



# 2023 社会责任报告

环境 社会 管治

绿色让生活更美好

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

# 目录

CONTENTS

- 03 报告说明
- 05 行长致辞
- 07 责任战略
- 13 责任专题|传承百年普惠基因 深耕普惠金融沃土
- 23 责任实践
- 85 责任绩效
- 89 ESG披露
  - 89 管治
  - 93 环境
  - 95 社会
- 103 附录
  - 103 第三方鉴证报告
  - 109 指标索引
  - 116 意见反馈表



## 23 聚焦国家战略 助力实体经济

- 25 落实重大战略
- 29 聚力科技金融
- 33 服务对外开放

## 35 聚焦金融为民 增进民生福祉

- 37 助力乡村振兴
- 43 服务城乡居民
- 51 打造数字金融

## 57 聚焦绿色发展 共建美丽家园

- 59 加强绿色管理
- 65 发展绿色金融
- 69 实施绿色运营

## 73 聚焦美好生活 积极回馈社会

- 75 消费者权益保护
- 81 促进员工成长
- 84 投身社会公益

环境 社会 管治

# 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：2023年1月1日至2023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规划署《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ISO26000《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

本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2023年年度报告》（A股），其他数据以2023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（修订版）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》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

本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及其他相关信息可登录：  
[www.psbcltd.cn](http://www.psbcltd.cn)  
[www.psbcb.com](http://www.psbcb.com)



或可关注官微：邮储银行+

## 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](mailto:csr@psbcoa.com.cn)  
传真：86-10-68858859

中国邮政储蓄银行行长

刘建军



## 行长致辞

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年。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，坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，坚持金融工作的政治性、人民性，将社会责任理念融入发展战略、公司治理、企业文化及业务流程，加快打造“三农”金融、小微金融、主动授信、财富管理、金融市场五大差异化增长极，依托资源禀赋培育新优势，持续加快创新突破和转型升级，以实干实绩履行国有大行责任担当，奋力开创高质量发展新局面。

**传承百年血脉，根植普惠基因。**普惠金融是提升金融服务可获得性、扩大金融服务覆盖面、推动经济社会高质量发展的重要力量。邮储银行根植于中国邮政，历经百年传承，普惠基因已深融血脉。依托近4万个网点广泛覆盖城乡的优势，邮储银行创新“三农”、城乡居民和中小企业金融服务模式，成为我国普惠金融领域的先行者和积极践行者。大力开展信用户评定和信用村建设，打造小微金融数字化体系，把主动授信作为触达客户的“金手指”，以“财富周周讲”活动强化投资者教育，通过手机银行打造沉浸式陪伴服务……近年来，邮储银行以创新变革之策强金融服务之力，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。截至2023年末，评定信用户超千万户，建成信用村超30万个；普惠型小微企业贷款余额1.46万亿元，占总体贷款规模的比重居国有大行前列。成立以来，累计投放小微企业和个体工商户贷款超10万亿元；累计投放小额贷款超9万亿元，服务客户超7,000万人次。

**坚守大行初心，砥砺责任担当。**金融是实体经济的血脉，为实体经济服务是金融的天职。邮储银行积极围绕实体经济需求精准发力，助力巩固和增强经济回升向好态势。支持国家重大战略落地，持续加大重点领域金融投入，助推区域经济协调发展；扎根“三农”沃土，着力加大涉农金融供给，争做服务乡村振兴主力军；探索园区金融、产业链金融生态场景，以“专营机构人员+专业服务体系+‘看未来’评价模型”，提供伴随企业成长的全生命周期科技金融服务；打造金融同业生态圈，运用数字技术助力资源要素快捷流动，携手支持产业腾飞；服务高水平对外开放，不断优化跨境金融服务，助力高质量共建“一带一路”。截至2023年末，实体贷款新增占比超过100%；涉农贷款余额2.15万亿元，占客户贷款总额的比例超过四分之一；公司贷款总额超3.2万亿元，较上年末增长20.42%；制造业中长期贷款、科技型企业贷款年增速超过37%。

**践行绿色使命，共建美好家园。**推动经济社会发展绿色化、低碳化是实现高质量发展的关键环节。邮储银行支持联合国2030可持续发展目标（SDGs）和《巴黎气候协定》，采纳负责任银行原则（PRB），签署《可持续蓝色经济金融倡议》，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，助力实现碳达峰碳中和目标。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28家，持续提升绿色金融服务低碳转型质效；发放全国首笔公正转型贷款，落地全国首笔“碳减排支持工具+可持续发展挂钩+数字人民币”贷款场景业务，打造绿色金融服务新样板。截至2023年末，绿色贷款余额6,378.78亿元，较上年末增长28.46%；绿色融资余额7,479.46亿元，较上年末增长28.24%。

**坚持以人为本，回馈社会期待。**人民对美好生活的向往，是我们矢志不渝的奋斗目标。邮储银行高度重视消费者权益保护，扎实推进服务提升，1,077项客户旅程优化举措、25项感动服务举措，让客户满意度持续提升；将员工视为最宝贵的财富，将人才招聘、人才培养、内部流动工作有机融合，让员工拥有施展才能的广阔舞台；在网点开辟“邮爱驿站”专区，为户外劳动者、老年人、特殊客群等提供关爱服务，让温暖触手可及；依托“邮爱公益基金”为家庭经济困难学子提供资助及成才支持，让公益力量持续传递。截至2023年末，累计建设“邮爱驿站”4,861处，服务超3,700万人次；通过“邮爱自强班”项目累计资助超过9,000名高中生。

薪火赓续，奋楫笃行。2024年是中华人民共和国成立75周年，是实施“十四五”规划的关键一年。邮储银行将立足服务“三农”、城乡居民和中小企业的大型零售银行定位，持续传递和践行“绿色让生活更美好”的主张，坚定不移走中国特色金融发展之路，写好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章的邮储答卷，为建设金融强国、推进中国式现代化贡献力量。

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

CSR  
STRATEGY

# 责任战略

关于我们  
企业文化  
责任理念  
特色优势及战略执行

# 关于我们

本行拥有近4万个营业网点，服务个人客户超6.6亿户，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。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17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。2023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12位。

面对新时代新征程对金融工作的新要求，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，坚定履行国有大行经济责任、政治责任和社会责任，做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，持续提升服务实体经济质效，着力提高客户服务能力，加快特色化、综合化、轻型化、数字化、集约化转型发展，践行“5+1”战略路径，发力数字金融、生态金融、协同金融、产业金融、绿色金融，坚持风险合规贯穿始终，加快打造“三农”金融、小微金融、主动授信、财富管理、金融市场五大差异化增长极，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。



# 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



## 延伸阅读

绿色让生活更美好  
——拥抱变化，持续创新

展现邮储银行在面对快速变革的金融市场时勇于创新、锐意进取的精神

## 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。

# 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。



# 特色优势及战略执行

2023年，本行坚持以人民为中心的价值取向，以服务实体经济为根本宗旨，以防控金融风险为永恒主题，围绕“十四五”规划战略目标和战略方针，充分发挥特色禀赋优势，加快打造五大差异化增长极，强化“六大能力”建设，推动邮储银行做优做强。

## 特色禀赋优势

**广泛可触达的“线上+线下”渠道优势。**依托“自营+代理”运营模式，本行近4万个金融网点覆盖99%的县（市）；在全国49.2万个行政村中邮政集团建设“邮乐购”站点42万个、邮储银行建设信用村超30万个；线上直销银行和手机银行，为广泛可触达的线下渠道补齐了“线上拼图”。

**全面、准确、可靠的信息优势。**与地方政府和当地龙头企业共建银政企农户信息数据平台，已接入220多万农民合作社、180多万家庭农场及1万多家农业产业化龙头企业的信息，并实地走访核验生产经营情况，确保了数据信息维度的精准可靠。这些可靠的数据源，将为本行精准授信和风险控制提供准确的信息支撑。

**多业态、多业务的生态优势。**依托邮政集团资源优势，在破解“销售难”、帮助千家万户小农产品对接全国大市场的过程中，形成了农村信用生态体系；在破解“物流难”、促进千乡万村小产业融入经济大循环的过程中，形成了供应链金融的基础；在破解“融资难”、为中国亿万农户提供信用额度的过程中，依托商流带来的销售数据、寄递物流带来的仓储数据、资金流带来的结算数据，变“个体农户无物可押”为“千村万户主动授信”。

## 战略执行情况

**五大差异化增长极成效显著。**涉农贷款增量再创新高。深耕“村社户企店”（行政村、农民合作社、农户、涉农企业、农村商户）五大客群，涉农贷款余额2.15万亿元，增长3,464.98亿元。普惠金融服务能力快速突破。普惠型小微企业贷款余额1.46万亿元，其中线上发放金额占比近90%；科技型企业贷款3,267.72亿元，较上年末增长37.65%。主动授信业务增速和风控质量行业领先。主动授信贷款余额突破1,500亿元，不良率低于0.5%。财富管理体系建设深入推进。AUM（管理个人客户资产）规模达15.23万亿元，较上年末增加1.34万亿元。同业生态圈影响力持续提升。“邮你同赢”同业生态平台注册机构2,407家，累计交易规模突破2万亿元。

**“六大能力”建设持续推进。**强化专业核心能力，坚持为客户创造价值，客户分层经营体系不断完善，人才队伍建设持续加强。强化体系支撑能力，以“客户旅程优化”为主线，推进客户服务能力全面提升，集约化运营管理机制不断夯实，风险管理运行机制持续优化。强化协同整合能力，凝聚组织整体合力，邮银协同、条线协同、母子公司协同效能稳步提升，邮银协同获客超200万户。强化科技助推能力，信息化工程全面推进，自主研发系统占比提升至73%。强化机制驱动能力，优化人力资源管理机制，以RAROC(风险调整后收益率)为核心的资源分配机制不断完善，财务支撑能力持续提升。强化创新引领能力，以创新优化服务模式、引领业务变革、释放发展动能，培育差异化竞争新优势。

**风险引领能力不断增强。**深入推进资本管理高级方法与智能风控建设，构筑“看未来”全流程机制，健全风险监测模型，防范化解重点领域风险，完善内控案防管理机制，资产质量整体保持平稳，不良贷款率0.83%，为国有大行最优水平。



GREEN WORLD, BETTER LIFE.

CSR  
FEATURE

# 责任专题

传承百年普惠基因  
深耕普惠金融沃土

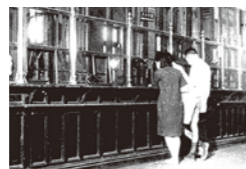


# 责任专题 | 传承百年普惠基因 深耕普惠金融沃土



## 1919年

邮政储金局成立，开办邮政储金业务。



## 1949年

中国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。

1953年，邮政储蓄停办，邮局继续办理汇兑业务。



## 2007年

在改革原邮政储蓄管理体制基础上，中国邮政储蓄银行成立，定位于服务“三农”、城乡居民和中小企业，自觉承担“普之城乡，惠之于民”的社会责任。

2008年，本行在全国推广小额贷款；开办消费信贷业务。

2009年，本行成立全行首个小企业信贷中心，开办小企业贷款业务。



## 2015年

本行联合经济日报社发布“小微企业运行指数”，反映我国小型、微型企业及个体工商户运行态势与发展状况。截至2023年末，已连续发布超过8年。

中邮消费金融有限公司成立开业，进一步服务城乡居民消费。



## 2019年

本行正式列入“国有大型商业银行”，在上海证券交易所挂牌上市。

中邮理财有限责任公司成立开业，致力更好满足居民财富管理需求。



## 2021年

本行进一步深化普惠金融组织架构，构建起以董事会战略规划委员会为引领、乡村振兴及普惠金融管理委员会为统筹、普惠金融事业部（小企业金融部）和三农金融事业部（乡村振兴金融部）为主体、多部门有机联动的工作格局，全力支持普惠金融发展。

本行与工业和信息化部、中国人民大学共建“中小企业研究院”，携手探索中小企业健康发展之路。

本行成立信用卡中心专营机构。



## 2023年

本行涉农贷款余额突破2万亿元，连续10年年净增超千亿元。

本行搭建科技金融服务体系，在全国重点区域成立30家科技金融专业机构，打造“U益创”科技金融服务品牌，赋能科技型企业加速成长。

## 1986年

为大力支持国家经济建设，经批准，邮政储蓄业务恢复开办。

2001年，邮政储蓄实现全国联网，邮政储蓄用户凭绿卡储蓄卡或活期存折，可在全国任一邮政储蓄联网市县通存通取。



## 2013年

本行承办“第十六届世界储蓄与零售银行协会邮政储蓄银行论坛”，与来自全球二十多个国家和地区的相关机构代表，共论普惠金融商业可持续发展。



## 2016年

本行在香港联交所挂牌上市，综合实力不断提升，普惠金融服务能力进一步增强。

本行成立三农金融事业部，并于2017年完成全行改革推广，打造专业化农服务体系，开启金融服务“三农”新篇章。



## 2020年

截至2020年末，本行累计发放小额贷款超5万亿元，服务4,000多万人次，切实满足普惠小额资金需求；自党的十八大以来，在832个国家级贫困县（已脱贫）累计投放信贷资金超万亿元，为打赢脱贫攻坚战、全面建成小康社会作出了积极贡献。



## 2022年

本行普惠型小微企业贷款余额突破1万亿元；新一代个人业务核心系统建设圆满收官，为发展普惠金融提供更加有力的支撑。

中邮邮惠万家银行有限责任公司成立开业。

电子银行客户数量突破4亿户。



普惠金融作为中国特色金融发展道路上极为重要的组成部分，自2013年被纳入国家发展战略以来，中国金融业已初步建立起多层次、广覆盖、有竞争力的普惠金融服务体系，普惠金融成为增进民生福祉、促进公平正义、推动经济社会发展的重要力量。在此期间，邮储银行立足资源禀赋，发挥自身优势，探索了具有自身特色的普惠金融模式，并和诸多金融机构一起为完善我国普惠金融体系、增强普惠金融服务能力作出了积极贡献。

邮储银行发展普惠金融，孕育于百年积淀，延续着百年邮政的红色血脉，秉持着“人民邮政为人民”的初心使命。2007年，邮储银行正式挂牌成立，定位于服务“三农”、城乡居民和中小企业。成立以来，邮储银行将百年前的“人嫌细微，我宁繁琐；不争大利，但求稳妥”的经营理念融入“普惠城乡，让金融服务没有距离”的使命担当。经过长期深耕，邮储银行形成了以董事会战略规划委员会为引领，以乡村振兴及普惠金融管理委员会为统筹，以普惠金融事业部（小企业金融部）和三农金融事业部（乡村振兴金融部）为主体，邮银协同、总分联动、母子合力的普惠金融服务体系。



邮储银行金融助力特色农业绘就丰收美景

### 截至2023年末

拥有服务网点 **近4万个**      服务个人客户 **6.63亿户**

普惠型小微企业贷款余额 **1.46万亿元**      较上年末增长 **23.25%**

涉农贷款余额 **2.15万亿元**      较上年末增长 **19.16%**

### 自2007年成立以来

累计投放小微企业和个体工商户贷款超过 **10万亿元**

累计投放小额贷款超过 **9万亿元**      服务客户超 **7,000万人次**

## 依托资源禀赋强化专业服务

依托“自营+代理”模式，搭建起下沉深、覆盖广的服务网络，近4万个营业网点覆盖了我国约99%的县（市），其中70%在县及县以下地区，成为偏远地区获取现代银行服务的主要银行，打造了“地缘、亲缘、人缘”的网络优势，锻炼了专业、专注、用心的普惠服务队伍，服务了6.63亿个人客户。全行小微客户经理超过2.4万人，线上线下相融合，为小微客户提供有温度的贴心服务，成为我国普惠金融领域的先行者和践行者。成立以来，累计投放小微企业和个体工商户贷款超过10万亿元。截至2023年末，涉农贷款余额2.15万亿元，较上年末增长19.16%，普惠型小微企业贷款余额1.46万亿元，较上年末增长23.25%，占总体贷款规模的比重均居国有大行前列。本行小微企业金融服务监管评价连续2年获评最高等级；2023年，在二十国集团（G20）框架下普惠金融全球合作伙伴组织（GPFI）发起的中小企业金融论坛（SME Finance Forum）上荣获“全球中小企业金融奖”2个子奖项——“年度中小企业金融机构奖”亚洲区银奖及“产品创新荣誉奖”。

## 下沉服务扎根“三农”沃土

坚持深耕“三农”，长期扎根农村、贴近农户，打造了深度下沉的服务网络、专业的农村金融队伍，构建了多元化为农服务金融体系。结合农业农村金融需求变化和金融科技发展趋势，稳步推进信用村农户普遍授信，建成信用村30多万个，评定信用户超过千万户，以数字化运营降低服务成本、提升服务效率；密切协同邮政集团，整合商流、物流、资金流、信息流，合力破解农村地区“融资难、销售难、物流难”问题；因地制宜打造“产业引领+能人带动+金融帮扶”“党建+金融”“商流+物流+金融”“小额度、广覆盖、纯信用”等系列特色“三农”金融服务模式，有力打通农村普惠金融服务梗阻。

## 线上线下一体化润泽千企万户

持续深化“敢贷、愿贷、能贷、会贷”长效机制建设，积极通过金融科技创新和数字化转型，以“线上+线下”协同发展助力小微企业纾难解困、发展壮大。线下以服务网络连接全国，延伸服务触角，同时广泛搭建政府、行业、企业合作平台，联合建立国家中小企业研究院，编发小微企业运行指数，为中小微企业提供“融资+融智”综合服务，做企业成长壮大的陪伴者。线上以金融科技为泵畅通血液循环，打造小微金融数字化5D (Digital) 体系，以数字化破解小微企业在营销、产品、风控、运营、服务等领域难题。

## 探索绿色金融与普惠金融深度融合

坚持在普惠金融重点领域服务中融入绿色要素，推进绿色金融与普惠金融的有效融合。在《联合国森林文书》履约示范单位浙江省杭州市余杭区，结合竹林固碳特性，以信用村为基础，为当地农户研发推出“碳汇贷”竹碳绿色金融产品。在浙江省丽水市景宁县，开展金融助推生态产品价值实现路径试点，结合当地“绿谷分”创新推出农户纯信用贷款“生态信用贷”，助力生态系统生产总值与地区生产总值相互转化、良性发展。在全国首个碳资信评价体系试点工作中，运用碳资信评价体系为普惠小微企业提供精准服务工具，并在浙江省落地碳资信评级体系准入企业。

## 加快构建小微金融差异化增长极

探索构建“线上+远程+线下”立体化渠道服务体系，在企业手机银行、远程银行等线上渠道的基础上，打造普惠服务代表队伍，负责网点层面的小微企业客户拓展与服务，广泛应用普惠营销地图、普惠全景业务视图等数字化工具，扩大客户触达范围。积极推动产业与金融深度融合，聚焦核心企业上下游小微企业的融资需求，利用产业链场景中商流、资金流、物流、信息流等数据，以小微易贷项下的“产业e贷”“平台e贷”为拳头产品，为核心企业上下游客户或产业集群客户提供便捷的线上融资。截至2023年末，与近60家核心企业实现产业链项目合作对接，覆盖生命健康、电子装备、基础建设等多个领域。



邮储银行客户经理走访柚子种植农户



邮储银行客户经理在企业进行贷后回访



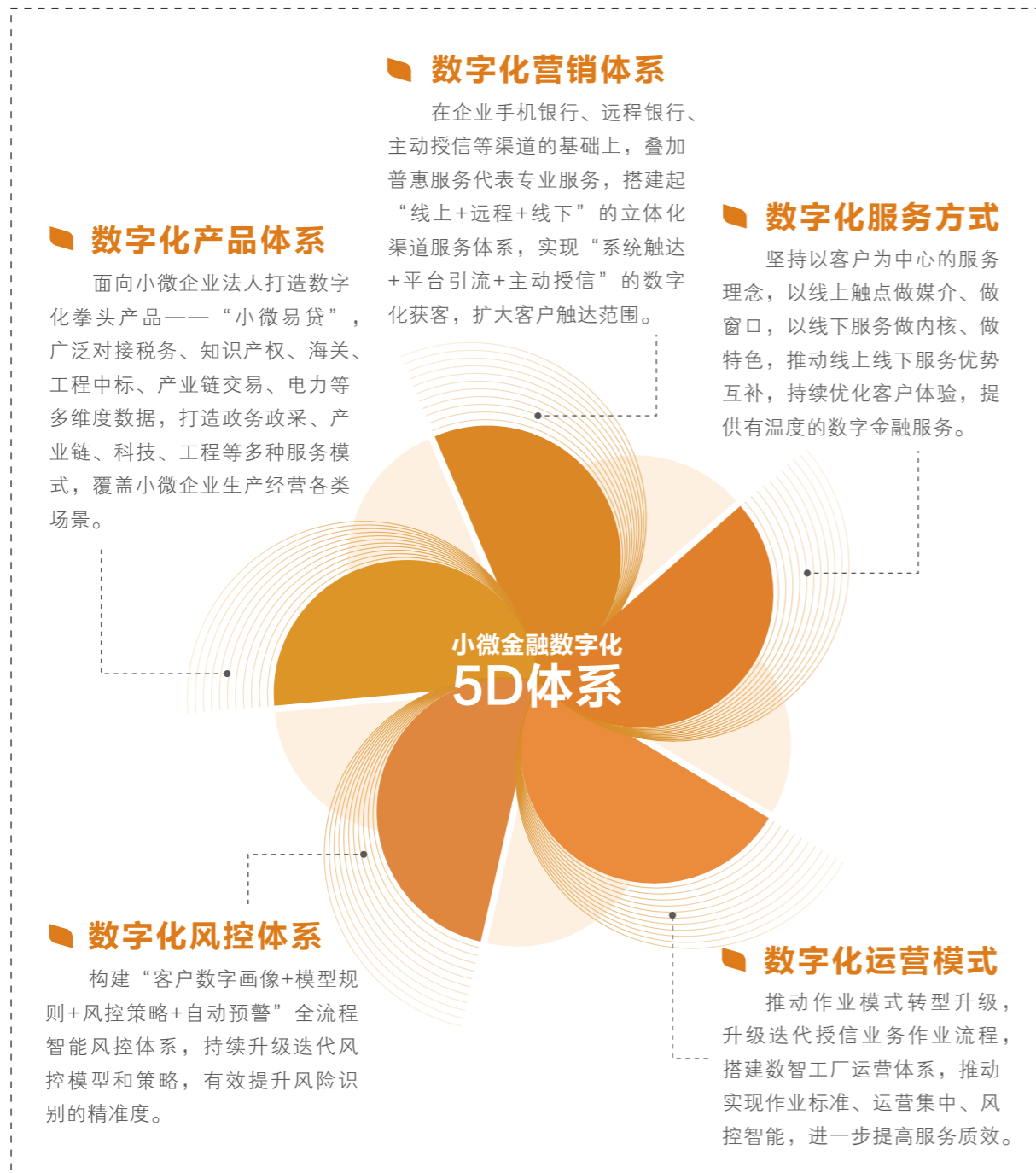
邮储银行员工为客户提供专业贴心服务



邮储银行金融支持丹寨县茶叶变“金叶”

## 小微金融数字化5D ( Digital ) 体系

包括数字化营销体系、数字化产品体系、数字化风控体系、数字化运营模式、数字化服务方式，打造以“ABCIX”（“A”指人工智能，“B”指区块链，“C”指云计算，“D”指大数据，“I”指“物联网+5G”，“X”指前沿技术）数字技术为代表的模式，运用数字化科技增强核心竞争力，为小微客群提供个性化、差异化、定制化的产品和服务。



## 案例 case

### “冷链+”服务链上小微企业

深圳分行携手优合集团有限公司，共同探索“冷链+”金融服务创新模式。通过优合集团网络优势，对其下游经销商在真实贸易中的商流、物流、信息流和资金流等数据进行分析与验证，为其量身打造产业链场景金融服务平台，解决链上涉农企业融资难题。优合集团前端系统可实现与邮储银行小微易贷业务系统的快速交互，为链上涉农企业信息提供安全高效的闭环保障。自首笔业务落地以来，深圳分行累计为优合链上企业放款超660笔，放款金额达2.63亿元。

### 支持赣南脐橙产业发展

江西省分行探索服务农业产业新路径，围绕省内特色产业，加大资源投入，强化金融创新，以金融“活水”赋能乡村特色产业发展。为支持赣南脐橙产业发展壮大，江西省分行组建专门队伍，加大市场走访力度，制定综合金融服务方案，开辟绿色服务通道，为果农、果商提供及时、高效的金融支持。通过农户普遍授信模式，推广线上贷款产品，让果农足不出户即可享受到普惠金融的服务，赣南脐橙已成为当地百姓的“致富树”。截至2023年末，江西省分行服务赣南脐橙等全省柑橘类种植客户近2万人次，小额贷款余额近30亿元。

### 推出“林果碳汇质押贷款——梨园贷”

江苏省分行在江苏省盐城市大丰区落地“林果碳汇质押贷款——梨园贷”。梨园贷以梨树种植产生的减碳量、固碳量远期收益权为切入点，将碳汇质押作为重要增信手段，以全国碳排放权交易市场当日碳排放交易价格为依据，以该项目实施后产生的碳汇量远期收益权为质押，通过人民银行动产融资统一登记公示系统进行质押权利登记和公示，破解了有效担保不足的难题，打通了金融支持林果生态产品价值实现的“绿色通道”。据测算，在贷款期限内，该项目累计减碳、固碳17.37万吨。

### 技术赋能提升客户触达

聚焦小微客户服务需求，邮储银行持续优化普惠金融营销地图和全景业务视图建设，增强区域化服务功能，叠加多种服务应用场景，支持各分支机构开展主动授信白名单服务。外呼功能输出实时服务能力，满足客户经理的即时服务需求，激励客户经理主动开展服务。实现服务结果可视化展示，全景业务视图辅助经营管理，对机构、客户、客群、产品、客户经理等服务数据进行深度挖掘与分析展示。截至2023年末，数据指标累计82项，形成“千人千面”报告，帮助客户经理触达约2万名小微企业客户。

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

CSR  
PRACTICES

# 责任实践

## 聚焦国家战略 助力实体经济

落实重大战略

聚力科技金融

服务对外开放

# 落实重大战略

2023年，邮储银行围绕实体经济需求精准发力，持续加大对重大战略、重点领域的金融投入。助推京津冀协同发展、雄安新区发展、长江经济带发展和长三角一体化发展等国家重大战略实施，围绕现代化产业体系、产业链供应链、制造业、房地产及城市更新等重点领域，不断提升金融服务能力，为支持实体经济回升向好注入源头活水。截至2023年末，公司贷款总额超3.2万亿元，较上年末增长20.42%。

截至2023年末

公司贷款总额

超 **3.2万亿元**

较上年末增长

**20.42%**

## 服务区域协调发展

### 服务京津冀协同发展

邮储银行强化顶层设计，完善机制建设，依托北京、天津、河北、雄安三级四行（“三级”指总行、一级分行及二级分行三级机构，“四行”指北京分行、天津分行、河北省分行以及河北雄安分行）联动机制，持续加强服务京津冀协同发展，重点支持交通基础设施、产业转型升级和节能环保等领域。

### 服务雄安新区发展

邮储银行完整、准确、全面贯彻党中央关于建设雄安新区的战略部署，强化服务雄安发展委员会办公室统筹管理和总行、河北省分行及河北雄安分行三级机构联动，建立信息共享、日常沟通、定期会议、快速响应以及工作评价等工作机制，积极服务雄安新区承接非首都功能疏解，已累计为27个重点片区疏解项目、基础设施和重大交通建设项目提供授信支持，参与雄安市民服务中心、商务服务中心等8个绿色信贷项目融资。

全面落实高标准高质量建设雄安新区的工作要求，聚焦实施创新驱动发展战略，参与“数字雄安”建设。完成雄安新区财政非税收入区块链综合管理平台三期工程建设。携手雄安新区管委会积极打造智慧医疗平台，完成医疗数据身份归档与医疗数据网关建设，并实现医疗票据明细与智慧医疗平台数据的互联互通。完成雄安新区建设资金管理区块链三期系统建设，与多家银行进行跨区块链付款对接。创新数字人民币应用场景，打造邮储银行特色生态，落地小企业贷款、创业担保贷款、冀农担保贷款、个人汽车消费贷款等多项数字人民币信贷场景。基于雄安数字智慧平台开展课题研究，提出数字智慧平台建设及金融创新建议。

### 服务长江经济带发展

邮储银行围绕“一轴、两翼、三极、多点”的发展格局，积极参与国家重点基础设施建设项目，大力支持先进制造业、战略性新兴产业、绿色能源、绿色农业、现代服务、生态保护、水利等领域。

### 服务长三角一体化发展

邮储银行重点聚焦基础设施互联互通、制造业、现代服务业、战略性新兴产业、生态文化旅游等领域，提升一体化金融服务能力。

## 案例

### 支持海南自贸港建设

海南省分行锚定金融助力海南自贸港建设总体目标，不断将金融资源投向自贸港旅游业、现代服务业、高新技术产业、热带特色高效农业四大主导产业，种业、深海、航天三大未来产业以及13个重点园区，当好服务自贸港实体经济的“排头兵”，全力支持自贸港高质量发展。2023年为华能昌江核电二期、大唐海口天然气发电、龙湖商业天街等重点基础设施项目投放62.99亿元信贷资金；为16个安居房项目提供17.84亿元资金支持；为纽航融资租赁（海口）有限公司、海南金海浆纸业有限公司等海南重点园区内入驻企业提供14.91亿元信贷资金支持。

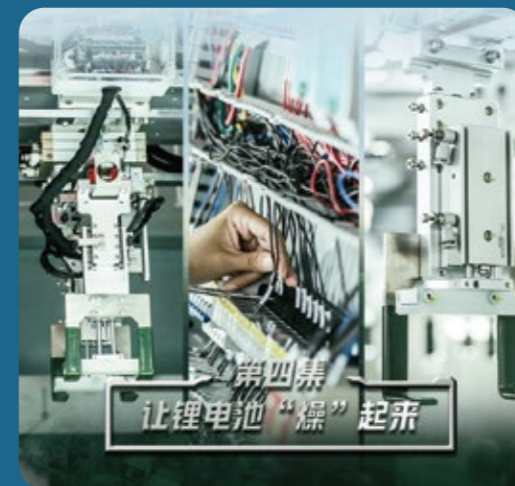
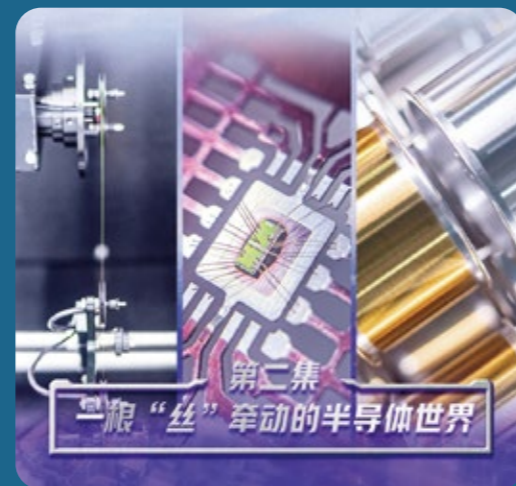
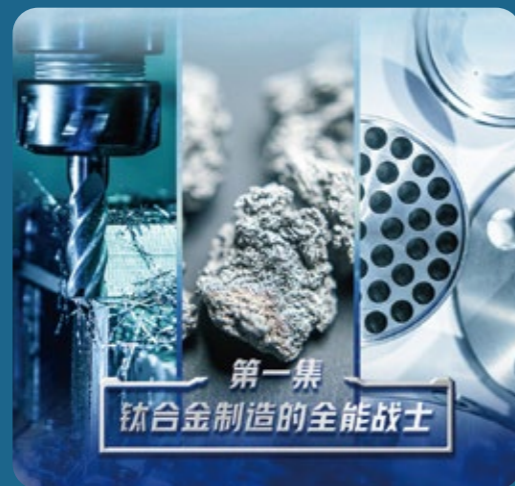
### 支持粤港澳大湾区互联互通项目

广东省广州市分行作为粤港澳大湾区重大交通基础设施项目——深中通道项目合作银行之一，提供有力信贷支持，助力大湾区交通基础设施加速建设。深中通道穿行24公里，串联珠江两岸，通车后深圳到中山的通行时间将由2小时缩短至30分钟，极大便利珠江口东西岸交流。



邮储银行贷款支持海南环岛旅游公路建设

## 服务重点领域



### 延伸阅读

#### 《智造者》微纪录片

记录邮储银行以全方位金融服务支持专精特新企业创新发展，努力做好中小企业成长壮大的陪伴者的故事。

### 服务现代化产业体系

邮储银行落实加快建设以实体经济为支撑的现代化产业体系决策部署，以“源头对接、一点接入、两线推进、构筑生态”为总体思路，聚焦产业园区，制定《产业园产业金融综合服务行动方案》，G（政府）端、B（企业）端、C（零售）端联动打造产业金融、生态金融服务新模式。探索“1+N”园区金融服务团组建设，源头对接政府机构，一点接入园区建设运营主体合作，满足园区运营平台和园区客户的多样化金融需求。联动拓展园区运营主体与园内企业，通过“结算+融资”双核驱动打通产业链服务。依托生产、生活等场景构建园区金融生态，科技赋能线上场景建设，助力园区智慧运营，实现产业园区建设与城市功能完善相结合、产业园区运营与产业集群发展相结合。

### 服务产业链供应链

邮储银行深耕产业链金融生态场景，基于产业数字金融发展理念，围绕建筑、新能源汽车、先进制造业等重点行业，开展“U链共赢”“千链万企”等产业链专项行动，助力提升产业链供应链韧性和安全水平，供应链融资余额突破1,500亿元；深度融入重点产业生态圈，助力“链主”企业打造产融平台，已与40余家产融生态平台完成系统直联，结“链”成“网”，建设多方共赢的开放生态。运用区块链技术，搭建U链供应链金融服务平台，持续通过数字化技术运用推动业务的无纸化和自动化转型。

### 支持制造业

邮储银行积极服务建设制造强国战略，聚焦制造业高质量发展重点领域和薄弱环节，完善顶层设计和长效机制，持续创新产品和服务模式，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制造业等方面的金融支持力度，助推制造业高端化、智能化、绿色化发展。截至2023年末，制造业中长期贷款新增

625亿元，较上年末增长37.52%。

2023年，承销能源保供债券规模合计14.78亿元，承销制造业企业债券规模267.46亿元，服务吉利控股、巨石股份、徐工机械、天马电子等制造业企业。发挥银团贷款在支持国家重大战略、服务实体经济和提供大额融资等方面的优势，重点支持京津冀、长江经济带和粤港澳大湾区等区域发展，服务了一批高端装备制造、环保新能源产业链等先进制造业转型升级项目。

### 截至2023年末

制造业中长期贷款新增

**625亿元**

较上年末增长

**37.52%**

### 支持房地产及城市更新

邮储银行从聚焦重点区域、服务重点客户、创新产品模式、倾斜资源配置等方面促进城市建设领域民生工程发展，以金融科技创新为基础，以“金融+产品+场景”为抓手，提供智慧城市、智慧社区等全方位金融服务，为地方高质量发展贡献金融力量。

2023年，通过债券融资助力房地产企业融资，承销地产债券规模58.52亿元。优化银团服务模式和场景，为城市空间优化和品质提升的城市更新项目提供牵头银团服务。落地一批优质民营企业相关多元化并购和房地产行业纾困并购等示范项目。



# 聚力科技金融

邮储银行聚焦科技型企业特点，以“专营机构人员+专业服务体系+‘看未来’评价模型”为抓手，持续推动科技金融的范式重塑和服务创新。截至2023年末，服务科技型企业客户6.94万户，较上年末增长28.38%；科技型企业贷款余额3,267.72亿元，较上年末增长37.65%。

深化专业机构及队伍建设。在全国重点区域成立30家科技金融专业机构，携手中国中小企业发展促进中心，创新政银合作模式，联合启动“同舟‘工’济、助企‘邮’我”专项活动，共同建设了一支“专精特新企业融资

服务专员”队伍，遴选优秀服务专员担当政策落实的“宣传员”、金融服务的“特派员”、政银合作的“联络员”，及时响应和解决企业融资过程中的痛点、难点，为客户制定针对性金融服务方案。

打造“U益创”科技金融服务品牌。“U益创”科技金融服务品牌包括“U创融”“U创投”“U创通”“U创富”“U创慧”五大支柱，为客户提供资金融通、资本运作、支付结算、财富管理、智库咨询等综合服务，以全生命周期的多元化接力式金融服务满足科技型企业立体化需求。

构建“看未来”评价方法。基于科技型企业特点定制评级模型，结合研发投入、专利、成长性、政策支持等要素对客户精准画像，还原科技型企业真实信用评价。基于本行小微企业运行指数云调查系统，对硬科技企业开展画像分析，进一步丰富“看未来”模型。

强化直接融资效能。2023年，承销科创票据94.97亿元。承销全国首单“类REITs+混合型科创票据”资产证券化产品、市场首批混合型科创票据，为中兴通讯、中联重科等一批科技型企业提供债券承销服务。



## 截至2023年末

服务科技型企业客户

6.94万户

较上年末增长

28.38%

## 截至2023年末

科技型企业贷款余额

3,267.72亿元

较上年末增长

37.65%

## “U益创”科技金融服务品牌

### U创融

服务于科技型企业全生命周期的资金需求，针对不同成长阶段的企业构建了全链条、全流程、全时段的产品线。

### U创慧

致力于为科技型企业锻造“内功”，通过整合自身和外部合作机构资源，为客户提供“融智”服务。

### U创投

通过借助邮储银行合作伙伴资源，为科技型企业提供股权融资、债券承销、挂牌上市等金融服务，助力企业打开直接融资新通道。

### U创富

聚焦于财富管理领域，以近4万个网点和专业的财富管理体系为企业和企业家提供有温度的财富管理服务。

### U创通

着眼于科技型企业日益复杂的支付结算场景和数字化转型需求，助力企业日常资金流转和生产经营畅通无阻。

“U益创”的“U”取自邮储银行的“邮”字和“YOU”，蕴含着邮储银行与广大中小企业同行，为客户创造价值的意义。“U益创”品牌口号为“与您一起用科技点亮未来”，寓意邮储银行将秉持“主办行”理念，以全方位金融服务支持企业持续开展科技创新，为科技型企业创新插上“金融翅膀”。

## 案例

### 护航专精特新企业成长

近年来，江苏省分行陪伴天力铁芯制造公司的每一个重要阶段，依托科技金融专业服务体系，帮助其成长为国家级专精特新“小巨人”。根据企业发展不同阶段精准匹配“抵押+信用”产品组合，信贷支持不断档，贷款金额由最初1,000万元提升至3,000万元。其间还为该公司办理无还本续贷业务，减轻了企业资金周转压力和成本。如今，该公司年产值已从最初的300万元增长到5亿元。

宁波分行主动对接当地国家级专精特新企业，建立了分行各部门、前中台之间的业务协同与流程联动机制，为科技型企业制定综合金融服务方案，满足企业不同成长阶段的多样化金融服务需求，提升服务的及时性、专业性和灵活性。给予宁波市的宁波江宸智能装备公司抵押贷款综合模式授信金额7,100万元，助力企业发展迈上新台阶。

陕西省分行围绕专精特新企业和“重点产业链”发展需要，通过强化科技领域金融服务工作机制，结合科技型企业轻资本特点，大力推广“U益创”科技金融服务品牌，并组建“1+N”专业化服务队伍，全面满足科技型企业客群的金融服务需求。



邮储银行客户经理走访专精特新企业客户



## 服务对外开放

邮储银行积极落实国家重大战略部署，支持企业加强与“一带一路”沿线国家及地区的产能合作，持续提高金融服务质效，助力共建“一带一路”高质量发展。截至2023年末，跨境结算服务覆盖118个“一带一路”沿线国家及地区。

在助力基础设施联通方面，“一带一路”倡议提出以来，邮储银行不断加大金融资源投入，支持“万万高速公路”项目建设，助力打通中国与东南亚交通大动脉；为“一带一路”沿线国家提供融资，推动当地民生建设和产业发展，搭建“一带一路”金融桥梁，不断夯实金融服务“一带一路”的能力基础。

在推动跨境资金融通方面，落实外汇业务便利化改革，通过跨境直贷、内保外贷、国际银团等形式支持企业跨境投资并购、境外运营项目，助力境内外企业融入“一带一路”发展格局。

截至2023年末

跨境结算服务覆盖

118个

“一带一路”沿线国家及地区



案例

### 落地中国电信跨境银团贷款

2023年11月15日，邮储银行参与的中国电信跨境银团顺利完成签约后首笔提款。项目的实施有利于与“一带一路”沿线国家两国经贸往来和民心相通，也有利于带动我国通信全产业链出海，实现更高水平的国内国际双循环。项目共有境内外11家银行参与，本行承贷18.3亿元，为银团人民币份额最大行，以实际行动推进人民币在“一带一路”融资项目中的优先运用。

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

CSR  
PRACTICES

# 责任实践

## 聚焦金融为民 增进民生福祉

助力乡村振兴

服务城乡居民

打造数字金融

# 助力乡村振兴

邮储银行牢牢把握“三农”工作大局，把满足广大农村居民对实现美好生活的金融服务需求作为服务乡村振兴的出发点和落脚点，强化科技赋能、城乡联动、内外协同，在深度下沉的服务网络基础上，以数字化金融服务深耕“三农”沃土，着力加大涉农金融供给，提升“三农”金融服务质效，争做服务乡村振兴主力军，高质量助力全面推进乡村振兴、建设农业强国。截至2023年末，涉农贷款余额2.15万亿元，占客户贷款总额的比例超过四分之一；持有募集资金用于支持乡村振兴的债券金额同比增长8.31%；个人小额贷款余额1.39万亿元。

## 截至2023年末

个人小额贷款余额

1.39万亿元

持有募集资金用于支持乡村振兴的债券金额同比增长

8.31%



### 延伸阅读

《乡村筑梦人》微故事

为乡村振兴注入金融“活水”，助力产业兴、百姓富、生态美。

## 强化组织保障，增强金融服务乡村振兴动能

邮储银行党委高度重视服务乡村振兴工作，不断强化组织领导，健全顶层设计，优化完善政策支撑体系，保持主要金融帮扶政策总体稳定，打造专心专注专业的服务乡村振兴队伍，积极为全行服务乡村振兴注入新动力。一是加强组织领导。坚持党委对服务乡村振兴工作的领导，构建包括支持乡村振兴领导小组、乡村振兴及普惠金融管理委员会、三农金融事业部（乡村振兴金融部）的组织管理体系，坚强有力地统筹好全行服务乡村振兴工作。二是健全顶层设计。印发《中国邮政储蓄银行关于落实2023年全面推进乡村振兴重点工作的意见》，强化服务乡村振兴政策保障，坚定推进服务乡村振兴核心项目，提升乡村振兴金融服务定力动力活力。三是打造业技融合、科技赋能的服务乡村振兴队伍。主动顺应农业农村数字化新形势，组建由三农金融事业部、风险管理部、授信管理部、软件研发中心等前中后台多部门参与的主动授信团队，通过跨部门联合办公、业技融合，打造复合型“三农”金融人才队伍。上线“营销地图”辅助工具，动态展示“三农”金融业务发展情况，实现移动端一键外呼、定位打卡等功能，数字化赋能服务乡村振兴队伍。

## 创新适宜产品，大力支持粮食稳产保供

邮储银行加大政策支持力度，创新适宜产品，积极服务国家粮食安全战略。一是强化政策保障。制定专门



授信政策，部署春耕备耕金融服务，建立“绿色通道”，给予粮食相关贷款利率优惠，加大粮食领域贷款投放力度。二是创新适宜产品。聚焦13个粮食主产区、800个产粮大县等重要农作物产区，针对粮食产业全链条各环节创新推出规模种植产业贷、农机购置贷、粮食收购产业贷等系列产品，积极参与农业农村部信贷直通车“种粮贷”专项行动，推进与粮食领域龙头企业的全产业链深度合作，创新引入数字人民币支付结算服务，为粮食生产、收购、加工、仓储、销售以及育制种等各环节提供全方位综合金融服务，切实帮助农民丰产丰收，助力夯实“大国粮仓”根基。

在黑龙江，与省农业农村厅、农业龙头企业合作，引入粮食补贴、土地流转、农业保险、农机作业、粮食仓单等农业农村大数据，打造“金融+科技+大数据”数智化应用场景，创新推出“智慧龙江极速贷”系列线上产品，在农时贵如金的“备春耕”关键时期，切实保障春耕时效。自2019年上线“智慧龙江极速贷”系列产品以来，累计投放超280亿元，惠及农户超13万户。在安徽，通过对接外部数据，建立粮食产业客户数据库，与科技部联合开发上线粮食产业客户系列报表，打造专属产品和服务体系。

## 打造“一产业一方案”模式，助力乡村产业补链强链

邮储银行充分发挥自身资源禀赋，聚焦“小而美”“美而优”的乡村特色产业，通过城乡联动、点线结合，以“全国一张网”服务“乡村产业一条链”，支持乡村特色产业发展，助力提升脱贫地区尤其是国家乡村振兴重点帮扶县产业发展水平，全面做好“土特产”文章。一方面，积极对接乡村特色产业，大力推广“一产业一方案”服务模式，为特色产业匹配额度、期限、还款方式等贷款要素，丰富信用、保证、抵押等担保方式，提供更加精准适配的金融服务。另一方面，推进大数据等数字技术和农业产业链金融服务深度融合，广泛对接外部数据，推进特色产业客户线上化服务、自动化审批，以高质量金融服务助力乡村产业链价值链提升。

## 构建农村市场网格化运营体系，助力农民增收致富

邮储银行在总结长期深耕农村市场经验的基础上，积极探索，勇于创新，构建了“人工+科技”“线上+线下”的农村市场网格化运营体系，让金融服务真正惠及广袤农村、润泽千家万户。一是充分发挥线下网点与人员优势，借助村支两委力量，客户经理携带移动展业设备，走村入户采集关键信息，评定信用村，建设信用村，为广大农户提供线上化、纯信用的信贷服务以及开卡、手机银行、理财、保险等综合金融服务。二是借助大数据分析、图像识别等科技手段，通过内部数据挖掘、外部数据对接等方式，不断丰富农户画像、赋能信用村评定，探索小额度、广覆盖、纯信用的普遍授信模式，进一步拓展服务的广度和深度。三是以涉农数据生态搭建为基础，引入信用村位置分布地图、信用村数据画像功能，打造数字化、可视化管理工具，动态跟进信用村建设、服务成效等情况，助力信用村深度开发。四是开展“送金融知识下乡”等活动，向村民普及金融消费者权益、反洗钱、防范电信网络诈骗等知识，帮助农民守住“钱袋子”，护好幸福家。

## 推进数字化运营，提升金融服务乡村振兴效能

邮储银行主动适应农村金融发展的新形势新要求，积极通过数字技术变革传统依靠人工为主的“三农”金融运营模式，进一步释放服务乡村振兴活力。一是推进主动授信。运用大数据技术挖掘存量客群，批量生成主动授信白名单，通过短信、弹窗、智能外呼、人工外呼等方式触达客户，构建全渠道立体式的营销体系，为乡村客户提供秒批秒贷服务。二是推进数字化转型。利用人脸识别、图像检测、移动定位等技术，实现“三农”金融业务

全流程数字化，客户经理携带移动设备上门服务，切实将“窗口服务”变为“门口服务”。三是推进集约化运营改革。推广审查审批集中运营，迭代优化审查审批模型。推动36家一级分行实现贷后管理集中运营，借助智能语音识别、对话流程解析、语音合成等技术，实现智能外呼还款提醒及逾期催收场景全覆盖。



邮储银行客户经理了解客户贷款需求

## 构建涉农场景生态，汇聚服务乡村振兴合力

邮储银行充分依托邮政集团各板块资源，深化与外部机构合作，共享资源、互补优势，协同构建服务乡村振兴生态，为广大“三农”客户提供更加便捷优质的金融服务。一是邮银协同打造惠农服务生态。依托邮政集团商流、物流、资金流、信息流“四流合一”优势，围绕“村社户企店”五大重点客群，合力构建惠农服务生态，为广大农村客户提供电商、寄递、金融等一揽子综合服务，有效解决农民销售难、物流难、融资难“三难”问题。二是直销协同构建场景金融生态。发挥中邮邮惠万家银行有限责任公司的作用，母子协同创新服务“三农”新模式，聚力构建农村场景金融生态。推出“邮惠万村”管理平台，为乡村治理提供综合解决方案，打造数字乡村生态圈。截至2023年末，“邮惠万村”已在陕西、贵州、广东、广西等20个省（区、市）陆续开展试点工作。三是平台联动建立乡村振兴服务生态。加强与政府、企业、协会、担保、保险等机构的信息共享和产品对接，参与农村智慧政务平台建设，推动农担合作线上化，将金融服务嵌入更多农业农村场景，建立多方联动、合作共赢、风险共担的乡村振兴服务生态。

案例

case

### “乡农e贴”引金融活水润泽乡村沃土

“乡农e贴”是聚焦于乡村振兴领域的数字化贴现产品，也是邮储银行“三农”金融服务产品矩阵的重要组成部分。该产品通过科技赋能与模式创新，为乡村振兴重点产业和领域客户提供高效、敏捷的特色化票据融资服务，满足其稳健发展的资金需求。截至2023年末，“乡农e贴”新增签约客户593家，累计办理业务522.33亿元。

### 打造“农创客”服务新生态

浙江省分行围绕乡村产业、重点客群等，持续助力农业高质高效、乡村宜居宜业、农民富裕富足。根据农村创业客群特点及融资需求，打造服务农村青年创业者“农创客”的“一站式”服务体系，建立“农创客”服务新生态，连续多年强化与当地大学生创业发展联合会的合作，满足客户资金需求，为该群体提供更加方便、快捷、优惠的信用贷款服务，助力青年客群、“乡村产业致富带头人”创业、增收。

### 支持高标准农田建设

邮储银行围绕高标准农田及耕地领域，制定《中国邮政储蓄银行高标准农田及耕地综合开发方案》，形成高标准农田及耕地建设贷款、运营贷款两大产品体系，围绕农田建设到运营各阶段，创新优化全流程金融服务模式；形成项目全生命周期、批零联动、板块协同、邮银协同的“1+N”综合服务方案，为产业链提供一站式专业金融和邮政服务；以科技赋能风险管理，研发落地高标准农田及耕地资金监管系统，提升乡村领域“看未来”能力；将高标准农田及耕地生态场景与其他产业相融合，延长农业产业链，打造“1+N”产业融合样板。

目前已在贵州、四川、江苏、安徽等地成功落地“高标准农田+养殖产业”“高标准农田+土地综合整治”“高标准农田+农田租金”“高标准农田+设施农业”等多个金融服务模式。

### 稻谷丰收“福粮”满仓

“福粮贷”是邮储银行专门针对涉粮全产业链客户提供的纯信用类贷款，不需要抵押物或者担保人，农户或企业主可以获得最高100万元信贷资金。

福建省分行客户经理走访了解到农户计划再购置一台水稻烘干机，但碍于个人资金不足迟迟没有“出手”的情况时，向其推荐了“福粮贷”。在得到邮储银行的支持后，该农户又陆续购置了插秧机等设备。如今，该农户不仅自己种植了250余亩水稻，年收入将近20万元，而且通过为乡亲提供机械化种植、收割服务，带动了周围30余户村民加入水稻种植，搭上了致富快车。



邮储银行客户经理深入乡村走访



邮储银行客户经理走访柠檬种植户



邮储银行工作人员在生蚝海上养殖基地查看养殖情况



邮储银行客户经理走访肉牛养殖户

# 服务城乡居民

邮储银行着力满足城乡居民实现美好生活的金融与非金融需求，坚持业务发展与保障改善民生同向聚合，为更广泛客群提供优质、便捷、高效的综合金融服务。

截至2023年末，本行服务个人客户6.63亿户，管理个人客户资产（AUM）15.23万亿元，较上年末增加1.34万亿元，增长9.68%。

## 升级运营生态体系

2023年，邮储银行升级打造服务商户与个人客户的生态体系：一是“网点+商圈”运营体系，基于移动商圈、手机银行“本地生活”，推动以“细分场景”为核心的特色商圈建设，通过推出“特色商圈+商圈码”服务产品，推出“白名单发券+智能领券弹窗+微信消息活动提醒+支付收银台广告+支付后广告”精准触达工具，盘活B（企业）端、C（零售）端更多金融资源。二是“收单+软件运营服务（SAAS）”商户创新服务体系，从用户、货品、场景、资金等方面打造智慧化综合服务解决方案，赋能商户通过数字化转型降本增效。三是行业场景开拓体系，以支付结算为纽带，提供涵盖资金收付、代发工资、供应链融资等综合金融服务，助力商超便利、餐饮、校园、医疗、文旅、交通等行业商户实现传统经营模式向数字化、智慧化经营模式转型。



中国银行业文明规范服务百佳示范单位——邮储银行福建省龙岩市分行营业部

截至2023年末

管理个人客户资产（AUM）

15.23万亿元

较上年末增加

1.34万亿元

## 助力消费

邮储银行加大对汽车消费、家装家居等大宗消费领域的金融支持，增强各类客群信贷可获得性，助力恢复和扩大消费需求。一是加大对汽车消费金融支持。紧抓新能源汽车下乡及各地新能源汽车补贴政策出台契机，顺应绿色金融发展趋势，加大新能源车贷等绿色信贷产品投放；积极与汽车主机厂和经销商开展合作，不断升级产品和服务，满足客户汽车消费需求。二是支持家装家居、电子产品等大宗消费需求。围绕客户多元消费需求，开展“秒批秒贷”的主动授信服务，深耕大额消费场景模式，嵌入消费场景，提升消费信贷服务可获得性；主动为新市民客户开展线上线下信贷服务，根据客户资质提供差异化授信，满足新市民客户对于装修、电子设备等消费的融资需要，扩展消费信贷服务覆盖面。

同时，构建“一市一Mall”的消费场景，邮储银行信用卡中心与万达、吾悦等综合体联合开展活动，重点拓展美食、商超类优质商户，为消费者提供高品质商户的消费优惠；强化与商超民生场景合作，为消费者创造普惠的活动优惠；加强与携程等线上平台合作，开展境内外出游场景活动，为消费者提供实惠的出行便利；与庞大、广汇集团等六家全国百强汽车经销商集团签署战略合作协议；与“哪吒”“极氪”新能源主机厂实现系统对接并开始展业；上线悦享分期卡升级版，优化业务模式及产品功能，满足客户在购车、家装、婚庆、旅游等大额消费需求；试点开展装修分期业务，满足客户家电家居相关消费需求；开展账单分期及现金分期集约化运营，为消费者提供便利的金融服务，助力经济与消费全面复苏。

## 案例

### 连续三年开展“乡村加邮购车季”特色活动

邮储银行连续三年开展“乡村加邮购车季”特色活动，在2023年的活动中，邮储银行深入贯彻落实乡村振兴战略，落实促进汽车消费、推动汽车金融服务下乡的政策要求，不断升级产品和服务，搭建线上线下平台，不断延伸汽车金融服务触角，拓宽服务范围，聚焦新能源汽车和高实用性、多功能的中高端汽车品牌，联合14家汽车主机厂商精选出20款契合下沉市场消费需求的车型，配套零息和低息优惠政策，与经销商共同打造惠民团购，举办“百城千县”联合营销，从城市到乡镇、从广场到网点，打造看车选车平台，以优质的汽车金融服务为居民提供便利。截至2023年末，累计举办超过3,000场活动。

### 多样化服务促进消费复苏

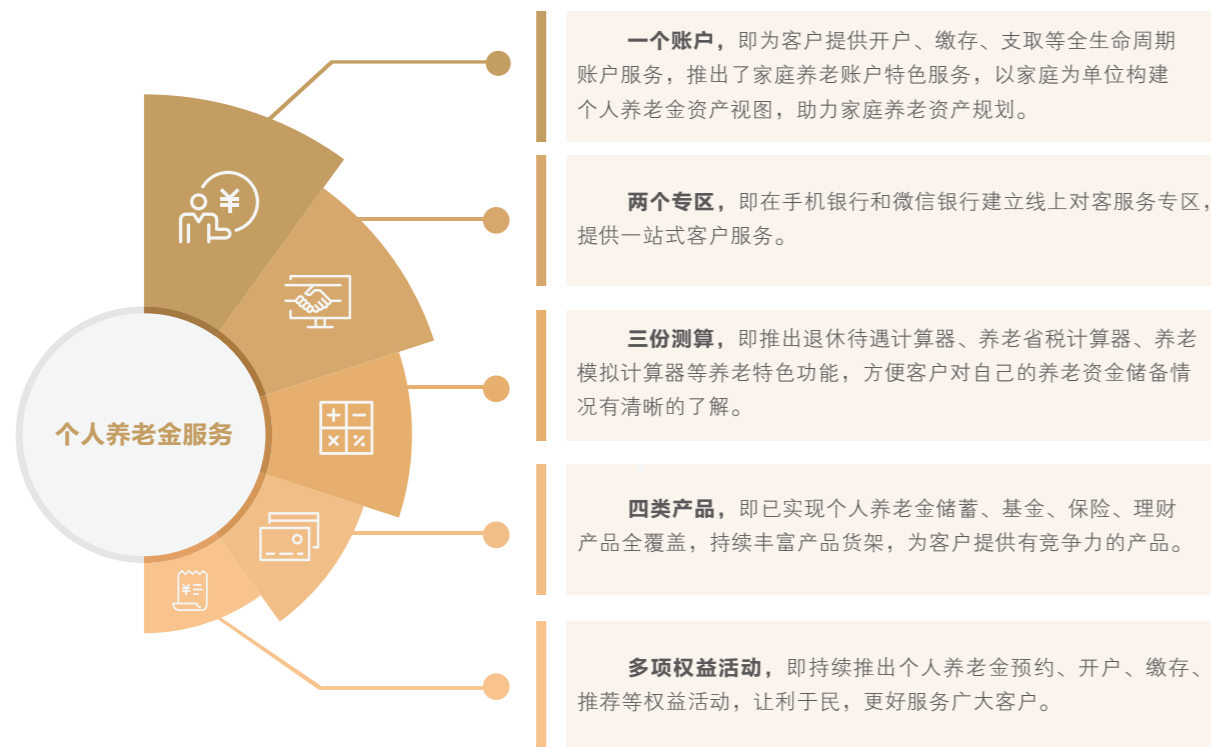
邮储银行聚焦重点客群，持续优化产品，提升差异化服务能力，不断助力消费复苏。针对女性客群，上线女性主题产品——芳菲主题信用卡，提供女性专属权益礼品，满足女性用户的消费需求；针对青年客群，推出“邮生活”主题信用卡，利用“邮生活”平台商品的价格优势，为网购年轻客群提供消费优惠，带动消费提升；针对咖啡爱好者和年轻客群，推出瑞幸联名卡，发挥瑞幸在门店及客群结构上的获客优势，通过小额高频的线下餐饮场景，支持客户进行消费。

通过深耕存量零售用户，“向下扎根”重点布局三四线城市，着力提升精细化和数字化服务能力，以差异化的产品和服务满足用户的多元需求，持续提升客户体验。



## 推进养老金融

作为全国首批上线个人养老金业务的银行，邮储银行始终践行国有大行担当，持续完善养老金融服务体系，强化养老金融能力建设，优化“适老化”金融服务，努力提升老年客户的获得感、幸福感、安全感。



### 案例 case

#### 上线养老省税计算器和养老模拟计算器

邮储银行上线养老省税计算器和养老模拟计算器，提供优质的一站式个人养老金服务，帮助客户实现养老无忧。其中养老省税计算器可以帮助客户清晰了解参加个人养老金计划前后的省税对比情况，从而更好地规划自己的养老金投资计划。

养老模拟计算器能帮助客户估算退休后的月收入 and 月花销，匹配五档“U享未来”指数，预估未来生活质量，让客户清晰了解不同的养老生活预期。

#### 加强养老金融宣传

邮储银行加强个人养老金政策宣传，向社会传递“规划现在就是U享未来”的理念，践行助推完善国家养老支柱体系的社会责任，帮助客户实现更加美好幸福的生活。2023年，在全国9个重点省市举办“一路邮你 养老中国行”养老金融服务论坛巡讲活动，强化政策宣传，以点带面辐射全国，满足客户养老规划和投资的服务需求，帮助客户树立长期投资、价值投资的科学养老投资观。

## 助力安居

邮储银行重点支持居民刚性和改善性住房需求，致力于维护房地产市场平稳健康发展。按照政策要求，及时发布《中国邮政储蓄银行关于存量首套个人住房贷款利率调整的公告》，开展存量个人住房贷款利率调整工作，认真执行好差别化住房信贷政策，2023年存量首套房贷利率批量调整惠及逾400万客户。持续推进房贷线上化建设，依托手机银行上线并推广房贷远程受理系统，为城乡居民提供多渠道的房贷申请办理方式，助力城乡居民实现安居梦想。

2023年

存量首套房贷利率批量调整惠及

逾 **400万客户**

## 推进财富管理

澎湃 | 中国邮政储蓄银行  
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA  
澎湃新闻年度大型报道

**财富中国**

第一集 《信心》  
第二集 《责任》  
第三集 《成长》  
第四集 《奋进》

延伸阅读  
《财富中国》年度大型报道  
记录企业、个体的责任与成长的故事，书写共同富裕新答卷。

00:00/20:23

## 丰富财富管理产品体系

邮储银行坚持以客户利益为先，打造多元开放的产品平台，丰富理财产品货架，打造“季季红”“新客专区”等线上销售专区，以赛马制选品提升货架产品竞争力；坚持权益基金逆势布局，瞄准不同客群风险收益特征，构建适配的固收、权益基金产品谱系；推广“送国债下乡”活动，满足普惠客群多元化理财需求。

## 打造百姓身边的财富管理银行

邮储银行坚持以优化服务为要，做百姓身边的财富管理银行。坚定推进投资者教育工作，持续开展“财富周周讲”活动，2023年覆盖客户近559万人次，将科学的资产配置理念传递至更广大客户。升级全渠道财富管理运营，线下打造可视性强、环境佳、效能高的中高端客户服务场所，在武汉、广州、杭州、长春开设私行中心；线上依托手机银行主阵地，打造“U航资配—投资问诊”服务模式，引入资产配置“帆船理论”，为客户提供7x24小时财富诊断与建议服务。

## 培养专业精深的财富管理队伍

邮储银行坚持开展队伍培养与专业能力提升，组织财富顾问和理财经理跟岗学习，深化客户经营能力；举办“强能力 致卓越”理财经理现场实战训练营，开展第八届十佳理财经理大赛，全方位提升队伍的综合素养和专业能力，有效支撑理财经理做好客户资产配置方案和产品组合推荐；开展认证私人银行家（CPB）资格证书培训，为提供更专业、综合的私人银行客户服务储备力量。

## 提升“邮银财富”品牌影响力

邮储银行坚持以客户为中心，做客户财富增值的陪伴者。升级“24节气·话财富”活动，围绕乡村振兴、财富健康等主题进行直播。开展“助成才·赢未来”客户子女教育系列活动，覆盖超1.33万名客户。联合腾讯新闻、澎湃新闻分别推出《财富的答案》《财富中国》等纪录片，有效提升“邮银财富”品牌形象。报告期内，邮储银行在《上海证券报》第十四届“金理财”评选活动中荣获“年度银行财富管理品牌奖”，财富管理市场关注度、影响力不断提升。



邮储银行打造“邮银财富”品牌

## 推广数字人民币应用

邮储银行深化数字人民币试点推广，打造农村县域地区数字人民币应用示范场景，完善数字人民币支付生态，通过数字人民币业务持续赋能普惠金融高质量发展。

提升普惠服务水平。创新实现数字人民币应用于小微企业贷款、创业担保贷款等业务领域，在雄安新区成功发放河北省首笔数字人民币创业担保贷款。截至2023年末，数字人民币普惠贷款放款、还款金额突破10亿元。探索利用数字人民币提供便利化的专项补贴发放等服务，在雄安新区为29家企业发放数字人民币企业纾困贷款贴息资金。

深化政务民生应用。大力推进企业缴税、财政非税、医保社保缴费、生活缴费等重点场景业务发展。截至2023年末，累计使用数字人民币缴税金额达74亿元；实现1,000余家收费单位支持数字人民币缴费；在陕西、湖南、四川、青岛等多地实现医保社保缴费场景落地；在江苏、浙江、河北等多地实现代理财政非税缴费场景落地。持续助力公共服务数字化转型，接入广西政务民生服务平台“智桂通”，进一步扩大福建福州政务平台“e福州”数字人民币应用范围。

促进消费提质增效。积极组织开展数字人民币红包、满减等活动130余项，通过普惠便捷的数字人民币服务进一步助商惠民；借助微信公众号、视频号等渠道对客户进行数字人民币知识普及宣传，指导客户正确使用数字人民币；参加2023年中国国际服务贸易交易会、中国(北京)数字金融论坛、第六届数字中国建设峰会等展会，面向社会公众展示本行数字人民币产品研发和场景应用成果。

### 截至2023年末



## 改善基础金融服务

邮储银行持续优化金融服务手续流程，让基础金融服务更加普及，经营主体开户更加便利，显著提升基础金融服务的效率和保障能力。一是推动账户服务全生命周期数字化处理。构建线上预约开户业务场景，支持客户通过多种线上渠道进行预约，通过企业手机银行远程视频配合完成尽职调查，自助核实开户意愿；在柜面开户流程引入三方工商数据，应用流程机器人（RPA）技术账户自动报备、智能语音电话核实等新技术提升业务办理质效，开户业务效率提升80%；应用光学字符识别（OCR）、切片机器人等新技术，提升信息采集效率，结算业务效率提升50%；支持微信、手机、网银等多渠道开展对账服务，极大提升客户账户服务便捷性。二是拓展“一网通”落地场景，实现开户与工商注册一体化，已有27家分行完成工商注册等政府平台与本行开户系统的对接。三是以前瞻意识、全局意识稳步推进函证电子化的推广与应用，基于资源共享化、管理集约化、作业标准化的运营管理模式，依托行内自主研发的数字化函证业务处理和管理一体化系统，充分运用分布式、大数据、人工智能、安全数字水印、区块链等技术，重塑业务流程，实现业务数据自动提取整合，形成信息与业务处理的高效协同，通过与中银协银行函证区块链服务平台合作，实现函证业务电子化处理，提升业务效率，践行绿色金融，助力构建良好的社会信用体系，维护金融稳定。



邮储银行在中国最高海拔市——西藏自治区那曲市设立支行

提升网点服务质量。扎实推进网点服务专项提升活动，开展网点服务规范大培训大练兵，对网点硬件设施进行改造，对物品定置定位规范整理，改善网点服务环境，从服务流程、服务氛围、特殊场景、特殊客群等方面推出25项感动服务举措，致力为客户提供统一化、标准化、规范化、更贴心的金融服务。持续倾听客户声音，依托客户体验管理“灵悉”系统，对37支客户旅程1,360个体验指标进行场景式满意度动态监测，2023年共实施1,077项客户旅程优化举措，提供“一键签约”“一键解控”等业务一站办、存款证明等业务在手机银行随手办服务，客户和员工满意度持续提升。开辟“邮爱驿站”服务专区，打造有温度可持续的爱心公益平台，为户外劳动者、老年人、特殊客户群体等社会公众提供便捷、温暖、贴心的爱心服务。截至2023年末，本行已累计建设“邮爱驿站”4,861处，实现省级分行、地市级分行全覆盖，累计服务超过3,700万人次；其中，49家“邮爱驿站”被中华全国总工会评为2023年“最美工会户外劳动者服务站点”。

### 截至2023年末

累计建设“邮爱驿站”

**4,861处**，实现省级分行、地市级分行全覆盖

累计服务

**超3,700万人次**

持续提升网点竞争力。以效能提升三年工作方案为引领，重点聚焦网点布局优化、低效网点治理、网点产能和人员效能提升，加强数字化管理和集约化运营，提升网点运营质效，推动增强网点综合竞争力。优化网点布局，重点保障县及县以下区域网点覆盖面，并加大京津冀、长江经济带、粤港澳大湾区等重点区域的建设资源投入；丰富网点业态，建立业务特色、服务特色、主题特色的特色网点创建管理体系，提升网点差异化服务能力；改善网点服务形象，在全国直辖市、计划单列市以及50个重点城市建设品牌旗舰店，打造可视性强、环境佳、效能高的样板网点。

## 案例 case

### “U航资产配置”提升客户投资体验

“U航资产配置—投资问诊”是依托手机银行搭载的线上资产诊断服务，导入帆船资产配置理论，将家庭金融资产比作一艘“财富帆船”，用“船桨、船身、船帆、船锚、救生圈”代表五大类金融资产，将专业晦涩的资产配置理念场景化、具象化，并用通俗易懂的语言向客户阐释、传导。“U航资产配置—投资问诊”服务运用科学的资产配置模型分析资产结构，向客户出具个性化诊断结果及优化方案；遴选市场中优异的投资理财产品，融入产品热度、大咖解读、专家评价等内容帮助客户快速了解产品，支持购物车组合下单优化资产结构，提升客户线上投资体验。



邮储银行用心服务客户

### 社保服务“就近办”

2023年6月，黑龙江省分行与黑龙江省人力资源和社会保障厅开展社保服务“就近办”社银深度合作项目。通过双方系统互通互联，发挥邮储银行物理网点优势，积极配合社保事业中心着力打造城区步行15分钟、乡村辐射5公里的人社服务圈，较大程度满足企业、群众对社保业务“就近办”多点可办的服务需求。截至2023年末，黑龙江省分行已有221家网点满足对外办理“就近办”业务需求，累计受理业务3,714笔，客户对邮储银行提供的高效、便利、快捷的一站式服务表示非常满意。

# 打造数字金融

邮储银行以国家“十四五”规划和2035年远景目标纲要提出的“加快数字化发展 建设数字中国”为指引，全面落实本行“十四五”IT规划纲要，坚定不移地走核心技术自主可控的信息化银行建设之路，持续夯实企业级共享平台，深化自主可控和敏捷研发转型，加大金融科技创新应用，持续提升服务实体经济质效，提高客户服务能力。截至2023年末，全年信息科技投入112.78亿元，同比增长5.88%。

开展信息化工程建设，全力推进“新核心+十大项目群”重点工程研发，扎实推进《总行及控股子公司信息科技自主能力提升三年工作方案（2023-2025年）》实施。全面推进企业级平台建设，加快营销、生态协同、信贷、财富、运营、财务六大业务中台建设，打造研发运维一体化、通用组件、企业集成、技术创新和云原生五大关键能力，形成全行统一、可复用的技术能力服务，持续增强企业技术标准化程度和自主可控能力。

持续深化研发管理体系建设，发布全行研发过程管理体系2.0版，顺利获得能力成熟度模型集成（CMMI）4级评估认证；丰富研发效能指标体系，优化效能指标性能基线及模型；全面推广开发运维一体化（DevOps）工具链标准化流水线，实现软件研发全流程自动化支撑、全过程精细化管理和端到端价值交付，优化人员配置，实现降本增效。

## 截至2023年末

全年信息科技投入

112.78亿元

同比增长

5.88%

**加强研发安全管理。**提高研发风控能力，引领信息工程建设稳健发展。新一代公司业务核心系统为行业内首批通过商用密码应用安全性评估的关基系统。大力推进安全反诈宣传进校园、进企业、进社区，安全赋能数字人民币、手机银行等重点业务领域。强化队伍建设，持续完善人力资源管理体系，创新引领打造专业核心能力。

**强化数据治理。**获得国家数据管理能力成熟度（DCMM）量化管理级（四级）认证，数据管理能力达到同业先进水平；聚焦提升客户服务质效、增强风险管控能力、精细化运营管理等领域，不断深化专项治理，持续提升数据资产质量，释放数据资产价值；主持编写中国银行业协会《银行企业级数据字典建设指南》，参与编写中国人民银行《金融元数据规范》、中国通信标准化协会《商业银行数据模型白皮书》等十余项行业规范性文件。

**筑牢数据安全根基。**对标国家法律法规及监管最新要求，结合本行实际，从数据安全治理、数据分类分级、数据生命周期安全保护、数据安全技术和风险监测与处置五方面，滚动更新数据安全专题规划；持续推进数据分类分级工作，实现等保三级及以上系统、重要信息系统全覆盖；积极参与《信息安全技术 数据分类分级规则》国标试点工作，探索国标在金融行业的落地实践；针对外部数据接入、数据共享等重点场景，从数据交互必要性、法律合规性、防护充分性等多个角度开展专项评估，严格管控重点数据交互环节的数据安全风险；参与信通院星河案例评选，获得数据安全分类分级优秀案例奖。



## 数字新应用

### 打造数字员工，提供全新数字服务体验

2023年，本行建成企业级虚拟数字员工内容生产平台，打造了多个具有自身特色的数字员工形象，作为手机银行客服、信用卡APP虚拟服务经理等角色为客户介绍产品、办理业务，提供全天候、不间断的智能服务，通过更人性和多元化的人机交互新方式，为客户带来更有温度的沉浸式服务体验。同时，本行创新推出手语数字人运营平台，可使听障人士更好地理解与办理银行业务，提升金融服务的可获得性。



邮储银行 2D 数字员工



邮储银行 3D 数字员工

### 上线物联网平台，提升服务小微企业能力

本行自主研发物联网平台，实现对各类物联网设备在“云—管—边—端”全生命周期的一体化管理，为“邮储大脑”补齐重要的数据感知及获取能力，推动将数据的“毛细血管”延伸至小微企业，获取更真实全面的信息，实现资产的数字化流通，助力解决信息不对称等问题，促进数字普惠金融发展。

### 增强智慧风控能力，筑牢客户资金安全屏障

本行积极运用金融科技手段加固安全防线，保障客户财产安全。构建全行级电信诈骗涉案账户排查图谱，依据图谱模型实现涉案关联账户精准排查，重构识别团伙欺诈的人工操作流程，实现高效智慧决策；升级本行生物特征识别深度防伪检测能力，有效拦截身份核验环节图像合成攻击，保障认证过程和交易链路的安全性。



邮储银行参展第六届数字中国建设峰会

### 推广智能技术应用，赋能经营管理提质增效

本行大力推广流程机器人（RPA）技术，在财务管理、运营管理、授信管理等领域，代替人工执行大批量、重复性任务，实现工作流程自动化，截至2023年末，已累计执行超200万次。同时，本行在新客开卡、担保贷款等业务场景中深化光学字符识别（OCR）技术应用，辅助开展资金监控和客户服务等。

### 探索前沿技术领域，推动大模型应用落地

本行紧跟前沿技术发展趋势，从文本生成、代码生成、文本提炼和多模态理解生成等方向探索大模型技术应用，已在手机银行数字藏品、企业微信助手“灵动智库”等场景落地。在本行2023年12月举办的数字金融大会暨手机银行9.0发布会上，推出“数字萌宠乐园”活动，利用多模态生成技术生成个性化的数字藏品形象，并结合区块链技术赋予藏品产权，为客户提供专属体验。

### 搭建托管五大平台，客户服务能力迈上新台阶

本行围绕产品管理、核心运营、投资服务、数据管理、客户服务五大主题全面搭建系统平台，投产上线托管业务首个自研建设的产品运营系统，实现托管产品从营销到运营承接的全生命周期线上管理，产品引进时效、合同审签质效显著提高。同时托管业务实现与中央国债登记结算有限责任公司、中国证券登记结算有限责任公司等基础设施及结算机构的全面直连直通，系统处理效率大幅提升。

## 案例 case

### 提升线上集约化运营能力

邮储银行着力打造线上运营体系，将手机银行打造为能够主动触达、精准推荐，为客户提供陪伴服务的客户经营主平台。加强客户运营平台建设，以促进客户价值转化为目标，显著提升数字化服务能力。依托手机银行9.0全新架构，新增悬浮窗、首页及交易结果页资源位等功能，实现对不同客群开展个性化精准推送，提升客户的综合服务体验。逐步探索自动化运营模式，通过搭建“厚中台”，打造一站式运营策略配置平台，实现基于对不同人群特征和行为特点的精细化运营和自动化触达。

### 构建产品运营系统

本行通过构建产品运营系统，围绕产品设计、营销、运营全链路转型，建立综合评价体系，对全品类产品进行标准化流程管理、集中化物料加工和下发、数字化集中运营和风险管理、智能化投放营销管理，实现产品全生命周期线上运营管理和企业级产品服务，赋能本行开展更精细规范的产品存续期管理，充分调动总分行更好地对产品业务流程实施风险监控，全面提升产品运营效率。

### 打造“邮你同赢”同业生态平台

本行“邮你同赢”同业生态平台集客户交流、业务合作、信息交互为一体，汇聚内外部资源优势，为同业客户提供多层次、综合化的金融服务。截至2023年末，平台注册机构达2,407家，注册用户达6,900余户，累计交易规模突破2万亿元，服务同业客户能力持续提升，推动资金资管业务转型升级。



邮储银行打造“邮你同赢”同业生态平台

### 打造“数智视频+”远程服务模式

邮储银行打造“数智视频+”远程服务中心，实现业务场景线上再造、业务流程智能重塑，将音视频通讯、人工智能（AI）识别、数据分析、互动体验等一系列技术灵活嵌入金融业务场景，有效提升了保险双录、“三农”面签等30余个金融场景的运营能力。系统涵盖容器化、分布式存储、跨平台整合、多设备兼容等技术领域，具备支持2万路视频并发、4万人同时在线的高性能高可用视频能力。

### 提升网点运营效率

邮储银行围绕网点转型和客户体验提升需求，打造数智化远程金融服务中心（云柜）和智能问答系统，推动网点转型和数字金融发展。云柜通过流媒体技术打造了集语音、视频、共享于一体的远程对客系统，能够统筹协调全国各网点运营人员的工作，提升整体运营效率，为客户提供高效、便捷的金融服务。“小邮助手”智能问答系统通过大模型问题匹配、在线答疑等方式，实时为柜员提供业务办理的专业支持和智慧服务，进一步提升业务办理效率和客户体验。

### 全新推出手机银行9.0

邮储银行上线手机银行9.0，打造客户交互、场景交互、产品交互的“三维交互”新体验。推出U航资配、养老规划等功能，打造融合了收支分析、我的账本、月度账单/年度账单功能的手机银行财富管家体系，满足个性化、多样化的财富管理需求。优化搜索功能，改版搜索结果展示页面，提高搜索预测准确率；升级消息中心，上线主题盲盒、生日/节日祝福、桌面小组件等功能，增强互动性。创新推出人工智能（AI）空间功能，为客户提供更具科技感的定制服务。简化交易认证方式，上线免登录快速交易、本机号码认证、客户转账基础认证方式自主选择等功能，在保证风险防控的前提下提升客户体验。截至2023年末，本行个人手机银行客户规模3.61亿户，月活客户规模（MAU）6,932万户。（手机银行月活跃客户的统计标准为打开过手机银行APP的客户。）



手机银行9.0—智慧小邮

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

CSR  
PRACTICES

# 责任实践

## 聚焦绿色发展 共建美丽家园

加强绿色管理

发展绿色金融

实施绿色运营



# 加强绿色管理

邮储银行积极践行“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，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，助力实现碳达峰碳中和目标。截至2023年末，绿色贷款余额6,378.78亿元，较上年末增长28.46%；绿色融资余额7,479.46亿元，较上年末增长28.24%；清洁能源产业贷款余额2,329.16亿元，较上年末增长20.76%；绿色债券投资余额367.69亿元；绿色债券承销规模60.87亿元。绿色信贷支持项目年节约标准煤2,005.64万吨，年减排二氧化碳当量4,821.75万吨。

邮储银行签署联合国《可持续蓝色经济金融倡议》，成为中国首家签署该倡议的国有大型商业银行；连续被中国银行业协会授予“绿色银行评价先进单位”，获评中国上市公司协会2023年A股上市公司ESG最佳实践案例和2023年上市公司数字化转型典型案例等。

截至2023年末

绿色贷款余额

6,378.78亿元

绿色融资余额

7,479.46亿元

## 完善绿色治理

从战略高度推进绿色银行建设，董事会高度重视绿色金融领域相关工作，将碳达峰碳中和、绿色银行建设纳入本行“中长期发展战略纲要”和“十四五”规划纲要，定期听取绿色金融、ESG及气候风险、环境信息披露等相关情况汇报，监督、评估绿色金融发展战略执行情况。

## 创新体制机制

落实本行“碳达峰碳中和行动方案”，积极发挥“碳达峰碳中和暨绿色金融领导小组”组织协调作用，定期听取绿色银行建设、ESG管理情况汇报，持续推动绿色战略落地实施。支持绿色金融改革创新试验区、气候投融资试点地区、碳达峰试点城市和园区等区域绿色低碳转型发展，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28家，提升绿色金融服务低碳转型质效。组织开展绿色支行示范网点创建活动。在广东省阳江市阳西县支行成立全行首个蓝色金融服务中心。

## 优化制度体系

持续优化绿色金融授信政策指引，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。将水电、核电、风电、光伏发电、生物质能发电、电化学储能、节能环保、新能源汽车、动力电池、充电桩、铁路、轨道交通、海洋产业等行业列为鼓励进入类。将海洋可再生能源、渔业、海洋运输、旅游业、应对气候变化及海洋垃圾处理等海洋蓝色经济领域列为行业重点领域。禁止支持境外煤炭、煤电等高碳化石能源项目，坚决执行环境评价一票否决制。

制定2023年碳达峰碳中和暨绿色金融工作要点、清洁能源产业业务发展策略等文件，明确绿色金融年度工作目标和重点任务，引导分行精准服务，助力客户转型发展。

## 相关行业信贷政策

类型	信贷政策描述
农林牧渔	农林牧渔业包括农业、林业、畜牧业、渔业等，本行将农林牧渔业列为鼓励进入类行业。围绕生态保护，积极开发绿色农、林、牧、渔项目，自然资源、旅游资源保护与开发项目，具有多重效益的生态修复项目。
生物多样性	本行将生物多样性保护纳入可持续金融和绿色金融支持范围，探索商业可持续的生物多样性投融资机会，推动金融资源向生物多样性保护领域和基于自然的解决方案倾斜。
气候变化	重点关注全球气候变化政策和温室气体减排要求，优先考虑清洁、绿色的可再生能源项目。
能源利用	主要包括天然气发电、水电、核电、风电、光伏发电、生物质能发电、电力供应等行业。将光伏发电、风电、水电等清洁能源行业列为鼓励进入类行业，加大行业支持力度，将企业在生产、流通过程中的节能减排措施和效果作为审批决策的重要参考，助力培育壮大清洁能源产业及传统能源产业转型升级。
矿业	本行支持绿色、清洁、智能开采项目，将安全生产、环境保护、资源利用等方面作为客户和项目选择的准入标准。支持煤炭产业绿色化、智能化发展，煤炭清洁高效利用。实施环境、社会、治理及气候风险“一票否决”机制，不得准入存在重大环境与气候风险的客户和项目，坚决压缩与退出不符合国家产业政策的违规产能、落后产能以及环保、安全生产不达标的企业。
石油和天然气开采	主要包括石油和天然气开采、石油和天然气开采专业及辅助性活动。本行高度关注石油天然气领域投融资的环境和社会风险，支持符合产业政策规定的资源综合利用及节能环保标准的项目，重点关注压裂返排液及气田水的排放、废弃泥浆及岩屑处理和处置、化学品安全存储等方面的环保风险。
交通运输	主要包括铁路、公路、港口、航运业、城市轨道交通、航空运输、民用机场等。本行重点支持绿色交通运输，如铁路运输、城市公共交通、交通运输环保等项目，积极支持国家重点项目建设，围绕交通减排改造等领域做好大气金融服务，支持智能交通物流设施体系建设。



## 加大资源配置

从绩效考核、信贷规模、内部资金转移定价（FTP）、经济资本、内部审计等方面，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。优化绩效考核机制，将绿色金融、蓝色金融、ESG风险纳入总分行考核体系。实施绿色金融经济资本计量差异化政策，进一步扩大绿色金融经济资本计量范围，针对绿色金融等业务设置90%经济资本调节系数；为具有显著碳减排效益的绿色项目提供优惠利率，并给予内部资金转移定价适当减点支持，对绿色信贷、绿色债券给予15bps优惠，对绿色农业、绿色普惠型小微企业等给予70bps优惠。

## 创新产品与服务

发放全国首笔公正转型贷款；落地全国首笔“碳减排支持工具+可持续发展挂钩+数字人民币”贷款场景业务，以产品组合创新助力企业低碳转型发展，打造绿色金融服务新样板。成功落地蓝色并购贷款，科学利用海洋资源，促进海洋经济与能源经济结合发展。发行本行首单绿色金融债券，规模50亿元，募集资金全部用于中国人民银行《绿色债券支持项目目录（2021年版）》规定的基础设施绿色升级类产业项目。发行市场首单同时贴标碳中和、乡村振兴、革命老区三个创新标识的绿色资产支持票据。发行两只ESG主题理财产品—中邮理财邮银财富悦益·鸿锦封闭式2023年第13期（ESG优选）人民币理财产品、中邮理财邮银财富·鸿锦封闭式2023年第32期（ESG优选）人民币理财产品。落地多笔可持续发展挂钩融资业务，创新推出“绿色票据+数字人民币”贴现产品“绿色G贴”。围绕绿色金融、绿色生活、绿色公益等场景，本行手机银行低碳专区推出个人碳账户，记录用户低碳行为，提供权益兑换等激励，倡导用户践行低碳生活；为企业客户提供碳核算服务，截至2023年末，累计完成4,067户企业碳核算。

## 加强数字化赋能

依托本行现有的“金睛”信用风险监控系統，完成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”。完善气候风险数据库，“金睛”信用风险监控系統接入温室气体年度排放总量、企业污染物年度排放总量、上市公司气候数据、环境绩效等级颜色变化、在线监测超标日均值、企业反馈状态、排污许可、温室气体排放报告、企业客户碳核算、生态红线等环保数据，缓解绿色金融市场交易活动中的信息不对称问题。全行上线绿色标识自动识别和节能减排数据功能，满足绿色金融数字化发展管理需要。

### 截至2023年末

对绿色信贷、绿色债券给予

**15bps** 内部资金转移定价（FTP）优惠

对绿色农业、绿色普惠型小微企业等给予

**70bps** 内部资金转移定价（FTP）优惠



邮储银行金融活水助力福建省大田县打造生态宜居、如诗如画的乡村美景

案例  
case

### 发布首份环境信息披露（TCFD）报告

2023年，本行参考中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》、金融稳定理事会气候相关财务信息披露工作组（TCFD）披露框架、香港交易所《环境、社会及管治报告指引》、全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展报告标准》（GRI Standards）等意见及指引，于2023年5月完成首份《中国邮政储蓄银行环境信息披露（TCFD）报告》，并在本行官网发布。该报告由前言、治理、战略、政策制度、风险管理、绿色投融资、绿色运营、研究成果、荣誉奖项、附录、报告编制说明等部分构成，全面展现本行绿色银行建设、环境气候风险管理的实践和成效。

### 参与金融数据综合应用试点项目

2023年6月，本行参与的中国人民银行北京市分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”顺利结项。项目依托行内“金睛”信用风险监控系統，对企业的环境表现开展动态评估，高效识别企业的环境信用风险，提升信贷管理效率。运用人工智能技术，在业务系统嵌入各类绿色金融统计标准与规则，提高对绿色项目和绿色资产识别能力。通过在信贷业务平台内置环境效益测算模型，实现对绿色项目环境效益的动态监测、精准计算。依托项目的推进将进一步助力邮储银行绿色金融数字化转型。

### 深入推进企业客户碳核算工作

本行自2021年起有序推动环境信息非强制性披露企业碳核算，截至2023年末，累计完成4,067户企业碳核算，在促进企业绿色低碳转型、完善风险管理、规范信息披露等方面作出了有益尝试和探索。同时，本行福建、湖南、浙江、山东、北京等分行探索将碳核算和客户调查、审查审批、贷后管理、产品创新等相结合，引导客户绿色低碳发展，加强风险监测和预警，加快绿色金融产品与服务创新，拓展碳核算工作的广度与深度，为促进低碳转型夯实基础。

#### 截至2023年末

累计完成企业碳核算

4,067户

### 探索建立个人碳账户

2023年12月，本行在手机银行上线低碳专区，建立个人碳账户，记录用户日常低碳减排行为，存储对应的碳减排量；同时将手机银行金融业务纳入低碳专区，使用户的金融行为与个人碳账户关联，推广电子银行绿色低碳环保方式，提升自身低碳运营质效，构建绿色“金融+生活”场景。目前，手机银行低碳专区可以产生碳减排量的场景包括开立虚拟低碳卡、转账汇款、办理贷款、数币消费、生活缴费等绿色低碳行为，均可以转换为绿色能量，有效地引导更多客户树立环保与低碳生活理念。

### 积极发展蓝色并购贷款

2023年6月，上海分行向天顺风能成功发放首笔并购贷款。该笔贷款是上海分行首笔民营绿色清洁能源并购贷款，也是该行首笔蓝色并购业务。截至2023年末，上海分行共发放蓝色并购贷款5.6亿元。

天顺风能（苏州）股份有限公司主要从事风力发电塔架、风电叶片的生产和销售，风力发电项目的开发投资、建设和运营。该公司是中国最具规模的风力发电塔架专业制造企业之一，在收购江苏某装备制造公司过程中存在资金缺口和并购贷款需求。上海分行积极响应国家战略，为天顺风能特别制定了并购贷款方案，解决了客户并购股权的资金来源，助力客户向海陆风电装备制造转型。



邮储银行绿色金融“贷”动风电产业发展

# 发展绿色金融

邮储银行充分发挥“商行+投行”联动经营效能，以“融智”方案为客户解决“融资”痛点，以投行思维和工具增强绿色金融发展新动能，通过多元化融资渠道和产品服务实体经济低碳转型发展。

积极支持绿色、低碳、循环经济，助力绿色发展，加大绿色债券投资力度，优先支持节能环保、清洁能源、基础设施升级等领域绿色项目建设，助力实体经济绿色转型。截至2023年末，绿色债券投资余额367.69亿元，已连续5年荣获“中债绿债指数优秀投资机构”称号。

聚焦绿色债券融资项目营销和产品创新，绿色债券承销规模60.87亿元，同比增长34.67%，累计承销规模178.57亿元。助力上海申能租赁、中建西部、光大环保、绿城地产等多家企业进行绿色融资。其中，为上海申能融资租赁有限公司发行绿色资产支持商业票据（碳中和债/乡村振兴/革命老区），募集资金10.01亿元，该项目是中国银行间市场交易商协会债务融资工具项下的首笔三贴标绿色资产支持票据。通过银团融资牵头筹组了果树林碳汇银团、竹林碳汇银团等绿色创新项目。积极发挥并购融资资源盘整优势，支持了海上风电装备制造产业整合的蓝色并购、环境治理和清洁能源整合的绿色并购。

截至2023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113.06亿元，较上年末增长26.64%；符合国家金融监督管理总局绿色融资统计口径的票据贴现余额86.47亿元，较上年末增长26.44%；投资绿色资产支持证券（ABS）项目88.16亿元，较上年末增长120%。



邮储银行客户经理走进 LNG 中心气化站了解企业融资需求



邮储银行绿色贷款助力企业节能降耗

案例  
case

### 创新推出“绿色票据+数字人民币”贴现产品“绿色G贴”

2023年2月，本行创新推出“绿色票据+数字人民币”贴现产品“绿色G贴”。该产品精准定位绿色低碳企业特色客群，支持数字人民币放款、提升支付结算效率，并为客户提供“绿色G分”权益、节约贴现成本，切实支持绿色低碳企业票据融资，践行绿色金融。上线当日，浙江省绍兴市分行即为绿色企业办理了数字人民币场景下的“绿色G贴”业务，通过对公数字钱包向企业发放贴现资金200万元，为惠及更多中小微企业以及助力绿色低碳发展提供了新实践。

### 落地全国首笔“碳减排支持工具+可持续发展挂钩+数字人民币”贷款场景业务

2023年4月，广西区分行落地全国首笔“碳减排支持工具+可持续发展挂钩+数字人民币”贷款场景业务，通过产品组合创新助力企业节能减排，利用数字人民币放款降低企业资金成本，提高资金周转效率。本次业务授信主体为广西一家大型国有企业旗下能源产业投资运营公司，该公司专注于传统能源和新能源投资运营。本行提供资金支持用于企业总装机容量8.48MW分布式光伏发电项目建设，该项目年均发电量约807.79万kWh，与目前燃煤火电厂相比，每年可节约标煤2,463.75吨，减少二氧化碳排放8,053.64吨，节能降耗及环境效益显著。

### 承销全行首单“绿色熊猫债券”

2023年5月，深圳分行成功承销全行首单“绿色熊猫债券”——中国光大绿色环保有限公司2023年度第一期绿色中期票据，本期发行规模10亿元，期限3年，票面利率为3.2%。本期募集资金将全部用于公司旗下的绿色项目，涉及14个生物综合利用项目、14个固废及危废处置项目。根据绿色债券评估报告，本期债券对应的绿色项目预计每年可减排二氧化碳141.05万吨，具有良好的碳减排等环境效益。

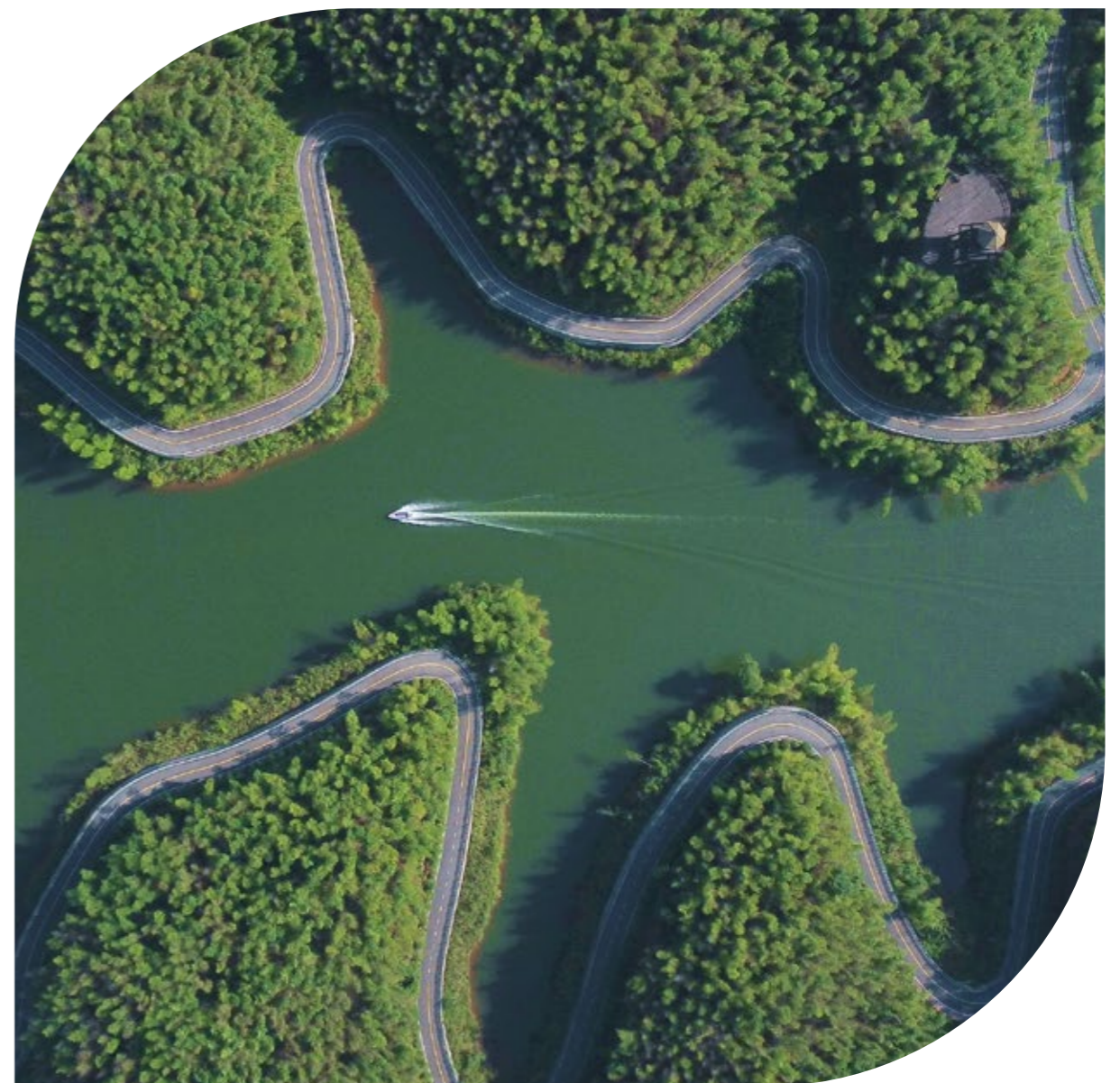
### 落地竹林碳汇贷款

2023年5月，浙江省湖州市分行为安吉竹产业改造升级碳汇能力提升项目（章村镇片区）发放贷款3.72亿元，标志着分行首笔竹林碳汇贷款成功落地。在竹林碳汇项目中，湖州市分行将碳汇质押作为重要增信手段，通过国企平台公司担保，成功破解了项目前期有效担保不足的难题，同时作为银团牵头行组建10亿元项目银团，打通了金融支持林果树生态产品价值实现的“绿色通道”，有力助推当地竹林碳汇收储与生态林业示范建设。

### 推出“绿色有机农业贷”

广东省分行根据挂钩企业拥有的“有机产品认证”资质，量身定制了“绿色有机农业贷”融资方案，支持广东首个碳中和认证食品“零碳茶油”落地，实现了生物多样性保护、碳中和与生态有机产品协同发展的新模式。

“零碳茶油”项目以“公司+基地+农户+合作社”的农业产业化方式，发展林下经济，油茶林与碳汇阔林混种，实现了鸟类、昆虫等生物共生的生态平衡，总体经济价值上升；同时混种模式还增加了二氧化碳捕集量，促进实现碳中和目标。此外，项目以光伏独立发电作为基地能源来源，并持续提升已建生产设备利用效率。在“绿色有机农业贷”支持下，客户从原材料的获取到生产和运输全生命周期内达到“净零”排放。



邮储银行贵州省分行参与融资支持的赤水市国家储备林项目



## 实施绿色运营

邮储银行贯彻节约优先、低碳运营的理念，持续倡导并践行绿色运营。依据国家标准《能源管理体系 要求及使用指南》（GB/T23331-2020）制定《中国邮政储蓄银行股份有限公司能源管理手册》，建立并试运行能源管理体系。加强内部管控，印发《中国邮政储蓄银行总行能源管理规定（2023年修订版）》《中国邮政储蓄银行员工轻微违规积分管理办法（2023年修订版）》《转发中国邮政集团有限公司综合部关于印发〈带头践行绿色生活方式做美丽中国建设的重要参与者贡献者引领者——致中国邮政集团有限公司广大干部职工的倡议书〉的通知》规范员工行为，强化不同岗位员工绿色运营全局观念。

落实生态环境保护工作应履行的工作承诺，总行与36家一级分行及控股子公司主要负责人签订《2023年度生态环境保护工作责任书》；积极落实国家、北京市、北京市西城区节能降碳各项工作部署，总行2022年、2023年连续两年完成能耗总量控制目标，综合能耗总量、能耗强度等节能考核指标逐年下降，获评北京市西城区发改委年度节能考核“优秀”等级。下一步，将继续推进碳排放数据管理体系建设，开展全行自营机构自身运营温室气体核算，加快碳排放数据的收集、整理和标识，持续发展低碳节能建筑，推广使用新能源和清洁能源车辆，持续按照地方政府节能目标责任制要求，完成相应节能指标。

持续推进绿色建筑建设，加强技术创新。2023年，各分行遵循“提升效能、绿色发展”的建设理念，严格执行属地政府关于绿色建筑的要求，扎实有序地推进绿色银行建设。其中，浙江省分行营运用房装修改造项目，严格根据《公共建筑节能设计标准》开展设计；东莞市分行营运用房建设项目严格执行《东莞市绿色建筑行动实施方案》，按照国标1星进行设计、施工。合肥基地（三期）建设项目建造技术先进、综合效益突出，项目应用新技术9大项、22小项，取得国家级、省部级工法、专利、建筑信息模型（BIM）大赛证书、质量控制（QC）成果20余项。基地内安装的太阳能光伏系统，装机容量125.345kW，年发电量可达13.2万kWh，发电量已100%

实现了自发自用，实现了绿色电力的应用。2023年12月，经中国施工企业管理协会评定，该项目荣获“国家优质工程奖”。

深入运用绿色节能技术，不断提升数据中心绿色发展水平。通过建设新一代动环监控和人工智能（AI）能效管理系统，建立健全数据中心能耗监测机制和技术体系，实现对数据中心能耗的智能化管控。因地制宜采用氟泵自然冷却、冷冻水+多联热管空调、余热回收、冷热通道封闭、光伏发电等业内先进解决方案，持续打造低碳高效、智能先进的绿色数据中心，本行各中心平均电能利用效率（PUE）呈逐年下降趋势。

### 案例 case

#### 中邮理财连续两年实现主体运营碳中和

中邮理财有限责任公司积极探索自身绿色低碳发展路径，完成2022年度公司主体运营层面的碳排放核算及核查，并通过购买中国核证自愿减排量（CCER）实现等量抵消，获得了北京绿色交易所颁发的碳中和证书，成为理财行业内首家连续两年实现主体运营碳中和的理财公司，体现了中邮理财积极应对气候变化、实现绿色低碳发展的决心和担当。中邮理财绿色金融及ESG实践荣获新华网“2023企业ESG绿色金融优秀案例”、证券日报2023年“ESG先锋践行者”、《银行家》（中国）杂志“2023年度银行家绿色金融创新优秀案例”。

#### 邮储银行首批“绿色支行示范网点”挂牌

邮储银行组织开展绿色支行创建工作，制定《绿色支行示范网点评定标准（试行）》，在考核绿色信贷业务发展规模的同时，将工作机制、绿色建筑等低碳运营要求列入考评指标。2023年4月，首批25家绿色支行示范网点挂牌，标志着推进绿色支行建设取得初步成果。

# 2023年环境类绩效指标<sup>1</sup>

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<sup>2</sup>

二氧化硫（吨） <sup>3</sup>	0.01
氮氧化物（吨） <sup>4</sup>	0.12
温室气体排放总量（范畴一及范畴二）（吨） <sup>5</sup>	220,626.19
人均温室气体排放量（范畴一及范畴二）（吨/人）	5.46
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）	0.14
直接排放（范畴一）（吨）	5,524.40
公车耗油排放	1,033.05
设施用柴油排放	189.90
天然气排放	4,301.45
间接排放（范畴二）（吨）	215,101.79
外购电力排放	215,101.79
有害废弃物总量（吨） <sup>6</sup>	283.12
人均有害废弃物理量（吨/人）	0.0070
每平方米楼面面积的有害废弃物理量（吨/平方米）	0.0002
无害废弃物总量（吨） <sup>7</sup>	4,621.62
人均无害废弃物理量（吨/人）	0.11
每平方米楼面面积的无害废弃物理量（吨/平方米）	0.0030

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。
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公车耗油，二氧化硫排放数据根据原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公车耗油，氮氧化物排放数据根据原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》、香港联交所发布的《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年中国区域电网平均二氧化碳排放因子》《DB11/T 1787-2020 二氧化碳排放核算和报告要求 其他行业》进行核算。
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。2023年数据中心实施老旧设备更新，集中处理一批铅酸蓄电池，因此数量相比2022年有较大增长。
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） <sup>1</sup>	354,636.91
人均能源消耗量（兆瓦时/人）	8.77
每平方米楼面面积的能源消耗量（兆瓦时/平方米）	0.23
直接能源消耗（兆瓦时）	
公车耗油 <sup>2</sup>	4,123.30
设施用柴油 <sup>3</sup>	709.18
天然气	19,408.45
间接能源消耗（兆瓦时）	
外购电力	330,395.98
总行外购电力消耗量（兆瓦时） <sup>4</sup>	109,469.67
办公用水消耗量（吨） <sup>5</sup>	1,592,192.15
总行办公用水消耗量（吨） <sup>6</sup>	270,510.80
人均办公用水消耗量（吨/人）	39.37
每平方米楼面面积的办公用水消耗量（吨/平方米）	1.05

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. 公车耗油包括公务用车耗用汽油和公务用车耗用柴油。
3. 设施用柴油指后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、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。
5. 办公用水消耗量包括自来水和中水，其中山西省分行直属单位、上海分行直属单位、河南省分行、审计分局广州分局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《建筑给水排水设计标准》（GB50015-2019）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、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。

GREEN WORLD, BETTER LIFE.

CSR  
PRACTICES

# 责任实践

聚焦美好生活  
积极回馈社会

消费者权益保护

促进员工成长

投身社会公益



# 消费者权益保护

邮储银行高度重视消费者权益保护，严格落实消费者权益保护相关法律法规及监管要求，持续加强消费者权益保护文化建设，将消费者权益保护工作融入公司治理各个环节，纳入经营发展战略、企业文化建设和全面风险管理体系，切实保护金融消费者合法权益。

## 消保治理能力不断提升

### 强化管理层消保履职

董事会及董事会社会责任与消费者权益保护委员会切实履职，审议年度消费者权益保护监管评价、消费者权益保护管理办法等议案，听取关于监管转送投诉情况的汇报，就健全消保工作机制、加强投诉前瞻性管理、发挥“三道防线”合力规范经营行为等提出要求。高级管理层推动落实消保工作履职，审议年度消保工作计划、消费者权益保护管理办法、投诉管理办法、重点投诉分析及解决措施等议题，指导消保各项重点工作深化改进。

### 完善消费者权益保护机制

本行完善消保管理机制，印发《中国邮政储蓄银行消费者权益保护管理办法（2023年修订版）》，强化消费者权益保护事前、事中、事后全流程管控。完善投诉管理机制，印发《中国邮政储蓄银行消费投诉管理办法（2023年修订版）》，丰富投诉管理手段，提升投诉精细化管理水平；印发《中国邮政储蓄银行重大消费投诉处理应急预案管理办法（2023年版）》，本年度就典型投诉场景组织开展重大投诉应急演练，提升应对重大消费投诉事件能力。完善个人信息保护机制，修订印发《中国邮政储蓄银行消费者个人信息保护管理办法（2023年版）》，持续加大个人信息保护管理力度。

### 加强消保考核机制建设

2023年，本行制定年度消费者权益保护工作考核方案，细化消保考核指标，对各一级分行、总行各相关部门开展年度消保工作考核评价。同时，将消费者权益保护工作考核评价结果纳入经营管理绩效考核中，经营管理绩效考核中的消保指标分值权重相较上一年度进一步提升。将消保工作落实情况作为代理金融管理条线管理者能力指数评价的重要指标，将投诉处理情况纳入代理网点风险等级评价，对不同风险等级网点实行差异化管理。

### 强化消保审查机制建设

本行致力于提升消保审查的专业性，修订下发《中国邮政储蓄银行消保审查要点手册（2023年版）》，统一各类产品服务审查标准。组织召开总分行消保审查交流会，分享审查经验，研讨审查范围、送审管控措施、系统流程设计等优化方案。提升消保审查的权威性，针对未采纳审查意见的事项，通过系统刚性控制发起二次评估，确保审查意见得到有效落实。开展消保审查工作后评估，印发《关于消费者权益保护审查后评估情况的通报》，梳理总结审查过程中发现的问题，明确提升自评质量、强化审查意见落实等要求。推进消保审查智能化，开发应用智能审查模型，全面梳理关键敏感词及风险点，建立消保智能审查规则，依托自然语言处理、知识图谱、文字图像识别等智能技术，对送审文本进行初步审查并形成预评估报告，为各级机构审查人员提升审查专业水平提供支持。



邮储银行通过形式多样的宣传活动，帮助消费者增强金融安全意识

## 消费者权益保护培训

### 组织开展消保专项培训

2023年，总行及一级分行组织开展消费者权益保护培训800余项，参与培训49.2万人次，培训对象全面覆盖中高级管理人员、基层业务人员、新入职人员。组织开展消费者权益保护专项培训，围绕《银行保险机构消费者权益保护管理办法》解读、个人信息保护、投诉处理、消保审查、金融知识宣传等内容开展培训，深化消保领域工作要求传导，提升员工消保意识。

### 拓宽消保培训受众范围

结合岗位实际，采用“现场+远程”相结合的培训形式，扩展培训生动性，将消保内容纳入个人金融业务管理人员培训、代理金融管理培训、二级分行行长培训、理财经理实战训练营、校招新员工训练营等培训中，调动员工参与积极性。

### 加强消保内训师队伍建设

针对个人金融业务领域重点问题，开发投诉处理技巧及案例分析、消保审查实践及要点解读等多门课程，不断加强消保队伍建设。



## 公平的营销政策

规范个人业务营销宣传合规管理，切实保障消费者合法权益，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国广告法》《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》及《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》等规定，结合行内实际，制定本行《个人业务营销宣传合规管理工作规定》。

本规定适用于各营销宣传渠道，包括但不限于官方网站、移动客户端、社交公众平台、营业现场、外部媒体等。本规定对营销宣传活动范围、合作机构监督、营销宣传材料合法合规性审核、保护消费者信息安全等方面提出具体要求，并明确不得以欺诈或引人误解的方式对金融产品或服务进行营销宣传、不得以损害公平竞争的方式开展金融营销宣传活动，不得利用政府公信力进行金融营销宣传，不得损害金融消费者知情权，不得利用互联网进行不当营销宣传，不得违规向金融消费者发送营销宣传信息等。

为提升公平的营销宣传政策落地效果，本行将个人业务营销宣传工作依法合规开展情况纳入消费者权益保护考核范围，定期组织对个人业务广告投放、宣传品设计制作、营销宣传活动等进行检查，不定期组织营销宣传人员开展经验交流和业务培训等活动，提高全行营销宣传合规水平。

## 贷款合同变更

本行制定《中国邮政储蓄银行个人消费贷款业务贷后操作规程（2023年修订版）》《中国邮政储蓄银行小额贷款业务操作规程（2019年版）》，明确客户贷款合同变更的适用条件、变更内容、申请渠道等。

### 适用条件及变更内容

本行充分考虑极端气候、事故灾害、身体状况等客观因素及借款人财务状况变化等主观因素对客户还款的影响，可由客户提出申请，经过一定决策流程，对贷款期限、还款日、还款方式等原信贷条件或信贷要素进行变更。

### 申请渠道

本行支持客户在营业网点线下向工作人员提交贷后变更申请，部分业务可通过手机银行等线上渠道主动发起变更，为客户提供规范便捷服务。

## 债务催收政策

本行严格落实国家法律法规及监管相关规定，制定行内不良资产清收规章制度，明确清收管理责任，严格规范不良资产清收行为，并强化监督检查、考核与管理。对资产保全人员开展多种形式的培训，提升专业能力。开展不良资产清收过程中，在充分维护银行债权的同时，注重保障金融消费者合法权益，杜绝暴力清收等行为发生。

## 金融知识教育宣传

本行高度重视金融知识教育宣传工作，制定年度金融知识普及与金融消费者教育工作计划，统筹开展各项宣传活动，创新教育宣传共享机制及宣传形式，持续加大资源投入，2023年开展金融知识宣传教育活动18.6万次，触及消费者7.4亿人次，在各类媒体原发、转发消费者权益保护、客户服务相关宣传稿件超2万篇；参加防范非法集资知识答题团队争霸赛暨“防非达人”选拔赛，在国有大型商业银行中排名第一。

## 面向重点客群开展金融知识教育宣传

开展第三届“邮储银行理财节”，传导资产配置、家庭财富规划理念，活动点击量达9,061.07万次。开展“财富周周讲”“投投是道”等系列宣传活动，引导消费者树立科学的投资观念。2023年，本行共计开展金融知识教育宣传活动超84万场，覆盖客户近559万人次。

充分发挥网点下沉、覆盖城乡的优势，针对农村地区教育宣传资源匮乏的现状，在宣传月期间全行统一开展“金融知识进乡村—邮你乡伴”专项宣传，将宣传资源向边远地区、贫困地区、少数民族聚集地区倾斜，主动为民办实事，提升农村地区消费者金融素养。活动期间，全行共深入7,174个乡村开展专项宣传活动，触及农村地区消费者超1,373万人次。

## 建立金融知识教育宣传作品共享机制

搭建分行间教育宣传作品分享平台，在行内共享教育宣传资源，提高优秀宣传作品利用效率，提升全行教育宣传工作质效。

## 创新金融知识教育宣传形式

积极开展金融知识宣传，创新金融知识教育宣传形式。吉林省分行自主建立省内首个“农村金融教育示范基地”，安徽省分行举办大学生消保暨反诈主题知识竞赛，陕西省分行深入开展“佳节游延安 党建+消保”活动，福建省分行制作“朱子爷爷”系列金融知识表情包。

全面落实反电信网络诈骗监管要求，切实维护人民群众合法权益。加大科技赋能，持续提升风险监测精准性，着力提高账户质量；加快集约化转型，有效发挥风险账户集中分析处置的专业化优势；坚持宣教并举，组织开展内容多样的主题宣传活动，全面提升客户和员工的识假防骗能力。



案例  
case

组织开展普及金融知识活动

重庆

重庆万州区支行高度重视反诈工作，对内强化员工培训，提升反诈骗能力，对外常态化开展防范电信网络诈骗宣传活动，不断提高市民风险防范意识，尽心竭力做客户资金的守护者。

安徽

安徽省淮南市分行针对未成年群体大力开展“送金融知识进校园”等宣传活动，引导学生、学龄前儿童学习和了解金融知识，从小树立良好消费习惯，潜移默化地引导其关注收支平衡，帮助未成年群体树立健康的消费观。



云南

云南省文山州分行依托营业网点开展阵地式宣传，工作人员重点针对新开户客户进行事前询问，做好开户后“三不出”（即不出租、不出借、不出售）告知工作，强化金融消费者反洗钱意识，营造了浓厚的宣传氛围。

浙江

浙江省杭州市萧山区支行广泛开展“爱我亚运，畅通人民币现金使用”现场宣传活动，取得良好效果。2023年以来，该行开展形式多样的金融知识宣传活动和网格化现金服务活动超百场，普及客户超5,000人，发挥金融知识宣传作用，拓展消费者金融知识储备。

“反诈邮益行”志愿活动

邮储银行充分发挥反诈科技优势，策划开展“反诈邮益行”系列青年志愿活动。截至2023年末，已在软件研发中心总分中心所在地5个城市开展了现场反诈宣传24次，涉及5所高校、14个社区、5家企事业单位，宣讲对象2,000余人，为防范电信网络诈骗犯罪、守护人民群众财产安全贡献力量。

客户投诉管理

投诉管理工作机制

**建立投诉监测提示机制。**2023年，本行建立投诉监测提示机制，印发《关于开展投诉文本分析模型应用推广暨建立投诉监测提示机制的通知》，在全行范围推广应用投诉文本分析模型，从重点热点投诉变化趋势等维度开展投诉监测分析，建立总分行投诉管理工作沟通群，按半月、季度定期通报投诉情况，各级机构及时发现苗头性问题，以风险提示、问题线索等形式反馈至相关单位，并跟踪相关单位解决措施及问题解决情况，全行投诉风险识别、预警、溯源整改能力进一步提升。



**提升投诉处理质效。**印发《中国邮政储蓄银行远程银行中心渠道消费投诉管理办法（2023年修订版）》《关于进一步加强银保监转送投诉处理工作的通知》《关于进一步加强监管转送投诉登记管理工作的通知》，规范、优化投诉登记、处理。积极推动金融纠纷多元化解工作，2023年度各级机构共通过调解、和解等方式化解纠纷8,111件。



**推进投诉管理智能化。**开发应用投诉文本分析模型，在投诉管理系统上线“关键词榜”“上升最快关键词榜”“关键词曲线图”“关键词关联图”“主动监控”等功能，支撑各级机构及时发现并解决投诉反映的苗头性问题。开发投诉智能分类模型，设计覆盖理财业务、基金业务、保险业务、消费贷款、经营性贷款、借记卡业务等重点投诉问题标签，更加精准定位投诉问题。

**做好12378话务平台“一键呼转”功能承接工作。**统筹做好国家金融监督管理总局12378话务平台“一键呼转”功能承接工作，明确各项工作要求，确保“一键呼转”功能机制上线后顺畅运行。加强“一键呼转”投诉处理工作，提高化解能力，强化“一键呼转”投诉监测分析，及时采取措施整改投诉反映的问题，持续提升投诉管理质效。



消费投诉情况

2023年，本行受理客户投诉共计62.72万件，网点平均投诉量15.93件，每万名个人客户平均投诉量9.45件，投诉处理满意度95.46%，投诉办结率为100%，投诉及时率（15日办结）为99.51%。受理投诉主要涉及信用卡（37.23%）、借记卡（23.02%）、贷款（10.65%）、功能类业务（7.29%）、呼叫服务（5.39%）等业务。受理投诉主要分布在东部地区（19.46%）、中部地区（12.30%）。（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）

# 促进员工成长

邮储银行高度重视员工职业发展，创新开展校园招聘，推动雇主品牌建设，深化“U系列”人才项目，完善激励约束机制，持续提升员工能力素质水平。

## 雇主品牌建设

持续开展雇主品牌建设。精准把握全行招聘需求，创新开展校园招聘工作。2023年，在北京大学社会调查研究中心和智联招聘联合主办的“中国年度最佳雇主”评选活动中，本行荣获“年度最佳雇主10强”与“最受大学生关注雇主”两大雇主品牌奖项。

招聘宣传前置化。首次开展总行本部暑期实习生项目，借助“U+储备营”暑期实习平台打通“企业—院校”宣传窗口，以“邮你创 储未来”为宣传口号，集中开展“OPEN DAY—宠新日”活动，精心设计“U储汇聚、创新赢家、主题拓展、互动座谈、U储精才”等环节，以活动促口碑，促进实习生文化认同，自发成为邮储银行代言人，为秋季校园招聘宣传营造良好氛围。

空宣推广系列化。打造校园招聘创意空宣三部曲——“邮你才闪耀”之全行风采（原创MV）、“邮你闯江湖”之总行U+人才计划（剧情演绎）、“邮你来加盟”之招聘干货（邮小储动画展示），全平台观看人次超46万。

推广渠道精品化。在立足官网、招聘公众号、第三方合作机构等多渠道线上推广的基础上，校园招聘在全国范围内选取多所知名高校开展总分行联动精品线下宣讲，通过大咖宣讲、校友分享等活动，吸引学生参与互动，进一步提高优秀生源触达精准度。

## “U系列”人才项目

2023年，进一步深化完善“U系列”人才引进和培养项目，将人才招聘、人才培养、内部流动工作有机结合。“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。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”，以导师制贯穿全流程，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。2023年开展覆盖实习生、入职期和成长期的全链条人才培养，组织总行“U+储备营”实习生人才培养，推进“破冰融合、导师带教、阶段研讨、考核评价、人才锁定”五位一体的培养方式，实施用人部门和实习生一对一导师制培养，开展为期2个月的带教计划，提前锁定优秀生源，吸引更多优秀毕业生加入本行。开展“U+初启营”，以“U你U我·聚燃星火”为主题，组织开展“U星计划”总行校招新员工训练营，综合运用教授式、访谈式、情景模拟等教学形式，穿插文体竞赛主题活动，促进新员工快速融入。实施“U+实践营”，通过导师辅导、基层实践锻炼、课题调研、复盘会、季刊编写等方式夯实员工培养成效，助力员工职业起步。

“U行计划”为总行跨部门转岗调动项目，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。2023年总行进一步细化完善实施方案，开展第二批“U行计划”，实现跨部门调动，在保证人员相对稳定性的前提下，进一步盘活内部人才市场，营造更加开放、包容、活跃的文化氛围。

“U动计划”为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，2023年有序完成部门间交流工作，促进部门之间交流和理解，激发队伍合力和创造力。

## 激励约束机制

薪酬福利管理。本行坚持效率与公平相统一，持续完善以效益和价值创造为导向的薪酬总额分配机制，提升全行薪酬总额资源配置的有效性，支撑企业健康、可持续发展。建立健全以岗位价值为基础、以绩效为导向的员工薪酬分配机制，薪酬分配坚持向基层一线和作出突出贡献的核心经营管理人才倾斜，促进不同岗位员工薪酬分配关系更加科学，激发员工发展动力。根据国家政策规定，不断加强年金福利体系建设。完善年金投资管理机制，强化对管理人的指导和监督。健全补充医疗保障体系，切实解决员工后顾之忧。

绩效管理。持续完善统一的员工绩效管理体系，发挥好绩效考核的“指挥棒”作用。做好员工绩效沟通与辅导管理，注重绩效改进提升，不断提升绩效管理质效。



邮储银行丰富多彩的员工活动

## 员工关爱

丰富“家文化”内涵。本行持续探索创新服务基层、服务职工的有效途径和方法，将“建家、强家、暖家”相结合，始终把“职工小家”作为职工关爱工作第一线、最直接的服务阵地，在全行开展对内感动服务优秀营业网点评选工作，组织深化服务职工工作交流活动，完成了全行“职工小家”三轮三年规划建设，持续丰富“家文化”内涵，传递“家文化”理念，让职工享有更多的获得感、幸福感和安全感。

呵护职工身心健康。注重打造健康向上的工作、生活理念，不断完善机制建设、队伍建设、阵地建设、示范点建设等方面工作，建立心灵驿站和心理关爱骨干队伍，发挥试点引路、示范带动作用，开通心理热线，组织开展心理知识讲座和职工心理关爱技能培训、心理咨询等多种多样面向基层一线职工的心理关爱活动，鼓励帮助职工培养健康阳光心态。



邮储银行在“三八”国际妇女节期间开展活动，丰富女职工文化生活

## 案例 case

### 开展劳动竞赛

本行致力于推动员工自我成长和企业高质量人才队伍培养，紧扣企业发展主线，围绕2023年度的业务重点难点，共开展13项全行性劳动竞赛，约17万人次参加竞赛。同时，开发竞赛管理系统“开赛啦”，紧扣青年员工喜好与诉求，采用游戏化年轻态VI设计、积分和勋章体系，探索构建“学—练—问—赛”的一体化智能竞赛服务平台，营造比学赶超的学习氛围，助力员工不断成长。

### “自邮说”让员工畅所欲言

2023年，本行自主建设运营员工内部交流社区“自邮说”平台。平台坚持聚焦发展、平等发声、禁止倒查等原则，支持员工匿名或实名发声，提供员工反映问题建议、缓释情绪压力、各级机构倾听基层诉求的直通渠道。依托“自邮说”平台，有效推动优质建议转化、问题处理落地、成功经验推广，充分发挥了提升沟通效率、赋能一线员工、助力转型发展的积极作用。

截至2023年末，“自邮说”平台累计访问量520万人次，交流互动18万条，“三农”金融、普惠金融、科技运营等多个专业条线设立互动专栏，许多有价值、有见地的意见建议得到采纳实施。

# 投身社会公益

2023年，“邮爱公益基金”成立六周年，专注教育领域，为广大学子提供教育资金资助及成才支持，积极奉献社会。全年“邮爱公益基金”共募集1,170.79万元。

持续开展“邮爱公益”项目，活动精彩纷呈。捐赠2间爱心体育教室，向云南省东川区乡村小学生捐赠爱心包裹。“邮爱公益日”活动号召全行职工并发动社会爱心人士开展公益募捐，全行各级机构将绿色公益、社区公益与公益日活动相结合，组织开展社区服务、健步走、植树等形式多样的“邮爱公益日”活动，向社会宣传“邮爱公益”理念。

“邮爱自强班”起航再出发。“邮爱自强班”学生高考毕业，本科录取率为61%，部分学生以优异成绩考入清华大学、北京大学、中央财经大学等国内知名院校，“邮爱奖学金”资助1,346名学生。新一批“邮爱自强班”正式开班，全行志愿者代表前往部分学校开展开班仪式活动，通过开展互动活动和特色班会、前往学生家庭走访慰问，传递邮爱关爱。

创新打造“邮爱种子计划”，通过与“邮爱自强班”学生建立长期联络机制，为被资助者提供实习和就业机会，鼓励优秀人才加入邮储银行并投身家乡建设。2023年，组织2017级“邮爱自强班”学生在四川、云南、青海等地分支机构参加暑期实习；在校园招聘中，成功招录数名“邮爱种子”，为乡村振兴建设贡献力量。

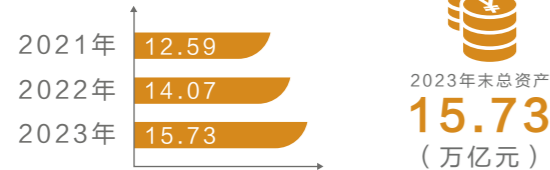


邮储银行开展“邮爱公益”活动

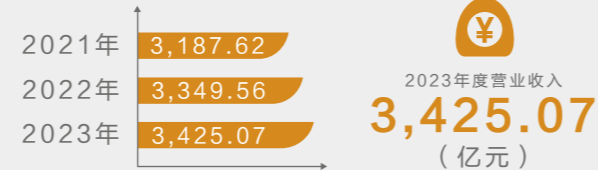
# 责任绩效

## 经济绩效

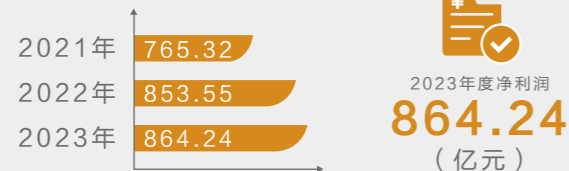
### 总资产 (万亿元)



### 营业收入 (亿元)



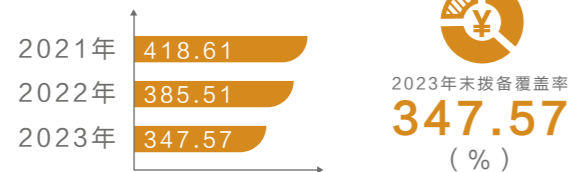
### 净利润 (亿元)



### 不良贷款率 (%)



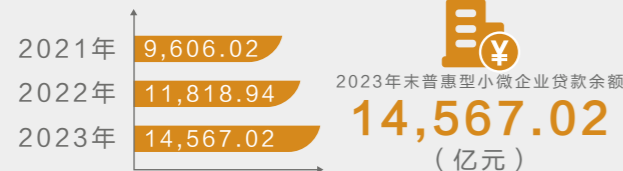
### 拨备覆盖率 (%)



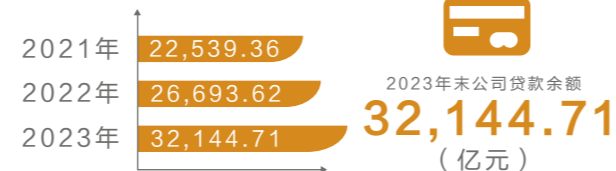
### 涉农贷款余额 (万亿元)



### 普惠型小微企业贷款余额 (亿元)



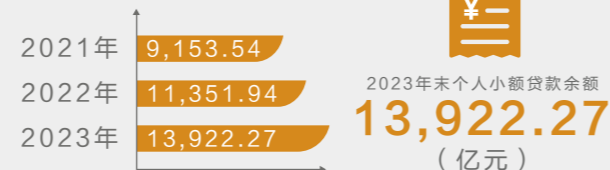
### 公司贷款余额 (亿元)



### 个人消费贷款余额 (万亿元)



### 个人小额贷款余额 (亿元)



## 环境绩效

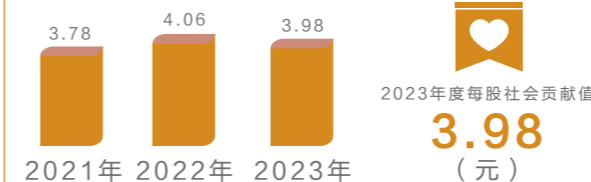
### 指标

指标	2021年	2022年	2023年
绿色贷款余额 (亿元)	3,722.94	4,965.49	6,378.78
电子银行客户数 (亿户)	3.81	4.01	4.19



## 社会绩效

### 每股社会贡献值<sup>1</sup> (元)



### 员工总数<sup>2</sup> (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+(应纳税额+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1,714人),另有劳务派遣用工15,182人。

## 社会认可



第27位

2023全球企业2000强排名第27位



第43位

中国上市公司500强排名第43位 (按2022年营业收入排名)



第115位

全球最具价值品牌500强排名第115位



A级

明晟公司 (MSCI) ESG 评级获评A级

奖项名称	颁奖机构
金融科技发展奖一等奖第一名	中国人民银行
年度市场影响力机构	中国外汇交易中心暨全国银行间同业拆借中心
市场创新业务机构	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
绿色银行评价先进单位	中国银行业协会
上市公司董事会最佳实践案例	中国上市公司协会
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典型案例	中国上市公司协会
优秀债券承销机构	中央国债登记结算有限责任公司
优秀交易机构	上海票据交易所股份有限公司
客户服务卓越运营奖	中国银联
最佳企业网银奖	中国金融认证中心
“年度中小企业金融机构奖”亚洲区银奖	中小企业金融论坛
卓越上市公司	中国证券金紫荆奖组委会
最佳资本市场沟通奖	路演中
最佳股东关系奖	路演中
最佳信披奖	路演中
2023中国年度最佳雇主全国10强	北京大学社会调查研究中心和智联招聘
2023中国年度最佳雇主最受大学生关注雇主	北京大学社会调查研究中心和智联招聘
最佳零售银行	《环球金融》
最佳风险管理银行	《环球金融》
金融科技应用创新奖	《金融电子化》
金融创新卓越机构	《银行家》(中国)
企业法治建设风险管控创新典型案例	《法治日报》
年度最佳商业银行	《金融时报》
年度最佳社会责任银行	《金融时报》
年度高质量发展银行天玑奖	《证券时报》
年度金质银行品牌天玑奖	《证券时报》
年度银行财富管理品牌奖	《上海证券报》
可持续发展风控奖	《财经》
年度杰出责任企业	《南方周末》
年度数字金融服务银行	《21世纪经济报道》
卓越竞争力国有商业银行	《中国经营报》
普惠金融十周年优秀案例	中国网
乡村振兴金融服务优秀案例	金融界
杰出绿色金融奖	金融界

# ESG披露

## 管治

### 党建引领

2023年，中国邮政储蓄银行党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定不移维护党中央对金融工作的集中统一领导，高质量开展学习习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，深入落实新时代党的建设总要求，始终把党的领导贯穿于改革发展、经营管理、风险防控等各方面各环节，紧紧围绕服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革任务，积极践行金融工作的政治性、人民性，不断把党的政治优势和组织优势转化为发展效能，持续推动邮储银行高质量发展行稳致远。

### 公司治理

本行深入推进党的领导与公司治理的有机融合，不断完善中国特色现代金融企业治理体系和能力。目前，本行已搭建了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层构成的权责清晰、高效协同的ESG治理架构，为全面履行社会责任、积极践行ESG理念提供坚强组织机制保障。

报告期内，股东大会、董事会及董事会下设专门委员会共计召开会议45次；股东大会、董事会及董事会下设专门委员会审议议案和听取汇报265项。本行董事会共有董事13名，其中女性董事2名，独立非执行董事5名。

报告期内，本行及时学习贯彻党中央、国务院决策部署及监管要求，开展公司治理监管新规研究，推进公司章程及配套基本制度修订重检，对本行经营宗旨、“三会一层”职责、绿色金融、风险管理、薪酬激励、社会责任（ESG）、消费者权益保护等内容进行了修订，为不断强化社会责任（ESG）管理、充分履行国有大行责任提供制度保障。

董事会高度重视ESG建设工作，探索将ESG理念融入全行发展战略、治理结构、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；推动全行积极贯彻落实国家碳达峰碳中和重大战略部署，积极推进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；健全公司治理机制和激励约束机制，持续加强信息披露，优化股权管理体系，切实履行“定战略、做决策、防风险”职责。

董事会下设战略规划委员会，主要负责审议贯彻落实党中央重大决策部署事项，本行经营目标、总体发展战略规划和各专项发展战略规划，战略性资本配置及资产负债管理目标，经营发展规划，普惠金融业务发展规划、重大管理制度，重大投融资方案以及其他影响本行发展等事项，并向董事会提出建议。报告期内，战略规划委员会共召开会议8次，审议通过了25项议案。战略规划委员会严格贯彻落实党中央重大决策部署，全面提升普惠金融工作质效，强化战略执行，提高战略管理效能，为实现可持续发展提供动力。

董事会下设关联交易控制委员会，主要负责管理本行的关联交易事务，审议关联交易基本管理制度，监督实施并向董事会提出建议；确认本行的关联方，向董事会和监事会报告，并及时向本行相关人员公布，对重大关联交易或其他应由董事会或股东大会批准的关联交易进行审查，提交董事会或由董事会提交股东大会批准等。报告期内，关联交易控制委员会共召开会议4次，审议通过了3项议案，听取了1项汇报。关联交易控制委员会根据公司章程修订情况及时完善董事会关联交易控制委员会工作机制，确认关联方情况，就强化全行关联交易管理、控制关联交易风险向董事会提出意见建议。

董事会下设审计委员会，主要负责监督本行的内部控制，审核本行重大财务会计政策及其贯彻执行情况，审议本行审计基本管理制度、规章、中长期规划、年度工作计划，监督和评价内部审计部门的工作，提议聘请

或解聘会计师事务所，并向董事会提出建议等。报告期内，审计委员会共召开会议6次，审议通过了20项议案，听取了9项汇报。审计委员会定期审核财务状况和财务报告，监督财务稳健运营；定期评估内部控制有效性，指导内部审计工作；加强外部审计机构聘用及管理，充分发挥外部审计作用；就保持财务状况健康稳健、提升内部控制有效性、强化内外部审计监督等方面向董事会提出意见建议。

董事会下设风险管理委员会，主要负责根据本行总体发展战略规划，审核和修订本行风险管理战略、风险管理基本政策、风险偏好、全面风险管理架构以及重要风险管理程序和制度，审议风险管理报告并向董事会提出建议等。报告期内，风险管理委员会共召开会议8次，审议通过了39项议案，听取了4项汇报。风险管理委员会落实资本新规，推动完善制度体系建设，强化重点领域风险监测与化解，持续加强全面、全员、全程风险管控，就加强包含子公司在内的全面风险管理、持续强化代理金融管理、扎实推进监管通报问题整改等方面向董事会提出了意见建议。

董事会下设提名和薪酬委员会，主要负责对董事会的架构、人数及组成进行年审并就董事会的规模和构成向董事会提出建议；拟订董事、董事会各专门委员会主席、委员和高级管理人员的选任标准和程序，就董事、高级管理人员人选的任职资格和条件进行初步审核，并向董事会提出建议；拟订董事的履职评价办法和高级管理人员的考核办法，以及董事、高级管理人员的薪酬办法或方案，提交董事会审议等。报告期内，提名和薪酬委员会共召开会议6次，审议通过了16项议案。提名和薪酬委员会定期重检本行董事会架构、人数及组成和董事会成员多元化政策执行情况，持续推进董事会多元化建设，贯彻监管要求多维度评估董事年度履职情况，加强对董事、高级管理人员任职资格把关，不断优化董事会专门委员会构成。

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，拟定相关基本管理制度，报董事会批准后实施；根据董事会授权，定期听取高级管理层关于消费者权益保护工作开展情况的报告，监督、评价本行消费者权益保护工作的全面性、及时性、有效性及高级管理层相关履职情况。报告期内，社会责任与消费者权益保护委员会共召开会议5次，审议通过了10项议案，听取了1项汇报。社会责任与消费者权益保护委员会高度重视绿色金融、消费者权益保护、可持续发展、气候投融资等事项，定期监督、评估、指导全行消费者权益保护相关工作，就消保事宜向董事会提出建议，持续深化绿色金融服务，加强环境信息披露，积极践行社会责任，体现国有大行担当。

报告期内，董事围绕履职关切，深入开展专题调研，积极主动参加培训，履职能力持续提升。听取资本管理、异地非持牌机构管理、子公司管理等经营层专题汇报；开展专题调研94人次，通过深入网点实地察看、与基层员工面对面交流座谈等形式，形成多篇调研及课题报告；积极参加宏观经济与政策、ESG评级与展望、公司治理、信息披露、投资者关系管理、独立董事制度、反洗钱反恐怖融资、市值管理、消费行业复苏和展望、监管政策解读等主题培训，围绕强化消费者权益保护、加强可持续发展、提升ESG评级、服务实体经济和制造业发展等提出诸多专业意见建议。

### 信息披露

本行严格遵守法律法规、上市地监管规则要求，不断强化信息披露工作，推动信息披露成为与资本市场、广大客户、社会公众沟通交流的重要渠道。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，连续三年获评A级（优秀）。

创新工作机制，提升披露质效。推进常规工作创新化，多措并举夯实信息披露管理体系。迭代更新信息披露管理系统，及时重检信息披露工作流程及重大事件信息披露标准，充分运用报告台账、年度培训、工作手册等管理工具，强化重大信息自产生到披露的全流程管理，提升信息披露的充分性和透明度。

强化自愿披露，丰富展现形式。紧密围绕全行改革发展中心任务和社会公众关切热点，持续拓展自愿性信息披露内容的广度和深度。围绕市场和投资者的关注热点，通过增加自愿性临时报告和定期报告自愿性内容，主动披露本行战略规划、企业文化、业务特色等亮点情况，不断创新披露形式，丰富优化文字内容和设计样式，增强报告的可读性、易读性。本行2022年年度报告获得广泛认可，揽获国际年报大赛(ARC Awards)、美国媒体专业联盟年报大赛(LACP Vision Awards)和国际年报设计大赛(IADA)等赛事多项大奖。

## 投资者关系

本行高度重视投资者关系管理工作，坚守“主动真诚，透明合规，精准有效，全面平等”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，多渠道、多媒介、多方式加强资本市场双向互动，精准传递经营发展信息、全面展现投资价值、增进市场认同。

报告期内，在董事会及高级管理层指导下，本行组织召开4次业绩推介会，运用网络直播、文字直播、电话接入等多种方式，向资本市场充分展示本行发展战略和长期投资价值。

2022年年度业绩及2023年中期业绩发布后，本行高级管理层成员分别带队在境内外开展路演交流，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、战略愿景等情况深入交流，积极回应资本市场关切。全年面向境内外投资者共计组织业绩路演35场、参加投资论坛峰会22次、接待调研49次，组织“深耕三农金融蓝海 打造差异化增长极”为主题的资本市场开放日活动，举办“了解我的上市公司—走进蓝筹”邮储银行专场活动。通过与境内外机构投资者进行深度交流，推介本行投资价值，广泛覆盖各类资本市场主体。

2023年，本行获评中国上市公司协会颁发的“上市公司2022年业绩说明会优秀实践”，第十三届中国证券金紫荆奖“年度特别奖—2023卓越上市公司”，全景投资者关系金奖（2022）“最佳机构沟通奖”，第七届中国卓越IR评选“最佳资本市场沟通奖”“最佳股东关系奖”“最佳信披奖”等奖项。

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，并对相关文档妥善保存。

## 履行监事会职责

报告期内，监事会共召开会议7次，审议议案及监督事项102项；监事会下设提名委员会、履职尽责监督委员会、财务与内控风险监督委员会共召开会议15次，审议议案44项。监事会现有监事5名，包括股东代表监事1名、外部监事2名、职工监事2名，外部监事、职工监事的比例均不低于监事会人数的三分之一。

监事会认真履行社会责任工作监督职责，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2022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。监事会听取本行落实普惠金融政策、提升服务实体经济质效、推动绿色银行建设、消费者权益保护、反洗钱等领域工作情况报告。将清廉金融文化建设、消费者权益保护、反洗钱、维护相关方利益及履行社会责任等作为年度履职评价的重要指标，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。聚焦绿色发展理念，开展监管考核与同业对标分析，持续关注绿色金融业务发展、ESG及气候风险管理等情况，优化全行绿色金融工作方案。

## 履行审计监督职责

本行构建了“总行审计局+7家审计分局+29家审计分部”的独立垂直审计体系，形成了适应本行经营发展和治理需要的审计管理架构，不断提升审计专业性和权威性。内部审计立足主责主业，建立健全审计制度标准，坚持科技强审，加强审计队伍建设，深化审计成果运用，不断拓展内部审计的广度和深度，为全行稳健经营和高质量发展提供坚强保障。

本行内部审计坚持问题导向、风险为本、效能为先的审计理念，紧紧围绕党中央决策部署、监管工作要求和全行重点任务，开展中央经济决策部署落实情况审计、消费者权益保护工作审计、反洗钱管理审计、ESG风险管理与绿色金融审计等项目，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、软件研发管理与质效、支付与信息安全、业务连续性管理、外包管理等方面，促进全行信息科技治理水平和风险管控能力持续提升。

## 风险管理

本行始终秉承审慎稳健的风险偏好，持续完善“全面、全程、全员”的全面风险管理体系，积极推进资本管理高级方法建设；坚持目标导向、问题导向，加快推进风险管理数字化、集约化转型，搭建数字化风险溯源指标体系，支撑风险前瞻性、过程性管理，深化智能风控在业务全流程的应用；强化房地产、地方政府融资平台等重

点领域风险跟踪监测，持续提高风险“早识别、早预警、早暴露、早处置”能力；构建内控合规及案防管理长效机制，切实加强违规行为管理，推进系统刚性管控，全面提升风险管控质效，助力全行业务高质量发展。

## 保持业务连续性

本行持续提升业务连续性管理能力，优化业务连续性管理体系，完善业务连续性应急预案，加强业务连续性管理评估，有序开展电子支付、电话银行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、重大信息系统突发事件，有效保障全行重要业务持续稳定运营。

## 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"> <li>支持实体经济</li> <li>践行普惠金融</li> <li>助力“双碳”目标</li> <li>服务乡村振兴</li> <li>积极应对人口老龄化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>专题汇报</li> <li>日常沟通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落实政策指引</li> <li>落实国家战略及各项部署</li> </ul>
监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法合规经营</li> <li>完善公司治理</li> <li>强化全面风险管理</li> <li>加大反洗钱工作力度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>工作汇报</li> <li>现场检查</li> <li>非现场监管</li> <li>会议研讨</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落实监管政策及要求</li> <li>完善公司治理</li> <li>加强风险防控及内控管理</li> </ul>
股东/投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>推动业务发展</li> <li>提升盈利能力及股东回报</li> <li>严格控制ESG风险</li> <li>安全稳健经营</li> <li>及时、准确、全面的信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股东大会</li> <li>董事会公告</li> <li>定期报告</li> <li>业绩发布会</li> <li>日常沟通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>实现稳健经营</li> <li>增强可持续竞争力</li> <li>开展全面风险管理</li> <li>提高信息披露透明度</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>保护消费者权益</li> <li>提升客户体验</li> <li>加强金融科技创新</li> <li>加快金融产品和服务创新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>物理渠道及在线平台</li> <li>满意度调查</li> <li>培训推介会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强科技创新</li> <li>加强消费者权益保护</li> <li>实施客户体验提升专项项目</li> </ul>
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平透明</li> <li>互利共赢</li> <li>促进行业发展</li> <li>实施责任采购</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>业务交流</li> <li>行业研讨</li> <li>信息披露</li> <li>供需座谈</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>坚持诚实信用</li> <li>公平竞争原则</li> <li>完善采购管理</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>维护员工合法权益</li> <li>雇员的多元化</li> <li>推进人力资源发展</li> <li>丰富员工业余生活</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>职工代表大会</li> <li>员工调查</li> <li>意见征询与反馈</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>修订相关政策制度</li> <li>完善人才培养体系</li> <li>关爱员工工作生活</li> <li>完善职级晋升机制</li> </ul>
公众与媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>及时客观披露信息</li> <li>畅通信息沟通与回应</li> <li>共建和谐社区</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>官方网站</li> <li>微博、微信等平台</li> <li>金融知识宣传</li> <li>媒体采访</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展金融知识宣传</li> <li>开展公益慈善活动</li> <li>参与社区建设</li> </ul>

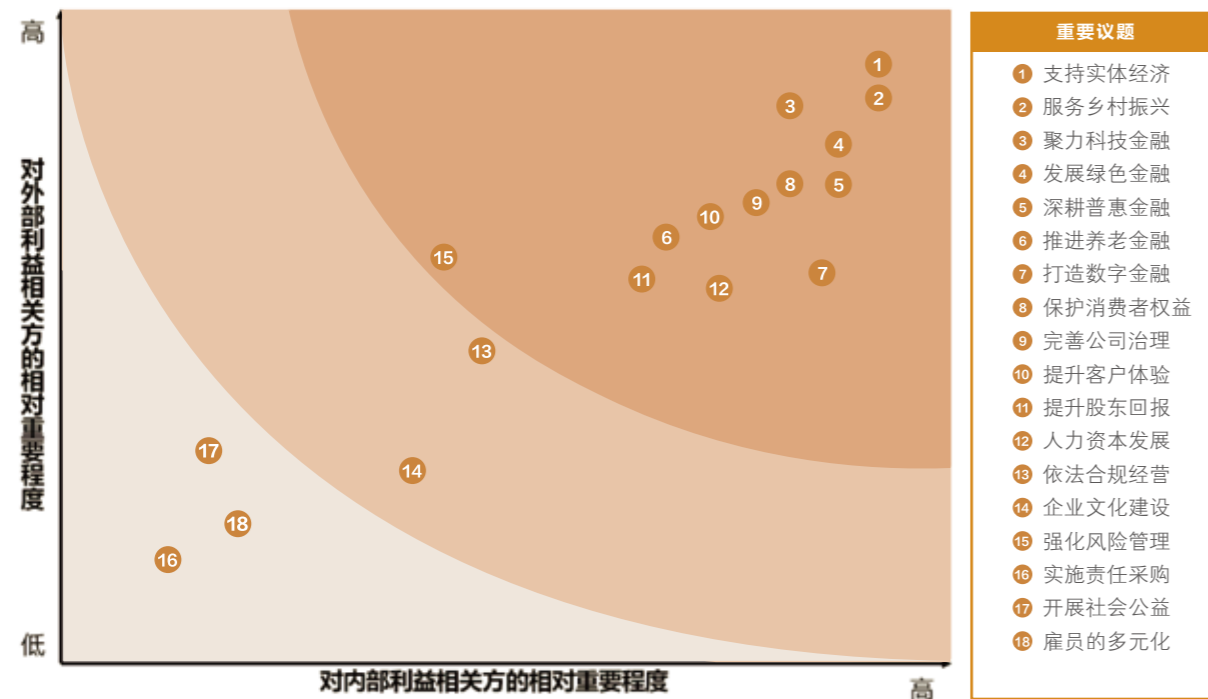


利益相关方	核心期望与诉求	沟通方式	回应举措
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极应对气候挑战，助力实现“双碳”目标</li> <li>推进绿色金融体系建设</li> <li>完善环境和社会风险管理</li> <li>支持绿色低碳经济发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息披露</li> <li>绿色金融宣传</li> <li>专题研究及文章</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>优化信贷结构</li> <li>加强环境和社会风险管理</li> <li>创新绿色金融产品和服务</li> <li>开展绿色办公</li> <li>实施绿色采购</li> </ul>

### 实质性议题分析

2023年，本行继续通过日常交流、政策文件收集、工作会议、专题汇报等正式及非正式渠道与各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。

本行结合宏观经济政策分析、金融业发展及本行工作重点梳理，2023年聚焦支持实体经济、乡村振兴、科技金融、普惠金融、养老金融、绿色金融、数字金融、保护消费者权益、提升客户体验、人力资本发展、完善公司治理等ESG议题，持续做好各方关切的回应。



## 环境

### 层面A1：排放物

请参阅本报告“实施绿色运营”及责任绩效章节。

### 层面A2：资源使用

请参阅本报告“实施绿色运营”及责任绩效章节。

### 层面A3：环境及天然资源

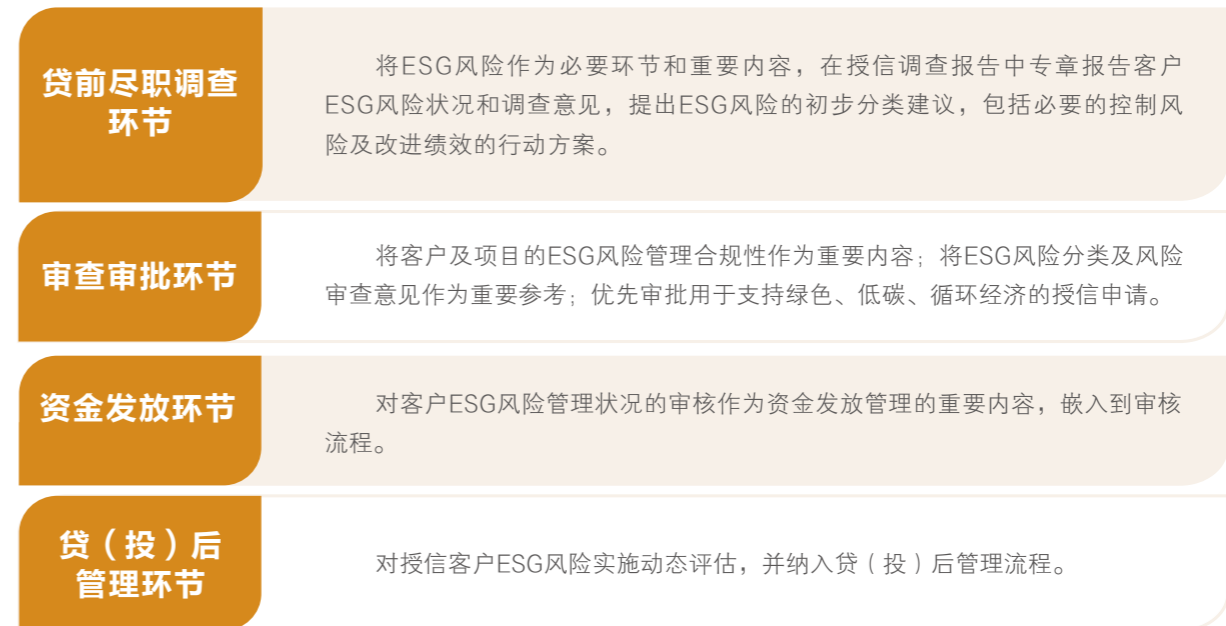
请参阅本报告“实施绿色运营”及责任绩效章节。

## 层面A4：气候变化

### 加强 ESG 与气候风险管理

本行将环境和气候风险纳入全面风险管理体系，建立环境信息数据库，识别和评估气候风险，开展ESG及气候风险专项排查和气候风险压力测试，不断提升ESG、气候风险管理能力。

ESG管理要求纳入本行管理流程和全面风险管理体系。



识别气候风险。识别和评估由气候风险（包括物理风险与转型风险）带来、并可能向信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、声誉风险等传统风险传导的影响，包括气候变化对宏观环境、对行业以及本行授信客户或项目偿债能力、抵押品、市场价格的影响。

开展气候风险压力测试。连续两年开展了电力、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，对银行资产质量及资本充足水平造成的影响。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。

开展ESG及气候风险专项排查。连续七年开展ESG及气候风险专项排查，针对风险客户逐项制定风险化解措施，有效监督化解金融活动中ESG风险。

### 加强合作交流

与北京大学国家发展研究院联合开展《转型金融支持公正转型：商业银行的角色》课题研究；开展上市公司ESG评级与投资研究，获得中国上市公司协会立项；参与中国银行业协会、中国金融学会绿色金融委员会、碳中和联盟组织开展教材编写和课题研究。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及气候风险等专题培训。聘请专家开展“中国海洋经济发展中的金融问题”培训。推动自身节能减排和绿色转型，36家一级分行及子公司签订生态环境保护工作责任书，履行国有大行的政治责任和社会责任。

## 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，在劳动合同中明确约定工作时间、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2023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。

聚焦“员工体验”，本行连续6年开展邮储人年度调查。围绕幸福感、安全感、获得感、组织氛围、职业成长等，传递员工最真实的工作生活感受与职场主张，将员工心声数据化表达。2023年，首次推出“邮储人指数”，将员工体验量化，并形成报告《双向奔赴——2022邮储人年度调查》，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，有效样本数据145,899条，覆盖本行近八成员工。

指标名称	单位	数据
员工总人数	人	181,964
男性员工总数	人	73,676
女性员工总数	人	108,288
劳动合同制员工总数	人	181,964
劳务派遣制员工总数	人	15,182
全职员工总数	人	181,964
兼职员工总数	人	0
年龄30岁及以下的员工人数	人	36,623
年龄31岁至40岁的员工人数	人	87,466
年龄41岁至50岁的员工人数	人	41,107
年龄51岁及以上的员工人数	人	16,768
总行员工人数	人	8,272
长江三角洲地区员工人数	人	20,522
珠江三角洲地区员工人数	人	18,872
环渤海地区员工人数	人	26,526
中部地区员工人数	人	46,334
西部地区员工人数	人	41,761
东北地区员工人数	人	19,677
少数民族员工人数	人	12,042

指标名称	单位	数据
员工流失比率	%	2.27
男性员工流失比率	%	2.22
女性员工流失比率	%	2.31
年龄30岁及以下的员工流失比	%	7.05
年龄31岁至40岁的员工流失比	%	1.62
年龄41岁至50岁的员工流失比	%	0.37
年龄51岁及以上的员工流失比	%	0.10
总行员工流失比率	%	1.01
长江三角洲地区员工流失比率	%	4.22
珠江三角洲地区员工流失比率	%	2.30
环渤海地区员工流失比率	%	1.29
中部地区员工流失比率	%	2.00
西部地区员工流失比率	%	2.87
东北地区员工流失比率	%	1.38
女性员工占比	%	59.51
少数民族员工占比	%	6.62
劳动合同签订率	%	100.00
中高层管理人员男女比例	%	3.8:1

### 层面B2：健康与安全

指标名称	单位	数据
2021年因工作原因导致员工死亡人数	人	3
2021年因工死亡人员比率	%	0.0017
2022年因工作原因导致员工死亡人数	人	6
2022年因工死亡人员比率	%	0.0033
2023年因工作原因导致员工死亡人数	人	6
2023年因工死亡人员比率	%	0.0033
2023年因工受伤人数	人	244
2023年因工伤损失工作日数	日	12,739

本行统筹发展和安全，压紧压实安全生产责任，全面排查整治风险隐患，不断夯实安全生产工作基础，持续抓好员工安全生产教育，严守不发生重大安全生产责任事故底线。

压实安全管理责任，提升安全管理水平。严格落实“党政同责，一岗双责”和“三管三必须”要求，逐级签订安全生产责任书，全面落实安全生产责任制和岗位安全责任制。强化安全生产责任考核，以“平安邮政”“平安邮储”单位创建为抓手，不断推动各级机构稳步树立“全面、全程、全员”的安全生产理念，有效推进安全管理工作提质升级。

聚焦安全履职尽责，筑牢安全生产防线。扎实开展银行业金融机构第八轮安全评估工作，认真做好自评及整改迎检。组织开展着火源和可燃物安全隐患排查工作，集中整治使用罐装气体燃料和液体燃料隐患问题，组织全

行注册消防工程师开展办公场所消防安全评估，加强微型消防站建设，确保员工工作环境安全。

强化安全教育培训，提升安全意识和能力。组织开展“全民国家安全教育日”“安全生产月”“消防安全月”等主题活动，提高全员安全意识。举办邮政金融安全管理培训班、安全保卫工作培训班和消防工程师培训班，提升安全管理人员专业能力。开展应急演练质效提升和应急处置知识答题活动，组织员工学习安保类典型案例分析及防范要点，增强突发事件应急处置能力。

增强技术防范能力，提升科技赋能水平。扎实开展新一代安防集中系统建设，积极推进安全保卫数字化转型工作。加快推进安全用电监测系统建设，提升电气火灾防范能力。加快安防智能化应用，探索视频智能分析技术适用于本行的模式和部署方式。强化各级联网监控中心建设，有效发挥联网监控中心预警预防作用。

### 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，持续开展重点培训项目，强化队伍能力提升，抓实培训资源建设，不断提高培训质效，完善人才培训体系。

指标名称	单位	数据
员工参加培训总人数 <sup>1</sup>	人	194,225
员工参加培训百分比	%	99.41
男性员工参加培训百分比	%	99.36
女性员工参加培训百分比	%	99.44
中高级管理层员工参加培训百分比	%	100.00
其他层级员工参加培训百分比	%	99.39
人均参与培训时长	小时	73.79
男性员工人均培训时长	小时	66.59
女性员工人均培训时长	小时	78.59
中高级管理层人均培训时长	小时	138.92
其他层级员工人均培训时长	小时	73.67

### 推进学习型银行建设

贯彻落实人才强行战略，坚持为党育人、为行育才，统筹制定年度培训计划，持续提升各业务条线专业能力。构建集中培训、远程网络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、纪委等条线人员参训计划。

常态化推进岗位资格认证考试，充分发挥岗位资格考试对提升岗位履职能力的牵引作用，持续完善岗位资格认证考试体系建设，激发员工学习热情，引导员工不断提升个人专业能力。截至2023年末，持证人数超过18万，持证率近95%。

### 实施分层分类培训项目

按照“初任、在任、进阶”三阶能力培养体系，2023年持续开展管理人员“航计划”培训项目，帮助管理人员开拓视野，培育创新的战略思维。

创新开展4期“储鹰—年轻干部储备营”华为培训班，突出靶向施教，有效提升年轻干部培养的针对性。启动“骐骥”第一期示范营，按照“干什么学什么、缺什么补什么”的原则，设置个性化辅导关键任务，通过三类十项差异化提升赋能活动，进行三个月的训战结合跟踪培养，引导年轻干部在学中干、比中练，学以致用、行为改变，快速实现自我认知与短板弱项赋能提升。

开展总行机关员工“358培训工程”，2023年举办10期，共培训总行员工近900人，以“深耕·竞争力打造”为主题，为员工更好胜任岗位奠定了坚实基础。

注：1.参加培训人员统计口径包括合同制员工和劳务派遣用工

组织开展5期网点负责人实战训练营。以“勇往直前·点亮邮储”为主题，开展网点负责人实战训练营。前期通过多视角的360度访谈、高颗粒度的问卷调研等方式，盘点网点负责人的能力现状、培训需求和痛点问题、梳理工作事项，提炼网点负责人的能力模型并制定培训方案。全行共393名绩优网点负责人参训。

### 丰富培训资源建设

持续加强全行内训师队伍建设，推进结构优化和常态化晋级，建立全行7,000余人内训师队伍。同时加大专业条线总行级内训师队伍建设，2023年聘任内控合规、运营管理、纪委办公室、办公室等专业条线总行级内训师，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，促进更多优秀知识与实践经验沉淀转化。完善、更新微课和案例主题，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。

### 层面B5：供应链管理

本行围绕高质量发展主题和“5+1”战略路径，紧抓“六大能力”建设，深入践行“合规、专业、服务”的定位，坚持创新引领，持续优化采购流程，完善采购管理制度机制，推动采购规范化、集约化、精细化和数字化管理。

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

在采购全流程中推动供应商承担社会责任，在供应商准入、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。

持续要求供应商签署并履行《节能减排和绿色发展协议》《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。

指标名称	单位	数据
总行集中采购供应商总数量	个	569
中国境内长江三角洲供应商数量	个	112
中国境内珠江三角洲供应商数量	个	85
中国境内环渤海地区供应商数量	个	308
中国境内中部地区供应商数量	个	24
中国境内西部地区供应商数量	个	21
中国境内东北地区供应商数量	个	8
港澳台及境外地区供应商数量	个	11
已完成环境、社会风险评估的供应商数量	个	569

### 层面B6：产品责任

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，不断健全知识产权管理体制机制，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，积极履行知识产权宣传与保护责任。

在保护客户隐私方面，本行进一步贯彻落实《个人信息保护法》等法律法规要求，在本行手机银行APP新增个人信息保护指引，上线系统权限管理、第三方授权批量撤销等功能，保障消费者知情权和自主选择权。

信用卡中心持续守好合规底线，推动业务健康稳健发展。一是严格落实信用卡新产品、新业务的事前合规性评估与审查，开展覆盖营销发卡、用卡服务、销卡等全流程的消费者权益保护审查，从源头上控制合规风险。二是积极践行《关于进一步促进信用卡业务规范健康发展的通知》要求，持续开展常态化业务合规风险监测与监督检查，强化业务过程合规性管理。

## 数据安全与隐私保护

本行高度重视数据安全与隐私保护工作，以“安全保障，为激发数据价值保驾护航”为目标，健全数据安全治理架构，构建数据安全制度体系，强化数据安全保护举措，加强数据安全审计与检查，厚植数据安全文化，提升数据安全治理与防护水平，在确保数据安全合规使用的前提下助力业务高质量发展。

### 数据安全组织管理架构

本行建立了覆盖董事会、监事会、高管层、数据安全统筹部门在内的数据安全组织管理架构。2023年，董事会、监事会、总行金融科技风险管理委员会、行长专题会等共审议14项数据安全领域议题，切实指导全行数据安全管理工作取得实效。

本行董事会及其专门委员会高度重视数据安全及隐私保护相关工作。董事会负责审查批准信息科技战略，掌握主要的信息科技风险，确定可接受的风险级别，加强信息科技专业队伍的建设，提高全行人员对信息科技风险管理重要性的认识。监事会承担信息科技风险管理的监督责任，负责监督检查董事会和高级管理层在信息科技风险管理中的履职尽责情况并督促整改。

本行将信息科技风险管理纳入全面风险管理体系，建立与本行战略目标相适应的信息科技风险管理体系。高级管理层金融科技委员会下设专业信息科技风险管理委员会，制定并维护层次清晰的信息科技风险管理制度体系，建设并推广信息科技风险管理方法、工具和支撑系统。在全行信息科技风险管理框架下，审议、决策和部署全行数据安全有关重大事项，促进信息系统安全、持续、稳健运行，增强核心竞争力和可持续发展能力。

本行管理层设置首席信息官，直接向行长汇报，直接参与本行与信息科技运用有关的业务发展决策，对本行信息科技战略、信息安全管理、信息科技风险管理的有效性等方面履职，以全面提升本行信息科技风险管理能力。

本行构建了数据安全三道防线，第一道防线为数据安全责任部门，在产品设计、数据使用、系统运维等过程中提出并严格执行数据安全要求。第二道防线为数据安全管理部门，在科技、法律、风险、内控等领域落实数据安全治理职责。第三道防线为数据安全监督部门，在数据安全各环节加强监督和审计检查，形成数据安全风险防控闭环。

本行数据管理部归口管理全行数据安全管理工作。2023年底数据管理部成立数据安全处，由专职数据安全管理人员组成，推进全行数据安全管理工作实施落地。

### 数据安全制度规范

数据安全保护原则。本行遵循安全与发展并重原则、分级保护原则、全周期覆盖原则、最少必要原则、责任明确原则等数据安全治理原则，确保数据在安全可控的前提下合理开发利用。

数据安全治理规范。本行持续推动数据安全各项工作制度化、规范化，不断完善数据安全治理制度和办法。制定印发《中国邮政储蓄银行数据安全管理办法（2022年修订版）》，明确数据安全基本原则，针对数据生命周期不同环节提出针对性的管理要求。在此基础上印发《中国邮政储蓄银行数据分类分级实施细则（2023年版）》《中国邮政储蓄银行数据安全分级管控实施细则（2023年版）》等10项数据安全领域相关管理制度，细化数据安全各项工作要求，可覆盖本行各级机构及控股子公司。

### 数据安全保护举措

开展数据分类分级。本行搭建数据分类分级体系，建设数据分类分级自动化系统，从存量和增量两个方向推动全行数据分类分级落地。积极参与《信息安全技术 数据分类分级规则》国标试点工作，探索金融行业落实国标的方法与实践。

践行数据分级管控。本行充分运用分类分级成果，形成数据安全分级管控策略库，针对重点领域场景开展分级管控。将数据安全要求纳入软件研发过程管理体系，针对不同安全级别数据提供相匹配的数据安全防护能力。对系统数据安全需求、设计、研发结果进行安全测试验证，实现研发安全闭环。

夯实信息系统防护能力。本行建立统一身份认证系统，实现数字化身份生命周期管理，加强系统运行安全

监测、分析预警、主机和终端安全加固，持续提升数据安全防护能力。

严防数据泄露风险。本行部署终端数据防泄漏系统，对终端导出文件进行识别、监测和管控，在保障数据合理流动的基础上，重点保障客户个人信息和重要敏感数据，防范生产终端数据泄露风险。

周密部署应急响应。本行将个人信息保护纳入数据安全应急管理，制定《数据安全事件应急预案》，细化数据安全事件分级标准，规定了包括事件发现与报告、事件排查、先期处置、应急决策与处置、应急结束、事件总结在内的全流程应急流程，明确数据安全事件应急预案、培训和应急演练，预防为先，科学决策，快速反应，协同联动，确保业务运营稳定。

### 数据安全评估

本行每年开展数据安全评估，通过全面评估提升全行管理水平，通过专项评估强化关键领域的数据安全。

全面数据安全评估。2023年，本行面向总行、分行、子公司开展全行数据安全评估，覆盖数据安全治理体系建设、责任落实、分类分级、生命周期保护等领域，摸底全行数据安全基本情况，识别改进方向，更好保障数据安全治理工作有效开展。

专项数据安全评估。本行严格防范重点数据交互环节的数据安全风险，针对外部数据接入、互联网贷款机构准入、数据共享等重点场景开展数据交互安全影响评估，充分保证业务开展和数据交互在安全、合规的环境下进行。

### 数据安全审计与检查

数据安全专项审计。本行每年开展数据安全专项审计，2023年选取总行28个部门及6家一级分行，关注数据安全及客户信息保护管理架构、敏感数据管控、外部数据管理、出行数据管控、安全影响评估等内容，加强数据安全监督，形成数据安全风险防控闭环。

数据安全检查。2023年，本行开展信息科技风险检查、数据管理检查，从数据安全治理规定、数据安全分类分级、数据安全培训、与外部开展数据合作、数据实验室管理、数据提取管理、终端管理等方面，对一级分行、二级分行和支行网点开展重点检查，督导数据安全治理要求有效落地。

### 数据安全文化建设

本行持续强化数据安全领域培训力度，2023年面向全行员工组织召开6次大型数据安全相关培训，覆盖法律规范、数据安全形势、数据分类分级、数据安全分级管控、员工数据安全要求及警示案例等内容，构建形成“人人共建、人人共守”的安全防护屏障，全面树牢全行数据安全意识，压实数据安全责任。

### 数据及信息安全管理认证

网络安全等级保护测评。本行依据金融行业网络安全等级保护 2.0 国家标准，每年开展网络安全等级保护测评工作，聘请符合资质的第三方测评机构，对安全等级保护三级及以上备案系统开展防护能力测评。

信息安全管理认证。本行持续开展国际认证的信息安全管理体系认证，不断强化整体信息安全治理水平，本行信息系统均由运营数据中心维护，建成统一监控、一体化运维管理、安全管理等智能运维平台，全行系统安全稳定运行。

### 认证和荣誉情况

数据管理能力成熟度量化管理级（4级）等级证书

ISO27001信息安全管理体系统认证

ISO20000信息技术服务管理体系认证

CMMI-DEV ML4 软件管理成熟度4级

TMMi4测试成熟度模型4级

中国信息通信研究院《研发运营一体化（DevOps）能力成熟度模型》持续交付标准评估

中国信息通信研究院《研发运营一体化（DevOps）能力成熟度模型》安全及风险管理标准评估

中国信息通信研究院《研发运营一体化（DevOps）能力成熟度模型》系统和工具标准评估

中国信息通信研究院《研发运营一体化（DevOps）能力成熟度模型》持续测试标准评估

### 电子渠道隐私保护

本行充分保障电子渠道客户知情权和选择权。在手机银行、官方网站个人网银页面、官方公众号页面显著位置公示《中国邮政储蓄银行电子银行隐私政策》《中国邮政储蓄银行电子银行儿童个人信息保护规则》，告知客户本行电子渠道如何收集、使用、存储、保护、共享、转发、公开披露及管理客户个人信息，进一步在电子渠道产品服务流程中落实“告知-同意”、单独授权等要求，确保在使用个人信息前取得客户授权；新增电子渠道隐私政策文本更新推送，引导客户第一时间获取本行隐私政策更新情况；完善第三方机构共享信息种类、有效期查询与批量撤销功能，为客户提供便捷的系统权限管理视图，方便客户掌握或撤销关键个人信息授权同意状态。

## 层面B7：反贪污

### 清廉文化建设

本行坚持以清廉金融文化涵养政治生态、滋养员工身心，认真落实邮储银行清廉金融文化建设三年行动方案（2022-2024年）“融合发展年”工作安排，将清廉金融文化建设情况纳入全行年度党的建设和全面从严治党重要任务、经营管理绩效考核，突出对各级“一把手”、新提拔领导人员、年轻员工的纪律教育、廉洁教育，组织“十佳”清廉理念评选、廉洁微视频征集、党风廉政警示教育月、金融领域警示教育片展播、廉洁伙伴共建等活动，持续在全行营造和弘扬以清为美、以廉为荣的价值取向。

持续强化行内人员党章党规党纪学习培训，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，筑牢崇廉拒腐防线，营造风清气正氛围。

### 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。

助力营造良好的金融市场秩序。在全行范围内开展以“保护客户钱袋子”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，各分行微信公众号播放宣传阅读总量124,040次，营业网点播放宣传视频总时长2,016,254小时，提示公众识别和防范洗钱犯罪行为，促进公众提高风险防范意识。

实施洗钱高风险客户差异化管控。各业务条线在全行统一的管控政策基础上，根据业务实际制定并实施差异化客户洗钱风险管控策略，实现高风险客户全流程刚性控制，满足监管要求和客户金融服务需求。

深化洗钱风险评估工作。动态、持续跟踪洗钱风险变动情况，优化评估方法和指标模型，推进评估结果运用。

提升信息科技支撑能力。完成新一代反洗钱系统建设，深入开展反洗钱数据治理，持续优化可疑交易监测模型体系，为提高反洗钱工作水平提供有力支撑保障。

### 内控合规

2023年，本行持续深入推进风险经理派驻工作，全行派驻风险经理2,379名。建立履职发现问题传导与纠偏机制，通过集中培训、经验共享、优化职责等方式加强队伍建设，开展专项评估和交叉互查等工作。

### 合规文化建设

开展内控合规知识竞赛、十佳风险经理大赛，邮银共计13.2万名从业人员参与知识竞赛，决赛进行全程实时直播，观看人数达8.5万人次。全行2,300余名风险经理全体参与大赛，各级机构精心筹备，展现了“比学赶超”的积极风貌，为各级机构开展合规教育提供抓手。

开展2023年“合规文化下基层”活动，组织总行级内训师编发两批共23门培训课件，开展远程视频培训，活动范围覆盖邮政金融各级分支机构，共356,952人参加学习，总体合格率达99.56%；各分支机构“一把手”带头讲合规，广泛制作合规文化长廊等宣传载体，浸润式培育合规守规意识。

开展2021-2022年度“金盾奖”内控风险管理优秀单位、个人及支行长评选，鼓励先进，树立内控风险优秀个人，传导风控理念。共评选出优秀单位9家、优秀个人122名、优秀支行长79名。

2023年，本行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	27,136
累计参与反洗钱培训人次	人次	959,265
向董事及员工提供的反贪污培训次数	次	13
参与反贪污培训的董事及员工的人数	人	194,225
董事及员工参与反贪污培训的时长	小时	231,269
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

### 举报人保护

2022年印发《中国邮政储蓄银行员工违规行为处理办法（2022年修订版）》，进一步明确对泄露举报内容、阻碍和干扰办理信访举报事项、向举报人实施打击报复等违规行为的问责处理标准，强化对举报人的保护。持续落实《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年版)》等制度要求，鼓励员工自觉抵制、检举和堵截违法违规行为，切实发挥举报制度在风险防控方面的作用。此外，合规管理系统内设举报管理功能，支持邮银员工匿名或实名发起举报，对违法、违规、违纪行为加强震慑，丰富了行内员工举报渠道。

## 层面B8：社区投资

请参阅本报告“投身社会公益”章节。

# 第三方鉴证报告

Deloitte.

德勤

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

## 独立有限保证鉴证报告

DTT (24) BAR00003

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“邮储银行”)编制的《中国邮政储蓄银行 2023 年社会责任(环境、社会、管治)报告》(以下简称“社会责任报告”)中选定的 2023 年度关键社会责任指标(以下简称“关键社会责任指标”)执行了有限保证的鉴证业务。

### 一、鉴证对象信息

本次鉴证业务的鉴证对象信息包括以下社会责任报告中选定的 2023 年度关键社会责任指标:

- |                              |                     |
|------------------------------|---------------------|
| 1. 二氧化硫排放量                   | 24. 员工流失比率          |
| 2. 氮氧化物排放量                   | 25. 女性员工占比          |
| 3. 直接排放(范畴一)                 | 26. 少数民族员工占比        |
| 4. 间接排放(范畴二)                 | 27. 劳动合同签订率         |
| 5. 温室气体排放总量(范畴一及范畴二)         | 28. 中高层管理人员男女比例     |
| 6. 人均温室气体排放量(范畴一及范畴二)        | 29. 员工参加培训总人数       |
| 7. 每平方米楼面面积的温室气体排放量(范畴一及范畴二) | 30. 人均参与培训时长        |
| 8. 有害废弃物总量                   | 31. 95580 电话渠道客户满意度 |
| 9. 能源消耗总量                    | 32. 电子银行客户数         |
| 10. 每平方米楼面面积的能源消耗量           | 33. 手机银行客户数         |
| 11. 公车耗油量                    | 34. 客户投诉总件数         |
| 12. 设施用柴油消耗量                 | 35. 客户投诉办结率         |
| 13. 天然气消耗量                   | 36. 总行集中采购供应商总数量    |
| 14. 外购电力消耗量                  | 37. 营业网点数量          |
| 15. 总行外购电力消耗量                | 38. 县及县以下地区网点数量     |
| 16. 办公用水消耗量                  | 39. 对外捐赠(境内)        |
| 17. 总行办公用水消耗量                | 40. 总资产             |
| 18. 人均办公用水消耗量                | 41. 绿色贷款余额          |
| 19. 员工总人数                    | 42. 清洁能源产业贷款余额      |
| 20. 女性员工总数                   | 43. 绿色债券投资余额        |
| 21. 少数民族员工人数                 | 44. 绿色债券承销规模        |
| 22. 劳务派遣制员工总数                | 45. 绿色债券累计承销规模      |
| 23. 按年龄段划分的员工人数              | 46. 普惠型小微企业贷款余额     |
|                              | 47. 涉农贷款余额          |
|                              | 48. 个人小额贷款余额        |

我们的鉴证工作仅限于以上社会责任报告中选定的 2023 年度关键社会责任指标,不涵盖其他在社会责任报告中披露、但未包含列示于“一、鉴证对象信息”中的信息,以及社会责任报告中披露的 2022 年及以前年度关键社会责任指标以及其他信息。

### 二、鉴证对象信息的编制标准

邮储银行社会责任报告中选定的 2023 年度关键社会责任指标按照本报告后附的关键社会责任指标编制标准(以下简称“编制标准”)编制。

### 三、治理层和管理层的责任

确定适当的编制标准,并按照编制标准编制社会责任报告中选定的 2023 年度关键社会责任指标是邮储银行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与关键社会责任指标相关的内部控制,以使其不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

邮储银行治理层负责监督邮储银行的社会责任报告过程。

### 四、编制标准的固有限制

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作为统一的编制标准,这将会影响公司间相关数据的可比性。

### 五、我们的独立性与质量管理

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)中对独立性及其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及勤勉尽责、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循了国际审计与鉴证准则理事会颁布的《国际质量管理准则第 1 号——执行财务报表审计和审阅,或其他鉴证业务或其他相关业务的事务所质量管理》的要求。该质量管理准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系,包括与遵守职业道德、职业准则和法律法规要求相关的政策和程序。

### 六、我们的责任

我们的责任是根据《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》的规定执行鉴证工作,在执行鉴证工作的基础上对社会责任报告中选定的 2023 年度关键社会责任指标是否在所有重大方面按照编制标准编制发表有限保证的鉴证结论。

### 七、实施的鉴证工作

有限保证鉴证业务所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证业务有所不同,且范围小于合理保证鉴证业务。因此,有限保证鉴证业务获取的保证程度远低于合理保证鉴证业务。我们不会就社会责任报告中选定的 2023 年度关键社会责任指标是否在所有重大方面按照编制标准编制发表合理保证的意见。我们的鉴证工作包括识别社会责任报告中选定的 2023 年度关键社会责任指标可能存在重大错报的领域,设计和执行鉴证程序以应对这些识别出的领域,并获取相应的证据。我们执行的鉴证程序取决于我们的专业判断以及对鉴证业务风险的评估。

我们所执行的具体鉴证程序包括:

- 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,以了解与关键社会责任指标有关的编制流程;
- 抽样检查相关支持性文件;

- 对选定的关键社会责任指标实施分析性程序；
- 抽样重新计算选定的关键社会责任指标。

#### 八、有限保证鉴证结论

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社会责任报告中选定的2023年度关键社会责任指标未能在所有重大方面按照编制标准编制。

#### 九、本报告的使用范围

本报告仅为邮储银行编制社会责任报告之用，并不适合及不能用作其他用途。我们不会对除邮储银行董事会以外的任何第三方承担任何责任。



#### 附：关键社会责任指标编制标准

- 二氧化硫排放量：**主要来自于2023年度公车耗油，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）》、《车用汽油》（GB 17930-2016）、《车用柴油》（GB 19147-2016）核算。
- 氮氧化物排放量：**主要来自于2023年度公车耗油，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）》、《车用汽油》（GB 17930-2016）、《车用柴油》（GB 19147-2016）核算。
- 直接排放（范畴一）：**2023年度邮储银行范畴一的直接温室气体排放量的计量包括公车耗油排放、设施用柴油排放以及天然气排放，温室气体种类包含二氧化碳、甲烷、氧化亚氮。排放因子来源于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）》、《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020）以及联交所发布的《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》。
- 间接排放（范畴二）：**2023年度邮储银行范畴二的间接温室气体排放量的计量为外购电力相应的排放量。北京排放因子来源于《DB11/T1787-2020 二氧化碳排放核算和报告要求其他行业》，西藏排放因子由企业历史年份碳盘查专家提供，其他地区排放因子来源于《2011年和2012年中国区域电网平均二氧化碳排放因子》。
- 温室气体排放总量（范畴一及范畴二）：**2023年度上述范畴一及范畴二的温室气体排放总量。
- 人均温室气体排放量（范畴一及范畴二）：**2023年度人均温室气体排放量，根据上述温室气体排放总量（范畴一及范畴二）及员工人数（与环境绩效统计范围一致）计算。
- 每平方米楼面面积的温室气体排放量（范畴一及范畴二）：**2023年度每平方米楼面面积的温室气体排放量，根据上述温室气体排放总量（范畴一及范畴二）及办公面积计算。
- 有害废弃物总量：**2023年度涉及的有害废弃物总量。
- 能源消耗总量：**2023年度能源消耗总量（包括外购电力、天然气、公车耗油和设施用柴油），单位为兆瓦时，根据《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020）进行计算。
- 每平方米楼面面积的能源消耗量：**2023年度每平方米楼面面积的能源消耗量，单位为兆瓦时/平方米，根据能源消耗总量及办公面积计算。
- 公车耗油量：**2023年度公车耗用汽油和公车耗用柴油（包括公务用车和生产车辆），单位为兆瓦时，根据《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020）进行计算。
- 设施用柴油消耗量：**2023年度设施用柴油消耗量（包含后备发电机和少量炉灶耗用的柴油）。
- 天然气消耗量：**2023年度天然气消耗量，单位为兆瓦时，根据《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020）进行计算。
- 外购电力消耗量：**2023年度外购电力消耗量。
- 总行外购电力消耗量：**2023年度总行在京机构耗电总量。
- 办公用水消耗量：**2023年度办公用水消耗量（包括自来水和中水）。
- 总行办公用水消耗量：**2023年度总行在京机构耗水总量。
- 人均办公用水消耗量：**2023年度人均办公用水消耗量（包括自来水和中水），根据上述办公用水消耗量及员工人数（与环境绩效统计范围一致）计算。
- 员工总人数：**截至2023年12月31日，邮储银行合同制员工人数，不包含劳务派遣用工人数。
- 女性员工人数：**截至2023年12月31日，邮储银行合同制员工中女性员工人数，不包含劳务派遣用工中女性人数。

21. 少数民族员工人数：截至 2023 年 12 月 31 日，邮储银行合同制员工中少数民族员工人数，不包含劳务派遣用工中少数民族员工人数。
22. 劳务派遣制员工总数：截至 2023 年 12 月 31 日，邮储银行劳务派遣制员工总人数。
23. 按年龄段划分的员工人数：截至 2023 年 12 月 31 日，邮储银行员工总数中年龄 30 岁及以下的员工人数、年龄 31 至 40 岁的员工人数、年龄 41 至 50 岁的员工人数、年龄 51 岁及以上的员工人数。
24. 员工流失比率：2023 年度邮储银行离职员工总人数占 2023 年在岗人员总数的比例。即，员工流失比率=全年流失人员总数/[截至 2022 年 12 月 31 日员工总数+截至 2023 年 12 月 31 日员工总数]/2\*100%。
25. 女性员工占比：截至 2023 年 12 月 31 日，邮储银行合同制员工中女性员工人数占员工总数的比例。
26. 少数民族员工占比：截至 2023 年 12 月 31 日，邮储银行合同制员工中少数民族员工人数占员工总数的比例。
27. 劳动合同签订率：截至 2023 年 12 月 31 日，与邮储银行签订劳动合同的员工人数占员工总数的比例。即，劳动合同签订率=签订劳动合同的员工人数/员工总数\*100%。
28. 中高层管理人员男女比例：截至 2023 年 12 月 31 日，邮储银行中高层管理人员中，男性员工数量与女性员工数量的比例。中高层管理人员包括邮储银行的董事、监事、高级管理人员以及总行党委管理的领导人员，即总行 17 职级及以上领导人员、以及一级分行领导班子成员。
29. 员工参加培训总人数：2023 年度邮储银行参与中邮网院线上培训的员工总人数，包括邮储银行合同制员工以及劳务派遣制员工。
30. 人均参与培训时长：2023 年度邮储银行参与中邮网院线上培训的员工的平均培训时长。即，人均参与培训时长=全年员工参与培训总时长/员工参加培训总人数\*100%。
31. 95580 电话渠道客户满意度：2023 年度致电邮储银行远程银行中心客服热线 95580 的客户，对远程银行整体服务的满意程度。
32. 电子银行客户数：截至 2023 年 12 月 31 日，邮储银行签约电子银行渠道服务的客户规模。
33. 手机银行客户数：截至 2023 年 12 月 31 日，邮储银行签约手机银行渠道服务的客户规模。
34. 客户投诉总件数：2023 年度邮储银行金融消费者投诉管理系统中记录的客户投诉总件数，包括拨打 95580 投诉、拨打信用卡客服电话投诉、网点现场投诉、监管转办的投诉、信访等渠道的投诉。
35. 客户投诉办结率：2023 年度发生的客户投诉中已作出处理决定并告知投诉人的客户投诉件数占客户投诉总件数的比例。
36. 总行集中采购供应商：2022 年 10 月至 2023 年 10 月期间，为邮储银行提供物资或服务的总行集中采购合同有效期内的供应商数量。
37. 营业网点数量：截至 2023 年 12 月 31 日，邮储银行对客营业的营业机构数量。
38. 县及县以下地区网点数量：截至 2023 年 12 月 31 日，邮储银行在我国行政区域中划分为县及县以下地区的对客营业的营业机构数量。
39. 对外捐赠（境内）：2023 年度邮储银行对外捐赠（境内）合计金额。
40. 总资产：邮储银行社会责任报告中披露的总资产与邮储银行 2023 年度财务报告口径一致。
41. 绿色贷款余额：截至 2023 年 12 月 31 日，邮储银行的绿色贷款余额，以中国人民银行发布的《绿色贷款专项统计制度》为依据进行统计。
42. 清洁能源产业贷款余额：截至 2023 年 12 月 31 日，邮储银行持有的清洁能源产业贷款余额，以中国人民银行发布的《绿色贷款专项统计制度》为依据进行统计。
43. 绿色债券投资余额：截至 2023 年 12 月 31 日，邮储银行持有的绿色债券投资余额。

44. 绿色债券承销规模：邮储银行于 2023 年度内承销的绿色债券规模。
45. 绿色债券累计承销规模：截至 2023 年 12 月 31 日，邮储银行累计承销的绿色债券规模。
46. 普惠型小微企业贷款余额：截至 2023 年 12 月 31 日，邮储银行持有的普惠型小微贷款余额，包括邮储银行所有单户授信人民币 1000 万以下的小微企业法人、个体工商户和小微企业主的贷款余额之和。
47. 涉农贷款余额：截至 2023 年 12 月 31 日，邮储银行持有的涉农贷款余额，以中国人民银行发布的《涉农贷款专项统计制度》为依据进行统计。
48. 个人小额贷款余额：截至 2023 年 12 月 31 日，邮储银行持有的个人小额贷款余额，个人小额贷款主要为邮储银行发放的个人经营性贷款。



# 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	9 18	关于我们 依托资源禀赋强化专业服务
	1.2银行的商业战略与可持续发展目标保持一致性	13-22 59	传承百年普惠基因 深耕普惠金融沃土 加强绿色管理
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	93	ESG披露—管治 (实质性议题分析)
	2.2描述银行设定的可持续发展进步目标	12 59	核心优势及战略执行 加强绿色管理
	2.3银行为完成上述目标采取的措施与计划	13-22 59	传承百年普惠基因 深耕普惠金融沃土 加强绿色管理
	2.4目标实施进展情况	13-22 57-72	传承百年普惠基因 深耕普惠金融沃土 聚焦绿色发展 共建美丽家园

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	20 57-72 98	探索绿色金融与普惠金融深度融合 聚焦绿色发展 共建美丽家园 ESG披露—社会 (供应链管理)
	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	15-16 61	责任专题 创新产品与服务
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	92-93	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	89	ESG披露—管治 (公司治理)
	5.2培养员工负责任的银行文化	10 11 84 94	企业文化 责任理念 投身社会公益 ESG披露—环境 (加强合作交流)
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	13-22 57-72 109-110	传承百年普惠基因 深耕普惠金融沃土 聚焦绿色发展 共建美丽家园 《负责任银行原则》内容索引

# 指标索引

## 《GRI可持续发展标准》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	促进员工成长、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	
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、责任战略、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	责任战略、ESG披露
2-23政策承诺	
2-24融合政策承诺	

指标编号和描述	备注	
GRI 2: 一般披露 2021	2-25补救负面影响程序	
	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
GRI 3: 实质性议题 2021	2-30集体谈判协议	ESG披露
	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
GRI 201: 经济绩效 2016	3-3实质性议题的管理	ESG披露
	201-1直接产生和分配的经济价值	聚焦国家战略 助力实体经济
	201-2气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	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
GRI 202: 市场表现 2016	201-4政府给予的财政补贴	
	202-1按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	
GRI 203: 间接经济影响 2016	202-2从当地社区雇佣高管的比例	
	203-1基础设施投资和支持性服务	聚焦国家战略 助力实体经济
GRI 204: 采购实践 2016	203-2重大间接经济影响	
	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	
	207-1税务方针	
GRI 207: 税务 2019	207-2税务治理、管控与风险管理	
	207-3与税务密切相关的利益相关方参与及管理	
	207-4国别报告	
	301-1所用物料的重量或体积	

指标编号和描述		备注
GRI 301: 物料 2016	301-2所使用的回收进料	
	301-3回收产品及其包装材料	
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
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	聚焦绿色发展 共建美丽家园
	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	

指标编号和描述		备注
	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	促进员工成长
	401-3育儿假	
GRI 402: 劳资关系 2016	402-1有关运营变更的最短通知期	
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-1职业健康安全管理体系	ESG披露
	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	促进员工成长、ESG披露
	403-8职业健康安全管理体系覆盖的工作者	ESG披露
	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	

	指标编号和描述	备注
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	
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 414-2供应链对社会的负面影响以及采取的行动	ESG披露
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 416-2涉及产品和服务的健康与安全的违规事件	保护消费者权益、ESG披露 保护消费者权益、ESG披露
GRI 417: 营销与标识 2016	417-1对产品和服务信息与标识的要求 417-2涉及产品和服务信息与标识的违规事件 417-3涉及市场营销的违规事件	
GRI 418: 客户隐私 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2023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

• 您对本报告或我们的表现，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