

2022 社會責任報告

環境 | 社會 | 管治

绿色让生活更美好



綠色让生活更美好
GREEN WORLD, BETTER LIFE.

绿色让生活更美好

03 報告說明

04 關於我們

05 行長致辭

07 責任專題

專題：打造數字金融 賦能高質量發展

15 責任規劃

21 責任實踐

21 共繪鄉村振興新圖景

- 26 強化全面保障
- 27 聚焦重點領域
- 28 提升服務質效
- 31 構建協同生態

35 激活經濟發展新動能

- 37 助力穩經濟大盤
- 40 護航中小微企業
- 43 促進區域協調發展

45 賦能城鄉居民新生活

- 47 融入社區發展
- 51 升級客戶體驗

55 煥發綠色低碳新活力

- 57 建設綠色銀行
- 59 發展綠色金融
- 63 實施綠色運營

67 構築和諧美好新未來

- 69 保護消費者權益
- 71 攜手員工成長
- 73 積極回饋社會

75 責任績效

79 ESG披露

- 79 管治
- 83 環境
- 83 社會

92 附錄

- 92 第三方鑒證報告
- 95 指標索引
- 102 意見反饋表



目錄 | Contents

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：2022年1月1日至2022年12月31日。部分內容超出上述時間範圍。

報告發佈周期：本報告為年度報告。

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截至2022年12月31日止年度業績公告》，其他數據以2022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

本報告披露的內容與數據已經中國郵政儲蓄銀行股份有限公司董事會審議通過。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》（“ISAE3000”）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.psbc.com/cn/gyyt/tzgx/qyshzr/>

獲取其他相關信息可登錄：

<https://www.psbc.com/cn/gyyt/ycfm/ycdt/>

七、聯繫方式

中國郵政儲蓄銀行股份有限公司辦公室

地址：北京市西城區金融大街3號

郵箱：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掛牌成立。2012年1月，本行整體改制為股份有限公司。2016年9月本行在香港聯交所掛牌上市，2019年12月在上交所掛牌上市。

本行擁有近4萬個營業網點，服務個人客戶超6.5億戶，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，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，秉承審慎穩健的風險偏好，全面提升風險引領能力，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，勇于創新變革，深化能力建設，實現自身高質量發展。

成立16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AAA_{spc}評級，中誠信國際給予本行AAA評級，展望均為穩定。2022年，在《銀行家》（The Banker）“全球銀行1000強”排名中，本行一級資本位列第13位。

面對中國發展新的戰略機遇，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。





中國郵政儲蓄銀行行長

劉建軍

行長致辭

2022年是黨和國家歷史上極為重要的一年，黨的二十大勝利召開，擘畫了全面建設社會主義現代化國家的宏偉藍圖。中國郵政儲蓄銀行以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅決落實黨中央、國務院決策部署，積極服務和融入新發展格局，持續強化專業核心、體系支撐、協同整合、科技助推、機制驅動、創新引領“六大能力”，在建設一流大型零售銀行的道路上闊步前行，為促進經濟、社會和環境可持續發展貢獻了金融力量。

科技引領，打造轉型發展新引擎。數字經濟時代，數字化轉型已成為金融機構的必答題和必選項。我們以本行“十四五”IT規劃為引領，深入推進智慧、平台、體驗、生態和數字化“加速度”（SPEED）科技戰略實施，全面向數字生態銀行轉型發展，為高質量發展注入強勁的科技動能。2022年，信息科技投入106.52億元，330項信息化工程投產，其中手機銀行8.0版本煥新上線、新一代個人業務核心系統建設圓滿收官、新一代公司業務核心系統首批次投產成功，有效提升金融服務的智能化水平，提升客戶體驗，降低服務成本。

躬耕“三農”，共繪鄉村振興新圖景。要實現共同富裕，鄉村振興是必由之路。我們以“三農”金融數字化轉型為主線，以農村信用體系建設為抓手，以“三農”金融集約化運營為支撐，持續打造服務鄉村振興數字生態銀行，加大鄉村振興重點主體和領域的信貸投放力度，助力鞏固拓展脫貧攻堅成果，勾勒“讓絕大多數農戶都有郵儲銀行授信”的夢想，助力鄉村全面振興和實現共同富裕。截至2022年末，涉農貸款餘額1.81萬億元，建成信用村38.35萬個，評定信用戶超千萬戶。

堅守本源，激活實體經濟新動能。金融是實體經濟的血脈，為實體經濟服務是金融的天職。我們著眼於國家經濟社會發展大局，全方位助力穩住經濟大盤；支持國家重大基礎設施建設，全力保障重大項目落地；持續健全服務中小微企業“敢貸、願貸、能貸、會貸”長效機制，推進普惠金融數字化轉型，打造科創金融服務體系，精準服務中小微企業。截至2022年末，實體貸款較上年末增長7,053.78億元，新增客戶貸款中投向實體的貸款占比約90%；普惠型小微企業貸款餘額1.18萬億元，較上年末增長23.04%。

心系民生，賦能城鄉居民新生活。從繁華都市到偏遠鄉村，從雪域高原到海島邊疆，我們始終牢記讓人民生活幸福的“國之大者”，充分發揮網絡、資金和專業優勢，全力打造有擔當、有韌性、有溫度的一流大型零售銀行，帶著那抹象徵美好和希望的郵儲綠，努力為客戶提供更便捷、更高效、更智能、更溫暖的金融服務，以金融力量照亮群眾美好生活之路。截至2022年末，營業網點近4萬個，服務個人客戶超6.5億戶；管理個人客戶資產（AUM）近14萬億元，較上年末增加1.36萬億元。

守護家園，煥發綠色低碳新活力。發展綠色金融，不僅是構建人類命運共同體、促進人與自然和諧共生的客觀需要，也是商業銀行服務低碳轉型、實現高質量發展的內在要求。我們認真踐行“綠水青山就是金山銀山”理念，從公司治理、創新驅動、激勵約束、風險管理、合作交流等多方面協同推進，大力發展可持續金融、綠色金融和氣候融資，努力建設一流的綠色普惠銀行、氣候友好型銀行和生態友好型銀行，助力實現“雙碳”目標，守護地球共同家園。截至2022年末，綠色貸款餘額4,965.49億元，較上年末增長33.38%。

攜手前行，構築和諧美好新未來。我們將社會責任（ESG）理念融入發展戰略、公司治理、企業文化和業務流程，持續提升社會責任管理水平和可持續發展能力，努力打造普惠銀行、綠色銀行、和諧銀行、價值銀行，在支持經濟社會高質量發展中推進自身高質量發展，與客戶、股東、員工、公眾等利益相關方共同成長，共創美好未來，共享發展成果。

乘勢而上千帆競，砥礪奮進正當時。展望2023年，郵儲銀行將沿著黨的二十大擘畫的宏偉藍圖，踐行“5+1”戰略路徑，大力發展科技金融、生態金融、協同金融、產業金融、綠色金融，將風險合規貫穿始終，堅持做“難而正確”的事情，以專業致勝踐行長期主義，在經濟、環境和社會領域創造更大價值，為推進中國式現代化貢獻力量！

責任專題

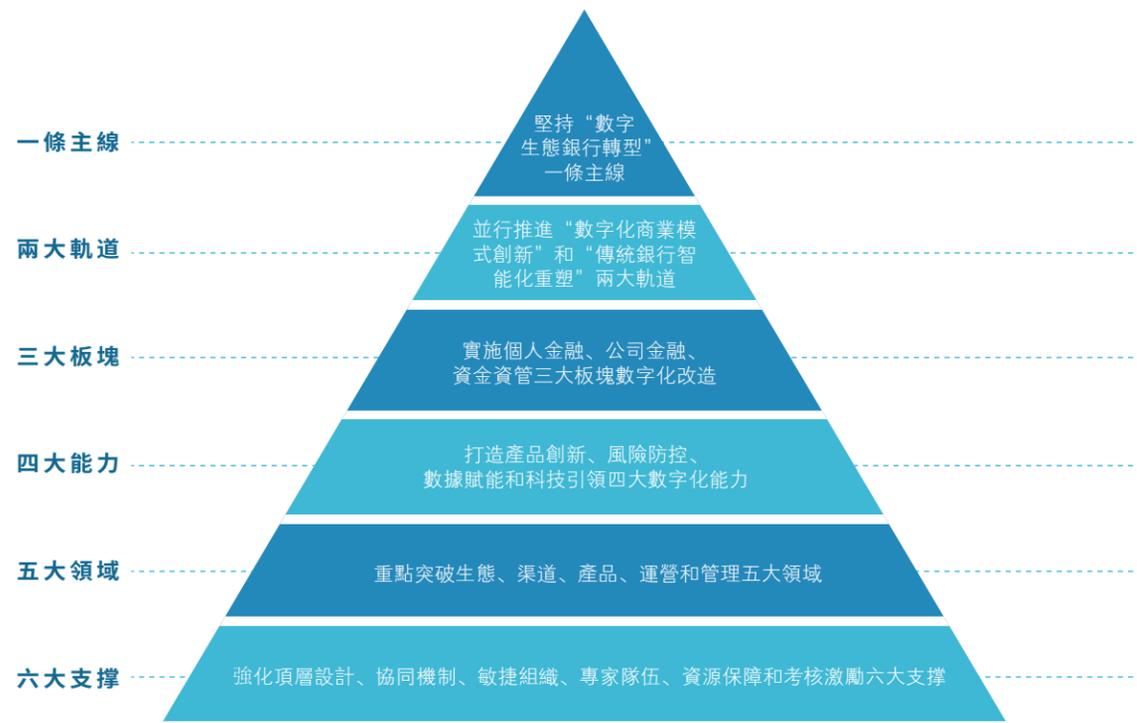
打造數字金融 賦能高質量發展

綠色让生活更美好
GREEN WORLD, BETTER LIFE.



數字化轉型已成為金融機構的必答題和必選項。郵儲銀行將數字化轉型作為全行轉型發展的重點戰略舉措，探索符合自身稟賦的轉型方式，在探索中前進，在變革中發展。

郵儲銀行以本行“十四五”IT規劃為引領，深入推進智慧、平台、體驗、生態和數字化“加速度”（SPEED）科技戰略實施，堅定不移地走核心技術自主可控的信息化建設道路，以個人業務核心系統、公司業務系統、信用卡核心系統、手機銀行4個新一代系統建設為契機，全面推進數字生態銀行建設。



郵儲銀行數字化轉型戰略佈局

科技願景

建設一流的科技支撐體系，全面實現科技引領，推動郵儲“數字生態銀行”實現

S MART 智慧 高效的科技決策

P LATFORM 平台 復用的科技能力

E XPERIENCE 體驗 極致的科技服務

E COSYSTEM 生態 廣泛的科技夥伴

D IGITALIZATION 數字化 高質量實現郵儲的全面數字化



郵儲銀行強化金融科技賦能，全面推進數字生態銀行建設

堅持創新驅動

本行新一代個人業務核心系統建設圓滿收官，該系統是大型銀行中率先同時採用企業級業務建模和分佈式微服務架構打造的全新一代核心系統。一是全新設計，深入推進自主創新，將基於通過軟硬件的分佈式技術成功用於銀行核心系統。二是全新感受，堅持以客戶為中心，優化業務流程、壓縮交易時長、強化風險風控、提速敏捷開發，提供便捷、快速的服務體驗。三是全新容量，採用彈性可擴展的分佈式架構，高效滿足當前6.5億客戶的交易需要，高峰期可提供每秒6.7萬筆交易處理能力，也能滿足郵儲銀行業務快速發展的需要。

本行推出個人手機銀行8.0版本，全新推出企業手機銀行。將手機銀行打造為“一站式綜合服務平台”和“隨身化交互陪伴平台”。個人手機銀行設置青年版、三農版、大字版等多個版本，可查詢8年交易明細，提供城市頻道本地服務。企業手機銀行實現免U盾交易、智能轉賬、業務審批進度實時查看，甄選財務管理、工商信息服務等權益服務，多種認證方式多管齊下，更安心、更便捷，客戶體驗大幅提升。

本行持續構建“平台+能力+應用”的金融科技創新格局，完善郵儲大腦AI平台、“區塊鏈+”、雲計算、大數據等平台，著力提升自主創新能力。依託金融科技创新平台，本行已實現客戶服務、信用貸款、數字人民幣、集約運營、風險防控等領域數百個場景應用，具備應用場景的快速建設和技術輸出能力。

增強服務能力

本行堅持“科技興行”，全力推動金融科技賦能，持續提升金融服務水平，為郵儲銀行數字化轉型和高質量發展注入強勁的科技動能。以金融科技提升普惠金融質效，健全服務中小微企業“敢貸、願貸、能貸、會貸”長效機制，借助“小微易貸”“極速貸”等線上產品，滿足各類小微企業融資需求，線上化小微貸款產品餘額1.12萬億元。以金融科技助力鄉村振興戰略，勾勒“讓絕大多數農戶都有郵儲銀行授信”的夢想，加快推進農村信用體系建設，建成信用村38.35萬個、評定信用戶超千萬戶，對46萬個行政村開展精準畫像。實現小額貸款全流程數字化作業，2022年，小額貸款全年累計線上放款筆數占比超95%，助力縮小城鄉“數字鴻溝”。以金融科技踐行綠色發展理念，支持高碳企業綠色轉型發展，支持傳統產業改造升級，開發綠色信貸、綠色債券、碳金融等多元化金融服務。

夯實發展根基

在IT治理方面，本行推進信息化建設管理制度與流程優化，進一步完善網絡與數據安全管理，壓實全行各級機構信息科技風險管理與網絡安全防護主體責任。

在數據治理方面，本行搭建組織架構健全、職責邊界清晰的數據治理職責體系，建立多層次、相互銜接的運行機制，發佈系列數據治理制度辦法，全面開展數據管理能力成熟度提升工作，打通行業領先的數據治理能力，持續提升數據資產質量；緊跟數據資產化趨勢，打造線上化、自動化、智能化的數據資產管理平台，構建和完善統一數據資產目錄，深耕數據資產運營，充分釋放數據資產價值。

在數據安全方面，本行嚴格落實國家法律法規及監管要求，構建數據安全管理體系，建立數據安全隊伍，逐步推進核心數據資產安全分級，強化數據全生命周期安全管控，不斷築牢數據安全三道防線。

在隊伍建設方面，本行強化科技隊伍建設，初步完成“青年、骨幹、領軍”三級人才梯隊搭建。

賦能風險管理

本行持續推進風險管理數字化轉型進程。報告期內，本行建立健全數字化風控分析體系，實現風控全流程量化管理，賦能業務高質量發展，智能風控能力顯著提升。在零售風控領域，研發主動授信模式，深度挖掘優質存量客戶，提供秒批秒貸服務，實現風險管控與客戶體驗的平衡統一；推進零售信貸自動化審批，有效降低分支機構信貸審批人員工作量一半以上，穩步提升客戶質量。在非零售風控領域，研發行業、區域組合模型，前瞻性預判組合風險；研發小企業大數據風險預測模型，有效提升小企業客戶貸後管理質效。在智能合規領域，大幅提高可疑交易監測覆蓋率和識別準確率，有效提升反洗錢管理能力；開發消費投訴文本分析模型，建設投訴管理自動化分析工具，提升投訴管理工作效能，強化消費者權益保護力度。在反欺詐領域，建成統一的信貸反欺詐平台，建立信貸欺詐的實時防控制度。在風控系統建設方面，數字化基礎設施建設構建成型，為深入開發智能風控應用提供基礎支撐。



郵儲銀行亮相2022年服貿會，展現智慧金融服務

案例
case

持續深化數字人民幣試點

本行深化開展數字人民幣試點工作，有序擴大數字人民幣試點範圍，充分發揮自身資源稟賦優勢，不斷完善本行金融場景生態建設，實現數字人民幣業務高質量發展。



構建支付生態，服務鄉村振興。 持續構建鄉村數字人民幣支付生態圈，打造數字人民幣示範村（鎮），推動數字人民幣賦能鄉村發展。以縣域網點為中心，緊密圍繞周邊餐飲、零售、文旅、電商等生活消費重點場景，打造“網點+數字人民幣商圈”支付生態圈。



發揮稟賦優勢，深化場景建設。 在新增试点城市打造邮政营业、寄递特色场景，並落地医疗健康、交通出行、文化旅遊、乡村振兴、百货零售等领域数字人民币应用。同时，加快数字人民币在医保社保、水费、电费、取暖费、物业费等多种民生场景的推广应用，推进居民基本公共服务便利化。在长沙、西安，实现医保社保数字人民币缴费场景落地。



完善產品矩陣，拓寬服務應用。 持續完善數字人民幣產品矩陣，不斷提升數字人民幣支付、應用服務能力。探索數字人民幣與傳統金融業務鏈接，創新落地使用數字人民幣辦理消費貸款放款和還款、購買保險、線上支付汽車租賃款項等場景，推出可使用數字人民幣放款和還款的汽車消費貸款、郵享貸額度類貸款、中郵消費金融郵你貸等產品。



加強外部合作，輸出服務能力。 開展銀行同業機構數字人民幣合作，已與多家全國性股份制商業銀行、城市商業銀行、農村信用合作聯社、農村商業銀行、民營銀行、直銷銀行簽署數字人民幣服務合作協議，成功向合作同業機構輸出錢包管理、紅包消費券、網關支付、協議支付等數字人民幣服務能力。賦能合作夥伴共建數字人民幣應用生態，支持合作銀行落地消費貸款放款和還款、薪資發放等特色場景。



工作人員向客戶介紹郵儲銀行數字人民幣產品和服務

人工智能平台

本行人工智能平台應用場景不斷拓展和突破，其中OCR（光學字符識別）應用於光伏貸、郵E貸等20多個新場景，支持日近3萬筆的智能稽核，有效提升業務運營智能化水平和金融服務效率。

智能語言語音系統支持多語種、多渠道的語音服務。智能客服場景識別準確率超過96%，為客戶提供全天候穩定、準確的服務。

在消費信貸、個人金融服務、信用卡催收等場景，智能機器人以自然的交互方式，與超3,000萬客戶進行溝通交流，及時通知金融服務信息，有效觸達通過人工難以維護的“長尾客群”，全面提升金融服務客戶覆蓋率，讓數字化轉型成效惠及更多民眾。

生物特徵識別系統為超180個業務場景提供人臉、聲紋比對和驗活服務，人臉識別與活體檢測新引擎有效提升人身核驗準確性，提升業務辦理安全性，為客戶金融資產保駕護航。

知識圖譜系統在交易反欺詐、信用卡申請、客戶關係等場景試點應用，提升防範和化解金融風險的能力，保障客戶財產安全。

區塊鏈生態圈

本行深耕區塊鏈場景應用，推進金融科技融合，形成“1+N”技術與多業務場景融合的區塊鏈生態圈。

政務金融區塊鏈。 雄安新區非稅電子票據區塊鏈系統累計上鏈電子票據491萬筆，票面金額377億元，非稅賬戶業務資金沉澱3.84億元，用票單位包括執收單位、繳稅單位430家。

供應鏈金融區塊鏈。 U链供应链系统放款时间从“T+7日”大幅縮減至“T+2小时”，服务中小企业800余戶，累计放款金額288.30億元。

跨境金融區塊鏈。 跨境金融区块链系统登记上链应收账款金額127億元。

責任規劃

郵儲銀行“十四五”規劃綱要實施進展

四大領域實施進展

企業文化

責任理念

綠色让生活更美好
GREEN WORLD, BETTER LIFE.



郵儲銀行堅持以高質量發展為主線，圍繞本行“十四五”規劃戰略目標，著力深化特色化、綜合化、輕型化、數字化、集約化“五化”轉型，加快打造專業核心、體系支撐、協同整合、科技助推、機制驅動、創新引領“六大能力”，推進各項關鍵戰略舉措落地，在服務實體經濟、業務轉型發展、強化內部管理等方面取得了顯著成效，戰略執行情況良好。

本行已建立戰略規劃閉環管理機制，對規劃制定、宣貫、執行、評估、重檢進行全流程把控。在戰略規劃制定方面，規劃編製周期一般與國家國民經濟和社會發展規劃保持一致，總體分為啟動、起草、修訂、審議和印發五個階段。在戰略宣貫方面，圍繞戰略目標，組織總行各部門和分行進行充分解讀，確保戰略有效傳導。在戰略執行與評估方面，每年對戰略規劃主要指標完成情況、重點戰略執行情況、主要業務發展情況進行評估，並定期向董事會及高級管理層報告。在戰略重檢方面，持續跟蹤規劃實施進展情況，並根據宏觀經濟形勢、監管政策等變化適時調整戰略規劃。



四大領域實施進展



普惠金融：本行堅守“普惠城鄉，讓金融服務沒有距離”的使命，持續健全服務小微企業“敢貸、願貸、能貸、會貸”長效機制，通過強化體制機制保障、深化數字化轉型，推動增強“敢貸”信心，激發“願貸”動力，夯實“能貸”基礎，提升“會貸”能力，全力服務有靈氣、有活力的廣大小微企業客群。著力推進普惠金融數字化轉型，科技賦能營銷、服務、產品、風控、運營等全流程，豐富“小微易貸”線上產品服務場景，有效提升小微企業金融服務便利性。截至2022年末，普惠型小微企業貸款餘額1.18萬億元。涉農貸款餘額1.81萬億元，餘額佔比居國有大行前列。



財富金融：本行堅持以客戶為中心、為客戶創造價值的經營理念，加快財富管理體系升級，推動網點、客群、儲蓄存款等資源稟賦優勢轉化為財富管理發展優勢，實現向“財富管理銀行”的蝶變。以資產配置、優質產品為客戶財富保駕護航，以高效管戶築牢客戶服務根基，以體系支撐構建隊伍能力後盾，以數字化運營拓寬財富管理廣度，以投資者教育培育財富管理未來。聚焦客戶綜合金融服務需求，深化科技賦能、強化數據驅動，致力於將優質金融服務精準觸達客戶，優化全渠道服務體驗，提升客戶享受金融服務的獲得感和幸福感，助力客戶通過善用金融實現美好生活願望。截至2022年末，VIP客戶4,735.00萬戶，較上年末增長11.07%。



產業金融：本行積極服務建設製造強國，完善支持製造業發展的長效機制，創新產品和服務模式，持續加大對高技術製造業、戰略性新興產業、專精特新製造業以及傳統產業在設備更新、技術改造、綠色轉型發展等方面的資金支持，推動製造業高端化、智能化、綠色化發展。全力支持國家重大基礎設施建設，建立高效聯動服務機制，優化授信准入政策和審查審批機制，匹配差異化價格優惠政策，全方位保障重大項目落地。截至2022年末，製造業中長期貸款餘額較上年末增長50.06%。聚焦專精特新、科創企業等重點客群，搭建科創金融服務體系，在全國重點區域成立30家科創金融專業機構，完善專屬產品體系，構建“看未來”評價模型，探索提供投商行一體化服務，助力其“爬坡過坎”。



綠色金融：本行踐行綠色發展理念，從戰略高度推進綠色銀行建設，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。聚焦綠色低碳發展重點，支持清潔能源、節能環保、碳減排技術、煤炭清潔高效利用等重點領域，積極探索發展轉型金融。加強產品和服務創新，開發綠色信貸、綠色債券、碳金融等多元化金融產品和服務，探索生態產品價值實現機制，研發推廣綠色普惠金融產品，助力“綠色讓生活更美好”。截至2022年末，綠色貸款餘額4,965.49億元，較上年末增長33.38%；綠色債券投資餘額299.50億元，累計承銷規模117.70億元。

延伸閱讀



央視【踔厲奮發看名企】節目專訪

郵儲銀行行長劉建軍
談金融活水“貸”動美好生活

開發綠色信貸、綠色債券、碳金融等多元化金融產品和服務，探索生態產品價值實現機制，研發推廣綠色普惠金融產品，助力“綠色讓生活更美好”。截至2022年末，綠色貸款餘額4,965.49億元，較上年末增長33.38%；綠色債券投資餘額299.50億元，累計承銷規模117.70億元。

企業文化



普惠城鄉，
讓金融服務沒有距離

使命



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

願景



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

價值觀



有擔當
有韌性
有溫度

企業精神



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

應用理念



進步 與您同步

品牌主張



郵儲人共識

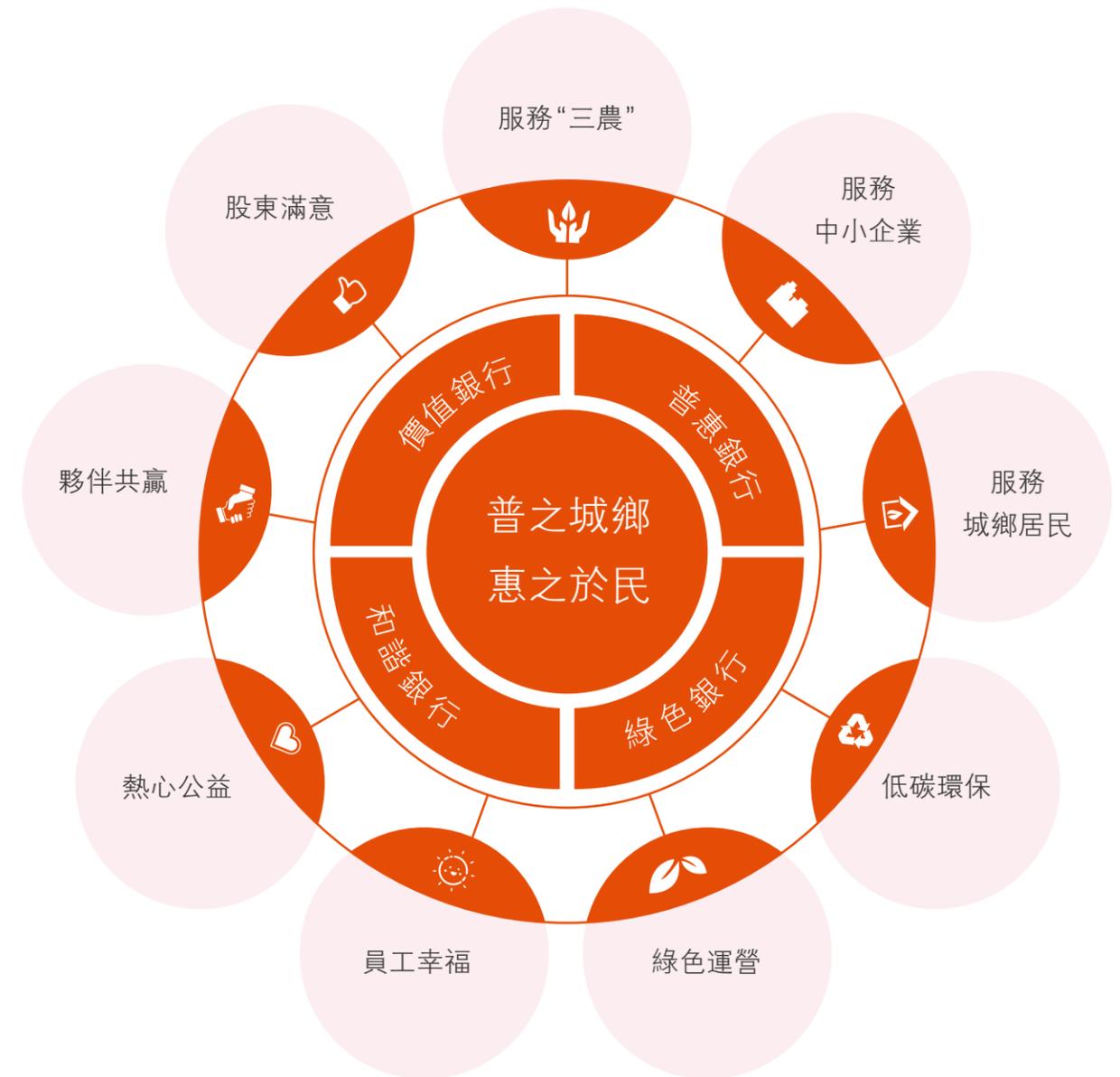
- 1.發簡明的文，開有用的會，說簡潔直白的話。
- 2.職務不等於權威，創造價值才會被尊重。
- 3.人情是合作的紐帶，不是原則的障礙。
- 4.做表面文章應付他人，不如踏實做事成就自己。
- 5.深入市場，貼近客戶，脫離一線祇能是紙上談兵。
- 6.議而不決就是失職，前線等不及後方的議來議去。
- 7.一個行動勝過一打綱領，馬上就辦，辦就辦好。
- 8.互相補台，人人有舞台。
- 9.少發無效指令，讓一線輕裝上陣。
- 10.專業通道同樣能通往職業巔峰。



延伸閱讀
《踏夢而行 共赴美好》
講述郵儲人的故事

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、有溫度的現代化一流大型零售銀行。



責任實踐

共繪鄉村振興新圖景

強化全面保障

聚焦重點領域

提升服務質效

構建協同生態

綠色让生活更美好
GREEN WORLD, BETTER LIFE.





延伸閱讀



《耕耘者》系列專題記錄片
深耕縣域下沉市場
積極推進信用村建設
以金融力量助力建設美麗鄉村

延伸閱讀



《鄉村築夢人》微故事
為鄉村注入金融“活水”
助力產業興、百姓富、生態美

截至2022年末

涉农貸款餘額

1.81萬億元

個人小額貸款餘額

1.14萬億元

較上年末增加

2,198.40億元

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，堅決把黨中央、國務院關於鄉村振興各項決策部署落實到“三農”金融工作各方面全過程，強化科技賦能、城鄉聯動、內外協同，以“三農”金融數字化轉型為主線，以農村信用體系建設為抓手，以“三農”金融集約化運營為支撐，著力構建“渠道+產品+平台+運營+風控”全方位“三農”金融數字化發展架構，不斷優化線上線下雙向賦

能、有機融合的服務模式，紮實推進服務鄉村振興“十大核心項目”，協同郵政集團圍繞“村社戶企店”深入開展惠農合作項目，打造“三農”金融服務統一品牌，建設服務鄉村振興數字生態銀行，助力建設農業強國、推進鄉村全面振興和實現共同富裕。截至2022年末，本行涉农貸款餘額1.81萬億元，餘額佔比居國有大行前列；個人小額貸款餘額1.14萬億元，較上年末增加2,198.40億元。



強化全面保障

加強服務鄉村振興組織領導。本行高度重視鄉村振興工作，成立以黨委書記任組長的支持鄉村振興領導小組，設置鄉村振興及普惠金融管理委員會，實施並深化三農金融事業部改革，建立“總行統籌、一級分行負總責、市縣行抓落實”的工作機制，強化服務鄉村振興工作統籌。制定《中國郵政儲蓄銀行關於落實2022年全面推進鄉村振興重點工作的意見》，按照“12345”工作框架，紮實推進服務鄉村振興“十大核心項目”。建立服務鄉村振興基層聯繫點制度，推動各級領導幹部深入一線，了解實際情況，解決實際問題。組建服務鄉村振興重點產業工作組，以重點產業為抓手，加大鄉村振興重點領域支持力度。

強化服務鄉村振興政策保障。本行在經營績效考核中單獨設置鄉村振興考核指標，提高相關指標考核權重。給予普惠型涉農貸款內部資金轉移定價減點優惠，加大涉農貸款信貸額度和資本配置傾斜。適度提高涉農貸款不良容忍度，制定涉農貸款盡職免責政策，充分調動基層行服務“三農”的積極性。出台鄉村振興專項授信政策指引，成立鄉村振興專業信審隊伍，對重點領域項目執行“一案一策”，給予審查審批“綠色通道”支持。

打造“一懂兩愛”的“三農”金融隊伍。本行踐行普惠金融，營造為“三農”客戶創造美好生活的文化氛圍。加強縣支行管理層建設，強化縣域客戶經理、理財經理等專業隊伍配備，積極選派優秀幹部到鄉村振興一線崗位歷練；主動順應農業農村數字化趨勢，組建數字化轉型聯合團隊，積極培養複合型數字“三農”金融人才；全面推行“陽光信貸”，努力打造一支懂農業、愛農村、愛農民的“三農”金融服務隊伍，用專心專業專注的服務為廣大農村客戶提供既有速度又有溫度的金融服務。

服務鄉村振興“十大核心項目”

數字化農村信用體系建設	“郵e鏈”產業鏈平台
主動授信和白名單客戶營銷	郵銀協同的惠農合作
集約運營和數字化風控	縣域場景建設
鄉村振興公司業務生態版圖	直銷協同的“三農”生態建設
“三農”金融數據中台	“三農”金融品牌建設

聚焦重點領域

助力鞏固拓展脫貧攻堅成果。 嚴格落實“四個不摘”要求，保持主要金融幫扶政策總體穩定，加大對脫貧群體和脫貧地區尤其是國家鄉村振興重點幫扶縣的支持力度。截至2022年末，本行在脫貧地區（832個脫貧縣）各項貸款餘額合計4,133.75億元，較上年末增加553.18億元。在國家鄉村振興重點幫扶縣各項貸款餘額合計478.98億元，較上年末增長64.69億元，增速15.61%。

積極服務國家糧食安全。 本行把種子、穀物種植等行業列為鼓勵進入類重點行業，把全國優勢農產品區域佈局地區和糧食生產大縣作為重點授信區域，著力加大糧食領域信貸投放力度。在黑龍江，把深耕“三農”金融領域多年的服務經驗與大數據相結合，推出“智慧龍江”極速貸產品體系，支持農戶全流程線上辦理業務。

大力支持現代農業和鄉村產業發展。 本行圍繞“一縣一業、一村一品”，根據客戶資金結算和經營周期特點，不斷拓寬抵質押物範圍，創新“生豬活體抵押貸”“郵牛易貸”“金葵質押貸”等特色產品，滿足農戶、家庭農場等農村客戶的多元化融資需求。

積極支持農業農村基礎設施建設。 本行圍繞農村基礎設施、農村人居環境改善、農村流通體系建設、公共民生服務等重點領域，創新推出“水務貸”“垃圾處理貸”“光伏貸”“供熱貸”“醫院貸”等產品，打造全周期金融服務模式，全方位支持農業農村基礎設施建設。通過投資債券助力農業農村基礎設施建設、糧食安全、文化旅遊等重點領域，截至2022年末，持有募集資金用於支持鄉村振興的債券金額同比增長11.21%。

著力加強農村普惠金融服務。 本行優先在金融服務空白鄉鎮及薄弱地區增設營業網點，持續依託遍佈城鄉的服務網絡，佈放自助設備，建立助農服務點，保障縣域基礎金融服務供給。截至2022年末，本行擁有近4

萬個網點，其中約70%分佈在縣及縣以下地區；服務個人客戶超6.5億戶，其中4億多戶分佈在縣及縣以下地區。本行堅守零售銀行戰略，助力廣大農村小微主體實現致富夢想，累計發放小額貸款超過7萬億元，服務6,000多萬人次；充分依託本行同業平台資源，為資金方和融資方搭建溝通平台，2022年3月，成功向保險資管推薦企業客戶融資項目，並實現江西省上饒市首筆光伏鄉村振興保險債權項目託管落地10億元。

提升服務質效

加快推進“三農”金融數字化轉型。 本行勾勒“讓絕大多數農戶都有郵儲銀行授信”的夢想，大力推進農村信用體系建設，科技賦能傳統線下信用村建設模式，創新推出線上信用戶貸款，探索農戶普遍授信，為廣大農村客戶精準畫像、主動授信、提供綜合服務。截至2022年末，本行建成信用村38.35萬個，評定信用戶超千萬戶。本行大力推廣手機銀行，豐富線上服務功能，優化線上服務體驗，打造百姓身邊的銀行。升級服務模式，基本實現基於移動展業的小額貸款全流程數字化作業。銀行人員可攜帶移動設備上門服務，當場辦理業務，最快當場簽約放款，真正將金融服務送到田間地頭。創新推廣“極速貸”“小微易貸”等線上產品，積極推進“三農”金融集約化改革。截至2022年末，本行線上化小微貸款餘額達1.12萬億元，小額貸款全年累計線上放款筆數佔比超95%。圍繞縣域政務和公共服務智能化需求，積極參與縣域智慧政務、農村集體“三資”管理等數字化平台建設，發展縣域開放式繳費業務，助力提升鄉村治理和公共服務信息化水平。

積極搭建城鄉要素流動橋樑。 本行充分發揮“城鄉一張網、全國一盤棋”的資源稟賦，強化與核心企業合作，推出郵e鏈經營快貸平台，以綜合金融服務和全產業鏈金融服務為抓手，推動糧食、生豬等重要涉農行業現代化發展，促進城鄉產品、資金等要素高效流動。本行深化與地方財政、農業農村、人社等政府部門合作，大力支持返鄉入鄉農民工、大學生、退役軍人等群體創業創新。



安徽省分行助力夏糧豐收



海南省分行信貸客戶經理走訪客戶



郵儲銀行工作人員向村民介紹手機銀行服務



郵儲銀行信貸客戶經理回訪貸款客戶



截至2022年末

小額貸款全年累計
線上放款筆數佔比

超95%

截至2022年末

建成信用村

38.35萬個

評定信用戶

超1,000萬戶



1 福建省分行信貸客戶經理走訪食用菌種植戶

2 在郵儲銀行金融支持下葡萄喜獲豐收



郵儲銀行客戶經理深入蜜柚種植場地了解種植戶融資需求

案例 case

“農業產業鏈金融”模式助力鄉村振興

本行立足“農業產業鏈金融”服務模式，持續優化線上貸款產品，聚焦特色涉農產業發展，為鄉村振興貢獻力量。為解決涉農產業鏈長尾客戶融資難題，本行建設了“郵e鏈”涉農產業鏈金融服務平台，形成“數據層+風控層+產品層+場景層”四維“農業產業鏈金融”模式。該模式以“郵e鏈”涉農產業鏈金融服務平台為“數據層”支撐，解決農戶等產業鏈長尾客戶信息收集難題；以數字化驅動的涉農行業精準風控為“風控層”支撐，突破傳統擔保限制；以面向涉農產業鏈長尾客戶的系列經營貸款產品為“產品層”支撐，為鄉村振興產業重點場景提供更精準高效的個人產業鏈金融服務；以行內及合作方提供的線上、線下交易場景為“場景層”支撐，實現場景化精準服務。

截至2022年末，本行“農業產業鏈金融”模式已在全國各省（區、市）應用，各分行先後推出“水產飼料貸”“糧食收購貸”“肉牛養殖貸”等200多個特色產業貸款金融服務方案，服務了超6萬個農業經營主體，融資落地數百億元。

其中，天津市分行通過“郵e鏈”平台與多家水產飼料加工龍頭企業對接，推出“水產飼料貸”。通過掃描“水產飼料貸”專屬微信二維碼，客戶可在線完成貸款申請、支用、還款等流程，實現數據多交互、客戶少跑腿。黑龍江省分行推出基於電子倉單的“糧食收購貸”，並與公司合作，以農戶、糧食購銷經紀人在農業物產公司存儲糧食生成的電子倉單作為質押，以糧食收購等經營數據為基礎，向借款人提供貸款，該服務模式既解決了糧食收購經營主體的融資擔保難問題，又通過糧食收購價格的盯市機制提升了銀行主動風險防控能力。廣東省分行積極對接特色產業，大力推廣產業貸商團模式、白名單模式、經銷商模式，持續提升產業貸金融服務質效，累計批覆“預製菜產業”“荔枝產業”“南藥產業”“糧油產業”等近50個特色產業貸項目。

推進集約化運營改革和智能風控。本行推進審查審批集約化運營改革，開展審查審批集中運營試點，持續迭代優化審查審批模型，提升自動化審批率，推動形成集中化、多層次的審查審批體系；推進貸後管理集中運營，推動36家一級分行啟動貸後管理集中運營試點，擴大智能外呼和移動展業應用，進一步提升貸後管理質效，推動構建總、分、支聯動的小額貸款差異化貸後集中運營體系。與此同時，本行制定2022年小額貸款風險管控方案，完善重點產品風控策略，加強重點機構差異化指導，妥善開展風險化解處置；提取風險預警模型數據，篩選高風險特徵業務，深入開展非現場風險排查；印發《小額貸款從業人員行為禁令》，明確從業人員行為紅線。截至2022年末，小額貸款不良貸款率1.70%。

构建协同生态

强化多方协同合作。本行加强与政府、企业、协会、担保、保险等平台合作，建立多方联动、协同合作的乡村振兴服务生态。与农业农村部门、全国农担体系合作，积极参与“农业经营主体信贷直通车活动”，持续加大农业经营主体信贷投放力度。截至2022年末，本行通过“信贷直通车”活动累计授信金额超60亿元，服务农业经营主体超2万户。本行深化与邮政集团合作，实施推广惠农合作项目，共同开展农村客户走访活动，打造邮政惠农协同生态，努力为更多农村客户提供“金融+寄递+电商”一揽子综合服务。

赋能县域商户数字化升级。本行以县域金融生态圈建设为核心，围绕县域商超便利、餐饮、医疗健康、文旅酒店、交通出行、教育等场景，制定一县一策。本行创新“收单+SaaS”服务模式，携手市场主流服务商，采用“走出去+引进来”策略，提供一揽子“金融+生活”综合解决方案，推动商超便利、智慧校园、餐饮点餐、文旅交通等行业用户经营升级、降本增效，构建新农村社区移动支付消费生态圈，助力数字乡村建设。

截至2022年末

通过“农业经营主体信贷直通车”
活动累计授信金额

超60亿元

服务农业经营主体

超2万户



案例 case

邮惠万家 普惠乡村

邮惠万家银行聚焦服务“三农”、服务小微，依托邮政集团、邮储银行的资源禀赋，充分发挥自身敏捷开发的科技优势，构建适合农业农村现代化发展的金融服务模式，致力于让金融服务更便捷、更多样、更实惠，助力全面推进乡村振兴。

邮惠万家银行依托开放账户积极拓展乡村市场，试点普惠信贷产品。推出与中化集团合作的“中化农资贷”“中化经销贷”，根据不同作物种植周期在种、肥、药、农资、农具、农技、农险等各个农业生产所涉及的环节设计产品，为产业链种植户、经销商精准提供资金支持；推出“采购贷”，打造基于产业链核心企业与经销商采购关系的定向信用支付产品，服务已覆盖食品、家电、农业、家装等实体经济；推出“万家极速贷”，积极为新市民、小微企业主、个体工商户等市场主体提供精准信贷支持。截至2022年末，邮惠万家银行累计放款金额超1亿元。

邮惠万家银行聚力构建场景金融生态，推进小微企业服务平台、资金见证等业务试点，探索为小微商户、供应链等场景提供综合金融服务解决方案；推出“邮惠万村”管理平台，将数字化综合金融服务嵌入乡村治理场景，“邮惠万村”已在陕西、贵州、广东、广西等20个省市陆续开展试点工作。

邮惠万家银行持续丰富“理财超市”货架，打造一站式理财服务，降低大众理财门槛，优化理财服务体验。截至2022年末，邮惠万家银行已与超10家理财子公司展开合作，上线多个理财子明星产品系列近百款产品，邮惠万家银行手机银行累计注册用户超365万人，管理个人客户资产（AUM）规模突破65亿元。

参与乡村产业振兴带头人选树活动

2022年7月，山东省分行与山东省农业农村厅、山东省乡村振兴局、山东广播电视台联合印发《关于做好“山东省乡村产业振兴带头人”选树活动通知》，并举办选树活动启动仪式，从全省专业大户、家庭农场、农民专业合作社、农业产业化龙头企业及农业社会化服务组织中，选出第一批共200名带头人，发挥乡村产业振兴带头人的表率作用、榜样力量、典型效应，推动山东省乡村人才振兴工作，并由山东省分行提供包含信贷融资、资金结算、投资理财等一揽子金融服务方案。

经过各地市农业农村局推荐，全省共有868人报名参与评选，山东省分行积极跟进参选人员的金融服务，截至2022年末，针对参选人员已实现贷款授信146户、金额4.89亿元。

郵銀協同開展“秦州大櫻桃”惠農服務

甘肅省天水市分行與市郵政分公司堅持以市場為導向，創新“寄遞+農村電商+金融”服務模式。雙方圍繞“秦州大櫻桃”積極對接政府，並提供產銷、採購服務以及“櫻株貸”等綜合支持，通過“整村宣傳+引流客戶”，全程參與櫻桃種植產前、產中、產後環節，實現櫻桃惠農項目效益最大化，服務天水市鄉村振興。

2022年，天水市分行助農銷售櫻桃約1,020噸，產值約5,200萬元。全省郵政渠道銷售櫻桃10.41萬件，實現交易額1,128.50萬元，天水市現場收寄31.16萬件；線上平台銷售突破1萬箱。在促進櫻桃產業經營效益提升的同時，擴大郵儲銀行品牌效應，為郵銀協同深耕農村市場、融入農業產業生態奠定了良好基礎。

“郵擔雲通” 高效助農

安徽省分行與安徽省農業信貸擔保有限公司構建“郵擔雲通”新型合作模式，深入發揮“財政+金融”助農合力，以雲計算、大數據、人工智能等金融科技為依託，實現農村金融領域信息、信用、信貸互聯互通，助推農村金融從“勞動密集型”向“數字密集型”“智力密集型”轉變，全面打通財政、金融的信息壁壘，大幅提升郵擔合作效率，有效增強客戶服務體驗，讓更多涉農經營主體享受到農業現代化發展及農村金融改革紅利。截至2022年末，依託“郵擔雲通”模式，安徽省分行累計為7,916戶涉農類經營主體提供41.84億元小額信貸支持。

深化金融服務鄉村振興 共建創新示範區

湖北省分行圍繞荊門市沙洋、京山兩個共建縣市，深入開展金融服務鄉村振興共建創新示範區工作，總結推出共建創新示範區建設的“3335”模式：一是推進基礎金融服務、農村信用體系建設、重點項目服務等縣域金融“三項全覆蓋”，二是加快政銀保合作、新型政銀擔合作、推進線上服務模式等信貸流程“三項優化舉措”，三是實施打造“一縣一品”工程、農戶線上產品、“產業+項目”開發等縣域特色行業“三項創新”，四是明確財務、資源、授信、審批、風控“五大支持政策”。



郵儲銀行金融支持助力茶產業發展，為鄉村振興添活力



在郵儲銀行金融支持下，鄉村煥新顏

責任實踐

激活經濟發展新動能

助力穩經濟大盤

護航中小微企業

促進區域協調發展

綠色让生活更美好
GREEN WORLD, BETTER LIFE.



助力穩經濟大盤

本行堅決貫徹黨中央、國務院決策部署，在推動銀行自身高質量發展的同時，把服務實體經濟放在更突出的位置，促進經濟穩定恢復。

本行專門成立穩經濟大盤金融支持工作領導小組，多次召開行長辦公會、領導小組會議和全行工作部署會進行專題研究和部署，圍繞切實履行國有大行責任擔當、加大對市場受困主體的金融支持、全力保障重點領域融資需求、提高民生領域金融服務水平、全力促進外貿出口平穩發展、全面提升線上金融服務質效、保障金融服務穩定暢通等7個方面推出36條具體舉措。

截至2022年末，本行客戶貸款總額達7.21萬億元，較上年末增長11.72%，較上年末增加7,563.34億元。新增客戶貸款中投向實體的貸款占比約90%。

支持國家重大基礎設施建設。

大力推進基礎設施基金支持項目配套融資，持續加大新基建、新型城鎮化、交通水利、市政基礎設施等重點領域支持力度，為項目建立信用審批綠色通道機制和平行作業機制，全力推動重大項目落地。截至2022年末，已支持一批高速公路、城際鐵路、地鐵、水利工程、清潔能源產業等重大基礎設施項目，助力“穩投資、促就業”。圍繞新基建、新能源、新材料等重點領域項目建設，推出“保理+固貸”的組合方案，根據大型固定資產建設項目需求提供多樣化的融資支持。創新存量基礎設施資產盤活思路，發放本行首單暨西南區域首筆REITs併購貸款。針對交通設施、城市更新、民生保障等項目建設，以工程保理產品為抓手，滿足項目工程款、建築材料採購款等高頻結算需求，將保理融資款項直接發放給上游建築施工企業，解決應收賬款賬期長的痛點，加速全產業鏈資金周轉。截至2022年末，本行累計發放工程保理金額超過百億元。



截至2022年末

客戶貸款總額

7.21萬億元

較上年末增長

11.72%

新增客戶貸款中
投向實體的貸款占比

約90%

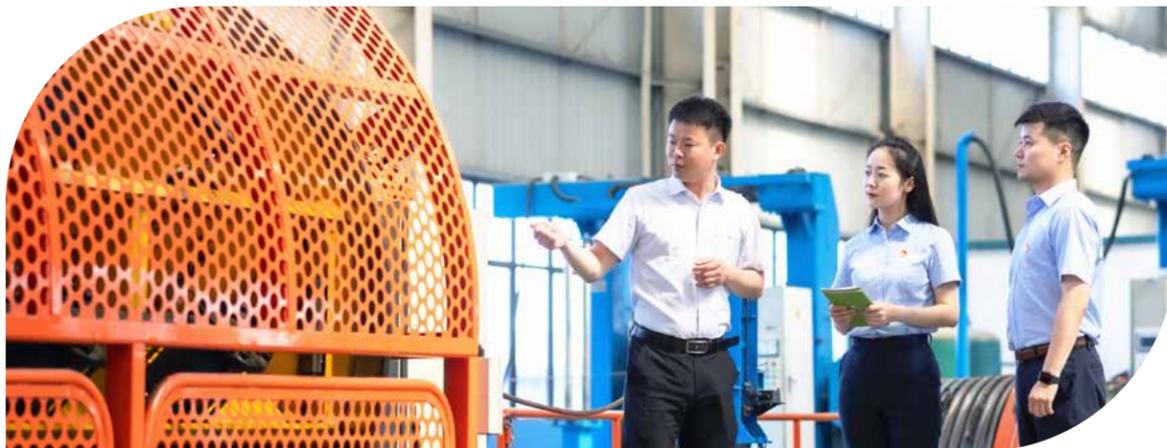
大力支持製造業發展和設備更新改造。

聚焦重點領域，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，尤其是加大中長期貸款的支持。依託核心企業產業鏈上下游訂單信息、應收賬款等真實交易信息和產業鏈場景，為製造業企業提供保理等供應鏈金融服務，增強產業鏈供應鏈抗風險能力，助推製造業產業鏈升級和核心技術攻關。截至2022年末，製造業中長期貸款較上年末增長50.06%；票據貼現業務製造業貸款餘額約1,062.74億元，較上年末增長約12%。

促進產業鏈供應鏈穩定。

支持核心企業延鏈、補鏈、強鏈、固鏈，2022年融資餘額突破1,000億元。充分發揮供應鏈產品結構靈活、方便快捷等特點，針對客戶痛點進行產品組合優化，圍繞建築、汽車、工程機械等行業優質企業，量身打造全產業鏈金融服務方案，為產業鏈上下游供應商、經銷商提供金融支持，為小微企業經營周轉提供資金支持。與行業優質企業共同打造供應鏈金融數字生態，依託U鏈供應鏈核心系統，與十餘家核心企業平台實現系統直聯，在提供線上保理融資的同時，結合客戶個性化需求，提供電子簽約、資金清分等綜合服務，為疏通產業鏈痛點、堵點保駕護航。

加大對小微企業紓困幫扶力度。持續加大小微企業貸款投放力度，全面完成普惠型小微企業貸款“兩增”政策要求，持續擴大貸款規模和覆蓋範圍，努力做好企業成長壯大的陪伴者、經濟政策的宣傳者、一線聲音的傳遞者。對出現臨時性困難的小微企業客戶，合理採取貸款展期、還息周期調整、還款計劃調整等方式，緩解企業還款壓力。積極落實中國人民銀行普惠小微貸款階段性減息政策，切實降低小微企業融資成本。助推傳導小微企業支持政策，面向中小微企業組織開展“助企紓困 溫暖郵我”金融服務活動，聯合國家中小企業研究院組織開展“助力小微 郵儲同行”系列培訓，邀請知名專家開展講座，詳細解讀惠企助企政策，培訓覆蓋面超8,000人次。聯合國家中小企業研究院面向小微企業開展調研，深入了解並展現小微企業發展情況，為政策制定、理論研究提供有力參考。



郵儲銀行信貸客戶經理在小微企業進行貸後回訪

助力房地產市場平穩健康發展。紮實做好保交樓、保民生、保穩定各項工作，維護房地產市場平穩健康發展。在投向佈局上，堅持因城施策，制定和實行差異化的信貸政策，力促穩定經濟大盤。重點支持居民住房剛需和住房改善消費，首套房貸款戶數佔比保持九成以上。全力化解停工停貸風險，配合各方推動復工復產，以實際行動落實金融風險防控主體責任。支持房地產企業合理融資需求，創新推出“保交樓U貸”產品，幫助房企盘活資產，解決弱主體房企融資困難痛點。結合鄉村振興、新型城鎮化戰略，發揮批零聯動協同優勢，加大對“新市民”等群體的購房信貸支持，推動房地產開發貸款和個人住房按揭貸款穩步增長，助力房地產市場穩定發展。

案例 case

高效協同支持重大項目落地

本行支持山西省國道108砂河至石嶺關段改建工程項目建設，在了解到項目前期存在資金缺口後，加強各級聯動，高效完成授信審批，配合企業完成手續審批，並與企業簽訂10億元貸款合同，已累計為項目投放貸款4.44億元，及時幫助企業解決了資金缺口問題。

“綠色通道”緩解燃眉之急

江西省一家專業生產精密元件的“專精特新”企業，由於訂單量激增，急需補充資金進行生產線擴充，在了解企業資金需求後，郵儲銀行暢通全流程“綠色通道”，快速為企業發放貸款1,000萬元，跑出服務製造業企業升級改造的加速度，解決了企業的燃眉之急。

護航中小微企業



郵儲銀行信貸客戶經理在專精特新企業進行貸前調查

2022年，本行進一步強化普惠金融戰略頂層設計和體制機制保障，在總行設立普惠金融事業部的基礎上，進一步在各分行設立普惠金融事業部，持續強化隊伍專業化建設，加強普惠金融戰略傳導；加大專項信貸資源配置力度，通過數字化手段強化全流程風控管理，優化盡職免責制度，持續給予內部資金轉移定價、績效考核引導、專項獎勵費用等方面資源傾斜。截至2022年末，普惠型小微企業貸款餘額1.18萬億元，餘額佔全行各項貸款比例穩居國有大行前列，有貸款餘額戶數193.44萬戶。

截至2022年末

普惠型小微企業貸款餘額

1.18萬億元

有貸款餘額戶數

193.44萬戶



郵儲銀行支持的科創企業生產基地

構建小微金融數字化體系

1 數字化營銷體系

為小微企業客戶量身打造小微企業手機銀行APP，支持線上信貸產品一鍵申貸、一鍵測額、線上支用、線上還款，引入賬戶服務、代發工資等高頻非貸服務，隨時隨地為客戶提供“金融+場景”一攬子綜合金融服務。

3 數字化風控體系

構建“客戶畫像+模型規則+風控策略+自動預警”的風控體系，完善觸發式貸後管理模式，廣泛對接工商、司法、徵信等多維度內外部數據，搭建360度視圖的客戶數字畫像，分類分層開展貸後管理，準確識別客戶信用風險。

5 數字化服務方式

搭建“線上+遠程+線下”渠道服務體系，通過多種渠道、多種方式、多重入口的服務體系，為客戶提供無處不在的金融服務。

2 數字化產品體系

運用大數據分析、生物識別技術等金融科技手段，創新了面向小微企業法人的數字化拳頭產品——“小微易貸”，全流程線上操作，支持隨借隨還，滿足小微企業多元化融資需求。對接稅務、知識產權、海關、工程中標、物流、產業鏈交易等多維度數據，充分挖掘數據資源價值，打造政務政採、工程、外貿、產業鏈、科技等十大服務模式，覆蓋小微企業生產經營各類場景。

4 數字化運營模式

全面推進移動展業+無紙化作業+數字信貸工廠，借助數字技術，探索構建一套管理集約、作業標準、決策智能的高效運營體系，全面提升小微金融服務效率。

郵儲銀行小微金融數字化“5D (Digital)”體系

搭建科創金融服務體系

通過專業化的機構與隊伍、精細化的營銷與風控、特色化的產品與服務、創新型業務運營模式，持續打造科創金融服務體系，深化對專精特新及科創企業的金融服務，為客戶提供全鏈條、全生命周期服務，陪伴客戶成長。截至2022年末，服務專精特新及科創企業客戶5.40萬戶，貸款餘額較上年末增長超過40%。

強化體制機制保障。成立專精特新及科創企業工作領導小組和專項工作組，在全國重點區域成立了30家科創金融專業機構，為科創企業提供專業、專注的綜合服務。在傳統評級模型基礎上，針對專精特新研發投入、專利、成長性、政策支持等要素開展客戶精準畫像，還原科創企業真實信用評價。

完善專屬貸款產品庫。結合科創企業“輕資產、輕運營”的特點，形成“小微易貸”“快捷貸”系列10餘個純信用貸款場景，並開發科技信用貸、“科創e貸”、批量擔保業務等專屬產品，初步形成服務科創企業的全生命周期金融產品。在傳統信貸產品的基礎上，優化產品要素，提升信用貸款單戶額度上限至5,000萬元；創新推出針對科技企業的“科創e貸”專屬產品，與科學技術部火炬高技術產業開發中心合作，將“創新積分”情況作為授信要素，精準支持專精特新及科創企業。啟動科技產業鏈開發項目，深入解析科技產業鏈，結合企業專利信息建立科技產業鏈企業名單庫。

廣泛搭建合作平台。建立健全政銀企對接合作長效機制，主動與各級工信、科技、財政、知識產權等政府主管部門進行溝通對接。強化與各類產業投資基金、創投基金、引導基金和專項資金等開展合作。積極打造專精特新及科創企業服務生態圈，密切開展銀證協同，與中郵證券有限責任公司聯合為專精特新及科創企業開展投商行一體化服務。

案例 case

舉辦專精特新企業投融資對接活動

2022年6月16日，廣東省分行聯合廣東省中小企業服務中心、中郵證券廣東分公司，在廣州舉辦主題為“粵企新征程 郵好向未來”專精特新企業投融資對接活動，與80家專精特新企業簽署《專精特新中小企業投融資合作意向書》，通過搭建銀企合作平台，為專精特新企業健康發展提供長效金融支持。

全方位服務專精特新

山東省分行創新推出“全生命周期”融資產品，對於初創成長期科創小微企業，可依託納稅和專利等大數據，提供“小微易貸”等線上貸款產品；針對成長擴張期企業，提供科技信用貸款、知識產權質押貸款等產品；針對擴張成熟期專精特新“小巨人”企業和單項冠軍企業，提供上市貸款產品。同時，山東省分行還充分運用大數據、雲計算、人工智能等技術手段，推廣“極速貸”“網商貸”“小微易貸”等線上產品，實施全流程線上化作業。截至2022年末，山東省分行中小微企業專精特新有貸戶近1,000戶，貸款餘額超過60億元，較上年末增長超過80%。

促進區域協調發展

服務京津冀協同發展。本行重點支持城市軌道交通、環保水務等領域，助力新型首都經濟圈建設。截至2022年末，京津冀地區批發貸款餘額2,303億元。

服務雄安新區建設。本行重點支持雄安新區市政基礎設施建設、城市軌道交通等領域，為雄安新區建設企業提供全面金融服務。截至2022年末，雄安新區批發貸款餘額43億元。

服務長江經濟帶發展。本行聚焦交通基礎設施建設、城市更新、現代農業等領域，助力長江經濟帶協調發展。截至2022年末，長江經濟帶地區批發貸款餘額7,244億元。

服務黃河生態流域保護。本行持續加大對黃河流域生態環境保護修復、生物多樣性保護、文化旅遊等領域支持力度，助力黃河生態流域保護。截至2022年末，黃河生態流域批發貸款餘額4,891億元。

服務粵港澳大灣區建設。本行持續加大高端製造業支持力度，支持粵港澳大灣區交通基礎設施、城市更新等重點領域建設。截至2022年末，粵港澳大灣區批發貸款餘額1,726億元。

服務長三角一體化發展。本行積極支持交通、高端製造業等領域，助力長三角互聯互通。截至2022年末，長三角地區批發貸款餘額3,721億元。

案例

支持“河北豐寧抽水蓄能電站”項目

位於河北省承德市的河北豐寧抽水蓄能電站是目前世界裝機容量最大的抽水蓄能電站，也是北京冬奧會綠電供應的重要保障。承德市分行以基礎建設項目貸款支持項目順利推進，截至2022年末，項目授信金額達到19.9億元，貸款餘額13.9億元。河北豐寧抽水蓄能電站的建成能有效滿足京津冀電網調峰需求，有利於灤河水域治理、水土保持。

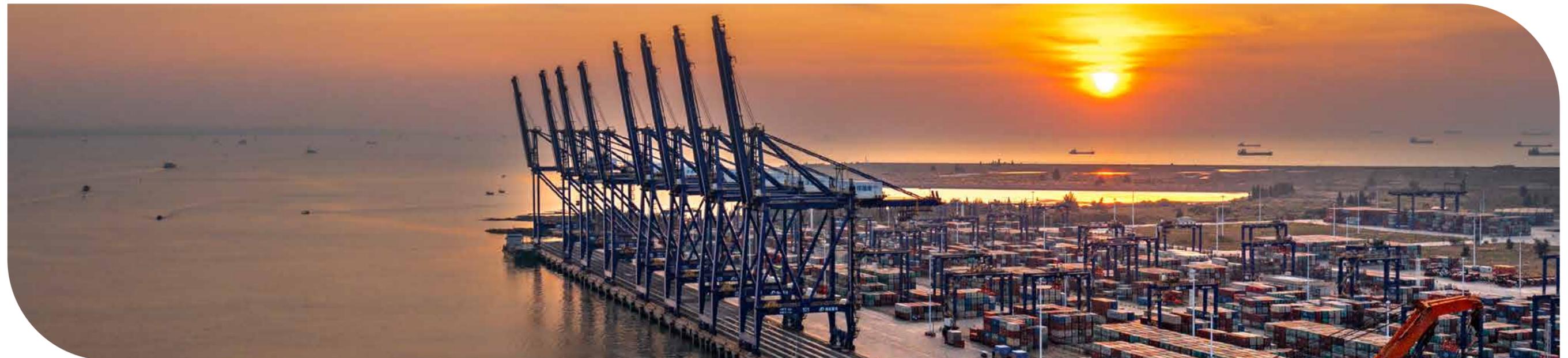
支持長江流域生物多樣性保護

本行目前已向安徽省六安市三峽一期水環境治理項目投放6.2億元貸款，支持生物多樣性保護。同時，六安市分行與公眾環境研究中心（IPE）合作，推動及協助貸款企業開展環境信息披露，制定有效環保措施，促進節能減排和產業升級。

項目通過河道平整，灘岸生態修復，實現防洪安全和降低水土流失，保障水資源的可持續利用；與此同時，改善涇河城區上游段的生態環境，增加涇河生物多樣性，有效保障回水段兩岸居民安全，為經濟社會可持續發展提供更加可靠的基礎支撐和生態安全保障。

助力打造產業升級標桿園區

廣東省佛山市分行投放貸款7億元支持順德中集數科城項目建設，同時為入駐園區的企業提供法人按揭貸款、設備更新貸款等綜合金融服務。項目建成後，將定位於“鄉村振興+產業升級”的產、城、人、文融合典範，“雙智+雙創”¹的高端產業與人才集聚高地，“可學+可賞”的村級工業園改造標桿，依託項目所處板塊的產業格局，利用順德現有產業鏈基礎，以電子信息及智能製造為主導產業，重點引進集成電路、新型顯示、工業機器人、智能家電等項目，同時充分整合項目內外部資源，打造產業升級標桿園區。



郵儲銀行引金融“活水”支持海南港口等基礎設施建設

註：1.“雙智+雙創”：雙智指智能裝備與智能家居，雙創指創新創業。

責任實踐

賦能城鄉居民新生活

融入社會發展
升級客戶體驗

綠色让生活更美好
GREEN WORLD, BETTER LIFE.



融入社區發展

本行堅持以客戶為中心，依託核心科技能力的蝶變升級，暢通線上和線下服務渠道，以金融力量惠民生、增福祉；持續關注新市民、老年人等群體金融服務需求，充分延伸普惠金融觸角，進一步融入社區發展。

2022年，本行結合自身優勢推進三大生態場景建設：一是打造“網點+商圈”服務體系。充分發揮點多面廣的優勢，將商戶服務與網點日常經營相結合，在全國推動商區、景區、園區、社區等特色商圈建設，已達標網點“微商圈”4,000多個。二是推進“4+X+100”垂直行業佈局。深挖商戶數字化升級需求，強化業技融合與對外合作，為客戶提供市場領先的行業數字化解決方案，打造了醫保混合支付、智慧校園、智慧交通、智慧食堂等一批標桿項目。三是推進縣域移動支付受理環境建設。聯合銀聯等合作夥伴，共同推進縣域受理市場建設，圍繞“千縣萬鎮十大場景百萬商戶”加快佈局，建成移動支付受理示範縣500多個，打造縣域醫共體、文旅景區、零售餐飲、“郵惠付”示範鄉鎮等各類場景29萬個。



郵儲銀行工作人員積極服務新市民

暖心服務新市民

提供新市民專屬服務

聚焦新市民支付結算及寄遞等場景需求，創新推出新市民專屬借記卡“U+卡”，提供涵蓋跨行轉賬手續費、賬戶餘額變動通知短信服務費及工本費等多項資費減免優惠，切實降低新市民用卡成本。精細化新市民客群服務，通過數據驅動、科技賦能，打造了涵蓋前台認證和後台認證的新市民標籤體系，推進新市民客群服務的“精準滴灌”。為推進新市民服務的差異化、定制化和精準化，在“U+卡”基礎上，聯合美團針對新市民客群中的騎手客群推出“新市民主題騎手卡”，疊加多項專屬優惠權益。

持續圍繞新市民群體加快產品和服務創新，推出新市民主動授信產品，把2022年“鄉村加郵購車季”加入“郵儲銀行助力新市民美好生活”活動主題，聯合主機廠商為新市民客群提供汽車消費信貸貼息支持。在全行範圍舉辦“百城千縣”活動2,000場，同步開展新市民團購優惠活動，推動汽車消費金融服務下沉市場，惠及更多百姓。

支持新市民安居樂業

針對新市民徵信信息尚不完善、信貸申請難的痛點，在銀行流水、社保、納稅等基礎上，增加第三方支付流水收入認定客戶還款能力，多維度評估收入能力，幫助新市民做好房貸申請，助力新市民群體的安居夢想。

創新新市民專屬小額貸款產品，積極通過國家擔保基金擔保、貼息等多種方式，為新市民提供創業、就業資金支持，促進新市民創業就業，支持新市民融入新生活。

推出新市民親情暖心錢包

創新設計基於卡式硬錢包的金融服務產品——新市民親情暖心錢包，打造全新的數字人民幣日常生活應用模式。新市民客戶日常通過數字人民幣App或郵儲銀行手機銀行App操作使用數字人民幣軟錢包，其家人則使用與軟錢包綁定的卡式硬錢包來完成日常消費支付。

新市民客戶通過數字人民幣App或郵儲銀行手機銀行App可遠程管理家人持有的數字人民幣硬錢包。親情暖心錢包持有人在手機沒電或無網絡等特殊情況下也可進行支付。新市民親情暖心錢包除面向新市民個人客戶外，新市民集中就業的企業客戶也可批量為企業員工申領。

設立新市民金融服務中心

廣東省肇慶市分行在四會市支行創新設立全行首個新市民金融服務中心，通過專區服務、專職團隊、專屬產品、專項政策、專題行動的“五專”措施，為新市民提供綜合性一攬子金融服務。

截至2022年末，新市民金融服務中心已成功發放“U+卡”316張，新市民非房消費貸款1,181.58萬元，新市民小企業貸款9,234.01萬元，與17家新市民合作單位建立共建關係，舉辦了18場新市民金融宣傳活動，讓新市民便捷地享受到綜合金融服務。

優化養老金融服務

推出個人養老金及養老理財業務

作為首批銀行上線個人養老金資金賬戶和基金交易業務，在手機銀行開設“U享未來”個人養老金服務專區，提供養老金繳存、交易明細、稅延憑證下載、養老金計算器、個人養老金產品購買等一站式服務。

優選上線多項優養老金基金產品，涵蓋養老目標日期基金及養老目標風險基金兩大類，便於投資者根據退休日期、風險偏好等匹配相應產品，同時篩選的重點產品均調降了管理費、託管費、基金申購費等，讓利於民，更好服務廣大投資者。

加強個人養老金政策宣傳，推出了“U享未來”個人養老金融服務品牌，傳遞“規劃現在就是享受未來”的理念，履行助推完善國家養老支柱體系的社會責任，助力客戶實現更加美好幸福的生活。

本行控股子公司中郵理財有限責任公司參與養老理財試點工作，發行2只“添頤·鴻錦”封閉式系列養老理財試點產品，產品募集規模合計50億元。

增強適老化服務功能

深化網點軟硬件建設，在11,985家網點設置了無障礙通道，方便客戶通行；推廣建設老年服務特色網點，“金暉支行”地市覆蓋率達80%以上。持續推進產品適老化改造，充分尊重老年人金融需求和習慣，可受理存折業務的自助設備配置佔比已提升至53.26%，能滿足老年客戶使用偏好；自助設備自動識別老年客戶並設立專屬產品區，打造精準化適老服務。

在信用卡APP在線客服服務大廳上線“消保及金融宣教專區”，可為老年客戶提供金融知識普及、防欺詐等宣傳視頻。同時，新增“語音輸入和語音播報”功能，客戶說出自己的問題，即可收聽智能客服的解決方案，讓服務變得語音化，開啟智慧助老服務。

加強養老投教宣傳

以樹立正確的養老金融風險觀、收益觀為主線，通過線上線下渠道系統性開展投資者教育工作，構建養老金融服務生態。線上，開展養老主題投教活動，深入淺出地為客戶講解財富規劃和資產配置的意義；線下，依托遍佈城鄉的網點開展投資者教育，其中在養老理財發售期間，在10個試點城市開展多期養老理財培訓，激發客戶的養老規劃和投資需求，幫助投資者樹立長期投資、價值投資的科學養老投資觀。

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和形式普及給老年人。相關分行還組建了志願服務隊，開展多種形式的金融知識普及活動，不斷提高老年群體的金融知識水平和風險防範意識。

持續打造財富管理銀行

秉承建設一流大型零售銀行戰略願景，堅持以客戶為中心、為客戶創造價值的理念，加快推進向“財富管理銀行”轉型，精細化客戶分層分群服務，以專業的資產配置服務助力客戶共享經濟發展紅利，努力實現客戶與銀行價值提升同頻共振，助力居民實現共同富裕。



打造多元化產品體系

以客戶利益為先，依靠嚴謹的選品邏輯與准入機制，充分發揮專業能力，全市場優中選優，構建全品類、多元化產品體系，持續滿足客戶資產保值增值的需求。聯手全市場優秀基金公司定製多款權益基金，圍繞重點客群發行專屬理財，拓展代銷信託等私募產品線，回歸保險保障本源，為客戶提供更多長期保障型產品。關注民生，深入推進第三支柱養老金業務知識宣傳普及，搭建個人養老金賬戶管理服務平台，成為首批與養老金理財產品行業信息平台對接的銀行，提供存款、理財、基金、保險等豐富的養老金融產品，做好資產管理服務。



提升專業服務能力

立足打造專業精深的銷售隊伍，構建順暢的支撐賦能體系。建立分崗位、階梯式的PASS培訓體系，面向理財經理、貴賓理財經理、財富顧問，從產品、研究、銷售和服務四個維度，鍛造資產配置和複雜型產品銷售能力；不斷充實中後台力量，配備近300人財富顧問隊伍，開展“強中台提產能”計劃，制定標準化前中後台工作流程，為開展專業化服務提供強有力支撐。2022年，本行在“金耐冬花”中國財富顧問大賽、中國金融理財師大賽和2022金融界領航中國“金智獎”的評選中，榮獲“2022年度優秀財富顧問機構”“2022年度卓越財富顧問培育機構”“中國金融理財師大賽最佳組織獎”“傑出財富管理銀行獎”。

持續打造 財富管理銀行

增強數字化科技賦能

以手機銀行為載體，提供財富尊享服務的同時不斷延展財富管理服務邊界。推出全新手機銀行界面，專屬理財經理一鍵聯絡，精選產品一目了然，實現千人千面客戶個性配置；財富管理系統構建養老規劃、子女教育、買房、買車等財富規劃場景，開發智能保險規劃、客戶生涯財富規劃功能，提供全面的投資理財和保險保障規劃服務；升級優化手機銀行一站式財富體驗及資產配置功能。截至2022年末，共計101.14萬客戶在本行手機銀行進行財富體檢，為48.65萬名富嘉及以上客戶¹制定資產配置方案，同比增長近156%。

強化投資者教育

廣泛開展投教活動，做客戶投資的引路人、陪伴者。依託網點大力開展“財富周周講”投教活動，為廣大城鄉居民提供投資者教育服務，引導客戶樹立正確的資產配置理念，2022年開展活動超88萬場，覆蓋客戶近650萬人次；舉辦“優化資產配置，悠享財富人生”為主題的第二屆郵儲銀行理財節，開展“財富啟航”啟動儀式、“財富進化論”投教、“財富牛選”產品、“財富峰會”論壇、“財富臻享”權益和“財富熱點”資訊六大板塊活動，幫助客戶充分認識資產配置和家庭財富規劃的重要性，理財節宣傳累計曝光量達6.28億次，較首屆郵儲銀行理財節增長44.04%；點擊量達1,171.09萬次，較首屆郵儲銀行理財節增長67.30%。



注：1. 本行資產在人民幣50萬元（含50萬元）至600萬元間的客戶為富嘉客戶，在人民幣600萬元及以上的客戶為鼎福客戶。

升級客戶體驗

2022年，本行堅持以客戶為中心，以滿足人民對美好生活的新期待、新需要為出發點和立足點，致力於推進客戶服務能力全面提升，打造客戶滿意的銀行。

本行在全國範圍內對全旅程、全渠道開展客戶體驗滿意度評測，結果顯示客戶對本行的總體滿意度超過85分，表現良好，本行在對客戶的服務態度和禮儀方面得到客戶的廣泛認可。本行獲評經濟觀察報頒發的“2022年度企業之光——年度傑出客戶體驗銀行”獎。

三年客戶旅程優化順利收官

本行自2020年啟動客戶旅程優化以來，堅持全面實施客戶旅程數字化重塑，強化對人工智能、區塊鏈、雲計算、大數據、物聯網等新技術的運用，不斷完善客戶旅程全生命周期管理，高效滿足客戶多元化需求，著力提升客戶體驗，推動實現客戶價值與銀行效益的雙提升。

截至2022年末，本行通過建立統一管理的客戶旅程庫，運用“端到端”客戶旅程方法論對12個專業56支客戶旅程進行重塑和優化，編製旅程優化舉措的三年實施路線圖，2022年完成率已達3年總任務量的100%，實現圓滿收官。



郵儲銀行強化科技賦能，打造智慧銀行，服務城鄉居民

提速客戶旅程數字化改造

加大數字化客戶旅程優化建設力度，客戶旅程數字化改造率達81.99%，業務辦理效率得到大幅提升。對公開戶時長壓降85.58%，線上小微易貸時長壓降50.22%，線上消費貸款自動審批率為99.89%，小企業快捷貸實現自動重檢；個人開戶櫃面時長壓降59.86%，“智能秒貼”成功上線且放款時間縮短到秒級，個人理財線下首次購買時長降低28.89%，票據承兌出票時長壓降60.48%，小企業信貸工廠審查審批時長壓降50%；推廣移動互聯，“三農”客戶經理“雲工作室”開通率80%，“三農”貸款遠程抵押放款到賬時間T+0。

建立橫向到邊、縱向到底的服務質量管理體系

完善服務體驗閉環管理機制。健全服務質量管理基礎制度規範，構建“統一領導、牽頭管總、分類管控、分級管理”的管理架構，推動體系落地執行。將服務質量管理納入總行客戶體驗提升領導小組、領導小組辦公室管理，研究服務質量工作，制定全行客戶體驗提升規劃並督促落實。

有效提升線上線下渠道服務水平

推進窗口服務“回頭看”活動。推廣建設老年服務特色網點，“金暉支行”地市覆蓋率達80%以上。強化關愛特殊客戶群體，打造“手語銀行”及其他無障礙特色網點。在網點推廣實施“感動服務”，對客提供“更貼心、更主動、更周到、更溫暖、更驚喜”的金融服務；簡化網點櫃面、自助設備業務流程，改善交互體驗，提升客戶業務辦理效率。完善網點人員服務行為規範，強化監督檢查及問題整改，開展網點服務類投訴溯源整改及“禁止類服務問題”專項治理，持續提升網點主動服務意識。

深入開展“線上服務提升年”活動。手機銀行8.0煥新上線，不斷豐富場景應用。信用卡APP在4.0版本的基礎上，豐富產品功能，構建滿足客戶衣食住行等生活需求和偏好的生態圈。企業網銀升級至3.0版本，推出分行特色服務專區，企業銀行APP全新上線，為企業客戶提供全新界面、多元產品、高效辦公等一體化、數智化的管家服務。

培育推廣優秀的服務文化

建立選優樹先的正向評價機制。組織開展全行服務明星、客戶旅程優化優秀項目、優秀客戶旅程優化師、優秀兼職體驗員獎項評選，鼓勵服務先進，帶動全行客戶體驗提升。

培養客戶體驗隊伍。通過設置准入與退出、資格認證、培訓交流等機制，不斷優化專業客戶體驗隊伍，舉辦客戶體驗和旅程優化專題培訓班。

持續打造立體化服務監測體系

開展多維度體驗評測，查找客戶體驗“問題清單”。從客戶和員工雙視角出發，開展高管體驗、專項評測、客戶及員工滿意度調查等體驗評測工作。強化閉環管理，將“問題清單”變“工作清單”，有效轉化為“滿意清單”。

啟動建設能夠主動採集、自動診斷、準確定位、持續優化的客戶旅程自動化監測體系，推動服務流程便捷高效，助力金融服務更有溫度。將客戶體驗嵌入產品研發全生命周期，建立客戶體驗前置評測機制，提高新產品、新系統上線後的客戶滿意度水平。

打造特色支行

鄉村振興特色支行



廣東省肇慶市德慶縣官墟鄉村振興特色支行自2021年掛牌成立以來，通過“六個一”探索，即一批助農取款點、一批信用村、一批金融產品、一批新型農業經營主體、一條農產品加工產業鏈、一個圓夢基地，走出一條金融服務鄉村振興的創新之路。截至2022年末，支行在所在鎮已經建立了6個助農取款點，覆蓋金融空白點達到100%；與當地13個助農服務中心建立平台客戶共享機制，創新“龍頭公司+合作社+農戶”的鄉村產業鏈服務模式；創新設立創業創富圓夢基地，通過定期金融政策和相關技能培訓，為當地農戶創業提供“融資+融智”支持。

碳中和特色支行

本行在林地資源豐富的廣東省茂名高州市長坡鎮設立首家碳中和特色支行。支行以服務綠色低碳產業發展為主線，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、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。



金暉支行



本行紮實推進老年客戶服務質量提升工作，截至2022年末，全行建設超過400家老年服務特色網點。福建省龍岩市分行營業部積極打造“金暉支行”，優化硬件設施和服務流程，在網點設立愛心驛站，為老年客戶提供老花鏡、輪椅等服務設施；成立金暉俱樂部，老年人可享受多項客戶積分和專屬增值服務；設立“社區老年人金融服務站”，定期上門開展金融服務和反電信網絡詐騙宣傳等，被當地人民銀行評選為“適老服務模範網點”。



咖啡支行

深圳灣支行位於深圳軟件產業基地，周邊年輕客戶較多，網點內部設計以場景和體驗為主，同時將咖啡服務與金融服務結合，除正常營業功能外，設置“水飲場景服務區”為客戶提供咖啡、茶等飲品，設立“財富管理中心”為企業提供路演、沙龍、洽談培訓等活動場所。自2019年正式對外營業至今，服務的中青年客戶數量佔比已超過網點客戶總量的60%。



手語銀行



本行積極推進“手語銀行”創建。山西省晉中市分行營業部毗鄰晉中市特殊教育學校，針對聽障人士常態化提供手語服務。近年來，支行定期聘請特殊教育學校老師給員工進行常用手語教學，並將手語練習列為分行晨夕會的日程內容，讓每位員工掌握基本手語交流能力。隨著手語服務的推行，逐漸拉近了聽障客戶與銀行的距離。截至2022年末，支行已為約3,000位聽障人士提供了金融服務，持續向特殊群體傳遞郵儲溫度。

郵愛驛站

多家分行積極推進便民服務，在營業網點開闢“郵愛驛站”服務區，為市民提供臨時歇腳休息、飲水、飯菜加熱、手機充電、普及金融知識等便民惠民服務，為特殊客群提供人性化無障礙服務、母嬰關愛服務，同時為外賣小哥、環衛工人、建築工人等戶外工作者提供“累了能休息、渴了能加水、雨雪天有傘用”的關懷。



責任實踐

煥發綠色低碳新活力

建設綠色銀行

發展綠色金融

實施綠色運營

綠色让生活更美好
GREEN WORLD, BETTER LIFE.





建設綠色銀行

本行積極踐行“綠水青山就是金山銀山”的理念，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》，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，助力實現碳達峰碳中和目標。截至2022年末，綠色貸款餘額4,965.49億元，較上年末增長33.38%；綠色債券投資餘額299.50億元，較上年末增長29.58%；綠色債券累計承銷規模117.70億元；綠色融資餘額5,832.32億元，較上年末增長36.24%。綠色信貸支持項目年節約標準煤1,665.60萬噸，年減排二氧化碳當量3,623.57萬噸。在碳減排支持工具支持下，本行合計向312個項目發放碳減排貸款309.79億元，帶動年度碳減排量為611.75萬噸二氧化碳當量。

本行連續被中國銀行業協會授予“綠色銀行評價先進單位”，連續兩年獲得明晟公司（MSCI）ESG評級A級；在《機構投資者》雜誌“2022年度亞洲區最佳管理團隊”評選中獲得亞洲區銀行和非銀行業“最佳ESG”獎項，獲評中國上市公司協會2022年A股上市公司ESG最佳實踐案例、國務院國資委中國大連高級經理學院“2022年度碳達峰碳中和行動典型案例”、安永可持續發展年度最佳獎項2022優秀案例、《財經》雜誌“可持續發展效益獎”、《銀行家》雜誌“十佳綠色金融創新獎”。

健全綠色治理，完善頂層設計。從戰略高度推進綠色銀行建設，董事會承擔綠色金融主體責任，定期聽取綠色銀行建設和ESG管理情況匯報。制定《中國郵政儲蓄銀行落實碳達峰碳中和行動方案》，明確落實碳達峰碳中和工作時間表、路線圖，提出重點實施十大行動和40項具體舉措。推進組織創新，總、分行成立碳達峰碳中和暨綠色金融領導小組，總體部署和系統推進“雙碳”工作。積極探索綠色金融創新發展經驗，累計成立碳中和支行、綠色支行和綠色金融部門等綠色金融機構23家。支持可持續海洋經濟，支持生物多樣性保護，正式簽署聯合國《可持續藍色經濟金融倡議》，成為首家簽署該倡議的國有大型商業銀行。

優化政策制度，健全管理機制。持續優化授信政策，融入和強化生物多樣性保護和氣候變化內容，推動金融資源向生物多樣性領域和基於自然的解決方案傾斜；單列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。積極支持煤電、煤炭、鋼鐵、有色金屬等高碳企業綠色轉型發展，保障其合理融資需求；堅決執行環境評價一票否決制度。印發2022年碳達峰碳中和暨綠色金融工作要點、小企業綠色普惠金融服務工作方案、“三農”金融條線綠色金融發展等文件，明確年度工作目標和重點任務，推動普惠金融和綠色金融融合發展。

優化資源配置，健全激勵機制。從績效考核、信貸規模、內部資金轉移定價（FTP）、經濟資本計量等方面，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、節能環保等綠色金融重點領域。完善績效考核機制；為具有顯著碳減排效應的綠色項目提供優惠利率；給予綠色信貸、綠色債券內部資金轉移定價優惠支持；對綠色信貸等綠色金融業務採取差異化經濟資本計量系數。

加強能力建設，提升綠色表現。豐富綠色金融培訓體系，面向全行組織授信政策、綠色信貸統計、ESG及氣候風險、環境信息披露等專題培訓。積極參與生態環境部、中國人民銀行、中國銀保監會、中國金融學會綠色金融專業委員會、中國環境科學學會氣候投融資專業委員會、高校研究機構等組織舉辦的研討交流活動；參加2022中國國際金融年度論壇、2022綠色金融國際峰會·滇池論壇。簽署《銀行業金融機構支持生物多樣性保護共同行動方案》。出版《商業銀行氣候融資研究》專著，完成《碳中和目標下商業銀行低碳轉型路徑研究》報告。

發展綠色金融

2022年，本行積極拓展產品創新場景，率先應用中央結算公司推出的通用式綠色擔保品池，成功落地首筆綠色債券質押式同業存款業務；落地系統內首單藍色債券業務，募集資金用於海上風電場建設項目；圍繞綠色金融、綠色生活、綠色鄉村、綠色公益等場景，探索推出個人碳賬戶；宣傳推廣綠色低碳卡等。為企業客戶提供碳核算服務，截至2022年末，累計完成2,182戶企業客戶碳核算。

本行積極探索轉型金融和公正轉型，落地多筆可持續發展掛鉤金融業務，承銷並投資全國首單“可持續發展掛鉤+能源保供”債權融資計劃，率先發放可持續發展掛鉤銀團貸款，開展可持續發展掛鉤中期票據承銷，承銷杭州銀行綠色金融債券、成都農商行綠色金融債券、保利發展綠色中期票據等綠色債券。

截至2022年末，符合中國人民銀行綠色貸款統計口徑的票據貼現餘額89.32億元，較上年末增長約74%；符合中國銀保監會綠色融資統計口徑的票據貼現餘額68.41億元，較上年末增長約69%。綠色債券投資餘額299.50億元，已連續4年榮獲“中債綠債指數優秀投資機構”稱號。

針對綠色能源、低碳升級、生態環保等項目建設，本行以綠色能源融資租賃保理為抓手，通過與大型租賃公司合作，以“直租+融資租賃保理”模式，滿足項目方風電、光伏設備等採購需求，有效幫助項目業主方節省財務成本，緩解資金壓力。2022年，累計發放綠色能源融資租賃保理金額同比增長35%。

截至2022年末

綠色貸款餘額

較上年末增長

4,965.49億元 **33.38%**

綠色債券投資餘額

較上年末增長

299.50億元 **29.58%**



郵儲銀行參與融資支持的廣東陽江海上風電項目

案例
case

創新可持續發展掛鉤金融產品

為滿足傳統行業轉型可持續發展的資金需求，本行推出可持續發展掛鉤金融產品，主要包括可持續發展掛鉤貸款、可持續發展掛鉤債券、可持續發展掛鉤債權融資計劃及可持續發展掛鉤保理業務，通過貸款或債券條款激勵借款人達成預設的可持續發展績效目標（SPT），督促企業推進節能減排降耗工作。截至2022年末，本行可持續發展掛鉤金融業務餘額已達78億元。可持續發展掛鉤金融業務落地是本行轉型金融產品創新的有益嘗試和有效探索，在保障企業能源保供資金需求的同時，為其綠色低碳轉型發展提供了更多差異化融資路徑。

個人碳賬戶平台“C郵記”

湖南省分行推出個人碳賬戶平台“C郵記”，圍繞綠色金融、綠色生活、綠色鄉村、綠色公益四大低碳場景，記錄用戶步行、公交、地鐵、數字人民幣、線上貸款、綠色寄遞、綠色電商等20項綠色行為並自動核算碳能量值，建立碳能量核算體系、權益體系，記錄用戶每一次綠色行為，讓用戶直觀感受每一次綠色行為帶來的減碳成效。

“C郵記”平台通過信用鄉村、數字鄉村及產業鄉村構建綠色鄉村特色生態體系，探索鄉村種植產業農作物固碳核算機制，核算固碳量並將之體現在個人碳能量賬戶，幫助農民增收，助力鄉村振興。用戶還可以捐贈碳能量，加入黃金茶古樹保護計劃、“郵愛回家”鄉村兒童關愛活動等公益項目，讓綠色行動更有溫度和意義。

發佈ESG主題理財產品

2022年11月，中郵理財推出ESG主題理財產品——郵銀財富·鴻錦封閉式2022年第5期（ESG主題），通過結合經濟周期與估值匹配的積極類管理策略，實現風險可控條件下股債資產均衡配置，為廣大理財投資者提供了參與綠色金融的方式。

落地全行首筆綠色債券質押式同業存款業務

2022年，本行接入中央結算公司推出的全國首個標準化綠色擔保品池，落地全行首筆綠色債券質押式同業存款業務。

該業務幫助了中小金融機構降低融資成本，盤活其持有的綠色債券，並引導其配置更多的綠色債券產品，有效降低綠色債券的發行成本，為實體經濟綠色發展營造良好的融資環境。



郵儲銀行金融支持陝西楊凌智慧農業示範園建設

延伸閱讀



《綠動中國》大型報道

尋找綠色湧動的旋律
記錄自然之美和人文之美
致敬美麗中國的每一份努力



實施綠色運營

本行持續倡導並踐行綠色辦公和低碳出行的環保理念，推動全行深入落實《中國郵政儲蓄銀行總行能源管理規定（2020年版）》等要求。強化員工綠色運營觀念，推行電子化的會議材料和雙面打印；落實“光盤行動”，切實杜絕浪費、降低成本；精簡各類會議，提倡遠程視頻會議；積極開展綠色辦公創建活動，全行範圍內已有25家支行通過創建，成為“綠色支行示範網點”，樹立節能減排、綠色低碳的示範標桿；積極承擔綠色社會責任，總行連續多年通過北京市西城區節能考核，2021年獲評“優秀”等級，2022年通過北京市綠色創建辦公室認證，取得“北京市綠色創建推進單位”稱號。

本行開展自身運營碳盤查，深化綠色運營。啟動溫室氣體排放核算工作，對本行全部自營機構2019—2022年度的天然氣、燃煤、液化石油氣、汽油、柴油、電力、熱力等碳排放數據進行盤查與測算，將科學制定針對性的碳減排計劃，切實推進運營碳達峰碳中和工作。總行與36家一級分行及控股子公司簽訂2022年度生態環境保護工作責任書，落實生態環境保護要求，推動節能減排和綠色轉型。總行通過LED節能燈具改造項目及加強日常節能管理，持續提高能效水平。按照《民用建築能耗指標》(DB11/T1413-2017)，開展能效對標工作，總行辦公場所的平均單位建築面積耗熱量、單位建築面積耗電量、單位建築面積用氣量、單位建築面積綜合能耗均能滿足現行值要求，其中單位建築面積耗熱量優於目標值11%。在用能過程中，建立日常節能督查機制，定期開展綠色辦公檢查，隨季節變化及時調整公共照明，根據室外溫度動態調整中央空調開機時間，多方面減少能源消耗。下一步，在能源管理方面，將建設完善能源管理體系，按照地方政府節能目標責任制要求，完成相應節能指標；在水資源管理方面，將進一步加強用水管理及設備節水運維，繼續張貼節水標誌，樹立全員節約用水意識；在廢棄物管理方面，將進一步加強固體廢物綜合管理，嚴格分類存放處理，做好有害廢棄物依法轉運。

本行各營業網點以微沙龍、微課等形式，開展綠色金融講堂、宣傳綠色金融知識。設立可再生資源回收點，張貼節能減排海報，佈放綠色金融角，擺放節能減排、綠色金融台籤，提倡循環利用可再生資源，減少廢棄物，增加資源的循環利用。

本行建立健全數據中心能耗監測機制和技術體系，通過建設新一代動環監控系統和AI能效管理，實現對數據中心能耗的智能化管控；加強精細化運維管理，持續開展空調群控節能調優；強化合肥新建機房綠色設計、採購和施工，選用光伏發電、自然冷卻、餘熱回收等解決方案以節能降耗。

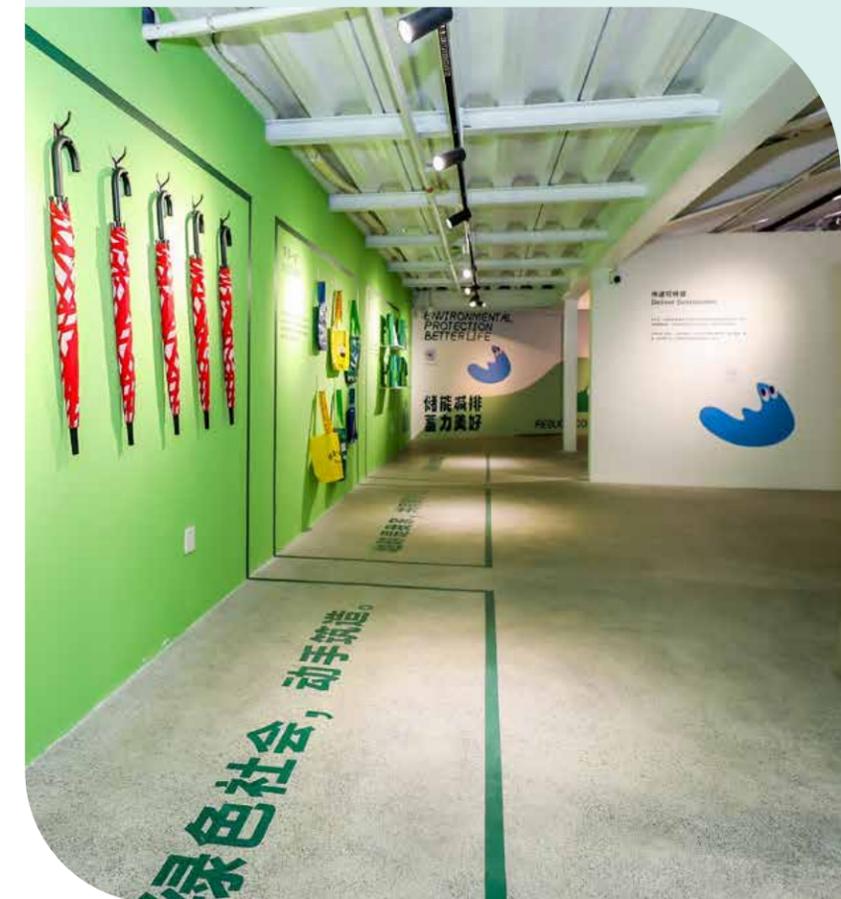
案例

中郵理財實現 主體運營碳中和

中郵理財於2022年啟動運營碳中和行動，聘請專業機構對2021年運營期間所產生的溫室氣體進行核算核查。碳核算包括空調制冷劑逸散、公務車使用產生的直接溫室氣體排放，電力、熱力產生的間接溫室氣體排放，員工差旅、通勤、辦公用品消耗產生的其他間接溫室氣體排放。中郵理財通過購買CCER進行等量註銷實現碳排放完全抵消，經過北京市綠色交易所碳中和評價後取得其頒發的碳中和證書。

“儲能減排 蓄力美好” 環保藝術展

2022年12月20日，深圳分行舉行“儲能減排 蓄力美好”藝術展覽啟動儀式。活動現場佈置及藝術裝置全部使用環保材料和可循環使用產品，並以年輕化的多媒體藝術與公共環保主題相結合進行展示，既體現青春朝氣活潑的明亮色彩與設計，又適合親子觀展寓教於樂。此次活動緊扣環保主題，通過環保動畫短片、小程序遊戲、藝術展覽、手工坊等形式，積極向社會傳遞節能減排的理念，豐富有趣，反響良好。



深圳分行“儲能減排 蓄力美好”環保藝術展現場

2022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	0.11
溫室氣體排放總量（範疇一及範疇二）（噸） ⁵	214,016.26
人均溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）（噸/人）	5.64
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）	0.15
直接排放（範疇一）（噸）	
公車耗油排放	862.28
設施用柴油排放	56.84
天然氣排放	3,931.53
間接排放（範疇二）（噸）	
外購電力排放	209,165.61
有害廢棄物總量（噸） ⁶	54.46
人均有害廢棄物總量（噸/人）	0.0014
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	5,175.81
人均無害廢棄物總量（噸/人）	0.14
每平方米樓面面積的無害廢棄物總量（噸/平方米）	0.0036

注：

- 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。2022年，總行運營管理部的成都運營中心和合肥運營中心、中郵郵惠萬家銀行有限責任公司正式計入環境數據統計範圍。
- 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》、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》《2011年和2012年中國區域電網平均二氧化碳排放因子》《DB11/T1787-2020二氧化碳排放核算和報告要求其他行業》進行核算。因2022年更換了計算間接排放（範疇二）的參考標準，因此不支持2022年間接排放（範疇二）與2021年間接排放（範疇二）進行比較。
- 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	344,774.89
人均能源消耗總量（兆瓦時/人）	9.08
每平方米樓面面積的能源消耗量（兆瓦時/平方米）	0.24
直接能源消耗（兆瓦時）	
公車耗油 ²	3,440.19
設施用柴油 ³	212.27
天然氣	17,739.35
間接能源消耗（兆瓦時）	
外購電力	323,383.09
總行外購電力消耗量（兆瓦時） ⁴	117,696.20
辦公用水消耗量（噸） ⁵	1,358,810.48
總行辦公用水消耗量（噸） ⁶	242,271.91
人均辦公用水消耗量（噸/人）	35.79
每平方米樓面面積的辦公用水消耗量（噸/平方米）	0.94

注：

- 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電耗用的柴油。
- 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、豐台路口72號院辦公區、大成大廈辦公區、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、永豐基地辦公區、亦莊辦公區、新盛大廈辦公區、東方資產大廈辦公區、寶明大廈辦公區、金隅大廈辦公區、新時代國際中心辦公區、諾德大廈辦公區、崑崙中心辦公區的耗電量。2022年，萬商銀河大廈因為獨立掛牌不再被納入總行在京機構外購電力消耗量統計範圍。
- 5 辦公用水消耗量包括自來水和中水，其中山西省分行機關、吉林分行直屬單位、上海分行直屬單位、海南分行直屬單位、審計分局廣州分局、審計分局瀋陽分局、軟件研發中心蘇州辦公區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乡建设部發佈的國家標準《建築給水排水設計規範》（GB50015-2019）標準進行了估算。
- 6 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、豐台路口72號院辦公區、大成大廈辦公區、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、永豐基地辦公區、亦莊辦公區、新盛大廈辦公區、東方資產大廈辦公區、寶明大廈辦公區、金隅大廈辦公區、新時代國際中心辦公區、諾德大廈辦公區、崑崙中心辦公區。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。2022年，萬商銀河大廈辦公區因為獨立掛牌不再被納入總行在京機構辦公用水消耗量統計範圍。

責任實踐

構築和諧美好新未來

保護消費者權益

攜手員工成長

積極回饋社會

綠色让生活更美好
GREEN WORLD, BETTER LIFE.

 中国邮政储蓄银行
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

绿色让生活更美好





郵儲銀行發揮網點覆蓋城鄉的優勢，積極普及金融知識，圖為北京分行金融知識普及活動現場

保護消費者權益

本行高度重視消費者權益保護，召開全行消費者權益保護工作會議，統籌部署消保重點工作，積極貫徹落實《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《中國銀保監會關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》等監管要求，不斷提升工作水平，切實保護金融消費者各項合法權益。

推進消保工作融入公司治理。本行董事會高度重視消費者權益保護工作，下設社會責任與消費者權益保護委員會，由執行董事、行長擔任委員會主席。董事會、董事會社會責任與消費者權益保護委員會切實履職，進一步強化對消保工作的總體規劃和指導，審議研究消保工作報告、消保內部考核、消保審計、監管整改等議題；高管層定期召開消費者權益保護委員會會議，審議研究消費者權益保護重要事項，深入推進各項消保工作落地執行。

完善消費者權益保護體制建設。制定《消費者權益保護三道防線履職任務清單》，壓實一道防線首要責任，明確二道防線指導督促職能，強化三道防線審計監督，從源頭防範、過程管控、結果監督三個層面強化全流程管控，推動“三道防線”充分履職，提升工作有效性。

提升消保審查工作水平。根據法律法規、監管規定，更新下發《中國郵政儲蓄銀行消費者權益保護審查要點手冊（2022年版）》，確保審查要點的全面性、規範性，有效發揮事前風險防範作用；定期組織開展一級分行消保審查經驗交流活動，指導分支機構提升審查能力；探索數字化技術在消保審查領域的應用，實現部分潛在風險以及對應法規條款的自動提示，輔助審查人員開展審查，提升消保審查系統化、智能化水平。

優化消保內部考核工作機制。結合監管要求和行內工作重點，制定2022年消保橫縱向考核指標，提升考核針對性。

加強消費者權益保護培訓。持續構建多層次、多樣化消費者權益保護培訓體系，培訓對象覆蓋中高級管理人員、基層業務人員及新入職人員，根據人員崗位及職責，靈活設置培訓課程，培訓內容涵蓋消費者個人信息保護、投訴管理、消保審查等重點工作。各業務及管理條線將消保內容納入條線培訓，針對與消費者權益保護密切相關的客戶經理、理財經理、大堂經理等關鍵崗位人員，採用線上線下相結合的方式提高培訓頻次，加大培訓力度，強化各條線員工消保工作意識和能力，提升全行消保工作水平。

保護客戶隱私。修訂印發《中國郵政儲蓄銀行數據安全管理辦法（2022年修訂版）》，健全全行數據安全管理體系，完善數據安全分類分級、數據安全評估和數據生命周期安全防護要求，對重要敏感數據實施重點保護，從源頭上保障客戶信息安全。將數據安全與客戶信息保護作為重要內容，統籌開展信息科技風險檢查、網絡安全監督檢查、網絡和數據安全排查等工作，及時主動發現和消除風險隱患，保障全行系統安全穩定運行。

案例

case

開展網絡安全宣傳活動

本行連續9年參加國家網絡安全宣傳周活動，2022年圍繞“加強金融科技倫理建設，促進金融安全健康發展”，參加網絡安全博覽會，組織全行深入社區、學校開展宣傳，並在本行網點、網站、App等渠道宣傳支付安全、客戶信息安全、適老金融服務等內容，進一步增強社會公眾的信息安全意識。



郵儲銀行多渠道、多形式開展金融知識教育宣傳活動，圖為2022年網絡安全宣傳周期間，郵儲銀行工作人員通過舞台劇普及金融知識

攜手員工成長

本行高度重視員工職業發展，推動僱主品牌建設，組織實施“U系列”人才培養計劃，常態化開展人才庫建設，完善市場化人才選聘機制和激勵約束機制，建立並有效實施“管理+專業”的雙通道晉升機制，鼓勵員工根據個人特點和專業特長選擇合適的職業發展路徑，實現人崗相適、人盡其才，持續提升員工能力素質水平。

創新開展校園招聘

精準把握全行招聘需求，創新開展校園招聘工作，打造“郵儲江湖武林大會”創意主題，推出《全行招賢納士——武林大會篇》《總行U+計劃——大俠成長篇》《分行風采展示——江湖風雲篇》系列空中宣講，組織36家一級分行參與錄製空中宣講視頻，主動傳遞郵儲銀行的活力與招賢納士的誠意。系列空宣全平台累計播放108.9萬次，首次空宣直播現場突破41萬人次。2022年，在由智聯招聘和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，本行獲評“2022中國年度最佳僱主10強”和“最受大學生關注僱主10強”。

開展“U系列”人才項目

創建“U系列”人才引進和培養項目，將人才招聘、培養、內部流動工作有機融合，形成全新範式，為全行人才選育工作提供了良好的示範和參照。“U系列”項目包括“U+人才”計劃、“U行計劃”和“U動計劃”，通過引導員工清晰職業定位，增加崗位歷練，提升專業能力，合力打造人才供應鏈，培養造就一批專業過硬、視野開闊、堪當重任的人才。

“U+人才”計劃為校招人才引進和培養項目。在招聘階段，按照總行板塊設置“U+人才”崗位。在培養階段，以導師制貫穿全旅程，實現組織發展與員工成長相互促進、導師與新員工教學相長、總行與基層單位互利共贏。培養周期內包括“U+儲備營”“U+初啟營”“U+實踐營”“U+精進營”和“U+展翅營”。2022年首次開展導師認證工作，統一製作《U+人才培養手冊》，幫助新員工制定個人發展計劃（IDP）。通過開展形式多樣的新員工培訓、導師輔導、基層實踐鍛煉、課題調研、復盤會、季刊編寫等工作，取得良好成效。

“U行計劃”為總行跨部門轉崗調動項目，探索建立公開、規範的員工跨部門流動平台，完善人才內部流動機制。助推直線經理進一步強化部門人才梯隊建設和核心骨幹人才培養，營造更加開放、包容、活躍的文化氛圍。

“U動計劃”是總行部門間交流項目，為總行員工提供更多崗位歷練機會，拓寬工作視角，促進部門之間交流和理解，激發隊伍合力和創造力。

持續推進人才庫建設

全面總結前期人才庫建設工作經驗，開展“領航工程”人才庫建設情況調研，深入分析人才庫建設情況，不斷改進工作方法，創新工作環節，有效提高人才甄選的科學性、有效性和公平性，進一步提升全行幹部管理工作水平。

註：1.“U”的含義有三個，一是諧音“郵”，代表本行的整體人才工作；二是諧音“優”，代表人才素質和組織績效的雙優；三是諧音“YOU”，代表對每一個員工個體的關注。



開展系列勞動競賽

本行致力於員工與企業共同發展，圍繞2022年度業務重點共開展14個勞動競賽項目，打造了數據建模大賽、十佳理財經理大賽、授信業務審查人技能競賽等一批品牌賽事，並以數字化賦能推動競賽工作提檔升級。與此同時，勞動競賽為企業決策提供了真實有效的理論數據，有利於企業的經營及管理。

“郵儲新青年”

本行全新策劃開展了“郵儲新青年”專案，聚焦年輕群體，孵化郵儲文化IP，助力全行青年員工成長。專案聚焦本行青年員工圈層，從90後、95後員工的基本特質和文化偏好入手，以優質內容鏈接青年員工，以文創產品承載及延展IP內涵，融合“微刊+漫畫+微電影+衍生文創+沉浸式展覽+主題論壇”等多重文化形態建構傳播矩陣，探索全新的企業內部文化傳播新範式。

2022年，已通過公眾號發佈微電影《我們就是未來》《郵儲新青年》，並推出“100個郵儲新青年的故事”專欄，以本行青年員工們的主觀視角，分享成長故事、奮鬥歷程、人生態度，依託故事性、小切口、年輕態的表達語境，展現新一代郵儲青年革故鼎新、奮勇拼搏的精神風貌，詮釋了“郵儲新青年”的精神內涵，引發廣大青年員工的內心共鳴和情緒共振。



郵儲銀行總行開展“U+計劃”校招員工訓練營活動

積極回饋社會

2022年是本行發起“郵愛公益”5周年，“郵愛公益”堅守初心，持續關注教育，為廣大學子提供教育資金資助及成才支持，積極奉獻社會。截至2022年末，郵愛公益基金累計募集資金共4,999.88萬元。其中，本行企業捐贈累計2,500萬元；2022年組織全行員工並發動社會力量募集資金393.88萬元。

持續推進郵愛公益項目。對郵愛自強班第二批學生開展第三年的資助，共資助38個班1,900名家庭經濟條件困難的高中生每人每年2,000元的學雜費；郵愛獎學金採取一次性捐助的方式，對郵愛自強班所在學校符合要求的1,378名高中畢業生提供每人2,000元的畢業獎學金；郵愛公益愛心包裹項目捐贈100萬元定制郵儲銀行專屬愛心包裹，對雲南省蘭坪縣1萬名鄉村小學生發放；通過中國鄉村發展基金會，與金融街慈善基金會繼續合作開展金融街愛心體育教室捐贈項目，向內蒙古烏蘭察布市察右中旗第二中學和甘肅省隴南市西和縣第一中學各捐贈一間愛心體育教室。

組織開展郵愛公益活動。號召全行員工依託線上線下途徑開展健步走、旗幟傳遞等多種形式的活動，向全社會宣傳郵愛理念；組織開展郵愛公益尋訪活動，因地制宜組織分行志願者前往郵愛自強班所在學校，與學生開展座談、主題班會等活動，讓郵愛的援助更有溫度。

截至2022年末

郵愛公益基金累計募集資金

4,999.88萬元

2022年

募集資金

393.88萬元



江西省分行在“郵愛公益日”啟動“健步走活動”

案例 case

攜手點亮“童夢”

廣東省分行與桔子公益共同開展第18期《候鳥訓練營》，活動選取“非遺”為主題，給孩子們帶來了一次魅力十足的“非遺之旅”。通過將非遺文化進行線上傳播，如開展許願樹H5互動，讓孩子們共同學習非遺知識，寓教於樂；廣東非遺研學院非遺傳承培訓師為學員們帶來了精彩分享和非遺技藝——拓印體驗課程；廣東省分行特地準備了“成長禮包”，裝滿了各式毛筆、墨、宣紙並贈予參與的孩子們，讓大家體驗和領略中華文化的魅力；舉辦“公益攝影展”，展示廣東省分行過去三年開展公益行動的精彩瞬間。此外，活動還通過微博公益話題大賽傳播非遺文化，提升愛心行動的影響力。

延伸閱讀



《美好，“郵”愛而生》

一路溫暖相伴，夢想不再遙遠



廣西區分行“郵愛”志願者看望“郵愛”自強班學生

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)



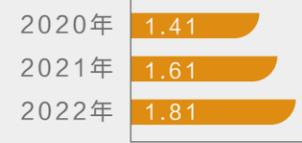
■ 不良貸款率 (%)



■ 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	2020年	2021年	2022年
綠色貸款餘額 (億元)	2,809.36	3,722.94	4,965.49
電子銀行客戶數 (億戶)	3.26	3.81	4.01



2022年末綠色貸款餘額
4,965.49
(億元)



2022年末電子銀行客戶數
4.01
(億戶)

社會績效

■ 每股社會貢獻值¹ (元)



■ 員工總數² (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. 每股社會貢獻值=基本每股收益+(納稅額+員工費用+利息支出+對外捐贈金額-因環境污染帶來的社會成本)/期末總股本
2. 員工總數統計口徑為本行合同制員工(含控股子公司1,697人)，另有勞務派遣用工15,064人。

社會認可



第30位 | 2022全球企業2000強排名第30位



第42位 | 中國500強排名第42位 (按2021年營業收入排名)



第121位 | 全球最具價值品牌500強排名第121位



A級 | 明晟公司 (MSCI) ESG 評級獲評A級

獎項名稱	頒獎機構
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銀行保險機構優秀組織單位	中國銀保監會辦公廳
年度市場影響力獎	中央外匯交易中心暨全國銀行間同業拆借中心
數字供應鏈金融服務平台優秀參與機構	中國人民銀行清算總中心
金融服務專精特新中小企業典型案例	中國銀行業協會
上市公司ESG最佳實踐案例	中國上市公司協會
上市公司數字化轉型優秀案例	中國上市公司協會
年度債市領軍機構	中央國債登記結算有限責任公司
優秀資產託管機構	中央國債登記結算有限責任公司
優秀交易商	上海票據交易所股份有限公司
銀聯卡受理環境共建突出貢獻獎	中國銀聯
全球服務實踐案例	中國國際服務貿易交易會
中國內地金融領域“最佳ESG”獎項	《機構投資者》
最佳零售銀行	《環球金融》
最佳金融科技創新銀行	《環球金融》
最佳上市公司	大公文匯傳媒集團
最具投資價值上市公司	大公文匯傳媒集團
傑出綠色金融機構	《香港商報》
金融業數字化轉型突出貢獻獎	《金融電子化》
金融業信息安全建設突出獎	《金融電子化》
年度責任企業	《中國新聞周刊》
十佳風險管理創新獎	《銀行家》(中國)
最佳金融創新獎	《銀行家》(中國)
年度高質量發展銀行天璣獎	《證券時報》
年度普惠金融服務銀行天璣獎	《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》
年度傑出客戶體驗銀行	《經濟觀察報》
年度銀行	《第一財經日報》
年度普惠金融獎	《每日經濟新聞》
卓越競爭力國有商業銀行	《中國經營報》
年度零售銀行獎	《華夏時報》
年度服務鄉村振興優秀案例	中國網
年度鄉村振興金融機構	澎湃新聞
綠色金融先鋒獎	財聯社
傑出財富管理銀行獎	金融界
2022中國年度最佳僱主全國10強	智聯招聘和北京大學社會調查研究中心

ESG披露

管治

公司治理

本行始終堅持黨的領導，加快完善中國特色現代企業制度，推動黨的領導深度融入公司治理，把貫徹落實黨中央、國務院的重大決策部署，同謀劃重大戰略、制定重大政策、部署重大任務、推進重要工作的公司治理實踐有機結合起來，將黨建優勢轉化為治理優勢，進一步推進黨建工作與經營發展深度融合，有效發揮黨委把方向、管大局、保落實作用，不斷為本行高質量發展培根鑄魂。

董事會高度重視環境、社會、管治（ESG）建設工作，督促本行深入探索將ESG理念融入全行公司治理、發展戰略、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。

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制度，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、基本管理制度等的執行情況及效果進行監督、檢查和評估，並向董事會提出建議；審核涉及環境與可持續發展的授信政策並向董事會提出建議等。同時，董事會還下設戰略規劃委員會，主要負責審議貫徹落實普惠金融相關政策要求，審議本行普惠金融業務的發展規劃、重大管理制度及其他重大事項，並向董事會提出建議；審議貫徹落實黨中央重大決策部署相關事項，並向董事會提出建議等。

董事會高度重視落實黨中央、國務院關於碳達峰碳中和等重大決策部署，大力發展普惠金融、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；健全公司治理機制和激勵約束機制，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審議了2021年度綠色銀行建設工作報告、2021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、消費者權益保護專項審計報告等7項議題，聽取了ESG評級同業對標情況、監管轉送投訴情況等2項匯報，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2021年落實普惠金融政策情況及2022年發展計劃、金融服務實體經濟、製造業高質量發展、支持鄉村振興情況等議題，有效貫徹落實黨中央重大決策部署和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。董事會審議了制定主要股東承諾管理辦法，修訂股東通訊政策，董事、監事及高級管理人員持有本行股份及其變動管理辦法等議題，並定期聽取股權管理情況匯報，從頂層設計上完善有關制度，持續強化股權管理，切實保障中小股東權益。

同時，各位董事聽取公司治理授權方案修訂情況等經營層專題匯報，積極參加綠色金融、可持續發展、碳定價、商業銀行公司治理、全面風險管理等主題培訓，圍繞強化消費者權益保護，加強可持續發展和ESG投資、金融服務實體經濟和製造業發展等提出諸多專業意見建議。

報告期內，董事開展調研72人次，持續完善調研形式，延伸調研半徑，通過聽取分支行整體匯報、走訪客戶、深入網點實地察看、與基層員工面對面交流座談等形式，深入了解分支行和基層一線實際情況。圍繞代理金融消費者權益保護、全面風險管理、郵銀協同助力鄉村振興、控股子公司管理等主題形成多篇調研報告，向董事會建言獻策，全方位履行董事職責，有效保障董事會科學決策。

信息披露

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，優化頂層設計、創新工作機制、豐富展現形式，推進自願性披露規範化發展；報告期內，未發生重大會計差錯更正，未遺漏任何重大信息等情況；在上交所上市公司年度信息披露工作評價中，本行獲評A（優秀）。本行主動拓展自願性信息披露的廣度和深度，致力於保障投資者權益，提升公司透明度；圍繞市場和投資者的關注熱點，主動披露本行戰略規劃、企業文化、業務特色等亮點。本行持續優化信息披露管理體系，結合最新監管要求，重檢信息披露相關制度，修訂重大事件內部報告管理辦法、內幕信息及知情人管理辦法；迭代更新信息披露管理系統，規範信息傳遞流程，提高報告編製協同效率，強化內幕信息及知情人線上化管理。

本行不斷創新年度報告披露形式，得到了社會各界的充分認可。2021年年度報告攬獲國際年報大賽（ARC Awards）封面設計銀獎、美國通訊專業聯盟（LACP）年報大賽（Vision Awards）商業銀行組金獎、國際市場推廣大賽（Galaxy Awards）封面設計特殊工藝優異獎等多項大獎。

投資者關係

本行堅持主動真誠、透明合規、精準有效、平等全面的原則，通過業績推介及路演、調研及峰會論壇等投資者交流活動，以及投資者關係熱線及郵箱、“上證e互動”等溝通平台，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，充分傳遞本行投資價值。

報告期內，在董事會及高級管理層指導下，本行採用現場會議、電話會議等形式召開年度、中期、季度業績推介會共4次，均由高級管理層成員出席，其中2021年年度、2022年中期業績推介會均以“網絡視頻直播+電話接入+文字直播”方式召開，向資本市場充分展示本行發展戰略和長期投資價值。本行2021年年度業績推介會獲得中國上市公司協會頒發的“上市公司2021年報業績說明會最佳實踐”獎項。

2021年年度業績及2022年中期業績發佈後，本行高級管理層成員分別帶隊開展路演交流，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。全年舉辦業績展示暨專題投資者關係活動1場，接待調研82場，路演交流23場，參加投資論壇峰會24場，與境內外投資者、分析師共2,000餘人次進行溝通交流。

在“2022第十二屆中國證券金紫荊獎”評選中，本行榮獲“最佳上市公司”及“最具投資價值上市公司”獎項；在“全景投資者關係金獎（2021）”評選中，本行榮獲“機構友好溝通獎”及“優秀IR團隊”。

本行已根據相關監管要求對上述投資者接待和交流活動進行記錄，並對相關文檔進行妥善保存。

履行監事會職責

本行監事會認真履行社會責任工作監督職責，持續關注董事會、高級管理層社會責任履職情況，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2021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。監事會聽取本行支持鄉村振興、落實普惠金融政策、提升服務實體經濟質效、金融服務製造業高質量發展、消費者權益保護、綠色銀行建設、反洗錢等領域工作情況報告；持續加強對董事會、高級管理層社會責任履職情況的監督評價，將清廉金融文化建設、消費者權益保護、維護相關方利益及履行社會責任等納入年度履職評價指標體系。

報告期內，監事會聚焦服務鄉村振興戰略，開展三農金融數字化轉型專項監督，有效推進金融科技賦能鄉村振興；聚焦綠色發展理念，開展郵儲銀行支持“雙碳”戰略課題研究，促進提升綠色金融服務和風險防控能力，推動加快構建綠色普惠銀行、氣候友好型銀行和生態友好型銀行。

切實履行審計監督責任

報告期內本行實施完成獨立、垂直審計管理架構優化，將原一級分行審計部調整納入總行垂直管理體系，構建總行審計局、審計分局和審計分部組成的三級審計架構，推動完善內部審計體制機制，進一步提升審計獨立性和權威性。同時，積極發揮獨立垂直審計體系作用，加強審計制度建設和質量管控，促進審計隊伍專業化建設，加快審計數字化轉型，強化審計成果利用，為全行穩健經營和高質量發展提供堅強保障。

內部審計圍繞完善公司治理、提升經營管理、加強風險管理、促進內控合規等方面，堅持問題導向、風險為本，聚焦重要業務、重大風險和突出問題，開展中央決策部署落實審計、消費者權益保護審計、反洗錢審計、綠色金融審計、普惠小微企業貸款業務審計、政府信用類業務風險審計、重點城市行公司金融業務審計等項目，推動相關政策和決策部署落地，促進提升落實成效。同時加大信息科技審計力度，關注重要信息系統開發與運維、數據安全、網絡安全、外包管理、業務連續性等方面，促進全行信息科技治理水平和風險管控能力持續提升。

全面風險管理

本行始終堅持風險為本，積極落實風險引領發展決策部署，嚴守不發生系統性風險底線。持續完善“全面、全程、全員”的全面風險管理體系，有序推進資本管理高級方法建設實施；積極建設風險“看未來”能力，前瞻把握市場、行業與企業風險趨勢；深化風險動態監測機制，對苗頭性、交叉性、傳染性風險信號快速分析響應；加快提高風險管理數字化、集約化水平，持續深化智能風控在信貸全流程、合規管理、反欺詐、反洗錢、消費者權益保護等方面的應用落地，推動審批授權、監測核查集中上收；多措並舉提升各專業風險管理質效，加強重點風險領域前瞻性、針對性管控，持續打造優秀的風險管理能力。

保持業務連續性

本行持續強化業務連續性管理，健全業務連續性管理體系，全面提升業務連續性應急預案質量，積極加強業務連續性關鍵資源建設，有序開展儲蓄、結算、櫃面、電話銀行、數字人民幣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，保障業務持續穩定運行。

利益相關方管理

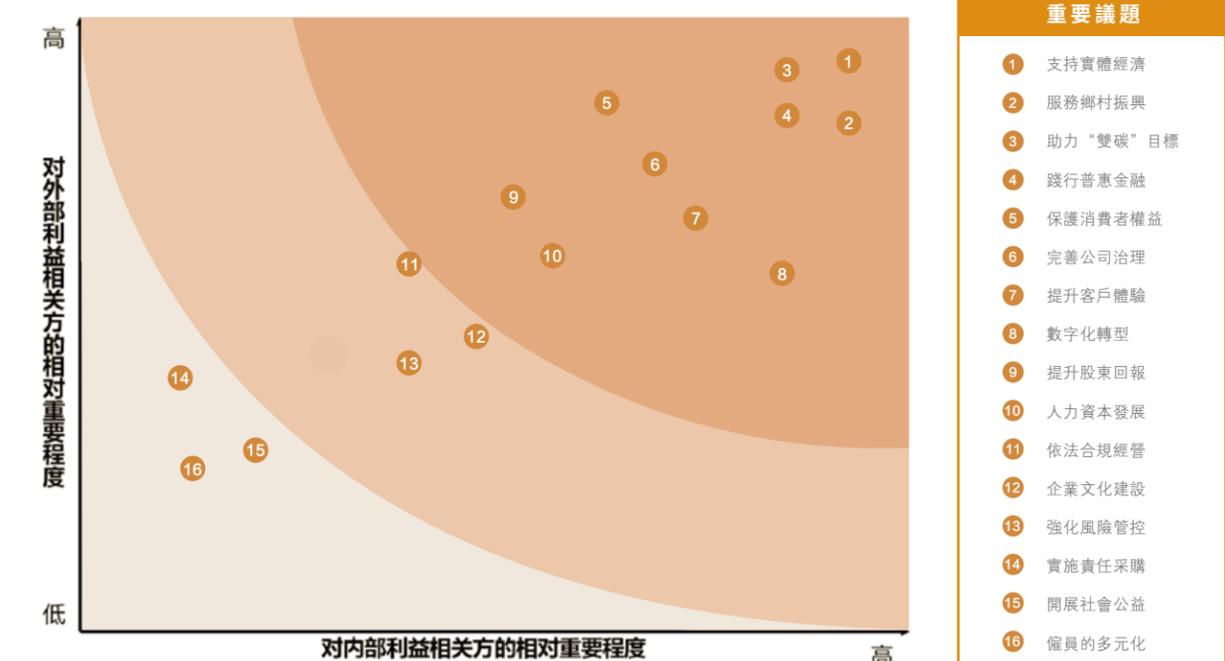
利益相關方	核心期望與訴求	溝通方式	回應舉措
政府	<ul style="list-style-type: none"> 全面服務新發展格局 踐行普惠金融 助力“雙碳”目標 支持實體經濟 服務鄉村振興 	<ul style="list-style-type: none"> 專題匯報 日常溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 落實政策指引 落實國家戰略及各項部署
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 依法合規經營 完善公司治理 強化全面風險管理 加大反洗錢工作力度 	<ul style="list-style-type: 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
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 保護消費者權益 提升客戶體驗 加強金融科技創新 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"> 加強科技創新 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"> 修訂相關政策制度 完善人才培養體系 關愛員工工作生活 完善職級晉升機制

利益相關方	核心期望與訴求	溝通方式	回應舉措
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

2022年，本行通過日常交流、政策文件收集、工作會議、專題匯報等正式及非正式渠道與利益相關方持續開展溝通，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、國內外可持續發展倡議組織及專業機構。

本行統籌政策分析，梳理各相關方建議、反饋，本年度實質性議題聚焦支持實體經濟服務鄉村振興、助力“雙碳”目標、踐行普惠金融、數字化轉型、保護消費者權益、人力資本發展、提升客戶體驗等 ESG 議題，持續做好各方關切的回應。



環境

層面A4：氣候變化

氣候風險

本行高度重視環境和氣候風險，將其納入全面風險管理體系，通過頂層設計、強化管理和科技賦能等方式，對環境和氣候風險進行識別和預警，有效防範處置環境和氣候風險。

一是戰略引領。本行“十四五”規劃綱要、落實碳達峰碳中和行動方案，明確將環境氣候風險納入全面風險管理體系，將ESG及氣候風險納入評級准入、貸前調查、貸中審查、合同管理、放款審核、貸後管理等銀行授信業務流程；將氣候風險壓力測試納入全行壓力測試體系，有序開展高碳行業氣候風險壓力測試，評估銀行應對氣候轉型風險的能力，科學應用壓力測試結果。

二是強化管理。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全流程管理。制定印發《中國郵政儲蓄銀行環境、社會和治理風險管理辦法（2022年修訂版）》，將治理要求納入管理流程和全面風險管理體系。授信調查和審查報告中增加“ESG風險及氣候風險”內容，將ESG風險納入內部評級調整因素。連續六年開展ESG及氣候風險專項排查，針對潛在風險客戶逐戶施策，及時採取風險防範化解措施。嚴格控制“兩高一剩”¹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2022年末，“兩高一剩”公司貸款餘額571.03億元，佔公司貸款比重為2.14%，較上年末下降0.10個百分點。

三是開展壓力測試。2022年，本行開展了對電力、鋼鐵、建材、石化、化工、造紙、民航和有色金屬冶煉等八個行業的氣候風險敏感性壓力測試，分析在引入碳成本的情況下，高碳行業成本上升導致違約情況，進而影響銀行資產質量及資本充足水平。測試結果表明，在壓力情景下，部分高碳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。

四是科技賦能。運用“金睛”信用風險監控系統，探索推動企業客戶碳核算。依託本行現有的“金睛”信用風險監控系統，深入推進人民銀行金融數據綜合應用試點項目“基於大數據技術的綠色信貸服務”，率先接入蔚藍地圖等環保數據，完善環境信息數據庫，接入授信企業碳排放數據、年度廢水廢氣實際排放量及許可排放總量數據，緩解綠色金融市場交易活動中的信息不對稱問題。正式上線綠色標識自動識別和節能減排數據測算功能，滿足綠色金融數字化發展管理需要。

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2022年末，未發生聘用童工和任何強制勞工的情形。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、生理疾患等因素區別對待，確保公平公正。

本行積極承擔社會責任，支持欠發達地區人員引進補充，對於招聘困難的邊遠、貧困和艱苦地區，招聘學歷條件適當放寬，該項政策自執行以來，切實促進了艱苦區域的勞動就業，同時也充實了本行經營發展所需要的人員力量。

薪酬福利管理方面，本行始終堅持效益和價值導向，不斷優化薪酬總額分配體系，兼顧效率和公平，支撐企業高質量發展。建立健全以員工崗位價值為基礎、以工作業績為核心的薪酬分配機制，進一步科學員工薪酬分配關係，堅持向作出突出貢獻的人才和一線關鍵崗位傾斜，激發銀行發展內生動力。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，不斷加強福利體系建設。優化企業年金投資管理措施，強化對管理人的指導和監督。修訂補充醫療管理制度，完善員工醫療保障體系，切實解決員工後顧之憂。

註：1. “兩高一剩”行業分類參考《中國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）

績效管理方面，本行不斷完善統一的員工績效管理體系，突出業績和價值創造導向，嚴格考核等級強制分佈，強化績效考核結果應用，考核結果與員工薪酬分配、職業發展、培訓培養等緊密相關；強化績效考核的全流程管理，規範績效輔導與溝通，持續提升組織績效和員工績效。

本行持續關注員工心理健康狀態，通過心理關愛內訓師選拔、職工心靈驛站示範點和心理服務示範項目選樹、開展心理關愛系列講座，開通職工心理熱線等形式，逐步探索形成“有特色、重實效、可推廣”的專業化、常態化職工心理健康促進模式。

本行按年度開展“郵儲人年度調查”項目，持續追蹤員工體驗，收集員工心聲和訴求，4年來累計收集56萬餘份樣本數據。本年度完成了“2021 郵儲人年度調查”項目，調查共回收樣本161,212個，調查覆蓋36家一級分行、各控股子公司、總行機關各條線各崗位員工，並形成報告《進階+——2021 郵儲人年度調查》發佈。調查探討了企業轉型發展背景下，如何以提升員工體驗為抓手，構建郵儲人銳意進取的工作自信、塑造郵儲人與企業共同成長的內驅動力。

指標名稱	單位	數據
員工總人數	人	180,038
男性員工總數	人	72,775
女性員工總數	人	107,263
勞動合同制員工總數	人	180,038
勞務派遣制員工總數	人	15,064
全職員工總數	人	180,038
兼職員工總數	人	0
年齡30歲及以下的員工人數	人	34,788
年齡31歲至40歲的員工人數	人	88,584
年齡41歲至50歲的員工人數	人	40,631
年齡51歲及以上的員工人數	人	16,035
總行員工人數	人	7,035
長江三角洲地區員工人數	人	20,246
珠江三角洲地區員工人數	人	18,793
環渤海地區員工人數	人	26,464
中部地區員工人數	人	45,943
西部地區員工人數	人	41,443
東北地區員工人數	人	20,114
員工流失比率	%	2.10
男性員工流失比率	%	2.20
女性員工流失比率	%	2.03
年齡30歲及以下的員工流失比率	%	6.32
年齡31歲至40歲的員工流失比率	%	1.58

指標名稱	單位	數據
年齡41歲至50歲的員工流失比率	%	0.38
年齡51歲及以上的員工流失比率	%	0.10
總行員工流失比率	%	1.87
長江三角洲地區員工流失比率	%	3.60
珠江三角洲地區員工流失比率	%	2.90
環渤海地區員工流失比率	%	1.42
中部地區員工流失比率	%	1.50
西部地區員工流失比率	%	2.53
東北地區員工流失比率	%	1.33
女性員工佔比	%	59.58
少數民族員工佔比	%	6.55
勞動合同簽訂率	%	100
中高層管理人員男女比例	%	4.03:1

層面B2：健康與安全

指標名稱	單位	數據
2020年因工死亡員工人數	人	4
2021年因工死亡員工人數	人	3
2022年因工死亡人員人數	人	6
2020年因工死亡人員比率	%	0.0022
2021年因工死亡人員比率	%	0.0017
2022年因工死亡人員比率	%	0.0033
2022年因工傷損失工作日數	天	12,044

本行持續抓好員工安全生產教育，堅持“以防為主，以處為輔”工作原則，全面排查整治風險隱患，高質量完成安全生產專項整治三年行動各項工作目標，嚴守不發生重大安全生產責任事故底線。

一是壓實安全管理責任，提升安全管理水平。逐級簽訂安全生產責任書，確保責任“橫向到邊、縱向到底、責任到人、不留死角”。加大安全生產考核評價力度，紮實開展“平安郵政”“平安郵儲”單位創建工作，優化“平安郵儲”創建方案和考評指標，有效推進安全管理工作質效提升。

二是聚焦安全履職盡責，築牢安全生產防線。組織開展全行安全生產大檢查工作，全面摸清安全風險底數，進一步提升安全管理水平。組織開展全行數據機房排查工作，切實保障數據機房安全平穩運行。強化非現場安全檢查和監控輪巡力度，落實季度及節假日、重大活動安全檢查，確保員工工作環境安全。

三是強化安全教育培訓，提升安全意識和能力。組織開展“安全宣傳月”“安全生產月”“消防安全月”等主題活動，通過多種途徑開展安全宣傳、安全培訓、警示教育等活動，提高全員安全意識。舉辦郵政金融安全管理培訓班、一級分行安全管理能力提升培訓班和消防工程師遠程培訓班，提升安全管理人員專業能力。組織開展消防實操培訓和演練，增強員工火災應急處置能力。

四是增強技術防範能力，提升科技賦能水平。編寫《中國郵政儲蓄銀行安全保衛數字化轉型實施方案》，明確全行安全保衛數字化轉型工作方向及具體落實措施。全面上線安全保衛管理系統，啟動新一代安防集中系統建設，以技術手段提高工作質效，優化員工工作體驗。完成全行二級分行聯網監控中心建設任務，提升分支機構接處警效率和對外部風險事件的處置能力。

層面B3：發展及培訓

本行持續深化人才開發與培養，圍繞支撐戰略落地，以人才培育和賦能為核心，以學習型銀行建設為目標，升級重點培訓項目，強化隊伍能力提升，抓實培訓資源建設，不斷提高培訓質效，系統完善教育培訓體系，進一步提升幹部員工隊伍綜合能力素質。

指標名稱	單位	數據
員工參加培訓總人數 ¹	人	194,876
員工參加培訓百分比	%	99.89
男性員工參加培訓百分比	%	99.79
女性員工參加培訓百分比	%	100
中高級管理層員工參加培訓百分比	%	97.87
其他層級員工參加培訓百分比	%	100
人均參與培訓時長	小時	94.95
男性員工人均培訓時長	小時	86.22
女性員工人均培訓時長	小時	99.22
中高級管理層人均培訓時長	小時	84.69
其他層級員工人均培訓時長	小時	94.05

推進學習型銀行建設

以學習型銀行建設為目標，統籌制定年度培訓計劃，持續推進各業務條線提升專業能力。構建集中面授、遠程網絡培訓、電視電話培訓相輔相成的培訓運行模式，並形成專門的代理金融、審計、內控合規、法律事務、紀委等條線人員參訓計劃。推進總行“部門總經理大講堂”活動，面向全行授課34期，累計直播觀看近兩萬人次。

常態化推進崗位資格認證考試，指導各序列更新教材、大綱、試題等資源，強化以考促學，完成21個序列崗位資格考試，持續提升全行人員持證率，引導員工不斷提升個人專業能力。

註：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

實施分層分類賦能培訓

以重點培訓項目為主體，精準實施分層分類賦能培訓。升級管理人員“航計劃”培訓項目，通過調研分析提煉，系統構建管理人員進階式學習地圖。實施“啟航計劃”共4期，“引航計劃”共3期，共培訓685名管理人員。

採用線上線下雙軌並行的方式舉辦兩期“U星計劃”總行校招新員工培訓，運用社群化運營管理模式和積分管理體系，設計素質拓展及匯報演出等環節，幫助新員工快速融入企業文化，共培訓993人。

創新開展“年輕幹部華為儲備營”培訓項目，根據測評結果，對年輕幹部進行分組編班，委託華為全球培訓中心針對性開發設置課程方案，使人員能夠更大程度與課程安排匹配。

有效拓展線上培訓，推廣應用直播培訓方式，有力支撐各項業務培訓，2022年度內直播培訓佔線上培訓比率超過60%，持續提升員工專業水平。

豐富培訓資源和平台

以培訓資源建設為抓手，不斷提升培訓內生動力。加強內訓師隊伍建設，推動公司金融重點業務板塊四部門開展總行級內訓師聯合選拔，開展內控合規、運營管理、工會等多條線總行級內訓師培訓、選拔和聘任，建立400餘人的總行級內訓師隊伍。

優化升級“U課U例”評比活動，加大優秀微課、案例萃取，開發精品教學資源，持續展播和宣傳優秀作品，打造全行共建共享的課程資源庫。

優化改版線上培訓學習APP，以建立學習資源實時共享、知識創新協同建設、智能服務滾動迭代、認知反饋實時給予的智慧學習新模式為目標，持續打造動能型、服務型智慧學習平台，逐步實現員工一站式學習體驗。

層面B5：供應鏈管理

圍繞本行高質量發展主題，踐行採購工作“合規、專業、服務”理念，嚴格執行採購相關法律法規，持續完善採購管理制度體系，優化採購組織流程，推進採購信息化建設。

一是在採購管理制度內明確堅持公開、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，在供應商資格准入、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	460
中國境內長江三角洲供應商數量	個	102
中國境內珠江三角洲供應商數量	個	64
中國境內環渤海地區供應商數量	個	247
中國境內中部地區供應商數量	個	18
中國境內西部地區供應商數量	個	12
中國境內東北地區供應商數量	個	4
港澳台及境外地區供應商數量	個	13
已完成環境、社會風險評估的供應商數量	個	460

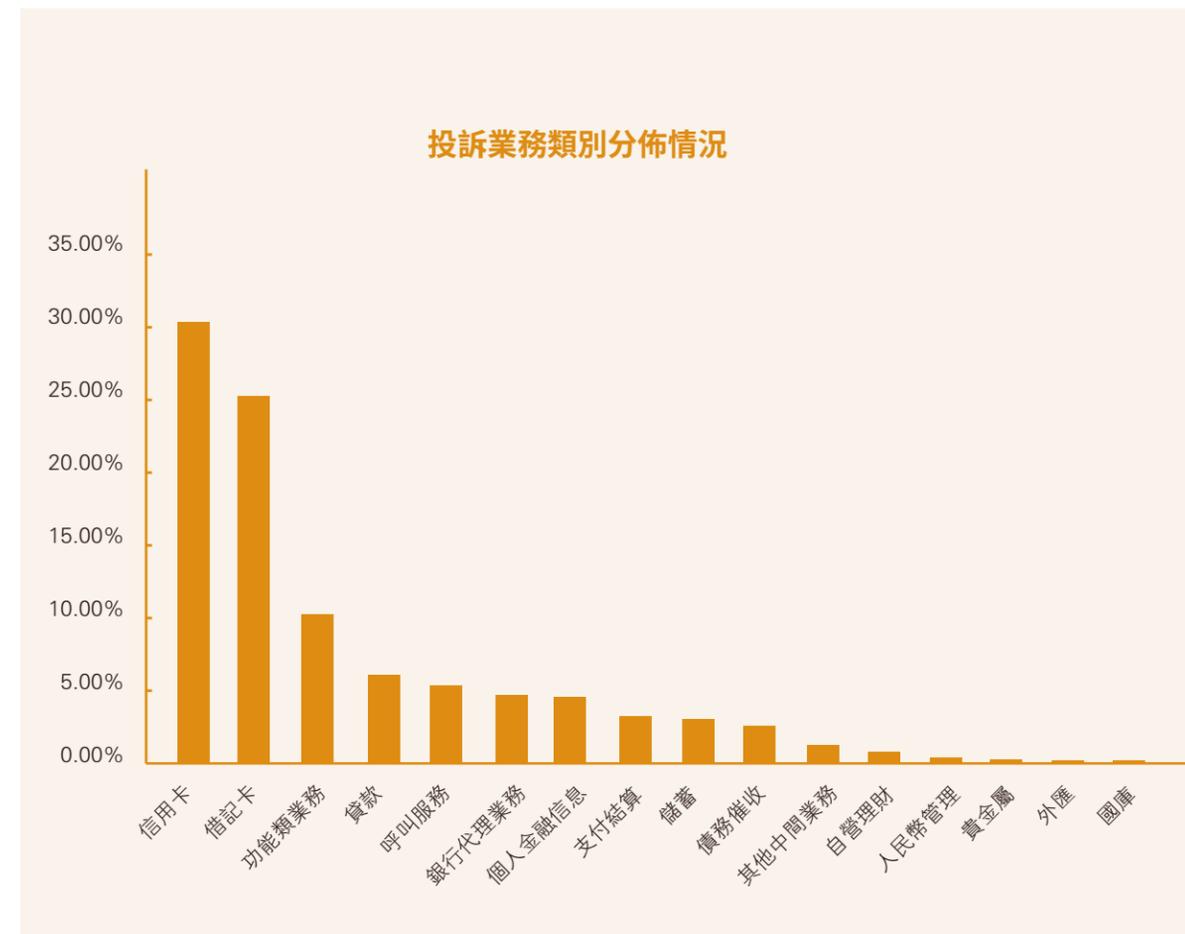
層面B6：產品責任¹

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。

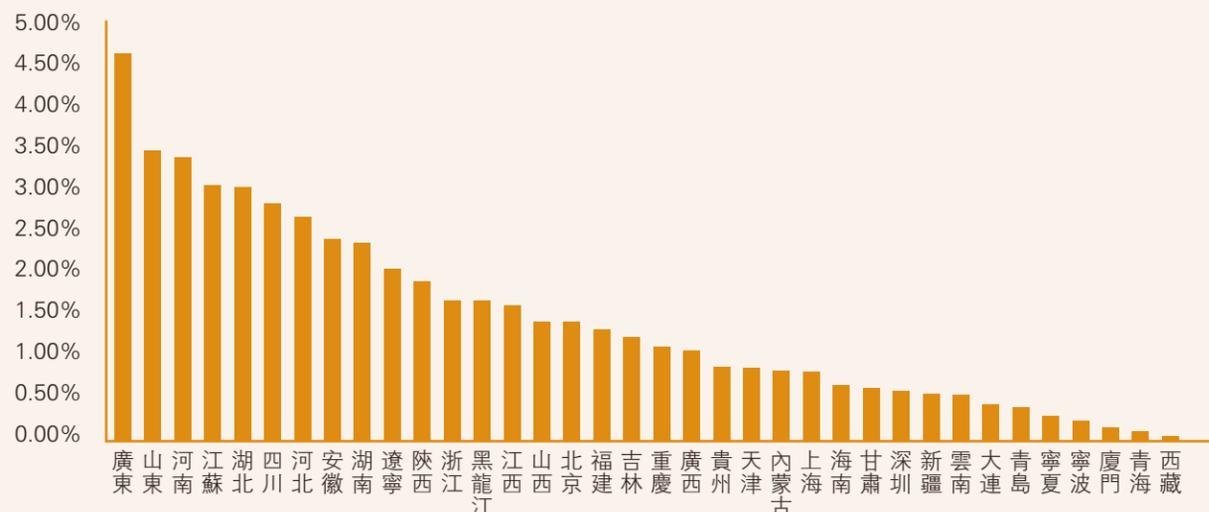
投訴管理

2022年，本行定期印發全行投訴情況通報，挖掘重點投訴產生的原因，加強源頭治理。優化投訴流轉機制，嚴格落實“首問責任制”，將金融糾紛多元化解機制有機融入糾紛處理流程，提升投訴處理質效。細化投訴工單業務及產品分類，豐富投訴指標維度，實現點均投訴量、萬客戶投訴量等相對量指標直接反顯，加強投訴監測分析。2022年，本行受理客戶投訴共計50.55萬件，網點平均投訴量12.79件，每萬名個人客戶平均投訴量7.75件，投訴處理滿意度96.00%，投訴辦結率為99.85%。受理投訴主要涉及信用卡(30.16%)、借記卡(25.32%)、功能類業務(10.32%)、貸款(6.63%)、呼叫服務(5.73%)等業務。除信用卡中心(33.74%)和總行本部(13.90%)外，受理投訴主要分佈在廣東(4.60%)、山東(3.46%)、河南(3.39%)、江蘇(3.04%)、湖北(3.03%)等地區。具體詳見下圖。(因各銀行投訴統計或有差異，本行投訴數據暫不支持用於同業對比)



註：1.個人信息保護、支付安全、產品審查等相關內容請參閱“保護消費者權益”章節

投訴地區分佈情況



防範電信網絡新型欺詐

本行縱深推進“資金鏈”治理各項工作。全面提升全行電信網絡詐騙風險整體防控能力。持續完善系統功能和提升基層員工電詐風險識別堵截能力，嚴把賬戶開立關，強化風險源頭防控。持續新建並不斷完善風險監測模型，加強風險事中、事後識別、處置。總分層常態化開展多渠道、多形式的宣教活動，大力提升社會大眾識詐防詐能力。

開展金融知識宣傳

本行積極參加監管部門、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，守住‘錢袋子’”“普及金融知識萬里行”“防範非法集資宣傳月”“打擊治理電信網絡詐騙犯罪集中宣傳月”“‘反詐拒賭 支付在行動’宣傳月”等宣傳活動，獲評“2022年銀行保險機構金融聯合教育宣傳活動優秀組織單位”。結合消費者的金融知識需求，開展保險知識普及、銷售專區及錄音錄像知識普及、銀行卡安全用卡知識普及、貸款知識進校園、信用卡使用小課堂、個人金融信息安全防範指南、防範數字人民幣電信網絡詐騙等自主宣傳活動。通過線上線下各類渠道擴大宣傳觸及面，累計受眾 5.2 億人次，引導消費者牢固樹立風險防範意識，提升金融知識水平。

層面B7：反貪污

清廉金融文化

本行全面貫徹落實中央《關於加強新時代廉潔文化建設的意見》、銀保監會《關於深入推進銀保監會系統清廉金融文化建設的指導意見（試行）》有關要求，研究制定清廉金融文化建設三年行動方案，明確2022-2024年清廉金融文化建設的總體目標、重點任務和實施步驟，與郵儲銀行企業文化、合規文化深度融合，推動將清廉金融文化融入公司治理、合規控制、業務經營等各環節，樹牢以清為美、以廉為榮的價值取向，激發廉潔合規的內生動力，進一步培厚廉潔沃土、涵

養清廉行風。常態化開展黨章黨規教育，強化黨的紀律建設，結合內外部案例資源進行警示教育，築牢崇廉拒腐防線，營造風清氣正氛圍。把廉潔從業作為幹部員工培訓的必修內容，紮實做好領導幹部廉政教育，使廣大幹部員工思想覺悟、政德修養、品行作風進一步提高。

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，積極開展各項反洗錢工作。

一是助力營造良好的金融市場秩序，在全行範圍內開展以“防範利用數字人民幣進行洗錢犯罪”為主題的反洗錢宣傳月活動，利用線上線下多種渠道進行宣傳，提示公眾識別和防範利用數字人民幣進行洗錢犯罪的行為，促進公眾提高風險防範意識。

二是提升反洗錢履職能力，加大反洗錢培訓力度，開展覆蓋各層級管理人員和業務人員的各類針對性反洗錢培訓，編發《反洗錢典型案例手冊》，為全行反洗錢工作提供務實指導和參考。

三是建立統一規範的客戶洗錢風險管控政策，切實深化風險為本的工作方法，細化制定業務條線客戶洗錢風險管控策略，加強客戶洗錢風險管理。

四是科學評價和防範洗錢風險，完善機構、業務洗錢風險評估機制，開展基於監管新規的首次機構洗錢風險自評估工作。

五是提升信息科技支撐能力，建設上線新一代反洗錢系統，組織開展反洗錢數據治理，完善可疑交易監測模型體系，為提升反洗錢工作水平提供有力支撐保障。

內控合規

2022年，本行深入推進風險經理派駐工作，全年累計派駐風險經理2,400餘名，有效延伸上級行對基層機構風險管控的管理觸角，重點防控基層非櫃面業務的操作風險和合規風險，在貸款管理、個人投資理財、信用卡管理、員工行為等風險防範方面取得實效，有效強化基層機構內控機制建設，推動基層內控有效性不斷提升。

本行全面梳理監管處罰揭示的商業銀行重點風險，針對每個風險點提出風險防控措施建議，並整理相關風控措施，形成《商業銀行重點風險防控手冊》下發全行。製作3集實景案件警示教育片和銀行從業人員重點罪名解析課程，面向郵銀全體金融從業員工開展案件警示教育遠程培訓班，通過培訓的人次共計366,411人次。

在全國郵政金融範圍內開展內控合規知識競賽，競賽內容涵蓋內控合規管理、法律事務、個人金融、消費信貸、信用卡、網絡金融、櫃面、小企業、公司等各業務領域，帶動全體員工深入學習內控合規規章制度，促進基層機構員工知法守法、知規守規。

2022年未發生對公司或員工提出並已結審的貪污訴訟案件。

指標名稱	單位	數據
開展反洗錢培訓次數	次	25,844
累計參與反洗錢培訓人次	人次	913,586
向董事及員工提供的反貪污培訓次數	次	8
參與反貪污培訓的董事及員工的人數	人	194,876
董事及員工參與反貪污培訓的時長	小時	242,211.11
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

層面B8：社區投資¹

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2022年1月1日起至2022年12月31日止的《中國郵政儲蓄銀行2022年社會責任（環境、社會、管治）報告》（以下簡稱“社會責任報告”）進行有限保證鑒證。

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。

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：

- 營業網點數量
- 涉農貸款餘額
- 綠色貸款餘額
- 普惠型小微企業貸款餘額
- 個人小額貸款餘額
- 縣及縣以下地區網點數量
- 綠色債券累計承銷規模
- 綠色融資餘額
- 二氧化碳排放量
- 氮氧化物排放量
- 溫室氣體排放總量（範疇一及範疇二）
- 有害廢棄物總量
- 能源消耗總量
- 總行外購電力消耗量
- 辦公用水消耗量
- 總行辦公用水消耗量
- 總資產
- 員工總數
- 女性員工占比
- 少數民族員工占比
- 95580 電話渠道客戶滿意度
- 對外捐贈（境內）
- 按年齡段劃分的員工人數
- 員工流失比率
- 勞動合同簽訂率
- 中高層管理人員男女比例

註：1. 請參閱“積極回饋社會”章節。

- 公車耗油量
- 設施用柴油消耗量
- 天然氣消耗量
- 外購電力消耗量
- 員工參加培訓總人數
- 人均參與培訓時長
- 總行集中採購供應商總數量
- 客戶投訴總件數

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（修訂版）：歷史財務資訊審計或審閱以外的鑒證業務（"International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised)"）》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2022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2022年度關鍵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；
- 與財務報告相關資料進行一致性比對。

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，使我們相信郵儲銀行根據標準編制的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 15-20 55-66	關於我們 責任規劃 煥發綠色低碳新活力
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	21-34 35-44 45-54 55-66	共繪鄉村振興新圖景 激活經濟發展新動能 賦能城鄉居民新生活 煥發綠色低碳新活力
	2.2 描述銀行設定的可持續發展進步目標	15-20	責任規劃
	2.3 銀行為完成上述目標採取的措施與計劃	7-14	專題：打造數字金融 賦能高質量發展 共繪鄉村振興新圖景 激活經濟發展新動能 賦能城鄉居民新生活 煥發綠色低碳新活力 ESG披露—環境
		21-34	
		35-44	
	2.4 目標實施進展情況	45-54	共繪鄉村振興新圖景 激活經濟發展新動能 賦能城鄉居民新生活 發展綠色金融 責任績效 ESG披露—環境
59			
75-76 83			

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	49 59-62 69-70	優化養老金融服務 發展綠色金融 保護消費者權益
	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	59-62 73-74 87	發展綠色金融 積極回饋社會 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	81-82	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	15-20 79-80	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	19 20 71-72 73-74	企業文化 責任理念 攜手員工成長 積極回饋社會
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	15-20 7-14 21-34 35-44 45-54 57-58 75-78 79-91 95-96	責任規劃 專題：打造數字金融 賦能高質量發展 共繪鄉村振興新圖景 激活經濟發展新動能 賦能城鄉居民新生活 建設綠色銀行 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
2-1 組織詳細情況	關於我們
2-2 納入組織可持續發展報告的實體	關於我們、報告說明
2-3 報告期、報告頻率和聯系人	報告說明
2-4 信息重述	報告說明
2-5 外部鑒證	第三方鑒證報告
2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	行長致辭、參見年報
2-7 員工	攜手員工成長、ESG披露
2-8 員工之外的工作者	ESG披露
2-9 管治架構和組成	ESG披露
2-10 最高管治機構的提名和遴選	ESG披露
2-11 最高管治機構的主席	參見年報
2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	ESG披露
2-13 為管理影響的責任授權	ESG披露
2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	ESG披露
2-15 利益衝突	參見年報
2-16 重要關切問題的溝通	ESG披露
2-17 最高管治機構的共同知識	行長致辭、責任規劃、ESG披露
2-18 對最高管治機構的績效評估	參見年報
2-19 薪酬政策	參見年報
2-20 確定薪酬的程序	參見年報
2-21 年度總薪酬比率	參見年報
2-22 關於可持續發展戰略的聲明	責任規劃、ESG披露
2-23 政策承諾	
2-24 融合政策承諾	
2-25 補救負面影響的程序	
2-26 尋求建議和提出關切的機制	ESG披露
2-27 遵守法律法規	ESG披露
2-28 協會的成員資格	
2-29 利益相關方參與的方法	ESG披露
2-30 集體談判協議	ESG披露

指標編號和描述	備註	
GRI 3 實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的過程	ESG披露
	3-2 實質性議題清單	ESG披露
	3-3 實質性議題的管理	ESG披露
GRI 201 經濟績效 2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	激活經濟發展新動能、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	煥發綠色低碳新活力、ESG披露
	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 2016	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 2016	203-1 基礎設施投資和支持性服務	激活經濟發展新動能
	203-2 重大間接經濟影響	護航中小微企業
GRI 204 採購實踐 2016	204-1 向當地供應商採購支出的比例	
GRI 205 反腐敗 2016	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 不當競爭行為 2016	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 207 稅務 2019	207-1 稅務方針	
	207-2 稅務治理、管控與風險管理	
	207-3 與稅務關切相關的利益相關方參與及管理	
	207-4 國別報告	
GRI 301 物料 2016	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 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	實施綠色運營
	302-2 組織外部的能源消耗量	實施綠色運營
	302-3 能源強度	實施綠色運營
	302-4 減少能源消耗量	實施綠色運營
	302-5 降低產品和服務的能源需求	實施綠色運營

指標編號和描述		備註
GRI 303 水資源和污水 2018	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	
	303-2 管理與排水相關的影響	
	303-3 取水	
	303-4 排水	
	303-5 耗水	實施綠色運營
GRI 304 生物多樣性 2016	304-1 組織所擁有、租賃、在位于或鄰近于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	煥發綠色低碳新活力
	304-3 受保護或經修復的棲息地	
	304-4 受運營影響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 2016	305-1 直接（範疇 1）溫室氣體排放	實施綠色運營
	305-2 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	實施綠色運營
	305-3 其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	實施綠色運營
	305-4 溫室氣體排放強度	實施綠色運營
	305-5 溫室氣體減排量	實施綠色運營
	305-6 臭氧消耗物質（ODS）的排放	實施綠色運營
	305-7 氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放	實施綠色運營
GRI 306 廢棄物 2020	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	
	306-3 產生的廢棄物	實施綠色運營
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	
	306-5 進入處置的廢棄物	
GRI 308 供應商環境評估 2016	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 2016	401-1 新進員工和員工流動率	ESG披露
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	攜手員工成長
	401-3 育兒假	ESG披露
GRI 402 勞資關係 2016	402-1 有關運營變更的最短通知期	

指標編號和描述		備註
GRI 403 職業健康與安全 2018	403-1 職業健康安全管理體系	
	403-2 危害識別、風險評估和事故調查	ESG披露
	403-3 職業健康服務	ESG披露
	403-4 職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	ESG披露
	403-5 工作者職業健康安全培訓	ESG披露
	403-6 促進工作者健康	ESG披露
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	攜手員工成長、ESG披露
	403-8 職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	
	403-9 工傷	ESG披露
	403-10 工作相關的健康問題	
GRI 404 培訓與教育 2016	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 2016	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 2016	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	
GRI 407 結社自由和集體 協商 2016	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 2016	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 2016	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	
GRI 410 安全實踐 2016	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 2016	411-1 涉及侵犯原住民權利的事件	

指標編號和描述		備註
GRI 413 當地社區 2016	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 2016	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 2016	415-1 政治捐贈	
GRI 416 客戶健康與安全 2016	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
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全的違規事件	
GRI 417 營銷與標識 2016	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	保護消費者權益、ESG披露
	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	
	417-3 涉及市場營銷的違規事件	
GRI 418 客戶隱私 2016	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	

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2022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