

綠色讓生活更美好
GREEN WORLD, BETTER LIFE.



2021 社會責任報告

绿色让生活更美好

綠

色

讓

生

活

更

美

好



目錄

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

- 3 報告說明
- 4 關於我們
- 5 董事長致辭
- 7 行長致辭
- 9 責任專題
9 服務鄉村振興 助力共同富裕
- 23 責任規劃
25 郵儲銀行“十四五”規劃綱要
27 企業文化
28 責任理念
- 29 責任實踐
- 77 責任績效
- 81 ESG披露
81 管治
85 環境
86 社會
- 94 第三方鑒證報告
- 97 指標索引
97 《負責任銀行原則》內容索引
99 《GRI可持續發展報告標準》內容索引
- 105 意見反饋表

29 共繪生態之美

- 31 和諧共生 打造綠色銀行
- 34 低碳發展 踐行綠色金融
- 37 高效節能 實施綠色運營

41 夯實民生之本

- 43 深耕普惠 支持中小微企業
- 49 融入社區 增進民生福祉
- 53 科技賦能 構建金融生態

59 築牢經濟之基

- 61 堅守本源 服務新發展格局
- 63 因地製宜 推動區域協調
- 65 創新驅動 促進產業升級

67 匯聚社會之善

- 69 人才興行 攜手員工成長
- 71 誠信立業 守護客戶權益
- 75 至臻至誠 投身社會公益

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行及轄內機構。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：2021年1月1日至2021年12月31日。部分內容超出上述時間範圍。

報告發佈週期：本報告為年度報告。

二、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《上市公司自律監管指引第1號——規範運作》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，同時遵循聯合國環境署《負責任銀行原則》，參照金融穩定理事會氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）《氣候相關財務信息披露工作組建議報告》、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2021年年度報告》（H股），其他數據以2021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。

四、報告保證方法

本公司董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對報告內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。同時，為進一步保證報告的真實性和可靠性，聘請獨立第三方機構德勤華永會計師事務所（特殊普通合夥）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》（“ISA3000”）的要求對本報告中披露的選定關鍵指標執行有限責任鑒證，並出具獨立第三方鑒證報告。

五、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。

六、其他信息獲取渠道

獲取歷年社會責任報告可登錄：

<https://www.psbcb.com/cn/gyyz/tzzgx/qyshzr/>

獲取其他相關信息可登錄：

<https://www.psbcb.com/cn/gyyz/ycfm/ycdt/>

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

郵箱：csr@psbcoa.com.cn

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，中國郵政儲蓄銀行有限責任公司正式掛牌成立。本行於2012年1月整體改製為股份有限公司，於2015年12月引入十家境內外戰略投資者，於2016年9月在香港聯交所掛牌上市，於2019年12月在上交所掛牌上市，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6億戶，定位於服務“三農”、城鄉居民和中小企業，依託“自營+代理”的獨特模式和資源稟賦，致力於為中國經濟轉型中最具活力的客戶群體提供服務，加速嚮數據驅動、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，積極履行社會責任。堅持以客戶為中心，打造線上和線下互聯互通、融合併進的金融服務體系，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，秉承審慎穩健的風險偏好，持續完善“全面、全程、全員”的全面風險管理體系建設。堅持“洞悉市場，先行一步”的經營理念，發力普惠金融、財富金融、產業金融、綠色金融四大領域，實現自身高質量發展。

成立15年來，本行的市場地位和影響力日益彰顯。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AAAspc評級，中誠信國際給予本行AAA評級，展望均為穩定。2021年，在英國《銀行家》雜誌“全球銀行1000強”排名中，本行一級資本位列第15位。

面對中國經濟社會發展的重要戰略機遇期，本行深入貫徹新發展理念，緊扣高質量發展主題，堅持穩中求進的工作總基調，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，堅定履行國有大行經濟責任、政治責任和社會責任，持續提升服務實體經濟質效，著力提高客戶服務能力，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 2021

15

FitchRatings
惠譽

A+

穩定

Moody's
穆迪

A1

穩定

S&P Global
Ratings
標普全球

A

穩定

S&P Global
Ratings
(China)
標普信評

AAAspc

穩定

CCXI
中誠信國際

AAA

穩定



張金良

中國郵政儲蓄銀行董事長

▶ 董事長致辭

2021年是黨和國家歷史上具有里程碑意義的一年，也是中國郵政儲蓄銀行勵精圖治、謀劃長遠發展的關鍵一年。我們緊密團結在以習近平同志為核心的黨中央週圍，從百年黨史中汲取智慧和力量，與時代同嚮、與國家同步、與社會同頻、與人民同心，堅持走高質量發展之路，全力服務經濟社會發展大局，實現“十四五”良好開局。

堅持人民至上，推動行穩致遠。我們堅持以人民為中心的發展思想，保持零售銀行戰略定力，經營發展穩定嚮好。我們踐行國有大行責任，將社會責任融入發展戰略、公司治理、企業文化和業務流程，攜手各方打造有擔當、有韌性、有溫度的一流大型零售銀行。2021年，郵儲銀行獲得明晟公司（MSCI）ESG評級A級，在中國銀行業處於領先水平。

傳承普惠基因，服務百姓民生。我們把普惠基因深植血脉，紮實推進三農金融數字化轉型，打造普惠金融特色品牌，踐行“普惠城鄉，讓金融服務沒有距離”的使命擔當。我們不斷提升小微企業金融服務能力和水平，構建小微金融數字化、專業化服務體系，成為普惠金融引領者和踐行者，心懷“國之大者”，為鄉村振興貢獻“郵儲力量”。

踐行綠色理念，共建美麗家園。“綠水青山就是金山銀山”，我們堅持可持續發展理念，深入實施綠色金融發展規劃，製定《中國郵政儲蓄銀行落實碳達峰碳中和行動方案》，致力於打造一流綠色普惠銀行、氣候友好型銀行和生態友好型銀行。我們正式採納負責任銀行原則（PRB），成為氣候相

關財務信息披露工作組（TCFD）支持機構，從公司治理、產品創新、激勵機製、風險管理、信息披露等方面推進綠色銀行建設，擦亮綠色這抹鮮明底色。

堅守人才之本，攜手員工成長。我們高度重視人才的培育與發展，構建科學規範、開放包容、運行高效的人才發展治理體系，推進優秀人才儲備和幹部隊伍建設，常態化開展員工晉升工作，持續為員工提供脫穎而出的競爭機製和施展才華的廣闊天地，以專業服務創造價值，鼓勵員工結合實際選擇適合自身稟賦的職業發展路徑，充分尊重員工、開發員工潛能、成就員工夢想。

投身公益事業，積極回饋社會。我們積極參與社會公益活動和慈善事業，凝聚社會力量，傳遞人文關懷。剛剛過去的3月20日，郵儲銀行迎來成立15週年，也迎來郵愛公益5週年。5年來，我們為需要幫助的學生鋪就成才之路，陸續開展郵愛自強班、郵愛獎學金、郵愛公益愛心包裹等項目，美好“郵”愛而生、夢想因愛綻放！

回望百年，我們傳承文化賡續榮光；立足當下，我們順勢而為乘勢而上；眺望未來，我們滿懷理想豪情激蕩！邁入“十四五”新徵程，郵儲銀行肩負服務實體經濟、支持鄉村振興、助力共同富裕的歷史重任。我們將充分把握“綠水青山”與“金山銀山”的辯證關係，處理好發展和減排、整體和局部、短期和中長期的關係，不斷提高公司治理體系和治理能力現代化水平，走綠色低碳的高質量發展道路，持續為股東、客戶、員工和社會創造卓越價值，以實際行動迎接黨的二十大勝利召開！

董事長：



中國郵政儲蓄銀行行長
劉建軍

▶ 行長致辭

2021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引，立足新發展階段，貫徹新發展理念，融入新發展格局，持續強化社會責任（ESG）管理，以金融力量助力經濟、社會與環境可持續發展，在履行國有大行擔當的同時經營業績穩步嚮好。2021年，本行實現淨利潤765.32億元，同比增長18.99%；年末不良貸款率為0.82%，資產質量持續平穩優良。

助力鄉村振興，澆灌共富之路。推動實現鄉村全面振興和共同富裕，對金融機構來說，既是使命擔當，也是機遇所在。本行發揮自身稟賦優勢，深化三農金融事業部改革，持續健全專業化為農服務體系和線上線下有機融合的服務模式，努力打造服務鄉村振興數字生態銀行，助力繪就鄉村振興的壯美畫卷和實現共同富裕目標。截至2021年末，涉農貸款餘額超1.6萬億元；累計發放小額貸款超6萬億元，服務超5,000萬人次。

發展綠色金融，共繪生態之美。生態文明是人類文明發展的歷史趨勢。本行積極探索助力碳達峰、碳中和的綠色金融路徑，提出“綠色讓生活更美好”的主張，深入推進綠色銀行建設，大力發展可持續金融、綠色金融和氣候融資，支持生物多樣性保護，促進人與自然和諧共生。截至2021年末，綠色貸款餘額3,722.94億元，較上年末增長32.52%。

深耕普惠金融，夯實民生之本。本行深化中小微金融數字化轉型，打造普惠金融隊伍，共建“中小企

業研究院”，實現小微金融服務增量、擴面、提質；開展客戶旅程優化，為廣大城鄉居民做好普惠金融服務；大力發展金融科技，持續賦能經營管理、業務發展和客戶服務。截至2021年末，普惠型小微企業貸款餘額9,606.02億元，個人消費貸款餘額2.67萬億元。

堅守金融本源，築牢經濟之基。金融是現代經濟的血液。本行積極融入新發展格局，全力服務國家戰略，支持實體經濟，助力區域協調發展；持續加大對先進製造業、戰略性新興產業、“專精特新”企業等的資金支持，促進產業升級；發展貿易融資、供應鏈金融等業務，支持高水平對外開放。截至2021年末，公司貸款餘額2.25萬億元，較上年末增長13.96%。

共創美好生活，匯聚社會之善。本行注重對股東的回報，為員工搭建“縱嚮能晉升、橫嚮能發展”的職業平臺，切實保護廣大消費者權益，積極投身社會公益，與各方共享發展成果。截至2021年末，全年共舉辦線上線下培訓班超4.3萬期，培訓員工271萬餘人次；電話渠道客戶滿意度達99.64%。郵愛公益基金成立以來，累計募資4,105.99萬元，資助學生18,000餘人。

浩渺行無極，揚帆但信風。展望2022年，郵儲銀行將繼續堅守服務“三農”、城鄉居民和中小企業定位，踔厲奮發，篤行不怠，加快建設一流大型零售銀行，在經濟、社會和環境領域作出新的更大的貢獻。讓我們攜手共奮進，一起向未來！

行長：



► 責任專題

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

綠色讓生活更美好

服務鄉村振興 助力共同富裕

履行金融服務“三農”的責任擔當

服務“三農”特色優勢

開啟“十四五”服務鄉村振興新篇章

2021年重要進展



履行金融服務 “三農”的責任擔當

郵儲銀行作為定位於服務“三農”、城鄉居民和中小企業的國有大行，堅決貫徹落實黨中央、國務院關於“三農”工作的各項決策部署，立足遍佈城鄉的服務網絡，積極創新金融服務模式，持續深化三農金融事業部改革，打造專業化為農服務體系，全力做好“三農”金融服務，為農業農村發展、農民生活改善貢獻力量。

➤ 農村基礎金融服務的重要供給者

多年來，本行依託紮根農村的服務網絡優勢，積極佈放自助設備，建立助農服務點，打通金融服務“最後一公里”，使農民不出村就可以享受存取款、轉賬等基礎金融服務。同時在農村地區大力推廣手機銀行，發展便捷支付和線上貸款，通過讓數據多跑路、用戶少跑腿，為廣大農村地區提供更加便捷高效的金融服務。截至2021年末，擁有近4萬個網點，其中超約70%分佈在縣及縣以下地區，縣域佈放自助設備近10萬台。縣及縣以下個人存款佔全行個人存款近70%。全行縣域手機銀行客戶約2億戶，佔全行手機銀行客戶數量的比例超60%。

➤ 打贏脫貧攻堅戰的積極助力者

在脫貧攻堅戰中，本行積極發展扶貧小額信貸，大力推進產業和項目扶貧，支持貧困地區發展特色產業，探索出了“駐村第一書記”合作模式、平台合作模式、產業引領模式、能人帶動模式及信用村鎮模式等有郵儲銀行特色的金融扶貧五大模式。其中，“產業引領+能人帶動+金融幫扶”的寧夏“蔡川模式”入選中國普惠金融助力脫貧攻堅典型案例，進入聯合國對發展中國家扶貧開發的課程。自2012年以來，在832個貧困縣（已脫貧）累計投放各項貸款超過萬億元，為打贏脫貧攻堅戰作出了積極貢獻。

截至2021年末

在832個貧困縣（已脫貧）累計投放各項貸款

超過萬億元

涉農貸款連續八年新增

超千億元

小額貸款業務自開辦以來，累計放款

超6萬億元

縣及縣以下地區網點佔比

約70%

縣域手機銀行客戶佔比

超60%

➤ 農村經營主體的重要融資渠道

本行個人信貸業務從農戶小額貸款起步。建立健全小額貸款專營體制機製，培育專業化人員隊伍，助力廣大小農戶、家庭農場、專業大戶、農村商戶等小微主體實現致富夢想。尤其是近年來，已實現基於移動展業的小額貸款全流程數字化，銀行人員可攜帶移動設備上門服務，當場辦理業務，最快可當場簽約放款，將“窗口服務”變為“門口服務”。截至2021年末，涉農貸款連續八年新增超千億元。小額貸款業務自開辦以來，累計放款超6萬億元，服務超5,000萬人次，筆均金額僅10餘萬元。

➤ 城鄉要素流動的重要橋樑

本行網絡不僅深入鄉村，而且廣佈城鎮。多年來，充分利用“城鄉一張網，全國一盤棋”的資源稟賦，依託郵銀協同優勢，通過城鄉協同、總分聯動、內外合作，助力城鄉產品、人才、資金等要素高效流動，積極為農村大學生、進城務工人員、返鄉創新創業人員、新型農業經營主體提供金融服務，大力支持生豬、主糧、種子等行業現代化升級和農村電商、休閒農業等新產業新業態茁壯成長，積極支持農村基礎設施建設、公共服務和人居環境改善。



郵儲銀行全力支持農業生產，圖為安徽省馬鞍山市分行信貸客戶經理走訪和縣烏江鎮種糧大戶，了解其資金需求

➤ 服務“三農”特色優勢



開啟“十四五” 服務鄉村振興新篇章

2021年，本行認真學習研究國家“十四五”規劃，結合自身實際，編製了《中國郵政儲蓄銀行關於“十四五”時期服務鄉村振興的落實意見》，明確“12345”工作框架，提出服務鄉村振興“十大核心項目”。“十四五”期間，將緊緊圍繞“三農”工作大局，立足新發展階段，以推進三農金融數字化轉型為主線，提升線上線下有機融合的服務能力，打造服務鄉村振興數字生態銀行，積極做普惠金融的引領者和踐行者，持續推進三農金融業務由服務“小農戶”嚮服務“大三農”全產業鏈金融轉變，全力支持全面推進鄉村振興，助力實現共同富裕。



服務鄉村振興“十大核心項目”

- 農業農村大數據平台建設
- 鄉村振興公司業務生態版圖
- 縣域場景建設
- 郵銀協同的惠農合作
- 線上產品提升
- 母子協同的三農生態建設
- “郵E鏈”平台
- 三農金融數字化風控
- 政府數據採集和對接
- 三農金融品牌建設



郵儲銀行信貸支持的浙江省舟山市嵊泗枸杞島胎貝養殖基地

加大鄉村振興重點領域支持力度，助力農業農村現代化。 聚焦新型農業經營主體、農村創新創業人員、農村集體經濟組織等群體，持續加大金融支持力度，進一步提升涉農公司業務發展能力，強化批零聯動，保障重要農產品供給安全，推進農業供給側結構性改革和鄉村建設行動，助力鞏固拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接。

加快推進數字化轉型，著力提升線上線下有機融合的服務能力。 著力推進三農金融數字化轉型，提升線上服務能力，推動線下服務升級。加快推進農村信用體系建設，構建農業農村大數據平台，提升大數據分析能力，為廣大農戶精準畫像、提供綜合服務，努力讓全國絕大多數農戶都享受郵儲銀行便捷優質的金融服務。

健全全流程風控體系，保障三農金融業務穩健發展。 抓好重點機構、重點產品、重點行業、重點客戶等重點領域的風險管控，加強人員道德風險防範。持續提升數字化風控能力，豐富和優化風險預警模型，提高自動風險預警水平。

健全組織和政策保障體系，確保三農金融發展活力動力。 強化組織領導，充分發揮本行支持鄉村振興領導小組作用，完善總行統籌、一級分行負總責、市縣行抓落實的領導機製。建立健全保障體系，加大績效考核、資源傾斜、服務創新的力度。持續打造“一懂兩愛”三農金融隊伍，提升三農金融品牌影響力。



果蔬企業負責人向福建省漳州市分行信貸客戶經理介紹蜜柚收購情況



四川省攀枝花市米易縣支行三農客戶經理走訪早春番茄種植基地



安徽省阜陽市阜南縣支行客戶經理向食品企業員工了解醃製鴨蛋流水線操作工藝



客戶經理走訪養殖戶，為育肥羊“貸”去好政策

2021年重要進展

2021年，本行堅持貫徹落實黨中央、國務院關於“三農”工作的各項決策部署，發揮郵銀協同優勢，強化科技賦能，推進三農金融數字化轉型，加快服務鄉村振興“十大核心項目”落地實施，加大鄉村振興重點主體和領域的信貸支持力度，積極助力鞏固拓展脫貧攻堅成果，支持全面推進鄉村振興。截至2021年末，涉農貸款餘額1.61萬億元，較上年末增加1,984.45億元，增長13.90%；小額貸款餘額9,153.54億元，較上年末增加1,691.02億元，增長22.66%。

截至2021年末

涉農貸款餘額

1.61萬億元

較上年末增加

1,984.45億元

較上年末增長

13.90%

小額貸款餘額

9,153.54億元

較上年末增加

1,691.02億元

較上年末增長

22.66%

➤ 增強定力，強化組織和政策保障

一是強化組織領導。2021年，本行堅持黨委對服務鄉村振興工作的領導，充分發揮支持鄉村振興領導小組作用，並將原有三農金融服務管理委員會調整為鄉村振興及普惠金融管理委員會，在原有三農金融事業部基礎上，調整設立三農金融事業部（鄉村振興金融部）。二是強化頂層設計。製定《中國郵政儲蓄銀行關於“十四五”時期服務鄉村振興的落實意見》，明確“12345”工作框架和服務鄉村振興“十大核心項目”。建立黨組織書記服務鄉村振興基層聯系點機製，開展服務鄉村振興綜合調研，形成生豬、種業等鄉村振興重點行業研究報告集。三是強化政策支持。在經營績效考核中設置鄉村振興考核指標，加大內部資金轉移定價優惠力度，給予信貸額度和經濟資本配置傾斜。完善盡職免責實施細則。

➤ 精準用力，緊扣服務鄉村振興重點

一是助力鞏固拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接。嚴格落實“四個不摘”要求，保持金融幫扶政策總體穩定。製定脫貧人口小額信貸政策，全力支持建檔立卡脫貧人口、邊緣易致貧戶發展生產、增收致富。加大脫貧地區金融支持力度，助力脫貧地區縣域支柱產業和優勢特色產業發展。二是加大糧食等重要農產品信貸支持力度。單列鄉村振興授信政策指引，把種子、谷物種植等行業列為鼓勵進入類重點行業。積極做好春耕備耕金融服務。持續做好生豬產業鏈金融服務，全力支持生豬穩產保供。三是積極支持新型農業經營主體發展。下發《中國郵政儲蓄銀行關於金融支持新型農業經營主體發展的落實意見》，持續做好農村承包土地經營權抵押貸款，探索發展農機具、農業商標、動產質押等抵質押融資業務，拓寬抵質押物範圍，推廣農戶信用貸款。四是加強產業鏈金融服務。聚焦糧食、飼料等重點行業，開發重點行業產業鏈經營貸款產品，支持小農戶與現代農業有效銜接。五是積極助力鄉村建設行動。推出幸福美麗新村建設、集體建設用地租賃住房、節能環保等貸款產品，支持農村基礎設施建設。促進醫院貸、學校貸等公共服務類和其他民生資源類貸款發展。落地農產品批發市場建設貸款項目，支持冷鏈倉儲設施項目建設。



新疆吐魯番市分行信貸客戶經理走入田間地頭為葡萄種植戶提供金融服務

➤ 提升能力，金融科技賦能鄉村振興

一是紮實開展農村信用體系建設，積極探索主動授信機製。建立“一篩二訪三審核，四採五評六公示”的“123456”信用村建設機製，創新線上信用戶貸款產品。同時，建立“三農”數據中台，加強內部數據整合，積極開展與政府等第三方的外部數據合作，探索更加高效精準的“小額度、廣覆蓋”的主動授信機製。截至2021年末，已評定信用村19.08萬個、信用戶363.64萬戶。二是持續優化產品和服務，提升服務效率。大力發展線上貸款產品，持續優化“極速貸”等線上產品，創新面嚮農墾、收單商戶等多種場景客群的線上貸款服務。持續推動移動展業系統功能優化，加快小額貸款全流程數字化作業步伐，2021年小額貸款線上放款筆數佔比近95%。三是積極推進縣域服務場景建設。加大縣域地區手機銀行推廣力度。推動移動支付在縣域便民場景中的應用。推進鄉村振興重點領域與數字人民幣應用場景深度融合。四是協同中國郵政集團有限公司積極落實人民銀行等七部門組織的金融科技賦能鄉村振興示範工程。

➤ 形成合力，加強內外部協同合作

一是加強與中國郵政集團有限公司各板塊協同，深入推進惠農合作項目，持續完善協同服務機製，健全惠農服務產品，提升惠農服務質效，合力推進解決農村“融資難”“銷售難”“物流難”問題。二是積極參與農業農村部“新型農業經營主體信貸直通車活動”，截至2021年末，活動已在全國20個省級機構落地。三是深化與全國農擔體系合作，持續優化農擔貸款合作流程，積極推進合作線上化，提升服務效率，改善客戶體驗。

案例 / case

➤ 助力鞏固拓展脫貧攻堅成果

貴州省分行立足地方特色產業，持續加大對省內20個國家級重點幫扶縣、30個省級重點幫扶縣的金融支持力度，為脫貧地區、脫貧人口引入金融“活水”。

圍繞省內茶、食用菌、蔬菜、刺梨、中藥材、辣椒、水果、生態漁業、生態家禽、生豬、牛羊、特色林業12大特色產業，分行深度拓展“銀政、銀擔、銀保”三大合作平台，以“線上+線下”農戶信用貸款、小企業涉農貸款等為重要支撐，推出“核桃貸”“黔豬貸”“貴椒貸”等特色產品，緩解特色涉農產業融資困境。在重點幫扶縣畢節市赫章縣，為核桃種植、加工、銷售等環節提供超2,000萬元“核桃貸”信貸支持；在黔東南州從江縣，對蛋雞養殖產業龍頭企業進行信貸支持，帶動超1萬就業。截至2021年末，貴州省分行在20個國家鄉村振興重點幫扶縣各項貸款餘額59.80億元，較上年末增加10.02億元，增長20.14%。

➤ “郵擔雲通”助農模式：“貸”來新希望

安徽省分行推出“郵擔雲通”，創新全國銀行系統與全國農擔系統合作新模式，建成了首個銀行系統與農擔系統全流程對接的信息交互平台，為銀行系統和全國農擔體系開展深度合作提供了樣板。

“郵擔雲通”模式下，郵擔雙方通過信息互通、數據共享，集成在線收費、遠程簽約等功能，為客戶提供業務全流程線上辦理服務，實現“需求掃一次、客戶跑一趟、合同簽一份”，進一步提高客戶信貸便利度和覆蓋面。2021年12月10日，“郵擔雲通”成功啟動，當月，首批業務已實現落地。



貴州省分行金融支持丹寨縣茶葉變“金葉”，村民笑開顏

➤ 共建信用村體系 助力農戶致富

“感謝郵儲銀行幫我解決了資金困難！”看著到賬短信，河南省週口市西華縣東王營鄉黃營村村民宋女士臉上洋溢著喜悅。由於疫情影響，宋女士急需用款，但缺少擔保。西華縣支行了解到情況後，綜合信用村、信用戶等背景情況提供純信用貸款，從現場考察、採集信息到成功授信，短短20分鐘解決了宋女士燃眉之急。

河南省分行積極響應國家鄉村振興戰略，省、市、縣三級行均成立農村信用體系建設領導小組，出台農村信用體系建設配套激勵政策，有效保障了農村信用體系建設的順利推進。截至2021年末，河南省分行共建設信用村3.19萬個，評定信用戶30.21萬戶，累計為2.14萬戶信用戶授信，發放純線上信用貸款6.26億元。

➤ 助力解決涉農支付問題

本行與中儲糧集團財務有限公司合作，提供數字人民幣支付及管理服務，為中儲糧開立對公賬戶及數字錢包，在湖南試點落地數字人民幣涉農支付場景，指導售糧農戶和經紀人自助開立個人數字錢包，中儲糧可通過數字人民幣支付糧食收購款項，實現農戶售糧款免費、實時到賬，降低結算成本，提升結算效率。

➤ 延伸閱讀



鄉村振興主題品牌宣傳片
《繪就鄉村振興壯美圖景》

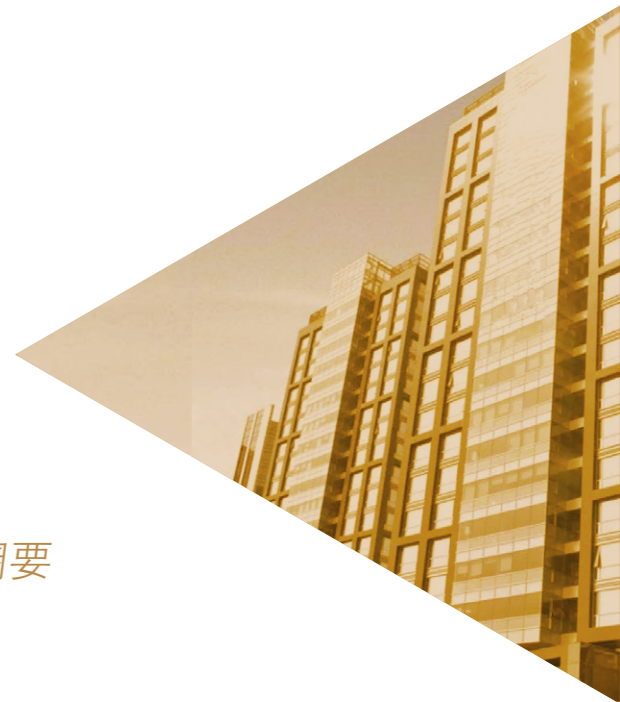
▶ 責任規劃

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

綠色讓生活更美好

責任規劃

- 郵儲銀行“十四五”規劃綱要
- 企業文化
- 責任理念





“十四五”時期，郵儲銀行將以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，以國家“十四五”規劃綱要為引領，立足新發展階段，貫徹新發展理念，服務新發展格局，堅持穩中求進工作總基調，以服務實體經濟、服務人民生活為本，以改革創新為根本動力，以客戶為中心，以價值創造為導嚮，奮力開創高質量發展新局面，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。

▶ 郵儲銀行“十四五”規劃綱要

▶ 戰略目標

以金融科技賦能高質量發展，加速業務模式轉型，搭建智能風控體系，提升價值創造能力，打造服務鄉村振興和新型城鎮化的領先的數字生態銀行。

“一二三四五六”戰略方針

- 一 以推動高質量發展為主題；
- 二 服務鄉村振興和新型城鎮化，下沉服務鞏固縣域優勢，重點突破提升城市競爭力，形成城鄉“雙輪驅動”戰略格局；
- 三 堅持服務“三農”、城鄉居民和中小企業三大定位；
- 四 發力普惠金融、財富金融、產業金融、綠色金融四大領域；
- 五 推進特色化、綜合化、輕型化、數字化、集約化“五化”轉型；
- 六 強化科技賦能、客戶深耕、中收跨越、人才強行、風控護行、協同發展六大戰略。

▶ 四大領域



普惠金融。充分發揮普惠金融引領者和踐行者的作用，發揮“自營+代理”獨特模式優勢，嚮傳統資源稟賦中注入科技力量，線上線下有機融合，疊代升級服務模式。



財富金融。構建積極開放、擁抱創新的財富金融新模式，順應居民財富增長和消費升級趨勢，精細化客戶分層經營，全面升級客戶體驗。



產業金融。以產業金融支持產業結構轉型升級，組合直接融資和間接融資產品，創新滿足依託核心企業沿產業鏈的大中小型企業及零售客群需求。



綠色金融。大力發展可持續金融、綠色金融和氣候融資，全面貫徹落實黨中央、國務院關於碳達峰碳中和等重大決策部署，建設一流的綠色普惠銀行和氣候友好型銀行。

企業文化



使命

普惠城鄉，讓金融服務沒有距離



願景

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



價值觀

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



企業精神

有擔當，有韌性，有溫度



應用理念

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，同心同嚮，共享共進



品牌主張

進步 與您同步

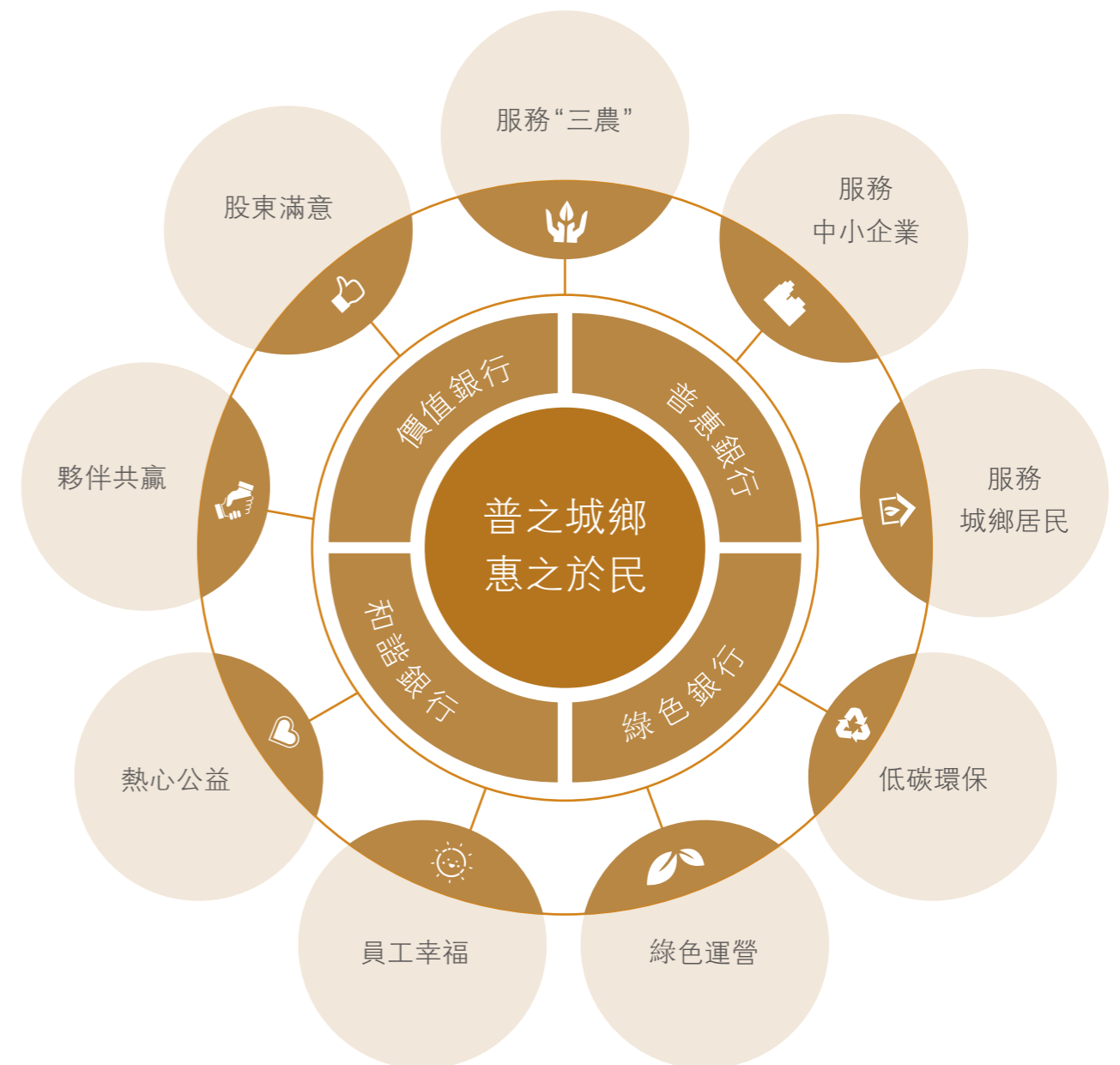


郵儲人共識

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。

責任理念

本行將社會責任工作融入全行發展戰略、治理結構、企業文化和業務流程之中，攜手各方打造有擔當、有韌性、有溫度的一流大型零售銀行。



▶▶ 責任實踐

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

綠色讓生活更美好

共繪生態之美

美

和諧共生 打造綠色銀行
低碳發展 踐行綠色金融
高效節能 實施綠色運營

和諧共生 打造綠色銀行

本行深入貫徹綠色發展理念，嚴格落實國家政策和監管要求，支持聯合國2030可持續發展目標（SDGs）和《巴黎氣候協定》，從公司治理、政策製度、產品創新、激勵機製、風險管理、信息披露等方面推進綠色銀行建設，大力發展可持續金融、綠色金融和氣候融資，支持生物多樣性保護，助力我國實現2030年前碳達峰、2060年前碳中和的目標。截至2021年末，綠色貸款餘額3,722.94億元，較上年末增長32.52%，連續兩年增速超過30%；綠色融資餘額4,281.05億元，較上年末增長33.89%。綠色債券投資餘額231.14億元，綠色債券承銷規模68.50億元。綠色信貸支持項目年節約標準煤1,397.92萬噸，年減排二氧化碳當量3,151.76萬噸。2021年7月-12月，在碳減排支持工具支持下，合計向196個項目發放碳減排貸款205.46億元，帶動的年度碳減排量為383.44萬噸二氧化碳當量。獲得國際金融論壇（IFF）第二屆“全球綠色金融獎——創新獎”、亞洲金融協會綠色金融優秀案例等獎項。



郵儲銀行支持光伏發電項目，推進能源產業轉型發展

加強頂層設計。經董事會審議通過，本行出臺《中國郵政儲蓄銀行“十四五”規劃綱要》，提出全面貫徹落實黨中央、國務院關於碳達峰碳中和等重大決策部署，大力發展可持續金融、綠色金融和氣候融資。製定《中國郵政儲蓄銀行落實碳達峰碳中和行動方案》，紮實推進碳達峰碳中和工作，提出：到2025年前，努力建設國內一流的綠色普惠銀行、氣候友好型銀行和生態友好型銀行；到2030年前，建成“碳達峰”銀行，實現自身運營與投融資“碳達峰”，建成國內一流的綠色普惠銀行、氣候友好型銀行和生態友好型銀行；到2060年前，建成“碳中和”銀行，實現自身運營和投融資“碳中和”，建成國際一流的綠色普惠銀行、氣候友好型銀行和生態友好型銀行。

強化組織領導。董事會、董事會社會責任與消費者權益保護委員會、監事會定期聽取綠色銀行建設情況匯報，審議綠色金融發展、ESG及氣候風險管理的重大決策。成立碳達峰碳中和暨綠色金融領導小組，對本行“雙碳”工作進行總體部署和系統推進。審計局每年選取12家分行開展綠色信貸專項審計，監督綠色銀行建設工作。

完善機構建設。積極探索綠色金融機構建設經驗，累計成立碳中和支行、綠色支行和綠色金融部等綠色金融機構10家。其中，廣東茂名高州市掛牌成立高州市長坡碳中和支行，福建三明、南平市分行成立綠色金融中心，廣西柳州、賀州市分行成立綠色金融事業部，浙江湖州市分行成為總行級綠色金改示範行。

健全激勵約束。從績效考核、信貸規模、經濟資本、內部資金轉移定價（FTP）、內部審計等方面加大資源配置。一是將綠色貸款、綠色融資指標納入一級分行經營管理績效考核以及總行相關部門平衡計分卡指標考核。二是從信貸規模、FTP、審查審批等方面，加大資源傾斜力度。設置綠色信貸專項額度，對綠色“三農”、綠色小微、綠色消費等綠色貸款、綠色債券在FTP方面給予15個BPS優惠。三是採取差異化經濟資本計量政策，符合監管標準的綠色“三農”、綠色小微、綠色消費等綠色金融業務降低經濟資本調節系數，“兩高一剩”行業提高經濟資本調節系數。四是每年開展綠色信貸專項審計。

截至2021年末

綠色貸款餘額	綠色融資餘額
3,722.94億元	4,281.05億元
較上年末增長	較上年末增長
32.52%	33.89%

提升專業能力。

為董事、監事、高級管理層和相關部門負責人開展ESG和公司治理培訓。通過網絡遠程、電視電話會議等方式，面嚮全行組織授信政策、ESG風險、節能減排數據測算、綠色貸款統計等課程培訓15次。開展“碳中和目標下的商業銀行低碳轉型路徑研究”“碳中和目標下銀行信貸資產配置和風險防範研究”等課題研究，出版《商業銀行氣候融資研究》專著，提升專業能力。

案例 / case

➤ 碳中和支行掛牌成立

2021年10月29日，中國郵政儲蓄銀行廣東茂名高州市長坡碳中和支行正式掛牌成立。

與普通銀行網點相比，高州市長坡碳中和支行將通過節能改造等方式，將綠色環保理念貫穿於裝修設計、材料使用、日常營運全過程，努力實現網點“零碳排”，打造碳中和示範網點；創建“雙碳”政策宣傳陣地，嚮群眾宣傳“綠色、低碳、環保”的生活理念，帶動更多社會力量參與到低碳環保事業中去。同時，聚焦當地發展綠色低碳技術、綠色生產、綠色消費和推進鄉村振興等方面的投融資需求，通過設立綠色金融體驗中心，積極推廣小額“極速貸”“小微易貸”等線上產品，為小微企業主提供線上金融服務，推動產品、業務、流程線上化、數字化、智能化轉型和一站式辦理；通過優化綠色信貸資源配置以及積極探索優化碳排放權質押貸款、碳匯指標質押貸款、節能減排收益權質押融資等創新性綠色金融產品和服務等舉措，助力經濟、社會和環境協調發展。



➤ 低碳發展 踐行綠色金融

加強政策製度建設。優化授信政策指引，融入和強化生物多樣性保護和氣候變化內容，推動金融資源嚮生物多樣性領域和基於自然的解決方案傾斜；單獨製定“綠色金融和氣候融資授信政策指引”，將水電、風電、光伏發電、垃圾發電、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；積極支持傳統行業綠色低碳轉型發展，保障其合理融資需求；堅決執行環境評價一票否決製度，對各類環保不過關的業務、客戶與項目事項實施“零容忍”政策，堅持不營銷、不受理、不審查、不審批。製定綠色銀行工作要點和“雙碳”綜合金融服務方案，明確綠色銀行建設工作目標、重點任務和保障措施。

優化資源配置。實施綠色金融經濟資本計量差異化政策，完善經濟資本管理評價體系，設置專項信貸規模，對綠色貸款、綠色債券在內部資金轉移定價（FTP）方面給予15個BPS優惠，開通審查審批“綠色”通道，加大平行作業支持力度，支持綠色金融業務發展。積極申請碳減排支持工具，為碳減排重點領域內具有顯著碳減排效應的項目提供優惠利率融資。

創新金融產品。投資全國首單綠色個人汽車抵押貸款資產支持證券。承銷全國首單可持續發展掛鉤債權融資計劃、首單碳中和超短期融資券、北京市屬國企首單“碳中和”銀行間債務融資工具。推廣“兩山貸”“生態貸”等金融產品。推出綠色低碳主題信用卡，助力綠色消費行為。為低碳、綠色、環保、社會責任、公司治理等相關主題的ESG基金提供託管服務，積極倡導可持續發展和責任投資。



2021年12月25日，廣東省分行支持建設的我國首個百萬千瓦級海上風電項目——三峽陽江沙扒海上風電場實現全容量併網發電。

案例 / case

➤ **全國首單綠色個人汽車抵押貸款資產支持證券**

2021年6月，本行投資全國首單綠色個人汽車抵押貸款資產支持證券。該項目入池基礎資產全部為個人新能源汽車貸款，符合綠色項目標準，融資全部用於新能源汽車貸款的投放，是資產端與用途端的“雙綠”產品。投資合計2.4億元，利率較可比短融中票低10-20個BPS。根據專業第三方評估機構聯合赤道環境評價有限公司的獨立評估認證報告，該基礎資產及募投項目預計每年可減排二氧化碳1.13萬噸，節約標準煤1.30萬噸，減排可吸入顆粒物1.08噸，減排氮化合物34.17噸。

➤ **守護一江碧水 複綠長江岸線**

本行為江西省長江最美岸線（彭澤段）示範項目授信5億元。該項目包含長江沿岸受損山體生態修復、中心城區污水處理廠系統綜合治理、鄉鎮污水處理等3個“山清水秀”類子項目，對推進長江沿線城市生態環境、長江水生生物多樣性保護和可持續發展具有重要意義。項目建成後，彭澤縣域河道水質和給水水源將得到明顯改善，預計可降低污水處理成本近30%，促進漁業和農業等產品產量預計增加10%~20%，真正將“綠水青山”轉化為“金山銀山”。

➤ **助推實現生態產品價值**

在浙江省麗水市景寧縣委縣政府及相關部門、人民銀行麗水市中心支行的指導和支持下，浙江省麗水市景寧縣支行率先在大均鄉伏葉村開展金融助推生態產品價值實現路徑試點，用金融助力GEP與GDP相互轉化良性發展。其中，“兩山貸”結合當地“綠谷分”為農戶提供信用貸款支持；“生態貸”可採用自然資源資產產權抵質押等擔保方式提供貸款；以“農民豐收卡”和“郵惠付”為代表的生態支付結算體系，為生態產品經營者提供更加便捷、實惠的服務。截至2021年末，浙江省麗水市分行“兩山貸”餘額1.01億元，“生態貸”餘額21.96億元，“郵惠付”商戶收單5,496戶，獲得溯源體系商戶收單清單近1,500戶。

➤ **延伸閱讀**



綠色金融主題宣傳片
《綠色先行者》



郵儲銀行江西省分行助力打造長江“最美岸線”（圖片由九江市發改委沿江辦最美辦提供）



▶ 高效節能 实施綠色運營

本行深化綠色運營，2020年結合總行現有運營情況，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）》，2021年下發《關於做好總行碳資產管理工作的通知》《關於開展總行2020年度能源利用狀況自查的通知》，印發《總行2021年能源管理工作要點》，明確年度能源管理目標和要求。參與北京社會企業質量協會、北京能源學會、北京環境科學學會聯合發起的2021年度北京市綠色創建活動。完成總行大樓LED節能燈具改造，通過節能改造預計2022年全年可節約用電約35萬度。

加強碳排放管理，總行自2019年連續三年通過了北京市西城區發改委組織的節能目標責任考核工作。

“十四五”時期，將製定科學合理的節能減排目標與碳達峰行動方案。將參照國家《既有建築綠色改造技術規程》《既有建築綠色改造評價標準》等規範，遵循因地製宜原則施行建築節材，加快推進材料革新，在建材使用中優先選用低碳節能環保材料，積極使用輕質板材、節能玻璃門窗、高效保溫材料等。加快照明系統節能改

造，推廣使用節能型照明燈具或聲控、智能裝置，削減用電量。“十四五”時期，力爭全行自有產權辦公場地全部完成LED節能燈具改造。

數據中心按照節能低碳、綜合利用、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，引入人工智能技術，通過機器學習、能效建模和全局控制，持續開展綠色運維和節能挖潛，力爭實現能源效率最大化和環境影響最小化，推動數據中心持續健康發展，合肥數據中心獲評“2020年度

國家綠色數據中心”。2021年度積極開展數據中心節能改造工程，採用多項綠色節能技術，實現平均PUE值（電源使用效率）持續降低。未來將按照國家標準開展數據中心工作，大力踐行數據中心綠色節能，進一步提升數據中心能耗表現。

2021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	0.12
溫室氣體排放總量（範疇一及範疇二）（噸） ⁵	179,529.31
人均溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）（噸/人）	5.33
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）	0.12
直接排放（範疇一）（噸）	
公車耗油排放	923.84
設施用柴油排放	54.55
天然氣排放	3,446.04
間接排放（範疇二）（噸）	
外購電力排放	175,104.88
有害廢棄物總量（噸） ⁶	88.65
人均有害廢棄物總量（噸/人）	0.0026
每平方米樓面面積的有害廢棄物總量（噸/平方米）	0.00006
無害廢棄物總量（噸） ⁷	4,007.73
人均無害廢棄物總量（噸/人）	0.12
每平方米樓面面積的無害廢棄物總量（噸/平方米）	0.0028

註：

- 1 本年度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，2021年的全國疫情整體控制良好，複工複產背景下的溫室氣體、能源消耗量、用水量和無害廢棄物等指標逐步抬升恢復到正常年份排放和消耗量水平。
- 2 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。
- 3 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。
- 4 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。
- 5 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》以及聯交所發佈的《環境、社會及管治匯報指南》中的《附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》進行核算。
- 6 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。
- 7 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	306,469.55
人均能源消耗總量（兆瓦時/人）	9.10
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	3,687.51
設施用柴油 ³	203.97
天然氣	15,567.95
間接能源消耗（兆瓦時）	
外購電力 ⁴	287,010.13
總行外購電力消耗量（兆瓦時）	111,055.87
辦公用水消耗量（噸） ⁵	1,202,581.16
總行辦公用水消耗量（噸） ⁶	249,415.31
人均辦公用水消耗量（噸/人）	35.69
每平方米樓面面積的辦公用水消耗量（噸/平方米）	0.83

註：

- 1 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（GBT2589-2020）》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。
- 2 公車耗油包括公務車耗用汽油和公務車耗用柴油。
- 3 設施用柴油指後備發電機和少量爐竈耗用的柴油。
- 4 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、東方資產大廈辦公區、新盛大廈辦公區、大成大廈辦公區、金隅大廈辦公區、豐明大廈辦公區、豐台路口72號院辦公區、總部基地網絡金融部辦公區、總部基地軟件研發中心辦公區、諾德大廈辦公區、昆侖中心辦公區、新時代國際中心辦公區、永豐基地辦公區、亦莊辦公區、萬商銀河
- 5 大廈辦公區的耗電量。
辦公用水消耗量包括自來水和中水，其中河南省分行機關、北京分行直屬單位、上海分行直屬單位、山西省分行直屬單位、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、東方資產大廈辦公區、新盛大廈辦公區、大成大廈辦公區、金隅大廈辦公區、豐明大廈辦公區、豐台路口72號院辦公區、總部基地網絡金融部辦公區、總部基地軟件研發中心辦公區、諾德大廈辦公區、昆侖中心辦公區、新時代國際中心辦公區、永豐基地辦公區、亦莊辦公區、萬商銀河大廈辦公區。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。

責任實踐

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

夯實民生之本

本

- 深耕普惠 支持中小微企業
- 融入社區 增進民生福祉
- 科技賦能 構建金融生態

綠色讓生活更美好

深耕普惠 支持中小微企業

中小微企業既是保障經濟持續健康發展的動力之源，也是推動經濟結構轉型升級的強大動力和穩定就業的重要支撐。多年來，本行深耕中小微金融市場，深化金融與科技融合，持續推進金融服務供給側結構性改革，不斷提升中小微企業金融服務能力和水平，積極落實減費讓利政策，全力服務有靈氣、有活力的廣大中小微企業客群。2019年以來，累計發放普惠型小微企業貸款近2.5萬億元。截至2021年末，普惠型小微企業貸款餘額9,606.02億元，餘額佔全行各項貸款比例穩居國有大行前列，服務客戶超過171萬戶，實現小微金融服務增量、擴面、提質。

“十四五”時期是我國開啓全面建設社會主義現代化國家新征程的第一個五年。本行將立足新發展階段，貫徹新發展理念，融入新發展格局，深化中小微企業金融服務，強化政策支持和服務保障，以科技賦能中小微金融服務，持續提升中小微企業服務線上化、智能化、移動化、開放化水平，不斷延伸服務半徑，繼續為中小微企業提供高效、靈活、便捷的普惠金融服務。

2021年重要進展

強化體製機製保障

本行在公司治理中強化普惠金融戰略，明確中小微金融服務的工作框架和實施路徑，通過完善管理架構提升戰略引領水平。在董事會戰略規劃委員會工作職責中增加普惠金融相關職責，形成以董事會戰略規劃委員會為引領、鄉村振興及普惠金融管理委員會為統籌、普惠金融事業部（小企業金融部）和三農金融事業部（鄉村振興金融部）為主體、多部門有機聯動的工作格局，全力支持普惠金融業務發展。出台《中國郵政儲蓄銀行服務中小微企業能力提升方案》，強化“敢貸、願貸、能貸、會貸”長效機製。加大內部資金轉移定價（FTP）、績效考核引導、專項獎勵費用、收入補貼、授信政策、盡職免責等方面資源傾斜力度，進一步激發小微企業信貸業務發展的內生動力，提升專業化服務能力。

2019年以來

普惠型小微企业貸款累計發放金額

近2.5萬億元

截至2021年末

普惠型小微企业貸款餘額

9,606.02億元

服務客戶

超過171萬戶



信貸客戶經理實地了解科技小微企業最新引進的物流倉儲系統



江蘇省鎮江市分行信貸支持的製氫機生產企業

深化中小微金融數字化轉型

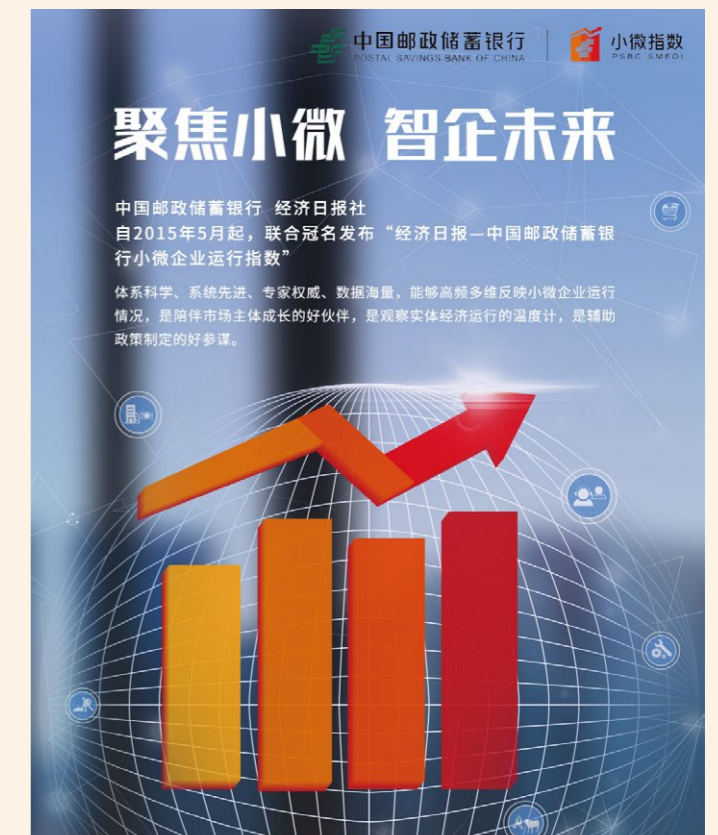
本行以數字化轉型為動力，以防範風險、安全發展為底線，持續加大對中小微企業的信貸支持力度。深入推進中小微金融數字化轉型，構建包括數字化營銷體系、數字化產品體系、數字化風控體系、數字化運營模式、數字化服務方式等內容的“5D (Digital)”體系，全力破解小微企業融資難題，推動實現小微金融高質量發展與銀行自身高質量發展的相互促進。借助數據化、模型化、標準化的技術手段，持續豐富“小微易貸”、小額“極速貸”等數字化拳頭產品，廣泛對接稅務、發票、政務、進出口、企業訂單等外部數據，36家一級分行全部實現銀稅直連，不斷豐富各類線上獲客場景，實現產品與場景融合。推出面嚮小微客群的“郵儲經營”手機銀行APP，為小微企業提供“金融+場景”的一站式服務，嚮構建線上線下協同的普惠金融生態圈邁出了全新一步。

成立“中小企業研究院”

本行與工業和信息化部、中國人民大學共同推動成立“中小企業研究院”。2021年5月8日在中國人民大學舉行成立儀式，工業和信息化部、中國人民大學、郵儲銀行三方簽署合作協議，並組織召開了中小企業研究院指導委員會第一次會議，審議研究院工作規則。下一步，本行將繼續貫徹落實黨中央、國務院及監管部門支持中小企業的政策，依託中小企業研究院，凝聚“政”“企”“研”等社會各界力量，共同打造中小企業研究高端智庫，積極為相關政策的製定和落實建言獻策，在中小企業金融服務、中小企業智庫建設等方面展現新作為、作出新貢獻。

專業化服務賦能中小微企業

做好中小微企業金融服務，專業專註是基礎。本行通過一以貫之的專業化服務，不斷夯實可持續發展基礎，推動中小微企業金融服務高質量發展。打造一支具有專業化能力、提供綜合化服務的普惠金融隊伍，為中小微企業提供專業貼心的金融服務。累計發佈81期小微企業運行指數。聯合中國人民大學、經濟日報社共同舉辦“第三屆小微經濟發展論壇”，發佈《中小微企業創新發展報告》，為中小微企業創新發展建言獻計。積極參與人民銀行消費者權益保護局牽頭開展的《普惠金融數字化線上業務模式規範》金融行業標準製定，為普惠金融數字化發展營造更加健康、有活力的政策環境。



服務“專精特新”中小企業

本行持續加大“專精特新”中小企業金融支持力度，主動了解客戶融資需求，針對“專精特新”企業專業性強、輕資產、高成長性的特點，強化“專精特新”中小企業專項政策支持，開發專用評級模型，優化升級授信技術，為“專精特新”中小企業的發展壯大提供有力的金融支持。通過外部平台對接、內部協同聯動強化服務廣度和深度，與全國中小企業股份轉讓系統有限責任公司（以下簡稱“全國股轉公司”）、北京證券交易所（以下簡稱“北交所”）簽署戰略合作協議，可為客戶提供結售匯、票據、本外幣融資及轉板上市、重大資產重組、兼並收購等一籃子綜合金融服務。目前，本行服務國家級專精特新“小巨人”企業超1,000家，覆蓋高端裝備製造、新材料、新一代信息技術、新能源及生物醫藥等行業領域。



客戶經理在紡織企業開展貸後回訪

案例 / case

➤ 與全國股轉公司、北交所簽署戰略合作協議

2021年12月10日，郵儲銀行與全國股轉公司、北交所簽署戰略合作協議，更好支持“專精特新”等創新型中小企業成長，服務多層次資本市場建設，助力國家創新驅動發展戰略實施。本行將與全國股轉公司、北交所在企業培育、信貸支持、投貸聯動、綜合金融服務、科技金融、創新研究等方面開展深入合作，共同探索支持中小微企業、發展普惠金融的新路徑、新方案。



郵儲銀行參與“百行進萬企”活動，圖為客戶經理走訪企業

➤ 產融合作帶來“真金白銀”

江西中科綠色農業有限公司是江西省九江瑞昌市一家集茶葉種植、生產、加工和銷售為一體的市級龍頭企業，生產白茶、油茶、廬山雲霧、黃金茶等特色產品。傳統茶葉從種植到銷售，回籠資金週期較長，加上近年來企業經營規模不斷擴大，流動資金需求增加，在更新生產線的過程中，企業的資金週轉一度陷入困境。

了解公司情況後，江西省九江瑞昌市支行主動上門服務，製定授信方案，通過引入擔保公司增信，解決了企業缺少抵押物的難題，快速為企業發放了100萬元流動資金貸款，幫助企業引進自動化、智能化的茶葉加工設備，採用新技術新設備改進傳統茶葉加工流程。

同時，郵儲銀行與工業和信息化部積極溝通，決定將瑞昌市作為試點地區，為其配套專項政策和資源，支持當地小微企業發展。此外，還通過總分聯動，促成了九江市分行與九江市工業和信息化局、瑞昌市人民政府簽署產融合作三方戰略合作協議，聯合推出融資對接服務平台，攜手服務實體經濟發展。未來3年，郵儲銀行將向瑞昌市重點行業、綠色化改造和園區廠房建設等領域提供100億元意嚮性融資支持，助力瑞昌市實現高質量發展。



客戶經理走入茶園了解客戶金融需求

➤ 提高中小微企業服務精度

廈門分行立足區域實際，與政府部門、信用平台、科技公司跨界合作，打造跨界大數據應用的線上金融產品，依託金融科技手段，運用大數據為中小微企業增信。利用進出口小微企業海關報關等大數據，廈門分行創新推出針對進出口小微企業融資需求的純信用線上產品——“小微易貸”跨境企業融資模式業務，目前該產品已成功複製推廣至江西、廣西、廣東、安徽、山東、浙江等多家分行。廈門分行依託全國“信易貸”示範平台推出的全國首個垂直工程行業領域信用大數據應用金融服務產品——工程企信貸（原名“工程信易貸”），目前已為全國工程行業小微企業輸送資金近60億元。

融入社區 增進民生福祉

本行完善傳統金融服務方式，暢通線下服務渠道，深入開展客戶旅程優化工作，實施網點系統化轉型，充分考慮老年客戶等群體數量與金融服務需求，保障網點總量相對穩定，持續通過深度下沉的網絡為包括老年人在內的廣大城鄉客戶做好普惠金融服務。

加強對特殊客戶群體的關愛，按照統一標準開設“愛心窗口”、增配“愛心專座”，加大力度修建網點無障礙通道，切實做好“服務者”的角色。在延伸服務方面，在合規的基礎上，通過上門、遠程等方式，提高金融服務的靈活性，提升本行金融服務的“溫度”。

嚮個人客戶提供代收付服務等各類結算服務，利用網點結算便利辦理社保代收付服務，2021年合計代收社保養老金645.57億元；在廣大農村地區，發揮自身網絡覆蓋面廣的優勢，支持農村地區社保、醫保事業，代收新農保保費交易金額12.33億元，代付新農合報銷及補助交易金額2.97億元。

積極滿足客戶消費融資需求，嚴格落實國家政策和監管要求，重點支持居民合理的自住、改善型住房需求，做好住房信貸平穩有序投放，住房貸款整體保持平穩增長，致力於維護房地產市場平穩健康發展。在投嚮佈局上，堅持分類調控、因城因地施策，合理調配信貸資源，製定和實行差異化的信貸政策，以實際行動落實金融風險防控主體責任。在客戶結構方面，深入貫徹黨中央、國務院決策部署，嚴格落實“房住不炒”要求，重點支持剛性和改善性購房需求，首套房貸款佔比保持90%以上，貸款筆均金額僅43萬元，在持續做好金融服務實體經濟的同時，推動個人住房貸款業務穩健發展。截至2021年末，個人消費貸款餘額2.67萬億元，較上年末增加3,029.30億元。



截至2021年末

個人消費貸款餘額

2.67萬億元

較上年末增加

3,029.30億元

客戶旅程優化

2021年，本行將客戶體驗提升工作三年行動方案有機融入中國郵政集團有限公司“窗口服務體驗提升年”活動，從客戶服務的全流程出發，重新梳理和優化客戶旅程，全面提升客戶服務水平，同時加強管理製度建設力度，印發《中國郵政儲蓄銀行客戶體驗管理辦法（2021年版）》《中國郵政儲蓄銀行客戶旅程管理辦法（2021年版）》等服務製度。通過強化網點綜合化、智能化轉型的力度，提升網點服務的溫度，加快網點形象改造、效能提升的速度等措施，不斷提升窗口服務質效。

提升網點交互體驗，激活網點新活力

加強網點服務人員隊伍建設，豐富培訓形式、加大培訓頻次，促進網點人員綜合化發展，不斷提升員工專業服務能力；強化網點服務管理，完善“檢查—整改—提升”閉環管理方式，建立網點服務投訴整治的長效機製，持續提升網點主動服務意識；按照全程關注、優先辦理、主動協助原則，做好特殊客戶群體關愛，強化服務“溫度”與“深度”；評選服務標兵，打造窗口服務示範點，發揮服務榜樣的力量，帶動全行網點客戶體驗提升。

全面加快科技賦能，推動網點智能化轉型

強化交易渠道建設，提升網點渠道智能化水平。本行建立了統一櫃面管理平台，打造智慧櫃面運營新模式；優化了自助設備佈放結構，提升智能設備佔比，累計在全行網點佈放智能櫃員機（ITM）近5萬台，共計實現240餘項功能；擴大移動展業設備應用規模，加強功能整合、豐富業務場景，支撐網點外拓。

推進線上線下協同，促進渠道間互聯互通

加強線上線下聯動，推出手機銀行、微信銀行等線上渠道預約排隊功能，客戶可線上預約、線下取號，節省客戶在網點的等候時間；利用二維碼、電子憑條等技術，支持客戶通過手機銀行掃碼聯動自助設備辦理存取款業務，並可掃碼獲取業務辦理的電子憑條，為客戶提供無卡、無紙化的便利操作體驗。推進線下渠道間融合，研發推廣“移動授權”功能，利用展業設備對櫃面及自助渠道業務辦理授權，提升業務辦理效率；推出存折預約取款功能，傳統現金設備聯動智能非現金設備，拓寬存折現金業務的設備受理範圍，全方位滿足客戶現金存取需求。

➤ 助力老年人跨越“數字鴻溝”

本行嚴格落實國家和監管部門要求，踐行傳統服務和智能化服務創新並行、融合發展的理念，專項部署並推進老年客戶服務質量提升工作，通過強化傳統金融服務、創新適老金融產品、加強教育宣傳與培訓，多措並舉做實做細適老化服務。

積極融入老年友好型社會建設，在各省挑選老年客戶數量較多的280餘家網點，設置為老年服務特色示範網點，在服務設備、服務通道、智能設施、服務流程、金融教育等方面，為老年客戶提供差異化的服務，紮實開展尊老、敬老特色服務。

為老年人使用智能產品和服務提供充分便利，一是推出“尊長專線”，一鍵直達人工服務。60歲以上客戶撥打95580電話熱線可一鍵直達尊長人工客服，無需再經過語音導航和按鍵選擇操作環節。二是手機銀行上線新功能，幫助老年人更好享受智能化服務。推出視頻客服，以“面對面”視頻形式幫助老年人解決各項問題，簡化服務流程；全新上線手機銀行“大字版”在線客服及“大字版”遠程客戶經理，幫助老年人更好應用智能服務；優先為老年客群提供語音輸入，緩解打字難的問題。三是自助設備適老化水平再提升，便利老年人操作使用。推出了大字版與一鍵呼叫人工功能，試點上線了指紋替代簽名，提升了兼具存折受理功能的自助設備佔比，充分滿足老年人使用偏好。四是豐富櫃面助老服務功能，降低新興業務辦理難度和門檻。新增了跨行資金歸集、快捷支付綁卡、手機號收款簽約等功能，以便老年人到網點辦理使用，享受便捷的支付、收款服務；在櫃面業務辦理流程上探索引入了“刷臉辦”模式，以刷臉替代實物介質，解決老年人特殊困難。

專項開辦網點服務管理人員培訓班，充分宣貫“全程關注、優先辦理、主動協助”的服務原則，推動全行上下培育、弘揚“尊老、敬老”的中華民族傳統美德。在“防範非法集資宣傳月”“6.29全國反欺詐主題宣傳”活動中，加大對老年人的宣傳力度，將風險案例、金融維權途徑等知識以通俗易懂的語言普及給老年人。

2021年9月至12月開展第二屆“金暉盃”攝影大賽，面嚮全國50歲及以上的客戶免費開放，為老年客戶提供非金融場景有“溫度”服務的同時，嚮社會大眾宣揚了“老有所養、老有所學、老有所樂、老有所為”的良好風尚。



老年人客戶在江蘇省蘇州市分行“金融書屋”中休閒閱讀



北京香山支行員工用手語和聽障客戶溝通

➤ 延伸閱讀



央視《焦點訪談》
報道郵儲銀行香山支行
“傳遞無聲的溫暖”

案例 case

➤ 實施智慧民生服務

本行大力推進開放式繳費平台建設，加大對社保、教育、醫療等民生單位的支持力度，提升行業服務能力及個性化服務效率，構建智慧民生服務生態，滿足城鄉單位和個人用戶的多样化場景需求。

從用戶體驗出發，針對醫院收費、非稅收繳等場景，在安徽推出“貼心賬單”，繳費用戶通過掃描專屬二維碼，實現無需輸入繳費編號快速繳費；在河南汛情期間，快速疊代上線了個人及對公線上捐款及生成電子證書功能，嚮當地10餘家慈善公益機構提供專屬服務；在校園場景中，借助生物識別技術，研發學生刷臉付、家長即時通等繳費模式，並疊加教育教學管理，提供一體化智慧服務。

➤ 十年堅守 為殘障群體提供手語服務

香山支行地處北京市海澱區香山公園附近，網點附近有5家敬老院和1家橡膠福利工廠，服務範圍內有數百名視力、聽力及其他障礙人士。作為這片地區僅有的兩家銀行網點之一，香山支行承擔著為附近老年客群和殘障人士客群代發養老金的工作。

為更好地給殘障人士提供貼心的服務，2011年，香山支行開始為聽障客戶提供手語服務。此外，對於視障群體，2015年，香山支行在裝修時專門協調鋪設了一條特殊的盲道，還設立了一個專門為殘障人士開設的“綠色通道窗口”。正是因為香山支行多年來堅持提供優質的手語服務，每月養老金發放的日子，聽障客戶都會不約而至，他們在領取養老金的同時還能見面交流。

多年來，香山支行堅持為客戶提供貼心、便捷、專業的特色金融服務，受到週邊社區居民的廣泛好評，被客戶親切地稱為“手語銀行”。10年堅守，至今香山支行手語培訓的新員工和輪崗員工已超過100人。

科技賦能 構建金融生態

本行高度重視科技賦能，全力加快信息化建設，深入推進數字化轉型。特別是自2019年來，堅持規劃引領，持續提升科技支撐能力。圓滿完成“十三五”IT規劃，三年開展680項工程建設，建成234個信息系統，企業級應用架構基本搭建完成。堅持完善IT治理，持續加強科技隊伍建設。改革成立總行信息科技“三部兩中心”（信息科技管理部、金融科技創新部、管理信息部、軟件研發中心、數據中心），增設蘇州、西安研發分中心；2019、2020兩年總行科技隊伍實現人數翻番。堅持創新驅動，不斷提升科技賦能水平。全力推動人工智能、區塊鏈、雲計算、大數據等創新應用，深入推進業技融合、不斷提升客戶體驗。堅持底線思維，切實防範信息科技風險。認真落實網絡安全責任製，提升網絡安全防控能力。

在全行上下、技術業務共同努力下，科技能力迅速提升，賦能業務效果顯現。在人工智能應用方面，人臉、聲紋識別為手機銀行、95580提供每日超150萬次服務；智能圖像支持每日近3萬筆智能稽核；OCR圖像已實現19種財務單據識別，為全年近400萬筆報賬交易的影像識別提供支撐，減輕財務審核壓力。在雲計算應用方面，雲平台日均交易量達到5.06億筆，佔全行交易總量的90%。在區塊鏈應用方面，雄安新區非稅電子票據區塊鏈累計上鏈電子票據302.59萬張。在大數據應用方面，積極賦能鄉村振

興，構建農業農村客戶畫像，沉澱44.96萬個行政村。

2021年，本行以數字化轉型為主線，以科技賦能高質量發展為核心，持續深化業技融合，強化敏捷研發、快速疊代，科技能力迅速提升。一是強化頂層設計。完成“十四五”IT規劃編製，為建設一流科技支撐體系、全面實現科技引領、構建數字生態銀行指明方向。二是全力推動信息化工程建設。以十大項目群、74項重點工程建設為抓手，272項信息化工程投產上線。加快自主可控能力提升，自主研發、自主平台應用、敏捷研發三項佔比均提升10個百分點以上。三是推進科技創新應用。“郵儲大腦”機器學習平台一期項目全量上線，覆蓋運營管理、信貸業務、財務管理等超過90個場景；持續優化區塊鏈平台，完成共識遷移、多中心災備等新增功能建設，增強平台的兼容性及便捷性；雲平台增加容器雲管理能力，統一雲管平台成功投產，實現多雲環境的統一資源、全流程標準管理；大數據基礎能力進一步夯實，138個源業務系統數據接入大數據平台，完善主倉系統“十大主題”數據模型和六大數據集市，為90多個業務系統以及財務、風險管理等提供數據支撐。

特別在大數據賦能鄉村振興方面，通過打通內外部的數據資源，構建了農戶基礎信息庫，進一步夯實了涉農數據基礎。基於此，開展了以行政村為單位的村級信用評價

模型建設，進一步提升了信用村、新用戶的認定效率；開展行政村精準畫像，多維度展現行政村全貌，支撐農村信用體系建設、農戶預授信等工作，助力構建服務鄉村振興的專業化服務體系，提升三農金融服務質效。在統一授信方面，利用知識圖譜技術，定義股權、擔保、供應鏈等26種關係，構建了全行級對公客戶關係網絡，為精準、高效的授信服務提供大數據支撐，提升本行客戶服務體驗。

持續加強業務連續性管理，完善業務連續性管理體系，組織開展業務影響分析和業務連續性風險評估，優化業務連續性策略與計劃、總體應急預案和各類重要業務專項應急預案，有序開展儲蓄、支付、結算、手機銀行、網銀、信用卡等重要業務應急演練以及相關信息系統災備切換、應用、網絡、動力演練，全年未發生重大運營中斷事件、重大信息系統故障以及重大信息安全漏洞事件，保持信息系統高可用，有效保障全行重要業務的持續運營。

立足“十四五”，本行加快數字化戰略佈局，深化科技賦能，製定了“十四五”IT規劃，從企業級視角對業務

架構、應用架構、技術架構、數據架構、金融科技和IT治理進行全新佈局，提出“加速度”（SPEED）信息化戰略。S（Smart）代表智慧，即以“郵儲大腦”為依託，構建精準智能的業務拓展、風險防控、經營管理能力，實現高效的智慧決策；P（Platform）代表平台，即構建共享、複用的平台模式，通過平台建設實現敏捷科技賦能；第一個E（Experience）代表體驗，通過擴展線上線下多觸點服務，為用戶帶來一體化的極致體驗；第二個E（Ecosystem）代表生態，通過對生態夥伴實現開放互聯，打造共生共贏的金融生態圈；D（Digitalization）代表數字化，深入推進數字化轉型，驅動全行生產經營方式變革。

“十四五”期間，本行將重點推進場景創新、產品研發、風險防控、數據分析、技術支撐、組織治理等科技能力建設，用5年時間，實現信息化嚮數字化的深刻變革，不斷夯實和提升科技賦能水平，為數字化轉型和高質量發展提供有力的科技支撐保障。





客戶（左）在深圳分行數字人民幣試點商戶（右）的指導下體驗數字人民幣消費

➤ 數字人民幣

數字人民幣是推動我國數字經濟發展的重要基礎設施，本行在人民銀行指導下，積極利用自身資源稟賦優勢，穩妥推進數字人民幣研發試點，實現數字人民幣業務高質量發展。

業技融合敏捷開發，支持新體驗架構App研發。持續完善數字人民幣產品矩陣，累計上線數字人民幣產品功能組件超過230個，不斷提升數字人民幣支付服務能力。建立高效集約、安全穩健的數字人民幣業務運營體系，充分保障數字人民幣業務運行連續性。

充分發揮郵儲特色，創新打造特色應用場景。與合作夥伴開展使用數字人民幣支付綠色出行等活動；積極響應鄉村振興號召，在海南、西安、大連、青島等試點地區建設普惠金融數字人民幣示範小鎮；持續探索場景創新，在上海首次應用可視卡硬錢包實現醫院內部消費場景支付，在北京實現硬錢包疊加健康實功能，在大連首家落地航運領域數字人民幣B2B對公支付項目。

積極加強外部合作，打造數字人民幣生態圈。通過定製化、個性化開發，為企業提供資金管理靈活、支付交易高效的數字人民幣服務方案，落地中石油加油站、國能e購商城等數字人民幣支付場景。與平安銀行實現業內首次以“直連”方式輸出數字人民幣服務，已與60餘家銀行簽署數字人民幣服務合作協議。與優質支付機構、服務商共同合作，持續深化應用場景創新，著力打造數字人民幣生態圈。

➤ 為客戶打造“個性化”手機銀行

本行持續強化手機銀行、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。報告期內，引入集郵、報刊訂閱、郵政文創等場景服務，新增財富私享專區、個性化主題、車主生活、旅遊出行、充值特惠等場景功能，著力提升客戶服務水平，2021年7月，圍繞“智能化、個性化、開放性、安全性”方嚮，推出手機銀行7.0版本。截至2021年末，電子銀行客戶3.81億戶，其中，個人網銀客戶2.49億戶，手機銀行客戶3.26億戶。報告期內，個人電子銀行交易金額31.47萬億元，同比增長13.41%；其中，手機銀行交易金額13.04萬億元，同比增長16.85%。電子銀行交易替代率96.05%，較上年末提升0.36個百分點；手機銀行月活客戶規模（MAU）突破4,700萬戶。

➤ 為更多網點創造“專屬”生態圈

本行以網點為中心，大力推進“同心圓”金融生態圈建設，積極搭建便民菜市場、小吃一條街、商業步行街等服務場景，為商家經營提供安全便捷的結算產品，為客戶日常消費提供豐富多樣的權益活動，通過商戶、客戶間的互動，促進商圈繁榮、經濟增長。以客戶為中心，以滿足客戶數字化經營為切入點，打造“引進來”與“走出去”雙輪驅動的“收單+SaaS”新模式。同時，搭建行業場景數字化解決方案平台，引入優質行業服務商數字化解決方案，實現“1+1>2”的內外系統聯動效應，打造高黏性的強場景。樹立“客戶+產品+服務”的理念，深化智慧餐飲、智慧零售、智慧教育、智慧醫療四大行業數字化解決方案的推廣應用，對內利用統一收單系統的基礎產品能力，打造標準化全覆蓋的API接口，支撐全行“郵惠付”行業場景建設。

截至2021年末，已在全國建成網點商圈4,120個，覆蓋超50%的自營機構，服務近億位C端客群。融合商圈消費場景，定製化提供貸款、理財等綜合金融服務，累計為商戶提供生產經營性貸款超820億元。

截至2021年末

電子銀行客戶	3.81億戶
個人網銀客戶	2.49億戶
手機銀行客戶	3.26億戶
電子銀行交易替代率	96.05%
在全國建成網點商圈	4,120個



郵儲銀行亮相服貿會，帶你感受科技範兒

➤ 郵惠萬家銀行獲批開業

2021年12月，中國銀保監會正式批複本行直銷銀行子公司中郵郵惠萬家銀行有限責任公司（以下簡稱郵惠萬家銀行）開業。郵惠萬家銀行開業獲批，標志著本行在探索母子行業務協同、深化體製機製改革的道路上又邁出了堅實一步。郵惠萬家銀行深入研究國家戰略，積極落實總行數字化轉型戰略部署，以總行“十四五”規劃綱要為引領，聚焦

“服務三農、助力小微、普惠大眾”的使命，致力於打造金融服務鄉村振興、科技助力美好生活的創新平台。圍繞這一目標，郵惠萬家銀行以協同、聯接、創新為發展策略，著力構建業內先進的金融科技和智能風控能力，積極推動場景生態協同建設與線上線下渠道融合，場景金融、普惠信貸、大眾財富和數字鄉村等四大業務平台的產品開發工作已取得紮實進展。

2021年是郵惠萬家銀行打基礎的關鍵一年，公司治理、人才引進、科技支撐、風險保障等各方面工作加速推進，為業務全面開展打下了堅實基礎。未來，郵惠萬家銀行將堅持審慎經營、穩健發展的理念，持續提升規範治理、市場機製、敏捷團隊、先進科技、智能風控、協同支持等基礎能力，打造一家科技引領、特色鮮明，高質量發展的輕型智慧銀行。

（註：本節更多內容請參閱《中國郵政儲蓄銀行股份有限公司2021年年度報告》。）



▶ 案例 / case

➤ 積極組織參加2021年國家網絡安全宣傳週活動

本行積極組織參加2021年國家網絡安全宣傳週活動，圍繞“牢守金融數據安全底線，促進金融數據綜合應用”主題，通過視頻、海報、現場講解、客戶體驗等多種形式，宣傳本行在金融科技建設、網絡與數據安全保護等方面的成果，促進公眾安全意識提升。同時，本行各分支機構也通過網點、社區、網站、APP、公眾號等線上線下多渠道廣泛開展宣傳，進一步增強了社會公眾防範金融詐騙等安全意識，宣傳了金融科技在保護個人金融信息和維護金融網絡安全方面的創新成果。

▶ 責任實踐

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

綠色讓生活更美好

築牢經濟之基

堅守本源 服務新發展格局
因地製宜 推動區域協調
創新驅動 促進產業升級

堅守本源 服務新發展格局

本行在國家實施對外開放戰略、推進“一帶一路”建設中謀好篇、佈好局，以服務自貿港、自貿區和“一帶一路”沿線為重點，發展貿易融資、供應鏈金融等業務，支持高水平對外開放。上線中國國際貿易“單一窗口”國際貿易融資產品，直連國家外匯管理局跨境金融區塊鏈平台，疊代新一代國際結算、信貸業務平台系統、代客資金交易系統，全面提升服務跨境貿易智能化水平。同時，精準施策，不斷優化差異化授信政策，充分發揮自身的渠道優勢、客戶優勢、批零聯動優勢，積極支持新經濟、新業態，助力暢通國內大循環。

截至2021年末，公司貸款餘額2.25萬億元，較上年末增加2,761.51億元，增長13.96%；公司客戶數量突破百萬大關，達115.14萬戶，年新增32.69萬戶。

支持自貿港、自貿區發展

本行基於各地自由貿易試驗區發展定位，積極先行先試，圍繞區內貿易、航運、物流倉儲及戰略性新興產業等客戶需求，提供賬戶管理、工資代發、國際結算、貿易融資、供應鏈、跨境擔保等一籃子金融服務，形成了多家分行協同推進的良好態勢。

發展供應鏈金融

本行以場景化、生態化、數字化為方嚮，通過模式創新、科技賦能，深耕重點行業，培育產業鏈新動能，實現了供應鏈金融業務的多場景、多行業、多渠道和快流程。以銀企直聯、企業網銀等多渠道對接核心企業及第三方平台信息系統，依託在線供應鏈平台實現業務全線上辦理，線上保理業務的放款時間提升至“T+2小時”。

順應金融科技發展趨勢，積極推進大型優質企業在線保理業務，圍繞建築、高端製造等產業鏈核心企業，為上遊供應商提供金融服務。基於上遊供應商中大部分為小微企業，為解決小微企業融資難題提供了重要的資金支持。



支持文旅產業發展

本行結合文化旅遊行業營運特點，推出“旅郵通”服務方案，力求構建智慧文旅綜合服務體系。靈活運用傳統的項目融資產品和固定資產支持貸款、項目前期貸款等特色化信貸產品，積極採用短期融資券、中期票據、企業債券和供應鏈金融等多樣化融資方式，多元化解決客戶融資需求。

同時，通過提供智慧景區綜合解決方案，建立旅遊資源方、旅遊服務方、金融服務方到旅遊消費者之間的閉環服務體系，搭建“儲蓄+支付結算+信貸+信用卡+投資理財+對公業務”的服務模式，積極打造食、住、行、遊、購、娛的“金融+文旅”生態圈，實現全流程跟進、全生命週期服務。

為客戶提供快捷高效的資產配置服務

本行運用金融科技持續賦能，持續優化客戶關係管理系統，加強客戶數字化運營，推進全渠道協同開展綜合化、差異化服務，為客戶提供全流程陪伴式服務；基於客戶不同家庭生命週期需求，在個人財富管理系統推出養老、子女教育、保險保障等目標場景理財規劃功能，科技賦能理財經理智能、快速為客戶製個性化理財規劃方案；在手機銀行上線“財富體檢”功能，為大眾客戶提供線上財富診斷及優化建議服務。報告期內，共為105.29萬名客戶進行“財富體檢”，為19.04萬名財富客戶製定資產配置方案。

截至2021年末

公司貸款餘額	2.25萬億元
較上年末增加	2,761.51億元
較上年末增長	13.96%

因地製宜 推動區域協調

本行堅守金融服務實體經濟本源，對標高質量發展要求，積極配置金融資源，為京津冀協同發展、長江經濟帶、粵港澳大灣區建設等國家戰略提供有力資金支持，積極助力區域協調發展。

服務京津冀協同發展。持續加大對城市軌道交通、貨運港口、製造業、清潔能源等領域的支持力度，助力新型首都經濟圈建設。截至2021年末，京津冀地區公司貸款餘額2,130.98億元。

服務粵港澳大灣區建設。積極支持高技術製造業、交通等領域，支持大灣區建設。截至2021年末，粵港澳大灣區公司貸款餘額1,302.42億元。

服務長江經濟帶發展。聚焦新能源、交通、現代農業等領域，積極參與長江大保護項目，深度參與長江經濟帶生態環境修復工程，針對三峽集團長江大保護系列項目成立項目專項服務團組，實現多個項目金融服務落地，助力長江經濟帶協調發展。截至2021年末，長江經濟帶區域公司貸款餘額5,830.74億元。

服務長三角一體化發展。積極支持交通、製造業等領域，參與岳黃高速、杭衢鐵路、皖通城鐵等城際交通項目建設，助力長三角互聯互通。截至2021年末，長三角地區公司貸款餘額2,540.51億元。

服務雄安新區建設，助力新區各項基礎設施建設。積極推進數字雄安智慧新區合作，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。持續深入推進“非稅電子票+區塊鏈”服務，創新政務民生領域重要金融服務場景，於2021年10月落地雄安非稅款項數字人民幣繳納，成為全國首筆數字人民幣支付“非稅電子票+區塊鏈”業務。

截至2021年末

京津冀地區公司貸款餘額	2,130.98億元
粵港澳大灣區公司貸款餘額	1,302.42億元
長江經濟帶區域公司貸款餘額	5,830.74億元
長三角地區公司貸款餘額	2,540.51億元



貴州省分行支持建設的盤興高速背武甲特大橋

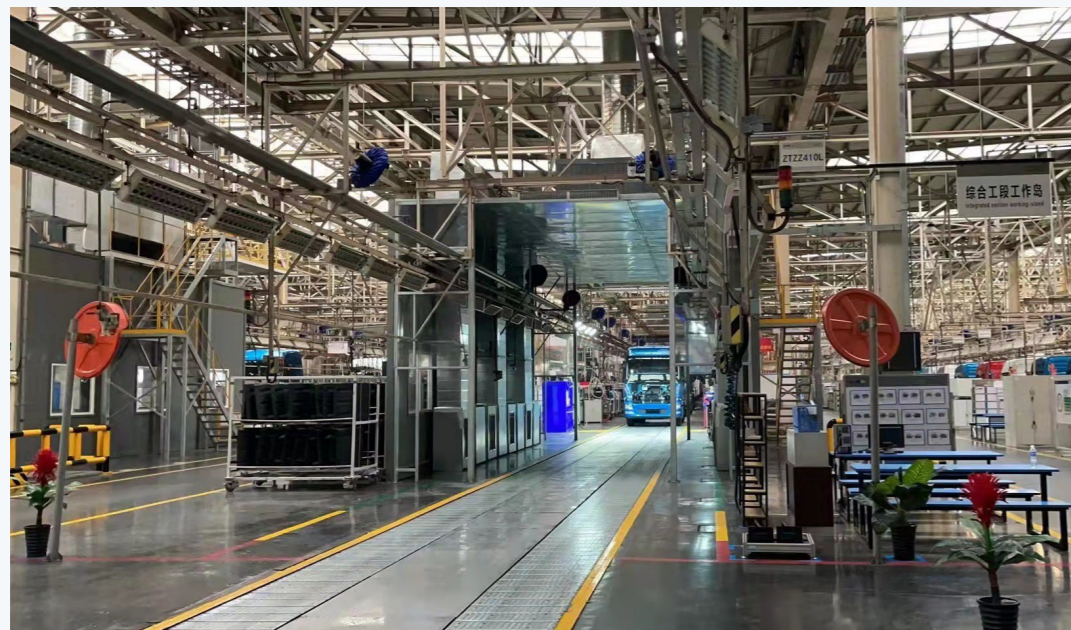
▶ 創新驅動 促進產業升級

本行貫徹國家戰略方針，完善支持製造業發展的長效機製，激發服務製造業高質量發展的內生動力，持續加大對製造業綠色低碳發展、先進製造業、戰略性新興產業、“專精特新”製造業企業的資金支持，推動製造業產業鏈升級和核心技術攻關，不斷加強產品創新和服務模式創新，持續提升金融支持製造業高質量發展水平。截至2021年末，製造業中長期貸款較上年末增長42.72%。

▶ 案例 / case

▶ 助力高端製造產業發展

戴姆勒SFTP平台的H6高端重型卡車生產線建設項目，是福田汽車聯合戴姆勒在北京懷柔區打造全球創新研發中心、高端智能製造中心等重要舉措之一，助力北京打造高端製造核心競爭力。項目總投資85.75億元，銀團授信總金額51.69億元，其中本行份額10億元，為首都高端製造產業貢獻金融力量。



圖為福田汽車生產車間

▶ 打造智慧交通金融服務融合生態圈

浙江省分行參與浙江數字化建設，努力探索場景建設，持續推進智慧交通項目，共計為全省78家高速公路公司開展集上門收款、聚合支付和ETC結算在內的高速通行費全面結算服務，年收款量近500億元。依託現有結算渠道，浙江省分行積極佈局了停車場、加油站的智慧交通場景。與浙江高速公路智能收費運營服務有限公司、第三方科技公司合作上線了全省首個ETC停車場，可服務省內1,300萬車主，實現ETC精準秒付停車費。搭建“U易行”車主智慧出行平台，構建包括停車、加油、充電、養護、景區出行等一系列車主服務的支付新生態，為ETC車主提供智慧出行服務。



客戶經理走訪新興光伏企業，為科技型小企業提供針對性的金融服務

▶ 責任實踐

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

綠色讓生活更美好

匯聚社會之

善

人才興行 攜手員工成長
誠信立業 守護客戶權益
至臻至誠 投身社會公益

人才興行 攜手員工成長

本行積極推進人才強行戰略，強化員工職業發展，組建優秀人才隊伍，完善激勵約束機制，提升員工的歸屬感與幸福感，激發員工幹事創業的熱情。

強化員工職業發展

高度重視員工職業發展，為員工搭建了“縱嚮能晉升、橫嚮能發展”的職業發展平台，常態化開展員工晉升工作，鼓勵員工結合實際選擇適合自身稟賦的職業發展路徑，充分激發員工幹事創業的熱情。



建立優秀人才儲備機制。持續推進“領航工程”人才庫建設，以一級分行正副職、總行處級等各級人才庫為抓手，通過搭建事業平台激發員工的內生動力、開發員工的發展潛力。截至2021年末，已有約500人進入高級管理人才庫、約4,500人進入中級管理人才庫、約14,000人進入基層管理人才庫。



培養優秀年輕幹部。加強長遠規劃，明確年輕幹部建設目標，健全年輕幹部選拔、培育、管理、使用的全鏈條機制，通過搭建年輕幹部能力素質模型，啟動“驥驥”人才培養工程，形成年輕幹部人才儲備池，為新時代郵儲銀行改革發展提供充足的幹部儲備和人才保證。



健全內部流動機制。搭建總行員工跨部門流動平台，鼓勵員工根據個人專業特長和職業規劃，自主擇崗，實現人崗相適，激發內生動力；持續開展總分行雙嚮交流工作，加強幹部員工多崗位歷練和培養，推動總分行員工在實踐中取長補短、共同進步；完善跨分行幹部交流機制，積極推動幹部跨一級分行交流任職，優化幹部成長路徑。

組建優秀人才隊伍

加快人才發展體制機制改革和政策創新，逐步培養和造就一支規模適度、結構合理、素質優良的人才隊伍，構建起一套貼合戰略、富有郵儲銀行特色的人才發展體系。穩步提升人才素質，全行大學本科及以上學歷人員佔比持續提升，近3年提升6.21個百分點。積極選拔培養領軍人才，通過高端引領全面激發人才創造活力，截至2021年末，選拔聘任總行級信息科技領軍人才18人，2022年將進一步拓展建設覆蓋各戰略性業務領域的領軍人才隊伍。堅持五湖四海、任人唯賢，以信息科技、智能風控團隊等隊伍建設為重點，通過市場化選聘，持續引進優秀人才。

創新人才招聘宣傳形式，提升僱主品牌形象和人才吸引力。設計“郵小儲”招聘宣傳形象IP，推出青春篇、科技篇、戰略篇、幸福生活篇系列校園招聘空中宣講，展示了本行陽光、積極、充滿活力的企業形象和企業文化，全網累計觀看近百萬人次，吸引20萬人次投報本行2022年校園招聘崗位。2021年，在由智聯招聘聯合北京大學社會調查研究中心共同發起的“中國年度最佳僱主”評選活動中，獲評年度最佳僱主30強。



上海分行開展“永遠跟党走——勇立潮頭 力爭上游”第三屆職工龍舟比賽

完善激勵約束機制

薪酬福利管理方面，持續優化薪酬總額分配體系，突出效益和價值導嚮，不斷提升人工成本效能。建立健全按業績貢獻決定薪酬的分配機制，有序推進市場化激勵約束機制建設，推動薪酬分配嚮作出突出貢獻的人才和一線關鍵崗位傾斜，激發幹部員工幹事創業的熱情。根據國家政策規定，以提升員工滿意度為目標，持續深化福利管理的內涵和外延，不斷優化福利保障體系建設，增強員工歸屬感。提高企業年金繳費比例，強化員工退休後福利保障。優化企業年金投資管理體系，有效實現年金資產保值增值。開通員工自助查詢企業年金信息渠道，增強信息披露，提高年金服務支撐力度。持續完善以基本醫療保險、補充醫療保險和重大疾病保險為支柱的醫療保障體系，不斷築牢員工抵禦重大風險的“安全網”，切實解決員工後顧之憂。

績效管理方面，搭建了統一的員工績效管理體系。績效考核突出業績和價值創造導嚮，同時設置行為能力評價指標，關注員工成長和能力發展；績效考核結果與員工薪酬分配、職業發展、培訓培養等掛勾；加強績效考核閉環管理，注重績效輔導與溝通，幫助員工不斷改進績效、提升能力素質水平。



福建省分行工作人員在閩侯縣前溪鎮關口小學開設“反假幣”小課堂

誠信立業 守護客戶權益

本行高度重視消費者權益保護，認真貫徹落實監管要求，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，將消費者權益保護與業務發展作為一體兩面的重要工作。

完善消保體制機製

不斷完善消費者權益保護製度體系，建立了以《中國郵政儲蓄銀行消費者權益保護管理辦法》為核心，投訴處理、金融知識普及、消費者權益保護考核、消費者金融信息保護等專項製度為基礎，相關業務管理製度為外延的消費者權益保護製度體系。

構建完備的消費者權益保護機製，不斷健全消費者權益保護的全流程管控機製，在產品、服務的設計開發、營銷推介及售後管理等各個業務環節有效落實消費者權益保護要求，持續規範經營行為，切實保護廣大金融消費者合法權益。

持續夯實消費者權益保護工作基礎，健全消保工作機製，落實消費者權益保護主體責任。報告期內，本行進一步完善消保製度建設，製定實施個人業務營銷宣傳合規管理工作規定，釐清營銷宣傳職責分工和工作流程，明確個人業務營銷宣傳基本規範。進一步提升消費者權益保護審查工作水平，製定《中國郵政儲蓄銀行消費者權益保護審查要點手冊（2021年版）》，提高審查要點的規範性、可操作性，切實發揮消保審查事前風險識別、風險防範的作用。

優化消保培訓

積極組織開展消費者權益保護培訓，培訓對象覆蓋管理人員、基層業務人員、新入職人員等，持續提升各級機構消費者權益保護意識和工作水平。進一步豐富消保培訓資源，建設消費者權益保護內訓師隊伍，組織開展課程研發，全面梳理各項消保工作的重點難點、工作技巧，形成消保體製機製、投訴處理與管理、消保審查、營銷宣傳與個人信息保護等課程，為全行消保教育培訓工作提供支撐。

加強消保審查

嚴格落實“預防為先”工作原則，進一步加強消費者權益保護審查，對可能影響消費者權益的業務製度、收費項目、合同文本、營銷方案等事項嚴格落實審查要求。

要求各相關業務部門嚴格執行事前送審要求，在產品服務投放前、收費定價執行前、營銷宣傳開展前發起消保審查，在法律事務系統中建設消保審查模塊，實現自評估、送審、審查、反饋等全流程線上管理，增強信息系統支撐力度。

印發《中國郵政儲蓄銀行媒介策劃及投放管理辦法（2021年修訂版）》，在媒介策劃及投放管理流程中內嵌消保審查流程，明確部門職責、工作標準和管理流程，做好媒介策劃與投放管理涉及的消保審查工作。

嚴格消保考評

根據監管最新要求和年度工作重點，更新完善考核指標，提高考核針對性。報告期內，本行對各一級分行、總行相關部門消保工作開展情況進行全面考核，通報考核中發現的問題，並提出下一步工作要求，督促各級機構通過考核檢視自身存在的問題，持續提高消保工作水平。

保護客戶個人信息

加強個人信息保護相關規定宣貫學習。組織全行加強《個人信息保護法》學習，印發使用人臉識別技術處理個人信息、客戶個人信息使用等系列風險提示，解讀個人信息保護重要規定，提出針對性工作建議，指導各級機構落實新法新規要求。組織開展個人信息保護培訓，面嚮全行消保相關工作人員系統講解個人信息保護的製度體系及具體規定，分析商業銀行個人信息保護核心問題，強調個人信息洩露的嚴重後果，提高全行個人信息保護意識。

組織開展個人信息保護對標提升工作。高度重視客戶個人信息保護工作，組織各級機構根據法律法規、監管規定、行業標準等優化完善個人信息保護相關製度、協議、系統，推動全行構建個人信息保護全流程管控體系，防範個人信息洩露風險。



完善貸後服務

持續完善信貸產品體系，滿足客戶多元化融資需求，保障客戶的知情權和自主選擇權。靈活對授信方案作出更契合客戶實際狀況的調整，提供多樣化的貸款期限和還款方式，多種產品支持客戶隨用隨還，通過“線上+線下”渠道為客戶辦理貸款支用和還款提供便捷服務。

客戶投訴管理

董事會對消費者權益保護工作進行總體規劃和指導，定期聽取工作情況匯報，持續加強對消保及投訴管理工作情況的指導監督。2021年，不斷完善投訴管理製度體系，進一步暢通投訴渠道，優化投訴處理流程，提升投訴全流程管控水平。報告期內，本行客戶投訴數量合計44.01萬件，網點平均投訴量11.11件，每萬名個人客戶平均投訴量6.91件，主要涉及借記卡、信用卡、功能類業務、呼叫服務、代理保險業務等，主要分佈在河南、廣東、山東、江蘇、湖北、河北等地區。投訴處理滿意度96.33%，辦結率99.91%。（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。）

本行定期對全行金融消費者的投訴情況進行系統性分析，組織各級機構深入分析、整改客戶投訴反映出的製度、流程、系統和管理等方面的問題，緊盯熱點難點投訴，充分發揮投訴溯源改進對提升服務水平的積極作用，推動服務質量提升。



新疆烏魯木齊市分行送金融知識進社區



立足網點開展金融知識宣傳

金融知識普及

2021年初印發金融知識教育宣傳工作計劃，對全年宣傳活動進行統籌規劃，明確宣傳目標、宣傳內容及時間安排。除監管部門組織的活動外，製定理財基礎知識普及、保險知識普及、銷售專區“雙錄”知識普及等自主宣傳計劃，關注“一老一小”等重點人群的金融知識需求，助力營造良好的金融消費環境。

加大金融知識教育宣傳力度，持續開展全方位、多角度、廣覆蓋的金融知識宣傳。組織各級機構深入開展“3·15”消費者權益保護教育宣傳週“普及金融知識，守住‘錢袋子’”“普及金融知識萬里行”“防範非法集資宣傳月”“防範支付結算業務跨境賭博和電信網絡詐騙”“安全宣傳月”“個人徵信宣傳”等宣傳活動，不斷豐富宣傳形式、創新宣傳內容，通過“線上+線下”“集中+外拓”等宣傳方式開展教育宣傳，提高宣傳活動的針對性和有效性，在加強對重點人群教育宣傳的基礎上，努力擴大活動受眾面和影響力，累計受眾1.75億人次，不斷增強消費者對金融產品、服務的認知能力和風險防範意識，被銀保監會消保局評為“2021年金融聯合教育宣傳活動優秀組織單位”。

案例 / case

開展線上線下投資者教育

2021年，本行舉辦首屆理財節，開展“財富牛選”“財富智慧島”“財富錦囊”等線上活動。在公眾號開設“財富顧問說”欄目，持續推送大類資產、基金和保險配置理念等投資者教育文章。通過多樣的投資者教育活動，啟蒙客戶的理財意識、培育客戶科學的投資理念。

全面啟動美好生活啟航計劃。2021年，本行在遍佈城鄉的近4萬個網點開展“財富週週講”投資者教育活動，以長期權益基金投資和保險保障規劃為重點，引導客戶樹立正確的長期投資理念，對重疾、意外、養老等進行保險保障，助力客戶實現美好生活。



線下開展“百城峰會”高端客戶投資者教育活動



郵儲銀行在廣西百色開展“回眸百年 砥砺前行”3·20郵愛公益健步走活動

至臻至誠 投身社會公益

本行積極參與社會公益活動和慈善事業，圍繞支持教育、扶危濟困、設立郵愛驛站提供便民服務、保護生物多樣性等方面，開展形式多樣的志願服務，將溫暖帶給社會大眾的同時，傳遞志願精神。

2021年，郵愛公益項目持續開展，項目合作範圍持續拓展。其中，郵愛自強班項目繼續進行資助，為家庭經濟條件困難的自強班學生提供每人每年2,000元的助學金；郵愛獎學金項目對家庭經濟困難的892名高中畢業生一次性資助每人2,000元的畢業獎學金；新增郵愛公益愛心包裹項目，捐贈100萬元定製愛心包裹，嚮河南省蘭考縣1萬名鄉村小學生發放；新增愛心體育教室捐贈項目，嚮甘肅省臨洮縣程家鋪初級中學捐贈一間愛心體育教室。截至2021年末，郵愛公益項目已經累計為超過18,000名學生提供成才支持，郵愛公益基金共募集資金4,105.99萬元，其中，本行捐贈合計2,000萬元。

截至2021年末

郵愛公益基金共募集資金

4,105.99萬元

本行捐贈合計

2,000萬元



案例 / case

全力支持防汛救災

2021年河南省多地遭遇強降雨天氣致災，本行在做好自身防汛工作的基礎上，全力支持防汛救災，與河南人民共渡難關，嚮河南捐款2,000萬元，用於支持當地災情救助和災後重建。迅速製定推出多項措施，線下網點與線上服務並舉，保障基礎金融服務暢通，踐行國有大行責任擔當。

“環保一袋”公益活動

深圳分行聯合媒體在全市範圍發起了“環保一袋”海洋公益活動。深圳分行根據黑臉琵鷺、鯨魚及寄居蟹三種海洋生物的形象，設計了三款可降解的公益環保袋，在袋身通過簡潔的標語與卡通的內容展示海洋的美好。

深圳分行在網點及深圳市志願服務U站先後佈放了近4萬個環保袋。市民通過掃描活動二維碼，進行簡單的線上環保互動小遊戲，便可免費領取精美的環保袋。通過這種寓教於樂的方式，促進廣大市民了解海洋保護知識、提升海洋環保意識。

- 1 郵儲銀行黨員志願者助力疫情防控，協助組織市民有序進行核酸檢測
- 2 浙江省分行設立郵愛驛站，服務戶外工作者，關愛特殊群體，普及金融知識，傾心打造“有溫度”的暖心銀行
- 3 江西省分行組織開展無償獻血志願活動
- 4 山東省濟寧市鄒城市支行在網點建立“有聲圖書館”，圖為網點大堂經理指導客戶掃描二維碼選擇書籍

責任績效

經濟績效

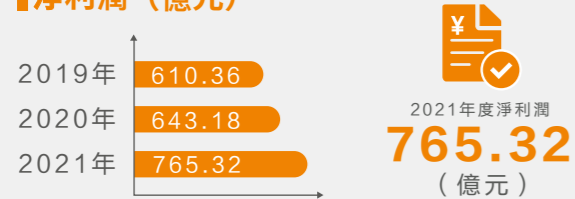
總資產 (萬億元)



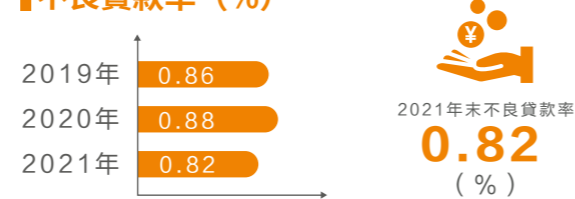
營業收入 (億元)



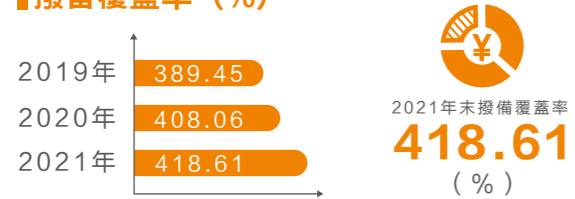
淨利潤 (億元)



不良貸款率 (%)



撥備覆蓋率 (%)



涉農貸款餘額 (萬億元)



普惠型小微企業貸款餘額 (億元)



個人消費貸款餘額 (萬億元)



個人小額貸款餘額 (億元)



個人小額貸款餘額筆數 (萬筆)



環境績效

指標

指標	2019年	2020年	2021年
綠色貸款餘額 (億元)	2,157.78	2,809.36	3,722.94
個人電子銀行交易替代率 (%)	92.44	95.69	96.05



社會績效

每股社會貢獻值 (元)



員工總數¹ (人)



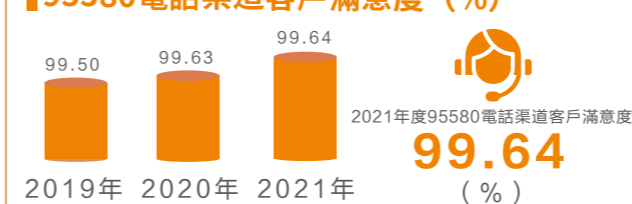
女性員工佔比 (%)



少數民族員工佔比 (%)



95580電話渠道客戶滿意度 (%)

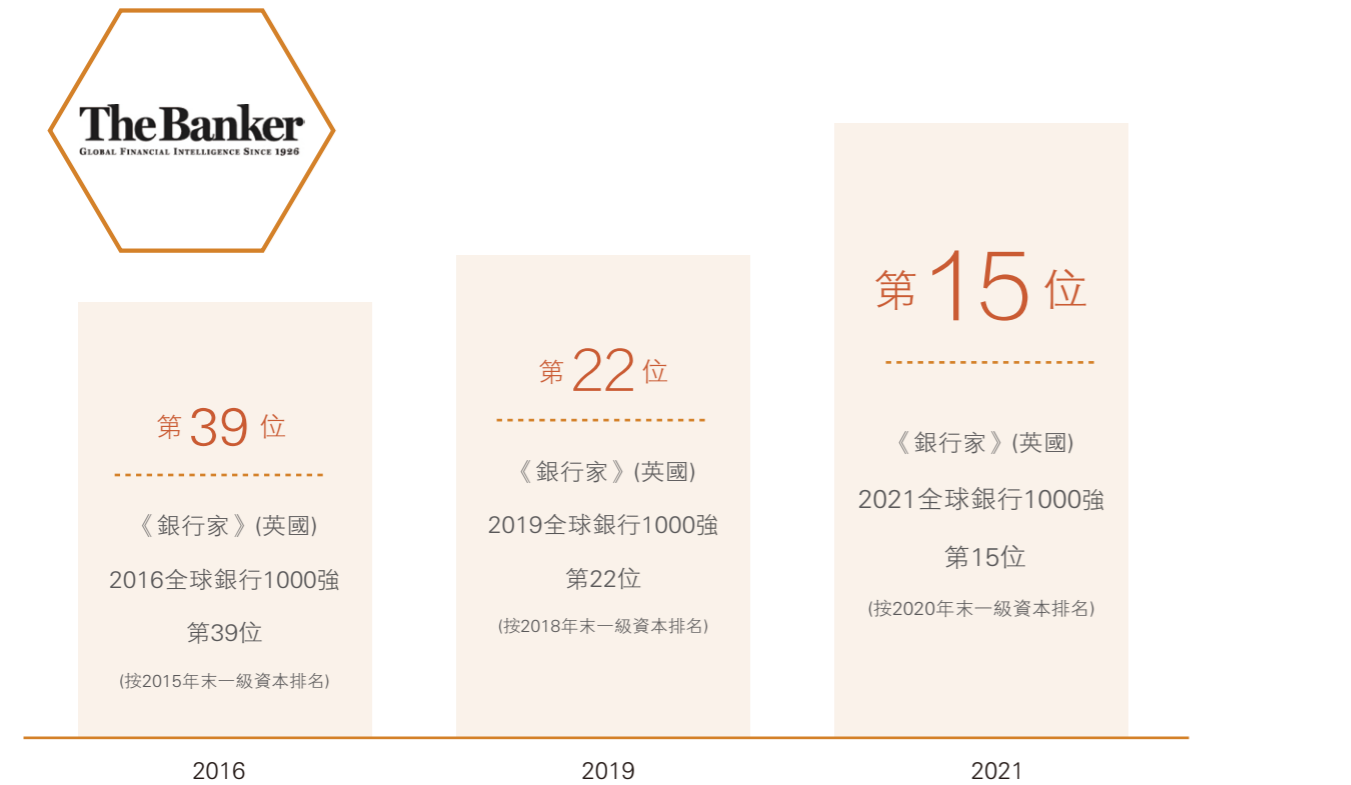


對外捐贈 (境內) (萬元)



註：1. 員工總數統計口径為本行合同製員工（含控股子公司1,377人），另有勞務派遣用工15,694人。

社會認可



Forbes 第 28 位 | 《福布斯》2021全球企業2000強排名第28位

財富 FORTUNE 第 38 位 | 財富中文網中國500強排名第38位 (按2020年營業收入排名)

Brand Finance 第 133 位 | 英國品牌金融諮詢公司全球最具價值品牌500強排名第133位

MSCI A級 | 明晟公司ESG 評級獲評A級

獎項名稱	頒獎機構
全國普法工作先進單位	中央宣傳部、司法部、全國普法辦
中央和國家機關創建模範機關先進單位	中央和國家機關工作委員會
中央和國家機關先進基層黨組織	中央和國家機關工作委員會
年度金融科技發展獎	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
年度市場影響力獎	全國銀行間同業拆借中心
年度綠色銀行評價先進單位	中國銀行業協會
年度債市領軍機構	中央國債登記結算有限責任公司
優秀銀行類交易商	上海票據交易所股份有限公司
受理環境共建突出貢獻獎	中國銀聯
全球綠色金融獎——創新獎	國際金融論壇
金融服務中小微企業優秀案例	中國中小企業投融資交易會組委會
“十四五”開局金融行業助力鄉村振興示範案例	瞭望智庫
最佳零售銀行	《環球金融》
亞太地區綠色貸款傑出領導力大獎	《環球金融》
最佳投資者關係獎	《中國融資》
最具投資價值獎	《中國融資》
最具投資價值上市公司	大公文匯傳媒集團
最佳ESG實踐上市公司	大公文匯傳媒集團
年度金融服務鄉村振興示範機構	《香港商報》
科技賦能金融業務發展突出貢獻獎	《金融電子化》
金融業信息安全突出貢獻獎	《金融電子化》
十佳智能風控管理創新獎	《銀行家》(中國)
年度最佳普惠金融服務銀行	《金融時報》
年度十佳社會責任機構	《中國銀行保險報》
年度高質量發展銀行天璣獎	《證券時報》
年度金質銀行品牌天璣獎	《證券時報》
銀行理財產品金牛獎	《中國證券報》
可持續發展效益獎	《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》
最佳風控財富管理銀行	《第一財經日報》
年度數字化經營銀行	《華夏時報》
年度優秀國有大型商業銀行	中國網
年度碳金融先鋒	澎湃新聞
傑出風險控制管理獎	金融界
年度最佳僱主30強	智聯招聘和北京大學社會調查研究中心

ESG披露¹

管治

公司治

本行始終堅持黨的領導，通過持續優化和完善公司治理運作，為不斷強化社會責任（ESG）管理、充分履行國有大行責任提供堅強保障。

董事會高度重視環境、社會、管治（ESG）建設，探索將ESG理念融入全行發展戰略、治理結構、企業文化和業務流程，重點推進綠色銀行建設、普惠金融、消費者權益保護等方面工作，積極履行國有大行責任擔當。

董事會下設社會責任與消費者權益保護委員會，主要負責擬定適合本行發展戰略和實際情況的社會責任及消費者權益保護戰略、政策和目標，報董事會批准後實施；擬定本行社會責任及消費者權益保護基本管理製度，報董事會批准後實施；對本行社會責任及消費者權益保護戰略、政策、目標、基本管理製度等的執行情況及效果進行監督、檢查和評估，並嚮董事會提出建議；審核涉及環境與可持續發展的授信政策並嚮董事會提出建議等。

報告期內，董事會審議了《中國郵政儲蓄銀行“十四五”規劃綱要》，明確全面貫徹落實黨中央、國務院關於碳達峰碳中和等重大決策部署，大力發展可持續金融、綠色金融和氣候融資，建設一流的綠色普惠銀行和氣候友好型銀行；健全公司治理機製和激勵約束機製，持續加強信息披露和資本市場交流，優化股權管理體系。董事會、董事會社會責任與消費者權益保護委員會會議審議了對外捐贈、年度綠色銀行建設工作報告、年度社會責任（環境、社會、管治）報告、消費者權益保護工作總結和計劃等8項議題，對本行積極履行社會責任、建設綠色銀行、提升消費者權益保護等工作進行了重要指導，為本行不斷加強ESG建設提供堅實基礎。董事會、董事會戰略規劃委員會審議了2020年落實普惠金融政策情況及2021年發展計劃、支持小微企業工作及落實普惠金融政策情況、支持鄉村振興情況等議題，有效貫

徹落實普惠金融相關政策要求，推動本行普惠金融業務高質量發展；審議了貫徹落實《銀行保險機構公司治理準則》及公司治理狀況的議題，全面落實公司治理領域要求，持續推進公司治理建設。

同時，各位董事就綠色金融、消費者權益保護等重點工作多次聽取經營層專題匯報，積極參加碳達峰碳中和、商業銀行公司治理、全面風險管理等主題培訓，圍繞大力發展綠色金融和氣候融資，強化消費者權益保護，以“雙碳”目標為切入點推動ESG工作等提出諸多專業意見建議。

信息披露

報告期內，本行嚴格遵守法律法規、上市地監管規則要求，真實、準確、完整、及時、公平地披露信息，堅持“簡明清晰、通俗易懂”原則，持續優化報告披露內容，創新披露形式，通過優化排版設計和色彩運用，展現形式上增加關鍵數據圖表、視頻及相關業務二維碼等方式，優化閱讀體驗。同時，圍繞市場和投資者的關注熱點，主動拓展自願性信息披露的廣度和深度，提高報告的可讀性，致力於保障廣大股東尤其是中小股東權益，提升公司透明度。

此外，根據最新監管政策要求，全面修訂信息披露相關管理辦法，健全製度體系；通過開展信息披露培訓、明確重大事件報送範圍和量化標準等方式，加強對信息披露和內幕信息的管理，進一步提升全行信息披露責任主體的合規意識；建設並啓用信息披露管理系統，結合作業實踐不斷調整和優化信息披露工作流程，持續強化信息披露相關規章製度的落地執行。

在上海證券交易所上市公司2020-2021年度信息披露工作評價中，本行獲評A級（優秀）。

投資者關係

本行始終堅持貼近市場、前瞻研判、專業高效、全面協同，通過與資本市場各類主體建立聯繫，暢通多渠道溝通平台，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製，致力於為投資者創造長期價值。本行以

投資者交流活動為窗口，依託業績推介及路演、調研及峰會、投資者熱線及郵箱、“上證e互動”等溝通平台，靈活採用多種形式與資本市場保持常態化交流，全方位展示經營發展成果，及時回應投資者關切，主動溝通熱點問題，獲得廣泛認可。本行註重增強全行資本市場意識，加強資本市場觀點研究，傳遞資本市場聲音，推動全行將投資者關切融入經營管理。

報告期內，在董事會及高級管理層高度重視與積極指導下，本行採用現場會議、電話會議等形式召開4次業績推介會，其中2020年年度業績推介會、2021年中期業績推介會均由董事長及高級管理層成員出席，以“網絡視頻直播+電話接入+文字直播”方式召開，嚮資本市場充分展示本行發展戰略和長期價值。本行2020年年度業績推介會獲得上市公司協會頒發的“上市公司2020年報業績說明會優秀實踐案例”。

2020年年度業績及2021年中期業績發佈後，本行董事長及高級管理層成員分別帶隊開展線上路演，以誠懇、開放的態度與投資者、分析師就本行經營發展、轉型創新、戰略願景等情況進行深入交流，積極回應資本市場關切。本行全年共計組織線上路演交流46場，參加投資論壇峰會23場，接待調研56場，累計通過125場會議與境內外投資者、分析師約1,650人次進行溝通交流，積極參加“2021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。

本行國際評級及國內評級水平維持不變，展望均為穩定，仍為中國銀行業領先，體現了資本市場對本行經營發展能力和潛力的高度認可。此外，在香港財經雜誌《中國融資》舉辦的“2021年中國融資大獎”評選中，本行榮獲“最佳投資者關係獎”和“最具投資價值獎”。

履行監事會監督職責

本行監事會充分發揮監督製衡作用，認真履行對董事會、高級管理層社會責任履職情況的監督職責，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2020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。監事會審議研究我行支持鄉村振興、支持小微企業及落實普惠金融政策、綠色銀行建設、消費者權益保護、反洗錢等領域工作情況報告，並將消費者權益保護、維護相關方利益及履行社會責任等作為年度履職評價的重要方面，進一步加強對董事會、高級管理層社會責任履職情況的監督評價。

報告期內，監事會聚焦服務鄉村振興戰略重點舉措的落地執行情況，促進惠農合作業務穩健發展，推動全行落實服務“三農”、城鄉居民和中小企業定位；聚焦綠色發展理念，圍繞近年來綠色金融監管政策導嚮，關注綠色銀行建設執行情況，促進加快全行綠色金融發展。

切實履行審計監督職責

內部審計重點圍繞重大政策落地、服務實體經濟、風險管理、內部控製、財務管理、信息科技、消費者權益保護、反洗錢等內容開展審計監督，促進本行提升普惠金融服務能力、綠色金融服務水準，提出相關改進建議，並持續跟蹤監督問題的整改情況，著力提升審計監督質效。同時，推進內部審計管理架構優化，完善審計製度體系，強化審計人才隊伍建設，深化大數據審計技術應用，加快推動審計數字化轉型，為全行的穩健經營和高質量發展提供有力保障。

信息安全與系統審計方面，每年均開展相關審計項目。2021年開展數據治理審計、網絡安全審計、業務連續性審計、合肥數據中心審計、理財子公司系統開發審計、銀行卡支付敏感信息安全審計和直銷銀行業務系統安全審計等7項信息科技專項審計，重點關注信息安全製度建設與管理機製，信息系統相關的開發安全、數據安全、運維安全、網絡安全等方面，促進全行信息安全管理水平 and 信息科技治理水平持續提升。

風險管理

本行持續優化“全面、全程、全員”的全面風險管理體系，不斷加強風險管理頂層設計，穩步有序推進資本管理高級方法建設，應用成果不斷落地；積極推動風

註：1. ESG披露標準原則包括：重要性，本行通過會議、問卷調查等方式了解各利益相關方訴求期望，結合本行戰略與發展重要內容，統籌確定本行報告重點內容。量化，本行根據監管各方要求，於本報告中嚴格披露相關定量指標。平衡，本行高度關注信息披露的真實性，客觀公允地披露在ESG實質性議題的定量及定性信息。一致性，本行採取一致的報告方法開展持續性披露工作，於報告說明部分詳細匯報報告編製及參考依據，並及時披露參考依據的調整事項。

理數字化轉型升級，實現零售貸款自動化審批和貸後精準管理，提升非零售組合及客戶層面的風險管理智能化水平；嚴守資產質量管控底線，強化重點領域風險防控，積極拓展不良資產處置渠道，持續開展內控合規提質增效活動，推進市場風險內部模型法建設，優化操作風險監測和預警機製，鞏固專業風險管理質效，持續提升全行風險管理水平。

持續強化信息科技風險管理，充分發揮科技風險“三道防線”協同機製。強化數據安全管理和個人信息保護，紮實推進信息科技風險管理提質升級活動，優化完善網絡安全縱深防禦技術手段，持續開展風險監測、評估與檢查，提升科技風險整體防控能力。夯實基礎設施建設，加快自動化運維能力建設，推進運維標準化實施，妥善做好持續性運營安排。加強災備建設，提前製定備份和支持保障計劃，針對極端情況製定應急預案，開展專項應急演練，提升應急處置能力。

一直致力於提升內控合規管理能力，對標現代商業銀行標準，通過理念引領、機製建設、手段創新，不斷加大力度，持續強化內控合規戰略部署。2021年，推廣實施風險經理派駐工作，紮實推進基層機構內控機製建設，基層內控有效性快速提升。目前，全行派駐風險經理1,600餘名，重點防控基層非櫃面業務的操作風險和合規風險，並對基層機構的風險管理工作進行全面指導和監督，定位於防案件、風險事件和重大違規問題，切實強化內控管理。

利益相關方管理

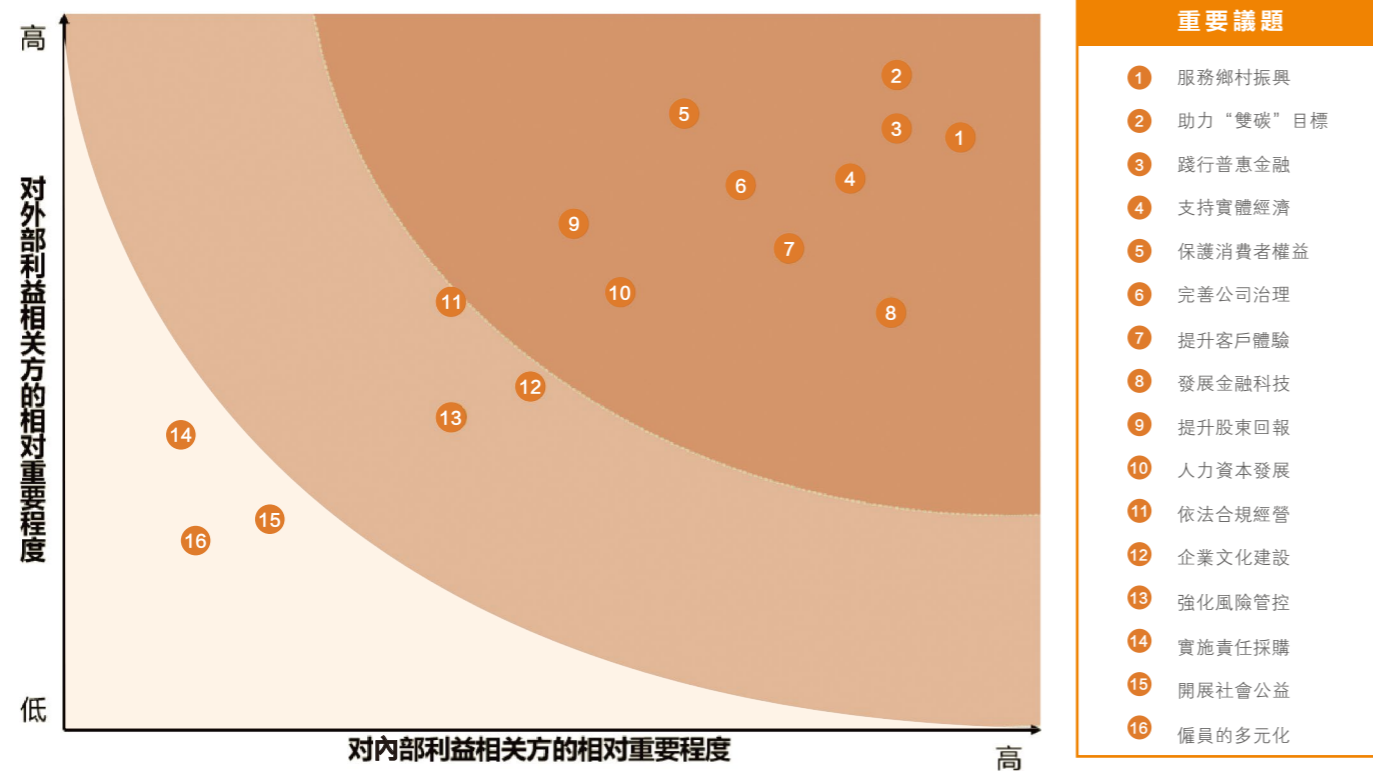
利益相關方	核心期望與訴求	溝通方式	回應舉措
政府	<ul style="list-style-type: none"> 全面服務新發展格局 踐行普惠金融 助力“雙碳”目標 支持實體經濟 服務鄉村振興 支持抗擊疫情 	<ul style="list-style-type: none"> 專題匯報 日常溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 落實政策指引 落實國家戰略及各項部署
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 依法合規經營 完善公司治理 強化全面風險管理 加大反洗錢工作力度 	<ul style="list-style-type: none"> 工作匯報 現場檢查 非現場監管 會議研討 	<ul style="list-style-type: none"> 落實監管政策及要求 完善公司治理 加強風險防控及內控管理
股東 / 投資者	<ul style="list-style-type: none"> 推動業務發展，提升盈利能力及股東回報 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 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，增強可持續競爭力 開展全面風險管理 提高信息披露透明度

利益相關方	核心期望與訴求	溝通方式	回應舉措
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 保護消費者權益 提升客戶體驗 加強金融科技创新 加快金融產品和服務創新 	<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"> 加強科技创新 加強消費者權益保護 實施客戶體驗提升專項項目
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
員工	<ul style="list-style-type: none"> 維護員工合法權益 僱員的多元化 推進人力資源發展 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 	<ul style="list-style-type: none"> 修訂相關政策製度 完善人才培養體系 關愛員工工作生活 完善職級晉升機製
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，助力實現“雙碳”目標 推進綠色金融體系建設 完善環境和社會風險管理 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 專題研究及文章 	<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

實質性議題分析

2021年，面嚮利益相關方，本行通過日常交流、政策文件收集、工作會議、專題匯報、問卷調研等正式及非正式渠道持續開展溝通，覆蓋政府及監管部門、股東及投資者、本行各級員工、客戶、供應商、金融同業及行業協會、非盈利組織及社區組織。

統籌梳理各相關方建議、反饋，本年度實質性議題進一步聚焦助力“雙碳”目標、服務鄉村振興、踐行普惠金融、發展金融科技、保護消費者權益、人力資本發展、提升客戶體驗等ESG議題，以期更好地回應各方關切。



強化合作推進。參與發起碳中和行動聯盟，聯合有關金融機構共同發佈《金融機構支持上海國際碳金融中心建設共同倡議》，與碳排放權登記結算（武漢）有限責任公司簽署《支持全國碳市場發展戰略合作協議》。簽署《銀行業金融機構支持生物多樣性保護共同宣示》。

試點碳核算。利用“金睛”信用風險監控系統，開展環境氣候風險管理，促進客戶環境信用修復，探索開展企業客戶碳核算，幫助企業客戶核算溫室氣體排放情況，截至2021年末，推動280家企業客戶完成環境信用修復，457家企業客戶完成碳核算。

有序推動碳核算試點 助力實現“雙碳”目標

本行積極有序推動環境信息非強制性披露企業客戶碳核算，與公眾環境研究中心（IPE）合作，應用溫室氣體排放核算平台（InsBlue），為企業客戶提供實時在線溫室氣體排放核算。本行按照積極探索、客戶自願、有序推進的原則，製定“三步走”的碳核算試點工作思路：第一步，確定浙江省湖州市分行作為首家試點行，積極探索試點經驗；第二步，選擇浙江、廣東、山東和重慶分行作為第二批試點行，穩妥有序擴大試點；第三步，全國36家一級分行進行全面試點推廣。

為保障碳核算試點工作順利開展，一是科學製定企業客戶碳核算工作方案，不搞“一刀切”，根據各地區情況，差別化製定分行碳核算企業的目標。二是建立激勵約束機制，將碳核算推廣指標納入授信管理評價體系，按季進行考核通報。三是出台相關配套支撐政策。對配合開展碳核算的企業，給予優惠貸款利率；在客戶準入、授信重檢等環節通過“綠色通道”優先審批。截至2021年末，累計推動457家企業客戶完成碳核算。

環境¹

層面A4：氣候變化

加強風險管理。本行從風險政策、風險限額、授信政策、客戶評級、審查審批、放款管理、貸後管理等方面，將環境氣候風險納入授信業務全流程管理。製定環境和社會風險管理辦法，將授信客戶劃分為A、B、C三類，並實行動態管理。在法人客戶授信調查和審查報告模板中增加“ESG風險及氣候風險”內容，將ESG風險納入內部評級調整因素。2017-2021連續五年開展ESG風險排查，2021年增加溫室氣體重點排放行業氣候風險專項排查，摸清底數、分類處置，防範化解潛在風險。嚴格控制“兩高一剩”²領域信貸增速和佔比，近三年“兩高一剩”公司貸款佔公司貸款比重逐年下降，截至2021年末，“兩高一剩”公司貸款餘額505.23億元，佔公司貸款比重為2.24%，較上年末下降0.91個百分點。嚴格新增客戶準入管理，禁止支持不符合要求的高耗能、高排放項目。完成火電、鋼鐵和水泥行業氣候風險壓力測試。

開展壓力測試。2021年，本行參與了人民銀行組織的氣候風險壓力測試，評估碳達峰碳中和目標轉型對本行信貸資產的潛在影響。測試結果表明，在壓力情景下，本行火電、鋼鐵、水泥行業客戶的信用風險有所上升，但對本行資本充足水平的影響整體可控。浙江省分行開展基於資產碳足跡的環境壓力測試，採取“自下而上”的企業財務傳導模型和資本定價模型，對水泥、電力及石化行業開展環境壓力測試，多維度衡量高污染高排放行業的環境風險。

支持國際倡議原則。2021年5月，正式採納負責任銀行原則（PRB），加入聯合國環境規劃署金融倡議（UNEP FI）；7月，正式成為氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）支持機構。

社會

層面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，保障員工各項勞動權利，維護員工合法權益。依法與本行員工簽訂勞動合同，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2021年末，未發生聘用童工和任何強製勞工的情形。根據經營發展需要依法合規開展招聘工作，堅持競爭擇優。在員工招聘和內部晉升等有關政策規定和工作實踐中，不因性別、民族等因素區別對待，確保公平公正。

持續深化構建服務職工工作體系，從解決一線員工就餐、休息等最迫切、最直接的問題入手，延伸至訴求收集、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項服務內容，多層次推進員工關愛工作做實做細。推動女職工關愛工作落到實處。2021年，本行首次面嚮全行推出孕期女職工關愛“1+1”禮包，即一件“孕媽工服”和一個“孕媽徽章”，切實回應和解決孕期女職工反映的“工裝難”問題，賦予櫃面一線及懷孕初期的孕期女職工明確標識，使一線女職工在懷孕期間受到更加細致的保護和關愛。

立足“員工體驗”視角，按年度組織開展郵儲人年度調查工作，持續收集反饋郵儲人心聲和建議。全行14萬餘人參與調查，覆蓋超70%員工。

註：1. 報告期內，本行未因環境問題受到行政處罰的情況。環境層面A1：排放物、層面A2：資源使用、層面A3：環境及天然資源 請參閱“高效節能 實施綠色運營”。

2. “兩高一剩”行業分類參考銀監會辦公廳關於印發《綠色信貸實施情況關鍵評價指標》的通知（銀監辦發[2014]186號）

指標名稱	單位	數據
員工總人數	人	178,252
男性員工總數	人	71,728
女性員工總數	人	106,524
勞動合同製員工總數	人	178,252
勞務派遣製員工總數	人	15,694
全職員工總數	人	178,252
兼職員工總數	人	0
年齡30歲及以下的員工人數	人	34,620
年齡31歲至40歲的員工人數	人	88,064
年齡41歲至50歲的員工人數	人	41,058
年齡51歲及以上的員工人數	人	14,510
總行員工人數	人	5,914
長江三角洲地區員工人數	人	19,575
珠江三角洲地區員工人數	人	18,964
環渤海地區員工人數	人	26,643
中部地區員工人數	人	45,504
西部地區員工人數	人	41,178
東北地區員工人數	人	20,474
員工流失比率	%	2.47
男性員工流失比率	%	2.56
女性員工流失比率	%	2.40
年齡30歲及以下的員工流失比率	%	6.95
年齡31歲至40歲的員工流失比率	%	1.93
年齡41歲至50歲的員工流失比率	%	0.40
年齡51歲及以上的員工流失比率	%	0.27
總行員工流失比率	%	2.71
長江三角洲地區員工流失比率	%	4.77
珠江三角洲地區員工流失比率	%	3.21
環渤海地區員工流失比率	%	1.60

指標名稱	單位	數據
中部地區員工流失比率	%	1.64
西部地區員工流失比率	%	2.83
東北地區員工流失比率	%	1.77
女性員工佔比	%	59.76
少數民族員工佔比	%	6.49
勞動合同簽訂率	%	100
中高層管理人員男女比例	%	4.1:1

➤ 層面B2：健康與安全

指標名稱	單位	數據
2019年因工死亡員工人數	人	6
2020年因工死亡員工人數	人	4
2021年因工死亡員工人數	人	3
2019年因工死亡人員比率	%	0.0034
2020年因工死亡人員比率	%	0.0022
2021年因工死亡人員比率	%	0.0017
2021年因工受傷人數	人	238
2021年因工傷損失工作日數	天	12,338

本行高度重視員工工作環境安全和人身安全，認真落實《中國郵政儲蓄銀行安全保衛工作管理辦法（2018年修訂版）》，持續抓好員工安全生產教育，有序推進《中國郵政儲蓄銀行安全生產專項整治三年行動實施方案》落實，認真開展專項檢查和排查整治活動，嚴守不發生重大安全生產責任事故底線。

加強安全教育培訓，提高安全防範意識

組織開展“安全宣傳月”“安全生產月”“消防安全月”等主題活動，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。舉辦郵政金融安全管理人員培訓班和一級分行分管安全保衛工作行領導培訓班，有效提升安全管理人員專業能力。印發《中國郵政儲蓄銀行總行本部消防安全責任製實施辦法（2021年版）》，進一步提高總行消防安全管理水平。組織各級註冊消防工程師對轄內安保人員開展消防安全培訓，強化消防安全履職能力。

開展專項排查整治，築牢安全生產防線

組織全行各級機構開展消防安全隱患排查整治和業務庫安全風險專項排查活動，有效整治消防和業務庫安全風險隱患。有序推進安全用電監測系統建設，及時排查預防電器火災風險。推行四類業務庫異地值守和遠程授權，降低員工勞動強度，進一步防範庫內值守所帶來的員工人身和資金安全風險。

增強技術防範能力，提升科技賦能水平

推動安全保衛管理系統上線，完成視頻智能分析系統的開發測試和試點上線，以技術手段提高工作效率，減輕員工工作量。做好營業場所報警測試工作，確保各類報警有效發揮作用。加快推進二級分行聯網監控中心建設，提升分支機構接處警效率和對外部風險事件的處置能力。完成自助設備防盜刷電磁干擾模塊安裝工作，有效阻斷銀行卡在使用中被側錄風險。

➤ 層面B3：發展及培訓¹

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。2021年，共舉辦各類線上線下培訓班4.3萬餘期，培訓員工超271萬人次。

以評優活動為抓手，加強培訓資源建設。2021年度總行持續開展“十佳微課”與“十佳案例”評比活動，並對2020年度兩項“十佳”進行表彰和展播，加強成果推廣應用，助力知識經驗積累和員工能力提升。

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“航計劃”品牌培訓項目。2021年，共培訓管理幹部1,000餘人次。

圍繞專業力，強化專業人員培訓。以提升員工專業能力為目標，系統化建立員工崗位資格認證體系，常態化開展崗位資格認證考試。2021年，全行共參考28萬人次。

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，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。

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。紮實做好業務產品知識和消費者權益保護培訓，夯實客戶服務基礎。組織國際金融理財師（CFP）現場培訓，系統提升理財經理的專業知識、客服服務能力和營銷技巧。

指標名稱	單位	數據
員工參加培訓總人數 ²	人	190,412
員工參加培訓百分比	%	98.03
男性員工參加培訓百分比	%	97.75
女性員工參加培訓百分比	%	98.22
中高級管理層員工參加培訓百分比	%	92.75
其他層級員工參加培訓百分比	%	98.04
人均參與培訓時長	小時	40.6
男性員工人均培訓時長	小時	34.89
女性員工人均培訓時長	小時	44.37
中高級管理層人均培訓時長	小時	72.29
其他層級員工人均培訓時長	小時	40.54

註：1.更多內容請參閱“人才興行 攜手員工成長”。
2.參加培訓人員統計口徑包含合同製員工和勞務派遣用工。

➤ 層面B5：供應鏈管理

圍繞本行推動高質量發展主題，深入踐行採購管理“合規、專業、服務”定位，嚴格執行採購相關法律法規，持續完善採購管理製度體系，優化採購組織流程，推進採購信息化建設。一是在採購管理製度內明確堅持公開、公平、公正原則及優先採購節能環保、綠色產品標識產品，符合綠色包裝和綠色運輸要求等；二是在採購全流程中推動供應商承擔社會責任，在供應商資格準入、商務評分、協議訂立、後評估等環節，將供應商綠色環保、環境管理、質量管理、員工權益等社會責任承擔情況作為重要評價指標；三是持續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》，不斷加強和推動供應商共同履行綠色環保等社會責任；四是加強採購信息化建設，推行線上化採購和綠色採購。

指標名稱	單位	數據
總行集中採購供應商總數量	個	356
中國境內長江三角洲供應商數量	個	58
中國境內珠江三角洲供應商數量	個	39
中國境內環渤海地區供應商數量	個	228
中國境內中部地區供應商數量	個	9
中國境內西部地區供應商數量	個	10
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	356

➤ 層面B6：產品責任¹

個人信息保護

本行製定個人客戶信息保護、信息系統數據安全管理、數據安全分級等製度辦法和企業標準，明確了內部職責分工、工作流程、數據生命週期安全防護和客戶信息保護方面的具體要求，在做好傳統網絡安全的基礎上，對重要敏感數據和客戶個人信息實施重點保護。同時，將數據安全與客戶信息保護納入全行消費者權益保護和信息科技風險管理範疇，統籌開展有關評估、檢查和審計工作，保障各項製度要求得到有效落實。印發《中國郵政儲蓄銀行個人信息安全突發事件應急預案》，為個人信息安全突發事件的高效處置提供指導，切實保護金融消費者權益。

梳理本行重要敏感數據和個人客戶信息應用場景，建立“數據安全需求基線”並定期根據內外部監管合規要求更新，明確本行信息系統中重要敏感數據和個人客戶信息全生命週期安全保護要求。推進自動化需求分析平台建設，加強“數據安全需求”在信息系統開發過程各階段的安全管控，逐步實現重要敏感數據和個人客戶信息安全保護要求在各系統的技術落地和閉環管理。

註：1.層面 B6.1、B6.4 不適用於本企業，B6.2請參閱“誠信立業 守護客戶權益”。

支付安全

本行不斷優化系統技術管控功能並嚴守業務準入審核製度，確保支付數據傳輸安全並保證業務場景風險可控。在防範電信網絡新型欺詐方面，成立電信網絡詐騙“資金鏈”治理工作專班，建立長效管理機製，提升全行整體防控能力。不斷完善系統功能，積極應用大數據、人臉識別等技術，增強系統防控能力。嚴把源頭開戶關，強化客戶身份識別，嚴控增量風險；開展存量賬戶清理，壓降存量風險；持續開展打擊治理電信網絡詐騙和跨境賭博宣傳活動，形成風險群防群治的良好局面。

知識產權

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。鼓勵自主創新，培育創新企業文化，在各項經營管理活動中強化知識產權法律風險監測和防控，積極履行知識產權保護責任。

隱私保護政策

本行積極貫徹落實《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》等法律法規要求，在手機銀行等電子渠道收集、使用、存儲、保護、共享、轉發、公開披露及管理（以下簡稱“收集使用”）個人客戶信息時，嚴格遵循“合法、正當、必要”原則。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。

全方位維護客戶知情權。在手機銀行、官方網站個人網銀頁面、官方公眾號頁面顯著位置公佈隱私政策文本，嚮客戶展示收集使用個人客戶信息的方式，並以加重字體提醒客戶留意關鍵條款。同時，根據最新法律法規、行業發展及本行業務開辦變化情況，結合個人信息收集使用必要性評估結果，及時修訂、更新隱私政策相關條款，切實保障客戶知情權。

多角度保障客戶自主選擇。客戶首次使用本行電子銀行服務時，以顯著方式彈出隱私政策授權頁面，引導客戶仔細閱讀並明示同意後再嚮其提供電子銀行服務。客戶在使用本行手機銀行APP服務過程中，有權選擇是否同意本行使用其個人敏感信息或手機相關權限，客戶選擇拒絕時，不影響其他業務正常使用。

產品審查

本行業務與產品創新實施統一領導、分工負責的管理架構，總行高級管理層業務與產品創新管理委員會統籌協調全行業務與產品創新管理工作。業務與產品創新管理委員會是全行產品創新工作的審議、決策和協調機構，主要負責審議產品創新相關發展規劃、政策製度，產品創新項目的必要性、可行性，重大產品創新項目的投產和產品創新爭議事項的裁定，確定重點產品創新項目並協調資源推動實施，監督管理相關工作執行情況。

將產品創新風險評估納入全面風險管理體系，遵循統一的風險管理策略與風險偏好，由總行高級管理層風險管理委員會領導，風險管理部牽頭組織，各風險管理相關部門根據職責承擔相應工作，對產品創新的各類風險進行識別和評估，提出控製措施和決策建議。

➤ 層面B7：反貪污

清廉金融文化

本行積極開展反貪污培訓工作，抓好清廉金融文化建設與銀行業務的有機融合。近年來，通過製度保障、教育引導、輿論宣傳等方式，著力推動幹部員工從思想上樹牢廉潔從業理念，進一步提高廉潔自律意識，築牢拒腐防變的思想防線。

各級紀檢機構全面貫徹黨的十九大和十九屆歷次全會精神，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。緊緊圍繞增強“四個意識”、堅定“四個自信”、做到“兩個維護”強化政治監督。發揮利劍作用，紮實開展總分行巡察工作，推進巡察有形有效覆蓋。鍥而不捨落實中央八項規定精神，持續整治形式主義、官僚主義，弘揚新風正氣。做實日常監督，管在“關鍵時”、管住關鍵事、管好關鍵人，不斷增強監督治理效能。開展“以案四說”警示教育，深化以案促改、促治工作，努力做到查處一案、警示一片、治理一域。加強紀檢幹部隊伍自身規範化、法治化、正規化建設，更好發揮監督保障執行、促進完善發展作用。

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，建立了以《中國郵政儲蓄銀行反洗錢工作基本規定》為基礎，以《中國郵政儲蓄銀行客戶身份識別及客戶身份資料和交易記錄保存管理辦法》《中國郵政儲蓄銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法》為核心的反洗錢製度體系，提升反洗錢治理能力。一是加強反洗錢宣傳。以“防範利用虛擬貨幣進行洗錢犯罪活動”為主題，在全行範圍內開展反洗錢宣傳月活動，組織郵銀各級機構充分利用點多面廣的優勢，緊扣活動主題，通過聯合媒體宣傳、開展特色活動、運用自有線上線下渠道宣傳等多種方式，積極提示公眾防範虛擬貨幣交易風險，進一步增強公眾反洗錢意識，取得了良好的宣傳效果。二是加強洗錢風險評估與管控。建立健全洗錢風險評估工作機製和指標體系，組織開展洗錢風險評估，根據評估結果完善風險管理策略，強化高風險業務風險管控。三是持續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，持續提升反洗錢監測分析工作質效。四是優化升級反洗錢系統功能。深入開展反洗錢數據治理，研究啓動新一代反洗錢系統建設工程，為提升反洗錢工作水平提供信息科技支撐保障。

員工行為管理

本行不斷加強員工風險數據核查，通過對重點崗位和重點人員開展風險排查，及時發現員工異常行為，採取有力處置措施，有效防範員工道德風險，推動案防關口前移。一是強化員工行為排查，加大責任追查力度。通過開展郵銀員工風險數據核查，及時發現並處置員工違規行為，充分發揮問責的警示震懾作用。二是完善監測分析系統，提升風險預判能力。不斷優化員工異常交易相關風險模型，進一步提高風險監測效力。

舉報人保護

2019年印發《中國郵政儲蓄銀行員工違規行為處理辦法（2019年修訂版）》，明確對洩露舉報事項、對信訪舉報人打擊報復、不按規定保護信訪舉報人等違規行為的問責處理標準，加強對信訪舉報人員的保護，同時採取多種形式培訓，促進全行全員掌握行為“負面清單”。2020年，印發《中國郵政儲蓄銀行員工抵製、檢舉和堵截違法違規行為獎勵辦法（2020年修訂版）》，規定了獎勵的範圍、標準及程序，並明確要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。2021年，嚴格落實相關製度要求，對符合製度要求的舉報行為予以獎勵，對打擊、報復舉報人等違規行為予以嚴肅問責，強化對舉報人的保護。

案件防控

本行不斷提升案件防控水平，深入防控員工涉及賄賂腐敗類違法違紀行為。根據監管要求，將員工涉嫌賄賂腐敗的刑事犯罪案件納入業內案件管理範疇，及時嚮監管機構報送並嚴格落實內部問責。2021年，製定下發了《業內案件處置操作規程》和《業內案件整改後評價辦法》，明確員工貪污賄賂、違法犯罪等業內案件在案件調查、整改、問責、審結、後評價等環節的流程和工作要求，提升案件處置質效；組織開展案件風險排查，充分利用非現場數據分析結果，針對重點地區、重點崗位員工賬戶異常可疑交易，排查員工是否存在賄賂、貪腐等違規違法行為；組織總行各部門和各一級分行主要負責人簽訂《案件防控及安全生產責任書》，認真抓好案件防控工作，全面提升案件防範和綜合治理能力；開展案件警示教育活動，組織參觀監獄等警示教育基地，教育從業人員以案為戒，嚴守合規底線；編寫《銀行從業人員重點刑事罪名解析》，對貪污罪、受賄罪等貪污賄賂類犯罪進行全面解讀，以案釋法，以案示警，提升員工職業道德素養和合規守法意識。

指標名稱	單位	數據
開展反洗錢培訓次數	次	10,018
累計參與反洗錢培訓人次	人次	540,436
嚮董事及員工提供的反貪污培訓次數	次	12
參與反貪污培訓的董事及員工的人數	人	175,803
董事及員工參與反貪污培訓的時長	小時	90,188
與員工相關的已審結貪污訴訟類案件數量	件	0
與公司相關的已審結反洗錢相關案件數量	件	0

合規文化建設

本行印發2021年內控合規提質增效工作要點，持續督導各分行活動情況。2021年全年，總行共編製並發佈8期活動簡報，全行組織專題學習5,900次，發佈活動專刊及簡報數量2,511期，完善製度數量共4,203項。通過在線學習考試、普法宣傳教育、行為規範宣講、合規文化長廊建設、合規徵文比賽、警示教育動畫片宣傳、警示教育基地參觀等系列活動，引導員工知法守法、知規守規，強化內控意識，依法合規經營，進一步規範員工行為，營造良好的內控合規文化。製作13集“合規天天學”學習視頻、20集“小郵說法”主題警示教育動畫片、18集“小郵說法-法律與你同行”主題教育動畫片，組織全體員工進行學習。

➤ 層面 B8：社區投資¹

註：1. 請參閱“至臻至誠 投身社會公益”。

▶ 第三方鑒證報告

Deloitte.

德勤

獨立鑒證報告

中國郵政儲蓄銀行股份有限公司董事會（以下簡稱“董事會”）：

我們受中國郵政儲蓄銀行股份有限公司（以下簡稱“郵儲銀行”）董事會的委託，對郵儲銀行編制的自2021年1月1日起至2021年12月31日止的《中國郵政儲蓄銀行2021年社會責任（環境、社會、管治）報告》（以下簡稱“社會責任報告”）中的關鍵社會責任指標實施有限保證鑒證程式。

董事會的責任

董事會負責遵照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《上市公司自律監管指引第1號——規範運作》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，同時遵循聯合國環境署《負責任銀行原則》，參照金融穩定理事會氣候相關財務資訊披露工作組（TCFD）《氣候相關財務資訊披露工作組建議報告》、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）》編制社會責任報告，並對其中的表述（包括報告準則、報告局限性及報告所載的資訊和認定）負責任。

董事會有確定企業社會責任績效表現和報告的目標，包括識別利益相關方以及確定利益相關方所關注的重大問題，負責建立和維護適當的社會責任績效表現管理系統和用於生成社會責任報告中披露的績效表現資訊的內部控制系統，以及負責保留足夠的記錄的責任。

我們的責任

根據與郵儲銀行的約定，我們負責實施有限保證鑒證工作，對社會責任報告中的關鍵社會責任指標進行有限保證鑒證，除此以外，並沒有其他責任。我們不會就我們的工作或本獨立有限保證鑒證報告的內容，對任何協力廠商承擔任何責任。

關鍵社會責任指標包括：

- 普惠型小微企業貸款餘額
- 涉農貸款餘額
- 綠色貸款餘額
- 綠色融資餘額
- 對外捐贈
- 總資產
- 營業網點數量
- 縣及縣以下地區網點數量
- 個人電子銀行交易替代率

- 供應商總量
- 員工總數
- 女性員工占比
- 中高層管理人員男女比例
- 少數民族員工占比
- 勞動合同簽訂率
- 員工流失率
- 員工培訓人數
- 溫室氣體排放總量
- 外購電力消耗量
- 辦公用水消耗量
- 天然氣消耗量
- 有害廢棄物排放總量

我們的獨立性和品質控制

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會《國際會計師執業道德守則》("Code of Ethics for Professional Accountants") 對獨立性和其他道德的要求。我們的品質控制採用《國際品質控制準則第一號》("International Standard on Quality Control 1")。

鑒證工作的基礎

我們按照《國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務資訊審計或審閱以外的鑒證業務》("International Standard on Assurance Engagements 3000") 執行有限保證鑒證工作。我們在策劃和執行有限保證鑒證工作時，均以取得一切我們認為必需的資訊和解釋為目標，使我們能獲得充分的憑證作出結論。

工作程式、範圍及局限性

社會責任報告獨立有限保證鑒證工作的內容包括與主要負責社會責任報告資訊編制工作的人員進行詢問，並恰當地實施分析和其他證據收集程式。我們所實施的工作包括：

- 與郵儲銀行負責收集、整理和披露資訊的管理層和員工進行訪談，以瞭解在識別利益相關方、確定關鍵利益相關方所關注的重大問題方面的程式，以及編制社會責任報告流程的有關控制；
- 通過訪談、查閱相關支持性檔，瞭解郵儲銀行與利益相關方的溝通機制，利益相關方的期望和需求，郵儲銀行如何落實並回應這些期望和需求；
- 與郵儲銀行確立2021年度社會責任報告獨立有限保證鑒證工作所包括的關鍵社會責任指標及相關的評價標準；
- 抽樣測試郵儲銀行2021年度關鍵社會責任指標與我們的工作成果一致性及編制社會責任報告流程的有關控制。

鑒證工作的局限性

有限保證鑒證為獲取有限保證而實施的程式旨在確認資訊的可信性，該程式的範圍會小於為獲取合理保證所實施的程式的範圍。我們的工作和獨立有限保證鑒證報告並不會就銀行系統和程式的有效性及其績效資訊發表意見。

此次有限保證鑒證工作的範圍為郵儲銀行總行本部和北京分行。郵儲銀行的其他分支機構及子公司資訊不包括在本次有限保證鑒證工作的範圍內，且不會訪問外部利益相關方。歷史比較資料也不在本次有限保證鑒證工作範圍內。

同時，有限保證鑒證的範圍不包括對郵儲銀行社會責任報告中披露的關鍵社會責任指標以外的其他信息。

結論

- 根據我們上述的有限保證鑒證工作，我們並沒有注意到任何重大事項，使我們相信在社會責任報告中披露的關鍵社會責任指標存在重大錯報。

獨立有限保證鑒證報告的使用

本獨立有限保證鑒證報告僅是為董事會編制社會責任報告之用，並不適合及不能用作其他用途。



指標索引

《負責任銀行原則》內容索引

原則	指標	頁碼	備註
原則1： 一致性	1.1 銀行主要業務模式與經營區域	4	關於我們
	1.2 銀行的商業戰略與可持續發展目標保持一致性	4 25-26 31	關於我們 郵儲銀行“十四五”規劃綱要 和諧共生 打造綠色銀行
原則2： 影響與目標設定	2.1 銀行主要業務對社會可持續發展的影響，以及面臨的可持續發展挑戰與機遇	11-22 34-40 43-48 49-52 61-66	專題：服務鄉村振興 助力共同富裕 低碳發展 踐行綠色金融 深耕普惠 支持中小微企業 融入社區 增進民生福祉 築牢經濟之基
	2.2 描述銀行設定的可持續發展進步目標	15-17 31	專題：服務鄉村振興 助力共同富裕 和諧共生 打造綠色銀行
	2.3 銀行為完成上述目標採取的措施與計劃	18-22 31-35 85-86	專題：服務鄉村振興 助力共同富裕 共繪生態之美 ESG披露-環境
	2.4 目標實施進展情況	11-22 31-40 77-78 85-86	專題：服務鄉村振興 助力共同富裕 共繪生態之美 責任績效 ESG披露-環境

原則	指標	頁碼	備註
原則3： 客戶與顧客	3.1 促進銀行與客戶之間負責任關係的實踐行為	34-35 71-74	低碳發展 踐行綠色金融 誠信立業 守護客戶權益
	3.2 銀行與客戶共同致力於可持續發展實踐與可持續性經濟行為	34-35 75-76 90	低碳發展 踐行綠色金融 至臻至誠 投身社會公益 ESG披露-供應鏈管理
原則4： 利益相關方	4.1 對利益相關方關心議題的確認與解決	83-85	ESG披露-管治 (利益相關方管理 實質性議題分析)
原則5： 公司治理與銀行文化	5.1 銀行符合負責任原則的公司治理結構、政策框架	25-28 81-82	責任規劃 ESG披露-管治 (公司治理)
	5.2 培養員工負責任的銀行文化	27 28 69-76	企業文化 責任理念 匯聚社會之善
原則6： 透明與負責	6.1 銀行實施負責任原則的良好實踐與進步情況	11-22 31-35 43-58 69-76 77-80 81-93 97-98	專題：服務鄉村振興 助力共同富裕 共繪生態之美 夯實民生之本 匯聚社會之善 責任績效 ESG披露 《負責任銀行原則》內容索引

《GRI可持續發展報告標準》內容索引

	指標編號和描述	備註
組織概況	102-1 組織名稱	關於我們
	102-2 活動、品牌、產品和服務	關於我們
	102-3 總部位置	報告說明
	102-4 營運位置	關於我們
	102-5 所有權與法律形式	關於我們
	102-6 服務的市場	關於我們
	102-7 組織規模	關於我們
	102-8 關於員工和其他工作者的信息	責任規劃、人才興行 攜手員工成長、至臻至誠 投身社會公益、ESG披露
	102-9 供應鏈	科技賦能 構建金融生態、堅守本源 服務新發展格局、供應鏈管理
	102-10 組織及其供應鏈的重大變化	供應鏈管理
	102-11 預警原則或方針	產品責任、科技賦能 構建金融生態
	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	責任規劃
	102-17 關於道德的建議和關切問題的機製	責任規劃
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 最高管治機構在製定宗旨、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、行長致辭、ESG披露、責任規劃
	102-28 最高管治機構的績效評估	參見年報

	指標編號和描述	備註	
管治	102-29 經濟、環境和社會影響的識別和管理	ESG披露、責任規劃	
	102-30 風險管理流程的效果	誠信立業 守護客戶權益、ESG披露	
	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	
	102-33 重要關切問題的溝通		
	102-34 重要關切問題的性質和總數		
	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	
	利益相關方溝通	102-40 利益相關方群體列表	ESG披露
		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			
102-44 提出的主要議題和關切問題		ESG披露	
報告實踐	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	報告說明	
	102-47 實質性議題列表	ESG披露	
	102-48 信息重述	報告說明	
	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		
	102-52 報告週期	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	

指標編號和描述		備註
GRI 201 經濟績效	管理方法	築牢經濟之基
	201-1 直接產生和分配的經濟價值	2021年經濟類績效指標
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	共繪生態之美、環境
	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	
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	堅守本源 服務新發展格局、 因地製宜 推動區域協調
	203-2 重要間接經濟影響	深耕普惠 支持中小微企業
GRI 204 採購實踐	管理方法	ESG披露
	204-1 嚮當地供應商採購支出的比例	ESG披露
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	ESG披露
GRI 206 不當競爭行為	管理方法	
	206-1 針對不當競爭行為、 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	高效節能 實施綠色運營
	302-1 組織內部的能源消耗量	2021年環境類績效指標
	302-2 組織外部的能源消耗量	2021年環境類績效指標
	302-3 能源強度	2021年環境類績效指標
	302-4 減少能源消耗量	2021年環境類績效指標
	302-5 降低產品和服務的能源需求	2021年環境類績效指標

指標編號和描述		備註
GRI 303 水資源	管理方法	高效節能 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	低碳發展 踐行綠色金融
	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	和諧共生 打造綠色銀行、 低碳發展 踐行綠色金融、 至臻至誠 投身社會公益
	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	
GRI 305 排放	管理方法	高效節能 實施綠色運營
	305-1 直接（範疇 1）溫室氣體排放	2021年環境類績效指標
	305-2 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	2021年環境類績效指標
	305-3 其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	2021年環境類績效指標
	305-4 溫室氣體排放強度	2021年環境類績效指標
	305-5 溫室氣體減排量	2021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	2021年環境類績效指標
GRI 306 污水和廢棄物	管理方法	高效節能 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	
	306-3 重大洩漏	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	高效節能 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	
	308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	

指標編號和描述		備註
GRI 401 僱傭	管理方法	ESG披露
	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	人才興行 攜手員工成長
	401-3 育兒假	
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	ESG披露
	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	ESG披露
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	
	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	
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 強迫或強製勞動	管理方法	ESG披露
	409-1 具有強迫或強製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

指標編號和描述		備註
GRI 412 人權評估	管理方法	ESG披露
	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	至臻至誠 投身社會公益
	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	
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	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	誠信立業 守護客戶權益
	416-1 對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	誠信立業 守護客戶權益
	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	誠信立業 守護客戶權益
	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	
GRI 418 客戶隱私	管理方法	誠信立業 守護客戶權益
	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	
	418-2 涉及市場營銷的違規事件	
GRI 419 社會經濟合規	管理方法	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 2021 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