

绿色让生活更美好

2024 可持續發展報告



绿色让生活更美好

目錄 CONTENTS

03 報告說明

05 致辭

09 可持續發展戰略

15 可持續發展專題

科技金融
服務新質生產力

23 可持續發展實踐

81 可持續發展績效

85 ESG披露

- 環境
- 社會
- 管治

101 附錄

- 第三方鑒證報告
- 指標索引
- 意見反饋表

23 廣續普惠血脈 堅守金融為民

- 助推鄉村振興
- 融入社區發展
- 打造數字金融

41 踐行責任擔當 深耕實體經濟

- 服務區域戰略
- 聚焦重點領域
- 支持小微企業

53 堅持綠色發展 守護生態文明

- 強化綠色管理
- 發展綠色金融
- 實施綠色運營

69 勠力同心前行 共創美好生活

- 消費者權益保護
- 促進員工成長
- 踐行社會公益

報告說明

一. 報告範圍

報告組織範圍：本報告覆蓋中國郵政儲蓄銀行股份有限公司總行及轄內機構。文中「中國郵政儲蓄銀行」「郵儲銀行」「本行」指「中國郵政儲蓄銀行股份有限公司」。

報告時間範圍：2024年1月1日至2024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14號——可持續發展報告（試行）》、香港交易所《環境、社會及管治報告守則》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

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2024年年度報告》，其他數據以2024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畢馬威華振會計師事務所（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

獲取歷年可持續發展報告（或社會責任報告）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

中國郵政儲蓄銀行董事長

鄭國雨



董事長致辭

郵儲銀行堅守服務「三農」、城鄉居民和中小企業定位，持續傳遞和踐行「綠色讓生活更美好」的主張，在服務經濟社會高質量發展的過程中，全面深化改革創新，實施差異化發展策略，經營態勢穩定向好，展現出可持續發展的強勁韌性。在《銀行家》(The Banker)雜誌2024年「全球銀行1000強」排名中，位列第12位；惠譽、穆迪、標普全球三大國際評級機構評級結果保持國內商業銀行最優水平；明晟ESG評級為AA級，處於行業領先水平。

踐行金融為民初心，澆灌共同富裕沃土。我們深刻把握金融工作的政治性、人民性，深耕三大服務領域，用更加多元、更有溫度的金融服務回應人民對美好生活的期盼。聚焦糧食安全、鄉村產業、鄉村建設等重點領域，持續增加對農業全產業鏈的金融供給，創新推出「農業+工業+文旅」的產業融合模式，支持農業農村現代化建設，築牢農業強國建設根基。涉農貸款餘額較上年末增加2,545.72億元、增長12.5%。建設層層遞進的零售客戶鏈式服務體系，構建「三橫三縱」的立體式養老金融體系，致力於打造成為陪伴在客戶身邊的養老暖心銀行、國家養老金融全面推進的重要服務銀行。認真落實國家提振消費專項政策，為客戶創造美好生活注入金融活力。推進財富管理專業隊伍建設，讓陽春白雪的財富管理飛入尋常百姓家。管理個人客戶資產(AUM)16.69萬億元，服務55歲及以上中老年客戶超2.8億戶，金融社保卡結存超1.2億張。全面貫徹落實小微企業融資協調工作機制，堅持主辦行服務理念，不斷擴大小微企業服務覆蓋面。通過增強數字化經營能力，創新「數字+」場景金融開發和「脫核」產業鏈融資新模式，積極滿足小微企業多元化需求。普惠型小微企業貸款餘額1.63萬億元，佔客戶貸款總額比重超過18%，居國有大行前列。新發放普惠型小微企業貸款平均利率4.16%，同比下降45個基點，連續三年獲評小微企業金融服務監管評價最高等級。

秉持服務實體使命，築牢「經濟血脈」根基。我們牢牢把握國有大行職責使命，緊密圍繞國家戰略需求，優化資源配置和產品服務，賦能實體經濟高質量發展。助力京津冀協同發展、長江經濟帶高質量發展、長三角一體化發展，推動河北雄安新區、成渝地區雙城經濟圈建設。截至2024年末，重點區域公司貸款較上年末增長17.79%。聚焦產業結構轉型升級、產業科技創新發展以及產業鏈供應鏈安全穩定等重點領域，持續優化完善金融服務體系，深入推動製造業高端化、智能化、綠色化發展。截至2024年末，製造業中長期貸款較上年末增長15.10%。打造高效融通的科技金融服務新生態，為科技型企業提供優質的金融服務。構建科技型企業能力評價體系，提高科技型企業融資可得性。截至2024年末，服務科技型企業客戶數增長超30%，融資餘額增長超40%。

擦亮生態底色，提速「綠色動能」引擎。我們支持聯合國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)，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。大力支持綠色金融改革創新試驗區、氣候投融資試點地區、碳達峰試點城市和園區等區域的綠色低碳轉型發展，持續提升業務發展含「綠」量。加大清潔能源、綠色製造、綠色交通、綠色建築、節能環保等綠色金融重點領域信貸資源供給。積極探索支持傳統企業低碳轉型，通過轉型貸款、可持續發展掛鉤貸款等特色金融產品滿足企業綠色化、高端化、智能化發展中的差異化金融需求。截至2024年末，綠色融資餘額9,559.70億元。

夯實發展根基，強化「治理效能」內核。我們將可持續發展理念融入治理體系，依託戰略規劃、社會責任與消費者權益保護等專門委員會，推動將ESG理念融入全行發展戰略、治理結構、企業文化及業務流程。強化ESG信息披露，接受利益相關方監督，不斷提升全行可持續管理和實踐水平。大力推進業務集中運營、風險集中管控、數據統一支撐和扁平化管理改革，總部強、基層實的「啞鈴型」組織架構穩步構建。全面開啟數字金融新篇章，打造以客戶全生命周期管理為目標的營銷模型體系，不斷探索推動數字技術與金融業務的融合創新，以智慧金融服務億萬客戶、慧達廣袤城鄉。

2025年，郵儲銀行將繼續以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹落實黨的二十大和二十屆二中、三中全會精神以及中央經濟工作會議、中央金融工作會議精神，持續做好金融「五篇大文章」，錨定打造服務鄉村振興主力軍、普惠金融標桿行、科技金融生力軍、養老暖心銀行、綠色金融先行者的目標，充分運用可持續發展理念解碼新質生產力要素，優化形成與新質生產力發展相適應的可持續發展治理架構，識別運用可持續發展風險與機遇，全面提升治理能力和治理體系的現代化，為實現長遠健康發展注入強勁內生動力，打造基業長青、對社會和投資者負責任的好銀行。

中國郵政儲蓄銀行行長

劉建軍



行長致辭

2024年是新中國成立75周年，是實現「十四五」規劃目標任務的關鍵一年。郵儲銀行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹黨的二十大和二十屆二中、三中全會精神，深入落實中央經濟工作會議、中央金融工作會議部署要求，立足服務「三農」、城鄉居民和中小企業的定位，堅定扛起國有大行的政治責任、經濟責任和社會責任，堅決走好中國特色金融發展之路，堅持寫好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融五篇大文章，以金融之力助力經濟、社會與環境的可持續發展。

服務實體固本源，潤澤千行百業昌。實體經濟是銀行之基，郵儲銀行以當好「服務實體經濟主力軍」為使命，傾力為經濟社會發展注入金融活水。我們錨定科技強國目標，上線科技型企業「技術流」評價體系，建立「看未來」信貸審查分析方法，創設「U益創」科技金融產品服務體系，成立科技金融專業服務機構，更好更快地推動科技企業揚帆遠航，助力新質生產力發展。我們積極落實國家戰略要求，持續加大區域戰略實施的支持力度，建立重點區域的一體化服務機制，以金融之力激發區域發展活力。我們緊跟國家政策指引，為先進製造業、產業鏈供應鏈等重點領域提供有力金融支持。我們立足中小企業生產經營場景和金融需求，依託「郵儲易企營」企業一站式數字化管理平台，構建「信貸+」服務模式，助力廣大中小企業發展壯大。截至2024年末，公司貸款餘額36,491.63億元。服務科技型企業超9萬戶，融資餘額突破5,000億元。

深耕普惠引活水，繪就城鄉共富章。普惠是郵儲銀行的基因。郵儲銀行致力於打造服務鄉村振興主力軍、普惠金融標桿行，擴大金融的覆蓋面、提高服務的普惠性。我們把服務「三農」與鄉村全面振興擺在突出位置，健全為農服務體系，升級農村信貸服務模式，加大信貸投放力度，推進鄉村特色產業開發，構建農村金融生態，截至2024年末，涉農貸款餘額2.29萬億元。我們積極構建「三橫三縱」的立體式養老金融體系，推動產品共享、服務共融、產業共建，構建養老金融服務場景和銀發經濟金融生態，打造陪伴在客戶身邊的養老暖心銀行、國家養老金融全面推進的重要服務銀行。我們加快數字金融發展，發佈「郵智」大模型、手機銀行10.0新版本，上線智能機器人，以科技的力量讓服務更便捷、體驗更優質、客戶更滿意。

向綠而行彰底色，涵養青山碧水長。綠色讓生活更美好。郵儲銀行以綠色金融先行者為追求，堅持綠色發展理念，全面推進綠色銀行建設。我們聚焦「碳达峰、碳中和」目標，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，積極探索轉型金融和公正轉型，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。我們不斷豐富綠色貸款、綠色債券、綠色投資產品體系，持續加大綠色領域資金投放，落地多筆可持續發展掛鉤金融業務，助力美麗中國建設。截至2024年末，綠色貸款餘額7,817.32億元，增長22.55%。

美好生活同築夢，守護萬家燈火煌。以人民為中心是郵儲銀行的根本立場。我們堅持金融為民，圍繞人民金融需求變化改善金融供給體系，提升人民群眾的獲得感和幸福感。我們將消費者權益保護融入公司治理、企業文化建設和經營發展戰略，持續完善消費者權益保護的全流程工作機制，積極做好個人信息保護，夯實消費者權益保護「三道防線」，守好人民群眾的「錢袋子」。我們推動僱主品牌建設，深化「U系列」人才項目，完善激勵約束機制，着力打造一支高素質專業化的金融人才隊伍。我們註重回饋社會，積極做好投資者宣教、社區公益、學習雷鋒、防範詐騙等公益宣傳工作，持續開展郵愛公益，為欠發達地區和鄉村學子提供教育資金資助及成才支持。2024年，向社會開放7,040處「郵愛驛站」，開展愛心助考、濃情端午、金秋重陽、尊師敬老等主題活動8,500餘場，惠及戶外勞動者、老人、考生等社會公眾近380萬人次。

心堅夢遠行不止，志篤力韌踏新程。2025年是「十四五」規劃的收官之年，也是「十五五」規劃的謀篇佈局之年。在這承上啟下的重要節點，郵儲銀行將更加緊密地團結在以習近平同志為核心的黨中央周圍，完整準確全面貫徹新發展理念，深度融入新發展格局，踐行長期主義，堅持可持續發展，在助推經濟社會高質量發展中彰顯國有大行的使命擔當，為推進中國式現代化作出新的更大貢獻。



可持續發展戰略

關於我們
企業文化
可持續發展理念
戰略定位



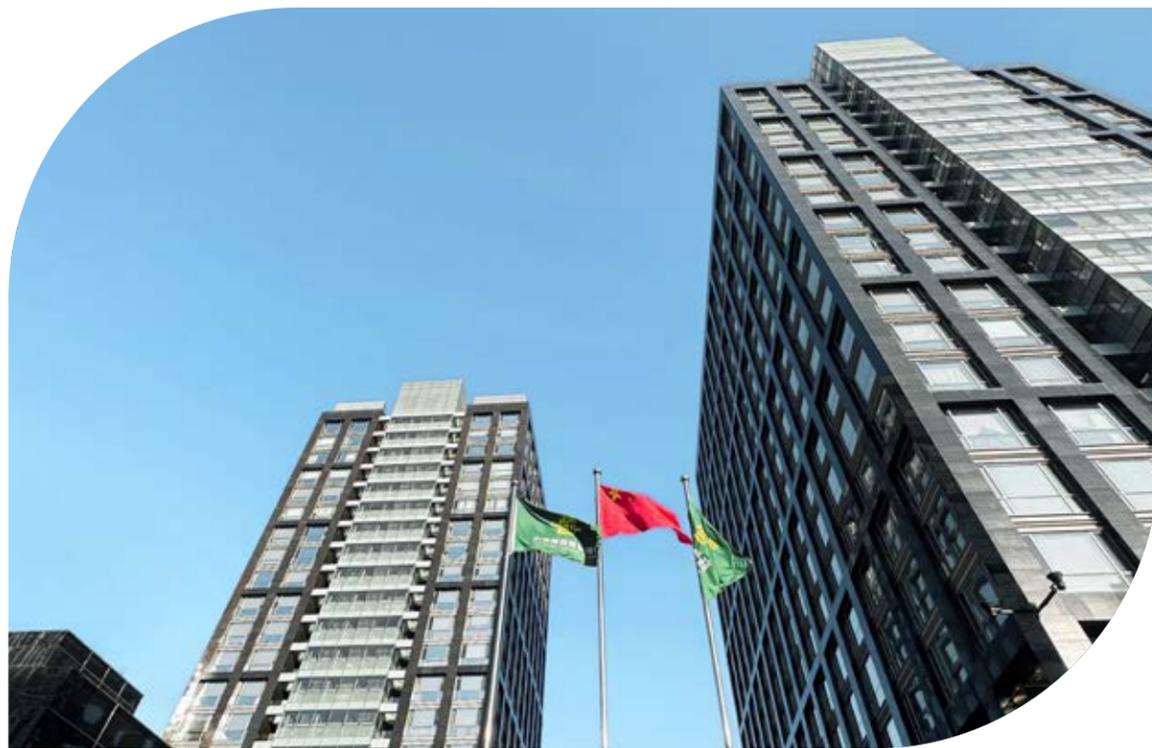
關於我們

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。

本行是中國領先的大型零售銀行，堅守服務『三農』、城鄉居民和中小企業的定位，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。2024年末，本行擁有近4萬個營業網點，服務個人客戶超6.7億戶，繼續保持優良的資產質量，市場影響力日益彰顯。

本行深入貫徹落實國家戰略，持續提升服務實體經濟質效，努力打造服務鄉村振興主力軍、普惠金融標桿行和科技金融生力軍，積極擔當綠色金融先行者。堅持以客戶為中心，注重為客戶創造價值，不斷完善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，完善『全面、全程、全時、全域』的風險管理體系，全面提升風險引領能力。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，堅持精細化管理，實現自身高質量發展。

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，深刻把握金融工作的政治性、人民性，堅定履行國有大行政治責任、經濟責任和社會責任，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，與時俱進，守正創新，推進戰略升級、改革創新、風控提質，增強內生能力，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，奮力開創高質量發展新局面。



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

綠色讓生活更美好
中國郵政儲蓄銀行全新
品牌形象宣傳片，在奔
湧的綠意里見證閃耀時
代、無限生機。



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。

可持續發展理念

本行將可持續發展理念融入全行發展戰略、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。



戰略定位

2024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，發力科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融，構建健康均衡的發展模式，不斷塑造新動能、新優勢，整體競爭力持續提升，發展韌性不斷增強。

打造科技金融生力軍

科技金融優勢加快建立。聚焦科技型企業全方位金融需求，打造多層次科技金融服務機構體系，豐富『看未來』模型，打造『U益創』科技金融產品服務體系，著力服務技術實力強、成長潛力大的『高成長型』科技型企業。

擔當綠色金融先行者

綠色金融產品更加豐富。完善資源配置，為具有顯著碳減排效益的項目提供優惠利率，加大綠色製造、綠色交通、綠色建築、節能環保等領域信貸投放，支持綠色金融業務發展。

打造服務鄉村振興主力軍、普惠金融標桿行

普惠服務能力不斷增強。立足中小企業日常生產經營場景和金融需求，創新產品供給，為客戶提供綜合融資、支付結算、財富管理等全方位服務。

建設養老暖心銀行

養老金融服務體系持續深化。全面構建『三橫三縱』的立體式養老金融體系，搭建『一個賬戶、兩個專區、三份測算、四類產品、多項權益』的個人養老金產品服務體系，推出『U享未來』個人養老金服務品牌。

建設數字生態銀行

數智化轉型加速推進。加速業務技術深度融合，打破產品『豎井式』研發模式，形成開放共享、場景化、智能化的業務支撐能力。



可持續發展專題

科技金融
服務新質生產力



科技金融 服務新質生產力



延伸閱讀

新質探索者：未來經濟之鑰
郵儲銀行通過全面的金融服務體系，積極支持企業的创新發展，致力於成為企業成長道路上的忠實夥伴。

郵儲銀行錨定科技金融生力軍目標定位，構建了「專」「精」「特」「新」四措並舉的綜合服務策略，著力為科技型企業提供全生命周期金融服務。截至2024年末，服務科技型企業超9萬戶，融資餘額突破5,000億元，同比增幅超40%。

截至2024年末

服務科技型企業超 **9萬戶**

融資餘額突破 **5,000億元**

同比增幅超 **40%**

專業引領——組建專業化的機構與隊伍

郵儲銀行在北京、上海、江蘇、廣東等科技型企業分佈密集地區建設29家科技金融事業部、40家科技金融特色支行和30家科技金融特色網點，成為服務科技型企業的橋頭堡，打造了以客戶經理為「1」，以產品經理、風險經理、理財經理、貸後管理、科技人員等為「N」的「1+N」服務體系，通過團組作業，以主辦行服務模式，與企業建立長期穩健的合作關係。

精益求精——構建精細化的營銷與風控

郵儲銀行積極搭建面向科技型企業的靶向立體式服務體系，充分運用內外部數據和大數據技術開展科技型企業畫像，針對「四板」（創業板、科創板、北交所、新三板）等優質高成長性客戶、創新積分客戶、小微長尾客戶，推進「線上+線下」立體式協同服務，提升客戶篩選和服務對接效率，實現閉環管理，推動科技客群服務廣覆蓋。聚焦國家先進製造業集群、中小企業特色產業集群等重點產業集群，批量觸達集群內企業；推進「千鏈萬企」批量精準服務，解決鏈上企業資金缺口痛點。

郵儲銀行結合科技型企業「輕資產、高技術、高成長、高風險」的特點，借助數字手段，提高對科技型企業的風險評估能力。創新構建科技型企業能力評價體系，涵蓋創新成果產出、市場效益與競爭力、創新資源投入、外部環境與支持4大類18個指標，在關注傳統「資金流」評價指標的基礎上，通過分析企業的知識產權、科技成果轉化能力、行業地位、核心產品的競爭力、研發投入等「技術流」要素，全面評估科技型企業技術創新能力水平及長期發展前景，為客戶准入、授信決策、服務方案設計提供參考，有效解決科技型企業的准入、授信難題。

特色鮮明——打造特色化的產品與服務

郵儲銀行聚焦科技型企業成長發展各階段及經營生產全方位的服務需求，傾心打造「U益創」科技金融產品服務體系。「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

客戶創造價值之意。「U益創」科技金融產品服務體系包括「U創融」「U創投」「U創通」「U創富」「U創慧」五大類別產品服務線，滿足科技客群在資金融通、資本運作、支付結算、財富管理、智庫諮詢等方面的服務需求。自2023年5月「U益創」科技金融產品服務體系發佈以來，本行積極推動產品服務創新，以科創貸、科創e貸等拳頭產品為基礎，打造廣客群覆蓋、全周期服務、多平台互動、大數據驅動的專屬產品方案，有效串聯科技型企業創新鏈、產業鏈、人才鏈、資金鏈，重點支持科技型企業實施技術升級改造、「智改數轉網聯」等項目，助力高技術企業成果加速轉化。同時，加大惠企政策宣傳，累計舉辦「U益創」惠企服務活動及品牌宣傳活動超200場，有力支持了科技型企業的創新發展。

在債券融資方面，郵儲銀行通過直接融資支持科技型企業發展，引導資金精準流向科技創新領域。2024年，本行共承銷科創票據33筆、承銷規模75.31億元，協助21家企業實現債券融資。支持多種類型企業，涵蓋央企、地方國企和民營企業，增強經濟體創新活力。2024年11月，承銷全國首批結構化科創類資產擔保債務融資工具（CB），協助客戶盤活存量資產、實現多元融資。



郵儲銀行為高新技術企業提供資金支持



郵儲銀行為武漢光谷科技創新和產業發展注入金融動力



郵儲銀行客戶經理上門服務某電子科技有限公司

推陳出新——創建新型業務運營模式

郵儲銀行積極與優質產業基金開展合作，與深圳證券交易所聯合舉辦「科融通」股權融資路演活動，攜手構建「貸款+外部直投」服務模式，為科技型企業提供多元化接力式金融支持，護航企業全生命周期成長。雙方已聯合舉辦11場「科融通」股權融資路演活動，幫助80多家科技型企業進行路演，近200家創投機構現場參加活動，積極為科技型企業提供「直接融資+間接融資+資本市場」的組合式金融服務。攜手工業和信息化部火炬中心成功舉辦「火炬引航 郵企共進」系列活動，共同打造差異化、有特色的合作模式，圍繞園區售建、園區運營、成長服務等不同階段，為科技產業園區各類主體提供全方位、多層次的服務。



「知產」變「資產」，支持企業產線升級

重慶某企業深耕塗裝設備領域，是一家國家級專精特新「小巨人」企業。本行聚焦企業在設備升級與技術革新中的關鍵融資需求，成立「1+N」綜合服務團隊，設計專屬融資服務方案，深度挖掘企業的知識產權價值。一方面，運用「知識產權質押貸款」為企業紓解融資壓力；另一方面，協助客戶對接知識產權部門，申請享受知識產權質押融資貼息政策，讓無形「知產」變為有形「資產」。同時，積極應用技術改造和設備更新項目再貸款工具，降低企業融資成本，為企業產線升級注入強勁動力。

成功開展「火炬引航 郵企共進」系列活動，大力賦能科技產業園區高質量發展

郵儲銀行積極攜手工業和信息化部火炬高技術產業開發中心，共同發起了「火炬引航 郵企共進」賦能科技產業園區高質量發展系列活動。自2024年7月3日在浙江省嘉興市啟動以來，雙方陸續在長沙、成都等中西部地區成功舉辦專項活動，體系性推進郵儲銀行分支機構與高新技術開發區開展全面合作，推動實現優勢互補、資源共享、共同發展，積極為科技產業園區企業提供了全方位、多層次的金融服務，打造科技創新和金融服務深度融合新模式。



郵儲銀行開展「火炬引航 郵企共進」系列活動



郵儲銀行加大製造業中長期貸款和設備更新改造貸款的投放力度



創新推出『科創貼』，助力科技金融發展

2024年4月，郵儲銀行創新推出『科創貼』產品。該產品為上海地區高新技術企業、獨角獸企業、隱形冠軍企業等15類科技型企業『量身定做』，具備優惠定價、自助無感貼現等契合科創領域企業個性化需求的服務特點。同時精準對接中國人民銀行上海總部的科創領域專項再貼現產品『滬科專貼』，通過央行貨幣政策工具對科技型企業進行精準滴灌。上線以來，『科創貼』產品已服務客戶51戶，貼現放款8.72億元，助力上海地區科技型企業降低融資成本，提升票據融資效率。

依託『郵儲易企營』積極助力科技型企業數字化轉型

山東某科技型企業是一家微電機和車輛等領域動力傳動系統關鍵零部件的生產商和供應商。該企業前期使用某單機版軟件進行財務及倉庫管理，軟件費用昂貴，成本較高，針對該難題，本行主動為企業提供『郵儲易企營』企業一站式數字化管理平台，助力企業優化財務及倉管流程，實現降本增效。依託『郵儲易企營』平台雲服務，幫助企業實現自動取票並同步記賬，無需切換系統做賬，有效提高企業記賬效率和數據準確性；支持按天導入銀行明細，協助企業及時進行賬務核算，部分關鍵報表實現由月報升級為日報，為企業經營決策及時提供數據支撐；業務單據可直接生成憑證，助力企業實現業財一體。

支持電子陶瓷產業發展壯大

電子陶瓷是航空航天、通信計算機、新能源汽車、日常家電等領域的重要材料之一。湖南省某新材料科技股份有限公司是當地龍頭企業，全世界80%的溫控器（陶瓷）由該公司生產。本行自企業初創期便與其建立合作，運用『看未來』理念為企業提供金融支持，先是提供小金額貸款，後續授信額度從1,000萬元逐步增加到5.2億元，積極助力企業從小微企業成長為製造業單項冠軍，也帶動了當地電子陶瓷產業的發展。

創新能力評價體系支持科技型企業快速發展

上海某科技有限公司在國內頁岩氣勘探相關設備的細分領域處於領先地位，受研發支出高等因素影響，傳統授信方式核定額度較低，難以滿足客戶需求。郵儲銀行採用科技型企業創新能力評價體系，評估認為企業技術實力較強，具有良好發展前景，相應提高授信額度，向企業提供信貸融資、財務公司票據、商業承兌匯票等一攬子綜合服務，滿足企業在快速發展階段的多樣化金融需求。

攜手合作產業基金，接力服務科技型企業

郵儲銀行合作的產業基金，為安徽某專精特新企業提供了2,500萬元股權投資支持。我行在走訪時了解到企業因開展技術研發面臨融資困難的情況後，針對企業『輕資產、重技術』的特點，為其提供知識產權質押融資服務，及時給予850萬元的授信支持。本行攜手合作產業基金，接力服務科技型企業的模式，得到了客戶的高度評價。



可持續發展實踐

廣續普惠血脈 堅守金融為民

- ◎ 助推鄉村振興
- ◎ 融入社區發展
- ◎ 打造數字金融



助推鄉村振興

郵儲銀行始終堅守服務「三農」、城鄉居民和中小企業的定位，堅決貫徹落實國家關於「三農」工作的各項決策部署，把服務「三農」和鄉村全面振興擺在突出位置，健全專業化為農服務體系，升級農村信貸服務模式，持續加大鄉村全面振興領域信貸投放力度，推動「三農」金融作業流程數字化，進一步提升「三農」金融供給能力，爭做服務鄉村振興主力軍。

截至2024年末，本行涉農貸款（統計口径按照中國人民銀行2024年1月發佈的關於涉農貸款統計的有關規定執行）餘額2.29萬億元，較上年末增加2,545.72億元，餘額佔客戶貸款總額的比例超過25%，佔比居國有大行前列。持有募集資金用於支持鄉村振興的債券金額同比增長19.91%。落地託管產品國家電投—鋁電公司綠電替代綠色碳中和鄉村振興資產支持專項計劃（革命老區），為市場首單降碳減排綠電替代基礎設施類REITs。

截至2024年末

本行涉農貸款餘額 **2.29 萬億元**

較上年末增加 **2,545.72 億元**

服務糧食和重要農產品穩產保供

郵儲銀行加強重點區域和種養大戶的服務力度，優先保障糧食生產經營主體的信貸投放額度，給予綠色通道、無還本續貸等信貸政策傾斜。做好糧食全產業鏈金融服務，優化創新糧食產業專屬產品「U糧易貸」，深化與核心主體的合作，推廣糧食產業鏈式服務模式，積極為糧食全產業鏈提供包括個人理財、小額貸款、收單等一攬子金融服務。制定2024年高標準農田及耕地發展實施策略，推廣高標準農田及耕地、現代設施農業服務模式，構建高標準農田及耕地建設與農村基礎設施建設相結合、高標準農田及耕地運營與集約化農業產業發展相結合的綜合服務新模式，助力糧食及重要農產品產量提升。截至2024年末，糧食重點領域貸款結餘1,850.53億元，本年增速24.92%。

支持鄉村特色產業發展

郵儲銀行加強授信政策和產品支持。制定鄉村振興（三農金融）授信政策指引，單列種子、農林牧漁、農業機械製造等18個公司金融涉農行業授信政策，以及休閒農業、肉牛肉羊養殖、谷物磨制等20多個中小微企業重點行業授信政策。健全鄉村振興金融產品體系，創新升級面向農民專業合作社和農村集體經濟組織的信貸產品，支持農村集體經營性建設用地使用權抵押。推進特色產業場景精準服務，按照「一產業一方案」思路，積極為鄉村特色產業制定專屬業務方案，提供鏈式綜合金融服務，不斷拓展鄉村產業服務半徑。打造產業興農、合作助農、科技利農三大普惠金融服務鄉村振興特色模式，印發鄉村振興小微企業金融服務工作手冊及客戶清單，細化不同模式適用產品、具體流程、典型案例等，創新性解決涉農中小微企業融資難題。

支持鄉村建設水平提升

郵儲銀行印發《金融支持農業農村基礎設施項目庫推進工作方案》，建立分工協作、全面對接的工作機制。縣鄉一體化項目建設方面，以農村供水為著力點，切入各地水利部門縣域統管工作規劃及資金需求，打造縣鄉一體化整區域合作樣板。人居環境整治及環保方面，以國家級、省級試點項目及其他符合生態環保金融支持項目儲備庫入庫指南的入庫項目為核心，助力生態宜居美麗農村建設。農產品流通方面，印發《中國郵政儲蓄銀行商品交易市場綜合服務方案》，聚焦全國農產品流通市場體系中的薄弱環節，支持農產品批發市場新建、存量項目升級改造、資產盤活及置換與信息化建設。同時，對接農業農村重大項目綜合融資服務平台，在金融超市專區上線服務鄉村振興信貸產品，在支持特色產業、現代設施農業、高標準農田及耕地運營等方面提供專屬產品支持。截至2024年末，農村基礎設施建設貸款餘額470.27億元，較上年末增長30.80%。

強化金融幫扶工作力度

郵儲銀行加大對脫貧地區的金融支持，保持主要金融幫扶政策總體穩定，加大對脫貧地區特別是國家鄉村振興重點幫扶縣的信貸投放力度，穩步做好脫貧人口小額信貸質量監測和續貸展期管理，著力滿足脫貧地區產業發展和鄉村建設需要。紮實開展定點幫扶，印發《中國郵政儲蓄銀行2024年定點幫扶工作計劃》，召開全行定點幫扶工作會，部署定點幫扶重點任務，舉辦「農特產品進企業、進食堂」「鄉村振興 郵我助力」答題有禮等系列消費幫扶活動，積極引薦企業到幫扶縣投資發展，將金融資源向山西汾西縣、河南桐柏縣、甘肅武山縣傾斜，助力幫扶縣推進鄉村全面振興。

截至2024年末，在脫貧地區（832個脫貧縣）各項貸款餘額5,646.36億元，較年初增長698.20億元。在160個國家鄉村振興重點幫扶縣各項貸款餘額672.53億元，較上年末增加91.01億元，增速15.65%。

—— 發揮金融特色優勢，紮實做好定點幫扶工作 ——

自承接定點幫扶工作以來，本行積極踐行金融工作的政治性、人民性，聚焦山西汾西縣、河南桐柏縣、甘肅武山縣發展所需、民生所盼，高位謀劃部署，高標準推進落實，創新打造了特色產業精準服務、郵銀協同「四流」（商流、物流、資金流、信息流）解「三難」（物流難、銷售難、融資難）等特色幫扶模式，推動定點幫扶工作取得實質性進展、階段性成果。

| 山西汾西 | | 河南桐柏 | | 甘肅武山 | |
|------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|--|
| 發放各項幫扶貸款 | 引進幫扶資金 | 直接投入無償幫扶和教育幫扶資金 | 引進幫扶項目或企業實際投資 | 購買和幫助銷售脫貧地區農產品 | |
| 6.61 億元 | 4,353.08 萬元 | 2,172.60 萬元 | 3,160.86 萬元 | 4,447.88 萬元 | |

数字化赋能乡村治理水平提升

邮储银行深度参与数字乡村发展行动。推广县域开放式缴费平台，聚焦公共事业、非税社保、教育、医疗等重点领域，采取「行业方案+区域措施」方式，全面推广缴费项目「一站式」办理。截至2024年末，公共缴费县域覆盖率超81%，服务缴费客户超8,670万人。支持农村政务信息化管理，积极搭建农村三资管理平台、农村产权交易平台、新型农业经营主体管理平台、农业农村大数据平台等智慧农村平台，为农村政务提供支付结算、资金监管、现金管理、信贷融资、理财保险等综合金融服务。自主研发乡村数据治理工具「邮惠万村」，为村级组织提供村级数据治理、村务管理等政务服务和信贷、结算等金融支撑，提升面向农村政务市场的数字化服务能力。

促进农村基础金融服务提质升级

邮储银行积极发展乡村振兴借记卡和信用卡，不断丰富用卡权益和发卡渠道。加强保障型保险产品布局，扩大低波动适农理财产品供给。积极开展农村地区数字人民币宣教普及，紧密围绕农村居民日常消费、农资农具购买等高频消费领域，农业贷款、涉农保险等金融场景，推进数字人民币应用场景铺设布局。2024年8月，在江苏省落地全国首笔数字人民币政策性农业保险线上实名缴费业务，打通数字人民币在农业保险服务的重要一环。推动移动支付向县域乡村下沉，围绕「千县万镇十大场景百万商户」战略布局，持续扩大县域移动支付受理覆盖面，为县域商户提供「收单+金融+生活」综合解决方案。

邮储银行客户经理走访牧民

邮储银行助力当地咖啡产业发展

案例 case

赋能农业现代化发展

江苏省分行立足如东县现代农业特色优势产业，支持如东县西郊现代绿色农业增效项目，助力县域高端农业及农业标准化发展，带动如东县果蔬产业规模化、品牌化发展。通过快速组建「1+N」服务团队，为客户提供项目融资咨询、回款安排等在内的综合金融服务，为本项目提供2亿元授信支持，累计已投放7年期设施农业固定资产贷款1.7亿元，顺利解决了项目融资的燃眉之急，助力如东县农业产业升级转型。

着力提升「三农」数字化金融服务水平

邮惠万家银行推出乡村特色产业平台，于2024年11月12日与丹棱县政府、四川省眉山市邮政分公司共同签订了特色产业平台建设合作协议，依托特色农产品收购数字化工具，打造贯通特色产业全链条的金融体系，并形成溯源数据累积，有效解决乡村产业产销数据难管理、品牌难保护、融资不便捷、回款不及时等问题，这标志着邮惠万家银行首个乡村特色产业项目落地。上线涉农贷款子产品，优化银保合作模式，着力提升县域及乡村客群数字化金融服务水平。搭建惠农产品平台，为乡村农产品采购提供数字化订单管理及采购流程管理，基于数字化场景数据为农产品采购双方提供综合金融服务，已在多地完成试点应用。

数字人民币赋能乡村振兴

邮储银行积极推动数字人民币赋能乡村振兴发展，发挥邮银资源禀赋，推动县域农村地区市场开发，促进农业农村经济发展。基于县域农村特色产业链模式，搭建以粮食收购企业或加工企业为核心的数字人民币支付结算体系，链式拓展种植户及粮食经纪人，打造数字人民币乡村振兴闭环场景。

邮储银行客户经理走访渔业养殖户

邮储银行客户经理走访脐橙种植基地

融入社區發展

推進養老金融

郵儲銀行全面構建『三橫三縱』的立體式養老金融體系，即面向未老客戶、銀發客戶和家庭客戶三類主體，深耕養老金金融、養老服務金融、養老產業金融三大領域，努力成為陪伴在客戶身邊的養老暖心銀行、國家養老金融全面推進的重要服務銀行。

構建『三橫三縱』的立體式養老金融體系



打造手機銀行『U享未來』養老專區

專區為客戶提供個人養老金開戶、繳存、產品投資等個人養老金全生命周期服務，創新打造數智化養老金融服務生態，推出退休待遇計算器、養老模擬計算器、養老省稅計算器、家庭養老賬戶和自動繳存等特色功能，實現個人養老金儲蓄、基金、保險、理財產品全覆蓋，助力客戶實現養老儲備資產的保值增值，提供便捷的一站式自主養老規劃服務。

推廣『U享未來』個人養老金服務品牌

傳遞『規劃現在就是U享未來』的養老理念，持續開展『線上+線下』立體化投教宣傳，舉辦『共繪養老藍圖 U享幸福未來』養老金融論壇，普及個人養老金政策，幫助投資者樹立長期投資、價值投資的科學養老投資觀。

持續優化網點適老化服務

設立愛心窗口、愛心座椅，增配無障礙通道、無障礙扶手、拐杖固定器等便利設施，為老年客戶提供『優先辦理、全程關注、主動協助』的軟性暖心服務，推廣建設『金暉支行』老年服務特色網點，推動櫃面與自助設備適老功能迭代優化，為老年客戶提供『貼心化+智能化』的服務體驗。

持續完善養老金融服務體系

強化養老金融能力建設，形成『試算、規劃、下單』完整閉環，通過科技賦能，打造養老金融核心競爭力。同時擴增商業養老金產品，啟動試點運行，不斷豐富本行養老金融服務體系。



依託特色網點升級養老金融服務

福建省莆田市東莊支行是郵儲銀行全國範圍內養老金融服務特色網點中的典型代表。該支行結合周邊老年客戶群體特點，秉承『適老、尊老、愛老』的服務理念，創新推出『適老金融服務+特色體驗服務』模式，為老年客戶提供全方位、多層次的服務。在金融服務方面，東莊支行聚焦老年客戶的財富管理需求，提供多樣化、精準化的金融產品和服務；在生活服務方面，網點積極引入多方資源，定期舉辦健康義診、蔬菜團購等特色活動，豐富老年客戶的日常生活，增強客戶的幸福感與獲得感。



郵儲銀行定期舉辦『財富周講』活動

豐富個人養老金產品供給

中郵理財有限責任公司作為第二批養老理財試點機構和首批發行個人養老金理財機構，堅持絕對收益理念，當好養老金融的『生力軍』，2024年新發行1只個人養老金理財產品——添頤·鴻元最短持有365天1號，豐富個人養老金產品供給，更好地滿足居民個人養老需求；持續通過多資產多策略實現養老類理財產品長期穩健收益，截至2024年12月末，養老理財和個人養老金理財產品規模超147億元。中郵理財養老金融實踐入選人民網『2024建設金融強國創新實踐案例庫』。



理財經理為客戶介紹養老金理財產品

持續提升客戶體驗

郵儲銀行堅持以人民為中心，圍繞「打造一流客戶體驗」的目標，持續推動服務創新與科技賦能，構建高效、智能、便捷的服務體系。創新應用「雲櫃」服務模式，借助視頻交互技術突破網點物理限制，通過「現場+遠程」協作，為客戶提供遠程化、智能化服務，實現業務審核快速高效，顯著提升服務便利性。同時，創新應用數字人導航等功能，通過「流程重塑+系統優化」，在客戶自助辦理業務過程實現數據共享、產品套餐一鍵簽約，全面提升客戶交互體驗。依託「郵愛驛站」，開展愛心助考、濃情端午、金秋重陽、尊師敬老等主題活動，服務新市民、戶外勞動者、中高考生、老年人等社會公眾近380萬人次，打造暖心服務新標桿。

持續優化客戶遠程服務。依託大數據分析、智能語音等數字技術，助力特殊群體跨越數字鴻溝。一是聚焦特色客群服務，制定差異化服務策略，深化「尊長專線」服務，60歲以上老年客戶撥打95580電話熱線直接一鍵接入專屬人工客服，圍繞老年客群需求，提供更貼心的遠程服務。二是聚焦「視頻座席場景+金融交易」，從最初上線的視頻客服單一形態，逐步演化並打造了「雲辦理」線上服務平台，實現疑難諮詢、業務辦理、金融交易等操作，推出手語數字客服，為聽障人士快速接入服務，幫助其辦理相關業務，提升聽障人士的金融體驗。

積極建設線上運營體系。著力打造基於客戶生命周期的營銷策略統籌中樞，建設線上線下一體化運營體系，強化平台支撐能力，實現營銷方案靈活裝配、運營活動動態關聯、數據有效整合和資源充分復用，建立「指標設定—客群圈選—策略制定—客戶觸達—執行監控—效果評估」的流水線，提供企業級中台服務能力，支撐全行零售金融的客群智慧化、精細化和集約化運營。

積極豐富客戶支付渠道。2024年9月，郵儲銀行手機銀行對接雲閃付網絡支付平台，進一步拓寬支付渠道滿足客戶多元化支付需求，同時依託該平台，與中國銀聯攜手開展「錦綉郵儲」惠民活動，提供多地政府消費券全鏈條服務，以激發消費活力，助力地方經濟發展。



江西就業之家特色支行

江西省九江市柴桑區支行聯合地方人力資源和社會保障局，打造「就業之家」特色支行，延伸網點服務功能，助力當地群眾就業創業。網點內設就業創業服務專區，提供就業創業政策宣傳、招聘信息展示、線上招聘、創業貸款發放等服務。截至2024年末，「就業之家」累計參加線上招聘活動6場，邀請12家企業開展線上招聘，促成20餘名求職者與企業簽訂用工協議；發放創業貸款380餘筆，金額近9,700萬元。

安徽社保一站式特色支行

安徽省滁州市分行營業部聯合當地社保局，打造社保一站式特色支行，將社保業務融入銀行服務，實現「數據多跑路、群眾少跑腿」。該網點可辦理社保信息查詢、異地工傷就醫報告、失業保險金申領等高頻服務事項25項，涵蓋社保卡管理、參保登記、轉移接續等11個類別，基本實現社保服務事項全覆蓋。通過「就近辦」「馬上辦」「快速辦」，極大地方便參保群眾，打通服務群眾的「最後一公里」，彰顯金融服務的民生溫度。

助力消費升級

郵儲銀行踐行金融為民初心，致力於在更大範圍滿足城鄉居民在實現美好生活中的消費需求，為城鄉百姓提供優質便捷高效的消費信貸服務。

順應政策導向，緊抓消費品「以舊換新」與房地產「一攬子」政策機遇，著力滿足居民大宗消費需求。借助汽車博覽會、展銷會等契機開展金融助力汽車消費活動，全年累計舉辦汽車「以舊換新」專場品鑒會超千場；針對家電、3C電子產品等消費品進一步疊加消費貸款專屬補貼政策；抓好一線城市回暖趨勢，強化高能級城市按揭貸款投放，進一步加大居民購車、購房、多元消費等信貸支持力度。

發揮稟賦優勢，深挖新型城鎮化建設發展機遇，加大縣域地區業務投放，助力縣域居民消費提質擴容。連續四年舉辦「鄉村加郵購車季」活動，依託遍佈城鄉的服務網絡舉辦聯合營銷活動，截至2024年末，累計舉辦活動超8,000場；借助全行點多面廣、渠道下沉的網點優勢，加快拓展縣域一手房市場，更好滿足縣鄉百姓合理住房需求。

推動服務優化，加速推進線上化建設，打造更加便捷高效的遠程受理體系，手機銀行上線「汽車專區」「房產估值」等便捷服務功能，為縣鄉居民購車、購房提供便利，增強線上服務能力，推動營銷輕量化、便捷化服務模式升級，提升消費信貸服務的可獲得性與客戶滿意度，持續優化客戶服務體驗。

加強與旅遊類及電商類平台合作，開展攜程、飛豬、淘寶、拼多多、抖音等全品類大額消費立減活動，為消費者提供了優惠和便利的線上支付體驗。聚焦與民生密切相關的消費場景，為客戶提供更加貼近生活的產品和權益服務，提升客戶的消費體驗和滿足感，助力消費提升。加大汽車消費金融支持力度，推出汽車分期零首付和低首付政策，認可以舊換新補貼作為首付款等針對性措施，進一步滿足廣大客戶的汽車消費需求，推動汽車以舊換新，穩定和擴大汽車消費。

創新多元宣傳形式激發消費活力。聯合大型互聯網平台、深耕各地特色場景組織開展數字人民幣紅包、滿減等活動200餘項，借助微信公眾號推文、線上直播、線下展會等形式對客戶進行數字人民幣知識普及宣傳，創新推出「表情包」宣傳形式，參加2024年中國國際服務貿易交易會、第十五屆中國國際航空航天博覽會等展會，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，多措並舉惠民生、促消費。



「一縣（區）一mall」提升城鄉消費活力

郵儲銀行信用卡推出「一縣（區）一mall」惠民政策，圍繞郵儲小綠卡，精心鑄造卓越品牌，全力支持線下消費場景，打造充滿郵儲特色的縣域消費熱點，不僅為消費者帶來了實實在在的優惠，也為各地小微企業發展注入新的活力，提升實體經濟競爭力。

數字人民幣智能合約助力預付式消費

郵儲銀行基於人民銀行數字貨幣研究所「元管家」數字人民幣智能合約產品研發預約消費服務，加快拓展智能合約預付費商戶，充分發揮數字人民幣智能合約不可篡改、追蹤資金流向等特性，解決傳統預付費模式缺乏有效監管的痛點問題，有效保障消費者預付資金安全。截至2024年末，在數字人民幣APP元管家商城入駐商戶數量領先同業。

持續推廣數字人民幣在信貸領域應用

郵儲銀行持續推廣數字人民幣在信貸領域的應用試點，豐富客戶結算方式，創新推出國內貿易融資業務支持使用數字人民幣放款和還款，積極探索信貸在供應鏈場景應用，持續擴大數字人民幣放款還款應用場景和交易規模。2024年，新增數字人民幣放款和還款總額達52.96億元。

支持百姓安居

郵儲銀行緊跟國家政策指引，積極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，助力城鄉居民實現安居夢想。積極貫徹落實國家關於降利率、降首付等相關住房信貸政策，有序推進行個人住房貸款利率調整，惠及超400萬房貸客戶，有效減輕客戶還款負擔；按照完善商業性個人住房貸款利率定價機制政策要求，優化利率定價機制，調整住房貸款重定價周期，提振居民住房消費意願和能力，力促房地產市場止跌回穩。郵儲銀行積極牽頭及參與服務國家戰略、政策導向的銀團，為保交樓、保障房等項目提供了牽頭銀團服務。

郵儲銀行多措並舉推進房地產融資協調機制落地見效，如湖南省分行出台盡職免責實施細則，完善保交房工作制度支撐，同時指派專人至省專班集中辦公，強化全省項目「一盤棋」推進，提升落地時效。在加快商品房交付方面，2024年累計為全省50個保交樓項目提供按揭金融支持。

推進財富管理

豐富財富產品體系，滿足不同客戶多元配置需求

郵儲銀行持續優化產品譜系，滿足客戶多元化、個性化的財富管理需求。創新推出手機銀行「理財夜市」專區，為客戶提供24小時全天候線上交易；首次推出代銷個人外幣理財，進一步豐富客戶資產配置選擇；以數智化營銷活動為抓手，幫助更多客戶做好保險規劃；持續推進家族信託、保險金信託發展，為客戶解決個人、家庭、企業、社會多維度綜合金融需求。開展「點亮財富之舟、開啟資配探索之旅」活動，引導客戶不斷優化資產配置。



郵儲銀行打造財富管理品牌

深化投資者教育，堅持與客戶相伴而行、共同成長

郵儲銀行持續探索多層次、多形式的投教工作，線下網點常態化開展「財富周周講」活動，引導客戶樹立科學的投資理念，幫助客戶更好地了解金融市場、金融產品，建立合理的投資預期；優化多渠道傳播途徑，以「守護資產安全，悠享財富人生」為主題舉辦「第四屆郵儲銀行理財節」，讓金融投教走入千家萬戶；拓展投資者教育廣度和深度，與騰訊新聞聯合推出國內首檔財商教育紀錄片進階版《財富的答案II》，深度探討財富進階之道。



延伸閱讀

財富的答案 II
郵儲銀行推出國內首檔財商教育紀錄片進階版《財富的答案 II》，探討當下財富熱點話題。

深耕財富管理隊伍建設，夯實專業服務硬實力

郵儲銀行堅持隊伍培養和專業能力提升，用優質服務回報廣大客戶。強化專業培養機制，搭建「雲帆」財富管理隊伍支撐平台，推出測評、培訓、賦能三位一體的理財經理綜合管理體系；深耕過程管理，全面推廣理財經理「傾聽—提案—實施—跟蹤」四步工作法；開展超20期「強能力 創佳績」貴賓理財經理實戰訓練營，提升隊伍綜合素養及專業能力。強化賦能工具應用，借助人工智能（AI）大模型開發理財經理投顧助手，持續提升市場研究、客戶分析、產品評價等能力；構建客戶賬戶監控預警中心，實現每日自動掃描客戶賬戶組合，持續跟蹤「市場—組合—產品」三大維度的預警指標，賦能理財經理持續做好賬戶檢視、組合調整、售後陪伴等服務。

強化品牌效應，提升「郵銀財富」品牌影響力

郵儲銀行堅持以客戶為中心，打造特色鮮明、專業一流的財富管理品牌。開展特色主題「助成才·贏未來」子女教育系列活動，覆蓋超28萬名客戶，以客戶活動深化客我關係。報告期內，我行在《證券時報》「2024中國銀行業天璣獎」評選活動中榮獲「年度財富管理銀行天璣獎」；在《上海證券報》「2024上證·金理財」評選活動中榮獲「年度銀行財富管理品牌獎」；在中國銀行業協會第十三屆傑出財富管理師技能競賽、中國金融理財師大賽（2024）等多項競賽中，榮獲「最佳組織獎」「優秀價值獎」「卓越理財師培育獎」等機構獎項，130人次榮獲個人獎項，財富管理市場及客戶關注、認可度進一步提升。

科技賦能，為客戶提供專業投資規劃

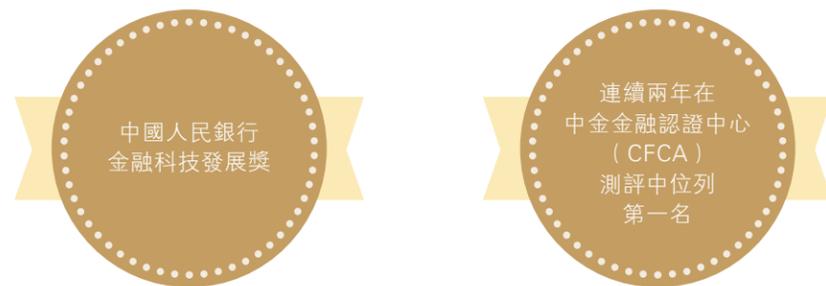
郵儲銀行深耕財富管理領域，致力於成為大眾富裕客群財富管理主辦銀行，尤其是拓展縣域及以下區域客戶金融服務需求，全面升級專業版投資問診服務，通過大數據篩選優質產品，為客戶提供包括方案收益測算、市場指數對比等專業資產配置服務，通過科技賦能，助力客戶輕鬆開啟專業的投資規劃之旅。截至2024年末，財富管理服務累計為超過190萬名客戶出具近400萬份投資規劃建議書，客戶財富體檢累計突破1,070萬次。

打造數字金融

郵儲銀行深入貫徹落實中央金融工作會議精神，著力寫好數字金融大文章，以數字化轉型推動業務創新和高效運營，以科技能力提升賦能業務高質量發展。

數字金融服務升級

郵儲銀行持續推動數字化轉型工作取得實效，助力全行業務高質量發展。主動授信和鄉村振興業務模式創新實踐、雲原生技術中台、企業級智能反欺詐平台、企業級數智化運營平台4個項目獲評中國人民銀行金融科技發展獎，個人手機銀行用戶體驗連續兩年在中金金融認證中心（CFCA）測評中位列第一名。



緊跟中央部署，頂層戰略有序規劃

落實監管數字化轉型及數字金融相關要求，從企業級視角加強統籌規劃，制定《中國郵政儲蓄銀行數字化轉型推進方案》，推動實現運營降本增效、客戶體驗升級、內部管理精細化、風險管理最優化，為數字郵儲高質量發展明確目標、指明方向、規劃路徑。

聚焦發展重點，轉型項目落地顯效

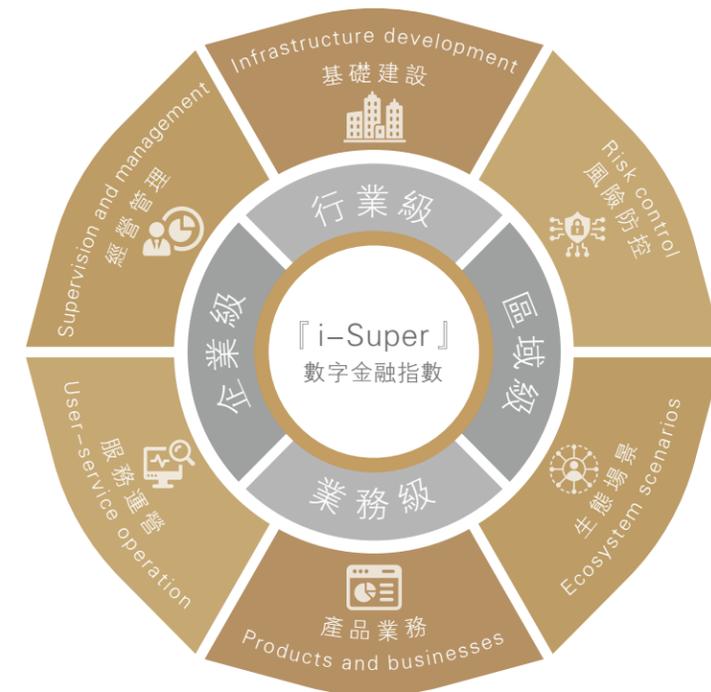
圍繞基礎建設、經營管理、服務運營、產品業務、生態場景、風險防控六大領域，持續推進重點領域攻堅。2024年，服務開放平台對外開放應用程序接口（API）合計超660個，對接應用場景合計超2,300個，月均交易量超1億筆；加強鏈式營銷系統支撐，實現188個產業鏈圖譜的可視化展示，涵蓋575萬家企業；『郵你同贏』同業生態平台註冊客戶近2,500家，累計交易金額突破5萬億元；新一代公司、信用卡核心系統投產上線，新一代資金、財務核心系統相繼啟動建設；開展大模型、生成式人工智能等新一代人工智能基礎能力建設。

彰顯轉型風采，打造數字郵儲品牌

以『書寫數字郵儲@i時代』為主題，召開數字金融大會暨手機銀行10.0發佈會，發佈『郵智』大模型、手機銀行10.0、企業架構白皮書、數據資產白皮書四項數字金融成果，展示郵儲銀行數字金融的探索與實踐，進一步推廣數字郵儲模式、深化數字郵儲內涵、提升數字郵儲品牌形象。

迭代評價體系，量化指數引導方向

打造行業創新的『i-Super』數字金融指數，立足『行業級-企業級-業務級-區域級』四大主體視角，圍繞基礎建設（Infrastructure development）、經營管理（Supervision and management）、服務運營（User-service operation）、產品業務（Products and businesses）、生態場景（Ecosystem scenarios）、風險防控（Risk control）六大數字化領域設置多項指標，以指數形式直觀展示銀行數字化轉型成效。形成郵儲銀行獨有的量化評估模式，使評價主體更全面、評價結果更精準。『i-Super』數字金融指數得到行業廣泛認可，獲評2024銀行業數字金融典型實踐案例。



科技能力顯著提升

郵儲銀行依託『十四五』IT規劃，以科技創新為引領，以精細化管理為抓手，以金融科技賦能高質量發展為目標，不斷提升金融服務效率和體驗。貫徹智慧、平台、體驗、生態、數字化和協同的『SPEEDS』科技戰略，堅定不移地走核心技術自主可控的信息化建設道路。上線新一代公司、信用卡核心系統等449項工程，協同推進六大業務中台建設工作，支撐分行個性化開發和不同業務領域信息系統建設，全力推進『新核心+十大項目群』重點工程研發。

緊抓科技精細化管理

強化全行信息科技制度統籌管理，推進構建科學規範、全面覆蓋、職責明晰、流程完備的全行科技制度體系。打造企業級分層、分級、分類架構管控體系，落實全面架構閉環管理，沉澱企業級架構資產。創新點面結合的需求研發與管理模式，把好信息化建設需求入口關，建立覆蓋多部門的需求派駐小組，深度協同業務部門開展業務研發工作。加強工程事前規劃、事中控制、事後評估全過程管理，建立研發質量和系統運行質量評價指標體系，提升工程質效。打造科技數智化平台，統一流程、統一數據、統一視圖，支持對信息化建設的全生命周期管理及科技資源的全面管控。

深化科技創新應用

推進人工智能平台「郵儲大腦」能力升級，上線虛擬營業廳，支持定製個性化虛擬形象，打造專屬「數字分身」，在特色品牌辦理廳中沉浸式體驗涵蓋理財、基金、三農金融、數字人民幣、消費貸款以及養老金規劃等金融服務；拓展知識圖譜在風險領域的應用，實現複雜風險關係實時追蹤，分析時間壓縮至秒級。探索大模型應用創新，快速推進大模型平台建設，初步建成千卡規模的高性能算力集群，上線智能「小郵助手」、研發測試大模型、智能問數等超20個應用場景，其中可疑交易報告自動生成應用入選2024全球數字經濟大會典型案例，研發測試大模型已輔助超5,000名研發人員智能生成代碼110萬餘行，代碼採納率約20%，單元測試行覆蓋率約60%—80%，試點系統測試制品採納率約31%。加大科技創新協同力度，通過競賽等形式開展創新技術交流與實踐，促進總分、業技間創新協作，強化外部產學研聯動。

完善信息安全管理體系

嚴守信息科技風險底線，健全網絡安全管理體系，實現全行威脅預警、分析研判、事件處置一體貫通，形成業技交叉協同防護模式，科技風控能力有效提升。

持續深耕數智化應用場景

打造零售、對公等多條線模型能力，精準賦能銀行高質量發展。建立全行存貸款增量預測模型，為預算管理、財務決策和日常經營分析提供有力支撐。

風險防控上，強化智能風控數字賦能。電詐風險防控領域，積極構建覆蓋全流程的反電詐智能風控模型體系，研發上線事前風險行為預警模型，建成大額電詐事中預警模型、迭代優化事中交易預警管控模型，夯實事後全面風險排查模型。消費者權益保護領域，持續優化投訴智能分類模型，自動生成投訴分析報告和風險線索，助力實現投訴變化趨勢的實時監測；研發投產重復投訴識別工具，減少基層機構投訴核減工作量。法律風險防控領域，投產法律文本智能審查模型，輔助識別合同風險點；研發投產智能普法工具，深度融合法律條文、金融行業專業法規等多元化數據資源，提升全行法律普及效率。內控合規領域，構建總分行一體化制度庫，為全行員工提供全面、準確的制度查詢平台；將自動化審查工具嵌入制度審查流程，提升制度合規性及審查質效。合規監測分析領域，積極探索貸款資金用途機器學習模型、員工交易流水知識圖譜等智能化分析工具，建設「員工合規畫像」「機構合規畫像」等功能。反洗錢領域，優化可疑交易監測規則類模型，上線可疑交易預警人工智能篩選算法模型，提升甄別效率和可疑交易監測有效性。

案例 case

提升機器人流程自動化（RPA）應用價值

郵儲銀行流程機器人（RPA）進入加速推廣階段，已基本覆蓋全行各級單位，對運營管理、個人金融、公司金融、財務、信用卡等領域全面賦能，並逐步向科技、管理領域擴展。同時，積極融合人工智能（AI）技術，針對痛點難點提出創新解決方案，湧現出現金運營風險預警、硬件故障診斷、績效考核指標核驗等一系列優秀應用場景，為基層一線工作人員提質減負，累計節約超百萬小時的工作量，切實助力本行降本增效。



虛擬營業廳

郵儲銀行運用元宇宙、3D建模、語音交互等技術，在多渠道端打造虛擬營業廳，突破了實體營業廳的時間和空間限制，助力本行拓寬金融服務渠道。手機銀行端「元宇宙營業廳」已正式面向客戶，建設有迎賓廳、特色品牌辦理廳、貴金屬廳等多個虛擬空間，通過趣味交互吸引客戶使用相關服務，讓金融服務更加生動有趣。

發佈「郵智」大模型，智啟AI新時代

2024年12月10日，郵儲銀行首次公佈自有大模型「郵智」。「郵智」大模型賦能零售、公司、風險等六大領域，全場景賦能業務創新，構建數智金融創新生態。搭建AI智能助手，快速解決全國3萬+零售理財經理日常工作中的疑難困惑，擴充知識儲備，提高對客服務效率。該智能助手正以點帶面，向信用卡、信貸三農、交易銀行、投資銀行等多個業務領域全面推廣，逐步構建起企業級智能問答綜合體。為客戶提供個性卡面定製服務，客戶僅需簡單的文字描述就可得到專屬設計卡面；智能交易機器人與業務員協作完成交易溝通撮合，實現自動化運營，大幅提升服務质效。



量子技術應用規劃

郵儲銀行積極響應監管要求，在量子計算、量子安全、量子通信三大領域制定應用規劃。成功驗證本行首個量子計算領域試點場景「基於量子計算的雲櫃台櫃員調度技術」，計算效率較傳統算法提升25倍，榮獲第五屆長三角金融科技創新與應用全球大賽2024年度金融科技「金融機構最佳發展獎」。參與並推進合肥市科技重大專項項目「基於量子密鑰分發（QKD）網絡的量子不經意傳輸組網技術研究及驗證」；形成並發佈「基於QKD的量子密鑰私有雲」「量子密鑰擴充技術」等兩項行業領先的技術方案，有效促進技術在行業內的推廣和使用。

手機銀行10.0

2024年11月，本行推出手機銀行10.0版本，探索智能技術與金融業務的深度融合，通過不斷創新金融服務模式，以工匠精神精細打磨「便捷服務更有用、專屬服務更有效、智能服務更有情、創意服務更有趣、安全可靠更有底」的「五有」金融管家服務。10.0版本在行業首創「我的金融時光」「我的金融畫像」，為客戶智能生成金融畫像；打造陪伴式數字員工，實現功能無需搜尋、語音直達辦理；升級年度賬單，實現金融業務智能辦理，金融足跡智能分析；建設我的元宇宙小家、元宇宙營業廳等，實現金融服務從2D到3D的個性化空間延伸。截至2024年末，手機銀行客戶共3.78億戶。



推出《郵贏洞見》系列報告，加快同業生態數智化建設

2024年，本行煥新升級「郵你同贏」同業生態平台，推出《郵贏洞見》系列報告。作為在同業金融數據領域的積極探索與實踐成果，《郵贏洞見》系列報告借助自然語言處理能力，高效提取年報數據，在1,000餘個數據標籤的基礎上，基於人工智能技術生成《郵贏洞見-2023年度銀行業數據分析報告》及100餘家銀行的《郵贏洞見-2023年度機構專屬數據分析報告》，為同業客戶提供深度行業分析、精準機構畫像和前瞻數據服務。

數字員工

郵儲銀行數字員工已在手機銀行、信用卡APP、雲櫃等渠道為客戶提供全天候、全流程的服務支持。手機銀行陪伴式數字員工，支持多模態交互、服務跟隨、業務諮詢、業務辦理、營銷推薦等多種場景，推出手語客服數字員工，以手語視頻的形式為聽障人士解答業務辦理問題，縮小數字鴻溝。打造適用於線下網點的雲櫃數字員工，有效替代或有力輔助傳統臨櫃人員執行各類業務操作，實現自助化、智能化客戶服務。

新一代信用卡核心系統全量業務切換上線

信用卡新核心全面採用分佈式微服務架構，能夠支撐海量交易業務處理，依託本行自主研發的分佈式技術平台，實現了全棧式安全可控，提供給客戶更為安全、可靠、便捷的金融服務體驗。通過實現核心交易級賬戶、場景化交易授權、可靈活擴展的開放額度體系、多層次多維度的定價體系等功能，更好地滿足客戶個性化需求，提升了客戶服務能力，並為信用卡業務的持續創新和發展提供了堅實的支撐。



可持續發展實踐

踐行責任擔當 深耕實體經濟

- ◉ 服務區域戰略
- ◉ 聚焦重點領域
- ◉ 支持小微企業



服務區域戰略

郵儲銀行持續加大服務區域戰略實施力度，加強服務模式創新和政策資源傾斜，完善一體化服務機制，在區域產業協作、現代產業體系建設、基礎設施互聯互通、生態環境共保聯治、公共服務便利共享等方面提供全方位金融服務。截至報告期末，重點區域公司貸款較上年末增長17.79%。

服務京津冀協同發展

郵儲銀行聚焦京津冀協同發展縱深推進機遇，重點支持交通基礎設施、產業轉型升級、節能環保等領域。截至2024年末，京津冀地區公司貸款餘額3,713.87億元，年增15.13%。

截至2024年末

京津冀地區公司貸款餘額

3,713.87 億元

年增

15.13%

服務雄安新區發展

郵儲銀行堅持業務與創新「雙輪驅動」，為加快承接北京非首都功能疏解、紮實推進基礎設施建設、著力構建現代化產業體系貢獻金融力量。在服務疏解和城市建設方面，聚焦雄安新區規劃，累計服務重點片區疏解項目、基礎設施和重大交通建設項目36個，累計放款175.54億元。在服務產業發展方面，河北省分行首家科技金融品牌旗艦店河北雄安新區明朗街支行正式開業，成為覆蓋京津冀重點地區的科技金融實體陣地；總分聯動服務新質生產力，本年累計為52家科技企業提供融資服務，科技貸款餘額4.15億元。服務雄安新區傳統產業轉型升級，本年累計投放產業貸3.13億元。在科技賦能方面，承建雄安新區融資信用服務平台，成為雄安新區唯一一家實現核心系統對接的金融機構，形成「科技—產業—金融」高水平循環，為承接北京非首都功能疏解和發展高端高新產業打造堅實的信息基礎設施。

服務長三角一體化發展

郵儲銀行以服務長三角地區基礎設施互聯互通、製造業、現代服務業、戰略性新興產業、生態文化旅游等領域為重點，提升一體化金融服務能力。截至2024年末，長三角地區公司貸款餘額9,413.22億元，年增27.06%。

截至2024年末

長三角地區公司貸款餘額

9,413.22 億元



郵儲銀行支持海南自貿港建設

服務粵港澳大灣區建設

郵儲銀行積極落實外匯和跨境領域創新試點和便利化政策，多措並舉支持基礎設施建設，助力粵港澳大灣區建設。截至2024年末，粵港澳大灣區公司貸款餘額2,046.15億元，年淨增187.68億元。

服務海南自由貿易港

郵儲銀行全力服務海南經濟社會發展，通過信貸、票據、理財和同業融資等多種方式，有力支持海南航空、港口、電力等基礎產業的發展，積極參與華能昌江核電二期、大唐萬寧天然氣發電、安居房等重點項目和漁業養殖、遠洋捕撈等行業發展。2024年，投放實體貸款204.26億元，其中項目貸款26.06億元。

案例
case

支持杭溫鐵路建設，推動長三角一體化

浙江省分行積極參與杭溫鐵路項目銀團簽約，簽約份額金額達25億元。精心組織專業金融服務團隊，深度對接項目各階段需求，細致調研，量身定製涵蓋資金規劃、信貸投放等多維度的綜合金融服務方案。截至2024年末，已累計對該項目投放資金20.5億元。2024年9月6日，杭溫鐵路項目建成通車，加速了人才、物資、信息等要素在長三角區域內的高效流通，便利了民眾出行，更有力地推動了沿線產業協同升級、區域資源優化配置，促進長三角區域一體化發展邁上新台階。



郵儲銀行支持雄安新區發展

案例
case

支持粵港澳大灣區交通基礎設施建設

廣東省珠海市分行作為金海公路大橋、珠機城際鐵路一期及二期項目的合作銀行，為項目提供了有力的信貸支持，授信總金額近20億元。金海公路大橋一期、珠機城際鐵路二期是粵港澳大灣區重大交通基礎設施項目之一，於2024年2月3日同步開通，標誌著從珠海橫琴至金灣機場的城際軌道和高速公路正式投入運營，這一雙線貫通，不僅豐富完善了粵港澳的交通網絡，也為市民的出行提供了更為便捷的選擇。



郵儲銀行貸款支持南沙大橋項目



郵儲銀行推進成渝地區雙城經濟圈多層次軌道交通融合發展

聚焦重點領域

服務先進製造業

郵儲銀行持續深化製造業金融服務，助力推進新型工業化。截至2024年末，製造業中長期貸款餘額較上年末增長15.10%。本行發揮國有大行在服務新質生產力和提供大額融資方面的優勢，重點支持京津冀、長江經濟帶和大灣區等區域發展戰略，積極支持人形機器人、高端裝備、電子信息等先進製造業企業。通過債券承銷支持民營企業融資發展，2024年，承銷民企債券39只，承銷規模152.77億元，市場排名第9名。

截至2024年末

製造業中長期貸款餘額較上年末增長 **15.10%**

企業資產證券化產品託管規模約 **500 億元**

郵儲銀行著力將併購金融業務打造成為服務國家戰略政策、服務實體經濟的重要抓手。併購貸款增速2022—2024年連續三年居國有銀行和主要股份制銀行第一名，2024年併購貸款淨增額居國有銀行和主要股份制銀行第三名。落地了一批國企改革、產業整合、製造業轉型升級、優質資產盘活等領域示範項目。落地合肥

某材料有限公司收購韓國企業化學偏光片材料資產及相關股權併購貸款業務，助力打造國內最大的偏光片材料龍頭企業。

2024年，郵儲銀行落地企業資產證券化產品託管規模約500億元，落地先進製造業普惠類保險資產支持計劃（國壽投資-中聯重科資產支持計劃）。

服務產業鏈供應鏈

郵儲銀行深耕產業鏈供應鏈金融，聚焦產業金融服務，以保鏈穩鏈為目標，為產業暢通運行和轉型升級提供金融保障，供應鏈業務貸款餘額突破2,000億元。

郵儲銀行運用科技賦能推動「脫核式」創新發展，上線有追索權保理和訂單融資產品，將產業鏈交易數據納入風控模型，進一步提升服務效能；發揮郵政集團「四流合一」（商流、物流、資金流、信息流）稟賦優勢，強化集團內部協同，推出「入廠通」「門店通」「出海易」「產銷通」等物流金融特色服務方案，支持現代物流體系和現代產業體系升級；全力打造「U鏈智融」服務品牌，突出郵儲銀行供應鏈金融以科技引領、立足產業鏈服務的特色，結合不同行業的金融需求，量身定製服務產品，已陸續發佈航空鏈、建築鏈、汽車鏈等行業解決方案。

郵儲銀行將持續深入產業，攜手鏈主企業，創新產業鏈金融服務，引金融「活水」滋潤企業，不斷提升服務實體經濟的能力和水平。

截至2024年末

供應鏈業務貸款餘額

突破 **2,000 億元**



賦能航空產業鏈 助力實現「想飛就飛」

郵儲銀行已形成一整套航空產業鏈金融服務方案，以核心交易場景——飛機採購為例，在前期環節可為航空公司提供本外幣流動資金貸款、跨境貿易（T/T）融資等短期結算融資服務，有力保障飛機交付；後期疊加本外幣固定資產貸款或融資租賃保理，進一步匹配買方中長期融資需求。同時，基於賦能全產業鏈的發展視角，以場景化、綜合化、專業化的金融服務促進產業鏈上下游企業之間的合作和交流，實現資源共享、優勢互補，助力整個產業鏈的升級和發展。

上海分行積極落實國家對於民航產業的扶持政策，給予春秋航空應急貸款產品支持，三年來累計投放貸款超30億元，幫助企業緩解經營資金壓力，實現穩鏈、固鏈的目標。雙方逐漸拓寬合作領域，從單一的飛機融資租賃合作，逐步過渡至整個產業鏈合作，全方位助力春秋航空降本增效，鑄造經營韌性。



支持小微企業

郵儲銀行深化普惠金融長效機制建設，充分發揮科技優勢及服務下沉的特質，向下紮根、向上生長，形成支農支小、普惠萬家的鮮明特色，走出了一條創新化、專業化、體系化的普惠金融發展之路。截至2024年末，普惠型小微企業貸款餘額1.63萬億元，佔客戶貸款總額比例超過18%，居國有大行前列，連續三年獲評小微企業金融服務監管評價最高等級「一級」。



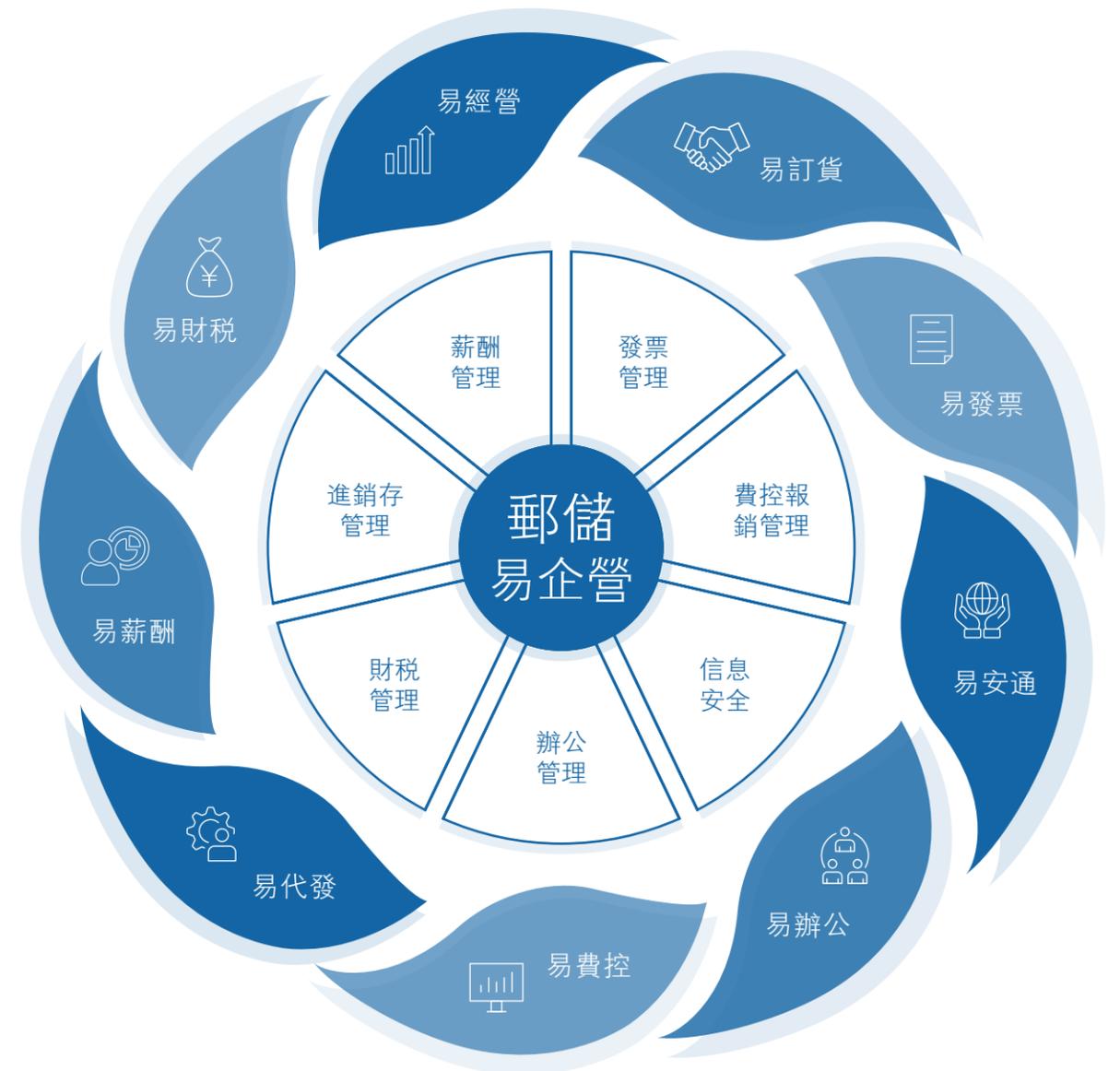
深化全方位一站式綜合服務 構建普惠金融「信貸+」綜合服務模式

郵儲銀行聚焦「打造普惠金融標桿行」的目標，積極推動主辦行客戶服務模式，圍繞客戶綜合需求，以客戶經理為中心開展「1+N」團組服務，為客戶提供個性化、定製化的綜合服務方案。創新推出「郵儲易企營」企業一站式數字化管理平台，提供「易財稅」「易經營」「易訂貨」「易發票」「易薪酬」「易代發」「易費控」「易辦公」「易安通」九大核心功能，覆蓋企業財稅管理、薪酬管理、進銷存管理、發票管理、費控報銷管理、辦公管理、信息安全等關鍵場景，為中小企業提供一站式智能化體驗和全面的金融解決方案，通過數據共享、信息互通，賦能中小企業數字化轉型，2023年11月全國推廣以來，累計服務客戶7.44萬戶，「郵儲易企營」平台成功入圍海南、四川和山東等地中小企業數字化轉型服務商。

積極開展普惠金融推進月專項行動 傳遞普惠金融服務溫度

2024年3月至4月，郵儲銀行組織開展「普惠金融推進月」專項行動，通過調研走訪活動、多渠道組織宣傳活動、廣泛推介普惠金融產品及服務等舉措，有效擴大普惠金融服務覆蓋面。活動期間，組織開展對接活動超4,000次，開展產品介紹與教育宣傳近5,000次，觸及市場經營主體數量超15萬個，觸達人民群眾數量超216萬人次。

郵儲銀行各級機構深入一線，通過走企業、走鄉村、走群眾、走政府、走合作單位，精準把握客戶需求，廣泛搭建合作平台。運用「千村示範、萬村整治」工程經驗，開展縣、鄉、村逐級走訪對接，走訪涉農龍頭企業，結合「龍頭共舞，郵農並進」行動拓展特色農業行業客群。調研個人客戶理財需求和消費需求，開展社保卡使用、理財投教、「鄉村加郵購車季」等宣傳活動。持續加大政府合作力度，聯合深圳證券交易所科融通平台舉辦投融資路演活動，深化與政府性融資擔保機構、各級農擔機構的業務合作。



郵儲銀行廣泛開展多層次的普惠金融政策解讀及金融知識普及活動。發揮網點陣地宣傳作用，活動宣傳實現網點、官網、官微以及手機銀行等自有渠道全覆蓋。積極開展普惠金融政策解讀活動，在全國範圍內舉辦「助力小微 工郵同行」系列培訓，解讀科技型中小企業評價政策。面向金融消費者開展金融知識普及活動，廣泛開展消費者權益保護、個人理財、反洗錢等金融知識普及活動。

全力推進小微企業融資協調機制落地見效 著力破解融資難題

2024年，郵儲銀行積極落實監管工作要求，迅速行動，全面推進小微企業融資協調機制各項工作落地見效，以「打造普惠金融標桿行」為目標，持續構建郵儲銀行小微金融差異化增長極，不斷提升金融服務實體經濟能力。小微企業融資協調機制開展以來，向推薦清單內經營主體累計授信超2,100億元，發放貸款超1,500億元，為小微企業蓬勃發展注入強勁動力。

截至2024年末

向推薦清單內經營主體累計授信超 **2,100 億元**
發放貸款超 **1,500 億元**

廣泛開展走訪對接。從總行至縣支行構建四級工作專班，全面融入協調機制對應層級專班的工作，積極加入各地「千企萬戶大走訪」活動，舉辦銀企對接活動超千場，廣泛宣傳小微融資協調機制政策，為小微企業提供精準服務。加大科創領域支持力度，

以全方位、立體化的金融服務，助推科技產業園區凝聚新質發展動能。組織開展多種形式的普惠金融政策宣講會，向小微企業客戶宣貫小微融資協調機制相關政策。廣東省分行與廣東省工商業聯合會簽署戰略合作協議，在加大金融供給、構建新型服務體系等方面深化合作，加大民營企業融資支持力度。河北省多地加強與市工商業聯合會合作，協同市工商業聯合會深入區縣開展企業對接走訪，積極推廣數字工商聯融資平台。

完善產品服務。全面對標「準、快、惠」三方面要求，精準匹配小微企業信貸需求，優化流程提高效率，加快落實中小微企業無還本續貸政策，降低小微企業綜合融資成本。持續深化「1+N」服務體系，推行小微企業主辦行客戶服務，拓展金融服務場景，打造小微企業「夥伴銀行」。

強化政策支持。為小微企業融資協調機制匹配專項支持政策，在審查審批、績效考核、定價政策、盡職免責等方面給予一攬子支持措施，支撐分行提升服務能力，持續完善「善貸、願貸、敢貸」長效機制，充分激發基層動力。

案例 case

推進小微企業融資協調機制落地見效

福建省分行積極做好小微企業融資協調機制落地工作。福建省福州市分行聯合市發改委、市金融監管局舉辦福州市小微企業金融服務政銀企周見首場對接會，推動政策「應知盡知」。福建省分行積極精準對接政府推薦清單內企業，通過小微融資協調機制24小時內即向福建省建甌市某木材加工公司發放1,000萬元信貸資金，落地建甌市首筆小微企業融資協調機制貸款。

重慶分行按照地方政府推送的協調機制「推薦清單」，迅速組織轄內分支行對清單內的企業展開全覆蓋走訪。其中，重慶市豐都縣支行聚焦長江經濟帶運輸船舶特色優勢產業，走訪清單內某企業，獲悉融資需求後，分支行聯動、前中台協同，迅速商定授信方案，開通綠色通道，快速完成放款，成為該地區內國有大行首筆小微企業融資協調機制「推薦清單」放款業務。

「郵儲易企營」賦能企業經營發展

郵儲銀行為企業提供「郵儲易企營」企業一站式數字化管理平台，加快構建中小微客群差異化服務優勢。針對某縣客運公司用車需求複雜、駐村工作隊分散、管理流程繁瑣以及語言溝通不暢等問題，郵儲易企營平台為客運公司量身定製了審批流程，通過個人計算機（PC）端及手機銀行實現用車申請—審批—客運公司派車—通知司機—司機接送管理—績效考核的全流程管理，並因地制宜地增加藏語版操作界面，解決了各工作隊之間語言溝通的障礙，助力企業優化流程管理，實現降本增效。



郵儲銀行員工深入企業開展調研



可持續發展實踐

堅持綠色發展 守護生態文明

- ◎ 強化綠色管理
- ◎ 發展綠色金融
- ◎ 實施綠色運營



強化綠色管理

郵儲銀行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，做好綠色金融大文章。截至2024年末，綠色貸款餘額7,817.32億元，較上年末增長22.55%；綠色債券投資餘額499.10億元，較上年末增長35.74%；綠色融資餘額9,559.70億元，較上年末增長27.81%。

積極有序推動環境信息非強制性披露企業碳核算，為碳金融產品創新、風險管理、信息披露等工作提供重要依據。截至2024年末，累計推動超過1萬家企業完成碳核算。

截至2024年末

綠色貸款餘額

7,817.32 億元

截至2024年末

綠色融資餘額

9,559.70 億元

郵儲銀行連續被中國銀行業協會授予「綠色銀行評價先進單位」，明晟公司（MSCI）ESG評級AA級，獲得國際金融論壇「IFF全球綠色金融獎·年度獎」、中國上市公司協會「2024年上市公司可持續發展最佳實踐案例」等獎項。

健全綠色治理

郵儲銀行持續完善綠色金融治理架構，將環境相關戰略融入治理體系。堅持總行黨委統一領導，董事會、監事會、高管層按照職責分工，加強對綠色金融工作的領導、監督和落實。總行、分行及控股子公司成立碳達峰碳中和暨綠色金融領導小組，形成多層次的工作推進機制。支持綠色金融改革創新試驗區、氣候投融資試點地區、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44家，提升綠色金融服務低碳轉型質效。

優化政策制度

郵儲銀行不斷完善「綠色金融授信政策指引」，明確將水電、核電、風電、光伏發電、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、海洋產業等列為鼓勵進入類行業。將ESG要素融入重點行業授信政策，強化生物多樣性保護和氣候變化內容。對客戶ESG風險進行分類管理與動態評估，結合行業屬性、業務特點，不斷加大差異化政策支持及管控力度。堅持「環保一票否決制」，對不符合環保、產業政策的客戶與項目實行「零容忍」政策。制定《中國郵政儲蓄銀行綠色金融工作方案》，印發《中國郵政儲蓄銀行轉型貸款業務指引》，積極支持綠色金融和轉型金融業務發展。

相關行業信貸政策

| 行業類型 | 信貸政策描述 |
|---------------|--|
| 農林牧漁相關信貸政策 | 「農林牧漁行業」包括農業、林業、畜牧業、漁業等，本行將農業列為鼓勵進入類行業，優先加大信貸投放。在農業客戶選擇標準中，明確資源條件、合規經營、環境保護、質量安全等方面要求，實施「環保一票否決制」。積極支持農機效率高、耗力少以及應用節肥、節水等技術的農業能源節約類型客戶。高度關注林業項目的環境與社會轉型風險以及聲譽風險，積極支持取得FSC/PEFC/CFCC認證的林業項目，不得支持以違規砍伐天然林為代價營建的人工林，持續關注速生林政策的變化。重點關注現代設施農業、農業機械製造項目環境評價等手續是否合規、齊全。 |
| 生物多樣性相關信貸政策 | 本行強化生物多樣性保護，將藍色金融和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。 |
| 氣候變化相關投資政策 | 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。積極應對氣候變化相關風險，應用氣候風險壓力測試等工具和方法，有效防範綠色低碳轉型風險。 |
| 能源利用相關信貸政策 | 對「兩高」項目實行清單管理、分類處置、動態監控，堅決遏制高耗能、高排放、低水平項目盲目發展。主動適應國家經濟結構、能源結構和產業結構的變化，積極發展轉型金融，支持「兩高」綠色低碳轉型發展。同時將風電、光伏發電等新能源行業作為鼓勵進入類行業，加大信貸投放。 |
| 礦業相關信貸政策 | 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的准入標準。重點關注礦山項目的採礦許可、環境影響評價、水土保持、林地徵用、安全監管、核準備案、資源綜合利用、能耗等是否符合行業規範、國家相關准入標準及相關產業政策等。實施環境、社會、治理及氣候風險「一票否決」機制，禁止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。 |
| 石油天然氣開採相關信貸政策 | 高度關注石油天然氣領域投融資的環境和社會風險。項目須符合產業政策規定的資源綜合利用和節能環保標準，以及清潔生產工藝和技術要求。研判企業環保管理能力，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、化學品安全存儲等環保風險，關注是否納入環保「黑名單」或受到重大環保處罰。 |

| 行業類型 | 信貸政策描述 |
|-------------|---|
| 交通運輸相關信貸政策 | 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、現代物流等領域。本行積極支持交通運輸業向佈局科學、清潔低碳、集約高效方向的綠色發展，包括支持選線選址生態環保的鐵路、公路、機場等項目的建設，鐵路的電氣化改造，港口資源整合建設，大型專業化泊位建設，高等級航道改造，綠色航運建設試點企業的融資需求等。 |
| 建築行業相關信貸政策 | 積極支持綠色建築高質量發展，支持建築產業節能減排；優先支持擁有綠色建築技術的優質建築企業。遵循碳循環概念，以低碳為導向，滿足發展循環經濟、建設低碳生態城市和低碳綠色建築項目的融資需求。 |
| 高標準農田相關信貸政策 | 按照2024年中央一號文件要求，堅持質量第一，優先把東北黑土地區、平原地區、具備水利灌溉條件地區的耕地建成高標準農田，推動我國13個糧食主產區、7個主銷區和11個產銷平衡區的高標準農田建設。 |

健全激勵機制

郵儲銀行從績效考核、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。制定總行部門考核平衡計分卡核心業務指標及一級分行經營管理績效考核辦法，將綠色信貸、ESG風險等相關指標納入總行相關部門和分行績效考核體系。信貸規模與資本優先滿足綠色信貸業務。實施差異化經濟資本調節係數，下調綠色金融業務經濟資本調節係數為90%。綠色信貸、綠色債券FTP給予15個BP優惠，對普惠型小微企業綠色信貸給予70個BP優惠。按照授權與能力相匹配的原則，差異化綠色金融業務審批權限，加大對節能環保、光伏發電、風電、生物質能發電、水電等綠色金融領域的審批授權。開通審查審批「綠色通道」，加大平行作業支持力度，支持綠色金融業務發展。

加強ESG風險管理

郵儲銀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及氣候風險管理能力。加強應用金融科技工具和手段，持續優化完善綠色金融大數據平台，在本行「金睛」信用風險監控系統中收集、整理和分析政府、企業公開的環境信息，搭建環境信息數據庫。依託公眾環境研究中心（IPE）的動態環境績效評價（DEPA）解決方案，從污染防治、環境管理、社會監督等角度對企業的環境表現開展動態評估，快速高效識別企業的環境信用風險，提升信貸管理的質效。將ESG管理要求納入全面風險管理體系，有效提升ESG管理和評價水平。制定鋼鐵行業客戶ESG評價方案，準確識別、監測鋼鐵企業可持續發展能力。

ESG風險全流程管控



發展綠色金融

郵儲銀行積極貫徹綠色發展理念，加大綠色債券投資，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，助力發展方式轉變。截至2024年末，自營資金投資綠色債券餘額374.28億元，較上年末增長17.12%，已連續6年榮獲中債綠債指數優秀投資機構稱號。

截至2024年末

自營資金投資綠色債券餘額

較上年末增長

374.28 億元 17.12%

新增綠色資產證券化項目託管規模172.87億元，落地深交所首單能源行業（含新能源）可續發型ABS（華泰-新華發電1期碳中和綠色資產支持專項計劃）。

2024年，綠色債券承銷規模30.40億元。截至2024年末，累計承銷綠色債券208.97億元。其中，2024年1月，我行承銷的無錫市國聯發展（集團）有限公司2024年度第一期綠色資產支持票據（類REITs）項目，為全國首單銀行間綠色商務寫字樓類REITs、全國首單銀行間換股型並表權益類REITs，是助力企業存量資產盤活和產業轉型發展的典型範例。

截至2024年末

新增綠色資產證券化項目託管規模

172.87 億元

郵儲銀行牽頭籌組了某太陽能電池智慧工廠建設項目、某智能網聯汽車產業集聚項目、某縣屋頂分佈式光伏發電建設項目等綠色銀團融資項目。

積極發揮資源盤活優勢，支持江蘇某天然氣管網有限公司收購區域內管網資產、福建某開發投資有限公司收購生態修復礦山廢棄沙石等綠色併購項目。

截至2024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134.20億元，較上年末增長18.70%；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103.61億元，較上年末增長19.82%。投資綠色資產支持證券（ABS）餘額98.48億元，較上年末增長11.71%。



郵儲銀行資金支持礦山修復



郵儲銀行在省級綠色金融改革試驗區先行先試，以綠色金融助推當地實現綠色發展

專欄：推進企業客戶碳核算服務

近年來，郵儲銀行與公眾環境研究中心（IPE）合作，應用溫室氣體排放核算平台（InsBlue），為企業提供實時在線的溫室氣體排放核算，並探索將碳核算納入授信業務全流程，大力發展可持續金融、綠色金融和氣候融資。截至報告期末，本行累計完成企業客戶碳核算數量已突破1萬戶。

創新核算模式

創新核算模式，在實踐中探索可行經驗。一是頂層設計引領。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，在中國郵政儲蓄銀行落實碳達峰碳中和行動方案中單列『碳核算』行動作為全行落實雙碳工作重點任務，並在每年綠色金融工作要點中將碳核算納入重點工作督辦落實。二是分步組織推廣。核算工作按照積極探索、客戶自願、有序推進的『三原則』，制定『三步走』的工作思路，從試點行逐步擴大到部分一級分行，最後全面推廣碳核算工作。本行率先探索的碳核算模式，取得了顯著成效，得到有關部門的高度肯定與推廣。三是資源整合優化。優化本行易企營平台，實現易企營存量客戶自動完成碳核算註冊流程，擴展了碳核算客群規模。

探索應用場景

碳核算服務在促進企業客戶綠色低碳轉型、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，各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。

金融科技賦能

郵儲銀行在積極有序推動環境信息非強制性披露企業碳核算，引導客戶科學制定碳排放目標規劃的同時，也將企業客戶碳核算數據接入行內『金睛』信用風險監控系統，依託『金睛』系統數字化平台，持續完善本行氣候風險數據庫。數據庫中相關氣候、環境數據，極大緩解了綠色金融市場交易活動中信息不對稱的問題。本行還開發了適合綠色技術創新和覆蓋投融資主體全生命周期的綠色金融產品和服務體系。基於相關成果，本行順利完成了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』。在通過金融科技賦能碳核算的同時，本行綠色金融數字化轉型工作也得到了加速發展。

案例 case

落地全行首筆『降碳貸』

『降碳貸』是人民銀行深圳市分行指導轄內金融機構，圍繞深圳企業碳賬戶開發的新型信貸服務模式，對綠色低碳、碳減排效果顯著的企業，金融機構在貸款利率、期限、額度、抵質押方式等方面給予差異化優惠，將貸款利率與企業減排效果等指標掛鉤，根據企業碳減排情況精細化『定價』，精準激勵企業綠色低碳轉型。2024年12月5日，深圳分行成功落地行內首筆『降碳貸』，貸款利率與企業碳評級結果和碳減排效果指標掛鉤，相比指導利率下調110個BP，積極支持企業綠色低碳發展。

創新『企業生態信用貸』金融產品

浙江省麗水市分行依託浙江省金融綜合服務平台、麗水市信用信息服務平台、麗水市公共信用平台，建設企業生態信用評價機制，創新『企業生態信用貸』金融產品，實現銀行授信評價體系從單一的財務維度拓展至包含碳核算信息的『ESG+郵儲特色+麗水元素』多維評價體系，從而更加精準地度量企業客戶風險和價值，實現『擴展客源、創新產品、管理風險』三項目標。截至報告期末，已對麗水市510家企業開展生態信用評價。



郵儲銀行走訪海上風電企業

專欄：藍色金融多元化實踐 推動海洋經濟可持續發展

郵儲銀行高度重視藍色金融工作，從組織機構、創新業務等方面發力，持續推進藍色金融業務發展。2023年，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。

設立藍色金融專營機構

郵儲銀行以服務海洋經濟為核心，充分利用廣東省豐富的海洋資源稟賦，在廣東省湛江市分行設立了系統內首個分行層級的藍色金融中心，在廣東省陽江市陽西縣掛牌成立了廣東省首個藍色金融服務中心，整合行內各項資源積極打造「粵海糧倉+藍色能源」新樣板，致力於為海洋經濟發展提供更專業、更高效的金融服務。

藍色金融機構立足各自的資源稟賦和產業基礎，不斷開發優化適合本地特色海洋行業的金融產品，為行業企業量身定製個性化金融服務支持，例如創新推出了「羅非魚產業鏈貸」「金鯧魚產業鏈貸」等產品；為海洋產業公司客戶提供「1+N」經營與服務體系和綠色審查審批通道，加快推進「海洋牧場+海上風電」融合發展，以精準、全面的藍色金融服務打通融資堵點難點，為海洋經濟的高質量發展持續助力。

創新藍色金融創新業務

郵儲銀行積極探索以金融力量助力海洋漁業實現生態化目標，發揮自身優勢，支持深海網箱養殖、海洋牧場等企業，為其提供中長期信貸、大額度資金；運用多年小額貸款經驗，支持小客戶靠海致富；發揮全產業鏈服務優勢，支持海產品養殖上下游客戶。本行各沿海分行發揮點多面廣的優勢，支持眾多深遠海產品深加工企業、運輸企業以及倉儲企業，在各產業鏈端築牢「藍色糧倉」。積極與漁業產業鏈上下游企業、個人客戶逐步建立較為完善的信用貸款體系，全力推進海洋漁業生態化發展。



引「金」入海賦能藍色經濟

近年來，山東省分行深耕海洋強省、「齊魯糧倉」等山東鄉村振興重點領域，通過聚焦區域特色，深化產業研究，加快服務創新，持續打造差異化競爭優勢。山東省烟台市分行推出特色船舶抵押貸款「漁船貸」，緩解漁民生產資金短缺，截至報告期末，貸款餘額近1.07億元，累計為171艘漁船提供近6.14億元融資支持。同時，加大對現代漁業發展的信貸支持力度，累計支持315個海水捕撈行業客戶信貸資金7.92億元，為1,418個海水養殖加工行業客戶投放貸款15.59億元。

落地江蘇省首單貝類海洋藍碳貸

2024年，江蘇省首筆「貝類海洋藍色碳匯貸——文蛤貸」在江蘇省鹽城市大豐區成功落地，即江蘇省鹽城市大豐支行向江蘇海閱實業有限公司發放貸款1,000萬元，貸款期限1年，專項用於該公司購買文蛤苗。「文蛤貸」充分挖掘灘塗碳匯「寶藏」，在海洋貝類養殖領域，突破性地將「金融」主體與「海洋生態產品價值實現」主題、「碳匯」要素融合，以文蛤養殖每年產生的減碳量、固碳量遠期收益權作為補充質押物，將貝類海水養殖每年產生的減碳量、固碳量遠期收益權作為增信手段，有效解決了海上養殖貸款抵押物不足的難題，成功打通了金融支持海洋貝類生態產品價值實現的綠色通道。

發放首筆「ESG氣候金融貸」

郵儲銀行創新提出「ESG+氣候+保險」綜合貸款模式，發放全國首筆「ESG氣候金融貸」。「ESG氣候金融貸」依託國家金融監督管理總局莆田市分局創建的金融氣象服務交流平臺，通過借鑒最新綠色低碳轉型產業研究成果，並與外部機構緊密合作，從ESG績效目標與計劃、ESG績效記錄、行業標準和政策符合性、氣候融入性企業（CIE）評估與還款能力等方面嚴把客戶准入關。截至2024年末，福建省莆田市分行運用此模式向福建省某公司授信3,200萬元。該模式不僅讓企業客戶能直接受益於碳減排支持工具及優惠貸款利率政策，同時對引導企業客戶進一步完善和提高ESG和防災減災管理水平，提升自身可持續發展能力等方面起到了積極作用。

聯合推出國內首支共同分類目錄主題綠債基金

郵儲銀行在中國外匯交易中心指導下，充分運用摩根基金在國內外ESG領域的投研能力，結合郵儲銀行同業生態圈客戶綠色投資需求及風險偏好，創設國內首支共同分類目錄主題的綠色創新基金——摩根共同分類目錄綠色債券債券型基金，打造了同業機構助力綠色金融高質量發展的新途徑、新模式、新典範。該產品具有高評級、高標準、高性價比的特點，將吸引更多海內外投資者參與國內綠色金融市場，進一步促進跨境綠色資本的流動，提升我國綠色金融市場對外開放的程度。

投資首筆地方藍色離岸人民幣債券

2024年10月，海南省政府在香港成功發行總規模30億元離岸人民幣地方政府債券，郵儲銀行成功認購債券3.40億元，完成首筆離岸人民幣地方政府債券投資。債券發行期限為3/5/10年期，各期限發行規模均為10億元，其中10年期債券是中國地方政府首次發行長年期藍色債券，由郵儲銀行投資0.98億元，募集資金主要投向海洋保護、水污染治理等重點領域。

實施綠色運營

郵儲銀行貫徹低碳運營理念，持續踐行綠色運營。組織36家一級分行及控股子公司主要負責人簽訂《2024年度生態環境保護工作責任書》，壓實生態環境保護管理責任。倡導廣大幹部職工做艱苦奮鬥、勤儉節約風尚的傳播者、實踐者、示範者。嚴格執行室內空調溫度設置標準，杜絕長明燈、長流水。盡量減少彩色打印、過程文稿打印，提倡雙面打印，節約用紙。總行機關按季開展綠色辦公檢查，落實綠色辦公管理要求，規範員工用能行為；開展「堅決杜絕餐飲浪費、攜手共築食品安全防線」專項檢查，加強宣傳教育，強化勤儉節約意識。積極響應地方政府節能減排工作要求，總行連續三年完成北京市下達的能耗總量控制目標，2024年總行能源消費總量降幅達5%以上。下一步，將繼續按照地方政府節能目標考核要求，提升綠色電力應用比例，完成相應節能指標；持續開展自身運營溫室氣體核算，加強碳排放數據的搜集、整理和標識，構建碳排放數據的統計、監測、分析和報告體系。

持續推進綠色建築建設。《中國郵政儲蓄銀行基建成初步設計實施細則（2024年修訂版）》中新增「綠色建築設計」專篇，在綠色建築設計原則、先進適用技術、維護結構、暖通空調系統、給水排水系統、電氣、照明系統及室內裝修材料等方面提出要求和合理化建議。各分行嚴格執行綠色建築要求，其中，北京市、廣東省、河北省、河南省等分行嚴格按照《公共建築節能設計標準》《綠色建築評價標準（GB/T50378-2019）》開展營運用房裝修改造，上海市黃浦區支行及外灘私人銀行中心裝修改造項目嚴格按照《民用建築節水設計標準》進行施工設計，落實屬地政府關於綠色低碳建築的工作要求，應用《上海市既有公共建築節能改造技術措施目錄》中的節能技術進行節能設計。合肥基地管理中心已建成光伏發電系統總裝機容量125.345kW，2024年發電量13.99萬kWh，自投產以來累計發電42萬kWh，100%實現了自發自用。

持續推進先進節能技術運用，促進數據中心綠色可持續發展。通過不斷深化新一代動環監控和人工智能（AI）能效管理系統建設，構建完善數據中心能耗監測機制和技術體系，實現精細化能源管理及運維節能挖潛。因地制宜採用高效不間斷電流（UPS）及變壓器、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，多措並舉降低數據中心能耗及碳排放。



郵儲銀行積極支持洪澤湖生態治理與農漁旅產業深度融合發展

2024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 | 0.11 |
| 溫室氣體排放總量（範圍一及範圍二）（噸） ⁵ | 216,227.01 |
| 人均溫室氣體排放量（範圍一及範圍二）（噸二氧化碳當量/人） | 5.17 |
| 每平方米樓面面積的溫室氣體排放量（範圍一及範圍二）（噸/平方米） | 0.14 |
| 範圍一溫室氣體排放（噸二氧化碳當量） | 5,546.96 |
| 公車耗油排放 | 945.13 |
| 設施用柴油排放 | 99.42 |
| 天然氣排放 | 4,502.42 |
| 範圍二溫室氣體排放（噸二氧化碳當量） | 210,680.05 |
| 外購電力排放 | 210,680.05 |
| 範圍三溫室氣體排放（噸二氧化碳當量） | 34.45 |
| 外購商品和服務—總行辦公用紙 ⁶ | 34.45 |
| 有害廢棄物總量（噸） ⁷ | 49.03 |
| 人均有害廢棄物總量（噸/人） | 0.0012 |
| 每平方米樓面面積的有害廢棄物總量（噸/平方米） | 0.00003 |
| 無害廢棄物總量（噸） ⁸ | 4,288.12 |
| 人均無害廢棄物總量（噸/人） | 0.10 |
| 每平方米樓面面積的無害廢棄物總量（噸/平方米） | 0.0028 |

註：

- 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。
- 由於數據機房的排放物類數據和能源及資源消耗類數據尚不能單獨計量，本行以人均及每平方米樓面面積折算的溫室氣體排放強度、有害廢棄物排放強度、無害廢棄物排放強度、能源消耗強度及辦公用水消耗強度均包含辦公區域和數據機房。
- 二氧化硫排放主要來自於公車耗油，二氧化硫排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編製技術指南（試行）》、《車用汽油》（GB 17930-2016）以及《車用柴油》（GB19147-2016）進行核算。
- 氮氧化物排放主要來自於公車耗油，氮氧化物排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編製技術指南（試行）》、《車用汽油》（GB 17930-2016）以及《車用柴油》（GB19147-2016）進行核算。
- 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力及燃料。溫室氣體核算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《香港交易所環境、社會及管治框架下氣候信息披露的實施指引》、生態環境部和國家統計局發佈的《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因子的公告》以及《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。
- 辦公用紙（A3和A4紙）消耗量統計範圍為總行（包含在京及外地機構），溫室氣體排放數據依據《溫室氣體核算體系企業核算與報告標準》、《企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準》以及《中國產品全生命周期溫室氣體排放係數庫》中紙張（從搖籃到大門，含運輸）排放因子、活動水平數據及相關要求進行計算。
- 本行運營涉及到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，2024年未發生集中大批報廢處理，因此2024年數量相比2023年有大幅減少。
- 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 | 390,587.53 |
| 人均能源消耗總量（兆瓦時/人） | 9.34 |
| 每平方米樓面面積的能源消耗量（兆瓦時/平方米） | 0.25 |
| 直接能源消耗（兆瓦時） | |
| 公車耗油 ² | 3,638.16 |
| 設施用柴油 ³ | 370.28 |
| 天然氣 | 20,295.03 |
| 間接能源消耗（兆瓦時） | |
| 外購電力 | 366,284.07 |
| 總行外購電力消耗量（兆瓦時） ⁴ | 100,343.21 |
| 辦公用水消耗量（噸） ⁵ | 1,368,682.72 |
| 總行辦公用水消耗量（噸） ⁶ | 296,593.92 |
| 人均辦公用水消耗量（噸/人） | 32.72 |
| 每平方米樓面面積的辦公用水消耗量（噸/平方米） | 0.89 |

註：

- 能源消耗總量數據是根據電力及燃料的消耗量及中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則》（GB/T2589-2020）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。
- 公車耗油包括公務車耗用汽油和公務車耗用柴油。
- 設施用柴油指後備發電機和少量爐竈耗用的柴油。2023年數據中心新增13台發電機組，並對新增機組進行滿載運行測試，導致柴油消耗量大幅增加，2024年為正常維護消耗，因此2024年數據較比2023年下降幅度較大。
- 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。
- 辦公用水消耗量包括自來水和中水。
- 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。



可持續發展實踐

勳力同心前行
共創美好生活

- ◉ 消費者權益保護
- ◉ 促進員工成長
- ◉ 踐行社會公益



消費者權益保護

郵儲銀行堅持以人民為中心，嚴格落實監管要求，緊密結合新形勢下消費者多元金融服務需求，持續提升消費者權益保護治理能力，致力於將消費者權益保護工作融入公司治理各個環節，納入企業文化建設、經營發展戰略和全面風險管理體系，全力構建機構層面「大消保」新格局。

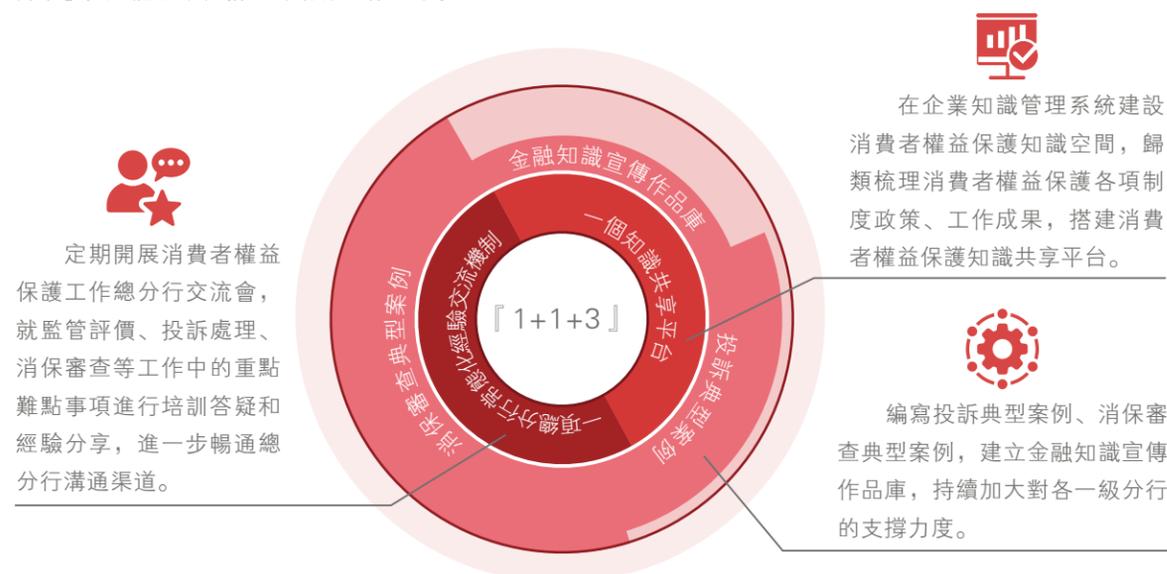
消保體制機制建設

強化高層消保履職

董事會及董事會社會責任與消費者權益保護委員會認真履職，強化消費者權益保護工作規劃指導，督促消費者權益保護戰略、政策及目標的有效執行和落實。監事會持續加強對消費者權益保護工作全面監督、專項監督，對董事會、高級管理層及其成員在消費者權益保護領域履職情況進行分析評價並提出改進建議。高管層消費者權益保護委員會切實履職，審議年度工作報告與工作計劃、消費者權益保護考核評價結果、監管評價自評情況、12378「一鍵呼轉」工作運行情況、消費者個人信息保護風險排查、季度投訴情況分析等議題，有效指導消費者權益保護各項重點工作持續深入。修訂消費者權益保護委員會工作規則，進一步完善議事決策機制。建立消費者權益保護委員會議定事項落實跟蹤機制，定期通報工作進展，確保各項工作要求落實到位。

推動構建「大消保」工作機制

郵儲銀行印發《關於進一步優化消費者權益保護溝通聯繫協調機制暨推進大消保隊伍建設的通知》，完善橫向信息共享及工作協調配合機制。建立「1+1+3」消費者權益保護工作支撐機制，搭建「一個知識共享平台」「一項總分行常態化經驗交流機制」「投訴典型案例、消保審查典型案例、金融知識宣傳作品庫三類工作資料庫」，賦能各級機構提升消保工作水平。



加強消保考核機制建設

郵儲銀行制定年度消費者權益保護工作考核方案，細化考核指標，對各一級分行、總行各相關部門開展年度消費者權益保護工作考核評價。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。

提升消保審查工作質效

郵儲銀行持續推進消費者權益保護審查規範化、專業化、數字化建設，全面提升消費者權益保護審查工作質效。制定《消保審查工作指引（2024年版）》，細化審查各環節工作要求。印發《消保審查要點手冊（2024年版）》，編寫審查案例，強化審查經驗交流分享，優化審查平台功能，上線審查意見智能推薦功能，配置智能審查規則，實現風險點、法規依據、審查意見自動關聯，推動審查工作數智化轉型。

消費者權益保護培訓

加強培訓管理

報告期內，郵儲銀行印發《關於加強消費者權益保護培訓工作的通知》，對年度消費者權益保護培訓工作進行統籌安排。總行及各一級分行組織開展消費者權益保護培訓800餘項，參與培訓約56萬人次，培訓覆蓋率達到100%，員工參與率達到103%。專項培訓包括消保專題培訓、管理人員培訓、新入職人員培訓、業務條線培訓等不同類型，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，進一步提高培訓覆蓋率及實效性。印發《中國郵政儲蓄銀行關於2024年消費者權益保護培訓情況的通報》，加強培訓效果總結評估工作。

組織消保專題培訓

2024年，郵儲銀行組織開展消費者權益保護專項培訓，圍繞消保管理制度解讀、投訴管理、消保審查、個人信息保護、投訴管理系統功能及模型運用等內容開展培訓，強化消保條線人員對重點工作及監管要求的理解和掌握。

豐富培訓形式

通過邀請行內高管、內訓師、外部機構講師等不同授課人群，開展一系列消保培訓課程，線上線下相結合，推動各級機構強化對消保領域各項法律法規與監管要求的理解，認清當前消保工作形勢，提高認識，拓寬視野，強化工作落實。

貸款合同變更

郵儲銀行在與客戶簽訂貸款合同或合約的過程中充分考量消費者權益保護，注重評估客戶主體財務水平與履約能力，明確合同變更的適用條件和相關要求，讓客戶享受更高效的服務。針對因暫時性經濟困難而面臨短期還款能力不足的客戶群體，通過合理調整還款方式以緩解其短期財務壓力。如客戶短期收入出現波動，但仍存在還款能力且還款意願良好，可提供階段性還款方式變更服務，寬限本金償還計劃，階段性降低還款金額。

管理機制

郵儲銀行制定《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貸後管理辦法（2024年版）》《中國郵政儲蓄銀行小額貸款業務管理辦法（2024年修訂版）》，規定客戶能夠獲取的貸款變更內容、流程、渠道等。

貸款變更要素

郵儲銀行充分發揮大行責任擔當，根據債務催收過程中與客戶的溝通情況，結合對客戶財務水平的綜合評估，對確有還款意願但暫時性資金周轉困難的客戶，酌情提供一定紓困服務；對有提前還款需求的客戶，酌情提供還款期限或分期還款額變更等便利方案。允許客戶在雙方協商一致的情況下，對貸款期限、還款方式、委託扣款賬戶等條款進行變更；綜合客戶信用等級評估情況，動態調整客戶授信額度，具體包括：為滿足貸款客戶提前還款需求：如剩餘期限不變、月供降低，或者剩餘期限縮短、月供不變等；為協調支持貸款客戶延遲還款需求：如部分貸款客戶收入下降，短期流動性出現問題，可提供展期等；針對信用良好客戶，提供提升授信額度，允許增加抵押物、擔保等信用升級方案；針對信用不佳或償債能力下降客戶，採取壓縮授信額度、賬戶管制等措施。

債務催收管理

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動作，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，註重保障金融消費者合法權益，杜絕暴力清收等行為發生。

公平的營銷政策

郵儲銀行根據《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》及監管部門《關於進一步規範金融營銷宣傳行為的通知》等規定，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，郵儲銀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。

徵信權益保護

開展『珍愛個人信用記錄，維護合法徵信權益』的主題宣傳活動，全行線上線下多渠道開展徵信知識宣傳，約5萬台智能櫃員機（ITM）上線個人和企業信用報告自助查詢功能，徵信服務深入縣域，引導公眾增強誠信意識，切實保護信息主體知情權等合法徵信權益。

客戶投訴管理

加大投訴監測提示力度，強化溯源整改

報告期內，建立季度投訴分析機制，定期在消費者權益保護委員會上分析投訴總體情況，剖析問題點，研究制定切實有效的壓降措施。印發《關於進一步優化投訴監測提示機制的通知》，強化投訴分析，進一步豐富監測提示機制，加強整改效果跟蹤。建立『季度投訴通報+月度投訴分析+日常投訴監測提示』機制，及時關注投訴變化趨勢，溯源整改發現問題。優化投訴溯源整改機制思路，深入分析投訴反映出的制度、流程、系統和管理等方面的問題，開展源頭治理，把客戶的『問題清單』變為『滿意清單』。

推進投訴管理數字化轉型

優化投訴管理系統，增加各業務投訴變化趨勢圖、12378『一鍵呼轉』投訴報表分析、區分機構屬性等功能，進一步拓寬投訴分析維度。開發應用投訴文本分析、智能分類等模型，實時展示上升最快、熱度最高投訴類型，按日、周、月、季自動生成投訴分析報告，緩解基層統計分析壓力，賦能各級機構及時、精準定位投訴問題，有效支撐各級機構開展投訴壓降和溯源整改工作。

消費投訴情況

2024年，郵儲銀行受理客戶投訴共計80.97萬件，網點平均投訴量20.64件，每萬名個人客戶平均投訴量12.10件，投訴處理滿意度95.59%，投訴辦結率為100%，投訴及時率（15日辦結）為99.72%。受理投訴主要涉及信用卡（37.82%）、借記卡（19.46%）、貸款（10.91%）、呼叫服務（9.49%）、銀行代理業務（5.58%）等。分支機構受理投訴主要分佈在東部地區（16.37%）、中部地區（10.42%）等地區（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）。

金融知識教育宣傳

郵儲銀行深入開展金融知識教育宣傳，不斷完善教育宣傳機制，積極探索創新多元化傳播渠道，拓寬金融知識教育宣傳覆蓋範圍，幫助公眾強化金融安全意識、構建健康金融觀念。

創新金融知識教育宣傳形式

郵儲銀行在官方網站、官方微信公眾號、郵儲銀行+、手機銀行App四個自有線上渠道建立金融知識普及專欄專區，推出『U心消保』統一標識，提升宣傳質效。建立常態化教育宣傳體系，制定年度教育宣傳活動計劃，積極開展『3·15』金融消費者權益保護教育宣傳活動』『普及金融知識萬里行』『金融教育宣傳月』等集中教育宣傳活動，觸及消費者近10億人次。搭建金融知識宣傳作品共享庫，推動全行優秀教育作品共通、共享。策劃『行長講消保——郵我來講』專題活動，各級機構行領導帶頭抓消保、講消保，形成從業人員人人參與、人人盡責的氛圍，讓消費者權益保護理念入腦入心，全行各級機構領導共參與金融教育宣傳活動38,937次，觸及消費者超1.39億人次。在監管部門、行業協會的指導下，本行與多家金融機構聯合出品《金果去哪兒之守護與行動》動畫短片，取得較好的宣傳效果。各分行依託當地資源稟賦與優勢，積極探索教育宣傳新形式，將金融教育宣傳與交通出行、傳統文化、日常餐飲、體育運動等元素相結合，打好『金融教育+』組合拳，讓金融知識真正融

入消費者日常生活。如黑龍江省分行製作『消保郵我護航，共赴美好春光』微信答題小程序，青島分行聯合當地金融機構在五四廣場商圈組織開展金融知識Citywalk挑戰賽，以群眾喜聞樂見的形式開展金融知識教育宣傳。

『金融知識進鄉村—郵你鄉伴』特色宣傳活動

郵儲銀行持續開展『金融知識進鄉村—郵你鄉伴』特色宣傳活動，推動金融教育資源向農村地區、邊遠山區、少數民族聚集區等傾斜，推動金融教育宣傳資源向欠發達地區傾斜，打通金融教育『最後一公里』，2024年各級機構共計深入32,907個鄉村開展金融教育宣傳活動，累計觸及消費者人數超7,700萬人次。

組織開展『2024陽光信貸年』活動

郵儲銀行積極弘揚中國特色金融文化，着力打造『公開透明、誠實守信、以義取利、依法合規、廉潔自律、有效監督、嚴格懲治』的『陽光信貸』文化，對授信業務從業人員組織簽訂『陽光信貸』服務承諾，強化『陽光信貸』文化教育，開展『陽光信貸』理念宣傳，暢通『陽光信貸』社會監督，深化不法貸款中介治理，幫助消費者提升金融素養和風險防範意識，切實維護金融消費者合法權益。



郵儲銀行向消費者普及金融知識



開展形式多樣的消費者權益保護宣傳

信用卡中心積極響應監管部門號召，通過豐富多樣的形式向廣大消費者宣傳金融知識。錄制了『高管講消保』專題視頻，傳播消費者權益保護知識；聯合北京廣播電視台《蜜蜂計劃》欄目，深入北京市延慶區農村拍攝反詐警示片《黃金大『劫』案》。同時，通過設置『財富扭蛋機』增加趣味互動性，走進中國傳媒大學及北京體育大學，引導學生遠離金融陷阱，築牢金融『防火牆』。為聚焦熱點問題宣傳反詐，走進朝陽區百子灣社區及豐台區時村，組織開展『金融知識趕大集』活動，普及金融知識和風險防範技巧。此外，在2024年中國國際服務貿易交易會上，以『金融教育宣傳月 消保伴你行』為主題，進一步拓寬宣傳覆蓋面。

結合『共享法庭』宣傳，打造金融教育便捷驛站

浙江省分行將金融消費者教育融入地方特色金融『共享法庭』服務場景。組織轄內機構在『共享法庭』服務站設立『一平米教育』區，向消費者常態化普及正規投訴處理渠道、金融糾紛裁判規則等主題知識；同時以『共享法庭』為樞紐，輻射周邊區域，進村入企開展教育宣傳，通過傳播『情理法』融合的調解文化，助力糾紛就地化解。2024年，全轄融合『共享法庭』開展集中教育宣傳37次，觸及消費者超11萬人次。

建設特色支行，構築金融教育新常態

山西省分行下發《金融消費者權益保護教育特色支行建設方案》，強化分支機構金融知識普及、金融糾紛化解、消費者權益保護理念培養等職能，在全轄打造23家金融教育宣傳特色支行，通過以點帶面的形式，推動實現轄內機構『消保數字化』『教育宣傳精準化』『糾紛調解多元化』，為金融消費者提供沉浸式體驗和多元化糾紛調解陣地。

融入日常生活，探索『金融教育宣傳新路徑』

湖南省分行積極推動『金融教育+生活』宣傳新路徑，聯合長沙地鐵推出『金融為民，「郵」你同行』主題金融消保地鐵專列，以『郵儲綠』和『U心消保』品牌為標識，向超過180萬乘客傳播金融消費者八項基本權益等金融知識，進一步提升社會大眾的金融風險防範意識，讓金融教育與消費者相伴而行。

金融反詐『潮』活動，創新公益築安全

2024年，中郵消費金融有限公司緊跟年輕文化潮流，積極履行社會責任，攜手廣州市公安局下屬單位廣州市反詐中心，創新開展一系列反詐公益活動。活動形式新穎多樣，涵蓋金融『潮』市大挑戰、網絡安全『手勢密碼』、阿sir爆『詐』脫口秀等，聚焦『一老一小』、新市民等重點人群，大力實施金融知識『五進入』教育宣傳活動，有效提升公眾金融知識水平和反詐意識，顯著增強金融知識宣傳教育的質效、覆蓋面與影響力。系列活動獲權威媒體廣泛關注，包括新華網、中國新聞社、經濟日報、工人日報、南方日報、羊城晚報、大灣區衛視等，活動曝光量超800萬人次，充分彰顯企業擔當與社會價值。憑借卓越表現，中郵消費金融有限公司收獲廣州市公安局感謝信。

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。

創新開展校園招聘，推進僱主品牌建設

郵儲銀行持續開展僱主品牌建設，彰顯有責任、有擔當的大行形象，精準把握全行招聘需求、創新開展校園招聘。2024年，在『中國年度最佳僱主』評選活動中，郵儲銀行榮獲『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。

校招考宣強吸引。主動尋找『Z世代』情感共鳴點，通過打破常規、營造反差感的宣傳形式，由行內員工出演，直觀展示我行的人才培養計劃與職業發展平台，展現出一個年輕向上、充滿活力的企業形象。2025校園招聘推出創意空宣三部曲——『星辰閃耀 赴未來』（全行發展平台）、『總行U秀新人進階指南』（人才培養計劃）、『追光逐夢 郵此開啟』（郵小儲動畫展示），全平台觀看超42萬人次。

渠道推廣深觸達。在立足官網、招聘公眾號、視頻號、第三方合作機構等多渠道線上推廣的基礎上，2025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會，通過大咖宣講、校友分享等活動，吸引學生參與互動，全行簡歷收取量同比增長14.49%，進一步提高了優質生源觸達精準度。

品牌建設廣開展。優化原創招聘IP形象『郵小儲』，設計IP形象周邊，拉近企業與求職者心理距離，提升僱主形象親和力。開展校招新員工入職關懷，發放校招新員工入職寶典、入職大禮包等，做好校招保溫，打造更加鮮明的僱主品牌形象。



郵儲銀行系列招聘海報



郵儲銀行組織開展校招新員工訓練營

持續開展『U系列』項目，深化人才引進流動融合

2024年，郵儲銀行進一步深化實施『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。通過『U+計劃』『U行計劃』，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+計劃』為總行校園招聘人才引進及培養項目。以『郵你發光』為主題，組織開展2024年總行校招新員工訓練營，幫助新員工了解郵儲文化歷史，熟悉業務知識，促進新員工快速融入。同時，組織為期一年的基層實踐，以精細化管理為基調，以導師全流程輔導為抓手，建立了全過程跟進培養體系，通過月度小結、雙月復盤、季度考核、年度課題研究等公共活動，搭建新員工成長成才、實現自我價值的舞台，打造一支有擔當、有韌性的郵儲新青年隊伍，為開創郵儲新篇章貢獻穩定可靠的青春力量。

『U行計劃』為總行機構間跨部門轉崗調動項目，通過建立公開、規範的員工跨部門流動平台，完善人才內部流動機制。總行幹部員工可結合個人專業特長、興趣與職業發展規劃，自主擇崗、獨立報名，人力資源部確保報名人員信息不被洩漏，採用簡歷脫敏、雙盲語音面試等形式保駕護航，讓總行員工U行全程無後顧之憂，通過選拔程序的人員即可正式調入新部門。2024年總行進一步細化完善實施方案，開展第三批『U行計劃』，新增3個月『回流期』，給予員工更多試錯、適應的機會，更好實現人崗匹配。經過三期『U行計劃』的成功實踐，已累計完成283人部門調動，『海闊憑魚躍』的理念深入人心，在保障業務發展穩定性的前提下，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。

完善激勵約束機制

薪酬福利管理方面，以效益和價值為導向、兼顧公平，持續提升全行工資總額資源配置的有效性，支撐企業健康、可持續發展。健全以崗位價值為基礎、以績效為導向的薪酬分配機制，績效薪酬與考核結果緊密掛鉤，薪酬分配向基層一線和作出突出貢獻的核心經營管理人才傾斜，構建和諧的薪酬分配關係。根據國家政策規定，不斷加強年金福利體系建設，切實解決員工後顧之憂。

績效管理方面，實行全員績效管理，嚴格考核等級劃分比例，強化績效考核結果應用，充分發揮績效考核的『指揮棒』作用；做好員工績效溝通與輔導管理，註重績效改進提升，不斷提升績效管理質效。

開展員工關愛

郵儲銀行持續推動職工小家建設。全行第三輪「職工小家」建設驗收工作順利完成。開展2021—2023年全行模範職工小家評比表彰和全國郵政系統模範職工小家評選工作，印發《職工小家視覺識別系統規範手冊（2024年版）》和《關於持續深化全行職工小家建設工作的指導意見》，規範部署當前和今後一段時期全行職工小家建設工作，有效提升工會組織服務職工的能力和水平。

職工心理關愛服務工作多管齊下。持續推廣職工心理關愛熱線，截至2024年末，心理熱線累計接通來電1,162個，應答時長43,715分鐘。舉辦2024年心理關愛工作技能培訓班，提升全行心理關愛工作人員的專業服務能力。開展優秀心靈驛站和優秀心理服務項目的評選和總行級心理關愛內訓師的徵集與摸底工作。不斷增強員工的心理健康意識，構建積極向上、和諧高效的工作環境。

開展2023郵儲人年度調查工作，並深化結果運用。本行第六年開展「郵儲人年度調查」項目，持續追蹤員工體驗，形成《韌性生長——2023郵儲人年度調查報告》，通過自下而上的調研為管理層更好地讀懂員工、賦能員工提供決策依據，調查覆蓋全行八成以上員工。

案例 case

舉辦逐浪草地音樂節暨嘉年華活動

2024年9月21日，為慶祝新中國成立75周年，展現新時代郵儲銀行員工積極進取的精神風貌，中國郵政儲蓄銀行工會聯合安徽省分行、總行總務部合肥基地管理中心共同舉辦2024年全行逐浪草地音樂節暨嘉年華活動。音樂節現場設在安徽合肥，由本行各一級分行、合肥基地各分中心、總行機關的職工傾情出演，活動現場近千名職工參與，線上直播超2萬人參與觀看，共享獨屬於郵儲人的音樂之夜，是一場全行性的職工文化盛會。



郵儲銀行豐富多彩的員工活動

踐行社會公益

2024年，郵愛公益基金成立7周年，專註教育領域，為廣大學子提供教育資金資助及成才支持，積極奉獻社會。2024年郵愛公益基金共募集887.44萬元。

持續開展郵愛公益項目。2024年，郵愛自強班項目資助42個班級2,100名家庭經濟條件困難的高中生本年度學雜費，郵愛獎學金項目對郵愛自強班所在學校符合要求的998名優秀高中畢業生發放獎學金，郵愛公益愛心包裹項目向青海省大通縣捐贈1萬個包裹。



郵愛公益7周年

郵愛公益活動精彩紛呈。組織開展郵愛公益日活動，將綠色公益、社區公益、學習雷鋒、防範詐騙與公益日活動相結合。全行各級機構組織開展社區服務、健步走、植樹等形式多樣的郵愛公益日活動，在網點內外開展郵愛公益宣傳，倡導公益文化，培育公益氛圍。組織開展郵愛公益尋訪活動，因地制宜組織分行志願者去到郵愛自強班所在學校，與學生開展座談、主題班會等活動，讓郵愛更有溫度。



延伸閱讀

郵愛公益

七周年！「郵愛公益」溫暖守護，為愛前行！

可持續發展績效

經濟績效

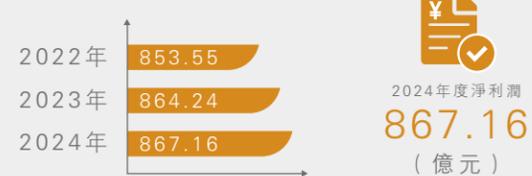
總資產 (萬億元)



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¹ (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)



註：1. 2024年統計口径按照中國人民銀行2024年1月發佈的關於涉農貸款統計的有關規定執行。

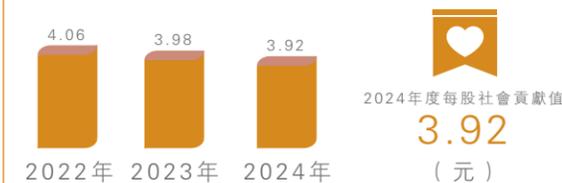
環境績效

| 指標 | 2022年 | 2023年 | 2024年 |
|--------------|----------|----------|----------|
| 綠色貸款餘額 (億元) | 4,965.49 | 6,378.78 | 7,817.32 |
| 電子銀行客戶數 (億戶) | 4.01 | 4.19 | 4.37 |

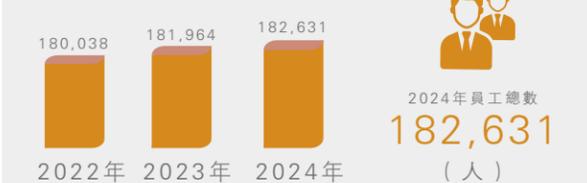


社會績效

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. 員工總數統計口径為本行合同制員工(含控股子公司1,652人)，另有勞務派遣用工15,000人。

社會認可



| 獎項名稱 | 頒獎機構 |
|-------------------|---------------------------|
| 全國專精特新大會優秀服務案例 | 工業和信息化部 |
| 金融科技發展獎一等獎 | 中國人民銀行 |
| 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 |
| 上市公司董辦最佳實踐案例 | 中國上市公司協會 |
| 上市公司可持續發展最佳實踐案例 | 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 |
| 優秀資產託管機構 | 中央國債登記結算有限責任公司 |
| 中債綠債指數優秀投資機構 | 中央國債登記結算有限責任公司 |
| 優秀綜合業務機構 | 上海票據交易所 |
| 運營卓越獎 | 中國銀聯 |
| 企業網銀年度卓越獎 | 中金金融認證中心有限公司 |
| 全球綠色金融年度獎 | 國際金融論壇 |
| 「數智影響力」數字化轉型典型案例 | 中國國際服務貿易交易會 |
| 最佳信披獎 | 路演中 |
| 最佳資本市場溝通獎 | 路演中 |
| 2024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北京網聘信息技術有限公司 |
| 最佳中小企業服務銀行 | 《環球金融》 |
| 金融高質量發展案例 | 《人民日報》 |
| 金融產品及服務創新獎 | 《金融電子化》 |
| 數據驅動金融創新獎 | 《金融電子化》 |
| 年度金融創新卓越機構 | 《銀行家》(中國) |
| 金融消費者權益保護優秀案例 | 《中國銀行保險報》 |
| 年度高質量發展銀行天璣獎 | 《證券時報》 |
| 年度普惠金融服務銀行天璣獎 | 《證券時報》 |
| 年度銀行財富管理品牌獎 | 《上海證券報》 |
| 年度卓越商業銀行 | 《21世紀經濟報道》 |
| 年度服務新質生產力金融機構 | 《21世紀經濟報道》 |
| 年度零售銀行 | 《第一財經日報》 |
| 年度卓越零售銀行獎 | 《每日經濟新聞》 |
| 年度高質量發展金融企業 | 澎湃新聞 |

ESG披露

環境

層面A1：排放物

請參閱「實施綠色運營」章節及可持續發展績效

層面A2：資源使用

請參閱「實施綠色運營」章節及可持續發展績效

層面A3：環境及天然資源

請參閱「實施綠色運營」章節及可持續發展績效

D部分：氣候相關披露

1. 管治

請參閱「強化綠色管理」章節及可持續發展績效

2. 策略

請參閱「強化綠色管理」章節及可持續發展績效

3. 風險管理

請參閱「強化綠色管理」章節及可持續發展績效

4. 指標和目標

請參閱「實施綠色運營」章節及可持續發展績效

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2024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。

本行積極支持欠發達地區人員引進補充，對於招聘困難的邊遠、艱苦地區，招聘學歷條件適當放寬，該項政策自執行以來，切實促進了邊遠、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。持續推動「郵愛種子計劃」落地，2024年校園招聘中「郵愛種子」入職四川省分行、青海省分行，自願投身邊遠、艱苦地區基層崗位，為鄉村振興建設貢獻力量；繼續跟蹤郵愛公益基金資助的「郵愛自強班」學生，組織分行與在讀大學生建立長期聯絡機制，為被資助者提供假期實習和就業機會，鼓勵優秀人才加入郵儲銀行並投身家鄉基層建設。

| 指標名稱 | 單位 | 數據 |
|----------------|----|---------|
| 員工總人數 | 人 | 182,631 |
| 男性員工總數 | 人 | 74,183 |
| 女性員工總數 | 人 | 108,448 |
| 勞動合同制員工總數 | 人 | 182,631 |
| 勞務派遣制員工總數 | 人 | 15,000 |
| 全職員工總數 | 人 | 182,631 |
| 兼職員工總數 | 人 | 0 |
| 年齡30歲及以下的員工人數 | 人 | 37,871 |
| 年齡31歲至40歲的員工人數 | 人 | 85,277 |
| 年齡41歲至50歲的員工人數 | 人 | 42,205 |
| 年齡51歲及以上的員工人數 | 人 | 17,278 |
| 總行員工人數 | 人 | 8,932 |
| 長江三角洲地區員工人數 | 人 | 20,666 |
| 珠江三角洲地區員工人數 | 人 | 18,861 |
| 環渤海地區員工人數 | 人 | 26,462 |
| 中部地區員工人數 | 人 | 46,575 |
| 西部地區員工人數 | 人 | 41,733 |
| 東北地區員工人數 | 人 | 19,402 |
| 少數民族員工人數 | 人 | 12,217 |

| 指標名稱 | 單位 | 數據 |
|-----------------|----|--------|
| 員工流失比率 | % | 1.83 |
| 男性員工流失比率 | % | 1.86 |
| 女性員工流失比率 | % | 1.82 |
| 年齡30歲及以下的員工流失比 | % | 5.64 |
| 年齡31歲至40歲的員工流失比 | % | 1.23 |
| 年齡41歲至50歲的員工流失比 | % | 0.38 |
| 年齡51歲及以上的員工流失比 | % | 0.11 |
| 總行員工流失比率 | % | 0.78 |
| 長江三角洲地區員工流失比率 | % | 2.74 |
| 珠江三角洲地區員工流失比率 | % | 2.10 |
| 環渤海地區員工流失比率 | % | 0.97 |
| 中部地區員工流失比率 | % | 1.65 |
| 西部地區員工流失比率 | % | 2.61 |
| 東北地區員工流失比率 | % | 1.05 |
| 女性員工佔比 | % | 59.38 |
| 少數民族員工佔比 | % | 6.69 |
| 勞動合同簽訂率 | % | 100.00 |
| 中高層管理人員男女比例 | % | 3.95:1 |
| 新進員工僱傭率 | % | 3.99 |

層面B2：健康與安全

本行統籌發展和安全，嚴格落實安全生產責任制，完善安全生產管理體系，全面排查整治安全風險隱患，深入推進安全管理能力提升建設，嚴守不發生重大安全生產責任事故底線。

壓緊壓實責任，建設高水平平安單位。嚴格落實工作要求，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。

開展隱患排查整治，築牢安全生產防線。組織實施安全生產治本攻堅三年行動，持續深化安全風險分級管控和隱患排查治理雙重預防機制建設，不斷提升本質安全水平。開展老舊房屋建築結構和消防安全專項排查整治工作、總行場地和二級分行獨棟場地消防安全評估工作，進一步夯實安全生產基礎。

深化安全教育培訓，提升安全意識和能力。組織開展『安全生產月』『消防安全月』『防災減災宣傳日』活動，增強全員安全生產意識。舉辦郵政金融安全管理培訓班、消防管理人員培訓班，提升安全管理人員專業化水平。組織安保類案件防範教育培訓，開展消防疏散演練、應急處置實戰模擬演練，增強員工突發事件應急處置能力。

增強技術防範能力，提升科技安防水平。完成新一代安防集中系統全行範圍的上線和推廣，積極推進安全保衛數字化轉型。加快安全用電監測系統建設，規範系統使用管理，提升電氣火災防範能力。強化各級聯網監控中心協同聯動，提升主動防範化解外部風險能力，有效發揮預警預防作用。

| 指標名稱 | 單位 | 數據 |
|--------------------|----|--------|
| 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 |
| 2024年因工作原因導致員工死亡人數 | 人 | 4 |
| 2024年因工死亡人員比率 | % | 0.0022 |
| 2024年因工受傷人數 | 人 | 321 |
| 2024年因工傷損失工作日數 | 日 | 12,839 |

層面B3：發展及培訓

2024年，本行教育培訓工作深入貫徹中共中央《幹部教育培訓工作條例》《全國幹部教育培訓規劃（2023—2027年）》，圍繞做好五篇大文章，高質量教育培訓幹部員工。

| 指標名稱 | 單位 | 數據 |
|-----------------|----|---------|
| 員工參加培訓總人數 | 人 | 196,284 |
| 員工參加培訓百分比 | % | 99.44 |
| 男性員工參加培訓百分比 | % | 99.37 |
| 女性員工參加培訓百分比 | % | 99.49 |
| 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 | % | 99.43 |

| 指標名稱 | 單位 | 數據 |
|--------------|----|--------|
| 人均參與培訓時長 | 小時 | 127.41 |
| 男性員工人均培訓時長 | 小時 | 127.32 |
| 女性員工人均培訓時長 | 小時 | 127.48 |
| 中高級管理層人均培訓時長 | 小時 | 148.93 |
| 其他層級員工人均培訓時長 | 小時 | 127.37 |

構建「三全三分」的教育培訓體系

以人員類別、崗位類別、員工職業發展周期為三要素，以系統性賦能培訓為抓手，構建覆蓋企業全員、全崗位及員工職業生涯發展全周期的培訓框架，並對應構建分類分專業分層級的教育培訓內容體系，著力提升教育培訓服務發展的能力水平，不斷增強教育培訓工作整體效能，為郵儲銀行高質量發展提供有力支撐。

統籌制定年度培訓計劃，根據員工不同類別、不同崗位或專業、不同工作年限，設置不同培訓內容、培訓周期和培訓方式，緊扣企業戰略目標、業務發展重點，遵循組織發展需要，旨在不斷提升行內各類人員專業能力。

緊貼業務發展需求，分層分類開展履職能力提升培訓

面向領導幹部，按照「初任、在任、進階」三階能力培養體系，開展培訓班、研學班，系統性增強領導人員的經營管理能力。面向專業人員，統籌開展重點業務條線專業能力培訓，提升員工專業素養；面向一線人員，加強網點負責人、理財經理、客戶經理等人群培訓，夯實一線人員業務實戰能力。重視新員工培養，2024年全行校招新員工入職培訓以「郵你發光」為主題，採用「必修+自選」相結合的培訓模式，全行參訓人數共計7,129人，助力校招新入職員工順利完成角色轉變，加速融入郵儲銀行文化。

以建立符合郵儲銀行實際的人才評價體系為目標，將培訓與崗位資格認證結合，根據「先培訓後認證」，「先認證後晉升」的原則，常態化推進全行崗位資格認證考試，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體系建設，引導員工不斷提升個人專業能力。

層面B5：供應鏈管理

圍繞高質量發展主題，堅守「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。

加強採購數字化轉型，實現採購「全流程、全機構、全參與方」線上化管理。

| 指標名稱 | 單位 | 數據 |
|--------------------|----|-----|
| 總行集中採購供應商總數量 | 個 | 474 |
| 中國境內長江三角洲供應商數量 | 個 | 96 |
| 中國境內珠江三角洲供應商數量 | 個 | 79 |
| 中國境內環渤海地區供應商數量 | 個 | 250 |
| 中國境內中部地區供應商數量 | 個 | 20 |
| 中國境內西部地區供應商數量 | 個 | 20 |
| 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 | 10 |
| 已完成環境、社會風險評估的供應商數量 | 個 | 474 |

層面B6：產品責任¹

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、高級管理層、數據安全統籌等部門在內的數據安全管理組織架構。2024年，董事會、監事會、總行信息科技風險管理委員會、行領導專題會等共審議17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，增強核心競爭力和可持續發展能力。

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、信息安全管理、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。

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

本行數據管理部歸口管理全行數據安全工作，設置數據安全處，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。本行按照合法正當、目的明確、選擇同意等要求，僅收集、存儲和使用業務所必需的數據，僅授予相關人員工作所需的最小權限，有效防範數據洩露、竊取、損毀、丟失、篡改和濫用等風險。郵儲銀行在《中國郵政儲蓄銀行數據安全管理辦法（2024年修訂版）》中明確涉及個人信息的數據，滿足法律、行政法規規定應當刪除情形時，應主動刪除數據。客戶註銷手機銀行、個人網銀、微信銀行後，將停止收集客戶數據。

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。適時修訂《中國郵政儲蓄銀行數據安全管理辦法（2024年修訂版）》，明確數據安全基本原則，針對各類數據處理活動提出針對性的管理要求。持續豐富各類實施細則，印發《中國郵政儲蓄銀行數據安全分級管控實施細則（2023版）》《中國郵政儲蓄銀行數據安全專項評估實施細則（2024年版）》《中國郵政儲蓄銀行數據安全事件應急預案（2024年版）》等10餘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，明確數據分類分級動態調整機制，從增量和存量兩個方向共同推動全行數據分類分級落地。通過完善研發過程管理體系相關評審，推進新增項目源頭管控；2024年已完成全行存量系統數據分類分級工作。

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。

嚴防終端數據洩露風險。本行在生產終端、測試終端和辦公終端均部署終端安全管控系統，採取一系列技術管控措施，保證所有軟件均屬於行內可信軟件範圍，防止惡意軟件竊取數據。對終端導出文件進行識別、監測和剛性管控，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，不斷強化本行員工終端數據安全風險意識。

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《中國郵政儲蓄銀行數據安全事件應急預案（2024年版）》，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相應流程，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。截止目前，本行未發生數據安全相關事件。

積極開展應急演練。2024年，本行組織開展多次數據安全事件應急演練，覆蓋總行及36家一級分行。

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。2024年，本行面向總行、分行、子公司開展全行數據安全評估，評估內容覆蓋組織架構、體系建設、人員能力、業務管理、通用技術、系統能力等六個方面，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、數據共享等對數據主體有較大影響的數據處理活動開展數據安全專項評估，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，2024年選取8家一級分行，關注數據安全及客戶信息保護，存儲敏感數據設備管控、數據導出管理、自建系統數據安全管控、外部數據使用等內容，加強數據安全監督，形成數據安全風險防控制度。

數據安全檢查。2024年，本行開展信息科技風險檢查、數據管理現場檢查。檢查覆蓋數據安全重點關注領域，並形成有針對性的檢查整改台賬，以查促改，查漏補缺，促進數據安全保護水平滾動提升。

數據安全文化建設

本行持續強化數據安全領域培訓力度，累計開展十餘次數據安全相關宣貫培訓，覆蓋數據安全政策、數據分類分級及分級管控、數據安全防護技術、數據安全應急管理、數據安全評估、警示案例等各類內容，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。

合作方安全管理

本行印發《中國郵政儲蓄銀行信息科技外包管理辦法（2024年修訂版）》，從外包事前風險評估、數據安全保護和外包監督檢查等方面進一步完善相關管理要求，加強信息科技外包風險管理。本行要求第三方機構和第三方人員簽署數據安全承諾書，在合同中約定保密條款，與外部機構簽署保密協議。按照「最少必要」原則嚴控數據交互，嚴禁私自留存、使用、共享本行數據。

數據及信息安全管理認證

網絡安全等級保護測評。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，對安全保護等級三級及以上的備案系統開展網絡安全保護能力測評。

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，本行信息系統均統一維護，並建立統一監控、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。

認證榮譽情況

ISO27001信息安全管理體系認證

ISO20000信息技術服務管理體系認證

數據管理能力成熟度量化管理級（4級）等級證書

通過CMMI-DEV ML4 軟件管理成熟度4級認證

通過國際測試能力成熟度TMMi5級認證

通過中國信息通信研究院《研發運營一體化（DevOps）能力成熟度模型》的持續交付標準、安全及風險管理、系統和工具標準和持續測試標準4項能力評估

榮獲第四屆全國網絡安全大賽網鼎杯傑出領隊獎，助力郵政集團贏得銅鼎獎

《郵儲銀行數據安全風險評估體系創新探索與實踐》入選中國信息通信研究院2024大數據星河案例典型案例

《面向金融行業的移動應用安全風險監測案例》榮獲第七屆（2024）數字金融創新案例全場榮耀案例

出版信息安全管理體系叢書《信息安全管理體系實施指南——基於ISO/IEC7001:2022的部署（第3版）》

參與編製《金融業商用密碼技術應用發展報告（2023-2024）》

獲得《移動終端設備安全聯機驗證的方法、裝置與存儲介質》發明專利

認證榮譽情況

參與編寫《金融服務數字渠道發展研究》《後量子隱私計算技術研究與應用實踐》《金融業數據安全發展與實踐報告》《金融數據要素共享實踐》《金融數據安全治理專題研究報告》《行業級通用語料庫建設方法研究課題報告》《金融業智能數據脫敏技術研究》《面向金融機構數字化轉型的數字信任體系建設研究報告》《金融行業數據安全治理案例匯編—銀行業數據安全治理體系建設與實踐》等課題

電子渠道隱私保護

深入貫徹黨中央、國務院關於打擊治理電信網絡詐騙的決策部署，聚焦精準防控，強化警銀協作，紮實推進反詐工作，切實保護客戶資金安全。2024年本行持續深化全民反詐宣傳，累計覆蓋3,553萬餘人次，不斷提升群眾防範意識，為構建安全的金融環境貢獻力量。

強化多維風險防控機制保障客戶權益。落實數字人民幣錢包安全管理的主體責任，統籌兼顧數字人民幣錢包的服務優化與風險防控工作，持續強化精準防控能力建設，提升動態監測及風險預判成效。結合刷單、誘導未成年人屏幕共享及驗證碼洩露等詐騙案例開展金融知識宣教，增強公眾反詐意識與辨識力；持續推進老年群體數字人民幣服務功能建設，提升服務適老化與無障礙程度，提供便捷高效金融服務；健全消費者權益保護機制，提升金融消費者投訴處理质效，做好數字人民幣產品信息披露，保障廣大客戶權益。

充分保障電子渠道客戶知情權和選擇權。在手機銀行、個人網銀、官方網站及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；支持電子渠道隱私政策文本更新後重新向客戶推送，引導客戶第一時間獲取本行隱私政策更新情況；為客戶提供便捷的系統權限管理視圖，支持客戶查詢已向第三方機構共享信息的種類及有效期、批量撤銷等功能；新增手機銀行隱私政策PDF版下載功能，進一步保障客戶知情權。

知識產權

郵儲銀行嚴格遵守《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。

層面B7：反貪污

清廉金融文化

本行堅持厚植清廉金融文化建設的土壤，採用多種形式貫通抓好紀法、廉潔、警示等教育活動，召開全行領導人員警示教育大會，開展黨風廉政警示教育月活動，組織金融領域警示教育片展播，通過「現場+VR技術線上展出」相結合方式舉辦「黨紀刻我心 清廉伴我行」主題巡展，全行超萬名幹部員工觀展，掀起學紀知紀明紀守紀熱潮，助力培養風清氣正、勤廉有為政治生態。

持續強化行內人員黨章黨規黨紀學習培訓，舉辦郵儲銀行黨委「學黨紀 明規矩」專題讀書班，邀請外部專家學者作輔導解讀，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」的洗錢風險管理理念，履行反洗錢法定義務，積極開展各

項反洗錢工作。

積極組織開展反洗錢宣傳。2024年，開展以「配合開展客戶盡職調查 保護自身合法權益」為主題的反洗錢宣傳，引導客戶積極履行反洗錢義務。宣傳活動充分利用「郵儲銀行+」公眾號及分行公眾號，推文閱讀總量達72萬次，同時通過多種方式拓寬受眾面，線下發放宣傳折頁累計166萬餘張。積極組織開展防範打擊非法集資宣傳，組織活動達3.88萬次，參與群眾590.93萬人次，推動營造主動防範非法集資的良好社會氛圍。

深入開展客戶身份基本信息治理，組織分支機構開展存量異常客戶信息治理工作，同時健全動態檢核、提示、更新和管控工作長效機制，大力推進覆蓋全生命周期的客戶信息管理，有效保護客戶資金賬戶安全。

優化可疑交易監測規則類模型，提高監測有效性和準確性，減少重複盡職調查對客戶的打擾，顯著提升客戶體驗；完善可疑交易人工甄別指引，提升可疑交易人工甄別分析能力，持續提升可疑交易報告情報價值。

把防範和打擊非法集資、非法放貸和金融詐騙工作作為重要政治任務抓實抓好，持續高壓打擊非法金融活動。2024年，累計攔截48.73萬戶客戶向不法分子轉賬，防止客戶損失31.37億元。全行報送的可疑交易報告協助公安機關立案285起，破案89起。累計向國家金融監督管理總局報送68條重大非法集資線索；全行協助相關機構處置和報送涉黑線索166條、涉惡線索460條。

內控合規

本行持續深入推進合規經理派駐工作，2024年全行派駐合規經理2,278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。

合規文化建設

持續推進合規文化建設。面向總行機關全體員工開展2024年「清廉在我心 合規郵我行」黨風廉政暨風控合規知識在線答題活動，以練促學，廣泛帶動員工學規守規。

編製印發《2024年合規案例手冊》，聚焦重點業務梳理典型合規案例，明確內外規要求和關鍵控制點，為基層機構風險防控提供工具和抓手。

開展2024年案件警示教育與「合規下基層」巡回宣講，全行各級機構共組織開展4,962次巡講活動，覆蓋郵銀員工共計336,317人次，持續提高員工合規守規意識。

2024年度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 | 17,665 |
| 累計參與反洗錢培訓人次 | 人次 | 1,763,705 |
| 向董事及員工提供的反貪污培訓次數 | 次 | 12 |
| 參與反貪污培訓的董事及員工的人數 | 人 | 197,146 |
| 董事及員工參與反貪污培訓的時長 | 小時 | 236,399 |
| 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

本行制定了員工抵制、檢舉和堵截違法違規行為獎勵辦法，鼓勵員工檢舉違規行為，對於檢舉他人違規行為

的員工予以獎勵。同時，在員工違規行為處理辦法當中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，進一步強化對舉報人的保護。

層面B8：社區投資

請參閱『踐行社會公益』章節及可持續發展績效

管治

黨建引領

2024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，深入學習貫徹黨的二十大和二十屆二中、三中全會精神，認真貫徹落實中央金融工作會議精神，紮實開展黨紀學習教育，持續鞏固拓展習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育成果，全力推進中央巡視整改，以黨的政治建設統領黨的建設各項工作，持續深刻領悟『兩個確立』的決定性意義，增強『四個意識』、堅定『四個自信』、做到『兩個維護』，不斷提升基層黨建工作質量，著力發揮先進典型引領作用，積極踐行中國特色金融文化，為全行高質量發展提供了堅強保證。

公司治理

本行堅持黨中央對金融工作的集中統一領導，將黨的領導融入公司治理，持續鞏固黨組織在公司治理中的領導地位，以持續推進黨的領導與公司治理有機融合為主線，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，公司治理質效持續提升。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，為全面履行可持續發展工作、積極踐行ESG理念提供堅強組織機制保障，不斷強化使命擔當。

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60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332項。截至報告披露日，本行董事會共有董事15名，其中女性董事2名，獨立非執行董事5名。

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；踐行『綠色讓生活更美好』主張，大力發展可持續金融、綠色金融和氣候融資，積極探索轉型金融，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，持續提升綠色金融服務質效，做好綠色金融大文章；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，提升自身ESG表現，切實履行『定戰略、作決策、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，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7次，審議通過了18項議案，聽取了12項匯報。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7次，審議通過了9項議案，聽取了2項匯報。關聯交易控制委員會對重大關聯交易事項進行審查，提交董事會或由董事會提交股東大會批准，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、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9次，審議通過了23項議案，聽取了8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；定期對內部控制有效性開展評價，指導內部審計工作；加強外部審計機構聘用及管理，充分與外部審計師溝通交流；就保持財務狀況健康穩健、會計事務所選聘、提升內部控制有效性、深化審計發現問題的整改與成果運用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，聽取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12次，審議通過了49項議案，聽取了8項匯報。風險管理委員會指導和推動全行進一步強化全面風險管理體系，深入研判重點領域風險形勢及應對措施，推動開展安專項治理及提升監管發現問題整改質效，持續加強金融風險防範、提升風險管理的前瞻性。

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成向董事會提出建議；就董事、高級管理人員人選的任職資格和條件進行審核，並向董事會提出建議。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。提名和薪酬委員會評估董事會的架構、人數及組成，確保董事會組成符合監管要求，多維度對董事開展全面履職評價，審核董事任職資格和條件，並不斷優化董事會專門委員會人員構成，嚴格貫徹落實監管要求，進一步完善薪酬激勵約束機制，為董事會履行薪酬管理職責，優化本行薪酬制度提供專業意見。

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8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、氣候投融資等工作，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。聽取全面風險管理、監管通報問題整改等經營層專題匯報；積極採取多種形式開展專題調研，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、公司治理、信息披露、投資者關係管理、市值管理、獨立董事制度、反洗錢與反恐怖融資、ESG與可持續發展、誠信建設、新『國九條』及『1+N』政策體系、《公司法》修訂、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表現、服務製造業發展等提出諸多專業意見建議。

信息披露

本行嚴格遵守上市地信息披露監管規定，履行信息披露義務，堅持『簡明清晰、通俗易懂』的原則，真實、準確、完整、及時、公平地披露信息，著力打造獨具特色、可持續的信息披露管理體系，強化信息披露質量及有效性，維護投資者知情權，切實提升公司透明度。

2024年，本行進一步夯實固化定期報告工作體制機制，充分調動各平台信息資源，結合實地調研、定期訪談、專項研究等多種渠道，全面加強總分聯動、母子協同創新；聚焦五篇大文章，圍繞本行經營亮點，輔以具有

郵儲特色的可視化設計元素，探索形成多元化、成規模、可印證的自願性信息披露路徑。2023年年度報告榮獲國際年報大賽（ARC Awards）、美國媒體專業聯盟（LACP）年報大賽（Vision Awards）、國際年報設計大賽（IADA）、國際市場推廣大賽（Galaxy Awards）多項大獎。

本行積極推進常規工作創新化、信息化，在嚴格貫徹執行既定信息披露制度要求及工作流程的同時，通過更新工作手冊、舉辦培訓、迭代升級信息披露管理系統等方式，持續提升信息披露合規文化認同。規範內幕信息及知情人管理工作流程，嚴格控制知情人範圍，及時開展內幕信息知情人登記，未發生重大會計差錯更正等情況，未遺漏重大信息，連續四年獲得上交所上市公司年度信息披露工作評價A（優秀）。

投資者關係

本行投資者關係工作堅守『服務市場、服務投資者』的初心，圍繞健康市場生態的構建與維護，聚焦不同類型投資者的需求和關切，致力於多層次提升市場交流質效、全方位推介本行投資價值。通過業績推介及路演、調研及峰會論壇等投資者交流活動，運用投資者關係熱線及郵箱、『上證e互動』等溝通平台持續回應中小投資者問題，多渠道、多媒介加強資本市場雙向互動，精準傳遞我行差異化競爭優勢和長期主義的發展定力，全面增強市場對公司價值和經營理念的認同。

報告期內，在董事會及高級管理層的重視與指導下，本行組織召開年度、中期、季度業績推介會共4次，其中2023年年度、2024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，會後高級管理層成員分別帶隊開展路演交流，坦誠、務實地與投資者、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48場、參加峰會論壇31場、接待調研68次。積極舉辦資本市場開放日活動，並通過座談交流、分支機構調研、客戶走訪、網點參觀等形式，充分展現我行戰略傳導及基層執行力。

2024年，本行獲評中國上市公司協會頒發的『上市公司投資者關係管理最佳實踐』『上市公司2023年報業績說明會最佳實踐』，全景投資者關係金獎『傑出IR公司』，『港股上市公司投資者關係管理天馬獎』，中國卓越IR評選『最佳資本市場溝通獎』『最佳信披獎』等榮譽。

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。

履行監事會監督職責

截至報告披露日，本行監事會共有5名監事，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等3個專門委員會。2024年，監事會共召開會議11次，審議議案及監督事項106項；召開專門委員會會議18次，審議議題47項。

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2023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。監事會聽取本行科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融推進情況匯報，持續關注董事會、高級管理層在金融服務製造業高質量發展、綠色銀行建設、環境信息披露、消費者權益保護、反洗錢等領域工作情況。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。

報告期內，監事會強化鄉村振興戰略監督，開展產業貸專項監督，促進優化鄉村振興服務產品和方式，助力鄉村產業振興。圍繞『五篇大文章』重點領域，開展普惠金融專項監督，促進提升普惠金融綜合服務質效，助力

做好『普惠金融大文章』；開展系統效能專項監督，促進加快數字化轉型進程，提升金融服務實體經濟能力，助力做好『數字金融大文章』；持續監督綠色金融業務發展、ESG及氣候風險管理等情況，促進綠色金融合規有序發展，助力做好『綠色金融大文章』。

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，不斷提升審計工作的專業性和權威性。內部審計立足主責主業，有效推進『審計機構組織、審計項目管控、審計制度標準、審計成果運用、審計隊伍能力、審計數字化賦能』六大審計體系建設，提升審計監督質效，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，聚焦國家戰略執行、金融高質量發展、統籌發展與安全、監管要求落實，開展中央決策部署落實、消費者權益保護、反洗錢、三農金融重點業務、金融資產風險分類、科創企業金融服務質效、代理營業機構內控及合規管理等方面的審計項目，推動相關政策措施和決策部署落實落地。同時加大信息科技專項審計力度，關注重要信息系統建設、數據安全及客戶信息保護、業務連續性管理等方面，促進全行信息科技管理水平和風險防範能力持續提升。

全面風險管理

本行始終秉承審慎穩健的風險偏好，堅持將風險防控貫穿經營始終，緊緊圍繞『監測、指導、約束、追責、回檢』五個關鍵點，持續打造優秀的風險管理能力。穩步推進資本管理高級方法建設，強化建設成果在各領域的深度應用推廣；加快推進風險管理數字化、集約化轉型，深化智能風控技術運用；積極控新增、化存量，全面堅決管控零售信貸風險，嚴格房地產、地方融資平台准入，加大重點領域風險約束和處置；夯實內控合規管理基礎，有效落實案件會商機制，深入推進系統剛性管控。

業務連續性管理

本行持續強化業務連續性管理，完善業務連續性管理體系，實施全面業務影響分析，及時更新重要業務和信息系統應急預案，有序開展手機銀行、個人網上銀行等重要業務以及信息系統災備切換、應用、網絡、動力等應急演練，全年未發生重大運營中斷事件、重大信息系統突發事件，各項重要業務持續穩定運營。

持續提升網絡安全保障能力。通過完善監測預警、分析研判、應急處置等常態化安全運營機制，健全全行統籌、總分聯動、聯防聯控、快速響應、協同作戰的防控體系，順利完成了全國『兩會』『新中國成立75周年』等重大時期網絡安全保障工作任務。總分聯動、母子配合，圓滿完成公安部組織的網絡安全攻防演練，以及人民銀行、國家金融監督管理總局的行業專項演練和緊急拉練工作，連續第三年保持無失分的優異成績，在同業處於領先水平。

圍繞二三道防線，持續提升安全風險管控能力。組織開展總行安全保護等級三級及以上備案系統的等級保護測評工作；積極做好風險排查和整改；踐行合規文化，加強日常風險管理及內控合規管理活動，加大對分行的安全能力輸出和全行的安全意識培訓，推動提升全員的信息科技防範意識和技術能力水平提升。

強化數字化風控能力。依託智能風控系統及規則模型，加強對電子銀行『非本人』交易的風險監測以及對電信詐騙潛在受害人的識別保護，全年累計攔截風險交易20萬餘筆，保護客戶資金35億餘元，保護潛在受害人7.58萬餘個；創新身份核驗方式，在手機銀行上線NFC證件識讀驗證功能，對於異常登錄、異常轉賬等高風險交易實時調起NFC驗證，最大程度保障客戶資金安全；上線智能外呼電詐風險核實功能，即時通過智能外呼對客戶發起反詐勸阻、風險確認，降低客戶資金損失。

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 推進養老金融 | <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 |

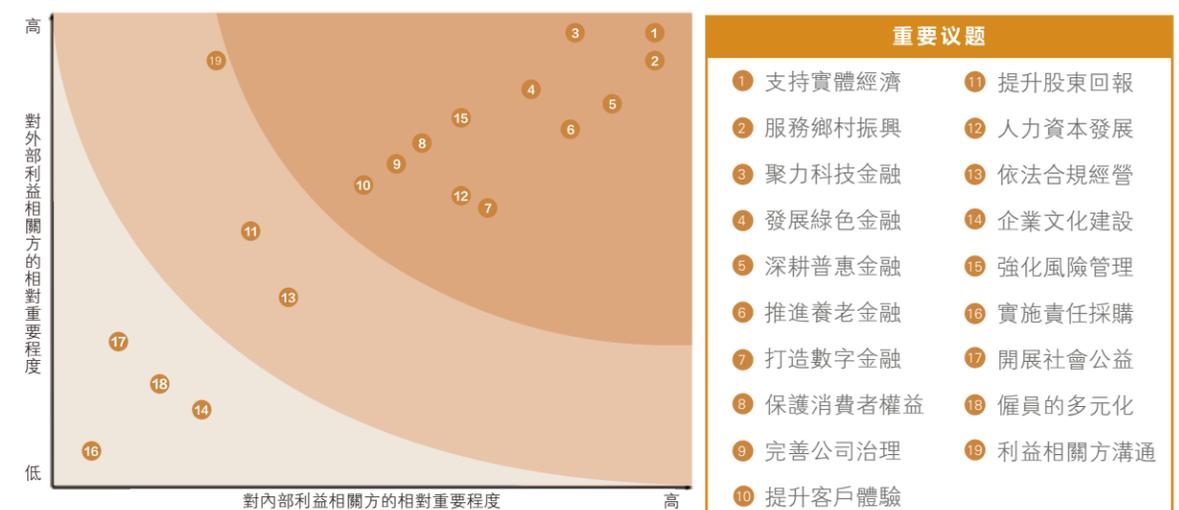
| 利益相關方 | 核心期望與訴求 | 溝通方式 | 回應舉措 |
|-------|--|---|--|
| 環境 | <ul style="list-style-type: none"> 積極應對氣候挑戰，助力實現「雙碳」目標 推進綠色金融體系建設 完善環境和社會風險管理 支持綠色低碳經濟發展 | <ul style="list-style-type: none"> 信息披露 綠色金融宣傳 專題研究及文章 | <ul style="list-style-type: none"> 優化信貸結構 加強環境和社會風險管理 創新綠色金融產品和服務 開展綠色辦公 實施綠色採購 |

實質性議題分析

2024年，財政部發佈《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》，明確國家統一的可持續披露準則體系建設的總體目標。本行將持續跟進金融監管部門相關財務重要性分析細則的要求，穩步推進財務重要性分析工作。

在影響重要性方面，本行持續通過收集政策文件、工作會議、日常交流、專題匯報等正式及非正式渠道與各利益相關方開展溝通，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等。

本行結合宏觀經濟政策分析、金融業發展本行工作重點進行梳理，同時圍繞《上海證券交易所上市公司自律監管指引第14號——可持續發展報告（試行）》提出的21個議題（本行綠色金融包含應對氣候變化、污染物排放、廢棄物處理、生態系統和生物多樣性保護、環境合規管理、能源利用、水資源利用、循環經濟相關內容；普惠金融包含支持鄉村振興、平等對待中小企業相關內容；科技金融包含創新驅動、供應鏈安全相關內容；數字金融包括科技倫理相關內容；消費者權益保護包括產品和服務安全與質量、數據安全與客戶隱私保護相關內容；依法合規經營包含盡職調查、反商業賄賂及反貪污、反不正當競爭相關內容，社會貢獻在本行為社區公益。）開展識別，2024年聚焦支持實體經濟、鄉村振興、科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、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。重要議題具體分佈矩陣如下圖所示：



第三方鑒證報告

KPMG Huazhen LLP
8th Floor, KPMG Tower
Oriental Plaza
1 East Chang An Avenue
Beijing 100738
China
Telephone +86 (10) 8508 5000
Fax +86 (10) 8518 5111
Internet kpmg.com/cn

毕马威华振会计师事务所
(特殊普通合伙)
中国北京
东长安街1号
东方广场毕马威大楼8层
邮政编码: 100738
电话 +86 (10) 8508 5000
传真 +86 (10) 8518 5111
网址 kpmg.com/cn

有限保證的註冊會計師獨立鑒證報告

畢馬威華振通字第 2500107 號

致：中國郵政儲蓄銀行股份有限公司董事會

關於截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度中國郵政儲蓄銀行股份有限公司
(以下簡稱“郵儲銀行”)可持續發展報告中選定信息的報告

結論

我們對郵儲銀行 2024 可持續發展報告中的以下信息(以下簡稱“經鑒證的可持續發展信息”)執行
了有限保證的鑒證業務:

| 序號 | 被鑒證的信息 | 鑒證的時點或期間 |
|----|-------------------------------|------------------------|
| 1 | 二氧化碳排放量 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 2 | 氮氧化物排放量 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 3 | 直接排放(範圍一) | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 4 | 間接排放(範圍二) | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 5 | 溫室氣體排放總量(範圍一及範圍二) | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 6 | 人均溫室氣體排放量(範圍一及範圍二) | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 7 | 每平方米樓面面積的溫室氣體排放量 (範圍一及範圍二) | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 8 | 有害廢棄物總量 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 9 | 能源消耗總量 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 10 | 每平方米樓面面積的能源消耗量 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 11 | 公車耗油量 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 12 | 設施用柴油消耗量 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 13 | 天然氣消耗量 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 14 | 外購電力消耗量 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 15 | 總行外購電力消耗量 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 16 | 辦公用水消耗量 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 17 | 總行辦公用水消耗量 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 18 | 人均辦公用水消耗量 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 19 | 員工總人數 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |
| 20 | 女性員工總數 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |
| 21 | 少數民族員工總數 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |
| 22 | 勞務派遣制員工總數 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |
| 23 | 按年齡段劃分的員工總數 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |

1

| 序號 | 被鑒證的信息 | 鑒證的時點或期間 |
|----|------------------|------------------------|
| 24 | 員工流失比率 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 25 | 女性員工占比 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |
| 26 | 少數民族員工占比 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |
| 27 | 勞動合同簽訂率 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |
| 28 | 中高層管理人員男女比例 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |
| 29 | 員工參加培訓總人數 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 30 | 人均參與培訓時長 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 31 | 95580 電話渠道客戶滿意度 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 32 | 電子銀行客戶數 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |
| 33 | 手機銀行客戶數 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |
| 34 | 客戶投訴總件數 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 35 | 客戶投訴辦結率 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 36 | 總行集中採購供應商總數量 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 37 | 營業網點數量 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |
| 38 | 總行辦公紙張排放量(範圍三) | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 39 | 對外捐贈(境內) | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 40 | 總資產 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |
| 41 | 綠色貸款餘額 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |
| 42 | 綠色債券投資餘額 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |
| 43 | 綠色債券承銷規模 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 44 | 綠色債券累計承銷規模 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |
| 45 | 普惠型小微企業貸款餘額 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |
| 46 | 涉農貸款餘額 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |
| 47 | 個人小額貸款餘額 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |
| 48 | 民企債券承銷規模 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 49 | 消費者權益保護培訓覆蓋率 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 50 | 開展反洗錢培訓次數 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 51 | 向董事及員工提供的反貪污培訓次數 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 52 | 製造業中長期貸款餘額增長率 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |
| 53 | 脫貧地區貸款餘額 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |
| 54 | 不良貸款率 | 截至 2024 年 12 月 31 日 |
| 55 | 因工作原因導致員工死亡人數 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |
| 56 | 新進員工離職率 | 截至 2024 年 12 月 31 日止年度 |

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郵儲銀行截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度的經鑒證的可持續發展信息未能在所有重大方面按照編
制標準(本報告後附的關鍵可持續發展指標編制標準)編制。

我們對經鑒證的可持續發展信息形成的結論不涵蓋隨附或包含經鑒證的可持續發展信息及本報告
中的其他信息(以下簡稱“其他信息”)。其他信息不作為本次鑒證業務的一部分,我們沒有對
其他信息執行任何程序。

2

形成结论的基础

我們按照國際審計與鑒證準則理事會（IAASB）發佈的《國際鑒證業務準則第3000號（修訂版）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了鑒證工作。本報告的“註冊會計師的責任”部分進一步闡述了我們在這些準則下的責任。

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會（IESBA）發佈的《國際會計師職業道德守則（包括國際獨立性準則）》中的獨立性和其他職業道德的要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及應有的關注、保密和良好的職業行為為基本原則。

本所運用 IAASB 發佈的《國際質量管理準則第 1 號（ISQM 1）——會計師事務所對執行財務報表審計或審閱、其他鑒證或相關服務業務實施的質量管理》。該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要求、執業準則和適用的法律和法規要求相關的政策和程序。

我們相信，我們獲取的證據是充分、適當的，為形成結論提供了基礎。

使用限制

本報告僅供董事會使用。除此之外，本報告不可用作其他目的。我們對任何其他人士使用本報告產生的一切後果概不承擔任何責任或義務。本段內容不影響已形成的結論。

對經鑒證的可持續發展信息的責任

郵儲銀行的董事會負責：

- 設計、執行和維護與編制經鑒證的可持續發展信息有關的內部控制，以使經鑒證的可持續發展信息不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報；
- 選擇或制定用於編制經鑒證的可持續發展信息的適當標準，並適當地提及或描述所使用的標準；
- 按照標準編制經鑒證的可持續發展信息；
- 監督指導可持續發展信息報告流程；

編制鑒證的可持續發展信息的固有限制

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，因此存在不統一的計量方法，這將會影響公司間數據的可比性。

註冊會計師的責任

我們負責：

- 計劃和實施鑒證工作，以對經鑒證的可持續發展信息是否不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報獲取有限保證；
- 基於我們已實施的程序及獲取的證據形成獨立結論；及
- 向郵儲銀行董事會報告我們的結論。

我們已執行工作的概述，以作為形成結論的基礎

在執行鑒證工作的過程中，我們運用了職業判斷，並保持了職業懷疑。我們設計並實施了相關程序，以對經鑒證的可持續發展信息獲取充分、適當的證據，作為形成結論的基礎。選擇的鑒證程序取決於我們對經鑒證的可持續發展信息和其他業務情況的瞭解，以及我們對可能發生重大錯報的領域的考慮。實施鑒證工作時，我們實施的程序主要包括：

- 與可持續發展報告主管部門以及參與提供報告信息的部門進行訪談，詢問可持續發展報告信息收集、匯總工作程序的設計運行情況；
- 將鑒證的可持續發展信息中的財務指標信息與財務報告相關數據進行一致性比對；
- 對經鑒證的可持續發展信息實施分析程序，在分析程序的基礎上，選取鑒證的可持續發展信息實施抽樣檢查和重新計算；及
- 我們認為必要的其他程序。

有限保證鑒證業務所實施程序的性質和時間較合理保證鑒證業務有所不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度低於合理保證鑒證業務。



馬威華信會計師事務所（特殊普通合夥）

中國 北京

2025 年 3 月 27 日

附：可持續發展指標編制標準

1. **二氧化硫排放量：**二氧化硫排放量主要來自於2024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）進行核算。
2. **氮氧化物排放量：**氮氧化物排放量主要來自於2024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）進行核算。
3. **直接排放（範圍一）：**2024年度郵儲銀行範圍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《香港交易所環境、社會及管治框架下氣候信息披露的實施指引》。
4. **間接排放（範圍二）：**2024年度郵儲銀行範圍二的間接溫室氣體排放量為外購電力相應的排放量。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《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因子的公告》。
5. **溫室氣體排放總量（範圍一及範圍二）：**2024年度上述範圍一及範圍二的溫室氣體排放總量。
6. **人均溫室氣體排放量（範圍一及範圍二）：**2024年度人均溫室氣體排放量，根據上述溫室氣體排放總量（範圍一及範圍二）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（範圍一及範圍二）：**2024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（範圍一、範圍二）及辦公面積計算。
8. **有害廢棄物總量：**2024年度涉及的有害廢棄物總量。
9. **能源消耗總量：**2024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：**2024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：**2024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：**2024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：**2024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：**2024年度外購電力消耗量。
15. **總行外購電力消耗量：**2024年度總行在京機構耗電總量。
16. **辦公用水消耗量：**2024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：**2024年度總行在京機構耗水總量。

1

18. **人均辦公用水消耗量：**2024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2024年12月31日，郵儲銀行合同制員工人數，不包含勞務派遣用工人數。
20. **女性員工總數：**截至2024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2024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2024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2024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：**2024年1月1日至2024年12月31日期間，郵儲銀行離職員工總人數占2024年期間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2023年12月31日員工總數+截至2024年12月31日員工總數）/2*100%]。
25. **女性員工占比：**截至2024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2024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2024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2024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：**2024年1月1日至2024年12月31日期間，郵儲銀行參與線上、線下培訓的員工總人數，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：**2024年1月1日至2024年12月31日期間，郵儲銀行參與線上、線下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/[（截至2023年12月31日員工總數+截至2024年12月31日員工總數）/2]*100%。
31. **95580 電話渠道客戶滿意度：**2024年1月1日至2024年12月31日期間，致電郵儲銀行客服與投訴熱線95580的客戶，對電話渠道服務進行滿意度打分的平均值。
32. **電子銀行客戶數：**截至2024年12月31日，郵儲銀行所擁有的電子銀行客戶數。電子銀行指郵儲銀行建立的藉助於互聯網、手機、電話等渠道為客戶提供信息服務和金融交易服務的網絡自動服務系統。
33. **手機銀行客戶數：**截至2024年12月31日，郵儲銀行所擁有的手機銀行客戶數。手機銀行指郵儲銀行以移動通信網絡及終端為傳輸媒介，向客戶提供的金融服務。

2

34. **客戶投訴總件數：**2024年1月1日至2024年12月31日期間，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95580投訴、信用卡客服電話投訴、網點現場投訴、監管轉辦投訴、12378一鍵呼轉投訴、消保服務平臺投訴等渠道的投訴。
35. **客戶投訴辦結率：**2024年1月1日至2024年12月31日期間，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總數量：**2024年1月1日至2024年12月31日期間，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2024年12月31日，郵儲銀行自營營業機構與代理營業機構的合計數量。
38. **總行辦公紙張排放量（範圍三）：**2024年度郵儲銀行範圍三的溫室氣體排放量為總行（包含在京及外地機構）辦公用紙（A3和A4紙）相應的排放量，溫室氣體排放數據依據《溫室氣體核算體系企業核算與報告標準》、《企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準》、《中國產品全生命週期溫室氣體排放係數庫》中紙張（從搖籃到大門，含運輸）排放因子、活動水準數據及相關要求進行計算。
39. **對外捐贈（境內）：**2024年1月1日至2024年12月31日期間，郵儲銀行對外捐贈（境內）合計金額。
40. **總資產：**郵儲銀行可持續發展報告中披露的總資產與郵儲銀行2024年度財務報告口徑一致。
41. **綠色貸款餘額：**截至2024年12月31日，郵儲銀行持有的綠色貸款餘額，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. **綠色債券投資餘額：**截至2024年12月31日，郵儲銀行持有的綠色債券投資餘額。
43. **綠色債券承銷規模：**2024年1月1日至2024年12月31日期間，郵儲銀行新增承銷的綠色債券規模。
44. **綠色債券累計承銷規模：**截至2024年12月31日，郵儲銀行累計承銷的綠色債券規模。
45. **普惠型小微企業貸款餘額：**截至2024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（含）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。
46. **涉農貸款餘額：**截至2024年12月31日，郵儲銀行持有的涉農貸款餘額，涉農貸款統計口徑按照《中國人民銀行調查統計司關於印發2024年金融機構金融統計修訂內容的通知》（銀調發〔2024〕2號）執行。
47. **個人小額貸款餘額：**截至2024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。
48. **民企債券承銷規模：**2024年1月1日至2024年12月31日期間，郵儲銀行民營企業債券承銷總規模。民營企業債券以中國銀行間市場交易商協會認定標準為參考口徑。
49. **消費者權益保護培訓覆蓋率：**2024年1月1日至2024年12月31日期間，郵儲銀行全行實際參與消費者權益保護培訓的員工人數占應參與消費者權益保護培訓的員工人數的比例。
50. **開展反洗錢培訓次數：**2024年1月1日至2024年12月31日期間，郵儲銀行總行、一級分行、二級分行以及一級支行開展的與反洗錢相關的培訓次數。

51. **向董事及員工提供的反貪污培訓次數：**2024年1月1日至2024年12月31日期間，郵儲銀行組織開展的與反貪污相關的培訓次數。
52. **製造業中長期貸款餘額增長率：**截至2024年12月31日，郵儲銀行投向製造業的中長期貸款餘額較2023年12月31日餘額的增長率。
53. **脫貧地區貸款餘額：**截至2024年12月31日，郵儲銀行在脫貧地區投放貸款的餘額。脫貧地區貸款統計口徑參考《國家金融監督管理總局辦公廳關於做好2024年普惠信貸工作的通知》（金辦發〔2024〕26號）執行。
54. **不良貸款率：**截至2024年12月31日，客戶不良貸款總額占客戶貸款總額的比例。
55. **因工作原因導致員工死亡人數：**2024年1月1日至2024年12月31日期間，因工作原因導致死亡的員工人數。因工作原因導致死亡需符合《工傷保險條例》工傷死亡認定標準。
56. **新進員工備案率：**2024年1月1日至2024年12月31日期間，郵儲銀行新進校招員工人數占2024年12月31日時點的合同工總人數的比例。

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 | 11 | 關於我們 |
| | 1.2 銀行的商業戰略與可持續發展目標等國際框架保持一致性 | 13 14 | 可持續發展理念 戰略定位 |
| 原則2： 影響與 目標設定 | 2.1 銀行主要業務對可持續發展的影響，確定目標設定的優先領域 | 100 | 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及所採取的行動和取得的進展 | 14 | 戰略定位 |
| | | 23 | 可持續發展實踐 |
| | | 49-52 25-28 53-68 | 支持小微企業 助推鄉村振興 堅持綠色發展 守護生態文明 |
| 2.3 目標實施和監測情況 | 49 25 55 | 支持小微企業 助推鄉村振興 強化綠色管理 | |
| 原則3： 客戶與顧客 | 3.1 銀行與客戶和顧客合作促進經濟可持續發展的計劃 | 13 56 89 | 可持續發展理念 相關行業信貸政策 供應鏈管理 |

| 原則 | 指標 | 頁碼 | 備註 |
|-----------------------|----------------------------------|--------------------|---------------------------|
| | 3.2 銀行與客戶和顧客共同致力於可持續發展實踐 | 28 59-64 89 | 案例 發展綠色金融 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 | 99 100 | 利益相關方管理 實質性議題分析 |
| | 5.1 銀行符合負責任原則的公司治理結構、政策和流程 | 95-100 | 管治 |
| 原則5： 公司治理與 銀行文化 | 5.2 員工形成負責任銀行文化的措施 | 12 13 80 | 企業文化 可持續發展理念 踐行社會公益 |
| | | 5.3 環境和社會風險全流程管理 | 57-58 |
| 原則6： 透明與負責 | 6.1 銀行公開披露實施負責任原則的工作進展情況並對相關披露負責 | 101-108 109-110 | 第三方鑒證報告 《負責任銀行原則》內容索引 |

上海證券交易所指標索引

| 維度 | 序號 | 議題 | 對應條款 | 對應位置 |
|----|----|--------------|-------------|---------------|
| 環境 | 1 | 應對氣候變化 | 第二十一條至第二十八條 | 堅持綠色發展 守護生態文明 |
| | 2 | 污染物排放 | 第三十條 | 實施綠色運營 |
| | 3 | 廢棄物處理 | 第三十一條 | 實施綠色運營 |
| | 4 | 生態系統和生物多樣性保護 | 第三十二條 | 強化綠色管理 |
| | 5 | 環境合規管理 | 第三十三條 | 強化綠色管理 |
| | 6 | 能源利用 | 第三十五條 | 實施綠色運營 |
| | 7 | 水資源利用 | 第三十六條 | 實施綠色運營 |
| | 8 | 循環經濟 | 第三十七條 | 實施綠色運營 |
| 社會 | 9 | 鄉村振興 | 第三十九條 | 助推鄉村振興 |
| | 10 | 社會貢獻 | 第四十條 | 踐行社會公益 |

| 維度 | 序號 | 議題 | 對應條款 | 對應位置 |
|----|---------------|-------------|-------|--------------------------|
| 社會 | 11 | 創新驅動 | 第四十二條 | 可持續發展專題： 科技金融 服務新質生產力 |
| | 12 | 科技倫理 | 第四十三條 | 打造數字金融 |
| | 13 | 供應鏈安全 | 第四十五條 | 層面B5：供應鏈管理 |
| | 14 | 平等對待中小企業 | 第四十六條 | 支持小微企業 |
| | 15 | 產品和服務安全與質量 | 第四十七條 | 消費者權益保護 |
| | 16 | 數據安全與客戶隱私保護 | 第四十八條 | 層面B6：產品責任 |
| | 17 | 員工 | 第五十條 | 促進員工成長 |
| | 可持續發展 相關治理 | 18 | 盡職調查 | 第五十二條 |
| 19 | | 利益相關方溝通 | 第五十三條 | 利益相關方管理 |
| 20 | | 反商業賄賂及反貪污 | 第五十五條 | 層面B7：反貪污 |
| 21 | | 反不正當競爭 | 第五十六條 | 層面B6：產品責任 |

《GRI可持續發展標準》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 | 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 | 致辭、可持續發展戰略、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 | 可持續發展戰略、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 |

| 指標編號和描述 | 備註 | |
|----------------------------|--------------------------------|---------------|
| GRI 2: 一般披露 2021 | 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 |
| 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 | 踐行責任擔當 深耕實體經濟 |
| | 201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇 | 堅持綠色發展 守護生態文明 |
| | 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 | 踐行責任擔當 深耕實體經濟 |
| | 203-2 重大間接經濟影響 | |
| 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、反託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 | |
| | 301-2 所使用的回收進料 | |
| | 301-3 回收產品及其包裝材料 | |

| 指標編號和描述 | | 備註 |
|----------------------------|---|---------------|
| 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 | 堅持綠色發展 守護生態文明 |
| | 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（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）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 | |

| 指標編號和描述 | | 備註 |
|--------------------------------|--------------------------------|--------------|
| 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 | | 備註 |
|--------------------------|-------------------------------|---------------|
| GRI 409: 強迫或強制勞工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 | 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 | 消費者權益保護、ESG披露 |
| | 416-2涉及產品和服務的健康與安全的違規事件 | 消費者權益保護、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2024年可持續發展報告》，我們非常關注您對我們可持續發展報告的意見。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可持續發展信息質量：

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