



中國郵政儲蓄銀行股份有限公司

2018 社會責任報告

 中國郵政儲蓄銀行
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

2018

社會責任報告

環境 | 社會 | 管治

中國郵政儲蓄銀行股份有限公司
Postal Savings Bank of China Co., Ltd.

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號: 1658

優先股股份代號: 4612

進步 與您同步

**TOGETHER
WE MAKE IT BETTER**

Contents 目錄

- 4 報告說明
- 6 董事會及高級管理層致辭
- 8 關於我們
- 10 責任亮點 2018

16 強基固本 穩健發展的踐行者

- 18 加強黨建
- 20 公司治理
- 24 責任管理
- 28 風險管理

30 普惠金融 經濟發展的助力者

- 32 全力服務國家戰略
- 36 助力民營經濟發展
- 40 深入推進鄉村振興
- 46 精準服務脫貧攻堅
- 50 創新推動社區發展

54 低碳環保 美麗中國的建設者

- 56 落實綠色行動
- 56 發展綠色金融
- 60 倡導綠色運營

64 和諧共享 美好生活的築夢者

- 66 攜手員工成長
- 72 提升客戶體驗
- 79 投身社會公益

- 84 第三方鑑證
- 89 指標索引
- 96 讀者反饋表



報告說明

一、報告範圍

報告組織範圍：本報告覆蓋中國郵政儲蓄銀行股份有限公司總部及轄內機構。文中「郵儲銀行」「本行」指「中國郵政儲蓄銀行股份有限公司」。

報告時間範圍：2018年1月1日至2018年12月31日。部分內容超出上述時間範圍。

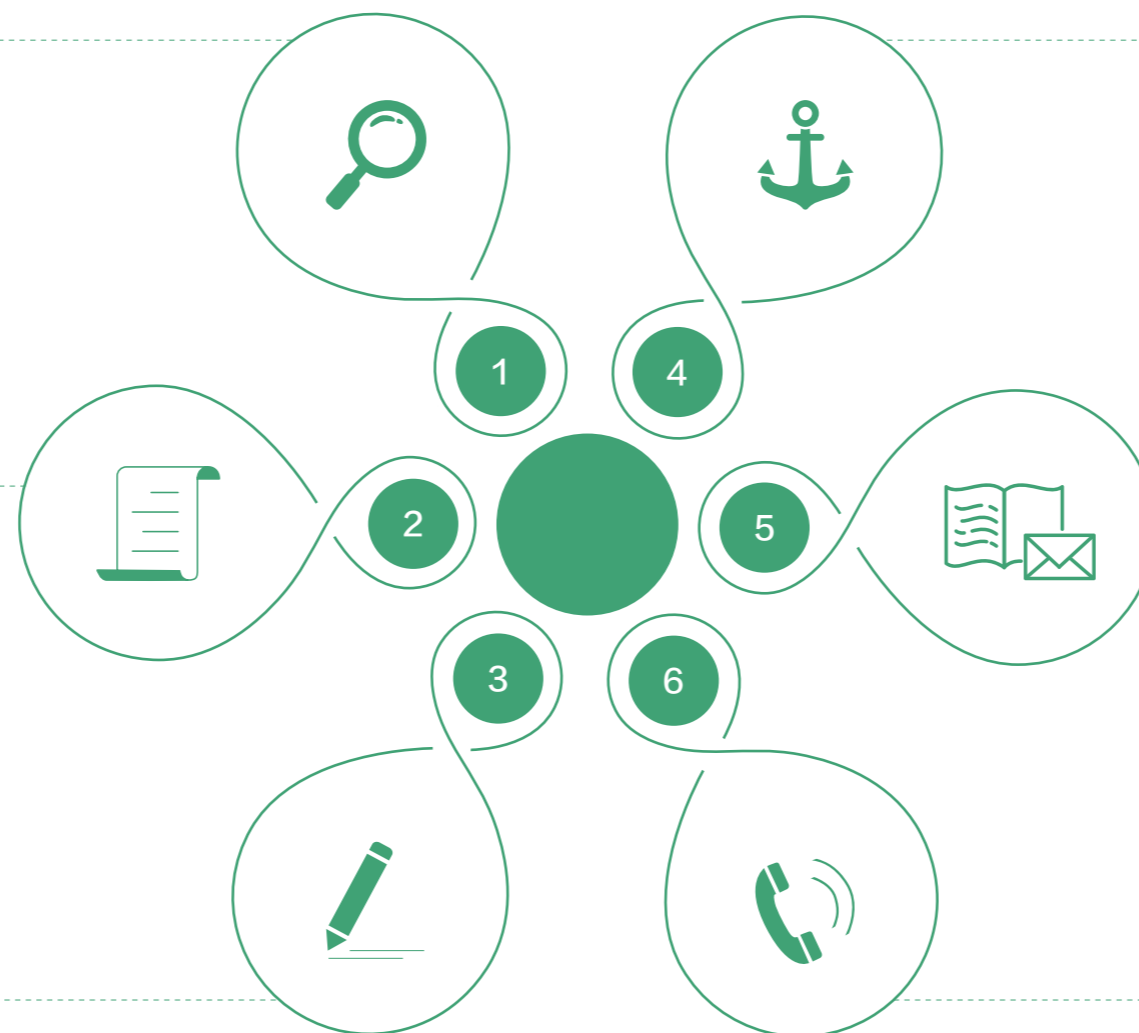
報告發布周期：本報告為年度報告。

二、報告編製依據

本報告滿足香港交易所《環境、社會及管治報告指引》、原中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的相關要求，同時參考全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative，簡稱「GRI」）發布的《GRI可持續發展報告標準》、國際標準化組織ISO26000《社會責任指南（2010）》、國家標準委《社會責任指南（GB/T36000）》進行編寫。

三、報告數據說明

報告中的財務數據均來自2018年年度報告，其他數據以2018年為主，部分包括以前年度數據。本報告中所涉及貨幣金額以人民幣計量，特別說明的除外。



四、報告保證方法

為了保證報告的真實性和可靠性，本報告提請普華永道中天會計師事務所按照《國際鑑證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑑證業務》對報告中披露的選定關鍵數據執行有限鑑證業務，並出具獨立鑑證報告。

五、報告發佈形式

報告以印刷版和電子版兩種形式發佈。印刷版置備於本行辦公室供本行股東及其他利益相關方查閱，電子版可在香港交易所網站及本行網站查閱。

六、聯繫方式

中國郵政儲蓄銀行股份有限公司辦公室
地址：北京市西城區金融大街3號
電話：86-10-68858158
傳真：86-10-68858859

董事會及高級管理層致辭

時光荏苒，歲序更新。2018年，既是貫徹黨的十九大精神的開局之年、改革開放40周年，也是決勝全面建成小康社會、實施「十三五」規劃承上啓下的關鍵一年。面對複雜的國際國內經濟形勢，郵儲銀行以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅持「金融服務實體經濟」的初心，牢記「做強做優做大國有資本」的使命，以供給側結構性改革為主綫，毫不動搖堅守零售銀行戰略，砥礪奮進、逐夢前行，在高質量發展的道路邁出了堅實的步伐。

堅守服務實體本源，持續深耕普惠金融。實體經濟是金融的根基，金融是實體經濟的血脈。從1898年郵政匯兌開辦、1919年儲金業務開辦，歲月輪轉，從「人嫌細微、我寧繁瑣，不爭大利、但求穩妥」到「服務實體經濟、服務人民生活」，普惠基因已融入郵儲銀行的血脈中。我們始終堅守服務實體經濟初心，堅持服務社區、服務中小企業、服務「三農」的定位，依託遍及城鄉的近4萬個網點，腳踏實地為超過全國1/3人口的廣大客戶提供優質金融服務，同時積極發揮資金優勢服務國家戰略，探索出一條獨具特色的普惠金融商業可持續發展之路。截至2018年末，本行全力服務鄉村振興戰略，涉農貸款餘額1.16萬億元，較上年末新增1,072.86億元；支持京津冀協同發展、「一帶一路」建設、長江經濟帶發展貸款超過6,500億元；積極支持民營企業及小微企業發展，普惠型小微企業貸款戶數145.77萬戶，餘額5,449.92億元，居同業前列；助力奮鬥中的人們實現安居樂業夢想，住房按揭貸款餘額1.42萬億元，全年新發放住房貸款筆均僅為47萬元，切實服務剛性住房需求。

積極探索有效方式，精準服務脫貧攻堅。「小康不小康，關鍵看老鄉」。讓貧困人口和貧困地區同全國一道進入全面小康社會是黨的莊嚴承諾。我們堅持專項扶貧、行業扶貧、社會扶貧「三位一體」大扶貧格局，加強金融精準脫貧工作頂層設計，通過優勢聯合形成社會合力；結合貧困地區實際，因地制宜，探索出「駐村第一書記合作模式」「平台合作模式」「產業引領模式」「能人帶動模式」「信用村鎮模式」；注重將扶貧同扶志、扶智相結合，使精準扶貧從「輸血」式生存向「造血」式發展轉變，增強金融精準扶貧的可持續性。截至2018年末，本行金融精準扶貧貸款（含已脫貧人口貸款）餘額938.58億元，較上年末新增322.94億元，增速達52.46%；2015年至2018年，在832個國家重點貧困縣累計投放小額貸款1,673億元，服務近173萬人次。

大力發展綠色金融，助力美麗中國建設。「生態興則文明興，生態衰則文明衰」。我們牢固樹立和踐行「綠水青山就是金山銀山」的理念，大力支持綠色、低碳、循環經濟，資源向節能減排、綠色環保產業傾斜，為生態文明建設提供有力金融支持；全面加強全行環境和社會風險管理，主動將綠色發展納入公司治理框架，借鑒國際綠色金融發展的智慧 and 經驗；積極創新綠色金融產品與服務，支持鐵路運輸、城市軌道交通等綠色交通運輸項目，研發線上零售信貸產品，不斷提升綠色金融綜合服務能力。截至2018年末，本行綠色貸款（節能環保項目及服務貸款）餘額1,904.05億元，較上年末增長15.47%，有效踐行了建設資源節約型和環境友好型社會，助力美麗中國建設。

加快金融科技創新，強化科技賦能轉型。我們高度重視信息化建設，不斷探索新技術與業務的深度融合，力求讓追求科技創新的力量融入到郵儲人的「血液」之中；主動適應數字化轉型新要求，全力推進「十大平台」「五大數據集市」等217項工程建設；推動網點智能化、輕型化、功能綜合化、設置精準化，打造全方位電子銀行服務體系，着力構建線上線下一體化綜合金融服務生態圈；加強移動互聯網、大數據、雲計算、區塊鏈、人工智能等新技術研究和運用，推廣應用人臉識別，在客戶服務及客戶業務授權等多個場景中應用人工智能。截至2018年末，本行電子銀行客戶達到2.77億戶，手機銀行客戶數達2.18億戶。

堅持審慎穩健發展，深化全面風險管理。防範化解重大風險是全面建成小康社會的攻堅戰役。優異的資產質量是郵儲銀行的核心優勢、立業之基。我們認真貫徹落實黨中央有關防範化解重大風險攻堅戰的部署，始終堅持審慎穩健的風險政策，嚴守健康發展「生命綫」；制定並實施本行防範化解重大風險攻堅戰三年規劃，持續完善全面風險管理體系，健全風險管控長效機制；深入開展銀行業市場亂象整治工作，狠抓資產質量管控，全面摸排風險底數，及時處置和化解風險；不斷深化內控體系建設，夯實合規管理基礎。截至2018年末，本行不良貸款率為0.86%，撥備覆蓋率為346.80%，資產質量繼續保持行業領先水平。

新時代賦予新使命，新徵程要有新作為。2019年是新中國成立70周年，是決勝全面建成小康社會第一個百年奮鬥目標的關鍵之年，也是郵儲銀行深化改革轉型、加快建設優秀國有大行的關鍵一年。我們將堅持新發展理念，堅定不移服務實體經濟、嚴控金融風險、推進轉型升級、持續深化改革，建立新的發展優勢，奮力開創郵儲銀行高質量發展新局面，為投資者、客戶、員工、社會創造更大的價值，為推動經濟社會發展和滿足人民美好生活需要貢獻新的力量，以優異的成績向新中國70華誕獻禮！

關於我們

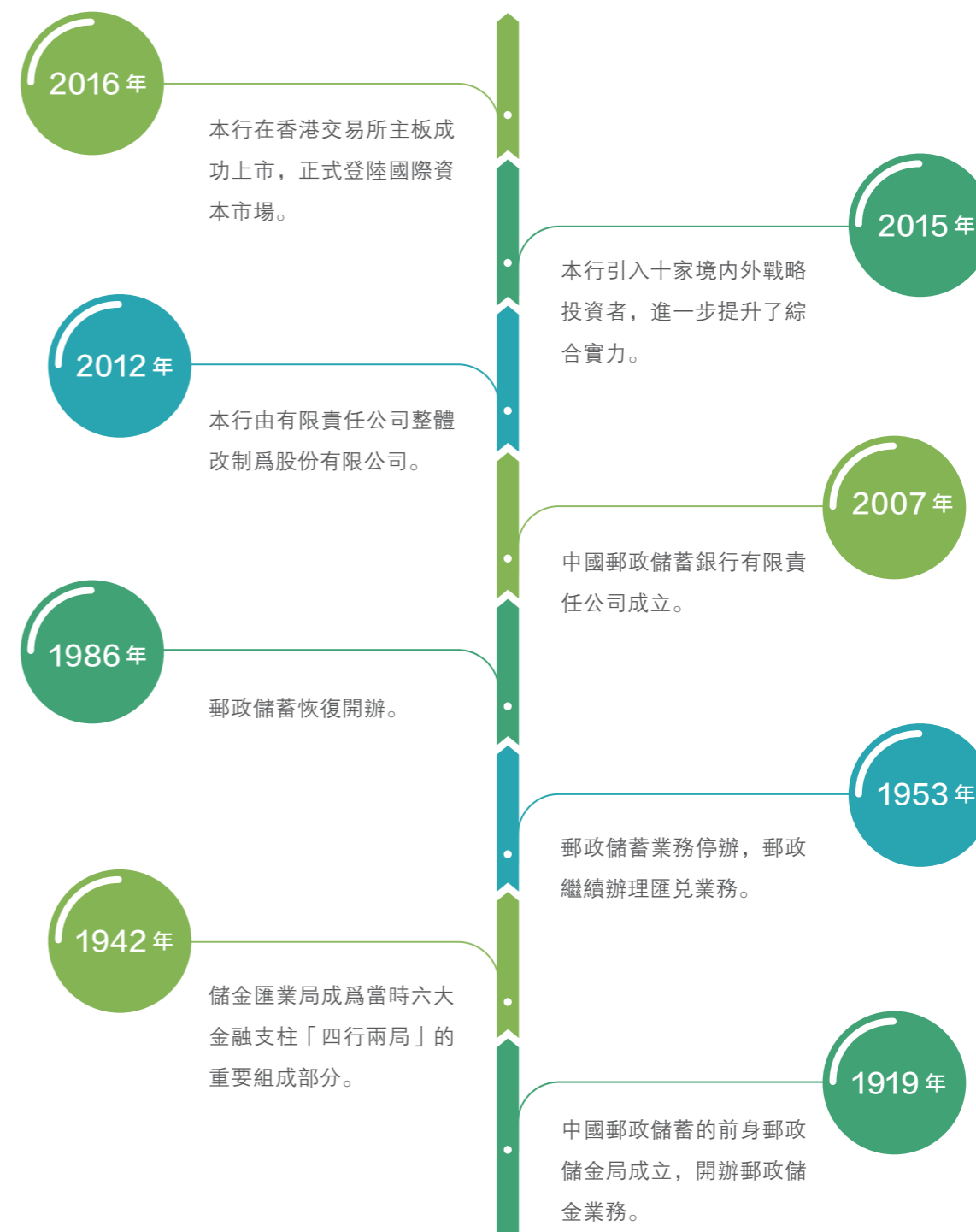
中國郵政儲蓄銀行是中國領先的大型零售商業銀行，定位於服務社區、服務中小企業、服務「三農」，致力於為中國經濟轉型中最具活力的客戶群體提供服務。同時，郵儲銀行積極服務於大型客戶並參與重大項目建設，為中國經濟發展作出了重要貢獻。

郵儲銀行擁有近 4 萬個營業網點，服務個人客戶達 5.78 億戶，擁有優異的資產質量和顯著的成長潛力。目前，郵儲銀行打造了包括網上銀行、手機銀行、自助銀行、電話銀行、微信銀行等在內的全方位電子銀行體系，形成了電子渠道與實體網絡互聯互通，線下實體銀行與線上虛擬銀行齊頭並進的金融服務格局。2015 年，郵儲銀行引入十家境內外戰略投資者，進一步提升了綜合實力。2016 年，郵儲銀行在香港交易所主板成功上市，正式登陸國際資本市場，完成「股改—引戰—上市」三步走改革目標。2017 年，郵儲銀行成功發行境外優先股，進一步優化資本結構，拓寬資本補充渠道。

在中國經濟轉型升級、金融改革縱深推進、信息技術蓬勃發展的大背景下，郵儲銀行將緊抓戰略新機遇，充分發揮自身優勢，不斷豐富業務品種、拓寬服務渠道、提升服務能力，為廣大客戶提供更加全面、便捷的金融服務，致力於成為最受信賴、最具價值的一流大型零售商業銀行。



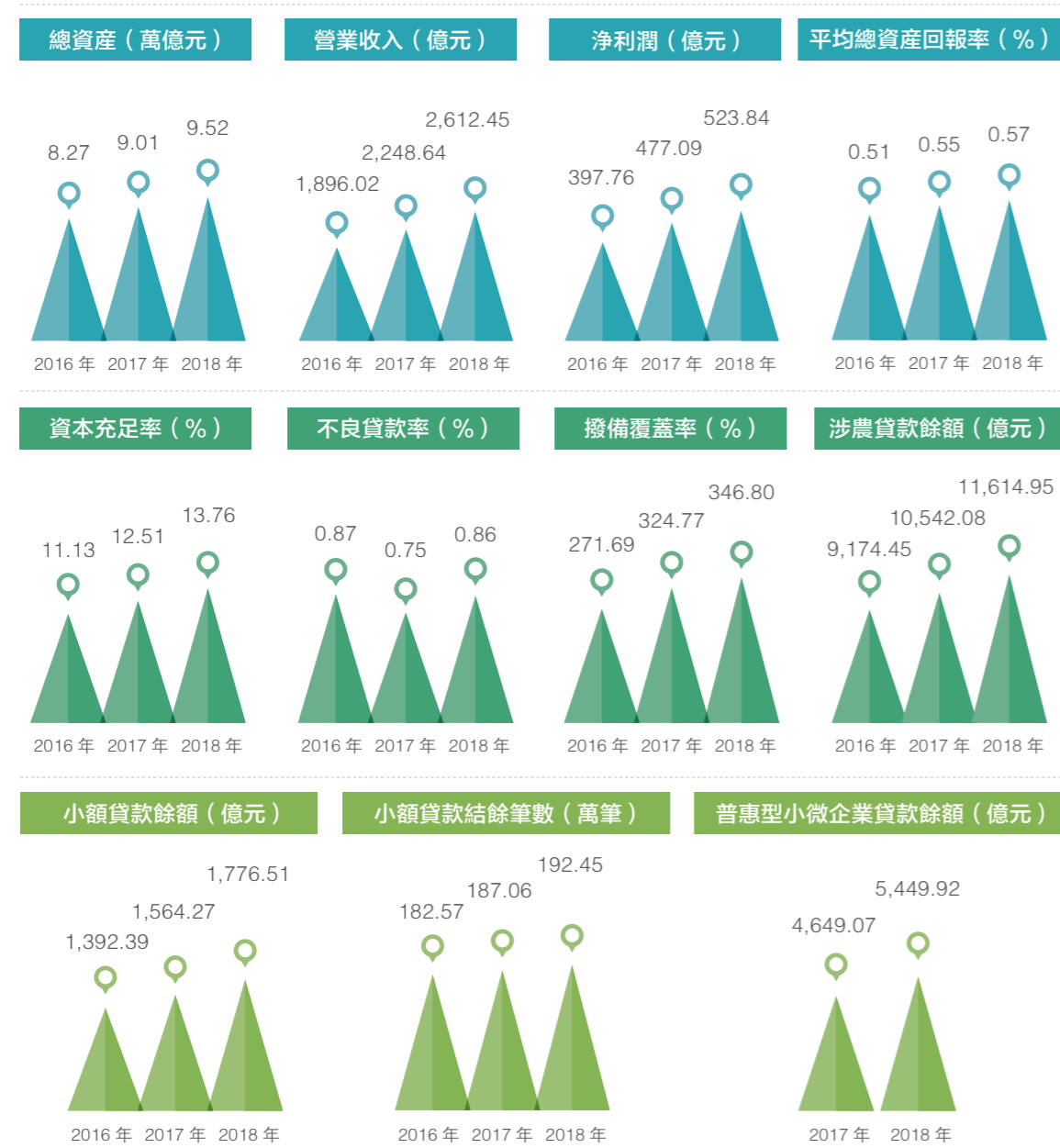
發展歷程



責任亮點 2018

關鍵績效

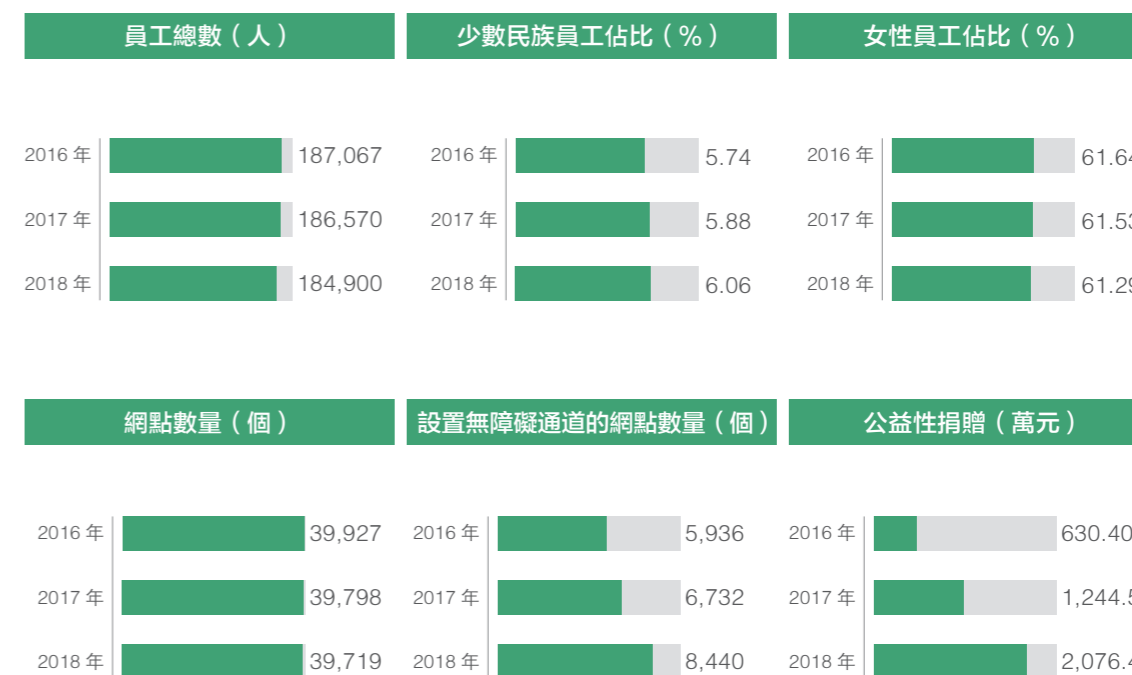
經濟績效



環境績效

| | 2016年 | 2017年 | 2018年 |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|
| 綠色貸款 (節能環保項目及服務貸款) 餘額 (億元) | 752.31 | 1,648.98 | 1,904.05 |
| 電子銀行交易替代率 (%) | 81.78 | 86.97 | 90.44 |
| 電子銀行客戶數 (億戶) | 1.85 | 2.34 | 2.77 |
| 總行機關辦公耗水總量 (噸) | 36,895.04 | 41,189.44 | 34,895.87 |

社會績效



2018 年踐行社會責任大事記

1 助力三大攻堅戰

出台打好防範化解重大風險攻堅戰三年規劃、關於助力打贏脫貧攻堅戰三年行動的指導意見、關於打好污染防治攻堅戰和發展綠色金融的指導意見及加強綠色銀行建設三年規劃，推出系列舉措全力服務打好防範化解重大風險、精準脫貧、污染防治的攻堅戰。

2 支持民營經濟發展

下發支持民營企業指導意見，完善支持民營企業發展的長效機制。簽訂全國西部首單民營企業債券融資支持工具協議，升級推出基於大數據的全流程線上化信貸產品「小微易貸」，攜手中央廣播電視總台央視財經頻道《創業英雄匯》欄目，為創業者和小微企業提供品牌展示、創業輔導和融資支持平台。



信貸客戶經理深入企業調查了解需求

3 深入推進鄉村振興

下發《中國郵政儲蓄銀行關於全面支持鄉村振興戰略的實施意見》《中國郵政儲蓄銀行鄉村振興（三農金融）授信政策指引》，推廣金融支持鄉村振興十大模式。與農業農村部聯合下發《農業農村部 中國郵政儲蓄銀行關於加強農業產業化領域金融合作 助推實施鄉村振興戰略的意見》，推動農業產業化高質量發展，促進農業供給側結構性改革，全力服務鄉村振興戰略。



共繪美麗鄉村

4 服務雄安新區建設

與雄安新區管委會簽署戰略合作協議，將根據雄安新區規劃建設需要，在資源配置、綜合服務、金融創新上先行先試，在新區生態環境、綠色智慧新城等領域提供創新金融服務和優質的普惠金融服務。

5 深化消費者權益保護

進一步將金融消費者權益保護理念納入公司治理、企業文化建設和經營發展戰略，將董事會社會責任委員會更名為社會責任與消費者權益保護委員會並充實其消費者權益保護工作職能。



將金融知識送到田間地頭

6 科技賦能金融創新

推進金融科技和互聯網金融發展，手機銀行及個人網銀客戶規模均突破 2 億戶。上綫基於深度學習模型構建的智能客服 2.0 系統，正式推出手機銀行 4.0 版本，向客戶提供更加智能、便捷的移動金融服務。

7 持續深化網點系統化轉型



為客戶提供優質便捷金融服務

按照推動網點向智能化、輕型化、功能綜合化、設置精準化方向發展的目標，啟動網點系統化轉型試點工作，推動網點業務融合發展，提升網點精細化管理水平。

8 推動「郵愛公益平台」建設

發揮「郵愛公益平台」作用，開展「郵愛公益日」活動，積極向社會宣傳「郵愛公益」項目。組織本行志願者參加「郵愛自強班」公益尋訪活動，深入貧困地區實地慰問走訪困難學生和家庭。通過騰訊公益平台和本行手機銀行、個人網銀、ATM 等渠道募資及本行捐贈，2018 年「郵愛公益」基金籌集資金 900 餘萬元。

排名與獲獎情況



| 獎項名稱 | 頒獎機構 |
|--|------------------------------------|
| 《合規管理系統》獲「2017年度銀行科技發展獎二等獎」 | 中國人民銀行 |
| 《自助可控開源 PostgreSQL 分布式數據庫在金融業應用研究》獲「2018年度銀行業信息科技風險管理課題研究一類成果」 | 中國銀行保險監督管理委員會 |
| 國家金卡工程廿五年信息化開拓獎 | 國家金卡工程協調領導小組辦公室 |
| 2017年中國銀行業最佳民生金融獎 | 中國銀行業協會 |
| 中國郵政儲蓄銀行手機銀行4.0獲「年度優秀金融產品獎」 | 中國國際金融（銀行）技術暨設備展覽會 中國國際金融服務展組委會 |

| 獎項名稱 | 頒獎機構 |
|----------------------|----------------|
| 最佳上市公司大獎 | 《中國融資》雜誌 |
| 最佳零售銀行 | 《國際金融》雜誌 |
| 最佳普惠金融實踐獎 | 亞洲貨幣 |
| 最佳電子交易銀行 | 亞洲貨幣 |
| 最具品牌價值上市公司 | 中國證券金紫荊獎組委會 |
| 專業零售銀行服務大獎 | 香港商報 |
| 年度最佳風險管理銀行 | 金融時報 |
| 年度最佳綠色金融服務銀行 | 金融時報 |
| 2017年度最佳社區服務銀行 | 銀行家（中國） |
| 2018年度消費金融業務銀行獎 | 二十一世紀傳媒 |
| 2018年度最佳可持續發展企業 | 南方周末 |
| 2018卓越競爭力國有商業銀行 | 中國經營報 |
| 金融扶貧最佳貢獻獎 | 新浪財經 |
| 2017年度最具影響力商業銀行 | 鳳凰網 |
| 最具社會責任銀行 | 東方財富網 |
| 傑出手機銀行獎 | 金融界 |
| 傑出小微企業金融服務獎 | 金融界 |
| CDP 2018 應對氣候變化企業新星獎 | CDP 全球環境信息研究中心 |



**強基固本
穩健發展的踐行者**

- 加強黨建
- 公司治理
- 責任管理
- 風險管理

加強黨建

2018年，本行以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，紮實推進郵儲銀行黨的建設各項工作，推動全面從嚴治黨向縱深發展，為郵儲銀行持續健康發展提供了強大動力和堅強保障。

堅持和加強黨的全面領導，將「黨委在國有企業發揮領導作用」寫入公司章程，完善重大事項黨委會前置工作要求，優化「三重一大」決策程序，嚴格貫徹民主集中制，有效發揮黨委「把方向、管大局、保落實」的領導作用。

堅決落實黨中央決策部署，傾力服務實體經濟，助力打贏「三大攻堅戰」，制定實施防範化解重大風險三年規劃、助力打贏脫貧攻堅戰三年行動指導意見、加強綠色銀行建設三年規劃和支持民營企業20條措施，堅決響應鄉村振興戰略，積極參與「一帶一路」和雄安新區建設，黨的政治建設成效體現在履行經濟責任、政治責任和社會責任的具體行動中。

堅持以黨的政治建設為統領

認真貫徹落實加強和維護黨中央集中統一領導的若干規定、新形勢下黨內政治生活的若干準則和巡視整改工作要求，各級黨組織和廣大黨員幹部牢固樹立「四個意識」，堅定「四個自信」，堅決做到「兩個維護」。

嚴肅黨內政治生活，認真召開領導班子年度民主生活會和巡視整改專題民主生活會，嚴肅認真開展批評與自我批評，紮實推動整改工作。

持續深化基層黨組織建設。認真貫徹基層黨組織建設達標工程和創先爭優活動，開展「基固本」工程常態化制度化建設，深入推進示範區建設，持續推進基層黨組織規範化運作。開展2018年全行基層黨組織建設專項檢查，推動全行基層黨組織建設提質增效。持續推進總分行黨建工作聯動，對一級分行進行調研座談、指導交流和督辦檢查，提升一級分行黨建工作水平。完善黨建工作機構設置，規範分支行黨建、監察人員編製。分層分批完成黨組織書記和專職黨務幹部培訓。

不斷加強領導班子和幹部隊伍建設。貫徹新時代黨的組織路線，按照「好幹部」標準和國有企業領導人員「對黨忠誠、勇於創新、治企有方、興企有為、清正廉潔」要求，選好用好管好幹部。開展分行年輕幹部調研工作，為班子近期補充和遠期培養提供組織保障。首次開展幹部跨省交流提任工作，鼓勵東部發達省份向西部輸送人才，推動完善一級分行間人才交流機制。分層分類開展領導力、經營管理、轉型發展等專題培訓，持續打造高素質專業化幹部隊伍。

深入推進黨風廉政建設和反腐敗工作。持續開展落實全面從嚴治黨責任專項監督，壓實政治責任。充分運用執紀監督「第一種形態」，使紅臉出汗成為常態。持續加大執紀問責力度，不敢腐的震懾效應日益顯現，黨員幹部的紀律規矩意識持續增強。抓好對中央巡視整改情況的監督和檢查，並對部分分行巡視整改情況進行現場督導檢查。推動巡視巡察上下聯動，研究制定一級分行巡察工作實施意見，全行共34家一級分行開展了巡察工作。強化問題通報，教育全行舉一反三、引以為戒。



紅色教育潤心田

公司治理

本行視良好的公司治理為商業銀行穩健運行、可持續發展的關鍵所在，秉承現代商業銀行治理理念，致力於持續優化和完善公司治理架構，健全公司治理機制，在公司章程中完善股權管理和監事薪酬審議程序等內容，持續提升公司治理的規範性和有效性，公司治理水平進一步提升。

股東大會

2018年，本行共召開年度股東大會**1**次、內資股類別股東大會**1**次、H股類別股東大會**1**次，共審議了**15**項議題、聽取了**2**項匯報。

董事會

截至報告披露日，本行董事會共有13名董事，下設戰略規劃委員會、關聯交易控制委員會、審計委員會、風險管理委員會、提名和薪酬委員會、社會責任與消費者權益保護委員會等6個專門委員會。

2018年，本行共召開董事會會議16次，審議議案70項，聽取匯報14項，聽取通報1項。召開董事會專門委員會會議共38次，審議議案共70項，聽取匯報8項。其中，董事會審議通過了《關於中國郵政儲蓄銀行股份有限公司董事會社會責任委員會更名為社會責任與消費者權益保護委員會及調整職責的議案》，明確將董事會社會責任委員會更名為董事會社會責任與消費者權益保護委員會，並充實消費者權益保護方面的職責。



社會責任與消費者權益保護委員會的主要職責是擬定適合本行發展戰略和實際情況的社會責任及消費者權益保護戰略、政策和目標，擬定本行社會責任及消費者權益保護基本管理制度，報董事會批准後實施；根據董事會授權，定期聽取消費者權益保護工作開展情況的報告，監督、評價本行消費者權益保護工作的全面性、及時性、有效性及高級管理層相關履職情況，按照監管要求披露消費者權益保護工作相關信息等。

2018年，社會責任與消費者權益保護委員會共召開會議4次，審議了2017年社會責任（環境、社會、管治）報告、消費者權益保護工作2017年度工作總結及2018年度工作計劃、綠色銀行建設工作報告、董事會社會責任委員會更名為社會責任與消費者權益保護委員會等6項議案。社會責任與消費者權益保護委員會對本行履行社會責任、建設綠色銀行、做好消費者權益保護工作進行了重要指導。

監事會

截至報告披露日，本行監事會共有9名監事，下設提名委員會、履職盡職監督委員會、財務與內控風險監督委員會等3個專門委員會。2018年，本行共召開監事會會議8次，審議議案21項，聽取匯報30項；召開監事會專門委員會會議10次，審議議題24項。

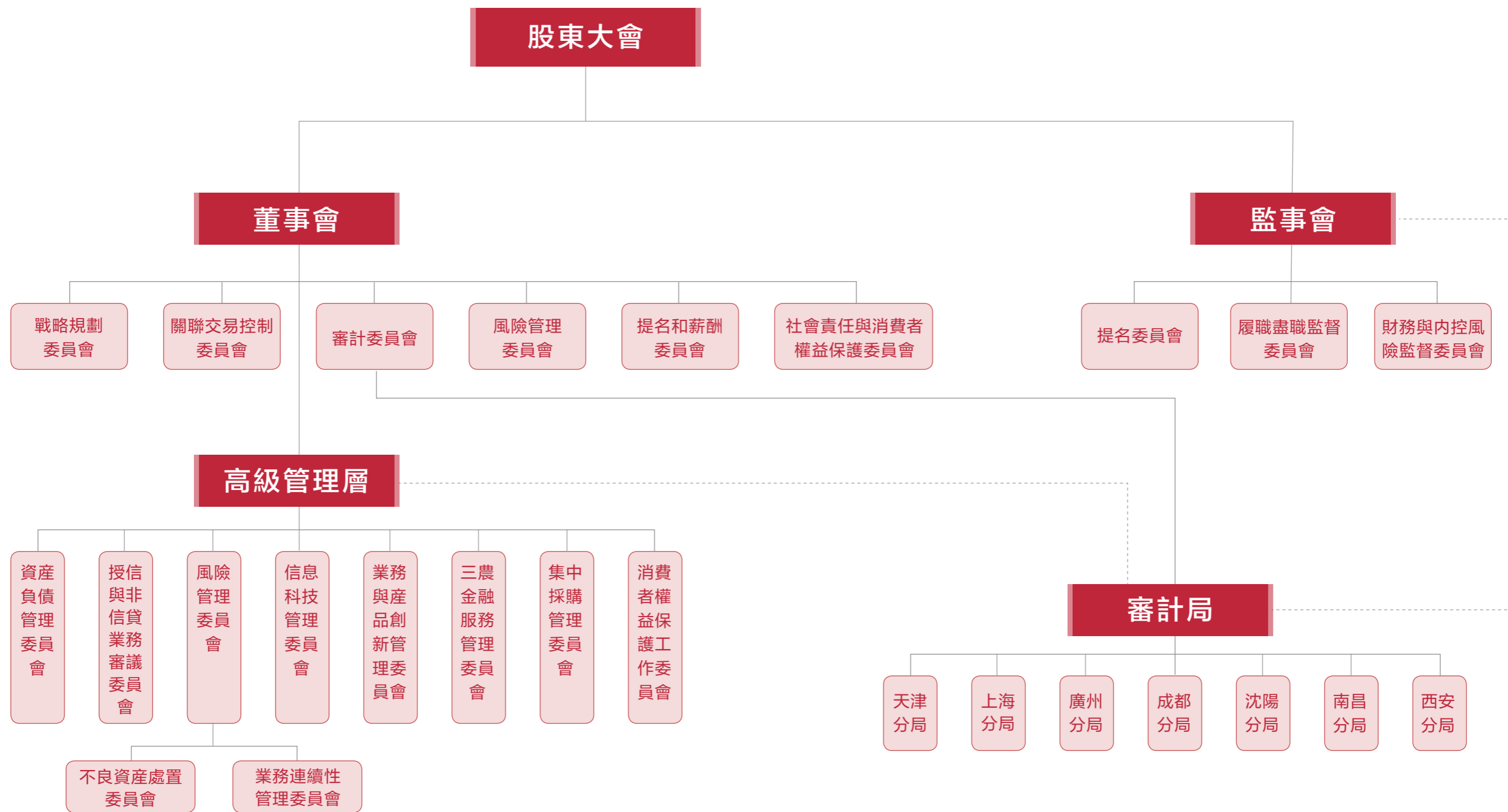


高級管理層

高級管理層是本行的執行機構，對董事會負責，接受監事會的監督。高級管理層與董事會權限劃分嚴格按照公司章程等公司治理文件執行。截至報告披露日，本行高級管理層由7名高級管理人員組成。

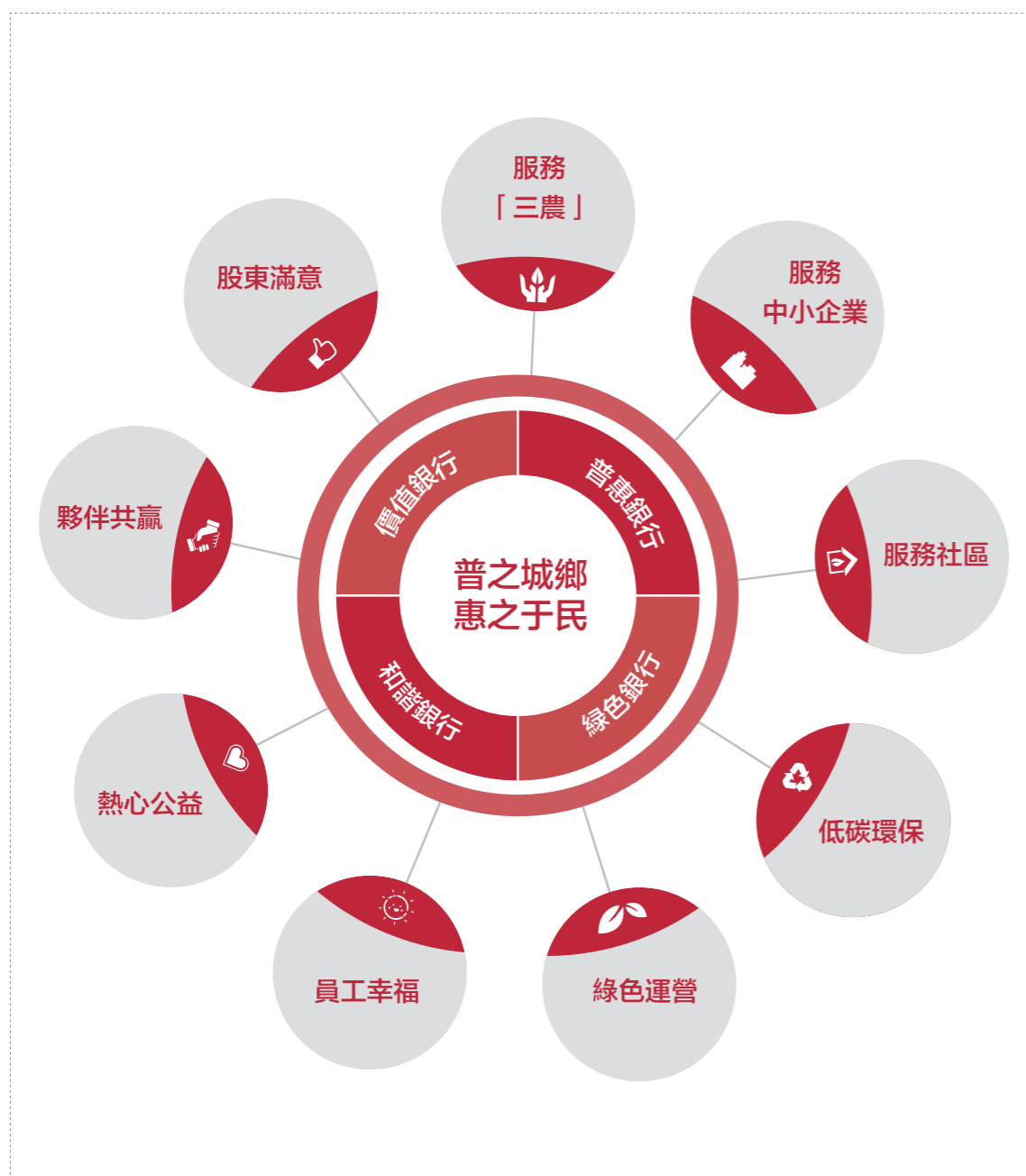
註：有關公司治理的更多內容，請參見於香港交易所網站及本行網站發布的《中國郵政儲蓄銀行股份有限公司2018年度報告》。

公司治理架構圖



責任管理

社會責任理念



利益相關方列表

| 利益相關方 | 溝通機制 | 回應舉措 |
|---|--|---|
|  政府 | 政策指引 專題匯報 日常溝通 | 落實國家各項政策方針 全力服務三大攻堅戰 服務供給側結構性改革 助力對外開放發展 持續推進自身改革轉型 |
|  監管機構 | 工作匯報 現場檢查 非現場監管 會議研討 | 依法誠信經營，完善公司治理 提升全面風險管理能力，加強內控體系建設 加大反洗錢工作力度 |
|  股東 | 股東大會 董事會公告 定期報告 日常溝通 | 推動業務發展，提升盈利能力 嚴格控制風險，推動穩健經營 及時、準確、全面的信息披露 |
|  客戶 | 滿意度調查 培訓推介會 產品宣傳介紹 95580 客服中心 官方網站 微信平台 | 強化消費者權益保護 拓展客戶服務渠道 加快金融產品和服務創新 持續優化業務流程 |

| 利益相關方 | 溝通機制 | 回應舉措 |
|--|--|--|
|  <p>合作夥伴</p> | 招標採購 供需座談 研討會 業務交流 | 堅持公平合作原則 提高合作透明度 實現互利共贏 |
|  <p>員工</p> | 員工調查 意見徵詢與反饋機制 領導慰問 | 切實維護員工合法權益 加強崗位和職業技能培訓 推進公平透明人才選拔機制 完善薪酬激勵與福利體系 豐富員工業餘生活 |
|  <p>公眾與媒體</p> | 網站 微博、微信等平台 公益活動 金融知識宣傳 媒體採訪 | 及時客觀披露信息 暢通信息溝通與回應 共建和諧社區 |
|  <p>環境</p> | 綠色銀行建設 環境和社會風險管理 綠色運營 | 完善綠色金融體系 支持綠色、低碳經濟發展 完善環境和社會風險管理 實施綠色運營 |

重要議題分析

本行分析國際國內經濟、環境、社會政策與倡議，梳理政府和監管部門要求與規定，及時跟進投資者、評級機構問詢與關切，收集整理客戶、股東、員工、媒體等利益相關方反饋與建議，結合本行發展戰略，綜合統籌與考量，確定如下重要議題。



- 1 踐行普惠金融
- 2 支持實體經濟
- 3 發展金融科技
- 4 消費者權益保護
- 5 提升股東回報
- 6 發展綠色金融
- 7 依法合規經營
- 8 強化風險管控
- 9 完善公司治理
- 10 產品與服務創新
- 11 提升員工發展能力
- 12 員工權益保護
- 13 綠色低碳運營
- 14 實施責任採購
- 15 開展社會公益

風險管理

本行認真貫徹中央有關打好防範化解重大風險攻堅戰的部署要求，持續完善全面風險管理體系，制定本行防範化解重大風險攻堅戰三年規劃，着力構建風險管控長效機制，深化內控體系建設，夯實合規管理基礎。截至 2018 年末，不良貸款率為 **0.86%**，撥備覆蓋率為 **346.80%**。



風險偏好

根據總體風險偏好要求，本行進一步強化行業政策導向和限額管理的引導作用，持續增加綠色金融服務供給，對「兩高一剩」等風險敏感行業設定限額，健全風險監測預警機制，落實監管專項治理要求，夯實資產質量，有效管控環境與社會風險，防範區域性與系統性風險。



保證系統 運行連續性

在全行風險管理框架下，本行開展了信息系統安全管理工作，包括管控運維操作風險、組織應急演練等。2018 年，開展信息系統、網絡、基礎設施演練 **120 次**，未發生重大系統性故障以及信息安全風險漏洞事件，重要信息系統服務可用率達到 **99.99%** 以上。



深化內控 體系建設

本行開展內控提升活動，營造良好合規文化氛圍；編發內控管理手冊，覆蓋全行主要業務和管理內容，建立動態化管理機制以確保合規風險識別有效性；參與重大項目合規審查，有效支撐經營發展；組織開展內控合規管理培訓，註重內控合規管理與業務經營相結合，強化員工內控合規意識。



反洗錢管理

本行嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》等法律法規，建立了在董事會領導下，高級管理層組織實施、各級機構具體執行的反洗錢組織架構。2018 年，完善反洗錢內控制度體系，印發了《中國郵政儲蓄銀行業務洗錢風險評估管理辦法（2018 年版）》《中國郵政儲蓄銀行反洗錢報告管理辦法（2018 年版）》《中國郵政儲蓄銀行反洗錢集中處理管理辦法（2018 年版）》等制度，覆蓋反洗錢組織架構、客戶身份識別、大額交易和可疑交易報告、洗錢風險評估、反洗錢報告、反洗錢審計等；依托更加先進的信息技術，建立規範統一的洗錢風險管理系統流程；針對高風險客戶，採取強化盡職調查措施；組織反洗錢相關重點培訓項目 **577 期次**，共培訓 **23,754 人次**，進一步提高全員反洗錢工作意識和能力；持續開展反洗錢宣傳，並在全行組織以「加強反洗錢、反恐怖融資、反逃稅管理，號召全社會共同參與」為主題的反洗錢宣傳月活動。

2018 年，本行無洗錢重大違規事項發生。成功勸阻或阻截疑似詐騙、冒名開戶等洗錢相關風險事件 **440 起**，向中國人民銀行報送大額交易報告 **8,079.41 萬份**，可疑交易報告 **62,235 份**。



深入反腐 倡廉工作

本行嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規及《中國共產黨紀律處分條例》《中國共產黨問責條例》等黨內規章制度，依據不同情形規定了不同的問責方式。2018 年，本行進一步制定完善了廉潔從業相關制度文件，持續推進內控體系建設；強化監督檢查，防範貪腐行為，並對違法違規人員嚴肅處理；開展警示教育大會、主題演講比賽等活動，積極營造廉潔文化氛圍。



知識產權 管理

2018 年，本行嚴格遵守《中華人民共和國知識產權法》等法律法規，積極培育知識產權創新的企業文化，注重將金融產品研發及信息系統建設中產生的技術成果及時固化為商標權、專利權等專有權利，全年共申請註冊商標及專利 **73 項**，取得商標權 **48 項**。同時，本行持續加強知識產權管理，在產品研發、營銷宣傳、系統建設等經營管理活動中紮實開展法律風險事前和事中識別，積極履行知識產權侵權風險防控責任。

註：有關風險合規的更多內容，請參見於香港交易所網站及本行網站發布的《中國郵政儲蓄銀行股份有限公司 2018 年度報告》。



普惠金融
經濟發展的助力者

- 全力服務國家戰略
- 助力民營經濟發展
- 深入推進鄉村振興
- 精準服務脫貧攻堅
- 創新推動社區發展

全力服務國家戰略

本行認真貫徹落實國家戰略，全力為京津冀協同發展、雄安新區建設、粵港澳大灣區建設、長江經濟帶發展等國家重大戰略和重點工程提供金融支持，助力國家戰略布局實施和經濟結構轉型升級；踐行普惠金融理念，為交通運輸、水利、城市地下管網等重大民生項目建設提供大力支持；積極踐行綠色發展理念，不斷優化對戰略性新興產業的金融服務，重點支持新能源和高端裝備製造等行業。截至 2018 年末，本行公司貸款餘額 **15,524.02 億元**，較上年末增加 **1,605.01 億元**，增長 **11.53%**，為國家戰略實施、實體經濟發展貢獻了金融力量。

同時，本行積極支持全方位對外開放和企業「走出去」，服務「一帶一路」建設。積極與「一帶一路」沿線國家和地區金融機構交流，着力拓展「一帶一路」沿線代理行網絡。截至 2018 年末，共建立代理行 **930 家**，覆蓋了「一帶一路」沿線 **40 個**國家和地區，以多樣化跨境融資支持「引進來」和「走出去」。

按行業劃分的公司貸款分布情況

| 項目 | 金額（人民幣百萬元） | 佔比（%） |
|------------------|------------|-------|
| 交通運輸、倉儲和郵政業 | 418,878 | 26.99 |
| 製造業 | 240,122 | 15.47 |
| 金融業 | 192,527 | 12.40 |
| 電力、熱力、燃氣及水生產和供應業 | 191,948 | 12.36 |
| 批發和零售業 | 88,551 | 5.70 |
| 租賃和商務服務業 | 86,909 | 5.60 |
| 建築業 | 82,399 | 5.31 |
| 水利、環境和公共設施管理業 | 76,810 | 4.95 |
| 房地產業 | 56,345 | 3.63 |
| 採礦業 | 56,100 | 3.61 |
| 其他行業 | 61,813 | 3.98 |
| 合計 | 1,552,402 | 100 |

註：其他行業包括農、漁業，計算機服務和軟件業等。

案例

金融助力重大建設和重點工程

本行制定了《中國郵政儲蓄銀行貫徹落實支持河北雄安新區全面深化改革和擴大開放指導意見》，從重點服務主體、重點服務領域、重點服務產品、重點服務支撐四方面提出了服務雄安新區的 20 條意見。

與雄安新區管委會簽署戰略合作協議，將根據雄安新區規劃建設需要，在資源配置、綜合服務、金融創新上先行先試，在新區生態環境、綠色智慧新城等領域提供創新金融服務和優質的普惠金融服務。

與中國雄安集團有限公司就銀企直聯、法人賬戶透支等業務形成了合作。做好京雄鐵路建設服務對接，切實發揮資金優勢支持雄安新區建設。



廈門分行為廈門軌道交通 1 號線提供資金支持

本行積極響應國家戰略，助力粵港澳大灣區躋身世界級灣區。作為粵港澳大灣區基礎設施互聯互通的標誌性項目，港珠澳大橋的建設是中央支持香港、澳門和珠三角區域更好發展的一項重大舉措，對推動粵港澳大灣區互聯互通有着重要意義。自 2011 年起，本行開始與港珠澳大橋管理局開展合作，為港珠澳大橋建設提供資金支持。截至 2018 年末，港珠澳大橋管理局在本行存量業務總計 32 億元。



港珠澳大橋是世界總體跨度最長、鋼結構橋體最長、海底沉管隧道最長的跨海大橋

本行通過保函產品為「京津冀區域減排及污染防治項目」提供融資服務，該項目助力京津冀地區採用國際標準，借助先進的綠色技術減少污染排放，改善區域空氣質量，為建立我國大氣污染防治長效機制作出積極探索。

劍榕高速公路是貴州省「678」高速公路網「第二縱」沿河至榕江高速公路的重要組成部分，項目起點接滄昆高速公路，終點接廈蓉高速公路，綫路總長 116.715 公里，總投資超過 178 億元。2018 年，郵儲銀行投放信貸資金 10 億元支持劍榕高速公路項目建設。該公路建成後，對於改善當地群眾的出行條件，推動沿線的資源開發、招商引資和區域合作以及促進滇黔桂石漠化區連片特困經濟社會發展和脫貧致富具有重要意義。



劍榕高速公路

助力民營經濟發展

本行積極打造銀、政、協、企多方合作平台，強化政策和資源傾斜，深度對接民營企業、小微企業金融需求，推進「融資+融智」模式，發揮科技優勢，堅持減費讓利，集成多方資源形成支持民營企業、小微企業發展合力，進一步化解民營企業、小微企業融資難、融資貴問題，助力民營企業、小微企業持續健康發展。

截至2018年末，本行全面完成中國銀保監會小微企業貸款「兩增兩控」要求，資產質量良好；普惠型小微企業貸款餘額**5,449.92億元**；當年累計發放貸款**4,774.45億元**，淨增**800.84億元**，惠及小微企業**145.77萬戶**，較上年末增加**2.31萬戶**。

平台建設與智力支持

本行與科學技術部、國家融資擔保基金有限責任公司、國家市場監督管理總局簽訂戰略合作協議，大力推進與科技、市場監督管理等部門的各類合作項目，充分發揮平台信息互動、風險共擔、優勢互補、合作共贏的作用，着力改善民營企業、小微企業融資環境。

自2010年以來，本行連續9年舉辦創富大賽系列活動。自2017年8月起，本行攜手中央廣播電視总台央視財經頻道《創業英雄匯》欄目，以推薦者、引導者和支持者的角色，為全國優秀創業者和小微企業提供展示舞台、專業的創業輔導、廣闊的融資平台與全方位金融服務，為帶動全社會支持創新創業貢獻了力量。

政策支撐與資源傾斜

2018年，本行出台《中國郵政儲蓄銀行關於支持民營企業發展的指導意見》，制定支持民營企業五類二十項工作措施，從人力資源、財務資源、信貸規模等多方面對民營企業發展給予支持，激發服務民營企業的內生動力。

產品創新與服務優化

本行推出「強抵押」「弱擔保」「純信用」全產品序列，滿足民營企業、小微企業多元化融資需求。積極運用互聯網、大數據等技術，打造全流程、線上化、純信用的融資模式。推出無還本續貸業務，有效緩解「過橋資金」的問題。

除傳統信貸服務之外，本行通過多種直接融資工具為民營企業提供差異化金融服務，滿足企業多樣化結構融資需求，降低企業成本和槓桿率。本行通過債券投資、資產支持證券、可交換債券、可轉換債券、優先股等累計為1,800多家企業提供直接融資支持，截至2018年末，投資餘額超過3,940億元。

能力建設與專業支持

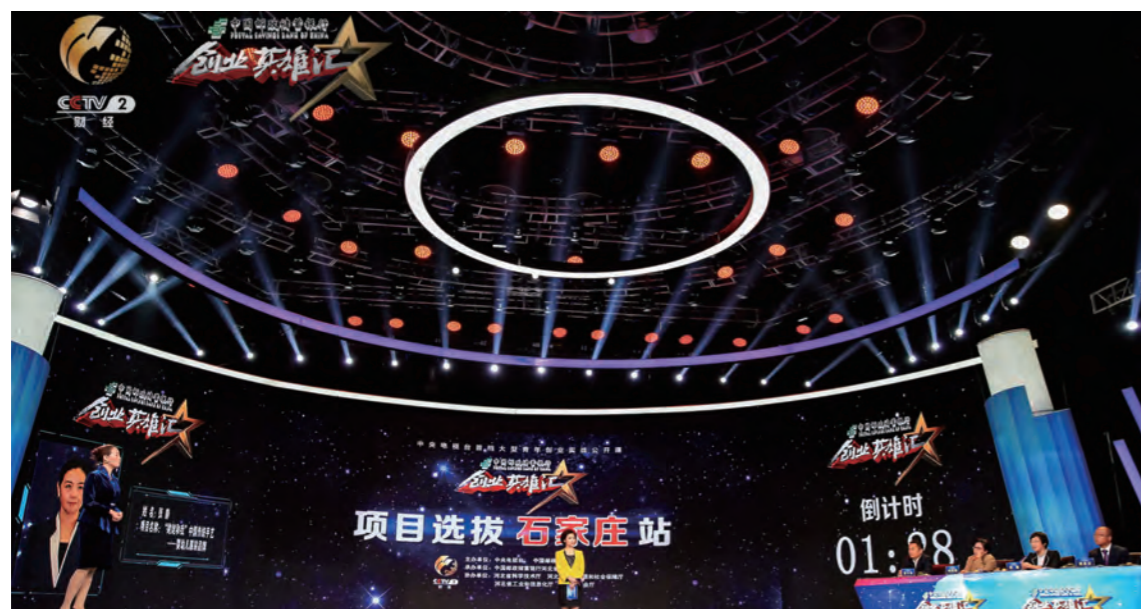
截至2018年末，本行配備了全行六分之一的人員力量、打造了近3萬人的隊伍，專業服務小微企業。此外，自2015年以來，本行每月發布小微企業運行指數，建成了覆蓋全國近75%縣域地區的小微企業樣本庫，通過監測小微企業運行指數各類關鍵指標，為國家制定相關政策、小微企業確定自身發展路徑、社會機構健全小微企業服務提供積極參考。

「白名單」管理機制



案例

創業英雄匯 讓夢想飛揚



《創業英雄匯》項目選拔石家莊站比賽現場

為了給優秀創業者和小微企業創造更多的融資機會、提供更大的展示平台，本行自 2017 年 8 月獨家冠名了中央廣播電視總台央視財經頻道《創業英雄匯》欄目。《創業英雄匯》旨在為創業者實現夢想助力，為中國經濟發展助力，被稱為「中國好項目孵化器」。2017 年以來，本行與《創業英雄匯》欄目聯合舉辦 5 場項目選拔賽，從數萬名來自全國各地各行業的小微企業主中層層選拔出 40 多位優秀創業者，助推其登上了《創業英雄匯》舞台，為呼籲全社會關注和支持小微企業發展作出了積極貢獻。

孫蘭波，正是經過本行推薦登上《創業英雄匯》舞台的創業者。2018 年 2 月，孫蘭波以其「叔碳解決方案」項目，通過「《創業英雄匯》海選深圳站郵儲銀行專項選拔賽」登上央視舞台，現場達成 1,000 萬元的意向性融資協議。2018 年 12 月，孫蘭波被評為「2018CCTV 中國十大創業榜樣」之一。孫蘭波團隊承擔了國家「十三五」重點研發計劃，成功研發了系列叔碳幹粉塗料，該塗料不含危害環境和人體健康的成分，對保護居民身體健康和生態環境具有重要意義。在其發展過程中，河北省分行累計為其提供了 7,820 萬元的資金支持。

我們在郵儲銀行的推薦和幫助下，參加了《創業英雄匯》初選，最終在央視舞台上得到了與會嘉賓和投資者的全力支持。這不僅是對企業的巨大支持，也是對我們創業的極大鼓舞。

——2018 年 CCTV 中國創業榜樣、郵儲銀行客戶 孫蘭波

案例

「小微易貸」助力小微企業發展

本行升級推出全流程線上化「小微易貸」，進一步提升小微企業客戶申貸體驗。運用大數據分析技術，面向優質客戶發放信用貸款。從客戶申請貸款至放款僅需 1-2 個工作日，5 分鐘即可完成線上放款。

「小微易貸」重點關注小微企業納稅增長情況、增值稅開票情況、外部負面信息以及與本行合作情況等四維度行為數據，在貸款風險可控前提下，極大地緩解了小微企業因無抵押、無擔保導致的融資困境。

郵儲銀行「小微易貸」產品無須擔保，解決了民營企業缺乏有效抵押物擔保的融資難題，並且放款快、手續簡單，業務辦理效率非常高，解了我的燃眉之急，真心感謝郵儲銀行的支持。

——安徽省滁州市百之源工貿有限公司負責人



信貸客戶經理在企業進行貸款回訪

深入推進鄉村振興

本行積極落實黨中央、國務院關於支持鄉村振興戰略的部署，充分發揮網絡、資金和專業優勢，持續提升「三農」金融服務能力，打造專業化為農服務體系。

本行下發《中國郵政儲蓄銀行關於全面支持鄉村振興戰略的實施意見》《中國郵政儲蓄銀行鄉村振興（三農金融）授信政策指引》，推廣金融支持鄉村振興十大模式。與農業農村部聯合下發《農業農村部 中國郵政儲蓄銀行關於加強農業產業化領域金融合作 助推實施鄉村振興戰略的意見》，推動農業產業化高質量發展，促進農業供給側結構性改革，全力服務鄉村振興戰略。

根據本行 2018-2020 年支持鄉村振興的總體要求和目標任務，本行持續完善三農金融專業部體制機制，積極打造協同支農生態，構建五大涉農貸款產品體系，加強互聯網技術應用，大力支持國家糧食安全與農副產品供給、一二三產業融合、小農戶和現代農業有機銜接、美麗鄉村建設等鄉村振興重點領域。

截至 2018 年末

本行涉農貸款餘額 1.16 萬億元，較上年末增加 1,072.86 億元，增長 10.18%

以農戶信貸、涉農商戶信貸為主的個人經營性貸款餘額 5,571.26 億元，在全國性商業銀行中居前列

累計發放小額貸款近 1.62 萬億元，貸款餘額 1,760 億元，筆均僅 7 萬餘元

累計發放家庭農場、農民專業合作社等新型農業經營主體貸款 1,724 億元，貸款餘額 566.52 億元，較上年末增長 30.83%

支持鄉村振興重點領域

1 保障糧食安全

建立糧食收儲金融服務工作機制，主動跟進糧食收儲制度改革，積極做好綜合金融服務。

3 推進一二三產業融合發展

圍繞農業產業化重點龍頭企業，積極推進「1+N+X」（即引入一個核心龍頭企業，帶動 N 個上下游客戶群，覆蓋 X 個農村金融產品）農業產業鏈金融服務，支持新型農業經營主體和小農戶發展生產。

5 促進美麗鄉村建設

持續加大污水處理、垃圾處理、農村電網改造等農業農村基礎設施建設的對接和支持力度，推動農村居住環境改善和美麗宜居鄉村建設。

7 信用村鎮建設

充分發揮村兩委和致富帶頭人作用，積極開展信用村創建、信用戶評定，實現「整村授信」「批量開發」，營造農村地區良好金融生態環境。

2 支撐農副產品供給

圍繞農批市場、農業產業園、冷鏈物流企業等對象，以支持市場方基礎設施建設、交易系統建設、商戶資金結算為抓手，不斷推進「市場+商戶」一體化綜合金融服務。

4 助力小農戶和現代農業有機銜接

支持小農戶擴大生產，幫助小農戶發展成為新型農業經營主體。開展批零聯動，充分發揮龍頭企業對小農戶的帶動作用。

6 金融精準扶貧

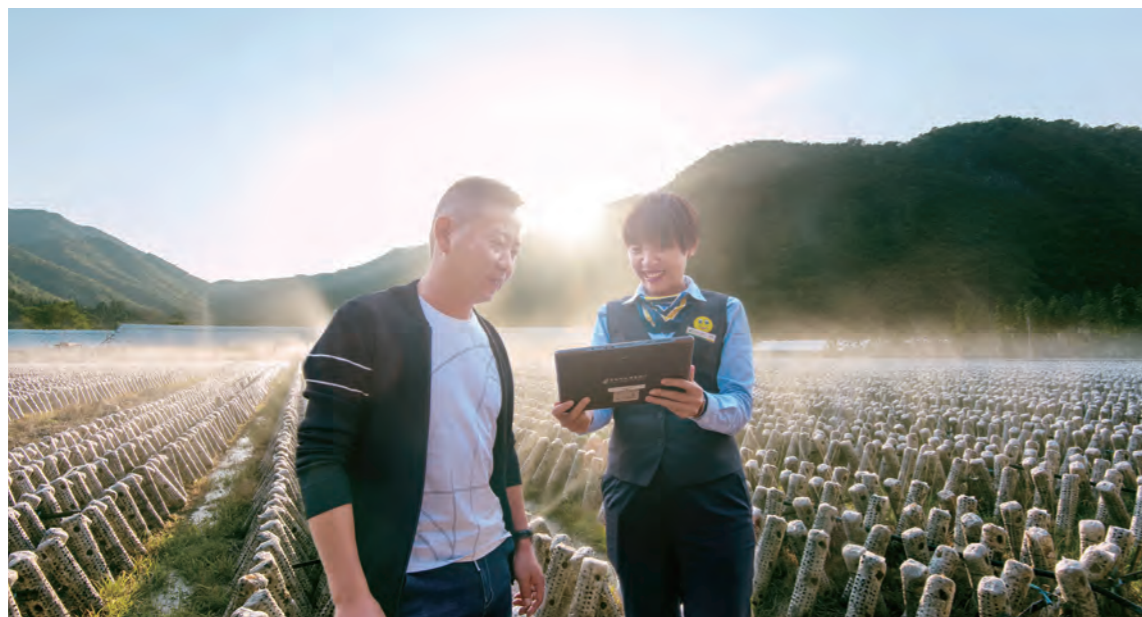
高度重視金融精準扶貧工作，不斷加大金融精準扶貧力度。加大對深度貧困地區的信貸投放力度，精準扶持建檔立卡貧困人口，積極推進產業扶貧和項目扶貧。



案例

協同支持養殖農戶

遼寧省沈陽市遼中縣支行十年間累計發放「三農」貸款 23 億元，其中 2018 年發放 4.7 億元，助力遼中區肉牛養殖行業不斷發展壯大，建成規模化養殖小區。同時與擔保公司、保險公司進行金融創新，單筆最高貸款額度提升至 200 萬元，滿足養殖戶多樣化的貸款需求。鄉村環境越來越美，養殖戶的日子越來越好。



金融活水澆灌美麗鄉村

案例

「貸」動生態農業

在位於福建省福州市閩侯縣鴻尾溪源村葉厝山的養心生態農業園家庭農場，農場主黃某和兒子最近正忙着採摘新鮮的鐵皮石斛，準備給北京、香港等地的客戶發貨。

農場創辦近 20 年來，黃某始終堅持「綠色天然」的生態農業宗旨，並摸索出了一條林下套種的發展模式。「在這片山林養土雞，可以產出土雞蛋，樹上種鐵皮石斛……」黃某樂呵呵地介紹着他的綠色農場。通過利用豐富的林業資源，黃某對林地實施種養立體開發，進行林糧間作，使農場形成了一個生態的循環農業產業。

因購買噴灌設備，對初級農產品進行加工包裝，黃某向福建省福州市閩侯縣支行申請了信貸資金。「我們十分看好農場生態循環的發展模式，這不僅有利於企業實現可持續發展，也有利於生態循環。」福州市分行有關負責人如是說。

近 3 年來，福州市分行累計投放各類林業貸款超 10 億元，服務林農、林業企業超過 8,000 人次，不僅有效幫扶林農脫貧致富，也支持了現代林業企業實現高質量發展。

案例

小額貸款助力農房建設

浙江省分行發放「農房建設小額貸款」，支持浙江省政府推進的城中村、集聚點建設等形式的農村建設工程，目前已滿足了 4,000 餘戶農民近 10 億元的農房建設及其他配套需求，有效推動了農村居住環境改善。



碩果滿枝頭，喜笑逐顏開

案例

信用村建設促增收

海南省分行推動「信用村」建設，通過「授信」與「增信」，既有效控制了風險，又紓解了「三農」發展融資難。截至 2018 年末，共評定「信用村」123 個，「信用戶」6,926 戶，通過整村批量開發、批量受理，批量放款近 5 億元，成為助推海南農業提質增效、增加農民收入的重要力量。

精準服務脫貧攻堅

本行高度重視金融精準扶貧工作，充分發揮網絡、資金和專業優勢，加強金融精準扶貧工作頂層設計，制定差異化授信政策和風險管理政策，構建五大扶貧模式，完善扶貧貸款產品，加大對產業扶貧支持力度，強化建檔立卡貧困戶金融服務支持，積極推進貧困地區基礎設施建設。注重把扶貧同扶志、扶智結合起來，提高貧困地區和貧困群眾的自我發展能力和脫貧致富內生動力，積極助力打贏精準脫貧攻堅戰。

截至 2018 年末，本行網點數量 **39,719 個**，其中縣域及以下網點數量 **27,901 個**，佔全行網點數量 **70.25%**；金融精準扶貧貸款（含已脫貧人口貸款）餘額 **938.58 億元**，較上年末增長 **52.46%**；2015 年至 2018 年底，本行在 832 個國家重點貧困縣已累計投放小額貸款 **1,673 億元**，服務近 **173 萬人次**；累計發放再就業小額貸款 **258.55 萬筆**，金額 **2,062.56 億元**。

小額貸款助力脫貧攻堅

兩個堅持

堅持「真扶貧、扶真貧」，推動 26 萬建檔立卡貧困戶享受到扶貧金融服務；堅持專項扶貧、行業扶貧、社會扶貧「三位一體」大扶貧格局，大力支持家庭農場、專業大戶、龍頭企業和扶貧項目。

三級機制

建立了總行統籌、省行負責、市縣支行抓落實的工作機制，強化各級行一把手第一責任，推動金融扶貧工作取得實實在在的效果。

政策支持

在體制機制方面，專門在三農金融事業部下設扶貧業務部，在 22 個扶貧工作重點分行成立金融扶貧工作領導小組。在資源傾斜方面，對金融精準扶貧貸款實行內部資金轉移定價（FTP）優惠政策；對建檔立卡貧困戶執行基準利率優惠政策；對扶貧領域小微貸款業務給予專項信貸額度支持。在差異化政策方面，出台差別化授信政策，制定金融扶貧盡職免責制度。

五大扶貧模式

駐村第一書記合作模式

充分發揮駐村第一書記的橋樑紐帶作用，實現信貸資金與貧困戶和產業的迅速對接。

平台合作模式

依靠擔保公司、行業協會、企業等機構平台，實現優勢互補、信息共享、風險共擔。與國家農業信貸擔保聯盟和各省農擔等平台機構合作，截至 2018 年末，累計發放貸款 230 億元，貸款餘額 150 億元；與中國科協合作，為基層農技協會會員提供培訓服務，將農業技術帶到貧困地區最前沿。

產業引領模式

按照「一縣一業、一行一品」發展思路，打造貧困地區特色產業，防止脫貧又返貧。

能人帶動模式

在貧困地區發揮基層黨組織的戰鬥堡壘作用，把村幹部、黨員、養殖大戶作為致富帶動能手，培育致富領頭雁。

信用村鎮模式

設信用村鎮是營造貧困地區良好金融生態環境，實現整村脫貧的重要舉措。截至 2018 年末，已建立信用村 8,000 個。

案例

「金融 + 電商」扶貧

江西瑞金鳳崗村的廖秀英老人，幾十年來練就了醃制鹹鴨蛋的好手藝，但愁於銷路，不敢擴大生產。郵儲銀行江西省瑞金市支行聯合中國郵政集團公司瑞金市分公司幫助她成立合作社，開設「郵樂購」電商扶貧站點，並為其發放 30 萬元「產業扶貧信貸通」貸款，解決其創業初期的資金困難。目前，該合作社年銷售咸鴨蛋 100 萬枚、銷售額 300 餘萬元，合作社的 28 名貧困戶於 2016 年脫貧，帶動周邊鄉鎮 64 戶貧困戶。依託「廖奶奶鹹鴨蛋」的影響力，當地的蓮子、臍橙、茶油、豆豉、米酒等土特產品也在線上逐漸有了影響力。

2016 年 10 月，86 歲的廖奶奶榮獲國務院扶貧開發領導小組頒發的「全國脫貧攻堅奮進獎」。2018 年 11 月 30 日，中央廣播電視總台央視《新聞聯播》對廖奶奶的脫貧故事進行了報道。



郵儲銀行員工指導廖奶奶運用郵政電商平台在網上開店



郵儲銀行扶貧貸，助力脫貧樂開懷

案例

小辣椒助力大扶貧

陝西省商洛市洛南縣「辣上天」種植專業合作社負責人馬會鋒在洛南縣支行的幫助下種植朝天椒，成立「辣上天」種植專業合作社，2018 年帶動貧困戶 7,800 多戶，平均每戶增收 1 萬元，小辣椒也成了全縣扶貧產業的重要抓手。

同時，洛南縣支行聯合縣扶貧局、農業局出台專門的信貸政策，對種植辣椒的農戶和建檔立卡貧困戶，發放扶貧小額信貸、專業大戶貸款，大力支持整個洛南縣扶貧產業鏈發展。

「沒有郵儲銀行，就沒有『辣上天』的今天。在他們的幫助下，我要同全縣人民一道，讓小小辣椒紅遍陝南、走向全國，成為老百姓脫貧路上的好抓手。」

——陝西省洛南縣「辣上天」種植專業合作社負責人馬會鋒

創新推動社區發展

本行大力推動網點轉型發展，致力於打造更加完善的金融產品和服務體系，提供更加便捷、高效、安全的普惠金融服務，助力美好社區建設。

推動網點轉型

本行按照推動網點向智能化、輕型化、功能綜合化、設置精準化方向發展的目標，推動網點業務融合發展，提升網點精細化管理水平。

服務居民消費升級

本行以友好、智能、全渠道為目標，構建房屋、汽車、消費、教育四大產品體系，重點支持居民教育文化、旅遊休閒、養老健康等新興領域。截至 2018 年末，本行個人消費貸款餘額 **1.69 萬億元**，近年在縣域地區投放消費信貸持續提升。

做好個人結算服務

本行向個人客戶提供代收付等各類結算服務，其中代收付服務主要包括代付工資、代付福利及津貼、代收公用事業費和代收付社保養老金等。2018 年，代收金額 **8,003.19 億元**，同比增長 **5.43%**；代付金額 **3.84 萬億元**，同比增長 **19.72%**。其中，代收社保養老金金額 **534.64 億元**，代付社保養老金金額 **8,785.77 億元**。

滿足客戶投資需求

本行積極推進個人理財業務轉型發展，持續推出節日專屬、VIP 客戶專屬、新客戶專屬等理財產品，滿足客戶投資需求。截至 2018 年末，個人理財產品餘額 **7,234.47 億元**，同比增長 **7.25%**。

加強個性化服務

本行針對養老、務工、商貿、代發、青年、種養殖等客群提供個性化、綜合金融服務。截至 2018 年末，金暉卡戶數 **1,563 萬戶**，鄉情卡戶數 **9,452 萬戶**，易匯通卡戶數 **1,378 萬戶**，青年卡戶數 **1,318 萬戶**。

提供智能化金融服務

本行依託技術革新和大數據應用，加快移動終端功能布局，打通線上線下服務渠道，致力於為客戶定制一站式金融服務，構建消費金融新生態。以信貸工廠建設為抓手，打造集約、高效、端到端管理的全渠道運營體系，切實提高服務效率。



案例

有福有禮

郵儲銀行將貴金屬與文化匠心融合，致力於傳承傳統文化，滿足人民日益增長的美好生活需要。2018年，推出「郵儲有福」「郵儲有禮」「郵儲有情」「郵儲珍郵」四大品牌貴金屬產品系列，分別從生肖文化、節日禮贈、情感表達、郵品收藏等主題出發，博採衆長、精益求精，滿足消費者多樣化的產品需求。



為客戶提供貼心金融服務

案例

衛生健康志願者聯名信用卡

2018年10月，在國家衛生健康委員會文明辦主辦的「首屆全國衛生健康行業青年志願服務項目大賽全國決賽」主題活動上，本行與中國人口福利基金會聯合發布「衛生健康志願者聯名信用卡」。此款產品專為衛生健康青年志願者及社會愛心人士量身打造，持卡人可通過郵儲銀行積分商城以1,000積分兌換1元的方式參與捐贈人口福利基金會項目。「衛生健康志願者聯名信用卡」的發行，將消費金融與社會公益相結合，實現了公益項目的可持續發展。



法國「尼斯嘉年華」是全球規模最大、歷史最悠久的狂歡節之一，被列入聯合國教科文組織非物質文化遺產，2018年在浙江寧波舉行。寧波分行作為受邀請單位之一參與此次活動，讓更多的國內外遊客近距離體驗郵儲銀行的便民、利民、普惠的高質量金融服務。



**低碳環保
美麗中國的建設者**

- 落實綠色行動
- 發展綠色金融
- 倡導綠色運營

落實綠色行動

本行認真貫徹執行《中共中央 國務院關於全面加強生態環境保護 堅決打好污染防治攻堅戰的意見》，中共中央、國務院印發的《生態文明體制改革總體方案》，中國人民銀行、財政部等七部委聯合印發的《關於構建綠色金融體系的指導意見》，原中國銀監會印發的《綠色信貸指引》等政策及監管要求，堅持綠色發展理念，以戰略規劃為指引、組織管理為保障、政策制度為基礎、流程管理為抓手，以「綠色郵政 綠色發展」為主題，落實綠色郵政建設行動，積極推動綠色金融發展，打造國內外具有較強影響力與可持續發展能力的一流綠色銀行，助力生態文明建設。

本行將綠色發展理念納入公司治理框架，借鑑戰略投資者國際金融公司(IFC)的經驗，不斷完善環境、社會和公司治理風險管理體系，出台《中國郵政儲蓄銀行環境和社會風險管理辦法(2018年版)》。堅持「全流程、全要素、全方位、全覆蓋」的原則，對授信業務盡職調查、審查審批、合同簽訂、放款審核、貸後管理等各個環節分別提出具體的環境和社會風險管理要求，通過明確信貸業務全流程各環節環境和社會風險管理的部門職責、管理機制、流程工具、系統管控、信息披露等內容，全面加強環境、社會和公司治理風險管理，從而更有效地識別、計量、監測和管理環境、社會和公司治理風險。

本行面向董事會、監事會及高級管理層組織環境與社會管理、綠色治理專項培訓課程；面向全行組織綠色銀行建設電視電話專項培訓、綠色信貸網絡遠程培訓、綠色信貸專項統計課程，介紹環境政策、環境社會風險管理思路、綠色信貸自評價等內容。

發展綠色金融

本行在大力推進綠色信貸、綠色債券投資等業務發展的同時，積極創新綠色金融產品與服務。研發純線上零售信貸產品，積極研究運用生物特徵識別、移動設備錄入等金融科技手段，提升作業效率，

加強風險管控，深化低碳運營；積極參與亞洲開發銀行節能環保資金轉貸項目，創新推出生態公益林補償收益權質押貸款、垃圾處理收費權質押貸款等綠色普惠金融產品；推出投向清潔能源領域的綠色金融主題理財產品，不斷擴大綠色金融主題理財產品規模及範圍；積極籌備綠色債券承銷，不斷提升綠色金融綜合服務能力。

截至2018年末，本行綠色貸款（節能環保項目及服務貸款）餘額**1,904.05億元**，較上年末增長**15.47%**，有力支持了節能環保、污染防治、資源節約與循環利用、清潔交通等綠色產業發展，為建設資源節約型和環境友好型社會、推進美麗中國建設作出積極貢獻。



廣東省分行資金支持的環保能源企業

案例

「綠色新能源」主題淨值型理財產品

郵儲銀行首次面向全國發行首款「綠色新能源」主題淨值型理財產品「郵銀財富·2017暢享3號」和「郵銀財富·2018暢享19號」。基金共募集6.84億元，主要用於風電、光伏可再生能源產業的並購投資，投向在建發電項目實體，積極助力國家綠色能源戰略實施。

案例

「農風光」發電互補項目

四川省攀枝花市鹽邊縣紅格大面山「農風光」發電互補項目是四川省首個「農風光」發電互補項目。該項目充分利用攀枝花地區風力、太陽能、熱帶農業資源豐富的有利條件，實現了光伏發電項目與大面山二期 100MW 風電項目、450 畝生態農業園項目的有機結合。該項目堅持低碳環保理念，按設計規劃每年可節約標煤約 0.90 萬噸，減少排放二氧化碳 2.19 萬噸、二氧化硫 9.35 噸、氮氧化物 9.35 噸、煙塵 2.81 噸。截至 2018 年末，四川省攀枝花市分行為該項目授信 9.5 億元。



四川省攀枝花市分行支持的省內首個「農風光」發電互補項目

案例

生態公益林補償收益權質押貸款

廣東省肇慶市分行發放廣東省首筆生態公益林補償收益權質押貸款。該產品融資成本低，貸款方式活，有助於盤活生態林資產，實現生態林業「沉睡價值」的轉化，有效解決了生態林「融資難」問題，同時助力林業資源開發，提升林農收入，拓展了多元化的生態補償機制。



信貸客戶經理在廣東省肇慶市高要區小湘鎮生態林走訪調研

案例

「排污貸」助力污水處理

廣西壯族自治區分行推出「排污貸」，為南寧市明陽工業區污水處理廠授信 2,000 萬元，該廠總規模為 8 萬噸 / 日污水處理能力和 2 萬噸 / 日中水回用能力，僅一年就可節水 700 餘萬噸。

倡導綠色運營

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》、國務院《「十三五」節能減排綜合工作方案》等法律法規及國家政策要求。2018年，下發《關於總行機關開展綠色辦公相關工作的通知》，在總行設立了節能領導小組，形成協同聯動機制，進一步推進綠色辦公。減少辦公紙張消耗、實施廢棄物分類無害化處置、持續推進數據中心基礎設施綠色運維、實施責任採購，深化金融業務低碳運營，致力於打造環境友好型綠色銀行。

減少辦公紙張消耗

通過電子郵件、辦公軟件等電子傳輸手段進行文件傳閱；採用雙面複印和打印；利用多媒體系統演示會議材料，減少紙質文稿。

處置有害廢棄物

定期回收廢舊硒鼓、電池，集中處理，不隨意丟棄；從產品全生命周期角度，對電腦、打印機等廢舊電子設備進行檢測、評估、分類、拆解、統一保管，降低電子廢棄物對環境產生的影響。

處置無害廢棄物

總行機關與專業機構簽訂服務協議，將生活垃圾進行統一回收處理；按照《中國郵政儲蓄銀行固定資產管理辦法（2016年版）》處理流程，對報廢車輛進行處置。

降低能源消耗

對能效不高的設備採取相應的技術改造、淘汰老舊高耗能設備，採購國家認證的低能耗設備，在辦公樓內使用節水型熱水器、LED燈具，公務用車中各類燃油車輛嚴格執行國家相關部門要求，逐步淘汰老舊車輛，嚴禁超標準排放。

採用電視電話會議形式替代現場會議召開，減少召集人員參加現場會議的車輛出行。2018年，共召開視頻會議88次、視頻培訓102次，總行機關同比減少公務用車汽油使用消耗量33%，有效減少有害氣體的排放量。

持續推進數據中心基礎設施綠色運維

堅持總行「兩地三中心」（北京生產中心、同城災備中心和合肥異地災備中心）一體化運行維護體系建設，統籌調度全行信息系統運行維護工作；統籌全行雲資源建設和管理，實現對機房能源利用效率的自動實時監測，對機房基礎資源的能耗數據進行收集和研究分析，制定可操作的節能優化策略，細化能源管理，持續推進數據中心基礎設施的綠色運維。

責任採購

重視供應商履行社會責任情況，在採購文件及合同等方面均對供應商社會責任績效作出明確要求。具體包括：採購文件中明確要求參加本行採購活動的供應商應當遵守採購相關法律法規和規章制度，遵守誠實信用和公平競爭原則，並按照本行要求簽署廉潔承諾書，遵守相關規定。採購活動中重點審查供應商是否存在有違商業規則，有違誠實信用原則的情形。

在IT及網絡設備集中採購項目中，要求供應商簽署《節能減排和綠色環保發展協議》，督促供應商嚴格按照協議要求履行節能減排和綠色環保的社會責任。在《中國郵政儲蓄銀行採購管理辦法（2018年修訂版）》中對《國有金融企業集中採購管理暫行規定》中關於優先採購節能環保產品的要求進行落實。

在採購管理系統供應商管理模塊中，實現供應商信息庫的維護以及供應商評估功能。通過採購管理系統，對供應商信息實現電子化管理，還可以組織開展供應商後評估，對供應商日常點評進行收集、回復等工作。

2018 年環境類績效指標

環境績效表現

除另有說明外，本部分環境績效統計範圍包含中國郵政儲蓄銀行總行¹及境內一級分行機關。

| 能源及資源消耗 ² | |
|-----------------------------|------------|
| 能源消耗總量（兆瓦時） ³ | 181,309.77 |
| 人均能源消耗總量（兆瓦時/人） | 10.13 |
| 每平方米樓面面積的能源消耗量（兆瓦時/平方米） | 0.26 |
| 直接能源消耗（兆瓦時） | |
| 公車耗油 ⁴ | 5,812.34 |
| 設施用柴油 ⁵ | 316.35 |
| 天然氣 | 10,434.66 |
| 間接能源消耗（兆瓦時） | |
| 外購電力 ⁶ | 164,746.42 |
| 總行外購電力消耗量（兆瓦時） ⁷ | 88,900.39 |
| 辦公用水消耗量（噸） ⁸ | 768,842.98 |
| 總行辦公用水消耗量（噸） ⁹ | 165,710.00 |
| 人均辦公用水消耗量（噸/人） | 42.96 |
| 每平方米樓面面積的辦公用水消耗量（噸/平方米） | 1.08 |

註：

- 總行統計範圍新增合肥基地管理中心。
- 由於機房的排放物類數據和能源及資源消耗類數據尚不能單獨計量，本行以人均及每平方米樓面面積折算的溫室氣體排放強度、有害廢棄物排放強度、無害廢棄物排放強度、能源消耗強度及辦公用水消耗強度均包含辦公區域和機房。
- 能源消耗量數據是根據電力及燃料的消耗量及中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則（GB/T2589-2008）》中提供的有關換算因子進行計算，包含外購電力、天然氣、公車耗油和設施用柴油。
- 公車耗油包括公務車耗用汽油和公務車耗用柴油。
- 設施用柴油指後備發電機和少量爐竈耗用的柴油。
- 河南省分行的外購電力為辦公區物業控制，電費包含在物業費中，用電量尚不能單獨計量，我們依據國家統計局能源統計司發布的《中國能源統計年鑒 2016》進行了估算。
- 本行總行外購電力消耗量為總行在京機構耗電總量，包括金鼎大廈辦公區、新盛大廈辦公區、大成大廈辦公區、豐台 72 號院辦公區、總部基地辦公區、永豐辦公區、亦莊辦公區和東方資產大廈辦公區的耗電量。
- 辦公用水包括自來水和中水，其中河南省分行、內蒙古自治區分行的辦公用水為辦公區物業控制，水費包含在物業費中，用水量尚不能單獨計量，我們依據原建設部發布的國家標準《城市居民生活用水量標準》(GB/T 50331-2002) 進行了估算。
- 本行總行辦公用水消耗量為總行在京機構耗水總量，包括金鼎大廈辦公區、大成大廈辦公區、豐台 72 號院辦公區、總部基地辦公區、永豐辦公區、亦莊辦公區和東方資產大廈辦公區的耗水量。新盛大廈辦公區由於水費包含在物業費中，用水量尚不能單獨計量，且其辦公用水數據影響微小，重要性較低，暫未包含在統計範圍內。
- 包裝物數據不適用本行。

| 排放物 | |
|-----------------------------------|------------|
| 二氧化硫（噸） ¹ | 0.01 |
| 氮氧化物（噸） ² | 0.71 |
| 溫室氣體排放總量（範疇一及範疇二）（噸） ³ | 123,383.73 |
| 人均溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）（噸/人） | 6.89 |
| 每平方米樓面面積的溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）（噸/平方米） | 0.17 |
| 直接排放（範疇一）（噸） | |
| 公車耗油排放 | 1,423.87 |
| 設施用柴油排放 | 83.18 |
| 天然氣排放 | 2,040.35 |
| 間接排放（範疇二）（噸） | |
| 外購電力排放 | 119,836.33 |
| 有害廢棄物總量（噸） ⁴ | 28.37 |
| 人均有害廢棄物總量（噸/人） | 0.0016 |
| 每平方米樓面面積的有害廢棄物總量（噸/平方米） | 0.00004 |
| 無害廢棄物總量（噸） ⁵ | 1,897.64 |
| 人均無害廢棄物總量（噸/人） | 0.11 |
| 每平方米樓面面積的無害廢棄物總量（噸/平方米） | 0.0027 |

註：

- 二氧化硫排放主要來自於公車耗油，二氧化硫排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編製技術指南（試行）》進行核算。
- 氮氧化物排放主要來自於公車耗油，氮氧化物排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編製技術指南（試行）》進行核算。
- 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力及燃料。溫室氣體核算乃按二氧化碳當量呈列，並根據中國國家發展與改革委員會刊發的《2015 中國區域電網基準排放因子》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》進行核算，其中，由於西藏電網無基準線排放因子，且西藏自治區分行外購電力數據影響微小，重要性較低，故西藏自治區分行外購電力未列入溫室氣體排放量統計範圍。
- 本行運營涉及的有害廢棄物均交由有資質的專業公司進行處理，主要類型為廢鉛酸蓄電池。
- 本行的無害廢棄物均交由回收商進行處理，主要類型包括辦公垃圾和廢棄硬盤，其中廣東省分行、山東省分行、西藏自治區分行、寧夏回族自治區分行、廈門分行、總行機關的辦公垃圾由辦公區物業統一處理，尚不能單獨計量，我們依據國務院發布的《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排污系數手冊》進行了估算。



有你



有我



和諧共享
美好生活的築夢者

- 攜手員工成長
- 提升客戶體驗
- 投身社會公益

攜手員工成長

本行始終重視和關懷員工發展，嚴格遵守相關法律法規，保護員工合法權益；開展全方位、多層次的培訓活動，提升員工職業技能和專業素養；關愛員工身心健康發展，開展豐富多彩的活動，為員工創造積極和諧的工作氛圍。

保護員工合法權益

規範用工制度

本行依法制定了人力資源管理相關制度，對聘用、轉崗與離職，勞動合同管理，薪酬與福利，績效考核，考勤與休假等工作進行了全面規範。重視多元化政策，在員工招聘及晉升過程中，不因種族、性別、國籍等不同而歧視。截至 2018 年末，本行少數民族員工佔比 6.06%，女性員工佔比 61.29%，中高層管理人員男女比例為 4.96:1。

依照《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》以及國務院《禁止使用童工規定》等相關法律法規，與員工簽訂勞動合同並按約履行相關義務。2018 年，本行勞動合同簽訂率為 100%，勞動合同中明確規定了工作時間、休息休假、勞動保護和工作條件等內容。全年未發生聘用童工和任何強制勞工的情形。根據國家派遣制用工規定，本行進一步加強派遣制用工管理，本年度派遣用工比例在國家規定標準以內。

薪酬與福利

本行在滿足當地最低工資與基本福利保障要求的基礎上，為員工提供具有競爭力的薪酬，並為員工提供企業年金、補充醫療保險等福利。本行建立了以戰略為導向的績效考核體系及以崗位價值為基礎、以績效為導向的薪酬分配制度，不斷優化崗位體系和職級晉升體系，打通員工職業發展通道。

民主管理

本行穩步推進民主管理，完善員工訴求表達渠道，保障員工的意見和需求得到充分尊重和回應。按照合法、有序、公開、公正的原則，堅持和完善以職代會為基本形式的民主管理制度。截至 2018 年末，全行一級分行和二級分行職工代表大會建會率達 100%，其中 29 家一級分行建立職工代表提案制度，31 家一級分行在年內開展了職工代表培訓，11 家一級分行建立了職工代表巡視制度。

強化員工職業培訓

本行培訓工作圍繞戰略落地、業務發展、員工個人成長三個層面的需求，以專業人才隊伍建設為核心，以素質能力提升為主線，以學習型銀行建設為目標，積極推進現代化商業銀行教育培訓體系建設。緊跟全行經營管理與發展形勢，重點加強中高級管理人員培訓，實現了總行戰略與管理策略自上而下的有效傳導，提升了分支行經營管理能力與水平；充分發揮戰略投資者作用，積極開展與戰略投資者合作的培訓項目，加大國際化人才儲備培養。通過集中面授、資格認證、遠程學習、跟崗鍛煉、考試競賽、境外培訓等綜合化手段，系統化培養鍛煉人才隊伍；加強師資課程和移動學習建設，豐富教學資源和培訓平台，全方位提升培訓支撐保障能力。

在信息安全培訓方面，本行積極開展了多項網絡安全培訓和宣傳活動，舉辦信息科技風險管理和網絡安全培訓班，組織網絡安全攻防演練、運維場地消防知識培訓、軟件安全開發管理等培訓。



開展技能競賽 提高專業技能

關愛員工身心健康

本行定期組織員工進行健康檢查，根據員工年齡、性別及崗位特點合理制定科學的健康檢查套餐，以確保健康檢查的效果。全行各級機構從廣大員工實際需求出發，組織開展健康專題講座活動，幫助員工預防疾病，保持身心健康。2018年，持續關注職工心理減壓服務工作，加大心理健康宣傳和知識普及力度，對處於特定時期、特定崗位、經歷特殊突發事件的職工及時提供心理疏導和援助。持續規範女職工勞動保護及女職工專項集體合同簽訂工作，關注女職工生育產假等待遇的落實，確保女職工按照屬地政策享受生育待遇。持續推進「職工小家」建設，累計建成職工小家 8,034 個，2018 年投入資金 5,947 萬元，2 家單位榮獲「全國模範職工小家」稱號。開展職工思想動態網上問卷調查工作，採取無記名網絡調查方式對職工工作生活狀態進行調研，共計 14.1 萬名職工參與調查，覆蓋率達 78%。



遼寧省沈陽市北站路支行職工小家



支行長向網點員工講解消防栓使用方法

2018年，本行出台《關於切實加強消防安全管理工作的指導意見》等文件，進一步健全消防安全責任制。修訂下發《中國郵政儲蓄銀行安全保衛專家庫管理辦法（2018年版）》《中國郵政儲蓄銀行營業場所安全管理標準化達標管理辦法（2018年版）》等8項新制度。編印《中國郵政儲蓄銀行安全保衛工作制度匯編》，指導全行各級安保幹部和營業人員更好地學習安全保衛工作最新制度。積極開展安全管理標準化達標建設工作，進一步提升安全管理人員專業能力和管理水平，提高全行員工的安全防範意識和安全防範技能。

案例

豐富多彩的員工活動



電競大賽



趣味運動會



羽毛球比賽



傳承中華傳統文化 構建郵儲和諧家庭



義務植樹活動

提升客戶體驗

本行註重通過科技賦能金融創新，持續完善產品和服務體系，建立健全全流程消費者權益保護體系，深入開展金融知識普及活動，不斷提升客戶體驗。

提供優質服務

本行打造了包括網上銀行、手機銀行、自助銀行、電話銀行、微信銀行等在內的全方位電子銀行體系，形成了電子渠道與實體網絡互聯互通，線下實體銀行與線上虛擬銀行齊頭並進的金融服務格局。截至 2018 年末，本行設置無障礙通道的網點數量 8,440 個，電子銀行客戶達到 2.77 億戶，手機銀行客戶數達 2.18 億戶，個人網銀客戶數達 2.10 億戶，電子銀行交易替代率達到 90.44%。

2018 年，95580 客服中心不斷加強全方位運營管理，全年各渠道服務量 1.45 億通，其中電話銀行系統呼入量 1.20 億通；人工服務進話量 3,170.17 萬通，接通率為 91.82%；智能機器人服務服務量 2,469.71 萬人次。建立模型訓練機制、優化意圖和語料，智能客服對外服務準確率達 94.01%。新增手機銀行智能客服，實現線上渠道全覆蓋，智能客服服務佔比由年初的 5% 提升至 30%。2018 年，客戶滿意度達 99.01%，榮獲中國銀行業協會頒發的「優質服務獎」。

科技賦能金融創新

智能客服系統

基於自然語言理解和深度學習算法的智能客服系統可以實現對客戶業務諮詢意圖的智能、精準理解，並為客戶提供清晰、智能化的問答服務。截至 2018 年末，智能客服系統已接入手機銀行、門戶網站、微信銀行等多種渠道，智能客服系統佔客服中心業務量達到 30%，回答準確率約 94%。

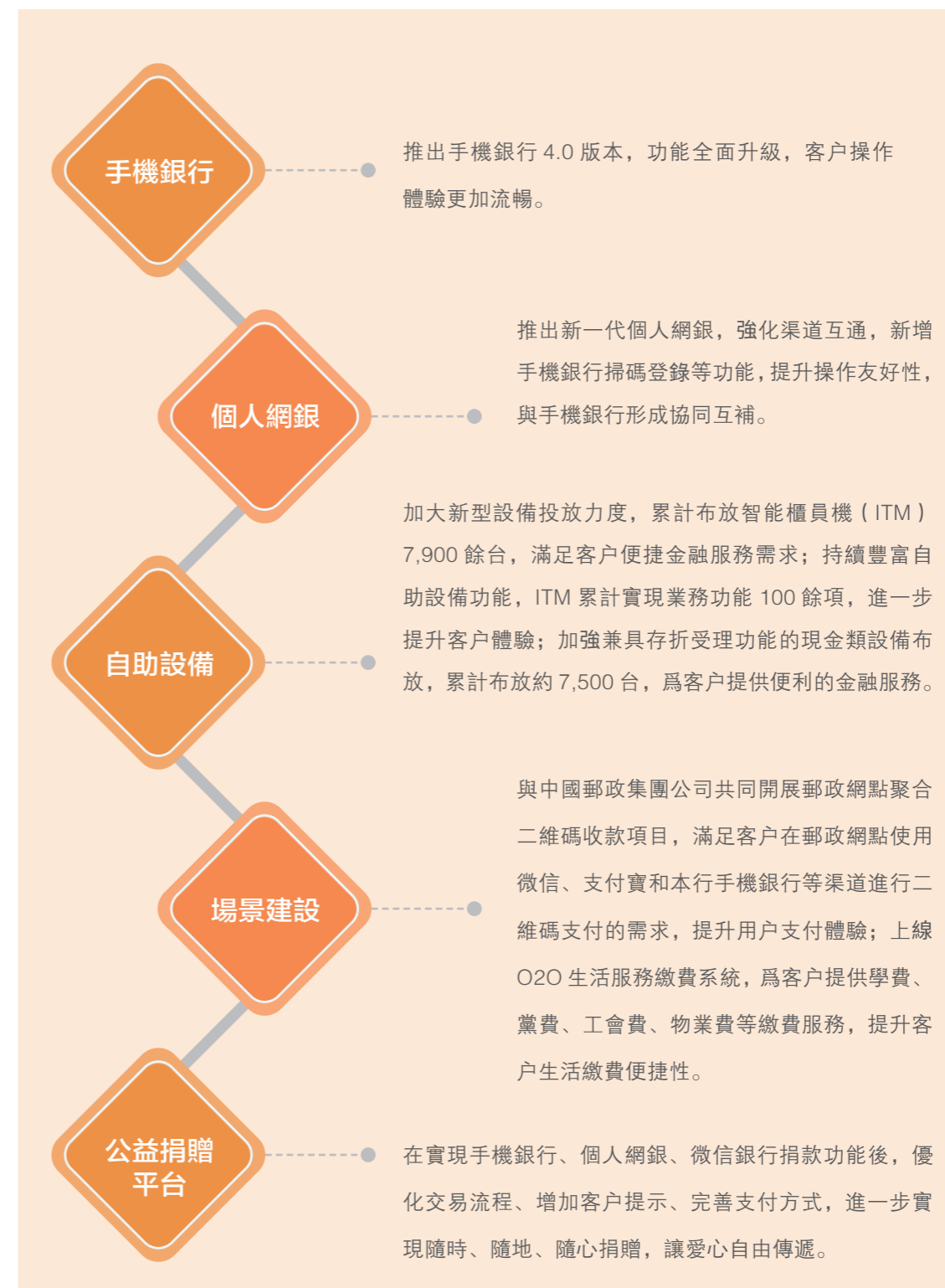
智能語音金融終端

依託智能語音平台，全程通過語音自助交互進行業務辦理，同時採用「指靜脈 + 人臉」或者「虹膜 + 人臉」等生物認證進行身份鑒別，代替傳統輸入密碼的方式，可以為殘障人士在辦理金融業務時提供便利。

遠程授權機器人項目

利用智能單據識別、人臉識別等技術，優化授權流程操作、確認客戶信息真實性，業務授權交易審核處理時長縮短至 2 秒以內，提升了客戶體驗。

電子銀行進展





諾貝爾經濟學獎得主本特·霍姆斯特羅姆先生抵達江蘇省南京市廬山路支行並與機器人互動交流

案例

創新定投服務

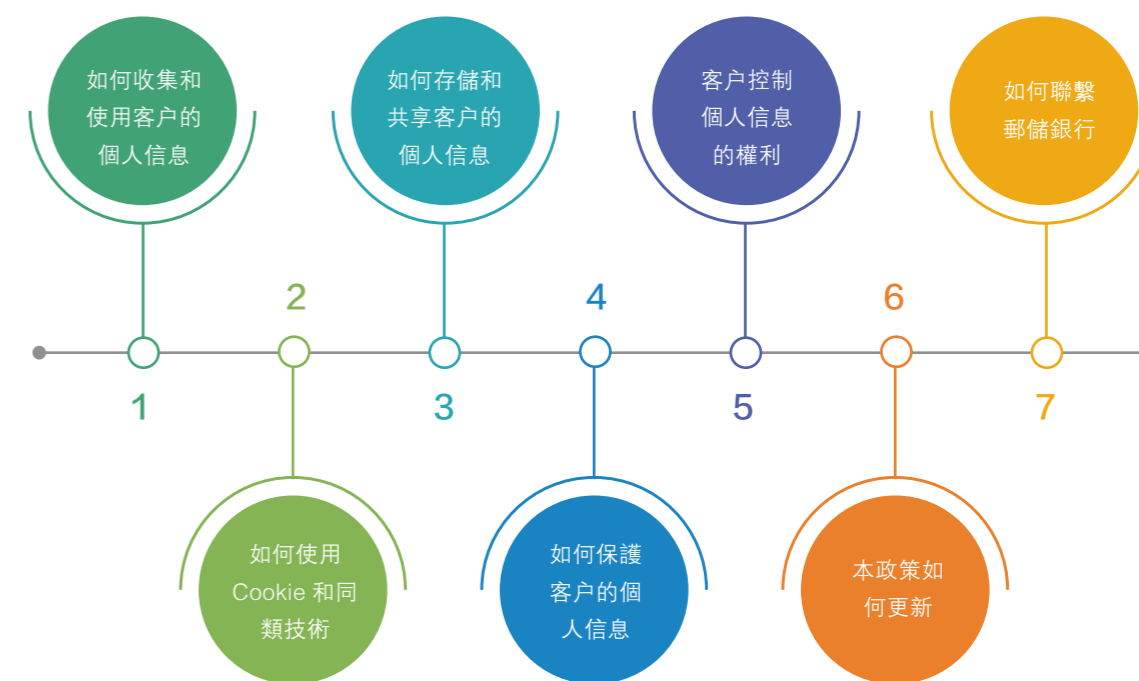
郵儲銀行在手機銀行渠道推出基金定投創新業務——「U 定投」，在基金定投的基礎上增加了自動止盈贖回和續投的功能。「U 定投」實現一鍵定投，簡化客戶操作；止盈功能可有效避免投資收益隨市場波動而波動，不僅能為客戶提供省時省力的投資方案，還為客戶解決了定投「何時賣」的難題，進一步提升客戶定投體驗。

強化消費者權益保護

2018 年，本行進一步將金融消費者權益保護納入公司治理、企業文化建設和經營發展戰略，將董事會社會責任委員會更名為社會責任與消費者權益保護委員會並充實其消費者權益保護工作職能；優化消費者權益保護工作體制機制，健全制度體系，出台《中國郵政儲蓄銀行客戶投訴管理辦法（2018 年修訂版）》《中國郵政儲蓄銀行服務價格管理辦法（2018 年修訂版）》《中國郵政儲蓄銀行個人客戶信息保護管理辦法（2018 年版）》等消費者權益保護工作相關制度 49 項；加強經營行為管理，實施三年服務質量提升工程，完善投訴處理機制，推進金融消費者投訴統計分類及編碼行業標準實施，加大事前、事中、事後全流程消費者權益保護工作力度；着力提高客戶投訴處理能力，開展客戶投訴專項整治活動，投訴處理及時率和客戶滿意度不斷提升。2018 年，客戶投訴量同比下降 51.43%，投訴處理滿意度達到 99.45%；榮獲中國銀行業協會「普及金融知識萬裏行」活動「最佳成效單位獎」。

本行制定的《中國郵政儲蓄銀行電子銀行隱私政策》是本行電子銀行統一使用的一般性隱私條款，適用於本行手機銀行、個人網銀、微信銀行系統等電子渠道。

本行電子銀行隱私政策包括以下 7 項內容：



2018年，本行深入開展「防範非法集資宣傳教育月」「金融知識宣傳月」「普及金融知識，守住『錢袋子』」「金融知識普及月 金融知識進萬家暨提升金融素養爭做金融好網民」等活動，探索打造具有本行特色的「金融知識扶貧」「金融+互聯網」等新型宣傳模式，各分支行在做好常規宣傳的同時積極開展特色宣傳活動，如貴州省分行持續開展「3H」（即3個Help）金融知識宣傳活動，幫助師生了解金融知識，幫助居民讀懂金融知識，幫助農民知曉金融知識；北京分行承辦人民銀行營業管理部組織的「送金融知識進課堂-奮鬥小學站」金融知識宣講活動等。本行積極維護群眾利益和財產安全，2018年成功堵截電信網絡詐騙**662起**，為客戶挽回經濟損失**1,980多萬元**。

在廣告、媒體宣傳等方面，本行嚴格遵守並依照《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國著作權法》等法律法規，制定廣告宣傳設計規範。2018年，本行並未知悉任何違反有關產品和服務信息及標識、市場宣傳推廣相關法規並對本行有重大影響的事件。

案例

普及金融知識



送金融知識下鄉



青海省分行積極加強對少數民族的金融知識宣傳普及，將宣傳與精準扶貧等項目相結合，用當地語言向少數民族開展知識普及活動。圖為青海省海西州支行借助枸杞採摘季時機，開展「提升持卡人安全用卡意識，構建良好銀行支付環境」主題宣傳活動，幫助農戶提高風險防範意識。



送金融知識進企業

案例

保險客戶服務節

自 2018 年 5 月起，本行每月舉辦保險客戶服務節活動，分階段、分主題進行多形式、多渠道的保險理念宣傳，培養客戶的風險保障和長期儲蓄意識；遴選重點合作保險公司的優質產品進行推廣，為客戶匹配增值服務；通過微課等形式開展理財經理培訓，進一步提升隊伍專業水平，為客戶提供「產品多、保障全、服務好」的綜合體驗。



手機銀行為客戶提供便捷服務

案例

保護客戶資金安全

2018 年 7 月，兩名上了年紀的香港客戶到深圳市寶城支行進行現金轉賬，大堂經理主動詢問是否認識收款方，夫妻倆支支吾吾的回答引起了大堂經理的警惕，支行安全員在了解情況後，初步判斷為異地電信詐騙。工作人員在安撫老人情緒的同時，及時通知了支行長及公安部門，經過公安人員的詢問、判斷及勸說，幫助客戶避免經濟損失 2 萬餘元。

投身社會公益

本行秉承普惠金融理念，構建並充分發揮「郵愛公益平台」作用，凝聚社會力量，喚醒公益意識，傳遞人文關懷，以常態化、多元化、可持續的方式推進中國公益事業的發展，努力成為中國公益事業的創新者和踐行者。



郵愛公益平台

2017 年 3 月 20 日，郵儲銀行在成立十周年之際對外宣布，整合內外部資源，正式運行「郵愛公益平台」，首批推出設立「郵愛公益基金」、實施「郵愛成長計劃」、成立「公益誌願者協會」、設立「郵愛公益日」四項舉措。



郵愛公益基金

2017 年，郵儲銀行與中國扶貧基金會簽署《郵愛公益基金合作協議》，正式成立郵愛公益基金，組織開展了面向國家級貧困縣建档立卡戶貧困高中生的「新長城郵愛自強班」項目，與郵儲銀行經營領域的扶貧措施相輔相成，相互促進，致力為扶貧工作作出更大貢獻。

截至 2018 年末，「郵愛公益基金」已在全國 33 個貧困縣的高中開設「郵愛自強班」。2018 年，資助 1,650 名貧困高中生，向 750 餘名考入大學的貧困高中畢業生發放「郵愛獎學金」。越來越多的貧寒學子在「郵愛公益平台」的幫助下，離「知識改變命運」的成才夢想更進一步。2018 年，「郵愛公益基金」募集資金共 900 餘萬元，其中郵儲銀行 2018 年企業捐贈 500 萬元，通過騰訊公益平台、ATM、網銀等渠道募集資金 400 餘萬元。



公益志願者協會

2017年3月成立來,「公益志願者協會」共建立分會37家,招募會員61,707人。協會配合「郵愛公益基金」項目,於2018年3月20日組織開展「郵愛公益日」活動,通過網點宣傳、企業配捐的「益行家」活動、公益健步走活動,積極向社會宣傳郵愛公益項目。2018年9月,協會組織120名本行志願者參加「郵愛自強班」公益尋訪活動,深入貧困地區實地慰問走訪困難學生和家庭,走訪8所「郵愛公益基金」資助的「郵愛自強班」。

讓更多的孩子得到資助,可以繼續求學,擁有正確的人生觀、價值觀,將來可以改變人生軌迹,甚至回到故鄉用自己所學改變貧困根源,正是「郵愛公益」的初衷。

孩子們會聚精會神地聽你講外面的故事,也會興奮地告訴你他們的夢想。這些經歷着艱難生活的孩子們依然積極、堅韌、拼搏,而這樣可愛的他們也在感染着我們。此行的意義已不僅僅停留在我們對孩子們的關愛、幫扶與鼓勵上,也讓我們收獲了滿滿的正能量。

愛的橋梁讓我們相遇。我想說,親愛的小孩,在人海茫茫,「郵愛公益」會陪着你。我們此時此刻微笑着,感受着堅持和希望溢滿對方。人生不易,但請堅信,星星之火可以燎原!

——參與「郵愛自強班」公益尋訪活動員工



幸福的家庭是相似的,不幸的家庭各有各的不幸。或因家庭成員的重疾,或因連年乾旱造成的土地貧瘠,讓這些家庭的正常生活難以為繼,更何況是支撐孩子們的學業。但是,這些孩子們面臨生活的困苦,不甘心被命運打敗,依舊懷揣夢想。

我們了解到,「郵愛自強班」的學生們除了需要物質上的幫助,也非常需要精神上的激勵、思想上的引導,於是我們精心設計了與同學們溝通交流的環節,通過課堂交流、談心答疑、共同做遊戲等多種形式,幫助他們樹立理想、堅定信念。

郵儲有愛,郵愛有我。我們用實際行動關愛着這些孩子,力雖綿薄,卻埋下希望的種子。相信在郵愛公益的持續關注與關愛下,能夠讓孩子們在逐夢的路上少一份負重,多一份堅定。我們將繼續傳遞愛,給更多貧困學子帶去築夢的勇氣與逐夢的信念!

——參與「郵愛自強班」公益尋訪活動員工



案例

郵愛公益在行動

福建省南平市分行開展「郵愛公益一周年」低碳行活動。啓動儀式上,大家貼着「郵愛公益」標誌,以騎行、健步走的形式沿路宣傳「郵儲銀行公益日」和「郵愛公益基金」,讓更多的人加入到郵愛公益隊伍中來。同時,南平市分行500餘名員工還通過微信運動平台手機計步,在「益行家」捐步活動中進行愛心捐步。2018年,南平市分行各項社會捐贈累計達7.6萬元。

「拿出我們的愛心,點亮孩子的未來」,通過「郵愛公益」主題宣傳活動,讓「愛與向善的種子」在郵儲銀行生根發芽。青島分行通過「郵愛公益基金」公益行宣傳活動,積極募集善款為貧困生實現學習夢想,通過騰訊公益捐款數萬元。



2018年郵愛公益走訪活動走進青海



安徽省淮南市分行營業部為環衛工人送清涼



北京分行開展「小小銀行家」活動

案例

「中郵消費·行走小黑板」

本行控股子公司中郵消費金融有限公司開啓「中郵消費·行走小黑板」教育扶貧計劃，致力於提升中小學生素質教育和鄉村教師能力。

「送進去」：12名志願者老師來到扎囊縣朗塞嶺完小，為當地孩子帶去豐富多彩的課程，開展愛心家訪，給貧困學生家庭送溫暖、獻愛心。

「請出來」：28名來自扎囊縣六所鄉村小學的優秀老師和學生代表走出西藏，來到廣州參加小學學習交流、課程研討與學習等活動。

本次活動為西藏的孩子和鄉村教師們開啓了一扇「愛與知識的窗戶」，傳遞了前行的溫暖與力量。



「中郵消費·行走小黑板」教育扶貧走進西藏

第三方鑑證



普华永道

2019/SH-0274
(第一页, 共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致：中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对中国邮政储蓄银行股份有限公司（以下简称“贵行”）2018年度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 年度贵行社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 普惠型小微企业贷款余额（亿元）
- 涉农贷款余额（亿元）
- 绿色贷款（节能环保项目及服务贷款）余额（亿元）
- 员工总数（人）
- 少数民族员工占比（%）
- 劳动合同签订率（%）
- 中高层管理人员男女比例
- 公益性捐赠（万元）
- 网点数量（个）
- 县域及以下网点数量（个）
- 总行外购电力消耗量（兆瓦时）
- 总行办公用水消耗量（吨）
- 电子银行交易替代率（%）

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的2018年度关键数据，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-0274
(第二页, 共三页)

董事会的责任

按照编报基础编制2018年度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，我们仅在贵行总行及北京分行层面开展工作。我们没有对除贵行总行及北京分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-0274
(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)
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4月25日

附：关键数据编报基础

普惠型小微企业贷款余额(亿元)：社会责任报告披露的普惠型小微企业贷款余额为中国银保监会统计口径的小微企业贷款余额, 即单户授信总额 1000 万元以下(含)的小型微型企业贷款余额, 包括普惠型小微企业法人贷款余额、普惠型个体工商户和小微企业主贷款余额, 企业分类标准遵循工信部《中小企业划型标准》进行分类。

涉农贷款余额(亿元)：社会责任报告披露的涉农贷款余额为监管统计口径的涉农贷款余额, 包括农户贷款余额、农村企业及各类组织贷款余额、城市企业及各类组织涉农贷款余额、非农户个人农林牧渔业贷款余额。其中, 农户贷款: 指填报机构发放给农户的所有贷款; 城市企业及各类组织涉农贷款: 指填报机构发放给注册地位于城市区域的企业及各类组织从事农、林、牧、渔业活动以及支持农业和农村发展的贷款; 农林牧渔业贷款: 指填报机构发放给各承贷主体从事 A 门类(农、林、牧、渔业)活动的贷款(参见《中国邮政储蓄银行统计指标口径标准手册(2015 版)》)。

绿色贷款(节能环保项目及服务贷款)余额(亿元)：社会责任报告披露的绿色贷款余额为节能环保项目和服务贷款余额的汇总数, 包含绿色农业开发项目、绿色林业开发项目、工业节能节水环保项目、自然保护、生态修复及灾害防控项目、资源循环利用项目、垃圾处理及污染防治项目、可再生能源及清洁能源项目、农村及城市水项目、建筑节能及绿色建筑、绿色交通运输项目、节能环保服务、采用国际惯例或国际标准的境外项目共 12 大项目类型。

员工总数(人)：社会责任报告披露的员工总数是指从业人员数, 从业人员包含合同用工、劳务派遣、退休返聘人员。

少数民族员工占比(%)：社会责任报告披露的少数民族员工占比是指少数民族员工人数占员工总人数的比例。

劳动合同签订率(%)：社会责任报告披露的劳动合同签订率指签订劳动合同的人数占全部从业人员数的比例。

中高层管理人员男女比例：社会责任报告披露的中高层管理人员男女比例是指包括：

总行行领导：董事、监事、高级管理人员(不含职工监事)；

总行部门领导：总经理(副主席、主任)、副总经理(副主任)、总经理助理(主任助理)；

一级分行行领导：高级资深经理、行长、党委书记、副行长、党委委员、纪委书记、工会主席、总审计师、行长助理，

在内的中高层管理人员男性员工与女性员工人数的比例。

公益性捐贈（萬元）：社會責任報告披露的公益性捐贈是指通過公益性社會團體或者縣級以上人民政府及其部門、公益性非盈利事業單位等，用於《中華人民共和國公益事業捐贈法》規定的公益事業的捐贈。

網點數量（個）：社會責任報告披露的網點數量是指境內（不包括港澳台、境外分支機構）網點數量總和。

縣域及以下網點數量（個）：社會責任報告披露的縣域及以下網點數量包括縣城網點和縣以下網點總數量。其中，縣城網點：指設立在全國行政區劃中確定為“縣”及同級政府所在城關的網點，包括：設在縣級市、縣、自治縣、旗、自治旗、行政區劃中確定為“縣”級的特區、林區內的城關的網點。縣以下網點：指設立在全國行政區劃中確定為“縣”及同級政府所在城關以外、縣級以下基層行政單位管轄區內的網點，包括設在鎮、鄉、蘇木、民族鄉、民族蘇木的網點。

總行外購電力消耗量（兆瓦時）：社會責任報告披露的總行外購電力消耗量是指中國郵政儲蓄銀行總行在京機構耗電總量，包括金鼎大廈辦公區、丰台72號院辦公區、大成大廈辦公區、總部基地辦公區、永豐基地辦公區、亦莊辦公區、新盛大廈辦公區和東方資產大廈辦公區的外購電力消耗量。

總行辦公用水消耗量（噸）：社會責任報告披露的總行辦公用水消耗量是指中國郵政儲蓄銀行總行在京機構耗水總量，包括金鼎大廈辦公區、丰台72號院辦公區、大成大廈辦公區、總部基地辦公區、永豐基地辦公區、亦莊辦公區和東方資產大廈辦公區的自來水與中水耗用量。

電子銀行交易替代率（%）：社會責任報告所披露的電子銀行交易替代率是指電子銀行交易筆數與交易總筆數之比。

指標索引

《GRI 可持續發展報告標準》內容索引

| | 指標編號和描述 | 備註 |
|-------------------------|--------------------------------|------------------|
| 組織概況 | 102-1 組織名稱 | 關於我們 |
| | 102-2 活動、品牌、產品和服務 | 關於我們 |
| | 102-3 總部位置 | 報告說明 |
| | 102-4 營運位置 | 關於我們 |
| | 102-5 所有權與法律形式 | 關於我們 |
| | 102-6 服務的市場 | 關於我們 |
| | 102-7 組織規模 | 關於我們 |
| | 102-8 關於員工和其他工作者的信息 | 責任亮點 2018 |
| | 102-9 供應鏈 | 倡導綠色運營 |
| | 102-10 組織及其供應鏈的重大變化 | 倡導綠色運營 |
| | 102-11 預警原則或方針 | 風險管理 |
| | 102-12 外部倡議 | 報告說明 |
| | 102-13 協會的成員資格 | |
| 戰略 | 102-14 高級決策者的聲明 | 董事會及高級管理層致辭 |
| | 102-15 關鍵影響、風險和機遇 | 董事會及高級管理層致辭 |
| 道德和誠信 | 102-16 價值觀、原則、標準和行為規範 | 責任管理 |
| | 102-17 關於道德的建議和關切問題的機制 | 責任管理 |
| 管治 | 102-18 管治架構 | 公司治理 |
| | 102-19 授權 | 公司治理 |
| | 102-20 行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任 | 公司治理 |
| | 102-21 就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商 | 責任管理 |
| | 102-22 最高管治機構及其委員會的組成 | 公司治理 |
| | 102-23 最高管治機構主席 | 參見年報 |
| | 102-24 最高管治機構的提名和甄選 | 參見年報 |
| | 102-25 利益衝突 | 參見年報 |
| | 102-26 最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用 | 公司治理 |
| | 102-27 最高管治機構的集體認識 | 董事會及高級管理層致辭、責任管理 |
| | 102-28 最高管治機構的績效評估 | 參見年報 |
| 102-29 經濟、環境和社會影響的識別和管理 | 責任管理 | |

| | 指標編號和描述 | 備注 |
|------------------------|----------------------------|---------------------|
| 管治 | 102-30 風險管理流程的效果 | 風險管理 |
| | 102-31 經濟、環境和社會議題的評審 | 公司治理 |
| | 102-32 最高管治機構在可持續發展報告方面的作用 | 公司治理 |
| | 102-33 重要關切問題的溝通 | 責任管理 |
| | 102-34 重要關切問題的性質和總數 | 責任管理 |
| | 102-35 報酬政策 | 參見年報 |
| | 102-36 決定報酬的過程 | 參見年報 |
| | 102-37 利益相關方對報酬決定過程的參與 | 參見年報 |
| | 102-38 年度總薪酬比率 | 參見年報 |
| 利益相關方參與 | 102-39 年度總薪酬增幅比率 | 參見年報 |
| | 102-40 利益相關方群體列表 | 責任管理 |
| | 102-41 集體談判協議 | 不適用 |
| | 102-42 利益相關方的識別和遴選 | 責任管理 |
| | 102-43 利益相關方參與方針 | 責任管理 |
| 報告實踐 | 102-44 提出的主要議題和關切問題 | 責任管理 |
| | 102-45 合并財務報表中所涵蓋的實體 | 參見年報 |
| | 102-46 界定報告內容和議題邊界 | 責任管理 |
| | 102-47 實質性議題列表 | 責任管理 |
| | 102-48 信息重述 | 報告說明 |
| | 102-49 報告變化 | 責任管理 |
| | 102-50 報告期 | 報告說明 |
| | 102-51 最近報告日期 | |
| | 102-52 報告周期 | 報告說明 |
| | 102-53 有關本報告問題的聯系人信息 | 報告說明 |
| | 102-54 符合 GRI 標準進行報告的聲明 | 報告說明 |
| GRI 103 管理方法 | 102-55 GRI 內容索引 | 《GRI 可持續發展報告標準》內容索引 |
| | 102-56 外部鑑證 | 第三方鑑證 |
| | 103-1 對實質性議題及其邊界的說明 | 責任管理 |
| GRI 201 經濟績效 | 103-2 管理方法及其組成部分 | 責任管理 |
| | 103-3 管理方法的評估 | |
| | 管理方法 | 普惠金融 經濟發展的助力者 |
| | 201-1 直接產生和分配的經濟價值 | 責任亮點 2018 |
| | 201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇 | 低碳環保 美麗中國的建設者 |
| 201-3 義務性固定福利計劃和其他退休計劃 | 參見年報 | |
| 201-4 政府給予的財政補貼 | 參見年報 | |

| | 指標編號和描述 | 備注 |
|----------------|---|---------------|
| GRI 202 市場表現 | 管理方法 | |
| | 202-1 按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比 | |
| | 202-2 從當地社區僱傭高管的比例 | |
| GRI 203 間接經濟影響 | 管理方法 | 普惠金融 經濟發展的助力者 |
| | 203-1 基礎設施投資和支持性服務 | 普惠金融 經濟發展的助力者 |
| | 203-2 重要間接經濟影響 | 普惠金融 經濟發展的助力者 |
| GRI 204 採購實踐 | 管理方法 | 倡導綠色運營 |
| | 204-1 向當地供應商採購支出的比例 | 倡導綠色運營 |
| GRI 205 反腐敗 | 管理方法 | 加強黨建、風險管理 |
| | 205-1 已進行腐敗風險評估的運營點 | |
| | 205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓 | 加強黨建、風險管理 |
| GRI 206 不當競爭行爲 | 205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動 | |
| | 管理方法 | 不適用 |
| | 206-1 針對不當競爭行爲、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟 | 不適用 |
| GRI 301 物料 | 管理方法 | 不適用 |
| | 301-1 所用物料的重量或體積 | 不適用 |
| | 301-2 所使用的回收進料 | 不適用 |
| | 301-3 回收產品及其包裝材料 | 不適用 |
| GRI 302 能源 | 管理方法 | 低碳環保 美麗中國的建設者 |
| | 302-1 組織內部的能源消耗量 | 2018 年環境類績效指標 |
| | 302-2 組織外部的能源消耗量 | |
| | 302-3 能源強度 | 2018 年環境類績效指標 |
| | 302-4 減少能源消耗量 | 2018 年環境類績效指標 |
| | 302-5 降低產品和服務的能源需求 | |
| GRI 303 水資源 | 管理方法 | 倡導綠色運營 |
| | 303-1 按源頭劃分的取水 | 不適用 |
| | 303-2 因取水而受重大影響的水源 | 不適用 |
| | 303-3 水循環與再利用 | |
| GRI 304 生物多樣性 | 管理方法 | |
| | 304-1 組織所擁有、租賃、在位於或鄰近於保護區和保護區外生物多樣性豐富區域管理的運營點 | |
| | 304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響 | |
| | 304-3 受保護或經修復的棲息地 | |
| | 304-4 受運營影響區域的棲息地中已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保護名冊的物種 | |

| 指標編號和描述 | | 備注 |
|---------------------|------------------------------------|---------------|
| GRI 305 排放 | 管理方法 | 低碳環保 美麗中國的建設者 |
| | 305-1 直接（範疇 1）溫室氣體排放 | 2018 年環境類績效指標 |
| | 305-2 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放 | 2018 年環境類績效指標 |
| | 305-3 其他間接（範疇 3）溫室氣體排放 | |
| | 305-4 溫室氣體排放強度 | 2018 年環境類績效指標 |
| | 305-5 溫室氣體減排量 | |
| | 305-6 臭氧消耗物質（ODS）的排放 | 不適用 |
| | 305-7 氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）和其他重大氣體排放 | 2018 年環境類績效指標 |
| GRI 306 污水和廢棄物 | 管理方法 | 低碳環保 美麗中國的建設者 |
| | 306-1 按水質及排放目的地分類的排水總量 | 不適用 |
| | 306-2 按類別及處理方法分類的廢棄物總量 | 2018 年環境類績效指標 |
| | 306-3 重大泄漏 | 不適用 |
| | 306-4 危險廢物運輸 | 不適用 |
| GRI 307 環境合規 | 管理方法 | |
| | 307-1 違反環境法律法規 | |
| GRI 308 供應商環境評估 | 管理方法 | 倡導綠色運營 |
| | 308-1 使用環境標準篩選的新供應商 | |
| GRI 401 僱傭 | 管理方法 | 攜手員工成長 |
| | 401-1 新進員工和員工流動率 | |
| | 401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利 | 攜手員工成長 |
| GRI 402 勞資關係 | 管理方法 | |
| | 402-1 有關運營變更的最短通知期 | |
| GRI 403 職業健康與安全 | 管理方法 | 關愛員工身心健康 |
| | 403-1 勞資聯合健康安全委員會中的工作者代表 | |
| | 403-2 工傷類別，工傷、職業病、損失工作日、缺勤等比率 | |
| | 403-3 從事職業病高發職業或高職業病風險職業的工作者 | 不適用 |
| GRI 404 培訓與教育 | 管理方法 | 強化員工職業培訓 |
| | 404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數 | |
| | 404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案 | 攜手員工成長 |
| GRI 405 多元化與平等機會 | 管理方法 | 責任管理、攜手員工成長 |
| | 405-1 管治機構與員工的多元化 | 攜手員工成長 |
| | 405-2 男女基本工資和報酬的比例 | |

| 指標編號和描述 | | 備注 |
|--------------------|---------------------------------|-----------|
| GRI 406 反歧視 | 管理方法 | 保護員工合法權益 |
| | 406-1 歧視事件及採取的糾正行動 | 不適用 |
| GRI 407 結社自由與集體談判 | 管理方法 | |
| | 407-1 結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商 | |
| GRI 408 童工 | 管理方法 | 保護員工合法權益 |
| | 408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商 | |
| GRI 409 強迫或強制勞動 | 管理方法 | 保護員工合法權益 |
| | 409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商 | 不適用 |
| GRI 410 安保實踐 | 管理方法 | 關愛員工身心健康 |
| GRI 411 原住民權利 | 管理方法 | 不適用 |
| | 411-1 涉及侵犯原住民權利的事件 | 不適用 |
| GRI 412 人權評估 | 管理方法 | 保護員工合法權益 |
| | 412-1 接受人權審查或影響評估的運營點 | |
| | 412-2 人權政策或程序方面的員工培訓 | |
| GRI 413 當地社區 | 管理方法 | 投身社會公益 |
| | 413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點 | |
| | 413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點 | 不適用 |
| GRI 414 供應商社會評估 | 管理方法 | 倡導綠色運營 |
| | 414-1 使用社會標準篩選的新供應商 | 倡導綠色運營 |
| GRI 415 公共政策 | 管理方法 | 不適用 |
| | 415-1 政治捐贈 | 不適用 |
| GRI 416 客戶健康與安全 | 管理方法 | 強化消費者權益保護 |
| | 416-1 對產品和服務類別的健康與安全影響的評估 | 強化消費者權益保護 |
| GRI 417 營銷與標識 | 管理方法 | 強化消費者權益保護 |
| | 417-1 對產品和服務信息與標識的要求 | |
| | 417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件 | |
| GRI 418 客戶隱私 | 管理方法 | 強化消費者權益保護 |
| | 418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴 | |
| GRI 419 社會經濟合規 | 管理方法 | 風險管理 |
| | 419-1 違反社會與經濟領域的法律和法規 | |

《環境、社會及管治報告指引》內容索引

| 環境 | 指標編號 | 指標內容 | 備註 |
|----------------|------|---|---------------|
| 層面 A1: 排放物 | 一般披露 | 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 倡導綠色運營 |
| | A1.1 | 排放物種類及相關排放數據。 | 2018 年環境類績效指標 |
| | A1.2 | 溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 | 2018 年環境類績效指標 |
| | A1.3 | 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 | 2018 年環境類績效指標 |
| | A1.4 | 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 | 2018 年環境類績效指標 |
| | A1.5 | 描述減低排放量的措施及所得成果。 | 倡導綠色運營 |
| 層面 A2: 資源使用 | 一般披露 | 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 | 倡導綠色運營 |
| | A2.1 | 按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 | 2018 年環境類績效指標 |
| | A2.2 | 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 | 2018 年環境類績效指標 |
| | A2.3 | 描述能源使用效益計劃及所得成果。 | 倡導綠色運營 |
| | A2.4 | 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。 | 倡導綠色運營 |
| | A2.5 | 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量。 | 不適用 |
| 層面 A3: 環境及天然資源 | 一般披露 | 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。 | 落實綠色行動 |
| | A3.1 | 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。 | 發展綠色金融 |
| 社會 | 指標編號 | 指標內容 | 備註 |
| 層面 B1: 僱傭 | 一般披露 | 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 攜手員工成長 |
| | B1.1 | 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。 | 責任亮點 2018 |
| | B1.2 | 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。 | |
| 層面 B2: 健康與安全 | 一般披露 | 披露有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 攜手員工成長 |
| | B2.1 | 因工作關係而死亡的人數及比率。 | |
| | B2.2 | 因工傷損失工作日數。 | |
| | B2.3 | 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。 | 攜手員工成長 |

| 社會 | 指標編號 | 指標內容 | 備註 |
|--------------|------|---|----------------------|
| 層面 B3: 發展及培訓 | 一般披露 | 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 | 攜手員工成長 |
| | B3.1 | 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。 | |
| | B3.2 | 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。 | |
| 層面 B4: 勞工準則 | 一般披露 | 有關防止童工或強制勞工的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 攜手員工成長 |
| | B4.1 | 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。 | 攜手員工成長 |
| | B4.2 | 描述在發現違規情況時消除童工及強制勞工情況所採取的步驟。 | 不適用 |
| 層面 B5: 供應鏈管理 | 一般披露 | 管理供應鏈的環境及社會風險政策。 | 倡導綠色運營 |
| | B5.1 | 按地區劃分的供貨商數目。 | |
| | B5.2 | 描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。 | 倡導綠色運營 |
| 層面 B6: 產品責任 | 一般披露 | 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 提升客戶體驗 |
| | B6.1 | 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。 | 不適用 |
| | B6.2 | 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。 | 提升客戶體驗 |
| | B6.3 | 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。 | 風險管理 |
| | B6.4 | 描述質量檢定過程及產品回收程序。 | 不適用 |
| | B6.5 | 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。 | 提升客戶體驗 |
| 層面 B7: 反貪污 | 一般披露 | 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 風險管理 |
| | B7.1 | 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。 | |
| | B7.2 | 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。 | 風險管理 |
| 層面 B8: 社區投資 | 一般披露 | 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。 | 普惠金融 經濟發展的助力者、投身社會公益 |
| | B8.1 | 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。 | 投身社會公益 |
| | B8.2 | 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。 | 投身社會公益、責任亮點 2018 |

讀者反饋表

尊敬的讀者：

您好！

感謝您閱讀《中國郵政儲蓄銀行 2018 年社會責任報告（環境、社會、管治）》，為進一步改進我們的工作，向您及其他合作夥伴提供更有價值的信息，促使本行不斷提升履行社會責任的能力和水平，請您為我們的報告提出寶貴的意見和建議：

• 您屬於哪類讀者？

政府 監管機構 股東和投資者 客戶 員工
供應商與合作夥伴 公眾 媒體 其他

• 報告是否全面、準確地反映了郵儲銀行對經濟、社會、環境的重大影響？

很好 較好 一般 較差 很差

• 報告是否全面對利益相關方所關心的問題進行回應和披露？

很好 較好 一般 較差 很差

• 報告清晰、準確、完整的披露信息、指標、數據？

很好 較好 一般 較差 很差

• 報告的可讀性，即報告的邏輯主線、內容設計、語言文字和版式設計如何？

很好 較好 一般 較差 很差

• 您認為本報告最讓您滿意的方面是甚麼？

• 您對我們今後發布社會責任報告有何建議？

再次衷心感謝您的支持，您可以通過以下方式反饋給我們：

聯繫方式：

中國郵政儲蓄銀行股份有限公司辦公室

地址：北京市西城區金融大街 3 號

郵編：100808

傳真：86-10-68858859

郵箱：csr@psbc.com