

2019
社會責任報告
環境 社會 管治

進步 與您同步

TOGETHER
WE MAKE IT BETTER



報告說明

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「中國郵政儲蓄銀行」「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：2019年1月1日至2019年12月31日。部分內容超出上述時間範圍。

報告發佈周期：本報告為年度報告。

報告編製依據

本報告滿足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》、上海證券交易所《上市公司環境信息披露指引》和《公司履行社會責任的報告》編製指引、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》的相關要求，同時參照全球可持續發展標準委員會《GRI可持續發展報告標準》（GRI Standards）、國際標準化組織ISO 26000《社會責任指南（2010）》、國家標準化管理委員會《社會責任指南（GB/T36000）》進行編寫。

報告數據說明

報告中的財務數據均來自《中國郵政儲蓄銀行股份有限公司2019年年度報告》（H股），其他數據以2019年為主，部分數據超出以上時間範圍。本報告中所涉及貨幣金額均以人民幣計量。本報告所載若干數額及百分比數字已約整，因此若干表格所示總數未必是前述各項數字的總和。

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《國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》對報告中披露的選定關鍵數據執行有限鑒證業務，並出具獨立鑒證報告。

報告發佈形式及報告語言

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，電子版可在上海證券交易所、香港聯合交易所及本行網站查閱。

本報告有中文簡體、中文繁體和英文三個語言版本。若內容理解不一致，以中文簡體版本為準。

聯繫方式

☎ 中國郵政儲蓄銀行股份有限公司辦公室 ☎ 電話：86-10-68857598 ✉ 郵箱：csr@psbcoa.com.cn

📍 地址：中國北京市西城區金融大街3號 📠 傳真：86-10-68858859

關於我們

中國郵政儲蓄可追溯至1919年開辦的郵政儲金業務，至今已有百年歷史。2007年3月，在改革原郵政儲蓄管理體制基礎上，中國郵政儲蓄銀行正式掛牌成立。2012年1月，整體改制為股份有限公司。2016年9月，在香港聯合交易所掛牌上市。2019年12月，在上海證券交易所掛牌上市，圓滿完成「股改—引戰—A、H兩地上市」三步走改革目標。

本行擁有近4萬個營業網點，服務個人客戶超過6億戶，定位於服務「三農」、城鄉居民和中小企業，致力於為中國經濟轉型中最具活力的客戶群體提供服務，並加速向數據驅動、渠道協同、批零聯動、運營高效的新零售銀行轉型。本行擁有優異的資產質量和顯著的成長潛力，是中國領先的大型零售商業銀行。

本行堅持服務實體經濟，積極落實國家戰略和支持中國現代化經濟體系建設，實現自身可持續發展。本行堅持以客戶為中心，打造線上和線下互聯互通、融合並進的金融服務體系，為廣大客戶提供優質、便捷、高效的綜合化金融服務。本行堅持風險為本，樹立「全面、全程、全員」的風險管理理念，資產質量持續保持優異水平。本行堅持「普之城鄉，惠之於民」的經營理念，在提供普惠金融服務、發展綠色金融、支持精準扶貧等方面，積極履行社會責任。

經過13年的努力，本行的市場地位和影響力日益彰顯。2019年，在英國《銀行家》雜誌全球銀行1000強中，本行一級資本位列第22位。惠譽、穆迪分別給予本行與中國主權一致的A+、A1評級，標準普爾給予本行A評級，「標普信評」給予本行「AAAspc」等級主體信用評級，為首家獲得「標普信評」主體評級的國有大型商業銀行。

面對中國經濟社會發展大有可為的戰略機遇期，本行將深入貫徹新發展理念，全面深化改革創新，加快推進「特色化、綜合化、輕型化、智能化、集約化」轉型發展，持續提升服務實體經濟質效，着力提高服務客戶能力，努力建設成為客戶信賴、特色鮮明、穩健安全、創新驅動、價值卓越的一流大型零售商業銀行。

董事長致辭



2019年，是新中國成立70周年，也是全面建成小康社會的關鍵之年。中國郵政儲蓄銀行以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅決貫徹落實黨中央、國務院決策部署以及監管部門要求，堅持新發展理念，積極融入經濟社會發展大局，持續服務供給側結構性改革，堅決助力打好『三大攻堅戰』，擔當作為、砥礪奮進，進入國有大型商業銀行序列，成功實現A股上市，全面完成『股改—引戰—A、H兩地上市』三步走改革路線圖，進入高質量發展新階段。

百年郵儲，傳承責任使命。2019年，是中國郵政儲金業務開辦一百周年。歲月流轉，普惠基因已深深融入郵儲銀行的血脉之中。我們秉承『普之城鄉，惠之於民』的理念，持續提升社會責任管理水平，將責任理念融入全行管理和運營，致力於打造普惠銀行、綠色銀行、和諧銀行、價值銀行，為社會創造可持續的商業價值。

堅守本源，服務實體經濟。實體經濟是金融的根基，金融是實體經濟的血脈，為實體經濟服務是金融的天職。我們以服務實體經濟為立業之本、發展之基，發揮金融活水作用，全力服務國家戰略，支持『三農』、城鄉居民和中小企業發展，深入推進金融精準扶貧，為經濟發展提供全方位、多層次的金融支撐，以金融『血液』滋養實體經濟『肌體』。

科技賦能，助推智慧轉型。新一輪科技革命和產業變革正在重構人類的生活方式和商業生態。在現代商業銀行加快數字化、智能化、生態化發展的浪潮裏，我們始終堅持科技引領，踐行科技強行戰略，大力推進金融與科技深度融合，構建『金融+服務』智慧生態圈，加速打造智慧型新零售銀行，讓科技創新成為轉型發展新引擎。

綠色發展，共建美麗中國。發展綠色金融是建設生態文明的重要路徑。我們將綠色發展理念融入經營管理和業務發展之中，持續健全環境與社會風險管理體系，積極優化信貸結構，創新綠色金融產品和服務，大力支持綠色、低碳、循環經濟發展，以金融力量守護綠水青山，共建美麗中國。

穩健運營，厚植發展根基。本行始終以風控築基為經營發展的『生命線』，堅持穩健經營的風險偏好，不斷完善『全面、全程、全員』的全面風險管理體系，持之以恆嚴守風險底線和合規防線，始終保持優異的資產質量、保持穩健運營，為邁向現代化一流商業銀行打下堅實基礎。

至臻至誠，共創美好生活。我們秉持開放和共享理念，持續回報股東，真誠服務客戶，關愛員工成長，積極奉獻社會，與各方共享金融發展成果、共創美好生活。本報告編製期間，正值新冠肺炎疫情防控時期，郵儲銀行全力防控疫情並做好金融服務保障，與全國人民同舟共濟、共克時艱，堅決助力打贏疫情防控阻擊戰。

百年郵儲，厚積薄發；大行蝶變，再譜新章。站在新的起點上，我們將全面開啓建設現代化一流商業銀行的新征程，與廣大投資者、客戶、員工、社會各界攜手，在經濟、環境和社會領域創造更大價值，更好地服務經濟社會發展和滿足人民美好生活需要，為全面建成小康社會、實現第一個百年奮鬥目標作出應有貢獻。

中國郵政儲蓄銀行董事長

行長致辭



2019年，是郵儲銀行發展歷程中極為重要的一年。我們積極履行國有大行責任擔當，落實「服務實體經濟、防控金融風險、深化金融改革」三大任務，推動質量變革、效率變革、動力變革，堅持對利益相關方負責，不斷深化社會責任實踐，在實現自身高質量發展的同時積極助力經濟、環境與社會可持續發展。

我們堅定不移服務實體經濟，為經濟社會發展注入金融活水。全力服務雄安新區建設、京津冀協同發展、長江經濟帶建設、粵港澳大灣區建設等國家重大戰略；推進「三農」金融「五大行動」，推廣服務鄉村振興「十大業務模式」，涉農貸款餘額達1.26萬億元；加大對民營和小微企業支持力度，普惠型小微企業貸款餘額6,531.85億元；服務居民消費升級，消費貸款餘額2.02萬億元；全面助推打贏脫貧攻堅戰，金融精準扶貧貸款餘額824.56億元。

我們開創數字化轉型新局面，以金融科技助力實現美好生活。深化雲計算、大數據、人工智能、區塊鏈等新技術的研究應用，以科技創新助力打造智慧型新零售銀行，推出自建場景「郵儲食堂」，建設開放式繳費平臺，以開放、共享、共贏的互聯網思維理念深化外部互聯網合作，構建「金融+服務」的智慧生態圈，讓客戶真正感受到無處不在的金融服務。

我們深入貫徹新發展理念，持續推進經濟社會環境協調發展。將綠色金融納入中長期發展戰略綱要，設立綠色金融專責機構，制定綠色金融授信政策指引，創新綠色金融產品，開展綠色銀行現場檢查及環境、社會和治理風險專項排查，全面推進綠色銀行建設。截至報告期末，綠色貸款（節能環保項目及服務貸款）餘額2,433.01億元，較上年末增長27.78%。

我們始終堅持安全穩健發展，為維護國家金融穩定貢獻力量。狠抓防範化解重大風險攻堅戰三年規劃落實落地，持續健全「全面、全程、全員」的全面風險管理體系，健全內控合規管理長效機制，築牢可持續發展的根基。截至報告期末，本行不良貸款率0.86%，撥備覆蓋率389.45%，始終保持優異的資產質量。

我們秉持開放和共享的理念，攜手利益相關方共享發展成果。堅持以人為本，攜手員工共同成長，積極融入社區發展，優化民生金融服務，強化消費者權益保護，熱心社會公益，全力支持疫情防控，與社會各界共創價值、共享美好生活。

新起點，新征程。面向未來，我們將繼續以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，以更強的責任感、使命感、緊迫感，以更加堅定的信心和勇氣，打造一流的公司治理能力、一流的價值創造能力、一流的科技創新能力、一流的風險管控能力、一流的人才隊伍能力、一流的戰略執行力，奮力譜寫新時代郵儲銀行高質量發展的新篇章，為投資者、客戶、員工以及社會創造更大價值。

中國郵政儲蓄銀行行長

責任亮點

責任足跡

1 全面開啓建設現代化一流商業銀行新征程

正式納入國有大型商業銀行序列，資產規模突破 10 萬億元；在上海證券交易所主板成功上市，全面完成「股改—引戰—A、H 兩地上市」三步走改革路線圖；中郵理財有限責任公司開業，更好地支持實體經濟發展，滿足居民財富管理需求。



郵儲銀行登陸 A 股

2 助力打好「三大攻堅戰」

推進實施新巴塞爾協議和資本管理高級方法，出臺關於支持脫貧攻堅的實施意見、綠色金融授信政策指引，多措並舉全力服務打好防範化解重大風險、精準脫貧、污染防治「三大攻堅戰」。

3 服務雄安新區建設

設立河北雄安分行，更好地服務雄安新區發展。認購河北省政府支持雄安新區建設的債券共計 33.8 億元，為中國雄安集團有限公司授信 800 億元，並認購該公司永續債 1.4 億元，為雄安新區首個基礎建設項目——市民服務中心發放貸款 1.73 億元，以實際行動多維度支持雄安新區建設。



融資支持南沙大橋建設

4 服務粵港澳大灣區建設

出臺服務粵港澳大灣區建設行動方案，充分發揮資金和網點優勢，創新服務模式，繼續加大對大灣區的信貸投放等資源支持力度，全面加強與大灣區合作夥伴的合作，助力粵港澳大灣區深化改革和擴大開放。

5 服務鄉村振興

出臺做好服務鄉村振興工作的落實意見，推進「三農」金融「五大行動」，推廣服務鄉村振興「十大業務模式」，持續加大「三農」重點領域和縣域地區信貸投放力度，繼續完善三農金融事業部運作機制，積極服務農業供給側結構性改革，全面服務國家鄉村振興戰略。

6 切實支持民營和小微企業發展

印發民營企業授信審查審批指引，制定小微企業授信業務盡職免責實施細則，構建小微金融服務特色模式，加大力度支持民營科技型小微企業發展，堅持商業可持續原則，強化風險控制，持續滿足民營和小微企業多樣化融資需求，提高民營和小微企業金融服務獲得感。



信貸客戶經理深入企業調研



疫情期間網點金融服務「不打烊」

7 全力抗擊新冠肺炎疫情

新冠肺炎疫情發生以來，深入貫徹落實黨中央、國務院決策部署以及監管部門要求，加強新冠肺炎疫情防控及金融支持，精準對接和支持抗疫企業，一戶一策做好受困企業金融服務，充分發揮線上線下有機融合的優勢，簡化線下業務办理流程，全力支持「三農」客戶的資金需求，做好春耕備耕和農產品供應資金支持，保障受疫情影響個人徵信等相關權益，向武漢捐助 3,000 萬元，堅決助力打贏疫情防控阻擊戰。

8 金融科技賦能新零售轉型

加大科技投入，截至報告期末，本行信息科技投入從上年的 71.97 億元，提升至本年的 81.80 億元，佔營業收入比例為 2.96%。深化科技合作，設立科技創新基金，成立金融科技創新部、管理信息部等部門，加強科技人才隊伍建設，加快新技術應用創新，拓展區塊鏈、人工智能、物聯網等應用範圍，促進技術與業務深度融合，為客戶提供數字化、智能化金融科技服務。

9 加強業務連續性管理

開展業務影響性分析和業務連續性風險評估，完善全行業務連續性總體應急預案，制定個人儲蓄、電子支付、信用卡、手機銀行、個人網銀、電話銀行和公司結算等重要業務專項應急預案，提高業務連續性管理能力，牢牢守住不發生系統性風險底線。

10 強化消費者權益保護

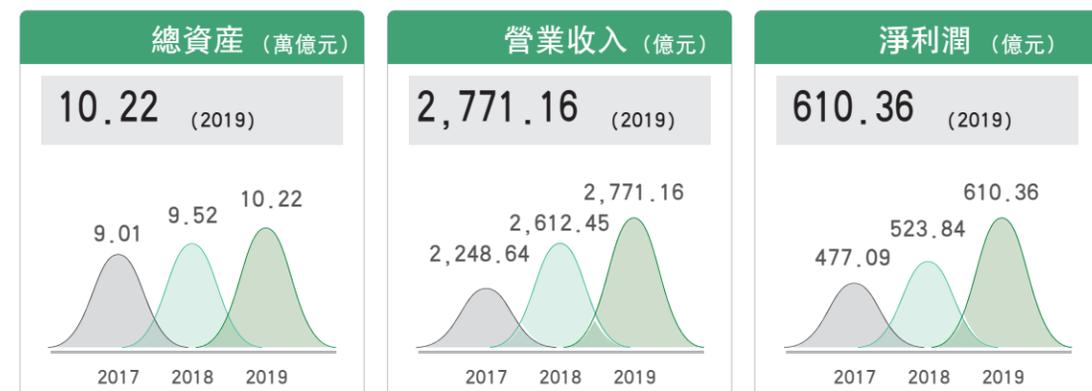
進一步將消費者權益保護融入公司治理、企業文化建設和經營發展戰略，設立消費者權益保護部，加強全行消費者權益保護工作考核，增強消費者權益保護工作能力，提升服務水平，注重金融知識宣傳教育，提升大眾防範金融風險意識和能力。

11 持續開展「郵愛公益」活動

依託「郵愛公益平臺」，進一步整合內部外部資源和線上線下資源，持續助力社會公益。通過開展「郵儲銀行公益日」「郵愛公益健步走」「郵愛公益尋訪」等活動，傳遞郵儲銀行公益理念，影響和帶動更多的客戶和社會愛心人士參與公益事業。2019 年，通過騰訊公益平臺和本行手機銀行、個人網銀、ATM 等渠道募資及本行捐贈，「郵愛公益基金」共募集資金 733.64 萬元。

責任績效

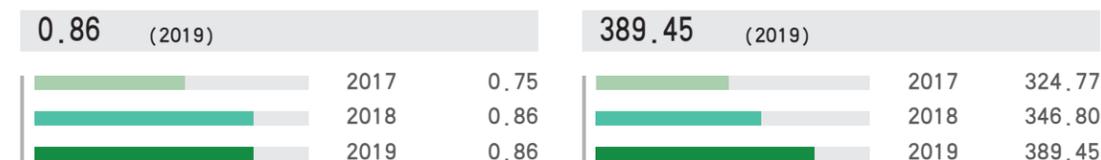
經濟績效



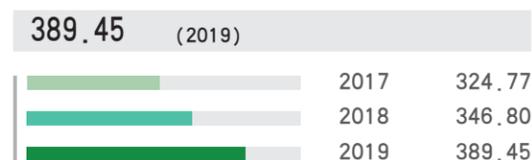
平均總資產回報率 (%)



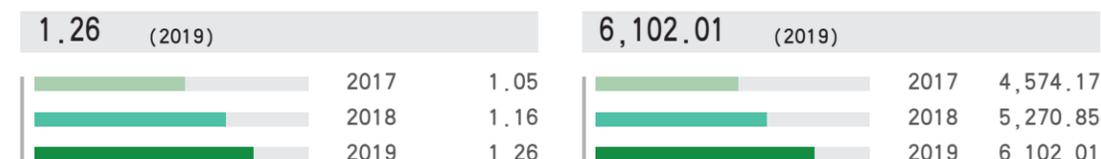
不良貸款率 (%)



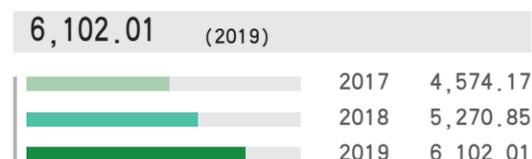
撥備覆蓋率 (%)



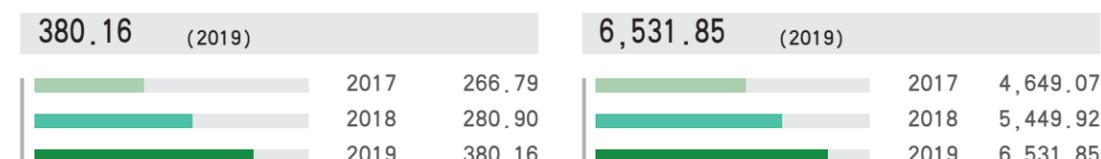
涉農貸款餘額 (萬億元)



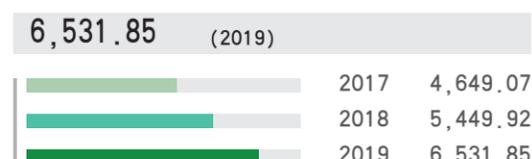
個人小額貸款餘額¹ (億元)



個人小額貸款餘額筆數¹ (萬筆)



普惠型小微企業貸款餘額 (億元)



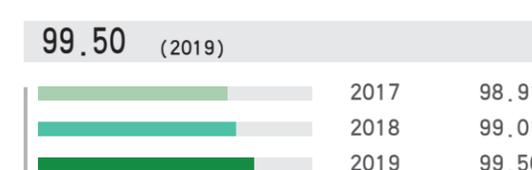
註：1. 自 2019 年 8 月信貸業務平臺上線後，本行將原有個人商務貸款和個人小額貸款業務進行整合，統稱為個人小額貸款。2017 年和 2018 年數據按照新口径統計。

環境績效

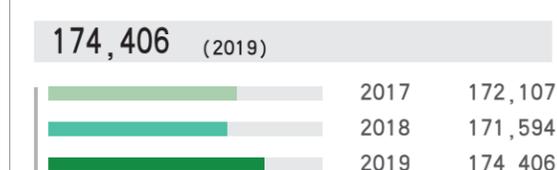


社會績效

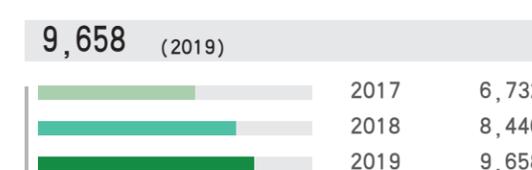
95580 電話渠道客戶滿意度 (%)



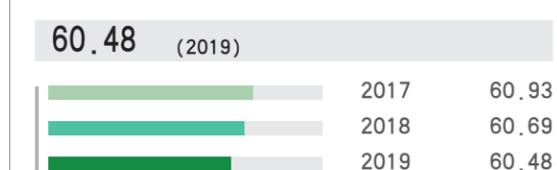
員工總數² (人)



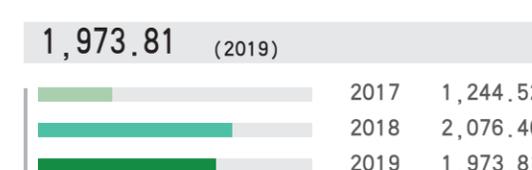
設置無障礙通道的網點數量 (個)



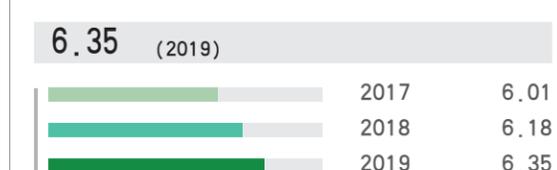
女性員工佔比³ (%)



公益性捐贈 (萬元)



少數民族員工佔比³ (%)



註：1. 公車耗油統計範圍包含中國郵政儲蓄銀行總行及境內一級分行機關，並根據公務車用油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計算得出。

2. 2017 年含控股子公司員工 556 人，另有勞務派遣用工 15,019 人；2018 年含控股子公司員工 785 人，另有勞務派遣用工 14,091 人；2019 年含控股子公司員工 877 人，另有勞務派遣用工 15,730 人。

3. 該統計口径含合同工、控股子公司員工。

責任榮譽

	第 22 位	在英國《銀行家》雜誌「全球銀行 1000 強」排名中，按 2018 年末一級資本位列第 22 位。
	第 60 位	在《福布斯》「2019 全球上市公司 2000 強」榜單中居第 60 位。
	第 37 位	在 2019 年《財富》「中國 500 強排行榜」中，按 2018 年營業收入居第 37 位。

獎項名稱	頒獎機構
銀行科技發展獎	中國人民銀行
金融聯合教育宣傳活動優秀組織單位	中國銀保監會消費者權益保護局
「3·15」銀行業和保險業消費者權益保護教育宣傳周活動優秀組織單位	中國銀保監會消費者權益保護局
最佳普惠金融成效獎	中國銀行業協會
助力打贏「三大攻堅戰」成效獎	中國銀行業協會
創新實踐獎	中國支付清算協會
便民服務獎	中國支付清算協會
儲蓄國債（電子式）優秀機構獎	中央國債登記結算有限責任公司
銀行間本幣市場核心交易商	全國銀行間同業拆借中心
港股綜合實力 100 強	港股 100 強研究中心
最具品牌價值上市公司	中國證券金紫荊獎組委會
最佳零售銀行	《環球金融》
最佳普惠金融實踐獎	《亞洲貨幣》
最佳上市公司大獎	《中國融資》

獎項名稱	頒獎機構
金融創新服務實體經濟十佳金融機構	《香港商報》
金融科技創新突出貢獻獎	《金融電子化》
十佳金融科技創新獎	《銀行家》（中國）
年度最佳商業銀行	《金融時報》
年度最佳風險管理銀行	《金融時報》
「金理財」年度資產管理卓越獎	《上海證券報》
手機銀行天璣獎	《證券時報》
服務實體經濟卓越者	《證券日報》
年度最具潛力新零售銀行	《財經》
年度亞洲卓越零售銀行	21 世紀傳媒
年度卓越綠色金融實踐銀行	《經濟觀察報》
中國金融企業履行社會責任優秀案例	《每日經濟新聞》
中經公益鼎興獎	《中國經營報》
年度小微金融服務銀行	《華夏時報》
年度扶貧獎	人民網
金融扶貧先鋒機構	中國網
年度信用卡	澎湃新聞
年度國有商業銀行	界面新聞
最具社會責任銀行	東方財富網
傑出智能網點創新獎	金融界
傑出資產托管銀行獎	金融界

專題 | 百年郵儲 普惠萬家

1930年，郵政儲金匯業總局成立。郵政儲金業務開辦肇始，提出「人嫌細微，我寧繁瑣；不爭大利，但求穩妥」的經營方針，一時有「大眾銀行」之譽。



1930

1986年，郵政儲蓄恢復開辦，利用郵政網點眾多的優勢，廣為收儲民間零星資金，為國家建設集聚更多的資金。
1993年，郵政儲蓄開始建設綠卡工程。
2001年，郵政儲蓄實現全國聯網。



1986

2012年，中國郵政儲蓄銀行整體改制為股份有限公司。
2015年，引入十家境內外戰略投資者。



2012

2019年，正式列入「國有大型商業銀行」，在上海證券交易所成功上市。



2019

1919



1919年，中國郵政儲蓄的前身郵政儲金局成立，開辦郵政儲金業務。

1949



1949年，人民郵政接管郵政儲金匯業局，在中國人民銀行統一指導下進行工作。
1950年，郵政儲金匯業局撤銷，郵政儲蓄改為代理業務，代銀行收儲個人存款和非經營性質的群眾團體存款。
1953年，郵政儲蓄停辦，郵局繼續辦理匯兌業務。

2007

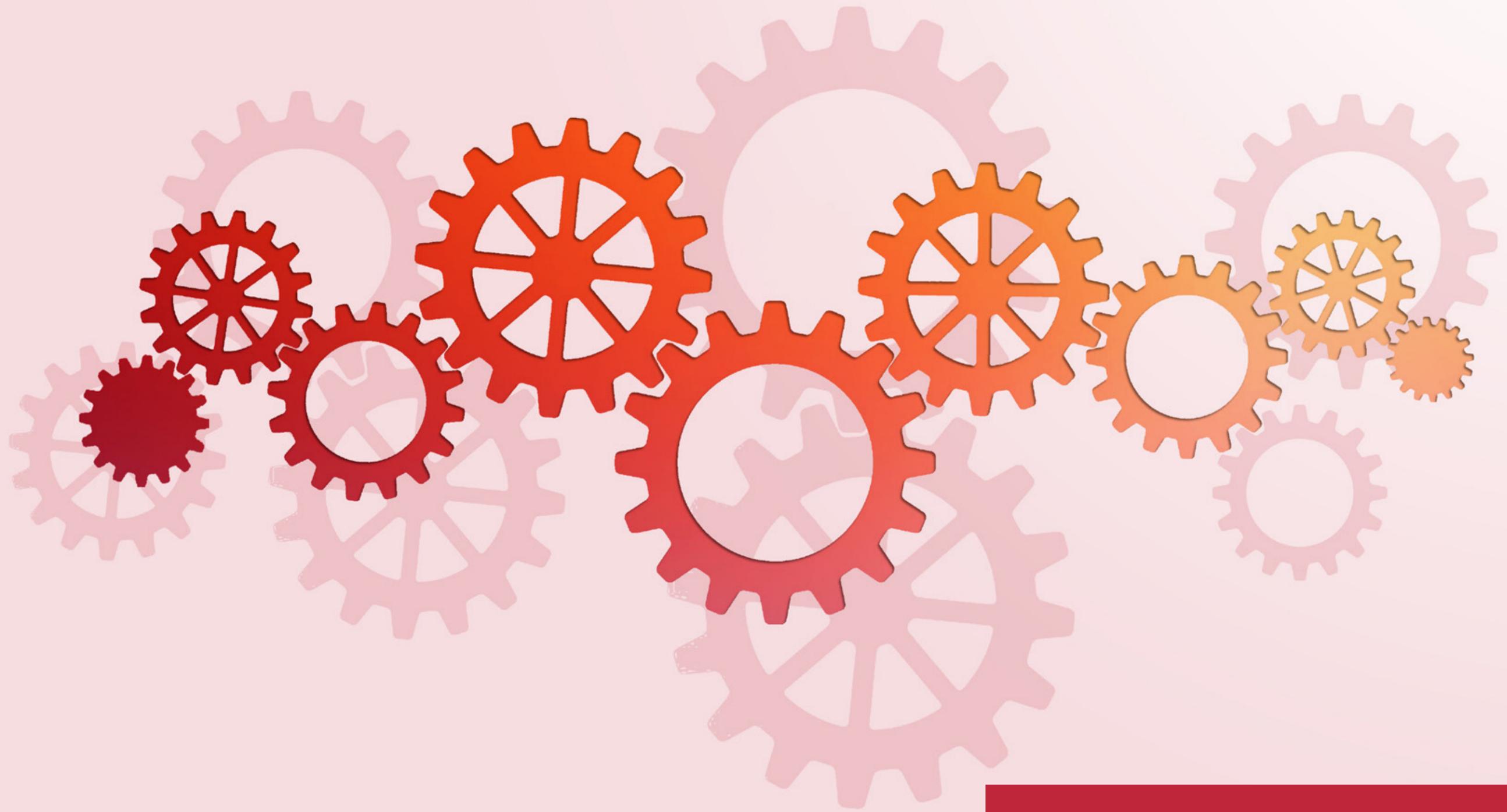


2007年，中國郵政儲蓄銀行正式掛牌成立，定位於服務「三農」、城鄉居民和中小企業。依托中國郵政集團公司的代理網點，建立中國銀行業唯一的「自營+代理」運營模式。

2016



2016年，在香港聯合交易所主板成功上市，正式登陸國際資本市場。



強化責任管理

公司治理

社會責任理念

利益相關方管理

實質性議題

公司治理

本行始終堅持黨的領導，加強黨的建設，將黨的領導融入公司治理全過程，落實重大事項黨委前置工作要求，優化『三重一大』決策程序，嚴格貫徹民主集中制。以黨的政治建設為統領，堅決貫徹落實黨中央決策部署，認真履行管黨治黨責任，推動全面從嚴治黨向縱深發展。紮實開展『不忘初心、牢記使命』主題教育，引導黨員幹部增強『四個意識』，堅定『四個自信』，做到『兩個維護』。切實壓實黨建工作責任，持續深化基層黨組織建設，推動黨建工作與經營發展深度融合，以高質量黨建引領高質量發展。

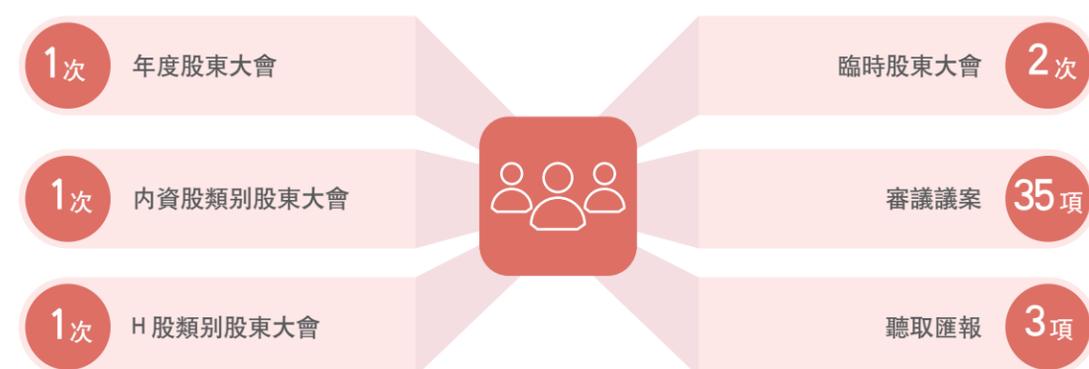
本行視良好的公司治理為商業銀行穩健運行、可持續發展的關鍵所在，致力於持續優化和完善公司治理架構，健全公司治理機制，提升公司治理的規範性和有效性，公司治理水平進一步提升。

治理機制

本行根據 A 股申請發行並上市需要及相關監管規定，全面、系統梳理公司治理制度並通過修舊立新的方式予以完善。修訂公司章程、股東大會議事規則、《股東大會對董事會、董事會對行長、董事會對董事會專門委員會授權方案》、董事會議事規則等。公司治理制度同時滿足 A 股和 H 股運作需要，制度體系更為健全和完善，為本行不斷優化公司治理機制提供堅實基礎。

股東大會

報告期內，本行召開 1 次年度股東大會、1 次內資股類別股東大會、1 次 H 股類別股東大會，2 次臨時股東大會，審議議案 35 項，聽取匯報 3 項。



董事會

截至報告披露日，本行董事會共有 12 名董事（女性董事 2 名），其中獨立非執行董事 5 名，獨立非執行董事人數在董事會成員總數中的佔比超過 1/3。報告期內，共召開董事會會議 17 次，審議議案 101 項，聽取匯報 14 項。召開董事會專門委員會會議 37 次，審議議案 98 項，聽取匯報 10 項。

董事會下設 6 個專門委員會

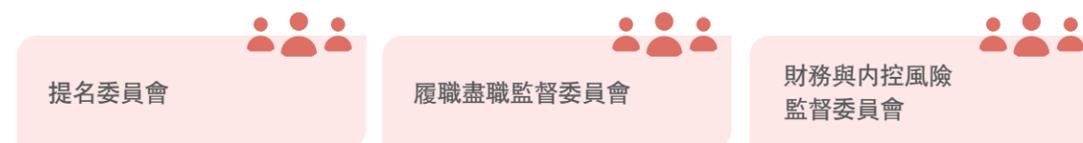


報告期內，董事會社會責任與消費者權益保護委員會共召開 6 次會議，審議議案 7 項。審議了消費者權益保護工作 2018 年度工作總結及 2019 年度工作計劃、2018 年社會責任（環境、社會、管治）報告、2018 年度綠色銀行建設工作報告等 7 項議案，社會責任與消費者權益保護委員會對本行履行社會責任、做好消費者權益保護工作、建設綠色銀行工作進行了審議、監督、評價，向董事會提出了意見和建議。

監事會

截至報告披露日，本行監事會共有 9 名監事。報告期內，共召開監事會會議 10 次，審議議案 27 項，聽取匯報 41 項；召開監事會專門委員會會議 10 次，審議議題 32 項。

監事會下設 3 個專門委員會



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，本行共有高級管理人員 9 名。

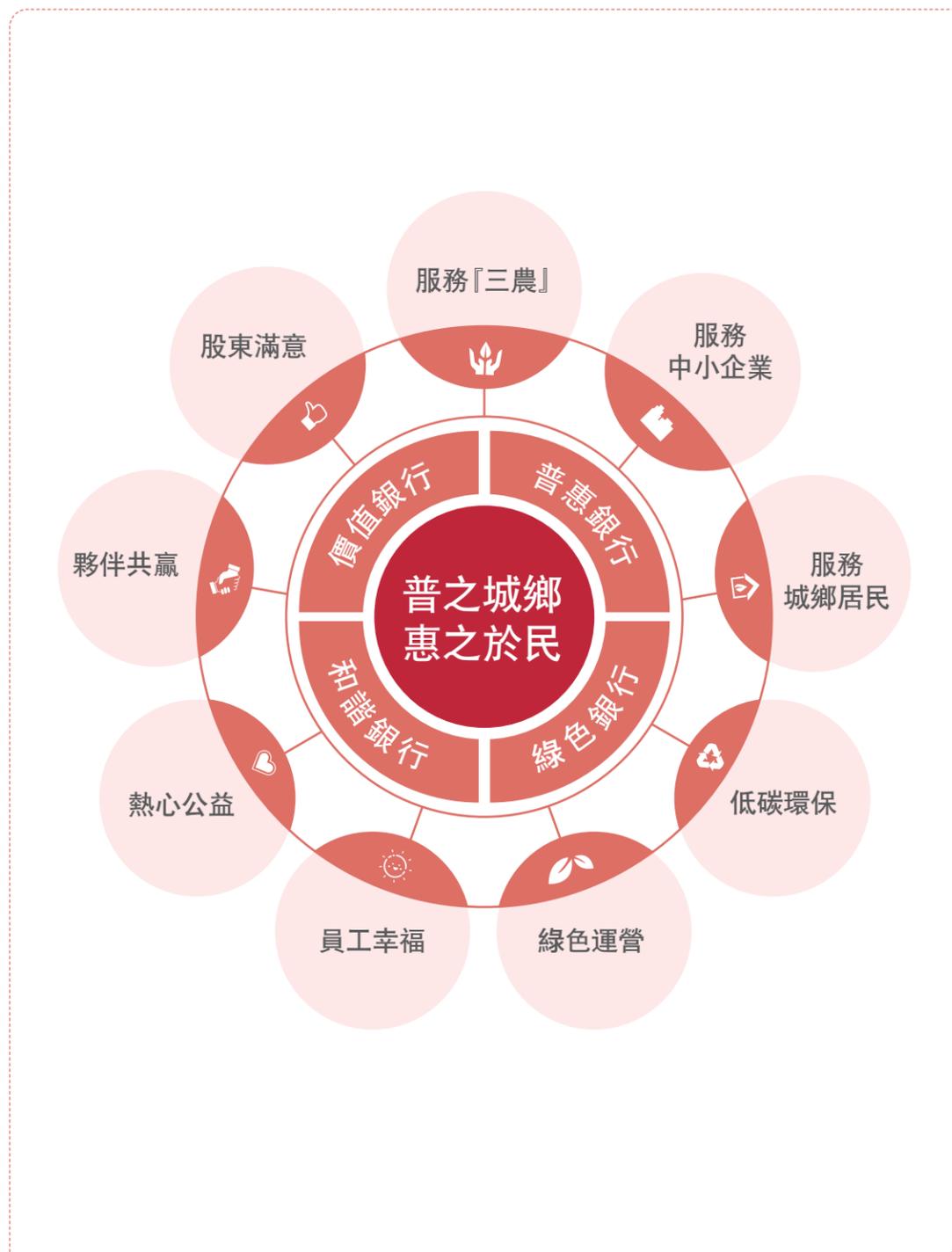
公司治理架構圖



—— 第一匯報路徑
 - - - - 第二匯報路徑

註：關於公司治理的更多內容，請參見於上海證券交易所、香港聯合交易所及本行網站發佈的《中國郵政儲蓄銀行股份有限公司 2019 年年度報告》。

社會責任理念



利益相關方管理

利益相關方	核心期望與訴求	溝通方式	回應舉措
政府	<ul style="list-style-type: none"> 遵守國家各項政策方針 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 持續推進改革轉型 	<ul style="list-style-type: none"> 專題匯報 日常溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律法規 落實政策指引 響應國家號召 落實國家戰略
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 依法合規經營 完善公司治理 強化全面風險管理 加大反洗錢工作力度 	<ul style="list-style-type: none"> 工作匯報 現場檢查 非現場監管 會議研討 	<ul style="list-style-type: none"> 落實監管政策 完善公司治理 加強風險防範 接受監督考核
股東	<ul style="list-style-type: none"> 推動業務發展，提升盈利能力 嚴格控制風險，安全穩健經營 及時、準確、全面的信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 董事會公告 定期報告 業績發佈會 日常溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 實現穩健經營 開展全面風險管理 提高信息披露透明度
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 加強金融科技創新 加快金融產品和服務創新 保護消費者權益 拓展服務渠道 持續優化業務流程 	<ul style="list-style-type: none"> 營業網點 電子銀行 官方網站 微信平臺 產品宣傳介紹 遠程銀行中心 滿意度調查 培訓推介會 	<ul style="list-style-type: none"> 加強科技創新 提供多元化、便捷化、智能化的金融產品和服務 加強消費者權益保護 及時發佈產品、服務公告
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 公平透明 互利共贏 促進行業發展 實施責任採購 	<ul style="list-style-type: none"> 業務交流 行業研討 信息披露 供需座談 	<ul style="list-style-type: none"> 堅持誠實信用、公平競爭原則 完善採購管理 參與行業交流

利益相關方	核心期望與訴求	溝通方式	回應舉措
員工	<ul style="list-style-type: none"> 維護員工合法權益 完善薪酬激勵體系 推進公平透明人才選拔機制 加強崗位技能培訓 豐富員工業餘生活 	<ul style="list-style-type: none"> 職工代表大會 員工調查 意見徵詢與反饋 領導慰問 	<ul style="list-style-type: none"> 堅持平等僱傭 完善薪酬體系 暢通職業通道 建設現代化商業銀行教育培訓體系 開展關愛和文娛活動
公眾與媒體	<ul style="list-style-type: none"> 及時客觀披露信息 暢通信息溝通與回應 共建和諧社區 	<ul style="list-style-type: none"> 官方網站 微博、微信等平臺 金融知識宣傳 媒體採訪 	<ul style="list-style-type: none"> 開展多元化金融知識宣傳 開展公益慈善活動 參與社區建設
環境	<ul style="list-style-type: none"> 支持綠色低碳經濟發展 完善環境和社會風險管理 推進綠色金融體系建設 	<ul style="list-style-type: none"> 信息披露 綠色金融宣傳 	<ul style="list-style-type: none"> 優化信貸結構 加強環境和社會風險管理 創新綠色金融產品和服務 開展綠色辦公 實施綠色採購

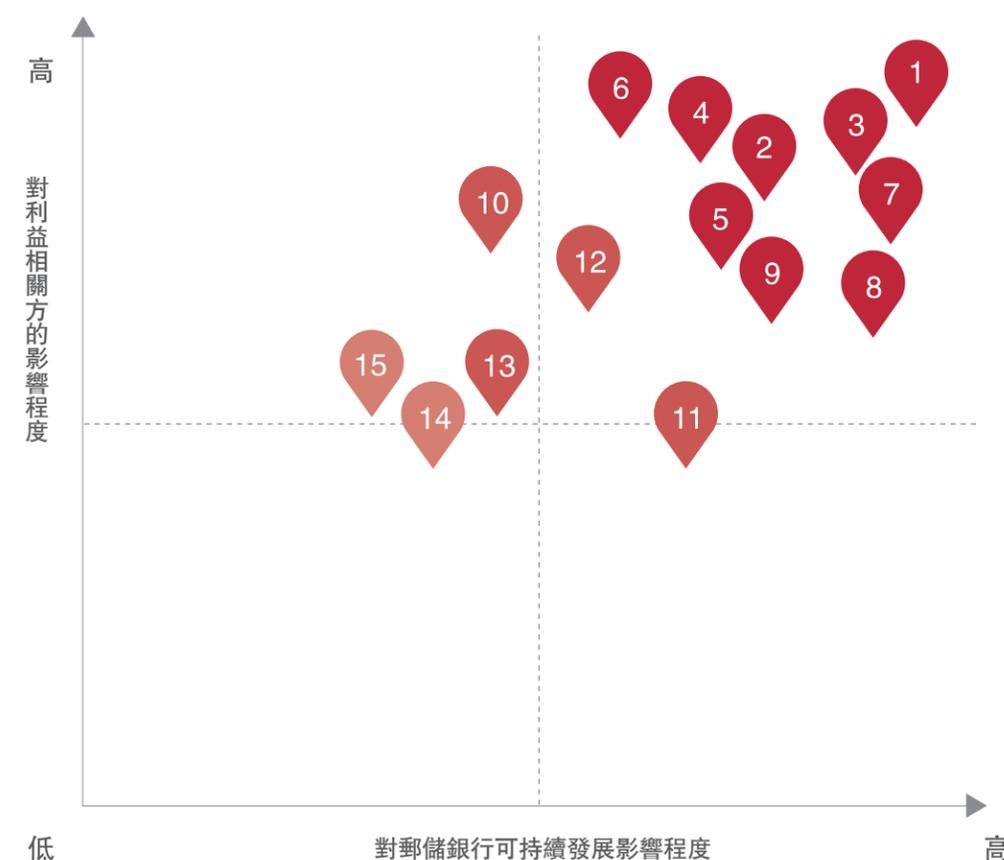
案例

投資者關係

本行堅持貼近市場、前瞻研判、專業高效、全面協同的原則，暢通多渠道溝通平臺，持續跟蹤監管動態、市場熱點以及分析師研報，建立有效的內外協調機制。以投資者交流活動作為窗口，依托業績推介、路演等平臺，全方位展示經營發展成果，及時傳遞投資價值，溝通熱點問題，與資本市場保持高頻互動。報告期內，本行舉辦了業績推介、路演及資本市場開放日等活動。參加境內外投資者峰會 12 次；接待投資者及分析師調研 30 餘次；累計與境內外近千家機構投資者及分析師溝通、交流。A 股 IPO 期間，路演及團體會等活動覆蓋近 200 家機構投資者，傳遞了本行獨特的競爭優勢，增強了投資者信心。

實質性議題

本行分析國內外經濟社會發展環境，梳理政府和監管部門要求與規定，及時跟進投資者、評級機構的問詢與關切，收集整理客戶、股東、員工、合作夥伴、媒體等利益相關方反饋與建議，綜合對本行可持續發展的影響程度以及對利益相關方的影響程度，進行議題識別和排序，確定實質性議題。



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



堅守金融本源

落實國家戰略

服務鄉村振興

助力精準扶貧

支持中小企業

落實國家戰略

本行貫徹落實國家重大戰略，積極支持雄安新區建設、京津冀協同發展、長江經濟帶建設、粵港澳大灣區建設，為國家區域協調發展戰略落地提供全方位金融支持。截至 2019 年末，本行公司貸款餘額 1.74 萬億元，較上年末增加 1,881.62 億元，增長 12.12%，為國家戰略實施和實體經濟發展貢獻了金融力量。同時，本行聯動境內外合作資源，支持全方位對外開放和境內企業「走出去」，服務「一帶一路」建設。2019 年，推進外匯期權等代客衍生品新業務落地，持續豐富「中國郵政儲蓄銀行中國—東盟貨幣中心（東興、憑祥、靖西）」職能，促進人民幣投資貿易便利化。

本行加強雄安新區機構建設，設立河北雄安分行，更好地服務雄安新區發展。截至 2019 年末，認購河北省政府支持雄安新區建設的債券共計 33.8 億元，為中國雄安集團有限公司授信 800 億元，並認購該公司永續債 1.4 億元，為雄安新區首個基礎建設項目——市民服務中心發放貸款 1.73 億元。本行持續支持京津冀協同發展，截至 2019 年末，京津冀協同發展相關項目貸款餘額 598.03 億元。

為京津冀協同發展提供全方位金融服務

面對京津冀協同發展的機遇，北京分行通過總、分、支行三級聯動，創新金融產品和服務，持續加大對京津冀地區基礎設施建設、軌道交通、生態環保、科技創新和綠色農業等行業的支持力度。

成立京津冀金融產品創新小組，把握交通一體化、產業轉移、清潔能源、文化旅遊和住房等重點環節，積極協調資源，為京津冀一體化重大項目建設提供全流程、全鏈條、一攬子的金融服務方案，為京津冀一體化發展提供多元化、全方位、深層次的金融服務。

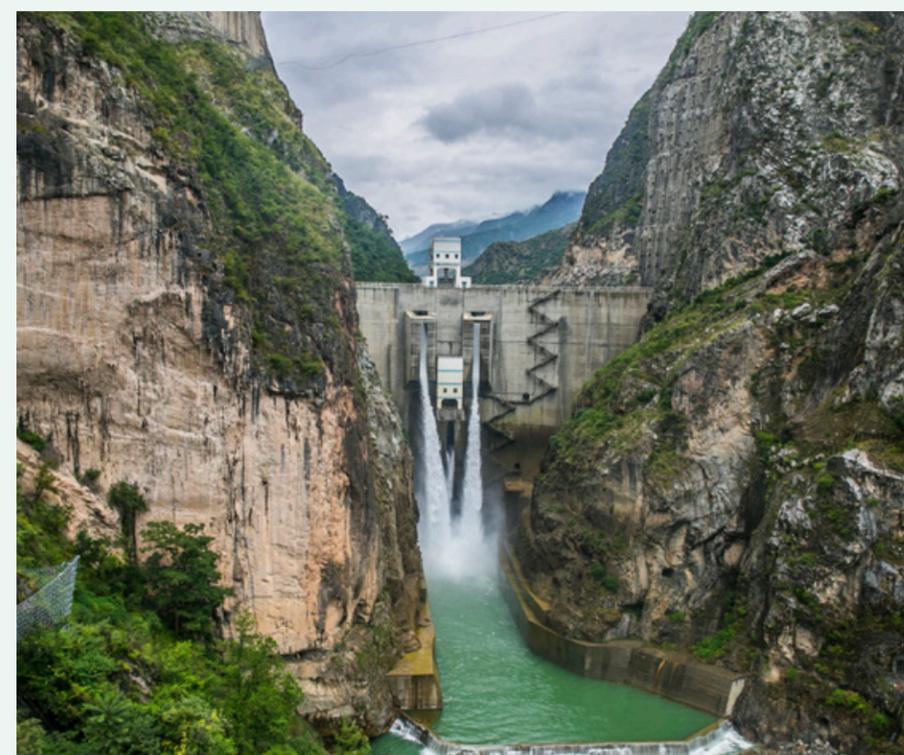
2019 年，北京分行為北京地鐵昌平線、大興新機場臨空經濟區（北京部分）市政配套工程——青禮路舊線及綜合管廊建設工程、津石高速公路天津西段項目和西紅門集體經營性建設用地等項目提供融資支持。

截至 2019 年末，北京分行服務京津冀協同發展項目 21 個，為其中 19 個項目提供貸款支持，貸款餘額共計 192.52 億元。

本行切實做好長江經濟帶建設金融服務，強化信貸資源支持力度，信貸資源主要投向該區域水電、公路、軌道交通、港口、現代農業、文化產業等行業，大力支持長江經濟帶水電等清潔能源建設項目。

案例 支持長江經濟帶水力建設項目

長江經濟帶水力資源豐富，本行將水電作為該地區的重點支持行業，2019 年重點支持了國電大渡河瀑布溝發電項目、國電大渡河枕頭壩水電項目、國電大渡河大崗山水電項目、四川華電木里河水電項目、江西洪屏抽水蓄能項目、雅砻江流域水電項目等水力建設項目。截至 2019 年末，在長江經濟帶地區水電項目貸款餘額為 109.97 億元。



郵儲銀行信貸支持建設的四川省木里河立洲水電站

本行持續加大對粵港澳大灣區的資源支持力度，加強總分聯動和銀企對接，助推粵港澳大灣區一體化建設。出臺《中國郵政儲蓄銀行服務粵港澳大灣區建設行動方案》，圍繞基礎設施、城鄉融合發展、民生金融、金融科技創新和跨境金融五大方面，服務粵港澳大灣區深化改革和擴大開放。



案例 助力南沙大橋建成通車

2019年4月2日，南沙大橋（虎門二橋）正式通車，作為溝通珠江口東西兩岸的新動脈，極大便利了居民出行。在超級工程南沙大橋建設中，廣東省廣州市分行作為銀團貸款主牽頭行，發放貸款86.62億元，有力保障了大橋的建設資金需求，支持了廣州市立體交通網絡建設，促進了粵港澳大灣區互聯互通。



牽頭銀團貸款助力粵港澳大灣區互聯互通

本行助力供給側結構性改革，突出對戰略性新興產業、先進製造業和現代服務業等領域的信貸供給，重點支持符合國家產業佈局、技術改造方向、消費升級趨勢的製造業發展，全力服務產業結構轉型升級。

案例 支持汽車產業轉型升級

2019年12月，本行成功舉辦首屆「汽車產業鏈金融發展論壇」，邀請國內外眾多知名汽車企業出席，宣佈全面進軍汽車產業鏈金融領域。本行不斷加大對汽車產業的融資支持力度，推動大數據、物聯網、區塊鏈等技術在汽車金融領域的應用，並與整車企業、經銷商、供應商及其他服務商建立緊密合作關係，致力於打造極具價值、高效運行的汽車產業生態圈，為我國先進製造業轉型升級貢獻力量。

服務鄉村振興

本行認真貫徹落實黨中央、國務院關於實施鄉村振興戰略的各項決策部署，印發《關於做好2019年服務鄉村振興工作的落實意見》和《關於印發中國郵政儲蓄銀行鄉村振興「十大業務模式」的通知》，聚焦鄉村振興重點領域和重點服務主體，加大信貸支持力度，優化產品和服務模式，穩步推進協同支農生態建設，全面服務鄉村振興戰略。

截至2019年末，本行涉農貸款餘額1.26萬億元，較上年末增加1,025.32億元，增長8.83%；累計發放個人小額貸款超4萬億元，個人小額貸款餘額6,102.01億元。

支持鄉村振興重點服務主體

新型農業經營主體：加強與農業農村部、國家農業信貸擔保聯盟和國家融資擔保基金合作，精準服務新型農業經營主體，建立科學合理的分擔機制；對還款記錄良好、具備一定經營規模的家庭農場和專業大戶，提供信用貸款；圍繞重點農民專業合作社名單，逐戶制定專項金融服務方案；穩妥推進「兩權」抵押等農村產權抵押貸款業務；重點支持具有特色優勢的農產品種植、林木產業、規模化畜禽養殖、化肥飼料以及農副產品加工及流通行業。

小農戶：加快信用村鎮建設，優先選擇特色優勢產業集中、信用環境良好、資金需求旺盛的行政村鎮開展信用村鎮建設；積極推進農業產業鏈金融服務，通過核心企業擔保等多種方式，助力小農戶發展生產。

農村創新創業群體：加強與地方財政、人社等政府部門合作，積極推進再就業、創新創業小額擔保貸款，支持返鄉農民工、大學生、轉業軍人、科技特派員等創新創業。

『三農』金融『五大行動』



互聯網貸款提速行動

開發小額『極速貸』等自營網貸，發展與核心企業合作的產業鏈網貸，推動與互聯網企業合作的平臺聯營網貸，形成互聯網小額貸款三大發展模式，大幅提升農戶、個體工商戶、小微企業主的貸款獲批時效，促進小額貸款由勞動密集型向科技賦能集約型轉變。



數字化流程改造行動

積極應用移動通訊、大數據、雲計算和人工智能等先進技術，加快科技賦能，推進小額貸款數字化流程改造，實現全流程數字化、智能化、標準化。



批零聯動行動

以核心企業為依托，形成典型農業產業鏈服務方案；以支持市場方建設和運營為抓手，推進『市場+商戶』的一體化綜合金融服務；以流通型企業為抓手，做好供應鏈金融服務；以帶動效應強的地方骨幹項目為抓手，推動『項目貸款+產業金融+消費金融』聯動。



風險技防行動

在業務流程中嵌入人臉識別、電子簽約、自動定位等關鍵技術，實現調查、貸後檢查環節真實性可識別；在零售信貸內評系統部署貸後預警和風險監測模型，通過技術手段賦能，提高風險管控水平。



郵銀協同行動

發揮郵政代理金融網點下沉鄉鎮的優勢，在6個省開展代理營業機構小額貸款輔助貸款試點，進一步拓寬小額貸款服務覆蓋面，更好滿足農村客戶的信貸資金需求。

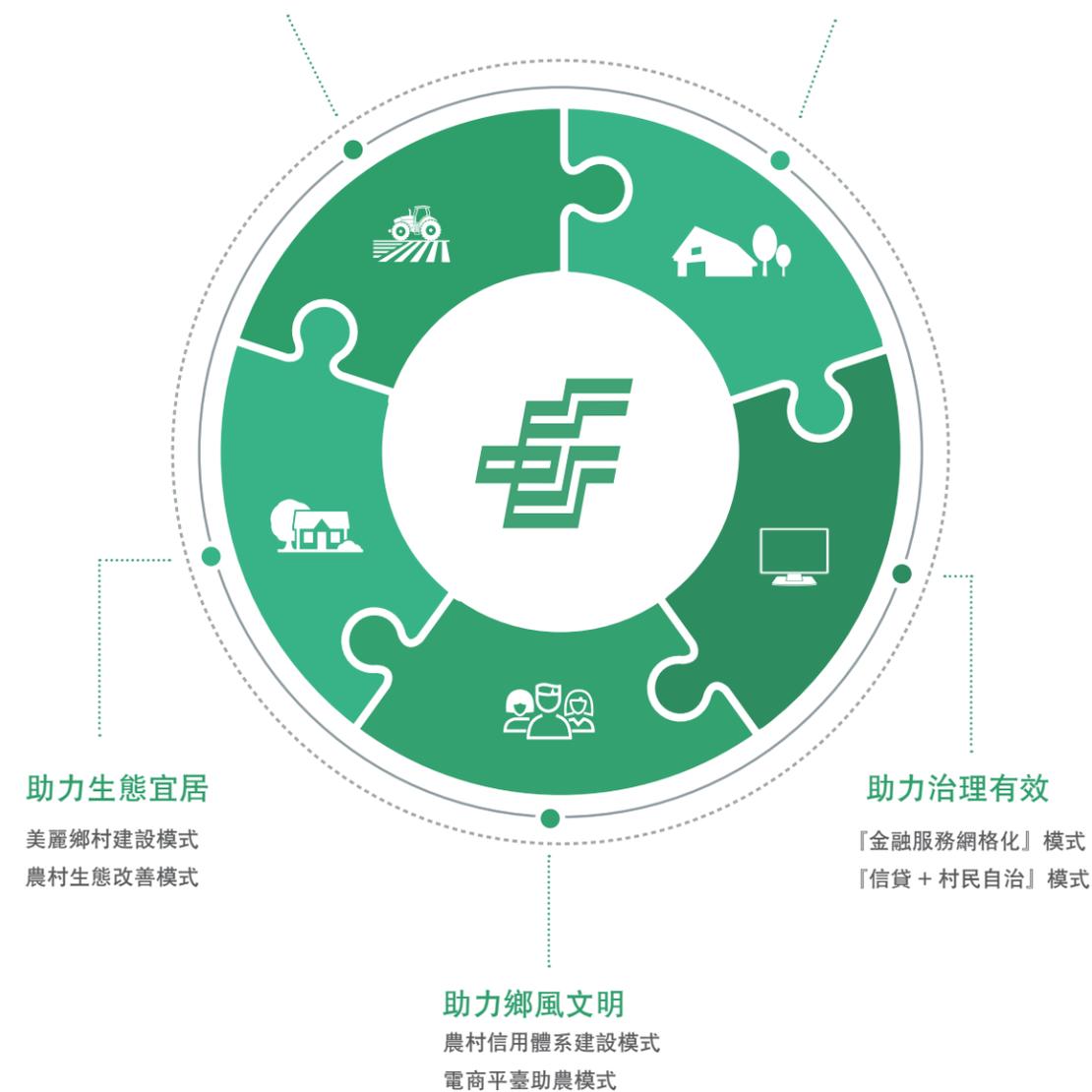
鄉村振興『十大業務模式』

助力產業興旺

農業產業鏈模式
現代農業引領模式

助力生活富裕

『特色行業、專業市場、商圈』模式
『新型農業經營主體+農擔』模式



助力生態宜居

美麗鄉村建設模式
農村生態改善模式

助力治理有效

『金融服務網格化』模式
『信貸+村民自治』模式

助力鄉風文明

農村信用體系建設模式
電商平臺助農模式

案例 繪就幸福美麗新村『畫卷』

曾經的四川省成都市雙流區彭鎮木樨村、常存村等村社，村民居住分散、居住環境差、污染嚴重、管理難度大。雙流區落實鄉村振興戰略，提出打造幸福美麗新村建設方案，而當地村民、農民專業合作社缺乏有效抵押物，面臨貸款難題。

為解決新村建設資金難題，四川省分行先後創新推出『小企業法人新村建設貸款』和『幸福美麗新村建設項目貸款』，通過引入擔保公司擔保，支持當地採用土地綜合整治的方式，加快城鄉一體化建設，改善村民居住生產環境。新村建設實行『統規自建』的方式，新村建成後，既可充分發揮新村的特色和環境等優勢，積極發展鄉村旅遊產業，又可將節餘的農村建設用地指標掛牌流轉產生收益，帶動當地農村產業化發展。

截至 2019 年末，四川省分行向雙流區木樨村、扯旗社區發放『小企業法人新村建設貸款』3,990 萬元，向雙流區常存村、嘉禾村、景山村三個農民集中建房整理項目發放『幸福美麗新村建設項目貸款』1.25 億元。



碩果累累，喜笑顏開

助力精準扶貧

本行認真貫徹落實黨中央決策部署，全面助力精準扶貧、精準脫貧。制定《關於 2019 年金融支持脫貧攻堅的實施意見》，加大金融精準扶貧力度，創新金融扶貧體制機制，全面增強金融扶貧工作的精準性、有效性和可持續性，全力助推打贏脫貧攻堅戰。

截至 2019 年末，本行網點數量 39,638 個，其中縣及縣以下網點數量 27,672 個，佔全行網點數量 69.81%。金融精準扶貧貸款（含已脫貧人口貸款、帶動服務貧困人口的貸款）餘額 1,824.56 億元，較上年末增加 212.59 億元。其中，個人精準扶貧貸款餘額 485.91 億元，單位精準扶貧貸款餘額 338.64 億元；『三區三州』深度貧困地區各項貸款餘額 249.13 億元，增速高於所在省（區、市）各項貸款平均增速。

扶持建檔立卡貧困人口

針對建檔立卡貧困人口，提供扶貧小額信貸業務，支持建檔立卡貧困戶發展生產。截至 2019 年末，本行建檔立卡貧困人口貸款及已脫貧人口貸款餘額 414.39 億元。

聚焦建檔立卡貧困戶，深化與扶貧辦、駐村第一書記的合作，穩步推進扶貧小額信貸發展。



扶持對建檔立卡貧困戶有帶動作用的新型農業經營主體、致富帶頭人，引導其吸納貧困戶就業、與貧困戶簽訂幫扶協議或交易協議，幫助貧困戶拓寬增收渠道。



充分發揮村幹部、鄉村能人的信息優勢和技術優勢，帶動建檔立卡貧困戶發展生產、脫貧增收。



加強與教育部門合作，發放面向貧困學生的助學貸款，緩解貧困學生就學難題，阻斷貧困代際傳遞。



註 1. 按照中國人民銀行要求，2019 年金融精準扶貧貸款統計口徑發生變化。一是『交通設施貸款』中，貧困地區公路僅指縣及以下地區公路。二是『已脫貧人口貸款』僅指向『已脫貧享受政策』人口發放的貸款。

促進貧困地區特色產業發展

重點支持具有扶貧帶動作用的家庭農場、農民專業合作社和小微企業，圍繞養殖、茶葉、民宿等特色產業，大力支持貧困地區特色產業經濟發展。積極對接地方產業扶貧庫，圍繞貧困地區龍頭企業及其上下游客戶，推出產業鏈貸款，提供綜合金融服務，確保產業經濟發展真正讓貧困戶受益。截至 2019 年末，本行產業精準扶貧貸款餘額 252.09 億元。



郵儲銀行支持辣椒產業發展，助力農戶脫貧

支持貧困地區基礎設施建設

精準對接貧困地區發展規劃，加大對貧困地區軌道交通、水利水電、電網建設等扶貧項目和醫療衛生、燃氣、供水、供熱等民生工程的支持力度，補齊制約貧困地區發展的短板，夯實貧困地區經濟社會發展基礎。積極支持偏遠地區水電開發和高速公路建設，發行專項扶貧債券，用於扶貧項目建設。

聚焦深度貧困地區發展

2019 年，本行召開『三區三州』深度貧困地區金融扶貧現場推進會，下發《中國郵政儲蓄銀行『三區三州』專項扶貧再貸款實施方案》。聚焦『三區三州』深度貧困地區，加大各項貸款投入；着力改善當地發展條件，完善金融支持產業發展與帶動貧困戶脫貧的掛鉤機制和扶持政策；支持發展特色產業和硬化路工程、天然氣利民工程等扶貧項目；加強對『三區三州』機構管理、信貸資源、風險管理、利率優惠等方面的資源支持。加強深度貧困地區基礎金融服務網絡建設，積極在有條件的貧困地區建立助農金融服務點，為貧困地區居民提供『家門口』的金融服務。

案例

『三區三州』脫貧路上的縮影

雲南省怒江傈僳族自治州由於歷史、自然原因，曾經是全國經濟實力最弱、人民生活最貧困、基礎設施最差的自治州之一，脫貧任務異常艱巨。三河村是怒江州的貧困村之一，原有貧困戶 89 戶。2015 年以來，雲南省分行與怒江某林農科技開發有限公司合作，將三河村的貧困戶納入企業的產業鏈條中，累計為 63 戶貧困戶發放 315 萬元扶貧小額信貸，鼓勵貧困戶開展樹木種植，由企業對貧困戶提供技術指導，通過『訂單農業』模式對貧困戶所種植樹木進行保護價收購。同時，雲南省分行還為企業提供 200 萬元產業精準扶貧貸款，支持企業發展生產，帶動貧困戶脫貧。

截至 2019 年末，雲南省分行所提供貸款到期後均順利收回，無一筆逾期，三河村順利脫貧摘帽，實現了政府、銀行、企業、農戶合作共贏。



瀘水縣新區支行將三河村評為『信用村』

案例

『駐村第一書記』助力脫貧

陝西省商洛市洛南縣城關街道陶嶺社區地處集中連片特困地區秦巴山區的秦嶺東段，社區共有居民 414 戶、1511 人，當地家庭收入主要來自青壯年外出打工和農業種植，村集體經濟薄弱。郵儲銀行總行員工郝軍擔任陶嶺社區『駐村第一書記』以來，依托當地政府和郵儲銀行，科學謀劃，為陶嶺社區制定『一川一溝一塬』的千畝種植規劃，不斷壯大集體經濟；多方籌措資金，完善基礎設施；對全村 92 戶貧困戶實施精準分類、註冊建檔並進行精準幫扶。

2019 年，陶嶺社區被洛南縣委、縣政府評為『全縣脫貧攻堅示範村』，郝軍也被評為洛南縣『脫貧攻堅優秀駐村第一書記』。2019 年末，陶嶺社區完成各項脫貧任務，高質量退出貧困村序列，並順利通過了洛南縣、商洛市、陝西省及省級第三方評估的貧困退出檢查。



郵儲銀行支持建檔立卡貧困戶參與托管代種項目，由企業統一生產經營銷售，與建檔立卡貧困戶共享經營利潤，促進了農業增效、農民增收、農村發展。

支持中小企業

本行緊密圍繞中小企業融資需求，完善金融服務體系，強化政策和資源支撐，順應金融科技發展趨勢，運用互聯網思維，加大產品創新力度，持續開展流程優化，合理減費讓利，緩解民營和小微企業融資難、融資貴問題。

截至 2019 年末，本行普惠型小微企業貸款餘額 6,531.85 億元，全年累計發放貸款 6,059.60 億元，貸款餘額較上年末增加 1,081.94 億元，有貸款餘額的戶數 151.60 萬戶，較上年末增加 5.83 萬戶，利率維持在合理水平，資產質量保持穩定，全面實現中國銀保監會『兩增兩控』監管考核目標。

頂層設計與組織領導

本行不斷優化資源配置和管理機制，持續加大民營企業和普惠型小微企業貸款支持力度。成立總行普惠金融服務領導小組，統籌推進全行普惠金融業務發展，審議全行普惠金融相關重大事項。完善民營企業授信政策，印發民營企業審查審批指引和中型企業內部評級及風險限額核定標準，擴大民營企業授信客戶覆蓋面。防範化解風險，通過客戶風險摸底排查，建立潛在授信風險客戶管理臺賬，推動建立民營企業風險化解處置機制。加強考核激勵，落實盡職免責，印發《中國郵政儲蓄銀行小微企業授信業務盡職免責實施細則（2019 年版）》。強化民營企業業務研究與管理，編製發佈民營企業相關授信技術、審查審批和風險控制研究相關文件。



信貸客戶經理深入民營企業了解客戶金融需求

小微企業金融服務『四三二』特色模式

加大與互聯網公司的合作，圍繞政務大數據、產業鏈和第三方渠道三類數據對接，建立場景化的營銷體系。



推出『小微易貸』『極速貸』等線上小微信貸產品，建立線上化產品體系。

積極應用大數據、移動互聯等技術，改造傳統信貸流程，建立自動化運營體系。

運用大數據等新技術提高風控的精準度與效率，建立智能化風控體系。

健全三大保障

健全體制保障，聚焦基層，打造小微金融服務『主陣地』，充分發揮普惠金融服務領導小組作用，完善管理體制。

健全機制保障，出臺傾斜的績效考核、優惠的內部資金定價、專項的信貸額度等差異化政策。

健全隊伍保障，建設專注、專業的零售信貸隊伍。

強化兩大支撐

強化科技支撐，通過提升數字化展業能力、大數據分析能力、IT系統支撐能力，持續提升小微金融服務和風控水平。

強化文化支撐，全方位塑造小微金融服務的合規文化和審慎經營理念。

平臺合作與智力支持

本行通過拓展與政府、企業和媒體等平臺的合作，持續推進政務大數據、產業鏈和渠道引流三類數據對接，為客戶提供精準化、便捷化金融服務，支持中小微企業和民營企業快速發展。與海關大數據結合，創新推出跨境企業融資模式；與多個政府大數據平臺實現數據對接，31家分行與當地稅務部門實現銀稅直連。以核心企業為突破口，對接核心企業產業鏈平臺，為優質核心企業的上下游客戶提供批量、自動、便捷用信的融資產品。與外部機構開展合作，拓展客戶服務渠道，進一步提升小微金融服務可獲得性。

案例

攜手央視《創業英雄匯》助力小微企業發展

本行自2017年冠名中央廣播電視總臺央視財經頻道《創業英雄匯》欄目以來，在小微企業金融服務方面以推薦者、引導者和支持者的角色全面投入到節目的各項活動中，為廣大小微企業提供了權威的品牌展示舞臺、專業的創業輔導和全方位綜合金融服務，積極支持民營和小微企業發展，為提升社會各界對民營和小微企業的關注度，促進民營和小微企業發展貢獻了積極力量。截至2019年末，本行共有40名客戶登上央視《創業英雄匯》舞臺。其中，本行推送的2名客戶選手入選『2019 CCTV中國創業榜樣』。



產品創新與服務升級

本行着力打造重點產品「小微易貸」。圍繞開戶、結算、收單、代發、公積金、繳稅、開票、寄遞8個場景，利用互聯網、大數據技術，加強內部數據挖掘和外部數據合作，分類建立場景客戶白名單和綜合數據評價模型，與客戶需求精準對接，實現客戶精準畫像，為客戶提供便捷、高效的線上服務。積極拓展「信用易貸」七個子產品（包括賬戶易貸、流水易貸、收單易貸、薪金易貸、公積金易貸、繳稅易貸、開票易貸）和「電商郵速貸」，首批入駐國家發改委全國中小企業融資綜合信用服務平臺，打造專屬「信易貸」產品，有效滿足小微企業的多樣化融資需求。

本行積極運用電子簽名、電子地圖、人臉識別等功能，推進移動展業，實現服務流程電子化。



案例

創新打造小微易貸「工程信易貸」

為落實國家發改委、銀保監會關於深入開展「信易貸」支持小微企業融資的政策，本行在「2019 中國城市信用建設高峰論壇」上成爲全國「信易貸」平臺首批入駐金融機構，率先借助全國「信易貸」平臺，創新研發垂直工程行業領域信用大數據應用產品——小微易貸「工程信易貸」，利用互聯網、大數據技術深度挖潛工程行業小微企業信用信息，向小微企業發放短期網絡全自助流動資金貸款，爲小微企業發展賦能。2019年，郵儲銀行廈門分行作爲試點分行實現該產品的落地放款並全面推廣，福建、湖南、四川、江蘇和深圳等分行積極推進。



信貸客戶經理對小企業進行貸後回訪

案例

「電商郵速貸」助電商企業發展

安徽省分行與中國郵政集團有限公司安徽省分公司根據電子商務行業特徵和寄遞客戶的物流信息聯合創新信貸產品——「電商郵速貸」，將銀行金融產品和郵政包裹寄遞業務相結合，以郵政公司長期合作的電子商務企業爲主要客戶群體，依據電子商務企業經營銷售情況及資金流、物流信息給予授信額度，解決了電子商務企業因缺乏有效擔保而面臨的融資難題。

「這個產品是爲我們量身訂製的，手續簡便，利率上還能有不少優惠，對於我們電商企業來說，資金補充很及時。」

——安徽省安慶市某電子商務有限公司負責人



聚力科技創新

佈局金融科技

賦能金融服務

保護信息安全

佈局金融科技

本行秉持科技興行理念，大力推進金融與科技深度融合，加大科技投入、落實 IT 規劃、加快系統建設、構建智慧生態圈，以科技創新驅動高質量發展。

加大科技投入



落實 IT 規劃

全力推進郵儲銀行「十三五」IT 規劃落地實施，以「互聯共享、智慧創新」為指導思想，結合大數據、雲計算、移動互聯、分佈式計算等新技術，建設統一櫃面、資金業務等「十六大平臺」以及客戶管理、資產負債等「七大數據集市」，提升產品創新、渠道協同、流程優化、風險管控等 IT 支撐能力。截至 2019 年末，本行「十三五」IT 規劃總體完成進度已經超過 80%。其中規劃的「十六大平臺」已上線十五個，投產兩大總線系統，數字化轉型和智慧銀行建設穩步推進。

案例

構建「兩地三中心」雲服務平臺

本行致力於數字化、網絡化、智能化轉型，基於 OpenStack 開放雲平臺，構建了「兩地三中心」雲服務架構體系，提升了研發效率，縮短了創新周期，為業務發展提供高可用、高可靠的支撐服務。截至 2019 年末，本行生產系統雲平臺有效支持了手機銀行、網上銀行、渠道管理平臺、第三方支付等 60 個系統，日均交易量達到 3.78 億筆，超過全行交易總量的 80%。

加快系統建設

承載 6 億客戶和超過 80% 交易量的新一代個人業務核心系統採用企業級建模、分佈式架構、IT 實施工藝等新方法、新技術、新模式，涉及 70 多個外圍系統改造、海量數據治理、基礎設施建設等重大任務。通過新一代個人業務核心系統建設，打造具有郵儲銀行特色的企業級信息化平臺，支撐產品快速創新，強化操作風險管控，改善客戶服務，推動數據賦能，實現核心技術自主可控，自主研發能力大幅提升，為零售銀行數字化轉型打下堅實基礎。



郵儲銀行數據中心一角

構建智慧生態圈

本行搭建涵蓋多維度的金融和生活場景，構建「金融 + 服務」智慧生態圈，多方合作共同賦能 B 端、服務 C 端、助力 G 端，聚焦實體經濟需求，着力激發內生創造動力，催動外向合作，推動金融科技向縱深領域發展，以特色金融生態實現新的價值創造。



本行順應互聯網支付趨勢推出 7*24 小時收繳服務平臺——開放式繳費平臺，為有在線繳費及賬單管理需求的企事業單位提供一站式服務；同時通過與第三方機構開放合作，為繳費用戶提供線上線下多種繳費渠道，滿足客戶隨時隨地的繳費需求。開放式繳費平臺打破了繳費業務的封閉模式，開啓了互聯網場景化服務的轉變，解決了老百姓生活繳費跑腿多、等待長、體驗差等問題，有效提升繳費便利性。2019 年 7 月上線以來，該平臺充分發揮郵儲銀行在縣域地區的網絡優勢和服務優勢，本年已合作收費單位 1,300 多家。

案例

服務靈活就業人員醫療保險繳費

靈活就業人員流動性強，就業情況錯綜複雜，一直是醫療保險繳費的一大難題。各級政府雖已採取系列措施，但是由於全國醫保尚未聯網，各地醫保一般存在固定繳費期限，且繳費標準與相關要求也各不相同，因此現行的集中收繳方式一直無法滿足靈活就業人員的參保繳費需求。

針對上述難題，山東省分行與山東省濱州市博興縣醫療保障局積極開展合作，通過開放式繳費平臺實現 7*24 小時在線繳費服務，較好地滿足了靈活就業人員隨時隨地的醫療保險繳費需求。靈活就業人員無論身處何地，隨時可以通過手機銀行或微信生活繳費查詢繳費標準，兩分鐘即可完成核對和繳費，免去了現場排隊繳費的煩惱。此次合作為博興縣 1 萬多名靈活就業人員送去了實實在在的方便，後續，濱州醫療保障部門計劃根據此次合作經驗，在各區縣全面推廣開放式繳費平臺，進一步提升參保人群的繳費體驗。



本行積極推進新零售轉型，與多家頭部互聯網企業開展合作，開啓場景化金融服務的轉變；在手機銀行中豐富線上加油場景、非稅電子支付場景及郵政特色場景。推出「郵儲食堂」，通過總對總、供應商直供產品和服務的方式，為客戶提供增值服務，為供應商拓展營銷渠道，搭建涵蓋多維度金融和生活場景的生態圈。

案例

打造客戶增值服務平臺「郵儲食堂」

本行打造客戶增值服務平臺「郵儲食堂」，以供應商直供低價商品為切入點，通過熱門活動、特色權益、便捷優惠吸引客戶參與，融入到客戶「衣、食、住、行、醫、教、文、體」等各類生活場景。客戶辦理相關業務，符合會員准入標準後，即可獲取會員身份，會員可享受低價購物的生活體驗。

「郵儲食堂」打破傳統金融服務的界限，形成支持實體經濟、普惠百姓大眾的新通道。通過「線上 + 線下」的新零售模式，為企業客戶提供銷售渠道，為個人客戶提供生活化增值服務，建立了「製造（供應商）+「郵儲食堂」平臺 + 產品（服務）」的鏈式服務體系；同時，積極踐行金融扶貧理念，設立「扶貧鋪子」專區，將偏遠地區的辣椒、花椒、橄欖油等農副產品推廣銷售到全國各地，解決涉農企業銷售難題，激發企業發展內生動力。2019 年 8 月，本行在全國推廣「郵儲食堂」，截至 2019 年末，「郵儲食堂」累計實名用戶達到 1,138.71 萬戶。



客戶在「郵儲食堂」提貨站提貨



打造線下服務商圈，重點圍繞餐飲、醫療、菜市場、連鎖超市、教育、交通、政府部門等居民高頻消費場景拓展商戶，為各行業商戶提供方便快捷、「一碼通用」的資金結算服務。

案例

公共臨時停車場聚合支付，實現「一掃而就」

本行促進「交通運輸 + 金融」的創新模式，與青海省西寧市交通運輸局合作上綫西寧市公共臨時停車場聚合支付服務，豐富了停車付款渠道，縮短了市民停車時間，簡化了管理員收費流程，為市民提供更加便捷、高效、安全和舒適的城市出行服務。2019年，該項目已在西寧市6個公共臨時停車場試行上綫。

賦能金融服務

本行注重金融科技賦能，不斷深化雲計算、大數據、人工智能等新技術的研究應用，以科技手段打造多元化、便捷化、智能化的金融服務，提升服務質量與效率。

服務更多元

本行已經建成並不斷優化包括手機銀行、網上銀行、電話銀行及微信銀行在內的電子銀行渠道體系，致力於提供多元化的金融服務。推出手機銀行5.0版本，新增語音搜索等功能，加大智能技術應用；建立業務技術深度融合的團隊，在手機銀行實施敏捷開發，不斷提升迭代效果。敏捷開發實施後，需求分析時間顯著縮短，月均交付功能大幅增加；成立專門的客戶體驗團隊，持續提升手機銀行客戶體驗。截至2019年末，本行電子銀行客戶規模達到**3.18億戶**，其中，個人網銀客戶數達到**2.29億戶**，手機銀行客戶數達到**2.60億戶**。電子銀行交易金額達到**22.70萬億元**，同比增長**22.77%**；其中，手機銀行交易金額達到**7.09萬億元**，同比增長**22.03%**。電子銀行交易替代率達到**92.44%**，較上年末提升**2個百分點**。

服務更便捷

本行依托先進科技，打通線下及線上，連接B端與C端，搭建起全渠道服務網絡，攜手互聯網企業，通過開放平臺、流量互換共同探索多樣化的線上服務新模式，為客戶提供方便快捷的開戶服務和觸手可及的支付結算服務。

線上開戶

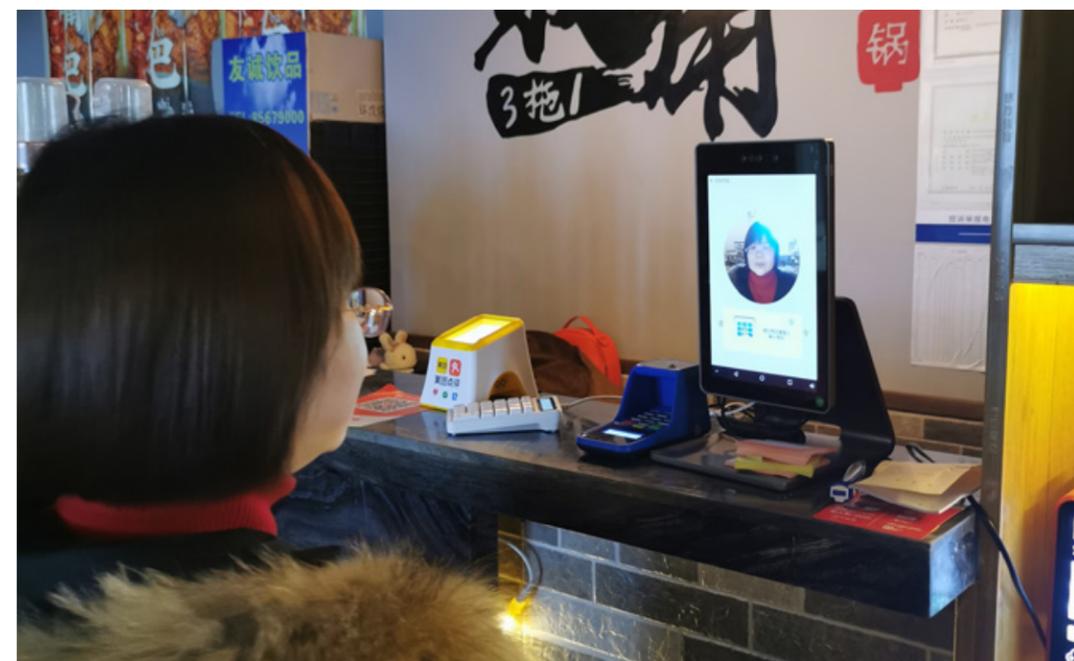
利用OCR技術、生物識別技術實現線上開戶核驗，通過外部合作拓展開戶渠道，為客戶提供便捷的金融服務。與騰訊合作發行騰訊聯名卡虛擬主題卡，與中國銀聯合作發行農民豐收卡虛擬主題卡，並針對目標客戶提供相應權益。

電子支付

搭建快捷支付綁卡的統一入口，提供一鍵綁卡服務；整合微信支付、網聯跨行支付、銀聯無卡快捷支付等支付產品，打造「郵惠付」收銀臺，為電子支付商戶及個人客戶提供多種支付渠道。

刷臉付

利用人工智能、大數據等技術打造「刷臉付」，通過面部識別實現交易路由，延續支付口令交易驗證方式，不改變個人客戶使用、商戶受理的交易習慣，提供安全規範、便捷高效的支付服務。



客戶體驗郵儲銀行「刷臉付」

案例

線上線下融合，快速高效滿足客戶需求

郵儲銀行小額「極速貸」是一款廣受歡迎的純線上貸款產品。2019年，該產品在信用貸款的基礎上，增加了房產抵押模式，額度更高，可以更好地滿足客戶資金需求。

山東省濟寧市汶上縣經營石材加工生意的劉女士，計劃購進石材原料，由於石材原料價格增長較快，購進原料越早成本越低。劉女士大約有70萬元的資金缺口，如果申請信用類「極速貸」，最高額度只有30萬元。郵儲銀行信貸客戶經理得知劉女士在城區有一處房產，市值大約100萬元，便向劉女士推薦抵押類「極速貸」。劉女士通過郵儲銀行手機銀行APP進行申請，不到10分鐘，就審批了70萬元，次日便與郵儲銀行簽署合同、辦理抵押，獲得貸款後第一時間購買了生產原料。劉女士表示，石材原料價格每天都在漲，多虧郵儲銀行小額「極速貸」放款及時，一次性幫她節省了2萬元成本。



郵儲銀行加快數字化轉型，打造智慧銀行

服務更智能

本行在不同的場景中積極探索人工智能與金融的融合，推進金融服務智能化、高效化，完成語音導航全國推廣上線，實現遠程銀行中心智能質檢，持續加大智能客服的使用。截至2019年末，遠程銀行中心全年各渠道服務總量2.29億人次，其中自助渠道服務客戶1.05億人次；智能客服服務量達到9,342.43萬次，問答準確率達94.53%。



智能票據識別

基於智能票據識別的遠程授權機器人，可以智能識別手寫和印刷體的各類單據，將整個業務響應時間大幅縮短，節省客戶等待時間，同時有效替代人工錄入員工作，降低業務處理成本。在個人業務集中授權環節，運用人工智能、機器學習技術替代了50%的人工錄入作業。

智能設備

應用生物識別技術，對1.30萬臺自助設備進行升級改造，實現刷臉取款等服務功能，推進自助設備無介質化操作進程，為客戶提供更加便利的金融服務。大力推進新型智能設備推廣應用，新增佈放智能櫃員機（ITM）約3.40萬臺，累計達到4.19萬臺，進一步提升網點智能化服務水平。

智能客服

基於深度學習技術的智能客服系統，完成手機銀行、門戶網站、微信銀行以及全國36家分行微信接入工作，利用「多點服務、集中管控」的運營模式，「人工+智能」協同服務，提升客服響應速度和問題解決率。應用語音識別、語音合成、自然語言理解等人工智能技術構建的「自助語音服務系統」，能夠快速解決客戶問題，為客戶提供更加優質的自助服務體驗。

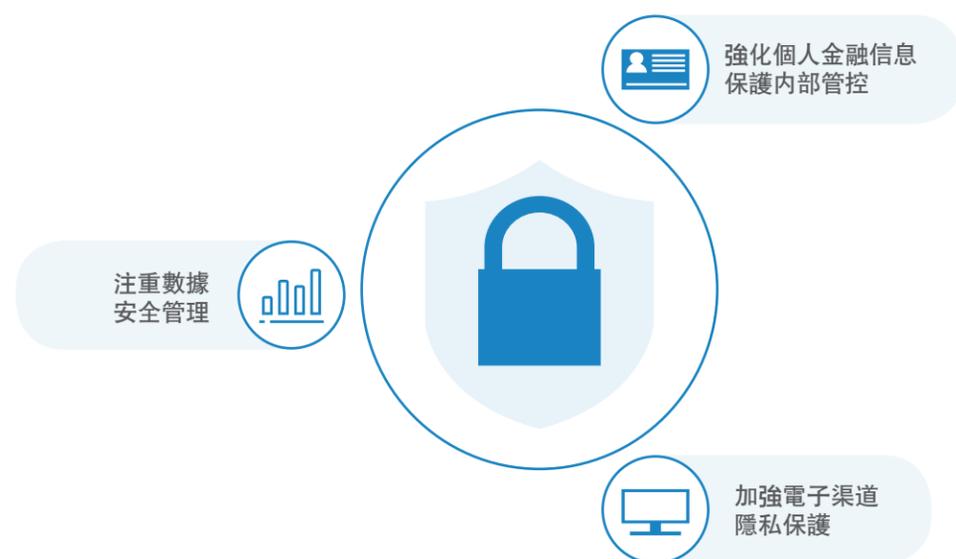
保護信息安全

在推動產品數字化、服務多元化的同時，本行注重信息安全防護，健全金融信息安全管理制度，將互聯網科技應用於保護客戶隱私、加強數據管理等方面，提升金融風險防範能力。

本行貫徹落實《中華人民共和國網絡安全法》，保障消費者權益，在手機銀行、個人網銀、微信銀行等電子渠道上線《中國郵政儲蓄銀行電子銀行隱私政策》，根據國家互聯網信息辦公室《APP 違法違規收集使用個人信息行為認定方法》、全國信息安全標準化技術委員會《信息安全技術個人信息安全規範》等要求，對電子渠道隱私政策進行自評估和進一步完善，保障客戶信息安全。制定《中國郵政儲蓄銀行數據實驗室管理辦法（2019年版）》，完善數據管理和統計制度。注重數據使用安全，優化數據提取流程，加強數據存儲管理，全面上線數據脫敏系統，以技術手段對客戶數據進行保護。

本行強化個人金融信息保護內部管控，健全個人信息保護制度體系，落實客戶信息保護責任，防止信息泄露和濫用。印發個人結構性存款管理辦法，修訂個人國際匯款業務管理辦法等業務制度，完善個人信息保護條款。印發《關於加強個人客戶信息保密管理工作的通知》，嚴格執行個人客戶信息脫敏規定，落實各業務環節中客戶信息保護的主體責任。組織開展『信息科技風險大排查』『重要數據和公民個人信息泄露安全隱患排查』『個人信息安全保護自查』等活動，嚴防數據違規使用或泄露。

保護信息安全



案例

精彩亮相 2019 年國家網絡安全宣傳周

2019年9月16日，國家網絡安全宣傳周網絡安全博覽會在天津梅江會展中心開幕。郵儲銀行在主題展區通過展板、視頻、機器人互動等多種方式，向觀眾呈現郵儲銀行人工智能、區塊鏈、物聯網、雲計算、大數據應用等數字化轉型成果，展示態勢感知、網絡安全等級保護、國密算法、支付環境安全等網絡安全保障措施。



2019年國家網絡安全周郵儲銀行主題展區一角



踐行綠色發展

加強綠色管理

推進綠色金融

實施綠色運營

加強綠色管理

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》、中共中央和國務院印發的《生態文明體制改革總體方案》、中國人民銀行等七部委聯合印發的《關於構建綠色金融體系的指導意見》等相關文件要求，將綠色發展理念融入業務發展和信貸管理之中，不斷完善綠色金融管理體系，加快推進綠色銀行建設，支持綠色、低碳、循環經濟發展，助力生態文明，共建美麗中國。

環境和社會風險管理

本行不斷建立健全環境、社會和治理風險管理體系，將環境、社會、治理要求納入授信全流程，重點關注能耗、污染、土地、職業與健康、安全與質量、移民安置、生態保護、氣候變化、生物多樣性和文化多元性等有關風險；嚴格執行「環保一票否決制」，開展 2019 年環境、社會和治理風險專項排查，提升風險防控能力，有效防範化解環境、社會和治理風險，推進經濟環境社會協調發展。

本行持續完善政策體系，編製綠色金融授信政策指引，明晰綠色金融重點支持方向與領域，擴大綠色金融業務覆蓋範圍。制定印發風險管理策略與風險偏好方案、風險政策與風險限額方案，對鋼鐵、煤炭、火電、有色金屬等「兩高一剩」行業分別實施限額管理和差異化授權管理。



郵儲銀行支持的熱電冷聯產項目



提升綠色金融專業服務能力

本行積極推進組織創新和健全激勵約束機制，開展綠色金融課題研究，支持綠色金融改革創新試驗區建設，加強內部專項培訓和外部機構交流合作，努力提升綠色金融專業服務能力。

2019 年，本行設立綠色金融專責機構，總行新設綠色金融處，成立綠色支行，推進組織創新。健全激勵約束機制，開展綠色銀行內部審計和現場檢查，強化綠色發展績效考核。修訂合同文本，增加借款人環境和社會風險承諾相關條款。

2019 年，本行完成《雄安新區綠色金融機制建設研究》等研究課題，「綠色貸款專項統計的發展和完善」獲得中國人民銀行 2019 年度金融業綜合統計研究課題立項；豐富綠色金融培訓體系，與國際金融公司（IFC）、安永等外部機構合作，對董事、監事、高級管理層及綠色金融從業人員開展綠色金融前沿、綠色信貸專項統計課程等培訓；加強外部機構交流合作，組織走訪調研綠色金融改革創新試驗區及銀行同業，參與中國金融學會綠色金融專業委員會年會等活動，與自然資源保護協會（NRDC）、公眾環境研究中心（IPE）在氣候融資、聯合國森林文書和環境信用修復等領域開展合作。

案例

成立全行首家綠色支行

本行在推動綠色金融改革創新中積極探索，主動佈局，推進綠色特色分支行建設，提升綠色金融專業服務能力。2019年，本行首家綠色支行——吳興綠色支行落地浙江省湖州市。湖州既是「兩山理論」誕生地，也是國家綠色金融改革創新試驗區之一。綠色支行的成立，有助於本行積極探索綠色銀行在信貸資源、資金定價、產品創新、業務流程等方面的經驗，推動綠色金融改革創新，助力經濟綠色發展。

推進綠色金融

本行深入貫徹落實綠色金融理念，堅守差異化綠色金融發展定位，推進《中國郵政儲蓄銀行加強綠色銀行建設三年規劃》實施，加大綠色金融投入和政策支持力度，健全綠色貸款產品創新機制，持續優化信貸結構，積極創新綠色金融產品與服務，大力推進綠色貸款、綠色債券投資等業務發展，加快推動綠色金融發展。

本行遵循中國人民銀行、中國銀保監會、中國證監會、上海證券交易所、香港聯合交易所相關政策指引，將低碳、綠色、環保和保護生物多樣性有機地融入信貸政策，完善綠色信貸政策制度、加快信貸結構調整、強化環境和社會風險管理，優先安排審查審批綠色通道，大力支持綠色清潔產業，嚴格落實和執行行業限額管控方案，完善污染防治、綠色金融領域風險監測預警機制，有效推動綠色信貸業務發展，助力淘汰落後產能，為減緩氣候變化貢獻力量。推動普惠金融與綠色金融融合發展，加大「三農」、小微企業、消費領域綠色金融支持力度，帶動「三農」、小微企業、法人客戶等社會主體廣泛參與綠色發展，提升綠色金融可得性與覆蓋面。截至2019年末，本行綠色貸款（節能環保項目及服務貸款）餘額2,433.01億元，較上年末增加528.96億元，增長27.78%。

本行持續加大對污染治理、清潔能源、綠色交通、供水節水等綠色產業支持力度，同時將限制性行業列為「審慎進入類」，按照「消化一批、轉移一批、整合一批、淘汰一批」的要求，實施差異化授信政策，嚴控「兩高一剩」行業貸款。同時，密切關注環保、能耗、安全、質量等行業標準以及淘汰落後產能任務對產業轉型升級和產能過剩行業的影響。



郵儲銀行支持的污水處理項目

案例

支持海上風電項目 推動清潔能源發展

江蘇鹽城適宜開展海上風電開發建設。江蘇省鹽城市分行，先後與6家公司在8個項目上開展海上風電項目授信合作，截至2019年末，海上風電項目貸款餘額9.15億元。該行投放貸款支持的國華東臺四期（H2）30萬千瓦海上風電場項目於2019年12月18日正式投產，預計每年上網電量8.1億千瓦時，相當於鹽城東臺市一年用電量的20%，每年可節省標煤26.85萬噸。該項目的投運，將為應對全球氣候變化、加速能源結構調整、建設美麗中國作出新的貢獻。



國華東臺海上風電場項目

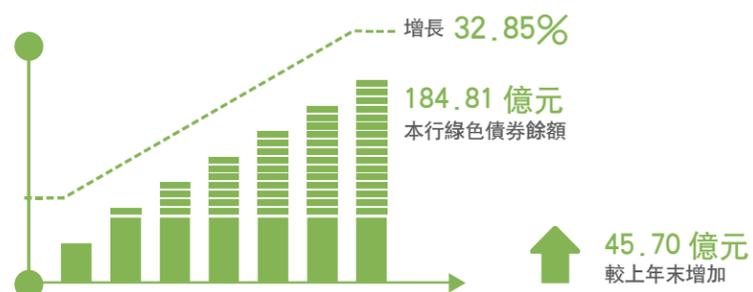
案例

支持環境友好示範項目建設

大連液流電池儲能調峰電站示範項目，是中國大型化學儲能國家示範項目，建成後將成為全球規模領先的全鈦液流電池儲能電站，屬於環境友好型項目。大連分行參與銀團貸款，為該項目一期工程提供貸款支持。截至 2019 年末，為項目累計發放貸款 4,500 萬元。

本行積極創新綠色金融產品與服務，2019 年試點推廣『排污貸』『生態公益林補償收益權質押貸款』『垃圾收費權質押貸款』『合同能源管理項目未來收益權質押貸款』等綠色金融產品，着力探索碳金融等創新型綠色金融產品，不斷提升綠色金融綜合服務能力。

本行通過投資綠色債券積極支持節能環保、污染防治、資源節約與循環利用、清潔交通等相關產業發展，助力實現綠色發展、循環發展、低碳發展。截至 2019 年末，本行綠色債券餘額為 184.81 億元，較上年末增加 45.70 億元，增長 32.85%。



案例

『郵銀財富·瑞享一年定開 2 號』人民幣理財產品

本行發售『郵銀財富·瑞享一年定開 2 號』（綠色金融）人民幣理財產品，總募集金額 2.7 億元。產品秉承綠色投資理念，募集資金主要投向符合綠色標準的資產，推動綠色產業發展，支持國家生態文明建設。

實施綠色運營

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》等法律法規，落實《中國郵政儲蓄銀行總行能源管理規定（試行，2015 年版）》等相關管理制度，將綠色發展和節能環保理念融入管理運營，為客戶提供綠色服務，倡導綠色辦公，堅持負責任的綠色採購，踐行綠色發展。



綠色服務

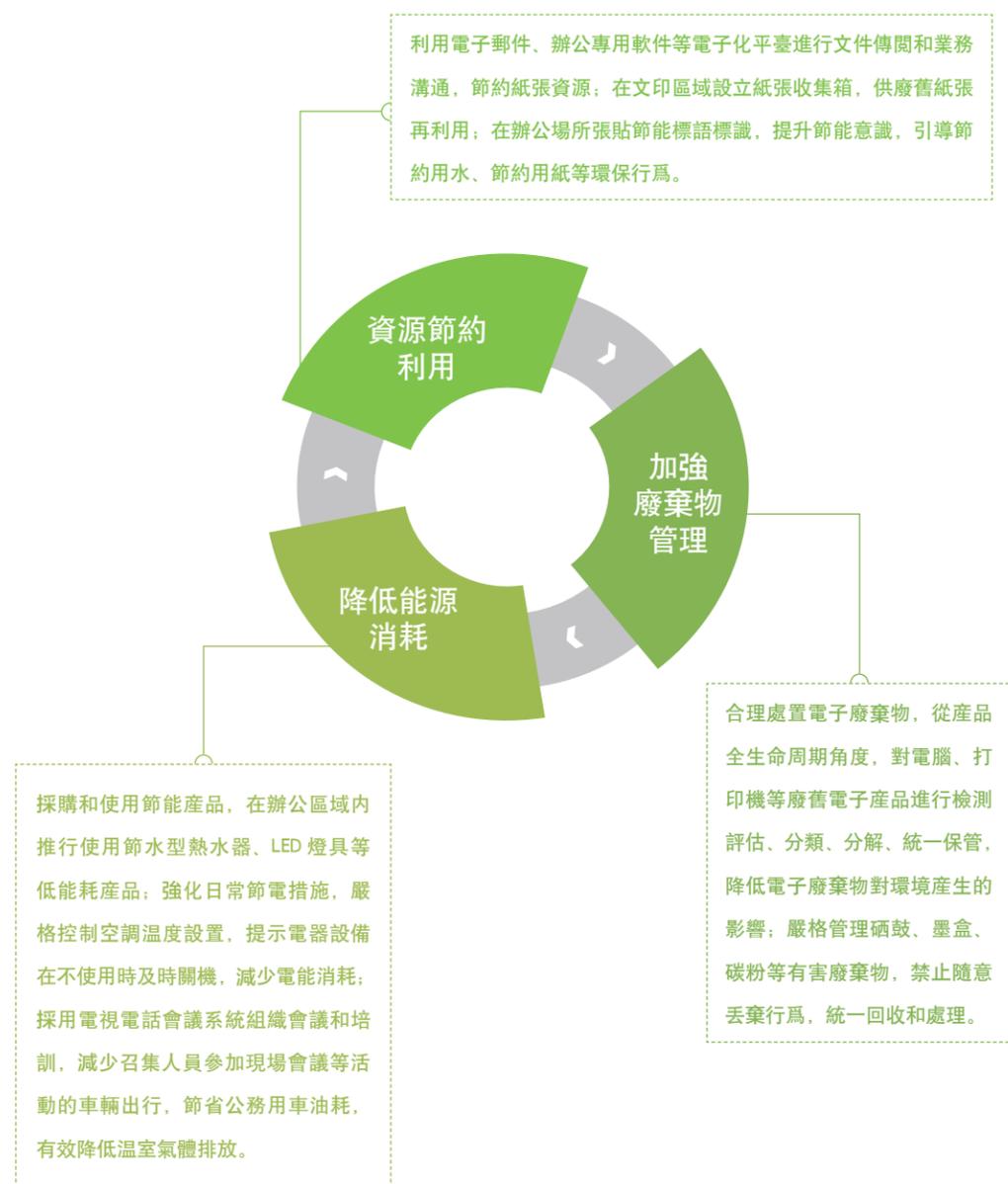
本行在金融服務全過程、全業務線開展綠色低碳實踐，用環境友好的方式為用戶提供綠色服務，促進業務運營的可持續發展。

建設統一櫃面管理平臺，實施個人業務憑證電子化、客戶簽字電子化、回單電子化等舉措，推進全流程業務檔案電子化傳輸及存檔，減少業務受理單據的印製；在全國範圍內完成智能櫃員機（ITM）電子簽名、自動取款機（ATM）和存取款一體機（CRS）電子流水功能推廣應用，減少紙質耗材使用。

ETC 是國家大力推進『智慧交通』發展的重要載體。本行積極促進 ETC 業務發展，讓用戶享受優惠政策，節省用車成本的同時，有效緩解收費站擁堵，提高公路網通行效率，實現能源資源節約。截至 2019 年末，本行全年 ETC 新增發卡 905.35 萬張，結存卡量 1,525.48 萬張，有力推動了 ETC 業務的普及，讓出行更加便捷、經濟、綠色。

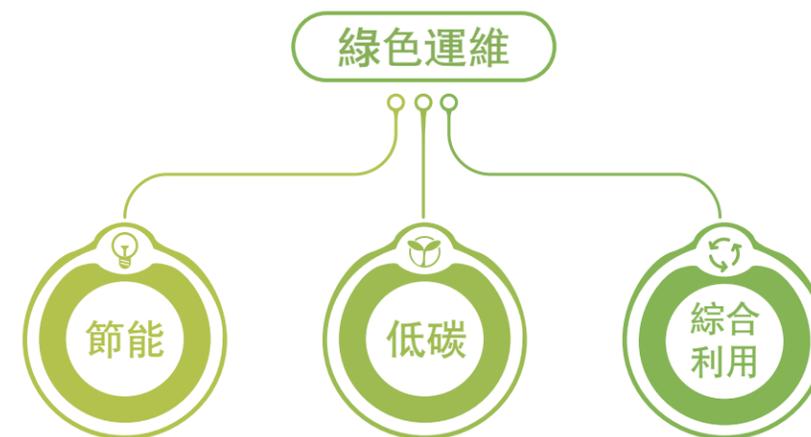
綠色辦公

本行重視自身運營對環境產生的影響，在全行倡導綠色辦公，着力減少資源消耗，提升能源利用效率，降低環境有害物排放，全方位踐行低碳運營，推動綠色發展。2019年，總行共召開視頻會議 54 次、視頻培訓 151 次。



綠色運維

本行探索建設綠色節能數據中心，明確節能、低碳、綜合利用等目標，持續優化基礎設施運維管理，開展節能技術運用，積極引入人工智能技術，通過機器學習、能效建模和全局控制實現製冷系統綜合能耗持續降低，努力實現數據中心能源效率最大化和環境影響最小化。2019年，合肥數據中心年平均 PUE 值（電源使用效率）相比 2018 年降低近 15%。



責任採購

本行持續完善採購管理制度，優化採購決策體系，嚴格執行招投標程序，重視對供應商履行社會責任的情況進行審核，持續推進負責任的採購。

本行嚴格按照《中國郵政儲蓄銀行採購管理辦法（2019年修訂版）》《中國郵政儲蓄銀行供應商管理辦法（2019年修訂版）》《中國郵政儲蓄銀行綠色採購實施辦法（2019年版）》，對節能環保、綠色產品，綠色包裝和運輸，以及供應商環境破壞、強制勞動、僱傭童工、不良社會影響等方面提出要求。本行在採購文件及合同等方面對供應商履行社會責任作出要求，要求參加本行採購活動的供應商遵守採購法律、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。根據項目特點合理設置綠色准入、環境管理體系認證資質（ISO 14000）要求和評價標準，要求供應商簽署履行《節能減排和綠色環保發展協議》。印發《中國郵政儲蓄銀行供應商後評估實施細則（2019年版）》，將綠色環保情況納入貨物類供應商的後評估評分指標。

2019 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及境內一級分行機關¹。

能源及資源消耗²

能源消耗總量（兆瓦時） ³	194,335.01
人均能源消耗總量（兆瓦時／人）	9.38
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	4,869.40
設施用柴油 ⁵	193.49
天然氣	11,220.18
間接能源消耗（兆瓦時）	
外購電力 ⁶	178,051.94
總行外購電力消耗量（兆瓦時） ⁷	92,682.39
辦公用水消耗量（噸） ⁸	859,131.33
總行辦公用水消耗量（噸） ⁹	201,869.00
人均辦公用水消耗量（噸／人）	41.48
每平方米樓面面積的辦公用水消耗量（噸／平方米）	1.14

註：

- 其中，部分分行數據包含與分行機關合署辦公的直屬單位和營業部。
- 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。
- 能源消耗總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電耗用的柴油。
- 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佈的《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、聖萌大廈辦公區、豐臺 72 號院辦公區、總部基地信用卡中心辦公區、總部基地軟件研發中心辦公區、永豐辦公區、亦莊辦公區和東方資產大廈辦公區的耗電量。
- 辦公用水消耗量包括自來水和中水，其中河南省分行、貴州省分行、內蒙古自治區分行和深圳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，我們依據中華人民共和國住房和城鄉建設部發佈的國家標準《建築給水排水設計規範》（GB50015—2019）標準進行了估算。
- 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、聖萌大廈辦公區、豐臺 72 號院辦公區、總部基地信用卡中心辦公區、總部基地軟件研發中心辦公區、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。
- 包裝物數據不適用於本行。

排放物

二氧化硫（噸） ¹	0.01
氮氧化物（噸） ²	0.53
溫室氣體排放總量（範疇一及範疇二）（噸） ³	123,552.28
人均溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）（噸／人）	5.97
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）	0.16
直接排放（範疇一）（噸）	
公車耗油排放	1,193.11
設施用柴油排放	50.88
天然氣排放	2,193.95
間接排放（範疇二）（噸）	
外購電力排放	120,114.34
有害廢棄物總量（噸） ⁴	20.11
人均有害廢棄物總量（噸／人）	0.0010
每平方米樓面面積的有害廢棄物總量（噸／平方米）	0.00003
無害廢棄物總量（噸） ⁵	2,214.70
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）	0.0029

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，並根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2017 年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《IPCC 2006 年國家溫室氣體清單指南 2019 修訂版》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，其中內蒙古自治區分行、安徽省分行、湖南省分行、廣東省分行、廣西壯族自治區分行、貴州省分行、雲南省分行、西藏自治區分行、甘肅省分行、寧夏回族自治區分行、大連分行、廈門分行、深圳分行、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，我們依據國務院發佈的《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。



保持穩健運營

加強風險管理

深化內控合規

保持業務連續性

加強風險管理

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，完善全面風險管理體系，培育穩健的風險文化，精準有效地處置重點領域風險，持續提升風險管理水平，為助力經濟社會發展提供更有力的金融支撐。截至 2019 年末，不良貸款率為 0.86%，撥備覆蓋率為 389.45%。

本行堅持穩健經營的風險偏好，全面落實合規、審慎的經營理念，持續健全「全面、全程、全員」的全面風險管理體系，完善風險治理架構，系統推進防範化解重大風險攻堅戰三年規劃落實落地，強化各類專業風險管理制度建設，構建風險管理長效機制，實施資產質量聯防聯控，加快風險管理信息系統建設，優化風險管理方法和工具，推進實施新巴塞爾協議和資本管理高級方法，系統性提升全面風險管理能力。

深化內控合規

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，着力加強合規經營與洗錢風險管理，持續完善內控管理機制和流程，深入推進反腐倡廉建設，開展知識產權保護管理，確保依法合規運營，為全行的穩健經營和高質量發展提供保障。

內控管理

本行強化內部控制體系建設，推動建立審慎文化，增強全員風險意識和合規意識，全面提升內控工作質效，護航高質量發展。



完善內控合規機制和制度體系，健全「三道防線」工作機制，着力強化基層內控體系建設，推動《內控管理手冊》的廣泛、深化應用。持續完善制度體系，組織開展制度梳理及規劃，推進制度評估及整改工作。扎實開展新制度、新產品、新業務的合規性審查工作，將合規審查作為規範經營管理行為的必要條件，提升合規管理能力。嚴格開展問責管理，促進合規操作，提升全行制度約束力和執行力，確保內部控制有效性。



深入開展「合規文化走基層」活動，通過培訓學習、警示教育、案例分析等多樣化舉措，強化員工守法合規意識，引導合規行為，促進內控合規文化融入經營管理全過程。編製印發《我們身邊的合規故事》，收錄各級機構一線員工講述的合規故事，以身邊事教育身邊人，根植守法合規的文化。



嚴格執行內部審計制度，有效開展審計工作。報告期內，主要對重大政策落地、風險管理、內部控制、信息科技、反洗錢工作、消費者權益保護等重點內容進行審計監督，並持續跟進審計監督問題的整改情況，充分發揮內部審計的監督、評價和諮詢作用，促進全行穩健經營。

信息披露

報告期內，本行忠實、勤勉履行信息披露職責，按照監管要求，真實、準確、完整、及時、公平地披露信息，合規披露定期報告和各類臨時報告；嚴格遵守 A 股、H 股兩地監管要求，依照中國證監會、上海證券交易所監管要求，修訂信息披露管理辦法等管理制度，制定信息披露暫緩與豁免管理辦法，形成全面完整的信息披露制度體系；圍繞市場和投資者的關注熱點，主動加強自願性披露；嚴格執行本行內幕信息知情人管理辦法，加強內幕信息管理，規範信息傳遞流程，提升內幕信息知情人合規意識。

知識產權保護

本行嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》等法律法規，進一步健全知識產權管理機制，持續做好知識產權創造、運用、管理與保護工作，在各項經營管理活動中扎實開展知識產權法律風險識別和排查，積極履行知識產權風險防控責任。培育知識產權創新的企業文化，注重將金融產品研發和系統建設中的成果及時轉化為知識產權，2019 年申請註冊商標、專利 229 項。

反洗錢

本行嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》等法律法規，完善反洗錢內控制度體系和體制機制建設，持續優化反洗錢系統，積極開展反洗錢培訓和宣傳，不斷提升反洗錢和反恐怖融資工作水平。2019年，本行無洗錢重大違規事項發生，成功阻截疑似詐騙、冒名開戶等洗錢相關風險事件 756 起。



本行嚴格執行反洗錢監管要求，按照風險為本的反洗錢理念，根據反洗錢工作外部形勢和本行工作情況，從洗錢風險管理策略、反洗錢組織架構與職責分工、客戶身份識別及客戶身份資料和交易記錄保存、客戶洗錢和恐怖融資風險等級分類、洗錢風險評估、洗錢風險名單監控、反洗錢信息管理、反洗錢內部審計、優化系統功能、強化反洗錢履職能力等方面完善健全反洗錢工作機制體制，全面加強反洗錢管理。持續推動反洗錢要求嵌入業務管理，強化業務制度反洗錢合規管理和審查，以保證反洗錢工作要求與業務操作有機統一。定期評估業務洗錢風險，及時強化業務洗錢風險管控措施。



持續優化反洗錢工作體制機制建設，成立總行反洗錢中心，加快推進一級分行反洗錢集中處理團隊建設，完善機構設置，為進一步提升反洗錢工作水平奠定基礎。



完成反洗錢監測分析二代系統切換，優化反洗錢系統功能，推進業務系統反洗錢功能完善，提升系統支撐能力。持續優化交易監測模型，提升監測分析有效性。



加強內部反洗錢檢查和審計，開展高級管理人員、反洗錢崗位人員等多層次反洗錢培訓，組織重點培訓項目 476 期次，共培訓 61,556 人次，進一步提高全員反洗錢工作意識和能力。

反腐倡廉

本行認真學習並嚴格遵守《中國共產黨章程（修正案）》《中國共產黨廉潔自律準則》《中國共產黨紀律處分條例》《中國共產黨問責條例》等黨內法規制度。各級紀檢監察機構堅持監督執紀問責全面從嚴。堅定不移強化政治監督，推動中央重大決策部署落實落地，壓緊壓實全面從嚴治黨政治責任。持續強化巡視整改和巡察監督，督促各級黨組織履行主體責任。持之以恆落實中央八項規定精神，堅決反對形式主義、官僚主義。印發紀檢監察信訪舉報工作辦法，扎實做好信訪舉報受理。緊盯關鍵少數，不斷加大金融反腐力度。深入開展警示教育活動，用身邊事教育警醒身邊人。黨風廉政建設和反腐敗工作取得新進展，為全行改革發展提供堅強紀律保證。

保持業務連續性

本行建立健全業務連續性管理體系，完善業務連續性制度規範，印發業務連續性總體應急預案、應急預案管理實施細則，制定個人儲蓄、電子支付、信用卡、手機銀行、個人網銀、電話銀行和公司結算等重要業務專項應急預案，為全面推進業務連續性管理工作提供組織保障、制度保障、機制保障。加強業務連續性演練管理。2019年，本行開展信息系統、網絡、基礎設施演練 189 次，全年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，確保業務系統穩定運行。

注：關於風險管理、內控合規的更多內容，請參見於上海證券交易所、香港聯合交易所及本行網站發佈的《中國郵政儲蓄銀行股份有限公司 2019 年年度報告》。



共享美好生活

2019 社會責任（環境、社會、管治）報告

攜手員工成長

融入社區發展

熱心社會公益

全力抗擊疫情

攜手員工成長

本行致力於為員工提供良好的權益保障、豐富的學習機會、廣闊的發展空間和溫暖的工作氛圍，不斷提升員工幸福感和歸屬感。

保障員工權益

本行堅持平等僱傭，持續完善薪酬福利體系，加強民主管理，努力營造公平公正健康的職業發展環境。



用工制度

本行嚴格遵守《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，依法與員工簽訂勞動合同，根據國家派遣制用工規定，加強派遣制用工管理。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。2019年，本行勞動合同簽訂率100%，全年未發生聘用童工和任何強制勞工的情形，派遣用工比例在國家規定標準以內。截至2019年末，本行共有員工174,406人（另有勞務派遣用工15,730人），其中控股子公司員工877人，中高層管理人員男女比例為5.16:1。

本行嚴格落實勞動合同中工作時間、休息休假、勞動保護和工作條件等內容，按時足額發放工資，合理安排工作時間，實行帶薪休假制度，按照法律規定為女員工提供產假、生育津貼等。



薪酬福利

本行堅持以人為本的理念，探索推進市場化薪酬機制，提升人才吸引力。健全激勵約束機制，激發員工積極性、主動性和創造性。豐富福利保障，提高員工福利待遇水平。



民主管理

本行穩步推進民主管理，加強職代會制度建設，依法落實職代會職權，通過職工代表大會密切聯繫和組織引導員工，有效傾聽員工意見，及時了解和回應員工合理訴求，充分尊重廣大員工的主體地位，持續提升民主管理水平。2019年，總部級職工代表大會聽取並審議《中國郵政儲蓄銀行第一屆職工代表大會第三次會議提案工作情况報告》《中國郵政儲蓄銀行員工輕微違規積分管理辦法（2020年版）》等議題。

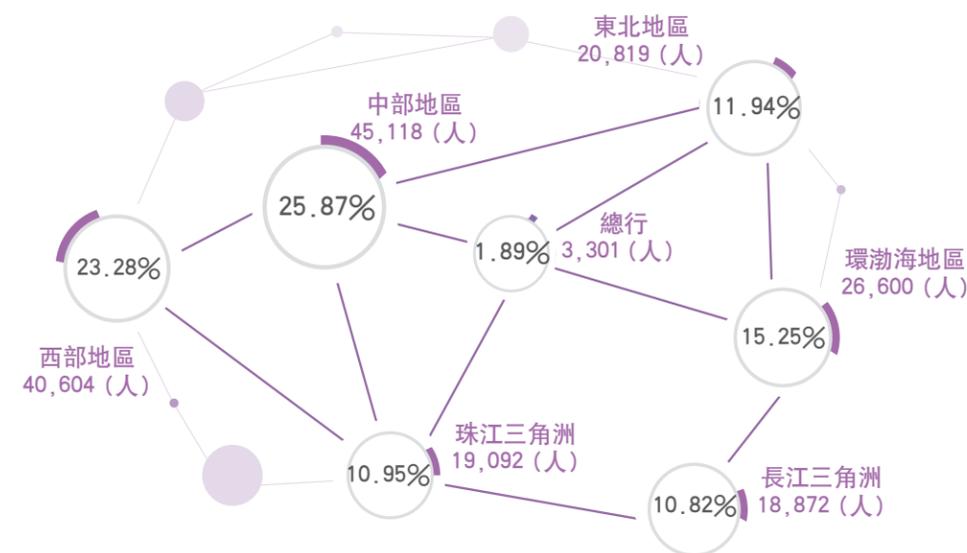
本行員工年齡劃分情況 總計：174,406（人）1佔比100%



本行員工教育程度劃分情況 總計：174,406（人）1佔比100%



本行員工地域分佈情況 總計：174,406（人）1佔比100%



註：1. 該統計口徑含控股子公司員工，不含勞務派遣用工。

案例

召開第一屆職工代表大會第一次會議

2019年5月25日至26日，本行第一屆職工代表大會第一次會議在北京召開，標誌着本行正式建立總部級職工代表大會制度。來自總行、36家一級分行和中郵消費金融有限公司的251名代表參加大會。大會審議通過《中國郵政儲蓄銀行職工代表大會實施辦法》《中國郵政儲蓄銀行專門委員會工作制度》《中國郵政儲蓄銀行員工違規行為處理辦法（2019年修訂版）》，選舉產生中國郵政儲蓄銀行第一屆職工代表大會各專門委員會成員，完成對兩名職工監事的換屆選舉工作。

促進職業發展

本行持續深化人才開發與培養。強化員工培訓，構建以集中培訓和遠程培訓為主體，黨校培訓、境外培訓、資格認證等多手段相輔相成的人才培養開發體系，打造高素質專業化人才隊伍。加強師資課程和移動學習建設，豐富教學資源和培訓平臺，全方位強化培訓支撐保障，滿足員工職業能力提升需求。



圍繞領導力，強化領導幹部培訓

按照「專業能力、經營管理能力和領導能力」三階體系，綜合利用高校、戰略投資者、黨校等渠道，開展專題培訓項目，提升領導幹部經營管理能力。



圍繞專業力，強化專業人員培訓

選拔培養專業領軍人才，綜合運用崗位資格認證、集中培訓、遠程培訓、外派培訓、跟崗培訓等方式，強化商業銀行專業實務培訓，持續加強專業能力。2019年，全行共開展9項勞動競賽。



圍繞服務力，強化營業人員培訓

針對網點櫃員，強化職業素質和技能培訓，提升工作水平與窗口服務能力。豐富師資課程，加強移動學習平臺建設，為營業人員提供培訓資源保障。



圍繞營銷力，強化銷售人員培訓

開展產品制度和消費者權益保護知識培訓，組織理財經理大賽等競賽活動，持續提升營銷人員的市場拓展能力、風險識別能力和職業道德操守。

案例

分層培訓助力員工成長

福建省福州市分行重視員工的個人成長和職業發展，2019年，多層次、分層級開展針對性培訓，積極選拔、培養、儲備優秀人才，建設高素質、專業化的幹部和人才隊伍。截至2019年末，福州市分行27個崗位共計278人獲得輪訓機會，36人次至上海、深圳、廈門等地交流學習，25位青年員工得到選任使用，22人實現崗位上下交流。

加強員工關愛

本行關注員工職業安全與健康，傾聽員工心聲，關愛員工工作生活狀態，開展豐富多彩的文體活動，提升職業幸福感。

重視員工安全，廣泛開展安防教育工作，深入推進安全管理主題月活動，指導各級分行制定科學的應急預案演練計劃，提升員工有效應對、合理處置各類突發事件的實戰能力。

重視員工身心健康，定期組織員工健康體檢，提供心理疏導，促進員工保持積極健康的工作生活狀態。關愛特定員工群體，組織「三八」國際婦女節線上慶祝、女工工作交流等女性員工專項活動，提升女性員工幸福感和職業滿意度；在元旦、春節等重要節日，開展慰問送溫暖活動，為病困員工、一線員工送去關懷。

傾聽員工心聲，圍繞員工基本工作、生活、思想狀況，開展「郵儲人年度調查」，收集員工需求和建議。2019年，編製完成《2018年郵儲人年度調查研究白皮書》，為優化改進工作方法、創造更加良好的工作環境提供依據。

努力營造積極向上的工作氛圍，通過舉辦文學書法比賽、乒乓球賽、籃球賽、歌詠比賽等豐富多彩的文體娛樂活動，增進員工之間情感交流，豐富員工的精神文化生活。





豐富多彩的員工生活



融入社區發展

本行積極參與社區建設，完善基礎金融設施，優化民生金融服務，保護消費者權益，致力於實現企業和社區的和諧發展。

保護消費者權益

本行全面落實《國務院辦公廳關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》《中國銀保監會關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》要求，將金融消費者權益保護理念納入公司治理、企業文化和發展戰略，董事會、監事會、高級管理層切實履行消費者權益保護職責，持續健全工作體制機制，開展各項金融知識宣傳教育和培訓活動，積極踐行普惠金融，全面保障金融消費者合法權益。



本行完善重大信息披露機制，制定、修訂產品業務管理辦法，構建覆蓋售前、售中、售後全流程的產品和服務信息披露體系。在本行官網新建個人類產品信息查詢平臺，集中公示所有在售及存續基金、理財、保險、資產管理計劃等產品信息，提高信息更新頻率，確保信息及時、準確、全面，充分保障消費者知情權。



本行加強投訴管理，進一步暢通投訴渠道，在營業網點、官網醒目位置公佈客服與投訴電話，並在官網新增「客戶投訴指南」，披露投訴方式及投訴流程，切實維護消費者的依法求償權；優化投訴處理流程，規範投訴分類統計，加強投訴數據分析與利用，加大監督檢查力度，推動產品與服務改進。2019年，制定《中國郵政儲蓄銀行95580電話客戶投訴管理辦法（2019年修訂版）》，進一步完善投訴管理制度體系。完成投訴管理系統建設，實現全行各渠道投訴的全流程管控。

2019年，95580電話渠道客戶滿意度達99.50%，信用卡客服中心人工服務客戶滿意度達99.74%，遠程銀行中心榮獲中國銀聯頒發的「客戶服務卓越獎」。



本行規範產品服務管理，依照《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》，在產品與服務全流程嵌入消保審查，持續健全售前、售中、售後消費者權益保護全流程管控機制，前移風險防控關口。持續提升服務質量，並通過推出針對性產品、改善服務設施、提供延伸服務等方式加強殘疾人、老年人、下崗人員等特殊群體消費者權益保護。



本行積極開展金融知識宣傳教育工作，編製《中國郵政儲蓄銀行 2019 年金融知識宣傳普及工作計劃》，發揮本行點多面廣的特色優勢，持續開展主題豐富、形式多樣的金融知識宣傳普及活動。2019 年，針對消費者普遍關心的金融服務內容和集中反映的業務問題，開展「防範非法集資宣傳月」「支付安全與防範電信網絡新型欺詐宣傳周」「普及金融知識守住‘錢袋子’」等宣傳活動，全年發送金融知識宣傳短信 321 萬餘條，受眾客戶量 1.58 億人次。



邀請小學生走進銀行網點學習金融知識



金融知識宣傳進社區

提供多元化服務

本行充分發揮網點數量眾多、覆蓋面廣、連通城鄉的網絡優勢，積極打造社區金融服務體系，為廣大居民提供全方位、多層次的金融服務。截至 2019 年末，本行營業網點共 39,638 個，覆蓋全國 99% 的縣(市)。充分發揮農村地區資源優勢，配合中國郵政集團有限公司，與村郵站、小商鋪合作，在農村地區推廣便民匯款業務，解決金融服務「最後一公里」難題。



做好個人結算服務

本行向個人客戶提供代付工資、代付福利及津貼、代收公用事業費和代收付社保養老金等各類代收付服務。2019 年，代收金額 6,781.57 億元，代付金額 17,964.78 億元。其中，代收社保養老金金額 583.01 億元，代付社保養老金金額 9,503.54 億元。參與新型農村養老保險和新型農村合作醫療的推廣。2019 年，代收「新農保」保費 574.45 萬筆，交易金額 20.89 億元；代付「新農保」養老金 2.22 億筆，交易金額 336.61 億元；代付「新農合」報銷及補助 90.94 萬筆，交易金額 8.78 億元。

本行積極滿足客戶多元化消費融資需求，消費貸款已形成覆蓋購房、購車、消費和教育的四大產品體系。基於互聯網消費金融生態，優化「郵」系列全線上互聯網消費貸款產品，實現「全線上處理，智能化審批」，並與頭部互聯網企業開展合作，形成「優勢互補、資源共享、雙重獨立風控」的平臺消費貸款合作新模式，為客戶提供簡便、快捷的線上貸款服務。



助力居民消費升級

本行着力佈局線上服務功能，在利用遍布全國營業網點為客戶提供消費貸款服務的同時，進一步構建獨具特色的 O2O 服務模式，促進線上渠道與線下網點聯動，為客戶打造線上線下互融互通的消費信貸服務體驗。截至 2019 年末，本行個人消費貸款餘額達到 2.02 萬億元，較上年末增加 3,239.57 億元，增長 19.13%。



服務大眾投資需求

本行落實資管新規等監管要求，有序推動個人理財業務轉型。持續發行新客、VIP 客戶、高淨值客戶等專屬產品，不斷豐富淨值型產品常規系列和特色化主題產品體系，滿足不同客戶的理財需求；落實投資者適當性管理，加強投資者教育，提高客戶風險識別能力。截至 2019 年末，本行個人理財餘額 7,827.70 億元，增長 8.20%。



推進網點系統化轉型

本行積極推進網點系統化轉型，以提升客戶體驗、提高網點效能為核心目標，突出『智能化』『輕型化』和『綜合化』轉型方向，通過加強網點精細化管理能力，提升網點營銷服務能力、全業務服務能力、專業化經營能力和線上線下一體化的全渠道服務能力，加快推進網點向維護客戶關係、提供財富管理、滿足客戶綜合金融需求的『營銷服務中心』和『客戶體驗中心』轉型。

案例

打造『新零售體驗中心』

深圳分行深圳灣支行在運用大數據對用戶精準分析的基礎上，通過共享思維將『消費場景—客戶體驗』兩者緊密聯繫起來，打造了集商戶互動、權益回饋、財富管理等多項服務於一體的『新零售體驗中心』。『新零售體驗中心』由金融服務體驗區、水飲場景服務區和財富管理中心三個功能區組成，分別為用戶提供零售業務的自助化辦理、水飲休息服務、財富管理服務，同時財富管理中心還為初創型客戶提供免費的路演、產品發佈場地，在提升客戶體驗、滿足片區客戶綜合金融需求的同時，為企業節約運營成本，為客戶提供全方位、多層次的金融服務。



深圳灣支行『新零售體驗中心』

熱心社會公益

本行高度關注社會民生，在實現自身業務發展的同時，堅持將發展成果與社會共享，通過愛心捐贈、義務服務等多種形式，傳遞公益愛心，促進社會和諧。

依托『郵愛公益平臺』，通過捐資助學、開展『郵愛公益尋訪』『郵愛公益圖書角』等各類公益活動，改善貧困地區教育條件，促進當地教育文化事業發展。截至 2019 年末，『郵愛公益基金』共募集資金 2,830.60 萬元，資助 33 所貧困縣高中共計 1,650 名『郵愛自強班』貧困學生；對指定貧困縣高中給予一本院校以上的建檔立卡貧困戶學生每人 2,000 元的一次性升學補助，共計資助學生 1,336 名。利用自身業務優勢，探索『互聯網金融 + 公益』的線上捐款模式，實現手機銀行、個人網銀、微信銀行捐款功能，並通過完善交易流程、增加客戶提示等方式，優化捐贈客戶的體驗，進一步實現隨時、隨地、隨心捐贈，讓愛心自由傳遞。

開展常態化社會志願服務，通過公益志願者協會，組織開展公益募資、『郵愛公益健步走』網絡競賽活動等全行性公益志願活動，營造社區和諧友好氛圍，促進居民安居樂業。



『郵愛公益』尋訪甘肅省和政中學



廣東省分行在外來務工人員子弟學校設立郵愛公益圖書角



組織員工公益植樹，美化環境

案例

一杯『愛心薑茶』溫暖城市戶外一線工作者

為關懷工作於街頭巷尾的執法人員、環衛工人、市政工人等戶外工作者，寧波分行充分利用自身網點分佈優勢，聯合寧波市慈善總會、寧波市城管義工協會，發起以『認捐一杯姜茶，溫暖一座城市』為主題的『愛心薑茶』項目，將全市網點作為『城管義工愛心薑茶』點位，將一杯杯薑茶傳遞到一線戶外工作者的手中，以實際行動溫暖甬城。截至2019年末，寧波市『愛心薑茶』運營點位增至52處，覆蓋面從核心城區拓展至較大鄉鎮範圍，更加方便戶外工作者取用。

『郵儲銀行不僅為社會提供金融服務，現在還為戶外勞動者提供了貼心的幫助，一杯薑茶不僅讓我們身體暖和了，心裏更溫暖。』

——環衛工人代表



寧波分行為戶外工作者獻上冬季愛心薑茶

全力抗擊疫情

新型冠狀病毒肺炎疫情發生以來，本行深入貫徹落實黨中央、國務院決策部署以及監管部門相關要求，第一時間發佈疫情風險提示，制定應急預案，統籌做好疫情防控和金融服務工作，全力支持復工復產。同時，向武漢捐助 3,000 萬元，用於支援武漢抗擊疫情。

加大信貸支持力度

本行精準對接抗疫企業，加大對醫院、醫療科研單位及醫療物資企業的信貸支持，積極滿足衛生防疫、醫藥產品製造及採購、公共衛生基礎設施建設、科研攻關等方面的融資需求，保障藥品及醫療器械等物資的供應。

對於受疫情影響較大的行業和企業，本行採取一戶一策，通過貸款展期、停息、變更還款方式、提前做好續貸安排、增加信用貸款和中長期貸款、降低貸款綜合費用、適時做好風險緩釋等方式支持相關企業戰勝疫情災害影響。

新型冠狀病毒肺炎疫情防控的關鍵時期，也是春耕備耕的重要時節。本行加大涉農貸款投放力度，大力發展小額「極速貸」和「E 捷貸」，支持農副產品生產和春耕備耕農資供應。對於受疫情影響較大的「三農」客戶，給予利率優惠、續貸、延長還款期限等政策，支持恢復生產。

本行落實抗疫相關資費調整政策，對受疫情影響個人實施差異化信貸政策，保障受疫情影響個人徵信的相關權益。

落實疫情防控要求

本行全力協助有關部門和地方政府做好新型冠狀病毒肺炎疫情防控，堅決落實各項工作要求，保障金融基礎設施安全。

周密部署金融服務衛生防疫工作，加大員工疫情排查力度，做好員工防疫安排。切實做好營業網點員工個人防護，在營業場所配備口罩、洗手液、消毒液等安全防護用品和體溫測試儀；明確門前、廳內、櫃面「三道防線」的客戶防護措施；加強營業網點清潔消毒工作，對營業場所、自助設備和用品用具等進行全面消毒處理。加大現鈔備付，保證營業網點和自助設備現鈔供應充足，並做好現鈔的消毒處理。

同時，延伸服務觸角，在網點、在社區、在街道、在村鎮，為打贏疫情防控阻擊戰貢獻郵儲力量。

案例

緊急貸款支援企業採購藥品原材料

疫情發生以來，湖北省分行制定公司信貸支持疫情防控的工作方案，成立應急工作小組，第一時間加強與醫療機構、醫藥企業的聯繫，全力支持疫情防控所需藥品、醫療器械及相關物資科研、生產等企業的信貸需求。人福醫藥集團股份有限公司是湖北省防控應急物資統一採購儲備企業之一，承擔疫情防控應急物資的採購與供應，在應急物資採購方面存在資金缺口。為支持客戶應急用款需求，湖北省分行應急工作小組克服困難，在做好個人防護的同時，加班加點梳理客戶需求、開展貸款調查，撰寫專項貸款報告。前中後臺平行開展作業，在 48 小時內成功發放疫情防控貸款 1 億元，有力支持了防疫物資的採購。



人福集團在郵儲銀行的支持下成功採購防疫物資

提高金融服務效率

本行建立快速審批綠色通道，按照特事特辦、急事急辦的原則，對於湖北省等疫情嚴重區域的分行，簡化審批流程，給予新增授信、新增用信支持。

為克服疫情期間出行不便的困難，本行充分發揮線上產品優勢，積極對線上產品進行宣傳，引導客戶優先通過郵儲銀行網上銀行、手機銀行辦理業務，並及時為客戶答疑解惑。利用開放式繳費平臺等線上客戶服務平臺，滿足客戶足不出戶的金融服務需求。

第三方鑒證

2020/SH-0212
(第一頁, 共三頁)

註冊會計師獨立鑒證報告

致：中國郵政儲蓄銀行股份有限公司董事會

我們接受委托，對中國郵政儲蓄銀行股份有限公司（以下簡稱「貴行」）2019年度社會責任報告中選定的2019年度關鍵數據（以下簡稱「關鍵數據」）執行了有限保證的鑒證業務。

關鍵數據

本報告就以下選定的2019年度貴行社會責任報告關鍵數據實施了有限保證鑒證工作程序：

- 普惠型小微企業貸款餘額（億元）
- 涉農貸款餘額（萬億元）
- 綠色貸款（節能環保項目及服務貸款）餘額（億元）
- 員工總數（人）
- 少數民族員工佔比（%）
- 勞動合同簽訂率（%）
- 中高層管理人員男女比例
- 公益性捐贈（萬元）
- 網點數量（個）
- 縣及縣以下網點數量（個）
- 總行外購電力消耗量（兆瓦時）
- 總行辦公用水消耗量（噸）
- 電子銀行交易替代率（%）

我們的鑒證工作僅限于社會責任報告中選定的2019年度關鍵數據，社會責任報告中所披露的其他信息、2018年及以前年度信息均不在我們的工作範圍內。

標準

貴行編制2019年度社會責任報告關鍵數據所採用的標準列示於本報告後附的關鍵數據編報基礎（以下簡稱「編報基礎」）中。

2020/SH-0212
(第二頁, 共三頁)

董事會的責任

按照編報基礎編製2019年度社會責任報告關鍵數據是貴行董事會的責任。這種責任包括設計、執行和維護與編製社會責任報告關鍵數據有關的內部控制，以使該等數據不存在由於舞弊或錯誤而導致的重大錯報。

我們的獨立性與質量控制

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會頒布的國際會計師職業道德守則（包括國際獨立性標準）中的獨立性及其他職業道德要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及應有的關注、保密和良好職業行為為基本原則。

本事務所遵循國際質量控制準則第1號，據此維護全面系統的質量控制體系，包括與遵守職業道德要求、專業標準和適用的法律和法規要求相關的書面政策與程序。

註冊會計師的責任

我們的責任是在執行鑒證工作的基礎上對2019年度社會責任報告關鍵數據發表結論。

我們根據《國際鑒證業務準則第3000號（修訂版）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了鑒證工作。該準則要求我們計劃和實施工作，以形成鑒證結論。

有限保證鑒證業務所實施程序的性質和時間較合理保證鑒證業務有所不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度遠低於合理保證鑒證業務。因此，我們不會就2019年度社會責任報告中選定的2019年度關鍵數據是否存在所有重大方面按照編報基礎編製，發表合理保證意見。我們的鑒證工作包括評估2019年度社會責任報告關鍵數據是否存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報風險，以及應對評估出的風險。選擇的鑒證程序取決於我們的判斷及對項目風險的評估。在我們的工作範圍內，我們僅在貴行總行及北京分行層面開展工作。我們沒有對除貴行總行及北京分行外的其他分支機構實施鑒證工作。我們所實施的工作包括：

2020/SH-0212

(第三頁, 共三頁)

- 1) 與貴行參與提供社會責任報告中所選定的關鍵數據的相關部門員工進行訪談；
- 2) 實施分析程序；
- 3) 對選定的社會責任報告中關鍵數據實施抽樣檢查；
- 4) 重新計算；
- 5) 我們認為必要的其他程序。

固有限制

我們提請使用者注意，針對非財務數據，尚無公認的評估和計量標準體系，因此存在不統一的計量方法，這將會影響公司間數據的可比性。

結論

基于已實施的程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信 2019 年度社會責任報告中選定的 2019 年度關鍵數據未能在所有重大方面按照編報基礎編製。

使用限制

本報告僅向貴行董事會出具，而無其他目的。我們不會就本報告的內容向任何其他人士承擔任何責任。

普華永道中天會計師事務所（特殊普通合伙）

中國·上海市

2020 年 3 月 25 日

附：關鍵數據編報基礎

普惠型小微企業貸款餘額（億元）：社會責任報告披露的普惠型小微企業貸款餘額為中國銀保監會統計口徑的小微企業貸款餘額，即單戶授信總額 1000 萬元以下（含）的小型微型企業貸款餘額，包括普惠型小微企業法人貸款餘額、普惠型個體工商戶和小微企業主貸款餘額，企業分類標準遵循工信部《中小企業劃型標準》進行分類。

涉農貸款餘額（萬億元）：社會責任報告披露的涉農貸款餘額為監管統計口徑的涉農貸款餘額，包括農戶貸款餘額、農村企業及各類組織貸款餘額、城市企業及各類組織涉農貸款餘額、非農戶個人農林牧漁業貸款餘額。其中，農戶貸款：指填報機構發放給農戶的所有貸款；城市企業及各類組織涉農貸款：指填報機構發放給注册地位于城市區域的企業及各類組織從事農、林、牧、漁業活動以及支持農業和農村發展的貸款；非農戶個人農林牧漁業貸款：指填報機構發放給各承貸主體從事 A 門類（農、林、牧、漁業）活動的貸款（參見《中國郵政儲蓄銀行 2019 年統計報表製度填報說明》）。

綠色貸款（節能環保項目及服務貸款）餘額（億元）：社會責任報告披露的綠色貸款（節能環保項目及服務貸款）餘額為節能環保項目和服務貸款餘額的匯總數，包含綠色農業開發項目，綠色林業開發項目，工業節能節水環保項目，自然保護、生態修復及災害防控項目，資源循環利用項目，垃圾處理及污染防治項目，可再生能源及清潔能源項目，農村及城市水項目，建築節能及綠色建築項目，綠色交通運輸項目，節能環保服務，采用國際慣例或國際標準的境外項目共 12 大項目類型。

員工總數（人）：社會責任報告披露的員工總數是指與中國郵政儲蓄銀行股份有限公司簽訂全日製勞動合同的員工總人數（含控股子公司），不含勞務派遣用工。

勞動合同簽訂率（%）：社會責任報告披露的勞動合同簽訂率指簽訂勞動合同的人數占全部從業人員數的比例。

中高層管理人員男女比例：社會責任報告披露的中高層管理人員男女比例是指包括：

總行行領導：董事、監事、高級管理人員（不含職工監事）；

總行部門領導：總經理（副主席、主任）、副總經理（副主任）、總經理助理（主任助理）；

一級分行行領導：高級資深經理、行長、黨委書記、副行長、黨委委員、紀委書記、工會主席、總審計師、行長助理；

控股子公司領導：高級資深經理、董事長、監事長、總經理、黨委書記、副總經理、黨委委員、紀委書記、工會主席；

在內的中高層管理人員男性員工與女性員工人數的比例。

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（不包括港澳臺、境外分支機構）網點數量總和。

縣及縣以下網點數量（個）：社會責任報告披露的縣及縣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：指設立在行政區劃中確定為「縣」及同級政府所在的城關以外、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、豐臺 72 號院辦公區、大成大廈辦公區、總部基地信用卡中心辦公區、總部基地軟件研發中心辦公區、永豐基地辦公區、亦莊辦公區、新盛大廈辦公區、東方資產大廈辦公區和聖萌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、豐臺 72 號院辦公區、大成大廈辦公區、總部基地信用卡中心辦公區、總部基地軟件研發中心辦公區、永豐基地辦公區、亦莊辦公區、東方資產大廈辦公區和聖萌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

《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。	實施綠色運營
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	2019 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）。	2019 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）。	2019 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）。	2019 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。	實施綠色運營
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。	實施綠色運營
	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）。	2019 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）。	2019 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。	實施綠色運營
	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。	實施綠色運營
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。	加強綠色管理
	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。	推進綠色金融
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、攜手員工成長
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	計劃在未來逐步披露
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。	計劃在未來逐步披露
	B2.2	因工傷損失工作日數。	計劃在未來逐步披露
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	備注
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。	計劃在未來逐步披露
	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。	計劃在未來逐步披露
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。	攜手員工成長
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。	實施綠色運營
	B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	計劃在未來逐步披露
	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。	實施綠色運營
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。	保護信息安全、深化內控合規、融入社區發展
	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。	融入社區發展
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	深化內控合規
	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。	保護信息安全、融入社區發展
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。	深化內控合規
	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。	計劃在未來逐步披露
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	深化內控合規
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。	服務鄉村振興、助力精準扶貧、融入社區發展
	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）。	熱心社會公益
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	責任亮點、熱心社會公益

《GRI 可持續發展報告標準》內容索引

指標編號和描述		備注
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	責任績效、攜手員工成長
	102-9 供應鏈	實施綠色運營
	102-10 組織及其供應鏈的重大變化	實施綠色運營
	102-11 預警原則或方針	加強風險管理
	102-12 外部倡議	報告說明
	102-13 協會的成員資格	責任榮譽
戰略	102-14 高級決策者的聲明	董事長致辭、行長致辭
	102-15 關鍵影響、風險和機遇	董事長致辭、行長致辭
道德和誠信	102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	強化責任管理
	102-17 關於道德的建議和關切問題的機制	公司治理
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	強化責任管理
	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	董事長致辭、行長致辭、公司治理、社會責任理念
	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	公司治理、社會責任理念
	102-30 風險管理流程的效果	加強風險管理
	102-31 經濟、環境和社會議題的評審	公司治理、實質性議題
	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	利益相關方管理

指標編號和描述		備注
管治	102-34 重要關切問題的性質和總數	利益相關方管理、實質性議題
	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
	102-39 年度總薪酬增幅比率	參見年報
利益相關方參與	102-40 利益相關方群體列表	利益相關方管理
	102-41 集體談判協議	
	102-42 利益相關方的識別和遴選	利益相關方管理
	102-43 利益相關方參與方針	利益相關方管理
報告實踐	102-44 提出的主要議題和關切問題	利益相關方管理
	102-45 合併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	實質性議題
	102-47 實質性議題列表	實質性議題
	102-48 信息重述	報告說明
	102-49 報告變化	報告說明、強化責任管理
	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繫人信息	報告說明
	102-54 符合 GRI 標準進行報告的聲明	報告說明
	102-55 GRI 內容索引	《GRI 可持續發展報告標準》內容索引
	102-56 外部鑒證	第三方鑒證
	GRI 103 管理方法	103-1 對實質性議題及其邊界的說明
103-2 管理方法及其組成部分		公司治理
103-3 管理方法的評估		
GRI 201 經濟績效	管理方法	堅守金融本源
	201-1 直接產生和分配的經濟價值	責任績效
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	踐行綠色發展
	201-3 義務性固定福利計劃和其他退休計劃	參見年報
GRI 202 市場表現	201-4 政府給予的財政補貼	
	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	

指標編號和描述		備注
GRI 203 間接經濟影響	管理方法	堅守金融本源
	203-1 基礎設施投資和支持性服務	堅守金融本源
	203-2 重要間接經濟影響	堅守金融本源
GRI 204 採購實踐	管理方法	實施綠色運營
	204-1 向當地供應商採購支出的比例	實施綠色運營
GRI 205 反腐敗	管理方法	深化內控合規
	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	深化內控合規
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	
GRI 301 物料	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	
	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
GRI 302 能源	301-3 回收產品及其包裝材料	不適用
	管理方法	踐行綠色發展
	302-1 組織內部的能源消耗量	2019 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	2019 年環境類績效指標
	302-4 減少能源消耗量	2019 年環境類績效指標
GRI 303 水資源	302-5 降低產品和服務的能源需求	
	管理方法	實施綠色運營
	303-1 按源頭劃分的取水	不適用
GRI 304 生物多樣性	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	
	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	加強綠色管理、推進綠色金融
	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	踐行綠色發展
	305-1 直接（範疇 1）溫室氣體排放	2019 年環境類績效指標
	305-2 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	2019 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	2019 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	2019 年環境類績效指標
GRI 306 污水和廢棄物	管理方法	踐行綠色發展
	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	2019 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
	306-5 受排水和 / 或徑流影響的水體	不適用
GRI 307 環境合規	管理方法	實施綠色運營
	307-1 違反環境法律法規	
GRI 308 供應商環境評估	管理方法	實施綠色運營
	308-1 使用環境標準篩選的新供應商	
	308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	
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
	401-3 育兒假	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	加強員工關愛
	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
	403-4 工會正式協議中的健康與安全議題	
GRI 404 培訓與教育	管理方法	促進職業發展
	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
	404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	
GRI 405 多元化與平等機會	管理方法	公司治理、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	保障員工權益
	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	
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	保障員工權益
	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	保障員工權益
	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	攜手員工成長
	410-1 接受過人權政策或程序的培訓的安保人員	
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	保障員工權益
	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	
	412-3 包含人權條款或已進行人權審查的重要投資協議和合約	
GRI 413 當地社區	管理方法	融入社區發展
	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	實施綠色運營
	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	實施綠色運營
	414-2 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	
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	保護消費者權益
	416-1 對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	保護消費者權益
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	不適用
GRI 417 營銷與標識	管理方法	保護消費者權益
	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	
	417-3 涉及市場營銷的違規事件	
GRI 418 客戶隱私	管理方法	保護信息安全、融入社區發展
	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	深化內控合規
	419-1 違反社會與經濟領域的法律和法規	

讀者反饋表

尊敬的讀者：

您好！感謝您於百忙中閱讀《中國郵政儲蓄銀行 2019 年社會責任（環境、社會、管治）報告》，我們非常關注您對我們社會責任報告的意見。請您對本報告提出意見和建議並反饋給我們，以便我們對報告持續改進。

• 以下哪類利益相關方最切合您的身份？

政府 股東 客戶 員工 合作夥伴 同行 / 行業組織 環保組織
社區 / 公眾 媒體 其他

• 您對本報告的總體評價：

很好 較好 一般 較差 很差

• 您認為本報告結構安排：

很合理 較合理 一般 較差 很差

• 您認為本報告版式設計：

很合理 較合理 一般 較差 很差

• 您認為本報告的可讀性：

很好 較好 一般 較差 很差

• 您認為本報告披露的社會責任信息質量：

很好 較好 一般 較差 很差

• 您對社會責任報告或我們的表現，還有哪些意見或建議？

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：中國北京市西城區金融大街 3 號

郵編：100808

傳真：86-10-68858859

郵箱：csr@psbcoa.com.cn