

2012 CSR

社会责任报告



# 报告概况

## 本报告所提信息的报告时间

2012年1月1日—12月31日，部分内容超出上述范围

## 最近一次报告时间

2012年4月

## 报告周期

每个财务年度

## 报告发布情况

连续第6年度发布报告

## 报告参照标准

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

上海农商银行及其分支机构、上海农商银行发起设立的村镇银行

## 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](http://www.srcb.com)

报告以中文文字发布

## 报告印刷用纸

环保纸张

## 联系方式

上海农商银行董事会办公室

地址：上海市浦东新区银城中路8号23楼

邮编：200120

电话：8621-38576709

传真：8621-50105085

# 目录 contents

2012年主要社会责任关键绩效表	04
------------------	----

## 01 责任管理

---

公司简介	06
战略愿景	07
公司治理	08
责任理念	10
年度殊荣	12

## 02 经济责任

---

国计民生责任	15
金融普惠责任	19
优质服务责任	34
金融创新责任	42

## 03 社会责任

---

员工发展责任	47
金融教育责任	55
爱心公益责任	59
诚信经营责任	63

## 04 环境责任

---

绿色金融责任	67
节约环保责任	68
环境友好责任	69

## 05 来年展望

---

06 社会责任公开信息索引	71
---------------	----

## 2012年主要社会责任关键绩效表

	指标	单位	2012年	2011年	2010年
经济责任	资产总额	亿元	3562.05	3088.61	2513.29
	纳税总额	亿元	24.04	18.13	9.65
	净利润	亿元	38.01	31.73	22.13
	营业收入	亿元	107.41	89.85	63.55
	股利分配	亿元	6.5	3.42	3.37
	资产收益率 (ROA)	%	1.14	1.13	0.96
	净资产收益率 (ROE)	%	14.14	13.18	12.23
	核心资本充足率	%	13.36	13.36	15.19
	资本充足率	%	16.13	16.12	17.23
	不良贷款率	%	1.28	1.17	1.36
	拨备覆盖率	%	221	255	154
	涉农贷款余额	亿元	530.85	484.11	390.70
小微企业贷款余额	亿元	803.27	727.9	-	
社会责任	公益捐赠	万元	130.8	133	1336
	每股社会贡献值	元	2.87	2.29	1.60
	客户满意度	%	99.58	99.70	98.26
	员工总数	人	5693	5328	4982
	女性员工占比	%	51	50.81	50.50
	员工流失率	%	1.4	1.4	1.4
环境责任	节能环保项目贷款余额	亿元	15.18	3.14	0.86
	电子银行分流率	%	43	38	36.20

# 01 责任管理

公司简介 / 战略愿景 / 公司治理 / 责任理念 / 年度殊荣



## 公司简介

上海农商银行成立于2005年8月25日，是由上海国资控股、澳新银行参股、总部设在上海的法人银行，是在有着逾50年历史的上海农村信用社基础上整体改制而成的股份制商业银行。目前全行注册资本为50亿元人民币，营业网点逾370家，员工总数约5700人。

近年来，围绕上海打造国际金融中心和加快城乡一体化建设的契机，上海农商银行确立了成为公司治理完善、机构布局合理、业务功能齐全，资本充足、管理精细、风险可控、业绩优良的区域性便民银行的发展战略；将培育一支求知奋进、务实创新的员工队伍和建设一家服务大众、贴心周到的便民银行作为全行愿景；明确了“做强郊区、拓展城区、立足上海、辐射周边”的市场定位。

自改制成立以来，上海农商银行不断健全现代商业银行经营管理体制和机制，完善内控和风险管理体系，各项业务平稳健康发展，资产质量不断改善，经营业绩逐年提升，服务功能持续完善，品牌知名度不断扩大，已经成为上海地区营业网点最多的银行之一，是上海地区小企业贷款客户和金额最多的银行，也是全国电子渠道最齐全的区域性银行之一，同时还是全国首家推出金融便利店和提供晚间人工服务的银行，是上海金融的重要组成部分。截至2012年底，全行总资产规模超3500亿元，本外币各项存款余额2866亿元，各项贷款余额1915亿元。据英国《银行家》杂志统计，按一级资本排序，在2012年度全球1000家大银行中，上海农商银行最新排名为213位，较2011年排名上升22位，继续跻身全球银行250强，在国内所有入围银行中排名第19名。2012年，上海农商银行还在第一财经日报主办的“2012第一财经金融价值榜”评选活动中成为唯一一家荣获“年度农村商业银行”称号的农商银行。



# 213 位

2012年全球1000家大银行中排名

# 22 位

2012年全球1000家大银行中排名上升

# 19 位

国内所有入围银行排名

## 战略愿景

### 企业愿景

培育一支求知奋进、务实创新的员工队伍；

建设一家服务大众、贴心周到的便民银行。

### 发展战略

致力于科学发展，研究后世博，对接“十二五”，融入“两中心”（上海国际金融中心和航运中心）、围绕“两业”（先进制造业和现代服务业）、服务“两化”（高新技术产业化和城乡一体化）、拓展“两中”（中小企业业务和中间业务），以先进上市银行为标杆，一年拓展城区、两年走出上海、三年奠定上市基础，逐步把本行建设成为公司治理完善、机构布局合理、业务功能齐全，资本充足、管理精细、风险可控、业绩优良的区域性便民银行。

### 市场定位

做强郊区、拓展城区、立足上海、辐射周边。

### 经营方针

依法合规、稳健经营、立足长远、勇于创新、培育特色。



## 公司治理

2012年，是上海农商银行实施三年发展战略的收官之年。面对复杂的外部环境和激烈的市场竞争，上海农商银行审时度势，明确提出“九个转变”，坚持理性发展、稳健经营，把组织存款、防范存量资产风险和注重贷款溢价、提升业绩放在首位，圆满完成2010-2012发展战略各项目标任务。本行继续以先进上市银行为标杆，进一步完善公司治理结构，优化公司治理机制，确保决策机构、执行机构和监督机构的有效制衡和密切配合，着力发挥战略、资本、风险、激励约束和人才科技管理等职责，有力保障和推动本行的可持续发展。

### 一、注重科学决策，推进落实重大战略

一是加快推动业务转型和结构调整。本行董事会围绕“九个转变”，引导管理层和各级经营机构有保有压，优化信贷资源配置，在压降政府融资平台贷款、房地产贷款和钢贸行业贷款的同时，优先支持“中、小、微、农、科、贸”贷款。二是多元化推进跨区域发展战略。积极支持各异地支行业务发展，精心组织推动村镇银行批量化筹建。三是持续推动新一代系统和张江数据库项目工程建设。高度重视影响本行长远发展的科技支撑和中后台集中平台，加大资源投入，定期听取审议项目工程进展情况。四是有序推进上市准备工作。稳步推进房地产权属规范、超期限抵债资产和对外实业股权投资清理。积极筹备股权整体托管登记。组织与上市公司的差异化分析并逐项落实整改。五是着力加大资本管理力度。研究推进新巴塞尔协议和新资本管理办法的实施，制定并审议通过2013-2015年资本规划和转型发展措施，引导本行走资本节约型发展道路。六是继续深化与主要股东的战略合作，实现合作双赢、优势互补。

### 二、强化风险管理，提升风险抵御能力

一是健全风险管理政策制度。认真贯彻落实监管指引要求，查缺补漏，制定包括非信贷资产风险政策、国别风险政策、业务连续性管理办法等在内的各项风险管理制度。二是推动重点领域风险管理。跟踪把握风险偏好策略执行情况，高度关注宏观经济金融形势变化，推动加强存量贷款管理，特别是加强政府融资平台贷款、房地产贷款、钢贸企业贷款等重点领域的信用风险管理。三是稳步推进新资本协议实施。四是关注内控状况，加强案件防控。

### 三、加强激励约束，优化人力资源配置

一是实施递延支付薪酬机制。贯彻落实监管部门稳健薪酬指引，进一步督促完善对中层管理人员的递延支付机制。推动实施任期考核，实行任职与评价结果挂钩。二是优化人力资源配置。根据业务结构调整、网点转型需要，强化人力资源支撑，推动打造客户经理、产品经理队伍，引进和培养新兴业务人才和紧缺岗位人员。三是拓宽人才发展渠道。实施业务序列评聘，启动业务资质评定。

### 四、完善公司治理，规范治理运作

一是健全治理信息反馈传导机制。定期跟踪督办董事会决议和董事意见建议的贯彻落实，注重治理实效。探索进一步拓宽公司治理信息报告制度覆盖范围，充分发挥董监事智囊作用。二是继续提高信息披露和为股东服务水平。以上市银行为标准，实现集团层面年度报告、季度报告、半年度报告、业绩快报的定期报告体系。及时为股东提供股权质押、转让等方面的咨询，提高办事效率，提升服务股东水平。三是充分发挥专门委员会决策支持作用。各委员会按各自职责要求，积极选准课题深入调研，不断提出建设性意见和建议，监督评价董事会决议执行情况，发挥专业评估分析作用，协助董事会有效履职、科学决策。

### 公司治理架构图



## 责任理念

### 社会责任观

围绕便民银行发展愿景，依托金融服务优势，形成具有上海农商银行特色的责任竞争力，主动承担经济、社会、环境责任，促进自身和利益相关方共同可持续发展。

### 社会责任目标

将社会责任作为企业文化、品牌以及核心竞争优势的有机组成部分,形成具有上海农商银行特色的责任竞争力，积极践行对经济、社会、环境的三重责任，致力于建设成为服务大众、贴心周到的便民银行。

在经济责任层面，致力于服务“中、小、微、农、科、贸”和民生金融，为股东和社会创造经济价值；在社会责任层面，致力于积极维护客户、员工、社区等各利益相关方的社会公共利益，积极投身社会公益活动，构建社会和谐，促进社会发展；在环境责任层面，致力于支持国家产业政策和环保政策，实施绿色信贷，倡导资源节约，建设低碳银行，追求可持续协调发展。

### 社会责任领域

**经济责任：**国计民生责任、金融普惠责任、优质服务责任、金融创新责任

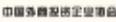
**社会责任：**员工发展责任、金融教育责任、爱心公益责任、诚信经营责任

**环境责任：**绿色金融责任、节约环保责任、环境友好责任

## 利益相关方

利益相关方	期望	回应
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续卓越的投资回报</li> <li>全面及时的信息披露</li> <li>完善健全的企业内部机制建设</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>及时、准确披露信息，努力提高透明度</li> <li>不断完善公司治理机制，依法合规、稳健经营</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>服务优质高效</li> <li>产品丰富多样</li> <li>渠道多元便捷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强客户关系管理，提高员工服务意识，提供流程简单透明、高效快捷的金融服务</li> <li>完善产品创新机制，加大产品开发和创新力度</li> <li>完善电子支付渠道建设和网点建设</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>以人为本</li> <li>关注成长</li> <li>实现自我价值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障员工合法权益</li> <li>完善薪酬与福利体系</li> <li>深化人力资源综合改革</li> <li>完善职业发展规划</li> <li>探索卓越企业文化</li> </ul>
供应商与合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平诚信</li> <li>合作共赢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>友好合作，互惠互利</li> <li>公平立约，诚信履约</li> <li>阳光采购，诚信经营</li> </ul>
政府与社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持实体经济发展</li> <li>支持城镇化建设</li> <li>支持社区建设</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极贯彻国家和地方政策，服务三农、中小微企业</li> <li>支持国家重点行业发展和地方基础设施建设</li> <li>完善金融便利店功能，打造社区金融服务平台</li> <li>加大社区宣传培训力度，普及金融知识</li> </ul>
公众与媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升品牌形象</li> <li>积极回馈社会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强沟通合作</li> <li>丰富产品，优化服务</li> <li>积极参与社会公益事业，提升公众形象</li> </ul>

## 年度殊荣

类别	Logo	评奖机构	奖项名称
社会责任类		中国外商投资企业协会、中国保护消费者基金会、中国民（私）营经济研究会、中国环境新闻工作者协会等	2012中国社会责任优秀企业
		上海市民政局	第二届“上海慈善奖”
		中共上海市金融工作委员会	金融系统城乡党组织结对帮扶先进单位
金融服务类		中国银联	2012年度上海地区银联卡业务卓越奖 2011年度银联卡推广突出贡献奖 2011年度银联卡推广突出贡献奖
		中国人民银行上海分行	2011年度上海支付清算业务综合考核第一名
		上海市商务委员会、中国银联上海分公司等	2012年上海购物节最佳活动策划奖
		中国金融认证中心（CFCA）	区域性商业银行最佳网上银行业务拓展奖
		金融界网站	电子银行最佳创新奖
		上海市银行同业公会	上海银行业最佳客服中心奖
		农信银资金清算中心	2012年度全国农信银支付清算系统运维管理先进单位
		2012上海金融创新论坛	小微企业授信自动化审批系统获得上海金融创新成果三等奖
		上海市政府	金融便利店获2011年度上海金融创新奖提名奖
	银行排名		英国《银行家》杂志
		第一财经日报	2012第一财经金融价值榜年度农村商业银行

### 上海农商银行荣获“年度农商银行”称号

2012年11月，上海农商银行在第一财经日报主办的“2012第一财经金融价值榜”评选活动中，荣获“年度农村商业银行”称号。据了解，我行是获此荣誉的唯一一家农商银行。

“2012第一财经金融价值榜”由第一财经日报、中国社科院金融研究所、第一财经研究院、理财周刊等共同发起，由国内知名经济学家和金融研究人员组成的专家顾问委员会评分和投票，具有较强的行业权威性及导向性。



# 02 经济责任

国计民生责任 / 金融普惠责任 / 优质服务责任 / 金融创新责任



## 国计民生责任

2012年是上海农商银行实施三年发展战略的收官之年，也是深入推进创新驱动、转型发展的攻坚之年。我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，坚持以科学发展为主题，以稳中求进为基调，加快结构调整和业务转型，充分发挥信贷支持作用，加大支持实体经济力度，融入“两个中心”、支持地方经济，切实履行对关系国计民生领域予以重点金融服务的责任。

### 一、融入“两个中心”建设，促转型

2012年，上海农商银行积极融入上海国际金融中心和国际航运中心建设，信贷投向优先支持上海国际金融中心核心功能区、服务外包专业园区及公共服务平台、金融后台产业及现代服务业配套数据园区建设；优先支持“三港”（洋山深水港、外高桥港、浦东空港）、“三区”（洋山保税港区、外高桥保税区、浦东机场综合保税区）、虹桥商务区以及杨浦国际设计和贸易促进中心等重点集聚区建设。全年围绕海运、水运、空运、陆运、地铁发展规划，全面支持洋山深水港区四期、浦东机场第四跑道等重大基础设施工程建设，为上海国际航运中心和亚太航空枢纽港地位建设作出贡献。



## 2012年行业贷款投向表

单位：人民币万元

序号	行业	期末余额	新增贷款额	占比
1	农、林、牧、渔业	295,145	34,649.50	1.54%
2	采矿业	3,428.78	2,028.78	0.02%
3	制造业	3,664,482	343,697.20	19.14%
4	电、气、水生产和供应业	28,397.56	-38,998.47	0.15%
5	建筑业	809,931	131,111.90	4.23%
6	交通运输、仓储和邮政业	456,091.70	104,517.10	2.38%
7	批发和零售业	1,503,690	121,497.40	7.85%
8	房地产业	3,371,844.60	135,276.90	17.61%
9	租赁和服务业	3,070,848.90	276,133.40	16.04%
10	水利、环境和公共设施管理	509,152	-25,145	2.66%
11	住宿和餐饮业	224,029.90	-36,183.70	1.17%
12	其他	5,211,718.70	1,409,792.89	27.22%
	合计	19,148,759.70	2,494,561.60	100%



## 积极探索航运金融服务切入点 上海农商银行与中海运集团战略合作取得初步进展

上海农商银行与中国海运（集团）总公司合作初见成效，顺利签署战略合作协议。

2012年4月16日，双方高层畅谈2个月以来的合作进展，为农商银行虹口支行和中海财务公司迅速完成业务对接、实现大额存款等合作进展感到高兴。4月24日，我行与中海运的战略合作协议文本正式完成换文，有关合作项目紧锣密鼓推进。我行在航运金融服务方面成功实现新的切入。

中国海运（集团）总公司是总部设在上海的4家中央直属国有骨干企业之一，是以航运为主业的跨国经营、跨行业、跨地区、跨所有制的特大型综合性企业集团，在国家能源和进出口贸易中发挥了重要的运输支持和保障作用，是上海建设国际航运中心的重要力量。



## 二、支持地方经济建设，强合作

2012年，上海农商银行积极支持本市经济建设，保证对地方基础设施、大型项目、公共交通、保障房项目的信贷投放。支持浦东新区环城绿带开窗补绿工程，用于实施环城百米绿带一、二期建设，涉及高桥、高东、曹路、唐镇、川沙、三林、张江七个镇，总建设面积158公顷；支持南汇下盐公路道路建设项目、轨交12号线龙漕路周边动拆迁前期项目；支持嘉定区外冈镇农村宅基地置换一期西地项目，涉及拆旧规模678亩，通过复垦可新增耕地542亩，规划集中居住区规模181.3亩等。在保障房建设方面，截至2012年末，上海农商银行名单内保障性住房贷款余额已达44.97亿元，较年初增加15.22亿元，增幅51.16%。

2012年，上海农商银行缴纳企业所得税23.91亿元（上海地区），位列上海企业纳税百强榜第12位，较去年上升2位，为地方经济建设做出贡献。同时，继续坚持互利共赢，与地方政府、大型企业开展良好合作，充分发挥银企合作优势，寻求共同发展。

### 上海农商银行成为浦东国际人才城唯一战略合作银行

在9月26日举行的上海浦东国际人才城开城典礼上，上海农商银行与浦东国际人才城签署战略合作协议，成为浦东国际人才城唯一的战略合作银行。

浦东国际人才城位于“国家海外高层次人才创新创业基地”——张江高科技园区，集人才成果展示、人才服务、创业支持和活动交流等功能于一体，将成为浦东吸引海内外人才、打造人才高地的地标象征。我行作为唯一战略合作银行，尤其是张江科技支行，将发挥自身优势，为高层次人才提供创业支持，为园区中小企业提供金融服务。



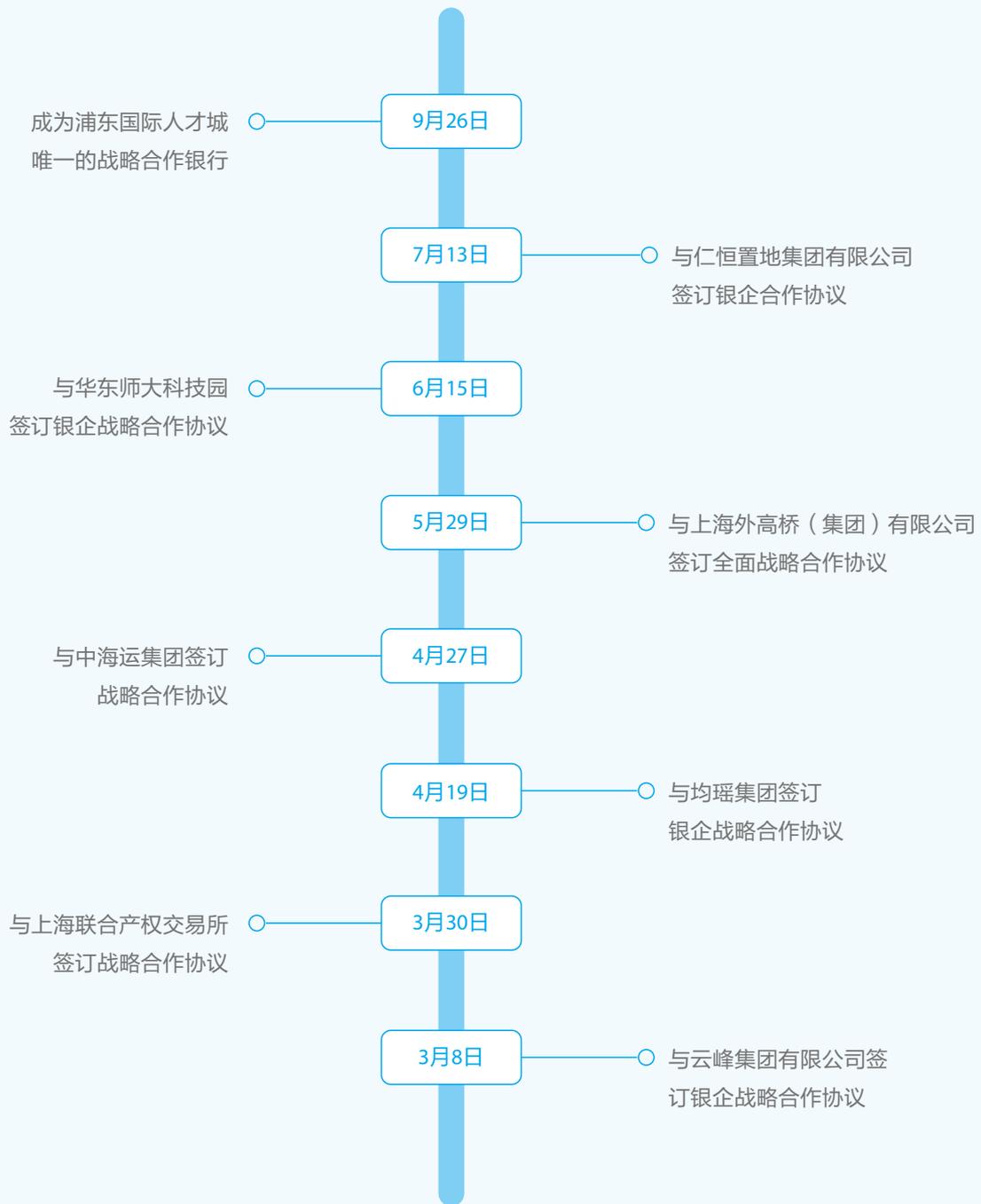
### 上海农商银行独家协办“国际金融中心建设与上海转型发展”论坛

2012年9月12日下午，由上海农商银行独家协办的“国际金融中心建设与上海转型发展”论坛成功举办。上海市政协主席冯国勤出席活动并致辞。论坛由共青团上海市委、黄浦区人民政府指导，上海市青年企业家协会、上海市金融青年联合会等单位联合主办。

冯国勤主席在致辞中表示，在全市上下积极推进创新驱动、转型发展的关键时刻，希望经济、金融界青年抓住上海金融创新先行先试的历史机遇，立足世界经济的大格局，深刻认识上海国际金融中心建设面临的形势与任务，进一步增强机遇意识、创新意识、责任意识，在上海国际金融中心建设的创新实践中建功立业。希望共青团组织和各类青年组织在社会各界的关心和支持下，积极搭建平台，促进沟通交流，做好服务保障，为上海国际金融中心建设凝聚广大青年人才的智慧和力量。

2006年诺贝尔经济学奖获得者、美国哥伦比亚大学教授埃德蒙·费尔普斯，上海交通大学现代金融研究中心主任、安泰经济与管理学院教授潘英丽，黄浦区委常委、副区长曹金喜分别作主旨演讲。

## 2012 年上海农商银行签订银政、银企合作协议一览表



## 金融普惠责任

上海农商银行从信贷政策、机制和渠道建设、产品和服务创新等方面重点服务“中、小、微、农、科”，关注弱小，改善民生，普惠金融，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。

### 一、服务“三农”

作为一家服务“三农”和市郊经济组织的社区型便民银行，上海农商银行认真贯彻中央及地方政府关于金融服务“三农”的文件精神，以加大“三农”信贷投放力度为重点，以创新“三农”金融产品体系为抓手，积极克服制约农村金融发展的各种因素，着力打造具有上海特色的新型“三农”金融服务体系，大力拓展中西部地区农村金融服务渠道，促进全民金融普惠，倾力保障农业稳定、农村繁荣、农民增收。



#### 上海农商银行崇明支行深化“三大工程”建设 推进海岛“三农事业”平稳发展

上海农商银行崇明支行围绕“三大工程”建设要求，结合崇明海岛经济特色，深化金融服务，扩大辐射半径；不断拓宽客户群体，扩大受益面积；加大政策优惠，扩大扶持力度，推动崇明地区金融事业、三农事业平稳、较快发展。

##### 深化金融服务，扩大辐射半径

崇明支行作为服务于“三农”和市郊经济组织的社区型便民银行，秉持“立足三农，服务三农”的宗旨，把支持农村金融发展作为工作之根本，将服务“三农事业”作为业务之重心，强化金融服务创新，提升金融服务水平，扩大金融知识普及化程度。一是举办各类金融知识宣讲，加快“三进”活动开展频率。借助“金融知识万里行”、“理财之星进社区”、“金融知识集中服务日”、“反假反洗钱知识宣传”、“金融消费者权益宣传月”以及各类银企对接活动，普及农民群众金融知识，提高公众金融安全意识和风险认知能力。二是建立信用及金融知识宣传教育长效机制，加大农村信用文化宣传力度。在全县18个乡镇、266个村委分片、圈点式地开展“信用”文化培训，提高信用意识，培育信用文化，增强农村地区信用信息的透明度，改善农村融资环境。同时，通过长期摆摊设点的方式，宣传打击非法集资、假币、反洗钱等金融知识，推进宣传教育常态化。三是加强对社区、村委的便利性服务。在各乡镇布放60余台ATM机、30余台补登折打印机及网银体验机，方便广大农民客户办理业务。同时，开办了电费、通信费代收、水电煤费代扣、养老金、农业补贴贷款代发等业务，辅佐崇明公共事业建设发展。此外，在开学及秋收季节，为农村地区学校及农户提供上门收款服务，在极大方便农民客户的同时降低了收款误差。

##### 拓宽客户群体，扩大受益面积

崇明支行始终如一坚持“服务三农”的宗旨，为崇明“三农事业”发展、生态岛建设，承担了农村金融主力军的作用。一是全面推进社会主义新农村建设。支行先后与崇明县人民政府签订合作协议，为新城建设、14家医院迁建及改造、达山公路等6条公路建设、3所学校新建及改造、10条河道整治、城桥自来水厂新建、森林公园和明珠湖改造、多座危桥改造、新河水厂新建、广播电视网络建设提供授信支持，共计发放新农村建设专项贷款近10亿元。二是根据市政府有关文件要求，全力支持港西、陈家镇等地宅基地置换项目，发放宅基地置换贷款5个亿。为支持陈家镇、崇明新城基础设施建设，发放项目贷款近4个亿。三是全力支持农村地区各类实事项目。如崇明地区水管网年久老化，崇明支行发放了1.2亿改水贷款，改善了近70万海岛居民的用水环境。为整治北横运河，发放6800万元水务贷款，解决资金难题，使整治工作得以顺利开展。四是崇明支行辖属29个网点每年代收养老金近15万人次，代发农村低保金32万人次，代发计划生育奖励金1万人次，

发放三峡移民专项委托贷款3000人次，代发水稻和种子补贴1.3万农户，代理医保发放医疗互助金，另为3800名“失业渔民”代发生活补助，为全县4655人代发生态林补贴款。

### 加大政策优惠，扩大扶持力度

崇明支行始终贯彻向“三农”倾斜的信贷政策，确保“三农”贷款投放，大力支持农业产业建设，扶持农业龙头企业，提高农村地区贷款服务效率，改善农村信用环境，着实解决了农村金融两难格局。一是实行公开利率优惠政策，对“三农”信贷业务，特别是“菜篮子”工程、种植、养殖业和粮食生产加工企业实行优惠利率，按监管部门要求减免小微企业的贷款服务收费，对农民专业合作社和农业龙头企业贷款给予优惠利率，降低粮食种植、蔬菜种植、蔬果种植、水产养殖、农副产品加工等方面的融资成本。目前，崇明支行“农民专业合作社”小额贴息担保贷款累计发放80余户，金额近8000万元，新农村建设项目贷款发放22.6亿元，涉农类贷款发放50.1亿元，有力推动了崇明地区农产业发展。二是在崇明地区成功发行1000余张“鑫福农卡”，其中包括40多名合作社法人代表，给予近30万元的额度支持，扩大了农民专业合作社信用贷款的竖河、陈家镇、鳌山三个“小微企业专营网点，加强小微企业专业化金融服务步伐。三是对“三农”客户全面公开贷款条件、流程、利率、收费标准、办结时限和监督方式，畅通贷款申请渠道，并根据客户意愿和商业保密需要，将客户授信额度通过口头告知或寄送信函等方式告知客户，增强服务透明度，实现信贷全过程公开、公平、公正，促进贷款管理规范化，充分满足涉农信贷需求，真正实现惠民富农。四是根据崇明地区区域经济现状，从支持传统农业向支持现代农业转变，从支持传统农民向支持现代农民转变，从支持传统农村向支持现代农村转变，针对“三农”客户群的特点，结合新型农村金融需求，向涉农企业和个人推荐更适用的产品组合和业务方案，形成以“客户为中心”的经营理念，促进“三农”产业健康发展。

### 优先信贷支持

上海农商银行在2012年信贷投向政策中明确，积极支持农业、农村、农民（户）发展。通过有效的信贷投入，促进当地转变农业发展方式，加快推进农业现代化，实现城乡一体化，确保涉农类贷款稳步发展。

2012年，上海农商银行进一步加大涉农贷款投放力度，积极推进金融服务、富民惠农、阳光信贷“三大工程”建设。优先支持农业专业化、产业化生产经营贷款，促进以低碳和循环农业为主体的现代化农业发展；积极支持农产品产业链延伸项目贷款，促进农产品深加工和科技农业、绿色农业发展；积极支持有充足现金流的农田水利和农业设施装备建设贷款，加大对区县政府扶持的水利基础设施建造、宅基地建设、教育设施改造、郊区河道综合整治、农村生活污水处理等农村重点建设领域和项目的金融支持。2012年末，我行涉农贷款余额531亿元，比年初增加37亿元，涉农贷款在全部自营贷款中占比32%。



## 2012年涉农贷款情况表

	单位	2012年	2011年	2010年
涉农贷款	亿元	530.85	484.11	390.70
农户贷款	亿元	5.02	38.93	36.71
农村企业及各类组织贷款	亿元	74.37	70.77	43.86
城市企业及各类组织涉农贷款	亿元	420.72	38.38	31.01
其他涉农贷款	亿元	0	0	0

### 创新产品支持

2012年，上海农商银行针对上海社会主义新农村建设特点，相继推出鑫福农卡、新农村建设项目贷款（鑫农贷）、农超对接（农超贷）、农民专业合作社贷款、金融便利店等创新业务；依托电子银行，提高“三农”服务便捷度，送现代电子金融服务进农村；发挥郊区网点优势，完善网点服务功能，推广移动双向POS业务，满足农产品收购过程中的收付结算需求。

#### 上海农商银行专项开发“鑫农贷”推进城镇化建设

为推进新农村建设和农村改革发展、实现本市郊区“三个集中”战略，我市拟在11个镇试点开展宅基地置换工作。上海农商银行作为本市支农金融主力军，专项开发新农村建设项目贷款“鑫农贷”。鑫农贷主要适用宅基地置换试点项目，以及小城镇建设中涉及到的宅基地置换或者购建农民安置房和农民动拆迁项目。

宅基地置换有利于节约集约利用土地，缓解土地瓶颈制约，有利于加快农民转移转化，促进社会结构转型，有利于带动农村土地流转，推进农业规模化经营，也是关系到改善郊区农民生活和居住环境的重要举措。截至2012年12月末，我行对新农村建设项目授信33.18亿元，已发放贷款21.64亿元。

### 上海农商银行创新三农服务产品 推出“农超贷”

为响应上海市政府“十二五”时期推进农业现代化发展和创新金融服务“三农”的工作要求，上海农商银行结合自身涉农贷款工作目标，根据市农委重点工作“农超对接”业务特色开发了“农超贷”专项产品。为农业龙头企业及广大农民专业合作社拓宽了融资渠道，增加了担保方式，在缺乏有效担保的情况下，借用第三方优质企业信用，切实解决了短期融资困难的问题。

上海彤瑶果蔬专业合作社主要从事各类瓜果、蔬菜新品种的研发与种植、销售，农作物的种植，在我行贷款500万元。随着业务的不断发展，产能不断扩大，虽然成为本市第一家率先进入“家乐福”的农民合作社，但由于大型超市账款回收时间较长，企业流动资金仍有缺口，而企业已无法提供其他担保，我行适时推出的“农超贷”又向其发放了200万元，解决了资金缺口。该社平均实现年销售约3000万元，联动下游农户发家致富100多户。



### 上海农商银行“鑫福农卡” 借贷合一、支农惠农

上海农商银行于2011年6月公开发布首张面向“三农”客户群体的借贷合一卡——“鑫福农卡”。该卡是具备借贷合一功能的支农惠农银行卡产品。2012年，我行“鑫福农卡”在上海浦东（含南汇地区）、崇明、奉贤、普陀、金山、宝山、嘉定、闵行等区县实现发卡。截至年底，“鑫福农卡”有效卡量已超过20万张，其中激活卡量17万张，激活率接近85%。

“鑫福农卡”发卡范围的进一步扩大，有效满足了上海郊县地区的涉农企业主和员工、农保补贴人员、农户个人等群体的资金结算需求，提高了农村地区涉农银行卡的接受程度，改善了银行卡的受理环境。



## 扩宽渠道支持

为积极响应中共中央、国务院及银监会号召，大力支持社会主义新农村建设，促进“三农”经济发展，填补农村金融服务空白，上海农商银行自2009年发起设立上海崇明沪农商村镇银行后，于2012年分别在山东、湖南、云南省批量发起设立了32家村镇银行，并在北京、深圳各筹建1家村镇银行。32家村镇银行于2012年全部开业，北京、深圳村镇银行于2013年1月开业。沪农商村镇银行坚持“服务地方经济，服务小微三农”的市场定位，加快业务发展，夯实经营基础，充分发挥机制灵活、决策高效的优势，积极破解制约“三农”经济发展的资金问题，弥补了县域金融服务不足，真正成为了农民群众最贴心的得力帮手，中小微企业最亲密的合作伙伴，为促进地方经济发展作出了贡献。截至2012年末，33家村镇银行（含上海崇明沪农商村镇银行）运行良好，各项存款余额84亿元，各项贷款余额39.4亿元。

上海农商银行批量设立的32家村镇银行中，有7家位于国定贫困县或中西部省定贫困县，经济落后，金融服务相对空白。作为村镇银行主发起人，我行向村镇银行全面输出资金、人才、系统、产品、制度等资源，支持村镇银行为当地农户、居民、农业企业和中小企业提供优质、高效的金融服务，带动当地社会投资，助推县域经济发展，实现与各地区的优势互补、互利共赢。



新华每日电讯

### 补金融服务短板 辟村镇新蓝海

上海农商银行致力于“走出上海、服务长三角、服务全国”，为农村发展注入新活力

(2012年10月19日)

作为新型农村金融机构的主力军,村镇银行为农村经济社会的发展注入了新的活力,在我国区域金融体系中扮演着重要角色。在这支下乡的队伍中,上海农商银行是一个典型的缩影。

#### 进军村镇开辟新蓝海

农村金融服务不足一直是我国金融领域的一大“短板”,而以服务“三农”和中小微企业、县域经济为定位的村镇银行,被视作改善农村金融供给与服务的有效手段。

作为全国首家在农信社基础上改制成功的股份制商业银行,上海农商银行一直致力于“走出上海、服务长三角、服务全国”的跨区域经营战略,充分发挥服务“三农”和中小微企业的优势,通过输出资金、管理、技术等资源,加大进军村镇、服务村镇的力度。

2009年2月,上海农商银行发起设立的上海首家村镇银行——崇明长江村镇银行正式开业迎宾。打响进军村镇的第一枪后,上海农商银行的步伐越迈越大。2012年计划在山东省、湖南省、云南省、北京市、深圳市等地批量发起设



立34家村镇银行,其中山东省、云南省各10家,湖南省12家,北京、深圳各1家。截至2012年9月,34家村镇银行中已经有31家顺利开业。

批量设置村镇银行,被上海农商银行视作发挥金融服务优势、推动业务转型、促进结构调整,积极实施“走出去”战略,并且培育新的增长点的重大举措。目前,这些村镇金融的新生力量发展势头良好。上海农商银行的数据显示,截至2012年9月,已开业的31家村镇银行,实现业务存款36.4亿元,贷款16亿元。

### 金融下乡农字当头

为进一步做好“支农支小”,沪农商村镇银行在产品开发、担保方式等方面进行了积极的探索和创新。针对当地农户、小微企业存在的实际困难,该行一直在探寻适合“三农”、适合当地农村的金融服务模式和产品。

以上海崇明长江村镇银行为例,截至今年三季度末,各项贷款余额为7.09亿元,其中仅涉农类贷款余额就达6.89亿元,占贷款总额的97.18%,基本上做到“取之于农、用之于农”,将“支农支小”发挥到了极致。

除了“输血”农村金融外,在信贷业务顺利开展的形势下,为进一步支持“三农”经济的发展,崇明长江村镇银行还加大了“三农”金融服务创新的力度和推广,“种植通”等六个信贷产品的贷款余额合计已经超过6亿元。

上海农商银行副行长李晋表示,村镇银行贴近市场、决策链条短、机制灵活、全部信贷资金投向县域,这些都是大银行不可比拟的优势,而上海农商银行在充分发挥服务“三农”和中小微企业的传统优势时,也有效改善了县域金融服务,并带动当地社会投资,发挥金融对经济的核心带动作用,助推县域经济发展。



### 村镇银行大有可为

村镇银行弥补了小额贷款公司不能吸储和邮政储蓄银行不能放贷的局限性,对农村金融体系起到了拾遗补缺的作用。

从2009年在崇明岛开出上海第一家村镇银行开始,上海农商银行引领了银行“下乡”、输血农村金融的潮流。随后,上海农商银行又走出上海,将村镇银行的足迹延伸到了山东、湖南、云南等地。在跨区域发展村镇银行的战略上,上海农商银行也弥补了多地村镇银行的空白,如在湖南长沙设立的宁乡沪农商村镇银行就是湖南长沙地区开设的首家村镇银行。

李晋表示,通过制定村镇银行3年发展战略,明确村镇银行市场定位,未来上海农商银行将继续致力于为当地农户、社区居民、农业企业和中小企业提供优质、高效的零售金融服务,确保三农和中小企业贷款增速不低于全部贷款平均增速。

业内专家认为,随着中央支持农村发展的力度不断加码,农村金融潜在的需求巨大,加上监管机构对村镇银行的政策支持,村镇银行迎来了发展的黄金时期。上海农商银行也在考虑未来视村镇银行发展情况设立村镇银行支行等事宜。

## 沪农商村镇银行大力扶持当地农业经济发展

上海农商银行在湖南省涟源市（中西部省定贫困县）内设立的涟源沪农商村镇银行，截至2012年末，各项存款余额1.44亿元，各项贷款余额1.1亿元，涉农贷款100%，充分满足当地三农发展的需求。同时，该行针对当地抵押物缺乏的情况，采用担保公司担保、3-5户联保和公务员担保等模式，为客户量体裁衣，大力支持了各类涉农企业、农村个体工商户、种养殖户的发展。

山东临清沪农商村镇银行通过加强与乡镇办事处的合作，利用各乡镇办事处具有天时地利人和上的优势，多次召开银企对接会，现场解答企业家问题，达成多项贷款合作意向。根据临清市经济发展特点和村镇银行的市场定位，主要的信贷资源投向了农机配件、种养殖、棉纺织等涉农行业，并根据客户资信情况、生产周期选择信贷产品，有力地支持了地方经济的发展。

云南保山隆阳沪农商村镇银行积极创新，采用“龙头企业+基地+农户+政府”的模式，由当地涉农龙头企业保山富群农业科技有限公司为贷款农户提供担保，并向农户提供“三供一包”，即统一供应菌种、菌棒；提供栽培技术；提供栽培基地；香菇成熟后统一包销；当地政府针对香菇种植户贷款给予财政贴息补助，并对贷款使用情况进行监督；同时农户自愿组合联保。隆阳村镇银行向50户农户发放农户生产经营贷款50笔500万元，有效满足当地农户贷款需求，推动当地农业经济发展。



## 二、助力小微企业

作为上海地区小企业贷款客户和金额最多的银行之一，上海农商银行一直以来始终坚持“便民银行”的经营理念，将服务小微企业视为己任。2012年，我行继续发挥传统优势，积极贯彻金融支持实体经济发展，深耕园区、拓展港区、服务社区，深入推进小型微型企业金融服务，不断优化小微企业融资环境，树立服务小微企业的金融服务品牌，助力小微企业扬帆起航，振翅腾飞。

截至2012年末，我行国标中小企业贷款余额1222亿元，比年初增加113亿元；500万元以下小微企业贷款余额95.34亿元，比年初增加25.60亿元，增幅超过全行贷款平均增幅；新增小微企业客户1694户，发放贷款44.73亿元，175户小微企业培育成为中小企业；科技型中小企业贷款余额109.8亿元，比年初增加30.7亿元。

### 健全机制和网络

2012年，上海农商银行将小微企业金融服务作为结构调整和业务转型的重要抓手，积极推进小微企业贷款业务“六项机制”和“四单管理”，制订《关于小微企业“六项机制”建设的推进落实方案》，完善利率风险定价、独立核算、信贷审批、激励约束等方面的机制建设。网点和团队建设方面，开设小微专营网点40家，组建小微企业专业化营销团队44支。

## 上海农商银行推出“八个专”小微贷款专业化服务方案



解  
秋  
日  
报

## 农商行专营网点“开”进七浦路

(2012.8.24)

热闹的七浦路市场，有了一家进驻市场、专门服务小微企业的银行专营网点。这是上海农商行探索小微企业金融服务的创新举措。该网点成立不到一年，已经为市场内大量小微企业及商户提供了贷款及其他金融服务。

中小企业信贷服务本是上海农商行的专长。数据显示，到今年7月底，上海农商行500万元以下小微企业贷款户数3338户，比年初增加365户，贷款余额84.66亿元，比年初增加11.17亿元，增幅为15.20%。但该行并不满足于现状，还要将小微企业服务做得更细致。于是，围绕产业链、商业圈等经济集群，在专业市场、商会、园区等商圈附近设立小微企业专营网点，成为一个新的探索。

上海农商行行长侯福宁接受记者采访时表示，借助商圈及核心企业，可以批量化落实目标小微客户群体，也能减少营销成本。

去年以来，上海农商行各分支行已经开始在各类专业市场、园区等商圈附近设立小微企业专营网点，到去年底，包括七浦路市场网点在内共设立了23家。今年，专营网点还在加快布点。到今年底，上海农商行小微企业专营网点将达到41家。与设立小微企业专营网点同步，上海农商行正打造一支专业化营销团队。

## 创新产品和服务

上海农商银行加快推进产品创新，陆续推出包括“鑫易贷”、“鑫通融”、“鑫用贷”在内的7大系列近40个融资类特色产品，突出体现“简、快、灵”，解决了小微企业的燃眉之急，受到普遍欢迎和广泛好评。

为满足无抵押和保证担保小微企业的融资需求，2012年上海农商银行开发了小微企业“鑫用贷”产品，切实做好金融支持实体经济和服务社会民生。截至年末，我行小微企业“鑫用贷”产品信用贷款累计发放9.22亿元，余额6.81亿元。



解  
秋  
日  
报

## 从“鑫易贷”到“鑫用贷” 上海农商银行以专业化服务推动小微服务“全覆盖”

(2012年10月26日)

“总有一款适合您”！这是上海农商银行为小微企业专属贷款“鑫易贷”打出的口号。“既然全覆盖，这么说我也能在这里融到资？”某外贸服装公司老总有些犹疑地踏进了上海农商银行的大门。

这家外贸服装公司为海外品牌代工，金融危机使其业务缩水。不久前，公司接到了一笔大单，让企业上下看到了绝处逢生的希望，然而，公司却没钱为这笔订单购买原材料。由于公司运营仅一年，没什么抵押资产和质押物，向银行贷款几近奢望。看到“鑫易贷”的介绍，公司老总抱着试一试的心态。让他意外的是，两周之后，上海农商银行提供的250万元贷款就到了账，这家公司得以顺利地完成了订单。

将扶持小微企业视为己任，上海农商银行是本市小企业贷款客户和金额最多的银行之一。自2011年8月以来，上海农商银行主动调整管理构架，将500万元以下小微贷款并入零售金融条线，成立了零售贷款业务管理部，作为服务小微企业的专业部门。专业化的机构设置，进一步整合了信贷营销力量，同时，设计了多款担保方式的小微企业专属产品“鑫易贷”也适时推出。

“鑫易贷”至少有8款担保方式供小微企业选择：一是抵押和质押贷款；二是政策性融资担保公司担保；三是商业性融资担保公司担保；四是抵押加保证组合担保；五是第三方法人企业担保；六是多头联合担保；七是第三方自然人担保；八是企业法人代表或实际控制人保证担保。后几款对于普遍拿不出抵押、质押、担保品的小微企业来说，特别解渴。

小微企业要想通过“鑫易贷”融到资，手续也比以前简便许多。以前的贷前调查耗时长、环节多而繁琐，银行业务员还要撰写调查报告，现在上海农商银行设计了自动化审批系统，企业除了提供合法有效的经营证件、个人证件、企业或个人资金流水凭证等相关资料外，只要输入的数据通过系统审核、有权领导审批，银行即可放款。对符合放款条件的借款企业还可以直接由基层支行放款。一般情况



下，符合条件的贷款3个工作日内即可放款。“鑫易贷”在授信额度、贷款期限和还本付息上也表现得十分灵活。借款企业可根据自己的资金需要申请不同的授信额度，贷款期限最长为3年，最短则没有限制，而利息可以按季付，本金也可以到期一次归还或等额还付。

今年4月中旬，上海农商银行成为了上海市小微企业信用贷款试点银行之一，为小微企业量身定制的信用贷款“鑫用贷”也应运而生。在“鑫易贷”中，有几款已有信用贷款性质，但是50万元的贷款上限，还不能满足许多小微企业的资金需求，而“鑫用贷”加入了政府信用，进一步降低了贷款风险，贷款上限得以大幅放宽。据悉，上海农商银行本市各分支机构已经与地方财政局和金融服务中心对接，挖掘更多有发展潜质的小微企业，帮助他们展翅高飞。

今年以来，上海农商银行新吸收的小微企业贷款客户1180多家，新增户新增贷款36亿元，净增16.5亿元，同比增长22.5%，全行小微企业贷款突破700亿元。目前，已有23家营业网点被定为小微企业专营网点，今年计划总数达40家。明年，更计划组建65支小微企业专业化营销团队，打造总人数260余人小微企业客户经理队伍，覆盖全行各分支行和60家小微企业专营网点。

### 搭建小微企业融资平台

2012年，上海农商银行积极参与中小企业论坛和金融服务活动，协调推进与各类行业协会合作，搭建小微企业融资平台。

#### 上海农商银行成功发行50亿元小微企业金融债券

经中国人民银行和中国银监会批准，上海农商银行于2012年12月在全国银行间债券市场成功发行总额为50亿元人民币的小型微型企业专项金融债券。

本期债券为3年期固定利率债券，票面年利率为4.4%，认购比例达到1.57倍，显示了金融同业对我行品牌与信誉的认可。12月14日下午，本次金融债券所募集的50亿元资金已经全额划入我行账户。

我行是全国首家成功发行小微企业金融债券的省级农村商业银行。本期债券发行有助于拓宽我行资金来源，优化负债期限结构，缓解存贷比上扬压力。募集资金将全部用于支持小微企业贷款，促进我行信贷业务的持续稳健发展与小微企业客户的健康成长。

#### 把握交流机遇促进服务经济 上海农商银行积极参与陆家嘴论坛

2012年6月28日至30日，上海市人民政府、中国人民银行、中国银监会、中国证监会和中国保监会在上海共同举办“2012陆家嘴论坛”，此次论坛以“金融治理改革与实体经济发展”为主题。作为一家立足上海、锐意进取的本地银行，上海农商银行以多种形式积极参与了论坛的活动。

本次论坛包括开幕主题演讲、四场全体大会、九场专题会场以及8个专题的“浦江夜话”。众多金融界人士和专家学者围绕经济、金融热点话题，进行主题发言，交流真知灼见。

由上海农商银行赞助协办的“浦江夜话”之六，以“构建与小微企业发展相匹配的金融体系”为专题，于6月29日晚在浦东香格里拉酒店举行。该场“浦江夜话”由第一财经主编秦朔主持，上海银监局副局长谈伟宪、爱建股份董事长范永进、渣打银行中小企业销售管理和客户销售部全球总裁 Christopher DALO以及部分担保公司、小贷公司代表共同参加“夜话”。我行领导以“深化小微企业服务，支持实体经济发展”为主题，阐述了小微企业对促进就业、提高税收、产品创新以及对整个经济社会稳定等方面发挥的积极作用，并重点从搭建专业化管理平台、信贷规模和资金保证、创新优化服务方案、完善制度建设、启动专营网点、扩大社会合作等六个方面介绍了上海农商银行服务小微企业的实践与成果。活动现场，布设了上海农商银行的品牌宣传品，并向各方来宾发放了介绍农商银行金融服务的宣传材料。



### 三、拓展科技金融

2012年，上海农商银行获得上海市科技型中小企业贷款试点行资格，在上海张江、紫竹以及杨浦高新技术园区等开展科技型企业融资试点工作；积极开展股权质押贷款、订单融资、知识产权质押贷款、科技型中小企业履约担保贷款、投贷联动等创新信贷业务试点。

2012年，上海农商银行在张江高科技园区成立科技金融专营支行，重点服务张江高科技园区、孵化器和科技型企业。

#### 上海农商银行设立首家科技金融专营机构

2012年7月26日，上海农商银行张江科技支行隆重开业。这是我行在张江高新区核心园区内设立的科技金融专营机构，是坚持创新驱动、加快转型发展、进一步加大科技金融服务力度、提升业务发展水平和能级的重要战略部署。

张江科技支行立足张江、辐射全市，在产品开发和运用、风险管理机制、人才培养和激励机制建设等各方面积极探索、先行先试，坚持以客户为中心，以产品创新、服务创新、流程创新、管理创新为手段，不断夯实业务基础，扩展经营规模，为张江高新区以及区内企业的发展提供便捷、优质的配套金融服务，为全行转型发展发挥示范引领作用。张江科技支行拥有10种专门针对科技企业的融资产品。这些产品覆盖了科技企业从初创、成长、至成熟的整个发展过程，充分满足企业在不同发展阶段的特色融资需求，例如，针对初创期的“科贷通”、“积数贷”等，针对成长期的“订单贷”、“股权贷”等，针对成熟期的“鑫用贷”等。

开业当天，张江科技支行与市科创中心、国际人才发展中心等5家机构和企业签订了银企战略合作协议。



上海金融报

#### 上海农商银行浦东分行为高科技企业雪中送炭

(2012年05月25日)

一直以来，上海农商银行积极响应“三进”活动号召，广泛深入开展支持小微企业、支持市郊青年创业、服务“三农”和社区居民等活动，把金融知识和金融服务送至基层，尤其是送向小微企业。

例如，上海农商银行浦东分行在走进张江高科技园区、推进小微企业金融服务的过程中了解到，某家专业从事创新药物研发与服务及生物医药相关测试产品的高科技企业由于高额的管理费用，自成立以来一直处于亏损状态，盈利能力较差。随着主营业务的扩张，公司短期流动资金周转缺口日趋严峻。上海农商银行浦东分行获悉后，立即赴该公司了解其经营情况、融资需求、发展前景等。通过实地

走访，该行及时与上海张江中小企业信用担保中心进行了沟通，依托担保中心对于张江高科技园区内高科技企业的扶持政策，设计出适合该公司的融资方案。在上海农商银行的信贷支持下，该公司经营业绩迅速提升，2011年销售额达到3400万元，较2010年增长40%。

如今，上海农商银行已是上海地区小企业贷款客户和金额最多的银行。该行从去年起还对小微企业专营网点建设进行了整体规划布局，目前已确定23家营业网点为小微企业专营网点，并计划再新增17家。同时，该行将所有具备开办信贷业务条件的营业网点作为小微企业贷款业务受理点。

### 项目实例

上海风格信息技术有限公司（简称“风格公司”）是一家主要从事嵌入式技术与设备研发、广播电视设备研制生产与销售、广播电视系统开发与应用的的高新技术企业，主要客户群为电视台、电台、卫星站等。公司成立于2004年，公司收入从2007年的不足200万元，跳跃式发展为2010年的2490万元。

公司的快速发展造成了流动资金的一定短缺，因此向上海农商银行提出了贷款申请，我行在深入调查了解基础上，为企业设计了股权质押的融资方案，有效地满足了公司的流动资金发展需求。

## 四、创新文化金融

2012年，上海农商银行贯彻落实上海关于“推动文化创意产业成为支柱性产业”号召，积极支持文化创意基地和园区建设，大力推动文化产业发展。我行在信贷投向实施方案中明确支持上海的各类广播影视、文化旅游等文化企业发展，各类文化中心和体育场馆建设，为全市文化产业发展规划中的重点项目提供各项金融服务。2012年，我行文化领域贷款增速为32%，大大高于全行贷款的平均增速。

### 上海农商银行浦东分行发放上海迪士尼项目银团首笔贷款

在历经长达一年半的项目融资方案研究探讨和数十次银团会议协调后，上海农商银行浦东分行成为由国开行、交行及浦发银行联合牵头的银团贷款行成员，并于2012年3月8日顺利发放上海国际旅游度假区暨上海迪士尼项目首笔银团贷款。

上海迪士尼乐园是中国第二个、亚洲第三个、世界第六个迪士尼主题公园，是我国建国以来在文化领域具有标志性意义的重大项目之一。我行为该项目的建造提供资金支持，体现了我行金融服务水平不断提升、品牌建设深入推进、社会认知度日益加强。



### 上海农商银行滨江支行与上海文化产权交易所签订银企合作框架协议

2012年7月18日，在上海文化产权交易所组织的“动漫游戏服务产品包”发布会上，上海农商银行滨江支行与上海文化产权交易所签订了《银企合作框架协议》。

本次发布会为文化领域内的中小企业提供了一个交流平台，促进金融机构、文化中介机构和中小企业的交流、沟通，进一步促进文化领域中小企业的发展。上海农商银行在致辞中表示：将秉承与文化领域内的企业互相扶持，共同发展的理念，充分发挥本地银行优势，不断加强双方合作，为实现共赢而努力。

此次与上海文交所成功签订《银企合作框架协议》，填补了支行与文化领域内中小企业开展金融服务的空白。

## 项目实例

上海农商银行通过互助担保基金模式提供授信的企业涉及信息技术、动漫游戏制作、广告传媒等多家高科技文化企业。其中，我行对上海灵禅信息技术有限公司累计授信900万元，该公司作为一家国内领先的全平台游戏美术外包服务提供商和独立PC游戏开发商，公司在2010年发布的三款iPhone游戏，其中“Princess Fury”在日本付费游戏榜中排名第二，“Zombie Neighborhood”在美国iPad付费游戏榜中排名第六，由于企业的主要固定资产就是用于开发游戏的电脑，是一家典型的轻资产高科技文化企业。

## 五、坚持改善民生

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，大力推进教育、医疗、住房、养老、创业等重点领域事业发展，为广大市民提供代理公共事业服务，切实履行便民银行战略和责任。

### 推进养老金融服务

2012年，上海农商银行积极与上海各类社保机构合作，代理发放包括城保、镇保、农保、失业保险以及企业年金等各类社会保险类资金。全年共向社会免费代理发放各类社保类资金1482.65万笔，金额97.17亿元。

多年来，上海农商银行的很多网点在节假日期间照常营业，投入大量人力物力确保各类社会保障金及时到账。此外，我行免除收取社保类客户ATM跨行取款手续费，尽量减轻社保对象经济负担。2012年，我行配合上海市社保中心完成居保、社会事业补贴及工资卡转养老金卡等业务接口的开发并成功上线推广使用，有力提升了代发效率，进一步便利了百姓生活。



### 上海农商银行：打造城镇养老金融服务的便民银行

(2012.8.10)

上海农商银行凭借其改制前后61年来，逐步形成的遍布全市超过350家营业网点的优势，方便城乡居民领取社保，并实现无缝对接。特别是近年来该行首创的“金融便利店”，贴近社区，极大地方便居民办理业务的特点，已成为本市尤其是郊区各类社会保险金发放的重要窗口和平台。

上海农商银行始终与本市社保事业同呼吸、共命运，迄今为止，该行参与社保金社会化发放已有12年历史。自2000年11月起，该行先后代理发放包括城保、镇保、失业保险、零星药费报销以及农保、企业年金等各类社会保险基金的征缴、发放等业务。为确保服务质量和业务运作稳定，上海农商银行无偿投入大量的人力及物力成本，提供配套增值服务，节假日期间照常办理业务，确保各类社会保障金的及时到账和发放，方便了社区居民，维护了社会的和谐稳定。



遵循中华民族的优秀传统，“敬老”、“尊老”、“护老”已成为上海农商银行众多营业网点职工的自觉行动；“优先”、“优惠”、“优质”的三优服务成为该行服务社保的具体体现。上海农商银行的实际行动以及勇于承担社会责任的行为，得到了政府部门以及广大社保对象的交口称赞。

2000年11月，上海农商银行代理发放奉贤、青浦、崇明、南汇四个区县约20万职工的城镇职工基本医疗保险资金。为此，该行组织专门的业务人员队伍，在短短一个半月时间内完成了四个郊区县约20万个存折制作、账户开立等工作。从2000年12月25日起，该行营业网点正式办理城镇职工医疗保险个人账户预付金的发放，确保本市城镇职工基本医疗保险制度的顺利实施。

2001年8月，上海农商银行从大局出发，在未得到任何社保资金存款的情况下，为方便居民和老人领取社保金，当时全市230多个营业网点全部采用“柜面通”的方式，受理社保对象使用他行的银行卡在该行营业网点办理社保金取款。

2003年4月，上海农商银行与市社保基金结算管理中心正式签订协议，使用该行银行卡——“如意卡”代理发放离退休人员的养老金。同时，该行各区县分支行也与当地社保中心签订代理发放协议，开始代理发放本区县小城镇养老保险、农保等业务。

上海农商银行为社保类客户提供的优先、优惠和优质的“三优”特色服务，受到了政府部门以及社保参保人员的一致好评。即：在营业网点设置专属服务窗口，专门办理社保客户业务，提供优先服务；对社保类客户均免除收取ATM跨行及异地取款手续费，并免费提供短信服务，确保资金和用卡安全，尽量减少客户负担；针对养老金客户领取

社保时间集中的特点，该行各营业网点设有专业大堂经理为客户引导，指导客户操作使用ATM等自助机具，提高业务办理效率，减少了社保客户等候时间；针对社会保险基金各经办机构以及特殊参保人员，可在总行、分支行、营业网点、金融便利店等不同层面上，区别对象、区域、与该行营业网点之间的不同距离等情况，提供收单、送单、收款、送款等全方位、规范的上门服务，尤其是对行动不便的老年人实行上门服务，优质服务特色显著。

以“便民银行”为发展战略的上海农商银行，拥有遍布全市的营业网点、金融便利店、存取款自助机具，为本市大量的城保、镇保、农保、征地养老等各类社会保险基金的代收、发放以及社会保险对象取现、支付结算等提供专业化便捷服务。同时，该行指定专门网点为社保基金业务提供定点服务。上海农商银行在营业网点和金融便利店的选址方面体现了“为民、亲民、便民”特色，在金融机构少、人流量大、居民密集的地段建设网点；在代收、发放社会保险基金集中的营业网点设立专柜、专人服务，体现金融服务方便、快捷、人性化的特点。

如今，上海农商银行全市所有网点均可代发养老保险，养老金代发人数已超过108万，年代发量近700万笔，年代发金额近50亿元，居上海市11家代发银行前茅。

## 代理公共服务

上海农商银行积极参与本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住房，以及部分低收入家庭购买经济适用住房。通过不断优化业务流程，提高服务质量，力争为每一位客户提供优质便捷金融服务。2012年，全行累计发放纯公积金贷款4.69万笔，放款金额达167.6亿元，市场占比达77.49%，其中，支持购买经济适用房家庭1.32万户，累计贷款金额达33.7亿元。

上海农商银行以金融便利店为载体，推出“三票一卡一险”代理业务，为居民出行、娱乐、保障提供便利。全年办理公共交通一卡通充值（含ETC）累计达到15867笔，金额756.71万元，代理销售电影票3153张。



### “回家e路鑫意浓” 上海农商银行网站开通火车票订购功能

2012年，上海农商银行整合订票、汇款、客服等电子银行业务资源，开展以“回家e路鑫意浓”为主题的专项营销活动，为在沪工作的外省籍客户、外来务工者提供机票、火车票预订和优惠汇款服务。客户通过我行网站进行火车票预订，可借助网上银行完成在线付款。

我行的火车票在线预订功能分为“铁路客户服务中心官方订票服务”和“铁友网火车票代购服务”两种。官方订票服务是由铁道部通过铁路客户服务中心网站（www.12306.cn）提供的在线实时订购服务；铁友网火车票代购服务是由我行和铁友网（www.tieyou.com）合作提供的代购服务。客户可根据需要，选择不同的订购方式，没有上网条件的客户，可到我行网点使用网银服务机上网购票。



### 上海农商银行普陀真北支行代发5.12亿拆迁补偿款

为尽快把5亿多的补偿款发放到农户手中，减少村民等候时间，上海农商银行普陀真北支行组织精干队伍，开立9档柜台，加班加点开立存单。2012年3月24日，虽然是周末，但是从一大早开始，从干部到柜员，都坚守在一线，齐心协力，加班加点开立存单。4500多张存单，没有压倒真北支行的干部员工，大家心往一处想，力往一处使，终于换回了硕果累累。

由于款项涉及村民2500多人次，支行通过与村队确认发放清单、派专人反复核对的方式保证每位村民的存单金额、张数准确无误。同时，在为每位村民开好的专属信封中，除对应的存单外，特别印制了温馨提示，以方便储户日后的提现需求，小小温馨提示卡，彰显了农商银行的服务真情。

## 优质服务责任

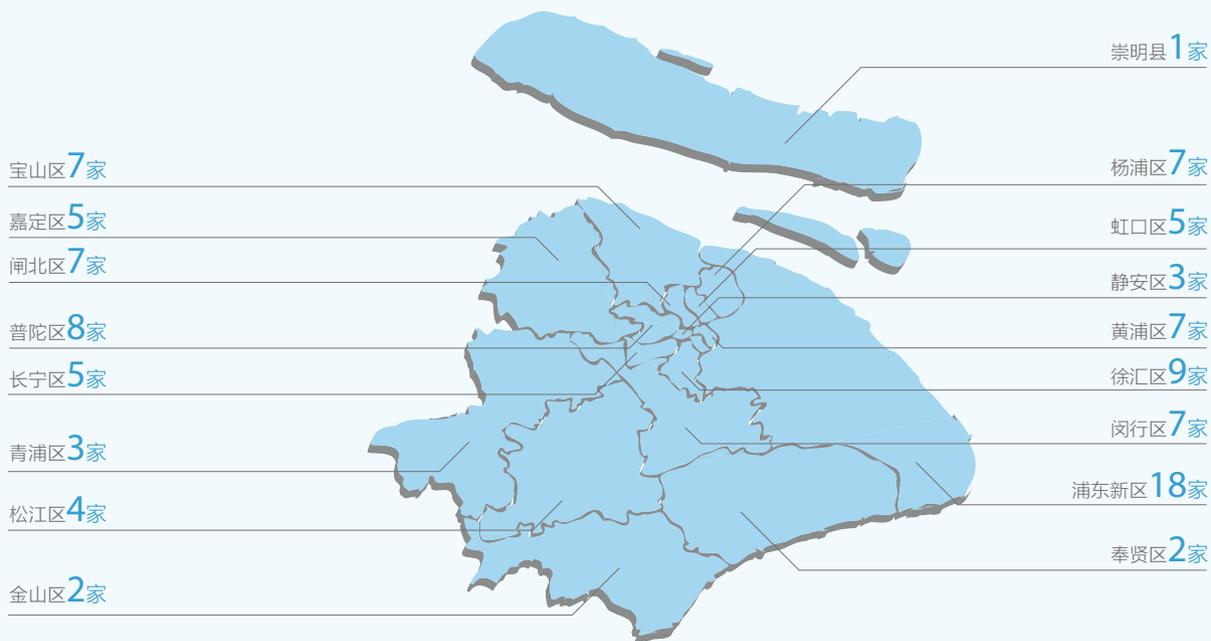
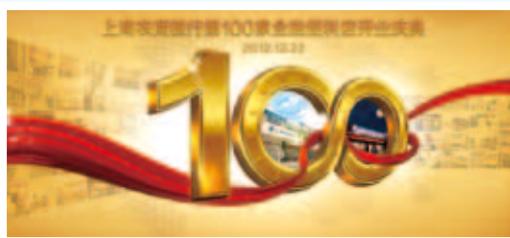
上海农商银行秉承打造便民银行战略愿景，通过差异化经营、提升服务质量、优化服务流程、扩宽服务渠道、加强服务反馈、维护金融安全等责任举措，在为客户创造经济价值的同时，提升客户体验，切实履行优质金融服务的社会责任。

### 一、差异化经营，提供社区便利

#### 金融便利店——家门口的“另类”银行

上海农商银行践行便民银行发展战略，于2010年在全国首家推出金融便利店，提出“您下班，我营业”的服务理念，为社区居民提供晚间人工服务。金融便利店的差异化定位、特色化经营获得社会各界的广泛关注与好评。2012年末，我行金融便利店达到100家，为上海17个行政区域的社区居民和小企业办理金融业务提供了便利。

#### 上海农商银行金融便利店分布一览





## “家门口银行” 最晚21时打烊 上海农商银行首创“金融便利店” 开满百家

( 2012.12.24 )

“您下班，我营业”，银行人工服务最晚至21时的“金融便利店”，12月24日上午在杨浦区开出第100家网点。至此，上海农商银行在全国首创、实行延时服务的新一代金融便利店建设完成了阶段性目标，服务覆盖全市各个区县，成为社区居民“家门口的银行”。

### 定制“小锅菜”

2010年5月，首家新一代“金融便利店”在徐汇天平路街道开设。“金融便利店”主要开在大型居住社区、郊区中心城镇等社区密集、人流量大的地带。在服务菜单中，为社区居民和小微企业提供专门定制的“小锅菜”。例如推出了“二手房贷款直通车”，与房产中介合作，为客户提供房产信息的免费挂牌、交易配对，协助办理房屋交易，并进行相应交易资金监管和贷款服务；通过与第三方开展商务代理合作，推出代理销售火车票、飞机票和公共交通一卡通（含ETC）充值、移资业务。此外，设计出小微企业“鑫系列”组合产品，方便小微企业前来融资。

### 跟着需求走

100家网点所处区域不同，“金融便利店”的服务也有细微差异，跟着需求走。如在城市化地区采取延时服务模式，将人工服务时间最晚延长至21时。晚间营业时段提供柜面服务，为客户办理自助机具所不能办理的传统业务。

远郊地区的“金融便利店”按照农村居民的生产作息习



惯，将早上营业时间适度提前。

位于农贸、服装、建材等专业市场的“金融便利店”，其营业时间与所在市场保持一致。“金融便利店”在城市化地区主推浮动收益理财产品，在农村和郊区主推低风险的保本型理财产品。

除自动取款机、存取款一体机外，网点还配备了网银体验机、客服直拨电话和多媒体自助终端等设备。

截至2012年11月末，金融便利店储蓄存款余额129亿元；受理并发放个人贷款3128笔，累计金额28亿元；受理并发放小企业贷款1118笔，累计金额46亿元；累计销售理财产品117亿元，发放信用卡2.7万张，新增个人网银客户近6万户，完成公共交通卡充值1.3万笔。

### 财富管理、贵宾理财——中高端客户的差异化服务

2012年，上海农商银行启动财富管理中心及贵宾理财中心建设。徐汇财富管理中心，嘉定安亭、南汇航头、青浦徐泾、浦东三林等10家贵宾理财中心相继营业。财富管理中心和贵宾理财中心配备专职理财经理、专属服务渠道、特色理财和增值服务为中高端客户提供针对性的差异化服务。财富管理中心和贵宾理财中心的建设，填补了我行在中高端客户服务领域上空白。



#### 上海农商银行推首家财富管理中心

(2012.8.15)

日前，上海农商银行首家鑫意财富管理中心在上海徐汇区开业。上海农商银行此次开设财富管理中心，一方面是基于对该行近几年快速发展的零售业务及日渐积淀的个人客户群体的考虑，另一方面是上海社会经济高速发展和居民金融服务需求多样化的必然趋势。

上海农商银行财富管理中心将专门面向全市中高端客户，提供专业化、个性化、高质量、深层次的财富管理服务。除了将“鑫意理财”现有服务升级外，“鑫意财富管理”还将在健康关怀、子女教育、投资顾问、艺术鉴赏、爱心慈善等方面，为客户提供多元化的增值服务。

上海农商银行表示，将以首家财富管理中心开业为契机，在2012年底前，完成1家财富管理中心、10家贵宾理财中心



的建设，逐步形成辐射全市的财富管理网络，初步实现财富管理、贵宾理财、大众理财的分层服务体系，覆盖各种类型特点的客户群体。

## 二、优化网点功能，提升客户体验

### 合理网点布局

上海农商银行充分发挥金融便利店错时延时的差异化服务特色，提供便民贴心的特色服务；支持农村经济，在金融空白点区域布设网点，做到一乡镇至少一网点，充分支持当地农村经济发展；进一步加大自助机具的布放力度，提高郊区特别是偏远地区自助机具的覆盖率，发挥电子银行业务便捷性优势。推动金融服务向乡村和社区延伸，使广大农民充分享受安全、便捷、丰富、高效的金融服务。

2012年，上海农商银行继续推进以自助机具服务与人工服务相结合，以错时、错位为服务特色的社区银行（金融便利店）网点建设，全年新开和改造金融便利店40家，总量达到100家。继续在本市扩大网点覆盖面，着力推进特色网点和专业化网点建设，新增网点共26家，其中本市网点25家，异地网点1家，营业网点数量达373家。

## 星级窗口服务

2012年，上海农商银行“以客户为中心”，完成综合业务系统交易远程集中授权，上线自助票据托收机，优化电子回单系统、支付密码系统、验印系统，改进业务流程；修订监测标准、改善残障人士金融服务，改进服务标准和内容；开展窗口服务培训，进一步提升便民服务质量和效益。



上海农商银行

### 巾帼撑起一片天——记上海农商银行南翔金融便利店员工

(2012.6.5)

“您好，请问您需要办理什么业务吗？”伴随着亲切的问候、温暖的笑脸，记者来到了这家小巧又温馨的南翔金融便利店。这是一家仅有三名员工、且都是女性员工的金融便利店。大厅窗明几净、一尘不染，柜台上还摆放着糖果，供客户享用。自从去年上海农商银行在嘉定设立了这家金融便利店以来，便受到了周边社区居民和上班族的广泛认可。

它地处南翔老街附近，周边是繁华的商业中心，客流量较大，周一至周五的下班时间为下午四点半，延时营业到晚上九点。店里的三名女员工平均年龄只有29岁，但巾帼不让须眉，巾帼也可以在自己的工作岗位上撑起一片天。勤学习提升综合素质。

论业务能力，她们有着扎实的基本功，是响当当的好手，三个人就把南翔金融便利店打理得井井有条。她们都渴望能进一步提升自己的综合素质，在工作之余，经常登录上海农商银行学习平台，探讨“大堂经理”、“商务礼仪培训”等课程内容；参加支行开展的“爱行爱岗”、“学文化业务学法律”等各种教育，树立遵纪守法、合规经营、优质服务、廉洁自律的职业道德观念。通过自我充电，她们将优质服务的思想深深扎根在了脑海里。

她们常说：虽然我们是银行从业人员，但金融机构的一些知识都是融会贯通的。所以，她们还积极参加证券从业资格、保险、基金等各类培训和考试，培养提升各类技能，使业务能力更上一层楼。常宣讲凸显服务特色

作为上海农商银行在全国首创的新型便民社区银行，金融

便利店除了提供传统金融服务以外，还致力于成为社区的金融学校，为社区居民宣传国家金融政策、法规，普及金融知识等。

然而，大部分的活动只能在非工作时间开展。于是，这些女员工们利用班前自有时间深入社区，组织居民开展金融宣传讲座，有时还自制金融便利店业务介绍、理财产品宣传单页等。她们说，希望通过自己的努力，提升南翔金融便利店的知名度，让大家都知道附近有个晚上也营业的银行。

她们还经常深入社区，开展银行和社区的互动活动，如与古猗园居委会、德园居委会合作，组织金融知识宣传讲座，内容涉及保险业务、理财、反假币、反电讯诈骗等实用性较强的知识。南翔金融便利店还踊跃参与上海银行业青年送金融服务和金融知识“进园区、进郊区、进社区”活动，并被评为上海农商银行嘉定支行“送金融知识下乡宣传服务站”。重日常紧抓服务管理

她们细心灵活，希望能给客户们营造出安心舒适的“家”的感觉。在日常工作中，她们始终坚持“五个一”标准——一踏进大厅就可以听到亲切的问候声、大户小户一样接待、大币零币一样办理、是否相识一样热情、对待表扬批评一样虚心接受，真正做到来有问声、问有答声、去有送声、服务不周有歉意、协助工作有谢声。

这就是南翔金融便利店，虽然只有三名女员工，但在各方面丝毫不输于其他网点。在上海农商银行举行的金融便利店劳动竞赛中，该店每个季度都能获奖，店长还被支行评为2011年度作出突出贡献员工。

### 上海农商银行普陀支行以客户为中心，不辞辛劳帮客户清点大额零钞

2012年8月6日，上海农商银行真北支行的营业大厅内来了一位不同寻常的客户，做食品添加剂生意的郑先生带着近6万元1元纸币要存入他新开的账户，面对这样一项有挑战性的工作，真北支行的员工们积极协调，以客户为本，帮助郑先生解决了这个燃眉之急。

面对5大箱1元钱纸币，郑先生求助了多个银行的营业网点，但都遭到了拒绝，无奈之下，郑先生来到真北支行营业厅，在说明情况后，得到了放心满意的答复。经过2天的时间，真北支行合理安排柜面岗位工作调动了8名员工，在不影响普通柜面工作的情况下加班加点，将这近6万元1元纸币进行了清点、剔破、封装和入账，面对员工们的辛勤付出，郑先生感激万分。

当晚，上海电视台新闻综合频道“观众中来”节目特别报道了这件事，充分肯定了我行“客户第一”的服务宗旨，为我行争取到了客户的信任，成就了良好的社会信誉。



## 三、关注客户反馈，扩宽服务渠道

### 完善科技系统

2012年，上海农商银行新一代银行系统建设取得突破性进展，张江业务处理中心基建工作稳步推进，为全面提升金融服务水平和能力提供技术支撑；村镇银行信息系统建设初见成效，支持跨区域经营和金融便利店发展；手机银行系统顺利投产，通过收集客户反馈，进行用户界面改版，不断改善客户体验；金融IC卡系统投产运行，IC卡业务逐步推广，有序推进数据仓库等系统建设，践行“以客户为中心”的理念。

开展新系统建设的同时，上海农商银行强化安全生产，保障生产系统平稳运行；持续完善灾备系统建设，完成两地三中心灾备建设总体规划，提升业务连续性管理水平；推进IT服务管理平台扩建项目实施，提高生产事件、问题处置能力；完善病毒防御体系，提升防病毒成熟度和对外服务水平。



### 扩宽服务渠道

2012年，上海农商银行推出“鑫e动”手机银行，开拓了新的移动银行服务渠道，为客户提供更便捷的电子银行服务；继续加大自助机具的投放力度，全年新增各类机具530台，较上年增长了33%，进一步扩大了电子银行服务范围；完善个人网银银证转账、黄金购买、理财购买等业务，提供更全面的网银理财服务；积极推进网上商城建设，拓展新的电子金融服务渠道。



## 上海农商银行“鑫e动”手机银行正式上线

(2012.10.10)

近日，上海农商银行“鑫e动”手机银行正式上线。“鑫e动”手机银行以智能手机为平台，兼顾Android、iOS（iPhone、iPad）等操作系统，细分为服务小企业主、高端个人客户个人手机银行和服务中小微企业的企业手机银行。

除具备一般功能外，“鑫e动”手机银行还实现了功能和服务上的突破，具有五大特色：安全——除登录密码、交易密码、短信验证码等认证措施外，增加了用户绑定、预留验证信息等手段；实用——推出网银交易授权、商城他行卡支付、手机号转账、扫描条形码付费等功能；便捷——通过注册卡仿真列表展示、统一客户端、操作导航、电子地图等，全面提升客户体验；个性——可自定义上传头像、设置菜单、换肤等，适应个性化需求；优惠——个人手机银行转账汇款手续费全免，企业手机银行转账汇款手续费打八折。

“鑫e动”手机银行顺应电子技术的发展，是亮点突出、特色鲜明的移动金融服务平台，标志着上海农商银行电子银行业务基本完成了电子银行渠道体系的建设工作。



据了解，上海农商银行高度重视手机银行的研究、开发和运用，充分借鉴同业和战略合作伙伴澳新银行的先进经验，两年前即开始进行了广泛的客户需求、市场环境、技术应用和同业发展等情况的调研。未来，上海农商银行将不断完善功能、优化服务，继续打造具有本行特点的电子银行综合服务平台。

### 完善客服

2012年，上海农商银行客服能力和服务质量进一步提高，连续第二年荣获上海市银行同业协会的“上海银行业最佳客户服务奖”。

一是提高人工服务接通率。客服中心通过采取调整排班、增设班种、增设双技能组等多项措施提高坐席产能，年均人工接通率达89%，较2011年回升6个百分点。二是及时处理投诉。全年收到客户致电962999提出的投诉请求共153件，目前所有投诉已由被投诉网点与客户沟通后直接为客户解释、解决。三是注重客户满意度。启用满意度评价系统了解客户对客服代表服务水平的评价，有针对性地提升客户感受。全年共有398939人次参与评价，其中397280人次表示满意，客户满意度达99.58%。四是实现功能升级。不断加大电话/客服系统建设力度，补充完善原有功能，新增电话银行银证转账、黄金业务、电话银行IC借记卡及IC贷记卡功能，扩大了电话银行服务范围。五是开展外呼服务。全年客服中心银企对账单催收15717户，办结7783户，办结率50.48%；网银客户回访共计11175户，其中网银新注册客户回访10857户，成功回访率85.65%；网银不动户回访318户，成功回访率81.45%。六是开展监测预警。参与电子银行交易监测及反欺诈系统监控、预警处置，进一步改善客户资金使用环境。七是提高服务质量。修改完善各项规章制度，开展各类劳动竞赛、业务培训，召开服务质量推进措施落实情况交流会，全面提升客服人员工作能力及服务技能。

目前，上海农商银行客服中心已初步形成自助语音与人工服务并重、呼入和呼出业务并存、咨询投诉与交易营销互通的综合服务体系，并将继续秉承“便民服务”的理念，为客户提供更优质的服务。

## 上海农商银行荣获“机构最佳客服奖”

近日，上海农商银行荣获2011年度上海银行业“机构最佳客服奖”，这是对我行客服中心服务热线的高度肯定。

2011年度上海银行业“机构最佳客服奖”评比活动由上海市银行同业公会委托第三方公司开展，从语音系统服务、人工服务、客户代表解决问题等方面对各行服务热线进行了多时段、严要求、高标准的监测，并在上海银监局的指导下，评选出了表现优秀的中外资银行机构。上海农商银行与建行上海市分行、招行信用卡中心、花旗（中国）等8家机构荣获“机构最佳客服奖”。



近年来，我行加大对电话银行系统建设和优化的投入，扩大客服中心坐席队伍，提升管理和人员素质，拓展客服中心服务领域，深化澳新银行技术合作项目，通过多方面的大量工作，已基本建成了集自助语音与人工服务、呼入和呼出业务、受理咨询投诉与外呼营销为一体的现代商业银行客服中心的雏形。

未来，客服中心将继续秉承“便民服务”的理念，继续提高服务和管理水平，为全行客户提供更优质的专业服务。

## 四、加强风险提示，维护金融安全

2012年，上海农商银行立足维护客户资金安全和履行银行社会责任的理念，积极开展一系列安全防范宣传并认真落实各项防范措施，大力配合公安司法机关等部门做好打击和防范电信诈骗工作，并取得了一定成果。据统计，全年共成功防范电信诈骗案件52起，保障客户资金安全586.2万余元。单笔防范金额超过50万的有3起，其中单笔最大防范金额达100万元。成功防范的案件数量同比上涨76.9%，保障客户资金金额同比上涨75.6%，单笔防范金额同比上涨56.8%。

### “四问一告知” 上海农商银行严把柜面询问关 保护客户财产安全

上海农商银行要求网点对一次转账5000元以上的客户，用口头提醒或发放卡片等方式进行必要的防范提示。对进行大额（5万元以上）转账的客户，在柜面员工开展提醒、确认工作的基础上，必须经大额转账授权的当班负责人再次确认后，方可授权转账。

是指多岗位、多道防线、多个流程环节反复询问，不断提醒和提示，增强客户自我反省、反思的意识

是指询问客户与对方关系时，请客户讲出对方的姓名、性别、年龄，目前居住地等，借此与对方的信息进行核对



是指询问时要细问对方是如何联络，“汇款用途和方式”是否与客户的年龄、身份等相匹配，以此来发现汇款业务需求的真实性

是指要通过询问家人是否知晓此事，是否听到过“安全账户”、“涉嫌洗钱”、“个人社保信息泄露”、“是公安或司法部门工作人员”等字眼，再通过客户的语言和神态来判别其心理状态

### 上海农商银行宝山月浦支行成功阻截巨额电信诈骗

2012年7月16日下午，上海农商银行宝山月浦支行网点员工章某某在为客户王某办理大额取款业务时注意到，该客户要求将15张定期存单，共计金额100万元（其中多为未到期存单）取出并存入新开的活期存折内。柜员发现存单大多即将到期，故询问其用途。客户声称自己家里需要购置房产，这些款项作为房款之用。在询问无异常后，柜员办理了活期存折，将钱打入客户的活期存折。接着，客户又声称需要办理农信银通存通兑业务，将款项打入广东某银行账户内，这引起了经办柜员的警觉。他根据防范电讯诈骗有关规定询问其汇款用途，并根据警方提示和我行温馨提示上的内容逐一询问该名客户。此时大堂保安发现状况主动过来协助柜员耐心劝导客户，经过多番劝解，客户终于有所醒悟，最终放弃了汇款。



## 金融创新责任

经济转型和民生需求为金融创新提供了坚实基础。上海农商银行始终以客户需求为中心，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。

### 一、创新助个人客户轻松理财

2012年，上海农商银行创新特色金融产品，满足客户多样化的金融需求。立足金融便利店，根据客户特点，新增夜市理财产品、中心城区理财产品等，为社区居民投资理财提供良好的选择方向，全年共发放专属理财产品88期，金额36.9亿元；开通网银购买理财产品，为客户提供足不出户的理财便利；实现PBOC2.0金融IC卡正式面市，陆续推出工会会员服务卡、上海购物IC卡等信用卡产品，持续改善民生服务、提升中小企业金融服务水平。



贴近大众 拓宽发展空间

人民日报

解读上海农商银行“金融便利店”的创新特色

(2012.10.30)

“金融便利店”是上海农商银行打造便民银行的重要内容。在服务民生中寻找发展机遇，这是上海农商银行金融便利店的出发点。其主要创新特色体现在以下5个方面：

#### 经营模式创新

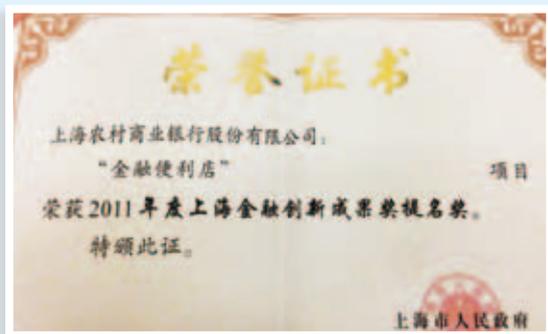
网点建设方面，上海农商银行的金融便利店主要开设在大型居住社区、郊区中心城镇等社区密集、人流量大的地带和小微企业聚集区，方便居民和小微企业办理业务，努力成为社区居民和小微企业“家门口的银行”。

在功能布局上，金融便利店采取统一布局、统一标识、统一风格、统一机具配置的模式。除了封闭式的现金服务柜台，还在开放式区域设立了一对一的业务受理和咨询服务台，营造温馨如家的感觉。

服务模式方面，金融便利店根据服务区域的不同特点，采取差异化的服务方式。如城市化地区的金融便利店采取延时服务模式，将人工服务时间延长至晚上9点。

#### 产品服务创新

值得一提的是，上海农商银行的金融便利店紧紧围绕社区居民生活和小微企业发展息息相关的业务领域，通过产品



创新、服务创新来满足客户多方面的金融服务需求，做到差异化定位。

针对社区居民风险偏好，设计金融便利店专属理财产品，在城市化地区主推浮动收益理财产品，在农村和郊区主推低风险的保本型理财产品，并定期听取社区居民意见，不断调整产品结构，为社区居民投资理财提供了合适的选择方向。

完善商务智能服务功能，为社区居民提供综合性服务。除传统金融服务外，金融便利店还为社区居民度身定制了一系列商务智能服务，扩展和延伸了服务领域。

### 安全防范创新

为提高安全防范力度，确保延时服务安全、平稳运行，上海农商银行的金融便利店在严格执行银行营业网点安全防范标准的基础上，强化一系列安全防范措施：

加强网点保安力量。每家金融便利店均配备两名保安人员，强化延时服务期间的安全防范工作。

加强技防设施。总行远程监控中心通过远程监控设施与远程对讲装置，对金融便利店进行24小时监控。金融便利店营业厅区域布放专用监控显示屏，实时显示网点周边环境图像，保安人员可实时了解和监控网点周边安全情况。

加强与公安和社区的联防联控。有的金融便利店积极与公安部门沟通协调，将金融便利店直接纳入治安街面探头的监控范围；有的金融便利店与派出所或社区联防队伍建立联勤监督巡查机制，公安民警和社区保安定期定时对金融便利店的安全情况进行考勤巡查。

### 考核激励创新

为鼓励员工参与金融便利店的工作，上海农商银行制订了金融便利店初期考核激励方案和实施细则，促进分支行积极推进金融便利店建设。

总行将金融便利店的考核分为经济效益指标和社会效益指标，各占80%和20%的权重，要求金融便利店在加快业务发展的同时，做好社区金融宣传。

将经济效益指标进一步细分至存款、贷款和中间业务，促进金融便利店各项业务均衡发展。

对金融便利店的存贷款资金采用全额资金管理方式，不设置存贷比控制，确保金融便利店将信贷资源投向社区居民和小微企业，实现良性循环，反哺社区发展。

### 社区共建创新

上海农商银行的金融便利店立足社区，积极开展社区共建，通过建立与“区县—街道/乡镇—社区—居委会—楼组长—居民”六级联动机制，一方面将金融学校办到社区，金融便利店员工定期深入城乡社区向居民普及理财、保险、贷款、反假、防诈骗等金融知识，定期举办社区大型宣传、宣讲活动，推进金融消费者教育活动。另一方面邀请社区居民到金融便利店体验创新业务，现场指导居民办理业务等。

金融便利店员工将自己看成是社区的一分子，主动融入社区，因地制宜开展一系列人性化的贴心活动，增进与社区与居民的感情。徐汇田林金融便利店在春节参与社区大走访活动，为困难家庭送上“爱心大礼包”，在元宵节开展“送汤圆”特色活动，使客户感受到冬日里的温情暖意。如今在一些社区，金融便利店已成为社区中除事务受理服务中心、卫生服务中心和文化活动中心外的第四中心——金融服务中心。

上海农商行金融便利店的创新探索也得到了政府和监管部门的肯定，在上海市政府举办的2011年度上海金融创新奖评选中，金融便利店获得提名奖，在中国银监会举办的农信社成立60周年表彰活动中，金融便利店被评为最佳金融营销产品创新奖。

## 上海农商银行推出首张IC信用卡

为深入贯彻落实上海市委市政府“创新驱动、转型发展”的工作要求，改善购物支付环境、服务社会民生利益、展示上海商业形象，2012年9月，上海农商银行携手上海市商务委、中国银联，推出“上海购物主题信用卡”（金融IC卡）（以下简称“上海购物卡”）。该卡有机整合了我行信用卡持卡人专享的办卡礼遇、用卡奖励以及各大参与商户提供的购物节专项活动。该卡的成功发行不仅填补了我行IC信用卡的空白，迈出了信用卡芯片化的重要一步，还将充分利用第一八佰伴、东方商厦、百盛、新世界等知名商户为我行客户提供广泛的增值服务。

在2012年上海购物节中，“上海购物卡”获得由上海市商务委员会、中国银联上海分公司等联合颁发的“2012年上海购物节最佳活动策划奖”，取得了良好的经济和社会反响。



上海金融报

## 上海农商银行携手杨浦工会发行“工会会员服务卡”

(2012.4.19)

近日，上海农商银行于上海沪东工人文化宫隆重举行“工会会员服务卡”首发仪式。工会会员服务卡集“会员身份卡”、“银行卡”、“会员特惠卡”于一身，由借记卡和信用卡组成。通过该卡，会员在享受工会提供的一系列服务同时，还可在上海农商银行及全国三万余家农信银网点办理各类现金类业务，并可透支刷卡消费，满足了工会会员多元化的理财及消费需求。

工会会员数量众多，区域和行业分布广泛，是重要的社会基础。参与工会会员服务卡工作是该行推进“便民银行”发展战略的重要举措，将极大拓展客户资源，进一步提升品牌形象，同时也是该行践行社会责任，服务市民的具体实践。秉承“便捷服务心体验”的服务理念，该行将为工会会员提供包括网上交易、储蓄、融资、理财、外汇交易等一系列高效、便捷金融服务。同时，该行将以杨浦区试点发卡为契机，在市总工会的指导下，在全市推广杨浦发卡模式，深入合作，共同推动工会会员服务卡项目不断成熟。



## 二、创新助企业客户稳步成长

2012年，上海农商银行创新产品和服务，关注并支持企业客户稳步成长。小微企业授信自动化审批系统正式上线，有效提升小微企业信贷、“鑫”系列组合产品为小微企业提供“总有一款适合您”的融资选择。

### 上海农商银行小微企业授信自动化审批系统获上海金融创新成果三等奖

2012年12月27日，2012上海金融创新论坛在上海国际会议中心举办，上海农商银行申报的小微企业授信自动化审批系统荣获上海金融创新成果三等奖。

小微企业授信自动化审批系统是我行于2008年会同澳新银行专家团队创建，并于2012年9月进行了优化。该系统以先进的评分卡模型为核心，采用了简单化、标准化流程，有效提高了审批效率，释放了劳动力。截至2012年末，我行经过自动化系统受理的小微业务总额达到100多亿、笔数近万，不良率始终保持在2%以下的较低水平。我行将不断完善、优化自动化审批系统，并在风险可控的前提下，逐步提高审批覆盖范围，积极促进小微业务发展，推动我行业务转型和结构调整，同时将积极推进自动化系统推广应用至村镇银行。



### 上海农商银行研发新一代全国海关税费电子支付系统

上海农商银行于2012年9月开发上线了新一代全国海关税费电子支付系统，成为全国农信系统唯一获得入网资格的省级农商银行。与之前我行使用的上海EDI系统相比，新系统将海关税费电子支付的业务范围扩大至全国，可满足我行客户异地通关需求。新系统还新增了海关税费担保支付功能。

我行全国海关税费电子支付系统的上线进一步提高了全国海关税费的电子化支付率，在保障海关税收及时、足额、安全入库的同时也为进出口贸易公司、报关代理公司、国际物流公司等我行客户提供了一种新型的海关税费缴付方式，为支持上海国际航运中心建设做出了一定贡献。

# 03 社会责任

员工发展责任 / 金融教育责任 / 爱心公益责任 / 诚信经营责任



## 员工发展责任

员工，是企业社会责任的重要利益相关方。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。

### 上海农商银行荣登最佳雇主上海十强榜单

2012年12月，在“中国年度最佳雇主（2012）”评选中，上海农商银行凭借良好的企业形象和人力资源品牌，荣登上海十强榜单。

“中国年度最佳雇主”评选由北京大学企业社会责任与雇主品牌传播中心主办，以品牌战略、组织管理、公众评价等为指标，经公众调查和专家团评审产生评选结果。



## 一、保障员工权益

### 保障员工基本权利

上海农商银行认真贯彻《劳动合同法》，构建和谐劳动关系，职工劳动合同签约率达100%。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，保障员工福利待遇。按照国家有关规定制定员工请假管理办法，在建立良好的工作秩序和提高工作效率的同时，保证员工休息权等各项基本权利。充分尊重员工的正常宗教信仰，对不同民族、性别、信仰和文化背景的员工一视同仁。



2012年，上海农商银行组建法律援助志愿者社团，为全行员工提供法律咨询援助服务。搭建“鑫·行大学堂”平台，成立“鑫·心姐妹帮”工作小组，切实维护女职工权益。

### 上海农商银行启动员工法律援助计划

为使员工全身心投入工作，安逸幸福地生活，针对员工法律需求，上海农商银行于2012年启动员工法律援助计划，针对员工法律诉求，尤其是基层女员工法律维权需求，开展切实维权。如我行黄浦支行员工彭某2007年被诊断患有鼻咽癌，患病的悲痛及治疗后期的巨大经费开销导致彭某再添精神疾病。彭某丈夫在这种情况下离家出走，长期遗弃病弱妻子。彭某的日常生活只能依赖耄耋老父，为此家庭矛盾时有发生。对此，我行领导及有关工作人员多次上门走访，给予慰问和关怀，同时，我行先后联系社区法律援助中心、员工家庭所属街道、居委及信访办等部门，借助社会力量，针对其丈夫应承担的法律赡养义务和责任，为其提供包括夫妻双方法律义务的履行及财产归属、分配等法律咨询，以最大限度争取员工合法权益。

### 积极推进民主建设

2012年，上海农商银行以职代会和职工之家为抓手，积极推进民主建设。年内组织开展近50次职工代表巡视，30多次职代表培训，4次合理化建议活动共收集可采纳的合理化建议600多条、职代表提案72件。举办工会干部、职工代表各类专题培训班9次，累计参加人数近2000人次。创建“职工之家”24家、“职工小家”150多家。我行金山支行获得全国总工会授予的“模范职工之家”称号。3家支行获得市金融系统“先进职工之家”称号。4家班组获得市“巾帼文明岗”称号。

### 上海农商银行普陀支行职工代表巡视见成效

上海农商银行普陀支行职工代表巡视工作着力在“深化”上做文章，职工代表在巡视前深入搞好调查研究，带着问题搞巡视，带着感情做工作，带着责任抓落实。注重巡视活动中职工反映的热点、疑点问题，并通过《职工代表巡视意见和建议落实情况表》分解各部门书面回答或解释，最后形成巡视报告发送给巡视对象，真正做到件件有落实，条条有回音，让职工群众知情、解事，使职工群众感到他们是企业真正的主人，发挥好职工群众参与单位民主管理的作用。

在巡视期间，巡视组认真听取了各被巡视单位的员工心声，并现场点评沟通，同时，巡视组还向一线员工问计问策，广泛了解职工的心声。从整个巡视活动情况看，共收到基层网点干部群众对支行各项工作提出的意见和建议41条，并经过各部门的协作，全部予以了解决或对提出问题的网点或科室进行了答复。各被巡视的网点或科室对解决或答复的满意率达到100%。

## 二、促进员工成长

2012年，上海农商银行重视人才引进和培养，重视员工职业发展需求，完善员工职业规划和通道，开展多层次职业培训，不断提升员工职业能力。截至2012年底，上海农商银行在编员工5693人，员工平均年龄36.6岁，男女比例为1:1.02，少数民族员工占比0.5%。其中：管理人员991人，业务人员4611人，其他人员91人。研究生学历374人，占比6.57%；大学本科学历4403人，占比77.34%；中专及以下学历916人，占比16.09%。

### 广纳人才，完善职业发展通道

2012年，上海农商银行校园招聘应届生323人。其中，面向985高校招聘管理培训生22人。在进一步优化员工队伍的年龄结构、知识和专业结构、促进我行业务发展的同时，也为提供就业岗位缓解大学生就业压力做出自身贡献。充实中层管理人员队伍，内部新提拔中层干部16人，外部引进中层干部、业务骨干18人。强化干部管理机制，加强绩效考核，完善分支行班子成员考核方式，开展中层干部任期综合考核评价工作。不断深化人力资源管理改革，进一步拓宽专业人才成长渠道，完善职业发展规划，开展业务序列评聘工作，新聘总行资深业务主管10人，分支行资深客户经理7人，为进一步推动我行结构调整、转型发展提供人才支撑。



### 上海农商银行闸北支行成立“思必得”青年突击队

经过精心组织筹划，上海农商银行闸北支行“思必得”青年突击队于4月16日正式成立。“思必得”青年突击队的主要任务是充分发挥共青团组织助手和后备军作用，在支行各项业务发展中发挥积极作用。

“思必得”为英文单词Speed的谐音，取“勤于思考、勇于执行、乐于收获”的涵义并以此作为突击队口号；队旗的LOGO则是一列高速行驶的火车，激励突击队成员在支行各项工作中起带头作用。

“思必得”青年突击队由四位经验丰富的导师及九位青年员工组成，将通过为期一年的各项培训及实践活动，打造成为一支富有生机和活力的队伍，一支能吃苦、能战斗的队伍，一支勤于学习、善于创造、甘于奉献的队伍。

支行希望青年突击队的成立，为青年员工提供学习业务知识和展现自身才华的舞台，为促进支行各项业务蓬勃发展起到积极的推动作用。

### 加大培训，提高员工职业素质

2012年，上海农商银行根据“分层级、分条线”的实施原则，灵活运用网络培训、视频培训、模拟银行和面授培训等方式，开展多层次员工在岗培训，有效提升培训的有效性和针对性。全年紧密围绕我行发展战略，有侧重地开展多层次村镇银行人员培训，实现村镇银行开业前培训全覆盖；契合业务转型需要，重点实施我行客户经理队伍的人员培养，确保全年60小时培训量；系统开展金融便利店人员培训，启动小微团队培训；积极推动客户经理、贸易融资、零售金融等领域培训，探索业务资质培训；坚持以人为本、以岗位能力为导向，拓展管理培训生、管理人员海外培训、移动学习等新型项目；通过混合式培训运用，全面提高员工职业素质。

年度	培训项目数（万期）	培训人次	人均经费支出（万元）	人均参训天数
2011	1336	35789	0.23	4
2012	1429	38841	0.23	6.3

#### 上海农商银行荣获2012年中国企业“最佳混合式培训应用奖”

在2012年中国企业学习信息化论坛中，上海农商银行凭借近年来在混合式培训方面的实践及2011-2012年连续开展的“驭风者”金融便利店店长营销实务培训项目，荣膺由在线学习权威机构在线学习教育网颁发的“2012年中国企业elearning应用博奥奖——最佳混合式培训应用奖”。

混合式培训项目是上海农商银行目前应用较多的一种员工培训综合解决模式，其中既有网络课程的设计、实施和具体应用服务，利用网上学习对学员基础知识进行补足，也有面授课程的互动交流，大大增加培训中案例实战分析、交流讨论、情景模拟的应用。多种培训学习形式的结合，形成该行有针对性的、有特色的混合式培训项目，有效缓解工学矛盾、降低培训成本，并进一步提升培训的针对性和有效性。

#### 上海农商银行推行“客户经理重点培训项目”，实现每个客户经理年度60小时培训量

客户经理作为银行市场拓展的重要人力资源，其素质及技能的高低直接关系一家银行的市场营销的成败。2012年，上海农商银行将全行客户经理年度培训作为重点工作，年初便设计形成了全年工作方案，分层次实施全行客户经理队伍的人员培养。总行层面通过电子学习平台、视频培训及集中面授等多种方式，组织实施包括“二级支行行长培训”、“新任客户经理培训”、“行业金融系列讲座”、“税收业务培训”、“新巴协议”等在内的多个培训项目，共18期，6323人次参与培训，总计提供247.5小时（约41天）培训资源，其中面向全行客户经理的培训资源为34.5小时。分支行层面也根据辖内客户经理现状，有针对性地开展属地化集中培训和学习，年度实现30小时以上的培训量。

### 三、致力员工关爱

2012年，上海农商银行坚持以人为本，关爱员工身心健康、开展丰富多彩的业余文化活动，关注困难员工，增强企业凝聚力，进一步培育“求知奋进、务实创新、高效执行、和谐融洽”的企业文化。

#### 丰富多彩的文娱活动

上海农商银行注重丰富员工业余生活和工作的平衡，通过开展职工运动会、各类节日联谊、各种沙龙兴趣班等丰富多彩的文娱活动，为员工搭建展示个人才艺的平台，进一步增强凝聚力和归属感。

#### 上海农商银行第四届职工运动会圆满落幕

经过半年紧张、有序的比赛，上海农商银行第四届职工运动会于10月28日在卢湾体育馆落下帷幕。闭幕式上，来自全行的26支代表队进行了精彩纷呈的入场展示。

本届运动会从筹备到举办整个过程，始终以“和谐、竞争、团结、健康”为主题，以“大家一起来，越动越精彩”为目标，运动会共开展了12大类27个单项的比赛，近2500名运动员参与角逐。在比赛中，运动员充分发扬“友谊第一、比赛第二”的良好体育道德风范，以“敢挑战、敢拼搏”的精神，展现了上海农商银行职工积极进取、奋发向上的昂扬面貌。



#### 小小“蛋糕师”快乐迎六一

在国际儿童节来临之际，上海农商银行组织家有儿童的职工家庭于5月26日开展“我做蛋糕师”亲子活动。近百位儿童和家长在总行办公大楼餐厅参与制作蛋糕，在快乐的氛围中迎接六一儿童节。

图片集锦：丰富多彩的文娱活动



## 关爱员工身心健康

上海农商银行关爱员工身心健康。2012年，为全行员工投保家庭财产险和人身意外险；为全行23家支行的职工之家配备按摩椅、咖啡机、书籍、杂志，为全行377家网点配备了健康秤，为全行6000名员工发放电影观赏券；为全行女员工发放专项体检关爱卡。

针对单身员工，组织开展相亲联谊活动；针对女性员工，建立女工工作手册、特殊女性（离异、单亲）关爱档案，开展粉红丝带女性关爱活动；针对投身新一代银行系统建设的员工，开展特殊时期特殊员工关爱活动。启动员工心理健康关爱计划，探索建立职工心理咨询师队伍等。



### “爱的小桔灯”点亮情人节

2012年2月14日，由上海农商银行团委和共青团杨浦区委联合举办的“爱的小桔灯·情满浦江”情人节单身派对在卢湾区体育馆和船长八号游轮上举行。我行和杨浦区各界40余位单身青年携手谱写公益的乐章，牵手属于自己的浪漫。

在两家团委的精心策划下，联谊活动分为“初次见面”、“3分钟互动”、“临时家庭”、“心心相印”、“爱心拍卖”等环节。形式多样的才艺展示、游戏互动、公益活动，展现了青年人激情、自信、乐观、阳光的形象。

在“爱的小桔灯·爱心拍卖”环节，伴随着第一声落槌声响，男女嘉宾争先竞拍爱心礼物，将关爱送给来沪建设者子女。这次爱心拍卖共募集到爱心资金1500元，拍卖所得的款项将全部用于“杨浦一家亲”公益项目，为来沪建设者子女购置书本。活动当晚，友情牵手和有缘牵手的40位嘉宾共同登上了船长8号浦江游览船。伴随着自助晚餐和夜景秀拍摄活动，这次青年派对活动圆满落下了帷幕。



### 上海农商银行启动EAP员工心理健康关爱计划

“关爱员工，以人为本”是上海农商银行企业文化的核心价值。面对企业创新转型、高速发展的现实，在员工压力和挑战与日俱增的情况下，我行及时推出EAP员工心理健康关爱计划项目，制作《心灵驿站》电子期刊和图文并茂的每月一个主题的PPT放在OA网上，供全行员工浏览、下载；为全市各区县支行相关网点安装了心理咨询视教看板，每月定期更新内容；为员工们量身定制了“温心咨询卡”及配套的笔记本。员工持“温心咨询卡”可全年全天24小时进行电话咨询，也可登陆网站，进行心理体检与测评；开展以心理健康为主题的系列培训，首场《缓解职场压力 促进人际沟通》的EAP培训，得到广大员工的广泛参与及好评。通过实施员工心理健康关爱计划，我行员工情绪稳定、工作热情高涨、心理承受能力增强，从而营造出健康、愉悦、高效、和谐的工作环境。



### 帮扶员工送温暖

2012年，上海农商银行重点慰问生活特困员工300多名，送上慰问金60多万元；首次对23家分支行40家网点近900名员工开展防暑降温慰问；开展员工“一日捐”关爱活动，全行共5819人参加爱心一日捐，共募集资金97.51万元，主要用于帮助患病及家庭困难的员工，营造了团结互助的良好氛围。



#### 大病有大爱 真情满农商 上海农商银行宝山支行真诚关爱罹患白血病职工

工会组织是企业关心员工的重要载体，也是密切联系群众的重要途径。2008年，宝山支行财务会计部职工王毅罹患白血病，多年来支行工会一直关心王毅的治疗和生活状况，为他送上宝山支行大家庭的温暖，给他在困境中送去了一线阳光。在王毅刚被确诊为白血病的时候，支行工会及时组织全体员工进行了募捐活动。之后，支行工会及时为王毅联系办理职工大病医保救助相关手续，并在他联系骨髓移植、预约专家门诊等过程中积极给予帮助。同时，支行工会每年都发起“爱心一日捐”活动为他进行募捐，已累计开展募捐5次。总行工会也根据他的具体情况给予了帮助。

除了物质上的帮助，支行还非常重视对他精神上的关怀。支行领导每年都会上门进行慰问，了解他的治疗和生活情况；支行工会每年给他寄去生日贺卡，不定期地组织职工代表探望他，在他身体条件允许的情况下，还邀请他参加行内组织的乒乓比赛。这一个个的问候、一笔笔的捐款，凝聚着宝山支行全体职工的一份份真情，为王毅带去了温暖和感动。

经过2次骨髓移植手术，王毅的病情得到了较好的控制，那熟悉开朗的笑容又慢慢回到了他的脸上，他对自己后续的治疗充满了信心，并希望能早日重回工作岗位。

宝山支行表示，每一位职工都是农商行这个大家庭不可或缺的一分子，有特殊困难的职工需要得到大家的关心和支持，而真诚的帮助就是对困难职工的有力支持。

#### 众人拾柴火焰高 凝心聚力送温暖 上海农商银行普陀支行开展“爱心一日捐”活动

上海农商银行普陀支行帮困基金成立以来，在关心职工生活，帮助职工度过突发急难方面发挥了积极作用，使支行患重大疾病和遇到困难的职工和家庭从帮困基金中得到了实实在在的帮助，体现了支行对职工的关怀。

为继续发扬支行“捐一天工资，献一份爱心”活动的优良传统，通过互助互济的形式多渠道筹集资金，进一步扩大支行帮困基金规模，帮助更多遇到特殊困难的职工缓解生活压力，新年伊始，在支行领导的关心下，支行工会积极开展了“爱心一日捐”活动。活动开展以来，支行各工会小组积极组织，干部职工热情参与，取得了良好效果。支行共有197人参与活动，参加捐款的人数达到99%，筹款总金额为3.3万元。

## 金融教育责任

上海农商银行针对金融消费者缺乏专业知识，风险防范能力薄弱现状，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。

### 一、金融服务“三进”

在2011年上海银行业青年送金融服务和金融知识“进园区、进郊区、进社区”活动（“三进”活动）中，上海农商银行被市金融党委、上海银监局授予“优秀奖”。2012年，上海农商银行继续精心组织、广泛动员，开展包括银企座谈会、金融知识宣讲会、现场咨询会等多种形式的金融服务活动，全年累计开展“三进”宣传活动284场次，签约小微贷款企业98家，授信金额1.81亿元，参与青年员工达3000余人次，活动覆盖近15000人，受到社会各界广泛好评。



#### 上海农商银行全员动员 积极开展“三进”活动

(2012.5.30)

围绕上海银行业青年开展送金融服务和金融知识“进小微、进郊区、进社区”活动的要求，上海农商银行各分支行精心组织、积极响应，共同推动“三进”活动系统深入地展开。截至5月11日，上海农商银行“三进”活动共开展80余次，参与人数近4500人。

##### “进社区”服务百姓

上海农商银行开展了形式多样、内容丰富的“三进”宣传活动，把金融知识和金融服务送至基层，深入社区居民之中。

该行普陀支行与桃浦镇阳光威尼斯四期居委组织了名为“授知识、拓业务、促和谐”进社区活动，向居民们详细介绍基金定投、网上银行等知识。青浦支行走进夏阳街道所属“祥龙社区”，具体讲解了该行金融便利店“您下班，我营业”的创新理念、特色业务、营销活动等，使居民对这个全国首创的新一代“金融便利店”有了更深刻的认识。

##### “进郊区”支持三农

上海农商银行历史上一直是郊区和农村金融服务的主力军，该行也以此为基础与优势，在“进郊区”活动中充分

发挥和依托其在郊区的影响力。

为进一步鼓励和支持崇明县青年自主创业，提高青年的创业能力，崇明支行还与县团委联合举办了“规划人生财富之路”创业沙龙，就该行“鑫通融”、合作社贷款、个人助业贷款、信用卡、理财等金融产品进行了介绍，并向青年创业者提出了创业建议和规划。

##### “进小微”助力企业

一直以来，上海农商银行都积极响应“三进”活动号召，广泛深入开展支持小微企业等活动。

上海农商银行浦东分行在走进张江高科技园区、推进小微企业金融服务的过程中了解到，某个专业从事创新药物研发与服务及生物医药相关测试产品的高科技企业由于高额的管理费用，自成立以来一直呈亏损状态，盈利能力较差。随着公司主营业务的扩张，公司短期流动资金周转缺口日趋严峻。浦东分行立即赴该公司了解其经营情况、融资需求、发展前景等。通过实地走访，分行及时与上海张江中小企业信用担保中心进行了沟通，依托担保中心对于园区内高科技企业的扶持政策，立即设计出适合该公司的融资方案。在上海农商银行的信贷支持下，该公司经营业

绩迅速提升，2011年销售额3400万元，较2010年增长40%。

据了解，上海农商银行目前已经是上海地区小企业贷款客户和金额最多的银行。该行从去年起还对小微企业专营网点建设进行了整体规划布局，稳步推进网点建设，目前已确定23家营业网点为小微企业专营网点，并计划再新增17

家。同时，该行还将所有具备开办信贷业务条件的营业网点作为小微企业贷款业务受理点。

上海农商银行表示，将继续围绕“三进”活动主旨，创建好“三进”活动品牌，营造上海银行业青年的良好社会形象。

## 二、普及金融知识

上海农商银行高度重视向客户、社区居民普及金融知识，在安全用卡、反洗钱、反假币等方面切实履行金融教育责任。2012年，我行组织开展“保护金融消费者权益宣传月”活动、“普及金融知识万里行”活动、消费者协会3.15“讲诚信、保安全、促消费”践诺活动以及200多场“金融知识进社区活动”。

### 安全用卡教育

2012年，上海农商银行在门户网站设立“安全教育”栏目，内容涵盖网上银行、电话银行、自助机具、银行卡等注意事项；编写《放心用网银》安全知识折页，多措并举，教育客户提高安全意识，养成良好的操作习惯。同时，为提高客户安全用卡意识，营造安全用卡环境，我行在客户信用卡卡函信封及对账单信封开窗位置印制“安全用卡常识十二条”，建立起长效安全用卡宣传教育机制。

### 反洗钱、反假币宣传

在反洗钱宣传方面，上海农商银行一是结合一年一度的元宵节营销宣传活动，发放《反洗钱：增强法制观念》宣传手册、设摊咨询、电子屏显示反洗钱标语，有效推动全社会共同打击抵制洗钱活动。宣传活动中，共发放1500余份宣传手册。二是于2012年11月开展“警惕网络洗钱陷阱 增强反洗钱意识”宣传月活动，发放“警惕网络洗钱陷阱 增强反洗钱意识”宣传手册及“保护自己 远离洗钱”的宣传折页。

在反假币宣传方面，上海农商银行一是做好柜面宣传。每个网点现金岗位将办理业务与反假宣传相结合，在柜台窗口和自助设备张贴反假币提示标语，主动提醒客户防范假币风险。设立反假货币咨询台，放置《反假货币宣传册》。营业大厅张贴或电子显示屏发布各类反假宣传海报和人民币防伪知识专题介绍，提高市民反假意识。二是开展节假日反假宣传。在元宵节、学雷锋日、7.1等节假日开展反假宣传，进一步增强广大市民爱护人民币、反假人民币的意识，营造“防假、打假”的社会氛围。



## 上海农商银行积极参与“金融知识万里行”活动

根据中国银行业协会和上海市银行同业协会的部署和要求，上海农商银行积极参与2012年度“普及金融知识万里行”公众教育服务活动。

按照活动安排，9月为“金融知识在您身边服务月”，10月为“助推小微、三农金融服务月”，11月为“特殊群体客户关爱服务月”。

9月1日，我行各分支行安排辖内网点开展了“金融知识在您身边服务月”集中宣传。员工们通过展板、易拉宝、宣传单页和面对面讲解的方式，向居民介绍理财产品、基金、黄金等各类投资渠道，并结合居民偏好和我行业务，介绍我行发行的理财产品、代销基金产品、网上银行和信用卡业务。针对老年客户的需要，宣传我行的养老金代发业务，针对小微企业主，宣传我行的小微专属“鑫易贷”组合产品及POS机具。集中宣传活动产生了积极成效。不少客户在听完我行员工讲解后，对相关金融知识、业务产品产生了浓厚兴趣，部分客户留下了联系信息。

在接下来几个月里，我行还将按照宣传活动计划，持续开展公众教育活动，使公众树立科学、正确的金融消费意识和风险意识，让大众更加了解金融、了解农商银行、信任农商银行。



## 金龙欢腾闹元宵 农商银行展风采 全行范围结合元宵节营销宣传活动普及金融知识

2012年2月4日至5日，上海农商银行围绕“便捷服务心体验”的活动主题在全辖范围开展一年一度的元宵节营销宣传活动。

活动当天，各分支行结合自身特点，在各自现场通过搭建展台、播放视频、舞台表演、有奖问答等多种形式，围绕储蓄存款、小微企业、外汇业务、电子银行及信用卡白金鑫卡等业务，向广大市民宣传展示我行零售金融便捷服务的形象。同时，配备专职营销咨询人员，通过现场设摊、派发宣传资料、发放调查问卷等方式向市民提供现场业务

咨询和介绍，并形成良好互动。在活动现场，前来咨询的市民络绎不绝，我行员工热情和专业的服务，得到了市民们的一致好评。

一年一度的元宵节营销宣传活动，不仅丰富了广大市民的节日生活，更让金融知识得以普及，有力提升了我行社会形象，让上海农商银行“便捷服务心体验”的服务理念日益深入人心。



图片集锦：普及金融知识教育



## 爱心公益责任

仁者爱人。上海农商银行热心参与公益事业，积极支持灾害救助，奉献爱心、投身志愿服务，为社会公众谋求福祉和利益，主动承担构建社会主义和谐社会的责任。

### 上海农商银行荣获第二届“上海慈善奖”

2012年4月11日，上海市民政局发布关于表彰第二届“上海慈善奖”获奖者的决定，授予24名个人、21家企业、15个慈善组织和30个慈善项目为第二届“上海慈善奖”。上海农商银行是21家企业的其中之一。

第二届“上海慈善奖”经过申报和社会推荐、评选委员会审议、征求相关部门意见和社会公示等程序评选产生。多年来，上海农商银行在力所能及的范围内，积极参加社会公益活动，在扶贫帮困、援建灾区等方面做出了切实的努力，2009年、2010年、2012年三次荣获中国社会责任优秀企业称号。



### 一、投身爱心公益

2012年，上海农商银行积极投身爱心公益，继续开展新一轮城乡结对帮扶，扶持经济薄弱村发展，促进新农村建设；弘扬敬老爱老优良传统，以实际行动关心和参与老年福利事业；关爱医患弱势群体，继续向“市东·农商”特困肿瘤患者帮困基金提供捐赠；关爱失爱儿童、留守儿童、残疾儿童，开展献爱心活动等。全年，对外救济性、公益性捐赠事项共计130.8万元。

### 马樱花开，爱心满怀 上海农商银行青年员工捐助云南贫困儿童

上海农商银行青年员工与云南省姚安县贫困失学儿童爱心结对，帮助他们完成求学之路。

2012年春节前夕，我行青年员工想到的不仅是自己的节日活动，更积极用行动来回馈社会。在遥远的云南姚安山区，有一群品学兼优、积极向上、对知识如饥似渴的孩子，他们因为家境贫困而面临上学难的情况。在获得这个信息后，我行青年员工积极参加由总行团委和云南省姚安县团委联合组织的“马樱花开——爱心助学”活动，献出自己的爱心，帮助他们顺利完成学业。

除了捐款以外，青年员工们更用捐物捐书、写信慰问等方式，在精神和物质上关心、帮助这些孩子，用自己的爱心温暖他们的人生，履行自己的社会责任，也塑造着上海农商银行的社会形象。

## 上海农商银行开展“音乐点亮人生”爱心公益活动

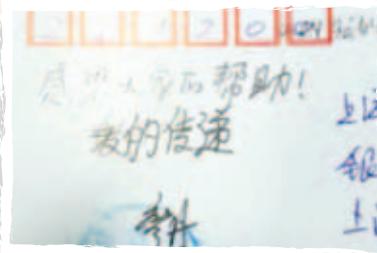
不久前，上海农商银行在上海博奥利星行小学开展了“音乐点亮人生”爱心送口琴公益活动，一次性向学校捐助口琴800个，为外来务工人员的子女丰富课余生活提供帮助。

上海博奥利星行小学是一所地处浦东南汇地区的农民工子女学校，受安徽省寿县教委委托，经安徽省驻沪办事处批准成立，并于2008年转成民办小学。建校10余年来，以“让家乡来沪务工子女有书读”为宗旨，从3间民房、20套课桌，发展到目前拥有4幢教学楼、800名学生（全部是来沪务工人员的子女），其目标是打造成一所高素质、高水平的民工子女学校。

此项公益活动由上海农商银行团委组织，南汇支行团委承办。活动目的是帮助孩子们克服现实条件限制，实现学习乐器的愿望，奉献农商银行人的爱心。



### 图片集锦：爱心捐赠 无私奉献



## 二、支持文体事业

2012年，上海农商银行先后赞助上海交响乐团、上海东亚足球俱乐部、全国“五人制”足球甲级联赛徐房足球队、第15届上海国际电影节、“首届长三角十大古镇”评选活动等，积极支持文化体育事业发展。



### “上海农商银行杯”首届长三角十大古镇评选揭晓

上海农商银行冠名赞助、新华社长三角新闻采编中心发起主办的“上海农商银行杯”首届长三角十大古镇评选结果于9月16日在金山枫泾揭晓。

枫泾、乌镇、同里、周庄、宏村、西递、朱家角、西塘、南浔、甬直从56个参选古镇中脱颖而出、荣登榜单。

随着上海农商银行近年来跨区域经营战略的稳步实施，我行将更深入地服务长三角经济社会联动发展，努力成为长三角地区有影响力的区域性商业银行。



## 三、弘扬志愿精神

2012年，上海农商银行组织开展“青春风尚·快乐志愿”系列青年志愿服务活动，围绕金融服务，举办反假宣传、金融咨询等活动649场次，参与青年5535人次；围绕公益风尚，开展“同在蓝天下”义卖、“爱与青春同行”帮困助残、爱心助学等活动147场次，参与青年4512人次；围绕城市和谐，开展清洁家园、交通文明引导等活动125场次，参与青年2348人次，以此弘扬志愿精神，传递正能量，树立新风尚。

志愿者活动项目	项目数	参与人次	投入金额（万元）	受助人次
扶贫帮困、助老助残	32	2203	48.1	727
金融教育宣传	250	3780	47.7	12503
助学支教	14	664	6.3	126
环保交通	7	727	1	10000
医疗卫生（含无偿献血）	15	444	23.7	

### 上海农商银行崇明支行开展“交通文明志愿服务行动”

2012年1月，上海农商银行崇明支行积极响应崇明县精神文明办号召，开展“文明交通志愿服务行动”，为进一步提升行人安全意识，提高文明素质，创造安全畅通、文明和谐的道路交通环境，起到了率先垂范的作用。

在本次行动中，支行组织机关61位员工作为文明交通志愿者走上街头，以“服务他人、奉献社会”的宗旨，每个工作日早晨（7:30-8:30）在城桥镇北门路与八一路路口，以四人一组轮流协助交警执勤，劝导行人和非机动车遵守交通信号、各行其道，劝阻非机动车超越停车线、逆向行驶等违法行为，宣传文明交通知识，体验交通秩序维护、交通事故处理等交通安全管理工作，宣传倡导、引领践行文明交通的良好风尚、文明出行的良好氛围，弘扬了“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者服务精神，也进一步提升了我行的社会认知度。

### 上海农商银行金山支行团员青年参加造血干细胞捐献志愿者行动

2012年3月4日下午，“为了生命的希望工程”——金山青年志愿者造血干细胞捐献集中入库活动在金山区百联广场举行。金山支行团委积极相应团区委号召，有12名团员青年报名参加本次志愿活动。经过核表、抽血，8名团员青年于当日成功入库，光荣地成为了中华骨髓库的一员，至此，入库人员累计已达42人。

在本次活动上，上海农商银行2011年造血干细胞捐献者蒋光海获得团市委颁发的“上海市五四青年奖章”。造血干细胞捐献集中入库志愿者行动，不仅成为我行青年志愿服务的一个品牌活动，更充分体现了我行团员青年乐于奉献、奋发向上的精神风貌和综合素质。



图片集锦：积极投身志愿活动



## 诚信经营责任

上海农商银行始终秉承依法合规、稳健经营的方针，不断加强行业自律、完善合规内控管理、合理规范收费、推行阳光采购、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。

### 一、完善内控管理

2012年，上海农商银行持续加强合规文化培育，积极推进内控建设，重视员工职业道德教育，切实提升执行力，内控管理水平进一步提高。

一是持续加强内控环境建设。完善风险管理组织体系，一方面在总行高级管理层下设业务连续性管理委员会，另一方面将原信息管理部 and 运营保障部合并为信息科技部，为科技部门逐步从成本中心向风险控制中心转变打好基础。完善内控管理制度，年内新增、修订了《操作与外包风险关键风险指标报告作业指导书》《合同管理办法》等多项规章制度，重点抓制度执行及后评价。二是继续健全内控措施。顺利完成覆盖全行主要业务领域的操作风险评估与控制项目。清理制度变化及修订情况，确保合规及法律风险管理能力适应外部法律法规及监管要求变化。稳步推进合规与操作风险管理信息系统建设。完成《重点岗位案防职责手册》培训落地，强化案防目标管理，完善岗位责任约束机制。加强信息科技领域内部控制，开展各类系统安全测评和渗透性测试，针对薄弱环节深化案防措施。开展多渠道合规培训，不断提高员工合规意识，培育良好合规文化。三是进一步加强对发起设立的村镇银行的内控管理。四是切实履行反洗钱职责，严格认真地开展客户身份识别及可疑交易监测，发现高风险客户或其他可疑情况按要求及时上报。

#### 上海农商银行荣获“最佳风险管理银行”

《当代金融家》杂志在北京举办“首届中小银行发展高峰论坛暨2011最佳中小银行评选颁奖典礼”，上海农商银行被授予“最佳风险管理银行”荣誉。

2011年最佳中小银行评选活动从服务中小企业、风险管理、市场影响力、创新，以及卓越发展等五个方面对候选银行进行了综合评定，通过对参选银行的金融数据和参评资料的分析、研究、挖掘和评选，本着公平公正与权威的原则，专家评审委员会最终授予26家银行为2011年最佳中小银行，包括最佳创新精神银行、卓越发展银行、最具市场影响力银行和最佳风险管理银行。





## 上海农商银行“心·思路”案防与合规青年辩论赛圆满落幕

2012年11月15日下午，上海农商银行“心·思路”案防与合规青年辩论赛表演赛与决赛成功举行。至此，本次辩论赛圆满落幕。

表演赛由初赛、半决赛的单场最佳辩手随机组成，可谓强强对决。最终，虹口、浦东、金山、青浦组成的最佳辩手二队获胜，浦东分行蔡志赞荣获表演赛“最具魅力辩手”，各分支行团员青年代表进行大众投票产生虹口支行李光明为“最具人气辩手”。

决赛在松江支行与长宁支行之间进行，双方辩手围绕“对于银行整体发展而言，谋发展还是防风险更重要”展开辩论。经过近四十分钟激烈辩论，长宁支行夺得本次辩论赛的冠军，长宁支行蒋辰成为决赛最佳辩手。



## 二、规范收费管理

2012年，上海农商银行组织开展规范收费管理专项工作，重点整治存贷款和服务收费两大领域的不规范经营行为，切实维护金融消费者权益。

在加强源头治理方面，一是着手建立规范经营责任体系。围绕“七不准”、“四公开”内容，明确规定相关岗位人员工作职责。二是评估和修订考核办法。三是调整中间业务收入计划指标。

在加强程序治理方面，一是及时修订相关收费制度。年内修订《服务收费管理暂行办法》等七项制度，新增《客户顾问服务业务实施规定》，修改抵押合同等六类合同、协议。二是梳理和完善收费目录。修订和调整收费项目121项。进一步明确对“三农”、小微企业、弱势群体、社会公益等特定服务对象的优惠措施。三是对服务价格实行统一管理。四是完善服务过程管理制度。健全价格管理体系，合理测算服务支出，理清制定、审批和信息披露流程，规范各类金融服务收费行为，保障金融消费者获得价格信息和自主选择服务的权利。五是拓宽监督投诉渠道。在各网点按时张贴“七不准”规定，并注明举报投诉电话，接受社会各界监督。在加强行为治理方面，一是深入开展自查自纠及整改，落实监管要求，严格行为控制，开展专题教育和培训。二是根据不规范经营专项整治工作方案，重点围绕“附加不合理贷款条件和不合理收费”行为，开展全行自查自纠。



## 三、推行阳光采购

2012年，上海农商银行集中采购中心新成立资产管理科，进一步完善组织机构，完成集中采购和资产管理分离制约条件，建立和完善科学合理的集中采购长效管理机制。一是扩大供应商选择范围。集中采购在部门推荐、供应商库抽取等方式的基础上，2012年增加网上公开征集方式，进一步扩大供应商选择范围，引入良性竞争机制，选取最符合我行采购要求的供应商。二是公开采购信息。在2011年行务公开的基础上，扩大在行内公布采购项目的范围，公布全行集中采购项目的内容、标的、价格等信息，提高采购透明度，接受全行员工的民主监督。三是进一步健全完善集中采购预算管理、供应商管理、专家评审、合同档案管理、监督检查、后评估等各项制度。2012年在部分新建开发项目中，引入外部专家评审，起到良好的采购指导作用。

## 四、治理商业贿赂

2012年，上海农商银行切实加强领导干部廉洁从业。督促各级干部严格执行中央、市委各项廉政规定和禁止性要求，自觉遵守我行“13个不准、8个不准擅自决定”；组织开展专项治理违规收送礼金礼券购物卡复查整改“回头看”工作，巩固专项治理成果，健全长效机制；组织开展“两节”期间廉洁自律工作督查。全行干部员工2012年1091人次共上缴礼品、礼金、礼券、购物卡折合价值人民币150.5万元。加强重点领域关键环节监督。推进张江项目创建“工程优质、干部优秀”的“双优工程”活动；进一步加强重点岗位预防职务犯罪和案例警示教育，做到关口前移，预防在先。全年未发生重大违纪违法经济案件。

### 上海农商银行结合重大工程项目 确保权力在阳光下运行

2012年是上海农商银行张江业务处理中心建设集中投入时期，也是数据中心系统升级，湖南、山东、云南32家村镇银行筹建等重大工程项目启动之年。为“确保权力在阳光下运行”，总行精心部署，在工程实施过程中坚持做到程序化决策、制度化制约、市场化运作、透明化管理。进一步明确责任分工和内部制约，实行责任追究制和廉洁从业承诺制。总行相关职能部门同纪委签订承诺书，监督检查部门参与重大工程的全过程，关口前移，实时监督。同时，在工作中快速入手，及时展开专项整治，做到抓紧抓实。我行采取召开专题会议，进行走访、调查、汇总，经过仔细排查，未发现有商业贿赂或明显的不正当交易行为。结合治贿工作实际，我行及时建立健全和完善《大额物品采购管理办法》、《违规行为举报管理办法》、《廉洁从业若干规定实施细则》等制度，积极鼓励举报商业贿赂和不正当交易行为，努力从源头上预防商业贿赂行为的产生，确保治贿专项工作取得实效。

### 上海农商银行开展新任领导干部集体廉政谈话

2012年4月23日下午，上海农商银行纪委举行2012年度第一次新任领导干部集体廉政谈话，20名总行新任中层干部参加谈话。

总行纪委组织与会人员观看《贪欲之害》等警示教育片，并向每位新任干部赠送了《与党员干部谈保持党的纯洁性》、《惩贪警示录》等学习材料。新任干部结合自身工作和学习体会开展交流讨论，纷纷表示要时刻保持清醒头脑，摆正心态，珍惜岗位，加强学习，严于律己，常怀敬畏之心和感恩之情，以党员干部的标准严格要求自己，在新的岗位上为 my 行的改革发展作出积极的贡献。



总行纪委对新任干部提出三点希望，勉励新任干部一要始终保持进取心，坚持思想不懈怠，将更多的精力投入事业，在齐心协力推动我行改革发展中实现自我价值；二要始终保持平常心，摆正心态，坚守道德底线，心存敬畏，淡泊名利，抵御住私欲的诱惑；三要始终保持高度的责任心，对事业尽责，对家庭负责，以身作则，管好自己，带好队伍，推动我行科学发展。

# 04 环境责任

绿色金融责任 / 节约环保责任 / 环境友好责任



## 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。

### 一、践行绿色信贷

2012年，上海农商银行在信贷投向政策中明确要重点支持节能减排、环境保护等行业。在制造业信贷总体原则中要求坚持传统领域与新兴领域相结合，挖掘传统制造业中具有核心竞争力、技术改造、节能减排、绿色环保、低碳经济、资源开采、产业链融资等领域的业务机会，尝试介入国家重点培育和发展的战略性新兴产业。在授信过程中，也明确规定：对于未达到国家环保标准的项目和企业实行“环保达标一票否决制”。根据银监会绿色信贷指引要求，上海农商银行于2012年5月制定《绿色信贷指引实施意见》，树立可持续发展的绿色信贷理念。

### 二、创新绿色信贷项目和产品

2012年，上海农商银行建立绿色信贷创新工作机制，在有效控制风险和商业可持续的前提下，积极开发和应用绿色信贷创新产品。除应用传统的信贷产品外，积极推广应收账款抵押、保理、订单融资、票据等供应链产品，扩大节能减排企业的融资方式，增强节能环保相关企业融资能力。

#### 项目实例

上海农商银行给予上海艾力克太阳能科技有限公司9000万元综合授信，用于企业集中采购原材料。

上海艾力克太阳能科技有限公司于2007年3月注册成立，主要生产太阳能电池组件，自营出口，50%产品出口至欧洲、澳大利亚、东南亚等地，50%国内销售。企业于2011年12月获得“高新技术企业”证书，同年被评为上海市高新技术成果转化项目“百佳”称号。现有销售收入中，内销与外销各占50%，出口业务占比：欧洲80%、澳大利亚15%、美国1%、东南亚4%，并在美国洛杉矶、德国纽伦堡、法国马赛设有办事处。

艾力克太阳能已通过ISO9001-2000质量体系认证及ISO14001环境体系标准认证，所生产的各种规格的太阳能电池组件严格按照国际电工委员会IEC61215、IEC61730标准要求设计，采用先进工艺及国内外一流电池组件生产设备和检测设备，确保每块组件的高质量及输出功率的精确度。

## 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。

### 一、倡导环保办公

上海农商银行积极推行“环保办公、节约办公”原则，号召员工节约用电，养成电灯不用时随手关闭、下班关闭所有电源的习惯；无人使用的会议室及时关闭电灯及空调，打造低碳工作环境。提倡办公用品循环使用、纸张双面使用；优化OA办公系统，启用电子印章，减少纸质文件的印发量；完善视频会议设备，有效减少会议成本和碳排放量。办公区域内放置适度的绿化、空气净化器，改善空气品质和舒适度；禁止在办公区域吸烟；放置废旧电池回收箱，提高员工环保意识。

### 二、实施绿色采购

上海农商银行响应绿色银行建设要求，在采购中注重绿色、环保。2012年，我行采购、建设视频会议系统，视频会议系统启用后，35家沪农商村镇银行和上海农商银行之间可以开展视频会议，有效减少异地之间的旅途奔波，既提高工作效率，也实现节约环保，降低旅途成本，减少碳排放。我行集中采购中心在其它硬件采购中也将低污染、低能耗作为必要条件，重视设备的绿色环保功能。



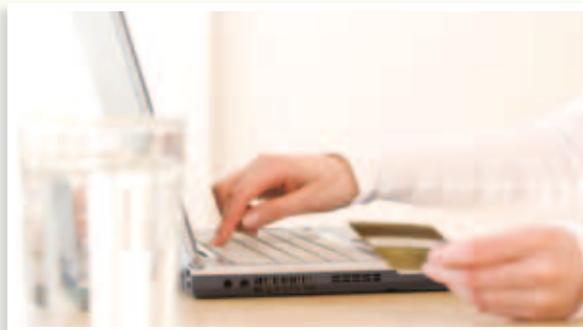
## 环境友好责任

上海农商银行倡导可持续发展，通过优化和约束某些对环境不友好、效率不优化的消费和生产活动，拓宽绿色金融服务渠道，支持绿色公益活动，积极传导和履行绿色责任。

### 一、拓宽绿色渠道

电子银行作为新兴业务，在减少金融服务碳排放、打造低碳银行方面，发挥着重要作用。

一是发挥电子银行分流减排作用。上海农商银行电子银行业务对传统柜面业务的分流作用日益显著，一方面可以节省物理网点占用的资源投入，减少传统金融业务的碳排放量；另一方面为客户提供足不出户即可完成的金融服务体验，减少客户因往来银行而产生的能源消耗。2012年，我行电子银行客户规模大幅增长，个人网银累计客户达424468户，增长223%，企业网银累计客户达66489户，增长50%，电子银行总交易量同比增长8%，实现综合业务替代率43%。



二是发挥自助机具便捷服务功能。进一步扩大自助机具投放范围，新增各类自助机具530台，交易量达3307万笔，同比增长14%。同时，开通自助机具跨行存款功能，为更多区域的客户提供更多功能的金融服务，降低人力、物力、财力消耗，进一步扩大低碳环保金融服务的覆盖范围。

三是不断丰富电子银行产品。上海农商银行推出“鑫e动”手机银行、网上银行银证转账、网上银行理财购买、自助机具跨行存款等业务。电子银行产品不断丰富、功能更加多元，在便民利民的同时，也减少了传统产品的柜面依赖性和资源耗费。

### 二、支持绿色公益

为进一步提升金融服务水平，上海农商银行推进低碳环保金融服务覆盖，2012年，我行加强与银联数据服务有限公司的业务合作，进一步完善系统功能，推进电子邮件平台系统建设进度，并计划于2013年适时推出信用卡电子账单服务。



# 05 来年展望

2013年是上海农商银行实施新一轮三年发展战略的开局之年，我们将以深入贯彻和全面落实党的十八大精神为契机，统一思想、把握大局，抓住机遇、应对挑战，在创新发展中推进业务转型，以业务转型为抓手提升可持续发展能力，开创现代商业银行建设新局面。同时，我们将一如既往积极参与社会公益事业，关心关爱员工成长，在谋求自身发展的同时，切实履行企业社会责任。



## 2012年有关企业社会责任的公开信息索引

刊登媒体	标题
新闻晚报	阿拉家门口的银行多了“另类”中小银行提供差异服务
新华网	上海农商银行全国首家异地村镇银行落户宁乡
国际金融报	上海农商行设异地村镇银行
搜狐网	长沙首家村镇银行落户宁乡
人民网	上海农商行设异地村镇银行
新闻晚报	上海农商行首家异地村镇银行落户宁乡
上海金融报	上海农商行首家异地村镇银行落户长沙宁乡
新民晚报	首家异地村镇银行落户宁乡
新民网	上海农商行设异地村镇银行
新民网	长沙首家村镇银行落户宁乡
人民网	农商行跨区域拓展
新民晚报	农商行跨区域拓展
文新传媒网	农商行跨区域拓展
新民网	农商行跨区域拓展
上海金融报	上海农商银行鑫意新品将发售
上海金融报	上海农商银行“鑫意”理财福通新品预期最高年化收益4.8%
新浪网	上海：金融消费者权益保护活动有声有色
和讯网	和谐金融诚信服务 上海银行业积极开展“保护金融消费者权益宣传月”专题活动
新华网	沪上千家银行网点推系列举措保护金融消费者权益
腾讯网	上海农商行“鑫意”理财新品最高年收益4.8%
新闻晚报	用“心”服务“贷”动梦想——上海农商银行鑫易贷全力助力微小企业
金融时报	上海农商银行异地村镇银行落户长沙
新闻晚报	上海农商携杨浦区总工会发行贷借记卡
上海金融报	上海农商银行“恒通”新品年化收益4.10%
上海金融报	上海农商行携手杨浦区总工会推出工会会员服务卡
青年报	农商行携杨浦工会发工会会员服务卡
新民晚报	上海农商银行布局江苏
SMG新闻综合频道	上海农商银行抓住服务“小微”契机 加快全国网点布局
新闻晚报	上海农商银行今在昆山设支行

刊登媒体	标题
新民网	上海农商银行布局江苏 在江苏省设立首家分支机构
上海证券报	上海农商银行落子江苏开设昆山支行
中国经济网	上海农商行“走出去”服务全国
搜狐网	上海农商银行在湘批量设立村镇银行 庆典醴陵举行
东方卫视	上海银行业纷设村镇银行服务“三农”
新华网	上海农商银行落子江苏开设昆山支行
经济日报	上海农商行昆山支行开业
中国经济网	上海农商行昆山支行开业
新闻晚报	上海农商“批量”建村镇银行 专访董事长胡平西：银行发展模式要接“地气”
中国广播网	上海农商行昆山支行开业
上海金融报	4月6日 上海农商银行江苏昆山支行正式成立
新浪网	上海农商“批量”建村镇银行 专访董事长胡平西：银行发展模式要接“地气”
新华网	上海农商银行在湘批量设立村镇银行
新民网	上海农商银行在湘批量设立村镇银行 湖南村镇银行将增至25家
中国经济网	上海农商银行在湖南批量设立村镇银行
新华网	上海农商银行在湖南批量设立村镇银行
新民网	上海农商银行今年将在湘批量设立12家村镇银行
上海金融	“案件当事人银行账户信息交互系统”在上海农商银行上线
上海金融	上海农商银行荣获“爱心捐赠企业”慈善奖
上海金融网	上海农商银行携手杨浦工会发行“工会会员服务卡”
上海金融网	上海农商银行荣获“最佳风险管理银行”
中国经济网	上海农商银行搭建小微企业专业服务平台 助力小微企业发展
搜狐网	银行卖力拓展小微企业资源
上海金融报	和谐金融诚信服务——上海银行业积极开展“保护金融消费者权益宣传月”专题活动
上海金融网	上海农商银行荣获《亚洲银行家》“优秀零售服务进步奖”
上海金融网	上海农商银行规范营业网点门楣显示屏管理
新华网	上海农商银行员工蒋光海捐献造血干细胞事迹感人
新华网	只有三人的金融便利店为何广受好评？
上海金融网	上海农商银行浦东分行荣获“全国银行业金融机构小微企业金融服务先进单位”称号

刊登媒体	标题
上海金融网	上海农商银行首次组织实施村镇银行系统网络3G无线切换演练
上海金融报	上海银行业：大力践行社会责任
新民网	上海农商银行抢滩山东市场
人民网	我省已批建50家村镇银行
人民网	上海农商银行抢滩山东市场
新华网	上海农商银行抢滩山东市场 发起10家村镇银行
人民网	10家村镇银行在鲁批量设立
新民晚报	10家村镇银行在鲁批量设立
东方网	上海农商行服务三农 在全国批量设立村镇银行
中国日报网	我省已批建50家村镇银行
上海政务	上海农商行服务三农 在全国批量设立村镇银行
中国经济网	上海农商行在山东批量设立村镇银行
SMG新闻综合频道	上海农商行服务三农 在全国批量设立村镇银行
金融时报	上海农商行在山东批量设立村镇银行
新民网	上海农商行批量设立村镇银行
经济日报	上海农商行在鲁批量设点10家村镇银行陆续开业
上海政府网	上海农商行批量设立村镇银行
中国日报网	上海农商行在鲁批量设点 10家村镇银行陆续开业
上海金融报	上海农商银行浦东分行为高科技企业雪中送炭
上海金融网	上海农商银行荣获2011年度信息系统等级保护工作先进单位称号
搜狐网	槐荫区设立第一家村镇银行
人民网	山东首家沪农商村镇银行在济南槐荫开业
新民网	山东首家沪农商村镇银行在济南槐荫开业
新华网	山东首家沪农商村镇银行在济南槐荫开业
新华网	上海农商银行全员动员 积极开展“三进”活动
中国广播网	长清首家村镇银行成立
人民网	长清首家村镇银行成立
上海金融报网	巾帼撑起一片天——记上海农商银行南翔金融便利店员工
新闻晚报	“行无疆，心无限”上海农商行世界白金鑫卡

刊登媒体	标题
搜狐网	浦东农商银行为小微企业“解忧”
人民网	5家商业银行发起设立的17家村镇银行落户云南
人民网	县域经济展翅腾飞 云南村镇银行数量将从10家一次性增到27家
中国经济网	5家商银在滇设立新型服务 17家村镇银行落户云南
上海证券报	上海农商银行在云南批量设立村镇银行
新闻晨报	布局二三线城市 抢滩农村金融市场 上海农商银行云南批量设村镇银行
新闻晚报	上海农商银行云南批量设村镇银行
新闻晨报	上海农商银行云南批量开设村镇银行
上海金融报	上海农商银行在云南批量设立村镇银行
金融时报	创新管理架构强化风险控制——上海农商银行通过布局村镇银行促进业务结构调整
中国金融网	石门沪农商村镇银行股份有限公司正式揭牌
上海金融报网	上海农商银行将发行第六十六期“鑫意”理财福通理财产品
上海金融报网	上海农商银行奉贤支行积极开展“三进”活动
中国金融网	上海农商银行发起设立 澧县沪农商村镇银行开业
金融时报	山东聊城首家村镇银行开业
金融时报	上海农商行张江科技支行开业
新闻晨报	上海农商银行设沪上首家科技支行
人民日报	上海首家科技支行运营
新华网	上海首家科技支行运营
经济日报	上海首家科技支行开业
新华网	上海首家科技支行运营
金融时报	上海农商行张江科技支行开业
国际金融报	上海农商行开设张江科技支行
上海金融报	上海农商银行在张江开设沪上首家科技支行
新民晚报	为科企成长全过程融资
新闻晚报	沪上首家科技银行支行开业
上海金融	上海农商银行网站全新改版 提升网络金融服务
上海政府网	上海农商银行：打造城镇养老金融服务的便民银行
新民网	昆明首家沪农商村镇银行落户嵩明

刊登媒体	标题
上海金融报	上海农商银行首家财富管理中心开业
金融时报	上海农商银行首家财富管理中心开业
新闻晨报	上海农商银行推首家财富管理中心
新闻晚报	上海农商银行财富管理中心开业
人民网	上海农商银行推首家财富管理中心
新民网	日照沪农商村镇银行昨日隆重开业
人民网	日照沪农商村镇银行昨日隆重开业
新民网	在湘12家村镇银行全部开业 贷款余额约5.1亿元
新华网	在湘12家村镇银行全部开业 贷款余额约5.1亿元
解放日报	农商行专营网点“开”进七浦路
解放日报	“金融便利店”——打造社区银行新模式
搜狐网	农商行专营网点“开”进七浦路
上海金融报	上海农商银行宝山支行积极开展送金融服务进“小微”活动
文汇报	上海农商银行搭建专业服务平台助力小微企业发展
新民网	长沙星沙沪农商村镇银行正式开业 为长沙县首家村镇银行
新华社	上海农商银行“鑫e动”手机银行正式上线
人民网	上海农商银行“鑫e动”手机银行正式上线
上海金融新闻网	走进小微、服务小微，解决企业实际困难——上海农商银行浦东分行青年员工积极参与“三进”工作
新民网	上海农商银行手机银行上线
新华每日电讯	补金融服务短板，辟村镇新蓝海 上海农商银行致力于“走出上海、服务长三角、服务全国”为农村发展注入新活力
新闻晚报	进军村镇 批量设置村镇银行 上海农商行助推县域经济发展
SMG新闻综合频道	大力推进支农三大工程 上海银行业创新信贷政策
第一财经频道	上海多家银行推出小微企业创新性贷款
解放日报	从“鑫易贷”到“鑫用贷” 上海农商银行以专业化服务推动小微服务“全覆盖”
21世纪经济报道	联手农业保险 上海破解担保难题
上海政府网	从“鑫易贷”到“鑫用贷” 上海农商银行以专业化服务推动小微服务“全覆盖”
新民网	从“鑫易贷”到“鑫用贷”
金融界	联手农业保险 上海破解担保难题

刊登媒体	标题
上海金融	上海农商银行制定“十八大”信息系统应急保障工作方案 积极落实各项有效措施确保系统安全运行
人民网	履行服务民生责任 打造区域性便民银行
人民日报	履行服务民生责任 打造区域性便民银行——访上海农商银行党委书记、董事长胡平西
人民日报	时时处处总关情——上海农商银行回馈社会纪事
人民日报	贴近大众 拓宽发展空间——解读上海农商银行“金融便利店”的创新特色
人民网	贴近大众 拓宽发展空间
人民网	时时处处总关情——上海农商银行回馈社会纪事
中国证券网	上海农商银行采取十大措施服务中小企业
解放日报	上海农商银行：“鑫”字系列为小微企业“输血”
上海电视台纪实频道	大转型
解放日报	您下班 我营业 沪上将开百家“金融便利店”
东方网	沪上将开百家“金融便利店”
人民网	您下班 我营业 沪上将开百家“金融便利店”
中国上海网	上海农商银行将开百家“金融便利店”
上海政府网	上海农商银行将开百家“金融便利店”
东方卫视	大转型
新华网	广铺金融便利店与村镇银行 上海农商行双向拓展渠道
21世纪经济报道	金融便利店“一直营业到11点”
新华网	谋发展 防风险 上海农商银行全力打造便民银行
中国经济网	上海农商银行:全力打造便民银行
新闻晚报	上海农商银行:全力打造便民银行
中国金融网	上海农商行双向拓展渠道 广铺金融便利店与村镇银行
凤凰网	上海农商行行长: 金融便利店“一直营业到9点”
新浪网	上海农商银行打造便民银行
搜狐网	金融便利店“一直营业到9点”
新民网	谋发展 防风险 上海农商银行全力打造便民银行
金融界	金融便利店“一直营业到9点”
人民网	谋发展 防风险 上海农商银行全力打造便民银行
中国经济网	上海农商银行:全力打造便民银行

刊登媒体	标题
中国金融网	上海农商银行抢滩山东市场 发起10家村镇银行
金融时报	“走进来”：70余家金融便利店进驻社区与城镇 “走出去”：32家村镇银行今年布点鲁湘滇三省上海农商银行创新经营模式打造便民银行
中国金融新闻网	上海农商银行创新经营模式打造便民银行
经济日报	上海农商银行全力打造“便民银行”
金融时报	上海农商银行积极开展金融知识普及活动
新华网	普及金融知识 上海农商银行积极开展公众教育
上海商报	农商银行开展金融知识普及活动
东方卫视	银行营业延时是否可行，上海农商银行率先迈步
SMG新闻综合频道	银行营业延时是否可行，上海农商银行率先迈步
中国上海网	青浦徐泾“金融便利店”让上班族无后顾之忧
SMG新闻综合频道	巨额转账令人起疑 警银合作阻断诈骗
SMG新闻综合频道	上海社区金融便利店达百家 覆盖全市各区县
新民网	“你下班、我营业”，上海农商行金融便利店拓展至100家
新民网	上海农商行金融便利店拓展至100家
新华网	“你下班、我营业”，上海农商行金融便利店拓展至100家
金融时报	打造社区居民“家门口的银行”上海农商银行开设第100家金融便利店
东广新闻台	上海农商银行第100家金融便利店开业
凤凰网	上海农商行探路社区银行：开百家金融便利店 备战上市
中国金融新闻网	打造社区居民“家门口的银行”上海农商银行开设第100家金融便利店
新民晚报	“家门口银行”最晚21时打烊
新华每日电讯	沪“金融便利店”你下班、我营业”
新民网	上海农商行金融便利店延时服务到21点
中国上海网	“家门口银行”最晚21时打烊 上海农商银行首创“金融便利店”开满百家
上海金融网	提供延时服务打造社区性便民银行特色品牌 上海农商银行百家金融便利店亮相沪上
新民网	上海农商银行首创“金融便利店”今开满百家
新民网	上海农商行金融便利店达100家 延时服务到21点
上海金融报	提供延时服务打造社区性便民银行特色品牌 上海农商银行百家金融便利店亮相沪上