



2023 社會責任報告

環境 社會 管治

绿色让生活更美好

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

目錄

CONTENTS

- 03 報告說明
- 05 行長致辭
- 07 責任戰略
- 13 責任專題|傳承百年普惠基因 深耕普惠金融沃土
- 23 責任實踐
- 85 責任績效
- 89 ESG披露
 - 89 管治
 - 93 環境
 - 95 社會
- 103 附錄
 - 103 第三方鑒證報告
 - 109 指標索引
 - 116 意見反饋表



23 聚焦國家戰略 助力實體經濟

- 25 落實重大戰略
- 29 聚力科技金融
- 33 服務對外開放

35 聚焦金融為民 增進民生福祉

- 37 助力鄉村振興
- 43 服務城鄉居民
- 51 打造數字金融

57 聚焦綠色發展 共建美麗家園

- 59 加強綠色管理
- 65 發展綠色金融
- 69 實施綠色運營

73 聚焦美好生活 積極回饋社會

- 75 消費者權益保護
- 81 促進員工成長
- 84 投身社會公益

環境 社會 管治

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：2023年1月1日至2023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規劃署《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ISO26000《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

本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2023年12月31日止年度業績公告》，其他數據以2023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（修訂版）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》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

本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及其他相關信息可登錄：

www.psbcltd.cn

www.psbcb.com



或可關注官微：郵儲銀行+

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

中國郵政儲蓄銀行行長

劉建軍



行長致辭

2023年是全面貫徹黨的二十大精神的開局之年。中國郵政儲蓄銀行以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅決貫徹落實黨中央、國務院決策部署，堅持金融工作的政治性、人民性，將社會責任理念融入發展戰略、公司治理、企業文化及業務流程，加快打造“三農”金融、小微金融、主動授信、財富管理、金融市場五大差異化增長極，依託資源稟賦培育新優勢，持續加快創新突破和轉型升級，以實幹實績履行國有大行責任擔當，奮力開創高質量發展新局面。

傳承百年血脈，根植普惠基因。普惠金融是提升金融服務可獲得性、擴大金融服務覆蓋面、推動經濟社會高質量發展的重要力量。郵儲銀行根植於中國郵政，歷經百年傳承，普惠基因已深融血脈。依託近4萬個網點廣泛覆蓋城鄉的優勢，郵儲銀行創新“三農”、城鄉居民和中小企業金融服務模式，成為我國普惠金融領域的先行者和積極踐行者。大力開展信用用戶評定和信用村建設，打造小微金融數字化體系，把主動授信作為觸達客戶的“金手指”，以“財富周周講”活動強化投資者教育，通過手機銀行打造沉浸式陪伴服務……近年來，郵儲銀行以創新變革之策強金融服務之力，不斷增強人民群眾的獲得感、幸福感、安全感。截至2023年末，評定信用用戶超千萬戶，建成信用村超30萬個；普惠型小微企業貸款餘額1.46萬億元，佔總體貸款規模的比重居國有大行前列。成立以來，累計投放小微企業和個體工商戶貸款超10萬億元；累計投放小額貸款超9萬億元，服務客戶超7,000萬人次。

堅守大行初心，砥礪責任擔當。金融是實體經濟的血脈，為實體經濟服務是金融的天職。郵儲銀行積極圍繞實體經濟需求精準發力，助力鞏固和增強經濟回升向好態勢。支持國家重大戰略落地，持續加大重點領域金融投入，助推區域經濟協調發展；紮根“三農”沃土，著力加大涉農金融供給，爭做服務鄉村振興主力軍；探索園區金融、產業鏈金融生態場景，以“專營機構人員+專業服務體系+‘看未來’評價模型”，提供伴隨企業成長的全生命周期科技金融服務；打造金融同業生態圈，運用數字技術助力資源要素快捷流動，攜手支持產業騰飛；服務高水平對外開放，不斷優化跨境金融服務，助力高質量共建“一帶一路”。截至2023年末，實體貸款新增佔比超過100%；涉農貸款餘額2.15萬億元，佔客戶貸款總額的比例超過四分之一；公司貸款總額超3.2萬億元，較上年末增長20.42%；製造業中長期貸款、科技型企業貸款年增速超過37%。

踐行綠色使命，共建美好家園。推動經濟社會發展綠色化、低碳化是實現高質量發展的關鍵環節。郵儲銀行支持聯合國2030可持續發展目標（SDGs）和《巴黎氣候協定》，採納負責任銀行原則（PRB），簽署《可持續藍色經濟金融倡議》，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，助力實現碳達峰碳中和目標。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28家，持續提升綠色金融服務低碳轉型質效；發放全國首筆公正轉型貸款，落地全國首筆“碳減排支持工具+可持續發展掛鉤+數字人民幣”貸款場景業務，打造綠色金融服務新樣板。截至2023年末，綠色貸款餘額6,378.78億元，較上年末增長28.46%；綠色融資餘額7,479.46億元，較上年末增長28.24%。

堅持以人為本，回饋社會期待。人民對美好生活的向往，是我們矢志不渝的奮鬥目標。郵儲銀行高度重視消費者權益保護，紮實推進服務提升，1,077項客戶旅程優化舉措、25項感動服務舉措，讓客戶滿意度持續提升；將員工視為最寶貴的財富，將人才招聘、人才培養、內部流動工作有機融合，讓員工擁有施展才能的廣闊舞台；在網點開闢“郵愛驛站”專區，為戶外勞動者、老年人、特殊客群等提供關愛服務，讓溫暖觸手可及；依託“郵愛公益基金”為家庭經濟困難學子提供資助及成才支持，讓公益力量持續傳遞。截至2023年末，累計建設“郵愛驛站”4,861處，服務超3,700萬人次；通過“郵愛自強班”項目累計資助超過9,000名高中生。

薪火賡續，奮楫篤行。2024年是中華人民共和國成立75周年，是實施“十四五”規劃的關鍵一年。郵儲銀行將立足服務“三農”、城鄉居民和中小企業的大型零售銀行定位，持續傳遞和踐行“綠色讓生活更美好”的主張，堅定不移走中國特色金融發展之路，寫好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融五篇大文章的郵儲答卷，為建設金融強國、推進中國式現代化貢獻力量。

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

CSR
STRATEGY

責任戰略

關於我們
企業文化
責任理念
特色優勢及戰略執行

關於我們

本行擁有近4萬個營業網點，服務個人客戶超6.6億戶，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，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。堅持“洞悉市場，先行一步”的經營理念，勇於創新變革，深化能力建設，實現自身高質量發展。

成立17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。2023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12位。

面對新時代新征程對金融工作的新要求，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，堅定履行國有大行經濟責任、政治責任和社會責任，做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融五篇大文章，持續提升服務實體經濟質效，著力提高客戶服務能力，加快特色化、綜合化、輕型化、數字化、集約化轉型發展，踐行“5+1”戰略路徑，發力數字金融、生態金融、協同金融、產業金融、綠色金融，堅持風險合規貫穿始終，加快打造“三農”金融、小微金融、主動授信、財富管理、金融市場五大差異化增長極，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。



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，同心同向，共享共進

品牌主張

進步 與您同步



延伸閱讀

綠色让生活更美好
——擁抱變化，持續創新

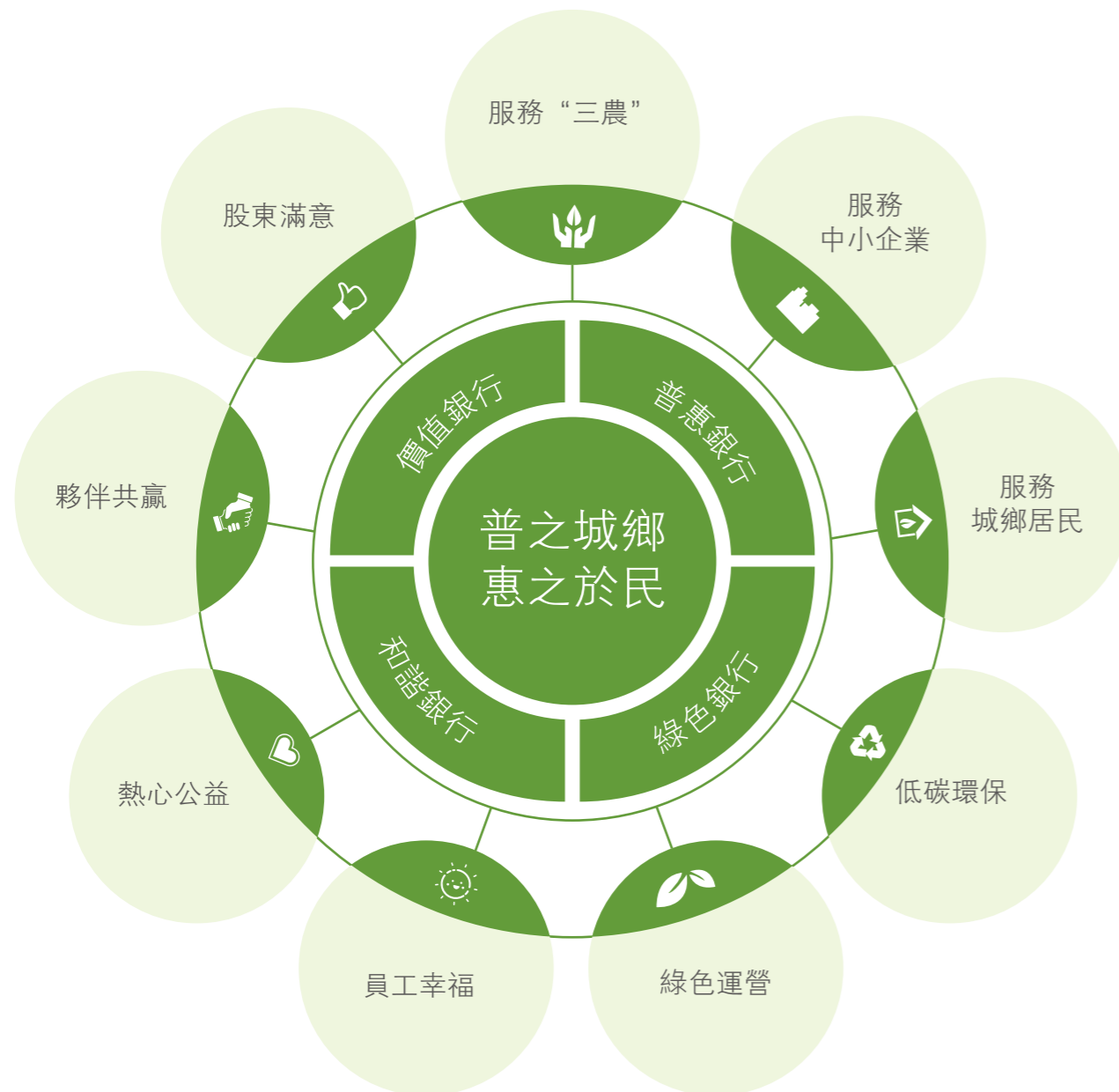
展現郵儲銀行在面對快速變革的金融市場時勇於創新、銳意進取的精神

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、有溫度的現代化一流大型零售銀行。



特色優勢及戰略執行

2023年，本行堅持以人民為中心的價值取向，以服務實體經濟為根本宗旨，以防控金融風險為永恒主題，圍繞“十四五”規劃戰略目標和戰略方針，充分發揮特色稟賦優勢，加快打造五大差異化增長極，強化“六大能力”建設，推動郵儲銀行做優做強。

特色稟賦優勢

廣泛可觸達的“線上+線下”渠道優勢。依託“自營+代理”運營模式，本行近4萬個金融網點覆蓋99%的縣（市）；在全國49.2萬個行政村中郵政集團建設“郵樂購”站點42萬個、郵儲銀行建設信用村超30萬個；線上直銷銀行和手機銀行，為廣泛可觸達的線下渠道補齊了“線上拼圖”。

全面、準確、可靠的信息優勢。與地方政府和當地龍頭企業共建銀政企農戶信息數據平台，已接入220多萬農民合作社、180多萬家庭農場及1萬多家農業產業化龍頭企業的信息，並實地走訪核驗生產經營情況，確保了數據信息維度的精準可靠。這些可靠的數據源，將為本行精準授信和風險防控提供準確的信息支撐。

多業態、多業務的生態優勢。依託郵政集團資源優勢，在破解“銷售難”、幫助千家萬戶小農品對接全國大市場的過程中，形成了農村信用生態體系；在破解“物流難”、促進千鄉萬村小產業融入經濟大循環的過程中，形成了供應鏈金融的基礎；在破解“融資難”、為中國億萬農戶提供信用額度的過程中，依託商流帶來的銷售數據、寄遞物流帶來的倉儲數據、資金流帶來的結算數據，變“個體農戶無物可押”為“千村萬戶主動授信”。

戰略執行情況

五大差異化增長極成效顯著。涉農貸款增量再創新高。深耕“村社戶企店”（行政村、農民合作社、農戶、涉農企業、農村商戶）五大客群，涉農貸款餘額2.15萬億元，增長3,464.98億元。普惠金融服務能力快速突破。普惠型小微企業貸款餘額1.46萬億元，其中線上發放金額佔比近90%；科技型企業貸款3,267.72億元，較上年末增長37.65%。主動授信業務增速和風控質量行業領先。主動授信貸款餘額突破1,500億元，不良率低於0.5%。財富管理體系建設深入推進。AUM（管理個人客戶資產）規模達15.23萬億元，較上年末增加1.34萬億元。同業生態圈影響力持續提升。“郵你同贏”同業生態平台註冊機構2,407家，累計交易規模突破2萬億元。

“六大能力”建設持續推進。強化專業核心能力，堅持為客戶創造價值，客戶分層經營體系不斷完善，人才隊伍建設持續加強。強化體系支撐能力，以“客戶旅程優化”為主線，推進客戶服務能力全面提升，集約化運營管理機制不斷夯實，風險管理運行機制持續優化。強化協同整合能力，凝聚組織整體合力，郵銀協同、條線協同、母子公司協同效能穩步提升，郵銀協同獲客超200萬戶。強化科技助推能力，信息化工程全面推進，自主研發系統佔比提升至73%。強化機制驅動能力，優化人力資源管理機制，以RAROC(風險調整後收益率)為核心的資源分配機制不斷完善，財務支撐能力持續提升。強化創新引領能力，以創新優化服務模式、引領業務變革、釋放發展動能，培育差異化競爭新優勢。

風險引領能力不斷增強。深入推進資本管理高級方法與智能風控建設，構築“看未來”全流程機制，健全風險監測模型，防範化解重點領域風險，完善內控案防管理機制，資產質量整體保持平穩，不良貸款率0.83%，為國有大行最優水平。

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

CSR
FEATURE

責任專題

傳承百年普惠基因
深耕普惠金融沃土

責任專題 | 傳承百年普惠基因 深耕普惠金融沃土



1919年

郵政儲金局成立，開辦郵政儲金業務。



1949年

中國人民郵政接管郵政儲金匯業局，在中國人民銀行統一指導下開展工作。

1953年，郵政儲蓄停辦，郵局繼續辦理匯兌業務。



2007年

在改革原郵政儲蓄管理體制基礎上，中國郵政儲蓄銀行成立，定位於服務“三農”、城鄉居民和中小企業，自覺承擔“普之城鄉，惠之於民”的社會責任。

2008年，本行在全國推廣小額貸款；開辦消費信貸業務。

2009年，本行成立全行首個小企業信貸中心，開辦小企業貸款業務。



2015年

本行聯合經濟日報社發佈“小微企業運行指數”，反映我國小型、微型企業及個體工商戶運行態勢與發展狀況。截至2023年末，已連續發佈超過8年。

中郵消費金融有限公司成立開業，進一步服務城鄉居民消費。



2019年

本行正式列入“國有大中型商業銀行”，在上海證券交易所掛牌上市。

中郵理財有限責任公司成立開業，致力更好滿足居民財富管理需求。



2021年

本行進一步深化普惠金融組織架構，構建起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，全力支持普惠金融發展。

本行與工業和信息化部、中國人民大學共建“中小企業研究院”，攜手探索中小企業健康發展之路。

本行成立信用卡中心專營機構。



2023年

本行涉農貸款餘額突破2萬億元，連續10年年淨增超千億元。

本行搭建科技金融服務體系，在全國重點區域成立30家科技金融專業機構，打造“U益創”科技金融服務品牌，賦能科技型企業加速成長。

1986年

為大力支持國家經濟建設，經批准，郵政儲蓄業務恢復開辦。

2001年，郵政儲蓄實現全國聯網，郵政儲蓄用戶憑綠卡儲蓄卡或活期存摺，可在全國任一郵政儲蓄聯網市縣通存通取。



2013年

本行承辦“第十六屆世界儲蓄與零售銀行協會郵政儲蓄銀行論壇”，與來自全球二十多個國家和地區的相關機構代表，共論普惠金融商業可持續發展。



2016年

本行在香港聯交所掛牌上市，綜合實力不斷提升，普惠金融服務能力進一步增強。

本行成立三農金融事業部，並於2017年完成全行改革推廣，打造專業化為農服務體系，開啟金融服務“三農”新篇章。



2020年

截至2020年末，本行累計發放小額貸款超5萬億元，服務4,000多萬人次，切實滿足普惠小額資金需求；自黨的十八大以來，在832個國家級貧困縣（已脫貧）累計投放信貸資金超萬億元，為打贏脫貧攻堅戰、全面建成小康社會作出了積極貢獻。



2022年

本行普惠型小微企業貸款餘額突破1萬億元；新一代個人業務核心系統建設圓滿收官，為發展普惠金融提供更加有力的支撐。

中郵郵惠萬家銀行有限責任公司成立開業。

電子銀行客戶數量突破4億戶。



普惠金融作為中國特色金融發展道路上極為重要的組成部分，自2013年被納入國家發展戰略以來，中國金融業已初步建立起多層次、廣覆蓋、有競爭力的普惠金融服務體系，普惠金融成為增進民生福祉、促進公平正義、推動經濟社會發展的重要力量。在此期間，郵儲銀行立足資源稟賦，發揮自身優勢，探索了具有自身特色的普惠金融模式，並和諸多金融機構一起為完善我國普惠金融體系、增強普惠金融服務能力作出了積極貢獻。

郵儲銀行發展普惠金融，孕育於百年積澱，延續著百年郵政的紅色血脈，秉持著“人民郵政為人民”的初心使命。2007年，郵儲銀行正式掛牌成立，定位於服務“三農”、城鄉居民和中小企業。成立以來，郵儲銀行將百年前的“人嫌細微，我寧繁瑣；不爭大利，但求穩妥”的經營理念融入“普惠城鄉，讓金融服務沒有距離”的使命擔當。經過長期深耕，郵儲銀行形成了以董事會戰略規劃委員會為引領，以鄉村振興及普惠金融管理委員會為統籌，以普惠金融事業部（小企業金融部）和三農金融事業部（鄉村振興金融部）為主體，郵銀協同、總分聯動、母子合力的普惠金融服務體系。



郵儲銀行金融助力特色農業繪就豐收美景

截至2023年末



自2007年成立以來



依託資源稟賦強化專業服務

依託“自營+代理”模式，搭建起下沉深、覆蓋廣的服務網絡，近4萬個營業網點覆蓋了我國約99%的縣（市），其中70%在縣及縣以下地區，成為偏遠地區獲取現代銀行服務的主要銀行，打造了“地緣、親緣、人緣”的網絡優勢，鍛鍊了專業、專注、用心的普惠服務隊伍，服務了6.63億個人客戶。全行小微客戶經理超過2.4萬人，線上線下相融合，為小微客戶提供有溫度的貼心服務，成為我國普惠金融領域的先行者和踐行者。成立以來，累計投放小微企業和個體工商戶貸款超過10萬億元。截至2023年末，涉農貸款餘額2.15萬億元，較上年末增長19.16%，普惠型小微企業貸款餘額1.46萬億元，較上年末增長23.25%，佔總體貸款規模的比重均居國有大行前列。本行小微企業金融服務監管評價連續2年獲評最高等級；2023年，在二十國集團（G20）框架下普惠金融全球合作夥伴組織（GPFI）發起的中小企業金融論壇（SME Finance Forum）上榮獲“全球中小企業金融獎”2個子獎項——“年度中小企業金融機構獎”亞洲區銀獎及“產品創新榮譽獎”。

下沉服務紮根“三農”沃土

堅持深耕“三農”，長期紮根農村、貼近農戶，打造了深度下沉的服務網絡、專業的農村金融隊伍，構建了多元化為農服務金融體系。結合農業農村金融需求變化和金融科技發展趨勢，穩步推進信用村農戶普遍授信，建成信用村30多萬個，評定信用戶超過千萬戶，以數字化運營降低服務成本、提升服務效率；密切協同郵政集團，整合商流、物流、資金流、信息流，合力破解農村地區“融資難、銷售難、物流難”問題；因地制宜打造“產業引領+能人帶動+金融幫扶”“黨建+金融”“商流+物流+金融”“小額度、廣覆蓋、純信用”等系列特色“三農”金融服務模式，有力打通農村普惠金融服務梗阻。

線上線下一體化潤澤千企萬戶

持續深化“敢貸、願貸、能貸、會貸”長效機制建設，積極通過金融科技創新和數字化轉型，以“線上+線下”協同發展助力小微企業紓難解困、發展壯大。線下以服務網絡連接全國，延伸服務觸角，同時廣泛搭建政府、行業、企業合作平台，聯合建立國家中小企業研究院，編發小微企業運行指數，為中小微企業提供“融資+融智”綜合服務，做企業成長壯大的陪伴者。線上以金融科技為泵暢通血液循環，打造小微金融數字化5D（Digital）體系，以數字化破解小微企業在營銷、產品、風控、運營、服務等領域難題。

探索綠色金融與普惠金融深度融合

堅持在普惠金融重點領域服務中融入綠色要素，推進綠色金融與普惠金融的有效融合。在《聯合國森林文書》履約示範單位浙江省杭州市餘杭區，結合竹林固碳特性，以信用村為基礎，為當地農戶研發推出“碳匯貸”竹碳綠色金融產品。在浙江省麗水市景寧縣，開展金融助推生態產品價值實現路徑試點，結合當地“綠穀分”創新推出農戶純信用貸款“生態信用貸”，助力生態系統生產總值與地區生產總值相互轉化、良性發展。在全國首個碳資信評價體系試點工作中，運用碳資信評價體系為普惠小微企業提供精準服務工具，並在浙江省落地碳資信評級體系准入企業。

加快構建小微金融差異化增長極

探索構建“線上+遠程+線下”立體化渠道服務體系，在企業手機銀行、遠程銀行等線上渠道的基礎上，打造普惠服務代表隊伍，負責網點層面的小微企業客戶拓展與服務，廣泛應用普惠營銷地圖、普惠全景業務視圖等數字化工具，擴大客戶觸達範圍。積極推動產業與金融深度融合，聚焦核心企業上下游小微企業的融資需求，利用產業鏈場景中商流、資金流、物流、信息流等數據，以小微易貸項下的“產業e貸”“平台e貸”為拳頭產品，為核心企業上下游客戶或產業集群客戶提供便捷的線上融資。截至2023年末，與近60家核心企業實現產業鏈項目合作對接，覆蓋生命健康、電子裝備、基礎建設等多個領域。



郵儲銀行客戶經理走訪柚子種植農戶



郵儲銀行客戶經理在企業進行貸後回訪



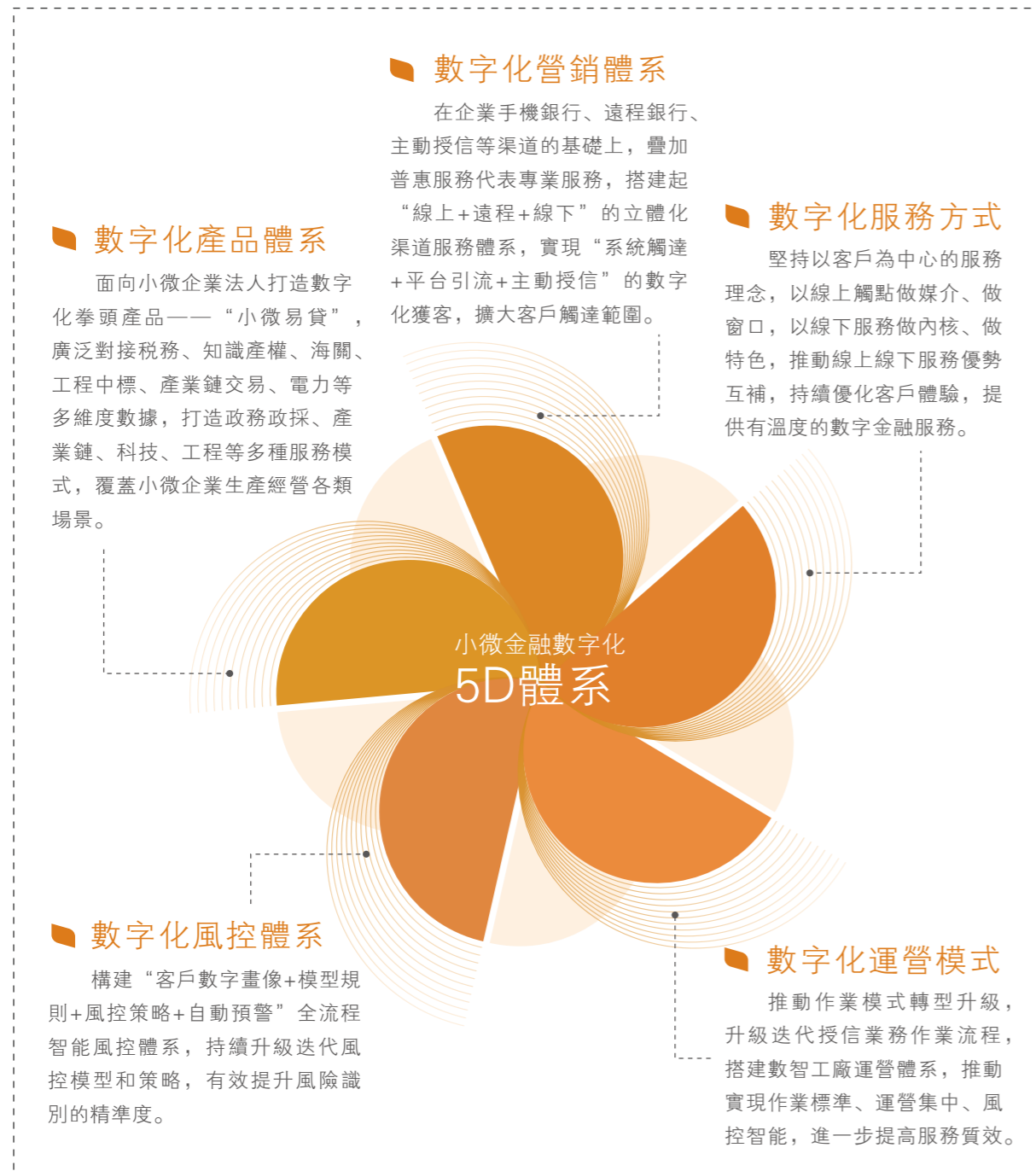
郵儲銀行員工為客戶提供專業貼心服務



郵儲銀行金融支持丹寨縣茶葉變“金葉”

小微金融數字化5D (Digital) 體系

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，打造以“ABCDEX”（“A”指人工智能，“B”指區塊鏈，“C”指雲計算，“D”指大數據，“I”指“物聯網+5G”，“X”指前沿技術）數字技術為代表的應用模式，運用數字化科技增強核心競爭力，為小微客群提供個性化、差異化、定製化的產品和服務。



案例



“冷鏈+”服務鏈上小微企業

深圳分行攜手優合集團有限公司，共同探索“冷鏈+”金融服務創新模式。通過優合集團網絡優勢，對其下游經銷商在真實貿易中的商流、物流、信息流和資金流等數據進行分析與驗證，為其量身打造產業鏈場景金融服務平台，解決鏈上涉農企業融資難題。優合集團前端系統可實現與郵儲銀行小微易貸業務系統的快速交互，為鏈上涉農企業信息提供安全高效的閉環保障。自首筆業務落地以來，深圳分行累計為優合鏈上企業放款超660筆，放款金額達2.63億元。



支持贛南臍橙產業發展

江西省分行探索服務農業產業新路徑，圍繞省內特色產業，加大資源投入，強化金融創新，以金融“活水”賦能鄉村特色產業發展。為支持贛南臍橙產業發展壯大，江西省分行組建專門隊伍，加大市場走訪力度，制定綜合金融服務方案，開闢綠色服務通道，為果農、果商提供及時、高效的金融支持。通過農戶普遍授信模式，推廣線上貸款產品，讓果農足不出戶即可享受到普惠金融的服務，贛南臍橙已成為當地百姓的“致富樹”。截至2023年末，江西省分行服務贛南臍橙等全省柑橘類種植客戶近2萬人次，小額貸款餘額近30億元。



推出“林果碳匯質押貸款——梨園貸”

江蘇省分行在江蘇省鹽城市大豐區落地“林果碳匯質押貸款——梨園貸”。梨園貸以梨樹種植產生的減碳量、固碳量遠期收益權為切入點，將碳匯質押作為重要增信手段，以全國碳排放權交易市場當日碳排放交易價格為依據，以該項目實施後產生的碳匯量遠期收益權為質押，通過人民銀行動產融資統一登記公示系統進行質押權利登記和公示，破解了有效擔保不足的難題，打通了金融支持林果樹生態產品價值實現的“綠色通道”。據測算，在貸款期限內，該項目累計減碳、固碳17.37萬噸。



技術賦能提升客戶觸達

聚焦小微客戶服務需求，郵儲銀行持續優化普惠金融營銷地圖和全景業務視圖建設，增強區域化服務功能，疊加多種服務應用場景，支持各分支機構開展主動授信白名單服務。外呼功能輸出實時服務能力，滿足客戶經理的即時服務需求，激勵客戶經理主動開展服務。實現服務結果可視化展示，全景業務視圖輔助經營管理，對機構、客戶、客群、產品、客戶經理等服務數據進行深度挖掘與分析展示。截至2023年末，數據指標累計82項，形成“千人千面”報告，幫助客戶經理觸達約2萬名小微企業客戶。

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

CSR
PRACTICES

責任實踐

聚焦國家戰略
助力實體經濟

落實重大戰略

聚力科技金融

服務對外開放

落實重大戰略

2023年，郵儲銀行圍繞實體經濟需求精準發力，持續加大對重大戰略、重點領域的金融投入。助推京津冀協同發展、雄安新區發展、長江經濟帶發展和長三角一體化發展等國家重大戰略實施，圍繞現代化產業體系、產業鏈供應鏈、製造業、房地產及城市更新等重點領域，不斷提升金融服務能力，為支持實體經濟回升向好注入源頭活水。截至2023年末，公司貸款總額超3.2萬億元，較上年末增長20.42%。

截至2023年末

公司貸款總額

超 **3.2萬億元**

較上年末增長

20.42%

服務區域協調發展

服務京津冀協同發展

郵儲銀行強化頂層設計，完善機制建設，依託北京、天津、河北、雄安三級四行（“三級”指總行、一級分行及二級分行三級機構，“四行”指北京分行、天津分行、河北省分行以及河北雄安分行）聯動機制，持續加強服務京津冀協同發展，重點支持交通基礎設施、產業轉型升級和節能環保等領域。

服務雄安新區發展

郵儲銀行完整、準確、全面貫徹落實黨中央關於建設雄安新區的戰略部署，強化服務雄安發展委員會辦公室統籌管理和總行、河北省分行及河北雄安分行三級機構聯動，建立信息共享、日常溝通、定期會議、快速響應以及工作評價等工作機制，積極服務雄安新區承接非首都功能疏解，已累計為27個重點片區疏解項目、基礎設施和重大交通建設項目提供授信支持，參與雄安市民服務中心、商務服務中心等8個綠色信貸項目融資。

全面落實高標準高質量建設雄安新區的工作要求，聚焦實施創新驅動發展戰略，參與“數字雄安”建設。完成雄安新區財政非稅收入區塊鏈綜合管理平台三期工程建設。攜手雄安新區管委會積極打造智慧醫療平台，完成醫療數據身份歸檔與醫療數據網關建設，並實現醫療票據明細與智慧醫療平台數據的互聯互通。完成雄安新區建設資金管理區塊鏈三期系統建設，與多家銀行進行跨區塊鏈付款對接。創新數字人民幣應用場景，打造郵儲銀行特色生態，落地小企業貸款、創業擔保貸款、冀農擔保貸款、個人汽車消費貸款等多項數字人民幣信貸場景。基於雄安數字智慧平台開展課題研究，提出數字智慧平台建設及金融創新建議。

服務長江經濟帶發展

郵儲銀行圍繞“一軸、兩翼、三極、多點”的發展格局，積極參與國家重點基礎設施建設項目，大力支持先進製造業、戰略性新興產業、綠色能源、綠色農業、現代服務、生態保護、水利等領域。

服務長三角一體化發展

郵儲銀行重點聚焦基礎設施互聯互通、製造業、現代服務業、戰略性新興產業、生態文化旅游等領域，提升一體化金融服務能力。

案例

支持海南自貿港建設

海南省分行錨定金融助力海南自貿港建設總體目標，不斷將金融資源投向自貿港旅遊業、現代服務業、高新技術產業、熱帶特色高效農業四大主導產業，種業、深海、航天三大未來產業以及13個重點園區，當好服務自貿港實體經濟的“排頭兵”，全力支持自貿港高質量發展。2023年為華能昌江核電二期、大唐海口天然氣發電、龍湖商業天街等重點基礎設施項目投放62.99億元信貸資金；為16個安居房項目提供17.84億元資金支持；為紐航融資租賃（海口）有限公司、海南金海漿紙業有限公司等海南重點園區內入駐企業提供14.91億元信貸資金支持。

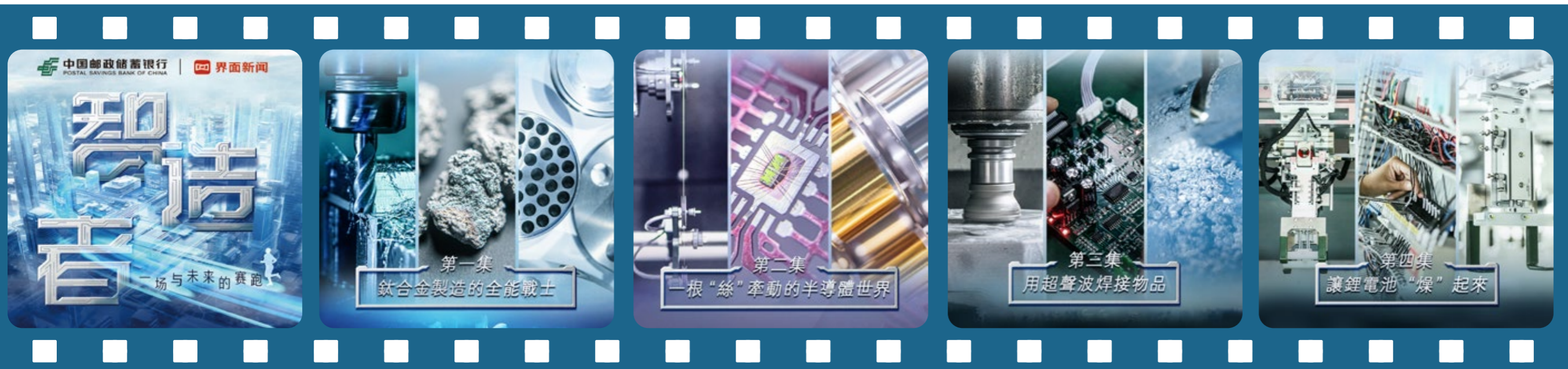
支持粵港澳大灣區互聯互通項目

廣東省廣州市分行作為粵港澳大灣區重大交通基礎設施項目——深中通道項目合作銀行之一，提供有力信貸支持，助力大灣區交通基礎設施加速建設。深中通道穿行24公里，串聯珠江兩岸，通車後深圳到中山的通行時間將由2小時縮短至30分鐘，極大便利珠江口東西岸交流。



郵儲銀行貸款支持海南環島旅遊公路建設

服務重點領域



延伸閱讀

《智造者》微紀錄片

記錄郵儲銀行以全方位金融服務支持專精特新企業創新發展，努力做好中小企業成長壯大的陪伴者的故事。

服務現代化產業體系

郵儲銀行落實加快建設以實體經濟為支撐的現代化產業體系決策部署，以“源頭對接、一點接入、兩線推進、構築生態”為總體思路，聚焦產業園區，制定《產業園產業金融綜合服務行動方案》，G（政府）端、B（企業）端、C（零售）端聯動打造產業金融、生態金融服務新模式。探索“1+N”園區金融服務團組建設，源頭對接政府機構，一點接入園區建設運營主體合作，滿足園區運營平台和園區客戶的多樣化金融需求。聯動拓展園區運營主體與園內企業，通過“結算+融資”雙核驅動打通產業鏈服務。依託生產、生活等場景構建園區金融生態，科技賦能線上場景建設，助力園區智慧運營，實現產業園區建設與城市功能完善相結合、產業園區運營與產業集群發展相結合。

服務產業鏈供應鏈

郵儲銀行深耕產業鏈金融生態場景，基於產業數字金融發展理念，圍繞建築、新能源汽車、先進製造業等重點行業，開展“U鏈共贏”“千鏈萬企”等產業鏈專項行動，助力提升產業鏈供應鏈韌性和安全水平，供應鏈融資餘額突破1,500億元；深度融入重點產業生態圈，助力“鏈主”企業打造產融平台，已與40餘家產融生態平台完成系統直聯，結“鏈”成“網”，建設多方共贏的開放生態。運用區塊鏈技術，搭建U鏈供應鏈金融服務平台，持續通過數字化技術運用推動業務的無紙化和自動化轉型。

支持製造業

郵儲銀行積極服務建設製造強國戰略，聚焦製造業高質量發展重點領域和薄弱環節，完善頂層設計和長效機制，持續創新產品和服務模式，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製造業等方面的金融支持力度，助推製造業高端化、智能化、綠色化發展。截至2023年末，製造業中長期貸款新增

625億元，較上年末增長37.52%。

2023年，承銷能源保供債券規模合計14.78億元，承銷製造業企業債券規模267.46億元，服務吉利控股、巨石股份、徐工機械、天馬電子等製造業企業。發揮銀團貸款在支持國家重大戰略、服務實體經濟和提供大額融資等方面的優勢，重點支持京津冀、長江經濟帶和粵港澳大灣區等區域發展，服務了一批高端裝備製造、環保新能源產業鏈等先進製造業轉型升級項目。

支持房地產及城市更新

郵儲銀行從聚焦重點區域、服務重點客戶、創新產品模式、傾斜資源配置等方面促進城市建設領域民生工程發展，以金融科技創新為基礎，以“金融+產品+場景”為抓手，提供智慧城市、智慧社區等全方位金融服務，為地方高質量發展貢獻金融力量。

2023年，通過債券融資助力房地產企業融資，承銷地產債券規模58.52億元。優化銀團服務模式和場景，為城市空間優化和品質提升的城市更新項目提供牽頭銀團服務。落地一批優質民營企業相關多元化併購和房地產行業紓困併購等示範項目。

截至2023年末

製造業中長期貸款新增

625億元

較上年末增長

37.52%

聚力科技金融

郵儲銀行聚焦科技型企業特點，以“專營機構人員+專業服務體系+‘看未來’評價模型”為抓手，持續推動科技金融的範式重塑和服務創新。截至2023年末，服務科技型企業客戶6.94萬戶，較上年末增長28.38%；科技型企業貸款餘額3,267.72億元，較上年末增長37.65%。

深化專業機構及隊伍建設。在全國重點區域成立30家科技金融專業機構，攜手中國中小企業發展促進中心，創新政銀合作模式，聯合啟動“同舟‘工’濟、助企‘郵’我”專項活動，共同建設了一支“專精特新企業融資

服務專員”隊伍，遴選優秀服務專員擔當政策落實的“宣傳員”、金融服務的“特派員”、政銀合作的“聯絡員”，及時響應和解決企業融資過程中的痛點、難點，為客戶制定針對性金融服務方案。

打造“U益創”科技金融服務品牌。“U益創”科技金融服務品牌包括“U創融”“U創投”“U創通”“U創富”“U創慧”五大支柱，為客戶提供資金融通、資本運作、支付結算、財富管理、智庫諮詢等綜合服務，以全生命周期的多元化接力式金融服務滿足科技型企業立體化需求。

構建“看未來”評價方法。基於科技型企業特點定製評級模型，結合研發投入、專利、成長性、政策支持等要素對客戶精準畫像，還原科技型企業真實信用評價。基於本行小微企業運行指數雲調查系統，對硬科技企業家開展畫像分析，進一步豐富“看未來”模型。

強化直接融資效能。2023年，承銷科創票據94.97億元。承銷全國首單“類REITs+混合型科創票據”資產證券化產品、市場首批混合型科創票據，為中興通訊、中聯重科等一批科技型企業提供債券承銷服務。



截至2023年末

服務科技型企業客戶

6.94萬戶

較上年末增長

28.38%

截至2023年末

科技型企業貸款餘額

3,267.72億元

較上年末增長

37.65%

“U益創” 科技金融服務品牌



“U益創”的“U”取自郵儲銀行的“郵”字和“YOU”，蘊含著郵儲銀行與廣大中小企業同行，為客戶創造價值的意義。“U益創”品牌口號為“與您一起用科技點亮未來”，寓意郵儲銀行將秉持“主辦行”理念，以全方位金融服務支持企業持續開展科技創新，為科技型企業創新插上“金融翅膀”。

案例 Case

護航專精特新企業成長

近年來，江蘇省分行陪伴天力鐵芯製造公司的每一個重要階段，依託科技金融專業服務體系，幫助其成長為國家級專精特新“小巨人”。根據企業發展不同階段精準匹配“抵押+信用”產品組合，信貸支持不斷檔，貸款金額由最初1,000萬元提升至3,000萬元。其間還為該公司辦理無還本續貸業務，減輕了企業資金周轉壓力和成本。如今，該公司年產值已從最初的300萬元增長到5億元。

寧波分行主動對接當地國家級專精特新企業，建立了分行各部門、前中台之間的業務協同與流程聯動機制，為科技型企業制定綜合金融服務方案，滿足企業不同成長階段的多樣化金融服務需求，提升服務的及時性、專業性和靈活性。給予寧波市的寧波江宸智能裝備公司抵押貸款綜合模式授信金額7,100萬元，助力企業發展邁上新台阶。

陝西省分行圍繞專精特新企業和“重點產業鏈”發展需要，通過強化科技領域金融服務工作機制，結合科技型企業輕資本特點，大力推廣“U益創”科技金融服務品牌，並組建“1+N”專業化服務隊伍，全面滿足科技型企業客群的金融服務需求。



郵儲銀行客戶經理走訪專精特新企業客戶



服務對外開放

郵儲銀行積極落實國家重大戰略部署，支持企業加強與“一帶一路”沿線國家及地區的產能合作，持續提高金融服務質效，助力共建“一帶一路”高質量發展。截至2023年末，跨境結算服務覆蓋118個“一帶一路”沿線國家及地區。

在助力基礎設施聯通方面，“一帶一路”倡議提出以來，郵儲銀行不斷加大金融資源投入，支持“萬萬高速公路”項目建設，助力打通中國與東南亞交通大動脈；為“一帶一路”沿線國家提供融資，推動當地民生建設和產業發展，搭建“一帶一路”金融橋樑，不斷夯實金融服務“一帶一路”的能力基礎。

在推動跨境資金融通方面，落實外匯業務便利化改革，通過跨境直貸、內保外貸、國際銀團等形式支持企業跨境投資併購、境外運營項目，助力境內外企業融入“一帶一路”發展格局。

截至2023年末

跨境結算服務覆蓋

118個 “一帶一路”沿線國家及地區



案例

case

落地中國電信跨境銀團貸款

2023年11月15日，郵儲銀行參與的中國電信跨境銀團順利完成簽約後首筆提款。項目的實施有利於與“一帶一路”沿線國家兩國經貿往來和民心相通，也有利於帶動我國通信全產業鏈出海，實現更高水平的國內國際雙循環。項目共有境內外11家銀行參與，本行承貸18.3億元，為銀團人民幣份額最大行，以實際行動推進人民幣在“一帶一路”融資項目中的優先運用。

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

CSR
PRACTICES

責任實踐

聚焦金融為民
增進民生福祉

助力鄉村振興

服務城鄉居民

打造數字金融

助力鄉村振興

郵儲銀行牢牢把握“三農”工作大局，把滿足廣大農村居民對實現美好生活的金融服務需求作為服務鄉村振興的出發點和落腳點，強化科技賦能、城鄉聯動、內外協同，在深度下沉的服務網絡基礎上，以數字化金融服務深耕“三農”沃土，著力加大涉農金融供給，提升“三農”金融服務質效，爭做服務鄉村振興主力軍，高質量助力全面推進鄉村振興、建設農業強國。截至2023年末，涉農貸款餘額2.15萬億元，佔客戶貸款總額的比例超過四分之一；持有募集資金用於支持鄉村振興的債券金額同比增長8.31%；個人小額貸款餘額1.39萬億元。

截至2023年末

個人小額貸款餘額

1.39萬億元

持有募集資金用於支持鄉村振興的債券金額同比增長

8.31%



延伸閱讀

《鄉村築夢人》微故事

為鄉村振興注入金融“活水”，助力產業興、百姓富、生態美。

強化組織保障，增強金融服務鄉村振興動能

郵儲銀行黨委高度重視服務鄉村振興工作，不斷強化組織領導，健全頂層設計，優化完善政策支撐體系，保持主要金融幫扶政策總體穩定，打造專心專注專業的服務鄉村振興隊伍，積極為全行服務鄉村振興注入新動力。一是加強組織領導。堅持黨委對服務鄉村振興工作的領導，構建包括支持鄉村振興領導小組、鄉村振興及普惠金融管理委員會、三農金融事業部（鄉村振興金融部）的組織管理體系，堅強有力地統籌好全行服務鄉村振興工作。二是健全頂層設計。印發《中國郵政儲蓄銀行關於落實2023年全面推進鄉村振興重點工作的意見》，強化服務鄉村振興政策保障，堅定推進服務鄉村振興核心項目，提升鄉村振興金融服務定力動力活力。三是打造業技融合、科技賦能的服務鄉村振興隊伍。主動順應農業農村數字化新形勢，組建由三農金融事業部、風險管理部、授信管理部、軟件研發中心等前中後台多部門參與的主動授信團隊，通過跨部門聯合辦公、業技融合，打造複合型“三農”金融人才隊伍。上線“營銷地圖”輔助工具，動態展示“三農”金融業務發展情況，實現移動端一鍵外呼、定位打卡等功能，數字化賦能服務鄉村振興隊伍。

創新適宜產品，大力支持糧食穩產保供

郵儲銀行加大政策支持力度，創新適宜產品，積極服務國家糧食安全戰略。一是強化政策保障。制定專門



授信政策，部署春耕備耕金融服務，建立“綠色通道”，給予糧食相關貸款利率優惠，加大糧食領域貸款投放力度。二是創新適宜產品。聚焦13個糧食主產區、800個產糧大縣等重要農作物產區，針對糧食產業全鏈條各環節創新推出規模種植產業貸、農機購置貸、糧食收購產業貸等系列產品，積極參與農業農村部信貸直通車“種糧貸”專項行動，推進與糧食領域龍頭企業的全產業鏈深度合作，創新引入數字人民幣支付結算服務，為糧食生產、收購、加工、倉儲、銷售以及育制種等各環節提供全方位綜合金融服務，切實幫助農民豐產豐收，助力夯實“大國糧倉”根基。

在黑龍江，與省農業農村廳、農業龍頭企業合作，引入糧食補貼、土地流轉、農業保險、農機作業、糧食倉單等農業農村大數據，打造“金融+科技+大數據”數智化應用場景，創新推出“智慧龍江極速貸”系列線上產品，在農時貴如金的“備春耕”關鍵時期，切實保障春耕時效。自2019年上線“智慧龍江極速貸”系列產品以來，累計投放超280億元，惠及農戶超13萬戶。在安徽，通過對接外部數據，建立糧食產業客戶數據庫，與科技部聯合開發上線糧食產業客戶系列報表，打造專屬產品和服務體系。

打造“一產業一方案”模式，助力鄉村產業補鏈強鏈

郵儲銀行充分發揮自身資源稟賦，聚焦“小而美”“美而優”的鄉村特色產業，通過城鄉聯動、點線結合，以“全國一張網”服務“鄉村產業一條鏈”，支持鄉村特色產業發展，助力提升脫貧地區尤其是國家鄉村振興重點幫扶縣產業發展水平，全面做好“土特產”文章。一方面，積極對接鄉村特色產業，大力推廣“一產業一方案”服務模式，為特色產業匹配額度、期限、還款方式等貸款要素，豐富信用、保證、抵押等擔保方式，提供更加精準適配的金融服務。另一方面，推進大數據等數字技術和農業產業鏈金融服務深度融合，廣泛對接外部數據，推進特色產業客戶線上化服務、自動化審批，以高質量金融服務助力鄉村產業鏈價值鏈提升。

構建農村市場網格化運營體系，助力農民增收致富

郵儲銀行在總結長期深耕農村市場經驗的基礎上，積極探索，勇於創新，構建了“人工+科技”“線上+線下”的農村市場網格化運營體系，讓金融服務真正惠及廣袤農村、潤澤千家萬戶。一是充分發揮線下網點與人員優勢，借助村支兩委力量，客戶經理攜帶移動展業設備，走村入戶採集關鍵信息，評定信用戶，建設信用村，為廣大農戶提供線上化、純信用的信貸服務以及開卡、手機銀行、理財、保險等綜合金融服務。二是借助大數據分析、圖像識別等科技手段，通過內部數據挖掘、外部數據對接等方式，不斷豐富農戶畫像、賦能信用戶評定，探索小額度、廣覆蓋、純信用的普遍授信模式，進一步拓展服務的廣度和深度。三是以涉農數據生態搭建為基礎，引入信用村位置分佈地圖、信用村數據畫像功能，打造數字化、可視化管理工具，動態跟進信用村建設、服務成效等情況，助力信用村深度開發。四是開展“送金融知識下鄉”等活動，向村民普及金融消費者權益、反洗錢、防範電信網絡詐騙等知識，幫助農民守住“錢袋子”，護好幸福家。

推進數字化運營，提升金融服務鄉村振興效能

郵儲銀行主動適應農村金融發展的新形勢新要求，積極通過數字技術變革傳統依靠人工為主的“三農”金融運營模式，進一步釋放服務鄉村振興活力。一是推進主動授信。運用大數據技術挖掘存量客群，批量生成主動授信白名單，通過短信、彈窗、智能外呼、人工外呼等方式觸達客戶，構建全渠道立體式的營銷體系，為鄉村客戶提供秒批秒貸服務。二是推進數字化轉型。利用人臉識別、圖像檢測、移動定位等技術，實現“三農”金融業務

全流程數字化，客戶經理攜帶移動設備上門服務，切實將“窗口服務”變為“門口服務”。三是推進集約化運營改革。推廣審查審批集中運營，迭代優化審查審批模型。推動36家一級分行實現貸後管理集中運營，借助智能語音識別、對話流程解析、語音合成等技術，實現智能外呼還款提醒及逾期催收場景全覆蓋。



郵儲銀行客戶經理了解客戶貸款需求

構建涉農場景生態，匯聚服務鄉村振興合力

郵儲銀行充分依託郵政集團各板塊資源，深化與外部機構合作，共享資源、互補優勢，協同構建服務鄉村振興生態，為廣大“三農”客戶提供更加便捷優質的金融服務。一是郵銀協同打造惠農服務生態。依託郵政集團商流、物流、資金流、信息流“四流合一”優勢，圍繞“村社戶企店”五大重點客群，合力構建惠農服務生態，為廣大農村客戶提供電商、寄遞、金融等一攬子綜合服務，有效解決農民銷售難、物流難、融資難“三難”問題。二是直銷協同構建場景金融生態。發揮中郵惠萬家銀行有限責任公司的作用，母子協同創新服務“三農”新模式，聚力構建農村場景金融生態。推出“郵惠萬村”管理平臺，為鄉村治理提供綜合解決方案，打造數字鄉村生態圈。截至2023年末，“郵惠萬村”已在陝西、貴州、廣東、廣西等20個省（區、市）陸續開展試點工作。三是平台聯動建立鄉村振興服務生態。加強與政府、企業、協會、擔保、保險等機構的信息共享和產品對接，參與農村智慧政務平台建設，推動農擔合作線上化，將金融服務嵌入更多農業農村場景，建立多方聯動、合作共贏、風險共擔的鄉村振興服務生態。

案例

case

“鄉農e貼”引金融活水潤澤鄉村沃土

“鄉農e貼”是聚焦於鄉村振興領域的數字化貼現產品，也是郵儲銀行“三農”金融服務產品矩陣的重要組成部分。該產品通過科技賦能與模式創新，為鄉村振興重點產業和領域客戶提供高效、敏捷的特色化票據融資服務，滿足其穩健發展的資金需求。截至2023年末，“鄉農e貼”新增簽約客戶593家，累計辦理業務522.33億元。

打造“農創客”服務新生態

浙江省分行圍繞鄉村產業、重點客群等，持續助力農業高質高效、鄉村宜居宜業、農民富裕富足。根據農村創業客群特點及融資需求，打造服務農村青年創業者“農創客”的“一站式”服務體系，建立“農創客”服務新生態，連續多年強化與當地大學生創業發展聯合會的合作，滿足客戶資金需求，為該群體提供更加方便、快捷、優惠的信用貸款服務，助力青年客群、“鄉村產業致富帶頭人”創業、增收。

支持高標準農田建設

郵儲銀行圍繞高標準農田及耕地領域，制定《中國郵政儲蓄銀行高標準農田及耕地綜合開發方案》，形成高標準農田及耕地建設貸款、運營貸款兩大產品體系，圍繞農田建設到運營各階段，創新優化全流程金融服務模式；形成項目全生命周期、批零聯動、板塊協同、郵銀協同的“1+N”綜合服務方案，為產業鏈提供一站式專業金融和郵政服務；以科技賦能風險管理，研發落地高標準農田及耕地資金監管系統，提升鄉村領域“看未來”能力；將高標準農田及耕地生態場景與其他產業相融合，延長農業產業鏈，打造“1+N”產業融合樣板。

目前已在貴州、四川、江蘇、安徽等地成功落地“高標準農田+養殖產業”“高標準農田+土地綜合整治”“高標準農田+農田租金”“高標準農田+設施農業”等多個金融服務模式。

稻穀豐收“福糧”滿倉

“福糧貸”是郵儲銀行專門針對涉糧全產業鏈客戶提供的純信用類貸款，不需要抵押物或者擔保人，農戶或企業主可以獲得最高100萬元信貸資金。

福建省分行客戶經理走訪了解到農戶計劃再購置一台水稻烘乾機，但礙於個人資金不足遲遲沒有“出手”的情況時，向其推薦了“福糧貸”。在得到郵儲銀行的支持後，該農戶又陸續購置了插秧機等設備。如今，該農戶不僅自己種植了250餘畝水稻，年收入將近20萬元，而且通過為鄉親提供機械化種植、收割服務，帶動了周圍30餘戶村民加入水稻種植，搭上了致富快車。



郵儲銀行客戶經理深入鄉村走訪



郵儲銀行客戶經理走訪檸檬種植戶



郵儲銀行工作人員在生蠔海上養殖基地查看養殖情況



郵儲銀行客戶經理走訪肉牛養殖戶

服務城鄉居民

郵儲銀行著力滿足城鄉居民實現美好生活的金融與非金融需求，堅持業務發展與保障改善民生同向聚合，為更廣泛客群提供優質、便捷、高效的綜合金融服務。

截至2023年末，本行服務個人客戶6.63億戶，管理個人客戶資產（AUM）15.23萬億元，較上年末增加1.34萬億元，增長9.68%。

升級運營生態體系

2023年，郵儲銀行升級打造服務商戶與個人客戶的生態體系：一是“網點+商圈”運營體系，基於移動商圈、手機銀行“本地生活”，推動以“細分場景”為核心的特色商圈建設，通過推出“特色商圈+商圈碼”服務產品，推出“白名單發券+智能領券彈窗+微信消息活動提醒+支付收銀台廣告+支付後廣告”精準觸達工具，盤活B（企業）端、C（零售）端更多金融資源。二是“收單+軟件運營服務（SAAS）”商戶創新服務體系，從用戶、貨品、場景、資金等方面打造智慧化綜合服務解決方案，賦能商戶通過數字化轉型降本增效。三是行業場景開拓體系，以支付結算為紐帶，提供涵蓋資金收付、代發工資、供應鏈融資等綜合金融服務，助力商超便利、餐飲、校園、醫療、文旅、交通等行業商戶實現傳統經營模式向數字化、智慧化經營模式轉型。



中國銀行業文明規範服務百佳示範單位——郵儲銀行福建省龍岩市分行營業部

截至2023年末

管理個人客戶資產（AUM）

15.23萬億元

較上年末增加

1.34萬億元

助力消費

郵儲銀行加大對汽車消費、家裝家居等大宗消費領域的金融支持，增強各類客群信貸可獲得性，助力恢復和擴大消費需求。一是加大對汽車消費金融支持。緊抓新能源汽車下鄉及各地新能源購車補貼政策出台契機，順應綠色金融發展趨勢，加大新能源車貸等綠色信貸產品投放；積極與汽車主機廠和經銷商開展合作，不斷升級產品和服務，滿足客戶汽車消費需求。二是支持家裝家居、電子產品等大宗消費需求。圍繞客戶多元消費需求，開展“秒批秒貸”的主動授信服務，深耕大額消費場景模式，嵌入消費場景，提升消費信貸服務可獲得性；主動為新市民客戶開展線上線下信貸服務，根據客戶資質提供差異化授信，滿足新市民客戶對於裝修、電子設備等消費的融資需要，擴展消費信貸服務覆蓋面。

同時，構建“一市一Mall”的消費場景，郵儲銀行信用卡中心與萬達、吾悅等綜合體聯合開展活動，重點拓展美食、商超類優質商戶，為消費者提供高品質商戶的消費優惠；強化與商超民生場景合作，為消費者創造普惠的活動優惠；加強與攜程等線上平台合作，開展境內外出遊場景活動，為消費者提供實惠的出行便利；與龐大、廣匯集團等六家全國百強汽車經銷商集團簽署戰略合作協議；與“哪吒”“極氪”新能源主機廠實現系統對接並開始展業；上線悅享分期卡升級版，優化業務模式及產品功能，滿足客戶在購車、家裝、婚慶、旅遊等大額消費需求；試點開展裝修分期業務，滿足客戶家電家居相關消費需求；開展賬單分期及現金分期集約化運營，為消費者提供便利的金融服務，助力經濟與消費全面復蘇。

案例

連續三年開展“鄉村加郵購車季”特色活動

郵儲銀行連續三年開展“鄉村加郵購車季”特色活動，在2023年的活動中，郵儲銀行深入貫徹落實鄉村振興戰略，落實促進汽車消費、推動汽車金融服務下鄉的政策要求，不斷升級產品和服務，搭建線上線下平台，不斷延伸汽車金融服務觸角，拓寬服務範圍，聚焦新能源汽車和高實用性、多功能的中高端汽車品牌，聯合14家汽車主機廠商精選出20款契合下沉市場消費需求的車型，配套零息和低息優惠政策，與經銷商共同打造惠民團購，舉辦“百城千縣”聯合營銷，從城市到鄉鎮、從廣場到網點，打造看車選車平台，以優質的汽車金融服務為居民提供便利。截至2023年末，累計舉辦超過3,000場活動。

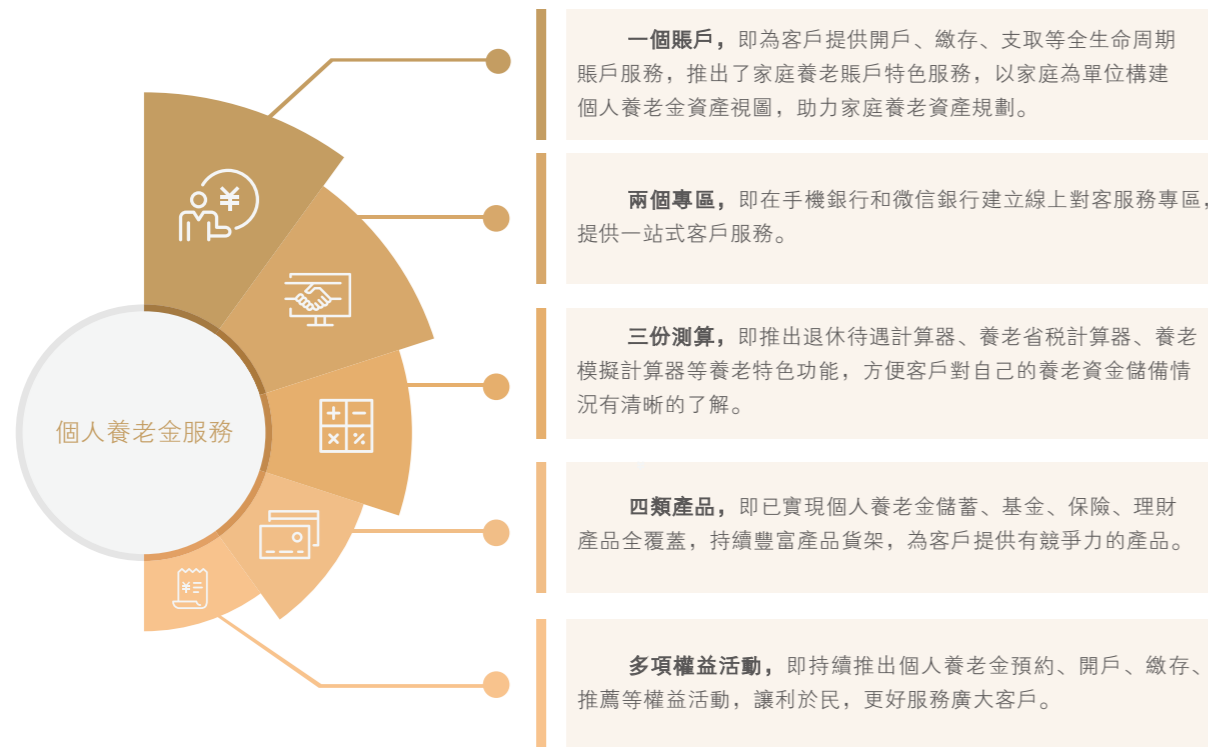
多樣化服務促進消費復蘇

郵儲銀行聚焦重點客群，持續優化產品，提升差異化服務能力，不斷助力消費復蘇。針對女性客群，上線女性主題產品——芳菲主題信用卡，提供女性專屬權益禮品，滿足女性用戶的消費需求；針對青年客群，推出“郵生活”主題信用卡，利用“郵生活”平台商品的價格優勢，為網購年輕客群提供消費優惠，帶動消費提升；針對咖啡愛好者和年輕客群，推出瑞幸聯名卡，發揮瑞幸在門店及客群結構上的獲客優勢，通過小額高頻的線下餐飲場景，支持客戶進行消費。

通過深耕存量零售用戶，“向下紮根”重點佈局三四線城市，著力提升精細化和數字化服務能力，以差異化的產品和服務滿足用戶的多元需求，持續提升客戶體驗。

推進養老金融

作為全國首批上線個人養老金業務的銀行，郵儲銀行始終踐行國有大行擔當，持續完善養老金融服務體系，強化養老金融能力建設，優化“適老化”金融服務，努力提升老年客戶的獲得感、幸福感、安全感。



案例 case

上線養老省稅計算器和養老模擬計算器

郵儲銀行上線養老省稅計算器和養老模擬計算器，提供優質的一站式個人養老金服務，幫助客戶實現養老無憂。其中養老省稅計算器可以幫助客戶清晰了解參加個人養老金計劃前後的省稅對比情況，從而更好地規劃自己的養老金投資計劃。

養老模擬計算器能幫助客戶估算退休後的月收入 and 月花銷，匹配五檔“U享未來”指數，預估未來生活質量，讓客戶清晰了解不同的養老生活預期。

加強養老金融宣傳

郵儲銀行加強個人養老金政策宣傳，向社會傳遞“規劃現在就是U享未來”的理念，踐行助推完善國家養老支柱體系的社會責任，幫助客戶實現更加美好幸福的生活。2023年，在全國9個重點省市舉辦“一路郵你 養老中國行”養老金融服務論壇巡講活動，強化政策宣傳，以點帶面輻射全國，滿足客戶養老規劃和投資的服務需求，幫助客戶樹立長期投資、價值投資的科學養老投資觀。

助力安居

郵儲銀行重點支持居民剛性和改善性住房需求，致力於維護房地產市場平穩健康發展。按照政策要求，及時發佈《中國郵政儲蓄銀行關於存量首套個人住房貸款利率調整的公告》，開展存量個人住房貸款利率調整工作，認真執行好差別化住房信貸政策，2023年存量首套房貸利率批量調整惠及逾400萬客戶。持續推進房貸線上化建設，依託手機銀行上線並推廣房貸遠程受理系統，為城鄉居民提供多渠道的房貸申請辦理方式，助力城鄉居民實現安居夢想。

2023年

存量首套房貸利率批量調整惠及

逾 **400萬客戶**

推進財富管理

澎湃 | 中國郵政儲蓄銀行
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA
澎湃新聞年度大型報道

財富中國

第一集 《信心》

第二集 《責任》

第三集 《成就》

第四集 《繁榮》

延伸閱讀

《財富中國》年度大型報道
記錄企業、個體的責任與成長的故事，書寫共同富裕新答卷。

00:00/20:23

豐富財富管理產品體系

郵儲銀行堅持以客戶利益為先，打造多元開放的產品平台，豐富理財產品貨架，打造“季季紅”“新客專區”等線上銷售專區，以賽馬制選品提升貨架產品競爭力；堅持權益基金逆勢佈局，瞄準不同客群風險收益特徵，構建適配的固收、權益基金產品譜系；推廣“送國債下鄉”活動，滿足普惠客群多元化理財需求。

打造百姓身邊的財富管理銀行

郵儲銀行堅持以優化服務為要，做百姓身邊的財富管理銀行。堅定推進投資者教育工作，持續開展“財富周周講”活動，2023年覆蓋客戶近559萬人次，將科學的資產配置理念傳遞至更廣大客戶。升級全渠道財富管理運營，線下打造可視性強、環境佳、效能高的中高端客戶服務場所，在武漢、廣州、杭州、長春開設私行中心；線上依託手機銀行主陣地，打造“U航資配—投資問診”服務模式，引入資產配置“帆船理論”，為客戶提供7x24小時財富診斷與建議服務。

培養專業精深的財富管理隊伍

郵儲銀行堅持開展隊伍培養與專業能力提升，組織財富顧問和理財經理跟崗學習，深化客戶經營能力；舉辦“強能力 致卓越”理財經理現場實戰訓練營，開展第八屆十佳理財經理大賽，全方位提升隊伍的綜合素養和專業能力，有效支撐理財經理做好客戶資產配置方案和產品組合推薦；開展認證私人銀行家（CPB）資格證書培訓，為提供更專業、綜合的私人銀行客戶服務儲備力量。

提升“郵銀財富”品牌影響力

郵儲銀行堅持以客戶為中心，做客戶財富增值的陪伴者。升級“24節氣·話財富”活動，圍繞鄉村振興、財富健康等主題進行直播。開展“助成才·贏未來”客戶子女教育系列活動，覆蓋超1.33萬名客戶。聯合騰訊新聞、澎湃新聞分別推出《財富的答案》《財富中國》等紀錄片，有效提升“郵銀財富”品牌形象。報告期內，郵儲銀行在《上海證券報》第十四屆“金理財”評選活動中榮獲“年度銀行財富管理品牌獎”，財富管理市場關注度、影響力不斷提升。



郵儲銀行打造“郵銀財富”品牌

推廣數字人民幣應用

郵儲銀行深化數字人民幣試點推廣，打造農村縣域地區數字人民幣應用示範場景，完善數字人民幣支付生態，通過數字人民幣業務持續賦能普惠金融高質量發展。

提升普惠服務水平。創新實現數字人民幣應用於小微企業貸款、創業擔保貸款等業務領域，在雄安新區成功發放河北省首筆數字人民幣創業擔保貸款。截至2023年末，數字人民幣普惠貸款放款、還款金額突破10億元。探索利用數字人民幣提供便利化的專項補貼發放等服務，在雄安新區為29家企業發放數字人民幣企業紓困貸款貼息資金。

深化政務民生應用。大力推進企業繳稅、財政非稅、醫保社保繳費、生活繳費等重點場景業務發展。截至2023年末，累計使用數字人民幣繳稅金額達74億元；實現1,000餘家收費單位支持數字人民幣繳費；在陝西、湖南、四川、青島等多地實現醫保社保繳費場景落地；在江蘇、浙江、河北等多地實現代理財政非稅繳費場景落地。持續助力公共服務數字化轉型，接入廣西政務民生服務平台“智桂通”，進一步擴大福建福州政務平台“e福州”數字人民幣應用範圍。

促進消費提質增效。積極組織開展數字人民幣紅包、滿減等活動130餘項，通過普惠便捷的數字人民幣服務進一步助商惠民；借助微信公眾號、視頻號等渠道對客戶進行數字人民幣知識普及宣傳，指導客戶正確使用數字人民幣；參加2023年中國國際服務貿易交易會、中國（北京）數字金融論壇、第六屆數字中國建設峰會等展會，面向社會公眾展示本行數字人民幣產品研發和場景應用成果。

截至2023年末

數字人民幣普惠貸款放款、還款金額

突破 10億元

改善基礎金融服務

郵儲銀行持續優化金融服務手續流程，讓基礎金融服務更加普及，經營主體開戶更加便利，顯著提升基礎金融服務的效率和保障能力。一是推動賬戶服務全生命周期數字化處理。構建線上預約開戶業務場景，支持客戶通過多種線上渠道進行預約，通過企業手機銀行遠程視頻配合完成盡職調查，自助核實開戶意願；在櫃面開戶流程引入三方工商數據，應用流程機器人（RPA）技術賬戶自動報備、智能語音電話核實等新技術提升業務辦理質效，開戶業務效率提升80%；應用光學字符識別（OCR）、切片機器人等新技術，提升信息採集效率，結算業務效率提升50%；支持微信、手機、網銀等多渠道開展對賬服務，極大提升客戶賬戶服務便捷性。二是拓展“一網通”落地場景，實現開戶與工商註冊一體化，已有27家分行完成工商註冊等政府平台與本行開戶系統的對接。三是以前瞻意識、全局意識穩步推進函證電子化的推廣與應用，基於資源共享化、管理集約化、作業標準化的運營管理模式，依託行內自主研發的數字化函證業務處理和管理一體化系統，充分運用分佈式、大數據、人工智能、安全數字水印、區塊鏈等技術，重塑業務流程，實現業務數據自動提取整合，形成信息與業務處理的高效協同，通過與中銀協銀行函證區塊鏈服務平台合作，實現函證業務電子化處理，提升業務效率，踐行綠色金融，助力構建良好的社會信用體系，維護金融穩定。



郵儲銀行在中國最高海拔市——西藏自治區那曲市設立支行

提升網點服務質量。紮實推進網點服務專項提升活動，開展網點服務規範大培訓大練兵，對網點硬件設施進行改造，對物品定置定位規範整理，改善網點服務環境，從服務流程、服務氛圍、特殊場景、特殊客群等方面推出25項感動服務舉措，致力為客戶提供統一化、標準化、規範化、更貼心的金融服務。持續傾聽客戶聲音，依託客戶體驗管理“靈悉”系統，對37支客戶旅程1,360個體驗指標進行場景式滿意度動態監測，2023年共實施1,077項客戶旅程優化舉措，提供“一鍵簽約”“一鍵解控”等業務一站辦、存款證明等業務在手機銀行隨手辦服務，客戶和員工滿意度持續提升。開闢“郵愛驛站”服務專區，打造有溫度可持續的愛心公益平台，為戶外勞動者、老年人、特殊客戶群體等社會公眾提供便捷、溫暖、貼心的愛心服務。截至2023年末，本行已累計建設“郵愛驛站”4,861處，實現省級分行、地市級分行全覆蓋，累計服務超過3,700萬人次；其中，49家“郵愛驛站”被中華全國總工會評為2023年“最美工會戶外勞動者服務站點”。

截至2023年末

累計建設“郵愛驛站”

4,861處，實現省級分行、地市級分行全覆蓋

累計服務

3,700萬人次

持續提升網點競爭力。以效能提升三年工作方案為引領，重點聚焦網點佈局優化、低效網點治理、網點產能和人員效能提升，加強數字化管理和集約化運營，提升網點運營質效，推動增強網點綜合競爭力。優化網點佈局，重點保障縣及縣以下區域網點覆蓋面，並加大京津冀、長江經濟帶、粵港澳大灣區等重點區域的建設資源投入；豐富網點業態，建立業務特色、服務特色、主題特色的特色網點創建管理體系，提升網點差異化服務能力；改善網點服務形象，在全國直轄市、計劃單列市以及50個重點城市建設品牌旗艦店，打造可視性強、環境佳、效能高的樣板網點。

案例

case

“U航資配”提升客戶投資體驗

“U航資配—投資問診”是依託手機銀行搭載的線上資產診斷服務，導入帆船資產配置理論，將家庭金融資產比作一艘“財富帆船”，用“船槳、船身、船帆、船錨、救生圈”代表五大類金融資產，將專業晦澀的資產配置理念場景化、具象化，並用通俗易懂的語言向客戶闡釋、傳導。“U航資配—投資問診”服務運用科學的資產配置模型分析資產結構，向客戶出具個性化診斷結果及優化方案；遴選市場中優異的投資理財產品，融入產品熱度、大咖解讀、專家評價等內容幫助客戶快速了解產品，支持購物車組合下單優化資產結構，提升客戶線上投資體驗。



郵儲銀行用心服務客戶

社保服務“就近辦”

2023年6月，黑龍江省分行與黑龍江省人力資源和社會保障廳開展社保服務“就近辦”社銀深度合作項目。通過雙方系統互通互聯，發揮郵儲銀行物理網點優勢，積極配合社保事業中心著力打造城區步行15分鐘、鄉村輻射5公里的人社服務圈，較程度滿足企業、群眾對社保業務“就近辦”多點可辦的服務需求。截至2023年末，黑龍江省分行已有221家網點滿足對外辦理“就近辦”業務需求，累計受理業務3,714筆，客戶對郵儲銀行提供的高效、便利、快捷的一站式服務表示非常滿意。

打造數字金融

郵儲銀行以國家“十四五”規劃和2035年遠景目標綱要提出的“加快數字化發展 建設數字中國”為指引，全面落實本行“十四五”IT規劃綱要，堅定不移地走核心技術自主可控的信息化銀行建設之路，持續夯實企業級共享平台，深化自主可控和敏捷研發轉型，加大金融科技創新應用，持續提升服務實體經濟質效，提高客戶服務能力。截至2023年末，全年信息科技投入112.78億元，同比增長5.88%。

開展信息化工程建設，全力推進“新核心+十大項目群”重點工程研發，紮實推進《總行及控股子公司信息科技自主能力提升三年工作方案（2023-2025年）》實施。全面推進企業級平台建設，加快營銷、生態協同、信貸、財富、運營、財務六大業務中台建設，打造研發運維一體化、通用組件、企業集成、技術創新和雲原生五大關鍵能力，形成全行統一、可復用的技術能力服務，持續增強企業技術標準化程度和自主可控能力。

持續深化研發管理體系建設，發佈全行研發過程管理體系2.0版，順利獲得能力成熟度模型集成（CMMI）4級評估認證；豐富研發效能指標體系，優化效能指標性能基線及模型；全面推廣開發運維一體化（DevOps）工具鏈標準化流水線，實現軟件研發全流程自動化支撐、全過程精細化管理和端到端價值交付，優化人員配置，實現降本增效。

截至2023年末

全年信息科技投入

112.78億元

同比增長

5.88%

加強研發安全管理。提高研發風控能力，引領信息工程建設穩健發展。新一代公司業務核心系統為行業內首批通過商用密碼應用安全性評估的關基系統。大力推進安全反詐宣傳進校園、進企業、進社區，安全賦能數字人民幣、手機銀行等重點業務領域。強化隊伍建設，持續完善人力資源管理體系，創新引領打造專業核心能力。

強化數據治理。獲得國家標準數據管理能力成熟度（DCMM）量化管理級（四級）認證，數據管理能力達到同業先進水平；聚焦提升客戶服務質效、增強風險管控能力、精細化運營管理等領域，不斷深化專項治理，持續提升數據資產質量，釋放數據資產價值；主持編寫中國銀行業協會《銀行企業級數據字典建設指南》，參與編寫中國人民銀行《金融元數據規範》、中國通信標準化協會《商業銀行數據模型白皮書》等十餘項行業規範性文件。

築牢數據安全根基。對標國家法律法規及監管最新要求，結合本行實際，從數據安全治理、數據分類分級、數據生命周期安全保護、數據安全技術、風險監測與處置五方面，滾動更新數據安全專題規劃；持續推進數據分類分級工作，實現等保三級及以上系統、重要信息系統全覆蓋；積極參與《信息安全技術 數據分類分級規則》國標試點工作，探索國標在金融行業的落地實踐；針對外部數據接入、數據共享等重點場景，從數據交互必要性、法律合規性、防護充分性等多個角度開展專項評估，嚴格管控重點數據交互環節的數據安全風險；參與信通院星河案例評選，獲得數據安全分類分級優秀案例獎。

數字新應用

打造數字員工，提供全新數字服務體驗

2023年，本行建成企業級虛擬數字員工內容生產平台，打造了多個具有自身特色的數字員工形象，作為手機銀行客服、信用卡APP虛擬服務經理等角色為客戶介紹產品、辦理業務，提供全天候、不間斷的智能服務，通過更人性化和多元化的人機交互新方式，為客戶帶來更有溫度的沉浸式服務體驗。同時，本行創新推出手語數字人運營平台，可使聽障人士更好地理解與辦理銀行業務，提升金融服務的可獲得性。



郵儲銀行 2D 數字員工



郵儲銀行 3D 數字員工

上線物聯網平台，提升服務小微企業能力

本行自主研發物聯網平台，實現對各類物聯網設備在“雲—管—邊—端”全生命周期的一體化管理，為“郵儲大腦”補齊重要的數據感知及獲取能力，推動將數據的“毛細血管”延伸至小微企業，獲取更真實全面的信息，實現資產的數字化流通，助力解決信息不對稱等問題，促進數字普惠金融發展。

增強智慧風控能力，築牢客戶資金安全屏障

本行積極運用金融科技手段加固安全防線，保障客戶財產安全。構建全行級電信詐騙涉案賬戶排查圖譜，依據圖譜模型實現涉案關聯賬戶精準排查，重構識別團夥欺詐的人工操作流程，實現高效智慧決策；升級本行生物特徵識別深度防偽檢測能力，有效攔截身份核驗環節圖像合成攻擊，保障認證過程和交易鏈路的安全性。



郵儲銀行參展第六屆數字中國建設峰會

推廣智能技術應用，賦能經營管理提質增效

本行大力推廣流程機器人（RPA）技術，在財務管理、運營管理、授信管理等領域，代替人工執行大批量、重複性任務，實現工作流程自動化，截至2023年末，已累計執行超200萬次。同時，本行在新客開卡、擔保貸款等業務場景中深化光學字符識別（OCR）技術應用，輔助開展資金監控和客戶服務等。

探索前沿技術領域，推動大模型應用落地

本行緊跟前沿技術發展趨勢，從文本生成、代碼生成、文本提煉和多模態理解生成等方向探索大模型技術應用，已在手機銀行數字藏品、企業微信助手“靈動智庫”等場景落地。在本行2023年12月舉辦的數字金融大會暨手機銀行9.0發佈會上，推出“數字萌宠樂園”活動，利用多模態生成技術生成個性化的數字藏品形象，並結合區塊鏈技術賦予藏品產權，為客戶提供專屬體驗。

搭建託管五大平台，客戶服務能力邁上新台階

本行圍繞產品管理、核心運營、投資服務、數據管理、客戶服務五大主題全面搭建系統平台，投產上線託管業務首個自研建設的產品運營系統，實現託管產品從營銷到運營承接的全生命周期線上管理，產品引進時效、合同審簽質效顯著提高。同時託管業務實現與中央國債登記結算有限責任公司、中國證券登記結算有限責任公司等基礎設施及結算機構的全面直連直通，系統處理效率大幅提升。

案例 case

提升線上集約化運營能力

郵儲銀行著力打造線上運營體系，將手機銀行打造為能夠主動觸達、精準推薦，為客戶提供陪伴服務的客戶經營主平台。加強客戶運營平台建設，以促進客戶價值轉化為目標，顯著提升數字化服務能力。依託手機銀行9.0全新架構，新增懸浮窗、首頁及交易結果頁資源位等功能，實現對不同客群開展個性化精準推送，提升客戶的綜合服務體驗。逐步探索自動化運營模式，通過搭建“厚中台”，打造一站式運營策略配置平台，實現基於對不同人群特徵和行為特點的精細化運營和自動化觸達。

構建產品運營系統

本行通過構建產品運營系統，圍繞產品設計、營銷、運營全鏈路轉型，建立綜合評價體系，對全品類產品進行標準化流程管理、集中化物料加工和下發、數字化集中運營和風險管理、智能化投放營銷管理，實現產品全生命周期線上運營管理和企業級產品服務，賦能本行開展更精細規範的產品存續期管理，充分調動總分行更好地對產品業務流程實施風險監控，全面提升產品運營效率。

打造“郵你同贏”同業生態平台

本行“郵你同贏”同業生態平台集客戶交流、業務合作、信息交互為一體，匯聚內外部資源優勢，為同業客戶提供多層次、綜合化的金融服務。截至2023年末，平台註冊機構達2,407家，註冊用戶達6,900餘戶，累計交易規模突破2萬億元，服務同業客戶能力持續提升，推動資金管業務轉型升級。



郵儲銀行打造“郵你同贏”同業生態平台

打造“數智視頻+”遠程服務模式

郵儲銀行打造“數智視頻+”遠程服務中心，實現業務場景線上再造、業務流程智能重塑，將音視頻通訊、人工智能（AI）識別、數據分析、互動體驗等一系列技術靈活嵌入金融業務場景，有效提升了保險雙錄、“三農”面簽等30餘個金融場景的運營能力。系統涵蓋容器化、分佈式存儲、跨平台整合、多設備兼容等技術領域，具備支持2萬路視頻並發、4萬人同時在線的高性能高可用視頻能力。

提升網點運營效率

郵儲銀行圍繞網點轉型和客戶體驗提升需求，打造數智化遠程金融服務中心（雲櫃）和智能問答系統，推動網點轉型和數字金融發展。雲櫃通過流媒體技術打造了集語音、視頻、共享於一體的遠程對客系統，能夠統籌組織協調全國各網點運營人員的工作，提升整體運營效率，為客戶提供高效、便捷的金融服務。“小郵助手”智能問答系統通過大模型問題匹配、在線答疑等方式，實時為櫃員提供業務辦理的專業支持和智慧服務，進一步提升業務辦理效率和客戶體驗。

全新推出手機銀行9.0

郵儲銀行上線手機銀行9.0，打造客戶交互、場景交互、產品交互的“三維交互”新體驗。推出U航資配、養老規劃等功能，打造融合了收支分析、我的賬本、月度賬單/年度賬單功能的手機銀行財富管家體系，滿足個性化、多樣化的財富管理需求。優化搜索功能，改版搜索結果展示頁面，提高搜索預測準確率；升級消息中心，上線主題盲盒、生日/節日祝福、桌面小組件等功能，增強互動性。創新推出人工智能（AI）空間功能，為客戶提供更具科技感的定製服務。簡化交易認證方式，上線免登錄快速交易、本機號碼認證、客戶轉賬基礎認證方式自主選擇等功能，在保證風險防控的前提下提升客戶體驗。截至2023年末，本行個人手機銀行客戶規模3.61億戶，月活客戶規模（MAU）6,932萬戶。（手機銀行月活躍客戶的統計標準為打開過手機銀行APP的客戶。）



手機銀行9.0—智慧小郵

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

CSR
PRACTICES

責任實踐

聚焦綠色發展
共建美麗家園

加強綠色管理

發展綠色金融

實施綠色運營



加強綠色管理

郵儲銀行積極踐行“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，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，助力實現碳達峰碳中和目標。截至2023年末，綠色貸款餘額6,378.78億元，較上年末增長28.46%；綠色融資餘額7,479.46億元，較上年末增長28.24%；清潔能源產業貸款餘額2,329.16億元，較上年末增長20.76%；綠色債券投資餘額367.69億元；綠色債券承銷規模60.87億元。綠色信貸支持項目年節約標準煤2,005.64萬噸，年減排二氧化碳當量4,821.75萬噸。

郵儲銀行簽署聯合國《可持續藍色經濟金融倡議》，成為中國首家簽署該倡議的國有大型商業銀行；連續被中國銀行業協會授予“綠色銀行評價先進單位”，獲評中國上市公司協會2023年A股上市公司ESG最佳實踐案例和2023年上市公司數字化轉型典型案例等。

截至2023年末

綠色貸款餘額

6,378.78億元

綠色融資餘額

7,479.46億元

完善綠色治理

從戰略高度推進綠色銀行建設，董事會高度重視綠色金融領域相關工作，將碳達峰碳中和、綠色銀行建設納入本行“中長期發展戰略綱要”和“十四五”規劃綱要，定期聽取綠色金融、ESG及氣候風險、環境信息披露等相關情況匯報，監督、評估綠色金融發展戰略執行情況。

創新體制機制

落實本行“碳達峰碳中和行動方案”，積極發揮“碳達峰碳中和暨綠色金融領導小組”組織協調作用，定期聽取綠色銀行建設、ESG管理情況匯報，持續推動綠色戰略落地實施。支持綠色金融改革創新試驗區、氣候融資試點地區、碳達峰試點城市和園區等區域綠色低碳轉型發展，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28家，提升綠色金融服務低碳轉型質效。組織開展綠色支行示範網點創建活動。在廣東省陽江市陽西縣支行成立全行首個藍色金融服務中心。

優化制度體系

持續優化綠色金融授信政策指引，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。將水電、核電、風電、光伏發電、生物質能發電、電化學儲能、節能環保、新能源汽車、動力鋰電池、充電樁、鐵路、軌道交通、海洋產業等行業列為鼓勵進入類。將海洋可再生能源、漁業、海洋運輸、旅遊業、應對氣候變化及海洋垃圾處理等海洋藍色經濟領域列為行業重點領域。禁止支持境外煤炭、煤電等高碳化石能源項目，堅決執行環境評價一票否決制。

制定2023年碳達峰碳中和暨綠色金融工作要點、清潔能源產業業務發展策略等文件，明確綠色金融年度工作目標和重點任務，引導分行精準服務，助力客戶轉型發展。

相關行業信貸政策

類型	信貸政策描述
農林牧漁	農林牧漁業包括農業、林業、畜牧業、漁業等，本行將農林牧漁業列為鼓勵進入類行業。圍繞生態保護，積極開發綠色農、林、牧、漁項目，自然資源、旅遊資源保護與開發項目，具有多重效益的生態修復項目。
生物多樣性	本行將生物多樣性保護納入可持續金融和綠色金融支持範圍，探索商業可持續的生物多樣性投融資機會，推動金融資源向生物多樣性保護領域和基於自然的解決方案傾斜。
氣候變化	重點關注全球氣候變化政策和溫室氣體減排要求，優先考慮清潔、綠色的可再生能源項目。
能源利用	主要包括天然氣發電、水電、核電、風電、光伏發電、生物質能發電、電力供應等行業。將光伏發電、風電、水電等清潔能源行業列為鼓勵進入類行業，加大行業支持力度，將企業在生產、流通過程中的節能減排措施和效果作為審批決策的重要參考，助力培育壯大清潔能源產業及傳統能源產業轉型升級。
礦業	本行支持綠色、清潔、智能開採項目，將安全生產、環境保護、資源利用等方面作為客戶和項目選擇的准入標準。支持煤炭產業綠色化、智能化發展，煤炭清潔高效利用。實施環境、社會、治理及氣候風險“一票否決”機制，不得准入存在重大環境與氣候風險的客戶和項目，堅決壓縮與退出不符合國家產業政策的違規產能、落後產能以及環保、安全生產不達標的企業。
石油和天然氣開採	主要包括石油和天然氣開採、石油和天然氣開採專業及輔助性活動。本行高度關注石油天然氣領域投融資的環境和社會風險，支持符合產業政策規定的資源綜合利用及節能環保標準的項目，重點關注壓裂返排液及氣田水的排放、廢棄泥漿及岩屑處理和處置、化學品安全存儲等方面的環保風險。
交通運輸	主要包括鐵路、公路、港口、航運業、城市軌道交通、航空運輸、民用機場等。本行重點支持綠色交通運輸，如鐵路運輸、城市公共交通、交通運輸環保等項目，積極支持國家重點項目等補短板基礎設施建設，圍繞交通減排改造等領域做好大氣金融服務，支持智能交通物流設施體系建設。

加大資源配置

從績效考核、信貸規模、內部資金轉移定價（FTP）、經濟資本、內部審計等方面，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。優化績效考核機制，將綠色金融、藍色金融、ESG風險納入總分行考核體系。實施綠色金融經濟資本計量差異化政策，進一步擴大綠色金融經濟資本計量範圍，針對綠色金融等業務設置90%經濟資本調節係數；為具有顯著碳減排效益的綠色項目提供優惠利率，並給予內部資金轉移定價適當減點支持，對綠色信貸、綠色債券給予15bps優惠，對綠色農業、綠色普惠型小微企業等給予70bps優惠。

創新產品與服務

發放全國首筆公正轉型貸款；落地全國首筆“碳減排支持工具+可持續發展掛鉤+數字人民幣”貸款場景業務，以產品組合創新助力企業低碳轉型發展，打造綠色金融服務新樣板。成功落地藍色併購貸款，科學利用海洋資源，促進海洋經濟與能源經濟結合發展。發行本行首單綠色金融債券，規模50億元，募集資金全部用於中國人民銀行《綠色債券支持項目目錄（2021年版）》規定的基礎設施綠色升級類產業項目。發行市場首單同時貼標碳中和、鄉村振興、革命老區三個創新標識的綠色資產支持票據。發行兩隻ESG主題理財產品—中郵理財郵銀財富悅益·鴻錦封閉式2023年第13期（ESG優選）人民幣理財產品、中郵理財郵銀財富·鴻錦封閉式2023年第32期（ESG優選）人民幣理財產品。落地多筆可持續發展掛鉤融資業務，創新推出“綠色票據+數字人民幣”貼現產品“綠色G貼”。圍繞綠色金融、綠色生活、綠色公益等場景，本行手機銀行低碳專區推出個人碳賬戶，記錄用戶低碳行為，提供權益兌換等激勵，倡導用戶踐行低碳生活；為企業客戶提供碳核算服務，截至2023年末，累計完成4,067戶企業碳核算。

加強數字化賦能

依託本行現有的“金睛”信用風險監控系統，完成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”。完善氣候風險數據庫，“金睛”信用風險監控系統接入溫室氣體年度排放總量、企業污染物年度排放總量、上市公司氣候數據、環境績效等級顏色變化、在線監測超標日均值、企業反饋狀態、排污許可、溫室氣體排放報告、企業客戶碳核算、生態紅線等環保數據，緩解綠色金融市場交易活動中的信息不對稱問題。全行上線綠色標識自動識別和節能減排數據功能，滿足綠色金融數字化發展管理需要。

截至2023年末

對綠色信貸、綠色債券給予

15bps 內部資金轉移定價（FTP）優惠

對綠色農業、綠色普惠型小微企業等給予

70bps 內部資金轉移定價（FTP）優惠



郵儲銀行金融活水助力福建省大田縣打造生態宜居、如詩如畫的鄉村美景

案例
case

發佈首份環境信息披露 (TCFD) 報告

2023年，本行參考中國人民銀行《金融機構環境信息披露指南》、金融穩定理事會氣候相關財務信息披露工作組 (TCFD) 披露框架、香港交易所《環境、社會及管治報告指引》、全球可持續發展標準委員會《GRI可持續發展報告標準》(GRI Standards) 等意見及指引，於2023年5月完成首份《中國郵政儲蓄銀行環境信息披露 (TCFD) 報告》，並在本行官網發佈。該報告由前言、治理、戰略、政策制度、風險管理、綠色投融资、綠色運營、研究成果、榮譽獎項、附錄、報告編製說明等部分構成，全面展現本行綠色銀行建設、環境氣候風險管理的實踐和成效。

參與金融數據綜合應用試點項目

2023年6月，本行參與的中國人民銀行北京市分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”順利結項。項目依託行內“金睛”信用風險監控系統，對企業的環境表現開展動態評估，高效識別企業的環境信用風險，提升信貸管理效率。運用人工智能技術，在業務系統嵌入各類綠色金融統計標準與規則，提高對綠色項目和綠色資產識別能力。通過在信貸業務平台內置環境效益測算模型，實現對綠色項目環境效益的動態監測、精準計算。依託項目的推進將進一步助力郵儲銀行綠色金融數字化轉型。

深入推進企業客戶碳核算工作

本行自2021年起有序推動環境信息非強制性披露企業碳核算，截至2023年末，累計完成4,067戶企業碳核算，在促進企業綠色低碳轉型、完善風險管理、規範信息披露等方面作出了有益嘗試和探索。同時，本行福建、湖南、浙江、山東、北京等分行探索將碳核算和客戶調查、審查審批、貸後管理、產品創新等相結合，引導客戶綠色低碳發展，加強風險監測和預警，加快綠色金融產品與服務創新，拓展碳核算工作的廣度與深度，為促進低碳轉型夯實基礎。

截至2023年末

累計完成企業碳核算

4,067戶

探索建立個人碳賬戶

2023年12月，本行在手機銀行上線低碳專區，建立個人碳賬戶，記錄用戶日常低碳減排行為，存儲對應的碳減排量；同時將手機銀行金融業務納入低碳專區，使用戶的金融行為與個人碳賬戶關聯，推廣電子銀行綠色低碳環保方式，提升自身低碳運營質效，構建綠色“金融+生活”場景。目前，手機銀行低碳專區可以產生碳減排量的場景包括開立虛擬低碳卡、轉賬匯款、辦理貸款、數幣消費、生活繳費等綠色低碳行為，均可以轉換為綠色能量，有效地引導更多客戶樹立環保與低碳生活理念。

積極發展藍色併購貸款

2023年6月，上海分行向天順風能成功發放首筆併購貸款。該筆貸款是上海分行首筆民營綠色清潔能源併購貸款，也是該行首筆藍色併購業務。截至2023年末，上海分行共發放藍色併購貸款5.6億元。

天順風能(蘇州)股份有限公司主要從事風力發電塔架、風電葉片的生產和銷售，風力發電項目的開發投資、建設和運營。該公司是中國最具規模的風力發電塔架專業製造企業之一，在收購江蘇某裝備製造公司過程中存在資金缺口和併購貸款需求。上海分行積極響應國家戰略，為天順風能特別制定了併購貸款方案，解決了客戶併購股權的資金來源，助力客戶向海陸風電裝備製造商轉型。



郵儲銀行綠色金融“貸”動風電產業發展

發展綠色金融

郵儲銀行充分發揮“商行+投行”聯動經營效能，以“融智”方案為客戶解決“融資”痛點，以投行思維和工具增強綠色金融發展新動能，通過多元化融資渠道和產品服務實體經濟低碳轉型發展。

積極支持綠色、低碳、循環經濟，助力綠色發展，加大綠色債券投資力度，優先支持節能環保、清潔能源、基礎設施升級等領域綠色項目建設，助力實體經濟綠色轉型。截至2023年末，綠色債券投資餘額367.69億元，已連續5年榮獲“中債綠債指數優秀投資機構”稱號。

聚焦綠色債券融資項目營銷和產品創新，綠色債券承銷規模60.87億元，同比增長34.67%，累計承銷規模178.57億元。助力上海申能租賃、中建西部、光大環保、綠城地產等多家企業進行綠色融資。其中，為上海申能融資租賃有限公司發行綠色資產支持商業票據（碳中和債／鄉村振興／革命老區），募集資金10.01億元，該項目是中國銀行間市場交易商協會債務融資工具項下的首筆三貼標綠色資產支持票據。通過銀團融資牽頭籌組了果樹林碳匯銀團、竹林碳匯銀團等綠色創新項目。積極發揮併購融資資源盤整優勢，支持了海上風電裝備製造產業整合的藍色併購、環境治理和清潔能源整合的綠色併購。

截至2023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113.06億元，較上年末增長26.64%；符合國家金融監督管理總局綠色融資統計口徑的票據貼現餘額86.47億元，較上年末增長26.44%；投資綠色資產支持證券（ABS）項目88.16億元，較上年末增長120%。



郵儲銀行客戶經理走進 LNG 中心氣化站了解企業融資需求



郵儲銀行綠色貸款助力企業節能降耗

案例
case

創新推出“綠色票據+數字人民幣”貼現產品“綠色G貼”

2023年2月，本行創新推出“綠色票據+數字人民幣”貼現產品“綠色G貼”。該產品精準定位綠色低碳企業特色客群，支持數字人民幣放款、提升支付結算效率，並為客戶提供“綠色G分”權益、節約貼現成本，切實支持綠色低碳企業票據融資，踐行綠色金融。上線當日，浙江省紹興市分行即為綠色企業辦理了數字人民幣場景下的“綠色G貼”業務，通過對公數字錢包向企業發放貼現資金200萬元，為惠及更多中小微企業以及助力綠色低碳發展提供了新實踐。

落地全國首筆“碳減排支持工具+可持續發展掛鉤+數字人民幣”貸款場景業務

2023年4月，廣西區分行落地全國首筆“碳減排支持工具+可持續發展掛鉤+數字人民幣”貸款場景業務，通過產品組合創新助力企業節能減排，利用數字人民幣放款降低企業資金成本，提高資金周轉效率。本次業務授信主體為廣西一家大型國有企業旗下能源產業投資運營公司，該公司專注於傳統能源和新能源投資運營。本行提供資金支持用於企業總裝機容量8.48MW分佈式光伏發電項目建設，該項目年均發電量約807.79萬kWh，與目前燃煤火電廠相比，每年可節約標煤2,463.75噸，減少二氧化碳排放8,053.64噸，節能降耗及環境效益顯著。

承銷全行首單“綠色熊貓債券”

2023年5月，深圳分行成功承銷全行首單“綠色熊貓債券”——中國光大綠色環保有限公司2023年度第一期綠色中期票據，本期發行規模10億元，期限3年，票面利率為3.2%。本期募集資金將全部用於公司旗下的綠色項目，涉及14個生物綜合利用項目、14個固廢及危廢處置項目。根據綠色債券評估報告，本期債券對應的綠色項目預計每年可減排二氧化碳141.05萬噸，具有良好的碳減排等環境效益。

落地竹林碳匯貸款

2023年5月，浙江省湖州市分行為安吉竹產業改造升級碳匯能力提升項目（章村鎮片區）發放貸款3.72億元，標誌著分行首筆竹林碳匯貸款成功落地。在竹林碳匯項目中，湖州市分行將碳匯質押作為重要增信手段，通過國企平台公司擔保，成功破解了項目前期有效擔保不足的難題，同時作為銀團牽頭行組建10億元項目銀團，打通了金融支持林果樹生態產品價值實現的“綠色通道”，有力助推當地竹林碳匯收儲與生態林業示範建設。

推出“綠色有機農業貸”

廣東省分行根據掛鉤企業擁有的“有機產品認證”資質，量身定製了“綠色有機農業貸”融資方案，支持廣東首個碳中和認證食品“零碳茶油”落地，實現了生物多樣性保護、碳中和與生態有機產品協同發展的新模式。

“零碳茶油”項目以“公司+基地+農戶+合作社”的農業產業化方式，發展林下經濟，油茶林與碳匯闊林混種，實現了鳥類、昆蟲等生物共生的生態平衡，總體經濟價值上升；同時混種模式還增加了二氧化碳捕集量，促進實現碳中和目標。此外，項目以光伏獨立發電作為基地能源來源，並持續提升已建生產設備利用效率。在“綠色有機農業貸”支持下，客戶從原材料的獲取到生產和運輸全生命周期內達到“淨零”排放。



郵儲銀行貴州省分行參與融資支持的赤水市國家儲備林項目



實施綠色運營

郵儲銀行貫徹節約優先、低碳運營的理念，持續倡導並踐行綠色運營。依據國家標準《能源管理體系 要求及使用指南》（GB/T23331-2020）制定《中國郵政儲蓄銀行股份有限公司能源管理手冊》，建立並試運行能源管理體系。加強內部管控，印發《中國郵政儲蓄銀行總行能源管理規定（2023年修訂版）》《中國郵政儲蓄銀行員工輕微違規積分管理辦法（2023年修訂版）》《轉發中國郵政集團有限公司綜合部關於印發〈帶頭踐行綠色生活方式做美麗中國建設的重要參與者貢獻者引領者——致中國郵政集團有限公司廣大幹部職工的倡議書〉的通知》規範員工行為，強化不同崗位員工綠色運營全局觀念。

落實生態環境保護工作應履行的工作承諾，總行與36家一級分行及控股子公司主要負責人簽訂《2023年度生態環境保護工作責任書》；積極落實國家、北京市、北京市西城區節能降碳各項工作部署，總行2022年、2023年連續兩年完成能耗總量控制目標，綜合能耗總量、能耗強度等節能考核指標逐年下降，獲評北京市西城區發改委年度節能考核“優秀”等級。下一步，將繼續推進碳排放數據管理體系建設，開展全行自營機構自身運營溫室氣體核算，加快碳排放數據的收集、整理和標識，持續發展低碳節能建築，推廣使用新能源和清潔能源車輛，持續按照地方政府節能目標責任制要求，完成相應節能指標。

持續推進綠色建築建設，加強技術創新。2023年，各分行遵循“提升效能、綠色發展”的建設理念，嚴格執行屬地政府關於綠色建築的要求，紮實有序地推進綠色銀行建設。其中，浙江省分行營運用房裝修改造項目，嚴格根據《公共建築節能設計標準》開展設計；東莞市分行營運用房建設項目嚴格執行《東莞市綠色建築行動實施方案》，按照國標1星進行設計、施工。合肥基地（三期）建設項目建造技術先進、綜合效益突出，項目應用新技術9大項、22小項，取得國家級、省部級工法、專利、建築信息模型（BIM）大賽證書、質量控制（QC）成果20餘項。基地內安裝的太陽能光伏系統，裝機容量125.345kW，年發電量可達13.2萬kWh，發電量已100%

實現了自發自用，實現了綠色電力的應用。2023年12月，經中國施工企業管理協會評定，該項目榮獲“國家優質工程獎”。

深入運用綠色節能技術，不斷提升數據中心綠色發展水平。通過建設新一代動環監控和人工智能（AI）能效管理系統，建立健全數據中心能耗監測機制和技術體系，實現對數據中心能耗的智能化管控。因地制宜採用氟泵自然冷卻、冷凍水+多聯熱管空調、餘熱回收、冷熱通道封閉、光伏發電等業內先進解決方案，持續打造低碳高效、智能先進的綠色數據中心，本行各中心平均電能利用效率（PUE）呈逐年下降趨勢。

案例 case

中郵理財連續兩年實現主體運營碳中和

中郵理財有限責任公司積極探索自身綠色低碳發展路徑，完成2022年度公司主體運營層面的碳排放核算及核查，並通過購買中國核證自願減排量（CCER）實現等量抵消，獲得了北京綠色交易所頒發的碳中和證書，成為理財行業內首家連續兩年實現主體運營碳中和的理財公司，體現了中郵理財積極應對氣候變化、實現綠色低碳發展的決心和擔當。中郵理財綠色金融及ESG實踐榮獲新華網“2023企業ESG綠色金融優秀案例”、證券日報2023年“ESG先鋒踐行者”、《銀行家》（中國）雜誌“2023年度銀行家綠色金融創新優秀案例”。

郵儲銀行首批“綠色支行示範網點”掛牌

郵儲銀行組織開展綠色支行創建工作，制定《綠色支行示範網點評定標準（試行）》，在考核綠色信貸業務發展規模的同時，將工作機制、綠色建築等低碳運營要求列入考評指標。2023年4月，首批25家綠色支行示範網點掛牌，標誌著推進綠色支行建設取得初步成果。

2023年環境類績效指標¹

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	220,626.19
人均溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）（噸/人）	5.46
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）	0.14
直接排放（範疇一）（噸）	5,524.40
公車耗油排放	1,033.05
設施用柴油排放	189.90
天然氣排放	4,301.45
間接排放（範疇二）（噸）	215,101.79
外購電力排放	215,101.79
有害廢棄物總量（噸） ⁶	283.12
人均有害廢棄物量（噸/人）	0.0070
每平方米樓面面積的有害廢棄物量（噸/平方米）	0.0002
無害廢棄物總量（噸） ⁷	4,621.62
人均無害廢棄物量（噸/人）	0.11
每平方米樓面面積的無害廢棄物量（噸/平方米）	0.0030

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。
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原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原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》、香港聯交所發佈的《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/T 1787-2020 二氧化碳排放核算和報告要求 其他行業）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。2023 年數據中心實施老舊設備更新，集中處理一批鉛酸蓄電池，因此數量相比 2022 年有較大增長。
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係數手冊》進行了估算。

能源及資源消耗

能源消耗總量（兆瓦時） ¹	354,636.91
人均能源消耗量（兆瓦時/人）	8.77
每平方米樓面面積的能源消耗量（兆瓦時/平方米）	0.23
直接能源消耗（兆瓦時）	
公車耗油 ²	4,123.30
設施用柴油 ³	709.18
天然氣	19,408.45
間接能源消耗（兆瓦時）	
外購電力	330,395.98
總行外購電力消耗量（兆瓦時） ⁴	109,469.67
辦公用水消耗量（噸） ⁵	1,592,192.15
總行辦公用水消耗量（噸） ⁶	270,510.80
人均辦公用水消耗量（噸/人）	39.37
每平方米樓面面積的辦公用水消耗量（噸/平方米）	1.05

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灶耗用的柴油。
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、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、豐明大廈辦公區、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。
5. 辦公用水消耗量包括自來水和中水，其中山西省分行直屬單位、上海分行直屬單位、河南省分行、審計分局廣州分局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《建築給水排水設計標準》（GB50015-2019）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、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、豐明大廈辦公區、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。

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

CSR
PRACTICES

責任實踐

聚焦美好生活
積極回饋社會

消費者權益保護

促進員工成長

投身社會公益



消費者權益保護

郵儲銀行高度重視消費者權益保護，嚴格落實消費者權益保護相關法律法規及監管要求，持續加強消費者權益保護文化建設，將消費者權益保護工作融入公司治理各個環節，納入經營發展戰略、企業文化建設和全面風險管理體系，切實保護金融消費者合法權益。

消保治理能力不斷提升

強化管理層消保履職

董事會及董事會社會責任與消費者權益保護委員會切實履職，審議年度消費者權益保護監管評價、消費者權益保護管理辦法等議案，聽取關於監管轉送投訴情況的匯報，就健全消保工作體制機制、加強投訴前瞻性管理、發揮“三道防線”合力規範經營行為等提出要求。高級管理層推動落實消保工作履職，審議年度消保工作計劃、消費者權益保護管理辦法、投訴管理辦法、重點投訴分析及解決措施等議題，指導消保各項重點工作深化改進。

完善消費者權益保護機制

本行完善消保管理機制，印發《中國郵政儲蓄銀行消費者權益保護管理辦法（2023年修訂版）》，強化消費者權益保護事前、事中、事後全流程管控。完善投訴管理機制，印發《中國郵政儲蓄銀行消費投訴管理辦法（2023年修訂版）》，豐富投訴管理手段，提升投訴精細化管理水平；印發《中國郵政儲蓄銀行重大消費投訴處理應急預案管理辦法（2023年版）》，本年度就典型投訴場景組織開展重大投訴應急演練，提升應對重大消費投訴事件能力。完善個人信息保護機制，修訂印發《中國郵政儲蓄銀行消費者個人信息保護管理辦法（2023年版）》，持續加大個人信息保護管理力度。

加強消保考核機制建設

2023年，本行制定年度消費者權益保護工作考核方案，細化消保考核指標，對各一級分行、總行各相關部門開展年度消保工作考核評價。同時，將消費者權益保護工作考核評價結果納入經營管理績效考核中，經營管理績效考核中的消保指標分值權重相較上一年度進一步提升。將消保工作落實情況作為代理金融管理條線管理者能力指數評價的重要指標，將投訴處理情況納入代理網點風險等級評價，對不同風險等級網點實行差異化管理。

強化消保審查機制建設

本行致力於提升消保審查的專業性，修訂下發《中國郵政儲蓄銀行消保審查要點手冊（2023年版）》，統一各類產品服務審查標準。組織召開總分行消保審查交流會，分享審查經驗，研討審查範圍、送審管控措施、系統流程設計等優化方案。提升消保審查的權威性，針對未採納審查意見的事項，通過系統剛性控制發起二次評估，確保審查意見得到有效落實。開展消保審查工作後評估，印發《關於消費者權益保護審查後評估情況的通報》，梳理總結審查過程中發現的問題，明確提升自評估質量、強化審查意見落實等要求。推進消保審查智能化，開發應用智能審查模型，全面梳理關鍵敏感詞及風險點，建立消保智能審查規則，依託自然語言處理、知識圖譜、文字圖像識別等智能技術，對送審文本進行初步審查並形成預評估報告，為各級機構審查人員提升審查專業水平提供支持。



郵儲銀行通過形式多樣的宣傳活動，幫助消費者增強金融安全意識

消費者權益保護培訓

組織開展消保專項培訓

2023年，總行及一級分行組織開展消費者權益保護培訓800餘項，參與培訓49.2萬人次，培訓對象全面覆蓋中高級管理人員、基層業務人員、新入職人員。組織開展消費者權益保護專項培訓，圍繞《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》解讀、個人信息保護、投訴處理、消保審查、金融知識宣傳等內容開展培訓，深化消保領域工作要求傳導，提升員工消保意識。

拓寬消保培訓受眾範圍

結合崗位實際，採用“現場+遠程”相結合的培訓形式，擴展培訓生動性，將消保內容納入個人金融業務管理人員培訓、代理金融管理培訓、二級分行行長培訓、理財經理實戰訓練營、校招新員工訓練營等培訓中，調動員工參與積極性。

加強消保內訓師隊伍建設

針對個人金融業務領域重點問題，開發投訴處理技巧及案例分析、消保審查實踐及要點解讀等多門課程，不斷加強消保隊伍建設。

公平的營銷政策

規範個人業務營銷宣傳合規管理，切實保障消費者合法權益，根據《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國廣告法》《國務院辦公廳關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》及《關於進一步規範金融營銷宣傳行為的通知》等規定，結合行內實際，制定本行《個人業務營銷宣傳合規管理工作規定》。

本規定適用於各營銷宣傳渠道，包括但不限於官方網站、移動客戶端、社交公眾平台、營業現場、外部媒體等。本規定對營銷宣傳活動範圍、合作機構監督、營銷宣傳材料合法合規性審核、保護消費者信息安全等方面提出具體要求，並明確不得以欺詐或引人誤解的方式對金融產品或服務進行營銷宣傳、不得以損害公平競爭的方式開展金融營銷宣傳活動，不得利用政府公信力進行金融營銷宣傳，不得損害金融消費者知情權，不得利用互聯網進行不當營銷宣傳，不得違規向金融消費者發送營銷宣傳信息等。

為提升公平的營銷宣傳政策落地效果，本行將個人業務營銷宣傳工作依法合規開展情況納入消費者權益保護考核範圍，定期組織對個人業務廣告投放、宣傳品設計製作、營銷宣傳活動等進行檢查，不定期組織營銷宣傳人員開展經驗交流和業務培訓等活動，提高全行營銷宣傳合規水平。

貸款合同變更

本行制定《中國郵政儲蓄銀行個人消費貸款業務貸後操作規程（2023年修訂版）》《中國郵政儲蓄銀行小額貸款業務操作規程（2019年版）》，明確客戶貸款合同變更的適用條件、變更內容、申請渠道等。

適用條件及變更內容

本行充分考慮極端氣候、事故災害、身體狀況等客觀因素及借款人財務狀況變化等主觀因素對客戶還款的影響，可由客戶提出申請，經過一定決策流程，對貸款期限、還款日、還款方式等原信貸條件或信貸要素進行變更。

申請渠道

本行支持客戶在營業網點線下向工作人員提交貸後變更申請，部分業務可通過手機銀行等線上渠道主動發起變更，為客戶提供規範便捷服務。

債務催收政策

本行嚴格落實國家法律法規及監管相關規定，制定行內不良資產清收規章制度，明確清收管理責任，嚴格規範不良資產清收行為，並強化監督檢查、考核與管理。對資產保全人員開展多種形式的培訓，提升專業能力。開展不良資產清收過程中，在充分維護銀行債權的同時，注重保障金融消費者合法權益，杜絕暴力清收等行為發生。

金融知識教育宣傳

本行高度重視金融知識教育宣傳工作，制定年度金融知識普及與金融消費者教育工作計劃，統籌開展各項宣傳活動，創新教育宣傳共享機制及宣傳形式，持續加大資源投入，2023年開展金融知識宣傳教育活動18.6萬次，觸及消費者7.4億人次，在各類媒體原發、轉發消費者權益保護、客戶服務相關宣傳稿件超2萬篇；參加防範非法集資知識答題團隊爭霸賽暨“防非達人”選拔賽，在國有大型商業銀行中排名第一。

面向重點客群開展金融知識教育宣傳

開展第三屆“郵儲銀行理財節”，傳導資產配置、家庭財富規劃理念，活動點擊量達9,061.07萬次。開展“財富周講”“投投是道”等系列宣傳活動，引導消費者樹立科學的投資觀念。2023年，本行共計開展金融知識教育宣傳活動超84萬場，覆蓋客戶近559萬人次。

充分發揮網點下沉、覆蓋城鄉的優勢，針對農村地區教育宣傳資源匱乏的現狀，在宣傳月期間全行統一開展“金融知識進鄉村—郵你鄉伴”專項宣傳，將宣傳資源向邊遠地區、貧困地區、少數民族聚集地區傾斜，主動為民辦實事，提升農村地區消費者金融素養。活動期間，全行共深入7,174個鄉村開展專項宣傳活動，觸及農村地區消費者超1,373萬人次。

建立金融知識教育宣傳作品共享機制

搭建分行間教育宣傳作品分享平台，在行內共享教育宣傳資源，提高優秀宣傳作品利用效率，提升全行教育宣傳工作質效。

創新金融知識教育宣傳形式

積極開展金融知識宣傳，創新金融知識教育宣傳形式。吉林省分行自主建立省內首個“農村金融教育示範基地”，安徽省分行舉辦大學生消保暨反詐主題知識競賽，陝西省分行深入開展“佳節遊延安 黨建+消保”活動，福建省分行製作“朱子爺爺”系列金融知識表情包。

全面落實反電信網絡詐騙監管要求，切實維護人民群眾合法權益。加大科技賦能，持續提升風險監測精準性，著力提高賬戶質量；加快集約化轉型，有效發揮風險賬戶集中分析處置的專業化優勢；堅持宣教並舉，組織開展內容多樣的專題宣傳活動，全面提升客戶和員工的識假防騙能力。



案例
case

組織開展普及金融知識活動

重慶

重慶萬州區支行高度重視反詐工作，對內強化員工培訓，提升反詐騙能力，對外常態化開展防範電信網絡詐騙宣傳活動，不斷提高市民風險防範意識，盡心竭力做客戶資金的守護者。

安徽

安徽省淮南市分行針對未成年群體大力開展“送金融知識進校園”等宣傳活動，引導學生、學齡前兒童學習和了解金融知識，從小樹立良好消費習慣，潛移默化地引導其關注收支平衡，幫助未成年群體樹立健康的消費觀。



雲南

雲南省文山州分行依託營業網點開展陣地式宣傳，工作人員重點針對新開戶客戶進行事前詢問，做好開戶後“三不出”（即不出租、不出借、不出售）告知工作，強化金融消費者反洗錢意識，營造了濃厚的宣傳氛圍。

浙江

浙江省杭州市蕭山區支行廣泛開展“愛我亞運，暢通人民幣現金使用”現場宣傳活動，取得良好效果。2023年以來，該行開展形式多樣的金融知識宣傳活動和網格化現金服務活動超百場，普及客戶超5,000人，發揮金融知識宣傳作用，拓展消費者金融知識儲備。

“反詐郵益行”志願活動

郵儲銀行充分發揮反詐科技優勢，策劃開展“反詐郵益行”系列青年志願活動。截至2023年末，已在軟件研發中心總分中心所在地5個城市開展了現場反詐宣傳24次，涉及5所高校、14個社區、5家企業單位，宣講對象2,000餘人，為防範電信網絡詐騙犯罪、守護人民群眾財產安全貢獻力量。

客戶投訴管理

投訴管理工作機制

建立投訴監測提示機制。2023年，本行建立投訴監測提示機制，印發《關於開展投訴文本分析模型應用推廣暨建立投訴監測提示機制的通知》，在全行範圍推廣應用投訴文本分析模型，從重點熱點投訴變化趨勢等維度開展投訴監測分析，建立總分行投訴管理工作溝通群，按半月、季度定期通報投訴情況，各級機構及時發現苗頭性問題，以風險提示、問題線索等形式反饋至相關單位，並跟蹤相關單位解決措施及問題解決情況，全行投訴風險識別、預警、溯源整改能力進一步提升。



提升投訴處理質效。印發《中國郵政儲蓄銀行遠程銀行中心渠道消費投訴管理辦法（2023年修訂版）》《關於進一步加強銀保監轉送投訴處理工作的通知》《關於進一步加強監管轉送投訴登記管理工作的通知》，規範、優化投訴登記、處理。積極推動金融糾紛多元化解工作，2023年度各級機構共通過調解、和解等方式化解糾紛8,111件。



做好12378話務平台“一鍵呼轉”功能承接工作。統籌做好國家金融監督管理總局12378話務平台“一鍵呼轉”功能承接工作，明確各項工作要求，確保“一鍵呼轉”功能機制上線後順暢運行。加強“一鍵呼轉”投訴處理工作，提高化解能力，強化“一鍵呼轉”投訴監測分析，及時採取措施整改投訴反映的問題，持續提升投訴管理質效。



推進投訴管理智能化。開發應用投訴文本分析模型，在投訴管理系統上線“關鍵詞榜”“上升最快關鍵詞榜”“關鍵詞曲線圖”“關鍵詞關聯圖”“主動監控”等功能，支撐各級機構及時發現並解決投訴反映的苗頭性問題。開發投訴智能分類模型，設計覆蓋理財業務、基金業務、保險業務、消費貸款、經營性貸款、借記卡業務等重点投訴問題標籤，更加精準定位投訴問題。

消費投訴情況

2023年，本行受理客戶投訴共計62.72萬件，網點平均投訴量15.93件，每萬名個人客戶平均投訴量9.45件，投訴處理滿意度95.46%，投訴辦結率為100%，投訴及時率（15日辦結）為99.51%。受理投訴主要涉及信用卡（37.23%）、借記卡（23.02%）、貸款（10.65%）、功能類業務（7.29%）、呼叫服務（5.39%）等業務。受理投訴主要分佈在東部地區（19.46%）、中部地區（12.30%）。（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）

促進員工成長

郵儲銀行高度重視員工職業發展，創新開展校園招聘，推動僱主品牌建設，深化“U系列”人才項目，完善激勵約束機制，持續提升員工能力素質水平。

僱主品牌建設

持續開展僱主品牌建設。精準把握全行招聘需求，創新開展校園招聘工作。2023年，在北京大學社會調查研究中心和智聯招聘聯合主辦的“中國年度最佳僱主”評選活動中，本行榮獲“年度最佳僱主10強”與“最受大學生關注僱主”兩大僱主品牌獎項。

招聘宣傳前置化。首次開展總行本部暑期實習生項目，借助“U+儲備營”暑期實習平台打通“企業—院校”宣傳窗口，以“郵你創儲未來”為宣傳口號，集中開展“OPEN DAY—寵新日”活動，精心設計“U儲匯聚、創新贏家、主題拓展、互動座談、U儲精才”等環節，以活動促口碑，促進實習生文化認同，自發成為郵儲銀行代言人，為秋季校園招聘宣傳營造良好氛圍。

空宣推廣系列化。打造校園招聘創意空宣三部曲——“郵你才閃耀”之全行風采（原創MV）、“郵你闖江湖”之總行U+人才計劃（劇情演繹）、“郵你來加盟”之招聘乾貨（郵小儲動畫展示），全平台觀看人次超46萬。

推廣渠道精品化。在立足官網、招聘公眾號、第三方合作機構等多渠道線上推廣的基礎上，校園招聘在全國範圍內選取多所知名高校開展總分行聯動精品線下宣講，通過大咖宣講、校友分享等活動，吸引學生參與互動，進一步提高優秀生源觸達精準度。

“U系列”人才項目

2023年，進一步深化完善“U系列”人才引進和培養項目，將人才招聘、人才培養、內部流動工作有機融合。“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。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”，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。2023年開展覆蓋實習生、入職期和成長期的全鏈條人才培養，組織總行“U+儲備營”實習生人才培養，推進“破冰融合、導師帶教、階段研討、考核評價、人才鎖定”五位一體的培養方式，實用人部門和實習生一對一導師制培養，開展為期2個月的帶教計劃，提前鎖定優秀生源，吸引更多優秀畢業生加入本行。開展“U+初啟營”，以“U你U我·聚燃星火”為主題，組織開展“U星計劃”總行校招新員工訓練營，綜合運用教授式、訪談式、情景模擬等教學形式，穿插文體競賽主題活動，促進新員工快速融入。實施“U+實踐營”，通過導師輔導、基層實踐鍛煉、課題調研、復盤會、季刊編寫等方式夯實員工培養成效，助力員工職業起步。

“U行計劃”為總行跨部門轉崗調動項目，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。2023年總行進一步細化完善實施方案，開展第二批“U行計劃”，實現跨部門調動，在保證人員相對穩定性的前提下，進一步盤活內部人才市場，營造更加開放、包容、活躍的文化氛圍。

“U動計劃”為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，2023年有序完成部門間交流工作，促進部門之間交流和理解，激發隊伍合力和創造力。

激勵約束機制

薪酬福利管理。本行堅持效率與公平相統一，持續完善以效益和價值創造為導向的薪酬總額分配機制，提升全行薪酬總額資源配置的有效性，支撐企業健康、可持續發展。建立健全以崗位價值為基礎、以績效為導向的員工薪酬分配機制，薪酬分配堅持向基層一線和作出突出貢獻的核心經營管理人才傾斜，促進不同崗位員工薪酬分配關係更加科學，激發員工發展動力。根據國家政策規定，不斷加強年金福利體系建設。完善年金投資管理機制，強化對管理人的指導和監督。健全補充醫療保障體系，切實解決員工後顧之憂。

績效管理。持續完善統一的員工績效管理體系，發揮好績效考核的“指揮棒”作用。做好員工績效溝通與輔導管理，注重績效改進提升，不斷提升績效管理質效。



郵儲銀行豐富多彩的員工活動

員工關愛

豐富“家文化”內涵。本行持續探索創新服務基層、服務職工的有效途徑和方法，將“建家、強家、暖家”相結合，始終把“職工小家”作為職工關愛工作最一線、最直接的服務陣地，在全行開展對內感動服務優秀營業網點評選工作，組織深化服務職工工作交流活動，完成了全行“職工小家”三輪三年規劃建設，持續豐富“家文化”內涵，傳遞“家文化”理念，讓職工享有更多的獲得感、幸福感和安全感。

呵護職工身心健康。注重打造健康向上的工作、生活理念，不斷完善機制建設、隊伍建設、陣地建設、示範點建設等方面工作，建立心靈驛站和心理關愛骨幹隊伍，發揮試點引路、示範帶動作用，開通心理熱線，組織開展心理知識講座和職工心理關愛技能培訓、心理諮詢等多種多樣面向基層一線職工的心理關愛活動，鼓勵幫助職工培養健康陽光心態。



郵儲銀行在“三八”國際婦女節期間開展活動，豐富女職工文化生活

案例 case

開展勞動競賽

本行致力於推動員工自我成長和企業高質量人才隊伍培養，緊扣企業發展主線，圍繞2023年度的業務重點難點，共開展13項全行性勞動競賽，約17萬人次參加競賽。同時，開發競賽管理系統“開賽啦”，緊扣青年員工喜好與訴求，採用遊戲化年輕態VI設計、積分和勳章體系，探索構建“學一練一問一賽”的一體化智能競賽服務平台，營造比學趕超的學習氛圍，助力員工不斷成長。

“自郵說”讓員工暢所欲言

2023年，本行自主建設運營員工內部交流社區“自郵說”平台。平台堅持聚焦發展、平等發聲、禁止倒查等原則，支持員工匿名或實名發聲，提供員工反映問題建議、緩解情緒壓力、各級機構傾聽基層訴求的直通渠道。依託“自郵說”平台，有效推動優質建議轉化、問題處理落地、成功經驗推廣，充分發揮了提升溝通效率、賦能一線員工、助力轉型發展的積極作用。

截至2023年末，“自郵說”平台累計訪問量520萬人次，交流互動18萬條，“三農”金融、普惠金融、科技運營等多個專業條線設立互動專欄，許多有價值、有見地的意見建議得到採納實施。

投身社會公益

2023年，“郵愛公益基金”成立六周年，專注教育領域，為廣大學子提供教育資金資助及成才支持，積極奉獻社會。全年“郵愛公益基金”共募集1,170.79萬元。

持續開展“郵愛公益”項目，活動精彩紛呈。捐贈2間愛心體育教室，向雲南省東川區鄉村小學生捐贈愛心包裹。“郵愛公益日”活動號召全行職工並發動社會愛心人士開展公益募捐，全行各級機構將綠色公益、社區公益與公益日活動相結合，組織開展社區服務、健步走、植樹等形式多樣的“郵愛公益日”活動，向社會宣傳“郵愛公益”理念。

“郵愛自強班”起航再出發。“郵愛自強班”學生高考畢業，本科錄取率為61%，部分學生以優異成績考入清華大學、北京大學、中央財經大學等國內知名院校，“郵愛獎學金”資助1,346名學生。新一批“郵愛自強班”正式開班，全行志願者代表前往部分學校開展開班儀式活動，通過開展互動活動和特色班會、前往學生家庭走訪慰問，傳遞郵愛關愛。

創新打造“郵愛種子計劃”，通過與“郵愛自強班”學生建立長期聯絡機制，為被資助者提供實習和就業機會，鼓勵優秀人才加入郵儲銀行並投身家鄉建設。2023年，組織2017級“郵愛自強班”學生在四川、雲南、青海等分支機構參加暑期實習；在校園招聘中，成功招錄數名“郵愛種子”，為鄉村振興建設貢獻力量。



郵儲銀行開展“郵愛公益”活動

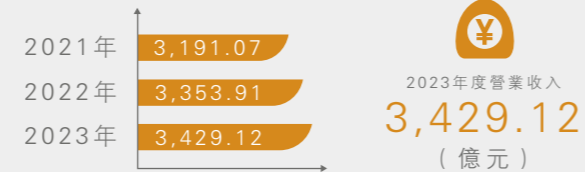
責任績效

經濟績效

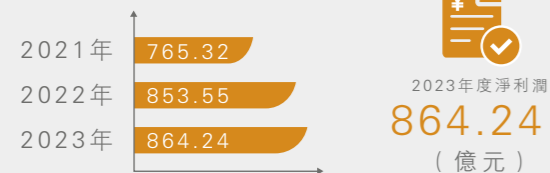
總資產 (萬億元)



營業收入 (億元)



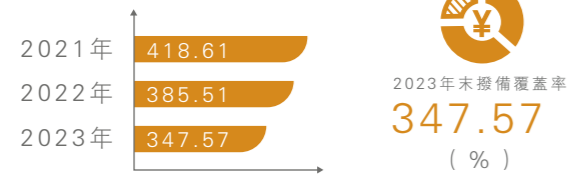
淨利潤 (億元)



不良貸款率 (%)



撥備覆蓋率 (%)



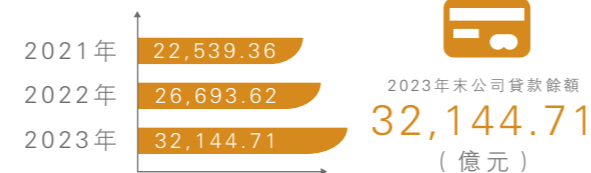
涉農貸款餘額 (萬億元)



普惠型小微企業貸款餘額 (億元)



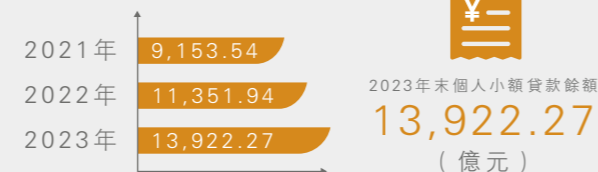
公司貸款餘額 (億元)



個人消費貸款餘額 (萬億元)



個人小額貸款餘額 (億元)



環境績效

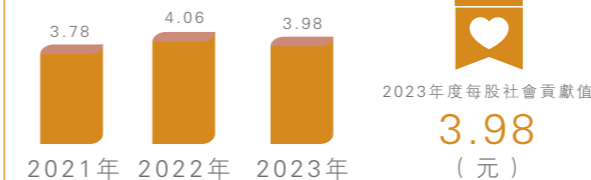
指標

指標	2021年	2022年	2023年
綠色貸款餘額 (億元)	3,722.94	4,965.49	6,378.78
電子銀行客戶數 (億戶)	3.81	4.01	4.19



社會績效

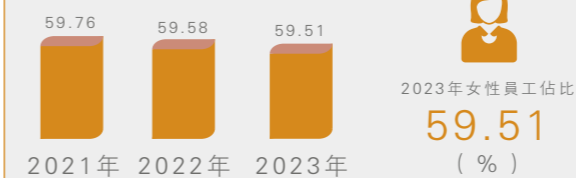
每股社會貢獻值¹ (元)



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1,714人),另有勞務派遣用工15,182人。

社會認可



獎項名稱	頒獎機構
金融科技發展獎一等獎第一名	中國人民銀行
年度市場影響力機構	中國外匯交易中心暨全國銀行間同業拆借中心
市場創新業務機構	中國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
綠色銀行評價先進單位	中國銀行業協會
上市公司董事會最佳實踐案例	中國上市公司協會
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典型案例	中國上市公司協會
優秀債券承銷機構	中央國債登記結算有限責任公司
優秀交易機構	上海票據交易所股份有限公司
客戶服務卓越運營獎	中國銀聯
最佳企業網銀獎	中國金融認證中心
“年度中小企業金融機構獎” 亞洲區銀獎	中小企業金融論壇
卓越上市公司	中國證券金紫荊獎組委會
最佳資本市場溝通獎	路演中
最佳股東關係獎	路演中
最佳信披獎	路演中
2023中國年度最佳僱主全國10強	北京大學社會調查研究中心和智聯招聘
2023中國年度最佳僱主最受大學生關注僱主	北京大學社會調查研究中心和智聯招聘
最佳零售銀行	《環球金融》
最佳風險管理銀行	《環球金融》
金融科技應用創新獎	《金融電子化》
金融創新卓越機構	《銀行家》(中國)
企業法治建設風險管控創新典型案例	《法治日報》
年度最佳商業銀行	《金融時報》
年度最佳社會責任銀行	《金融時報》
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》
年度銀行財富管理品牌獎	《上海證券報》
可持續發展風控獎	《財經》
年度傑出責任企業	《南方周末》
年度數字金融服務銀行	《21世紀經濟報道》
卓越競爭力國有商業銀行	《中國經營報》
普惠金融十周年優秀案例	中國網
鄉村振興金融服務優秀案例	金融界
傑出綠色金融獎	金融界

ESG披露

管治

黨建引領

2023年，中國郵政儲蓄銀行黨委堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅定不移維護黨中央對金融工作的集中統一領導，高質量開展學習習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育，深入落實新時代黨的建設總要求，始終把黨的領導貫穿於改革發展、經營管理、風險防控等各方面各環節，緊緊圍繞服務實體經濟、防控金融風險、深化金融改革任務，積極踐行金融工作的政治性、人民性，不斷把黨的政治優勢和組織優勢轉化為發展效能，持續推動郵儲銀行高質量發展行穩致遠。

公司治理

本行深入推進黨的領導與公司治理的有機融合，不斷完善中國特色現代金融企業治理體系和能力。目前，本行已搭建了由股東大會、董事會、監事會和高級管理層構成的權責清晰、高效協同的ESG治理架構，為全面履社會責任、積極踐行ESG理念提供堅強組織機制保障。

報告期內，股東大會、董事會及董事會下設專門委員會共計召開會議45次；股東大會、董事會及董事會下設專門委員會審議議案和聽取匯報265項。本行董事會共有董事13名，其中女性董事2名，獨立非執行董事5名。

報告期內，本行及時學習貫徹黨中央、國務院決策部署及監管要求，開展公司治理監管新規研究，推進公司章程及配套基本制度修訂重檢，對本行經營宗旨、“三會一層”職責、綠色金融、風險管理、薪酬激勵、社會責任（ESG）、消費者權益保護等內容進行了修訂，為不斷強化社會責任（ESG）管理、充分履行國有大行責任提供制度保障。

董事會高度重視ESG建設工作，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；推動全行積極貫徹落實國家碳達峰碳中和重大戰略部署，積極推進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；健全公司治理機制和激勵約束機制，持續加強信息披露，優化股權管理體系，切實履行“定戰略、做決策、防風險”職責。

董事會下設戰略規劃委員會，主要負責審議貫徹落實黨中央重大決策部署事項，本行經營目標、總體發展戰略規劃和各專項發展戰略規劃，戰略性資本配置及資產負債管理目標，經營發展規劃，普惠金融業務發展規劃、重大管理制度，重大投融資方案以及其他影響本行發展等事項，並向董事會提出建議。報告期內，戰略規劃委員會共召開會議8次，審議通過了25項議案。戰略規劃委員會嚴格貫徹落實黨中央重大決策部署，全面提升普惠金融工作質效，強化戰略執行，提高戰略管理效能，為實現可持續發展提供動力。

董事會下設關聯交易控制委員會，主要負責管理本行的關聯交易事務，審議關聯交易基本管理制度，監督實施並向董事會提出建議；確認本行的關聯方，向董事會和監事會報告，並及時向本行相關人員公佈，對重大關聯交易或其他應由董事會或股東大會批准的關聯交易進行審查，提交董事會或由董事會提交股東大會批准等。報告期內，關聯交易控制委員會共召開會議4次，審議通過了3項議案，聽取了1項匯報。關聯交易控制委員會根據公司章程修訂情況及時完善董事會關聯交易控制委員會工作機制，確認關聯方情況，就強化全行關聯交易管理、控制關聯交易風險向董事會提出意見建議。

董事會下設審計委員會，主要負責監督本行的內部控制，審核本行重大財務會計政策及其貫徹執行情況，審議本行審計基本管理制度、規章、中長期規劃、年度工作計劃，監督和評價內部審計部門的工作，提議聘請

或解聘會計師事務所，並向董事會提出建議等。報告期內，審計委員會共召開會議6次，審議通過了20項議案，聽取了9項匯報。審計委員會定期審核財務狀況和財務報告，監督財務穩健運營；定期評估內部控制有效性，指導內部審計工作；加強外部審計機構聘用及管理，充分發揮外部審計作用；就保持財務狀況健康穩健、提升內部控制有效性、強化內外部審計監督等方面向董事會提出意見建議。

董事會下設風險管理委員會，主要負責根據本行總體發展戰略規劃，審核和修訂本行風險管理戰略、風險管理基本政策、風險偏好、全面風險管理架構以及重要風險管理程序和制度，審議風險管理報告並向董事會提出建議等。報告期內，風險管理委員會共召開會議8次，審議通過了39項議案，聽取了4項匯報。風險管理委員會落實資本新規，推動完善制度體系建設，強化重點領域風險監測與化解，持續加強全面、全員、全程風險管控，就加強包含子公司在內的全面風險管理、持續強化代理金融管理、紮實推進監管通報問題整改等方面向董事會提出了意見建議。

董事會下設提名和薪酬委員會，主要負責對董事會的架構、人數及組成進行年審並就董事會的規模和構向董事會提出建議；擬訂董事、董事會各專門委員會主席、委員和高級管理人員的選任標準和程序，就董事、高級管理人員人選的任職資格和條件進行初步審核，並向董事會提出建議；擬訂董事的履職評價辦法和高級管理人員的考核辦法，以及董事、高級管理人員的薪酬辦法或方案，提交董事會審議等。報告期內，提名和薪酬委員會共召開會議6次，審議通過了16項議案。提名和薪酬委員會定期重檢本行董事會架構、人數及組成和董事會成員多元化政策執行情況，持續推進董事會多元化建設，貫徹監管要求多維度評估董事年度履職情況，加強對董事、高級管理人員任職資格把關，不斷優化董事會專門委員會構成。

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，擬定相關基本管理制度，報董事會批准後實施；根據董事會授權，定期聽取高級管理層關於消費者權益保護工作開展情況的報告，監督、評價本行消費者權益保護工作的全面性、及時性、有效性及高級管理層相關履職情況。報告期內，社會責任與消費者權益保護委員會共召開會議5次，審議通過了10項議案，聽取了1項匯報。社會責任與消費者權益保護委員會高度重視綠色金融、消費者權益保護、可持續發展、氣候投融資等事項，定期監督、評估、指導全行消費者權益保護相關工作，就消保事宜向董事會提出建議，持續深化綠色金融服務，加強環境信息披露，積極踐行社會責任，體現國有大行擔當。

報告期內，董事會圍繞履職關切，深入開展專題調研，積極主動參加培訓，履職能力持續提升。聽取資本管理、異地非持牌機構管理、子公司管理等經營層專題匯報；開展專題調研94人次，通過深入網點實地察看、與基層員工面對面交流座談等形式，形成多篇調研及課題報告；積極參加宏觀經濟與政策、ESG評級與展望、公司治理、信息披露、投資者關係管理、獨立董事制度、反洗錢反恐怖融資、市值管理、消費行業復蘇和展望、監管政策解讀等主題培訓，圍繞強化消費者權益保護、加強可持續發展、提升ESG評級、服務實體經濟和製造業發展等提出諸多專業意見建議。

信息披露

本行嚴格遵守法律法規、上市地監管規則要求，不斷強化信息披露工作，推動信息披露成為與資本市場、廣大客戶、社會公眾溝通交流的重要渠道。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，連續三年獲評A級（優秀）。

創新工作機制，提升披露質效。推進常規工作創新化，多措并举夯實信息披露管理體系。迭代更新信息披露管理系統，及時重檢信息披露工作流程及重大事件信息披露標準，充分運用報告台賬、年度培訓、工作手冊等管理工具，強化重大信息自產生到披露的全流程管理，提升信息披露的充分性和透明度。

強化自願披露，豐富展現形式。緊密圍繞全行改革發展中心任務和社會公眾關切熱點，持續拓展自願性信息披露內容的廣度和深度。圍繞市場和投資者的關注熱點，通過增加自願性臨時報告和定期報告自願性內容，主動披露本行戰略規劃、企業文化、業務特色等亮點情況，不斷創新披露形式，豐富優化文字內容和設計樣式，增強報告的可讀性、易讀性。本行2022年年度報告獲得廣泛認可，攬獲國際年報大賽(ARC Awards)、美國媒體專業聯盟年報大賽（LACP Vision Awards）和國際年報設計大賽(IADA）等賽事多項大獎。

投資者關係

本行高度重視投資者關係管理工作，堅守“主動真誠，透明合規，精準有效，全面平等”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，多渠道、多媒介、多方式加強資本市場雙向互動，精準傳遞經營發展信息、全面展現投資價值、增進市場認同。

報告期內，在董事會及高級管理層指導下，本行組織召開4次業績推介會，運用網絡直播、文字直播、電話接入等多種方式，向資本市場充分展示本行發展戰略和長期投資價值。

2022年年度業績及2023年中期業績發佈後，本行高級管理層成員分別帶隊在境內外開展路演交流，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、戰略願景等情況深入交流，積極回應資本市場關切。全年面向境內外投資者共計組織業績路演35場、參加投資論壇峰會22次、接待調研49次，組織“深耕三農金融藍海 打造差異化增長極”為主題的資本市場開放日活動，舉辦“了解我的上市公司—走進藍籌”郵儲銀行專場活動。通過與境內外機構投資者進行深度交流，推介本行投資價值，廣泛覆蓋各類資本市場主體。

2023年，本行獲評中國上市公司協會頒發的“上市公司2022年報業績說明會優秀實踐”，第十三屆中國證券金紫荊獎“年度特別獎—2023卓越上市公司”，全景投資者關係金獎（2022）“最佳機構溝通獎”，第七屆中國卓越IR評選“最佳資本市場溝通獎”“最佳股東關係獎”“最佳信披獎”等獎項。

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，並對相關文檔妥善保存。

履行監事會職責

報告期內，監事會共召開會議7次，審議議案及監督事項102項；監事會下設提名委員會、履職盡職監督委員會、財務與內控風險監督委員會共召開會議15次，審議議案44項。監事會現有監事5名，包括股東代表監事1名、外部監事2名、職工監事2名，外部監事、職工監事的比例均不低於監事會人數的三分之一。

監事會認真履行社會責任工作監督職責，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2022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。監事會聽取本行落實普惠金融政策、提升服務實體經濟質效、推動綠色銀行建設、消費者權益保護、反洗錢等領域工作情況報告。將清廉金融文化建設、消費者權益保護、反洗錢、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指標，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。聚焦綠色發展理念，開展監管考核與同業對標分析，持續關注綠色金融業務發展、ESG及氣候風險管理等情況，優化全行綠色金融工作方案。

履行審計監督職責

本行構建了“總行審計局+7家審計分局+29家審計分部”的獨立垂直審計體系，形成了適應本行經營發展和治理需要的審計管理架構，不斷提升審計專業性和權威性。內部審計立足主責主業，建立健全審計制度標準，堅持科技強審，加強審計隊伍建設，深化審計成果運用，不斷拓展內部審計的廣度和深度，為全行穩健經營和高質量發展提供堅強保障。

本行內部審計堅持問題導向、風險為本、效能為先的審計理念，緊緊圍繞黨中央決策部署、監管工作要求和全行重點任務，開展中央經濟決策部署落實情況審計、消費者權益保護工作審計、反洗錢管理審計、ESG風險管理與綠色金融審計等項目，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、軟件研發管理與質效、支付與信息安全、業務連續性管理、外包管理等方面，促進全行信息科技治理水平和風險管控能力持續提升。

風險管理

本行始終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，積極推進資本管理高級方法建設；堅持目標導向、問題導向，加快推進風險管理數字化、集約化轉型，搭建數字化風險溯源指標體系，支撐風險前瞻性、過程性管理，深化智能風控在業務全流程的應用；強化房地產、地方政府融資平台等重

點領域風險跟蹤監測，持續提高風險“早識別、早預警、早暴露、早處置”能力；構建內控合規及案防管理長效機制，切實加強違規行為管理，推進系統剛性管控，全面提升風險管控質效，助力全行業務高質量發展。

保持業務連續性

本行持續提升業務連續性管理能力，優化業務連續性管理體系，完善業務連續性應急預案，加強業務連續性管理評估，有序開展電子支付、電話銀行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、重大信息系統突發事件，有效保障全行重要業務持續穩定運營。

利益相關方管理

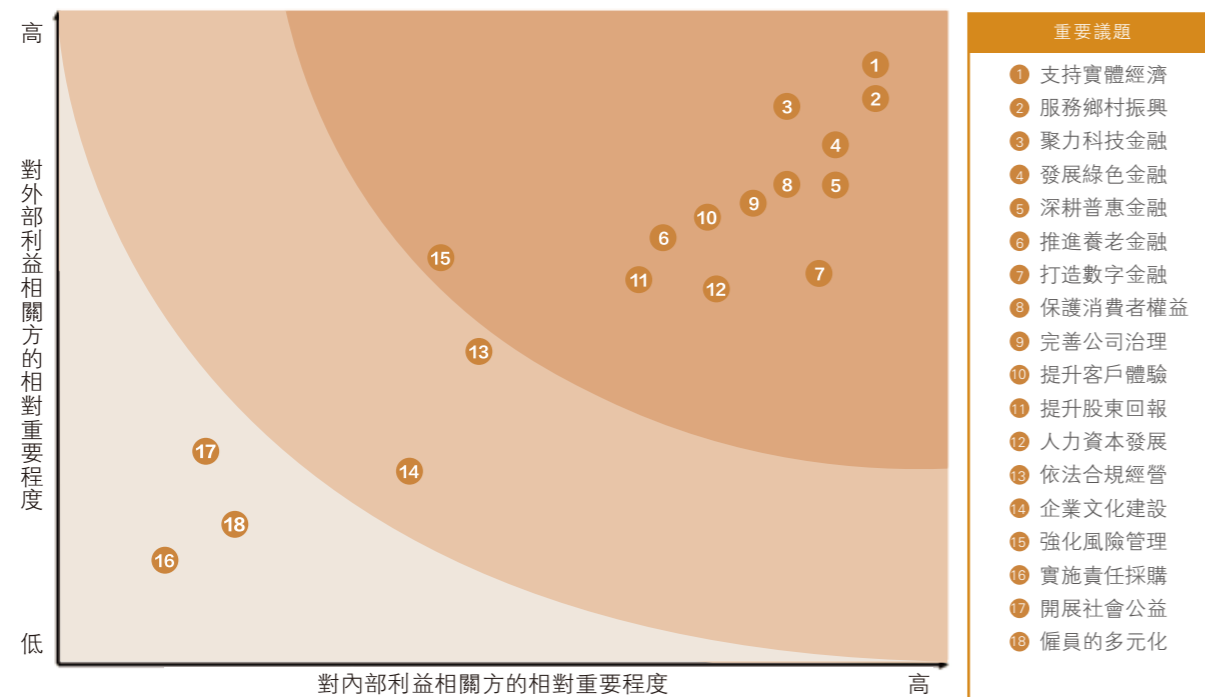
利益相關方	核心期望與訴求	溝通方式	回應舉措
政府	<ul style="list-style-type: none"> 支持實體經濟 踐行普惠金融 助力“雙碳”目標 服務鄉村振興 積極應對人口老齡化 	<ul style="list-style-type: none"> 專題匯報 日常溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 落實政策指引 落實國家戰略及各項部署
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 依法合規經營 完善公司治理 強化全面風險管理 加大反洗錢工作力度 	<ul style="list-style-type: 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
公眾與媒體	<ul style="list-style-type: none"> 及時客觀披露信息 暢通信息溝通與回應 共建和諧社區 	<ul style="list-style-type: none"> 官方網站 微博、微信等平臺 金融知識宣傳 媒體採訪 	<ul style="list-style-type: none"> 開展金融知識宣傳 開展公益慈善活動 參與社區建設

利益相關方	核心期望與訴求	溝通方式	回應舉措
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

2023年，本行繼續通過日常交流、政策文件收集、工作會議、專題匯報等正式及非正式渠道與各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、國外可持續發展倡議組織及專業機構。

本行結合宏觀經濟政策分析、金融業發展及本行工作重點梳理，2023年聚焦支持實體經濟、鄉村振興、科技金融、普惠金融、養老金融、綠色金融、數字金融、保護消費者權益、提升客戶體驗、人力資本發展、完善公司治理等ESG議題，持續做好各方關切的回應。



環境

層面A1：排放物

請參閱本報告“實施綠色運營”及責任績效章節。

層面A2：資源使用

請參閱本報告“實施綠色運營”及責任績效章節。

層面A3：環境及天然資源

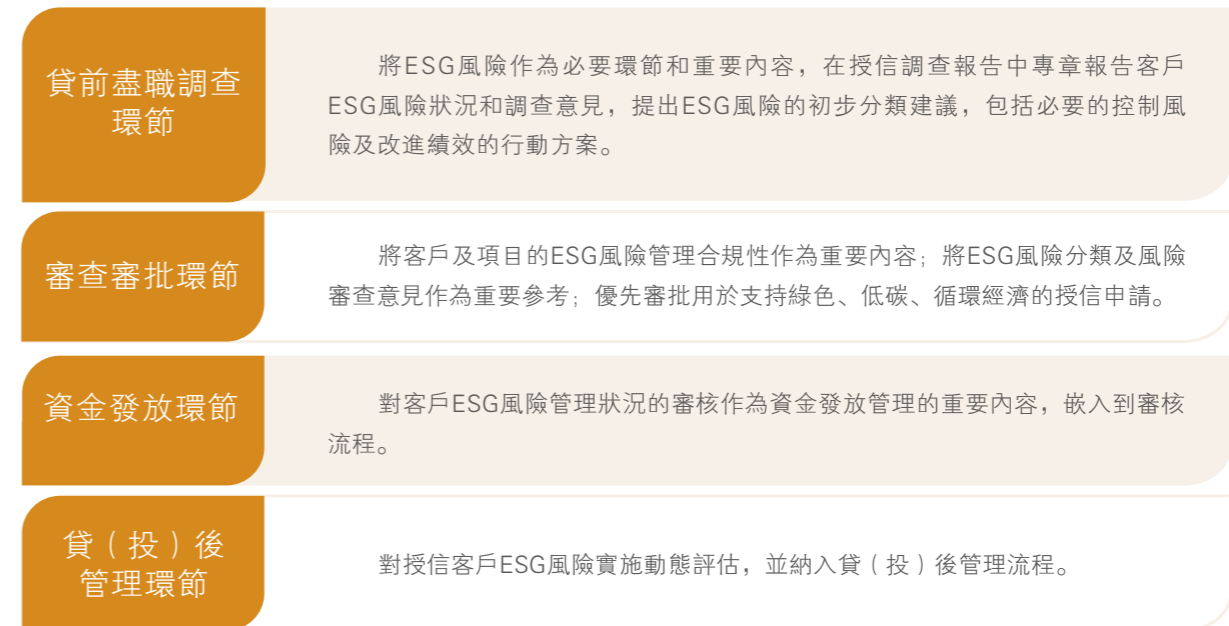
請參閱本報告“實施綠色運營”及責任績效章節。

層面A4：氣候變化

加強 ESG 與氣候風險管理

本行將環境和氣候風險納入全面風險管理體系，建立環境信息數據庫，識別和評估氣候風險，開展ESG及氣候風險專項排查和氣候風險壓力測試，不斷提升ESG、氣候風險管理能力。

ESG管理要求納入本行管理流程和全面風險管理體系。



識別氣候風險。識別和評估由氣候風險（包括物理風險與轉型風險）帶來、並可能向信用風險、市場風險、流動性風險、操作風險、聲譽風險等傳統風險傳導的影響，包括氣候變化對宏觀環境、對行業以及本行授信客戶或項目償債能力、抵押品、市場價格的影響。

開展氣候風險壓力測試。連續兩年開展了電力、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，對銀行資產質量及資本充足水平造成的影響。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。

開展ESG及氣候風險專項排查。連續七年開展ESG及氣候風險專項排查，針對風險客戶逐項制定風險化解措施，有效監督化解金融活動中ESG風險。

加強合作交流

與北京大學國家發展研究院聯合開展《轉型金融支持公正轉型：商業銀行的角色》課題研究；開展上市公司ESG評級與投資研究，獲得中國上市公司協會立項；參與中國銀行業協會、中國金融學會綠色金融委員會、碳中和聯盟組織開展教材編寫和課題研究。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及氣候風險等專題培訓。聘請專家開展“中國海洋經濟發展中的金融問題”培訓。推動自身節能減排和綠色轉型，36家一級分行及子公司簽訂生態環境保護工作責任書，履行國有大行的政治責任和社會責任。

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，在勞動合同中明確約定工作時間、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2023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。

聚焦“員工體驗”，本行連續6年開展郵儲人年度調查。圍繞幸福感、安全感、獲得感、組織氛圍、職業成長等，傳遞員工最真實的工作生活感受與職場主張，將員工心聲數據化表達。2023年，首次推出“郵儲人指數”，將員工體驗量化，並形成報告《雙向奔赴——2022郵儲人年度調查》，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，有效樣本數據145,899條，覆蓋本行近八成員工。

指標名稱	單位	數據
員工總人數	人	181,964
男性員工總數	人	73,676
女性員工總數	人	108,288
勞動合同制員工總數	人	181,964
勞務派遣制員工總數	人	15,182
全職員工總數	人	181,964
兼職員工總數	人	0
年齡30歲及以下的員工人數	人	36,623
年齡31歲至40歲的員工人數	人	87,466
年齡41歲至50歲的員工人數	人	41,107
年齡51歲及以上的員工人數	人	16,768
總行員工人數	人	8,272
長江三角洲地區員工人數	人	20,522
珠江三角洲地區員工人數	人	18,872
環渤海地區員工人數	人	26,526
中部地區員工人數	人	46,334
西部地區員工人數	人	41,761
東北地區員工人數	人	19,677
少數民族員工人數	人	12,042

指標名稱	單位	數據
員工流失比率	%	2.27
男性員工流失比率	%	2.22
女性員工流失比率	%	2.31
年齡30歲及以下的員工流失比	%	7.05
年齡31歲至40歲的員工流失比	%	1.62
年齡41歲至50歲的員工流失比	%	0.37
年齡51歲及以上的員工流失比	%	0.10
總行員工流失比率	%	1.01
長江三角洲地區員工流失比率	%	4.22
珠江三角洲地區員工流失比率	%	2.30
環渤海地區員工流失比率	%	1.29
中部地區員工流失比率	%	2.00
西部地區員工流失比率	%	2.87
東北地區員工流失比率	%	1.38
女性員工佔比	%	59.51
少數民族員工佔比	%	6.62
勞動合同簽訂率	%	100.00
中高層管理人員男女比例	%	3.8:1

層面B2：健康與安全

指標名稱	單位	數據
2021年因工作原因導致員工死亡人數	人	3
2021年因工死亡人員比率	%	0.0017
2022年因工作原因導致員工死亡人數	人	6
2022年因工死亡人員比率	%	0.0033
2023年因工作原因導致員工死亡人數	人	6
2023年因工死亡人員比率	%	0.0033
2023年因工受傷人數	人	244
2023年因工傷損失工作日數	日	12,739

本行統籌發展和安全，壓緊壓實安全生產責任，全面排查整治風險隱患，不斷夯實安全生產工作基礎，持續抓好員工安全生產教育，嚴守不發生重大安全生產責任事故底線。

壓實安全管理責任，提升安全管理水平。嚴格落實“黨政同責，一崗雙責”和“三管三必須”要求，逐級簽訂安全生產責任書，全面落實安全生產責任制和崗位安全責任制。強化安全生產責任考核，以“平安郵政”“平安郵儲”單位創建為抓手，不斷推動各級機構穩步樹立“全面、全程、全員”的安全生產理念，有效推進安全管理工作提質升級。

聚焦安全履職盡責，築牢安全生產防線。紮實開展銀行業金融機構第八輪安全評估工作，認真做好自評及整改迎檢。組織開展著火源和可燃物安全隱患排查工作，集中整治使用罐裝氣體燃料和液體燃料隱患問題，組織全

行註冊消防工程師開展辦公場所消防安全評估，加強微型消防站建設，確保員工工作環境安全。

強化安全教育培訓，提升安全意識和能力。組織開展“全民國家安全教育日”“安全生產月”“消防安全月”等主題活動，提高全員安全意識。舉辦郵政金融安全管理培訓班、安全保衛工作培訓班和消防工程師培訓班，提升安全管理人員專業能力。開展應急演練質效提升和應急處置知識答題活動，組織員工學習安保類典型案例分析及防範要點，增強突發事件應急處置能力。

增強技術防範能力，提升科技賦能水平。紮實開展新一代安防集中系統建設，積極推進安全保衛數字化轉型工作。加快推進安全用電監測系統建設，提升電氣火災防範能力。加快安防智能化應用，探索視頻智能分析技術適用於本行的模式和部署方式。強化各級聯網監控中心建設，有效發揮聯網監控中心預警預防作用。

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，持續開展重點培訓項目，強化隊伍能力提升，抓實培訓資源建設，不斷提高培訓質效，完善人才培訓體系。

指標名稱	單位	數據
員工參加培訓總人數 ¹	人	194,225
員工參加培訓百分比	%	99.41
男性員工參加培訓百分比	%	99.36
女性員工參加培訓百分比	%	99.44
中高級管理層員工參加培訓百分比	%	100.00
其他層級員工參加培訓百分比	%	99.39
人均參與培訓時長	小時	73.79
男性員工人均培訓時長	小時	66.59
女性員工人均培訓時長	小時	78.59
中高級管理層人均培訓時長	小時	138.92
其他層級員工人均培訓時長	小時	73.67

推進學習型銀行建設

貫徹落實人才強行戰略，堅持為黨育人、為行育才，統籌制定年度培訓計劃，持續提升各業務條線專業能力。構建集中培訓、遠程網絡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、紀委等條線人員參訓計劃。

常態化推進崗位資格認證考試，充分發揮崗位資格考試對提升崗位履職能力的牽引作用，持續完善崗位資格認證考試體系建設，激發員工學習熱情，引導員工不斷提升個人專業能力。截至2023年末，持證人數超過18萬，持證率近95%。

實施分層分類培訓項目

按照“初任、在任、進階”三階能力培養體系，2023年持續開展管理人員“航計劃”培訓項目，幫助管理人員開拓視野，培育創新的戰略思維。

創新開展4期“儲鷹一年輕幹部儲備營”華為培訓班，突出靶向施教，有效提升年輕幹部培養的針對性。啟動“騏驎”第一期示範營，按照“幹什麼學什麼、缺什麼補什麼”的原則，設置個性化輔導關鍵任務，通過三類十項差異化提升賦能活動，進行三個月的訓戰結合跟蹤培養，引導年輕幹部在學中幹、比中練，學以致用、行為改變，快速實現自我認知與短板弱項賦能提升。

開展總行機關員工“358培訓工程”，2023年舉辦10期，共培訓總行員工近900人，以“深耕·競爭力打造”為主題，為員工更好勝任崗位奠定了堅實基礎。

註：1.參加培訓人員統計口徑包括合同制員工和勞務派遣用工

組織開展5期網點負責人實戰訓練營。以“勇往直前·點亮郵儲”為主題，開展網點負責人實戰訓練營。前期通過多視角的360度訪談、高顆粒度的問卷調研等方式，盤點網點負責人的能力現狀、培訓需求和痛難點問題、梳理工作事項，提煉網點負責人的能力模型並制定培訓方案。全行共393名績優網點負責人參訓。

豐富培訓資源建設

持續加強全行內訓師隊伍建設，推進結構優化和常態化晉級，建立全行7,000餘人內訓師隊伍。同時加大專業條線總行級內訓師隊伍建設，2023年聘任內控合規、運營管理、紀委辦公室、辦公室等專業條線總行級內訓師，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，促進更多優秀知識與實踐經驗沉澱轉化。完善、更新微課和案例主題，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。

層面B5：供應鏈管理

本行圍繞高質量發展主題和“5+1”戰略路徑，緊抓“六大能力”建設，深入踐行“合規、專業、服務”的定位，堅持創新引領，持續優化採購流程，完善採購管理制度機制，推動採購規範化、集約化、精細化和數字化管理。

在採購管理制度內明確堅持公開、公平、公正原則及在同等條件下優先採購節能環保、綠色產品標識產品，符合綠色包裝和綠色運輸要求等。

在採購全流程中推動供應商承擔社會責任，在供應商准入、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。

持續要求供應商簽署並履行《節能減排和綠色發展協議》《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。

指標名稱	單位	數據
總行集中採購供應商總數量	個	569
中國境內長江三角洲供應商數量	個	112
中國境內珠江三角洲供應商數量	個	85
中國境內環渤海地區供應商數量	個	308
中國境內中部地區供應商數量	個	24
中國境內西部地區供應商數量	個	21
中國境內東北地區供應商數量	個	8
港澳台及境外地區供應商數量	個	11
已完成環境、社會風險評估的供應商數量	個	569

層面B6：產品責任

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，不斷健全知識產權管理體制機制，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，積極履行知識產權宣傳與保護責任。

在保護客戶隱私方面，本行進一步貫徹落實《個人信息保護法》等法律法規要求，在本行手機銀行APP新增個人信息保護指引，上線系統權限管理、第三方授權批量撤銷等功能，保障消費者知情權和自主選擇權。

信用卡中心持續守好合規底線，推動業務健康穩健發展。一是嚴格落實信用卡新產品、新業務的事前合規性評估與審查，開展覆蓋營銷發卡、用卡服務、銷卡等全流程的消費者權益保護審查，從源頭上控制合規風險。二是積極踐行《關於進一步促進信用卡業務規範健康發展的通知》要求，持續開展常態化業務合規風險監測與監督檢查，強化業務過程合規性管理。

數據安全與隱私保護

本行高度重視數據安全與隱私保護工作，以“安全保障，為激發數據價值保駕護航”為目標，健全數據安全治理架構，構建數據安全制度體系，強化數據安全保護舉措，加強數據安全審計與檢查，厚植數據安全文化，提升數據安全管理與防護水平，在確保數據安全合規使用的前提下助力業務高質量發展。

數據安全管理組織架構

本行建立了覆蓋董事會、監事會、高管層、數據安全統籌部門在內的數據安全管理組織架構。2023年，董事會、監事會、總行信息科技風險管理委員會、行長專題會等共審議14項數據安全領域議題，切實指導全行數據安全工作取得實效。

本行董事會及其專門委員會高度重視數據安全及隱私保護相關工作。董事會負責審查批准信息科技戰略，掌握主要的信息科技風險，確定可接受的風險級別，加強信息科技專業隊伍的建設，提高全行人員對信息科技風險管理重要性的認識。監事會承擔信息科技風險管理的監督責任，負責監督檢查董事會和高級管理層在信息科技風險管理中的履職盡責情況並督促整改。

本行將信息科技風險管理納入全面風險管理體系，建立與本行戰略目標相適應的信息科技風險管理體系。高級管理層金融科技委員會下設專業信息科技風險管理委員會，制定並維護層次清晰的信息科技風險管理制度體系，建設並推廣信息科技風險管理方法、工具和支撐系統。在全行信息科技風險管理框架下，審議、決策和部署全行數據安全有關重大事項，促進信息系統安全、持續、穩健運行，增強核心競爭力 and 可持續發展能力。

本行管理層設置首席信息官，直接向行長匯報，直接參與本行與信息科技運用有關的業務發展決策，對本行信息科技戰略、信息安全、信息科技風險管理的有效性等方面履職，以全面提升本行信息科技風險管理能力。

本行構建了數據安全三道防線，第一道防線為數據安全責任部門，在產品設計、數據使用、系統運維等過程中提出並嚴格執行數據安全要求。第二道防線為數據安全管理部門，在科技、法律、風險、內控等領域落實數據安全管理職責。第三道防線為數據安全監督部門，在數據安全各環節加強監督和審計檢查，形成數據安全風險防控閉環。

本行數據管理部歸口管理全行數據安全工作。2023年底數據管理部成立數據安全處，由專職數據安全管理人員組成，推進全行數據安全管理工作實施落地。

數據安全制度規範

數據安全保護原則。本行遵循安全與發展並重原則、分級保護原則、全周期覆蓋原則、最少必要原則、責任明確原則等數據安全管理原則，確保數據在安全可控的前提下合理開發利用。

數據安全管理規範。本行持續推動數據安全各項工作制度化、規範化，不斷完善數據安全管理制度和辦法。制定印發《中國郵政儲蓄銀行數據安全管理辦法（2022年修訂版）》，明確數據安全基本原則，針對數據生命周期不同環節提出針對性的管理要求。在此基礎上印發《中國郵政儲蓄銀行數據分類分級實施細則（2023年版）》《中國郵政儲蓄銀行數據安全分級管控實施細則（2023年版）》等10項數據安全領域相關管理制度，細化數據安全各項工作要求，可覆蓋本行各級機構及控股子公司。

數據安全保護舉措

開展數據分類分級。本行搭建數據分類分級體系，建設數據分類分級自動化系統，從存量和增量兩個方向推動全行數據分類分級落地。積極參與《信息安全技術 數據分類分級規則》國標試點工作，探索金融行業落實國標的方法與實踐。

踐行數據分級管控。本行充分運用分類分級成果，形成數據安全分級管控策略庫，針對重點領域場景開展分級管控。將數據安全要求納入軟件研發過程管理體系，針對不同安全級別數據提供相匹配的數據安全防護能力。對系統數據安全需求、設計、研發結果進行安全測試驗證，實現研發安全閉環。

夯實信息系統防護能力。本行建立統一身份認證系統，實現數字化身份生命周期管理，加強系統運行安全

監測、分析預警、主機和終端安全加固，持續提升數據安全防護能力。

嚴防數據洩露風險。本行部署終端數據防洩漏系統，對終端導出文件進行識別、監測和管控，在保障數據合理流動的基礎上，重點保障客戶個人信息和重要敏感數據，防範生產終端數據洩露風險。

周密部署應急響應。本行將個人信息保護納入數據安全應急管理，制定《數據安全事件應急預案》，細化數據安全事件分級標準，規定了包括事件發現與報告、事件排查、先期處置、應急決策與處置、應急結束、事件總結在內的全流程應急流程，明確數據安全事件應急預案、培訓和應急演練，預防為先，科學決策，快速反應，協同聯動，確保業務運營穩定。

數據安全評估

本行每年開展數據安全評估，通過全面評估提升全行管理水平，通過專項評估強化關鍵領域的數據保護。

全面數據安全評估。2023年，本行面向總行、分行、子公司開展全行數據安全評估，覆蓋數據安全治理體系建設、責任落實、分類分級、生命周期保護等領域，摸底全行數據安全基本情況，識別改進方向，更好保障數據安全工作有效開展。

專項數據安全評估。本行嚴格防範重點數據交互環節的數據安全風險，針對外部數據接入、互聯網貸款機構准入、數據共享等重點場景開展數據交互安全影響評估，充分保證業務開展和數據交互在安全、合規的環境下進行。

數據安全審計與檢查

數據安全專項審計。本行每年開展數據安全專項審計，2023年選取總行28個部門及6家一級分行，關注數據安全及客戶信息保護管理架構、敏感數據管控、外部數據管理、出行數據管控、安全影響評估等內容，加強數據安全監督，形成數據安全風險防控閉環。

數據安全檢查。2023年，本行開展信息科技風險檢查、數據管理檢查，從數據安全管理規定、數據安全分類分級、數據安全培訓、與外部開展數據合作、數據實驗室管理、數據提取管理、終端管理等方面，對一級分行、二級分行和支行網點開展重點檢查，督導數據安全管理要求有效落地。

數據安全文化建設

本行持續強化數據安全領域培訓力度，2023年面向全行員工組織召開6次大型數據安全相關培訓，覆蓋法律規範、數據安全形勢、數據分類分級、數據安全分級管控、員工數據安全要求及警示案例等內容，構建形成“人人共建、人人共守”的安全防護屏障，全面樹牢全行數據安全意識，壓實數據安全責任。

數據及信息安全管理認證

網絡安全等保護測評。本行依據金融行業網絡安全等級保護 2.0 國家標準，每年開展網絡安全等級保護測評工作，聘請符合資質的第三方測評機構，對安全等級保護三級及以上備案系統開展防護能力測評。

信息安全管理認證。本行持續開展國際認證的信息安全管理體系認證，不斷強化整體信息安全級管理水平，本行信息系統均由運營數據中心維護，建成統一監控、一體化運維管理、安全管理等智能運維平台，全行系統安全穩定運行。

認證和榮譽情況

數據管理能力成熟度量化管理級（4級）等級證書

ISO27001信息安全管理體系認證

ISO20000信息技術服務管理體系認證

CMMI-DEV ML4 軟件管理成熟度4級

TMMi4測試成熟度模型4級

中國信息通信研究院《研發運營一體化（DevOps）能力成熟度模型》持續交付標準評估

中國信息通信研究院《研發運營一體化（DevOps）能力成熟度模型》安全及風險管理標準評估

中國信息通信研究院《研發運營一體化（DevOps）能力成熟度模型》系統和工具標準評估

中國信息通信研究院《研發運營一體化（DevOps）能力成熟度模型》持續測試標準評估

電子渠道隱私保護

本行充分保障電子渠道客戶知情權和選擇權。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示《中國郵政儲蓄銀行電子銀行隱私政策》《中國郵政儲蓄銀行電子銀行兒童個人信息保護規則》，告知客戶本行電子渠道如何收集、使用、存儲、保護、共享、轉發、公開披露及管理客戶個人信息，進一步在電子渠道產品服務流程中落實“告知-同意”、單獨授權等要求，確保在使用個人信息前取得客戶授權；新增電子渠道隱私政策文本更新推送，引導客戶第一時間獲取本行隱私政策更新情況；完善第三方機構共享信息種類、有效期查詢與批量撤銷功能，為客戶提供便捷的系統權限管理視圖，方便客戶掌握或撤銷關鍵個人信息授權同意狀態。

層面B7：反貪污

清廉文化建設

本行堅持以清廉金融文化涵養政治生態、滋養員工身心，認真落實郵儲銀行清廉金融文化建設三年行動方案（2022-2024年）“融合發展年”工作安排，將清廉金融文化建設情況納入全行年度黨的建設和全面從嚴治黨重要任務、經營管理績效考核，突出對各級“一把手”、新提任領導人員、年輕員工的紀律教育、廉潔教育，組織“十佳”清廉理念評選、廉潔微視頻徵集、黨風廉政警示教育月、金融領域警示教育片展播、廉潔夥伴共建等活動，持續在全行營造和弘揚以清為美、以廉為榮的價值取向。

持續強化行內人員黨章黨規黨紀學習培訓，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，築牢崇廉拒腐防線，營造風清氣正氛圍。

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。

助力營造良好的金融市場秩序。在全行範圍內開展以“保護客戶錢袋子”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，各分行微信公眾號播放宣傳閱讀總量124,040次，營業網點播放宣傳視頻總時長2,016,254小時，提示公眾識別和防範洗錢犯罪行為，促進公眾提高風險防範意識。

實施洗錢高風險客戶差異化管控。各業務條線在全行統一的管控政策基礎上，根據業務實際制定並實施差異化客戶洗錢風險管控策略，實現高風險客戶全流程剛性控制，滿足監管要求和客戶金融服務需求。

深化洗錢風險評估工作。動態、持續跟蹤洗錢風險變動情況，優化評估方法和指標模型，推進評估結果運用。

提升信息科技支撐能力。完成新一代反洗錢系統建設，深入開展反洗錢數據治理，持續優化可疑交易監測模型體系，為提高反洗錢工作水平提供有力支撐保障。

內控合規

2023年，本行持續深入推進風險經理派駐工作，全行派駐風險經理2,379名。建立履職發現問題傳導與糾偏機制，通過集中培訓、經驗共享、優化職責等方式加強隊伍建設，開展專項評估和交叉互查等工作。

合規文化建設

開展內控合規知識競賽、十佳風險經理大賽，郵銀共計13.2萬名從業人員參與知識競賽，決賽進行全程實時直播，觀看人數達8.5萬人次。全行2,300餘名風險經理全體參與大賽，各級機構精心籌備，展現了“比學趕幫超”的積極風貌，為各級機構開展合規教育提供抓手。

開展2023年“合規文化下基層”活動，組織總行級內訓師編發兩批共23門培訓課件，開展遠程視頻培訓，活動範圍覆蓋郵政金融各級分支機構，共356,952人參加學習，總體合格率达99.56%；各分支機構“一把手”帶頭講合規，廣泛製作合規文化長廊等宣傳載體，浸潤式培育合規守規意識。

開展2021-2022年度“金盾獎”內控風險管理優秀單位、個人及支行長評選，鼓勵先進，樹立內控風險優秀個人，傳導風控理念。共評選出優秀單位9家、優秀個人122名、優秀支行長79名。

2023年，本行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	27,136
累計參與反洗錢培訓人次	人次	959,265
向董事及員工提供的反貪污培訓次數	次	13
參與反貪污培訓的董事及員工的人數	人	194,225
董事及員工參與反貪污培訓的時長	小時	231,269
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

舉報人保護

2022年印發《中國郵政儲蓄銀行員工違規行為處理辦法（2022年修訂版）》，進一步明確對洩露舉報內容、阻礙和干擾辦理信訪舉報事項、向舉報人實施打擊報復等違規行為的問責處理標準，強化對舉報人的保護。持續落實《中國郵政儲蓄銀行員工抵制、檢舉和堵截違法違規行為獎勵辦法(2020年版)》等制度要求，鼓勵員工自覺抵制、檢舉和堵截違法違規行為，切實發揮舉報制度在風險防控方面的作用。此外，合規管理系統內設舉報管理功能，支持郵銀員工匿名或實名發起舉報，對違法、違規、違紀行為加強震懾，豐富了行內員工舉報渠道。

層面B8：社區投資

請參閱本報告“投身社會公益”章節。

第三方鑒證報告

Deloitte.

德勤

德勤华永会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市延安东路222号
外滩中心30楼
邮政编码: 200002

獨立有限保證鑒證報告

DTT(24)BAR00003

中國郵政儲蓄銀行股份有限公司董事會：

我們接受委託，對中國郵政儲蓄銀行股份有限公司(以下簡稱“郵儲銀行”)編制的《中國郵政儲蓄銀行 2023 年社會責任(環境、社會、管治)報告》(以下簡稱“社會責任報告”)中選定的 2023 年度關鍵社會責任指標(以下簡稱“關鍵社會責任指標”)執行有限保證的鑒證業務。

一、鑒證對象信息

本次鑒證業務的鑒證對象信息包括以下社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵社會責任指標：

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| 1. 二氧化硫排放量 | 24. 員工流失比率 |
| 2. 氮氧化物排放量 | 25. 女性員工占比 |
| 3. 直接排放(範疇一) | 26. 少數民族員工占比 |
| 4. 間接排放(範疇二) | 27. 勞動合同簽訂率 |
| 5. 溫室氣體排放總量(範疇一及範疇二) | 28. 中高層管理人員男女比例 |
| 6. 人均溫室氣體排放量(範疇一及範疇二) | 29. 員工參加培訓總人數 |
| 7. 每平方米樓面面積的溫室氣體排放量(範疇一及範疇二) | 30. 人均參加培訓時長 |
| 8. 有害廢棄物總量 | 31. 95580 電話渠道客戶滿意度 |
| 9. 能源消耗總量 | 32. 電子銀行客戶數 |
| 10. 每平方米樓面面積的能源消耗量 | 33. 手機銀行客戶數 |
| 11. 公車耗油量 | 34. 客戶投訴總件數 |
| 12. 設施用柴油消耗量 | 35. 客戶投訴辦結率 |
| 13. 天然氣消耗量 | 36. 總行集中採購供應商總數量 |
| 14. 外購電力消耗量 | 37. 營業網點數量 |
| 15. 總行外購電力消耗量 | 38. 縣及縣以下地區網點數量 |
| 16. 辦公用水消耗量 | 39. 對外捐贈(境內) |
| 17. 總行辦公用水消耗量 | 40. 總資產 |
| 18. 人均辦公用水消耗量 | 41. 綠色貸款餘額 |
| 19. 員工總人數 | 42. 清潔能源產業貸款餘額 |
| 20. 女性員工總數 | 43. 綠色債券投資餘額 |
| 21. 少數民族員工總數 | 44. 綠色債券承銷規模 |
| 22. 勞務派遣制員工總數 | 45. 綠色債券累計承銷規模 |
| 23. 按年齡劃分的員工總數 | 46. 普惠型小微企業貸款餘額 |
| | 47. 涉農貸款餘額 |
| | 48. 個人小額貸款餘額 |

我們的鑒證工作僅限於以上社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵社會責任指標，不涵蓋其他在社會責任報告中披露、但未包含列示於“一、鑒證對象信息”中的信息，以及社會責任報告中披露的 2022 年及以前年度關鍵社會責任指標以及其他信息。

二、鑒證對象信息的編制標準

郵儲銀行社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵社會責任指標按照本報告後附的關鍵社會責任指標編制標準(以下簡稱“編制標準”)編制。

三、治理層和管理層的責任

確定適當的編制標準，並按照編制標準編制社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵社會責任指標是郵儲銀行管理層的責任。這種責任包括設計、執行和維護與關鍵社會責任指標相關的內部控制，以使其不存在由於舞弊或錯誤而導致的重大錯報。

郵儲銀行治理層負責監督郵儲銀行的社會責任報告過程。

四、編制標準的固有限制

我們提請使用者注意，針對非財務數據，尚無公認的評估和計量標準體系作為統一的編制標準，這將會影響公司間相關數據的可比性。

五、我們的獨立性與質量管理

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會頒佈的國際會計師職業道德守則(包括國際獨立性標準)中對獨立性及其他職業道德的要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及勤勉盡責、保密和良好職業行為為基本原則。

本事務所遵循了國際審計與鑒證準則理事會頒佈的《國際質量管理準則第 1 號——執行財務報表審計和審閱，或其他鑒證業務或其他相關業務的事務所質量管理》的要求。該質量管理準則要求會計師事務所設計、實施和運行質量管理體系，包括與遵守職業道德、職業準則和法律法規要求相關的政策和程序。

六、我們的責任

我們的責任是根據《國際鑒證業務準則第 3000 號(修訂版)——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行鑒證工作，在執行鑒證工作的基礎上對社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵社會責任指標是否在所有重大方面按照編制標準編制發表有限保證的鑒證結論。

七、實施的鑒證工作

有限保證鑒證業務所實施的程序的性質和時間與合理保證鑒證業務有所不同，且範圍小於合理保證鑒證業務。因此，有限保證鑒證業務獲取的保證程度遠低於合理保證鑒證業務。我們不會就社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵社會責任指標是否在所有重大方面按照編制標準編制發表合理保證的意見。我們的鑒證工作包括識別社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵社會責任指標可能存在重大錯報的領域，設計和執行鑒證程序以應對這些識別出的領域，並獲取相應的證據。我們執行的鑒證程序取決於我們的專業判斷以及對鑒證業務風險的評估。

我們所執行的具體鑒證程序包括：

- 與郵儲銀行負責收集、整理和披露信息的管理層和員工進行訪談，以瞭解與關鍵社會責任指標有關的編制流程；
- 抽樣檢查相關支持性文檔；
- 對選定的關鍵社會責任指標實施分析性程序；
- 抽樣重新計算選定的關鍵社會責任指標。

八、有限保證鑒證結論

基於已實施的程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信社會責任報告中選定的2023年度關鍵社會責任指標未能在所有重大方面按照編制標準編制。

九、本報告的使用範圍

本報告僅為郵儲銀行編制社會責任報告之用，並不適合及不能用作其他用途。我們不會對除郵儲銀行董事會以外的任何第三方承擔任何責任。

德勤華永會計師事務所（特殊普通合夥）

中國·上海

2024年3月28日

附：關鍵社會責任指標編制標準

1. **二氧化硫排放量**：主要來自於2023年度公車耗油，根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》、《車用汽油》（GB 17930-2016）、《車用柴油》（GB 19147-2016）核算。
2. **氮氧化物排放量**：主要來自於2023年度公車耗油，根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》、《車用汽油》（GB 17930-2016）、《車用柴油》（GB 19147-2016）核算。
3. **直接排放（範疇一）**：2023年度郵儲銀行範疇一的直接溫室氣體排放量的計量包括公車耗油排放、設施用柴油排放以及天然氣排放，溫室氣體種類包含二氧化碳、甲烷、氧化亞氮。排放因子來源於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）》、《綜合能耗計算通則》（GB/T 2589-2020）以及聯交所發佈的《環境、社會及管治彙報指南》中的《附錄二：環境關鍵績效指標彙報指引》。
4. **間接排放（範疇二）**：2023年度郵儲銀行範疇二的間接溫室氣體排放量的計量為外購電力相應的排放量。北京排放因子來源於《DB11/T1787-2020 二氧化碳排放核算和報告要求其他行業》，西藏排放因子由企業歷史年份碳盤查專家提供，其他地區排放因子來源於《2011年和2012年中國區域電網平均二氧化碳排放因子》。
5. **溫室氣體排放總量（範疇一及範疇二）**：2023年度上述範疇一及範疇二的溫室氣體排放總量。
6. **人均溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）**：2023年度人均溫室氣體排放量，根據上述溫室氣體排放總量（範疇一及範疇二）及員工人數（與環境績效統計範圍一致）計算。
7. **每平方米樓面面積的溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）**：2023年度每平方米樓面面積的溫室氣體排放量，根據上述溫室氣體排放總量（範疇一及範疇二）及辦公面積計算。
8. **有害廢棄物總量**：2023年度涉及的有害廢棄物總量。
9. **能源消耗總量**：2023年度能源消耗總量（包括外購電力、天然氣、公車耗油和設施用柴油），單位為兆瓦時，根據《綜合能耗計算通則》（GB/T 2589-2020）進行計算。
10. **每平方米樓面面積的能源消耗量**：2023年度每平方米樓面面積的能源消耗量，單位為兆瓦時/平方米，根據能源消耗總量及辦公面積計算。
11. **公車耗油量**：2023年度公車耗用汽油和公車耗用柴油（包括公務車輛和生產車輛），單位為兆瓦時，根據《綜合能耗計算通則》（GB/T 2589-2020）進行計算。
12. **設施用柴油消耗量**：2023年度設施用柴油消耗量（包含後備發電機和少量爐灶耗用的柴油）。
13. **天然氣消耗量**：2023年年度天然氣消耗量，單位為兆瓦時，根據《綜合能耗計算通則》（GB/T 2589-2020）進行計算。
14. **外購電力消耗量**：2023年度外購電力消耗量。
15. **總行外購電力消耗量**：2023年度總行在京機構耗電總量。
16. **辦公用水消耗量**：2023年度辦公用水消耗量（包括自來水和中水）。
17. **總行辦公用水消耗量**：2023年度總行在京機構耗水總量。
18. **人均辦公用水消耗量**：2023年度人均辦公用水消耗量（包括自來水和中水），根據上述辦公用水消耗量及員工人數（與環境績效統計範圍一致）計算。
19. **員工總人數**：截至2023年12月31日，郵儲銀行合同制員工人數，不包含勞務派遣工人數。

20. 女性員工人數：截至 2023 年 12 月 31 日，郵儲銀行合同制員工中女性員工人數，不包含勞務派遣用工中女性人數。
21. 少數民族員工人數：截至 2023 年 12 月 31 日，郵儲銀行合同制員工中少數民族員工人數，不包含勞務派遣用工中少數民族員工人數。
22. 勞務派遣制員工總數：截至 2023 年 12 月 31 日，郵儲銀行勞務派遣制員工總人數。
23. 按年齡劃分的員工人數：截至 2023 年 12 月 31 日，郵儲銀行員工總數中年齡 30 歲及以下的員工人數、年齡 31 至 40 歲的員工人數、年齡 41 至 50 歲的員工人數、年齡 51 歲及以上的員工人數。
24. 員工流失比率：2023 年度郵儲銀行離職員工總人數占 2023 年在崗人員總數的比例。即，員工流失比率=全年流失人員總數/[截至 2022 年 12 月 31 日員工總數+截至 2023 年 12 月 31 日員工總數]/2*100%。
25. 女性員工占比：截至 2023 年 12 月 31 日，郵儲銀行合同制員工中女性員工人數占員工總數的比例。
26. 少數民族員工占比：截至 2023 年 12 月 31 日，郵儲銀行合同制員工中少數民族員工人數占員工總數的比例。
27. 勞動合同簽訂率：截至 2023 年 12 月 31 日，與郵儲銀行簽訂勞動合同的員工人數占員工總數的比例。即，勞動合同簽訂率=簽訂勞動合同的員工人數/員工總數*100%。
28. 中高層管理人員男女比例：截至 2023 年 12 月 31 日，郵儲銀行中高層管理人員中，男性員工數量與女性員工數量的比例。中高層管理人員包括郵儲銀行的董事、監事、高級管理人員以及總行黨委管理的領導人員，即總行 17 職級及以上領導人員、以及一級分行領導班子成員。
29. 員工參加培訓總人數：2023 年度郵儲銀行參與中郵網院線上培訓的員工總人數，包括郵儲銀行合同制員工以及勞務派遣制員工。
30. 人均參與培訓時長：2023 年度郵儲銀行參與中郵網院線上培訓的員工的平均培訓時長。即，人均參與培訓時長=全年員工參與培訓總時長/員工參加培訓總人數*100%。
31. 95580 電話渠道客戶滿意度：2023 年度致電郵儲銀行遠程銀行中心客服熱線 95580 的客戶，對遠程銀行整體服務的滿意程度。
32. 電子銀行客戶數：截至 2023 年 12 月 31 日，郵儲銀行簽約電子銀行渠道服務的客戶規模。
33. 手機銀行客戶數：截至 2023 年 12 月 31 日，郵儲銀行簽約手機銀行渠道服務的客戶規模。
34. 客戶投訴總件數：2023 年度郵儲銀行金融消費者投訴管理系統中記錄的客戶投訴總件數，包括撥打 95580 投訴、撥打信用卡客服電話投訴、網點現場投訴、監管轉辦的投訴、信訪等渠道的投訴。
35. 客戶投訴辦結率：2023 年度發生的客戶投訴中已作出處理決定並告知投訴人的客戶投訴件數占客戶投訴總件數的比例。
36. 總行集中採購供應商：2022 年 10 月至 2023 年 10 月期間，為郵儲銀行提供物資或服務的總行集中採購合同有效期內的供應商數量。
37. 營業網點數量：截至 2023 年 12 月 31 日，郵儲銀行對客營業的營業機構數量。
38. 縣及縣以下地區網點數量：截至 2023 年 12 月 31 日，郵儲銀行在我國行政區域中劃分為縣及縣以下地區的對客營業的營業機構數量。
39. 對外捐贈（境內）：2023 年度郵儲銀行對外捐贈（境內）合計金額。
40. 總資產：郵儲銀行社會責任報告中披露的總資產與郵儲銀行 2023 年度財務報告口徑一致。

41. 綠色貸款餘額：截至 2023 年 12 月 31 日，郵儲銀行的綠色貸款餘額，以中國人民銀行發佈的《綠色貸款專項統計制度》為依據進行統計。
42. 清潔能源產業貸款餘額：截至 2023 年 12 月 31 日，郵儲銀行持有的清潔能源產業貸款餘額，以中國人民銀行發佈的《綠色貸款專項統計制度》為依據進行統計。
43. 綠色債券投資餘額：截至 2023 年 12 月 31 日，郵儲銀行持有的綠色債券投資餘額。
44. 綠色債券承銷規模：郵儲銀行於 2023 年度內承銷的綠色債券規模。
45. 綠色債券累計承銷規模：截至 2023 年 12 月 31 日，郵儲銀行累計承銷的綠色債券規模。
46. 普惠型小微企業貸款餘額：截至 2023 年 12 月 31 日，郵儲銀行持有的普惠型小微貸款餘額，包括郵儲銀行所有單戶授信人民幣 1000 萬以下的小微企業法人、個體工商戶和小微企業主的貸款餘額之和。
47. 涉農貸款餘額：截至 2023 年 12 月 31 日，郵儲銀行持有的涉農貸款餘額，以中國人民銀行發佈的《涉農貸款專項統計制度》為依據進行統計。
48. 個人小額貸款餘額：截至 2023 年 12 月 31 日，郵儲銀行持有的個人小額貸款餘額，個人小額貸款主要為郵儲銀行發放的個人經營性貸款。

指標索引

《負責任銀行原則》內容索引

原則	指標	頁碼	備注
原則1： 一致性	1.1 銀行主要業務模式與經營區域	9 18	關於我們 依託資源稟賦強化專業服務
	1.2 銀行的商業戰略與可持續發展目標保持一致性	13-22 59	傳承百年普惠基因 深耕普惠金融沃土 加強綠色管理
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	93	ESG披露—管治 (實質性議題分析)
	2.2 描述銀行設定的可持續發展進步目標	12 59	核心優勢及戰略執行 加強綠色管理
	2.3 銀行為完成上述目標採取的措施與計劃	13-22 59	傳承百年普惠基因 深耕普惠金融沃土 加強綠色管理
	2.4 目標實施進展情況	13-22 57-72	傳承百年普惠基因 深耕普惠金融沃土 聚焦綠色發展 共建美麗家園

原則	指標	頁碼	備注
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	20 57-72 98	探索綠色金融與普惠金融深度融合 聚焦綠色發展 共建美麗家園 ESG披露—社會 (供應鏈管理)
	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	15-16 61	責任專題 創新產品與服務
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	92-93	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	89	ESG披露—管治 (公司治理)
	5.2 培養員工負責任的銀行文化	10 11 84 94	企業文化 責任理念 投身社會公益 ESG披露—環境 (加強合作交流)
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	13-22 57-72 109-110	傳承百年普惠基因 深耕普惠金融沃土 聚焦綠色發展 共建美麗家園 《負責任銀行原則》內容索引

指標索引

《GRI可持續發展標準》內容索引

指標編號和描述	備注
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、報告頻率和聯繫人	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	促進員工成長、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	
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、責任戰略、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	責任戰略、ESG披露
2-23政策承諾	
2-24融合政策承諾	

指標編號和描述	備注	
GRI 2: 一般披露 2021	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
GRI 3: 實質性議題 2021	2-30集體談判協議	ESG披露
	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
GRI 201: 經濟績效 2016	3-3實質性議題的管理	ESG披露
	201-1直接產生和分配的經濟價值	聚焦國家戰略 助力實體經濟
	201-2氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	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
GRI 202: 市場表現 2016	201-4政府給予的財政補貼	
	202-1按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	
GRI 203: 間接經濟影響 2016	202-2從當地社區僱傭高管的比例	
	203-1基礎設施投資和支持性服務	聚焦國家戰略 助力實體經濟
GRI 204: 採購實踐 2016	203-2重大間接經濟影響	
	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	
	207-1稅務方針	
GRI 207: 稅務 2019	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	
	301-1所用物料的重量或體積	

指標編號和描述		備注
GRI 301: 物料 2016	301-2所使用的回收進料	
	301-3回收產品及其包裝材料	
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
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	聚焦綠色發展 共建美麗家園
	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	

指標編號和描述		備注
	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	促進員工成長
	401-3育兒假	
GRI 402: 勞資關係 2016	402-1有關運營變更的最短通知期	
GRI 403: 職業健康與安全 2018	403-1職業健康安全管理體系	ESG披露
	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	促進員工成長、ESG披露
	403-8職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	ESG披露
	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	

	指標編號和描述	備注
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	
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 414-2供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	ESG披露
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 416-2涉及產品和服務的健康與安全的違規事件	保護消費者權益、ESG披露 保護消費者權益、ESG披露
GRI 417: 營銷與標識 2016	417-1對產品和服務信息與標識的要求 417-2涉及產品和服務信息與標識的違規事件 417-3涉及市場營銷的違規事件	
GRI 418: 客戶隱私 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2023年社會責任(環境、社會、管治)報告》，我們非常關注您對我們社會責任報告的意見。請您對本報告提出意見和建議並反饋給我們，以便我們對報告持續改進。

- 以下哪類利益相關方最切合您的身份？

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

- 您對本報告的總體評價：

很好 較好 一般 較差 很差

- 您認為本報告結構安排：

很合理 較合理 一般 較差 很差

- 您認為本報告版式設計：

很合理 較合理 一般 較差 很差

- 您認為本報告的可讀性：

很好 較好 一般 較差 很差

- 您認為本報告披露的社會責任信息質量：

很好 較好 一般 較差 很差

- 您對本報告或我們的表現，還有哪些意見或建議？

再次衷心感謝您的支持！您可以通過以下方式反饋給我們：

聯繫方式：

中國郵政儲蓄銀行股份有限公司辦公室

地址：中國北京市西城區金融大街3號

郵編：100808

傳真：86-10-68858859

郵箱：csr@psbcoa.com.cn