



全面建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行

2024 浦发银行 可持续发展报告 SPD BANK SUSTAINABILITY REPORT



客户服务热线 上海浦东发展银行股份有限公司
95528 (中国)上海市黄浦区中山东一路12号
spdb.com.cn 邮政编码 200002

报告出版的环境考虑
纸张:采用环保纸张印刷
油墨:采用环保油墨以减少空气污染



全面建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行

目录 Contents

- 02 / 报告说明
- 04 / 党委书记、董事长致辞
- 06 / 行长致辞
- 08 / 关于我们
- 08 / 公司概况
- 10 / 企业文化
- 10 / 发展业绩
- 11 / 年度荣誉

专题篇

- 12 / 坚持党建领航
 夯实可持续发展根基
- 16 / 确立“数智化”战略体系
 不断提升核心竞争力



逐绿前行 “浦”绘美丽中国画卷

- 28 / 绿色金融及环境
 （气候）管理体系
- 36 / 发展绿色金融
- 45 / 贯彻绿色运营



金融向善 “浦”润实体惠泽民生

- 52 / 服务实体经济
- 58 / 服务高水平对外开放
- 62 / 服务上海“五个中心”建设
- 66 / 增进民生福祉
- 79 / 提升金融服务可及性
- 89 / 保护消费者权益
- 98 / 人力资源管理

140 / 未来展望

142 / 附录

- 142 / 关键绩效
- 158 / 关键数据编制基础



守正创新 “浦”筑稳健经营根基

- 108 / 夯实治理根基
- 113 / 公司行为与商业道德
- 122 / 风险管理
- 126 / 隐私与数据安全
- 132 / 负责任采购与供应商管理
- 133 / 可持续发展管理

- 147 / 指标索引
- 154 / 独立鉴证报告
- 160 / 评级报告
- 161 / 意见反馈

报告说明

报告编制背景

本报告为上海浦东发展银行股份有限公司（简称“浦发银行”“公司”“母公司”“本行”）对外公开发布的第 1 份年度可持续发展报告（以下简称“本报告”或“可持续发展报告”），在发布首份可持续发展报告之前，公司已连续发布 19 份社会责任 / 社会责任（环境、社会及治理）报告。本报告全面披露了浦发银行 2024 年度在经济、环境、社会及公司治理方面的可持续发展实践及成效。

报告组织范围

本报告以浦发银行为主体部分，涵盖总行、境内各地分行、香港分行、新加坡分行、伦敦分行，部分内容涉及浦发银行集团旗下的浦银理财有限责任公司、浦银国际控股有限公司、上海国际信托有限公司、浦银金融租赁股份有限公司、浦银安盛基金管理有限公司、上海国利货币经纪有限公司、上海科创银行有限公司、浦发村镇银行、上海浦东发展银行公益基金会等法人。

除上述报告范围外，部分数据口径可能存在不同，具体请参见本报告中的相关注释和说明。

报告时间范围

本报告涵盖时间范围为 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。为确保报告连贯性，部分内容超出该时间范围。

报告编制依据

满足国务院国资委《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》（国资发研究〔2016〕105 号）、财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》（财会〔2024〕17 号）、上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》、上海市国资委《上海市国有控股上市公司环境、社会和治理（ESG）指标体系（1.0 版）》、中国社会科学院《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）之一般框架》、中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》（JR/T 0227—2021）、原中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（银监办发〔2007〕252 号）、原中国银保监会《银行业保险业绿色金融指引》（银保监发〔2022〕15 号）、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》相关要求。

参照国际可持续准则理事会（ISSB）《国际财务报告可持续披露准则第 1 号——可持续相关财务信息披露一般要求》（IFRS S1）、《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露》（IFRS S2）、全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRI Standards）》、国际标准化组织《社会责任指南》（ISO 26000：2010）、联合国可持续发展目标（SDGs）编制。

报告周期

年度报告

报告发布情况

2006 年，浦发银行率先发布了中国银行业首本《企业社会责任报告》，至今连续 20 年发布。

报告数据说明

本报告数据主要来自公司内部文件、报表和相关统计资料。

报告鉴证

为了保证报告的真实性和可靠性，本报告聘请毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》(ISAE 3000) 对报告中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

报告发布形式

报告以印刷版和电子版两种形式发布。电子版可在浦发银行官网、“遇见浦发”官方微信公众号等渠道阅览。

浦发银行官网：<https://www.spdb.com.cn>

报告印刷用纸

环保纸张

报告编制单位

上海浦东发展银行股份有限公司

联系方式

地址：（中国）上海市黄浦区中山东一路 12 号 邮编：200002

电话：86-21-61618888 传真：86-21-63232036



党委书记、董事长致辞

2024 年，在奋力开拓中国特色金融实践中，面对复杂严峻的内外部经营形势，浦发银行深入贯彻落实党的二十大和二十届三中全会精神，在服务国家战略、支持实体经济、助力美好生活的征途上勇毅前行，坚持“金融报国、金融为民”，在有温度、有情感、有特色的金融服务中彰显责任、体现担当。

这一年的改革步伐清晰坚定。“数智化”战略深入人心，拥抱市场，服务客户，经营逻辑和组织体系高效重塑。科技、供应链、普惠、跨境、财资金融“五大赛道”联动发力，快速成长为新的重要增长极。平台研运和企架工程稳步推进，“普惠来了”和“手机银行 2025”焕新发布，“五数”经营新模式快速迭代升级。“数智、创新、担当、协同”成为 2024 浦发银行高频热词。

这一年的金融服务满载温度。“5+7+X”浦科产品体系、“热带雨林”式科创金融服务模式，与科创企业一路相伴、共同成长。“浦链 e 融”有效降低供应链客户融资成本，“政银企联袂打造供应链金融新生态”获评国务院“涉企减负”典型案例。“智简融惠”数字金融服务体系让普惠金融焕发生机，悉心呵护市场主体的每一缕微光。“浦赢跨境”为中老铁路装上“金引擎”，自贸金融、跨境电商、跨境避险等八大热点场景助力中资企业“走出去”、海外客户“引进来”。“金融助力光伏产业布局全球”闪耀央视财经金融强国年度盛典。百家养老金融工作室、千名养老金融咨询师承载起亿万家庭的殷切嘱托。

这一年的责任故事书写新篇。持之以恒服务国家战略、区域战略，全力以赴支持上海“五个中心”建设，将更多优质金融资源配置到重点领域和薄弱环节。融资规模再上新台阶、经营发展持续企稳向好、股价市值稳步攀升、“千人工程”人才辈出。践行绿色理念，做好“绿色金融”大文章，焕新推出《绿色低碳转型金融综合服务方案》，打造“绿色低碳转型金融数智化运营服务平台”服务底座，为重点行业绿色低碳转型制订系列解决方案。牢记“企业公民”职责，不断创新公益模式，在乡村振兴、扶危、济困、赈灾、关爱儿童等公益领域，以实际行动践行社会责任。点亮“新市民”美好生活，推出新市民金融服务方案，为新市民提供便利的创业、就业、住房、消费等金融服务。

这一年的党建工作旗帜鲜明。深入学习贯彻党的二十届三中全会精神，将党建工作与经营发展深度融合，做强主业、提升核心竞争力。扎实开展党纪学习教育，以学纪知纪明纪促遵纪守纪执纪。积极实施“项目党建”“圈链党建”“融合党建”，系统推进分行间结对互促，把党的组织优势转化为发展动能。加强宣传思想工作，唱响主旋律、传播正能量，为经营发展营造良好环境。持续深化巡视整改，扎实推进作风简清和流程优化，纵深推进全面从严治党，为改革转型和经营发展保驾护航。

大道之行，壮阔无垠；心有所信，方能行远。面向 2025 年，我们将锚定“数智化”战略方向、保持战略定力，凝聚共识、坚定信心、抢抓机遇、奋力一跳，全力打造上海国际金融中心金融名片，全力打造浦发银行核心竞争力，全力完成年度各项工作任务，奋力奏响“新浦发、展新颜”的时代强音。以强国、强企、惠民为己任，让金融活水润泽千企万户，持续为客户、股东、员工、合作伙伴和社会创造价值。

A stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to the Chairman and President.

上海浦东发展银行股份有限公司
党委书记、董事长



行长致辞

2024 年，浦发银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为行动指南，在党中央、国务院及上海市委市政府坚强领导下，围绕全行“数智化”战略整体部署，聚焦服务国家战略、服务实体经济和人民美好生活、服务上海“五个中心”建设，奋力谱写金融“五篇大文章”，以金融高质量发展全力服务中国式现代化行稳致远。

提升公司治理质效，助力企业稳健前行。深化党的领导融入公司治理，切实做好程序融合，将党委研究作为重大决策的前置程序。强化治理融合，进一步厘清党委和董事会、监事会、经营层的权责边界。优化公司治理结构，加强与大股东上海国际集团和中国移动的沟通协调，强化战略协同。遴选优秀专家加入董事会，提升董事会成员的专业性、多元性、代表性。设立职工董事制度，推进民主管理更好地融入公司法人治理。修订《独立董事工作制度》，完善独立董事履职保障机制，进一步提高公司治理水平和增强决策的科学性。重视和加强市值管理，与各类股东、投资者、分析师等充分沟通，全面解读战略目标，阐释经营情况和亮点特色，提升市场形象。2024 年，浦发银行全年实现营业收入 1,707.48 亿元，缴纳税费 302 亿元，每股社会贡献值 9.26 元。在《财富》“世界 500 强”中排名第 292 位，在《福布斯》“全球企业 2000 强”中排名第 159 位，在“全球银行 1000 强”中排名第 19 位。

厚植绿色发展底色，打响“浦发绿创”品牌。积极践行 ESG 理念，将“绿色”文化融入自身发展基因，坚定不移地走可持续发展道路。加速绿色金融产品创新，持续丰富绿色金融、转型金融、碳金融三大核心产品谱系。加大对节能降碳、环境保护、资源循环利用等领域的信贷支持，打造以绿色贷款和绿色债券为主、多种绿色金融工具蓬勃发展的多层次绿色金融服务体系。多渠道搭建交流互鉴互动平台，构建“绿色金融朋友圈”。截至 2024 年底，绿色信贷余额 6,256 亿元，较上年末增长 1,010 亿元，增幅 19.25%。积极运用人民银行货币政策工具，自获得碳减排支持工具以来，已累计向 176 个项目发放碳减排贷款 257 亿元，带动的年度碳减排量达 684 万吨二氧化碳当量。

坚持“金融为民”初心，创造多元社会价值。紧密贴合国家重大战略，建强“科技金融”主赛道，构建“商行+投行+生态”“股、贷、债、保、租、孵、撮、联”一体化的综合金融服务模式，形成全周期、立体化的科技金融产品矩阵，服务新质生产力提质增速。秉持以人民为中心的价值取向，增强金融服务的多样性、普及性、可及性，持续主动开展减费让利服务，做深做实“普惠金融”大文章。打造客户信赖的一站式养老金融服务，为人民群众“老有所养、老有所依”提供坚实保障。以数据要素和人工智能为代表的数字技术为关键驱动，推出以数据为基、以用户为本的“数字金融服务体系”，为公众提供更高质效的金融服务。主动融入国家乡村振兴战略，积极投身社会公益、教育医疗等事业，2024 年集团共对外捐赠 2,412 万元，彰显国有银行的责任担当与社会情怀。

浪起舟疾沧海阔，号声嘹亮启新程。2025 年，全行将围绕“数智化”战略提升年工作部署和“强赛道、优结构、控风险、提效益”的经营主线，众志成城、砥砺奋进，矢志不渝地朝着“全面建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行”的宏伟目标大步迈进，以更大的决心、更有力的举措、更务实的作风，凝聚力量，激发干劲，再创佳绩，推动“新浦发、再出发”行稳致远！

陈 伟

上海浦东发展银行股份有限公司
党委副书记、行长

关于我们

公司概况

上海浦东发展银行股份有限公司是 1992 年经中国人民银行批准筹建、1993 年开业、1999 年在上海证券交易所挂牌上市（股票代码：600000）的全国性股份制商业银行，总行设在上海。截至 2024 年底，浦发银行注册资本金 293.52 亿元。

秉承“笃守诚信，创造卓越”的核心价值观，浦发银行积极探索金融创新，资产规模持续扩大，经营实力不断增强，已构建起国际化、综合化的经营服务格局，在境内外设有 42 家一级分行及 1,700 余家营业机构，其中境内分行覆盖内地所有省级行政区域，境外分行包括香港分行、新加坡分行和伦敦分行。截至 2024 年底，公司总资产规模突破 9.46 万亿元，位列 2024 年“全球银行 1000 强”第 19 位，惠誉、标普、穆迪三大国际评级机构均给予投资级以上评级。近年来，浦发银行集团化发展稳步推进，已覆盖信托、基金、理财、金融租赁、境外投行、村镇银行、货币经纪等多个业态。

深耕金融服务的同时，浦发银行积极践行社会责任，致力于打造优秀企业公民，2022 年登记成立慈善组织“上海浦东发展银行公益基金会”。2024 年 MSCI（明晟）ESG 评级为 A。



截至 2024 年底

公司总资产规模突破

9.46 万亿元



位列 2024 年“全球银行 1000 强”

第 19 位



2024 年 MSCI（明晟）ESG 评级

A

浦发银行组织架构

股东会

监事会

董事会

高级管理层

董监事会办公室

审计部

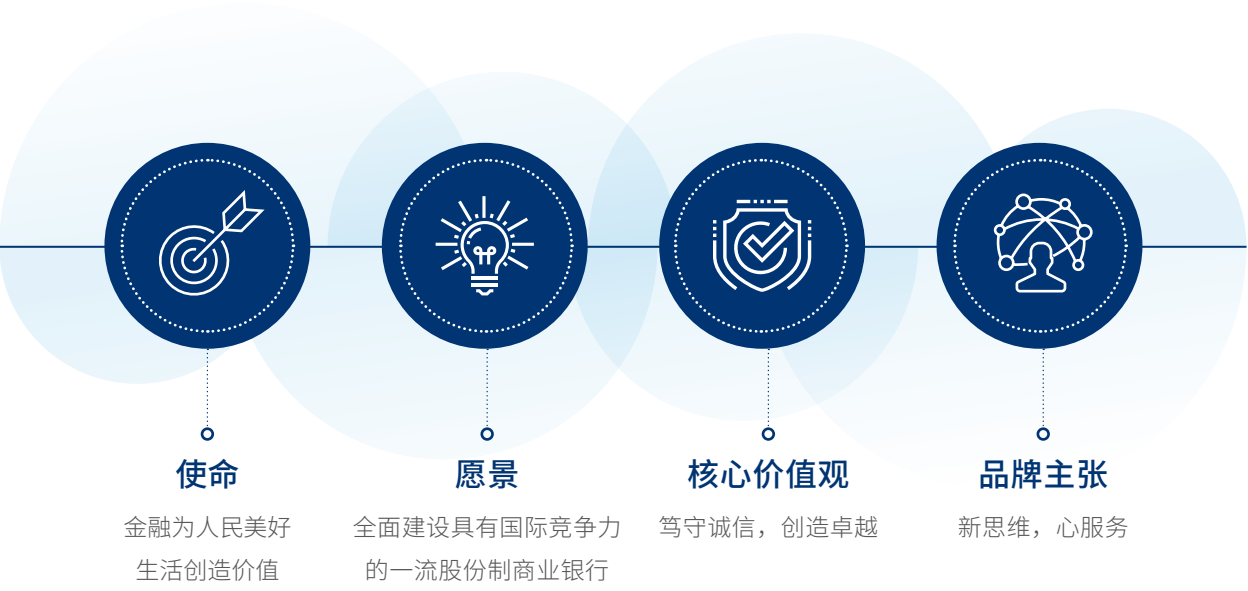
- 办公室(党委办公室、流程再造办公室)
- 公司业务部
- 战略客户部
- 机构业务部
- 科技金融部
- 金融市场部
- 金融机构部
- 交易银行部(供应链创新部)
- 普惠金融部
- 跨境金融部(离岸业务中心)
- 投资银行部(绿色金融部)
- 乡村振兴金融部(浦发村镇银行管理中心)
- 授信管理部
- 特殊资产经营管理部
- 零售业务部(消费者权益保护部)
- 财富管理与私人银行部
- 零售信贷部
- 网络金融部
- 平台研运中心
- 清算作业中心
- 资产负债与财务管理部
- 资产托管部
- 风险管理部
- 党委组织部(人力资源部)
- 党委宣传部(公关部)
- 党群工作部(总行直属党委、总行工会办公室)
- 浦发银行研究院
- 数据管理部
- 法律合规部(案件防控办公室)
- 运营管理部
- 安全保卫部
- 总行党委巡察工作领导小组办公室
- 信用卡中心
- 科技发展部
- 各分支行
- 直接控股子公司

另：本行架构体系中还包括“驻行纪检监察组”，属上级单位派驻

08

09

企业文化



发展业绩



年度荣誉

类别	荣誉奖项	发布单位
综合类	“世界 500 强”第 292 位，居上榜中资银行第 8 位	《财富》
	“全球银行 1000 强”第 19 位，居上榜中资银行第 10 位	《银行家》
	“全球企业 2000 强”第 159 位，居上榜中资银行第 10 位	《福布斯》
	“2024 年全球银行 500 强”第 31 位	Brand Finance
	2023 年度市场影响力机构	中国外汇交易中心暨全国银行间同业拆借中心
金融市场类	2023 年度债市领军机构、年度开拓贡献机构（担保品业务）、优秀金融债发行机构	中央国债登记结算公司
	2023 年度优秀债券投资机构（自营类）	上海证券交易所
	2023 年度优秀利率债承销机构（银行类）、债券投资交易机构（商业银行类）	深圳证券交易所
	2023 年度优秀清算会员	上海清算所
	最佳债券承销商 最佳银行间债务融资工具承销商 最佳产业债承销商 最佳信用类债券承销商—卓越银行	Wind
科技类	2023 年度金融科技发展奖二等奖 2023 年度金融科技发展奖三等奖 2023 年度金融科技发展奖微创新奖	中国人民银行
	2024 银行家年度网络金融创新优秀案例、金融科技产品创新优秀案例、数字财富管理创新优秀案例	《银行家》
	第十五届金融科技创新奖“数据驱动金融创新奖”	《金融电子化》杂志
环境类	绿色银行评价先进单位	中国银行业协会绿色信贷专委会
	2024 银行家年度绿色金融创新优秀案例	《银行家》
社会类	2023 年全国敬老养老助老公益广告优秀作品	国家广电总局
	全国网络安全行业职业技能大赛—数据安全管理员竞赛团队二等奖	公安部
	医保码优秀合作伙伴	国家医保局
	国家产融合作平台“十大典型产融合作案例”“十大助企融资金融产品”	国家产融合作平台
	上海市“银鸽奖”国际传播产品（视频）优胜奖	上海市委对外宣传办公室
	获评“金融开放”年度案例、“央视财经金融强国——上海金融之夜”典型案例	中央广播电视总台
	2024 普惠金融创新服务典型案例	中国中小企业协会
	《中国银团贷款行业发展报告 2024》“银团贷款支持实体经济案例”	中国银行业协会银团贷款与交易专业委员会
	中国财富奖—中国最佳私人银行—专属客户体验（金奖）	《亚洲私人银行家》
	金融支持乡村振兴优秀案例	《金融时报》
治理类	2024 银行家年度乡村振兴金融创新优秀案例	《银行家》
	2023—2024 年度上市公司信息披露评价 A 级（最高等级） 投资者青睐之星	上海证券交易所 同花顺
ESG 综合类	“国有企业社会责任·先锋 100 指数（2024）”第 60 位 “国有企业上市公司 ESG·先锋 100 指数（2024）”第 50 位	国务院国资委
	上海国资国企 2023-2024 年社会责任“十佳案例”	上海市国资委
	“中国 ESG 上市公司金融业先锋 30（2024）”第 15 位 “中国 ESG 上市公司长三角先锋 50（2024）”第 35 位	中央广播电视总台财经节目中心
	ESG 最佳实践机构	同花顺

坚持党建领航 夯实可持续发展根基

浦发银行把坚持和加强党的全面领导和党的建设贯穿全过程，以改革创新为引擎，推动党建与经营工作深度融合，以高质量党建引领高质量发展。

持续强化理论武装，扎实开展党纪学习教育

深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，认真贯彻落实党的二十届三中全会和中央金融工作会议、中央经济工作会议精神和上海市委书记陈吉宁调研浦发银行讲话精神，推动上级党委决策部署、“数智化”战略等重大改革发展任务落地见效。成立党纪学习教育工作专班，健全工作机制，印发《浦发银行党纪学习教育实施方案》，细化工作安排，确保各级党组织、党员各项学习任务落实到位，不断强化纪律意识、规矩意识、合规意识。

2024 年

- 举办党委理论学习中心组集中学习 **17** 次，举办“浦银大讲堂” **9** 期。
- 采用线上线下相结合的方式举办 **27** 期党校培训班。
- 开展“同上一堂党课”活动，实现全行 **2 万** 余名党员干部全覆盖。
- 开展全员“学纪、知纪、明纪、守纪”知识学习问答和“永远跟党走·遵纪守法技能比武”竞赛活动。
- 开展党纪学习教育主题征文活动，收到征文 **140** 余篇，激励广大党员学以致用。
- 荣获上海市国资委系统基层理论宣讲先进集体称号。

发挥党建引领作用，推动党建与经营工作双融互促

- 围绕中心开展党建工作，聚焦“五大赛道”和重点领域攻坚项目，积极实施“项目党建”“圈链党建”“融合党建”工程，以“红色党建”引领圈链经营、融合经营。充分发挥党员突击队创新、攻坚作用。全年共成立 **650** 支党员突击队，其中首次成立 **18** 支总行级党员突击队。推进基层党组织完成 **85** 个总行级党建促发展重点项目建设。
- 开展分行间结对互促，7 家重点分行与 7 家薄弱分行结对共建，14 家结对分行互派 **105** 名骨干员工，聚焦主要薄弱问题推出若干个项目。推动党建互联、业务互促、人员互派，累计实现 **112** 项创新首单业务落地，薄弱分行系统内排名、区域市场排名均有所提升。

- 构建“全员覆盖、全周期衔接、全方位协同”的大培训格局，组织实施培训 **1,246** 项、**2,737** 期，较去年增长 **34%**。推进“启智工程”，打造“直管干部战略执行”“浦银讲坛”“数字图书馆”培训品牌。创新实施“千人工程”，选拔 1,000 余名 35 周岁及以下优秀年轻干部人才入库，举办 **8** 期培训班，对 **618** 名青年干部人才开展专项锻炼。
- 强化党建品牌建设，构建“上海国企党建品牌（14 个）- 浦发银行党建品牌（50 个）- 基层党建品牌（N 个）”三级品牌建设体系。推动“浦发银行绿色金融朋友圈”“石榴花开”聚力乡村振兴等党建联建品牌项目。广州分行党委“浦粤先锋”、深圳分行党委“双区启航”、杭州分行“红船起航”等党建品牌被列为上海市国资系统优秀品牌，上海分行“LIAN 党建”荣获上海市国资委系统首批“基层党建创新实践基地”称号。

案例

发布“石榴花开”聚力乡村振兴党建联建品牌

公司与上海市对口支援新疆工作前方指挥部联合发布“石榴花开”聚力乡村振兴党建联建品牌，成立“上海援疆金融工作基地”和“刘涛工作室”，为民族团结、乡村振兴注入金融活水。

乌鲁木齐分行铁路局支行党支部书记、行长刘涛荣获“全国民族团结进步模范个人”称号。



● 刘涛（右二）为村民出谋划策

健全全面从严治党体系，压紧压实管党治党责任

落实《关于进一步加强领导班子自身建设的意见》《关于加强对“一把手”和领导班子监督的实施意见》，着力加强各级领导班子建设和对权力运行的监督。

“四责协同”机制

制定党委全面从严治党主体责任清单，以及班子成员问题清单、责任清单、项目清单“3张清单”。逐级签署党风廉政建设责任书、廉洁自律承诺书，推动责任层层落实。

“简清工程”

推行“党建抓作风、经营抓流程、纵向抓减负、横向抓协同、数字抓落地、科技抓赋能”六大行动，按月督办推进落实情况，强化跟踪问效，推动组织氛围阳光简单、工作流程简明高效、管理体系简约务实、工作机制简洁有力。编发《浦发银行“简清工程”专刊》8期、《“简清工程”高效办好一件事》月报6期，评选产生22个优秀案例。成立流程再造办公室，建立“基层诉求问题库”和“流程问题库”，合计解决各类问题诉求800余项。

“净风行动”

紧盯违规吃喝、又吃又拿突出问题开展专项整治，总行处级及各一级机构中层以上领导干部签订《自觉抵制违规吃喝问题承诺书》，推动作风纪律要求真正入脑入心。对部分分行、直属单位、子公司的餐饮发票进行抽查检查，精准发现并从严查处违规吃喝隐形变异问题，营造风清气正的发展环境。

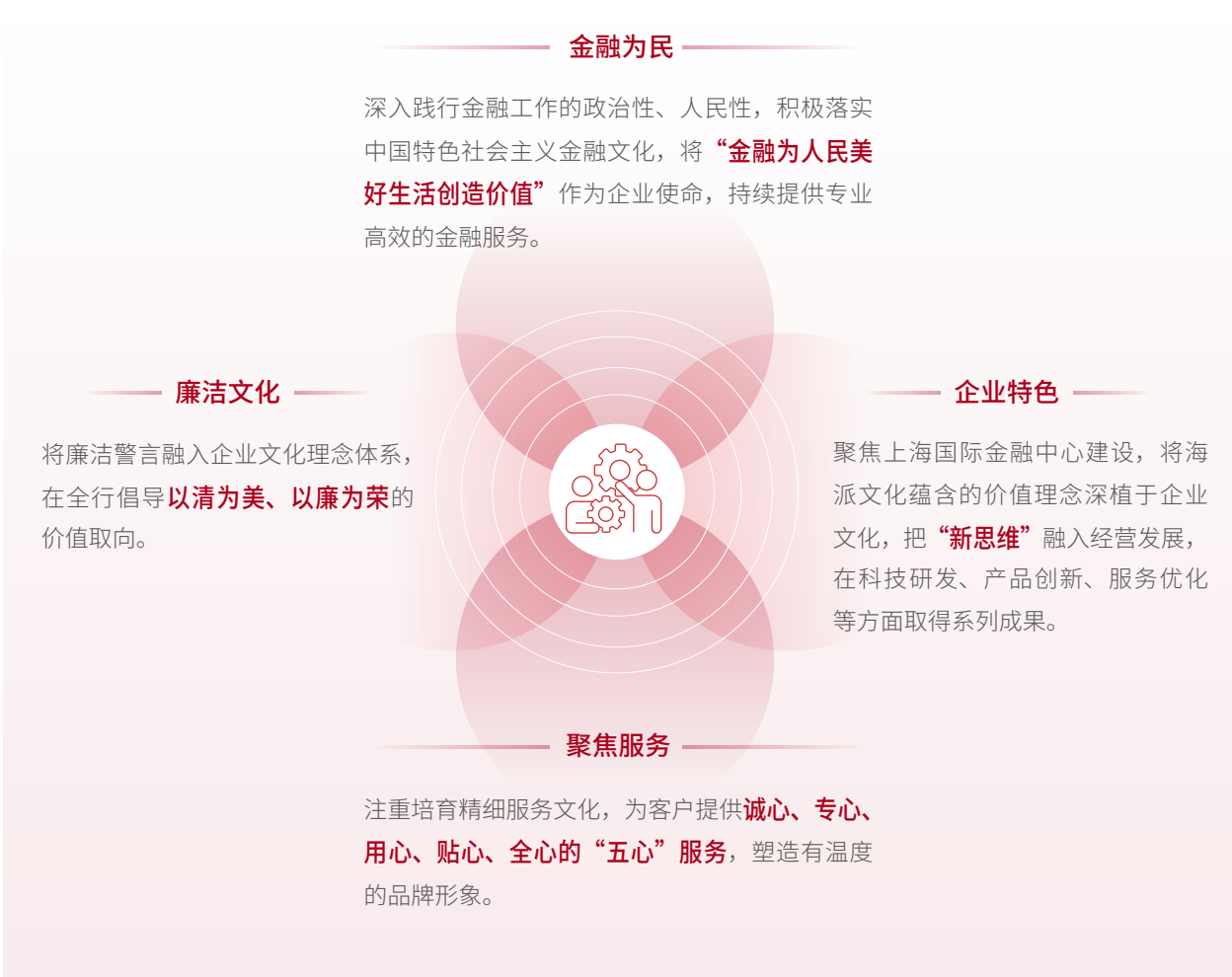
“弄虚作假”专项治理

围绕金融行业弄虚作假、违规套利等情况，归纳形成14类弄虚作假典型行为，制定弄虚作假类型、控制措施、一行一账3张清单，全面组织开展自查自纠。

强化监督执纪问责

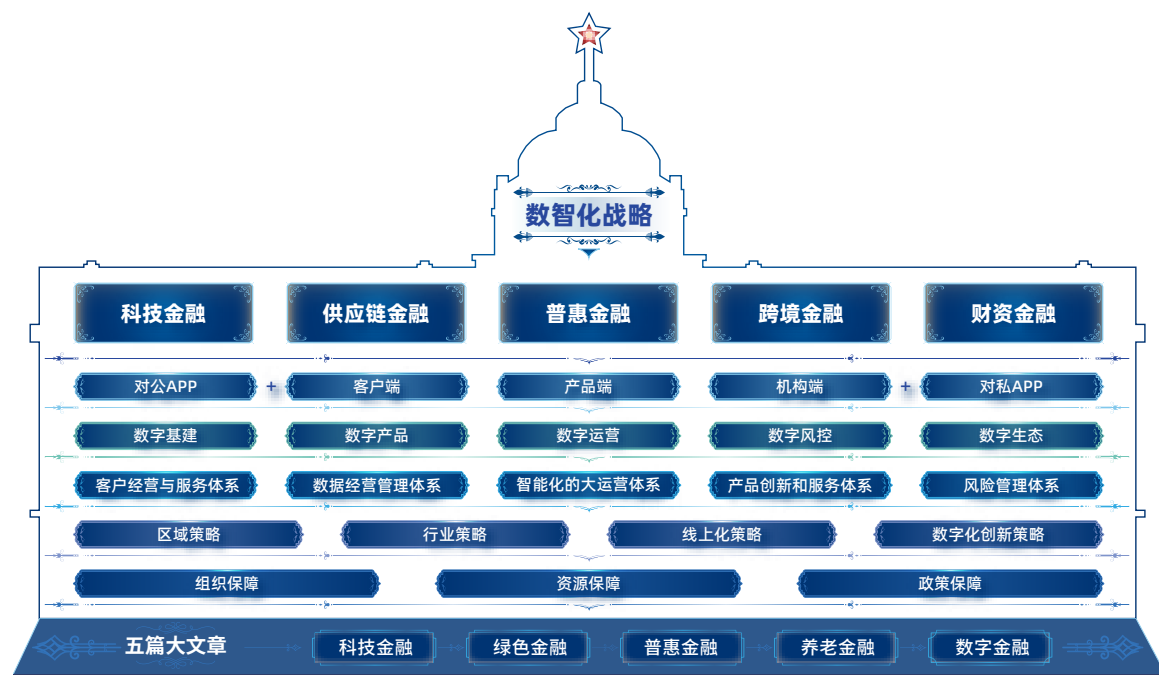
一体推进“三不腐”机制建设，统筹政治监督、派驻监督、纪律监督、干部人事监督、合规内控监督等资源，推动形成“大监督”工作格局。充实巡察工作力量，出台《巡察整改实施办法》《巡察整改评估实施细则》等工作制度，2024年完成18家一级机构党委常规巡察。

弘扬中国特色金融文化，以文化引领铸就精神动力



确立“数智化”战略体系 不断提升核心竞争力

浦发银行充分把握国家发展大势和金融业演变趋势，坚持金融服务实体经济的根本宗旨，以数据要素和人工智能为代表的数字技术为关键驱动，高效重塑银行经营逻辑和组织体系，提出并坚定实施“数智化”战略体系（1-5-5-5-4-3-N），重点布局科技金融、供应链金融、普惠金融、跨境金融、财资金融“五大赛道”，构建数字基建、数字产品、数字运营、数字风控、数字生态“五数”经营新模式，打造客户经营与服务体系、数据经营管理体系、智能化的大运营体系、产品创新和服务体系、风险管理体系“五大体系”，实施区域策略、行业策略、线上化策略、数字化创新策略“四大策略”，建设组织保障、资源保障和政策保障“三大保障”体系，引导金融资源向实体经济和科技创新领域集聚。



“数智化”战略

五大赛道

五数建设

五大体系

四大策略

三大保障

科技金融——致力成为科技企业的首选伙伴银行

将科技金融作为战略主赛道，大力支持战略性新兴产业和科技型企业，持续探索金融服务科技创新的新模式，深度赋能科技企业创新发展，全力服务现代化产业体系，助力新质生产力发展，致力成为科技金融生态圈的重要纽带、陪伴科技企业成长的伙伴银行。

发布“浦科 5+7+X”产品体系，以“全周期、多融通、数智化、可定制”为着力点，打造 5 大拳头产品、7 大重点产品和 X 个适配产品，出品“适应体温、抵达人心”的接力式产品矩阵，适配不同区域、客群、产业的特色化，为科技型企业提供全生命周期的多元化、接力式金融服务。

浦创贷 >

针对初创期、种子期、孵化期科技企业，以“看人才、全线上、强获得感”为特色。

浦研贷 >

专项支持企业创新研发，具有全场景、专业强、定制化、期限长等特点。

浦新贷 >

依据企业的科技投入、转化、成果及产出等创新要素，结合企业成长性、创新力等多维评价，打造科技成长企业的“信用现金流”。

浦投贷 >

创新全现金流测算模型，覆盖天使轮、A 轮、B 轮等投融资场景，挖掘细分领域独角兽企业。

浦科并购贷 >

优化传统的信贷逻辑，关注科技企业股权价值。

“浦科”产品体系

- 深度融合公司对科技型企业科技创新、成果转化、商业化运营、引入投资、并购整合等多种需求的理解
- 切中企业核心技术攻关、传统产业转型升级、重点产业链补链强链、先进制造业集群集聚发展、专精特新企业培育等关键痛点
- 顺应数智化发展趋势，重塑产品触达、服务流程
- 快速、便捷、高效、精准地服务科创企业

供应链金融——让供应链成为共赢链

积极响应国家推动产业链供应链优化升级号召，通过区块链、大数据、人工智能等新技术，赋能推动数智供应链体系建设。公司推出全场景、全线上、全智能、全生态的数智供应链“1+1+X”服务体系，发布“浦链通”数智供应链品牌，投产运营“浦链e融”供应链平台，推动“浦系列”供应链产品落地，全面提升金融服务产业全链条的能力。

数智供应链“1+1+X”服务体系



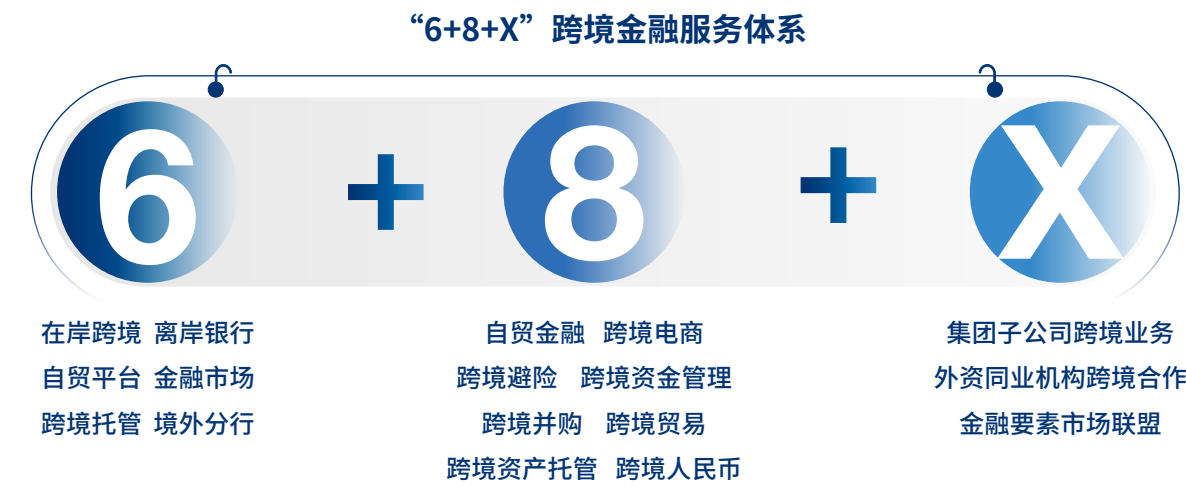
普惠金融——数智赋能让小生意焕发新生机

秉承“金融为民”的服务理念，深化大数据运用和科技赋能，创新打造企业级、系统级的数字普惠生态，通过全方位、立体式的金融供给，不断提升金融服务的专业性，实现对小微企业的精准滴灌。公司发布“智·惠·数”普惠金融服务体系，包括“4+N+X”数智产品及权益服务、普惠专营服务体系和数字化应用能力，进一步扩大普惠金融服务的触达率和覆盖面。



跨境金融——做连接全球产业的金融桥梁

积极响应党中央“高水平对外开放”的国家战略，充分发挥集团各持牌机构和跨境平台的整合优势，全力支持中资客户“走出去”、承接海外客户“引进来”。公司发布“浦赢跨境”金融服务品牌，形成“6+8+X”跨境金融服务体系，打造一体化跨境金融经营体系，更好地服务客户跨境展业需求，助力国家高水平对外开放。



打造跨境数智化产品体系

推进数智化跨境产品创新

推进全球司库 GTS、跨境商 e 汇、跨境贸 e 贷、跨境法透等数智化新产品上线。

优化跨境业务流程

不断扩展客户及分行范围、整合业务协议、增加网银线上操作客户指引、提升“两客”体验，进一步优化跨境贸融 A+ 流程。

布局跨境电子化渠道

优化跨境业务在网银、手机银行、微信银行端的界面布局，推出“跨境 e 站通”专区，上线网银端功能。重构并焕新发布“电商 e 站通”平台，完成在线服务平台的跨境结算、电商融资、现金管理、生态服务“四分类”布局，打造服务跨境电商生态圈的全渠道门户工具。

财资金融——共建美好财富人生

以财资赛道为核心，牵引打造“新浦发、新零售”动力，深度融合金融创新理念、前沿数字化技术、专业服务能力以及开放生态策略，构建“12345”养老金融经营服务体系，丰富财资赛道“5+X”产品货架。打造“浦和人生”财富管理信托账户、聚焦企业家客群加强公私联动。依托“企明星”服务平台，推进全景化经营，创新推出金榜好“理”系列产品，促进居民财富与新质生产力的紧密对接。

“12345” 养老金融经营服务体系

- 1 整合集团境内外、多业态资源，实现一体化协同。
- 2 打造养老金融战略合作伙伴联盟和敬老服务联盟双翼。
- 3 服务银发、备老和养老产业等三类客群客户。
- 4 搭建 APP 养老金融专区、数智化养老规划平台、百家养老金融工作室、千名养老金融咨询师等四大载体。
- 5 扎实推进银发专属服务、一站式养老规划、养老金托管提质、养老产业一体化、培育养老生态等五大行动。

“5+X” 产品货架



公司联合《21 世纪经济报道》等主办“2024 年资产管理年会”并发布财资金融赛道“泛生态联盟”，搭建覆盖全产业全生命周期的金融服务链条，拓展金融服务新质生产力的深度和广度。与合作方共同发布《2024 中国资产管理发展趋势报告》、中债 - 浦银理财新质生产力发展债券指数，全面展示行业动态，深刻洞察未来发展趋势。

“数智化” 战略

五大赛道	五数建设	五大体系	四大策略	三大保障
	数字基建	● 强化顶层设计，初步建立公司业务发展战略设计蓝图和 IT 建设路线图。 ● 夯实数智基础底座，公司架构体系正式跨入“分布式 + 云”的新阶段。金融云平台已在上海、合肥形成两地四中心的部署架构。信用卡核心分布式系统成功切换投产。零售分布式核心重构建设实现零售全量业务功能投产，并稳步推进境内分行存量零售客户的上线迁移。 ● 提升数据管理效能，加强以数据 + 智能为核心，形成“一体化存储、一体化计算、一体化管理”三层一体的数智平台整体建设规划。		
	数字产品	● 公司业务优化创新性市场产品“省心存”，实现批量化拓客。重点赛道打造贯穿客户旅程、全生命周期的产品谱系。 ● 零售业务打造“浦闪贷 2.0”和“i 车贷”两大消费贷款明星产品。 ● 金融市场部产品共 106 个，其中数字产品 100 个，数字产品率 94%。柜台债、E 联盟、智慧票据等重要业务系统功能优化。 ● 信用卡业务方面，商机数智应用平台顺利上线，覆盖零售主要业务场景。浦大喜奔 APP构建信用卡一体化数智化经营矩阵。		
	数字运营	● 筹建总行级部门平台研运中心，成立跨 12 个总行部门的数字平台运营专班，规划和建设浦发银行企业级数字运营平台。 ● 完成浦发银行数字平台运营体系建设规划，形成“2-1-1-1”浦发银行企业级数字平台运营体系。 ● 打造“浦惠来了”和“手机银行”两大核心 APP，发挥平台连接客户、聚合需求、开放共享的特性，构筑新型经营组织方式和服务模式。		
	数字风控	● 构建数智化预期信用损失计量测算工具，满足客户经理在营销阶段及时测算预计减值损失，辅助形成定价策略。 ● 构建企业级模型风险管理体系，推动建立模型风险管理三道防线。 ● 以“智能评级”与“智慧押品”双系统驱动，推进与数字化转型相匹配的核心风险管理工具升级。 ● 依托数智化手段提升风险防控能力，自研开发客户洗钱风险探查机制，提升尽职调查有效性。 ● 推进“业审一体”审计信息化平台建设，打造审计 AI 工具箱，加强非结构化数据应用的场景建设。		
	数字生态	● 公司业务生态方面，推进战略客户生态，注重生态伙伴间数字化、智能化资源的链接，开展面向生态的协同创新。 ● 零售业务生态方面，搭建财富生态圈，依托财富开放平台建设，以 APP“财富号”为运营服务载体，引入 56 家财资机构，形成全品类的线上财富生态。 ● 金融市场生态方面，推进金融机构客户数智化经营生态平台的建设，同业平台客户数和交易量创新高。“e 同行”平台累计注册客户数超 2,900 家，线上交易规模 2.2 万亿元，较上年提升 30%。		

“数智化” 战略

五大赛道	五数建设	五大体系	四大策略	三大保障
	客户经营与服务体系	公司业务重塑“四层四类”公司客户经营体系，“四层”按总行战略、分行战略、中型、普惠（长尾）客户纵向分层经营；“四类”按机构业务、科技金融、跨境金融、乡村振兴客群横向展开经营。 零售业务深入推进“135N”零售客户经营体系建设，精准客户画像，完善客户洞察，形成分层分类分群的差异化客户经营策略。 金融机构业务持续推进构建战略级跨行业生态。2024 年获得金融要素市场 74 个业务奖项，31 项业务进入全市场前三。		
	数据经营管理体系	构建以数据要素为核心主体，数据管理与数据经营为两翼的“一体两翼”体系化布局。 总行设立数据管理部，发挥企业级数据管理体系的组织协调作用。开展数据资产盘点、确权、估值等资产化活动，提升数据使用效率。制定“数据资源入表五步法”，开展外部数据采集类、算法模型开发类数据资源梳理和盘点。 通过数据驱动精准挖掘商机并生成风控策略，赋能新客获取、产品营销、风险管控、合规运营等业务场景，打造业务经营新模式。		
	智能化的大运营体系	明确智能化大运营体系规划，从账户服务、支付结算、信贷融资等重点业务切入，优化流程，提升客户体验，推动在线开户、在线开票流程配套，支撑线上线下一体化经营。 以“浦惠来了”“手机银行”两大 APP 为核心，进行用户运营、活动和内容运营、数字服务运营的智能化升级，提升用户体验。 聚焦中小微客群的需求痛点及用户体验提升，对“浦惠来了”APP 进行全面重构及功能焕新。		
	产品创新和服务体系	公司业务方面，科技金融推出“浦科 5+7+X”产品体系，供应链金融“浦链通”为客户解决融资难题，普惠金融打造 4 大“惠系列”产品，跨境金融推出“跨境浦链通”“极速汇”“跨境商 e 汇”，财资金融推出“传承 + 养老”财富管理信托创新服务。 零售业务方面，坚持“产品 + 服务”双轮驱动，深化特定客群经营。财富管理升级财资 α 系统，推出资产回顾报告，为客户提供资产配置情况洞察分析。 金融市场方面，“浦银避险”内嵌融合场景广泛拓客。聚焦“绿色”+“普惠”，落地市场首批 4 只中债 - 绿色普惠主题公募、全国首单气候变化指数基金。		
	风险管理体系	开展从新投放监测到风险处置出清的全流程风险资产管理，资产质量稳中向好。 搭建风险偏好、风险限额、风险政策、风险制度、数智化风控系统、评级和押品、模型验证、风险计量等 12 大类风险管理工具箱。 迭代升级以天眼系统为核心的数智化风控系统，打造面向赛道业务的风险监测平台及风险监测工具。		

“数智化” 战略

五大赛道 | 五数建设 | 五大体系 | 四大策略 | 三大保障

区域策略

- ◎ 长三角区域发挥上海分行龙头带动作用，与苏浙皖相互赋能、共拉长板，构建跨行政区合作发展新机制，持续打响“**长三角自己的银行**”品牌。
- ◎ 京津冀区域加强创新驱动和区域协同，持续加大对新型基础设施建设、产业升级转型项目支持力度。
- ◎ 粤港澳区域聚焦重大平台建设、科技创新合作、基础设施互通、产业协同发展、民生交流合作等，积极支持城市群建设。
- ◎ 中部地区结合区域经济发展，围绕重点项目、重点实体客群、重点产品推动大额信贷业务落地。
- ◎ 成渝区域切实服务双城经济圈建设和地方实体经济发展。

行业策略

- ◎ 因地制宜,协同化与差异化相结合,主攻特色产业、优势产业,形成错位发展、联动发展格局。聚焦重点产业、核心集群、核心枢纽客户及连接服务的方式，精准挖掘合意客户，进一步优化信贷资产行业结构。
- ◎ 重点推进生物医药、集成电路、新一代信息技术、人工智能、高端装备制造等 15 个产业链，借助新质生产力促进产业结构优化升级，壮大战略性新兴产业的布局。

线上化策略

- ◎ 公司业务方面，优化客户全景及攻坚战视图，主营指标体系新增 200 项细化指标。
- ◎ 零售业务方面，探索线上新客旅程自动化经营模式，聚焦手机银行等基础功能的加载。
- ◎ 金融市场方面，实现外币同业存款业务线上化交易，推动外币同业存款业务的线上化与标准化。发布靠浦托管 APP，托管线上服务渠道实现全覆盖。

数字化创新策略

- ◎ 公司业务方面，对公客户经营驾驶舱系统开放运行，构建从经营摆布到实施路径的“数字沙盘”。建立全产品视图，完成对公产品视图建设，覆盖 14 大类共 228 个基础产品。
- ◎ 零售业务方面，构建“4+1”零售客户营销策略体系。深化数智能力建设，满足客户全生命周期金融需求。强化泛代发客群的引入及经营，优化企业级服务平台“靠浦薪+”。
- ◎ 金融市场方面，持续推进金融市场业务“3+2+X”数智化体系建设。开发智能投研、智能交易、智能监控新功能，交付高阶咨询项目整体成果。

“数智化” 战略

五大赛道 | 五数建设 | 五大体系 | 四大策略 | 三大保障

组织保障体系

- **组织架构改革**。遵循提拉前台、集成中后台的理念，在组织人事关键资源的配置上实施“前倾”，加强对总行本部前台和基层的服务保障，加重前台部门配置，促进中后台部门的集约化，强化经营运营，突出与客户经营、市场经营的衔接。
- **重点布局“五大赛道”**。总行设立专注“五大赛道”建设的一级部门。新设一级部门科技金融部、供应链创新部，系统化重构普惠金融部，将国际业务管理部（离岸业务部）更名为跨境金融部（离岸业务中心），私人银行部更名为财富管理及私人银行部。
- **创新工作专班机制**。设立复合型敏捷组织“工作专班”，以新质生产力建设的重点任务为导向，协同融合，创新产品、服务、技术，赋能人才发展。

资源保障体系

- **优化人力资源配置**，推进全行职务职级体系优化，进一步调优人员结构，强化对重点领域、重点赛道、重点区域、重点业务的资源配置。
- **做好资本配置有效保障**，不断完善以“资本效率”为核心的资本配置体系，加强资本精细化管理，引导经营机构在资本约束下合理摆布客户及业务结构，培育全行资本节约意识，实现业务增长、价值回报与资本消耗的平衡发展。
- **集约化财务资源配置**，进一步调优成本结构，重点保障战略领域、重点赛道、重点业务的资源配置。明确各项费用的归口管理单位、管理责任，提升管理精益化水平。重点强化大额资本化投入前端管理，盘活存量房产和加强外部租赁价格的管理。
- **加强绩效考核资源保障**，聚焦服务国家战略和全行战略规划，持续完善以“高质量可持续发展”为核心的考核评价体系。

政策保障体系

- **“简清工程”** 强化总行统筹集约化管理，优化精简工作流程，减轻基层负担，进一步开源节流、降本增效。
- **“流程再造”** 着力优化对公开户流程体验，开户时长显著缩短，客户开户体验明显提升，授信审批效率持续提高。
- **“数智印章”** 实现跨地域人工用印，业务时效缩短至 0.5 天，自动用印业务缩短至 5 秒。
- **“制度优化攻坚行动”** 就现行有效制度清单等开展全面梳理评估，提升制度的实用性、可操作性与体验感。
- **“信息直报”** 工作被上海市政府办公厅评为“优秀”，公司获评“上海市国资委系统信息工作先进单位”。
- **“督查督办”** 聚焦上级重要文件精神 and 重要工作部署，建立有效的督查督办工作机制，对重点工作或任务开展情况进行监督和督促完成，对工作情况进行跟踪问效。



E 环境篇 ENVIRONMENTAL

逐绿前行 “浦”绘美丽中国画卷

浦发银行坚持走可持续发展之路，持续深化 ESG 探索实践，将绿色发展理念融入公司战略、制度建设、业务决策与行动之中，在绿色金融领域精耕细作，大力发展绿色金融产品及服务，助力美丽中国建设。

我们支持联合国可持续发展目标
(Sustainable Development Goals, SDGs)

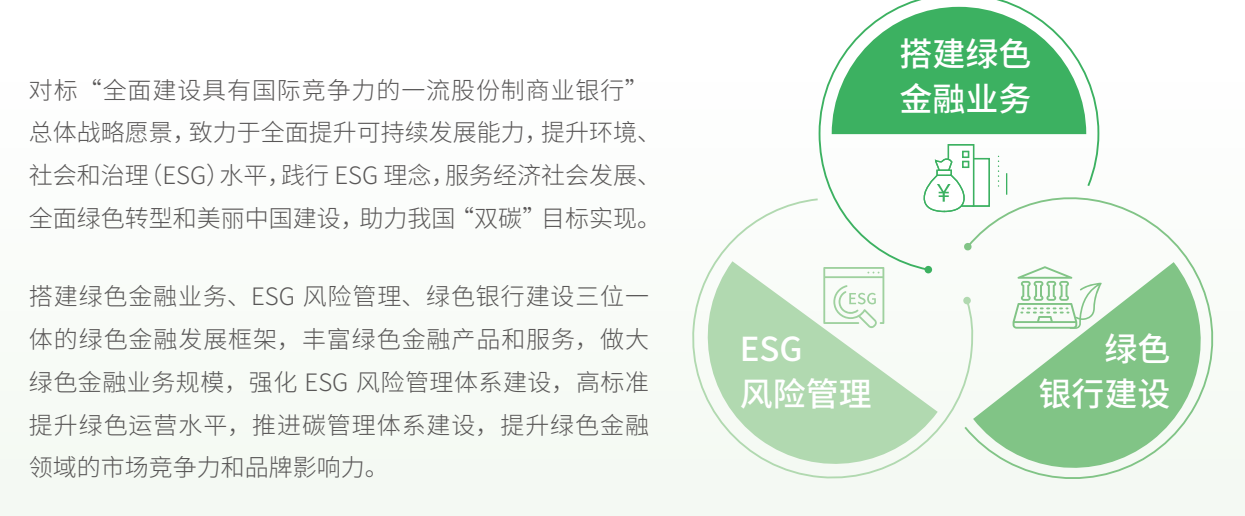


绿色金融及环境（气候）管理体系

公司持续优化顶层设计，健全覆盖环境、社会与治理的管理机制，完善董事会 ESG 治理架构，确保决策符合可持续发展目标。董事会下设战略与可持续发展委员会（普惠金融发展委员会），不断强化在战略规划、制度建设、目标管理、执行评估等方面的工作实践。高管层面，成立绿色金融业务推进委员会、风险防控委员会，统筹推进公司绿色金融发展及环境、社会 and 治理风险管理在内的全面风险管理，推动全行 ESG 管理工作落地。同时，监事会对董事会及其成员、高级管理层及其成员在 ESG 领域履职情况进行监督。

发展规划

围绕“数智化”战略，编制《上海浦东发展银行（集团）2024—2026 年绿色金融发展规划》并经董事会审议通过，对全行绿色金融发展规划和战略目标进行整体部署。

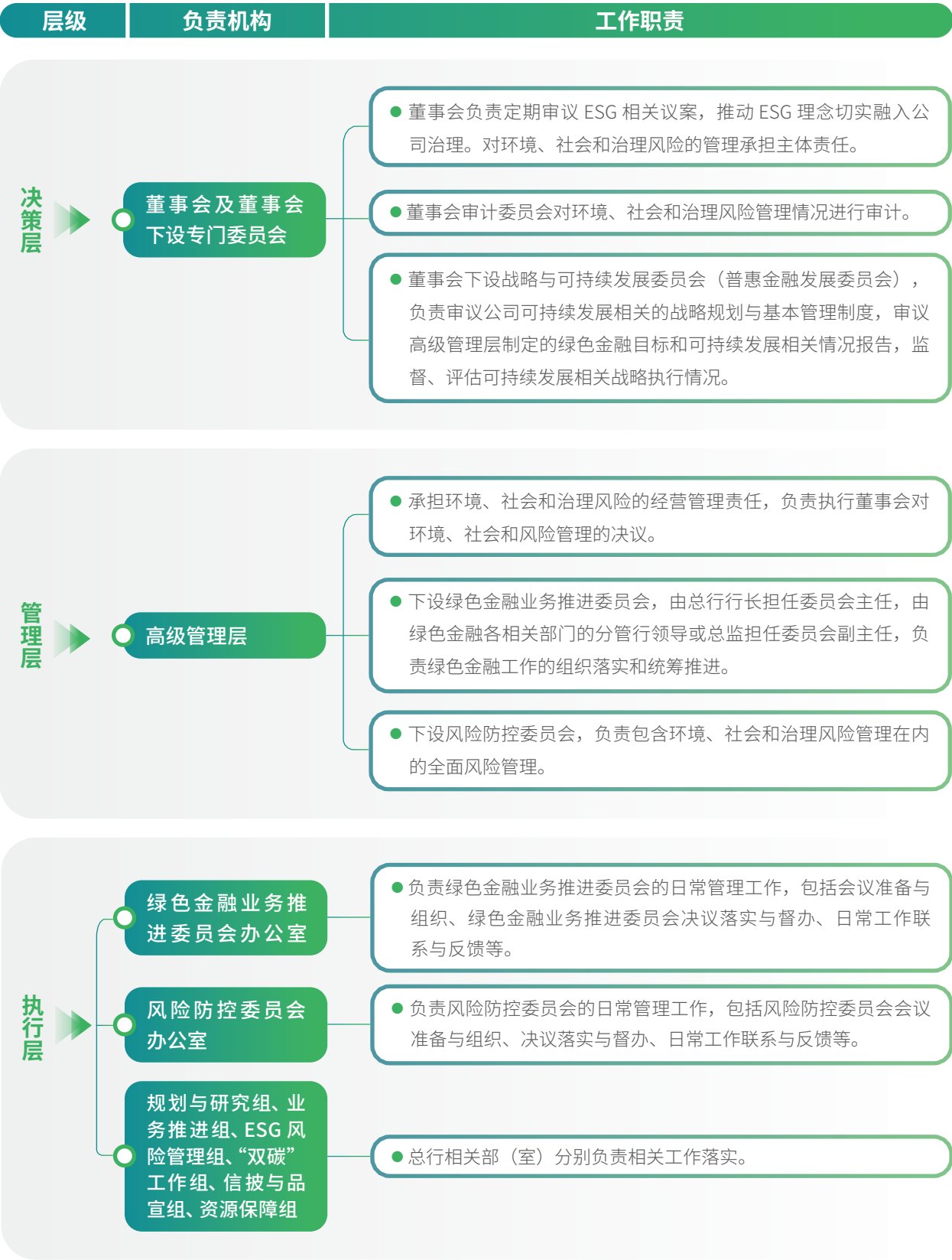


案例

召开绿色金融业务推进委员会 2024 年第一次会议

2024 年 9 月 13 日，浦发银行召开绿色金融业务推进委员会 2024 年第一次会议。会议审议通过《上海浦东发展银行绿色金融业务推进委员会议事管理办法》《上海浦东发展银行（集团）绿色金融业务 2023 年发展情况及 2024 年发展目标与重点任务》《上海浦东发展银行（集团）2024—2026 年绿色金融发展规划（草案）》3 项议案，书面审阅报告事项 7 项。

治理架构



政策制度

绿色金融制度

- 在《上海浦东发展银行绿色金融管理办法》中对全行各部门就绿色金融相关业务的组织管理架构体系及职责分工进行明确划分，通过自上而下的顶层设计，完善公司绿色金融政策框架，为公司绿色金融改革创新实践提供指引。
- 2024 年，发布《上海浦东发展银行绿色金融业务推进委员会议事管理办法》，推进绿色金融业务推进委员会有效履职和高效决策，提升绿色金融经营管理水平。
- 2025 年，印发《上海浦东发展银行碳排放核算工作指引（试行）》，推动构建集团碳排放核算体系，渐进有序推进全行资产组合绿色低碳转型。
- 在经营绩效考核体系中设置“绿色金融”考核指标，考核对象包括母行境内经营机构*以及相关集团附属机构。针对符合要求的绿色信贷安排相关补贴政策，引导分支结构加大绿色信贷发展力度。同时配置奖励资源，在公司业务专项营销活动中对绿色信贷给予奖励。



ESG 风险管理制度

公司于 2015 年制定并印发《上海浦东发展银行环境和社会风险管理办法》，对环境和社会风险的定义、管理原则、管理机制、管理流程等作出明确规定，根据《关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》等最新要求推进制度修订，形成《上海浦东发展银行环境、社会和治理风险管理办法》，明确了环境和社会风险管理应贯彻全流程、全要素、全方位、全覆盖的原则。

* 母行境内经营机构指37家境内分行。

全流程

指环境和社会风险管理应嵌入授信业务的
尽职调查、审查审批、放款审核、合同签订、贷后管理等各个环节。

全要素

指环境和社会风险管理应综合运用**信用评级、授信准入、行业政策、流程管理、权限控制、资本占用、资源分配、机制建设**等各项管理手段。

全方位

指环境和社会风险管理应包括授信客户和项目在**环境保护、安全生产、劳动用工、职业健康、社会影响**等各个方面的风险。

全覆盖

指环境和社会风险管理应覆盖**本行各类公司授信客户和项目**。

重要行业信贷政策

优化绿色金融相关行业信贷投向政策，完善相关信贷政策制度和流程管理，不断提高绿色信贷业务开展中对环境和社会风险的识别、计量、监测和管控能力。

印发《2024 年度公司客户信贷投向政策》，明确服务实体经济，支持绿色行业发展，助力传统行业转型。发布《绿色及转型金融信贷投向专项政策》，明确绿色信贷重点支持**绿色智造、绿色城镇化、绿色能源、环境保护、新能源汽车和碳金融**等六大领域，支持分行探索开展转型金融业务。

行业分类政策

优先支持

覆盖**节能环保、新能源、新材料、绿色低碳**等产业，要求加大优质资产投放，提升信贷增速。

审慎支持

主要聚焦**国家“两高一剩”行业目录、《2030 年前碳达峰行动方案》、“污染防治攻坚战”**等国家重点调控的限制类产业，要求强化行业风险监测和风险客户识别，整体信贷规模和占比有效下降。

风险与机遇

建立健全环境（气候）风险管理体系，识别与评估环境（气候）风险与机遇对金融体系的影响，提升环境（气候）风险管理能力，保障业务稳健、可持续发展。

环境（气候）相关风险

风险类型	主要影响	风险动因	时间范围	应对措施
信用风险 	物理风险导致债务人抵押物贬值，转型风险使高碳行业企业运营成本上升，导致债务人违约风险上升。	极端天气或长期气候转变 环保政策法规变化	短、中、长期	密切关注国家环保政策，调整优化授信政策，推动将气候风险纳入授信全流程管理。
市场风险 	发行人受转型政策或气候影响，导致股票、债券等金融资产估值的不利变动。	极端天气或长期气候转变 环保政策法规变化	中、长期	加强气候风险对市场风险的传导机制研究，针对客户需求优化绿色金融产品体系。
流动性风险 	由于极端天气或自然灾害导致债务人违约，转型风险下金融机构持有的高碳行业资产贬值，使得金融机构可获取资金少于预期。	极端天气 环保政策法规变化	短、中期	及时跟踪监测气候风险对流动性风险的影响，降低流动性风险。
操作风险 	极端天气造成运营设施受损，导致银行业务连续性中断。	极端天气	短期	加强业务连续性管理，制定行之有效的应急预案，保障突发气候情况下的连续经营。
声誉风险 	在自身运营和高碳行业业务管理过程中，产生对气候风险应对不恰当不及时的情况，造成负面舆情。	公众认知提升	短、中、长期	加强信息披露，树立良好的企业形象。加强对声誉风险的排查和监测，完善应对机制。

环境（气候）相关机遇

机遇类型	机遇因素	影响	时间范围	应对措施
资源使用效率 	在“双碳”政策推动下，新能源与低碳技术加速革新，银行可以借助自身的数字化优势服务自身运营层面的节能减排。	间接（运营）成本减少。	中期	逐步增加新能源使用比例，提升办公楼层单位面积使用效率和资源利用率。
产品和服务 	顺应“双碳”政策导向，绿色产业崛起，有助于银行基于现有绿色金融服务成果，加速创新，推出绿色信贷、碳金融等产品，精准对接，提升适配能力。	产品和服务需求增加带来的收入增长。	长期	加大绿色金融产品和投融资工具的创新力度，支持公司资产的全面绿色转型。
市场 	在“双碳”目标引领及碳排放权交易等政策推动下，应对气候变化投融资缺口巨大。碳市场稳步扩容，将有更多高排放领域逐步纳入。碳交易与金融领域深度融合，提供了广阔的市场空间，带来多元盈利增长点与创新机遇。	进入新开发市场，促进收入增加。	长期	研究“双碳”发展路径，抓住“双碳”目标下的市场机遇，推动公司绿色金融业务发展。
适应力 	积极投身气候适应行动投资，有效规避未来潜在风险带来的损失，创造可观的正向经济收益。同时，助力环境保护与社会可持续发展，收获额外的环境效益与社会效益，实现多方共赢。	因资产升值而促进投资组合价值增加。	长期	加大对减缓或适应气候变化作出贡献产业的投融资支持力度。

气候风险压力测试

- 

按照中国人民银行要求，配合执行国际货币基金组织和世界银行联合评估团对我国开展的第三次中国金融部门评估（FSAP）工作，报送气候风险分析议题相关数据。
- 

积极开展气候风险压力测试的研究工作，推进气候风险情景、转型风险和物理风险等模块计量模型开发，进行本地化调整并开展初步测算。

业务 ESG 风险管理

充分关注投融资业务活动中的 ESG 风险管理，将授信客户 ESG 风险管理纳入全面风险管理体系，在全面风险管理报告中按季跟踪报送，有效识别、监测、防控业务活动中的环境、社会 and 治理风险。贯彻 ESG 尽职调查，深入研究业务活动环境影响，持续推进将 ESG 风险管理机制、流程及具体举措融入信贷全流程管理。以《上海浦东发展银行环境和社会风险管理办法》为内容开展网络课程培训。

ESG 风险管理流程

持续推动 ESG 风险管理要求嵌入授信业务流程，认真落实“一票否决制”。在贷前尽职调查、授信审查审批、合同管理、资金拨付管理和贷后管理等授信环节中考量客户 ESG 风险因素，在授信尽职调查报告、授信审查报告及贷后检查报告中予以体现。

贷前尽职调查

在开展客户贷前尽职调查时，将环境、社会 and 治理风险尽职调查作为重要内容，在全面、深入、细致调查客户及其项目的环境、社会 and 治理风险的基础上，综合评价客户管理环境、社会 and 治理风险的意愿、能力和历史记录，在尽职调查报告中填写相关内容。

授信审查审批

将客户及其项目的环境、社会 and 治理风险管理的合规性作为重要内容，根据公司相关制度及环境、社会 and 治理风险管理要求开展授信客户及项目的合规性审查审批。对对环境、社会 and 治理方面存在严重违法违规和重大风险的客户，应当严格限制对其授信。

合同管理

通过完善合同条款督促客户加强环境、社会 and 治理风险管理。重大环境、社会 and 治理风险客户在公司开展融资业务时，应签署公司标准版本的融资额度合同及 / 或贷款合同，否则应补充签署公司标准版本的《补充合同（适用于重大环境、社会 and 治理风险的客户）》，其中包括督促客户加强环境、社会 and 治理风险管理的相关内容。

资金拨付管理

将客户对环境、社会 and 治理风险的管理状况作为放款审核的重要内容，嵌入单笔业务用信审核流程。放款审核过程中如关注到重大风险隐患，可根据公司相关流程，按照合同约定中止直至终止资金拨付。

贷后管理

多渠道整合评估 ESG 风险信息，形成“企业半年内受到高风险或较高风险等级的行政处罚”“企业生产经营或项目施工期间发生重大安全事故”等多项 ESG 风险预警信号，作为客户预警管理体系的重要构成。根据客户预警的不同等级，采用差异化的预警应对机制，在发生相关重大风险事件时，及时做好应急处置。在贷后检查中对客户 ESG 风险分类进行动态评估，对纳入重大 ESG 风险名单的客户采取相关风险缓释措施，完成贷后检查报告。

强化客户分类管理

持续开展授信客户 ESG 风险的识别、评估和监测，根据企业环境信用评价结果、环保处罚及其他行政处罚，基于重大环境、社会 and 治理风险评价标准，将客户划分为高风险、较高风险和一般风险等级客户，形成重大 ESG 风险客户名单，基于名单客户开展差异化管理。对于重大环境、社会 and 治理风险名单客户，要求其采取风险缓释措施，包括制定并落实重大风险应对预案，畅通利益相关方申诉渠道，建立充分、及时、有效的沟通机制，寻求第三方核查或分担风险等。

触发 ESG 风险分类升级的因素

- 企业最新环保信用评级下调
- 企业受到主管部门的行政处罚次数或处罚金额增加
- 企业因违反环保相关法规或违法违规生产经营涉嫌犯罪
- 企业发生较大的环境或安全生产事件
- 企业被责令停产停业
- 企业被吊销或被依法暂扣许可证等



发展绿色金融

发展绿色金融，是银行推动经济高质量发展，实现“双碳”目标和绿色转型的重要途径。作为国内绿色金融服务的先行者，浦发银行全力做好绿色金融大文章，为推动绿色发展、建设美丽中国贡献金融力量。

绿色金融实践

积极响应国家“双碳”战略，打造以绿色贷款和绿色债券为主、多种绿色金融工具蓬勃发展的多层次绿色金融体系，构建“绿色金融朋友圈”，赋能经济社会低碳转型。



绿色信贷

持续深入拓展绿色信贷产品与服务类型，积极解决企业绿色融资需求。

多维度参与碳市场建设。结合 CCER（国家核证自愿减排量）市场重启和全国碳配额市场钢铁、水泥、氧化铝等行业扩容机会，推动碳排放权质押等环境权益融资创新业务在多家分行落地，着力丰富碳资产融资业务相关专属产品。积极对接绿色金融市场热点及客户需求，探索绿色金融产品创新，在业内率先创新推出“工业低碳转型贷”产品，助力重点用能单位、制造业 500 强、绿色制造企业等客户低碳转型。正式加入生态环境部生态环保金融支持项目储备库共享机构，精准服务生态保护领域客群，以金融活水支持更多 EOD（绿色生态办公区）项目。

发放碳减排贷款。积极运用中国人民银行货币政策工具，根据中国人民银行《关于设立碳减排支持工具有关事宜的通知》要求，加大对绿色低碳发展尤其是碳减排重点领域内具有碳减排效益项目的支持力度。

截至 2024 年底

自获得碳减排支持工具以来

- 已累计向 **176** 个项目发放碳减排贷款 **257** 亿元
- 带动年度碳减排量达 **684** 万吨二氧化碳当量

绿色新能源汽车贷款。通过多样化展业模式不断做大零售新能源汽车贷款规模。截至 2024 年底，零售信贷绿色新能源汽车贷款规模为 90.82 亿元，较年初净增 38.9 亿元。新能源汽车贷款余额在汽车贷款余额中占比达 33%，较年初提升 11.2 %。

案例

落地全国首单数据中心绿色算力指数可持续发展挂钩贷款

2024 年 6 月，在数据中心全生命周期绿色算力指数论坛上，浦发银行与中国信息通信研究院等机构联合发布《数据中心全生命周期绿色算力指数白皮书》，参与“绿色算力实验室”筹备倡议。北京分行推动融资服务与数据中心全生命周期绿色算力指数挂钩，落地全国首单数据中心绿色算力指数可持续发展挂钩贷款，助力算力产业的绿色可持续发展。

案例

落地深圳市首笔 CCER 挂钩贷款

2024 年，浦发银行为深圳市晟世环境技术股份有限公司发放 1,000 万元两年期中期流动资金贷款，专项用于 CCER 项目开发、审定及减排量核查。该笔贷款是 CCER 市场重启背景下深圳市首笔“CCER 项目发电量挂钩贷款”。



● 深圳市晟世环境技术股份有限公司工厂

案例

太原分行落地山西省内首笔焦化行业转型金融业务

2024 年 7 月，太原分行落地山西省内首笔焦化行业转型金融业务，为山西某焦化公司定制专业化“转型金融”服务方案，提供固定资产贷款 11 亿元，促进山西省能源供应方式的多元化，助力加快区域能源结构的优化和调整。



● 山西某焦化公司工厂

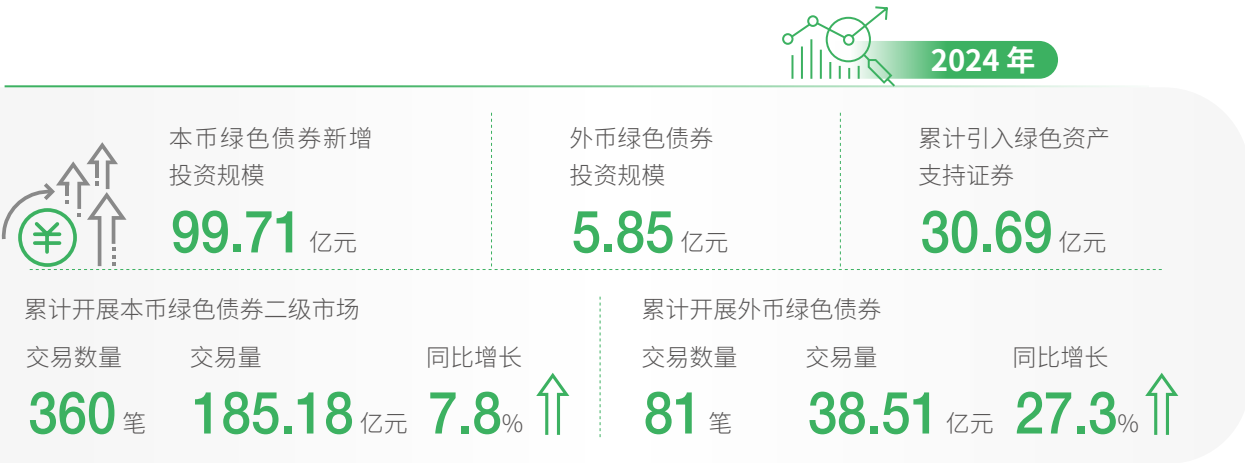
绿色债券

公司积极参与绿色债券业务，广泛推动各类绿色、低碳类主题债券的承销，探索丰富绿色债券投资与交易，促进绿色债券业务全面发展。

积极承销绿色债券、碳中和债券、可持续发展挂钩债券、转型债券等各类型 ESG 领域创新品种。2024 年，承销绿色债务融资工具 18 单，发行规模达 123.39 亿元。承销绿色金融债 2 单，发行规模达 30 亿元。承销绿色政策性金融债 7 单，承销规模达 9.30 亿元。



持续提升绿色债券市场服务实体经济能级。2024 年，本币绿色债券新增投资规模 99.71 亿元，外币绿色债券投资规模 5.85 亿元，累计引入绿色资产支持证券 30.69 亿元。累计开展本币绿色债券二级市场交易 360 笔，交易量 185.18 亿元，同比增长 7.8%。累计开展外币绿色债券交易 81 笔，交易量 38.51 亿元，同比增长 27.3%。



积极开展绿色债券指数化投资实践，探索银行对债券指数编制和应用的新路径，进一步丰富银行间债券市场的产品与服务供给，为金融市场的双向开放和可持续发展贡献力量。

阶段 实践



案例

青岛分行承销蓝色债券，助力海洋经济可持续发展

2024 年 4 月 11 日，青岛分行独立主承销的青岛水务集团有限公司 2024 年度第二期绿色中期票据（蓝色债券）发行。该笔债券募集资金穿透用于青岛百发海水淡化厂扩建工程项目建设，针对海洋产业和涉海产业进行精准支持，助推蓝色经济发展，推动水资源可持续利用。

案例

广州分行落地“碳中和”及“专精特新”双贴标 ABS 投资

2024 年 9 月 30 日，广州分行投资战略客户某汽车科技有限公司作为增信主体发行的新能源汽车租赁 ABS 优先级份额 1.18 亿元，是先行首单“碳中和”及“专精特新”双贴标资产证券化投资业务。根据发行文件，本期碳中和绿色资产支持专项计划基础资产池涉及项目对应募集资金每年可减少排放二氧化碳 0.62 万吨，节约标煤 0.29 万吨。

案例

上海分行落地全国首单科技创新、低碳转型、“一带一路”三贴标债券投资

2024 年 1 月 29 日，上海分行成功落地中国宝武钢铁集团有限公司 2024 年面向专业投资者公开发行的科技创新、低碳转型、“一带一路”公司债券，投资金额 3.7 亿元，是全国首单三贴标主题的科技创新债券。

案例

落地国内首单 TLAC 非资本绿色债券投资

2024 年 12 月 13 日，浦发银行投资中国银行在银行间市场簿记发行的国内首单总损失吸收能力（TLAC）非资本绿色债券 5 亿元。该绿色债券募集资金将投向《绿色债券支持项目目录（2021 年版）》所规定的绿色产业项目，旨在实现经济效益和环境效益的双重目标。

其他绿色金融业务

积极协同集团子公司，在绿色租赁、绿色信托、绿色理财、绿色存款、绿色信用卡、绿色托管、绿色基金等多个领域拓展业务，有效夯实“绿色家底”。

绿色租赁

- 2024 年 8 月至 9 月，浦银金租持有的位于江西省万载县的 177 座户用光伏电站资产成功申领首批绿色电力证书 **2,062** 张（相当于 **206.2** 万千瓦时绿色电力），并实现全量交易出售，成功打通金融租赁公司参与绿证交易、助力“零碳未来”的新路径。与 TCL 集团合作，结合“浦惠租”特色产品优势，完成金融租赁全国首单通过 SPV 项目公司开展的新能源业务投放。
- 截至 2024 年底，浦银金租绿色租赁资产规模 **400.61** 亿元，占租赁资产总额的 **29%**，覆盖基础设施绿色升级、清洁能源、节能环保等领域。

绿色信托

上海信托积极抓住我国绿色产业蓬勃发展的契机，培育绿色金融服务的差异化竞争力，构建绿色信托发展新模式，打造转型发展的新名片。

- 服务绿色经济发展。充分发挥公司绿色资产证券化和绿色债券投资服务优势，构建综合性绿色信托工具，成功发行“浙江能源租赁 2024 年度璞融绿金 1 号绿色定向资产支持商业票据信托”“汇聚融 2024 年第一期个人汽车抵押贷款绿色资产支持证券”等产品。截至 2024 年底，上海信托绿色金融业务存续规模合计 **178.70** 亿元。
- 培育耐心资本。大力拓展存续时间 5 年以上的财富管理信托，规模从 3 年前的 90 亿元增长到 2024 年的 **700** 亿元，为绿色项目股权投资引入更多长期资金，为绿色产业发展提供“长期信托”。
- 开发绿色慈善公益信托。积极践行 ESG 理念，不断加大绿色公益慈善信托的开发力度，将慈善资金用于支持生态环境保护、防治污染、低碳发展和新能源产业发展等，促进环境保护和绿色可持续发展。

绿色理财

- 2024 年 6 月 26 日，浦银理财发行首款 ESG 主题理财产品——浦银理财悦丰利增盈 48 号，合计募集规模 **3** 亿元。该产品采用 ESG 投资理念，综合运用负面筛选和正面筛选规则择优配置绿色主题类资产，通过投资 ESG(绿色)债券、绿色项目类资产践行 ESG 投资理念，引导、鼓励广大投资者积极参与 ESG 投资，实现了公司在 ESG 产品矩阵上的新突破。截至 2024 年底，浦银理财的理财资金投资绿色债券余额 **221.51** 亿元，全面涵盖清洁能源、清洁交通、绿色制造、绿色金融等领域。

绿色存款

- 2024 年 8 月，面向企业客户推出“双挂钩”绿色结构性存款，创新性地将存款的资金用途和存款收益结构分别与“绿色”“ESG”相挂钩。在资金用途方面，专项用于支持可再生能源发电、高效储能设施等领域的绿色产业项目。在收益结构方面，将存款利率与“中债-浦发银行 ESG 精选债券净价指数”关联，实现客户存款实际收益与存续期间债券市场可持续相关表现挂钩。通过资金配置，引导产业结构、能源结构向绿色低碳转型。
- 2024 年，面向零售客户发行挂钩“上海清算所碳中和债券指数”的结构性存款累计 **2.8** 亿元，丰富绿色资产投资路径。

绿色信用卡

- 构建绿色低碳专区，开展数据挖掘精准化判断低碳行为，编制碳减排核算方法、建立碳减排基线、形成标准化低碳方法学。2024 年，上线 **15** 类低碳场景，其中 **6** 类场景完成自有方法学编制，并通过专业机构评审。截至 2024 年底，绿色低碳专区开通人数超 **84** 万人，绿色低碳任务完成超 **2,279** 万人次。

绿色
托管

- 不断加大“双碳”工作支持力度，截至 2024 年底，公司绿色产品托管规模 **458.53** 亿元，较年初增加 **50** 亿元，增幅 **12%**。

绿色
基金

- 携手多家公募基金落地全市场首批聚焦绿色金融、普惠金融领域的公募基金，定制发布“中债绿色普惠主题金融债券优选指数”，指数成分券明确投向绿色、小微企业、“三农”、脱贫攻坚、“大众创业、万众创新”等领域，募集资金总量 **319.6** 亿元，占募集时点全市场“绿色”主题公募债券基金规模的 80%。



截至 2024 年底

浦银国际绿色金融
业务总规模为

37.10 亿元（折合人民币）

浦银安盛绿色金融
业务规模近

100 亿元

绿色金融业务包括发行绿色
金融主题产品和投向符合绿
色理念企业发行的证券

2024 年

国利货币完成绿色债撮合 **6,094** 笔，金额 **2,222.17** 亿元

案 例

南京分行与深圳分行推出绿色结构性存款业务

2024 年，南京分行与深圳分行主动对接金鹰集团，根据企业实际需要，分别为金鹰集团江苏和香港的子公司提供 5,000 万元和 2,000 万美元“双挂钩”的绿色结构性存款业务。公司聘请第三方专业认证机构对该业务进行评估，5,000 万元支持的 2 个绿色产业项目运营后预计能实现年二氧化碳减排量 1,913.90 吨、化学需氧量削减 1,642 吨、氨氮削减 98.55 吨、总氮削减 127.75 吨、总磷削减 9.13 吨。2,000 万美元绿色结构性存款支持的绿色产业项目运营后预计能实现年二氧化碳减排量 85,561.52 吨。

案 例

升级信用卡特色绿色低碳产品与服务体系

2024 年，浦发银行持续升级个人碳账户服务，加强“浦碳宝”绿色积分产品经营，扩大绿色低碳专区的活动宣传范围，优化绿色积分活动规则。结合植树节、国际森林日、世界地球日等绿色环保主题日开展主题宣传，传递绿色低碳生活方式理念。持续引导用户践行低碳行为，更多达成绿色低碳任务目标，提升用户消费黏性，推动绿色金融与消费场景的深度融合。

绿色金融评价

绿色评估体系

根据公司《固定资产贷款项目评估规范》要求，在放款前重点分析项目资源开发利用及综合利用、环境保护评估、用能和节能方案评估等内容，分析项目是否符合可持续发展战略要求、是否符合资源环境政策规定等具体要求，并要求提供相关环境评价文件。

绿色投融资环境效益分析

遵循国家金融监督管理总局（原银保监会）《关于绿色融资统计制度有关工作的通知》的填报规则及节能减排量测算指引要求，同时基于绿色信贷项目的立项批复文件和可行性研究报告等数据，测算绿色信贷的环境影响。

绿色金融能力建设

绿色金融外部交流

积极开展对外交流，承办转型金融工作经验交流会，分享绿色金融实践，推动行业进步与绿色低碳发展。2024 年 6 月 5 日，“浦发绿创”品牌亮相 2024 上海碳博会，展示了绿智创新、绿融九洲、绿投未来、绿链易企、绿惠万家等产品矩阵。2024 年 9 月 6 日，举办第六届外滩金融峰会 - 金融支持新质生产力发展专题论坛，发布《做好绿色金融大文章——商业银行的探索与实践》研究报告。2024 年 10 月 16 日，参加“推动全球 ESG 合作、发展与共赢”2024 ESG 全球领导者大会，发表“做好五篇大文章，推动金融高质量发展”主题演讲。

绿色金融合作

积极加入上海环境能源交易所“碳中和行动联盟”等组织，不断深化与国家绿色发展基金等产业基金合作，拓展与绿色金融行业协会、专业服务机构、同业等合作范围，加强浦发银行“绿色金融朋友圈”建设，合作推动一批重点生态治理及产业提升项目落地。

绿色金融国际合作

2023 年 11 月，国际可持续发展准则理事会（ISSB）在北京举办以“先学一步：把握可持续信息披露新机遇”为主题的国际可持续发展大会，公司受邀参加并被 ISSB 中国办公室授予“可持续披露准则先学伙伴”证书。

2024 年 7 月，浦发银行行长谢伟在外滩 12 号会见亚洲开发银行副行长巴尔加瓦·达斯古普塔（Bhargav Dasgupta）先生，双方重点围绕绿色金融展开深入交流，探讨加强绿色金融及跨境等领域合作，共同服务境内外客户。

2024 年 11 月，浦发银行总行投资银行部（绿色金融部）受邀参加法国开发署在华 20 周年活动，与法国开发署交流探讨进一步深化绿色金融领域的国际合作。

绿色金融数字化建设

持续加快绿色金融数字化建设，完善绿色金融系统功能，高效推动绿色业务发展。2024 年，以绿色为底色，推进打造“数智化运营服务平台”底座，发布《绿色低碳转型金融综合服务方案》，聚焦“低碳能源、节能降碳、绿色基建、环境保护、绿色服务、循环利用”等六大重点领域，打造“绿股、绿债、绿贷、绿租、绿财、绿信、绿智、绿资”八大产品体系，为重点行业低碳技术创新制定系列解决方案，更好地服务企业绿色低碳转型。



绿色金融培训

组织全行绿色金融相关培训，邀请行业专家、学者等进行专题讲座，系统讲解绿色金融政策、战略转型和国际最佳实践，深化全行对绿色金融的理解认识，推动绿色金融队伍专业能力建设，规范绿色金融业务操作，提升全行绿色金融竞争力。

案例

举办绿色金融系列培训

- 2024 年 7 月 22 日，举办绿色金融培训，邀请外资同业的专家以“国际可持续金融市场”为主题进行授课，从国际可持续金融市场典型案例、可持续金融政策、可持续市场准则等方面对国际可持续金融市场进行介绍，加强“跨境 + 绿色”融合发展。
- 2024 年 8 月 22 日至 23 日，举办 2024 年绿色金融业务培训，邀请外部专家对绿色产业发展趋势、绿证、绿电等领域进行解读分析，加深全行业务人员对市场的敏感性及行内外制度的理解，提升分行业务人员的综合业务能力。
- 2024 年 10 月 31 日，组织绿色金融推广培训，邀请外部专家聚焦“绿色金融重要政策和监管评价”“企业 ESG 战略转型 / 体系建设及信息披露”“转型金融及碳核算”等 3 个主题系统专业地分享了上述领域的前瞻观点与成功经验，有效推动集团提升绿色客群经营服务能力。培训对象包括集团子公司、总行各部门及 37 家分行绿色金融相关人员。

贯彻绿色运营

公司将“绿色”文化融入自身发展基因，不断加强环境管理，建立健全环境管理体系，完善环境预警机制，提高环境风险防控水平。坚持将绿色发展理念融入日常营运，强化生态环保意识，开展环保教育宣贯活动，深入推进绿色办公，以实际行动践行绿色工作和低碳生活。

节能减排

绿色运行管理

开展 2024 年度境内分行及子公司节能降碳目标管理工作，各分行参照总行能耗总量管理目标制定各单位能耗总量管理目标。持续开展总行本部设备设施的完善和升级改造工作，完成信息中心太阳能集热器安装及信息中心燃气锅炉升级改造。浦银中心探索水泵经济运行模式和空调、照明、饮水机启闭的工程、保洁、保安人员三联动管理模式。2024 年，总行本部超额完成黄浦区发展改革委重点用能（排放）单位 2023 年度能耗（碳排放）双控目标考核，入选黄浦区 2023 年度碳达峰碳中和及节能减排先进集体名单。



¹ 本处披露的温室气体排放量相关指标统计口径为母公司（不含境外分行）与子公司的自有经营性房产。

绿色营运数字化系统建设

持续推进办公基础环境实时监测和节能减排可视化工作，实现在一个界面内整合监测建筑内业务连续性、重要设备设施运行情况、往来客流人数、建筑内环境温湿度、各分区电能使用情况等信息，同时自动计算碳排放指标，更好地保障业务连续性和促进“双碳”管理。

持续推进全行节能减排及“双碳”管理子系统的推广和应用，继续推进全行设备设施监测子系统的试点应用，提升能效管理数字化水平。2024 年，持续推进境内分行剩余未开户网点机构的覆盖工作，已覆盖上海、郑州、青岛等分行共 **731** 家机构。推进 **11** 家分行重点用能设备的建档核查试点上线工作。在 **7** 家分行 **125** 个网点上线试点浦云碳控智慧用电管理平台，年内上线 Call 浦小程序，提升用户操作便利性。

节能减排管理系统操作培训

组织实施全行节能减排和“双碳”管理系统 2024 年能源及碳核算模块操作培训，对各境内分行及辖属网点机构负责能源计量、节能减排和能耗管理岗位的人员进行数据填报培训和指导。

绿色办公

面向全行发布绿色低碳办公倡议，号召全行干部员工牢固树立节能观念，推动循环利用，弘扬勤俭之风，倡导简约适度、绿色低碳的工作方式，更好彰显浦发银行绿色发展底色。



公务用车

执行公务车辆配置和采购新标准，新配置的公务用车、经营和业务保障用车、ATM 工作用车、租赁公务车辆原则上优先选择新能源汽车。2024 年度全行共报废燃油车 **84** 辆，购置新能源汽车 **45** 辆。



通勤车

上海总行提供通勤班车及地铁站接驳巴士，鼓励员工使用公共交通方式低碳出行。2024 年，上海总行共提供通勤班车线路 **2** 条。同时，部分地区通勤班车全部使用新能源大巴车。



充电桩

配置新能源充电桩，不断优化充电设施布点，为员工绿色出行提供便捷服务。截至 2024 年底，上海总部办公大楼（浦银中心、浦发银行大厦）共配置各类新能源充电桩 **321** 个。各一级分行 **37** 处办公大楼共配置新能源充电桩约 **210** 个。



差旅系统

2024 年 7 月，公司“差旅系统”加载因私出行模块。员工可通过该系统预订机票、酒店等，享受公司协议机票、协议酒店等折扣资源。截至 2024 年底，公司员工累计通过该系统模块预订酒店 **7,774** 人次、机票 **983** 人次。



全行购置
新能源汽车金额

1,273.7 万元



上海总行员工
通勤班车服务

27.56 万元



高效用纸

在符合保密规定的前提下，推行无纸化办公，优先使用 Call 浦、OA、邮箱等进行沟通协作、内部资料分享，减少纸张使用。需要打印时，优先采用双面、黑白模式，合理排版、精准份数，确保纸张利用最大化，减少重复浪费。用过一面的纸张不随意丢弃，推行二次复用。



节约用水

加强用水设备日常维护管理，合理调节龙头出水量，及时关闭关紧水龙头，发现跑、冒、滴、漏情况及时报修，杜绝“长流水”。自备水杯，减少一次性制品的使用。带走未喝完的瓶装水，践行“光瓶行动”。



用好
会议资源

实行会议室预约管理，杜绝“私有化”，优先使用行内场地举办会议。控制会议规模、规格和时间，除涉密涉敏信息以外，尽可能多地采用视频方式参会。简约布置，注重实效，物料重复使用。



减少
物品耗用

合理分配，按需领用，鼓励共享。减少使用一次性办公用品，公文袋、信封循环利用。对功能完好设备设施做好利旧使用，推广办公终端云打印，合理把控设备数量，最大限度地提高设备设施利用率，减少冗余。

绿色数据中心

在国家“双碳”战略及“东数西算”政策指引下，公司计划在内蒙古和林格尔新区建设绿色低碳新数据中心。项目积极响应绿色发展号召，全方位融入先进绿色节能技术，采用间接蒸发冷却与氟泵技术高效利用自然冷源，并创造性叠加液冷技术以实现节能，通过余热回收技术将机房热源转化为冬季供暖资源，因地制宜充分利用丰富的太阳能资源设置光伏发电系统，进一步降低园区能耗。



节约用电

充分利用自然光照明，非必要时不开灯。公共区域灯光按需保障，杜绝“长明灯”现象。办公设备随用随开，合理设置节能模式，不使用时彻底关闭电源，减少待机耗能。合理设置空调温度，开空调时一般不同时开窗通风，夏季空调温度设置不低于 26 摄氏度。在低楼层或相邻楼层间办公，勤走楼梯，减少电梯使用。离开办公和会议区域时，随手关灯。



节约粮食

吃多少取多少，不剩饭不剩菜，减少浪费，以光盘为荣。积极践行绿色环保理念，减少使用一次性餐具和塑料制品，餐厨垃圾分类投放。



环保采购

优先挑选环保节能型产品和物料，从源头减少对环境的压力。积极推广应用环境监测系统等管理系统、节能技术和设备设施，减少能源消耗。

绿色网点

大力推广建设集绿色低碳、环保节能与智慧运营于一体的绿色网点，深耕“碳中和”网点建设和绿色金融示范网点，为客户提供更加环保、低碳、高效的金融服务场所。

落实“绿色‘双碳’生态网点”方案，引导网点开展碳中和抵消工作，以建筑节能、绿色材料、低能耗设备为设计原则，开展绿色网点建设。西安分行营业部、上海徐家汇支行首次取得碳中和核查证书，杭州德胜支行、上海张江科技支行等多家支行延续通过碳中和评估，助力全行网点绿色创新、低碳运营。

案例

上海分行打造“碳中和”网点

上海分行辖属崇明支行、闵行支行和张江科技支行是上海地区首批获得上海环境能源交易所“碳中和”认证的银行网点。其中，张江科技支行推行楼顶光伏供电、空调外机喷雾系统、室外风光景观灯、室内绿植滴灌系统、发电自行车等绿色项目，提高网点的节能水平。崇明支行在屋顶安装光伏面板，使用无频闪节能灯，搭建智慧管理平台物联厅堂硬件设备，在低碳节能的同时，营造更加舒适健康的业务办理环境。



● 上海分行张江科技支行

西安分行营业部

西安分行营业部锚定“绿色+金融”示范网点建设，制定节能减排措施及能源结构调整、碳抵消等方案。采用LED照明、智能空调等节能设备和技术，优先采购环保建材、可回收办公用品等绿色环保产品和服务，并要求供应商提供产品的碳排放信息。推行无纸化办公、智能化服务，减少能源消耗和纸张浪费。通过网点宣传资料、电子显示屏、社交媒体等渠道，向社会公众宣传碳中和知识和银行的绿色金融实践成果。

上海徐家汇支行

上海徐家汇支行是全国银行业千佳服务示范单位，已建成绿色环保型网点。网点采用符合国家环保标准的绿色环保材料进行装修，电器开关设有低碳节能标语，倡导绿色环保工作方式。推行数智化办公模式，大幅度减少纸张使用。不断加大对资源技术开发和生态环境保护类产业的资金流向支持，助力绿色低碳类企业实现关键技术突破。

守护绿色生态

绿色文化宣贯

深入学习宣传贯彻落实习近平生态文明思想，以六五环境日、全国低碳日、国际生物多样性日等重要时间节点为契机，广泛组织开展各类环保公益和社会宣传活动，大力传播“绿水青山就是金山银山”的理念，倡导绿色生活理念和消费方式，让绿色出行、节水节电、“光盘行动”、垃圾分类等成为习惯。

案例

“点亮绿色生活”全行志愿者日活动

2024年1月9日，浦发银行启动“点亮绿色生活”第十七次全行志愿者日活动，以实际行动响应“倡导简约适度、绿色低碳、文明健康的生活理念和消费方式”。各分行积极行动，通过形式多样的活动，做好绿色生活的践行者、绿色理念的传播者。



成都分行组织开展“光盘行动”，鼓励适量取餐、珍惜粮食、低碳生活。



宁波分行发起“光盘行动”“绿色出行”“绿色办公”倡议，营造崇尚节约、厉行节约的好风气。



杭州分行举办“点亮绿色生活 奋进春季攻坚”钱塘志愿跑主题活动。



昆明分行开展有序摆放电单车、主动清扫垃圾、文明喂投海鸥等活动。

生物多样性保护

严格遵循保护生物多样性的法律法规和规章制度，于2021年加入中国银行业协会牵头发起的《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》，贯彻落实生态环境部《中国生物多样性保护战略与行动计划（2023—2030年）》，不支持严重损害生物多样性的项目、行为、业务，积极助力提升生态系统多样性、稳定性和持续性。

案例

助力全国多地生态保护项目，守护珍稀动植物

浦发银行作为国内绿色金融领域的先行者，助力多个生态保护项目，成为守护珍稀生物及其栖息地的坚实力量。在重庆支持环境提升工程“九龙滩项目”，为中华秋沙鸭和珙桐等珍稀动植物提供舒适宜居的栖息环境。在云南，为牛栏江滇池补水工程项目注入资金活水，助力滇池金线鲃畅游。向四川湿地保护项目提供流动性资金授信，给理塘海子山项目带来新生机，为雪豹等高原珍稀物种创造更优生存条件。助力浙江安吉龙王山景区改造提升，为猕猴、银缕梅等珍稀动植物的繁衍生息提供有力支撑。支持湖北省长江生态保护基金会的“长江有鱼”项目，推动长江流域生态保护，助力改善长江江豚等珍稀生物的生存环境。



● 成都分行为海子山湿地保护区修复项目提供资金支持。



S 社会篇 SOCIAL

金融向善

“浦”润实体惠泽民生

浦发银行积极主动承担社会责任，以优质金融服务为实体经济、高水平对外开放和上海“五个中心”建设注入动能，用心用情服务人民群众对美好生活的向往，持续提升金融服务力度、广度和深度，扎实做好消费者权益保护工作，为员工提供实现自我价值的广阔平台，共谱美好和谐新篇章。

我们支持联合国可持续发展目标
(Sustainable Development Goals, SDGs)



服务实体经济

公司始终将服务实体经济作为业务发展的出发点和落脚点，推动金融服务与国家战略和区域协调发展紧密衔接，不断为实体经济注入金融活水，为经济社会高质量发展提供强劲金融支撑。

助力科技强国建设

加快建设科技金融战略主赛道，不断丰富科技金融产品供给，提升服务科技企业质效，扩大科技金融生态圈，力求成为陪伴科技企业成长的首选伙伴银行。截至 2024 年底，科技金融贷款规模为 6,024 亿元，同比增长 20.48%。服务科技企业总数超过 7.1 万户。其中专精特新“小巨人”企业授信覆盖率 48%，科创板上市企业覆盖率 76%，创业板上市企业覆盖率 67%，国家技术创新示范企业覆盖率 71%，制造业单项冠军企业覆盖率 62%。

截至 2024 年底



科技金融贷款规模为
6,024 亿元

同比增长
20.48%



服务科技企业总数超过
7.1 万户

服务体系

构建“总行工作专班+12 家重点分行+156 家科技特色支行”科技金融组织结构。打造“商行+投行+生态”服务模式，协同上海科创银行、上海信托等集团子公司持续开展一系列服务、模式和机制创新。构建“股、债、贷、保、租、孵、撮、联”综合化服务体系，从发现客户向培育孵化客户转变，不断对有潜力的企业进行梯度化培育。形成股权撮合、并购交易等撮合对接类服务模式，主动为企业建信、增信、用信，伴随企业成长壮大。

产品体系

以差异化业务场景下的金融需求为着力点，创设以“5+7+X”为核心的“浦科”产品体系。截至 2024 年底，“浦科”系列五大拳头产品贷款较年初净增 463 亿元，授信服务客户近 5,000 户。



截至 2024 年底
“浦科”系列五大拳头
产品贷款较年初净增
463 亿元

案例

“浦新贷”线上服务全天候陪伴企业经营

2024 年，浦发银行帮助上海 A 信息技术公司在“浦新贷”产品发布当日完成线上测额，成功获得 660 万元的贷款额度，满足了企业在春节期间的临时资金需求，为科技企业提供“随支、随用、随还”的信用贷款。

案例

大连分行落地科技型上市公司跨行业并购交易

2024 年 12 月 16 日，大连分行成功落地科技型上市公司百傲化学跨行业并购项目，该项目是“并购六条”发布后的 A 股首单跨行业并购交易。公司为百傲化学提供 4.2 亿元浦科并购贷，首期投放 5,000 万元，助力传统行业上市公司加快向新质生产力方向转型。

科技金融工具创新

- 打造科技雷达，根据科技型企业的实际情况和未来发展潜力，量身定制五力评价模型方案，持续发现、识别、看懂科创企业并进行差异化准入。
- 构建底层数据集市，动态观察客户风险特征、市场变化及行业走势。
- 创新研发数智拓客平台，实现从拓客到贷后的全流程线上化，建立“商机—营销—业务—管理”体系，以数智化重塑客户经理展业新模式。
- 建设基金雷达，引入私募股权生态全链路数据，创新基金库、专家库、项目库体系，助力生态合作。
- 创新科金元宇宙数字人直播、数字客户经理、数字科学家服务，加速提高科技金融队伍专业化战斗力。

科技会客厅

打造科技金融特色品牌“科技会客厅”，持续构建“产学研政金”你中有我、我中有你的产融新生态圈。2024 年 6 月 17 日，举办“科技会客厅”品牌发布会暨首场“人工智能”主题活动。156 家科技（特色）支行以“科技会客厅”为载体，开放私人银行中心物理空间，为各类生态伙伴提供深层次产业交流合作平台，聚焦创新孵化、集成电路、人工智能、投行并购、股东增持回购、“数据要素×金融资本”等主题，先后举办多场大型活动。

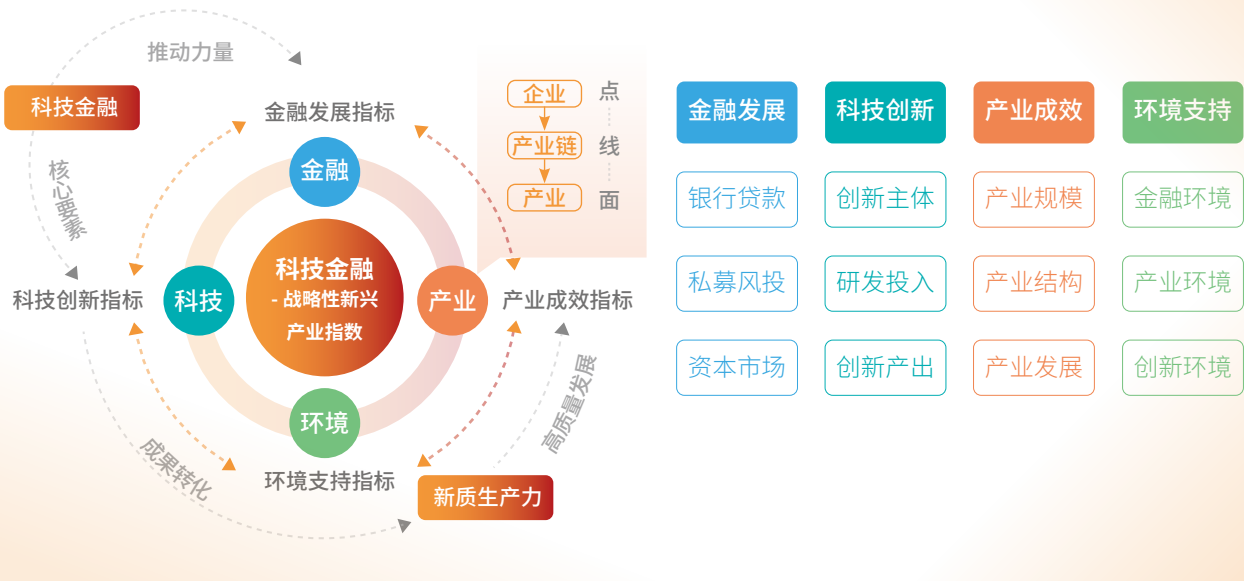


浦发银行科技会客厅

科技金融研究

联合新华社中国经济信息社共同发布“科技金融 - 战略性新兴产业指数”，此指数是该领域首个“1+N”指数矩阵，通过对“微观主体 + 中观产业 + 宏观环境”的细分监测和多维聚合，从金融发展、科技创新、产业成效、环境支持四个维度，量化评估、直观展现我国科技金融助力战略性新兴产业建设发展的现状和趋势。

“科技金融 - 战略性新兴产业指数”



支持产业链优化升级

产业链供应链的数字化、智能化浪潮，对浦发银行供应链金融服务发展带来了新的挑战和机遇。公司以“数智化”战略为引领，持续完善供应链金融体系，全面提升金融服务产业全链条的能力。

截至 2024 年底



服务实体经济	服务高水平 对外开放	服务上海 “五个中心”建设	增进民生福祉	提升金融服务 可及性	保护消费者权益	人力资源管理
--------	---------------	------------------	--------	---------------	---------	--------

服务体系

挂牌“供应链创新部”，成立“信链工程专班”，高效率、高质量推进供应链金融赛道经营在总行各部门、总分支行间的融合、联动、协同，推动“数智化”战略在供应链金融赛道的快速落地和实施。搭建“1+1+X”数智供应链体系架构，陆续创新落地各项“浦”系列供应链产品，自 2024 年 1 月推出以来，“浦链通”产品已为 600 余家核心企业的超过 4,600 家供应商累计提供融资超 390 亿元。

供应链金融平台

打造供应链金融平台——“浦链 e 融”，将企业贸易过程中的应收账款转换为可拆分、可流转、可融资、可持有到期的电子债权凭证“浦链信”，深入触达供应链链条中的长尾供应商，为其解决融资需求，帮助核心企业更精细化管理供应商。2024 年 4 月，“浦链 e 融”平台项下的首单信链融资放款业务落地。

特色实践

举办以“供应链 WE 来，浦写新篇”为主题的供应链系列行业论坛活动，面向北京、广州、杭州、西安等地片区内的制造、能源、医药、建筑、航空等行业客户分享数智供应链体系对行业的特色服务方案，将浦发银行服务融入产业链供应链，支持实体经济高质量发展。

案例

供应链金融案例入选国务院“涉企减负”典型案例

2024 年 11 月，浦发银行《政银企联袂打造供应链金融新生态——某集团中征平台供应链金融实践》入选国务院“涉企减负”典型案例，是本次获评案例中唯一以商业银行为主体申报的典型案例。

某集团是一家世界 500 强企业暨全国供应链创新与应用试点单位，链属企业近万家。公司携手某集团，开展线上应收账款融资服务，解决银企信息不对称问题，提升融资效率。公司通过供应链金融平台，发挥产业链信息流、商流、资金流、物流“四流合一”优势，依托某集团“链主”核心企业信用，以真实贸易为支撑，为链条上多家企业提供融资服务，盘活了供应商流动资产，解决了中小微企业融资难题。



浦发银行《政银企联袂打造供应链金融新生态——某集团中征平台供应链金融实践》
入选国务院“涉企减负”典型案例

促进区域协调发展

支持长三角一体化发展，打造“长三角自己的银行”

以“打造长三角一体化金融服务旗舰”为目标，将支持长三角一体化发展作为全行高质量发展的战略支点，通过机制创新、资源协同、产业链支持等关键举措，深度融入国家战略布局，为区域高质量发展注入金融动能。

升格“长三角一体化管理总部”，统筹对长三角区域分行差异化资源配置。发挥上海分行龙头带动作用，与苏浙皖相互赋能、共拉长板，构建跨行政区合作发展新机制。出台《上海浦东发展银行长三角区域公司业务授信一体化试点管理办法》，实现示范区内授信同城化。上海分行试点长三角区域授信一体化，进一步推动信贷资源在长三角地区的畅通流动和高效配置。围绕长三角世界级先进产业集群建设目标，积极探索金融支持新质生产力发展的创新模式，依托长三角区域经济优势和产业基础，不断提升行业研究和产品及服务方案创新能力，支持区域重点产业链强链补链，助力长三角打造世界级先进产业集群。



助力京津冀协同发展

聚焦战略性新兴产业、现代服务业、先进制造业、节能环保等领域，大力支持雄安新区和环首都经济圈建设，紧密对接非首都功能疏解、产业转型升级、区域产业批量转移的重点园区建设。



助力粤港澳大湾区建设

把握粤港澳大湾区专业服务和链接全球的独特优势，在产业层面加强对区域特色优势产业集群以及基础设施建设产业的支持，助力区域内客户产能转型，进一步发挥粤港澳大湾区高端产业集群的带动效应和集聚效应。聚焦重大平台建设、科技创新合作、基础设施互通、产业协同发展、民生交流合作等，积极支持粤港澳大湾区城市群建设，重点支持科技创新、战略性新兴产业、先进制造业、绿色低碳产业和现代服务业等领域，纵深推进新阶段粤港澳大湾区建设。



案例

协同 11 家长三角银行机构发布服务长三角一体化高质量发展倡议

2024 年 10 月，在服务长三角金融一体化高质量发展论坛上，浦发银行协同浙商银行、江苏银行、上海银行、宁波银行、南京银行等 11 家长三角银行机构，联合发布服务长三角一体化高质量发展倡议，呼吁加强跨区域合作，推动金融产品与服务创新，为基础设施建设、产业转型升级、企业“走出去”等提供有力的金融服务与支持，共同提升管理质效、加强金融风险信息交流与共享，探索组建长三角智慧金融学院，设立人才培训基地。

案例

聚焦“核心区”，助力建设美丽长三角

浦发银行为长三角生态绿色一体化发展示范区建设提供金融支持，以实际行动践行绿色生态发展模式，为实现“世界级水乡人居文明典范”总体发展愿景助力。落地水乡客厅之方厅水院项目贷款，助力长三角生态绿色一体化发展示范区建设。通过“智造空间（工业上楼）”贷款为上海青浦工业区的某生命科学产业园提供 8 亿元授信，助力产业园打造集“研发 + 制造 + 服务”于一体的国内一流的生物医药产业基地。2024 年，吴江支行、青浦支行获评长三角生态绿色一体化发展示范区绿色银行分支机构，浦发银行是唯一入选的股份制银行。

案例

天津分行服务京津冀协同发展

天津分行积极对接服务京津冀协同发展战略及天津市“十项行动”等重点任务。截至 2024 年底，天津分行支持京津冀协同表内外融资余额合计 633.98 亿元，京津冀领域信贷投放持续位居天津地区股份制银行首位。

案例

为横琴粤澳深度合作区落地多功能自由贸易账户业务

2024 年 5 月，《横琴粤澳深度合作区多功能自由贸易账户业务管理办法》正式实施，浦发银行多功能自由贸易账户同步上线。账户上线首日，为横琴粤澳深度合作区国有控股网络基础设施建设子公司成功落地多功能自由贸易账户业务。

推进东西部协作

提供产业金融支持

为云南企业提供银团贷款、并购贷款等服务，依托信托、理财、基金、金融租赁、科技银行、货币经纪等多牌照优势拓宽在藏企业融资渠道，服务西藏自治区重大基础设施及清洁能源基地建设。2024 年落地西藏自治区首笔“金租 SPV 融资”租赁业务，向某施工企业提供 2.5 亿元项目贷款。

落实“百企帮百村”

积极参与沪滇协作及“百企帮百村”，推进“带人、带物、带产业，转观念、转村貌”的“三带两转”模式，为乡村“输血”，更帮助乡村“造血”。

强化人才支持

进一步加强滇、疆、藏、青地区分行班子力量，系统谋划公司在滇、疆、藏、青地区经营机构的干部梯队建设，持续推动业务骨干挂职锻炼，为当地分行高质量发展提供人才支撑。

深化党建共建

通过多种形式加强与滇、疆、藏、青地区的党建共建，结对互促形成党建共建实效。

服务高水平对外开放

公司响应国家“高水平对外开放”战略，支持高质量共建“一带一路”，数智化赋能跨境金融业务经营，以高效、专业、优质的跨境服务，护航“走出去”企业实现全球化布局。

跨境金融服务

立足集团视角，覆盖公司、机构、个人全维度客户，加载对公金融、金融市场、财资管理、跨境托管等全场景产品服务，通过“数智化、融合化”发展，依托“集团化、综合化”的服务优势，结合自贸金融、离岸银行、境外分行和海外投行等多平台协同优势，不断拓宽服务边界，打造“跨境+”服务生态圈，持续做强跨境金融。



服务体系

发布“浦赢跨境”金融服务品牌，发挥浦发银行跨境金融服务各持牌机构的整合优势，形成“6+8+X”一体化跨境金融服务体系，聚焦八大跨境金融重点服务场景，满足企业多元化的跨境服务需求。

数智赋能跨境金融服务

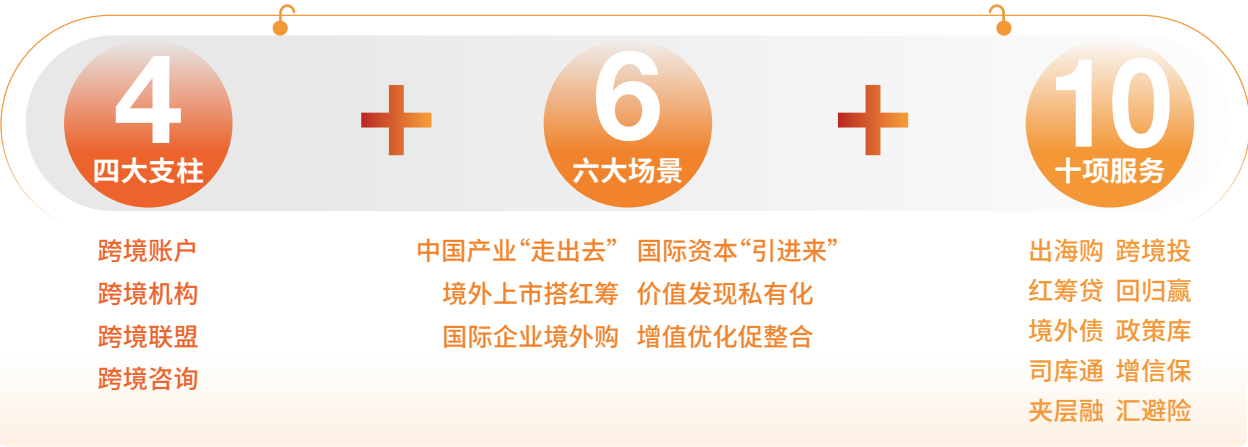
打造跨境客户数智化经营平台，强化数字化拓客能力。

打造跨境金融数智化新产品，推出“跨境浦链通”高效满足产业出海供应链融资需求、“极速汇”秒级付款满足优质客户高效和便捷的跨境结算体验、“跨境商 e 汇”满足跨境电商场景下线上结售汇和自动清分等需求，升级全球司库、跨境资金池数智化新功能，满足跨国公司全球资金管理、避险、业财一体化等需求。“跨境浦链通”上线以来融资达 16 亿元，“极速汇”自 2024 年 10 月中旬上线以来落地直通汇款 1,520 笔，折合人民币 15.87 亿元，跨境商 e 汇结算量达 596 亿元，全球司库新签约 46 家企业。

提升线上化支撑管理与保障体系，数字化重构业务操作流程，落地“e 单证”服务，共筑“金融+航运”生态圈，通过 API 渠道对接切入航运业总行战略客户业务，累计办理进口信用证 1,967 笔（金额折合 4.77 亿美元）。

跨境生态特色场景

- 自贸场景** 推动海南及横琴多功能自由贸易账户（EF）首批上线，牵头 FT 资金外来外用管理配套系统改造。
- 跨境托管场景** 打造跨境一体化托管系统服务平台，打通境外对公网银与境外托管系统的链接，实现托管客户交易指令上传、交收报告线上查询。打通境内资金跨境汇款直连通道，实现外币汇出资金从 5 到 6 小时缩短至 15 分钟。2024 年，跨境托管业务规模合计 1,445.70 亿元，同比增长 69%。
- 跨境避险场景** 推出 AI 智能客服，推进新 Call 浦移动端“FX 综合管理”模块建设，推出“数智化”交易止盈止损策略，推动外汇交易业务专项授信试点。发挥跨境套保优势，推进与新能源汽车产业龙头、某电池金属生产龙头企业等大宗商品跨境套保。
- 跨境并购场景** 构建“4+6+10”跨境并购服务体系，依托“跨境账户、跨境机构、跨境联盟、跨境咨询”四大支柱，围绕“中国产业‘走出去’、国际资本‘引进来’、境外上市搭红筹、价值发现私有化、国际企业境外购、增值优化促整合”六大场景，为企业提供“出海购、跨境投、红筹贷、回归赢、境外债、政策库、司库通、增信保、夹层融、汇避险”10 项服务，为先进产业导入、企业产能出海、资金跨境流动等注入活力。2024 年，跨境并购贷款投放 180.4 亿元。



跨境业务支撑能力

完善行内外汇及跨境基础设施支撑，上线集中运营（CPC）外汇套付汇场景，提高外汇运营作业效率。搭建非居民公司客户数智化统一评级体系，优化国别风险政策、限额、监测。建立贸易单证客户分层分类服务体系，通过 API 直连等数智手段，有效重塑传统业务流程，提升国际结算线上化服务水平。

案例

宁波分行落地 NRA 人民币境外贷款

2024 年 5 月，宁波分行为某制造业集团客户下属香港子公司提供约 3.8 亿元同业担保项下 NRA（“Non-Resident Account”的简称，即“非居民账户”，也可称为“境外机构境内账户”）人民币贷款，帮助企业利用境内外两个市场、两种资源，有效拓宽融资渠道，降低融资成本，规避汇率风险，充分发挥跨境业务服务实体经济、促进贸易投资便利化的作用。

服务企业“走出去”

紧跟中资企业全球布局步伐，打造适应中资企业全球布局和多元化发展需要的“6+8+X”一体化跨境金融服务体系，着力提升集团子公司跨境服务能级，加强与外资同业机构和金融要素市场联盟的跨境合作，建设国际化商业银行跨境金融服务网络，通过境外银团、跨境并购、跨境供应链金融等特色跨境服务，聚焦重点行业（如制造业、采矿业等）产业链抱团出海趋势提供覆盖全产业链的跨境金融服务，为中资企业海外项目提供定制化服务方案，加大跨境金融服务支持力度。

案例

上海分行助力存储龙头企业提升全球竞争力

国内存储行业某龙头企业，专注存储技术 24 年，拥有多个国际高端存储品牌。上海分行依托上海自贸临港新片区重要通道、重要枢纽区位优势，为企业及其子公司提供了跨境并购贷款、跨境资金流动、外汇政策咨询、外汇交易产品、境外投资备案登记（ODI）等一揽子金融服务，并为其全资子公司发放跨境并购贷款，帮助公司完成对巴西封测公司 81% 股权的收购，助力企业提升全球竞争力。

案例

上海分行为某生物制药企业提供并购贷款

某企业是一家集研发、生产和商业推广于一体、覆盖全产业链的专业生物制药平台。上海分行为该企业提供自贸账户下 3 亿元并购贷款，助力该企业收购跨国公司多款原研药品在中国的所有权和商业化权益，形成涵盖急重症领域、心血管领域和代谢领域的多款产品组合布局。通过该笔并购交易，该企业将产品组合扩充到 20 款，提升了在亚太地区的销售能力和影响力，迈出全产业和全球化布局的关键一步。

支持“一带一路”建设

践行“一带一路”金融使命，积极发挥自身优势，主动融入全球发展、深度对接国际市场需求，促进沿线贸易和投资往来，推进与“一带一路”共建伙伴的经贸合作。2024 年，浦发银行外币业务币种已覆盖“一带一路”东南亚主要国家，对共建“一带一路”国家相关企业累计提供信贷支持折合约 66.71 亿美元，与 RCEP 区域内国家外资同业组建“RCEP 同业合作联盟”。



2024 年

对共建“一带一路”国家相关企业累计提供信贷支持折合约

66.71 亿美元

案例

深圳分行与香港分行为客户境外清洁能源项目提供美元银团贷款支持

2024 年 1 月，深圳分行与香港分行联合为中广核与南方电网合资的境外主体完成首笔 1 亿美元银团贷款，用于南亚、中东和北非等共建“一带一路”国家和地区的清洁能源项目开发，助力推动全球绿色能源转型。



清洁能源项目现场



昆明分行为银丰投资与中老铁路沿线及周边地区开展经贸往来提供金融支持

加强战略合作，共同服务国家重大任务

坚持开放交流的合作理念，全方位、多层次深化各类合作关系，强化战略协同，共同服务国家、区域重大战略任务。深入推进银政联动，与中央部委等重点政府客户合作提质扩面，连续两年在中央财政国库集中支付代理银行考评中获优。加强同业交流，推进与中国银行、上海清算所等金融机构的深度合作，促进金融市场互联互通，更好地服务金融强国建设。深化银媒合作，与浙江广电等媒体集团深入交流，强化资源整合，共同扩大“朋友圈”。推动银企联合，加强与中国金币集团、中国印钞造币集团、中国金电集团、TCL 集团、物美集团、西部矿业集团、紫金矿业集团等企业的交流合作，通过优势互补、资源共享，实现共同发展。

服务上海“五个中心”建设

作为根植于上海的金融骨干企业，浦发银行积极践行金融工作的政治性、人民性，以全方位、多元化、便利化的优质金融服务，全方位服务上海“五个中心”建设。

服务国际经济中心建设

大力支持上海地区重大项目建设及国资国企发展，持续提升优势产业服务水平，推动制造业高质量发展，支持电商平台与消费链发展，助力产业结构转型升级。重点聚焦生物医药、集成电路、人工智能等领域，强化授信支持，助力上海打造具有全球竞争力的高端产业集群。完成上海市首笔“工业上楼”贷款投放。2024 年 7 月 26 日，上海三大先导产业母基金正式发布，浦发银行作为出资单位参与签约，助推上海加快催生具有全球竞争力的创新型企业，打造世界级产业集群。

强化前沿研究

牵头组建相关行业的总分行联合行业研究小组，密切关注经济周期和行业周期，增强行业研判的客观性与科学性。

落实成果转化

推进研究成果应用于全行的年度信贷投向政策，将相关行业纳入优先支持类行业管理，推动信贷资源合理配置。

提升金融服务

为上海“3+6”战略性新兴产业提供贷款、贸易融资、流动资金等支持。持续推进专业行业主审机制，率先实现行业归口审批。

案例

上海分行大力支持实体企业并购重组业务

“并购六条”发布后，上海分行积极响应政策号召，通过政策解读、重点客户清单排摸、迭代综合服务方案等举措，大力支持实体企业并购重组业务，助力企业做大做强。截至 2024 年底，上海分行并购贷款余额最高达 850 亿元，服务的并购客户超 300 户，参与的交易规模超 8,000 亿元，累计投放境内外并购贷款近 1,900 亿元。

服务国际金融中心建设

深度参与金融要素市场建设，助力上海不断强化全球资源配置功能。依托金融市场业务优势，公司精准发力，持续推进金融创新与实践，全面助力提升上海国际金融中心的全球竞争力和影响力。拓宽同业机构业务合作广度，深化研究协同，加强对金融市场建设主体支持，与在沪 14 家金融要素市场机构紧密合作。深化跨境金融服务，强化人民币国际化及市场互联互通。创新柜台债交易，建设“e 同行”“浦银避险”“靠浦托管”等平台，提升资源配置能力。

截至 2024 年底

- 拥有金融要素市场 80 余项业务资格
- 31 项业务进入全市场前三
- 与 20 家金融要素市场客户达成战略合作

- 成立“上海自贸临港新片区跨境及离岸金融创新推进工作专班”，聚焦“经常和资本项目便利化、非居民并购贷款限制突破”等创新议题开展深入研究，梳理形成《临港新片区金融租赁服务提升建议》《浦发银行新片区企业 FDI/ODI 金融服务方案》。
- 支持新片区重点产业重大项目建设，推进各项新片区金融创新业务落地。
- 推进相关系统功能开发并入驻“临港新片区金服通”平台，为新片区企业提供高效、便利的线上化金融服务。
- 优化授信政策，提升对区内企业跨境融资、结算等“走出去”金融服务力度。



案例

为企业提供优质便捷的票据融资服务

浦发银行有效推动供应链票据、票付通、线上贴现等创新产品增量扩面，通过差异化服务强化对企业的融资支持。运用数智赋能推出“智慧票据”服务，精准识别企业客户的票据贴现需求，通过“票融通”“浦银 e 贴”等优质产品和渠道，为企业提供便捷的票据融资服务，从解决融资难题到升级票据全生命周期的综合服务，打通银行与企业票据业务的“最后一公里”。

服务国际贸易中心建设

积极落实贸易服务便利化，依托境内跨境、离岸银行、自贸平台、NRA、境外分行“五位一体”账户体系，服务境内外企业基础贸易结算和融资需求。针对外贸进出口企业，运用海关和外汇局数据，在便利化政策下提供“秒级收付”的“极速汇”跨境结算服务。提升客户渠道入口体验，基础产品流程全面升级线上化办理，持续优化跨境单证等结算业务流程，提升办理效率，降低客户交易成本。持续推进自贸业务创新，打造自贸金融特色品牌，依托上海自贸临港新片区联合专班加强离岸与跨境金融创新并形成 12 项成果。截至 2024 年底，FT 自贸存、贷规模分别达 516.83 亿元和 912.55 亿元，排名全市场第 2。

案例

落地“服务贸易税务备案跨境支付直联项目”

2024 年 11 月，浦发银行落地跨境金融服务平台项下的“服务贸易税务备案跨境支付直联项目”，通过数据直联方式，为跨境贸易企业提供结算便利。截至 2024 年底，已办理 720 余笔、合计逾 4 亿美元的服务贸易项下跨境支付业务。

案例

全面参与支持进博会

浦发银行全力保障进博会的顺利开展，通过“1+1+N”（1 个展台 +1 场新闻发布会 +N 个论坛活动）形式全面参与第七届进博会各类活动，设立跨境金融服务展台，举办跨境金融品牌发布会，参与进博会相关主题论坛，树立公司数智化跨境金融品牌形象、提升跨境赛道市场影响力。



在进博会服务贸易展区设立展台

服务国际航运中心建设

助力航运贸易线上化发展，推进与企业的电子交单平台签约，通过区块链技术实现“无纸化”交单，为客户提供高效、便捷、安全的跨境贸易融资。推出“智汇港”“货代通”等金融产品，为重大交通枢纽项目打造全产业链的金融服务产品和方案，强化航运金融生态圈建设。加大航运服务业信贷支持，积极参与邮轮旅游示范区建设及智慧港口建设。深耕船舶租赁业务，助推国轮国造、国货国运以及人民币国际化。2024 年 12 月 19 日，浦银理财首发“上海航运中心建设主题”理财产品——悦丰利添盈 113 号理财产品，产品募集资金主要用于满足上海航运中心建设。

案例

上海分行探索跨境船舶管理企业自由贸易账户服务

上海分行探索以自由贸易账户为账户载体，以电子渠道为抓手，整合形成一套完全涵盖船舶管理公司日常运营全流程的跨境金融服务方案，推动我国船舶管理公司参与全球航运体系，助力上海国际航运中心建设和营商环境的持续优化。

服务科技创新中心建设

积极贯彻落实“伙伴银行”机制，加强科技特色支行建设，建立科创金融生态圈。主动服务沪上科技企业发展过程中的各类需求，推动金融创新与产业创新深度融合。由点及面强化科技金融生态链接，聚焦上海三大先导产业，携手国投先导基金举办“打造上海集成电路产业创新高地”专场科技会客厅活动，举办上海国资基金专场、科技型上市公司国新会新政解读专场、创新孵化专场、并购专场、股东增持回购专场、数据要素与金融资本主题等活动。全面升级“浦科 5+7+X”系列产品，深度赋能沪上科技企业创新发展。上海分行在业内最早提出“热带雨林”式科技型企业服务模式，推出“上市贷”“小巨人信用贷”“科技履约贷”“数据资产质押贷”等覆盖科技企业全生命周期的信用贷款产品体系。



浦发银行创新中心（上海）

案例

浦发银行上海创新中心落地张江

2024 年 5 月 24 日，上海创新中心落地张江，推出首个孵化器“张江创孵基地”。该中心依托浦发银行多年打造的科技金融生态圈资源，广泛引入政、产、学、研、金等各领域合作伙伴，为科技企业铺好创新创业“最初一公里”、打通科技成果转化“最后一公里”。基地内设有开放式办公区、多功能会议中心及休闲交流区域，配套专业服务队伍，致力于以金融为底座，打造“创业者的智能门户”。

案例

上海分行创新“热带雨林”服务体系

上海分行面向沪上拟上市企业首推“上市贷”产品，贷款期限最长 3 年，着力服务集成电路、生物医药等科创板重点领域，支持硬科技企业发展。面向沪上“小巨人”企业，首创“科技小巨人信用贷”，累计服务上海地区“小巨人”及培育企业超 900 户。面向专精特新企业，推出“专精特新企业服务方案”，为企业提供专属信用贷款。面向科技型中小企业，与上海市科学技术委员会深化合作，推出“科技履约贷”“科创助力贷”，以风险共担机制共同服务科技型中小企业发展。

增进民生福祉

公司坚持以人民为中心的价值取向，推进普惠金融业务走实走深，切实做好养老金融大文章，高质量推进人民城市建设，让金融发展成果更多惠及百姓生活，为经济社会高质量发展注入强劲动力。

普惠金融服务

秉持“金融为民”服务理念，深入贯彻落实小微企业融资协调工作机制等政策要求，打通金融惠企利民“最后一公里”，为小微企业经营发展保驾护航。推动数字普惠转型，持续提升小微金融服务的专业性、可及性、精准性，加强对小微企业的精准滴灌，打造市场优选的普惠金融价值银行。



服务体系

在总分行层面重塑普惠金融部，挂牌近百家普惠特色支行，成立小微及个人贷款中心，构建总分支联动的立体化普惠金融服务体系。优化普惠信贷尽职免责制度，提升一线敢贷、愿贷的内生动力。联合不同行业头部机构，共同构建数智普惠生态联盟，扩大普惠朋友圈，丰富普惠服务生态。

减费让利支持小微企业

持续加大助企帮扶力度，强化对小微企业、个体工商户等普惠群体的金融支持，深入推进减费让利。简化小微企业办理贷款的材料和手续，推动普惠信贷提质扩面。

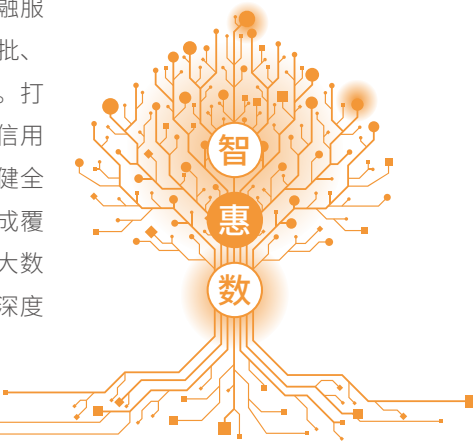


做好小微企业续贷工作

深入落实无还本续贷政策，根据小微企业生产经营特点、风险状况和偿付能力等因素，对依法合规经营、生产经营正常且没有逃废债等不良行为的客户加大续贷支持力度，满足融资接续需求。从流程、系统、续贷金额、办理效率等方面开展优化提升，上线“一键续贷”功能，通过“浦惠来了”APP 线上授权和申请，对还款正常、经营正常的存量客户给予便捷的续贷流程，简化办理手续和材料，并借助数字化手段，实现线上化、数字化受理审核，提升续贷客户体验，切实提升小微企业金融服务质量。

数智赋能普惠金融服务

提升普惠金融服务能级，深化金融科技运用，发布“智·惠·数”普惠金融服务体系，推进再造业务流程、重构驱动要素，实现线上化申请、自动化审批、在线放还款操作，持续助力解决小微企业融资难、融资贵、融资慢问题。打造“4+N+X”普惠金融产品体系，形成覆盖公司和个人全客群、抵押及信用全品类的普惠特色产品体系。根据客群、业务模式、授信金额等因素，健全小微企业经营融合评分模型体系，制定精准化、差异化的风险策略，形成覆盖贷前贷中贷后全流程的数字普惠风控体系。与上海现代服务业联合会大数据中心共同宣布成立“普惠金融数字联盟”，助推现代服务业与金融业深度融合。



案 例

全力推进小微企业融资协调工作机制落实落细

浦发银行积极推动支持小微企业融资协调工作机制落地见效，建立总分支三级工作专班和配套机制，开展“千企万户智惠行”系列活动，发布“汇聚数智‘浦’惠 30+ 打造普惠金融价值银行”普惠金融综合服务方案，用好“两张清单”，主动走进小微企业聚集的产业园区、专业市场，开辟绿色通道，实现“面对面”问需、“点对点”帮助，全力推进普惠金融服务提质增效。

养老金金融服务

坚持把养老金融作为重点战略发展方向，以数智化建设提升养老金融用户体验，以专业化服务推动多层次养老保障体系落地，以生态化合作构筑全方位养老服务能力，打造客户信赖的一站式养老金融服务，赋能养老产业加速发展，为筑牢民生保障“压舱石”添砖加瓦。



截至 2024 年底



个人养老金账户规模达 103.1 万户

养老金业务规模稳步增长

基本养老金

持续优化各地特色社保卡申领和补换等服务。

养老金托管

搭建立体化风控、集约化经营、数字化驱动的托管运营体系。

个人养老金

持续推进个人养老金账户规模、缴纳规模、资产配置提升。

打造养老金融服务特色

不断提升养老金融服务的数智化水平、综合能力和市场口碑，全面升级养老金融专区，推出“传承+养老”财富管理信托创新服务，提供养老社区、健康医疗、生活便利及投教资讯等多元生态服务，推出银发客户专属服务方案，打造一站式养老金融服务平台。

打造特色品牌

推出“浦颐金生”养老金融服务品牌，揭牌首批“浦颐金生”养老金融工作室。打造百家养老金融工作室、培育千名养老金融咨询师。

推出专属服务方案

围绕“数智化、专业化、生态化”，打造浦发银行养老金融服务特色，形成“银发客户专属服务方案”，包括银发专属借记卡、银发专属存款和理财产品三个产品包，打造适老化及银发爱心服务、专业咨询及规划服务、乐养生活服务、健康及账户守护服务四项服务包，推出银发客户“六办”服务承诺和“惠老支付日”等专属礼遇。

服务备老客群

打造手机银行养老金融服务专区及数智化养老规划两大平台，培训养老金融咨询师，形成“规划+产品+服务”一站式规划服务体验。

案例

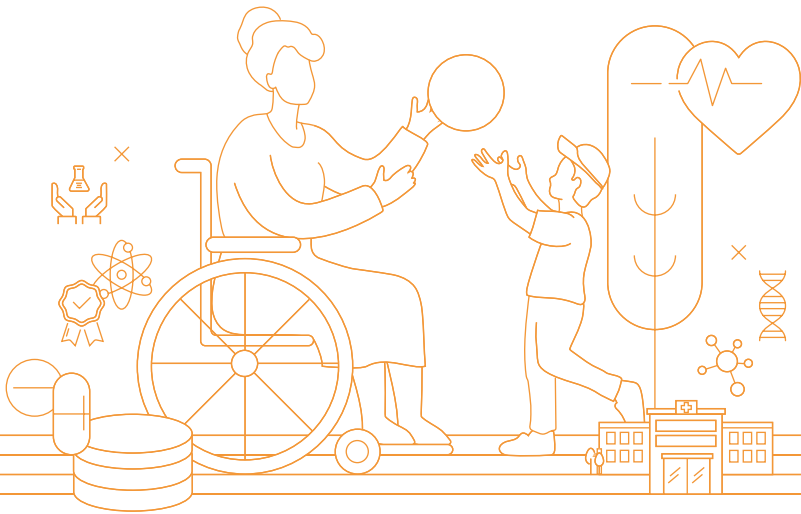
推出“浦颐金生”养老金融服务品牌

2024 年 12 月 12 日，浦发银行举办“浦颐金生”养老金融服务品牌发布会，推出养老金融综合服务体系、揭牌首批养老金融工作室，联合多家机构发布《金融机构服务中国式养老高质量发展报告（2024）》和《彰显社会担当，共谱养老金融新篇章》倡议书。



服务银发经济发展

不断加大对养老产业企业的支持力度，为企业发展提供“一站式”综合金融支持。优化医药制造业、养老服务业等养老产业重点领域行业信贷投向政策，持续加大养老产业信贷投放力度。落实养老机构资金监管要求，探索与政府、养老机构等各方合作的新模式，已成为多家养老机构资金监管合作银行。



助力人民城市建设

积极践行人民城市理念，持续创新产品和服务模式，提升金融服务能级，为人民城市建设贡献金融力量。

支持浦东引领区建设

全面支持浦东新区重大项目建设，落地陆家嘴集团经营性物业贷款、东方枢纽上海东站站场区地下工程 - 空铁联运模块等重点项目。

- 浦东新区直属国企服务覆盖率 **100%**
- 贷款余额超 **150** 亿元

支持五大新城建设

因地制宜打造“一城一策”专属授信方案，以实际行动助力五大新城基础设施建设。加强与五大新城内园区平台管理公司及区属国企的业务合作，加大多方面、全方位的融资需求支持。扩大与五大新城内先导产业和优质企业的授信合作。

截至 2024 年底

- 上海分行五大新城项目库共涉及 **15** 家经营机构、合计 **111** 个项目



支持南北转型发展

主动融入宝山区“港、船、区”一体化经营，持续赋能邮轮产业经济高质量发展。成为金山区乡村振兴基金唯一托管银行，基金首期规模 5 亿元。

截至 2024 年底

- 上海分行已入库南北转型重点支持项目 **19** 个，其中贷款类项目 **15** 个
- 总投资超过 **272** 亿元
- 获批金额 **72** 亿元

支持民生工程

不断完善城市更新市场化融资模式，吸引社会资本参与城市更新，建立健全可持续的城市更新机制，全面参与上海市虹口区瑞康里旧区改造项目、徐汇区东安一村与二村片区旧改项目、嘉定西门历史文化街区旧改项目、青浦区老城厢旧改项目、青浦区金泽镇西岑社区城中村改造项目等城市更新项目。



- 累计支持上海地区 **70** 余个旧区改造及城中村改造项目

助力乡村振兴

深入贯彻落实习近平总书记关于乡村振兴和“三农”工作的重要指示批示精神，持续加大对 832 个脱贫县和 160 个国家乡村振兴重点帮扶县的金融支持力度，推动乡村振兴工作实现量的增长、质的提升和体系化经营。截至 2024 年底，公司涉农贷款余额为 3,389.75 亿元。2024 年 12 月 21 日，集团子公司上海信托“上善”系列“上信善医乡村行健康帮扶慈善信托”获评“诚信托——最佳公益慈善信托产品奖”。



截至 2024 年底

公司涉农贷款余额为

3,389.75 亿元

组织体系

总行专设乡村振兴金融部（浦发村镇银行管理中心），分行层面设乡村振兴金融部牵头分行辖内乡村振兴各项工作，落实专人、专岗，夯实乡村振兴工作组织保障和人才支撑。积极与中国人民银行、国家金融监督管理总局和农业农村部沟通，获取工作指导。推进单列年度同口径和普惠型涉农贷款增长计划、激励和荣誉项目、乡村振兴业务考核机制、涉农领域信贷投向及尽职免责等制度安排，推动全行乡村振兴金融服务提质增效。

制度体系

制定《2024 年乡村振兴金融业务发展指引》，明确全行支持乡村振兴战略导向和业务方向，围绕“健体系、夯基础、拓渠道、促融合、优质量”的经营主线，引领分行提高乡村振兴金融规模质效，打造浦发特色乡村振兴金融。

乡村振兴金融服务体系

发布《“5+4+N”乡村振兴金融服务体系》，围绕乡村振兴“农业产业链、农业大市场、城乡融合发展、农业科技创新、基础农业保障”等 5 大重点领域，打造“智、链、安、和”四大“三农”金融服务特色，提供 N 个基于场景、产业、项目、客户的一系列服务乡村振兴的金融产品和服务方案，为乡村振兴提供有力支持。与沪苏浙皖农业农村厅（委）等联合发布《金融助力长三角乡村振兴高质量发展倡议书》，推动政府、企业、金融等单位互联互通，全面构建长三角乡村振兴一体化发展新格局。2025 年 1 月，公司《“5+4+N”乡村振兴金融服务体系》荣获上海市银行同业公会 2024 年度优秀工作成果——“乡村振兴”金融服务优秀案例。

“5+4+N”乡村振兴金融服务体系



重点支持领域

加大对粮食和重要农产品稳产保供、种业振兴、农村基础设施建设、现代农业设施、先进农机研发、农业科技和农业装备、农业绿色发展、乡村产业高质量发展、宜居宜业美丽乡村建设与城乡融合发展、巩固拓展脱贫攻坚成果等领域的金融支持力度，并持续加大对农村基础设施建设的信贷投放。

案例

成都分行大力支持高标准农田建设

成都分行积极落实《建设新时代更高水平“天府粮仓”行动方案》，不断创新金融服务，对高标准农田“投、融、建、运、管”等环节进行深入分析，优化方案设定标准，促进项目高效落地。截至 2024 年 6 月底，成都分行已为简阳、大邑、邛崃、眉山、金堂等地的 6 个高标准农田项目提供超 5 亿元的贷款支持，为当地高标准农田改造与建设注入强劲动力。



● 高标准农田项目

产品创设

以客户经营为中心，聚焦乡村振兴重点领域，推动分行融合运用现有乡村振兴金融产品，优化创设新产品，推动形成“养殖贷”“光伏贷”“农户贷”等振兴乡村系列数字普惠产品，为客户提供综合金融服务。重点推动与太保集团在乡村振兴领域的总对总合作，探索利用农业保险数据打造农保贷产品，推动分行与太保财险就农保贷合作先行实践。

社会公益与志愿服务

公益领域

始终坚持“金融为民”初心，塑造“向善、责任、赋能”的公益理念，修订《上海浦东发展银行对外捐赠工作管理办法》，重视并积极参与各类慈善公益，在结对帮扶、关爱儿童、济困赈灾、环境保护、志愿服务等领域持续释放公益力量，以实际行动传递“浦发温度”。2024 年，集团累计对外捐赠 2,412 万元，共实施捐赠项目 42 个，较上年增加 3 个。



● 2024 年

● 集团共对外捐赠

2,412 万元

浦发银行

公益基金会

浦发银行公益基金会成立于 2022 年 7 月 21 日，是在上海市民政局登记注册的慈善组织，也是浦发银行践行“金融为民、金融惠民”的重要载体。自成立以来，坚持以“依托专业金融优势，持续倡导企业公民的社会责任实践，主动承担企业社会责任，促进社会公益事业发展”为宗旨，在济困、扶老、恤病、优抚等领域持续释放公益力量，以实际行动传递“浦发温度”。

浦银金租

“浦公英”

浦银金租在乡村振兴、民生服务等公益领域践行金融行动，于 2022 年发布“浦公英”社会责任品牌，成立“浦公英”志愿服务队，以品牌化、常态化、体系化的运作机制和全新的公益理念为先导，创造经济、社会和人文的可持续价值。

上海信托

“上善公益”

上海信托运用信托制度赋能慈善事业，打造“上善公益”品牌。依托信托制度优势，充分发挥为社会公益事业服务的职能，将慈善行为和信托制度融合为慈善信托，持续深耕教育助学、医疗救助、乡村振兴、文化环保等领域，不断增强慈善信托对社会资金的吸引力。

浦银安盛

“浦”公英

浦银安盛坚持以更加专业化和体系化的平台开展公益事业，2021 年推出“浦”公英公益计划，并逐步发展为包含“8+N”行动方向的公益平台：“8”指教育、科学、环境、养老、自然灾害、文化、卫生、体育等八个公益方向；“N”则代表无限可能，即未来随着时代变迁以及社会公益新需求，公益计划将关注的新方向。

浦之光

参与结对帮扶，助力乡村振兴

2024 年累计捐赠 1,335.8 万元，开展项目 23 个。

助力上海市金山区乐高乐园度假区及乐园周边区域的开发建设项目，支持湖南省湘潭市乌石村发展特色产业，捐资用于陕西省商洛市洛南县麻坪镇麻坪街村发展“共享菜园体验基地”项目，扎实做好产业帮扶。

捐资支持贵州省毕节市铁匠乡安装太阳能路灯 200 盏、山西省忻州市保德县红花塔村和闫家坪村硬件提升、河北省石家庄市行唐县寺头村修建文体广场、贵州正安县内麻湾河河道安装监控设备等项目，推动农村基础设施改善。

支持浙江省温州市文成县铜铃山镇铜铃村隐秀大楼建设、四川省凉山州金江村人居环境改善、湖南省郴州市汝城县濠头乡上河村人居环境整治等项目，推动农村人居环境改善。

持续多年向云南省文山市等地区捐赠帮扶资金，引入防贫保险产品，推动村民增收。

关爱青少年健康教育，助力政府民生实事工程

聚焦政府号召和社会关切，突出民生帮扶项目，为各类困境群体提供精准帮扶。2024 年累计捐赠 **318.5** 万元，实施项目 **4** 个。

向共青团上海市委、上海市青少年服务保护办牵头实施的上海市政府实事项目——“追光小屋”困境未成年人家庭居室微改造项目捐资，为困境未成年人提供生活和学习物资。

捐资支持上海市体育发展基金会发起的“在你的世界爱着你”关爱孤独症儿童公益计划，通过定向赛、体育课程、体育嘉年华等形式帮助孤独症患者疗愈。获上海市体育发展基金会“上海体育公益伙伴”和“2024 年度体育公益支持单位”奖项。

及时开展应急捐赠，助力救灾和灾后重建

针对地震、洪涝、山体滑坡、台风等突发重大自然灾害，浦发银行积极响应、迅速驰援，全年累计捐赠超 **197** 万元。

◎ 捐助甘肃积石山和西藏日喀则市定日县地震震区灾后安置和重建、甘肃省积石山地震灾后重建、海南省文昌市锦山镇台风“摩羯”灾后救助、辽宁葫芦岛洪涝灾后救助、云南省文山市德厚镇亚拉冲村山体滑坡后的安置房建设和搬迁等。

聚焦特殊困难人群，传递公益温度

持续关心关爱特殊困难人群，2024 年累计捐赠 **54** 万元，开展项目 **6** 个。

捐赠支持上海市奉贤区“照亮护民、路灯安装”项目，支持安装太阳能路灯 50 盏，受益者达 3,000 余人。

助力浦东新区团区委“圆梦微心愿”项目，为新区外卖骑手提供文体休闲项目或爱心物资。

支持重庆两江新区慈善会“建设行业爱心帮扶基金”项目，帮助 3 所中小学建设改造，助力提升学生综合素质。

案例

参与上海市政府实事项目——“追光小屋”微改造

浦发银行践行人民城市理念，与共青团上海市委举行项目合作签约仪式，聚焦 2024 年上海市为民办实事项目——“追光小屋”困境未成年人家庭居室微改造项目，根据每户受助家庭的实际情况，逐户定制“成长加油包”，为困境未成年人提供学习用品、生活用品等爱心物资，以及实践体验等服务，解决青少年成长阶段的实际困难，为孩子的学习生活创造良好环境。截至 2025 年 1 月底，浦发银行向所有“追光小屋”微改造的家庭共计捐赠 600 份“成长加油包”。



“追光小屋”装修后的受助人小屋

案例

支持西藏日喀则市抗震救灾工作

2025 年 1 月 7 日，西藏日喀则市定日县发生 6.8 级地震，造成重大人员伤亡，大量房屋倒塌。地震发生后，浦发银行认真贯彻落实习近平总书记重要指示精神，立即启动应急响应机制，全力做好抗震救灾和金融服务保障工作，第一时间通过上海市慈善基金会捐赠 100 万元，并积极筹集保暖物品和生活必需品，驰援西藏日喀则受灾地区，支持当地应急救灾、受灾群众安置和灾后重建。



案例

海口分行积极支援海南省文昌市锦山镇灾后重建

2024 年 9 月，超强台风“摩羯”登陆海南省文昌市，给当地经济和群众生产生活造成重大损失。海口分行迅速成立台风“摩羯”灾后定向帮扶工作小组，推出支持文昌市锦山镇灾后恢复重建五项措施，与海南省水务厅结对共同定点帮扶海南省文昌市锦山镇灾后恢复重建工作。此外，第一时间启动救灾响应，向灾区捐赠资金 6 万元，并发动党员干部个人捐款近 3 万元，多批次送去面包、饼干、米油等应急生活物资。

案例

新加坡分行向“花园城市基金”捐资，支持城市绿化建设

新加坡分行连续两年向“花园城市基金”（Garden City Fund）捐赠，参加新加坡国家公园局举办的“植树计划”（Plant—a—Tree program），为城市绿化建设贡献力量。



为湖南省郴州市汝城县濠头乡上河村村内道路硬化、挡土墙建设捐资。



捐资为河北省石家庄市行唐县寺头村建设文体广场。

志愿服务

秉持“奉献、互助、友爱、进步”的志愿服务理念，积极开展各类志愿服务，派出志愿者支援上海市体育发展基金会“在你的世界爱着你”关爱孤独症儿童公益计划中的“顾村公园为爱陪伴定向赛”和“孤独症儿童足球课”，陪伴和鼓励孤独症孩童积极运动。在上海马拉松、上海半程马拉松水站和赛道加油站、终点为选手加油和提供服务。聚焦银发群体，举办“情系桑榆 温情永续”第十八次全行志愿者日活动，在浦发银行全国各地的养老工作室和适老化特色网点开展爱心送温暖、健康养生、体育锻炼、文化娱乐等丰富多彩的活动，守护银发群体美好生活。

志愿服务绩效



2024 年，浦发银行 2 位员工获评中国金融政研会“金融系统学雷锋模范”。他们以实际行动传承雷锋精神，向社会传递温暖与爱心，让雷锋精神在新时代绽放更加璀璨的光芒。

案例

九年坚守传递雷锋温暖

天津分行员工及倩在平凡岗位上践行雷锋精神，以九年坚守诠释金融人的公益担当。自 2015 年起，她每月资助四川省大凉山麻风村儿童，组建 170 余人的天津公益爱心群，带动客户、同事加入助学行列。牵头发起捐衣活动，募集五百余袋冬衣与十余万元善款，温暖山区家庭。深入学校普及反诈知识，以生动有趣的形式守护群众财产安全，用行动践行“服务为民”的初心。及倩的故事，是浦发银行将雷锋精神融入血脉的缩影——以金融之力传递温暖，以持久善行点亮希望，让责任与善意在时代中生生不息。



案例

用实干书写乡村振兴新答卷

乌鲁木齐分行员工岳军成，2023 年主动请缨跨越 1,400 余公里扎根喀什皮合森村担任驻村第一书记。他带领团队以党建为引领，发展“一领办三参与”集体经济模式，培育手工花帽、“黑樱桃”种植等特色产业，带动村民家门口增收。为村民办实事、解难题，实施下水管网改造提升、村内道路硬化、修建排水渠、防洪水闸等工程，打造“乡村振兴文明实践积分超市”创新治理模式，开设“小石榴籽课堂”关爱儿童成长。他用金融人的专业与担当，书写乡村振兴新篇章，让“管家”岳书记成为群众心中最温暖的印记。



● “在你的世界爱着你”关爱孤独症儿童公益项目获上海市体育发展基金会颁发的“上海体育公益伙伴”奖状及“2024年度体育公益支持单位”奖杯。

案例

爱心助考，为学子梦想护航

2024 年 6 月 7 日，在全国高考期间，浦发银行全国各网点纷纷开设“梦想加油站”为学子护航，在学校门口有序开展志愿服务活动，全力做好高考场外的后援工作。



● 上海分行志愿者为考生、家长提供便民服务，协助交警确保考场外道路畅通。



● 杭州分行为考生和家长提供考试所需应急物资，并开放贵宾区供考生和家长休息。



● 浦发银行作为上海马拉松唯一指定合作银行，公司志愿者沿途为跑者加油，并提供矿泉水、保暖披风、号码牌封塑等赛后关怀服务，助力上马成功举办。

“邻里家园”惠民服务

持续提升网点软硬件品质，打造“邻里家园”网点空间，推出爱心服务、便民服务、特色服务，实现“邻里有空间”“邻里有服务”“邻里有温度”，助力构建和谐邻里关系，进一步提升金融服务质量。

- 打造并挂牌邻里家园 580 家
- 覆盖 26 个省（含直辖市）、109 个市
- 2024 年服务 479.9 万人次



案例

“邻里家园”服务持续升级

公司在全国多个城市打造了具有创新理念的“邻里家园”网点空间。该空间以构建和谐邻里关系为宗旨，携手网点周边的街道社区、物业、商户、园区等为客户提供多样化的金融及非金融服务，积极开展“邻里日”活动，守护居民美好生活。

在实践中，“邻里家园”服务体系分为“标准服务”“个性服务”“特色服务”和“社会责任”4 大类服务范畴，为社区居民提供全方位、多元化的服务。

标准服务

浦发银行“邻里家园”网点提供饮水服务、手机充电、老花眼镜、便民医药箱、适老机具等基础便民服务，方便到店客户的需求。

个性服务

涵盖无障碍服务、母婴服务、外语服务、手语服务、书籍阅览、文印服务、爱心雨伞、零钱兑换等各项服务，充分体现银行对各类客户群体细致入微的关怀。

特色服务

结合时令、地域特色，为到店客户提供茶、咖啡、姜茶、花茶等饮品，让客户感受到热情周到的特色服务。

社会责任

定期开展新市民服务、反电信欺诈、公众教育、志愿者服务等社会责任活动，以实际行动回馈社会，守护居民美好生活。

案例

太原分行举办首届社区邻里节

2024 年 8 月 23 日，太原分行联合媒体、社区举办“幸福浦发 邻里共享”首届社区邻里节活动，丰富社区居民的精神文化生活，提升生活品质，增进邻里情谊。

提升金融服务可及性

公司充分发挥数字金融作用，深入洞察市场态势与客户多样化需求，扩展金融服务的覆盖范围，持续推进有广度、有精度、有力度、有温度的金融服务，不断优化客户服务体验。

数智驱动服务升级

夯实数智支持能力

持续提升科技运作能力，赋能金融业务提质增效和转型升级，增强服务数字经济和实体经济的能力。

- 体系化推进人工智能、大数据、区块链等新技术的研究和应用，加快重点领域专利布局。

- 打造浦发银行企业级知识库，启动“8+X”数字客户经理能力体系建设，构建形成“行员热线”等 AI 应用场景。



- 先行先试接入国家区块链基础设施，同时作为数字人民币合作银行，积极参加相关国家课题，落地柜台债发行数币支付、机场结售汇等诸多创新型业务场景。

- 完成百亿级以上开源大模型服务部署，构建多维度大模型矩阵和大小模型协作模式，实现模型全生命周期研发管理。

2024 年，公司荣获 4 项中国人民银行“2023 年度金融科技发展奖”，其中《数智零售经营管理体系建设项目》荣获二等奖，《全面数字化精益敏捷转型体系建设》《面向业财融合的开放银行跨境金融生态圈建设实践》荣获三等奖，《基于可信执行环境的 SaaS 服务隐私安全技术创新与实践》荣获微创新奖。

支持业务发展

公司业务	发力数字化拓客、浦科产品线上化及科创雷达工具智能化，形成服务科技型企业的体系化工具。推进供应链金融业务全流程数智化，持续以数字金融手段融合物流、信息流、资金流等各类信息支撑业务发展。构建北斗司库品牌，为各类客群提供包括咨询、系统、金融、生态、运维等全流程一体化的司库服务。
零售业务	构建“灯塔”用户体验监测体系，打造专业金融 APP 服务体验。推出“数字理财专员”，与远程理财专员实现“AI+ 人”协同式服务。推动金融机构客户零售一体化经营、零售商机布局和落地，实现网点客户触达、渗透与转化。自主研发“浦慧定位系统”，打造场景式的开放服务功能。
金融市场业务	优化交易流程，提升智能投研、智能交易、智能监控等核心能力。浦银避险 E 联盟平台实现与战略客户定制化 API 外汇交易直联。上线外汇买卖、场景化营销“互币利”“双币利”业务。票据系统上线“票融通”“浦银 e 贴”产品，部署“智慧交易”策略计算器。新增同业外币资金、柜台债产品，完成与票据系统交易直连。
风险合规	持续升级“天眼”系统，打造数字化风控中枢，搭建客户风险预警工具、非现场监测工具、智能风控模型，将监测功能内嵌信贷业务线上流程，识别压降实质性风险客户，跨前提示和阻断风险隐患业务。部署风险自主监测规则、发布风险线索，逐步实现从被动到主动、从人防到技防的防御模式转变。全面拓展抵押权属平台应用范围，实现银行机构与不动产登记机构双向、实时信息交流。

案例

“AI + 金融”赋能数智生态建设

推动人工智能等技术与数字金融深度融合，公司携手华为集团，在昇腾服务器上部署 DeepSeek-R1 671B 千亿级大模型，在股份制银行中率先实现全栈国产化算力平台 +DeepSeek 大模型的金融应用，赋能智能问答、指标问答、财务分析、报告写作等多个应用场景。

创新移动和在线服务渠道

设立数字平台运营专班，出台并实施《上海浦东发展银行数字平台运营体系建设规划》。以数据要素和人工智能为代表的数字技术为关键驱动，推出以数据为基、用户为本、“智、简、融、惠”为核心的“数字金融服务体系”，聚力打造“浦惠来了”和“手机银行”两大核心 APP，发挥平台连接客户、聚合需求、开放共享的特性，构筑新型经营组织方式和服务模式，切实提升公司对长尾客户的服务质量和服务能力。2024 年，公司通过网上银行、手机银行、电话银行、微信银行为客户提供全面、便捷、安全的数字化金融服务。

“智、简、融、惠”数字金融服务体系





网上银行

为全量对公客户提供账户管理、转账汇款、财务管理、投资理财、跨境结算、供应链金融等服务，支持 7×24 小时服务。采用多重身份认证和数据加密技术，保障企业资金安全。界面友好，操作简便，自动化处理，助力企业提升运营效率，实现数字化转型。截至 2024 年底，公司网银交易金额 49 万亿元。个人网银签约客户达 4,371.71 万户，当年累计交易 5,417 万笔，累计交易量 2.52 万亿元。

● 2024 年

网上银行交易规模 * 同比增长 **3.35** 亿笔 **27.38%**

网上银行用户数量 * 同比增长 **4,485.29** 万户 **4.15%**



手机银行

推出手机银行全新版本，上线“慧选”“慧诊”“慧伴”等“慧”系列特色财富服务功能，打造理财多维指标“矩阵选”“快捷选”工具，推出“浦闪贷”极速测额、“点金量”两项新服务。优化主站布局导航，部署个性化功能引导，持续精简服务流程。升级适老服务，新增语音呼叫在线客服功能，推出全新养老金金融专区，满足客户各类养老理财需求。浦发企业版 APP（即浦发公司手机银行）为全量对公客户提供账户管理、转账支付、报销代发、投资理财、跨境结算等各类金融服务，助力企业实现随时随地移动办公，把握投资先机。截至 2024 年底，公司手机银行交易金额 3,367 亿元。个人手机银行签约客户达 8,696.54 万户，当年累计交易 3.02 亿笔，累计交易量 11.27 万亿元。

手机银行交易规模 * 同比增长 **4.9** 亿笔 **13.16%**

手机银行用户数量 * 同比增长 **8,800.05** 万户 **8.94%**



电话银行

远程智能银行中心建立以“知识工程 +AI 应用”为数字基座，“Call 浦（行员热线应用号）+ 电话热线（4001695528）”双重接入方式的行员热线，构建“坐席解答基础问题”+“分行专家解答日常难题、总行专家解答复杂问题”的多层协作模式。2024 年，行员热线智能问答回复咨询 2,148 人次，人工处理咨询 814 人次。远程智能银行中心各渠道累计人工进线 706.59 万次，人工电话年累计接通率 99.39%，20 秒人工服务水平 98.24%，根据中国银行业协会综合服务数据，浦发银行远程智能银行中心人工服务水平位列**行业第一**。

电话银行客户数量 * 同比增长 **15,921** 万户 **0.36%**



微信银行

为全量对公客户提供账户管理、产品介绍、通知接收等基础服务，满足用户随时随地查看办公信息的诉求。

微信银行用户数量 * 同比增长 **3,286.53** 万户 **9.38%**

“浦惠来了” APP 正式上线

焕新发布“浦惠来了”APP，创新“融合测额”功能，为客户提供更适配的信贷服务，推出“无盾安全转账”新模式，打造特色化科技金融服务专区，定制“公个一体”的用户成长体系，推出数字客户经理服务，为客户带来全新体验。

◎ 2024 年 12 月，浦发银行《“浦惠来了”数智化金融服务平台》入选人民网“2024 建设金融强国创新实践”案例库。



“浦惠来了”APP 推出“五芯”服务，致力于为中小微客群和个体工商户打造一站式、综合化、智能化服务平台。

“芯”贷款

解决用户面对琳琅满目产品“盲选”的难题，推出“融合测额”功能，快速为客户提供适配的信贷产品。

“芯”交易

推出“无盾安全转账”新方式，为轻型创业公司提供法人可单人操作的薪资发放模式，让资金管理更高效。

“芯”生态

开设集金融产品、交易、咨询与服务于一体的科技金融服务专区，为处于种子期、初创期、成长期、成熟期等不同阶段的科技企业提供相匹配的融资产品。

“芯”成长

为小微企业量身定制“公个一体”的用户成长体系，推出“智惠等级”和“智惠分”等权益服务，降低用户经营成本。

“芯”陪伴

运用 AI 技术推出数字客户经理，全天候、全旅程陪伴，成为企业健康成长的坚强后盾。

* 网上银行、手机银行、微信银行数据均包括个人客户、企业客户。电话银行数据为个人客户数。

手机银行“芯”动升级



“手机银行 2025”聚焦用户体验、智能服务和财富陪伴，全面焕新升级，为用户提供全新服务体验。锚定“用户增长、服务提能、体验提升”三大目标，提升四项核心能力，开展八类运营任务，加快形成“2-1-1-1”浦发银行企业级数字平台运营体系。

用户体验“零距离”

通过技术赋能实现手机银行页面秒级加载，并推出即时通讯、无障碍视听和同屏辅助等功能，线上线下一协同，让金融服务无障碍、更温暖。

智能服务“一站式”

发挥数据要素驱动作用，提升“浦闪贷”智能决策能力，从线上申请到完成授信最快只需 1 分钟。

财富陪伴“全旅程”

打造汇聚全市场 8,000 余款产品的财富超市，“智慧选品”服务让投资理财更有的放矢，财富生态圈的优质资讯和活动信息让全旅程的陪伴服务更丰富多彩。



● 2024年12月18日，举办“浦发银行数字金融服务暨浦惠来了&手机银行2025焕新发布暨惠民惠企嘉年华活动”。

拓展服务广度

拓宽服务渠道

从客户视角出发，重新审视业务流程和服务体验，确保跨渠道一致性，不断完善线上平台、线下网点、手机银行、客服热线等，满足客户多样化需求。

通过广泛的分支机构、自助设备、专业化服务机构和电子银行服务平台为客户提供便捷优质的银行服务。

截至 2024 年底

● 公司在 31 个省、自治区及直辖市以及香港、新加坡、伦敦开设了 **42** 家一级分行，共 **1,708** 个分支机构，实现境内省级行政单位全覆盖，其中江浙两省实现地级市全覆盖。

加强重要商圈、机场等场所外卡受理商户拓展，实现“食住行游购娱”场景覆盖，支持 VISA、万事达、运通、JCB、大来等外卡支付。聚焦全国重点商圈，上海机场、高铁等交通枢纽，拓展外卡商户。截至 2024 年底，浦发银行上海分行外卡终端布放数量居在沪股份制银行**首位**。

案例

上海分行推出境外人士支付服务“组合拳”

浦发银行不断创新服务模式、延伸服务半径，以开放、安全、高效、便捷的支付服务，推出旅行通卡，在浦东、虹桥机场提供服务且支持绑定移动支付，让用户享受高效便捷的支付体验。扩展外汇兑换服务，设置外币兑换网点与兑换机，提供“零钱包”服务并改装小面额自动取款机，方便旅客在热门旅游地和出差地完成现金交易。进驻机场“外籍人员一站式综合服务中心”，承接支付模块建设及现场服务工作，帮助外国游客解决在中国可能遇到的支付和沟通难题。

● 浦发银行和上海日报社联合推出的《共赴进博之约，浦发银行推出境外人士支付服务“组合拳”》荣获上海市“银鸽奖”国际传播产品（视频）优胜奖。



服务特殊客群

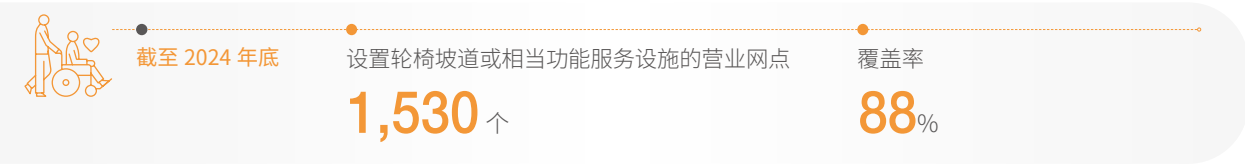
银发客群

加快网点适老化改造，配套老年人专座、爱心窗口、无障碍通道、轮椅、老花镜、放大镜、助听器等辅助设施。全面推广行员 PAD、云柜等模式，打破时间与空间的限制，让网点以更小巧、轻便的方式走近客户，针对出行不便的老年人提供预约上门服务。推动银行自助机具设备、APP 适老化升级改造，厅堂自助非现金设备 VTM 默认开启“长辈版”，延长操作时长并提供语音播报、字体放大功能，手机银行“关爱版”界面布局简洁，以大字体突出老年人常用功能，助力老年客群跨越数字鸿沟。2024 年，“关爱版”手机银行服务客户 853.3 万人次。截至 2024 年底，全行网点均已配备适老化服务设施并不断拓宽服务半径。



残障客群

积极推进“无障碍”金融服务环境建设。硬件上，建设无障碍坡道、开设特殊群体服务窗口、提供轮椅、设置“求助按钮”等。服务上，普及无障碍服务知识，提高员工手语交流等无障碍服务技能，通过温暖贴心的金融服务，满足特殊客群的多样化金融需求。



新市民客群

持续提升金融服务新市民水平，创新服务模式，打造户外劳动者驿站，满足新市民群体多元化、个性化、差异化的金融需求，助力新市民更好更快地融入城市发展，共享美好新生活。



帮助“失能不失信”人群平稳度过经济周期

制定纾困办法

公司积极落实最高人民法院、同业公会提出的“强化诉源治理、妥善处理矛盾纠纷”工作要求，于 2024 年 12 月印发《关于促进个人信贷业务健康发展夯实风险化解处置工作的阶段性指导意见》，针对历史信用良好、有还款意愿但因阶段性收入水平下降、贷款暂时还款困难等情况的居民，以延期还本付息、息费纠纷调解、利率调整等政策开展纾困，帮助“失能不失信”人群平稳度过经济下行周期。

开展专题培训

全面宣传贯彻针对“失能不失信”人群开展纾困的工作要求，指导各分行结合自身特点、工作需求制定实施细则，加强自主培训，积极推动纾困工作落地。

强化经验分享

组织已取得政策落地成效的分行向其他分行开展经验分享，进一步加强全行政策宣传推广，推动更多纾困助困项目落地，充分体现金融服务的“浦发温度”。

案例

上海分行持续优化无障碍金融服务

上海分行不断加强无障碍设施投入和建设，辖内共有 3 家无障碍建设示范网点。网点配备无障碍卫生间，无障碍专用停车位，无障碍咨询引导台、填单台等，为残障人士提供了多样化、个性化、人性化的无障碍金融服务，切实改善社会特殊群体的金融服务体验。

设置轮椅坡道、室外盲道，方便特殊人群出行，配备盲文版服务手册、升降桌、母婴操作台等暖心设施。

按照新国标打造无障碍停车位及 24 小时存取款区。

上海分行与周边社区常年开展联建合作，持续对周边乡村民众、商户等开展上门宣传、上门送教等活动。

上海分行打造夏日“骑士驿站”，为外卖骑士提供清凉补给。

加强服务管理

服务制度

梳理形成《员工行为应知应会指南》，传导员工履职遵纪、业务合规、客户服务、金融安全等方面的行为要求。制修订《上海浦东发展银行信用卡客户业务服务管理办法》《上海浦东发展银行分行中场作业单位 6S 现场管理办法》《上海浦东发展银行网点运营 6S 管理手册》等，建立健全规范服务长效机制，促进客户服务工作健康有序发展。

服务考核

建立专门的服务工作考核机制，制定服务工作考核评价管理办法，全面覆盖相关的业务部门、分支机构。考核办法明确考核对象、方式、周期，根据监管部门要求及行内服务工作重点，每年动态调整考核指标，将柜面客户排队等候时长、柜面客户满意度评价等指标纳入考核，从考核导向上引导员工树立正确的业绩观，提升服务质量。

培育服务文化

服务培训体系

持续调优客服培训体系，推进“智能培训学习平台”的迭代升级，及时追踪和审视学习进度，有力提升培训实效。投产“AI 培训师”移动培训平台，创新“视频授课+多结局情景演练+在线答题分析”的远程移动培训新模式，突破时间空间限制。夯实网点日常服务管理，强化服务培训，有效提高全行网点服务水平。

服务标杆选树

强化百佳网点的示范效应，提供直观、可借鉴的服务提升路径。设立“服务模范”及“服务达人”奖项，强化正向激励，在全行范围内形成以榜样为引领的良好氛围。

保护消费者权益

公司坚持以客户为中心的经营理念，高度重视消费者权益保护工作，严格落实消费者权益保护主体责任，建立健全消费者权益保护机制，多措并举强化管理，持续提升客户满意度和信任度。

消费者权益保护体系

修订印发《上海浦东发展银行消费者权益保护工作管理办法》，推进消保工作组织管理架构优化。2024 年，董事会积极履行消费者权益保护及监督职责，持续关注消费者权益保护相关风险，审议《关于 2023 年度消费者权益保护工作总结和 2024 年度工作计划的议案》等 5 项议案，审阅《关于〈国家金融监督管理总局 2023 年银行业消费投诉情况通报〉的报告》等 2 项报告。印发《关于加强第三方合作机构消费者权益保护管理的通知》，在与第三方合作机构签订的合作协议中，明确双方关于消费者权益保护的责任和义务，通过日常监测、定期评估等措施对第三方业务合作机构实施持续性管理。

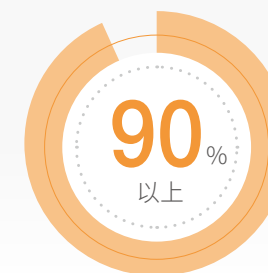
将消费者权益保护工作纳入年度内部审计，建立常态化、规范化的消费者权益保护内部审计机制。《消费者权益保护内部审计管理办法》明确了审计目标、原则，审计内容、职责与分工等内容。董事会定期听取消费者权益保护审计发现的问题及整改情况，督促各项整改取得实效。2024 年，总行审计部对 2023 年金融消费者权益保护专项审计发现问题的整改情况进行后续审计，先后对昆明、厦门等 8 家分行开展金融消费者权益保护专项审计。



95528 热线“投诉工单 15 日办结率”平均在



95528 热线“投诉处理客户满意度”平均在



2022—2024 年

管理架构



消费者金融保护机制

产品及服务审查机制

公司高度重视事前防范，持续深化产品服务审查体制机制建设，健全消保审查、考核评价、多元解纷等工作机制。

董事会及风险管理与关联交易控制委员会（消费者权益保护委员会）负责指导、督促构建消费者权益保护审查体系和监督机制，实现对产品和服务各环节及业务操作流程的严格把控，监督相关政策和制度的执行情况。

制定《消费者权益保护审查管理办法》，明确审查主体、审查范围、审查要点、审查流程等各项内容。落实事前消保审查，严格执行产品面市前的审查要求，在产品和服务设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传、产品分类分级等环节，对可能影响消费者的政策、制度、业务规则、收费定价、协议条款、宣传文本等进行评估审查，识别并提示相关风险。持续提升消保审查数字化和专业化水平，建设消保审查系统。2024 年，全行消保审查均通过系统流转处理，通过统一的业务流程、规范的数据标准，增强消保审查的权威性和统一性，提升消保审查流程和档案管理的规范性。**2024 年，全行未发生产品和服务相关的安全与质量重大责任事故。**

2024 年荣获省市级质量管理奖项

● 公司《缩短反诈外呼业务耗时》《缩短询证函业务集中处理耗时》分别荣获 2024 年安徽省质量管理小组一等、二等质量技术成果奖。

● 上海信托“党建领航，信正睿远”的“不辜负信任”金融服务质量管理模式荣获上海市质量金奖。



公平的营销机制

修订印发《上海浦东发展银行金融营销宣传管理办法》，由消费者权益保护与服务管理委员会统一规划并统筹部署全行金融营销宣传管理工作，明确金融营销宣传内容应真实、合规和有效，不得以欺诈或引人误解的方式对金融产品或金融服务进行营销宣传。

信用卡中心依据《上海浦东发展银行信用卡中心宣传渠道发布管理规程》，建立宣传渠道项目分级分类管理机制，营销宣传审核通过后方可发布，确保广告营销内容符合规定。金融市场部强化培训赋能，确保从事衍生产品对客户销售人员具备相应资质及专业知识。零售业务条线强化对一线队伍合规销售的培训，通过开展“2024 年度零售合规销售在线培训”等，巩固零售各级员工的合规知识。

贷款合同变更机制

积极落实党中央、国务院决策部署，发布《上海浦东发展银行关于个人存量房贷利率批量调整实施细则的公告》《上海浦东发展银行关于完善个人住房贷款利率定价机制有关事项的公告》，按照市场化、法治化原则推进存量房贷利率批量调整及常态化重定价工作，行内系统按时完成存量按揭利率变更系列需求投产，并在手机银行开放在线重定价周期调整功能，促进房地产市场平稳健康发展。

对于历史还款记录正常、无明显异常情况的客户，简化部分贷后变更要求，无需重新提交收入情况证明材料，为客户提供金融服务便利。

债务催收管理机制

遵循《关于加强个人信贷业务日常催收管理的通知》《关于进一步明确个人信贷业务外包催收管理要求的通知》《上海浦东发展银行信用卡催收业务管理办法》《上海浦东发展银行信用卡催收外包管理办法》《关于进一步规范信用卡催收业务及相关外包活动的补充通知》，明确个人信贷业务和信用卡业务催收的策略、流程、职责分工与管理要求，建立标准化催收程序。向分支机构积极宣导内外部催收行为规范。做好催收平台信息最小化管控。在日常委外催收管理中，针对催收话术和行为规范等内容对合作机构开展培训和检查。高度重视外部催收机构管理，坚持违法催收“零容忍”态度，拒绝催收机构“带病上岗”。将管理窗口前移，加大还款日前的提醒力度，减少逾期发生。出台《关于促进个人信贷业务健康发展夯实风险化解处置工作的阶段性指导意见》，指导分支机构为具有还款意愿、但受不可抗力影响暂时失去还款能力的客户给予必要的纾困和帮扶，减少矛盾纠纷，促进业务风险妥善化解。

对于信用卡不良资产，严格遵照国家法律法规、监管政策要求，积极运用清收、转让、核销、重组、债转股、资产证券化等多元化手段合法、合规化解风险，重视资产保全各个环节的消费者权益保护，研究探索更加多元、便捷、温情的纠纷解决机制。率先探索金融纠纷化解的新思路、新方法，构筑全行多元解纷工作机制，作为首家全国性股份制银行与上海金融法院签订《概括性同意诉前调解确认书》，并借上海同业公会平台带动上海银行同业凝聚共识，与各级法院探索多元共治、多方协调的有效渠道，防范化解重大金融风险。

反欺诈

以科技赋能，打造数字化的欺诈风险管理能力。推进反电诈防控数智化升级，快速迭代监测模型规则 101 个，集中开展受害人保护，累计触发保护锁 18.36 万次，弹窗提示等增强保护 29.61 万次，切实保护客户资金安全。

消费者权益保护培训

高度重视提升全行员工消费者权益保护意识，精心制定年度培训计划并有序开展消费者权益保护内部教育和培训工作。构建在线与现场培训相结合、全面与专项培训互为补充的多层次、系统化的员工消保培训体系。2024 年，组织全行培训，全面宣传贯彻金融消费者权益保护相关知识，培训内容包括消费者权益保护相关政策、基本理念及公司消费者权益保护工作要求等，全面覆盖中高级管理人员、基层业务人员、消保岗位专职人员、新入职员工等，持续强化全员消费者权益保护意识。各部门针对重点领域、重点岗位开展专题培训。各分行结合工作需求加强自主培训，增强消保培训广度和深度。



组织开展“2024 年金融消费者权益保护知识培训”等活动，
培训覆盖率



2024 年

客户投诉管理

投诉管理架构

董事会及风险管理与关联交易控制委员会（消费者权益保护委员会）加强对全行投诉管理工作的指导和研究，定期审议消保相关工作情况，按季听取监管渠道投诉情况分析报告，聚焦重点领域、重点问题分类研究，督促管理层落实整改，提升投诉管理工作质效，切实保护消费者合法权益。

在总行及分行设立消费者权益保护工作牵头部门及专职岗位，负责监督和管理全行投诉处理和改进工作，负责对投诉全流程管理进行跟踪和监测。定期开展消费投诉情况分析，对消费投诉反映出的本行产品和服务管理中的薄弱环节以及风险隐患，做好收集、汇总和分析研判工作，做好溯源整改。推动投诉纠纷多元化解，鼓励各机构通过调解等方式化解矛盾纠纷。

投诉牵头管理部门制定投诉处理流程，涵盖消费投诉的受理、调查、回复和安抚等。受理的客户投诉全部纳入客诉工单管理系统，以电子工单方式流转至投诉处理机构处理，投诉受理及处理信息实时更新，处理过程全程留痕。

总分行各级机构按照投诉处理属地管理、分级负责的原则，切实承担起投诉处理的主体责任，指定部门或专人负责对本级机构投诉处理工作的协调、督促、指导及管理，及时妥善处理各类投诉。



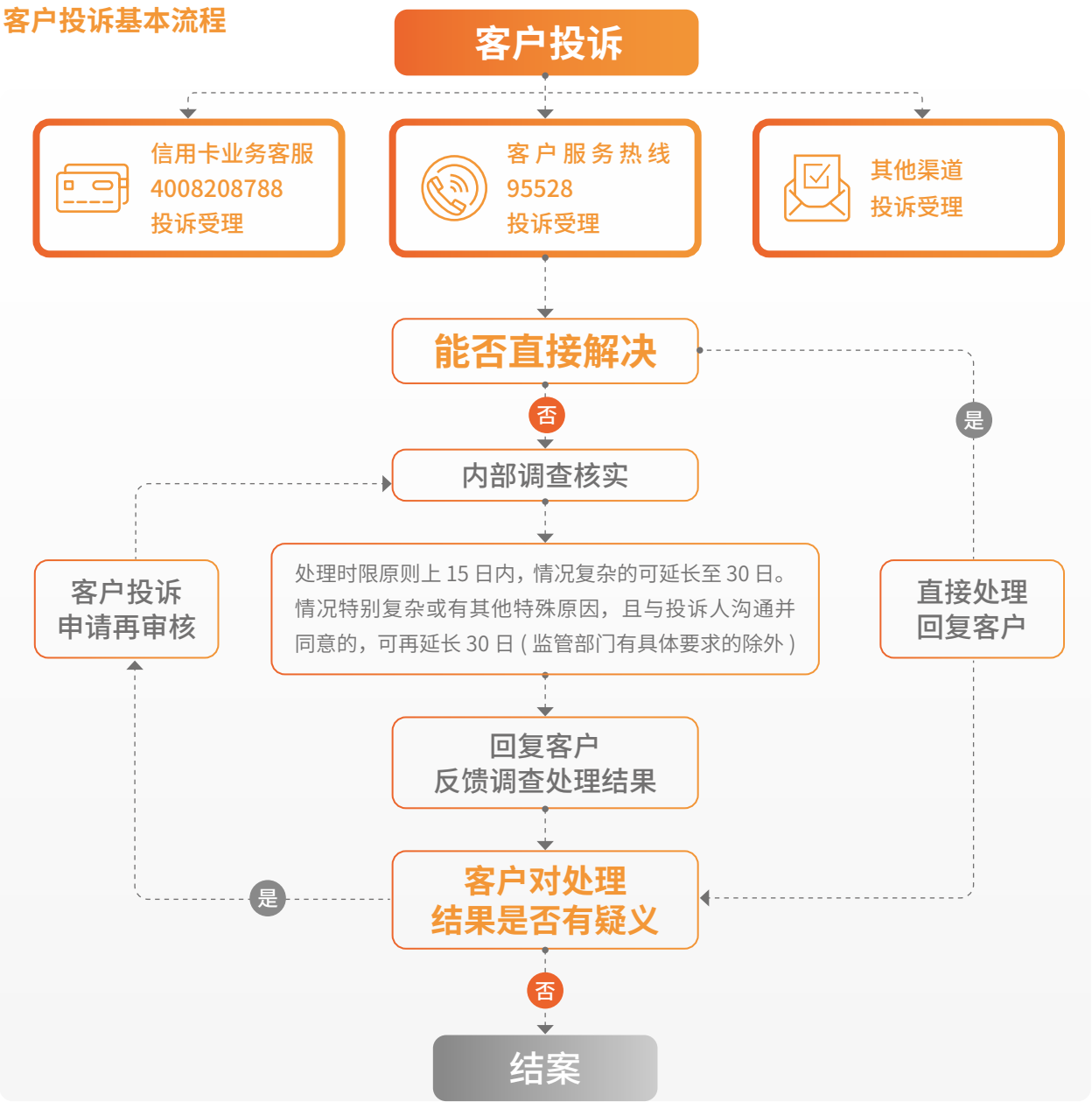


投诉制度及渠道

修订印发《上海浦东发展银行消费投诉处理管理办法》，明确各级机构及相关部门投诉处理工作责任，确保内部沟通协调、信息共享、协同处理及溯源整改等机制有效运行。遵循《消费者权益保护溯源整改工作管理规程》《消费投诉纠纷调解管理办法》等制度，以及《关于开展“重复投诉”专项治理工作的通知》《关于积极运用纠纷多元化解机制，妥善化解投诉纠纷的工作提示》《关于重申投诉调查与核实相关规范要求的通知》《关于进一步明确和细化投诉数据统计分析及责任追究机制相关要求的通知》4项通知、提示，持续加强投诉规范性管理，提升投诉处理质效。

充分披露线上线下投诉渠道信息和消费投诉处理流程，与“12378”监管投诉热线一键呼转、金融消费者保护服务平台等各渠道有效衔接，保障各投诉渠道畅通，做到及时响应、快速办理。各营业网点做好就地接收和化解纠纷工作，接待区域配备录音录像等设备，记录并保存消费投诉接待处理过程。

客户投诉基本流程



投诉处理满意度

公司高度重视提升投诉处理质效，不断检视优化投诉处理流程，高效响应并妥善解决客户的各类反馈。2022—2024 年，95528 热线“投诉工单 15 日办结率”平均在 99% 以上，“投诉处理客户满意度”平均在 90% 以上。

信用卡中心消保部负责外部重大升级投诉的受理、调查、回复等，及时与投诉人沟通了解投诉情况及诉求并开展调查核实，根据核实情况回复客户。设置专门团队持续落实投诉化解录音的专项抽检，对照投诉化解策略对投诉处理人员的执行情况开展检查，确保对客户投诉处理及时有效，落实消费者权益保护。

金融教育及金融知识普及

公众金融知识教育宣传

大力构建“线上+线下”“集中式+阵地化”“标准化+特色化”相结合的宣传渠道，持续普及金融知识，提升消费者金融风险防范意识。组织开展“3·15 银行业消费者权益保护教育宣传活动”“普及金融知识万里行”“金融教育宣传月”集中教育活动，内容涵盖普及金融知识、防范非法金融活动、树立价值投资理念等，将金融知识送到千家万户。常态化教育方面，通过官方微信公众号、网站、微博、手机银行以及官方新闻媒体主动开展反诈宣传和风险提示，提升消费者反诈防骗的能力。



案例

开展“金融教育宣传月”活动

2024 年 9 月，“金融教育宣传月”正式拉开序幕。浦发银行开展“消保县域行”专项活动，持续深化金融知识普及“在一线”。



● 昆明分行开展“金融消保知识缤纷集市”“金融消保进村寨”等系列活动。



● 拉萨分行通过骑行队流动方式，主动将消保知识送到居民身边。



● 沈阳分行开设“清凉一夏”消保专区，设计“反诈装进‘菜篮子’”等丰富多彩的活动传播金融知识。



● 上海分行联合多家机构牵手成立“金融消保朋友圈”，开启线上金融教育的新篇章。

重点客群教育宣传

聚焦“一老一少一新”群体，开展“守护银发金融”“金融知识伴成长”“新市民话消保”等系列针对性活动，持续丰富“消保靠浦”平台风险提示内容。分时段开展“防范金融诈骗 守牢资金安全”“学习科学投资理财做理性金融消费者”等多项主题活动，创新打造“金融知识站点”“三库+平台”等线上线下宣传阵地，进一步扩大金融知识普及的广度和力度。



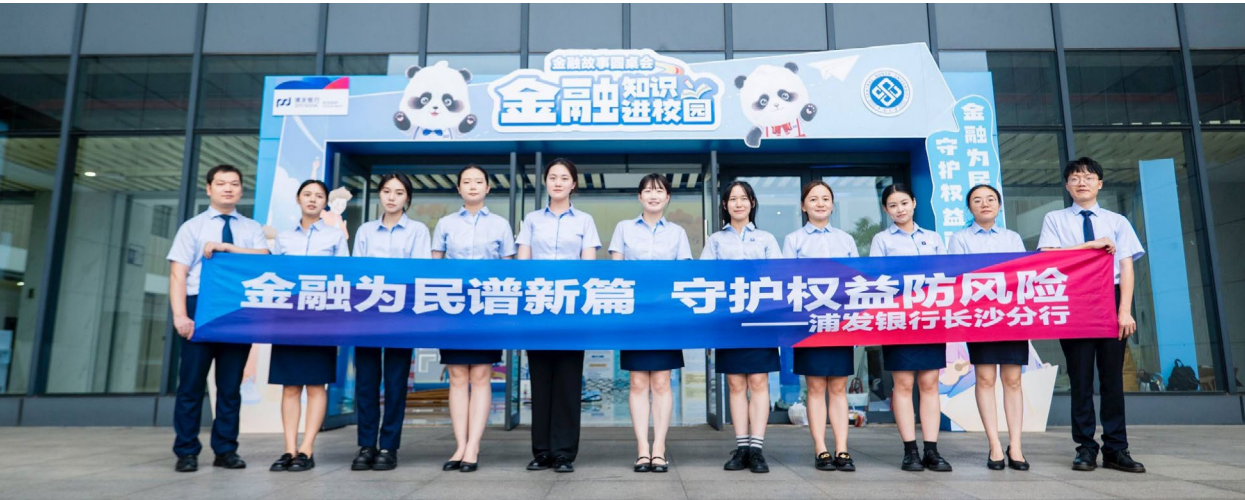
● 昆明分行面向环卫工人、城管队员、农民工群体开展“金融知识微课堂”等活动，有效提高新市民风险识别能力，切实保护个人财产安全。



● 浦银理财讲师团赴上海市崇明区城桥镇江帆小学开展金融知识进校园活动，借助“金融知识进校园”“金融宣言墙”等系列生动有趣的游戏项目传播金融知识，引导学生树立正确的财富观。

高校金融教育宣传

积极推动与高校合作开展金融知识教育和宣传活动，提升大学生群体金融素养和风险防范意识，从源头上堵住校园金融风险的蔓延态势，帮助大学生群体树立正确的金融观念。



● 长沙分行携手中南大学举办“金融知识进校园”系列活动。

人力资源管理

公司坚持以人为本，注重保障员工权益，为员工提供良好的发展平台，畅通员工发展通道，悉心关怀、关怀员工，努力营造健康、温暖、积极向上的工作氛围，持续提升员工满意度。公司每年结合年终考核，开展一次全员满意度调查，2024年员工满意度为97.6%。

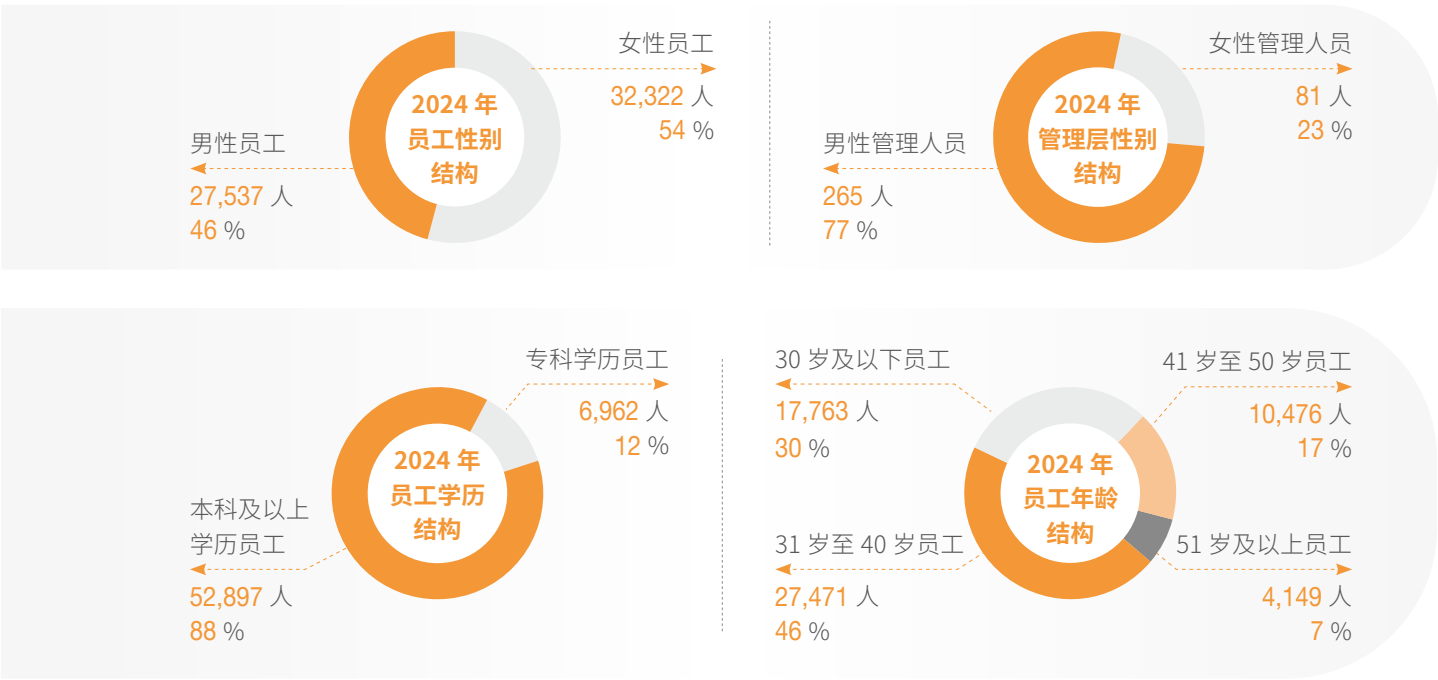
雇佣管理与员工权益保障

平等雇佣

严格遵循法律法规要求开展公开招聘工作，坚决维护就业公平，杜绝性别、民族、地域、宗教等任何就业歧视，确保招聘全程公平、公正和公开，为各类专业背景人才，提供不同区域、机构和专业领域的多元化就业机会。提供包括劳务派遣形式在内的灵活用工就业机会，共同维护社会和谐稳定。坚持同工同酬，严禁使用童工，禁止强迫劳动，严禁限制自由、虐待及任何歧视员工的行为，保障员工合法权益。2024年，公司员工总数59,859人，校招入职1,301人、社招入职746人，未发生任何歧视、雇佣童工或强迫劳动的争议事件。**自2013年至今，浦发银行连续12年荣获“中国年度最佳雇主”奖。**

强化重点人才引进力度，开展“浦发进校园”系列活动，建成全线上、全流程、全自动的校园招聘数字服务平台。启动高潜人才储备计划，开辟优秀人才“提前批”快速录用通道，加快高潜质人才集聚。

员工构成



民主管理

持续加强和完善民主管理，2024年6月4日召开上海浦东发展银行工会第六届第一次会员代表大会和第四届职工代表大会第一次会议，通过职代会、工代会等形式充分落实职工的知情权、参与权、表达权和监督权，维护职工合法权益。

薪酬福利

持续完善薪酬结构与福利体系，坚持“支撑战略、激励人才、市场导向、结构清晰、绩效导向、约束并重”的薪酬管理原则。薪酬结构分为基本薪酬、绩效薪酬和福利性收入。其中，绩效薪酬与所在机构（部门）及个人的综合绩效完成情况挂钩，体现各类风险与各项成本抵扣和银行可持续发展的激励约束要求。

构建“全面覆盖、重点突出、穿透统一、协同高效”的绩效管理体系和全面绩效管理制度，开展季度和年度考核，考核指标设置经济效益、风险成本控制和社会责任等关键绩效指标，体现薪酬与经营业绩、风险和社会责任的关联。考核流程包括目标设定、绩效沟通、考核评价、绩效反馈以及结果应用等。

薪酬制度中包含绩效薪酬延期支付和追索扣回相关规定，对员工发生违规处分或信贷风险事件等情况，根据问责处理决定，扣减当期或递延薪酬。对银行风险有重要影响岗位的员工，其延期支付薪酬不低于当年绩效薪酬总水平的40%且延付期限不少于3年。公司审计、合规和风险管理部门员工主要纳入管理和专业岗位序列，薪酬水平与所监督的业务条线人员的薪酬保持相对独立。

为全行员工建立企业年金、补充医疗、健康体检等福利保障体系。全行坚持保障员工休息休假权利，依法设立带薪年假、产假、哺乳假、病假等休假种类。

员工发展与培训

人才培养

公司致力于将员工的自我成长、价值实现与企业发展有机结合，完善多层次、广覆盖、专业化的人才培养体系，采用线上线下相结合的培训方式，满足各层级员工专业提升和职业成长需求。

截至 2024 年底

- 共组织实施培训 **2,737** 期。
- 总行设计研发并组织实施的全行性培训项目 **259** 项，全行开放共享的数字化教学课程 **8,693** 门，学员参训满意度评分均值为 **4.98** 分（5 分制）。
- 在线教育平台总安装人数 **5.52** 万人，覆盖率达 **98.16**%。
- 组织各类在线考试 **1,303** 场，考生总数 **129.91** 万人次。

浦发银行员工培训体系

全员覆盖 全周期衔接 全方位协同					
管理干部培训	总行中层正职（部门负责人和分行行长）培训		年轻干部培训	后备干部培训	“千人工程”培训
	总行中层副职（部门副职和分行副行长）培训			新任团队经理	支行负责人培训
	新任总行中层干部培训				
专业条线培训	公司业务培训	零售业务培训	新员工培训	新入行员工集中培训	新员工带教培养
	金融市场业务培训	风险管理培训			
	授信业务培训	运营科技业务培训			
					
课程体系		讲师体系		阵地体系	实施体系

毕业生培训

制定新员工培养带教管理办法，建立“业务 + 职业”双导师队伍，强化对新员工入职、岗位轮换等关键期的培训带教。

新员工培训带教管理办法

培训内容	带教周期	带教安排
部门入职教育、总行入职培训、部门入职培训、岗位导入培训、岗位技能培训	通过校园招聘进入部门的新员工带教周期不少于 6 个月，通过社会招聘进入部门的新员工可适当缩短带教周期，通过行内调动其他方式进入部门的新员工可按需开展带教	带教关系确立—带教计划制定—带教培养实施—带教评价反馈

特定职业发展培训

围绕重点赛道及全行业务经营工作重点，扎实推进关键岗位分层分类培训落地，着力提升重点业务岗位队伍建设。开设“浦汇金英”培训专栏，完成三期“三类金英”在线培训及一期“技能金英”线下培训，强化专业人才能力建设。建设国际化专业人才库，启动实施战略储备人才“雏鹰计划”，启动涵盖中级、高级、资深“十类三级专业技术人才储备库”建设，强化战略人才储备。

	2024 年	组织开展公司业务分管支行行长轮训	组织零售二级分行及支行行长培训、金市“浦银避险”培训、风险及授信大讲堂、科技“数智育才”等培训
	9 期		8 期

鼓励员工获取外部法律职业资格证书（律师资格证书）、保荐人代表、注册会计师（CPA）、注册金融分析师（CFA）、注册风险管理师（FRM）等行外专业资格证书。修订完善岗位专业资格证书管理办法，建立岗位资格证书线上学习知识库，持续营造专业岗位“全员持证上岗”的学习发展氛围。

- 2024 年底
- 组织全行岗位资格考试 **240** 余场
- 考生超 **4.9** 万人次

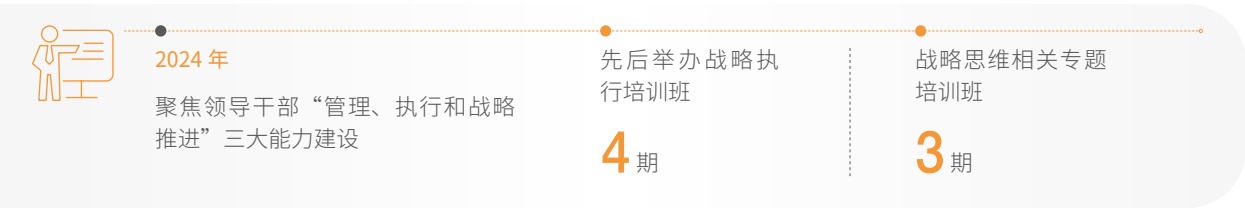
案例

上海分行依托多层次培训加强队伍专业化建设

上海分行将队伍专业化建设作为年度重点工作，引入 GHR（Gross Human Resources）理念，常态化组织“浦江讲堂”、直管干部培训、经理级干部培训、后备干部培训、青年员工培训、校招新员工培训、各类专业业务培训等，组建自贸工程师、授信领航员等六大专业俱乐部，拓展员工知识面的广度和深度，提升员工专业能力。

领导力培训

建立分层分类的领导力培训体系。开展分行行长和总行部门总经理培训班、分行和总行部门副职助理培训班、新任职总行直管干部培训班、“千人工程”（90 后优秀年轻干部）培训班。结合“数智化”战略落地需要，分片区开展各分行中层干部专题培训。



案例

浦发银行中层正职干部领导力培训

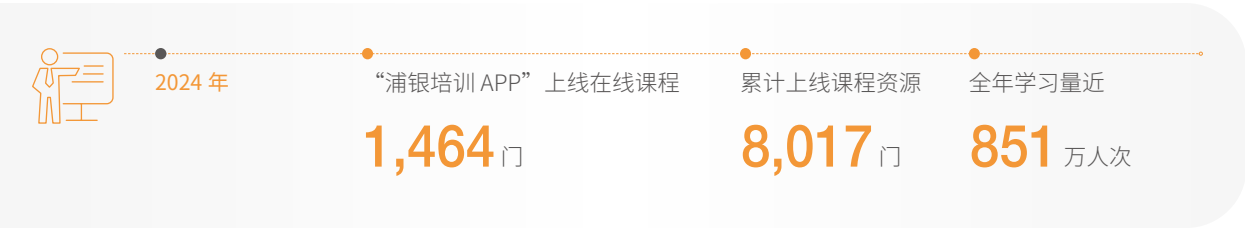
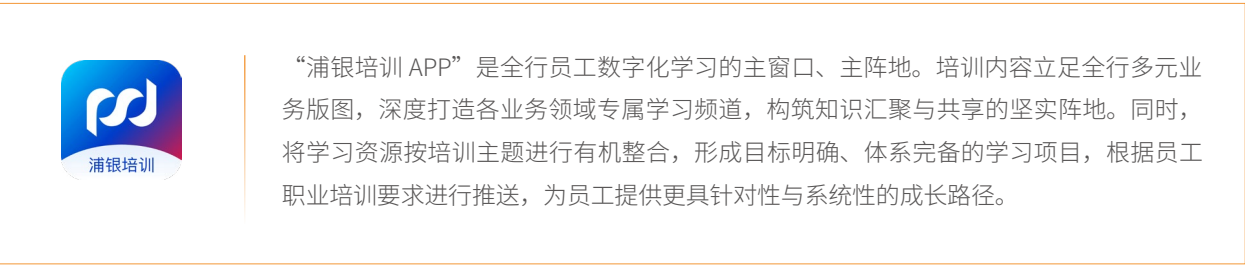
2024 年 11 月 5 日，浦发银行在中国浦东干部学院举行为期 4 天的“2024 年浦发银行直管干部学习贯彻党的二十届三中全会精神专题培训班（第 1 期）”。本次培训通过专家讲座、企业参访、情景模拟和分组研讨等多形式教学，促进党的创新理论入脑入心，推动全面深化改革走深走实，全面深入推进“数智化”战略。

案例

“数智化”战略分片区宣讲培训

聚焦战略体系框架、“五大赛道”及相关配套政策等内容，将全行各经营机构划分为 10 个片区，开展“数智化”战略宣讲，进一步推动“数智化”战略在全行落地生根。总分行、子公司共 3,732 人参加培训，总行 127 名宣讲师资参加宣讲、座谈，首次实现战略宣讲中层干部全覆盖、总分行战略部门业务融合全覆盖。

培训平台



与教育机构合作开展联合培养

加强与国内高等院校、干部培训机构等第三方专业机构的合作，围绕党的二十届三中全会精神、宏观环境与趋势、战略与商业模式、数字化与创新、管理与领导力等主题，筛选符合培训需求的高等院校和专业培训机构，支持行内各单位开展培训教学活动。

推进与浦东干部学院、上海市委党校、同济大学、南开大学、复旦大学、上海交通大学、上海财经大学等院校（党校）的深度合作，加大在人才培养等领域的合作力度。截至 2024 年底，1 人入选享受国务院政府特殊津贴专家，34 人入选上海市领军、拔尖、青年等各类人才计划。

案例

浦发银行与复旦大学联合举办“千人工程”培训班（第一期）

2024 年 7 月 30 日，浦发银行“千人工程”培训班（第一期）在复旦大学正式开班。本次培训班由浦发银行和复旦大学联合举办，聚焦提升年轻干部的政治能力、领导能力、创新能力和专业能力，邀请内外部专家就重大战略、五大赛道、管理能力等作专题分享。第一期培训班 70 名学员现场参加开班式，900 余名“千人工程”入库学员及各分行、子公司组织人事部门负责人通过视频参加。

人才梯队发展战略

完善干部选拔任用机制，通过公开选拔、竞争上岗等方式择优配强干部队伍。修订干部管理相关办法，严格按照上海市委巡视选人用人专项检查整改要求及行内制度开展干部选任工作。

召开全行人才大会，制定出台《人才队伍建设三年行动计划》，推出 5 大人才工程，实施 30 个攻坚项目和近 100 条重点任务，不断优化人才成长路径。

持续完善以责定岗、分工明确、分层分类的岗位与职级管理体系，构建“经营管理类 + 专业技术类”双路径“Y”字形员工职业发展通道，在产品经理、风险经理基础上进一步研究扩大专业序列覆盖面。打开人才纵向职业发展空间，增设“资深专家”等更高级别技术职级。

非薪酬福利与工作生活平衡

关心关爱员工

组织多元化员工关爱活动，开展“我为群众办实事”活动，打造家园文化。重视员工身心健康，定期组织职工年度健康体检，高度重视并积极解决女性员工关心的“孕期、产期、哺乳期保护”等问题，明确设立产假（含生育假）、产前假、哺乳假、陪产假、育儿假等类别。在员工重大人生阶段及时送上关怀慰问或祝贺，在重大节日关怀困难员工。

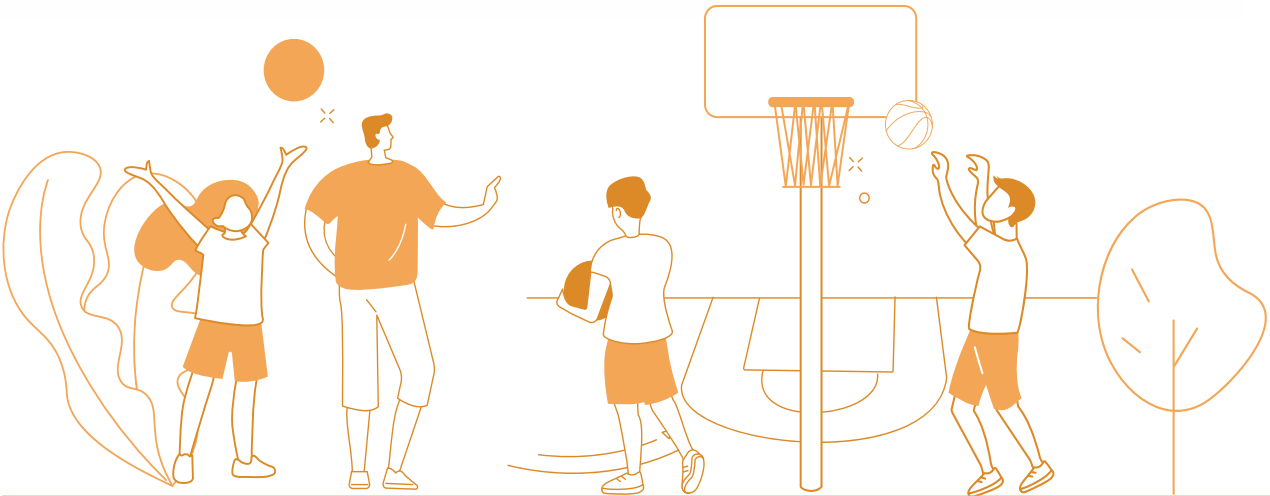
丰富员工生活

开展丰富的职工文化体育活动，2024 年举办全行运动会、第二届职工电子竞技大赛、长三角足球赛、渤海湾篮球赛等各类文体活动，丰富员工生活。

案例

举办 2024 年职工运动会

2024 年 10 月 13 日，公司举办“新浦发 再出发”2024 年职工运动会，全行上下凝心聚力、奋楫争先。



安全生产

围绕国家金融监督管理总局和上海市委市政府、上海市国资委关于安全生产工作的各项决策部署，保障全行安全生产工作平稳有序运行。2024 年，公司安全生产工作总体平稳有序，实现安全生产“两个确保”的工作目标，未发生重大人员伤亡事故和重大财产损失。

确保不发生有严重社会影响的重特大事故

两个确保

确保安全生产始终处于受控状态

安全管理

安全管理体系

制定《上海浦东发展银行安全生产评估管理办法》等制度，梳理安全生产岗位责任、应急管理、检查评估、隐患治理和重点任务“五张清单”。建立健全“八位一体”安全生产责任体系，落实全员安全生产责任。推进制度体系、应急能力、检查效能、队伍素质、安全文化“五项建设”重点工作任务。

加强安防建设

推进安防数智化应用，上线监控中心值班人员行为 AI 智能巡检系统，督导值班人员履职尽责。规范安防消防设备设施建设和维护，推动安防设施升级改造，加强对消防维保过程监督。

安全应急

印发《安全生产应急管理清单》《关于做好 2024 年极端天气安全防范和应急处置工作的通知》等，压实防汛防台风主体责任和岗位责任，保障重要时间节点安全稳定。2024 年汛期，全行未发生人员伤亡和较大财产损失。共组织突发事件、自然灾害、消防安全等应急演练 6,454 次。

案例

全面部署防汛防台风，强化应急金融服务

2024 年 9 月 16 日，面对第 13 号台风“贝碧嘉”，公司迅速响应，全面部署防汛防台风工作，成立救援应急小组，深入一线对关键区域进行严格安全检查，强化防台风特殊时期的应急金融服务，全力以赴保障人民群众的生命财产安全。

隐患排查

成立安全生产治本攻坚三年行动领导小组，组织全行开展全面自查，落实隐患整改闭环管理。开展“全覆盖、无遗漏”的消防安全专项检查，加强重点部位、薄弱环节管理。2024 年，共排查发现一般隐患 1,876 个，整改 1,855 个，无上海市人民政府挂牌督办重大事故隐患，无重大事故隐患。

安全宣贯

积极组织参加 2024 年安全管理人员培训、2024 年度上海市企业集团领导干部安全生产管理培训等行内外安全生产培训，扎实开展“国家安全日”“全国防灾减灾日”“安全生产月”等系列宣传教育活动，传播安全生产理念和安全知识。

G 治理篇 GOVERNANCE

守正创新

“浦”筑稳健经营根基

我们支持联合国可持续发展目标
(Sustainable Development Goals, SDGs)

16 和平、正义与
强大机构



17 促进目标实现的
伙伴关系



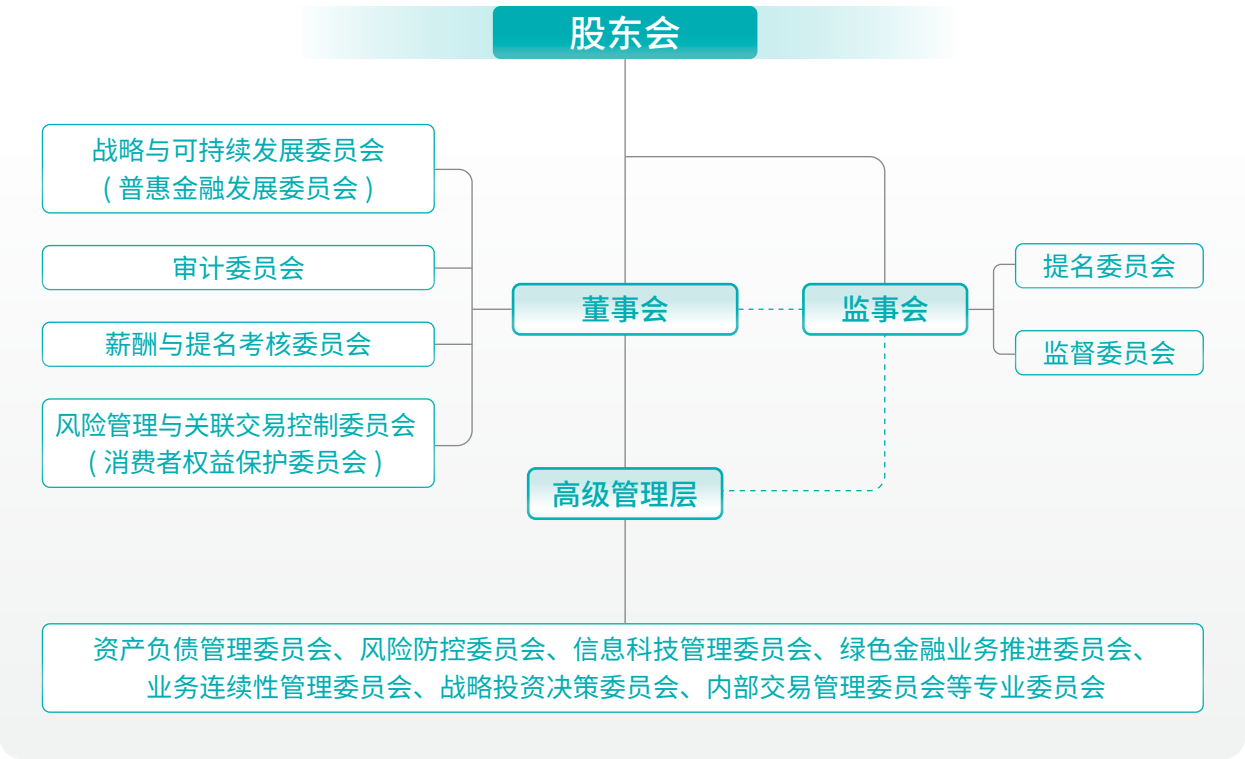
浦发银行构建高效运转的公司治理架构，完善合规与商业道德建设，开展全面风险管控，提升隐私与数据安全保护管理水平，推进负责任采购，加强 ESG 管理，全方位助力公司稳健、可持续发展。

夯实治理根基

公司完善治理架构，明确各主体权责，优化董事会结构及决策机制。深化ESG治理，实施高管薪酬与可持续发展指标挂钩政策。健全投资者沟通及透明信息披露体系，保障治理效能与股东权益。

公司治理

修订《公司章程》，汇编整理《浦发银行公司治理手册》，梳理和优化公司治理制度体系。构建清晰的股权结构、健全的组织架构，明确股东会、董事会、监事会、高级管理层的职责边界，确保各治理主体按照各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡的原则行使权力、履行义务。推行董事长与行长分设机制，进一步明确战略决策职能与经营管理职能边界。



浦发银行公司治理架构

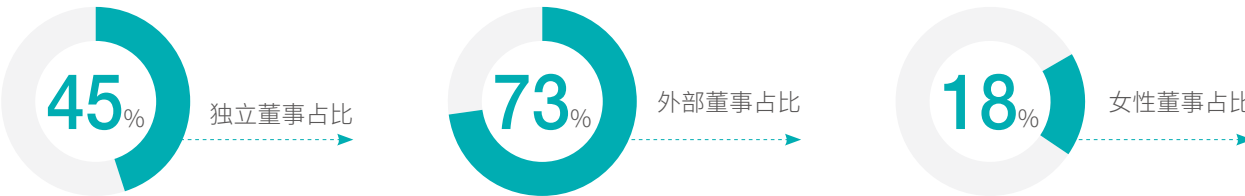


股东会

根据《公司章程》规定，股东会是公司的权力机构，依法行使决定公司经营方针和投资计划、选举和更换非职工代表出任的董事监事并决定其报酬事项、公司年度财务预算决算方案、公司的利润分配方案、审批董事会报告和监事会报告等职权。公司通过规范召开股东会，保障股东对公司重大事项的知情权、参与权和表决权，确保所有股东地位平等并能够充分行使权利。

董事会

2024年，公司董事会由11名董事组成，其中执行董事2名、职工代表董事1名、股权董事3名、独立董事5名。独立董事占比45%，且独立董事担任三个专门委员会主任委员。外部董事8名，占比73%。女性董事2名，占比18%。2024年，公司董事会荣获中国上市公司协会2024年度“上市公司董事会最佳实践”奖项。



董事会独立性

修订《独立董事工作制度》，加强独立董事履职保障。独立董事每年对独立性情况进行自查并提交董事会，董事会每年对在任独立董事独立性情况进行评估并出具专项意见，与年度报告同时披露。强化独立董事专门会议的决策职能，畅通独立董事和高管层的双向交流通道，围绕公司治理、关联交易、合规内控、薪酬考核等事项，有效提升董事会科学决策水平，以组织主题活动、独立董事战略研讨会、专业讲座、课题调研等方式发挥独立董事专业优势。2024 年，公司独立董事平均履职超过 25 天。组织召开 7 次独立董事会议，独立董事发表 23 项独立意见。

董事会专业性

3 名行内董事深耕商业银行及金融领域，其深厚的专业背景和实践经验为公司的稳健运营和可持续发展提供有力支撑。

3 名股东董事均具有大型国有企业高级管理层的工作经历，具有较强的宏观把控能力，在推动公司业务发展、优化管理体系等方面发挥了重要作用。

5 名独立董事专业背景覆盖经济、金融、投行、会计、法律等多个领域，能够深入洞察发展环境，准确把握发展趋势，并且通过多渠道、多层次履职，充分发挥专家智库作用。

董事会多元化

董事会成员具有性别、人员结构、专业素质及经验等方面的互补性，保障董事会决策的科学性。遴选有市场影响力的专家学者加入董事会，优化董事会结构，建立从战略研讨到巡查调研、专题会议、课题研究及业务协同赋能的多层次履职体系。

监事会

监事会负责监督董事会确立稳健经营理念、价值准则，制定符合公司实际的发展战略，并评估其科学性、合理性与稳健性。对公司经营决策、风险管理、内部控制等开展监督检查并督促整改，将绿色金融、普惠金融、创新转型、战略和投资执行、消费者权益保护等领域纳入监督范围。监督董事会和高级管理层重要财务决策及执行情况，监督董事选聘程序，监督评价董事会、高级管理层、监事及其成员的履职情况，监督公司薪酬管理制度实施及高级管理人员薪酬方案的科学性与合理性。

ESG 履职效能

董事会 ESG 履职情况

董事会定期和不定期研讨 ESG 议案。2024 年，共召开 11 次董事会会议审议 ESG 相关议案，切实履行董事会在战略发展、社会责任、风险内控、消费者权益保护、数字科技等方面的 ESG 管理职责。职工董事在参与公司决策过程中代表员工利益，积极听取并反映职工的合理诉求，确保职工权益与公司发展深度融合。



2024 年

共召开 11 次

董事会会议审议 ESG 相关议案

董事会会议审议 ESG 相关议案（部分列举）

《公司关于 2023 年度消费者权益保护监管评价整改落实情况的议案》

《公司关于〈2024—2026 年绿色金融发展规划〉的议案》

《公司关于修订〈消费者权益保护工作管理办法〉的议案》

《公司关于修订〈数据安全管理办法〉的议案》

《公司关于〈业务连续性管理战略规划（2024—2027 年）〉的议案》

《公司关于 2024 年度“提质增效重回报”专项行动方案的议案》

《公司关于 2023 年度关联交易情况的议案》

《公司关于〈2023 年度法律合规风险管理报告〉的议案》

《公司关于〈2023 年度全面风险管理情况报告〉的议案》

《公司关于拥军优属帮困捐赠项目的议案》

监事会 ESG 履职情况

开展涵盖 ESG 领域在内的年度企业监督评价，指出不足之处并提出监督意见建议。注重发挥职工监事履职作用，维护职工权益。2024 年，共召开 11 次监事会会议审议 ESG 相关议案，涵盖浦发银行绿色金融、战略执行、创新转型、环境和社会责任履行情况等。



2024 年

共召开 11 次

监事会会议审议 ESG 相关议案

监事会会议审议 ESG 相关议案（部分列举）

《公司关于 2023 年度消费者权益保护监管评价整改落实情况的议案》

《公司关于〈2024—2026 年绿色金融发展规划〉的议案》

《公司关于修订〈消费者权益保护工作管理办法〉的议案》

《公司关于〈2023 年度法律合规风险管理报告〉的议案》

高管薪酬 ESG 挂钩政策

公司注重持续完善与社会责任挂钩的绩效考核体系，对于高级管理人员，考核指标涵盖普惠金融、绿色金融等可持续发展议题，考核评价结果与高级管理人员薪酬挂钩，进一步发挥薪酬对促进可持续发展的激励约束作用。

投资者权益保护

投资者权益



投资者关系管理

构建“董事会 - 经营层 - 投关团队”管理体系，实施“内部协同枢纽 + 外部交流反馈”的闭环工作机制，及时回应市场关注热点，加强与市场沟通。



投资者沟通

组织业绩说明会、“中小投资者走进上市公司”、专项调研等活动，与投资者建立起有效沟通渠道。密切关注各类股东特别是小股东的诉求，以电话、网络平台互动等方式持续做好中小投资者日常沟通交流。2024 年，公司全年召开 3 次业绩说明会，共组织或参加超 160 场现场调研、交流会、电话会议等，累计与投资者和分析师开展超 900 人次的宣讲与交流。



投资者回报

牢固树立尊重投资者、回报投资者的理念，积极响应证券监管部门倡议，发布“提质增效重回报”专项行动方案，制定 5 方面、16 项措施，切实保护投资者利益。

信息披露

严格遵守相关法律法规和监管要求，本着“公开、公平、公正”的原则，积极履行信息披露义务，真实、准确、完整地披露公司治理和经营管理信息，确保披露内容简明清晰、通俗易懂。2024 年，公司披露定期报告 4 份、临时公告 72 则、文件 105 份。披露第三支柱报告、系统重要性银行评估指标、一般关联交易备案信息等临时信息报告 19 份。连续 19 年披露年度业绩快报，确保投资者能够及时、准确地了解公司的经营业绩和发展状况。公司在上海证券交易所 2023—2024 年度上市公司信息披露评价中获 A 级（最高等级）。

2025 年 1 月，根据《商业银行资本管理办法》《商业银行信息披露办法》，公司制定印发《上海浦东发展银行第三支柱信息披露管理办法》，建立公司第三支柱信息披露管理体系，规范第三支柱信息披露工作机制和内容。

公司行为与商业道德

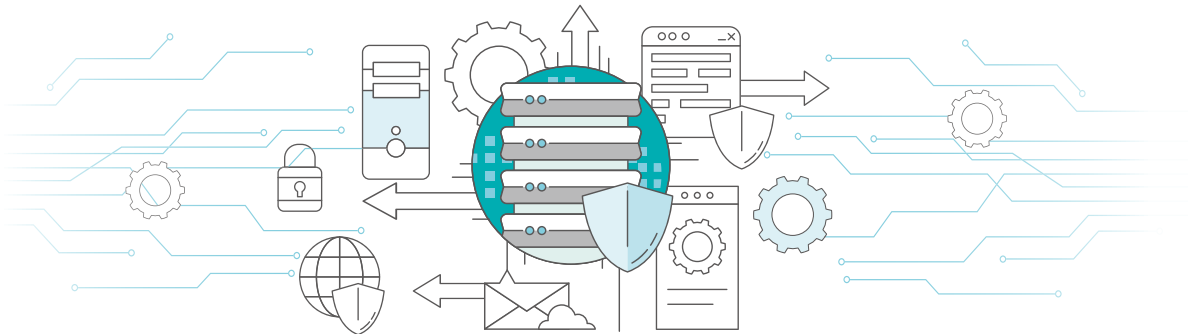
公司高度重视合规与商业道德建设，构建了涵盖合规内控、员工行为、反腐败及反商业贿赂、反洗钱等多领域的管理体系，完善组织架构和制度，强化监督与培训，确保规范运营。

合规内控管理

明确董事会、高管层及执行层职权、职责，形成自上而下、协调高效的合规管理架构，辅以双线报告、分级审核、数字化建设等配套工作机制。围绕合规目标、运行机制、考核评价等内容，制定合规政策、合规考核、违规处理等管理制度。明确合规工作重点，促进各业务部门与法律合规部的有效协作，确保政策执行的一致性和有效性，提升合规管理成效。

合规管理架构

层级	职责
董事会	审议合规政策、内控管理办法、年度监管评级整改等重要制度和报告，充分发挥战略规划定基调的作用。
高管层	部署合规考核、内控检查等工作，讨论解决重要合规内控管理问题，有效发挥抓合规工作落实的管理作用。
执行层	优化总行法律合规部职能与处室设计，设立 3 个业务条线合规官和法律合规团队，提升整体风险防控能力，确保各项业务在合法合规的前提下高效运行。



员工行为管理

组织架构

负责机构	工作职责
董事会	● 对员工行为管理承担最终责任。培育依法合规、诚实守信的从业人员行为管理文化。审批员工行为守则及其细则。监督高级管理层实施员工行为管理。
监事会	● 对董事会和高级管理层在员工行为管理中的履职情况进行监督评价。
高级管理层	● 承担员工行为管理的实施责任，执行董事会决议。建立覆盖全面的员工行为管理体系，明确员工行为管理部门的职责范围。指定职能部门制定员工行为守则及其细则，向董事会报告员工行为评估处理相关报告，建立员工管理信息系统。
总行法律合规部 (案件防控办公室)	● 负责牵头建立并完善员工行为管理整体框架。牵头制定和宣传员工行为守则及其细则。组织开展员工异常行为排查和监测。牵头整合员工行为管理相关信息。牵头制定或修订员工违规行为处理办法及标准。会同人力资源部制定员工行为年度评估规划及评估报告，向高级管理层和董事会报告。
总行党委组织部 (人力资源部)	● 负责建立员工管理信息系统，加强员工准入管理。牵头开展各类员工培训、教育活动。牵头组织落实轮岗和强制休假制度。完善员工考核制度和职业发展规划。提升各级管理人员的领导水平、管理意识和执行能力。为企业文化宣导、培训体系建设和岗位专业培训提供服务和支撑。协同法律合规部（案件防控办公室）制定员工行为年度评估规划及评估报告，向高级管理层和董事会报告。
总行党委宣传部 (公关部)	● 负责牵头公司企业文化建设，组织员工学习、践行公司企业文化和核心价值观，推动全行形成共同价值观和行为规范体系。负责会同相关部门开展廉洁教育工作。
总行审计部	● 负责行使员工行为管理的第三道防线职能。
各单位	● 对本单位员工行为管理承担主体责任，负责落实本单位员工行为管理各项工作。

管理要求

公司根据监管部门《银行业金融机构从业人员行为管理指引》等规定，建立健全以《上海浦东发展银行员工行为管理办法》为核心的员工行为管理制度体系（“三办法一标准一守则”）。

“三办法”	《上海浦东发展银行员工行为管理办法》《上海浦东发展银行员工异常行为排查管理办法》 《上海浦东发展银行员工违规行为处理办法》
“一标准”	《上海浦东发展银行员工违规行为处理标准》
“一守则”	《上海浦东发展银行员工行为守则》

在此基础上，公司编制《上海浦东发展银行员工行为应知应会指南（2024 版）》，涵盖行为规范、违规禁令、负责人管理要求、廉洁纪律负面清单、合规警言等内容，引导员工知行合一。

异常行为排查与监测

建立《上海浦东发展银行员工异常行为排查管理办法》，依法合规对员工思想状况、工作表现、社会活动等情况进行了解，优化员工违规行为监测规则，主动识别员工经商办企业、与客户发生异常资金往来、信用卡套现、参与赌博等异常行为，发现问题分层分类处理，及时化解风险。

员工合规培训		
管理者讲合规课	新员工合规培训	常态化培训教育
总行领导在工作会议上通报合规案防形势与典型违规案例。各分行通过“一把手”讲合规等方式，引导员工践行企业文化，规范自身行为。	通过入职培训，帮助新员工尽快熟悉岗位要求、掌握相关知识和技能。将银行业从业人员的职业操守、公司企业文化、员工行为守则等内容纳入入职培训课程，引导新员工扣好“第一粒扣子”。	组织全行各单位学习《上海浦东发展银行员工行为应知应会指南（2024 版）》。各单位组织业务培训中嵌入法律合规内容。每年在全行范围组织开展年度合规培训及考试。定期编发典型案例，加强警示教育。

反腐败及反商业贿赂

组织架构

负责机构	工作职责
董事会	● 对公司案件防控工作承担最终责任，推动健全公司案件防控工作体系建设。审议公司案件防控工作相关报告。监督高级管理层开展案件防控工作。
监事会	● 对公司案件防控工作承担监督责任，负责监督董事会和高级管理层案件防控履职尽责情况。
高级管理层	● 对公司案件防控工作承担执行责任，负责组织、领导、推动全行案件防控工作，建立健全案件防控工作组织架构和案件防控工作机制。审议批准公司案件防控工作相关规章制度、年度案件防控重点工作计划、案件风险识别与排查处置方案、员工异常行为排查工作方案等，并监督执行情况。推动落实案件防控工作的各项监管要求。全面掌握公司案件防控工作情况，并定期向董事会报告。
案件防控工作领导小组	● 牵头组织全行各单位开展案件防控工作。案件防控工作领导小组下设案件防控工作领导小组办公室，设在总行法律合规部（案件防控办公室），具体负责组织推动各单位贯彻落实案件防控工作要求，并对各单位落实执行情况进行监督检查。
总行审计部	● 负责行使案件防控的第三道防线职能。
总行各部门	● 本单位的案件防控责任主体，对本部门所负责的业务、产品、经营或管理事项、员工行为等承担案件防控的直接责任。
各分支机构	● 本机构案件防控责任主体，对本机构的各项案件防控工作承担直接责任。

日常监督

定期组织开展案件风险排查和员工异常行为排查，引导干部员工学规知规，不越红线，坚决抵制贪污贿赂、侵害银行或客户利益等各类违纪违法违规行为。

重点监督

以各级管理人员和关键岗位人员为重点，持续强化重点监督，引导其规范用权、恪尽职守、廉洁自律。

充分发挥巡察、审计和纪检监察合力，全面监督检查各经营机构落实中央和上级党委有关服务实体经济、深化金融改革、防范化解金融风险等重大决策部署情况，聚焦资产聚集、资金密集、资源富集的重点业务领域，重点关注授信审批、资产管理、财富管理、招标采购、选人用人、基建工程、第三方合作和机构产品准入等环节，坚决铲除腐败滋生的土壤和条件，推动全面从严治党、从严治行向纵深发展。2023 年以来，对 42 家一级机构党委（37 家分行、2 家直属经营机构、3 家子公司党委）实现全覆盖巡察监督。

问责管理

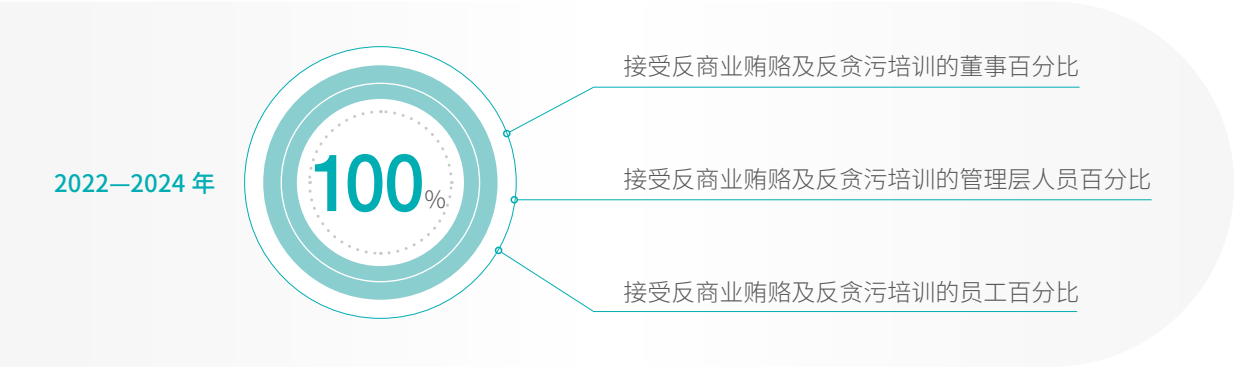
制定《上海浦东发展银行员工违规行为处理办法》《上海浦东发展银行员工违规行为处理标准》。总分行问责委员会办公室负责依法依规对案件责任人员开展责任认定和责任追究。

商业道德培训

根据《关于深入推进廉洁文化建设的实施意见》要求，把廉洁要求贯穿日常教育管理监督之中，增强廉洁自律意识，一体推进“不敢腐、不能腐、不想腐”。

面向董事、监事、高管和全体员工开展反商业贿赂及反贪污培训，提升职业素养和行为规范，维护公平、诚信、透明、廉洁的商业环境。各单位定期或不定期组织开展案例通报和警示教育活动，将案件、典型违规事件作为警示教育主要内容，增强员工遵纪守法的合规理念以及防范案件的主动意识。

接受反商业贿赂及反贪污培训相关绩效



举报管理

2024 年公司修订《上海浦东发展银行信访工作办法》，明确信访处理原则以及“求决”“申诉”“建议意见”“检举控告”等各类别信访受理流程和处理时限要求。

举报渠道

规范设置信访接待场所、信访电话、电子邮箱，及时响应和回复信访人诉求。在信访事项的分类处理中明确“导入纪检流程事项”办法，对涉及党员、党组织、各级领导干部违反党纪国法、行规等问题的检举控告，或员工受到党纪处分申诉的，转纪检部门按规定处理。

举报人保护

对信访举报人信息严格保密，严禁向被检举、揭发的人员或单位透露。

反洗钱与反不正当竞争

反洗钱

遵循《上海浦东发展银行反洗钱管理办法》规定，建立组织健全、结构完整、职责明确的洗钱风险管理架构，在“两会一层”的有力领导下，各级反洗钱领导小组与业务部门充分履职、高效协作，保障反洗钱工作的顺利进行。

负责机构	
董事会	● 承担洗钱风险管理最终责任。
监事会	● 负责监督董事会和高级管理层在洗钱风险管理方面履职尽责情况并督促整改，对公司洗钱风险管理提出建议和意见。
高级管理层	● 承担洗钱风险管理实施责任，执行董事会决议。高级管理层“总行风险防控委员会”下设“总行反洗钱领导小组”，成员包括业务、产品、渠道、风险管理等部门主要负责人，对跨部门洗钱风险管理事项和重大洗钱风险策略进行商讨和审议。领导小组办公室设在总行法律合规部（案件防控办公室）。
总行法律合规部 (案件防控办公室)	● 作为全行反洗钱风险管理部门，牵头全行反洗钱工作。
总行各业务部门	● 承担所辖业务领域洗钱风险管理直接责任。

制度建设

公司以《上海浦东发展银行反洗钱管理办法》为反洗钱合规风险管理框架，制定 42 个各类反洗钱制度或规范性文件，覆盖洗钱风险管理、客户尽职调查、客户风险分类管理、大额交易和可疑交易报告、客户身份资料和交易记录保存、洗钱风险自评估、分支机构反洗钱工作管理、反洗钱保密、内部审计、宣传培训、绩效考核、责任追究以及协助反洗钱调查、反洗钱应急预案等方面，对业务和管理全流程的洗钱风险进行有效识别、评估、监测、控制和报告。

针对薄弱管理环节和重点工作，分别建立总行部门、境内外分行、子公司的反洗钱工作考核指标体系，客观评价反洗钱履职情况和工作质效，提升全行洗钱风险管理质效。

客户反洗钱尽职调查

公司制定《上海浦东发展银行客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》，明确涵盖客户全生命周期的尽职调查规范、标准、流程和方法，依托反洗钱监测报告系统、反洗钱敏感名单系统、客户洗钱风险探查系统及风险查证案例分析平台，提升反洗钱数智化监测预警能力。

尽职调查标准

分类尽职管理

按照自然人客户和非自然人客户的基础标准，结合客户风险制定尽职调查手册，详细规范尽职调查要求。

全生命周期尽调管理

在不同业务阶段，开展针对性尽职调查。在建立业务关系前，开展风险调查精准识别潜在客户实质洗钱风险。在客户存续期间，结合客户风险画像和具体业务采取恰当的尽调措施。在客户业务关系终止前，精准判断客户遗留风险，合规终止合作。

风险为本的尽调管理

以“风险为本”为原则，根据客户实际情况采取恰当的尽职调查措施，在防范风险的同时减少对客户不必要的打扰。

可疑交易管理

采用人工与智能手段协同的方式及时识别、预警、防范可能发生的洗钱或其他可疑交易，提升防控效能。

人工手段

在各类业务流程中嵌入真实性审核要求，对发现的异常线索进行甄别，确认虚假业务资料背后是否存在违法犯罪风险隐患。

智能手段

通过大数据和 AI 智能分析，识别和预警可疑交易，在事中和事后对电信诈骗、非法集资等各种违法活动进行拦截和提示。

反洗钱培训

围绕“分层组织、全面覆盖、突出重点、注重实效”的理念，组织开展分层分类反洗钱知识宣导及案例教育，提升全员反洗钱合规意识。

培训范围：

董事、监事、高级管理层、反洗钱岗位人员、业务条线人员在内的全体员工，覆盖总行、分行以及附属机构。

培训形式：

现场专题培训、专业跟岗培训、线上灵活培训、同业交流培训。

培训频率：

每年举办反洗钱岗位人员和一线骨干专项培训。2024 年，举办反洗钱培训 526 次。

培训内容：

洗钱风险评估与应对策略、反洗钱最新法律法规、客户尽职调查实践与案例、涉敏业务风险管理、电信诈骗危害与防控等。

反不正当竞争

坚持诚信经营、公平竞争，严格遵守《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《公平贸易法》等法律法规，坚决反对任何形式的商业贿赂、垄断、不正当竞争等行为，不断强化全员公平竞争意识，致力于营造公平有序的市场环境。



审计监督

构建独立垂直的内部审计体系和前中后台职能分离的组织架构，建立以内部审计章程为纲领，由内部审计基本准则、具体准则、内部审计实务指南三个层次构成的内部审计工作规范体系，审计范围覆盖合规、信用、ESG 等领域。将反洗钱管理、案件防控等纳入常规审计或专项审计检查重点，关注客户身份识别、交易监测、员工行为管理等，加强商业道德领域的审计监督。建立健全审计整改跟踪机制，全面落实揭示问题和解决问题一体推进。积极开展审计人才专业培训，持续改进审计方法和流程，引入大数据分析等先进技术，确保审计工作客观、公正、全面、高效开展。2024 年，印发《上海浦东发展银行关于进一步加强内部审计集中管理的实施方案》，巩固强化“上审下”的内部审计监督格局，切实提高内部审计的独立性、权威性和有效性。

税务管理

遵循“诚信经营、依法纳税”原则，持续加强税务合规性建设和税务风险管控，全面落实依法执行国家税收政策法规，不断完善税务合规管理体系，推进数智化税务系统建设，全方位提升税务专业能力和管理实践水平。

知识产权保护

高度重视知识产权管理工作，持续加强域名、商标等领域保护，推动专利获取、开展软件著作权登记等工作，在全行形成知识产权保护的共识，加大知识产权保护的宣传力度。



风险管理

公司构建完善的风险管理组织架构与体系，强化重点分行、重点业务和重点项目风险防范，通过分层分类的风险培训体系提升管理能力，保障业务连续性，多举措守护公司稳健运营。

风险管理组织架构

建立组织架构健全、职责清晰的风险治理架构，明确董事会、监事会、高级管理层及职能部门在风险管理中的职责分工，构建与基层分支经营机构风险状况相匹配的风险管理架构，建立多层次、相互衔接、有效制衡的运行机制，保证全面风险管理的政策、制度、流程在总分支机构得到贯彻与执行。

负责机构	工作职责
董事会	● 本行全面风险管理的最高决策机构，承担全面风险管理的最终责任。
监事会	● 承担全面风险管理的监督责任。
高级管理层	● 承担全面风险管理的实施责任，执行董事会的决议，接受监事会的监督。下设总行风险防控委员会，按照全行经营策略和风险管理总体目标开展全面风险管理。总行风险防控委员会下设信贷审批委员会、特殊资产管理委员会、股权投资业务决策委员会、产品风险评审委员会、反洗钱工作领导小组和征信信息安全工作领导小组。
总行各职能管理部门	● 风险管理部 牵头全行的全面风险管理，承担信用风险、市场风险、操作风险、信息科技风险、国别风险的日常管理，对流动性风险、合规风险、洗钱风险、战略风险、声誉风险等领域扎口管理。 ● 授信管理部、特殊资产经营管理部 分别履行授信审批、资产保全的专业职能。 ● 资产负债与财务管理部 负责管理流动性风险、银行账簿利率风险。 ● 法律合规部（案件防控办公室） 负责管理合规风险、洗钱风险。 ● 浦发银行研究院 负责管理战略风险。 ● 党委宣传部（公关部） 负责管理声誉风险。

风险管理体系

制定《上海浦东发展银行全面风险管理指引》《上海浦东发展银行涉刑案件风险防控管理办法》，规范风险识别、计量、评估、监测、报告、控制或缓释全流程管理，强化各部门在风险管理中的主体责任，提升公司风险管理的系统性和科学性。

风险运营体系

锚定“围绕三个目标、完成五项任务、打赢九场战役”的“三五九”风险合规管理工作主线，遵循“早预测、早判断、早设防、早暴露、早处置、早出清”原则，开展从新投放监测到风险处置出清的全流程风险资产管理。优化风险偏好、风险限额、风险政策、风险制度、数智化风控系统、评级和押品、模型验证、风险计量、压力测试、“三函一书”、风险检查、风险经营考核等 12 大类风险管理工具箱，进一步巩固与高质量发展要求相适应的风险运营体系，保障资产质量稳中向好。**截至 2024 年底，不良贷款额及不良贷款率连续五年“双降”。不良贷款率自 2014 年以来首次下降到 1.4% 以下，拨备覆盖率自 2015 年以来首次上升到 180% 以上。**

风险管理模式

根据监管机构《全面风险管理指引》的要求，实施全员、全面和全流程风险管理，搭建起覆盖各级经营机构、职能部门和员工的全面风险管理三道防线。



风险管理流程审计

将全面风险管理纳入内部审计范畴，通过开展常规审计、专项审计、持续审计等审计项目，检查信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险等风险管理工作情况，审查和评价公司风险管理在制度、流程、系统及执行等层面的充分性和有效性。对审计发现的问题，分析背后存在的原因，并提示相关部门予以完善。

重点领域风险防范

扎实稳妥化解存量风险，紧盯重点大户的风险化解及处置进展，动态监测资产质量变动情况。围绕重点分行、重点业务和重点项目，着力做好风险压降，有效延续“双降”态势。

- 持续加强地方政府相关融资业务管理，落实地方政府隐性债务管控，地方政府隐性债务规模稳步下降、资产质量平稳，符合监管要求。
- “总分行联动、一项目多策”，提升重点房地产集团客户的风险化解成效，支持房地产行业健康平稳发展，实现对公涉房业务不良“双降”。
- 控新降旧并举，加强零售业务不良治理，持续优化客户结构、加强前端风险监测、切实压控不良生成水平。坚持现金清收为首选、带动分类上调，积极推动常规核销、应核尽核，加大市场化处置力度，提高处置效率，防止不良淤积。

风险管理能力建设

风险管理培训



风险管理文化



保持业务连续性

高度重视业务连续性管理工作，坚持底线思维，印发并实施《上海浦东发展银行（集团）业务连续性管理战略规划（2024—2027 年）》《浦发银行业务连续性管理政策》《浦发银行业务连续性突发事件应急预案》《浦发银行业务连续性计划》等制度文件，定期开展业务影响分析和风险评估、编制并不断优化业务连续性计划及各类专项应急预案，丰富应对各类风险场景的应急处置策略和措施，为应对各类业务连续性突发性事件提供支撑。持续完善灾备信息系统及备用业务场地等业务连续性资源，积极开展各种类型突发事件的应急处置演练，通过演练定期检验各类应急机制、应急资源和应急预案的有效性，不断强化突发事件应急处置能力。加强网络安全、数据安全、终端安全、重要信息系统供应链安全等相关工作，降低信息科技风险的影响。

隐私与数据安全

公司持续提升优化网络安全、数据治理、数据安全及客户隐私保护工作，为稳健运营提供网络、数据安全保障。

网络安全

组织架构

公司构建“总部统筹、分支联动”的网络安全管理体制，为网络安全治理提供组织保障。

负责机构	工作职责
管理层	- 总行党委书记是网络安全第一责任人，领导班子成员作为直接责任人，全面统筹全行网络安全战略决策。 - 各级党委严格落实主体责任，确保网络安全工作层层压实。 - 信息科技管理委员会发挥顶层设计职能，协同推进重大网络安全项目落地。 - 各分行信息科技管理领导小组对分行网络安全工作进行决策、统筹和监督。
执行层	总行科技发展部牵头建立全行网络安全保障体系，分行科技发展部及专职信息安全管理员负责具体实施。

制度体系

公司建立了涵盖 29 项制度和 38 项策略的完整网络安全制度体系，覆盖人员安全、访问控制、应急响应等关键领域。通过《网络安全管理办法》《信息科技外包风险管理办法》等核心制度，明确安全目标、责任分工及操作规范。配套开发安全管理、账号权限管理、网络访问控制等常态化机制，确保制度从“纸面”走向“实践”。

安全措施

安全防御设施

部署包括 HIDS（主机入侵防御）、APT（高级入侵检测）、NTA（网络安全回溯分析系统）、WAF（应用安全防火墙）等超过 25 类安全设备，形成多层级防护网络。

安全运营

组建专职安全运营团队，包括 SIEM（网络安全态势感知系统）和 SOAR（安全编排及自动化响应系统）等组件的安全运营平台，打造覆盖风险预测、实时防御、精准检测、快速响应的全流程闭环管理。

信息系统建设

完成无线网络安全管理、网络访问控制管理规程的修订发布。建设形成安全需求模板化、设计标准化、开发组件化、测试专业化、流程线上化的信息系统建设安全体系，完善执行跟踪评价。

应急管理

公司建立信息系统应急管理机制。设立应急处置领导小组与执行小组，确保突发事件“统一指挥、快速联动”。制定《信息系统重大突发事件应急预案》《信息系统应急管理实施细则》等文件，明确分级响应机制与处置流程。2024 年，全行按计划开展多轮应急演练，并通过模拟实战提升团队协同能力与处置效率。

教育培训

面向全员持续发布信息安全意识宣传期刊，有针对性地组织开展 CISP（注册信息安全专业人员）培训、安全研究会等网络安全专项技能培训，组织开展恶意邮件演练等。



数据治理与数据安全

数据治理体系

由总行数据安全及数据治理领导小组牵头，各业务部门积极参与，建立全流程、跨部门、总分联动的数据质量管理协作机制，提升数据资产的价值和利用效率。修订《上海浦东发展银行数据治理管理办法》《上海浦东发展银行数据质量管理办法》《上海浦东发展银行外部数据管理办法》等配套制度办法，规范数据治理工作。建设数据资产管理系统，覆盖数据治理十大管理领域，并扩展至数据资产管理领域，提升数据资产共享应用效率。截至 2024 年底，系统已累计发布 800 万项数据资产信息，为 1.2 万余名用户提供数据资产查询及服务。



●截至 2024 年底
●系统累计为
1.2 万余名
用户提供数据资产
查询及服务

基础平台建设

夯实基础数智平台底座，构建 DataOps 及 MLOps 数据研发运营体系，提供稳定高效的数智服务。

截至 2024 年底

- 基础数据平台总容量 **57.5** PB，覆盖行内 **419** 个业务系统以及外部引入数据，形成 **10,000** 多个核心数据标签和 **674** 个人工智能模型。
- 支撑全行 **431** 个数据应用、**11.9** 万个数据作业稳定运行，年累计数据服务调用 **100** 多亿次。

数据汇聚互通

自动化采集和汇聚 419 个业务系统数据共 5.7 万张数据表，支持全行业务数据按需共享。依托基础数据平台，面向全行提供高效、海量、稳定的数据汇聚互通集成能力及数据共享服务。

数据安全治理

高度重视数据安全治理，构建数据安全治理架构，制定严格的数据安全制度规范，实施一系列数据安全管控举措，致力于打造安全可靠的数据环境。公司已通过 ISO 27001 信息安全管理体系认证，并顺利通过体系新版（2022 版）换证审核，认证范围覆盖信息系统开发、信息系统运维以及科技管理活动。

- 浦发银行获中国信息通信研究院“数据安全治理能力评估三级认证”证书。



数据安全治理架构

根据《银行保险机构数据安全管理办法》要求，构建完善的数据安全治理组织架构，明确党委、董事会、高级管理层和执行层职责、职权，健全完善数据安全责任制。

负责机构	工作职责
总行党委	●对全行数据安全工作负主体责任，党委书记为第一责任人。
董事会	●审批数据安全战略。审批或授权审批与数据安全相关的重大事项。督促高级管理层加强数据安全治理。
高级管理层	●确立数据安全目标，建立数据安全体系。明确职权和责任，保障数据安全资源配置。定期听取数据安全工作开展情况和重大事项汇报。定期对数据安全执行情况进行评估，并向党委、董事会报告。
总行数据安全及数据治理领导小组	●研究全行数据安全重大决策和重要事项，定期听取数据治理、数据安全工作开展情况和重大事项汇报等。
总行数据管理部	●数据安全归口管理部门，是数据安全工作的主责部门。负责组织制定数据安全治理原则、规划、制度和标准，组织建立和维护数据目录，制定数据安全分级标准，实施数据安全体系建设和管理，组织开展数据安全评估、审核与检查，统筹建立数据安全应急管理机制，组织开展数据安全宣贯培训。
总行科技发展部	●数据安全的技术保护责任部门。根据数据安全体系规划和建设需求，建立数据安全保护体系，建立数据安全技术架构和保护控制基线，落实技术保护措施。组织开展信息系统全生命周期安全管理，确保数据安全保护措施在需求、开发、测试、投产、监测等环节得到有效落实。
各业务部门	●按照“谁管业务、谁管业务数据、谁管数据安全”原则，严格落实数据安全治理要求。

数据安全管理制度

构建“1+N”数据安全制度体系，其中，“1”指《上海浦东发展银行数据安全管理办法》，“N”指针对 N 项数据安全重点领域制定的专项管理办法或规范。截至 2024 年底，公司先后出台《上海浦东发展银行数据安全管理办法》《上海浦东发展银行数据安全分级管理规程》《上海浦东发展银行数据出境安全评估管理办法》《上海浦东发展银行数据出行安全管理办法》《上海浦东发展银行数据安全事件应急预案》《上海浦东发展银行办公终端数据防泄露系统管理规程》《上海浦东发展银行信息科技部生产数据脱敏管理规程》等制度，规范数据生命周期安全管理，防范数据泄露等安全风险，落实相应的分级保护措施，持续夯实数据安全制度体系。公司数据安全政策已覆盖全部业务线及境内各机构，要求境外机构参照执行同时还须遵守所在国家（地区）法律法规及其行业监管要求。

数据安全管控举措

建立多层次数据安全保障体系，在终端、应用、系统、网络等各个层面部署针对性的安全管控措施及工具，同步将数据安全要求贯穿于信息系统建设全周期，实现数据安全技术措施同步规划、同步建设、同步使用。持续开展外网疑似涉行敏感信息监测，防范敏感数据滥用。部署办公终端数据防泄露系统，提升数据安全防护能力。成立数据安全事件应急处置工作小组，明确应急处置工作小组职责、应急处置工作流程等，防范数据泄露。

建立常态化数据安全检查、培训以及年度数据安全考核等机制。每年对分行开展数据安全检查，对总行部门组织开展至少 2 次终端客户数据异常留存检查。将数据安全内容纳入全员信息安全培训、全员数据治理网络培训以及数据治理专业知识培训中。将数据安全纳入合规案防、数据治理以及信息科技量化评价考核中，以考核为抓手，推进总分行落实数据安全管理工作要求。

数据安全审计

全面对照《中华人民共和国数据安全法》，每年持续开展覆盖总分行、附属子公司的数据安全审计监督。关注数据的收集、传输、存储、使用、删除、销毁等重点环节以及与第三方合作的数据使用情况，有效保障数据全生命周期的保密性、可用性、完整性。

客户隐私保护

公司不断优化个人信息保护管理体系，将个人信息保护要求贯穿落实到全业务流程和日常经营活动中，持续提升个人信息保护能力。制定预防为主、综合防范、持续改进、客户信赖的个人信息保护方针，通过 ISO 27701 隐私信息保护管理体系认证审核，认证范围覆盖面向个人客户提供的金融产品和服务。

管理体系

健全个人信息保护工作管理架构，总行消费者权益保护与服务管理委员会下设个人信息保护工作领导小组，由行领导担任组长与副组长，各部门主要负责人为组员，统筹推进全行个人信息保护工作。严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，形成《上海浦东发展银行客户个人金融信息保护工作管理办法》以及执行规范、技术规范、评估规范、应急保障、考核评级等一系列制度规范，确保全行个人信息保护管理机制有效落实。

客户信息全流程管理

按照相关法律法规和监管规定，保障客户享有以下个人信息主体权利：知情、决定、查阅、复制、更正、补充、删除等，具体工作流程如下：



监督检查

结合实际部署开展监督检查工作，排查要点覆盖个人信息处理全生命周期，排查范围覆盖全行各级机构。针对第三方合作、信息系统分级授权审批等重点领域开展专项排查工作，预防信息泄露风险。定期开展数据防泄露客户端扫描行内电脑客户数据，加强对客户数据使用情况的管理，防止客户信息泄露和滥用。常态化开展个人信息安全影响评估，通过全方位事前评估，识别个人信息安全隐患，及时采取有效措施处置风险，确保个人信息安全。

教育培训

通过多层次、分岗位培训，进一步筑牢全行员工个人信息保护意识，将个人信息保护要求融入日常行为规范。通过合作协议对外包服务供应商明确个人信息安全保护责任和风险管理责任，提高供应商个人信息保护意识。利用对客渠道如官微、营业网点等进行个人信息保护意识教育和风险提示，提升客户个人信息保护意识。



负责任采购与供应商管理

公司坚持落实阳光采购，完善供应商管理制度、流程，与供应商伙伴共建可持续供应链。平等对待中小企业，共建协同发展的金融生态圈。2024年，集团内财务类应付账款未发现拖欠中小企业账款情况。

采购管理

制定《上海浦东发展银行集中采购管理办法》《上海浦东发展银行集中采购工作实施规程》，推进采购规范化管理，确保采购过程“依法合规、阳光透明”。建立“采购供应商门户网站”，提高集中采购竞争性和信息公开性，构建更加高效的合作通道。全面推进新采购管理系统建设，实现采购全流程线上化、无纸化，践行绿色采购。

供应商管理

制定《上海浦东发展银行集中采购供应商管理办法》，强化集中采购供应商信息库建设、供应商遴选、供应商评价及供应商不良行为管理等内容。对供应商管理主动跨前到寻源阶段，从源头把控供应商风险。加强供应商准入管理，将通过资质审核的潜在供应商纳入供应商信息库。在供应商遴选过程中倡导绿色发展，积极落实各项支持科技创新、绿色发展、中小企业的相关政策。加强对供应商关联关系的审查，排除可能影响采购公正、公平竞争的因素。强化供应商履约评价管理，增加对供应商商务响应评价、企业年度经营状况评价和风险监控，形成更为完善的评价体系，实现对供应商全过程管理。

严格供应商选聘入围标准

供应商除具有响应相关采购品目应具备的资质条件、经营范围外，还应具备如下条件：具有良好的商业信誉和上年度经审计的财务会计报告，具有依法缴纳税收和社会保障资金的记录，近3年内，在经营活动中没有重大违法记录、无重大事故。供应商及其法定代表人在近3年内无行贿犯罪记录。将供应商违法失信、涉贪腐行为、被本行禁入以及特定关联情形纳入招标采购禁止性条件。

反腐败要求覆盖全部供应商

坚持将预防腐败作为集中采购工作的重要内容，严格执行国家法律法规及公司采购管理制度，要求供应商在入库时签署《供应商廉洁自律承诺函》，将反贪腐要求覆盖到全部集中采购项目和参与供应商。

加强供应商履约行为管理

通过履约监督检查、大数据监测等多种途径，全方位监督供应商履约行为。对供应商开展财务经营状况、司法诉讼等负面信息监测，对存在风险隐患的供应商及时通知采购需求部门，防范化解风险隐患。明确供应商不良行为管理要求，对于供应商在参加本行集中采购活动中发生违反法律法规、本行采购制度规定或采购合同约定的行为，根据性质和影响程度，分为一般不良行为、较大不良行为及重大不良行为。根据不良行为认定结果，对供应商实施警告、减少或暂停订单订立、禁止续约、暂时禁用、永久禁入等惩戒措施。

可持续发展管理

高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务，积极履行社会责任是企业实现可持续、高质量发展的必由之路。公司牢记“笃守诚信，创造卓越”的核心价值观，秉持“金融为人民美好生活创造价值”的使命，健全可持续发展管理体系，持续深化ESG实践，主动肩负社会责任，携手各界积极推动可持续发展的实践与创新，不断提升可持续发展管理水平。

可持续发展战略

围绕“全面建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行”这一愿景，践行ESG理念，通过战略引领，全面贯彻落实重要战略部署，在中长期战略规划中融入可持续发展理念，将环境、社会和治理要素全面融入公司治理和经营管理，促进环境、社会和治理理念与战略有机融合，助力实现可持续发展目标，奠定长期竞争优势，塑造行业可持续发展典范。

根据国家和上海市“十四五”规划的总体部署以及上海市国资委监管要求，结合“十四五”时期全行发展的实际需求，推动“数智化”战略、《上海浦东发展银行（集团）2021—2025年发展战略规划》和《上海浦东发展银行（集团）2021—2025年创新规划》落地实施，按照“成为客户信赖的首选银行，资本市场的优质蓝筹，广大员工共享发展成果的温馨家园，合规稳健、让监管放心的系统重要性银行，令人尊敬和信任的优秀企业公民”五个方面的总体布局，强化环境、社会、治理（ESG）责任。2024年，公司积极编制《浦发银行战略发展2025—2027三年行动规划》，明确“数智化”战略体系，激活浦发银行的创新活力与发展潜能，持续为股东、客户、员工、社会、环境及其他利益相关方创造价值，实现企业价值和社会价值的统一。



企业社会责任观

依托金融专业优势，形成具有浦发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。

企业社会责任行动准则

依法合规，稳健经营

遵守法律法规，稳健经营，确保公司合规、稳健、持续发展。

笃守诚信，服务大众

合法诚信，加大对保增长、惠民生、调结构领域的融资支持，最大限度地为大众提供现代金融产品和服务，以先进的金融理念引领大众，为大众创新金融体验。

以人为本，价值统一

最大限度地为利益相关方创造价值，实现公司价值与利益相关方价值的和谐统一。

奉献爱心，回报社会

积极支持和参与公益慈善活动，通过持续性的志愿者活动弘扬“奉献，互助，友爱，进步”的浦发银行志愿服务理念，维护和增进社会利益，实现银行和社会协调发展。

传导政策，调配资源

服务国家宏观调控政策，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，支持中国低碳经济和绿色发展。

倡导环保，绿色金融

支持绿色信贷，创新绿色金融产品，以商业行为、市场机制支持节能、环保绿色产业，打造中国金融业的低碳银行。

可持续发展制度

制定《上海浦东发展银行绿色金融业务推进委员会议事管理办法》，将《上海浦东发展银行环境和社会风险管理办法》修订为《上海浦东发展银行环境、社会和治理风险管理办法》，修订《上海浦东发展银行绿色金融管理办法》，将可持续发展相关内容纳入现有的管理制度，规范公司可持续发展管理。浦银国际发布《浦银国际控股有限公司环境、社会及管治工作开展指引》，将 ESG 理念贯穿于业务全流程，覆盖业务开展前的 ESG 情况分析、相关决策、供应商选购、企业运营及投后评估等各个环节，全方位强化 ESG 管理水平。

可持续发展报告机制

积极推进可持续发展报告编写工作，按照既有计划和相关制度安排，设置可持续发展牵头部门和联络人，联动各职能部门和下属子公司，形成跨部门联动的报告编制工作机制。总行各部门分工明确，有效推进编制工作顺利进行。党委宣传部（公关部）牵头推进社会维度的相关工作，投资银行部（绿色金融部）牵头推进环境维度的相关工作，董监事会办公室牵头推进治理维度的相关工作。各分行、公司和各级经营机构协助挖掘并提供优秀案例素材，保障报告的真实性、完整性。

可持续发展能力

高度重视可持续发展能力建设，积极构建可持续发展指标体系，全方位对标监管机构、主流信息披露指引及行业信息披露相关要求，同时借鉴同业可持续发展先进经验与成熟实践，形成涵盖环境、社会、治理三个维度、具有浦发银行特色的可持续发展指标体系。开展 ESG 政策和标准研究，密切关注 ESG 国际准则和国内监管制度的最新动态，为公司长期可持续发展提供指导。积极推进数字化董事会研究课题，引入数字化治理工具，提升 ESG 体系的运作质量和科学性。着重加强社会责任管理与培训，组织召开浦发银行可持续发展工作培训会，积极参加外部相关可持续发展能力培训活动，承办上海市国资委《城市 ESG 发展指数研究》课题启动研讨会，了解最新国内外形势，探讨发展战略，全方位提升团队专业素养。定期发布年度可持续发展报告，加强与利益相关方的沟通，不断提升自身履责能力。积极响应国内外可持续发展倡议，浦银安盛成为联合国责任投资原则组织（UN PRI）、中国气候联合参与平台（CCEI）成员单位。

可持续发展议题重要性分析

参照《国际财务报告可持续披露准则第 1 号——可持续相关财务信息披露一般要求》（IFRS S1）、上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》等最新国内外披露标准开展双重重要性评估，结合自身发展战略和规划，构建完善的可持续发展实质性议题识别与管理体系，开展可持续发展议题的识别、评估和筛选工作，充分纳入多个部门以及 2,300 余位利益相关方的观点，为各业务板块指明发展方向，并在公司报告中重点且翔实披露关键议题的推进情况，回应利益相关方关切。

双重重要性评估方法

识别

组建专项团队，依据公司行业特性、市场动态以及社会发展趋势，深度分析解读宏观政策与行业热点，了解资本市场和机构投资者对可持续发展的关注重点，结合公司经营发展战略和自身特色，初步识别出 25 项对公司具有重要影响的议题。

评估

影响重要性评估

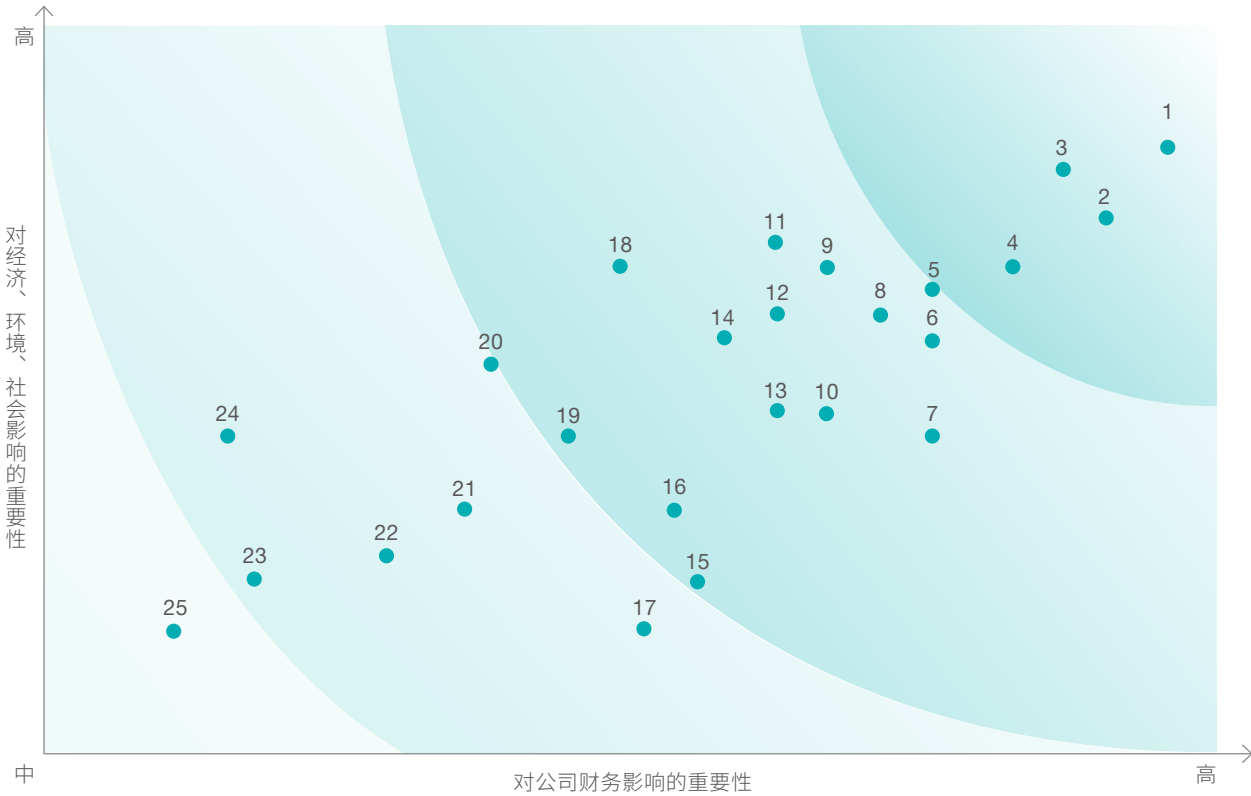
制定专门的实质性议题调查问卷，向政府与监管机构、股东与投资者、客户与消费者、员工、合作伙伴、社区及公众、媒体等广大利益相关方发送，进行各项可持续发展议题的重要度评分，共收回有效问卷 2,317 份。

财务重要性评估

设置可持续发展议题的财务重要性评估问卷，由内部财务部门专家从风险和机遇发生的可能性、议题表现对财务影响的程度两个维度评估各议题的财务重要性。

确认

根据问卷调查结果，筛选出“对经济、环境、社会影响的重要性”和“对公司财务影响的重要性”两个维度的实质性议题，结合可持续发展领域专家意见，形成 2024 年重要性议题矩阵，确定年度重要性议题及其优先级。



浦发银行 2024 年重要性议题矩阵

1 普惠金融	10 合规内控管理	19 反腐败、反商业贿赂及反洗钱
2 数字金融	11 服务实体经济	20 平等对待中小企业
3 绿色金融及环境（气候）管理	12 风险管理	21 利益相关方沟通
4 “数智化”战略	13 科技金融	22 尽职调查
5 保护消费者权益	14 助力乡村振兴	23 负责任采购与供应商管理
6 隐私与数据安全	15 供应链金融	24 反不正当竞争
7 人力资源管理	16 养老金融	25 社会公益与志愿服务
8 金融服务可及性	17 跨境金融	
9 客户服务	18 可持续发展管理	

利益相关方沟通

注重利益相关方的沟通与参与，建立常态化的沟通与监督机制，通过官网、官方微信公众号发布可持续发展信息，自觉接受各级监管人员的监督检查，保证向社会公众提供真实、准确的信息，传播公司理念及履责动态。回应关键利益相关方关注点的同时，吸收内外部利益相关方的合理意见和建议，不断完善公司经营管理方式，形成可持续发展共识。

利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
政府 	遵纪守法 服务国家战略 防范化解金融风险 发展绿色和可持续金融 服务实体经济	诚信经营与主动纳税 服务区域协调发展 服务高水平对外开放 研究和执行相关金融政策 做好五篇大文章 响应国家政策，服务实体经济
监管机构 	依法合规运营 维护金融稳定 加强风险防控	落实监管政策及要求 接受监管考核，稳步增强资本实力 开展全面风险管理
股东和投资者 	可持续投资回报与增长 企业治理及风险管控 保障股东权益 强化信息披露	践行责任投资 实现诚信稳健经营 增强可持续竞争力 开展投资者沟通 真实准确完整披露信息
员工 	保障员工权益 助力员工成长 平衡工作生活 健康与安全	遵守国家劳动法律法规及国际惯例 提供多元化培训 畅通职业发展通道 组织文体活动 落实安全生产



利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
客户 	保护客户权益 提升服务品质 持续产品创新 隐私安全保护	加强消费者权益保护 提升金融服务可及性 加强科技创新 客户隐私保护和数据治理 开展满意度调查
供应商与合作伙伴 	负责任采购 平等合作 互利共赢	完善采购管理 依法履行合同 公开招标信息 创新合作模式 参与行业会议、合作方沟通等活动
环境 	应对气候变化 发展绿色金融 绿色低碳运营	强化气候风险管理能力 提供环境友好型产品和服务 推进绿色网点、绿色数据中心建设 强化能源管控，推行绿色办公
社会公众 	普及金融知识 支持社会发展 投身公益事业	开展金融知识宣传 积极带动就业 助力乡村振兴 开展志愿服务活动 参与公益慈善事业

未来展望

征程万里风正劲，重任千钧再奋进。作为上海的“金融名片”和龙头国企，浦发银行将坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，坚守“金融报国、金融为民”初心，围绕“强赛道、优结构、控风险、提效益”的经营主线，践行“一个战略核心、坚持三高要求、做强‘五大赛道’、聚焦八项工作、强化三类支撑”的核心经营举措，通过重塑核心业务，构筑新的战略优势，以更坚实的经营基础、更优质的业务结构，在推进经济社会可持续发展中彰显担当，努力为建设金融强国作出新贡献。

附录

关键绩效

环境绩效	单位	2022 年	2023 年	2024 年
范围一温室气体排放量 ¹	万吨	0.13	0.09	0.05
范围二温室气体排放量	万吨	1.93	1.94	1.94
范围一温室气体减排量	万吨	0.10	0.04	0.04
范围二温室气体减排量	万吨	1.97	-0.01	0
天然气使用总量 ²	立方米	549,148	384,283	344,125
数据中心能源利用率	%	59.08	60.39	60.73
办公用纸总量 ³	吨	15.84	17.64	15.01
办公用电消耗量 ⁴	万千瓦时	4,606.67	4,613.99	4,630.04
公务车汽油消耗量	万升	4.27	5.57	5.36
复印纸采购 ⁵	包	7,698	7,887	8,308
办公用水消耗量 ⁶	万吨	9.52	10.15	9.88
电视电话会议（办公场所召开）	次	4,367	4,761	6,813
环保培训人次	人次	43,287	56,124	55,791
厨余垃圾 ⁷	升	256,560	934,440	973,428
信用卡电子账单占比	%	99.77	99.81	99.82
与生产、建设、经营有关的绿色融资 ⁸				
节能环保产业	亿元	593.91	837.56	909.21
清洁生产产业	亿元	132.38	170.52	224.05
清洁能源产业	亿元	1,122.90	1,241.62	1,485.84
生态环境产业	亿元	247.12	271.28	327.65
基础设施绿色升级	亿元	2,151.90	2,692.71	3,233.42
绿色服务	亿元	37.31	32.19	46.57
与贸易有关的绿色融资				
绿色贸易融资	亿元	4.18	3.1	0.32
与消费有关的绿色融资				
绿色消费融资	亿元	27.30	53.72	137.86

环境绩效	单位	2022 年	2023 年	2024 年
绿色生产融资小计	亿元	545.70	804.46	970.34
节能环保项目和服务融资小计	亿元	3,780.48	4,491.53	5,324.95
境内支持低碳经济的融资	亿元	3,101.96	3,943.55	4,891.35
境内支持循环经济的融资	亿元	226.96	290.52	325.61
绿色融资合计	亿元	4,317.00	5,302.70	6,364.92
绿色信贷余额 ⁹	亿元	4,271	5,246	6,256
绿色信贷增长率	%	37.15	22.82	19.25

1.温室气体排放量相关指标依据国家发展改革委官网发布的上一年《上海市金融重点用能单位能源利用状况报告》系数测算。本处2022年—2024年数据统计口径为总行职场。

2.天然气使用总量是指浦发银行总行层面办公区域天然气使用总量。按本部主管机构统计口径，本处总行层面办公区域包括外滩总部大楼、浦发银行大厦与浦发银行信息中心。

3.办公用纸总量是指浦发银行总行层面办公区域用纸消耗量。本处总行层面办公区域包括外滩总部大楼、浦发银行大厦、浦银中心、浦发银行信息中心以及张江作业中心。

4.办公用电消耗量：按本部主管机构统计口径，包括外滩总部大楼、浦发银行大厦、浦发银行信息中心及张江作业中心的办公用电消耗量。

5.复印纸采购：包括外滩总部大楼、浦发银行大厦、浦银中心、浦发银行信息中心以及张江作业中心的复印纸采购量。

6.办公用水消耗量：按本部主管机构统计口径，包括外滩总部大楼、浦发银行大厦、浦发银行信息中心及张江作业中心的办公用水消耗量。

7.为提升员工及协作单位的服务与管理，2023年5月新增5个员工食堂，故2023年和2024年厨余垃圾量增加。

8.绿色融资相关数据为《中国银保监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》的统计口径。

9.绿色信贷余额及增长率为中国人民银行统计口径。

社会绩效	单位	2022 年	2023 年	2024 年
员工志愿者数量	人	8,031	6,280	6,858
员工志愿者志愿服务时长	小时	35,782	30,740	31,662
乡村振兴帮扶投入金额	万元	1,462	1,143	1,611
社会公益投入资金金额 ¹⁰	万元	5,297	2,096	2,412
海外机构数量 ¹¹	个	3	3	3
海外机构总资产	亿美元	301.3	284.3	324.0
跨境人民币结算业务金额	亿元	26,155	38,925	71,236
跨境人民币结算业务量	笔	201,294	301,545	393,804
普惠小微贷款余额	亿元	3,766.34	4,223.77	4,657.17
普惠小微贷款增长率	%	17.81	12.15	10.26
普惠小微贷款客户数	万户	29.35	31.29	41.04
涉农贷款余额	亿元	3,497.50	3,826.86	3,389.75
涉农贷款余额占全部贷款余额的比例	%	7.57	7.63	6.49
信息科技投入	亿元	70.07	69.65	71.69
信息科技投入占主营业务收入比例	%	3.72	4.02	4.20
母公司科技开发相关人员数量	人	6,447	6,425	6,025
研发人员占员工总人数比例	%	10.5	10.6	10.1
ATM、外币兑换机、VTM 等自助设施	个	8,686	8,278	7,534
电子渠道交易量替代率 ¹²	%	99.4	99.5	99.6
农村营业网点 ¹³	个	155	155	147
社区金融服务点（社区支行、小微支行）	个	417	374	320
客户满意度	%	86.6	85.7	86.6
客户投诉量	件	369,837	389,588	355,728
客户投诉解决率	%	100	100	100
客服中心客户申诉按时处理率 ¹⁴	%	99.80	99.84	99.93
客服中心客户满意度 ¹⁵	%	99.72	99.76	99.77
信用卡投诉率	%	0.40	0.46	0.55
信用卡回复满意度	%	92.53	83.79	81.43
员工总数	人	61,599	60,706	59,859
少数民族员工	人	2,683	2,701	2,728
本科及以上学历	人	52,728	53,132	52,897
专科学历	人	8,871	7,574	6,962

社会绩效	单位	2022 年	2023 年	2024 年
境外员工	人	441	441	451
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
员工满意度	%	96.8	97.4	97.6
人均带薪年假休假天数	天	8.48	8.75	7.00
员工变动情况（员工流失率）	%	5.7	5.1	5.1
工会建会率	%	100	100	100
职代会（职工大会）建会率	%	100	100	100
受灾补助金额	万元	2,320.23	222.79	21.81
医疗救助金额	万元	825.28	1,003.14	694.69
生活帮扶金额	万元	2,142.56	1,755.57	1,637.40
工伤保险、安全生产责任险投入额	万元	1,935.30	2,135.16	2,461.80
工伤保险、安全生产责任险人员覆盖率	%	100	100	100
安全生产投入	万元	31,257.88	39,064.64	37,576.39
安全生产培训项目数	期	3,262	4,466	4,902
因工死亡人数	人	0	0	0
因工死亡率	%	0	0	0
工伤人数	人	52	83	96
工伤率	%	0.08	0.14	0.16
员工体检覆盖率	%	100	100	100
员工线下培训人次	人次	73,287	87,663	117,425
员工线上培训时长	小时	2,910,894	1,957,032	1,309,325
员工培训覆盖率	%	100	100	100
员工培训支出 ¹⁶	万元	8,600.68	5,770.84	7,347.26

● 10. 社会公益投入资金金额包含乡村振兴帮扶投入金额。

11. 海外机构数量、海外机构总资产中的“海外机构”指海外分行，不含海外附属公司。

12. 电子渠道交易量替代率不包括境外分行、离岸业务和信用卡中心“浦大喜奔”APP中的交易笔数，且不包括他行代本行完成的交易笔数。

13. 农村营业网点是指浦发银行开设在县域地区的营业网点（不包括村镇银行）。

14. 客服中心客户申诉按时处理率根据监管对于投诉处理时效的要求，拟将原“按时办结率”统一调整为“投诉处理15日内办结率”口径。并按该口径更新2022—2024年数据，数据范围为95528渠道受理的全量投诉。

15. 客服中心客户满意度统计口径为母公司口径（含香港分行）。

16. 员工培训支出为母公司（不含境外分行）职工教育经费支出。

治理绩效	单位	2022 年	2023 年	2024 年
资产总额	亿元	87,046.51	90,072.47	94,618.80
贷款总额	亿元	49,006.62	50,177.54	53,915.30
营业收入	亿元	1,886.22	1,734.34	1,707.48
一级资本充足率	%	10.98	10.63	10.04
税务贡献	亿元	286	303	302
每股社会贡献值（按加权平均股数）	元	9.17	9.18	9.26
拨备覆盖率	%	159.04	173.51	186.96
不良贷款率	%	1.52	1.48	1.36
外部董事占比	%	75	80	73
接受反商业贿赂及反贪污培训的董事百分比	%	100	100	100
接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员百分比	%	100	100	100
接受反商业贿赂及反贪污培训的员工百分比	%	100	100	100
反洗钱培训次数	次	539	505	526
报送的大额交易报告	亿份	0.10	0.09	0.10
报送的可疑交易报告	万份	17.23	11.29	9.80
应用于主营业务的发明专利数量	件	49	111	249
发明专利授权数	件	42	62	138
有效专利数	件	63	124	262

注：■ 深紫色字体指标统计口径为集团口径。 ■ 深棕色字体指标统计口径为母公司口径。
■ 深蓝色字体指标统计口径为母公司口径（不含境外分行）。

指标索引

《上海市国有控股上市公司 ESG 指标体系（1.0 版）》指标索引

一级（3 个）	二级（14 个）	三级指标（87 个）	位置
E 环境 (6 个二级指标)	E1 环境管理	E1.1 环境管理目标和制度	P28
		E1.2 通过环境管理体系认证	——
		E1.3 绿色产品研发与环保技术使用	P36-42
		E1.4 环保总投入	P46
		E1.5 环保培训绩效	P142
	E2 能源	E2.1 能源管理目标和规划	P45
		E2.2 节约能源举措	P45-46
		E2.3 可再生能源开发与应用	P45
		E2.4 能源消耗总量	P45
	E3 资源	E3.1 资源管理体系和规划	P47
		E3.2 水资源目标和规划	P47
		E3.3 节约用水举措	P47
		E3.4 年度用水总量	P142
		E3.5 其他资源使用管理	P46-47
	E4 污染物	E4.1 废水管理目标和规划	P47
		E4.2 减少废水排放举措	P47
		E4.3 废水循环使用量	——
		E4.4 废水污染物排放量	——
		E4.5 废气管理目标和规划	P45
		E4.6 减少废气排放举措	P45
		E4.7 废气污染物排放量	P45
		E4.8 固体废弃物管理目标和规划	P47
		E4.9 固体废弃物处理举措	P47
		E4.10 固体废弃物排放量	P142
		E4.11 固体废弃物回收、利用、处置量	——
		E4.12 其他污染物管理	P47
	E5 气候变化	E5.1 识别气候变化风险，以及建立应对气候变化的目标、战略	P28-32
		E5.2 助力“双碳”目标的举措	P28-48
		E5.3 碳核查 / 盘查举措	P45
		E5.4 温室气体排放量	P45
	E6 生物多样性	E6.1 生物多样性保护制度	P49
		E6.2 生物多样性保护举措	P49

一级（3个）	二级（14个）	三级指标（87个）		位置
S 社会 (5个二级指标)	S1 产品和服务	S1.1	产品安全与质量管理体系	P91
		S1.2	通过产品质量管理体系认证	P128
		S1.3	产品研发创新	P36-42
		S1.4	知识产权保护	P121
		S1.5	客户信息保护和隐私	P130-131
		S1.6	客户服务管理制度	P88
		S1.7	负责任宣传	P91
		S1.8	客户投诉量 / 投诉解决率	P144
		S1.9	客户满意度	P144
	S2 员工责任	S2.1	员工雇佣和员工组成	P98-99
		S2.2	员工流失率	P145
		S2.3	员工民主管理	P99
		S2.4	薪酬与福利体系	P99
		S2.5	员工关爱	P104
		S2.6	员工满意度	P98
		S2.7	员工职业健康安全管理	P104-105
		S2.8	通过职业健康安全管理体系认证	——
		S2.9	安全应急管理举措	P105
		S2.10	安全生产投入总额	P145
		S2.11	安全生产培训绩效	P145
		S2.12	因工受伤和死亡	P145
		S2.13	员工体检覆盖率	P145
		S2.14	员工职业发展制度	P103
		S2.15	员工培训和实践举措	P100-103
		S2.16	员工发展的成效	P100-103
	S3 供应链责任	S3.1	供应商管理制度	P132
		S3.2	供应商 ESG 审查	P132
	S4 社区责任	S4.1	开展公益慈善活动	P72-75
		S4.2	公益慈善投入	P72
		S4.3	志愿服务绩效	P76

一级（3个）	二级（14个）	三级指标（87个）		位置
S 社会 (5个二级指标)	S5 企业责任	S5.1	服务国家战略或上海市战略	P52-65, P70-72
		S5.2	应对公共危机	P74-75
		S5.3	信息安全	P126-131
		S5.4	公共服务	P72-75
		S5.5	税务贡献	P10
G 治理 (3个二级指标)	G1 公司治理	G1.1	党的领导	P12-15
		G1.2	董事长 / 总经理分设	P6-7
		G1.3	外部董事占比	P109
		G1.4	合规管理体系	P113
		G1.5	风险管理体系	P123
		G1.6	审计制度	P121
		G1.7	避免违反商业道德的举措	P116-118
		G1.8	反垄断与公平竞争	P120
	G2 ESG 治理	G2.1	董事会参与 ESG 管理	P110-111
		G2.2	ESG 工作组织架构	P29
		G2.3	ESG 战略 / 目标	P133
		G2.4	ESG 利益相关方识别	P138-139
		G2.5	实质性议题识别	P136-137
		G2.6	ESG 相关制度	P135
		G2.7	开展利益相关方沟通活动	P138-139
		G2.8	管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩	P111
		G2.9	具体业务考虑 ESG 要素	P34-42
	G3 数据治理	G3.1	基础平台建设	P128
		G3.2	数据汇聚互通	P128
		G3.3	数据治理体系	P128

《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）》指标索引

一级标题	二级标题	中国企业可持续发展报告指南 (CASS-ESG 6.0)	报告位置
报告说明		P1.1-1.2	P2-3
党委书记、董事长致辞		P2.1	P4-5
行长致辞		P2.1	P6-7
关于我们	公司概况	P3.1, P3.3-3.4	P8-9
	企业文化	P3.2	P10
	发展业绩	S1.2.2, S2.1.4, S4.3.5	P10
	年度荣誉	S2.1.12	P11
专题一：坚持党建领航，夯实可持续发展根基		\	P12-15
专题二：确立“数智化”战略体系，不断提升核心竞争力		S2.1.1	P16-25
环境篇： 逐绿前行， “浦”绘美丽中国画卷	绿色金融及环境（气候）管理体系	E1.1.1-1.1.6, G1.2.2-1.2.4	P28-35
	发展绿色金融	E1.1.6, E1.1.15-1.1.16, E1.1.19	P36-44
	贯彻绿色运营	E1.1.7-1.1.8, E1.1.13, E1.1.16,	P45-49
		E1.1.19, E2.2.6, E2.3.2-2.3.3, E3.1.1, E3.1.3, E3.1.5, E3.2.1, E3.3.2	
社会篇： 金融向善， “浦”润实体惠泽民生	服务实体经济	E2.1.13, S3.1.4	P52-57
	服务高水平对外开放	\	P58-61
	服务上海“五个中心”建设	S2.1.3	P62-65
	增进民生福祉	S1.1.2-1.1.3, S1.1.5, S1.2.1-1.2.4, S1.2.6	P66-78
	提升金融服务可及性	S2.1.4-2.1.7, S2.1.12-2.1.13	P79-88
	保护消费者权益	S3.3.1, S3.3.4, S3.3.6	P89-97
	人力资源管理	S4.1.1-4.1.12, S4.2.1-4.2.2, S4.2.4-4.2.6, S4.3.1-4.3.6	P98-105
	夯实治理根基	G1.1.5	P108-112
	公司行为与商业道德	S2.1.8, S2.1.10-2.1.11, G1.2.2, G2.1.1-2.1.3, G2.1.5-2.1.8, G2.2.2	P113-121
	风险管理	\	P122-125
治理篇： 守正创新， “浦”筑稳健经营根基	隐私与数据安全	S3.4.1, S3.4.3	P126-131
	负责任采购与供应商管理	S3.1.3-3.1.4	P132
	可持续发展管理	G1.1.2-1.1.4, G1.1.6-1.1.7, G1.1.9-1.1.12, G1.3.1-1.3.2	P133-139
	未来展望	A1	P140-141
附录	关键绩效	A2	P142-146
	指标索引	A3	P147-153
	独立鉴证报告	A4	P154-157
	关键数据编制基础	\	P158-159
	评级报告	A5	P160
	意见反馈	A6	P161

GRI Standards 指标索引

GRI 标准	披露项	位置
GRI 2：一般披露 2021	2-1 组织详细情况	关于我们
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	报告说明
	2-3 报告期、报告频率和联系人	报告说明
	2-4 信息重述	报告说明
	2-5 外部鉴证	独立鉴证报告
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	党委书记、董事长致辞 行长致辞
	2-7 员工	人力资源管理
	2-8 员工之外的工作者	人力资源管理
	2-9 管治架构和组成	公司治理
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	公司治理
	2-11 最高管治机构的主席	参见《上海浦东发展银行股份有限公司 2024 年年度报告》
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	公司治理 可持续发展管理
	2-13 为管理影响的责任授权	公司治理 可持续发展管理
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	公司治理 可持续发展管理
	2-15 利益冲突	参见《上海浦东发展银行股份有限公司 2024 年年度报告》
	2-16 重要关切问题的沟通	利益相关方沟通
	2-17 最高管治机构的共同知识	公司治理
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	参见《上海浦东发展银行股份有限公司 2024 年年度报告》
	2-19 薪酬政策	薪酬福利
	2-20 确定薪酬的程序	参见《上海浦东发展银行股份有限公司 2024 年年度报告》
	2-21 年度总薪酬比率	参见《上海浦东发展银行股份有限公司 2024 年年度报告》
	2-22 关于可持续发展战略的声明	党委书记、董事长致辞 行长致辞
	2-23 政策承诺	各章节
	2-24 融合政策承诺	各章节
	2-25 补救负面影响的程序	业务 ESG 风险管理 客户投诉管理

GRI 标准	披露项	位置
GRI 2：一般披露 2021	2-26 寻求建议和提出关切的机制	客户投诉管理 投资者权益保护 利益相关方沟通
	2-27 遵守法律法规	参见《上海浦东发展银行股份有限公司 2024 年年度报告》
	2-28 协会的成员资格	可持续发展能力
	2-29 利益相关方参与的方法	利益相关方沟通
	2-30 集体谈判协议	民主管理
GRI 3：实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	可持续发展议题重要性分析
	3-2 实质性议题清单	可持续发展议题重要性分析
	3-3 实质性议题的管理	可持续发展议题重要性分析
GRI 201：经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	参见《上海浦东发展银行股份有限公司 2024 年年度报告》
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	绿色金融及环境（气候）管理体系
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	参见《上海浦东发展银行股份有限公司 2024 年年度报告》
GRI 203：间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	促进区域协调发展 助力人民城市建设
	203-2 重大间接经济影响	各章节
GRI 205：反腐败 2016	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	反腐败及反商业贿赂
GRI 207：税务 2019	207-2 税务治理、控制及风险管理	税务管理
GRI 302：能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	贯彻绿色运营 关键绩效
	302-3 能源强度	贯彻绿色运营
	302-4 降低能源消耗量	贯彻绿色运营
GRI 303：水资源和污水 2018	303-5 耗水	关键绩效
GRI 304：生物多样性 2016	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	守护绿色生态
GRI 305：排放 2016	305-1 直接（范围 1）温室气体排放	节能减排 关键绩效
	305-2 能源间接（范围 2）温室气体排放	节能减排 关键绩效
	305-5 温室气体减排量	关键绩效

GRI 标准	披露项	位置
GRI 306：废弃物 2020	306-3 产生的废弃物	关键绩效
GRI 308：供应商环境评估 2016	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	供应商管理
GRI 401：雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	关键绩效
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	人力资源管理
	401-3 育儿假	人力资源管理
	403-1 职业健康安全管理体系	人力资源管理
GRI 403：职业健康与安全 2018	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	人力资源管理
	403-3 职业健康服务	人力资源管理
	403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	人力资源管理
	403-5 工作者职业健康安全培训	人力资源管理
	403-6 促进工作者健康	人力资源管理
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	人力资源管理
	403-9 工伤	关键绩效
GRI 404：培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	关键绩效
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	人力资源管理
GRI 405：多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	夯实治理根基 人力资源管理
GRI 416：客户健康与安全 2016	416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响	保护消费者权益
GRI 417：营销与标识 2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	保护消费者权益

独立鉴证报告

有限保证的注册会计师独立鉴证报告

毕马威华振通字第 2500101 号

致上海浦东发展银行股份有限公司董事会：

关于上海浦东发展银行股份有限公司 2024 年可持续发展报告中选定信息的报告

结论

我们对上海浦东发展银行股份有限公司（以下简称“贵行”）编制的 2024 年度可持续发展报告附录中的以下信息（以下简称“选定信息”）执行了有限保证的鉴证业务。贵行编制选定信息所采用的标准列示于本报告附件一的选定信息编制基础（以下简称“编制基础”）中。

- 普惠小微贷款余额（亿元）
- 申诉按时处理率（%）
- 员工培训经费支出（万元）
- 对外捐赠金额（万元）
- 绿色信贷余额（亿元）
- 电子渠道交易量替代率（%）
- 数字会议（次）
- 每股社会贡献值（元）
- 办公用水消耗量（万吨）
- 办公用电消耗量（万度）
- 复印纸采购量（包）
- 天然气使用总量（立方米）
- 办公用纸总量（吨）

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信贵行 2024 年度可持续发展报告附录中的选定信息未能在所有重大方面按照编制基础编制。

有限保证的注册会计师独立鉴证报告（续）

毕马威华振通字第 2500101 号

我们对选定信息形成的结论不涵盖随附或包含在 2024 年度可持续发展报告中所披露的其他信息（以下简称“其他信息”）。其他信息不作为本次鉴证业务的一部分，我们没有对其他信息执行任何程序。

形成结论的基础

我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。本报告的“注册会计师的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会发布的《国际会计师职业道德守则（包括国际独立性准则）》对独立性和其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好的职业行为为基本原则。

本所运用国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际质量管理准则第 1 号——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或服务业务实施的质量管理》。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德要求、职业准则和适用的法律和法规要求相关的政策和程序。

我们相信，我们获取的证据是充分、适当的，为形成我们的结论提供了基础。

使用限制

本报告仅供董事会使用。除此之外，本报告不可用作其他目的。我们对任何其他人士使用本报告产生的一切后果概不承担任何责任或义务。本段内容不影响已形成的结论。

有限保证的注册会计师独立鉴证报告（续）

毕马威华振通字第 2500101 号

对选定信息的责任

贵行董事会负责：

- 设计、执行和维护与编制选定信息有关的内部控制，以使选定信息不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报；
- 选择或制定用于编制选定信息的适当标准，并适当地提及或描述所使用的标准；和
- 按照上海证券交易所对可持续发展报告的相关要求编制和披露选定信息。

固有限制

我们提请使用者注意，针对非财务数据，尚无公认的评估和计量标准体系，因此存在不统一的计量方法，这将会影响公司间数据的可比性。

注册会计师的责任

我们负责：

- 计划和实施鉴证工作，以对选定信息是否不存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取有限保证；
- 基于我们已实施的程序及获取的证据形成独立结论；以及
- 向贵行董事会报告我们的结论。

我们已执行工作的概述，以作为形成结论的基础

在执行鉴证工作的过程中，我们运用了职业判断，并保持了职业怀疑。我们设计并实施了相关程序，以对选定信息获取充分、适当的证据，作为形成结论的基础。选择的鉴证程序取决于我们对选定信息和其他业务情况的了解，以及我们对能出现重大错报的领域的考虑。

有限保证的注册会计师独立鉴证报告（续）

毕马威华振通字第 2500101 号

在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行层面开展工作。在实施鉴证工作时，我们实施的主要程序包括：

- 1) 与贵行参与提供关键数据的相关部门进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 对选定信息实施抽样检查；
- 4) 重新计算部分金额或指标。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)
毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）
101030036209

中国 北京

日期：2025 年 3 月 27 日

关键数据编制基础

附件一：选定信息编制基础

普惠小微贷款余额（亿元）：普惠小微贷款余额为监管机构统计口径下上海浦东发展银行股份有限公司截至 2024 年 12 月 31 日被划型为小微贷款类型的表内贷款余额，主要指的是单户授信总额 1,000 万元以下（含）小微企业贷款和普惠型其他组织及个人经营性（非农户）贷款，上述口径不包括境外分行以及离岸业务相关的余额。普惠小微贷款的分类标准遵循《中国银保监会办公厅关于 2020 年推动小微企业金融服务“增量扩面、提质降本”有关工作的通知》银保监办发〔2020〕29 号中定义的贷款类型。

申诉按时处理率（%）：是指浦发银行根据《中国银保监会令〔2020〕3 号行业保险业消费投诉处理管理办法》以及行内相关管理办法对 2024 年度发起的申诉事项在规定时间内完成归档和申请延期申诉处理的总占比。上述申诉事项仅指浦发银行境内全行网络申诉和指定客服热线电话申诉，且不包含通过信用卡中心、境外分行及离岸业务的申诉。

员工培训经费支出（万元）：是指 2024 年度浦发银行境内全行组织的内部培训项目及网络培训项目获得人力资源部批准付款的经费支出总额，不包括境外分行和离岸业务相关的员工培训经费支出。

对外捐赠金额（万元）：是指 2024 年度以浦发银行名义，向公益和社会发展事业相关的公益项目进行捐赠的现金金额。本对外捐赠的资金来源仅指全行行政拨款款项，不含员工捐赠等其他资金来源。

绿色信贷余额（亿元）：是指 2024 年末浦发银行绿色信贷表内余额。绿色信贷余额参考《中国银监会办公厅关于绿色融资统计制度有关工作的通知》（银保监办便函〔2020〕739 号）的规定范围，但统计口径不包括境外分行和离岸业务相关的绿色贷款余额。

电子渠道交易量替代率（%）：是指 2024 年度浦发银行除柜面交易渠道以外的电子渠道（包含个人手机、个人网银、公司手机、公司网银、自助银行、电话银行、POS 机）的成功交易笔数占全年柜面交易渠道和电子渠道成功交易总笔数的比例。本统计口径不包括境外分行、离岸业务和信用卡中心“浦大喜奔”软件中的成交交易笔数，且不包括他行代本行完成的交易笔数。

数字会议（次）：是指 2024 年度浦发银行总行发起并采用全行电视电话会议系统或多媒体会议室召开的音视频会议次数。

每股社会贡献值（元）：是指在浦发银行为股东创造的基本每股收益的基础上，增加 2024 年中创造的税收，向员工支付的工资，向债权人给付的利息支出及对外捐赠额等为其其他利益相关者创造的价值总额，以计算形成每股社会增值额。计算公式为：每股社会贡献值=每股收益+（支付的各项税费+职工费用+利息支出+公益投入总额）/ 加权平均股本。本公式中，除了公益投入总额为浦发银行本行层面对外捐赠金额外，其余指标均为浦发银行集团合并层面的财务指标数据。

办公用水消耗量（万吨）：是指浦发银行总行层面办公区域 2024 年度自来水消耗量。本处总行层面办公区域包括外滩总部大楼、浦发银行大厦、浦银中心、浦发银行信息中心及张江作业中心。

办公用电消耗量（万度）：是指浦发银行总行层面办公区域 2024 年度电力消耗量。本处总行层面办公区域包括外滩总部大楼、浦发银行大厦、浦银中心、浦发银行信息中心及张江作业中心。

复印纸采购量（包）：是指浦发银行总行层面办公区域 2024 年度复印纸采购量。本处总行层面办公区域包括外滩总部大楼、浦发银行大厦、浦银中心、浦发银行信息中心以及张江作业中心。

天然气使用总量（立方米）：是指浦发银行总行层面办公区域 2024 年度天然气使用总量。本处总行层面办公区域包括外滩总部大楼、浦发银行大厦、浦发银行信息中心与浦发银行信息中心。

办公用纸总量（吨）：是指浦发银行总行层面办公区域 2024 年度用纸实际消耗量。本处总行层面办公区域包括外滩总部大楼、浦发银行大厦、浦银中心、浦发银行信息中心以及张江作业中心。

评级报告

《上海浦东发展银行股份有限公司 2024 年可持续发展报告》评级报告

受上海浦东发展银行股份有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《上海浦东发展银行股份有限公司 2024 年可持续发展报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

中国企业改革与发展研究会、责任云研究院《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）之货币金融服务》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业可持续发展报告评级标准（2025）》。

二、评级过程

- 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业可持续发展报告过程性评估资料确认书》及相关证明材料；
- 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；
- 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签审评级报告。

三、评级结论

过程性（★★★★★）

公司设置可持续发展牵头部门和联络人，联动各职能部门和子公司，形成跨部门联动报告编制工作机制，统筹推进报告编制工作，报告完成后，提报董事会进行最终审定，给出最终意见；将报告定位为满足合规信息披露要求、强化可持续发展管理、展现负责任企业形象、强化品牌价值的重要工具，功能价值定位明确；结合国家宏观政策、国内外标准、行业披露要求、公司可持续发展战略等识别实质性议题进行披露；报告以印刷版和电子版两种形式发布，并通过浦发银行官网、“遇见浦发”官方微信公众号等渠道传播，具有卓越的过程性表现。

实质性（★★★★★）

《报告》系统披露了应对气候变化、绿色金融、乡村振兴、金融包容性与普惠金融、金融知识教育与普及、负责任营销、客户权益保护、数据安全与客户隐私保护、员工权益保障、可持续治理机制、风险与合规管理、反商业贿赂及反贪污等货币金融服务行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性（★★★★☆）

《报告》主体内容从“逐绿前行‘浦’绘美丽中国画卷”“金融向善‘浦’润实体惠泽民生”“守正创新‘浦’筑稳健经营根基”等角度系统披露了货币金融服务行业核心指标的 84.25%，完整性表现领先。

平衡性（★★★★☆）

《报告》披露了“因工死亡人数”“因工死亡率”“客户投诉量”“员工变动情况（员工流失率）”等负面数据，并对“全行未发生产品和服务相关的安全与质量重大责任事故”“未发生重大人员伤亡事故和重大财产损失”进行简要描述，具有领先的平衡性表现。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“资产总额”“贷款总额”“绿色消费融资”“绿色信贷增长率”“社区金融服务点（社区支行、小微支行）”“涉农贷款余额”等 104 个关键指标连续 3 年的对比数据；通过“‘财

富世界 500 强’第 292 位，居上榜中资银行第 8 位”“‘全球银行 1000 强’第 19 位，居上榜中资银行第 10 位”“‘2024 年全球银行 500 强’第 31 位”等指标进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性（★★★★★）

《报告》逻辑清晰、结构完整，重点议题突出，从环境（E）、社会（S）、治理（G）角度系统阐述了企业对环境、客户、员工、伙伴、社区等利益相关方的履责理念、成效与实践；封面设计采用插画风格，展示公司扎实做好金融“五篇大文章”，增强了报告的辨识度和认可度；篇章跨页选用契合章节内容的实景大图，嵌入叙述性引言，方便读者快速了解章节重点；报告案例丰富，图文搭配相得益彰，增强了报告的传播力，具有卓越的可读性表现。

创新性（★★★★★）

《报告》设置“坚持党建引领 夯实可持续发展根基”“确立‘数智化’战略体系 不断提升核心竞争力”两个专题，精准展现企业在党建引领、数智化建设方面的履责实践，彰显了企业的责任担当；推进《上海浦东发展银行环境和社会风险管理办法》修订为《上海浦东发展银行环境、社会和治理风险管理办法》，将可持续发展相关内容纳入现有管理制度，规范可持续发展管理，提高可持续发展工作管理水平，具有卓越的创新性表现。

综合评级（★★★★★）

经评级小组评价，《上海浦东发展银行股份有限公司 2024 年可持续发展报告》为五星级，是一份卓越的企业可持续发展报告。



中国企业社会责任报告
评级专家委员会
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

上海浦东发展银行股份有限公司可持续发展报告首次获得五星级评价

四、改进建议

- 增加行业核心指标的披露，提高报告的完整性；
- 增加履责不足之处的案例披露，提高报告的平衡性。

钟大武

评级专家委员会副主席

钟大武

评级小组组长

魏秀丽

评级小组专家

出具时间：2025 年 2 月 26 日



扫码查看企业评级档案

意见反馈

亲爱的读者：

您好！非常感谢您在百忙之中阅读《浦发银行 2024 年可持续发展报告》！为了持续改进可持续发展报告管理工作，我们特别希望倾听您的意见和建议，恳请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

上海浦东发展银行股份有限公司

地址：（中国）上海市黄浦区中山东一路 12 号 邮编：200002

客户服务热线：95528

官网：<https://www.spdb.com.cn/>

您的信息

姓 名：_____

工作单位：_____

联系电话：_____

邮箱地址：_____

选择性问题：（请在相应的位置打“√”）

请您评价本报告反映浦发银行对经济、社会、环境的重大影响程度：	☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差
请您评价本报告对利益相关方关心问题进行的回应和披露：	☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差
请您评价本报告披露信息、指标、数据的清晰度、准确性、完整性：	☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差
请您评价本报告的可读性：	☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差
请您对《浦发银行 2024 年可持续发展报告》进行综合性评价：	☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

开放性问题：

您对浦发银行可持续发展工作有哪些建议？

您认为本报告存在哪些不足之处？

您认为本报告为您提供了哪些有价值的可持续发展信息？

您认为本报告还需要增加披露哪些可持续发展信息？