



中国邮政储蓄银行股份有限公司



2018

社会责任报告

环境 | 社会 | 管治

中国邮政储蓄银行股份有限公司
Postal Savings Bank of China Co., Ltd.

(于中华人民共和国注册成立的股份有限公司)

股份代号: 1658

优先股股份代号: 4612

2018 社会责任报告

进 步 与 您 同 步

TOGETHER
WE MAKE IT BETTER

Contents 目录

- 4 报告说明
- 6 董事会及高级管理层致辞
- 8 关于我们
- 10 责任亮点 2018

16 强基固本 稳健发展的践行者

- 18 加强党建
- 20 公司治理
- 24 责任管理
- 28 风险管理

30 普惠金融 经济发展的助力者

- 32 全力服务国家战略
- 36 助力民营经济发展
- 40 深入推进乡村振兴
- 46 精准服务脱贫攻坚
- 50 创新推动社区发展

54 低碳环保 美丽中国的建设者

- 56 落实绿色行动
- 56 发展绿色金融
- 60 倡导绿色运营

64 和谐共享 美好生活的筑梦者

- 66 携手员工成长
- 72 提升客户体验
- 79 投身社会公益

- 84 第三方鉴证
- 89 指标索引
- 96 读者反馈表



报告说明

一、报告范围

报告组织范围：本报告覆盖中国邮政储蓄银行股份有限公司总部及辖内机构。文中“邮储银行”“本行”指“中国邮政储蓄银行股份有限公司”。

报告时间范围：2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。部分内容超出上述时间范围。

报告发布周期：本报告为年度报告。

二、报告编制依据

本报告满足香港交易所《环境、社会及管治报告指引》、原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》的相关要求，同时参考全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative，简称“GRI”）发布的《GRI 可持续发展报告标准》、国际标准化组织 ISO26000《社会责任指南（2010）》、国家标准委《社会责任指南（GB/T36000）》进行编写。

三、报告数据说明

报告中的财务数据均来自 2018 年年度报告，其他数据以 2018 年为主，部分包括以前年度数据。本报告中所涉及货币金额以人民币计量，特别说明的除外。

四、报告保证方法

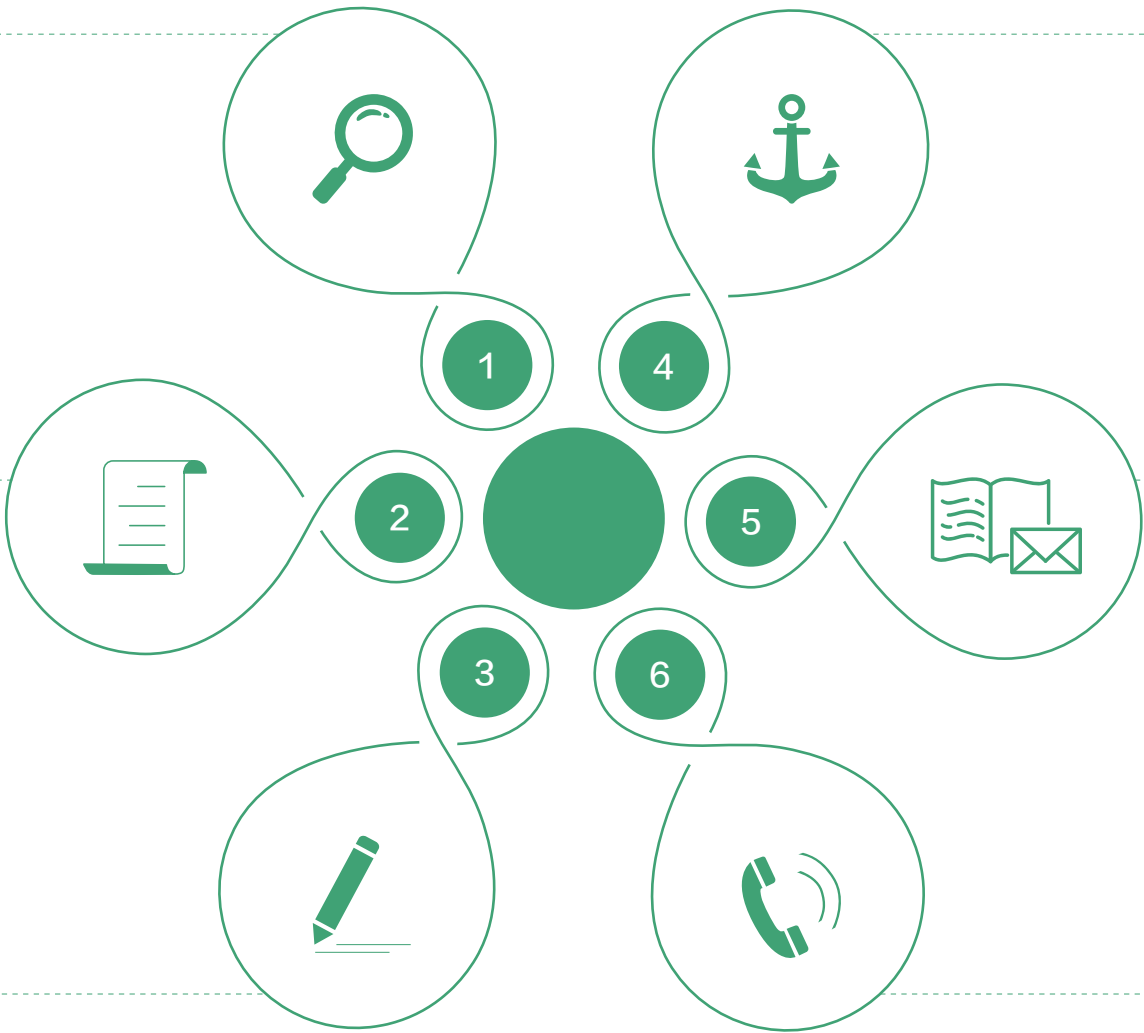
为了保证报告的真实性和可靠性，本报告提请普华永道中天会计师事务所按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

五、报告发布形式

报告以印刷版和电子版两种形式发布。印刷版置备于本行办公室供本行股东及其他利益相关方查阅，电子版可在香港交易所网站及本行网站查阅。

六、联系方式

中国邮政储蓄银行股份有限公司办公室
地址：北京市西城区金融大街 3 号
电话：86-10-68858158
传真：86-10-68858859



董事会及高级管理层致辞

时光荏苒，岁序更新。2018 年，既是贯彻党的十九大精神的开局之年、改革开放 40 周年，也是决胜全面建成小康社会、实施“十三五”规划承上启下的关键一年。面对复杂的国际国内经济形势，邮储银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持“金融服务实体经济”的初心，牢记“做强做优做大国有资本”的使命，以供给侧结构性改革为主线，毫不动摇坚守零售银行战略，砥砺奋进、逐梦前行，在高质量发展的道路上迈出了坚实的步伐。

坚守服务实体本源，持续深耕普惠金融。实体经济是金融的根基，金融是实体经济的血脉。从 1898 年邮政汇兑开办、1919 年储金业务开办，岁月轮转，从“人嫌细微、我宁繁琐，不争大利、但求稳妥”到“服务实体经济、服务人民生活”，普惠基因已融入邮储银行的血脉中。我们始终坚守服务实体经济初心，坚持服务社区、服务中小企业、服务“三农”的定位，依托遍及城乡的近 4 万个网点，脚踏实地为超过全国 1/3 人口的广大客户提供优质金融服务，同时积极发挥资金优势服务国家战略，探索出一条独具特色的普惠金融商业可持续发展之路。截至 2018 年末，本行全力服务乡村振兴战略，涉农贷款余额 1.16 万亿元，较上年末新增 1,072.86 亿元；支持京津冀协同发展、“一带一路”建设、长江经济带发展贷款超过 6,500 亿元；积极支持民营企业及小微企业发展，普惠型小微企业贷款户数 145.77 万户，余额 5,449.92 亿元，居同业前列；助力奋斗中的人们实现安居乐业梦想，住房按揭贷款余额 1.42 万亿元，全年新发放住房贷款笔均仅为 47 万元，切实服务刚性住房需求。

积极探索有效方式，精准服务脱贫攻坚。“小康不小康，关键看老乡”。让贫困人口和贫困地区同全国一道进入全面小康社会是党的庄严承诺。我们坚持专项扶贫、行业扶贫、社会扶贫“三位一体”大扶贫格局，加强金融精准脱贫工作顶层设计，通过优势联合形成社会合力；结合贫困地区实际，因地制宜，探索出“驻村第一书记合作模式”“平台合作模式”“产业引领模式”“能人带动模式”“信用村镇模式”；注重将扶贫同扶志、扶智相结合，使精准扶贫从“输血”式生存向“造血”式发展转变，增强金融精准扶贫的可持续性。截至 2018 年末，本行金融精准扶贫贷款（含已脱贫人口贷款）余额 938.58 亿元，较上年末新增 322.94 亿元，增速达 52.46%；2015 年至 2018 年，在 832 个国家重点贫困县累计投放小额贷款 1,673 亿元，服务近 173 万人次。

大力发展绿色金融，助力美丽中国建设。“生态兴则文明兴，生态衰则文明衰”。我们牢固树立和践行“绿水青山就是金山银山”的理念，大力支持绿色、低碳、循环经济，资源向节能减排、绿色环保产业倾斜，为生态文明建设提供有力金融支持；全面加强全行环境和社会风险管理，主动将绿色发展纳入公司治理框架，借鉴国际绿色金融发展的智慧和经验；积极创新绿色金融产品与服务，支持铁路运输、城市轨道交通等绿色交通运输项目，研发线上零售信贷产品，不断提升绿色金融综合服务能力。截至 2018 年末，本行绿色贷款（节能环保项目及服务贷款）余额 1,904.05 亿元，较上年末增长 15.47%，有效践行了建设资源节约型和环境友好型社会，助力美丽中国建设。

加快金融科技创新，强化科技赋能转型。我们高度重视信息化建设，不断探索新技术与业务的深度融合，力求让追求科技创新的力量融入到邮储人的“血液”之中；主动适应数字化转型新要求，全力推进“十大平台”“五大数据集市”等 217 项工程建设；推动网点智能化、轻型化、功能综合化、设置精准化，打造全方位电子银行服务体系，着力构建线上线下一体化综合金融服务生态圈；加强移动互联网、大数据、云计算、区块链、人工智能等新技术研究和运用，推广应用人脸识别，在客户服务及客户业务授权等多个场景中应用人工智能。截至 2018 年末，本行电子银行客户达到 2.77 亿户，手机银行客户数达 2.18 亿户。

坚持审慎稳健发展，深化全面风险管理。防范化解重大风险是全面建成小康社会的攻坚战役。优异的资产质量是邮储银行的核心优势、立业之基。我们认真贯彻落实党中央有关防范化解重大风险攻坚战的部署，始终坚持审慎稳健的风险政策，严守健康发展“生命线”；制定并实施本行防范化解重大风险攻坚战三年规划，持续完善全面风险管理体系，健全风险管控长效机制；深入开展银行业市场乱象整治工作，狠抓资产质量管控，全面摸排风险底数，及时处置和化解风险；不断深化内控体系建设，夯实合规管理基础。截至 2018 年末，本行不良贷款率为 0.86%，拨备覆盖率为 346.80%，资产质量继续保持行业领先水平。

新时代赋予新使命，新征程要有新作为。2019 年是新中国成立 70 周年，是决胜全面建成小康社会第一个百年奋斗目标的关键之年，也是邮储银行深化改革转型、加快建设优秀国有大行的关键一年。我们将坚持新发展理念，坚定不移服务实体经济、严控金融风险、推进转型升级、持续深化改革，建立新的发展优势，奋力开创邮储银行高质量发展新局面，为投资者、客户、员工、社会创造更大的价值，为推动经济社会发展和满足人民美好生活需要贡献新的力量，以优异的成绩向新中国 70 华诞献礼！

关于我们

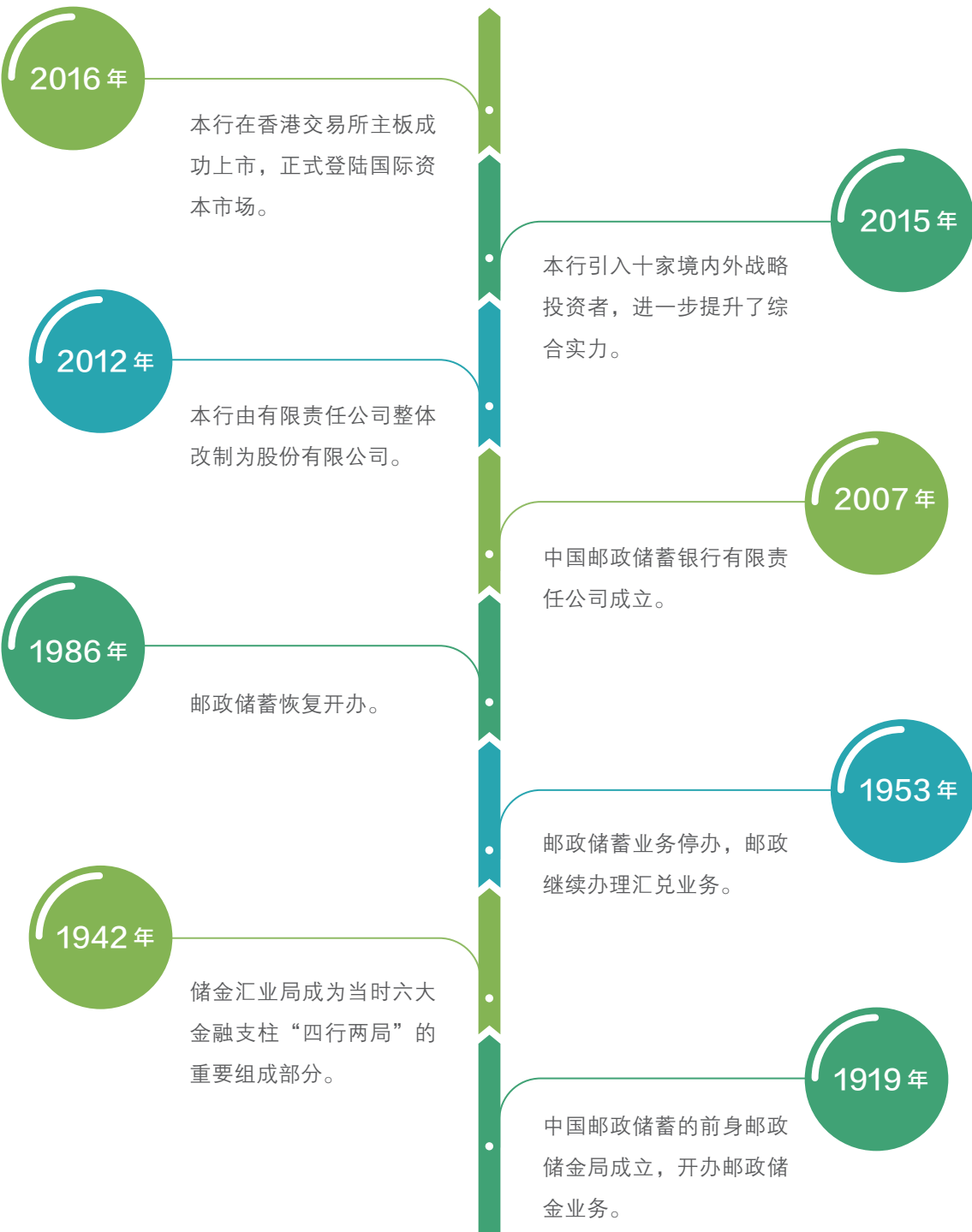
中国邮政储蓄银行是中国领先的大型零售商业银行，定位于服务社区、服务中小企业、服务“三农”，致力于为中国经济转型中最具活力的客户群体提供服务。同时，邮储银行积极服务于大型客户并参与重大项目建设，为中国经济发展作出了重要贡献。

邮储银行拥有近 4 万个营业网点，服务个人客户达 5.78 亿户，拥有优异的资产质量和显著的成长潜力。目前，邮储银行打造了包括网上银行、手机银行、自助银行、电话银行、微信银行等在内的全方位电子银行体系，形成了电子渠道与实体网络互联互通，线下实体银行与线上虚拟银行齐头并进的金融服务格局。2015 年，邮储银行引入十家境内外战略投资者，进一步提升了综合实力。2016 年，邮储银行在香港交易所主板成功上市，正式登陆国际资本市场，完成“股改—引战—上市”三步走改革目标。2017 年，邮储银行成功发行境外优先股，进一步优化资本结构，拓宽资本补充渠道。

在中国经济转型升级、金融改革纵深推进、信息技术蓬勃发展的大背景下，邮储银行将紧抓战略新机遇，充分发挥自身优势，不断丰富业务品种、拓宽服务渠道、提升服务能力，为广大客户提供更加全面、便捷的金融服务，致力于成为最受信赖、最具价值的一流大型零售商业银行。



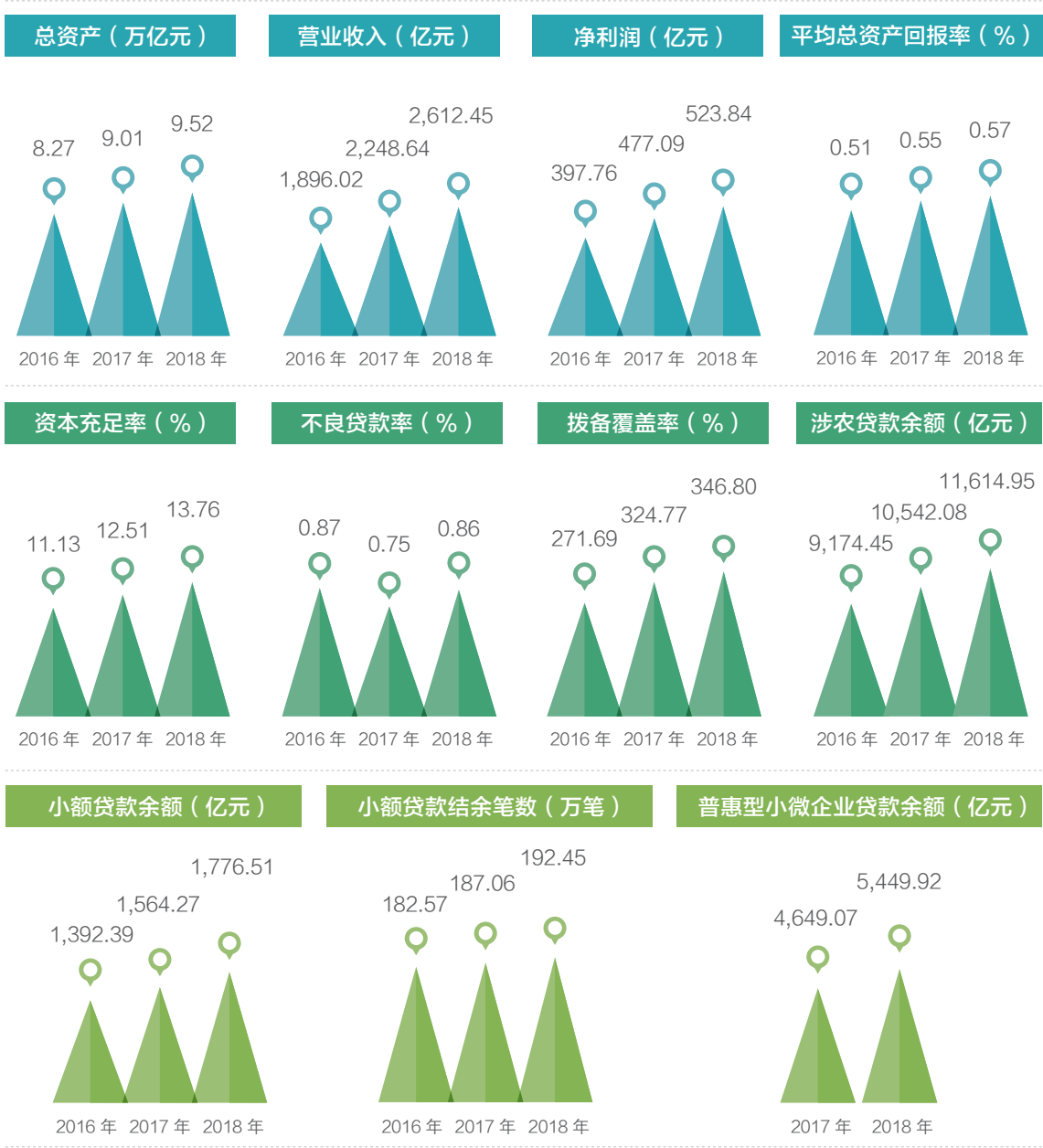
发展历程



责任亮点 2018

关键绩效

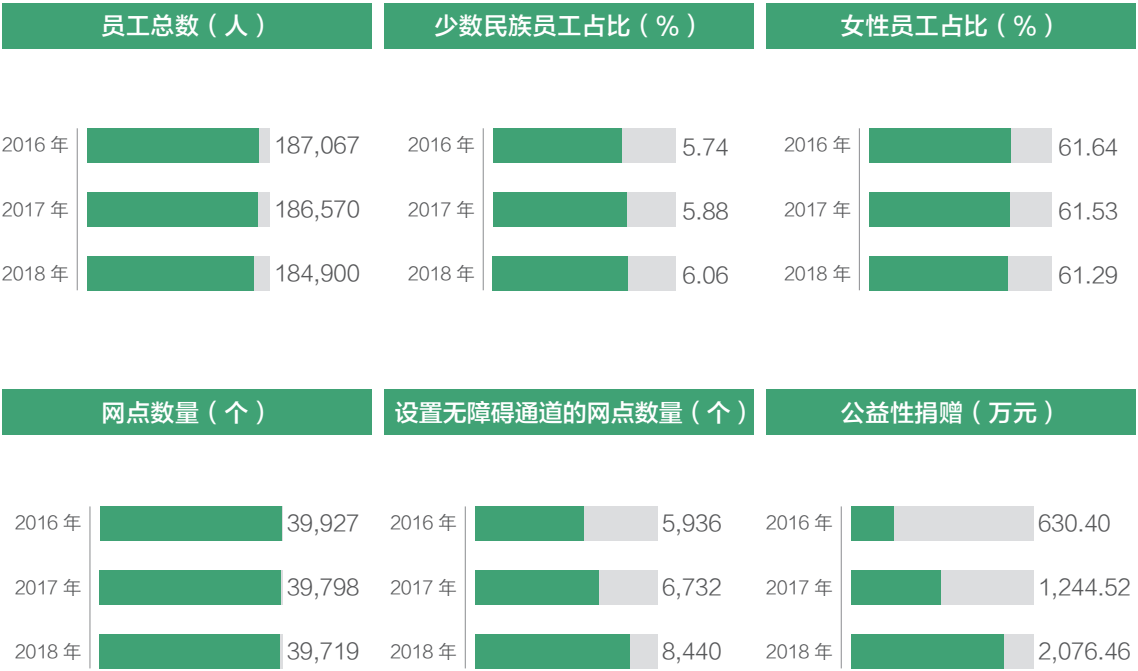
经济绩效



环境绩效

	2016 年	2017 年	2018 年
绿色贷款（节能环保项目及服务贷款）余额（亿元）	752.31	1,648.98	1,904.05
电子银行交易替代率（%）	81.78	86.97	90.44
电子银行客户数（亿户）	1.85	2.34	2.77
总行机关办公耗水总量（吨）	36,895.04	41,189.44	34,895.87

社会绩效



2018 年践行社会责任大事记

1 助力三大攻坚战

出台打好防范化解重大风险攻坚战三年规划、关于助力打赢脱贫攻坚战三年行动的指导意见、关于打好污染防治攻坚战和发展绿色金融的指导意见及加强绿色银行建设三年规划，推出系列举措全力服务打好防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治的攻坚战。

2 支持民营经济发展

下发支持民营企业指导意见，完善支持民营企业发展的长效机制。签订全国西部首单民营企业债券融资支持工具协议，升级推出基于大数据的全流程线上化信贷产品“小微易贷”，携手中央广播电视总台央视财经频道《创业英雄汇》栏目，为创业者和小微企业提供品牌展示、创业辅导和融资支持平台。



信贷客户经理深入企业调查了解需求

3 深入推进乡村振兴

下发《中国邮政储蓄银行关于全面支持乡村振兴战略的实施意见》《中国邮政储蓄银行乡村振兴（三农金融）授信政策指引》，推广金融支持乡村振兴十大模式。与农业农村部联合下发《农业农村部 中国邮政储蓄银行关于加强农业产业化领域金融合作 助推实施乡村振兴战略的意见》，推动农业产业化高质量发展，促进农业供给侧结构性改革，全力服务乡村振兴战略。



共绘美丽乡村

4 服务雄安新区建设

与雄安新区管委会签署战略合作协议，将根据雄安新区规划建设需要，在资源配置、综合服务、金融创新上先行先试，在新区生态环境、绿色智慧新城等领域提供创新金融服务和优质的普惠金融服务。

5 深化消费者权益保护

进一步将金融消费者权益保护理念纳入公司治理、企业文化和经营发展战略，将董事会社会责任委员会更名为社会责任与消费者权益保护委员会并充实其消费者权益保护工作职能。



将金融知识送到田间地头

6 科技赋能金融创新

推进金融科技和互联网金融发展，手机银行及个人网银客户规模均突破 2 亿户。上线基于深度学习模型构建的智能客服 2.0 系统，正式推出手机银行 4.0 版本，向客户提供更加智能、便捷的移动金融服务。

7 持续深化网点系统化转型



为客户提供优质便捷金融服务

按照推动网点向智能化、轻型化、功能综合化、设置精准化方向发展的目标，启动网点系统化转型试点工作，推动网点业务融合发展，提升网点精细化管理水平。

8 推动“邮爱公益平台”建设

发挥“邮爱公益平台”作用，开展“邮爱公益日”活动，积极向社会宣传“邮爱公益”项目。组织本行志愿者参加“邮爱自强班”公益寻访活动，深入贫困地区实地慰问走访困难学生和家。通过腾讯公益平台和本行手机银行、个人网银、ATM 等渠道募资及本行捐赠，2018 年“邮爱公益”基金筹集资金 900 余万元。

排名与获奖情况



奖项名称	颁奖机构
《合规管理系统》获“2017年度银行科技发展奖二等奖”	中国人民银行
《自助可控开源 PostgreSQL 分布式数据库在金融业应用研究》获“2018年度银行业信息科技风险管理课题研究一类成果”	中国银行保险监督管理委员会
国家金卡工程廿五年信息化开拓奖	国家金卡工程协调领导小组办公室
2017 年中国银行业最佳民生金融奖	中国银行业协会
中国邮政储蓄银行手机银行 4.0 获“年度优秀金融产品奖”	中国国际金融（银行）技术暨设备展览会 中国国际金融服务展组委会

奖项名称	颁奖机构
最佳上市公司大奖	《中国融资》杂志
最佳零售银行	《国际金融》杂志
最佳普惠金融实践奖	亚洲货币
最佳电子交易银行	亚洲货币
最具品牌价值上市公司	中国证券金紫荆奖组委会
专业零售银行服务大奖	香港商报
年度最佳风险管理银行	金融时报
年度最佳绿色金融服务银行	金融时报
2017 年度最佳社区服务银行	银行家（中国）
2018 年度消费金融业务银行奖	二十一世纪传媒
2018 年度最佳可持续发展企业	南方周末
2018 卓越竞争力国有商业银行	中国经营报
金融扶贫最佳贡献奖	新浪财经
2017 年度最具影响力商业银行	凤凰网
最具社会责任银行	东方财富网
杰出手机银行奖	金融界
杰出小微企业金融服务奖	金融界
CDP 2018 应对气候变化企业新星奖	CDP 全球环境信息研究中心



**强基固本
稳健发展的践行者**

- 加强党建
- 公司治理
- 责任管理
- 风险管理

加强党建

2018 年，本行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，扎实推进邮储银行党的建设各项工作，推动全面从严治党向纵深发展，为邮储银行持续健康发展提供了强大动力和坚强保障。



持续深化基层党组织建设。认真贯彻基层党组织建设达标工程和创先争优活动，开展“强基固本”工程常态化制度化建设，深入推进示范区建设，持续推进基层党组织规范化运作。开展 2018 年全行基层党组织建设专项检查，推动全行基层党组织建设提质增效。持续推进总分行党建工作联动，对一级分行进行调研座谈、指导交流和督办检查，提升一级分行党建工作水平。完善党建工作机构设置，规范分支行党建、监察人员编制。分层分批完成党组织书记和专职党务干部培训。

不断加强领导班子和干部队伍建设。贯彻新时代党的组织路线，按照“好干部”标准和国有企业领导人员“对党忠诚、勇于创新、治企有方、兴企有为、清正廉洁”要求，选好用好管好干部。开展分行年轻干部调研工作，为班子近期补充和远期培养提供组织保障。首次开展干部跨省交流提任工作，鼓励东部发达省份向西部输送人才，推动完善一级分行间人才交流机制。分层分类开展领导力、经营管理、转型发展等专题培训，持续打造高素质专业化干部队伍。

深入推进党风廉政建设和反腐败工作。持续开展落实全面从严治党责任专项监督，压实政治责任。充分运用执纪监督“第一种形态”，使红脸出汗成为常态。持续加大执纪问责力度，不敢腐的震慑效应日益显现，党员干部的纪律规矩意识持续增强。抓好对中央巡视整改情况的监督和检查，并对部分分行巡视整改情况进行现场督导检查。推动巡视巡察上下联动，研究制定一级分行巡察工作实施意见，全行共 34 家一级分行开展了巡察工作。强化问题通报，教育全行举一反三、引以为戒。



红色教育润心田

公司治理

本行视良好的公司治理为商业银行稳健运行、可持续发展的关键所在，秉承现代商业银行治理理念，致力于持续优化和完善公司治理架构，健全公司治理机制，在公司章程中完善股权管理和监事薪酬审议程序等内容，持续提升公司治理的规范性和有效性，公司治理水平进一步提升。

股东大会

2018 年，本行共召开年度股东大会 **1** 次、内资股类别股东大会 **1** 次、H 股类别股东大会 **1** 次，共审议了 **15** 项议题、听取了 **2** 项汇报。

董事会

截至报告披露日，本行董事会共有 13 名董事，下设战略规划委员会、关联交易控制委员会、审计委员会、风险管理委员会、提名和薪酬委员会、社会责任与消费者权益保护委员会等 6 个专门委员会。

2018 年，本行共召开董事会会议 16 次，审议议案 70 项，听取汇报 14 项，听取通报 1 项。召开董事会专门委员会会议共 38 次，审议议案共 70 项，听取汇报 8 项。其中，董事会审议通过了《关于中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会社会责任委员会更名为社会责任与消费者权益保护委员会及调整职责的议案》，明确将董事会社会责任委员会更名为董事会社会责任与消费者权益保护委员会，并充实消费者权益保护方面的职责。

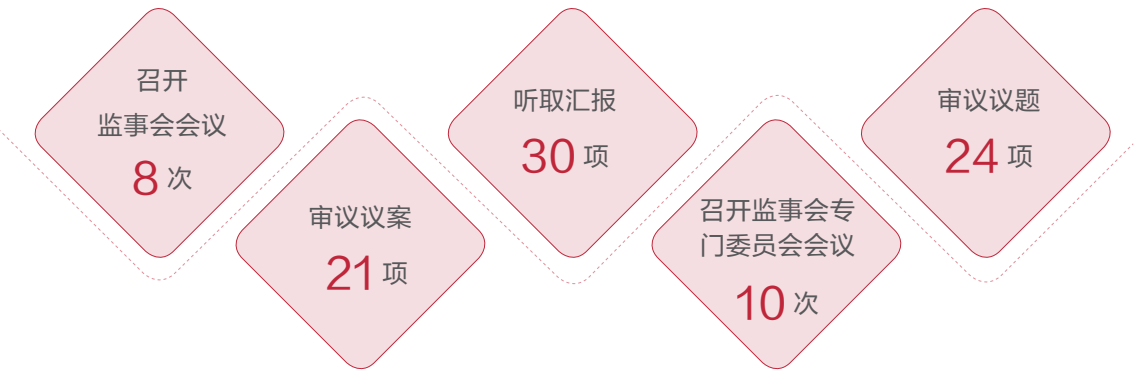


社会责任与消费者权益保护委员会的主要职责是拟定适合本行发展战略和实际情况的社会责任及消费者权益保护战略、政策和目标，拟定本行社会责任及消费者权益保护基本管理制度，报董事会批准后实施；根据董事会授权，定期听取消费者权益保护工作开展情况的报告，监督、评价本行消费者权益保护工作的全面性、及时性、有效性及高级管理层相关履职情况，按照监管要求披露消费者权益保护工作相关信息等。

2018 年，社会责任与消费者权益保护委员会共召开会议 4 次，审议了 2017 年社会责任（环境、社会、管治）报告、消费者权益保护工作 2017 年度工作总结及 2018 年度工作计划、绿色银行建设工作报告、董事会社会责任委员会更名为社会责任与消费者权益保护委员会等 6 项议案。社会责任与消费者权益保护委员会对本行履行社会责任、建设绿色银行、做好消费者权益保护工作进行了重要指导。

监事会

截至报告披露日，本行监事会共有 9 名监事，下设提名委员会、履职尽责监督委员会、财务与内控风险监督委员会等 3 个专门委员会。2018 年，本行共召开监事会会议 8 次，审议议案 21 项，听取汇报 30 项；召开监事会专门委员会会议 10 次，审议议题 24 项。



高级管理层

高级管理层是本行的执行机构，对董事会负责，接受监事会的监督。高级管理层与董事会权限划分严格按照公司章程等公司治理文件执行。截至报告披露日，本行高级管理层由 7 名高级管理人员组成。

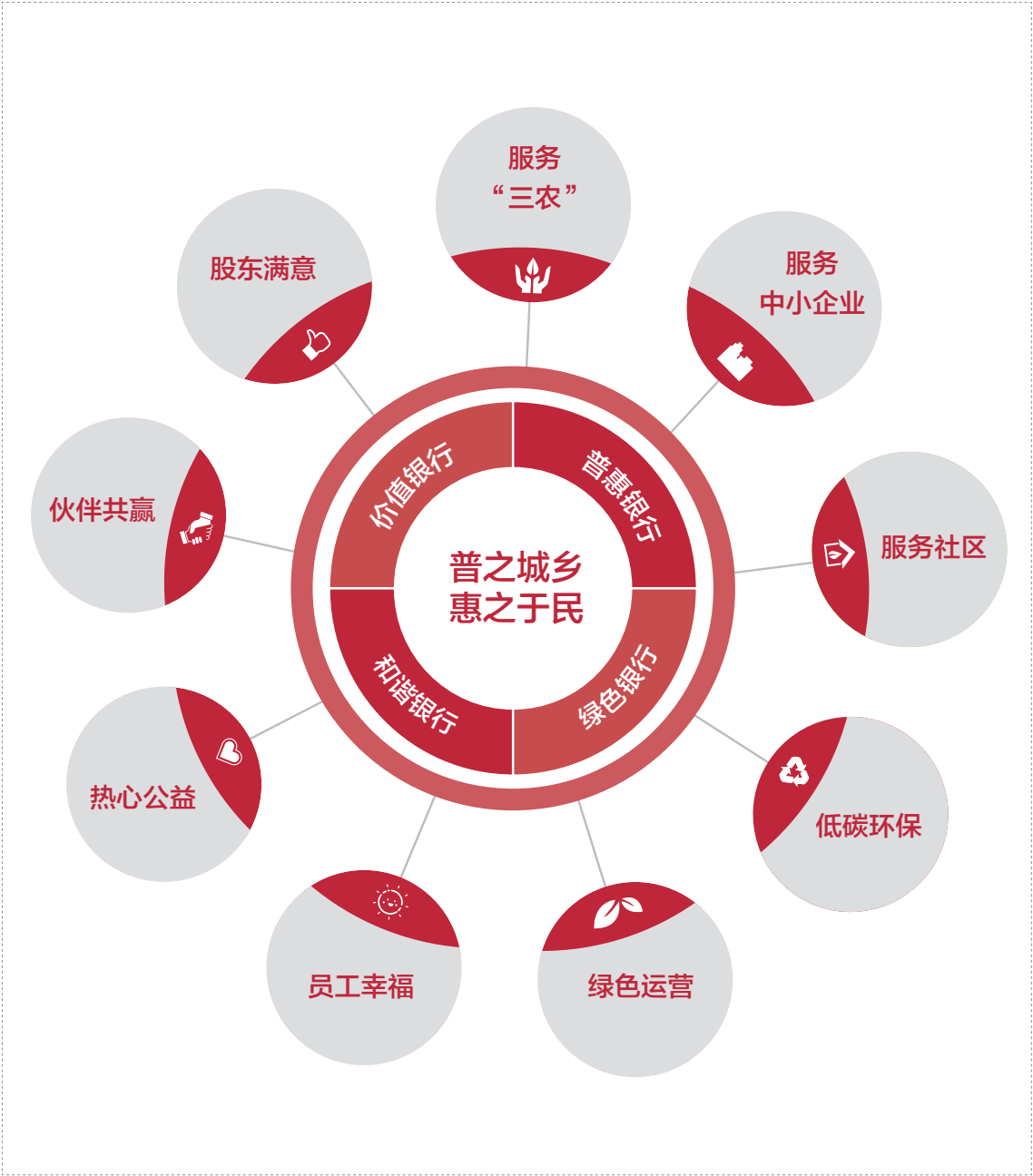
注：有关公司治理的更多内容，请参见于香港交易所网站及本行网站发布的《中国邮政储蓄银行股份有限公司 2018 年度报告》。

公司治理架构图



责任管理

社会责任理念



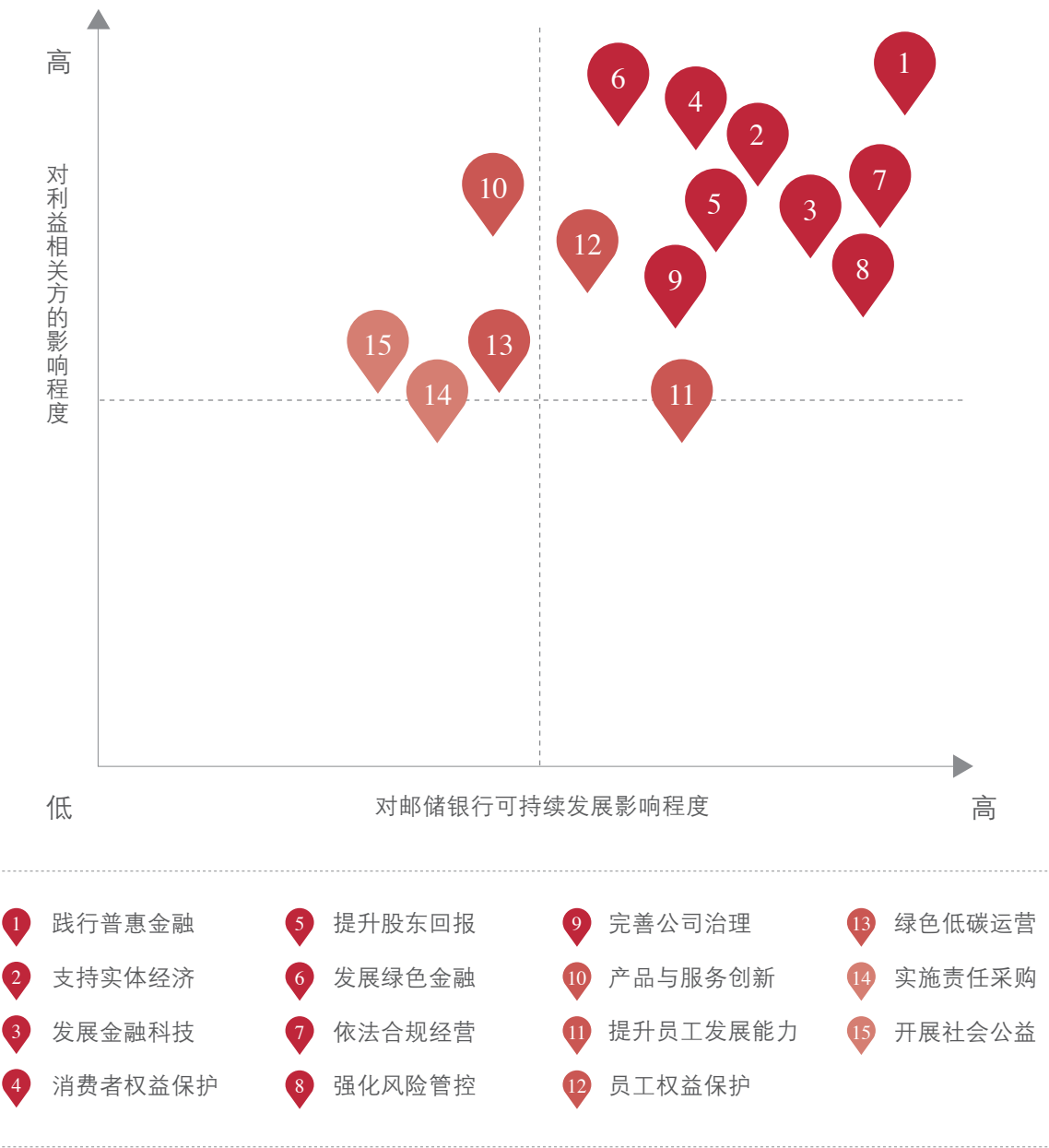
利益相关方列表

利益相关方	沟通机制	回应举措
 政府	政策指引 专题汇报 日常沟通	落实国家各项政策方针 全力服务三大攻坚战 服务供给侧结构性改革 助力对外开放发展 持续推进自身改革转型
 监管机构	工作汇报 现场检查 非现场监管 会议研讨	依法诚信经营，完善公司治理 提升全面风险管理能力，加强内控体系建设 加大反洗钱工作力度
 股东	股东大会 董事会公告 定期报告 日常沟通	推动业务发展，提升盈利能力 严格控制风险，推动稳健经营 及时、准确、全面的信息披露
 客户	满意度调查 培训推介会 产品宣传介绍 95580 客服中心 官方网站 微信平台	强化消费者权益保护 拓展客户服务渠道 加快金融产品和服务创新 持续优化业务流程

利益相关方	沟通机制	回应举措
 合作伙伴	招标采购 供需座谈 研讨会 业务交流	坚持公平合作原则 提高合作透明度 实现互利共赢
 员工	员工调查 意见征询与反馈机制 领导慰问	切实维护员工合法权益 加强岗位和职业技能培训 推进公平透明人才选拔机制 完善薪酬激励与福利体系 丰富员工业余生活
 公众与媒体	网站 微博、微信等平台 公益活动 金融知识宣传 媒体采访	及时客观披露信息 畅通信息沟通与回应 共建和谐社区
 环境	绿色银行建设 环境和社会风险管理 绿色运营	完善绿色金融体系 支持绿色、低碳经济发展 完善环境和社会风险管理 实施绿色运营

重要议题分析

本行分析国际国内经济、环境、社会政策与倡议，梳理政府和监管部门要求与规定，及时跟进投资者、评级机构问询与关切，收集整理客户、股东、员工、媒体等利益相关方反馈与建议，结合本行发展战略，综合统筹与考量，确定如下重要议题。



风险管理

本行认真贯彻中央有关打好防范化解重大风险攻坚战部署要求，持续完善全面风险管理体系，制定本行防范化解重大风险攻坚战三年规划，着力构建风险管控长效机制，深化内控体系建设，夯实合规管理基础。截至 2018 年末，不良贷款率为 **0.86%**，拨备覆盖率为 **346.80%**。



风险偏好

根据总体风险偏好要求，本行进一步强化行业政策导向和限额管理的引导作用，持续增加绿色金融服务供给，对“两高一剩”等风险敏感行业设定限额，健全风险监测预警机制，落实监管专项治理要求，夯实资产质量，有效管控环境与社会风险，防范区域性与系统性风险。



保证系统运行连续性

在全行风险管理框架下，本行开展了信息系统安全管理工作，包括管控运维操作风险、组织应急演练等。2018 年，开展信息系统、网络、基础设施演练 **120 次**，未发生重大系统性故障以及信息安全风险漏洞事件，重要信息系统服务可用率达到 **99.99%** 以上。



深化内控体系建设

本行开展内控提升活动，营造良好合规文化氛围；编发内控管理手册，覆盖全行主要业务和管理内容，建立动态化管理机制以确保合规风险识别有效性；参与重大项目合规审查，有效支撑经营发展；组织开展内控合规管理培训，注重内控合规管理与业务经营相结合，强化员工内控合规意识。



反洗钱管理

本行严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规，建立了在董事会领导下，高级管理层组织实施、各级机构具体执行的反洗钱组织架构。2018 年，完善反洗钱内控制度体系，印发了《中国邮政储蓄银行业务洗钱风险评估管理办法（2018 年版）》《中国邮政储蓄银行反洗钱报告管理办法（2018 年版）》《中国邮政储蓄银行反洗钱集中处理管理办法（2018 年版）》等制度，覆盖反洗钱组织架构、客户身份识别、大额交易和可疑交易报告、洗钱风险评估、反洗钱报告、反洗钱审计等；依托更加先进的信息技术，建立规范统一的洗钱风险管理系统流程；针对高风险客户，采取强化尽职调查措施；组织反洗钱相关重点培训项目 **577 期次**，共培训 **23,754 人次**，进一步提高全员反洗钱工作意识和能力；持续开展反洗钱宣传，并在全行组织以“加强反洗钱、反恐怖融资、反逃税管理，号召全社会共同参与”为主题的反洗钱宣传月活动。

2018 年，本行无洗钱重大违规事项发生。成功劝阻或阻截疑似诈骗、冒名开户等洗钱相关风险事件 **440 起**，向中国人民银行报送大额交易报告 **8,079.41 万份**，可疑交易报告 **62,235 份**。



深入反腐倡廉工作

本行严格遵守《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等法律法规及《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党问责条例》等党内规章制度，依据不同情形规定了不同的问责方式。2018 年，本行进一步制定完善了廉洁从业相关制度文件，持续推进内控体系建设；强化监督检查，防范贪腐行为，并对违法违规人员严肃处理；开展警示教育大会、主题演讲比赛等活动，积极营造廉洁文化氛围。



知识产权管理

2018 年，本行严格遵守《中华人民共和国知识产权法》等法律法规，积极培育知识产权创新的企业文化，注重将金融产品研发及信息系统建设中产生的技术成果及时固化为商标权、专利权等专有权利，全年共申请注册商标及专利 **73 项**，取得商标权 **48 项**。同时，本行持续加强知识产权管理，在产品研发、营销宣传、系统建设等经营管理活动中扎实开展法律风险事前和事中识别，积极履行知识产权侵权风险防控责任。

注：有关风险合规的更多内容，请参见于香港交易所网站及本行网站发布的《中国邮政储蓄银行股份有限公司 2018 年度报告》。



普惠金融
经济发展的助力者

- 全力服务国家战略
- 助力民营经济发展
- 深入推进乡村振兴
- 精准服务脱贫攻坚
- 创新推动社区发展

全力服务国家战略

本行认真贯彻落实国家战略，全力为京津冀协同发展、雄安新区建设、粤港澳大湾区建设、长江经济带发展等国家重大战略和重点工程提供金融支持，助力国家战略布局实施和经济结构转型升级；践行普惠金融理念，为交通运输、水利、城市地下管网等重大民生项目建设提供大力支持；积极践行绿色发展理念，不断优化对战略性新兴产业的金融服务，重点支持新能源和高端装备制造等行业。截至 2018 年末，本行公司贷款余额 **15,524.02 亿元**，较上年末增加 **1,605.01 亿元**，增长 **11.53%**，为国家战略实施、实体经济发展贡献了金融力量。

同时，本行积极支持全方位对外开放和企业“走出去”，服务“一带一路”建设。积极与“一带一路”沿线国家和地区金融机构交流，着力拓展“一带一路”沿线代理行网络。截至 2018 年末，共建立代理行 **930 家**，覆盖了“一带一路”沿线 **40 个**国家和地区，以多样化跨境融资支持“引进来”和“走出去”。

按行业划分的公司贷款分布情况

项目	金额（人民币百万元）	占比（%）
交通运输、仓储和邮政业	418,878	26.99
制造业	240,122	15.47
金融业	192,527	12.40
电力、热力、燃气及水生产和供应业	191,948	12.36
批发和零售业	88,551	5.70
租赁和商务服务业	86,909	5.60
建筑业	82,399	5.31
水利、环境和公共设施管理业	76,810	4.95
房地产业	56,345	3.63
采矿业	56,100	3.61
其他行业	61,813	3.98
合计	1,552,402	100

注：其他行业包括农、渔业，计算机服务和软件业等。

案例

金融助力重大建设和重点工程

本行制定了《中国邮政储蓄银行贯彻落实支持河北雄安新区全面深化改革和扩大开放指导意见》，从重点服务主体、重点服务领域、重点服务产品、重点服务支撑四方面提出了服务雄安新区的 20 条意见。

与雄安新区管委会签署战略合作协议，将根据雄安新区规划建设需要，在资源配置、综合服务、金融创新上先行先试，在新区生态环境、绿色智慧新城等领域提供创新金融服务和优质的普惠金融服务。

与中国雄安集团有限公司就银企直联、法人账户透支等业务形成了合作。做好京雄铁路建设服务对接，切实发挥资金优势支持雄安新区建设。



厦门分行为厦门轨道交通 1 号线提供资金支持

本行积极响应国家战略，助力粤港澳大湾区跻身世界级湾区。作为粤港澳大湾区基础设施互联互通的标志性项目，港珠澳大桥的建设是中央支持香港、澳门和珠三角区域更好发展的一项重大举措，对推动粤港澳大湾区互联互通有着重要意义。自 2011 年起，本行开始与港珠澳大桥管理局开展合作，为港珠澳大桥建设提供资金支持。截至 2018 年末，港珠澳大桥管理局在本行存量业务总计 32 亿元。



港珠澳大桥是世界总体跨度最长、钢结构桥体最长、海底沉管隧道最长的跨海大桥

本行通过保函产品为“京津冀区域减排及污染防治项目”提供融资服务，该项目助力京津冀地区采用国际标准，借助先进的绿色技术减少污染排放，改善区域空气质量，为建立我国大气污染防治长效机制作出积极探索。

剑榕高速公路是贵州省“678”高速公路网“第二纵”沿河至榕江高速公路的重要组成部分，项目起点接沪昆高速公路，终点接厦蓉高速公路，线路总长 116.715 公里，总投资超过 178 亿元。2018 年，邮储银行投放信贷资金 10 亿元支持剑榕高速公路项目建设。该公路建成后，对于改善当地群众的出行条件，推动沿线的资源开发、招商引资和区域合作以及促进滇黔桂石漠化区连片特困经济社会发展和脱贫致富具有重要意义。



剑榕高速公路

助力民营经济发展

本行积极打造银、政、协、企多方合作平台，强化政策和资源倾斜，深度对接民营企业、小微企业金融需求，推进“融资 + 融智”模式，发挥科技优势，坚持减费让利，集成多方资源形成支持民营企业、小微企业发展合力，进一步化解民营企业、小微企业融资难、融资贵问题，助力民营企业、小微企业持续健康发展。

截至2018年末，本行全面完成中国银保监会小微企业贷款“两增两控”要求，资产质量良好；普惠型小微企业贷款余额 **5,449.92 亿元**；当年累计发放贷款 **4,774.45 亿元**，净增 **800.84 亿元**，惠及小微企业 **145.77 万户**，较上年末增加 **2.31 万户**。

平台建设与智力支持

本行与科学技术部、国家融资担保基金有限责任公司、国家市场监督管理总局签订战略合作协议，大力推进与科技、市场监督管理等部门的各类合作项目，充分发挥平台信息互动、风险共担、优势互补、合作共赢的作用，着力改善民营企业、小微企业融资环境。

自2010年以来，本行连续9年举办创富大赛系列活动。自2017年8月起，本行携手中央广播电视总台央视财经频道《创业英雄汇》栏目，以推荐者、引导者和支持者的角色，为全国优秀创业者和小微企业提供展示舞台、专业的创业辅导、广阔的融资平台与全方位金融服务，为带动全社会支持创新创业贡献了力量。

政策支撑与资源倾斜

2018年，本行出台《中国邮政储蓄银行关于支持民营企业发展的指导意见》，制定支持民营企业五十项工作措施，从人力资源、财务资源、信贷规模等多方面对民营企业发展给予支持，激发服务民营企业的内生动力。

产品创新与服务优化

本行推出“强抵押”“弱担保”“纯信用”全产品序列，满足民营企业、小微企业多元化融资需求。积极运用互联网、大数据等技术，打造全流程、线上化、纯信用的融资模式。推出无还本续贷业务，有效缓解“过桥资金”的问题。

除传统信贷服务之外，本行通过多种直接融资工具为民营企业提供差异化金融服务，满足企业多样化结构融资需求，降低企业成本和杠杆率。本行通过债券投资、资产支持证券、可交换债券、可转换债券、优先股等累计为1,800多家企业提供直接融资支持，截至2018年末，投资余额超过3,940亿元。

能力建设与专业支持

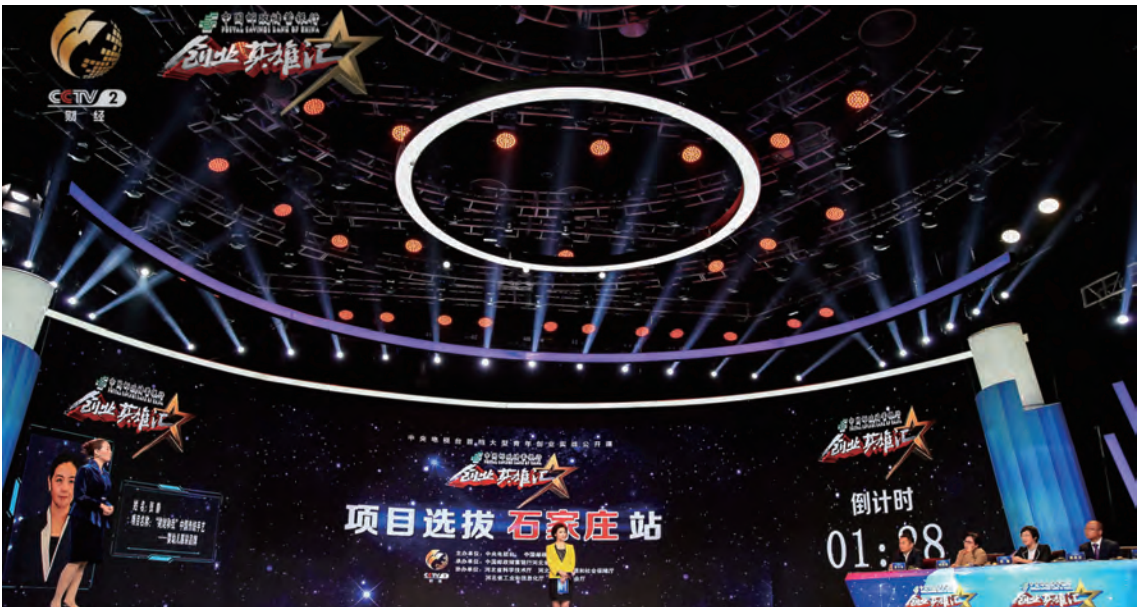
截至2018年末，本行配备了全行六分之一的人员力量、打造了近3万人的队伍，专业服务小微企业。此外，自2015年以来，本行每月发布小微企业运行指数，建成了覆盖全国近75%县域地区的小微企业样本库，通过监测小微企业运行指数各类关键指标，为国家制定相关政策、小微企业确定自身发展路径、社会机构健全小微企业服务提供积极参考。

“白名单”管理机制



案例

创业英雄汇 让梦想飞扬



《创业英雄汇》项目选拔石家庄站比赛现场

为了给优秀创业者和小微企业创造更多的融资机会、提供更大的展示平台，本行自 2017 年 8 月独家冠名了中央广播电视总台央视财经频道《创业英雄汇》栏目。《创业英雄汇》旨在为创业者实现梦想助力，为中国经济发展助力，被称为“中国好项目孵化器”。2017 年以来，本行与《创业英雄汇》栏目联合举办 5 场项目选拔赛，从数万名来自全国各地各行业的小微企业主中层层选拔出 40 多位优秀创业者，助推其登上了《创业英雄汇》舞台，为呼吁全社会关注和支持小微企业发展作出了积极贡献。

孙兰波，正是经过本行推荐登上《创业英雄汇》舞台的创业者。2018 年 2 月，孙兰波以其“叔碳解决方案”项目，通过“《创业英雄汇》海选深圳站邮储银行专项选拔赛”登上央视舞台，现场达成 1,000 万元的意向性融资协议。2018 年 12 月，孙兰波被评为“2018CCTV 中国十大创业榜样”之一。孙兰波团队承担了国家“十三五”重点研发计划，成功研发了系列叔碳干粉涂料，该涂料不含危害环境和人体健康的成分，对保护居民身体健康和生态环境具有重要意义。在其发展过程中，河北省分行累计为其提供了 7,820 万元的资金支持。

“我们在邮储银行的推荐和帮助下，参加了《创业英雄汇》初选，最终在央视舞台上得到了与会嘉宾和投资者的全力支持。这不仅是对企业的巨大支持，也是对我们创业的极大鼓舞。”

——2018 年 CCTV 中国创业榜样、邮储银行客户 孙兰波

案例

“小微易贷”助力小微企业发展

本行升级推出全流程线上化“小微易贷”，进一步提升小微企业客户申贷体验。运用大数据分析技术，面向优质客户发放信用贷款。从客户申请贷款至放款仅需 1-2 个工作日，5 分钟即可完成线上放款。

“小微易贷”重点关注小微企业纳税增长情况、增值税开票情况、外部负面信息以及与本行合作情况等四维度行为数据，在贷款风险可控前提下，极大地缓解了小微企业因无抵押、无担保导致的融资困境。

“邮储银行‘小微易贷’产品无须担保，解决了民营企业缺乏有效抵押物担保的融资难题，并且放款快、手续简单，业务办理效率非常高，解了我的燃眉之急，真心感谢邮储银行的支持。”

——安徽省滁州市百之源工贸有限公司负责人



信贷客户经理在企业进行贷款回访

深入推进乡村振兴

本行积极落实党中央、国务院关于支持乡村振兴战略的部署，充分发挥网络、资金和专业优势，持续提升“三农”金融服务能力，打造专业化为农服务体系。

本行下发《中国邮政储蓄银行关于全面支持乡村振兴战略的实施意见》《中国邮政储蓄银行乡村振兴（三农金融）授信政策指引》，推广金融支持乡村振兴十大模式。与农业农村部联合下发《农业农村部 中国邮政储蓄银行关于加强农业产业化领域金融合作 助推实施乡村振兴战略的意见》，推动农业产业化高质量发展，促进农业供给侧结构性改革，全力服务乡村振兴战略。

根据本行 2018-2020 年支持乡村振兴的总体要求和目标任务，本行持续完善三农金融事业部体制机制，积极打造协同支农生态，构建五大涉农贷款产品体系，加强互联网技术应用，大力支持国家粮食安全与农副产品供给、一二三产业融合、小农户和现代农业有机衔接、美丽乡村建设等乡村振兴重点领域。

截至 2018 年末

本行涉农贷款余额 1.16 万亿元，较上年末增加 1,072.86 亿元，增长 10.18%

以农户信贷、涉农商户信贷为主的个人经营性贷款余额 5,571.26 亿元，在全国性商业银行中居前列

累计发放小额贷款近 1.62 万亿元，贷款余额 1,760 亿元，笔均仅 7 万余元

累计发放家庭农场、农民专业合作社等新型农业经营主体贷款 1,724 亿元，贷款余额 566.52 亿元，较上年末增长 30.83%

支持乡村振兴重点领域

1 保障粮食安全

建立粮食收储金融服务工作机制，主动跟进粮食收储制度改革，积极做好综合金融服务。

3 推进一二三产业融合发展

围绕农业产业化重点龙头企业，积极推进“1+N+X”（即引入一个核心龙头企业，带动 N 个上下游客户群，覆盖 X 个农村金融产品）农业产业链金融服务，支持新型农业经营主体和小农户发展生产。

5 促进美丽乡村建设

持续加大污水处理、垃圾处理、农村电网改造等农业农村基础设施建设的对接和支持力度，推动农村居住环境改善和美丽宜居乡村建设。

7 信用村镇建设

充分发挥村两委和致富带头人作用，积极开展信用村创建、信用用户评定，实现“整村授信”“批量开发”，营造农村地区良好金融生态环境。

2 支撑农副产品供给

围绕农批市场、农业产业园、冷链物流企业等对象，以支持市场方基础设施建设、交易系统建设、商户资金结算为抓手，不断推进“市场+商户”一体化综合金融服务。

4 助力小农户和现代农业有机衔接

支持小农户扩大生产，帮助小农户发展成为新型农业经营主体。开展批零联动，充分发挥龙头企业对小农户的带动作用。

6 金融精准扶贫

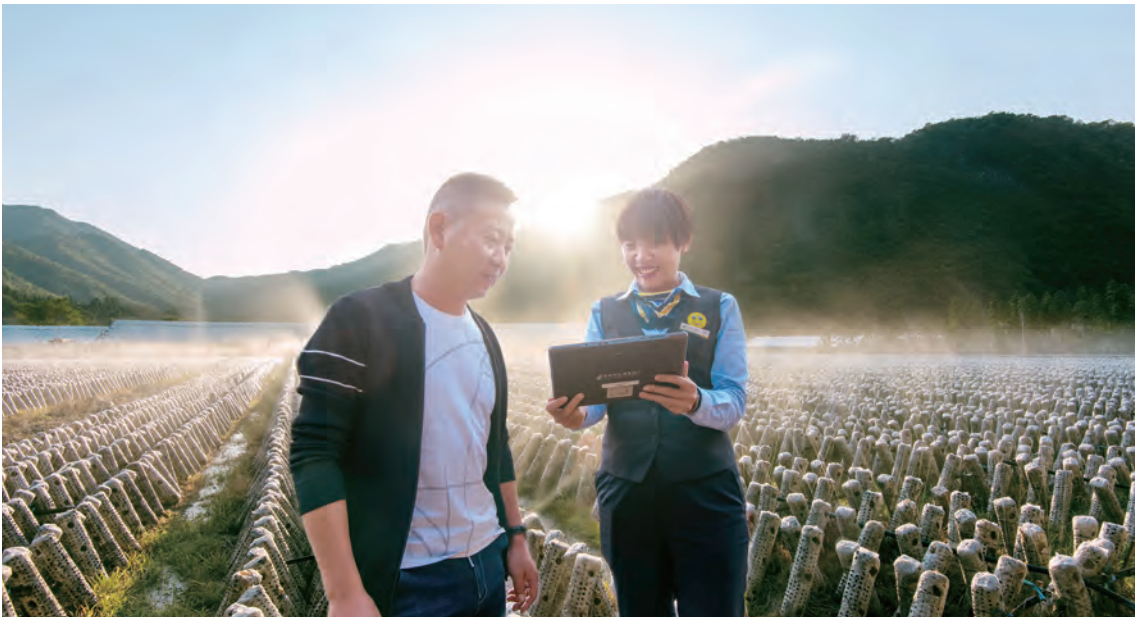
高度重视金融精准扶贫工作，不断加大金融精准扶贫力度。加大对深度贫困地区的信贷投放力度，精准扶持建档立卡贫困人口，积极推进产业扶贫和项目扶贫。



案例

协同支持养殖农户

辽宁省沈阳市辽中县支行十年间累计发放“三农”贷款 23 亿元，其中 2018 年发放 4.7 亿元，助力辽中区肉牛养殖行业不断发展壮大，建成规模化养殖小区。同时与担保公司、保险公司进行金融创新，单笔最高贷款额度提升至 200 万元，满足养殖户多样化的贷款需求。乡村环境越来越美，养殖户的日子越来越好。



金融活水浇灌美丽乡村

案例

“贷”动生态农业

在位于福建省福州市闽侯县鸿尾溪源村叶厝山的养心生态农业园家庭农场，农场主黄某和儿子最近正忙着采摘新鲜的铁皮石斛，准备给北京、香港等地的客户发货。

农场创办近 20 年来，黄某始终坚持“绿色天然”的生态农业宗旨，并摸索出了一条林下套种的发展模式。“在这片山林养土鸡，可以产出土鸡蛋，树上种铁皮石斛……”黄某乐呵呵地介绍着他的绿色农场。通过利用丰富的林业资源，黄某对林地实施种养立体开发，进行林粮间作，使农场形成了一个生态的循环农业产业。

因购买喷灌设备，对初级农产品进行加工包装，黄某向福建省福州市闽侯县支行申请了信贷资金。“我们十分看好农场生态循环的发展模式，这不仅有利于企业实现可持续发展，也有利于生态循环。”福州市分行有关负责人如是说。

近 3 年来，福州市分行累计投放各类林业贷款超 10 亿元，服务林农、林业企业超过 8,000 人次，不仅有效帮扶林农脱贫致富，也支持了现代林业企业实现高质量发展。

案例

小额贷款助力农房建设

浙江省分行发放“农房建设小额贷款”，支持浙江省政府推进的城中村、集聚点建设等形式的新农村建设工程，目前已满足了 4,000 余户农民近 10 亿元的农房建设及其他配套需求，有效推动了农村居住环境改善。



硕果满枝头，喜笑逐颜开

案例

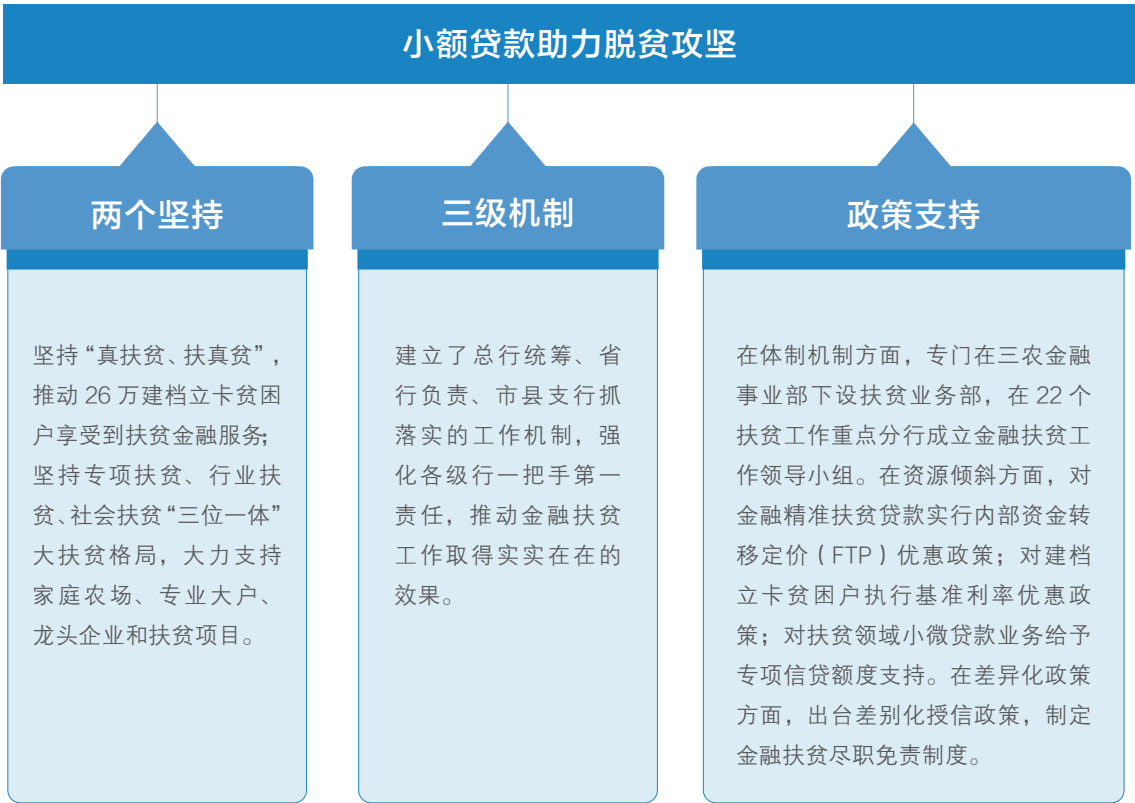
信用村建设促增收

海南省分行推动“信用村”建设，通过“授信”与“增信”，既有效控制了风险，又纾解了“三农”发展融资难。截至 2018 年末，共评定“信用村”123 个，“信用户”6,926 户，通过整村批量开发、批量受理，批量放款近 5 亿元，成为助推海南农业提质增效、增加农民收入的重要力量。

精准服务脱贫攻坚

本行高度重视金融精准扶贫工作，充分发挥网络、资金和专业优势，加强金融精准扶贫工作顶层设计，制定差异化授信政策和风险管理政策，构建五大扶贫模式，完善扶贫贷款产品，加大对产业扶贫支持力度，强化建档立卡贫困户金融服务支持，积极推进贫困地区基础设施建设。注重把扶贫同扶志、扶智结合起来，提高贫困地区和贫困群众的自我发展能力和脱贫致富内生动力，积极助力打赢精准脱贫攻坚战。

截至 2018 年末，本行网点数量 **39,719 个**，其中县域及以下网点数量 **27,901 个**，占全行网点数量 **70.25%**；金融精准扶贫贷款（含已脱贫人口贷款）余额 **938.58 亿元**，较上年末增长 **52.46%**；2015 年至 2018 年底，本行在 832 个国家重点贫困县已累计投放小额贷款 **1,673 亿元**，服务近 **173 万人次**；累计发放再就业小额贷款 **258.55 万笔**，金额 **2,062.56 亿元**。



五大扶贫模式



案例

“金融 + 电商”扶贫

江西瑞金凤岗村的廖秀英老人，几十年来练就了腌制咸鸭蛋的好手艺，但愁于销路，不敢扩大生产。邮储银行江西省瑞金市支行联合中国邮政集团公司瑞金市分公司帮助她成立合作社，开设“邮乐购”电商扶贫站点，并为其发放 30 万元“产业扶贫信贷通”贷款，解决其创业初期的资金困难。目前，该合作社年销售咸鸭蛋 100 万枚、销售额 300 余万元，合作社的 28 名贫困户于 2016 年脱贫，带动周边乡镇 64 户贫困户。依托“廖奶奶咸鸭蛋”的影响力，当地的莲子、脐橙、茶油、豆豉、米酒等土特产品也在线上逐渐有了影响力。

2016 年 10 月，86 岁的廖奶奶荣获国务院扶贫开发领导小组颁发的“全国脱贫攻坚奋进奖”。2018 年 11 月 30 日，中央广播电视总台央视《新闻联播》对廖奶奶的脱贫故事进行了报道。



邮储银行员工指导廖奶奶运用邮政电商平台在网上开店



邮储银行扶贫贷，助力脱贫乐开怀

案例

小辣椒助力大扶贫

陕西省商洛市洛南县“辣上天”种植专业合作社负责人马会锋在洛南县支行的帮助下种植朝天椒，成立“辣上天”种植专业合作社，2018 年带动贫困户 7,800 多户，平均每户增收 1 万元，小辣椒也成了全县扶贫产业的重要抓手。

同时，洛南县支行联合县扶贫局、农业局出台专门的信贷政策，对种植辣椒的农户和建档立卡贫困户，发放扶贫小额信贷、专业大户贷款，大力支持整个洛南县扶贫产业链发展。

“没有邮储银行，就没有‘辣上天’的今天。在他们的帮助下，我要同全县人民一道，让小小辣椒红遍陕南、走向全国，成为老百姓脱贫路上的好抓手。”

——陕西省洛南县“辣上天”种植专业合作社负责人马会峰

创新推动社区发展

本行大力推动网点转型发展，致力于打造更加完善的金融产品和服务体系，提供更加便捷、高效、安全的普惠金融服务，助力美好社区建设。

推动网点转型

本行按照推动网点向智能化、轻型化、功能综合化、设置精准化方向发展的目标，推动网点业务融合发展，提升网点精细化管理水平。

服务居民消费升级

本行以友好、智能、全渠道为目标，构建房屋、汽车、消费、教育四大产品体系，重点支持居民教育文化、旅游休闲、养老健康等新兴领域。截至 2018 年末，本行个人消费贷款余额 **1.69 万亿元**，近年在县域地区投放消费信贷持续提升。

做好个人结算服务

本行向个人客户提供代收付等各类结算服务，其中代收付服务主要包括代付工资、代付福利及津贴、代收公用事业费和代收付社保养老金等。2018 年，代收金额 **8,003.19 亿元**，同比增长 **5.43%**；代付金额 **3.84 万亿元**，同比增长 **19.72%**。其中，代收社保养老金金额 **534.64 亿元**，代付社保养老金金额 **8,785.77 亿元**。

满足客户投资需求

本行积极推进个人理财业务转型发展，持续推出节日专属、VIP 客户专属、新客户专属等理财产品，满足客户投资需求。截至 2018 年末，个人理财产品余额 **7,234.47 亿元**，同比增长 **7.25%**。

加强个性化服务

本行针对养老、务工、商贸、代发、青年、种养殖等客群提供个性化、综合金融服务。截至 2018 年末，金晖卡户数 **1,563 万户**，乡情卡户数 **9,452 万户**，易汇通卡户数 **1,378 万户**，青年卡户数 **1,318 万户**。

提供智能化金融服务

本行依托技术革新和大数据应用，加快移动终端功能布局，打通线上线下服务渠道，致力于为客户定制一站式金融服务，构建消费金融新生态。以信贷工厂建设为抓手，打造集约、高效、端到端管理的全渠道运营体系，切实提高服务效率。



案例

有福有礼

邮储银行将贵金属与文化匠心融合，致力于传承传统文化，满足人民日益增长的美好生活需要。2018 年，推出“邮储有福”“邮储有礼”“邮储有情”“邮储珍邮”四大品牌贵金属产品系列，分别从生肖文化、节日礼赠、情感表达、邮品收藏等主题出发，博采众长、精益求精，满足消费者多样化的产品需求。



为客户提供贴心金融服务

案例

卫生健康志愿者联名信用卡

2018 年 10 月，在国家卫生健康委员会文明办主办的“首届全国卫生健康行业青年志愿服务项目大赛全国决赛”主题活动上，本行与中国人口福利基金会联合发布“卫生健康志愿者联名信用卡”。此款产品专为卫生健康青年志愿者及社会爱心人士量身打造，持卡人可通过邮储银行积分商城以 1,000 积分兑换 1 元的方式参与捐赠人口福利基金会项目。“卫生健康志愿者联名信用卡”的发行，将消费金融与社会公益相结合，实现了公益项目的可持续发展。



法国“尼斯嘉年华”是全球规模最大、历史最悠久的狂欢节之一，被列入联合国教科文组织非物质文化遗产，2018 年在浙江宁波举行。宁波分行作为受邀单位之一参与此次活动，让更多的国内外游客近距离体验邮储银行的便民、利民、普惠的高质量金融服务。



低碳环保
美丽中国的建设者

- 落实绿色行动
- 发展绿色金融
- 倡导绿色运营

落实绿色行动

本行认真贯彻执行《中共中央 国务院关于全面加强生态环境保护 坚决打好污染防治攻坚战的意见》，中共中央、国务院印发的《生态文明体制改革总体方案》，中国人民银行、财政部等七部委联合印发的《关于构建绿色金融体系的指导意见》，原中国银监会印发的《绿色信贷指引》等政策及监管要求，坚持绿色发展理念，以战略规划为指引、组织管理为保障、政策制度为基础、流程管理为抓手，以“绿色邮政 绿色发展”为主题，落实绿色邮政建设行动，积极推动绿色金融发展，打造国内外具有较强影响力与可持续发展能力的一流绿色银行，助力生态文明建设。

本行将绿色发展理念纳入公司治理框架，借鉴战略投资者国际金融公司(IFC)的经验，不断完善环境、社会和公司治理风险管理体系，出台《中国邮政储蓄银行环境和社会风险管理办法（2018 年版）》。坚持“全流程、全要素、全方位、全覆盖”的原则，对授信业务尽职调查、审查审批、合同签订、放款审核、贷后管理等各个环节分别提出具体的环境和社会风险管理要求，通过明确信贷业务全流程各环节环境和社会风险管理的部门职责、管理机制、流程工具、系统管控、信息披露等内容，全面加强环境、社会和公司治理风险管理，从而更有效地识别、计量、监测和管理环境、社会和公司治理风险。

本行面向董事会、监事会及高级管理层组织环境与社会管理、绿色治理专项培训课程；面向全行组织绿色银行建设电视电话专题培训、绿色信贷网络远程培训、绿色信贷专项统计课程，介绍环境政策、环境社会风险管理思路、绿色信贷自评价等内容。

发展绿色金融

本行在大力推进绿色信贷、绿色债券投资等业务发展的同时，积极创新绿色金融产品与服务。研发纯线上零售信贷产品，积极研究运用生物特征识别、移动设备录入等金融科技手段，提升作业效率，

加强风险管控，深化低碳运营；积极参与亚洲开发银行节能环保资金转贷项目，创新推出生态公益林补偿收益权质押贷款、垃圾处理收费权质押贷款等绿色普惠金融产品；推出投向清洁能源领域的绿色金融主题理财产品，不断扩大绿色金融主题理财产品规模及范围；积极筹备绿色债券承销，不断提升绿色金融综合服务能力。

截至 2018 年末，本行绿色贷款（节能环保项目及服务贷款）余额 **1,904.05 亿元**，较上年末增长 **15.47%**，有力支持了节能环保、污染防治、资源节约与循环利用、清洁交通等绿色产业发展，为建设资源节约型和环境友好型社会、推进美丽中国建设作出积极贡献。



广东省分行资金支持的环保能源企业

案例

“绿色新能源”主题净值型理财产品

邮储银行首次面向全国发行首款“绿色新能源”主题净值型理财产品“邮银财富·2017 畅享 3 号”和“邮银财富·2018 畅享 19 号”。基金共募集 6.84 亿元，主要用于风电、光伏可再生能源产业的并购投资，投向在建发电项目实体，积极助力国家绿色能源战略实施。

案例

“农风光”发电互补项目

四川省攀枝花市盐边县红格大面山“农风光”发电互补项目是四川省首个“农风光”发电互补项目。该项目充分利用攀枝花地区风力、太阳能、热带农业资源丰富的有利条件，实现了光伏发电项目与大面山二期 100MW 风电项目、450 亩生态农业园项目的有机结合。该项目坚持低碳环保理念，按设计规划每年可节约标煤约 0.90 万吨，减少排放二氧化碳 2.19 万吨、二氧化硫 9.35 吨、氮氧化物 9.35 吨、烟尘 2.81 吨。截至 2018 年末，四川省攀枝花市分行为该项目授信 9.5 亿元。



四川省攀枝花市分行支持的省内首个“农风光”发电互补项目

案例

生态公益林补偿收益权质押贷款

广东省肇庆市分行发放广东省首笔生态公益林补偿收益权质押贷款。该产品融资成本低，贷款方式活，有助于盘活生态林资产，实现生态林业“沉睡价值”的转化，有效解决了生态林“融资难”问题，同时助力林业资源开发，提升林农收入，拓展了多元化的生态补偿机制。



信贷客户经理在广东省肇庆市高要区小湘镇生态林走访调研

案例

“排污贷”助力污水处理

广西壮族自治区分行推出“排污贷”，为南宁市明阳工业区污水处理厂授信 2,000 万元，该厂总规模为 8 万吨 / 日污水处理能力和 2 万吨 / 日中水回用能力，仅一年就可节水 700 余万吨。

倡导绿色运营

本行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国节约能源法》、国务院《“十三五”节能减排综合工作方案》等法律法规及国家政策要求。2018 年，下发《关于总行机关开展绿色办公相关工作的通知》，在总行设立了节能领导小组，形成协同联动机制，进一步推进绿色办公。减少办公纸张消耗、实施废弃物分类无害化处置、持续推进数据中心基础设施绿色运维、实施责任采购，深化金融业务低碳运营，致力于打造环境友好型绿色银行。



减少办公纸张消耗

通过电子邮件、办公软件等电子传输手段进行文件传阅；采用双面复印和打印；利用多媒体系统演示会议材料，减少纸质文稿。



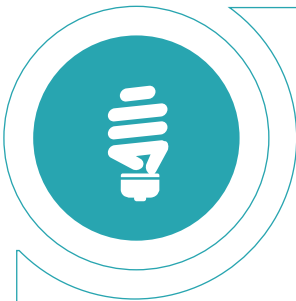
处置有害废弃物

定期回收废旧硒鼓、电池，集中处理，不随意丢弃；从产品全生命周期角度，对电脑、打印机等废旧电子设备进行检测、评估、分类、拆解、统一保管，降低电子废弃物对环境产生的影响。



处置无害废弃物

总行机关与专业机构签订服务协议，将生活垃圾进行统一回收处理；按照《中国邮政储蓄银行固定资产管理办法（2016 年版）》处理流程，对报废车辆进行处置。



降低能源消耗

对能效不高的设备采取相应的技术改造、淘汰老旧高耗能设备，采购国家认证的低能耗设备，在办公楼内使用节水型热水器、LED 灯具，公务用车中各类燃油车辆严格执行国家相关部门要求，逐步淘汰老旧车辆，严禁超标准排放。

采用电视电话会议形式替代现场会议召开，减少召集人员参加现场会议的车辆出行。2018 年，共召开视频会议 88 次、视频培训 102 次，总行机关同比减少公务用车汽油使用消耗量 33%，有效减少有害气体的排放量。



持续推进数据中心基础设施绿色运维

坚持总行“两地三中心”（北京生产中心、同城灾备中心和合肥异地灾备中心）一体化运行维护体系建设，统筹调度全行信息系统运行维护工作；统筹全行云资源建设和管理，实现对机房能源利用效率的自动实时监测，对机房基础资源的能耗数据进行收集和研究分析，制定可操作的节能优化策略，细化能源管理，持续推进数据中心基础设施的绿色运维。



责任采购

重视供应商履行社会责任情况，在采购文件及合同等方面均对供应商社会责任绩效作出明确要求。具体包括：采购文件中明确要求参加本行采购活动的供应商应当遵守采购相关法律法规和规章制度，遵守诚实信用和公平竞争原则，并按照本行要求签署廉洁承诺书，遵守相关规定。采购活动中重点审查供应商是否存在有违商业规则，有违诚实信用原则的情形。

在 IT 及网络设备集中采购项目中，要求供应商签署《节能减排和绿色环保发展协议》，督促供应商严格按照协议要求履行节能减排和绿色环保的社会责任。在《中国邮政储蓄银行采购管理办法（2018 年修订版）》中对《国有金融企业集中采购管理暂行规定》中关于优先采购节能环保产品的要求进行落实。

在采购管理系统供应商管理模块中，实现供应商信息库的维护以及供应商评估功能。通过采购管理系统，对供应商信息实现电子化管理，还可以组织开展供应商后评估，对供应商日常点评进行收集、回复等工作。

2018 年环境类绩效指标

环境绩效表现

除另有说明外，本部分环境绩效统计范围包含中国邮政储蓄银行总行¹及境内一级分行机关。

能源及资源消耗 ²	
能源消耗总量（兆瓦时） ³	181,309.77
人均能源消耗总量（兆瓦时 / 人）	10.13
每平方米楼面面积的能源消耗量（兆瓦时 / 平方米）	0.26
直接能源消耗（兆瓦时）	
公车耗油 ⁴	5,812.34
设施用柴油 ⁵	316.35
天然气	10,434.66
间接能源消耗（兆瓦时）	
外购电力 ⁶	164,746.42
总行外购电力消耗量（兆瓦时） ⁷	88,900.39
办公用水消耗量（吨） ⁸	768,842.98
总行办公用水消耗量（吨） ⁹	165,710.00
人均办公用水消耗量（吨 / 人）	42.96
每平方米楼面面积的办公用水消耗量（吨 / 平方米）	1.08

注：

1. 总行统计范围新增合肥基地管理中心。
2. 由于机房的排放物类数据和能源及资源消耗类数据尚不能单独计量，本行以人均及每平方米楼面面积折算的温室气体排放强度、有害废弃物排放强度、无害废弃物排放强度、能源消耗强度及办公用水消耗强度均包含办公区域和机房。
3. 能源消耗量数据是根据电力及燃料的消耗量及中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则（GB/T2589-2008）》中提供的有关换算因子进行计算，包含外购电力、天然气、公车耗油和设施用柴油。
4. 公车耗油包括公务车耗用汽油和公务车耗用柴油。
5. 设施用柴油指后备发电机和少量炉灶耗用的柴油。
6. 河南省分行的外购电力为办公区物业控制，电费包含在物业费中，用电量尚不能单独计量，我们依据国家统计局能源统计司发布的《中国能源统计年鉴 2016》进行了估算。
7. 本行总行外购电力消耗量为总行在京机构耗电总量，包括金鼎大厦办公区、新盛大厦办公区、大成大厦办公区、丰台 72 号院办公区、总部基地办公区、永丰办公区、亦庄办公区和东方资产大厦办公区的耗电量。
8. 办公用水包括自来水和中水，其中河南省分行、内蒙古自治区分行的办公用水为办公区物业控制，水费包含在物业费中，用水量尚不能单独计量，我们依据原建设部发布的国家标准《城市居民生活用水量标准》(GB/T 50331-2002) 进行了估算。
9. 本行总行办公用水消耗量为总行在京机构耗水总量，包括金鼎大厦办公区、大成大厦办公区、丰台 72 号院办公区、总部基地办公区、永丰办公区、亦庄办公区和东方资产大厦办公区的耗水量。新盛大厦办公区由于水费包含在物业费中，用水量尚不能单独计量，且其办公用水数据影响微小，重要性较低，暂未包含在统计范围内。
10. 包装物数据不适用本行。

排放物	
二氧化硫（吨） ¹	0.01
氮氧化物（吨） ²	0.71
温室气体排放总量（范畴一及范畴二）（吨） ³	123,383.73
人均温室气体排放量（范畴一及范畴二）（吨 / 人）	6.89
每平方米楼面面积的温室气体排放量（范畴一及范畴二）（吨 / 平方米）	0.17
直接排放（范畴一）（吨）	
公车耗油排放	1,423.87
设施用柴油排放	83.18
天然气排放	2,040.35
间接排放（范畴二）（吨）	
外购电力排放	119,836.33
有害废弃物总量（吨） ⁴	28.37
人均有害废弃物总量（吨 / 人）	0.0016
每平方米楼面面积的有害废弃物总量（吨 / 平方米）	0.00004
无害废弃物总量（吨） ⁵	1,897.64
人均无害废弃物总量（吨 / 人）	0.11
每平方米楼面面积的无害废弃物总量（吨 / 平方米）	0.0027

注：

1. 二氧化硫排放主要来自于公车耗油，二氧化硫排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行核算。
2. 氮氧化物排放主要来自于公车耗油，氮氧化物排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行核算。
3. 温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮，主要源自外购电力及燃料。温室气体核算乃按二氧化碳当量呈列，并根据中国国家发展与改革委员会刊发的《2015 中国区域电网基准线排放因子》及政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》进行核算，其中，由于西藏电网无基准线排放因子，且西藏自治区分行外购电力数据影响微小，重要性较低，故西藏自治区分行外购电力未列入温室气体排放量统计范围。
4. 本行运营涉及的有害废弃物均交由有资质的专业公司进行处理，主要类型为废铅酸蓄电池。
5. 本行的无害废弃物均交由回收商进行处理，主要类型包括办公垃圾和废弃硬盘，其中广东省分行、山东省分行、西藏自治区分行、宁夏回族自治区分行、厦门分行、总行机关的办公垃圾由办公区物业统一处理，尚不能单独计量，我们依据国务院发布的《第一次全国污染源普查城镇生活源产排污系数手册》进行了估算。



和谐共享
美好生活的筑梦者

- 携手员工成长
- 提升客户体验
- 投身社会公益

携手员工成长

本行始终重视和关怀员工发展，严格遵守相关法律法规，保护员工合法权益；开展全方位、多层次的培训活动，提升员工职业技能和专业素养；关爱员工身心健康发展，开展丰富多彩的活动，为员工创造积极和谐的工作氛围。

保护员工合法权益

规范用工制度

本行依法制定了人力资源管理相关制度，对聘用、转岗与离职，劳动合同管理，薪酬与福利，绩效考核，考勤与休假等工作进行了全面规范。重视多元化政策，在员工招聘及晋升过程中，不因种族、性别、国籍等不同而歧视。截至 2018 年末，本行少数民族员工占比 6.06%，女性员工占比 61.29%，中高层管理人员男女比例为 4.96:1。

依照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》以及国务院《禁止使用童工规定》等相关法律法规，与员工签订劳动合同并按约履行相关义务。2018 年，本行劳动合同签订率为 100%，劳动合同中明确规定了工作时间、休息休假、劳动保护和工作条件等内容。全年未发生聘用童工和任何强制劳工的情形。根据国家派遣制用工规定，本行进一步加强派遣制用工管理，本年度派遣用工比例在国家规定标准以内。

薪酬与福利

本行在满足当地最低工资与基本福利保障要求的基础上，为员工提供具有竞争力的薪酬，并为员工提供企业年金、补充医疗保险等福利。本行建立了以战略为导向的绩效考核体系及以岗位价值为基础、以绩效为导向的薪酬分配制度，不断优化岗位体系和职级晋升体系，打通员工职业发展通道。

民主管理

本行稳步推进民主管理，完善员工诉求表达渠道，保障员工的意见和需求得到充分尊重和回应。按照合法、有序、公开、公正的原则，坚持和完善以职代会为基本形式的民主管理制度。截至 2018 年末，全行一级分行和二级分行职工代表大会建会率达 100%，其中 29 家一级分行建立职工代表提案制度，31 家一级分行在年内开展了职工代表培训，11 家一级分行建立了职工代表巡视制度。

强化员工职业培训

本行培训工作围绕战略落地、业务发展、员工个人成长三个层面的需求，以专业人才队伍建设为核心，以素质能力提升为主线，以学习型银行建设为目标，积极推进现代化商业银行教育培训体系建设。紧跟全行经营管理与发展形势，重点加强中高级管理人员培训，实现了总行战略与管理策略自上而下的有效传导，提升了分支行经营管理能力与水平；充分发挥战略投资者作用，积极开展与战略投资者合作的培训项目，加大国际化人才储备培养。通过集中面授、资格认证、远程学习、跟岗锻炼、考试竞赛、境外培训等综合化手段，系统化培养锻炼人才队伍；加强师资课程和移动学习建设，丰富教学资源 and 培训平台，全方位提升培训支撑保障能力。

在信息安全培训方面，本行积极开展了多项网络安全培训和宣传活动，举办信息科技风险管理和网络安全培训班，组织网络安全攻防演练、运维场地消防知识培训、软件安全开发管理等培训。



开展技能竞赛 提高专业技能

关爱员工身心健康

本行定期组织员工进行健康检查，根据员工年龄、性别及岗位特点合理制定科学的健康检查套餐，以确保健康检查的效果。全行各级机构从广大员工实际需求出发，组织开展健康专题讲座活动，帮助员工预防疾病，保持身心健康。2018 年，持续关注职工心理减压服务工作，加大心理健康宣传和知识普及力度，对处于特定时期、特定岗位、经历特殊突发事件的职工及时提供心理疏导和援助。持续规范女职工劳动保护及女职工专项集体合同签订工作，关注女职工生育产假等待遇的落实，确保女职工按照属地政策享受生育待遇。持续推进“职工小家”建设，累计建成职工小家 8,034 个，2018 年投入资金 5,947 万元，2 家单位荣获“全国模范职工小家”称号。开展职工思想动态网上问卷调查工作，采取无记名网络调查方式对职工工作生活状态进行调研，共计 14.1 万名职工参与调查，覆盖率达 78%。



辽宁省沈阳市北站路支行职工小家



支行长向网点员工讲解消防栓使用方法

2018 年，本行出台《关于切实加强消防安全管理工作的指导意见》等文件，进一步健全消防安全责任制。修订下发《中国邮政储蓄银行安全保卫专家库管理办法（2018 年版）》《中国邮政储蓄银行营业场所安全管理标准化达标管理办法（2018 年版）》等 8 项新制度。编印《中国邮政储蓄银行安全保卫工作制度汇编》，指导全行各级安保干部和营业人员更好地学习安全保卫工作最新制度。积极开展安全管理标准化达标建设工作，进一步提升安全管理人员专业能力和管理水平，提高全行员工的安全防范意识和安全防范技能。

案例

丰富多彩的员工活动



电竞大赛



趣味运动会



羽毛球比赛



传承中华传统文化 构建邮储和谐家庭



义务植树活动

提升客户体验

本行注重通过科技赋能金融创新，持续完善产品和服务体系，建立健全全流程消费者权益保护体系，深入开展金融知识普及活动，不断提升客户体验。

提供优质服务

本行打造了包括网上银行、手机银行、自助银行、电话银行、微信银行等在内的全方位电子银行体系，形成了电子渠道与实体网络互联互通，线下实体银行与线上虚拟银行齐头并进的金融服务格局。截至 2018 年末，本行设置无障碍通道的网点数量 8,440 个，电子银行客户达到 2.77 亿户，手机银行客户数达 2.18 亿户，个人网银客户数达 2.10 亿户，电子银行交易替代率达到 90.44%。

2018 年，95580 客服中心不断加强全方位运营管理，全年各渠道服务量 1.45 亿通，其中电话银行系统呼入量 1.20 亿通；人工服务进话量 3,170.17 万通，接通率为 91.82%；智能机器人服务服务量 2,469.71 万人次。建立模型训练机制、优化意图和语料，智能客服对外服务准确率达 94.01%。新增手机银行智能客服，实现线上渠道全覆盖，智能客服服务占比由年初的 5% 提升至 30%。2018 年，客户满意度达 99.01%，荣获中国银行业协会颁发的“优质服务奖”。

科技赋能金融创新

智能客服系统

基于自然语言理解和深度学习算法的智能客服系统可以实现对客户业务咨询意图的智能、精准理解，并为客户提供清晰、智能化的问答服务。截至 2018 年末，智能客服系统已接入手机银行、门户网站、微信银行等多种渠道，智能客服系统占客服中心业务量达到 30%，回答准确率约 94%。

智能语音金融终端

依托智能语音平台，全程通过语音自助交互进行业务办理，同时采用“指静脉+人脸”或者“虹膜+人脸”等生物认证进行身份鉴别，代替传统输入密码的方式，可以为残障人士在办理金融业务时提供便利。

远程授权机器人项目

利用智能单据识别、人脸识别等技术，优化授权流程操作、确认客户信息真实性，业务授权交易审核处理时长缩短至 2 秒以内，提升了客户体验。

电子银行进展

手机银行

推出手机银行 4.0 版本，功能全面升级，客户操作体验更加流畅。

个人网银

推出新一代个人网银，强化渠道互通，新增手机银行扫码登录等功能，提升操作友好性，与手机银行形成协同互补。

自助设备

加大新型设备投放力度，累计布放智能柜员机（ITM）7,900 余台，满足客户便捷金融服务需求；持续丰富自助设备功能，ITM 累计实现业务功能 100 余项，进一步提升客户体验；加强兼具存折受理功能的现金类设备布放，累计布放约 7,500 台，为客户提供便利的金融服务。

场景建设

与中国邮政集团公司共同开展邮政网点聚合二维码收款项目，满足客户在邮政网点使用微信、支付宝和本行手机银行等渠道进行二维码支付的需求，提升用户支付体验；上线 O2O 生活服务缴费系统，为客户提供学费、党费、工会费、物业费 etc 缴费服务，提升客户生活缴费便捷性。

公益捐赠平台

在实现手机银行、个人网银、微信银行捐款功能后，优化交易流程、增加客户提示、完善支付方式，进一步实现随时、随地、随心捐赠，让爱心自由传递。



诺贝尔经济学奖得主本特·霍姆斯特罗姆先生抵达江苏省南京市庐山路支行并与机器人互动交流

案例

创新定投服务

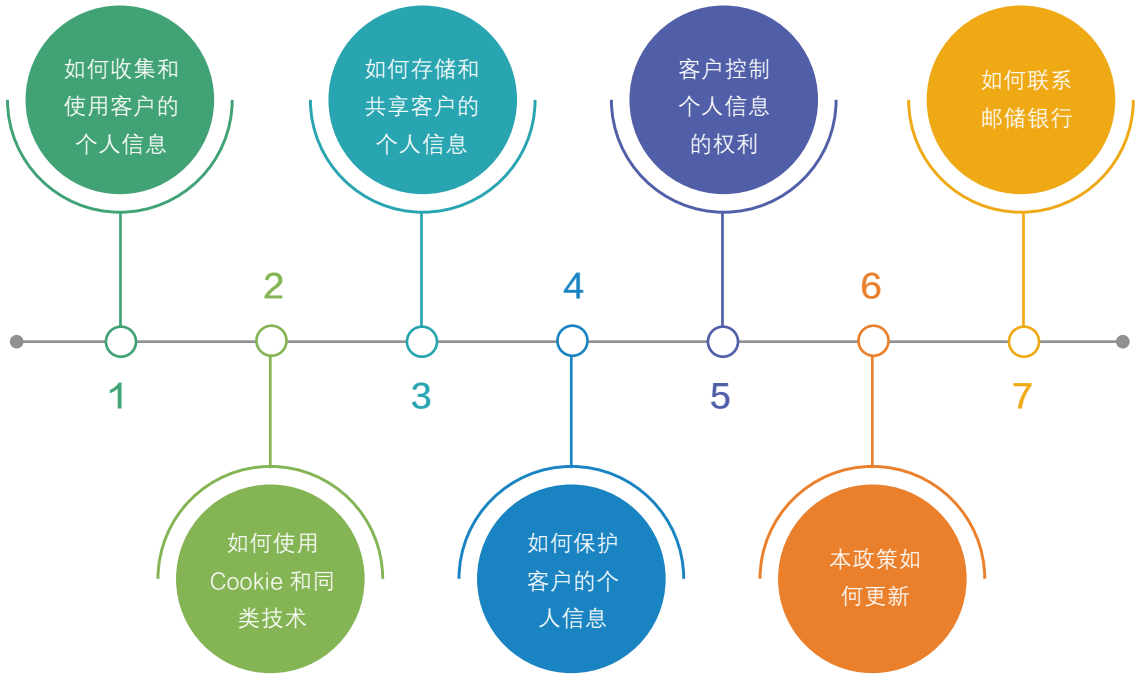
邮储银行在手机银行渠道推出基金定投创新业务——“U 定投”，在基金定投的基础上增加了自动止盈赎回和续投的功能。“U 定投”实现一键定投，简化客户操作；止盈功能可有效避免投资收益随市场波动而波动，不仅能为客户提供省时省力的投资方案，还为客户解决了定投“何时卖”的难题，进一步提升客户定投体验。

强化消费者权益保护

2018 年，本行进一步将金融消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略，将董事会社会责任委员会更名为社会责任与消费者权益保护委员会并充实其消费者权益保护工作职能；优化消费者权益保护工作体制机制，健全制度体系，出台《中国邮政储蓄银行客户投诉管理办法（2018 年修订版）》《中国邮政储蓄银行服务价格管理办法（2018 年修订版）》《中国邮政储蓄银行个人客户信息保护管理办法（2018 年版）》等消费者权益保护工作相关制度 49 项；加强经营行为管理，实施三年服务质量提升工程，完善投诉处理机制，推进金融消费者投诉统计分类及编码行业标准实施，加大事前、事中、事后全流程消费者权益保护工作力度；着力提高客户投诉处理能力，开展客户投诉专项整治活动，投诉处理及时率和客户满意度不断提升。2018 年，客户投诉量同比下降 51.43%，投诉处理满意度达到 99.45%；荣获中国银行业协会“普及金融知识万里行”活动“最佳成效单位奖”。

本行制定的《中国邮政储蓄银行电子银行隐私政策》是本行电子银行统一使用的一般性隐私条款，适用于本行手机银行、个人网银、微信银行系统等电子渠道。

本行电子银行隐私政策包括以下 7 项内容：



2018 年，本行深入开展 “防范非法集资宣传教育月” “金融知识宣传月” “普及金融知识，守住‘钱袋子’” “金融知识普及月 金融知识进万家暨提升金融素养争做金融好网民” 等活动，探索打造具有本行特色的 “金融知识扶贫” “金融 + 互联网” 等新型宣传模式，各分支行在做好常规宣传的同时积极开展特色宣传活动，如贵州省分行持续开展 “3H” （即 3 个 Help）金融知识宣传活动，帮助师生了解金融知识，帮助居民读懂金融知识，帮助农民知晓金融知识；北京分行承办人民银行营业管理部组织的 “送金融知识进课堂 - 奋斗小学站” 金融知识宣讲活动等。本行积极维护群众利益和财产安全，2018 年成功堵截电信网络诈骗 662 起，为客户挽回经济损失 1,980 多万元。

在广告、媒体宣传等方面，本行严格遵守并依照《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，制定广告宣传设计规范。2018 年，本行并未知悉任何违反有关产品和服务信息及标识、市场宣传推广相关法规并对本行有重大影响的事件。

案例

普及金融知识



送金融知识下乡



青海省分行积极加强对少数民族的金融知识宣传普及，将宣传与精准扶贫等项目相结合，用当地语言向少数民族开展知识普及活动。图为青海省海西州支行借助枸杞采摘季时机，开展“提升持卡人安全用卡意识，构建良好银行支付环境”主题宣传活动，帮助农户提高风险防范意识。



送金融知识进企业

案例

保险客户服务节

自 2018 年 5 月起，本行每月举办保险客户服务节活动，分阶段、分主题进行多形式、多渠道的保险理念宣传，培养客户的风险保障和长期储蓄意识；遴选重点合作保险公司的优质产品进行推广，为客户匹配增值服务；通过微课等形式开展理财经理培训，进一步提升队伍专业水平，为客户提供“产品多、保障全、服务好”的综合体验。



手机银行为客户提供便捷服务

案例

保护客户资金安全

2018 年 7 月，两名上了年纪的香港客户到深圳市宝城支行进行现金转账，大堂经理主动询问是否认识收款方，夫妻俩支支吾吾的回答引起了大堂经理的警惕，支行安全员在了解情况后，初步判断为异地电信诈骗。工作人员在安抚老人情绪的同时，及时通知了支行长及公安部门，经过公安人员的询问、判断及劝说，帮助客户避免经济损失 2 万余元。

投身社会公益

本行秉承普惠金融理念，构建并充分发挥“邮爱公益平台”作用，凝聚社会力量，唤醒公益意识，传递人文关怀，以常态化、多元化、可持续的方式推进中国公益事业的发展，努力成为中国公益事业的创新者和践行者。



邮爱公益平台

2017 年 3 月 20 日，邮储银行在成立十周年之际对外宣布，整合内外部资源，正式运行“邮爱公益平台”，首批推出设立“邮爱公益基金”、实施“邮爱成长计划”、成立“公益志愿者协会”、设立“邮爱公益日”四项举措。



邮爱公益基金

2017 年，邮储银行与中国扶贫基金会签署《邮爱公益基金合作协议》，正式成立邮爱公益基金，组织开展了面向国家级贫困县建档立卡户贫困高中生的“新长城邮爱自强班”项目，与邮储银行经营领域的扶贫措施相辅相成，相互促进，致力为扶贫工作作出更大贡献。

截至 2018 年末，“邮爱公益基金”已在全国 33 个贫困县的高中开设“邮爱自强班”。2018 年，资助 1,650 名贫困高中生，向 750 余名考入大学的贫困高中毕业生发放“邮爱奖学金”。越来越多的贫寒学子在“邮爱公益平台”的帮助下，离“知识改变命运”的成才梦想更进一步。2018 年，“邮爱公益基金”募集资金共 900 余万元，其中邮储银行 2018 年企业捐赠 500 万元，通过腾讯公益平台、ATM、网银等渠道募集资金 400 余万元。



公益志愿者协会

2017年3月成立以来,“公益志愿者协会”共建立分会37家,招募会员61,707人。协会配合“邮爱公益基金”项目,于2018年3月20日组织开展“邮爱公益日”活动,通过网点宣传、企业配捐的“益行家”活动、公益健步走活动,积极向社会宣传邮爱公益项目。2018年9月,协会组织120名本行志愿者参加“邮爱自强班”公益寻访活动,深入贫困地区实地慰问走访困难学生和家庭,走访8所“邮爱公益基金”资助的“邮爱自强班”。

让更多的孩子得到资助,可以继续求学,拥有正确的人生观、价值观,将来可以改变人生轨迹,甚至回到故乡用自己所学改变贫困根源,正是“邮爱公益”的初衷。

孩子们会聚精会神地听你讲外面的故事,也会兴奋地告诉你他们的梦想。这些经历着艰难生活的孩子们依然积极、坚韧、拼搏,而这样可爱的他们也在感染着我们。此行的意义已不仅仅停留在我们对孩子们的关爱、帮扶与鼓励上,也让我们收获了满满的正能量。

爱的桥梁让我们相遇。我想说,亲爱的小孩,在人海茫茫,“邮爱公益”会陪着你。我们此时此刻微笑着,感受着坚持和希望溢满对方。人生不易,但请坚信,星星之火可以燎原!

——参与“邮爱自强班”公益寻访活动员工



幸福的家庭是相似的,不幸的家庭各有各的不幸。或因家庭成员的重疾,或因连年干旱造成的土地贫瘠,让这些家庭的正常生活难以为继,更何况是支撑孩子们的学业。但是,这些孩子们面临生活的困苦,不甘心被命运打败,依旧怀揣梦想。

我们了解到,“邮爱自强班”的学生们除了需要物质上的帮助,也非常需要精神上的激励、思想上的引导,于是我们精心设计与同学们沟通交流的环节,通过课堂交流、谈心答疑、共同做游戏等多种形式,帮助他们树立理想、坚定信念。

邮储有爱,邮爱有我。我们用实际行动关爱着这些孩子,力虽绵薄,却埋下希望的种子。相信在邮爱公益的持续关注与关爱下,能够让孩子们在逐梦的路上少一份负重,多一份坚定。我们将继续传递爱,给更多贫困学子带去筑梦的勇气与逐梦的信念!

——参与“邮爱自强班”公益寻访活动员工



案例

邮爱公益在行动

福建省南平市分行开展“邮爱公益一周年”低碳行活动。启动仪式上,大家贴着“邮爱公益”标志,以骑行、健步走的形式沿路宣传“邮储银行公益日”和“邮爱公益基金”,让更多的人加入到邮爱公益队伍中来。同时,南平市分行500余名员工还通过微信运动平台手机计步,在“益行家”捐步活动中进行爱心捐步。2018年,南平市分行各项社会捐赠累计达7.6万元。

“拿出我们的爱心,点亮孩子的未来”,通过“邮爱公益”主题宣传活动,让“爱与向善的种子”在邮储银行生根发芽。青岛分行通过“邮爱公益基金”公益行宣传活动,积极募集善款为贫困生实现学习梦想,通过腾讯公益捐款数万元。



2018年邮爱公益走访活动走进青海



安徽省淮南市分行营业部为环卫工人送清凉



北京分行开展“小小银行家”活动

案例 “中邮消费·行走小黑板”

本行控股子公司中邮消费金融有限公司开启“中邮消费·行走小黑板”教育扶贫计划，致力于提升中小学生素质教育和乡村教师能力。

“送进去”：12名志愿者老师来到扎囊县朗塞岭完小，为当地孩子带去丰富多彩的课程，开展爱心家访，给贫困学生家庭送温暖、献爱心。

“请出来”：28名来自扎囊县六所乡村小学的优秀老师和学生代表走出西藏，来到广州参加小学学习交流、课程研讨与学习等活动。

本次活动为西藏的孩子和乡村教师们开启了一扇“爱与知识的窗户”，传递了前行的温暖与力量。



“中邮消费·行走小黑板”教育扶贫走进西藏

第三方鉴证



普华永道

2019/SH-0274
(第一页，共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致：中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对中国邮政储蓄银行股份有限公司（以下简称“贵行”）2018年度社会责任报告中选定的2018年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的 2018 年度贵行社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 普惠型小微企业贷款余额（亿元）
- 涉农贷款余额（亿元）
- 绿色贷款（节能环保项目及服务贷款）余额（亿元）
- 员工总数（人）
- 少数民族员工占比（%）
- 劳动合同签订率（%）
- 中高层管理人员男女比例
- 公益性捐赠（万元）
- 网点数量（个）
- 县域及以下网点数量（个）
- 总行外购电力消耗量（兆瓦时）
- 总行办公用水消耗量（吨）
- 电子银行交易替代率（%）

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的2018年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2017年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

贵行编制2018年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市黄浦区湖滨路202号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com



普华永道

2019/SH-0274
(第二页，共三页)

董事会的责任

按照编报基础编制2018年度社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的执业会计师道德守则中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量控制准则第 1 号，据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对 2018 年度社会责任报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作，以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此，我们不会就 2018 年度社会责任报告中选定的 2018 年度关键数据是否存在所有重大方面按照编报基础编制，发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2018 年度社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，在需要的情况下应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断及我们对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行及北京分行层面开展工作。我们没有对除贵行总行及北京分行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括：

- 1) 与贵行参与提供社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 对选定的社会责任报告中关键数据实施抽样检查；
- 4) 重新计算；
- 5) 我们认为必要的其他程序。



普华永道

2019/SH-0274
(第三页，共三页)

固有限制

我们提请使用者注意，针对非财务数据，尚无公认的评估和计量标准体系，因此存在不统一的计量方法，这将会影响公司间数据的可比性。

结论

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信 2018 年度社会责任报告中选定的 2018 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

本报告仅向贵行董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国·上海市
2019年4月25日



附：关键数据编报基础

普惠型小微企业贷款余额（亿元）：社会责任报告披露的普惠型小微企业贷款余额为中国银保监会统计口径的小微企业贷款余额，即单户授信总额 1000 万元以下（含）的小型微型企业贷款余额，包括普惠型小微企业法人贷款余额、普惠型个体工商户和小微企业主贷款余额，企业分类标准遵循工信部《中小企业划型标准》进行分类。

涉农贷款余额（亿元）：社会责任报告披露的涉农贷款余额为监管统计口径的涉农贷款余额，包括农户贷款余额、农村企业及各类组织贷款余额、城市企业及各类组织涉农贷款余额、非农户个人农林牧渔业贷款余额。其中，农户贷款：指填报机构发放给农户的所有贷款；城市企业及各类组织涉农贷款：指填报机构发放给注册地位于城市区域的企业及各类组织从事农、林、牧、渔业活动以及支持农业和农村发展的贷款；农林牧渔业贷款：指填报机构发放给各承贷主体从事 A 门类（农、林、牧、渔业）活动的贷款（参见《中国邮政储蓄银行统计指标口径标准手册（2015 版）》）。

绿色贷款（节能环保项目及服务贷款）余额（亿元）：社会责任报告披露的绿色贷款余额为节能环保项目和服务贷款余额的汇总数，包含绿色农业开发项目、绿色林业开发项目、工业节能节水环保项目、自然保护、生态修复及灾害防控项目、资源循环利用项目、垃圾处理及污染防治项目、可再生能源及清洁能源项目、农村及城市水项目、建筑节能及绿色建筑、绿色交通运输项目、节能环保服务、采用国际惯例或国际标准的境外项目共 12 大项目类型。

员工总数（人）：社会责任报告披露的员工总数是指从业人员数，从业人员包含合同用工、劳务用工、退休返聘人员。

少数民族员工占比（%）：社会责任报告披露的少数民族员工占比是指少数民族员工人数占员工总人数的比例。

劳动合同签订率（%）：社会责任报告披露的劳动合同签订率指签订劳动合同的人数占全部从业人员数的比例。

中高层管理人员男女比例：社会责任报告披露的中高层管理人员男女比例是指包括：

总行行领导：董事、监事、高级管理人员（不含职工监事）；

总行部门领导：总经理（副主席、主任）、副总经理（副主任）、总经理助理（主任助理）；

一级分行业领导：高级资深经理、行长、党委书记、副行长、党委委员、纪委书记、工会主席、总审计师、行长助理，

在内的中高层管理人员男性员工与女性员工人数的比例。

公益性捐赠（万元）：社会责任报告披露的公益性捐赠是指通过公益性社会团体或者县级以上人民政府及其部门、公益性非盈利事业单位等，用于《中华人民共和国公益事业捐赠法》规定的公益事业的捐赠。

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

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

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

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

电子银行交易替代率（%）：社会责任报告所披露的电子银行交易替代率是指电子银行交易笔数与交易总笔数之比。

指标索引

《GRI 可持续发展报告标准》内容索引

指标编号和描述		备注
组织概况	102-1 组织名称	关于我们
	102-2 活动、品牌、产品和服务	关于我们
	102-3 总部位置	报告说明
	102-4 营运位置	关于我们
	102-5 所有权与法律形式	关于我们
	102-6 服务的市场	关于我们
	102-7 组织规模	关于我们
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	责任亮点 2018
	102-9 供应链	倡导绿色运营
	102-10 组织及其供应链的重大变化	倡导绿色运营
	102-11 预警原则或方针	风险管理
	102-12 外部倡议	报告说明
	102-13 协会的成员资格	
战略	102-14 高级决策者的声明	董事会及高级管理层致辞
	102-15 关键影响、风险和机遇	董事会及高级管理层致辞
道德和诚信	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	责任管理
	102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	责任管理
管治	102-18 管治架构	公司治理
	102-19 授权	公司治理
	102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	公司治理
	102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	责任管理
	102-22 最高管治机构及其委员会的组成	公司治理
	102-23 最高管治机构主席	参见年报
	102-24 最高管治机构的提名和甄选	参见年报
	102-25 利益冲突	参见年报
	102-26 最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	公司治理
	102-27 最高管治机构的集体认识	董事会及高级管理层致辞、责任管理
	102-28 最高管治机构的绩效评估	参见年报
	102-29 经济、环境和社会影响的识别和管理	责任管理

指标编号和描述		备注
管治	102-30 风险管理流程的效果	风险管理
	102-31 经济、环境和社会议题的评审	公司治理
	102-32 最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	公司治理
	102-33 重要关切问题的沟通	责任管理
	102-34 重要关切问题的性质和总数	责任管理
	102-35 报酬政策	参见年报
	102-36 决定报酬的过程	参见年报
	102-37 利益相关方对报酬决定过程的参与	参见年报
	102-38 年度总薪酬比率	参见年报
	102-39 年度总薪酬增幅比率	参见年报
利益相关方参与	102-40 利益相关方群体列表	责任管理
	102-41 集体谈判协议	不适用
	102-42 利益相关方的识别和遴选	责任管理
	102-43 利益相关方参与方针	责任管理
	102-44 提出的主要议题和关切问题	责任管理
报告实践	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	参见年报
	102-46 界定报告内容和议题边界	责任管理
	102-47 实质性议题列表	责任管理
	102-48 信息重述	报告说明
	102-49 报告变化	责任管理
	102-50 报告期	报告说明
	102-51 最近报告日期	
	102-52 报告周期	报告说明
	102-53 有关本报告问题的联系人信息	报告说明
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	报告说明
	102-55 GRI 内容索引	《GRI 可持续发展报告标准》内容索引
	102-56 外部鉴证	第三方鉴证
GRI 103 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	责任管理
	103-2 管理方法及其组成部分	责任管理
	103-3 管理方法的评估	
GRI 201 经济绩效	管理方法	普惠金融 经济发展的助力者
	201-1 直接产生和分配的经济价值	责任亮点 2018
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	低碳环保 美丽中国的建设者
	201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划	参见年报
	201-4 政府给予的财政补贴	参见年报

指标编号和描述		备注
GRI 202 市场表现	管理方法	
	202-1 按性别的标准起薪水平工资与当地最低工资之比	
	202-2 从当地社区雇佣高管的比例	
GRI 203 间接经济影响	管理方法	普惠金融 经济发展的助力者
	203-1 基础设施投资和支持性服务	普惠金融 经济发展的助力者
	203-2 重要间接经济影响	普惠金融 经济发展的助力者
GRI 204 采购实践	管理方法	倡导绿色运营
	204-1 向当地供应商采购支出的比例	倡导绿色运营
GRI 205 反腐败	管理方法	加强党建、风险管理
	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	加强党建、风险管理
GRI 206 不正当竞争行为	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	
	管理方法	不适用
GRI 301 物料	206-1 针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	不适用
	管理方法	不适用
	301-1 所用物料的重量或体积	不适用
	301-2 所使用的回收进料	不适用
GRI 302 能源	301-3 回收产品及其包装材料	不适用
	管理方法	低碳环保 美丽中国的建设者
	302-1 组织内部的能源消耗量	2018 年环境类绩效指标
	302-2 组织外部的能源消耗量	
	302-3 能源强度	2018 年环境类绩效指标
	302-4 减少能源消耗量	2018 年环境类绩效指标
	302-5 降低产品和服务的能源需求	
GRI 303 水资源	管理方法	倡导绿色运营
	303-1 按源头划分的取水	不适用
	303-2 因取水而受重大影响的水源	不适用
GRI 304 生物多样性	303-3 水循环与再利用	
	管理方法	
	304-1 组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	
	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	
	304-3 受保护或经修复的栖息地	
	304-4 受运营影响区域的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种	

指标编号和描述		备注
GRI 305 排放	管理方法	低碳环保 美丽中国的建设者
	305-1 直接（范畴 1）温室气体排放	2018 年环境类绩效指标
	305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放	2018 年环境类绩效指标
	305-3 其他间接（范畴 3）温室气体排放	
	305-4 温室气体排放强度	2018 年环境类绩效指标
	305-5 温室气体减排量	
	305-6 臭氧消耗物质（ODS）的排放	不适用
	305-7 氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）和其他重大气体排放	2018 年环境类绩效指标
GRI 306 污水和废弃物	管理方法	低碳环保 美丽中国的建设者
	306-1 按水质及排放目的地分类的排水总量	不适用
	306-2 按类别及处理方法分类的废弃物总量	2018 年环境类绩效指标
	306-3 重大泄漏	不适用
	306-4 危险废物运输	不适用
	306-5 受排水和 / 或径流影响的水体	不适用
GRI 307 环境合规	管理方法	
	307-1 违反环境法律法规	
GRI 308 供应商环境评估	管理方法	倡导绿色运营
	308-1 使用环境标准筛选的新供应商	
	308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动	
GRI 401 雇佣	管理方法	携手员工成长
	401-1 新进员工和员工流动率	
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	携手员工成长
	401-3 育儿假	携手员工成长
GRI 402 劳资关系	管理方法	
	402-1 有关运营变更的最短通知期	
GRI 403 职业健康与安全	管理方法	关爱员工身心健康
	403-1 劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	
	403-2 工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	
	403-3 从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工作者	不适用
	403-4 工会正式协议中的健康与安全议题	
GRI 404 培训与教育	管理方法	强化员工职业培训
	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	携手员工成长
	404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	
GRI 405 多元化与平等机会	管理方法	责任管理、携手员工成长
	405-1 管治机构与员工的多元化	携手员工成长
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	

指标编号和描述		备注
GRI 406 反歧视	管理方法	保护员工合法权益
	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	不适用
GRI 407 结社自由与集体谈判	管理方法	
	407-1 结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	
GRI 408 童工	管理方法	保护员工合法权益
	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	
GRI 409 强迫或强制劳动	管理方法	保护员工合法权益
	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	不适用
GRI 410 安保实践	管理方法	关爱员工身心健康
	410-1 接受过人权政策或程序的培训的安保人员	
GRI 411 原住民权利	管理方法	不适用
	411-1 涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
GRI 412 人权评估	管理方法	保护员工合法权益
	412-1 接受人权审查或影响评估的运营点	
	412-2 人权政策或程序方面的员工培训	
	412-3 包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	
GRI 413 当地社区	管理方法	投身社会公益
	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不适用
GRI 414 供应商社会评估	管理方法	倡导绿色运营
	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	倡导绿色运营
	414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动	
GRI 415 公共政策	管理方法	不适用
	415-1 政治捐赠	不适用
GRI 416 客户健康与安全	管理方法	强化消费者权益保护
	416-1 对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	强化消费者权益保护
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	不适用
GRI 417 营销与标识	管理方法	强化消费者权益保护
	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	
	417-3 涉及市场营销的违规事件	
GRI 418 客户隐私	管理方法	强化消费者权益保护
	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	
GRI 419 社会经济合规	管理方法	风险管理
	419-1 违反社会与经济领域的法律和法规	

《环境、社会及管治报告指引》内容索引

环境	指标编号	指标内容	备注
层面 A1: 排放物	一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	倡导绿色运营
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	2018 年环境类绩效指标
	A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	2018 年环境类绩效指标
	A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	2018 年环境类绩效指标
	A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	2018 年环境类绩效指标
	A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	倡导绿色运营
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。	倡导绿色运营
层面 A2: 资源使用	一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	倡导绿色运营
	A2.1	按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	2018 年环境类绩效指标
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	2018 年环境类绩效指标
	A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	倡导绿色运营
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。	倡导绿色运营
	A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	不适用
层面 A3: 环境及天然资源	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	落实绿色行动
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	发展绿色金融
社会	指标编号	指标内容	备注
层面 B1: 雇佣	一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	携手员工成长
	B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	责任亮点 2018
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	
层面 B2: 健康与安全	一般披露	披露有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	携手员工成长
	B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	
	B2.2	因工伤损失工作日数。	
	B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	携手员工成长

社会	指标编号	指标内容	备注
层面 B3: 发展及培训	一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	携手员工成长
	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	
	B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	
层面 B4: 劳工准则	一般披露	有关防止童工或强制劳工的：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	携手员工成长
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	携手员工成长
	B4.2	描述在发现违规情况时消除童工及强制劳工情况所采取的步骤。	不适用
层面 B5: 供应链管理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	倡导绿色运营
	B5.1	按地区划分的供货商数目。	
	B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。	倡导绿色运营
层面 B6: 产品责任	一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	提升客户体验
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	提升客户体验
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	风险管理
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
	B6.5	描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。	提升客户体验
层面 B7: 反贪污	一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	风险管理
	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	风险管理
层面 B8: 社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	普惠金融 经济 发展的助力者、 投身社会公益
	B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	投身社会公益
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	投身社会 公益、责任 亮点 2018

读者反馈表

尊敬的读者：

您好！

感谢您阅读《中国邮政储蓄银行 2018 年社会责任报告（环境、社会、管治）》，为进一步改进我们的工作，向您及其他合作伙伴提供更有价值的信息，促使本行不断提升履行社会责任的能力和水平，请您为我们的报告提出宝贵的意见和建议：

• 您属于哪类读者？

政府 ☐ 监管机构 ☐ 股东和投资者 ☐ 客户 ☐ 员工 ☐
供应商与合作伙伴 ☐ 公众 ☐ 媒体 ☐ 其他 ☐

• 报告是否全面、准确地反映了邮储银行对经济、社会、环境的重大影响？

很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差 ☐

• 报告是否全面对利益相关方所关心的问题进行了回应和披露？

很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差 ☐

• 报告清晰、准确、完整的披露信息、指标、数据？

很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差 ☐

• 报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计如何？

很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差 ☐

• 您认为本报告最让您满意的方面是什么？

• 您对我们今后发布社会责任报告有何建议？

再次衷心感谢您的支持，您可以通过以下方式反馈给我们：

联系方式：

中国邮政储蓄银行股份有限公司办公室

地址：北京市西城区金融大街 3 号

邮编：100808

传真：86-10-68858859

邮箱：csr@psbc.com