

 上海农商银行 SRCB 2009

企业社会责任报告



# 目录

- 01 我们的社会责任观
  - 发展战略
  - 社会责任目标
  
- 02 在稳健经营的步伐中实现经济责任
  - 保增长、防风险，服务“三农”和中小企业
  - 情系消费者 为客户创造价值
  - 保障权益 为员工提供舞台
  
- 14 在关注民生的视野下承担社会责任
  - 重大事件中的社会责任
  - 民生领域中的社会责任
  - 企业文化下的社会责任
  
- 24 在可持续发展的理念中践行环境责任
  - 环保政策的体现
  - 倡导环保办公
  - 现代金融工具推广
  
- 28 年度殊荣
  - 公司2009年度获奖情况



## 我们的社会责任观

### 一、发展战略

#### 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。

#### 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。

#### 阶段发展目标:

未来三年，致力于科学发展，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，逐步成长为一家公司治理完善、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。

### 二、社会责任目标

通过对客户、股东、员工、合作伙伴、社区、自然环境等利益相关者承担 responsibility 和义务，在获取合理回报的同时回馈社会，促进企业和社会的和谐与进步。



## 在稳健经营的 步伐中实现经济责任

作为一家以“三农”、中小企业和社区居民为主要客户群体的便民银行，我们深知，银行不仅仅是追求利润回报的企业，它的身体里也应当流淌着道德的血液。过去的一年，上海农商银行始终强调雪中送炭、同舟共济、银企携手、共度难关的理念；以“保增长、防风险”为基本目标，精心组织、齐心协力，取得了发展提速、风险可控的良好成绩。

## 在稳健经营的步伐中 实现经济责任

### 一、保增长、防风险，服务“三农”和中小企业

2009年，公司积极应对全球金融危机的冲击，坚决贯彻国家“扩内需、保增长、调结构”的宏观经济政策，支持上海地方经济建设，满足“三农”和中小企业融资需求。公司一直强调雪中送炭、同舟共济、银企携手、共度难关的理念；以“保增长、防风险”为基本目标，精心组织、齐心协力，取得了发展提速、风险可控的良好成绩。2009年末，公司各项贷款余额1185.39亿元，较上年末增加258.07亿元，增幅为27.83%。

公司出台了2009年信贷投向与风险政策，明确了“保增长，防风险”的信贷投向和风险政策总体要求，制定科学合理的信贷投向，在坚持对中小企业、涉农需求和个人贷款支持的基础上，把扩大内需的市、区两级重点项目作为优先介入的信贷投向。对不符合节能减排、“两高一资”行业及集团关联公司的非正常融资需求，予以限制和禁止。

### (一) 服务地方经济建设，促发展

#### 1、支持市政建设及社会事业

**支持世博园区建设。**公司2009年参加了世博园区场馆建设贷款，贷款余额4亿元；对世博配套项目南车站路改造提供了资金支持，合计授信金额超10亿元。

**支持各类交通设施改造。**2009年，公司参与了铁路金山支线改造项目，贷款余额6亿元；对上海火车站北广场周边道路改造项目提供贷款支持，贷款余额4.2亿元；对内河航道大芦线二期改造项目提供贷款支持，总金额达3亿元；对崧泽高架路项目授信2.4亿元。同时，公司对上海市轨道交通建设提供了大量资金支持，包括对轨道交通11号线南段工程建设授信2亿元，对轨道交通5号线奉贤段动迁授信5亿元等。

**支持旧区改造和经济适用房建设。**对徐汇区长桥街道动迁房项目的建设提供3.99亿元授信支持并全部发放；为徐汇和长宁区经济适用房建设提供11.72亿元授信，贷款余额达6.05亿元。

**支持农村土地流转试点。**针对全市15个首批认定的宅基地集中置换试点名单，公司推出了专门的“宅基地贷款”品种，对宅基地置换试点项目给予大力支持。

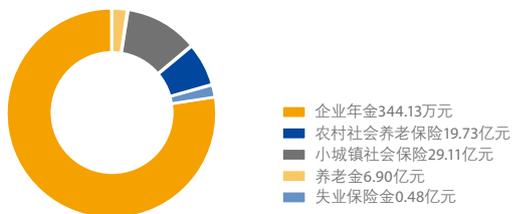
共批该类贷款8个项目共计19.53亿元，占全市该类贷款的90%以上。

目前，部分宅基地置换项目取得土地出让收益后，已逐步归还贷款。





**积极为社保提供便利，回馈社会。**公司与社保机构沟通合作，全年代理发放养老金6.90亿元，发放小城镇社会保险29.11亿元，发放农村社会养老保险19.73亿元，发放失业保险金0.48亿元，发放企业年金344.13万元。上述业务开办以来，公司几乎无偿投入相应人力及物力成本，即使在节假日期间，大部分业务也照常进行，确保各类社会保障金的及时到账。另外，公司对社保类客户均免除收取ATM跨行取款手续费，以尽量减少客户负担。



**积极代理公积金贷款，便利公众。**针对个人住房公积金贷款需求旺盛的情况，克服工作量大、客户要求高、但收益不大等不利因素，积极配合市公积金管理中心和市住房置业担保公司认真做好各项配套服务工作。为提高服务质量和效率，公司各区县分支行主要网点都开办了该项业务，设立专门通道，优化工作流程，加强对各区县公积金管理中心和住房置业担保公司的专业服务，为客户提供全方位便利。



**全年累计代理纯公积金贷款59,148笔，累计发放公积金贷款161.82亿元，比2008年增长257%，占全市公积金贷款总额的55%。**

## 2. 实现纳税与股东回报持续增长

2009年，公司面对严峻复杂的经营环境，深入学习实践科学发展观，坚决贯彻宏观经济政策，在上海市、市政府及监管部门的支持和指导下，紧紧围绕业务发展和风险控制两条主线，审时度势、积极应对，全年取得了较好的经营业绩，实现了纳税和股东回报的持续增长。公司2009年实现账面税前利润24.88亿元，较上年末增长157.56%；净资产收益率16.28%，较上年增长9.78个百分点；每股净资产3.48元，较上年末增长16.38%；年末资本净额135.83亿元，较上年末增长25.1%；股东权益较上年末增长11.86%，经营实力显著增强。公司缴纳企业所得税3.6亿元，较上年增长59.29%。公司当年度现金分红337,112千元（含税），较上年增长12.5%。

### （二）服务“三农”做强郊区，强责任

2009年以来，公司认真贯彻中央及地方政府有关金融服务“三农”政策，践行服务“三农”的社会责任，发挥支农金融服务主力军作用，在资金、服务、产品等多方面确保对“三农”的支持力度。年初，公司制定了《上海农村商业银行报告期内信贷投向与风险政策》，明确要求以支持农村副业生产，增加农民收入，促进新农村建设为主线，增加

支农贷款的介入力度，并提出优先介入农业专业化、产业化生产经营贷款，优先扶持农民从事现代农业生产经营贷款，积极支持农村基础设施建设贷款等。

截至2009年12月31日，公司“三农”贷款达254.59亿元，占全部自营贷款比例超25%。

**加强金融服务，促进农村金融生态环境建设。**为进一步贯彻落实市委、市政府加快形成上海城乡经济社会发展一体化新格局的工作部署，推进《关于本市金融支持“三农”发展若干意见》的实施，2009年7月2日，公司主办“金融支持三农专项服务”签约仪式，向光明食品、清美绿色食品等3家市级农业龙头企业以及奉贤现代农业园区等3家新农村建设单位提供融资支持。市委常委、副市长屠光绍等领导出席了签约仪式。签约仪式上，上海市农委和公司联合公布了给予重点信贷支持的上海市“第二批64户守信农民专业合作社名单”，加上“首批守信农民专业合作社”，总数扩大到100户，初具规模。

截至2009年12月31日，公司农民专业合作社贷款余额达31313万元，较年初增长11174万元，增幅55.48%。

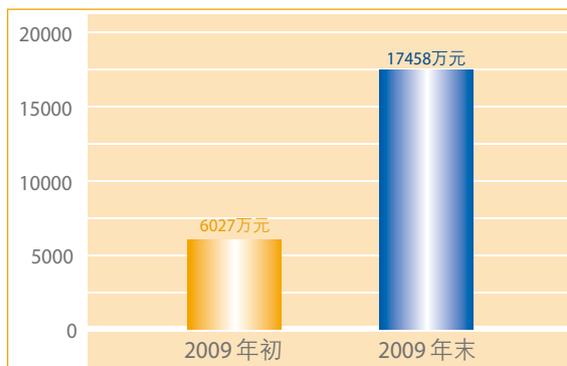
公司还在全国率先推出了家庭农场专项贷款，以信用贷款的方式大力扶持家庭农场开展农业生产。目前，已在松江区开展了相关试点工作。



**确保“三农”信贷规模，实施优惠利率。**一是加大对农业和粮食生产的信贷投放力度，全力满足农业生产的合理资金需求。信贷支农规模实施下限管理，不设上限控制，确保农业贷款增幅高于上年水平，努力提高贷款总额中涉农贷款的比例。二是对各类“三农”信贷业务实施基准及基准以下的优惠利率，降低农业和粮食生产企业及个人的融资成本。

**支持农业龙头企业，促进农业产业化建设。**公司根据市政府有关部门认定的市区两级农业产业化龙头企业名单，对企业的融资需求进行调研，专门推出与其相适应的优惠贷款利率产品，支持企业业务发展。2009年，公司对56户市区级龙头企业提供授信11.42亿元，并与光明食品、清美绿色食品等3家市级涉农龙头企业和奉贤现代农业园区等3家新农村建设单位签订了总额约10亿元的融资意向合同书。

**依托财政风险补偿机制，提高支农覆盖面。**继续依托市、区两级政府日趋完善的农业信贷风险补偿机制，加大对农民合作社政策性贷款的支持力度；与此同时，继续加大对以抵押、区县农业担保中心担保、其他第三方保证担保等方式发放的农民专业合作社商业性贷款的支持力度，以安信农保项下农民专业合作社贷款、农民专业合作社信用贷款、中投保项下农民专业合作社贷款三大专项贷款产品为支柱，形成政策性贷款与商业性贷款相互结合、互为补充的格局，努力实现对急需贷款的农户、农村经济组织的广泛覆盖。截止2009年12月31日，市财政5000万担保资金项下的三项专项贷款业务余额达17458万元，较年初增长11431万元，增幅189.66%。





#### 深化产品创新, 进一步改善“三农”服务。

一是开发“单位农村社会保险缴费卡”。与市农保中心共同推出的缴费卡, 实现了农村社会养老金的无现金化扣收, 确保了农保基金的资金安全和内控管理。2009年, 单位农保缴费卡业务在浦东、奉贤、闵行等地区得到推广, 结合个人卡折类业务, 真正做到了对农保资金收缴、保费支付一条龙服务。目前, 公司为全市9个市郊区县中的7个区提供农保业务服务。同时, 作为农村金融服务的重要力量, 公司继续做好代发镇保、农保和征地养老金业务。年内, 在浦东、南汇、崇明及奉贤等地区率先试点开展农保个人缴费业务。

二是发行涉农信用卡。为进一步提升“三农”金融服务, 公司于2009年设计发行“鑫农”信用卡。作为全国第一支支农主题的信用卡, 鑫农卡是为上海市农委与公司共同认定的“守信农民专业合作社”度身订制的信用卡产品, 以客户所获得的涉农信用额度为卡片透支额度, 供持卡人在涉农类生产经营消费中使用(例如购买生产资料、收购农产品等), 为农民专业合作社涉农类的生产经营融资提供了极大便利。

三是开发涉农理财产品。为向“三农”客户提供更为安全的投资渠道, 公司于2009年9月21日发行了“鑫意”理财鑫农2009第一期人民币理财产品, 产品类型为保证收益型理财产品, 到期年化收益率2.88%, 符合“三农”客户群注重稳健的投资特点及风险偏好, 该产品市场反响较好, 当期共募得资金4456.5万元。

四是稳健发展涉农个人贷款。公司以“涉农”概念延伸“三农”内涵, 稳健发展涉农个人贷款业务, 2009年累计发放涉农类个人贷款4亿余元。同时, 考虑到旺季分配占农民收入的绝大部分, 公司特为农村居民购房提供按年分次偿还贷款本息的优惠还款方式, 尽量使农民的收入和还款支出在时间上相匹配。

#### (三) 助推中小企业发展, 促创新

**小企业贷款持续增长。**作为一家立足上海的商业银行, 公司始终把中小企业作为优先考虑的服务对象, 重点推进中小企业房地产抵押担保贷款, 适当扩大经营良好而非采用房地产抵押担保的中小企业贷款, 支持中小企业的创业、成长和稳定发展。截至2009年末, 公司小企业房地产抵押授信余额188亿元, 较年初增长14亿元。

**业务政策向中小企业倾斜。**一是调整小企业房地产抵押授信业务、中投保担保贷款等政策性担保业务和住房置业担保业务的风险权重系数, 进一步拓宽中小企业业务空间。同时, 公司与上海市住房置业担保公司签订继续合作协议, 在双方原有合作的良好基础上, 进一步深化中小企业融资担保领域的合作内容。二是出台小企业授信业务专项考核办法和奖励措施, 提高基层支行和营销人员的工作积极性。三是对于小企业授信业务增长突出的分支行, 在贷款规模安排上予以倾斜。



**完善现有产品, 开发新产品。**一是对小企业房地产抵押授信等原有产品的业务流程进行梳理, 合理下放小企业贷款审批权限, 满足小企业对“贷款手续简”和“时间要求短”的特点。二是于年内相继开发了应收账款质押贷款、法人账户透支、票据代理贴现、票据质押授信、支票授信等一系列小企业融资产品。

在2009年小企业“金洽会”上, 公司正式推出了满足企业生命周期需求的小企业产品组合方案——“小企业鑫融计划”, 力求最大限度满足小企业多样化的融资需求。

**成立科技型中小企业融资中心。**2009年7月, 公司成立专营机构——科技型中小企业融资中心, 开发试点股权质押贷款、订单融资等创新信贷产品, 促进了科技型中小企业融资环境的改善。

10月, 公司与上海市高新技术成果转化服务中心签订战略合作协议, 搭建政府合作推进平台, 为科技型中小企业提供良好的金融服务。

**积极参与中小企业金融服务活动。**一是积极参加由上海市金融业联合会牵头主办, 人民银行上海总部、金融监管部门、浦东新区政府联合协办的上海金融业服务中小企业洽谈会, 集中展示了公司七大系列的小企业金融服务产品, 为参会小企业客户提供银行金融服务咨询, 获得广泛好评。二是组织所辖分支行参与本市促进小企业发展协调办公室举办的各区县“小企业金融服务巡回展”活动。三是参加上海银监局等主办的“上海银行业支持科技型中小企业金融服务洽谈会暨科技金融服务论坛”, 开展针对科技型中小企业的营销活动。四是积极承担节能减排社会责任, 提倡“绿色信贷”, 公司参与了上海市政府、市经信委、市合同能源管理指导委员会大力推广的合同能源管理工作, 积极开展合同能源管理项目融资, 公司科技型中小企业融资中心对上海阿尔西空调系统服务有限公司发放了上海首笔合同能源管理项目贷款, 为政府创新节能商业模式提供有力的金融支持。



#### (四) 持续加强风险管理, 防案件

**全面推行专职合规经理制度。**一是全面推行专职合规经理制度。加强专业化管理, 以“合规支持业务健康发展”为目标, 通过对业务、产品中的合规风险的识别、控制、化解, 实现合规创造价值的目标。二是继续对全行各项业务进行流程再造, 探索对前期流程梳理成果的运用。三是培育良好的合规文化。通过对合规部人员、全行合规人员和全体员工三个层次的合规培训, 培育每个员工的自觉合规意识。四是规范法律行为, 减少和降低公司的法律风险。

**完善风险管理。**一是“保增长、防风险”。根据宏观经济形势与政策变化, 调整优化信贷政策, 科学引导信贷投向, 全面开展2000万元以上公司贷款授信风险专项检查, 逐户落实风险控制措施, 夯实了贷款管理基础。风险主管委派制试点成功, 增强了信贷制度政策的执行力。二是完善市场风险和流动性风险管理机制, 推进资产负债管理系统建设, 开展压力测试研究。流动性比例、核心负债依存度、流动性缺口率、人民币超额备付金率等指标均控制在监管要求范围内。三是健全操作风险管理架构, 明确了操作风险及合规风险报告程序和路径。加强与监管机构互动, 完善信息反馈与内控整改纠错机制, 加大合规支持业务创新力度。持续开展流程体系文件的编写和评估, 推出了储蓄、现金业务手册。

**强化内控管理。**一是进一步厘清董事会、监事会和高管层的职责边界，逐步完善规范运作、分权制衡的治理机制。二是进一步明确各级机构在本行内控体系建设中的职责，推行会计主管委派制、风险主管委派制、合规经理专职化、审计垂直管理试点，逐步构建多层次、专业化的风险防控体系。三是制定或修订了内控考核办法、案件防控考核办法、违规违纪行为处理规定，不断加强考核对内控管理的促进作用。四是加强与监管机构互动，完善信息反馈与内控整改纠错机制。五是按照“规范、强化、提升”三个层次的工作要求制定案件防控三年规划并组织实施，层层签订案件防控目标责任书，认真开展“回头看”深度排查，大力开展宣传教育，将案件防控责任落实到每个单位、每个员工。



## 二、情系消费者 为客户创造价值

### (一) 拓展城区，布局网点

根据网点优化调整发展要求，公司对网点进行了有序调整。2009年，公司共完成网点调整47家，其中，新设网点7家，迁址网点16家，迁址更名网点9家，终止营业网点6家，降格网点9家。

2009年，公司在做强郊区的基础上，加大拓展城区力度。组建静安、卢湾支行，填补了公司在中心城区网点布设的空白点。组建滨江支行，解决总部搬迁后营业部与总部办公分属两地带来的问题。在2010年，将实施对五角场支行的分设，组建虹口、杨浦、闸北支行，实现“一区一支行”的网点布局架构。



## (二) 创新业务, 便捷客户

### 1、新产品开发

**单位农村社会保险缴费卡。**根据《上海市人民政府办公厅关于转发市财政局等三部门制订的〈上海市社会保险基金财务管理办法〉的通知》(沪府办发[2006]34号)的文件精神,为配合市农保中心有效落实对农村社会养老保险的管理,实现无现金方式缴费,提高农保基金的管理效率,公司与市农保中心共同开发推出“单位农村社会保险缴费卡”。

**公务卡。**公司与各区县财政局及预算单位加强合作,开发了借助国库单一账户系统,通过预算单位国库单一账户的授权支付方式实现公务消费报销的公务卡产品。

**上海旅游卡。**作为服务世博的实事项目,公司推出了拥有100多家特色优惠商户的银联单币种旅游信用卡,大大提升了公司的知名度。

**鑫风卡。**公司为解决本市公车管理和特定人群公务交通补贴改革设计开发,具有动态额度调整、特定商户消费、控制取现功能的信用卡。目前已在长宁区成功实现试点,将辐射到其他中心城区,成为上海市公车改革的专用卡。

**商务卡。**作为公司第一张商务信用卡,是以企事业单位为服务对象,为其差旅、采购等商务活动提供支付便利,全面满足单位财务管理需求,具有刷卡消费、转账结算功能,但不能提取现金的人民币贷记信用卡。

**安信农保项下农民专业合作社贷款。**公司在市金融服务办、市农委、市财政等政府部门的支持指导下,将工作重点放在对农民专业合作社的金融服务上,与安信农保联手创新了小额信贷保证保险项下的农民专业合作社贷款业务(即安信农保项下农民专业合作社贷款)。以安信农保的小额信贷保险保单作为公司贷款的第二还款来源,拓宽了农民专业合作社贷款担保渠道,将贷款资金与合作社的农业生产活动结合在一起,拓展了支农金融服务工具。

**非上市公司股权质押授信业务、订单融资业务。**公司通过大量市场调研,突破传统业务模式,积极开发适合科技型中小企业特点的信贷产品。针对大部分科技型中小企业轻资产,缺乏银行认可的可抵押资产的特点,开发了非上市公司股权质押授信业务、订单融资业务两个创新信贷产品,该两个创新信贷产品推出以后受到科技型中小企业的良好评价和欢迎。





## 2、新业务推广

**双向POS业务。**为解决当前农村经济中存在的支付结算不畅，农业合作社和农民之间收购资金结算量大、笔数多、现金支付繁琐、交易地点分散的问题，公司于2009年推出双向POS业务，以公司POS业务处理平台为基础，以固定电话线路或无线通讯网络完成数据交换，使机具不但可以在有电话线路的固定场所进行交易，而且可以在无线网路覆盖的地区接受公司银行卡的刷卡资金转账等交易，实现了POS机具随身携带，随时随地完成公司账户与个人借记卡账户间的资金转账。移动双向POS的运用，免除了以往农产品收购流程中现金管理的后顾之忧，满足了企业对支付工具易于携带、无现金交易、流动性强、资金即时入账的要求，是公司深入本地经济，切实掌握农村经济支付特点后，提出的一套行之有效的解决方案，是建设新农村“现代化支付之路”上的一次有益探索。

**“小企业鑫融计划”。**作为一家以服务中小企业和社区居民为特色的区域性便民银行，2009年，公司推出“小企业鑫融计划”。该计划充分结合企业的生命周期、信用等级、行业特征等多项因素，灵活运用以小企业房地产抵押授信为主、其他金融产品为辅的产品组合，为各类小企业客户提供差异化和精细化的服务，满足企业在不同发展



阶段中多样化和个性化的金融需求，从而增强了客户对公司的依存度、增加了产品的交叉销售、提高了公司的市场竞争力，实现银企双赢的目标。

**二手房贷款直通车业务。**2009年，公司联合其他房产网站，共同推出集二手房买卖交易、贷款增值服务为一体的综合性、一站式服务业务。该业务提供从交易环节的发布房源、查询房源、达成交易，到贷款环节的验房评估、资金监管、办理过户、抵押登记、发放贷款等二手房买卖所需的贷款服务。





### (三) 提升科技, 完善系统

**建立短信服务平台。**为客户提供账户信息短信通知服务, 并进行个人网银交易验证码的发送。短信平台的建立将为客户提供更为全面、便捷的服务, 及时了解账户信息, 保证交易安全。

**引入网银证书预植系统。**为解决目前不同版本网银业务, 存在不同证书申请流程的现象, 公司引入CFCA网银证书预植系统, 以统一USBKEY的管理和操作。预植证书系统兼顾了网银证书使用的便利性和安全性, 由用户在银行网点领用, 无须自行下载证书, 做到了即领即用。

**试点新版国际收支申报系统。**新版国际收支统计监测系统主要是实现国际收支申报的数据采集、综合查询和统计分析等业务功能。为了积极配合外汇局做好“新版国际收支申报系统”的试点准备, 公司在保留自身业务系统相关业务功能的前提下, 由科技信息部开发、测试了国际收支申报银行接口程序, 并于2009年11月下旬正式投产运营, 进一步缩短了企业客户国际收支申报的时限。

### (四) 完善客服, 提高水平

**开设7×24小时英语专席。**为了全面提高服务质量, 迎接世博会, 更好地为外籍客户提供全方位服务, 客服中心设立了7×24小时不间断英语服务, 并建立咨询投诉绿色通道, 确保各类投诉及时受理和回复。

**完善电话银行功能。**不断丰富电话银行业务品种, 新增储蓄国债(电子式)电话银行功能、人工坐席系统银企对账单催收等业务操作功能。

**建设客服灾备系统。**自建客服灾备系统, 增强公司自行处理客服中心突发事件的主动性和应急处理能力, 并进行灾备演练, 提高了各岗位人员应急处理的熟练程度。





### 三、保障权益 为员工提供舞台

#### (一) 强化激励机制, 启动人力资源改革

为建立市场化的、具有竞争力的人力资源管理新体制, 为员工实现个人价值提供更广阔的舞台, 为企业提供新一轮发展所需的人才支撑, 公司于2009年6月启动人力资源管理综合改革工作, 改革主要包括三个方面: 通过构建行员等级岗职体系, 拓宽员工职业发展通道, 鼓励各类人才成长; 通过完善绩效考核体系, 打破平均主义, 强化激励约束机制; 通过调整薪酬分配体系, 加强薪酬分配的激励性, 有效提升人力资源管理成效。

#### (二) 健全职代会制度, 发挥职代会作用

2009年, 公司职代会运作正常, 作用明显, 有力地推进了企业的民主管理。公司结合自身情况, 继续实施工会会员代表大会和职工代表大会两个代表大会合一的简洁高效的组织体制。2009年, 共召开总行职工代表大会1次, 讨论修改并审议通过《上海农村商业银行员工违规违纪行为处理规定》以及相关工作报告和考核办法, 选举产生第二届董事会职工董事和第二届监事会职工监事。同时, 积极参与人力资源部组织的干部年度考核, 充分发挥职代会的民主监督作用, 开展合理化建议活动, 凝聚员工智慧。

#### (三) 规范劳动合同管理, 构建和谐劳动关系

2009年, 公司更新修订了员工劳动合同文本, 进一步规范了劳动合同的内容、劳动合同签订和续签的程序, 加强了对劳动合同的管理, 切实保障员工利益。







## 在关注民生的 视野下承担社会责任

在国庆60周年、世博筹备、灾后援建、国际金融危机、银行业改革深化等一系列事件浓墨重彩的2009年，上海农商银行注资助智，援建都江堰；送情送暖，帮扶薄弱村；支持“三农”，助推中小，服务社区，参与世博，一如既往地恪守企业社会责任。

## 在关注民生的视野下承担社会责任

### 一、重大社会事件中的社会责任

#### (一) 全力应对国际金融危机

2009年,受美国金融危机持续影响,世界经济出现普遍下滑。受影响波及,我国出口下降,部分进出口企业经营面临严峻形势。在此期间,公司毅然承担起银行企业社会责任,针对金融、经济危机的传导路径和特征,专门对公司受影响的贷款企业进行全面排摸,详细了解其生产和经营状况,为其提供有针对性的建议和行之有效的融资方案,帮助企业渡过难关,同时也有效遏止了公司相关信用风险的明显上升。在坚守风险控制底线的前提下,加大信贷投放力度,新增自营贷款173.91亿元,有力地支持了实体经济增长。继承和发扬公司自身的服务传统,加强对经济、民生领域薄弱环节的金融支持,“三农”贷款达254.59亿元,占全部自营贷款比例超25%,特别是农民专业合作社贷款增长1.1亿元,增幅55.48%。中小企业贷款达615亿元,其中中小企业房地产抵押授信余额188亿元,逆势增长8%。

为应对金融危机对我国经济发展的持续影响,中央围绕“保增长、扩内需、调结构”的目标,采取了积极的财政政策和适度宽松的货币政策,使经济运行出现了积极向好的变化。公司作为人民银行公开市场操作一级交易商,认真履行自身职责,积极参与公开市场操作,全年累计承销央行票据46期,券面金额603.70亿元;参与公开市场正回购操作1次,金额0.50亿元。此外,作为财政部记账式国债、凭证式国债及储蓄国债(电子式)承销团成员,以及国家开发银行、中国进出口银行和中国农业发展银行的金融债承销团成员,公司积极拓展分销渠道,全年累计承销金额逾300亿元,为应对危机过程中的宏观政策落实和经济发展提供了资金支持。

为增强经营实力,提升金融危机中的抗风险能力,公司于2009年12月2日,首次在全国银行间债券市场成功发行了15亿元次级债券,补充附属资本。此次次级债券的成功发行,标志着公司补充资本、优化资本结构的尝试取得了新的突破,也为公司继续深化体制改革,提升盈利能力,改善资本回报水平和新一轮的发展打下了坚实基础。

#### (二) 庆祝新中国成立60周年

2009年国庆是新中国成立60周年大庆,为确保建国60周年庆祝活动安全顺利进行,营造喜庆、祥和、平安的良好环境,公司贯彻落实上级党委和监管部门有关要求,全行上下高度重视、充分准备,在国庆期间加强安全保卫,维护金融和社会稳定,向客户提供优质的金融服务,确保了全行节假日期间工作的正常开展。



一是开展国庆安保工作的宣传教育工作，落实国庆期间的具体安保整改工作措施。加强营业网点保安人员的管理，提高大堂保安值勤工作质量，确保营业网点经营秩序安全。根据国庆60周年安保工作要求，修订完善各类应急预案和制度，全面开展应急演练活动，提高营业网点对突发事件的处置能力。开展全行信息系统安全检查工作，向关键服务供应商购买关键时段重点保障服务，确保国庆60周年期间公司信息系统安全、稳定运行。认真组织部署国庆期间的安全保卫值班工作，确保节日期间的安全。

二是进一步畅通信访渠道，加大矛盾纠纷排查化解力度，对全行可能影响社会与金融稳定的问题和隐患，逐一落实责任，着力消除化解。全行各级领导和党团组织深入基层、深入一线，了解群众需求，落实帮困措施，确保困难和退休人员过一个欢乐、祥和的节日。

三是在节日期间保证充足的营业网点对外营业，进一步规范业务流程，提高服务质量和效率，为客户办理各类业务提供便捷、优质服务。

此外，公司于2009年10月17日在上海音乐厅举办了以“庆国庆、迎世博”为主题的职工专场音乐会。整场演出包括多种艺术表现形式，规模宏大，表演精美，陶冶了职工情操，丰富了精神生活。



### （三）加强迎世博金融服务

**推进公司网点建设。**一是按照《上海农村商业银行视觉形象识别手册》的标准更换全行300多个网点的门头灯箱，进一步美化网点外观；二是对130多个网点实施装修、迁址和改建工作，提升服务硬件规格；三是组建静安、卢湾两个中心区域支行，新开12家市区自助银行，填补服务空白区域；四是扩大自助机具布放，新开通ATM机具238台，多媒体自助终端63台，便利世博金融服务。

**深化迎世博金融服务。**一是加大世博网点金融服务检查力度，重点检查世博区域网点；二是加强网点窗口服务培训，切实提高服务质量；三是在世博区域网点增配大堂经理，提升服务标准；四是制定《营业网点服务规范手册》，组织员工认真学习；五是加强客户投诉管理，进一步明确投诉处理职责和时效。

**积极参加迎世博活动。**为响应迎世博“三五”集中行动，公司积极参与了2009年5月5日由市金融文明办联合人民银行职能部门组织的“反假币社区行”活动，承担了8个居民社区的反假币金融消费者教育工作，为金融知识普及及尽到自己的责任。参与迎世博百日文明集中行动，开展以“文明在我脚下”、“清洁家园”等为主题的志愿服务工作。

**着力改善支付环境。**截至2009年底，公司共开办拥有个人外汇业务的网点25个。



## 二、民生领域中的社会责任

### (一) 立足社区便民银行

公司为方便客户，解决上班族下班后无法获得金融服务的矛盾，开设金融便利店，实行错时或延时服务，受到了附近居民的好评。

2009年，金融便利店和周边街道、居委建立良性互动，围绕“宣传普及金融知识、服务百姓生产生活、共建和谐社区环境”等主题开展金融服务活动。

公司在徐汇漕溪路、闵行龙柏和南汇人民东路3家金融便利店的储蓄、个贷、理财等个人金融业务较2008年取得了长足进步，初步实现盈亏平衡，总体运营良好。

### (二) 弥补郊区金融空白

公司始终坚守在远郊地区的服务阵地，尽管位于这些地区的部分网点经济效益低下，运营维护成本高，但为满足远郊居民的金融服务需求、防止出现金融服务空白点，公司继续保留了这些营业网点，如青浦区小蒸、莲盛等地，提供日常金融服务。公司以实际行动承担社会责任，得到当地政府和广大百姓的广泛认可。

2009年2月18日，公司与崇明县5家企业法人联合组建设立了本市首家村镇银行——上海崇明长江村镇银行隆重开业。公司积极发起组建村镇银行，是深入贯彻和落实市委、市政府要求，进一步支持新农村建设，加快本市农村金融机构创新，积极探索自身发展模式的集中体现。公司将以自身在管理模式、技术平台、业务流程、产品开发、人才引进等方面的经验，给予崇明长江村镇银行以支持。





### （三）普及社区金融知识

积极参与送金融知识下乡活动。2009年9月，公司积极参与由上海市金融青工委，团市委地区部等单位主办的“牵手小额贷款，放飞成功梦想——2009送金融知识下乡主题活动”，并主动与团市委推荐的郊区创业青年代表签定金融服务意向书，全力满足郊区青年创业立业融资需求，营造良好的郊区创业融资环境，并为社会主义新农村建设注入新的活力元素。公司还在活动现场为出席活动的创业青年、团干部提供了小额信贷产品介绍、融资政策解读、个人理财咨询等金融咨询服务。

积极参与“2009上海银行业公众理财投资教育系列活动”。为引导投资者树立健康、正确的投资理念、进一步将投资者教育工作推向深入，积极参与“2009上海银行业公众理财投资教育系列活动”。结合自身情况于2009年8月29日-30日开展了上海银行业公众理财投资教育系列活动及金融服务下乡活动。

### （四）热心公益慈善活动

积极投身汶川大地震的灾后援建。一是对地震中损毁的网点进行援建，计划用3年时间累计投入1000万，专项用于都江堰联社部分受损严重营业网点的恢复和重建；二是2009年成功受让一笔都江堰市农村信用联社10年期公共基础设施项目建设贷款，金额2.90亿元，有利促进了当地民生工程的建设；三是慰问都江堰农信联社困难职工，送去慰问金10万元；四是协助都江堰农信联社开展员工培训，开展2期客户经理培训班，共培训20人。

扶贫帮困，送情送暖。由市金融工委牵线搭桥，与原南汇区宣桥镇光辉村结成帮困对子，援助该村公共基础设施建设，改善村容村貌，累计投入20万元，为经济发展薄弱村送情送暖。

积极支持上海社会治安综合治理和平安建设，弘扬见义勇为精神，继续履行从2007年至2011年底，连续五年向上海社会治安综合治理委员会办公室“见义勇为专项经费”每年捐赠50万元人民币的协议承诺。



### (五) 开展公民征信教育

为做好世博支付环境建设工作，进一步提高市民的用卡意识和信用意识，推进本市银行卡产业的新一轮发展，2009年6月20日，公司参与了由中国人民银行上海总部、上海市经济和信息化委员会、上海市银行同业公会共同组织的“2009年度上海市迎世博暨庆祝建国60周年银联卡有奖用卡活动”，在活动当天展示了公司信用卡的最近产品，向市民宣传了信用卡的用卡知识，受到了有关领导与参观客户的一致好评。



2009年10月24日，公司响应人民银行“普及征信，提高社会信用意识”的要求，在全辖各网点开展了为期一周的以“珍爱信用记录，提高信用意识”为主题的征信知识宣传周活动。宣传周期间，公司各营业网点通过滚动播放宣传条幅和宣传视频光盘、张贴宣传海报、摆放和发放宣传折页、开展现场咨询等方式解答客户的征信问题，宣传征信知识，取得了良好的社会效果。此外，公司还将《百姓征信知识问答》刊登在门户网站上，以便客户下载学习。

### (六) 开展反洗钱反假币宣传

结合大型元宵宣传活动，开展反洗钱宣传专项活动。通过下发人行行的《反洗钱知识AML一点通》宣传手册、设摊咨询、电子显示反洗钱标语等形式，营造良好的抵制洗钱氛围，有效推动了全社会共同打击抵制洗钱活动，整个宣传活动中，共设置16个宣传点，发放2000余份宣传手册。

依托5月份的大型反假宣传活动，将反洗钱知识给合在反假知识宣传中一起向社会公众大力宣传，通过对反洗钱知识的宣传活动，提高了社会公众对抵制洗钱工作重要性的认识。



喜迎世博，推动社区反假宣传教育活动。公司积极响应上海市金融系统文明办、人行上海总部、东方社区信息苑推出的“反假币社区行”活动，于2009年5月5日在宝山、奉贤、嘉定、金山、青浦、南汇、浦东、松江等社区开展“喜迎世博，反假币社区行”活动，推动了反假货币技能的社会普及，深受广大社区居民的喜爱。此外，公司与岳阳街道、怡祥居、钟楼新村、淞南四村居委会互动，共同创建定点反假货币宣传站，推动反假货币宣传长期扎根社区。

不拘形式，开展灵活多样的反假货币宣传活动。公司本着“从维护最广大人民群众利益出发，着眼城镇，面向农村，以点带面，稳步推进”的原则，在所辖各营业网点的营业厅内摆放反假宣传手册、张贴反假宣传画，引导城乡市民共同爱护人民币。用“一看、二听、三摸”等方法，使市民基本掌握简易识别方法，了解反假币常识及国家有关人民币管理的政策法规。各分支行根据自身特点，结合节假日营销、敬老日宣传等时间节点，发放反假币宣传手册、举办反假币宣传咨询、进行现场识别，开展了一系列灵活多样的反假货币宣传活动。



#### （七）大力招收新员工，扩大就业

2009年，在国际金融危机的影响尚未完全消除和高校毕业生数量再创新高的情况下，大学生就业问题依然备受社会各界的关注。公司响应国家和政府的号召，勇于承担企业社会责任，克服困难，结合业务发展、网点布局等自身特点，进一步加大了应届毕业生招聘力度，招收了各类院校的大学毕业生200余人。



### 三、企业文化下的社会责任

企业文化建设是培育企业精神、形成企业核心竞争力的重要载体和有效手段。2009年，公司坚持以人为本，积极探索便民银行发展道路，以建设和谐企业为目标，促进和谐社会建设。

#### (一) 形式多样的员工培训

**启动E-learning电子培训平台。**于2009年5月正式上线的电子培训平台为全行员工培训开拓了一种全新的培训渠道。全年完成《会计人员职业操守》、《世博英语》、《合规知识问答》、《个人结售汇业务培训》、《财务报表分析》、《金融市场与产品》等19门课件的制作和上线培训，总计学时75课时。全行共有3167名员工参加了网上课程学习，人均选修课程4.39门，人均网络学习时间达11.89小时。

**深化金融服务类培训。**根据迎世博金融服务要求，公司积极推行涵盖世博柜面英语、柜面手语服务技能、世博网点窗口服务质量、世博网点内勤行长服务管理、大堂经理网上系列培训、个人结售汇培训、贸易融资培训、外币防伪培训等内容的世博培训计划，全面提升全行员工的金融服务能力与水平。与此同时，公司高度重视市银行柜员职业技能鉴定项目，全年有1517人报考银行柜员四级鉴定，实际应考1387人。其中，137名员工通过四级鉴定，13名员工通过三级鉴定。

**强化案件防控培训和教育。**2009年，公司将“案件防控”列入年度培训重点，多层次开展合规培训。利用传统面授培训的方式，针对管理、信贷、审计监察等岗位的干部员工开展案件防控专题培训与讨论。在新入职员工培训中，也加强了职业道德教育和合规培训。组织全行范围的合规类考试，全行会计人员职业操守网上考试应试率达99.45%，合格率达98.99%，全行4680人参加案件防控知识网上考试，合格率达99%。

**举办业务岗位培训。**针对业务条线的员工，2009年，公司举办了风险职业经理研讨班、理财客户经理、二级支行行长内勤行长等培训，促进员工业务素养的不断提升。针对总行中层管理人员，公司利用社会优质培训服务的机构和师资，形成了“行内组织脱产集中研修培训或讲座+年度组织读书、品书、交流活动+参加上海干部培训中心组织的双休日专题讲座”等年度系列培训方案。针对后备人才和新入行员工，公司通过轮岗培训、岗位见习、交流锻炼等培养模式，不断加强员工理论知识素养和岗位实务能力，促进员工队伍建设。针对理财客户经理，公司举办了4期36课时的课堂、网络等形式培训班，培训内容包括基础理财规划、金融市场和产品、市场分析、客户开发与维护等。



## （二）丰富多彩的企业文化活动

2009年，公司举办了以“庆国庆、迎世博”为主题的第二届职工文化艺术节。开展了职工专场音乐会、舞蹈专场比赛、插花比赛、摄影比赛、书法绘画比赛等一系列员工参与度高、艺术形式丰富的活动，参与人数接近2000人次，丰富活跃了公司员工的文化生活，展现了公司企业文化建设的丰硕成果。

公司积极参加上海金融系统组织的龙舟比赛、篮球比赛、游泳比赛，参加在社区街道举办的“周周演”活动和消防综合演练，展现了良好的社会形象。



## （三）关心员工，增强企业凝聚力

关心青年员工。2009年，公司团组织开展丰富多彩的青年活动，增强企业凝聚力，促进青年员工发展；召开青年员工座谈会，了解青年员工思想，激励青年员工成才；召开青年员工家长座谈会、开展家访活动，促进青年员工健康成长。

关心困难职工。每逢过年过节、严冬酷暑，各级领导经常下基层慰问员工，关心员工的工作与生活情况，解决员工困难，使员工真正感受到农商行大家庭的温暖。元旦春节期间公司共慰问335位职工并发放慰问金。

公司还组织开展重阳节和中秋节联谊活动，为退休职工和单身职工送上温暖。





## 在可持续发展的 理念中践行环境责任

节约资源、杜绝浪费、保护环境、维护生态，是全社会大力倡导的一种美德、一种责任、一种理念。上海农商银行致力于构建绿色银行，一则倡导节能减排从身边做起，二则善用金融资源大力推行绿色信贷。

## 在可持续发展的理念中践行环境责任

### 一、环保政策的体现

#### 1、信贷政策

在经济金融形势较为复杂、企业经营环境尚未好转的背景下，公司积极根据国家产业政策、环保政策和公司信贷投向政策，以科学、合理的发展速度推动业务发展，禁止向不符合“节能减排”要求的企业贷款，对“高污染、高能耗、高投资”行业，对已列入政府“节能减排”重点名单的企业，予以贷款禁入，存量贷款加快退出。

#### 2、项目实例

基于以上对环保、节能项目的信贷政策，公司积极参与本市相关太阳能光伏发电、太阳能电池片以及河道环境综合整治等大型项目，旨在提高能源利用效率，保护城市环境，减少温室气体排放，促进全市节能环保工作的推进。

晶澳太阳能，2008年晶澳太阳能销售额为55亿人民币，全年电池片出货量达到277MW，位列全球电池片制造商前十，中国电池片制造商前三位。公司为其提供了1.2亿元的融资性保函，帮助企业在光伏发电设备更好的发展。

上海艾郎风电科技发展有限公司注册成立于2007年12月，2010年艾郎三期完工后将形成12条生产线，年产800套(120万MW 配套能力)，年销售额为10亿人民币的生产规模，公司为其提供了1000万元的信贷支持，保证了企业

的部分流动资金需要，同时公司正在着手加大对该企业的支持力度。

发放上海市首笔合同能源管理项目融资。2009年10月30日，公司向上海阿尔西空调系统服务有限公司发放本市首笔合同能源管理项目融资145万元。合同能源管理作为国际上一种先进的能源管理模式，是一种全新的节能服务机制，以减少的能源费用来支付节能项目全部成本，既能降低企业运行成本，又能提高能源利用效率。

### 二、倡导环保办公

2009年5月，公司针对原有总行机关办公条件相对局促，导致部分业务部门只能在总行大楼以外分散办公的局面，通过慎重选址，将总行机关整体搬迁至浦东新区，并在新址装修过程中始终遵循节俭环保的施工原则，突出办公区域的功能和实效。搬迁后，总部机关实现了集中办公、统一管理，包括行政管理、系统运营维护等各类办公资源得到了有效整合，进一步提高了资源运用的科学性和实效性。

另外，公司继续扩大网络协同办公系统的使用范围，进一步强化和延伸系统功能，优化系统性能，使无纸化办公理念深入全行各个办公领域，全年网上收发流转各类文件5000余件，在提高行政办公效率的同时，节约了大量用纸和打印、复印资源。





### 三、现代金融工具推广

公司个人网银于2009年12月25日正式上线，主要功能有账户信息查询、定期存款、汇款、公用事业费缴纳、手机充值、购买基金理财产品、信用卡还款、客户服务等。其最大亮点是采用了国内领先的“双渠道、双因子”安全认证措施，进一步加强了网银资金安全。

个人网银的上线运行，标志着公司第一轮的电子银行发展布局初步完成，并实现了五个“第一”：

一是国内首家全面引入、广泛应用“双渠道、双因子”网上银行认证技术的银行机构；

二是国内首家实现网上银行与农信系统汇款不落地处理的银行机构；

三是全国首家提供网上银行预值证书功能的农村合作金融机构；

四是全国首家提供全方位网银服务（含个人、企业、信用卡网上银行、大众版、专业版）的农村合作金融机构；

五是全国首家实现电子银行渠道全面集中管理的农村合作金融机构。



# 年度殊荣

公司2009年度获奖情况



## 年度殊荣

### 公司2009年度获奖情况

	主办机构	奖项	类别
	中央国债登记结算有限责任公司	2009年度优秀结算成员	金融服务类
	全国银行间同业拆借中心	2009年度全国银行间市场交易量100强	
	中国银行业监督管理委员会上海监管局	2009年度金融市场监测评比三等奖	
	中国银联	2009年度上海地区银联卡业务优秀奖	
	中国人民银行上海总部	中资法人银行金融机构金融统计工作考核评比一等奖 利率监测报备工作优秀机构 上海市2009年度支付清算业务质量考核综合奖第一名 第五届反假货币技能比赛人民币反假团体第三名、外币反假团体第三名	
	中国人民银行上海分行	2009年度储蓄类国债统计分析工作考核二等奖	
	国家外汇管理局上海分局	2009年度上海国际收支申报工作一等奖 2009年度上海结售汇统计工作二等奖	
	中国企业报社、中国企业研究中心	入选中国企业社会责任榜100强，荣获“2009中国社会责任优秀企业”称号	其他类
	《银行家》杂志	2009中国金融营销奖评选活动中荣获“2009年度最佳企业社会责任奖”	
	上海团市委	上海金融青年迎世博服务才艺大赛优秀组织奖	
	上海市人力资源和社会保障局、上海市总工会、团市委等	2009上海市职业技能竞赛活动优秀组织奖	
	2009年英国《银行家》杂志“全球1000大银行”排行榜	按一级资本排序，排名全球第340位；在入选的国内商业银行中排名第17位	银行排名



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



 上海农商银行 SRCB

地址：中国上海市浦东新区银城中路8号15-27楼

电话：86-21-38576666

传真：86-21-50105085

<http://www.srcb.com>

欢迎致电24小时客服热线 021-962999  
或登陆网站 [www.srcb.com](http://www.srcb.com)