



2020 社会责任报告

环境 | 社会 | 管治

进步 与您同步
TOGETHER
WE MAKE IT BETTER

进步 与您同步

TOGETHER
WE MAKE IT BETTER

TOGETHER
WE MAKE IT BETTER

报告说明	03
董事长致辞	05
高级管理层致辞	07
关于我们	08
责任专题	09
专题：决战决胜脱贫攻坚 助推全面建成小康社会	09
专题：全力支持抗击疫情 深入落实“六稳”“六保”	17
责任管理	23
责任实践	33
责任绩效	95
ESG 披露	99
管治	99
环境	100
社会	101
第三方鉴证报告	108
《GRI 可持续发展报告标准》内容索引	113
意见反馈表	118

责任实践

01 聚力赋能 促进经济发展 33

落实国家战略	35
助力经济转型	44

02 普惠金融 提升民生福祉 47

服务乡村振兴	49
融入社区发展	53
支持中小企业	57

03 绿色低碳 建设美丽中国 61

推进绿色金融	63
实施绿色运营	69

04 创新引领 打造智慧银行 73

提速金融科技	75
构建金融生态	78
严保信息安全	81

05 以人为本 共创美好生活 83

提升职业幸福感	85
保护消费者权益	88
践行社会公益	91

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“中国邮政储蓄银行”“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：2020年1月1日至2020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》、上海证券交易所《上市公司

环境信息披露指引》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》的相关要求，同时参照全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）、国际标准化组织 ISO 26000《社会责任指南（2010）》、国家标准化委员会《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《中国邮政储蓄银行股份有限公司2020年度报告》（A股），其他数据以2020年为主，部分数据超出以上时间范围。本报告所载数额若无特别说明，货币币种为人民币。本报告所载若干数额及百分比数字已约整，因此若干表格所示总数未必是前述各项数字的总和。

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、报告发布形式及报告语言

报告以电子版形式发布。电子版可在上海证券交易所、香港联合交易所及本行网站查阅。

本报告有中文简体、中文繁体和英文三个语言版本。若内容理解不一致，以中文简体版本为准。

六、其他信息获取渠道

请关注本行官微：邮储银行+



同时可登陆官网：

<https://www.psbcb.com>

七、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：86-10-68857598

邮箱：csr@psbcoa.com.cn

传真：86-10-68858859





中国邮政储蓄银行董事长
张金良

董事长致辞

2020年是极不平凡的一年。面对突如其来的新冠肺炎疫情，中国邮政储蓄银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党中央、国务院决策部署和监管部门要求，统筹推进疫情防控和服务经济社会发展，全力助推打赢“三大攻坚战”，扎实服务“六稳”“六保”，为“十三五”规划圆满收官贡献金融力量，在建设一流大型零售银行的道路上步履更加坚实，在融入经济社会发展大局中诠释了大行担当。

全力驰援抗疫，淬炼金融本色。面对疫情，我们更加深刻理解经济与金融共生共荣的关系，在“大战大考”中淬炼了金融服务实体经济的本色。我们迅速启动疫情防控应急机制，织密扎牢疫情防控网，打出金融服务“组合拳”，全力以赴助推打赢疫情防控阻击战；金融“活水”稳流增量，开辟绿色服务通道，多措并举降低企业融资成本，护航实体经济复工复产；积极对接国家重大战略，服务构建新发展格局，为经济社会恢复发展提供有力金融支持。

保持战略定力，深耕普惠金融。作为普惠金融的引领者和推动者，我们始终保持零售银行战略定力，走出了一条独具特色的普惠金融商业可持续发展之路。我们加大金融扶贫力度，探索出金融扶贫五大模式，激发贫困地区发展内生动力，增强金融扶贫的可持续性，为打赢脱贫攻坚战作出应有贡献。我们打造线上线下融合的渠道体系，创新服务“三农”、城乡居民和中小企业，积极探索普惠金融新模式、新生态，让金融的阳光照亮美好生活之路。

践行绿色发展，守护共同家园。疫情触发对人与自然关系的深刻反思，全球气候治理的未来更受关注。我们秉持人类命运共同体的理念，积极践行绿色发展，大力推进绿色金融和气候融资，加强环境、社

会和治理（ESG）风险管理，加强绿色运营和绿色办公，努力建设绿色普惠银行和气候友好型银行，助力我国实现“碳达峰”和“碳中和”国际承诺，守护共同的地球家园。

拥抱数字变革，打造智慧银行。当前，金融科技发展日新月异，成为银行业数字化转型的有力支撑。我们坚持科技兴行理念，加快推进数字化场景生态建设，持续打造“金融+服务”智慧生态圈，获批加入国家数字人民币试点，在国有大行中率先获批筹建直销银行，积极探索线上线下协同发展的商业模式，加速打造智慧型“新零售”银行，以金融发展成果更好地造福社会。

赓续百年精神，强化责任管理。百年邮储在发展的各个阶段都坚定履行支持国计民生、服务社会大局的责任使命。我们传承百年邮储的文化基因，致力于打造有担当、有韧性、有温度的现代化一流商业银行。我们推进社会责任管理融入全行发展战略、治理结构、企业文化和业务流程，持续提升社会责任管理水平，携手广大股东、客户、员工、社会各界，创造可持续的商业价值。

星辰大海，未来已来；征途漫漫，惟有奋斗。2021年是中国共产党成立100周年，是“十四五”开局之年，也是全面建设社会主义现代化国家新征程开启之年。站在“两个一百年”的历史交汇点，我们将立足新发展阶段，坚持新发展理念，融入新发展格局，坚守服务“三农”、城乡居民和中小企业定位，全力推进特色化、综合化、轻型化、数字化、集约化“五化转型”，奋力开创高质量发展新局面，在经济、环境与社会领域展现新作为、彰显新担当，以优异成绩庆祝建党100周年！

高级管理层致辞

2020年是“十三五”规划收官之年，是具有里程碑意义的一年，也是极不寻常的一年。新冠肺炎疫情发生以来，中国邮政储蓄银行积极发挥国有大行“头雁效应”，统筹疫情防控和改革发展工作，不断提升金融服务水平，助力经济、环境与社会可持续发展取得新成效。

我们全力支持抗疫，扎实服务“六稳”“六保”。面对疫情，我们与全国人民一道，同心同行，共克时艰。统筹做好疫情防控和金融服务保障，为百姓在疫情特殊时期的生活、为企业在艰难时刻的生产、为社会重振信心恢复发展贡献邮储力量。截至2020年末，累计向706家疫情防控重点保障企业发放专项再贷款89.44亿元，为各类疫情防控相关企业发放贷款超过千亿元；普惠型小微企业贷款余额8,012.47亿元，较上年末增加1,480.62亿元；个人消费贷款余额2.36万亿元，较上年末增加3,456.01亿元。

我们助力脱贫攻坚，有效衔接乡村振兴。我们积极践行普惠金融，以金融扶贫和金融支农为己任，全力助推脱贫攻坚，稳步构建协同支农生态，推进全面脱贫与乡村振兴有效衔接。党的十八大以来，在832个国家级贫困县（已脱贫）累计投放信贷资金超万亿元；累计发放扶贫小额信贷超164亿元，服务贫困人口超42万人次。小额贷款业务开办以来，累计发放贷款超5万亿元，服务近4,000万人次，切实满足普惠金融小额资金需求。截至2020年末，全行涉农贷款余额1.41万亿元，较上年末增加1,496.76亿元。

我们落实国家战略，促进经济转型升级。我们始终以服务实体经济高质量发展为导向，积极融入新发展格局，切实

服务国家重大战略，支持京津冀协同发展、长江经济带发展、粤港澳大湾区建设、长三角一体化发展、海南自由贸易港建设，助力高标准、高质量建设雄安新区，增强跨境金融服务能力，服务“一带一路”建设。截至2020年末，公司贷款余额1.98万亿元，较上年末增加2,372.21亿元。

我们秉承绿色理念，助力生态文明建设。我们深入贯彻新发展理念，明确重点支持风电、光伏发电、新能源汽车等行业方向与领域，积极创新绿色金融和气候融资产品，实施绿色运营，大力支持绿色、低碳、循环经济发展，支持打好污染防治攻坚战，助力生态文明建设。截至2020年末，绿色贷款余额2,809.36亿元，较上年末增长30.20%，高于银行业平均增速9.9个百分点。

我们坚持创新引领，深化金融科技赋能。我们坚持科技兴行理念不动摇，积极拥抱新技术，促进智能化升级。信息化建设全面提速，信贷业务平台等十六大企业级平台投产上线，“十三五”IT规划圆满收官。推进新一代个人业务核心系统建设，上线开放式缴费平台、“邮储大脑”、客户管理数据集市等重点工程。持续加强科技人才队伍建设，成功举办首届数据建模大赛。

潮起海天阔，扬帆正当时。新的一年，我们将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以新发展理念引领高质量发展，以更加坚定的信念、更加昂扬的姿态、更加有力的行动，为助力经济社会发展和服务百姓民生作出新的更大的贡献。

关于我们

中国邮政储蓄可追溯至1919年开办的邮政储金业务，至今已有百年历史。2007年3月，在改革原邮政储蓄管理体制基础上，中国邮政储蓄银行有限责任公司正式挂牌成立。2012年1月，整体改制为股份有限公司。2015年12月，引入十家境内外战略投资者。2016年9月，在香港联交所挂牌上市。2019年12月，在上交所挂牌上市，圆满完成“股改—引战—A、H两地上市”三步走改革目标。

本行拥有近4万个营业网点，服务个人客户超过6亿户，定位于服务“三农”、城乡居民和中小企业，致力于为中国经济转型中最具活力的客户群体提供服务，并加速向数据驱动、渠道协同、批零联动、运营高效的新零售银行转型。本行拥有优良的资产质量和显著的成长潜力，是中国领先的大型零售银行。

本行坚持服务实体经济，积极落实国家战略和支持中国现代化经济体系建设，实现自身可持续发展。坚持以客户为中心，打造线上和线下互联互通、融合并进的金融服务体系，为广大客户提供优质、便捷、

高效的综合化金融服务。坚持风险为本，持续完善“全面、全程、全员”的全面风险管理体系建设，资产质量持续保持优良水平。坚持“普之城乡，惠之于民”的理念，在提供普惠金融服务、发展绿色金融、支持精准扶贫等方面，积极履行社会责任。

经过14年的努力，本行的市场地位和影响力日益彰显。2020年，在英国《银行家》杂志全球银行1000强中，本行一级资本位列第22位。2020年，惠誉、穆迪分别给予本行与中国主权一致的A+、A1评级，标普全球给予本行A评级，标普信评给予本行AAAspc评级，中诚信给予本行AAA评级，展望均为稳定。

面对中国经济社会发展大有可为的战略机遇期，本行将深入贯彻新发展理念，全面深化改革创新，加快推进“特色化、综合化、轻型化、数字化、集约化”转型发展，持续提升服务实体经济质效，着力提高服务客户能力，努力建设成为客户信赖、特色鲜明、稳健安全、创新驱动、价值卓越的一流大型零售银行。

英国《银行家》杂志
TOP 1000
WORLD BANKS 2020



Fitch Ratings
惠誉



Moody's
穆迪



S&P Global
标普全球



S&P Global
China Ratings
标普信评



CCXI
中诚信



责任专题 | 决战决胜脱贫攻坚 助推全面建成小康社会

“十三五”期间，本行以金融支农和金融扶贫为己任，主动担当作为，高质量完成脱贫攻坚任务。充分发挥近4万个营业网点遍及城乡的优势，致力于打通贫困地区金融服务“最后一公里”。因地制宜，探索出金融扶贫五大模式，注重激发贫困地区和贫困户的内生动力，增强金融扶贫的可持续性，全力助推打赢脱贫攻坚战。

面向“十四五”，本行主动加强脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接的研究，提前谋划布局，强化顶层设计，优化体制、机制，保持金融扶贫政策不变、力度不减，继续加大对脱贫摘帽地区和已脱贫人口的金融支持，推进脱贫摘帽地区一二三产业融合发展，巩固拓展脱贫攻坚成果，助力脱贫摘帽地区乡村全面振兴。



贵州省黔东南苗族侗族自治州天柱县高酿镇上花村在邮储银行的支持下实现整村脱贫

金融扶贫成效与模式

推进金融扶贫有力度。党的十八大以来，本行持续加大扶贫贷款投入力度，在832个国家级贫困县（已脱贫）累计投放信贷资金超万亿元；累计发放扶贫小额信贷超164亿元，服务贫困人口超42万人次。小额贷款业务开办以来，累计发放贷款超5万亿元，服务近4,000万人次，笔均金额仅13万元，切实服务普惠金融小额资金需求。

践行公益扶贫有温度。本行联合中国扶贫基金会成立了“邮爱公益基金”，发起“邮爱自强班”项目，为贫困高中生提供教育资金资助及成才支持。2020年，“邮爱公益基金”首批资助的来自18个省33个“邮爱自强班”的1,650名贫困高中生已参加高考。2020年末，第二批资助了38所贫困地区（含部分“三区三州”地区）学校的“邮爱自强班”项目，将为1,900名贫困高中生连续三年提供学杂费资助。截至2020年末，“邮爱公益基金”共募集资金3,222.29万元。

填补服务空白有深度。本行加大对金融服务空白乡镇及薄弱地区倾斜力度。截至2020年末，“三区三州”135个国家级贫困县（已脱贫）中，已设立营业机构265个，其中2015年-2020年期间在“三区三州”设立营业机构数量45个，其中24个已开业为当地居民提供金融服务。位于西藏自治区申扎县、南木林县、察雅县，青海省囊谦县，四川省盐源县、喜德县、普格县、越西县、松潘县、康定市、布拖县、黑水县、九寨沟县的21个营业机构已获开业批复。

截至2020年末

在832个国家级贫困县（已脱贫）累计投放信贷资金
超万亿元

累计发放扶贫小额信贷超
164 亿元

累计发放小额贷款超
5 万亿元

在“三区三州”135个国家级贫困县（已脱贫）设立营业机构
265 个

服务贫困人口超
42 万人次

服务近
4,000 万人次

平台合作模式。与各级政府部门合作，借助政府风险补偿金，撬动信贷资金，缓解贫困户担保难题，实现“银政联动、政府增信、协同扶贫”。

驻村第一书记合作模式。与驻村第一书记合作，借助驻村第一书记的力量，详实了解贫困户真实状况，引导贫困户参与生产经营，实现信贷资金与贫困户的有效连接。

产业引领模式。围绕“一县一业、一行一品”，依托贫困地区特色产业特色发展，激发贫困户内生动力，鼓励贫困户参与生产经营，改善生活条件。



能人带动模式。瞄准贫困地区优势产业和重点项目，通过村干部、党员、种养殖大户等致富能人，调动贫困户积极性，引领和吸纳贫困户参与创业和生产。

信用村镇模式。选择信用环境良好、产业优势突出、人口居住集中、资金需求旺盛的行政村，开展信用村、信用户创建，推进“整村授信”“批量开发”。

2020 年扶贫工作进展



2020 年是全面建成小康社会目标实现之年，是全面打赢脱贫攻坚战的收官之年。本行高度重视金融精准扶贫工作，强化金融扶贫工作顶层设计，充分发挥网络、资金和专业优势，制定差异化授信政策和风险管理政策，持续加大对贫困地区政策倾斜，持续推进金融扶贫五大模式，优化创新信贷产品，全力扶持建档立卡贫困人口，促进贫困地区特色产业发展，支持贫困地区基础设施建设，推进巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。

统筹做好疫情防控与金融扶贫工作

疫情期间，本行下发《关于做好疫情防控期间扶贫小额信贷工作的通知》，把扶贫小额信贷作为推进金融精准扶贫的重要抓手。落实分区分级精准防控策略，对受疫情影响的贫困户予以扶贫小额信贷展期或者停息支持。对持续有资金需求的贫困户进行无还本续贷，支持其继续发展生产，有效缓解贫困户资金周转困境。

持续推进金融精准扶贫

本行持续加大金融精准扶贫贷款投放力度，截至2020年末，金融精准扶贫贷款余额1,005.21亿元，较上年末增长180.65亿元，带动服务贫困人口854.84万人。报告期内，向中国邮政集团有限公司定点扶贫地区陕西省商洛市商州区和洛南县投入各项贷款12.06亿元。

精准对接贫困人口。坚持发展“5万元以下、3年期以内、免担保免抵押、基准利率放贷”的扶贫小额信贷业务，支持建档立卡贫困户、已脱贫享受政策人口和存在致贫风险的边缘人口发展生产。截至2020年末，个人精准扶贫贷款余额562.48亿元，较上年末增长76.57亿元。

重点支持产业发展。围绕地方特色产业，加大产业精准扶贫贷款投放，支持各类主体带动贫困户共同生产。截至2020年末，产业精准扶贫贷款余额309.41亿元，较上年末增长63.33亿元。

持续支撑项目建设。精准对接贫困地区发展规划，重点支持贫困地区基础设施建设、民生工程。截至2020年末，项目精准扶贫贷款余额133.32亿元，较上年末增长45.76亿元。

着力加大深度贫困地区支持力度

针对“三区三州”地区，本行予以政策倾斜，并持续加强总分联动、部门协同，合力推进金融扶贫工作。重点支持“三区三州”发展优势特色产业，不断加大各项贷款投入力度。截至2020年末，在“三区三州”各项贷款较上年末增长51%，高于所在省份各项贷款增速35个百分点。

截至2020年末

金融精准扶贫贷款余额 较上年末增长
1,005.21 亿元 **180.65** 亿元

个人精准扶贫贷款余额 较上年末增长
562.48 亿元 **76.57** 亿元

产业精准扶贫贷款余额 较上年末增长
309.41 亿元 **63.33** 亿元

项目精准扶贫贷款余额 较上年末增长
133.32 亿元 **45.76** 亿元



巩固脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接

本行将贯彻党中央提出在“十四五”时期要实现巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接的要求，一如既往地坚定服务“三农”，严格落实“四不摘”，重点做好“两不减、三加强”，助力广大农村居民过上更加美好的生活。

原有产业扶贫的支持力度不减。以金融支持产业发展为着力点，把产业扶贫的宝贵经验与乡村振兴的可持续发展结合起来，以“产业兴旺”巩固脱贫攻坚成果。

原有扶贫政策的支持力度不减。将金融扶贫扶持政策与普惠金融扶持政策结合起来，保持政策扶持、绩效考核、监督评价等方面的延续性，做到政策不变，力度不减。

加强对已脱贫人口的产品支持。继续以扶贫小额信贷进行扶持，巩固脱贫攻坚成果。通过开展农村信用体系建设，以农户小额贷款接力扶贫小额信贷，持续给予资金支持。

加强金融服务的科技赋能。应用大数据、人工智能等先进技术，加大线上业务发展力度，拓展服务的广度，提升服务的速度，让更多农村居民能够享受足不出户的金融服务。

加强对人才培养建设。完善培训与激励机制，打造专业化支农队伍，持续提升农村地区金融服务水平。



信贷客户经理下乡开展贷前调查



案例

邮储银行3人被授予“全国脱贫攻坚先进个人”称号

在全国脱贫攻坚总结表彰大会上，邮储银行共有3人被授予“全国脱贫攻坚先进个人”称号，他们分别是：贵州省天柱县高酿镇上花村第一书记、台江县支行营业主管罗明元，云南省普洱市分行会计员杨正海，青海省玛沁县下大武乡年扎村第一书记、果洛藏族自治州班玛县支行行长扎西闹吾。

2016年初，罗明元从贵州省黔东南苗族侗族自治州天柱县支行来到天柱县高酿镇上花村担任驻村第一书记，开启了他的驻村工作生涯。5年多来，在脱贫攻坚战场上，罗明元全心全意扎根基层，带领上花村248户建档立卡贫困户、1,033名贫困人口脱贫，让贫困村旧貌换新颜，为百姓闯出脱贫致富路。他荣获“全省金融助推脱贫攻坚先进个人”“贵州省五一劳动奖章”“邮储银行脱贫攻坚先进个人”等荣誉。

2015年至2018年，云南省普洱市分行会计员杨正海受组织

委派，在云南省普洱市景谷县勐班乡迁岗村先后担任新农村建设指导员、驻村第一书记。他致力改善当地村民生产生活条件，积极推动产业发展和基础设施建设，带领村民脱贫致富。2018年底，迁岗村实现整村脱贫，2019年迁岗村村民人均收入超过一万元。杨正海被景谷县委、县政府评为“驻村扶贫先进工作者”，获评邮储银行“脱贫攻坚先进个人奖”、云南省分行“优秀共产党员”。

2018年4月，青海省果洛藏族自治州支行派遣懂得藏汉双语的扎西闹吾深入玛沁县下大武乡年扎村，开展第一书记驻村扶贫工作。扎西闹吾成功推进了“双基联动+驻村第一书记”扶贫小额信贷创新模式在该村的落地。截至2020年底，扎西闹吾参与投放的扶贫小额信贷累计930余笔、金额超1,900万元。由于在助力脱贫攻坚中作出积极贡献，扎西闹吾被青海省委、省政府评为“2019年度脱贫攻坚先进个人”，获评邮储银行“脱贫攻坚先进个人奖”。

他们以自身之力为贫困百姓连接起通往美好生活的桥梁，在这场取得全面胜利的脱贫攻坚战中，增添了邮储银行的色彩，贡献了邮储银行的力量。



罗明元(左二)向村民宣讲金融扶贫政策



扎西闹吾(左二)走访农户



杨正海(左二)深入田间地头了解村民生产情况



案例

蔡川村巨变背后的致富密码

12年前蔡川村是远近闻名的贫困村，如今成为了中国金融精准扶贫的典范村，村民的人均年收入从2008年的不到2,000元增长到2020年底的12,640元。在这个中国的“脱贫奇迹”中，邮储银行打造的金融精准扶贫“蔡川模式”发挥了重要的助推作用。

在“产业引领+能人带动+金融帮扶”的新型金融扶贫模式下，邮储银行提供生产经营资金，扶持蔡川当地牛羊养殖特色产业，同时发挥蔡川村党支部、党建带头人、致富带头人帮助贫困户发展生产的作用，共同解决贫困农户“缺

资金、缺产业、缺技术、缺抵押物”问题。

截至2020年末，宁夏分行将“蔡川模式”推广到宁夏全区706个行政村，共发放贷款15万笔，累计金额近80亿元，让更多的人一起共享硕果。同时，邮储银行也在全行推广该模式，让蔡川村脱贫致富的经验走向全国。2020年，“蔡川模式”作为中国扶贫经典案例在联合国网站展示，成为联合国对发展中国家扶贫开发的课程。



蔡川村新建的居民点



因地制宜 支持特色优势扶贫产业

卢氏县地处河南省西部，2016年贫困发生率高达18.9%，深度贫困村118个，如期实现脱贫攻坚任务异常艰巨而紧迫。而卢氏县是全国五大优质香菇生产基地之一豫西南片区的核心区域，有着发展香菇产业的天然优势。2017年，河南省分行发放了第一笔“卢氏模式”扶贫小额信贷，通过构建“金融服务、信用评价、产业支撑、风险防控”四大体系，持续倾斜政策资源，推动香菇产业规模化生产经营，有效发挥金融对脱贫攻坚的支持作用。

2017年以来，河南省分行累计向卢氏县发放贷款13.81亿元，发放“卢氏模式”贷款1.72亿元，助力6.31万建

档立卡贫困户脱贫，卢氏县贫困发生率2019年底下降至0.98%，2020年2月26日，卢氏县正式脱贫摘帽。2020年，本行“卢氏模式”推动香菇产业规模化发展获评全国银行业保险业助力脱贫攻坚典型案例。

责任专题 | 全力支持抗击疫情 深入落实“六稳”“六保”

新冠肺炎疫情发生以来，全国人民风雨同舟、众志成城，构筑起疫情防控的坚固防线；统筹兼顾、协调推进，经济发展稳定转好，生产生活秩序稳步恢复。本行认真贯彻落实党中央、国务院决策部署和监管部门相关要求，聚焦疫情防控相关领域的金融需求，切实做好综合化金融服务，围绕“三农”、小微企业等重点领域以及国家重大战略，加大对实体经济的支持力度，全力服务“六稳”“六保”。



积极落实人民银行抗疫专项再贷款政策，累计向疫情防控重点保障企业名单内 706 家企业发放专项再贷款 89.44 亿元，为各类疫情防控相关企业发放贷款超过千亿元。

发行抗疫专项同业存单，投资特别国债、疫情防控专项债、专项资产证券化产品及湖北地方债，托管疫情防控专项资管产品，积极参与金融抗疫，相关业务金额合计 619.90 亿元。

主动对接各级卫生防疫部门、红十字会系统、慈善组织、医疗机构等单位，加急建档开户，持续提升医院便民支付能力及丰富慈善机构捐款渠道，为红十字会、慈善会、卫生健康局、新冠病毒防控办公室共开立新账户 156 个。积极开展抗击疫情爱心捐赠，全年捐款捐物合计 5,109.34 万元。

坚持特事特办、急事急办，通过增加分行授信审批授权和定价审批授权、简化授信流程、提供特别授信机制和推进平行作业等方式，提高授信审批效率、降低贷款利率。

建立全行快速行动的工作机制，通过总分支、前中后台联动快速作业，做到信息传导无障碍、政策执行无偏差、信贷流程无堵点，第一时间实现疫情防控信贷投放。



支持抗击疫情
邮储银行
全力以赴

覆盖各类疫情防控企业，在全国疫情防控重点保障企业名单以外，建立行内重点企业名单，并针对大中型企业、小微企业、“三农”客户和个体工商户分别制定专项优惠政策，为各类疫情防控相关企业提供资金支持。

严格落实人民银行要求，确保再贷款支持范围扩大至地方性名单、“一企一行”等新政策第一时间落地。

落实“六稳”“六保” 贡献邮储力量

本行印发《关于聚焦“六稳”工作和“六保”任务 进一步做好小微企业金融服务的通知》，围绕加大信贷支持、降低融资成本、做好纾困帮扶、推广线上融资等方面，支持小微企业渡难关、稳发展，全力做好稳就业和保市场主体工作。积极落实中小微企业临时性延期还本付息政策，对受疫情影响较大的小微企业，分类施策、主动对接，在关注客户实质性风险的前提下，合理采取调整还款付息安排、展期或者续贷等方式纾困帮扶，不盲目抽贷、断贷、压贷，对普惠小微贷款“应延尽延”。截至2020年末，累计为普惠小微企业客户办理延期还本付息对应的贷款金额超过450亿元。大力推广线上化产品“小微易贷”、小额“极速贷”及线上贷款支用功能，满足小微企业足不出“企”的金融服务需求。截至2020年末，累计为2,000余户小微企业提供超过120亿元疫情防控专项贷款。



信贷客户经理走访小微企业



河南省新乡市分行客户经理给防护门生产企业负责人讲解金融产品

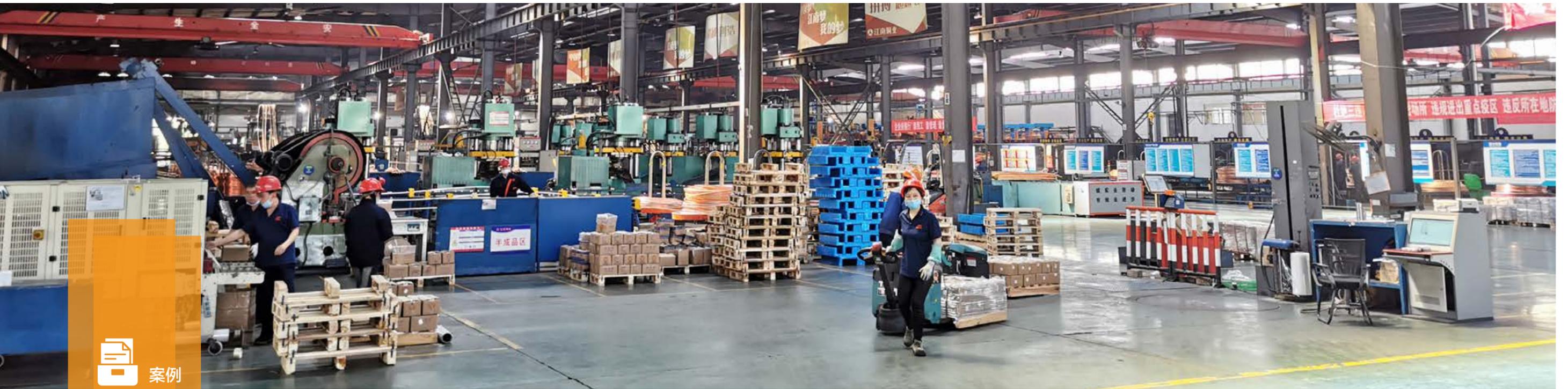
本行下发《关于做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控时期消费信贷金融服务工作的通知》，做好疫情期间消费金融服务支撑。做好政策支持，为奋战在抗击疫情前线的医护人员及工作人员提供优惠利率的消费信贷服务。对因感染新型肺炎住院治疗或隔离人员、参加疫情防控工作人员、疫情防控需要隔离观察人员以及受疫情影响暂时失去收入来源的个人，最长延后6个月还款，并提供征信保护。截至2020年末，全行共发起延期还款超万笔、金额50多亿元。做好特殊时期流程优化，支持视频受理、远程调查，做好金融保障支撑。通过提前审查审批电子材料，后续补纸质材料的有条件审批，保证在特殊时期业务的连续性，为客户提供优质服务。

本行在充分开展风险评估前提下，对受疫情影响较大的小微企业实施针对性强的延期还款举措。同时，坚持对延期还款业务进行实质性风险判断，抓“四个重点”，即重点行业、重点机构、重点客群、重点时间节点，重点关注受疫情影响严重的餐饮、住宿、酒店、旅行社、外贸等行业，对风险客户实行名单制管理，一户一策、逐户跟踪。对于其中资质较好、受疫情影响出现阶段性困难、后续恢复性

增长态势显著的企业，不下调其风险分类。下一步，本行将继续严密监测小微企业贷款的风险状况，摸清底数、准确分类、提足拨备，科学评估延期还款政策到期后的风险态势，一户一策做好风险化解。

本行历来视资产质量为发展的“生命线”，持续加强全面风险管理，深入开展全面风险摸排，强化疫情期间风险监控和化解，进行前瞻性减值计提，增强风险抵御能力。截至2020年末，不良贷款率为0.88%，逾期60天以上贷款全部纳入不良，不良贷款率不到行业平均水平的一半。





案例



银政

“银政”合力 助力小微企业稳发展

“这笔资金真是帮我们解了燃眉之急！”四川省成都市汇鼎万盛信息技术有限公司负责人表示。四川省成都市人民北路支行通过四川省发改委提供的平台和数据了解到公司资金暂时紧张的情况，通过线上“信易贷”产品，为其发放40万元小企业纯信用无抵押贷款。

“信易贷”是四川省分行联合四川省发改委，借助互联网、大数据技术，通过与四川省信用信息平台数据互联共享，激活企业“信用资产”，创新开发服务小微企业的新型融资产品，实现小微企业客户全线上操作的“银政”合作模式。



银担

“银担”合作 纾解小微企业融资难题

株洲银丹农业产品有限公司是一家集蛋类生产、收购、加工及销售于一体的农业企业。湖南省株洲市渌口区支行在了解到客户资金实际困难后，主动上门对接，针对企业缺乏抵押物的情况，联合湖南省农业信贷融资担保有限公司量身定制金融服务方案，发放200万元“银担”合作贷款，及时解决企业难题。



银协

“银协”齐心 共保市场主体稳定

为全力支持小微企业克服疫情影响、加快恢复发展，湖北省荆门市分行积极行动，与多个协会积极对接、开展合作，并根据不同协会的小微企业会员，有针对性地提供融资方案。采用“E捷贷”、“极速贷”和创业担保贷款等多种线上线下贷款产品，满足协会会员融资需求，助力小微企业发展，共保市场主体稳定。



责任管理

Responsibility Management

百年邮储深厚的历史积淀成为了新时期邮储银行履责前行、可持续发展的不竭动力。本行将社会责任融入发展战略、公司治理、企业文化和业务流程之中，积极开展利益相关方沟通，务实推进责任管理、开展责任实践、回应各方关切，致力于携手伙伴同心同行，努力成为一家有担当、有韧性、有温度的现代化一流商业银行。

本行始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，持续推进党的领导与公司治理的有机融合，致力于持续优化和完善公司治理架构和运作机制，同时满足 A 股和 H 股运作要求，不断加强董事会建设，强化监事会监督作用，规范高管层履职，优化激励约束机制，完善风险管理机制，公司治理质效持续提升。

2020 年，本行印发《中国邮政储蓄银行企业文化手册》。回溯百年历程，“人嫌细微、我宁繁琐；不争大利、但求稳妥”的经营理念深入人心，“普惠”与“稳健”的基因深植血脉；身处社会发展大势，我们坚守“普惠”，持续创新，在服务“三农”、城乡居民、中小企业的道路上砥砺前行，亿万客户的长期信赖是我们可持续发展的原动力。

本行制定了《中国邮政储蓄银行股份有限公司社会责任工作指引（2020 年版）》，建立了涵盖董事会、董事会社会责任与消费者权益保护委员会、监事会、高级管理层及社会责

任管理工作组的组织架构。各一级分行，总行各直属单位、各部门，总行审计局各分局，各控股子公司以及中国邮政集团有限公司金融业务部为社会责任管理工作组的成员单位，根据各单位职责具体执行社会责任相关管理工作。工作组办公室设在总行办公室，负责社会责任管理工作的统筹协调。

面向未来，作为普惠金融的引领者、推动者，我们将秉承“普之城乡，惠之于民”的理念，坚定独具特色的商业可持续发展之路，为助力经济社会发展，实现人民群众对美好生活的向往贡献金融力量。

百年邮储 普惠万家



1919年

中国邮政储蓄的前身邮政储金局成立，开办邮政储金业务。

1930年

邮政储金汇业总局成立。邮政储金业务开办肇始，提出“人嫌细微，我宁繁琐；不争大利，但求稳妥”的经营方针，一时有“大众银行”之誉。



1949年

人民邮政接管邮政储金汇业局，在中国人民银行统一指导下开展工作。

1950年，邮政储金汇业局撤销，邮政储蓄改为代理业务，代银行收储个人存款和非经营性质的群众团体存款。

1953年，邮政储蓄停办，邮局继续办理汇兑业务。

1986年

邮政储蓄恢复开办，利用邮政网点众多的优势，广为收储民间零星资金，为国家建设聚集更多的资金。

1994年，邮政储蓄开始建设“绿卡”工程。2001年，邮政储蓄实现全国联网。



2007年

中国邮政储蓄银行正式挂牌成立，定位于服务“三农”、城乡居民和中小企业。依托中国邮政集团公司的代理网点，建立中国银行业唯一的“自营+代理”运营模式。

2012年

中国邮政储蓄银行整体改制为股份有限公司。

2015年，引入十家境内外战略投资者；中邮消费金融有限公司成立开业。



2016年

在香港联交所主板成功上市，正式登陆国际资本市场。

2019年

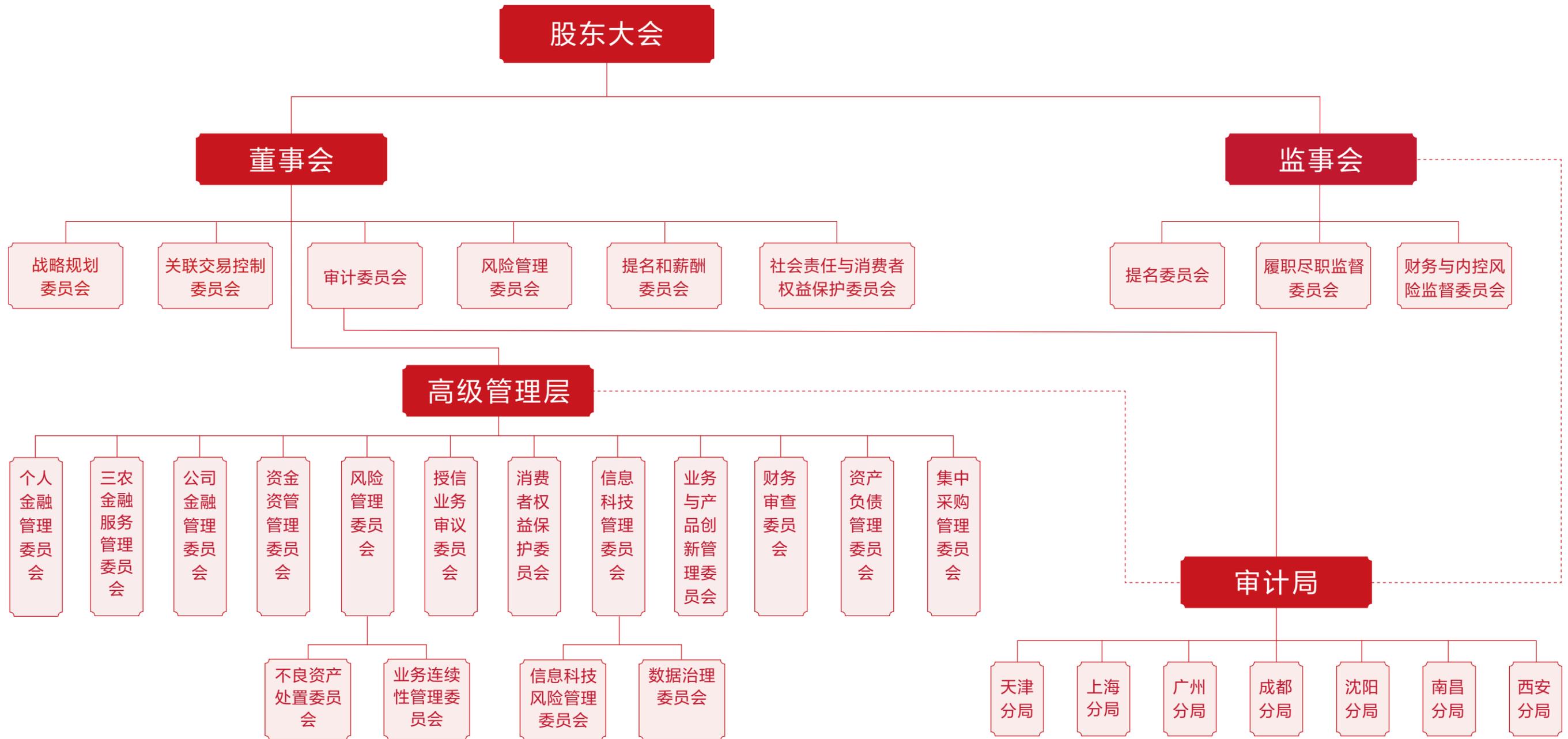
正式列入“国有大型商业银行”；在上海证券交易所成功上市；中邮理财有限责任公司成立开业。



2020年

获批筹建中邮邮惠万家银行有限责任公司，成为国有大型商业银行中首家参与直销银行试点的机构；获准筹建信用卡中心专营机构。

公司治理架构图



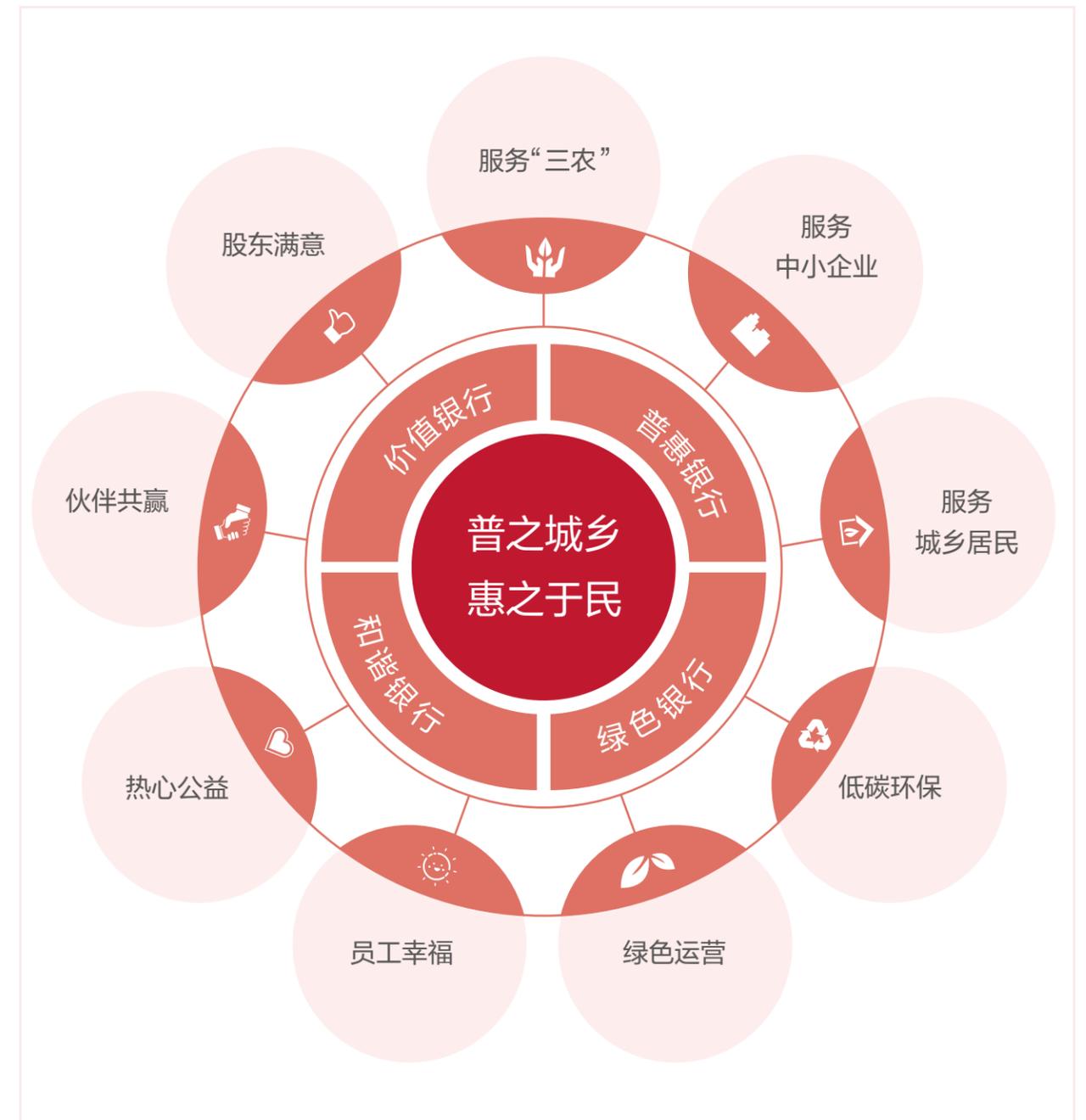
—— 第一汇报路径
 - - - - - 第二汇报路径

注：关于公司治理的更多内容，请参见于上海证券交易所、香港联合交易所及本行网站发布的《中国邮政储蓄银行股份有限公司2020年度报告》。

企业文化理念体系

 <p>使命</p> <p>普惠城乡，让金融服务没有距离</p>	 <p>愿景</p> <p>建设客户信赖、特色鲜明、稳健安全、创新驱动、价值卓越的一流大型零售银行</p>	 <p>价值观</p> <p>为客户创造价值 诚信是立业之基 因为稳健，所以持久 员工是最重要的资本 专业才能卓越 拥抱变化，持续创新</p>
 <p>企业精神</p> <p>有担当，有韧性，有温度</p>	<p>应用理念</p> <p>管理理念：删繁就简，让管理变轻 经营理念：洞悉市场，先行一步 风险理念：审慎合规是行稳之道，驾驭风险是致远之路 服务理念：竭诚竭心竭力，让客户满意 人才理念：尊重员工价值，开发员工潜能，成就员工梦想 协同理念：胸怀全局，同心同向，共享共进</p>	
 <p>品牌主张</p> <p>进步 与您同步</p>	<p>邮储人共识</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 发简明的文，开有用的会，说简洁直白的话。 2. 职务不等于权威，创造价值才会被尊重。 3. 人情是合作的纽带，不是原则的障碍。 4. 做表面文章应付他人，不如踏实做事成就自己。 5. 深入市场，贴近客户，脱离一线只能是纸上谈兵。 6. 议而不决就是失职，前线等不及后方的议来议去。 7. 一个行动胜过一打纲领，马上就办，办就办好。 8. 互相补台，人人有舞台。 9. 少发无效指令，让一线轻装上阵。 10. 专业通道同样能通往职业巅峰。 	

社会责任理念



利益相关方管理

利益相关方	核心期望与诉求	沟通方式	回应举措
政府	<ul style="list-style-type: none"> 全力支持抗击疫情 全面服务新发展格局 服务“三大攻坚战” 持续推进改革转型 服务供给侧结构性改革 	<ul style="list-style-type: none"> 专题汇报 日常沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 落实政策指引 落实国家战略
监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 依法合规经营 强化全面风险管理 完善公司治理 加大反洗钱工作力度 	<ul style="list-style-type: none"> 工作汇报 非现场监管 现场检查 会议研讨 	<ul style="list-style-type: none"> 落实监管政策 完善公司治理 加强内控管理
股东/投资者	<ul style="list-style-type: none"> 推动业务发展，提升盈利能力 严格控制 ESG 风险，安全稳健经营 及时、准确、全面的信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会 业绩发布会 董事会公告 日常沟通 定期报告 	<ul style="list-style-type: none"> 实现稳健经营 开展全面风险管理 提高信息披露透明度
客户	<ul style="list-style-type: none"> 加强金融科技创新 拓展服务渠道 加快金融产品和服务创新 持续优化业务流程 保护消费者权益 	<ul style="list-style-type: none"> 物理渠道及在线平台 满意度调查 培训推介会 	<ul style="list-style-type: none"> 加强科技创新 加强消费者权益保护 提升客户体验
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 公平透明 促进行业发展 互利共赢 实施责任采购 	<ul style="list-style-type: none"> 业务交流 信息披露 行业研讨 供需座谈 	<ul style="list-style-type: none"> 坚持诚实信用、公平竞争原则 完善采购管理
员工	<ul style="list-style-type: none"> 维护员工合法权益 加强岗位技能培训 推进公平透明人才选拔机制 丰富员工业余生活 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 员工调查 意见征询与反馈 	<ul style="list-style-type: none"> 完善人才培养体系 关爱员工工作生活 完善职级晋升机制
公众与媒体	<ul style="list-style-type: none"> 及时客观披露信息 畅通信息沟通与回应 共建和谐社区 	<ul style="list-style-type: none"> 官方网站 微博、微信等平台 金融知识宣传 媒体采访 	<ul style="list-style-type: none"> 开展金融知识宣传 开展公益慈善活动 参与社区建设
环境	<ul style="list-style-type: none"> 积极应对气候挑战 推进绿色金融体系建设 完善 ESG 风险管理 支持绿色低碳经济发展 	<ul style="list-style-type: none"> 信息披露 绿色金融宣传 	<ul style="list-style-type: none"> 加强 ESG 风险管理 创新绿色金融产品和服务 开展绿色办公 实施绿色采购

实质性议题矩阵

2020年，本行持续开展与政府、监管、股东、机构投资者、员工、客户、专业机构、学术机构、媒体等重要利益相关方的沟通合作，统筹考虑宏观重大环境变化，进一步纳入全球公共卫生事件、应对气候变化重大 ESG 议题，全面详实地于本年度报告中披露。



- | | | | |
|-----------|-----------|-------------|------------|
| 1 全力抗击疫情 | 2 应对气候变化 | 3 践行普惠金融 | 4 支持实体经济 |
| 5 发展金融科技 | 6 保护消费者权益 | 7 强化风险管控 | 8 完善公司治理 |
| 9 提升股东回报 | 10 依法合规经营 | 11 提升员工发展能力 | 12 创新产品与服务 |
| 13 保护员工权益 | 14 绿色低碳运营 | 15 实施责任采购 | 16 开展社会公益 |



Pooling Resources to Empower Economic Development



责任实践 | 聚力赋能 促进经济发展



落实国家战略



本行以服务实体经济为出发点，主动对接国家重大战略，积极调整信贷投放政策，将自身发展与产业结构调整、国家区域经济发展等有机统一。在区域布局上，支持京津冀协同发展、长江经济带发展、粤港澳大湾区建设、长三角一体化发展、海南自由贸易港建设，助力高标准、高质

量建设雄安新区。在产业布局上，服务实体经济，助推产业转型升级，抓好“两新一重”领域信贷投放，不断优化对战略性新兴产业的金融服务。截至2020年末，公司贷款余额1.98万亿元，较上年末增加2,372.21亿元，增长13.63%。

在服务“一带一路”建设中，制定政策统筹疫情防控与业务推进，完善系统建设促进贸易便利化，加强金融同业合作提升风险控制水平，拓展与海关、中国出口信用保险公

司等机构合作范围。报告期内，为“一带一路”建设提供融资支持超40亿美元，参与“一带一路”项目14个，金额超15亿美元。

服务京津冀协同发展

本行持续加大在绿色交通、制造业、清洁能源等重点领域的支持力度，助力新型首都经济圈发展。截至 2020 年末，对北京、天津、河北投放公司贷款共计 1,658.27 亿元，在京津冀地区公司贷款余额 1,996.66 亿元。



服务长江经济带发展

本行聚焦新能源、现代农业、生态环境保护等领域，高度关注融资项目的环境、社会综合效益，支持长江经济带创新、绿色、协调发展。

助力世界最长跨度漂浮电站建设

本行为湖南省北港长河渔光互补 100MW 光伏发电项目提供 3.55 亿元贷款支持。该项目于 2020 年 1 月实现并网发电，为世界跨度最长的漂浮电站，其正式投产运营标志着湖南省大型水面漂浮式光伏实现了“零的突破”。

据测算，该项目预计年上网电量 1.25 亿千瓦时，同比火力发电，每年可节约标煤 4 万吨，减少排放二氧化硫 721 吨、氮氧化物 1,083 吨、二氧化碳 10 万吨，节约用水 54 万吨，在创造清洁电力的同时实现“渔、电、旅游、环保、税收”五大收益并举，助推了地方经济、环境的协同发展。



支持重大交通项目建设

2020 年，天津分行参与京津冀协同发展 PPP 项目，为津石高速天津西段项目提供融资服务。2020 年 12 月 22 日，作为京津冀协同发展的重大交通项目——津石高速正式双向开通运营，从南港到石家庄的车程将缩短近 2 小时，滨海新区与雄安新区之间车程可缩短至 1.5 小时。



服务粤港澳大湾区建设

本行不断创新服务模式，通过“商行+投行+资管”的综合化经营模式，为企业提供量身定制的金融服务解决方案，满足企业融资需求，服务粤港澳大湾区深化改革和扩大开放。



2020年11月30日，广东新白广城际先行段——广州东环城际铁路（花都站至白云机场北站）开通运营，对促进广州国际综合交通枢纽建设、形成珠三角地区及粤港澳大湾区区域经济一体化、建设珠三角世界级城市群有着重要意义。

广东省广州市分行作为本项目银团贷款的联合牵头行之一，截至2020年末，已发放贷款12.50亿元，有效助力粤港澳大湾区1小时经济生活圈的建设。

服务长三角一体化发展

2020年12月，本行在江苏省南京市举办支持长三角一体化发展会议，明确从四方面加大金融支持力度，助力长三角一体化高质量发展。



履行好服务国家战略的使命，主动发挥国有大行在服务国家区域发展战略中的引领和带动作用。



履行好服务实体经济发展的天职，全面落实《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》部署，加大对区域内优质制造业、普惠型中小微企业的金融支持力度。



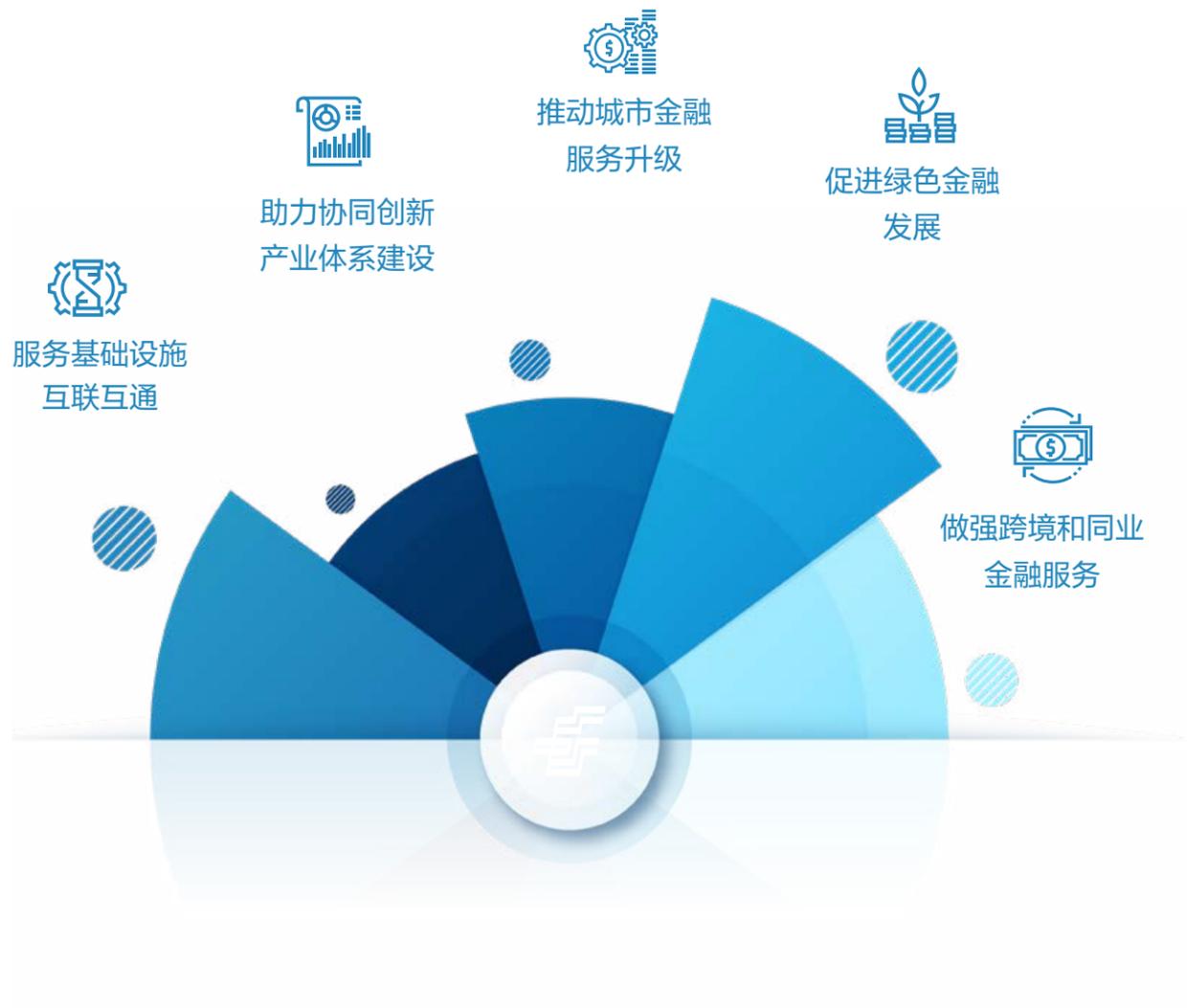
履行好服务民生改善的责任担当，立足长三角地区民生需求，开展多场景、新业态、新合作业务模式，提升金融服务体验。



发挥网点、组织、技术、信息优势，支持美丽城镇和美丽乡村建设，努力成为长三角区域绿色金融发展的先行者和引领者。



发布支持长三角一体化发展行动方案



案例

协同推进长三角一体化

江苏省分行持续推进政银战略合作，共同打造营商环境“福地”，已与无锡、徐州、常州、扬州、泰州、镇江、宿迁、连云港共 8 个地级市政府签订战略合作协议，签约金额 3,800 亿元。分行积极支持长三角区域大交通建设，信贷资源重点投向铁路、公路、城市轨道交通领域，助力长三角区域一体化战略在

江苏落地生根。截至 2020 年末，累计授信项目达 34 个，授信项目超过 684 亿元。

安徽省分行下发《邮储银行安徽省分行金融支持长三角一体化发展行动方案》，制定 25 项重点工作，细化 2021-2023 年行动目标及工作举措，聚焦重点区域，优化信贷结构。截至 2020 年末，安徽省分行累计向“大交通”“大能源”“大制造”领域重点项目和重要企业投放贷款 118 亿元，占全省公司贷款投放总量的 56.20%，用金融力量推动长三角一体化“蓝图规划”变为“现实画卷”。

截至 2020 年末

江苏省分行
累计授信项目达 **34** 个

授信项目超过 **684** 亿元

安徽省分行
向“大交通”“大能源”“大制造”
领域重点项目和重要企业

累计投放贷款 **118** 亿元

占全省公司贷款投放总量的
56.20 %



服务海南自由贸易港建设

本行加强资金支持力度，切实做好基础设施建设、民营和小微企业等实体经济领域的贷款投放，全力服务海南自由贸易港建设。截至 2020 年末，海南省分行公司贷款余额 88.03 亿元，普惠型小微企业贷款余额 58.69 亿元。

为进一步深化落实构建多功能自由贸易账户体系的改革创新要求，总行与海南省分行联动成立专门项目组，稳步支持推进海南自贸港分账核算体系建设。海南自贸港分账核算系统上线后，将进一步完善服务方式，为自贸港建设提供有力服务支撑。



服务雄安新区建设

2020 年，本行印发《关于进一步支持河北雄安新区建设工作的通知》，从产品创新、授信支持、强化联动、支撑保障等方面，全力服务雄安新区建设。截至 2020 年末，为京雄城际铁路、国家储备林基地、垃圾处理过渡设施、雄安商务服务中心、南水北调调蓄库弃渣利用项目新增授信 279.18 亿元，对新区重点项目的公司贷款余额 7.56 亿元(含法透)。

河北省分行紧紧围绕雄安新区的发展定位，通过总、分、支行三级联动，在基础设施建设、“数字雄安智慧新区”建设、社会民生、生态文明等重点领域，以创新发展为驱动，为雄安新区建设提供全方位的综合金融服务。截至 2020 年末，雄安分行客户授信总额 1,177 亿元，河北省分行向雄安集团、雄安商务服务中心等提供融资支持，公司贷款余额 14.92 亿元。

截至 2020 年末



本行紧跟制造业智能化、数字化发展趋势，针对符合国家产业布局、技术改造方向、消费升级趋势的优质制造业企业提供债券投资服务，坚定不移支持制造业高质量发展。截至 2020 年末，本行投资航天航空、船舶重工、汽车制造等制造业企业发行的本币债券余额 69.55 亿元。

同时，本行聚焦具有高创新力、高成长性的新基建企业，

加大在 5G、工业互联网和人工智能等“新技术、新经济、新模式、新业态”领域的投资力度，全面提升新基建金融服务，助力实体经济转型升级。

截至 2020 年末，本行持有交通运输业、电信、广播电视和卫星传输服务企业发行的本币债券 611.06 亿元，持有软件、信息技术服务企业发行的债券 8 亿元。

进一步支持制造业高质量发展

2020年，本行印发《关于进一步推进金融支持制造业高质量发展的通知》，明确了支持制造业高质量发展的指导思想、基本原则、发展目标，并从明确支持重点、拓宽服务渠道、加快产品和服务创新、倾斜资源配置、做好风险防控等方面制定了二十条具体措施，进一步完善支持制造业发展的长效机制，激发服务制造业高质量发展的内生动力。截至2020年末，制造业贷款余额3,124.80亿元，较上年末增长394.06亿元，增长14.43%。



信贷客户经理在纺织机器制造企业进行贷后回访



福建省分行支持新能源企业发展

加码“新基建”领域综合金融服务

2020年，本行印发《中国邮政储蓄银行“新基建”领域综合金融服务方案》，对“新基建”领域核心客户实行名单制管理，针对不同领域实施差异化服务策略，提升“新基建”领域服务质效。通过债权融资、股权融资、现金管理、跨境投融资业务和供应链金融等产品的创新和组合，切实满足“新基建”客户各类业务需求；围绕产业链核心客户，充分发挥其对上下游企业的辐射作用，定制供应链金融服务方案，延伸服务“新基建”的业务链条。

“新基建”关系国计民生，连接大规模投资和全新消费，服务生产和生活两端，是培植新业态、新模式的沃土。下一步，本行将继续加大对“新基建”领域的支持力度，持续创新产品和服务，为“新基建”发展增添动能。



案例

加强科技金融合作

2020年，科技部与本行联合印发《关于加强科技金融合作有关工作的通知》，建立多层次联系合作机制，完善科技创新投入和科技金融政策，进一步推动科技和金融深度融合。

针对科技部“科技助力经济2020”重点专项名单企业开展专项营销，积极推广科技信用贷、小微易贷、信用易贷等

信用贷款产品及抵押易贷、快捷贷等标准化快捷产品，鼓励分行创新研发特色金融产品，探索知识产权质押增信，持续加大科技型中小企业金融服务供给。

双方将持续推动建立多元化融资渠道，保障国家和地方重大科技创新项目实施；综合发挥政策推动和金融服务优势，做好高新技术企业和科技型中小企业的“融资+融智”服务；支持国家自主创新示范区、国家高新技术产业开发区、国家农业高新技术产业示范区等各类科技园区发展；推动县域科技创新，通过加大金融支持力度促进县域科技资源配置和使用效率；开展科技金融改革创新探索，加强政策引导和联动，加快完善多元化、多层次的科技融资体系，为科技创新工作提供有力金融支撑服务。



案例

服务大数据中心建设

5G、工业互联网、人工智能的加速建设，催生了海量数据及其应用，这离不开大数据中心的支撑。福建东南健康医疗大数据中心是国家级健康医疗大数据中心，也是福建省重点打造的新基建项目。

本行建立起总分行业务协同与流程联动机制，为项目提供授信3亿元。项目全面建成投用后，有望为福建省乃至周边省份近2亿人口的健康医疗数据汇聚、开发、应用提供基础设施承载环境，提供千万级人群队列的精准医疗服务，为临床科研、基因测序、新药研发、健康管理等新兴产业发展提供海量存储及大数据分析服务。

Developing Inclusive Finance to Improve People's Well-being



普惠金融
提升民生福祉



责任实践



服务乡村振兴

本行认真贯彻落实党中央、国务院关于实施乡村振兴战略的各项决策部署，加强服务乡村振兴和脱贫攻坚工作的调查研究、工作部署和落实督导。聚焦乡村振兴重点领域和重点服务主体，加大信贷支持力度，优化产品和服务模式，稳步推进协同支农生态建设，全面服务乡村振兴战略。截至2020年末，全行涉农贷款余额1.41万亿元，较上年末增加1,496.76亿元。



深入种植园了解家庭农场产销情况

加强组织保障增强发展动能

本行进一步深化三农金融事业部改革，根据新形势新要求，调整优化三农金融事业部组织架构和职责。充实三农金融事业部人员力量，成立乡村振兴（精准扶贫）业务审查团队，增强服务乡村振兴和脱贫攻坚的能力。加大政策倾斜力度，出台乡村振兴和精准扶贫授信政策指引，适度提高涉农贷款和扶贫贷款不良容忍度，印发涉农和扶贫贷款尽职免责实施细则。加强三农金融干部队伍建设，指导分行充实客户经理队伍，加强业务培训，提升各岗位专业能力。

截至2020年末

涉农贷款余额

1.41 万亿元

较上年末增加

1,496.76 亿元

科技赋能提升客户服务效率

本行积极推进传统作业模式与先进科技的融合。充分发挥前沿技术支撑作用，加快发展自主经营的互联网贷款，积极发展与核心企业合作的产业链网贷。大力推进基于移动展业的小额贷款全流程数字化改造，以移动展业为载体，利用人脸识别、大数据分析、移动定位等技术，最终实现小额贷款申请、审批、放款、贷后及档案管理的全流程数字化，把“窗口服务”转变为“门口服务”，让广大农村客户“足不出户”就能享受到金融服务，提升了业务办理效率，改善了客户体验。截至2020年末，小额贷款线上放款笔数占比92.34%，线上放款当期净增额同比增长513.87%。

截至2020年末

小额贷款线上放款笔数占比

92.34 %

线上放款当期净增额同比增长

513.87 %



加大乡村振兴重点领域支持力度

围绕重要农产品供给、美丽乡村建设、农村商品流通和农村基础设施建设等乡村振兴重点领域，持续推广乡村振兴“十大业务模式”，积极助力乡村振兴战略。深入推进与全国农业信贷担保体系合作，着力推进批零联动，持续加强与核心企业等平台合作，开展产业链贷款线上化合作试点，“以小撬大，以大带小”的产业链服务模式更加成熟；探索通过交易系统共建，实现交易数据加快积累，推动“市场+商户”一体化金融服务。在农村生态环保领域，加快推进农村垃圾焚烧、污水处理等行业开发。

协同发展升级乡村振兴服务

本行积极协同中国邮政集团有限公司推进惠农合作项目，联合农业农村部，打通集团内部各板块和政府部门数据资源，为客户提供集金融、寄递和电商为一体的综合服务方案，致力于有效解决农业产前、产中和产后的“融资难”“销售难”“物流难”问题。统筹推进三农金融服务生态圈建设，大力推进手机银行应用，推动移动支付等新兴支付方式，优化助农通服务，强化综合服务和场景融合。



案例

小小猕猴桃 殷殷邮储情

陕西省周至县支行立足当地猕猴桃产业特色，创新推出了邮农宝、猕猴桃仓储贷等信贷产品，涵盖猕猴桃生产、加工、销售、出口产业链，有效破解了猕猴桃产业融资难、融资贵的问题。截至2020年末，累计投放信贷资金超过17亿元，累计支持4.2万户果农发展生计，为百姓致富提供了强有力支持。

2020年，县内猕猴桃种植面积已达43.2万亩，年产鲜果53万吨，年产值超过32亿元，从事猕猴桃相关产业人员超过30万人。周至县已成为全国重要的猕猴桃生产基地和猕猴桃标准化管理示范县。



走进番鸭养殖场进行贷后回访

案例

搭建“智慧平台” 赋能橡胶企业发展

海南省分行加强业技融合，以共建智慧平台的方式支持海南橡胶企业快速健康发展。2020年5月12日，分行与海南天然橡胶产业集团股份有限公司举行战略合作协议暨橡胶智慧收购平台业务合作协议签约仪式。通过大数据整合、区块链技术及5G运用，转变原有的橡胶贸易全流程模式，实现了从“胶农-收胶点-收胶站-加工厂-海胶集团”五个模块全流程无现金化结算和保险资金赔付。



海南省分行搭建“智慧平台”解决企业痛点，全力支持海南橡胶产业发展

融入社区发展



2020年，本行继续发挥遍布城乡的网点资源优势，持续提供代收代付服务，严控风险的同时助力百姓刚需购房，以数字技术加大对新兴消费领域的消费金融支持力度，助力社区百姓实现美好生活。截至2020年末，本行营业网点数量共39,631个，其中县及县以下地区网点数量27,534个。

在广大农村地区，主动参与新型农村养老保险（“新农保”）和新型农村合作医疗（“新农合”）的推广，助力农村基础金融服务建设。2020年，代收新农保保费304.70万笔、交易金额10.99亿元；代付新农保2.01亿笔、交易金额333.98亿元；代付新农合报销及补助53.20万笔、交易金额2.90亿元。

严格落实房地产金融调控政策要求，合理控制房地产贷款增长，重点做好百姓刚需支持，首套房占比一直保持90%以上，贷款笔均金额仅有42万元，坚决抑制投资性购房需求。加强非房消费信贷业务管理，做好用途凭证调查、审核，加强贷款资金流向监测，严防资金挪用或流入房地产市场，全面落实监管对贷款资金用途管控要求。

全面提升数字化风控能力，稳步推进消费信贷业务的数字化、智能化、场景化转型。整合线上线下产品，打造“邮享贷”统一品牌，为广大客户提供快速授信和多场景综合金融服务，助力居民消费结构升级。截至2020年末，个人消费贷款余额2.36万亿元，较上年末增加3,456.01亿元。



客户旅程优化

本行强化以客户为中心的现代化银行经营理念，以“一主线、两渠道”为抓手，系统化推进客户体验持续提升。

一主线：“客户旅程优化”

运用专业诊断分析工具，挖掘深层次原因，对标行业领先，重塑目标旅程，按照三年客户旅程优化路线图对47支客户旅程实施优化。从组织、效率、效益、体验4个维度，建立客户旅程评价指标体系，按月通报47支客户旅程优化工作，深入一线重检客户旅程。

两大渠道：“网点、手机”

制定并实施网点服务和手机银行两大专项提升方案，加速渠道融合，全面提升线上线下全渠道客户体验。

网点端，结合网点系统化转型，以柜面和厅堂服务提升为重点，通过加强网点人员队伍建设，优化业务流程，完善网点服务管理责任机制，打造优质客户体验标杆网点，推动网点渠道客户体验明显改善。

手机端，围绕“安全、开放、智能、运营、场景”五大建设目标，持续丰富手机银行平台功能，推出远程客户经理、语音转账、个性化电子回单等功能，打造“有温度”的手机银行，加快手机银行“邮储食堂+邮政服务+生活场景”的场景布局，打造“有粘度”的手机银行，提升客户活跃度。

汇聚“四种声音”查找客户旅程痛点

初步搭建内外部数据联动的、立体化的数据采集与分析体系，多次开展高管体验、专项评测、内外部

满意度调查，从客户之声、员工之声、媒体之声、监管之声四个维度，开展热点数据分析，为专项客户体验评测选择提供真实、准确、客观的数据支撑。

实施“五步走”的闭环管理工作流程

通过实施“客户体验数据采集及分析-客户体验专项评测-诊断与优化设计-优化实施与督导-项目评价”五大步骤，建立“体验-提升-再体验-再提升”的客户体验提升闭环管理机制，重新梳理和优化客户旅程，推动敏捷、快速的数字化流程再造，确保客户体验提升工作取得实效。

组建客户体验管理队伍

建立覆盖总行、分行、网点各层级的客户体验管理队伍，开展客户体验万人大培训，为各条线开展常态化客户体验奠定基础。

搭建客户体验提升六项保障机制

从考核、激励、队伍、科技、交流、文化等方面，建立通报问责机制，申请专项奖励费用，开展队伍能力建设，加强科技力量支撑，促进内外部交流合作，强化客户体验文化建设，全方位、多举措地保障客户体验管理体系良好运行。

服务大众投资需求

本行积极落实资管新规等监管要求，有序推进理财业务转型。携手中邮理财，以客户为中心，持续发行客群专属和净值型理财产品，致力于满足客户资产保值增值需求；加强销售人员培训，强化合规销售，提升净值型产品的销售能力；开展客户旅程优化，提升客户体验；落实销售适当性管理要求，积极应对债券市场波动，持续做好客户全流程服务和投资者教育。截至2020年末，个人理财余额8,323.04亿元，较上年末增长6.33%；个人理财净值型产品占比54.83%，较上年末提升22.66个百分点。



新疆维吾尔自治区分行乌鲁木齐市沙依巴克区支行理财经理拜丽（右）荣获“全国劳动模范”称号。图为拜丽为客户提供服务。

截至2020年末

个人理财余额	较上年末增长	个人理财净值型产品占比	较上年末提升
8,323.04 亿元	6.33 %	54.83 %	22.66 个百分点

推动老年客户体验升级



网点工作人员指导老年人使用智能机具

本行深刻认识作为国有大行的社会责任，一贯坚持传统服务和智能化服务创新并行、融合发展，着重解决老年客户在接受金融服务中的痛点难点问题。

2020年，本行充分调研老年客户在使用手机银行、网点柜面、自助设备等常用渠道时的实际需求与困难，着力优化并推广手机银行“大字版”、柜面助老专项服务，加大力度投放具有存单或存折受理功能的现金类自助设备，切实结合老年客户需求改善智能服务；疫情期间应急设立“无健康码”通道、试点引进“防疫一体机”，为未使用智能手机的老年客户提供纸质登记、人脸识别、刷身份证等防疫检查绿色通道，坚持“全程关注、优先办理、主动协助”的老年客户服务理念，提供贴心、全面的传统金融服务；本行为老年客户打造了专属的借记卡“金晖卡”，

并对“金晖卡”减免多项手续费，同时为老年客户提供专属金融产品，进一步丰富老年客户产品体系。



案例

北京分行创立“金晖俱乐部”

北京分行秉承“爱老、敬老、助老”，倾情服务老年客群的宗旨，围绕老年客群“健康+社交”的核心需求，创立“金晖俱乐部”。平台以会员权益的方式有针对性地向老年客户提供差异化的产品和服务，同时招募金晖大使志愿者团队在代发养老金高峰日为老年人客户提供贴心的服务。

支持中小企业

本行坚持“普之城乡，惠之于民”的理念，持续深耕小微金融领域，用十余年的时间和经验构建了独具特色的“四三二一”小微金融服务模式，包含“营销、产品、运营、风控”四大体系，“体制、机制、队伍”三大保障，“科技、文化”两大支撑和一个“以客户为中心”的服务理念。为小微企业提供覆盖更广、价格更优、高效便捷金融服务的同时，高质量推进邮储银行零售为主体、致力于长期价值创造的特色发展策略。

截至2020年末，普惠型小微企业贷款余额8,012.47亿元，占全行各项贷款比重居国有大行前列，贷款余额较上年末增加1,480.62亿元。全年累计发放贷款金额超过8,000亿元，有贷款余额的户数较上年末增加9.45万户，全面完成中国银保监会普惠型小微企业贷款考核目标。

深化小微金融研究 助力小微企业健康发展

2015年，本行与经济日报社联合向社会公开发布“经济日报—中国邮政储蓄银行小微企业运行指数”，填补了国内小微运行指数月度发布的空白。2017年，本行与中国人民大学合作成立小微指数研究课题组，结合社会经济、小微企业发展变化，对小微指数的指标体系、模型构建、抽样方案、问卷设计、数据验证等方面进行持续优化。截至2020年末，小微指数连续发布超过5年，累计发布68期，全面展现小微企业生存发展现状，受到社会各界的广泛关注，为小微企业生产结构调整等经营决策提供智力支持，为学术研究提供详实、可靠的数据支撑，为国家相关政策制定、产业规划等提供积极参考，现已逐步成为观察中国小微经济发展的重要指标。尤其在疫情期间，客观、全面反映了疫情影响下小微企业经营发展情况，为相关政策的制定和落实提供重要参考。



安徽省马鞍山市分行信贷客户经理走访数控刀模具制造企业



江西省分行信贷客户经理上门服务企业

2020年6月，本行联合中国人民大学和经济日报社共同举办第二届小微经济发展论坛，论坛聚焦“助力小微经济 提升发展质效”主题，来自国家部委、银行、智库机构等方面的专家、学者围绕疫情期间小微企业经营现状、存在问题、发展前景以及做好小微金融服务等话题进行交流和研讨，探索疫情冲击下助推小微经济发展的模式创新和重要举措，并发布《中国小微经济发展研究报告》，取得了良好的社会反响。

重要进展

持续丰富数字化产品供给。大力推广“小微易贷”、小额“极速贷”等大数据产品，进一步丰富“小微易贷”业务模式，在税务、发票、综合贡献、工程信易贷模式的基础上，推出线上抵押、线上保证模式，形成“4+2”发展格局，满足小微企业多样化的融资需求。其中，基于全国中小企业融资综合信用服务平台的“工程信易贷”产品已落地32家一级分行。对接人民银行中征应收账款融资服务平台，试点开展“线上政采贷”业务。截至

2020年末，线上化小微贷款产品余额4,570.70亿元，较上年末增加2,520.52亿元，增长122.94%。整合内外部信用信息，提高对中小微企业信用资质、融资需求、偿债能力的判断力，加大信用贷款投放力度，支持更多小微企业获得免抵押免担保的纯信用贷款支持。

持续优化客户体验。坚持“以客户为中心”的服务理念，以客户旅程优化为抓手，聚焦小微企业贷款“标准、快捷”的特点，优化信贷业务流程，进一步提升客户体验。加快推广移动展业和线上支用，对优质民生类贷款客户开放流动资金贷款线上支用功能，提升小微金融服务质效。积极打造线上线下融合、金融与非金融交互的生态圈，探索搭建服务B端客户的邮储经营服务平台，旨在为小微企业提供线上金融和“进销存、人财物”等非金融管理服务，在提供“融资”服务的基础上，为小微企业提供“融商”支持。

持续推动风控智能化升级。持续完善“全面、全程、全员”的全面风险管理体系，依托工商、司法、税务、发票、国网等数据，优化贷前调查、贷中审批、贷后预警全流程计量模型，准确刻画小微客户风险特征，辅助人工决策，完善自动风险预警和“触发式”贷后检查功能，持续提升风险预警能力，确保资产质量稳定可控。

截至2020年末

线上化小微贷款产品余额
4,570.70 亿元

较上年末增长
122.94 %



山西省分行通过创业担保贷款支持平遥古城民宿客栈发展



案例

“百亿送贷”服务上门

2020年，山西省市场监督管理局和山西省分行联合开展“百亿送贷”活动，携手打造融资服务平台，投放贷款不低于100亿元，力争使全省至少20万户小微企业和个体工商户受益。在“百亿送贷”活动中，山西省分行从强化政策支持、深化合作机制、加快产品创新、有效防控风险四个方面，推进小微企业和个体工商户的金融服务工作。

“疫情对我们这些小商户影响很大，困难的时候，一周都没有销售额。”在平遥从事生猪肉零售经营的商户安女士说。山西省晋中市平遥县支行客户经理走访小微企业和个体工商户，主动送服务上门。安女士申请的是创业担保贷款，此类贷款主要面向城镇登记失业人员、高校毕业生、返乡创业农民工、网络商户等群体，为其创业和就业提供融资支持。

“百行进万企”与企业同行

辽宁省分行积极开展“百行进万企”融资对接，为企业量身打造服务产品，缓解小微企业融资难题。截至2020年末，已对1,621户名单内企业开展对接，对接率100%；累计为名单内196户企业授信4.79亿元，为184户企业发放贷款4.76亿元。

阳信亿利源清真肉类有限公司是一家以肉牛产业为主的省级农业产业化重点龙头企业，在疫情冲击之下也受到不小影响。山东省滨州市分行积极贯彻落实省委省政府金融辅导员驻企业政策，以“百行进万企”活动为契机，扎实开展走访，第一时间了解到企业流动资金紧张，快速与客户达成了信用贷款意向。通过开通绿色审批通道，仅用3天时间便为企业办理了小企业贷款1,000万元。



福建省龙岩市分行工作人员走进小企业，深入了解企业综合金融需求



案例





Advancing Green and Low-carbon Operation to Build a Beautiful China



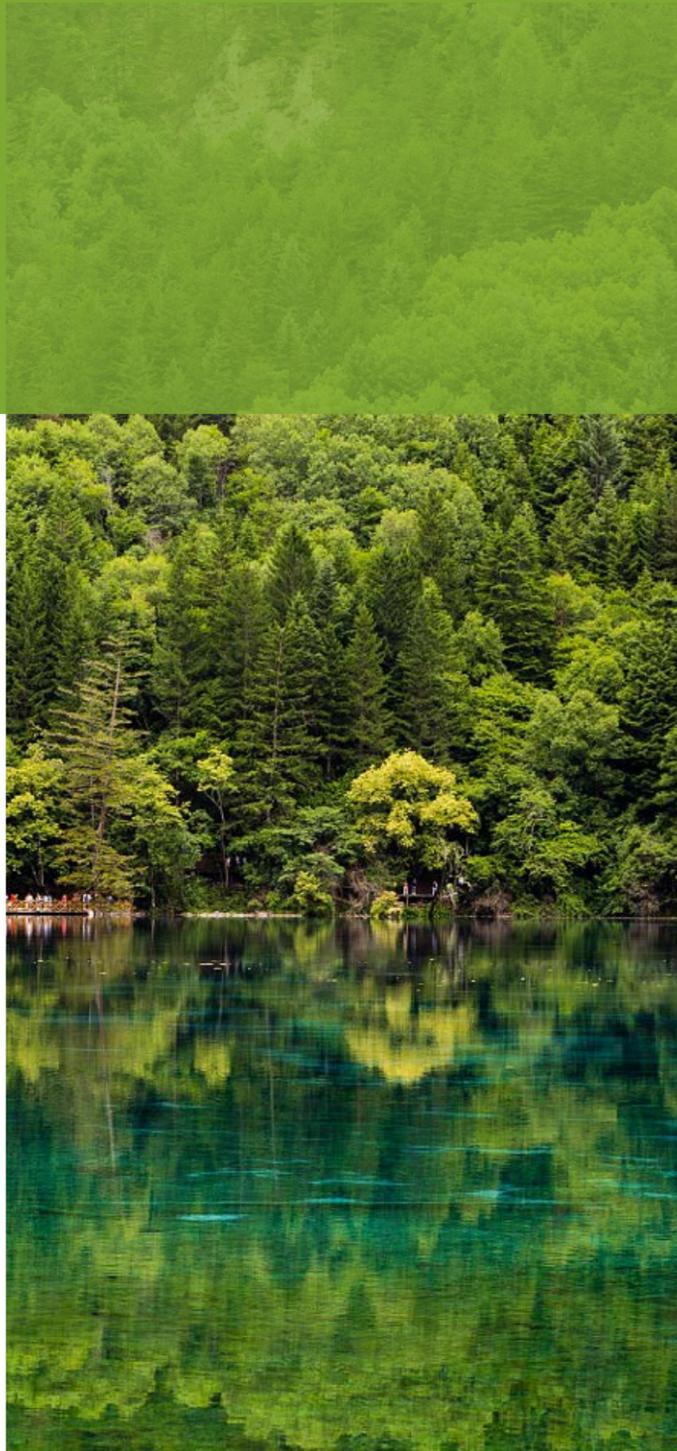
责任实践 | 绿色低碳 建设美丽中国



推进绿色金融

本行认真践行“绿水青山就是金山银山”理念，贯彻落实党中央、国务院关于积极应对气候变化、发展绿色金融等一系列重大决策部署，从战略规划、政策制度、激励约束、金融科技等方面持续加强绿色管理，积极创新绿色金融产品和服务，大力支持绿色低碳发展，加强环境、社会和治理（ESG）风险管理，推进绿色运营和绿色办公，努力建设绿色普惠银行和气候友好型银行。截至2020年末，本行绿色贷款余额2,809.36亿元，较上年末增加651.58亿元，增长30.20%，高于银行业平均增速9.9个百分点；其中，公司绿色贷款余额2,714.59亿元，占同期公司贷款的13.73%，高于银行业平均占比2.93个百分点。本行加大绿色债券承销和投资，截至2020年末，绿色债券投资余额240.91亿元。连续获得“中国银行业协会绿色银行总体评价先进单位”称号。

加强顶层设计，健全绿色治理。本行主动将绿色发展纳入公司治理，与战略投资者国际金融公司（IFC）开展专业合作，学习借鉴国际绿色金融领先机构的智慧和经验；董事会设立了社会责任与消费者权益保护委员会，定期听取绿色银行建设专题汇报，审议绿色金融发展重大决策；监事



会持续关注绿色信贷制度、政策执行情况，加强 ESG 信息披露监督；高管层成立绿色银行建设领导小组，设立绿色金融部门，全面推进绿色银行建设；审计局定期出台绿色信贷执行情况报告，加强对绿色银行建设的监督审计。

完善发展规划，强化战略引领。董事会将发展绿色金融纳入本行中长期发展战略纲要，大力支持绿色、低碳、循环经济，助力美丽中国建设。研究制定邮储银行绿色信贷发展规划和绿色银行建设三年规划，明确了重点工作任务，勾勒了绿色银行建设的路线图。

优化政策制度，健全管理机制。制定绿色金融和污染防治攻坚战授信政策指引，将风电、光伏发电、垃圾发电、水电、节能环保、新能源汽车、铁路、轨道交通等行业列为鼓励进入类，明晰绿色金融重点支持方向与领域；将煤炭、煤电、钢铁等“两高一剩”行业列为审慎进入类，严格客户准入，持续优化信贷结构。研究制定清洁贷系列业务指引，包含水务贷、垃圾处理贷、光伏贷、供热贷等产品，稳步推进环境保护、清洁能源、绿色低碳等领域的清洁贷业务发展。强化生物多样性保护。制定环境和社会风险管理办法，将 ESG 纳入授信业务全流程。在内部评级制度、重点行业调查和审查报告模板中融入 ESG 等因素，在合同文本中融入借款人环境和社会风险承诺相关条款。





湖南省分行信贷支持的北港长河渔光互补项目

健全激励约束，优化资源配置。从绩效考核、产品创新、信贷规模、经济资本、内部资金转移定价(FTP)、贷款定价、审查审批、内部审计、现场检查等方面，健全激励约束机制；加大资源倾斜力度，大力支持低碳交通、可再生能源、清洁能源、绿色建筑、节能环保、绿色消费等绿色金融重点领域。本行对绿色贷款、绿色债券在内部资金转移定价(FTP)方面给予10个BP优惠，信贷规模优先满足绿色信贷投放需求，绿色贷款审查审批采用“绿色通道”。

加大产品创新，支持绿色发展。发挥网络优势和资金优势，研发和推广绿色金融和气候融资产品，积极推动绿色发展。本行为中国节能亚行转贷款开立保函，用于设立京津冀区域减排及污染防治基金，助力京津冀地区大气污染防治；在《联合国森林文书》履约示范单位浙江余杭中泰街道，创新开发“碳汇贷”产品，支持苦竹产业链生产经营，取得较好的气候效益和社会效益。

应用金融科技，加强 ESG 风险管理。将环保数据接入“金睛”信用风险监控系統，开展环境气候风险管理，使客户持续关注自身环境行为，促进客户环境信用修复，积极履行环境污染防治主体责任。大力应用国际金融公司(IFC)咨询项目合作成果，连续四年开展绿色银行现场检查及ESG风险专项排查，因户施策制定风险处置措施，有效防范化解潜在风险。

鼓励先行先试，加快成功经验推广。本行将浙江省湖州市分行确定为总行级绿色金改试点行，“十四五”期间将向湖州提供不低于500亿元的意向新增信贷资金投放，着力打造湖州样板。及时总结湖州市吴兴绿色支行、广州市绿色金融改革创新试验区花都支行建设经验，在其他绿色金融改革创新试验区复制推广，积极支持地方经济绿色低碳发展。

培训与研究合作

积极参与生态环境部、人民银行、银保监会、国际金融公司、绿金委、高校研究机构等举办的政策实践及学术研讨交流活动，如应对气候变化有效管理气候风险座谈会、首届甲烷论坛、气候友好型银行国际研讨会、第八届中国责任投资论坛年会等。与自然资源保护协会(NRDC)开展商业银行气候融资课题研究。

提升绿色金融和气候融资能力建设，丰富培训体系。通过集中培训、网络远程、电视电话会议等方式，面向全行组织绿色信贷专项统计、绿色金融授信政策等课程培训15次。



支持湖州绿色金融改革创新试验区建设

本行与浙江省湖州市政府签署《支持湖州市高水平建设国家绿色金融改革创新试验区合作框架协议》，加强资金支持，创新产品和服务模式，积极推动绿色金融改革试验成果转化。

根据协议，本行将围绕“两山”转化、绿色智造、数字经济、产业转型升级、科技创新、生态环境治理、乡村振兴、绿色建筑等方面，在信贷政策、业务运作效率、利率优惠和资源配置上对湖州绿色金改创新试验区建设给予资源倾斜，优先满足绿色资金需求。同时，将湖州市分行确定为总行级绿色金改试点行，在机构设置、产品创新、流程优化、资金定价、审批授权等方面先行先试，支持湖州市政府设立长三角绿色金融服务中心，加快推动长三角绿色金融一体化发展。

绿色支行建设

2020年12月30日，广东省分行挂牌成立全行首家绿色一级支行，有力支持国家绿色金融改革创新试验区政策落地。通过完善配套制度、提升人员能力、加强调研交流等，努力打造绿色金融发展样本。



案例

助力客户绿色低碳发展

本行率先与公众环境研究中心（IPE）合作，将蔚蓝地图环保数据接入“金睛”信用风险监控系统中，对企业环境风险进行动态监测与评估。推动企业分析问题发生的原因以及制定整改措施，通过撰写《情况说明》向公众全面详实地展示企业履行污染防治主体责任，提升环境表现的管理与实践。通过明确整改措施或计划以及公开披露，开展环

境信用修复，参与企业的环境信用都有不同程度的提升。截至 2020 年末，本行已成功推动 197 家企业履行污染防治主体责任，就过往出现的环境问题进行了公开披露。同时，200 余名客户借助蔚蓝地图平台和工具，测算并披露了季度新鲜水量、废水排放量、温室气体排放量等资源能源数据。



四川省分行融资支持建设的小高山风电场于 2020 年 10 月并网发电



案例

支持余杭苦竹产业项目

浙江省杭州市余杭区于 2018 年被国家林业草原局授牌，成为我国第十三个履行《联合国森林文书》示范单位，区内中泰街道竹笛产量占到全球总产量的八成以上。本行认为在竹笛产业做精做强发展过程中，引入绿色金融与林业应对气候变化机制，有助于保护种质资源，更好地发挥竹林固碳效益，改善村民生计并传承中国古典文化。为此，适时推出“碳汇贷”产品，该产品以“信用村”为基础，面向余杭区中泰街道的农户发放专项信用贷款，用于满足农户在竹笛行业产业链中各环节的资金需求，既支持了当地竹笛产业的发展，又激发了借款人合理利用竹林、发挥固碳优势的积极性，具有良好的经济效益和环境效益。



江西省分行融资支持的畜禽粪污循环利用项目



实施绿色运营



案例

本行将节能目标纳入日常工作任务，积极采取措施降低能耗总量，打造绿色银行。2020年结合本行运营情况，修订并印发《中国邮政储蓄银行总行能源管理规定（2020年修订版）》，强化制度管理。实行电脑、打印机、复印机、扫描仪等办公设备在下班后切断电源开关，冬、夏季限定空调温度的规定，持续开展节能技改项目；在采购和使用环节杜绝耗能高、能效低的办公设备。

深入推进无纸化办公，提倡双面打印，总行层面对各部门办公用纸实行预算管理；针对废旧电子产品，基于产品全生命周期进行了检测评估、分类、分解、统一保管，确保将电子废弃物对环境产生的影响降至最低。

倡导垃圾分类，总行按照《北京市生活垃圾分类管理条例》的要求，在办公场地的各个楼层均设置了厨余垃圾、可回收

垃圾、其他垃圾专用收集容器，制作宣传海报，明确指引员工做好垃圾分类工作，推进资源循环利用。

本行累计参与植树造林等活动的员工共计5,307人/次，植树104,012株。

截至 2020 年末

参与植树活动员工
5,307 人/次

植树
104,012 株

加快建设绿色数据中心

邮储银行数据中心积极响应政府和监管部门关于绿色数据中心建设的要求，全面拥抱以物联网和人工智能（AI）为代表的新技术，持续深入打造绿色高效、智能先进的智慧型数据中心，为绿色发展作出积极贡献。

在2020年度“国家绿色数据中心”名单中，合肥数据中心成为上榜的60家国家绿色数据中心之一。该中心自建设以来，始终坚持新发展理念，按照高质量发展要求，以提升数据中心绿色发展水平为目标，强化数据中心绿色设计、采购和施工，持续开展绿色运维和节能挖潜，提高能源资源使用效率，实现数据中心持续健康发展。该中心还引入人工智能技术，通过搭建AI能效管理系统，运用机器学习和深度学习等人工智能算法，实时调整制冷设备运行参数，

逐步实现全局最优化控制，进一步节约电力。2020年，邮储银行合肥数据中心电能利用效率（PUE）平均值处于金融行业数据中心先进水平。



邮储银行合肥数据中心

2020 年环境类绩效指标¹

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、境内一级分行机关、一级分行直属单位及控股子公司。

排放物 ²	
二氧化硫（吨） ³	0.01
氮氧化物（吨） ⁴	0.21
温室气体排放总量（范畴一及范畴二）（吨） ⁵	133,630.67
人均温室气体排放量（范畴一及范畴二）（吨/人）	3.89
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）	0.13
直接排放（范畴一）（吨）	
公车耗油排放	928.17
设施用柴油排放	81.83
天然气排放	2,518.17
间接排放（范畴二）（吨）	
外购电力排放	130,102.50
有害废弃物总量（吨） ⁶	42.43
人均有害废弃物总量（吨/人）	0.0012
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） ⁷	3,418.83
人均无害废弃物总量（吨/人）	0.10
每平方米楼面面积的无害废弃物总量（吨/平方米）	0.0033

注：

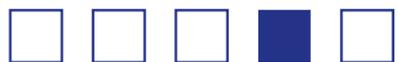
1. 本年度统计范围新增一级分行直属单位及控股子公司，能源消耗总量、办公用水消耗总量及温室气体排放总量等数据整体较上年度有所增加。部分机构受疫情影响，能源和资源消耗总量较去年有所降低。
2. 由于数据机房的排放物类数据和能源及资源消耗类数据尚不能单独计量，本行以人均及每平方米楼面面积折算的温室气体排放强度、有害废弃物排放强度、无害废弃物排放强度、能源消耗强度及办公用水消耗强度均包含办公区域和数据机房。
3. 二氧化碳排放主要来自于公车耗油，二氧化硫排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行核算。
4. 氮氧化物排放主要来自于公车耗油，氮氧化物排放数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。
5. 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，并根据中华人民共和国生态环境部刊发的《2019 年度减排项目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《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》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。
6. 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。
7. 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，部分单位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。

能源及资源消耗	
能源消耗总量（兆瓦时） ¹	216,135.63
人均能源消耗总量（兆瓦时/人）	6.29
每平方米楼面面积的能源消耗量（兆瓦时/平方米）	0.21
直接能源消耗（兆瓦时）	
公车耗油 ²	3,790.30
设施用柴油 ³	311.22
天然气 ⁴	12,878.31
间接能源消耗（兆瓦时）	
外购电力 ⁵	199,155.80
总行外购电力消耗量（兆瓦时） ⁶	100,954.79
办公用水消耗量（吨） ⁷	950,220.52
总行办公用水消耗量（吨） ⁸	193,784.01
人均办公用水消耗量（吨/人）	27.66
每平方米楼面面积的办公用水消耗量（吨/平方米）	0.92

注：

1. 能源消耗总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。
2. 公车耗油包括公务车耗用汽油和公务车耗用柴油。
3. 设施用柴油指后备发电机和少量炉灶耗用的柴油。
4. 山西省分行直属单位的天然气为办公区物业控制，费用包含在物业费中，使用量尚不能单独计量，且其天然气使用量数据影响微小，重要性较低，暂未包含在统计范围内。
5. 河南省分行机关和北京分行直属单位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。
6. 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、玺萌大厦办公区、丰台 72 号院办公区、总部基地信用卡中心办公区、总部基地软件研发中心办公区、永丰办公区、亦庄办公区、东方资产大厦办公区和昆仑中心办公区的耗电量。
7. 办公用水消耗量包括自来水和中水，其中河南省分行机关、深圳分行机关、北京分行直属单位、山西省分行直属单位、上海分行直属单位、海南省分行直属单位、审计分局上海分局、审计分局广州分局、审计分局沈阳分局、软件研发中心苏州办公区和中部消费金融有限公司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，我们依据中华人民共和国住房和城乡建设部发布的国家标准《建筑给水排水设计规范》（GB50015-2019）标准进行了估算。
8. 本行总行办公用水消耗量为总行在京机构耗电总量，包括金鼎大厦办公区、大成大厦办公区、玺萌大厦办公区、丰台 72 号院办公区、总部基地信用卡中心办公区、总部基地软件研发中心办公区、永丰办公区、亦庄办公区、东方资产大厦办公区和昆仑中心办公区的耗水量。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。

Pursuing Innovation-driven Development to Build a Smart Bank



创新引领
打造智慧银行



责任实践



提速金融科技

“十三五” IT 规划收官



本行“十三五”IT规划继承了分布式架构技术路线，按“五年规划、十年视野”的思路，以“互联共享、智慧创新”为指导思想，结合大数据、云计算、移动互联、分布式计算等新技术，对应用架构、数据架构和技术架构进行全面规划，具备先进性和前瞻性。



截至2020年末，本行“十三五”IT规划圆满完成。通过“十三五”IT规划实施，搭建企业级应用架构，实现全行业务架构蓝图。



“十三五”期间，构建了流程整合、信贷业务、互联网金融、资金业务、组合交易、客户关系管理(CRM)、内部评级和服务开放等新八大平台，新建了145个信息系统，在企业级流程整合、快速产品创新、打造生态圈、提升客户体验等方面充分体现了IT规划的业务价值。



2020年，本行积极推进金融科技创新体制机制建设，完善科技创新顶层设计，实施科技创新规划，推动新兴技术研究落地。制定科技创新基金管理办法，调动全行参与积极性，统筹规划科技创新发展布局，通过总分联动模式充分发挥总行、分行优势，共同形成一批科技创新成果。

强化科技人才队伍建设，截至2020年末，总行信息科技队伍较上年末翻一番。制定了2020年信息科技人才工程实施方案、差异化绩效考核办法以及专项奖励分配方案，

明确7个信息科技岗位子序列和发展通道，定期组织专业技术培训，组织开展领军人才课题研究，充分调动IT人员积极性和创造性。

新一代个人业务核心系统

加快推进新一代个人业务核心系统建设，持续提升科技创新能力，促进零售银行的数字化转型。克服疫情不利影响，进行重难点任务攻坚，并取得阶段性成果。在IT架构上采用x86服务器、云平台部署的技术架构，为本行核心系统实现自主可控打下坚实基础。

人工智能

本行在智能风控、智能客服、智能运营等不同场景中推动人工智能与金融业务的融合，实现金融服务的便捷化、智能化、高效化。

截至2020年末，智能客服已实现全业务条线覆盖，并推广至全国36家一级分行微信银行公众号，问答准确率达95.91%，较上年末提升0.64个百分点，服务量占远程银行中心63.59%，疫情期间日均服务客户58.63万人次；智能投顾服务在手机银行上线试运营，通过人工智能及大数据分析，为客户提供金融投资策略及建议。

截至2020年末

智能客服问答准确率 较上年末提升约
95.91% **0.64** 百分点

服务量占远程银行中心 日均服务客户
63.59% **58.63** 万人次



- 以“邮储大脑”为核心，进一步深化扩展生物特征识别与语言语音能力、知识图谱等关键技术运营管理、客户服务等领域的应用，助力业务发展，提高工作效率。
- 面向全行使用的机器学习平台于2020年11月上线，为全行人工智能技术研发应用提供全流程的支撑，提升风险防控、业务运营的智能化水平。
- 构建生物特征识别与语言语音能力平台，以规范相关领域智能化技术应用，通过降低技术门槛，加快新技术赋能业务速度。

区块链

本行以敏捷迭代方式建设区块链平台，积极响应国家战略部署，全力支持雄安新区建设，成为雄安新区财政非税电子票据区块链项目的承建行；为跨境金融区块链、U 链供应链场景建设提供强有力支撑。

物联网和 5G

本行建成基于物联网技术的现金及重要物品实物管理系统，在北京、江苏、海南、重庆分行试点上线，实现了电子化单据交接和出入库全程跟踪，极大提升业务库工作效率，降低操作风险。5G 技术助力北京、上海、深圳等地智慧网点建设，打通线上线下金融场景，推进无界化金融服务。



智慧网点



案例

举办第一届数据建模大赛

大赛自 2020 年 4 月启动，共有 129 支队伍、461 人报名参赛。参赛队伍跨层级、跨条线，业技充分融合，建模选题聚焦业务重点和难点，覆盖客户服务、业务营销、风险管理等多个经营管理领域。

大赛紧扣本行数字化转型工作，以数据挖掘辅助业务高质量发展为目标，涌现出一批热爱数据建模、专业能力强的数据人才队伍，发掘出一批高质量的数据应用场景。

大赛的举办，进一步调动了全行大数据人才的积极性，激发建模热情，促进了全行大数据队伍的沟通交流，营造了良好的大数据应用工作氛围。

下一步，本届大赛获奖案例及模型将通过系统固化、二次应用开发等形式，作为 2021 年重点推广内容广泛应用实施，进一步深化全行大数据应用，提升数据核心掌控能力。



第一届数据建模大赛



构建金融生态

2020 年，本行积极推动场景建设，推进线上线下一体化建设，打造“金融+生活”与“网点+商圈”两大生态圈，构筑“邮储生活”APP 与手机银行 APP 两大平台。面对突如其来的新冠肺炎疫情，多措并举，积极应对，短时间内上线“客户经理云工作室”和“居家客服”，探索“无接触服务”。在解决老年人面对智能技术使用困难、个人信息保护等问题上，彰显大行担当，不断优化产品及技术，努力实现全方位客户服务。

获批筹建直销银行

2020 年 12 月 21 日，本行获得银保监会筹建直销银行的正式批复，成为国有大型商业银行中首家参与直销银行试点的机构。直销银行名称拟为中邮邮惠万家银行有限责任公司，注册资本拟为人民币 50 亿元，注册地拟为上海市，本行持股比例 100%。

建立直销银行是本行深化体制机制改革、积极探索金融科技的重要举措，符合监管政策导向，符合数字化转型趋势，也符合本行业务发展需要。邮惠万家银行将基于科技的手段、普惠的理念、市场的运营，践行“服务‘三农’、助力小微、普惠大众”的发展使命。积极创新“三农”金融服务模式，满足农村及县域金融服务

需求；聚焦小微企业，利用金融科技助力小微企业解决融资难、融资贵、融资慢等问题，提供一揽子金融服务；主动下沉服务重心，以普惠金融促进大众消费升级，打造金融服务乡村振兴、科技助力美好生活的创新平台。

同时，邮惠万家银行将充分发挥作为邮储银行改革试验田的作用，在“独立经营、风险隔离”的前提下，构建更加灵动、高效的市场化体制机制，以平台化、开放化为重点方向推进发展，探索母子行业务多元合作、线上线下协同发展的创新模式，力争成为具有社会影响力的创新型金融服务机构，打造邮储银行转型发展的“第二曲线”，更好地服务于乡村振兴战略、支持实体经济发展、践行数字普惠金融。

打造“金融+生活”生态圈

本行不断优化手机银行、网上银行、电话银行及微信银行等电子银行渠道服务管理与保障，致力于提供多元化的金融服务。深化业务技术深度融合，充分发挥敏捷开发优势，不断加快手机银行迭代升级，并于2020年11月发布手机银行6.0版本。截至2020年末，个人电子银行客户数3.55亿户，手机银行客户数2.99亿户，个人网银客户数2.43亿户。个人电子银行交易替代率95.69%，95580电话渠道客户满意度99.63%。全新推出企业网上银行2.0版，在业务签约、安装登录、操作流程、交互响应、信息服务等方面全面升级，同时稳妥完成客户迁移工作。2020年，企业网银签约客户较上年末增长80.48%，客户交易日趋活跃，客户体验显著提升。

截至2020年末

个人电子银行客户数
3.55 亿户

手机银行客户数
2.99 亿户

个人网银客户数
2.43 亿户

个人电子银行交易替代率
95.69 %

95580电话渠道客户满意度
99.63 %

打造“金融+生活”服务双引擎

以“邮储食堂”为着力点，探索生态场景，发展线上服务。通过智能技术应用、内部渠道融合、推动外部合作等方式，搭建涵盖多维度的金融和生活场景，构建“金融+服务”智慧生态圈，实现特色金融生态价值创造。

发布“邮储生活”APP，与外部企业合力搭建场景，为客户提供“衣食住行、医教文体”等多样化、多维度的权益服务。邮储生活APP从重点场景、金融产品、会员服务三个层面出发，全方位提升用户体验。



构建“网点+商圈”生态圈

本行依托遍布城乡的网点资源，围绕居民日常生活消费场景，推进商户收单和移动支付服务升级。建设以网点为中心、以移动支付为纽带、覆盖日常居民消费、民生服务场景的“微商圈”。通过B、C端联动，将人流量大的商业街、农贸市场等，培育成获客、活客新场景，联动推进信贷、理财等综合金融服务，为小微商户赋能，为客户提供优惠和便利。

截至2020年末，本行已在全国建成网点商圈1,000多个。河南省分行贯彻总行“一县一商圈”原则，全力推进乡镇集市特色收单场景搭建，通过“社区+乡镇”开发策略，建成“邮惠付”乡镇战略工程示范点408个，覆盖乡镇收单商户近2万户，有力推动农村地区经济发展。



“邮惠付”便民支付商圈

甘肃省分行积极落实“网点+商圈”战略，围绕居民日常消费场景，丰富移动支付工具，打造“邮惠付”便民支付商圈，构建“一公里金融服务生态圈”，在兰州市网红夜市“正宁路小吃一条街”，邮惠付商户覆盖率达100%。



客户经理云工作室

2020年3月，本行创新推出客户经理云工作室，为客户提供全天候、非接触式的金融服务。客户经理云工作室把传统的客户经理服务搬到线上，搭建了客户与客户经理的沟通桥梁。截至2020年末，客户经理云工作室已在全行推广上线，累计开通人数12.86万人、吸引访客人数1,051.04万人、累计浏览次数2,924.82万次。





严保信息安全

本行高度重视客户个人信息保护工作，规范客户信息收集、使用、保存各环节管理，强调个人信息最小范围使用、强化网络安全监控和员工规范操作。在新业务新产品设计审核过程中，强调信息采集和使用前必须取得客户授权，切实保护消费者信息安全。

印发《中国邮政储蓄银行数据实验室管理办法（2020年修

订版）》，加固数据实验室使用环境，增加水印、录屏等功能，实现数据使用的可追溯性。加强数据导出管理，全面使用数据脱敏系统，保障客户数据安全。

本行积极开展消费者权益保护突发事件应急演练，总结评估演练中发现的问题，优化应对流程，进一步完善消保应急管理机制。

构建数据治理体系

2020年，本行成立了数据治理领导小组及数据治理委员会，进一步落实董监高及各部门职责，建立起多层次相互衔接的数据治理体系。完成数据治理指引落地蓝图设计，明确未来5年数据治理工作实施路径。



强化科技风险防控

扎实开展信息科技风险管理提质升级活动，加强科技合规建设，优化完善科技制度体系，制定修订网络安全、数据安全等53项规章制度。落实网络安全责任制，加强网络安全管理，开展APP认证和监管备案，加强疫情期间数据安全，举办数据安全专题培训，全行共15万人参加。做好科技风险监测、预警处置，完成手机银行、信用卡、邮e贷等APP安全测评和分行互联网应用系统渗透测试。组织开展客户信息安全专项评估和“蓝军检查”，对部分一级分行开展信息科技风险专项检查，提升信息科技风险管理水平。



邮储银行搭建3D虚拟展厅，积极参与2020年国家网络安全宣传周活动



Putting People First to Create a Better Life with Joint Efforts



责任实践 | 以人为本 共创美好生活



提升职业幸福感

本行稳步推进民主管理工作，通过召开职工代表大会、提案征集、员工思想动态调查等形式的工作贴近职工、了解职工，充分尊重广大员工的主体地位。全年组织召开一届三次、一届四次和一届五次职代会，听取并审议了2019年总行工作报告、提案征集工作报告，审议通过涉及员工切身利益的多项议题。

2020年，总部级职代会完成本行首次提案征集和办理工作，全行127件提案已逐一反馈提案人，提案答复情况满意率98.40%。组织开展一届六次职代会提案征集工作，征集重

点涉及本行改革发展和生产经营管理的关键性问题、职工切身利益的重点问题和新形势下职工普遍关心的热点问题。

提案答复情况

满意率

98.40 %

积极倾听员工心声

2019年邮储人年度调查共回收有效样本103,875个，覆盖全行半数以上员工，在样本分析及深入访谈的基础上完成《2019邮储人年度调查》。同时，2020年末启动2020邮储人年度调查，持续收集邮储人心声和建议，为改进员工体验提供数据支撑和决策依据。

深入开展员工关爱

一是全力做好疫情防控和疫情期间员工关爱工作。总行第一时间印发《关于全行工会组织做好新型冠状病毒感染的肺炎防控工作的通知》，对疫情较严重的地区针对性提供金融职工专属心理咨询热线服务。截至2020年末，全行各级工会共慰问一线员工9万余人次，投入防疫资金共计3,000余万元。

二是持续开展职工小家提质升级工作。开展诉求收集、技能提升、民主管理、互助保障、帮扶救助、心理关爱、母婴关怀和文体活动等8项服务，让职工拥有更多获得感和幸福感。湖南省长沙市分行雨花支行工会、广东省茂名市分行高州市长坡支行工会被全国总工会授予“全国模范职工小家”称号，福建省莆田市分行工会、江西省金溪县支行工会被授予“全国模范职工之家”称号。

三是将职工慰问关爱工作融入日常。全行走访劳模先进、一线员工等3,873人，走访集体4,852个，发放慰问金2,457万元。

四是注重女职工关爱工作。联合樊登读书合作开展“三八妇女节”专题线上活动。总行工会印发推进“妈咪小屋”建设工作的通知，对全行“妈咪小屋”建设情况进行调查摸底，规范新建“妈咪小屋”等级标准及配置情况。截至2020年末，全行范围内已建成“妈咪小屋”1,487个。

截至2020年末

走访劳模先进、一线员工

3,873 人

走访集体

4,852 个

发放慰问金

2,457 万元

建成“妈咪小屋”

1,487 个

疫情期间

慰问一线员工

9 万余人次

投入防疫资金共计

3,000 余万元





案例

职工小家

上海分行聚焦员工实际需求，与专业第三方机构合作开设心理舒压热线，为职工提供心理疏导和情绪管理专业指导；同时，为辖内职工提供法律咨询服务，保障职工合法权益。



上海分行为员工打造的“职工小家”



江苏省分行开展“徒步自然 健行未来”秋游暨健步活动，齐心协力完成“纳斯卡巨画”

保护消费者权益

2020年，本行紧跟客户需求变化，将消费者权益保护融入公司治理、经营发展战略和企业文化建设，不断推动消费者权益保护工作迈上新台阶。本行不断完善各项消保工作机制，健全以决策和执行监督、消费者权益保护审查、消费者权益保护内部考核、信息披露等机制为核心的工作框架。本行制定实施《中国邮政储蓄银行消费者权益保护管理办法（2020年修订版）》和《中国邮政储蓄银行消费投诉管理办法（2020年版）》，进一步明确消保工作政策、内容及目标，健全消费者权益保护部门牵头统筹、各相关部门分工负责的工作体系，完善各项消保工作机制，进一步明确消费投诉职责分工，规范处理流程和标准，加强投诉登记、流转、处理、回复、回访、核查和分析改进等各环节管控，强化投诉全流程管理。

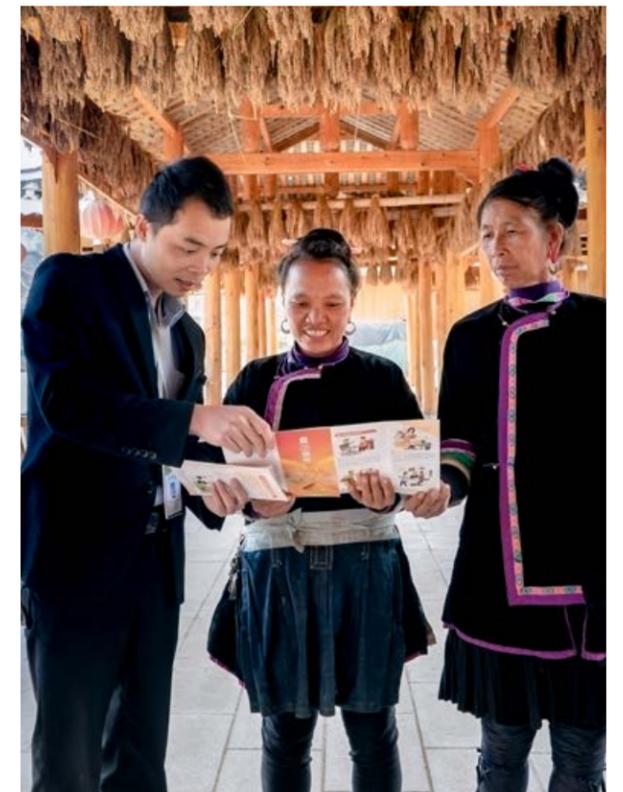
本行紧紧围绕提升银行保险机构服务意识、提高消费者风险意识和自我保护能力的主题，以教育引导宣传金融消费者法定权利、宣导依法维权、普及疫情防控期间的各项金融服务政策为主线，致力于提升消费者权益保护行业整体形象、凝聚行业力量、强化消费者金融消费安全意识、营造健康和谐的金融消费环境，利用多种渠道开展了形式多样、内容丰富的消费者权益保护教育宣传活动，传递金融温度。截至2020年末，活动累计受众1.11亿人次。

截至2020年末

消保宣教活动累计受众

1.11 亿人次

本行积极参加监管部门和行业协会组织的“3·15”消费者权益保护教育宣传周、“普及金融知识万里行”“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 争做理性投资者 争做金融好网民”等集中宣传教育活动，“网络安全宣传周”“反假币金融知识普及”等专项宣传教育活动，被银保监会消保局评为“2020年联合宣教活动优秀组织单位”。除此之外，本行制定“理财类”“信用卡类”“个人金融类”“消费信贷类”“网络金融类”“普惠金融类”“征信与信息安全类”“安全生产类”“运营管理类”等9大类23项自主宣传教育计划，组织各级机构积极开展日常性、常态化金融知识宣传教育活动。



金融知识进侗寨

结合疫情防控形势，本行各级机构积极探索创新宣教方式，拓宽宣教渠道，将线上宣传与线下宣传相结合，提高宣传针对性和有效性，提升社会公众对金融产品和服务的认知能力、风险意识和依法维权能力，引导社会公众正确使用金融产品和服务，提高金融风险防范意识。

本行不断完善投诉管理制度体系，进一步畅通投诉渠道，优化投诉处理流程，加强投诉溯源改进，推动服务质量提升。报告期内，本行客户投诉数量合计 15.15 万件（每百网点投诉量 382 件），主要涉及银行卡、其他类（功能类业务、其他银行业务、呼叫服务、其他投诉）、人民币储蓄、银行代理业务、贷款投诉等，主要分布在湖北、河南、江苏、安徽、湖南等地区，投诉处理满意度 97.68%，办结率 99.78%。（注：因各银行投诉统计或有差异，本行投诉

件数暂不支持用于同业对比。）

本行定期对本机构金融消费者的投诉情况进行系统分析，深入分析客户投诉热点重点领域，剖析引发投诉的主要原因，并提出改进建议，根据客户投诉反映的问题，对制度、产品、流程、系统、服务等进行持续性的优化改进。

本行积极推进消费者权益保护文化建设，组织开展了消费者权益保护劳动竞赛活动。初赛活动覆盖各级机构全体员工，复赛和决赛活动包括消保主题演讲、消保知识竞答、投诉分析展示、金融知识宣教展示等多个环节，将知识学习与技能比拼相结合，发动全行员工学习消费者权益保护知识，掌握工作要求，提升工作水平，在全行营造消保工作氛围。



消费者权益保护劳动竞赛活动现场



金融知识普及



案例

推广“非接触式”宣传

厦门分行邀请厦门电视台移动电视知名主持人以“空中”直播的方式，在网络直播平台同步开展“金融知识进万家”宣讲，通过有奖问答、游戏串烧、有趣小动画等，向社会公众普及金融知识，促进提高社会公众的金融素养。

关注重点人群

河北省分行以“红色主旋律”“七彩朝阳季”“金色大丰收”“夕阳无限好”为宣传主题，覆盖学生、教师、农民及老年人等不同年龄段、不同职业的消费者，进一步提升金融知识宣传的针对性。河北省衡水市分行走进亚夫公园老年人活动中心，将金融知识带给老年群体。



送金融知识下乡



践行社会公益

2020年，为了全面贯彻落实党中央、国务院关于疫情防控工作的部署，为坚决打赢疫情防控阻击战凝心聚力，传承人道博爱精神，弘扬慈善传统美德，本行与中国扶贫基金会合作发起了湖北疫情专项捐赠项目，对受新冠肺炎疫情影响最严重的湖北省16所贫困地区学校的27个新长城高中自强的学生共计资助135万元，帮助贫困学生缓解疫情带来的经济压力。

2020年，首批“邮爱自强班”项目资助的1,650名贫困高中生，已于本年度参加高考。其中，共有931名学生考取大学本科，超过450人考取大学一类本科，部分优秀学生考取了北京大学、南开大学、中国政法大学、北京理工大学等国内知名院校。

2020年，本行持续开展“邮爱自强班”项目。第二批“邮爱自强班”项目资助了38所贫困地区（含部分“三州三区”地区）学校的1,900名贫困高中生，将连续三年为贫困学生每年提供2,000元学杂费，资助学生们完成高中学业。开班仪式上，本行志愿者与学生们互动，鼓励学生们自强不息、圆梦学业，传递公益精神。

截至2020年末，“邮爱公益基金”共募集资金3,222.29万元，其中本行以企业名义累计捐款1,500万元，通过腾讯公益平台、网银等渠道组织全行员工并发动社会力量开展捐赠活动累计募资1,722.29万元。



案例

提供线上健康服务

疫情期间，在手机银行上线实时疫情查询专区，包括疫情地图、焦点动态、患者同程查询等模块，方便用户及时全面了解疫情；上线视频医生服务，开展“视频医生会员周卡”免费领取活动，提供医生咨询、专属助理等权益；与中邮保险合作开展涵盖新冠肺炎相关责任的保险产品供邮储食堂会员免费领取活动，为用户提供保险保障。



案例

服务“疫”线，邮储银行志愿者在行动

在这场疫情防控阻击战中，邮储人挺身而出，在做好本职工作的同时，还以志愿者的身份活跃在抗疫一线和基层社区，为疫情防控工作贡献一份力量。

专业志愿者紧急运送救护车入武汉。2020年2月15日，由无锡蓝天救援队19名队员组成的运输队驰援武汉，紧急运送17辆武汉急需的负压救护车。其中，救援队副队长正是江苏省无锡市锡山支行拓展部经理唐晓泉。

志愿者开展防疫宣传和入户排查。2020年2月22日，浙江省杭州市临安区支行的党员干部组成一支志愿者队伍，利用周末休息时间，上街开展防疫宣传劝导工作，积极向市民宣传防疫知识，提醒市民注意持续防控，保护自身健康。

青年突击队积极充实社区力量。2020年2月19日，湖北省襄阳市分行青年党员、青年团员响应号召，成立了“抗击新冠肺炎青年突击队”，20名突击队员齐心协力，积极参与社区、街道的疫情防控工作。



邮储银行志愿者坚守抗疫一线



案例

健康天使 —— 卫生健康志愿者行动

信用卡中心与国家卫生健康委直属机关团委、中国人口福利基金会联合成立“健康天使 —— 卫生健康志愿者行动”基金，为持卡人提供积分捐赠献爱心的平台。疫情期间，持卡人每捐赠 1,000 积分邮储银行捐赠 1 元调整为每捐赠 500 积分邮储银行捐 1 元，所募公益善款全部用于抗击疫情的志愿服务。



江西省分行举行“热血战疫 为爱撸袖”无偿献血活动



浙江省嘉兴市分行举办主题读书活动，以爱心募捐兑换图书的形式汇集爱心资金，向西藏那曲市比如县扎拉乡小学开展爱心援助



幸福的红雨伞



案例

绿色出行 温暖相伴

在深圳经济特区建立 40 周年之际，深圳分行与深圳广播电台《先锋 898》携手推出“幸福的红雨伞”公益活动，在地铁站内为乘客免费提供爱心雨伞。活动旨在回馈社会、倡导绿色出行、培育低碳生活理念。截至 2020 年末，分行共投放雨伞数量超 10,000 把，用实际行动传递温度。



山东省分行与医务工作代表共同种下爱心树苗

责任绩效

经济绩效



环境绩效



社会绩效



注: 1. 2018年、2019年本行绿色贷款(节能环保项目及服务贷款)统计范围依据《中国人民银行关于建立绿色贷款专项统计制度的通知》(银发〔2018〕10号)要求; 2020年绿色贷款统计范围依据《中国人民银行关于修订绿色贷款专项统计制度的通知》(银发〔2019〕326号)要求。
 2. 员工总数统计口径为本行合同制员工(含控股子公司1,175人),另有劳务派遣用工16,730人。
 3. 2018年、2019年所披露“公益性捐赠”指标,2020年调整为“对外捐赠”,与本行年度报告保持一致,数据统计口径与2018年、2019年未发生变化。

社会认可



奖项名称	颁奖机构
年度国家绿色数据中心	工信部、国家发改委、商务部、 国管局、中国银保监会、国家能源局
年度银行科技发展奖	中国人民银行
联合宣教活动优秀组织单位	中国银保监会消费者权益保护局
最大进步综合做市机构	中国外汇交易中心
最佳外币拆借会员	中国外汇交易中心
优秀货币市场交易商	全国银行间同业拆借中心
最佳普惠金融成效奖	中国银行业协会
助力打赢“三大攻坚战”成效奖	中国银行业协会
年度绿色银行总体评价先进单位	中国银行业协会
“防赌反赌 金融守护” 宣传活动优秀单位	中国支付清算协会
中债绿色债券指数样本券优秀承销机构	中央国债登记结算有限责任公司
客户服务优秀奉献奖	中国银联
最具社会责任感上市公司	中国证券金紫荆奖组委会

奖项名称	颁奖机构
年度优秀金融服务奖	中国国际金融服务展组委会
活力推荐捐赠爱心企业	中国互联网公益峰会组委会
最佳零售银行	《环球金融》
十佳普惠金融创新机构	《香港商报》
中国金融业抗疫特别贡献奖	《香港商报》
金融科技创新突出贡献奖	《金融电子化》
最佳发展奖	《中国银行业》
十佳金融科技创新奖	《银行家》(中国)
年度最佳助力脱贫攻坚银行	《金融时报》
年度全国性银行天玑奖	《证券时报》
年度银行理财产品牌天玑奖	《证券时报》
年度卓越风控奖	《财经》
年度亚洲卓越商业银行	《21 世纪经济报道》
年度科技银行	《21 世纪经济报道》
年度卓越中资银行	《经济观察报》
年度小微企业服务创新奖	《第一财经日报》
年度金融科技进步奖	《每日经济新闻》
卓越竞争力国有商业银行	《中国经营报》
年度数字化经营银行	《华夏时报》
年度六稳六保服务银行	《华夏时报》
年度最佳三农金融服务奖	《新京报》
精准扶贫先锋机构	中国网
年度金融机构	澎湃新闻
年度绿色金融	澎湃新闻
最佳责任进取奖	新浪财经
杰出资产托管银行奖	金融界
年度优秀金融机构	和讯网

ESG 披露

本节按照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》要求进行编制。

管治

持续完善公司治理

本行董事会高度重视对环境、社会、管治重要事宜的管理，持续推动消费者权益保护、绿色银行建设等方面的工作，积极践行国有大行责任担当。报告期内，董事会及下设社会责任与消费者权益保护委员会分别审议了向湖北省慈善总会捐款、2019 年社会责任（环境、社会、管治）报告、2019 年度消费者权益保护工作情况及 2020 年度工作计划的报告、追加 2020 年度对外捐赠授权额度、2019 年度绿色银行建设工作报告、制定社会责任工作指引、对标落实《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》工作计划等 12 项议案。

董事就绿色银行、消费者权益保护等全行重点工作领域相关内容听取经营层的专题汇报，并就加强投诉管理，强化消费者权益保护提出具体意见建议。同时，董事积极开展绿色金融政策研究，参加商业银行气候融资课题评审会，与生态环境部、人民银行、银保监会等部门专家交流分享经验。

报告期内，本行采用现场会议、电话会议等形式，举办 2019 年度及 2020 年中期业绩推介及路演、2020 年一季度及三季度业绩推介电话会；以线上、现场方式参加境内外投资者峰会共计 30 余次；组织投资者及分析师线上调研及赴分支机构调研共计约 40 次；累计通过 153 场会议与境内外投资者和分析师 1,500 余人次沟通、交流；积极参加“2020 年北京辖区上市公司投资者集体接待日”活动，通过上证路演中心平台与投资者在线交流。

切实发挥监事会监督作用

本行监事会充分发挥治理层监督平台作用，切实强化对董事会、高级管理层社会责任履职情况的监督，积极维护银行、股东、职工、债权人和其他利益相关者合法权益。报告期内，监事会审议通过 2019 年社会责任（环境、社会、管治）报告，就报告审议情况发表独立意见并在年报中予以披露。同时，高度关注本行优化改进 ESG 信息披露的工作进程及工作质量，对应提出监督建议。

报告期内，监事会审阅本行支持脱贫攻坚、乡村振兴、民营和小微企业、制造业等方面工作情况的报告；听取消费者权益保护、反洗钱等重点领域工作情况汇报，研究提出积极应对新冠肺炎疫情对重点行业和中小企业影响的建议；并在年度履职评价中进一步突出对董事会、高级管理层履行社会责任、消费者权益保护及反洗钱等领域履职情况的监督评价。

协同推进 ESG 管理

报告期内，本行制定并印发社会责任工作指引、社会责任（环境、社会、管治）报告编制管理办法，搭建起“董事会－董事会社会责任与消费者权益保护委员会－高级管理层－社会责任管理工作组”管治架构，围绕 ESG 重大议题、监管要求及细则开展专项会议及培训。

董事参与了宏观环境分析、风险管理、新冠肺炎疫情与战略应对、互联网金融、绿色银行建设、人力资源、消费者权益保护等培训及会议。社会责任管理工作组开展系统性行业 ESG 对标工作，组织覆盖管理、披露、下一步推进方向的

ESG 综合培训，稳步推进 ESG 管理，进一步提升 ESG 信息披露质量。

不断深化全面风险管理

本行坚持风险为本，持续完善“全面、全程、全员”的全面风险管理体系，深化风险政策传导，着力防范与化解重点领域风险，积极践行“普之城乡，惠之于民”的理念，切实服务实体经济。

本行坚持审慎稳健的风险偏好，有序推进资本管理高级方法实施，加快全面风险管理转型升级，巩固提升专业风险管理质效，强化风险管理与经营管理活动的有效融合；积极构建对标行业领先水平的智能风控团队，持续推动智能风控建设，实现对业务全生命周期风险管理的量化支撑，全面提高风险管理精细化水平；扎实做好防范化解重大风险攻坚战三年规划收官工作，加强风险监控、化解和处置，严守不发生系统性风险的底线。

本行将业务连续性管理纳入全面风险管理体系，建立健全业务连续性管理体系，完善业务连续性管理机制，组织开展重要业务专项应急演练，定期开展业务连续性管理评估，有效保障全行重要业务持续稳定运营。加强业务连续性演练管理。2020 年，本行开展灾备切换、应用、系统、网络、动力演练 331 次，全年未发生重大系统性故障以及信息安全风险漏洞事件，重要信息系统可用率达到 99.9991%，确保业务系统稳定运行。

认真履行审计监督职责

以科技强审为抓手，创新审计方式、提升履职能力，坚持“问题导向、风险导向、效能导向”的审计理念，推动国家重大战略决策落实，督促完善公司治理、改进经营管理、加

强内部控制和风险管理，促进权力规范运行，重点关注突出问题 and 重大风险，持续跟踪问题整改，有效发挥内部审计监督、评价和咨询作用，为全行的高质量发展保驾护航。

环境¹

A4：气候变化

“十四五”是践行绿色发展理念、构建新发展格局的关键时期，也是实现 2030 碳达峰和 2060 碳中和目标的重要阶段。本行将以“绿水青山就是金山银山”理念为指引，大力发展绿色金融，并把气候融资纳入绿色金融，助力实现 2030 碳达峰和 2060 碳中和目标。

健全公司治理。加强“十四五”发展规划、应对气候变化专项规划、碳排放达峰行动方案等政策跟踪研究，加强顶层设计，从战略层面高度重视绿色金融和气候融资；深化绿色银行和气候友好型银行建设，探索符合邮储银行特色的气候投融资管理体系。

优化资源配置。持续完善政策制度、绩效考核、经济资本、内部资金转移定价、信贷规模、审计监督等激励约束机制，加大资源倾斜力度，拓展客户群基础，做大绿色贷款、绿色融资、绿色债券等业务规模，保持绿色金融增速和占比位居行业领先水平。结合国家绿色金融改革创新试验区、低碳城市、气候融资地方试点等政策，积极推进绿色分支行建设，试点推广浙江湖州、广州花都等绿色金融试点经验和创新实践。

积极创新气候友好型的绿色金融产品。加强与监管部门、

注：1. 层面 A1：排放物、层面 A2：资源使用、层面 A3：环境及天然资源请参阅实施绿色运营，其中层面 A2.5 不适用本企业。

行业协会、银行同业等机构的交流合作，学习借鉴国内外绿色金融先进经验与做法。在传统绿色金融产品的基础上，积极创新碳排放权质押融资、能效融资、环境权益类抵质押、气候债券、蓝色债券、绿色理财、绿色账户等金融产品。加强与世界银行、亚洲开发银行等国际机构合作交流，积极开展转贷等产品合作。

优化资产结构，加大对绿色低碳经济支持。在风险可控、商业可持续的原则下，围绕减少碳排放和增加碳汇两个领

域，优先支持绿色交通运输、可再生能源、清洁能源、绿色建筑、节能环保以及碳捕捉与封存（CCS）、植树造林等绿色金融和气候融资重点领域。落实碳排放达峰行动方案等国家政策要求，严格控制“两高一剩”领域融资增速和占比。

加强 ESG 和气候风险管理。应用“金睛”信用风险监控系統，借助金融科技手段，将 ESG 风险管控纳入授信业务全流程，减少环境和气候信息不对称，持续提升风险管理能力。

社会

B1、B4：雇佣、劳工准则

本行严格遵守《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，依法与本企业员工签订劳动合同，在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，并遵照劳动合同的约定履行企业应尽的义务，保障员工职业健康与安全，按时足额发放工资，合理安排工作时间，实行带薪休假制度，保障员工权益。截至 2020 年末，未发生聘用童工和任何强制劳工的情形。

人才引进方面，本行以“海纳百川”的开放心态，兼收并蓄，广揽人才。以科技人才为重点，持续引进高端、专业人才。注重人才队伍的专业能力建设，不断丰富专业人才的知识结构，拓宽专业视野，构建本行核心竞争优势。不断健全优秀人才选拔机制，有序推进各级人才库建设，为转型发展提供干部人才储备。疫情期间，灵活人才招聘和管理机制，积极推进空中宣讲、在线笔试、在线面试、在线入职和弹性办公，加强员工人文关怀。

薪酬福利管理方面，员工薪酬分配突出效益和价值导向，不断提升资源的投入产出效率。探索市场化薪酬机制，完善激励约束机制，提升员工的积极性、主动性和创造性。根据国家政策要求，坚持“以人为本”的管理理念，持续完善福利管理制度，不断丰富福利保障体系，提高员工福利待遇水平。

指标	单位	数据
员工总人数	人	177,797
男性员工总数	人	71,000
女性员工总数	人	106,797
劳动合同制员工总数	人	177,797
劳务派遣制员工总数	人	16,730

指标	单位	数据
全职员工总数	人	177,797
兼职员工总数	人	0
年龄 30 岁及以下的员工人数	人	38,070
年龄 31 岁至 40 岁的员工人数	人	84,882
年龄 41 岁至 50 岁的员工人数	人	42,060
年龄 51 岁及以上的员工人数	人	12,785
总行员工人数	人	5,018
长江三角洲地区员工人数	人	19,235
珠江三角洲地区员工人数	人	19,212
环渤海地区员工人数	人	26,779
中部地区员工人数	人	45,301
西部地区员工人数	人	41,385
东北地区员工人数	人	20,867
员工流失比率	%	1.82
男性员工流失比率	%	2.05
女性员工流失比率	%	1.66
年龄 30 岁及以下的员工流失比率	%	4.74
年龄 31 岁至 40 岁的员工流失比率	%	1.41
年龄 41 岁至 50 岁的员工流失比率	%	0.34
年龄 51 岁及以上的员工流失比率	%	0.16
总行员工流失比率	%	1.95
长江三角洲地区员工流失比率	%	3.22
珠江三角洲地区员工流失比率	%	2.10
环渤海地区员工流失比率	%	1.03
中部地区员工流失比率	%	1.29
西部地区员工流失比率	%	2.43
东北地区员工流失比率	%	1.19
劳动合同签订率	%	100
中高层管理人员男女比例		4.01:1

层面 B2：健康与安全

加强安全教育，营造安全生产氛围

开展安全教育主题活动，广泛宣传普及安全知识与应急处置技能，提高全员安全意识。全面梳理防控要点，及时下发风险提示，有效指导全行积极预防、妥善应对外部侵害类案事件的发生。开展“安全保卫专家库选拔”“专业能力模型对标考评”“安防知识答题竞赛”等工作，有效提升安全管理人员专业能力。

开展安全培训演练，提升安全防范能力

组织开展“平安邮政”“平安邮储”单位创建工作、专业能力模型对标工作和本部安全管理等培训，提升全员安全生产工作能力。举办安全保卫干部金融安全管理电视电话培训，提升安全管理和安全检查工作履职水平。分批组织二级分行分管行领导现场培训班，加强二级分行行领导安全管理履职能力的培养。组织开展消防安全培训和消防疏散逃生演练，进一步提升员工消防安全意识和应对火灾事故的逃生自救能力。

层面 B3：发展及培训

本行持续优化岗位职级体系，丰富岗位序列设置，为员工提供纵向能晋升、横向能发展的员工职业发展通道。强化岗位职级聘任管理，按照“先认证，后聘任”的原则，激发员工持续提升专业能力，推动员工与企业共同成长。

本行持续深化人才开发与培养，全方位加强人才队伍建设。紧扣经营管理与发展形势，强化合规与风险培训，打造高素质专业化人才队伍。完善以集中培训和远程培训为主体，党校培训、资格认证等多手段相辅相成的人才培养开发体系。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。

加强督导检查，筑牢安全防线

扎实开展现场安全检查，组织全行尽职安全检查暨对代理营业机构监督检查，开展消防安全和自助设备非法加装侧录装置专项检查，全力保障生产安全。推行安全管理楼长、层长制度，规范安全员队伍建设，加强重要活动及重大节日前的安全检查，提升安全管理能力。充分发挥非现场检查作用，建立总行和一级分行非现场检查机制，有效规范营业人员日常操作，建立完善的报警处置流程。开展安全生产和行风行貌专项整治活动，各级管理机构和营业网点对辖内安全生产隐患进行排查和整改，改善员工精神面貌和工作环境。

提升科技赋能，强化技防能力

实现营业网点和自助设备的视频监控全覆盖，36 家分行建立了一级分行监控中心，实现了以一级分行监控中心为基础的视频集中监控以及集中接处警，正在积极推进二级分行联网监控中心建设。

围绕领导力，强化领导干部培训。按照“专业能力、经营管理能力和领导能力”三阶体系，打造品牌“航计划”培训项目。组织一级分行行领导、总行部门负责人等高级管理人员“远航计划”培训班，总行处级管理人员“引航计划”培训班，新任一级支行行长“启航计划”培训班，重点提升领导干部政治素养、战略解读能力、大局意识。

围绕专业力，强化专业人员培训。综合运用岗位资格认证、集中培训、远程培训、外派培训、跟岗培训等方式，加强商业银行专业实务培训，专业能力不断提升。推进岗位资格认证体系建设，通过学习培训认证考试获取上岗资格，有效增强了从业人员的岗位专业知识和能力。

围绕服务力，强化营业人员培训。针对网点柜员，以提升职业素质和职业技能为核心，组织营业人员的日常培训，不断提升工作水平与窗口服务能力。持续开展短频快日常培训，通过远程培训、微课学习等方式，及时、高效传达监管要求、业务规范。加强师资课程和移动学习平台建设，丰富教学资源 and 培训平台，全方位提升培训支撑保障能力。

指标	单位	数据
员工参加培训总人数 ¹	人	193,377
员工参加培训百分比	%	99.41
男性员工参加培训百分比	%	99.29
女性员工参加培训百分比	%	99.40
中高级管理层员工参加培训百分比	%	96.88
其他层级员工参加培训百分比	%	99.41
人均参与培训时长	小时	33.19
男性员工人均培训时长	小时	31.52
女性员工人均培训时长	小时	34.27
中高级管理层人均培训时长	小时	80.16
其他层级员工人均培训时长	小时	33.12

层面 B5：供应链管理

本行严格执行采购相关法律法规，按照依法合规、高效廉洁、绿色环保、价值创造的原则，不断完善采购管理制度，优化组织实施流程，细化风险防控措施，持续做好采购全流程管理。加强顶层设计，通过建立并持续完善相关制度办法，明确绿色采购、供应商履行社会责任的相关要求。

强化责任担当，重视社会责任工作，在资格准入、协议订立、后评估等环节，将供应商履行社会责任情况作为重要

注：1. 参加培训人员统计口径包含合同制员工和劳务派遣用工。

围绕营销力，强化销售人员培训。针对客户经理、理财经理等，以提升营销能力为核心，强化营销人员的市场拓展能力、风险识别能力和职业道德操守。扎实做好业务产品知识和消费者权益保护培训，夯实客户服务基础。组织 AFP、CFP、CPB 等高端理财证书培训考试，系统提升理财经理的专业知识、客服服务能力和营销技巧。

评价指标，引导、推动供应商共同履行绿色环保等社会责任。一是根据采购项目特点合理设置绿色准入、环境管理体系认证资质（ISO14000）要求和评价标准；二是要求供应商签署并履行《节能减排和绿色环保发展协议》《廉洁承诺书》；三是将绿色环保情况纳入货物类供应商的后评估指标体系，并进行跟踪评价。

指标	单位	数据
总行集中采购供应商总数量	个	332
中国境内长江三角洲供应商数量	个	75
中国境内珠江三角洲供应商数量	个	30
中国境内环渤海地区供应商数量	个	192
中国境内中部地区供应商数量	个	14
中国境内西部地区供应商数量	个	9
中国境内东北地区供应商数量	个	6
港澳台及境外地区供应商数量	个	6
已完成环境、社会风险评估的供应商数量	个	332

层面 B6: 产品责任¹

本行严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，持续做好知识产权创造、运用、管理与保护各项工作。印发《中国邮政储蓄银行知识产权管理办法（2020年版）》，建立知识产权全流程管理和专利奖励机制。鼓励自主创新，培育创新企业文化，2020年申请发明专利40项、注册商标120余项、软件著作权登记20余项。在各项经营管理活动中强化知识产权法律风险监测和识别，积极履行知识产权保护责任。

指标	单位	数据
全行客户投诉总数量	件	151,542
客户投诉处理满意度	%	97.68%
客户投诉结案率	%	99.78%

本行落实“预防为主”工作原则，对可能影响消费者权益的业务制度、收费项目、合同文本、营销宣传材料等事项严格落实审查要求，2020年，总行开展消保审查1,395项，提出意见3,786条。印发《消保审查要点手册》，为全行消保审查人员提供指导。

注：1. 层面 B6.1、B6.4 不适用于本企业。

隐私保护政策

本行积极贯彻落实《中华人民共和国网络安全法》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《App违法违规收集使用个人信息行为认定方法》《信息安全技术 个人信息安全规范》等法律法规要求，在手机银行、个人网上银行、微信银行等电子渠道发布并严格遵守《中国邮政储蓄银行电子银行隐私政策》，涵盖本行如何收集、使用、存储、保护、共享、转发、公开披露及管理用户信息，切实做好客户隐私保护工作。本行将根据法律法规、行业发展及本行业务开办情况，及时修订更新隐私政策相关条款，切实保障客户信息安全。

推动支付安全与防范电信网络新型欺诈

本行不断提升电子渠道风控能力和风控水平，积极推进反欺诈系统建设，丰富电子渠道风控规则，完善网络诈骗、涉赌类等风险模型；积极落实涉赌涉诈排查与整治工作，根据《中国人民银行 公安部 银保监会 国家外汇管理局 关于联合开展为跨境赌博、电信网络诈骗等违法违规活动提供支付结算服务风险排查与整治工作的通知》（银发〔2020〕155号）要求，总分联动对可疑账户进行排查，对

指标	单位	数据
开展反洗钱培训次数	次	58,174
累计参与反洗钱培训人次	人次	近40万
向董事及员工提供的反贪污培训次数	次	20
参与反贪污培训的董事及员工的人数	人	37,375
董事及员工参与反贪污培训的时长	小时	113,149

于排查结果确为可疑的客户及时移送所在地公安机关，并报告银联、网联和中国支付清算协会进行处置。

层面 B7: 反贪污

本行积极开展反贪污培训工作，把廉洁从业作为干部员工培训的必修课程和重要内容。引导广大干部员工深入学习贯彻习近平总书记重要讲话精神，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”、当好“三个表率”，夯实思想基础。

本行各级纪检机构认真落实党的十九届中央纪委历次全会精神，坚持“严”的主基调，协助党委推进全面从严治党、从严治行，忠实履行监督执纪问责职责。持之以恒落实中央八项规定精神，坚决反对形式主义、官僚主义。紧盯日常监督，聚焦问题易发领域，精准打通问题“堵点”，强化权力运行制约。扎实推进巡察工作向基层延伸，“利剑”作用有效彰显。在全行坚持惩防并举、标本兼治，组织“两准则”“三条例”学习考试，召开全行领导人员警示教育电视电话会议，开展“党风廉政警示教育月”活动，深化以案促改、以案治本，一体推进不敢腐不能腐不想腐。

反洗钱

本行严格落实反洗钱监管要求，践行“风险为本”的反洗钱理念，提升反洗钱治理能力，防范洗钱和恐怖融资风险。2020年，本行持续完善反洗钱及制裁合规政策制度，构建具有前瞻性的主动风险管理长效机制。从客户、产品、机构三个方面评估和管理洗钱风险，加强反洗钱系统功能与模型建设，提升交易监测有效性。同时，在全辖范围内积极开展多种形式的反洗钱培训与宣传，不断提升全行反洗钱合规意识和工作水平。全年无重大洗钱风险事件发生，成功阻截疑似诈骗、冒名开户等洗钱相关风险事件1,235起；各级机构共组织反洗钱培训和转培训58,174次，覆盖近40万人次，2万余人参加中国金融培训中心反洗钱岗位准入培训。

加强反洗钱、涉敏业务与制裁合规管理。深入开展客户信息质量治理，持续提高客户信息质量水平。实施客户、业务洗钱风险评估，健全机构洗钱风险评估机制，识别并强化对高风险领域的洗钱风险管控措施。

优化反洗钱系统功能，进一步推进反洗钱数据治理，提升反洗钱基础数据质量。完善反洗钱可疑交易监测模型体系，强化可疑交易分析培训及考核，提升可疑交易分析研判能力，有效降低洗钱风险。

在全行范围内开展以“拒绝出租出借银行账户 远离赌博洗钱违法犯罪”为主题的反洗钱宣传月活动。通过贴近大众、形式多样的宣传，向社会公众宣传了跨境赌博、电信网络诈骗、非法集资等违法犯罪行为的隐蔽性和危害性，出租、出售、出借银行账户的社会危害以及如何做好个人信息保护等金融知识，进一步增强公众反洗钱意识，助力营造良好的金融市场秩序。

注：1. 请参阅践行社会公益。

检举举报与对举报人的保护

报告期内，本行印发《中国邮政储蓄银行员工抵制、检举和堵截违法违规行为奖励办法（2020年修订版）》，明确本行员工均有责任和义务对违法违规行为或重要线索向本级或上级机构报告，并对违法违规指令予以抵制。同时，明确保护举报人的合法权益，对打击、报复举报人的行为，及时进行调查处理，采取必要措施对举报人进行保护。

层面 B8：社区投资¹

第三方鉴证报告



普华永道

2021/SH-0195
(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”）2020年度社会责任报告中选定的2020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 2020 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（万亿元）
- 绿色贷款余额（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
- 对外捐赠（万元）
- 营业网点数量（个）
- 县及县以下地区网点数量（个）
- 总行外购电力消耗量（兆瓦时）
- 总行办公用水消耗量（吨）
- 个人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2020年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2019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2020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

2021/SH-0195
(第二页, 共三页)

董事会的责任

按照编报基础编制2020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国际会计师职业道德守则(包括国际独立性标准)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 2020 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 2020 年度社会责任报告中选定的 2020 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 2020 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, 以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。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

2021/SH-0195
(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 2020 年度社会责任报告中选定的 2020 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
2021年3月29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（万亿元）：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；非农户个人农林牧渔业贷款：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2019年统计报表制度填报说明》）。

绿色贷款余额（亿元）：社会责任报告披露的绿色贷款余额为用于投向节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级和绿色服务等领域的贷款余额的汇总数。

员工总数（人）：社会责任报告披露的员工总数是指与中国邮政储蓄银行股份有限公司签订全日制劳动合同的员工总人数（含控股子公司），不含劳务派遣用工。

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（含控股子公司）。

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：

- 1) 总行行领导，董事、监事、高级管理人员（不含职工监事）；
- 2) 总行部门及直属单位领导：总经理（副主席、主任、总监）、副总经理（副主任、副总监、副局长）、总经理助理（局长助理）、专家；
- 3) 总行派出机构领导：审计局各分局局长、副局长；
- 4) 一级分行业领导：高级资深经理、行长、党委书记、资深经理、副行长、党委委员、纪委书记、工会主席、总审计师；
- 5) 控股子公司领导：高级资深经理、董事长、党委书记、监事长、总经理、副总经理、党委委员、纪委书记、工会主席；
- 6) 邮惠万家银行筹备组领导人员；

在内的中高层管理人员男性员工与女性员工人数的比例。

对外捐赠（万元）：社会责任报告披露的对外捐赠是指中国邮政储蓄银行股份有限公司（含控股子公司）捐赠支出的汇总金额。

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

县及县以下地区网点数量（个）：社会责任报告披露的县及县以下地区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、总部基地信用卡中心办公区、总部基地软件研发中心办公区、永丰基地办公区、亦庄办公区、新盛大厦办公区、东方资产大厦办公区、玺萌大厦办公区和昆仑中心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、总部基地信用卡中心办公区、总部基地软件研发中心办公区、永丰基地办公区、亦庄办公区、东方资产大厦办公区、玺萌大厦办公区和昆仑中心办公区的自来水与中水耗用量。

个人电子银行交易替代率（%）：社会责任报告所披露的个人电子银行交易替代率是指个人电子银行交易笔数与个人交易总笔数之比。

《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	责任管理、提升职业幸福感
	102-9 供应链	ESG 披露
	102-10 组织及其供应链的重大变化	实施绿色运营
	102-11 预警原则或方针	支持中小微企业、严保信息安全
	102-12 外部倡议	报告说明
	102-13 协会的成员资格	社会认可
战略	102-14 高级决策者的声明	董事长致辞
	102-15 关键影响、风险和机遇	董事长致辞
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	ESG 披露
	102-19 授权	ESG 披露
	102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	ESG 披露
	102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	ESG 披露
	102-22 最高管治机构及其委员会的组成	ESG 披露
	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	ESG 披露
	102-27 最高管治机构的集体认识	董事长致辞、ESG 披露、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	ESG 披露、责任管理
	102-30 风险管理流程的效果	严保信息安全
	102-31 经济、环境和社会议题的评审	ESG 披露
	102-32 最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	ESG 披露

指标编号和描述		备注
管治	102-33 重要关切问题的沟通	ESG 披露
	102-34 重要关切问题的性质和总数	ESG 披露
	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
利益相关方参与	102-39 年度总薪酬增幅比率	参见年报
	102-40 利益相关方群体列表	
	102-41 集体谈判协议	
	102-42 利益相关方的识别和遴选	ESG 披露
报告实践	102-43 利益相关方参与方针	ESG 披露
	102-44 提出的主要议题和关切问题	ESG 披露
	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	ESG 披露
	102-47 实质性议题列表	责任管理
	102-48 信息重述	
	102-49 报告变化	报告说明
	102-50 报告期	报告说明
	102-51 最近报告日期	2020.3.25
	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	第三方鉴证报告
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	ESG 披露
	103-3 管理方法的评估	ESG 披露
GRI 201 经济绩效	管理方法	助力经济转型
	201-1 直接产生和分配的经济价值	责任绩效
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	推进绿色金融
	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	
GRI 202 市场表现	管理方法	
	202-1 按性别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	

指标编号和描述		备注
GRI 203 间接经济影响	管理方法	
	203-1 基础设施投资和支持性服务	落实国家战略
	203-2 重要间接经济影响	支持中小企业
GRI 204 采购实践	管理方法	ESG 披露
	204-1 向当地供应商采购支出的比例	
GRI 205 反腐败	管理方法	ESG 披露
	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	ESG 披露
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	
GRI 206 不正当竞争行为	管理方法	
	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	
GRI 301 物料	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
	301-3 回收产品及其包装材料	不适用
GRI 302 能源	管理方法	实施绿色运营
	302-1 组织内部的能源消耗量	2020 年环境类绩效指标
	302-2 组织外部的能源消耗量	2020 年环境类绩效指标
	302-3 能源强度	2020 年环境类绩效指标
	302-4 减少能源消耗量	2020 年环境类绩效指标
	302-5 降低产品和服务的能源需求	2020 年环境类绩效指标
GRI 303 水资源	管理方法	实施绿色运营
	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
	303-3 水循环与再利用	
GRI 304 生物多样性	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	推进绿色金融
	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	实施绿色运营
	305-1 直接（范畴 1）温室气体排放	2020 年环境类绩效指标
	305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放	2020 年环境类绩效指标
	305-3 其他间接（范畴 3）温室气体排放	2020 年环境类绩效指标
	305-4 温室气体排放强度	2020 年环境类绩效指标
	305-5 温室气体减排量	2020 年环境类绩效指标
	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	2020 年环境类绩效指标
GRI 306 污水和废弃物	管理方法	实施绿色运营
	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	2020 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	实施绿色运营
	307-1 违反环境法律法规	
GRI 308 供应商环境评估	管理方法	ESG 披露
	308-1 使用环境标准筛选的新供应商	ESG 披露
	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	ESG 披露
	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	提升职业幸福感、ESG 披露
	401-3 育儿假	ESG 披露
GRI 402 劳资关系	管理方法	ESG 披露
	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	提升职业幸福感
	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	ESG 披露
	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	提升职业幸福感
GRI 404 培训与教育	管理方法	ESG 披露
	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	ESG 披露
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	ESG 披露
	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	ESG 披露
	405-1 管治机构与员工的多元化	ESG 披露
	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	ESG 披露
	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	
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	ESG 披露
	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	ESG 披露
	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	ESG 披露
	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	
	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	
GRI 413 当地社区	管理方法	践行社会公益
	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	ESG 披露
	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	ESG 披露
	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	
	415-1 政治捐赠	不适用
GRI 416 客户健康 与安全	管理方法	保护消费者权益、ESG 披露
	416-1 对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	保护消费者权益、ESG 披露
	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	保护消费者权益、ESG 披露
	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	
GRI 418 客户隐私	管理方法	保护消费者权益
	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	严保信息安全、ESG 披露
	419-1 违反社会与经济领域的法律和法规	

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您于百忙中阅读《中国邮政储蓄银行 2020 年社会责任（环境、社会、管治）报告》，我们非常关注您对我们社会责任报告的意见。请您对本报告提出意见和建议并反馈给我们，以便我们对报告持续改进。

• 以下哪类利益相关方最切合您的身份？

政府 股东 客户 员工 合作伙伴 同行 / 行业组织 环保组织
社区 / 公众 媒体 其他

• 您对本报告的总体评价：

很好 较好 一般 较差 很差

• 您认为本报告结构安排：

很合理 较合理 一般 较差 很差

• 您认为本报告版式设计：

很合理 较合理 一般 较差 很差

• 您认为本报告的可读性：

很好 较好 一般 较差 很差

• 您认为本报告披露的社会责任信息质量：

很好 较好 一般 较差 很差

• 您对社会报告或我们的表现，还有哪些意见或建议？

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：中国北京市西城区金融大街 3 号

邮编：100808

传真：86-10-68858859

邮箱：csr@psbcoa.com.cn