



2025 可持续发展报告

环境 · 社会 · 治理

股票代码：601825



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	02
董事长致辞	04
行长致辞	06
关于我们	08
可持续发展战略与管理	12

独立鉴证报告	152
内容索引	158
意见反馈表	169

环境篇

应对气候变化（投融资环境影响）*	30
绿色金融	38
【生物多样性专题报道】 守护自然之美，共筑生态文明	42
绿色运营	44
环境绩效数据	46

社会篇

服务实体经济	50
服务乡村振兴*	55
【专题报道】服务乡村振兴 之网格化金融服务	62
科技金融*	64
【专题报道】加强科创金融 之孵化器企业金融服务	68
普惠金融*	70
【专题报道】提升金融服务 可及性	74
养老金融*	76
【专题报道】赋能社会治理 之“心家园”公益服务项目	82
数字金融*	84
消费者权益保护*	89
数据安全与隐私保护*	97
人力资本发展*	104
社会公益慈善	121
社会绩效数据	124

治理篇

公司治理	132
商业道德管理（公司行为）	141
风险管理	147
采购管理	150
治理绩效数据	151

注：打*号的议题参照上海证券交易所《上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》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向社会公布的 2025 年度可持续发展报告，以透明、规范、全面的原则披露 2025 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，并推动本行不断提升可持续发展表现。

报告范围

报告时间范围：2025 年 1 月 1 日至 2025 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。

报告发布周期：本报告为年度报告，最近报告发布时间为 2025 年 4 月。

报告发布情况：自 2007 年以来，本行已连续 19 年发布社会责任报告，并连续第四年发布可持续发展（ESG）报告。

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 14 号——可持续发展报告（试行）》和《上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》、财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》和《企业可持续披露准则第 1 号——气候（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（2026 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 1 号——可持续相关财务信息披露一般要求》（简称 IFRS S1）和《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。

本报告网络版可以通过上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）及本行网站（www.shrcb.com）浏览及下载。

指代说明

本报告中“上海农村商业银行股份有限公司及其附属公司”以“集团”表示，“上海农村商业银行股份有限公司”以“上海农商银行”或“本行”表示，“长江联合金融租赁有限公司”以“长江金租”表示。

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 2025 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。

本报告中分析风险和机遇影响的时间范围定义参考财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》，短期指报告期间结束后 1 年以内（含 1 年）；中期指报告期间结束后 1 年至 5 年（含 5 年）；长期指报告期间结束后 5 年以上。

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法律责任。

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：021-61899460

邮编：200002

董事长致辞



徐力
党委书记、董事长

清晨走过上海的大街小巷，总能感受到弄堂口升腾的烟火气，望到郊野间舒展的新绿，听到社区里此起彼伏的问候声，城市的发展往往蕴含在这些看似寻常的日常里，金融的价值也正体现在对这些日常的守护与连接之中。

2025 年是本行改制成立二十周年。二十年来，我们始终扎根上海这片土地，服务于城市发展、产业变迁和百姓生活。我们也愈发深切地体会到，一家银行的成长不仅与时代同频，更应与环境共生，与社会共融。ESG 之于我们，从来不是发展的附加题，而是践行“普惠金融助力百姓美好生活”使命的长期选择。

2025 年也是本行 2023—2025 年发展战略的收官之年。过去一年，我们全力写好金融“五篇大文章”，在金融服务实体经济、普惠小微、科技创新和百姓民生等方面持续发力，各项工作取得新进步；国内外主流 ESG 评级跻身行业领先水平，“ESG 管理的示范银行”战略目标基本实现，走出一条具有本土农商银行特色的可持续发展之路。

守绿水青山之诺，以金融之力绘就生态画卷

万物得其本者生。2025 年恰逢习近平总书记“绿水青山就是金山银山”理念提出二十周年，双廿交汇，初心永驻。传承自 1949 年诞生的上海农信事业，我们的绿色基因与生俱来，早已深植于经营管理的各个环节。我们坚守定位，坚定战略，在建设创新、宜居、美丽、韧性、文明、智慧的现代化人民城市中贡献农商智慧。我们不断拓宽投融资和自身运营的碳排放量测算广度，开展气候转型压力测试，探索构建客户 ESG 风险评价体系，增强自身气候韧性。

我们发布“绿鑫同舟”绿色金融品牌，整合绿色信贷、绿色债券、绿色零售及绿色租赁等业务板块，创新绿色金融产品，成功发行全国首笔挂钩长三角日气温指数结构性存款产品，落地全市首笔取水权质押贷款。截至 2025 年末，集团绿色金融服务总额突破 1,000 亿元，助力经济社会全面绿色转型。

与此同时，我们积极响应国家“双碳”战略，统筹推进节能降碳、节约用水以及绿色网点建设等绿色运营工作，举办各类绿色运营主题培训，引导员工自觉践行绿色低碳的工作和生活方式。

履金融为民之责，以扎实行动服务百姓民生

让人民生活幸福是国之大者。我们坚持“以客户为中心”的经营理念 and “做小做散”的经营策略，打造为客户创造价值的服务型银行。2025 年，我们聚焦主责主业，为农业科技型企业推出“科鑫农”专属金融服务方案，落地全市首笔农业担保项下“设施农业固定资产贷款”，持续完善网格化服务体系和农村信用体系建设，为乡村振兴注入金融活水；推出“沪贸批次贷”“创业担保批次贷”“积数贷”等普惠产品，破解融资难题，推动普惠金融真正惠及小微实体。截至 2025 年末，本行涉农贷款余额 660.04 亿元，较上年末增长 2.44%；普惠小微贷款余额 928.31 亿元，较上年末增长 7.18%。

我们坚信谋科创就是谋未来，自 2009 年起持续深耕科技金融，围绕上海国际科创中心建设，聚焦服务“早小硬”科技企业。2025 年，我们进一步升级“鑫动能”科创服务品牌，推出人工智能“智驾贷”、空间装备“星箭贷”等行业专属方案，贴合科技企业发展规律和成长需求；上线“鑫动能+”线上赋能平台，整合法律、税务、投资等多方资源，为创业者提供全生态科创赋能；与高校合作创新“捐赠+”模式，助力早期科研项目实现成果转化。截至 2025 年末，本行服务上海市约三成“专精特新”中小企业和近半数专精特新“小巨人”企业，科技贷款余额 1,212.52 亿元，较上年末增长 12.84%。

我们坚定打造“金融为老上海模式”，推进养老金融特色网点建设，升级养老金融服务体系。2025 年，我们服务上海超过 400 万 60 岁及以上老年客户，开设上海市首家社保主题银行和适老化体验馆，为老年群体提供便捷、高效、贴心的一站式服务体验；深化“心家园”这个赋能社会治理的主阵地建设，与政府、企业、街道等多方合作，打造多元化服务体系，截至 2025 年末，本行已开设 1,040 家“心家园”公益服务站，累计开展超过 4 万场多样化公益服务，助力社区打通基础民生工作“最后一公里”。

我们坚守金融为民初心，深化数字金融技术应用，促进业务与科技的融合，持续提升金融服务可及性与客户体验；加强消费

者权益保护，完善投诉处理机制，严防金融科技伦理风险，保障金融消费公平；聚焦“一老一少一新外”等群体，2025 年累计开展各类金融教育宣传活动 6,980 次，触及金融消费者 475.18 万人次，护好百姓“钱袋子”。

行合规稳健之道，以完善治理筑牢经营根基

百事得其道者成。我们以党建引领为根本，以稳健治理为基石，开展“抓执行、强管理、炼内功”行动，高质量推动可持续发展。2025 年，我们整合重塑董事会下设委员会，设立战略、三农与可持续发展（ESG）委员会，切实推动 ESG 治理理念与业务发展战略的深度融合；落实《公司法》要求，优化公司治理顶层设计，提升公司治理效能；重视合规内控建设，加强全面风险管理，营造风清气正的金融环境；在行业内率先实施完成 2025 年中期现金红利派发，与投资者共享价值创造成果。

二十载栉风沐雨，始终初心如磐。迈向“十五五”新征程，开启新一轮发展战略新篇章，我们将以“向阳而行”的朝气与热忱，以“百年老店”的坚守与定力，以全新“HARVEST¹” ESG 品牌为引领，深耕可持续发展之路，围绕“三维价值创造”推动服务型银行全面升维，在服务国家战略布局、赋能社会治理、助推经济高质量发展的时代伟业中贡献农商力量。

¹ HARVEST 为“丰收”的英文单词，寓意本行在 ESG 领域必将收获丰硕的成果，V 位于词语的中心，象征着本行以价值创造为核心，左右 6 个字母分别对应本行在 ESG 管理中高度重视的 6 个发展方向，其中“H”代表 Human Capital Development（人力资本发展），“A”代表 Access to Finance（金融可及性），“R”代表 Rural Revitalization（乡村振兴），“V”代表 Value Creation（价值创造），“E”代表 Environmental Impact（环境影响），“S”代表 Social Governance（社会治理），“T”代表 Technology Finance（科技金融）。

行长致辞



汪明

党委副书记、副董事长、行长

2025 年，上海农商银行秉持“普惠金融助力百姓美好生活”的使命，强化客户经营、特色培育、价值创造，持续推进五大金融服务体系建设，可持续发展理念进一步融入经营管理实践，高质量发展根基更加坚实。全行资产规模稳步增长，盈利水平整体稳健，不良贷款率连续多年保持在 1% 以内，拨备覆盖率和资本充足水平保持高位。本行入选沪深 300、上证 180 指数，连续五年位居中国银行业“陀螺”评价城区农商行第一名，明晟（MSCI）ESG 评级跃升至 AA 级，跻身同业领先行列。

绿色为底，共向低碳未来愿景

绿色是高质量发展的底色，是负责任金融的担当。我们贯彻落实国家“双碳”战略，发布“绿鑫同舟”绿色金融品牌，持续完善绿色金融产品，助力经济社会绿色转型。从创新全市首笔取水权质押贷款、向农民专业合作社发放首笔“气候贷”，到落地航空运输业转型金融贷款、推出气象指数结构性存款，我们致力于让更多的金融资源流向更可持续的未来。2025 年末，集团绿色金融服务总额突破 1,000 亿元。

我们统筹推进绿色运营，积极引导全行员工践行绿色低碳理念。2025 年 19 家分支行实现能耗下降，张江科技支行连续 5 年实现运营碳中和，6 家网点获评绿色示范或达标网点，无纸化办公进一步推广。

普惠为本，共圆千企万家梦想

服务“三农”是本行的初心，普惠金融是我们的愿景。我们深入贯彻乡村振兴战略，为农业产供销全产业链和农业科技等提供金融服务方案。从落地全市首笔农业担保项下设施农业固定资产贷款、支持“满山乡遇”乡村文旅项目、推广整村授信，到为农村集体单位提供银农直连服务，发布“科鑫农双擎计划”赋能农业科技企业，我们始终扎根“三农”，以金融活水滴灌广袤沃土，努力打造乡村振兴上海范式。2025 年末，全行涉农贷款余额突破 660 亿元，服务农业龙头企业、农民专业合作社等各类涉农经营主体超 800 家，继续发挥上海“三农”金融服务主力军作用。

我们坚持“做小做散”，加大对小微企业金融支持力度，致力于打造广覆盖、多层次、可持续的普惠金融服务体系。我们持续创新迭代普惠金融产品，推出园区“批次贷”“政府采购贷”“稳岗扩岗贷”，面向外贸企业推出“鑫易跨境”“沪贸批次贷”，深化无缝续贷服务。加强普惠微贷融合，成立微贷中心，进一步下沉服务重心。我们以金融之力，润泽实体经济的毛细血管，托举起每一个就业创业的奋斗梦想。2025 年末，全行普惠小微贷款余额 928 亿元，服务普惠小微客户近 6 万户。

我们围绕上海国际科创中心建设，打造“行业金融+科创生态”双轮驱动的科创金融服务体系。升级“鑫动能”服务品牌，完善“六维赋能”服务体系，建设线上赋能平台。聚焦重点赛道推出“算力贷”“智驾贷”等行业服务方案。首创“捐赠+”模式，设立专项概念验证基金，助力高校科研成果转化。我们积极发挥资金供给、信息交汇、资源撮合、政策对接、生态构建等功能，以金融赋能与科创企业相伴成长。2025 年末，全行科技贷款余额突破 1,200 亿元，科技贷款客户超 5,700 户，服务全市近半数专精特新“小巨人”企业、约三成专精特新中小企业。

民生为怀，共建和美社区家园

民生是最大的政治，是最深的情怀。上海是深度老龄化社会，本行服务全市超七成老年人口、超 135 万养老金代发客户，打造“金融为老上海模式”是我们坚定的目标。我们大力推进养老金融体系建设，打造超百家养老金融特色网点、超千家“心家园”公益站点，开设全市首家社保主题银行，社银直联网点超 350 家。推出“六专”服务体系，从安心稳健养老产品到专享权益，从爱心窗口到安享小屋，从网点适老“微改造”到“安享版”手机银行，持续优化老年人服务体验。

我们与各级政府，教育、医疗、文化等单位合作，持续深化“心家园”建设，推出老年大学、健康关爱、农产品惠购等各类服务，用“点亮微心愿”温暖独居老人，用“小小金融家”陪伴儿童成长，用“暖心驿站”守护外卖骑手和环卫工人，助力基层社区打造成为百姓共建、共治、共享的美好家园。

我们积极参与公益慈善事业，持续推进“百企帮百村”、农村综合帮扶、城乡党组织结对帮扶、关爱乡村儿童等工作。2025 年集团公益捐赠共计 2,700 万元。

治理为基，筑牢合规稳健基石

我们坚持党建引领，完善治理架构，深化经营管理机制，夯实高质量发展根基。加强合规内控管理，坚守商业道德，持续开展员工职业道德教育和行为管理，使合规经营理念深入人心。深化风险管理数智化转型，提升风险管理的体系性、专业性、前瞻性。

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。2026 年是“十五五”开局之年，上海农商银行也将踏上新一轮发展征程。我们将围绕金融“五篇大文章”和上海“五个中心”建设，以更优质的服务、更专业的能力、更坚定的担当，笃行不怠、砥砺前行，加快推进高质量可持续发展，为客户、为股东、为社会作出更大贡献！

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，本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，本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的商业银行。

本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“五篇大文章”，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

15,876.66 亿元

集团归母净利润

123.13 亿元

集团吸收存款本金

11,400.32 亿元

集团贷款和垫款总额

7,730.01 亿元

集团纳税金额

44.45 亿元

分支机构

362 家

荣誉奖项

2025 年，本行在环境、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。

《综合类》

颁证机构	荣誉奖项
中国上市公司协会	2025 年上市公司可持续发展最佳实践案例 2025 年上市公司董事会最佳实践案例 2025 年上市公司内部控制最佳实践案例
英国《银行家》	2025 年全球银行 1000 强第 124 位
《财富》	2025 年《财富》中国 500 强第 311 位
中国企业联合会、中国企业家协会	2025 中国企业 500 强第 472 位
上海市企业联合会、上海市企业家协会	2025 上海企业 100 强第 41 位
中国银行业协会	2025 年中国银行业 100 强榜单第 24 位
《南方周末》	金标杆 2025 新金融竞争力榜银行榜 TOP10
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 100 (2025)
万得信息技术股份有限公司	2025 年中国上市公司 ESG 最佳实践 100 强
上海华证指数信息服务有限公司	2025 年 A 股上市公司 ESG 卓越表现 TOP100
浙江同花顺云软件有限公司	同花顺 iFinD 2025 年度 ESG 最佳实践机构
中国金融传媒股份有限公司	2025 年银行业 ESG 典型实践案例
《企业管理杂志》	全国 2025 年企业 ESG 优秀成果案例

《评级类》

颁证机构	荣誉奖项
中国银行业协会	2025 年度商业银行稳健发展能力“陀螺” (GYROSCOPE) 评价——城区农商银行综合评价第一
标准普尔全球评级	BBB
标普信用评级 (中国)	AAA _{spc}
上海证券交易所	2024—2025 年度信息披露工作评价 A 级
中国信息通信研究院	2025 年作为唯一一家金融机构荣获 PIA (个人信息保护影响评估) 标识 (二星级 +)
摩根士丹利资本国际公司	MSCI ESG 评级 AA 级
万得信息技术股份有限公司	Wind 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
中证指数有限公司	中证 ESG 评级 A 级

《环境类》

颁证机构	荣誉奖项
中共上海市浦东新区委员会金融委员会办公室	第三届浦东绿色金融创新十大案例
上海市银行同业公会	2025 年上海银行业绿色金融服务突出单位
绿色金融 60 人论坛 (GF60)	2025 年度“GF60 绿色金融”奖——最佳可持续发展金融机构奖
上海市节能协会	上海市节能减排优秀案例 (第三批)——典型创新案例

《社会类》

颁证机构	荣誉奖项
教育部	2024 年教育部“智慧助老”优质工作案例
上海市委、市政府	2023—2024 年度上海金融创新奖提名奖
证券时报社	2025 年度中国银行业养老金融服务银行天玑奖
上海市银行同业公会	上海银行业“乡村振兴”金融服务优秀案例 上海银行业普惠金融服务突出单位 上海银行业科技金融服务突出单位 上海银行业养老金融服务突出单位 2025 年养老金融服务优秀案例一等奖
智联招聘	2025 中国年度最佳雇主 - 上海最佳雇主
前程无忧	2025 年典范雇主 2025 大学生喜爱的雇主品牌
上海市总工会 上海市科学技术委员会 上海市经济和信息化委员会	2025 年上海市职工合理化建议创新奖

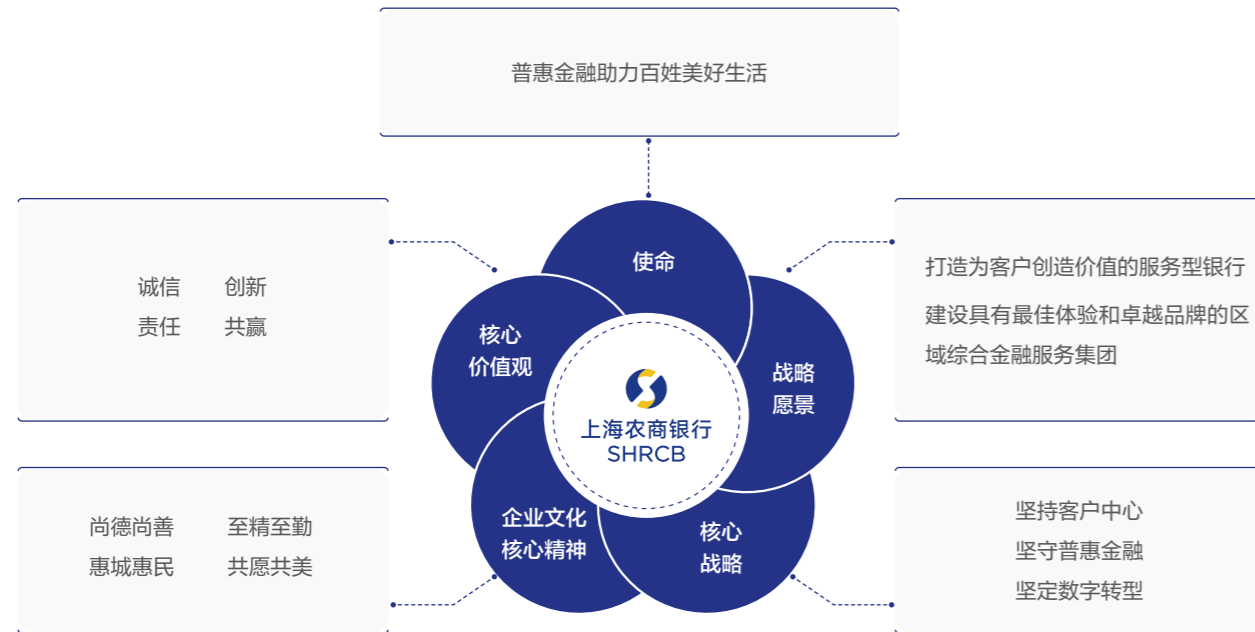
《科技创新类》

颁证机构	荣誉奖项
中国人民银行	金融科技发展奖三等奖
中国人民银行上海总部	2025 年度上海金融系统职工数字人民币研发和应用专项立功竞赛——优秀调研报告成果三等奖
上海市银行同业公会	2024 年度上海银行业数字金融服务优秀案例
上海市总工会	2025 年生成式人工智能系统应用员大赛二等奖、三等奖
中国信息通信研究院、云计算与大数据研究所	2024—2025 年度央企数智化转型典型案例
中国企业数字化联盟、瞻新金融科技研究院	2025 年度中国数字化金融与科技创新应用优秀案例奖 (风险管理类)

可持续发展战略与管理

作为上海市首家承诺遵守联合国负责任银行原则的商业银行，本行将可持续发展理念深度融入经营管理与业务发展的全过程，全力服务实体经济、“三农”、小微企业、科创企业和社区居民，在实现经济效益与社会价值共生共荣的过程中，积极践行负责任银行的使命担当。

战略理念



责任目标

本行将 ESG 管理全面纳入《2023—2025 年发展战略》，确立“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”的战略目标。

围绕“打造 ESG 管理示范银行”的核心目标，本行通过打造中小银行公司治理的典范、长三角地区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成功经验与可复制案例。

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，建立包括“治理层—管理层—执行层”在内的可持续发展三级治理架构。

ESG 治理架构图



治理层

为进一步提升对整体战略的把控与传导，强化在 ESG 领域的治理效能，2025 年，本行按照“合规、轻盈、科学、高效”的原则，整合重塑董事会下设委员会，将原“战略与可持续发展委员会”和“普惠（三农）金融服务委员会”合并，正式更名为董事会“战略、三农与可持续发展（ESG）委员会”，切实推动 ESG 治理理念与核心业务发展战略的深度融合。

董事会及其下设委员会 ESG 职责

组织架构	ESG 职责	2025 年 ESG 工作亮点
 董事会	作为 ESG 工作的最高决策与领导机构，统筹本行 ESG 工作，定期或不定期审议或听取 ESG 相关议题，对 ESG 管理承担最终责任。	<ul style="list-style-type: none"> 强化 ESG 顶层设计，优化“董事会负责、专委会尽责、管理层履责”的 ESG 管理架构，推动本行 ESG 工作从“信息披露”转向“实质管理”的发展新阶段。
 战略、三农与可持续发展 (ESG) 委员会	制定本行中长期发展战略；监督检查年度计划执行情况；研究并评价普惠金融、“三农”金融、绿色金融与 ESG 领域的责任履行情况。	<ul style="list-style-type: none"> 强化战略管理与 ESG 管理顶层设计，提升公司治理决策效能； 聚焦“稳健发展”战略导向，定期开展战略跟踪评价； 指导资本管理、并表管理、投资管理、对外捐赠等工作，提出意见建议； 加强市值管理，重视投资者回报，审议估值提升计划、“提质增效重回报”专项行动方案、利润分配方案； 推动普惠、“三农”及绿色金融创新，助力本行可持续发展。
 审计委员会	检查本行风险及合规状况、会计政策和财务状况；审核财务信息及其披露；监督及评价本行内外部审计工作和内部控制情况；依法承接《公司法》规定的监事会相关职权。	<ul style="list-style-type: none"> 强化审计沟通，保障财务信息质量； 推动完善审计制度体系建设，强化内部监督； 落实《公司法》要求，研究承接监事会职权的有效路径，推动监督职能由事后向事前、事中转变。
 风险合规与关联交易控制委员会	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各类风险的控制情况并定期评估本行风险政策、管理状况及风险承受能力；审查关联交易的合规性、公允性和必要性。	<ul style="list-style-type: none"> 加强对全面风险管理、内控合规、负债质量等工作的监督评价，审慎制定“稳健”的年度风险偏好策略； 落实各类监管要求，推动完善风险合规及关联交易管理制度体系建设，提升不良资产处置效率； 严格审查重大关联交易，客观、专业评估关联交易事项并提供审议意见和建议。
 消费者权益保护委员会	研究消费者权益保护战略、政策和目标；定期听取高级管理层有关消费者权益保护的工作汇报，监督评价消费者权益保护工作的落实情况。	<ul style="list-style-type: none"> 定期审核消费者权益保护的工作情况并制定工作计划； 监督评价高级管理层消费者权益保护的履职情况，并将消费者权益保护履职情况纳入职业经理人年度考核指标； 听取专项审计报告，推动提升消费者权益保护水平。
 薪酬和提名委员会	拟定董事和高级管理人员的选任标准与程序；推进董事会多元化建设；审议薪酬管理制度和政策，拟定董事、高级管理人员的考核标准与薪酬方案。	<ul style="list-style-type: none"> 创新采用“组织驱动+滚动管理”方式，推动完成董事会换届；持续优化董事队伍结构，提升女性董事占比，董事队伍的多元化、专业化特点更加突出； 结合战略 OKR 任务和经营管理工作，开展对职业经理人等“关键少数”考核评价，加强激励约束； 推动落实稳健薪酬管理，提升薪酬考核管理机制的科学性和有效性。

管理层

本行设立 ESG 工作领导小组，由董事长和行长担任双组长，承担全行 ESG 重点任务，主要职责包括制定 ESG 相关的发展目标、政策和管理制度；决策 ESG 相关的组织架构、发展方向、资源配置和激励机制等重要事项。ESG 工作领导小组下设绿色金融工作组及社会与治理工作组，负责具体推进 ESG 相关工作。

执行层

董事会办公室作为全行 ESG 工作的牵头部门，负责落实 ESG 体系建设与管理提升。经营机构层面，由 ESG 工作领导小组成员涉及的 18 个总行部室、各分支行及控股子公司作为具体执行主体，共同推动 ESG 各项具体举措落地见效。

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。本行将自身经营发展与 SDGs 紧密结合，立足当前的主要产品服务、技术优势与战略方向，将相关目标作为未来的重点行动指南。

支柱指引	议题	SDGs	本行行动
环境篇	<ul style="list-style-type: none"> 应对气候变化（投融资环境影响） 绿色金融 绿色运营 		<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、绿色租赁、绿色零售等业务。 深入推行绿色办公与绿色采购，推进自身运营层面的低碳环保。




支柱指引	议题	SDGs	本行行动
社会篇	<ul style="list-style-type: none"> 服务实体经济 服务乡村振兴 科技金融 普惠金融 养老金融 数字金融 消费者权益保护 数据安全与隐私保护 人力资本发展 社会公益慈善 		<ul style="list-style-type: none"> 积极响应国家与上海市产业政策导向，大力支持实体经济高质量发展。 聚焦“三农”金融服务需求，加大对新型农业经营主体的金融支持力度。 深耕科技金融，完善科创企业金融服务体系，深入推进“鑫动能”战略新兴客户培育计划。 践行普惠金融，精准服务小微企业、科创企业及社区居民，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与可获得性。 打造老年客群“六专”服务体系，实践形成以“三个打造”为核心的“金融为老上海模式”。 坚持数字转型核心战略，以科技赋能各主线业务。 重视消费者权益保护工作，多渠道透明披露产品与服务信息，并坚守销售合规底线，常态化开展负责任营销培训。 持续完善数据安全及隐私保护保障体系，筑牢数据安全防线。 保障员工合法权益，打造多元、平等、包容的职场环境，赋能员工职业成长。 积极投身社会公益与慈善事业，践行企业公民责任。

支柱指引	议题	SDGs	本行行动
治理篇	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 商业道德管理（公司行为） 风险管理 采购管理 		<ul style="list-style-type: none"> 持续优化公司治理结构，加强董事会履职建设，保障投资者合法权益。 建立内控合规管理长效机制，深入培育合规经营文化。 坚守商业道德底线，完善反腐败、反洗钱及反不正当竞争的制度与能力建设。 构建全面风险管理架构，扎实筑牢风险管理“三道防线”。 加强供应商全生命周期管理，全面推行责任采购。

利益相关方沟通

本行秉持开放包容的态度，积极拓展多元化沟通渠道，认真倾听来自政府及监管机构、客户、投资者与股东、员工、供应商与合作伙伴以及社会公众的声音。通过充分了解各利益相关方的期待与诉求，本行以实际的可持续发展实践，向利益相关方作出及时、有效的回应。

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 服务社保业务可及性 	<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 加入“社银直联”合作
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 数据安全与隐私保护 	<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，注重数据安全与隐私保护

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道	回应
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
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

2025 年，本行继续沿用双重重要性评估方法体系与核心框架，结合本年度内外部宏观环境的变化及本行业务发展实际，确定 2025 年双重重要性议题矩阵，并据此在报告中展开重点披露，以切实回应各利益相关方对本行可持续发展工作的关切。

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，确定本行 ESG 议题。2025 年，本行共识别出 17 项 ESG 议题。

ESG 议题清单

议题范畴	议题名称
环境 (3 项)	<ul style="list-style-type: none"> 应对气候变化 (投融资环境影响) 绿色金融 绿色运营
社会 (10 项)	<ul style="list-style-type: none"> 服务实体经济 服务乡村振兴 科技金融 普惠金融 养老金融 数字金融 消费者权益保护 数据安全与隐私保护 人力资本发展 社会公益慈善
治理 (4 项)	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 商业道德管理 (公司行为) 风险管理 采购管理



步骤 2: 重要性议题评估

本行结合内外部利益相关方的观点，充分采纳高级管理层及各业务条线的意见，辅以外部专业机构建议，全面分析各项议题的影响重要性和财务重要性。

影响重要性评估

本行通过与利益相关方沟通、问卷调研等形式，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。本行将影响程度赋予 1~5 的分值，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。

影响重要性分析

ESG 支柱	ESG 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	应对气候变化 (投融资环境影响)		✓	✓	✓	✓	5
	绿色金融		✓	✓		✓	4
	绿色运营	✓			✓	✓	2
社会	服务实体经济		✓	✓	✓		5
	服务乡村振兴		✓		✓		4
	科技金融		✓	✓	✓		5
	普惠金融		✓	✓	✓		4
	养老金融		✓	✓	✓		4
	数字金融	✓	✓	✓			3
	消费者权益保护	✓	✓		✓		4
	数据安全与隐私保护	✓	✓	✓			4
	人力资本发展	✓	✓		✓		4
	社会公益慈善				✓		2
治理	公司治理	✓	✓	✓			4
	商业道德管理 (公司行为)	✓	✓				3
	风险管理	✓	✓				4
	采购管理	✓					2

注：“✓”代表议题对该环节具有影响或潜在可能性。

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。本行将影响程度赋予 1 ~ 5 的分值，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，则属于财务重要性议题。

财务重要性分析

ESG 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（投融资环境影响）	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	供应商 自身运营 金融产品服务与投融资	资产减值 运营成本 营业利润	气候变化加剧，因极端天气等物理风险导致自身资产损失、运营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，进而导致运营损失。 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
绿色金融	绿色金融产品与服务造成的环境与社会影响	自身运营 金融产品服务与投融资	营业利润	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
绿色运营	能源、水资源和办公室用纸价格上涨，影响自身运营	自身运营	运营成本	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	金融产品服务与投融资	运营成本 营业利润	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。	2

ESG 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
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	金融产品服务与投融资	营业利润	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、差异化存款准备金率等定向政策工具支持，增加营业利润。	4
科技金融	提供科创金融服务	金融产品服务与投融资	营业利润	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。 提供科创金融服务，积极获取金融、财政、产业政策支持，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	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	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。	3
数字金融	以科技创新驱动产品、业务、商业模式发展	自身运营 金融产品服务与投融资	运营成本 营业利润	通过加大信息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

ESG 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
消费者权益保护	<p>因金融消费者权益受损导致客诉和争议事件</p> <p>规避金融诈骗事件</p> <p>畅通客户投诉渠道</p>	金融产品服务与投融资	运营成本 营业利润	<p>加强消费者权益保护管理需增加人员和财务资源投入，增加运营成本。</p> <p>客户满意度较低的银行需不断开发新客户以弥补流失的客户，这将增加信贷展业成本，并可能导致营业利润下降。</p> <p>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。</p>	3
数据安全与隐私保护	<p>妥善开展数据安全和隐私保护工作</p> <p>网络安全和数据外泄事件</p>	自身运营 金融产品服务与投融资	运营成本 营业利润	<p>完善数据安全与隐私保护工作，短期会增加运营成本，但能够提升客户满意度和忠诚度，增加营业利润。</p> <p>网络攻击和数据外泄会损害银行声誉，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数据安全造成客群流失，降低营业利润。</p>	4
人力资本发展	<p>多元招聘渠道</p> <p>员工激励机制</p> <p>员工培训发展体系</p>	自身运营 金融产品服务与投融资	运营成本 营业利润	<p>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。</p> <p>员工培训发展体系不完善，会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。</p> <p>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。</p>	5
社会公益慈善	开展社会公益慈善活动	自身运营 金融产品服务与投融资	营业利润	<p>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。</p> <p>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，吸引社会责任偏好的用户，增加营业利润。</p>	2

ESG 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
公司治理	<p>完善公司治理机制</p> <p>合规内控负面事件</p>	自身运营	运营成本 营业利润	<p>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。</p> <p>合规内控负面事件会损害本行声誉，并且会因监管处罚增加而降低营业利润。</p>	2
商业道德管理 (公司行为)	<p>合规展业</p> <p>贪污贿赂、洗钱、不正当竞争等负面事件</p>	自身运营	运营成本 营业利润	<p>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。</p> <p>培育合规经营文化，可有效减少员工违规违纪行为发生，降低违法违规成本。</p> <p>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。</p>	2
风险管理	<p>开展全面风险管理</p> <p>未妥善识别与评估所有潜在风险</p>	自身运营	运营成本 营业利润	<p>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。</p> <p>风险管理过度会增加风险管理成本，减少业务机会，降低营业利润。</p> <p>做好各信贷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，增加风险管控成本，降低营业利润。</p>	2
采购管理	<p>树立可持续发展的社会形象</p> <p>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</p>	供应链 自身运营	运营成本 营业利润	<p>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。</p> <p>因开展可持续经营，树立良好的社会形象，吸引可持续发展偏好的用户，增加营业利润。</p>	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，形成 2025 年双重重要性分析结果及对应矩阵图。

2025 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（投融资环境影响）	1. 应对气候变化	18. 尽职调查	✓	✓
绿色金融	1. 应对气候变化	4. 生态系统与生物多样性保护	✓	✗
绿色运营	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	✗	✗
社会				
服务实体经济	14. 平等对待中小企业		✓	✗
服务乡村振兴	9. 乡村振兴		✓	✓
科技金融	14. 平等对待中小企业		✓	✓
普惠金融	9. 乡村振兴	14. 平等对待中小企业	✓	✓
养老金融	10. 社会贡献		✓	✓
数字金融	11. 创新驱动	12. 科技伦理	✓	✓
消费者权益保护	15. 产品和服务安全与质量	21. 反不正当竞争	✓	✓
数据安全与隐私保护	16. 数据安全与客户隐私保护		✓	✓
人力资本发展	17. 员工		✓	✓
社会公益慈善	9. 乡村振兴	10. 社会贡献	✗	✗
治理				
公司治理	19. 利益相关方沟通		✓	✗
商业道德管理（公司行为）	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	13. 供应链安全	14. 平等对待中小企业	✗	✗

ESG 议题双重重要性评估结果矩阵



分析结果显示，在本行识别出的 17 项 ESG 议题中，应对气候变化（投融资环境影响）、服务乡村振兴、科技金融、普惠金融、养老金融、数字金融、消费者权益保护、数据安全与隐私保护、人力资本发展 9 项议题既具有财务重要性，又具有影响重要性；绿色金融、服务实体经济、公司治理、商业道德管理（公司行为）、风险管理 5 项议题仅具有影响重要性。由于绿色运营、社会公益慈善、采购管理 3 项议题主要涉及本行常规运营与补充性业务，其相关支出在整体财务中占比极小，且相较于核心金融主业，其对外部环境与社会的直接影响相对有限，因此，上述 3 项议题既不具有财务重要性，也不具有影响重要性。

步骤 4： 双重重要性议题披露

本行基于上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》要求，对识别出的财务重要性议题，使用治理，战略，影响、风险和机遇管理，指标与目标的“四支柱”框架进行分析与披露。

01 环境篇

本行深入贯彻国家“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，通过节能降碳措施、无纸化办公、绿色网点建设等方式，营造绿色银行文化，全方位打造可持续发展银行。

本章所响应的 SDGs:



本章所涉及的重要可持续发展议题:

- 应对气候变化（投融资环境影响）*
- 绿色金融
- 绿色运营

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，完善绿色金融及环境（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，强化自身抵御环境和气候风险的韧性，高质量助推碳达峰、碳中和的“双碳”目标实现。

治理

治理层

本行将绿色金融和环境（气候）管理纳入战略规划，相关战略规划由董事会审议通过。董事会下设战略、三农与可持续发展（ESG）委员会，负责指导本行绿色金融和环境（气候）管理的总体推进工作，监督绿色金融发展和应对气候变化的执行情况。2025 年，本行董事会及其下设委员会共审议或听取 4 份绿色金融和环境（气候）管理相关议案、报告。

召开时间	绿色金融和环境（气候）管理相关议题
2025 年 4 月	<ul style="list-style-type: none"> 审议《关于公司 2024 年度社会责任暨环境、社会及治理（ESG）报告的议案》 听取《关于公司 2024 年度绿色金融发展情况的报告》
2025 年 5 月	<ul style="list-style-type: none"> 审议《关于公司 2024 年度负责任银行签署方工作进展报告的议案》 审议《关于公司 2024 年度环境信息披露报告的议案》（其中涵盖气候情景分析和投融资活动对环境的影响情况，该报告的具体内容详见本行官网“ESG 专栏—ESG 信息披露”板块）

管理层

本行设立 ESG 工作领导小组，并下设绿色金融工作组，由分管业务和风险的行领导担任双组长，具体推进绿色金融风险管理与业务发展，开展政策研究，制定战略规划、目标及路线图，并对资源配置、激励机制等重要事项进行决策。

2025 年，本行召开 1 次 ESG 工作领导小组及绿色金融工作小组会议，听取本行在 ESG 管理、绿色金融发展和环境（气候）管理方面的工作情况，明确强化 ESG 管理水平，推进 ESG 风险管理体系建设，加强内部联动与协同配合，从业务、管理、运营等多维度夯实绿色金融整体发展基础。

执行层

总行部室	本行在公司金融部、风险管理部下设绿色金融科室，负责绿色金融及环境（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，中后台部门负责绿色金融管理体系建设、绿色运营、ESG 信息披露、绿色金融人才发展、考核与激励、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	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 ESG 风险状况的监测和管理，定期开展绿色金融相关内部培训。

战略

风险和机遇及其财务影响分析

为推动气候风险和机遇的识别、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产生的影响及其传导路径，明确各项风险和机遇的影响周期、影响环节和潜在影响后果。

气候相关风险和机遇的识别和财务影响分析

风险 / 机遇名称	具体描述	时间范围	当期财务影响	预期财务影响
气候相关物理风险				
急性物理风险	<p>全球气候变化加剧导致台风、洪水、高温热浪等极端天气事件频发且强度增强。此类事件可能对本行客户的正常生产经营造成严重干扰，导致业务运转受阻、供应链中断，其厂房、设备等固定资产面临损毁及资产减值风险，进而导致违约概率上升。</p> <p>本行各地网点也可能因极端天气被迫停业，面临员工安全威胁及金融基础设施损毁风险。</p>	短期	极端天气可能直接损毁营业用房、设备等固定资产，导致本行资产减值和修复成本在当期增加。同时，为应对极端天气的防灾投入和短期的能源价格波动可能进一步推高本行的当期运营成本。	灾害应对及灾后恢复导致运营成本上升，可能持续挤压本行的盈利能力。
慢性物理风险	<p>全球平均气温持续上升导致土壤生产力下降，部分行业和地区的客户面临生产成本上升、产出效率降低的困境。</p> <p>海平面上升导致沿海地区客户受到海水倒灌、土地盐碱化等困扰，生产活动受阻，基础设施面临毁损。本行自身的日常运营成本也可能因此面临持续上升的压力。</p>	中期、长期	气温异常可能导致本行当期能耗成本的上升。	气候异常可能导致部分客户的生产力受损，长期盈利能力和还款能力下降，导致本行不良贷款率上升，同时，本行自身长期运营的能耗成本可能持续增加。
气候相关转型风险				
政策法规风险	随着国家“双碳”目标的推进，相关低碳转型政策及环保标准陆续收紧。高耗能、高排放企业面临更为严格的市场准入及环保考核压力。本行作为金融机构，也面临日益严格的监管合规与气候风险管理要求。	短期、中期、长期	为满足日益严格的气候风险管理监管要求，本行短期内的合规管理成本可能有所上升。	若高碳客户转型失败，可能因环保违规导致新增产能受限或收入大幅下降，本行相关信贷资产违约率可能上升。

风险 / 机遇名称	具体描述	时间范围	当期财务影响	预期财务影响
技术风险	伴随低碳技术的进步，部分客户原有的高碳业务或产品面临市场需求萎缩。为顺应趋势，客户需进行大规模技术改造和业务转型，存在较高的资金投入与技术路线选择风险。部分客户可能因转型成本过高或技术失误陷入困境，进而影响偿债能力。	短期、中期	客户需立即投入大量资本支出用于低碳技术改造，导致短期现金流紧张，引发经营困难，可能影响本行相关信贷收益。	若技术转型失败，客户偿债能力恶化，可能直接影响本行资产质量水平和长期资产回报率。
市场风险	低碳转型背景下，市场需求加速向绿色领域倾斜。依赖高碳产品或服务的客户因需求减少及高碳原材料成本上升，面临收入下降与资产贬值。若本行无法敏锐把握市场趋势，未能及时开发并推广绿色金融产品以满足客户转型需求，将面临优质客户流失及市场份额下降的风险。	中期、长期	依赖高碳业务的客户因收入下降、成本上升，偿债能力减弱，可能导致本行当期不良贷款拨备增加；若本行未能及时推出绿色金融产品，可能错失市场需求，导致客户转向同业，直接减少当期中间业务或利息收入。	随着低碳政策趋严，高碳行业资产面临估值下降风险，未来本行可能需计提更多减值准备；若长期缺乏优质绿色金融产品，本行可能丧失市场份额，影响未来收入的持续增长。
声誉风险	若本行在气候风险管理和绿色金融实践方面表现不佳，可能引发监管机构、投资者及社会公众对本行声誉和品牌形象的质疑。	短期、中期、长期	负面声誉事件可能导致现有客户的合作意愿降低，新增业务机会流失，直接影响本行当期经营收益。	声誉受损若长期存在，将导致本行市场竞争力结构性下降，增加外部融资成本，可能影响长期的整体盈利能力。
气候机遇				
资源效率机遇	通过提升对水、纸张等自然资源及电力等能源的使用效率，可以有效减少资源消耗量及废弃物产生量，从而降低企业及本行自身的日常运营成本。	中期	部署节能设备、推广无纸化办公等节能减排举措，提升资源与能源效率，可能降低本行日常运营与能耗成本，提升短期利润水平。	高效的资源与能源利用模式可能降低本行对自然资源的长期依赖，有效缓冲未来水电等资源价格波动的冲击，实现长期降本增效。
能源来源机遇	大力推广和应用可再生能源（如太阳能光伏发电）。可再生能源项目不仅碳排放量更低，有利于控制碳成本，还能有效降低企业因传统化石能源价格波动带来的运营风险，同时彰显绿色形象。	中期、长期	探索可再生能源利用，短期内本行可能因设备投入增加一定运营成本，但能够即时减少对传统化石能源的依赖，控制碳排放成本。	采用清洁能源可以帮助本行规避化石能源价格大幅波动的风险；建立的绿色品牌效应可能转化为市场份额的提升，或吸引更多 ESG 偏好投资，支撑本行估值与品牌声誉的长期增长。

风险 / 机遇名称	具体描述	时间范围	当期财务影响	预期财务影响
产品与服务机遇	“双碳”目标驱动下，企业低碳转型融资需求激增。本行积极创新开发排污权抵押贷款、可持续发展挂钩贷款、绿色债券等多层次的绿色金融产品，可满足客户多元化需求，助力绿色产业发展。	短期、中期、长期	敏锐捕捉低碳转型企业的迫切融资需求，通过迅速推出创新的绿色信贷与投资产品，可能带动本行当期利息净收入与中间业务收入的增长。	早期布局绿色金融市场有助于抢占市场先机，增强客户黏性；随着绿色经济规模持续扩大，本行绿色金融业务可能形成差异化竞争壁垒，吸引优质低碳客户，支撑收入的长期稳定增长，开辟营收新空间。
适应性机遇	频发的极端天气促使企业意识到提升节水灌溉、防风抗灾等气候变化适应能力的重要性，这为本行研发并推广气候适应性金融产品创造广阔的新蓝海。	短期、中期	通过向具备气候适应潜力的客户发放相关专属贷款，可能增加本行当期信贷投放规模及利息收入。	随着企业客户加速减碳转型及提升抗灾能力，相关融资需求可能转化为本行持续的营收增长点。同时，客户抵御物理风险的能力增强，将有助于本行从根本上保障资产质量的长期安全稳健。

气候压力测试

在风险量化探索方面，本行已连续四年主动开展高碳行业转型风险压力测试，通过情景模拟和敏感性分析，评估在央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）延迟转型情境下的客户信用及违约风险，为前瞻性风险管理做好准备。本行基于生态环境部、上海生态环境局相关制度和实际信贷敞口，确立压力测试范围，包括电力、钢铁、航空、化工、建材、石化、有色金属、造纸等行业以及其他纳入上海市碳排放配额管理单位名单的企业。在风险传导机制方面，本行主要按照客户端风险传导和银行端风险传导两条路径依次开展压力测试。通过分析压力情景下客户端产量变动、碳排放费用变动对企业营业成本及其他资产负债表和利润表关键科目造成的影响，进而计算客户信用水平下降情况。基于客户违约概率的变化情况，分析其对银行端贷款损失准备的影响，并最终传导至资本充足率、一级资本充足率、核心一级资本充足率等核心经营指标。在 2025—2060 年的压力情景下，本行高碳排放行业及部分纳管企业客户整体信用风险有所上升，但对全行资本充足率影响有限，风险总体可控。

规划与策略

本行将应对气候变化及支持经济社会发展全面绿色转型作为自身长远发展的核心战略之一，致力于打造以绿色金融为底色的可持续金融服务体系，力争成为长三角最具绿色底色的银行。

战略导向

本行在制定战略目标时，深刻把握国家“双碳”目标内涵，积极做好绿色金融大文章。面对气候变化带来的挑战与机遇，本行顺应区域绿色低碳转型需求，不断加强气候风险管理。本行将可持续发展理念深度融入战略顶层设计，公开承诺确保自身业务战略与《巴黎协定》及国家“双碳”目标相契合，并主动开展影响分析及目标设定工作。在战略执行层面，本行严格落实《2023—2025 年发展战略》《2021—2025 年绿色金融发展战略》及《“十四五”期间碳达峰碳中和工作方案》，积极探索识别、评估及管理各项业务中气候风险的方法路径，以高质量的金融服务助力实体经济高质量转型。

业务布局

为保障战略的有效落地，本行制定《绿色金融管理办法》，通过该管理办法统筹全行绿色金融工作的推进，加大对绿色低碳、循环经济的资源倾斜。有关本行绿色金融业务的发展情况，详见本报告“环境篇”的“绿色金融”章节。

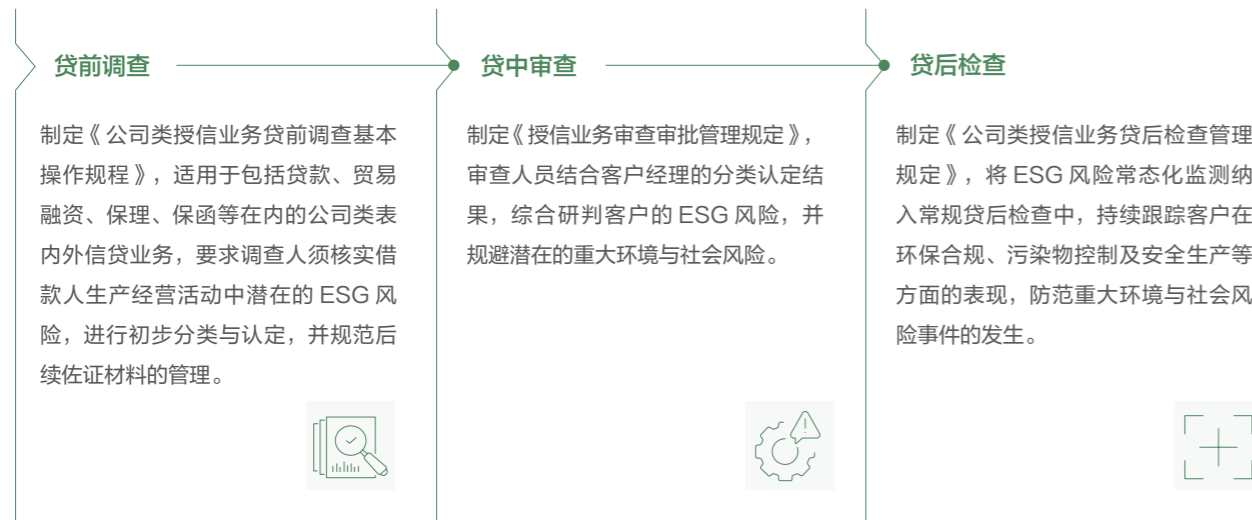
影响、风险和机遇管理

信贷客户 ESG 风险管理

授信全流程管理

本行制定《信用风险管理办法》，要求健全客户 ESG 风险管理体系，对客户 ESG 风险实施分类管理与动态评估，并将评估结果应用于贷款“三查”全流程、授信定价及经济资本分配等环节。对存在潜在重大 ESG 风险的客户，采取针对性的风险缓释与管理措施。

在贷款“三查”流程中融入 ESG 风险管理



ESG 风险评估分类

本行着力构建覆盖全行业、多维度的客户 ESG 评价模型，充分借鉴国际主流 ESG 评级框架及国内监管指引要求，结合本行客户结构与业务特点，设置涵盖环境表现、社会责任履行、公司治理水平三大维度的指标体系，并引入行业差异化权重调整机制，提升评价的科学性与适用性。在此基础上，形成具备精细化区分能力的六级 ESG 风险评级体系，有效提升对客户非财务风险的识别、计量与管控能力。

ESG 风险评估因素



ESG 风险升级管理

本行在客户 ESG 评价模型中设定触发风险升级的具体条件，若发现企业出现生态环境领域重大违法违规、重大安全生产失信行为、重大经营异常、被列为失信被执行人等情况，会直接影响其 ESG 评级结果和分类等级。对于经评估存在潜在重大环境影响的客户，本行会进一步调查清楚其现状情况，获取有权部门出具的有效和齐备的环境保护审批证明等佐证材料。本行强化对企业 ESG 风险的动态监测，结合企业实际情况采取压缩授信敞口、调整利率定价等措施，及时防范和化解风险。

案例 | 关注高碳客户 ESG 表现，有效规避高碳转型风险

本行在授信准入环节关注客户 ESG 表现，对于高碳客户会进一步关注其应对气候风险的韧性及对环境的负面影响。以 A 企业为例，该企业为某大型电解铝生产企业的销售平台。在贷前尽职调查中，本行发现，尽管该企业母公司整体经营利润良好，但电解铝属高碳排放行业，且该企业母公司在碳排放、有毒排放物和废弃物管理等关键环境绩效指标上的表现落后于同业，整体 ESG 表现不佳。经综合考量其潜在的气候转型风险与环境合规风险，本行最终采取压缩该申贷主体授信敞口的管理措施，有效防范集中度风险与非财务风险。

重点行业信贷政策

本行根据国家政策导向，制定《2025 年度授信投向政策》，该政策经高级管理层下设的内控与风险管理委员会和行长办公会议审议通过后执行。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。

部分重点行业信贷政策

重点行业	信贷政策内容	
	授信导向	重点投向
农业领域	将农业设为优先支持类行业，围绕农业现代化、乡村振兴与农业绿色发展三大主线，推动城乡融合与低碳发展。	<p>生态与低碳农业：支持绿色生态农场、农业废弃物资源化利用、粮食无人农场及水肥一体化项目。推进农用能源低碳转型，支持绿色节能农房、农业大棚改造、农村电网及绿色能源产业。</p> <p>美丽乡村建设：聚焦“美丽家园、绿色田园、幸福乐园”工程；通过“家园贷”“民宿贷”等特色产品支持农民集中居住与风貌提升；支持农村生活垃圾无害化处理。</p> <p>农业固碳与数字化：支持碳汇森林、竹林、渔业资源培育及农光互补等固碳增效工程。结合整村授信与农业保险，推动农业数字化、冷链物流及“互联网+现代农业”体系构建，并支持农村产权要素市场改革。</p>

重点行业	信贷政策内容	
	授信导向	重点投向
电力公用事业	积极支持核电、风能、太阳能、智能电网等领域，稳步提升绿色信贷资产占比，将绿色理念贯穿对公、普惠、科技及零售全业务线。	<p>清洁能源发电：支持集中式与分布式风电、太阳能大规模开发，包括深远海域风电示范工程及智能光伏“光伏+”模式。因地制宜支持水能、地热能、海洋能、氢能及光热发电。</p> <p>新型电力系统：大力支持智能电网、“新能源+储能”、源网荷储一体化、多能互补系统及抽水蓄能电站建设。</p>
石油与天然气	将石油、煤炭及其他燃料加工业列为适度支持类，牵引产业链向绿色、高效、安全方向延伸。	聚焦石油化工行业的技术改造与智能化升级。大力支持企业开展节能降碳深度改造，推动智能工厂、绿色工厂及绿色园区建设。
生物多样性	强化 ESG 风险管理，在信贷准入环节重点考察客户在环境保护、节能降碳、清洁生产、循环经济及生物多样性保护方面的实际绩效。	<p>重大工程与基建：聚焦重要生态系统保护与修复、生物多样性重点工程、生态功能区建设与运营，积极参与生态环境导向的开发（EOD）项目与绿色基础设施建设。</p> <p>特色区域保护：重点支持长三角生态绿色一体化发展示范区、“三圈三带一岛”、国家级及市级旅游功能区、郊野公园生态旅游区及乡村旅游休闲带的生态保护建设。</p>

注：本行业务重点主要集中在支持上海本地的经济活动。由于上海地区采矿企业较少，故本行暂未单独制定采矿业相关信贷政策。

信用债 ESG 风险管理

本行引入外部公开市场权威信用债主体 ESG 评级数据，从环境、社会和治理三个维度，评估信用债主体，强化投前风险识别、投中用信审查、投后风险管理，识别、防范发债主体的非财务隐性风险，同时发掘具有可持续发展潜力的优质客户。

基于信用债主体 ESG 评级，本行设置相应准入门槛，防范投资 ESG 风险。结合我国发债企业 ESG 管理现状，参考行业惯例、本行风险偏好及历史违约数据，选定市场认可度高的多家信用债主体 ESG 评级机构的 ESG 评级结果，在现有信用债准入体系的基础上增加 ESG 负面筛选机制，拒绝 ESG 管理水平差的企业准入，以筛选优质企业、降低高风险主体授信、提升全面风险管理水平。

人才队伍建设

本行将人才队伍与文化建设作为应对气候变化、管理 ESG 风险与发展绿色金融的重要支撑。



打造专业人才梯队

本行制定《绿色金融专业人才库实施细则》，明确组织分工，并构建专业人才培养体系。本行开发包含绿色金融市场现状、政策解读、典型案例等在内的七大核心课程体系及配套试题，依托线上平台面向全行定向推送，支持绿色金融高质量发展。



深化全员文化宣贯

2025 年，本行开展多场全覆盖的绿色金融专题培训，累计培训超 2,400 人次，重点剖析绿色认定新标准与难点。同时，按月编发绿色金融简报，分享最新政策与优秀案例，强化总分行联动，统一展业规范，在全行营造浓厚的绿色金融文化氛围。

2025 年 8 月，本行举办 ESG 主题日活动，以“理念—认知—行动”为培训主线，通过 ESG 理念宣传展、ESG 知识盲盒挑战等互动活动，增强全行对 ESG 理念的认同度，深化全员对 ESG 风险的认知。



指标与目标

目标	2025 年度达成情况		
《2023—2025 年发展战略》中提出要打造“长三角最具绿色底色的银行”，力争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，同时推动全行能耗总量总体下降，成为绿色低碳转型的先行者。	截至 2025 年末		
	集团绿色金融服务 ² 总额突破	其中，绿色信贷余额	较上年末增长
	1,000 亿元	687.57 亿元	10.36%
	报告期内		
	本行能源消耗总量	较 2024 年下降	较 2023 年下降
	20,682.29 吨标准煤	0.19%	13.72%

² 绿色金融服务包含绿色信贷、表内外绿色债券投资、绿色债券承销、绿色租赁。

绿色金融

本行积极响应国家“双碳”战略目标，将绿色发展理念深植于经营实践。2025 年，本行发布“绿鑫同舟”绿色金融品牌，持续完善绿色金融综合服务体系，整合绿色信贷、绿色债券、绿色零售及绿色租赁等业务板块，打造“一站式”绿色金融服务平台，致力于以更专业、更高效的绿色金融服务，助力经济社会全面绿色转型。

本行持续优化绿色信贷管理体系顶层设计，加大产品与服务创新力度，拓展服务范围与规模，有效驱动绿色信贷业务高质量发展。

绿色信贷

关键绩效

截至 2025 年末
本行绿色信贷余额

687.57 亿元

较上年末增长

10.36%

管理体系

- 持续完善授信指引、绿色信贷分类等相关制度，不断扩大绿色信贷政策覆盖范围。发布《分布式光伏碳普惠服务方案》《取水权质押贷款操作规程》及《绿色工厂金融服务方案》等文件，并完善碳配额质押、可持续发展挂钩贷款等业务制度，助力绿色信贷业务全面发展。
- 修订《绿色信贷认定实施细则》，常态化更新绿色信贷认定佐证提示等文件，确保认定工作符合最新监管政策要求及业务发展实际情况，提升绿色信贷认定的准确性与规范化水平。

业务发展

- 信贷资源主要投向绿色农业、绿色能源、节能环保、绿色制造、绿色建筑五大核心板块，重点支持集中式渔光互补、风力发电设施、绿色数据中心等上海市级、区级重大绿色项目。
- 推出环境权益融资、转型金融、碳减排支持工具、气候投融资等一系列绿色金融特色服务；针对不同场景，提供分布式光伏贷、绿电贷、乡村生态贷、绿色工厂贷等绿色行业金融服务。

考核激励

- 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。
- 优化考核激励机制，在 2025 年出台对公绿色信贷资源补贴政策，对于符合要求的 2025 年新增绿色信贷在分支行层面给予补贴，夯实绿色发展动力。

案例 | 落地全市首笔取水权质押贷款，盘活水资源“活资产”

2025 年 5 月，本行联合上海市水务部门，创新将取水权纳入银行质押、增信范畴，发放上海市首笔取水权质押贷款 4,550 万元。本行采用可持续发展挂钩贷款模式，以客户每年取水量及市场价值为依据，对其取水权进行定价，将贷款利率与富余取水量挂钩。本行定期向水务部门确认客户用水定额是否达标，如客户富余取水量高于约定数，本行将为客户下调贷款利率，进一步降低客户节水转型的财务成本。

发放上海市首笔取水权质押贷款

4,550 万元

案例 | 落地全市首笔“气候贷”，助力涉农企业绿色发展

2025 年 11 月，本行联合上海市金山区气象局，向金山 A 合作社发放上海市首笔“气候贷”。该贷款依托《金山区气候友好型企业及涉农经营主体评价标准》，构建“气候类基础项 + 附加项”的综合评价体系，将企业在应对气象灾害等方面的能力现状转化为可量化、可评估的指标。指标涵盖气象灾害监测预警响应能力、防灾基础设施建设、经济管理体系、碳排放强度、绿色生产技术应用等多个维度，评估结果会被用作企业贷款利率和额度的重要依据，有效缓解企业长期面临的贷款难、缺乏合格抵质押物等痛点。

案例 | 落地全行首笔航空运输业转型金融贷款，助力绿色航空发展

2025 年 3 月，本行向 J 航空公司发放转型金融贷款 1.45 亿元，采用可持续发展挂钩贷款方式，将贷款利率与转型发展绩效目标挂钩，以“客运航空队吨公里二氧化碳排放”为核心降碳指标，创新运用利率浮动机制，支持民营航空业低碳转型。

本行向 J 航空公司发放转型金融贷款

1.45 亿元



绿色债券

债券投资

关键绩效

截至 2025 年末
本行表内绿色债券投资余额

165.96 亿元

较上年末增长

9.10 %

本行持续丰富绿色债券投资品种，加大绿色债券投资力度，严格落实《绿色金融债券募集资金管理办法》，优化绿色产品项目的认定、评估和管理，确保募集资金专项投向绿色和可持续发展领域。

2025 年，本行绿色债券投资已覆盖绿色金融债、绿色中期票据、绿色企业债、绿色公司债等多种类型，持仓品种包括碳中和、乡村振兴、蓝色债券等多贴标绿色企业债。募集资金广泛应用于满足《绿色债券支持项目目录（2021 年版）》要求和符合《可持续金融共同分类目录》标准的绿色产业项目，重点投向电力、交运、能源、建筑、环保等行业，支持“一带一路”建设、应对气候变化、生物多样性保护等各类新兴绿色领域项目建设。截至 2025 年末，本行连续多年跻身中国银行间市场交易商协会绿色债务融资工具投资“城市商业银行及农村金融机构 TOP10”，并列国内农村金融机构首位。



债券承销

2025 年，本行积极开展绿色债券承销业务，助力发行人支持环境保护相关的国家重大工程与民生建设项目。其中，承销中国农业发展银行“绿美江苏”主题绿色债券、国内首只符合新版《可持续金融共同分类目录》标准的绿色债券、“支持国家储备林建设”主题绿色债券等多只绿色金融领域主题债券；承销国家开发银行支持基础设施绿色升级投向绿债，并荣获 2025 年度国家开发银行金融债“绿色低碳奖”。

关键绩效

2025 年，本行承销绿色债券

32.20 亿元

债券发行

报告期内，本行发行 2025 年绿色金融债券（第一期），发行规模 40 亿元，期限 3 年，募集资金有效补充重点信贷领域的资金来源，重点加大对节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、基础设施绿色升级等绿色领域的信贷投放。

关键绩效

截至 2025 年末
本行存续期内的绿色金融债券余额

70.00 亿元

绿色零售

本行持续深化绿色普惠金融实践，拓展客户参与绿色行动的路径，倡导绿色消费，为全社会绿色低碳转型贡献力量。

绿色低碳主题活动



开展“迈向 2025·倍开心”“开心生活节”“绿色低碳行”等系列线上绿色主题活动，以“步数换积分”为核心激励机制，将低碳行为场景从日常步行延伸至线上生活缴费、第三方支付、业务首次绑定、电子账单等超过 10 类高频生活环节。同时，依托 115 家养老金融特色网点开展线下“低碳打卡”活动，进一步促进绿色低碳理念与健康生活方式的深度融合。截至 2025 年末，该系列活动累计吸引超过 40 万人次参与，发放各类低碳奖励超过 20 万份。

新能源汽车消费



积极响应国家支持新能源汽车消费政策，加大新能源汽车类绿色信贷投放。同时，把资源节约、环境保护等绿色理念贯穿于业务全过程，鼓励客户培养绿色消费习惯。

绿色租赁

关键绩效

截至 2025 年末，
绿色租赁余额

177.20 亿元

较上年末增长

26.08 %

本行控股子公司长江金租持续优化绿色租赁战略布局，将绿色租赁与实体经济发展深度绑定，定期更新《租赁业务投向政策》，重点聚焦先进制造、电力能源、生态环境等方向，针对工商业分布式光伏等市场潜力大、环保效益显著的细分领域，量身定制专项业务流程，引导金融资源精准高效流向绿色项目。通过实施差异化定价，增设绿色租赁业务专项发展指标等方式，不断完善绿色租赁业务保障机制，确保绿色租赁业务稳步推进。2025 年，长江金租创新推出“鑫租”产品体系，发挥自身“融资+融物”优势，为不同领域的小微企业开启融资新通道。

案例 | 落地全国首单 SPV 智能制造租赁项目

2025 年 7 月，长江金租落地全国首单 SPV（Special Purpose Vehicle，特殊目的载体）智能制造租赁项目。本次项目合作方为国家级专精特新“小巨人”企业，该企业长期深耕智能无人运输领域，以新质生产力赋能传统产业升级。长江金租为客户量身定制融资租赁方案，综合企业的核心技术研发实力、市场潜力、绿色效益及运营管理能力等长期价值维度，为智能物流装备领域的绿色化转型与可持续发展提供金融支持。

生物多样性 专题报道

守护自然之美 共筑生态文明

本行作为全国 36 家参与《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》的中资银行之一，积极践行“2020 年后全球生物多样性框架”，不断提升生物多样性保护的战略地位，充分利用金融力量促进生态友好、可持续、绿色、包容的发展。

本行在《2025 年度授信投向政策》中，明确将生物多样性纳入支持方向和重点领域。在授信环节，本行积极关注客户在环境保护、节能降碳、清洁生产、循环经济及生物多样性等方面的表现，加强客户 ESG 风险管理，防范系统性转型风险。同时，本行积极探索和创新更为适合的金融产品和服务，为生物多样性保护项目提供资金支持。

案例 | 打造“生态 + 金融”新型绿色服务空间，树立社银共治新标杆

上海市长宁区新泾镇“生境社区”及生境博物馆是区域生态治理与自然保护的重要载体，入选联合国“生物多样性 100+ 全球典型案例”。2025 年，本行长宁支行参与该项目建设并冠名“上海农商银行生境博物馆”。本行还在馆内设立“心家园”公益服务示范站点，积极联合社区常态化开展自然科普、环保知识讲座等主题活动。本次合作是本行探索“生态 + 金融”新型绿色服务空间的重要尝试，有效实现基层生态治理与公益服务的深度联动，为构建人与自然和谐共生的城市生态体系贡献力量。



案例 | 专项资金支持生态修复项目

某科技股份有限公司专注于河湖水域的全流程生态治理。鉴于生态修复项目对特定自然原材料的高度依赖，本行洞察企业在水生植物采购环节的资金周转需求，发放流动资金贷款，专项用于该公司采购狐尾藻、梭鱼草等优质水生植物，有效保障其实施的各项生态治理项目的原材料供应与施工进度。



案例 | 落地生物多样性贷款，支持现代农牧业提升动物福利

某农牧科技有限公司是“国家生猪核心育种场”“中央生猪储备基地”，该公司在生猪养殖全产业链中贯彻绿色循环与可持续发展理念，并于 2025 年荣获国内首张《动物友好型农场等级评级 - 生猪》证书，通过构建五大福利维度，保障生猪健康生长。基于该企业在动物保护与绿色生产方面的卓越表现，本行为其发放生物多样性贷款。该笔信贷资金的投放是本行探索动物福利保护、践行生物多样性金融创新的有力举措。



案例 | 投资生物多样性主题债券，助力自然生态修复

本行持续挖掘并投资与生物多样性保护相关的绿色债券。在投资决策中，本行严格对标《绿色债券支持项目目录（2021 年版）》及《生物多样性金融目录（试用稿）》，通过深入研判募集说明书及第三方评估报告等方式，评估募投项目的生物多样性保护效益，确保其符合生物多样性保护的具体投向。截至 2025 年末，本行持仓生物多样性主题债券“23 农发绿债 03” 3,000 万元，该债券募集资金定点投向矿山生态修复、国家储备林等 23 个具有生物多样性保护效益的项目，预计可修复矿山面积 1.97 万亩，新增林业面积 23.20 万公顷，显著提升生态系统的固碳与防护功能。



绿色运营

本行严格遵守《环境保护法》《节约能源法》等法律法规要求，统筹推进节能降碳、节约用水、无纸化办公、废弃物合规处置及绿色网点建设等工作，荣获“2024 年上海市黄浦区碳达峰碳中和及节能减排先进集体”称号。2025 年，本行未发生重大环境违规事件。

绿色运营主要举措

节能减碳

2025 年，本行将节能降碳纳入分支行战略 OKR 评价体系，将“运营生产综合能耗下降”作为关键考核指标，推动 19 家分支行实现全年能耗下降。

- **照明与空调系统管理：**在全行办公场所采用节能设备，设置固定的办公区域和公共区域照明开关时间，实施工作日空调统一调控，减少不必要的电力消耗。
- **可再生能源使用：**充分利用张江园区屋顶资源，积极推进太阳能光伏发电。2025 年，张江业务处理中心太阳能光伏累计发电超 52 万度，减少二氧化碳排放约 466 吨，有效提升绿色电力自给率。
- **数据中心能效优化：**通过科学规划、运行策略精细化调优及机房布局优化，2025 年，上海地区数据中心平均 PUE 由 2024 年的 1.52 下降至 1.45，能效水平持续优化。

节约用水

- **器具改造与管理：**总部大楼采用节水型用水器具，改造茶水间直饮水机并取消桶装水供应，同时定期检修供水设施，有效防止水资源漏损。
- **雨水收集与利用：**张江业务处理中心使用雨水处理系统，收集室外雨水用于园区绿化浇灌及部分生活用水，有效替代自来水消耗。

无纸化办公

- **会议全流程线上化：**完善视频会议系统及协同办公功能，推进会议线上化全流程建设，实现从议题审批到纪要下发的全程无纸化；在各类会议培训中使用电子设备代替纸质笔记本。
- **审批流转电子化：**完善线上审批场景，减少纸质审批单流转，多维度减少纸张消耗，提升办公效率。
- **电子用印普及：**推广线上合同电子用印，2025 年，集中采购合同电子用印数达 645 次，月平均电子用印率保持在 70% 以上。
- **电子服务推广：**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。

垃圾分类与废弃物管理

- **源头分类减量：**严格落实外部监管要求，推行垃圾分类制度，配置分类垃圾桶，从源头实现垃圾减量与分类投放。
- **合规无害化处置：**委托具备资质的供应商专业处置废弃物资，实现总行废弃电子信息产品 100% 无害化处理与资源化利用，确保废弃物处置过程合规、环保。

绿色网点



- **绿色网点建设：**参照《上海市银行绿色网点适用技术目录》，将绿色理念融入网点规划、设计、建造及运营全过程，优先采用环保材料、高效机电设备、全龄友好设施及创新技术措施，打造以人为本、绿色低碳的新型银行网点。2025 年，江湾支行、朱家角支行等 6 家网点通过上海市绿色建筑协会评审，获“绿色银行示范网点”或“达标网点”称号。截至报告期末，本行共有 7 家网点获得该称号。
- **碳中和试点：**将张江科技支行打造为全行降碳创新实验室，该支行连续 5 年实现运营碳中和，并获上海环境交易所颁发的碳中和证书。

绿色理念宣导



- **举办各类绿色运营培训、讲座及主题活动，**推广“低碳生活”应用程序，引导员工自觉践行绿色低碳的工作和生活方式。2025 年，超 6,000 名员工参与低碳打卡 90 万余次，相当于减少二氧化碳排放 495 吨。



环境绩效数据

指标名称	单位	2025 年	2024 年	2023 年
绿色金融				
绿色信贷余额 ³	亿元	687.57	623.03	614.31
绿色债券存续规模	亿元	70.00	30.00	30.00
表内绿色债券投资余额	亿元	165.96	152.12	115.49
绿色债券承销规模	亿元	32.20	7.30	10.50
表外理财投资绿色债券余额	亿元	25.10	23.34	21.39
绿色租赁余额 ⁴	亿元	177.20	140.55	101.47
温室气体排放⁵				
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	32,092.71	33,764.64	50,370.48
范围一温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	1,387.84	1,916.59	1,878.67
范围二温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	29,840.86	29,740.29	46,469.00
范围三温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	864.01	2,107.76	2,022.81
人均温室气体排放量(范围一+范围二)	吨二氧化碳当量/人	3.19	3.22	5.07
能源与资源使用⁶				
天然气消耗量	万立方米	25.50	44.07	32.96
柴油消耗量	万升	6.80	6.68	7.15
自有车辆汽油用量	万升	29.30	35.33	43.79
外购电力	万千瓦时	7,104.97	7,050.75	8,148.17
其中：总行大楼外购电力	万千瓦时	237.39	251.16	243.54
能源消耗总量	吨标准煤	20,682.29	20,721.99	23,971.46
人均能源消耗量	吨标准煤/人	2.11	2.11	2.51
耗水量	吨	12,897.50	13,216.00	11,525.00
人均耗水量	吨/人	7.31	8.40	7.35
营业办公纸张消耗量	吨	16.12	15.48	26.80

³ 2025 年数据根据中国人民银行统计口径披露，2024 年数据根据该口径作追溯调整，2023 年数据未作调整不可比。

⁴ 2025 年数据根据中国人民银行统计口径披露，2024 年数据根据该口径作追溯调整，2023 年数据未作调整不可比。

⁵ 【统计口径】本行总行大楼及上海地区分支机构。

【计算方法】温室气体排放主要由能源使用和温室气体的逸散产生，包括 ISO 14064（温室气体——量化、监测和报告的规范及指南）定义的范围一、范围二、范围三。其中，范围一包括天然气、汽柴油等化石能源燃烧产生的直接排放；范围二为外购电力导致的间接排放；范围三为类别 1：购买的商品和服务，以及类别 6：商务旅行两类价值链排放。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 2023 年电力二氧化碳排放因子的公告》确定。

⁶ 【统计口径】本行总行大楼及上海地区分支机构，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，耗水量统计口径为本行总行大楼。

指标名称	单位	2025 年	2024 年	2023 年
废弃物管理⁷				
无害废弃物				
电子与办公用品处置量	件	10,300	11,057	17,338
餐厨垃圾处置量	吨	45.00	50.00	43.75
有害废弃物				
硒鼓墨盒处置量	吨	2.60	3.10	6.60
绿色办公				
信用卡电子账单占比	%	91.62	90.82	90.93
视频会议	次	15,932	8,019	2,774

⁷ 【统计口径】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

本行认真贯彻党中央、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，做好金融“五篇大文章”；完善消保体系建设，强化数据安全与隐私保护，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、平等、包容的职场；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。

本章所响应的 SDGs:



本篇所涉及的重要可持续发展议题:

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



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。2025 年，本行深入践行人民城市理念，积极响应国家及上海市各项规划指引，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、城市更新、科技创新和产业升级提供全方位金融支持。

服务“五个新城”与“南北转型”建设

本行贯彻落实上海市委、市政府战略部署，持续加大各类信贷资源投入，助力新城打造具有辐射带动作用的综合性节点城市定位，服务南北地区基本成为产城融合发展、新兴产业集聚、生态宜居宜业的现代化转型样本。

支持“五个新城”建设

- 本行制定并深入推进服务“五个新城”专项行动方案。截至 2025 年末，本行“五个新城”所在区域对公授信余额达 1,211.89 亿元，有授信余额户数达 5,979 户，连续三年实现授信余额和服务企业数量的双增长。

服务特色产业园区

- 本行深度融入上海“五个新城”及“南北转型”重点区域经济建设，聚焦当地特色产业集聚与生态，协同推动区域内产业链、价值链融合。2025 年，本行在松江区、嘉定区、宝山区、金山区、奉贤区及临港新片区等特色产业园区，开展“聚力同鑫，智见未来”暨上海农商银行“百园万企”园区直通车系列活动，通过深化“政银园企”四方互动，全面赋能园区企业。

截至 2025 年末

本行“五个新城”所在区域对公授信余额达

1,211.89 亿元

有授信余额户数达

5,979 户



践行人民城市理念，助力城市更新与安居工程

本行持续加大对城市更新、城中村改造等安居工程的金融支持力度，明确将“上海地区城市更新项目、城中村改造项目、保障性住房开发项目（含保障性租赁住房）、郊区农民宅基地平移农户集中居住项目”纳入优先支持类别，引导全行信贷资源向重点民生领域倾斜，助力城市可持续发展。

本行建立城市更新项目名单制管理与网格化外拓机制，深入排摸名单内项目建设主体的实际需求，制定“一户一策”方案。同时，完善审批绿色通道，对城市更新、城中村项目实行快速受理、限时办结的差异化流程安排，切实提升服务质效。

2025 年，在主城区老旧街区功能转换、业态升级及活力提升行动中，本行先后支持黄浦、虹口、徐汇、静安区的城市更新项目，并参与青浦、松江城中村改造及嘉定新城历史文化街区旧城改建项目。报告期内，本行城市更新类信贷授信金额与项目户数实现双增长，有效为上海城市发展注入金融动能。

支持跨境金融

本行紧密围绕国家“一带一路”倡议、人民币国际化导向、开办中国国际进口博览会和深化新片区建设等战略，紧扣“服务本土企业全球化发展”的核心宗旨，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，深度嵌入全球人民币服务网络；持续助力进博会全球合作，促进贸易包容性增长。2025 年，本行跨境金融业务实现跨越式发展，全行贸易金融业务结算量 734.54 亿美元。

丰富跨境产品服务

本行坚持以结算为导向，致力于建立涵盖本外币、境内外、结算融资、避险一体化的贸易金融服务体系，全力服务自贸区建设。截至 2025 年末，本行已实现跨境金融基础产品的基本全覆盖，全行跨境金融项下拥有超 50 个产品。

2025 年

本行跨境金融业务实现跨越式发展，全行贸易金融业务结算量

734.54 亿美元

截至 2025 年末

本行已实现跨境金融基础产品的基本全覆盖，全行跨境金融项下拥有产品超

50 个



案例 | 创新跨境专属产品，连续八年助力进博会

2025 年 11 月，本行携金融创新成果连续第八年亮相中国国际进口博览会（简称“进博会”）。在本次进博会上，本行正式发布“鑫易鲜速达”与“鑫易百币通”两款跨境汇款产品，以数字化、定制化服务方案，切实助力本土企业畅联全球市场。

“鑫易鲜速达”：为进口生鲜产品的贸易型企业设计，针对“多笔次、小金额”的生鲜贸易特点，推出每笔跨境汇款手续费减少 40% 的专属优惠。同时，依托与挪威、智利主流金融机构的深度合作网络，优化结算方式、压缩审批时间，实现资金“秒级响应、快速到账”，规避因结算延迟导致的仓储损耗、货期拉长等风险，为中挪、中智生鲜贸易合作注入强劲动力。

“鑫易百币通”：借助境外清算银行的全球网络，仅通过一个美元账户，即可支持超过 120 种币种的付款及 40 种币种的直接收款，在优化汇款路径、减少中间环节延误，实现高效清算、简化流程的同时，切实帮助企业减少汇兑损失，有效规避汇率波动风险，真正实现“一笔服务通全球”。



拓展全球服务网络

本行坚持全球服务网络与同业生态的双向赋能，重点与境外主要金融机构加强在外汇交易、衍生品等资金领域的合作，并深化在新能源汽车出口、风电行业跨境投资等领域的传统贸易融资产品合作，持续构建开放协同的同业合作生态。报告期内，本行开展同业互访交流 190 批次，签署多领域合作协议 50 余份。截至 2025 年末，本行已与全球超 630 家金融机构建立代理行网络，与境外银行开展 8 个外币币种的支付清算合作。

案例 | 依托 CIPS 直参资质，织密跨境人民币清算网络

作为农信系统首家人民币跨境支付系统（CIPS）直接参与者，本行积极响应人民币国际化战略。2025 年，本行聚焦间参行生态培育，为境内中小城农商行、外资银行及全球有需求的银行机构，提供专业、高效、便捷的跨境人民币代理清算服务，助力中国经济的对外开放。2025 年，本行跨境人民币结算量达 2,814 亿元，为 15 家境内外中小城农商行及外资法人银行提供间参行备案与开户服务，代理清算金额约 64 亿元。



案例 | 落地首笔国际多边机构绿色转贷款

报告期内，本行与新开发银行（NDB）洽谈绿色转贷款业务合作。该项目是 NDB 首次与上海地区商业银行合作落地绿色转贷款，也是本行首次与国际多边开发金融机构开展此类合作。本次转贷款业务中，NDB 将提供等值 1 亿美元的人民币资金，并将资金投向数字基础设施、环境保护、可再生能源与能效等领域具有发展潜力的子项目。

案例 | 搭建高层次交流平台，共商跨境高质量发展

2025 年，本行积极主导并参与一系列全球金融同业交流活动。6 月，举办以“走出去、引进来、携手相伴、共愿共美”为主题的活动，邀请 25 家中外资银行代表就服务“走出去”企业的痛点进行交流，促进跨境金融服务生态的协同发展；12 月，举行“滴水成湖，同心成业；贸融赋能，智汇共赢”中外资同业跨境业务研讨会，研讨会汇聚境内外 50 余家金融机构代表及行业专家，深入沟通跨境金融协同创新与高质量发展路径。



服务民营经济

民营经济作为推动中国式现代化的重要力量，在稳定经济增长、促进创新发展、扩大社会就业等方面发挥着关键作用。2025 年，本行全面贯彻落实上海市委、市政府关于《新时代新征程促进民营经济高质量发展的若干措施》的工作要求，围绕《2025 年服务民营企业工作方案》，聚焦加大民营信贷投放、支持首贷及信用贷、提升续贷效率及融资可得性等 20 条举措，持续为民营经济提供更加全面、高效、优质的金融服务，切实纾解企业融资痛点。

拓宽民企融资渠道

本行持续为民营实体注入金融活水，截至 2025 年末，本行民营企业贷款余额 2,970.77 亿元。同时，本行积极支持民营企业通过债券市场融资。截至 2025 年末，本行助力 11 家民营企业发行非金融企业债务融资工具 18 笔，承销金额 64.01 亿元。报告期内，本行落地多项市场首单，包括浙江省首单民营企业暨嘉兴市首单“两新”债券，以及具有绿色、乡村振兴、科技创新属性的上海首单“三贴标”民营企业科创债。

提升融资可获得性

本行不断完善业务流程和升级产品体系，提升民营企业的融资便利度与服务体验。

业务快速流程优化

- 整合“爱鑫融”普惠金融线上融资申请小程序，在 11 家分支行试点普惠对公电子合同与数字影像流程，2025 年，受理线上申报业务超过 800 笔，增量显著。
- 配套建设“商 e 贷”“微贷”全流程电子化功能，完成适用范围调整和审批节点优化，截至 2025 年末，通过该流程办理贷款业务超过 3,000 笔。
- 推进接入中国人民银行全国中小微企业资金流信用信息共享平台，强化民营企业资金流信息在授信审查环节的应用，有效提高审批时效。

升级产品服务体系

- 构建线上化供应链金融平台，升级多银行财资系统，深化企业现金管理 2.0 和资产池三期建设，切实缓解民营实体日常运营中的资金周转压力。
- 针对民营小微企业“短、频、快、急”的资金周转诉求，创新开发 7×24 小时票据功能，实现“永不打烊”的票据服务。
- 迭代升级“积数贷”线上标准化产品，拓宽轻资产、无贷款记录的成长型民营企业的融资路径。

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



本行将服务乡村振兴纳入战略规划，相关战略规划由董事会审议通过。董事会下设战略、三农与可持续发展（ESG）委员会，由董事长任主任委员，主要负责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。2025 年，董事会战略、三农与可持续发展（ESG）委员会审议《关于董事会普惠（三农）金融服务委员会 2024 年度工作总结和 2025 年工作计划的议案》，听取《关于公司 2024 年度“三农”金融服务情况的报告》及《关于公司 2025 年上半年普惠（三农）金融服务情况的报告》。

本行设立乡村振兴网格化金融专班领导小组，由行领导担任组长，负责统筹网格化队伍建设，指导乡村振兴网格化金融服务的具体工作开展以及乡村振兴网格化服务相关渠道建设，协商、审议和决策工作开展过程中涉及组织架构、制度规范、资源配置等的重要事项。

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



战略

风险和机遇分析

本行紧密围绕国家和地区政策导向，立足自身“三农”服务定位，识别服务乡村振兴在短期、中期及长期对本行带来的风险和机遇。

风险	风险描述	影响的时间范围
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。极端天气或农产品价格波动可能导致农户或涉农经营主体收入不稳定，影响其偿债能力。	长期
农村信用体系建设风险	农村地区数字化基础设施相对薄弱，农户信息采集难度大且存在信息不对称风险，影响信用评估的准确性。同时，涉农经营主体普遍缺乏合适的资产作为贷款担保物，传统风控手段适用性受限，增加信用风险缓释难度。	长期

机遇	机遇描述	影响的时间范围
政策支持机遇	<p>农业科技创新支持：上海市加大对特色种源、生物制造、现代设施农业等农业科技领域的政策扶持，推动农业向高科技、高附加值转型，催生涉农经营主体从研发到应用的全链条金融需求，为本行带来新的业务机遇。</p> <p>农村集体产权制度改革机遇：随着上海市持续深化农村集体产权制度改革，集体经济组织在土地入市、乡村文旅、统一经营等方面将释放大量融资、结算、资产管理等综合性金融需求，为本行拓展增量市场及服务新赛道提供广阔空间。</p>	长期

规划与策略



加强顶层设计

- 在《2023—2025 年发展战略》中，提出打造“以三农金融为本色的普惠金融服务体系”，并制定 2023—2025 年“三农”业务发展专项战略，明确将加快培育和发展农业全产业链业务，提升全行涉农贷款规模和质量、价值创造和社会贡献等作为发展目标，全力推进“三农”金融业务。
- 坚守“支农支小”战略定位，制定《关于贯彻落实中央一号文件精神做好 2025 年金融支持乡村全面振兴的实施意见》，聚焦乡村振兴战略重点方向，指导本行做好金融支持乡村全面振兴各项工作。



完善支持政策

- 深入实施《关于提升新型农业经营主体金融服务覆盖的行动方案（2024—2025 年）》，通过深化渠道建设、配置专属人员、创建特色网点等重点工作举措，进一步提升对农民专业合作社、农业产业化龙头企业等新型农业经营主体的金融服务覆盖面。
- 制定涉农贷款专项补贴政策，建立差异化涉农考核奖励政策，将“三农”金融业务完成情况纳入分支行考核体系，将金融资源向涉农领域倾斜。
- 制定《三农金融专业人才培养实施细则》，完善“三农”专业人才培养及人员遴选，夯实乡村振兴金融服务人才支撑。

财务影响分析

截至 2025 年末，本行涉农贷款余额 660.04 亿元，较上年末增长 2.44%，普惠型涉农贷款余额超过 150 亿元，“三农”金融服务覆盖面持续扩大。

未来，本行立足国家乡村振兴战略全局，以高质量金融服务赋能农业农村现代化建设，构建覆盖广泛、服务精准的“三农”金融综合服务体系。

截至 2025 年末
本行涉农贷款余额

660.04 亿元

普惠型涉农贷款余额超过

150 亿元

影响、风险和机遇管理

本行聚焦主责主业，贯彻落实乡村振兴战略，加快推进农业强国建设，持续加大支农助农资源投入，通过产品创新与服务升级，推动金融活水润泽每一寸乡土，共绘农业强、农村美、农民富的现代化乡村新图景。

建设多元合作生态

本行持续完善机制创新与多元合作，为金融资源精准下沉提供有力保障。

持续扩大上海市乡村振兴服务联盟赋能效能，吸纳中国农村财经研究会、上海市中小微企业政策性融资担保基金管理中心及上海农村产权交易所等多方力量。

搭建人才与资源对接平台，联合上海市农业农村委员会、共青团上海市委员会，支持乡村振兴青年人才交流；携手上海市供销合作总社等举办“上农好物”市集，助力农产品走向市场；加强与上海市农业科学院、上海市乡村振兴研究中心等科研机构的交流合作，深化“三农”重点课题研究。



助力现代农业发展

保障粮食和重要农产品稳定安全供给，提升农业综合生产能力和质量效益，是“三农”工作的头等大事。本行将助力现代农业发展作为金融服务的重点工作，通过创新金融模式与服务，助力推动农业生产提效、技术应用与设施升级。

农业科技创新支持

围绕“三谷”（张江种谷、奉贤农业科创谷、崇明农业硅谷）及全市12个现代设施农业片区等重点科创区域，聚焦特色种源、生物制造、设施农业等农业科技领域，协同“政府+科研+平台”多方资源，推出“科鑫农”专属金融服务方案，提供从科研创新、成果转化到产业化、市场拓展的全链条专属型价值，赋能农业科技企业加快技术创新和成果转化。



农业设施升级赋能

围绕上海设施农业现代化提升部署，与市融资担保中心协同创新，落地全市首笔农业担保项下“设施农业固定资产贷款”，为HY花卉合作社的智能玻璃温室升级注入关键资金。该产品灵活设置贷款期限，通过政策性担保实现风险共担，更以银担专项绿色通道提升服务效率。项目投产后，预计实现花卉生长周期缩短25天以上、优质率提升至95%、年节约成本超400万元，为高标准农田、冷链物流等领域提供可复制的融资模式。

激活乡村发展动能

本行锚定产业发展、乡村振兴、共同富裕等目标，制定“镇村三年行动计划”，开展“全面服务乡村振兴，助力镇村高质量发展”百日百镇系列行动，实现上海市乡镇全覆盖建联，制定“一镇一策”专属金融服务方案，以多元金融产品与服务，助力推动农村一二三产业深度融合，切实为农民带来产业发展增值收益。

乡村新业态培育

创新支持上海市青浦区练塘镇东厍村“满山乡遇”乡村振兴项目，通过全周期、组合式综合服务方案，盘活村内闲置农房资源，打造“居住+餐食+乡野+疗愈”一体化的“整村运营”项目，为轻资产、长周期的乡村文旅项目提供可复制的金融解决方案。

落地上海市首批涉农个人农担批次贷款，为上海市首个“星农人”（善于运用新媒体手段助力乡村发展的带头人）提供个人经营贷款，支持乡村创业者的融资需求，助力本市乡村新业态发展。



生态保护与气候应对创新

以信贷资源助力上海奉贤海湾壹号塘 40 兆瓦“渔光互补”项目建设，通过采用“水上发电、水下养殖”的经营模式，预计年发电量超 5,000 万千瓦时，年均减少二氧化碳排放 4.9 万吨，鱼塘单位面积产值提升 300%，有效保障绿色能源供给，实现渔业提质增效。

持续推进“乡村生态贷”，为上海市乡村生态环境修复提升、乡村绿色减碳治理、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提供信贷资金支持。截至 2025 年末，“乡村生态贷”贷款余额超 7,000 万元。

与上海金融气象创新中心合作发行全国首笔挂钩长三角日气温指数结构性存款产品，创新采用“气象指数+衍生品”结构，将收益与长三角日气温指数正向关联，帮助涉农等特定行业客户有效对冲和缓释因极端天气带来的风险。该存款产品获评“第三届浦东绿色金融创新十大案例”。

区域品牌农产品发展

围绕上海优势农产品品类，重点支持地理标志农产品的发展，以“松江大米”“练塘茭白”“白鹤草莓”“亭林西瓜”等特色农产品为抓手，推动区域农产品品牌拓展线上线下销售渠道，提升特色产业收益。

推进农产品批发、贸易场景建设，构建集订单信贷、结算与非金融服务于一体的综合服务体系，打造适应上海大消费市场的产业链服务场景。2025 年，涉农场景业务当年投放超过 25 亿元。

指标与目标

目标

2025 年是我国实现“十四五”规划的决胜之年，也是本行实施《2023—2025 年发展战略》的收官之年。本行围绕乡村振兴战略，打造以“三农”金融为本色的普惠金融服务体系，锚定农业强国建设目标，扎实有序做好金融服务乡村振兴、赋能社会治理、助力共同富裕，切实当好上海“三农”金融服务主力军。

2025 年度达成情况

截至 2025 年末
本行涉农贷款余额
660.04 亿元

较上年末增长
2.44%

普惠型涉农贷款余额超过
150 亿元

“三农”金融服务覆盖面持续扩大。

2025 年
本行涉农经营主体担保基金业务当年累计发放贷款
12.50 亿元

涉农场景业务当年投放超过
25 亿元

2025 年
本行新增评定
信用村 信用镇
101 个 1 个

累计完成认定工作
信用村 信用镇（乡）
369 个 10 个

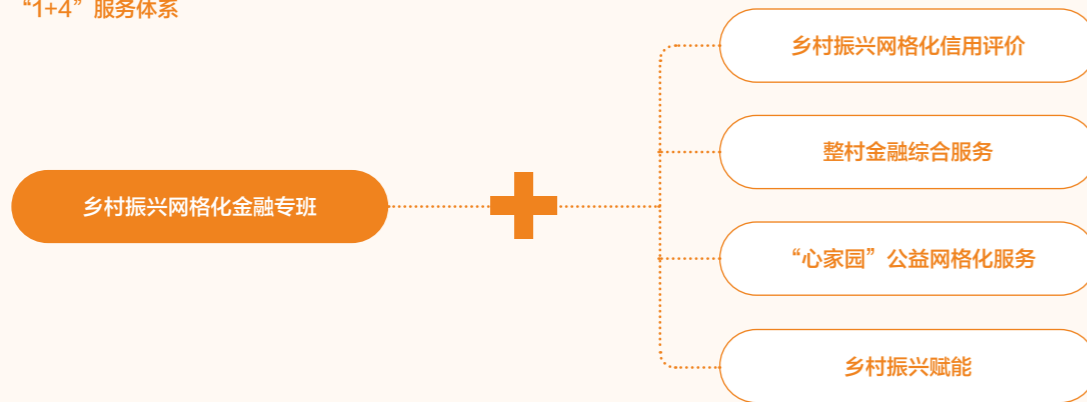
持续支持上海地区农村信用体系建设。

专题报道

服务乡村振兴之 网格化金融服务

2025 年初中央一号文件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，进一步明确农村金融高质量发展的方向和任务。本行秉持“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，成立乡村振兴网格化金融专班，构建“1+4”服务体系。2025 年，本行持续深化银村合作，以网格化金融服务为载体，开创普惠金融助力乡村振兴的新局面。

“1+4”服务体系



完善农村信用评价体系，金融活水灌溉镇村

建立“乡村振兴网格化金融”服务机制，将村民的诚信行为、经营状况、乡邻口碑等信息转化为可评估的“硬信用”。截至 2025 年末，累计评定 369 个信用村及 10 个信用镇（乡）。报告期内，新增评定 101 个信用村、1 个信用镇，上线网格化建档系统并完成超 20 万条村民信息建档。

丰富整村金融产品体系，满足村民金融需求

全面推广整村授信模式，创新推出“助农 e 贷”消费场景业务方案，并在青浦区淮海村率先落地，进一步满足农村集体经济组织成员小额、灵活、便捷的消费金融需求。

持续发行乡村振兴战略主题理财产品，为信用镇村客户设置专属份额，较常规产品降费让利，报告期内募集规模超 4 亿元，助力村民资产保值增值。

加快构建涉农数字生态，促进集体经济发展

积极参与上海市农村集体“三资”管理系统建设，为农村集体单位提供银农直连服务，实现对农村集体资金申请、审批、支付、记账、监督的全流程信息管理，从源头上防范农村集体资金使用风险，助力提升农村集体资金管理效率与支付效率，推动农村集体经济的多元化、规范化健康发展。

推广“积分+金融”服务模式，提升乡村治理效能

携手上海市青浦区白鹤镇政府，打造“乡村治理积分管理系统”，通过积分量化村民的文明行为、志愿服务、环境保护等积极行动，并实现积分评定、排名、核销、兑换、奖励的全流程可追溯，有效引导村民共建美丽乡村，提升基层治理能力水平。

创新升级“金融+积分+信用”融合模式，实现“积分户”向“信用户”的转化，高积分村民可获得存贷款利率优惠等金融权益，为构建乡村信用生态提供重要支撑。



深化驻村第一书记合作，多维赋能乡村振兴

联合驻村第一书记开展“‘上农好物’乡村振兴供销市集”“驻村第一书记走进农科院”活动，编制工作成果手册，集中展示 200 位驻村第一书记及其所在村的特色农产品，并依托“心家园”线上平台开设“农产品惠购”专栏，结合线下服务点惠农团购，拓宽农产品销售渠道。



聚焦科创企业全生命周期

本行为不同生命周期的科创企业提供符合其发展阶段特点与需求的产品服务，助力科创企业发展壮大。

面向孵化期企业

联合中小微担保基金推出“鑫孵担保贷”，通过风险共担机制，有效缓解初创企业融资难困境。持续深耕孵化器合作渠道，2025 年累计通过孵化器服务企业 622 家。创新推出远期共赢利息等产品，赋能企业加速成长。

面向成长期企业

深度联动产业园区与科创集聚区，与临港产业园区开展“一园区一支行”常态化合作，持续推广“临港园区科创贷 4.0”，截至 2025 年末，已为近 1,200 家企业提供信贷支持超过 125 亿元。

面向成熟期企业

运用科创债、并购贷款等综合金融产品，持续助力科创企业发展，2025 年，落地包括全国首批、上海首单科技创新债券，科创板生物医药上市公司首单科技创新债券、首批非居民并购贷等多个标志性项目。

案例 | 助力发行银行间市场全国首批、上海市首只科技创新债券

2025 年 5 月，本行作为主承销商之一，为上海 XW 科技集团有限公司发行 2025 年度第一期科技创新债券，募集资金 2 亿元，期限 3 年，募集资金将通过股权直投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、人才链协同发展。该项目是中国人民银行、中国证监会联合发文支持发行科技创新债券后的全国首批项目之一，也是上海地区首只纳入创新试点的科技创新债券。

创新多元化服务模式

本行从客户视角出发，以“企业潜力 + 技术价值 + 业务场景”为衡量坐标，持续驱动产品与服务创新，贴合科技企业发展规律和成长需求。

“专利 + 科技”

- 截至 2025 年末，本行知识产权质押贷款余额突破 86 亿元，惠及 882 家科技企业，规模与客户数连续多年位列上海市同业第一。
- 荣获上海市知识产权金融服务联盟“上海市知识产权金融工作卓越贡献奖”（最高奖项）以及“上海市知识产权金融工作开拓创新奖”（唯一获奖银行）。

“名单 + 科技”

- 推出专精特新贷、单项冠军贷等专属系列产品，形成对专精特新企业体系化的培育机制。
- 截至 2025 年末，本行服务上海市约三成“专精特新”中小企业和近半数专精特新“小巨人”企业，已为其中 2,348 家“专精特新”中小企业和 273 家专精特新“小巨人”企业提供贷款支持，贷款余额分别为 446.63 亿元、99.20 亿元。

“园区 + 科技”

- 推动科技产业集聚，优化迭代临港园区科创贷产品，创新“以星定贷”准入模式，实施项目联合评审、企业联合引育机制，打造园区服务生态，累计为近 1,200 家临港产业园区企业提供信贷支持，累计投放金额超 125 亿元。

“数智 + 科技”

- 推动信贷流程重塑，推出“鑫科快贷 2.0”线上化产品，实现循环贷款模式下的线上测额和线上提款功能。

“产业 + 科技”

- 推动细分赛道产品创新，推出人工智能“智驾贷”、空间装备“星箭贷”、养老产业“医养结合贷”等行业专属方案。

共筑全方位、多元化赋能生态

本行携手政府、园区、高校、孵化器、科研院所、投资机构等各方，形成共建共享的“鑫生态”科创赋能生态圈，不断为客户创造价值。

夯实“六维赋能”服务体系

从产业资源整合、政策资源对接、投资机构引荐、专业辅导咨询、人才管理服务、成果转化赋能等多维度，为企业提供全生命周期、多层次、差异化的生态圈资源服务。

建设“鑫动能+”线上赋能平台

上线“鑫动能+”线上赋能平台，该平台是业内首批面向科技企业的开放式赋能生态平台，开发法律咨询、税务咨询、政策服务、股权融资等赋能板块，并通过整合优质资源链接投资机构、产业园区、孵化器、证券公司等超过 100 家专业机构，以开放共享的生态服务模式为科技企业成长与产业升级持续注入新动能。

指标与目标

目标

截至 2025 年末
科技贷款余额达到 **1,200** 亿元⁹
科技贷款客户 **4,200** 户

知识产权质押贷款余额超过 **50** 亿元

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到 90 人。

2025 年度达成情况

相关战略目标已达成，截至 2025 年末
科技贷款余额 **1,212.52** 亿元
科技贷款客户 **5,787** 户

知识产权质押融资余额超过 **86** 亿元

布局 1 家一级科技支行——张江科技支行，12 家科技金融特色二级支行与 11 个科技金融特色团队。专营机构人数超过 130 人。

⁹ 监管统计口径调整，详见批注 8。

专题报道

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，本行持续完善科创企业金融服务体系，不断强化“做小做散”战略引领，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。本行聚焦处于创业初期的科技孵化企业，建设特色鲜明的早期优质科技企业专业支持体系，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。

2025 年，本行首创通过捐赠方式，与上海主要高校及优质科创投资机构开展科技创新策源“捐赠+”服务，搭建科技成果转化生态圈。

案例 | 金融创新赋能早期科创，携手上海理工大学共筑成果转化新生态

2025 年 6 月，本行在行业内创新推出面向高校成果转化等早期科创领域的“捐赠+”合作方案，与上海理工大学共同设立专项成果转化概念验证基金，深度支持科技创新策源。合作以来，双方聚焦医学前沿与临床需求，遴选出 10 个优秀项目，本行将依托“捐赠+”合作方案提供早期研发资金支持、成果转化培育、创业载体推荐等生态赋能，加速技术成熟与成果转化。



此外，本行与上海理工大学科技园常态化开展对接服务，促进金融资源与企业需求精准匹配，助力高校的技术和专利走出实验室、走进医院、走向市场。在实施捐赠的同时，本行联动政府部门、投资机构、产业园区等多方生态圈资源，为早期科研项目提供从资金支持、技术验证到市场对接的全链条服务，全力破解科技成果转化“最初一公里”，共筑成果转化新生态。



本行相继推出“鑫孵贷”和“鑫孵担保贷”等专项服务方案和创新产品，为初创期企业提供“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。截至 2025 年末，本行累计通过孵化器服务企业 622 家。

此外，本行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 2025 年末，本行已与 20 家孵化器开展鑫孵化基地合作，报告期内新挂牌 10 家“鑫孵化”基地。

截至 2025 年末

本行累计通过孵化器服务企业

622 家

本行已与

20 家孵化器开展鑫孵化基地合作

案例 | “鑫孵贷”助力可再生能源发展

SS 公司是一家甲醇燃料电池研发、生产与销售的高技术企业，其主营产品可在低温、低光照、高海拔等恶劣工况下提供稳定的电源解决方案。2025 年，公司产品在海内外多个重点客户的中试陆续取得突破性进展。然而，公司因自有资金不足，无法及时开展已有订单的生产备料和产品交付工作，重点客户的进一步测试要求也面临停滞风险。若仅根据公司财务信息，公司持续亏损，销售收入尚未放量，同时研发投入持续处于高位，且无强担保措施，不符合传统授信的基本要求。

通过与上海超碳孵化器持续的深度交流，本行依托自身长期服务科技型企业的经验，针对公司研发节奏和生产特点定制远期共赢利息“鑫孵贷”业务方案，将信贷额度、提款节奏与企业实际经营需求及发展里程碑绑定，采用“首贷、信用、中长期”的授信方案帮助公司解决资金难题，获得公司的高度认可。本行在授信落地后，持续做好公司的服务和孵化工作，为公司提供本外币经营结算、员工代发工资，并协助公司完成股权融资款的归集。

普惠金融*

本行秉持“以客户为中心”的经营理念，积极响应普惠金融大文章，致力打造“广覆盖、多层次、可持续”的普惠金融服务体系，加大对小微经营主体的金融支持力度，持续提升金融服务的可及性与覆盖面，为实体经济高质量发展注入强劲动力。

治理

治理层

- 本行将普惠金融纳入战略规划，相关战略规划由董事会审议通过。董事会下设战略、三农与可持续发展（ESG）委员会，负责组织领导、统筹推进全行普惠金融业务。2025 年，董事会战略、三农与可持续发展（ESG）委员会审议《关于董事会普惠（三农）金融服务委员会 2024 年度工作总结和 2025 年工作计划的议案》，听取《关于公司 2024 年度普惠金融服务情况的报告》及《关于公司 2025 年上半年普惠（三农）金融服务情况的报告》。

管理层

- 本行设立由普惠业务流程重塑工作专班、乡村振兴网格化金融专班、微贷体系建设工作专班、普惠条线队伍建设工作专班组成的“四个专班”，并由各分管行领导担任各工作专班领导小组组长，自上而下推进普惠金融业务稳步发展。
- **普惠业务流程重塑工作专班领导小组**：负责普惠业务流程重塑项目推进的组织领导，定期及不定期召开推进工作会议，听取工作小组项目推进情况汇报，研究、协调、审议和决策工作进程中涉及组织架构、规则调整、制度规范、资源配置等的重要事项。
- **乡村振兴网格化金融专班领导小组**：具体内容详见“服务乡村振兴”章节“治理”小节。
- **微贷体系建设工作专班领导小组**：负责微贷体系建设工作推进的组织领导，定期召开会议，听取微贷体系建设工作专班工作小组情况汇报。
- **普惠条线队伍建设工作专班领导小组**：负责普惠条线队伍建设工作推进的组织领导，定期及不定期召开推进工作会议，听取工作小组项目推进情况汇报，对工作进程中涉及架构规划、业务边界、考核激励体系、培训机制等重要事项进行研究、协调、审议和决策。

执行层

- 本行普惠金融部作为普惠金融业务的核心管理部门，负责本行普惠金融经营管理，牵头制定普惠金融业务发展规划，推进普惠金融服务、产品创新和风险管理等。
- 各分支机构和业务部门负责落实各项政策和流程，开展日常业务操作，通过优化服务流程、提升服务效率，确保普惠金融服务精准触达小微企业和个体工商户。

战略

风险和机遇分析

本行基于宏观金融环境、监管政策导向及自身发展战略，识别普惠金融在短期、中期及长期对本行带来的风险和机遇。

风险	风险描述	影响的时间范围
市场机遇风险	受外部环境影响，小微企业资金需求趋于审慎。同时，行业竞争加剧，呈现资源向大型银行集中的趋势，可能导致本行市场份额受压，普惠金融相关贷款增速放缓。	短期、中期
资金用途风险	部分小微企业贷款资金可能被挪用至非经营用途或流入禁止类领域，增加本行的资金风险。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。	短期、中期

机遇	机遇描述	影响的时间范围
数字风控技术发展和应用机遇	在大数据、人工智能、区块链、物联网等科技的驱动下，金融服务的线上化与智能化进程加速，可以有效降低金融服务的交付成本，提升普惠金融的风险管理精准度，拓展普惠金融客户覆盖面，为更多元的人群提供平等、高效、安全的金融支持。	长期
政策红利机遇	作为国际金融中心与科创中心，上海出台风险补偿、政银担协同机制、奖补资金等一系列普惠金融政策，为本行服务小微主体营造良好的外部环境。	长期

规划与策略

本行积极贯彻落实《国务院关于推进普惠金融高质量发展的实施意见》《关于印发〈支持小微企业融资的若干措施〉的通知》等政策指引，在《2023—2025 年发展战略》中布局普惠金融服务体系，践行“做小做散”经营策略，制定《支持小微企业融资协调工作机制实施方案》等内部政策，推动普惠金融服务“增量、降价、提质、扩面”，引导低成本信贷资金更多、更快、更准地流向小微企业，缓解小微企业融资困难，充分激发其市场活力。

财务影响分析

截至 2025 年末，普惠小微贷款余额 928.31 亿元，较上年末增长 7.18%；普惠小微贷款客户 5.96 万户，较上年末增长 14.50%，进一步拓展客群触达覆盖面。

未来，本行将进一步建立健全普惠客群分层分类经营管理体系，着力构建“普零一体、公普联动、微贷融合”高效协同推进机制，实现客户规模增长、结构优化、价值提升的普惠金融服务新模式。

影响、风险和机遇管理

本行积极落实小微企业融资协调工作机制，成立专班机制，持续深化政银企协同，优化普惠金融产品和服务供给，推动普惠金融真正惠及小微实体。

健全普惠保障机制

- 精准对接需求：**成立总行、分行、支行三级联动工作专班，强化与政府部门以及产业园区的沟通，开展“千企万户大走访”活动，分层分类精准对接符合条件的小微企业，打造“属地化、行业化、场景化”标准拓客模式，构建跨条线一体协同推进机制，以专业化、综合化服务提高客户黏性。
- 强化资源配置：**运用风险补偿、贴息奖补等政策工具，开辟小微企业授信绿色通道，推动信贷资金精准直达，实现服务流程快速便捷、融资利率普惠适宜，打通金融惠企利民的“最后一公里”。
- 优化数字化流程：**搭建覆盖申请、授权、流转、报告、签约、支用等在内的普惠业务线上化流程体系，结合内外部数据查询智能化改造，持续提升线上化服务水平及效率。
- 夯实风控管理：**加强贷款资金流向、用途管理，强化对贷款主体的资质审核，确保信贷资金用于实际经营，严禁虚假交易套取行为，坚决防范资金挪用。规范第三方机构合作管理，严禁与不法贷款中介开展合作。运用大数据等技术赋能客户评级模型建设，持续提升数字风控能力。
- 建设人才队伍：**制定《普惠金融客户经理管理办法》，规范“选、用、育、留、汰”全流程管理；编制培训课程和手册，并将普惠（微贷）学院作为培养模式试点，打造专业、高效、稳健的普惠人才队伍。

丰富产品服务矩阵

本行持续创新迭代普惠产品，打造全方位信贷产品矩阵，满足不同小微经营主体、不同成长阶段的金融需求。

政策性产品：围绕政府扶持导向，推出“园区批次贷”“鑫狮担保贷”“汇率避险产品”“政府采购贷”“稳岗扩岗贷”等产品。深化与政策性担保公司的合作，扩大科技、外贸等重点行业小微企业的担保覆盖范围。截至 2025 年末，本行上海市融资担保项下贷款业务余额 163.11 亿元，较年初增加 19.94 亿元。其中，创业担保业务累计规模保持行业首位，并于报告期内落地上海市首笔创业担保贷款项下无还本续贷、首笔政采担保贷等创新业务。

标准化产品：依托“个人房产抵押商 e 贷”“个人助业贷”“普惠易贷”等标准化、场景化产品，优化小微企业服务模式。

数字化产品：通过大数据风控模型，迭代“积数贷”“银税贷”等信贷产品，将企业流水、纳税数据转化为授信依据，激活轻资产、无抵押小微企业的融资能力。

续贷服务：主动前置续贷服务，提前排摸到期客户融资诉求，完善无还本续贷流程，推进应续尽续、无缝续贷。截至 2025 年末，本行小微企业无还本续贷累计发生额 444.41 亿元，较去年同期增长 87.06%。

案例 | 首批上线“沪贸批次贷”主动授信，助力中小微企业数智化服务再升级

在上海市委金融办、上海市商务委和上海金融监管局的指导下，本行与中国出口信用保险公司上海分公司、上海亿通国际股份有限公司合作，共同推出“银行+保险”融资产品“沪贸批次贷”。该产品以银行授信审批大数据模型为基础，通过引入中国信保评分、“单一窗口”企业进出口评分等数据，运用 OCR、区块链等前沿技术，精准获取进出口企业的金融服务需求，并主动为进出口企业核定信用贷款授信额度。截至报告期末，本行已为上海地区 2,780 家优质中小微进出口企业提供主动授信，授信总额度 44.69 亿元，有效助力在沪进出口企业高质量发展。

截至报告期末

本行已为上海地区

2,780 家优质中小微进出口企业提供主动授信

授信总额度

44.69 亿元

案例 | 助力商业航天产业生态建设

上海 LH 实业发展有限公司是一家专注于卫星零件及地面工装研发的科技型小微企业。该企业凭借“设计+制造”一体化解决方案，在航天配套领域已建立较高技术壁垒。2025 年下半年，为抢抓商业航天发展机遇，该企业亟需低成本融资推进生产升级。针对该企业核心技术突出、成长性显著、业务增长点明确等特点，本行通过“创业担保批次贷”产品，高效为企业审批并发放贷款 150 万元，同时，配套结算、代发、票据等一揽子金融服务，助力其实现技术升级与市场扩张。

指标与目标

目标

报告期内，本行坚持“做小做散”经营策略，紧紧围绕《2023—2025 年发展战略》目标，推动普惠金融高质量可持续发展。

2025 年度达成情况

截至 2025 年末
普惠小微贷款余额 较上年末增长

928.31 亿元

7.18%

普惠小微贷款客户 较上年末增长

5.96 万户

14.50%

中小企业贷款余额 较上年末增长

4,738.65 亿元

4.81%

专题报道

提升金融服务可及性

本行致力于让不同客群均能便捷、安心地获取金融服务，围绕线下网点布局、无网点和线上渠道建设、特殊客群的实际需求等重点领域，多措并举，不断提升金融服务的可及性与包容性。

优化服务网点布局

本行统筹规划和选址优化网点布局，增强线下渠道对客户的辐射触达能力，形成覆盖广泛、层次清晰、布局合理的网点分布体系。

- 本行打造以营业网点为主干、以“心家园”公益服务站为支撑的全面服务网络。截至2025年末，本行网点数量共计362家，其中，上海地区分支机构355家，上海以外地区分支机构7家；本行“心家园”公益服务站1,040家。
- 截至2025年末，本行在上海市108个乡镇中设立网点243家，基本实现乡镇全覆盖。其中，在“五个新城”布局网点126家，在大型居住社区2公里区域内设立网点28家，持续提升上海市郊区和农村地区的基础金融服务能力。

截至2025年末
本行网点数量共计

362家

“心家园”公益服务站

1,040家

拓展无网点服务

本行致力突破物理网点的时空限制，通过多元渠道合作与线上服务体系，延伸金融服务的广度与深度，提升农村地区居民及小微企业的金融获得感。

- **深化农村金融合作：**参与“政银保担”四方合作机制，开展“农民专业合作社大走访”专项行动，全面触达上海市2,273户农民专业合作社，将金融服务延伸至田间地头，引导信贷资源优先投向粮食生产、畜禽养殖等国计民生的重点领域。制定无人农场建设金融服务方案，配合推进本市10万亩粮食生产无人农场建设，截至2025年末，该方案已覆盖金山区内6家重点创建主体、近万亩建设面积。
- **企业电子渠道：**推进包括企业网银PC端和企业手机移动端在内的企业电子渠道全面一体化服务建设；在企业手机银行上线移动理财、外汇专区、财资版等功能，为小微企业提供全面、便捷的移动金融服务。
- **个人手机银行App：**精简重点功能模块的操作步骤，降低用户使用门槛；构建线上游客服务体系，快速访问高频常用服务，提升业务办理效率；丰富信用卡还款等业务提醒服务，实现金融服务的主动触达；拓展智能搜索范围并完善语义词库，强化语音服务能力。截至2025年末，本行个人手机银行客户612.64万户，较上年末增长7.37%；月活客户152.84万户，较上年末增长34.47%。

截至2025年末
本行个人手机银行客户

612.64万户

较上年末增长

7.37%

服务特殊群体

本行《营业网点服务管理办法》要求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，尽可能为特殊客户提供便捷的人性化服务。本行聚焦老年人、残障人士、行动不便人群及新市民等群体的金融需求，构建线上线下融合的无障碍服务体系，保障特殊群体平等享受金融服务。

- 线上 >**
- 推出“安享版”手机银行，开发“同屏演示”功能，让视频客服可实时在客户操作屏幕中标注、指导，实现高频柜面业务的远程零距离办理，化解老年人线上操作难题。
 - 新增智能语音交互功能，支持转账、查询等核心业务的语音指令操作，构建“客服连线”一键呼叫功能与“语音播报”信息同步功能，为视障及老年群体构建全流程无障碍服务体验。

- 线下 >**
- 将适老适残硬件设施深度融入网点建设，通过设置无障碍机动车停车位、轮椅坡道和低位智能柜员机，常态化提供老花镜、放大镜、轮椅等便民用品，配备明盲双视发声导览图、盲文阅读器、辅听设备和手语在线翻译工具等方式，切实降低老年客户及残障人士的操作与交流成本。
 - 在网点内设置爱心窗口、专人服务，围绕新市民在账户、支付、贷款、政策咨询等方面的实际需求，提供便捷、个性化的金融与非金融支持。

视频银行

足不出户办理金融业务



服务时间：工作日8:30-17:00
部分业务实际服务时间请以交易详情页为准。

温馨提示：您即将通过远程视频办理如下业务，业务办理需提供的**证件等材料均应为原件**，感谢您的理解。



养老金融*

本行深入贯彻落实中央金融工作会议精神，探索以“三个打造”为核心要义的“金融为老上海模式”，完善养老金融业务一体化布局，开展养老金融业务特色化经营，围绕金融服务、民生服务、精神文化等方面需求，为养老金融高质量发展贡献上海智慧。

治理

本行将养老金融纳入战略规划，相关战略规划由董事会审议通过。本行在管理层设立养老金融工作专班，推进落实全行养老金融综合服务规划建设，以战略性布局推动养老金融业务发展。在执行层面，由基础客群经营部牵头养老金融整体布局。

战略

风险和机遇分析

本行基于本地人口结构、客群服务基础与自身产品服务体系，识别养老金融在短期、中期及长期对本行带来的风险和机遇。

风险	风险描述	影响的时间范围
市场机遇风险	随着养老金融市场的快速发展，更多同业加入布局养老金融市场，当前养老金融产品同质化现象凸显，缺乏特色化、有针对性的产品设计。	短期、中期
机遇	机遇描述	影响的时间范围
区域客群需求	上海市老龄化程度较高，上海户籍 60 岁及以上老年人口占比持续攀升，预期寿命持续延长，为银发经济提供庞大的市场消费群体基础。	中期、长期

规划与策略

本行将养老金融提升至战略高度，在《2023—2025 年发展战略》中明确依托“安享心生活”养老金融品牌，充分发挥敬老服务网点优秀示范作用，多举措提供贴心金融服务。2025 年，本行制定《关于进一步发展养老金融实施意见》，要求以一体化系统思维完善养老金融服务布局，做深做实养老金融大文章。

财务影响分析

报告期内，本行共为 135.59 万客户提供养老金代发服务，截至 2025 年末，代发养老金客户管理资产余额（AUM）3,770 亿元，较上年末增长 14.40%。

未来，本行将加强以养老金融特色网点、“心家园”公益站点为核心的服务阵地建设，丰富养老产品供给，打造多层次、广覆盖、特色化、可持续的安心稳健养老金融产品体系，满足全年龄段养老财富管理需求。

影响、风险和机遇管理

夯实养老金融高质量发展基础

<h4>制度建设</h4> <p>出台《高质量推进养老金融特色网点建设方案》《代理发放养老金作业指导书》等制度，推动养老金融业务做实做细。</p>	<h4>服务体系</h4> <p>形成以百家养老金融特色网点、超千家“心家园”公益站点为核心的服务阵地，打造特色鲜明的“六专”养老金融服务体系。</p>
<h4>专业队伍</h4> <p>组建百余名养老服务经理，配套管理制度，开展行内外培训，形成“养老客群产品经理+养老服务经理+养老专营团队”的专业化队伍，提升专业服务能力。</p>	<h4>丰富产品</h4> <p>打造多层次、广覆盖、特色化、可持续的安心稳健养老金融产品体系，满足全年龄段养老财富管理需求。</p>



“六专”服务体系



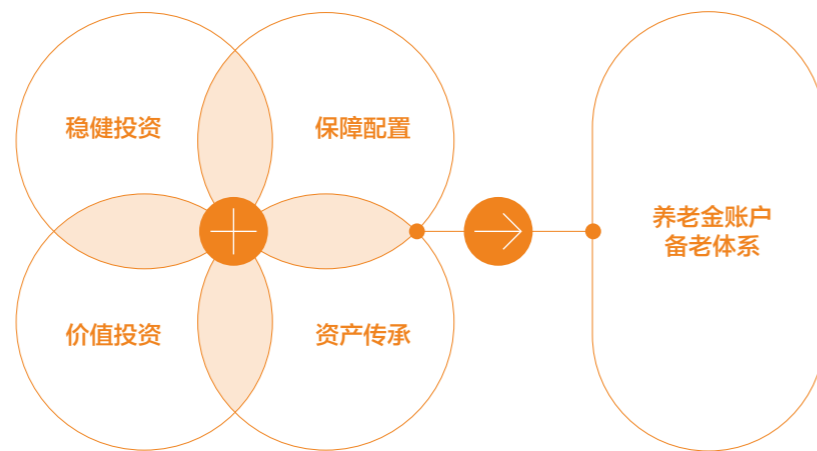
统筹发展养老金融三大板块

养老金融

2025 年，本行持续做好基本养老保险代发服务，服务上海市 130 余万代发养老金客户和 400 余万老年客户，社保卡保有量超 200 万张，敬老卡保有量超 100 万张，代发养老金增量在全市同业中保持领先。

本行不断丰富养老产品供给，打造以安心稳健为特色的“4+1”养老金融产品体系，构建“备老规划—临退准备—适老服务”的全方位经营体系，满足全年龄段养老财富管理需求。

“4+1”养老金融产品体系



养老服务金融

本行深度践行以“服务更温馨、责任有力度、助老有深度”为核心的“金融为老上海模式”。

打造一家养老金融服务更温馨、客户体验有温度的银行

- **服务渠道适老化改造：**在线下，截至 2025 年末，已在上海市建成 115 家养老金融特色网点，配置爱心窗口、呼叫按铃等适老化设施。在线上，“安享版”手机银行上线“养老金一键查询”“同屏指导”“防诈骗提示”等适老化功能，助力老年客户跨越“数字鸿沟”。
- **服务机制专业化特色化升级：**联合上海市民政局、市社保中心，开展养老政策、养老保险和养老金融系列主题培训，打造懂老人、懂养老、懂政策的养老服务经理队伍，让平时“不知道、找不到、不会用，不敢问，不放心、看不懂”的老年人可以及时获得有温度的养老相关解决方案。
- **主动参与各级政府单位的适老服务：**截至 2025 年末，建设 350 余家“社银直联”网点，其中包括上海市首家社保主题银行，以及 30 家设有社保网办专区的网点，以“社保 + 金融”为核心定位，为老年群体提供便捷、高效、贴心的一站式服务体验。

案例 | 上海市首家社保主题银行，助力提升老年市民社保服务体验

2025 年 3 月，本行与上海市社保中心合作，设立上海市首家社保主题银行，围绕社保服务与金融服务协同，支持社保业务“就近办”“多点可办”“全城通办”，提升政务服务便利性。同时，本行发布面向老年群体的“民申社·安享心生活”社保系列课程，用通俗易懂的方式普及社保政策。该项目获上海市银行同业公会“2025 年度养老金融服务专项竞赛”优秀案例奖一等奖。



打造一家解决老年人急难愁盼、社会责任有力度的银行

聚焦老年人生活中的急难愁盼，本行推出“心家园”公益服务，致力于将社会资源进行金融化整合，形成综合解决方案，切实满足老年群体就医、防范诈骗、居家养老、数字化应用等方面的需求。

截至 2025 年末，本行链接整合社会力量邀请三甲医院主任、副主任等知名医生，累计开展 400 余场“名医进社区”直播节目、“健康大讲堂”及义诊等活动；定期深入社区开展防赌反诈等宣传活动，结合老年人特点，精心设计课程体系，帮助提高金融安全意识；开展定期公益服务日，为行动不便的老年人提供上门服务以及居家照护、水电维修等专属优惠服务。

打造一家提升老年人生活品质、助老情怀有深度的银行

随着老年人的养老理念开始从“生存保障”向“品质提升”转变，本行充分联合“政、企、社、校”多方资源，通过提供高质量、特色化养老文娱和公益服务项目，为老年群体提供高品质养老生活。

在上海市教育委员会、上海老年大学等单位的支持下，本行建设“心家园”老年大学，开发覆盖养老规划、跨越“数字鸿沟”等内容的金融课程。截至 2025 年末，本行已设立 120 余家教学点，每学期开设约百个教学班，建立由 200 余名行内外人员组成的师资队伍，累计服务老年学员超 5,000 名。

本行打造“社区舞台”服务项目，为老年人搭建社交会友、文化交流、才艺展示的舞台，报告期内，举办社区广场舞、唱歌比赛等多场文艺赛事，吸引超过 2,500 名老年人参与，丰富老年群体精神文化生活。



案例 | 政银社协同创新打造上海市首家适老化体验馆

2025 年 12 月，上海市首家融合金融、民生与社区服务的适老生活体验馆在本行长宁安顺路支行正式启用。该项目由本行与长宁区民政局、新华路街道共同打造，紧贴银发群体日常生活。在原有的金融功能区外，体验馆增设适老厨房、盥洗区等实体空间，并搭建智能护理场景。体验馆中展示经民政部门认证的智能安防、助浴设备等适老产品，并设立辅具租赁专区，提供政策解读、产品体验等服务，构建“养老金融网点 + 民政适老化 + 辅具租赁体验 + 促银发消费”的一站式服务新模式。



养老产业金融

本行紧跟国家及上海市关于银发经济的战略部署，构建覆盖“产学研用”的一站式服务体系，持续加大对养老产业的融资供给。本行聚焦机构养老地产、居家服务两大领域，挖掘老年服务、康复辅具、中医养生及抗衰老产品等规模小、高成长性的产业行业，提供信贷产品创新与融资支持。

同时，本行联合上海市中小微企业政策性融资担保基金管理中心、养老服务发展中心推出“养老服务批次贷”，创新“医养结合贷”，为养老产业主体提供优惠融资与全周期金融解决方案，助力养老产业高质量发展。截至 2025 年末，本行为超过 1,500 户养老产业客户提供金融服务，贷款余额超 11 亿元。

指标与目标

目标	2025 年度达成情况
截至 2025 年末 代发养老金客户管理资产余额 (AUM) 达到 3,600 亿元	截至 2025 年末 代发养老金客户管理资产余额 (AUM) 较上年末增长 3,770 亿元 14.40%

专题报道

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、通过金融赋能助力实现老百姓对美好生活向往的领域，都是本行战略的主航道。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，本行紧紧围绕“人民城市人民建、人民城市为人民”理念，持续深化“心家园”公益服务项目建设，进一步探索金融机构赋能社区治理之路，服务全市共同构建“15分钟社区生活服务圈”。

“心家园”公益服务项目通过公益服务与金融业务的自然融合，得到政府和监管机构的高度认可。项目已获2024年教育部“智慧助老”优质工作案例、《企业管理杂志》全国2025年企业ESG优秀成果案例等19项国家级、市级荣誉，累计获各主流媒体报道超6,000篇次，被人民日报报道“金融为老有了‘上海模式’”。

打造家门口的站点，提升普惠服务可及性

本行深度融入社区、乡村等基层治理体系。截至2025年末，开设1,040家“心家园”公益服务站，实现上海街道/乡镇全覆盖。构建以362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，累计开展超过4万场多样化公益服务，助力社区打通基础民生工作“最后一公里”。

本行与上海市16个行政区开展深度合作，共建“心家园”公益服务示范站点。通过鼓励社区居民参与服务的设计和实施，协助破解社区治理中的痛点难点，提升居民的社会参与感与责任感。

广泛凝聚多方合力，建设“公益朋友圈”

本行携手1,500余家政府、企事业单位、基层社会组织等公益合作伙伴，持续丰富“心家园”服务内涵，致力于将“心家园”打造为一个既能解决居民金融需求，又能提供情感支持和社区共建的平台。

按需提供菜单服务，实现“居民点单”

本行持续完善“健康关爱”“老年大学”“社区舞台”“家庭教育”“农产品惠购”“公益服务”“居家生活”“综合金融”八个“菜单式”服务体系，推动社区居民之间的交流与互动。

健康关爱：联动三甲医院名医，截至2025年末，累计提供400余场面对面健康科普与问诊咨询，推动优质医疗资源下沉社区。

老年大学：作为上海市首家参与线下办学的金融机构、上海老年大学教育联盟首家金融机构分校，截至2025年末，开设120余个教学点。

社区舞台：在上海市各区搭建广场舞、声乐、沪语沪剧等文化交流和才艺展示平台，推出热门剧目团购等文化惠民活动。

农产品惠购：积极响应乡村振兴与提振消费的宏观导向，发挥本行服务三农优势，搭建线上线下服务平台，优选上海市“名特优”农产品“从田头到灶头”送至老百姓家门口。

构建公益服务平台，实现资源共享

本行搭建社区数字化公益服务平台，打破时空限制，为社区居民提供便捷可及的多元化服务体验。“心家园”小程序上线站点地图、活动集市、线上课堂等功能，报告期内，推出近200门线上课程和文化活动，全面提升服务的普惠性与便捷度。同时，组织内外部“心愿者”，推出管理平台，实现公益服务记录档案，坚定实践“金融为民服务社区”品牌服务理念。

案例 | 打造“心家园”沪剧研修班、沪语课堂，守护传承海派文化

本行致力于海派文化的传承弘扬，依托“心家园”平台，为社区居民提供沪语课程、沪剧研修、大家讲坛等丰富内容。2025年，本行在杨浦、松江、黄浦三区开设沪剧研修班；邀请沪剧名家走进社区，在奉贤博物馆等文化场所举办海派及沪剧文化主题讲座。

在课程体系建设方面，本行联合上海教育电视台启动“心家园”沪语系列活动。在线上，“心家园”小程序提供沪剧研修课与少儿沪语课；在线下，为新上海人、青少年量身打造沪语初级课程，为老上海人开设沪语中级课程。此外，本行开展“心家园之夜”主题活动，组织社区民众观赏沪语电影、沪剧演唱会，带领市民近距离感受海派文化的独特魅力。



少儿沪语空中课堂

案例 | “心家园”以公益服务点亮“一老一小一新”微心愿

本行打造“点亮微心愿”系列活动，着力回应“一老一小一新”等重点社区群体的核心关切与诉求。

面对老年群体：联合街道（镇）、居委会等基层单位，为孤独独居等特殊老年群体送上新春慰问与暖心关怀；启动助洁公益专项服务，面向高龄、生活困难、残障老年家庭，提供免费室内保洁服务。

面向青少年群体：携手专业心理机构，为家长儿童提供家庭教育指导、个案咨询和线上教育视频等服务；携手中国福利会开展10余场儿童健康知识和急救知识教育活动。

面向新市民群体：在上海市16个区内，为外卖骑手、快递员、环卫工人、网约车司机和社区养老护理员等新市民群体，提供冷热饮水、多功能充电插座和应急药箱等便民服务，并定期举办金融知识科普讲座。



数字金融*

本行以价值创造为导向，坚持“业务主导”和“科技赋能”双轮驱动，系统推进数字化转型工作，打破金融服务物理载体的限制，以更好地提升客户体验、服务实体经济。

治理

本行将数字金融纳入战略规划，相关战略规划由董事会审议通过。本行在管理层设立金融科技与创新业务委员会，负责数字化转型的顶层设计与组织领导，把握全行数字化转型发展方向。在执行层面，设立数字化转型办公室，牵头推动全行数字化转型相关工作；金融科技部下设数据中心和研发测试中心提供技术支撑；各业务部门负责落实业务与数据的深度融合。

战略

风险和机遇分析

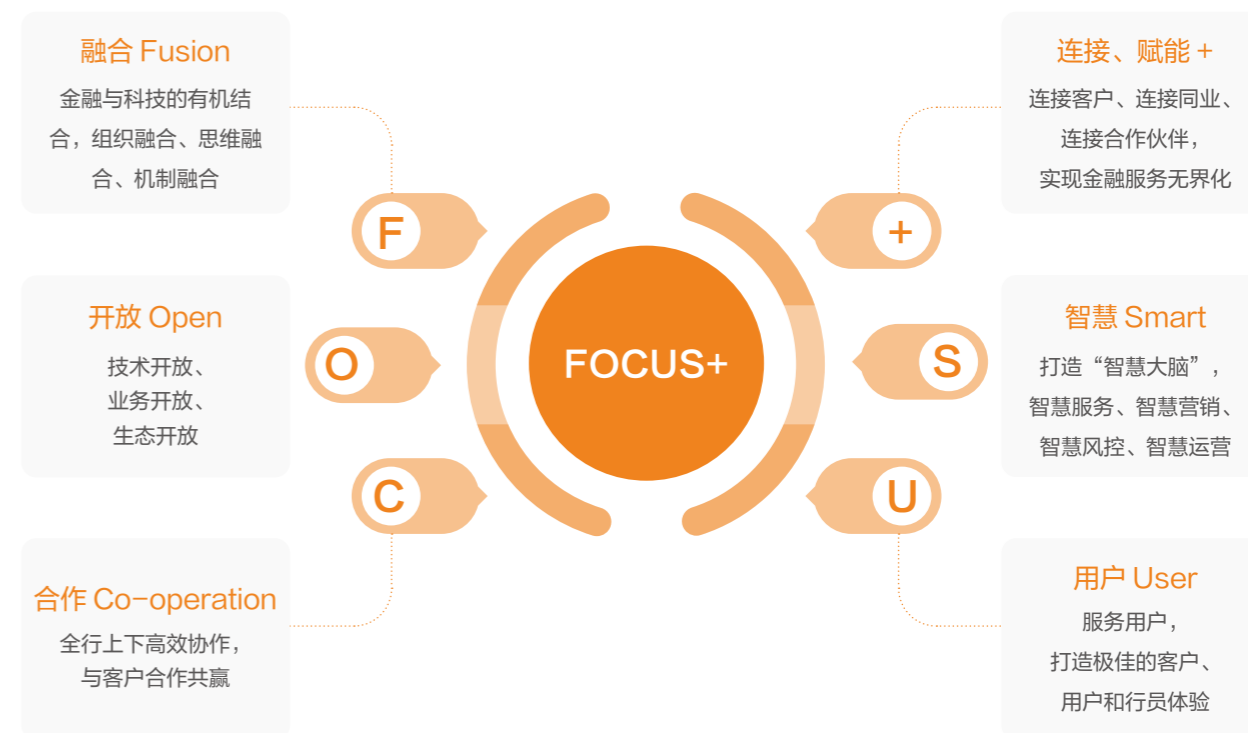
本行围绕国家数字经济发展规划，基于外部技术变革、行业竞争态势与自身数字化能力，识别数字金融在短期、中期及长期对本行带来的风险和机遇。

风险	风险描述	影响的时间范围
科技伦理风险	人工智能、算法模型、大数据等新技术的研发与应用伴随多维科技伦理风险，如算法偏见易导致决策不公，海量数据交互加剧隐私泄露隐患，大模型技术面临可解释性差、逻辑“幻觉”及底层透明度缺失等挑战。	短期、中期

机遇	机遇描述	影响的时间范围
数字化赋能业务提质增效	数字技术的深入应用有助于提升客户触达能力与服务效率，通过大数据分析 with 智能风控手段优化客户画像与产品匹配，实现精准营销与差异化服务，同时推动业务流程线上化与自动化，为高质量发展提供持续动能。	中期、长期

规划与策略

本行制定《2023—2025 年数字化转型暨金融科技发展战略》，提出“FOCUS+”数字化转型战略，系统化推进各业务条线在产品、渠道、经营等领域的数字化转型升级，并提升数据治理、风险管理、敏捷研发等能力。



2025 年，本行滚动编制第四轮《业务数字化转型规划》，明确 7 大专业板块的数字化转型路径；持续巩固以“联合决策、联合访客、联合实施”为核心的业务科技融合工作机制；深化“啄木鸟”意见建议管理平台在激活跨域创新合力中的积极作用，推动重点领域流程革新与客户体验优化。

财务影响分析

2025 年，本行不断探索新技术的研发和运用，持续深化业务科技融合。报告期内，本行信息科技投入 14.39 亿元，同比增长 7.79%。

未来，本行将以“线上化、数据化、智能化”为实施路径，深化线上化应用，改进和重塑业务流程；提升数据化能力，夯实经营管理支撑体系；探索智能化技术，推进金融服务升级。

报告期内 本行信息科技投入	同比增长
14.39 亿元	7.79 %



影响、风险和机遇管理

创新研发基础

本行构建创新研发管理体系，促进业务与科技的高效协同，为业务高质量发展提供敏捷、可靠的科技引擎。

敏捷研发管理

- 建设敏捷化研发管理体系，聚焦研发全生命周期的价值闭环管理，打造从意向、业务需求、需求分析、系统功能、开发任务、测试任务到缺陷的全维度管理看板，助力研发、测试、投产的全流程高效运转和版本交付快速迭代。
- 推进 DevOps 体系接入，实现研发运维一体化建设，提升科技研发交付的自动化水平和响应效率。

技术研究应用

- 发布金融科技创新实验室管理方案，实践金融科技创新研究方法。
- 加强创新课题研究管理，推动研究成果落地转化。
- 完善新技术预研管理机制，形成验证评价标准体系。

本行重视金融科技人才的专业化培育，支持员工考取专业资质认证，持续加强专业人才梯队建设。2025 年，本行响应国家“人工智能 + 金融”战略，加速 AI 人才培养，共有 300 余名员工获得 AI 训练师资格证书；参加上海市首届工程系列金融科技专业中级职称评聘，获评总人数 55 人，位居全市首位。截至 2025 年末，本行专职金融科技人员 948 人，占合同工总数 10.16%，金融科技人数较上年末增长 4.87%。

截至 2025 年末
本行专职金融科技人员

948 人

金融科技人数较上年末增长

4.87 %

创新赋能业务

升级公司金融产品服务

本行应用数字化手段，赋能公司金融产品与服务升级，持续提升企业客户交互体验，拓宽金融服务边界。

2025 年，本行公司金融业务数字化转型主要成果

- **企业网上银行与手机银行**：优化企业网上银行 3.0 及企业手机银行 5.0 服务，实现统一电子渠道签约与跨渠道制单审核互通。
- **多银行财资管理系统**：上线决策中心、资金中心、预算中心等十三大中心，围绕司库和银农直连，升级特色财资服务方案，针对客户日常高频业务场景，开发定制化功能，显著提升其资金管理精度与运营效率。
- **现金管理系统**：新增智能对账场景化服务，焕新资金池服务，支持客户通过企业网银模板工具快速完成资金池的自助搭建。
- **国际结算系统**：建成新一代国际结算业务系统，实现跨境业务全流程线上化、自动化与智能化办理。

案例 | 创新企业数字化身份核验场景应用

2025 年，在上海市市场监督管理局和中国人民银行上海总部的指导下，本行将企业电子营业执照数字化载体和电子印章数字化加密功能，创新应用于企业预约开户、银企对账、营业执照有效期更新、企业存款账户查询等金融服务场景，实现企业身份认证与信息比对的线上化处理，提升企业客户操作便利性。该应用获评 2025 年度“首届中国（上海）优化营商环境优秀创新实践案例”。

优化零售金融客户经营服务

本行聚焦客户体验，夯实线上化基础，推动业务流程数字化，探索决策智能化，加快提升零售数智化经营和服务能力。

2025 年，本行零售金融业务数字化转型主要成果

- **客户经营服务一站式伴客平台**：通过构建 360 度客户全景视图，精准识别客户需求与潜力，实现多场景个性化服务与分层管理，提升客户体验；提供数字化工具支持员工过程管理，优化任务追踪、效能分析与资源配置，提升员工生产力与执行力。
- **“掌心 App” 移动展业工具**：统一整合零售条线展业入口，并提供批量开卡尽调、保单检视等展业功能，赋能一线服务提质增效。

案例 | “鑫 e 贷” 上线电子证照自动化调取服务

本行推出电子证照自动化调取服务。客户仅需完成人脸识别授权，“鑫 e 贷”系统即可实时自动调取电子证照。该服务替代证件手动拍摄与上传环节，可有效解决传统流程中因客户证件遗忘或图像识别受限等导致的业务流程中断问题，大幅提升业务办理的连续性与客户交互体验。

提高普惠金融服务便利性

本行聚焦农村集体经济数智化转型，以一站式统览和多银行银农直连为抓手，为镇村两级农村集体经营主体提供资金管理的标配工具，实现资金支付便利化与使用合规化，持续打造线上智能普惠金融服务生态。

案例 | 银农直连“上海模式”助力支付与监管效能双提升

本行银农直连系统采用“多银行适配、全流程闭环、智能风控、政银协同”的创新模式，主要服务于上海市各级农村集体经济组织及其财务管理人员，同时满足市、区、镇三级农村集体经济组织和监管部门的监管需求。银农直连系统通过标准化线上支付与金额阈值智能审批机制，实现“支付即记账”，将支付效率提升 70% 以上，显著释放基层财务人员的工作压力。同时，依托“操作盾”与“审核盾”双密钥管理机制与实时监测功能，系统有效落实分权制衡原则，防范异常交易风险。该系统的应用实现普惠金融“最后一公里”从连通到畅通的质变，为全国破解农村集体“三资”监管难题提供可复制、可推广的实践经验。

科技伦理管理

本行秉持审慎态度，遵循公平、透明、可控的原则，严格遵守中国人民银行《金融领域科技伦理指引》等标准要求，设立模型管理委员会，制定《模型管理办法》和《模型验证管理规定》，明确全生命周期模型管理要求，确保模型运行安全、合规、有效，严防技术滥用误用、算法歧视等科技伦理风险。2025 年，本行未发现违反科技伦理的情况。

本行全面加强信息系统与模型算法管理力度，切实履行金融机构科技伦理管理责任。对内，本行明确规定信息系统与模型算法在投入使用前，应当对其数据与模型使用的合理性、正当性、可解释性，以及数据利用对相关主体合法权益的影响、伦理道德风险及防控措施有效性等方面开展审查，从源头杜绝重大科技伦理风险；对外，明确规定外包服务提供商应参照本行模型管理的相关要求，确保其提供的模型、算法及相关信息系统遵循可解释、可验证、透明与公平的原则，并定期对外包活动开展网络和信息安全评估。

在培训宣讲方面，本行制定模型管理制度解读和模型资产管理系统操作手册，面向全行开展模型管理要求培训，统一认知，规范操作，降低模型衍生风险。

指标与目标

目标

本行围绕《2023—2025 年数字化转型暨金融科技发展战略》，持续加大金融科技创新力度，科技人才队伍和科技投入规模逐年增加。

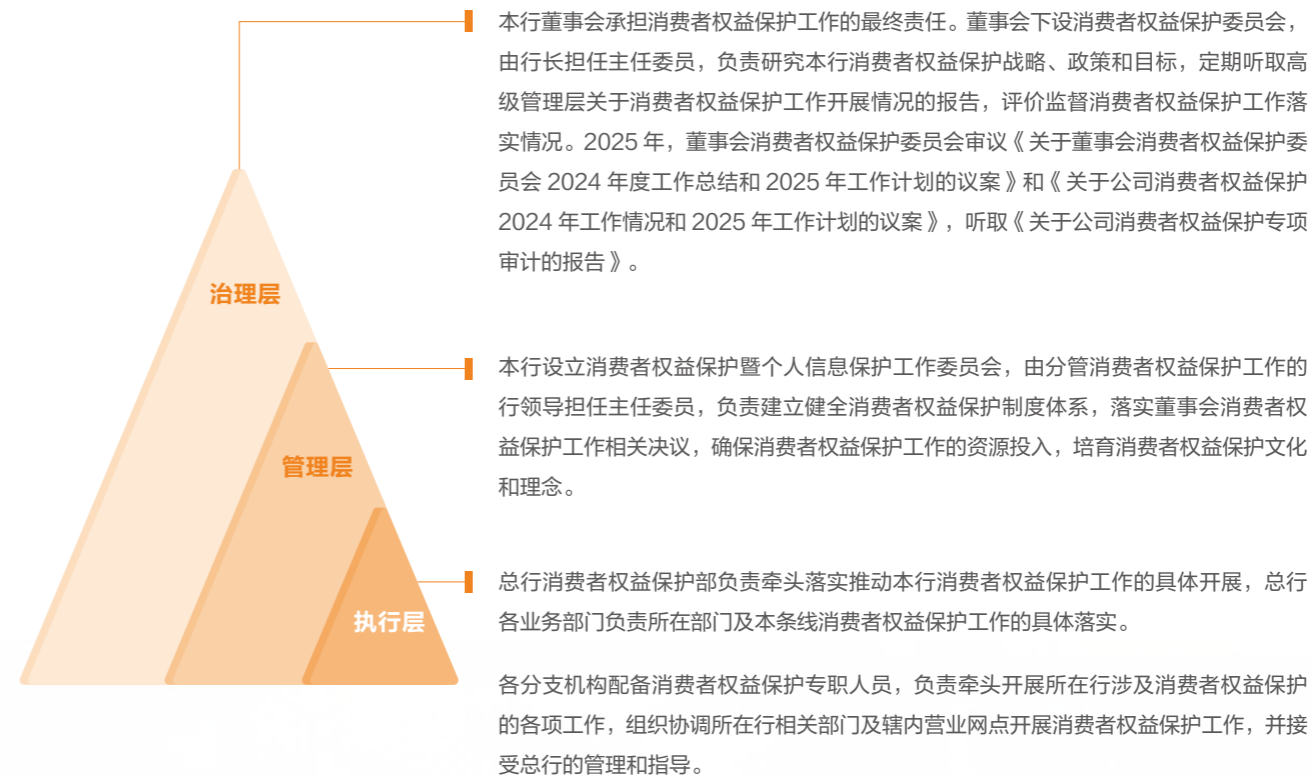
2025 年度达成情况

截至 2025 年末		报告期内	
本行专职金融科技人员	较上年末增长	本行信息科技投入	同比增长
948 人	4.87%	14.39 亿元	7.79%

消费者权益保护*

本行秉持“金融为民”的初心使命，坚持“以客户为中心”的经营理念，积极履行消费者权益保护主体责任，不断提升消费者权益保护工作质效，切实保护金融消费者的合法权益。

治理



战略

风险和机遇分析

本行基于监管要求、行业规范及客户服务实践，识别消费者权益保护在短期、中期及长期对本行带来的风险和机遇。

风险	风险描述	影响的时间范围
声誉风险	随着金融消费者权益保护监管体系日趋完善，行业存量竞争加剧，消保能力已成为金融机构差异化竞争的核心要素。若消保管理存在短板，易引发投诉集中、客户信任流失，负面舆情扩散将对银行的品牌形象与社会声誉造成实质性损害。	短期、中期、长期

机遇	机遇描述	影响的时间范围
客户忠诚度提升	良好的消费者权益保护实践能够有效增强客户信任感与满意度，提升客户黏性与复购意愿，进而持续强化品牌价值，为银行在市场竞争中构筑长期竞争优势。	短期、中期、长期

规划与策略

本行制定并实施《2023—2025 年消费者权益保护战略》，强化“大消保”理念，深入推进“一把手工程”，制定《消费者权益保护管理办法》等一系列管理办法与实施细则，构建涵盖 1 项总括性制度、18 项专项制度及 2 项议事规则的“1+18+2”消费者权益保护制度体系，贯穿事前审核、事中管控、事后监督全流程，覆盖全行各业务条线，明确投诉管理、金融纠纷多元化解、金融知识宣传教育、消保审查、考核评价、检查监督、内部消保培训等工作机制。

财务影响分析

2025 年，本行持续推进消保常态化治理，强化消保队伍建设，及时处理客户投诉，针对重点人群开展金融宣传教育，有效降低潜在的声誉风险应对成本，确保业务发展的稳健性与合规性。

未来，本行将继续落实监管部门消费者权益保护工作要求，将消费者权益保护融入公司治理、企业文化和经营管理全过程，实现消保工作从“被动应对”向“主动前瞻”、从“合规驱动”向“价值创造”的转型升级。

影响、风险和机遇管理

产品和服务审查

本行构建权责清晰的产品和服务审查管理体系，依托制度化、规范化的审核流程，常态化开展产品与服务审查工作，严筑金融安全防线，致力于为客户提供透明、可靠、优质的金融消费体验。

产品和服务审查管理架构



2025 年，本行贯彻消费者权益保护审查“应审尽审”的要求，严格遵守《消费者权益保护审核规定》《产品和服务协同审查要点》等制度规定，深化多部门协同审查机制，聚焦可能影响消费者决策的核心环节，将政策制度、业务规则、收费定价、协议条款及宣传文案等纳入消保审查范畴，及时识别潜在风险。结合产品和服务投诉、满意度调查等情况，新增 19 条消费者权益保护审查要点，开展消费者权益保护审查培训，提升审查人员能力。推行总行各业务部门消费者权益保护审查前置自审模式，不定期发布消费者权益保护工作提示，切实将消费者权益保护审查纳入风险管理和内部控制体系。

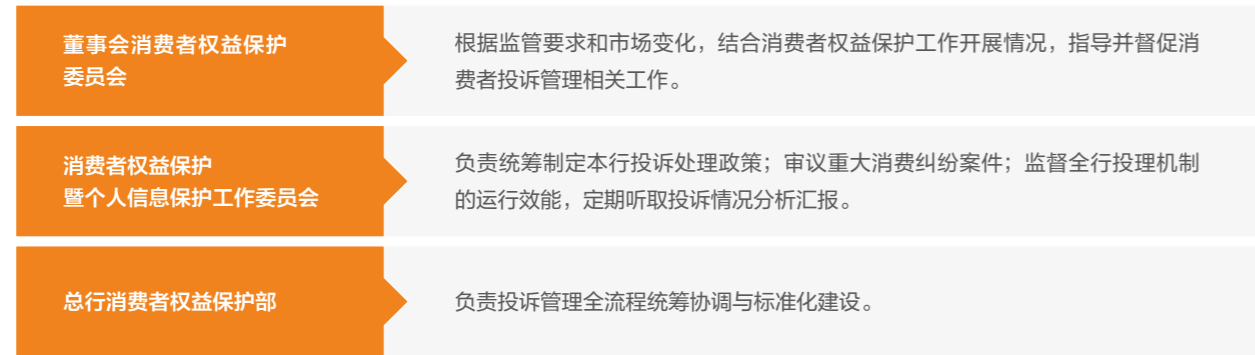
2025 年，本行严把金融产品和服务准入关口，审查消费者权益保护事项超过 2,600 件，提出实质性审核意见 440 条，消费者权益保护审查意见采纳率达 100%，有效防范侵害金融消费者合法权益的情况发生。

消费者投诉管理

投诉管理政策

本行建立由《消费投诉处理工作管理办法》《消费投诉应急处置规定》两项专项制度构成的投诉管理体系。各级机构负责人作为第一责任人，统筹协调投诉管理工作中遇到的各类重大事项，带头接访接诉，全力推动矛盾化解，提升金融消费者满意度。

投诉管理架构



投诉处理流程

本行畅通金融消费者投诉渠道，通过官方网站、手机银行 App、微信公众号、营业网点等渠道全面公示受理方式和处理流程。



投诉渠道

线上投诉渠道	手机银行 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

投诉处理流程

本行不断优化投诉处理流程，提高投诉响应速度和处置效率。2025 年，本行受理消费投诉（剔除重复投诉数据）6,546 件，实现投诉响应率 100%。报告期内，未发生重大、群体性投诉事件。

本行注重源头治理，强化投诉数据监测和分析，每月发布投诉情况概览，定期召开专题分析会议，深入剖析投诉发生的成因，制定溯源整改措施，持续开展后评估工作，及时动态调整策略，从源头减少投诉的发生。此外，本行积极推进多元纠纷化解机制建设，并将多元纠纷化解模式嵌入投诉处理流程，联合上海市金融纠纷调解中心建设 4 家调解工作站，运用调解机制化解疑难复杂的矛盾纠纷。

消费者权益保护培训

本行高度重视消费者权益保护专业能力建设，每年为所有面向客户的员工开展消费者权益保护培训，重点强化适当性管理、个人信息保护、消费者权益保护审查、公平营销等能力，全面提升员工消费者权益保护意识。

本行建立“走下去、请上来”相结合的消保赋能模式。面向全行开展消保专题培训；面向分支行开展“一对一”专项沟通辅导。针对不同条线、不同岗位人员制定差异化消保课程。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频次，并开展全行范围内的消保专题应知应会培训及测试。

2025 年，本行开展线上线下消费者权益保护培训 262 场，参训 22,764 人次，培训对象包括本行中高级管理人员、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 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《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

本行制定完善的金融产品负责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室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，由合规内控部、消费者权益保护部、办公室等各职能部门协助审核，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测，并发挥“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，确保及时发现问题、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营销宣传推出在线课程，涵盖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以及全行新员工入职培训课程，全年开展常态化培训，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。

客户债务管理

贷款合同修改

本行持续完善贷后服务管理体系，制定《个人贷款存续期服务管理规定》等相关制度，规范个人贷款信息变更管理。客户可通过本行营业网点申请提前还款、变更还款信息、调整贷款期限等服务。

提前还款

- 客户需填写《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。
- 还款方式包括等额本息还款、等额本金还款、按月等比本金还款、按月宽限期等额本金还款、按月宽限期等额本息还款等方式。

协商还款

- 针对遭遇意外事故、自然灾害、疾病、失业等特殊财务困难的逾期客户，如仍具有还款意愿，可以通过营业网点、客户经理、客服热线等渠道申请纾困方案。贷款行审核申请材料的真实性，与客户在平等自愿的基础上充分协商，基于客户收入、资产和风险水平，提供变更还款计划、宽限期、续贷等纾困措施，缓解客户生活困难。

债务催收管理

本行严格依据《消费者权益保护法》《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》等法律法规与行业规定，制定针对在线零售贷款、信用卡业务的催收管理制度，明确催收业务的操作流程、管理要求及违规处罚措施，为催收业务合规管理提供制度保障。

内部催收

管理制度：制定《在线零售贷款内部催收业务管理操作规程》《信用卡内催业务管理办法》等债务催收管理相关制度，针对电话、短信、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。

催收规范：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，防止隐私泄露。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，并作出及时整改，保障债务催收工作健康、有序开展。

委外催收

管理制度：制定《在线零售贷款业务合作机构管理办法》《在线零售贷款委外催收机构管理操作规程》及《信用卡委外催收业务管理实施细则》等管理制度，明确委外催收机构的准入条件、尽调评估和管理要求，统一规范委外催收业务流程。

催收规范：与委外催收机构（含律所）签订的合作协议中明确规定信息安全和隐私保护条款，要求催收机构严格遵守法律法规及本行内部管理制度，确保委外催收规范开展。明确禁止催收机构采用暴力催收、无关第三人催收、虚假冒名催收及私自催收等方式，并对催收渠道、频率、时间等作出明确限制。

本行对所有内部催收人员实施常态化培训，通过催收相关政策法规及内部制度解读，开展作业流程规范、专业沟通技巧、典型案例剖析等培训，强化催收人员的法律意识，提升其合规理念与操作风险防范意识，提高其催收沟通技能。同时，本行不定期根据业务开展情况对各委外催收机构进行现场检查与线上远程督导，确保委外催收的合规有序开展。

金融知识普及

本行聚焦“一老一少一新外”等重点群体，构建“线上+线下”多元化金融教育模式，常态化开展金融教育宣传活动，并依托 1,040 家“心家园”公益服务站及全行 362 家营业网点，实现金融知识普及覆盖上海全部 16 个行政区。2025 年，本行深入村居、社区、校园及园区，累计开展各类金融教育宣传活动 6,980 次，触及金融消费者 475.18 万人次。

“一老”

针对老年群体，依托“心家园”老年大学超过 120 个教学点，通过方言宣讲、案例剖析、防骗模拟演练、互动答疑、反诈警示视频观看和图文宣传资料发放等方式，重点解析高额返利、委托代办贷款等常见诈骗套路与非法金融广告陷阱，提升老年人对金融风险的识别与防范能力，切实守护好自身“养老钱”。其中，“心家园”老年大学《守好养老钱袋子》课程获评“2024 年度上海市老年教育精品课程”。

“一少”

针对大学生，联合上海对外经贸大学、上海理工大学等学校及地方政府机构，针对非法校园贷、兼职刷单、游戏诈骗、虚假招聘等高频诈骗套路开展金融教育宣讲活动，通过案例剖析、知识讲解、风险提示等方式，引导学生树立理性消费观念，增强金融风险防范意识和识别抵制能力。

针对中小学生，通过“小小金融家”“我的金融梦”系列线下及线上课程，开展体验式、互动式、云端式的金融宣教活动，为学生提供贴合其特点的金融知识普及、防诈骗及反洗钱教育，帮助中小学生掌握金融知识，树立正确的金融价值观。

“一新”

针对新市民群体，线下走进产业园区、商务楼宇和农贸市场，通过搭建“金融知识宣传台”，发放“农商消消乐”金融教育宣传手册，开展现场问答互动及讲解防骗口诀等形式，揭露非法集资、电信诈骗、虚假理财、非法贷款中介及虚假征信修复等常见金融陷阱；线上通过电台广播提示、“谣言远离我”系列短视频等形式，多维提升新市民群体的金融安全意识。

“一外”

针对外籍来华群体，制作中英文双语专题折页及《保护消费者八项权利》长图等宣传资料，深入上海商学院、松江大学城，向外籍师生普及反洗钱知识及支付便利化措施，助力其跨越金融信息壁垒。

指标与目标

目标

消费者金融教育普及程度提升

2025 年度达成情况

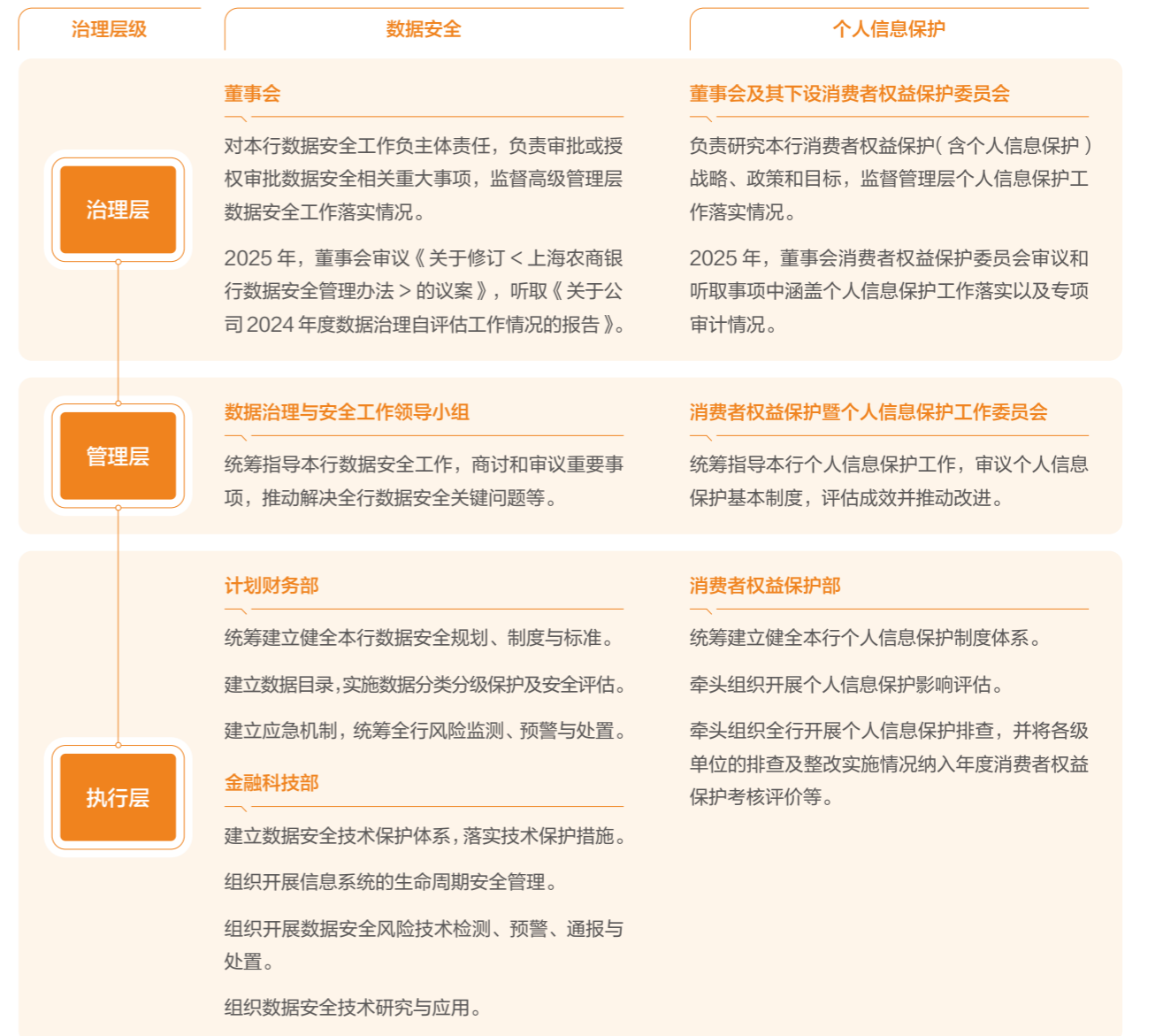
2025 年
 累计开展各类金融教育宣传活动 **6,980** 次
 累计培训时长 **19,000** 小时
 触及金融消费者 **475.18** 万人次

数据安全与隐私保护*

数据安全与隐私保护既是银行开展业务的基础，也是银行稳健经营的保障。本行严格遵循《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规，持续深化全生命周期数据安全管控，构建网络安全纵深防护体系，充分尊重并保障客户对个人信息的各项法定权利。2025 年，本行未发生重大网络安全责任事件及敏感数据泄露事件。

治理

本行建立职责清晰、多层次衔接的组织架构，自上而下高度重视数据安全和个人信息保护工作，加强对数据安全和个人信息保护管理工作的指导、协调、督促和推进，保障各项管理要求有效落地。



战略

风险和机遇分析

本行基于数据安全监管政策导向、客户隐私保护诉求与自身数据治理体系，识别数据安全和隐私保护在短期、中期及长期对本行带来的风险和机遇。

风险	风险描述	影响的时间范围
数据安全与泄露风险	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，造成经营损失。	短期、中期、长期
供应商合规风险	随着业务数字化进程向纵深发展，银行深度集成各类第三方供应商的技术和服务，形成互联互通的数字化生态。若第三方供应商在系统维护、数据处理等环节存在网络安全漏洞或违规操作，可能引发数据泄露连锁反应，导致银行面临法律法规和监管处罚，增加非利息支出。	短期、中期、长期

机遇	机遇描述	影响的时间范围
监管规范机遇	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》，中国人民银行发布《中国人民银行业务领域数据安全管理办法》等法规，对银行数据安全做出严格规定，为银行规范数据管理提供清晰指引，促使银行将数据安全风险纳入全面风险管理框架，从而提升银行整体的数据资产治理水平与抗风险能力。	短期、中期、长期
数字信任转化的市场机遇	高标准的网络、数据安全能力，可有效缓解互联网金融环境下客户对隐私泄露的顾虑。通过构建坚实的数字信任底座，可有效提高存量客户黏性，吸引新客户，从而带动业务收入的中长期稳健增长。	中期、长期



规划与策略

本行制定《2023—2025 年数据战略》和《2023—2025 年消费者权益保护战略》，其中明确建立全面、有效的数据分级分类管理体系，持续优化不同安全等级在数据全生命周期的安全策略及标准；强化个人信息保护，搭建个人信息保护制度体系框架，聚焦赋予个人信息全生命周期的保护。

为推动战略要求落地见效，本行通过制度建设强化管理抓手，制定《数据安全管理办法》《数据应急管理办法》《个人客户信息保护管理办法》《个人信息保护影响评估实施细则》等制度，明确操作流程与管理标准。

数据安全与隐私保护相关核心制度



财务影响分析

2025 年，本行在数据安全与客户隐私保护方面的资金投入主要集中在基础设施升级、人才队伍建设及第三方认证。上述投入助力本行规避因数据安全隐患可能引发的监管罚款与客户赔偿等非利息支出。

未来，随着数字化转型深化及监管趋严，本行在网络防御体系建设、安全技术探索及常态化演练等方面的资金投入将保持稳定持续增长。长期看，安全投入将转化为本行的“数字信任”资产，可以提升客户信赖度并赋能业务拓展，进而带来可持续的业务规模增长与稳定的现金流入。

影响、风险和机遇管理

客户信息安全与隐私保护

本行严格遵循法律法规要求，将隐私保护理念融入数据全生命周期与产品设计中。通过规范数据收集与留存、强化敏感数据防护、畅通客户权利响应渠道，本行致力于为客户构筑坚固的数据安全屏障，提供安心、可靠的金融服务体验。

客户数据的收集、使用与留存

本行在个人信息和数据的收集、使用、存储等环节，利用去标识化及密码技术，确保数据的机密性和完整性。

收集阶段

- 本行处理个人信息遵循合法、正当、必要原则。本行主要通过网上银行、手机银行 App 等线上渠道，以及营业网点柜面、自助机具等线下渠道，向客户收集数据。在收集时，严格限定于实现特定处理目的的最小范围，严禁过度收集。
- 若因交易及业务服务需求向第三方提供个人数据的，本行将在客户隐私政策中向客户充分履行告知义务，并采取明示同意和单独授权机制。
- 除国家法律法规授权或业务必须且取得客户单独同意的情况外，本行不通过第三方工具、外部机构或非法渠道收集客户数据，确保数据来源的合法合规。

使用与存储阶段

- 本行在客户隐私政策中，向客户明示个人信息处理的目的、方式、范围等规则，告知其享有的知情权、决定权、访问权、更正权、删除权等权利，并在征得其同意的前提下处理个人信息。除为完成客户发起的交易、支付或办理业务所必需的情形外，本行经客户授权后方可向第三方提供或共享客户数据。
- 在数据存储环节，采取各项安全技术保障措施，并在客户隐私政策中向客户明确告知信息的保存途径、内容及保存期限。

删除阶段

本行承诺，在以下明确定义的保留期满后，除法律法规强制要求外，本行将严格按内部制度要求，删除或匿名化处理相关个人信息。

- **基础客户身份与交易数据：**为落实监管合规要求，并支撑企业电子银行、个人微贷等核心业务运营，客户身份资料及交易记录自业务关系或交易结束后，保存 10 年。
- **理财与投资销售数据：**自营个人理财、公司理财等业务的投资者身份证明及销售资料，自业务发生或关系结束当年计起，保存 20 年；相关录音录像资料保留至产品赎回或到期兑付后 6 个月，如发生纠纷，则延至纠纷解决后 5 年。
- **资金与外汇交易沟通记录：**针对外汇等金融市场交易，与客户的邮件、聊天记录等电子交流记录保存不低于 5 年，录音保存不低于 2 年。涉及长限期衍生品交易的，依存续期相应延长。

客户个人信息控制权

本行严格遵照《个人信息保护法》等相关法律法规要求，充分尊重并切实保障客户对其个人信息的各项法定权利，并建立标准化流程响应客户诉求。

访问和更正权

- **线上渠道：**客户可以通过网上银行和手机银行的相关页面，自主访问、查阅、修改及更新个人账户信息。
- **线下渠道：**客户可以携带个人有效身份证件至本行营业网点，由柜面人员协助完成个人信息的核对与更正。

删除权

- 当客户主动注销账户或者本行停止提供产品、服务等情形下，客户有权向本行提出删除个人信息的请求。本行明确承诺，在收到客户有效的删除请求后，将于验证客户身份后 15 日内回复处理情况。如法律、行政法规规定的保存期限未届满，或者删除个人信息从技术上难以实现的，本行将停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

产品隐私设计与评估

本行坚持以客户为中心，致力于主动为客户提供更安全的数字金融体验。本行将合规隐私设计原则融入产品开发流程，把法规与制度要求精准转化为业务语言，系统性地嵌入“两个周期”（产品设计开发周期、个人信息保护全生命周期）。

当存在敏感个人信息处理，利用个人信息进行自动化决策，或委托处理个人信息、向其他个人信息处理者提供个人信息、公开个人信息等情形时，本行在事前执行个人信息保护影响评估。评估内容包括个人信息的处理目的与方式是否合法、正当、必要；对个人权益的影响程度及安全风险；所采取的保护措施是否合法、有效并与风险程度相适应等。相关评估报告和处理记录须至少保存三年。

敏感数据访问控制与去标识化保护

访问控制与多因素认证：本行建立身份认证、访问权限申请和审核批准等安全机制，在涉及敏感级及以上等级数据的信息系统，应用多因素认证或者二次授权确认等措施，确保只有授权用户或系统能访问敏感数据。

去标识化与数据加密：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、数据签名、数字证书、屏蔽、抑制等去标识化及密码技术，提升数据的保密性，防止信息泄露和滥用。



数据安全事件防范与应对

本行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，确保客户信息和银行系统的安全。

主动措施

本行建立适应云下、云上环境以及分布式架构的综合网络安全防护体系。

- **安全设备与软件：**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。
- **网络安全主动防御平台：**建设网络安全主动防御平台，提升对网络安全风险的监测与预警能力。
- **监测风险指标：**建立数据安全关键风险指标体系，开展针对超范围授权、内部异常访问、敏感数据异常流动等关键场景的监测，防范数据篡改、破坏、泄露等安全风险事件的发生。
- **定期风险评估：**每年定期开展一次涵盖技术保护、数据出境、委托和共同处理等方面的数据安全风险评估。

被动措施

针对可能发生的数据泄露或网络安全事件，本行制定完善的应急预案与处置流程。

- **应急预案：**制定《网络安全事件专项应急预案》，明确应对数据泄露等网络安全事件的步骤、流程及应急响应人员部署和职责。
- **应急演练：**定期开展应急演练，持续提升对数据安全突发事件的处置能力，避免或降低潜在影响。
- **处置流程：**建立高效的通报、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。
- **客户告知：**按照合同、协议等有关约定，及时履行对受影响客户及合作方的告知义务，保障客户知情权并协助采取减轻危害的措施。

数据安全培训

本行定期为全体员工（包含劳务派遣员工）和第三方供应商人员开展信息安全意识培训。2025 年，本行通过培训、考试、专项演练等线上线下相结合的方式，持续提升全员安全意识。



• 全员意识宣贯	开展覆盖全员的网络安全意识培训及考试，培训内容涵盖数据安全、人工智能安全、移动设备安全等。2025 年，员工网络安全培训参与率和考核通过率均为 100%。
• 安全专项演练	全年开展两次覆盖全员的防钓鱼邮件专项演练，提升员工识别和防范钓鱼邮件的能力。
• 第三方供应商专项培训	举办驻场外包人员网络安全意识培训，全年培训覆盖供应商 1,800 余人次，进一步加强合作伙伴的安全意识。
• 人才队伍建设	2025 年，32 名员工获得注册信息安全专家（CISP）、信息安全管理体系认证审核师（ISO 27001LA）、信息安全师（高级 / 三级）等 15 种安全类证书。

第三方管理

本行严格规范对信息技术类供应商的数据安全管理。在合作前期，本行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。在与本行签署的合作合同中，供应商须同时签署《数据合规承诺函》，明确应遵守国家相关法律法规，以及本行制定的客户数据和隐私保护规定。在合作过程中，本行定期或不定期对供应商履行数据安全保护义务、个人信息处理的情况进行监督检查，如有违约情况将根据合同约定进行处置，确保数据保护的合规性。

外部认证和内部审计

本行全面引入并落实 ISO 27001 信息安全管理体系，每年邀请外部第三方机构对本行进行复查和认证，报告期内，本行信息安全管理体系以“零不符合项”的成绩通过 ISO 27001 年度认证。ISO 27001 认证范围 100% 覆盖本行自主建设、运维的所有信息系统及自有业务。



本行扎实推进信息系统安全等级保护工作。截至 2025 年末，本行网上银行系统、手机银行系统等 12 个核心信息系统已通过安全测试、安全整改、定级备案等工作，获得国家主管机构颁发的《信息系统安全等级保护备案证明》，信息系统安全保护等级定为第三级，符合等保三级监督保护要求。

本行定期开展内部审计，报告期内，本行完成重要信息系统专项审计、业务连续性专项审计、金融科技外包管理专项审计、支付安全专项审计、银行卡密钥安全管理专项审计等 10 余项 IT 审计项目，审计对象涵盖总行、相关分支行和重要外包服务提供商。

指标与目标

目标	2025 年度达成情况
信息安全“零事件、零通报”。	2025 年 未发生 影响业务的网络安全事件和敏感数据泄露事件。

人力资本发展*

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

治理

本行董事会审议人力资源战略规划，董事会下设的薪酬和提名委员会负责董事、高级管理人员及全行员工的薪酬管理工作。高级管理层负责统筹员工发展、权益保护等工作，人力资源部、工会办公室是具体落实部门。

本行建立由总行人力资源部统筹规划、重点业务条线人力资源业务合作伙伴（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，落地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

风险和机遇分析

本行基于外部行业竞争格局及人才市场环境、自身发展战略及人才队伍结构，识别人力资本发展在短期、中期及长期对本行带来的风险和机遇。

风险	风险描述	影响的时间范围
人才队伍结构有待优化	在银行业同质化竞争加剧的背景下，本行人才队伍结构与自身发展目标及同业领先实践相比仍存在差距。本行在客户经营、产品创新等价值创造和战略重点领域的人力资源配置存在一定缺口。	中期

机遇	机遇描述	影响的时间范围
数智技术变革	在数智化转型背景下，人工智能等技术正深度融入人力资源管理的实践场景，推动人力资源管理发生深刻转型。	中期

规划与策略

本行制定《2023—2025年人力资源战略规划》，确立以激发组织活力为导向的“4233”战略性人力资源管理工作方向，聚焦“四个围绕”，打造“两支队伍”、健全“三套机制”、提升“三大效能”。

- “四个围绕”**：推进人力资源工作围绕“人才是第一资源”的理念、围绕“全行战略性人力资源管理”的思路，围绕“全行创新转型对人力资源的新要求”，围绕“推进全行经营管理体系和经营能力的现代化”。
- “两支队伍”**：打造适应上市银行新要求的高素质复合型管理人员队伍、适应转型发展新要求的专业化知识型骨干人才队伍。
- “三套机制”**：健全“三能”机制、数字化赋能机制、人才文化牵引机制。
- “三大效能”**：提升组织支撑与人员结构配置效能、激励约束与人才价值管理效能、人才发展与培养成果转化效能。

注：“三能”机制指管理人员能上能下、员工能进能出、收入能增能减。

本行持续完善战略性人力资源管理机制，紧扣三大核心战略与五大金融服务体系，优化组织架构和人员配置，适配“客户优先、小散优先、零售优先、数字优先”的经营策略。同时，本行着力打造科学高效的条线协同管理模式，健全激励约束与中后台支撑体系，并加速人力资源数字化成果转化，实现市场化机制运行更加良好，人才引领发展作用更加凸显，人力资源效能全面提升，让组织活力得到充分激发。

财务影响分析

2025年，本行通过优化人才队伍结构、完善薪酬福利体系、加强专业人才培养等举措，持续激发组织活力。报告期内，本行培训经费支出 2,618.22 万元。

未来，本行将聚焦“人才链与业务链深度联动、组织能力与人才能力同步激活、专业化与市场化持续迭代、数字化赋能与归属感重塑双线并举”四个重点，持续促进人力资本价值提升。

影响、风险和机遇管理

多元平等雇佣

本行致力于营造多元、平等、包容的工作环境，遵循公开、公平、公正的招聘原则，严格遵守《劳动法》《劳动合同法》《禁止使用童工规定》等法律法规，制定《员工招聘管理办法》《实习生管理办法》等制度，规范开展招聘活动。本行以应聘者的能力、经验为客观招聘依据，坚决抵制基于性别、年龄、民族、国籍、肤色、宗教信仰、性取向、社会出身等因素的不公平对待，明确要求不得在任何渠道发布含有歧视性和限制性内容的招聘信息。同时，本行持续关注军转复员、残障人士等群体的就业需求，为其提供平等的就业机会。截至报告期末，本行员工总数（包含劳务派遣员工）达到9,795人，其中女性员工5,208人，少数民族员工130人，在职军转复员员工64人，在职残障员工17人。

本行在招聘过程中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。本行坚决杜绝扣押候选人身份证件或收取任何违规费用的行为，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。2025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行为。

人才吸引与留任

人才吸引

本行秉持以校园招聘为主、社会招聘为辅的人才引进策略，通过线上线下相结合的方式，在广泛吸纳经济金融领域优质人才的基础上，积极引进理工农医等专业学科人才，致力于打造多元化、复合型的人才梯队。2025年，本行新进员工529人，其中校园招聘引进424人，社会招聘引进105人。

校园招聘

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，追踪与分析校园招聘全流程数据，通过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。

实习生培养

本行与复旦大学管理学院、上海立信会计金融学院、上海对外经贸大学等多所院校院系建立产学研战略合作，连续三年开展“鑫体验”暑期实习计划。该计划为优秀在校生提供广阔的实践平台，在增强学生职业技能的同时，为本行注入潜在新生力量。2025年，本行通过“鑫体验”暑期实习计划招聘实习生67名。

管培生培养

本行构建管理培训生跟踪培养机制，通过开展多岗位轮岗实践、落实多导师帮带、提供多维资源赋能等培养举措，锻造管培生的综合能力与格局视野，深化企业文化认同。此外，完善择优和退出机制，跟踪人才发展动态，强化对潜力人才的识别，充分激发人才的内生动力。



本行与上海财经大学合作举办第二届公益路演活动，为高校学子提供简历优化、求职辅导、职业规划等公益服务

荣誉奖项

2025 大学生喜爱的雇主品牌

前程无忧

2025 年度 NFuture 最具社会责任
校招雇主

牛客

2024 年度最佳就业合作伙伴

复旦大学经济学院

2024—2025 学年最具人才吸引力雇主

上海财经大学



人才留存

本行搭建“监测—分析—干预—复盘”的人才留存闭环管理机制，持续跟踪员工流动情况，为优化人力资源管理、赋能战略发展提供决策支撑。

▶ 人员流动情况监测

借助人力效能与资源优化系统（简称“HEROS 平台”），实时掌握各机构人员流动情况。

▶ 员工离职原因分析

开展离职员工调研与多维访谈，全面采集员工离职原因、职业去向、在职表现、意见建议。在此基础上，积极开展人才挽留，推动管理优化。

▶ 健全预警和复盘机制

按季开展离职情况分析，结合行龄、年龄、业务条线、岗位序列、绩效表现等维度进行剖析研判；重点关注关键岗位人才流失情况，把握人员流失趋势与结构特征，提出改进措施。

人才晋升与发展

本行构建多元互通的人才发展通道，制定《行员等级管理办法》《专业序列管理办法》《全面激活行内人才市场方案》等制度，完善以“管理 + 专业”双通道晋升机制和人才流动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。

纵向发展：“双通道”晋升机制

本行明确管理序列和专业序列并行的人才上升通道，通过实施透明的晋升机制和定期评聘，鼓励员工成长，实现个人与组织目标的一致发展；细化人才类别，在专业序列设立 10 余项细分领域，满足不同类别专业人才的发展需求。



横向流通：人才流动机制

本行鼓励内部人才交流，通过常态化的内部招聘和管理岗位竞聘，打破部门壁垒，推动构建开放、流动、高效的全行性内部人才市场。

本行制定《关于健全年轻干部培养管理机制的实施意见》《关于进一步加强行外挂职锻炼管理的通知》，通过畅通内部轮岗与外部挂职锻炼的双向通道，加速对复合型人才的培育。

薪酬管理与绩效考核

薪酬管理

本行制定薪酬管理制度，在薪酬体系设计中综合评估劳动生产率、人工成本投入产出率、市场工资水平、企业工资指导线，并遵循《商业银行稳健薪酬监管指引》等监管要求中关于风险成本控制的导向，合理调整员工薪酬，以实现风险控制与员工激励的平衡。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。

固定薪酬

包括岗位工资、岗位津贴等基本薪酬单元。

可变薪酬

包括当期支付和延期支付的各项绩效薪酬。

福利性收入

法定福利：按照法律规定为全体员工缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金。

补充福利：建立并运营企业年金。

2025 年男女薪酬比率（男：女）

员工类别

中高级管理层

1.05 : 1

一般员工

1.07 : 1



注：相关差异因人数结构、岗位分布、个人绩效等客观因素所致。

绩效考核

本行建立全流程绩效管理体系，每年一次面向所有员工（包含劳务派遣员工）开展绩效考核评价。



考核机制	频率	方式
绩效目标	每季度	设定定性与定量相结合的个人绩效目标，明确关键成果，同时，每季度开展复盘回顾，强化过程管控。
日常沟通	实时	依托员工与直接上级的日常沟通机制，动态跟踪目标执行情况，及时纠偏或适时启动绩效辅导。
360 度评估	每年	通过收集来自员工自我评估、直接上级、同事、下属的多方面反馈，涵盖道德品行、专业素养、勤勉敬业、工作业绩、廉洁自律等多维度内容，确保评估的全面性和客观性。
绩效考核	每年	综合员工日常表现、目标达成情况、360 度评估结果等多维度，形成 A+ 到 E 共 8 个等级的年度绩效考核结果。同时，开展绩效面谈，确保持续改进。

人才培养体系

本行重视人才发展与培养，致力于构建覆盖全员、贯穿职业生涯的全方位培养体系。本行制定《员工教育培训管理办法》，针对不同职级、不同岗位的全体员工（包含劳务派遣员工）设计并实施体系化和专业化的培训发展项目，为支持战略落地与业务发展注入人才活力。

新员工培训

本行根据校招和社招新员工的不同群体特点，量身打造培训体系，助力其快速融入企业文化并胜任工作岗位。

校招新员工

打造“鑫苗计划”校招新员工入职培训品牌项目，并落实师徒岗位带教机制。培训内容围绕文化融入、业务识识与岗位专能三大维度。2025 年，该项目覆盖全体校招新员工，培训满意度超过 95%。

社招新员工

建立线上自学与线下集中培训结合的常态化培训机制。线上，制定课程学习清单并定期推送线上课程；线下，集训重点围绕企业文化、合规管理要求等内容开展，通过集中授课、讲师答疑交流、行史馆参观等多种形式，助力社招新员工的合规意识与文化认同。

“鑫苗计划”校招新员工培养体系

培训阶段	培训目标	主要内容
线上“鑫苗聚力营”	强化文化融合认同，筑牢基础职业能力	设置 19 门线上微课学习，内容涵盖企业文化系列课程、行为准则、合规风险管理、职场通用能力培养等主题，同时开展社群实践活动互动，营造良好学习氛围。
线下“鑫苗活力营”	建立系统业务认知，深植合规从业理念	围绕本行整体业务框架、运营流程及风险合规，开展线下集中培训。由 34 位内部讲师讲授 15 门体系化课程，内容涵盖各条线业务概述、合规管理、人才培养介绍等主题，并辅以素质拓展活动，增强团队凝聚力。
岗位“专业赋能营”	提升岗位胜任能力，实现专业快速起步	结合各岗位能力要求，全面梳理应知应会知识与技能，分别定制体系化的线上线下培训。通过在线学习、授课讲解、资质考试、技能训练、演练通关等多元形式，针对性提升不同岗位的专业能力。
岗位带教	促进知识转化应用，精进岗位技能水平	在员工上岗后，进行持续性辅导与技能深化。实行管理导师与业务导师的双带教模式，由导师提供个人成长辅导与业务技能深化带教，助力新员工快速适应岗位，持续成长为业务骨干。



线下“鑫苗活力营”和“鑫星计划”普惠客户经理培训

领导力培训

本行围绕筑牢思想根基、强化综合经营能力、提升岗位履职水平的目标，开展多层次管理人员培训、后备人才培养以及面向全员的领导力课程，助力全面提升管理能力与战略执行水平。

中层管理人员

- 开展“领航课堂”中层正职培训、“远航课堂”中层副职培训、“启航课堂”新任中层培训等培训，全年中层管理人员参与培训 755 人次。
- 依托清华大学、浙江大学等高校资源，加强理论学习与政治训练，持续提升中层管理人员的经营管理能力，以管理驱动业务价值产出。

基层管理人员

- 分层开展科级团队负责人“扬帆营”培训及新任科级团队负责人“扬帆营”培训。相关培训采用“线上学测练考 + 线下翻转工坊”的融合教学，线上安排训前测评与专项课程，线下聚焦真实管理场景，设计角色扮演、情景模拟与团队共创等学习模式，开展工作坊辅导，助力新任管理者角色转型。
- 聚焦“懂经营、会管理、能带教”三大关键能力，针对零售、公金等基层管理人员，重点开展专项培训。

管理后备人才

- 打造“中青年干部培训班”品牌培训项目，围绕青年干部核心能力项，构建“学术与实践双轨、内训与外训结合”的多元化培养体系。引入复旦大学、浙江农信学院等优质师资，开展线下学习 30 天共 41 门课程，线上 11 门课程集中学习，锻造新一代“强党性、懂战略、敢创新、精业务、会管理”的后备中坚力量。

全体员工

- 面向全体员工（包含劳务派遣员工）持续开放丰富的管理和通识类课程资源，内容涵盖领导力、情绪管理、个人品牌打造、沟通技巧、压力管理等。员工可根据自主学习意愿，通过 HEROS 平台线上学习“系统思考：如何破除组织防卫，提高组织效能”“职场沟通表达秘籍 20 讲”等课程，助力员工领导力提升与综合发展。



“中青年干部培训班”品牌培训项目

专业能力培训

本行结合金融“五篇大文章”要求和自身战略导向，重点赋能五大金融服务体系人才队伍，搭建专业人才库并实施专项培训。本行构建涵盖关键岗位能力画像、课程体系搭建、优质师资配套、带教机制协同的标准化培训体系，分层分类实施公金、零售、风险、运营、科技等核心业务岗位培训。培训聚焦专业能力建设，通过线上与线下结合、理论与实践融合的形式，助力不同阶段的员工持续成长和发展，不断充实专业人才储备。

案例 | 零售条线专业培训

培训项目	培训对象	培训内容
“鑫泉课堂”新任理财经理培训	新任理财经理	设置银行基础普及、理财基础导入、集中培训演练及岗位带教实践四阶段学习，帮助新任理财经理加速明确岗位定位。
“一人一策”资产配置与客户经营能力提升培训项目	理财专员、贵宾理财经理	以绩效提升为导向，以能力优化为核心，按照理财经理岗位分层分类推进多元模块化主题式培训。
“鑫私享”私行客户经营专项培训班	私行客户经理	采用“大课学 + 小课练”双线模式，大课面向零售及公金队伍，讲授财富管理信托与旺季保险营销；小课聚焦私行团队，解析高净值客户经营逻辑与实战能力。
“鑫海课堂”网点负责人培训	网点负责人	聚焦综合型、厅堂流量型、外拓型网点零售业务标准化以及差异化经营发展重点痛点，结合个人能力提升需求，分设班级进行培训，提升经营管理、渠道经营等能力。
“鑫澜课堂”零售分管行长培训	分支行零售分管行长、零售部经理	组织三天两晚的集训，通过开题研讨、授课赋能、实战工作坊等环节淬炼策略举措，形成经营思路，提高系统性思维与综合管理能力。

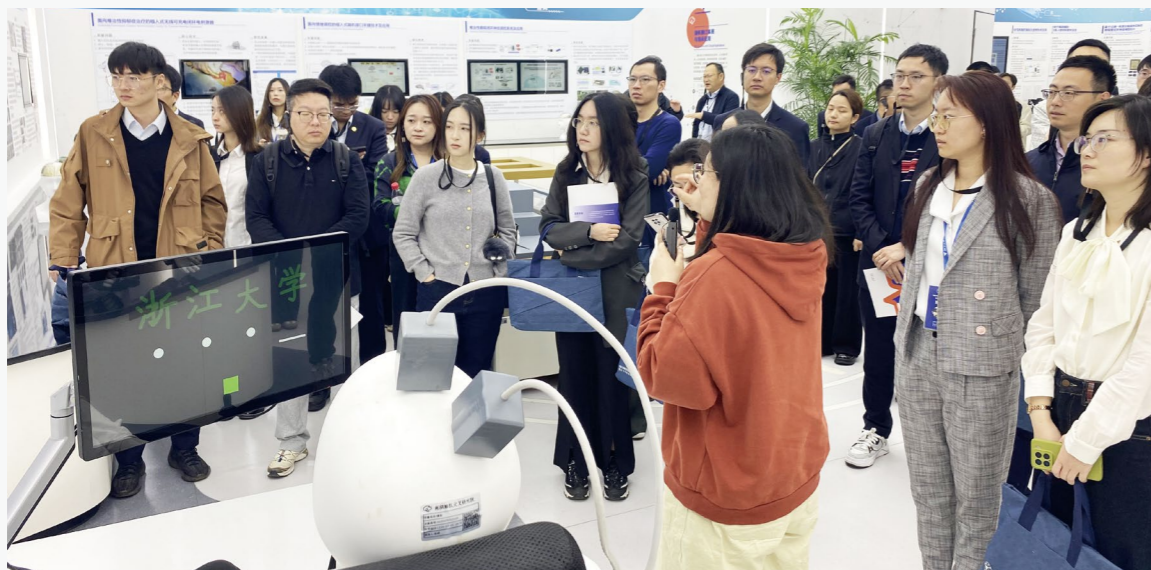
同时，为鼓励员工提高自身专业能力和综合素质，本行制定并持续优化《教育培训奖励规定》，目前该规定的适用范围拓展至覆盖全体员工（含劳务派遣员工）。奖励与报销范围包括特许金融分析师（CFA）、金融风险管理师（FRM）、CFA 可持续投资证书、人工智能训练师等行业认可度高的专业资格证书，以及学历继续教育、从业资格考试等。2025 年，全行通过奖励申请和报销达到 1,370 人次。

外部机构培训合作

本行持续深化与国内外顶尖高校及专业机构的战略合作，积极引入优质外部培训资源，组织层次丰富、主题多元、覆盖广泛的多项培训。截至 2025 年末，本行已与清华大学、浙江大学、复旦大学、上海交通大学、牛津大学、伦敦政治经济学院等多家国内外知名高校开展培训合作，相关培训围绕国家战略导向、金融发展前沿及本行经营管理实际需求，主题涵盖宏观经济、科技金融、数字化转型、ESG 管理等重点领域。通过系统化的外部合作项目，将前沿理论、创新思维与实践智慧引入内部，赋能多层次管理人员及骨干员工，提升人才队伍的综合素养与专业能力。

案例 | 科技金融人才专题培训

2025 年，本行与浙江大学合作开展“鑫火计划”科技金融人才专题培训，邀请高校学者和行业专家围绕前沿技术、行业分析等内容进行线下授课，并开展现场教学参访、分组研讨汇报，深化员工对科技金融及前沿科技产业的认知与行业洞察，培训覆盖 67 名总分支行青年骨干员工。



员工沟通管理

本行坚持民主共建、权益共护、沟通畅通的理念，深化员工民主管理，构建和谐稳定的劳动关系。

<p>夯实民主管理基础</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建立健全以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，规范召开总行职工代表大会、工会委员会等重要会议，重点审议事关员工切身利益的重要议案、制度及相关方案，确保员工核心权益得到充分保障。 2025 年，本行制定新一期集体合同、女员工权益保护专项集体合同，新制定劳动安全卫生专项集体合同，切实维护员工合法权益。
<p>畅通诉求表达渠道</p>	<ul style="list-style-type: none"> 落实工会主席信箱、接待日机制，试点推进“送服务下基层”民主联动模式，开展异地支行民主调研，确保异地员工诉求得到同等关注与回应。 搭建运行“啄木鸟”意见建议管理系统、“气泡”内部交流互动平台，定期开展工作作风工作调研、合理化意见建议征求等活动，为员工发表个人意见建议提供便利渠道。 打造 HEROS 平台“员工服务大厅”，实现人事服务“有人可问、有问必答、自助触达”，全年累计解答 800 余条问题咨询。
<p>完善申诉管理机制</p>	<ul style="list-style-type: none"> 为所有员工（包含劳务派遣员工）提供正式的申诉渠道，如邮箱、HEROS 平台、电话热线和“行领导接待日”等，在相关管理制度中明确年度考核、干部任前公示等与员工切身利益相关事项的申诉和复议规定。如果员工对申诉结果有异议，可以在规定时间内提出复议，由人事职能部门专员进行调查核实和处理，并确保申诉信息严格保密。 制定《职工代表大会劳动争议调解小组工作制度》，由职工代表大会选举产生劳动争议调解小组，负责调解行内发生的劳动争议、检查督促争议双方当事人履行调解协议等。当事人在其权利发生争议之日起三十日内，可向劳动争议调解小组提出调解申请，经小组征询对方当事人意愿后，在双方同意情况下进行调解。

员工满意度调查

本行坚持“以人为本”，每年面向全体员工开展线上匿名满意度调查，深入了解员工对在本行的工作感受、薪资福利、职业发展、沟通协作、文化认同等方面的评价情况。本行 2025 年员工满意度调查共收集 5,874 份有效问卷，满意度得分为 4.13 分（满分 5 分），较去年增加 0.07 分。本行将根据调查结果，持续优化人力资本管理，切实保障员工权益，加强核心人才激励与员工预期管理，为基层减负赋能，打造有温度的职场。

员工福利与关怀

本行持续优化并完善员工福利保障体系，构建全方位、多层次、有温度、全覆盖的福利关怀生态，用心守护员工权益、滋养员工成长，切实提升员工的归属感、获得感与幸福感，营造稳定、健康、和谐的职场环境。

员工福利保障

本行严格遵循国家法律法规，全面落实法定福利政策，包括：为全体员工足额缴纳五险一金，建立并运行企业年金，加强员工养老保障；推行全员参保上海工会会员专享基本保障、上海职工互助保障项目，构筑风险抵御体系。同时，本行保障员工各类休假权利，落实国家和地方休假政策（如年休假、婚假、产假、陪产假、哺乳假、育儿假、老年人陪护假等），相关休假政策适用于本行全体员工（包含劳务派遣员工）。

产假和陪产假

为女性员工和男性员工分别提供带薪产假和陪产假。以上海地区为例，女性员工享受国家规定基础产假 98 天与上海地区奖励生育假 60 天，共 158 天；男性员工享受陪产假 10 天。

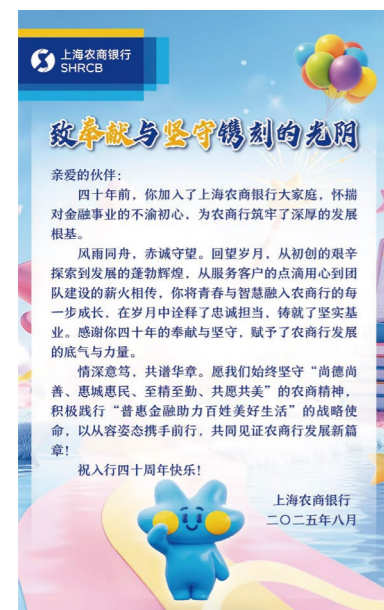
育儿假

为依法生育子女且子女不满 3 周岁的员工，提供每人每年 5 天育儿假，按生育的子女数量累计计算天数。

老年人陪护假

2025 年，新增老年人带薪陪护假。在老年人患病住院治疗期间，员工为其赡养人，每年累计可以享受不超过 5 天的带薪陪护假。若赡养人为在国家提倡一对夫妻生育一个子女期间所生的独生子女，可以享受每年累计不超过 7 天的带薪陪护假。

此外，2025 年，本行进一步扩大入行周年福利的发放范围，设立员工周年带薪假，为逢特定入行周年的在岗员工发放 1 天带薪假和周年纪念礼包，并为新员工发放入职礼包，惠及约 2,900 人。



本行为员工发放入行周年纪念礼包

女性员工关爱

2025 年，本行修订完善《女员工权益保护专项集体合同》，集体合同全面覆盖女性员工合法权益与特殊需求，包括预防和制止针对女性员工的职场暴力与性骚扰、工伤援助、心理健康干预等内容，并进一步优化关于女职工委员会在维护女性员工劳动权、发展权方面作用的表述，从制度层面为女性员工保驾护航，支持其职业发展与价值实现。

本行以需求为导向，多维度调研女性员工在工作、生活与健康等方面的核心诉求。打造服务阵地，截至 2025 年末，累计建成 66 家融合型“爱心妈咪小屋”，为孕期、哺乳期女性员工提供便捷、舒适的专属空间。此外，在常规体检基础上，增加宫颈癌筛查、乳腺检查等女性专项体检项目，守护女性员工健康。

丰富精神文化生活

本行立足员工精神文化需求，丰富关怀形式、创新活动载体，开展多元特色人文活动。持续建设学习型组织，树立“传与承”农商大讲堂核心文化品牌，聚焦国学、历史、哲学等主题，邀请名家学者授课；深化“书香农商”建设，开展沉浸式阅读活动，提升员工人文素养、思维格局和综合修养。



“百年荣光 红色传承”红色经典诵读大赛



“三八妇女节”非遗手作体验活动

本行围绕重大节庆与行内节点，融合文化市集、非遗体验、国潮互动、人文美育等多元内容，打造沉浸式、场景化的文化体验平台。关注青年员工成长，举办青年员工联谊活动，搭建交流平台，拓宽社交渠道。打造春秋季节午晚间系列活动品牌，围绕文化传承、身心疗愈两条主线，开设特色课程，构建“八小时外”幸福生活圈。通过户外体验、农耕研学、mini 马拉松、观星科普等亲子活动，将关怀触角延伸至家庭。



“曲苑芳华 匠心雅韵”传统文化主题活动



“童行田野 农趣时光”亲子家庭日活动

员工帮扶与慰问



职业健康与安全

本行秉持“安全第一、预防为主、健康至上”的理念，将员工的身心健康与职场安全置于首位，致力于构建制度健全、防控有效、关怀入微的职业健康与安全管理体系统，为员工营造安全、健康、安心的工作环境。

身体健康保障

全面健康筛查

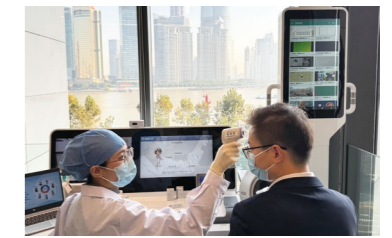
- 每年为全体员工提供一次健康体检，根据员工年龄，分档配置针对性体检项目。同时，为检后异常情况提供专业随访、复查建议与健康指导。
- 邀请医疗专家提供个性化健康建议，帮助员工全面了解自身健康状况、防范健康风险。

补充医保升级

- 每年为全体员工购买补充医疗保险，整合线上问诊、药品咨询、就医绿通、重疾陪诊等丰富权益，有效减轻员工医疗负担，构建坚实风险抵御后盾。

健康管理优化

- 建成集健康监测、远程问诊、科普宣教于一体的暖鑫·健康驿站，配置急救药包，建设员工个人健康档案，并融入医务室与职场药房服务，为员工提供便捷化、可追踪的健康服务。
- 组建线上线下健康社群，开展急救培训、健康知识讲座、中医服务、肩颈理疗等健康促进活动。



暖鑫·健康驿站

案例 | 获评全国首批“高质量职场健康管理先行试点单位”

本行积极响应健康中国战略号召，系统推进健康企业生态建设，立足员工多元健康需求，深度融合职业健康保障、心理健康支持、体育文化赋能、安全防护护航等举措，创新探索员工健康与组织效能双向提升的新路径，并于报告期内获评全国首批“高质量职场健康管理先行试点单位”。



心理健康支持

本行内部孵化培育“心教练”志愿者队伍，联动外部专业心理机构，支持员工通过电话咨询、即时倾诉等方式，获取一对一专业心理疏导服务。2025 年，面向全行发放《心理健康自助手册》，使其成为员工随时可取、即时可用的“心理工具箱”；试运行心理监测设备，员工可通过脑电波数据追踪自身心理健康状态，并获取健康改善提示，探索职场积极心理建设的新路径。



心理健康自助手册

安全应急管理

本行依法贯彻落实安全应急管理要求，制定《安全生产责任和监督管理规定》，将“切实加强应急备勤管理”纳入全行各级年度安全目标责任签约内容。在日常管理方面，本行通过推进重点领域安全风险治理、完善各类风险场景应急处置预案、加强应急队伍和物资管理、组织应急演练等，持续健全三级安防管控的上下联网联动机制以及内外协同处置沟通机制。在特殊时期保卫方面，本行以重大节假日活动、重要敏感时段等关键节点，以及防汛防台、极端气候等特殊时期为重点，全面做好各项安全管控、值班备勤和应急管理工作。

2025 年，本行开展全员安全必修课程普及教育，面向安全负责人、安全管理人员、新员工及外包人员，分级分层举办专项安全培训。依托防灾减灾日、安全生产月和消防安全月等主题活动，有效提升员工风险防范意识与自救互救能力。报告期内，本行开展各级应急预案演练 1,000 余次。

报告期内，本行围绕多元平等雇佣、人才吸引与留任、人才培养体系、员工福利与关怀及职业健康与安全等维度采取多项管理举措，扎实推进各项工作，并取得显著成效。

指标与目标

	目标	2025 年度达成情况
多元平等雇佣	实现劳动合同合法合规签署 提升女性管理人员比例 为残障人士提供就业机会	劳动合同签订率 100% 女性管理人员占比 48.62% 残障员工人数 17 人
人才吸引与留任	员工流失率保持较低水平	员工流失率为 2.71% 与去年同期持平
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 27 人、科级管理人员 198 人。 专业序列：新聘高级层级 82 人，行员等级晋级 1,309 人。 员工培训经费支出： 2,618.22 万元。 员工培训种类覆盖全体员工，员工人均培训小时数达 138.25 小时。
员工福利与关怀	建立匿名举报与独立调查机制，杜绝歧视、骚扰、欺凌事件。	雇佣童工、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，平均满意度得分为 4.13 分。
职业健康与安全	重大工伤事故 零发生	因工死亡人数 0 人

社会公益慈善

本行始终坚守“普惠金融助力百姓美好生活”的企业使命，积极践行“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，制定并落实《对外捐赠管理办法》，将履行社会责任融入自身发展战略。2025 年，本行持续深化公益慈善实践，聚焦乡村振兴、儿童成长、文化传承等关键领域，通过系统化、品牌化的公益项目，努力打造一家更具包容性、更有温度、更有担当的银行。报告期内，集团公益捐赠金额 2,700.40 万元。

本行将服务乡村振兴作为践行国企责任的重要举措，通过资金帮扶、产业支持与民生改善相结合的方式，助力乡村地区增强内生发展动力，巩固拓展脱贫攻坚成果。

巩固脱贫攻坚成果

2025 年巩固脱贫攻坚成果重点举措

推进“百企帮百村”	持续推进“百企帮百村”工作，报告期内向云南省马关县仁和镇捐赠 50 万元，用于农副产品分拣中心项目建设，有效助力当地村集体经济实力壮大，带动周边村寨村民实现就业。
实施农村综合帮扶	报告期内，与上海市崇明区开展新一轮农村综合帮扶项目，捐赠 500 万元用于项目投资建设，提升经济相对薄弱区域的自主发展能力。
开展城乡党组织结对帮扶	将城乡党组织结对帮扶工作作为服务乡村振兴的重要举措，报告期内向上海市崇明、奉贤两区的 16 个村镇投入帮扶资金 197 万元，支持民生改善与基层治理能力提升。
关爱乡村儿童	继续开展“相伴童行，沪苗成长”关爱乡村儿童公益活动，报告期内向云南省弥勒市、瑞丽市等地小学捐赠 21.50 万元，用于添置不同文体设施，改善学生住宿环境，切实为乡村儿童营造更安全、更温馨的学习与成长环境。

推进少儿财商教育

本行积极践行“参与式”公益理念，持续巩固“小小金融家”公益品牌，长期支持青少年金融素养培育。报告期内，本行通过系统化课程设计与沉浸式场景体验，持续向青少年群体普及基础金融知识。2025 年 1 月，本行设立的“小小金融家”儿童特色公益服务点（总行营业部）获评上海市首批 100 个儿童友好特色实践点。

2025 年“小小金融家”主要活动

爱心暑托班财商公益课程

举办 7 场“小小金融家”开放日活动，并为 456 个爱心暑托班办班点提供 650 余次财商公益课程，覆盖青少年儿童超过 24,000 人次。

金融启蒙融合环保教育

在“六一”国际儿童节与世界环境日之际，总行风险管理部联合黄浦支行、总行团委共同举办“小小金融家 绿色‘童’行”总行体验日活动。活动通过沉浸式参观、趣味金融小课堂和财商游戏，将金融启蒙与绿色环保理念相结合，引导少年儿童思考金融助力环境保护的方式。



本行开展“小小金融家”财商启蒙活动

开展校园足球公益

本行积极发挥金融国企在促进区域协调发展中的桥梁作用，以校园足球为载体，持续深化青少年体育公益实践。报告期内，本行分别向西藏日喀则市、新疆克拉玛依市捐赠各 50 万元，持续推进青少年足球“沪培”计划与“逐梦绿茵”足球人才培养项目；向上海市体育发展基金会普陀女足发展专项基金捐赠 50 万元，用于改善青少年足球训练设施条件。

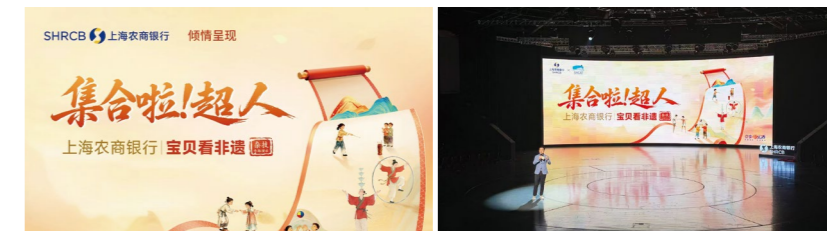
案例 | 深化沪藏交融，助力高原少年逐梦绿茵

为响应国家关于促进民族团结与区域协调发展的号召，本行自 2024 年起启动为期三年、总投入 150 万元的日喀则青少年足球“沪培”计划，旨在以体育为纽带，深化沪藏两地交往、交流、交融，推动当地校园足球从兴趣启蒙向系统化、专业化方向发展。2025 年恰逢西藏自治区成立 60 周年，本行捐赠 50 万元实施“沪培”交流计划，组织开展各类青少年足球交流活动。8 月，首届“上海农商银行杯”校园足球联赛在萨迦镇中心小学举办，为孩子们搭建起展示自我、追逐梦想的广阔舞台。



传播弘扬非遗文化

本行积极投身中华优秀传统文化的保护与传承，通过跨界合作推动非物质文化遗产融入公众生活。报告期内，本行联合中国福利会上海儿童艺术剧场共同开展“宝贝看非遗”中华传统文化传播活动，通过举办《集合啦！超人》年度专场演出、打造非遗特色网点、组织主题文化周及非遗工作坊等多种形式，向公众、特别是青少年群体普及非遗知识，促进中华传统艺术的共享。



参与公益志愿服务

本行深入推进社区公益与志愿服务。2025 年，本行开展公益活动 3,948 场，青年志愿者参与达 10,528 人次，公益项目直接受益 76,173 人次，将金融温度传递至社区一线。

2025 年主要公益志愿服务

关爱特殊群体

持续实施“圆梦微心愿”等项目，为社区困难家庭、自闭症儿童等提供物资支持与陪伴服务；分支机构结合“世界自闭症关注日”，举办公益徒步、科普互动等活动，促进公众对孤独症群体的理解与接纳。

敬老助老

深化“心家园”公益服务，青年员工志愿者赴多家养老机构开展墙体彩绘活动，美化居住环境；重阳节期间，通过文艺汇演、反假货币主题朗诵等形式，为老年群体送上特色节日问候。

社区共建

积极参与上海市各区志愿服务季公益市集，推动便民服务、金融宣传与社区生活融合，让市民在家门口享受有温度的志愿服务。

案例 | 员工徒步筹款，支持困境儿童

2025 年 5 月，本行连续第八年组织员工志愿者参与“一个鸡蛋的暴走”公益徒步筹款活动。本次活动共有 85 名员工完成 50 公里徒步挑战，以身体力行的方式推动公益倡导，累计获得 785 笔捐赠支持，筹集善款 11.10 万元，所筹资金将用于支持中西部地区困境儿童的健康发展需求。活动期间，本行 20 名持证急救志愿者全程提供安全保障，确保活动顺利开展。



本行在公益活动现场设立志愿服务点



本行参加“一个鸡蛋的暴走”公益徒步活动

社会绩效数据

指标名称	单位	2025 年	2024 年	2023 年
“三农”金融¹⁰				
涉农贷款余额	亿元	660.04	644.33	663.78
普惠型涉农贷款余额	亿元	153.41	148.37	142.95
涉农经营主体担保基金业务累计发放贷款	亿元	12.50	11.44	10.12
农户贷款	亿元	208.04	193.76	161.17
农村非金融企业及机关团体贷款	亿元	117.04	114.89	160.26
城市非金融企业及机关团体涉农贷款	亿元	333.38	334.01	340.84
非农户个人农林牧渔业贷款	亿元	1.58	1.67	1.51
普惠金融				
中小企业贷款余额	亿元	4,738.65	4,521.24	4,492.69
小微企业贷款余额	亿元	3,183.20	2,969.80	2,870.24
中小企业贷款客户数量	户	63,634	56,114	56,806
小微企业贷款客户数量	户	62,572	55,102	55,567
普惠小微贷款余额	亿元	928.31	866.08	779.28
普惠小微贷款余额增长率	%	7.18	11.14	21.55
普惠小微贷款户数	户	59,586	52,040	50,268
累计投放中小微无缝续贷	亿元	726.08	672.94	611.74
- 其中中小微企业无还本续贷累计发生额	亿元	444.41	237.57	199.95
- 惠及企业	家	5,966	2,866	2,382
支持民营企业				
民营企业贷款余额 ¹¹	亿元	2,970.77	2,978.21	/

¹⁰ 2025 年涉农贷款余额、普惠型涉农贷款余额、农村非金融企业及机关团体贷款、城市非金融企业及机关团体涉农贷款根据国家金融监督管理总局 2025 年调整后统计口径披露，2024 年数据根据该口径作追溯调整，2023 年数据未作调整不可比。

¹¹ 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，不含票据贴现。

指标名称	单位	2025 年	2024 年	2023 年
当年首次建立授信合作关系民营企业数量	家	3,856	4,055	4,000
科技金融¹²				
科技贷款余额	亿元	1,212.52	1,074.57	925.16
科技贷款余额占比	%	23.58	21.94	20.47
科技贷款客户数	户	5,787	5,281	3,275
数字金融				
信息科技投入金额	亿元	14.39	13.35	11.35
信息科技投入金额较上年增长率	%	7.79	17.64	14.05
金融科技人员数量	人	948	904	818
金融服务可及性				
线下服务规模				
营业网点数量	个	362	364	364
大型居住社区覆盖率	%	95	95	92
智能柜台覆盖率	%	100	100	100
智能柜员机数量	个	804	797	794
适老服务网点数量	个	322	315	300
网点适老服务覆盖率	%	100	100	/
养老金融特色网点数量	个	115	55	2
设置无障碍通道的网点数量	个	322	315	300
无障碍环境建设网点	个	3	3	2
线上服务规模				
线上渠道用户数（个人手机银行、微信银行、网上银行去重客户数）	万户	688.45	649.63	613.28
个人手机银行客户	万户	612.64	570.61	534.52
个人手机银行客户增长率	%	7.37	6.75	/

¹² 2025 年数据根据最新监管口径《金融“五篇大文章”总体统计制度统计指标》（上海银发〔2025〕45 号）统计披露，2024 年数据根据该口径作追溯调整，2023 年数据未作调整不可比。

指标名称	单位	2025 年	2024 年	2023 年
个人手机银行月活客户	万户	152.84	113.66	91.96
个人手机银行月活增长率	%	34.47	23.60	23.94
远程银行人工服务量	万次	78.40	95.48	102.40
消费者权益保护				
消费者权益保护培训次数	次	262	230	4
消费者权益保护培训总时长	小时	1,048	920	/
消费者权益保护培训参与人次	人次	22,764	19,450	36,646
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	6,980	6,873	6,944
消费者金融教育培训总时长	小时	19,000	17,000	/
消费者金融教育培训参与人次	万人次	475.18	467.12	388.90
负责任营销、公平广告培训次数	次	1	1	/
负责任营销、公平广告培训参与人次	人次	293	269	/
债务催收培训次数	次	64	2	/
债务催收培训参与人次	人次	641	80	/
客户咨询及处理	例	1,897,455	2,229,968	2,471,347
客户投诉处理率	%	100	100	100
客户投诉数量	件	6,546	5,874	3,443
投诉响应率	%	100	100	100
客户调查满意度	%	99.44	99.39	99.43
员工雇佣				
员工总数	人	9,795	9,821	9,544
男性员工人数	人	4,587	4,594	4,519
女性员工人数	人	5,208	5,227	5,025
男性管理人员人数	人	817	798	787
女性管理人员人数	人	773	763	728
女性管理人员占比	%	48.62	48.87	48.05

指标名称	单位	2025 年	2024 年	2023 年
男性基层员工人数	人	3,770	3,796	3,732
女性基层员工人数	人	4,435	4,464	4,297
劳动合同制员工人数	人	9,329	9,276	8,936
劳务派遣制员工人数	人	466	545	608
硕士及以上员工人数	人	2,476	2,367	2,110
本科员工人数	人	6,442	6,455	6,309
本科（不含）以下员工人数	人	877	999	1,125
35 岁及以下员工人数	人	5,248	5,481	5,430
36（含）-55 岁（含）员工人数	人	4,087	3,936	3,784
56 岁及以上员工人数	人	460	404	330
沪籍员工人数	人	8,009	7,967	7,770
非沪籍员工人数	人	1,786	1,854	1,774
港澳台员工人数	人	2	2	2
少数民族员工人数	人	130	130	119
残障员工人数	人	17	14	15
新进员工总数 ¹³	人	529	753	940
新进男性员工人数	人	235	450	433
新进女性员工人数	人	294	303	507
新进应届生员工人数	人	424	595	581
新进社会招聘员工人数	人	105	158	359
员工流失率¹⁴				
员工流失率	%	2.71	2.71	4.04
男性员工流失率	%	2.14	2.24	3.98
女性员工流失率	%	3.19	3.10	4.09
35 岁及以下员工流失率	%	4.39	4.12	6.09
36（含）-55 岁（含）员工流失率	%	0.65	0.81	1.06
56 岁及以上员工流失率	%	0	0	0

¹³、¹⁴ 【统计口径】 新进员工指标的统计口径为当年末在职劳动合同制员工。员工流失指标的统计口径为劳动合同制员工。

指标名称	单位	2025 年	2024 年	2023 年
员工福利				
劳动合同签订率	%	100	100	100
非薪酬福利覆盖率	%	100	100	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	145.33	84.43	107.05
帮助困难员工人次	人次	711	350	/
员工权益保障				
参与员工满意度调查的员工占比	%	62.93	55.93	/
员工满意度	分 (1-5)	4.13	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
职业健康与安全				
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	34	15	23
因工伤损失工作日数	日	1,731	652	969
安全生产投入	万元	8,640	10,190	9,200
安全生产教育培训员工覆盖率	%	100	100	100
安全生产教育培训小时数	小时	82	67	58
员工培训				
员工培训课程期数	期	2,947	2,424	2,195
员工培训经费支出	万元	2,618.22	2,812.10	1,891.00
员工参与培训人次	人次	379,512	369,123	331,817

指标名称	单位	2025 年	2024 年	2023 年
男性员工参与培训人次	人次	177,726	172,666	157,112
女性员工参与培训人次	人次	201,786	196,457	174,705
员工参与培训总时长	小时	1,354,197	1,514,391	1,738,521
男性员工参与培训总时长	小时	634,171	708,391	823,174
女性员工参与培训总时长	小时	720,026	806,000	915,347
员工受训百分比	%	99.48	99.61	99.60
男性员工受训百分比	%	99.54	99.60	99.62
女性员工受训百分比	%	99.42	99.61	99.58
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	%	99.38	99.60	99.59
员工人均培训小时数	小时	138.25	154.20	182.16
男性员工人均培训小时数	小时	137.09	154.39	163.82
女性员工人均培训小时数	小时	139.28	156.88	202.56
高管员工人均培训小时数	小时	271.33	194.38	159.24
中层员工人均培训小时数	小时	151.87	160.33	157.07
基层员工人均培训小时数	小时	137.81	154.02	179.30
公益慈善				
公益慈善捐赠金额	万元	2,700.40	1,782.40	1,175.80
开展各类公益活动次数	次	3,948	3,175	2,705
公益慈善项目数	个	45	42	39
公益慈善项目受助人次	人次	76,173	78,356	30,278
志愿者活动时长	小时	9,212	8,708	/
志愿者活动参与人次	人次	10,528	/	/
志愿者员工人数	人	2,632	/	/

03

治理篇

本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，强化合规内控和风险管理，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。

本章所响应的 SDGs:



本篇所涉及的重要可持续发展议题:

- 公司治理
- 商业道德管理（公司行为）
- 风险管理
- 采购管理



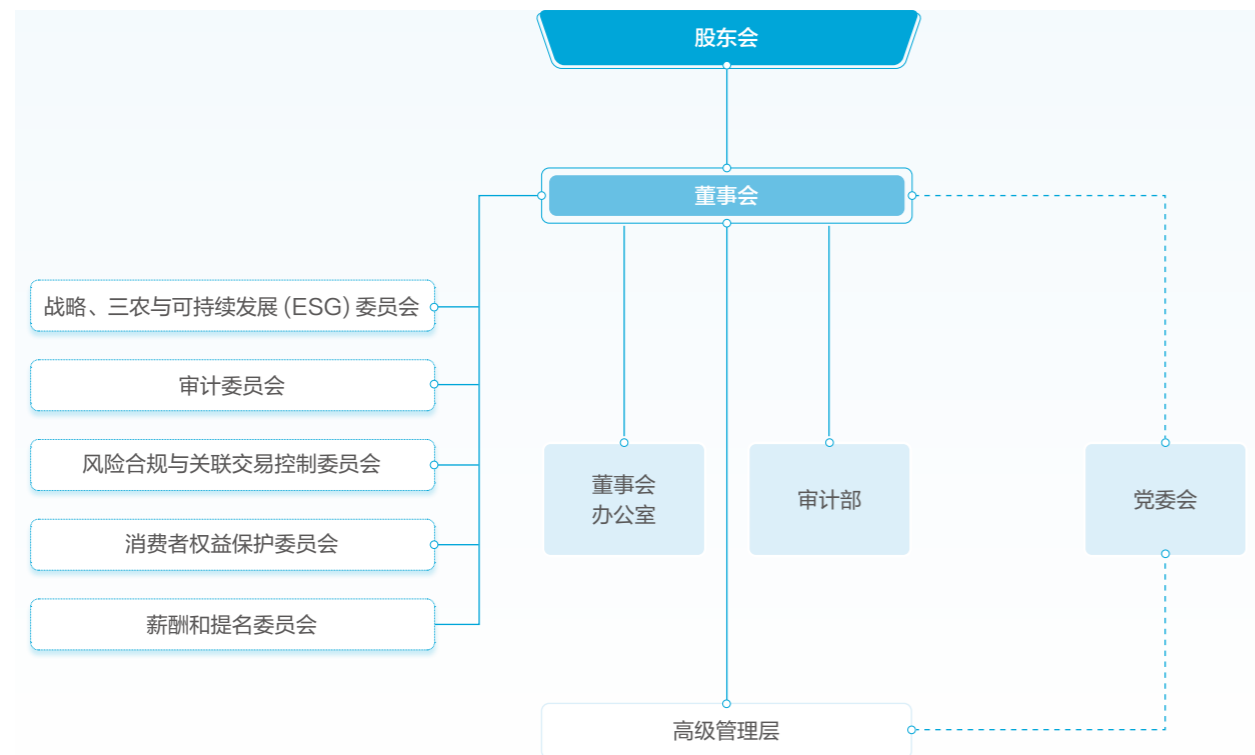
公司治理

本行严格按照《公司法》《商业银行法》《银行保险机构公司治理准则》和监管部门要求，致力于探索完善中国特色现代企业公司治理架构，坚持将党的领导全面融入公司治理各环节，不断健全公司治理制度体系，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，不断提升公司治理效能。

2025 年，本行贯彻落实《公司法》及主管、监管部门监事会改革要求，优化公司治理顶层设计，完成《公司章程》修订，新制定或修订公司治理制度共 21 项；撤销监事会和监事，由董事会审计委员会承接《公司法》规定的监事会职权，正式形成单层制公司治理架构。

本行搭建党委会与股东会、董事会、高级管理层之间“权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡”的公司治理架构体系；确立以《公司章程》为基础，四大治理主体规范运作规则为框架，股东股权管理、关联交易管理、董事高管管理、信披内幕投关、股权投资等管理制度为支撑的“1+4+N”公司治理制度体系，为本行高质量、可持续发展提供坚实保障。

公司治理架构图



党建引领

融入公司治理，赋能经营管理

本行坚持“两个一以贯之”，把党的领导、党的建设融入公司治理各个环节、各个层级和日常经营的各个方面，充分发挥党委“把方向、管大局、保落实”的领导作用。修订《贯彻落实党委研究讨论“前置程序”实施细则》，动态调整党委前置研究讨论重大经营管理事项清单，持续健全党委发挥领导作用的制度机制。

坚持以党委科学决策保障本行全面履行经济责任、政治责任、社会责任，在经营管理关键领域加强战略统筹、顶层设计。2025 年，本行党委通过专题研究战略 OKR、“抓执行 强管理 炼内功”重点工程等工作，更好发挥谋全局、议大事、抓重点作用；通过前置研究提升新型农业经营主体金融服务、数字化信贷系统建设等重要事项，强化前瞻谋划和价值引领；通过定期听取经营层工作推进等汇报，强化重点工作闭环管理，持续推动党建工作与经营管理在目标、任务、路径上深度融合。

深化学习教育，推进正风肃纪

2025 年，本行将认真开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育作为重大政治任务，强化组织领导、周密部署安排，一体推进学查改，取得一系列实际效果。

- “学得深”** 总行层面组织学习研讨 8 次，同时，通过参观学习中共四大纪念馆、上海市警示教育基地，加强对新提拔干部、年轻干部及关键岗位干部的思想引导。
- “改得实”** 开展 5 轮对照检视，对即知即改、立行立改事项，做到立即改、改到位；对纳入集中整治的突出问题，紧密结合中心工作统筹推进。截至 2025 年末，总行党委发现的问题已全部完成整改。
- “贴得近”** 总行领导班子深入开展调查研究，推动解决基层问题；持续发挥“共同家园委员会”平台作用，广泛听取基层员工关于改进工作作风的意见建议。
- “督得严”** 举办线下专题培训会、开展线上宣导“月月讲”，全面摸排全行学习教育情况，系统落实“四不两直”督查检查工作，把好学习教育成效关。

治理架构

股东会

股东会是本行的最高权力机构，由全体股东组成。股东会负责选举和更换非由职工代表担任的董事，决定董事的薪酬，审议批准董事会报告、利润分配方案、《公司章程》修订案、增加或减少注册资本、债券发行方案等事项。2025 年，本行召开股东会 2 次，股东会审议议案 19 项，听取汇报事项 8 项。

董事会

董事会运作

本行董事会是本行的经营决策主体，定战略、作决策、防风险，对本行经营和管理承担最终责任。本行董事会下设战略、三农与可持续发展（ESG），审计，风险合规与关联交易控制，消费者权益保护，薪酬和提名 5 个专门委员会。2025 年，本行全体董事秉持高度的责任感与敬业精神，忠实、勤勉履行义务。报告期内，本行召开董事会 8 次，董事会审议议案 103 项，听取汇报事项 33 项；董事会各专门委员会召开会议 31 次，审议议案 124 项，听取汇报事项 46 项。董事会及董事会专门委员会的出席率分别达到 93% 和 97%，为本行的稳健高效经营提供坚实的决策保障。

董事会构成

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，全面提升董事会有效性。截至 2025 年末，本行董事会由 14 名董事组成，执行董事 2 名，非执行董事 7 名（其中职工董事 1 名，股东董事 6 名），独立董事 5 名。

董事独立性

2025 年，本行修订《独立董事工作制度》，进一步优化董事会提名与履职机制，压实独立性与责任边界，并强化专业委员会协同，充分发挥独立董事在公司治理中参与决策、监督制衡、专业咨询的重要作用，确保独立董事依法独立行使职权。截至 2025 年末，本行独立董事占比 36%。

董事会多元化

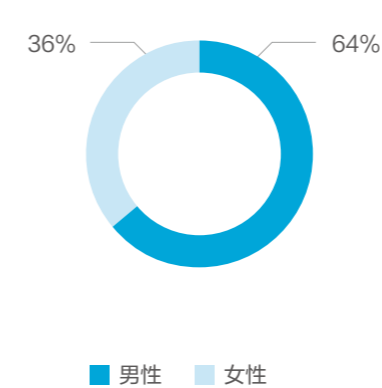
本行将多元化理念融入公司治理内核。2025 年，本行修订《公司章程》，主动将“董事会成员多元化”作为承诺条款予以法定化，明确提出“推进董事会成员多元化，包括但不限于性别、年龄、文化、教育背景和专业经验的多元化”。截至 2025 年末，本行董事会成员女性占比 36%，研究生及以上学历占比 57%，且年龄分布广泛，可充分保障行业经验与新兴理念的深度融合，提升决策的全面性和有效性。

2025 年董事会成员职务、性别、年龄及专业背景一览

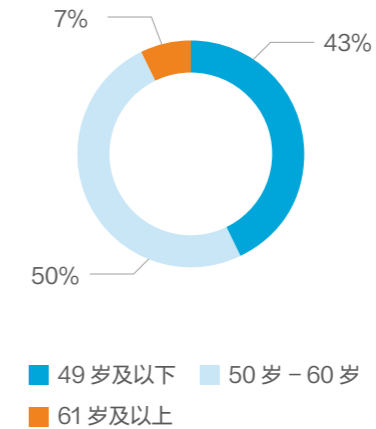
董事姓名	职务	性别	年龄	专业背景
徐力	董事长、执行董事	男	58	金融（银行）
汪明	副董事长、执行董事、行长	男	50	金融（银行）
应长明*	职工董事	男	53	金融（银行）
管蔚	非执行董事	女	54	经济、财务
张雪雁	非执行董事	女	51	经济、风险管理
王娟	非执行董事	女	53	财务、ESG
刘宇	非执行董事	男	41	财务、经济
阮丽雅	非执行董事	女	42	金融、财务
乐嘉伟	非执行董事	男	48	财务、ESG
黄纪宪	独立董事	男	66	金融、风险管理
陈纓	独立董事	女	54	审计、财务
陈贵	独立董事	男	47	法律、经济
刘运宏	独立董事	男	49	法律、金融
李培功	独立董事	男	44	会计、ESG

注：应长明先生于 2026 年 4 月 15 日因工作变动，辞去本行董事及董事会审计委员会的职务。

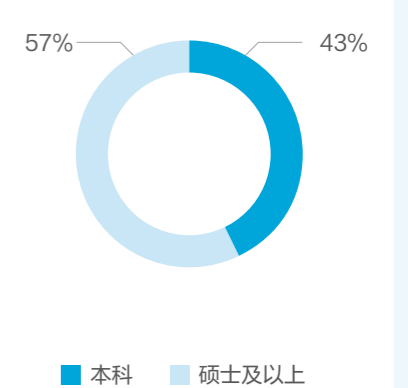
董事性别分布



董事年龄分布



董事学历分布



董事会专业性

紧扣自身战略发展与 ESG 管理需求，本行遴选具备财务会计、风险管理、法律合规、绿色金融及公司治理等专长的行业专家，组建多领域复合型决策团队。通过持续引入优质“外脑”资源，本行不断增强董事队伍与全行战略的适配性，充分发挥董事会定战略、作决策、防风险的核心作用。

2025 年董事会下设专门委员会成员名单及管理经验一览

董事会下设专门委员会	成员名单	管理经验
战略、三农与可持续发展(ESG)委员会	主任委员：徐力 委员：汪明、管蔚、张雪雁、陈纓、李培功	主任委员拥有超过 30 年的银行业务与高级管理人员任职经验，其余委员均拥有丰富的大型企业经营管理和 ESG 管理经验。
审计委员会	主任委员：陈纓 委员：应长明、黄纪宪、陈贵	主任委员曾任大型国有企业高级管理人员及财务总监，拥有正高级会计师职称，主任委员和其余委员均拥有丰富的财务、会计、审计相关专业知识与管理经验。
风险合规与关联交易控制委员会	主任委员：黄纪宪 委员：汪明、王娟、陈贵、刘运宏	主任委员曾任大型国有商业银行一级分行行长及内部审计局局长，主任委员和其余委员均拥有丰富的法律、风险和合规管理经验。
消费者权益保护委员会	主任委员：汪明 委员：王娟、阮丽雅、陈贵	主任委员曾任商业银行高级管理人员及总法律顾问，主任委员和其余委员均拥有丰富的消费者权益保护与合规管理经验。
薪酬和提名委员会	主任委员：储晓明* 委员：刘宇、乐嘉伟、刘运宏、李培功	主任委员曾任大型证券公司董事长，主任委员和其余委员均拥有丰富的公司治理和成本管理工作经验。

注：1. 各位董事的主要工作经历详见本行《2025 年年度报告》的“董事、高级管理人员主要工作经历”章节。
2. 储晓明先生独立董事任职资格于 2026 年 1 月 6 日经国家金融监督管理总局上海监管局核准。

董事履职评价

本行持续完善《董事和高级管理人员职业道德准则》《董事履职评价办法》等制度体系。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，差异化评价董事履职情况，建立和践行高标准的职业道德与专业素养，强化董事自律约束，督促其积极践行 ESG 标准，为全行高质量、可持续发展提供坚实的治理保障。

2025 年，本行严格依照上述制度要求，综合运用资料分析、行为观察、履职测评等评价方法，开展董事自评、董事互评、董事会评价、监事会评价等。评价结果显示，本行全体董事在 2024 年的履职评价结果均为称职。

董事培训

本行注重对董事的履职能力建设，积极组织并鼓励董事参与各类专业培训，确保其更好适应市场变化与监管要求，持续提升科学决策与履职效能。2025 年，本行董事参与多项培训，主要包括上海证券交易所举办的《上市公司董事、监事和高管合规履职培训》《上市公司独立董事后续培训》《独立董事履职学习平台培训》，中国上市公司协会举办的《独立董事能力建设培训》，以及本行内部开展的重点合规领域专题培训等，人均参与培训时长达 9.7 小时。

案例 | 开展新《反洗钱法》专题培训

2025 年 3 月，本行邀请第三方专业机构专家，围绕新《反洗钱法》核心修订内容，面向董事、监事及高级管理人员举办集中培训。参训人员重点聚焦“基于风险”原则、客户尽职调查标准、可疑交易监测阈值等重要变化，并就其对日常业务流程的潜在影响进行深入研讨。此次专项培训切实强化董事、监事及高级管理人员应对合规管理新挑战的认知，进一步压实其作为洗钱风险管理“第一责任人”的履职义务，为本行在新法背景下筑牢合规防线奠定坚实基础。

董事薪酬

本行制定并持续完善《董事薪酬管理办法》，明确薪酬的构成和标准，实行差异化薪酬激励，配套薪酬追索扣回机制，实现薪酬与绩效双向挂钩，以科学激励约束，强化董事履职担当。

高级管理层

职责与人员构成

本行实行董事会领导下的行长负责制，根据《公司章程》，本行高级管理层由行长、副行长、董事会秘书及本行董事会认定的其他人员组成。截至报告期末，本行共有高级管理人员 7 名，其中行长 1 名，副行长 5 名，董事会秘书 1 名。

截至报告期末



薪酬考核与约束机制

本行针对高级管理人员建立科学的薪酬管理与考核体系，并将可持续发展相关指标纳入对高级管理人员的考核中。

绩效薪酬延期支付和追索扣回

- 高级管理人员薪酬由年薪和中长期激励构成。本行严格遵循中国银行业监督管理委员会（现国家金融监督管理总局）《商业银行稳健薪酬监管指引》相关规定，修订印发《绩效薪酬延期支付和追索扣回管理办法》。针对高级管理人员及对风险有重要影响岗位的员工（含离职人员），实行绩效薪酬延期支付与追索扣回机制，并将延期支付返还与风险状况紧密挂钩。
- 如在任期内发生违规违纪、因重大财务差错导致财务报表重述并基于该错误数据发放薪酬，或对本行财产、声誉造成重大损害等情形，在经本行相关机构责任认定后，本行将依法依规止付未发薪酬，并全部或部分追回已发的年度绩效薪酬及中长期激励。

薪酬与可持续发展挂钩

- 本行实施《职业经理人考核管理办法》，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。考核指标体系涵盖经营效益、发展转型、风险管理与合规经营等核心维度。
- 为推动可持续发展战略落地，本行将普惠金融、绿色贷款、消费者权益保护、反洗钱等 ESG 关键指标纳入高管薪酬考核体系，引导高级管理人员聚焦长期价值创造与社会责任履行。

本行主动接受资本市场及社会公众监督，公开披露董事与高级管理人员的薪酬情况。截至 2025 年末，董事长徐力发放的归属于 2025 年度的基本年薪为 49.59 万元，归属于 2025 年度的绩效年薪为 34.02 万元，社会保险及住房公积金等的单位缴存部分为 16.78 万元；行长汪明发放的归属于 2025 年度的基本年薪为 43.75 万元，社会保险及住房公积金等的单位缴存部分为 9.83 万元，其余董事及高级管理人员的薪酬情况详见本行《2025 年年度报告》。

投资者权益保障

本行建立高效、专业、协同的投资者关系管理工作体系，积极构建公平、透明、高效的投资者权益保障机制，切实维护全体股东、特别是中小投资者的合法权益。

股权管理

本行持续加强股东股权管理，认真落实监管要求，夯实股权管理制度根基。2025 年，本行修订完善《股权管理办法》《董事和高级管理人员所持公司股份及其变动管理办法》《募集资金管理办法》，引导“关键少数”合规持股。2025 年，本行董事长切实履行“第一责任人”职责，副董事长、行长等高级管理人员严格遵规履职，确保全行未发生股权违规事件；董事、高级管理人员等“关键少数”均按要求严格履行购股锁定期承诺，个人持股行为合法合规。

本行建立健全主要股东资质持续监测与评估机制。2025 年，本行依法合规开展主要股东及大股东评估工作，相关评估报告经董事会审议通过后报送监管机构，并就大股东评估情况向年度股东会进行专项汇报。本行定期开展评估及信息核查，关注大股东持股行为、主要股东股权转让、质押及关联交易等重点领域，督促股东严格履行承诺并规范持股行为。

市值管理

本行高度重视市值管理，实施《三年股东回报规划（2024-2026）》，为投资者提供持续、稳定、合理的投资回报。2025 年，本行制定《市值管理办法》，披露估值提升计划和“提质增效重回报”专项行动方案，推动本行投资价值提升；在《公司章程》中完善利润分配制度，明确核心一级资本充足率的合意水平，并将现金分红比例的稳中有升作为重要目标；在行业内率先实施完成 2025 年中期现金红利派发，及时向投资者分享价值创造成果。

投资者关系管理

本行已建立高效、专业、协同的投资者关系管理体系，制定并不断完善《投资者关系管理办法》，夯实工作制度基础。本行坚持“走出去”与“请进来”、“线上交流”与“线下互动”相结合，持续拓展投资者沟通渠道，通过公司官方网站、投资者信箱、咨询电话、“上证 e 互动”平台等渠道，采取股东会、投资者说明会、专题投资者开放日、接待调研、路演走访等多种形式，切实提升投资者沟通深度和成效，传递公司投资价值。

2025 年主要投资者活动**业绩说明会**

- 报告期内召开业绩说明会 3 次，其中，2024 年度业绩说明会创新采用“视频直播 + 现场互动 + 网络文字互动”形式，累计浏览量近 55 万次。
- 积极参加 2025 年上海辖区上市公司集体接待日暨中报、三季报业绩说明会，与广大中小投资者开展在线互动。

机构交流

- 积极参加券商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，并主动路演走访多家机构，全年通过各类活动触达机构投资者超过 600 家次。

主题活动

- 紧扣国家战略与业务重点，成功举办科技金融专题投资者活动，有效增进市场对本行战略经营与业务发展的深度理解。

本行高度重视中小投资者合法权益。报告期内，举办“我是股东”中小投资者走进上市公司专项活动；接听中小投资者咨询电话百余次，“上证 e 互动”平台提问及时回复率 100%，充分保障中小投资者的知情权、参与权与沟通诉求。

报告期内，本行荣获中国上市公司协会评定的“2024 年度上市公司投资者关系管理最佳实践”、证券时报第十五届中国上市公司投资者关系天马奖、第八届中国卓越 IR 年度“最佳资本市场沟通奖”。

信息披露

本行严格落实上市公司信息披露相关监管规定，优化信息披露管理制度体系。2025 年，本行修订完善《信息披露管理办法》《内幕信息知情人管理办法》等制度，进一步明确审计委员会对信息披露的监督职责，细化暂缓或豁免披露有关规定。截至报告期末，本行已形成包括信息披露管理办法、内幕信息知情人管理办法、定期报告编制规程等在内的较为完善的信息披露制度体系。

本行保障投资者知情权，遵循“公开、公平、公正”原则，真实、准确、完整披露公司治理和经营管理信息，确保披露内容简明清晰、通俗易懂且保持连贯性，为全体投资者、特别是中小投资者及时、准确、平等获取信息提供便利。在常规法定披露渠道的基础上，本行积极探索采用 H5、微信长图等可视化形式集中展示定期报告核心数据，提升投资者阅读体验。报告期内，本行在上海证券交易所 2024—2025 年度信息披露评价中蝉联最高等级“A 级”。

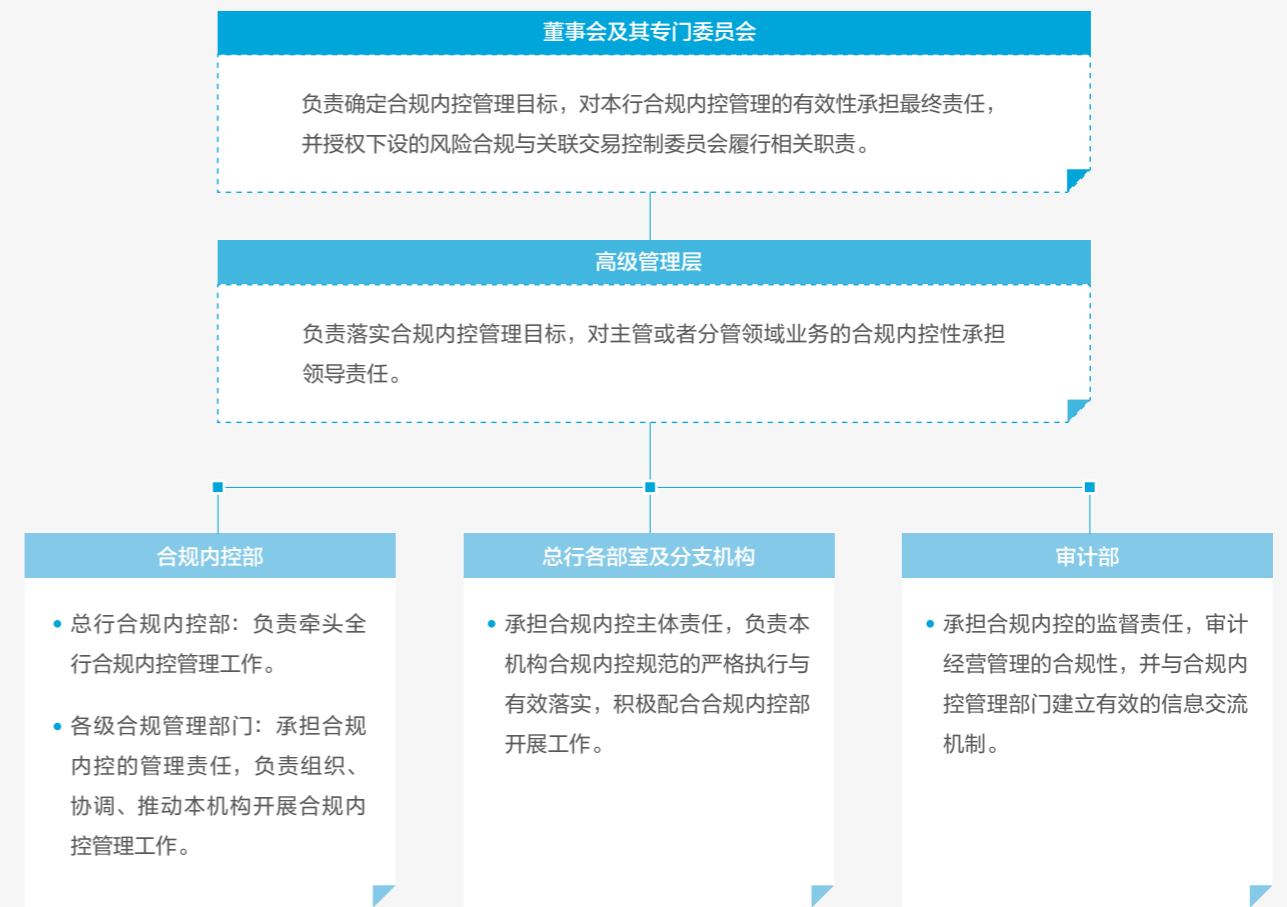
信息披露主要类型

披露文件类型	2025 年披露数量	披露价值与亮点
定期报告	4 份	聚焦价值传递与市场关切，优化展示内容与逻辑，增强可视化与可读性，着力提升报告有效性与决策参考价值。
临时公告	48 份	及时披露公司重大经营动态，切实保障各类投资者的公平知情权。
ESG 报告	1 份	全面体现本行在环境、社会和治理领域的实践，拓宽信息披露的广度与深度，有效传递本行投资价值与社会价值。

商业道德管理(公司行为)

本行高度重视合规内控管理建设，围绕合规管理、流程管控、检查监督与评价机制等重点领域，推动合规内控管理不断规范完善。为确保内控体系高效运转，本行构建权责清晰、分层管理的合规组织架构体系。同时，本行以《合规管理办法》《内部控制管理办法》等制度为纲领，明确本行合规内控相关工作的组织架构与职责体系，规范合规内控管理要求。2025 年，本行修订《合规管理办法》，进一步强化合规人员履职保障；制定《内部控制流程与缺陷管理规定(试行)》，系统构建覆盖流程管控与缺陷管理的内控体系框架和运行模式，修订《内部控制评价实施细则》，不断提升内部控制的体系性和有效性。

合规内控组织架构图



员工行为管理

本行构建“决策层定方向、执行层抓落实、统筹层总协调、专项层强支撑”的员工行为管理治理架构，制定《员工行为守则》《员工异常行为管理规定》《从业人员行为管理办法》《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。

排查模式

构建“日常排查+集中排查+专项排查”三位一体的行为排查模式，在按季度开展常规排查的基础上，聚焦资金往来异常、操作风险等核心风险点，构建“覆盖全岗位、贯穿全流程”的员工行为管理机制。

- **日常排查**：按季度开展员工异常行为排查，明确排查要点，对发现的异常行为及时报送至总行牵头管理部门，做好深入核查跟踪。
- **集中排查**：2025年，总行部室、分支行及控股子公司开展员工异常行为集中排查，排查对象包括全部岗位员工以及可能以本行名义对外或为客户提供服务或可能接触到涉密信息的外包人员。
- **专项排查**：开展各重点领域专项排查工作，覆盖总行及各分支行关键岗位、重点业务，对发现问题落实闭环整改。

数字预警

搭建多维度数字化管控矩阵，全方位提升员工异常行为的识别精准度与监测力度，有效防范员工道德风险与操作风险。

- **建设合规案防预警监测系统**：结合内外部数据构建预警模型，加强对员工异常行为的线上化管控。
- **上线零售预警管理平台**：部署业务风险提示预警规则，实现风险事件的线上化排查与留痕，提升业务处理效能。
- **提高运营系统操作安全防控水平**：通过视频分析监测、远程盘库等技术强化防控手段。

合规宣贯

- 积极倡导和培育合规文化，通过案例收集，警示案例宣导等方式，在全行范围内开展合规文化的宣导工作，覆盖全体员工（包含劳务派遣员工）。2025年，编写5期《员工违规行为处理案例》、1期典型警示案例通报，以及《员工违规行为典型案例汇编》《上海银行业金融机构行政处罚典型案例汇编》，以案明规，加强问责警示。

考核问责

- 将员工行为管理成效纳入全行绩效考核体系，并与员工薪酬、晋升、评优直接挂钩。
- 对排查发现的各类违规行为，坚持“零容忍”态度，依法依规从严问责。

反贪腐

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，将廉洁金融作为稳健运营的基石，制定《廉洁金融文化建设实施意见》《党风廉政建设责任制实施办法》等核心制度，明确总行高级管理人员对全行党风廉政建设负全面领导责任，各级机构主要负责人为第一责任人，强化政治监督，提高监督执纪力度，加强廉洁教育，营造风清气正的金融生态环境。

巡察监督

- 在总行成立巡察工作领导小组，有序推进覆盖全行的巡察工作。巡察组遵循严谨的工作流程，通过听取汇报、个别谈话、查阅资料及受理信访举报等方式，重点核查推进党风廉政建设和反腐败、管理层作风建设和廉洁自律等工作情况。对于未能正确履行规定职责或触碰红线的人员，本行视情节轻重给予批评教育、纪律处分或组织处理；涉嫌犯罪的坚决移送司法机关依法处理，确保责任追究公正透明。

考核制度

- 建立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。考核结果直接挂钩管理层的业绩评定与选拔任用，确保责任落实到位。

清廉文化建设

开展覆盖全体员工（包含劳务派遣员工）的理论学习以及警示教育，持续提升全员廉洁意识和行为规范：

- 召开全行级学习教育警示教育会，通报监督执纪情况并集中观看违纪违法典型案例警示教育片，深刻剖析突出问题。
- 持续推进“清廉角”建设，截至2025年末，全行已建成26个特色“清廉角”，2家网点获评上海银行业清廉金融文化建设优秀网点。依托网点阵地，本行积极开展“清风进社区”活动，有效提升公众对金融廉洁的认知与信任。
- 依托“上海农商党建”公众号，发布“说案子 拉袖子 系扣子”专题，开展以案说德、以案说纪、以案说法、以案说责，辨析各类违纪情形，强化教育针对性。



举报管理

本行致力于建立开放、透明的监督环境，制定《信访工作管理办法》《违规违纪行为举报处理办法》等制度，规范举报受理、核查与处理流程。

举报流程与举报渠道

- 举报可采用实名举报和匿名举报。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，由总行办公室归口管理，根据被举报人分级处理。
- 归口管理部门收到举报之日起 15 日内审查决定是否受理，并告知举报人。
- 举报处理人员及时开展举报调查工作，并在不泄露国家秘密、商业秘密和个人隐私的前提下及时反馈举报人。
- 对核查被举报的违规事实清楚、证据确凿的，按照本行相关违规违纪行为处理规定执行。

- 提供信息网络、书信、电话、传真、走访等举报渠道。
- 设立 7 × 24 小时举报热线电话，并在官方网站主页及各营业场所公布，接受社会公众的监督举报。

举报人保护措施

信息保密

举报处理人员依法对举报人隐私及举报材料履行严格保密义务。

防报复

严禁任何单位和个人以任何形式恐吓、威胁或打击报复举报人，严肃查处侵犯举报人合法权益的行为。

利益冲突回避

举报处理人员若与举报事项或相关人员存在直接利害关系，必须依法回避。

反洗钱

本行严格遵守国家反洗钱法律法规及监管要求，将洗钱风险管理纳入全面风险管理框架，并建立覆盖董事会、高级管理层和总分支机构的洗钱风险管理架构。2025 年，本行紧密围绕新《反洗钱法》要求，修订洗钱风险管理政策及客户洗钱风险评估等相关制度，启动新一代智能反洗钱系统建设，实施洗钱风险自评估，持续提升洗钱风险管理质效。

尽职调查

本行遵循“基于风险”与“了解你的客户（KYC）”原则，建立客户尽职调查内控制度，识别并采取合理措施核实客户及其受益所有人身份，并在业务关系存续期间持续关注并评估客户整体状况及交易行为。

行为要求

本行严禁员工以任何形式参与或协助洗钱活动，明确要求全体员工在产品研发、营销服务全流程中履行反洗钱职责，对依法履行义务获得的信息予以保密，对可疑行为负有举报义务。

专项培训

本行遵循“区分层级、区分对象、不同形式、不同内容”的原则，将高管、反洗钱岗、一线业务及控股子公司员工纳入季度常规培训，并推行岗位人员跟岗学习机制。2025 年，新《反洗钱法》系列宣贯、岗位准入等反洗钱相关主题培训覆盖 5,228 人次。

反恐怖融资

本行严格遵守反恐怖融资相关法律法规，在业务端，本行严禁开立匿名账户，并禁止与任何空壳银行开展直接或间接交易。在日常运营端，本行将反恐怖融资标准充分纳入客户业务办理与员工日常培训体系，严格执行涉恐名单动态监测与涉恐资产冻结机制，切实防范恐怖融资风险。

反不正当竞争

本行《员工行为准则》中明确要求在经营活动中严格遵循公平竞争原则，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，提升员工意识和行为管理，杜绝违规操作，维护市场秩序。2025 年，本行未发生因不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的情形。

商业道德审计

本行通过专项审计、全面经营管理审计及人员受托责任审计等项目，将员工异常行为、关联交易公允性、消费者权益保护等涉及商业道德领域的议题作为监督检查重点。2023—2025 年以三年为周期，通过现场和非现场相结合的方式，各类审计实现对一级分支行及控股子公司的全覆盖。

员工行为管理

本行每年对机构和人员开展审计，2025 年，完成全面经营管理审计 47 项、受托人员责任审计 266 项，重点监督人力资源管理、内控与案防、廉洁从业及员工异常行为情况，加强行为约束，提升从业人员合规意识。

关联交易

本行每年开展关联交易专项审计，审计结果向董事会、董事会风险合规与关联交易控制委员会、审计委员会报告。2025 年，对制度建设、流程实施、交易管理、价格公允性、系统控制等方面实施审计评价，推动提升管理水平。

反洗钱

本行每年开展反洗钱专项审计工作，并在分支行全面经营管理审计、受托人员责任审计等项目中对反洗钱工作的开展情况进行审计，专项审计结果向董事会审计委员会报告。2025 年，对反洗钱制度建设、业务洗钱风险评估、各单位反洗钱工作执行和问题整改的有效性等方面进行审计评价，提升反洗钱工作质效。

消费者权益保护

本行每年开展消费者权益保护专项审计工作，审计结果向董事会消费者权益保护委员会、审计委员会报告。2025 年，消费者权益保护审计重点涵盖工作开展有效性、内部考核管理适当性以及消费者权益落实情况等。

负责任纳税

本行严格遵守《企业所得税法》《个人所得税法》《税收征收管理法》等法律法规，制定《税务管理办法》等相关税种操作规范，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。2025 年，本行响应国家税务数字化转型的号召，全面接入“乐企”平台，推动“业财税票”一体化，实现全流程无纸化。

知识产权保护

本行遵循《著作权法》《商标法》《专利法》等国家法律法规要求，制定《知识产权管理办法》《软件正版化管理办法》等制度，并于报告期内修订《金融科技知识产权管理规定》，进一步优化专利申请流程。在日常工作中，本行及时申请商标、专利、著作权保护，妥善保护自身无形资产与创新成果。截至 2025 年末，本行有效商标 177 项，获批软件著作权登记 25 件，拥有发明专利 3 项。

线上化管理

通过知识产权线上化管理平台，推进知识产权台账线上化，加速专利、商标等信息的录入、分类与快速检索；实现知识产权纠纷管理线上化，打通纠纷申报、进度跟踪、材料归档与复盘分析环节，确保纠纷处理流程有迹可循、合规可溯。

培训宣导

报告期内，针对 AI 应用背景下的著作权侵权风险开展专项培训，结合实务赔偿标准与典型案例，深入剖析商业字体、图片使用等高频业务场景中的潜在侵权形态与注意事项。

品牌形象

制定《品牌视觉识别系统手册》，将品牌内涵转换为统一的视觉符号，塑造具有特色的品牌形象；积极推进商标战略布局，注册官方 IP 形象“小源宝”系列商标，提升品牌识别度和市场影响力。

风险管理

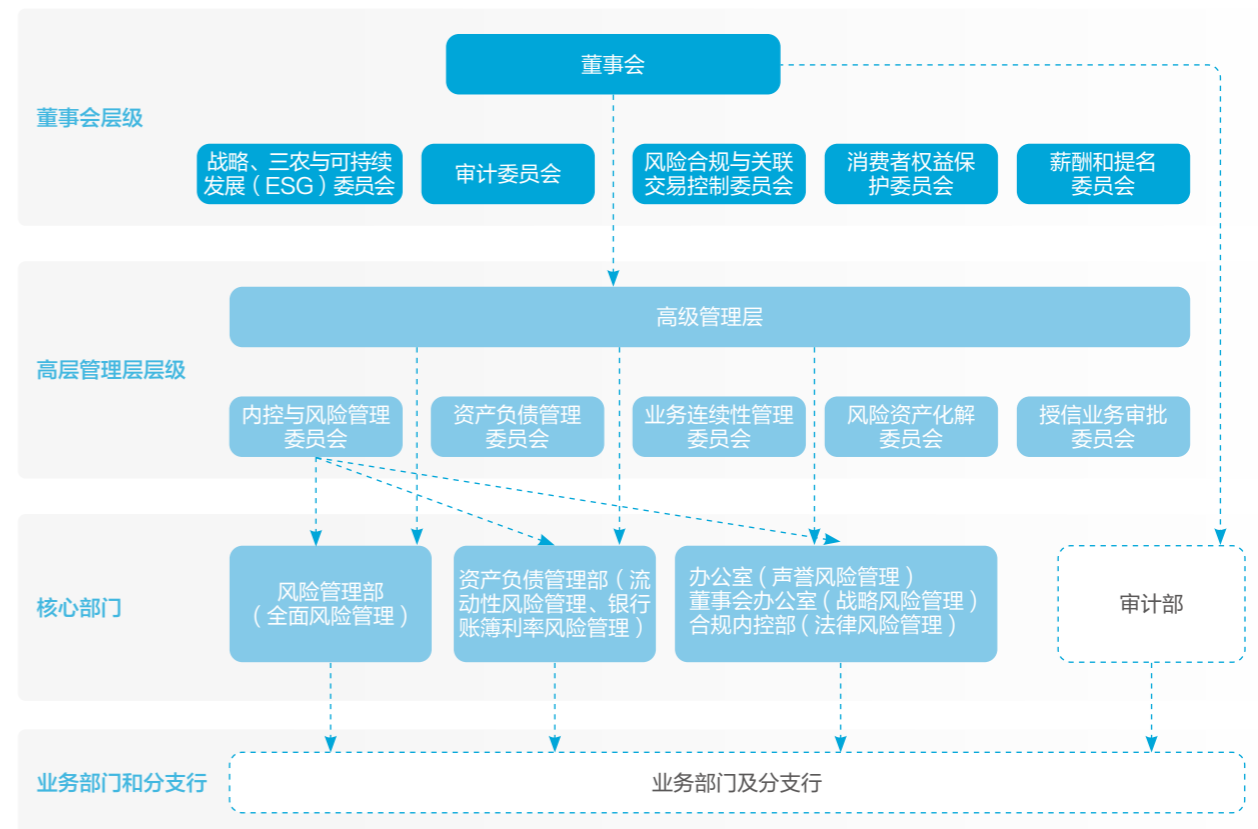
本行秉持“提升风险经营能力，风险管理创造价值”的理念，遵循匹配性、全面性、独立性和有效性原则，持续完善全面风险管理体系，提升风险经营能力，助力全行高质量发展。

风险管理体系

组织架构

本行构建覆盖全集团的全面风险管理组织架构。董事会承担本行风险管理的最终责任，董事会及其下设风险合规与关联交易控制委员会负责制定风险管理战略和政策，审计委员会发挥监督作用。高级管理层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；其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，具体落实相应内部控制与风险管理职责。风险管理部门负责统筹协调全面风险管理工作，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。

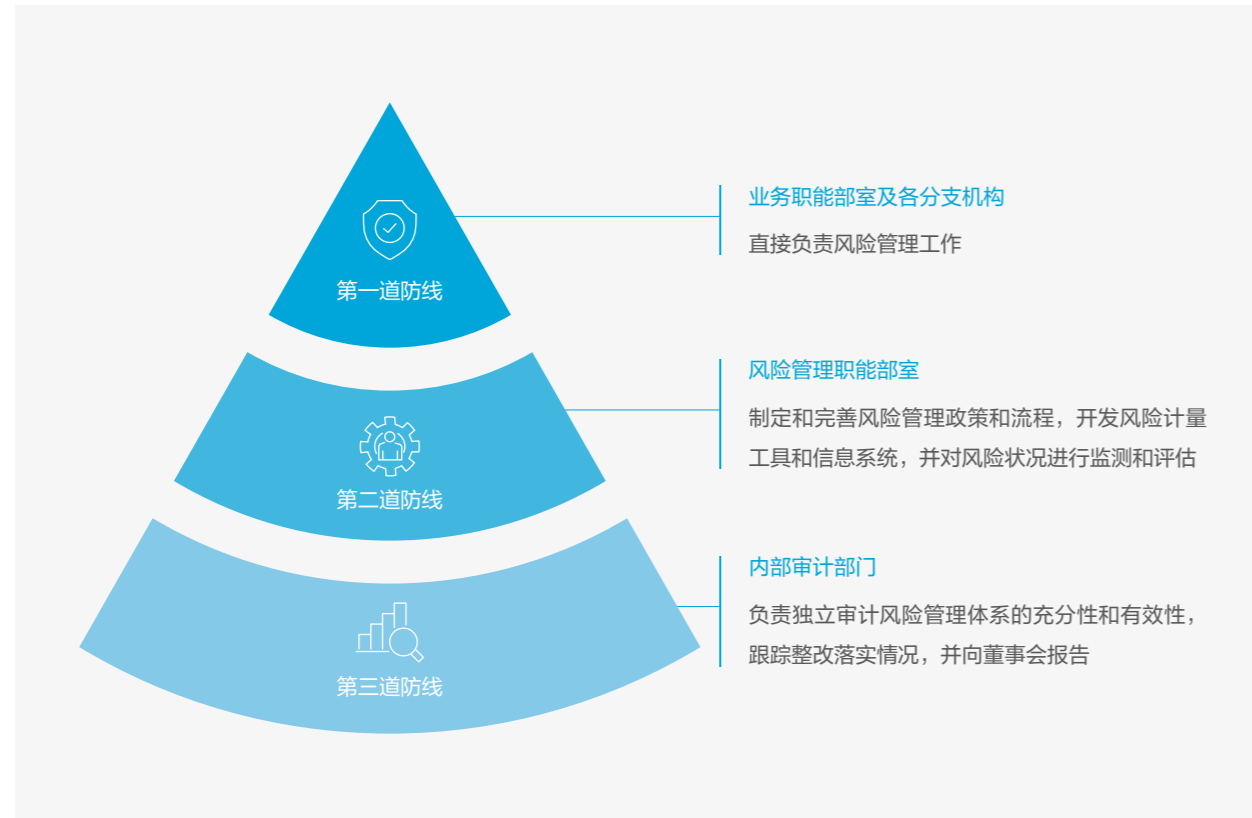
风险管理组织架构



管理模式

本行以风险管理“三道防线”为基础，构建多层次、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、洗钱风险以及气候风险等。

风险管理“三道防线”



风险管理审计

本行开展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。本行审计工作立足于识别潜在风险，发现问题并推动整改落实，推动风险管理体系优化，提升全行风险管理的精细化水平与高效性。

新兴风险防范

2025 年，本行开展新兴风险系统性评估，深入研判气候变化及技术迭代等领域的潜在影响，并采取针对性应对措施，全面提升风险抵御能力，为业务稳健运行提供坚实保障。

新兴风险领域	风险类型	风险描述	应对措施
气候变化风险	环境	<ul style="list-style-type: none"> 台风、洪涝等极端天气可能导致本行网点被迫暂停营业，部分金融基础设施受损，增加本行日常运营成本，也对员工及客户的人身安全构成潜在威胁。 极端气候可能严重干扰客户的正常生产经营，致使其业务中断、供应链受阻及固定资产受损，客户资产减值风险增加，客户违约概率随之上升；气温与海平面的持续上升可能导致部分行业地区的客户生产成本上升，产出效率降低，其盈利能力受到挤压。特别是长三角等区域的涉农资产，面临的气候物理风险较为突出，进而对本行相关资产的质量与安全造成负面影响。 	<ul style="list-style-type: none"> 在运营管理方面，本行建立灾害天气应急处理体系，成立专门的应急处理团队，明确各部门和岗位的防灾职责，完善应急预案，并配备必要的防灾物资和设备；定期开展防灾培训和模拟演练，提升员工的应急处理能力；针对台风、洪涝等常见灾害设立巡查制度，及时排查隐患，力求将灾害损失降至最低。 在资产业务方面，本行已着手将气候物理风险纳入风险管理框架中，已完成长三角区域涉农资产的气候物理风险评估，深入分析极端气候事件可能对当地农业生产和企业经营带来的潜在危害。未来，本行将重点关注长三角地区涉农客户在节水灌溉、抗旱防洪、防风抗灾等方面的举措，引导其提升农业生产适应性和抗灾能力，确保金融资产安全稳健。
科技伦理风险	技术	<ul style="list-style-type: none"> 人工智能、算法模型、大数据等新技术的研发与应用伴随多维科技伦理风险，如算法偏见易导致决策不公，海量数据交互加剧隐私泄露隐患，大模型技术面临可解释性差、逻辑“幻觉”及底层透明度缺失等挑战。 	<ul style="list-style-type: none"> 坚持公平、透明、可控的原则，持续完善模型管理体系。在新模型及算法上线前，严格开展伦理道德风险及防控措施有效性审查，并定期对信息技术相关外包活动进行网络与信息安全评估。有关本行科技伦理管理的具体内容，请详见本报告“数字金融 - 科技伦理管理”章节。

风险文化建设

本行重视全员风险文化建设，建立分层分类的风险管理培训体系，通过多样化的培训项目，紧跟风险管理领域的前沿趋势与政策变化，持续提升全员风险意识与专业能力，为全行风险管理水平的持续优化提供有力支撑。

本行采用线上与线下相结合的方式开展多维度的培训宣贯。面向分支行客户经理和风险条线相关人员、债券和衍生品相关投资及风险管理人员、业务连续性联络员、总行风险管理部人员等开展多场风险管理专题培训，培训内容涉及授信投向政策、操作风险、绿色金融、模型管理、内部评级、债券投资交易、金融衍生品交易、业务连续性管理等。2025 年，本行开展各类风险管理培训 30 场，参与培训 5,119 人次，累计培训 10,087 小时。



总行风险管理部开展专题培训

采购管理

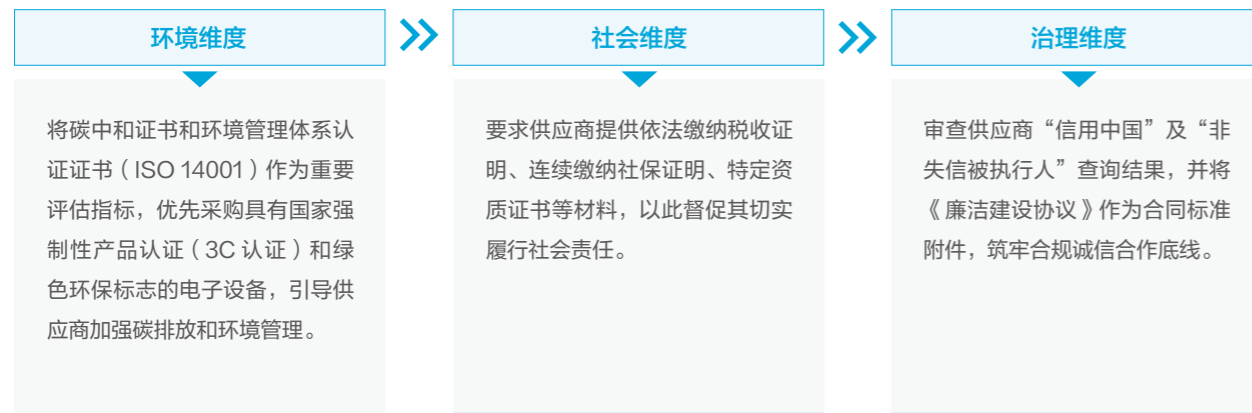
本行致力于打造公开、透明、规范、高效的采购体系，制定《集中采购管理办法》《集中采购实施细则》《日常小额采购管理办法（试行）》《供应商管理办法》等制度，规范采购流程与供应商管理要求。本行设立集中采购中心，组织开展采购管理和实施工作，监督、指导分支行集中采购工作。

本行实施采购全流程管理，加强科技赋能，应用采购管理系统提高数字化、智能化水平，提升采购效率，强化成本控制，防范操作风险。2025 年，本行正式成为中国供应商 ESG 评级平台发起单位，作为发起单位中的首家商业银行，积极参与平台建设，为打造可持续供应链生态贡献农商力量。

本行实施供应商准入审核，融入环境保护、资源节约、职工权益和合规诚信等 ESG 要素，主动识别相关风险，推动责任采购。

供应商准入审核

责任采购审核要点



供应商履约监控

本行持续开展对存续期供应商的风险监测和现场检查，落实合同履约风险管控，确保相关业务开展的连续性与稳定性。

供应商评价与优化

本行围绕供应商服务质量、交付时限、专业水平、售后服务等方面开展履约评价。同时，每年面向重点供应商开展反贪污腐败宣贯，共同维护清朗的采购秩序。

本行对供应商不良行为实施分类管理。对于存在提供虚假材料、串通谋取中标、行贿提供不正当利益、私下协商谈判等严重不良行为的供应商，本行将其纳入黑名单，禁止其在三年内参与本行采购活动；对于存在一般不良行为的供应商，则视情节轻重暂停其 3 至 12 个月的参与资格。

本行建立申诉处理机制。供应商在面临不良行为处罚时，可通过规范的申诉流程提出异议并提交翔实材料。本行相关部门将严格按照规定进行复核处理，确保供应商的合法权益得到充分保障。

保障中小企业权益

本行严格履行及时付款义务，保障供应商合法权益。2025 年，本行未发生拖欠中小企业供应商款项的情况。

治理绩效数据

指标名称	单位	2025 年	2024 年	2023 年
公司治理				
董事会成员数量	名	14	15	16
执行董事人数	名	2	2	2
非执行董事人数	名	7	8	8
独立董事人数	名	5	5	6
男性董事人数	名	9	11	11
女性董事人数	名	5	4	5
外部董事占比	%	79	80	88
董事会会议次数	次	8	8	8
董事会会议平均出席率	%	93	97	96
董事培训次数	次	5	7	6
合规与商业道德				
商业道德培训覆盖率（含劳务派遣员工和承包商）	%	100	100	100
反洗钱培训次数	次	22	12	16
反洗钱培训覆盖人次	人次	5,228	4,019	2,595
合规案防警示教育培训次数	次	5	15	12
合规案防警示教育培训人次	人次	9,882	9,894	9,248
合规案防警示教育培训小时数	小时	24,624	/	/
供应商管理				
供应商审查覆盖率	%	100	100	100
供应商总数量	家	1,587	942	756
国内供应商数量	家	1,585	940	754
国外供应商数量	家	2	2	2

独立鉴证报告



毕马威

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 2600276 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《2025 年度可持续发展报告》（以下简称“《可持续发展报告》”）中选定信息的报告

一、结论

我们对截至 2025 年 12 月 31 日及截至 2025 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《可持续发展报告》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
绿色信贷余额 (亿元)	截至 2025 年 12 月 31 日
总行大楼外购电力 (万千瓦时)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
营业办公纸张消耗量 (吨)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
涉农贷款余额 (亿元)	截至 2025 年 12 月 31 日
科技贷款余额 (亿元)	截至 2025 年 12 月 31 日
信息科技投入金额 (亿元)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
营业网点数量 (个)	截至 2025 年 12 月 31 日
女性员工人数 (人)	截至 2025 年 12 月 31 日
女性管理人员人数 (人)	截至 2025 年 12 月 31 日
公益慈善捐赠金额 (万元)	截至 2025 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 2025 年 12 月 31 日及截至 2025 年 12 月 31 日止年度上海农商银行《可持续发展报告》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 organisation of independent member firms affiliated with KPMG International Limited.

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，是与毕马威国际有限公司(现美国私营担保有限公司)相关的独立成员所全球网络中的成员。



毕马威

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 2600276 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概不承担任何责任或义务。本段内容不影响已形成的结论。



有限保证的注册会计师独立鉴证报告 (续)

毕马威华振通字第 2600276 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 2600276 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。

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)
毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)

中国 北京

日期：2026 年 4 月 22 日

附录：可持续发展信息编制基础

绿色信贷余额（亿元）：可持续发展报告披露的绿色信贷余额是指截至 2025 年 12 月 31 日，上海农商银行依据《中国人民银行上海市分行转发调整绿色贷款专项统计内容的通知》（上海银发〔2025〕21 号）口径统计的绿色信贷表内余额。统计范围为总行及各分支机构。

总行大楼外购电力（万千瓦时）：可持续发展报告披露的总行大楼外购电力是指 2025 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。

营业办公纸张消耗量（吨）：可持续发展报告披露的营业办公纸张消耗量是指 2025 年度上海农商银行总行大楼与张江中心园区的营业办公纸张消耗总量，数据来源于每月订购及入库记录。

涉农贷款余额（亿元）：可持续发展报告披露的涉农贷款余额是截至 2025 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。统计范围为总行及各分支机构。

科技贷款余额（亿元）：可持续发展报告披露的科技贷款余额是截至 2025 年 12 月 31 日，上海农商银行根据《金融“五篇大文章”总体统计制度统计指标》（上海银发〔2025〕45 号）口径统计的科技贷款表内余额。统计范围为总行及各分支机构。

附录：可持续发展信息编制基础（续）

信息科技投入金额（亿元）：可持续发展报告披露的信息科技投入金额是指 2025 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》口径统计的信息科技投入。统计范围为总行及各分支机构。

营业网点数量（个）：可持续发展报告披露的营业网点数量是指截至 2025 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。

女性员工人数（人）：可持续发展报告披露的女性员工人数是指截至 2025 年 12 月 31 日，上海农商银行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）：可持续发展报告披露的女性管理人员人数是指截至 2025 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。

公益慈善捐赠金额（万元）：可持续发展报告披露的公益慈善捐赠金额是指 2025 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

全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》 (GRI Standards) 索引

使用说明	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 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基础 2021

GRI 标准	披露项	披露位置
一般披露		
	2-1 组织详细情况	关于我们 - 公司简介
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	报告编制说明
	2-3 报告期、报告频率和联系人	报告编制说明
	2-4 信息重述	环境绩效数据 - 绿色金融 社会绩效数据 - “三农” 金融、科技金融
	2-5 外部鉴证	独立鉴证报告
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	报告编制说明
	2-7 员工	社会篇 - 人力资本发展 社会绩效数据 - 员工雇佣、员工流失率、员工福利、员工权益保障、职业健康与安全、员工培训
	2-8 员工之外的工作者	社会篇 - 人力资本发展 社会绩效数据 - 员工雇佣
	2-9 管治架构和组成	治理篇 - 公司治理
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	治理篇 - 公司治理
	2-11 最高管治机构的主席	治理篇 - 公司治理
	2-12 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	治理篇 - 公司治理
	2-13 为管理影响的责任授权	治理篇 - 公司治理
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	可持续发展战略与管理 - 治理架构
	2-15 利益冲突	治理篇 - 公司治理
	2-16 重要关切问题的沟通	治理篇 - 公司治理
	2-17 最高管治机构的共同知识	可持续发展战略与管理 - 治理架构 治理篇 - 公司治理
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	治理篇 - 公司治理
GRI 2: 一般披露 2021		

GRI 标准	披露项	披露位置
	2-19 绩效薪酬	社会篇 - 人力资本发展 治理篇 - 公司治理
	2-20 确定薪酬的程序	治理篇 - 公司治理
	2-22 关于可持续发展战略的声明	可持续发展战略与管理 - 战略理念
	2-23 政策承诺	可持续发展战略与管理 - 战略理念、责任目标、治理架构、责任领域
GRI 2: 一般披露 2021	2-24 融合政策承诺	可持续发展战略与管理 - 战略理念、责任目标、治理架构、责任领域
	2-25 补救负面影响的程序	治理篇 - 商业道德管理 (公司行为)
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	可持续发展战略与管理 - 利益相关方沟通
	2-27 遵守的法律法规	治理篇 - 商业道德管理 (公司行为)
	2-28 协会的成员资格	关于我们 - 公司简介
	2-29 利益相关方参与的方法	可持续发展战略与管理 - 利益相关方沟通
	2-30 集体谈判协议	社会篇 - 人力资本发展
实质性议题		
	3-1 确定实质性议题的过程	可持续发展战略与管理 - 重要性议题管理
GRI 3: 实质性议题 2021	3-2 实质性议题清单	可持续发展战略与管理 - 重要性议题管理
	3-3 实质性议题的管理	可持续发展战略与管理 - 责任领域、重要性议题管理
生物多样性		
	101-1 阻止和扭转生物多样性丧失的政策	环境篇 - 【生物多样性专题报道】守护自然之美, 共筑生态文明
	101-2 生物多样性影响的管理	环境篇 - 【生物多样性专题报道】守护自然之美, 共筑生态文明
	101-3 获取和惠益分享	环境篇 - 【生物多样性专题报道】守护自然之美, 共筑生态文明
	101-4 确定生物多样性影响	环境篇 - 【生物多样性专题报道】守护自然之美, 共筑生态文明
GRI 101: 生物多样性 2024	101-5 具有生物多样性影响的地点	环境篇 - 【生物多样性专题报道】守护自然之美, 共筑生态文明
	101-6 生物多样性丧失的直接驱动因素	环境篇 - 【生物多样性专题报道】守护自然之美, 共筑生态文明
	101-7 生物多样性状况的变化	环境篇 - 【生物多样性专题报道】守护自然之美, 共筑生态文明
	101-8 生态系统服务	环境篇 - 【生物多样性专题报道】守护自然之美, 共筑生态文明

GRI 标准	披露项	披露位置
经济绩效		
	201-1 直接产生和分配的经济价值	关于我们 - 公司简介
GRI 201: 经济绩效 2016	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	环境篇 - 应对气候变化 (投融资环境影响)
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	社会篇 - 人力资本发展
间接经济影响		
GRI 203: 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	社会篇 - 服务实体经济、服务乡村振兴、科技金融、普惠金融、养老金融、社会公益慈善 社会绩效数据 - “三农”金融、普惠金融、支持民营企业、科技金融、公益慈善
	203-2 重大间接经济影响	社会篇 - 服务实体经济、服务乡村振兴、科技金融、普惠金融、养老金融、社会公益慈善 社会绩效数据 - “三农”金融、普惠金融、支持民营企业、科技金融、公益慈善
采购实践		
GRI 204: 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	治理绩效数据 - 供应商管理
反腐败		
GRI 205: 反腐败 2016	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	治理篇 - 商业道德管理 (公司行为)
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	治理篇 - 商业道德管理 (公司行为)
反竞争行为		
GRI 206: 反竞争行为 2016	206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	治理篇 - 商业道德管理 (公司行为)
税收		
GRI 207: 税收 2019	207-1 税务方针	治理篇 - 商业道德管理 (公司行为)
	207-2 税收治理、控制和风险管理	治理篇 - 商业道德管理 (公司行为)
	207-3 与税务密切相关的利益相关方参与及管理	可持续发展战略与管理 - 利益相关方沟通 治理篇 - 商业道德管理 (公司行为)
物料		
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	环境绩效数据 - 能源与资源使用、绿色办公
能源		
GRI 302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	环境绩效数据 - 能源与资源使用
	302-2 组织外部的能源消耗量	环境绩效数据 - 能源与资源使用
	302-3 能源强度	环境绩效数据 - 能源与资源使用

GRI 标准	披露项	披露位置
GRI 302: 能源 2016	302-4 降低能源消耗量	环境篇 - 绿色运营
	302-5 降低产品和服务的能源需求量	环境篇 - 绿色金融、绿色运营
水资源和污水		
GRI 303: 水资源和污水 2018	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	环境篇 - 绿色运营
	303-2 管理与排水相关的影响	环境篇 - 绿色运营
	303-5 耗水	环境绩效数据 - 能源与资源使用
排放		
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接 (范围 1) 温室气体排放	环境绩效数据 - 温室气体排放
	305-2 能源间接 (范围 2) 温室气体排放	环境绩效数据 - 温室气体排放
	305-3 其他间接 (范围 3) 温室气体排放	环境绩效数据 - 温室气体排放
	305-4 温室气体排放强度	环境绩效数据 - 温室气体排放
	305-5 温室气体减排量	环境绩效数据 - 温室气体排放
废弃物		
GRI 306: 废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	环境篇 - 绿色运营
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	环境篇 - 绿色运营
	306-3 产生的废弃物	环境绩效数据 - 废弃物管理
	306-4 从处置中转移的废弃物	环境绩效数据 - 废弃物管理
供应商环境评估		
GRI 308: 供应商环境评估 2016	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	治理篇 - 采购管理
	308-2 供应链的负面环境影响以及采取的行动	治理篇 - 采购管理
雇佣		
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	社会绩效数据 - 员工雇佣、员工流失率
	401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	社会篇 - 人力资本发展
	401-3 育儿假	社会篇 - 人力资本发展
职业健康与安全		
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-1 职业健康安全管理体系	社会篇 - 人力资本发展
	403-3 职业健康服务	社会篇 - 人力资本发展
	403-4 职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	社会篇 - 人力资本发展
	403-5 工作者职业健康安全培训	社会篇 - 人力资本发展
	403-6 促进工作者健康	社会篇 - 人力资本发展
	403-9 工伤	社会绩效数据 - 职业健康与安全
403-10 工作相关的健康问题	社会篇 - 人力资本发展	

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

GRI 标准	披露项	披露位置
培训和教育		
GRI 404: 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	社会绩效数据 - 员工培训
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	社会篇 - 人力资本发展
	404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	社会篇 - 人力资本发展
多元化与平等机会		
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	社会篇 - 人力资本发展 社会绩效数据 - 员工雇佣
反歧视		
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	社会篇 - 人力资本发展
童工		
GRI 408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	社会篇 - 人力资本发展
强迫或强制劳动		
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	社会篇 - 人力资本发展
当地社区		
GRI 413: 当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	社会篇 - 【专题报道】赋能社会治理之“心家园”公益服务项目、社会公益慈善
供应商社会评估		
GRI 414: 供应商社会评估 2016	414-1 使用社会评价维度筛选的新供应商	治理篇 - 采购管理 治理绩效数据 - 供应商管理
	414-2 供应链的负面社会影响以及采取的行动	治理篇 - 采购管理
营销与标识		
GRI 417: 营销与标识 2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	社会篇 - 消费者权益保护
客户隐私		
GRI 418: 客户隐私 2016	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	社会篇 - 数据安全与隐私保护

维度	序号	议题	对应条款	披露位置
环境	1	应对气候变化	第二十一条	环境篇 - 应对气候变化（投融资环境影响）
			第二十二条	环境篇 - 应对气候变化（投融资环境影响）
			第二十三条	环境篇 - 应对气候变化（投融资环境影响）
			第二十四条	环境绩效数据 - 温室气体排放
			第二十五条	环境绩效数据 - 温室气体排放
			第二十六条	环境绩效数据 - 温室气体排放
			第二十七条	环境篇 - 应对气候变化（投融资环境影响）、绿色金融、绿色运营
			第二十八条	环境篇 - 绿色金融、绿色运营
	2	污染物排放	第三十条	环境篇 - 绿色运营
			第三十一条	环境篇 - 绿色运营
	3	废弃物处理	第三十一条	环境绩效数据 - 废弃物管理
			第三十二条	环境篇 - 【生物多样性专题报道】守护自然之美，共筑生态文明
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	环境篇 - 【生物多样性专题报道】守护自然之美，共筑生态文明
			第三十三条	环境篇 - 绿色运营
	5	环境合规管理	第三十三条	环境篇 - 绿色运营
			第三十五条	环境篇 - 绿色运营
	6	能源利用	第三十五条	环境绩效数据 - 能源与资源使用
			第三十六条	环境篇 - 绿色运营
7	水资源利用	第三十六条	环境绩效数据 - 能源与资源使用	
		第三十七条	环境篇 - 绿色运营	
8	循环经济	第三十七条	环境绩效数据 - 废弃物管理	
		第三十九条	社会篇 - 服务乡村振兴、社会公益慈善	
社会	9	乡村振兴	第三十九条	社会绩效数据 - “三农”金融
			第四十条	社会篇 - 【专题报道】赋能社会治理之“心家园”公益服务项目、社会公益慈善
	10	社会贡献	第四十条	社会绩效数据 - 公益慈善
			第四十二条	社会篇 - 数字金融
	11	创新驱动	第四十二条	社会篇 - 数字金融
			第四十三条	社会篇 - 数字金融
	12	科技伦理	第四十三条	社会篇 - 数字金融
			第四十五条	治理篇 - 采购管理
	13	供应链安全	第四十五条	治理篇 - 采购管理
			第四十六条	治理篇 - 采购管理
14	平等对待中小企业	第四十六条	治理篇 - 采购管理	
		第四十七条	社会篇 - 消费者权益保护	
15	产品和服务安全与质量	第四十七条	社会篇 - 消费者权益保护	
		第四十八条	社会篇 - 数据安全与隐私保护	
16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	社会篇 - 数据安全与隐私保护	
		第五十条	社会篇 - 人力资本发展	
可持续发展 相关治理			第五十二条	可持续发展战略与管理 - 重要性议题管理
			第五十三条	可持续发展战略与管理 - 利益相关方沟通
			第五十五条	治理篇 - 商业道德管理（公司行为）
			第五十六条	治理篇 - 商业道德管理（公司行为）
			第五十六条	治理篇 - 商业道德管理（公司行为）

《上海市国有控股上市公司环境、社会和治理（ESG）指标体系 2026 版》索引

一级指标	二级指标	三级指标		披露要求	披露位置
		编号	名称		
E 环境	E1 环境管理	E1.1	环境管理体系和制度	必须披露	环境篇 - 应对气候变化（投融资环境影响）、绿色运营
		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	环境篇 - 绿色金融、绿色运营
		E1.4	绿色产品或服务收益	鼓励披露	环境篇 - 绿色金融
		E1.5	环保总投入	不披露就解释	不适用
		E1.6	环保培训绩效	不披露就解释	环境篇 - 绿色运营
		E1.7	环境事件风险评估及预防	鼓励披露	环境篇 - 应对气候变化（投融资环境影响）
		E1.8	环境违法违规及入刑事件	不披露就解释	环境篇 - 绿色运营
		E1.9	发展循环经济	不披露就解释	环境篇 - 绿色运营
	E2 能源	E2.1	能源管理目标和规划	不披露就解释	环境篇 - 应对气候变化（投融资环境影响）
		E2.2	节约能源举措	不披露就解释	环境篇 - 绿色运营
		E2.3	可再生能源开发与应用	不披露就解释	环境篇 - 绿色运营
		E2.4	能源消耗总量	必须披露	环境绩效数据 - 能源与资源使用
		E2.5	能源消耗强度	必须披露	环境绩效数据 - 能源与资源使用
	E3 水资源	E3.1	水资源目标和规划	不披露就解释	环境篇 - 绿色运营
		E3.2	节约用水举措	不披露就解释	环境篇 - 绿色运营
		E3.3	用水总量	必须披露	环境绩效数据 - 能源与资源使用
		E3.4	用水强度	必须披露	环境绩效数据 - 能源与资源使用
		E3.5	水资源循环利用量	鼓励披露	不适用
	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
		E4.3	废水污染物排放量	不披露就解释	不适用
		E4.4	废水污染物排放强度	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	废气污染物排放强度	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	披露位置	
		编号	名称			
E 环境	E4 污染物	E4.9	固体废弃物管理目标和规划	必须披露	环境篇 - 绿色运营	
		E4.10	固体废弃物处理举措	不披露就解释	环境篇 - 绿色运营	
		E4.11	危险固体废弃物处理举措	不披露就解释	环境篇 - 绿色运营	
		E4.12	固体废弃物排放量	不披露就解释	环境绩效数据 - 废弃物管理	
		E4.13	固体废弃物排放强度	不披露就解释	不适用	
		E4.14	固体废弃物回收、利用、处置量	不披露就解释	不适用	
		E4.15	其他污染物管理	不披露就解释	不适用	
	E5 气候变化	E5.1	气候变化管理	不披露就解释	环境篇 - 应对气候变化（投融资环境影响）	
		E5.2	助力“双碳”目标的举措	不披露就解释	环境篇 - 应对气候变化（投融资环境影响）	
		E5.3	碳核查 / 盘查举措	鼓励披露	环境篇 - 应对气候变化（投融资环境影响）	
		E5.4	温室气体排放量（范围一）	不披露就解释	环境绩效数据 - 温室气体排放	
		E5.5	温室气体排放量（范围二）	不披露就解释	环境绩效数据 - 温室气体排放	
		E5.6	温室气体排放量（范围三）	鼓励披露	环境绩效数据 - 温室气体排放	
		E5.7	温室气体排放强度	不披露就解释	环境绩效数据 - 温室气体排放	
	E6 生物多样性	E6.1	生物多样性保护制度	必须披露	环境篇 - 【生物多样性专题报道】守护自然之美，共筑生态文明	
		E6.2	生物多样性保护举措	不披露就解释	环境篇 - 【生物多样性专题报道】守护自然之美，共筑生态文明	
	S 社会	S1 品牌价值管理	S1.1	品牌战略规划与资源保障	必须披露	治理篇 - 商业道德管理（公司行为）
			S1.2	产品服务质量管理体系与标准建设	必须披露	社会篇 - 消费者权益保护
			S1.3	新品牌孵化与老品牌焕新	不披露就解释	社会篇 - 服务乡村振兴、绿色金融、科技金融、养老金融
			S1.4	核心技术驱动品牌溢价	不披露就解释	社会篇 - 数字金融
			S1.5	品牌满意度与忠诚度	必须披露	社会篇 - 消费者权益保护 社会绩效数据 - 消费者权益保护
			S1.6	品牌全球化表现	不披露就解释	不适用
			S1.7	品牌公益	必须披露	社会篇 - 【专题报道】赋能社会治理之“心家园”公益服务项目、社会公益慈善
			S1.8	品牌保护	必须披露	治理篇 - 商业道德管理（公司行为）

一级指标	二级指标	三级指标		披露要求	披露位置
		编号	名称		
S2 产品和服务		S2.1	信息安全	不披露就解释	社会篇 - 数据安全与隐私保护
		S2.2	客户隐私保护	必须披露	社会篇 - 数据安全与隐私保护
		S2.3	负责任宣传	不披露就解释	社会篇 - 消费者权益保护
		S2.4	产品和服务可及性	鼓励披露	社会篇 - 【专题报道】提升金融服务可及性
		S2.5	应对客户投诉	不披露就解释	社会篇 - 消费者权益保护
		S2.6	客户投诉量 / 投诉率	鼓励披露	社会绩效数据 - 消费者权益保护
		S2.7	产品研发创新	不披露就解释	社会篇 - 数字金融
		S2.8	研发投入金额	鼓励披露	社会绩效数据 - 数字金融
		S2.9	研发强度	鼓励披露	社会绩效数据 - 数字金融
		S2.10	研发人员数量	鼓励披露	社会绩效数据 - 数字金融
		S2.11	知识产权保护	不披露就解释	治理篇 - 商业道德管理（公司行为）
		S2.12	有效专利数	鼓励披露	治理篇 - 商业道德管理（公司行为）
		S2.13	遵守科技伦理规范	鼓励披露	社会篇 - 数字金融
S3 员工责任		S3.1	员工雇佣和员工组成	必须披露	社会篇 - 人力资本发展 社会绩效数据 - 员工雇佣
		S3.2	员工权益保障	不披露就解释	社会篇 - 人力资本发展
		S3.3	员工流失率	不披露就解释	社会篇 - 人力资本发展 社会绩效数据 - 员工流失率
		S3.4	员工民主管理	不披露就解释	社会篇 - 人力资本发展
		S3.5	薪酬与福利体系	不披露就解释	社会篇 - 人力资本发展
		S3.6	员工关爱	不披露就解释	社会篇 - 人力资本发展
		S3.7	员工满意度	鼓励披露	社会篇 - 人力资本发展 社会绩效数据 - 员工权益保障
		S3.8	吸纳就业情况	不披露就解释	社会篇 - 人力资本发展 社会绩效数据 - 员工雇佣
		S3.9	建立合理有效的员工申诉制度	不披露就解释	社会篇 - 人力资本发展
		S3.10	员工职业健康安全管理	必须披露	社会篇 - 人力资本发展
		S3.11	通过职业健康安全管理体系认证	鼓励披露	不适用
		S3.12	安全应急管理举措	不披露就解释	社会篇 - 人力资本发展
		S3.13	安全生产投入总额	不披露就解释	社会绩效数据 - 职业健康与安全

一级指标	二级指标	三级指标		披露要求	披露位置	
		编号	名称			
S 社会	S3 员工责任	S3.14	安全生产培训绩效	不披露就解释	社会绩效数据 - 职业健康与安全	
		S3.15	因工受伤和死亡	不披露就解释	社会绩效数据 - 职业健康与安全	
		S3.16	员工体检覆盖率	不披露就解释	社会绩效数据 - 员工福利	
		S3.17	员工职业发展制度	必须披露	社会篇 - 人力资本发展	
		S3.18	员工培训和实践举措	不披露就解释	社会篇 - 人力资本发展 社会绩效数据 - 员工培训	
		S3.19	员工发展的成效	不披露就解释	社会篇 - 人力资本发展	
		S4 供应链责任	S4.1	供应商管理制度	必须披露	治理篇 - 采购管理
			S4.2	保障供应链安全稳定	鼓励披露	治理篇 - 采购管理
			S4.3	引领带动民营和中小企业协同发展	鼓励披露	治理篇 - 采购管理
	S4.4		供应商 ESG 管理	鼓励披露	治理篇 - 采购管理	
	S5 企业责任	S5.1	服务国家战略或区域发展	必须披露 (特色指标)	社会篇 - 服务实体经济	
		S5.2	金融“五篇大文章”	必须披露 (特色指标)	环境篇 - 绿色金融 社会篇 - 服务乡村振兴、科技金融、普惠金融、养老金融、数字金融	
		S5.3	社区关系	不披露就解释 (特色指标)	社会篇 - 【专题报道】赋能社会治理之“心家园”公益服务项目、社会公益慈善 社会绩效数据 - 公益慈善	
		S5.4	公共服务	不披露就解释 (特色指标)	社会篇 - 【专题报道】赋能社会治理之“心家园”公益服务项目、社会公益慈善 社会绩效数据 - 公益慈善	
		S5.5	应对公共危机	不披露就解释 (特色指标)	不适用	
		S5.6	税务贡献	不披露就解释 (特色指标)	治理篇 - 商业道德管理（公司行为）	
		S5.7	促进共同富裕	不披露就解释 (特色指标)	社会篇 - 服务乡村振兴	
	G 治理	G1 公司治理	G1.1	党的领导融入公司治理	不披露就解释 (特色指标)	治理篇 - 公司治理
			G1.2	外部董事占比	必须披露	治理绩效数据 - 公司治理

一级指标	二级指标	三级指标		披露要求	披露位置	
		编号	名称			
G 治理	G1 公司治理	G1.3	合规管理体系	必须披露	治理篇 - 商业道德管理 (公司行为)	
		G1.4	风险管理体系	必须披露	治理篇 - 风险管理	
		G1.5	审计制度	必须披露	治理篇 - 商业道德管理 (公司行为)、 风险管理	
		G1.6	避免违反商业道德的举措	不披露就解释	治理篇 - 商业道德管理 (公司行为)	
		G1.7	商业道德培训绩效	不披露就解释	治理绩效数据 - 合规与商业道德	
		G1.8	反垄断与公平竞争	不披露就解释	治理篇 - 商业道德管理 (公司行为)	
		G1.9	举报者保护政策	不披露就解释	治理篇 - 商业道德管理 (公司行为)	
		G1.10	诚信经营及信用体系建设	不披露就解释	治理篇 - 商业道德管理 (公司行为)	
		G2 ESG 治理	G2.1	董事会参与 ESG 管理	必须披露	可持续发展战略与管理 - 治理架构
			G2.2	ESG 工作组织架构	必须披露	可持续发展战略与管理 - 治理架构
	G2.3		ESG 战略 / 目标	不披露就解释	可持续发展战略与管理 - 战略理念	
	G2.4		ESG 利益相关方识别	鼓励披露	可持续发展战略与管理 - 利益相关方 沟通	
	G2.5		重要性议题和指标识别	鼓励披露	可持续发展战略与管理 - 重要性议题 管理	
	G2.6		ESG 相关制度	必须披露	可持续发展战略与管理 - 治理架构、 责任领域	
	G2.7		开展利益相关方沟通活动	鼓励披露	可持续发展战略与管理 - 利益相关方 沟通	
	G2.8		管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩	鼓励披露	治理篇 - 公司治理	
	G2.9		具体业务考虑 ESG 要素	鼓励披露	环境篇 - 应对气候变化 (投融资环境 影响)	
	G2.10		ESG 专业技能和能力	鼓励披露	环境篇 - 绿色金融 治理篇 - 公司治理	
	G2.11		ESG 信息报告机制	必须披露	报告编制说明	
	G2.12		ESG 第三方评价	鼓励披露	独立鉴证报告	
	G2.13		ESG 数字化建设	鼓励披露	不适用	
	G2.14		推动海外经营机构加强 ESG 工作	鼓励披露	不适用	
	G3 数据治理	G3.1	基础平台建设	鼓励披露 (特色指标)	社会篇 - 数字金融	
		G3.2	数据汇聚互通	鼓励披露 (特色指标)	社会篇 - 数字金融、数据安全与隐私 保护	
		G3.3	数据治理体系	鼓励披露 (特色指标)	社会篇 - 数据安全与隐私保护	

意见反馈表

尊敬的读者：

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：021-61899333

电邮：ir@shrcb.com

地址：上海市黄浦区中山东二路 70 号 9 楼

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 公众媒体 其他

2. 您对本报告的总体评价是：

是 一般 否

3. 您认为本报告是否全面反映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。



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

便捷服务 心体验

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