

2022 社会责任报告

环境 | 社会 | 管治

绿色让生活更美好



绿色让生活更美好
GREEN WORLD, BETTER LIFE.

绿色让生活更美好

03 报告说明

04 关于我们

05 行长致辞

07 责任专题

专题：打造数字金融 赋能高质量发展

15 责任规划

21 责任实践

21 共绘乡村振兴新图景

- 26 强化全面保障
- 27 聚焦重点领域
- 28 提升服务质效
- 31 构建协同生态

35 激活经济发展新动能

- 37 助力稳经济大盘
- 40 护航中小微企业
- 43 促进区域协调发展

45 赋能城乡居民新生活

- 47 融入社区发展
- 51 升级客户体验

55 焕发绿色低碳新活力

- 57 建设绿色银行
- 59 发展绿色金融
- 63 实施绿色运营

67 构筑和谐美好新未来

- 69 保护消费者权益
- 71 携手员工成长
- 73 积极回馈社会

75 责任绩效

79 ESG披露

- 79 管治
- 83 环境
- 83 社会

92 附录

- 92 第三方鉴证报告
- 95 指标索引
- 102 意见反馈表



目录 | Contents

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行及辖内机构。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：2022年1月1日至2022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《上市公司自律监管指引第1号——规范运作》和《公司履行社会责任的报告》编制指引、香港交易所《环境、社会及管治报告指引》的相关要求，同时遵循联合国环境署《负责任银行原则》，参照金融稳定理事会气候相关财务信息披露工作组（TCFD）《气候相关财务信息披露工作组建议报告》、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）》、国家标准化管理委员会《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 2022 年年度报告》，其他数据以 2022 年为主，部分数据超出以上时间范围。本报告中所涉及货币金额均以人民币计量。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

本报告披露的内容与数据已经中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会审议通过。同时，为进一步保证报告的真实性和可靠性，聘请独立第三方机构德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）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》（“ISAE3000”）的要求对本报告中披露的选定关键指标执行有限责任鉴证，并出具独立第三方鉴证报告。

五、报告发布形式及报告语言

- 报告以印刷版和电子版两种形式发布。印刷版置于本行办公室供本行股东及其他利益相关方查阅，电子版可在上海证券交易所、香港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

获取历年社会责任报告可登录：

<https://www.psbc.com/cn/gyyt/tzzgx/qyshzr/>

获取其他相关信息可登录：

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

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

邮箱：csr@psbcoa.com.cn

传真：86-10-68858859

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挂牌成立。2012年1月，本行整体改制为股份有限公司。2016年9月本行在香港联交所挂牌上市，2019年12月在上交所挂牌上市。

本行拥有近4万个营业网点，服务个人客户超6.5亿户，定位于服务“三农”、城乡居民和中小企业，依托“自营+代理”的独特模式和资源禀赋，致力于为中国经济转型中最具活力的客户群体提供服务，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，积极履行社会责任。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，秉承审慎稳健的风险偏好，全面提升风险引领能力，持续完善“全面、全程、全员”的全面风险管理体系建设。坚持“洞悉市场，先行一步”的经营理念，勇于创新变革，深化能力建设，实现自身高质量发展。

成立16年来，本行的市场地位和影响力日益彰显。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，中诚信国际给予本行AAA评级，展望均为稳定。2022年，在《银行家》(The Banker)“全球银行1000强”排名中，本行一级资本位列第13位。

面对中国发展新的战略机遇，本行深入贯彻新发展理念，紧扣高质量发展主题，坚持稳中求进的工作总基调，全面深化改革创新，加快特色化、综合化、轻型化、数字化、集约化转型发展，坚定履行国有大行经济责任、政治责任和社会责任，持续提升服务实体经济质效，着力提高客户服务能力，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。





中国邮政储蓄银行行长
刘建军

行长致辞

2022年是党和国家历史上极为重要的一年，党的二十大胜利召开，擘画了全面建设社会主义现代化国家的宏伟蓝图。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，坚决落实党中央、国务院决策部署，积极服务和融入新发展格局，持续强化专业核心、体系支撑、协同整合、科技助推、机制驱动、创新引领“六大能力”，在建设一流大型零售银行的道路上阔步前行，为促进经济、社会和环境可持续发展贡献了金融力量。

科技引领，打造转型发展新引擎。数字经济时代，数字化转型已成为金融机构的必答题和必选项。我们以本行“十四五”IT规划为引领，深入推进智慧、平台、体验、生态和数字化“加速度”（SPEED）科技战略实施，全面向数字生态银行转型发展，为高质量发展注入强劲的科技动能。2022年，信息科技投入106.52亿元，330项信息化工程投产，其中手机银行8.0版本焕新上线、新一代个人业务核心系统建设圆满收官、新一代公司业务核心系统首批投产成功，有效提升金融服务的智能化水平，提升客户体验，降低服务成本。

躬耕“三农”，共绘乡村振兴新图景。要实现共同富裕，乡村振兴是必由之路。我们以“三农”金融数字化转型为主线，以农村信用体系建设为抓手，以“三农”金融集约化运营为支撑，持续打造服务乡村振兴数字生态银行，加大乡村振兴重点主体和领域的信贷投放力度，助力巩固拓展脱贫攻坚成果，勾勒“让绝大多数农户都有邮储银行授信”的梦想，助力乡村全面振兴和实现共同富裕。截至2022年末，涉农贷款余额1.81万亿元，建成信用村38.35万个，评定信用户超千万户。

坚守本源，激活实体经济新动能。金融是实体经济的血脉，为实体经济服务是金融的天职。我们着眼于国家经济社会发展大局，全方位助力稳住经济大盘；支持国家重大基础设施建设，全力保障重大项目落地；持续健全服务中小微企业“敢贷、愿贷、能贷、会贷”长效机制，推进普惠金融数字化转型，打造科创金融服务体系，精准服务中小微企业。截至2022年末，实体贷款较上年末增长7,053.78亿元，新增客户贷款中投向实体的贷款占比约90%；普惠型小微企业贷款余额1.18万亿元，较上年末增长23.04%。

心系民生，赋能城乡居民新生活。从繁华都市到偏远乡村，从雪域高原到海岛边疆，我们始终牢记让人民生活幸福的“国之大者”，充分发挥网络、资金和专业优势，全力打造有担当、有韧性、有温度的一流大型零售银行，带着那抹象征美好和希望的邮储绿，努力为客户提供更便捷、更高效、更智能、更温暖的金融服务，以金融力量照亮人民群众美好生活之路。截至2022年末，营业网点近4万个，服务个人客户超6.5亿户；管理个人客户资产（AUM）近14万亿元，较上年末增加1.36万亿元。

守护家园，焕发绿色低碳新活力。发展绿色金融，不仅是构建人类命运共同体、促进人与自然和谐共生的客观需要，也是商业银行服务低碳转型、实现高质量发展的内在要求。我们认真践行“绿水青山就是金山银山”理念，从公司治理、创新驱动、激励约束、风险管理、合作交流等多方面协同推进，大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资，努力建设一流的绿色普惠银行、气候友好型银行和生态友好型银行，助力实现“双碳”目标，守护地球共同家园。截至2022年末，绿色贷款余额4,965.49亿元，较上年末增长33.38%。

携手前行，构筑和谐美好新未来。我们将社会责任（ESG）理念融入发展战略、公司治理、企业文化和业务流程，持续提升社会责任管理水平和可持续发展能力，努力打造普惠银行、绿色银行、和谐银行、价值银行，在支持经济社会高质量发展中推进自身高质量发展，与客户、股东、员工、公众等利益相关方共同成长，共创美好未来，共享发展成果。

乘势而上千帆竞，砥砺奋进正当时。展望2023年，邮储银行将沿着党的二十大擘画的宏伟蓝图，践行“5+1”战略路径，大力发展科技金融、生态金融、协同金融、产业金融、绿色金融，将风险合规贯穿始终，坚持做“难而正确”的事情，以专业致胜践行长期主义，在经济、环境和社会领域创造更大价值，为推进中国式现代化贡献力量！

责任专题

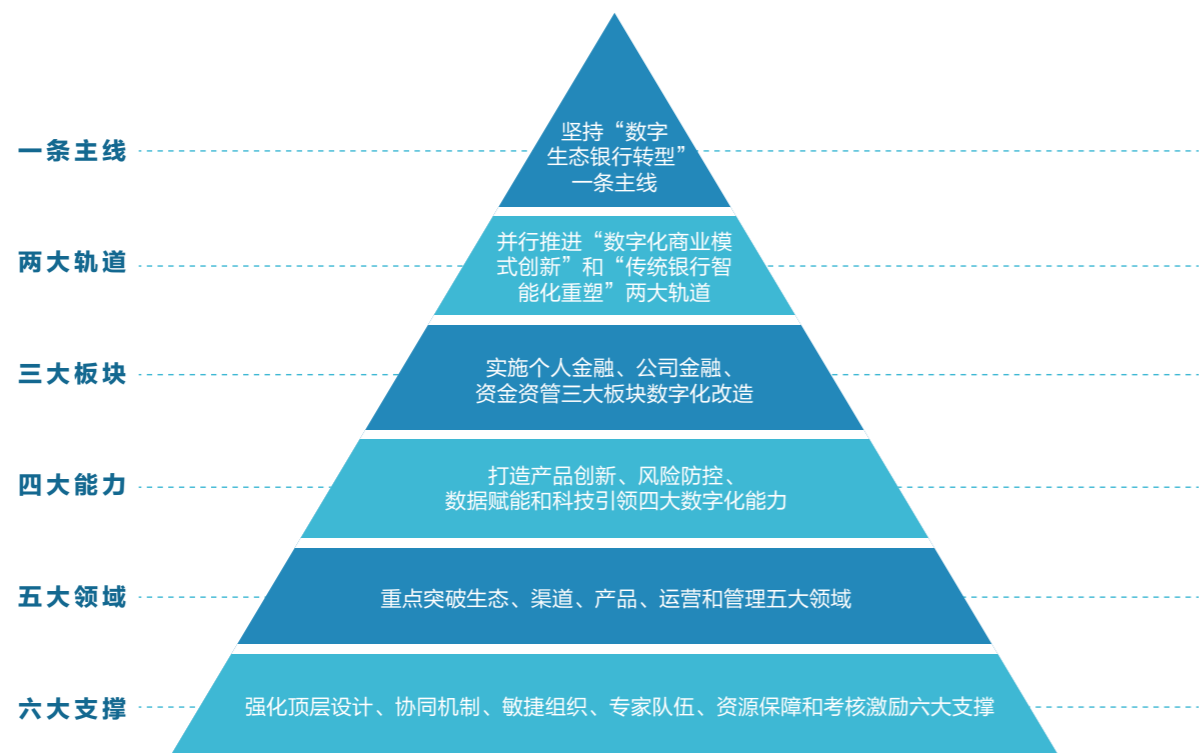
打造数字金融 赋能高质量发展

绿色让生活更美好
GREEN WORLD, BETTER LIFE.



数字化转型已成为金融机构的必答题和必选项。邮储银行将数字化转型作为全行转型发展的重要战略举措，探索符合自身禀赋的转型方式，在探索中前进，在变革中发展。

邮储银行以本行“十四五”IT规划为引领，深入推进智慧、平台、体验、生态和数字化“加速度”（SPEED）科技战略实施，坚定不移地走核心技术自主可控的信息化建设道路，以个人业务核心系统、公司业务系统、信用卡核心系统、手机银行4个新一代系统建设为契机，全面推进数字生态银行建设。



邮储银行数字化转型战略布局

科技愿景

建设一流的科技支撑体系，全面实现科技引领，推动邮储“数字生态银行”实现

- S** MART 智慧 高效的科技决策
- P** LATFORM 平台 复用的科技能力
- E** XPERIENCE 体验 极致的科技服务
- E** COSYSTEM 生态 广泛的科技伙伴
- D** IGITALIZATION 数字化 高质量实现邮储的全面数字化



邮储银行强化金融科技赋能，全面推进数字生态银行建设

坚持创新驱动

本行新一代个人业务核心系统建设圆满收官，该系统是大型银行中率先同时采用企业级业务建模和分布式微服务架构打造的全新一代核心系统。一是全新设计，深入推进自主创新，将基于通用软硬件的分布式技术成功用于银行核心系统。二是全新感受，坚持以客户为中心，优化业务流程、压缩交易时长、强化风险风控、提速敏捷开发，提供便捷、快速的服务体验。三是全新容量，采用弹性可扩展的分布式架构，高效满足当前6.5亿客户的交易需要，高峰期可提供每秒6.7万笔交易处理能力，也能满足邮储银行业务快速发展的需要。

本行推出个人手机银行8.0版本，全新推出企业手机银行。将手机银行打造为“一站式综合服务平台”和“随身化交互陪伴平台”。个人手机银行设置青年版、三农版、大字版等多个版本，可查询8年交易明细，提供城市频道本地服务。企业手机银行实现免U盾交易、智能转账、业务审批进度实时查看，甄选财务管理、工商信息服务等权益服务，多种认证方式多管齐下，更安心、更便捷，客户体验大幅提升。

本行持续构建“平台+能力+应用”的金融科技新格局，完善邮储大脑AI平台、“区块链+”、云计算、大数据等平台，着力提升自主创新能力。依托金融科技创新平台，本行已实现客户服务、信用贷款、数字人民币、集约运营、风险防控等领域数百个场景应用，具备应用场景的快速建设和技术输出能力。

增强服务能力

本行坚持“科技兴行”，全力推动金融科技赋能，持续提升金融服务水平，为邮储银行数字化转型和高质量发展注入强劲的科技动能。以金融科技提升普惠金融质效，健全服务中小微企业“敢贷、愿贷、能贷、会贷”长效机制，借助“小微易贷”“极速贷”等线上产品，满足各类小微企业融资需求，线上化小微贷款产品余额1.12万亿元。以金融科技助力乡村振兴战略，勾勒“让绝大多数农户都有邮储银行授信”的梦想，加快推进农村信用体系建设，建成信用村38.35万个、评定信用用户超千万户，对46万个行政村开展精准画像。实现小额贷款全流程数字化作业，2022年，小额贷款全年累计线上放款笔数占比超95%，助力缩小城乡“数字鸿沟”。以金融科技践行绿色发展理念，支持高碳企业绿色转型发展，支持传统产业改造升级，开发绿色信贷、绿色债券、碳金融等多元化金融服务。

夯实发展根基

在IT治理方面，本行推进信息化建设管理制度与流程优化，进一步完善网络与数据安全管理体系，压实全行各级机构信息科技风险管理与网络安全防护主体责任。

在数据治理方面，本行搭建组织架构健全、职责边界清晰的数据治理职责体系，建立多层次、相互衔接的运行机制，发布系列数据治理制度办法，全面开展数据管理能力成熟度提升工作，打造行业领先的数据治理能力，持续提升数据资产质量；紧跟数据资产化趋势，打造线上化、自动化、智能化的数据资产管理平台，构建和完善统一数据资产目录，深耕数据资产运营，充分释放数据资产价值。

在数据安全方面，本行严格落实国家法律法规及监管要求，构建数据安全管理体系，建立数据安全队伍，逐步推进核心数据资产安全分级，强化数据全生命周期安全管控，不断筑牢数据安全三道防线。

在队伍建设方面，本行强化科技队伍建设，初步完成“青年、骨干、领军”三级人才梯队搭建。

赋能风险管理

本行持续推进风险管理数字化转型进程。报告期内，本行建立健全数字化风控分析体系，实现风控全流程量化管理，赋能业务高质量发展，智能风控能力显著提升。在零售风控领域，研发主动授信模式，深度挖掘优质存量客户，提供秒批秒贷服务，实现风险管控与客户体验的平衡统一；推进零售信贷自动化审批，有效降低分支机构信贷审批人员工作量一半以上，稳步提升客户质量。在非零售风控领域，研发行业、区域组合模型，前瞻性预判组合风险；研发小企业大数据风险预测模型，有效提升小企业客户贷后管理质效。在智能合规领域，大幅提高可疑交易监测覆盖率和识别准确率，有效提升反洗钱管理能力；开发消费投诉文本分析模型，建设投诉管理自动化分析工具，提升投诉管理工作效能，强化消费者权益保护力度。在反欺诈领域，建成统一的信贷反欺诈平台，建立信贷欺诈的实时防控机制。在风控系统建设方面，数字化基础设施建设构建成型，为深入开发智能风控应用提供基础支撑。



邮储银行亮相2022年股东会，展现智慧金融服务

案例 case

持续深化数字人民币试点

本行深化开展数字人民币试点工作，有序扩大数字人民币试点范围，充分发挥自身资源禀赋优势，不断完善本行金融场景生态建设，实现数字人民币业务高质量发展。



构建支付生态，服务乡村振兴。持续构建乡村数字人民币支付生态圈，打造数字人民币示范村（镇），推动数字人民币赋能乡村发展。以县域网点为中心，紧密围绕周边餐饮、零售、文旅、电商等生活消费重点场景，打造“网点+数字人民币商圈”支付生态圈。



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



完善产品矩阵，拓宽服务应用。持续完善数字人民币产品矩阵，不断提升数字人民币支付、应用服务能力。探索数字人民币与传统金融业务链接，创新落地使用数字人民币办理消费贷款放款和还款、购买保险、线上支付汽车租赁款项等场景，推出可使用数字人民币放款和还款的汽车消费贷款、邮享贷额度类贷款、中邮消费金融邮你贷等产品。



加强外部合作，输出服务能力。开展银行同业机构数字人民币合作，已与多家全国性股份制商业银行、城市商业银行、农村信用合作联社、农村商业银行、民营银行、直销银行签署数字人民币服务合作协议，成功向合作同业机构输出钱包管理、红包消费券、网关支付、协议支付等数字人民币服务能力。赋能合作伙伴共建数字人民币应用生态，支持合作银行落地消费贷款放款和还款、薪资发放等特色场景。



工作人员向客户介绍邮储银行数字人民币产品和服务

人工智能平台

本行人工智能平台应用场景不断拓展和突破，其中OCR（光学字符识别）应用于光伏贷、邮E贷等20多个新场景，支持日近3万笔的智能稽核，有效提升业务运营智能化水平和金融服务效率。

智能语言语音系统支持多语种、多渠道的语音服务。智能客服场景识别准确率超过96%，为客户提供全天候稳定、准确的服务。

在消费信贷、个人金融服务、信用卡催收等场景，智能机器人以自然的交互方式，与超3,000万客户进行沟通交流，及时通知金融服务信息，有效触达通过人工难以维护的“长尾客群”，全面提升金融服务客户覆盖率，让数字化转型成效惠及更多民众。

生物特征识别系统为超180个业务场景提供人脸、声纹比对和验活服务，人脸识别与活体检测新引擎有效提升人身核验准确性，提升业务办理安全性，为客户金融资产保驾护航。

知识图谱系统在交易反欺诈、信用卡申请、客户关系等场景试点应用，提升防范和化解金融风险的能力，保障客户财产安全。

区块链生态圈

本行深耕区块链场景应用，推进金融科技融合，形成“1+N”技术与多业务场景融合的区块链生态圈。

政务金融区块链。雄安新区非税电子票据区块链系统累计上链电子票据491万笔，票面金额377亿元，非税账户业务资金沉淀3.84亿元，用票单位包括执收单位、缴税单位430家。

供应链金融区块链。U链供应链系统放款时间从“T+7日”大幅缩减至“T+2小时”，服务中小企业800余户，累计放款金额288.30亿元。

跨境金融区块链。跨境金融区块链系统登记上链应收账款金额127亿元。

责任规划

邮储银行“十四五”规划纲要实施进展

四大领域实施进展

企业文化

责任理念

绿色让生活更美好
GREEN WORLD, BETTER LIFE.



邮储银行坚持以高质量发展为主线，围绕本行“十四五”规划战略目标，着力深化特色化、综合化、轻型化、数字化、集约化“五化”转型，加快打造专业核心、体系支撑、协同整合、科技助推、机制驱动、创新引领“六大能力”，推进各项关键战略举措落地，在服务实体经济、业务转型发展、强化内部管理等方面取得了显著成效，战略执行情况良好。

本行已建立战略规划闭环管理机制，对规划制定、宣贯、执行、评估、重检进行全流程把控。在战略规划制定方面，规划编制周期一般与国家国民经济和社会发展规划保持一致，总体分为启动、起草、修订、审议和印发五个阶段。在战略宣贯方面，围绕战略目标，组织总行各部门和分行进行充分解读，确保战略有效传导。在战略执行与评估方面，每年对战略规划主要指标完成情况、重点战略执行情况、主要业务发展情况进行评估，并定期向董事会及高级管理层报告。在战略重检方面，持续跟踪规划实施进展情况，并根据宏观经济形势、监管政策等变化适时调整战略规划。



四大领域实施进展



普惠金融：本行坚守“普惠城乡，让金融服务没有距离”的使命，持续健全服务小微企业“敢贷、愿贷、能贷、会贷”长效机制，通过强化体制机制保障、深化数字化转型，推动增强“敢贷”信心，激发“愿贷”动力，夯实“能贷”基础，提升“会贷”能力，全力服务有灵气、有活力的广大小微企业客群。着力推进普惠金融数字化转型，科技赋能营销、服务、产品、风控、运营等全流程，丰富“小微易贷”线上产品服务场景，有效提升小微企业金融服务便利性。截至2022年末，普惠型小微企业贷款余额1.18万亿元。涉农贷款余额1.81万亿元，余额占比居国有大行前列。



财富金融：本行坚持以客户为中心、为客户创造价值的经营理念，加快财富管理体系升级，推动网点、客群、储蓄存款等资源禀赋优势转化为财富管理发展优势，实现向“财富管理银行”的蝶变。以资产配置、优质产品为客户财富保驾护航，以高效管户筑牢客户服务根基，以体系支撑构建队伍能力后盾，以数字化运营拓宽财富管理广度，以投资者教育培育财富管理未来。聚焦客户综合金融服务需求，深化科技赋能、强化数据驱动，致力于将优质金融服务精准触达客户，优化全渠道服务体验，提升客户享受金融服务的获得感和幸福感，助力客户通过善用金融实现美好生活愿望。截至2022年末，VIP客户4,735.00万户，较上年末增长11.07%。



产业金融：本行积极服务建设制造强国，完善支持制造业发展的长效机制，创新产品和服务模式，持续加大对高技术制造业、战略性新兴产业、专精特新制造业以及传统产业在设备更新、技术改造、绿色转型发展等方面的资金支持，推动制造业高端化、智能化、绿色化发展。全力支持国家重大基础设施建设，建立高效联动服务机制，优化授信准入政策和审查审批机制，匹配差异化价格优惠政策，全方位保障重大项目落地。截至2022年末，制造业中长期贷款余额较上年末增长50.06%。聚焦专精特新、科创企业等重点客群，搭建科创金融服务体系，在全国重点区域成立30家科创金融专业机构，完善专属产品体系，构建“看未来”评价模型，探索提供投行一体化服务，助力其“爬坡过坎”。



绿色金融：本行践行绿色发展理念，从战略高度推进绿色银行建设，大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资，支持生物多样性保护。聚焦绿色低碳发展重点，支持清洁能源、节能环保、碳减排技术、煤炭清洁高效利用等重点领域，积极探索发展转型金融。加强产品和服务创新，开发绿色信贷、绿色债券、碳金融等多元化金融产品和服务，探索生态产品价值实现机制，研发推广绿色普惠金融产品，助力“绿色让生活更美好”。截至2022年末，绿色贷款余额4,965.49亿元，较上年末增长33.38%；绿色债券投资余额299.50亿元，累计承销规模117.70亿元。

延伸阅读



央视【踔厉奋发看名企】节目专访

邮储银行行长刘建军
谈金融活水“贷”动美好生活

开发绿色信贷、绿色债券、碳金融等多元化金融产品和服务，探索生态产品价值实现机制，研发推广绿色普惠金融产品，助力“绿色让生活更美好”。截至2022年末，绿色贷款余额4,965.49亿元，较上年末增长33.38%；绿色债券投资余额299.50亿元，累计承销规模117.70亿元。

企业文化



使命

普惠城乡，
让金融服务没有距离



愿景

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



价值观

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



企业精神

有担当
有韧性
有温度



应用理念

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：竭诚竭诚竭力，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



品牌主张

进步 与您同步



邮储人共识

- 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。

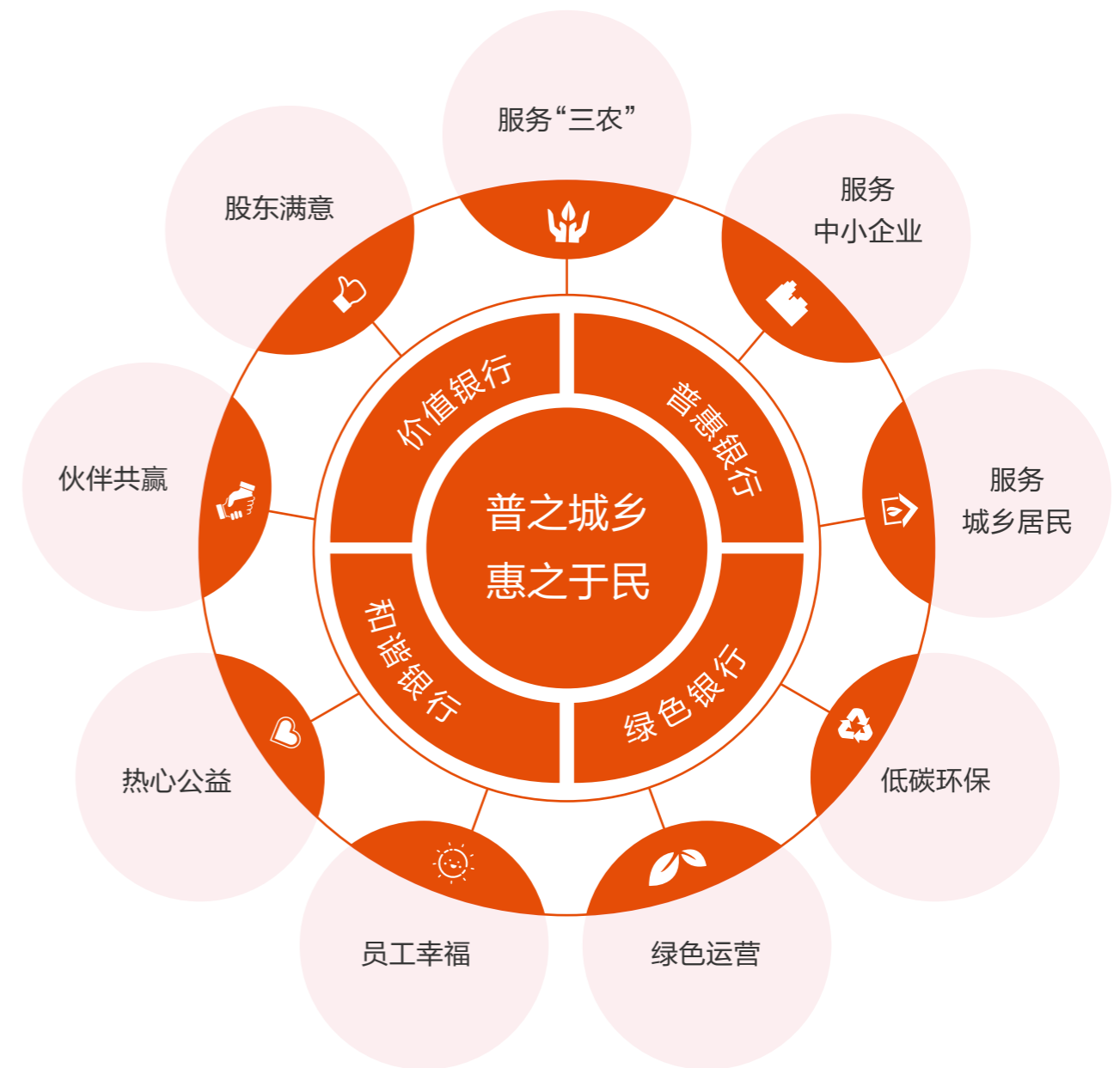


延伸阅读

《踏梦而行 共赴美好》
讲述邮储人的故事

责任理念

本行将社会责任工作融入全行发展战略、治理结构、企业文化和业务流程之中，携手各方打造有担当、有韧性、有温度的现代化一流大型零售银行。



责任实践

共绘乡村振兴新图景

强化全面保障
聚焦重点领域
提升服务质效
构建协同生态

绿色让生活更美好
GREEN WORLD, BETTER LIFE.





延伸阅读



《耕耘者》系列专题纪录片

深耕县域下沉市场
积极推进信用村建设
以金融力量助力建设美丽乡村

截至2022年末

涉农贷款余额

1.81万亿元

个人小额贷款余额

1.14万亿元

较上年末增加

2,198.40亿元

邮储银行作为定位于服务“三农”、城乡居民和中小企业的国有大行，坚决把党中央、国务院关于乡村振兴各项决策部署落实到“三农”金融工作各方面全过程，强化科技赋能、城乡联动、内外协同，以“三农”金融数字化转型为主线，以农村信用体系建设为抓手，以“三农”金融集约化运营为支撑，着力构建“渠道+产品+平台+运营+风控”全方位“三农”金融数字化发展架构，不断优化线上线下双向赋

能、有机融合的服务模式，扎实推进服务乡村振兴“十大核心项目”，协同邮政集团围绕“村社户企店”深入开展惠农合作项目，打造“三农”金融服务统一品牌，建设服务乡村振兴数字生态银行，助力建设农业强国、推进乡村全面振兴和实现共同富裕。截至2022年末，本行涉农贷款余额1.81万亿元，余额占比居国有大行前列；个人小额贷款余额1.14万亿元，较上年末增加2,198.40亿元。

延伸阅读



《乡村筑梦人》微故事

为乡村注入金融“活水”
助力产业兴、百姓富、生态美



强化全面保障

加强服务乡村振兴组织领导。本行高度重视乡村振兴工作，成立以党委书记任组长的支持乡村振兴领导小组，设置乡村振兴及普惠金融管理委员会，实施并深化三农金融事业部改革，建立“总行统筹、一级分行负总责、市县行抓落实”的工作机制，强化服务乡村振兴工作统筹。制定《中国邮政储蓄银行关于落实2022年全面推进乡村振兴重点工作的意见》，按照“12345”工作框架，扎实推进服务乡村振兴“十大核心项目”。建立服务乡村振兴基层联系点制度，推动各级领导干部深入一线，了解实际情况，解决实际问题。组建服务乡村振兴重点产业工作组，以重点产业为抓手，加大乡村振兴重点领域支持力度。

强化服务乡村振兴政策保障。本行在经营绩效考核中单独设置乡村振兴考核指标，提高相关指标考核权重。给予普惠型涉农贷款内部资金转移定价减点优惠，加大涉农贷款信贷额度和资本配置倾斜。适度提高涉农贷款不良容忍度，制定涉农贷款尽职免责政策，充分调动基层行服务“三农”的积极性。出台乡村振兴专项授信政策指引，成立乡村振兴专业信审队伍，对重点领域项目执行“一案一策”，给予审查审批“绿色通道”支持。

打造“一懂两爱”的“三农”金融队伍。本行践行普惠金融，营造为“三农”客户创造美好生活的文化氛围。加强县支行管理层建设，强化县域客户经理、理财经理等专业队伍配备，积极选派优秀干部到乡村振兴一线岗位历练；主动顺应农业农村数字化趋势，组建数字化转型联合团队，积极培养复合型数字“三农”金融人才；全面推行“阳光信贷”，努力打造一支懂农业、爱农村、爱农民的“三农”金融服务队伍，用专心专业专注的服务为广大农村客户提供既有速度又有温度的金融服务。

服务乡村振兴“十大核心项目”

数字化农村信用体系建设	“邮e链”产业链平台
主动授信和白名单客户营销	邮银协同的惠农合作
集约运营和数字化风控	县域场景建设
乡村振兴公司业务生态版图	直销协同的“三农”生态建设
“三农”金融数据中台	“三农”金融品牌建设

聚焦重点领域

助力巩固拓展脱贫攻坚成果。严格落实“四个不摘”要求，保持主要金融帮扶政策总体稳定，加大对脱贫群体和脱贫地区尤其是国家乡村振兴重点帮扶县的支持力度。截至2022年末，本行在脱贫地区（832个脱贫县）各项贷款余额合计4,133.75亿元，较上年末增加553.18亿元。在国家乡村振兴重点帮扶县各项贷款余额合计478.98亿元，较上年末增长64.69亿元，增速15.61%。

积极服务国家粮食安全。本行把种子、谷物种植等行业列为鼓励进入类重点行业，把全国优势农产品区域布局地区和粮食生产大县作为重点授信区域，着力加大粮食领域信贷投放力度。在黑龙江，把深耕“三农”金融领域多年的服务经验与大数据相结合，推出“智慧龙江”极速贷产品体系，支持农户全流程线上办理业务。

大力支持现代农业和乡村产业发展。本行围绕“一县一业、一村一品”，根据客户资金结算和经营周期特点，不断拓宽抵质押物范围，创新“生猪活体抵押贷”“邮牛易贷”“金葵质押贷”等特色产品，满足农户、家庭农场等农村客户的多元化融资需求。

积极支持农业农村基础设施建设。本行围绕农村基础设施、农村人居环境改善、农村流通体系建设、公共民生服务等重点领域，创新推出“水务贷”“垃圾处理贷”“光伏贷”“供热贷”“医院贷”等产品，打造全周期金融服务模式，全方位支持农业农村基础设施建设。通过投资债券助力农业农村基础设施建设、粮食安全、文化旅游等重点领域，截至2022年末，持有募集资金用于支持乡村振兴的债券金额同比增长11.21%。

着力加强农村普惠金融服务。本行优先在金融服务空白乡镇及薄弱地区增设营业网点，持续依托遍布城乡的服务网络，布放自助设备，建立助农服务点，保障县域基础金融服务供给。截至2022年末，本行拥有近4

万个网点，其中约70%分布在县及县以下地区；服务个人客户超6.5亿户，其中4亿多户分布在县及县以下地区。本行坚守零售银行战略，助力广大农村小微主体实现致富梦想，累计发放小额贷款超过7万亿元，服务6,000多万人次；充分依托本行同业平台资源，为资金方和融资方搭建沟通平台，2022年3月，成功向保险资管推荐企业客户融资项目，并实现江西省上饶市首笔光伏乡村振兴保险债权项目托管落地10亿元。

提升服务质效

加快推进“三农”金融数字化转型。本行勾勒“让绝大多数农户都有邮储银行授信”的梦想，大力推进农村信用体系建设，科技赋能传统线下信用村建设模式，创新推出线上信用户贷款，探索农户普遍授信，为广大农村客户精准画像、主动授信、提供综合服务。截至2022年末，本行建成信用村38.35万个，评定信用户超千万户。本行大力推广手机银行，丰富线上服务功能，优化线上服务体验，打造百姓身边的银行。升级服务模式，基本实现基于移动展业的小额贷款全流程数字化作业。银行人员可携带移动设备上门服务，当场办理业务，最快当场签约放款，真正将金融服务送到田间地头。创新推广“极速贷”“小微易贷”等线上产品，积极推进“三农”金融集约化改革。截至2022年末，本行线上化小微贷款余额达1.12万亿元，小额贷款全年累计线上放款笔数占比超95%。围绕县域政务和公共服务智能化需求，积极参与县域智慧政务、农村集体“三资”管理等数字化平台建设，发展县域开放式缴费业务，助力提升乡村治理和公共服务信息化水平。

积极搭建城乡要素流动桥梁。本行充分发挥“城乡一张网、全国一盘棋”的资源禀赋，强化与核心企业合作，推出邮e链经营快贷平台，以综合金融服务和全产业链金融服务为抓手，推动粮食、生猪等重要涉农行业现代化发展，促进城乡产品、资金等要素高效流动。本行深化与地方财政、农业农村、人社等政府部门合作，大力支持返乡入乡农民工、大学生、退役军人等群体创新创业。



安徽省分行助力夏粮丰收



海南省分行信贷客户经理走访客户



邮储银行工作人员向村民介绍手机银行服务



邮储银行信贷客户经理回访贷款客户



截至2022年末

小额贷款全年累计
线上放款笔数占比

超95%

截至2022年末

建成信用村

38.35万个

评定信用户

超1,000万户



1 福建省分行信贷客户经理走访食用菌种植户

2 在邮储银行金融支持下葡萄喜获丰收



邮储银行客户经理深入蜜柚种植地了解种植户融资需求

案例
case

“农业产业链金融”模式助力乡村振兴

本行立足“农业产业链金融”服务模式，持续优化线上贷款产品，聚焦特色涉农产业发展，为乡村振兴贡献力量。为解决涉农产业链长尾客户融资难题，本行建设了“邮e链”涉农产业链金融服务平台，形成“数据层+风控层+产品层+场景层”四维“农业产业链金融”模式。该模式以“邮e链”涉农产业链金融服务平台为“数据层”支撑，解决农户等产业链长尾客户信息收集难题；以数字化驱动的涉农行业精准风控为“风控层”支撑，突破传统担保限制；以面向涉农产业链长尾客户的系列经营贷款产品为“产品层”支撑，为乡村振兴产业重点场景提供更精准高效的个人产业链金融服务；以行内及合作方提供的线上、线下交易场景为“场景层”支撑，实现场景化精准服务。

截至2022年末，本行“农业产业链金融”模式已在全国各省（区、市）应用，各分行先后推出“水产饲料贷”“粮食收购贷”“肉牛养殖贷”等200多个特色产业贷款金融服务方案，服务了超6万个农业经营主体，融资落地数百亿元。

其中，天津市分行通过“邮e链”平台与多家水产饲料加工龙头企业对接，推出“水产饲料贷”。通过扫描“水产饲料贷”专属微信二维码，客户可在线完成贷款申请、支用、还款等流程，实现数据多交互、客户少跑腿。黑龙江省分行推出基于电子仓单的“粮食收购贷”，并与公司合作，以农户、粮食购销经纪人在农业物产公司存储粮食生成的电子仓单作为质押，以粮食收购等经营数据为基础，向借款人提供贷款，该服务模式既解决了粮食收购经营主体的融资担保难问题，又通过粮食收购价格的盯市机制提升了银行主动风险防控能力。广东省分行积极对接特色产业，大力推广产业贷商圈模式、白名单模式、经销商模式，持续提升产业贷金融服务质效，累计批复“预制菜产业”“荔枝产业”“南药产业”“粮油产业”等近50个特色产业贷项目。

推进集约化运营改革和智能风控。 本行推进审查审批集约化运营改革，开展审查审批集中运营试点，持续迭代优化审查审批模型，提升自动化审批率，推动形成集中化、多层次的审查审批体系；推进贷后管理集中运营，推动36家一级分行启动贷后管理集中运营试点，扩大智能外呼和移动展业应用，进一步提升贷后管理质效，推动构建总、分、支联动的小额贷款差异化贷后集中运营体系。与此同时，本行制定2022年小额贷款风险管控方案，完善重点产品风控策略，加强重点机构差异化指导，妥善开展风险化解处置；提取风险预警模型数据，筛选高风险特征业务，深入开展非现场风险排查；印发《小额贷款从业人员行为禁令》，明确从业人员行为红线。截至2022年末，小额贷款不良贷款率1.70%。

构建协同生态

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

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

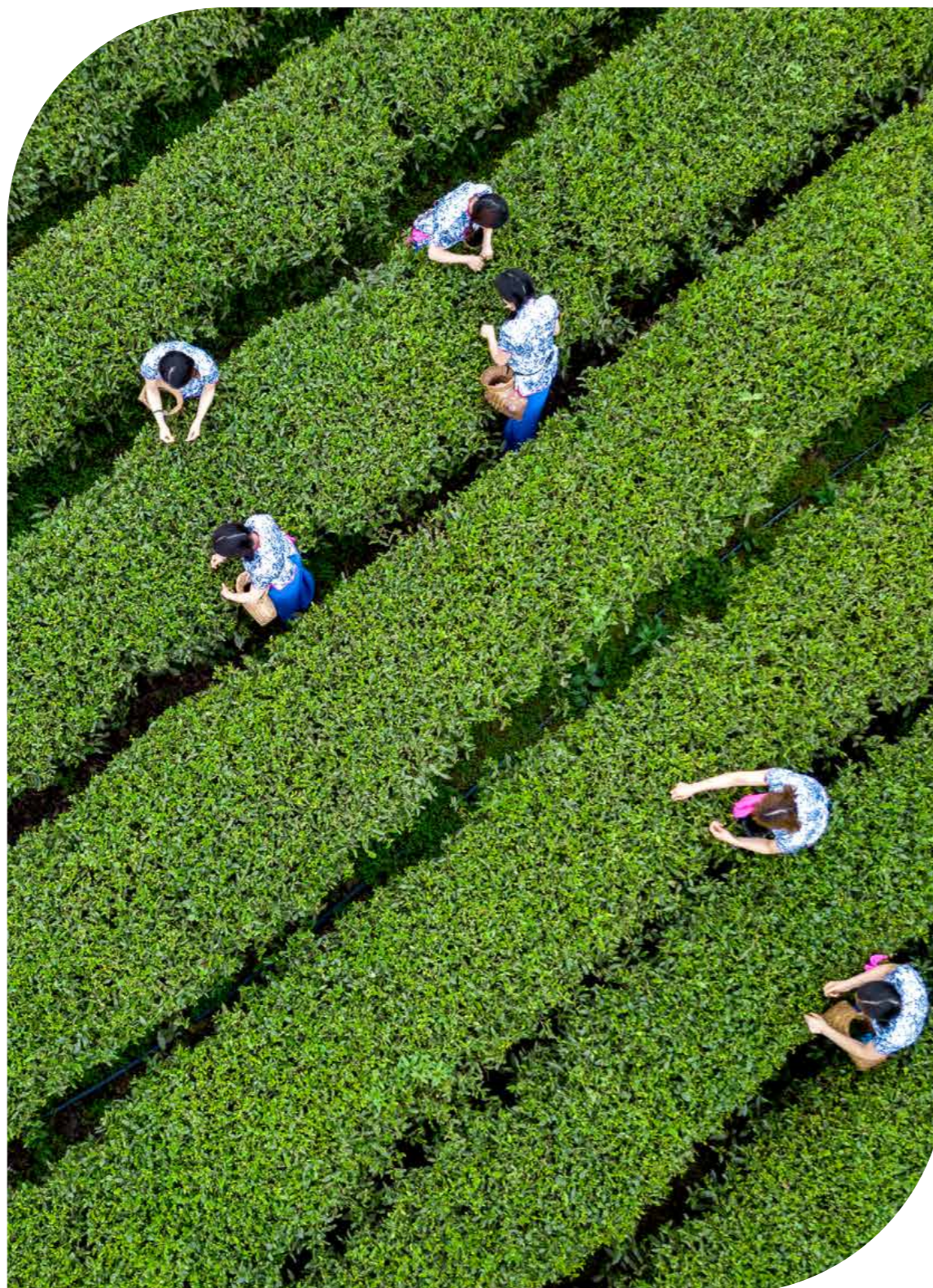
截至2022年末

通过“农业经营主体信贷直通车”
活动累计授信金额

超60亿元

服务农业经营主体

超2万户



案例 case

邮惠万家 普惠乡村

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

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

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

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

参与乡村产业振兴带头人选树活动

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

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

邮银协同开展“秦州大樱桃”惠农服务

甘肃省天水市分行与市邮政分公司坚持以市场为导向，创新“寄递+农村电商+金融”服务模式。双方围绕“秦州大樱桃”积极对接政府，并提供产销、采购服务以及“樱桃贷”等综合支持，通过“整村宣传+引流客户”，全程参与樱桃种植产前、产中、产后环节，实现樱桃惠农项目效益最大化，服务天水市乡村振兴。

2022年，天水市分行助农销售樱桃约1,020吨，产值约5,200万元。全省邮政渠道销售樱桃10.41万件，实现交易额1,128.50万元，天水市现场收寄31.16万件；线上平台销售突破1万箱。在促进樱桃产业经营效益提升的同时，扩大邮储银行品牌效应，为邮银协同深耕农村市场、融入农业产业生态奠定了良好基础。

“邮担云通” 高效助农

安徽省分行与安徽省农业信贷融资担保有限公司构建“邮担云通”新型合作模式，深入发挥“财政+金融”助农合力，以云计算、大数据、人工智能等金融科技为依托，实现农村金融领域信息、信用、信贷互联互通，助推农村金融从“劳动密集型”向“数字密集型”“智力密集型”转变，全面打通财政、金融的信息壁垒，大幅提升邮担合作效率，有效增强客户服务体验，让更多涉农经营主体享受到农业现代化发展及农村金融改革红利。截至2022年末，依托“邮担云通”模式，安徽省分行累计为7,916户涉农类经营主体提供41.84亿元小额信贷支持。

深化金融服务乡村振兴 共建创新示范区

湖北省分行围绕荆门市沙洋、京山两个共建县市，深入开展金融服务乡村振兴共建创新示范区工作，总结推出共建创新示范区建设的“3335”模式：一是推进基础金融服务、农村信用体系建设、重点项目服务等县域金融“三项全覆盖”，二是加快政银保合作、新型政银担合作、推进线上服务模式等信贷流程“三项优化举措”，三是实施打造“一县一品”工程、农户线上产品、“产业+项目”开发等县域特色产业“三项创新”，四是明确财务、资源、授信、审批、风控“五大支持政策”。



邮储银行金融支持助力茶产业发展,为乡村振兴添活力



在邮储银行金融支持下,乡村焕新颜

责任实践

激活经济发展新动能

助力稳经济大盘

护航中小微企业

促进区域协调发展

绿色让生活更美好
GREEN WORLD, BETTER LIFE.



助力稳经济大盘

本行坚决贯彻党中央、国务院决策部署，在推动银行自身高质量发展的同时，把服务实体经济放在更突出的位置，促进经济稳定恢复。

本行专门成立稳经济大盘金融支持工作领导小组，多次召开行长办公会、领导小组会议和全行工作部署会进行专题研究和部署，围绕切实履行国有大行责任担当、加大对市场受困主体的金融支持、全力保障重点领域融资需求、提高民生领域金融服务水平、全力促进外贸出口平稳发展、全面提升线上金融服务质效、保障金融服务稳定畅通等7个方面推出36条具体举措。

截至2022年末，本行客户贷款总额达7.21万亿元，较上年末增长11.72%，较上年末增加7,563.34亿元。新增客户贷款中投向实体的贷款占比约90%。

支持国家重大基础设施建设。

大力推进基础设施基金支持项目配套融资，持续加大新基建、新型城镇化、交通水利、市政基础设施等重点领域支持力度，为项目建立信用审批绿色通道机制和平行作业机制，全力推动重大项目落地。截至2022年末，已支持一批高速公路、城际铁路、地铁、水利工程、清洁能源产业等重大基础设施项目，助力“稳投资、促就业”。围绕新基建、新能源、新材料等重点领域项目建设，推出“保理+固贷”的组合方案，根据大型固定资产建设项目需求提供多样化的融资支持。创新存量基础设施资产盘活思路，发放本行首单暨西南区域首笔REITs并购贷款。针对交通设施、城市更新、民生保障等项目建设，以工程保理产品为抓手，满足项目工程款、建筑材料采购款等高频结算需求，将保理融资款项直接发放给上游建筑施工企业，解决应收账款账期长的痛点，加速全产业链资金周转。截至2022年末，本行累计发放工程保理金额超过百亿元。



截至2022年末

客户贷款总额

7.21万亿元

较上年末增长

11.72%

新增客户贷款中
投向实体的贷款占比

约90%

大力支持制造业发展和设备更新改造。

聚焦重点领域，持续加大对制造业绿色低碳发展、先进制造业、战略性新兴产业、专精特新制造业企业的资金支持，尤其是加大中长期贷款的支持。依托核心企业产业链上下游订单信息、应收账款等真实交易信息和产业链场景，为制造业企业提供保理等供应链金融服务，增强产业链供应链抗风险能力，助推制造业产业链升级和核心技术攻关。截至2022年末，制造业中长期贷款较上年末增长50.06%；票据贴现业务制造业贷款余额约1,062.74亿元，较上年末增长约12%。

促进产业链供应链稳定。

支持核心企业延链、补链、强链、固链，2022年融资余额突破1,000亿元。充分发挥供应链产品结构灵活、方便快捷等特点，针对客户痛点进行产品组合优化，围绕建筑、汽车、工程机械等行业优质企业，量身打造全产业链金融服务方案，为产业链上下游供应商、经销商提供金融支持，为小微企业经营周转提供资金支持。与行业优质企业共同打造供应链金融数字生态，依托U链供应链核心系统，与十余家核心企业平台实现系统直联，在提供线上保理融资的同时，结合客户个性化需求，提供电子签约、资金清分等综合服务，为疏通产业链痛点、堵点保驾护航。

加大对小微企业纾困帮扶力度。持续加大小微企业贷款投放力度，全面完成普惠型小微企业贷款“两增”政策要求，持续扩大贷款规模和覆盖范围，努力做好企业成长壮大的陪伴者、经济政策的宣传者、一线声音的传递者。对出现临时性困难的小微企业客户，合理采取贷款展期、还息周期调整、还款计划调整等方式，缓解企业还款压力。积极落实中国人民银行普惠小微贷款阶段性减息政策，切实降低小微企业融资成本。助推传导小微企业支持政策，面向中小微企业组织开展“助企纾困 温暖邮我”金融服务活动，联合国家中小企业研究院组织开展“助力小微 邮储同行”系列培训，邀请知名专家开展讲座，详细解读惠企助企政策，培训覆盖面超8,000人次。联合国家中小企业研究院面向小微企业开展调研，深入了解并展现小微企业发展情况，为政策制定、理论研究提供有力参考。



邮储银行信贷客户经理在小微企业进行贷后回访

助力房地产市场平稳健康发展。扎实做好保交楼、保民生、保稳定各项工作，维护房地产市场平稳健康发展。在投向布局上，坚持因城施策，制定和实行差异化的信贷政策，力促稳定经济大盘。重点支持居民住房刚需和住房改善消费，首套房贷款户数占比保持九成以上。全力化解停工停贷风险，配合各方推动复工复产，以实际行动落实金融风险防控主体责任。支持房地产企业合理融资需求，创新推出“保交楼U贷”产品，帮助房企盘活资产，解决弱主体房企融资困难痛点。结合乡村振兴、新型城镇化战略，发挥批零联动协同优势，加大对“新市民”等群体的购房信贷支持，推动房地产开发贷款和个人住房按揭贷款稳步增长，助力房地产市场稳定发展。

案例 case

高效协同支持重大项目落地

本行支持山西省国道108砂河至石岭关段改建工程项目建设，在了解到项目前期存在资金缺口后，加强各级联动，高效完成授信审批，配合企业完成手续审批，并与企业签订10亿元贷款合同，已累计为项目投放贷款4.44亿元，及时帮助企业解决了资金缺口问题。

“绿色通道”缓解燃眉之急

江西省一家专业生产精密元件的“专精特新”企业，由于订单量激增，急需补充资金进行生产线扩充，在了解企业资金需求后，邮储银行畅通全流程“绿色通道”，快速为企业发放贷款1,000万元，跑出服务制造业企业升级改造的加速度，解决了企业的燃眉之急。

护航中小微企业



邮储银行信贷客户经理在专精特新企业进行贷前调查

2022年，本行进一步强化普惠金融战略顶层设计和体制机制保障，在总行设立普惠金融事业部的基础上，进一步在各分行设立普惠金融事业部，持续强化队伍专业化建设，加强普惠金融战略传导；加大专项信贷资源配置力度，通过数字化手段强化全流程风控管理，优化尽职免责制度，持续给予内部资金转移定价、绩效考核引导、专项奖励费用等方面资源倾斜。截至2022年末，普惠型小微企业贷款余额1.18万亿元，余额占全行各项贷款比例稳居国有大行前列，有贷款余额户数193.44万户。



邮储银行支持的科创企业生产基地

构建小微金融数字化体系

1 数字化营销体系

为小微企业客户量身打造小微企业手机银行APP，支持线上信贷产品一键申贷、一键测额、线上支用、线上还款，引入账户服务、代发工资等高频非贷服务，随时随地为客户提供“金融+场景”一揽子综合金融服务。

3 数字化风控体系

构建“客户画像+模型规则+风控策略+自动预警”的风控体系，完善触发式贷后管理模式，广泛对接工商、司法、征信等多维度内外部数据，搭建360度视图的客户数字画像，分类分层开展贷后管理，准确识别客户信用风险。

5 数字化服务方式

搭建“线上+远程+线下”渠道服务体系，通过多种渠道、多种方式、多重入口的服务体系，为客户提供无处不在的金融服务。

2 数字化产品体系

运用大数据分析、生物识别技术等金融科技手段，创新了面向小微企业法人的数字化拳头产品——“小微易贷”，全流程线上操作，支持随借随还，满足小微企业多元化融资需求。对接税务、知识产权、海关、工程中标、物流、产业链交易等多维度数据，充分挖掘数据资源价值，打造政务政采、工程、外贸、产业链、科技等十大服务模式，覆盖小微企业生产经营各类场景。

4 数字化运营模式

全面推进移动展业+无纸化作业+数字信贷工厂，借助数字技术，探索构建一套管理集约、作业标准、决策智能的高效运营体系，全面提升小微金融服务效率。

邮储银行小微金融数字化“5D (Digital)”体系

搭建科创金融服务体系

通过专业化的机构与队伍、精细化的营销与风控、特色化的产品与服务、创新型业务运营模式，持续打造科创金融服务体系，深化对专精特新及科创企业的金融服务，为客户提供全链条、全生命周期服务，陪伴客户成长。截至2022年末，服务专精特新及科创企业客户5.40万户，贷款余额较上年末增长超过40%。

强化体制机制保障。成立专精特新及科创企业工作领导小组和专项工作组，在全国重点区域成立了30家科创金融专业机构，为科创企业提供专业、专注的综合服务。在传统评级模型基础上，针对专精特新研发投入、专利、成长性、政策支持等要素开展客户精准画像，还原科创企业真实信用评价。

完善专属贷款产品库。结合科创企业“轻资产、轻运营”的特点，形成“小微易贷”“快捷贷”系列10余个纯信用信贷场景，并开发科技信用贷、“科创e贷”、批量担保业务等专属产品，初步形成服务科创企业的全生命周期金融产品。在传统信贷产品的基础上，优化产品要素，提升信用贷款单户额度上限至5,000万元；创新推出针对科技企业的“科创e贷”专属产品，与科学技术部火炬高技术产业开发中心合作，将“创新积分”情况作为授信要素，精准支持专精特新及科创企业。启动科技产业链开发项目，深入解析科技产业链，结合企业专利信息建立科技产业链企业名单库。

广泛搭建合作平台。建立健全政银企对接合作长效机制，主动与各级工信、科技、财政、知识产权等政府主管部门进行沟通对接。强化与各类产业投资基金、创投基金、引导基金和专项资金等开展合作。积极打造专精特新及科创企业服务生态圈，密切开展银证协同，与中邮证券有限责任公司联合为专精特新及科创企业开展投商行一体化服务。

案例 case

举办专精特新企业投融资对接活动

2022年6月16日，广东省分行联合广东省中小企业服务中心、中邮证券广东分公司，在广州举办主题为“粤企新征程 邮好向未来”专精特新企业投融资对接活动，与80家专精特新企业签署《专精特新中小企业投融资合作意向书》，通过搭建银企合作平台，为专精特新企业健康发展提供长效金融支持。

全方位服务专精特新

山东省分行创新推出“全生命周期”融资产品，对于初创成长期科创小微企业，可依托纳税和专利等大数据，提供“小微易贷”等线上贷款产品；针对成长扩张期企业，提供科技信用贷款、知识产权质押贷款等产品；针对扩张成熟期专精特新“小巨人”企业和单项冠军企业，提供上市贷款产品。同时，山东省分行还充分运用大数据、云计算、人工智能等技术手段，推广“极速贷”“网商贷”“小微易贷”等线上产品，实施全流程线上化作业。截至2022年末，山东省分行中小微企业专精特新有贷户近1,000户，贷款余额超过60亿元，较上年末增长超过80%。

促进区域协调发展

服务京津冀协同发展。 本行重点支持城市轨道交通、环保水务等领域，助力新型首都经济圈建设。截至2022年末，京津冀地区批发贷款余额2,303亿元。

服务雄安新区建设。 本行重点支持雄安新区市政基础设施建设、城市轨道交通等领域，为雄安新区建设企业提供全面金融服务。截至2022年末，雄安新区批发贷款余额43亿元。

服务长江经济带发展。 本行聚焦交通基础设施建设、城市更新、现代农业等领域，助力长江经济带协调发展。截至2022年末，长江经济带地区批发贷款余额7,244亿元。

服务黄河生态流域保护。 本行持续加大对黄河流域生态环境保护修复、生物多样性保护、文化旅游等领域支持力度，助力黄河生态流域保护。截至2022年末，黄河生态流域批发贷款余额4,891亿元。

服务粤港澳大湾区建设。 本行持续加大高端制造业支持力度，支持粤港澳大湾区交通基础设施、城市更新等重点领域建设。截至2022年末，粤港澳大湾区批发贷款余额1,726亿元。

服务长三角一体化发展。 本行积极支持交通、高端制造业等领域，助力长三角互联互通。截至2022年末，长三角地区批发贷款余额3,721亿元。

案例

case

支持“河北丰宁抽水蓄能电站”项目

位于河北省承德市的河北丰宁抽水蓄能电站是目前世界装机容量最大的抽水蓄能电站，也是北京冬奥会绿电供应的重要保障。承德市分行以基础建设项目贷款支持项目顺利推进，截至2022年末，项目授信金额达到19.9亿元，贷款余额13.9亿元。河北丰宁抽水蓄能电站的建成能有效满足京津冀电网调峰需求，有利于滦河水域治理、水土保持。

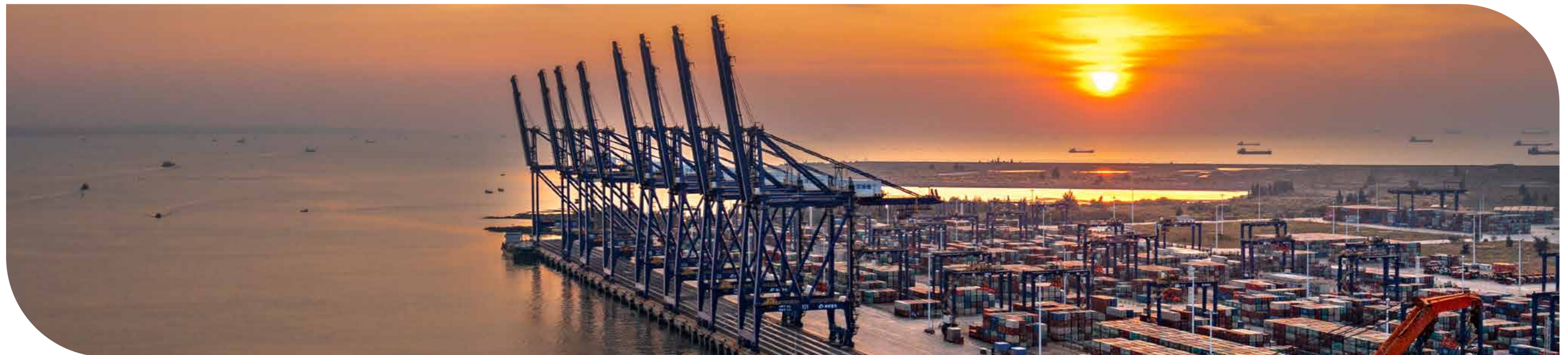
支持长江流域生物多样性保护

本行目前已向安徽省六安市三峡一期水环境治理项目投放6.2亿元贷款，支持生物多样性保护。同时，六安市分行与公众环境研究中心（IPE）合作，推动及协助贷款企业开展环境信息披露，制定有效环保措施，促进节能减排和产业升级。

项目通过河道平整，滩岸生态修复，实现防洪安全和降低水土流失，保障水资源的可持续利用；与此同时，改善漯河城区上游段的生态环境，增加漯河生物多样性，有效保障回水段两岸居民安全，为经济社会可持续发展提供更加可靠的基础支撑和生态安全保障。

助力打造产业升级标杆园区

广东省佛山市分行投放贷款7亿元支持顺德中集数科城项目建设，同时为入驻园区的企业提供法人按揭贷款、设备更新贷款等综合金融服务。项目建成后，将定位于“乡村振兴+产业升级”的产、城、人、文融合典范，“双智+双创”¹的高端产业与人才集聚高地，“可学+可赏”的村级工业园改造标杆，依托项目所处板块的产业格局，利用顺德现有产业链基础，以电子信息及智能制造为主导产业，重点引进集成电路、新型显示、工业机器人、智能家电等项目，同时充分整合项目内外部资源，打造产业升级标杆园区。



邮储银行引金融“活水”支持海南港口等基础设施建设

注：1.“双智+双创”：双智指智能装备与智能家居，双创指创新创业。

责任实践

赋能城乡居民新生活

融入社区发展
升级客户体验

绿色让生活更美好
GREEN WORLD, BETTER LIFE.



融入社区发展

本行坚持以客户为中心，依托核心科技能力的蝶变升级，畅通线上和线下服务渠道，以金融力量惠民生、增福祉；持续关注新市民、老年人等群体金融服务需求，充分延伸普惠金融触角，进一步融入社区发展。

2022年，本行结合自身优势推进三大生态场景建设：一是打造“网点+商圈”服务体系。充分发挥点多面广的优势，将商户服务与网点日常经营相结合，在全国推动商区、景区、园区、社区等特色商圈建设，已达标网点“微商圈”4,000多个。二是推进“4+X+100”垂直行业布局。深挖商户数字化升级需求，强化业技融合与对外合作，为客户提供市场领先的行业数字化解决方案，打造了医保混合支付、智慧校园、智慧交通、智慧食堂等一批标杆项目。三是推进县域移动支付受理环境建设。联合银联等合作伙伴，共同推进县域受理市场建设，围绕“千县万镇十大场景百万商户”加快布局，建成移动支付受理示范县500多个，打造县域医共体、文旅景区、零售餐饮、“邮惠付”示范乡镇等各类场景29万个。



邮储银行工作人员积极服务新市民

暖心服务新市民

提供新市民专属服务

聚焦新市民支付结算及寄递等场景需求，创新推出新市民专属借记卡“U+卡”，提供涵盖跨行转账手续费、账户余额变动通知短信服务费及工本费等多项资费减免优惠，切实降低新市民用卡成本。精细化新市民客群服务，通过数据驱动、科技赋能，打造了涵盖前台认证和后台认证的新市民标签体系，推进新市民客群服务的“精准滴灌”。为推进新市民服务的差异化、定制化和精准化，在“U+卡”基础上，联合美团针对新市民客群中的骑手客群推出“新市民主题骑手卡”，叠加多项专属优惠权益。

持续围绕新市民群体加快产品和服务创新，推出新市民主动授信产品，把2022年“乡村加邮购车季”加入“邮储银行助力新市民美好生活”活动主题，联合主机厂商为新市民客群提供汽车消费信贷贴息支持。在全行范围举办“百城千县”活动2,000场，同步开展新市民团购优惠活动，推动汽车消费金融下沉市场，惠及更多百姓。

支持新市民安居乐业

针对新市民征信信息尚不完善、信贷申请难的痛点，在银行流水、社保、纳税等基础上，增加第三方支付流水收入认定客户还款能力，多维度评估收入能力，帮助新市民做好房贷申请，助力新市民群体的安居梦想。

创新新市民专属小额贷款产品，积极通过国家担保基金担保、贴息等多种方式，为新市民提供创业、就业资金支持，促进新市民创业就业，支持新市民融入新生活。

推出新市民亲情暖心钱包

创新设计基于卡式硬钱包的金融服务产品——新市民亲情暖心钱包，打造全新的数字人民币日常生活应用模式。新市民客户日常通过数字人民币App或邮储银行手机银行App操作使用数字人民币软钱包，其家人则使用与软钱包绑定的卡式硬钱包来完成日常消费支付。

新市民客户通过数字人民币App或邮储银行手机银行App可远程管理家人持有的数字人民币硬钱包。亲情暖心钱包持有人在手机没电或无网络等特殊情况下也可进行支付。新市民亲情暖心钱包除面向新市民个人客户外，新市民集中就业的企业客户也可批量为企业员工申领。

设立新市民金融服务中心

广东省肇庆市分行在四会市支行创新设立全行首个新市民金融服务中心，通过专区服务、专职团队、专属产品、专项政策、专题行动的“五专”措施，为新市民提供综合性一揽子金融服务。

截至2022年末，新市民金融服务中心已成功发放“U+卡”316张，新市民非房消费贷款1,181.58万元，新市民小企业贷款9,234.01万元，与17家新市民合作单位建立共建关系，举办了18场新市民金融宣传活动，让新市民便捷地享受到综合金融服务。

优化养老金融服务

推出个人养老金及养老理财业务

作为首批银行上线个人养老金资金账户和基金交易业务，在手机银行开设“U享未来”个人养老金服务专区，提供养老金缴存、交易明细、税延凭证下载、养老金计算器、个人养老金产品购买等一站式服务。

优选上线多只绩优养老金基金产品，涵盖养老目标日期基金及养老目标风险基金两大类，便于投资者根据退休日期、风险偏好等匹配相应产品，同时筛选的重点产品均调降了管理费、托管费、基金申购费等，让利于民，更好服务广大投资者。

加强个人养老金政策宣传，推出了“U享未来”个人养老金融服务品牌，传递“规划现在就是享受未来”的理念，履行助推完善国家养老支柱体系的社会责任，助力客户实现更加美好幸福的生活。

本行控股子公司中邮理财有限责任公司参与养老理财试点工作，发行2只“添颐·鸿锦”封闭式系列养老理财试点产品，产品募集规模合计50亿元。

增强适老化服务功能

深化网点软硬件建设，在11,985家网点设置了无障碍通道，方便客户通行；推广建设老年服务特色网点，“金晖支行”地市覆盖率达80%以上。持续推进产品适老化改造，充分尊重老年人金融需求和习惯，可受理存折业务的自助设备配置占比已提升至53.26%，能满足老年客户使用偏好；自助设备自动识别老年客户并设立专属产品区，打造精准化适老服务。

在信用卡APP在线客服服务大厅上线“消保及金融宣教专区”，可为老年客户提供金融知识普及、防欺诈等宣传视频。同时，新增“语音输入和语音播报”功能，客户说出自己的问题，即可收听智能客服的解决方案，让服务变得语音化，开启智慧助老服务。

加强养老投教宣传

以树立正确的养老金融风险观、收益观为主线，通过线上线下渠道系统性开展投资者教育工作，构建养老金融服务生态。线上，开展养老主题投教活动，深入浅出地为客户讲解财富规划和资产配置的意义；线下，依托遍布城乡的网点开展投资者教育，其中在养老理财发售期间，在10个试点城市开展多期养老理财培训，激发客户的养老规划和投资需求，帮助投资者树立长期投资、价值投资的科学养老投资观。

加大对老年人的宣传力度，将风险案例、金融维权途径等知识以通俗易懂的语言和形式普及给老年人。相关分行还组建了志愿服务队，开展多种形式的金融知识普及活动，不断提高老年群体的金融知识水平和风险防范意识。

持续打造财富管理银行

秉承建设一流大型零售银行战略愿景，坚持以客户为中心、为客户创造价值的理念，加快推进向“财富管理银行”转型，精细化客户分层分群服务，以专业的资产配置服务助力客户共享经济发展红利，努力实现客户与银行价值提升同频共振，助力居民实现共同富裕。



打造多元化产品体系

以客户利益为先，依靠严谨的选品逻辑与准入机制，充分发挥专业能力，全市场优中选优，构建全品类、多元化产品体系，持续满足客户资产保值增值的需求。联手全市场优秀基金公司定制多款权益基金，围绕重点客群发行专属理财，拓展代销信托等私募产品线，回归保险保障本源，为客户提供更多长期保障型产品。关注民生，深入推进第三支柱养老金业务知识宣传普及，搭建个人养老金账户管理服务平台，成为首批与养老金理财产品行业信息平台对接的银行，提供存款、理财、基金、保险等丰富的养老金融产品，做好资产管理服务。



提升专业服务能力

立足打造专业精深的销售队伍，构建顺畅的支撑赋能体系。建立分岗位、阶梯式的PASS培训体系，面向理财经理、贵宾理财经理、财富顾问，从产品、研究、销售和服务四个维度，锻造资产配置和复杂型产品销售能力；不断充实中后台力量，配备近300人财富顾问队伍，开展“强中台提产能”计划，制定标准化前中后台工作流程，为开展专业化服务提供强有力支撑。2022年，本行在“金耐冬花”中国财富顾问大赛、中国金融理财师大赛和2022金融界领航中国“金智奖”的评选中，荣获“2022年度优秀财富顾问机构”“2022年度卓越财富顾问培育机构”“中国金融理财师大赛最佳组织奖”“杰出财富管理银行奖”。

持续打造 财富管理银行

增强数字化科技赋能

以手机银行为载体，提供财富尊享服务的同时不断延展财富管理边界。推出全新手机银行界面，专属理财经理一键联络，精选产品一目了然，实现千人千面客户个性配置；财富管理系统构建养老规划、子女教育、买房、买车等财富规划场景，开发智能保险规划、客户生涯财富规划功能，提供全面的投资理财和保险保障规划服务；升级优化手机银行一站式财富体验及资产配置功能。截至2022年末，共计101.14万客户在本行手机银行进行财富体检，为48.65万名富嘉及以上客户¹制定资产配置方案，同比增长近156%。

强化投资者教育

广泛开展投教活动，做客户投资的引路人、陪伴者。依托网点大力开展“财富周周讲”投教活动，为广大城乡居民提供投资者教育服务，引导客户树立正确的资产配置理念，2022年开展活动超88万场，覆盖客户近650万人次；举办“优化资产配置，畅享财富人生”为主题的第二届邮储银行理财节，开展“财富启航”启动仪式、“财富进化论”投教、“财富牛选”产品、“财富峰会”论坛、“财富臻享”权益和“财富热点”资讯六大板块活动，帮助客户充分认识资产配置和家庭财富规划的重要性，理财节宣传累计曝光量达6.28亿次，较首届邮储银行理财节增长44.04%；点击量达1,171.09万次，较首届邮储银行理财节增长67.30%。



注：1. 本行资产在人民币50万元（含50万元）至600万元间的客户为富嘉客户，在人民币600万元及以上的客户为鼎福客户。

升级客户体验

2022年，本行坚持以客户为中心，以满足人民对美好生活的新期待、新需要为出发点和立足点，致力于推进客户服务能力全面提升，打造客户满意的银行。

本行在全国范围内对全旅程、全渠道开展客户体验满意度评测，结果显示客户对本行的总体满意度超过85分，表现良好，本行在对客户的服务态度和礼仪方面得到客户的广泛认可。本行获评经济观察报颁发的“2022年度企业之光——年度杰出客户体验银行”奖。

三年客户旅程优化顺利收官

本行自2020年启动客户旅程优化以来，坚持全面实施客户旅程数字化重塑，强化对人工智能、区块链、云计算、大数据、物联网等新技术的运用，不断完善客户旅程全生命周期管理，高效满足客户多元化需求，着力提升客户体验，推动实现客户价值与银行效益的双提升。

截至2022年末，本行通过建立统一管理的客户旅程库，运用“端到端”客户旅程方法论对12个专业56支客户旅程进行重塑和优化，编制旅程优化举措的三年实施路线图，2022年完成率已达3年总任务量的100%，实现圆满收官。



邮储银行强化科技赋能，打造智慧银行，服务城乡居民

提速客户旅程数字化改造

加大数字化客户旅程优化建设力度，客户旅程数字化改造率达81.99%，业务办理效率得到大幅提升。对公开户时长压降85.58%，线上小微易贷时长压降50.22%，线上消费贷款自动审批率为99.89%，小企业快捷贷实现自动重检；个人开户柜面时长压降59.86%，“智能秒贴”成功上线且放款时间缩短到秒级，个人理财线下首次购买时长降低28.89%，票据承兑出票时长压降60.48%，小企业信贷工厂审查审批时长压降50%；推广移动互联，“三农”客户经理“云工作室”开通率80%，“三农”贷款远程抵押放款到账时间T+0。

建立横向到边、纵向到底的服务质量管理体系

完善服务体验闭环管理机制。健全服务质量管理基础制度规范，构建“统一领导、牵头管总、分类管控、分级管理”的管理架构，推动体系落地执行。将服务质量管理纳入总行客户体验提升领导小组、领导小组办公室管理，研究服务质量工作，制定全行客户体验提升规划并督促落实。

有效提升线上线下渠道服务水平

推进窗口服务“回头看”活动。推广建设老年服务特色网点，“金晖支行”地市覆盖率达80%以上。强化关爱特殊客户群体，打造“手语银行”及其他无障碍特色网点。在网点推广实施“感动服务”，对客户提供更贴心、更主动、更周到、更温暖、更惊喜”的金融服务；简化网点柜面、自助设备业务流程，改善交互体验，提升客户业务办理效率。完善网点人员服务行为规范，强化监督检查及问题整改，开展网点服务类投诉溯源整改及“禁止类服务问题”专项治理，持续提升网点主动服务意识。

深入开展“线上服务提升年”活动。手机银行8.0焕新上线，不断丰富场景应用。信用卡APP在4.0版本的基础上，丰富产品功能，构建满足客户衣食住行等生活需求和偏好的生态圈。企业网银升级至3.0版本，推出分行特色服务专区，企业银行APP全新上线，为企业客户提供全新界面、多元产品、高效办公等一体化、数智化的管家服务。

培育推广优秀的服务文化

建立选优树先的正向评价机制。组织开展全行服务明星、客户旅程优化优秀项目、优秀客户旅程优化师、优秀兼职体验员奖项评选，鼓励服务先进，带动全行客户体验提升。

培养客户体验队伍。通过设置准入与退出、资格认证、培训交流等机制，不断优化专业客户体验队伍，举办客户体验和旅程优化专题培训班。

持续打造立体化服务监测体系

开展多维度体验评测，查找客户体验“问题清单”。从客户和员工双视角出发，开展高管体验、专项评测、客户及员工满意度调查等体验评测工作。强化闭环管理，将“问题清单”变“工作清单”，有效转化为“满意清单”。

启动建设能够主动采集、自动诊断、准确定位、持续优化的客户旅程自动化监测体系，推动服务流程便捷高效，助力金融服务更有温度。将客户体验嵌入产品研发全生命周期，建立客户体验前置评测机制，提高新产品、新系统上线后的客户满意度水平。

打造特色支行

乡村振兴特色支行



广东省肇庆市德庆县官圩乡村振兴特色支行自2021年挂牌成立以来，通过“六个一”探索，即一批助农取款点、一批信用村、一批金融产品、一批新型农业经营主体、一条农产品加工产业链、一个圆梦基地，走出一条金融服务乡村振兴的创新之路。截至2022年末，支行在所在镇已经建立了6个助农取款点，覆盖金融空白点达到100%；与当地13个助农服务中心建立平台客户共享机制，创新“龙头公司+合作社+农户”的乡村产业链服务模式；创新设立创业创富圆梦基地，通过定期金融政策和相关技能培训，为当地农户创业提供“融资+融智”支持。

碳中和特色支行

本行在林地资源丰富的广东省茂名高州市长坡镇设立首家碳中和特色支行。支行以服务绿色低碳产业发展为主线，聚焦当地发展绿色低碳技术、绿色生产、绿色消费和推进乡村振兴等方面的投融资需求，通过设立绿色金融体验中心、优化绿色信贷资源配置以及积极探索优化碳排放权质押贷款、碳汇指标质押贷款、节能减排收益权质押融资等创新性绿色金融产品和服务等举措，助力经济、社会和环境协调发展。



金晖支行



本行扎实推进老年客户服务质量提升工作，截至2022年末，全行建设超过400家老年服务特色网点。福建省龙岩市分行营业部积极打造“金晖支行”，优化硬件设施和服务流程，在网点设立爱心驿站，为老年客户提供老花镜、轮椅等服务设施；成立金晖俱乐部，老年人可享受多项客户积分和专属增值服务；设立“社区老年人金融服务站”，定期上门开展金融服务和反电信网络诈骗宣传等，被当地人民银行评选为“适老服务模范网点”。



咖啡支行

深圳湾支行位于深圳软件产业基地，周边年轻客户较多，网点内部设计以场景和体验为主，同时将咖啡服务与金融服务结合，除正常营业功能外，设置“水饮场景服务区”为客户提供咖啡、茶等饮品，设立“财富管理中心”为企业提供路演、沙龙、洽谈培训等活动场所。自2019年正式对外营业至今，服务的中青年客户数量占比已超过网点客户总量的60%。



手语银行



本行积极推进“手语银行”创建。山西省晋中市分行营业部毗邻晋中市特殊教育学校，针对听障人士常态化提供手语服务。近年来，支行定期聘请特殊教育学校老师给员工进行常用手语教学，并将手语练习列为分行晨夕会的日程内容，让每位员工掌握基本手语交流能力。随着手语服务的推行，逐渐拉近了听障客户与银行的距离。截至2022年末，支行已为约3,000位听障人士提供了金融服务，持续向特殊群体传递邮储温度。

邮爱驿站

多家分行积极推进便民服务，在营业网点开辟“邮爱驿站”服务区，为市民提供临时歇脚休息、饮水、饭菜加热、手机充电、普及金融知识等便民惠民服务，为特殊客群提供人性化无障碍服务、母婴关爱服务，同时为外卖小哥、环卫工人、建筑工人等户外工作者提供“累了能休息、渴了能加水、雨雪天有伞用”的关怀。



责任实践

焕发绿色低碳新活力

建设绿色银行
发展绿色金融
实施绿色运营

绿色让生活更美好
GREEN WORLD, BETTER LIFE.





建设绿色银行

本行积极践行“绿水青山就是金山银山”的理念，严格落实国家政策和监管要求，支持联合国2030可持续发展目标（SDGs）和《巴黎气候协定》，大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资，支持生物多样性保护，助力实现碳达峰碳中和目标。截至2022年末，绿色贷款余额4,965.49亿元，较上年末增长33.38%；绿色债券投资余额299.50亿元，较上年末增长29.58%；绿色债券累计承销规模117.70亿元；绿色融资余额5,832.32亿元，较上年末增长36.24%。绿色信贷支持项目年节约标准煤1,665.60万吨，年减排二氧化碳当量3,623.57万吨。在碳减排支持工具支持下，本行合计向312个项目发放碳减排贷款309.79亿元，带动年度碳减排量为611.75万吨二氧化碳当量。

本行连续被中国银行业协会授予“绿色银行评价先进单位”，连续两年获得明晟公司（MSCI）ESG评级A级；在《机构投资者》杂志“2022年度亚洲区最佳管理团队”评选中获得亚洲区银行和非银行业“最佳ESG”奖项，获评中国上市公司协会2022年A股上市公司ESG最佳实践案例、国务院国资委中国大连高级经理学院“2022年度碳达峰碳中和行动典型案例”、安永可持续发展年度最佳奖项2022优秀案例、《财经》杂志“可持续发展效益奖”、《银行家》杂志“十佳绿色金融创新奖”。

健全绿色治理，完善顶层设计。从战略高度推进绿色银行建设，董事会承担绿色金融主体责任，定期听取绿色银行建设和ESG管理情况汇报。制定《中国邮政储蓄银行落实碳达峰碳中和行动方案》，明确落实碳达峰碳中和工作时间表、路线图，提出重点实施十大行动和40项具体举措。推进组织创新，总、分行成立碳达峰碳中和暨绿色金融领导小组，总体部署和系统推进“双碳”工作。积极探索绿色金融创新发展经验，累计成立碳中和支行、绿色支行和绿色金融部门等绿色金融机构23家。支持可持续海洋经济，支持生物多样性保护，正式签署联合国《可持续蓝色经济金融倡议》，成为首家签署该倡议的国有大型商业银行。

优化政策制度，健全管理机制。持续优化授信政策，融入和强化生物多样性保护和气候变化内容，推动金融资源向生物多样性领域和基于自然的解决方案倾斜；单列绿色金融和气候融资授信政策指引，将水电、风电、光伏发电、垃圾发电、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。积极支持煤电、煤炭、钢铁、有色金属等高碳企业绿色转型发展，保障其合理融资需求；坚决执行环境评价一票否决制度。印发2022年碳达峰碳中和暨绿色金融工作要点、小企业绿色普惠金融服务工作方案、“三农”金融条线绿色金融发展等文件，明确年度工作目标和重点任务，推动普惠金融和绿色金融融合发展。

优化资源配置，健全激励机制。从绩效考核、信贷规模、内部资金转移定价（FTP）、经济资本计量等方面，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、节能环保等绿色金融重点领域。完善绩效考核机制；为具有显著碳减排效应的绿色项目提供优惠利率；给予绿色信贷、绿色债券内部资金转移定价优惠支持；对绿色信贷等绿色金融业务采取差异化经济资本计量系数。

加强能力建设，提升绿色表现。丰富绿色金融培训体系，面向全行组织授信政策、绿色信贷统计、ESG及气候风险、环境信息披露等专题培训。积极参与生态环境部、中国人民银行、中国银保监会、中国金融学会绿色金融专业委员会、中国环境科学学会气候投融资专业委员会、高校研究机构等组织举办的研讨交流活动；参加2022中国国际金融年度论坛、2022绿色金融国际峰会·滇池论坛。签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同行动方案》。出版《商业银行气候融资研究》专著，完成《碳中和目标下商业银行低碳转型路径研究》报告。

发展绿色金融

2022年，本行积极拓展产品创新场景，率先应用中央结算公司推出的通用式绿色担保品池，成功落地首笔绿色债券质押式同业存款业务；落地系统内首单蓝色债券业务，募集资金用于海上风电场建设项目；围绕绿色金融、绿色生活、绿色乡村、绿色公益等场景，探索推出个人碳账户；宣传推广绿色低碳卡等。为企业客户提供碳核算服务，截至2022年末，累计完成2,182户企业客户碳核算。

本行积极探索转型金融和公正转型，落地多笔可持续发展挂钩金融业务，承销并投资全国首单“可持续发展挂钩+能源保供”债权融资计划，率先发放可持续发展挂钩银团贷款，开展可持续发展挂钩中期票据承销，承销杭州银行绿色金融债券、成都农商行绿色金融债券、保利发展绿色中期票据等绿色债券。

截至2022年末，符合中国人民银行绿色贷款统计口径的票据贴现余额89.32亿元，较上年末增长约74%；符合中国银保监会绿色融资统计口径的票据贴现余额68.41亿元，较上年末增长约69%。绿色债券投资余额299.50亿元，已连续4年荣获“中债绿债指数优秀投资机构”称号。

针对绿色能源、低碳升级、生态环保等项目建设，本行以绿色能源融资租赁保理为抓手，通过与大型租赁公司合作，以“直租+融资租赁保理”模式，满足项目方风电、光伏设备等采购需求，有效帮助项目业主方节省财务成本，缓解资金压力。2022年，累计发放绿色能源融资租赁保理金额同比增长35%。

截至2022年末

绿色贷款余额

较上年末增长

4,965.49亿元 **33.38%**

绿色债券投资余额

较上年末增长

299.50亿元 **29.58%**



邮储银行参与融资支持的广东阳江海上风电项目

案例
case

创新可持续发展挂钩金融产品

为满足传统行业转型可持续发展的资金需求，本行推出可持续发展挂钩金融产品，主要包括可持续发展挂钩贷款、可持续发展挂钩债券、可持续发展挂钩债权融资计划及可持续发展挂钩保理业务，通过贷款或债券条款激励借款人达成预设的可持续发展绩效目标（SPT），督促企业推进节能减排降耗工作。截至2022年末，本行可持续发展挂钩金融业务余额已达78亿元。可持续发展挂钩金融业务落地是本行转型金融产品创新的有益尝试和有效探索，在保障企业能源保供资金需求的同时，为其绿色低碳转型发展提供了更多差异化融资路径。

个人碳账户平台“C邮记”

湖南省分行推出个人碳账户平台“C邮记”，围绕绿色金融、绿色生活、绿色乡村、绿色公益四大低碳场景，记录用户步行、公交、地铁、数字人民币、线上贷款、绿色寄递、绿色电商等20项绿色行为并自动核算碳能量值，建立碳能量核算体系、权益体系，记录用户每一次绿色行为，让用户直观感受每一次绿色行为带来的减碳成效。

“C邮记”平台通过信用乡村、数字乡村及产业乡村构建绿色乡村特色生态体系，探索乡村种植产业农作物固碳核算机制，核算固碳量并将之体现在个人碳能量账户，帮助农民增收，助力乡村振兴。用户还可以捐赠碳能量，加入黄金茶古树保护计划、“邮爱回家”乡村儿童关爱活动等公益项目，让绿色行动更有温度和意义。



邮储银行金融支持陕西杨凌智慧农业示范园建设

发布ESG主题理财产品

2022年11月，中邮理财推出ESG主题理财产品——邮银财富·鸿锦封闭式2022年第5期（ESG主题），通过结合经济周期与估值匹配的积极类管理策略，实现风险可控条件下股债资产均衡配置，为广大理财投资者提供了参与绿色金融的方式。

落地全行首笔绿色债券质押式同业存款业务

2022年，本行接入中央结算公司推出的全国首个标准化绿色担保品池，落地全行首笔绿色债券质押式同业存款业务。

该业务帮助了中小金融机构降低融资成本，盘活其持有的绿色债券，并引导其配置更多的绿色债券产品，有效降低绿色债券的发行成本，为实体经济绿色发展营造良好的融资环境。

延伸阅读



《绿动中国》大型报道

寻找绿色涌动的旋律
记录自然之美和人文之美
致敬美丽中国的每一份努力



实施绿色运营

本行持续倡导并践行绿色办公和低碳出行的环保理念，推动全行深入落实《中国邮政储蓄银行总行能源管理规定（2020年版）》等要求。强化员工绿色运营观念，推行电子化的会议材料和双面打印；落实“光盘行动”，切实杜绝浪费、降低成本；精简各类会议，提倡远程视频会议；积极开展绿色办公创建活动，全行范围内已有25家支行通过创建，成为“绿色支行示范网点”，树立节能减排、绿色低碳的示范标杆；积极承担绿色社会责任，总行连续多年通过北京市西城区节能考核，2021年获评“优秀”等级，2022年通过北京市绿色创建办公室认证，取得“北京市绿色创建推进单位”称号。

本行开展自身运营碳盘查，深化绿色运营。启动温室气体排放核算工作，对本行全部自营机构2019—2022年度的天然气、燃煤、液化石油气、汽油、柴油、电力、热力等碳排放数据进行盘查与测算，将科学制定针对性的碳减排计划，切实推进运营碳达峰碳中和工作。总行与36家一级分行及控股子公司签订2022年度生态环境保护工作责任书，落实生态环境保护要求，推动节能减排和绿色转型。总行通过LED节能灯具改造项目及加强日常节能管理，持续提高能效水平。按照《民用建筑能耗指标》(DB11/T1413-2017)，开展能效对标工作，总行办公场所的平均单位建筑面积耗热量、单位建筑面积耗电量、单位建筑面积用气量、单位建筑面积综合能耗均能满足现行值要求，其中单位建筑面积耗热量优于目标值11%。在用能过程中，建立日常节能督查机制，定期开展绿色办公检查，随季节变化及时调整公共照明，根据室外温度动态调整中央空调开机时间，多方面减少能源消耗。下一步，在能源管理方面，将建设完善能源管理体系，按照地方政府节能目标责任制要求，完成相应节能指标；在水资源管理方面，将进一步加强用水管理及设备节水运维，继续张贴节水标志，树立全员节约用水意识；在废弃物管理方面，将进一步加强固体废物综合管理，严格分类存放处理，做好有害废弃物依法转运。

本行各营业网点以微沙龙、微课等形式，开展绿色金融讲堂、宣传绿色金融知识。设立可再生资源回收点，张贴节能减排海报，布放绿色金融角，摆放节能减排、绿色金融台签，提倡循环利用可再生资源，减少废弃物，增加资源的循环利用。

本行建立健全数据中心能耗监测机制和技术体系，通过建设新一代动环监控系统和AI能效管理，实现对数据中心能耗的智能化管控；加强精细化运维管理，持续开展空调群控节能调优；强化合肥新建机房绿色设计、采购和施工，选用光伏发电、自然冷却、余热回收等解决方案以节能降耗。

案例

case

中邮理财实现 主体运营碳中和

中邮理财于2022年启动运营碳中和行动，聘请专业机构对2021年运营期间所产生的温室气体进行核算核查。碳核算包括空调制冷剂逸散、公务车使用产生的直接温室气体排放，电力、热力产生的间接温室气体排放，员工差旅、通勤、办公用品消耗产生的其他间接温室气体排放。中邮理财通过购买CCER进行等量注销实现碳排放完全抵消，经过北京市绿色交易所碳中和评价后取得其颁发的碳中和证书。

“储能减排 蓄力美好” 环保艺术展

2022年12月20日，深圳分行举行“储能减排 蓄力美好”艺术展览启动仪式。活动现场布置及艺术装置全部使用环保材料和可循环使用产品，并以年轻化的多媒体艺术与公共环保主题相结合进行展示，既体现青春朝气蓬勃的明亮色彩与设计，又适合亲子观展寓教于乐。此次活动紧扣环保主题，通过环保动画短片、小程序游戏、艺术展览、手工作坊等形式，积极向社会传递节能减排的理念，丰富有趣，反响良好。



深圳分行“储能减排 蓄力美好”环保艺术展现场

2022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	0.11
温室气体排放总量（范畴一及范畴二）（吨） ⁵	214,016.26
人均温室气体排放量（范畴一及范畴二）（吨/人）	5.64
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）	0.15
直接排放（范畴一）（吨）	
公车耗油排放	862.28
设施用柴油排放	56.84
天然气排放	3,931.53
间接排放（范畴二）（吨）	
外购电力排放	209,165.61
有害废弃物总量（吨） ⁶	54.46
人均有害废弃物总量（吨/人）	0.0014
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	5,175.81
人均无害废弃物总量（吨/人）	0.14
每平方米楼面面积的无害废弃物总量（吨/平方米）	0.0036

注：

- 1 本年度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。2022年，总行运营管理部的成都运营中心和合肥运营中心、中邮惠万家银行有限责任公司正式计入环境数据统计范围。
- 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。
- 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。温室气体核算按二氧化碳当量呈列，并根据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》、联交所发布的《环境、社会及管治汇报指南》中的《附录二：环境关键绩效指标汇报指引》《2011年和2012年中国区电网平均二氧化碳排放因子》《DB11/T1787-2020二氧化碳排放核算和报告要求其他行业》进行核算。因2022年更换了计算间接排放（范畴二）的参考标准，因此不支持2022年间接排放（范畴二）与2021年间接排放（范畴二）进行比较。
- 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	344,774.89
人均能源消耗总量（兆瓦时/人）	9.08
每平方米楼面面积的能源消耗量（兆瓦时/平方米）	0.24
直接能源消耗（兆瓦时）	
公车耗油 ²	3,440.19
设施用柴油 ³	212.27
天然气	17,739.35
间接能源消耗（兆瓦时）	
外购电力	323,383.09
总行外购电力消耗量（兆瓦时） ⁴	117,696.20
办公用水消耗量（吨） ⁵	1,358,810.48
总行办公用水消耗量（吨） ⁶	242,271.91
人均办公用水消耗量（吨/人）	35.79
每平方米楼面面积的办公用水消耗量（吨/平方米）	0.94

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（GBT2589-2020）》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 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、丰台路口72号院办公区、大成大厦办公区、总部基地网络金融部办公区、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、金隅大厦办公区、新时代国际中心办公区、诺德大厦办公区、昆仑中心办公区的耗电量。2022年，万商银大厦因为独立挂牌不再被纳入总行在京机构外购电力消耗量统计范围。
- 5 办公用水消耗量包括自来水和中水，其中山西省分行机关、吉林分行直属单位、上海分行直属单位、海南分行直属单位、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。
- 6 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、丰台路口72号院办公区、大成大厦办公区、总部基地网络金融部办公区、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、金隅大厦办公区、新时代国际中心办公区、诺德大厦办公区、昆仑中心办公区。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。2022年，万商银大厦办公区因为独立挂牌不再被纳入总行在京机构办公用水消耗量统计范围。

责任实践

构筑和谐美好新未来

保护消费者权益

携手员工成长

积极回馈社会

绿色让生活更美好
GREEN WORLD, BETTER LIFE.

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

绿色让生活更美好





邮储银行发挥网点覆盖城乡的优势，积极普及金融知识，图为北京分行金融知识普及活动现场

保护消费者权益

本行高度重视消费者权益保护，召开全行消费者权益保护工作会议，统筹部署消保重点工作，积极贯彻落实《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》等监管要求，不断提升工作水平，切实保护金融消费者各项合法权益。

推进消保工作融入公司治理。本行董事会高度重视消费者权益保护工作，下设社会责任与消费者权益保护委员会，由执行董事、行长担任委员会主席。董事会、董事会社会责任与消费者权益保护委员会切实履职，进一步强化对消保工作的总体规划和指导，审议研究消保工作报告、消保内部考核、消保审计、监管整改等议题；高管层定期召开消费者权益保护委员会会议，审议研究消费者权益保护重要事项，深入推进各项消保工作落地执行。

完善消费者权益保护体制建设。制定《消费者权益保护三道防线履职任务清单》，压实一道防线首要责任，明确二道防线指导督促职能，强化三道防线审计监督，从源头防范、过程管控、结果监督三个层面强化全流程管控，推动“三道防线”充分履职，提升工作有效性。

提升消保审查工作水平。根据法律法规、监管规定，更新下发《中国邮政储蓄银行消费者权益保护审查要点手册（2022年版）》，确保审查要点的全面性、规范性，有效发挥事前风险防范作用；定期组织开展一级分行消保审查经验交流活动，指导分支机构提升审查能力；探索数字化技术在消保审查领域的应用，实现部分潜在风险以及对法规条款的自动提示，辅助审查人员开展审查，提升消保审查系统化、智能化水平。

优化消保内部考核工作机制。结合监管要求和行内工作重点，制定2022年消保纵向考核指标，提升考核针对性。

加强消费者权益保护培训。持续构建多层次、多样化消费者权益保护培训体系，培训对象覆盖中高级管理人员、基层业务人员及新入职人员，根据人员岗位及职责，灵活设置培训课程，培训内容涵盖消费者个人信息保护、投诉管理、消保审查等重点工作。各业务及管理条线将消保内容纳入条线培训，针对与消费者权益保护密切相关的客户经理、理财经理、大堂经理等关键岗位人员，采用线上线下相结合的方式提高培训频次，加大培训力度，强化各条线员工消保工作意识和能力，提升全行消保工作水平。

保护客户隐私。修订印发《中国邮政储蓄银行数据安全管理办法（2022年修订版）》，健全全行数据安全管理体系，完善数据安全分类分级、数据安全评估和数据生命周期安全防护要求，对重要敏感数据实施重点保护，从源头上保障客户信息安全。将数据安全与客户信息保护作为重要内容，统筹开展信息科技风险检查、网络安全监督检查、网络和数据安全排查等工作，及时主动发现和消除风险隐患，保障全行系统安全稳定运行。

案例

case

开展网络安全宣传活动

本行连续9年参加国家网络安全宣传周活动，2022年围绕“加强金融科技伦理建设，促进金融安全健康发展”，参加网络安全博览会，组织全行深入社区、学校开展宣传，并在本行网点、网站、App等渠道宣传支付安全、客户信息安全、适老金融服务等内容，进一步增强社会公众的信息安全意识。



邮储银行多渠道、多形式开展金融知识教育宣传活动，图为2022年网络安全宣传周期间，邮储银行工作人员通过舞台剧普及金融知识

携手员工成长

本行高度重视员工职业发展，推动雇主品牌建设，组织实施“U系列”人才培养计划，常态化开展人才库建设，完善市场化人才选聘机制和激励约束机制，建立并有效实施“管理+专业”的双通道晋升机制，鼓励员工根据个人特点和专业特长选择合适的职业发展路径，实现人岗相适、人尽其才，持续提升员工能力素质水平。

创新开展校园招聘

精准把握全行招聘需求，创新开展校园招聘工作，打造“邮储江湖武林大会”创意主题，推出《全行招贤纳士——武林大会篇》《总行U+计划——大侠成长篇》《分行风采展示——江湖风云篇》系列空中宣讲，组织36家一级分行参与录制空中宣讲视频，主动传递邮储银行的活力与招贤纳士的诚意。系列空宣全平台累计播放108.9万次，首次空宣直播现场突破41万人次。2022年，在由智联招聘和北京大学社会调查研究中心共同发起的“中国年度最佳雇主”评选活动中，本行获评“2022中国年度最佳雇主10强”和“最受大学生关注雇主10强”。

开展“U系列”¹人才项目

创建“U系列”人才引进和培养项目，将人才招聘、培养、内部流动工作有机融合，形成全新范式，为全行人才选育工作提供了良好的示范和参照。“U系列”项目包括“U+人才”计划、“U行计划”和“U动计划”，通过引导员工清晰职业定位，增加岗位历练，提升专业能力，合力打造人才供应链，培养造就一批专业过硬、视野开阔、堪当重任的人才。

“U+人才”计划为校招人才引进和培养项目。在招聘阶段，按照总行板块设置“U+人才”岗位。在培养阶段，以导师制贯穿全旅程，实现组织发展与员工成长相互促进、导师与新员工教学相长、总行与基层单位互利共赢。培养周期内包括“U+储备营”“U+初启营”“U+实践营”“U+精进营”和“U+展翅营”。2022年首次开展导师认证工作，统一制作《U+人才培养手册》，帮助新员工制定个人发展计划（IDP）。通过开展形式多样的新员工培训、导师辅导、基层实践锻炼、课题调研、复盘会、季刊编写等工作，取得良好成效。

“U行计划”为总行跨部门转岗调动项目，探索建立公开、规范的员工跨部门流动平台，完善人才内部流动机制。助推直线经理进一步强化部门人才梯队建设和核心骨干人才培养，营造更加开放、包容、活跃的文化氛围。

“U动计划”是总行部门间交流项目，为总行员工提供更多岗位历练机会，拓宽工作视角，促进部门之间交流和理解，激发队伍合力和创造力。

持续推进人才库建设

全面总结前期人才库建设工作经验，开展“领航工程”人才库建设情况调研，深入分析人才库建设情况，不断改进工作方法，创新工作环节，有效提高人才甄选的科学性、有效性和公平性，进一步提升全行干部管理工作水平。

注：1. “U”的含义有三个，一是谐音“邮”，代表本行的整体人才工作；二是谐音“优”，代表人才素质和组织绩效的双优；三是谐音“YOU”，代表对每一个员工个体的关注。

案例

开展系列劳动竞赛

本行致力于员工与企业共同发展，围绕2022年度业务重点共开展14个劳动竞赛项目，打造了数据建模大赛、十佳理财经理大赛、授信业务审查人技能竞赛等一批品牌赛事，并以数字化赋能推动竞赛工作提档升级。与此同时，劳动竞赛为企业决策提供了真实有效的理论数据，有利于企业的经营及管理。

“邮储新青年”

本行全新策划开展了“邮储新青年”项目，聚焦年轻群体，孵化邮储文化IP，助力全行青年员工成长。项目聚焦本行青年员工圈层，从90后、95后员工的基本特质和文化偏好入手，以优质内容链接青年员工，以文创产品承载及延展IP内涵，融合“微刊+漫画+微电影+衍生文创+沉浸式展览+主题论坛”等多重文化形态建构传播矩阵，探索全新的企业内部文化传播新范式。

2022年，已通过公众号发布微电影《我们就是未来》《邮储新青年》，并推出“100个邮储新青年的故事”专栏，以本行青年员工们的主观视角，分享成长故事、奋斗历程、人生态度，依托故事性、小切口、年轻态的表达语境，展现新一代邮储青年革故鼎新、奋勇拼搏的精神风貌，诠释了“邮储新青年”的精神内涵，引发广大青年员工的内心共鸣和情绪共振。



邮储银行总行开展“U+计划”校招员工训练营活动

积极回馈社会

2022年是本行发起“邮爱公益”5周年，“邮爱公益”坚守初心，持续关注教育，为广大学子提供教育资金资助及成才支持，积极奉献社会。截至2022年末，邮爱公益基金累计募集资金共4,999.88万元。其中，本行企业捐赠累计2,500万元；2022年组织全行员工并发动社会力量募集资金393.88万元。

持续推进邮爱公益项目。对邮爱自强班第二批学生开展第三年的资助，共资助38个班1,900名家庭经济困难的高中生每人每年2,000元的学杂费；邮爱奖学金采取一次性捐助的方式，对邮爱自强班所在学校符合要求的1,378名高中毕业生提供每人2,000元的毕业奖学金；邮爱公益爱心包裹项目捐赠100万元定制邮储银行专属爱心包裹，对云南省兰坪县1万名乡村小学生发放；通过中国乡村发展基金会，与金融街慈善基金会继续合作开展金融街爱心体育教室捐赠项目，向内蒙古乌兰察布市察右中旗第二中学和甘肃省陇南市西和县第一中学各捐赠一间爱心体育教室。

组织开展邮爱公益活动。号召全行员工依托线上线下途径开展健步走、旗帜传递等多种形式的活动，向全社会宣传邮爱理念；组织开展邮爱公益寻访活动，因地制宜组织分行志愿者去往邮爱自强班所在学校，与学生开展座谈、主题班会等活动，让邮爱的援助更有温度。

截至2022年末

邮爱公益基金累计募集资金

4,999.88万元

2022年

募集资金

393.88万元

案例

case

携手点亮“童梦”

广东省分行与桔子公益共同开展第18期《候鸟训练营》，活动选取“非遗”为主题，给孩子们带来了一次魅力十足的“非遗之旅”。通过将非遗文化进行线上传播，如开展许愿树H5互动，让孩子们共同学习非遗知识，寓教于乐；广东非遗研学院非遗传承培训师为学员们带来了精彩分享和非遗技艺——拓印体验课程；广东省分行特地准备了“成长礼包”，装满了各式毛笔、墨、宣纸并赠予参与的孩子们，让大家体验和领略中华文化的魅力；举办“公益摄影展”，展示广东省分行过去三年开展公益行动的精彩瞬间。此外，活动还通过微博公益话题大赛传播非遗文化，提升爱心行动的影响力。

延伸阅读



《美好，“邮”爱而生》

一路温暖相伴，梦想不再遥远



江西省分行在“邮爱公益日”启动“健步走活动”



广西区分行“邮爱”志愿者看望“邮爱”自强班学生

责任绩效

经济绩效

总资产 (万亿元)



营业收入 (亿元)



净利润 (亿元)



不良贷款率 (%)



拨备覆盖率 (%)



涉农贷款余额 (万亿元)



普惠型小微企业贷款余额 (亿元)



个人消费贷款余额 (万亿元)



个人小额贷款余额 (亿元)



个人小额贷款余额笔数 (万笔)



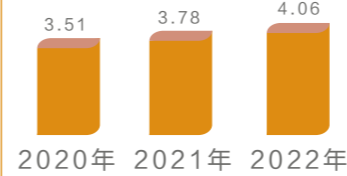
环境绩效

指标	2020年	2021年	2022年
绿色贷款余额 (亿元)	2,809.36	3,722.94	4,965.49
电子银行客户数 (亿户)	3.26	3.81	4.01

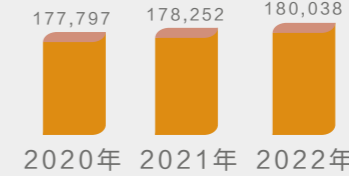


社会绩效

每股社会贡献值¹ (元)



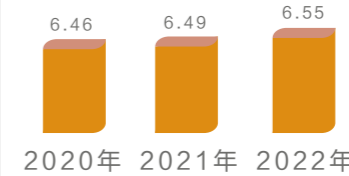
员工总数² (人)



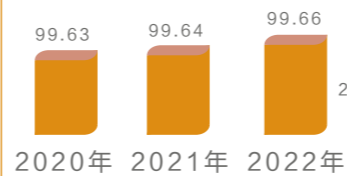
女性员工占比 (%)



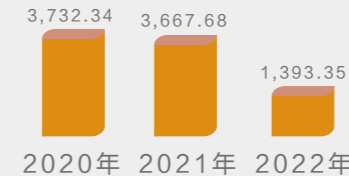
少数民族员工占比 (%)



95580电话渠道客户满意度 (%)



对外捐赠 (境内) (万元)



注: 1.每股社会贡献值=基本每股收益+(纳税额+员工费用+利息支出+对外捐赠金额-因环境污染带来的社会成本)/期末总股本
2.员工总数统计口径为本行合同制员工(含控股子公司1,697人),另有劳务派遣用工15,064人。

社会认可



第30位 | 2022全球企业2000强排名第30位



第42位 | 中国500强排名第42位 (按2021年营业收入排名)



第121位 | 全球最具价值品牌500强排名第121位



A级 | 明晟公司 (MSCI) ESG 评级获评A级

奖项名称	颁奖机构
年度金融科技发展奖	中国人民银行
金融联合教育宣传活动银行保险机构优秀组织单位	中国银保监会办公厅
年度市场影响力奖	中国外汇交易中心暨全国银行间同业拆借中心
数字供应链金融服务平台优秀参与机构	中国人民银行清算总中心
金融服务专精特新中小企业典型案例	中国银行业协会
上市公司ESG最佳实践案例	中国上市公司协会
上市公司数字化转型优秀案例	中国上市公司协会
年度债市领军机构	中央国债登记结算有限责任公司
优秀资产托管机构	中央国债登记结算有限责任公司
优秀交易商	上海票据交易所股份有限公司
银联卡受理环境共建突出贡献奖	中国银联
全球服务实践案例	中国国际服务贸易交易会
中国内地金融领域“最佳ESG”奖项	《机构投资者》
最佳零售银行	《环球金融》
最佳金融科技创新银行	《环球金融》
最佳上市公司	大公文汇报传媒集团
最具投资价值上市公司	大公文汇报传媒集团
杰出绿色金融机构	《香港商报》
金融业数字化转型突出贡献奖	《金融电子化》
金融业信息安全建设突出奖	《金融电子化》
年度责任企业	《中国新闻周刊》
十佳风险管理创新奖	《银行家》(中国)
最佳金融创新奖	《银行家》(中国)
年度高质量发展银行天玑奖	《证券时报》
年度普惠金融服务银行天玑奖	《证券时报》
年度金质银行品牌天玑奖	《证券时报》
银行理财产品金牛奖	《中国证券报》
可持续发展效益奖	《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》
年度杰出客户体验银行	《经济观察报》
年度银行	《第一财经日报》
年度普惠金融奖	《每日经济新闻》
卓越竞争力国有商业银行	《中国经营报》
年度零售银行奖	《华夏时报》
年度服务乡村振兴优秀案例	中国网
年度乡村振兴金融机构	澎湃新闻
绿色金融先锋奖	财联社
杰出财富管理银行奖	金融界
2022中国年度最佳雇主全国10强	智联招聘和北京大学社会调查研究中心

ESG披露

管治

公司治理

本行始终坚持党的领导，加快完善中国特色现代企业制度，推动党的领导深度融入公司治理，把贯彻落实党中央、国务院的重大决策部署，同谋划重大战略、制定重大政策、部署重大任务、推进重要工作的公司治理实践有机结合起来，将党建优势转化为治理优势，进一步推进党建工作与经营发展深度融合，有效发挥党委把方向、管大局、保落实作用，不断为本行高质量发展培根铸魂。

董事会高度重视环境、社会、管治（ESG）建设工作，督促本行深入探索将ESG理念融入全行公司治理、发展战略、企业文化和业务流程，重点推进绿色银行建设、普惠金融、消费者权益保护等方面工作。

董事会下设社会责任与消费者权益保护委员会，主要负责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，报董事会批准后实施；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；对本行社会责任及消费者权益保护战略、政策、目标、基本管理制度等的执行情况及效果进行监督、检查和评估，并向董事会提出建议；审核涉及环境与可持续发展的授信政策并向董事会提出建议等。同时，董事会还下设战略规划委员会，主要负责审议贯彻落实普惠金融相关政策要求，审议本行普惠金融业务的发展规划、重大管理制度及其他重大事项，并向董事会提出建议；审议贯彻落实党中央重大决策部署相关事项，并向董事会提出建议等。

董事会高度重视落实党中央、国务院关于碳达峰碳中和重大决策部署，大力发展普惠金融、可持续金融、绿色金融和气候融资，建设一流的绿色普惠银行和气候友好型银行；健全公司治理机制和激励约束机制，持续加强信息披露和资本市场交流，优化股权管理体系。董事会、董事会社会责任与消费者权益保护委员会审议了2021年度绿色银行建设工作报告、2021年度社会责任（环境、社会、管治）报告、消费者权益保护工作总结和计划、消费者权益保护专项审计报告等7项议题，听取了ESG评级同业对标情况、监管转送投诉情况等2项汇报，对本行积极履行社会责任、建设绿色银行、提升消费者权益保护等工作进行了重要指导，为

本行不断加强ESG建设提供坚实基础。

董事会、董事会战略规划委员会审议了2021年落实普惠金融政策情况及2022年发展计划、金融服务实体经济、制造业高质量发展、支持乡村振兴情况等议题，有效贯彻落实党中央重大决策部署和普惠金融相关政策要求，推动本行普惠金融业务高质量发展。董事会审议了制定主要股东承诺管理办法，修订股东通讯政策，董事、监事及高级管理人员持有本行股份及其变动管理办法等议题，并定期听取股权管理情况汇报，从顶层设计上完善有关制度，持续强化股权管理，切实保障中小股东权益。

同时，各位董事听取公司治理授权方案修订情况等经营层专题汇报，积极参加绿色金融、可持续发展、碳定价、商业银行公司治理、全面风险管理等主题培训，围绕强化消费者权益保护，加强可持续发展和ESG投资、金融服务实体经济和制造业发展等提出诸多专业意见建议。

报告期内，董事开展调研72人次，持续完善调研形式，延伸调研半径，通过听取分支行整体汇报、走访客户、深入网点实地察看、与基层员工面对面交流座谈等形式，深入了解分支行和基层一线实际情况。围绕代理金融消费者权益保护、全面风险管理、邮银协同助力乡村振兴、控股子公司管理等主题形成多篇调研报告，向董事会建言献策，全方位履行董事职责，有效保障董事会科学决策。

信息披露

本行严格遵守法律法规、上市地监管规则要求，真实、准确、完整、及时、公平地披露信息，坚持“简明清晰、通俗易懂”原则，优化顶层设计、创新工作机制、丰富展现形式，推进自愿性披露规范化发展；报告期内，未发生重大会计差错更正，未遗漏任何重大信息等情况；在上交所上市公司年度信息披露工作评价中，本行获评A（优秀）。本行主动拓展自愿性信息披露的广度和深度，致力于保障投资者权益，提升公司透明度；围绕市场和投资者的关注热点，主动披露本行战略规划、企业文化、业务特色等亮点。本行持续优化信息披露管理体系，结合最新监管要求，重检信息披露相关制度，修订重大事件内部报告管理办法、内幕信息及知情人管理办法；迭代更新信息披露管理系统，规范信息传递流程，提高报告编制协同效率，强化内幕信息及知情人线上化管理。

本行不断创新年度报告披露形式，得到了社会各界的充分认可。2021年年度报告揽获国际年报大赛（ARC Awards）封面设计银奖、美国通讯专业联盟（LACP）年报大赛（Vision Awards）商业银行组金奖、国际市场推广大赛（Galaxy Awards）封面设计特殊工艺优异奖等多项大奖。

投资者关系

本行坚持主动真诚、透明合规、精准有效、平等全面的原则，通过业绩推介及路演、调研及峰会论坛等投资者交流活动，以及投资者关系热线及邮箱、“上证e互动”等沟通平台，多种形式与资本市场保持常态化交流，全方位展示经营发展成果，充分传递本行投资价值。

报告期内，在董事会及高级管理层指导下，本行采用现场会议、电话会议等形式召开年度、中期、季度业绩推介会共4次，均由高级管理层成员出席，其中2021年年度、2022年中期业绩推介会均以“网络视频直播+电话接入+文字直播”方式召开，向资本市场充分展示本行发展战略和长期投资价值。本行2021年年度业绩推介会获得中国上市公司协会颁发的“上市公司2021年报业绩说明会最佳实践”奖项。

2021年年度业绩及2022年中期业绩发布后，本行高级管理层成员分别带队开展路演交流，以诚恳、开放的态度与投资者、分析师就本行经营发展、转型创新、战略愿景等情况进行深入交流，积极回应资本市场关切。全年举办业绩展示暨专题投资者关系活动1场，接待调研82场，路演交流23场，参加投资论坛峰会24场，与境内外投资者、分析师共2,000余人次进行沟通交流。

在“2022第十二届中国证券金紫荆奖”评选中，本行荣获“最佳上市公司”及“最具投资价值上市公司”奖项；在“全景投资者关系金奖（2021）”评选中，本行荣获“机构友好沟通奖”及“优秀IR团队”。

本行已根据相关监管要求对上述投资者接待和交流活动进行记录，并对相关文档进行妥善保存。

履行监事会职责

本行监事会认真履行社会责任工作监督职责，持续关注董事会、高级管理层社会责任履职情况，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2021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。监事会听取本行支持乡村振兴、落实普惠金融政策、提升服务实体经济质效、金融服务制造业高质量发展、消费者权益保护、绿色银行建设、反洗钱等领域工作情况报告；持续加强对董事会、高级管理层社会责任履职情况的监督评价，将清廉金融文化建设、消费者权益保护、维护相关方利益及履行社会责任等纳入年度履职评价指标体系。

报告期内，监事会聚焦服务乡村振兴战略，开展三农金融数字化转型专项监督，有效推进金融科技赋能乡村振兴；聚焦绿色发展理念，开展邮储银行支持“双碳”战略课题研究，促进提升绿色金融服务和风险防控能力，推动加快构建绿色普惠银行、气候友好型银行和生态友好型银行。

切实履行审计监督职责

报告期内本行实施完成独立、垂直审计管理架构优化，将原一级分行审计部调整纳入总行垂直管理体系，构建总行审计局、审计分局和审计分部组成的三级审计架构，推动完善内部审计体制机制，进一步提升审计独立性和权威性。同时，积极发挥独立垂直审计体系作用，加强审计制度建设和质量管控，促进审计队伍专业化建设，加快审计数字化转型，强化审计成果利用，为全行稳健经营和高质量发展提供坚强保障。

内部审计围绕完善公司治理、提升经营管理、加强风险管理、促进内控合规等方面，坚持问题导向、风险为本，聚焦重要业务、重大风险和突出问题，开展中央决策部署落实审计、消费者权益保护审计、反洗钱审计、绿色金融审计、普惠小微企业贷款业务审计、政府信用类业务风险审计、重点城市行公司金融业务审计等项目，推动相关政策和决策部署落地，促进提升落实成效。同时加大信息科技审计力度，关注重要信息系统开发与运维、数据安全、网络安全、外包管理、业务连续性等方面，促进全行信息科技治理水平和风险管控能力持续提升。

全面风险管理

本行始终坚持风险为本，积极落实风险引领发展决策部署，严守不发生系统性风险底线。持续完善“全面、全程、全员”的全面风险管理体系，有序推进资本管理高级方法建设实施；积极建设风险“看未来”能力，前瞻把握市场、行业与企业风险趋势；深化风险动态监测机制，对苗头性、交叉性、传染性风险信号快速分析响应；加快提高风险管理数字化、集约化水平，持续深化智能风控在信贷全流程、合规管理、反欺诈、反洗钱、消费者权益保护等方面的应用落地，推动审批授权、监测核查集中上收；多措并举提升各专业风险管理质效，加强重点风险领域前瞻性、针对性管控，持续打造优秀的风险管理能力。

保持业务连续性

本行持续强化业务连续性管理，健全业务连续性管理体系，全面提升业务连续性应急预案质量，积极加强业务连续性关键资源建设，有序开展储蓄、结算、柜面、电话银行、数字人民币等重要业务应急演练以及相关信息系统灾备切换、应用、网络、动力演练，全年未发生重大运营中断事件、重大信息系统故障以及重大信息安全漏洞事件，保持信息系统高可用，保障业务持续稳定运行。

利益相关方管理

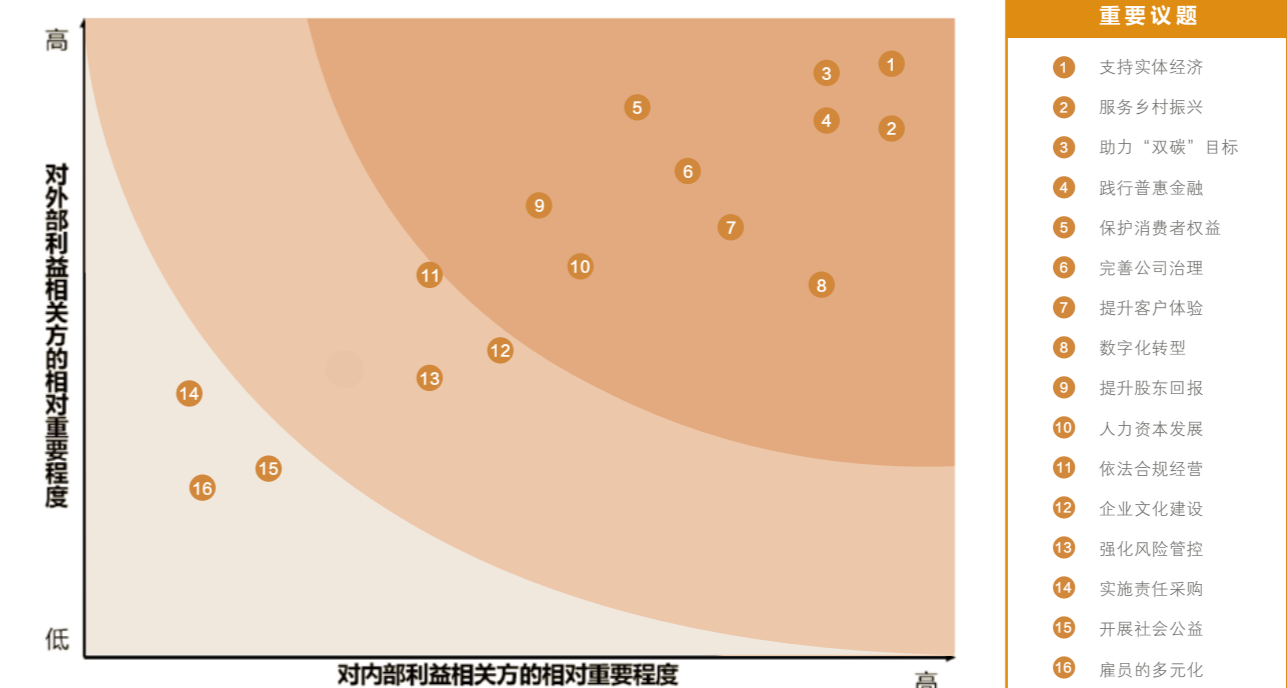
利益相关方	核心期望与诉求	沟通方式	回应举措
政府	· 全面服务新发展格局 · 践行普惠金融 · 助力“双碳”目标 · 支持实体经济 · 服务乡村振兴	· 专题汇报 · 日常沟通	· 落实政策指引 · 落实国家战略及各项部署
监管机构	· 依法合规经营 · 完善公司治理 · 强化全面风险管理 · 加大反洗钱工作力度	· 工作汇报 · 现场检查 · 非现场监管 · 会议研讨	· 落实监管政策及要求 · 完善公司治理 · 加强风险防控及内控管理
股东/投资者	· 推动业务发展，提升盈利能力及股东回报 · 严格控制ESG风险，安全稳健经营 · 及时、准确、全面的信息披露	· 股东大会 · 董事会公告 · 定期报告 · 业绩发布会 · 日常沟通	· 实现稳健经营，增强可持续竞争力 · 开展全面风险管理 · 提高信息披露透明度
客户	· 保护消费者权益 · 提升客户体验 · 加强金融科技创新 · 加快金融产品和服务创新	· 物理渠道及在线平台 · 满意度调查 · 培训推介会	· 加强科技创新 · 加强消费者权益保护 · 实施客户体验提升专项项目
合作伙伴	· 公平透明 · 互利共赢 · 促进行业发展 · 实施责任采购	· 业务交流 · 行业研讨 · 信息披露 · 供需座谈	· 坚持诚实信用、公平竞争原则 · 完善采购管理
员工	· 维护员工合法权益 · 雇员的多元化 · 推进人力资源发展 · 丰富员工业余生活	· 职工代表大会 · 员工调查 · 意见征询与反馈	· 修订相关政策制度 · 完善人才培养体系 · 关爱员工工作生活 · 完善职级晋升机制

利益相关方	核心期望与诉求	沟通方式	回应举措
公众与媒体	· 及时客观披露信息 · 畅通信息沟通与回应 · 共建和谐社区	· 官方网站 · 微博、微信等平台 · 金融知识宣传 · 媒体采访	· 开展金融知识宣传 · 开展公益慈善活动 · 参与社区建设
环境	· 积极应对气候挑战，助力实现“双碳”目标 · 推进绿色金融体系建设 · 完善环境和社会风险管理 · 支持绿色低碳经济发展	· 信息披露 · 绿色金融宣传 · 专题研究及文章	· 优化信贷结构 · 加强环境和社会风险管理 · 创新绿色金融产品和服务 · 开展绿色办公 · 实施绿色采购

实质性议题分析

2022年，本行通过日常交流、政策文件收集、工作会议、专题汇报等正式及非正式渠道与利益相关方持续开展沟通，覆盖政府及监管部门、股东及投资者、本行各级员工、客户、供应商、金融同业及行业协会、国内外可持续发展倡议组织及专业机构。

本行统筹政策分析，梳理各相关方建议、反馈，本年度实质性议题聚焦支持实体经济服务乡村振兴、助力“双碳”目标、践行普惠金融、数字化转型、保护消费者权益、人力资本发展、提升客户体验等 ESG 议题，持续做好各方关切的回应。



环境

层面A4：气候变化

气候风险

本行高度重视环境和气候风险，将其纳入全面风险管理体系，通过顶层设计、强化管理和科技赋能等方式，对环境和气候风险进行识别和预警，有效防范处置环境和气候风险。

一是战略引领。本行“十四五”规划纲要、落实碳达峰碳中和行动方案，明确将环境气候风险纳入全面风险管理体系，将ESG及气候风险纳入评级准入、贷前调查、贷中审查、合同管理、放款审核、贷后管理等银行授信业务流程；将气候风险压力测试纳入全行压力测试体系，有序开展高碳行业气候风险压力测试，评估银行应对气候转型风险的能力，科学应用压力测试结果。

二是强化管理。从风险政策、风险限额、授信政策、客户评级、审查审批、放款管理、贷后管理等方面，将环境气候风险纳入全流程管理。制定印发《中国邮政储蓄银行环境、社会和治理风险管理办法（2022年修订版）》，将治理要求纳入管理流程和全面风险管理体系。授信调查和审查报告中增加“ESG风险及气候风险”内容，将ESG风险纳入内部评级调整因素。连续六年开展ESG及气候风险专项排查，针对潜在风险客户逐户施策，及时采取风险防范化解措施。严格控制“两高一剩”¹领域信贷增速和占比，近三年“两高一剩”公司贷款占公司贷款比重逐年下降，截至2022年末，“两高一剩”公司贷款余额571.03亿元，占公司贷款比重为2.14%，较上年末下降0.10个百分点。

三是开展压力测试。2022年，本行开展了对电力、钢铁、建材、石化、化工、造纸、民航和有色金属冶炼等八个行业的气候风险敏感性压力测试，分析在引入碳成本的情况下，高碳行业成本上升导致违约情况，进而影响银行资产质量及资本充足水平。测试结果表明，在压力情景下，部分高碳客户的信用风险有所上升，但对本行资本充足水平的影响整体可控。

四是科技赋能。运用“金睛”信用风险监控系統，探索推动企业客户碳核算。依托本行现有的“金睛”信用风险监控系統，深入推进人民银行金融数据综合应用试点项目“基于大数据技术的绿色信贷服务”，率先接入蔚蓝地图等环保数据，完善环境信息数据库，接入授信企业碳排放数据、年度废水废气实际排放量及许可排放总量数据，缓解绿色金融市场交易活动中的信息不对称问题。正式上线绿色标识自动识别和节能减排数据测算功能，满足绿色金融数字化发展管理需要。

社会

层面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，保障员工各项劳动权利，维护员工合法权益。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2022年末，未发生聘用童工和任何强制劳工的情形。根据经营发展需要依法合规开展招聘工作，坚持竞争择优。在员工招聘和内部晋升等有关政策规定和工作实践中，不因性别、民族、生理疾患等因素区别对待，确保公平公正。

本行积极承担社会责任，支持欠发达地区人员引进补充，对于招聘困难的边远、贫困和艰苦地区，招聘学历条件适当放宽，该项政策自执行以来，切实促进了艰苦区域的劳动就业，同时也充实了本行经营发展所需要的人员力量。

薪酬福利管理方面，本行始终坚持效益和价值导向，不断优化薪酬总额分配体系，兼顾效率和公平，支撑企业高质量发展。建立健全以员工岗位价值为基础、以工作业绩为核心的薪酬分配机制。进一步科学员工薪酬分配关系，坚持向作出突出贡献的人才和一线关键岗位倾斜，激发银行发展内生动力。根据国家政策规定，以提升员工满意度为目标，持续深化福利管理的内涵和外延，不断加强福利体系建设。优化企业年金投资管理措施，强化对管理人的指导和监督。修订补充医疗管理制度，完善员工医疗保障体系，切实解决员工后顾之忧。

注：1. “两高一剩”行业分类参考《中国银保监会办公厅关于印发绿色信贷实施情况关键评价指标的通知》（银监办发〔2014〕186号）

绩效管理方面，本行不断完善统一的员工绩效管理体系，突出业绩和价值创造导向，严格考核等级强制分布，强化绩效考核结果应用，考核结果与员工薪酬分配、职业发展、培训培养等紧密相关；强化绩效考核的全流程管理，规范绩效辅导与沟通，持续提升组织绩效和员工绩效。

本行持续关注员工心理健康状态，通过心理关爱内训师选拔、职工心灵驿站示范点和心理服务示范项目选树、开展心理关爱系列讲座，开通职工心理热线等形式，逐步探索形成“有特色、重实效、可推广”的专业化、常态化职工心理健康促进模式。

本行按年度开展“邮储人年度调查”项目，持续追踪员工体验，收集员工心声和诉求，4年来累计收集56万余份样本数据。本年度完成了“2021邮储人年度调查”项目，调查共回收样本161,212个，调查覆盖36家一级分行、各控股子公司、总行机关各条线各岗位员工，并形成报告《进阶+——2021邮储人年度调查》发布。调查探讨了企业转型发展背景下，如何以提升员工体验为抓手，构建邮储人锐意进取的工作自信、塑造邮储人与企业共同成长的内驱动力。

指标名称	单位	数据
员工总人数	人	180,038
男性员工总数	人	72,775
女性员工总数	人	107,263
劳动合同制员工总数	人	180,038
劳务派遣制员工总数	人	15,064
全职员工总数	人	180,038
兼职员工总数	人	0
年龄30岁及以下的员工人数	人	34,788
年龄31岁至40岁的员工人数	人	88,584
年龄41岁至50岁的员工人数	人	40,631
年龄51岁及以上的员工人数	人	16,035
总行员工人数	人	7,035
长江三角洲地区员工人数	人	20,246
珠江三角洲地区员工人数	人	18,793
环渤海地区员工人数	人	26,464
中部地区员工人数	人	45,943
西部地区员工人数	人	41,443
东北地区员工人数	人	20,114
员工流失比率	%	2.10
男性员工流失比率	%	2.20
女性员工流失比率	%	2.03
年龄30岁及以下的员工流失比率	%	6.32
年龄31岁至40岁的员工流失比率	%	1.58

指标名称	单位	数据
年龄41岁至50岁的员工流失比率	%	0.38
年龄51岁及以上的员工流失比率	%	0.10
总行员工流失比率	%	1.87
长江三角洲地区员工流失比率	%	3.60
珠江三角洲地区员工流失比率	%	2.90
环渤海地区员工流失比率	%	1.42
中部地区员工流失比率	%	1.50
西部地区员工流失比率	%	2.53
东北地区员工流失比率	%	1.33
女性员工占比	%	59.58
少数民族员工占比	%	6.55
劳动合同签订率	%	100
中高层管理人员男女比例	%	4.03:1

层面B2：健康与安全

指标名称	单位	数据
2020年因工死亡员工人数	人	4
2021年因工死亡员工人数	人	3
2022年因工死亡人员人数	人	6
2020年因工死亡人员比率	%	0.0022
2021年因工死亡人员比率	%	0.0017
2022年因工死亡人员比率	%	0.0033
2022年因工伤损失工作日数	天	12,044

本行持续抓好员工安全生产教育，坚持“以防为主，以处为辅”工作原则，全面排查整治风险隐患，高质量完成安全生产专项整治三年行动各项工作目标，严守不发生重大安全生产责任事故底线。

一是压实安全管理责任，提升安全管理水平。逐级签订安全生产责任书，确保责任“横向到边、纵向到底、责任到人、不留死角”。加大安全生产考核评价力度，扎实开展“平安邮政”“平安邮储”单位创建工作，优化“平安邮储”创建方案和考评指标，有效推进安全管理工作质效提升。

二是聚焦安全履职尽责，筑牢安全生产防线。组织开展全行安全生产大检查工作，全面摸清安全风险底数，进一步提升安全管理水平。组织开展全行数据机房排查工作，切实保障数据机房安全平稳运行。强化非现场安全检查和监控轮巡力度，落实季度及节假日、重大活动安全检查，确保员工工作环境安全。

三是强化安全教育培训，提升安全意识和能力。组织开展“安全宣传月”“安全生产月”“消防安全月”等主题活动，通过多种途径开展安全宣传、安全培训、警示教育等活动，提高全员安全意识。举办邮政金融安全管理培训班、一级分行安全管理能力提升培训班和消防工程师远程培训班，提升安全管理人员专业能力。组织开展消防实操培训和演练，增强员工火灾应急处置能力。

四是增强技术防范能力，提升科技赋能水平。编写《中国邮政储蓄银行安全保卫数字化转型实施方案》，明确全行安全保卫数字化转型工作方向及具体落实措施。全面上线安全保卫管理系统，启动新一代安防集中系统建设，以技术手段提高工作质效，优化员工工作体验。完成全行二级分行联网监控中心建设任务，提升分支机构接处警效率和对外部风险事件的处置能力。

层面B3：发展及培训

本行持续深化人才开发与培养，围绕支撑战略落地，以人才培育和赋能为核心，以学习型银行建设为目标，升级重点培训项目，强化队伍能力提升，抓实培训资源建设，不断提高培训质效，系统完善教育培训体系，进一步提升干部员工队伍综合能力素质。

指标名称	单位	数据
员工参加培训总人数 ¹	人	194,876
员工参加培训百分比	%	99.89
男性员工参加培训百分比	%	99.79
女性员工参加培训百分比	%	100
中高级管理层员工参加培训百分比	%	97.87
其他层级员工参加培训百分比	%	100
人均参与培训时长	小时	94.95
男性员工人均培训时长	小时	86.22
女性员工人均培训时长	小时	99.22
中高级管理层人均培训时长	小时	84.69
其他层级员工人均培训时长	小时	94.05

推进学习型银行建设

以学习型银行建设为目标，统筹制定年度培训计划，持续推进各业务条线提升专业能力。构建集中面授、远程网络培训、电视电话培训相辅相成的培训运行模式，并形成专门的代理金融、审计、内控合规、法律事务、纪委等条线人员参训计划。推进总行“部门总经理大讲堂”活动，面向全行授课34期，累计直播观看近两万人次。

常态化推进岗位资格认证考试，指导各序列更新教材、大纲、试题等资源，强化以考促学，完成21个序列岗位资格考试，持续提升全行人员持证率，引导员工不断提升个人专业能力。

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

实施分层分类赋能培训

以重点培训项目为主体，精准实施分层分类赋能培训。升级管理人员“航计划”培训项目，通过调研分析提炼，系统构建管理人员进阶式学习地图。实施“启航计划”共4期，“引航计划”共3期，共培训685名管理人员。

采用线上线下双轨并行的方式举办两期“U星计划”总行校招新员工培训，运用社群化运营管理模式和积分管理体系，设计素质拓展及汇报演出等环节，帮助新员工快速融入企业文化，共培训993人。

创新开展“年轻干部华为储备营”培训项目，根据测评结果，对年轻干部进行分组编班，委托华为全球培训中心针对性开发设置课程方案，使人员能够更大程度与课程安排匹配。

有效拓展线上培训，推广应用直播培训方式，有力支撑各项业务培训，2022年度内直播培训占线上培训比率超过60%，持续提升员工专业水平。

丰富培训资源和平台

以培训资源建设为抓手，不断提升培训内生动力。加强内训师队伍建设，推动公司金融重点业务板块四部门开展总行级内训师联合选拔，开展内控合规、运营管理、工会等多条线总行级内训师培训、选拔和聘任，建立400余人的总行级内训师队伍。

优化升级“U课U例”评比活动，加大优秀微课、案例萃取，开发精品教学资源，持续展播和宣传优秀作品，打造全行共建共享的课程资源库。

优化改版线上培训学习APP，以建立学习资源实时共享、知识创新协同建设、智能服务滚动迭代、认知反馈实时给予的智慧学习新模式为目标，持续打造动能型、服务型智慧学习平台，逐步实现员工一站式学习体验。

层面B5：供应链管理

围绕本行高质量发展主题，践行采购工作“合规、专业、服务”理念，严格执行采购相关法律法规，持续完善采购管理制度体系，优化采购组织流程，推进采购信息化建设。

一是在采购管理制度内明确坚持公开、公平、公正原则及优先采购节能环保、绿色产品标识产品，符合绿色包装和绿色运输要求等。

二是在采购全流程中推动供应商承担社会责任，在供应商资格准入、商务评分、协议订立、后评估等环节，将供应商绿色环保、环境管理、质量管理、员工权益等社会责任承担情况作为重要评价指标。

三是持续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》，不断加强和推动供应商共同履行绿色环保等社会责任。

四是加强采购信息化建设，推行线上化采购和绿色采购。

指标名称	单位	数据
总行集中采购供应商总数量	个	460
中国境内长江三角洲供应商数量	个	102
中国境内珠江三角洲供应商数量	个	64
中国境内环渤海地区供应商数量	个	247
中国境内中部地区供应商数量	个	18
中国境内西部地区供应商数量	个	12
中国境内东北地区供应商数量	个	4
港澳台及境外地区供应商数量	个	13
已完成环境、社会风险评估的供应商数量	个	460

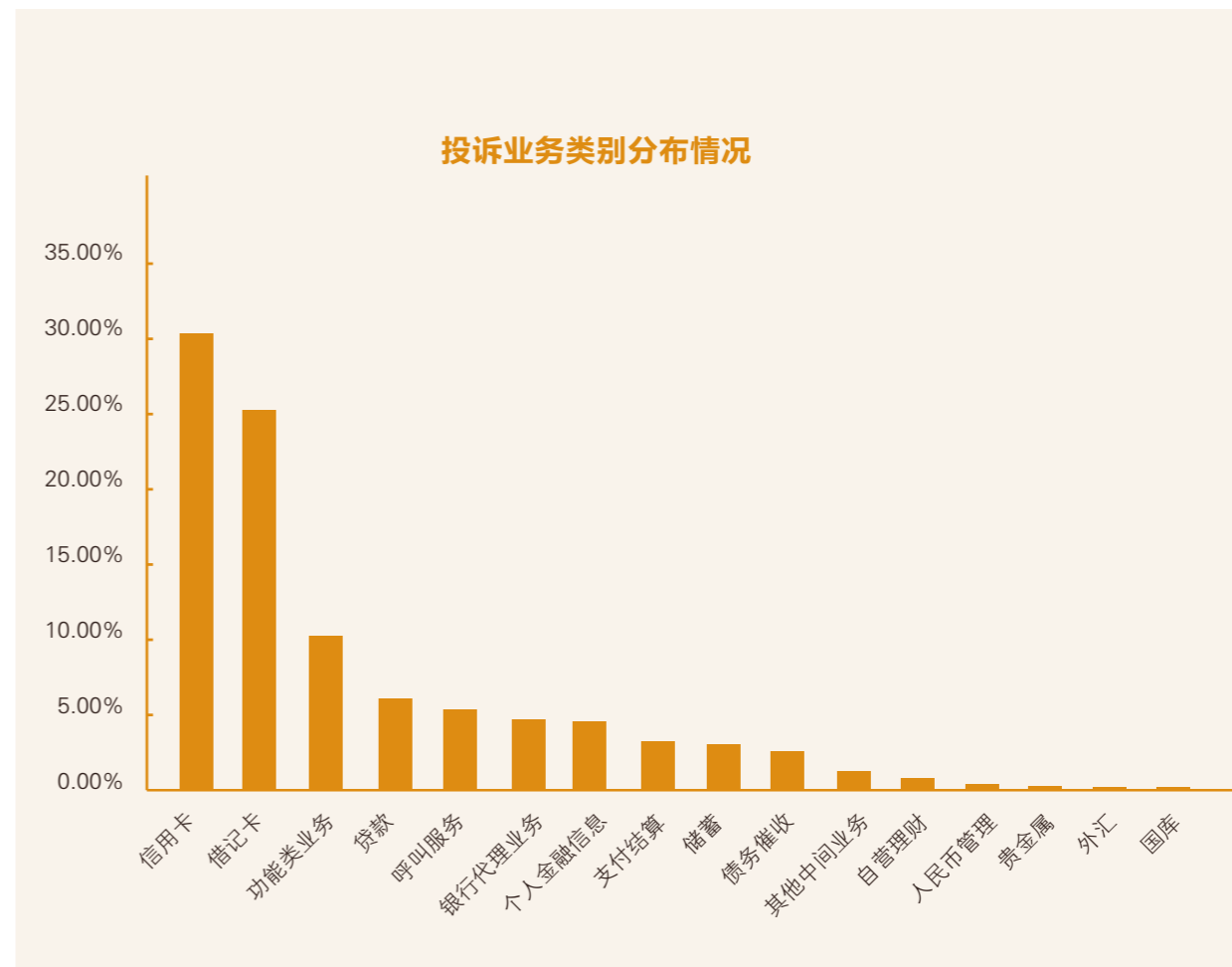
层面B6：产品责任¹

知识产权

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。鼓励自主创新，培育创新企业文化，在各项经营管理活动中强化知识产权法律风险监测和防控，积极履行知识产权保护责任。

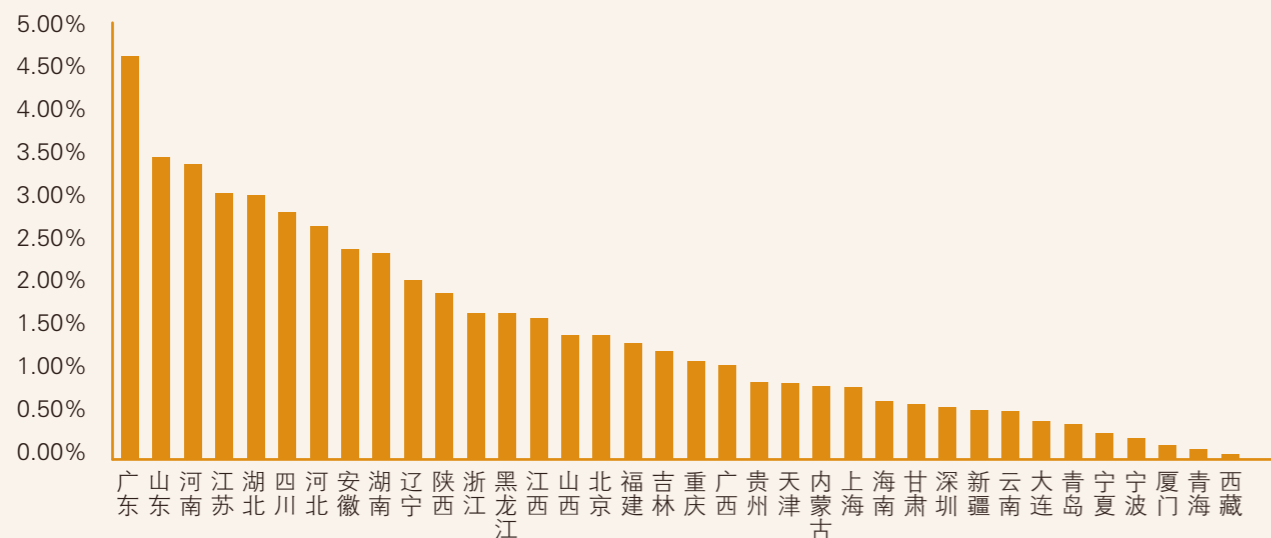
投诉管理

2022年，本行定期印发全行投诉情况通报，挖掘重点投诉产生的原因，加强源头治理。优化投诉流转机制，严格落实“首问责任制”，将金融纠纷多元化解机制有机融入纠纷处理流程，提升投诉处理质效。细化投诉工单业务及产品分类，丰富投诉指标维度，实现点均投诉量、万客户投诉量等相对量指标直接反显，加强投诉监测分析。2022年，本行受理客户投诉共计50.55万件，网点平均投诉量12.79件，每万名个人客户平均投诉量7.75件，投诉处理满意度96.00%，投诉办结率为99.85%。受理投诉主要涉及信用卡(30.16%)、借记卡(25.32%)、功能类业务(10.32%)、贷款(6.63%)、呼叫服务(5.73%)等业务。除信用卡中心(33.74%)和总行本部(13.90%)外，受理投诉主要分布在广东(4.60%)、山东(3.46%)、河南(3.39%)、江苏(3.04%)、湖北(3.03%)等地区。具体详见下图。(因各银行投诉统计或有差异，本行投诉数据暂不支持用于同业对比)



注：1.个人信息保护、支付安全、产品审查等相关内容请参阅“保护消费者权益”章节

投诉地区分布情况



防范电信网络新型欺诈

本行纵深推进“资金链”治理各项工作。全面提升全行电信网络诈骗风险整体防控能力。持续完善系统功能和提升基层员工电诈风险识别堵截能力，严把账户开立关，强化风险源头防控。持续新建并不断完善风险监测模型，加强风险事中、事后识别、处置。总分层常态化开展多渠道、多形式的宣教活动，大力提升社会大众识诈防诈能力。

开展金融知识宣传

本行积极参加监管部门、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，守住‘钱袋子’”“普及金融知识万里行”“防范非法集资宣传月”“打击治理电信网络诈骗犯罪集中宣传月”“‘反诈拒赌 支付在行动’宣传月”等宣传活动，获评“2022年银行保险机构金融联合教育宣传活动优秀组织单位”。结合消费者的金融知识需求，开展保险知识普及、销售专区及录音录像知识普及、银行卡安全用卡知识普及、贷款知识进校园、信用卡使用小课堂、个人金融信息安全防范指南、防范数字人民币电信网络诈骗等自主宣传活动。通过线上线下各类渠道扩大宣传触及面，累计受众5.2亿人次，引导消费者牢固树立风险防范意识，提升金融知识水平。

层面B7：反贪污

清廉金融文化

本行全面贯彻落实中央《关于加强新时代廉洁文化建设的意见》、银保监会《关于深入推进银保监会系统清廉金融文化建设的指导意见（试行）》有关要求，研究制定清廉金融文化建设三年行动方案，明确2022-2024年清廉金融文化建设的总体目标、重点任务和实施步骤，与邮储银行企业文化、合规文化深度融合，推动将清廉金融文化融入公司治理、合规控制、业务经营等各环节，树牢以清为美、以廉为荣的价值取向，激发廉洁合规的内生动力，进一步培厚廉洁沃土、

涵养清廉行风。常态化开展党章党规教育，强化党的纪律建设，结合内外部案例资源进行警示教育，筑牢崇廉拒腐防线，营造风清气正氛围。把廉洁从业作为干部员工培训的必修内容，扎实做好领导干部廉政教育，使广大干部员工思想觉悟、政德修养、品行作风进一步提高。

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，积极开展各项反洗钱工作。

一是助力营造良好的金融市场秩序，在全行范围内开展以“防范利用数字人民币进行洗钱犯罪”为主题的反洗钱宣传月活动，利用线上线下多种渠道进行宣传，提示公众识别和防范利用数字人民币进行洗钱犯罪的行为，促进公众提高风险防范意识。

二是提升反洗钱履职能力，加大反洗钱培训力度，开展覆盖各层级管理人员和业务人员的各类针对性反洗钱培训，编发《反洗钱典型案例手册》，为全行反洗钱工作提供务实指导和参考。

三是建立统一规范的客户洗钱风险管控政策，切实深化风险为本的工作方法，细化制定业务条线客户洗钱风险管控策略，加强客户洗钱风险管理。

四是科学评价和防范洗钱风险，完善机构、业务洗钱风险评估机制，开展基于监管新规的首次机构洗钱风险自评估工作。

五是提升信息科技支撑能力，建设上线新一代反洗钱系统，组织开展反洗钱数据治理，完善可疑交易监测模型体系，为提升反洗钱工作水平提供有力支撑保障。

内控合规

2022年，本行深入推进风险经理派驻工作，全年累计派驻风险经理2,400余名，有效延伸上级行对基层机构风险管控的管理触角，重点防控基层非柜面业务的操作风险和合规风险，在贷款管理、个人投资理财、信用卡管理、员工行为等风险防范方面取得实效，有效强化基层机构内控机制建设，推动基层内控有效性不断提升。

本行全面梳理监管处罚揭示的商业银行重点风险，针对每个风险点提出风险防控措施建议，并整理相关防控措施，形成《商业银行重点风险防控手册》下发全行。制作3集实景案件警示教育片和银行从业人员重点罪名解析课程，面向邮储全体金融从业员工开展案件警示教育远程培训班，通过培训的人次共计366,411人次。

在全国邮政金融范围内开展内控合规知识竞赛，竞赛内容涵盖内控合规管理、法律事务、个人金融、消费信贷、信用卡、网络金融、柜面、小企业、公司等各业务领域，带动全体员工深入学习内控合规规章制度，促进基层机构员工知法守法、知规守规。

2022年未发生对公司或员工提出并已结案的贪污诉讼案件。

指标名称	单位	数据
开展反洗钱培训次数	次	25,844
累计参与反洗钱培训人次	人次	913,586
向董事及员工提供的反贪污培训次数	次	8
参与反贪污培训的董事及员工的人数	人	194,876
董事及员工参与反贪污培训的时长	小时	242,211.11
与员工相关的已审结贪污诉讼类案件数量	件	0
与公司相关的已审结反洗钱相关案件数量	件	0

层面B8：社区投资¹

第三方鉴证报告

Deloitte.

德勤

独立鉴证报告

中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会（以下简称“董事会”）：

我们受中国邮政储蓄银行股份有限公司（以下简称“邮储银行”）董事会的委托，对邮储银行编制的自2022年1月1日起至2022年12月31日止的《中国邮政储蓄银行2022年社会责任（环境、社会、管治）报告》（以下简称“社会责任报告”）进行有限保证鉴证。

董事会的责任

董事会负责遵照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《上市公司自律监管指引第1号——规范运作》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，同时遵循联合国环境署《负责任银行原则》，参照金融稳定理事会气候相关财务信息披露工作组（TCFD）《气候相关财务信息披露工作组建议报告》、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）》、国家标准化管理委员会《社会责任指南（GB/T36000）》编制社会责任报告，并对其中的表述（包括报告准则、报告局限性及报告所载的信息和认定）负责任。

董事会有确定企业社会责任绩效表现和报告的目标，包括识别利益相关方以及确定利益相关方所关注的重大问题，负责建立和维护适当的社会责任绩效表现管理系统和用于生成社会责任报告中披露的绩效表现信息的内部控制系统，以及负责保留足够的记录的责任。

我们的责任

根据与邮储银行的约定，我们负责实施有限保证鉴证工作，对社会责任报告中的关键社会责任指标进行有限保证鉴证，除此以外，并没有其他责任。我们不会就我们的工作或本独立有限保证鉴证报告的内容，对任何第三方承担任何责任。

关键社会责任指标包括：

- 营业网点数量
- 涉农贷款余额
- 绿色贷款余额
- 普惠型小微企业贷款余额
- 个人小额贷款余额
- 县及县以下地区网点数量
- 绿色债券累计承销规模
- 绿色融资余额
- 二氧化硫排放量
- 氮氧化物排放量
- 温室气体排放总量（范畴一及范畴二）
- 有害废弃物总量
- 能源消耗总量
- 总行外购电力消耗量
- 办公用水消耗量
- 总行办公用水消耗量
- 总资产
- 员工总数
- 女性员工占比
- 少数民族员工占比
- 95580 电话渠道客户满意度
- 对外捐赠（境内）
- 按年龄段划分的员工人数
- 员工流失比率
- 劳动合同签订率
- 中高层管理人员男女比例

注：1. 请参阅“积极回馈社会”章节。

- 公车耗油量
- 设施用柴油消耗量
- 天然气消耗量
- 外购电力消耗量
- 员工参加培训总人数
- 人均参与培训时长
- 总行集中采购供应商总数量
- 客户投诉总件数

我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师职业道德守则》（"Code of Ethics for Professional Accountants"）对独立性和其他道德的要求。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第一号》（"International Standard on Quality Control 1"）。

鉴证工作的基础

我们按照《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（"International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised)"）》执行有限保证鉴证工作。我们在策划和执行有限保证鉴证工作时，均以取得一切我们认为必需的信息和解释为目标，使我们能获得充分的凭证作出结论。

工作程序、范围及局限性

社会责任报告独立有限保证鉴证工作的内容包括与主要负责社会责任报告信息编制工作的人员进行询问，并恰当地实施分析和其他证据收集程序。我们所实施的工作包括：

- 与邮储银行负责收集、整理和披露信息的管理层和员工进行访谈，以了解在识别利益相关方、确定关键利益相关方所关注的重大问题方面的程序，以及编制社会责任报告流程的有关控制；
- 通过访谈、查阅相关支持性文件，了解邮储银行与利益相关方的沟通机制，利益相关方的期望和需求，邮储银行如何落实并回应这些期望和需求；
- 与邮储银行确立2022年度社会责任报告独立有限保证鉴证工作所包括的关键社会责任指标及相关的评价标准；
- 抽样测试邮储银行2022年度关键指标与我们的工作成果一致性及其编制社会责任报告流程的有关控制；
- 与财务报告相关数据进行一致性比对。

鉴证工作的局限性

有限保证鉴证为获取有限保证而实施的程序旨在确认信息的可信性，该程序的范围会小于为获取合理保证所实施的程序的范围。我们的工作和独立有限保证鉴证报告并不会就银行系统和程序的有效性及其绩效信息发表意见。

此次有限保证鉴证工作的范围为邮储银行总行本部和北京分行。邮储银行的其他分支机构及子公司信息不包括在本次有限保证鉴证工作的范围内，且不会访问外部利益相关方。历史比较数据也不在本次有限保证鉴证工作范围内。

同时，有限保证鉴证的范围不包括邮储银行社会责任报告中披露的关键社会责任指标以外的其他信息。

结论

- 根据我们上述的有限保证鉴证工作，我们并没有注意到任何重大事项，使我们相信邮储银行根据标准编制的社会责任报告中披露的关键社会责任指标存在重大错报。

独立有限保证鉴证报告的使用

本独立有限保证鉴证报告仅是为董事会编制社会责任报告之用，并不适合及不能用作其他用途。

德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）

2023年3月30日



指标索引

《负责任银行原则》内容索引

原则	指标	页码	备注
原则1： 一致性	1.1 银行主要业务模式与经营区域	4	关于我们
	1.2 银行的商业战略与可持续发展目标保持一致性	4 15-20 55-66	关于我们 责任规划 焕发绿色低碳新活力
原则2： 影响与目标设定	2.1 银行主要业务对社会可持续发展的影响，以及面临的可持续发展挑战与机遇	21-34 35-44 45-54 55-66	共绘乡村振兴新图景 激活经济发展新动能 赋能城乡居民新生活 焕发绿色低碳新活力
	2.2 描述银行设定的可持续发展进步目标	15-20	责任规划
	2.3 银行为完成上述目标采取的措施与计划	7-14	专题：打造数字金融 赋能高质量发展 共绘乡村振兴新图景 激活经济发展新动能 赋能城乡居民新生活 焕发绿色低碳新活力 ESG披露—环境
		21-34	
		35-44	
	2.4 目标实施进展情况	45-54	共绘乡村振兴新图景 激活经济发展新动能 赋能城乡居民新生活 发展绿色金融 责任绩效 ESG披露—环境
59			
75-76 83			

原则	指标	页码	备注
原则3： 客户与顾客	3.1 促进银行与客户之间负责任关系的实践行为	49 59-62 69-70	优化养老金融服务 发展绿色金融 保护消费者权益
	3.2 银行与客户共同致力于可持续发展实践与可持续性经济行为	59-62 73-74 87	发展绿色金融 积极回馈社会 ESG披露—供应链管理
原则4： 利益相关方	4.1 对利益相关方关心议题的确认与解决	81-82	ESG披露—管治 (利益相关方管理 实质性议题分析)
原则5： 公司治理与银行文化	5.1 银行符合负责任原则的公司治理结构、政策框架	15-20 79-80	责任规划 ESG披露—管治(公司治理)
	5.2 培养员工负责任的银行文化	19 20 71-72 73-74	企业文化 责任理念 携手员工成长 积极回馈社会
原则6： 透明与负责	6.1 银行实施负责任原则的良好实践与进步情况	15-20 7-14 21-34 35-44 45-54 57-58 75-78 79-91 95-96	责任规划 专题：打造数字金融 赋能高质量发展 共绘乡村振兴新图景 激活经济发展新动能 赋能城乡居民新生活 建设绿色银行 责任绩效 ESG披露 《负责任银行原则》内容索引

《GRI可持续发展报告标准》内容索引

指标编号和描述	备注
2-1 组织详细情况	关于我们
2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	关于我们、报告说明
2-3 报告期、报告频率和联系人	报告说明
2-4 信息重述	报告说明
2-5 外部鉴证	第三方鉴证报告
2-6 活动、价值链和其他业务关系	行长致辞、参见年报
2-7 员工	携手员工成长、ESG披露
2-8 员工之外的工作者	ESG披露
2-9 管治架构和组成	ESG披露
2-10 最高管治机构的提名和遴选	ESG披露
2-11 最高管治机构的主席	参见年报
2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	ESG披露
2-13 为管理影响的责任授权	ESG披露
2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	ESG披露
2-15 利益冲突	参见年报
2-16 重要关切问题的沟通	ESG披露
2-17 最高管治机构的共同知识	行长致辞、责任规划、ESG披露
2-18 对最高管治机构的绩效评估	参见年报
2-19 薪酬政策	参见年报
2-20 确定薪酬的程序	参见年报
2-21 年度总薪酬比率	参见年报
2-22 关于可持续发展战略的声明	责任规划、ESG披露
2-23 政策承诺	
2-24 融合政策承诺	
2-25 补救负面影响的程序	
2-26 寻求建议和提出关切的机制	ESG披露
2-27 遵守法律法规	ESG披露
2-28 协会的成员资格	
2-29 利益相关方参与的方法	ESG披露
2-30 集体谈判协议	ESG披露

指标编号和描述	备注	
GRI 3 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	ESG披露
	3-2 实质性议题清单	ESG披露
	3-3 实质性议题的管理	ESG披露
GRI 201 经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	激活经济发展新动能、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	焕发绿色低碳新活力、ESG披露
	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 2016	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	
GRI 203 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	激活经济发展新动能
	203-2 重大间接经济影响	护航中小微企业
GRI 204 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购支出的比例	
GRI 205 反腐败 2016	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 2016	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 207 税务 2019	207-1 税务方针	
	207-2 税务治理、管控与风险管理	
	207-3 与税务关切相关的利益相关方参与及管理	
	207-4 国别报告	
GRI 301 物料 2016	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 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	实施绿色运营
	302-2 组织外部的能源消耗量	实施绿色运营
	302-3 能源强度	实施绿色运营
	302-4 减少能源消耗量	实施绿色运营
	302-5 降低产品和服务的能源需求	实施绿色运营

指标编号和描述	备注	
GRI 303 水资源和污水 2018	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	
	303-2 管理与排水相关的影响	
	303-3 取水	
	303-4 排水	
	303-5 耗水	实施绿色运营
GRI 304 生物多样性 2016	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	焕发绿色低碳新活力
	304-3 受保护或经修复的栖息地	
	304-4 受运营影响的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种	
GRI 305 排放 2016	305-1 直接（范畴 1）温室气体排放	实施绿色运营
	305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放	实施绿色运营
	305-3 其他间接（范畴 3）温室气体排放	实施绿色运营
	305-4 温室气体排放强度	实施绿色运营
	305-5 温室气体减排量	实施绿色运营
	305-6 臭氧消耗物质（ODS）的排放	实施绿色运营
	305-7 氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	实施绿色运营
GRI 306 废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	
	306-3 产生的废弃物	实施绿色运营
	306-4 从处置中转移的废弃物	
	306-5 进入处置的废弃物	
GRI 308 供应商环境评估 2016	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 2016	401-1 新进员工和员工流动率	ESG披露
	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	ESG披露
GRI 402 劳资关系 2016	402-1 有关运营变更的最短通知期	

指标编号和描述	备注	
GRI 403 职业健康与安全 2018	403-1 职业健康安全管理体系	
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	ESG披露
	403-3 职业健康服务	ESG披露
	403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	ESG披露
	403-5 工作者职业健康安全培训	ESG披露
	403-6 促进工作者健康	ESG披露
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	携手员工成长、ESG披露
	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	
	403-9 工伤	ESG披露
	403-10 工作相关的健康问题	
GRI 404 培训与教育 2016	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 2016	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	
GRI 406 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	
GRI 407 结社自由和集体协商 2016	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 2016	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 2016	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	
GRI 410 安全实践 2016	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 2016	411-1 涉及侵犯原住民权利的事件	

指标编号和描述		备注
GRI 413 当地社区 2016	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	
GRI 414 供应商社会评估 2016	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 2016	415-1 政治捐赠	
GRI 416 客户健康与安全 2016	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的违规事件	
GRI 417 营销与标识 2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	保护消费者权益、ESG披露
	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 2016	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	

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 2022 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

• 您对社会责任报告或我们的表现，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