



2020 社會責任報告

環境 | 社會 | 管治

進步 與您同步
TOGETHER
WE MAKE IT BETTER

進步 與您同步

TOGETHER
WE MAKE IT BETTER

TOGETHER
WE MAKE IT BETTER

報告說明	03
董事長致辭	05
高級管理層致辭	07
關於我們	08
責任專題	09
專題：決戰決勝脫貧攻堅 助推全面建成小康社會	09
專題：全力支持抗擊疫情 深入落實“六穩”“六保”	17
責任管理	23
責任實踐	33
責任績效	95
ESG 披露	99
管治	99
環境	100
社會	101
第三方鑒證報告	108
《GRI 可持續發展報告標準》內容索引	113
意見反饋表	118

責任實踐

01 聚力賦能 促進經濟發展 33	02 普惠金融 提升民生福祉 47
落實國家戰略 35	服務鄉村振興 49
助力經濟轉型 44	融入社區發展 53
	支持中小企業 57
03 綠色低碳 建設美麗中國 61	04 創新引領 打造智慧銀行 73
推進綠色金融 63	提速金融科技 75
實施綠色運營 69	構建金融生態 78
	嚴保信息安全 81
05 以人為本 共創美好生活 83	
提升職業幸福感 85	
保護消費者權益 88	
踐行社會公益 91	

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“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：2020年1月1日至2020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、報告編制依據

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〉編制指引》、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。

三、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2020年度報告》（H股），其他數據以2020年為主，部分數據超出以上時間範圍。本報告所載數額若無特別說明，貨幣幣種為人民幣。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。

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。

五、報告發布形式及報告語言

報告以電子版形式發布。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。

六、其他信息獲取渠道

請關注本行官微：郵儲銀行+



同時可登陸官網：

<https://www.psbcb.com>

七、聯系方式

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：86-10-68857598

郵箱：csr@psbcoa.com.cn

傳真：86-10-68858859



中國郵政儲蓄銀行董事長
張金良

董事長致辭

2020 年是極不平凡的一年。面對突如其來的新冠肺炎疫情，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，深入貫徹落實黨中央、國務院決策部署和監管部門要求，統籌推進疫情防控和服務經濟社會發展，全力助推打贏“三大攻堅戰”，扎實服務“六穩”“六保”，為“十三五”規劃圓滿收官貢獻金融力量，在建設一流大型零售銀行的道路上步履更加堅實，在融入經濟社會發展大局中詮釋了大行擔當。

全力馳援抗疫，淬煉金融本色。面對疫情，我們更加深刻理解經濟與金融共生共榮的關係，在“大考”中淬煉了金融服務實體經濟的本色。我們迅速啟動疫情防控應急機制，織密扎牢疫情防控網，打出金融服務“組合拳”，全力以赴助推打贏疫情防控阻擊戰；金融“活水”穩流增量，開闢綠色服務通道，多措降低企業融資成本，護航實體經濟復工復產；積極對接國家重大戰略，服務構建新發展格局，為經濟社會恢復發展提供有力金融支持。

保持戰略定力，深耕普惠金融。作為普惠金融的引領者和推動者，我們始終保持零售銀行戰略定力，走出了一條獨具特色的普惠金融商業可持續發展之路。我們加大金融扶貧力度，探索出金融扶貧五大模式，激發貧困地區發展內生動力，增強金融扶貧的可持續性，為打贏脫貧攻堅戰作出應有貢獻。我們打造線上線下融合的渠道體系，創新服務“三農”、城鄉居民和中小企業，積極探索普惠金融新模式、新生態，讓金融的陽光照亮美好生活之路。

踐行綠色發展，守護共同家園。疫情觸發對人與自然關係的深刻反思，全球氣候治理的未來更受關注。我們秉持人類命運共同體的理念，積極踐行綠色發展，大力推進綠色金融和氣候融資，加強環境、社

會和治理 (ESG) 風險管理，加強綠色運營和綠色辦公，努力建設綠色普惠銀行和氣候友好型銀行，助力我國實現“碳達峰”和“碳中和”國際承諾，守護共同的地球家園。

擁抱數字變革，打造智慧銀行。當前，金融科技發展日新月異，成為銀行業數字化轉型的強力支撐。我們堅持科技興行理念，加快推進數字化場景生態建設，持續打造“金融+服務”智慧生態圈，獲批加入國家數字人民幣試點，在國有大行中率先獲批籌建直銷銀行，積極探索線上線下協同發展的商業模式，加速打造智慧型“新零售”銀行，以金融發展成果更好地造福社會。

膺續百年精神，強化責任管理。百年郵儲在發展的各個階段都堅定履行支持國計民生、服務社會大局的責任使命。我們傳承百年郵儲的文化基因，致力於打造有擔當、有韌性、有澄度的現代化一流商業銀行。我們推進社會責任管理融入全行發展戰略、治理結構、企業文化和業務流程，持續提升社會責任管理水平，攜手廣大股東、客戶、員工、社會各界，創造可持續的商業價值。

星晨大海，未來已來；征途漫漫，唯有奮鬥。2021 年是中國共產黨成立 100 周年，是“十四五”開局之年，也是全面建設社會主義現代化國家新征程開啓之年。站在“兩個一百年”的歷史交匯點，我們將立足新發展階段，堅持新發展理念，融入新發展格局，堅守服務“三農”、城鄉居民和中小企業定位，全力推進特色化、綜合化、輕型化、數字化、集約化“五化轉型”，奮力開創高質量發展新局面，在經濟、環境與社會領域展現新作為、彰顯新擔當，以優異成績慶祝建黨 100 周年！

高級管理層致辭

2020年是“十三五”規劃收官之年，是具有里程碑意義的一年，也是極不尋常的一年。新冠肺炎疫情發生以來，中國郵政儲蓄銀行積極發揮國有大行“頭雁效應”，統籌疫情防控和改革發展工作，不斷提升金融服務水平，助力經濟、環境與社會可持續發展取得新成效。

我們全力支持抗疫，扎實服務“六穩”“六保”。面對疫情，我們與全國人民一道，同心同行，共克時艱。統籌做好疫情防控和金融服務保障，為百姓在疫情特殊時期的生活、為企業在艱難時刻的生產、為社會重振信心恢復發展貢獻郵儲力量。截至2020年末，累計向706家疫情防控重點保障企業發放專項再貸款89.44億元，為各類疫情防控相關企業發放貸款超過千億元；普惠型小微企業貸款餘額8,012.47億元，較上年末增加1,480.62億元；個人消費貸款餘額2.36萬億元，較上年末增加3,456.01億元。

我們助力脫貧攻堅，有效銜接鄉村振興。我們積極踐行普惠金融，以金融扶貧和金融支農為己任，全力助推脫貧攻堅，穩步構建協同支農生態，推進全面脫貧與鄉村振興有效銜接。黨的十八大以來，在832個國家級貧困縣（已脫貧）累計投放信貸資金超萬億元；累計發放扶貧小額信貸超164億元，服務貧困人口超42萬人次。小額貸款業務開辦以來，累計發放貸款超5萬億元，服務近4,000萬人次，切實滿足普惠金融小額資金需求。截至2020年末，全行涉農貸款餘額1.41萬億元，較上年末增加1,496.76億元。

我們落實國家戰略，促進經濟轉型升級。我們始終以服務實體經濟高質量發展為導向，積極融入新發展格局，切實

服務國家重大戰略，支持京津冀協同發展、長江經濟帶發展、粵港澳大灣區建設、長三角一體化發展、海南自由貿易港建設，助力高標準、高質量建設雄安新區，增強跨境金融服務能力，服務“一帶一路”建設。截至2020年末，公司貸款餘額1.98萬億元，較上年末增加2,372.21億元。

我們秉承綠色理念，助力生態文明建設。我們深入貫徹新發展理念，明確重點支持風電、光伏發電、新能源汽車等行業方向與領域，積極創新綠色金融和氣候融資產品，實施綠色運營，大力支持綠色、低碳、循環經濟發展，支持打好污染防治攻堅戰，助力生態文明建設。截至2020年末，綠色貸款餘額2,809.36億元，較上年末增長30.20%，高於銀行業平均增速9.9個百分點。

我們堅持創新引領，深化金融科技賦能。我們堅持科技興行理念不動搖，積極擁抱新技術，促進智能化升級。信息化建設全面提速，信貸業務平臺等十六大企業級平臺投產上線，“十三五”IT規劃圓滿收官。推進新一代個人業務核心系統建設，上線開放式繳費平臺、“郵儲大腦”、客戶管理數據集市等重點工程。持續加強科技人才隊伍建設，成功舉辦首屆數據建模大賽。

潮起海天闊，揚帆正當時。新的一年，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，以新發展理念引領高質量發展，以更加堅定的信念、更加昂揚的姿態、更加有力的行動，為助力經濟社會發展和服務百姓民生作出新的更大的貢獻。

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，中國郵政儲蓄銀行有限責任公司正式挂牌成立。2012年1月，整體改制為股份有限公司。2015年12月，引入十家境內外戰略投資者。2016年9月，在香港聯交所挂牌上市。2019年12月，在上交所挂牌上市，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。本行擁有優良的資產質量和顯著的成長潛力，是中國領先的大型零售銀行。

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。堅持以客戶為中心，打造線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。堅持風險為本，持續完善“全面、全程、全員”的全面風險管理體系建設，資產質量持續保持優良水平。堅持“普之城鄉，惠之於民”的理念，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14年的努力，本行的市場地位和影響力日益彰顯。2020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。2020年，惠譽、穆迪分別給予本行與中國主權一致的A+、A1評級，標普全球給予本行A評級，標普信評給予本行AAA_{spc}評級，中誠信給予本行AAA評級，展望均為穩定。

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、數字化、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銀行。

英國<<銀行家>>雜誌

TOP 1000

WORLD BANKS 2020

22

FitchRatings

惠譽

A+

MOODY'S

穆迪

A1

S&P Global

標普全球

A

S&P Global

China Ratings

標普信評

AAA_{spc}

CCXI

中誠信

22

責任專題 | 決戰決勝脫貧攻堅

助推全面建成小康社會

“十三五”期間，本行以金融支農和金融扶貧為己任，主動擔當作為，高質量完成脫貧攻堅任務。充分發揮近4萬個營業網點遍及城鄉的優勢，致力於打通貧困地區金融服務“最後一公里”。因地制宜，探索出金融扶貧五大模式，注重激發貧困地區和貧困戶的內生動力，增強金融扶貧的可持續性，全力助推打贏脫貧攻堅戰。

面向“十四五”，本行主動加強脫貧攻堅與鄉村振興有效銜接的研究，提前謀劃佈局，強化頂層設計，優化體制、機制，保持金融扶貧政策不變、力度不減，繼續加大對脫貧摘帽地區和已脫貧人口的金融支持，推進脫貧摘帽地區一二三產業融合發展，鞏固拓展脫貧攻堅成果，助力脫貧摘帽地區鄉村全面振興。



貴州省黔東南苗族侗族自治州天柱縣高龍鎮上花村在郵儲銀行的支持下實現整村脫貧

金融扶貧成效與模式

推進金融扶貧有力度。黨的十八大以來，本行持續加大扶貧貸款投入力度，在832個國家級貧困縣（已脫貧）累計投放信貸資金超萬億元；累計發放扶貧小額信貸超164億元，服務貧困人口超42萬人次。小額貸款業務開辦以來，累計發放貸款超5萬億元，服務近4,000萬人次，筆均金額僅13萬元，切實服務普惠金融小額資金需求。

踐行公益扶貧有溫度。本行聯合中國扶貧基金會成立了“郵愛公益基金”，發起“郵愛自強班”項目，為貧困高中生提供教育資金資助及成才支持。2020年，“郵愛公益基金”首批資助的來自18個省33個“郵愛自強班”的1,650名貧困高中生已參加高考。2020年末，第二批資助了38所貧困地區（含部分“三州三區”地區）學校的“郵愛自強班”項目，將為1,900名貧困高中生連續三年提供學雜費資助。截至2020年末，“郵愛公益基金”共募集資金3,222.29萬元。

填補服務空白有深度。本行加大對金融服務空白鄉鎮及薄弱地區傾斜力度。截至2020年末，“三區三州”135個國家級貧困縣（已脫貧）中，已設立營業機構265個，其中2015年—2020年期間在“三區三州”設立營業機構數量45個，其中24個已開業為當地居民提供金融服務。位於西藏自治區申扎縣、南木林縣、察雅縣，青海省囊謙縣，四川省鹽源縣、喜德縣、普格縣、越西縣、松潘縣、康定市、布拖縣、黑水縣、九寨溝縣的21個營業機構已獲開業批復。

截至2020年末

在832個國家級貧困縣（已脫貧）累計投放信貸資金
超萬億元

累計發放扶貧小額信貸超
164億元

累計發放小額貸款超
5萬億元

在“三區三州”135個國家級貧困縣（已脫貧）設立營業機構
265個

服務貧困人口超
42萬人次

服務近
4,000萬人次

平台合作模式。與各級政府部門合作，借助政府風險補償金，撬動信貸資金，緩解貧困戶擔保難題，實現“銀政聯動、政府增信、協同扶貧”。

駐村第一書記合作模式。與駐村第一書記合作，借助駐村第一書記的力量，詳實了解貧困戶真實狀況，引導貧困戶參與生產經營，實現信貸資金與貧困戶的有效連接。

產業引領模式。圍繞“一縣一業、一行一品”，依托貧困地區特色產業特色發展，激發貧困戶內生動力，鼓勵貧困戶參與生產經營，改善生活條件。



能人帶動模式。瞄準貧困地區優勢產業和重點項目，通過村幹部、黨員、種養殖大戶等致富能人，調動貧困戶積極性，引領和吸納貧困戶參與創業和生產。

信用村鎮模式。選擇信用環境良好、產業優勢突出、人口居住集中、資金需求旺盛的行政村，開展信用村、信用戶創建，推進“整村授信”“批量開發”。

2020 年扶貧工作進展



2020 年是全面建成小康社會目標實現之年，是全面打贏脫貧攻堅戰的收官之年。本行高度重視金融精準扶貧工作，強化金融扶貧工作頂層設計，充分發揮網絡、資金和專業優勢，制定差異化授信政策和風險管理政策，持續加大對貧困地區政策傾斜，持續推進金融扶貧五大模式，優化創新信貸產品，全力扶持建档立卡貧困人口，促進貧困地區特色產業發展，支持貧困地區基礎設施建設，推進鞏固拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接。

統籌做好疫情防控與金融扶貧工作

疫情期間，本行下發《關於做好疫情防控期間扶貧小額信貸工作的通知》，把扶貧小額信貸作為推進金融精準扶貧的重要抓手。落實分區分級精準防控策略，對受疫情影響的貧困戶予以扶貧小額信貸展期或者停息支持。對持續有資金需求的貧困戶進行無還本續貸，支持其繼續發展生產，有效緩解貧困戶資金周轉困境。

持續推進金融精準扶貧

本行持續加大金融精準扶貧貸款投放力度，截至 2020 年末，金融精準扶貧貸款餘額 1,005.21 億元，較上年末增長 180.65 億元，帶動服務貧困人口 854.84 萬人。報告期內，向中國郵政集團有限公司定點扶貧地區陝西省商洛市商州區和洛南縣投入各項貸款 12.06 億元。

精準對接貧困人口。堅持發展“5 萬元以下、3 年期以內、免擔保免抵押、基準利率放貸”的扶貧小額信貸業務，支持建檔立卡貧困戶、已脫貧享受政策人口和存在致貧風險的邊緣人口發展生產。截至 2020 年末，個人精準扶貧貸款餘額 562.48 億元，較上年末增長 76.57 億元。

重點支持產業發展。圍繞地方特色產業，加大產業精準扶貧貸款投放，支持各類主體帶動貧困戶共同生產。截至 2020 年末，產業精準扶貧貸款餘額 309.41 億元，較上年末增長 63.33 億元。

持續支撐項目建設。精準對接貧困地區發展規劃，重點支持貧困地區基礎設施建設、民生工程。截至 2020 年末，項目精準扶貧貸款餘額 133.32 億元，較上年末增長 45.76 億元。

着力加大深度貧困地區支持力度

針對“三區三州”地區，本行予以政策傾斜，並持續加強總分聯動、部門協同，合力推進金融扶貧工作。重點支持“三區三州”發展優勢特色產業，不斷加大各項貸款投入力度。截至 2020 年末，在“三區三州”各項貸款較上年末增長 51%，高於所在省份各項貸款增速 35 個百分點。

截至 2020 年末

金融精準扶貧貸款餘額 較上年末增長
1,005.21億元 **180.65**億元

個人精準扶貧貸款餘額 較上年末增長
562.48億元 **76.57**億元

產業精準扶貧貸款餘額 較上年末增長
309.41億元 **63.33**億元

項目精準扶貧貸款餘額 較上年末增長
133.32億元 **45.76**億元



鞏固脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接

本行將貫徹黨中央提出在“十四五”時期要實現鞏固拓展脫貧攻堅成果與鄉村振興有效銜接的要求，一如既往地堅定服務“三農”，嚴格落實“四不摘”，重點做好“兩不減、三加強”，助力廣大農村居民過上更加美好的生活。

原有產業扶貧的支持力度不減。以金融支持產業發展為着力點，把產業扶貧的寶貴經驗與鄉村振興的可持續發展結合起來，以“產業興旺”鞏固脫貧攻堅成果。

原有扶貧政策的支持力度不減。將金融扶貧扶持政策與普惠金融扶持政策結合起來，保持政策扶持、績效考核、監督評價等方面的延續性，做到政策不變，力度不減。

加強對已脫貧人口的產品支持。繼續以扶貧小額信貸進行扶持，鞏固脫貧攻堅成果。通過開展農村信用體系建設，以農戶小額貸款接力扶貧小額信貸，持續給予資金支持。

加強金融服務的科技賦能。應用大數據、人工智能等先進技術，加大線上業務發展力度，拓展服務的廣度，提升服務的速度，讓更多農村居民能夠享受足不出戶的金融服務。

加強對人才隊伍的培養建設。完善培訓與激勵機制，打造專業化支農隊伍，持續提升農村地區金融服務水平。



信貸客戶經理下鄉開展貸前調查



案例

郵儲銀行 3 人被授予“全國脫貧攻堅先進個人”稱號

在全國脫貧攻堅總結表彰大會上，郵儲銀行共有 3 人被授予“全國脫貧攻堅先進個人”稱號，他們分別是：貴州省天柱縣高鎮鎮上花村第一書記、臺江縣支行營業主管羅明元，雲南省普洱市分行會計員楊正海，青海省瑪沁縣下大武鄉年扎村第一書記、果洛藏族自治州班瑪縣支行行長扎西開吾。

2016 年初，羅明元從貴州省黔南苗族侗族自治州天柱縣支行來到天柱縣高鎮鎮上花村擔任駐村第一書記，開啓了他的駐村工作生涯。5 年多來，在脫貧攻堅戰場上，羅明元全心全意扎根基層，帶領上花村 248 戶建檔立卡貧困戶、1,033 名貧困人口脫貧，讓貧困村舊貌換新顏，為百姓闖出脫貧致富路。他榮獲“全省金融助推脫貧攻堅先進個人”“貴州省五一勞動獎章”“郵儲銀行脫貧攻堅先進個人”等榮譽。

2015 年至 2018 年，雲南省普洱市分行會計員楊正海受組織

委派，在雲南省普洱市景穀縣勐班鄉遷崗村先後擔任新農村建設指導員、駐村第一書記。他致力改善當地村民生產生活條件，積極推動產業發展和基礎設施建設，帶領村民脫貧致富。2018 年底，遷崗村實現整村脫貧，2019 年遷崗村村民人均收入超過一萬元。楊正海被景穀縣委、縣政府評為“駐村扶貧先進工作者”，獲評郵儲銀行“脫貧攻堅先進個人獎”、雲南省分行“優秀共產黨員”。

2018 年 4 月，青海省果洛藏族自治州支行派遣懂得藏漢雙語的扎西開吾深入瑪沁縣下大武鄉年扎村，開展第一書記駐村扶貧工作。扎西開吾成功推進了“雙基聯動+駐村第一書記”扶貧小額信貸創新模式在該村的落地。截至 2020 年底，扎西開吾參與投放的扶貧小額信貸累計 930 余筆、金額超 1,900 萬元。由於在助力脫貧攻堅中作出積極貢獻，扎西開吾被青海省委、省政府評為“2019 年度脫貧攻堅先進個人”，獲評郵儲銀行“脫貧攻堅先進個人獎”。

他們以自身之力為貧困百姓連接起通往美好生活的橋梁，在這場取得全面勝利的脫貧攻堅戰中，增添了郵儲銀行的色彩，貢獻了郵儲銀行的力量。



羅明元（左一）向村民宣講金融扶貧政策



扎西開吾（左一）走訪農戶



楊正海（左）深入田間地頭了解村民生產情況



案例

蔡川村巨變背後的致富密碼

12 年前蔡川村是遠近聞名的貧困村，如今成為了中國金融精準扶貧的典範村，村民的人均年收入從 2008 年的不到 2,000 元增長到 2020 年底的 12,640 元。在這個中國的“脫貧奇蹟”中，郵儲銀行打造的金融精準扶貧“蔡川模式”發揮了重要的助推作用。

在“產業引領+能人帶動+金融幫扶”的新型金融扶貧模式下，郵儲銀行提供生產經營資金，扶持蔡川當地牛羊養殖特色產業，同時發揮蔡川村黨支部、黨建帶頭人、致富帶頭人幫助貧困戶發展生產的作用，共同解決貧困農戶“缺

資金、缺產業、缺技術、缺抵押物”問題。

截至 2020 年末，寧夏分行將“蔡川模式”推廣到寧夏全區 706 個行政村，共發放貸款 15 萬筆，累計金額近 80 億元，讓更多的人一起共享碩果。同時，郵儲銀行也在全行推廣該模式，讓蔡川村脫貧致富的經驗走向全國。2020 年，“蔡川模式”作為中國扶貧經典案例在聯合國網站展示，成為聯合國對發展中國家扶貧開發的課程。



蔡川村新建的居民點

因地制宜 支持特色優勢扶貧產業

盧氏縣地處河南省西部，2016 年貧困發生率高達 18.9%，深度貧困村 118 個，如期實現脫貧攻堅任務異常艱巨而緊迫。而盧氏縣是全國五大優質香菇生產基地之一豫西南片區的核心區域，有着發展香菇產業的天然優勢。2017 年，河南省分行發放了第一筆“盧氏模式”扶貧小額信貸，通過構建“金融服務、信用評價、產業支撐、風險防控”四大體系，持續傾斜政策資源，推動香菇產業規模化生產經營，有效發揮金融對脫貧攻堅的支持作用。

2017 年以來，河南省分行累計向盧氏縣發放貸款 13.81 億元，發放“盧氏模式”貸款 1.72 億元，助力 6.31 萬建



檔立卡貧困戶脫貧，盧氏縣貧困發生率 2019 年底下降至 0.98%，2020 年 2 月 26 日，盧氏縣正式脫貧摘帽。2020 年，本行“盧氏模式”推動香菇產業規模化發展獲評全國銀行業保險業助力脫貧攻堅典型案例。

責任專題 | 全力支持抗擊疫情 深入落實“六穩”“六保”

新冠肺炎疫情發生以來，全國人民風雨同舟、眾志成城，構築起疫情防控的堅固防線；統籌兼顧、協調推進，經濟發展穩定轉好，生產生活秩序穩步恢復。本行認真貫徹落實黨中央、國務院決策部署和監管部門相關要求，聚焦疫情防控相關領域的金融需求，切實做好綜合化金融服務，圍繞“三農”、小微企業等重點領域以及國家重大戰略，加大對實體經濟的支持力度，全力服務“六穩”“六保”。



積極落實人民銀行抗疫專項再貸款政策，累計向疫情防控重點保障企業名單內 706 家企業發放專項再貸款 89.44 億元，為各類疫情防控相關企業發放貸款超過千億元。

發行抗疫專項同業存單，投資特別國債、疫情防控專項債、專項資產證券化產品及湖北地方債，托管疫情防控專項資產產品，積極參與金融抗疫，相關業務金額合計 619.90 億元。

主動對接各級衛生防疫部門、紅十字會系統、慈善組織、醫療機構等單位，加急建檔開戶，持續提升醫院便民支付能力及豐富慈善機構捐款渠道，為紅十字會、慈善會、衛生健康局、新冠病毒防控辦公室共開立新賬戶 156 個。積極開展抗擊疫情愛心捐贈，全年捐款捐物合計 5,109.34 萬元。

堅持特事特辦、急事急辦，通過增加分行授用信審批授權和定價審批授權、簡化授用信流程、提供特別授信機制和推進平行作業等方式，提高授用信審批效率、降低貸款利率。

建立全行快速行動的工作機制，通過總分支、前中後台聯動快速作業，做到信息傳導無障礙、政策執行無偏差、信貸流程無堵點，第一時間實現疫情防控信貸投放。



支持抗擊疫情
郵儲銀行
全力以赴

覆蓋各類疫情防控企業，在全國疫情防控重點保障企業名單以外，建立行內重點企業名單，並針對大中型企業、小微企業、“三農”客戶和個體工商戶分別制定專項優惠政策，為各類疫情防控相關企業提供資金支持。

嚴格落實人民銀行要求，確保再貸款支持範圍擴大至地方性名單、“一企一行”等新政策第一時間落地。

落實“六穩”“六保” 貢獻郵儲力量

本行印發《關於聚焦“六穩”工作和“六保”任務 進一步做好小微企業金融服務的通知》，圍繞加大信貸支持、降低融資成本、做好紓困幫扶、推廣線上融資等方面，支持小微企業渡難關、穩發展，全力做好穩就業和保市場主體工作。積極落實中小微企業臨時性延期還本付息政策，對受疫情影響較大的小微企業，分類施策、主動對接，在關注客戶實質性風險的前提下，合理採取調整還款付息安排、展期或者續貸等方式紓困幫扶，不盲目抽貸、斷貸、壓貸，對普惠小微貸款“應延盡延”。截至 2020 年末，累計為普惠小微企業客戶辦理延期還本付息對應的貸款金額超過 450 億元。大力推廣線上化產品“小微易貸”、小額“極速貸”及線上貸款支用功能，滿足小微企業足不出“企”的金融服務需求。截至 2020 年末，累計為 2,000 餘戶小微企業提供超過 120 億元疫情防疫專項貸款。

截至 2020 年末

累計為普惠小微企業客戶辦理延期還本付息對應的貸款金額超過

450 億元

累計為 2,000 余戶小微企業提供疫情防疫專項貸款超過

120 億元



信貸客戶經理走訪小微企業



河南省新鄉市分行客戶經理給防護門生產企業負責人講解金融產品

本行下發《關於做好新型冠狀病毒感染的肺炎疫情防控時期消費信貸金融服務工作的通知》，做好疫情期間消費金融服務支撐。做好政策支持，為奮戰在抗擊疫情前線的醫護人員及工作人員提供優惠利率的消費信貸服務。對因感染新型肺炎住院治療或隔離人員、參加疫情防控工作人員、疫情防控需要隔離觀察人員以及受疫情影響暫時失去收入來源的個人，最長延后 6 個月還款，並提供征信保護。截至 2020 年末，全行共發起延期還款超萬筆、金額 50 多億元。做好特殊時期流程優化，支持視頻受理、遠程調查，做好金融保障支撐。通過提前審查審批電子材料，後續補紙質材料的有條件審批，保證在特殊時期業務的連續性，為客戶提供優質服務。

本行在充分開展風險評估前提下，對受疫情影響較大的小微企業實施針對性強的延期還款舉措。同時，堅持對延期還款業務進行實質性風險判斷，抓“四個重點”，即重點行業、重點機構、重點客群、重點時間節點，重點關注受疫情影響嚴重的餐飲、住宿、酒店、旅行社、外貿等行業，對風險客戶實行名單制管理，一戶一策、逐戶跟踪。對於其中資質較好、受疫情影響出現階段性困難、後續恢復性

增長態勢顯著的企業，不下調其風險分類。下一步，本行將繼續嚴密監測小微企業貸款的風險狀況，摸清底數、準確分類、提足撥備，科學評估延期還款政策到期後的風險態勢，一戶一策做好風險化解。

本行歷來視資產質量為發展的“生命線”，持續加強全面風險管理，深入開展全面風險摸排，強化疫情期間風險監控和化解，進行前瞻性減值計提，增強風險抵禦能力。截至 2020 年末，不良貸款率為 0.88%，逾期 60 天以上貸款全部納入不良，不良貸款率不到行業平均水平的一半。

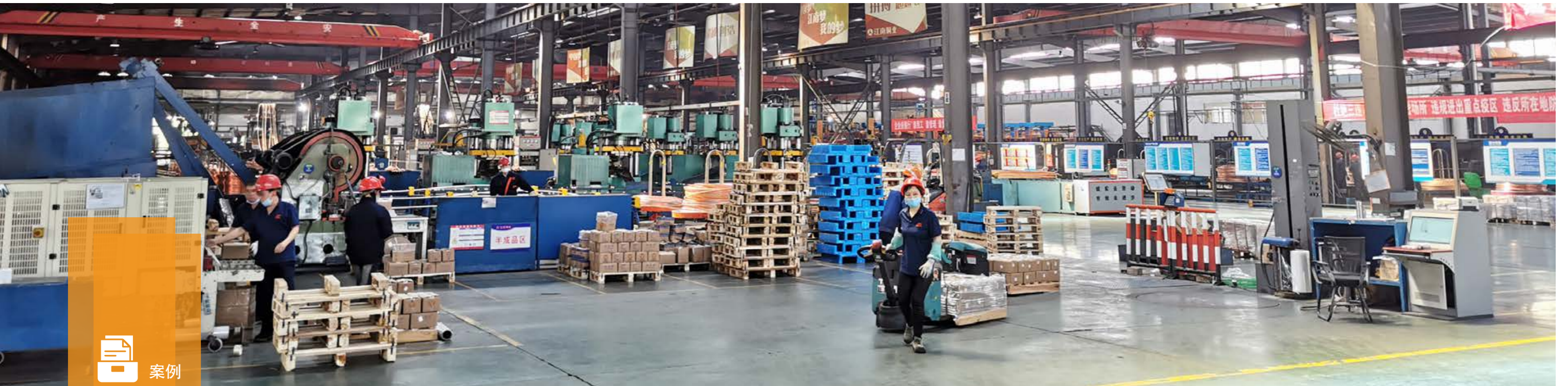
截至 2020 年末

全行共發起延期還款超萬筆

金額 50 多億元

不良貸款率為

0.88%



案例



銀政

“銀政”合力 助力小微企業穩發展

“這筆資金真是幫我們解了燃眉之急！”四川省成都市匯鼎萬盛信息技術有限公司負責人表示。四川省成都市人民北路支行通過四川省發改委提供的平台和數據了解到公司資金暫時緊張的情況，通過線上“信易貸”產品，為其發放40萬元小企業純信用無抵押貸款。“信易貸”是四川省分行聯合四川省發改委，借助互聯網、大數據技術，通過與四川省信用信息平台數據互聯共享，激活企業“信用資產”，創新開發服務小微企業的新型融資產品，實現小微企業客戶全線上操作的“銀政”合作模式。



銀擔

“銀擔”合作 紓解小微企業融資難題

株州銀丹農業產品有限公司是一家集蛋類生產、收購、加工及銷售於一體的農業企業。湖南省株洲市淥口區支行在了解到客戶資金實際困難後，主動上門對接，針對企業缺乏抵押物的情況，聯合湖南省農業信貸融資擔保有限公司量身定制金融服務方案，發放200萬元“銀擔”合作貸款，及時解決企業難題。



銀協

“銀協”齊心 共保市場主體穩定

為全力支持小微企業克服疫情影響、加快恢復發展，湖北省荆門市分行積極行動，與多個協會積極對接、開展合作，並根據不同協會的小微企業會員，有針對性地提供融資方案。採用“E捷貸”、“極速貸”和創業擔保貸款等多種線上線下貸款產品，滿足協會會員融資需求，助力小微企業發展，共保市場主體穩定。



Responsibility Management

責任管理

百年郵儲深厚的歷史積澱成為了新時期郵儲銀行履責前行、可持續發展的不竭動力。本行將社會責任融入發展戰略、公司治理、企業文化和業務流程之中，積極開展利益相關方溝通，務實推進責任管理、開展責任實踐、回應各方關切，致力於攜手伙伴同心同行，努力成爲一家有擔當、有韌性、有溫度的現代化一流商業銀行。

本行始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想爲指導，持續推進黨的領導與公司治理的有機融合，致於于持續優化和完善公司治理架構和運作機制，同時滿足 A 股和 H 股運作要求，不斷加強董事會建設，強化監事會監督作用，規範高管層履職，優化激勵約束機制，完善風險管理機制，公司治理質效持續提升。

2020 年，本行印發《中國郵政儲蓄銀行企業文化手冊》。回溯百年歷程，“人嫌細微、我寧繁瑣；不爭大利、但求穩妥”的經營理念深入人心，“普惠”與“穩健”的基因深植血脈；身處社會發展大勢，我們堅守“普惠”，持續創新，在服務“三農”、城鄉居民、中小企業的道路上砥礪前行，億萬客戶的長期信賴是我們可持續發展的原動力。

本行制定了《中國郵政儲蓄銀行股份有限公司社會責任工作指引（2020 年版）》，建立了涵蓋董事會、董事會社會責任與消費者權益保護委員會、監事會、高級管理層及社會責

任管理工作組的組織架構。各一級分行，總行各直屬單位、各部門，總行審計局各分局，各控股子公司以及中國郵政集團有限公司金融業務部爲社會責任管理工作組的成員單位，根據各單位職責具體執行社會責任相關管理工作。工作組辦公室設在總行辦公室，負責社會責任管理工作的統籌協調。

面向未來，作爲普惠金融的引領者、推動者，我們將秉承“普之城鄉，惠之於民”的理念，堅定獨具特色的商業可持續發展之路，爲助力經濟社會發展，實現人民羣衆對美好生活的嚮往貢獻金融力量。

百年郵儲 普惠萬家



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。

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。



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開展工作。

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。

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，為國家建設聚集更多的資金。

1994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。



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年

在香港聯交所主板成功上市，正式登陸國際資本市場。

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；

中郵消費金融有限公司成立開業。



2020年

獲批籌建中郵惠萬家銀行有限責任公司，成為國有大型商業銀行中首家參與直銷銀行試點的機構；獲准籌建信用卡中心專營機構。

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；中郵理財有限責任公司成立開業。



公司治理架構圖



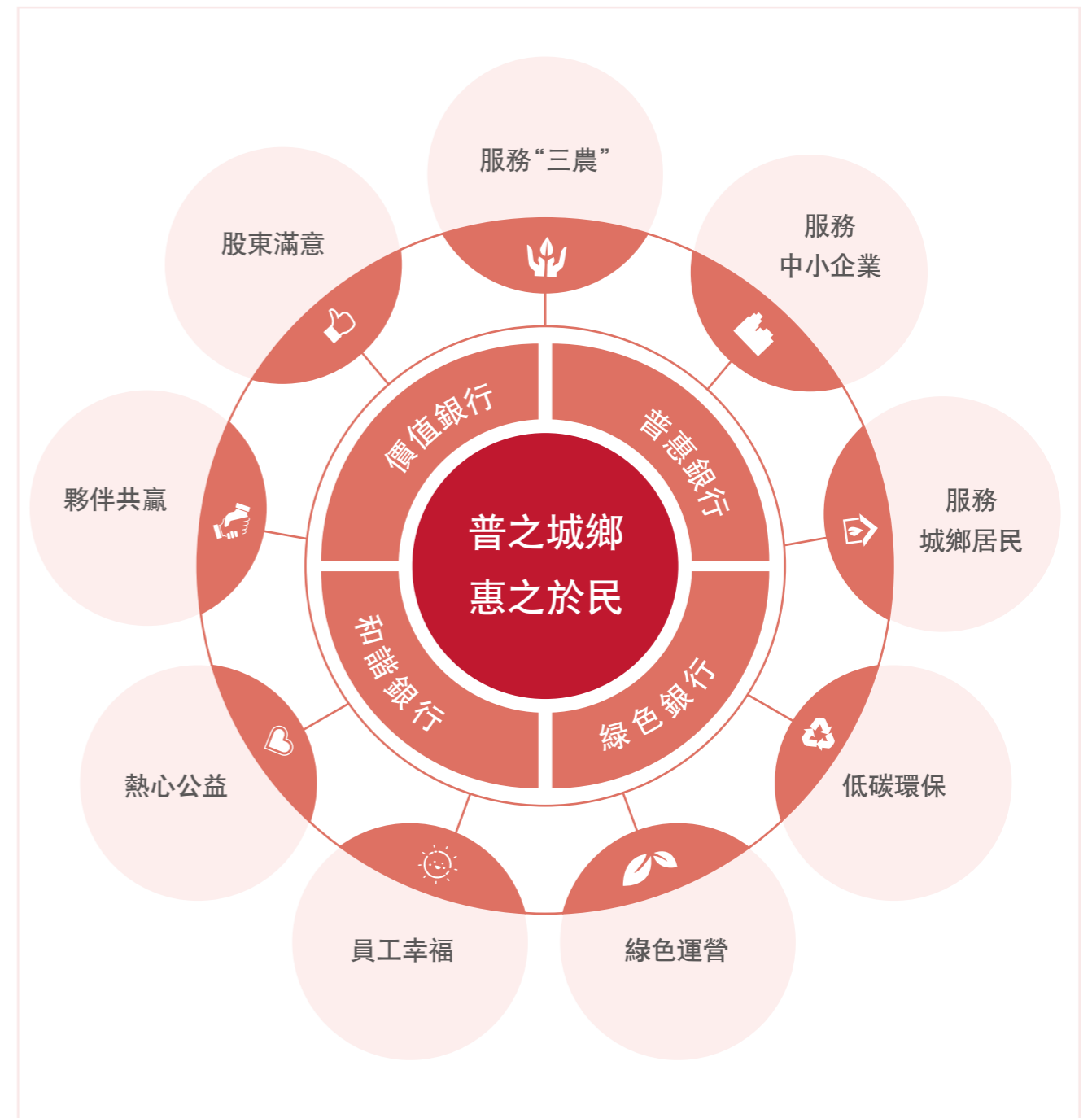
—— 第一匯報路徑
 - - - - 第二匯報路徑

注：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布的《中國郵政儲蓄銀行股份有限公司 2020 年度報告》。

企業文化理念體系

 <p>使命</p> <p>普惠城鄉，讓金融服務沒有距離</p>	 <p>願景</p> <p>建設客戶信賴、特色鮮明、穩健安全、創新驅動、價值卓越的一流大型零售銀行</p>	 <p>價值觀</p> <p>為客戶創造價值 誠信是立業之基 因為穩健，所以持久 員工是最重要的資本 專業才能卓越 擁抱變化，持續創新</p>
 <p>企業精神</p> <p>有擔當，有韌性，有溫度</p>	<p>應用理念</p> <p>管理理念：刪繁就簡，讓管理變輕 經營理念：洞悉市場，先行一步 風險理念：審慎合規是行穩之道，駕馭風險是致遠之路 服務理念：竭誠竭心竭力，讓客戶滿意 人才理念：尊重員工價值，開發員工潛能，成就員工夢想 協同理念：胸懷全局，同心同向，共享共進</p>	
 <p>品牌主張</p> <p>進步 與您同步</p>	<p>郵儲人共識</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發簡明的文，開有用的會，說簡潔直白的話。 2. 職務不等於權威，創造價值才會被尊重。 3. 人情是合作的紐帶，不是原則的障礙。 4. 做表面文章應付他人，不如踏實做事成就自己。 5. 深入市場，貼近客戶，脫離一線只能是紙上談兵。 6. 議而不決就是失職，前線等不及後方的議來議去。 7. 一個行動勝過一打綱領，馬上就辦，辦就辦好。 8. 互相補台，人人有舞台。 9. 少發無效指令，讓一線輕裝上陣。 10. 專業通道同樣能通往職業巔峰。 	

社會責任理念

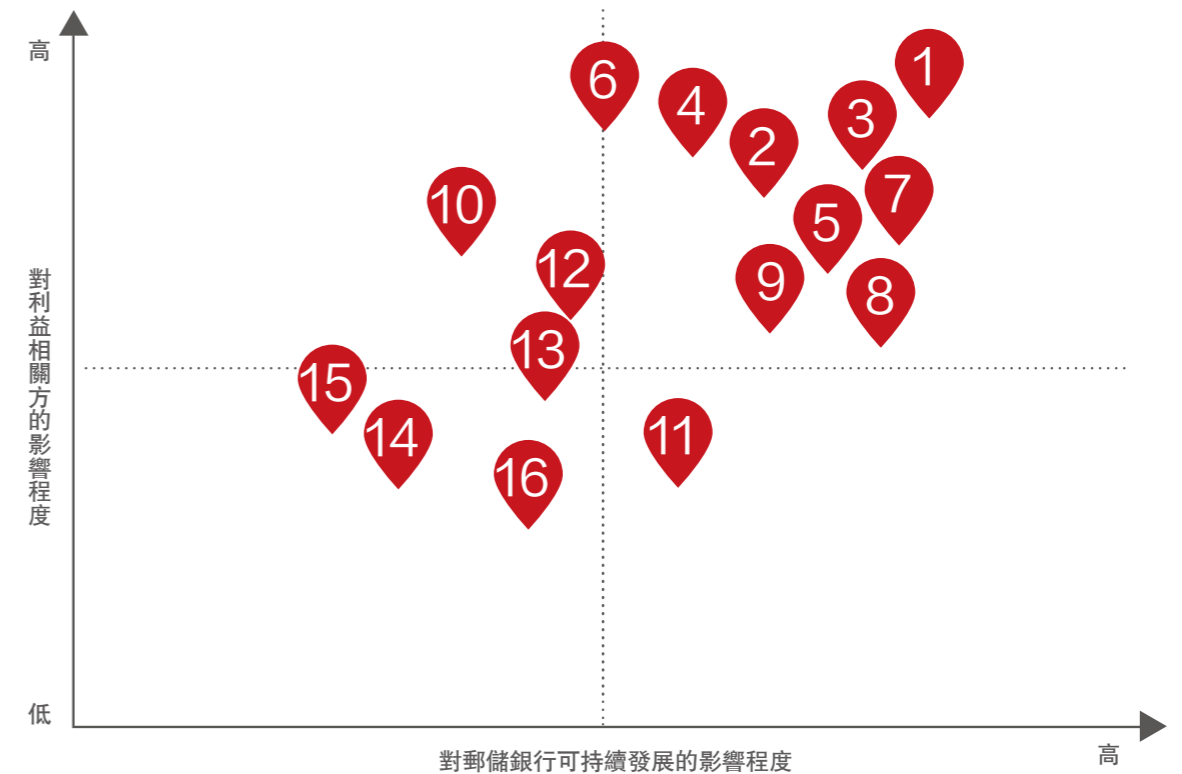


利益相關方管理

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"> 全力支持抗擊疫情 全面服務新發展格局 服務“三大攻堅戰” 持續推進改革轉型 服務供給側結構性改革 	<ul style="list-style-type: none"> 專題匯報 日常溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 落實政策指引 落實國家戰略
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 依法合規經營 強化全面風險管理 完善公司治理 加大反洗錢工作力度 	<ul style="list-style-type: none"> 工作匯報 非現場監管 現場檢查 會議研討 	<ul style="list-style-type: none"> 落實監管政策 完善公司治理 加強內控管理
股東 / 投資者	<ul style="list-style-type: none"> 推動業務發展，提升盈利能力 嚴格控制 ESG 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 業績發布會 董事會公告 日常溝通 定期報告 	<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 拓展服務渠道 加快金融產品和服務創新 持續優化業務流程 保護消費者權益 	<ul style="list-style-type: none"> 物理渠道及在線平台 滿意度調查 培訓推介會 	<ul style="list-style-type: none"> 加強科技創新 加強消費者權益保護 提升客戶體驗
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 公平透明 促進行業發展 互利共贏 實施責任採購 	<ul style="list-style-type: none"> 業務交流 信息披露 行業研討 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
員 工	<ul style="list-style-type: none"> 維護員工合法權益 加強崗位技能培訓 推進公平透明人才 豐富員工業餘生活 選拔機制 	<ul style="list-style-type: none"> 職工代表大會 員工調查 意見徵詢與反饋 	<ul style="list-style-type: none"> 完善人才培養體系 關愛員工工作生活 完善職級晉升機制
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、微信等平台 金融知識宣傳 媒體採訪 	<ul style="list-style-type: none"> 開展金融知識宣傳 開展公益慈善活動 參與社區建設
環 境	<ul style="list-style-type: none"> 積極應對氣候挑戰 推進綠色金融體系建設 完善 ESG 風險管理 支持綠色低碳經濟發展 	<ul style="list-style-type: none"> 信息披露 綠色金融宣傳 	<ul style="list-style-type: none"> 加強 ESG 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

實質性議題矩陣

2020年，本行持續開展與政府、監管、股東、機構投資者、員工、客戶、專業機構、學術機構、媒體等重要利益相關方的溝通合作，統籌考慮宏觀重大環境變化，進一步納入全球公共衛生事件、應對氣候變化重大 ESG 議題，全面詳實地於本年度報告中披露。



1 全力抗擊疫情	2 應對氣候變化	3 踐行普惠金融	4 支持實體經濟
5 發展金融科技	6 保護消費者權益	7 強化風險管控	8 完善公司治理
9 提升股東回報	10 依法合規經營	11 提升員工發展能力	12 創新產品與服務
13 保護員工權益	14 綠色低碳運營	15 實施責任採購	16 開展社會公益



Pooling Resources to Empower Economic Development



責任實踐 | 聚力賦能 促進經濟發展



落實國家戰略



本行以服務實體經濟為出發點，主動對接國家重大戰略，積極調整信貸投放政策，將自身發展與產業結構調整、國家區域經濟發展等有機統一。在區域佈局上，支持京津冀協同發展、長江經濟帶發展、粵港澳大灣區建設、長三角一體化發展、海南自由貿易港建設，助力高標準、高質

量建設雄安新區。在產業佈局上，服務實體經濟，助推產業轉型升級，抓好“兩新一重”領域信貸投放，不斷優化對戰略性新興產業的金融服務。截至2020年末，公司貸款餘額1.98萬億元，較上年末增加2,372.21億元，增長13.63%。

在服務“一帶一路”建設中，制定政策統籌疫情防控與業務推進，完善系統建設促進貿易便利化，加強金融同業合作提升風險防控水平，拓展與海關、中國出口信用保險公

司等機構合作範圍。報告期內，為“一帶一路”建設提供融資支持超40億美元，參與“一帶一路”項目14個，金額超15億美元。

服務京津冀協同發展

本行持續加大在綠色交通、製造業、清潔能源等重點領域的支持力度，助力新型首都經濟圈發展。截至 2020 年末，對北京、天津、河北投放公司貸款共計 1,658.27 億元，在京津冀地區公司貸款餘額 1,996.66 億元。



服務長江經濟帶發展

本行聚焦新能源、現代農業、生態環境保護等領域，高度關注融資項目的環境、社會綜合效益，支持長江經濟帶創新、綠色、協調發展。

助力世界最長跨度漂浮電站建設

本行為湖南省北港長河漁光互補 100MW 光伏發電項目提供 3.55 億元貸款支持。該項目於 2020 年 1 月實現並網發電，為世界跨度最長的漂浮電站，其正式投產運營標志着湖南省大型水面漂浮式光伏實現了“零的突破”。

據測算，該項目預計年上網電量 1.25 億千瓦時，同比火力發電，每年可節約標煤 4 萬噸，減少排放二氧化硫 721 噸、氮氧化物 1,083 噸、二氧化碳 10 萬噸，節約用水 54 萬噸，在創造清潔電力的同時實現“漁、電、旅游、環保、稅收”五大收益並舉，助推了地方經濟、環境的協同發展。



支持重大交通項目建設

2020 年，天津分行參與京津冀協同發展 PPP 項目，為津石高速天津西段項目提供融資服務。2020 年 12 月 22 日，作為京津冀協同發展的重大交通項目——津石高速正式雙向開通運營，從南港到石家莊的車程將縮短近 2 小時，濱海新區與雄安新區之間車程可縮短至 1.5 小時。



服務粵港澳大灣區建設

本行不斷創新服務模式，通過“商行+投行+資管”的綜合化經營模式，為企業提供量身定制的金融服務解決方案，滿足企業融資需求，服務粵港澳大灣區深化改革和擴大開放。



案例

助力打造大灣區
1小時經濟生活圈



2020年11月30日，廣東新白廣城際先行段——廣州東環城際鐵路（花都站至白雲機場北站）開通運營，對促進廣州國際綜合交通樞紐建設、形成珠三角地區及粵港澳大灣區區域經濟一體化、建設珠三角世界級城市群有着重要意義。

廣東省廣州市分行作為本項目銀團貸款的聯合牽頭行之一，截至2020年末，已發放貸款12.50億元，有效助力粵港澳大灣區1小時經濟生活圈的建設。

服務長三角一體化發展

2020年12月，本行在江蘇省南京市舉辦支持長三角一體化發展會議，明確從四方面加大金融支持力度，助力長三角一體化高質量發展。



履行好服務國家戰略的使命，主動發揮國有大行在服務國家區域發展戰略中的引領和帶動作用。



履行好服務實體經濟發展的天職，全面落實《長江三角洲區域一體化發展規劃綱要》部署，加大對區域內優質製造業、普惠型中小微企業的金融支持力度。



履行好服務民生改善的責任擔當，立足長三角地區民生需求，開展多場景、新業態、新合作業務模式，提升金融服務體驗。



發揮網點、組織、技術、信息優勢，支持美麗城鎮和美麗鄉村建設，努力成為長三角區域綠色金融發展的先行者和引領者。



發佈支持長三角一體化發展行動方案



案例

協同推進長三角一體化

江蘇省分行持續推進政銀戰略合作，共同打造營商環境“福地”，已與無錫、徐州、常州、揚州、泰州、鎮江、宿遷、連雲港共 8 個地級市政府簽訂戰略合作協議，簽約金額 3,800 億元。分行積極支持長三角區域大交通建設，信貸資源重點投向鐵路、公路、城市軌道交通領域，助力長三角區域一體化戰略在

江蘇落地生根。截至 2020 年末，累計授信項目達 34 個，授信項目超過 684 億元。

安徽省分行下發《郵儲銀行安徽省分行金融支持長三角一體化發展行動方案》，制定 25 項重點工作，細化 2021-2023 年行動目標及工作舉措，聚焦重點區域，優化信貸結構。截至 2020 年末，安徽省分行累計向“大交通”“大能源”“大制造”領域重點項目和重要企業投放貸款 118 億元，占全省公司貸款投放總量的 56.20%，用金融力量推動長三角一體化“藍圖規劃”變為“現實畫卷”。

截至 2020 年末

江蘇省分行
累計授信項目達 **34** 個

授信項目超過 **684** 億元

安徽省分行
向“大交通”“大能源”“大制造”
領域重點項目和重要企業

累計投放貸款 **118** 億元

占全省公司貸款投放總量的
56.20%



服務海南自由貿易港建設

本行加強資金支持力度，切實做好基礎設施建設、民營和
小微企業等實體經濟領域的貸款投放，全力服務海南自由
貿易港建設。截至 2020 年末，海南省分行公司貸款餘額
88.03 億元，普惠型小微企業貸款餘額 58.69 億元。

為進一步深化落實構建多功能自由貿易賬戶體系的改革創
新要求，總行與海南省分行聯動成立專門項目組，穩步支
持推進海南自貿港分賬核算體系建設。海南自貿港分賬核
算系統上綫后，將進一步完善服務方式，為自貿港建設提
供有力服務支撐。



郵儲銀行支持海南自貿港建設

截至 2020 年末

海南省分行

公司貸款餘額

88.03 億元

普惠型小微企業貸款餘額

58.69 億元

服務雄安新區建設

2020 年，本行印發《關於進一步支持河北雄安新區建設工
作的通知》，從產品創新、授信支持、強化聯動、支撐保
障等方面，全力服務雄安新區建設。截至 2020 年末，為
京雄城際鐵路、國家儲備林基地、垃圾處理過渡設施、雄
安商務服務中心、南水北調調蓄庫棄渣利用項目新增授信
279.18 億元，對新區重點項目的公司貸款餘額 7.56 億元（含
法透）。

河北省分行緊緊圍繞雄安新區的發展定位，通過總、分、
支行三級聯動，在基礎設施建設、“數字雄安智慧新區”
建設、社會民生、生態文明等重點領域，以創新發展為驅動，
為雄安新區建設提供全方位的綜合金融服務。截至 2020 年
末，雄安分行客戶授信總額 1,177 億元，河北省分行向雄
安集團、雄安商務服務中心等提供融資支持，公司貸款餘
額 14.92 億元。

截至 2020 年末

在雄安新區為重點項目新增授信

279.18 億元

雄安分行客戶授信總額

1,177 億元

河北省分行向雄安集團、雄安商務服務中心等提供

融資支持，公司貸款餘額 **14.92** 億元

助力經濟轉型



本行緊跟製造業智能化、數字化發展趨勢，針對符合國家
產業佈局、技術改造方向、消費升級趨勢的優質製造業企
業提供債券投資服務，堅定不移支持製造業高質量發展。
截至 2020 年末，本行投資航天航空、船舶重工、汽車製造
等製造業企業發行的本幣債券餘額 69.55 億元。
同時，本行聚焦具有高創新力、高成長性的新基建企業，

加大在 5G、工業互聯網和人工智能等“新技術、新經濟、
新模式、新業態”領域的投資力度，全面提升新基建金融
服務，助力實體經濟轉型升級。

截至 2020 年末，本行持有交通運輸業、電信、廣播電視和
衛星傳輸服務企業發行的本幣債券 611.06 億元，持有軟件、
信息技術服務企業發行的債券 8 億元。

進一步支持製造業高質量發展

2020年，本行印發《關於進一步推進金融支持製造業高質量發展的通知》，明確了支持製造業高質量發展的指導思想、基本原則、發展目標，並從明確支持重點、拓寬服務渠道、加快產品和服務創新、傾斜資源配置、做好風險防控等方面制定了二十條具體措施，進一步完善支持製造業發展的長效機制，激發服務製造業高質量發展的內生動力。截至2020年末，製造業貸款餘額3,124.80億元，較上年末增長394.06億元，增長14.43%。



信貸客戶經理在紡織機器製造企業進行貸後回訪



福建省分行支持新能源企業發展

加碼“新基建”領域綜合金融服務

2020年，本行印發《中國郵政儲蓄銀行“新基建”領域綜合金融服務方案》，對“新基建”領域核心客戶實行名單制管理，針對不同領域實施差異化服務策略，提升“新基建”領域服務質效。通過債權融資、股權融資、現金管理、跨境投融資業務和供應鏈金融等產品的創新和組合，切實滿足“新基建”客戶各類業務需求；圍繞產業鏈核心客戶，充分發揮其對上下游企業的輻射作用，定制供應鏈金融服務方案，延伸服務“新基建”的業務鏈條。

“新基建”關係國計民生，連接大規模投資和全新消費，服務生產和生活兩端，是培植新業態、新模式的沃土。下一步，本行將繼續加大對“新基建”領域的支持力度，持續創新產品和服務，為“新基建”發展增添動能。



案例

加強科技金融合作

2020年，科技部與本行聯合印發《關於加強科技金融合作有關工作的通知》，建立多層次聯系合作機制，完善科技創新投入和科技金融政策，進一步推動科技和金融深度結合。

針對科技部“科技助力經濟2020”重點專項名單企業開展專項營銷，積極推廣科技信用貸款、小微易貸、信用易貸等

信用貸款產品及抵押易貸、快捷貸等標準化快捷產品，鼓勵分行創新研發特色金融產品，探索知識產權質押增信，持續加大科技型中小企業金融服務供給。

雙方將持續推動建立多元化融資渠道，保障國家和地方重大科技創新項目實施；綜合發揮政策推動和金融服務優勢，做好高新技術企業和科技型中小企業的“融資+融智”服務；支持國家自主創新示範區、國家高新技術產業開發區、國家農業高新技術產業示範區等各類科技園區發展；推動縣域科技創新，通過加大金融支持力度促進縣域科技資源配置和使用效率；開展科技金融改革創新探索，加強政策引導和聯動，加快完善多元化、多層次的科技融資體系，為科技創新工作提供有力金融支撐服務。



案例

服務大數據中心建設

5G、工業互聯網、人工智能的加速建設，催生了海量數據及其應用，這離不開大數據中心的支撐。福建東南健康醫療大數據中心是國家級健康醫療大數據中心，也是福建省重點打造的新基建項目。

本行建立起總分行業務協同與流程聯動機制，為項目提供授信3億元。項目全面建成投用後，有望為福建省乃至周邊省份近2億人口的健康醫療數據匯聚、開發、應用提供基礎設施承載環境，提供千萬級人群隊列的精準醫療數據服務，為臨床科研、基因測序、新藥研發、健康管理等新興產業發展提供海量存儲及大數據分析服務。

Developing Inclusive Finance to Improve People's Well-being



普惠金融
提升民生福祉



責任實踐



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，加強服務鄉村振興和脫貧攻堅工作的調查研究、工作部署和落實督導。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2020年末，全行涉農貸款餘額1.41萬億元，較上年末增加1,496.76億元。



深入種植園了解家庭農場產銷情況

加強組織保障增強發展動能

本行進一步深化三農金融事業部改革，根據新形勢新要求，調整優化三農金融事業部組織架構和職責。充實三農金融事業部人員力量，成立鄉村振興（精準扶貧）業務審查團隊，增強服務鄉村振興和脫貧攻堅的能力。加大政策傾斜力度，出台鄉村振興和精準扶貧授信政策指引，適度提高涉農貸款和扶貧貸款不良容忍度，印發涉農和扶貧貸款盡職免責實施細則。加強三農金融幹部隊伍建設，指導分行充實客戶經理隊伍，加強業務培訓，提升各崗位專業能力。

截至2020年末

涉農貸款餘額
1.41 萬億元

較上年末增加
1,496.76 億元

科技賦能提升客戶服務效率

本行積極推進傳統作業模式與先進科技的融合。充分發揮前沿技術支撐作用，加快發展自主經營的互聯網貸款，積極發展與核心企業合作的產業鏈網貸。大力推進基於移動展業的小額貸款全流程數字化改造，以移動展業為載體，利用人臉識別、大數據分析、移動定位等技術，最終實現小額貸款申請、審批、放款、貸後及檔案管理的全流程數字化，把“窗口服務”轉變為“門口服務”，讓廣大農村客戶“足不出戶”就能享受到金融服務，提升了業務辦理效率，改善了客戶體驗。截至2020年末，小額貸款線上放款筆數占比92.34%，線上放款當期淨增額同比增長513.87%。

截至2020年末

小額貸款線上放款筆數占比

92.34 %

線上放款當期淨增額同比增長

513.87 %



加大鄉村振興重點領域支持力度

圍繞重要農產品供給、美麗鄉村建設、農村商品流通和農村基礎設施建設等鄉村振興重點領域，持續推廣鄉村振興“十大業務模式”，積極助力鄉村振興戰略。深入推進與全國農業信貸擔保體系合作，着力推進批零聯動，持續加強與核心企業等平台合作，開展產業鏈貸款線上化合作試點，“以小撬大，以大帶小”的產業鏈服務模式更加成熟；探索通過交易系統共建，實現交易數據加快積累，推動“市場+商戶”一體化金融服務。在農村生態環保領域，加快推進農村垃圾焚燒、污水處理等行業開發。



協同發展升級鄉村振興服務

本行積極協同中國郵政集團有限公司推進惠農合作項目，聯合農業農村部，打通集團內部各板塊和政府部門數據資源，為客戶提供集金融、寄遞和電商為一體的綜合服務方案，致力於有效解決農業產前、產中和產後的“融資難”“銷售難”“物流難”問題。統籌推進三農金融服務生態圈建設，大力推進手機銀行應用，推動移動支付等新興支付方式，優化助農通服務，強化綜合服務和場景融合。



小小獼猴桃 殷殷郵儲情

陝西省周至縣支行立足當地獼猴桃產業特色，創新推出了郵農賣、獼猴桃倉儲貸等信貸產品，涵蓋獼猴桃生產、加工、銷售、出口產業鏈，有效破解了獼猴桃產業融資難、融資貴的問題。截至2020年末，累計投放信貸資金超過17億元，累計支持4.2萬戶果農發展生計，為百姓致富提供了強有力支持。

2020年，縣內獼猴桃種植面積已達43.2萬畝，年產鮮果53萬噸，年產值超過32億元，從事獼猴桃相關產業人員超過30萬人。周至縣已成為全國重要的獼猴桃生產基地和獼猴桃標準化管理示範縣。



走進番鴨養殖場進行貸后回訪



搭建“智慧平台” 賦能橡膠企業發展

海南省分行加強業技融合，以共建智慧平台的方式支持海南橡膠企業快速健康發展。2020年5月12日，分行與海南天然橡膠產業集團股份有限公司舉行戰略合作協議暨橡膠智慧收購平臺業務合作協議簽約儀式。通過大數據整合、區塊鏈技術及5G運用，轉變原有的橡膠貿易全流程模式，實現了從“膠農—收膠點—收膠站—加工廠—海膠集團”五個模塊全流程無現金化結算和保險資金賠付。



海南省分行搭建“智慧平台”解決企業痛點，全力支持海南橡膠產業發展

融入社區發展



2020年，本行繼續發揮遍佈城鄉的網點資源優勢，持續提供代收代付服務，嚴控風險的同時助力百姓剛需購房，以數字技術加大對新興消費領域的消費金融支持力度，助力社區百姓實現美好生活。截至2020年末，本行營業網點數量共39,631個，其中縣及縣以下地區網點數量27,534個。

在廣大農村地區，主動參與新型農村養老保險（“新農保”）和新型農村合作醫療（“新農合”）的推廣，助力農村基礎金融服務建設。2020年，代收新農保保費304.70萬筆、交易金額10.99億元；代付新農保2.01億筆、交易金額333.98億元；代付新農合報銷及補助53.20萬筆、交易金額2.90億元。

嚴格落實房地產金融調控政策要求，合理控制房地產貸款增長，重點做好百姓剛需支持，首套房占比一直保持90%以上，貸款筆均金額僅有42萬元，堅決抑制投資性購房需求。加強非房消費信貸業務管理，做好用途憑證調查、審核，加強貸款資金流向監測，嚴防資金挪用或流入房地產市場，全面落實監管對貸款資金用途管控要求。

全面提升數字化風控能力，穩步推進消費信貸業務的數字化、智能化、場景化轉型。整合線下線上產品，打造“郵享貸”統一品牌，為廣大客戶提供快速授信和多場景綜合金融服務，助力居民消費結構升級。截至2020年末，個人消費貸款餘額2.36萬億元，較上年末增加3,456.01億元。



客戶旅程優化

本行強化以客戶為中心的現代化銀行經營理念，以“一主線、兩渠道”為抓手，系統化推進客戶體驗持續提升。

一主線：“客戶旅程優化”

運用專業診斷分析工具，挖掘深層次原因，對標行業領先，重塑目標旅程，按照三年客戶旅程優化路線圖對47支客戶旅程實施優化。從組織、效率、效益、體驗4個維度，建立客戶旅程評價指標體系，按月通報47支客戶旅程優化工作，深入一線重檢客戶旅程。

兩大渠道：“網點、手機”

制定並實施網點服務和手機銀行兩大專項提升方案，加速渠道融合，全面提升線上線下全渠道客戶體驗。

網點端，結合網點系統化轉型，以櫃面和廳堂服務提升為重點，通過加強網點人員隊伍建設，優化業務流程，完善網點服務管理責任機制，打造優質客戶體驗標杆網點，推動網點渠道客戶體驗明顯改善。

手機端，圍繞“安全、開放、智能、運營、場景”五大建設目標，持續豐富手機銀行平台功能，推出遠程客戶經理、語音轉賬、個性化電子回單等功能，打造“有溫度”的手機銀行，加快手機銀行“郵儲食堂+郵政服務+生活場景”的場景佈局，打造“有黏度”的手機銀行，提升客戶活躍度。

匯聚“四種聲音”查找客戶旅程痛點

初步搭建內外部數據聯動的、立體化的數據採集與分析體系，多次開展高管體驗、專項評測、內外部

滿意度調查，從客戶之聲、員工之聲、媒體之聲、監管之聲四個維度，開展熱點數據分析，為專項客戶體驗評測選擇提供真實、準確、客觀的數據支撐。

實施“五步走”的閉環管理工作流程

通過實施“客戶體驗數據採集及分析－客戶體驗專項評測－診斷與優化設計－優化實施與督導－項目評價”五大步驟，建立“體驗－提升－再體驗－再提升”的客戶體驗提升閉環管理機制，重新梳理和優化客戶旅程，推動敏捷、快速的數字化流程再造，確保客戶體驗提升工作取得實效。

組建客戶體驗管理隊伍

建立覆蓋總行、分行、網點各層級的客戶體驗管理隊伍，開展客戶體驗萬人大培訓，為各條線開展常態化客戶體驗奠定基礎。

搭建客戶體驗提升六項保障機制

從考核、激勵、隊伍、科技、交流、文化等方面，建立通報問責機制，申請專項獎勵費用，開展隊伍能力建設，加強科技力量支撐，促進內外部交流合作，強化客戶體驗文化建設，全方位、多舉措地保障客戶體驗管理體系良好運行。

服務大眾投資需求

本行積極落實資管新規等監管要求，有序推進理財業務轉型。携手中郵理財，以客戶為中心，持續發行客群專屬和淨值型理財產品，致力於滿足客戶資產保值增值需求；加強銷售人員培訓，強化合規銷售，提升淨值型產品的銷售能力；開展客戶旅程優化，提升客戶體驗；落實銷售適當性管理要求，積極應對債券市場波動，持續做好客戶全流程服務和投資者教育。截至2020年末，個人理財餘額8,323.04億元，較上年末增長6.33%；個人理財淨值型產品占比54.83%，較上年末提升22.66個百分點。



新疆維吾爾自治區分行烏魯木齊市沙依巴克區支行理財經理拜麗（右）榮獲“全國勞動模範”稱號。圖為拜麗為客戶提供服務。

截至2020年末

個人理財餘額	較上年末增長	個人理財淨值型產品占比	較上年末提升
8,323.04 億元	6.33 %	54.83 %	22.66 個百分點

推動老年客戶體驗升級



網點工作人員指導老年人使用智能機具

本行深刻認識作為國有大行的社會責任，一貫堅持傳統服務和智能化服務創新并行、融合發展，着重解決老年客戶在接受金融服務中的痛點難點問題。

2020年，本行充分調研老年客戶在使用手機銀行、網點櫃面、自助設備等常用渠道時的實際需求與困難，着力優化并推廣手機銀行“大字版”、櫃面助老專項服務，加大力度投放具有存單或存摺受理功能的現金類自助設備，切實結合老年客戶需求改善智能服務；疫情期間應急設立“無健康碼”通道、試點引進“防疫一體機”，為未使用智能手機的老年客戶提供紙質登記、人臉識別、刷身份證等防疫檢查綠色通道，堅持“全程關注、優先辦理、主動協助”的老年客戶服務理念，提供貼心、全面的傳統金融服務；本行為老年客戶打造了專屬的借記卡“金暉卡”，

并對“金暉卡”減免多項手續費，同時為老年客戶提供專屬金融產品，進一步豐富老年客戶產品體系。



案例

北京分行創立“金暉俱樂部”

北京分行秉承“愛老、敬老、助老”，傾情服務老年客群的宗旨，圍繞老年客群“健康+社交”的核心需求，創立“金暉俱樂部”。平台以會員權益的方式有針對性地為老年客戶提供差異化的產品和服務，同時招募金暉大使志願者團隊在代發養老金高峰日為老年人客戶提供貼心的服務。

支持中小企業

本行堅持“普之城鄉，惠之於民”的理念，持續深耕小微金融領域，用十餘年的時間和經驗構建了獨具特色的“四三二一”小微金融服務模式，包含“營銷、產品、運營、風控”四大體系，“體制、機制、隊伍”三大保障，“科技、文化”兩大支撐和一個“以客戶為中心”的服務理念。為小微企業提供覆蓋更廣、價格更優、高效便捷金融服務的同時，高質量推進郵儲銀行零售為主體、致力於長期價值創造的特色發展策略。

截至2020年末，普惠型小微企業貸款餘額8,012.47億元，占全行各項貸款比重居國有大行前列，貸款餘額較上年末增加1,480.62億元。全年累計發放貸款金額超過8,000億元，有貸款餘額的戶數較上年末增加9.45萬戶，全面完成中國銀保監會普惠型小微企業貸款考核目標。

深化小微金融研究 助力小微企業健康發展

2015年，本行與經濟日報社聯合向社會公開發布“經濟日報—中國郵政儲蓄銀行小微企業運行指數”，填補了國內小微運行指數月度發佈的空白。2017年，本行與中國人民大學合作成立小微指數研究課題組，結合社會經濟、小微企業發展變化，對小微指數的指標體系、模型構建、抽樣方案、問卷設計、數據驗證等方面進行持續優化。截至2020年末，小微指數連續發佈超過5年，累計發佈68期，全面展現小微企業生存發展現狀，受到社會各界的廣泛關注，為小微企業生產結構調整等經營決策提供智力支持，為學術研究提供詳實、可靠的數據支撐，為國家相關政策制定、產業規劃等提供積極參考，現已逐步成為觀察中國小微經濟發展的重要指標。尤其在疫情期間，客觀、全面反映了疫情影響下小微企業經營發展情況，為相關政策的制定和落實提供重要參考。



安徽省馬鞍山市分行信貸客戶經理走訪數控刀模製造企業



江西省分行信貸客戶經理上門服務企業

2020年6月，本行聯合中國人民大學和經濟日報社共同舉辦第二屆小微經濟發展論壇，論壇聚焦“助力小微經濟 提升發展質效”主題，來自國家部委、銀行、智庫機構等方面的專家、學者圍繞疫情期間小微企業經營現狀、存在問題、發展前景以及做好小微金融服務等話題進行交流和研討，探索疫情衝擊下助推小微經濟發展的模式創新和重要舉措，並發佈《中國小微經濟發展研究報告》，取得了良好的社會反響。

重要進展

持續豐富數字化產品供給。大力推廣“小微易貸”、小額“極速貸”等大數據產品，進一步豐富“小微易貸”業務模式，在稅務、發票、綜合貢獻、工程信易貸模式的基礎上，推出線上抵押、線上保證模式，形成“4+2”發展格局，滿足小微企業多樣化的融資需求。其中，基於全國中小企業融資綜合信用服務平台的“工程信易貸”產品已落地32家一級分行。對接人民銀行中征應收賬款融資服務平台，試點開展“線上政採貸”業務。截至

2020年末，線上化小微貸款產品餘額4,570.70億元，較上年末增加2,520.52億元，增長122.94%。整合內外部信用信息，提高對中小微企業信用資質、融資需求、償債能力的判斷力，加大信用貸款投放力度，支持更多小微企業獲得免抵押免擔保的純信用貸款支持。

持續優化客戶體驗。堅持“以客戶為中心”的服務理念，以客戶旅程優化為抓手，聚焦小微企業貸款“標準、快捷”的特點，優化信貸業務流程，進一步提升客戶體驗。加快推廣移動展業和線上支用，對優質民生類貸款客戶開放流動資金貸款線上支用功能，提升小微金融服務質效。積極打造線上線下融合、金融與非金融交互的生態圈，探索搭建服務B端客戶的郵儲經營服務平台，旨在為小微企業提供線上金融和“進銷存、人財物”等非金融管理服務，在提供“融資”服務的基礎上，為小微企業提供“融商”支持。

持續推動風控智能化升級。持續完善“全面、全程、全員”的全面風險管理體系，依托工商、司法、稅務、發票、國網等數據，優化貸前調查、貸中審批、貸後預警全流程計量模型，準確刻畫小微客戶風險特徵，輔助人工決策，完善自動風險預警和“觸發式”貸後檢查功能，持續提升風險預警能力，確保資產質量穩定可控。

截至2020年末

線上化小微貸款產品餘額
4,570.70 億元

較上年末增長
122.94 %



山西省分行通過創業擔保貸款支持平遙古城民宿客棧發展



案例

“百億送貸” 服務上門

2020年，山西省市場監督管理局和山西省分行聯合開展“百億送貸”活動，攜手打造融資服務平台，投放貸款不低於100億元，力爭使全省至少20萬戶小微企業和個體工商戶受益。在“百億送貸”活動中，山西省分行從強化政策支持、深化合作機制、加快產品創新、有效防控風險四個方面，推進小微企業和個體工商戶的金融服務工作。

“疫情對我們這些小商戶影響很大，困難的時候，一周都沒有銷售額。”在平遙從事生豬肉零售經營的商戶安女士說。山西省晉中市平遙縣支行客戶經理走訪小微企業和個體工商戶，主動送服務上門。安女士申請的是創業擔保貸款，此類貸款主要面向城鎮登記失業人員、高校畢業生、返鄉創業農民工、網絡商戶等群體，為其創業和就業提供融資支持。

“百行進萬企” 與企業同行

遼寧省分行積極開展“百行進萬企”融資對接，為企業量身打造服務產品，緩解小微企業融資難題。截至2020年末，已對1,621戶名單內企業開展對接，對接率100%；累計為名單內196戶企業授信4.79億元，為184戶企業發放貸款4.76億元。

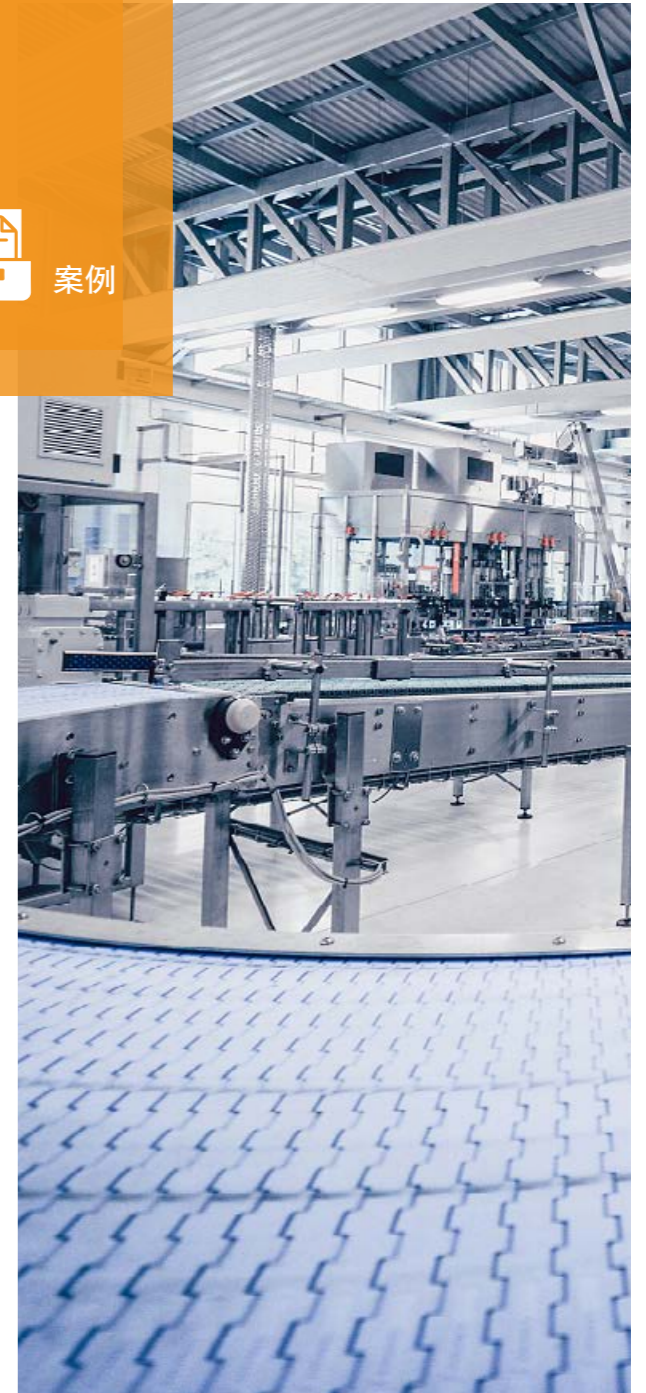
陽信億利源清真肉類有限公司是一家以肉牛產業為主的省級農業產業化重點龍頭企業，在疫情衝擊之下也受到不小影響。山東省濱州市分行積極貫徹落實省委省政府金融輔導員駐企業政策，以“百行進萬企”活動為契機，扎實開展走訪，第一時間了解到企業流動資金緊張，快速與客戶達成了信用貸款意向。通過開通綠色審批通道，僅用3天時間便為企業辦理了小企業貸款1,000萬元。



福建省龍岩市分行工作人員走進小企業，深入了解企業綜合金融需求



案例





Advancing Green and Low-carbon Operation to Build a Beautiful China



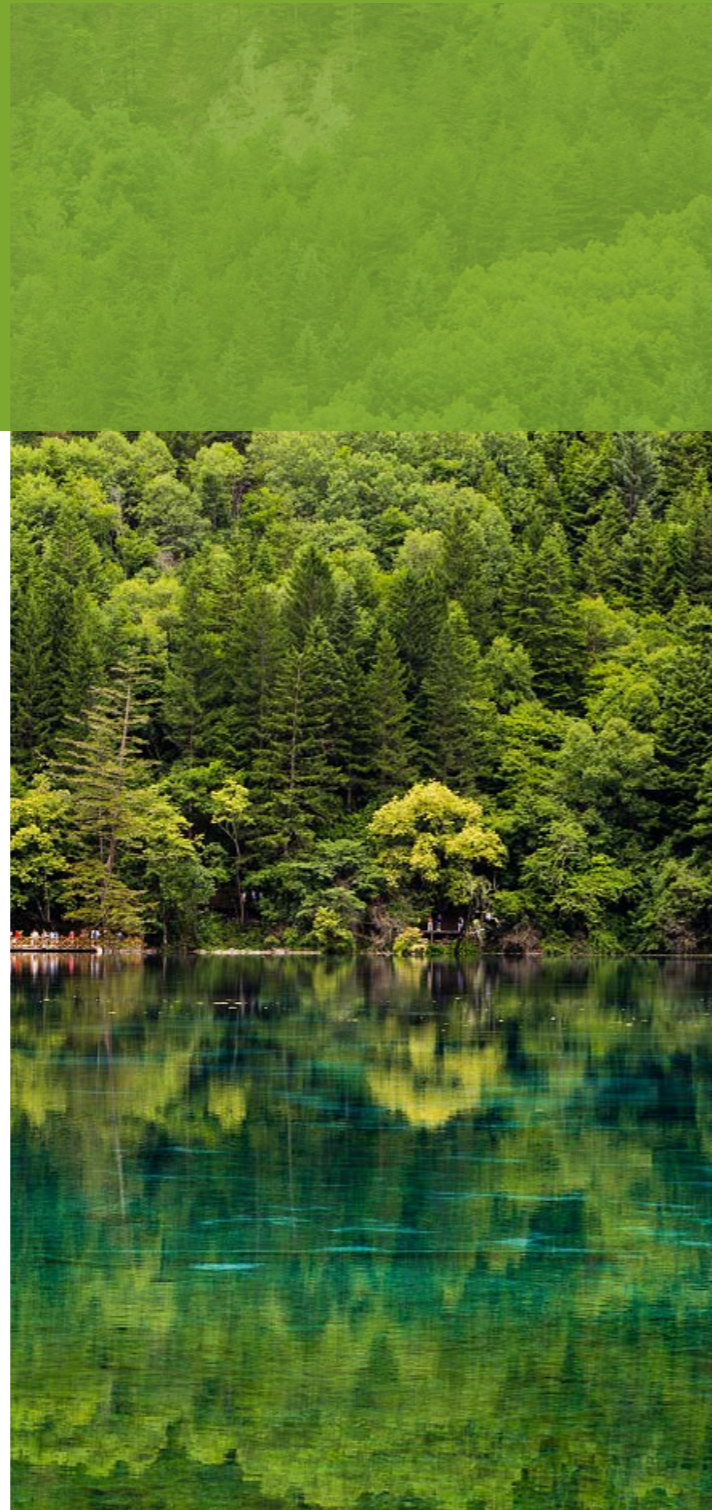
責任實踐 | 綠色低碳 建設美麗中國



推進綠色金融

本行認真踐行“綠水青山就是金山銀山”理念，貫徹落實黨中央、國務院關於積極應對氣候變化、發展綠色金融等一系列重大決策部署，從戰略規劃、政策制度、激勵約束、金融科技等方面持續加強綠色管理，積極創新綠色金融產品和服務，大力支持綠色低碳發展，加強環境、社會和治理（ESG）風險管理，推進綠色運營和綠色辦公，努力建設綠色普惠銀行和氣候友好型銀行。截至 2020 年末，本行綠色貸款餘額 2,809.36 億元，較上年末增加 651.58 億元，增長 30.20%，高於銀行業平均增速 9.9 個百分點；其中，公司綠色貸款餘額 2,714.59 億元，占同期公司貸款的 13.73%，高於銀行業平均占比 2.93 個百分點。本行加大綠色債券承銷和投資，截至 2020 年末，綠色債券投資餘額 240.91 億元。連續獲得“中國銀行業協會綠色銀行總體評價先進單位”稱號。

加強頂層設計，健全綠色治理。本行主動將綠色發展納入公司治理，與戰略投資者國際金融公司（IFC）開展專業合作，學習借鑒國際綠色金融領先機構的智慧和經驗；董事會設立了社會責任與消費者權益保護委員會，定期聽取綠色銀行建設專題匯報，審議綠色金融發展重大決策；監事



會持續關注綠色信貸制度、政策執行情況，加強 ESG 信息披露監督；高管層成立綠色銀行建設領導小組，設立綠色金融部門，全面推進綠色銀行建設；審計局定期出台綠色信貸執行情況報告，加強對綠色銀行建設的監督審計。

完善發展規劃，強化戰略引領。董事會將發展綠色金融納入本行中長期發展戰略綱要，大力支持綠色、低碳、循環經濟，助力美麗中國建設。研究制定郵儲銀行綠色信貸發展規劃和綠色銀行建設三年規劃，明確了重點工作任務，勾勒了綠色銀行建設的路線圖。

優化政策制度，健全管理機制。制定綠色金融和污染防治攻堅戰授信政策指引，將風電、光伏發電、垃圾發電、水電、節能環保、新能源汽車、鐵路、軌道交通等行業列為鼓勵進入類，明晰綠色金融重點支持方向與領域；將煤炭、煤電、鋼鐵等“兩高一剩”行業列為審慎進入類，嚴格客戶準入，持續優化信貸結構。研究制定清潔貸系列業務指引，包含水務貸、垃圾處理貸、光伏貸、供熱貸等產品，穩步推進環境保護、清潔能源、綠色低碳等領域的清潔貸業務發展。強化生物多樣性保護。制定環境和社會風險管理辦法，將 ESG 納入授信業務全流程。在內部評級制度、重點行業調查和審查報告模板中融入 ESG 等因素，在合同文本中融入借款人環境和社會風險承諾相關條款。





湖南省分行信貸支持的北港長河漁光互補項目

健全激勵約束，優化資源配置。從績效考核、產品創新、信貸規模、經濟資本、內部資金轉移定價（FTP）、貸款定價、審查審批、內部審計、現場檢查等方面，健全激勵約束機制；加大資源傾斜力度，大力支持低碳交通、可再生能源、清潔能源、綠色建築、節能環保、綠色消費等綠色金融重點領域。本行對綠色貸款、綠色債券在內部資金轉移定價（FTP）方面給予10個BP優惠，信貸規模優先滿足綠色信貸投放需求，綠色貸款審查審批採用“綠色通道”。

加大產品創新，支持綠色發展。發揮網絡優勢和資金優勢，研發和推廣綠色金融和氣候融資產品，積極推動綠色發展。本行為中國節能亞行轉貸款開立保函，用於設立京津冀區域減排及污染防治基金，助力京津冀地區大氣污染防治；在《聯合國森林文書》履約示範單位浙江余杭中泰街道，創新開發“碳匯貸”產品，支持苦竹產業鏈生產經營，取得較好的氣候效益和社會效益。

應用金融科技，加強ESG風險管理。將環保數據接入“金睛”信用風險監控系統，開展環境氣候風險管理，使客戶持續關注自身環境行爲，促進客戶環境信用修復，積極履行環境污染防治主體責任。大力應用國際金融公司（IFC）諮詢項目合作成果，連續四年開展綠色銀行現場檢查及ESG風險專項排查，因戶施策制定風險處置措施，有效防範化解潛在風險。

鼓勵先行先試，加快成功經驗推廣。本行將浙江省湖州市分行確定為總行級綠色金改試點行，“十四五”期間將向湖州提供不低於500億元的意向新增信貸資金投放，着力打造湖州樣板。及時總結湖州市吳興綠色支行、廣州市綠色金融改革創新試驗區花都支行建設經驗，在其他綠色金融改革創新試驗區復制推廣，積極支持地方經濟綠色低碳發展。

培訓與研究合作

積極參與生態環境部、人民銀行、銀保監會、國際金融公司、綠金委、高校研究機構等舉辦的政策實踐及學術研討交流活動，如應對氣候變化有效管理氣候風險座談會、首屆甲烷論壇、氣候友好型銀行國際研討會、第八屆中國責任投資論壇年會等。與自然資源保護協會（NRDC）開展商業銀行氣候融資課題研究。

提升綠色金融和氣候融資能力建設，豐富培訓體系。通過集中培訓、網絡遠程、電視電話會議等方式，面向全行組織綠色信貸專項統計、綠色金融授信政策等課程培訓15次。



支持湖州綠色金融改革創新試驗區建設

本行與浙江省湖州市政府簽署《支持湖州市高水平建設國家綠色金融改革創新試驗區合作框架協議》，加強資金支持，創新產品和服務模式，積極推動綠色金融改革試驗成果轉化。

根據協議，本行將圍繞“兩山”轉化、綠色智造、數字經濟、產業轉型升級、科技創新、生態環境治理、鄉村振興、綠色建築等方面，在信貸政策、業務運作效率、利率優惠和資源配置上對湖州綠色金改創新試驗區建設給予資源傾斜，優先滿足綠色資金需求。同時，將湖州市分行確定為總行級綠色金改試點行，在機構設置、產品創新、流程優化、資金定價、審批授權等方面先行先試，支持湖州市政府設立長三角綠色金融服務中心，加快推動長三角綠色金融一體化發展。

綠色支行建設

2020年12月30日，廣東省分行掛牌成立全行首家綠色一級支行，有力支持國家綠色金融改革創新試驗區政策落地。通過完善配套制度、提升人員能力、加強調研交流等，努力打造綠色金融發展樣本。



案例

助力客戶綠色低碳發展

本行率先與公眾環境研究中心（IPE）合作，將蔚藍地圖環保數據接入“金睛”信用風險監控系統，對企業環境風險進行動態監測與評估。推動企業分析問題發生的原因以及制定整改措施，通過撰寫《情況說明》向公眾全面詳實地展示企業履行污染防治主體責任，提升環境表現的管理與實踐。通過明確整改措施或計劃以及公開披露，開展環

境信用修復，參與企業的環境信用都有不同程度的提升。截至 2020 年末，本行已成功推動 197 家企業履行污染防治主體責任，就過往出現的環境問題進行了公開披露。同時，200 餘名客戶借助蔚藍地圖平台和工具，測算並披露了季度新鮮水量、廢水排放量、溫室氣體排放量等資源能源數據。



四川省分行融資支持建設的小高山風電場於 2020 年 10 月並網發電



案例

支持余杭苦竹產業項目

浙江省杭州市余杭區於 2018 年被國家林業草原局授牌，成為我國第十三個履行《聯合國森林文書》示範單位，區內中泰街道竹筴產量占到全球總產量的八成以上。本行認為在竹筴產業做精做強發展過程中，引入綠色金融與林業應對氣候變化機制，有助於保護種質資源，更好地發揮竹林固碳效益，改善村民生計並傳承中國古典文化。為此，適時推出“碳匯貸”產品，該產品以“信用村”為基礎，面向余杭區中泰街道的農戶發放專項信用貸款，用於滿足農戶在竹筴行業產業鏈中各環節的資金需求，既支持了當地竹筴產業的發展，又激發了借用人合理利用竹林、發揮固碳優勢的積極性，具有良好的經濟效益和環境效益。



江西省分行融資支持的畜禽糞污循環利用項目



實施綠色運營

本行將節能目標納入日常工作任務，積極採取措施降低能耗總量，打造綠色銀行。2020年結合本行運營情況，修訂並印發《中國郵政儲蓄銀行總行能源管理規定（2020年修訂版）》，強化制度管理。實行電腦、打印機、複印機、掃描儀等辦公設備在下班后切斷電源開關，冬、夏季限定空調溫度的規定，持續開展節能技改項目；在採購和使用環節杜絕耗能高、能效低的辦公設備。

深入推進無紙化辦公，提倡雙面打印，總行層面對各部門辦公用紙實行預算管理；針對廢舊電子產品，基於產品全生命週期進行了檢測評估、分類、分解、統一保管，確保將電子廢棄物對環境產生的影響降至最低。

倡導垃圾分類，總行按照《北京市生活垃圾分類管理條例》的要求，在辦公場地的各個樓層均設置了廚餘垃圾、可回

收垃圾、其他垃圾專用收集容器，制作宣傳海報，明確指引員工做好垃圾分類工作，推進資源循環利用。

本行累計參與植樹造林等活動員工共計 5,307 人 / 次，植樹 104,012 株。

截至 2020 年末

參與植樹活動員工

5,307 人 / 次

植樹

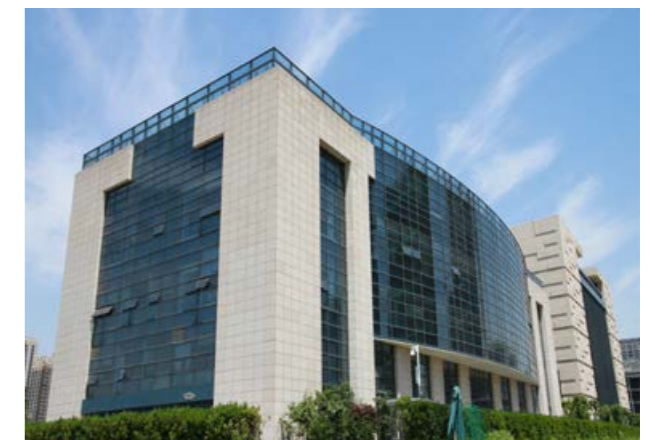
104,012 株

加快建設綠色數據中心

郵儲銀行數據中心積極響應政府和監管部門關於綠色數據中心建設的要求，全面擁抱以物聯網和人工智能（AI）為代表的新技術，持續深入打造綠色高效、智能先進的智慧型數據中心，為綠色發展作出積極貢獻。

在 2020 年度“國家綠色數據中心”名單中，合肥數據中心成為上榜的 60 家國家綠色數據中心之一。該中心自建設以來，始終堅持新發展理念，按照高質量發展要求，以提升數據中心綠色發展水平為目標強化數據中心綠色設計、採購和施工，持續開展綠色運維和節能挖潛，提高能源資源使用效率，實現數據中心持續健康發展。該中心還引入人工智能技術，通過搭建 AI 能效管理系統，運用機器學習和深度學習等人工智能算法，實時調整制冷設備運行參數，

逐步實現全局最優化控制，進一步節約電力。2020 年，郵儲銀行合肥數據中心電能利用效率（PUE）平均值處於金融行業數據中心先進水平。



郵儲銀行合肥數據中心

2020 年環境類績效指標¹

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、境內一級分行機關、一級分行直屬單位及控股子公司。

排放物 ²	
二氧化硫（噸） ³	0.01
氮氧化物（噸） ⁴	0.21
溫室氣體排放總量（範疇一及範疇二）（噸） ⁵	133,630.67
人均溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）（噸／人）	3.89
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）	0.13
直接排放（範疇一）（噸）	
公車耗油排放	928.17
設施用柴油排放	81.83
天然氣排放	2,518.17
間接排放（範疇二）（噸）	
外購電力排放	130,102.50
有害廢棄物總量（噸） ⁶	42.43
人均有害廢棄物總量（噸／人）	0.0012
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） ⁷	3,418.83
人均無害廢棄物總量（噸／人）	0.10
每平方米樓面面積的無害廢棄物總量（噸／平方米）	0.0033

注：

- 本年度統計範圍新增一級分行直屬單位及控股子公司，能源消耗總量、辦公用水消耗總量及溫室氣體排放總量等數據整體較上年度有所增加。部分機構受疫情影響，能源和資源消耗總量較去年有所降低。
- 由於數據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數據機房。
- 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制技術指南（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制技術指南（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，并根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2019 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，部分單位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。

能源及資源消耗

能源消耗總量（兆瓦時） ¹	216,135.63
人均能源消耗總量（兆瓦時／人）	6.29
每平方米樓面面積的能源消耗量（兆瓦時／平方米）	0.21
直接能源消耗（兆瓦時）	
公車耗油 ²	3,790.30
設施用柴油 ³	311.22
天然氣 ⁴	12,878.31
間接能源消耗（兆瓦時）	
外購電力 ⁵	199,155.80
總行外購電力消耗量（兆瓦時） ⁶	100,954.79
辦公用水消耗量（噸） ⁷	950,220.52
總行辦公用水消耗量（噸） ⁸	193,784.01
人均辦公用水消耗量（噸／人）	27.66
每平方米樓面面積的辦公用水消耗量（噸／平方米）	0.92

注：

- 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竈耗用的柴油。
- 山西省分行直屬單位的天然氣為辦公區物業控制，費用包含在物業費中，使用量尚不能單獨計量，且其天然氣使用量數據影響微小，重要性較低，暫未包含在統計範圍內。
- 河南省分行機關和北京分行直屬單位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、麗萌大廈辦公區、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、東方資產大廈辦公區和昆侖中心辦公區的耗電量。
- 辦公用水消耗量包括自來水和中水，其中河南省分行機關、深圳分行機關、北京分行直屬單位、山西省分行直屬單位、上海分行直屬單位、海南省分行直屬單位、審計分局上海分局、審計分局廣州分局、審計分局沈陽分局、軟件研發中心蘇州辦公區和中郵消費金融有限公司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、麗萌大廈辦公區、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、東方資產大廈辦公區和昆侖中心辦公區的耗水量。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。

Pursuing Innovation-driven Development to Build a Smart Bank



創新引領
打造智慧銀行




責任實踐




提速金融科技


“十三五” IT 規劃收官



本行“十三五”IT 規劃繼承了分佈式架構技術路線，按“五年規劃、十年視野”的思路，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，對應用架構、數據架構和技術架構進行全面規劃，具備先進性和前瞻性。



截至 2020 年末，本行“十三五”IT 規劃圓滿完成。通過“十三五”IT 規劃實施，搭建企業級應用架構，實現全行業務架構藍圖。



“十三五”期間，構建了流程整合、信貸業務、互聯網金融、資金業務、組合交易、客戶關係管理（CRM）、內部評級和服務開放等新八大平台，新建了 145 個信息系統，在企業級流程整合、快速產品創新、打造生態圈、提升客戶體驗等方面充分體現了 IT 規劃的業務價值。



2020 年，本行積極推進金融科技创新體制機制建設，完善科技创新頂層設計，實施科技创新規劃，推動新興技術研究落地。制定科技创新基金管理辦法，調動全行參與積極性，統籌規劃科技创新發展佈局，通過總分聯動模式充分發揮總行、分行優勢，共同形成一批科技创新成果。

強化科技人才隊伍建設，截至 2020 年末，總行信息科技隊伍較上年末翻一番。制定了 2020 年信息科技人才工程實施方案、差異化績效考核辦法以及專項獎勵分配方案，明

確 7 個信息科技崗位子序列和發展通道，定期組織專業技術培訓，組織開展領軍人才課題研究，充分調動 IT 人員積極性和創造性。

新一代個人業務核心系統

加快推進新一代個人業務核心系統建設，持續提升科技创新能力，促進零售銀行的數字化轉型。克服疫情不利影響，進行重難點任務攻堅，并取得階段性成果。在 IT 架構上採用 x86 服務器、雲平臺部署的技術架構，為本行核心系統實現自主可控打下堅實基礎。

人工智能

本行在智能風控、智能客服、智能運營等不同場景中推動人工智能與金融業務的融合，實現金融服務的便捷化、智能化、高效化。

截至 2020 年末，智能客服已實現全業務條線覆蓋，並推廣至全國 36 家一級分行微信銀行公眾號，問答準確率達 95.91%，較上年末提升 0.64 個百分點，服務量占遠程銀行中心 63.59%，疫情期間日均服務客戶 58.63 萬人次；智能投顧服務在手機銀行上線試運營，通過人工智能及大數據分析，為客戶提供金融投資策略及建議。

截至 2020 年末

智能客服問答準確率	較上年末提升約
<u>95.91%</u>	<u>0.64</u> 百分點
服務量占遠程銀行中心	日均服務客戶
<u>63.59%</u>	<u>58.63</u> 萬人次



- 以“郵儲大腦”為核心，進一步深化擴展生物特徵識別與語言語音能力、知識圖譜等關鍵技術在運營管理、客戶服務等領域的應用，助力業務發展，提高工作效率。
- 面向全行使用的機器學習平臺于 2020 年 11 月上線，為全行人工智能技術研發應用提供全流程的支撐，提升風險防控、業務運營的智能化水平。
- 構建生物特徵識別與語言語音能力平臺，以規範相關領域智能化技術應用，通過降低技術門檻，加快新技術賦能業務速度。

區塊鏈

本行以敏捷迭代方式建設區塊鏈平臺，積極響應國家戰略部署，全力支持雄安新區建設，成為雄安新區財政非稅電子票據區塊鏈項目的承建行；為跨境金融區塊鏈、U 鏈供應鏈場景建設提供強有力支撐。

物聯網和 5G

本行建成基於物聯網技術的現金及重要物品實物管理系統，在北京、江蘇、海南、重慶分行試點上線，實現了電子化單據交接和出入庫全程跟蹤，極大提升業務庫工作效率，降低操作風險。5G 技術助力北京、上海、深圳等地智慧網點建設，打通線上線下金融場景，推進無界化金融服務。



智慧網點



案例

舉辦第一屆數據建模大賽

大賽自 2020 年 4 月啓動，共有 129 支隊伍、461 人報名參賽。參賽隊伍跨層級、跨條線，業技充分融合，建模選題聚焦業務重點和難點，覆蓋客戶服務、業務營銷、風險管理等多個經營管理領域。

大賽緊扣本行數字化轉型工作，以數據挖掘輔助業務高質量發展為目標，湧現出一批熱愛數據建模、專業能力強的數據人才隊伍，發掘出一批高質量的數據應用場景。

大賽的舉辦，進一步調動了全行大數據人才的積極性，激發建模熱情，促進了全行大數據隊伍的溝通交流，營造了良好的大數據應用工作氛圍。

下一步，本屆大賽獲獎案例及模型將通過系統固化、二次應用開發等形式，作為 2021 年重點推廣內容廣泛應用實施，進一步深化全行大數據應用，提升數據核心掌控能力。



第一屆數據建模大賽



構建金融生態

2020 年，本行積極推動場景建設，推進線上線下一體化建設，打造“金融 + 生活”與“網點 + 商圈”兩大生態圈，構築“郵儲生活”APP 與手機銀行 APP 兩大平台。面對突如其來的新冠肺炎疫情，多措並舉，積極應對，短時間內上線“客戶經理雲工作室”和“居家客服”，探索“無接觸服務”。在解決老年人面對智能技術使用困難、個人信息保護等問題上，彰顯大行擔當，不斷優化產品及技術，努力實現全方位客戶服務。

獲批籌建直銷銀行

2020 年 12 月 21 日，本行獲得銀保監會籌建直銷銀行的正式批覆，成為國有大型商業銀行中首家參與直銷銀行試點的機構。直銷銀行名稱擬為中郵惠萬家銀行有限責任公司，註冊資本擬為人民幣 50 億元，註冊地擬為上海市，本行持股比例 100%。

建立直銷銀行是本行深化體制機制改革、積極探索金融科技創新的重要舉措，符合監管政策導向，符合數字化轉型趨勢，也符合本行業務發展需要。郵惠萬家銀行將基於科技的手段、普惠的理念、市場的運營，踐行“服務‘三農’、助力小微、普惠大眾”的發展使命。積極創新“三農”金融服務模式，滿足農村及縣域金融服務

需求；聚焦小微企業，利用金融科技助力小微企業解決融資難、融資貴、融資慢等問題，提供一籃子金融服務；主動下沉服務重心，以普惠金融促進大眾消費升級，打造金融服務鄉村振興、科技助力美好生活的創新平台。

同時，郵惠萬家銀行將充分發揮作為郵儲銀行改革試驗田的作用，在“獨立經營、風險隔離”的前提下，構建更加靈動、高效的市場化體制機制，以平臺化、開放化為重點方向推進發展，探索母子行業務多元合作、線上線下協同發展的創新模式，力爭成為具有社會影響力的創新型金融服務機構，打造郵儲銀行轉型發展的“第二曲線”，更好地服務於鄉村振興戰略、支持實體經濟發展、踐行數字普惠金融。

打造“金融 + 生活”生態圈

本行不斷優化手機銀行、網上銀行、電話銀行及微信銀行等電子銀行渠道服務管理與保障，致力於提供多元化的金融服務。深化業務技術深度融合，充分發揮敏捷開發優勢，不斷加快手機銀行迭代升級，並於 2020 年 11 月發佈手機銀行 6.0 版本。截至 2020 年末，個人電子銀行客戶數 3.55 億戶，手機銀行客戶數 2.99 億戶，個人網銀客戶數 2.43 億戶。個人電子銀行交易替代率 95.69%，95580 電話渠道客戶滿意度 99.63%。全新推出企業網上銀行 2.0 版，在業務簽約、安裝登錄、操作流程、交互響應、信息服務等方面全面升級，同時穩妥完成客戶遷移工作。2020 年，企業網銀簽約客戶較上年末增長 80.48%，客戶交易日趨活躍，客戶體驗顯著提升。

截至 2020 年末



打造“金融 + 生活”服務雙引擎

以“郵儲食堂”為着力點，探索生態場景，發展線上服務。通過智能技術應用、內部渠道融合、推動外部合作等方式，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，實現特色金融生態價值創造。

發布“郵儲生活”APP，與外部企業合力搭建場景，為客戶提供“衣食住行、醫教文體”等多樣化、多維度的權益服務。郵儲生活 APP 從重點場景、金融產品、會員服務三個層面出發，全方位提升用戶體驗。



構建“網點 + 商圈”生態圈

本行依托遍佈城鄉的網點資源，圍繞居民日常生活消費場景，推進商戶收單和移動支付服務升級。建設以網點為中心、以移動支付為紐帶、覆蓋日常居民消費、民生服務場景的“微商圈”。通過 B、C 端聯動，將人流量大的商業街、農貿市場等，培育成獲客、活客新場景，聯動推進信貸、理財等綜合金融服務，為小微商戶賦能，為客戶提供優惠和便利。

截至 2020 年末，本行已在全國建成網點商圈 1,000 多個。河南省分行貫徹總行“一縣一商圈”原則，全力推進鄉鎮集市特色收單場景搭建，通過“社區 + 鄉鎮”開發策略，建成“郵惠付”鄉鎮戰略工程示範點 408 個，覆蓋鄉鎮收單商戶近 2 萬戶，有力推動農村地區經濟發展。



“郵惠付”便民支付商圈

甘肅省分行積極落實“網點 + 商圈”戰略，圍繞居民日常消費場景，豐富移動支付工具，打造“郵惠付”便民支付商圈，構建“一公里金融服務生態圈”，在蘭州市網紅夜市“正寧路小吃一條街”，郵惠付商戶覆蓋率達 100%。



客戶經理雲工作室

2020 年 3 月，本行創新推出客戶經理雲工作室，為客戶提供全天候、非接觸式的金融服務。客戶經理雲工作室把傳統的客戶經理服務搬到線上，搭建了客戶與客戶經理的溝通橋樑。截至 2020 年末，客戶經理雲工作室已在全行推廣上線，累計開通人數 12.86 萬人、吸引訪客人數 1,051.04 萬人、累計瀏覽次數 2,924.82 萬次。





嚴保信息安全

本行高度重視客戶個人信息保護工作，規範客戶信息收集、使用、保存各環節管理，強調個人信息最小範圍使用、強化網絡安全監控和員工規範操作。在新業務新產品設計審核過程中，強調信息採集和使用前必須取得客戶授權，切實保護消費者信息安全。

印發《中國郵政儲蓄銀行數據實驗室管理辦法（2020年修

訂版）》，加固數據實驗室使用環境，增加水印、錄屏等功能，實現數據使用的可追溯性。加強數據導出管理，全面使用數據脫敏系統，保障客戶數據安全。

本行積極開展消費者權益保護突發事件應急演練，總結評估演練中發現的問題，優化應對流程，進一步完善消保應急管理機制。

構建數據治理體系

2020年，本行成立了數據治理領導小組及數據治理委員會，進一步落實董監高及各部門職責，建立起多層次相互銜接的數據治理體系。完成數據治理指引落地藍圖設計，明確未來5年數據治理工作實施路徑。



強化科技風險防控

扎實開展信息科技風險管理提質升級活動，加強科技合規建設，優化完善科技制度體系，制定修訂網絡安全、數據安全等53項規章制度。落實網絡安全責任制，加強網絡安全管理，開展APP認證和監管備案，加強疫情期間數據安全管理，舉辦數據安全專題培訓，全行共15萬人參加。做好科技風險監測、預警處置，完成手機銀行、信用卡、郵e貸等APP安全測評和分行互聯網應用系統滲透測試。組織開展客戶信息安全專項評估和“藍軍檢查”，對部分一級分行開展信息科技風險專項檢查，提升信息科技風險管理水平。



郵儲銀行搭建3D虛擬展廳，積極參與2020年國家網絡安全宣傳週活動



Putting People First to Create a Better Life with Joint Efforts



責任實踐 | 以人為本 共創美好生活



提升職業幸福感

本行穩步推進民主管理工作，通過召開職工代表大會、提案徵集、員工思想動態調查等形式的工作貼近職工、了解職工，充分尊重廣大員工的主體地位。全年組織召開一屆三次、一屆四次和一屆五次職代會，聽取並審議了2019年總行工作報告、提案徵集工作報告，審議通過涉及員工切身利益的多項議題。

2020年，總部級職代會完成本行首次提案徵集和辦理工作，全行127件提案已逐一反饋提案人，提案答覆情況滿意率98.40%。組織開展一屆六次職代會提案徵集工作，徵集重

點涉及本行改革發展和生產經營管理的關鍵性問題、職工切身利益的重點問題和新形勢下職工普遍關心的熱點問題。

提案答覆情況

滿意率

98.40%



積極傾聽員工心聲

2019年郵儲人年度調查共回收有效樣本103,875個，覆蓋全行半數以上員工，在樣本分析及深入訪談的基礎上完成《2019郵儲人年度調查》。同時，2020年末啓動2020郵儲人年度調查，持續收集郵儲人心聲和建議，為改進員工體驗提供數據支撐和決策依據。

深入開展員工關愛

一是全力做好疫情防控和疫情期間員工關愛工作。總行第一時間印發《關於全行工會組織做好新型冠狀病毒感染的肺炎防控工作的通知》，對疫情較嚴重的地區針對性提供金融職工專屬心理諮詢熱線服務。截至2020年末，全行各級工會共慰問一線員工9萬餘人次，投入防疫資金共計3,000餘萬元。

二是持續開展職工小家提質升級工作。開展訴求收集、技能提升、民主管理、互助保障、幫扶救助、心理關愛、母嬰關懷和文體活動等8項服務，讓職工擁有更多獲得感和幸福感。湖南省長沙市分行雨花支行工會、廣東省茂名市分行高州市長坡支行工會被全國總工會授予“全國模範職工小家”稱號，福建省莆田市分行工會、江西省金溪縣支行工會被授予“全國模範職工之家”稱號。

三是將職工慰問關愛工作融入日常。全行走訪勞模先進、一線員工等3,873人，走訪集體4,852個，發放慰問金2,457萬元。

四是注重女職工關愛工作。聯合樊登讀書合作開展“三八婦女節”專題線上活動。總行工會印發推進“媽咪小屋”建設工作的通知，對全行“媽咪小屋”建設情況進行調查摸底，規範新建“媽咪小屋”等級標準及配置情況。截至2020年末，全行範圍內已建成“媽咪小屋”1,487個。

截至2020年末

走訪勞模先進、一線員工

3,873人

走訪集體

4,852個

發放慰問金

2,457萬元

建成“媽咪小屋”

1,487個

疫情期間

慰問一線員工

9萬餘人次

投入防疫資金共計

3,000餘萬元



案例

職工小家

上海分行聚焦員工實際需求，與專業第三方機構合作開設心理舒壓熱線，為職工提供心理疏導和情緒管理專業指導；同時，為轄內職工提供法律諮詢服務，保障職工合法權益。



上海分行為員工打造的“職工小家”



江蘇省分行開展“徒步自然 健行未來”秋遊暨健步活動，齊心協力完成“納斯卡巨畫”

保護消費者權益

2020年，本行緊跟客戶需求變化，將消費者權益保護融入公司治理、經營發展戰略和企業文化建設，不斷推動消費者權益保護工作邁上新台階。本行不斷完善各項消保工作機制，健全以決策和執行監督、消費者權益保護審查、消費者權益保護內部考核、信息披露等機制為核心的工作框架。本行制定實施《中國郵政儲蓄銀行消費者權益保護管理辦法（2020年修訂版）》和《中國郵政儲蓄銀行消費投訴管理辦法（2020年版）》，進一步明確消保工作政策、內容及目標，健全消費者權益保護部門牽頭統籌、各相關部門分工負責的工作體系，完善各項消保工作機制，進一步明確消費投訴職責分工，規範處理流程和標準，加強投訴登記、流轉、處理、回覆、回訪、核查和分析改進等各環節管控，強化投訴全流程管理。

本行緊緊圍繞提升銀行保險機構服務意識、提高消費者風險意識和自我保護能力的主題，以教育引導宣傳金融消費者法定權利、宣導依法維權、普及疫情防控期間的各項金融服務政策為主線，致力於提升消費者權益保護行業整體形象、凝聚行業力量、強化消費者金融消費安全意識、營造健康和諧的金融消費環境，利用多種渠道開展了形式多樣、內容豐富的消費者權益保護教育宣傳活動，傳遞金融溫度。截至2020年末，活動累計受眾1.11億人次。

截至2020年末

消保宣教活動累計受眾

1.11 億人次

本行積極參加監管部門和行業協會組織的“3·15”消費者權益保護教育宣傳周、“普及金融知識萬裏行”“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 爭做理性投資者 爭做金融好網民”等集中宣傳教育活動，“網絡安全宣傳週”“反假幣金融知識普及”等專項宣傳教育活動，被銀保監會消保局評為“2020年聯合宣教活動優秀組織單位”。除此之外，本行制定“理財類”“信用卡類”“個人金融類”“消費信貸類”“網絡金融類”“普惠金融類”“徵信與信息安全類”“安全生產類”“運營管理類”等9大類23項自主宣傳教育計劃，組織各級機構積極開展日常性、常態化金融知識宣傳教育活動。



金融知識進侗寨

結合疫情防控形勢，本行各級機構積極探索創新宣教方式，拓寬宣教渠道，將線上宣傳與線下宣傳相結合，提高宣傳針對性和有效性，提升社會公眾對金融產品和服務的認知能力、風險意識和依法維權能力，引導社會公眾正確使用金融產品和服務，提高金融風險防範意識。

本行不斷完善投訴管理制度體系，進一步暢通投訴渠道，優化投訴處理流程，加強投訴溯源改進，推動服務質量提升。報告期內，本行客戶投訴數量合計 15.15 萬件（每百網點投訴量 382 件），主要涉及銀行卡、其他類（功能類業務、其他銀行業務、呼叫服務、其他投訴）、人民幣儲蓄、銀行代理業務、貸款投訴等，主要分布在湖北、河南、江蘇、安徽、湖南等地區，投訴處理滿意度 97.68%，辦結率 99.78%。（注：因各銀行投訴統計或有差異，本行投訴

件數暫不支持用於同業對比。）

本行定期對本機構金融消費者的投訴情況進行系統分析，深入分析客戶投訴熱點重點領域，剖析引發投訴的主要原因，並提出改進建議，根據客戶投訴反映的問題，對制度、產品、流程、系統、服務等進行持續性的優化改進。

本行積極推進消費者權益保護文化建設，組織開展了消費者權益保護勞動競賽活動。初賽活動覆蓋各級機構全體員工，複賽和決賽活動包括消保主題演講、消保知識競賽、投訴分析展示、金融知識宣教展示等多個環節，將知識學習與技能比拼相結合，發動全行員工學習消費者權益保護知識，掌握工作要求，提升工作水平，在全行營造消保工作氛圍。



消費者權益保護勞動競賽活動現場



金融知識普及



案例

推廣“非接觸式”宣傳

廈門分行邀請廈門電視台移動電視知名主持人以“空中”直播的方式，在網絡直播平台同步開展“金融知識進萬家”宣講，通過有獎問答、遊戲串燒、有趣小動畫等，向社會公眾普及金融知識，促進提高社會公眾的金融素養。

關注重點人群

河北省分行以“紅色主旋律”“七彩朝陽季”“金色大豐收”“夕陽無限好”為宣傳主題，覆蓋學生、教師、農民及老年人等不同年齡段、不同職業的消費者，進一步提升金融知識宣傳的針對性。河北省衡水市分行走進亞夫公園老年人活動中心，將金融知識帶給老年群體。



送金融知識下鄉



踐行社會公益

2020年，為了全面貫徹落實黨中央、國務院關於疫情防控工作的部署，為堅決打贏疫情防控阻擊戰凝心聚力，傳承人道博愛精神，弘揚慈善傳統美德，本行與中國扶貧基金會合作發起了湖北疫情專項捐贈項目，對受新冠肺炎疫情影响最嚴重的湖北省16所貧困地區學校的27個新長城高中自強班的學生共計資助135萬元，幫助貧困學生緩解疫情帶來的經濟壓力。

2020年，首批“郵愛自強班”項目資助的1,650名貧困高中生，已於本年度參加高考。其中，共有931名學生考取大學本科；超過450人考取大學一類本科，部分優秀學生考取了北京大學、南開大學、中國政法大學、北京理工大學等國內知名院校。

2020年，本行持續開展“郵愛自強班”項目。第二批“郵愛自強班”項目資助了38所貧困地區（含部分“三州三區”地區）學校的1,900名貧困高中生，將連續三年為貧困學生每年提供2,000元學雜費，資助學生們完成高中學業。開班儀式上，本行志願者與學生們互動，鼓勵學生們自強不息、圓夢學業，傳遞公益精神。

截至2020年末，“郵愛公益基金”共募集資金3,222.29萬元，其中本行以企業名義累計捐款1,500萬元，通過騰訊公益平台、網銀等渠道組織全行員工並發動社會力量開展捐贈活動累計募資1,722.29萬元。



案例

提供線上健康服務

疫情期間，在手機銀行上線實時疫情查詢專區，包括疫情地圖、焦點動態、患者同程查詢等模塊，方便用戶及時全面了解疫情；上線視頻醫生服務，開展“視頻醫生會員周卡”免費領取活動，提供醫生諮詢、專屬助理等權益；與中郵保險合作開展涵蓋新冠肺炎相關責任的保險產品供郵儲食堂會員免費領取活動，為用戶提供保險保障。



案例

服務“疫”線，郵儲銀行志願者在行動

在這場疫情防控阻擊戰中，郵儲人挺身而出，在做好本職工作的同時，還以志願者的身份活躍在抗疫一線和基層社區，為疫情防控工作貢獻一份力量。

專業志願者緊急運送救護車入武漢。2020年2月15日，由無錫藍天救援隊19名隊員組成的運輸隊馳援武漢，緊急運送17輛武漢急需的負壓救護車。其中，救援隊副隊長正是江蘇省無錫市錫山支行拓展部經理唐曉泉。

志願者開展防疫宣傳和入戶排查。2020年2月22日，浙江省杭州市臨安區支行的黨員幹部組成一支志願者隊伍，利用周末休息時間，上街開展防疫宣傳勸導工作，積極向市民宣傳防疫知識，提醒市民注意持續防控，保護自身健康。

青年突擊隊積極充實社區力量。2020年2月19日，湖北省襄陽市分行青年黨員、青年團員響應號召，成立了“抗擊新冠肺炎青年突擊隊”，20名突擊隊員齊心協力，積極參與社區、街道的疫情防控工作。



郵儲銀行志願者堅守抗疫一線



案例

健康天使 ——衛生健康志願者行動

信用卡中心與國家衛生健康委直屬機關團委、中國人口福利基金會聯合成立“健康天使 ——衛生健康志願者行動”基金，為持卡人提供積分捐贈獻愛心的平台。疫情期間，持卡人每捐贈1,000積分郵儲銀行捐贈1元調整為每捐贈500積分郵儲銀行捐1元，所募公益善款全部用於抗擊疫情的志願服務。



江西省分行舉行“熱血戰疫 為愛擔袖”無償獻血活動



浙江省嘉興市分行舉辦主題讀書活動，以愛心募捐兌換圖書的形式匯集愛心資金，向西藏那曲市比如縣扎拉鄉小學開展愛心援助



幸福的紅雨傘



案例

綠色出行 溫暖相伴

在深圳經濟特區建立40周年之際，深圳分行與深圳廣播電台《先鋒898》攜手推出“幸福的紅雨傘”公益活動，在地鐵站內為乘客免費提供愛心雨傘。活動旨在回饋社會、倡導綠色出行、培育低碳生活理念。截至2020年末，分行共投放雨傘數量超10,000把，用實際行動傳遞溫度。



山東省分行與醫務工作代表共同種下愛心樹苗

責任績效

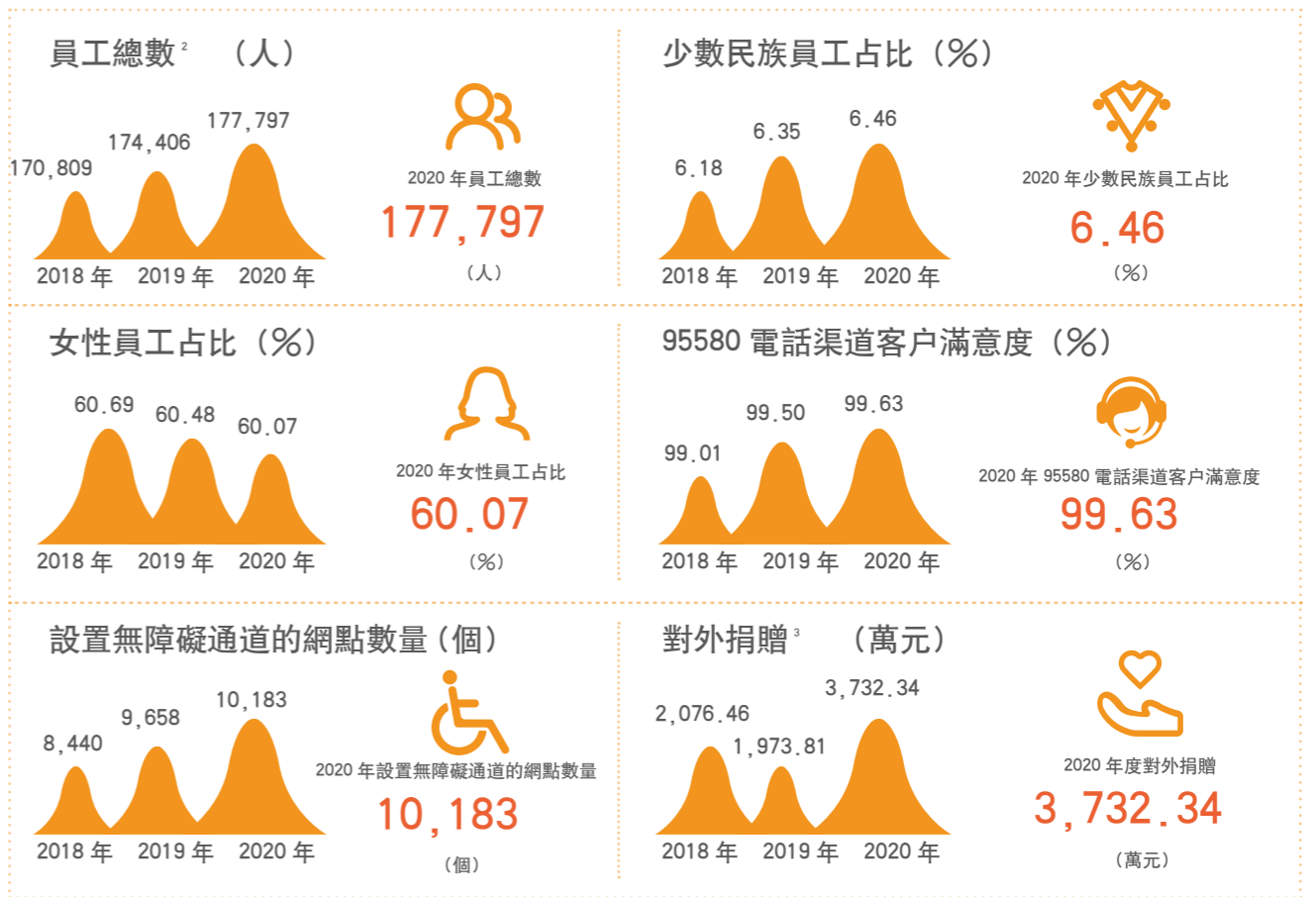
經濟績效



環境績效



社會績效



注：1. 2018年、2019年本行綠色貸款（節能環保項目及服務貸款）統計範圍依據《中國人民銀行關於建立綠色貸款專項統計制度的通知》（銀發〔2018〕10號）要求；2020年綠色貸款統計範圍依據《中國人民銀行關於修訂綠色貸款專項統計制度的通知》（銀發〔2019〕326號）要求。
 2. 員工總數統計口徑為本行合同制員工（含控股子公司1,175人），另有勞務派遣用工16,730人。
 3. 2018年、2019年所披露“公益性捐贈”指標，2020年調整為“對外捐贈”，與本行年度報告保持一致，數據統計口徑與2018年、2019年未發生變化。

社會認可



第 22 位

全球銀行 1000 強排名第 22 位 (按 2019 年末一級資本排名)



第 30 位

2020 全球企業 2000 強排名第 30 位



第 36 位

中國 500 強排名第 36 位 (按 2019 年營業收入排名)

獎項名稱	頒獎機構
年度國家綠色數據中心	工信部、國家發改委、商務部、國管局、中國銀保監會、國家能源局
年度銀行科技發展獎	中國人民銀行
聯合宣教活動優秀組織單位	中國銀保監會消費者權益保護局
最大進步綜合做市機構	中國外匯交易中心
最佳外幣拆借會員	中國外匯交易中心
優秀貨幣市場交易商	全國銀行間同業拆借中心
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
年度綠色銀行總體評價先進單位	中國銀行業協會
“防賭反賭 金融守護”宣傳活動優秀單位	中國支付清算協會
中債綠色債券指數樣本券優秀承銷機構	中央國債登記結算有限責任公司
客戶服務優秀奉獻獎	中國銀聯
最具社會責任感上市公司	中國證券金紫荊獎組委會

獎項名稱	頒獎機構
年度優秀金融服務獎	中國國際金融服務展組委會
活力推薦捐贈愛心企業	中國互聯網公益峰會組委會
最佳零售銀行	《環球金融》
十佳普惠金融創新機構	《香港商報》
中國金融業抗疫特別貢獻獎	《香港商報》
金融科技創新突出貢獻獎	《金融電子化》
最佳發展獎	《中國銀行業》
十佳金融科技創新獎	《銀行家》(中國)
年度最佳助力脫貧攻堅銀行	《金融時報》
年度全國性銀行天璣獎	《證券時報》
年度銀行理財品牌天璣獎	《證券時報》
年度卓越風控獎	《財經》
年度亞洲卓越商業銀行	《21 世紀經濟報道》
年度科技銀行	《21 世紀經濟報道》
年度卓越中資銀行	《經濟觀察報》
年度小微企業服務創新獎	《第一財經日報》
年度金融科技進步獎	《每日經濟新聞》
卓越競爭力國有商業銀行	《中國經營報》
年度數字化經營銀行	《華夏時報》
年度六穩六保服務銀行	《華夏時報》
年度最佳三農金融服務獎	《新京報》
精準扶貧先鋒機構	中國網
年度金融機構	澎湃新聞
年度綠色金融	澎湃新聞
最佳責任進取獎	新浪財經
傑出資產托管銀行獎	金融界
年度優秀金融機構	和訊網

ESG 披露

本節按照香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》要求進行編制。

管治

持續完善公司治理

本行董事會高度重視對環境、社會、管治重要事宜的管理，持續推動消費者權益保護、綠色銀行建設等方面的工作，積極踐行國有大行責任擔當。報告期內，董事會及下設社會責任與消費者權益保護委員會分別審議了向湖北省慈善總會捐款、2019 年社會責任（環境、社會、管治）報告、2019 年度消費者權益保護工作情況及 2020 年度工作計劃的報告、追加 2020 年度對外捐贈授權額度、2019 年度綠色銀行建設工作報告、制定社會責任工作指引、對標落實《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》工作計劃等 12 項議案。

董事就綠色銀行、消費者權益保護等全行重點工作領域相關內容聽取經營層的專題匯報，並就加強投訴管理，強化消費者權益保護提出具體意見建議。同時，董事積極開展綠色金融政策研究，參加商業銀行氣候融資課題評審會，與生態環境部、人民銀行、銀保監會等部門專家交流分享經驗。

報告期內，本行採用現場會議、電話會議等形式，舉辦 2019 年度及 2020 年中期業績推介及路演、2020 年一季度及三季度業績推介電話會；以線上、現場方式參加境內外投資者峰會共計 30 餘次；組織投資者及分析師線上調研及赴分支機構調研共計約 40 次；累計通過 153 場會議與境內外投資者和分析師 1,500 餘人次溝通、交流，積極參加“2020 年北京轄區上市公司投資者集體接待日”活動，通過上證路演中心平台與投資者在線交流。

切實發揮監事會監督作用

本行監事會充分發揮治理層監督平台作用，切實強化對董事會、高級管理層社會責任履職情況的監督，積極維護銀行、股東、職工、債權人和其他利益相關者合法權益。報告期內，監事會審議通過 2019 年社會責任（環境、社會、管治）報告，就報告審議情況發表獨立意見並在年報中予以披露。同時，高度關注本行優化改進 ESG 信息披露的工作進程及工作質量，對應提出監督建議。

報告期內，監事會審閱本行支持脫貧攻堅、鄉村振興、民營和小微企業、製造業等方面工作情況的報告；聽取消費者權益保護、反洗錢等重點領域工作情況匯報，研究提出積極應對新冠肺炎疫情對重點行業和中小企業影響的建議，並在年度履職評價中進一步突出對董事會、高級管理層履行社會責任、消費者權益保護及反洗錢等領域履職情況的監督評價。

協同推進 ESG 管理

報告期內，本行制定並印發社會責任工作指引、社會責任（環境、社會、管治）報告編制管理辦法，搭建起“董事會－董事會社會責任與消費者權益保護委員會－高級管理層－社會責任管理工作組”管治架構，圍繞 ESG 重大議題、監管要求及細則開展專項會議及培訓。

董事參與了宏觀環境分析、風險管理、新冠肺炎疫情與戰略應對、互聯網金融、綠色銀行建設、人力資源、消費者權益保護等培訓及會議。社會責任管理工作組開展系統性行業 ESG 對標工作，組織覆蓋管理、披露、下一步推進方向的

ESG 綜合培訓，穩步推進 ESG 管理，進一步提升 ESG 信息披露質量。

不斷深化全面風險管理

本行堅持風險為本，持續完善“全面、全程、全員”的全面風險管理體系，深化風險政策傳導，着力防範與化解重點領域風險，積極踐行“普之城鄉，惠之於民”的理念，切實服務實體經濟。

本行堅持審慎穩健的風險偏好，有序推進資本管理高級方法實施，加快全面風險管理轉型升級，鞏固提升專業風險管理質效，強化風險管理與經營管理活動的有效融合；積極構建對標行業領先水平的智能風控團隊，持續推動智能風控建設，實現對業務全生命週期風險管理的量化支撐，全面提高風險管理精細化水平；扎實做好防範化解重大風險攻堅戰三年規劃收官工作，加強風險監控、化解和處置，嚴守不發生系統性風險的底線。

本行將業務連續性管理納入全面風險管理體系，建立健全業務連續性管理體系，完善業務連續性管理機制，組織開展重要業務專項應急演練，定期開展業務連續性管理評估，有效保障全行重要業務持續穩定運營。加強業務連續性演練管理。2020 年，本行開展災備切換、應用、系統、網絡、動力演練 331 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，重要信息系統可用率達到 99.9991%，確保業務系統穩定運行。

認真履行審計監督職責

以科技強審為抓手，創新審計方式、提升履職能力，堅持“問題導向、風險導向、效能導向”的審計理念，推動國家重大戰略決策落實，督促完善公司治理、改進經營管理、加

強內部控制和風險管理，促進權力規範運行，重點關注突出問題和重大風險，持續跟蹤問題整改，有效發揮內部審計監督、評價和諮詢作用，為全行的高質量發展保駕護航。

環境¹

A4：氣候變化

“十四五”是踐行綠色發展理念、構建新發展格局的關鍵時期，也是實現 2030 碳達峰和 2060 碳中和目標的重要階段。本行將以“綠水青山就是金山銀山”理念為指引，大力發展綠色金融，並把氣候融資納入綠色金融，助力實現 2030 碳達峰和 2060 碳中和目標。

健全公司治理。加強“十四五”發展規劃、應對氣候變化專項規劃、碳排放達峰行動方案等政策跟蹤研究，加強頂層設計，從戰略層面高度重視綠色金融和氣候融資；深化綠色銀行和氣候友好型銀行建設，探索符合郵儲銀行特色的氣候投融资管理體系。

優化資源配置。持續完善政策制度、績效考核、經濟資本、內部資金轉移定價、信貸規模、審計監督等激勵約束機制，加大資源傾斜力度，拓展客戶群基礎，做大綠色貸款、綠色融資、綠色債券等業務規模，保持綠色金融增速和占比位居行業領先水平。結合國家綠色金融改革創新試驗區、低碳城市、氣候融資地方試點等政策，積極推進綠色分支行建設，試點推廣浙江湖州、廣州花都等綠色金融試點經驗和創新實踐。

積極創新氣候友好型的綠色金融產品。加強與監管部門、

注：1. 層面 A1：排放物、層面 A2：資源使用、層面 A3：環境及天然資源請參閱實施綠色運營，其中層面 A2.5 不適用本企業。

行業協會、銀行同業等機構的交流合作，學習借鑒國內外綠色金融先進經驗與做法。在傳統綠色金融產品的基礎上，積極創新碳排放權質押融資、能效融資、環境權益類抵質押、氣候債券、藍色債券、綠色理財、綠色賬戶等金融產品。加強與世界銀行、亞洲開發銀行等國際機構合作交流，積極開展轉貸等產品合作。

優化資產結構，加大對綠色低碳經濟支持。在風險可控、商業可持續的原則下，圍繞減少碳排放和增加碳匯兩個領

域，優先支持綠色交通運輸、可再生能源、清潔能源、綠色建築、節能環保以及碳捕捉與封存（CCS）、植樹造林等綠色金融和氣候融資重點領域。落實碳排放達峰行動方案等國家政策要求，嚴格控制“兩高一剩”領域融資增速和占比。

加強 ESG 和氣候風險管理。應用“金睛”信用風險監控系統，借助金融科技手段，將 ESG 風險管控納入授信業務全流程，減少環境和氣候信息不對稱，持續提升風險管理能力。

社會

B1、B4：僱傭、勞工準則

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，依法與本企業員工簽訂勞動合同，在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，並遵照勞動合同的約定履行企業應盡的義務，保障員工職業健康與安全，按時足額發放工資，合理安排工作時間，實行帶薪休假制度，保障員工權益。截至 2020 年末，未發生聘用童工和任何強制勞工的情形。

人才引進方面，本行以“海納百川”的開放心態，兼收並蓄，廣攬人才。以科技人才為重點，持續引進高端、專業人才。注重人才隊伍的專業能力建設，不斷豐富專業人才的知識結構，拓寬專業視野，構建本行核心競爭優勢。不斷健全優秀人才選拔機制，有序推進各級人才庫建設，為轉型發展提供幹部人才儲備。疫情期間，靈活人才招聘和管理機制，積極推進空中宣講、在線筆試、在線面試、在線入職和彈性辦公，加強員工人文關懷。

薪酬福利管理方面，員工薪酬分配突出效益和價值導向，不斷提升資源的投入產出效率。探索市場化薪酬機制，完善激勵約束機制，提升員工的積極性、主動性和創造性。根據國家政策要求，堅持“以人為本”的管理理念，持續完善福利管理制度，不斷豐富福利保障體系，提高員工福利待遇水平。

指標	單位	數據
員工總人數	人	177,797
男性員工總數	人	71,000
女性員工總數	人	106,797
勞動合同制員工總數	人	177,797
勞務派遣制員工總數	人	16,730

指標	單位	數據
全職員工總數	人	177,797
兼職員工總數	人	0
年齡 30 歲及以下的員工人數	人	38,070
年齡 31 歲至 40 歲的員工人數	人	84,882
年齡 41 歲至 50 歲的員工人數	人	42,060
年齡 51 歲及以上的員工人數	人	12,785
總行員工人數	人	5,018
長江三角洲地區員工人數	人	19,235
珠江三角洲地區員工人數	人	19,212
環渤海地區員工人數	人	26,779
中部地區員工人數	人	45,301
西部地區員工人數	人	41,385
東北地區員工人數	人	20,867
員工流失比率	%	1.82
男性員工流失比率	%	2.05
女性員工流失比率	%	1.66
年齡 30 歲及以下的員工流失比率	%	4.74
年齡 31 歲至 40 歲的員工流失比率	%	1.41
年齡 41 歲至 50 歲的員工流失比率	%	0.34
年齡 51 歲及以上的員工流失比率	%	0.16
總行員工流失比率	%	1.95
長江三角洲地區員工流失比率	%	3.22
珠江三角洲地區員工流失比率	%	2.10
環渤海地區員工流失比率	%	1.03
中部地區員工流失比率	%	1.29
西部地區員工流失比率	%	2.43
東北地區員工流失比率	%	1.19
勞動合同簽訂率	%	100
中高層管理人員男女比例		4.01:1

層面 B2：健康與安全

加強安全教育，營造安全生產氛圍

開展安全教育主題活動，廣泛宣傳普及安全知識與應急處置技能，提高全員安全意識。全面梳理防控要點，及時下發風險提示，有效指導全行積極預防、妥善應對外部侵害類安全事件的發生。開展“安全保衛專家庫選拔”“專業能力模型對標考評”“安防知識答題競賽”等工作，有效提升安全管理人員專業能力。

開展安全培訓演練，提升安全防範能力

組織開展“平安郵政”“平安郵儲”單位創建工作、專業能力模型對標工作和本部安全管理等培訓，提升全員安全生產工作能力。舉辦安全保衛幹部金融安全管理電視電話培訓，提升安全管理和安全檢查工作履職水平。分批組織二級分行分管行領導現場培訓班，加強二級分行行領導安全管理履職能力的培養。組織開展消防安全培訓和消防疏散逃生演練，進一步提升員工消防安全意識和應對火災事故的逃生自救能力。

層面 B3：發展及培訓

本行持續優化崗位職級體系，豐富崗位序列設置，為員工提供縱向能晉升、橫向能發展的員工職業發展通道。強化崗位職級聘任管理，按照“先認證，後聘任”的原則，激發員工持續提升專業能力，推動員工與企業共同成長。

本行持續深化人才開發與培養，全方位加強人才隊伍建設。緊扣經營管理與發展形勢，強化合規與風險培訓，打造高素質專業化人才隊伍。完善以集中培訓和遠程培訓為主體，黨校培訓、資格認證等多手段相輔相成的人才培養開發體系。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。

加強督導檢查，築牢安全防線

扎實開展現場安全檢查，組織全行盡職安全檢查暨對代理營業機構監督檢查，開展消防安全和自助設備非法加裝側錄裝置專項檢查，全力保障生產安全。推行安全管理樓長、層長制度，規範安全員隊伍建設，加強重要活動及重大節日前的安全檢查，提升安全管理能力。充分發揮非現場安全檢查作用，建立總行和一級分行非現場檢查機制，有效規範營業人員日常操作，建立完善的報警處置流程。開展安全生產和行風行貌專項整治活動，各級管理機構和營業網點對轄內安全生產隱患進行排查和整改，改善員工精神面貌和工作環境。

提升科技賦能，強化技防能力

實現營業網點和自助設備的視頻監控全覆蓋，36家分行建立了一級分行監控中心，實現了以一級分行監控中心為基礎的視頻集中監控以及集中接處警，正在積極推進二級分行聯網監控中心建設。

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，打造品牌“航計劃”培訓項目。組織一級分行行領導、總行部門負責人等高級管理人員“遠航計劃”培訓班，總行處級管理人員“引航計劃”培訓班，新任一級支行行長“啓航計劃”培訓班，重點提升領導幹部政治素養、戰略解讀能力、大局意識。

圍繞專業力，強化專業人員培訓。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，加強商業銀行專業實務培訓，專業能力不斷提升。推進崗位資格認證體系建設，通過學習培訓認證考試獲取上崗資格，有效增強了從業人員的崗位專業知識和能力。

圍繞服務力，強化營業人員培訓。針對網點櫃員，以提升職業素質和職業技能為核心，組織營業人員的日常培訓，不斷提升工作水平與窗口服務能力。持續開展短頻快日常培訓，通過遠程培訓、微課學習等方式，及時、高效傳達監管要求、業務規範。加強師資課程和移動學習平台建設，豐富教學資源和培訓平台，全方位提升培訓支撐保障能力。

指標	單位	數據
員工參加培訓總人數 ¹	人	193,377
員工參加培訓百分比	%	99.41
男性員工參加培訓百分比	%	99.29
女性員工參加培訓百分比	%	99.40
中高級管理層員工參加培訓百分比	%	96.88
其他層級員工參加培訓百分比	%	99.41
人均參與培訓時長	小時	33.19
男性員工人均培訓時長	小時	31.52
女性員工人均培訓時長	小時	34.27
中高級管理層人均培訓時長	小時	80.16
其他層級員工人均培訓時長	小時	33.12

層面 B5：供應鏈管理

本行嚴格執行採購相關法律法規，按照依法合規、高效廉潔、綠色環保、價值創造的原則，不斷完善採購管理制度，優化組織實施流程，細化風險防控措施，持續做好採購全流程管理。加強頂層設計，通過建立並持續完善相關制度辦法，明確綠色採購、供應商履行社會責任的相關要求。

強化社會責任擔當，重視社會責任工作，在資格準入、協議訂立、後評估等環節，將供應商履行社會責任情況作為重要

注：1. 參加培訓人員統計口徑包含合同制員工和勞務派遣用工。

圍繞營銷力，強化銷售人員培訓。針對客戶經理、理財經理等，以提升營銷能力為核心，強化營銷人員的市場拓展能力、風險識別能力和職業道德操守。扎實做好業務產品知識和消費者權益保護培訓，務實客戶服務基礎。組織AFP、CFP、CPB等高端理財證書培訓考試，系統提升理財經理的專業知識、客服服務能力和營銷技巧。

評價指標，引導、推動供應商共同履行綠色環保等社會責任。一是根據採購項目特點合理設置綠色準入、環境管理體系認證資質（ISO14000）要求和評價標準；二是要求供應商簽署並履行《節能減排和綠色環保發展協議》《廉潔承諾書》；三是將綠色環保情況納入貨物類供應商的後評估指標體系，並進行跟蹤評價。

指標	單位	數據
總行集中採購供應商總數量	個	332
中國境內長江三角洲供應商數量	個	75
中國境內珠江三角洲供應商數量	個	30
中國境內環渤海地區供應商數量	個	192
中國境內中部地區供應商數量	個	14
中國境內西部地區供應商數量	個	9
中國境內東北地區供應商數量	個	6
港澳台及境外地區供應商數量	個	6
已完成環境、社會風險評估的供應商數量	個	332

層面 B6：產品責任¹

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，持續做好知識產權創造、運用、管理與保護各項工作。印發《中國郵政儲蓄銀行知識產權管理辦法（2020年版）》，建立知識產權全流程管理和專利獎勵機制。鼓勵自主創新，培育創新企業文化，2020年申請發明專利40項、註冊商標120餘項、軟件著作權登記20餘項。在各項經營管理活動中強化知識產權法律風險監測和識別，積極履行知識產權保護責任。

指標	單位	數據
全行客戶投訴總數量	件	151,542
客戶投訴處理滿意度	%	97.68%
客戶投訴結案率	%	99.78%

本行落實“預防為先”工作原則，對可能影響消費者權益的業務制度、收費項目、合同文本、營銷宣傳材料等事項嚴格落實審查要求，2020年，總行開展消保審查1,395項，提出意見3,786條。印發《消保審查要點手冊》，為全行消保審查人員提供指導。

注：1. 層面 B6.1、B6.4 不適用於本企業。

隱私保護政策

本行積極貫徹落實《中華人民共和國網絡安全法》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《App 違法違規收集使用個人信息行為認定方法》《信息安全技術 個人信息安全規範》等法律法規要求，在手機銀行、個人網上銀行、微信銀行等電子渠道發布並嚴格遵守《中國郵政儲蓄銀行電子銀行隱私政策》，涵蓋本行如何收集、使用、存儲、保護、共享、轉發、公開披露及管理用戶信息，切實做好客戶隱私保護工作。本行將根據法律法規、行業發展及本行業務開辦情況，及時修訂更新隱私政策相關條款，切實保障客戶信息安全。

推動支付安全與防範電信網絡新型欺詐

本行不斷提升電子渠道風控能力和風控水平，積極推進反欺詐系統建設，豐富電子渠道風控規則，完善網絡詐騙、涉賭類等風險模型；積極落實涉賭涉詐排查與整治工作，根據《中國人民銀行 公安部 銀保監會 國家外匯管理局關於聯合開展為跨境賭博、電信網絡詐騙等違法違規活動提供支付結算服務風險排查與整治工作的通知》（銀發〔2020〕155號）要求，總分聯動對可疑賬戶進行排查，對

指標	單位	數據
開展反洗錢培訓次數	次	58,174
累計參與反洗錢培訓人次	人次	近 40 萬
向董事及員工提供的反貪污培訓次數	次	20
參與反貪污培訓的董事及員工的人數	人	37,375
董事及員工參與反貪污培訓的時長	小時	113,149

於排查結果確為可疑的客戶及時移送所在地公安機關，並報告銀聯、網聯和中國支付清算協會進行處置。

層面 B7：反貪污

本行積極開展反貪污培訓工作，把廉潔從業作為幹部員工培訓的必修課程和重要內容。引導廣大幹部員工深入學習貫徹習近平總書記重要講話精神，增強“四個意識”、堅定“四个自信”、做到“兩個維護”、當好“三個表率”，務實思想基礎。

本行各級紀檢機構認真落實黨的十九屆中央紀委歷次全會精神，堅持“嚴”的主基調，協助黨委推進全面從嚴治黨、從嚴治行，忠實履行監督執紀問責職責。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。緊盯日常監督，聚焦問題易發領域，精準打通問題“堵點”，強化權力運行制約。扎實推進巡察工作向基層延伸，“利劍”作用有效彰顯。在全行堅持懲防並舉、標本兼治，組織“兩準則”“三條例”學習考試，召開全行領導人員警示教育電視電話會議，開展“黨風廉政警示教育月”活動，深化以案促改、以案治本，一體推進不敢腐不能腐不想腐。

反洗錢

本行嚴格落實反洗錢監管要求，踐行“風險為本”的反洗錢理念，提升反洗錢治理能力，防範洗錢和恐怖融資風險。2020年，本行持續完善反洗錢及制裁合規政策制度，構建具有前瞻性的主動風險管理長效機制。從客戶、產品、機構三個方面評估和管理洗錢風險，加強反洗錢系統功能與模型建設，提升交易監測有效性。同時，在全轄範圍內積極開展多種形式的反洗錢培訓與宣傳，不斷提升全行反洗錢合規意識和工作水平。全年無重大洗錢風險事件發生，成功阻截疑似詐騙、冒名開戶等洗錢相關風險事件1,235起，各級機構共組織反洗錢培訓和轉培訓58,174次，覆蓋近40萬人次，2萬餘人參加中國金融培訓中心反洗錢崗位準入培訓。

加強反洗錢、涉敏業務與制裁合規管理。深入開展客戶信息質量治理，持續提高客戶信息質量水平。實施客戶、業務洗錢風險評估，健全機構洗錢風險評估機制，識別並強化對高風險領域的洗錢風險管控措施。

優化反洗錢系統功能，進一步推進反洗錢數據治理，提升反洗錢基礎數據質量。完善反洗錢可疑交易監測模型體系，強化可疑交易分析培訓及考核，提升可疑交易分析研判能力，有效降低洗錢風險。

在全行範圍內開展以“拒絕出租出借銀行賬戶 遠離賭博洗錢違法犯罪”為主題的反洗錢宣傳月活動。通過貼近大眾、形式多樣的宣傳，向社會公眾宣傳了跨境賭博、電信網絡詐騙、非法集資等違法犯罪行為的隱蔽性和危害性，出租、出售、出借銀行賬戶的社會危害以及如何做好個人信息保護等金融知識，進一步增強公眾反洗錢意識，助力營造良好的金融市場秩序。

注：1. 請參閱踐行社會公益。

檢舉舉報與對舉報人的保護

報告期內，本行印發《中國郵政儲蓄銀行員工抵制、檢舉和堵截違法違規行為獎勵辦法（2020年修訂版）》，明確本行員工均有責任和義務對違法違規行為或重要線索向本級或上級機構報告，並對違法違規指令予以抵制。同時，明確保護舉報人的合法權益，對打擊、報復舉報人的行為，及時進行調查處理，採取必要措施對舉報人進行保護。

層面 B8：社區投資¹

第三方鑒證報告



普華永道

2021/SH-0195
(第一頁，共三頁)

注册会计独立鉴证报告

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”）2020年度社会责任报告中选定的2020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2020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（万亿元）
- 绿色贷款余额（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
- 对外捐赠（万元）
- 营业网点数量（个）
- 县及县以下地区网点数量（个）
- 总行外购电力消耗量（兆瓦时）
- 总行办公用水消耗量（吨）
- 个人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2020年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2019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2020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



普華永道

2021/SH-0195
(第二页, 共三页)

董事会的责任

按照编报基础编制2020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国际会计师职业道德守则(包括国际独立性标准)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 2020 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 2020 年度社会责任报告中选定的 2020 年度关键数据是否存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 2020 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, 以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。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。



普華永道

2021/SH-0195
(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 2020 年度社会责任报告中选定的 2020 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。

普華永道中天會計師事務所(特殊普通合夥)
普華永道中天會計師事務所(特殊普通合夥)
中国·上海市
2021年3月29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（万亿元）：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；非农个人农林牧渔业贷款：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2019年统计报表制度填报说明》）。

绿色贷款余额（亿元）：社会责任报告披露的绿色贷款余额为用于投向节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级和绿色服务等领域的贷款余额的汇总数。

员工总数（人）：社会责任报告披露的员工总数是指与中国邮政储蓄银行股份有限公司签订全日制劳动合同的员工总人数（含控股子公司），不含劳务派遣用工。

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（含控股子公司）。

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：

- 1) 总行行领导，董事、监事、高级管理人员（不含职工监事）；
- 2) 总行部门及直属单位领导：总经理（副主席、主任、总监）、副总经理（副主任、副总监、副局长）、总经理助理（局长助理）、专家；
- 3) 总行派出机构领导：审计局各分局局长、副局长；
- 4) 一级分行业领导：高级资深经理、行长、党委书记、资深经理、副行长、党委委员、纪委书记、工会主席、总审计师；
- 5) 控股子公司领导：高级资深经理、董事长、党委书记、监事长、总经理、副总经理、党委委员、纪委书记、工会主席；
- 6) 邮惠万家银行筹备组领导人员；

在内的中高层管理人员男性员工与女性员工人数的比例。

对外捐赠（万元）：社会责任报告披露的对外捐赠是指中国邮政储蓄银行股份有限公司（含控股子公司）捐赠支出的汇总金额。

营业网点数量（个）：社会责任报告披露的营业网点数量是指境内（不包括港澳台、境外分支机构）网点数量总和。

县及县以下地区网点数量（个）：社会责任报告披露的县及县以下地区网点数量包括县城网点和县以下网点总数量。其中，县城网点：指设立在全国行政区划中确定为“县”及同级政府所在城关的网点，包括：设在县级市、县、自治县、旗、自治旗、行政区划中确定为“县”级的特区、林区内的城关的网点。县以下网点：指设立在行政区划中确定为“县”及同级政府所在的城关以外、县级以下基层行政单位管辖区内的网点，包括设在镇、乡、苏木、民族乡、民族苏木的网点。

总行外购电力消耗量（兆瓦时）：社会责任报告披露的总行外购电力消耗量是指中国邮政储蓄银行总行在京机构耗电总量，包括金鼎大厦办公区、丰台72号院办公区、大成大厦办公区、总部基地信用卡中心办公区、总部基地软件研发中心办公区、永丰基地办公区、亦庄办公区、新盛大厦办公区、东方资产大厦办公区、玺萌大厦办公区和昆仑中心办公区的外购电力消耗量。

总行办公用水消耗量（吨）：社会责任报告披露的总行办公用水消耗量是指中国邮政储蓄银行总行在京机构耗水总量，包括金鼎大厦办公区、丰台72号院办公区、大成大厦办公区、总部基地信用卡中心办公区、总部基地软件研发中心办公区、永丰基地办公区、亦庄办公区、东方资产大厦办公区、玺萌大厦办公区和昆仑中心办公区的自来水与中水耗用量。

个人电子银行交易替代率（%）：社会责任报告所披露的个人电子银行交易替代率是指个人电子银行交易笔数与个人交易总笔数之比。

《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	責任管理、提升職業幸福感
	102-9 供應鏈	ESG 披露
	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	支持中小微企業、嚴保信息安全
	102-12 外部倡議	報告說明
	102-13 協會的成員資格	社會認可
戰略	102-14 高級決策者的聲明	董事長致辭
	102-15 關鍵影響、風險和機遇	董事長致辭
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	ESG 披露
	102-19 授權	ESG 披露
	102-20 行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	ESG 披露
	102-21 就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	ESG 披露
	102-22 最高管治機構及其委員會的組成	ESG 披露
	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	ESG 披露
	102-27 最高管治機構的集體認識	董事長致辭、ESG 披露、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	ESG 披露、責任管理
	102-30 風險管理流程的效果	嚴保信息安全
	102-31 經濟、環境和社會議題的評審	ESG 披露
	102-32 最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	ESG 披露

	指標編號和描述	備註
管治	102-33 重要關切問題的溝通	ESG 披露
	102-34 重要關切問題的性質和總數	ESG 披露
	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	
	102-41 集體談判協議	
	102-42 利益相關方的識別和遴選	ESG 披露
	102-43 利益相關方參與方針	ESG 披露
報告實踐	102-44 提出的主要議題和關切問題	ESG 披露
	102-45 合並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	ESG 披露
	102-47 實質性議題列表	責任管理
	102-48 信息重述	
	102-49 報告變化	報告說明
	102-50 報告期	報告說明
	102-51 最近報告日期	2020.3.25
	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
	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	第三方鑒證報告
	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		ESG 披露
103-3 管理方法的評估		ESG 披露
GRI 201 經濟績效	管理方法	助力經濟轉型
	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	推進綠色金融
	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	
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	

指標編號和描述		備註
GRI 203 間接經濟影響	管理方法	
	203-1 基礎設施投資和支持性服務	落實國家戰略
	203-2 重要間接經濟影響	支持中小企業
GRI 204 採購實踐	管理方法	ESG 披露
	204-1 向當地供應商採購支出的比例	
GRI 205 反腐敗	管理方法	ESG 披露
	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	ESG 披露
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	
GRI 206 不當競爭行爲	管理方法	
	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	
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	實施綠色運營
	302-1 組織內部的能源消耗量	2020 年環境類績效指標
	302-2 組織外部的能源消耗量	2020 年環境類績效指標
	302-3 能源強度	2020 年環境類績效指標
	302-4 減少能源消耗量	2020 年環境類績效指標
	302-5 降低產品和服務的能源需求	2020 年環境類績效指標
GRI 303 水資源	管理方法	實施綠色運營
	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	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		備註
GRI 305 排放	管理方法	實施綠色運營
	305-1 直接（範疇 1）溫室氣體排放	2020 年環境類績效指標
	305-2 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	2020 年環境類績效指標
	305-3 其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	2020 年環境類績效指標
	305-4 溫室氣體排放強度	2020 年環境類績效指標
	305-5 溫室氣體減排量	2020 年環境類績效指標
	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	2020 年環境類績效指標
GRI 306 污水和廢棄物	管理方法	實施綠色運營
	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	2020 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	ESG 披露
	308-1 使用環境標準篩選的新供應商	ESG 披露
	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	ESG 披露
	401-1 新晉員工和員工流動率	
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	提升職業幸福感、ESG 披露
	401-3 育兒假	ESG 披露
GRI 402 勞資關係	管理方法	ESG 披露
	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	提升職業幸福感
	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	ESG 披露
	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	提升職業幸福感
GRI 404 培訓與教育	管理方法	ESG 披露
	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	ESG 披露
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	ESG 披露
	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	ESG 披露
	405-1 管治機構與員工的多元化	ESG 披露
	405-2 男女基本工資和報酬的比例	

指標編號和描述		備註
GRI 406 反歧視	管理方法	ESG 披露
	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	ESG 披露
	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	ESG 披露
	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	ESG 披露
	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	
	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	踐行社會公益
	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	ESG 披露
	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	ESG 披露
	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	
	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、ESG 披露
	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、ESG 披露
GRI 417 營銷與標識	管理方法	保護消費者權益、ESG 披露
	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	保護消費者權益
	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	
	417-3 涉及市場營銷的違規事件	
GRI 419 社會經濟合規	管理方法	嚴保信息安全、ESG 披露
	419-1 違反社會與經濟領域的法律和法規	

意見反饋表

尊敬的讀者：

您好！感謝您於百忙中閱讀《中國郵政儲蓄銀行 2020 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 合作伙伴 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：

聯系方式：

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