

# 中国邮政储蓄银行 2025年半年度环境信息 ( 可持续金融 ) 报告



# Contents

## Part 01 环境

01 / 金融环境影响	2
1. 治理	2
2. 战略	5
3. 政策制度	6
4. 风险管理	9
02 / 绿色金融	13
1. 绿色信贷	13
2. 绿色债券	13
3. 绿色基金	14
4. 绿色并购贷款	14
5. ESG 金融产品	15
6. “两高”行业情况	16
7. 绿色金融产品和服务创新	16
03 / 绿色低碳运营	29
1. 绿色运营	30
2. 绿色办公	32
3. 绿色采购	32

## Part 02 社会

01 / 人力资本开发	34
1. 员工雇佣	34
2. 员工发展与培训	35
3. 员工民主管理	35
4. 社会保险及补充医疗	36
5. 非薪酬福利	36
02 / 金融可得性	37
1. 金融可得性总体情况	37
2. 普惠金融、三农金融服务基本情况	40
3. 普惠金融、三农金融管理架构	40
4. 渠道创新	40
5. 典型产品和案例	41
03 / 隐私与数据安全	42
1. 隐私与数据安全组织架构	42
2. 隐私与数据安全制度规范	44
3. 隐私与数据安全保护措施	45
4. 第三方隐私与数据安全	48
5. 隐私与数据安全培训	48
6. 隐私与数据安全评估与审计	49
7. 安全管理认证	50

04 / 消费者权益保护	51
1. 消费者权益保护培训	51
2. 产品及服务审查	52
3. 贷款合同变更	52
4. 债务催收管理	53
5. 公平的营销政策	53
6. 客户投诉管理	54
7. 金融知识教育宣传	58
05 / 社会公益	61

## Part 03 治理

01 / 公司治理	64
1. 董事会	64
2. 监事会	66
02 / 公司行为	67
1. 反贿赂反贪腐	67
2. 职业道德准则相关审计	68

## Part 04 附录

附录一：荣誉奖项	70
附录二：《金融机构环境信息披露指南》指标索引	71
附录三：联合国《负责任银行原则》内容索引	72
报告编制说明	79



**郑国雨**  
中国邮政储蓄银行董事长

邮储银行完整、准确、全面贯彻新发展理念，着力打造新质生产力，持续推进治理体系和治理能力现代化，推动高质量发展。在具体实践中，邮储银行聚焦服务实体经济这一核心，做精做深“五篇大文章”：做精科技金融、做专绿色金融、做优普惠金融、做暖养老金融、做强数字金融，确保治理体系和治理能力改革落地见效。



**刘建军**  
中国邮政储蓄银行行长

建设可持续发展金融机构，是建设金融强国的重要组成部分。经济层面，可持续发展金融机构注重对长期可持续项目的投资，有助于推动经济稳健增长。环境层面，可持续发展金融机构积极参与环境保护项目，为应对气候变化、解决环境问题提供资金支持。社会层面，可持续发展金融机构更加以人为本，促进各方共赢和高质量发展。

# 环境

- ▶ 01 | 金融环境影响
- ▶ 02 | 绿色金融
- ▶ 03 | 绿色低碳运营



## 01 金融环境影响

### 1.1 治理

本行持续完善绿色金融治理架构，将环境相关战略融入治理体系。坚持总行党委统一领导，董事会、监事会、高管层按照职责分工，加强对绿色金融工作的领导、监督和落实。总行、分行及控股子公司成立碳达峰碳中和暨绿色金融领导小组，形成多层次的工作推进机制。

#### 董事会

董事会高度重视绿色金融领域相关工作，承担绿色金融主体责任，统筹制定绿色金融、ESG 相关的战略规划，持续监督评估战略落地实施成效，推动全行积极贯彻落实国家碳达峰碳中和重大战略部署，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，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。

#### 监事会

监事会认真落实党中央决策部署，严格按照法律法规、监管要求及公司章程规定，聚焦 ESG 发展、绿色金融相关领域，切实履行监督职责，不断提升监督质效，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，为全行高质量发展提供坚强保障。

#### 管理层

管理层负责落实董事会的各项决议，制定绿色金融目标，建立机制和流程，明确职责和权限，开展内部监督检查和考核评价，定期向董事会报告绿色金融发展情况，推进碳达峰碳中和、绿色金融相关工作实施，协调推动总行各部门、分支机构及控股子公司绿色金融业务发展。

## 工作推进机制

建立由董事会和管理层对绿色金融工作统筹领导，授信管理部牵头，总行相关部门协同，分支机构及控股子公司贯彻执行绿色金融工作的推进机制。

**管理层** -- 根据董事会决定，制定绿色金融目标，建立机制和流程。

**碳达峰碳中和暨绿色金融领导小组** -- 对碳达峰碳中和暨绿色金融工作进行总体部署和系统推进。

**碳达峰碳中和暨绿色金融工作组** -- 落实领导小组决策部署，推动各项工作逐级有效落实，指导和统筹做好绿色金融工作。

### 专栏 邀请行业专家专题解读国际财务报告可持续披露准则

为及时掌握国际可持续披露准则最新内容和发展趋势，本行邀请外部专家针对国际财务报告可持续披露准则开展专题培训。培训全面介绍了国际可持续准则理事会的成立背景与准则定位，国际财务报告可持续披露准则第1号与第2号主要内容，准则生效后的主要过渡措施，相关国际趋势与动向，准则的影响、挑战以及应对建议等内容，本行董事参加培训。该培训为本行紧跟国际领先实践，开展相关对标分析和评估工作奠定了良好基础。

### 专栏 成立碳中和支行、绿色支行、绿色金融部等绿色金融机构

分支机构获评当地监管部门认定的绿色金融机构。2024年，河南省沈丘县迎宾大道支行被认定为绿色支行；浙江省景宁支行、黑龙江省鹤岗市分行分别被授予年度零碳金融机构（网点）、绿色金融服务示范银行；山东省荣成市支行被认定为首批威海市绿色支行；重庆分行直属支行被认定为绿色支行。

分支机构挂牌绿色金融中心、蓝色金融中心等。2024年，广东省湛江市分行风险管理部（三农风险管理中心）挂牌蓝色金融中心；广西防城港市分行风险管理部挂牌绿色金融事业部；福建省莆田分行风险管理部挂牌绿色金融中心；河南省信阳市光山县支行、洛阳市宜阳县支行、安阳市内黄县支行公司金融部加挂绿色金融中心牌子；江苏省常州市分行风险管理部加挂绿色金融中心牌子，并在其下辖的一级支行公司金融部或综合业务部加挂绿色金融分中心牌子。

开展绿色支行示范网点创建活动。2024年，共有17家分行的27家网点获评绿色支行示范网点。

设立转型金融相关机构。2025年，本行试点在山西省分行成立了第一家“转型金融发展研究中心”。

### 案例一：河南省沈丘县迎宾大道绿色支行

河南省沈丘县迎宾大道绿色支行是河南省周口市金融同业中第一家绿色支行，支行通过多维度创新实践，推动绿色金融高质量发展。大力宣传绿色金融，在网点内打造绿色金融文化宣传阵地，设置宣传角、多媒体播放区等，向公众普及绿色金融理念，并通过社区活动、工业园区宣传等推广绿色消费与环保生活方式。积极开展绿色公益活动，结合春节等重要节日，开展“送万福进万家”公益活动，使用环保水性油墨和可降解纸张书写春联，减少资源消耗；举办新钞兑换活动，提供环保零钱袋，倡导循环经济；积极开展“手植一棵树 绿化一片天”义务植树活动，2024年线上线下植树279棵。

### 案例二：浙江省景宁县支行

浙江省景宁县支行积极推进零碳金融机构（网点）建设，在金融网点运营碳中和等方面发挥示范作用。落实全面绿色转型要求，以《浙江省分行绿色网点建设方案》为指导进行装修，应用绿色低碳建材、降低用能负荷、提高用能效率。摸清自身碳排放量，聘请第三方机构对网点日常运营中的温室气体排放进行全面核算；经核算，网点的温室气体排放以建筑材料使用碳排放和外购电力使用碳排放为主。在此基础上，景宁支行进一步向景宁畲族自治县大均乡森林经营碳汇普惠项目购买碳汇用于碳中和，系景宁县内首家向当地购买碳汇的金融机构。

### 案例三：山东省荣成市支行

山东省荣成市支行充分发挥沿海资源禀赋，积极推动蓝色金融和绿色金融融合发展。大力支持区域清洁能源产业，参与国核示范电站有限责任公司大型先进压水堆核电站重大专项示范工程项目；支持生态环境和美丽山东建设，加大对高标准农田项目、城乡生活垃圾综合利用等领域绿色投放；助力海洋强省建设，积极满足海洋渔业、远洋捕捞、水产品加工、渔港经济区等海洋产业融资需求。截至报告期末，支行绿色贷款余额11.35亿。

## 专栏 开展绿色金融相关培训

丰富绿色金融培训形式，以现场、网络、电视电话培训等多种形式开展绿色金融政策制度、低碳转型行业研究、绿色金融统计、ESG 及风险管理、环境信息披露等专题培训，培训效果显著。

绿色发展理念主题学习。学习贯彻党的二十大、二十届三中全会精神、中央经济工作会议和中央金融工作会议精神，研究落实国家和监管部门有关美丽中国建设、绿色金融高质量发展等文件要求，深入学习《关于做好金融“五篇大文章”的指导意见》《关于发挥绿色金融作用 服务美丽中国建设的意见》《银行业保险业绿色金融高质量发展实施方案》等文件精神。深入践行习近平生态文明思想，秉持“绿水青山就是金山银山”理念，以高质量绿色金融服务支持国家“双碳”目标，进一步推进绿色发展理念在全行传导落地。

行业研究大讲堂绿色专题。采取线上线下相结合的方式，持续加强绿色金融、低碳转型等课程培训。报告期内，重点围绕新能源汽车行业、光伏行业、能源转型与碳中和、ISSB、ESG 评级等绿色低碳领域主题，邀请外部专家授课 29 次，加深信贷人员对绿色产业的认知和理解，加强信贷对实体经济支持力度。

内部学习平台绿色金融版块。加强“中邮网院”“邮银 E 学”等网络平台中绿色金融、ESG 主题培训课程建设，面向全行员工开放，组织全行员工学习，使绿色发展经营理念深入人心，不断提升绿色发展的知识储备和工作能力。

## 1.2 战略

本行从战略高度持续推进绿色银行建设，依据《中国邮政储蓄银行“十四五”规划纲要》，结合监管规定和业务实际，制定了《中国邮政储蓄银行落实碳达峰碳中和行动方案》《中国邮政储蓄银行绿色金融工作方案》《中国邮政储蓄银行绿色金融高质量发展方案》，充分将可持续发展理念融入全行发展战略、治理结构、企业文化和业务流程之中，全面推动可持续高质量发展，为推动国家“碳达峰、碳中和”目标及美丽中国建设不断贡献力量。

### 战略定位

担当绿色金融先行者：绿色金融产品更加丰富，完善资源配置，为具有显著碳减排效益的项目提供优惠利率，加大绿色制造、绿色交通、绿色建筑、节能环保等领域信贷投放，支持绿色金融业务发展。

### 主要目标

坚决做好绿色金融大文章，深入推进绿色普惠银行、气候友好型银行和生态友好型银行建设，基于风险可控、商业可持续原则，积极支持绿色、低碳、循环经济，大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资，支持重点行业和重点领域节能、减污、降碳、增绿、防灾，培育转型金融特色亮点，加强 ESG 及气候风险管理，保持 ESG 评级同业先进水平。

## 重点任务

本行绿色金融高质量发展工作共设七项重点任务，分别为：一是深化绿色金融体制机制建设，二是加强重点领域的金融支持，三是加强转型经济活动的金融支持，四是完善绿色金融服务体系，五是推进资产组合和自身运营低碳转型，六是增强金融风险防控能力，七是做好信息披露。

## 1.3 政策制度

本行围绕国家“双碳”战略目标，严格遵守环境相关政策法规，贯彻落实国家产业行业政策要求及标准，不断完善绿色金融和绿色运营相关管理政策、制度及流程建设，持续夯实绿色金融发展基础。

## 行业授信政策

### ► “绿色金融授信政策指引”

明确将水电、核电、风电、光伏发电、电化学储能、节能环保、新能源汽车、动力锂电池、充电桩、铁路、轨道交通、海洋产业等列为鼓励进入类行业。将 ESG 要素融入重点行业授信政策，强化生物多样性保护和气候变化内容。对客户 ESG 风险进行分类管理与动态评估，结合行业属性、业务特点，不断加大差异化政策支持及管控力度。坚持“环保一票否决制”，对不符合环保、产业政策的客户与项目实行“零容忍”政策。

### 相关行业信贷政策

行业类型	信贷政策描述
农林牧渔相关信贷政策	“农林牧渔行业”包括农业、林业、畜牧业、渔业等，本行将农业列为鼓励进入类行业，优先加大信贷投放。在农业客户选择标准中，明确资源条件、合规经营、环境保护、质量安全等方面要求，执行绿色信贷政策和“环保一票否决制”要求。积极支持农机效率高、耗力少以及应用节肥、节水等技术的农业能源节约类型客户。高度关注林业项目的环境与社会转型风险以及声誉风险，积极支持取得 FSC/PEFC/CFCC 认证的林业项目，不得支持以违规砍伐天然林为代价营建的人工林，持续关注速生林政策的变化。重点关注现代设施农业、农业机械制造项目环境影响评价等手续是否合规、齐全。高标准农田相关信贷政策。按照 2025 年中央一号文件要求，高质量推进高标准农田建设。对接各地高标准农田建设规划，优先支持基础设施基金支持高标准农田项目建设，重点支持纳入整区域推进高标准农田建设试点地区、区域性政策重点支持的高标准农田项目，推动我国 13 个粮食主产区、7 个主销区和 11 个产销平衡区的高标准农田建设。
生物多样性相关信贷政策	本行积极支持生物多样性保护，将蓝色金融和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保护投融资机会，加强生物多样性保护领域的外部交流与合作，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。

行业类型	信贷政策描述
气候变化相关信贷政策	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。积极应对气候变化相关风险，应用气候风险压力测试等工具和方法，有效防范绿色低碳转型风险。积极支持有助于环境改善、应对气候变化和节约、支持生物多样性、高效利用资源的中小微企业和项目。
能源利用相关信贷政策	对“两高”项目实行清单管理、分类处置、动态监控，坚决遏制高耗能、高排放、低水平项目盲目发展。主动适应国家经济结构、能源结构和产业结构的变化，积极发展转型金融，支持“两高”行业绿色低碳转型发展。结合中国人民银行和各地转型金融试点标准和目录，大力支持转型金融发展。加强对融资主体在碳排放、高碳资产敞口、资金使用情况、转型目标实现情况等方面的跟踪和管理。同时将风电、光伏发电等新能源行业作为鼓励进入类行业，加大信贷投放。
矿业相关信贷政策	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。重点关注矿山项目的采矿许可、环境影响评价、水土保持、林地征用、安全监管、核准备案、资源综合利用、能耗等是否符合行业规范、国家相关准入标准及相关产业政策等。加强环境、社会和治理（ESG）风险及气候风险管理，执行环境影响评价一票否决制度，对各类环保不过关的业务、客户与项目实行“零容忍”政策，压缩退出不符合国家产业政策规定的落后产能企业，或环保、能耗、质量、安全生产、技术等不达标且整改无望的企业。
石油天然气开采相关信贷政策	本行高度关注石油天然气领域投融资的环境和社会风险。项目须符合产业政策规定的资源综合利用和节能环保标准，以及清洁生产工艺和技术要求。研判企业环保管理能力，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、化学品安全存储等环保风险，关注是否纳入环保“黑名单”或受到重大环保处罚。
交通运输相关信贷政策	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、现代物流等领域。本行积极支持交通运输业向布局科学、清洁低碳、集约高效方向的绿色发展，包括支持选线选址生态环保的铁路、公路、机场等项目的建设，铁路的电气化改造，港口资源整合建设，大型专业化泊位建设，高等级航道改造，绿色航运建设试点企业的融资需求等。积极支持环境友好型的项目，不得支持环境污染严重的项目。
建筑行业相关信贷政策	本行积极支持绿色建筑高质量发展，支持建筑产业节能减排；优先支持拥有绿色建筑技术的优质建筑企业。关注绿色建筑领域行业未来发展状态和政策变化，积极遵循碳循环概念，以低碳为导向，满足发展循环经济、建设低碳生态城市和低碳绿色建筑项目的融资需求。

### ► 风险限额管理方案

落实国家政策，坚决遏制高耗能、高排放、低水平项目，每年制定风险政策与风险限额方案，报告期内对钢铁、煤炭、火电、有色金属、石油化工等高碳高耗能行业实施限额管控，积极支持“两高”等传统行业绿色低碳转型发展。

### ► 促进能源转型及传统高碳行业绿色低碳转型

制定《中国邮政储蓄银行可持续发展挂钩金融业务指引》《中国邮政储蓄银行转型贷款业务指引》。

## 资源配置政策

### ► 强化绩效考核

制定总行部门考核平衡计分卡核心业务指标及一级分行经营管理绩效考核办法，将绿色信贷、ESG 风险等相关指标纳入总行相关部门和分行绩效考核体系。制定一级分行授信管理评价方案，设置“绿色银行建设”指标，按季考评一级分行绿色银行组织管理、制度落实、业务发展、能力提升等工作情况。

### ► 加大资源倾斜

在信贷规模和经济资本可支撑范围内，优先满足绿色信贷业务。实施差异化经济资本调节系数，下调绿色金融业务经济资本调节系数为 90%。对绿色信贷、绿色债券 FTP 给予 15 个 BP 优惠，并可与普惠型小微企业贷款 FTP 优惠相叠加。

### ► 差异化审批授权

按照授权与能力相匹配的原则，差异化绿色金融业务审批权限，加大对节能环保、光伏发电、风电、生物质能发电、水电等绿色金融领域的分行审批授权。

### ► 设置审查审批“绿色通道”

开通授信审批“绿色”通道，加大平行作业支持力度，支持绿色金融业务发展。

## 绿色运营制度

### ► 签订《生态环境保护工作责任书》

组织 36 家一级分行及控股子公司签订《生态环境保护工作责任书》，承诺全面执行各项生态环保法律法规和政策，严格落实属地大气污染物排放、机动车尾气排放、生产过程中气体排放、基础设施废水排放等各项要求，守住生态环保底线，最大限度防止生态环保问题发生。

### ► 发展低碳节能建筑

《中国邮政储蓄银行基建工程初步设计实施细则（2024 年修订版）》中新增“绿色建筑”专篇，在绿色建筑原则、先进适用技术、维护结构、暖通空调系统、给水排水系统、电气、照明系统及室内装修材料等方面提出要求和合理化建议，持续推进先进节能技术运用。

## 1.4 风险管理

本行将 ESG 及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 及气候风险管理能力。

### 环境（气候、自然）、社会和治理风险管理体系

落实《银行业保险业绿色金融指引》《关于构建绿色金融体系的指导意见》，修订《中国邮政储蓄银行环境、社会和治理风险管理办法》，贯彻全流程、全要素、全方位、全覆盖的原则，将 ESG 管理要求纳入全面风险管理体系，有效提升 ESG 管理和评价水平。

#### ► ESG 风险全面嵌入业务流程：

**尽职调查环节：**将 ESG 风险作为必要环节和重要内容，客观评价客户或项目的 ESG 风险，提出 ESG 风险的初步分类建议，严格执行环保一票否决制。

**审查审批环节：**加强授信和投资审批管理，将客户或项目的 ESG 风险管理合规性作为审批重要内容。优先审批用于支持绿色、低碳、循环经济的授信和投资申请；对在 ESG 方面存在严重违法违规和重大风险的客户，严格限制对其授信和投资。

**合同签订环节：**强化 ESG 风险合同条款的管理，对 ESG 风险分类为 A<sup>1</sup> 或 B<sup>2</sup> 的客户，合同中设置客户加强 ESG 风险管理的独立条款。

**资金拨付环节：**制定了客户对环境与社会风险管理状况的审核清单，对审批决策意见单及合同中规定的环境与社会风险相关放款条件是否落实进行审核。

**贷（投）后管理环节：**动态监控授信客户或项目的 ESG 风险情况，对有潜在重大 ESG 风险的客户，制定并实行有针对性的管理措施；及时压缩退出存在重大 ESG 风险的客户。

### 环境及气候风险数据库建设

#### ► 加强应用金融科技工具和手段，持续优化完善绿色金融大数据平台

在本行“金睛”信用风险监控系统中收集、整理和分析政府、企业公开的环境信息，搭建环境信息数据库，利用大数据技术将环境风险与授信政策深度融合，高效识别企业的环境信用风险，提升信贷管理效率。依托公众环境研究中心（IPE）的动态环境绩效评价（DEPA）解决方案，从污染防治、环境管理、社会监督等角度对企业的环境表现开展动态评估，快速高效识别企业的环境信用风险，提升信贷管理的质效。

#### ► 完善环境信息数据库

在“金睛”信用风险监控系统中接入生态红线、上市公司气候数据、企业客户碳排放数据等 13 类数据，加强对客户在信贷全流程中的环境风险监控。IPE 环境风险程度评分因子主要包括企业的违法事实、生态环境部门的处罚手段和处罚金额，企业整改和信息公开的进度，官方环境信用评级、事故情况等。依据企业环境绩效动态得分，环境风险程度从高到低为：深红、浅红、深黄、浅黄、蓝、绿。对企业客户环境风险等级由高到低的预警规则差异化执行。

#### ► 运用人工智能技术，支持绿色低碳循环经济发展

在业务系统嵌入各类绿色金融统计标准与规则，建立高效、可持续完善的绿色智能识别引擎，有效降低绿色识别的专业门槛，提高绿色识别的精准性与及时性。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动态监测、精准计算。

#### ► 积极开展数据治理

组织全行完成绿色信贷、ESG 风险分类标识专项排查，夯实绿色金融数据基础。

#### ► 完善企业客户碳修复功能

在“金睛”信用风险监控系统中搭建企业碳排放披露模块，测算授信客户环境排放物和能源使用数据，推动客户公开环境信息，制定有效环保措施，促进节能减排和产业升级。截至报告期末，本行对 30.52 万户企业客户进行环境风险信息监测，其中，重点排污单位 1.6 万户，接入有监管记录的企业 4.6 万户。201 户客户借助蔚蓝地图平台和工具，测算并披露了季度新鲜水量、废水、温室气体排放量等能源数据。

### 气候风险的识别与评估

气候风险是指气候变化对自然系统和经济社会系统可能造成的潜在不利影响，主要包括物理风险和转型风险。其中，物理风险是指发生气候异常、环境污染等事件，可能导致企业、家庭、银行、保险机构等市场主体的资产负债表严重受损，进而影响金融体系和宏观经济的风险；转型风险是指为应对气候变化和推动经济低碳转型，由于大幅收紧碳排放等相关政策，或出现技术革新等，引发高碳资产重新定价和财务损失的风险。

<sup>1</sup> 建设、生产、经营活动有可能严重改变环境原状且产生的不良环境和社会后果不易消除的客户。

<sup>2</sup> 建设、生产、经营活动将产生不良环境和社会后果但较易通过缓释措施加以消除的客户。

气候风险点

物理风险	示例	潜在财务影响	气候风险影响范围
极端天气事件	热带气旋, 洪水, 冬季风暴, 热浪, 干旱, 野火, 冰雹	生产供应中断或运输困难导致运营成本增加, 对劳动力产生负面影响。	短期风险
生态系统污染	土壤污染和退化, 空气污染, 水污染, 海洋污染, 环境事故	生产成本增加, 高风险资产保费增加; 现有资产提前报废和核销; 设备损坏导致资产成本增加。	中、长期风险
海平面上升	慢性病, 海平面上升或下降	生产成本增加, 高风险资产保费增加, 疾病传播导致健康受损, 对劳动力产生负面影响。	中、长期风险
缺水	干旱或供水不足	用水成本增加, 收入减少, 对劳动力产生负面影响。	短、中、长期风险
毁林 / 荒漠化	森林砍伐导致物种灭绝, 气候条件变化, 荒漠化和人口流离失所	高风险资产保费增加, 对劳动力产生负面影响	短、中、长期风险
转型风险	示例	潜在财务影响	气候风险影响范围
公共政策变化及法律诉讼	因能源转型政策、污染控制法规、资源节约法规, 面临的法律诉讼	提前报废现有资产、资产减值增加以及诉讼罚款等导致运营成本增加, 或产品及服务需求减少	短、中、长期风险
技术变革	清洁能源技术, 节能技术, 清洁能源等绿色技术替代现有产品和服务	现有资产的提前注销或报废减少对产品和服务的需求; 技术研发费用支出增加。	中、长期风险
心理及偏好变化	消费者对某些产品偏好的变化, 投资者对某些资产类别的情绪变化	对相应产品和服务需求减少, 供应链中断造成的生产能力下降导致收入减少。	短、中、长期风险
市场变化	市场信号的不确定性, 原材料的成本增加, 企业经营的新模式等	市场的不确定性导致需求和服务减少; 原材料价格上升导致生产成本上升, 资产重新估值。	短、中、长期风险

环境风险量化分析

开展气候风险压力测试

开展电力、钢铁、建材、石化、化工、造纸、民航和有色金属冶炼等高碳行业的气候风险敏感性压力测试。

本次压力测试重点评估在实现碳达峰碳中和目标下本行应对转型风险的能力, 考察高碳行业企业碳排放成本上升对本行持有的相应信贷资产质量和资本充足水平的影响。测试使用内部数据和模型, 采用情景分析和财务传导模型方法, 以全国碳市场碳排放权配额交易价格 (以下简称“碳价”) 作为压力指标, 分析八个行业信贷资产质量和资本充足水平在不同碳价情景下的变化情况。

测试结果表明, 在轻度、中度、重度压力情景下, 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, 2030 年的核心一级资本充足率、一级资本充足率、资本充足率同时满足监管要求, 通过压力测试。

开展 ESG 及气候风险专项排查

本行连续九年组织全行开展 ESG 及气候风险、高碳行业专项排查, 高度关注客户及项目在节能环保、安全生产和公司治理等方面的行为, 以及给社会带来的影响。通过主动自查、现场抽查、实地走访等方式获取 ESG 风险信息, 摸清底数、分类处置, 针对风险客户逐项制定风险化解措施, 有效防范化解潜在 ESG 风险; 针对其中较高风险客户建立台账式管理机制, 加强存量客户 ESG 风险的持续跟踪管理。

内部审计

本行定期开展绿色金融政策落实相关审计, 2025 年开展绿色金融审计, 重点关注绿色金融政策落实及 ESG 风险管理体系建设情况, 检查业务流程管控、相关系统建设等内容。2024 年及 2025 年开展中央决策部署落实情况审计, 内容涵盖 ESG 风险管理和绿色信贷系统建设等内容。



# 02

## 绿色金融

### 2.1 绿色信贷

根据中国人民银行绿色贷款统计口径，截至报告期末，全行绿色贷款余额 9,586.39 亿元，较上年末增长 11.59%。

绿色信贷支持项目折合减排情况

减排项目	单位	2024 年	2023 年	2022 年
标准煤	万吨	1,909.10	2,005.64	1,665.60
二氧化碳当量	万吨	5,171.87	4,821.75	3,623.57
化学需氧量	万吨	112.35	73.80	36.46
氨氮	万吨	13.51	4.34	3.85
二氧化硫	万吨	214.65	321.18	41.22
氮氧化物	万吨	69.06	81.69	25.97
节水	万吨	1,530.62	8,902.75	1,456.49
细颗粒物 (PM2.5)	万吨	28.17	74.88	18.03
挥发性有机物	万吨	48.86	1.15	7.61
总氮	万吨	11.43	5.55	5.41
总磷	万吨	2.01	0.86	0.49

### 2.2 绿色债券

#### 绿色债券发行

本行积极贯彻绿色发展理念，报告期内，在全国银行间债券市场成功发行 2025 年第一期绿色金融债券，本期债券发行规模 50 亿元，期限 3 年。本期债券重点支持基础设施绿色升级改造，获得市场投资者的积极关注和踊跃认购，全场认购倍数达 3.31 倍，体现了投资者对邮储银行金融助推产业结构优化升级与绿色转型的深度认可。

#### 绿色债券投资

积极开展绿色债券投资，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，助力发展方式转变。截至报告期末，自营资金投资绿色债券余额 329.20 亿元，已连续 6 年荣获中债绿债指数优秀投资机构称号。

#### 绿色债券承销

截至报告期末，累计承销绿色债券 224.47 亿元。其中，2024 年 1 月，本行承销的无锡市国联发展（集团）有限公司 2024 年度第一期绿色资产支持票据（类 REITs）项目，为全国首单银行间绿色商务写字楼类 REITs、全国首单银行间换股型并表权益类 REITs，是助力企业存量资产盘活和产业转型发展的典型范例。成功助力北清电力、上海越秀、兴业银行、厦门银行等多家发行人实现绿色融资，有效支持清洁能源、节能环保等领域的项目建设与发展。同时，为发行人优化融资结构、践行 ESG 理念提供了有力支撑。

### 2.3 绿色基金

#### 绿色基金

本行在中国外汇交易中心指导下，充分运用摩根基金在国内外 ESG 领域的投研能力，结合邮储银行同业生态圈客户绿色投资需求及风险偏好，创设国内首支共同分类目录主题的绿色创新基金——摩根共同分类目录绿色债券债券型基金，打造了同业机构助力绿色金融高质量发展的新途径、新模式、新典范。该产品具有高评级、高标准、高性价比的特点，将吸引更多海内外投资者参与国内绿色金融市场，进一步促进跨境绿色资本的流动，提升我国绿色金融市场对外开放的程度。

本行向财政部开立 4.49 亿欧元保函，为中节能偿还财政部亚洲开发银行专项主权贷款项下转贷款提供担保，贷款资金用于设立京津冀区域减排及污染防治基金，重点支持河北、北京、天津及周边地区煤改电、煤改气、地热利用、余热供暖等煤炭减量替代项目，通过基金方式运作，放大资金杠杆，撬动更多资金参与助力京津冀地区大气污染防治。该笔保函业务是财政部首次在国家主权贷款项下尝试银行担保模式进行转贷款，本行作为唯一合作机构，为尝试拓宽主权贷款的担保范围起到了较好的示范引领作用。

### 2.4 绿色并购贷款

本行积极发挥资源盘活优势，支持瀚蓝（佛山）投资有限公司私有化粤丰环保、景枫远博新能源科技（上海）有限公司收购风电项目、湖南五凌电力新能源有限公司重组风电、光伏资产等绿色并购项目。支持江苏某天然气管网有限公司收购区域内管网资产、福建某开发投资有限公司收购生态修复矿山废弃沙石等绿色并购项目。

### 案例：绿色并购银团贷款



本行为青岛城投新能源投资有限公司旗下多个异地风电项目设计并购融资方案，以帮助企业提高其风电场存量资产经营效率。本行青岛分行与山东、黑龙江分行等行内机构协同作业，累计为企业放款 10 余亿元。涉及的风电项目年发电总量达 18 亿度，减排二氧化碳约 150 万吨。

本行为湖南五凌电力新能源有限公司并购国家电力投资集团旗下多个风电、光伏项目提供并购融资方案，落地湖南首笔上市公司预重组绿色并购贷款，助力企业快速整合优质新能源资产，显著扩大经营规模，并有效提升存量新能源资产的集约化经营效率与整体收益水平。邮储银行湖南分行与总行高效作业、创新服务，累计为企业核定贷款额度 8.89 亿元，放款 3.92 亿元。涉及的新能源项目年发电总量达 15 亿度，折合减排二氧化碳约 90 万吨。

### 绿色托管

截至报告期末，引进绿色资产证券化托管项目 215.25 亿元，落地深交所首单能源行业（含新能源）可续发 ABS，托管市场首单降碳减排绿电替代基础设施类 REITs（国家电投 - 铝电公司绿电替代绿色碳中和乡村振兴资产支持专项计划（革命老区））。

## 2.5 ESG 金融产品

### ESG 主题理财产品

2024 年本行新发行 3 只 ESG 主题产品，其中包括 2 只开放式产品，创新 ESG 主题产品形态；发行 1 只绿色金融主题私募股权产品，底层资产投向绿色风电项目；发行 2 只安瑞品牌绿色金融主题封闭式产品，高比例投向绿色债券。2025 年上半年本行新发行 1 只 ESG 主题产品。截至报告期末，本行 ESG 及绿色金融主题产品存续 6 只，总规模达到 59.61 亿元。

### ESG 贷款

本行广西分行在人民银行广西分行、国家金融监督管理总局广西监管局、自治区地方金融监管局的指导下，围绕有色金属冶炼企业的行业特点，在信贷流程中建立并应用环境（E）、社会（S）和公司治理（G）的企业 ESG 评价指标体系，引进国际上 ESG 相关金融工具和 ESG 整合（ESG integration）理念，融入产品开发。同时，引入平安产险环境评估体系和独立第三方绿色评估机构，将这两方评估和跟踪过程整合到业务流程，提高银行 ESG 贷前尽职调查、ESG 贷中风险监测、ESG 贷后管理能力，从而创新推出了“ESG 贷款 + 保险”的金融模式，并基于贷款企业的 ESG 表现情况和评估结论，为贷款企业提供信用贷款、利率优惠、绿色审批通道等一系列差异化服务，于 2024 年成功在辖内河池市分行落地全国首笔“ESG 贷款 + 保险”业务。

## 2.6 “两高”行业情况

本行密切跟踪国家产业政策和监管要求，坚持“有控有扶、有保有压”，不搞一刀切，差异化“两高”行业领域授信政策，重点支持绿色经济、低碳经济和循环经济。积极探索转型金融，聚焦工业领域绿色制造和绿色低碳循环发展等领域，重点支持钢铁、石化化工、建材、有色金属、纺织、造纸等传统制造业行业绿色低碳改造和数字化转型。严格环保一票否决制。禁止支持境外高碳化石能源融资。“两高”行业占比整体保持较低水平。

## 2.7 绿色金融产品和服务创新

报告期内，开展绿色金融产品和服务创新，对于促进可持续发展和应对气候变化具有重要意义。本行通过推广碳排放权质押融资、绿色信贷资产证券化等产品和模式，吸引资金流向绿色产业，推动低碳经济的增长。此外，在支持碳中和债券、绿色债券等新型投资模式上，为企业和机构提供了更多的可持续融资选择，进一步推动了绿色金融的发展。

### 企业客户碳核算服务及创新应用

开展企业碳核算工作是本行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所作的有益尝试和探索。对政府来说，通过碳核算可以精准了解碳排放主体排放情况，设定碳排放预算并制定碳减排计划，为未来搭建企业碳账户平台，制定激励政策提供数据支撑。对企业来说，碳核算有效助力企业绿色低碳转型，是企业参与碳交易，享受政府补贴，获得优惠融资的前提。对银行来说，碳核算为碳金融产品创新与服务、风险管理、信息披露等工作提供依据，为客户提供一站式综合金融服务。本行积极有序推动环境信息非强制性披露企业客户碳核算，与公众环境研究中心（IPE）合作，应用温室气体排放核算平台（InsBlue），为企业提供实时在线的温室气体排放核算。截至报告期末，累计完成 13,624 户企业客户碳核算，2025 年上半年新增 2,696 户，增幅 24.67%。

本行还将行内易企营平台与碳核算平台进行优化整合，实现易企营存量客户自动完成碳核算注册流程。此举在盘活存量易企营客户，为其提供优质碳核算增值服务的同时，极大地扩展了本行碳核算客群规模。

### 转型与可持续发展挂钩金融产品

本行持续探索“可持续发展挂钩 +”模式，在可持续发展挂钩贷款基础上，结合客户及项目的具体痛点难点，统筹运用行内外信贷政策、差异化业务模式等信贷资源，形成一揽子金融服务方案，积极满足企业转型发展中的融资需求。

### 案例一：丰富可持续发展挂钩指标

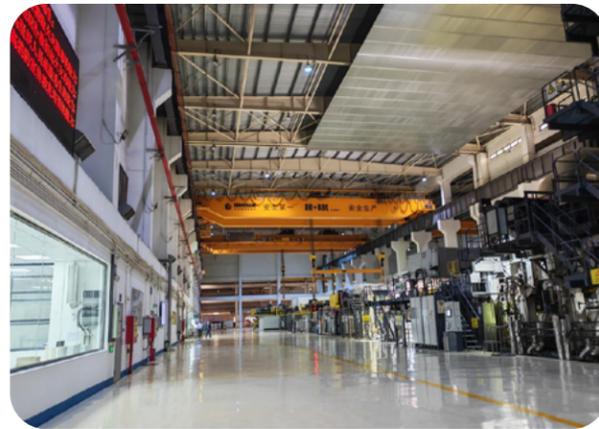


2024 年 11 月，湖南省分行成功为某建筑企业发放“可持续发展挂钩”贷款，金额 1 亿元。分行结合客户的行业情况和战略发展要求，制定专属绿色挂钩指标，将贷款利率与绿色建筑工艺技法升级挂钩，如考核达标，整体可为客户节约融资成本 4 万元，激励传统建筑企业绿色转型发展。

## 案例二：可持续发展挂钩银团贷款



造纸工业由于资源、能源和环境等问题亟待绿色转型升级，邮储银行广西壮族自治区分行、上海分行组建行内银团，共同为广西某纸业有限公司“量身”打造融资方案，选取了单位产品 COD 排放量、吨产品（浆）排水量、当年新增招聘属于贫困地区的员工数量以及当年组织安全培训次数等四个 ESG 关键绩效指标，与贷款利率挂钩，激励企业可持续发展。企业一方面提高纸机、浆线与废水处理厂的联动性，降低废水处理中的 COD 的波动变化，提高 COD 的处理效率，另一方面进行生产线节水改造和管控，预计节约用水 18.76 万吨。



广西分行、上海分行发放可持续发展挂钩银团贷款

## 基于“碳减排信息”的创新产品

### 个人碳减排值兑换

围绕绿色金融、绿色生活、绿色公益等场景，本行在手机银行上线低碳专区，记录个人碳减排信息。低碳专区将手机银行部分金融业务及客户日常低碳行为纳入个人碳减排信息计算，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场景包括开立虚拟低碳卡、转账汇款、办理贷款、数币消费等绿色低碳行为，有效引导更多客户树立环保与低碳生活理念。

### 企业碳账户

为助力企业实现绿色转型与可持续发展，探索碳账户资产创新，本行重点推出“降碳贷”业务，引导资金向节能减排企业投放，推动碳减排目标达成。

深圳分行作为行内首笔放款行，在人民银行深圳市分行指导下，围绕深圳企业碳账户开发了新型信贷服务模式，通过企业碳账户减排数据一方面为企业碳评级提供依据，对企业的减排表现给与评级结果；另一方面，为持续跟踪企业的碳减排成效提供数据支撑。对绿色低碳、碳减排效果显著的企业，在贷款利率、期限、额度、抵质押方式等方面给予差异化优惠，精准激励企业绿色低碳转型。2024 年 12 月 5 日，深圳分行成功落地行内首笔“降碳贷”，贷款利率与企业碳评级结果和碳减排效果指标挂钩，相比指导利率下调 110 个 BP，积极支持企业绿色低碳转型。

北京分行持续加强降碳贷创新，制定了《中国邮政储蓄银行北京分行降碳贷业务指引》，于 2024 年末完成北京地区首笔降碳贷放款。以企业碳账户创新为切入点，优化降碳贷业务逻辑，在企微平台上搭建降碳贷业务模块，线上取得客户授权的方式，生成企业客户碳评级报告，做到数据的线上化、授信业务材料无纸化，提升业务效率，增强客户体验感。为推动业务发展，各一级支行绿色金融考核中增加降碳贷业务加分项。



北京分行线上碳评级报告流程图

## 企业生态信用贷

浙江省丽水市分行依托浙江省金融综合服务平台、丽水市信用信息服务平台、丽水市公共信用平台，建设企业生态信用评价机制，创新“企业生态信用贷”金融产品，实现银行授信评价体系从单一的财务维度拓展至包含碳核算信息的“ESG+ 邮储特色 + 丽水元素”多维评价体系，从而更加精准地度量企业客户风险和价值，实现“扩展客源、创新产品、管理风险”三项目标。截至报告期末，完成 6 万余家在册企业的生态信用评价，其中生态信用价值白名单 A、B 档企业 3,000 余家。加大惠企政策宣传力度，做好名单转化落地，已完成授信企业 26 户。

基于该创新产品实践形成的《创新“生态信用贷”打造“信用 + 生态”赋能企业发展新模式》案例，荣获由新华社等单位主办的第六届“新华信用杯”优秀信用案例。丽水市分行《数字赋能企业生态信用贷》项目，被评为“2024 年丽水市普惠金融服务乡村振兴改革业务创新劳动竞赛”一等奖。



## 专栏 金融赋能生态：守护生物多样性

生物多样性保护是绿色信贷的重要支持领域，本行高度重视金融对生物多样性保护的积极作用，探索将金融创新与“生物多样性保护”主题深度融合，从业务发展、风险管理等多维度探索具有邮储特色的实践，形成“样板”模式，持续深化绿色金融高质量发展。

### » 业务创新案例

#### 案例一：湿地生物多样性保护碳汇贷



2025 年，本行江苏省东台支行向条子泥景区管理有限公司发放全国首笔“湿地生物多样性保护碳汇贷”，主要用于条子泥景区底栖生物种苗的购买以及生物多样性保护的日常支出。条子泥湿地是世界自然遗产的核心区域，拥有全球最大淤泥质潮间带滩涂湿地，每年吸引数百万只候鸟。其生态保护需大量资金，但生态资产未有效盘活。在国家金融监管总局东台监管支局推动下，邮储银行东台市支行挖掘出该湿地临海光滩地带碳汇“宝藏”。据测算，该地带每年碳汇二氧化碳当量 1.25 万吨，按 CCER 交易均价 100 元 / 吨计算，碳汇价格为 125.04 万元。



江苏省分行金融支持湿地生物多样性保护

该产品以滨海湿地碳汇为切入点，将滩涂下蕴含的碳汇权益作为增信手段，有效地解决了生物多样性保护融资抵押物不足的难题，也为今后条子泥湿地其他地带、盐城黄海湿地乃至全国湿地提供了一个可借鉴的“样本”。

#### 案例二：支持内蒙古生态恢复与生物多样性保护项目



内蒙古呼和浩特市分行深入落实绿色发展理念，重点支持内蒙古蒙草生态环境（集团）股份有限公司转型升级与生态治理实践。针对草原修复项目周期长、回款慢的特点，突破传统信贷模式，打造“融资 + 融智”服务体系。创新构建以蒙草为核心的“草种业 + 生态治理”产业链金融生态，通过数字化供应链平台（U 信保理业务），为其上游研发机构及下游施工企业提供应收账款融资近 5,900 万元，将供应商账期大幅压缩至 30 天，显著提升资金周转效率。



内蒙古区分行金融支持生态恢复项目

同时配套银行承兑汇票等工具，形成覆盖“研发 - 育种 - 治理 - 运营”的全周期金融方案。截至报告期末，相关融资金额达 1.34 亿元。本行的资金支持有力保障了蒙草集团在乡土植物种质资源保护与生态修复领域的核心工作，从驯化乡土植物修复沙地盐碱，到科技赋能 2,400 余种植物基因库建设，因地制宜筛选培育出巴尔虎羊草、鄂尔多斯型驼绒藜、白音锡勒根茎冰草等近 300 种抗旱抗寒的乡土植物，其中 25 个自主知识产权品种入选国家“三北”工程良种目录。呼和浩特市分行以金融活水护航蒙草生态，将科研成果转化为“沙漠变绿洲、矿区复青山”的北疆奇迹，实现生态价值与金融价值的共生共荣，有效促进区域生态恢复与生物多样性保护。

#### 案例三：佛山育种育苗工程项目



2025 年 6 月，广州市分行向佛山市农业龙头企业——佛山市三水阳特园艺有限公司发放科创贷款，以支持企业育种工程的推进。企业专注于育种育苗工程，在无菌、可控、光温条件下，把从植物体上分离到的器官或者组织置于人工配置的营养培养基上进行培养，通过无菌接种、脱分化、再分化、生根成苗、移栽，使其生长、发育并实现植株再生。如今，花卉产品遍布中国各地，还出口到日本、韩国、荷兰和澳大利亚等许多国家。产品质量优良，已成功培育并生产出红颜、签名树、阿尔卑斯、阿玛特、阿尔法、保罗、雪剑、飞燕、邦尼、斯维迪、铂金、小盼菩提等十多种新型花苗，于 2024 年 12 月还培育出新植物物种四方琴，企业通过保护和利用不同植物品种的遗传资源，积极避免生物多样性的丧失，维护生态平衡和稳定。



广东省分行金融支持佛山育种育苗工程项目

#### 案例四：大连分行支持海洋牧场建设



2024 年 9 月，本行大连分行向国家级农业产业化重点龙头企业——大连金砣海洋生物开发有限公司发放贷款，专项支持大连市长海县的国家级海洋牧场建设及运营。通过“企业 + 基地 + 科研 + 农户 + 物联网”模式，客户与大连海事大学等机构合作研发深海苗种繁育技术，实现海参苗种 100% 自然繁育，减少人工干预对海洋生态的扰动。项目实施预计将使该海域生物多样性提升 30%，成为黄海北部重要的“蓝色碳汇”基地。遍布海底的数百个 24 小时水质监测传感器，还能够实时传输海底的水文、生态数据，为海洋牧场的相关科研工作提供依据。2024 年，企业获评“国家级海洋牧场示范区”“健康养殖示范场”等称号。



大连分行金融支持海洋牧场建设

► 风险管理案例

案例五：生态环境风险智能管理

本行信用风险监测系统（“金睛”系统）接入 IPE 的“生态保护红线”数据。本行将该数据与客户项目选址坐标信息相匹配，通过将企业或项目的地理位置与三线一单图层结合，支持快速分析项目选址环境风险及环境管控要求。该功能可以协助开展生物多样性风险识别，监控项目的生态环境表现，及时发现并应对生物多样性保护风险，量化评估投资项目对生物多样性的潜在影响，做出更加负责任的投资决策。



邮储银行智能监控生物多样性保护风险

► 典型绿色金融案例

► 赋能乡村振兴绿色发展

案例一：河南省潢川县高标准农田建设项目

潢川县是全国绿色种养循环农业试点县、国家农业综合标准化示范县。2025 年 1 月，本行为潢川县农慧产业发展有限公司承建的潢川县 14 万亩高标准农田示范区建设项目授信 5 亿元。截至报告期末，已累计提供信贷支持 2.64 亿元。项目建设内容包括灌溉和排水工程、农田防护与生态环境保护工程等内容，可有效改善灌溉效率，预计年增产收益 7,743 万元、节水 338 万元。该项目有效带动地方农民就业，提高革命老区农机化程度，改善农业生态环境，具有良好的经济效益、社会效益和生态效益。



河南省分行金融支持高标准农田建设项目

案例二：江西省上饶市大坳水库盘活及改造项目

本行于 2025 年 1 月为上饶投资控股集团有限公司发放期限为 15 年的项目贷款 3.23 亿元，上饶市大坳水库盘活及改造项目主要对大坳水库坝堤除险加固，加固总长 10.64 千米，进行对灌区原有灌溉与排水工程进行提升改造、道路绿化、环境保护工程等建设。建设完成后可以改善灌溉面积 35 万亩，增加灌区粮食产量，促进当地农业高效发展。

案例三：云南省昭通市城乡供水一体化绿色信贷项目

昭通市为解决水富市下辖 3 镇 1 街道城乡区域供水设施老旧、水源不稳定、水质不可靠、处理工艺落后等影响当地居民生活用水问题，启动城乡供水一体化项目，惠及 9.87 万城乡居民。本行云南省分行为该项目提供 3.26 亿元专项贷款支持，助力打通城乡供水“最后一公里”，让城乡居民共饮“一碗放心水”。本项目通过统筹城乡供水管网，实现用水安全保障，同时大幅降低漏损率，有利于结余水资源，这一举措不仅提升了城乡供水保障水平，也为绿色金融支持民生工程树立了新标杆。

## ► 支持双碳目标下能源体系建设

### 案例一：农村集体经济组织分布式光伏发电项目

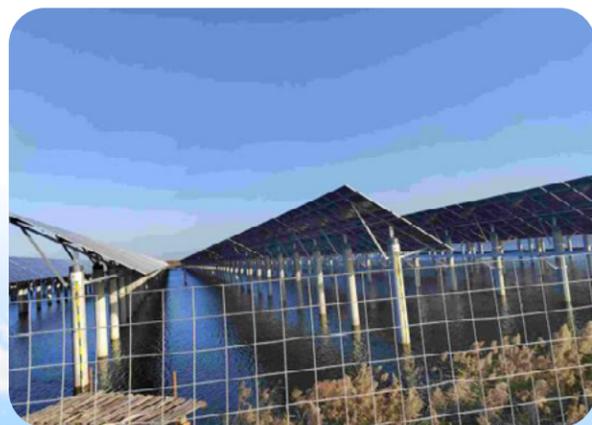
2024年，本行行内首笔农村集体经济组织光伏贷款在山西长治落地。邮储银行充分发挥金融媒介桥梁功能，提供长期项目贷款进行金融支持，与地方政府共同筹划，引入由农经组织及光伏专业企业入股的新能源项目公司，联合相关方共同推进项目落地。通过引导农经组织参股新能源项目公司，利用农村闲置屋顶资源布设光伏发电设备并获取屋顶租赁收益及电费分红收益，实现农经组织的创收增收，以绿色产业带动乡村振兴。



山西省分行金融支持分布式光伏发电项目

### 案例二：渔光一体光伏发电项目

渔光一体光伏发电是近年来山东省绿色能源与现代农业融合发展的新模式，山东省潍坊寿光市分行积极落实绿色发展理念，支持辖内某渔光一体光伏发电项目建设，截至报告期末，累计投放1,961.95万元。项目运营周期内，计划年平均发电量约776.90万千瓦时，同燃煤火电站相比，每年可节约标准煤2,342.35吨。预计该项目建设完成后每年可减少二氧化碳的排放量约为6,432.71吨，有利于实现经济、环境和社会效益的多重提升，推动农村产业升级，促进乡村振兴发展。



山东省分行金融支持渔光一体光伏发电项目

### 案例三：整县推进分布式光伏发电项目

本行积极推动整县分布式光伏发电项目的案例复制，目前已落地多笔业务。如2024年9月，陕西省分行积极利用碳减排支持工具，为大荔光耀新能源有限公司授信1.74亿元，用于大荔县分布式光伏整县推进试点西部片区项目运营，该项目为总装机容量83.3兆瓦的屋顶分布式光伏发电项目。项目建成后，年节约标准煤3.68万吨，带动碳减排量为8.91万吨二氧化碳当量，节能降耗及环境效益显著。又如安徽省亳州市分行为谯城区整县户用屋顶分布式光伏项目授信5亿元并实现全额投放，项目涵盖谯城区21个乡镇，总装机容量400兆瓦，有力推动当地能源结构由化石能源为主向绿色清洁能源转变。项目并网后每年可替代煤炭消费约150万吨，并网后每年减少二氧化碳排放超40万吨，生态效益相当于种植2,200万棵树。



陕西省分行金融支持整县分布式光伏发电项目



安徽省分行金融支持整县分布式光伏发电项目

### 案例四：风光储输一体化基地建设项目

山东省滨州市分行积极支持鲁北盐碱滩涂地风光储输一体化基地建设，加大对新型储能项目信贷投放，助推能源绿色低碳转型。截至报告期末，滨州市分行为两项独立共享储能项目累计发放贷款2.62亿元。项目建成后能够提高山东省电网调峰能力，促进可再生能源消纳，提升电力系统灵活性，延缓输电网升级扩容，助力系统稳定运行。



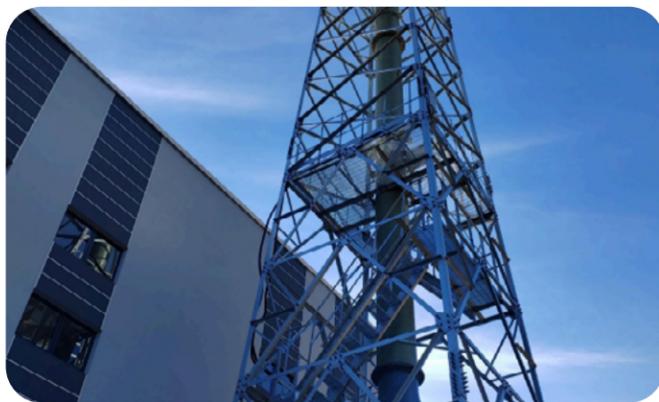
山东省分行金融支持风光储输一体化基地建设项目

### ▶▶ 支持污染治理与废物利用

#### 案例一：江西省景德镇市医废处置中心提质扩能项目



景德镇市国信清源生态环保有限公司是景德镇市医疗废物处置中心项目的承办单位。本行为其提供了 1,000 万元的项目授信，主要用于建设医疗废物焚烧生产线及辅助设施，建成后危废处置过程中产生的车间废气、污水均可通过相应处理达标排放，以此达到减少土壤污染、大气污染、水污染等目的。此外，部分医疗废物具有一定的回收价值，将通过合理的分类和专业的回收工艺循环利用，减少对原生资源的开采，降低能源消耗。



江西省分行金融支持医废处置中心提质扩能项目

#### 案例二：支持石化企业生产废物资源化利用



山东省分行积极支持省内新旧动能转换项目，2024 年 10 月，山东省滨州市分行通过参加行外银团，助力辖内某石油化工企业转型升级项目建设，围绕项目工艺契合产业链延伸及资源回收利用投向，本行对该项目批复 2 亿元授信，截至报告期末，本行累计放款 1.78 亿元。该项目回收转化气中的乙烯，有利于提升资源利用效率，实现生产过程的节能、降耗、减污、增效目标。项目投产后，将促进企业延伸产业链条，调整收入结构，对其转型升级具有重大意义。



山东省分行金融支持石化企业生产废物资源化利用

### 专栏 ▶ 蓝色金融助力海洋经济可持续发展

本行高度重视蓝色金融工作，从组织机构、创新业务等方面发力，持续推进蓝色金融业务发展，并成为中国首家签署联合国《可持续蓝色经济金融倡议》的国有大型商业银行。

#### 案例一：贝类海洋蓝碳贷



2024 年，江苏省首笔“贝类海洋蓝色碳汇贷—文蛤贷”在江苏省盐城市大丰区成功落地，即江苏省盐城市大丰支行向江苏海阅实业有限公司发放贷款 1,000 万元，贷款期限 1 年，专项用于该公司购买文蛤苗。“文蛤贷”充分挖掘滩涂碳汇“宝藏”，据黄海湿地研究院测算该项目“贝类沉积物碳储量”、“贝类贝壳碳储量”、“贝类软体组织碳储量”等每年共计减碳、固碳 2,680 吨。该业务以文蛤养殖每年产生的减碳量、固碳量远期收益权作为补充质押物，成功打通了金融支持海洋贝类生态产品价值实现的绿色通道。将贝类海水养殖每年产生的减碳量、固碳量远期收益权作为增信手段，有效解决了海上养殖贷款抵押不足的难题。



江苏省分行落地贝类海洋蓝碳贷

#### 案例二：广东分行挂牌蓝色金融特色机构



本行以服务海洋经济为核心，充分利用广东省丰富的海洋资源禀赋，在广东省湛江市分行设立了系统内首个分行层级的蓝色金融中心，在广东省阳江市阳西县挂牌成立了广东省首个蓝色金融服务中心，整合行内各项资源积极打造“粤海粮仓+蓝色能源”新样板，致力于为海洋经济发展提供更专业、更高效的金融服务。

蓝色金融机构立足各自的资源禀赋和产业基础，不断开发优化适合本地特色海洋行业的金融产品，为行业企业量身定制个性化金融服务支持，例如创新推出了“罗非鱼产业链贷”“金鲳鱼产业链贷”等产品；为海洋产业公司客户提供“1+N”经营与服务体系和绿色审查审批通道，加快推进“海洋牧场+海上风电”融合发展，以精准、全面的蓝色金融服务打通融资堵点难点，为海洋经济的高质量发展持续助力。



广东省分行挂牌蓝色金融特色机构

#### 案例三：投资首笔地方蓝色离岸人民币债券



2024 年 10 月，海南省政府在香港发行总规模 30 亿元离岸人民币地方政府债券，本行成功认购债券 3.40 亿元，完成首笔离岸人民币地方政府债券投资。债券发行期限为 3/5/10 年期，各期限发行规模均为 10 亿元。其中，3 年期债券为可持续发展债券，10 年期债券是中国地方政府首次发行长年期蓝色债券，募集资金主要投向海洋保护、水污染治理等重点领域，本行合计投资 2.33 亿元。

## 专栏 转型金融赋能传统高碳行业绿色发展

在经济社会绿色转型进程中，转型金融作为连接传统产业与绿色发展的重要纽带，正发挥着关键作用。当前，钢铁、水泥、化工等传统高碳行业既是推动经济发展的基础性行业，又面临碳减排压力，处于绿色转型的关键期。转型金融通过创新金融工具和服务模式，破解了“转不起”的资金困境，攻克了“转不动”的技术瓶颈，为传统产业绿色升级提供坚实保障。

本行积极落实国家“双碳”战略，深入践行绿色发展理念，以金融为笔，在实践中擘画出一条有温度、有精度、有力度的转型金融之路：既服务符合国家标准的转型场景，也覆盖契合地方特色的转型业务，用“国家标准+地方标准”的多元模式，为不同行业、不同地区、不同阶段的企业“量体裁衣”，打造专属转型服务。报告期内，本行在航空、焦化、水泥等高碳行业落地首批三笔标志性转型金融业务，让高碳产业褪去“灰色”，激活“绿色基因”。

### 案例一：上海分行守护航空减排绿色航线

报告期内，本行上海分行成功为上海吉祥航空股份有限公司发放 2.9 亿元可持续发展挂钩贷款。这不仅标志着上海分行转型金融业务的突破，更以有力举措为航空业绿色转型保驾护航，为飞机插上“绿色”翅膀。

吉祥航空深耕上海主基地，深度参与长三角一体化发展。上海分行在日常走访中了解到企业的低碳转型计划及定制化服务需求，第一时间组建专业团队量身打造融资方案。依据中国民用航空局发布的《“十四五”民用航空发展规划》和《上海市转型金融目录（试行）》等政策文件，结合企业实际，选取“客运航空机队吨公里二氧化碳排放数值”作为可持续发展绩效指标，给予优惠利率并设定利率挂钩方案，激励企业减碳降碳。

该笔贷款资金专项用于采购燃油效率更高的新机型、开展运行环节优化降低飞行能耗及应用可持续航空燃料。为确保转型有效进行，分行聘请第三方专业机构在贷款存续期间为企业“体检”，如未达标则上调贷款利率。据测算，若目标顺利达成，该企业 2025 年将减少二氧化碳排放近 2.86 万吨。通过持续减排，为飞行更添“绿意”。



上海分行金融支持航空业低碳转型发展

### 案例二：山西分行为焦化行业转型注入绿色动力

报告期内，本行山西省分行为金鼎钢铁集团煤焦化有限公司顺利发放 1 亿元转型金融贷款，这是本行焦化行业转型金融的“破冰之举”，也是银行业首笔焦化行业主体转型流贷业务。

该企业位于山西省长治市，拥有国内最先进的炼焦装置，焦炭产能 724 万吨，配备多条副产品生产线。作为煤化工产业的“排头兵”，企业制定了清晰的短中长期转型目标，转型意愿强烈，急需金融服务支持。

本行山西省分行积极响应政策号召，依据《山西省焦化行业转型金融支持目录（试行）》打造山西特色转型之路。经筛选，发现该企业发展目标契合转型要求，且企业自身存在转型金融需求。随后山西省分行全方位跟进企业转型计划，定制专属服务方案，选取“单位产品能耗强度”作为利率挂钩指标，引导企业主动降碳。

本笔贷款支持企业升级焦化技术和副产品生产技术，通过焦炉煤气综合利用、智能化数字化改造、环保技术改造等行动路径，力争将企业打造成绿色化、智能化的钢焦一体化行业标杆。为确保企业每一分贷款资金都花在“减碳刀刃”上，山西省分行引入第三方专业机构对转型方案全面评估，确保资金与减排目标同频共振。2025 年，预计这笔贷款将助力企业减少 6,055 吨二氧化碳排放，为焦化行业转型提供可复制的“绿色样本”。



山西省分行金融支持焦化行业转型发展

### 案例三：安徽省分行为水泥窑炉装上“绿芯”

报告期内，本行安徽省分行为池州海螺水泥股份有限公司发放 3,000 万元转型金融贷款，这是安徽分行转型金融的“第一单”，也是邮储银行水泥行业转型金融“第一单”，为水泥行业绿色升级注入“推进剂”。

池州海螺，是海螺集团旗下特大型熟料生产基地之一，在生态保护、节能减排、智能化水平方面均位于同行前列，“十四五”期间持续推动绿色转型。但作为传统高碳行业，转型过程会受到生产技术、原材料、资金和市场竞争等多因素制约，加之池州特殊地理位置对生态保护要求高，企业转型面临内外双重压力。

安徽省分行积极响应政策号召，迅速部署、主动作为，一方面安排专人深入研究转型政策细则，主动对接地方监管机构寻求专业指导；另一方面加大对辖内相关企业的走访对接与摸排力度，同时与第三方专业机构深入交流，共同筛选符合转型金融支持的优质客户，为后续业务落地奠定坚实基础。在了解到该企业有转型相关融资需求后，分行立即行动，为其授信 4 亿元并首次发放 3,000 万元转型金融贷款。

该笔授信用于支持企业生产能效升级、治污技术革新和节能工艺研发。池州海螺将通过全封闭式生产加工、提升数字化智能水平等举措，减少无效能耗，持续降低碳强度。通过银企协作，为水泥行业树起低碳转型的“新标杆”。



安徽省分行金融支持水泥行业低碳转型

## 03 绿色低碳运营

本行贯彻节约优先、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)，持续落实《中国邮政储蓄银行股份有限公司能源管理手册》，通过能源管理体系试运行。加强内部管控，印发《中国邮政储蓄银行绿色金融工作方案》《中国邮政储蓄银行关于认真落实过紧日子要求的工作方案》《中国邮政储蓄银行落实“习惯过紧日子”行动方案》《转发中国邮政集团有限公司关于印发〈牢固树立过紧日子思想做艰苦奋斗勤俭节约风尚的传播者实践者示范者一致中国邮政集团有限公司广大干部职工的倡议书〉的通知》，倡导绿色低碳、文明健康的工作生活方式，厚植节约增效、绿色发展理念。

本行聘请外部专业机构，自2019年以来按年开展自营机构年度温室气体排放核算工作，全面盘查全行能源及资源消耗状况，科学制定针对性的碳减排计划。

近三年自身运营碳排放情况 (范围 1+2)

	计量单位	2024 年	2023 年	2022 年
温室气体排放量 (范围 1+2)	万吨 CO <sub>2</sub>	54.87	63.68	60.73
每位员工温室气体排放量 (范围 1+2)	吨 CO <sub>2</sub>	2.65	3.06	3.37
直接排放 (范围 1)	万吨 CO <sub>2</sub>	4.31	4.63	4.18
汽油	万吨 CO <sub>2</sub>	3.09	3.34	3.13
天然气	万吨 CO <sub>2</sub>	1.17	0.97	0.86
柴油	万吨 CO <sub>2</sub>	0.01	0.02	0.02
其他	万吨 CO <sub>2</sub>	0.04	0.3	0.17
间接排放 (范围 2)	万吨 CO <sub>2</sub>	50.56	59.05	56.56
电力	万吨 CO <sub>2</sub>	50.56	59.05	56.56

1. 范围 1+2 温室气体排放的统计口径包含总行及直属单位、分支机构及控股子公司。
2. 温室气体核算依据《温室气体核算体系 (Greenhouse Gas Protocol)》《GB/T32150-2015 工业企业温室气体核算和报告通则》《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南 (试行)》《陆上交通运输企业温室气体排放核算方法与报告指南 (试行)》《DB11/T1785-2020 二氧化碳排放核算和报告要求服务业》。
3. 其他包含液化石油气、煤等燃料。

2024 年自身运营碳排放情况 (范围 3)

	计量单位	2024 年
温室气体排放量 (范围 3)	万吨 CO <sub>2</sub>	0.85
每位员工温室气体排放量 (范围 3)	吨 CO <sub>2</sub>	0.04
类别 1: 外购商品和服务		
城市用水	万吨 CO <sub>2</sub>	0.08
办公用纸	万吨 CO <sub>2</sub>	0.77

1. 范围 3 温室气体排放的统计口径包含总行及直属单位、分支机构及控股子公司。
2. 核算依据为《温室气体核算体系 (Greenhouse Gas Protocol)》、《温室气体核算体系企业核算与报告标准》、《企业价值链 (范围三) 核算与报告标准》、“工业和信息化部重点原材料行业碳达峰、碳中和公共服务平台 - 原材料工业产品碳足迹基础数据库 (CNCD)”中的排放因子。
3. 范围 3 温室气体排放源包括“类别 1: 外购商品和服务” (城市用水和办公用纸)。

### 3.1 绿色运营

#### 充分利用无纸化“金简系统”

本行深入贯彻绿色发展理念，加快推进数字化转型，于2023年正式投产上线了企业级的无纸化系统“金简系统”。该系统能够大幅降低作业成本、提升作业质效。无纸化系统建设秉持“便捷、可视、共享、自主可控”理念，建立了企业级无纸化基础能力底座，打造全机构、全产品、全流程的授信业务无纸化服务全覆盖。该系统实现了报告模板、报告应用、报告数据及电子签名“四大集约化”管理，提供在线化编辑、自动化回显、结构化储存、跨系统共享与一键归档等“五大轻型化”服务工具，配套了权限智能控制、语音智能识别、贷款三查智能分析等场景应用，突出解决了业务痛点。系统支持用户在线完成从调取、编辑、签名至归档的一体化无纸化服务，为邮储银行加快数字化转型，深化数智驱动的一体化风控奠定基础。

该系统自2023年5月投产上线以来，授信业务领域无纸化报告累计突破26万余份，已实现节约用纸520余万张，预计实现年减排二氧化碳当量100余吨。该项目获得2项国家发明专利，获得中国人民银行《金融电子化》金科达人赛操作达人奖，中国邮政储蓄银行“火花汇聚数字化转型创意竞赛”优秀奖。

#### 加强绿色数据中心建设

持续推进先进节能技术运用，促进数据中心绿色可持续发展。通过不断深化新一代动环监控和人工智能 (AI) 能效管理系统建设，构建完善数据中心能耗监测机制和技术体系，实现精细化能源管理及运维节能挖潜。因地制宜采用高效不间断电流 (UPS) 及变压器、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，多措并举降低数据中心能耗及碳排放。

## 提升安全风险防控能力

推进安全平台建设，丰富安全态势感知等平台功能，加大上网行为管理等安全设备部署，向一级分行推广流量探针等安全软件，不断加固技术“防火墙”。完成 ISO27001 信息安全管理体系认证年度审核，对标国际标准严格开展安全管理工作，加强漏洞扫描、钓鱼网站监测，采取严格的访问控制措施加强系统安全防护和数据导出。常态化开展应急演练，不断提高应急处置效率，全面提升业务连续性保障能力。进一步提升网络安全实战能力，参加实战性演练，提升网络安全水平。

## 持续打造绿色支行示范网点

2024 年度共打造 27 家绿色支行示范网点，相关网点着力提供绿色信贷服务，提升绿色信贷资产质量；设置绿色金融宣传角，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；设置邮爱驿站，为客户提供休息座椅、饮水供应、公益宣传等暖心服务；开展无纸化宣传，提升业务办理能力；降低网点运营能耗，通过能效对标等手段实现网点节能减排目标。

序号	一级分行	网点名称
1	山东	东营市河口区支行（营业部）
2	浙江	平湖市支行（营业部）
3	四川	成都市龙泉驿区支行（营业部）
4	贵州	贵阳市云岩区支行
5	山东	滨州市滨城区支行（营业部）
6	安徽	芜湖市分行（营业部）
7	福建	古田县支行（营业部）
8	福建	云霄县支行（营业部）
9	黑龙江	哈尔滨市新疆大街支行
10	福建	龙岩市分行（营业部）
11	北京	北京朝阳区左家庄中街支行
12	天津	天津河西区支行（营业部）
13	宁波	宁海县支行（营业部）
14	江苏	东台市支行（营业部）
15	河北	容城县支行（营业部）
16	湖南	醴陵市支行（营业部）
17	河南	郑州市金水东路支行（营业部）
18	四川	梓潼县支行（营业部）
19	天津	天津滨海新区塘沽高新支行
20	江苏	南京市浦口支行（营业部）
21	云南	昭通市青年路支行
22	黑龙江	黑河市自贸试验片区支行
23	河南	新蔡县开元大道支行
24	云南	瑞丽市支行（营业部）
25	湖南	临湘市长安支行
26	江西	庐山市支行（营业部）
27	湖北	荆州市分行（营业部）

## 3.2 绿色办公

落实生态环境保护工作应履行的工作承诺，组织 36 家一级分行及控股子公司主要负责人签订《生态环境保护工作责任书》。倡导广大干部职工做艰苦奋斗、勤俭节约风尚的传播者、实践者、示范者。严格执行室内空调温度设置标准，杜绝长明灯、长流水。减少彩色打印、过程文稿打印，提倡双面打印，节约用纸。总行机关按季开展绿色办公检查，落实绿色办公管理要求，规范员工用能行为；开展“坚决杜绝餐饮浪费、携手共筑食品安全防线”专项检查，加强宣传教育，强化勤俭节约意识。积极响应地方政府节能减排工作要求，总行连续三年完成北京市下达的能耗总量控制目标，2024 年总行能源消费总量降幅达 7% 以上。

持续发展低碳节能建筑。报告期内，各分行严格执行绿色建筑要求，其中，北京、广东、河北、河南等分行严格按照《公共建筑节能设计标准》《绿色建筑评价标准（GB/T50378-2019）》开展营运用房装修改造，上海市黄浦区支行及外滩私人银行中心装修改造项目严格按照《民用建筑节能设计标准》进行施工设计，落实属地政府关于绿色低碳建筑的工作要求，应用《上海市既有公共建筑节能改造技术措施目录》中的节能技术进行节能设计。合肥基地管理中心已建成光伏发电系统，总装机容量 125.35 千瓦，2024 年发电量 13.99 万千瓦时，自投产以来累计发电 42 万千瓦时，100% 实现了自发自用。

## 3.3 绿色采购

从制度设计、流程要求、标准制定等环节实行绿色采购，切实优先采购绿色低碳产品。

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。

在采购全流程中推动供应商承担绿色环境责任，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、环境管理等绿色责任承担情况作为重要评价指标。

本行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》。2024 年度共签订《节能减排和绿色环保发展协议》约 70 份，不断加强和推动供应商共同履行绿色环保等社会责任。

## 专栏 中邮理财连续三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，2024 年完成上一年度公司主体运营层面的碳排放核算、核查及抵消，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三年实现主体运营碳中和的理财公司，体现了中邮理财积极参与应对气候变化、实现绿色低碳发展的决心。中邮理财积极推进绿色办公，拍摄低碳生活倡导宣传片，鼓励员工落实绿色办公管理要求，倡导绿色低碳生活方式，探索绿色可持续运营路径。

# 社会

- ▶ 01 | 人力资本开发
- ▶ 02 | 金融可得性
- ▶ 03 | 隐私与数据安全
- ▶ 04 | 金融消费者保护
- ▶ 05 | 社会公益



## 01 人力资本开发

### 1.1 员工雇佣

本行致力于打造多元包容、公平公正的就业环境，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、民族等因素区别对待，确保公平公正。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。

同时，本行积极履行社会责任，支持欠发达地区人员引进补充，对于招聘困难的边远、艰苦地区，适当放宽招聘学历条件。该项政策自执行以来，切实促进了边远、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。本行持续开展“邮爱种子计划”，跟踪邮爱公益基金资助的“邮爱自强班”学生，组织分行与在读大学生建立长期联络机制，为被资助者提供假期实习和就业机会，鼓励优秀人才加入邮储银行并投身家乡基层建设。在 2024 年校园招聘中，“邮爱种子”入职四川省分行、青海省分行，自愿扎根基层，为乡村振兴建设贡献力量。

2024 年 12 月，在“2024 年度最佳雇主”评选活动中，本行荣获“2024 中国年度最佳雇主全国 10 强”和“2024 中国年度最佳雇主最受大学生关注雇主”两项荣誉。

#### 雇佣类型划分

合同制员工 179,282 人（含控股子公司 1,586 人），劳务派遣用工 14,495 人。

#### 按性别划分

男性员工 72,924 人，女性员工 106,358 人。

#### 按年龄划分

30 岁及以下 32,777 人，31 岁 -40 岁 81,465 人，41 岁 -50 岁 45,800 人，51 岁及以上 19,240 人。

#### 按地区划分

总行 8,959 人，长江三角洲 20,073 人，珠江三角洲 18,459 人，环渤海地区 26,021 人，中部地区 45,724 人，西部地区 40,877 人，东北地区 19,169 人。

#### 按其他类别划分

少数民族员工 12,057 人。

## 1.2 员工发展与培训

### 构建“三全三分”的教育培训体系

本行持续加强员工教育培训统筹规划，以人员类别、岗位类别、员工职业发展周期为三要素，以系统性赋能培训为抓手，构建覆盖全员、全岗位及员工职业生涯发展全周期的培训框架，并对应构建“分类、分专业、分层级”的教育培训内容体系，推进网络学习平台建设，着力提升教育培训服务发展的能力水平，不断增强教育培训工作整体效能，为邮储银行高质量发展提供有力支撑。

### 分层分类开展履职能力提升培训

紧扣各板块业务发展需求和人才队伍建设需要，整合内外部培训资源，统筹制定年度培训计划，实施精准有效的培训策略。面向领导干部，按照“初任、在任、进阶”三阶能力培养体系，系统性增强领导人员的经营管理能力。面向专业人员，结合不同业务条线和岗位所需的专业能力或技能，统筹开展履职能力提升培训和特色人才培养项目。同时，鼓励支持员工参与外部专业化培训，持续提升专业能力。面向一线人员，重点实施县域支行长、网点负责人、理财经理、客户经理等专项培训，稳步提升一线人员业务实战能力。

### 建立健全岗位资格认证体系

以建立符合邮储银行实际的人才评价体系为目标，将培训与岗位资格认证结合，根据“先培训后认证”，“先认证后晋升”的原则，常态化推进全行岗位资格认证考试与继续教育工作，充分发挥岗位资格考试对提升岗位履职能力的牵引作用，引导员工不断提升个人专业能力。

## 1.3 员工民主管理

面对呼啸而来的时代之变，商业银行转型发展面临前所未有的挑战，唯有充满活力、保持开放、拥抱变化、持续创新，打破层级条线限制，聚拢全行员工智慧，方能行稳致远，孕育创新变革的生机。本行高度重视创新发展，认真听取员工意见建议，自主建设运营内部社区“自邮说”平台，全行员工可在社区内匿名或实名发声。平台坚持聚焦发展、平等发声、禁止倒查等原则，为各级员工反映问题建议、各级机构倾听基层诉求提供直通渠道，为全行高质量发展凝聚共识、开拓思路。

推出“自邮说”平台，是本行创新数字化手段，打造“六大能力”，传递“创新创造价值”理念，打破传统组织模式对创新变革掣肘的重要举措。依托平台，基层创意火花可快速直达总部决策，管理层直接关注解决问题，并通过建立完善闭环处理机制，设置专门运营团队，将解决落实情况纳入绩效考核，开展合理化建议评选等一系列制度安排和技术运用，有效推动优质建议转化、问题处理落地、成功经验推广，改进优化产品服务、提高管理决策效率，解决工作中的堵点、痛点，为一线员工支撑赋能。

“自邮说”平台有效发挥了简化决策层级、助力转型发展、构建创新文化的积极作用，充分调动了员工创新积极性。报告期内平台访问量达 520 万人次，交流互动达 18 万条，广大员工结合工作体会、自身观察、同业经验提出了很多有价值、有见地的意见建议，引发广泛讨论；责任单位积极响应员工关切，设立了三农金融、普惠金融、科技运营等多个互动专栏，收集问题采纳提议，认真推进落地实施。例如，客户经理反映风控规则变化影响体验，业务及风控团队立即会商调整预警策略，5 天内完成流程改进，保障业务发展和客户服务；技术人员提出数据资产应用建议，数据部门主动沟通确认细节，一周后完成系统升级，有力支撑经营工作。

## 1.4 社会保险及补充医疗

本行严格执行国家和地方相关政策要求，为全体员工缴纳各项社会保险，并在全行范围内建立了企业年金计划和补充医疗保险制度，构建了多层次、全方位的保险福利体系。

## 1.5 非薪酬福利

本行持续推动职工小家建设，打造员工关爱服务中心，发展服务中心和文化活动中心。完成 2021-2023 年全行模范职工小家评比表彰和全国邮政系统模范职工小家评选工作，推选小家建设先进典型，推广优秀建家经验。规范部署全行职工小家建设工作，更新小家视觉识别系统，有效提升工会组织服务职工的能力和水平。

本行以“树立心理健康意识、提升心理调适能力，促进和谐企业建设”为总体目标，倡导从源头入手积极面对压力产生的根源，引导培育良好工作氛围，做实落地职工心理关爱服务工作。不断完善机制建设、队伍建设、阵地建设、示范点建设等四方面工作，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，推广心理热线，举办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。

本行高度重视员工的身心健康，开展职工文体活动，丰富职工文化生活。2025 年上半年，举办全行第二届职工气排球赛和台球混合团体赛，冠名举办并组队参加全国邮政职工气排球对抗赛，组队参加通信行业职工乒乓球精英赛等赛事活动，促进职工之间的交流与合作，培养职工团队精神和凝聚力，提升职工的身体素质和心理状态，营造积极向上的企业文化氛围，为投身企业高质量发展注入强大活力。

本行持续推进女职工关爱工程，促进女职工岗位成才、建功立业，增强女职工权益保障力度，推动全行女工工作创新开展。面向全行推出孕妈工服和孕妈徽章礼包，切实回应和解决孕期女职工“工装难”问题。截止报告期末，全行建设“妈咪小屋”2021 家。拍摄《致敬邮储女性》宣传片，2025 年三八节前夕推出邮储银行女员工主题片《Yes！我的小宇宙》。



# 02 金融可得性

## 2.1 金融可得性总体情况

本行深入贯彻落实国家战略，持续提升服务实体经济质效，努力打造服务乡村振兴主力军、普惠金融标杆行和科技金融生力军，积极担当绿色金融先行者。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，深刻把握金融工作的政治性、人民性，坚定履行国有大行政治责任、经济责任和社会责任，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，与时俱进，守正创新，推进战略升级、改革创新、风控提质，增强内生能力，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，奋力开创高质量发展新局面。

本行坚守服务“三农”、城乡居民和中小企业的定位，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。截至报告期末，本行拥有近4万个营业网点，本行服务个人客户数6.74亿户。手机银行客户3.86亿户，MAU(手机银行月活客户规模)突破8600万户，继续保持优良的资产质量，市场影响力日益彰显。

营业网点	个人客户数	法人客户数	手机银行客户
<b>3.92</b> 万	<b>6.74</b> 亿户	<b>18.89</b> 万户	<b>3.86</b> 亿户

遍布城乡的营业网点是本行重要的战略资源和核心优势，截至报告期末，我行网点总数为39,188个，其中，县及县以下网点总数为26,682个，占比68.09%；网点县及县级市覆盖率达到99%；网点覆盖新疆、西藏地区全部地级市，在四川、浙江的金融服务空白地区设置网点65个。



邮储银行网点分布情况

### 专栏 打造特色支行 共绘“三农”蓝图

为贯彻落实党中央关于“三农”工作的决策部署，坚守服务“三农”、城乡居民和中小企业的定位，本行充分利用网点下沉的优势，在基层网点端发力，围绕支持乡村振兴、服务实体经济，从东部海洋到西部草原，从南部果林到北部森林，打造了一批特色支行。

#### ►► 黑龙江大兴安岭漠河市支行

黑龙江漠河市北红村地处大兴安岭地区广袤的森林和起伏的山麓中，是祖国最北的行政村。漠河市支行对符合条件的村镇进行整村授信、集中帮扶，同时借助金融科技手段推出了远程受理、自动化审批等便捷信贷服务，使得金融服务也能第一时间触达祖国最北端。为支持当地农业发展，累计投放贷款超1.35亿元。



#### ►► 新疆克孜勒苏柯尔克孜自治州乌恰县支行

新疆乌恰县斯姆哈纳村地处祖国最西端、中国和吉尔吉斯斯坦两国边界附近，以农牧业为主要产业。新疆克孜勒苏州乌恰县支行致力于用金融力量助力当地农牧民发展生产。结合牛、羊养殖周期较长的特点，该行实行“3年期内、5万元内、免担保、免抵押、政府贴息”的政策，成立服务团队深入牧区，助力农牧民脱贫致富，累计发放扶贫小额贷款3,450笔，1.28亿元，为农牧民脱贫致富注入了金融活水。



#### ►► 山东威海乳山市支行

乳山市地处山东半岛东南端、北纬37°的黄金海岸线，孕育出了乳山牡蛎这一海中瑰宝，素有“中国牡蛎第一市美誉。”乳山市支行聚焦牡蛎产业发展特点，精准发力，重点推出“产业贷”产品，为乳山牡蛎产业注入新动能，助力催生出年产值过百亿的“蚝”产业，助力向海图强、向海而兴，全力推动海洋强国建设。与该行合作的牡蛎养殖户多达180余户，累计投放贷款规模2.78亿元；牡蛎上下游、电商及深加工行业累计投放贷款1.20亿元。



### ► 河南新乡长垣市支行

长垣市位于河南省东北部，是中原地区重要的交通枢纽和物资集散地。2007年6月22日，本行全国首笔小额贷款在长垣试点发放，贷款客户乘惠农政策东风成立农民专业合作社，带领上千村民共同致富。长垣市支行围绕粮食生产，大力推广专属产品粮食收购贷，助力颗粒归仓；重点支持农户、农民专业合作社、科技农企等新型农业经营主体，积极推进“百县千镇万村”专项服务活动，迭代升级金融产品，优化服务质效，累计为当地农户发放贷款8,316笔、金额达17.32亿元。



### ► 广东茂名高州市支行

储良村地处祖国南部广东省茂名市高州市分界镇，有着“储良龙眼出高州，高州龙眼甲天下”的美誉，是中国金牌龙眼的故乡。高州市支行针对龙眼产业链不同主体的资金需求特点，推出南药产业贷、农担贷、极速贷等产品，提供从农资配送、种植、收购、包装到销售、物流等环节全产业链信贷支持，破解中小果农融资难、融资贵的难题，累计发放贷款120笔、1.62亿元。



## 2.2 普惠金融、三农金融服务基本情况

本行深化普惠金融长效机制建设，充分发挥科技优势及服务下沉的特质，向下扎根、向上生长，形成支农支小、普惠万家的鲜明特色，走出了一条创新化、专业化、体系化的普惠金融发展之路。截至报告期末，普惠型小微企业贷款余额1.72万亿元，占客户贷款总额比例超过18%，居国有大行前列，连续三年获评小微企业金融服务监管评价最高等级“一级”。

本行始终坚守服务“三农”、城乡居民和中小企业的定位，坚决贯彻落实国家关于“三农”工作的各项决策部署，把服务“三农”和乡村全面振兴摆在突出位置，健全专业化农服务体系，升级农村信贷服务模式，持续加大乡村全面振兴领域信贷投放力度，推动“三农”金融作业流程数字化，进一步提升“三农”金融供给能力，争做服务乡村振兴主力军。截至报告期末，涉农贷款余额2.44万亿元<sup>3</sup>，本年净增1495.85亿元，余额占客户贷款总额的比例超过25%，占比居国有大行前列。

## 2.3 普惠金融、三农金融管理架构

本行在长期实践过程中，形成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，以普惠金融事业部和三农金融事业部为主体，邮银协同、总分联动、母子合力的普惠金融服务体系。本行管理层乡村振兴及普惠金融管理委员会负责审议全行乡村振兴及普惠金融业务发展战略的实施方案、阶段性重点工作、资源调配等重要事项，统筹推动全行乡村振兴及普惠金融业务发展。

普惠金融方面，本行总行普惠金融事业部负责牵头推动全行普惠金融业务发展，负责全行小企业法人客户业务的发展规划、经营管理、市场发展、营销组织、产品研发与推广、风险管理等职责。报告期内，为做好普惠金融大文章，印发实施《关于加快推动普惠信贷发展的通知》，强化拓客增户，创新优化产品，加强机制体制保障，不断提升普惠金融服务质效。

服务乡村振兴方面，本行设立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）的专业化农服务体系组织架构，实施并深化三农金融事业部（乡村振兴金融部）改革，健全服务乡村振兴机构设置，加大服务乡村振兴工作统筹。各一级分行和二级分行设置三农金融事业部分部，县支行设置三农金融事业部营业部，形成了“总行统筹、一分负总责、市县抓落实”的工作机制。

## 2.4 渠道创新

本行聚焦“打造普惠金融标杆行”的目标，积极推动主办行客户服务模式，围绕客户综合需求，以客户经理为中心开展“1+N”团组服务，为客户提供个性化、定制化的综合服务方案。创新推出“邮储易企营”企业一站式数字化管理平台，提供“易财税”“易经营”“易订货”“易发票”“易薪通”“易代发”“易费控”“易办公”“易安通”九大核心功能，覆盖企业财税管理、薪酬管理、进销存管理、发票管理、费控报销管理、办公管理、信息安全等关键场景，为中小企业提供一站式智能化体验和全面的金融解决方案，通过数据共享、信息互通，赋能中小企业数字化转型，2023年11月全国推广以来，累计服务客户11.6万户，“邮储易企营”平台成功入围海南、四川和山东等地中小企业数字化转型服务商。

<sup>3</sup> 统计口径按照中国人民银行2024年1月发布的关于涉农贷款统计的有关规定执行

## 2.5 典型产品和案例

### 服务三农、乡村振兴案例

#### 赋能农业现代化发展

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

#### 着力提升“三农”数字化金融服务水平

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

### 支持小微企业案例

#### 推进小微企业融资协调机制落地见效

福建省分行积极做好小微企业融资协调机制落地工作。福建省福州市分行联合市发改委、市金融监管局举办福州市小微企业金融服务政企周周见首场对接会，推动政策“应知尽知”。福建省分行积极精准对接政府推荐清单内企业，通过小微融资协调机制24小时内即向福建省建瓯市某木材加工公司发放1,000万元信贷资金，落地建瓯市首笔小微企业融资协调机制贷款。

#### “邮储易企营”赋能企业经营发展

本行为企业提供“邮储易企营”企业一站式数字化管理平台，加快构建中小微客群差异化服务优势。针对某县客运公司用车需求复杂、驻村工作队分散、管理流程繁琐以及语言沟通不畅等问题，邮储易企营平台为客运公司量身定制了审批流程，通过个人计算机(PC)端及手机银行实现用车申请—审批—客运公司派车—通知司机—司机接送管理—绩效考核的全流程管理，并因地制宜地增加藏语版操作界面，解决了各工作队之间语言沟通的障碍，助力企业优化流程管理，实现降本增效。

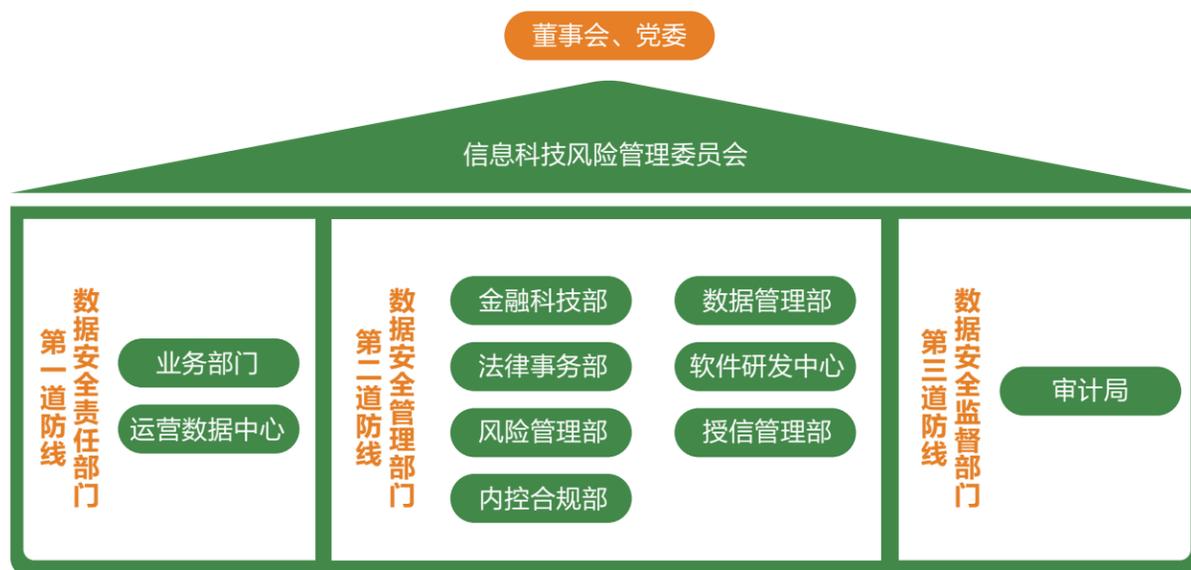


## 03 隐私与数据安全

本行高度重视隐私保护与数据安全工作，持续完善组织架构，优化制度体系，强化保护措施，加强评估与审计，厚植文化建设，提升隐私保护与数据安全水平，在保障数据合规使用的基础上，促进业务高质量可持续发展。

### 3.1 隐私与数据安全组织架构

我行严格落实数据安全责任制，在全行信息科技风险管理框架下，建立了覆盖董事会、监事会、高级管理层、执行层在内的数据安全组织架构。



## 董事会层面

本行董事会高度重视隐私保护与数据安全工作，对数据安全工作负最终责任，各级党委对本单位数据安全工作负主体责任，各级机构主要负责人是数据安全第一责任人，分管数据安全的领导班子成员是数据安全直接责任人。本报告期间，董事会听取《数据安全管理办法（2024年修订版）》修订议案、全行2023年数据安全工作总结及2024年工作计划的汇报。

## 管理层层面

本行将数据安全风险纳入全面风险管理体系，总行金融科技风险管理委员会是本行数据安全决策机构，负责审议、决策和部署全行数据安全重大事项。本报告期间，总行金融科技风险管理委员会和行领导专题会共审议全行2023年度数据安全工作总结及2024年工作计划、《数据安全管理办法（2024年修订版）》等15项数据安全议题，切实指导全行数据安全相关工作。

本行高级管理层下设消费者权益保护委员会，统一规划、统筹部署消费者权益保护工作。报告期内，总行消费者权益保护委员会审议关于开展消费者个人信息保护风险排查工作相关议题。

## 执行层层面

在金融科技风险管理框架下，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，遵循“谁管业务，谁管业务数据，谁管数据安全”原则，总行各部门履行本部门、本条线的数据安全一道防线职责。总行金融科技部、数据管理部、法律事务部、软件研发中心、风险管理部、授信管理部、内控合规部作为数据安全第二道防线，负责将数据安全纳入本部门、本条线有关监督管理工作，其中，总行数据管理部归口管理全行数据安全工作，统筹推进全行数据安全管理工作。总行审计局作为数据安全第三道防线，负责开展数据安全有关审计，并督促问题整改。

为进一步加强数据安全管理工作，本行于2023年底在数据管理部设立数据安全处，配备专职管理团队。2024年持续优化团队架构，通过人才引进与内部培养相结合的方式，显著提升团队规模与专业能力。截至本报告期末，数据安全处已发展成为一支近20人的专业化团队，为全行数据安全管理工作提供有力支撑。

针对消费者个人信息保护，处理消费者个人信息的总行各部门、直属单位是消费者个人信息保护的“一道防线”，负责牵头本部门、本条线消费者个人信息保护工作，指导代理营业机构开展本条线业务涉及的消费者个人信息保护工作，落实个人信息保护相关法律法规、监管规定、行业规范。法律事务部（消费者权益保护部）负责牵头制定消费者个人信息保护基本制度、在消保审查中充分评估消费者个人信息保护情况、将消费者个人信息保护纳入消费者权益保护培训、将消费者个人信息保护纳入消费者权益保护检查。总行各相关部门依据行内制度落实消费者个人信息保护要求。

## 3.2 隐私与数据安全制度规范

### 数据安全方面

本行数据安全工作遵循安全与发展并重、分级保护、全周期覆盖、最少必要原则，在保障安全合规的前提下促进数据的开发利用。本行根据法律法规和监管要求，建立健全数据安全制度体系，制定并印发《数据安全管理办法（2024年修订版）》《数据安全专项评估实施细则（2024年版）》《数据安全事件应急预案（2024年版）》等10余项数据安全制度规范。通过明确各项工作标准与实施细则，全面提升数据安全管理的规范化水平。本行数据安全制度已覆盖本行各级机构及控股子公司。

序号	制度名称
1	中国邮政储蓄银行数据安全管理办法（2024年修订版）
2	中国邮政储蓄银行数据分类分级实施细则（2023年版）
3	中国邮政储蓄银行数据安全分级管控实施细则（2023年版）
4	中国邮政储蓄银行数据安全分级规范
5	中国邮政储蓄银行数据提取实施细则（2024年修订版）
6	中国邮政储蓄银行数据实验室管理实施细则（2023年修订版）
7	中国邮政储蓄银行数据脱敏管理实施细则（2023年版）
8	中国邮政储蓄银行数据安全专项评估实施细则（2024年版）
9	中国邮政储蓄银行数据出境安全评估实施细则（2024年版）
10	中国邮政储蓄银行数据安全事件应急预案（2024年版）

### 隐私保护方面

为进一步规范本行消费者个人信息保护工作，切实维护消费者信息安全权，根据《中华人民共和国个人信息保护法》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等法律法规和相关监管规定，参照相关技术规范，印发《消费者个人信息保护管理办法》，明确了职责与分工、消费者个人信息处理规范、消费者个人信息保护影响评估、人员管理、教育培训及责任追究等要求。各部门对本部门及本条线的消费者个人信息保护工作负责，各级行对辖内的消费者个人信息保护工作负责，切实保护消费者信息安全权，防范消费者个人信息泄露风险。本行系统梳理现有个人信息内部制度，公开披露《个人信息保护政策要点》<sup>4</sup>。

本行充分保障电子渠道客户知情权和选择权，充分保障客户访问/获取、修正/更新、删除等权利。在手机银行、个人网银、官方网站及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；支持电子渠道隐私政策文本更新后重新向客户推送，引导客户第一时间获取本行隐私政策更新情况；客户提供便捷的系统权限管理视图，支持客户查询已向第三方机构共享信息的种类及有效期、批量撤销等功能，不会将个人隐私数据出租、出售或提供给第三方作为完成交易或服务以外的用途；支持隐私政策PDF版下载，进一步保障客户知情权。

4. 个人信息保护政策要点参见 <https://www.psbc.com/cn/gyyz/tzzgx/qyshzr/gzdd/>

### 3.3 隐私与数据安全保护措施

本行持续强化隐私与数据安全保护措施，通过建立数据分类分级与数据管控机制、实施数据全生命周期安全管理、加强信息系统安全防护、完善监测与应急响应、定期开展演练，全方位保障客户隐私与数据安全。

#### 建立数据分类分级与分级管控

本行结合金融行业标准以及自身数据特点，搭建数据分类分级体系，规范了数据分类分级职责分工、工作方法、操作流程，建立了跨部门常态化沟通机制，共同推进数据分类分级工作。为进一步提升数据分类分级质效，本行充分运用人工智能技术，创新性地采用“规则+模型”的双引擎模式，实现了数据资产的自动化与智能化分类分级。截至本报告期末，已实现存量系统数据分类分级全覆盖。

本行对标国家法律法规及监管政策要求，基于数据分类分级结果，梳理各级别数据在生命周期各环节的管理和技术要求，形成 160 余项防护策略，并将数据安全要求纳入软件研发管理体系，着力推动数据分级管控要求在软件研发生命周期以及各项数据处理环节落地。

#### 实施数据全生命周期管理

本行电子渠道在个人客户信息收集过程中严格遵守最小必要原则，在满足法律法规及提供服务基本要求的前提下，最小化收集个人信息的类型、数量、频次。严格履行“客户告知-同意”流程，以显著方式、清晰易懂的语言真实、准确、完整地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，由客户在充分知情的前提下自愿、明确作出是否同意决策。

##### » 数据收集

本行坚持“合法、正当、必要、诚信”原则，利用手机银行、个人网银、微信银行等渠道收集客户信息，不超出客户同意的范围收集数据，不通过第三方工具收集个人数据，并通过系统进行控制。停止金融业务或者服务后，除法律、行政法规另有规定外，立即停止相关数据收集或者处理活动。

##### » 数据存储

本行根据业务需求确定数据保存期限。反洗钱、征信等相关数据的保存期限，符合国家法律法规和监管规定。本行明确各类系统数据备份策略，备份数据和生产数据隔离分开保存，严格管理备份数据的访问权限。按期开展系统数据备份验证，确保备份数据完整有效、业务可恢复。

留存规定	留存时限
反洗钱规定	按照规定建立客户身份资料和交易记录保存制度，在业务关系存续期间，客户身份信息发生变更的，及时更新。客户身份资料在业务关系结束后、客户交易信息在交易结束后，保存至少十年。

征信业务资料管理规定	线下业务申请未获批准客户的纸质授权资料、信用报告应连同该笔业务申请资料专夹保管，保管期限至少 3 年；线上业务申请未获批准客户的电子授权资料，连同该笔业务申请资料由相关业务应用系统保管，保管期限至少 3 年。
数字人民币规定	个人钱包注销后，个人钱包归属机构留存钱包资料至少 5 年。
银行卡收单规定	本行严格执行《银行卡收单业务管理办法》（中国人民银行令〔2013〕第 9 号发布）、《非银行支付机构网络支付业务管理办法》（中国人民银行公告〔2015〕第 43 号公布）等制度规定，确保与支付机构合作开展银行账户付款或者收款业务的交易信息至少保存 5 年。
理财产品代销规定	根据《理财公司理财产品销售管理暂行办法》建立档案管理制度，妥善保管投资者理财产品销售相关资料，保管年限不低于 20 年。
基金代销规定	根据《公开募集证券投资基金销售机构监督管理办法》等基金法规，建立健全档案管理制度，妥善保管投资人的开户资料和与基金销售业务有关的其他资料。投资人身份资料自业务关系结束当年计起保存至少 20 年，与基金销售业务有关的其他资料自业务发生当年计起保存至少 20 年。

##### » 数据使用

本行持续加强数据使用管理，按照“业务必要授权”原则，对数据使用严格实施授权管理和访问控制管理，严格限制柜员、客户经理、客服人员等数据频繁查询人员的访问频率，人员变动时会及时调整权限或者收回账号。在使用数据时，会采取屏幕水印、禁止复制、限制打印、异常监测预警等保护措施防止数据泄露，同时留存相关操作日志。同时，本行严格限制生产、办公、开发测试等环境的导出权限，确因业务需要从生产环境提取数据的，需遵照行内数据提取相关制度，履行审批程序，并明确数据使用或者保存期限，严控数据使用范围。

##### » 数据加工

本行开展敏感级及以上数据清洗转换、汇聚融合、分析挖掘等数据加工活动时，采用匿名化、去标识化或者其他必要安全措施保护客户权益。本行基于加工生成的数据项面向个人提供自动化决策服务时，以适当方式说明加工目的、加工基本逻辑等，确保决策的透明度。

##### » 数据删除与销毁

本行按照国家、行业有关规定及与数据主体的约定进行数据删除或者匿名化处理。涉及客户信息的数据，满足法律、行政法规规定应当删除情形时，本行会主动删除数据。如果因为技术原因无法彻底删除数据，将采取停止使用、最小化留存、加强保护等措施。

#### 加强信息系统安全防护

本行建设开发安全管理平台，聚焦于需求、设计、开发、测试、部署等五个环节，将安全开发工作流程节点嵌入研发项目管理流程，实现瀑布和敏捷两种模式的开发任务，实现从安全需求分析、安全设计、安全编码到安全测试的闭环管理。本行建立互联网和重要信息系统变更升级安全评估和安全测试管理机制，对全行互联网和重要信息系统的每一个

变更升级需求执行安全风险评估和安全测试，确保信息系统每一次变更升级任务的安全投产。开发安全平台基于应用、数据和业务场景建立安全需求库、安全设计库、安全测试用例库、安全威胁库、合规库等安全知识库，为本行信息系统安全开发提供知识保障。通过开发安全管理平台落实本行信息系统安全规划、建设、上线三同步，夯实本行信息系统安全防护能力。

本行建设渠道管理平台和统一身份认证系统，实现客户和员工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。本行建设密钥管理系统，为本行各业务系统提供集中统一的密钥管理和密码运算服务，实现各业务系统信息处理的机密性、完整性、真实性和不可否认性，保证本行各业务系统数据安全，防止数据泄露。

## 完善监测与应急响应

### 数据安全风险监测

本行建设网络安全纵深防御体系，在互联网边界、外联边界部署 IPS、WAF、防 DOS/DDOS 等设备，采集各网络区域流量进行监测分析，并通过部署安全态势感知等安全监测工具，实现对全行网络安全威胁的监测预警、分析研判和应急处置。本行持续推动数据安全监测等相关系统和工具建设，积极开展勒索病毒专项场景的有效性验证、漏洞发现及整改等常态化安全运营工作，发现、阻断、攻击勒索行为。本行通过国家互联网应急中心对钓鱼网站、敏感信息泄露等进行监测，针对内外部监测到的预警信息，按照应急响应要求，及时开展排查。

### 数据安全事件应急管理

本行建立数据安全事件应急管理机制，制定并印发《数据安全事件应急预案（2024 年版）》，细化数据安全事件分级标准，明确数据安全事件应急组织架构与职责，规范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、事件总结在内的应急处置流程，以及数据安全事件应急预案、培训和应急演练要求。

数据安全事件应急组织架构方面，在总行突发事件应急领导小组下，设置总行数据安全事件应急组织架构，包括总行数据安全事件应急指挥小组、应急执行小组、应急保障小组，分别负责指挥较大及以上数据安全事件应急处置，提供数据安全事件应急处置所需人力、财力和物力等资源保障，以及内控合规支持、法律咨询、消保支持、秩序维护、舆情应对、后勤保障等相关工作。

本行持续加强对数据安全事件监测和预警，做到风险早识别、早预警、早发现、早处置。针对内外部监测到的预警信息，按照应急响应要求，及时开展排查。如事件涉及个人敏感信息泄露，可能对客户的合法权益造成严重危害的，本行将及时将事件相关情况以邮件、信函、电话、推送通知等方式告知受影响的客户。难以逐一告知客户时，将采取合理、有效的方式发布与公众有关的警示信息。如事件涉及第三方机构，本行将及时根据合同、协议等有关约定与第三方机构就事件信息和应急处置措施等方面进行沟通。

本行各级机构应每年至少开展一次数据安全事件应急演练。2024 年，共组织开展 2 次总行演练和 1 次分行演练，覆盖总行 8 个部门和 36 家一级分行，参演人员达 100 余人。通过沙盘推演、及时总结等方式，提升数据安全事件应急处置与管理能力。本报告期间，未发生数据安全相关事件。

## 开展网络攻防演练

本行积极组织和开展网络攻防实战演习，对外派出攻击队圆满完成国家重保攻击任务；对内不定期组织开展多场景红蓝对抗演练，并常态化开展渗透测试，重点挖掘本行生产系统存在的安全问题及漏洞隐患，保障本行系统安全、稳定运行，切实维护本行客户个人信息安全。此外，本行成功举办 2024 年 IT 技能竞赛信息安全赛，并积极参与网鼎杯、RWCTF 等外部比赛且多次获奖，多维度对安全攻防人才进行能力培养，助力本行打造高水平的网络和数据安全攻防队伍，提高本行信息系统的安全防护水平。

2024 年的国家网络安全攻防演练中，本行首次参加人民银行、国家金融监督管理总局分别组织开展的行业专项演练及紧急拉练，发扬“塔山精神”，经受住了全方位挑战与考验，未发生重大网络安全事件，连续三年保持了“零失分”，多篇防守技战法总结和总结被公安部评为优秀，并取得“实网攻防阶段表现优异”、“专项演习表现优异”的“双优异”成绩通报。

## 3.4 第三方隐私与数据安全

本行重视第三方机构处理客户信息的安全管理工作，依据《数据安全管理办法（2024 年修订版）》《信息科技外包管理办法（2024 年修订版）》等内部制度，明确第三方数据安全要求，规范技术保护措施，并持续强化监督机制，确保客户信息安全得到有效保障。本行对数据对外共享使用、数据委托处理进行严格管控，按照“最小必要”原则，通过合同协议方式约定数据处理的场景、方式、双方责任义务等内容，并采取加密、脱敏、水印等技术措施确保数据安全。涉及客户信息的，处理前依法告知并获取客户同意。

本行严格防范第三方数据安全风险，针对委托处理、对外共享等对数据主体有较大影响的数据处理活动，开展数据安全专项评估，分析数据安全和对数据主体权益影响，评估数据处理的必要性、合规性、有效性，共享个人客户信息前会获得个人客户的授权同意，有效防止客户信息的不当使用，充分保证业务开展和数据处理在安全、合规的环境下进行。本报告期间，总行共完成 42 次数据安全专项评估。

本行印发《中国邮政储蓄银行信息科技外包管理办法（2024 年修订版）》，从外包事前风险评估、数据安全保护和外包监督检查等方面明确相关管理要求，通过开展外包尽职调查、合同中约定保密与安全条款、与第三方机构和外包人员签署数据安全承诺书、按照“最少必要”的原则严控外包人员权限范围等方式，落实第三方隐私与数据安全要求。本行针对符合重要外包条件的第三方驻场机构进行实地检查，检查内容覆盖内控管理、数据安全、应急预案及演练等方面，针对检查发现的问题要求第三方机构限期整改，提升外包服务质量及水平。

## 3.5 隐私与数据安全培训

本行持续强化隐私与数据安全领域培训，每年面向全行员工开展数据安全专项培训，树牢全行数据安全意识；面向

总行各部门、各一级分行数据安全专员开展数据安全专项培训，覆盖数据安全政策、数据分类分级及分级管控、数据安全防护技术、数据安全应急管理、数据安全评估、警示案例等内容。本报告期间，本行充分利用行内网络平台，面向全行员工开展数据安全培训，超 14 万员工参与。

## 3.6 隐私与数据安全评估与审计

在隐私与数据安全评估与审计工作中，本行积极搭建全方位的数据安全监管架构，构建多层次的防御与监督体系，对数据安全各项工作进行细致梳理，持续跟踪隐私与数据安全工作动态，精准定位需要改进的关键环节，有力推动数据安全相关制度完善、措施落地以及体系建设。2024 年度本行邀请独立第三方开展了数据与信息安全的诊断与审查。

### 数据安全评估与检查

本行每年组织开展数据安全全面评估。本报告期间，面向总行、36 家一级分行、3 家子公司开展全行数据安全评估，基于近 300 项精细化评估指标，全面梳理全行数据安全现状，识别风险隐患与薄弱环节，明确提升方向。本行每年面向一级分行、子公司开展信息科技风险、网络安全、数据安全等相关检查。本报告期间，对 8 家一级分行、3 家子公司开展现场检查，并针对现场检查发现的问题提供指导，促进分支机构及子公司数据安全保护能力的提升。

### 隐私保护评估与检查

针对消费者个人信息保护，总行相关部门及各一级分行开展消费者个人信息保护风险排查工作。结合法律法规、监管规定、监管通报及前期检查、对标发现的问题，形成排查工作要点，全面排查与消费者个人信息处理活动相关的经营行为和管理情况，深入查找在制度规则、协议文本、信息系统、操作流程、员工行为等方面存在的问题。

### 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国家标准 2.0 及金融行业相关标准，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，对安全保护等级三级及以上的备案系统开展网络安全保护能力测评。

### 商用密码应用安全性评估

本行每年聘请符合资质的第三方测评机构依据信息系统商用密码应用系列标准对关键信息基础设施系统开展商用密码应用安全性评估，实现以评促改，于报告期内全部通过测评并完成监管备案。根据业务需要使用数据加密、数字签名等商用密码技术有效抵御各类网络攻击和数据窃取行为，确保金融领域数据安全，进一步增强网络与数据安全保障能力。

### 金融科技产品认证

本行服务开放平台系统应用程序接口（API）和区块链服务平台系统分别在商业银行应用程序接口和区块链技术产

品方面，取得国家市场监督管理总局与人民银行联合发布的金融科技产品认证，微信银行系统“文生图”业务场景大模型通过中国信通院可信 AI 评测并取得“可信 AI”认证证书，相关技术产品符合金融监管要求，为合规运营提供坚实保障。通过以上认证有效提升了金融科技产品的市场竞争力，实现监管合规与技术创新的良性互动，进一步巩固了本行在金融科技领域的风险管控能力。

## 隐私与数据安全审计

本行每年定期开展数据安全相关审计，本报告期间，本行开展数据安全专项审计，审计涵盖数据安全组织架构、制度体系、分类分级、重要数据管控、安全影响评估、问题整改等，持续强化本行隐私保护与数据安全。

## 信息科技安全审计

本行审计局每年开展信息科技专项审计，每三年完成对总分行的信息科技审计全覆盖。2024 年及 2025 年开展信息科技专项审计，通过检查一级分行信息科技各领域的风险管理状况，揭示分行信息科技存在的管理问题、识别缺陷和风险隐患，评价信息科技风险管理的合规性、合理性和有效性，督促制度持续改进和流程优化，促进一级分行信息科技风险管理能力的提高。

## 个人信息保护审计

本行每年定期开展消费者权益保护工作审计，全面评价消保工作质量与效果，重点关注消费者权益保护营销宣传各环节消保职责落实情况，包括个人信息保护情况、投诉管理机制运行质效情况等。

## 3.7 安全管理认证

本行坚持推动国际认可的安全和数据管理体系相关认证工作，不断拓展相关认证运营机构及信息系统的覆盖范围。本行已通过 ISO27001 信息安全管理体系认证、ISO20000 信息技术服务管理体系认证、CMMI-DEV ML4 软件管理成熟度 4 级认证、TMMi4 测试成熟度模型 4 级认证、数据管理能力成熟度量化管理级（4 级）等级证书，通过信通院《研发运营一体化（DevOps）能力成熟度模型》的持续交付标准、安全及风险管理、系统和工具标准和持续测试标准 4 项能力评估。

本行积极参与各项标准制定工作，参与编制《金融业商用密码技术应用发展报告（2023-2024）》《金融服务数字渠道发展研究》《后量子隐私计算技术研究与应用实践》《金融业数据安全发展与实践报告》《金融数据要素共享实践》《金融数据安全治理专题研究报告》《行业级通用语料库建设方法研究课题报告》《金融业智能数据脱敏技术研究》《后量子隐私计算技术研究与应用实践》《面向金融机构数字化转型的数字信任体系建设研究报告》《金融行业数据安全治理案例汇编 - 银行业数据安全治理体系建设与实践》等课题。人民银行 2024 年征信合规与信息安全年度考核评级中，本行获评 A 级。

## 04

# 消费者权益保护

本行坚持以人民为中心，严格落实监管要求，紧密结合新形势下消费者多元金融服务需求，持续提升消费者权益保护治理能力，致力于将消费者权益保护工作融入公司治理各个环节，纳入企业文化建设、经营发展战略和全面风险管理体系，全力构建机构层面“大消保”新格局。

### 4.1 消费者权益保护培训

本行积极组织消费者权益保护培训，宣贯消保政策、消保制度和要求，提高员工消保意识和工作技能。

#### 制度要求

本行建立消费者权益保护内部培训机制，对从业人员开展消费者权益保护培训，提升培训效能，增强员工消费者权益保护意识和能力。制定《中国邮政储蓄银行消费者权益保护管理办法》，明确消费者权益保护工作保护的对象和遵循的原则、消费者的基本权利和内容、工作职责等方面，按年度制定培训计划，并加强培训效果评估，提升培训质效。

#### 培训对象

本行每年至少开展一次消费者权益保护专题培训，培训对象全面覆盖中高级管理人员、基层业务人员及新入职人员。各级机构结合本机构实际情况，利用多种方式对本部门、本条线员工，特别是直接面对消费者的一线员工进行消费者权益保护相关的教育和培训。对消费者投诉多发、风险较高的业务岗位，适当提高培训的频次。

#### 培训方式与内容

加强培训管理。报告期内，印发年度消费者权益保护培训计划，对消费者权益保护培训工作进行统筹安排，涵盖消保专题培训、业务条线培训、新员工培训等类型，培训采用现场授课与远程培训相结合的方式，突出重点、注重实效，切实提升培训的针对性、有效性。2024年，总行及各一级分行组织开展消费者权益保护培训800余项，参与培训约56万人次，培训覆盖率达到100%，员工参与率达到103%。印发《关于2024年消费者权益保护培训情况的通报》，加强培训效果总结评估。

组织消费者权益保护专题培训。报告期内，本行围绕消保管理制度解读、投诉管理、消费者个人信息保护、投诉管理系统功能及模型运用、合作机构管理、营销宣传案例分析及消保审查、金融知识宣传教育等内容开展培训，强化各级机构人员对消费者权益保护重点工作及监管要求的理解和掌握。

丰富培训形式。通过邀请行内高管、内训师、外部讲师等不同授课人，线上线下相结合，开展系列消费者权益保护培训，推动各级机构强化对消费者权益保护领域各项法律法规与监管要求的理解，认清当前工作形势，提高认识，拓宽视野，强化工作落实。

### 4.2 产品及服务审查

本行贯彻预防为先理念，在面向消费者提供的产品服务的设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节扎实开展消保审查。报告期内，本行董事会及董事会社会责任与消费者权益保护委员会定期召开会议，听取消费者权益保护工作（含消保审查）开展情况汇报，研究、审议消保工作重要事项。高管层消费者权益保护委员会听取关于消保审查开展情况的汇报，研究消保审查机制运行情况及典型案例。

持续推进消费者权益保护审查规范化、专业化、数字化建设，全面提升消费者权益保护审查工作质效。制定《消保审查工作指引（2024年版）》，细化审查各环节管理要求，开展审查后评估，回检审查工作开展情况，提升消保审查工作规范性。印发《消保审查要点手册（2024年版）》，编写《消保审查典型案例》，组织总分行审查经验交流分享活动，制作“消保审查小课堂”系列长图，提升各级审查人员专业能力。优化审查平台功能，上线审查意见智能推荐功能，实现风险点、法规依据、审查意见自动关联，赋能基层机构提升审查质量和效率，提升消保审查数智化水平。

### 4.3 贷款合同变更

本行在与客户签订贷款合同或合约的过程中充分考量消费者权益保护，注重评估客户主体财务水平与履约能力，明确合同变更的适用条件和相关要求，让客户享受更高效的服务。针对因暂时性经济困难而面临短期还款能力不足的客户群体，通过合理调整还款方式以缓释其短期财务压力。如客户短期收入出现波动，但仍存在还款能力且还款意愿良好，可提供阶段性还款方式变更服务，宽限本金偿还计划，阶段性降低还款金额。

调整信贷制式合同相关客户提示，在客户提示部分增加廉洁监督和协助共建“阳光信贷”文化的提示性内容。

#### 管理机制

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贷后管理办法（2024年版）》《中国邮政储蓄银行小额贷款业务管理办法（2024年修订版）》，规定客户能够获取的贷款变更内容、流程、渠道等。

## 贷款变更要素

本行充分发挥大行责任担当，根据债务催收过程中与客户的沟通情况，结合对客户财务水平的综合评估，对确有还款意愿但暂时性资金周转困难的客户，酌情提供一定纾困服务；对有提前还款需求的客户，酌情提供还款期限或分期还款额变更等便利方案。允许客户在双方协商一致的情况下，对贷款期限、还款方式、委托扣款账户等条款进行变更；综合客户信用等级评估情况，动态调整客户授信额度，具体包括：为满足贷款客户提前还款需求：如剩余期限不变、月供降低，或者剩余期限缩短、月供不变等；为协调支持贷款客户延迟还款需求：如部分贷款客户收入下降，短期流动性出现问题，可提供展期等；针对信用良好客户，提供提升授信额度，允许增加抵押物、担保等信用升级方案；针对信用不佳或偿债能力下降客户，采取压缩授信额度、账户管制等措施。

### 4.4 债务催收管理

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动作，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。本行系统梳理现有债务催收内部制度与工作实践，公开披露《债务催收政策要点》<sup>5</sup>。

本行积极发挥大行担当，充分践行金融的政治性和人民性，制定了《中国邮政储蓄银行个人客户不良贷款重组管理办法（2023年版）》、《中国邮政储蓄银行法人客户不良债权重组管理办法（2023年版）》等制度，对于还款意愿良好，因出现财务困难，已经或预计不能按现有合同偿还债务或履行义务而进入不良的客户，通过作出有利于债务人的调整，或对债务人现有债务提供再融资等方式，给债务人适度还款宽限，降低债务人短期偿债压力。

### 4.5 公平的营销政策

本行严格遵循《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规和《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》《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》等监管要求，制定《个人业务营销宣传合规管理工作规定》。本行系统梳理现有个人业务与客户营销内部制度与工作实践，公开披露《个人业务与客户营销政策要点》<sup>6</sup>。

## 适用范围

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。

5. 债务催收政策要点参见 <https://www.psbc.com/cn/gyyz/tzzgx/qyshzr/gzzd/>

6. 个人业务与客户营销政策要点参见 <https://www.psbc.com/cn/gyyz/tzzgx/qyshzr/gzzd/>

## 管理监督机制

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。

本行严格遵循《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规和《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》等监管要求，制定《中国邮政储蓄银行个人客户营销信息接收同意书》，在借记卡及储蓄账户等开户和客户创建环节向客户展示，供客户自主选择并单独签署。当客户授权同意后，本行基于已授权使用的个人信息，向客户推荐本行及本行子公司金融产品（含自营产品、代销产品）、服务及优惠活动等。客户后续如不再希望接收营销信息，可以通过本行客服热线、手机银行等方式撤回同意，依法保障客户的合法权益。

### 4.6 客户投诉管理

本行持续健全完善投诉管理机制，聚焦投诉工作薄弱环节及投诉多发领域，积极开展投诉苗头管理和源头治理，提高投诉处理质效。

## 管理架构

### ► 董事会及专门委员会

本行董事会承担消费者权益保护工作的最终责任，是消费者权益保护工作的最高决策机构，负责制定消费者权益保护工作战略、政策及目标，对消费者权益保护工作进行总体规划及指导，对高级管理层履行消费者权益保护职责情况进行监督，对相关工作进行审议。董事会下设社会责任与消费者权益保护委员会，对董事会负责。报告期内，董事会及董事会社会责任与消费者权益保护委员会定期听取监管转送投诉情况等议案，并就加大热点投诉处置力度、突出投诉苗头治理、强化投诉考核问责等工作提出意见建议。

### ► 管理层

本行高级管理层下设消费者权益保护委员会，负责统一组织和领导全行投诉管理工作。2025年上半年，本行召开4次消费者权益保护委员会会议，持续加强对投诉管理工作的指导监督，强化责任落实，分析投诉工作形势及投诉突出领域存在的问题，研究提出解决措施，加强投诉精细化管理。建立高级管理层季度投诉分析机制，定期分析投诉总体情况，研究重点投诉问题、投诉压降措施有效性。强化横纵向投诉督导，组建投诉管理工作群，按月通报全行投诉情况，对重点业务、重点分行进行提示，及时传达监管要求，并持续跟踪落实情况。

### ► 总行及各级机构

本行总行法律事务部（消费者权益保护部）是全行投诉的牵头管理部门，负责全行各投诉渠道的统筹协调，牵头建立全行投诉管理基础制度，统筹推进投诉数据统计、分析、通报、监测提示和信息披露工作，督促、推动相关部门根据投诉反映的问题，对制度、产品、流程、系统、服务等进行持续性的优化改进，加强溯源整改。

各级机构是保护消费者合法权益、处理投诉的责任主体，负责处理因购买本行产品或者接受本行服务产生的投诉，对本级和辖内分支机构投诉处理工作进行管理、指导和考核，协调、督促辖内机构妥善处理各类投诉，确保投诉得到及时接收、顺畅流转、高效处理，防止投诉在机构、部门间相互推诿，避免矛盾纠纷激化升级。

## 投诉管理目标

本行将投诉处理在内的金融消费者权益保护融入公司治理各环节，积极建设消费者权益保护文化，引导全员树立消费者权益保护意识。制定年度消保及投诉管理目标，包括但不限于实现产品和服务消保审查全覆盖、设置投诉量化管控目标、提高客户满意度等。完善投诉溯源整改工作机制，提升投诉分析、监测、预警效果，推进投诉处理流程重检工作，回检优化投诉管理流程，提升投诉处理质效和客户服务体验。

## 投诉管理工作机制

### 全面优化投诉管理体制机制

本行认真贯彻落实监管要求，持续完善投诉管理制度体系，印发《消费投诉管理办法》《重大消费投诉处理应急预案管理办法》《金融纠纷多元化解和小额补偿管理办法》《金融消费者投诉管理系统操作规程》，明确职责分工，细化投诉处理流程和标准，逐步形成投诉渠道畅通、处理流程清晰、监测整改有效的投诉管理体系。

总行运营管理部、网络金融部、信用卡中心为投诉渠道管理部门，分别承担网点现场、远程银行中心和信用卡客服投诉管理职责，负责相应渠道投诉的统筹协调、数据统计、分析、通报、监测提示、监督检查和培训等。各投诉渠道管理部门根据本渠道特点结合行内规定和监管要求，制定适用于本渠道的《营业网点现场消费投诉管理办法》《远程银行中心渠道消费投诉管理办法》《信用卡消费投诉管理办法》，明确规定各渠道投诉处理时限和处理要求。

### 投诉处理工作原则



### 加大投诉监测提示力度，强化溯源整改

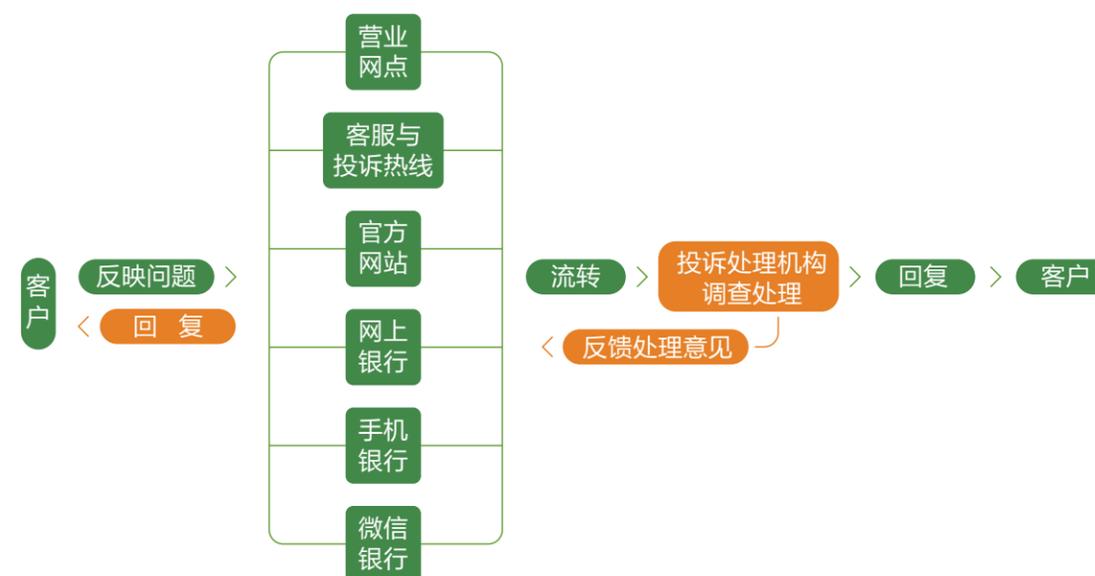
建立季度投诉分析机制，定期在消费者权益保护委员会上分析投诉总体情况，研究重点投诉问题、投诉压降措施有效性。建立“季度投诉通报+月度投诉分析+日常投诉监测提示”机制，及时关注投诉变化趋势，持续做好投诉数据监测分析。印发《关于进一步优化投诉监测提示机制的通知》，强化投诉分析，进一步丰富监测提示机制，加强整改效果跟踪。优化投诉溯源整改工作机制，深入分析投诉反映出的制度、流程、系统和管理等方面的问题，提升溯源整改有效性，把客户的“问题清单”变为“满意清单”。

### 推进投诉管理数智化转型

本行投诉管理系统全面覆盖现有投诉受理渠道，实时记录更新投诉受理与处理信息。报告期内，上线投诉智能分类模型，识别投诉工单内容关键信息，将投诉内容类型化，构建投诉标签体系，实时展示上升最快、热度最高投诉类型，实现以日、周、月、季为维度自动生成投诉分析报告，智能总结并提炼投诉风险线索，及时监测发现投诉苗头问题并实时跟踪投诉压降效果，有效开展投诉压降工作。上线重复投诉模型，实现重复投诉线上申报、审批，为投诉核减工作提供模型支撑。

## 投诉处理流程

本行持续推进投诉受理渠道建设，优化投诉处理流程，畅通客户投诉渠道，及时更新公示信息，提升投诉处理质效。客户可通过营业网点、客服与投诉热线、官方网站、电子银行等线上线下渠道反映问题，本行投诉处理流程如下：



## ► 投诉渠道及专项审查

本行在官方网站首页、移动客户端、营业场所、办公场所等醒目位置公示并及时更新投诉电话、通讯地址等投诉渠道信息、投诉受理方式和投诉处理流程，在客服电话主要菜单语音提示中公示投诉受理方式。客户可以通过本行公布的多种投诉渠道（如远程银行中心、信用卡客服、网点现场等）提出投诉，反映问题。

## ► 投诉升级处理机制

本行建立“纵向贯通、横向融通”的投诉处理体系，通过完善重大投诉提级、上级机构协办、协同处理等机制，为投诉升级处理提供制度保障。

对于有特殊需求的客户，超出投诉处理单位权限范围的，应在尽力安抚客户的同时，按条线上报提高处理层级；对于相关投诉重大、敏感、升级风险较高，或投诉人多次对非营业网点的操作、服务提出投诉的，可逐级将上级机构相关业务、服务的管理部门列为协办单位，对投诉处理进行指导；对于疑难、复杂投诉，投诉处理单位可根据具体投诉事项成立协调处理小组，组织相关单位召开协商会议，及时研究制定解决方案，其他单位应积极配合。

## ► 投诉管理监督检查及审计机制

### ► 投诉处理督导核查

投诉处理过程中，本行在告知客户投诉处理决定的同时，向客户说明可以采取的申请核查、调解、仲裁、诉讼等救济途径。在投诉核查方面，客户对处理单位回复的投诉处理结果有异议，可自收到处理决定之日起三十日内向处理机构的上级机构书面申请核查。在多元化解方面，本行充分利用第三方调解组织推动问题解决，多元化解客户纠纷。在监督管理方面，本行将各级机构投诉处理质效纳入考核范畴，并将分行投诉管理和处理情况开展纳入检查范围。通过各类监督、检查措施，确保客户诉求得到及时回应、妥善处理、有效监督。

### ► 审计机制

本行严格执行《银行保险机构消费者权益保护管理办法》要求，持续强化消费者权益保护工作监督机制，每年将消费者权益保护工作纳入年度审计范围，由总行审计局组织7家审计分局实施，以5年为一个周期全面覆盖本机构相关部门和一级分支机构，总行审计局持续督促被审计单位整改落实审计发现问题。董事会、董事会社会责任与消费者权益保护委员会、董事会审计委员会定期听取消费者权益保护工作审计报告，审计报告按年度报送监管机构。

## 4.7 金融知识教育宣传

本行深入开展金融知识教育宣传，不断完善教育宣传机制，积极探索创新多元化传播渠道，拓宽金融知识教育宣传覆盖范围，帮助公众强化金融安全意识、构建健康金融观念。报告期内，我行各级机构积极联合监管部门、行业协会、政府部门、教育机构等外部机构开展宣传活动，共同营造良好的金融教育与服务氛围。江苏省盐城市分行牵头承办由盐城金融监管分局、盐城市银行业协会、盐城市保险行业协会指导的“3·15”线上宣传直播活动，实际讲述邮储银行在服务实体经济、支持小微企业、助力乡村振兴等方面的重点举措。湖北省荆门市分行创新构建“宣教+服务+治理”三位一体工作体系，与荆门市金监分局、银行业协会建立了信息共享机制，联合开展“黑灰产治理专项行动”，排查违规中介线索17条。重庆分行在当地大学举办“金融安全公开课”，联合反诈中心民警以真实案例拆解了校园贷、刷单诈骗等套路，提高在校师生防范非法金融活动的能力。

### ► 拓宽金融教育宣传覆盖面

本行高度重视各类金融教育知识普及，健全常态化教育宣传机制，推动金融教育宣传嵌入业务发展全流程，持续开展多主题、多层次、多种类的金融金融教育宣传活动。制定年度金融教育宣传工作计划，明确金融教育宣传主要内容和工作要求，引导各级机构有序开展各项金融教育宣传工作，确保金融教育“全行上下一盘棋”。2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传、6月“普及金融知识万里行”活动期间，本行在全国范围内开展“U心相伴”特色宣传活动，依托信用村建设、邮政邮路资源，通过开展金融课堂、金融知识夜市、戏曲讲消保等形式，加大县域地区教育宣传力度，推动实现金融教育宣传资源均衡化。报告期内，各级机构开展线上线下活动超22.5万次，累计触及消费者超15.4亿人次。

### ► 满足差异化金融知识需求

本行聚焦老年人、青少年、新市民、乡村居民、少数民族群众等重点客群，加强“五进入”（进学校、进社区、进乡村、进企业、进商圈）金融教育宣传普及力度，积极提供适应多元需求的传播方式和教育形式，结合消费者关心关切开展多场景金融教育宣传活动，满足不同客群的金融知识需求。

### ► 守护“银发群体”，让老年人“老”有所依

本行积极适应老年人金融需求，推出适老化金融服务，持续打造“金晖支行”老年服务特色网点，为银发客户提供“优先办理、全程关注、主动协助”暖心服务，在营业网点配备爱心座椅、爱心窗口、无障碍通道等适老化设施，提升老年群体金融服务体验。各级机构将金融教育与惠民服务深度融合，持续提升老年群体风险防范水平。河南省分行来到老年大学详细讲解“电信诈骗”运作链条、典型特征和识别方法，指导老年人规避诈骗“陷阱”。江苏省分行针对老年群体打造“银发课堂”，结合养老诈骗等典型案例做好风险提示，守护老年客户的“钱袋子”。

### ► 护航青少年群体，让青春学子“少”有所长

本行致力于探索将消保主题知识融入课程安排，将丰富多彩的金融知识带入校园，通过开展互动式、沉浸式教育宣传活动，开设金融教育课程，助推金融知识纳入国民教育体系，实现“教育一个学生、辐射整个家庭、造福经济社会”的目标。

河北省分行组织开展“我是小小金融家”宣讲活动，面对面为小学生们讲解零用钱管理、辨别货币真伪等知识，帮助孩子从小树立正确消费观、价值观。西藏分行开展“‘邮’你一起共进步，金融服务进校园”宣传活动，工作人员深入解析“免费领皮肤”“低价购买游戏装备”等新型骗局，提示在校学生时刻保持防范意识，注意保护个人信息及财产安全。

## ► 关注金融热点问题，让新市民“新”有所属

本行将金融知识普及与新市民服务工作相结合，以实际行动为金融消费者提供有温度的金融服务。在支付优化方面，推进支付服务优化升级，与 80 多家支付机构打通支付通道，在支付机构客户端、银行柜面及手机银行等渠道上线一键绑卡功能，满足消费客群支付便捷化需求。各级机构围绕新市民群体关注的难点、痛点，开展切合需求的金融教育活动。新疆分行邀请消费者体验“消保服务站”、“红金戍暖心驿站”，围绕防范电信诈骗、防范非法集资等相关内容进行宣导，提升了消费者维护自身财产安全的能力。湖北省分行为企业员工剖析“代理退保”、“征信修复”等非法职业代理行为，揭示诈骗分子的惯用伎俩，并传授防范诈骗的实用技巧。

## ► 深入基层一线，开展乡村特色宣传活动

本行充分发挥点多面广、网点下沉的优势，将宣传资源向农村地区、边远地区、少数民族聚集地区倾斜，打造农村地区教育宣传特色。重庆分行依托信用村建设，为村民们解读征信报告、用手机银行测算贷款额度等征信实例，让诚信宣传“接地气”。山西省分行走进革命老区，将防范非法代理、警惕“黑灰产”、理性投资等金融知识融入鼓乐、蒲剧、干板腔等地方特色戏曲，让群众能够真正听得懂，学得会。报告期内，各级机构共计深入 62,648 个乡村开展金融教育宣传活动，累计触及消费者超 1.34 亿人次。

## ► 携手少数民族，搭建金融消保同心桥

本行不断加强少数民族地区教育宣传资源投入力度，助力少数民族地区消费者补齐金融知识短板。贵州省分行结合当地少数民族区域特点及非遗文化，按日发布“消保一言”特色宣传海报，运用布依语、苗语、侗佬语等少数民族语言向群众进行宣传，深入少数民族村寨等地开展金融知识宣传。内蒙古分行深入少数民族聚居村镇，宣传针对少数民族地区的金融扶贫政策、便民利民服务等知识，结合少数民族的语言、文化、风俗开展金融教育活动。新疆分行联合当地邮政分公司组建“金融信使”队伍，穿越 50 多个边境乡镇，为维吾尔、哈萨克、柯尔克孜等 7 个民族居民送去超 5.2 万封金融安全信。

## ► 组织开展“阳光信贷”社会宣传

本行在门户网站、微信公众号、手机银行、营业网点、信贷办理场所等自有渠道，并利用网络、户外广告、新闻媒体等媒介资源，大力宣传我行“阳光信贷”文化和活动成效。开展“依法借贷、诚实守信、廉洁融资”的借贷理念倡议宣传、金融知识和廉洁监督教育宣传，帮助消费者提升金融素养和风险防范意识，提示防范不法中介渗透、骗取融资等相关风险，协力开展廉洁监督。

## ► 创设“U心消保”标识，创新金融教育宣传形式

本行推出全行统一使用消保标识—“U心消保”，秉承“由心守护 用心服务”的理念，彰显邮储银行守护每一份金融权益的责任担当。充分发挥“U心消保”标识的引领作用，将消保标识融入各项金融教育宣传活动之中，线下活动方面，将标识融入物料设计、场地布置、开展形式等各个环节，积极探索“U心消保”系列主题行动，丰富场景化教育宣传。线上活动方面，鼓励各级机构以“U心消保”为主题优化教育平台建设，推动全行金融教育宣传体系化、规范化、品牌化。吉林省分行升级改造线上金融教育专区，将消保知识与二十四节气结合，开展“U心相伴——跟着二十四节气学消保”特色宣传活动，有效增加消费者的学习趣味性、积极性。青海省分行组织金融教育团队，制作“U心消保”主题宣传物料，走进城镇、乡村、集市，宣讲反洗钱、防范电信诈骗等金融知识。

## ► 数智化转型，支撑反欺诈、反洗钱业务场景创新

面对数智化发展浪潮，本行主动抢抓机遇，加速数智化转型进程，从科技支撑，到科技助推，再到科技引领，推动数智化赋能高质量发展。

本行积极构建特色的全域数据资产底座，加速释放数据要素价值，有效支撑反欺诈、反洗钱等多样化业务场景创新。在欺诈风险防控方面，依托大数据平台底座及数据中台能力，融合 AI 与实时流计算，构建全链条反欺诈模型体系。基于海量实时风险特征库，形成全量客户电诈风险全景视图，实现对全量账户的分类分级管理与全域客户异常行为监测，支撑千亿级数据在线即席分析。2025 年上半年，累计保护潜在受害账户逾 10 万户，防止客户资金损失超 8 亿元。在反洗钱方面，每日加工约 1.27 亿笔交易流水数据，构建近百个可疑预警模型，积极运用知识图谱、大模型等先进技术，建立起以图智能为核心的新型反洗钱可疑交易监测报告体系，实现可疑分析报告自动化生成，有效呈现团伙洗钱证据链，助力人工甄别效率提升 30%。

## ► 数字化赋能金融教育宣传模式

近年来，本行积极探索将数字化建设融入金融教育宣传各项活动，构建“线上+线下”“科技+场景”的立体化金融教育宣传矩阵，打造邮储特色“金融教育+”宣传新路径。一方面，推进自有线上渠道宣传改造升级，在官方网站设立“消保专栏”，在手机银行设置“金融知识专区”，“在邮储银行+”公众号推出“消保小课堂”，同时扩展微信视频号、微博、抖音等渠道输出金融知识，持续扩大教育宣传辐射面，推动自有线上渠道常态化、规模化、体系化宣传。另一方面，搭建金融教育作品网络平台，打造全行金融消保专题网页，设“U心小课堂”“以案说险”“消保邮温度”三个模块，通过正面普及与反面警示相结合，多角度展现本行各级机构教育宣传工作成果，现已在环球网、光明网、中国网等主流媒体平台轮播，2025 年上半年，本行专题网页触及消费者超 6900 万人次。

# 05

## 社会公益

推进邮爱公益项目。2024年，邮爱公益基金成立7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。2024年邮爱公益基金共募集887.44万元。持续开展邮爱公益项目。2024年，邮爱自强班项目资助42个班级2,100名家庭经济条件困难的高中生本年度学杂费，邮爱奖学金项目对邮爱自强班所在学校符合要求的998名优秀高中毕业生发放奖学金，邮爱公益爱心包裹项目向青海省大通县捐赠1万个包裹。邮爱公益活动精彩纷呈。组织开展邮爱公益日活动，将绿色公益、社区公益、学习雷锋、防范诈骗与公益日活动相结合。全行各级机构组织开展社区服务、健步走、植树等形式多样的邮爱公益日活动，在网点内外开展邮爱公益宣传，倡导公益文化，培育公益氛围。组织开展邮爱公益寻访活动，因地制宜组织分行志愿者去到邮爱自强班所在学校，与学生开展座谈、主题班会等活动，让邮爱更有温度。

持续推动“邮爱种子计划”落地。2024年校园招聘中“邮爱种子”入职四川省分行、青海省分行，自愿投身边远、艰苦地区基层岗位，为乡村振兴建设贡献力量；继续跟踪邮爱公益基金资助的“邮爱自强班”学生，组织分行与在读大学生建立长期联络机制，为被资助者提供假期实习和就业机会，鼓励优秀人才加入邮储银行并投身家乡基层建设。

深化“邮爱驿站”公益惠民服务。截至报告期末，向社会开放7,094家“邮爱驿站”，持续为户外劳动者、考生、老年人等社会群体提供休息歇脚、饮水供应、充电设施、卫生用品、公益宣传等便民服务，开展传统节日、中高考、文旅等主题特色活动，持续服务社会民生、传递人文关怀，共筑社会和谐新纽带。

推动定点帮扶工作取得实质性进展、阶段性成果。聚焦山西汾西县、河南桐柏县、甘肃武山县发展所需、民生所盼创新打造特色产业精准服务、邮银协同“四流”（商流、物流、资金流、信息流）解“三难”（物流难、销售难、融资难）等特色帮扶模式，2024年累计向三个帮扶县发放各项帮扶贷款6.61亿元，直接投入无偿帮扶和教育帮扶资金2,172.60万元，引进帮扶资金4,353.08万元，引进帮扶项目或企业实际投资金额3,160.86万元，购买和帮助销售脱贫地区农产品4,447.88万元。在中央单位定点帮扶工作成效考核评价中被评为最高等级“好”的等次。

### 案例一、山东枣庄市新城支行拓展“驿站+文化”服务场景

山东枣庄市新城支行与区图书馆联合开展惠民服务，将“邮爱驿站”升级为图书馆流通点，配备党建、金融经济类书籍、经典读物及儿童读物共300余册，同时配套茶几、水吧等便民设施，既方便户外劳动者、周边居民等群众休息歇脚、饮水充电，也能满足其图书借阅等精神文化需求。高考期间，为高考学子和家长们准备了丰富的防暑降温物品，免费提供笔袋、文件复印等服务，并精心设置高考加油休息区，为考生、陪考家长加油打气。



山东省枣庄市新城支行与枣庄市薛城区图书馆共建“阅读时光邮爱驿站”

### 案例二、重庆渝中区瑞天路支行与渝中区化龙桥街道共建“红金渝·化龙桥金融网格驿站”

重庆渝中区支行与化龙桥街道共建合作，试点建设“红金渝·化龙桥金融网格驿站”，将“金融网格驿站”与“邮爱驿站”相结合，在为户外劳动者提供便民服务的同时，集成金融政策宣导、金融知识教育宣传、金融矛盾纠纷引导化解等功能，进一步丰富升级“邮爱驿站”功能，持续擦亮“红金渝”金融党建品牌。



重庆市渝中区支行与化龙桥街道共建“红金渝·化龙桥金融网格驿站”

### 案例三、上海分行营业部“邮爱驿站”延伸御寒关爱服务

本行上海分行营业部外拓驿站服务，联合提篮桥历史风貌街区党支部及周边共建单位开展“浓情腊八‘新’福‘粥’到”活动，在北外滩来福士广场现场为街区内的外卖员、快递员、网约车司机等新兴领域从业者分发腊八粥以及带有各种新年祝福的“吉结卡”，吸引了100余位户外劳动者参与，共享新年的甜蜜与温暖。



上海分行联合外部单位共建“浓情腊八——新福粥到”驿站延伸关爱服务

### 案例四、河北邢台开发区支行设立“金晖驿站”

河北邢台市分行积极响应适老化服务的号召，在邢台市开发区支行设立“金晖驿站”，通过一系列温馨举措，服务再升级，让每一位老年客户都能享受到便捷、贴心的金融服务。网点设立了爱心窗口，为老年客户提供优先服务，配置了爱心座椅，为老年客户提供舒适的等待环境，并增配无障碍通道、无障碍扶手架、轮椅等设施，确保老年客户能够安全、方便地进出网点。同时，在驿站内还为老年客户提供大字版业务指南等专属服务，并定期举办金融知识讲座，帮助老年客户提高防诈骗意识，保护他们的资金安全。



河北省邢台市开发区支行在“金晖驿站”为老年客户提供服务

# 治理

- ▶ 01 | 公司治理
- ▶ 02 | 公司行为



## 1.1 董事会

本行秉承可持续发展理念，持续完善 ESG 治理架构。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，为积极践行 ESG 理念、推进可持续发展，践行国有大行担当提供坚强组织机制保障。

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；践行“绿色让生活更美好”主张，大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资，积极探索转型金融，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，持续提升绿色金融服务质效，做好绿色金融大文章；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，提升自身 ESG 表现，切实履行“定战略、作决策、防风险”职责。

### 董事会架构

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



## » 职责权限

本行董事会统筹制定绿色金融、ESG 相关的发展战略，评估战略发展的执行情况，决定相关基本管理制度和风险管理、内部控制等政策，并监督制度和政策的执行；管理本行 ESG 信息披露事务；检查高级管理层的工作，监督高级管理层有效履行 ESG 管理职责等。

## » 战略规划委员会

主要负责审议包括 ESG 在内的总体发展战略规划，战略性资本配置及资产负债管理目标，重大投融资方案以及其他影响本行发展等事项，听取绿色金融推进情况、数据治理工作情况等汇报，并向董事会提出建议。

## » 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战略、政策和目标，基本管理制度；对相关战略、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。

## » 风险管理委员会

主要负责审核和修订包括 ESG 及气候风险等要素在内的本行风险管理战略、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，听取气候风险在内的管理报告并向董事会提出建议等。

## » 董事会成员多元化情况

本行认为董事会成员日益多元化是支持实现战略目标及促进可持续发展的关键因素，本行长期致力于推进董事会多元化建设，持续优化董事会架构、人员组成和多元化政策实施。在遴选董事会成员时，根据本行《董事会成员多元化政策》，在严格遵守监管要求的前提下，深入考量候选人性别、年龄、教育背景、地区、专业履历、技能知识等因素，不断调整和优化董事会各专门委员会构成，为董事会科学高效决策提供专业支撑。

目前，本行董事会共有董事 16 名，包括：董事长、非执行董事 1 名；执行董事 2 名；非执行董事 7 名；独立非执行董事 6 名，独立董事占比满足 1/3 的要求；董事会女性董事 2 名。

本行非执行董事和独立董事或长期从事金融管理工作，具有丰富的大型国有企业管理经验；或为经济、“三农”等领域的知名专家、学者，专业背景多样；董事会成员还有 2 名董事分别长期分管绿色信贷工作、具有丰富的绿色金融研究经验，能够为本行 ESG 建设工作提供有效支撑。

从性别、年龄、专业、地域等各维度而言，董事会成员构成合理有效，符合监管有关董事会成员多元化的规定，并且符合本行制定的董事会成员多元化政策。

## 1.2 监事会

监事会密切关注监督全行 ESG、绿色金融相关战略规划，持续关注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战略目标执行进程，确保战略目标与国家“双碳”目标以及可持续发展理念相契合，推动全行在 ESG 和绿色金融领域实现高质量发展，助力做好金融“五篇大文章”。

### » 推动完善公司治理

监事会积极关注本行社会责任履行和绿色金融发展情况，研究审议社会责任（环境、社会、管治）报告、可持续发展报告等议案，听取环境信息披露（绿色金融）报告、绿色银行建设工作报告、绿色金融推进情况等汇报事项，对战略执行和信息披露情况进行监督，持续关注全行履行社会责任和绿色金融实施情况。

### » 切实履行监事会监督职责

监事会聚焦治理能力提升，加强对董事会、高级管理层及其成员履职情况监督，将履行社会责任及维护相关方利益作为年度履职评价的重要指标，关注董事会、高级管理层在治理架构、风险防范、社会责任等关键领域履职情况，进一步压实主体责任。贯彻低碳发展理念，优化履职评价线上测评操作体验，持续践行绿色运营。聚焦可持续发展情况，开展信用类小企业贷款专项监督，助力科技金融发展；开展个人经营性贷款、产业贷专项监督，积极推进数字化赋能乡村振兴。聚焦绿色发展理念，定期监督绿色金融业务发展、ESG 及气候风险管理等情况，密切关注绿色金融发展重点领域和薄弱环节、气候与环境风险情况等，促进全行绿色金融稳健可持续发展。

### » 加强监事会能力建设

监事会成员参加北京上市公司协会“ESG 与可持续发展”专题培训，听取包括我国在 ESG 领域的政策支持、趋势展望等专题内容，促进强化监事跟踪了解最新监管、行业动态，持续拓展监事履职视野，提升监事履职能力。



## 02

## 公司行为

### 2.1 反贿赂反贪腐

2024 年以来，本行纵深推进党风廉政建设和反腐败斗争工作，为高质量内涵式发展提供坚强保障。

坚持监督执纪。完善纪检监督与审计等贯通协同机制工作流程，形成信息互通、系统共享、衔接顺畅、配合有效的监督工作格局。结合“阳光信贷年”活动，畅通监督举报渠道，充分运用 95580、信访、合规管理系统等内外部投诉、举报和监督渠道，接受行内员工和金融消费者监督。

制定完善反腐败与吹哨人保护制度，完善具有法律保护功能的正式匿名举报人制度，未来以官网等为窗口，为邮储系统内员工投诉检举提供线索和渠道，让员工可以将日常工作中发现违规问题向总行举报。

紧盯廉洁风险高发领域和关键环节严肃查处腐败问题，推动风腐一体纠治，着力铲除腐败滋生的土壤和条件。

坚持纪律教育。抓好党纪学习教育、深入贯彻中央八项规定精神学习教育，举办专题读书班，组织党规党纪学习考试，编发《邮储银行领导人员廉洁从业制度汇编》，切实抓好对“一把手”、年轻干部、新提任干部、关键岗位干部及新发展党员等重点群体的纪律教育，督促牢固树立纪律规矩意识。

坚持强力震慑。召开全行警示教育大会，点名道姓通报典型案例，制作播放违纪违法人员警示教育片，引导干部员工明底线、知敬畏。健全以案说德、以案说纪、以案说法、以案说责工作机制，与违犯党纪专题民主生活会（组织生活会）等紧密结合，运用典型案例开展“以案四说”警示教育。

坚持文化育廉。落实《中国邮政储蓄银行清廉金融文化建设行动方案（2022-2024 年）》各项部署，举办“党纪刻我心 清廉伴本行”主题巡展，开展廉洁微视频征集活动，组织金融领域警示教育片展播，在本行办公平台开辟“清风邮储”专区，有序推进廉政教育基地建设，持续打造邮储银行廉洁文化品牌靓丽“名片”。

本行持续健全违规问责制度体系，修订印发《员工违规行为处理办法》，明确了贪污贿赂、侵害银行或客户安全、侵犯公民个人信息等各类违规行为问责处理要求，要求本行各级机构严格贯彻执行。对于员工违反反贿赂反贪污相关要求的，将立即采取措施制止不当行为、开展调查核实，依据行内制度规定开展内部问责。对于涉嫌违法犯罪的，移送司法机关处理。本行系统梳理现有反贿赂反贪腐内部制度，形成《反贿赂反腐败制度要点》<sup>7</sup>。

7. 反贿赂反腐败制度要点参见 <https://www.psbc.com/cn/gyyx/tzzgx/qyshzr/gzdd/>

### 专栏 健全“阳光信贷”监督渠道

总行印发《阳光信贷监督管理办法》，建立“阳光信贷”监督邮箱，制定“阳光信贷”承诺书，列示 14 条行为禁令，全行 8.9 万名授信业务从业人员宣贯学习和线上签署“阳光信贷”承诺书。各一级分行积极建立辖内监督渠道（电话、邮箱、信箱等），进一步规范监督管理机制。同时，综合运用 95580、信访、合规管理系统、监管转办等内外部渠道，接受行内员工和金融消费者监督。安徽、四川等分行在客户经理名片背面印制监督举报方式；浙江省分行在客户经理名片加印清廉码，客户可扫码在线反馈问题，绍兴市分行建立廉洁监督员队伍，承担教育宣传和纪律监督职能。

在信贷制式合同和信用卡领用合约中告知“阳光信贷”监督的客户提示内容，主动接受客户监督。

### 2.2 职业道德准则相关审计

本行结合监管要求及业务经营发展实际情况，通过现场与非现场、专项审计与常规审计相结合的方式，根据年度审计计划，在相关审计项目中，对机构员工遵循职业道德情况开展常态化监督。如本行每年开展任中与离任经济责任审计，重点审计内容涵盖干部队伍廉洁从业、辖内机构合规发展等情况。在其他审计项目中，重点关注员工行为管理、员工违规行为及案件风险防控等情况，持续完善职业道德在审计监督领域的运用。

# 附录

- ▶ 附录一：荣誉奖项
- ▶ 附录二：《金融机构环境信息披露指南》指标索引
- ▶ 附录三：联合国《负责任银行原则》进展报告
- ▶ 报告编制说明

## 附录一：荣誉奖项

### ► 排名情况



### 获奖情况

全国专精特新大会优秀服务案例 工业和信息化部	金融科技发展奖一等奖 中国人民银行	年度征信合规与信息安全考核评级 A 级 中国人民银行
金融高质量发展案例 《人民日报》	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
ESG 评级 AA 级 明晟公司 (MSCI)	优秀综合业务机构 上海票据交易所	运营卓越奖 中国银联
金融产品及服务创新奖 数据驱动金融创新奖 《金融电子化》	企业网银年度卓越奖 中金金融认证中心有限公司	年度金融创新卓越机构 《银行家》(中国)
全球绿色金融年度奖 国际金融论坛	金融消费者权益保护优秀案例 《中国银行保险报》	“数智影响力”数字化转型典型案例 中国国际服务贸易交易会
年度高质量发展银行天玑奖 年度普惠金融服务银行天玑奖 《证券时报》	上市公司董事会最佳实践案例 上市公司董办最佳实践案例 上市公司可持续发展最佳实践案例 中国上市公司协会	年度银行财富管理品牌奖 《上海证券报》
优秀债券承销机构 优秀资产托管机构 中债绿债指数优秀投资机构 中央国债登记结算有限责任公司	2024 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 北京网聘信息技术有限公司	年度卓越商业银行 年度服务新质生产力金融机构 《21 世纪经济报道》
最佳中小企业服务银行 《环球金融》	年度零售银行 《第一财经日报》	年度卓越零售银行奖 《每日经济新闻》
年度高质量发展金融企业 澎湃新闻		

## 附录二：《金融机构环境信息披露指南》指标索引

指标	内容	页码
金融机构环境相关治理结构	a) 董事会层面设置的绿色金融相关委员会情况，其制定的本机构环境相关战略目标，对环境相关风险和机遇的分析与判断，对环境相关议题的管理、监督与讨论。	2
	b) 高管层面设置的绿色金融相关管理职位或内设机构情况，该管理职位或内设机构的主要职责和报告路线。	3
	c) 专业部门层面在部门职责范围内贯彻落实绿色金融相关工作的情况和成效。	3
金融机构环境相关政策制度	a) 金融机构制定的与环境相关的内部管理制度，特别是报告年度内实施的新政策和举措。	6-8
	b) 金融机构贯彻落实与机构相关的国家及所在地区的环境政策、法规及标准等情况。	
	c) 金融机构遵守采纳与机构相关的气候与环境国际公约、框架、倡议等情况。	
金融机构环境相关产品与服务创新	a) 金融机构开发的绿色金融创新产品与服务的情况；以信贷类产品为例，披露内容可包括但不限于产品名称、投放范围、创新点（还款来源、发放对象、利率、期限、用途等）、运作模式、运行情况等。	13-18
	b) 金融机构绿色产品创新的环境效益和社会效益。	
金融机构环境风险管理流程	a) 识别和评估环境相关风险的流程。	9-11
	b) 管理和控制环境相关风险的流程。	
环境因素对金融机构的影响	a) 金融机构环境风险和机遇	11-12
	b) 金融机构环境风险量化分析	
金融机构投融资活动的环境影响	a) 商业银行投融资所产生的环境影响	13
	b) 环境风险对金融机构投融资影响的测算与表达	
金融机构经营活动的环境影响	a) 金融机构经营活动产生的直接温室气体排放和自然资源消耗	29-30
	b) 金融机构采购的产品或服务所产生的间接温室气体排放和间接自然资源消耗	
	c) 金融机构采取环保措施所产生的环境效益	
	d) 经营活动环境影响的量化测算	
数据梳理、校验及保护	a) 定期对本机构环境相关统计数据质量开展梳理和校验工作，建立数据管理系统及流程，进一步提升相关基础数据质量，保证数据以及对外披露信息的及时性、准确性。	12
	b) 采用相应的技术手段，保证数据安全性和数据主体权益。	
	c) 建立应急预案，对可能发生的数据安全事件或数据安全事故，及时采取相应的措施。	
绿色金融创新及研究成果	a) 绿色金融创新实践案例。	19-28
	b) 围绕绿色金融、环境风险分析等方面所进行的国内外各项研究及成果、未来展望。	
其他环境相关信息		

## 附录三：联合国《负责任银行原则》进展报告

### 原则 1：一致性

我们将确保业务战略与联合国可持续发展目标（SDGs）、《巴黎气候协定》以及国家和地区相关框架所述的个人需求和社会目标保持一致，并为之作出贡献。

#### 1.1 业务模式

描述贵行业务模式，包括所服务的主要客户群体、提供的主要产品和服务类型，以及在贵行经营或提供产品和服务的主要地理区域内的主要行业和活动类型。另外，请通过披露例如贵行的投资组合的地域和部门（即按资产负债表和/或资产负债表外）分布（%）或通过披露服务的客户和顾客数量，对相关信息进行量化。

#### 回应

本行是中国领先的大型零售银行，坚守服务“三农”、城乡居民和中小企业的定位，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。本行拥有近4万个营业网点，服务个人客户超6.7亿户。截至2025年6月末，普惠型小微企业贷款余额1.72万亿元，占客户贷款总额比例超过18%，居国有大行前列，连续三年获评小微企业金融服务监管评价最高等级“一级”；涉农贷款余额2.44万亿元，本年净增1495.85亿元，余额占客户贷款总额的比例超过25%，占比居国有大行前列。

#### 链接和参考资料

《2025年半年度环境信息（可持续金融）报告》P5 战略，P13 绿色金融，P37 金融可得性。

《2024年可持续发展报告》P11 关于我们，P25 助力乡村振兴，P49 支持小微企业。

#### 1.2 战略一致性

请描述贵行如何调整和/或计划调整其战略以符合可持续发展目标（SDG）、《巴黎气候协定》、昆明-蒙特利尔全球生物多样性框架（GBF）、联合国《工商业与人权指导原则》（UNGPs）、即将出台的关于塑料污染框架等国际框架。

也请补充列出贵行遵守或保持一致的国家和/或地区框架。

#### 回应

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，发力科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融，构建健康均衡的发展模式。本行支持联合国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，做好绿色金融大文章。2023年，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。

### 链接和参考资料

《2024 年可持续发展报告》P14 战略定位，P55–P68 强化绿色管理。

## 原则 2：影响与目标设定

我们将不断提升正面影响，同时减少因我们的业务活动、产品和服务对人类和环境造成的负面影响并管理相关风险。为此，我们将针对我们影响最大的领域设定并公开目标。

### 2.1 影响分析

说明贵行如何识别、优先排序和衡量与其投资组合相关的最重要影响（包括正面和负面影响）。确定目标设定的优先领域。包括以下细节：范围、投资组合构成、政策背景和绩效衡量。

影响分析建议初步或持续参考《引领可持续未来之路：全球负责任银行业的优先事项》优先事项》中列出的四个重点领域。

### 回应

本行围绕 21 个议题开展识别，2024 年聚焦支持实体经济、乡村振兴、科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、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。

### 链接和参考资料

《2024 年可持续发展报告》P100 实质性议题分析。

### 2.2 目标、目标实施和行动计划 / 转型计划

证明贵行已制定并公布了至少两个 SMART 目标，这些目标涉及贵行在影响分析中确定的最重要影响的至少两个不同领域。一旦设定目标，请解释所采取的行动和取得的进展。包括以下方面的详细信息：一致性、基线、目标、目标实施与监测（含关键绩效指标）、行动方案 / 转型计划和里程碑。

鼓励银行根据我们引领可持续未来之路：全球负责任优先事项 提出的四个重点领域披露相关工作进展。

### 回应

本行在绿色金融和普惠金融方面设定并发布目标。并针对两个目标，已实施的行动。

绿色金融方面：

本行从战略高度持续推进绿色银行建设，依据《中国邮政储蓄银行“十四五”规划纲要》等，制定了《中国邮政储蓄银行落实碳达峰碳中和行动方案》《中国邮政储蓄银行绿色金融工作方案》《中国邮政储蓄银行绿色金融高质量发展方案》，充分将可持续发展理念融入全行发展战略、治理结构、企业文化和业务流程之中。主要目标为：坚决做好绿色金融大文章，深入推进绿色普惠银行、气候友好型银行和生态友好型银行建设，基于风险可控、商业可持续原则，积极支持绿色、低碳、循环经济，大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资，支持重点行业 and 重点领域节能、减污、降碳、增绿、防灾，培育转型金融特色亮点，加强 ESG 及气候风险管理，保持 ESG 评级同业先进水平。截至 2025 年 6 月末，全行绿色贷款余额 9586.39 亿元，较上年末增长 11.59%。在全国银行间债券市场成功发行 2025 年第一期绿色金融债券，本期债券发行规模 50 亿元，重点支持基础设施绿色升级改造。

普惠金融方面：

本行明确打造服务乡村振兴主力军、普惠金融标杆行，立足中小企业日常生产经营场景和金融需求，创新产品供给，为客户提供综合融资、支付结算、财富管理等全方位服务。截至 2025 年 6 月末，普惠型小微企业贷款余额 1.72 万亿元，占客户贷款总额比例超过 18%，居国有大行前列，连续三年获评小微企业金融服务监管评价最高等级“一级”；涉农贷款余额 2.44 万亿元，本年净增 1495.85 亿元，余额占客户贷款总额的比例超过 25%，占比居国有大行前列。

### 链接和参考资料

《2025 年半年度环境信息（可持续金融）报告》P5 战略，P13 绿色金融，P37 金融可得性。

《2024 年可持续发展报告》P14 战略定位。

## 原则 3：客户与顾客

我们本着负责任的原则与客户和顾客合作，鼓励可持续实践，促进经济活动发展，为当代和后代创造共同繁荣。

### 3.1 客户和顾客参与

描述贵行如何和 / 或计划如何与客户和顾客合作，以鼓励可持续实践、促进经济活动可持续发展。其中应包括相关政策的信息、为支持客户转型而计划 / 实施的行动、有关客户参与的选定指标，以及所取得的影响（如有）。

## 回应

本行开展企业碳核算工作是本行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所作的有益尝试和探索。对企业来说，碳核算有效助力企业绿色低碳转型，是企业参与碳交易，享受政府补贴，获得优惠融资的前提。对银行来说，碳核算为碳金融产品创新与服务、风险管理、信息披露等工作提供依据，为客户提供一站式综合金融服务。本行积极有序推动环境信息非强制性披露企业客户碳核算，与公众环境研究中心 (IPE) 合作,应用温室气体排放核算平台 (InsBlue), 为企业提供实时在线的温室气体排放核算。截至报告期末, 累计完成 13,624 户企业客户碳核算, 当年新增 2,696 户, 增幅 24.67%。

本行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。

## 链接和参考资料

《2025 年半年度环境信息 (可持续金融) 报告》P16 绿色金融产品和服务创新。

《2024 年可持续发展报告》P89 供应链管理。

我行高度重视蓝色金融工作,从组织机构、创新业务等方面发力,持续推进蓝色金融业务发展。2023 年,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。产品方面,2024 年落地江苏省首笔“贝类海洋蓝色碳汇贷——文蛤贷”,发放贷款 1,000 万元,贷款期限 1 年,专项用于客户购买文蛤苗。“文蛤贷”充分挖掘滩涂碳汇“宝藏”,在海洋贝类养殖领域,突破性地将“金融”主体与“海洋生态产品价值实现”主题、“碳汇”要素融合,以文蛤养殖每年产生的减碳量、固碳量远期收益权作为补充质押物,将贝类海水养殖每年产生的减碳量、固碳量远期收益权作为增信手段,有效解决了海上养殖贷款抵押物不足的难题,成功打通了金融支持海洋贝类生态产品价值实现的绿色通道。

## 链接和参考资料

《2025 年半年度环境信息 (可持续金融) 报告》P17-18 基于“碳减排信息”的创新产品。

《2024 年可持续发展报告》P63-64 专栏:蓝色金融多元化实践 推动海洋经济可持续发展。

## 原则 4: 利益相关方

我们将主动且负责任地与利益相关方进行磋商、互动和合作,从而实现社会目标。

## 利益相关方的识别和咨询

请描述贵行为实施《原则》并改善贵行影响而确定并开展意见征询、沟通、协作或合作的利益相关方 (或利益相关方群体 / 类型), 其中应概述贵行如何识别相关利益相关方、解决了哪些问题 / 取得了哪些结果以及如何融入行动计划流程

## 回应

本行持续通过收集政策文件、工作会议、日常交流、专题汇报等正式及非正式渠道与各利益相关方开展沟通,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等。

## 链接和参考资料

《2024 年可持续发展报告》P99 利益相关方管理, P100 实质性议题分析。

## 3.2 业务机遇

描述贵行已确定的、有关增加正面影响和减少负面影响战略业务机遇和 / 或您在报告期内如何处理这些问题。提供现有产品和服务的相关信息、在货币价值 (以美元或人民币计价) 方面和 / 或您的投资组合下开发的可持续产品的的相关信息,以及贵行正在努力产生积极影响的可持续发展目标 (SDGs) 或影响领域 (如绿色抵押贷款——气候、社会债券——普惠金融等)。

\* 请提供用于评估可持续投融资规模的可持续融资框架 / 标准 / 分类标准的信息

## 回应

我行基于“碳减排信息”的创新产品,开展了个人碳减排值兑换、降碳贷、企业生态信用贷等创新产品。如为助力企业实现绿色转型与可持续发展,探索碳账户资产创新,本行重点推出“降碳贷”业务,引导资金向节能减排企业投放,推动碳减排目标达成。深圳分行成功落地行内首笔“降碳贷”,贷款利率与企业碳评级结果和碳减排效果指标挂钩,相比指导利率下调 110 个 BP,积极支持企业绿色低碳转型。

## 原则 5：管理与文化

我们将通过有效的公司治理和负责任银行文化来履行我们对这些原则的承诺。

### 5.1 负责任银行原则实施的治理架构

请描述贵行已实施 / 计划实施的相关治理架构、政策和程序，以管理重大的正面和负面（包括潜在）影响（包括行政问责制、内部流程中明确界定的可持续发展事务的角色和责任等），并支持负责任银行原则的有效实施。

#### 回应

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，为积极践行 ESG 理念、推进可持续发展，践行国有大行担当提供坚强组织机制保障。董事会下设董事会下设 6 个专门委员会。其中，战略规划委员会主要负责审议包括 ESG 在内的总体发展战略规划，战略性资产配置及资产负债管理目标，重大投融资方案以及其他影响本行发展等事项，听取绿色金融推进情况、数据治理工作情况等汇报，并向董事会提出建议。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战略、政策和目标，基本管理制度；对相关战略、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。风险管理委员会主要负责审核和修订包括 ESG 及气候风险等要素在内的本行风险管理战略、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，听取气候风险在内的管理报告并向董事会提出建议等。

#### 链接和参考资料

《2025 年半年度环境信息（可持续金融）报告》P2-3 治理，P64-66 公司治理。

### 5.2 形成负责任银行文化

描述贵行在员工中形成负责任银行文化而采取的举措和措施（如能力建设、线上学习、面向客户岗位的可持续发展培训、纳入薪资结构和绩效管理以及领导力沟通等）。

#### 回应

本行积极推进社会公益项目，推动在员工中形成负责任银行文化。如 2024 年，邮爱公益基金成立 7 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。2024 年邮爱公益基金共募集 887.44 万元。持续开展邮爱公益项目。2024 年，邮爱自强班项目资助 42 个班级 2,100 名家庭经济条件困难的高中生本年度学杂费，邮爱奖学金项目对邮爱自强班所在学校符合要求的 998 名优秀高中毕业生发放奖学金，邮爱公益爱心包裹项目向青海省大通县捐赠 1 万个包裹。

又如，我行深化“邮爱驿站”公益惠民服务。截至 2025 年 6 月末，向社会开放 7,094 家“邮爱驿站”，持续为户外劳动者、考生、老年人等社会群体提供休息歇脚、饮水供应、充电设施、卫生用品、公益宣传等便民服务，开展传统节日、中高考、文旅等主题特色活动，持续服务社会民生、传递人文关怀，共筑社会和谐新纽带。

#### 链接和参考资料

《2025 年半年度环境信息（可持续金融）报告》P61-62 社会公益。

### 5.3 风险与尽职调查流程

请描述贵行已配备了哪些尽职调查流程来识别和管理与投资组合相关的环境和社会风险，其中可能包括诸如识别重大 / 显著风险、环境和社会风险缓解和行动方案定义、监测和风险报告和现有的申诉机制，以及为监督风险而建立的治理架构等

#### 回应

本行将 ESG 及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 及气候风险管理能力。其中在尽职调查环节，将 ESG 风险作为必要环节和重要内容，客观评价客户或项目的 ESG 风险，提出 ESG 风险的初步分类建议，严格执行环保一票否决制。

#### 链接和参考资料

《2025 年半年度环境信息（可持续金融）报告》P9-12 风险管理。

## 原则 6：透明度与问责制

我们将定期评估我们每一家银行和所有签署行对这些原则的履行情况，公开披露我们的正面和负面影响以及我们对社会目标的贡献，并对相关影响负责。

负责任银行签署方工作进展报告中提供的信息是充分的。如果已进行第三方审验，请提供审验范围的详情以及独立（有限）审验声明链接

## 回应

本行每年邀请第三方鉴证机构对社会责任报告部分关键数据进行独立鉴证，并出具独立鉴证报告，确保相关信息的真实性和可靠性。

## 链接和参考资料

《2024 年可持续发展报告》P101-108 第三方鉴证报告。

# 报告编制说明

## 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、控股子公司。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：2024 年 1 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日，部分内容超出上述时间范围。

## 编制依据

本报告参照联合国《负责任银行原则》(PRB)、中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》、上海证券交易所《上市公司环境信息披露指引》、香港联合交易所《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) 等意见及指引进行编写。

## 发布形式

本报告以电子版形式发布，可在本行官方网站浏览下载 ( www.psbcltd.cn、www.psbc.com )。

绿色让生活更美好