浦发银行
SPD BANK

新思维　心服务

上海浦东发展银行股份有限公司
上海市中山东一路 12 号
邮政编码 200002
客户服务热线
95528
www.spdb.com.cn

浦发银行
SPD BANK

新思维　心服务

2018
浦发银行
企业社会责任报告

SPD BANK
Corporate Social
Responsibility Report

金融为美好生活　创造价值

浦发志愿者慰问广西社会福利院老人

目录

CONTENTS

开篇 02

报告说明 05
董事长致辞 07
行长致辞 09
关于我们 10

专题：

数字化创新 服务美好生活 12
扶贫新模式 点亮美好未来 14

管理篇 16

党建工作 18
公司治理 19
风险与合规 21
责任管理 22

实践篇 24

回归本源 服务实体经济 26
服务国家战略 26
支持民营企业发展 27
提高普惠金融服务能力 28
创新引领 发展绿色金融 29
管理与政策 29
绿色金融 29
绿色运营 30
突出主业 注重客户体验 31
提升客户体验 31
保护客户权益 33
提升服务能级 34
增进福祉 共创和谐社会 35
员工发展 35
金融消费者教育 37
公益事业 38

附录 40
社会责任关键绩效 40
独立鉴证报告 47
关键数据编报基础 50
GRI 索引 51
读者反馈 53

开篇

报告说明
董事长致辞
行长致辞
关于我们

专题：
数字化创新 服务美好生活
扶贫新模式 点亮美好未来

报告说明

— 报告时间
2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分表述及数据适当追溯以往年份

— 最近报告时间
2018 年 4 月

— 报告周期
年度报告

— 报告发布情况
2006 年率先在中国银行业发布报告，至今连续第 14 年发布

— 编制依据
国际标准化组织 ISO《ISO26000：社会责任指南（2010）》
中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南 3.0》
全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standard）》
中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》
中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》
上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》

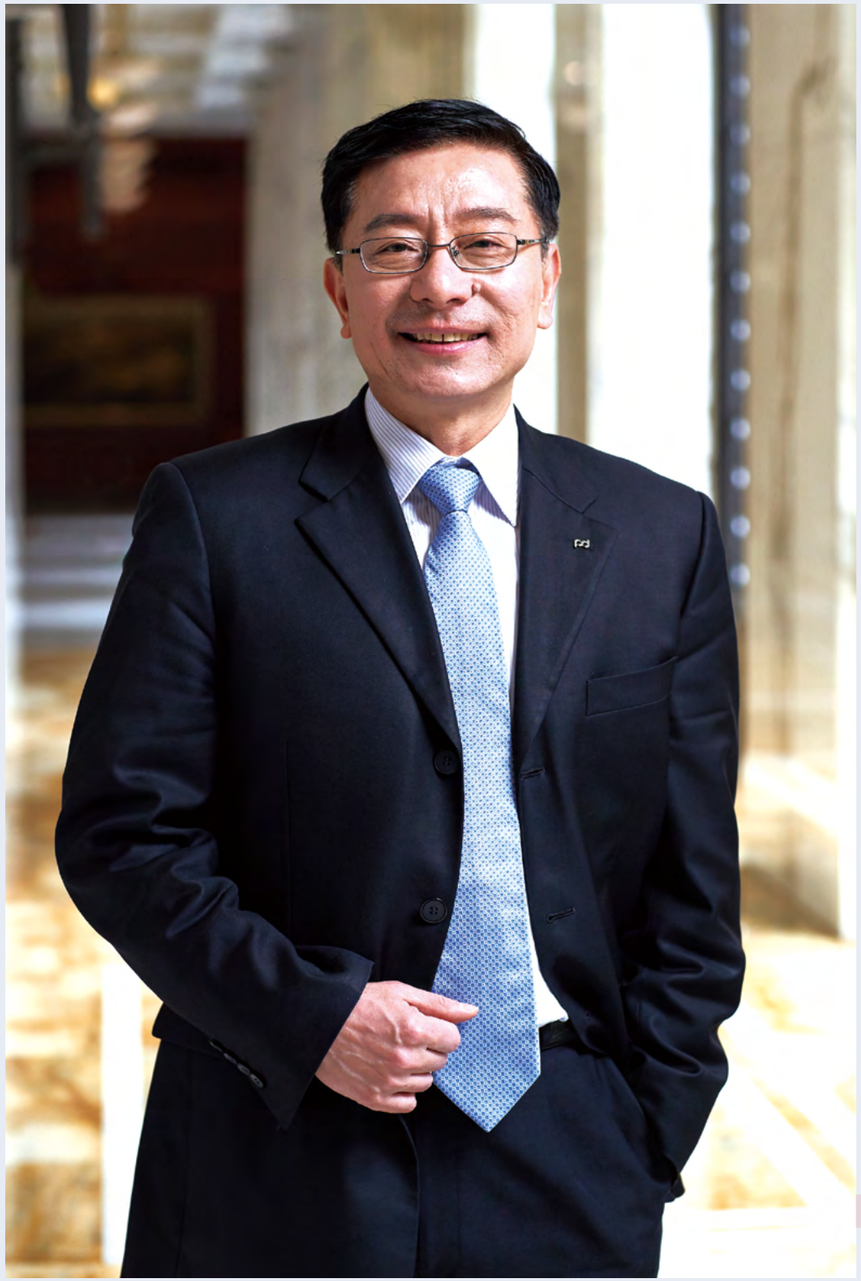
— 报告范围
本报告以上海浦东发展银行股份有限公司（以下简称“浦发银行”或“公司”）为主体部分，涵盖总行、境内各地分行、香港分行、新加坡分行、伦敦分行，部分内容涉及浦发银行集团旗下包括浦发村镇银行、上海国际信托有限公司、浦银金融租赁股份有限公司、浦银安盛基金管理有限公司、上投摩根基金管理有限公司、上海国利货币经纪有限公司等法人

— 数据说明
数据源于公司内部文件、报表和相关统计数据

— 报告鉴证
为了保证报告的真实性和可靠性，本报告提请普华永道中天会计师事务所（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》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
报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版查询及下载地址：www.spdb.com.cn
报告以中、英文两种文字发布，两种文本理解上发生歧义时，请以中文文本为准

— 印刷用纸	— 编制单位	— 联系方式
环保纸张	浦发银行办公室	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



董事长致辞

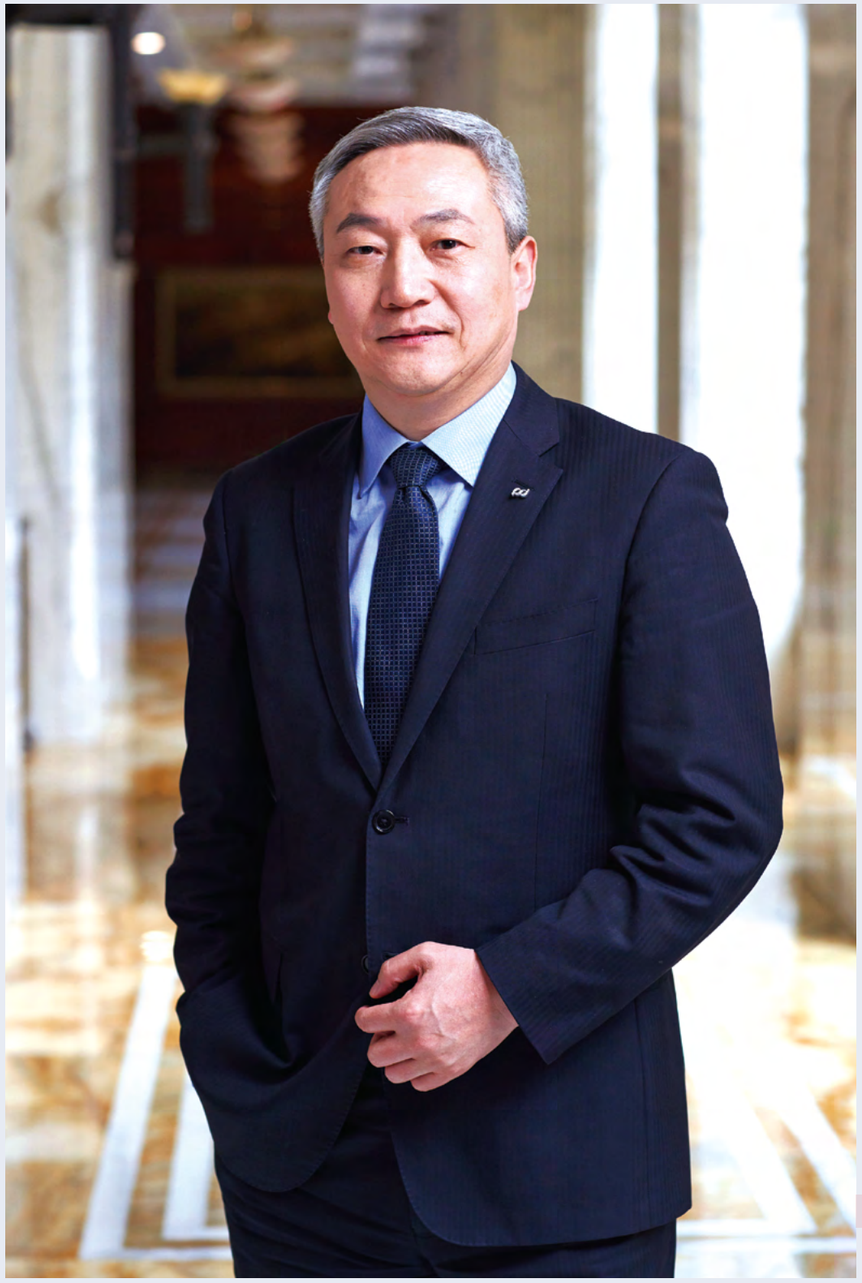
2018 年，全球经济增长面临挑战，下行风险增大，监管与合规要求持续升级。面对复杂严峻的外部形势与内部压力，浦发银行围绕“以客户为中心，科技引领，打造一流数字生态银行”新五年战略目标，恪守“金融为美好生活创造价值”的使命担当，不断增强高质量发展能力，扎实推进降风险举措，提升合规内控和风险管理能力，形成支撑数字化、集约化转型发展的坚实基础；锻造专业化经营能力，发挥商业银行推动经济稳健发展、社会均衡发展、生态绿色发展，发挥维护金融稳定的作用，努力实现自身与经济、社会、环境的协调可持续发展。

做精主业，服务实体。浦发银行把服务实体经济作为一切工作的出发点和落脚点。积极服务京津冀协同、长三角一体化和粤港澳大湾区建设等国家重大区域发展战略，助力夯实经济发展基础；积极参与“一带一路”互惠合作，强化自贸、跨境等金融创新，助推人民币国际化，助力我国对外开放新发展；动态优化资源配置，大力支持供给侧结构性改革；主动服务上海“四大品牌”、“五个中心”建设和首届进博会；践行“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，以数字化驱动创新发展，构建科技核心动力，搭建金融科技共同体，对接前沿科技，促进产业协同，塑造全新银行业务模式。

以人为本，发展普惠。浦发银行持续提升对小微、民企、精准扶贫、“三农”等薄弱领域的支持力度，以科技赋能普惠金融，提高金融服务的覆盖面和可获得性；以客户为中心，强化数字化发展，高度关注客户隐私和数据安全，不断完善机制，夯实管理基础，优化服务流程，打造场景式服务，提升客户体验；探索公益扶贫、科技扶贫等创新模式，进一步增强脱贫内生动力，形成可持续的金融精准扶贫路径；注重员工成长，推进制度创新，营造阳光简单、协同共享的和谐氛围，崇尚敬业专业、创新有为的职业精神，鼓励员工实现自我价值、岗位价值、社会价值。

不忘初心，行稳致远。诚信是立业之本，是浦发银行对客户、对员工、对股东、对社会的郑重承诺，更是创造卓越、成就百年银行的重要基石。我们始终坚持依法合规、稳健经营，公平交易、公正处事、公开信息，从根本上获得投资者、客户和社会的信赖。在“前瞻精准，慎行知止”的风险观的指引下，不断加强风险管理体制建设，构建科学高效的风控体系，提升全面风险管理能力。坚持按照金融行业的规律办事，促进资产与负债、表内与表外协调发展；坚守底线思维，强化合规经营，促进全行经营发展行稳致远；坚持创新思维，与时俱进，顺势而为，不断调整发展策略、优化发展方式。

2019 年是新中国成立 70 周年，也是全面建成小康社会关键之年。浦发银行继续以党建引领发展，全面贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想、党的十九大、全国金融工作会议、中央经济工作会议精神，严守风险底线，全面落实“打好三大攻坚战”战略部署，坚持服务实体经济、服务社会民生；以新思想引领新征程，秉承“笃守诚信，创造卓越”的核心价值观，加快转变发展方式与增长动力，继续为全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标而不懈努力，推动全行成为新时代金融业高质量发展的排头兵，持续为客户、股东、员工和社会创造价值。



行长致辞

2018 年，浦发银行坚持党的领导，始终以服务经济社会发展大局为根本宗旨，以良好的价值准则、具有社会责任感的企业文化和经营理念、科学高效的管理机构、全面的风险管理及合规内控体系建设，持续为国家、股东、员工、客户和社会公众创造价值，促进自身和利益相关方共同可持续发展。

2018 年实现营业收入 1,715.42 亿元，缴纳税收 301 亿元，实现每股社会贡献值（按加权平均股数）9.02 元，同时资产质量持续改善，不良贷款实现“双降”。

在经济领域：发挥多平台联动优势，持续增强对 “一带一路”建设的金融服务能力，助力本土企业“走出去”。

发挥绿色金融优势，积极推进长江经济带沿线绿色经济发展。积极服务供给侧结构性改革，大力支持战略新兴产业和先进制造业发展，促进新旧动能持续转换。持续提高国资改革金融服务能级，助力央企国资国企混改。

构建协同化服务体系，支持京津冀协同、长三角一体化、粤港澳大湾区建设。助力上海、海南、广东等地自贸区建设，加快自贸金融创新，自贸账户数突破 1 万户。积极服务民营、小微企业，深入落实“两增两控”，小微贷款户数和余额分别增长 23%、19%，融资利率下降近 100 BPs。

积极服务各类金融要素市场，助力上海国际金融中心增强辐射力。发挥科技金融优势，服务创新型国家战略和上海科创中心建设；截至 2018 年末，服务科技企业客户超过 28,000 户，科技企业贷款余额超过 1,400 亿元。

在社会领域：持续优化客户权益保护制度化建设， 深入开展金融教育普及活动，丰富公众金融知识，增强公众金融风险防范意识。

坚持以人为本，帮扶困难职工，加强员工培训，推进岗职体系改革，为员工打造清晰的职业生涯发展通道。

2018 年，全行共举办面授培训项目近 2,400 余期次，培训员工 21 万人次，为员工提供生活帮扶金 1,097 万元，医疗救助金 626 万元。持续探索品牌化公益项目创新实践，在儿童健康事业领域打造责任引领优势。

2012 年起，持续捐助“放眼看世界”儿童眼健康公益手术项目，至 2018 年末已帮助上海、重庆、昆明等地 659 名患有斜视、先天性白内障、先天性青光眼等眼病的困难家庭儿童成功接受手术治疗；2017 年，推出“无忧计划”儿童保险礼物项目，至 2018 年末已向 29 万余名云南省贫困儿童提供疾病医疗保险保障，赔付金额逾 59 万元；2016 年，发起“逐梦萤火虫”儿科医护人员百人计划，至 2018 年共资助来自西部地区的 100 名基层儿科医护人员在国内知名三甲医院完成进修，2019 年升级启动“千人计划”，至 2023 年项目受益规模将扩大至 1,000 人。与此同时，浦发银行深入贯彻党中央精准扶贫战略精神，坚决打好扶贫攻坚战，为公众谋求福祉，促进社会和谐。截止 2018 年末，全行个人精准扶贫贷款余额 16.85 亿元。2018 年全行实施精准扶贫捐赠项目共 49 项，捐赠扶贫资金总计 1,019 万元。

在环境领域：不断调整优化环境与社会风险管控标准，提高应对环境和社会风险能力。进一步完善绿色金融体系，丰富绿色金融产品，助力碳排放交易，促进绿色产业发展，重点支持清洁能源、绿色交通等领域。

截至 2018 年末，绿色信贷余额已经突破 2,100 亿元，其中建筑节能及绿色建筑项目 403.01 亿元，绿色交通运输项目 542.59 亿元。坚持绿色低碳运营，实施绿色采购，积极应对气候挑战。

加快业务向线上迁移，降低运营能耗；截至 2018 年末，电子渠道交易量替代率达 98.12%， 绿色运营能力进一步提升。

展望 2019 年，浦发银行将严格贯彻党中央、国务院决策部署和中央经济工作会议精神，以党建为引领、以党建促中心工作，把握国家重要战略机遇期发展特点，紧扣上海着力构建新时代发展战略优势的关键时期，以新五年战略目标为方向，坚持“回归本源、突出主业、做精专业、协调发展”经营理念，聚焦数字化和集约化战略，严守风险合规底线，着力提升金融服务质效，打造一流数字生态银行，实现自身与利益相关方共同的高质量、可持续发展。

关于我们

上海浦东发展银行股份有限公司（以下简称：浦发银行）是 1992 年 8 月 28 日经中国人民银行批准设立、1993 年 1 月 9 日开业、1999 年在上海证券交易所挂牌上市（股票交易代码：600000）的全国性股份制商业银行，总行设在上海。 目前，注册资本金 293.52 亿元。

良好的业绩、诚信的声誉，使浦发银行成为中国证券市场中备受关注和尊敬的上市公司。

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。

截至 2018 年末，公司总资产规模达 6.29 万亿元。浦发银行在境内外设立了 41 家一级分行、近 1,700 家营业机构，员工超过 5 万名，拥有 30 余家投资企业，已发展成为覆盖商业银行、境外投行、信托、基金、金融租赁、货币经纪、科技银行、村镇银行等八大经营业态的综合化经营集团。

2019 年 1 月，英国《银行家》杂志发布“全球银行品牌 500 强”排名，浦发银行位列第 18 位，居上榜中资银行第 7 位，品牌价值 132.52 亿美元。

目前，浦发银行是国内为数不多同时获得三大国际评级机构投资级以上评级的股份制商业银行之一。

在新一轮发展中， 浦发银行将全面贯彻落实党的十九大、全国金融工作会议、中央经济工作会议精神，因势而变、顺势而为、乘势而上，推进转型发展，坚持以客户为中心，科技引领，打造一流数字生态银行，努力成为新时代金融业高质量发展的排头兵。

6.29 万亿元
公司总资产规模达

41 家
境内外设立了一级分行

1,700 家
营业机构近

50,000+ 名
拥有员工

18 位
全球银行品牌

132.52 亿美元
品牌价值

数字化创新
服务美好生活

466 家

全行 3.0 换装网点共计

61.4 %

远程智能银行交易笔数
同比增长

88.27 %

零售业务自助渠道分流率
增长至

90 % 以上

i－Counter 智能柜台可替代人工柜台的功能

2018 年 1 月，浦发银行正式确立未来五年发展战略目标——“以客户为中心、科技引领、打造一流数字生态银行”。数字化是浦发银行“十三五”战略中的重要一环。在数字化战略的引领下，浦发银行持续加大投入力度，加强数字化技术的研究、引入与应用，并于 2017 年完成新一代核心系统的规划、实施与上线，初步建成数字生态银行 1.0。

立足新起点之上，浦发银行聚焦科技建设，围绕战略目标，强化基础设施，重构服务流程，提升业务应用，推进数字生态银行 2.0 建设，力争为客户和生态伙伴提供极致服务。

数字生态银行将实现获客、产品、营销、风控等能力的全面数字化，打造完整的线上化模式，通过夯实数据基础和应用人工智能技术，构建全程在线的客户获取、产品销售、营销服务模式，同时提升浦发银行信用风险识别和交易风险防控能力；将重构总分支机构的营销组织关系，释放线下营销动能，在浦发银行数字生态银行 2.0 下，产品创设、客户获取、营销推进、风险策略等方面将在总行端实现集约化管理，前端网点的营销能力也将得到释放；此外，还将通过开放式平台与互联网生态广连接，在 C 端实现全行零售银行服务的无处不在和触手可及，在 B 端通过数字化行业解决方案嵌入供应链上下游。

无界开放银行、远程智能银行、智能柜台……诸多令市场耳目一新的智能银行新形态相继推出。浦发银行运用数字化技术，将搭建高效、直达、智能、共享的数字化生态平台，为客户提供更加高品质的智能化金融服务，更好地满足客户需求，以不断的金融创新服务美好生活。

截至 2018 年末，全行 3.0 换装网点共计 466 家。大力推进服务渠道的智能化转型，远程智能银行交易笔数同比增长 61.4%，零售业务自助渠道分流率增长至 88.27%，i－Counter 智能柜台可替代人工柜台 90% 以上的功能。

2018 我们的举措

构建金融科技新生态。通过优化智能产品和服务，构建场景金融新生态，提升移动端客户金融服务体验；推出无界开放银行，将银行服务嵌入到各个合作伙伴的平台和业务流程中，实现以客户为中心、场景为切入，重塑全新银行业务和服务模式，全面推进网点智能化建设升级。

发起成立科技合作共同体。与科技公司合作，建设交流平台、加速平台、投资孵化平台、数字生态银行共建平台；与高校、学术机构、同业、投资机构创建协同合作通道；举办金融科技创新大赛，培育扶持科技创新公司。共同体通过改变合作机制，促进成员共享，支持金融赋能，整合资源、技术、创新能力，对接前沿领域，加速科技创新，最终实现多方共赢。

构筑信息和资金安全堡垒。应用数字化技术，对碎片化数据进行整合处理，打造 7×24 小时的互联网智能风控，实现对高风险交易的实时拦截，从源头上构筑用户交易风险防控的安全网，贯穿于用户的每一个交易场景，做到“以安全保发展、以发展促安全”。

2018 我们的创新

推出国内首款拥有自主知识产权的 i-Counter 智能柜台。其融合了远程智能银行和高速存取款机等设备功能，进一步提高业务办理效率；打造基于刷脸、指纹和视频的智能交互体系，提升客户操作体验，保障客户业务办理的真实性和安全性。

围绕数字生态银行建设，发布业界首个 API Bank（无界开放银行）。以开放、共享、高效、直达的 API 开放平台为承载媒介，实现以客户为中心、场景为切入，进行产品和服务快速创新，形成跨界金融服务。截至 2018 年末，发布 211 个 API 服务，推出多个业务场景解决方案，对接 84 家合作方应用，实现了无界延伸银行服务触点，无限创新服务和产品。

智慧客服。引入“智能机器人”，对接微信银行、手机银行、网上银行、在线门户网站等 9 个个人金融和公司金融渠道， 为客户提供 7*24 小时不间断的服务；引入 AI 智能语音导航服务，取代传统数字菜单形式，方便特殊人群使用，提升客户体验。

创新实验室。与百度、华为、科大讯飞、中国移动、Temenos、360 企业安全集团等科技企业达成跨界智能金融创新战略合作，将共同在大数据、人工智能、物联网、云计算、网络安全等多个前沿技术和金融领域开展全面深入创新合作。

战略合作。与腾讯签署战略合作协议。双方将重点围绕金融科技、创新金融业务和联合营销等方面开展全方位合作，通过优势互补与创新合作实现互惠共赢。

2018 我们的举措

7×24 小时

互联网智能风控

2018 我们的创新

7×24 小时

为客户提供不间断的服务

扶贫新模式
点亮美好未来

3,068.81 万元

累计投入扶贫资金共

11 个

成功帮助贫困村脱贫出列

2018 年，仍有约 3,000 万农村贫困人口需要脱贫。浦发银行始终将人民群众对美好生活的向往作为奋斗目标，切实贯彻党中央精准扶贫战略精神，持续完善金融扶贫工作机制，创新金融扶贫模式，因地制宜、多措并举，加大产业扶贫力度，创新开展科技扶贫，助力打好打赢脱贫攻坚战。截至 2018 年末，全行个人精准扶贫贷款余额 168,507 万元，已脱贫人口贷款余额 361,902 万元，单位精准扶贫贷款余额 739,405 万元。2018 年全行实施精准扶贫捐赠项目共 49 项，捐赠扶贫资金总计 1,019.17 万元。

2016-2018 年，集团范围内共 22 家分行、1 家子公司参与精准帮扶工作，累计投入扶贫资金共 3,068.81 万元，结对贫困村共 76 个，成功帮助 11 个贫困村脱贫出列。

我们的行动

“逐梦萤火虫”儿科医护人员进修千人计划

该公益项目成立于 2016 年 7 月 13 日，第一期项目“百人计划”（2016 年 7 月 13 日 -2018 年 5 月 8 日）由浦发银行与上海市儿童健康基金会共同发起，成功资助 100 名来自西部地区的基层儿科医护人员，在首都儿科研究所附属医院、上海市儿童医院完成进修培训。“百人计划”通过跨界合作，创新社会责任实践，撬动优质医疗资源，为提高西部边远地区儿科医疗服务能力和技术管理水平、增进西部儿童福祉做出了有益的探索。

2019 年 2 月 20 日，第二期项目——“逐梦萤火虫”儿科医护人员进修千人计划在上海正式启动，由浦发银行与爱佑慈善基金会共同发起，目前进修基地包括上海交通大学医学院附属上海儿童医学中心、上海交通大学医学院附属新华医院、上海市儿童医院、四川大学华西医院、浙江大学医学院附属儿童医院。项目将于 2023 年 1 月前，资助不少于 900 名西部儿科医护人员在国内知名三甲医院进修培训，近 100 名来自合作医院的儿科医护人员前往国际具有儿科先进水平的医院进修学习，在儿童健康事业领域不断升级、深化公益实践，继续为提升我国基层儿科医疗水平贡献力量。

2017 年，项目获评中国银行业协会“年度公益慈善优秀项目奖”。

“逐梦萤火虫”儿科医护人员进修千人计划启动

党建扶贫

昆明分行 2008 年与云南省文山市结对开展帮扶工作以来，持续加大扶贫捐赠资金的投入力度，助力对口村镇产业发展、基础设施建设、基本公共服务改善。四个党支部分别与德厚镇亚拉冲村、东山乡南林村、新街乡垭口寨村、薄竹镇五色冲村党总支签订了《村企结对帮扶党建联建协议》。通过联建共建，“百企帮百村”、“挂包帮”扶贫点的党员干部充分发挥带头作用，积极推动政策宣传、开展项目扶持，帮助当地百姓脱贫致富。

2018 年，浦发银行向文山市捐赠扶贫资金合计 373.47 万元。其中，总行捐赠 150 万元用于对文山市东山乡南林村、薄竹镇五色冲村、德厚镇亚拉冲村开展结对帮扶；昆明分行捐赠 148.47 万元作为“挂包帮”定点帮扶贫困村文山市新街乡垭口寨村的保障性扶贫资金、70 万元作为产业扶贫资金、5 万元作为教育扶贫资金。

2018 年 3 月 9 日，昆明分行党委邀请上海纺织（集团）有限公司党委工作部副部长王建发开展基层党务工作者培训

“访惠聚”驻村工作

“访惠聚”驻村工作，对口帮扶皮和森村、阿亚格斯代村和兰干村，共有建档立卡贫困户 375 户，涉及贫困人口 1,627 人，区域跨度大，情况纷繁复杂。面对诸多困难，乌鲁木齐分行按照“分行党委做后盾，驻村干部当代表，一把手负总责”的工作模式，在精准脱贫上想办法、出实招、用全力，按照“一村一良方，一户一策略”进行精准滴灌、对症下药、靶向治疗。通过持续努力，截至 2018 年末，3 个村已有 102 户，419 人实现稳定脱贫。

“无忧计划”儿童保险礼物

该公益项目由我行与中国儿童少年基金会合作发起。2017 年初，我行捐赠 200 万元，通过上海保险交易所招投标平台，确定中国人民财产保险股份有限公司作为承保人，为云南 5 个县市 99,641 名 0-14 周岁建档立卡的贫困儿童送上了总保额 65 亿元的保险保障。利用保险放大保障的功能，促进扶贫的规范化、精准性和制度化，为金融机构履行扶贫责任探索了新路径。

2017 年 1 月，浦发银行开展第十次全行志愿者日活动，通过腾讯乐捐平台，为“无忧计划——儿童保险礼物”公益项目募捐 75 万元，将项目承保人数扩大至 292,525 名贫困儿童，地区覆盖云南省文山州、保山市、大理剑川县、楚雄州、富源县、镇雄县及巧家县共 2 州 5 县（市）。截至 2018 年末，累计办结理赔案件 748 件，赔付金额 592,845.03 元。

“放眼看世界”儿童眼健康公益手术

该公益项目成立于 2012 年，第一期项目（2012 年 -2014 年）由浦发银行、上海市儿童健康基金会、上海市眼病预防中心共同发起。浦发银行在第一期项目期间累计捐赠 150 万元，共为 362 名上海的困难家庭斜视儿童进行了矫正手术并获得成功，使受助儿童双眼视力功能得以正常发育，使他们重新找回健康，找回自信，找回笑容。

2016 年 12 月 26 日第二期项目启动，上海信托积极发挥浦发银行集团优势，正式推出《慈善法》颁布实施后首款慈善信托——“上善”系列“放眼看世界”慈善信托。该慈善信托由浦发银行作为委托人出资，上海信托担任受托人。信托财产定向捐赠“上海市困难家庭眼疾儿童免费手术公益慈善项目”，用于帮助困难家庭眼疾儿童免费实施手术治疗，提高双眼视力功能，促进儿童身心健康发展。受益人除斜视儿童外，还新增对上眼睑下垂、先天性白内障、先天性青光眼等重大眼疾病的手术治疗资助。

同时，浦发银行私人银行推出高净值客户“公益理财计划”，投资者部分收益将自动作为善款，并由浦发银行捐助同等数额的善款合并作为慈善捐赠支出，用于购买“放眼看世界”公益慈善信托份额，引入更多社会爱心资金。

截至 2018 年末，该项目已累计帮助上海、重庆、昆明等地 659 名患有斜视、先天性白内障、先天性青光眼等眼病的困难家庭儿童成功接受了手术治疗。

“爱与光明”导盲犬支援公益理财计划

2018 年浦发银行私人银行与大连市慈善总会及大连导盲犬培训基地合作，面向私行客户发行两期“爱与光明”导盲犬支援公益理财计划，成功完成近 15 亿资金的募集，客户将理财收益的 0.15%捐赠至大连导盲犬基地，浦发银行进行 1:1 配捐，用于培养导盲犬免费提供给盲人使用。此项目带动了高净值客户一同做公益，也获得了社会的广泛关注。

科技扶贫

西安分行党委积极贯彻“以养殖夯基础，科技产业找出路”的扶贫工作思路，因地制宜，开拓种植中药材项目，组织成立专业合作社，使中药材的种植形成“技术 + 生态 + 专业 + 品质”模式。截至 2018 年末，黄芪亩产将达到 1,000 公斤，人均增收近 1.2 万余元。

扶贫债券

浦发银行作为主承销商，为兰州交通发展建设集团发行 2 亿元扶贫中期票据，募集资金全部用于 G341 永登至中川公路一期工程建设。项目为六盘山集中连片特困地区交通建设扶贫规划项目，对于改善沿线群众生产生活条件，带动沿线资源开发，促进区域经济社会发展具有重要意义。

管理篇

党建工作
公司治理
风险与合规
责任管理

浦发银行总部外滩 12 号大楼

党建工作

党建引领

2018 年，全行各级党组织认真贯彻党的十九大精神，聚焦政治建设抓站位，突出工作重点增实效，夯实基层基础提活力，深化“四责协同”聚合力，不断提高党建工作质量，为全行高质量可持续发展提供了有力保证。

以党建为统领凝聚发展合力。把政治建设作为党建的“灵魂”和“根基”，将党建工作总体要求纳入公司章程，坚持党建工作融入公司治理各环节。创新成立 9 家总行直属工作党委，提高总行引领能力。

出台浦发银行企业文化理念体系以及三年行动计划，将企业文化和意识形态工作相结合，充分调动各级党政工团力量，广泛征集员工建议 382 条，在反复讨论中统一思想、凝聚共识，出台了新版《企业文化理念体系》，编制了《企业文化建设三年行动计划》，打造一家法人治理结构下的统一企业文化，加强员工民主管理。不断完善“四责协同”运行机制，把党建工作按 20% 比例纳入全年绩效考核。

基层组织建设

总行党委认真贯彻落实上海市委关于开展大调研活动的部署，年内组织召开 3 次专题调研现场会，积极探索课题式党建工作新方法。

把经营管理成效作为各单位党建工作做得好不好、党组织有没有战斗力的试金石和磨刀石，搭建了全行 50 家一级机构围绕“发挥党委领导核心作用、推动高质量发展”为主题的同场竞技的舞台，实现全系统参加单位的“两个全覆盖”（覆盖党委全体职能部门、覆盖全行各一级机构）。

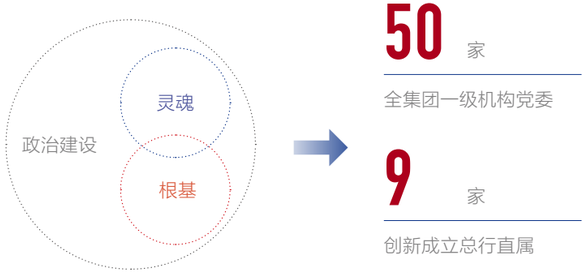
把基层党组织创新探索出的“外联共建”、“书记工程”、“模块化党建”等模式，以及分行转型脱困经验等及时在全行推广，形成可复制方案，力求找到党建优势转化为经营管理优势的有效路径。

干部队伍建设

进一步明确“政治过硬、业务精通、作风优良”的干部选拔评价标准。出台《浦发银行干部队伍能力建设三年行动计划（2019 -2021 年）》。结合全行组织架构优化，逐步选优配强各级领导班子。

根据上海市“789”年轻干部专项工作要求，向上级党委推荐了一批优秀年轻干部。制定《总行处级干部选拔聘用管理办法》、《总行机构设置调整后处级干部选聘方案》，开展处级干部选聘工作，保障组织架构的顺利实施。

做好总分行双向挂职，强化后备干部建设和专业序列人才队伍建设，提升队伍的竞争力和战斗力。适应“打造一流数字生态银行”建设需求，实施差异化的人才配置策略，扎实推进岗位分类与价值评估，建立多元化的岗位序列和分类管理体系，进一步激发队伍活力。



50 家

全集团一级机构党委

9 家

创新成立总行直属工作党委

党风廉洁建设

召开全行党风廉洁建设工作会议，组织集团下辖一级各单位党委主要负责人与总行党委签订《党风廉洁建设责任书》，探索在直属工作党委派驻纪检组，建立了上下联动、齐抓共管的格局。制定《浦发银行贯彻落实中央八项规定精神实施细则》，针对“四风”问题进行集中整治。总行纪委建立跨部门协作办案的工作机制，形成办案合力，提高工作效率。

公司治理

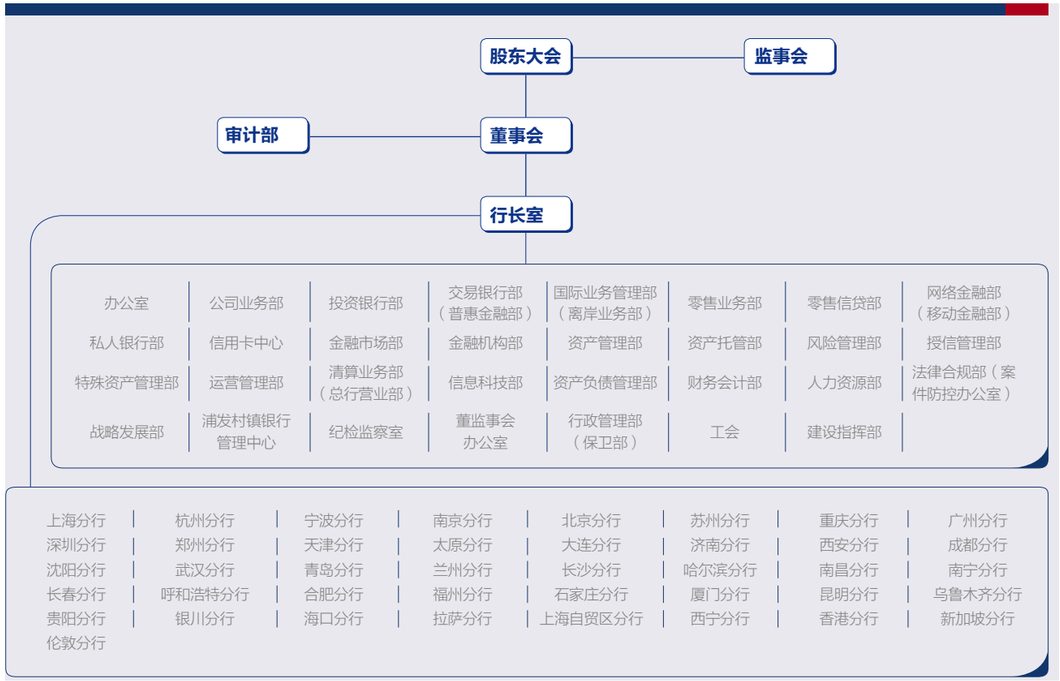
2018 年，我行市场竞争力、社会影响力、企业凝聚力得到进一步增强，保持了持续、健康、稳步发展。我行董事严格遵照《中华人民共和国公司法》、《证券法》、《公司章程》、《股份制商业银行董事会尽职指引》及《董事会议事规则》的有关规定和公司的治理程序，专业高效履行职责，承担经营和管理最终责任，继续发挥科学决策和战略管理功能，不断强化风险管理和资本管理，围绕重要事项进行研究审议、独立判断和科学决策，保障了公司的合规经营和稳健发展，并推动公司建立良好、诚信的企业文化和价值准则。我行监事勤勉、尽责，认真按照各项监管要求不断完善公司治理建设，积极发挥监事会对银行合规、风险、内控制度建设和经营成果真实性的监督作用。监事会通过多种方式大力推进监督工作，改善监督效能，力求建立有利于银行健康快速发展的“发展有战略、决策有程序、执行有监督、运行有规矩、事后有检查，结果有评价”的公司运作体系与公司治理结构。我行高管层在董事会领导下，认真贯彻落实国家宏观调控政策和监管要求，服务实体经济，防控金融风险，扎实工作，积极进取，取得了预期效果，各项业务持续发展，经营效益稳步提升。

信息披露。公司治理方面的信息披露主要通过定期报告和临时公告方式进行。公司坚持以良好的治理为基础，以完善的内部控制为依托，不断完善信息披露机制，保证投资者能够及时、准确、平等地获取有关信息。

2018 年度我行完成定期报告披露 4 次，确保定期报告信息披露内容真实、完整、准确，为投资者全面了解公司财务和经营状况创造了条件，也提升了公司经营管理的透明度，切实履行了上市公司信息披露义务，保证临时公告的及时性。本年度共披露临时公告 54 次，除了对公司“三会”决议进行公告外，为让投资者及时了解公司重大事项，对如公司发行二级资本债券、公司高级管理人员买入本公司股票等进行公告，同时对于《公司章程》的修订、会计政策变更、权益分派实施、董监高变动情况等均作了及时公告。

2018 年 1 月 6 日，我行披露了 2017 年度的业绩快报，连续十三年在开年伊始即披露业绩快报。我行信息披露连续获得上海证券交易所“A”评价（最高等级）。

上海浦东发展银行组织架构图



2018 投资者关系管理最新进展

- 加强与中小投资者沟通。密切跟踪股价、交易走势和网络舆论，主动加大与中小投资者的沟通力度。全年共接听中小投资者来电 550 余次，回答网络留言 80 余条，极大地维护了中小投资者权益。

80 余条
回答网络留言

550 余次
全年共接听中小投资者来电

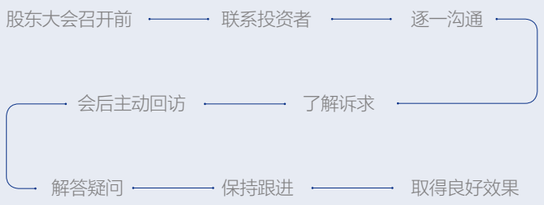
- 接待机构投资者和证券分析师来访，全年合计 310 人次；参加境内外举办的策略会 18 次，共计与 250 人次投资者进行深入沟通；与市场沟通，阐述公司经营亮点；持续跟踪研究证券分析师的分析报告，加强互动交流；收集征询机构投资者的反馈，精准把握市场关注的动向。

310 人次
接待机构投资者和证券分析师来访

250 人次
投资者进行深入沟通共计

- 拓展中小投资者沟通渠道。在股东大会召开前，主动联系投资者，逐一沟通，了解诉求；会后主动回访，解答疑问，保持跟进，取得良好效果。组织召开了“2017 年度暨 2018 年第一季度业绩网上说明会”，与投资者进行沟通与交流，增进投资者对公司的了解。

拓展中小投资者沟通渠道



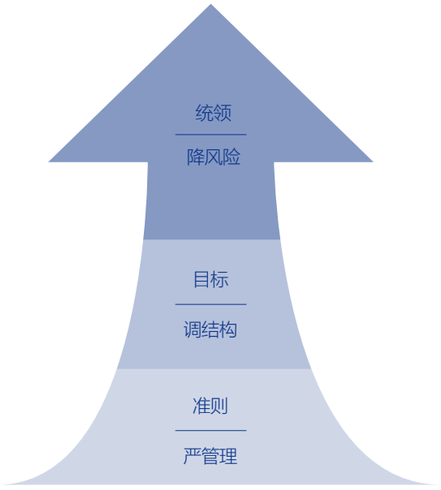
风险与合规

2018 年，浦发银行结合经营管理实际，确立了“调结构、保收入、强管理、降风险”年度经营主线。全行提出“决胜 2018”的任务目标，以“降风险”为统领，以“调结构”为目标，以“严管理”为准则，要求全行打赢资产质量攻坚战，保障业务健康发展成为风险与内控经营管理的决胜之年。

加强风险管理机制体制建设。推动风险管理体制架构调整。组建风险管理部，单设授信管理部、特殊资产管理部，强化全面风险管理，加强总行风险统筹引领，提升风险管理的集约化、数字化和专业化管理水平，加强风险管理体制对新一轮发展目标的支撑。完善风险管理计量体系。利用大数据不断拓展提升各类业务的风险识别和计量能力，全面推进天眼系统的建设，积极打造全流程、全周期、智能化的系统，不断提升风险精细化管理能力。

坚持穿透管理与回归本源的基本原则，加大重点领域业务审核力度，对触碰红线、底线的业务坚决说不；对于切实推进经营发展的创新业务，积极给予合规支持，加强服务支撑。强化合规培训的覆盖面和针对性，推动业务条线加强条线合规培训。年内总行端为新员工、总分行中层干部、后备干部、党员干部、客户经理、风险经理等各类受众进行了合规培训，培训内容包括内控管理工具箱、违规典型案例、反洗钱风险防范、法制培训等各方面。

践行“风险为本”的反洗钱管理理念，制定反洗钱敏感名单管理办法，修订反洗钱管理办法等规章制度，制定境外机构和集团化反洗钱工作措施，持续推进反洗钱系统建设。开展形式多样的反洗钱宣传培训，发布 12 期《反洗钱合规指引》，开展各类反洗钱宣传活动 480 余次，开展 590 余次反洗钱专业培训和考试。参加 FATF 国际组织反洗钱现场面谈，有效促进我行反洗钱管理水平与国际规则接轨。代表中国银行业金融机构参加 FATF 国际组织对我国反洗钱评估的现场面谈，为评估提供了详细的案例和有力佐证。

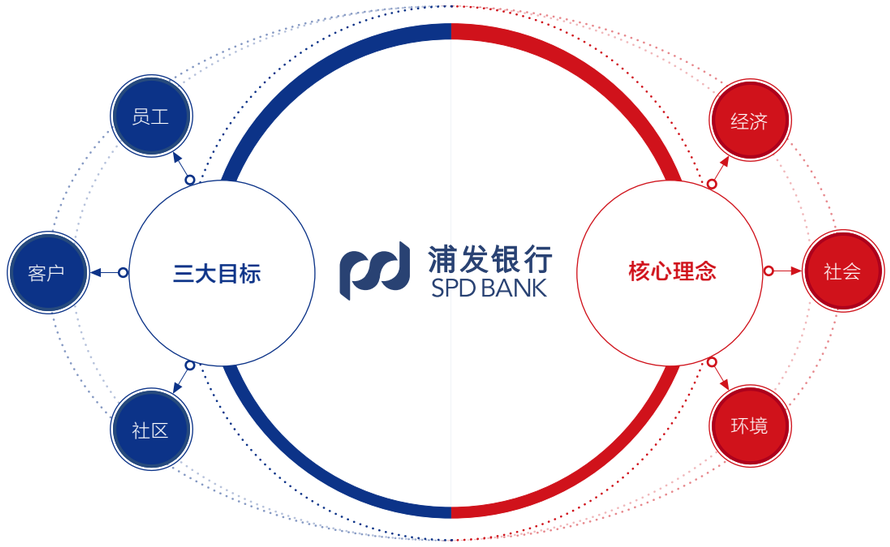


本节内容更多信息可参阅《上海浦东发展银行股份有限公司 2018 年年度报告》

责任管理

核心理念

浦发银行的企业社会责任观是：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。



三大目标

浦发银行致力于依托金融专业优势，践行企业社会责任。将企业社会责任作为浦发银行文化、品牌以及核心竞争优势的有机组成部分，形成具有浦发银行特色的责任竞争力，积极践行对经济、社会、环境的三重责任，致力于建设成为受人尊敬的上市银行。 在经济责任层面，致力于合法诚信、永续经营、为股东创造更多价值；在社会责任层面，致力于为员工、客户、社区等各利益相关方谋求福祉；在环境责任层面，致力于积极应对和规避环境风险，持续绿色金融创新，大力建设低碳银行，追求可持续协调发展。

利益相关方列表

利益相关方	沟通渠道	浦发银行实践
政府	工作会议 信息报送 日常沟通与汇报	服务国家重大战略 助力脱贫攻坚 服务扩大开放 助力生态文明建设 依法纳税 提供就业岗位
监管机构	工作汇报 现场检查 非现场监管 会议研讨	依法诚信经营，完善公司治理 提升全面风险管理能力 加强内控体系建设 加大反洗钱工作力度
股东	股东会议 报告与公告 日常沟通	构建完善的公司治理体系 强化全面风险管理，保持业务平稳、健康、可持续发展，为股东带来可持续的收益 加强信息披露与公共关系管理，提高透明度和声誉风险管理水平 依法合规经营
客户	客户座谈会 满意度及体验调查	加快业务与科技创新，构建完善的现代金融服务体系 以数字化战略为导向，提供品类丰富的产品 持续提升优质服务水平 为客户创造价值，与客户共同成长
员工	职工代表大会 座谈会 意见反馈 慰问走访 金点子直通车	保障员工平等、公平的就业权益，培养员工队伍多元化 完善职工代表大会制度，从制度上保障员工基本权益的实现 强化员工培训，完善考核激励机制，为员工提供良好的职业生涯发展机会 鼓励员工为全行发展献计献策
环境	专家宣讲、培训、国际环境组织交流学习 走访客户、提供绿色金融服务等	加强环境与社会风险管理 发展绿色金融，助力绿色经济发展 推行绿色采购，开展环保公益 大力发展电子银行，拓展绿色金融渠道 实施绿色办公，全面打造低碳银行
合作伙伴	市场调研 采购政策与招标程序 日常交流 专题会议	以公开、公平、公正的原则开展合作 以平等、互利、互信的原则共同发展
社区	社会活动 公益活动 金融教育	围绕助学、扶贫、教育、环保等主题，组织社会公益活动 倡导开展志愿者活动，鼓励员工参与 开展针对各类金融消费人群的金融教育
媒体	定期发布报告 新闻发布会 微博、微信等传播渠道	及时、主动披露公司信息 建立畅通、透明的沟通渠道 加强媒体导向，营造健康、良好的金融舆论氛围

本节内容更多信息可登录上海浦东发展银行官网

实践篇

回归本源　服务实体经济

服务国家战略　支持民营企业发展

提高普惠金融服务能力

创新引领　发展绿色金融

管理与政策　绿色金融

绿色运营

突出主业　注重客户体验

提升客户体验　保护客户权益

提升服务能级

增进福祉　共创和谐社会

员工发展　金融消费者教育

公益事业

浦发银行上海分行第一营业部营业厅

回归本源 服务实体经济

服务国家战略

2018 年，浦发银行聚焦重点战略金融需求，强化信贷政策与区域政策的统筹，促进重大战略及区域协调发展。

推进长江经济带沿线绿色经济发展。通过国际合作与自主创新，形成绿色信贷产品和服务体系，将有限的金融资源优先投入节能环保领域，截至 2018 年末，在长江经济带沿线 11 个省市绿色信贷余额 1,056 余亿元。积极为长三角企业区域内发展提供服务，发布《助力上海打响“四大品牌”综合金融服务方案》、《长三角金融服务实体综合服务方案》，以上海为支点，以长三角一体化为目标，重点支持区域交通互联互通、能源互济互保、绿色生态治理、产业深度融合等重要项目建设。截至 2018 年末，服务长三角区域公司客户 22.3 万户，贷款余额 6,900 余亿元，绿色信贷余额 860 余亿元。

深化“一带一路”互惠合作。成立跨板块、跨区域、集团化、国际化的“一带一路”工作领导小组，完善产品体系和服务方案，制定差异化政策和激励措施，确保重点工作的有序推进和落地。与新加坡大华银行签署“一带一路”战略合作备忘录，持续加强在人民币国际化、金融市场、贸易融资、投资银行等方面互惠合作。为上海自贸区内企业举办“一带一路”东盟投资机遇专题讲座，通过为企业客户介绍东盟市场信息、国家政策、税务与法律信息，助力企业后续跨境业务开展。此外，将在熊猫债发行承销、项目融资、银团贷款领域加强项目合作，为东南亚客户提供综合金融服务。

提升自贸区服务水平，切实服务实体经济需求。我行积极落实上海自贸区金融改革政策，大力推进自贸平台业务创新，创新案例连续 9 次入选“上海市金融办自贸区金融创新案例”。2018 年在上海自贸区成立五周年之际，我行正式发布了《自贸区金融服务方案 7.0》，汇聚创新最新成果，深化自贸区金融开放创新，升级和优化我行自贸业务服务实体经济的金融特色。

助力国资国企改革。聚焦“调结构、提证券化率、降杠杆、优治理、横向合并、纵向整合”等核心需求，提出《国有资本投资运营公司金融服务方案》、《地方政府融资平台市场化转型金融服务方案》，参与宝武集团、中海远洋、中国保利、中国铝业等龙头央企的并购重组。

首次承销境外金融机构发行的熊猫债

2018 年，作为联席主承销商成功协助日本三菱日联银行发行熊猫债券。这是我行首次承销发行熊猫债券，是日本发行人首次尝试在中国资本市场发行熊猫债券，也是中国银行间市场首笔私募金融债券。此次熊猫债的发行标志着我行进一步拓展国际合作领域，为后续全方位服务境外机构客户奠定扎实基础。

“2018 沪港金融论坛”在香港交易所盛大举行，香港分行主办以“加强沪港深度融合 开拓金融科技创新”为主题的论坛

支持民营企业发展

浦发银行严格落实政策要求，优化授信政策，坚持统一的所有制信贷准入标准，根据监管要求保持民营企业信贷余额的合理增长；对暂时困难、拥有核心技术和市场前景的企业，积极参与债转股试点，支持企业渡过难关；纾困股权质押风险，按照市场化、法治化原则，选择部分暂遇困境的优质上市民营企业，给予阶段性支持，共克时艰。

我们的举措

- 加大融资支持力度，线下建立一整套小微企业融资产品体系，形成“贸易融资类”“抵押类”“小额信用类”等融资产品，通过标准化模版，实现高效审贷、快速放款。
- 通过“政采 e 贷”政府采购项下在线供应链融资的创新模式，向中小民营企业供应商提供统一的在线供应链融资服务，专项额度循环使用，融资资金“秒级”放款，随借随还。
- 积极利用各种创新工具支持民企发展，包括用好信用风险缓释工具支持民营企业直接融资，发行上海首单民企信用风险缓释凭证（CRMW）。
- 优化开户服务效率， 上线对公预约开户平台，优化对公开户尽职调查流程，大幅提高开户效率。
- 推广“惠开户优享套餐”，面向民营企业开展费用减免和优惠活动。

创新浦发银行 ABS+ 服务模式

落地银行间市场首单 AA+ 评级民营房地产企业作为共同债务人的供应链 ABN，利用共同债务人的信用及市场地位有效解决上游中小企业供应商提前回款需求，缓解民营中小企业融资难的问题，本期产品协助百余家供应商及时回笼资金。

银保合作，助力科技型企业成长

深圳分行与中国人民保险公司深圳分公司合作，采用市场化运作贷款风险分担机制，借助保险公司为企业提供信用保证保险，有效拓宽科技型中小企业融资渠道，降低企业融资成本，助力科技型企业快速成长。截至 2018 年末，241 家科技型企业获得 6.17 亿元贷款，缓解了科技型中小企业融资难的问题，荣获 2017 年度深圳市金融创新奖。

241 家

科技型企业获得贷款

6.17 亿元

贷款金额

提高普惠金融服务能力

我们主动聚焦客户需求，创新服务民生消费，满足不同场景、不同客群的真实消费融资需求。实行差异化个人住房贷款信贷政策，优先支持刚需购房客户，切实贯彻中央“只住不炒”的精神，从严审核购房客户资质；创新升级有房客户经营模式，运用 O2O 模式加强按揭客户的主动经营，结合生命周期特定需求主动授予信用额度，满足客户装修、购车、教育等改善生活品质的真实消费需求；依托数字化风控新技术，以“快、简、便”的全程在线模式直击用户痛点，为客户提供“秒批、秒贷”的迅捷融资体验。

2018 年，我行在网络消费信贷领域，通过产品快速迭代，在反欺诈、场景化、平台化等方面不断创新，同各地公积金中心、税务机关及业内知名互联网消费场景平台深化合作，累计为超过 10 万消费者提供便捷的线上消费信贷服务。

为更好的满足客户理财需求、落实监管最新要求、践行普惠金融理念，我行于 2018 年四季度，将新客理财、天添盈增利 1 号等部分理财产品首次购买金额由 5 万元人民币调整到 1 万元人民币，让理财门槛更低，让更多客户能够购买银行理财产品。

我行深入贯彻落实中央农村工作会议精神，切实做好乡村振兴金融服务。合理调配信贷资源，强化差异化绩效考核、尽职免责等内部激励，立足经营管理特点，有针对性地做好农村金融服务。

便民示范工程

浦发银行积极参加人行移动支付便民示范工程推动云闪付业务，开展云闪付 APP 主题宣传月、商超权益日等营销活动，改善云闪付受理环境，为各商圈提供便民服务。截至 2018 年末，手机闪付交易额较去年同期增长 112%，银联二维码交易额达去年同期的 34 倍，使客户享受到了安全便捷的支付结算服务。

加强银担合作

重庆分行与重庆市小微企业融资担保有限公司签署《国家融资担保基金项目战略合作协议》。致力于通过国家融资担保基金、本地融资担保机构、银行三方共同健全完善新型银担合作和风险分担补偿机制，引导更多金融“活水”流向小微企业、“三农”等惠普领域，为重庆实体经济发展提供更加便捷、高效、低成本的普惠金融服务。

返乡创业投资基金

2018 年郑州分行与河南农开产业基金投资有限责任公司共同成立总规模 100 亿元的河南省农民工返乡创业投资基金，重点投向河南省内农民工返乡创办的企业或吸纳返乡农民工就业较多的企业。

基金为河南某公司出资 8,500 万元，缓解了企业流动资金紧张的局面，带动农村返乡务工人员 6,500 余人直接就业，同时，为公司产业链上下游企业的生产、销售、物流配送等近 12,000 名农民工带来就业机会，有力地激活了农村资源，促进当地农民就业增收。

创新引领 发展绿色金融

管理与政策

2018 年，浦发银行严格执行节能减排相关政策要求，认真贯彻全流程、全要素、全方位、全覆盖的环境和社会风险管理，在项目融资中对项目进行全周期的环境与社会风险管控，坚决杜绝环境风险事件的发生。同时不断调整优化环境与社会风险管控标准，提高我行应对环境和社会风险能力。

将环境保护业列入积极支持类行业，给予信贷资源的适度倾斜；明确将节能减排达标列为企业评估重要因素之一，并审慎对待高耗能、高排放、资源消耗型、产能过剩企业，积极支持从事节能减排行业的中小企业，对于不满足绿色信贷标准的客户予以主动退出；持续推动绿色金融产品创新，加强与外部机构的联动，定期开展绿色信贷业务培训，深化绿色金融发展，支持绿色低碳经济转型。

我们的举措：

- **助力同业绿色金融业务。**昆明分行联席主承销的富滇银行绿色金融债 35 亿元成功发行。这是云南省首单在全国银行间债券市场公开发行的绿色金融债券，填补了云南在绿色金融债券市场的空白。同时帮助富滇银行开拓低成本融资渠道，对于引入市场资金支持云南省发展绿色金融、培育绿色产业新动能具有重要意义。
- **支持绿色交通项目。**浦银金融租赁股份有限公司响应国家节能减排和低碳出行的号召，积极支持各地进行新能源公交车的推广应用。2018 年，浦银金融租赁先后为苏州、广州、三亚等地电动公交车的采购使用提供金融服务，不仅有效降低企业的融资成本，带动新能源汽车制造产业的发展，同时促进公共交通的低碳绿色化改造。
- **支持低能耗新能源组件生产。**呼和浩特分行积极支持当地光伏龙头企业高效单晶硅片生产。产品能耗显著低于国家单位产品能源消耗限额标准先进值，系《光伏制造行业规范条件（2018 年本）》要求的 66.2%。分行的金融服务有效支持了企业的产业化工程，形成了良好的节能减排效益，实现标准煤节能减排 8,330.62 吨，二氧化碳当量节能减排 19,993.49 吨。
- **支持清洁能源项目建设。**广西分行与南方电网综合能源广西有限公司开展合作，支持其清洁能源项目建设。其中，昌菱蔗渣热电联供项目于 2018 年 4 月份投产，项目以蔗渣及树皮等作为原料发电，预计年发电量 1.6 亿千瓦时，年供电量 1.4 亿千瓦时，相当于年替代标煤约 8.84 万吨，每年减排二氧化碳约 16.2 万吨。

绿色金融

浦发银行一直致力于绿色金融发展。强化对绿色业务的正向引导，对绿色信贷给予绿色审批通道、专项规模和专项激励支持，引导分支机构加快绿色信贷的投放和绿色客群的培育，积极对接服务国家绿色金融改革创新试验区建设。截至 2018 年末，绿色信贷余额已突破 2,100 亿元。2016 年成功发行 500 亿业内首单绿色金融债，已服务近 600 家企业客户，累计投放超过 650 亿元。

2,100 亿元
绿色信贷余额已突破

600 家
绿色金融债已服务客户近

500 亿元
成功发行业内首单绿色金融债

650 亿元
累计投放超过

绿色运营

日常生产经营中践行节能环保。2018年浦发银行总行外滩大楼、东银大厦实现合同能源管理，共节约用电 409.3 万度。同时，积极参加由上海市金融办主办，市发改委、市统计局协办的2018 年市金融重点用能单位节能减排专项竞赛活动。在日常生产经营中履行节能环保承诺。

倡导绿色采购。浦发银行提倡绿色采购，不断优化集中采购制度，提倡绿色采购理念，优先采购节能环保产品。2018 年 9 月，通过公开招标采购绿色小型机设备，兼顾经济效益和环境效益，用实际行动落实绿色采购，体现社会责任。

废弃物的处置和循环使用。2018 年度浦发银行对总行本部部分部室报废实物资产进行集中登记和统一收缴，本着“选择正规渠道回收，履行环保社会责任，实现环保低碳目标”原则，将废弃电子电器产品根据相关资产的特性交投给指定的企业统一回收和处理。

开展“零废弃”环保行动

浦发银行积极宣传提倡节约资源、保护环境，在行内大型会议、活动期间组织志愿者行动，开展绿色环保活动和倡议。2018 年的全行职工趣味运动会，与环保组织“自然之友”和清华大学学生绿色协会携手组成了“零废弃”环保志愿者队伍，并通过微信企业号、内部网站等多渠道开展全员宣传，从赛前的垃圾减量、赛中垃圾分类到赛后垃圾回收，尝试进行全流程的赛事“零废弃”项目管理，通过志愿者指导参会员工进行废弃物分类投放，降低了废弃物的排放，达到了良好的环保宣传效果。

开展“世界无车日”乘车码免费赠活动

浦发银行于 9 月 22 日“世界无车日”之际，围绕公交出行热点推出大型公益活动。此次活动覆盖上海、西安、郑州、合肥、青岛、海口、呼和浩特等七大城市的 2,000 余条公交线路、3.7 万辆公交车。活动推出后不少客户自发进行转载、互动，带动更多的亲朋好友加入公交出行，宣传低碳环保，倡导绿色出行。截至活动结束日，共计 130 万人次参与。未来，浦发银行将继续为建设智慧城市不断创新，为绿色生态贡献力量。

浦发银行乘车码活动海报

突出主业 注重客户体验

提升客户体验

浦发银行始终坚持以客户为中心，聚焦客户需求，重视客户体验。不断完善服务管理体系，健全客户保障机制；推动数字化发展，扩展服务渠道、扩宽服务平台，优化服务流程，提升服务质效。在中国银行业协会主办的“2018 年银行业文明规范服务千佳单位”评选活动中，我行共有 39 家营业网点荣获“千佳网点”称号。

截至 2018 年末，手机银行客户数达到 3,466 万，较年初增长 28.1%，个人网银客户数达到 3,024 万，较年初增长 20.1% 。整体交易规模达到 39.44 亿笔，同比增长 66%；直销银行服务客户 314 万户，2018 年新增 153 万户。客服电话人工服务年累计接通率 93.67%，年累计 20 秒服务水平 87.77%，客户评价满意率 99.55%，各类业务均衡发展。2018 年客户申诉处理结果满意率达 96.78%。

3,466 万

手机银行客户数达到

3,024 万

个人网银客户数达到

“最多跑一次”

杭州分行从系统开发、线上信贷、开户服务三个方面，着力推进“最多跑一次”金融服务。分行组织各业务板块、部门进行业务流程的全面梳理，整理了 70 多个业务优化需求进行系统建设；发挥互联网优势，将“点贷 + 快贷”相结合，搭建消费贷款、经营贷款、投融资理财全面用途的全线上互联网投融资平台；开发对接由政府主导的“浙江省网上预约银行开户系统”，企业可在工商网站一站式完成开户预约功能，为客户倾力打造更加便捷高效的“浦发开户 123”服务，全面提升客户体验。

夜间拦截巨额受骗汇款

2018 年 4 月，深圳分行接到总行客户服务中心关于某客户疑似被电信诈骗请求协助拦截涉案资金的紧急工单。经了解，该客户听信友人推介，向某赌球投注网站下注，将 110 万元汇出。转账后，客户怀疑上当受骗。深圳分行接到客服通知后立即启动应急措施，相关部门人员 15 分钟内全部到岗并最终协助客户成功拦截该笔大额受骗资金。

渠道优化与创新

- 打造空中营业厅，协同推进网点转型和渠道一体化建设。完成私行业务手机“视频智连”上线，实现私人银行客户在手机银行自助投资交易下单、远程视频交易复核确认的闭环流程。形成并实施集中式运营外呼核实方案，扩展 VTM 远程视频七项审核功能。实现网点分散操作逐步向远程集中，提高业务处理效率，节省客户时间。

- 持续升级智能手机银行，建设数字化“智慧客服”、“语音在线”服务引入 AI 智能语音导航，丰富创新手机在线服务方式，远程服务步入人工智能时代；上线试运行极客智投 3.0，实现投前智能推荐、投中智能跟踪、投后持续服务的全流程在线智投服务；拓展移动渠道客户服务外沿，推出柜台债、外汇宝等业务，满足客户多样化的投资需求。

- 持续进行外滩 12 号同业合作平台“e 同行”创新及优化，推出同业平台网页版，改版上线平台 2.0 大改版，进一步优化用户体验；推出同业汇、市场咨询，优化同业公告，打造同业间生态体系。

- 为跨境电商平台、中小外贸企业提供线上化、场景化的金融服务。包括首批对接上海、福建、杭州单一窗口，开发外贸综合服务 API 直连系统，对接多家跨境外汇三方支付机构，为跨境电商企业和个人客户提供提供在线购付汇和收结汇服务。

产品与服务创新

- 2018 年 1 月 ，创新推出集贵金属、商品、外汇市场行情、交易下单、投资资讯、社区互动于一体的“金品汇”平台。该平台围绕交易类客户及时捕捉各市场投资的机会，实现一键投资全球，参与及分享对市场的看法及投资心得。

- 2018 年 9 月，浦发银行正式上线“全币智汇”产品。 除传统的九大币种之外，客户通过网上银行可办理更多币种的国际汇款业务，实现汇达全球，满足了用户对各种类型国际汇款的需求。

- 2018 年 10 月，浦发银行推出“拍立汇”国际汇款智能辅助填写功能，帮助用户简化原本较为复杂的国际汇款申请填写步骤，即使英文水平欠佳、不熟悉国际汇款规则的中老年用户也可通过该功能轻松办理。

集团成员协同与创新

- **上海国际信托有限公司**持续协同总行及各分行开展信贷资产证券化和客户资产证券化业务，2018 年累计发行规模超过 340 亿元 。实现代销规模近 200亿元，家族信托规模将近5.3亿元，极大提高集团对客户需求的综合服务能力。

- **浦银金融租赁股份有限公司**以飞机租赁全力支持民族航空业发展。2018 年浦银金融租赁股份有限公司首单跨境船舶租赁业务在香港顺利完成交付手续，为国内造船与航运企业发展提供融资方案。

- **浦银安盛基金管理有限公司**与超过 24 家分行实现公募业务协同合作，公募基金直投发生额超过 600 亿元。并和全部 38 家分行形成了实质性代销合作关系。

- **上投摩根基金管理有限公司**上线网商银行“余利宝”产品，为淘宝、天猫平台千万卖家提供流动性管理工具，为客户短期资金投资提供了全新选择。

- **浦银国际控股有限公司**围绕相关分行重点客户跨境投融资需求，提供优质“股债贷、境内外”一站式全流程投行服务。

保护客户权益

我行坚持将消费者权益保护工作的要求和理念，融合贯穿于我行个人业务相关产品与服务，从产品设计、交付直至售后服务的全流程。通过贯彻“预防为先”的理念，做好产品与服务入市前的审核工作；严格落实各项内控要求，事中阶段做好监督监测；通过满意度调查、神秘访客检查、专项检查等方式，多措并举，在售后阶段监督纠错，进行有效整改。

2018 年，我行零售客户总体满意度达 89%，其中渠道方面满意度达 94%；汇款 / 转账服务方面满意度达 96%；对存 / 取款、理财经理、网上银行、手机银行和 95528 客服热线等方面满意度均超 90%。

消费者权益保护培训方面，继续开展多层次的员工金融消费者权益保护政策法规培训工作。在 2018 年度全行培训中设置消费者权益保护专题模块，邀请人民银行金融消费者权益保护局、同业消费者权益保护部门的领导授课；开展覆盖全员的金融消费者权益保护知识在线培训项目，使员工了解并掌握消费者权益保护相关理念和要求，提高消费者权益保护意识与能力；开发并不断完善新员工培训课件，在新员工入职培训课程中设置消费者权益保护专题，主要涉及个人金融信息保护、合规销售规范等要求；持续组织开展各类员工消费者权益保护相关专项培训。如理财合规销售专项培训、全员信息安全培训、全行信息安全检查员培训等，巩固员工学习效果，加强员工消费者保护意识。

消费者信息保护方面，我行制定了《上海浦东发展银行客户个人金融信息保护工作管理办法》，系统规范个人客户金融信息的收集、使用和保存等业务操作，将个人金融信息保护的内容落实到内控制度及各项业务规则中，融入产品与业务的操作管理和风险管理中，明确了个人金融信息数据库分级授权管理机制。制定印发《上海浦东发展银行个人金融信息保护应急预案》，提升个人金融信息安全突发事件的控制和应急处理能力。

此外，我行还制定了《上海浦东发展银行信息系统数据提取操作规程》、《上海浦东发展银行报表与信息服务平台管理办法》、《上海浦东发展银行大数据自主分析应用管理办法》等相关规章制度，整章建制，明确规范，将个人金融信息保护有关工作要求贯穿到包括信息服务在内的各个工作环节，全面有效地保护个人金融信息安全。

全面修订《上海浦东发展银行 95528 客户服务热线客户投诉处理管理办法》，同时为有效区分客户投诉与正常服务诉求，制定印发《上海浦东发展银行 95528 客户服务热线业务表单管理规程》，规范处理流程，切实保障金融消费者合法权益，履行我行服务承诺。

落实金融消费者投诉分类标准实施，根据人民银行开展金融消费者投诉分类应用试点工作要求，自 2018 年起按照人民银行分类标准统计报送客诉信息，细分“投诉工单”和“业务表单”类别并予以分别处理和管理，将客诉数据应用到业务经营、内部控制与风险管理等领域。开展客诉专题分析，全面梳理分析零售权益平台活动来电客户诉求及客户实际体验，反馈意见与建议，形成客诉情况分析报告。在服务管理方面，全面梳理并优化多项服务管理制度。包括修订《客户服务中心应急处理及重大事项报告规范》、《服务质量管理机制》、《媒体直播或媒体来电处理规范》等规定，出台了《互联网直销服务管理规范》、《现场管理规范》等新制度。

提升服务能级

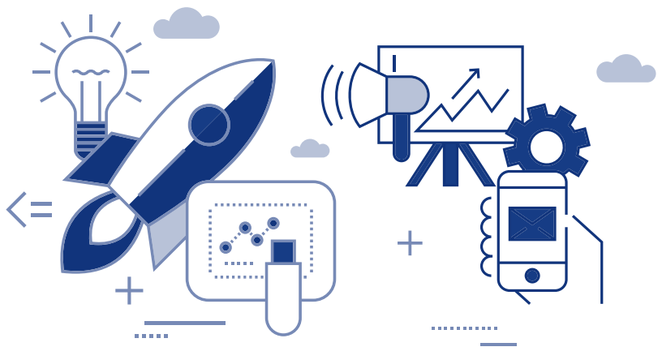
金融要素市场是多层次资本市场健康发展的基石，也是传导国家政策、服务实体企业和配置经济资源的重要载体。2018 年，我行继续深化与上海清算所的业务合作，配合上清所推出普氏铁矿石等场外大宗商品衍生品掉期业务，配合上海场外大宗商品衍生品协会开展投资者教育及市场推广，合理利用金融衍生品工具帮助各类企业客户对冲市场风险，助力实体经济发展。积极参与央行跨境人民币清算体系建设，作为首批人民币跨境支付系统（CIPS）直接参与者，为境内外同业机构提供代理接入及清算服务。支持网联清算基础体系建设，成为首家授信银行、首批断直连银行，保障“双 11”等特殊时点大流量资金清算顺利完成。

作为中央结算公司战略合作伙伴，整合集团内多个金融业态资源与中央结算公司开展全方位业务合作。除传统银行间债券市场业务外，积极参与债券跨境发行、担保品及估值应用、引入境外投资者等领域，助力中国债券市场开放创新。

浦发银行是银联的股东单位之一，是支付清算领域重要市场参与者。多年来浦发银行与中国银联始终保持相互支持共同发展，双方在银行卡发行、产品开发、受理环境建设、移动支付推广、通道建设、国际业务联动等领域保持密切合作。为公司及个人客户提供高效、便捷的支付清算服务。

浦发银行是首批获得我国四大期货交易所期货保证金存管银行资格的股份制商业银行之一。积极参与期货市场国际化进程，取得大连商品交易所、郑州商品交易所境外客户保证金存管银行资格，打通境外投资者参与境内期货市场结算通道，为其提供优质、高效的综合金融服务。浦发银行黄金和白银期货自营交易量连续多年综合评分排名第一。

为探索区块链技术在金融要素市场的运用，根据人民银行的安排部署，我行全程参与数字票据项目开发、测试及实验性落地。2018 年一季度，数字票据交易平台实验性生产系统成功上线试运行，我行完成了基于区块链技术的全国首单数字票据承兑、贴现和转贴现业务。数字票据基于区块链技术和密码学算法，以智能合约为载体，开发出全新的票据展现形式，提升票据业务的可信度，保证交易双方的隐私性和安全性，同时实现监管方信息可见。



增进福祉 共创和谐社会

员工发展

人力资源是支撑浦发银行发展的“第一资源”。浦发银行始终把员工的成长和发展作为人力资源工作的出发点和落脚点，树立“以人为本，知人善任”的人才观，坚持以人为本，从关怀人才、爱护人才、发展人才目标出发，营造五湖四海、广纳贤才的良好氛围，弘扬公道正派、敢于担当的人才气概，构建任人唯贤、唯才是用的管理机制和制度环境，实现浦发银行与优秀人才在共同的事业追求中和谐发展。

浦发银行注重员工成长、加强人才梯队建设，并积极为员工打造清晰的职业生涯发展通道，鼓励员工实现自我价值、岗位价值、社会价值；为员工提供有市场竞争力的薪酬待遇，按时缴纳各类法定保险，建立系统化的健康保障体系，包括工伤保险、补充医疗保险及补充养老保险（年金）等；建立了退休员工关怀、女性员工权益保护、困难及大病员工帮扶、员工心理健康辅导等机制，并通过健康体检、带薪年休假、疗休养和健身活动等措施，保护员工身心健康，强化人文关怀。

浦发银行坚持公平、公正的用工原则，不因年龄、性别、婚姻状况、种族、国籍等差异区别对待求职者或员工，保障员工劳动权益，充分尊重员工的宗教信仰，坚持以人为本的多元化用人理念，同时，建立畅通的员工申诉渠道，致力于为员工提供安全、和谐、开放的工作环境。

浦发银行提倡工作与生活平衡，坚持以系统性、精准性、持续性教育培训提高全行干部员工综合素养和专业能力。2018 年，全行共举办面授培训项目近 1,500 项计 2,400 余期次，培训员工 21 万人次，员工参训满意度评分均值达 9.46 分（10 分制）。其中，总行举办项目 141 项计 222 期次，培训员工近 1.3 万人次，员工参训满意度评分均值为 9.4 分。全行举办视频培训项目 102 项计 154 期次，培训员工 4.5 万人次。依托数字化学习渠道，参训员工数量明显上升，全年学习量接近 800 万人次，较之上年增长近 2 倍；全行共享型数字化教学资源超过 1,700 门课程。

浦发银行适应集团化发展的管理要求，建立健全各级工会组织，逐步完善工会组织建设工作。2018 年总行本部组织架构调整，在原第一直属工会的范围内新组建 8 家工会，按业务板块共设立 9 家工会。2018 年 7 至 9 月份，工会组织开展全行第十届业务技术比赛。同时，推动浦发新一轮高质量发展，先后组织开展了 2018 年度“网点转型，板块联动”运营坐销劳动竞赛活动、2018 年度浦发银行“X-Tech”优秀科技创新成果评选活动等全行性劳动竞赛和创新活动。

开展人文关怀。在中国的传统节日，走访慰问困难员工。重视女职工特殊权益保护，开设爱心妈咪小屋，为哺乳期的女职工提供卫生安静场所。开展全行“职工之家”评选，上海宝山支行等 50 家基层工会单位被评为 2017 年度浦发先进职工之家。西安分行、奉贤浦发村镇银行、长春分行西湖路支行、信用卡中心客服中心工会组织荣获“上海金融系统先进职工之（小）家”荣誉称号。

2,400 余期次

全行共举办面授培训项目近

800 万人次

全年学习量接近

1,700 门课程

全行共享型数字化教学资源超

伦敦分行积极进行团队建设

伦敦分行积极建设特色企业文化，秉持“阳光简单，协同共享”的理念，倡导专业化与国际化视野，加强员工互动，营造良好工作氛围。

— 中国驻英大使馆金旭公参与第二十三届“伦敦香港龙舟同乐日”慈善活动

— 中外员工积极参加健步走主题活动

— 组织全体中外员工参加圣诞新年家庭日活动

“领军人才远航”培训班

为适应上海“五个中心”建设需要，打造人才高地要求，上海分行从 2016 年开展直管干部“领军人才”系列培训，2018 年 3 至 10 月在上海国家会计学院举办分行直管干部“领军人才远航”培训班。

— “领军人才远航”培训班

金融消费者教育

2018 年，浦发银行制定《2018 年度金融知识宣传普及工作计划》，指导全年金融知识普及工作。包括“普及金融知识，守住‘钱袋子’”活动、“金融知识普及月 金融知识进万家”等消费者教育活动。2018 年，共 1,613 个网点组织 10,889 次活动，发放宣传资料 351.8 万份，受众 1,730 万人次。

2017 年至 2018 年 6 月，持续开展大学生群体金融知识宣传普及特色活动。活动视频累计传播量突破 550 万人次，超过百万计人次的高校学生从中受益。通过发送安全短信提示，提醒高危客户注意防范风险；官方微信发布金融科“浦”专栏，通过《打响钱包保卫战，从此网购更安心》帮助消费者识别网购骗局，防范网购风险；通过《火眼金睛识假币》，帮助消费者识别假币，扫除隐患，保护自身权益。2018 年“双十一”期间，为保障消费者 11.11 购物高峰期用卡安全，提升消费者安全用卡意识，我行通过微信推送“11.11 安全消费宝典，火速收好”、“11.11 安全用卡指南—如何设置一个安全的密码”等安全用卡知识，提升消费者风险防控意识。

351.8 万份

发放宣传资料

550 万人次

活动视频累计传播量突破

— 杭州分行“开展金融知识普及，从娃娃抓起”活动

— 上海分行开展 2018 年金融消费者权益日 3.15 宣传活动

公益事业

2018 年，浦发银行继续开展公益和社会发展事业，捐赠项目覆盖安老、抚幼、助学、帮困、扶贫、环保以及重大灾害救助等多个方面。通过打造公益项目长效机制，增强公益事业的影响力，带动更多爱心人士加入浦发的公益队伍。

— 广州分行在云浮市郁南县人和浦发银行希望小学和桂连浦发银行希望小学开展志愿服务，捐赠助学资金和课外读物，并现场为学生举办“金融知识进校园”讲座

浦发银行开展第十二次全行志愿者日活动

以“织梦美好，温暖接力”为主题，第十二次全行志愿者日活动采用线上与线下、精准扶贫与公益行相结合的方式开展，推出线上公益义卖平台，为新疆喀什皮合森村“浦发银行精准扶贫卫星工厂”出产的彩棉制品搭建销路。

浦发志愿者们不仅自己踊跃参与活动，还带动客户、亲友一同加入志愿者队伍，通过义卖平台购买彩棉制品，每 1 元对应 1 个热力值，为彩棉女工加油助力。该平台自 2018 年 12 月 22 日启动至 1 月 4 日 24 点，两周内累计参与 23,176 人次，积攒热力值达 296,854 点。此外，浦发银行还承诺为全国各地的城市建设者赠送 15 万热力值的等价彩棉织物。

2019 年 1 月 5 日，浦发银行总行、境内外 41 家一级分行以及 3 家子公司，近万名浦发银行志愿者走向街头，将 15 万热力值的等价彩棉织物赠送给各地城市的建设者们，从街区环卫站到建筑工地，从社区敬老院到城市福利院 ……传递冬日温暖，用实际行动践行企业社会责任，将“我奉献，我快乐”的浦发银行志愿者精神传递给身边的每一个人。

— 无锡分行志愿者走进胜利门街道环卫站

— 南京分行志愿者登上长江大桥义务保洁

关爱自闭症儿童

据有关数据，全球儿童中自闭症患者约占 1%。为了让大家了解他们，四年来，青岛分行持续开展“关爱自闭症儿童”系列公益活动，如自闭症患儿兴趣课，志愿者义卖，快乐填色绘画制作，儿童乐园游玩、观影等活动，累计关爱自闭症儿童达 100 人次，积极传承了“奉献、友爱、互助、进步”的青年志愿者精神。2018 年 4 月 2 日，青岛分行联合青岛市妇女儿童医院、凯德广场、交运集团共同举办“关爱自闭症儿童”活动，邀请全市 20 组自闭症儿童及其家长参与欢乐舞蹈及手工制作，组织到莫莉幻想儿童公园游玩，陪伴孩子们度过美好时光。

— 工作人员与自闭症儿童合影

北京分行“为爱开跑”，为大安山小学建设梦想教室

2018 年 9 月 5 日国际慈善日，北京分行与上海真爱梦想公益基金会合作开展了为期 2 个月的“为爱开跑”活动。累计跑步里程 232,900.4 公里，捐赠 116,450 元，用于北京市房山区大安山中心小学建设一间“浦发梦想教室”，除了教室的装修布置、软硬件设备，还为学生们的素养教育设计一系列教材和课程，为老师们开展素养教育课程培训。通过员工和客户的共同努力，为山区的教师学生打开一片广阔的梦想天地。

— 北京分行员工参加“为爱开跑”活动

— 爱心跑友

— 香港分行的义工与青少年学生一起在初夏的阳光以「径启者」为主题，开展艺术分享展览

附录

社会责任关键绩效

表 1 社会经济价值贡献表（与年报一致）

编号	指标名称	单位	2018 年	2017 年	2016 年
1	资产总额	亿元	62,896	61,372	58,573
2	贷款总额	亿元	35,492	31,946	27,628
3	营业收入	亿元	1,715	1,686	1,608
4	员工费用	亿元	246	233	214
5	利息支出	亿元	1,556	1,389	1,067
6	纳税额	亿元	301	306	323
7	对外捐赠总额	万元	1,019.17	1,190.66	1,280.90
8	每股社会贡献值（按加权平均股数）	元	9.02	8.60	7.62
9	一级资本充足率	%	10.79	10.24	9.30
10	拨备覆盖率	%	154.88	132.44	169.13
11	不良贷款率	%	1.92	2.14	1.89

注 1: 表 1 数据统计口径为集团口径。
注 2: 表 2 – 表 22 数据口径为母公司口径（含境外分行）。

表 2 职业道德、反腐倡廉学习教育情况统计表

编号	指标名称	指标单位	2018 年	2017 年	2016 年
1	反洗钱培训次数	次	590	330	18
2	报送的大额交易报告	亿份	0.12	0.1	0.06
3	报送的可疑交易报告	万份	14	15.2	5.48

表 3 国际业务发展情况统计表

	2018 年	2017 年	2016 年
海外机构数量（个）	3	3	2
海外机构总资产（亿美元）	246.14	211.19	180.87
跨境人民币结算业务余额（亿元）	1,584.99	1,726.55	2,979.45
跨境人民币结算业务量（笔）	38,946	31,908	19,788

注：“海外机构”指海外分行，不含海外附属公司。

表 4 东部地区贷款余额情况表

	2018 年	2017 年	2016 年
贷款余额（亿元）	18,540.21	15,733.99	14,046.72
贷款客户企业数（万个）	1.63	1.69	2.07

注 1: 东部地区包括北京、天津、河北、上海、江苏、浙江、福建、山东、广东和海南十个省、市和自治区。
注 2: 区域贷款的统计口径为贷款落地所在的区域项目。

表 5 西部地区贷款余额情况表

	2018 年	2017 年	2016 年
贷款余额（亿元）	4,652.61	4,519.72	4,141.22
贷款客户企业数（万个）	0.36	0.42	0.53

注 1: 西部地区包括重庆、四川、贵州、云南、广西、陕西、甘肃、青海、宁夏、西藏、新疆、内蒙古十二个省、市和自治区。
注 2: 区域贷款的统计口径为贷款落地所在的区域项目。

表 6 中部地区贷款余额情况表

	2018 年	2017 年	2016 年
贷款余额（亿元）	4,480.08	4,008.22	3,798.03
贷款客户企业数（万个）	0.42	0.46	0.61

注 1: 中西部地区包括山西、安徽、江西、河南、湖南、湖北六个省。
注 2: 区域贷款的统计口径为贷款落地所在的区域项目。

表 7 东北部地区贷款余额情况表

	2018 年	2017 年	2016 年
贷款余额（亿元）	1,801.00	1,611.00	1,659.83
贷款客户企业数（万个）	0.16	0.15	0.19

注 1: 东北地区包括黑龙江、吉林、辽宁三个省。
注 2: 区域贷款的统计口径为贷款落地所在的区域项目。

表 8 服务小微企业情况统计表

编号	指标名称	指标单位	2018 年	2017 年	2016 年
1	中小微企业贷款余额	亿元	13,374.87	13,002.34	11,340.37
2	小企业金融服务专营机构数量	个	37	37	36

表 9 服务“三农”情况统计表

编号	指标名称	指标单位	2018 年	2017 年	2016 年
1	涉农贷款余额合计	亿元	3,526.42	3,788.18	3,795.13
2	涉农贷款余额占全部贷款余额的比例	%	10.15	12.13	14.10

注：“三农”指农村、农业、和农民。

表 10 绿色信贷情况统计表（亿元）

编号	指标名称	2018 年	2017 年	2016 年
1	1. 绿色农业开发项目	105.39	93.48	40.26
2	2. 绿色林业开发项目	49.04	16.40	28.46
3	3. 工业节能节水环保项目	207.93	160.68	215.01
4	4. 自然保护、生态修复及灾害防控项目	144.38	117.28	91.49
5	5. 资源循环利用项目	110.38	97.51	87.90
6	6. 垃圾处理及污染防治项目	146.44	107.68	81.43
7	7. 可再生能源及清洁能源项目	225.76	179.04	178.47
8	7.1 太阳能项目	56.76	36.66	28.32
9	7.2 风电项目	29.33	32.29	34.12
10	7.3 生物质能项目	4.63	8.08	4.39
11	7.4 水力发电项目	47.03	57.57	51.21
12	7.5 其他可再生能源及清洁能源项目	83.70	42.55	58.43
13	7.6 智能电网项目	4.32	1.90	2.00
14	8. 农村及城市水项目	156.62	150.74	95.03
15	8.1 农村饮水安全工程项目	12.76	9.84	5.48
16	8.2 小型农田水利设施建设项目	16.96	13.10	14.31
17	8.3 城市节水项目	126.90	127.81	75.24
18	9. 建筑节能及绿色建筑项目	403.01	334.26	339.47
19	9.1 既有建筑绿色改造项目	78.02	80.76	89.96
20	9.2 绿色建筑开发建设与运行维护项目	324.99	253.50	249.52
21	10. 绿色交通运输项目	542.59	462.91	473.73
22	10.1 铁路运输项目	132.18	60.92	84.92
23	10.2 航道治理及船舶购置项目	37.43	52.85	50.69
24	10.3 城市公共交通项目	255.72	246.74	220.72
25	10.3.1 城市公共汽电车客运项目	42.50	27.50	32.77
26	10.3.2 城市轨道交通项目	213.23	219.25	187.95
27	10.4 交通运输环保项目	117.26	102.40	117.40
28	11. 节能环保服务	83.61	93.71	106.86
29	11.1 节能服务	21.09	19.66	32.42
30	11.2 环保服务	36.45	44.77	45.43
31	11.3 节水服务	22.84	26.99	27.60
32	11.4 循环经济（资源循环利用）服务	3.23	2.29	1.42
33	12. 合计	2,175.15	1,813.69	1,738.12
34	13. 贷款项目环评率	100%	100%	100%

注：绿色信贷余额：以中国银监会《绿色信贷指引》为报送依据。

表 11 高耗能高污染行业存量及退出统计表（亿元）

高耗能高污染行业	2016 年末存量	2017 年末存量	2018 年末存量	2018 年存量退出
非金属矿物制品业（水泥等）	89.23	91.53	85.17	47.47
黑色金属冶及压延加工业（钢铁等）	244.37	232.46	217.11	104.19
化学原料及化学制品制造业	346.77	370.17	324.30	165.87
有色金属冶炼及压延加工业（铝业等）	153.82	135.63	193.54	45.62
总计	834.19	829.80	820.13	363.14

表 12 产能过剩行业贷款统计表

行业	项目	2018 年	2017 年	2016 年
钢铁	贷款余额（万元）	2,171,143	2,324,573	2,443,707
	占总贷款余额比重（%）	0.62	0.74	0.91
水泥	贷款余额（万元）	851,748	915,305	892,289
	占总贷款余额比重（%）	0.25	0.29	0.33
平板玻璃	贷款余额（万元）	10,400	7,610	21,700
	占总贷款余额比重（%）	0.00	0.00	0.01
煤化工电石	贷款余额（万元）	254,900	293,576	477,396
	占总贷款余额比重（%）	0.07	0.09	0.18
造船	贷款余额（万元）	73,557	155,233	370,194
	占总贷款余额比重（%）	0.02	0.05	0.14
合计	贷款余额（万元）	3,361,748	3,696,297	4,205,287
	占总贷款余额比重（%）	0.97	1.18	1.56

表 13 能耗统计表

年度	办公用水消耗量（万吨）	办公用电消耗量（万度）	公务车用汽油消耗量（万升）	复印纸采购数量（包）	视频会议（次）
2018 年	**14.77**	**4,294.25**	**5.07**	**9,281**	**1,190**
2017 年	16.04	4,351.41	7.21	8,235	1,197
2016 年	14.79	4,138.51	8.36	9,229	1,149

表 14 信用卡电子账单占比情况表

年度	年度账单总量（份）	电子账单（份）	电子账单占比（%）
2018 年	**234,020,994**	**221,608,888**	**94.70**
2017 年	168,976,380	149,983,279	88.76
2016 年	100,556,464	89,555,586	89.06

表 15 信用卡投诉率及回复满意度情况表

年度	投诉率 %	回复满意度 %
2018 年	**0.07**	**99.15**
2017 年	0.10	93.03
2016 年	0.16	92.47

表 16 服务渠道建设情况表

指标名称	指标单位	2018 年	2017 年	2016 年
营业网点	个	**1,693**	1,799	1,843
新增营业网点	个	**20**	-44	198
当年改造营业网点	个	**407**	66	62
ATM、外币兑换机、VTM 等自助设施	个	**9,971**	10,640	9,898
服务“老少边穷”网点	个	**5**	6	6
农村营业网点（含社区银行数）	个	**179（59）**	189（64）	191（66）
社区金融服务点（社区支行、小微支行）	个	**585**	672	726

表 17 电子银行业务情况表

服务分类	交易规模（亿笔）	环保效益（约等于）		
		植树（万颗）	减排二氧化碳（吨）	减少纸张量（吨）
网上银行	**5.0（个人）**	**42.97**	**6,018.87**	**24,225.77**
手机银行	**13.1（个人）**			

注：统计口径包括个人客户和企业客户。

指标	单位	2018 年	2017 年	2016 年
电子渠道交易替代率	%	**98.12**	95.87	92.49

表 18 客服热线客户反馈情况统计表

指标	2018 年	2017 年	2016 年
客服中心工作人员累计人数（人）	**690**	711	680
客户申诉按时处理率（%）	**99.94**	99.92	99.88

表 19 浦发银行客户通过网上捐助平台捐赠情况表

年份（年）	笔数（笔）	金额（万元）
2018 年	**2,044**	**2.34**
2017 年	6,026	5.61
2016 年	5,901	11.97

表 20 员工基本情况表

编号	指标	2018 年	2017 年	2016 年
1	员工总数	53,019	52,319	51,167
2	劳动合同签订率	100%	100%	100%
3	社会保险覆盖率	100%	100%	100%
4	新员工数	2,912	4,209	3,926
5	女性员工数	27,924	27,474	26,791
6	男女员工比例	0.9:1	0.9:1	0.91:1
7	女性管理者比例（直管）	22%	23%	23%
8	少数民族	1,682	1,942	1,567
9	本科及以上学历	41,916	41,895	41,236
10	专科学历	11,103	10,424	9,931
11	境外员工	300	257	204
12	员工体检覆盖率	100%	100%	100%
13	员工流失率	7.9%	6.9%	5.6%
14	员工满意度	>80%	>80%	>80%
15	员工人均带薪休假天数	按国家规定执行	按国家规定执行	按国家规定执行

表 21 员工培训情况表

年度	培训项目数（期）	培训人次（人）	经费支出（万元）	人均经费支出（元）	人均参培天数（天）
2018 年	1,583	7,950,000	10,223	1,929.00	39
2017 年	1,381	2,900,000	11,200	2,154.00	30
2016 年	1,240	1,210,000	9,865	1,928.38	20

表 22 员工权益保障情况统计表

编号	指标名称	指标单位	2018 年	2017 年	2016 年
1	工会建会率	%	100	100	100
2	职代会建会率	%	98	98	97
3	受灾补助金额	万元	2.21	7.9	39
4	医疗救助金额	万元	626	441	230
5	生活帮扶金额	万元	1,097	1,149	1,005

独立鉴证报告

普华永道

2019/SH-0152
(第一页，共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致：上海浦东发展银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对上海浦东发展银行股份有限公司（“贵行”）2018年度企业社会责任报告中选定的2018年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的 2018 年度贵行企业社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 中小微企业贷款余额（亿元）
- 申诉按时处理率（%）
- 申诉处理结果满意率（%）
- 员工培训经费支出（万元）
- 对外捐赠金额（万元）
- 绿色信贷贷款余额（亿元）
- 高耗能高污染行业年末存量退出（亿元）
- 电子渠道交易量替代率（%）
- 贷款项目环评率（%）
- 新增营业网点数量（个）
- 视频会议（次）
- 每股社会贡献值
- 办公用水消耗量（万吨）
- 办公用电消耗量（万度）
- 复印纸采购数量（包）

我们的鉴证工作仅限于企业社会责任报告中选定的2018年度关键数据，企业社会责任报告中所披露的其他信息、2017年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

贵行编制2018年度企业社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市黄浦区湖滨路202号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021
总机：+86 (21) 2323 8888, 传真：+86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com

普华永道

2019/SH-0152
(第二页，共三页)

董事会的责任

按照编报基础编制 2018 年度企业社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制企业社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的执业会计师道德守则中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量控制准则第 1 号，据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对 2018 年度企业社会责任报告关键数据发表结论。

我们根据《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。该准则要求我们计划和实施工作，以形成鉴证结论。

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。因此，我们不会就 2018 年度企业社会责任报告中选定的 2018 年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制，发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2018 年度企业社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，在需要的情况下应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断及我们对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行层面开展工作。我们没有对除贵行总行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括：

1）与贵行参与提供企业社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈；
2）实施分析程序；
3）对选定的企业社会责任报告中关键数据实施抽样检查；
4）重新计算；
5）我们认为必要的其他程序。

普华永道

2019/SH-0152
(第三页，共三页)

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。

结论

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 2018 年度企业社会责任报告中选定的 2018 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

本报告仅向贵行董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）

中国 • 上海市

2019年3月22日

关键数据编报基础

中小微企业贷款余额（亿元）：中小微企业贷款余额为监管机构统计口径的中小微企业类型的贷款余额。中小微企业贷款余额包括中型企业贷款余额、小型企业贷款余额和微型企业贷款余额。中小微企业分类标准遵循工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部四部门联合发布的《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业 [2011]300 号）规定的企业类型。

客户申诉按时处理率（%）：是指浦发银行在规定时间内完成申诉处理的比例。

客户申诉处理结果满意率（%）：是指客户对申诉处理结果评价除不满意外的反馈总量占全行有效申诉处理数量的比例，即：1-申诉处理不满意数量 / 本行有效申诉总量。

员工培训经费支出（万元）：是指浦发银行全行组织的内训项目及网络培训项目的经费支出。

对外捐赠金额（万元）：是指根据《中华人民共和国公益事业捐赠法》等有关规定，以浦发银行名义，向公益和社会发展事业，包括：助学、帮困、扶贫、环保以及重大灾害社会救助等公益项目进行捐赠。本口径仅指全行行政划拨款项用于的对外捐赠，但不含员工捐赠等资金来源的对外捐赠。

绿色信贷余额（亿元）：是指银监会 2013 年发布的《中国银监会办公厅关于报送绿色信贷统计表的通知》（银监办发 [2013]185 号）的范围，包括绿色农林、绿色林业、工业节能节水环保、资源循环利用项目、建筑节能及绿色建筑、绿色交通运输、节能环保服务和采用国际惯例或国际标准的境外项目等共 27 类项目的贷款余额。

高耗能高污染行业年末存量退出（亿元）：是指非金属矿物制品业、黑色金属冶炼及压延加工业、化学原料及化学制品制造业和有色金属冶炼及压延加工业四行业中 2016 年末存量贷款客户在 2017 年末对应存量贷款的退出金额。

电子渠道交易量替代率（%）：是指根据银监会《银行业金融机构信息科技非现场监管报表填报指南》（2014 版）T-Q-1 电子银行业务统计表填写规定及银监办发 [2015]121 号《中国银监会办公厅关于印发商业银行信息科技风险动态监测指标（试行）及试点实施方案的通知》关于系统交易成功率的规定，除柜面交易渠道以外的电子渠道（包含柜面、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）的成功交易量占全年成功交易量总数的比例。本口径不包含他代本电子交易量，因他代本数据记录于他行系统。

贷款项目环评率（%）：是依据《环境影响评价法》、《建设项目环境影响评价文件分级审批规定》（环境保护部令第 5 号）、《建设项目环境影响评价分类管理名录》（环境保护部令第 2 号）等建设项目环评有关的法律法规，绿色信贷贷款项目完成环评相关的行政许可事项的比率。

新增营业网点数量（个）：是指在本年度获得监管部门开业批复，及向上海市自贸区内报备后设立的分支机构数量，包括一级分行、二级分行、同城异地支行、社区支行、小微支行，以及已获取开业批复但尚未开始营业的分支机构。

视频会议（次）：是指采用电视和电话在两个或多个地点的用户之间举行会议，实时传送声音、图像的通信方式。本口径仅含总行层面发起的视频会议。

每股社会贡献值：即在本行为股东创造的基本每股收益的基础上，增加本行年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、本行对外捐赠额等为其他利益相关者创造的价值额，计算形成的为社会创造的每股增值额。计算公式为：

每股社会贡献值 = 每股收益 +（纳税额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额）/ 加权平均股本。

办公用水消耗量（万吨）：是指浦发银行总行办公区域年度自来水消耗量，包括外滩总部大楼、东银大厦、信息中心、张江作业中心。

办公用电消耗量（万度）：是指浦发银行总行办公区域年度电力消耗量，包括外滩总部大楼、东银大厦、信息中心、张江作业中心。

复印纸采购量（包）：是指浦发银行总行办公区域年度复印纸采购量，包括外滩总部大楼、东银大厦、信息中心、雅士大厦以及张江作业中心。

GRI 索引

编号	全球报告倡议组织可持续发展报告统一标准（GRI 标准）内容	备注
102－1	组织名称	P12
102－2	活动、品牌、产品和服务	P12
102－3	总部位置	P12
102－4	经营位置	P12
102－5	所有权与法律形式	P7
102－6	服务的市场	P7
102－7	组织规模	P12
102－8	关于员工和其他工作者的信息	P12、P37
102－9	供应链	P29
102－10	组织及其供应链的重大变化	P12
102－11	预警原则或方针	P23
102－14	高级决策者的声明	P09、P11
102－15	关键影响、风险和机遇	P23、P09
102－16	价值观、原则、标准和行为规范	P12、P09
102－17	关于道德的建议和关切问题的机制	P23
102－18	管制架构	P21
102－19	授权	P24
102－22	最高管治机构及其委员会的组成	P21
102－23	最高管治机构的主席	P21
102－24	最高管治机构的提名和甄选	P21
102－26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	P21
102－27	最高管治机构的集体认识	P21
102－28	最高管治机构的绩效评估	P21
102－29	经济、环境和社会影响的识别和管理	P24
102－31	经济、环境和社会议题的评审	P24
102－32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	P24
102－33	重要关切问题的沟通	P24
102－34	重要关切问题的性质和总数	P24
102－40	利益相关方群体列表	P24
102－42	识别和遴选利益相关方	P24
102－43	利益相关方参与方针	P24
102－44	提出的主要议题和关切问题	P24
102－45	合并财务报表中所涵盖的实体	P12
102－46	界定报告内容和议题边界	P24
102－47	实质性议题列表	P24
102－48	信息重述	P7
102－49	报告变化	P7
102－50	报告期	P7
102－51	最近报告的日期	P7
102－52	报告周期	P7
102－53	可回答报告相关的问题的联系人信息	P7
102－54	符合 GRI 标准进行报告的声明	P7
102－55	GRI 内容索引	P51

102－56	外部鉴证	P49
103－1	对实质性议题及其边界的说明	P24
103－2	管理方法及其组成部分	P24
103－3	管理方法的评估	P24
201－1	直接产生和分配的经济价值	P11
201－2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P31
201－3	义务性固定福利计划和其他退休计划	P37
203－1	基础设施投资和支持性服务	P11
203－2	重大间接经济影响	P11
205－2	反腐败政策和程序的传达及培训	P23
301－1	所用物料的重量或体积	P46
301－2	所使用的回收进料	P44-P45
301－3	回收产品及其包装材料	P44-P45
302－1	组织内部的能源消耗量	P46
302－2	组织外部的能源消耗量	P44-P45
302－3	能源强度	P44-P45
302－4	减少能源消耗量	P44-P45、P46
302－5	降低产品和服务的能源需求	P45
303－3	水循环与再利用	P44-P45
401－1	新进员工和员工流动率	P48
401－2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P37
401－3	育儿假	P37
403－1	劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	P37
403－2	工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	P48
404－1	每名员工每年接受培训的平均小时数	P48
404－2	员工技能提升方案和过渡协助方案	P37
404－3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	P48
405－1	管治机构与员工的多元化	P48
405－2	男女基本工资和报酬的比例	P48
416－1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	P35

读者反馈

感谢您阅读《2018 浦发银行企业社会责任报告》，作为中国银行业第一家发布企业社会责任报告的商业银行，这是浦发银行连续第十三年发布报告。

为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，同时促进对社会责任工作的监督，提高履行社会责任的能力和水平，浦发银行诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议。

您可填写反馈表，并通过以下任一方式反馈给浦发银行：

传真： **电子邮件：**

邮寄地址：

1. 您对浦发银行企业社会责任报告的总体评价：

□好 □较好 □一般 □较不好 □不好

2. 您对浦发银行履行经济、社会、环境责任的评价：

经济责任：□好 □较好 □一般 □较不好 □不好

社会责任：□好 □较好 □一般 □较不好 □不好

环境责任：□好 □较好 □一般 □较不好 □不好

3. 您认为本报告能否反映浦发银行的社会责任实践对经济、社会、环境的影响？

□能很好反映 □能较好反映 □能一般反映 □不太能反映 □不能反映

4. 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰度、准确度和完整性如何？

清晰度：□好 □较好 □一般 □较不好 □不好

准确度：□好 □较好 □一般 □较不好 □不好

完整性：□好 □较好 □一般 □较不好 □不好

5. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

□是 □一般 □否

6. 您对浦发银行企业社会责任工作和本报告的其他意见和建议：