



便捷服务心体验



报告概况

本报告所提信息的报告时间 2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分表述及数据适当追溯以往年份

最近一次报告时间 2018 年 4 月

报告周期 年度报告

报告发布情况 2007 年开始发布报告，至今连续第 12 年发布

报告参照标准 原中国银监会《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》

报告的涵盖范围 本报告以上海农村商业银行股份有限公司（以下简称“上海农商银行”“全行”“公司”）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、参股设立的长江联合金融租赁有限公司

数据说明 数据源于公司内部文件、报表和相关统计数据

报告发布形式 报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版查询及
下载地址：www.srcb.com

报告用纸 环保用纸

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 15 楼
电话：021-61899999、61899460（传真） 邮编：200002

目录

社会责任总体情况	公司简介	01
	主要荣誉	03

社会责任理念	社会责任核心理念	07
	社会责任目标	07
	社会责任领域	07
	社会责任关键绩效	08

社会责任管理	党建引领	11
	公司治理	12
	风险与合规管理	12
	利益相关方沟通	15

社会责任实践	经济责任： 国计民生责任	21
	金融普惠责任	29
	优质服务责任	43
	金融创新责任	45
	社会责任： 员工发展责任	46
	金融教育责任	56
	爱心公益责任	60
	诚信经营责任	65
	环境责任： 绿色金融责任	68
	节约环保责任	69
环境友好责任	70	

责任展望	71
-------------	----

外部评价意见	73
---------------	----

社会责任总体情况





公司简介

01

主要荣誉

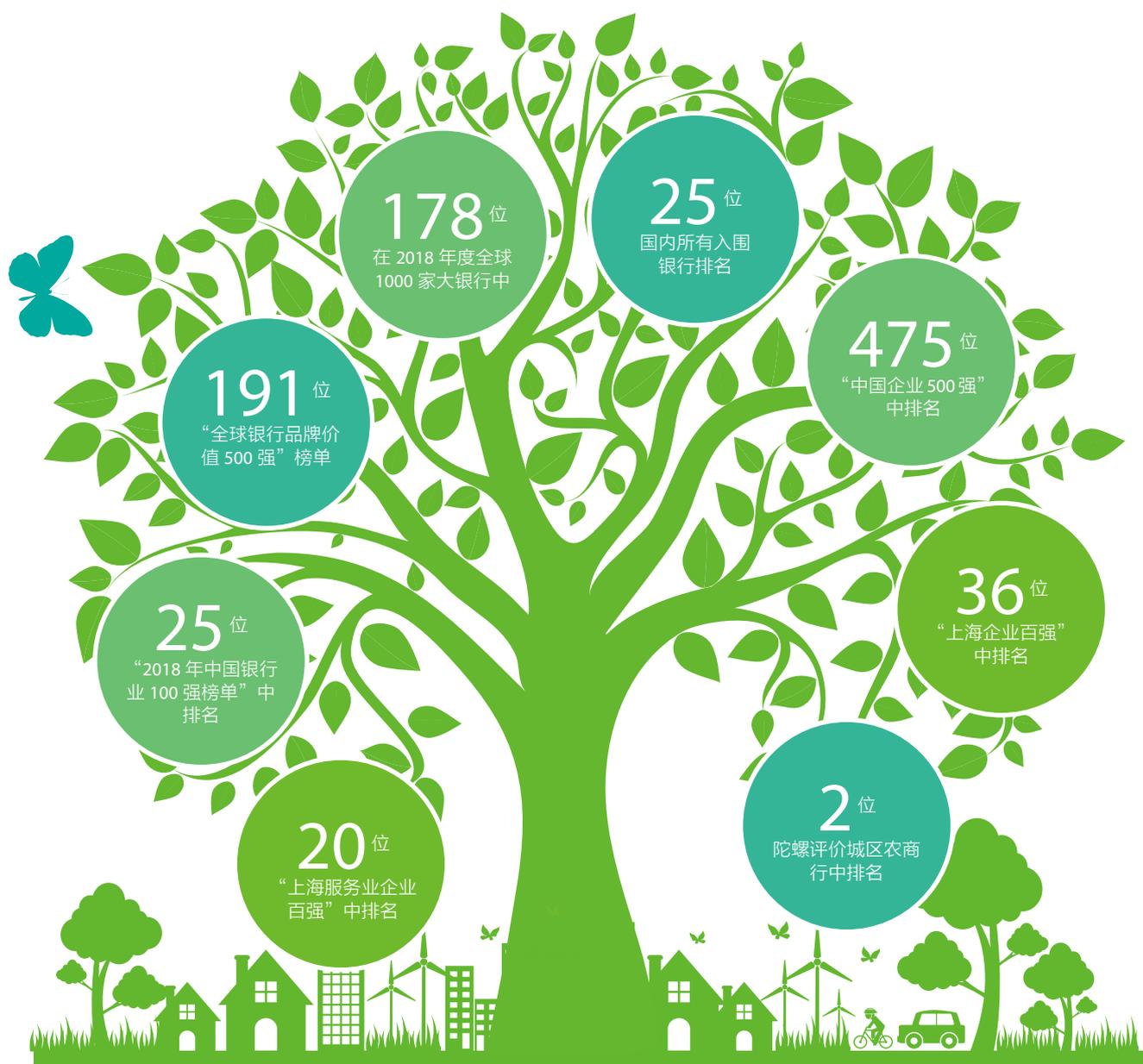
03

公司简介

上海农商银行成立于 2005 年 8 月 25 日，是全国首家在省级农信社基础上整体改制成立的股份制商业银行，目前总股本 86.8 亿股。截至 2018 年末，营业网点 377 家，员工总数 6094 人，总资产 8129.09 亿元，各项存款 6209.92 亿元，各项贷款 3996.13 亿元。

自改制成立以来，上海农商银行不断完善公司治理，健全体制机制，坚持创新驱动，转型发展。上海农商银行全力支持“一带一路”建设、供给侧改革和乡村振兴战略，支持上海“五个中心”“四大品牌”建设与“三大任务”落地，坚持服务实体经济，服务小微三农，扶持民营经济，加强风险防控，注重人才培养，强化科技支撑。近年来，上海农商银行市场份额稳步提升，盈利能力持续增强，转型发展成效初显，呈现良好的发展态势。





在 2018 年度全球 1000 家大银行中，上海农商银行排名第 178 位，较 2017 年上升 9 位，在国内所有入围银行中，排名第 25 位。在 2019 年初发布的“全球银行品牌价值 500 强”榜单中，上海农商银行排名第 191 位，较上年大幅上升 32 位，在全国农商银行中排名第 2 位。在中国银行业协会发布的“2018 年中国银行业 100 强榜单”中，上海农商银行排名第 25 位。在中国银行业协会发布的 2018 年“陀螺”（GYROSCOPE）评价结果中，上海农商银行在城区农商行中排名第 2 位。上海农商银行在 2018 年“中国企业 500 强”中排名第 475 位，比上年度提高 24 位，在 2018 年“上海企业百强”中排名第 36 位，在“上海服务业企业百强”中排名第 20 位。

主要荣誉

类别	评奖机构	奖项名称
 社会责任类	上海市银行同业公会	2018 年度上海银行业普惠金融服务突出贡献奖
	澎湃新闻网	2018TOP 金融榜评选——年度普惠金融奖
	《WTO 经济导刊》杂志社	金蜜蜂企业社会责任·中国榜入围奖
	上海市经济团体联合会	2018 年上海市企业社会责任报告发布奖
	中央结算公司	优秀金融债发行人 优秀自营机构奖
	中国外汇交易中心	最佳会员奖 最佳货币掉期会员奖 最佳即期会员奖 银行间本币市场核心交易商 银行间本币市场优秀货币市场交易商
	中国金融认证中心	2018 年区域性商业银行最佳手机银行用户体验奖
	人民银行上海分行	利率报备监测工作优秀机构
	上海市地方金融监督管理局	智能柜员机项目获“上海市金融创新奖提名奖”
	上海市科学技术委员会	2018 年度上海科技金融合作银行先进奖
 金融服务类	上海市人民政府反假货币工作联系会议办公室	上海市银行业金融机构青年职工反假货币技能比赛优秀组织奖
	上海市银行同业公会	2018 年度上海银行同业机构贡献奖 2018 年度上海银行业最佳小微企业服务案例 2018 年度上海银行业科技金融服务奖
	上海票据交易所	优秀会员单位 优秀科技工作机构
	上海证券报社	2018 中国财富管理峰会暨第九届“金理财”奖项评选——年度机构专属类理财产品卓越奖



类别	评奖机构	奖项名称	
 银行排名	英国《银行家》杂志	在全球 1000 家银行中排名第 178 位	
	英国《银行家》杂志	“全球银行品牌价值 500 强” 排名第 191 位	
	标准普尔	长期主体信用评级“BBB” 展望稳定，短期主体信用评级“A-2”	
	中国银行业协会	“2018 年中国银行业 100 强榜单” 排名第 25 位	
	中国银行业协会	2018 年“陀螺”评价，在城区农商行中排名第 2 位	
	中国企业联合会 中国企业家协会	2018 年“中国企业 500 强” 排名第 475 位	
	上海市企业联合会 上海市企业家协会 上海市经济团体联合会	2018 年“上海企业百强” 排名第 36 位 “上海服务业企业百强” 排名第 20 位	
	新浪网	2018 年第六届银行综合评选——“最佳农村商业银行”	
	 其他	北森人才管理研究院 人大商学院 《哈佛商业评论》	2018 中国人才管理典范企业 2018 中国人才管理机制典范奖
		《金融电子化》杂志社	金融安全管理创新奖



典型案例

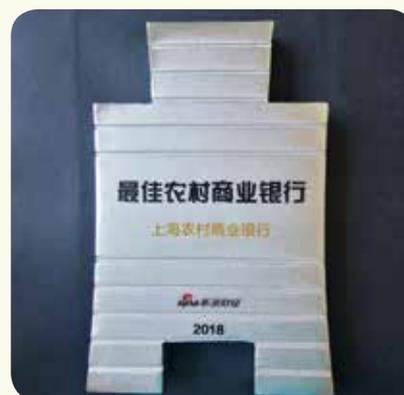
上海农商银行获评 2018 年“最佳农村商业银行”

2018 年 8 月 23 日，由中国银行业发展论坛、新浪财经主办的“2018（第六届）中国银行业发展论坛”在北京举行。作为其中重头戏，“2018（第六届）银行综合评选”正式揭晓，上海农商银行被评为“最佳农村商业银行”。

该评选以大众在线投票数为基础产生，在 2018 年 6 月 1 日至 7 月 31 日间，网友通过 PC 端、手机端以及新浪金融研究院微信公众号参与各奖项评选。公开投票结束后，在统计全国网友投票数据的基础上，综合舆情指数、相关机构和专家评委的投票，最终确定各奖项的归属。

作为一家扎根上海的本地银行，上海农商银行近年来通过抓小微、服务科创、助三农，走出了一条特色之路。在复杂多变的经济金融形势下，上海农商银行坚持服务实体经济、践行普惠金融，通过遍布全市的近 400 家网点，让金融“无死角”，让服务“不留白”。

展望未来，上海农商银行将以打造“上海服务”品牌为己任，以创新的金融产品服务客户，以高效的流程管理改善客户体验，全面提升客户服务能力，全力打造服务型银行，向着成为服务高效的上市公众银行迈进。



社会责任理念





社会责任核心理念	07
社会责任目标	07
社会责任领域	07
社会责任关键绩效	08

社会责任核心理念

致力于培育优良的社会责任观，将企业社会责任融入经营管理实践，建设有效的利益相关方参与机制，主动承担经济、社会、环境责任，促进自身利益和利益相关方共同可持续发展。

社会责任目标

充分发挥金融优势，积极践行经济、社会和环境三方面的责任，最大限度地创造经济、社会和环境综合价值。支持实体经济发展，助推产业转型升级；发挥三农、民营企业、小微、科技、社区金融服务优势，践行普惠金融责任；提升服务质量，保障金融消费者权益；关爱员工发展，积极投身公益慈善，弘扬志愿精神；实施绿色信贷，拓宽绿色金融服务渠道，传导履行环境友好责任，最大限度地增进对社会和环境的积极影响。

社会责任领域

1、经济责任方面

国计民生责任：积极响应国家和上海市产业政策导向，大力支持实体经济发展，对关系国计民生领域予以重点信贷支持。

金融普惠责任：发挥银行特色和优势，倾心服务小微三农，扶持民营企业发展，关注弱小，践行普惠金融。

优质服务责任：不断提高服务质量和营运效率，优化服务流程，保障客户金融安全，不断提升客户服务体验度。

金融创新责任：以客户需求为导向，坚持合规原则，加强金融产品、金融服务模式的创新、优化，实现个人财富增长、企业价值提升的责任。

2、社会责任方面

员工发展责任：以人为本，保障员工权益，关爱员工身心健康，提高员工的归属感，注重员工职业规划和职业能力培养。

金融教育责任：积极推进公众金融知识教育，面向社区、园区等不同的金融消费群体，开展形式多样、丰富多彩的宣传、教育、推广等活动，增加消费者金融知识，提高消费者风险意识。

爱心公益责任：通过捐赠、赞助、扶贫等多种活动，奉献爱心，为社会公众谋求福祉和利益，为构建和谐社会贡献力量。

诚信经营责任：依法合规、稳健经营，加强行业自律，重视员工职业道德教育，切实维护金融消费者权益，展现公平诚信的社会形象。

3、环境责任方面

绿色金融责任：发挥金融对社会资源的导向和调节作用，合理配置信贷资源，支持绿色信贷，助力绿色产业，助推低碳经济发展。

节约环保责任：在日常经营管理工作中倡导环保全员有责、全员参与的理念，积极推进环保型企业建设。

环境友好责任：积极传导绿色责任，引导、带动、汇聚更广泛社会群体参与环境保护。



社会责任关键绩效

	指标	单位	2018年	2017年	2016年
 经济责任	资产总额	亿元	8129.09	7764.47	6832.57
	存款余额	亿元	6209.92	5813.03	5233.51
	贷款余额	亿元	3996.13	3619.85	3232.77
	营业收入	亿元	192.03	167.11	146.85
	员工费用	亿元	37.50	35.50	34.40
	利息支出	亿元	147.01	149.88	124.16
	纳税总额	亿元	40.49	34.44	29.68
	股利分配	亿元	14.80	12.80	11.50
	净利润	亿元	74.02	65.85	58.50
	资产收益率 (ROA)	%	0.93	0.90	0.94
	净资产收益率 (ROE)	%	13.55	13.59	13.42
	核心资本充足率	%	12.57	10.87	10.25
	资本充足率	%	15.75	14.21	12.11
	不良贷款率	%	0.97	1.08	1.13
	拨备覆盖率	%	370.84	283.58	237.58
	涉农贷款余额	亿元	476.15	440.19	576.92
	小微企业贷款余额	亿元	1278.18	1268.52	1119.76
 社会责任	公益捐赠	万元	400	850.9	598
	消费者权益保护经费支出	万元	98	98	78
	客户满意度	%	99.64	99.62	99.15
	员工总数	人	6094	6215	6246
	女性员工占比	%	49.79	50.31	50.43
	员工流失率	%	3.22	3.36	3.37
	人均培训经费支出	万元	0.37	0.30	0.30
 环境责任	节能环保项目贷款余额	亿元	2.03	2.20	3.87
	高耗能、高污染行业存量退出	亿元	0	0.96	1.11
	人均办公耗电	度	3500	4100	4000
	人均办公耗水	吨	0.10	0.27	0.28
	人均办公用纸	万张	0.18	0.19	0.20
	人均公务用车油耗	升	40	50	48
	视频会议	次	550	227	207
	信用卡电子账单占比	%	31.3	5.0	6.0

社会责任管理





党建引领	11
公司治理	12
风险与合规管理	12
利益相关方沟通	15

党建引领

上海农商银行现有党委 21 家、党总支 3 家、党支部 222 家、党员 2608 人，其中 2018 年新发展党员 69 人。上海农商银行贯彻落实上级要求，把加强党的领导和公司治理统一起来，把党建工作要求写入公司章程，健全企业党组织议事决策机制，把党组织研究讨论作为全行决策重大问题的前置程序。

2018 年上海农商银行党委认真贯彻落实中央、上海市委及市国资委工作要求，在深化改革和推动发展中发挥党组织领导核心和政治核心作用，切实担负起金融机构的政治责任、经济责任和社会责任。上海农商银行坚持把学习贯彻党的十九大精神作为首要政治任务，把学习习近平总书记系列重要讲话精神同研究解决银行改革发展的突出问题、党建工作面临的紧迫问题相结合，不断健全党委统一领导、书记第一责任、副书记直接责任、班子成员“一岗双责”、职能部门牵头协调的党建工作格局。在党建工作中注重基层组织建设，提升服务发展的战斗力，加强党风廉政建设，提升拒腐防变的免疫力。通过党建引领，全行思想统一到进一步增强企业可持续发展能力、服务上海经济社会发展、支持实体经济上来，为社会负责，为股东负责，树立了良好的社会声誉和品牌形象。



21 家 3 家 222 家
党委 党总支 党支部

2608 人 69 人
党员 新发展党员



公司治理

上海农商银行将企业社会责任纳入整体发展战略，在发展战略中明确全行的社会责任理念、社会责任目标和履行社会责任战略举措。2018年上海农商银行提高政治站位，将扶持民营经济发展、推进普惠金融、大力支持乡村振兴等纳入全行发展战略，并制定了消费者权益保护战略，明确全行消费者权益保护的战略目标和战略举措。

上海农商银行强化公司治理，完善治理架构，发挥董事会对全行履行社会责任的统领、指导作用。2018年上海农商银行董事会“三农金融服务委员会”更名为“普惠（三农）金融服务委员会”，进一步强化董事会推动全行三农、小微、创业创新群体等普惠金融服务方面的职能。董事会定期召开会议决策重要事项，认真审议或听取全行关于三农小微、对外捐赠、消费者权益保护、绿色信贷等议案和报告，就全行切实履行社会责任提出相关要求和建议。

风险和合规管理

上海农商银行健全风险管理制度，优化风险管理组织架构，提升风险管理量化技术，全方位提升全面风险管理能力。加强风险形势前瞻性预判和重点行业研究，制定风险偏好策略，明确年度信贷投向，加大普惠金融支持力度，优化信贷结构，切实服务实体经济。严控关联交易风险，防止利益输送，维护投资者合法权益。完善合规内控条线架构，设立法律事务部和反洗钱管理中心，高度重视案防工作，强化员工行为管理，不断提高合规内控水平。



公司组织机构图





利益相关方沟通

利益相关方	期望	回应
 股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> ★ 持续卓越的投资回报 ★ 全面及时的信息披露 ★ 完善健全的企业内部机制建设 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 全面准确把握经济形势和市场变化，强化全面风险管理，保持各项业务平稳、健康、可持续发展，创造可持续价值回报 ★ 及时、准确披露信息，努力提高透明度 ★ 不断完善公司治理机制，依法合规、稳健经营
 客户	<ul style="list-style-type: none"> ★ 温馨、便捷的金融服务 ★ 满足不同需求的金融产品 ★ 倾听客户意见 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 树立全行员工的服务意识，提高应对市场的反应能力 ★ 跟进客户需求和交易场景变化，适时推出创新产品 ★ 在依法合规的基础上，简化业务操作流程 ★ 加快推进金融产品线上化、移动化 ★ 完善投诉流程，切实保护消费者权益
 员工	<ul style="list-style-type: none"> ★ 以人为本 ★ 关注成长 ★ 实现自我价值 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 保障员工合法权益 ★ 完善薪酬与福利体系 ★ 深化人力资源综合改革 ★ 完善职业发展规划 ★ 探索卓越企业文化
 供应商与合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> ★ 诚实守信 ★ 互利共赢 	<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
 政府	<ul style="list-style-type: none"> ★ 支持实体经济建设 ★ 支持上海建设“五个中心”，打造“四大品牌”，落实“三大任务” ★ 促进企业稳健发展 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 积极贯彻国家和地方政策，支持服务三农小微、科创和民营企业 ★ 支持国家重点行业发展和城市基础设施建设
 社区	<ul style="list-style-type: none"> ★ 支持社区建设 ★ 服务社区居民 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 完善社区银行功能布局，进一步融入社区 ★ 开展网点智能化改造，提升综合服务能力 ★ 加大社区宣传培训力度，普及金融知识
 公众与媒体	<ul style="list-style-type: none"> ★ 塑造品牌形象 ★ 热心回馈社会 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 积极沟通，加强宣传 ★ 丰富产品，完善服务 ★ 积极投身公益事业，打造良好的履责口碑
 环境	<ul style="list-style-type: none"> ★ 信贷投向偏好 ★ 节能减排 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 限制高污染、高能耗行业的信贷投入 ★ 支持无纸化办公 ★ 倡导厉行节约的企业文化

1、客户沟通方面

上海农商银行加强客户沟通，高度重视客户诉求，通过调整和优化网点，满足居民全方位的金融服务需求。建立网点服务管理机制，提升客户服务体验。优化业务流程，提高服务效率。积极推广手机银行、微信银行等绿色金融服务渠道，近三年客户满意度调查均超过99%。

2、股东沟通方面

上海农商银行重视与股东沟通、交流，全年接受股东来访 1500 余人次，认真高效办理股东股权质押、转让、继承及利润分配等相关手续，维护股东合法权益。及时披露相关信息，2018 年完成定期报告披露 3 次，分别为 2017 年度报告、2017 年度社会责任报告、2018 年上半年财务报告；临时公告披露 5 次，分别为 2017 年度股东大会公告、2018 年第一次临时股东大会公告、2018 年第二次临时股东大会公告、2017 年分红实施公告和股权登记确权公告。

上海农商银行信息披露真实、准确、完整、及时，2017 年社会责任报告受到社会各界高度肯定，在“2017 年金蜜蜂企业社会责任·中国榜”评选中获“入围奖”，并在 2018 年上海市企业社会责任报告发布会上受表彰。



3、政府沟通方面

上海农商银行以服务上海经济为己任，深化银政合作，积极主动对接市、区“十三五”规划，目前已与上海 10 多个区政府签订战略合作协议，辖内分支行与各区相关的委办局建立合作关系。

2018 年上海农商银行加强与各区市场监管局积极对接，推进“政银通”业务（即银行受理新设企业工商注册登记业务），并与 11 个区的市场监管局签订了合作协议达成了合作意向。目前，“政银通”业务已在杨浦、青浦、奉贤等 6 个区落地，上海农商银行通过一站式服务切实为企业带来便利，优化企业营商环境，得到了各级政府和客户的一致好评。



△ 徐力董事长^注（左六）出席“政银通”服务点授牌仪式

^注 2018 年 12 月 19 日，中共上海市委下发《关于徐力等同志职务任免的通知》（沪委〔2018〕1124 号），批准徐力任上海农村商业银行董事长。2019 年 1 月 2 日，上海农商银行召开第三届董事会第十九次会议，选举徐力为上海农商银行董事长。2019 年 4 月 22 日，上海银保监局核准徐力上海农商银行董事长任职资格。

4、合作伙伴方面

2018 年上海农商银行先后与上海金桥（集团）有限公司、上海光明食品（集团）有限公司、上海联合产权交易所、上海国际信托有限公司、上海市物业管理事务中心等签署银企战略合作协议，在产融结合、园区经济建设、上海都市农业建设、场景化营销等方面紧密合作，取得了良好的工作成效。



5、媒体接待方面

2018 年上海农商银行继续保持与媒体良好、顺畅的沟通。新华社、新华网、人民网以及《解放日报》《新民晚报》《第一财经日报》等国家级、市级主流媒体对上海农商银行支持实体经济、践行普惠金融、积极履行社会责任、加强消费者权益保护等方面宣传报道共计 65 次。





媒体声音：新华社 2018.8.3

上海农商银行：聚焦小微、科创、三农 全力打造服务型银行（节选）

资产规模已近 8000 亿元，各项存款近 6000 亿元，各项贷款近 4000 亿元，机构网点近 400 家，员工总数超过 6000 人……这组数据的背后是一家市场份额稳步提升、盈利能力持续增强、不良率继续走低的上海本土银行——上海农商银行。

自 2005 年改制以来，经过十多年的发展，上海农商银行整体态势良好，“这得益于我行始终坚持立足上海市场，围绕‘五个中心’和‘四大品牌’建设，积极助力打造上海国际金融中心、具有全球影响力的科创中心，服务实体经济、践行普惠金融，同时为长三角一体化战略发挥作用。”上海农商银行党委副书记、行长徐力 2 日在参加 2018“对话上海国企领导”全媒体大型访谈活动时说。

徐力表示，上海农商银行并不一味追求资产规模的增加，而是致力于做一家“小而美”的有鲜明业务经营特色的本地银行，小微、科创、三农是上海农商银行的三把“亮剑”，未来也会一直坚持这一定位，努力丰富“上海服务”品牌的内涵，增强对上海提升城市核心功能的金融支撑能力。

“2018 年，我行构建了‘高管层普惠金融工作推进委员会——总行普惠金融部——总行小微贷款管理科——分支机构普惠金融管理团队’四级支小体系，始终按照‘突出重点、明确目标、扎实推进’的原则，加大小微企业信贷业务发展力度，确保做到‘生根’和‘深耕’。”徐力说。

“生根”即上海农商银行以上海地区为根基，做大、做强、做好小微企业金融服务；“深耕”即以新三年发展战略为核心，以合法、合规为前提，做深、做精、做透小微企业贷款业务这一细分市场，确保完成小微企业“两增、两控”监管要求，实现普惠金融“第二档”定向降准目标。

早在 2012 年，上海农商银行就在张江核心园区设立上海市首家科技支行——张江科技支行，构建了以科技支行为龙头、30 家科技金融服务特色支行为支撑的专营体系，总结经验后向分支行分享推广的业务模式，切实服务张江高新“一区多园”科技型企业。

而就在今年，上海农商银行又即将在国家双创基地之一的杨浦区成立科创特色支行，旨在打造“2+N”科技金融服务布局，进一

步完善科技金融服务体系。截至 2018 年 6 月末，上海农商银行科技型企业贷款规模逾 200 亿元，已成为上海科创中心建设的中坚力量。

“农业要更强、农村要更美、农民要更富”是上海农商银行的主攻方向，一是与上海市委合作探索推动建立农业产业引导基金，深化与社会资本的合作，促进财政资金、金融资本和社会资本进入本市农业产业领域。二是支持美丽乡村建设与河道整治工程，参与崇明生态岛建设。三是推动现代都市农业发展，积极拓展各种规模农业经营主体，加强与大型涉农企业的产融合作，支持其上下游产业链整合过程中的资金需求等。截至 2018 年 6 月末，上海农商银行涉农贷款余额逾 470 亿元，全市排名第一，并被中国银行业协会评为“2017 年农村合作金融机构支农支小服务示范单位”。

谈及未来，徐力表示，上海农商银行还将继续坚持扎根本地，坚持以客户为中心，深入推进经营转型，以创新的金融产品服务目标客户，以高效的流程管理改善客户体验，全面提升客户服务能力，全力打造服务型银行，向着成为服务高效的上市公众银行这一目标迈进。



社会责任实践





经济责任 21

社会责任 46

环境责任 68

经济责任

国计民生责任：

上海农商银行贯彻落实国家宏观经济政策，积极响应国家产业政策导向，充分发挥金融机构信贷支持作用，大力支持“一带一路”、供给侧改革、长三角一体化、乡村振兴等国家重大战略，支持上海经济社会建设，加大对实体经济的信贷投入，助推产业转型升级，切实履行对关系国计民生领域予以重点金融服务的责任。

1、贯彻落实国家重大战略

(1) 支持“一带一路”建设

上海农商银行在支持“一带一路”建设过程中，根据国内企业“走出去”的阶段性特点以及企业的实际需求，紧跟上海自贸区金融创新步伐，积极开展有针对性的金融服务和产品创新。针对目前国内企业“走出去”的主要方式，推出内保外贷、内保直贷、自贸区分账核算单元贷款等具品牌效应的融资产品，同时利用远期、掉期等外汇衍生工具，推出“进口鑫汇赢”“出口鑫汇赢”等新产品组合，帮助“走出去”企业有效防范汇率波动风险。上海农商银行还为国内“走出去”企业提供全球账户信息、收付款、流动性及风险管理等服务，协助客户统一调配境内外资金，有效降低了国内企业的资金成本。



典型案例

上海农商银行成功投资首单“一带一路”熊猫公司债

2018年2月5日，上海农商银行成功中标招商局港口控股有限公司发行的“一带一路”公司债券，该债券也是我国首单成功发行的“一带一路”熊猫公司债券。该债券募集资金用于支付收购“一带一路”斯里兰卡汉班托塔港，该项目属于国家战略性项目，是国家“一带一路”倡议的重要节点。



典型案例

上海农商银行张江科技支行成功办理首笔支持“一带一路”建设保函业务

2018年1月底，上海农商银行张江科技支行成功办理了首笔支持“一带一路”建设的对公保函业务。

张江科技支行一对公客户与老挝电力公司基于中老两国签署的《中华人民共和国和老挝人民民主共和国关于编制共同推进“一带一路”建设合作规划纲要的谅解备忘录》，计划于2018年合作共建老挝万象智能电网项目，合同总金额为1.26亿美元。张江科技支行对该客户给予大力支持，为客户开立1900万美元的预付款保函及633万美元的履约保函，并向中国工商银行老挝万象分行出具了相关保函文件。

该笔保函业务既是张江科技支行创新融资产品和服务的一次尝试，也是上海农商银行金融支持“一带一路”建设的成功案例。

(2) 支持供给侧改革

上海农商银行在支持供给侧改革中，围绕工业企业在“去产能”“去库存”“去杠杆”“降成本”“补短板”等调结构过程中的投资需求，设计推出技术改造相关信贷产品，支持现有企业在技术进步的前提下，提高经济效益、改进产品质量、增加产品种类、扩大出口、降低成本。同时，针对部分工业企业特殊的信贷需求，上海农商银行提供诸如购船按揭贷款、工程机械按揭贷款、机械设备按揭贷款等产品。



(3) 支持乡村振兴

上海农商银行将支持乡村振兴写入公司发展战略规划，全面对接上海市城乡一体化、美丽乡村建设，积极支持上海现代农业园区、上海市现代种业基地、高标准粮田、设施菜田、畜禽规模化养殖场、标准化水产养殖场等基础设施建设工程，支持农业农村环境治理工程、农产品精深加工项目、休闲农业和乡村旅游等现代农业重点工程。



典型案例

上海农商银行冠名赞助的 2018 中国乡村旅游大会暨上海民宿大会在崇明召开

为贯彻落实国家乡村振兴战略，大力支持上海三农发展，2018 年 11 月 17—18 日，上海农商银行冠名赞助的 2018 中国乡村旅游大会暨上海民宿大会在崇明区召开。大会以“旅游发展和乡村振兴”为主题，举办了四场主旨发言、四场高峰对话、四场学术演讲，对崇明旅游发展、生态民宿开发进行了深入探索，对上海农商银行打造都市农业品牌、优化农业产业链金融服务、助力小微企业和推进普惠金融发展具有极大的启发意义。上海农商银行崇明支行通过冠名赞助大会，和与会人员进行了深入的交流，和参会的小微企业、农民专业合作社建立了联系，为后续业务开展奠定了基础。



典型案例

上海农商银行金山支行与金山区委签署全面战略合作协议

2018 年 8 月 22 日上午，上海农商银行金山支行受邀参加金山区委主办的“金融机构助推金山乡村振兴战略工作推进会”，并与区委签署了全面战略合作协议。

会上，金山支行介绍了上海农商银行近年来主要经营情况，金融服务的亮点和特色，以及在推进普惠金融建设、服务三农方面取得的重大成果，并表示金融支持乡村振兴战略是上海农商银行义不容辞的责任。签约后，双方将在乡村振兴的大背景下开启深化合作、共谋发展的新篇章。为支持当地优质农业企业健康发展，会上金山支行与市农业龙头企业——上海红马饲料有限公司签署了战略合作协议。

作为“农”字当头的金融机构，上海农商银行金山支行将通过加强银政合作，共同推进金山地区农业全面升级、农村全面进步、农民全面发展，共同做好新时代三农金融服务工作，为金山的乡村振兴战略做出应有贡献。



△ 康杰副行长（后排右三）出席签约仪式

(4) 服务长三角一体化

上海是长三角一体化的龙头，上海农商银行在深耕本地市场时，坚持辐射周边，为长三角一体化提供金融服务。上海农商银行通过前瞻性布局，早在 2012 年就在长三角地区设立嘉善支行、昆山支行，通过两家支行为长三角当地企业、百姓提供便捷的金融服务，2018 年末两家支行贷款余额超过 90 亿元，贷款客户近 9000 户。

上海农商银行与长三角银行同业共享市场资源与成果，与长三角地区 37 家中小银行建立了金融市场及同业业务合作关系，支持长三角兄弟银行业务发展，通过开展同业融资、利率债分销和债券做市等多品种业务合作，实现投资策略、市场研判及风险预警信息的交流共享。



媒体声音：《解放日报》2018.5.21

上海农商银行“1+2”布局 服务长三角一体化（节选）

2018 年 5 月 17 日，由上海农商银行发起的长三角农村金融座谈会正式召开，来自江苏、浙江、安徽省联社的负责人，以及紫金农商银行、南通农商银行、张家港农商银行、昆山农商银行、萧山农商银行、余杭农商银行、嘉善农商银行、合肥科技农商银行等 12 家农商行代表齐聚一堂，就推进长三角一体化进程中，农村金融机构如何转型发展、如何做好普惠金融，进一步加大支持服务实体经济力度等议题展开讨论。

“一体两翼”辐射长三角

上海，无疑是长三角地区的金融先锋者，作为扎根上海、服务高效，同时辐射周边的商业银行，上海农商银行多年来以服务实体经济、践行普惠金融为己任。通过前瞻性优化布局，先后设立嘉善支行、昆山支行，带动上海周边地区的经济发展，为当地企业、百姓提供便捷的金融服务。同时，以嘉善支行、昆山支行为基点，加强与当地兄弟金融机构之间的联动，迸发出金融服务新的“火花”。

嘉善支行作为上海农商银行最早成立的异地支行，是“先行者”更是“开拓兵”。多年来，在支持实体经济、服务三农、打造便民社区银行上一步一个脚印，为嘉善地方经济发展和经济结构转型做出应有的贡献。而昆山支行借助连接苏沪地区的地理优势，服务当地企业，带动民生发展，随着三农、小微等特色业务的持续作用，已成为地方金融服务的宣传名片。据悉，2017 年末，两家支行存贷比均超过 200%，更体现出上海农商银行在扶持苏浙地区经济上的不遗余力。

长三角企业“不分家”

小微服务是上海农商银行“招牌”之一，该行多年保持上海地区小微贷款客户数量和金额领先的市场地位，而让长三角地区小微企业享受同样的便捷服务，是该行践行普惠金融的目标之一。

对此，嘉善、昆山两家支行因地制宜，制定出完整的对接、互动计划，全方位、多领域对接上海，依托总行的大力支持和优势资源，在支持地方小微发展上下真功夫。

例如通过行内联动，让小微企业贷款从不可能变为可能。昆山广三汽贸有限公司是一家经营广汽三菱的 4S 店，为设备投入需要资金周转，而企业的实际控制人可以抵押的资产仅有一套位于上海的住宅。在与多家银行沟通时，企业都遇到了异地抵押的问题。上海农商银行昆山支行在了解情况后，通过上海兄弟支行了解抵押物的实际价值，参照第三方评估公司评估价值确定抵押价值，通过审核后，由上海兄弟行对抵押登记信息进行线上核实，最终为其提供了 500 万元流动资金贷款，帮助企业在 2017 年实现销售收入 5000 万元，利润超过 300 万元。这一成功案例为许多昆山企业打通融资渠道提供了“范本”。

长三角百姓“同服务”

让便捷的金融服务遍布长三角地区，用先进的理财理念带动当地居民是上海农商银行一直努力的方向。在嘉善、昆山地区，借鉴上海地区社区银行网点选址的经验，通过尽量贴近居民区的网点布局，为当地百姓提供便捷服务打下基础。

“来我们这里办理贷款的居民很多，因为大家都觉得很很方便”



媒体声音：《解放日报》2018.5.21

便。”昆山支行有关负责人表示，得益于扁平式的管理结构，以及总行的大力支持，上海农商银行昆山支行贷款快、易、捷在当地已经小有名气。除贷款外，存款、理财产品也颇受当地居民欢迎。

“因为可以通过网上银行、手机银行操作，且大部分产品与上海地区一样，所以大家还是非常认可的。”昆山支行负责人表示，不少昆山地区的工作者，对于该行储蓄卡在 ATM 机跨行取现免手续费这一点也很是称道。“尤其是节假日回老家，大家都觉得带上海农商银行的卡最方便。虽然手续费本身也不高，但免费恰恰体现了我们行的人性化服务。”

长三角兄弟机构“共前进”

上海农商银行在支持企业客户、服务个人客户的同时，上海农商银行借助总行资源优势，发挥嘉善支行、昆山支行桥梁与纽带作用，向长三角兄弟单位共享市场资源与成果。

通过开展同业融资、利率债分销和债券做市等多品种业务合作，实现投资策略、市场研判及风险预警信息的交流共享，与长三角

地区 37 家中小银行建立了金融市场及同业业务合作关系。在跨境业务方面，上海农商银行利用自贸区平台进一步推进与江南农商银行、嘉善农商银行等长三角地区银行同业在跨境结算、跨境融资、跨境投资、跨境担保、外汇衍生品交易等表内外业务方面的合作，利用该行外汇业务集中管理、资源整合性好、产品牌照齐全及自贸区平台等为农信系统同业提供借船出海的平台和通道，助推长三角地区经济发展。



△ 2018 年 5 月 17 日，长三角农村金融座谈会在上海农商银行召开

2、支持地方实体经济发展

上海农商银行对地方经济的信贷支持不遗余力，积极助推产业转型升级，全力支持各区基础设施建设、重点工程项目建设和民生工程的建设，2018年重点支持世博区域、浦东临港和崇明陈家镇地区开发建设。

2018年前十大贷款中支持上海民生和市政项目贷款统计表

序号	贷款企业名称	期末余额(万元)	贷款用途
1	上海世博土地控股有限公司	346000	上海世博区域后期开发
2	上海临港经济发展(集团)有限公司	320250	临港地区建设项目
3	上海浦东发展(集团)有限公司	150000	浦东相关区域的市政项目建设
4	上海崇裕置业发展有限公司	122600	崇明陈家镇地区开发建设

3、支持上海科创中心建设

2018年上海农商银行继续围绕《上海银行业支持上海科创中心建设的行动方案(2017-2020年)》，为上海科创中心建设提供全面的金融服务。设立了杨浦双创支行，进一步提升科创专营化水平。加强科技金融产品创新，完善“科技鑫用贷”业务方案。修订投贷联动业务管理办法，优化业务流程。推出贯穿科创企业全生命周期的“鑫动能”服务方案，扶持优质科创企业发展。2018年末全行科技型企业客户累计1676户，贷款余额逾210亿元，获上海市银行同业公会颁发的“2018年上海银行业科技金融服务奖”，获上海市科学技术委员会颁发的“2018年度上海科技金融合作银行先进奖”。



典型案例

上海农商银行举行科创金融服务方案发布暨双创支行开业仪式

2018年10月23日，上海农商银行科创金融服务方案发布暨双创支行开业仪式在杨浦区长阳创谷隆重举行。上海农商银行徐力行长出席并致辞，上海市工商行政管理局、杨浦区、上海市金融办、中国人民银行上海总部、上海银监局、上海市农委、上海市科技创业中心、上海市中小微企业政策性融资担保基金管理中心领导、上海市及杨浦区相关委办局领导等共同出席。

徐力行长指出，上海农商银行推出贯穿科创企业全生命周期的“鑫动能”年度品牌服务方案，既是服务于科创金融的阶段性成果，也将成为一个新的起点。上海农商银行将继续发挥特色金融服务优势，不断丰富科创金融生态，塑造科创金融服务品牌，持续深化科技金融服务能力，强化科技创新引领作用，为上海科创中心建设做出更大的贡献。

会上，上海农商银行发布了年度“一鑫二专三支持”科创金融服务方案，并与首批39家“鑫动能”合作科创企业签约。



△ 鑫动能签约仪式



媒体声音：《文汇报》2018.10.23

单笔信用授信可达三千万，这家银行服务科创厉害了

上海农商银行今天为科技创新企业送上“大礼包”——包括单笔最高 3000 万元信用授信额度在内的综合金融解决方案闪亮登场，为企业成长提供金融活水。位于杨浦长阳创谷的双创支行也同步宣布开业，一个“农商科创金融生态圈”正在悄然形成。

上海农商银行在科创领域可谓精耕细作。截至 2018 年 6 月末，该行服务科技型企业客户数突破 1600 户，贷款余额逾 208 亿元，位居全市前列。

今天全新推出的科创金融服务体系可以用“一鑫二专三支持”来概括。其中，“一鑫”，即“鑫动能”战略新兴客户培育计划，上海农商银行聚焦国家战略新兴产业精准定位客户，根据企业不同成长阶段，配备全生命周期全价值链金融服务方案。

针对初创期科技型企业，该行提供结算及现金管理方案、专项信贷政策和融资产品方案等服务，并提供单笔最高 1000 万元的信用贷款额度。针对具有一定规模、具备较强技术实力及一定业务基础的成长期科技企业，该行提供股权合作方案、上市财务顾问方案等服务，并提供单笔最高 3000 万元的信用贷款额度。针对大型

产业集团、上市公司、行业龙头等成熟期企业，该行提供并购融资方案、跨境金融方案等服务，通过全方位综合金融服务，助力企业境内外市场拓展。此外，上海农商银行还开辟专属绿色通道服务，向名单内客户提供专人对接、专项额度及快速通道服务，优化服务流程，确保业务更快落地。

今天，“鑫动能”首批签约的 39 家科创企业主要集中在生物医药、信息科技、高端制造、节能环保等新兴产业，是各自领域内竞争性强、成长性高的佼佼者，如钛米机器人、雄程海洋、富驰高科等。

“二专”，即专营机构与专属产品。上海农商银行此前已经设立了上海首家科技专营支行——张江科技支行。今天，双创支行的成立标志着张江、杨浦“2+N”科技专营机构布局形成，是该行实现科技金融专营化发展战略的又一重要举措。

“三支持”，即从“人才、机制、渠道”三个维度对科技型企业提供金融服务支持。通过组建专业客户经理、风控、审批团队，为科技型企业提供全方位金融服务；通过机制优化，加快贷款审批，减少科技企业融资成本；通过与各类机构的合作，为企业搭建更广阔的平台，为科技成果的转化提供支持。



典型案例

上海农商银行松江支行积极支持 G60 科创走廊建设

G60 科创走廊是中国经济最具活力、城镇化水平最高的区域之一，是长三角地区具有独特品牌优势的协同融合发展平台。在走廊影响力带动下，松江区已成为长三角一体化发展中具有牵引力的重要承载区，吸引许多优秀科创企业落户。上海农商银行充分发挥优势，以松江为阵地和起点，为上海科创中心建设添砖加瓦。

为配合区内“松江制造”到“松江创造”的转型计划，上海农商银行与松江区人民政府签订《战略意向合作书》，并以松江支行为排头兵，积极协助 G60 科创走廊建设，以具体行动落实战略合

作计划。上海农商银行松江支行建立专业的服务团队，为推进松江 G60 “科技 + 信息化”工作提供全方位的金融服务。积极加强与 G60 科创走廊各园区合作，以园区开发贷形式，助力松江区电子商务产业园和现代物流园区建设、松江区九亭镇开发区综合科技园区建设、漕河园区开发、漕河泾拉斐尔云廊项目建设。松江支行与上海市松江区中小企业融资担保中心合作，突破原有担保比例和模式，为落户松江区的科技中小企业量身定制了“鑫科融”专项产品。同时松江支行加强与科创园区的对接，重点为人工智能、智慧安防、新能源、新材料、生物医药、节能环保等“6+X”战略性新兴产业集群提供信贷支持。

4、支持上海自贸区建设

作为全国农信系统唯一一家入驻上海自贸区的银行机构，上海农商银行坚持先行先试和底层创新，紧跟自贸区金融创新步伐，积极推进自贸分账核算经营机构建设，目前可以办理自由贸易分账核算业务的机构已达 23 家，业务范围覆盖上海地区所有一级分支行营业部。上海农商银行综合运用 FT 账户结算、融资等金融服务功能，为相关外贸进出口企业提供国际结算、跨境融资、资金交易等一揽子综合跨境金融服务，提升结算效率、提高汇兑便利、降低融资成本。上海农商银行发挥 FT 账户跨境融资的特点，充分运用境内外两个市场、两种资源，提供内保境外直贷、内保自贸区贷、FT 存款质押贷款以及跨境资金池等产品，支持进出口企业海外融资。

截至 2018 年末，上海农商银行对公 FT 存量账户数为 437 户，自贸分账核算单元结算业务量达 12.27 亿美元，占全行国际结算量的 12.03%。



5、支持文体产业发展

上海农商银行大力支持文体事业发展，创新信贷产品和服务模式，为文体企业提供知识产权质押贷、商标权质押贷、著作权质押贷等产品。截至 2018 年末，上海农商银行文体产业贷款项目 223 个，贷款占比 0.74%，为文体产业发展提供了强有力的资金支持。

2018 年上海农商银行全力支持上海体育事业发展，冠名赞助上海女子足球队，支持上海女足用更优异的成绩回报社会各界信任，继续为上海体育事业争光添彩。



媒体声音：上海市政府网站 2018.1.19

正式更名为上海农商银行女子足球队 上海女足开启新征程

新年伊始，冠军队上海女足重新出发。2018 年 1 月 18 日上午，上海市体育局、上海农商银行和上海市足协签约，正式成立上海农商银行女子足球队。

在未来的 4 年里，上海农商银行将成为上海女足独家冠名赞助商，上海女足正式更名为上海农商银行女子足球队。在国家体育事业发展战略的大背景下，双方将在宣传、社会公益等方面进行深入合作，力求将“铿锵玫瑰”坚定、拼搏、顽强的体育精神传递给更多人。

双方合作后，上海市体育局将继续在女足运动员文化教育、训练场地、食品安全、科医支持、教练员聘用及运动员的引进和退役安置等方面，提供政策支持和必要的保障。上海市足协负责上海女足的经营管理。

上海女足成立于 1984 年，多年来一直是国内顶尖的女足队伍。特别是自俱乐部成立后，球队在 2000 年度一举夺得全国联赛、锦标赛、超级联赛和超霸赛的四项冠军，成为我国目前唯一一支“大满贯”球队。在去年举行的第十三届全运会上，再次荣获女足成

年组冠军。二十多年来，上海女足为国家队输送了水庆霞、孙雯、浦玮、徐媛、赵丽娜等一批又一批优秀运动员，为女足事业的发展做出了杰出的贡献。



△ 徐力董事长为上海女足授旗



6、保障民生

上海农商银行坚持金融服务社会发展，关注民生、改善民生，积极参与民生工程，切实推进服务型银行建设。

(1) 大力支持保障房建设

2018年上海农商银行在信贷规模持续收紧的形势下，对保障性住房建设在信贷规模上仍予以倾斜，优先支持保障性住房建设项目，同时，在贷款期限和贷款利率上相对一般商业性房地产贷款利率予以适当优惠。

保障性安居工程贷款统计表

	单位	2018年	2017年	2016年
保障性安居工程贷款余额	亿元	39.3	50.95	40.99
其中：经济适用房贷款余额	亿元	10.66	18.65	3.24
其中：限价房贷款余额	亿元	20.48	32.3	37.75
其中：棚户区改造贷款余额	亿元	7.66	5.1	0.7

(2) 大力支持安居工程建设

上海农商银行积极推进全市安居工程建设，对普陀区红旗村、浦东新区三林镇契形绿地、浦东新区三林镇中林村、宝山区庙行镇康家村、闵行区华漕镇红星村、闵行区梅龙镇行南二队、金山区朱泾镇城中村、松江区车墩镇城中村等15个城中村项目予以信贷支持，总授信金额151.77亿元。



典型案例

上海农商银行发行公共租赁住房定向债务融资工具产品

租赁住房新建项目、租赁住房房源购置、在建租赁住房贷款置换三类项目资金需求可以通过发行公共租赁住房定向债务融资工具来满足。公共租赁住房定向债务融资工具（下称“公租房PPN”）是指企业在银行间债券市场以非公开方式向定向投资人发行的、募集资金专项用于租赁住房建设项目的定向债务融资工具。公租房PPN的募集资金仅限于租赁住房项目建设，只能在发行人指定的专项机构投资人和特定机构投资人之间流通转让，且仅能通过非公开的方式向发行人指定的银行间机构投资人进行定向发行。

为响应国家加强租赁住房建设的号召，上海农商银行梳理筛选了上海地区符合要求的目标企业，联合交通银行，共同向上海某国资地产集团D集团推荐租赁住房定向工具产品。上海D集团获得10亿元公租房PPN额度，期限3+2年，用于其开发管理的上海市九个租赁住房项目建设。上海农商银行作为联席主承，承销其中5亿元公租房PPN发行额度。上海农商银行对资金使用进行监控，确保募集资金真正投入到公共租赁住房项目的建设。

该项目是上海地区乃至全国首单获批的银行间租赁住房债券产品，具有较好的社会示范效应。

(3) 支持城市基础设施建设

在城市基础设施建设方面，2018年上海农商银行继续与上海建工、隧道股份等相关企业集团深化合作，提供全面的金融支持，主要参与了公平路拓宽改建工程项目的银团融资，为加快虹口航运中心建设、完善北外滩基础设施、改善道路环境提供金融支持，并为宝山区顾村镇大型居住社区市政配套工程项目提供信贷支持。

金融普惠责任：

坚持普惠金融、全力服务三农、小微和民营企业，是上海农商银行的战略定位。多年来，上海农商银行坚持这个战略定位不动摇、不松懈，从信贷政策、机制和渠道建设、产品和服务创新等方面加大力度，承担起使每个企业和个人都能拥有金融服务的机会，从而实现共同富裕的责任。

1、服务三农

上海农商银行认真贯彻落实乡村振兴战略，始终坚持姓“农”不忘“农”，坚定巩固郊区市场地位，积极服务上海在农村城市化、农业现代化、农民市民化等三农方面的各项金融需求，着力打造具有上海特色的新型三农金融服务体系，倾力保障农业稳定、农村繁荣、农民增收。2018年末上海农商银行涉农贷款余额476.15亿元^注，在全市排名第一。



媒体声音：《新民晚报》2018.8.23

以服务铸就品牌，上海农商银行“广度”与“力度”并重（节选）

在上海，有这样一家银行，支持实体经济不遗余力，服务小微企业数量与贷款余额始终保持行业前列，三农业务排名亦稳居全市第一；网点数量近400家，其中半数以上分布于外环以外，深入郊区、践行普惠、服务民生；市场份额稳步增加，全球排名逐年上升，发挥着根植上海的地域优势，辐射长三角地区，让“自己好”带动“大家好”。这就是上海农商银行。

上海施泉葡萄专业合作社成立于2007年11月，主要从事葡萄种植和其他果树种植销售，葡萄生产基地和产品通过了“无公害”和“绿色食品”国家认证。自2010年以来，施泉葡萄连续获得上海市优质葡萄评比金奖，全国优质葡萄评比五项金奖。

为了扩大销售，企业通过管控大棚温差使同一品种葡萄成熟期错开，降低葡萄集中上市的压力。随着人工成本以及相关保险费用的不断增加，企业需要更多的资金投入，但合作社缺乏可抵押资产。上海农商银行在评估企业资质后，果断决定配套100万元的农村土地经营权抵押贷款，这也是上海市首笔农村土地经营权抵押贷款。除土地承包经营权外，该行还将抵押物扩展到地面附着物，包括温室大棚、林杂果树等基础设施随同一并估价抵押。而在贷款利率上，则坚持执行基准利率，切实降低了企业的财务成本。

如今，“施泉葡萄”已经成为金山区核心品牌农产品，是金山建设“一葡二桃三莓四瓜”品牌农业、实施乡村振兴战略的重点核心企业。

支持实体经济，是金融的天职，是银行的使命，上海农商银行多年来在拓宽服务广度，让更多企业受惠的同时，也注重服务的“力度”，通过深入调研企业运营情况，研发创新贷款产品，真正发挥“托一把”“扶一下”的金融作用，成为越来越多企业背后的坚实力量。

2017年，该行成功发放首笔500万元农业品牌质押履约保证保险贷款，这标志着今后获得“上海市著名商标”或“上海市名牌产品”称号的新型农业经营主体，将新增一条融资途径。“我们先后获得过政府项目担保和市级合作社授信担保贷款，这次享受到了农业品牌质押贷款，而且是基准利率，这等于是社会各方承认了农业无形资产的价值，这是划时代的。”上海塞翁福农业发展有限公司负责人对于能够获得贷款非常高兴。上海农商银行表示，在资金面紧张的情况下，能以优惠利率在短时间内通过审批、放款流程，一方面是该行积极响应农业部重视运用市场工具引导农业发展、撬动金融支农、探索形成“政银保”等多种成功模式的要求，另一方面得益于该行一直以来在解决新型农业经营主体资金短缺、贷款难、成本高、周期长等问题上的不断探索。

2018年6月末，该行涉农贷款余额逾470亿元，全市排名第一，国标小微贷款余额达到1300亿元，在上海市全部中外资法人银行中位列第一。

^注因上海崇明县改区，上海农商银行2017年和2018年涉农贷款统计口径有所调整。

(1) 信贷政策支持

上海农商银行在 2018 年度信贷投向政策中明确加强金融支农服务和力度，优先支持上海农业综合布局规划的“4+1”空间区域，包括崇明三岛生产区、杭州湾北岸生产区、黄浦江上游生产区、新环都市田园生产区以及上海域外农业生产区，重点介入上海市“十三五”现代农业重点工程，包括现代种业基地、高标准粮田、畜禽规模化养殖场、标准化水产养殖场等基础设施建设工程，农业农村环境治理工程，农产品精深加工项目、休闲农业和乡村旅游项目等产业融合提质升级促进工程等。优先支持现代农业产业链中各个环节，优先支持农村一二三产业融合发展，支持加工、流通、销售服务的产业链延伸。



服务三农情况统计表

单位	2018 年	2017 年	2016 年	
涉农贷款	亿元	476.15	440.19	576.92
农户贷款	亿元	108.85	95.18	84.4
农村企业及各类组织贷款	亿元	68.11	53.24	49.38
城市企业及各类组织涉农贷款	亿元	299.2	291.76	443.15
其他涉农贷款	亿元	0	0	0
服务“三农”网点机构数量	个	239	242	245

(2) 加强产品创新

为更贴近市场需求，近年来上海农商银行不断创新服务手段，为三农量身定制专属金融产品，先后推出农村土地经营权抵押贷款、农业循环贷、农业经营主体品牌质押履约保险贷款等，丰富涉农金融产品的同时，有效降低了农户融资成本。

《上海市 2018-2020 年度农业机械购置补贴实施方案》发布后，上海农商银行第一时间跟进，制定了《上海农商银行农业机械购置贷款业务管理办法》，并在 2018 年 8 月成功发放首笔农机贷款，受到农户的高度肯定。上海农商银行发放首笔农机贷款案例入选上海市国资委 2018 年度“金融服务实体经济案例汇编”。





典型案例

上海农商银行创新产品“农机贷”服务三农

为配合市政府保障粮食安全和本市农产品有效供给，做好金融支农服务工作，扩大涉农贷款业务范围，完善支农服务方式，同时巩固和深化与市、区农委的业务合作关系，在《上海市 2018-2020 年度农业机械购置补贴实施方案》发布后，上海农商银行制定《上海农商银行农业机械购置贷款业务管理办法》，开发支持农业生产经营组织和农户购置农用机械设备资金需求的农业机械购置补贴贷款产品。

农业机械购置贷款是指对已明确获得机械购置财政补贴的农业生

产经营组织、家庭农场、农户等组织和个人，上海农商银行根据具体的补贴额度，对其购机过程中的资金缺口进行支持。

在推进过程中，上海农商银行紧密对接试点区农委，跟进政策并多次走访经销商，探讨业务方案，储备客户，2018 年 8 月末《松江区 2018 年度农业机械购置补贴实施办法》出台后，上海农商银行为某从事水稻种植的农户授信 30 万元，用于购买生产经营的农机工具。上海农商银行推出的“农机贷”，根据农机购置补贴资金到账周期设定贷款期限，既解决了客户的实际资金需求又能防控风险，切实解决了农户在农业生产中的实际困难。



典型案例

“大材小用”——上海农商银行浦东分行助力菜场经营模式创新

2018 年 9 月，浦商集团遍布浦东的 83 个农产品专柜正式对外营业，上海农商银行浦东分行独家为其提供了整套的收单服务和资金管理服务。。

浦商集团是浦东分行优质的涉农企业，为全市提供“菜篮子”服务。浦商集团为提高服务品质，打造企业品牌，创新探索菜场租赁专柜，建立了统一标识、统一配送、统一管理的经营模式，为市民提供优质放心菜。伴随经营模式的创新，企业遇到了收银、回款和结算环节的资金管理难点，限制了专柜的扩张。

浦东分行获知企业困难后，为客户量身定做扫码收单 + 现金管理的解决方案，彻底打消了企业在资金管理方面的顾虑。考虑到菜场环境和收银效率，不宜安装传统 POS 设备，浦东分行以“开鑫码”（二维码）贴码方式提供银行卡、支付宝、微信的收款。

现金管理原本主要服务集团公司和大企业，浦东分行通过功能简化，做到“一柜一码一号”，实现资金集中回款，专柜分户记账，“大材小用”，满足“小生意”的精细化管理需求。

上海农商银行浦东分行与浦商集团的合作，既践行了农商银行服务三农的承诺，也响应了央行打造移动便民支付环境的号召。



菜场经营模式创新

(3) 加强多方合作

为进一步提升拓宽服务三农的渠道，上海农商银行加强与外部机构的合作。2018年市级财政安排2亿元政策性农业信贷担保资金专门用于支持本市各类农业经营主体开展业务，上海农商银行凭借完善的三农金融业务方案、优异的支农服务业绩表现以及优质的账户服务，成功中标市农业信贷担保资金唯一存放银行。上海农商银行制定农业信贷担保批量业务方案，并在农业信贷担保业务框架下引入保险公司开展三方合作，截至2018年12月末，发放农业信贷担保项下业务66笔、合计8810万元，发放额占全市业务的74%。



典型案例

上海农商银行闵行支行成功发放上海市首笔中小微农担保业务

2018年9月13日，上海农商银行闵行支行发放上海某农产品专业合作社中小微农担保项下流动资金贷款300万元，这也是上海市中小微企业政策性融资担保基金管理中心首笔涉农担保业务。

这家农产品专业合作社成立初期，资金非常短缺，为扶持地方农业企业发展，在区农委的积极推荐下，闵行支行为其提供了45万元信贷支持，帮助企业渡过了艰难的创业初期。经过7年的扶持发展，企业已成长为租赁土地达205亩、年销售达2000余万元的蔬菜瓜果种植、物流、销售一体化的现代化农业企业，并与正大集团大丰副食品基地等签定了供货协议。为支持闵行区“美丽乡村”工程建设，企业从2016年下半年开始在原有种植蔬菜的基础上发展了新型休闲农业项目，需要投入大量的资金。闵行支行及时跟进，为企业发放中小微农担保项下流动资金贷款300万元，在进一步支持企业发展同时，也为全行中小微农担保业务的推进提供了范例。



典型案例

上海农商银行南汇支行协同浦东新区政协举行“金融服务三农”主题活动

2018年12月4日下午，上海农商银行南汇支行协同浦东新区政协在书院镇举行“金融服务三农”主题活动。新区政协、上海农商银行、书院及泥城镇有关领导，国家、市区农业龙头企业、农产品专业合作社、家庭农场代表等120多人参加了活动。

活动中，南汇支行为参会人员宣讲金融知识，推介上海农商银行金融产品，为参会人员答疑解惑。活动现场，南汇支行与上海清美绿色食品有限公司等4家农业企业举行了授信签约仪式。



(4) 拓宽支农渠道

上海农商银行坚持“立足郊区、服务三农”的网点布局原则，至 2018 年末，在全部 377 家营业网点中，近 64% 的网点位于农村地区，为远郊居民提供日常金融服务，服务三农势头不减。上海农商银行坚持把自助机具投放和互联网金融应用优化作为支持新农村建设的重要措施，持续为农村提供覆盖范围更广、使用更为便利的基础金融服务。

上海农商银行批量发起设立的沪农商村镇银行 2012 年开业至今，始终坚持“立足县域、服务社区、支农支小”的市场定位，扎根本土、服务城乡，为上海、北京、深圳三市及山东、湖南、云南三省县域经济发展做出了贡献。截至 2018 年末，35 家沪农商村镇银行贷款余额 120.4 亿元，农户及小微企业贷款占比 91.85%，户均贷款金额 59.41 万元，有效助推了县域小微三农企业发展。



典型案例

慈利村行携手湖南农业信贷担保公司推广“惠农担”支持特色产业发展

2018 年 7 月 10 日，慈利沪农商村镇银行、湖南省农业信贷担保公司在慈利联合举办“柑橘种植特色贷款推介会”，慈利县近 40 名柑橘种植大户应邀参加会议。

会上，慈利村行向参会的柑橘大户介绍了慈利村行的基本情况、市场定位和服务特色，介绍了“惠农担—特色贷”产品贷款准入条件、授信额度、期限、还款方式等情况，表示将加强与省农业信贷担保公司的合作，通过推广“惠农担—特色贷”业务，解决柑橘种植户的贷款担保难题，进一步加大对柑橘产业的服务和扶持力度，并承诺“阳光办贷、高效办贷”，支持柑橘产业做大做强，带动当地农民脱贫致富。

会上，慈利村行和湖南省农业信贷担保公司与柑橘种植户交流互动，现场解答柑橘种植户的业务咨询，了解种植大户基本情况及融资需求，受到了与会种植户的欢迎。30 余名柑橘种植大户当即与慈利村行达成了业务合作意向，意向金额 2000 余万元。慈利村行表示后续将明确专人逐户对接跟进，确保合作事项落到实处，全力支持柑橘产业发展，助力脱贫攻坚战。

慈利村行和湖南省农业信贷担保公司合作推出的“惠农担—特色贷”是专门服务乡村振兴战略、扶持省内特色优势农业产业发展的惠农产品，该产品利率低、手续简便、期限灵活，可有效解决农业生产经营主体的融资难题，降低融资成本。



典型案例

星沙沪农商村镇银行荣获农村市场建设突出贡献奖

星沙沪农商村镇银行日前荣获中国银联颁发的“农村市场建设突出贡献奖”。2018 年，星沙村行加大云闪付推广力度，组织开展十五分钟生活圈、春节返乡火车票优惠等各类云闪付营销活动，使金融科技成果真正惠及百姓，打造更为优质安全的产品体验，积极推进人民银行移动便民示范工程建设。

2019 年星沙沪农商村镇银行将继续在人民银行和中国银联的指导下积极推进移动支付业务，为当地客户提供智能、便捷、高效的金融服务。



2、服务小微

上海农商银行始终坚持以服务小微企业为己任，健全小微企业金融服务体制机制，创新小微企业金融服务产品与服务模式，助推小微企业发展成效显著。

2018年末上海农商银行国标小微企业贷款余额 1278.18 亿元，贷款户数 11172 户，在上海市中外资法人银行中，贷款余额位列第一。2018 年上海农商银行全面完成银保监会小微企业“两增、两控”监管要求，达到人民银行普惠金融定向降准“第二档”标准，为上海同业起到了表率作用，得到了政府部门的高度认可，荣获上海市促进中小企业发展工作领导小组办公室、上海市银行同业公会等机构颁发的“上海中小企业融资服务杰出合作伙伴”“2018 年度上海银行业普惠金融突出贡献奖”“2018 年度最佳小微企业服务案例”等多项殊荣。



服务小微企业情况统计表

指标名称	单位	2018 年	2017 年	2016 年
小微企业贷款余额	亿元	1278.18	1268.52	1119.76
小微企业贷款占比	%	32%	35.04%	34.63%
小微企业贷款客户数量	户	11172	10395	10082
小微企业专营机构数量	个	42	47	54





媒体声音：《解放日报》2018.8.23

以服务铸就品牌，上海农商银行“广度”与“力度”并重（节选）

在上海，有这样一家银行，支持实体经济不遗余力，服务小微企业数量与贷款余额始终保持行业前列，“三农”业务排名亦稳居全市第一；网点数量近 400 家，其中半数以上分布于外环以外，深入郊区、践行普惠、服务民生；市场份额稳步增加，全球排名逐年上升，发挥着根植上海的地域优势，辐射长三角地区，让“自己好”带动“大家好”。这就是上海农商银行。

一步步前行，拓展服务广度

1300 万个人客户、30 万企业客户，这是上海农商银行的“广度”；不论是市区中心，还是偏远郊区，都能看到该行的身影，这是上海农商银行的“广度”；以嘉善支行、昆山支行为基点，该行加强与两地兄弟金融机构之间的联动，迸发出金融服务新“火花”，这亦是上海农商银行的“广度”。

在上海农商银行服务的 30 万企业客户中，有资产规模雄厚的战略客户，也有成立不久的小微企业。尽管资产规模、业务体量相距甚远，但“扶实体、广覆盖、同服务”是上海农商银行的信念。截至 2018 年 6 月末，该行战略客户总授信突破 1000 亿元，而服务小微客户数也突破 1 万户，贷款余额达到 1300 亿元，成为沪上中外资法人银行中的佼佼者。

支撑该行服务各类企业客户的是健全、完善的业务体系，据悉，该行有十大系列、近 50 款企业服务产品，除了最基本的固定资产贷款系列外，还有供应链融资系列、流动资金贷款系列、中小企业贷款系列、小微企业贷款系列、“三农”系列等，其中，考虑到小微企业“轻资产、少抵押物”的特点，特别研发了小微企业流动资金贷款“鑫惠贷”、企业能随借随还的“循环贷”、基于企业纳税情况的“银税贷”、无还本续贷的“鑫续贷”、小微企业自然人担保贷款“鑫捷贷”、基于企业现金流的“鑫 POS 贷”等产品，更具适应性地扶持小微金融。

打造“上海服务”品牌，就需要增强服务长三角地区的能力。上海农商银行以嘉善、昆山支行为基点，辐射周边，以 200% 的存贷比，倾力拉动当地实体经济。对于包括棚户区拆迁改造、双创中心、人才产业园建设在内的重要项目，都提供经济支持。同时，全力支持当地小微企业发展，服务上海溢出企业。2017 年，嘉善、昆山两家支行对 19 家上海搬迁落户实体企业授信 3.7 亿元，帮助这些企业配合区域产业规划进行重新布局。



(1) 信贷政策扶持

上海农商银行在 2018 年度信贷投向政策中明确，优先支持中小微等与银行战略定位相匹配的优质客户；积极支持入住高新技术园区并拥有自主知识产权的科技型企业、为大型制造业龙头企业提供上下游配套产品的小微企业；积极支持符合行业准入政策的“专精特新”中小企业及目标市场内的集聚型中小型企业；积极介入新三板创新层的各类优质中小企业客户，加强与各类 PE 投资公司的合作；积极支持聚焦特定细分市场的“四基企业”及参与军民融合的中小企业；积极支持小微贷款业务以及与小微企业相关业务密切联系的各类产品。

(2) 创新产品支持

为满足不同小微客户的需求，上海农商银行不断丰富小微企业金融产品，开发了鑫 POS 贷、鑫医贷、小微企业流动资金循环贷等产品。2018 年上海农商银行推出小微企业流动资金“银税贷”，将企业的纳税信用等级作为贷款审批的重要依据，帮助小微企业实现用纳税信用换取优质金融服务。2018 年上海农商银行推出“预授信”业务，对存量暂无贷款的小微企业客户的日均存款、所属行业、不良率、注册资本等重要信息进行分析，在此基础上给予小微企业客户一定的“预授信”额度，便于小微企业日后资金紧张时能及时获得授信额度。



典型案例

上海农商银行普陀支行开展中小企业金融服务讲座

为了建立银企交流合作平台，缓解小微企业“融资难，融资贵”等问题，2018 年 11 月 29 日，上海农商银行普陀支行联合普陀区真如投资促进中心，组织开展了一次“中小企业金融服务”专题讲座，推出小微金融服务产品，解决中小企业融资贷款难等问题。

会议邀请了一批在真如地区经营良好、在行业内具备一定影响力的民营中小企业负责人出席。会上上海农商银行普陀支行介绍了公司金融和零售金融相关产品的特色及优势，并就为中小企业量身定制的融资贷款产品作了详细说明。会上，普陀支行一一解答各家企业提出的问题，并根据企业的特点和融资需求诉求，推荐相关的贷款产品。

为巩固会议成果，上海农商银行普陀支行会后与参会企业保持紧密联系，上门服务，切实为中小企业融资排忧解难。



典型案例

上海农商银行推出小微无贷户“预授信”业务

为有效拓展获客途径，多种渠道挖掘存量客户潜在业务需求，上海农商银行于 2018 年 6 月初推出针对无贷款小微企业客户的“预授信”业务。

“预授信”以无贷款小微企业客户在上海农商银行的日均存款为基础，结合其所在的行业场景、不良率、注册资本等重要信息，通过建模分析，给予客户一个“预授信”额度（该额度仅作为参考，最终授信额度以实际审批为准）。上海农商银行使用该模型对超过 27 万个无贷款企业进行测算，最终筛选出 1 万余户“预授信”额度在 1000 万元（含）以内的目标小微客户，并以客服中心外呼营销的形式将“预授信”信息主动告知客户，了解并记录企业贷款需求。在 20 天的时间内，上海农商银行通过“预授信”外呼电话联系客户 2000 余户，接通率超过 75%，有初步贷款意向客户的比率近 20%。



2018 年上海农商银行出台支小再贷款管理制度，有效运用再贷款、再贴现政策工具，支持小微及民营企业信贷投放。通过再贷款资金与自有资金相互配合，放大政策支持效果，推动全行小微企业信贷规模持续增长。



媒体声音：《第一财经日报》 2018.12.06

上海农商银行有效运用支小再贷款政策工具，加大小微及民营企业信贷投放（节选）

近期，针对民营小微企业面临的融资困境，中国人民银行加大支小再贷款、再贴现等货币政策工具运用、增加对小微企业和民营企业信贷投放。人民银行上海总部及时发布《关于进一步加强民营企业及科技创新企业金融服务的实施意见》，指导上海市各金融机构迅速摸排需求并高效办理贷款。作为上海地区支持民营小微企业的生力军，上海农商银行积极响应号召，主动申请，并迅速完成贷款发放工作。今年以来该行已借用支小再贷款余额 54.3 亿元，其中民营小微企业占比 90% 以上；已发生再贴现业务 9.92 亿元，切实为改善小微企业、民营企业融资环境发挥作用。据悉，上海农商银行自 2014 年以来，每年均向人民银行上海总部申请再贷款，且额度呈逐年提升趋势，目前已累计借用支小再贷款 121 亿元。

一直以来，上海农商银行立足本地，积极助推实体经济发展，扶持小微企业成长。为贯彻党中央、国务院关于坚持“两个不动摇”、改善小微企业、民营企业融资环境的有关精神，未来该行还将持续加大支持力度。

为配合再贷款的发放，上海农商银行专项出台了内部管理政策，确保资金专项用于支持民营、小微等企业，通过再贷款资金与自有资金相互配合，放大政策支持效果，推动全行小微企业信贷规模持续增长。截至 2018 年 10 月末，该行人民币普惠小微企业贷款规模已超 200 亿元，上海市场占比约 8.5%，较年初增幅超过 25%，逾 40 亿元，预计全年增量占比可达全行人民币贷款增量的 10% 以上，完成普惠金融定向降准“第二档”目标要求。而 11 月运用“人民银行专项支持小微和民营企业”再贷款资金发放的贷款加权平均利率进一步下降至 4.45%，比 9 月末普惠口径小微贷款加权平均利率还要低 32 个基点，真正做到了为小微企业排忧解难，切实解决其融资难、融资贵痛点。

上海农商银行表示，民营企业一直是该行企业客户的重要组成部分，对于不同生命、不同阶段的民营企业，都能提供相应的金融

服务和产品，对于主业突出、公司治理良好、风控能力较强的民营龙头企业将继续给予积极融资支持，提供综合化全流程金融服务。未来，该行将继续保持服务科创、小微特色，进一步加强对民营企业的支持力度，为服务实体经济贡献力量。



(3) 平台渠道支持

上海农商银行不断提升小微企业专业化服务水平，42家小微企业专营网点专门服务小微企业，并开发小微企业贷款移动营销管理系统，支持各类小微企业贷款产品的现场受理申请、现场调查和现场贷后管理等，更好地满足小微企业“简、快、灵”的融资需求。同时，上海农商银行利用互联网等新技术、新工具，研究开发小微企业网上融资申请平台，拓宽小微贷款业务申请和办理渠道。2018年6月1日，上海农商银行成功开通企业客户微信预约开户服务，进一步优化小微企业开户服务，扎实改善营商环境。



典型案例

上海农商银行微信预约企业开户上线

为进一步优化企业开户服务，扎实改善营商环境，2018年6月1日，上海农商银行成功开通了企业客户微信预约开户服务，这是上海农商银行推出短信提醒客户领取开户许可证业务以来的又一个新的举措。

上海农商银行此次推出的企业客户微信预约开户业务，是通过关注上海农商银行的微信公众号，进入“单位预约开户”界面，以手机号进行身份验证后即可申请预约开户。上海农商银行一般在次日将审核预约的结果短信形式发送到客户手机，客户可凭收到的开户预约码在约定时间约定网点办理开户手续。

3、支持民营经济

上海农商银行认真贯彻落实党中央、国务院和主管监管单位关于支持民营经济发展的相关要求，进一步提升对民营企业、小微企业的金融服务水平和质效。上海农商银行强化责任担当，贯彻落实“公平信贷”原则，全力支持优质民营企业发展。优化资源支持，加大信贷投放，通过小微企业信贷计划单列及民营信贷计划战略性增配等多种方式，增加民营企业、小微企业的信贷额度。推进减费让利，落实普惠政策，精简收费项目、规范收费行为、执行优惠利率等多措并举，切实帮助民营企业、小微企业降低融资成本。坚持创新驱动，拓展融资渠道，通过创新债券融资工具、使用民企债务融资支持工具、开展投贷联动等方式，提升民企直融工具覆盖范围。

截至2018年末，上海农商银行的民企客户在法人客户中占比约85%，民企融资余额超过1200亿元；授信1000万以下小微企业客户中，民企户数和融资余额均超过90%。



85%

民企客户在法人客户中占比约



1200

亿元
民企融资余额



媒体声音：解放日报 2018.12.04

上海农商银行推出“千亿百家百场”工程 切实服务民营经济（节选）

为深入贯彻关于支持民营经济的重要讲话精神，助力民营企业健康发展，上海农商银行日前推出“千亿百家百场”工程，以未来3年内向民营企业、小微企业投放信贷额度1000亿元、重点培育支持100家具备高成长性的科技型中小企业、召开100场民营企业金融需求对接会为目标，全力帮助民营企业、小微企业破解融资难、融资贵问题，提升民营企业、小微企业获得感。

重心下沉服务细化

一直以来，作为本地法人银行，上海农商银行始终坚持“重心下沉，服务细化”，以“服务小微、服务科创、服务三农”为根本，持续不断为广大民营企业、小微企业提供优质金融服务。

截至2018年11月末，上海农商银行国标小微贷款余额逾1250亿元，在上海全部中外资法人银行中位列第一。而在该行的所有公司类贷款客户中，民营企业客户数占比约85%，融资余额超过1000亿元；在授信总额1000万以下小微企业客户中，民营企业户数和融资余额占比均超过90%。

在上海全力推进“四大品牌”建设的背景下，为响应“上海服务”的核心功能推进工作目标，上海农商银行在优化金融服务质量方面积极探索。该行是首批试点“政银通”项目的银行之一，“政银通”服务已在多个机构网点落地。此外，通过微信预约开户、网点绿色通道等举措提升服务质效，优化企业营商环境，让“便捷服务心体验”成为美好上海的一部分。

全力打造“千亿百家百场”工程

为进一步提升服务民营经济的战略高度和经营定位，更加有针对性地支持民营企业发展，下一阶段上海农商银行将不断加强民营企业金融服务规划，积极推广实施针对民营企业的“千亿百家百场”金融服务工程，力争未来三年内向民营企业、小微企业投放信贷金额达到1000亿元，重点培育支持100家具备高成长性的科技型中小企业，召开100场民营企业金融需求对接会，为企业提供资智兼容的金融服务，持续关注城市升级、产业升级背后的企业金融诉求，积极支持新经济、新业务、新模式发展，主动服务民营企业、小微企业全流程、全周期、全价值链的综合金融服务需求。

六大举措提升服务质效

上海农商银行将从六个方面着手，进一步提升对民营企业、小微企业的金融服务水平和质效：一是提高政治站位，强化责任担当，

贯彻落实“公平信贷”原则，全力支持优质民营企业发展。二是优化资源支持，加大信贷投放，通过小微企业信贷计划单列及民营信贷计划战略性增配等多种方式，力争做到每年投放于民营企业、小微企业的贷款额度不少于300亿元。三是加大科技投入，积极服务科创，全面推广“鑫动能”高新技术企业培育计划，通过“一鑫二专三支支持”服务体系，重点培育100家优质科技型中小企业，推动其做优做强，登陆多层次资本市场。四是推进减费让利，落实普惠政策，通过精简收费项目、规范收费行为、执行优惠利率等多措并举，切实帮助民营企业、小微企业降低融资成本。五是坚持创新驱动，拓展融资渠道，通过创新债券融资工具、使用民企债务融资支持工具、开展投贷联动等方式，提升民企直融工具覆盖范围。六是加强机制保障与正向激励，完善健全内部尽职免责机制和容错机制，通过差异化的考核管理，引导推动形成对民营企业“敢贷、能贷、愿贷”的信贷文化。

上海农商银行表示，将在服务上海建设“五个中心”、打造“四大品牌”的过程中，始终把服务民营企业、小微企业作为工作的重中之重，积极服务民营经济、发展普惠金融。





典型案例

上海农商银行参加普陀区支持民营经济健康发展发布会

2018年12月18日下午，上海农商银行徐力行长参加普陀区支持民营经济健康发展发布会。

徐力行长在致辞中指出改革开放40年来，民营企业蓬勃发展，民营经济从小到大、由弱变强，在稳增长、促进创新、增加就业、改善民生等方面发挥了重要作用，成为推动经济社会发展的重要力量。作为本地法人银行，上海农商银行始终坚持以“服务三农、服务小微、服务科创”作为立行之本，持续不断为广大民营企业、小微企业提供优质金融服务。未来3年，上海农商银行将向民营企业、小微企业投放信贷额度1000亿元，重点培育支持100家具备高成长性的科技型中小企业，并召开100场民营企业金融需求对接会，全方位助力民营企业健康发展。同时，上海农商银行将重点聚焦普陀“智能软件、研发服务、科技金融”等特色产业定位，积极推动上海促进民营经济发展“27条”和普陀支持民营经济“12条”落地落实见效，为普陀区民营经济健康发展以及进一步建设“科创驱动转型实践区、宜居宜创宜业生态区”做出更大贡献。

会上，上海农商银行与普陀区政府签订服务民营企业合作协议。



△ 徐力董事长出席普陀区支持民营经济健康发展发布会



典型案例

上海农商银行成功获得信用风险缓释工具核心交易商资格

为贯彻党中央、国务院支持民营企业发展相关精神，以市场化方式支持民营企业债券融资，上海农商银行向中国银行间市场交易商协会提交了“信用风险缓释工具核心交易商”资格备案申请。

2018年11月1日，中国银行间市场交易商协会第四届金融衍生品专业委员会第三次会议在京召开，经过材料审查和现场汇报等环节，上海农商银行成功备案成为信用风险缓释工具核心交易商，

成为全国农商系统首家获取该资格的机构。上海农商银行将以此为契机，进一步增强主动对冲和管理投资交易业务信用风险的能力，更好地满足客户日益增长的风险管理需求，提升创新产品交易活跃度和核心竞争力。



典型案例

上海农商银行黄浦支行独家承办“黄浦区金融机构支持区域民营经济发展沙龙”

2018年12月28日下午，由黄浦区商务委、工商联联合主办，上海农商银行黄浦支行独家承办的“黄浦区金融机构支持区域民营经济发展沙龙”隆重举行。沙龙共邀请35家民营企业参加，区商务会、工商联、中小企业服务中心以及上海市银行同业协会的

相关领导均积极参与。沙龙内容丰富，与会人员共同围绕如何解决民营企业融资难融资贵的症结问题开展了交流与探讨。

活动中，上海农商银行黄浦支行介绍了服务民营企业的主要做法、取得的成绩以及下阶段工作措施，并表示作为黄浦区内金融机构，全力支持区域民营经济发展责无旁贷。



4、普惠大众

上海农商银行长期以来坚持金融普惠大众，在渠道、产品、服务等方面进行积极的探索和实践，同时还通过移动互联网在金融领域的应用，进一步拓宽金融服务大众的宽度、深度和便捷度。

(1) 推进养老金融服务

上海农商银行与上海各类社保机构合作，多年来代理发放城保、镇保、农保、失业保险以及企业年金等各类社会保险类资金，许多营业网点在节假日期间照常营业，投入大量人力物力，提供配套增值服务，确保各类社会保障金及时到账，并对社保类客户免除收取ATM跨行取款手续费。2018年全年社保发放总笔数1542.94万笔，比上年增加81.56万笔，发放总金额223.58亿元，比上年增加24.51亿元。

上海农商银行代理发放上海敬老卡，截至2018年末累计发卡量突破84万张，在全市排名第一。上海农商银行还专门设计了敬老卡专属产品，产品门槛低，收益稳定，受到了老年客户欢迎。

(2) 代理公共服务

上海农商银行积极参与上海市个人住房公积金贷款业务，大力支持本市城镇居民使用住房公积金购买本市自住房，支持部分低收入家庭购买经济适用住房。2018年末上海农商银行公积金贷款客户29.38万户，贷款余额1070.34亿元。代发具备公共服务功能的银行卡，工会卡新发卡66.44万张，累计达到425.30万张；金融社保卡申领45.22万张，全市份额占比14.65%，排名第2位。





典型案例

上海农商银行荣获 2018 年度住房公积金贷款委托业务综合考评第二名

上海市公积金管理中心日前召开 2018 年度贷款委托工作总结会议，会议通报了 2018 年度工作情况及考核情况，上海农商银行年度考核排名第二，上海农商银行五名员工荣获优秀管理奖和优质服务示范奖。

上海农商银行自 2003 年获得公积金业务办理资格以来，始终与公积金管理中心保持良好密切的合作关系，业务规模处于领先水平，公积金贷款整体规模继续保持全市第一，纯公积金贷款年度发放量占比连续 9 年全市排名第一。

(3) 促进就业创业

上海农商银行积极拓展个人助业贷款业务，支持大众创业、万众创新。截至 2018 年末，全行个人助业贷款受助人 1125 人，比 2017 年增加 125 人，贷款余额 25.2 亿元。

(4) 大力发展移动金融

2018 年上海农商银行积极研究大数据和智能化应用，推进移动金融创新，顺利投产全新手机银行，全量优化 1000 多个用户界面，新增“积存金、智能汇款、生活服务、信用卡激活和补卡”等功能，个人手机银行注册用户较 2017 年增长 24.35%。积极拓展微信银行服务，微信银行注册用户较 2017 年增长 16.42%。推出“收钱码”扫码支付服务，方便小微商户、个体商户收款，自 2018 年 9 月推出后，已发展商户 700 多户。



典型案例

上海农商银行推出首款聚合支付产品“收钱码”

2018 年 9 月，上海农商银行首款聚合支付产品“收钱码”顺利上线，并迎来首位注册商户。

“收钱码”业务集合支付宝、微信等主流支付方式，以静态二维码的形式，提供小额收款功能，主要面向个体工商户，具有申请手续简单、展现形式灵活、资金入银行卡的特点。

东方大厦停车场成为上海农商银行首家注册商户，收费员出示上海农商银行提供的“收钱码”，一码即可支持支付宝、微信支付，省却了现金找零、携带多个二维码的麻烦。后续，“收钱码”业务将广泛运用于各类个人小额、高频的收付款交易，让上海农商银行金融服务渗透到更多的生活场景。

(5) 加强普惠金融产品创新

上海农商银行加强普惠金融产品创新，为大众提供便捷的金融产品，进一步提高金融产品的覆盖率。2018 年上海农商银行积极推进鑫 E 贷业务，打通线上线下业务办理，优化申贷流程，提升客户体验，截至 2018 年末，鑫 E 贷客户 5964 户，贷款余额 45740 万元。2018 年，上海农商银行与微众银行合作，推出“微粒贷”联合贷款业务，全年累计发放“微粒贷”联合贷款 43.82 万笔，客户数 19.45 万户，放款金额 31.39 亿元。



典型案例

上海农商银行与微众银行推出微粒贷联合贷款业务

2018 年 8 月 3 日，上海农商银行与微众银行合作的微粒贷联合贷款业务正式投产，“微粒贷”是微众银行在 2015 年底正式推出的一款全线上运营的、依托微信和手机 QQ 提供个人的小额信用类循环消费贷款。微粒贷联合贷款业务由上海农商银行与微众银行作为共同贷款人，按照约定出资比例共同向被授信准入的自然个人客户，按照“微粒贷”产品属性发放的消费贷款业务，是一种“独立审批、自担风险”的个人贷款业务合作模式。

上海农商银行微粒贷联合贷款业务上线不到一个月，已成功发放贷款 24787 笔，放款金额总计 1.75 亿元，贷款余额达 1.52 亿元。由于微粒贷联合贷款业务具有申请流程简便、1 分钟放款、随借随还、7x24 服务的特点，深受青年客户群体的青睐。

优质服务责任：

上海农商银行坚持以客户为中心，不断提升服务质量、优化服务流程、提高运营效率、拓宽服务渠道、注重服务反馈，在为客户创造经济价值的同时，提升客户体验，切实履行优质金融服务的社会责任。

1、推进网点智能化改造

2018 年上海农商银行加强营业网点智能化建设，对 200 多个网点进行了升级改造，加大智能柜员机的布放数量，全行有 361 家网点上线智能柜员机，累计布放智能柜员机主柜 728 台、现金辅柜 714 台，智能柜员机对私业务分流率稳定在 70% 以上。上海农商银行智能柜员机项目获“2018 年度上海市金融创新奖提名奖”。

2018 年上海农商银行首个智能化示范网点——双创支行在杨浦科创园区落成，网点以新型智能化服务为标准，嵌入智能柜员机、互动机器人、透明触控橱窗、全息展示柜、“魔镜”、触摸茶几等新技术手段，是全行网点智能化建设和科技创新的示范点。



2、拓展服务渠道

上海农商银行在加强实体网点建设同时，加强网络金融各业务渠道建设，致力于产品线上化、服务移动化、自助机具智能化、客服中心建设现代化，通过网上银行、手机银行、微信银行、直销银行、电话银行、自助机具、门户网站、电子商务平台等渠道，为客户提供安全、快速、便捷的金融产品和服务。2018 年末全行自动取款机、存取款一体机、网银体验机、多媒体自助终端合计 1959 台，自助机具设备交易 8551 万笔，交易金额 2633 亿元。

3、提升服务质量

上海农商银行在进一步加强网点硬件设施的改造、升级的同时，不断提升服务质量，加大规范化服务考核力度，加强网点服务质量监测，各营业网点认真执行窗口规范服务的相关制度。上海农

商银行的服务工作获得了来自客户与上级单位的肯定，在网点客户满意度调查方面，2018 年上海农商银行共向客户发出调查问卷 79152 份，收回问卷 78973 份，对网点服务表示非常满意和满意的客户占比 98.99%，比 2017 年提升了 0.93 个百分点。

4、加强客服中心建设

2018 年上海农商银行加强客服中心建设，依托大数据实现“服务 + 创新 + 营销”，逐步完成从被动提供服务的传统型客服中心向全流程服务管理的复合型远程银行中心转型。截至 2018 年末，客服中心共接入来电 361.75 万通，其中人工服务 127.87 万通，接通率 82.53%，在进博会期间更是达到了 93.24%，客户满意度 99.64%。



5、优化业务流程

上海农商银行在 2018 年继续优化业务流程，提高服务效率。优化企业开户服务，通过上线微信预约开户、整合开户表单和协议，提高企业开户效率，全年实现微信预约开户 2414 户，占同期新开户总量的 14.24%。在个人手机银行推出生活服务、在线网点预约等功能，为客户提供网点预约、话费充值、酒店预定等服务。积极推进远程银行项目，完成远程协同业务处理平台建设，通过营销流程再造和渠道融合使用，打造高效、集约的“线上 + 线下”协同营销模式。

6、强化科技支撑

2018年上海农商银行加强科技建设，通过提高科技水平进一步提升服务质量，确保金融安全。2018年核心账务系统业务时段可用率100%，日均交易量581万笔，同比增长20.4%。推出智能客服机器人项目，通过官方网站、个人网银等渠道对外运行，实现一对多、7X24的漏斗式服务模式，节省人工成本，提高服务效率。构建云管理平台，通过自助式门户和目录，向终端用户提供预定义的基础架构资源。集成虚拟化监控平台，实现一门式资源管理及监控功能。



7、服务进博会

2018年11月5日，首届中国国际进口博览会在上海举行，上海农商银行认真贯彻落实市委市政府要求，全力服务首届进博会，成立进博会工作推进小组，制定进博会专项金融服务方案，明确工作目标和任务，全行上下齐心协力，充分发挥总部在上海的地域优势，为参展商、采购商以及参展个人提供政策咨询、绿色通道、便捷外币兑换等特色专属服务，以优质金融服务助力进博会胜利召开。



典型案例

上海农商银行发布“1 + 2 + 3”进博会专项金融服务方案

为全力服务首届进博会，上海农商银行发布进博会专项金融服务方案，服务方案的主题为“1 + 2 + 3”。其中：“1”代表在11月5日 - 10日提供展会期间1周的专属服务，主要包括调整进博会核心网点营业时间，保障展会期间高效便捷的金融服务；成立进博会专项服务小组，为参展企业及个人客户提供相关业务政策咨询等；“2”代表在11月-12月这两个月内，为在展会上达成的交易开辟尊享绿色通道，主要包括免费体验GPI全球汇款优质服务、网银服务；尊享个性化服务方案设计、跨境结算便利化服务、专项品牌服务计划等；“3”代表进博会之后365天全年不间断的服务续航，进出口专项金融业务具体包括结算、融资、

担保、资金、组合、创新等六大类27个产品，全面覆盖企业客户和个人客户的各项业务需求。



金融创新责任：

上海农商银行始终以客户需求为导向，创新产品功能、创新服务模式、创新多元渠道，实现个人财富增长、企业价值提升的金融创新责任。

2018 年上海农商银行发行结构性存款，提升获客能力；推出农机贷业务，进一步丰富涉农金融产品；推出“银税贷”业务，帮助小微企业实现用纳税信用换取优质金融服务；发行公共租赁住房定向债务融资工具产品，提升对住房租赁市场金融服务的针对性；推出“微粒贷”联合贷款业务，惠及更多的消费贷款客户；推出“收钱码”扫码支付服务，方便小微商户、个体商户收款；成功开通企业客户微信预约开户服务，减轻企业工作压力，改善营商环境；升级推出万事达 EMV 芯片卡，引入 3D-Secure 网上支付保障功能，为境外支付建立安全屏障；成功上线票交所“纸电票据交易融合项目”，提升服务票据业务客户的能力。



典型案例

上海农商银行成功上线票交所“纸电票据交易融合项目”

2018 年国庆节期间，上海农商银行成功上线票交所“纸电票据交易融合项目”。

纸电票据交易融合是由上海票据交易所主导的，全国 369 家电票集中接入点机构共同参与的票据系统建设项目。项目的成功上线真正实现了纸质商业汇票和电子商业汇票同场交易，标志着全国统一、安全高效的电子化票据集中交易平台基本建成。

上海农商银行高度重视纸电票据交易融合项目，成立了项目上线小组，集中了总行相关部门业务和技术骨干，先后完成了项目立项、开发、测试及票交所联调测试和投产演练等步骤，历经 8 个月，圆满完成了项目上线。

随着纸电票据交易融合项目的成功上线，纸票和电票将采用统一的交易规则在上海票据交易所进行交易，票据业务将更趋规范、透明和高效。上海农商银行将紧跟上海票据交易所步伐，积极参与票据市场的发展和建设，加快票据业务转型，持续加强票据业务服务地方经济的能力。



典型案例

上海农商银行正式开通银联云闪付上海公交乘车扫码业务

2018 年 12 月 28 日，中国银联云闪付 APP 落地“上海公共交通乘车码”项目，云闪付“上海公共交通乘车码”以满足公众需求为目标，共建移动支付便民服务体系，同时也是上海金融业“富于创造”，助力打响“上海金融服务”品牌的重要举措。

上海农商银行全力配合人民银行移动支付便民示范工程，在云闪付 APP 落地项目目前已完成相关系统的开发及测试工作，目前上海农商银行 62 开头借记卡和信用卡均已支持在云闪付 APP 上使用“上海公共交通乘车码”，为客户提供“先乘车，后付费”的出行体验，提升了支付效率。



社会责任

员工发展责任：

上海农商银行坚持以人为本，主动承担保障员工权益、促进员工成长、致力员工关爱的责任，激发员工归属感，重视员工幸福感。

员工基本情况表

指标名称	单位	2018年	2017年	2016年
员工总数	人	6094	6215	6246
新员工数	人	296	334	389
女员工数	人	3034	3127	3150
女性管理者占比	%	32.62	30.46	29.44
员工流失率	%	3.22	3.36	3.37

1、保障员工权益

2018年上海农商银行认真贯彻落实《劳动合同法》，构建和谐劳动关系，职工劳动合同签约率达100%。上海农商银行根据“按劳分配、公平合理；以岗定薪、统一标准；以绩定奖、强化激励；结合市场、动态调整”四大原则管理员工的薪酬福利体系，按时发放员工薪酬，足额缴纳社保公积金，并完成税优健康险计划的落地实施，为员工购买补充医疗保险，进一步保障员工福利待遇。上海农商银行按照国家有关规定执行员工请休假管理制度，严格落实考勤制度，建立了良好的工作秩序，提高了工作效率，同时保证员工休息权等各项基本权利。

上海农商银行加强民主建设，2018年召开三次职工代表大会，先后审议《2018年全行培训经费计划及预算方案》《上海农商银行分支行绩效考核办法（2018年版）》《上海农商银行分支行会计条线营运操作人员绩效奖金考核办法》《上海农商银行退休人员补贴计发办法（修订稿）》《上海农商银行企业年金实施方案（修订稿）》，职工代表认真履职，积极献言献策，同时完善“微稼园”信息平台、员工建议等多元民意通道，各级工会组织认真开展职工代表巡视工作，听取民心民意，保护员工各项合法权益。



2、注重人才培养

2018年上海农商银行贯彻落实“人才驱动”战略要求，高度重视员工培养，搭建行内招聘平台，建立内部劳动力市场，实现不同机构、不同岗位序列之间，优秀人才合理流动和优化配置。完善职业发展规划，细分专业条线队伍，按专业条线开展业务资质评定，强化专业培训和考试，引导专业人才更新知识、提高素质，并定期开展高级和资深业务职级评聘，打通专业人才职业发展通道。在外部人才招聘方面，根据全行招聘工作总体安排，坚持“总量控制、结构调整、提升效能”的总体要求，提前布局，拓宽渠道，提升校园招聘质量。紧跟传媒趋势关注热点，推出招聘微信公众号，实现招聘简历一键投递，行内员工一键内推等功能，在企业文化传播、招聘信息推广中起到重要作用。开展“鑫体验”暑期实习生计划，与沪上知名高校签订实习基地共建、产学研战略合作协议，打造雇主品牌。加强战略性人才引进力度，向社会公开招聘岗位53个工作岗位，录用约60人。同时，还接受军转安置干部、退伍士兵，在优化人员结构、促进业务发展的同时，为大学生提供就业岗位、缓解社会就业压力并配合做好军转安置等相关工作。



典型案例

上海农商银行开展形式多样的迎新助成长活动

新员工是未来的希望，年轻人渴望成长的土壤。2018年迎新季到来前后，上海农商银行辖内各单位纷纷采取各种措施，倾听新员工声音，强化新员工培训，助力新员工交流，提升新员工技能。

松江、青浦、静安等支行提前为新员工开展集中培训，作为总行层面培训的有益补充。松江支行打造“团队建设”“业务理论”“技能训练”三大模块；青浦支行开展第八届新进大学生员工集中培训，为新员工讲授专业知识，并就职业操守、安全保卫、案防合规等内容逐一解析，同时强化技能练习，以增强岗位适应度。

为进一步提高一线年轻员工业务技能水平，营造浓厚的业务比拼氛围，宝山支行组织辖内58名90后员工开展点钞技能选拔赛，为总行反假货币比赛储备年轻力量。崇明支行举办2018年新员工入职签约仪式及培训，围绕会计条线案防职责24禁、合规内控制度、入职要求等，让新员工了解银行的制度底线。支行团委开展“信，给三年后的你”书信活动，与校园生活告别，回首过去、叩问当下、遥想未来。书写完成后，当场封存，当三年后或离职后重启这封当下写给未来的“锦囊”，为青春留下点滴足迹、找到当初奋斗的热情和印记，记录下最好的年华。

在录用报到会或座谈会上，浦东、金山、南汇、黄浦等分支行都对新员工提出了要求和希望，并通过行领导自身的现身说法或优秀青年的经验介绍，为新员工打消疑虑、增进信心、指明方向。此外，宝山、松江、金山、长宁、徐汇、黄浦、静安等支行举行了“2018年鑫体验实习启动仪式”，为实习生提供了解银行的机会和工作实践的平台，做好职业生涯发展定位指导，为支行人才储备打下基础。

2018年沪农商村镇银行新员工培训同期在沪圆满落幕，来自湖南、山东、云南、上海、北京三省两市的37名村行新员工齐聚张江培

训中心。本次培训体现了主发起行对村行的关怀，促进了主发起行与村行的文化融合，提升了村行新员工的团队意识与合作精神，帮助新员工快速了解村行的经营情况、业务流程、管理制度，使之适应村行新环境，坚定村行未来发展的信心，顺利完成社会角色的转变。





典型案例

上海农商银行组织开展“企业开放日”活动

2018年5月8日下午，上海农商银行开展“寻找独角兽企业开放日”活动，邀请上海财经大学30余名师生造访总行。

上财师生在相关部门带领下集体参观了上海农商银行金融市场部、总行营业部、总行行史馆，了解上海农商银行发展历程，熟悉金融市场部的日常工作内容和流程，亲自体验智能柜员机的便捷操作，感受上海农商银行企业文化和总行新大楼的全新风貌。

在参观过后，上海农商银行人力资源部与上财师生开展热烈的交流和互动，同学们就实习岗位、专业发展、人才培养等问题踊跃提问，人力资源部详细解答同学们的困惑，深入介绍了上海农商银行战略愿景、业务情况、组织架构、人才培养机制和“鑫体验”实习生计划，本次活动在一片欢声笑语中圆满结束。

此次企业开放日是上海农商银行首次采用定向院校邀约的形式开展，聚焦目标院校学生，设计特色环节和内容，是上海农商银行深入推进校企合作、提升雇主品牌形象、宣传实习生计划的又一次有益尝试。



上海农商银行注重人才培养，统筹整合多方资源，开展分层分类培训，提升培训质量。深化总行中层管理人员培养，重点抓好中层管理人员领导力提升培训项目。聚焦全行重点战略，推进网点零售业务二次转型培训，对17家分支行共100家网点开展现场辅导培训，进一步提升零售业务精细化管理水平，充分释放网点产能。优化实施品牌项目“智慧学堂”“鑫火计划”“师王争霸”等，培训与实际业务紧密结合。





典型案例

上海农商银行开展 2018 年中层干部领导力培训

2018 年 9 月 -10 月，上海农商银行组织开展两期中层干部领导力培训班，全行 76 名总行中层干部参与培训。培训课程围绕人才战略要求，以提高中层干部的综合素养及管理能力的目的，依托中国浦东干部学院的办学资源与特色，开展集中封闭式学习。

总行领导要求学员充分认识学习的必要性，珍惜培训机会，在学习中多思考、多交流，不断提高学习能力及方法，在培训过程中多思考如何将所学联系实际工作，真正做到学以致用。



典型案例

上海农商银行开展“新形势下人才激活与保留”管理者培训

为建立全行科学化人才发展体系，进一步发挥业务团队管理者人力资源管理的作用，形成业务管理者同人力资源管理人员协作机制，上海农商银行于 2018 年 9 月 8 日开展了“新形势下人才激活与保留”管理者培训，总行各部室科室负责人及全行人事条线专业人员共计近 100 人参训。

北京智鼎管理咨询公司讲师从如何在新形势下有效激活人才和保留人才两大方面进行了专业授课，介绍了从愿景、目标、奖惩等七大方面着手的人才激活策略，以及待遇留人、事业留人、成长留人、文化留人、感情留人等五大人才保留策略。





典型案例

上海农商银行成功举办青年职工反假货币技能比赛

2018年7月28日，上海农商银行成功举办2018年青年职工反假货币技能比赛。本次业务技能比赛内容为手持式单指单张手工点钞，共有来自20家分支行的50名选手参加比赛。比赛当天，各分支行选手早早来到现金中心进行准备，参赛选手们准备充分，希望通过此次行内技能比赛向小伙伴们展示自己的训练成果。最终，比赛在一片紧张有序的氛围中落下帷幕，各分支行也都取得了优异的成绩。

此次技能比赛，充分调动了员工点钞积极性，各分支行纷纷开展技能培训，形成了良好的业务学习氛围，员工在点钞技能水平提

高的同时也增强了反假货币意识，为反假货币工作开展奠定了良好的基础。



培训情况统计表

指标名称	单位	2018年	2017年	2016年
培训项目数	期	1974	1824	1699
培训人次	人	86356	77996	79832
人均经费支出	万元	0.37	0.3	0.3

3、关注员工职业发展

在员工职业发展方面，上海农商银行充分调动和激发全行员工的积极性和创造性，明确岗位分类、行员等级和序列通道，对各类岗位的定级方式、定级条件、行员等级变动的不同情况作出了具体规定，确保岗位职级体系流程清晰、可操作性强。在人才使用上，着力强化市场导向、业绩导向，构建市场化选人用人机制，并通过建立与战略实施相匹配的绩效管理体系，对有能力和潜力的优秀人才加速培养，加快使用。2018年，上海农商银行开展了三级后备优秀年轻干部调研，多维度、全方位了解年轻干部情况，切实将“懂业务、做业务”的优秀年轻人才，选拔储备到将来“管业务、管队伍”的后备干部中，给全行新形势的改革注入新鲜“血液”，也为优秀青年干部和骨干人才提供了一个“认识自我、发挥才能”的锻炼机遇。



4、致力员工关爱

上海农商银行关爱员工身心健康，为大病员工提供就医快速服务，在全行开展帮困送温暖活动及爱心一日捐活动，全行5100多名员工参与一日捐，共募集资金96万元，对身患疾病及困难的380多位员工开展上门探望。持续开展“冬送温暖、夏送清凉，一年四季送关爱”

活动,开展员工互助保障工作,2018年度理赔2784人次,理赔金额超过100万元。下拨建家经费350万元,完成了14家分支行标杆职工小家的创建工作,有力推进员工家园文化品牌服务项目。继续推进“爱心妈咪小屋”建设工程,推动小屋“一屋多用”,扩大小屋服务覆盖面,建设成为女职工活动的温馨驿站,全行共有50家妈咪小屋,其中39家妈咪小屋荣获市总工会星级妈咪小屋。



典型案例

上海农商银行总行部室举行“爱满农商，鑫燃希望”行庆13周年系列活动

2018年8月24日,在行庆13周年即将到来之际,上海农商银行总行直属工会、直属团委联合举办了以“爱满农商,鑫燃希望”为主题的“爱心一日捐”和“爱心义卖”活动。

总行直属的“爱心一日捐”活动是扩大关爱困难职工的重要途径,是奉献爱心、扶贫济困的有效平台。通过伸出无私的援助之手,为需要帮助的同事撑起一片蓝天。

在“爱心义卖”活动中,总行各部门员工慷慨解囊,有的献出自己心爱的数码产品,有的特地采购物品拿来义卖,也有的利用业余时间创作绘画作品进行义卖。大家用实际行动,为农商大家庭添一份温暖,用爱心,唱响上海农商银行的和谐之曲。

本次“爱心一日捐”和“爱心义卖”活动,总行各部门参与捐款共1132人,共捐得善款272936元;义卖活动共有363人捐出约667件物品,共计义卖款项31142元。全部捐款将汇成爱心专款,用于帮助总行困难员工。



△ 徐力董事长参加“一日捐”活动

2018年上海农商银行开展了丰富多彩的文体活动，举办第七届职工运动会，参加人数超过3000人次。开展了“员工行服秀”、晒出你的“年夜饭”、“与君同行自强致远”健步走、手机摄影课程培训、“陪你看世界”六一家庭日、“目”浴阳光青少年近视讲座、“元宵”猜灯谜、“赏樱”手机摄影比赛、“行走的风景”摄影比赛、“与心灵的约会”读书分享会、清明“品”诗词、“五一”微生活优惠购、旅游优惠购、中秋知识闯关答”、女红坤包制作、“劳动最光荣、奉献最美丽”先进劳模风采榜、“健康在线”等系列活动。



典型案例

上海农商银行第七届职工运动会圆满落幕

2018年11月18日，上海农商银行第七届职工运动会圆满落幕，本次运动会历时半年，各单位积极响应、热情参与，累计三千多名员工参赛，表现出上海农商银行锐意进取、追求卓越的精神。比赛中选手们挥洒汗水、奋力拼搏，展现了上海农商银行员工良好的精神风貌。





典型案例

上海农商银行浦东分行举办“鑫耀鹊桥 缘聚农商”2018 青年七夕联谊会

2018年8月18日下午，上海农商银行浦东分行“鑫耀鹊桥缘聚农商”2018青年七夕联谊会成功举行，本次活动邀请了浦东新区人社局、浦东法院执行局、上海机场出入境边检站、上海国际机场股份有限公司四家单位近60名青年一同参与。

本次联谊会以组建微信活动群的方式将60名青年“捆绑”在一起，通过群内互动、自我介绍、有奖问答等游戏环节，让参加活动的青年们有了一个预热和互相熟悉的过程，活动当天的各类团建游戏更是进一步“催热”青年们的积极性和活跃度。活动结束后，

群内的青年们自发组建了摄影、羽毛球、桌游、汉文化等多个兴趣小组，互相邀约下一次的活动的，将场内的活动热情进行了“升华和延续”。

在后续业务交流环节中，浦东分行青年职工介绍了工会卡、信用卡、理财、车牌分期和学费分期等适合年轻消费者的金融产品，教会大家如何抓住关键点防范金融风险，大家听后表示要多加强行业间的业务交流，同时对上海农商银行的分期产品表示出较大兴趣。本次活动既是一次增进进行内外青年业务交流、拓宽交友渠道的联谊活动，更是一次以拓宽工团平台，助推业务发展的新尝试。





典型案例

上海农商银行崇明支行与奉贤支行联合举办春季徒步活动

为丰富员工生活、提升团队凝聚力、加强兄弟支行之间沟通交流，2018年3月25日，上海农商银行崇明支行与奉贤支行在崇明明珠湖公园携手开展“春意盎然全员鑫·激情放肆彩虹跑”春季徒步活动，两家支行近200名员工参加。

此次活动以彩弹作为“彩虹跑”亮点穿插于整个徒步进程，通过前期热身互动、打乱分组，全体干部员工“随缘混搭”，最终形成十支参赛队伍，各组结合业务及小组特色依次取名并展示小组风采。为完成全部任务，各小组分派8名组员参加“8公里竞速”，为小组夺取竞速积分；其余组员则在环湖徒步过程中，在“吹烟取宝”“孔明棋”“百变过杆”三个项目中激发团队智慧、锤炼集体毅力，招分夺秒获取游戏积分。

从出发前的清一色白色上衣，到竞赛结束时的彩装亮相，十支队伍通力协作、全情投入，充分发挥创意和团队精神，共同打造了此次明珠湖环湖彩虹跑盛景。



典型案例

上海农商银行静安支行举行 2018 年全体员工素质拓展活动

为凝聚全行力量，坚定全体员工与静安支行共同进步的理想信念，营造和谐企业文化，2018年4月22日，上海农商银行静安支行开展了“聚力静安、梦想起航”主题活动，鼓励全体员工共同放飞梦想，围绕静安支行新一轮发展贡献力量，支行130余名员工参加了活动。

本次活动不仅安排了各类有趣的破冰游戏，增进了员工间的交流沟通，同时还精心策划了《放飞梦想》风筝制作项目，寓意静安支行蓬勃发展，在静安这片热土上书写上海农商银行新篇章。风筝内容由各个团队创意设计，需要团队成员分工协作，制定目标、跨部门沟通，共同完成活动挑战，最终放飞风筝、放飞梦想！为加强行内员工的互动，支行将130余名员工组成六个团队，在活动中，各个团队充分发挥集体智慧，团队队员彼此信任、相互配合、分工协作、凝心聚力，顺利完成了所有任务挑战。





典型案例

陪你看世界—上海农商银行举办员工亲子嘉年华主题活动

2018年6月2日下午,以“陪你看世界”为主题的上海农商银行员工亲子嘉年华活动精彩上演,来自全行150组家庭参加了此次活动。

活动以神秘亚洲、热情非洲、浪漫欧洲、娱乐美洲、生态大洋洲为主场景设置了世界各地新奇好玩的活动项目并分设活动区域。孩子们根据自己的兴趣选择参加不同的活动项目。在神秘亚洲区域孩子们参与了立体粘贴国画、扇子及面具彩绘、传统民间艺术和熊出没射击活动;在热情非洲区域孩子们体验了热情奔放的非洲鼓和酷酷的野外攀岩;在浪漫欧洲区域孩子们自己动手蛋糕DIY和可乐巧克力DIY,既享受了美食,又感受了手作带来的乐趣;在娱乐美洲区域孩子们制作八音盒,玩小丑丢沙包游戏丢掉烦恼;在生态大洋洲区域孩子们制作绿色微景观,搭建专属于自己的卡通农场。丰富多彩的体验内容让孩子们爱不释手、流连忘返,现场俨然成了一片爱的海洋,孩子们在家长的帮助下,共同协作、亲子互动,一起感知世界多元文化的魅力,共度美好时光!



典型案例

上海农商银行浦东分行开展“我与先进肩并肩”健步走拓展交流活动

为充分调动员工的积极性、主动性和创造性,在2018年五一劳动节期间,上海农商银行浦东分行开展“庆五一·运匠心·助发展”系列活动之“我与先进肩并肩”健步走拓展交流活动。浦东分行管理人员、分行先进和业务骨干代表近120人参加活动。

“我与先进肩并肩”健步走拓展交流活动是浦东分行的品牌活动之一,今年的健步走活动在去年的基础上增加了团建破冰和定向任务两块内容,一大早的热身团建项目完成了高难度的“I 爱 SRCB”标志航拍,集体照拍摄完毕之后还在现场通过破冰游戏的方式将所有队员打散并分成全新的10个团队,随后的分组定向赛中安排了亭亭打卡、你画我猜、抖音健康操、世界滚轴、毽子接龙等项目,让领导和员工间有了充分的沟通交流,彼此携手、群策群力、攻坚克难,加强了领导和员工间的了解与信任,强化了大家的合作意识与团队精神。

本次活动为员工提供了强身健体、接触自然的机会,促进了领导与先进、骨干员工的沟通交流,提升了凝聚力,进一步营造和谐的企业文化氛围,为后续业务发展、经营管理工作的开展打下坚实基础。





典型案例

长江联合金融租赁有限公司开展“劈波斩浪 众志成城”拓展活动

在长江联合金融租赁有限公司成立三周年之际，为增强团队凝聚力，长江金租公司于2018年6月15日下午开展“劈波斩浪 众志成城”的全员拓展活动，寓意公司乘风破浪、百折不挠、激流勇进、扬帆远航。

下午1时，全体员工统一身着印有公司LOGO的蓝色T恤前往拓展基地参加水上拓展活动。全员共分成五组，活动前主教练先行详细讲解皮划艇与SUP桨板使用方法及水上安全注意事项。紧接着，全体员工参与水上初级体验，在这绝佳的自然风景中体验着一场酣畅淋漓的户外悦动。最后是激动人心的SUP桨板竞速及水

上拔河团队比拼任务，考验团队的脑力、耐力及凝聚力。各组成员虽然来自不同部门，团队刚刚组建，但丝毫没有影响到大家的默契及合作精神，每个组都拼尽全力、挥洒汗水，为集体而战，为荣誉而战，在分组对抗中收获满满的友谊及正能量。



金融教育责任：

上海农商银行积极推进公众教育，面向社区、企业、校园等不同金融消费者，开展形式多样的教育、培训、宣讲活动，增强消费者金融知识，提高风险意识和风险识别能力，切实保障金融消费者权益。

1、大力开展公众金融教育

2018年上海农商银行开展“金融知识万里行”“金融知识进万家”“金融知识普及月”等形式多样的教育、培训和宣讲活动，内容涵盖金融政策法规、银行业务、个人征信、货币反假、反洗钱、反电信诈骗、互联网金融安全、个人维权等各个方面，活动增强消费者金融知识，提高消费者风险意识和风险识别能力，切实保障金融消费者权益。





典型案例

上海农商银行开展“金融知识普及月 金融知识进万家”活动

为切实维护金融消费者权益，履行社会责任，2018年9月，上海农商银行开展了“金融知识普及月 金融知识进万家”暨“提升金融素养 争做金融好网民”宣传活动，各分支行成立宣传小组，组织和发动员工采取网点宣传、社区宣传和企业宣传等方式，开展丰富多彩的宣传活动。

嘉定支行以营业网点为阵地，开展宣传工作。辖内各营业厅设立咨询台，向客户分发《金融消费者权益保护八项权利》等宣传折页及《上海农商银行金融知识读本（第一辑）》等宣传资料，向客户讲解假币、洗钱的主要特征和表现形式，以及如何防范高息P2P、小额借贷的利息诱惑等。嘉定支行营业部与共建单位小园桥社区居委在居民活动中心共同举办了“有温度的社区——团扇扇面画”活动，为社区居民介绍了资管新规和庞氏骗局，提示客户特别是老年客户在理财时应该注意的事项，居民们表示受益匪浅，现场互动热烈。

松江支行组织全行员工利用晨会、夕会学习金融政策法规、反洗钱、反假币、征信、外汇、贵金属等有关知识，学习《中国银行业从业人员消费者权益保护知识读本》《金融知识宣传读本》及各类宣传折页，并就开展“普及金融知识万里行”系列活动进行部署和安排，

提出活动的具体要求。松江支行辖内网点开展内容丰富形式多样的活动，各网点组建“小小金融家”讲师团，结合小朋友们活泼爱玩的天性及不同年龄段的特征，通过寓教于乐的方式，让孩子们在游戏中学习，在游戏中收获，在游戏中成长。学校对上海农商银行开展金融知识进课堂，培养学生的财商表示感谢与欢迎。

金山支行针对不同人群金融知识的薄弱环节和金融需求开展金融知识普及活动，支行采取“请进来”的方式，为往来客户提供现场咨询；营业部在营业大厅内设立了消保宣传专区，工作人员为往来客户宣讲非法集资、防电信网络诈骗等各类金融知识；亭林支行在网点门口摆放消保宣传台，用深入浅出的案例讲解电信网络诈骗常用伎俩，进一步提升周边居民金融素养；万安街支行柜面人员在业务办理间隙普及违规互联网金融相关事件的危害性，保护客户财产安全。

上海农商银行开展“金融知识普及月 金融知识进万家”系列活动取得了显著成效：一是通过向公众宣传金融知识，扩大金融服务受众面；二是强化了风险意识和责任意识，帮助金融消费者准确理解金融产品的风险，提高了消费者自我保护意识和防范金融风险的能力，树立了上海农商银行切实履行社会责任的良好形象；三是进一步增强了员工文明规范服务意识，树立了“以客户为中心”的经营理念，提升了服务水平。



典型案例

上海农商银行静安支行开展守住“钱袋子”宣传活动

2018年6月，上海农商银行静安支行开展“普及金融知识，守住钱袋子”宣传月活动，选取周边居民区较多的保德路支行作为设摊网点开展宣传。

本次活动宣传内容包括普及日常生活中最基本的人民币，存贷款，征信，支付结算知识，让居民了解掌握获取金融知识的工具和途径，普及投资理财知识，让客户掌握一定的理财技能，能够了解自身

风险偏好，从而选择最适合自己的金融投资产品，提升客户识别非法金融，帮客户明辨金融广告及产品的真实性，合法性，从而保障自身合法权益。

通过此次主题宣传，静安支行不仅向广大消费者传播了现代金融产品特点及服务理念，提高了大家的安全防范意识，更让上海农商银行的产品和服务深入人心，展示了服务大众的良好形象，践行了自己的社会责任。



典型案例

上海农商银行南汇支行进社区开展金融宣传

2018年6月15日，上海农商银行南汇支行营业部至结对社区东门居委开展金融知识宣传。活动期间，工作人员通过讲解生动形象的课件，向社区居民详细介绍了金融理财、反假货币知识，同时结合身边的案例讲解如何防范电信诈骗，守住自己的钱袋子，并与社区居民进行互动，解答他们的疑问。活动气氛热烈，现场

来听课的近百位居民纷纷表示此类宣传活动十分接地气，讲解的知识贴近生活，希望今后能多举办类似活动。

活动使社区居民了解了必要的理财知识，提高了居民对于金融资产的自我保护意识。进社区宣传活动，是一个与社区居民拉近距离、加强沟通的良好平台，支行也希望借助此类活动，能真切帮助居民理好财、管好财，并提升消保维权意识和能力。

2、全力维护消费者金融安全

上海农商银行积极履行社会防范责任，营造安全稳定的金融秩序，密切警银协作机制，切实维护客户资金安全保护，保障消费者金融安全。2018年8月，上海农商银行组织开展了“防范电信网络诈骗集中宣传月”专题活动，利用营业场所网点现场资源集中宣传预防电信诈骗“四不原则”和“八个凡是”提示语，通过悬挂警示标语、张贴防范提示、发放宣传资料等方式，向客户开展防范电信诈骗知识宣传。上海农商银行加强警银网络查控系统建设，建立警银电子化查控联络机制，及时配合公安机关完成各类涉嫌电信诈骗帐户的查询、冻结和紧急止付，积极支持和配合警方打击电信网络诈骗等违法犯罪活动。

2018年全行柜面共成功防范电信诈骗案件13起，防范金额155.59万余元。



13起

防范电信诈骗案件



155.59万元

防范金额



典型案例

上海农商银行荣获“金融安全管理创新奖”荣誉称号

2018年12月7日，在“纪念改革开放四十年系列活动——‘金融安防应用成果奖’”颁奖典礼上，上海农商银行“‘三位一体’安保科技网络防范管理系统”获“金融安全管理创新奖”。

上海农商银行此次获奖的“‘三位一体’安保科技网络防范管理系统”是以总行远程监控中心综合管理平台和安防专网为基础，依托“互联网+”技术，构建了“监控防范、安全管理、内控服务”三位一体的安保科技网络防范管理系统。该系统通过总行远程监控中心全面管控和移动安防APP客户端重点管控的双重管控模式，对全行视频监控、入侵报警、门禁出入等信息进行了集中处理，

在实践中发挥了良好的作用。2018年，该系统通过集成优化，已经建立了安保管理数据可视化应用的框架，新增了移动安防报警、检查、维保、履职、演练等功能模块，进一步提高了总行、分支行、营业网点安保管理的三级联动、互动机制，增强了安保动态化管理效果。





典型案例

上海农商银行崇明金珠分理处一招识破骗局

2018年8月1日下午，一对老年夫妻客户手捧一沓存单走进了上海农商银行崇明金珠分理处要求转存他行，接待柜员见老人一下要将90万元未到期的存单转存，觉得事有蹊跷，立即报告了网点负责人。网点负责人耐心询问客户资金转账用途，老先生表示钱是给女儿买房子用的，但说话表情不自然，明显有点尴尬。网点负责人不放心，并再次询问老太太，但老太太却很坚定地表示这些钱的确给女儿买房子用的。凭着高度责任感和安全防范意识，网点负责人还是决定向老人女儿核实情况：“让我打个电话给你女儿，如果确定是买房子的，我就给你汇。”听闻银行员工此言，老先生紧张的手抖得更厉害，和老太太一番窃窃私语后把网点负责人拉到一个没人的角落，悄悄的把事情来由说了一遍。

原来老人接到一个电话，对方自称是警察，说老夫妻俩参与违法活动，现要求配合“警方”开展调查，而且相关情况不能告诉任何人，否则就要将其逮捕。电话还要求老人去工商银行办一张借记卡并开通网银，把自有资金全部转到这张卡上，“警方”还说如果确认未涉及犯罪，最快第二天就可以将钱转回给老人。老人虽然对此有所怀疑，但对对方步步紧逼没有让老人仔细思考的时间。在骗子一步步诱导之下，老人还是决定尽快到我行办理转账。可是骗子万万没想到遇到了我行员工，仅用了一招就瓦解了骗局。

当网点将情况报告警方后，警方也很快到现场对老人进行了防范电信诈骗的安全教育，让老人进一步认清了骗局。



典型案例

上海农商银行宝山大场支行成功阻止一起保健品诈骗事件

2018年8月27日，上海农商银行宝山大场支行成功阻止一起保健品诈骗事件。

当天中午，客户任老先生走进大场支行网点，要求柜员为其办理12000元的定期存款提前支取业务。当柜员询问提前支取原因时，客户与同行的老伴支支吾吾，不愿意说出实情，后经柜员一再询问，最终道出该笔钱款将用于购买家附近的一场“讲座”上销售的蜂胶产品。在了解情况后，柜员立刻报告会计负责人，并通过系统对老人提供的保健品单位收据进行了查询，结果显示该企业并无销售保健品资质。由于劝阻时间较长且客户坚持要汇款，会计负责人随后拨打110电话联系当地民警共同处理，警察到场后，立即联系任老先生家人，并劝阻任先生不要轻信此类医药保健品诈骗，随后在客户的陪同下前往“讲座”现场进行检查。下午，任先生亲属专程来到网点感谢大场工作人员，并表示老人前几年已经遭受过类似诈骗，如果没有银行的及时阻止，可能会再度受骗。



爱心公益责任：

上海农商银行一直热心社会公益，依托金融优势，探索可持续慈善之道。从身边的社区网点到远方山区，从公众教育到精准扶贫，上海农商银行通过开展志愿服务、慈善捐赠、帮困扶贫、特殊群体关爱等公益活动等，为社会公众谋求福祉和利益，主动承担构建和谐社会的责任。

2018年上海农商银行积极投身爱心公益，继续向“吉祥安康”西藏日喀则五县农牧民意外伤害保险公益项目捐赠200万元，项目实施一年（2017年7月1日至2018年6月30日），共计受理案件323件，共计赔款251.1万，赔付率达125.5%。向上海儿童医院“家长学校”公益项目捐赠20万元用于支持育儿健康知识的传播，截至2018年末，累计开设“家长学校”专题讲座78场，5600名家长报名参加，线上受益人数累计38万人次。与上海市崇明区山阳村、永南村，奉贤区塘外村开展新一轮“双结对”工作。

2018年，上海农商银行还与上海联劝公益基金会签订专项基金协议，捐助100万元，设立“上海农商银行鑫公益专项基金”，专项基金主要用于儿童关爱、敬老、帮困救助等项目，2018年共开展“一个鸡蛋的暴走”“小小金融家”“爱心暑托班”“阿福童社区陪伴计划”“关注脑健康 & 预防认知症”等多个活动。

2018年上海农商银行全年公益捐赠项目共计22个，捐赠资金近400万元。



典型案例

上海农商银行精准扶贫惠及日喀则 23 万农牧民

为更好履行社会责任，反哺社会，响应中央精准扶贫的号召，根据上海市委市政府关于全力以赴赴对口地区打赢脱贫攻坚战的精神，上海农商银行开展了“吉祥安康”西藏日喀则市五县农牧民意外伤害保险公益项目。日喀则市是上海对口援建地区之一，日喀则市所辖县域自然环境恶劣，自然灾害较多，交通极其不便，交通事故频发，极易造成农牧民意外伤害。同时，农牧民受经济条件所限，意外伤害发生后，往往得不到及时救助和治疗。上海农商银行根据当地扶贫工作的实际需求，通过上海慈善基金会，捐资200万人民币设立“吉祥安康”意外伤害保险的扶贫公益项目，为西藏日喀则市五县（亚东县、江孜县、定日县、拉孜县、萨迦县）23万农牧民购买意外伤害保险，保险金额达到86亿元。项目实施一年来，共计受理案件323件，赔款金额251.1万，赔付率高达125.5%。该项目运用“公益+交易所+保险”的创新精准扶贫模式，撬动了保险放大保障的“杠杆”功能，不仅体现了扶贫攻坚的“全覆盖”精神，更为扶贫攻坚插上了“可持续性”的翅膀。



△ 监事会主席李建国（右一）前往西藏日喀则看望农牧民



典型案例

上海农商银行助力马关脱贫攻坚

为深入贯彻落实党中央和上海市关于脱贫攻坚的重大决策部署，上海农商银行积极投身脱贫攻坚战役，落实“百企帮百村”村企结对精准扶贫行动，帮扶云南文山州马关县八寨镇阳文山村、夹寒箐镇老寨村、仁和镇木腊村三个贫困村。2018年12月24日-28日，总行党委副书记、纪委书记、监事会副主席马勇健带队赴云南与结对帮扶对象签订结对帮扶协议，实地对接并考察调研。

上海农商银行结合金融机构的特点，主要以出资建设道路和垃圾焚烧池改变村容村貌为主，上海农商银行浦东分行与八寨镇阳文山村结对，建设马关县八寨镇阳文山村委会新开挖阳山河尾大岩洞至手帮岩洋田产业道路、新开挖水淹塘至踩山坝道路、新建9个自然村垃圾池（垃圾焚烧池）项目，项目建设后预计受益村民315户1336人，同时可实现农民人均纯收入5000元以上。上海农商银行奉贤支行与夹寒箐镇老寨村结对，建设马关县夹寒箐镇老寨村委会老洞坪至31电站5.7公里产业道路项目，项目建设后将有效解决1000亩刺梨、500余亩砂仁的耕作物资运输难题，同时发展河边蔬菜等经济作物种植，增加农民经济收益。长江联合金融租赁有限公司与仁和镇木腊村结对，建设马关县仁和镇木腊村烤烟房至小箐口砦道路硬化建设项目、小箐口至大平子自然村硬化道路建设项目、三岔坡岔口至大平滩自然村硬化道路建设项目，解决村民出行难的问题，同时有效带动群众发展产业，促进沿线产业发展。在这些项目建设期内，上海农商银行预计投入捐赠资金480余万元，确保项目完工。同时，根据结对帮扶中党建工作要求，结对双方还可以深化党建领域的交流合作，发挥各自优势，搭建活动组织平台、创新活动开展方法等，把共建成果体现在队伍建设、人才培养、员工关爱、社会责任等各个方面。



△ 党委副书记马勇健（后排左三）在马关参加精准扶贫座谈会





典型案例

上海农商银行爱心助力“一个鸡蛋的暴走”公益活动

2018年5月12日，一年一度的大型公益徒步筹款活动“一个鸡蛋的暴走”在申迪生态园 G-Park 广场如期展开，近4000人一起为爱暴走，挑战50公里的爱心征途。上海农商银行通过前期招募，共组建了8支暴走队伍，支持公益、为爱前行。

早上7点，上海农商银行的暴走队伍汇聚起点区域，身着红色T恤的队员们热情高涨、蓄势待发，号码簿上写下了各自的暴走宣言，在教练的带领下进行拉练热身。本次50公里徒步路线途经新丰村、唐镇中学、金桥公园、丁香国际，最后抵达位于上海船厂滨江绿地的终点，上海农商银行的暴走队员们走过古朴的村落、风景秀丽的天然氧吧、历经百年风雨的学堂，大家用脚步丈量这

座旧时海派与现代化气息并存的城市，用汗水记录付出，在活动中实现自身与公益的多重价值。尽管途中飘起了小雨，依然无法阻挡队伍前进的步伐。晚上7时许，队伍陆续抵达终点。上海农商银行8支队伍历经12小时的暴走，共筹集善款128416.40元，得到1050人次爱心人士的帮助和支持。

上海农商银行作为一家银行业金融机构，坚持践行社会责任，热心公益事业，积极参与各类精准扶贫项目。此次“一个鸡蛋的暴走”公益活动，通过12小时50公里暴走劝捐的形式呼吁公众关注儿童权益，支持儿童民间公益发展，孵化小小的梦想，改变Ta的世界。





典型案例

上海农商银行开设“小小金融家”财商公益项目

2018年上海农商银行开展了“小小金融家”公益课程项目，与上海市“爱心暑托班”的合作，为500余家“爱心暑托班”送去了600余课时的儿童财商公益课程，全行350余名青年志愿者投入其中，得到了团市委、各区团委及家长的高度好评。

7月2日起，各区爱心暑托班陆续开班启动，上海农商银行青年志愿者进驻到各教学点为小学生们带去知识和欢乐。课堂教学过程中，上海农商银行青年志愿者讲师与班主任、大学生志愿者通力合作，通过积分制的小组竞赛充分调动小学生的参与度和积极性。鉴于每个教学点的学生中存在年龄差异，青年讲师对其进行合理分工，有

效缓解了跨龄教学的纪律问题。为了让孩子们从做中学、从互动中汲取知识，上海农商银行青年讲师们通过生动的小故事和有趣的互动游戏深入浅出地给小学生群体普及金融知识，课堂气氛轻松活跃、讨论热烈。

上海农商银行青年志愿者讲师们得到了各团区委的充分肯定，上视新闻综合频道对奉贤支行的青年志愿者予以了报道，多家团区委微信公众号推送中也对该课程进行了报道。“小小金融家”课程深受小学生的喜爱，学生家长也纷纷表示，该课程让自己的孩子从小养成良好的理财习惯，理解“想要”和“必要”之间的区别，树立正确的消费观念，学会用经济的眼光和思维方式来规划梦想和管理人生。





典型案例

上海农商银行普陀长征支行十年助学记

行善，使受惠者如沐春风，心怀感恩之情。日行一善，胜似日进斗金。行一善，只需一个念头；日行一善，需要的却是一份坚持。十年光阴，如白驹过隙，但将一份善意坚持整整十年，绝不是一件轻而易举的事。

发生在上海农商银行普陀长征支行的这段故事，巧合中也带着一些必然。长征支行从成立伊始便将自己定位为社区银行，以自己热情周到的服务，在周围的居民圈中建起了良好的口碑。

“小姑娘，你们这一百块能存定期吗？”一对老夫妻带着孙子正等待着回答，脸上挂着窘迫之色，生怕遭到拒绝。在惊讶之余，刚踏上工作岗位的支行员工还是及时微笑着给出了肯定的回答。在办理好相关手续后，收到存单的老夫妻连声道谢，临走时一旁的小孙子以稚嫩的嗓音说道“谢谢姐姐，姐姐再见！”。自那之后，这对老夫妻不定时的便来开立“百元存单”。他们那活泼的小孙子也渐渐地成为了长征支行的“小明星”，每次随爷奶奶来营业厅都得到大家的热烈欢迎。

在一次与居委会的联谊晚会中，支行员工意外地见到了“小明星”，他兴奋地坐在他喜欢的小姐姐身边，叽叽喳喳地诉说着他在学校中的趣事。晚会节目过后，居委书记呼吁并组织大家进行爱心捐款，而捐助对象却正是这位“小明星”。支行员工在晚会后从居委书记那了解到了他家庭情况：“这孩子姓刘，刚满一岁时，他爸爸就被查出尿毒症，需要不断做血透治疗，他妈妈在超市里做营业员，为了多赚些钱每天做夜班，家里全靠爷奶奶照顾着。去年他爸爸又脑溢血，现在只能躺在床上，靠着他妈妈一个人养活这个家。等他长大些真不知道这日子怎么才能活下去，哎——”。支行员工第二天上班便向支行领导汇报了这个情况，大家都对小刘表示同情，纷纷表示要伸出援手，尽自己的一份力。在长征支行行长的组织下，全体员工自发进行爱心捐款，为“小明星”小刘成立了助学基金。助学活动整整坚持了十年，每年寒暑假，长征支行的领导和员工代表都会记得前去送上自己的一份心意。

在两年前的中考中，小刘如愿考上了普陀区的市重点高中。公布成绩的当天，他写了一封感谢信给长征支行表达自己感激之情，感谢支行数年如一日的关怀。



诚信经营责任：

上海农商银行始终秉承依法合规，稳健经营，不断加强行业自律，完善内控管理，履行反洗钱义务，推进阳光采购，重视员工职业道德教育，切实维护金融消费者权益，体现公平诚信的社会形象。

上海农商银行高度重视反洗钱工作，构建了有效的反洗钱管理体系，加强反洗钱系统建设，切实履行反洗钱职责。重视消费者权益保护工作，加强消保制度建设，强化对消费者权益保护工作的考核，重视消费者投诉的首访首诉处理。



媒体声音：解放日报 2018.3.14

以“诚”出发上海农商银行护航金融消费者八项权利（节选）

提起消费者权益保护，很多人首先想到的就是3·15国际消费者权益保护日，而实际上，真正的消费者权益时时都需要被重视与保护。

上海农商银行坚持把保护消费者权益作为践行社会责任、打造信誉名片、护航“新三年”发展的重要战略支撑，在主监管部门的指导下，着力提升消费者权益保护的规范度、精细度和温暖度，力求将消费者权益保护工作做在每一天，落到每个人，融入每个产品，渗透每项服务，让客户感受到真诚心意。

完善消保体系——“大动作”接二连三

“没有规矩不成方圆。”上海农商银行的消费者权益保护工作，从定体系、定专人、定制度做起，将完善顶层设计作为推进消费者权益保护工作的出发点。

该行在董事会下设消费者权益保护委员会，落实了将消费者权益保护提升至公司治理和经营战略目标的机制建设要求，还在总行高管层下设立消费者权益保护工作委员会，统筹部署全行消费者权益保护工作。成立消费者权益保护部，管理全行消费者权益保护和消费者投诉等各项工作，做到“消保有专人”。

在制度建设上，通过制定《上海农商银行消费者权益保护管理办法》《上海农商银行公众教育服务工作管理办法》等，为全行消费者权益保护工作框架填充“血液”，做到消保工作有制度可依。在完善产品与服务消费者权益保护全流程管理上，制定《上海农商银行产品与服务消保审核规定》，将消费者权益保护纳入新业务评估范畴，力争从源头规避消费者权益保护的潜在风险。“如何让客户全面了解业务内容，知晓自身权益？”“如何避免业务沟通误解？”“如何顺畅化解纠纷？”通过“换位三问”，从客户角度模拟出可能引发投诉事件的“误解点”，及时完善相关产品与服务，将风险化解在业务前端。

用心服务客户——“小细节”方方面面

家住浦东地区的金老伯年老体弱、腿脚不便，住在孙桥卫生院，需要办理借记卡领取残疾人生活补贴和护理补贴。老人抱着试试看的想法，向上海农商银行孙桥支行提出了自己的困难。虽然正值业务高峰期人手紧张，但孙桥支行积极协调，第二天，支行员工就带着设备来到卫生院为金老伯现场开通了借记卡，老人为此高兴地竖起了大拇指。

规范理财产品的销售环节，也是维护客户权益的重点之一，为此，上海农商银行全面升级双录系统。当客户需要购买理财产品时，“请您移步到理财产品‘销售专区’购买。”在“销售专区”，有销售人员的资质证明、风险揭示牌和录音录像设备等。在客户签订理财协议前，“为保护您的合法权益，需要对购买理财产品过程进行录音录像，以防范误导销售和违规销售金融产品的行为。”而如果客户需要查询已经购买的产品，或是对代销、自有产品有疑问，“您可以通过网银、手机银行，或是微信公众号确认产品的真实性。”

点点滴滴，消费者权益保护渗透在银行服务的微小细节之处。正是明白了什么是消费者权益保护、保护消费者什么，如何做好消费者权益保护，才让上海农商银行的消费者权益保护工作有了温度。

真诚化解纠纷——“每一次”实实在在

每一位消费者权益的诉求，对个人来说都是一件大事，甚至是件烦心事。处理好每一个诉求的过程，是增进客户对银行的信赖度、认同感的过程。

蒋蓓蕾是上海农商银行松江支行的员工，有着大堂经理、理财经理的职业经历，回忆起多年来处理的各类客户投诉，蒋蓓蕾说，“最重要的是以真诚的态度获得客户的理解。”她回忆了这样一个事例：有客户自称持父亲的身份证需要代理查询借记卡余额，并要



媒体声音：解放日报 2018.3.14

求打印最近一年的明细账单，被柜面工作人员拒绝。客户当即表示无法理解，情绪也非常激动。为了安抚客户情绪，不影响大堂业务的正常开展，蒋蓓蕾将客户引导至休息室，为他冷静分析：“其实不给您拉流水，您着急，我们也很理解，今天是您作为儿子来帮助父亲查询，但是您换个角度想想，如果是其他人正好捡到了您父亲的银行卡、身份证，来代理查询图谋不轨，我们银行如果二话不说把业务给办了，那后续可能造成储户巨大损失。为储户保密不仅是我们对你们储户的义务，也是你们自我保护的权利呀！”听了蒋蓓蕾一番推心置腹的解释，客户的情绪慢慢稳定，对事件的看法也产生了转变，最后，他接受了银行的做法，表示会在获得相关证明材料后再来查询。

传播消保知识——为守护不遗余力

生活中，很多消费者并不知道自己处理金融事务时，到底有哪些权益受到保护，而帮助消费者提高权益意识，是对消费者最大的保护。上海农商银行为此一直努力着。

在刚刚过去的该行传统元宵主题宣传活动中，上海农商银行特别加入了消费者权益保护的内容，在全市 380 多个活动点，一场场别开生面的“金融对话”拉近了银行与市民的距离。

浦东曹路支行紧邻居民区，元宵活动当天，前来咨询的市民很多，大部分是中老年人，大家最关心的问题就是理财产品和收益了。有不少老年客户拿着理财宣传单到宣传台咨询，其中不乏年收益率 50%-60% 的产品。“阿姨，这个产品不是我们银行的理财产品，可能有风险，您要小心哦！建议您和子女商量着看看能不能买。”小张是浦东曹路支行的理财经理，在她平日的工作中，时常接触到老年客户被投资公司理财产品吸引，想要购买的情况，她总会多问一句，多提示一句。这次元宵节，她在消费者权益保护宣

传台前也接待了不少前来咨询的市民，看到大家手里拿着的宣传单，或是手机里的广告链接，她总是很担忧，“老年人容易受到所谓的‘高收益理财产品’的诱惑，真担心他们拿不到收益还蚀了本金。”所以每逢有金融知识进社区活动，她都积极参与，“让更多人，尤其是老年人了解电信诈骗新方法、投资新陷阱，我觉得很有意义。”





典型案例

上海农商银行北蔡支行成为上海市金融消费纠纷中心调解工作站

2018年7月13日上午，上海市金融消费纠纷调解中心赴上海农商银行北蔡支行举行“金融机构调解工作站”授牌仪式，北蔡支行成为浦东北蔡地区唯一一家被授牌设立金融消费纠纷调解工作站的银行业机构。授牌仪式上，调解中心详细介绍了调解工作站的工作机制等相关内容，北蔡支行交流了消保工作和客户投诉处置的经验。

金融消费纠纷调解工作站的建立既是对上海农商银行长期以来重视消费者权益保护工作的肯定，也是金融消费纠纷调解工作基层化、网格化、便利化的积极探索和实践。今后，上海农商银行将继续立足消费者权益保护角度，健全组织架构，完善工作机制，理顺业务流程，为客户提供人性化服务，持续提升客户体验。同时，结合区域特点，开展形式多样的金融知识普及教育活动，为市民营造和谐的金融氛围，切实履行社会责任。



环境责任

绿色金融责任：

上海农商银行贯彻执行国家宏观调控政策，发挥金融对社会资源的引导和调配作用，合理有效配置信贷资源，支持绿色信贷，助力绿色产业，创新绿色金融服务，履行促进低碳经济发展的责任。

1、绿色信贷政策

上海农商银行 2018 年度授信投向政策明确大力发展绿色信贷，实施差异化信贷资源配置政策，动态评估和有效控制客户（项目）面临的环境和社会风险，对存在重大环境和安全违法违规的客户（项目），包括节能、节水、减排、环保、安全方面需要重点监控的企业纳入名单制定管理等。同时优先支持符合供给侧结构性改革方向的现代农业、战略性新兴产业、传统优势制造业转型升级、现代服务业的信贷投放；禁止对“三高一剩”（高污染、高能耗、高排放、产能过剩）行业新增产能的授信。上海农商银行把符合环境检测标准、污染治理效果和生态保护作为信贷审批的重要前提，通过差异化定价引导资金导向有利于环保的产业、企业，有效地促进可持续发展。

2018 年上海农商银行根据“节能减排收益权”质押业务开展情况及目前绿色信贷发展情况，修订完善《上海农商银行合同能源管理项下未来收益权质押业务管理办法》，积极参与由市发改委、银监局、环保局牵头开发的“信用长三角”平台试运营。

2、绿色信贷项目

2018 年上海农商银行主动对接“十三五”规划，重点加强对本地区域发展重点的分析研究，大力支持生态环境建设、企业技术改造、产业升级等项目，体现绿色信贷要求。2018 年末绿色信贷余额 15.9 亿元，支持的节能环保贷款项目 10 个。



典型案例

上海农商银行与上海市土壤修复产业联盟 签订合作备忘录

2018 年 2 月 5 日，上海农商银行参加上海市土壤修复产业联盟成立和揭牌仪式，并与联盟签订“支持土壤修复产业发展绿色融资合作备忘录”，共商为上海市土壤修复产业重点工程项目提供金融服务事宜。

上海市土壤修复产业联盟致力于加强上海市工业和农业面源污染防治，揭牌仪式上，市经信委、市环保局领导分别讲话，表示根据党的十九大精神土壤修复工作将被提升到战略高度，希望联盟与上海农商银行能够紧密合作，为相关重大工程提供资金保障。

上海农商银行长期以来高度重视绿色信贷业务发展，结合科技金融和三农特色，支持了一批相关企业，如自其创业之初开始扶持的上海农乐生物制品股份有限公司，作为国家定点专业从事研发及生产生物农药的高新技术企业，其专利产品申嗪霉素等生物农药在土壤生态的维护、改良和修复发挥着重要作用，2017 年上海农商银行通过“贷款 + 认股权”模式进一步深化了双方合作。

今后，上海农商银行将继续坚持科技金融与绿色信贷结合发展，鼓励相关企业借助我市科创中心建设的创新资源优势，实现土壤修复技术、装备、材料和服务模式的突破。



典型案例

崇明村行“惠能贷”着力“支农支小”助力绿色能源应用

2018年4月23日，崇明沪农商村镇银行成功发放首笔个人“惠能贷”贷款4.3万元，满足了农户购买家庭光伏发电设备的资金需求。

在加强环保的大背景下，绿色新能源产业高速发展是必然趋势，市场潜力不可估量。为抓住业务发展机遇、践行绿色信贷理念，崇明村行积极开展绿色信贷产品的研发工作，多次前往同业银行学习类似产品，同时走访多家光伏发电企业探索业务合作模式，走访当地供电局咨询补贴政策，走访农户居民家庭了解设备安装、使用及维护等情况。

经过前期充分的调研、学习等准备工作，在主发起行上海农商银行的大力支持下，崇明村行出台“惠能贷”业务管理办法，初步形成“合作企业完成设备安装并推荐、农户提交贷款申请、合作企业提供担保、银行审核完成放款、供电补贴及售电收入还款”的合作模式。该产品覆盖年限不超过10年，贷款额度不超过20万元。为满足资金需求不同的用户，实际贷款年限及额度根据科学测算而定，业务操作灵活、简便、易行。

节约环保责任：

上海农商银行在日常经营和工作中倡导节约环保全员有责，从建设环保型企业点滴做起，致力于践行低碳环保的工作、生活方式，履行促进节约型社会建设的责任。

2018年上海农商银行总行搬迁至新址办公，新办公大楼面积约2万平方米，比原办公场所办公面积减少近三分之一。新大楼采用LED照明系统，节省电费约30%左右，采用新冷梁空调系统每年节省电费30万元左右，大楼中水设施采用化学处理，日处理量69立方，提供给1至10层公共卫生间使用，每年节约近2万元水费。上海农商银行倡导环保办公，持续优化协同办公系统（OA）功能运用，减少纸张使用。深入推进无纸化会议，同时完善视频会议设备，提高视频会议系统使用频率，有效降低会务成本和交通成本。

上海农商银行在采购中注重节能环保，完善大额集中采购程序和管理办法，继续完善集中采购目录，及时更新采购价格，有效降低采购成本。在采购活动中注重节约、重复利用，所购电子设备均为国家3C认证和绿色环保标志产品，同时充分利用行内现有剩余设备资源。上海农商银行加强供应商管理，建立供应商的考评和管理机制，供应商具有质量管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、环境管理体系认证证书，在筛选时侧重对社会责任有贡献和做出成绩的企业。



环境友好责任：

上海农商银行积极传导环境友好责任，引导、带动、汇聚更广泛社会群体参与环境保护。

1、加强绿色渠道建设

2018年上海农商银行积极推广网上银行、手机银行、微信银行等业务，降低纸质凭证使用，降低经营成本，减少传统金融业务的碳排放量。

绿色渠道建设情况统计表

项目	客户数量（万户）		交易量（万笔）		交易金额（万元）	
	2018年	2017年	2018年	2017年	2018年	2017年
网上银行	323.59	280.91	1290.23	1175.31	238,137,498.65	216,911,287.56
自助银行	-	-	3567.24	4242.71	7,921,000	8,442,700
电话银行	5.18	5.34	8.96	3.88	1,528,932.40	637,016.27
手机银行	300.01	242.01	506.50	435.71	12,328,626.53	8,570,967.81
微信银行	70.43	60.49	86.85	50.44	20,091,568.68	12,536,581.60

2、积极参与绿色公益活动

2018年，上海农商银行倡导全行员工积极参加各项社会环保活动，宣传环保理念，自觉节约有限资源，服务城市公益，塑造良好风尚。



典型案例

上海农商银行金山支行青年员工积极参与植树造林活动

2018年3月12日植树节当天，春风送暖，万物生机勃勃。上海农商银行金山金卫支行的青年志愿者们响应金卫镇党委和团委的号召，赴钱圩镇八字村开展植树造林活动。

在植树过程中，上海农商银行团员青年热情高涨、动作娴熟，秉承着“我志愿，我快乐”的信念为城镇添上一片绿。大伙儿分工明确，干劲十足，男生负责挖土填埋，女生负责平整土壤，活动现场气氛热烈，不知不觉间，汗水将青年的头发打湿，泥土将青年的白鞋染黄，理想与希望的树苗却在泥土中扎根发芽，“植树造林，人人有责”，上海农商银行青年志愿者齐心协力，共种植树木9株。



责任展望





2019年，上海农商银行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻党的十九届二中、三中全会，中央经济工作会议、中央农村工作会议、十一届上海市委六次全会精神，以客户为中心，深入推进服务型银行建设，以综合的营销手段推动客户发展，以创新的金融产品服务助力客户转型，以高效的流程管理改善客户体验，进一步优化管理模式，转变工作作风，加快结构调整，推进创新转型，夯实风险管理，积极投身社会事业，切实践行社会责任，在社会各界的帮助和支持下，持续为股东、客户、员工、合作伙伴等利益相关方创造价值。

外部评价意见







企业社会责任报告书面评价意见

No. K00375

报告名称	2018 年度社会责任报告
企业名称	上海农村商业银行股份有限公司
企业概况	<p>上海农商银行成立于2005年8月25日，是全国首家在省级农信社基础上整体改制成立的股份制商业银行，目前总股本86.8亿股。截至2018年末，营业网点377家，员工总数6094人，总资产8129.09亿元，各项存款6209.92亿元，各项贷款3996.13亿元。在2018年度全球1000家大银行中，上海农商银行排名第178位，较2017年上升9位，在国内所有入围银行中，排名第25位。在2019年初发布的“全球银行品牌价值500强”榜单中，上海农商银行排名第191位，较上年上升32位，在全国农商银行中排名第2位。在中国银行业协会发布的“2018年中国银行业100强榜单”中，上海农商银行排名第25位。在中国银行业协会发布的2018年“陀螺”（GYROSCOPE）评价结果中，上海农商银行在城区农商行中排名第2位。上海农商银行在2018年“中国企业500强”中排名第475位，比上年度提高24位，在2018年“上海企业百强”中排名第36位，在“上海服务业企业百强”中排名第20位。</p> <p>公司地址：上海市黄浦区中山东二路70号15楼； 电话/传真：021-61899999/61899460，邮编：200002。</p>
报告发布	第 12 次发布。
评价依据	<p>《关于加强银行金融业机构社会责任的意见》 《中国银行业金融机构企业社会责任指引》</p>
评价方法	<p>按照《关于加强银行金融业机构社会责任的意见》、《中国银行业金融机构企业社会责任指引》要求，对上海农村商业银行股份有限公司《2018 年度社会责任报告》（简称：《报告》）进行书面评价。</p> <p>评价过程包括借助企业官网和第三方相关数据，确认《报告》披露信息的来源及其可靠性。</p>
评价事项：	
结构完整	<p>公司的社会责任报告结构规范、内容完整，覆盖了公司履行经济、社会和环境责任的基本内容，包含了《关于加强银行金融业机构社会责任的意见》《中国银行业金融机构企业社会责任指引》所要求的主要关键绩效指标项目。</p>
内容实质	<p>《报告》特点： 《报告》围绕《指引》提出的三项核心主题，披露了公司 2018 年度履行社会责任的实践和绩效： 一、经济责任： 国计民生责任：上海农商银行贯彻落实国家宏观经济政策，积极响应国家产业政策导向，充分发挥金融机构信贷支持作用，大力支持“一带一路”、供给侧改革、</p>



上海质量体系审核中心

长三角一体化、乡村振兴等国家重大战略，支持上海经济社会建设，加大对实体经济的信贷投入，助推产业转型升级，切实履行对关系国计民生领域予以重点金融服务的责任。

金融普惠责任：坚持普惠金融、全力服务三农、小微和民营企业，是上海农商银行的战略定位。多年来，上海农商银行坚持这个战略定位不动摇、不松懈，从信贷政策、机制和渠道建设、产品和服务创新等方面加大力度，承担起使每个企业和个人都能拥有金融服务的机会，从而实现共同富裕的责任。

优质服务责任：上海农商银行坚持以客户为中心，不断提升服务质量、优化服务流程、提高运营效率、扩宽服务渠道、注重服务反馈等责任举措，在为客户创造经济价值的同时，提升客户体验，切实履行优质金融服务的社会责任。

金融创新责任：上海农商银行始终以客户需求为导向，创新产品功能、创新服务模式、创新多元渠道，实现个人财富增长、企业价值提升的金融创新责任。在产品、业务创新方面，2018年上海农商银行发行结构性存款，提升获客能力；推出农机贷业务，进一步丰富涉农金融产品；推出“银税贷”业务，帮助小微企业实现用纳税信用换取优质金融服务；发行公共租赁住房定向债务融资工具产品，提升对住房租赁市场金融服务的针对性；推出“微粒贷”联合贷款业务，惠及更多的消费贷款客户；推出“收钱码”扫码支付服务，方便小微商户、个体商户收款；成功开通企业客户微信预约开户服务，减轻企业工作压力，改善营商环境；级推出万事达EMV芯片卡，引入3D-Secure网上支付保障功能，为境外支付建立安全屏障；成功上线票交所“纸电票据交易融合项目”，提升服务票据业务客户的能力。

二、社会责任：

员工发展责任：上海农商银行坚持以人为本，主动承担保障员工权益、促进员工成长、致力员工关爱的责任，激发员工归属感，重视员工幸福感。

金融教育责任：上海农商银行积极推进公众教育，面向社区、企业、校园等不同金融消费者，开展形式多样的教育、培训、宣讲活动，增强消费者金融知识，提高风险意识和风险识别能力，切实保障金融消费者权益。

爱心公益责任：上海农商银行一直热心社会公益，依托金融优势，探索可持续慈善之道。从身边的社区网点到远方山区，从公众教育到精准扶贫，上海农商银行通过开展志愿服务、慈善捐赠、帮困扶贫、特殊群体关爱等公益活动等，通过投身志愿服务，为社会公众谋求福祉和利益，主动承担构建和谐社会的责任。

诚信经营责任：上海农商银行始终秉承依法合规，稳健经营，不断加强行业自律，完善内控管理，履行反洗钱义务，推进阳光采购，重视员工职业道德教育，切实维护金融消费者权益，体现公平诚信的社会形象。

三、环境责任：

绿色金融责任：上海农商银行贯彻执行国家宏观调控政策，发挥金融对社会资源的引导和调配作用，合理有效配置信贷资源，支持绿色信贷，助力绿色产业，创



上海质量体系审核中心

	<p>新绿色金融服务，履行促进低碳经济发展的责任。</p> <p>节约环保责任：上海农商银行在日常经营和工作中倡导节约环保全员有责，从建设环保型企业点滴做起，致力于践行低碳环保的工作、生活方式，履行促进节约型社会建设的责任。</p> <p>环境友好责任：上海农商银行积极传导环境友好责任，引导、带动、汇聚更广泛社会群体参与环境保护。</p> <p>责任展望：2019 年，上海农商银行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻党的十九届二中、三中全会，中央经济工作会议、中央农村工作会议、十一届上海市委六次全会精神，以客户为中心，深入推进服务型银行建设，以综合的营销手段推动客户发展，以创新的金融产品服务助力客户转型，以高效的流程管理改善客户体验，进一步优化管理模式，转变工作作风，加快结构调整，推进创新转型，夯实风险管理，积极投身社会事业，切实履行社会责任，在社会各界的帮助和支持下，持续为股东、客户、员工、合作伙伴等利益相关方创造价值。</p> <p>改进建议：1. 增加高层领导的致辞，以表明公司高层对社会责任的态度和承诺。2. 纵向、横向的比较、分析信息披露不够全面，建议可对经营绩效等进行纵向比较、分析等。</p> <p>整改方面：部分章节内容不够全面：如根据《指引》的要求，在“经济责任”板块可增补：“维护平等竞争的金融秩序”“公平对待消费者，加强客户投诉管理，完善客户信息保密制度，提升服务质量，为客户创造价值”等内容；在“环境责任”板块可增加“银行业金融机构应组建专门机构或者指定有关部门负责环境保护，配备必要的专职和兼职人员”内容。</p>
绩效可比	<p>《报告》披露了上海农村商业银行股份有限公司社会责任实践的绩效指标，具有较好的纵向可比性，但受行业数据/信息的限制，不具有横向可比性。</p>
内容可信	<p>本次评价借助企业官网和相关的第三方评价资料查核等途径，对《报告》披露的公司社会责任理念、文化、战略和公司治理，以及实践典型示例和数据等进行验证，确认其内容可信。</p>
可读性	<p>《报告》的结构清晰、语言平实，以文字、数据、图表、照片等形式，展现了公司社会责任管理、实践和绩效等，便于阅读和理解，具有较强的可读性。</p>
时效性	<p>《报告》以披露 2018 年公司履行社会责任信息为主，实践事例与绩效数据大部分取自 2018 年度，具有一定的时效性。但部分信息（如参与制定国标、行标）未系统梳理，建议改进。</p>
利益相关方参与	<p>《报告》披露了上海农村商业银行股份有限公司就社会责任主要议题与利益相关方参与的政策和主要利益相关方关注的核心问题，建议进一步披露外部利益相关方的期望和要求。</p>
综合意见	<p>《报告》所披露的关键信息、数据及履行社会责任事例基本符合《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《中国银行业金融机构企业社会责任指引》。</p>



声明	本评价意见仅对《报告》和企业提供的 2018 年度相关资料进行评价。
----	------------------------------------

评审人员：乐琼华

评定人员：章基农

评价机构：上海质量体系审核中心

评审日期：2019 年 5 月 3 日





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

📍 中国上海市黄浦区中山东二路70号 200002

☎ T: 021-61899999

📠 F: 021-61899460

🌐 www.srcb.com