

 上海农商银行 SRCB 2010
企业社会责任报告



报告概况

所提信息的报告时间

2010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

2010年4月

报告周期

每个财务年度

报告发布情况

连续第4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

上海农村商业银行股份有限公司及其分支机构

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

报告以中文、英文两种文字发布，理解发生歧义时，以中文文本为准

报告印刷用纸

环保纸张

联系方式

上海农村商业银行股份有限公司董事会办公室

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

\ 01 我们的社会责任观	04
公司基本情况简介	
年度殊荣	
公司治理	
公司社会责任理念	
\ 02 我们的经济责任	12
支持国计民生	
大力服务三农	
助推中小企业	
维护金融安全	
优质金融服务	
推进金融创新	
\ 03 我们的社会责任	36
员工成长舞台	
普及金融教育	
弘扬志愿精神	
公益回馈社会	
\ 04 我们的环境责任	46
打造低碳银行	
构建绿色金融	
\ 05 来年展望	52
\ 06 社会责任公开信息索引	54

我们的社会责任观

公司基本情况简介

年度殊荣

公司治理

公司社会责任理念

/01



公司基本情况简介

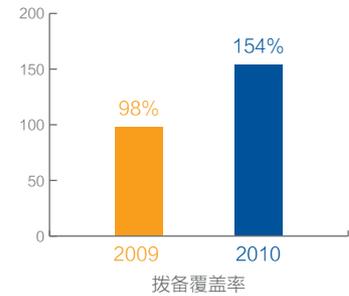
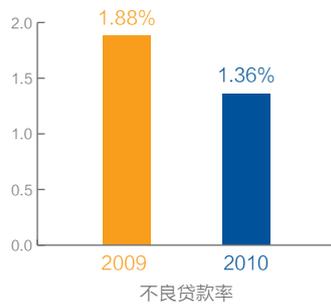
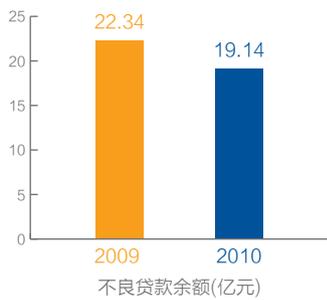
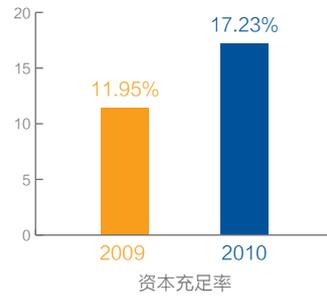
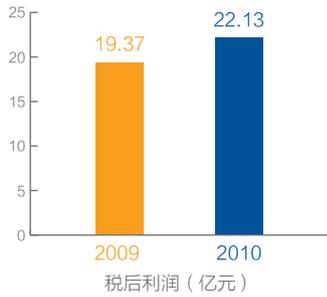
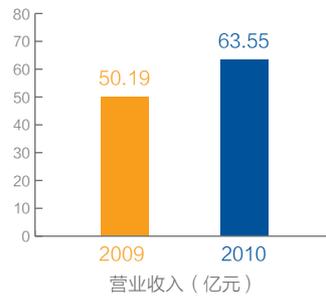
上海农村商业银行股份有限公司(以下简称“上海农商银行”)成立于2005年8月25日,是在有着逾50年历史的上海农村信用社基础上整体改制成立的股份制商业银行。目前公司注册资本为50亿元人民币,营业网点约330家,员工总数近5000人。

截至2010年末,公司总资产达2513.29亿元,各项存款余额2109.94亿元,各项贷款余额1412.13亿元,实现拨备前利润35.73亿元。据英国《银行家》杂志统计,按一级资本排序,在2010年度全球1000家大银行中,公司排名第339名,跻身全球银行500强;在国内所有入围银行中,排名第19名。

公司以“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”为战略目标,坚持以“三农”、中小企业和社区居民作为主要客户群体,发挥特色优势,调结构促发展,防风险严管理,抓服务树形象,强基础推改革,全面提高经营管理水平和市场竞争力,努力把自身建设成为一家服务大众、贴心周到的便民银行。



经营业绩



年度殊荣

评奖机构	奖项名称	类别
 上海银监局	2010年上海银行业公众教育服务日活动二等奖	社会责任
中华慈善总会、中国企业报社、中国外商投资企业协会等	2010中国社会责任优秀企业	
中国银行业协会	全国农合机构服务三农和支持中小企业优秀奖	
 中国人民银行上海分行	2010年度上海市支付清算业务质量考核综合奖第二名	金融服务类
中国人民银行上海分行	2010年度上海市企业征信系统建设工作考核评二等奖	
中国人民银行上海分行	2010年储蓄国债统计分析报告综合评比二等奖	
中国人民银行上海分行	2010年上海市征信知识宣传周先进集体（综合）	
 中国金融认证中心联合各成员单位	农村信用体系宣传先进集体（单项）	
中国银联	2010年区域性商业银行网上银行“最佳网银安全奖”	
中国银行业协会	2010年度上海地区银联卡业务“杰出奖”	
上海市银行同业公会	全国十佳示范网点、世博金融服务优秀集体	
上海银监局	上海百佳示范网点	
上海银监局	世博金融服务工作先进集体	
中债公司	上海世博支付环境建设先进集体	银行排名
中债公司	2010年度优秀中债估值成员	
外汇交易中心	2010年度全国银行间债券市场优秀结算成员	
外汇交易中心	最具市场影响力奖	
英国《银行家》杂志	按一级资本排序，在2010年度全球1000家大银行中，上海农商银行排名第339名，跻身全球银行500强；在国内所有入围银行中，排名第19名。	银行排名
外汇交易中心	2010年度银行间本币市场交易100强	



公司治理

2010年,公司以先进上市银行为标杆,借鉴吸收成熟银行公司治理经验,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,推动我行可持续发展。

一、推进战略实施

2010年是本行实施新三年发展规划的开局之年。公司董事会全面、准确把握经济金融形势和市场变化,加强战略管理和指导。一是持续推进资本管理、业务规划、风险战略、科技和人才等发展规划逐项落地。各分支行制定并实施了贯彻落实总行新三年发展战略的具体措施。二是督促落实“一年拓展城区、两年走出上海、三年奠定上市基础”的战略规划,确保三年规划按时到位。先后完成中心城区“一区一行”的机构布局,布设30家金融便利店,实现“一年拓展城区”的规划。获准筹建嘉善、湘潭、昆山支行,提前实现“两年走出上海”。三是通过推进实施重大资产置换,顺利完成增资扩股,成功清收巨额不良资产,推动业务结构转型,全面启动新一代银行系统和数据库建设,圆满完成市场化选聘高管,不断壮大人才队伍等重大战略性工作,逐个化解制约本行发展的瓶颈问题。

二、强化风险管理

一是对接新三年发展战略,确定与本行实际和业务发展相适应的风险管理战略。二是研究风险管理架构调整方案,推动全行风险管理架构调整,实现风险管理、授信审批和资产监控三项职能的分离。三是加强风险偏好和风险限额管理,提高识别、计量、监测和控制各种风险的能力,着力推动建立多层次的制度体系,提升风险管理技术水平。四是关注内控状况,加强案件防控。五是严格落实年度外部审计,提高财务成果的可靠性,真实反映业务经营和风险控制成果。

三、完善公司治理

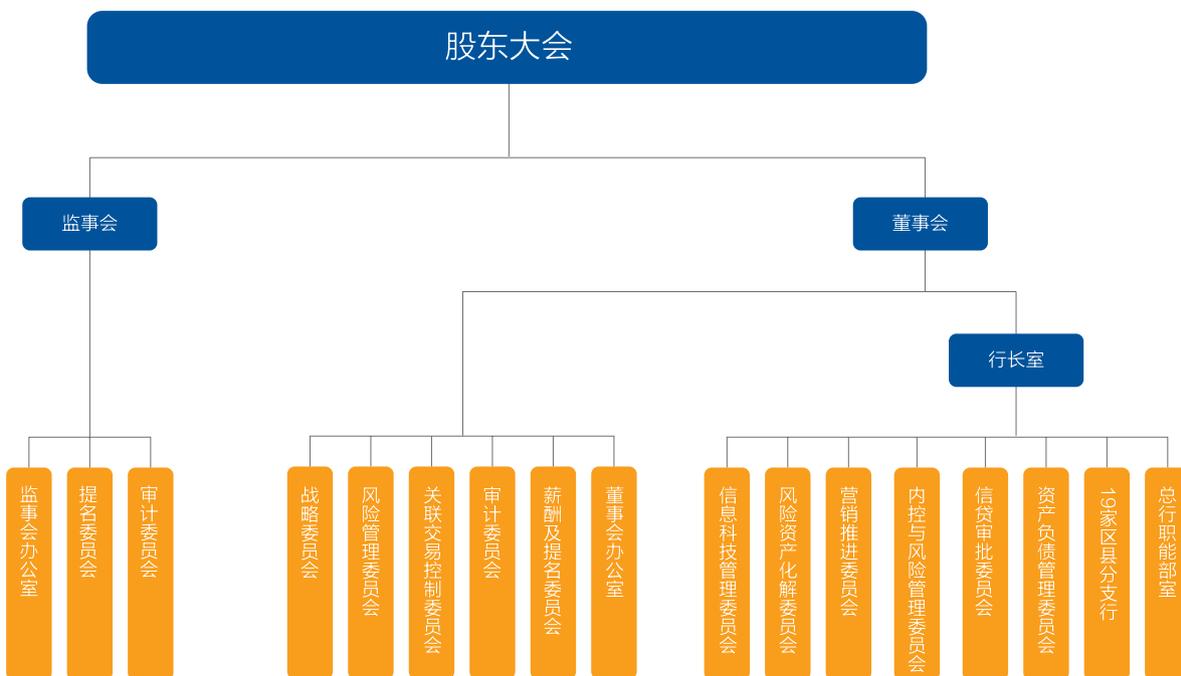
2010年,公司按照现代金融服务企业的内在要求,进一步提升和完善公司治理水平。一是加强董事会建设。结合本行的实际情况,修订《公司章程》,明确发展方向、细化职责界限,体现“三会一层”的责权对接,确保有效履职。制定《董事管理办法》和《董事考核评价办法》,规范董事会构成、董事提名、聘任、问责、辞职等程序,明确董事的尽职标准,建立董事履职评价体系。二是加强授权管理。探索建立全行授权体系,制定《董事会授权管理办法》,规范高管层权力机制运行。三是落实董事会选人用人职能,开展对高级管理层的市场化选聘和契约化管理工作,成功选聘4名副行长并对其进行契约化管理,优化高管层结构,充实领导力量。四是按照查缺补漏、完善制度、审慎评估的原则,全面排查公司治理建设情况,以“评价—总结—提高”为主线,推动公司治理建设持续改善。

四、健全激励约束机制

一是探索高管人员考核办法。作为高管人员市场化聘任、契约化管理方案的一部分,本行积极研究市场化聘任高管的激励约束机制,在聘任协议中明确经营业绩目标和考核体系,加大考核力度。研究讨论全行高管人员考核评价办法,将市场化聘任和非市场化聘任高管统一纳入考核,健全考核的制度体系。二是在实施试点工作的基础上,推行人力资源综合改革,努力建立以市场为导向、符合现代商业银行要求的岗位体系、绩效考核体系和薪酬体系,形成兼顾短、中、长期目标并结合业绩与风险控制、管理目标的激励机制,充分调动全行员工的积极性。三是在人力资源综合改革“同岗同酬”的基础上,进一步对接发展战略,研究探索分支行激励机制。

五、加强信息披露

2010年,本行严格按照法律法规和公司章程的要求,诚信、规范、及时地披露公司各项重大信息,确保所有股东公平、及时地获取信息。完成定期报告披露2次,分别为2009年度年报和2009年度社会责任报告。完成临时公告披露4次,分别对2009年分红,2009年股东大会、2010年第一次临时股东大会召开,董事辞职增补等基本情况予以及时公告。



公司社会责任理念

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。

发展战略：未来三年，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。



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责任和义务，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。

三、社会责任观

公司致力于建设有效的利益相关方参与机制，与利益相关方建立战略互信，形成可持续发展共识，发挥合力创造价值，最大限度地增进企业对社会和环境的积极影响，最大限度地创造经济、社会和环境的综合价值。

利益相关方	承担责任	公司回应
股东	实现股东价值最大化，推动企业可持续发展	<ul style="list-style-type: none"> ●完善公司治理机制 ●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，给股东带来可持续的收益回报 ●加强信息披露事务管理，努力提高透明度 ●依法合规，稳健经营
客户	打造便民银行，提供贴心贴心的金融便利	<ul style="list-style-type: none"> ●面向百姓，扎根社区 ●提供灵活多样的产品、服务，流程简单、透明 ●积极推进金融便利店和电子银行建设
商务伙伴	公平诚信，共赢发展	<ul style="list-style-type: none"> ●诚信为本 ●公平立约 ●认真履行 ●互利互惠
社区、政府	服务三农、助推中小企业，回馈社会	<ul style="list-style-type: none"> ●支持国计民生、支持社会事业 ●完善业务功能、提升服务能级 ●提供便民服务、注重长期合作 ●同舟共济，互利共赢
员工	以人为本，关注成长，实现自我价值	<ul style="list-style-type: none"> ●以人为本 ●关注成长 ●实现自我价值
环境	支持低碳经济，构建节约型社会	<ul style="list-style-type: none"> ●提倡环保办公和经营 ●积极开发、利用新型服务渠道 ●节约各种能源、资源

我们的经济责任

支持国计民生
大力服务三农
助推中小企业
维护金融安全
优质金融服务
推进金融创新

/02







支持国计民生

一、支持世博建设

2010年，上海成功举办举世瞩目的世博盛会。作为主要的地方性金融机构之一，上海农商银行积极参与世博建设，全面完成世博金融服务任务，实现了支付系统零故障、窗口服务零有责投诉、安全稳定零事故、接待满意百分百的“三个零，一个百分百”总体目标。

积极参与世博园区场馆及配套项目建设，对现代服务业的新产业集群、现代农业、高新技术、文化等产业投入了大量研究和信贷支持，支持后世博发展。截至2010年末，相关项目的授信余额为5亿元。

二、支持市政建设及民生工程

2010年，上海农商银行在自身发展的同时，积极支持市政建设，关注民生工程。

继续支持各类交通设施改造。参与虹桥综合交通枢纽工程项目建设，综合授信10亿元，已发放2亿元；支持黄浦区重大市政项目“外滩滨水项目”授信4亿元，向黄浦区国有资产总公司发放贷款1.5亿元；对上海市轨道交通建设提供大量资金支持，例如，支持松江老城区轨交9号线南部延伸段工程建设；支持轨道交通12号线建设前期工程；支持铁路金山支线改造项目；支持火车站北广场周边道路改造项目；支持世博配套南车站路改造项目；支持内河航道大芦线二期和崧泽高架路建设等。



大力支持旧区改造及经适房建设。完成对徐汇汇城房产公司经济适用房建设项目授信资金7亿元的发放；对普陀区桃浦镇经济适用房项目建设发放贷款1.7亿元；积极参与支持4个大型社区建设项目，分别是浦东航头大型社区9亿元、青浦大型社区9亿元、奉贤南桥大型社区6亿元、闵行大型社区2.65亿元。

积极支持农村土地流转第二轮建设。针对全市15个首批认定的宅基地集中置换试点名单，推出专门的“宅基地贷款”品种，大力支持宅基地置换试点项目，已完成首批8个项目共计19.53亿元贷款的发放和收回。同时，于2010年12月开始第二批贷款发放，首个项目是嘉定区外冈镇农民宅基地置换贷款授信8亿元，已完成提款2.6亿元。向外港新一轮宅基地置换项目上海国际汽车城产业发展有限公司发放贷款1亿元。

2010年行业贷款占比





三、支持社会事业

继续支持小城镇保险业务。该业务具有单笔金额小、发卡量大等特点，若要做好，势必要花费一定的人力和物力。对此，上海农商银行努力克服困难，积极推进各类代发代缴业务，2010年共代理个人代发代缴业务66.18亿元，成为上海市郊区代发养老金业务最主要的金融机构。

四、实现纳税与股东回报持续增长

2010年，上海农商银行坚持以科学发展观为统领，深入贯彻中央和上海经济工作会议精神，妥善应对复杂多变的经济形势和经营环境，全面完成了各项经营管理任务，取得了新三年发展战略的阶段性成果，实现了纳税和股东回报的持续增长。

上海农商银行2010年实现账面税前利润27.13亿元，较上年增长9.05%；缴纳企业所得税5.7亿元，较上年增长56.76%；净资产收益率12.23%，较上年下降4.05个百分点；每股净资产4.63元，较上年增长33.26%；完成增资扩股后，股本金50亿元，较上年增长33.49%；股东权益231.69亿元，较上年增长77.89%；资本净额247.62亿元，较上年增长82.3%，经营实力持续增强；2010年度现金分红3.42亿元（含税），较上年增长1.48%。

大力服务三农

发展粮食和农业生产，稳定消费价格水平，加快形成上海城乡经济社会发展一体化新格局，实现经济平稳较快发展及社会和谐稳定，是各级政府在2010年的重要工作目标。上海农商银行作为一家服务“三农”和市郊经济组织的社区型便民银行，认真贯彻中央及地方政府部门关于金融服务“三农”的文件精神，一直以优质、高效的金融服务践行服务“三农”地方性商业银行的社会责任。

一、信贷支农

上海农商银行坚持“大力发展、完善产品、创新服务、确保‘三个高于’”的管理原则，不断寻求业务增长点，推动涉农贷款业务稳步发展。

在信贷政策上，2010年初，我行制定《上海农村商业银行信贷投向意见与信用风险政策》，明确指出以支持农副业生产，鼓励农民经营、消费，促进新农村建设为主线，并提出优先支持农业专业化、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，积极支持农产品产业链延伸项目贷款，支持农产品深加工、科技农业、低碳农业的发展等。

公司贷款方面，坚持“大力发展、完善产品、创新服务、确保‘三个高于’”的管理原则，除提供优惠利率外，上海农商银行对信贷支农规模只有下限管理，不设上限控制，使农业贷款增量和增幅不低于2009年的水平，同时还努力提高涉农贷款在全行贷款中的比例。截至2010年末，我行涉农贷款余额达390.7亿元，较年初增加64.04亿元，增量超过2009年，增幅为19.6%，比同期全行贷款增幅高出0.7个百分点。同时，涉农贷款在全行贷款中的占比为27.7%，较2009年末提高0.16个百分点，全面完成银监会“三个不低于”的要求。

个人贷款方面，上海农商银行扩大了服务范围，以“涉农”概念延伸“三农”内涵，将贷款对象扩展到在生产、生活方面与郊区经济建设相关的“三农”居民和社区居民。2010年，我行涉农个人贷款余额5.51亿元，全年累计发放贷款4.29亿元，有力地解决了涉农居民在生产经营和生活中的资金短缺问题。

2010年末余额（万元）





二、支农贴息

对我行发放的支农贷款给予平均余额2%的财政贴息政策是上海市政府大力支持我行改制的一项扶持措施。贴息对象是我行向从事农业生产（种植业、养殖业以及农产品加工业）的农户、农村经济组织发放的合同利率不高于贷款基准利率的贷款。

2010年，上海农商银行顺利获得上海市财政局支农贴息资金715.33万元。2006年至2009年期间，我行共有641家农村经济组织和183户农户贷款获得财政贴息，日均贷款余额达70,878.35万元，贴息资金累计1,417.57万元。财政贴息政策有效降低了我行支农贷款的风险，有力保障了我行贷款资金的收益，有序推动我行信贷支持“三农”发展。

三、农民专业合作社金融服务

上海农商银行依托市、区两级政府日趋完善的农业信贷风险补偿机制，加大对农民专业合作社政策性贷款支持力度。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结合、互为补充的格局，努力实现政府提出的对急需贷款的农户、农村经济组织做到广泛覆盖的要求。截至2010年12月31日，我行农民专业合作社贷款414户，余额4.46亿元，比年初增加1.33亿元，增幅达到42%；5000万元专项担保资金项下的三类农民专业合作社贷款余额达到2.49亿元。

上海万圣肉禽合作社有限公司

上海万圣肉禽合作社有限公司成立于2004年12月，注册资金50万元。2006年时，该合作社还是奉贤区150多家合作社中的普通一员，以养殖优质禽类为主。上海农商银行首次走访该合作社时，合作社年销售额徘徊在30万元人民币左右，生产设备与冰库的不足成为发展桎梏。为切实落实服务“三农”的方针，在分析合作社的生产管

理能力和市场前景后，上海农商银行果断决定给予其资金支持，在短时间内为其发放首笔150万元的贷款。目前，该合作社已成为集养殖与加工为一体的功能性生产基地，拥有208家专业养殖户社员，生产流程、设备设施显著优化，日加工量达到1万至1.5万羽，生产作业面积13800平方米，实现年生产销售额4000万元以上。

上海彤瑶果蔬专业合作社

上海彤瑶果蔬专业合作社落户在南汇区惠南镇永乐村，于2007年8月由当地供销社发起建立，是《农民专业合作社法》实施后南汇第一批新设登记的农民专业合作社。该社注册资金500万元，主要从事瓜果、蔬菜等新品种的研发与种植、销售。在上海彤瑶果蔬专业合作社成立的第3个月，上海农商银行就对其发放了200万元的首笔支农贷款，解决了合作社在创立初期流动资金周转短缺的困难。此后，上海

农商银行每年保持给予其500万元左右的贷款支持。2008年2月，该合作社与家乐福签订了南汇农产品产地直采协议，成为全国第一家与国际著名跨国公司合作的农民专业合作社，更是全国第一家真正以“零费用”进入超市卖场的农民专业合作社。近年来，该社发展不断壮大，销售额持续增长，社员收入显著增加，已有100多家农户发家致富。

……

金融创新指向“融资难”——
合作社无担保无抵押可获贷款

……

成绩单◆◆◆在金融扶持方面，至2009年底，上海农商行对合作社贷款余额已达3.1亿元，比上年净增1.1亿元。据介绍，为

《沪郊合作社的一张“三农”成绩单》

2010.2.7 解放日报

了解决合作社产业化过程中资金短缺的问题，本市在2005年就拿出500万元的贷款贴息资金，鼓励农民主动申请银行贷款；2006年，又拨出500万元成立“农民专

业合作社贷款风险补偿资金”，帮助降低银行的风险，希望银行简化程序对合作社提供融资支持。2008年，郊区36家农民合作社荣获本市首批“守信专业合作

社”称号。有了信用评级，这些合作社只要提出申请，就可在3天内获得一般不超过30万元的贷款，而且无需抵押、无需担保。目前，本市在申贷条件、贷款渠道、审批程序等方面都“放开了手脚”，将一一扫除合作社贷款的现实障碍。

四、涉农产品

重点完善农村供应链融资产品。拓宽担保渠道，创新担保方式，引入融资性担保公司进行担保，积极探索商品交易市场公司或专项基金担保项下的涉农信贷业务。从生产、供应、销售三个环节完善业务品种，加大对集群型农副产品交易市场、农产品贸易领域的金融服务，探索涉农信贷的新领域。

在“三农”领域探索复制中小企业互助基金贷款模式。加强与政府相关部门的合作，紧跟上海农业发展的“十二五”规划，拓展支农服务的内涵和方式。借助财政、工商联等部门力量，探索互助基金贷款模式在“三农”领域复制实施，为银、政、企之间的合作开拓新的业务平台。

银保服务“三农”。加强与涉农保险机构的合作，进一步探索分散农业生产风险和解决农村“贷款难”问题的有效途径。以安信农保的合作模式为基础，扩大受益农民合作社的数量，并将该模式推广到更多的涉农保险机构。从2010年四季度开始，安信农保模式项下的贷款额度已由原来的50万元提高到100万元；探索和研究拓展涉农保险保单质押的范围、品种，各类农产品出口企业的应收账款及保单担保项下的业务开展模式。

五、村镇银行

上海农商银行于2009年2月发起组建上海地区首家村镇银行——崇明长江村镇银行。2010年，崇明长江村镇银行发挥自身优势，扮演拾漏补缺新角色，以“小”、“快”、“活”的经营特色，立足“服务县域”、“服务三农”、“服务中小企业”，坚持“取之于农、用之于农”，在推进社会主义新农村建设，切实改善崇明地区农村金融服务的同时，切实履行了社会责任，取得良好的社会效益。

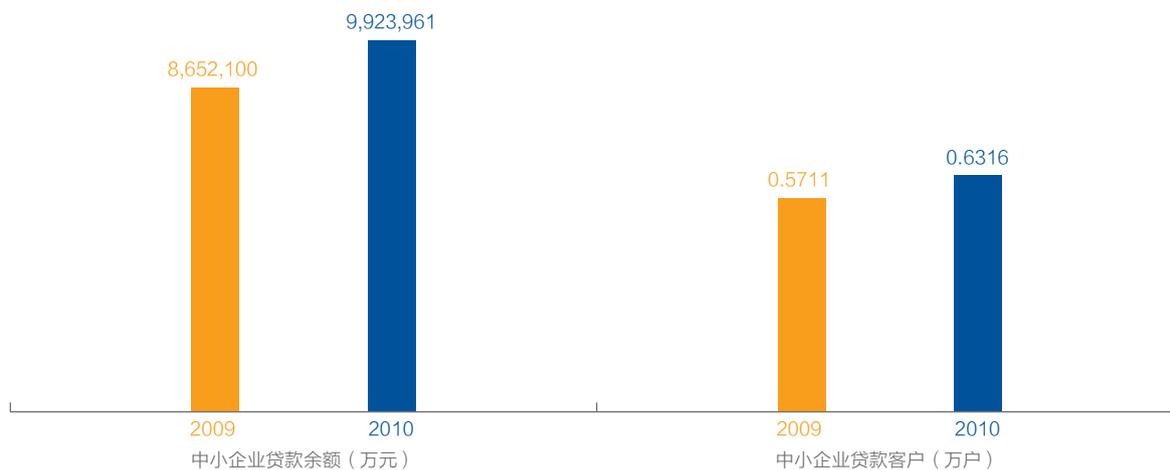
2010年，全年发放涉农类贷款余额为46401万元，占比98%；为8户农民专业合作社累计发放贷款2630万元，较去年增长1530万元，增幅139%，基本做到“取之于农、用之于农”。为进一步支持“三农”发展，更好地满足农民专业合作社的信贷需求，提高低风险贷款的份额，与市安信农保签署了《小额信贷保证保险合作备忘录》。根据当地行业特色，适时推出“种植通”“养殖通”“农机通”“消费通”“农贸通”“小贷通”等6款信贷产品，吸引了不少客户，彻底改变了以往农村金融“抽水机”的状况。



助推中小企业

一、中小企业信贷情况

上海农商银行始终把中小企业作为优先支持的服务对象，截至2010年末，中小企业贷款余额达992.4亿元，中小企业贷款客户数为6316户，分别比上年增长14.7%和10.6%。



二、政策倾斜，产品优化

上海农商银行为中小企业金融服务设立了专门机构。总行公司金融部下设小企业服务中心营销策划科和小企业服务中心业务管理科，总行风险管理部下设小企业贷款审查科；此外，针对科技型中小企业专门成立了科技型中小企业融资中心。

2010年，上海农商银行以支持中小企业发展为主线，保持并扩大在中小企业信贷业务市场的优势。一是全面支持经营稳定、财务稳健的中小企业贷款，以3000万以下的中小企业贷款为业务拓展重点，推出以“小企业房地产抵押授信”为代表的系列产品；二是优先支持符合产业发展方向的中小企业贷款，尤其是创新能力强、技术含量高、市场潜力大、低耗能、绿色环保的中小企业；三是积极支持科技型中小企业贷款，包括国家级、市级重点高新技术开发区入驻企业的信贷需求；四是优先支持具有优质担保的中小企业贷款。

上海农商银行优化小企业产品设计和担保方式，初步形成小企业融资产品系列。一是对小企业房地产抵押授信业务开展流程再造，引入循环贷款、经营性物业抵押贷款、法人经营用房按揭贷款三项业务，并根据单户授信金额的大小和抵押率的高低实施分类指导，对业务流程进行相应的优化调整，建立信贷管理的绿色通道。二是在原有小企业优质不动产抵押的基础上，通过引入商业性担保公司担保，推出房地产抵押担保组合授信业务，给予抵押物评估价值一定倍数的授信，突破传统抵押率上限限制，实现抵押资源效用最大化。三是针对集群型市场客户，推出市场公司担保项下入驻企业授信业务，通过与集群型市场管理公司开展业务合作，由市场公司为其推荐的借款人提供担保，形成市场监督、分担风险的担保机制，解决市场内入驻小企业无抵押情况下的融资需求。四是创新存贷款联动模式，推出存款积数贷款业务，通过鼓励企业开立账户和贷款一条龙服务，把企业资金活动纳入银行信用轨道，动态考量客户的经营状况，满足小型和微型企业的融资需求。五是梳理厂商一票通业务、银票贴现业务，根据我行客户群特点进一步细化操作模式、优化业务流程，进一步提高该产品的市场接受度。

自中国银监会要求银行业加大对小企业的投入力度，提出两个“不低于”的监管指标，即“小企业贷款余额增量不低于2009年，增速不低于全部贷款的平均增速”后，上海农商银行迅速制定了年度小企业贷款“两个不低于”的工作目标，及时调整信贷政策，在风险可控的前提下，加大支持力度，助推小企业发展。

据悉，上海农商银行制定了一系列措施，以确保完成“两个不低于”的目标：

——明确各类小企业业务重点支持投向。全面支持经营稳定、财务稳健、符合产业发展方向的中小企业贷款，如物流仓储、社区商业、信息技术等先进制造业、现代服务业和生

上海农商银行贯彻“两个不低于”助小企业全面成长

2010.10.1 上海金融报

产性服务业企业；优先满足具有优质担保的小企业贷款需求，如选择中投保、住房置业担保的贷款，同时适当引入其他政府类担保公司和商业类担保公司；积极支持科技型中小企业贷款，支持新能源、新材料等九个重点领域的高新技术企业。

——明确中小企业贷款规模不受限制。上海农商银行在制定信贷规模时，确保信贷投放优先用于各类中小企业。虽然今年该行贷款增长总量受到控制，但对小企业授信业务增长突出的分支行仍给予贷款规模安排上的倾斜，强调规模不设上限。该行对国标小企业的支持力度在上海地区处于领先地位。人民银行上海分行的数据显示，2010年7

月末，上海农商银行国标小企业贷款余额已达737.22亿元，排名沪上首位，比年初增加93.84亿元。尤其是在500万元以下小企业贷款业务中，该行实现了户数、金额双增，客户数量已达3446户，贷款余额为73.7亿元，在上海市各类金融机构中名列前茅。

——明确激励考核机制，促进员工积极性。上海农商银行积极培育和强化员工对“小企业业务”的金融服务意识，制定相应的考核激励机制，充分调动员工的工作积极性，主动拓展小企业授信业务。同时，根据业务发展目标，开展有针对性的重点培训。在各项措施的促进下，上海农商银行开展业务时，始终紧贴企业需求，完善金融服

务，帮助小企业又好又快发展。该行小企业客户——上海某压缩机有限公司，成立于2000年3月，注册资金仅100万元人民币。随着业务的不断发展，该公司在北京、天津、重庆等大中城市分别设立了分公司。固定资产投入的加大导致资金周转出现困难。上海农商银行了解情况后主动联系该公司，及时向对方提供在建工程抵押贷款，确保了生产经营的正常运转及项目工程的按期完工，帮助其渡过难关。在该公司由于业务拓展导致流动资金周转出现暂时困难时，上海农商银行又积极与政府财政部门联系，为公司牵线搭桥，最终获得了中投保的支持，满足了该公司的资金需求。目前，上海农商银行给予该公司综合授信达3000多万元，充分满足了公司在生产经营过程中的贷款需求。



三、特色金融服务

(一) 积极开展银证合作, 推出互助担保基金合作项下的企业融资方式。

互助担保基金合作项下的企业融资方式

2010年, 我行与普陀区工商联合作推出了互助担保基金项下的科技型企业融资服务, 由普陀区财政出一半、企业补一半, 银行在互助基金的基础上放大5倍为出资企业提供担保。2010年, 我行共为19户企业提供了总额约4000万元的贷款, 涉及企业包括上海嘉成轨道交通安全保障系统有限公司、上海灵禅信息技术有限公司、上海哈诚电子科技有限公司、上海亿通广达信息技术有限公司、上海昂泰兰捷尔信息科技股份有限公司、维鹏信息技术(上海)有限公司等多家高科技企业。

其中, 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, 上海灵禅信息技术有限公司于2010年发布了三款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企业, 在我行的资金支持下企业发展势头迅猛, 正积极筹划在台湾游戏板上市。

(二) 积极探索建立科技融资新体制, 解决科技型中小企业融资难问题。2010年3月23日, 上海农商银行与杨浦区人民政府、上海创业投资有限公司和上海市再担保有限公司合作发起的杨浦国家创新试点城区投贷联盟正式成立。此后, 我行通过上海市创业投资行业协会和上海市高新技术成果转化服务中心的合作平台, 与国内外众多创业风险投资企业建立了投贷战略联盟, 借助私募股权投资企业的理念, 有效地甄别和防范风险, 积极推动投贷联动, 对已经吸收私募股权投资资金的科技企业, 以股权质押、订单融资等创新信贷方式向企业发放贷款。

截至2010年末, 总行科融中心通过投贷联动方式已向上海农乐生物制品股份有限公司、上海多利农业发展有限公司等13家企业提供授信35,728万元, 其中向10家企业实际发放贷款21,978万元。

上海农乐生物制品股份有限公司是从事生物农药和环保农药的研发、生产和销售的高新技术企业, 成立于1998年。2007年企业实现销售收入4000多万元, 2008年则超过了8000万元。2009年下半年, 农乐公司在无抵押资产的情况下, 拟向银行借入流动资金贷款

1000万元。上海农商银行得知后, 主动派人多次走访企业, 与企业经营管理团队协商并提出股权质押贷款方案, 帮助企业走出了融资困境。由于融资困难得到解决, 农乐公司2009年销售收入和净利润分别超过1.3亿元和1500万元。



四、支持科技创新型企业

积极开发适合科技型中小企业的创新信贷产品，开展股权质押贷款、订单融资等创新信贷业务试点，并完成知识产权质押贷款的开发。

与国内外私募股权投资企业建立投资战略联盟，积极推进投贷联动机制，在加强科技型中小企业金融服务方面开展有益探索。

探索为科技企业和私募股权投资企业提供财务顾问和资金托管等创新金融服务。

支持高新技术企业

上海奇想青晨新材料科技股份有限公司注册成立于2004年7月21日，注册资本为人民币300万元，公司系水性粘合剂行业的领先者，民营控股的高新技术企业，公司在研发和生产水性胶粘剂过程中，突破了一系列瓶颈，成功研制出高性能的聚合物乳液产品，其核心产品水性复膜胶获得国家发明专利，上海市高转化项目及金山区科技进步一等奖，公司是国家认定的高新技术企业。自从2004年公司落户亭林工业区以来，我行便给予其资金上的大力支持，截至2010年

末，我行对其给予了4000万元授信支持。

在我行的培育下，该公司近年来发展迅速，2008年实现销售收入12835万元，利润总额3062万元；2009年实现销售收入14677万元，利润4137万元；2010年实现销售收入16676万元，利润2022万元，2010年纳税千万元以上，成为金山区亭林镇龙头企业，目前公司产品已经销东南亚、非洲、南美等地区，并且形成了覆盖全国的销售网络。

五、积极参与金融服务活动

积极参加由上海银监局、上海市金融党工委、共青团上海市委联合主办的上海银行业送金融服务进园区暨“银行青年企业助发展活动”启动仪式。在本次活动中，我行分别参与了与徐汇区团委、漕河泾新兴技术开发区科技创新中心的签约仪式，在活动中我行积极发挥青年金融服务志愿者队伍的力量，深入园区、社区，让各园区企业真正获得了世博金融服务的便利与效率，为提升我市金融服务水平做出一份贡献。

举办“首届诚信中小企业授牌暨银企合作签约仪式”。活动以“创建诚信社会”为宗旨，“切实提升中小企业服务水平”为目的，标志着我行进入了品牌服务中小企业的新阶段。签约仪式上上海市农委、市金融服务办、市经信委、人民银行上海总部、上海银监局有关领导，以及担保机构、园区和市场以及中小企业客户代表等共计两百多人应邀出席。本次活动中，我行向180家中小企业授予了诚信企业奖牌，同时承诺为这些诚信企业提供业务办理绿色通道、费用减免及优先满足信贷资金等一篮子优质服务。

签订战略合作协议，着力破解中小企业融资难题。我行先后与中投保、住房置业担保、银广企担保、南汇工业园区等16家政策性担保公司、商业性融资担保公司、生产资料市场和园区签订了战略合作协议，金额超过100亿元，着力破解中小企业融资难题。



维护金融安全

作为整个经济和社会的血液，金融的安全和稳定，直接影响到我国经济与社会的整体发展，失去了金融安全，极有可能引起社会动荡。2010年，上海农商银行对内加强合规管理、内控管理，对外提升客户安全意识，提示电子银行业务安全，倡导安全用卡，普及征信教育，加大反洗钱、反假币宣传。

一、加强合规管理、内控管理

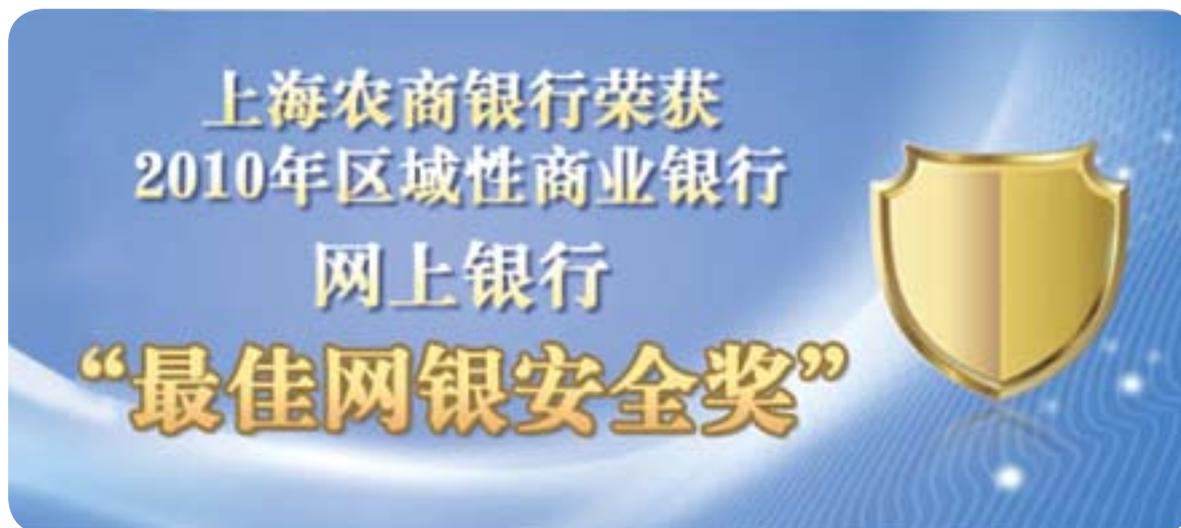
在合规管理方面，

一是充分发挥合规监管“接口”作用，积极落实监管意见的反馈及整改纠错，做好有关监管法规、要求的传导、分解、落实，规范监管信息报送管理的流程。

二是加强对合规风险事前识别和事中评估，实现合规对业务的有效支持，有效推进各类新产品、新业务的监管沟通与业务准入，积极助推异地分支机构、定向募股、金融便利店等事项。

三是开展多层次、多形式的合规培训，组织全行第三次合规知识竞赛，获得案防及合规文化培育的良好效果。

四是以客户为中心开展流程优化，在GRC系统中增设监管纠错新增模块。五是加强规章管理及制度建设，持续完善法律及合规风险管理机制，制定《知识产权管理办法》、《内控基本规范》、《合规经营守则（2010年修订版）》、《商业银行合规人员法律适用手册（第三版）》。



在内控管理方面，

一是进一步推进审计垂直管理体制变革工作。

二是创新审计内容与方式。

三是加强内控管理评价和考核。

四是强化案件防控管理。

五是发挥监事会在内控机制运行落实中的监督评价作用。

二、注重电子银行业务安全管理

上海农商银行在注重业务发展的同时，一直把为客户提供安全、便捷、高效的电子金融服务放在首位，采取多项措施保障用户从申请到使用过程中的风险防范。所做的努力在社会和同业中获得了认可，在中国金融认证中心联合各成员单位举办的2010“放心安全用网银联合宣传年”和网上银行年会活动评比中，荣获2010年区域性商业银行网上银行“最佳网银安全奖”。

一是进一步建立健全电子银行业务制度，不断强化银行内部管理，加强网点员工电子银行业务培训和风险教育，规范全行电子银行业务操作行为，自觉树立起员工案件防范意识，提高风险防控能力。二是强化电子银行业务检查，在银行内部形成事后监督、分支行、总行等多层次制度检查体系，坚决杜绝规章制度落实不够，有章不循、执章不严等现象发生。三是紧跟国内外先进信息技术，通过国内领先的“双渠道、双因子”安全认证、异常交易监控系统、网银病毒查杀工具等多重技术手段保障客户使用安全，努力打造功能强大、产品齐全、安全高效的电子银行渠道，提供安全、可靠、便捷的现代金融服务。四是积极推进“电子银行交易风险监测和防欺诈系统”和“柜员异常交易监测系统”建设，努力打造内控、外防的风险预警系统，力争利用技术手段从客户端、银行端实现电子银行欺诈行为的侦测、识别、处理、记录，对可疑行为进行全程跟踪监督，及时化解各类操作风险发生。五是借助门户网站、多媒体设备普及网上银行安全知识，提高公众安全意识和风险防范能力，营造良好的电子银行业务氛围，养成正确的电子银行操作习惯。六是积极开展电子银行突发事件应急处理演练，完善应急处理机制，明确各突发事件的处理流程，增强对业务风险的事前与事中控制能力，确保应急事件出现时能及时、有效应对。

三、开展安全用卡教育、征信教育

上海农商银行根据《中国人民银行办公厅关于组织开展银行卡安全用卡宣传活动的通知》(银办发[2010]166号)及《关于转发<中国人民银行办公厅关于组织开展银行卡安全用卡宣传活动的通知>的通知》(上海银发[2010]195号)的要求,从上而下层层推进,持续深入地开展安全用卡宣传活动。活动通过营业网点和户外宣传同时进行,利用宣传单、宣传手册、易拉宝、宣传网页和对账单等多种渠道宣传安全用卡知识,积极履行普及金融知识的社会责任,提升广大客户的安全用卡意识,受到普遍欢迎和好评。

根据人民银行文件要求,上海农商银行加大力度普及征信相关知识,对我行下属三百多家网点发放宣传册本,在网点显著位置布置大幅海报对客户开展征信教育宣传。

我行积极参与“2010年征信知识宣传周”活动

11月13日至11月19日,中国人民银行上海分行在全市范围组织开展了以“珍爱信用记录,维护信用权益”为主题的“征信知识宣传周”活动。我行与人民银行在奉贤区开展“征信知识进农户宣传”,这是本市首次针对农户和农民专业合作社开展的宣传活动。人行上海总部领导现场宣传并向农户和农民专业合作社代表赠送宣传画册,奉贤区农委、区农村经济组织联合会领导和16位农户、农民专业合作社理

事长应邀参加活动。活动期间,我行按照人行上海分行的统一部署,积极开展网点宣传活动。一是在各营业网点统一张贴宣传海报,摆放和发放宣传折页;二是在各营业网点设立“征信咨询窗口”解答客户提出的征信问题;三是在各营业网点的电子屏幕滚动显示宣传口号——“珍爱信用记录,请及时更新您的信息”。

金山支行开展安全用卡知识宣传活动

4月2日上午,金山支行与金山区公安局联合举办了以“警银联手出击、净化用卡环境、保障世博支付”为主题的安全用卡知识宣传活动,以确保世博期间用卡的安全。

支行除了向客户派发《安全用卡须知》宣传单页外,还利用宣传展架和滚动显示屏等渠道营造安全用卡氛围。活动对预防和打击银行卡犯罪和维护良好的银行卡使用环境起到了积极的宣传作用。



四、开展反洗钱、反假币宣传

在反洗钱宣传方面，一是通过下发人民银行《警惕身边的洗钱陷阱——远离犯罪》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，有效地推动全社会共同打击抵制洗钱活动。整个宣传活动中，共发放2000余份宣传手册。二是依托5月份大型反假宣传活动，宣传反洗钱知识，提高社会公众对抵制洗钱重要性的认识。

在反假币宣传方面，一是从柜面做起，做好柜面宣传工作。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，在全辖各营业网点设立反假货币咨询服务台，放置《反假货币宣传册》，以便客户现场取阅和咨询；立足于“以真防假”的反假货币工作重点，在营业大厅张贴或电子显示屏上发布各类反假货币宣传海报和人民币防伪知识专题介绍，提高市民的反假意识。二是加强反假币阵地建设，设立了包括金山地区朱泾钟楼新村、崇明地区城桥镇怡祥居、松江地区岳阳街道、宝山地区松南四村、奉贤地区光明镇杨王村和青浦地区青湖社区在内的6家社区反假货币宣传站，向广大社区居民开展日常宣传。三是围绕“新颖、活泼、有效、深入”，不拘形式地开展各类反假货币宣传活动。四是变被动为主动，向现金回笼量大，收取假币风险较高的企事业单位宣传反假。

- 2月24日，徐汇支行冒雨在天华科技园开展反假货币宣传活动；
- 2月27日，嘉定支行、南汇支行、崇明支行举办了“齐心协力共迎世博，农商伴您精彩生活”宣传活动；
- 3月5日，松江支行在塔湾小区开展了一次别开生面的反假货币宣传活动；
- 3月12日，金山支行在朱泾镇紫金广场举办了“服务世博，创建优良支付环境”宣传活动；
- 6月底，浦东分行开展反假货币宣传进社区活动，在益江便利店门口设立反假货币宣传专柜进行宣传；
- 9月，长宁支行对泉口分理处周围的刘一居委和刘三居委进行了两次反假货币宣传工作。

金山支行主动联系在业务经营中现金回笼量大的单位如：百货公司、超市、医院、农贸市场，主动上门进行反假货币宣传和培训，针对收银员每天经手大量现金，收到假币风险较高的问题，通过现场传授对假币的剖析、真假人民币现场比对、真币的防伪工艺、真

假人民币的差异，使企业员工掌握假币识别方法和要领，在1个多小时的宣传和培训活动中，宣传人员还设置了互动环节，通过趣味问答、赠送反假宣传手册及小礼品，提高了收银员的学习积极性，取得了良好效果。



优质金融服务

2010年，上海农商银行以上海世博会为契机，全面提升金融服务水平，为世博提供强有力的金融服务保障。

一、网点布局

网点改造，提升品牌形象。上海农商银行按照现代商业银行品牌管理要求，完善视觉形象识别系统，制定《视觉形象识别手册》与营业网点标准化设计方案，对全行300多个营业网点的门头灯箱及标识系统进行升级，全年完成132家营业网点的装修与改建，实现了营业网点内部布局、设施、功能的优化和外观形象的统一，提升了全行整体形象。

布局调整，实现“一区一行”。上海农商银行根据区域经济发展状况和人口流量变化，对88个营业网点进行了布局调整。按照“拓展城区”的市场定位，在中心城区组建了静安支行、卢湾支行、滨江支行、虹口支行、闸北支行、杨浦支行，实现了“一区一行”。

首设金融便利店，打造便民银行。上海农商银行积极贯彻便民银行发展战略，全面启动新一代金融便利店建设，全年共开设金融便利店30家。金融便利店以深入社区、服务社区居民为立足点，探索差异化定位、特色化经营、提供错时延时服务，受到了社会各界的广泛关注与好评，有效填补了我行城区营业网点空白，为我行可持续发展提供了新的平台与增长点。

嘉定支行开展“便民银行”品牌形象推广活动

10月，嘉定支行在支行营业部开展以“便捷服务，轻松生活”为主题的便民银行品牌形象推广活动。活动现场，工作人员重点推介了我行本外币储蓄、代发社会保险、个人贷款、鑫连鑫、如意卡银联通、小企业金融服务等业务，并讲

授了人民币反洗钱、反假的重要性和识别技巧，同时还发放了100余份满意度调查问卷，以了解客户对我行金融服务水平、办事效率、服务态度等方面的看法，作为进一步提升服务品质的参考。



二、星级窗口服务

在《上海市2009年银行业窗口服务质量指数测评报告》中，在100个网点以上的中资银行排名中，上海农商银行“迎世博”窗口服务质量排名第五，上升幅度位居第二。

建章立制。制订了《营业网点服务规范手册》、《营业网点柜面物品摆放规定》、《营业网点宣传物品摆放规定》、《上门延伸服务操作规范》等规章制度，进一步规范窗口服务行为。世博期间，上海农商银行进一步完善窗口服务工作领导小组，同时建立“二级”窗口服务例会制度、“四级”窗口服务检查制度、“五项”窗口服务管理质量检查制度等多项窗口服务制度，建立窗口服务评比机制，定期评选星级精品示范网点和星级服务明星，全面提升服务水平和品牌形象。

着力加强大堂经理队伍建设。全行配备大堂经理的营业网点达52个。世博期间，完成了所有涉博营业网点及城区营业网点叫号机双语系统改造，发放多语种服务手册和多语种志愿者服务卡片，方便外籍人士办理业务。

开展窗口服务培训。针对窗口服务质量、手语、保安人员、大堂经理、内勤行长、个人结售汇、外币防伪等岗位操作与技能开展多种形式的窗口服务培训，在网上教育平台推出了“营业网点文明规范服务”等教学课件，从服务意识到业务素养全面提升员工服务能力。世博期间，总行层面累计举办各类培训49期，参加人数超过13000余人次。我行的世博培训工作先后荣获2009年上海金融职业技能鉴定优秀组织奖、上海市职业技能竞赛活动优秀组织奖，我行制作的“会计职业操守”电子课件，获得金融教育技术委员会第三届课件评比一等奖。

组织员工参加各类岗位技能鉴定考试。2010年，上海农商银行组织柜面员工参加上海市金融职业“银行柜员”技能鉴定，累计参加人数2228人次，其中通过四级鉴定433人，三级鉴定13人。组织AFP金融理财师培训，首批55名学员全部取得资格证书。

完善外汇服务功能。上海农商银行推进营业网点外汇业务准入，全行外币兑换网点增至42家，外汇兑换币种由五种增加至八种。各网点营业场所均配备统一的本外币兑换标识牌，设立外币兑换“绿色通道”专柜分流客户，确保世博期间全行外币兑换业务有序开展。

充实客服队伍。上海农商银行充实客服中心人员力量，加强业务培训和管理，开通24小时英语坐席服务、咨询投诉绿色通道，人工服务接通率由85%上升至97%。完善客户投诉机制，客户投诉处理效率显著提高，投诉满意率保持高位。在我行门户网站上推出在线客服，提供即时网络咨询服务。

浦东分行柜面服务获客户广泛好评

5月，浦东分行连续接到或收到客户的来电和来信，对辖内网点的优质服务给予充分肯定。一位参观上海世博会的日本游客来电感谢陆家嘴支行柜员顾欣，因为精通日语的小顾为这位迷路的外国友人找到了住处。蔡路地区的龚女士来电对蔡路支行柜面人员表示感谢，因为支行柜面人员帮她成功防范了一起电话诈骗案件。家住六里新村的赵女

士写信表扬信，表扬六里支行大堂经理及时给她送来遗失在营业大厅的手提包。高南输送机械厂对高行支行表示感谢，感谢柜面人员一直为他们提供热情、周到、全面的服务。除此之外，分行辖内各营业网点的客户意见簿上，大多都是客户对营业网点服务质量给予肯定的留言。

青浦朱家角支行为客户清点7000余元零币

3月30日，青浦朱家角支行来了几位特殊的客户，他们手抬几个沉甸甸的箱子走进大门。大堂经理询问后得知他们是前来解零币的报国寺师傅，箱子中的零币是他们一年来收到的香油钱。为了不影

响其他客户办理业务，内勤行长当即引导他们走进理财室，并组织员工开始清点。由于全都是一元币和角币，清点的工作量极大。然而没有一位员工抱怨，大家始终保持着良好的耐心，直到点完最后一卷硬币。员工们认真负责的工作态度赢得了报国寺师傅们的啧啧称赞。第二天，他们又拿来了剩余的零币，两次共计7000余元。

三、完善科技系统

2010年，上海农商银行有序推进新一代银行系统建设工程，打造新一代银行系统架构，为全面提升我行金融服务水平和能力提供技术保障；大力支持金融便利店发展，以技术创新促进业务创新，为客户提供更为便捷的服务，大大改善客户体验；有序推进企业服务总线、数据仓库体系、客户关系管理群、影像流平台等项目建设，真正落实“以客户为中心”的发展理念，在推进业务发展的同时践行社会责任；大力支持崇明长江村镇银行业务发展，全面提供系统建设和运维服务，进一步支持新农村建设。

具体而言：

一是成功实施信息系统主机及存储设备升级改造，增强了信息系统的稳定性、可靠性，提高了系统处理能力和系统可用率。

二是成功启用桃浦新灾备中心，改善硬件基础设施，扩大机房空间，新增影像流、交换集中提回等多个重要业务系统的灾备环境，进一步提高了重要信息系统的灾备覆盖率。修订信息系统突发事件应急预案，组织开展各类灾备实战演练，极大提升了我行灾备系统的运行能力。

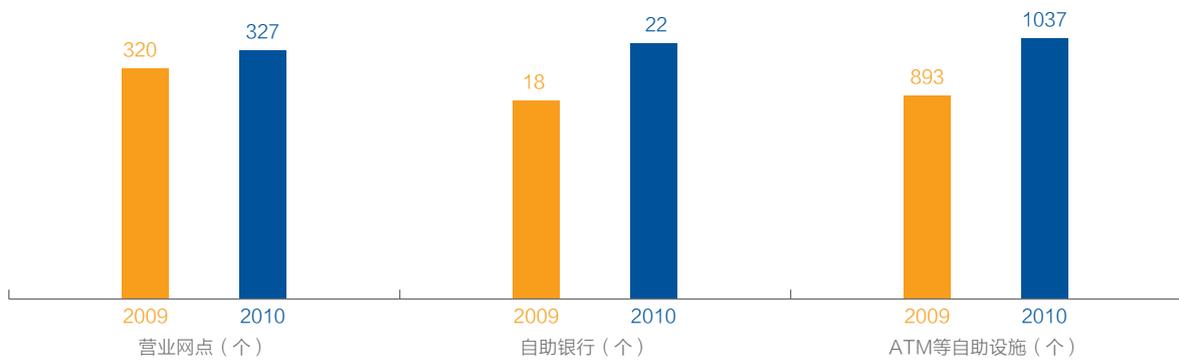
三是扎实做好世博期间日常运维管理，规范事件和问题管理，严格控制生产变更，强化作业流程控制，加强外包管理，提升信息系统安全保障工作质量和服务水平。



四、服务渠道建设

完善网点布局，提升网点形象。对88个营业网点进行了布局调整，在中心城区组建支行，实现“一区一行”；积极贯彻便民银行发展战略，全面启动新一代金融便利店建设，全年共开设金融便利店30家；对全行300多家营业网点的门头灯箱及标识系统进行升级，完成了132家营业网点的装修与改建，实现了营业网点内部布局、设施、功能的优化和外观形象的统一。

优化功能，推进电子化渠道建设。大力拓展POS特约商户，完善银行卡支付环境，2009年以来，公司共发展特约商户1300余家，安装POS机2800余台，有效满足了海内外持卡人的用卡需求；加大自助机具布放数量，优化自助机具服务功能，自2009年起至世博会闭幕，共新增ATM（含存取款一体机）312台，全行投入运营的ATM（含存取款一体机）数量累计达699台，同时还对ATM进行了功能升级，提高外卡开通率；加快网上银行建设，整合网银平台，推出了个人网银与信用卡网银业务，完成了互联网门户网站改版建设，积极推进电子化产品开发，电子商业汇票、银企直联、跨行支付清算系统顺利投产，企业短信服务平台上线运行。



五、完善客服

提高人工服务接听率。为保证世博期间人工服务接听率达到银监局95%的要求，客服中心通过新员工招募、引进优秀管理人才和理念、加强业务培训、简化工作流程、繁忙时段管理人员参与话务工作等一系列措施，有效提升人工服务接听率。

及时处理投诉。为第一时间化解各类矛盾，避免二次投诉的发生，客服中心全面梳理投诉处理中较为集中的热点和难点，明确非工作日投诉转办流程、投诉督办机制等。同时，在每次处理的过程中与监管机构、业务部门及各分支行保持良好的沟通，力求在最短时间内使客户的投诉得到解决。世博期间，我行客服满意率达99.61%。

新增业务平台。客服中心在2010年增设了批量短信发送、在线客服、金融便利店直拨电话三个服务渠道，在丰富我行电子银行服务渠道的同时，提升了我行客户的体验度。

优化系统设置。优化更新原有电话银行功能，实现公用事业费自助缴费、鑫连鑫通知存款账户、企业外币账户查询、增加问候语、如意卡续挂、客户满意度调查等功能，提升客户满意度，同时减低了操作风险。

提高服务质量。制定《质量监督管理办法》，修订《绩效考核管理办法》、《员工手册》，规范客服人员工作要求。开展各类劳动竞赛、服务评比、业务培训，全面提升客服人员工作能力及服务技能。信用卡部以客户为中心，注重客户体验，建立每月到客服中心调听、跟听客户来电制度，加强对话务代表话语术准确性的指导，切实为持卡客户解决用卡问题。



推进金融创新

一、首创金融便利店, 打造便民银行

2010年, 上海农商银行积极贯彻便民银行发展战略, 全面启动新一代金融便利店建设, 提出“您下班, 我营业”的服务理念, 全年共开设金融便利店30家。金融便利店以深入社区、服务社区居民为立足点, 探索差异化定位, 特色化经营, 提供错时、延时服务, 受到了社会各界的广泛关注与好评, 同时也有效填补了上海农商银行城区营业网点空白。

错时营业, 贴近社区, 上海农商银行昨天在徐汇区天平街道推出第一家“金融便利店”, 打破传统银行网点早九晚五的营业模式, 可满足市民下班后的金融服务需求。此举在全国属首创。

《“金融便利店”破茧沪上》

2010.5.19 新民晚报

与一般自助银行相区别, 上海农商银行“金融便利店”最大的特色是, 将24小时自助机具与人工服务相结合, 配备相应的工作人员, 实行

弹性错时服务。人工服务营业时间一般从16:00-21:00, 根据所在区域、服务对象和季节的不同进行调整。如设置在商业区的金融便利

店, 营业时间可延长至22:00; 夏季营业时间可调整为16:00-22:00。

据悉, 金融便利店将主要设立在入流量大、居民密集的中心地带, 上海农商银行今年计划在全市中心城区推出30至50家。



序号	名称	地址	联系电话	人工服务时间
1	徐汇天平店	上海徐汇区广元路153号	64375766	周一-周五16:00-21:00 周六日13:00-17:00
2	浦东益江店	上海浦东新区益江路121号	50582654	周一-周五8:30-21:00 周六10:00-17:00 周日8:30-17:00
3	长宁泉口店	上海长宁区泉口路152号	62387857	周一-周五15:30-21:00 (周六日不营业, 可到附近新泾支行办理业务)
4	普陀长征店	上海普陀区大渡河路1665号	52657302	周一-周五16:00-21:00 周六8:30-11:30 12:30-16:30
5	普陀高陵店	上海普陀区高陵路525号	52781730	周一-周五16:00-21:00 周六日8:30-11:30 12:30-17:00
6	闵行沪闵店	上海闵行区东川路2088号	64352210	周一-周五13:00-21:00 周六日9:00-11:30 12:30-17:00
7	普陀金鼎店	上海普陀区金鼎路1680号	32552382	周一-周五8:30-12:00 13:00-21:00 周六日8:30-12:00 13:00-16:30
8	闸北永和店	上海闸北区平遥路102号	36323461	周一-周五9:00-21:00 周六日9:00-16:00
9	杨浦控江店	上海杨浦区控江路1063号	65192549 35121125	周一-周五8:45-21:00 周六日8:45-16:00
10	松江新城店	上海松江区新松江路1296号	57757140	周一-周五8:30-21:00 周六日8:30-16:30
11	卢湾鲁班店	上海卢湾区斜土路465号	63012102	周一-周五9:00-21:00 周日9:00-12:00 13:00-17:00 (周六不营业)
12	浦东川沙店	上海浦东新区川沙路5228号	38711150	周一-周五16:00-21:00 周六日10:00-17:00
13	卢湾泰康店	上海卢湾区徐家汇路618号	60938126	周一-周五13:00-21:00 周六10:00-17:00 (周日不营业)
14	宝山长江南路店	上海宝山区长江南路593号	51277517	周一-周日16:00-21:00
15	杨浦丰乐店	上海杨浦区殷行路408号	35080658	周一-周五8:30-21:00 周六日8:30-16:00
16	徐汇漕溪店	上海徐汇区漕东路235号	34241661	周一-周五16:00-21:00 周六日13:00-17:00
17	闵行七宝店	上海闵行区青年路338号	34110029	周一-周五16:30-21:00 周六日8:30-11:30 13:00-16:00
18	静安陕西北路店	上海静安区新闸路1250号	61905069	周一-周五16:00-21:00 (周六日不营业)
19	浦东潼港店	上海浦东新区清溪路206号	38711120	周一-周五9:00-21:00 周六日10:00-17:00
20	宝山祁连店	上海宝山区聚丰园路588号	36386016	周一-周日16:00-21:00
21	普陀白丽店	上海普陀区银杏路26号	66276260	周一-周五8:30-11:30 12:00-21:00 周六日8:30-11:30 12:30-16:30
22	普陀长风店	上海普陀区金沙江路718号	52664702	周一-周五9:00-11:30 12:00-21:00 周日9:00-11:30 12:30-16:30 (周六不营业)
23	虹口北外滩店	上海虹口区东长治路701号	35051159	周一-周五9:00-21:00 周六日9:00-16:30
24	浦东御桥店	上海浦东新区御桥路1970号	33925921	周一-周五9:00-21:00 周六日10:00-17:00
25	浦东联洋店	上海浦东新区迎春路1139号	38711185	周一-周五16:00-21:00 周六日10:00-17:00
26	浦东绣川店	上海浦东新区绣川路5558号	38460390	周一-周五9:00-21:00 周六日10:00-17:00
27	静安静安店	上海静安区北京西路770号	62711561	周一-周五9:00-17:00 (周六日不营业)
28	徐汇田林店	上海徐汇区田林东路588号	64820277	周一-周五16:00-21:00 周六日8:30-11:30 13:00-17:00
29	闸北七浦路店	上海闸北区七浦路225号	36329350	周一-周日9:30-17:30
30	黄浦西藏南路店	上海黄浦区西藏南路878-880号	33660586	周一-周五17:00-21:00 周日9:00-17:00 (周六不营业)

二、金融产品创新

新型小企业支持贷款。2010年，上海农商银行推出小企业房地产抵押组合授信产品、小企业积数贷款、市场公司担保项下贸易企业融资，中投担保项下中小企业授信4项新型小企业支持贷款，进一步满足中小企业多样化的融资需求。

航运、金融相关产品。为支持“两业”（先进制造业和现代服务业）发展，上海农商银行开发出上市公司股权质押、购船按揭贷款2项航运、金融相关产品。此外，修订商业汇票贴现、安信农保项下农民专业合作社贷款2项业务，为贸易融资、“三农”业务提供更有效支撑。

股权质押贷款、订单融资、知识产权质押等创新信贷产品。上海农商银行针对科技型企业轻资产、缺乏被银行认可的抵押担保物的特点，开发了股权质押贷款、订单融资、知识产权质押等创新信贷产品。

“鑫连鑫”。上海农商银行推出“鑫连鑫”业务（即人民币七天通知存款组合产品）、外币七天通知存款业务、个人综合授信业务、经济适用房个人按揭贷款业务和个人实物黄金代理业务。

“鑫居卡”。推出国内第一张银行与住房公积金贷款担保机构共同发行的联名信用卡——“鑫居卡”。“鑫居卡”专为在上海农商银行办理个人住房贷款的客户打造，持卡人可在家居、建材、百货、园艺和家装设计等众多商家专享刷卡消费优惠服务。

三、金融业务创新

小企业贷款业务在线申请。为进一步提高对中小企业服务水平，方便小企业在未联系到客户经理的情况下自助进行业务申请，我行在门户网站小企业版块开通小企业贷款业务在线申请功能，通过网络联接将相关客户信息发送至客户经理，拓宽营销和服务渠道，为开展专项营销推广活动奠定基础。

投贷联动机制。组织成立杨浦投贷联盟，由政府、投资公司、商业银行、担保机构互相合作，为有融资需求、拥有优秀管理团队、具备良好发展前景的中早期科技型中小企业提供投贷联动服务。

借记卡境外受理业务。2010年，上海农商银行开通马拉维ATM受理业务和汤加（试运行）、斐济POS受理业务（试运行），进一步扩展借记卡使用范围。

个人助业贷款保证担保业务。与上海市住房置业担保有限公司合作开展个人助业贷款保证担保业务。

信用卡分期付款业务。为增加信用卡业务中间业务收入，增加厚利型业务收入来源以及更好地满足客户需求，2010年12月，我行信用卡分期付款业务正式上线，并率先在本行员工范围内开展灵活分期付款试运行。

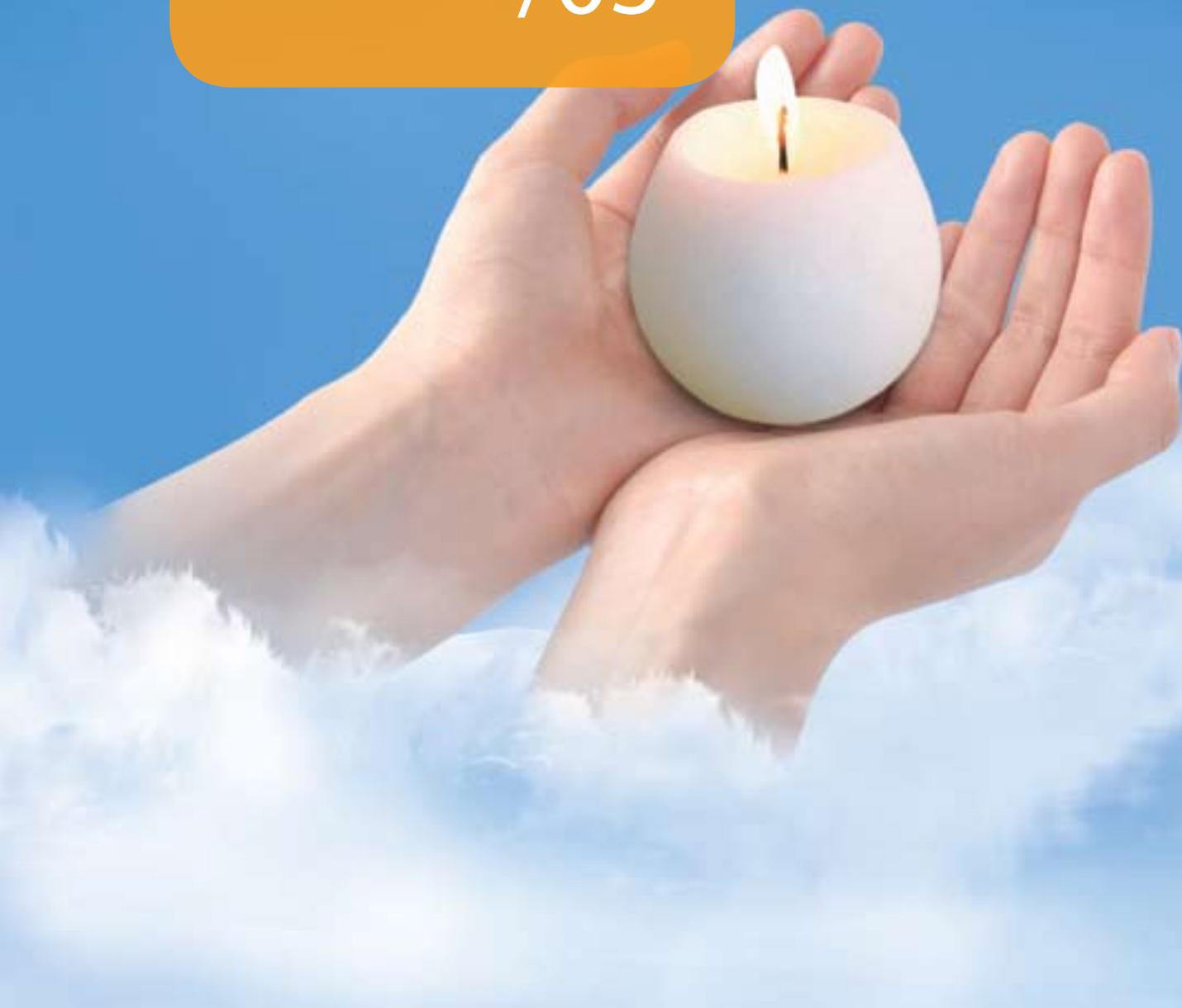
信用卡辅助营销渠道。为进一步完善现有营销渠道，我行尝试建立自身运作的外呼平台，对信用卡存量客户及行内房存量贷款客户进行电话营销，外呼成功率达到22.6%，高于行业平均水平。



我们的社会责任

员工成长舞台
普及金融教育
弘扬志愿精神
公益回馈社会

/03





员工成长舞台

一、员工关怀体贴人性

上海农商银行坚持以人为本，培育“求知奋进、务实创新、高效执行、和谐融洽”的企业文化，切实保障员工权益，努力创造舒适环境，提高福利待遇，搭建广阔平台，从而营造良好的用工环境。

一是认真贯彻劳动合同法，构建和谐劳动关系，劳动合同签约率达到100%。

二是保障员工福利待遇。我行根据“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。建立与行员等级岗位体系相对应的行员等级岗位工资体系，并每月足额准时发放工资；为每位员工足额准时缴纳社会保险和住房公积金等法定福利，并在此基础上不断完善其它补充性的福利计划，主要包括企业年金、住房补贴、补充公积金、员工综合保障计划、幼托补贴和家属居民医保费用报销、带薪年假、员工疗休养和健康体检等。

三是保证员工各项基本权利。我行按照国家有关规定制定了员工请休假管理办法，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。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。

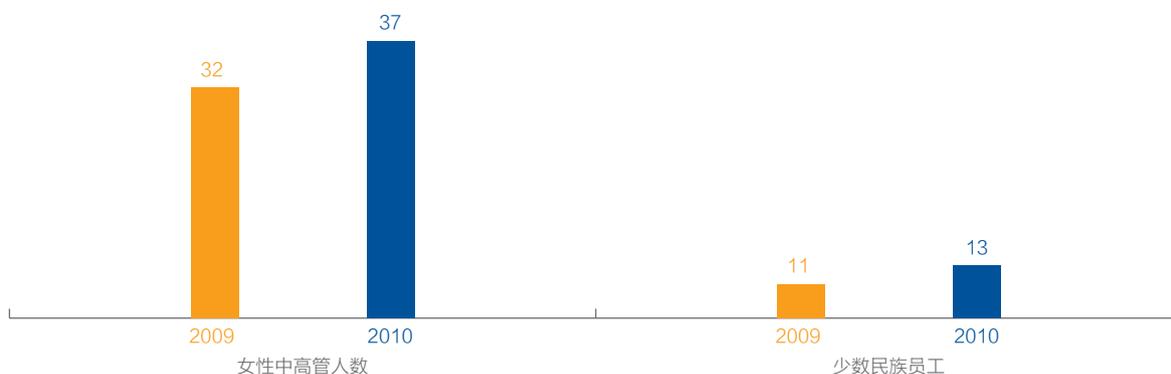
四是积极推进民主建设。上海农商银行以职代会为抓手，逐步建立健全职工诉求表达机制，把职工利益诉求纳入制度化、规范化轨道。2010年，我行召开职工代表大会2次，选举产生了上海农商银行第二届工会委员会和经费审查委员会，审议通过了《上海农商银行行员等级管理试行办法》、《上海农商银行薪酬管理试行办法》、《上海农商银行业务序列职级竞聘管理试行办法》。同时，开展了三次“职工思想调查”的问卷调查，并对全行320家网点进行了涉及员工利益方面的12项内容的专项调查。与21家支行的班子及总行有关部门进行了调研内容的沟通反馈落实，使民主管理工作取得了一定的实质性效果。

五是关怀困难、退休员工。2010年，上海农商银行切实做好全体职工的互助补充保障参保及理赔工作。完善行内员工帮困档案和重大疾病的慰问制度。逐步建立员工体检后的健康管理档案及员工大病保险工作。在世博期间，高温期间，各基层工会对基层员工分别送上了防暑降温防护用品等慰问品。同时积极开展帮困送温暖活动，全年各类送温暖费395人次，共计费用55.61万元。

多家支行开展“一日捐”活动

新春佳节来临之际，嘉定、长宁等支行发扬优良传统，开展“一日捐”活动。活动进一步充实了支行工会帮困基金，为困难职工度过一个欢愉祥和的春节提供了有力保障。





二、职业规划科学明晰

上海农商银行应员工职业发展需求，制定人才发展三年规划，创新人才发展机制，优化人才发展环境。规范干部选拔任用程序，在全行范围推行干部聘任制和任期制。全面推行人力资源管理改革，构建行员等级岗位体系，建立行政序列和业务序列，拓宽员工职业发展通道，鼓励员工发挥特长，做到人尽其才、用其所长。充分发挥正向激励作用，坚持绩效导向，加强薪酬分配的激励性，给予绩效优秀员工更高的劳动回报。

2010年，共引进较高学历层次336人，其中校园招聘248人，外部引进88人。上海农商银行通过近年大力开展招聘工作，员工队伍发展的可持续性进一步增强，并为缓解大学生就业和为社会提供就业岗位持续做出自身贡献。

三、员工培训多样合理

2010年，上海农商银行以组合式培训为载体，全面开展案件防控、贷款新规和世博服务培训活动；围绕战略发展目标，积极推动“贸易融资”、“电子银行”和“金融便利店”等相关项目培训，帮助员工适应业务发展需要；开展社会岗位资格证书持证队伍培养力度，有针对性地通过制定教育奖励政策、给予费用报销、引入机构组织内训等手段，引导员工获得社会职业资质，提升员工竞争力；多渠道开展培训工作，重点推动电子学习发展，启动模拟银行建设，使员工以更为便捷灵活的方式参加各类培训学习。

年度	2009	2010	较上年增加%
培训项目数（万期）	/	1140	/
培训人次	18629	29844	60.20%
人均经费支出（万元）	22	74	236.36%
人均参训天数	3167	4985	57.40%





四、企业文化活动丰富多彩

2010年，上海农商银行坚持以人为本，以便民银行为价值导向，培育“求知奋进、务实创新、高效执行、和谐融洽”的企业文化，实现员工和银行的共同成长。一是摸索员工“身心健康管理”与全员体育活动相结合的工作模式。借助总行第三届职工运动会，组织开展了竞技、趣味、创意相结合的系列体育比赛活动，以增强体育活动的吸引力和影响力。同时，精心组织举办了7大类21项体育活动和比赛项目，直接参与员工2300多人，增强了集体荣誉感和凝聚力。二是依照合规创造价值的理念，加强合规文化建设，推动员工成长，构建和谐内部文化氛围。组织开展“年轻与规章同行、青春与合规相伴”案防征文，230名参加本次活动的年轻员工通过征文对自己和同事进行了一次案防教育。成功举办第三届合规暨案件防控知识竞赛，全行干部员工积极参与，参与率和答题质量都较上年有较大提高。

总行举办庆“六一”首届员工子女才艺表演活动

在2010年“六一”国际儿童节到来之际，总行直属工会举办了首届员工子女才艺表演活动，丰富职工文化生活，关爱儿童健康成长。活动当日，活动场地四周被五彩的气球包围，装饰着各种卡通

图片，巨大的投影中播放着孩子们最喜爱的儿歌，到处洋溢着庆祝“六一”儿童节的欢快气氛。本次活动共有近百人参加观摩，20多位员工子女展示了各自的才艺。

我行在“富国杯”篮球赛中展现风采

2010年7月23日，我行篮球队参加了由上海市金融职工文化体育协会主办的“走进世博——2010上海金融文体系列活动‘富国杯’篮球赛”。本市多家金融机构代表队报名参赛。在与浦发银行代表队、交通银行代表队的比赛中，我行队员主动出击，敢打敢拼，分

别以32比14和36比27战胜对手。面对实力明显高出一筹的建设银行、民生银行以及工商银行，我行队员不畏强敌，积极拼搏，表现出顽强的比赛作风，虽败犹荣。

崇明、奉贤、长宁等多家支行组织开展桌球、足球等体育比赛活动，丰富青年员工业余生活
闸北支行开展“开卷有益”读书月活动

奉贤支行开展“夏日纳凉·电影节”活动
金山支行龙舟队再创佳绩，在“漕河泾开发区杯”上海市第十四届运动会龙舟比赛中荣获第七名



五、廉洁从业教育成效显著

2010年，上海农商银行从实际出发，以党员领导干部为重点，多层面、多角度开展廉洁从业教育，以警示教育为抓手，夯实反腐倡廉思想基础。一是建章立制，加大源头治理力度。2010年，我行制定了《领导人员廉洁从业若干规定实施细则》、《违规行为举报管理办法》和《中共上海农商银行纪委会议事规则》等重要规章制度。二是强化警示教育，增强法纪观念。在全行范围内组织开展了为期两个月的以对照“企业领导人员廉洁从业规定”，查找本单位薄弱环节；对照“员工违规违纪行为处理规定”，查找制度执行中的漏洞；对照“党员纪律处分条例”，查找党员干部有无违纪违规问题的“三对照”警示教育活动。先后组织领导干部和员工集体观看了上级下发和我行自制的警示教育专题片，组织参观人民银行、银监局、市金融纪工委联合举办的《金融系统反腐倡廉建设展》。据统计，全行共1300余人次参观了展览。警示教育收效良好，2010年全年，我行未发生经济案件和重大违纪案件。三是以廉洁办博为契机，实践廉洁承诺。在推进“世博”网点优质服务中，以窗口规范服务为抓手，在我行金融便利店建设、现金中心竣工投产、张江业务处理中心开工准备和数据系统升级等重大工程项目中实现“零事故”、“零举报”。

总行开展案防征文创意作品现场评审活动

12月18日，总行组织开展“年轻与规章同行、青春与合规相伴”案防征文创意作品现场评审活动。来自各单位的参评选手积极创新展示载体，采用情景视频短剧、小品、RPG游戏、卡通漫画、歌曲改编弹唱等形式，传播合规意识、传递案防理念、传颂先进典型。借助本次活动，总行团委就强化职业纪律、增强合规意识、提高案防能力，向广大团员青年提出三点要求：要化短期瞬间性学习为长期持续性思考，并形成内在的自觉理性；要化被动的跟进参与为

主动的率先作为，并形成成为内在的自发要求；要化单一活动教育为全面纪律管理，并形成成为内在的自主约束。

总行党委副书记、纪委书记沈训芳出席活动并向青年员工提出三点希望：年轻最宝贵，合规最保险，要珍惜青春、自警自醒，争做合规典范；做文章是做事，做事不是做文章，要脚踏实地、务实进取，争做实干标兵；青春无极限，社会有底线，要遵章守纪、克己奉公，争做法纪表率。

嘉定、奉贤支行启动争先创优和治理商业贿赂专项工作
浦东分行召开“小金库”专项治理工作会议
崇明支行举办案防警示教育专题讲座

奉贤支行开展案件防控演讲比赛
徐汇支行开展反腐倡廉讲座
松江支行组织干部员工参观“廉政文化苑”

普及金融教育

上海农商银行积极加强金融消费者教育,增强消费者风险意识和风险识别能力,从而保障金融消费者利益,保障商业银行稳健运行。一是通过一年一度的元宵节营销活动,围绕个人存款、个人贷款、个人理财、电子银行、小企业金融服务和社区金融服务等业务,向广大市民提供专业的咨询服务,宣传我行便民服务的社会形象。二是通过承办2010年“送金融知识下乡”交流会暨上海市“送金融知识下乡”活动,普及金融知识,创新融资环境,提升居民金融意识。三是通过参加“送金融服务进园区”、“公众教育服务日”、“诚信兴商宣传月”等活动普及金融知识,提供金融便利。

我行参与“2010年上海银行业公众教育服务日”活动

11月28日,2010年上海银行业公众教育日暨上海银行业公众理财投资教育系列活动拉开帷幕。本次活动以“和谐金融,美好生活”为主题,以普及金融知识,提升公众金融安全意识为主要目的。我行领导出席活动启动仪式,总行个金部在启动仪式现场开展了集中

宣传活动。活动启动日当天,全行115个网点组织开展了公众金融教育服务集中宣教。其中,约有半数网点走上街头或深入社区,来到市民身边进行宣讲,与他们开展面对面的交流,取得了较好反响。

黄浦支行积极参加南京东路街道为民便民设摊活动

卢湾支行、闵行支行将举办社区金融学校、开设金融课堂做为推广品牌的切实举措,以“社区银行,服务居民”为宗旨,丰富周边居民的金融生活,普及银行知识

静安支行举办社区金融知识竞答活动

金山、松江、普陀、南汇、青浦、奉贤、宝山等多家支行开展“送金融知识、金融服务进社区、进园区”活动。



弘扬志愿精神

2010年，上海农商银行以金融便利店开业宣传为平台，开展社区金融志愿者工作。精心组织以我行文艺宣传队为主体的社区金融知识宣传活动。全年在不同区域共举行金融便利店开业联谊宣传、社区金融知识宣传、元宵节宣传、行庆5周年宣传等89次，互动群众2万余人次。

我行结合世博先锋行动，开展结对共建，全力服务世博。响应市委组织部号召，所有基层党组织均与单位所在地党组织建立党建共建关系，积极投身社区工作，争做“地铁保畅行动”和“公共交通秩序维护志愿活动”志愿者，做好世博安保与服务工作。

志愿者活动项目	项目数	参与人次	投入金额（万元）	受助人次数
扶贫帮困、助老助残	6	25	1.1	27
金融教育宣传	32	805	11	300
助学支教	6	293	5.19	9
环保交通	8	317		
医疗卫生（含无偿献血）	1	288		

我行协办世博会非洲参展国青年代表郊区采风联谊活动

8月14日，由团市委牵头组织、我行协办的2010年上海世博会非洲参展国青年代表郊区采风联谊活动在浦东新区大团镇举行。在我行精心安排下，上海世博会非洲参展国商务代表、非洲青年代表一行54人，先后进行了桃园摘桃、品桃茶话会、农家乐聚餐等活

动，并参观了东海大桥和洋山深水港。通过此次采风联谊活动，非洲青年朋友进一步了解了上海的风土人情和丰富的中华餐饮文化，同时对我行热情周到的接待表示真挚的感谢。

我行选派青年员工参加平安世博行动

我行选拔22名新进行青年员工担任世博平安志愿者，按照市主管单位的统一安排，在轨道交通人民广场5号口开展治安值班。我行青年员工以饱满的精神面貌、勤勉的工作态度、踏实的工作作风

顺利完成了18天36个班次的值班任务。通过此次活动，充分体现了我行青年员工良好的社会责任感，对我行品牌价值的传播和社会声誉的提升也起到了积极的助推作用。

我行组建多语种青年志愿者服务队

总行团委制作刊印了《银行基础服务用语60句暨迎世博多语种服务志愿者联系手册》，同时整合我行多语种青年人力资源，组建了多语种青年志愿者服务队，以实际行动参与世博、服务世博。我行组建的世博多语种青年志愿者服务队共有12名队员，来自宝山、闵行、嘉定、虹口、松江等区县支行和总行部室。在志愿者联系手册中，

志愿者们精心编制了银行基础服务用语，每一句都配以英语、日语、德语、法语和韩语等翻译。在世博期间，志愿者还将通过营业网点轮值、电话口译等方式，提供英语、日语、德语、法语和韩语等语言服务，主要解决柜面服务人员与客户沟通、交流中遇到的语言障碍问题。

黄浦支行参加世博平安志愿者公交站维护保畅行动
奉贤支行团总支参加五四青年志愿者系列活动
嘉定支行参加服务世博驻点守护包干活动
浦东分行组建网点大堂经理志愿服务队伍

长宁支行党员参加志愿者地铁保畅活动
金山支行参加交通文明宣传志愿者活动
南汇支行青年志愿者突击队协助完成世博纪念币兑换工作

公益回馈社会

一、情系灾区

2010年，上海农商银行修订《对外捐赠管理暂行办法》，推行对外捐赠的权限管理。全年对外捐赠额416万元，广泛用于赈灾、助学、扶贫等多项公益事业。4月，青海玉树遭遇了7.1级强烈地震，灾区人民群众的生命财产遭受了重大损失，地震发生后，行领导高度重视，分别向玉树灾区捐款100万元和定向捐助玉树农信信用联社100万元，充分体现了“一方有难、八方支援”的精神风貌。11月，上海“11·15”特大火灾发生后，我行通过静安区财政局向受灾居民捐款100万元，帮助受灾群众渡过难关，重建家园。出资50万元，捐赠长宁区见义勇为基金会，褒扬好人好事，弘扬社会正气。

金山支行开展“送温暖、献爱心”社会捐助活动，支援本市对口援助地区——云南、四川省灾区和贫困地区。浦东分行、普陀、金山等多家支行开展对玉树灾区捐助活动。

二、扶贫帮困

2010年，上海农商银行继续践行“城乡结对，构建和谐新农村”承诺。一是在一轮结对共建的基础上，继续深入开展与浦东新区宣桥镇光辉村的结对共建活动，2010年度开展了帮助村里休闲健身场所、农村道路、农田基础设施改造等基础设施建设，并在重阳佳节对全村297名80岁以上老人进行慰问，总计投入16万元。二是开展与崇明县港沿镇合兴村帮扶结对工作，有针对性地帮扶困难群众和支持农村基础设施建设，2010年度总计投入20万元。三是开展与奉贤区奉城镇塘外村帮扶结对工作，2010年度投入10万元，用于支持发展村级集体经济、实事项目的建设、改善特困户的生活、帮助考上大学的贫困学生上学等。四是出资10万元，与文汇报经济部共同帮扶奉贤区奉城镇洪庙村修建出水沟，改善村民的居住环境。

长宁支行开展“唯爱天使基金”捐助活动

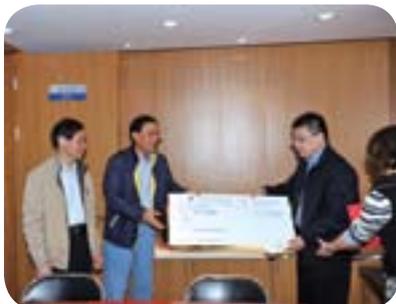
自2008年起，长宁支行通过“唯爱天使基金”开展了与交大、复旦等医学院贫困学生帮困助学结对活动。长宁支行党总支、团总支向全体党、团员发出倡议，以缴纳特殊党、团费的形式资助贫困学生

完成高等教育。支行领导带头奉献爱心，党、团员们踊跃响应，共募集善款18000元。支行将一如既往的关心、帮助这些贫困学生，资助他们完成学业，实现理想，成为社会的栋梁。

松江支行参加迎世博倒计时100天爱心义卖活动

1月9日，松江支行参加了由岳阳街道团工委和松江慈善基金会联合发起的“蓝天下的至爱”迎世博倒计时100天爱心义卖活动。本次活动得到了广大团员青年的热情支持与广泛参与，共有40名团

员捐赠了120余件物品。支行将义卖筹得的善款全部捐献给了松江慈善基金会，成为当日筹集资金最多的单位之一。





三、对口援建

2010年4月18日，上海农商银行援建都江堰项目正式开工，希望通过双方的共同努力，进一步提升网点功能和设计水平，通过“1+N”的网点发展思路，充实和提升援建内容和品质。上海市人民政府副秘书长、上海对口支援都江堰灾后重建指挥部总指挥薛潮，成都市市长助理、都江堰市委书记刘俊林等领导参加了仪式。刘俊林书记对“5.12”特大地震灾害后上海农商银行对成都农商银行都江堰支行的真诚援助表示衷心感谢。

8月28日，由我行援建的成都农商银行都江堰青城山支行办公楼正式落成并开业。青城山支行的开业，标志着上海农商银行援建工作的任务圆满完成。青城山支行的顺利开业体现了我行与成都农商银行“全国农信是一家”的团结互助友爱之情，传递了我行5000多名干部员工对成都农商银行同仁的深情祝福，弘扬了中华民族扶危济困、同舟共济的传统美德。

四、热心公益

2010年，上海农商银行支持体育事业发展，赞助上海女子乒乓球队。为支持上海女子乒乓球队的长足发展及运动员水平的不断提高，在双方协商的基础上，我行出资50万元冠名赞助上海女子乒乓球队，促进双方共同发展。

宣传引领，树立青年人才标杆。我行赞助35万元开展“上海农商银行杯”2010年度上海十大青年经济人物评选活动。这也是我行连续第二次赞助该项活动。通过表彰和宣传一批在2009—2010年度对世博作出突出贡献、在经济领域取得显著业绩、具有广泛社会影响力的优秀青年企业家、经理人、经济专家和财经评论员、记者等各类青年经济人才，从实处关心青年经济人才的成长。

嘉定支行团总支关爱特殊儿童

5月31日，嘉定支行团总支来到嘉定区辅读学校，为那里的智障儿童送去了一份特殊的关爱，团员青年们带着世博特别礼物——会说话的海宝和孩子们展开了互动。

“来，握握海宝的左手”，团员青年教孩子开启了语音感知开关，智能海宝立刻便与孩子们玩起了脑筋急转弯和猜谜语。瞬时，孩子

们喜笑颜开，就连自闭症小朋友唐唐也开心地鼓起掌来，欢声笑语在教室里荡漾。

团总支鼓励孩子们学好基础知识、练就一技之长，成为自强、自立、自信、有为之人。同时，也向教师们的辛劳教学和对生命价值的尊重表示了敬意。

我们的环境责任

打造低碳银行
构建绿色金融

/04







打造低碳银行

一、环保公益活动

上海农商银行组织员工参与植树造林活动；开展送金融知识进社区活动，分发环保袋，宣传环保理念；围绕“城市，让生活更美好”世博主题，发起“加入绿色帐户纸”行动，倡议员工分类收集废纸及报刊、杂志，实现有限资源再生利用的目的；参加“我微笑、我捡起”文明劝导志愿者活动，倡导公民自觉践行社会美德，自觉服务城市公益、塑造良好风尚。

二、提倡环保办公

上海农商银行积极推行“环保办公、节约办公”原则，成立上海农商银行节能减排领导小组，号召员工节约用电，做到随手关灯，控制空调温度，打造低碳工作环境；在员工人数不断增加的情况下，通过有效的集中采购和竞争谈判方式，保持办公用品采购总额基本保持不变；提倡办公用品循环使用，纸张双面使用；使用OA电子化办公系统，最大程度推行无纸化办公。

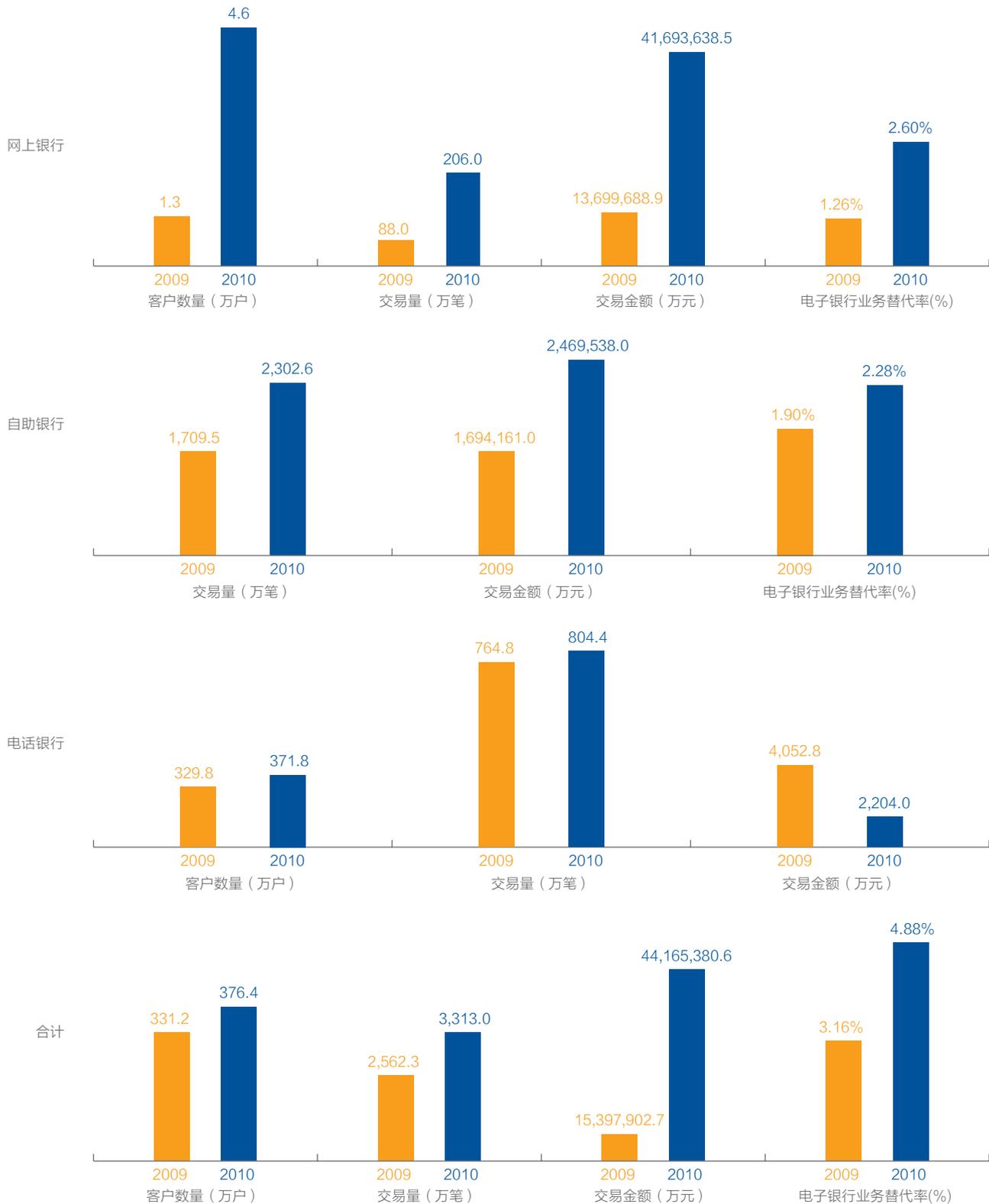
三、电子银行

上海农商银行充分认识到电子银行在转变增长方式、打造低碳企业中过程的重要作用，并积极建立和完善电子银行服务体系。

丰富服务渠道。搭建电话银行、网上银行、手机短信、门户网站和自助机具五大电子服务渠道，提供全天候、7*24小时在线服务，创造足不出户的操作环境，减少客户奔波，降低能源耗费。

扩大电子银行客户规模，分流柜面压力。鼓励客户办理网银、电话银行等典型的资源节约型业务，有效延展银行服务的时间和空间，加速传统柜面服务向电子渠道服务的转换。目前，上海农商银行柜面业务分流率达到36.21%，可替代业务分流率达78%，为客户节约了大量时间，也为社会节约了大量资源。

研发产品，拓展服务渠道。上海农商银行积极研发新产品、提供新服务，为客户提供更多选择，先后推出电子金融服务、银企直联等面向中小企业和“三农”的特色产品。研发手机银行、视频银行、网上商场等新兴服务平台，让客户在桌面办公变得更轻松自如。





构建绿色金融

一、绿色信贷政策

在经济金融形势较为复杂的背景下，上海农商银行遵循国家“转方式、调结构”的宏观政策导向，并积极贯彻国家的产业政策和环保政策，在信贷投向中明确提出优先支持低耗能、绿色环保的中小企业，以及支持环保、节能建设项目贷款。禁止向不符合节能减排要求的企业贷款，对已列入政府“节能减排”黑名单的企业，予以贷款禁入，存量贷款加快退出。严禁对应进行而未通过环评审批或环保设施验收的项目提供信贷支持。

二、支持节能环保项目

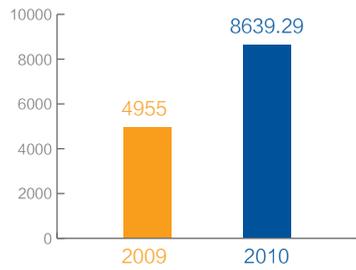
截至2010年末，上海农商银行节能环保项目贷款余额为8639.29万元，较上年增加74.35%；节能环保项目贷款额占比较上年提升46.38%。

上海老港固废综合开发有限公司注册成立于2010年3月30日，主要负责老港固体废弃物综合利用基地生态环境项目的投资、建设等事宜。该项目能够缓解本市生活垃圾出路难的矛盾，提升本市生活垃圾减量化、资源化、无害化处理水平，推进老港地区环境污染治

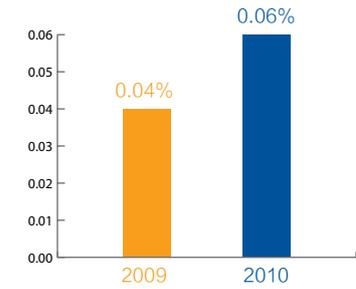
理，促进区域经济社会环境协调发展。上海农商银行为该项目提供了2.43亿元的信贷支持，根据项目的建设进度，截至2010年底已发放贷款500万元。

上海青浦工业园区热电有限公司注册成立于1998年9月，主要生产蒸汽和电，蒸汽用于青浦工业园区集中供热，电供给电力公司。上海农商银行向其提供了3000万元的信贷支持，用于其二期扩建工程。该二期扩建工程由国家发展改革委批准建设，目的是为了满

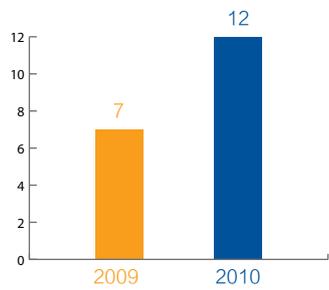
足上海青浦工业园区集中用热需求，提高能源利用效率，改善城市大气环境质量，是属于国家鼓励的节能减排工程。该项目全部投产后公司的产能将翻一番，热利用率将大幅提高，销售收入预计将达到2.16亿元，净利润1662万元左右。



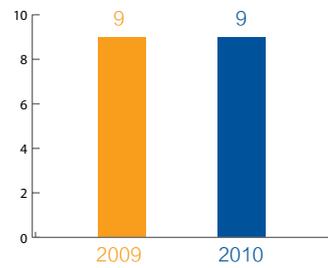
节能环保项目贷款余额 (万元)



节能环保项目贷款额占总贷款余额的比例 (%)



节能环保项目贷款涉及的项目数 (个)



节能环保项目贷款涉及的客户数 (户)

来年展望

2011年，国际国内经济金融形势将依旧复杂难测。中央经济工作会议明确指出要以科学发展为主题，以加快转变经济发展方式为主线，加快推进经济结构调整，保持经济平稳较快发展。上海农商银行将坚决贯彻中央的政策和要求，加快业务转型，科学调整结构，加大创新力度，提升服务能级，积极支持上海“两个中心”建设，全力扶持“三农”和中小企业发展。同时，我们将继续关心社会公益，关爱员工成长，在实现企业良好业绩的同时，切实履行企业社会责任。

/05



2010年有关企业社会责任的公开信息索引

刊登媒体	标题
上海金融报	上海农商行静安支行吹响城区拓展号角
东方早报	上海农商银行挺进中心城区
和讯网	上海农商银行挺进中心城区
金融时报	上海农商行城区布局再落一子
新闻晚报	农商行城区布局再落子
解放日报	沪郊合作社的一张“三农”成绩单
上海金融报	上海农商行城区布局再落一子
上海商报	上海农商银行卢湾支行挂牌
金融时报	上海农商银行荣获2009年度最佳企业社会责任奖
新华网	上海农商行荣获09年度最佳企业社会责任奖
新闻晚报	农商行开展金融咨询服务
SMG广播新闻中心	上海农商银行开展金融咨询服务
新华网	农商行元宵走近市民
新闻晨报	上海农商行提升服务
上海金融报	上海农商银行与市民迎世博闹元宵
新民晚报	世博会前将推出金融便利店
新闻晚报	上海代表团分组审议政府工作报告 10分钟不够用
国际在线	人大代表称要为世博会成功举办贡献自己的力量
中国广播网	人大代表称要为世博会成功举办贡献自己的力量
文汇报	上海将推出“金融便利店” 营业时间5点-22点
解放日报	金融便利店世博前推出
新民网	上海将推出“金融便利店”
上海金融报	世博期间金融便利店“全天候”
新闻晚报	上海将推出“金融便利店”
上海金融报	上海农商银行召开世博金融服务誓师大会
解放日报	上海农商行初步完成中心布局
中国上海	上海农商行初步完成中心布局
上海商报	上海农商行完成城区网络全覆盖
上海金融报	上海农商银行实现城区服务网络全覆盖
新华网	上海农商行初步完成中心布局
搜狐网	玉树地震牵动国人心 上海农商银行捐款100万
解放日报	新一代金融便利店现身 上海农商银行计划今年推40家左右
新华社	上海农商行“金融便利店”探索“银行夜市”
国际金融报	“金融便利店”破茧申城
新闻晨报	银行理财服务有夜场
新闻晚报	上海开首家金融便利店 申请贷款买卖二手房下班后办理
新民晚报	“金融便利店”破茧沪上 上海农商行开错时营业先河
东方早报	上海农商行首开“金融便利店”
劳动报	提供二手房“一站式”服务 申城出现首批“金融便利店”
上海商报	农商行晚间金融便利店首现沪上
上海金融报	新一代金融便利店申城“破茧”
经济参考报	上海农商行：“金融便利店”探索“银行夜市”
中国上海	新一代金融便利店现身 上海农商银行计划今年推40家左右
新民网	提供二手房“一站式”服务 申城出现首批“金融便利店”
新民网	“金融便利店”破茧沪上 上海农商行开错时营业先河
凤凰财经	上海农商行首开“金融便利店”
搜狐网	上海农商行首开“金融便利店”
凤凰财经	农商行晚间金融便利店首现沪上

新浪网	上海农商行首开“金融便利店”
新浪网	农商行晚间金融便利店首现沪上
新浪网	上海农商行国内首创“金融便利店”
一财网	上海农商行国内首创“金融便利店”
金融界	提供二手房一站式服务 申城出现首批“金融便利店”
腾讯财经	银行在社区推出金融便利店 营业可至晚上十点
中金在线	上海农商银行倾力打造便民银行
中国证券网	上海农商银行倾力打造便民银行
和讯财经	上海农商行“金融便利店”探索“银行夜市”
上海热线	提供二手房“一站式”服务 申城出现首批“金融便利店”
SMG电视新闻中心	实行错时延时营业 金融便利店沪上面世
SMG广播新闻中心	银行在社区推出金融便利店 营业可至晚上十点
CCTV2财经频道	上海：金融便利店面世
东方卫视	上海金融便利店问世 夜间提供柜面服务
SMG电视新闻中心	上海将推出金融便利店
新浪网	上海金融便利店问世 夜间提供柜面服务
联播网	上海金融便利店问世 夜间提供柜面服务
播视网	上海金融便利店问世 夜间提供柜面服务
新闻晚报	农商银行在闵行江川诞生金融便利店
上海金融报	上海农商银行团委组建多语种青年志愿者服务队
新华社《国内动态清样》	上海农商行探索设立金融便利店受欢迎
合同能源管理网	上海农商银行成功发放上海市首笔合同能源管理项目融资贷款
上海商报	上海农村商业银行 迎战高温提升服务
中国上海	松江诞生首家金融便利店 农商行着力打造“便民银行”品牌
上海金融报	迎高温战酷暑 上海银行业世博金融服务展英姿
新华社《内参选编》	上海农商行金融便利店夜间营业创出新路
金融时报	上海银行业客户投诉处理工作为世博金融服务满意度加分
新闻晨报	上海农商银行再添金融便利店
上海金融报	上海农商银行贯彻“两个不低于”助小企业全面成长
上海金融报	世博金融服务无终点
上海金融报	体验世博感悟农商
新民晚报	上海农商银行捐百万元
网易财经	上海农商银行捐百万元
新浪网	上海农商银行捐百万元
上海金融	上海农商银行捐百万元
新闻晨报	上海农商银行加速布局金融便利店
上海金融报	上海农商银行向火灾受灾群众捐款100万元
中国金融网	上海农商银行向火灾受灾群众捐款100万元
中金在线	上海农商银行向火灾受灾群众捐款100万元
和讯网	上海农商银行向火灾受灾群众捐款100万元
上海证券报	金融夜市精耕细作
搜狐财经	金融夜市精耕细作
全景网	金融夜市精耕细作
中证网	金融夜市精耕细作
新华网	金融便利店：金融夜市精耕细作
中国经济网	金融夜市精耕细作 外资发展金融便利店
中国日报网	金融夜市精耕细作 外资发展金融便利店
金融时报	金融夜市精耕细作 外资发展金融便利店
和讯网	金融夜市精耕细作 外资发展金融便利店
文汇报	农商行向洪庙村捐资建排水沟
青年报	上海农商银行举行“首届诚信中小企业授牌暨银企合作签约仪式” 银企合作签约金额逾100亿
上海金融报	上海农商行向首批“诚信中小企业”授牌
上海商报	上海农商银行签约诚信中小企业银企合作



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



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