

中国邮政储蓄银行
2026 年半年度环境信息（可持续金融）报告

2026 年 6 月

目录

报告编制说明.....	1
第一章 环境篇.....	2
一、融资的环境影响.....	2
二、绿色金融.....	33
三、绿色运营.....	50
第二章 社会篇.....	57
一、人力资本开发.....	57
二、消费者权益保护.....	66
三、隐私保护与数据安全.....	92
四、金融可得性.....	113
五、社会公益.....	117
第三章 治理篇.....	119
一、公司治理.....	119
二、公司行为.....	120

报告编制说明

报告编制背景

本报告全面展示本行 2026 年半年度环境、社会、治理等可持续金融领域工作开展情况，充分体现本行在经营管理与业务发展中深入践行新发展理念，建立健全 ESG 管理体系，持续推进可持续发展的具体实践与探索。本报告旨在回应利益相关方关切，持续促进各方交流。

报告范围

本报告披露范围涵盖中国邮政储蓄银行股份有限公司及所属子公司。

报告期间

本报告涵盖期间为 2025 年 7 月 1 日至 2026 年 6 月 30 日。为确保报告连贯性，部分内容超出该时间范围。

报告数据

本报告数据主要来自本行内部文件和相关统计资料。

报告发布形式

本报告以电子版形式发布，可在本行官方网站浏览及下载。本报告以中文编写，附英文文本，若有差异以中文版本为准。

地址：www.psbc.com、www.psbc.com

第一章 环境篇

一、融资的环境影响

（一）治理

本行持续完善绿色金融治理长效机制，立足自身经营管理模式与业务发展策略，广泛交流、分享、吸收绿色金融领域先进实践，打造自上而下、层次明晰、职责完善、架构完整的绿色金融治理体系，全面覆盖总行党委、董事会和高管层。坚持总行党委统一领导，董事会、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。同时，各层级统筹协调、紧密配合、全面参与，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，持续夯实绿色金融工作体系，有序推进绿色金融各项工作落实落地，为推动全行高质量可持续发展奠定坚实基础。

1. 董事会

董事会高度重视绿色金融及 ESG 相关工作，承担绿色金融主体责任，树立并推行节约、低碳、环保、可持续发展等绿色发展理念，统筹制定绿色金融、ESG 相关战略规划，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，健全公司治理机制与激励约束机制，持续加强信息披露。在此框架下，董事会下设相关专门委员会，各自职责如下：

（1）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，绿色金融工作情况和 development 计划等事项，并向董事会提出建议。

（2）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，审议包括 ESG 在内的风险管理报告并向董事会提出建议等。

（3）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、可持续发展、消费者权益保护的战略、政策，拟定相关基本管理制度；对相关战略、政策、基本管理制度等的执行情况及效果进行监督和评估。

专栏：ESG 表现优异，荣获多个奖项

本行连续被中国银行业协会授予“绿色银行评价先进单位”称号，荣获中国上市公司协会“2025 年上市公司可持续发展最佳实践案例”、香港国际 ESG 联盟“最佳 ESG 双碳践行奖”、中国金融传媒“2025 银行业 ESG 品牌建设案例”、《新京报》“2025 年度绿色发展案例”等奖项及荣誉称号。2026 年 3 月，明晟公司（MSCI）发布 ESG 评级结果，本行 ESG 评级跃升至 AAA 级。

2. 管理层

管理层负责落实董事会各项决议，制定绿色金融目标，建立管理机制与流程，明确职责权限，开展内部监督检查与考核评价，

定期向董事会报告绿色金融发展情况，持续推进碳达峰碳中和及绿色金融相关工作，并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。

3. 工作推进机制

本行建立绿色金融工作推进机制：董事会与管理层统筹领导，总行授信管理部牵头，总行相关部门协同联动，分支机构及控股子公司逐级贯彻执行，形成权责清晰、运转高效的绿色金融管理闭环。

管理层一根据董事会决定，科学制定绿色金融发展目标，建立健全可操作、可考核的管理机制与业务流程，明确各环节职责权限，确保绿色金融工作有章可循、有序推进。

碳达峰碳中和暨绿色金融领导小组一对碳达峰碳中和及绿色金融工作进行全面部署和系统推进，统筹协调重大事项，督导战略目标落地，强化跨部门、跨层级的资源整合与行动协同。

碳达峰碳中和暨绿色金融工作组一全面落实领导小组各项决策部署，逐级分解任务、压实责任，推动绿色金融政策、产品、风控等措施在总分行及子公司有效落地，并持续开展跟踪监测、评估反馈与指导优化，保障各项工作高效执行。

专栏：成立碳中和支行、绿色支行、绿色金融部等绿色专营机构

（1）分支机构获评当地监管部门认定的绿色金融机构

中国邮政储蓄银行容城县支行被国家金融监督管理总局雄安新区监管分局、中国人民银行雄安新区分行、河北雄安新区改

革发展局评定为绿色金融特色机构；经国家金融监督管理总局北京监管局批准，挂牌成立中国邮政储蓄银行北京通州九棵树绿色支行。

（2）分支机构挂牌绿色金融中心、蓝色金融中心等

2025 年，天津自贸区分行、河西支行、北辰支行公司金融部加挂绿色金融中心牌子；邮储银行安吉县天荒坪支行获评“碳中和”星级网点；河南南阳市分行南召县支行公司金融部加挂绿色金融中心牌子；海口市分行公司金融部加挂绿色金融中心牌子，三亚市分行公司金融部加挂蓝色金融服务中心牌子；湖南省分行直属支行、湘乡市支行公司金融部加挂绿色金融中心牌子。

案例一：浙江省分行安吉县天荒坪支行“碳中和”星级网点

浙江安吉县天荒坪支行试点推进“碳中和”网点建设，遵循地方“碳中和”银行网点评估等级划分标准，通过优化信贷结构，完善体制机制，加强能源管理，提升绿色金融服务水平。为实现节能减排，支行安装太阳能光伏设备，实施全电厨房、更换节能设备、使用环保材料等升级改造举措。同时，从绿色电力交易市场获得可再生能源发电量，满足自身绿色低碳运营需求。上线碳中和网点管理系统，实现自身运营碳排放数据实时监测与动态分析。聘请第三方机构开展自身运营碳核算，经评价，已实现全口径的碳中和。凭借体系化建设成果，支行于 2025 年 8 月获评湖州市“碳中和”二星级网点，系湖州市分行首家“碳中和”星级网点。

案例二：河南省分行南召县支行成立绿色金融中心

河南省分行南召县支行积极推进绿色金融特色服务体系建设，在赋能县域绿色产业发展、完善生态领域金融服务等方面发挥先行引领作用。落实金融服务全面绿色转型要求，挂牌成立县域专属绿色金融中心，优化绿色服务流程、组建专业服务团队。梳理县域绿色产业融资需求，联合地方发改、林业、生态环境等部门摸排全县生态项目、节能环保企业、绿色农业经营主体融资缺口；在此基础上，南召县支行进一步依托绿色金融中心搭建“政银企”绿色融资对接平台，系南阳市银行业首家深耕县域生态领域的专业化绿色金融服务机构。

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、电视电话培训等形式开展绿色金融政策制度、低碳转型行业、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。学习贯彻党的二十届历次全会精神、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》《关于更高水平更高质量做好节能降碳工作的意见》《碳达峰碳中和综合评价考核办法》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，持续开展绿色金融、低碳转型等课程培训。报告期内，围绕新能源汽车、氢能、光伏、绿色塑料、能源转型和碳中和、商业银行绿色（ESG）评级框架、可持续信息披露等主题，邀请外部专家授课 37 次，加深信贷人员对绿色产业的认知和理解，加大信贷对实体经济支持力度。

内部学习平台绿色金融版块。在“中邮网院”“邮银 E 学”等网络平台搭建绿色金融、ESG 主题培训课程学习平台，面向全行员工开放学习，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。

（二）战略

本行从战略高度持续推进绿色银行建设，结合监管规定和业务实际，制定了《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”目标的实现，构建美丽中国不断贡献力量。

1. 战略定位

担当绿色金融先行者，努力建设绿色普惠、气候友好型和生态友好型银行。丰富绿色金融产品，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。

2. 主要目标

坚决做好绿色金融大文章，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 评级先进水平。

3. 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，分别是：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，三是加强对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。

（三）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，贯彻落实国家产业政策及行业标准，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。

1. 行业授信政策

（1）绿色金融授信政策指引

落实国家政策和监管要求，大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资，积极发展转型金融、公正转型和零碳金融，加强 ESG 风险和气候风险管理，遏制高耗能、高排放、低水平项目盲目发展，促进更多资金投向绿色低碳发展领域。授信政策将水电、

核电、风电、光伏发电、电化学储能、节能环保、新能源汽车、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。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。结合绿色认证体系加快发展符合生态、有机、现代化标准的农业项目、农业主体和生产模式。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，支持绿色、新能源农机方面有突出优势的全国性龙头企业。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造的人工林，持续关注速生林政策的变化。重点关注农业、林业、现代设施农业、农业机械制造项目环境评价等手续是否合规、齐全。
生物多样性 相关信贷政策	本行积极支持生物多样性保护，将蓝色金融与生物多样性保护纳入可持续金融、绿色金融支持范围，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，鼓励进入生物与自然资源可持续利用、生物多样性和生态系统保护与修复、基于自然的解决方案、高敏感性行业的生物多样性友好型活动等重点领域。
气候变化 相关投资政策	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。在依法合规、风险可控和商业可持续的前提下，加大对传统行业绿色低碳转型的金融支持。积极支持有助于环境改善、应对气候变化和节约资源、保护生物多样性、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，按照“有扶有控、有保有压”原则，坚持对“两高”行业实施差异化授信政策。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”等传统行业绿色低碳转型发展。鼓励进入清洁能源、新型能源等领域。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。

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、资源利用等作为客户和项目准入标准。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。相关项目须符合产业政策，满足资源综合利用、节能环保、清洁生产等各项标准与技术规范，确保污染治理和生态保护工作落实到位。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，核查企业是否纳入环保“黑名单”、是否存在重大环保处罚记录。
交通运输 相关信贷政策	主要包括铁路、公路、港口、航运、城市轨道交通、航空运输、民用机场、现代物流等领域。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）等领域项目建设，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，优先支持拥有绿色建筑技术的优质建筑企业，重点支持建筑节能及绿色建筑等领域项目建设。关注绿色建筑领域行业未来发展状态和政策变化，积极遵循碳循环理念，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。
高标准农田 相关信贷政策	按照2026年中央一号文件要求，分区分类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，运用基础设施基金、新型政策性金融工具加大项目支持力度，重点保障整区域建设试点、区域政策重点扶持的高标准农田项目，统筹推进全国13个粮食主产区、7个主销区、11个产销平衡区建设工作。
钢铁行业 相关信贷政策	本行积极支持钢铁行业绿色低碳高质量发展。重点支持优质企业开展高端化、智能化、绿色化转型升级，赋能企业推进超低排放改造、清洁生产落地以及低碳环保技术的研发和应用。保障航空航天、高端装备等领域用钢生产制造，助力相关产品实现进口替代与技术迭代升级。紧扣钢铁行业转型金融支持目录要求，稳步加大对电弧炉短流程炼钢项目的金融支持力度。

（2）重点行业信贷政策

本行高度关注各行业客户与项目的 ESG 风险，针对不同行业属性与业务特点，遵循国家产业政策及监管导向，制定差异化授

信策略。在客户与项目准入标准中明确行业导向要求，并提出风险识别与防范、信贷管理策略等相关要求。本行持续动态跟踪产业政策变化，加强国家发改委、能源局、工信部、财政部、科技部、生态环境部、农业农村部、水利部等部委政策信息的搜集和研究，深入调研各地区产业结构、重点行业和特色行业，加大对新质生产力、科技创新、新型工业化、绿色低碳、转型金融、新能源、现代服务业、战略性新兴产业、传统产业改造升级等相关领域的研究力度，深入了解产业特点、商业模式、技术路线、发展前景和金融需求，梳理商业模式成熟、发展前景良好、风险可控的客户和项目，动态优化更新公司授信客户合格名单库，确保授信政策的约束力、适用性与可行性，对 ESG 风险实施科学有序管理。

1) 农业、林业及乡村产业

本行积极支持农林业绿色发展，全面落实乡村振兴相关政策要求，深耕“三农”金融，当好乡村振兴金融主力军。在农业、林业及乡村产业客户选择上，强调科技赋能、绿色发展导向，严把合规经营关口。

本行围绕粮食生产功能区、重要农产品生产保护区、特色农产品优势区以及现代农业产业园区、农业科技园、农村创新创业园等，重点支持乡村振兴领域中的农户、新型经营主体、中小微企业，加大对农村创新创业带头人和残疾人企业的信贷支持力度。积极支持粮食种植及加工、禽畜养殖及加工、海洋渔业、现代设施农业、林业等相关产业发展，抢抓龙头企业合作机会。积极支

持农业经营主体开展智慧农业、生物育种、先进农机装备、农业废弃物收集利用处理等领域的科技化、绿色化项目，提升全方位金融服务能力。择优支持耕地保护和盐碱地综合改造、高标准农田建设以及水利、电网、公路等农村基础设施领域中市场化运作的优质项目。支持乡村产业高质量发展，加大对电商直采、定制生产等模式以及预制菜产业等乡村振兴新产业新业态的金融支持力度；积极支持新能源汽车、绿色智能家电下乡、消费品以旧换新行动和信息消费。

本行发挥普惠金融支持绿色低碳发展作用，研发多元化的绿色普惠金融产品体系。稳健推进与政府、企业、担保公司、保险公司、行业协会等平台合作，加强对脱贫县、脱贫村、脱贫人口的跟踪监测，金融支持政策保持不变。

重点审查要素包括：客户所在行业、贷款用途、环境和社会分类认定情况；农业基础设施项目是否市场化运作且不新增地方政府隐性债务；农业技术攻关项目的科技化、绿色化属性及全方位金融服务能力；乡村产业项目的经营性现金流稳定性与还款来源充足性；农户及新型经营主体的信用状况与合规经营情况。

2) 新能源及绿色低碳产业

本行积极支持经济社会发展全面绿色转型，协同推进降碳减污扩绿增长，加快经济社会发展全面绿色转型进程。加大对新能源、绿色低碳、战略性新兴产业、未来产业等行业研究力度，营造绿色低碳产业健康发展环境，培育绿色建筑等新增长点。

重点支持“沙戈荒”新能源基地建设、零碳园区建设等绿色

低碳项目。推动全国碳市场建设。积极运用数字技术、绿色技术改造提升传统产业，加大对传统产业改造升级中绿色化、低碳化项目的支持力度。支持消费、旅游、文化、健康、家政和托幼等重大民生消费领域中的绿色低碳场景。

对绿色低碳领域客户和项目，优先选择政策支持、信用良好、模式清晰、管理能力强、经营性现金流稳定的优质资产业务，逐步压缩退出经验不足、无核心竞争优势、产能利用率低、经营性现金流紧张、还款来源不足的劣质资产。

重点审查要素包括：项目是否符合国家绿色低碳产业政策导向及碳足迹管理要求；经营性现金流是否稳定、还款来源是否充足；环境和社会风险分类认定是否准确；技术路线是否成熟、商业模式是否清晰。

3) 钢铁、有色金属、建材等“两高”行业

本行持续跟踪钢铁、煤电、有色金属、建材等传统行业，高度关注行业政策、供需情况、杠杆率、盈利情况、融资情况、负面舆情等因素变化，提升行业风险识别和决策能力。积极探索研究信贷结构跨周期调整机制，前瞻性优化行业策略和行业结构。

严格落实国家产业政策和环保要求，优化存量授信结构，严格新增授信准入。客户和项目方面，选择政策支持、信用良好、模式清晰、管理能力强、经营性现金流稳定的优质资产业务，压缩退出经验欠缺、无明显竞争优势、产能利用率较低、经营规模偏小、经营性现金流紧张、还款来源不足的劣质资产。

重点防范钢铁、有色金属、批发零售、“两高”等敏感领域

风险，对不符合国家产业规划、环保不达标、安全生产不达标的企业及项目，实施压缩退出。

重点审查要素包括：客户产能利用率、经营性现金流、还款来源充足性；是否符合国家产业政策和环保要求；是否存在环境、社会和公司治理风险较大、过度多元化、高杠杆运营、信用记录差等情形；关联关系是否清晰，能否逐层穿透至最终权益持有人；公司治理是否存在明显缺陷、核心主业不突出或经营范围涉及行业过多等情形。

（3）政策审批与实施指导

本行持续提升对各行业授信政策的审批指导要求，促进统一全行授信作业标准，并将 ESG 风险作为制定各行业审批策略的重要考量因素。

严格新增授信准入，加强准入关口把控。选择政策支持、信用良好、模式清晰、管理能力强、经营性现金流稳定的优质资产业务。坚持审慎稳健风险偏好，将第一还款来源作为根本，坚决防止“见押即贷”“见保即贷”。敬畏法律法规，敬畏金融规律，树立合规发展理念，不越法律法规、监管和政策红线。

丰富担保工具、创新担保模式，科学合理拓宽押品范畴，大力发展知识产权质押贷款、动产质押贷款等业务，规范推进数据资产质押融资等产品创新。落实统一授信管理，将贷款（含贸易融资）、票据承兑和贴现、透支、债券投资、特定目的载体投资、开立信用证、保理、担保、贷款承诺，以及其他实质上由本行承担信用风险的业务纳入统一授信管理。按照实质重于形式原则和

穿透原则，准确识别、评估和缓释各类表外业务风险，确保资金投向符合国家宏观调控政策和相关监管要求。

严禁准入股权结构不清晰、无法逐层穿透至最终权益持有人的企业，以及关联企业众多、关联交易频繁异常的企业；审慎准入公司治理存在明显缺陷、核心主业不突出或经营范围涉及行业过多的企业。高度关注环境、社会和公司治理风险较大、过度多元化、高杠杆运营、信用记录差的客户，准确识别经营状况恶化、现金流紧张、处于竞争劣势的风险客户。

（4）风险限额管理方案

落实国家政策，严控高耗能、高排放、低水平项目盲目发展，每年制定风险政策与风险限额方案，在报告期内对钢铁、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。

（5）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》。两项指引用于规范全行转型金融业务，防范“洗绿”“漂绿”风险，共同服务能源与低碳转型，助力实体经济高质量发展。一方面，将贷款利率与客户KPI（关键绩效指标）及SPT（可持续发展绩效目标）完成情况挂钩，规范合同与披露，建立系统标识，形成可量化闭环。另一方面，聚焦石化、钢铁、煤电等传统高碳行业，重点支持企业技术改造、设备更新、用能结构优化，将贷款利率与转型绩效挂钩，引入第三方专业评估，设置偿债储备金。

2. 资源配置政策

（1）强化绩效考核

考核层面，制定总行部门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 风险等指标纳入绩效考核。

评价层面，制定一级分行授信管理评价方案，设置“绿色银行建设”指标，按季度考核分行绿色银行建设的组织管理、制度落实、业务发展、能力提升等工作。

（2）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计量调节系数，对绿色金融业务给予90%的经济资本计量调节系数。对绿色信贷、绿色债券 FTP 给予15 个 BP 优惠。

（3）差异化审批授权

按照授权与能力相匹配的原则，实施绿色金融业务审批权限差异化管理，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。

（4）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，助力绿色金融业务发展。

3. 绿色运营制度

（1）履行国有大行责任

本行组织 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》，承诺提升绿色金融服务能力，创新金融产品服务，强化绿色低碳投资，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排放、机动车尾气排放等各项要求，推动单位员工参与国土绿化行动，守住生态环保底线，最大限度防止生态环保问题发生。

（2）发展低碳节能建筑

印发《关于做好 2025 年后勤保障工作的指导意见》，坚持节约优先、因地制宜、低碳导向，新建业务技术用房全面执行绿色建筑标准；在改造业务技术用房时，结合房屋原始情况，科学安排改造工期，坚持“留改拆”并举；在施工管理阶段开展绿色施工影响分析，明确绿色施工目标，落实节材、节能、节水、土地保护等措施。

（3）实施绿色采购

采购管理制度明确公开、公平、公正原则，要求优先选用节能环保、取得绿色产品标识的产品，严格执行绿色包装与绿色运输相关标准。引导供应商履行绿色环保责任，2025 年，本行累计与合作供应商签署《节能减排和绿色环保发展协议》45 份，并将《节能减排和绿色环保发展协议》等相关要求嵌入电子招投标系统内，实现采购业务全流程、全机构、全参与方线上化管理。

（四）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。

1. 环境（气候、自然）、社会 and 治理风险管理体系

（1）ESG 因素纳入信贷评估流程

1）基本原则

本行制定《中国邮政储蓄银行环境、社会 and 治理风险管理办法（2022 年修订版）》，将客户按 ESG 风险严重性划分为 A、B、C 三类，按应对措施有效性分为优秀型、合格型、警示型、处罚型，结合风险程度与防范措施有效性，进一步划分为友好型（绿色）、合格型（蓝色）、警示型（黄色）、损害型（红色）“四色”类型，实行动态管理。授信审批实行差别化策略，在同等条件下优先审批绿色、低碳、循环经济授信申请，严禁受理红色类客户和项目，审慎受理黄色类客户和项目。

2）执行情况

①信贷业务

本行加大绿色信贷投放，重点支持清洁能源、工业绿色制造、建筑节能、绿色交通、低碳技术等领域，同时对钢铁、煤炭、火电等限额行业客户准入及贷款新增进行管控。对存在重大 ESG 风险的客户实行名单制管理。

若客户发生重大 ESG 相关风险事件，包括被列入环保警示、环保不良企业名单，因环境、气候相关问题涉诉且存在重大负面影响，被监管部门责令关停，或存在违法违规问题且整改无望的，须及时开展集团及单户综合融资总量复核。在授信全流程中，对存在环保违法违规行为且整改方案未通过生态环境主管部门审核的客户，严禁受理、申报及审批新增授信，存量业务有序压降

退出。

客户调查评价报告应包括 ESG 风险分类最终认定结果、分类说明、ESG 方面违法违规情况、潜在 ESG 风险点及后续拟采取的管理措施等。信贷合规审查人员应在审查意见中明确客户 ESG 风险分类结果，对于非绿色分类客户说明原因并提示风险。

●客户准入方面

本行评估客户 ESG 相关风险表现，重点审查风险合规文件权威性、完整性和程序合法性，关注企业生产经营对生态环境的影响及环保治理措施有效性，严把客户准入关。无环评意见书的项目一律不予放款。对不符合国家政策、环保不达标、存在环境气候类违规且未整改、获评环保警示/不良、相关涉诉风险较高、被责令关停的客户及项目，严格把控准入、严控信贷增量。问题突出、屡改屡犯或无法整改的，坚决压降退出。

完善综合授信、项目评估、信用审批全流程材料，明确碳排放等环境因素，包括区域碳达峰情况、行业“双碳”管控等级、环境效益、降碳贡献等信息，提高项目评估针对性、规范性和科学性。

●贷中审核

根据《中国邮政储蓄银行环境、社会和治理风险管理办法（2022 年修订版）》，尽职调查应将 ESG 风险作为必要环节，在授信调查报告中专章报告并提出初步分类建议。调查内容包括劳动和工作条件、污染预防和控制、生物多样性保护、尊重少数民族文化与习俗、文化遗产保护、供应链 ESG 风险、公司治理综合

评价等。对拟授信客户进行严格的合规审查，获取产业政策、市场准入、项目审批、环评批复、用地预审、节能审查、安全生产等相关文件。

根据客户 ESG 风险分类结果实行差别化授信审批策略。对 ESG 风险分类为 A 类或 B 类的客户，合同中设置 ESG 风险管理独立条款，包括声明保证条款、承诺约束条款、报告要求条款、违约事件及处罚措施条款。

资金发放落实“三同时”要求：项目未获得环评、安全生产、职业健康审批的，不预先发放资金；环保、安全、职业健康设施与主体工程未同步建设的，暂停主体工程建设资金发放；项目完工后未获得竣工环保验收的，不发放运营资金。

● 贷后管理

将 ESG 风险管理纳入贷后检查，通过现场或非现场方式持续监测风险变化；对 A 类客户每半年至少开展一次专项检查，核查 ESG 风险管理制度与应对计划执行情况；B 类客户参照 A 类措施，频率放宽为一年一次。

对 A 类及警示型、处罚型 B 类客户，积极寻求风险缓释措施。包括提高资本金比例，要求客户制定节能环保、安全生产技改计划，控制项目资产、现金流、经营权，投保建设期保险及 ESG 相关责任险，将本行列为第一顺位受益人；为员工购买人身损害和医疗保险；通过银团贷款分散风险；提前还款、压缩退出等。

② 债券承销业务

债券承销客户应遵守本行投融资业务 ESG 风险管理流程。对

钢铁、煤炭、火电等 ESG 风险密集型行业实施阶段性审核，提升管理要求。业务准入阶段，将客户 ESG 风险控制制度、生产经营和排污许可、生产工艺和能效水平、监管部门违法违规和整改记录等作为尽职调查重要内容。

③投资业务

将 ESG 要素融入年度经营策略，优先支持国家战略导向、实体经济绿色可持续发展重点领域及 ESG 表现突出的发行体。建立 ESG 信息收集与跟踪机制，定期收集持仓发行人 ESG 数据、公开市场 ESG 评级，评估责任投资进展，动态调整投资策略。在债券存续期管理中融入 ESG 评价指标，建立负责任投资工作机制，配备专职人员，将责任投资纳入工作目标。

④系统、统计和文档管理

本行在信贷业务平台嵌入 ESG 风险分类标识，支持全流程管理，运用金融科技提升管理效能。根据监管要求开展绿色金融统计，及时准确报送相关报表。

⑤内部管理与信息披露

主动对标国内外 ESG 评价指标体系，查找差距并制定优化方案；将绿色金融政策执行情况纳入尽职检查，定期开展内部审计，依规问责违规问题。通过年度报告、可持续发展报告等载体，披露 ESG 情况，及时、准确、完整披露信息，接受市场和利益相关方监督。

（2）ESG 风险管理体系

总行授信管理部统筹负责投融资业务 ESG 风险管理，建立四

级协同工作体系。深化信息共享、协同联动，实行联防联控，有效化解 ESG 风险，阻断风险交叉传导。

1) 业务经营层负责落实 ESG 风险管理政策、流程和工作要求；各分行结合区域政策、资源禀赋及产业分布，制定绿色金融发展规划。总行公司金融部、普惠金融事业部、三农金融事业部、交易银行部负责指导督促本条线开展 ESG 风险尽职调查，对重大风险客户实行名单制、差异化管理。投资银行部、金融同业部加强本条线 ESG 风险尽职调查和投后风险管理。

2) 风控合规层负责统筹 ESG 风险的规范、评估、监督与报告。总行授信管理部牵头重大风险客户名单制管理，制定 ESG 风险管理政策制度，督导全行开展 ESG 风险管理，牵头绿色银行建设、气候风险压力测试及 ESG 评级工作。风险管理部将 ESG 风险纳入信用评级体系和拨备计提管理。信用审批部开展 ESG 风险合规审查，优先审批绿色低碳循环经济授信。内控合规部承担 ESG 合规工作，建立责任追究制度。法律事务部承担相关法律事务。管理信息部落落实绿色金融统计制度。资产负债管理部负责绿色金融贷款定价和信贷规模差异化管理。

3) 支持保障层负责提供资源支撑和专业保障。财务会计部将绿色金融及 ESG 风险因素纳入绩效考核。人力资源部提供人力资源和培训支撑，牵头人力资本开发相关工作。董事会办公室负责按照投资者关系管理相关制度及规程，组织相关部门就投资者关注的 ESG 风险相关内容进行沟通，办公室负责 ESG 相关舆情监测工作，并会同相关部门开展舆情研判及应对处置。

4) 监督评价层负责对 ESG 风险管理体系进行再监督。各级行完善考核评价体系,组织授信业务人员参与 ESG 风险管理培训。通过行业协会、征信机构、监管部门、媒体、非政府环保组织及行内“金睛”系统等多渠道获取风险信息。本行对从事境外项目融资人员开展专项培训,使其充分掌握项目所在国环保、土地、安全、劳工等法律法规。

(3) ESG 风险评估管理体系覆盖各项信贷及投行业务

《中国邮政储蓄银行环境、社会 and 治理风险管理办法(2022 年修订版)》作为本行 ESG 风险管理体系顶层管理制度,覆盖全行自身运营、法人客户、零售业务,对基本原则、部门职责、管理机制、政策与程序、分类管理和名单制管理、投融资流程管理、境外项目管理、系统统计和文档管理、内部管理与信息披露等作出明确规范。本行进一步细化特定领域投融资客户 ESG 风险管理要求,制定《关于推进小企业绿色金融发展及环境和社会风险管理的指导意见》,在全行范围内明确客户环境和社会风险分类管理要求,强化业务全流程 ESG 风险管控,加强监督检查和问题整改,提升全行 ESG 风险管理专业水平。

1) ESG 风险分类体系

本行建立客户 ESG 分类管理体系,并嵌入信贷管理系统;根据客户建设、生产、经营活动对环境和社会的影响程度,将客户划分为 A、B、C 三类,根据客户应对 ESG 风险所采取措施的有效性综合评价,将公司客户划分为优秀型、合格型、警示型、处罚型四个表现状况,结合风险程度与防范措施有效性进一步划分为

友好型（绿色）、合格型（蓝色）、警示型（黄色）、损害型（红色）四种类型。对重大 ESG 风险客户实行名单制管理，依法行使债权人权利，要求其采取风险缓释措施。截至 2025 年末，本行已完成所有法人类信贷客户 ESG 风险分类。

2) 对公客户 ESG 评价工具

本行制定钢铁行业 ESG 评价方案。2025 年，江苏、甘肃、贵州、河北等分行稳步推进方案落地实施，依托评价体系精准研判钢铁企业可持续发展水平。该 ESG 评价结果已作为全行信贷、投资客户准入、授信评审的重要依据，助力客观评估客户综合发展质效，实现客户精准遴选与风险前瞻管控。

3) ESG 要素融入客户信用评级

本行将 ESG 风险因素纳入信用评级体系，由总行风险管理部负责组织实施。ESG 风险分类结果作为客户评级的重要依据，在贷款“三查”、贷款定价和经济资本分配等方面采取差异化的风险管理措施。信用评级结果广泛应用于业务全流程，包括客户/产品准入、信贷政策、额度授信、信贷授权、贷款定价、资产分类、减值计提、经济资本计量及绩效考核等。

4) 信息披露

本行持续推动绿色金融及 ESG 理念融入业务全流程，覆盖公司类信贷业务、小企业信贷业务、金融市场业务、同业业务、投资银行类业务、零售业务等，由总行管理信息部负责落实绿色金融统计制度，按要求报送相关数据，强化统计能力建设。总行办公室牵头编制年度可持续发展报告，披露履行 ESG 责任情况。本

行在信贷业务平台等信贷业务相关系统嵌入 ESG 风险分类标识，支持 ESG 风险的全流程管理，积极运用金融科技手段提升 ESG 风险管理能力。

案例一：ESG 全流程管控赋能高海拔矿区生态修复

本行西藏自治区分行将 ESG 管理要素嵌入项目全流程管控，创新将贷款还款周期与生物多样性恢复等生态指标挂钩，引导矿山企业统筹推进矿产开发与生态保护，实现协同发展。

玉龙铜矿坐落于藏东高原生态敏感区，平均海拔 4800 米。受长期采矿影响，矿区边坡裸露、植被受损，生态修复工程难度高、资金需求大、回收周期长。分行立足区域生态保护需求，将本项目纳入绿色金融战略重点，简化审批环节、设立专属绿色通道，结合项目实际定制中长期综合授信方案，全力保障生态修复工作推进。

分行选取“复垦绿化面积”“植被覆盖率”为关键绩效指标，设定“累计完成复垦绿化面积达 600 余公顷”的可持续发展绩效目标。通过将还款周期与生态效益目标相挂钩，构建以生态效益、社会效益与长远经济效益为核心的综合价值评估体系，达标可享受还款周期延长与利率优惠，未达标则适当缩短周期、上调利率。该项目落地，打破传统信贷依赖抵押担保的固有模式，为商业银行以绿色金融助力高海拔矿区生物多样性保护提供极具示范意义的“邮储样本”。

案例二：生物多样性友好型基础设施贷款创新实践

本行四川资阳市分行将生物多样性保护成效与贷款利率、贷款期限挂钩，推动重大基础设施项目实现生态保护与建设运营有机融合。

分行聚焦乐资铜高速项目建设。该项目全长 198.1 公里，途经沱江水源保护区等关键生态区域，属于生态敏感、生物多样性保护重点区域。分行发挥银团贷款牵头行作用，组建“1+N”综合服务团队，量身定制覆盖项目全生命周期的生物多样性专属金融服务方案。选取“野生动物迁徙通道设置数量”“古树名木存活率”作为关键绩效指标，设定“建设 298 道桥梁、涵洞作为野生动物迁徙通道”“确保 45 株古树名木存活率 100%”等可持续发展绩效目标。依托贷款结构优化，建立贷款结构设计将贷款利率与生物多样性保护目标相挂钩机制。2025 年末至 2026 年 3 月，该项目累计发放贷款 7 笔，为邮储银行辖内首单生物多样性友好型基础设施项目贷款。

案例三：森林碳汇预期收益挂钩贷款助力国家储备林建设

本行四川凉山州分行创新构建“林权评估+生态资产+项目预期收益”授信综合评估体系，将森林碳汇预期、木材储备价值与贷款利率挂钩，引导林业项目实现生态保护与经济发展双赢。

分行聚焦盐源县国家储备林一期建设项目。该项目作为当地生态富民重点工程，具有建设周期长、前期投入大、收益回收慢的特点，融资难题成为项目落地的关键制约。分行将森林碳汇预期、木材储备价值纳入综合还款能力评估，配套专项 LPR 优惠。

分行选取“森林覆盖率”“碳汇增量”作为关键绩效指标，将利率与生态效益目标挂钩，达标可享受 40BP 优惠，未达标则缩减优惠幅度；同时建立动态监管机制，全程监测信贷资金流向，确保资金专项用于苗木采购、营林管护等；并联动林业部门定期测算生态指标，助力项目实现生态、经济、社会效益共赢。

（4）设定 ESG 风险触发因素及专项评估流程

本行在投融资业务全流程中持续落实 ESG 风险评估与尽职调查机制，定期对客户 ESG 风险状况开展分类重检，依据重检结果调整 ESG 风险分类，实施差异化风险管控措施，强化 ESG 风险缓释与化解。

1) 分级标准

本行制度明确规定，根据客户建设、生产、经营活动对环境和社会的影响程度，将客户划分为 A、B、C 三类：A 类指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；B 类指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；C 类指不会产生明显不良环境和社会后果的客户。同时根据客户应对 ESG 风险所采取措施的有效性进行综合评价，将公司客户划分为优秀型、合格型、警示型、处罚型四个表现类别。结合客户面临的 ESG 风险程度及防范措施有效性，进一步将客户划分为友好型（绿色）、合格型（蓝色）、警示型（黄色）、损害型（红色）“四色”类型。

2) 触发因素

本行明确定义了触发风险升级管理的因素。具体包括：被国

家生态环境、安全生产等主管部门认定违法或给予处罚，如企业被生态环境部门处以按日计罚、行政拘留、限制生产、停产整治、责令停业关闭等处罚，且未完成整改；信用环境评价为环保不良企业；企业受到公安、税务、证监会等监管机构行政处罚，存在违规经营、偷税漏税、信息披露失实等问题。对于过往存在生态环境、安全生产违法违规行，但已完成整改并通过主管部门验收认定的，可按正常流程受理业务。

3) 风险升级管理

本行在各类 ESG 风险分级中明确制定了风险等级对应的处理机制。根据《中国邮政储蓄银行环境、社会和治理风险管理办法（2022 年修订版）》，将 ESG 风险分类结果作为客户评级、信贷准入、管理和退出的重要依据，在贷款“三查”、贷款定价和经济资本分配等方面采取差异化的风险管理措施。

对于 ESG 风险分类为 A 类以及 B 类中警示型、处罚型的授信客户和项目，综合采取多项措施缓释授信风险：提高项目资本金比例；督促企业制定并落实节能环保、安全生产技术改造计划；强化项目资产、现金流、经营权管控；投保建设期保险及 ESG 相关工程、环境、产品责任险，并约定本行为第一顺位赔付受益人；为存在安全健康风险的员工配置人身损害险与医疗保险；通过银团贷款模式强化协同管理、分散风险；同时灵活运用提前还款、额度压缩、逐步退出等其他风险处置手段。

对存在重大 ESG 风险的授信客户及项目，本行在借款合同正文或附件中明确约定相关要求：督促客户定期报送 ESG 风险报告，

签署强化 ESG 风险管理的声明与承诺，并增设 ESG 风险违约救济条款。同时明确违约处置规则：可撤销已出具的授信承诺；暂停信贷资金投放，直至借款人落实合规整改措施；提前收回全部存量贷款；若贷款出现逾期，依法提前行使抵质押权利。

本行在投融资业务中开展 ESG 风险审查，审查内容包括：客户主要产品实际能效水平、综合能耗、能源结构、温室气体和主要污染物排放情况，清洁生产、超低排放改造等实施情况，环境信用评价结果。关注企业生产经营和项目建设过程中对生态环境可能造成的影响，以及环保治理措施是否健全有效；客户是否存在关于生态环境保护、社会影响等方面的舆情。通过查询政府网站、自媒体等信息，及时获取当地问题企业清单，找准重点排查对象；生态环境保护督察组、生态环境部门等发现的问题、处罚及整改情况等。对于排查出风险的客户，分类处置、因户施策，逐户制定风险化解方案。

案例：ESG 风险升级管理
某新能源科技有限公司向本行申请基本建设贷款，用于煤矿低浓度瓦斯发电项目建设。该项目所依托的煤矿因发生一般生产安全事故，管理部门将该矿井的安全生产标准化等级由二级下调至三级。经审查，该矿井安全管理评级偏低，且多次出现安全问题、被监管部门通报，研判本次发电项目连带存在较大安全风险，本行最终否决该笔授信申请。

2. 环境及气候风险数据库建设

强化金融科技应用，持续优化完善绿色金融大数据平台。在

“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，搭建环境及气候风险数据库。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。

（1）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，DEPA 模型依据企业环境绩效动态得分，将环境绩效风险划分为 4 个大等级，下设 6 个小等级，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。

（2）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。截至一季度末，本行对 42.53 万户企业客户开展环境风险信息监测，其中，重点排污单位 2.1 万家，接入监管记录企业 5.9 万家。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、温室气体排放量等数据。

3. 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。

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/台风，洪水，冬季风暴，热浪，干旱，野火，冰雹	生产供应中断、运输受阻导致运营成本上升，对劳动力产生负面影响。	短期风险
生态系统污染	土壤污染与退化，大气污染，水污染，海洋污染，环境事故	生产成本上升，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	生产成本上升，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	用水成本上升，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	森林砍伐引发物种灭绝、气候异常、荒漠化及人口迁移	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、资源节约法规引发的法律诉讼	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、清洁交通等技术替代现有产品和服务	现有资产提前注销或报废，产品与服务需求下降；技术研发投入增加。	中、长期风险
心理及偏好变化	消费者产品偏好的变化、投资者资产类别情绪变化	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	市场信号不确定、原材料成本上升、企业经营模式创新等	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

4. 环境风险量化分析

(1) 开展气候风险压力测试

本行开展电力、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，以碳价作为压力指标，分析 8 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，通过压力测试。

(2) 开展 ESG 及气候风险专项排查

本行连续 9 年组织全行开展 ESG 及气候风险、高碳行业专项排查，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。2025 年，排查范围覆盖全行授信存量信贷和非信贷业务，排查出 ESG 及气候风险客户 1,575 户，授信余额 1,063.00 亿元。

（3）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。2025 年及 2026 年开展中央经济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。

二、绿色金融

（一）绿色信贷

根据中国人民银行绿色贷款统计口径，截至 2026 年一季度末，全行投向节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级等绿色产业的绿色贷款余额 1.07 万亿元，较上年末增长 6.75%，增速高于各项贷款平均水平。

（二）绿色债券

1. 绿色债券发行

2025 年发行一期绿色金融债券，发行规模 50 亿元。

2. 绿色债券投资

本行积极践行国家“双碳”目标与绿色发展理念，持续完善绿色债券投资体系，坚持政策导向与市场化原则相结合，重点支持清洁能源、节能环保、生态治理、基础设施升级等领域项目建设，推动资金精准流向绿色低碳产业。积极关注 ESG 表现良好、绿色发展能力突出的发行主体，推动绿色债券在本行债券投资组合中的占比稳步提升，并纳入绿色绩效考核，持续提升绿色金融服务国家战略和实体经济发展的质效。

本行持续完善绿色债券投资策略与风险管理机制，兼顾社会效益、环境效益与经济效益，科学优化绿色债券投资组合结构，提升资产配置的稳健性与可持续性，已连续 7 年荣获“中债绿债指数优秀投资机构”称号。通过优选信用资质良好、现金流稳定的绿色债券资产，在有效控制市场及信用风险的同时，获取稳定的利息收入和资本增值收益，增强资产组合的长期回报能力。截至 2026 年一季度末，本行绿色债券投资余额 469.57 亿元。

3. 绿色债券承销

在债券承销业务方面，本行充分发挥绿色金融牵引作用，将 ESG 因素全面融入项目筛选、尽职调查及存续期管理全流程。本行严格执行《绿色金融支持项目目录》等监管要求，对承销项目的绿色属性进行实质性审查，确保资金用于符合规定的绿色产业、绿色项目或绿色经济活动。在债券存续期内，本行持续跟踪企业资金投向及绿色项目进展，督导发行人定期披露募集资金使用情况及环境效益，切实发挥绿色债券对改善环境、应对气候变化及资源节约高效利用的支持作用，推动经济社会绿色低碳转型。2025 年承销绿色债券 47.19 亿元。2026 年一季度，绿色债券新增承销规模 9.39 亿元。

（三）绿色基金

2026 年 1 月，邮储银行携手中债估值中心、富达基金共同推出业内首只“科技创新”与“绿色发展”双主题债券指数基金——富达中债高等级科技创新及绿色债券指数证券投资基金，顺利募集 40 亿元，填补市场空缺，为包括银行自营在内的各类投

资者提供了便利的投资渠道。

该创新产品的成功发行，是邮储银行借鉴全球经验、融合本土资源，携手优秀伙伴共同构建可持续发展金融生态的生动体现。未来，邮储银行将继续立足自身资源禀赋，深化与优秀资产管理机构的合作，不断丰富和完善金融产品供给，为经济社会高质量发展持续贡献邮储力量。

（四）绿色托管

2026 年一季度，新增绿色资产证券化项目托管规模 102.9 亿元，落地市场首单“助力‘双一流’建设高校”ABS 项目—西部—上海城投控股商业物业 1 期绿色资产支持专项计划（助力“双一流”建设高校）。

（五）ESG 金融产品

1. ESG 基金

2025 年本行新发行 9 只 ESG/绿色主题产品。其中，7 只为安瑞、福瑞品牌 ESG 金融主题封闭式产品，高比例投向绿色债券；2 只为开放式产品，包括 1 只指数产品，主要跟踪中债一中邮理财高等级绿色债券精选指数，以高等级绿色债券作为主要投资标的，资产分散度高，信用风险水平小。做好绿色类产品存续期管理。截至 2026 年一季度末，本行 ESG 及绿色金融主题产品存续 13 只，总规模达到 152 亿元。

2. ESG 贷款

2025 年，本行漳州市云霄县支行向漳州绿洲农业发展股份有限公司发放全省单笔额度最高、首个蔬菜领域的“气候

贷” 935 万元，企业享有年化 80BP 利率优惠。市气象局与邮储银行签署战略合作协议，共同发布“气候贷”产品，并向企业颁发气候友好型企业评价报告，认证其为气候友好型 AAA 级企业。

“气候贷”通过科学指标综合评价企业气候友好程度，纳入友好型企业库并向银行推荐，银行据此实施差异化信贷支持，提供更高额度、更低利率优惠。该产品由市气象局联合省气候中心，基于气象灾害普查结果、企业灾害防御能力、气候适应性及发展实力等维度，为企业出具官方“气候体检报告”，连接绿色金融与实体经济。此次跨界合作树立了政企银三方联动响应“双碳”目标的典范，为企业开辟绿色融资新渠道，也为金融机构提供“漳州实践经验”。下一步，本行将深化同气象部门等各方合作，探索气象服务新模式，助力生态保护与经济发展双赢。

邮储银行北京分行立足经开区存量产业园区低碳改造升级需求，支持北人印刷亦庄机器人产业园绿色增效项目，助力工业园区建筑节能标准化改造，带动区域智能制造产业绿色化、规模化发展。通过组建绿色金融服务专班，授信阶段引入第三方机构核查光伏装机、暖通能效、年度节电减碳预期等 ESG 量化环境指标，设置整体节能率优于国标 30% 的审批门槛，投放 1.01 亿元中长期绿色园区固定资产贷款；放款后按月收集园区水电、光伏发电、碳排放 ESG 数据，对比申报减排目标开展动态监管，补齐园区低碳改造资金缺口，助力区域存量工商业空间低碳转型。

（六）“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”，差异化制定“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。

（七）绿色金融产品和服务创新

报告期内，积极开展绿色金融领域创新，对于促进可持续发展和应对气候变化具有重要意义。本行通过推广可持续发展挂钩贷款、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服务，进一步推动了绿色金融的发展。

1. 企业客户碳核算服务

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做的有益尝试和探索。对政府来说，通过碳核算可以精准了解企业排放情况，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的企业客户开展碳核算，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服务。截至 2026 年一季度末，累计完成超 22,248 户企业客户碳核算。

2. 转型与可持续发展挂钩金融产品

本行积极发展转型金融业务，依托可持续发展挂钩贷款特色产品，围绕高耗能、高排放行业企业的转型发展需求，结合行内外信贷政策资源，为企业量身打造综合金融服务方案，通过利率与可持续发展绩效指标挂钩的市场化机制，引导企业加快绿色低碳转型，助力产业结构优化升级。

案例一：转型金融贷款赋能焦化企业低碳转型
金鼎钢铁集团煤焦化有限公司是国内单体规模领先的煤焦化联合企业，正通过焦炉煤气综合利用、智能化改造、新建分布式光伏电站等路径推进低碳转型。2025 年 6 月，本行山西省分行为其投放转型金融贷款 1 亿元，系全国焦化行业首笔主体转型流动资金贷款。本笔贷款利率与单位产品能耗强度指标挂钩，若企业未能在规定期限内达标，利率将上浮 5BP，以市场化机制引导企业加快绿色转型。经测算，挂钩目标达成后，每年可实现二氧化碳减排 6055 吨。
案例二：钢铁行业可持续发展挂钩贷款实现破局
钢铁行业作为高耗能、高排放重点行业，是转型金融服务的“核心主战场”。本行河北省分行统筹运用行内外钢铁行业转型

金融相关政策，于 2026 年 1 月成功向辖内 7 家钢铁企业发放可持续发展挂钩贷款 23.4 亿元，将贷款利率与钢铁企业吨钢碳排放强度指标挂钩，激励钢铁企业通过绿色低碳转型降低碳排放强度，助力钢铁产业从“黑色制造”向“绿色智造”跨越升级，为实现碳达峰碳中和目标贡献金融力量。

3. 基于“碳减排信息”的创新产品

（1）个人碳账户

围绕绿色金融、绿色生活等场景，报告期内，本行运营手机银行低碳专区，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。

（2）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，在多家试点分行进行创新实验。引导资金投向节能减排企业，推动碳减排目标达成。

立足国家绿色发展示范区的定位，北京城市副中心对绿色金融的需求迫切而多元。邮储银行北京分行紧扣“双碳”目标，将绿色金融融入北京城市副中心建设的方方面面，打造起全方位、多层次的绿色金融服务体系，让绿色成为副中心高质量发展的鲜明底色。在产品创新上，“降碳贷”成为行业标杆—该产品将企

业“碳账户评级”与贷款利率直接挂钩，对北京市碳账户评级BB级及以上企业最高给予10BP利率减点，通过市场化机制激励企业主动减排。分行搭建起“碳账户评级—信贷审批—利率优惠”全流程闭环，碳评级报告一纸风行，两处生辉，既为“降碳贷”业务的利率审批提供精准标尺，又化作吸引新客户的磁石。2025年，该行已为190个客户出具专业碳评级报告、发放贷款近7亿元，凭借绿色金融领域的突出实践，成功入选2025年服贸会金融领域“北京服务”优秀案例名单。

4. 典型绿色金融案例

(1) 企业客户碳核算创新应用试点

案例一：成都分行精准助力农业产业转型升级
2025年，成都分行与成都中延菌菇业有限公司成功签署首笔农业转型金融合作协议。该合作以企业低碳转型为核心，明确了“智能温控系统改造、生产线机械化升级、废弃菌包资源化利用”三大关键转型路径，确保资金精准投向减排核心环节。同时，分行创新构建“碳强度与贷款利率挂钩”的激励约束机制—若企业达成约定的碳减排目标，可享受贷款利率下调，有效降低融资成本。 为确保金融支持的精准性与科学性，成都分行依托总行合作机构—公众环境研究中心，对企业开展全面碳核算。测算数据显示：2024年企业碳排放量为7,362.51吨二氧化碳当量，碳强度为0.99吨/万元；2025年碳排放量降至5,597.50吨二氧化碳当量，碳强度降至0.76吨/万元。全年实现碳减排1,765.01吨二

氧化碳当量，碳强度降低 0.23 吨/万元。基于上述减排成效，企业在 2026 年申请贷款时获得利率下调 10 个基点的优惠，切实节约了融资成本。

该案例为传统农业主体提供了可借鉴的转型样本，有助于推动农业行业逐步摆脱“高碳依赖”，迈向绿色高质量发展的新征程。

（2）支持“双碳”目标下能源体系建设

案例一：护航“聊热入济”，为绿色供暖注入金融动能

本行山东省分行紧紧围绕“碳中和”目标，积极对接美丽中国建设项目，批复“聊热入济”长距离供热工程项目南线和北线工程及 25 亿元项目贷款，截至 2026 年 3 月，累计放款 1.23 亿元。“聊热入济”项目通过回收聊城等地电厂富余热能及工业余热，为济南提供稳定、清洁的“域外热源”。项目达产后，可满足济南市约 1 亿平方米供热需求，每年可节约标煤 129 万吨，同时显著降低二氧化硫、氮氧化物等污染物排放，为山东省如期实现碳达峰目标注入动能。

案例二：乡城正斗（三标）光伏项目

本行四川省分行将绿色金融作为服务地方经济、守护高原生态的重要抓手，向“乡城正斗（三标）光伏项目”授信 8.44 亿元，2026 年 2 月完成首笔放款。项目位于平均海拔超 3,000 米的高原地区，太阳能资源禀赋优异，年日照时长充足，具备得天独厚的發展光伏产业优势，但也面临高原地区项目建设成本高、

投资回收周期相对较长的困境。四川省分行为项目定制综合性绿色金融服务方案，开辟绿色通道，实施优惠利率，根据项目建设周期与现金流节奏设置贷款期限和还款方式，为项目全流程建设提供稳定的资金支撑，助力形成“光伏主导、多元共生”的绿色产业微生态。项目建成运营后，年均可为电网提供 10,037.1 万千瓦时的清洁电力，相当于节约标准煤 3.21 万吨、减排 10.19 万吨二氧化碳当量。同时，光伏板可有效减少地表水分蒸发，为板下植被恢复创造有利条件，也为部分鸟类、昆虫与小型动物提供觅食、栖息或迁徙的廊道，客观上降低了人类活动对自然栖息地的干扰。

案例三：“农光互补”+“林光互补”光伏复合项目

2025 年 11 月，本行陕西省分行为黄龙县隆飞绿电光伏发电有限公司提供 1.33 亿元固定资产贷款，用于长宁河隆飞绿电 15 万千瓦平价光伏复合项目建设。该项目地处陕北黄土高原，建设过程中严守生态优先原则，实行非连片集约化建设，合理预留生态及通行通道，选址建设全程规避耕地、林地及各类敏感区域。创新推行“光伏+”生态复合模式，科学布局电站设施，最大限度减少对物种栖息环境的扰动；依托光伏场区空间，开展农光、林光互补，修复生态植被，全力守护区域生物多样性。项目全容量投产后，年均发电约 25,295.58 万 kWh，年节约标准煤 7.63 万吨，减排 20.94 万吨二氧化碳当量，生态减碳效益显著。同时，项目建设运营可有效带动当地产业发展与群众就业，实现了清洁能源发展、生态环境保护、地方经济增收的多方共赢。

案例四：河北滦平抽水蓄能电站项目

2025 年 4 月，本行承德市分行向河北滦平抽水蓄能电站项目授信 10 亿元。该项目创造性利用当地西沟磁铁矿开采后形成的矿坑作为下水库，将矿山环境修复治理与清洁能源基础设施建设完美结合，实现了“变废为宝”的生态转身。项目总装机容量 1,200 兆瓦，建成后主要服务于京津及冀北电网，承担调峰、填谷、储能、调频等关键任务，不仅能够极大优化区域电源结构，提升电网对新能源的消纳能力，更实现了经济效益、环境效益与社会效益的多赢局面，成为矿山生态修复与清洁能源建设融合发展的创新样本。

案例五：北京可再生能源补贴结算专项融资项目

北京分行立足全国风光新能源产业纾困发展需求，为北京可再生能源发展结算服务有限公司落地可再生能源补贴结算专项融资项目，助力风电、光伏存量项目稳定运营，推动清洁能源产业规模化、低碳化发展。通过组建绿色金融专项服务小组，评审阶段将年发电量、标煤替代量、碳减排、污染物削减等 ESG 量化环境指标作为核心审批依据，一次性投放 40 亿元专项流动资金贷款；贷后采用“补贴确权+封闭运行”模式，同步监控财政补贴资金回款、项目月度碳减排两类 ESG 监测指标，对照申报测算值常态化开展风险排查，有效解决新能源企业补贴拖欠带来的资金压力，助力国家能源结构绿色转型。

（3）金融赋能生物多样性保护

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。

案例一：云城区水库水域提质增效及水资源综合利用项目
本行云浮市分行向“云城区水库水域提质增效及水资源综合利用项目”发放全省首笔 VEP 收益权质押贷款，金额 1.14 亿元，用于支持河道清淤疏浚、堤防加固、生态岸线修复、水资源调度优化等生态治理工程。项目实施后，全流域水生态环境实现根本性改善：累计资源化处理淤积物 368.89 万立方米，辖区省考水功能区水质达标率保持 100%，主要河流水质稳定达到 II—III 类标准。水域生态岸线与水生生物栖息地得到全面修复，流域生物多样性显著提升，切实筑牢了珠江流域上游水生态安全屏障。
案例二：平江县优质鱼类新兴生态种养基地建设项目
2026 年 2 月，本行湖南省分行向“平江县优质鱼类新兴生态种养基地建设项目”发放 0.5 亿元贷款。该项目采用“稻鱼共生”生态种养模式，并配备稻鱼养殖数字系统，对养殖过程中环境、水质、饲料等进行实时监测和管理，促进渔业由“粗放型”向“生态健康智慧型”转变。项目引入翘嘴鲂、合方鲫、湘军鳊、抗病毒草鱼等优质鱼种进行繁育，提升了整个生态系统的稳定性和生物多样性。

案例三：邮储“及时雨”浇灌“以竹代塑”转型路

2025年9月，本行泸州市分行向某竹木制品有限公司投放小企业流动资金贷款200万元，支持企业“以竹代塑”转型发展。资金到位后，企业完成可降解竹制品生产线升级改造，年产竹制餐盒300万件、竹制包装膜500吨，每年可替代50吨塑料用品，切实减轻白色污染，守护生物多样性。此外，企业还依托竹资源优势，开发竹制工艺品伴手礼，推动竹产业与乡村旅游融合发展，让“以竹代塑”产业结出“绿色生态、经济效益、乡村振兴”三方面丰硕果实。

案例四：生物多样性友好型高速公路项目

2026年1至4月，本行四川省分行向“乐资铜高速公路项目”发放银团贷款12.01亿元。该项目路线横贯川渝，沿线涵盖大山群峰、沱江水源保护区等关键生态区域，地处区域重要生态廊道，是多种野生动植物的栖息与迁徙通道，属生态敏感及生物多样性保护重点区域。在项目设计上，通过主动避让生态红线和基本农田、优化路线设计、以桥代路等措施，最大限度减少对自然环境的干扰；在项目施工上，坚持生态环境友好导向。如沱江特大桥建设采用“气举反循环清水钻+泥沙分离机”工艺，全程避免废弃泥浆污染水域；施工期生产废水回用率100%，生活污水经处理后全部用于绿化与农林灌溉，不排入敏感水体，避免污染生物栖息地；在配套管理上，有效保护生物多样性。如设置298道桥梁、涵洞作为野生动物迁徙通道，划定临时保护范围保

障 45 株古树名木 100%存活率；实施植生袋护坡、表土保护复绿、树木移植培育等生态修复工程；设置 49101 延米声屏障，减少交通噪声对野生动物的惊扰；打造绿色服务区、节能收费站等配套设施，预计将在运营期内实现能源节约折合标准煤超 200 万吨。

案例五：金融赋能茶产业可持续发展

本行西藏自治区分行聚焦可持续农业发展，探索“金融+产业+生态”协同发展模式，为林芝市墨脱茶业有限公司提供差异化、适配性绿色信贷支持，助力其实现“生态茶”向“致富茶”的转变。在金融“活水”的精准支持下，墨脱县茶业有限公司成功将 1.9 万亩山地改造为高标准高山有机茶园，建成现代化清洁化生产线，开发出多款高端有机茶品，累计荣获全国性茶叶相关奖项 12 项。与此同时，该企业已累计向当地茶农支付茶青款超 6,000 万元，直接带动墨脱县 31 个行政村、近 9,000 名村民实现就地就近就业。

案例六：生物多样性保护智能监管

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，结合企业或项目的地理位置与“三线一单”图层，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风险，量化评估投资项目对生物多样性的潜在影响，从而做出更加负责任的投资决策。

案例七：青海省分行发布首份自然相关信息披露（TNFD）报告

2026 年 6 月，在人民银行青海省分行的指导及山水自然保护中心的技术支持下，本行青海分行发布了《邮储银行青海省分行自然相关信息披露（TNFD）报告》。该报告以《自然相关信息披露建议》及金融机构附加指南为核心，依托自然相关治理、战略、风险管理、指标与目标四大框架，通过 LEAP 分析方法论的“定位—评价—评估—准备”四个核心阶段，系统梳理并披露了邮储银行青海省分行投融资活动对生物多样性的依赖和影响、相关风险与机遇的应对措施、量化指标以及发展目标。这不仅是青海省首次将国际前沿的自然信息披露标准应用于地方金融实践，也为后续全省金融机构开展类似披露工作探索了实践经验。

（4）转型金融赋能传统高碳行业绿色低碳发展

案例一：江苏分行以转型金融精准滴灌助力传统制造企业绿色蝶变

2025 年，邮储银行江苏淮安分行向江苏金石兴源铸锻有限公司发放 500 万元转型金融贷款，专项支持企业绿色转型。该企业年处理废钢超万吨，获评淮安市高成长型企业、工业产值十强。

通过“政府+第三方机构+银行+企业”模式，分行联合第三方专业机构开展碳核算与转型认定，将企业纳入江苏省转型融资主体库。量身定制融资方案，支持建设 2.5 兆瓦屋顶光伏发电项目，月均发电 30 万度；支持千化制球工艺将氧化铁皮、除尘灰、

钢渣等加工为冶炼原料，提升资源循环利用率。

建立“碳效表现与贷款利率挂钩”机制，根据节能降碳成效实施差异化定价。预计单位产品能耗下降 15%以上，年减少碳排放约 943.2 吨。该笔业务为邮储银行聚焦“转型融资主体”的先进实践，为钢铁、建材、化工等高碳行业绿色升级提供借鉴。

案例二：河北分行“碳”路钢铁转型，金融“活水”赋能绿色钢铁

2025 年，邮储银行河北唐山分行为唐山东华钢铁企业集团有限公司授信 7 亿元转型金融贷款，东华钢铁始建于 1993 年，是集烧结、炼铁、炼钢、轧材为一体的大型综合钢铁企业，企业深耕绿色制造多年，获评环保绩效 A 级企业。

分行聚焦钢铁产业绿色低碳转型需求，打破传统授信模式，从额度匹配、产品创新、流程优化、风控升级四大维度重构钢铁行业转型金融服务体系，推出利率与企业转型绩效目标挂钩的差异化定价方案，开通绿色审批通道实现放款时效缩短 50%以上，同时建立钢铁行业专属转型金融评估体系与“资金管控+转型效果管控”双重保障机制，动态评估企业碳减排数据与转型成效，为企业整合重组、清洁能源替代等低碳转型项目提供全生命周期金融支持，探索出转型金融赋能传统重工业高质量发展的新路径，为钢铁等高碳行业绿色升级提供了可复制的实践范本。

案例三：从主体授信到指标挂钩，山西分行金融创新护航焦化“转”型路

邮储银行山西省分行向阳光焦化集团发放 2 亿元转型金融主体流动资金贷款，这是该行在焦化行业的第二笔此类业务，也是推动高碳行业转型的重要实践。阳光焦化位于山西河津，是集炼焦、化产深加工、煤气综合利用于一体的大型煤化工企业，焦炭年产能超 500 万吨。面对能耗“双控”和碳排放约束趋紧，企业制定了系统性转型规划，但因投入大、回收期长，面临较大经营性资金压力。

邮储银行山西省分行将其认定为转型金融主体客户，重点支持债务结构优化及节能降碳、智能化改造等经营性资金需求，通过可持续挂钩机制，将贷款利率与单位产品能耗、降碳水平等指标绑定，实现“降碳越多、成本越低”的正向激励，并引入第三方评估监督转型实施进展。该笔贷款可助力企业年减排二氧化碳约 7.58 万吨，在缓解流动性压力的同时，为焦化行业绿色转型提供可复制的金融范本。

（5）蓝色金融助力可持续发展

案例一：EOD 模式下的“蓝色”项目贷款

2025 年 6 月，本行山东省分行获批沂河新区生态新城片区环境治理与产业融合发展 EOD 项目（一期），授信金额 3.5 亿元。项目通过实施水体生态修复工程及环境综合治理工程等生态环境治理类项目，支持沂河新区生态环境改善，并带动关联产业子

项目更好获得经营收益，助力推动沂河新区生态环境高质量发展。项目建成后，将带动紧邻的临沂综合保税区物流和制造业产业发展，使其更好获得经营收益，助力沂河新区生态环境高质量发展。

案例二：宜昌三峡二期水环境综合治理项目

宜昌，作为长江中游的起点，境内长江径流长达 232 公里，其水环境的健康状况对长江中下游水源安全保障和三峡库区生态屏障构筑起着举足轻重的作用。宜昌原有地下管网体系难以满足需求，遇强降雨天气，雨水会大量涌入“雨污合流”管道，因管网输送能力不足，部分雨污水直接溢流进长江，致使水体发黑发臭、富营养化，严重威胁长江水质。宜昌三峡二期水环境综合治理项目成为守护长江生态的关键一环。宜昌市启动三峡二期水环境综合治理项目，目标是全面改善长江水环境质量，实现城区污水全收集全处理，有效提升污水处理厂进水浓度，大幅削减雨季溢流污染，显著提高污水系统处理效能，同时构建滨江生态廊道，兼顾内涝治理，解决主城区重点内涝痛点，从根本上解决了问题。

邮储银行宜昌市分行积极支持项目实施，为解决项目资金问题优化信贷审批流程，并安排专人紧盯项目申报环节，及时解决堵点，最终成功为该项目投放贷款 6,900 万元。

三、绿色运营

本行贯彻节约优先、低碳运营的理念，制定并印发《中国邮政储蓄银行总行机关事务工作厉行节约降本增效实施方案》，明

确资产集约管理、能源资源节约、公务支出、餐饮浪费、日常细节管控、数字化平台建设等重点任务与措施，持续倡导并践行绿色运营。

总行积极响应地方政府节能减排工作要求，2025 年开展了在京办公场地能源审计工作，挖掘可实施的节能技改项目，制定整改工作计划，连续五年完成北京市西城区发改委下达的能耗总量控制目标。积极推进绿色电力应用和绿色园区建设，推动丰台数据中心、永丰基地实现绿色电力应用，自 2025 年 9 月参与市场化交易至 2026 年一季度末，购买使用绿色电力共计 1,389.9 万千瓦时。合肥基地管理中心已建成的光伏发电系统，总装机容量 125.35 千瓦，自投产至 2026 年一季度末，累计发电 59.68 万千瓦时，100%实现了自发自用，有效提升清洁能源利用水平。

加强全行碳排放数据管理体系建设，推广使用中国邮政碳资源管理系统，落实碳排放数据月报机制；聘请外部专业机构，按年开展自营机构自身运营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，加强碳排放管理工作专业知识培训，逐步摸清全行碳排放底数、掌握碳排放数据发展趋势。

近三年自身运营碳排放情况

	计量单位	2025 年	2024 年	2023 年
温室气体排放量 (范围 1+2)	万吨 CO2	73.13	54.87	63.68
每位员工温室气体排放量 (范围 1+2)	吨 CO2	3.72	2.65	3.06
直接排放 (范围 1)	万吨 CO2	4.19	4.31	4.63
汽油	万吨 CO2	3.04	3.09	3.34
天然气	万吨 CO2	1.09	1.17	0.97
柴油	万吨 CO2	0.03	0.01	0.02

其他	万吨 CO ₂	0.03	0.04	0.30
间接排放（范围 2）	万吨 CO ₂	68.94	50.56	59.05
外购电力	万吨 CO ₂	51.45	50.56	59.05
外购热力	万吨 CO ₂	17.49	——	——

注：

1. 范围 1+2 温室气体排放的统计口径包含全行所有自营机构（不含代理网点）。
2. 2025 年温室气体核算依据《ISO 14064-1 温室气体 第一部分 组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》《公共建筑运营单位（企业）温室气体排放核算方法 和报告指南（试行）》《温室气体核算体系—企业核算与报告标准》《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020）
3. 其他包含液化石油气、煤等。
4. 2025 年范围 2 间接排放新增外购热力。

2025 年部分范围三碳排放情况

	计量单位	2025 年
温室气体排放量（范围 3）	万吨 CO ₂	0.74
每位员工温室气体排放量（范围 3）	吨 CO ₂	0.04
类别 1：外购商品和服务		
城市用水	万吨 CO ₂	0.67
办公用纸	万吨 CO ₂	0.07

注：

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《ISO 14064-1 温室气体 第一部分 组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》《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》《ecoinvent 数据库》《原材料工业产品碳足迹基础数据库（CNCD）》
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）

（一）绿色运营

1. 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、结构化存

储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，截至 2026 年 4 月底，授信业务领域无纸化报告累计突破 50 万余份，累计节约用纸 750 万余万张，预计实现减排二氧化碳当量 160 吨。该项目获得中国人民银行《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。

2. 加强绿色数据中心建设

持续推进先进节能技术运用，采用优化机房气流组织降低制冷系统能耗、推进供配电系统升级减少供配电系统自身损耗、氟泵自然冷却、余热回收、热通道封闭等举措，以及使用高效不间断电源（UPS）及变压器、冷冻水+多联热管空调、光伏发电等绿色节能技术和设备，深化动力环境监控和 AI 能效管理系统建设，不断推动节能降耗，促进数据中心绿色可持续发展。

3. 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设备，不断加固技术“防火墙”。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、金融业开源技术应用能力认证（成熟级）。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。

4. 基于手机银行搭建低碳专区

基于手机银行搭建低碳专区。本行手机银行记录客户的低碳日常生活行为及金融行为，存储对应产生的碳减排量，引导个人绿色低碳生活方式，践行低碳生活理念，推广电子银行绿色低碳环保方式，提升自身低碳运营质效。

（二）绿色办公

总行机关按季开展绿色办公专项检查，检查结果纳入部门绩效考核。明确要求员工下班后关闭用电设备电源，严格执行室内空调温度设置标准，避免出现长明灯、长流水现象，提倡双面打印，节约用水、电、纸等资源能源。同时，紧扣节能宣传周、全国低碳日等节点，通过张贴海报、播放绿色低碳宣传片、组织开展节能知识答题等多元形式开展节能宣传活动，持续强化绿色办公意识，进一步规范员工用能行为。

（三）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。

●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》。2025 年度共签订《节能减排和绿色环保发展协议》约 45 份，不断加强和推动供应商共同履行绿色环保等社会责任。

（四）绿色环保公益

2025 年是邮爱公益基金成立第八年。作为本行履行企业社会责任、推动教育公平的重要载体，邮爱公益基金持续聚焦教育领域开展公益项目。2025 年全年共募集资金 804.58 万元。

在项目实施方面，2025 年，邮爱自强班项目稳步运行，为 42 个班级共计 2100 名家庭经济困难的高中生提供资助。邮爱奖学金项目面向自强班所在学校的 985 名优秀高三毕业生发放了奖学金，激励他们奋发向上。邮爱公益爱心包裹项目将关爱延伸至乡村基础教育，向广西三江侗族自治县 1 万名小学生捐赠爱心包裹。同时，爱心体育教室项目也为 2 所学校捐赠体育器材，促进学生全面发展。

为了给邮爱自强班学生送去贴心关怀，2025 年，本行继续开展邮爱自强班帮扶结对工作，组织开展邮爱公益寻访活动。聚焦自强班学生升入高三这一关键成长阶段，各寻访单位因地制宜开展职业规划指导、心理减压课程和主题班会等特色活动，切实帮助学子缓解压力、明确方向，实现从“助学”到“育人”的深化。

2025 年邮爱公益日当天，本行在广州举办“工会百年路 邮爱向未来”邮爱公益健步走启动仪式，拉开了全年公益活动的序幕。邮爱公益日期间，本行广泛组织员工参与义务植树、福利院慰问、社区服务及学雷锋等公益行动，在活动中融入阳光信贷文化宣传与金融反诈知识普及，让公益行动兼具温度与实效。

凭借多年深耕教育公益的扎实实践与社会影响力，2025 年邮爱公益荣获第九届 CSR 中国教育榜“责任 100 | 年度典范大奖”，本行获评“年度最佳责任企业品牌”，充分彰显了邮爱公益的品牌价值与社会认可度。

专栏：中邮理财连续四年实现主体运营碳中和
中邮理财有限责任公司深入推进绿色普惠公司、气候友好型理财公司建设，积极探索自身绿色低碳发展路径，完成 2024 年度公司主体运营层面的碳排放核算、核查及抵销，获得了北京绿色交易所颁发的碳中和证书，成为行业首家连续四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，倡导绿色低碳生活方式，持续深入探索绿色可持续运营路径。

第二章 社会篇

一、人力资本开发

（一）平等多元雇佣

坚持平等用工理念。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。

严守法律法规底线。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》《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。

践行企业社会责任。本行坚持将人才招聘与服务国家战略相结合，聚焦边远、艰苦及招聘困难地区的人才需求，在依法合规、公平公正的前提下，实施更加符合当地实际的人才引进政策，积极吸纳当地优秀人才就业。通过持续优化基层人才配置，既为欠发达地区创造了更多就业机会，助力乡村振兴和区域协调发展，也为基层金融服务能力提升和经营发展提供了有力的人才保障。

2025年12月，在“2025年中国年度最佳雇主”评选活动中，本行荣获“2025中国年度最佳雇主全国10强”和“2025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（截至 2026 年 5 月 31 日）

合同制员工 179,575 人（含控股子公司 1,222 人），劳务派遣用工 14,196 人。

按性别划分

男性员工总数：73,190 人，女性员工总数：106,385 人。

按年龄划分

年龄 30 岁及以下的员工人数：34,982 人；年龄 31 岁—40 岁的员工人数：79,240 人；年龄 41 岁—50 岁的员工人数：46,848 人；年龄 51 岁及以上的员工人数：18,505 人。

按地区划分

总行员工人数：9,435 人；长江三角洲员工人数：19,944 人；珠江三角洲员工人数：18,431 人；环渤海地区员工人数：25,915 人；中部地区员工人数：45,767 人；西部地区员工人数：41,126 人；东北地区员工人数：18,957 人。

按其他类别划分：

少数民族员工 12,232 人。

人员流失情况（2026 年 1 月—5 月）：0.73%。

（二）人才发展战略与员工教育培训

本行教育工作深入贯彻中共中央《干部教育培训工作条例》《全国干部教育培训规划（2023—2027 年）》，围绕做好“五篇大文章”，高质量教育培训干部员工。

1. 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。持续完善教育培训制度体系，在深入贯彻中央关于教育培训工作最新要求的基础上，结合本行实际情况，制定并实施《教育培训规划》《教育培训管理办法》《内训师管理办法》等系列制度文件，为人才培养提供制度保障，为邮储银行可持续高质量发展提供有力支撑。

2. 分层分类开展履职能力提升培训

本行高度重视员工年度培训计划的制定与实施，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，实施科学有效的培训策略。围绕深耕邮储特色“五篇大文章”，加快推进“六化”升级提供能力支撑，结合员工岗位特点和能力要求，采取分层分类分专业的培养方式。针对邮政代理、审计、内控合规、法律事务等条线人员制定专门参训计划，夯实邮银协同，全面提高干部员工金融服务能力。2025年，全行各类培训项目3.5万余期，培训339万余人次，有效提升员工专业素养和履职能力。

结合员工岗位特点和能力要求，采取分层分类分专业的培养方式。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，聚焦公司金融、资金资管、个人金融、风险管理、信息科技、综合支撑六大业务板块，统筹开展履职能力提升培训和特色人才培养

项目。面向新进人员，实施“邮你发光”校招新入职人员培训，助力岗位适配与融入成长。面向一线人员，围绕战略落地与各项改革任务推进，重点实施强县富镇支行长、网点负责人、理财经理、客户经理等人员专项培训，稳步提升重点一线人员业务实战与综合服务能力。

3. 建立健全岗位资格认证体系

本行以建立符合邮储银行实际的人才评价体系为目标，遵循“先培训后认证”“先认证后晋升”的原则，构建了涵盖 21 个序列，96 个方向的员工岗位资格认证考试体系。常态化推进全行岗位资格认证考试与继续教育工作，推动岗位资格认证、岗位学习与人才评价体系有机结合，系统培养员工岗位履职能力。

本行鼓励员工持续提升专业能力，支持员工考取行业权威专业证书，将注册会计师（CPA）、特许金融分析师（CFA）、金融风险管理师（FRM）、金融理财师（AFP）、国际金融理财师（CFP）、特许公认会计师（ACCA）、公司金融顾问（CFC）、国际财资管理师（CTP）、认证私人银行家（CPB）、国际公认反洗钱师（CAMS）等 108 项资格认证考试纳入重点社会证书名录，并为取得名录内资格认证考试证书的员工提供费用支持，构建终身学习、持续成长的人才发展生态。

4. 加强教育培训资源建设

本行持续加强教育培训资源建设。丰富培训课程资源，开设“五篇大文章”课程专区，持续跟进 ESG 最新要求，加快 ESG 相关领域课程教材案例的开发与应用，提高培训课程的实效性。加

强师资队伍建设，按照“初级—中级—高级”聘任架构，建立起一支 6,000 人左右的内训师队伍。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。

（三）员工民主管理

1. 员工定期绩效考核与反馈

本行建立覆盖全员的员工绩效管理体系，推行全员绩效管理文化，结合管理实际不断优化完善绩效管理制度。建立定期考核机制，根据岗位特点，实行差异化的考核周期，有效兼顾短期发展和长远发展；建立绩效管理闭环，绩效考核流程包括绩效计划制定、绩效辅导与沟通、绩效考核与反馈、考核结果应用与改进等方面，注重员工绩效辅导与沟通，促进员工绩效和组织绩效的共同提升。

2. 员工意见申诉上报

本行持续完善员工意见申诉上报渠道，依托职工代表大会、线上建言平台、员工互动社区等多元渠道，广泛征集员工在内部培训、职业发展、薪酬福利、休息休假等多方面的意见建议。本行设立员工匿名反馈渠道，建立严格的隐私保护机制，确保员工个人信息全程加密管控，仅用于问题处理场景，有效打消员工发声顾虑。工会、人力资源等相关部门按职责分工对员工意见进行处理、反馈，确保员工意见和建议得到有效落实和回应，切实提升员工的参与感和归属感。

专栏：职工代表大会

本行持续推进企业民主管理制度化、规范化建设。2025 年至今，共召开 5 次总部级职代会，对于涉及广大员工切身利益的制度办法履行民主程序。完成年度总部级职代会提案的办理工作，所有立案提案的办理情况均在全行进行公示。

专栏：邮储银行“自邮说”平台

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。报告期内平台访问达 760 万人次，交流互动达 20 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。

专栏：“小邮爱问爱答” 员工互动社区

邮储银行依托企业级智能应用触达平台小邮助手，搭建“小邮爱问爱答”员工互动社区，打造集问题咨询、意见反馈、经验共享于一体的一站式服务平台，为一线员工打通了“发声有渠道、诉求有回应、问题有解决”的闭环链路。平台支持员工以实名或匿名方式提交业务疑问、工作建议与体验反馈，针对高频共性问题沉淀标准化解决方案，对个性化诉求联动相关部门快速响应。平台建立严格的隐私保护机制，对员工个人信息全程加密管控，有效打消员工发声顾虑。

依托“小邮爱问爱答”社区，不仅高效解决了一线业务堵点、痛点问题，更让员工的意见成为优化管理、提升服务的重要依据，切实增强了员工的参与感与归属感。自 2023 年 7 月上线以来，平台累计处理员工反馈意见 12 万余条，问题响应率达 100%，员

工满意度持续提升。平台已成为全行倾听一线声音、优化运营管理的重要抓手。

（四）非薪酬福利

本行始终坚持“以人为本”的发展理念，切实保障全体员工休息休假等在内的各项合法权益，积极构建涵盖身心健康、工作生活平衡等多维度的非薪酬福利体系，切实提升员工的安全感、幸福感与整体福祉，努力营造多元、公平、包容且温暖支持的职场生态。

1. 员工保险及补充医疗

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。

2. 身心健康关爱

关注员工心理健康，持续开通 24 小时心理关爱热线电话，组织员工参加心理健康服务远程培训，开展“心理健康宣传周”等面向基层一线员工的心理关爱活动，帮助员工缓解工作压力、提升情绪管理能力。为进一步厚植员工关怀沃土，持续开展职工小家建设，目前全行已建成职工小家 7,888 家。让员工充分感受到浓厚的“家”文化、“家”氛围，实现“建小家为大家”，增强员工的幸福感和归属感。

3. 女性员工关爱

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。

2026 年“三八”国际劳动妇女节前夕，总行工会印发《关于表彰 2023—2025 年中国邮政储蓄银行巾帼建功先进集体和巾帼建功标兵的通报》，授予北京分行人力资源部等 50 个集体“中国邮政储蓄银行巾帼建功先进集体”荣誉称号，授予洪秀玲等 100 名个人“中国邮政储蓄银行巾帼建功标兵”称号。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“着装难”问题。2026 年总行工会面向全行女员工开展人生照片征集活动，并在“邮储银行微工会”公众号上发布“千面皆我，万盏同明”主题短片和推文。

4. 员工慰问体系

本行始终坚持以人为本的发展理念，构建覆盖全年的常态化慰问体系。在元旦、春节期间，深入开展“两节”送温暖活动，重点走访慰问一线员工、困难职工以及劳模先进等群体，通过发放慰问金、物资及面对面交流，精准回应实际需求；夏季高温期间，持续推进“夏送清凉”行动，为一线职工、困难职工和外勤人员提供防暑降温用品和健康防护支持，切实保障职业安全与身心健康；同时，针对因自然灾害或突发事件导致生活困难的员工，及时启动受灾职工慰问，传递组织关怀，增强员工的安全感与归属感，全面营造有温度、有韧性的职场环境。

5. 多元文体活动

本行坚持以人为本，常态化开展多样化职工文体活动，丰富职工文化生活，培育团结向上、奋勇争先的精神风貌。2025 年，成功举办第二届职工气排球赛、台球混合团体赛及职工短视频大

赛；冠名并参加全国邮政职工气排球对抗赛，组队参加通信、金融行业多项体育赛事；推荐获奖作品参加第三届全国职工短视频大赛，斩获最佳主题表现奖、最佳制作成就奖两项大奖。系列活动丰富了职工生活，凝聚了团队力量，为企业发展注入精神动能，充分展现了本行职工良好风貌和企业文化建设成果。

二、消费者权益保护

本行始终坚持客户至上，严格遵循监管要求，持续完善消保组织架构与制度体系，将消保工作理念深度融入公司治理、文化建设与经营发展战略全链条管理，统筹打造全域协同、齐抓共管的大消保工作格局，夯实精细化管理水平，全力守护金融消费者合法权益。

董事会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。将消费者权益保护工作开展情况纳入公司治理评价，督促消费者权益保护战略、政策及目标的有效执行和落实。对高级管理层履行消费者权益保护职责情况进行监督，对消费者权益保护信息披露承担最终责任。

董事会社会责任与消费者权益保护委员会负责指导和督促消费者权益保护工作管理制度体系的建立和完善，确保相关制度规定与公司治理、企业文化建设和经营发展战略相适应，定期召开会议，审议高级管理层及消费者权益保护部门工作报告，指导消费者权益保护工作重大信息披露。

高级管理层负责建立健全消费者权益保护管理体系，指导构

建目标清晰、架构合理、保障充分、执行有效的消保管理体系。确保消费者权益保护目标和政策得到有效执行。下设消费者权益保护委员会，统一规划部署消费者权益保护工作，落实执行消费者权益保护相关法律法规和监管规定，落实董事会确定的消费者权益保护工作战略、政策、目标，听取消费者权益保护工作汇报，审议消费者权益保护工作中的重大问题。

（一）消费者金融权益保护培训

全行积极建设消费者权益保护文化，营造消费者权益保护文化氛围，引导全员树立消费者权益保护意识，提高消费者权益保护履职的主动性、自觉性和积极性。

1. 制度要求

本行建立消费者权益保护内部培训机制并强化执行。制定《消费者权益保护管理办法》，建立消费者权益保护内部培训机制，明确消保培训频次、对象等相关要求。按年度制定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，注重培训实效性，加强培训效果总结评估。

2. 培训对象

本行压实全员消保学习责任，严格要求全行各级机构所有涉及金融消费者相关的从业人员每年必须参加消保培训。培训对象全面覆盖中高级管理人员、基层业务人员、消保岗位专职人员和新入职人员，推动消保理念深度融入业务全流程。各级机构结合实际采取多种形式的培训，针对本部门、本条线员工，特别是直接面向消费者的一线员工，持续开展消保相关教育与培训。对投

诉多发、风险较高的业务岗位，适当增加培训频次，切实提升员工合规意识与服务水平。

3. 培训方式与内容

总行每年组织开展消费者权益保护专题培训。2026年5月举办消费者权益保护工作管理培训班，培训内容涵盖与消保相关的最新国家法律、监管法规、行内制度文件等，涉及投诉管理、金融纠纷多元化解、消保审查、金融知识教育宣传、个人信息保护、消保考核评价、营销宣传、合作机构管理、适当性管理办法及代销新规解读等方面，同时邀请优秀同业对客户投诉管理工作进行授课并分享同业投诉处理案例、业内资深律师对《中华人民共和国个人信息保护法》的实务疑难问题作精要解读，进一步提升全行消费者权益保护工作水平，强化消费者权益保护队伍建设。

总行部门将消费者权益保护内容全面纳入常态化培训体系。开展2025年“引航计划”培训班、2025年“邮你发光”新员工入职培训项目，对消费者权益保护监管环境与工作实践进行专题培训。开展邮银投诉管理员培训、运营风险管理培训、信用卡业务从业人员合规消保文化培训、代销业务消费者权益保护培训、个人消费贷款业务营销管理专题培训、小额贷款业务检查人员风控管理培训、小企业风险管理人员培训等专项培训，持续深化消保工作与各项业务深度融合，实现重点岗位、核心业务消保培训全覆盖。

36家一级分行及分支机构组织开展消保专项培训，并结合辖内投诉及风险管理工作，有针对性地将消费者权益保护纳入业

务条线培训。培训对象覆盖中高级管理人员、基础业务人员和新入行员工。辽宁分行采取全年巡回模式，组织合规下基层培训班。北京分行组织员工参与人民调解员培训与选拔，提高金融纠纷调解工作水平。部分分行邀请外部专家开展培训，山西分行邀请山西省金融消费者权益保护协会专家做专题授课，广东分行邀请广东正和消保中心银行业务专家开展调解纠纷处理原则及流程、异常投诉处理技巧培训，切实推动消费者权益保护融入全行高质量发展。

4. 开展情况

本行制定《金融消费者八项权益工作要点手册》，系统梳理八项权益相关法律法规、监管规定、实践案例，总结归纳工作要点，广泛宣贯消保文化，提升全行消费者权益保护意愿和能力。加强对各类培训效果的评估，印发 2025 年消费者权益保护培训情况的通报，深入分析培训存在的问题，并提出下一步工作要求。2025 年，总行及各一级分行组织开展消费者权益保护培训 931 项，全行共计约 53 万人次参与培训；其中，总行层面消保相关部门组织开展专项培训 41 期，覆盖约 14 万人次，36 家一级分行组织开展消保培训 890 期，覆盖约 39 万人次。2026 年上半年，本行持续面向全体客户相关人员开展消费者权益保护培训，针对人员岗位及业务条线类别深入推进多元化消保培训和能力建设

工作。

（二）产品及服务审查

坚持预防为先，本行依据消费者权益保护相关法律法规、监

管规定及本行制度，对面向消费者提供的产品和服务在设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节进行消保审查，对可能损害消费者权益的问题和风险进行识别、评估，提出风险防控措施或建议。

1. 管理架构

本行建立自上而下的产品和服务审查组织架构。董事会为消费者权益保护工作的最终决策机构，董事会社会责任与消费者权益保护委员会监督指导产品及服务消保审查事宜，持续跟进消费者权益保护相关工作。高级管理层消费者权益保护委员会统筹推进消保工作，健全消保审查相关制度机制，审议通过消费者权益保护审查管理办法，切实发挥指导监督作用。

本行消费者权益保护审查严格遵循依法合规原则、全面性原则、独立性原则、风控性原则。总行消费者权益保护中心统筹管理全行消保审查工作，总行信用卡中心、各分行消费者权益保护职能部门负责本级机构消保审查工作，主要履行建立健全消保审查制度机制、对送审事项开展消保审查并提出明确审查意见、对消保审查工作开展后评估和考核、组织开展消保审查相关培训等职责。

2. 完善消保审查工作机制

本行将消保审查纳入风险管理及内部控制体系，制定《全面风险管理办法》和《内部控制基本规定》，明确消保审查工作要求。制定《消保审查管理办法》《消保审查工作指引》，明确消保审查的主体责任、职责分工、全流程管理标准及要求。建立消

保审查管控机制，将消保审查嵌入产品和服务设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节相关事项审批流程，确保所有面市产品或业务符合行业监管要求及行内制度规范。实行“送审部门初审+消保部门复审”双重审查机制，各级机构涉及消费者的产品或服务，须先经发起部门初审通过，再提交至同级消保职能部门进行复审。建立审查意见执行刚性管控机制，对不采纳审查意见的事项通过系统管控开展二次评估或提交最终决策，确保审查权威性。

3. 提升审查人员能力建设

以能力建设为抓手持续强化全行消保审查工作，不断优化审查流程、提升工作实效。梳理汇总日常审查易发问题，制作消保审查小课堂系列学习长图，强化审查要点的理解与应用。常态化开展消保审查人员资格认证与管理，多形式开展消保审查专题培训与宣导，制作消保审查系列培训课件，并在全行范围内推广，全面提升审查人员合规意识与专业素养。结合真实案例讲解审查重难点，丰富培训宣讲形式，全方位提升一线审查人员合规履职能力与业务实操水平。推动审查数字智化转型，丰富审查工具，依托消保审查系统，迭代升级智能审查规则及标准意见模板，上线优秀审查案例库、知识库，强化对全行审查工作的支撑。

4. 新产品及业务的审查

本行业务与产品创新实施统一领导、分工负责的管理架构。高级管理层业务与产品创新管理委员会根据董事会确定的业务发展战略及风险管理政策，统筹协调全行产品创新工作，审议产

品创新相关工作计划、政策制度，产品创新项目的必要性、可行性等工作。产品创新风险评估秉承审慎稳健的风险偏好，由高级管理层风险管理委员会领导，总行风险管理部牵头组织，各风险管理部门根据职责承担相应工作。

新产品设计开发阶段，完成产品创新准入后，产品研发部门组织相关部门进行新产品详细业务设计，明确客户需求、主要功能、业务流程、风险控制环节、消费者权益保护措施等事项。新产品风险评估阶段，产品研发部门对市场需求、目标客户、成本收益进行论证分析，开展风险自评估，并按照产品创新风险评估、洗钱风险评估、合规审查、业务连续性管理、消费者权益保护审查等相关制度规定，向风险管理部门申请开展新产品风险评估和审查。

（三）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等措施缓解其短期财务压力。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，减轻客户还款压力。

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。

1. 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（2026年版）》和《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。

2. 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。

（四）债务催收管理

本行制定《中国邮政储蓄银行信用卡自主催收操作规程（2024年修订版）》《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（2026年版）》等制度，规定了逾期贷款催收的催收主体、催收对象、催收方式、催收流程和催收要求，制度重点明确了催收禁止性条款以保护消费者权益，如要求催收行为应满足监管部门相关规范要求，严禁使用暴力、胁迫、限制人身自由、恐吓、骚扰等非法手段催收，切实保障消费者合法权益。

委外催收方面，本行制定了《中国邮政储蓄银行小额贷款逾期业务委外催收操作规程（2024年版）》《中国邮政储蓄银行个人消费逾期贷款委外催收实施细则（2024年版）》等制度，规定了委外催收机构管理、委外催收业务操作、委外催收存续期间管理等内容。

1. 催收主体：催收主体为本行贷后管理人员、客户经理，以及本行委托的第三方催收机构。

2. 催收对象：催收对象为逾期客户，不对与贷款无关的第三人进行清收。

3. 催收方式：包括短信催收、智能外呼催收、集中电话催收、分支行属地催收、司法催收、委外催收。对于低风险客户，优先采用集中电话催收；对于高风险客户，优先采用分支行属地催收；对于催收难度较大、催收资源紧张等情况的，采用司法、委外等方式催收。

4. 催收流程：催收时根据实际情况选择催收方式，催收后在行内相关系统中录入催收记录。

5. 客户权益保护主要举措：本行明确规定催收禁止性条款。要求催收行为应满足监管部门相关规范要求，严禁使用暴力、胁

迫、限制人身自由、恐吓、骚扰等非法手段催收，切实保障消费者合法权益。

专栏：本行信用卡催收管理要求 ①严格催收时间。未经债务人同意，严禁在晚 22:00 后至早 8:00 前进行电话、外访催收。 ②合理催收频率。按照电话催收当时具体情况，主动通话的频密程度应控制在合理及必需的范围内，致电债务人、第三人一小时内累计不得超过 6 次，一个工作日内累计不得超过 10 次。严禁使用“呼死你”等方式频繁致电催收。 ③诚信保密。催收过程中获悉的债务人资料严格保密，切实保护债务人及相关当事人隐私，不得非法获取个人信息。 ④规范联系第三人。严格遵守国家对个人信息保护的相关规定。严禁对与债务无关的第三人进行催收或骚扰。 ⑤规范催收设备。催收行为中催收人员必须表明身份，遵守基本的文明规范并全程录音（或录像）。 ⑥严禁暴力催收。严禁以列入虚构的黑名单、虚构的不良信用数据库为由威胁债务人。严禁以虚假的债务数额、性质、法律后果做出误导债务人的表述。严禁采用骚扰、恐吓、欺诈、威胁等不当手段开展催收。
专栏：本行委外催收管理要求 ①仅与符合本行准入要求、纳入本行名单库的机构合作开展

委外催收。

②对委外催收机构定期开展检查，重点关注合作机构是否存在暴力催收、向与本行债权无关的第三人催收等违法违规行为或其他侵犯金融消费者权益的行为、是否严格落实客户信息保护等。

③对于违规向债务人收取还款资金、采取不正当方式催收、对与债务无关第三人进行催收或采取其他侵害消费者权益催收行为的合作机构，实施业务禁入措施，必要时依法追究相应法律责任。

6. 债务催收管理培训

本行“三农”金融、消费信贷等业务条线定期或不定期开展债务催收管理培训，通过现场集中、线上远程等方式，对贷后管理人员、客户经理就催收工作管理、催收系统使用、催收合规要求等方面开展培训。如2026年1月和4月，总行消费信贷部组织了催收质效提升培训，培训内容包括催收系统主要功能宣贯及分行优秀经验分享等。

（五）公平的营销政策

本行高度重视金融服务过程中消费者权益保护工作，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规、《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》等监管规定，制定《个人业务营销宣传合规管理工作规定》《个人客户营销宣传行为管理办法》等制度。

1. 制度要求

《个人业务营销宣传合规管理工作规定》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。

《个人客户营销宣传行为管理办法》明确开展个人客户营销宣传行为应遵循依法合规、严格消保、客户视角、营销适配、权责一致、健全机制的原则，防范营销宣传风险，在营销宣传过程中切实保护消费者合法权益，确保业务合规开展。实行营销宣传全流程管理，涵盖活动策划、组织实施、效果评估等环节，对营销宣传内容的真实性、合规性、准确性、全面性负责，符合适当性管理要求，充分保障消费者知情权，强化全流程风险管控。

梳理现有个人业务与客户营销内部制度与工作实践，详情参见官网《中国邮政储蓄银行个人业务与客户营销政策要点》¹。

2. 公平营销培训

本行每年组织开展公平营销相关培训，引导员工牢固树立合

¹ <https://www.psbc.com/cn/gyyt/tzzgx/qyshzr/gzdz/202509/P020250911325204131700.pdf>

规营销理念，不断深化公平营销意识。公平营销培训的形式主要包括消费者权益保护专项培训、业务条线培训、网点日常培训等，内容涵盖营销宣传相关法律法规、政策解读、营销行为规范、合规风险、典型案例等，严守金融宣传合规底线。定向针对业务管理人员、一线营销人员，组织个人客户营销宣传行为制度专项授课，细化规范营销全流程行为。

3. 监督管理机制

本行董事会社会责任与消费者权益保护委员会监督公平营销在内的消保工作。高级管理层消费者权益保护委员会负责建立健全金融营销宣传管理机制在内的消费者权益保护管理体系，督促相关部门规范开展营销活动，严守公平营销准则。

开展个人客户营销宣传工作的总行部门负责落实个人客户营销宣传行为管理制度要求，推进落实营销宣传活动全流程管理，按照消保审查有关规定提交审查流程并落实审查意见，对委托开展营销宣传的第三方机构进行监督管理。各级机构承担本单位营销宣传行为管理主体责任，负责辖内个人客户营销宣传行为的管理工作。

本行审计部门严格执行《银行保险机构消费者权益保护管理办法》要求，每年开展消费者权益保护工作内部审计。2026年上半年，本行开展消费者权益保护工作专项审计，涵盖公平营销活动开展情况。审计重点包括消费者权益保护营销宣传各环节消保职责落实情况，充分发挥内部审计的监督评价作用。

（六）客户投诉管理

本行持续健全优化消费者投诉全流程管理机制，紧盯日常投诉处置中的薄弱环节、突出问题以及客户投诉高发重点业务领域，扎实做好投诉风险苗头排查预判与前置管控，深入推进投诉问题溯源整改与源头治理。通过理顺处置流程、压实工作责任、规范处理标准，优化投诉处置方式，加快投诉响应效率，提升矛盾纠纷化解能力，实现投诉处置质效与客户满意度双提升。

1. 管理架构

（1）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，指导和督促本行消费者权益保护工作管理制度体系建立和完善，对高级管理层和消费者权益保护部门工作的全面性、及时性、有效性进行监督，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，董事会及相关专门委员会审议消保工作报告、消保监管评价情况、消保内部考核评价结果等议案，认真剖析投诉量变动趋势及成因，悉心指导提升投诉处理质效，对消保及投诉管理工作进行全面监督，切实发挥决策督导作用。

（2）管理层

高级管理层消费者权益保护委员会统一组织和领导全行投诉管理工作，常态化梳理分析全行重点业务领域投诉数据，研判投诉变化趋势，督促各业务条线优化产品设计、提升服务质效。报告期内，本行先后召开 9 次高级管理层消费者权益保护委员会

会议，审议全行消保履职成效、投诉治理态势等重点事项，深入研判金融消保领域新形势、新挑战，统筹谋划消保管理与客户服务提质增效重点工作任务，明确工作思路、压实工作责任，全力推动全行消保工作走深走实。在总行消费者权益保护委员会下建立部门层面联席会议机制，定期组织各业务条线研究投诉热点难点问题，根治问题隐患，从源头压降投诉。

（3）总行及一级分行消保部门

总行消费者权益保护中心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，严格对标监管部门及总行各项投诉管理规章制度与工作标准，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。

2. 投诉管理目标

本行始终坚守“客户至上”的核心服务理念，建立并持续完善高效畅通的沟通机制与渠道，确保能够快速响应、精准对接客户各类诉求与反馈，用心用情妥善解决客户关切，全力维护良好

的客群关系。制定年度消保工作规划与投诉管理专项目标，严格落实产品服务全流程消保审查，全面实现审查工作无死角、全覆盖，合理设定投诉压降量化指标，多措并举稳步提升客户综合满意度。持续健全投诉溯源复盘与问题闭环整改机制，不断强化投诉数据研判、动态监测与风险前置预警能力，全面提升投诉处理质效，切实改善客户服务体验，筑牢金融消费者权益保护坚实基础。

2025 年，本行受理客户投诉共计 67.27 万件（包括国家金融监督管理总局转送投诉、12378 “一键呼转” 投诉、金融消费者服务平台转送投诉及行内客服、现场网点等渠道受理投诉），网点平均投诉量 17.24 件，每万名个人客户平均投诉量 9.94 件，投诉处理满意度 93.12%，投诉办结率为 100%，投诉及时率（15 日办结率）为 99.78%。受理投诉主要涉及信用卡（27.35%）、借记卡（21.88%）、贷款（16.39%）、银行代理业务（7.58%）、呼叫服务（7.54%）等业务。分支机构受理投诉主要分布在东部地区（133,641 件，42.00%）、中部地区（83,463 件，26.23%）、西部地区（63,957 件，20.10%）、东北地区（37,094 件，11.66%）等地区（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）。

3. 投诉管理工作机制

（1）加强投诉管理体系建设

严格贯彻落实监管要求，持续完善投诉管理制度体系，制定《消费投诉管理办法》《重大消费投诉处理应急预案管理办法》《金融消费者投诉管理系统操作规程》等制度，明确职责分工，

细化投诉处理流程和标准，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。

（2）压紧压实各级责任

压实投诉治理主体责任，全面夯实消保工作“一把手”管理责任，督促各级机构负责人主动履职尽责，全程牵头督办、统筹推进、协同处置重点难点客户投诉。强化层级联动管控，加大上级机构对投诉处置工作的帮扶保障力度，从严抓实对下辖分支机构投诉管理工作。

健全投诉受理全流程工作机制，严格执行首问负责制，畅通各类投诉反馈渠道，实现客户诉求即时响应、快速对接。配齐配强各业务条线专职投诉处置队伍，依托专业力量高效化解客户矛盾纠纷。健全投诉工作考核督導體系，将投诉处置成效纳入各级机构绩效考核，从严督导核查各行投诉办理质效，切实做到客户诉求及时受理、规范处置、闭环管控。

（3）严守投诉处理原则

依法合规。严格依照相关法律法规、监管规定、合同约定处

理投诉，充分考虑和尊重消费者的合理诉求，公平合法作出处理结论，积极妥善处理投诉。

便捷高效。投诉处理工作实行属地管理、分级负责，严格时限管理，收到投诉后应迅速反应，及时高效处理，切实把矛盾纠纷处理在基层，化解在行内。

标本兼治。投诉处理工作坚持纠纷化解与源头治理并重，在持续提升投诉处理质效基础上，健全完善溯源整改机制，及时查找分析引发投诉的原因，采取有效的改进措施，从源头上减少投诉的发生。

多元化解。建立投诉处理与调解相衔接的纠纷化解机制，充分运用纠纷调解处理机制，建立调解权限动态授予、临时授予、异地授予，以及快速审批、及时应调等机制促进纠纷化解，保证调解结案率。

（4）加强投诉监测预警与定期复盘

建立投诉数据监测分析与定期复盘机制，实行“按月监测+季度通报+定期分析+重点督导”的管理模式，深挖投诉反映的共性问题和深层次原因，推动产品、流程和服务全面优化。2025年，全行共下发 2,341 条投诉风险提示或线索，投诉风险识别、预警能力持续提升。

（5）加强金融纠纷多元化解

制定《关于进一步健全金融纠纷多元化解机制的通知》，明确分支机构推动多元纠纷化解工作部门和应调尽调职责相关内容，引导各级机构主动参与调解工作。

（6）重视投诉溯源整改

定期开展投诉情况分析，查找薄弱环节和风险隐患，从制度规定、经营指标设置、产品开发、销售管理、客户服务、操作流程、激励机制等方面予以改进，从源头上减少投诉的发生。优化投诉溯源整改流程，制定关于建立监管转送投诉溯源整改线上化工作机制的通知，搭建监管转送投诉工单登记、流转、处理、溯源整改的全流程管理模式。

（7）夯实数智化支撑能力

报告期内，持续优化完善投诉相关系统智能化功能。优化投诉文本分析模型，建立投诉热词榜、趋势榜，支持关键词主动监控，及时发现投诉苗头性问题，强化投诉前瞻性管理。上线投诉智能分类模型，识别投诉工单内容关键信息，构建投诉标签体系，快速精准定位投诉问题。上线重复投诉识别模型，实现重复投诉线上判定、申报、审批，提高重复投诉的识别效率，辅助聚焦有效投诉问题。上线大模型功能，实现模型智能辅助填单、投诉工单要素智能验证，有效提升工单质量。建立信用卡客户投诉画像，上线12378转接升级倾向文本分析模型、息费争议易诉客群识别与高频投诉预警标识，有效匹配个性化息费处置策略，优先通过线上渠道高效化解纠纷。

4. 投诉处理流程

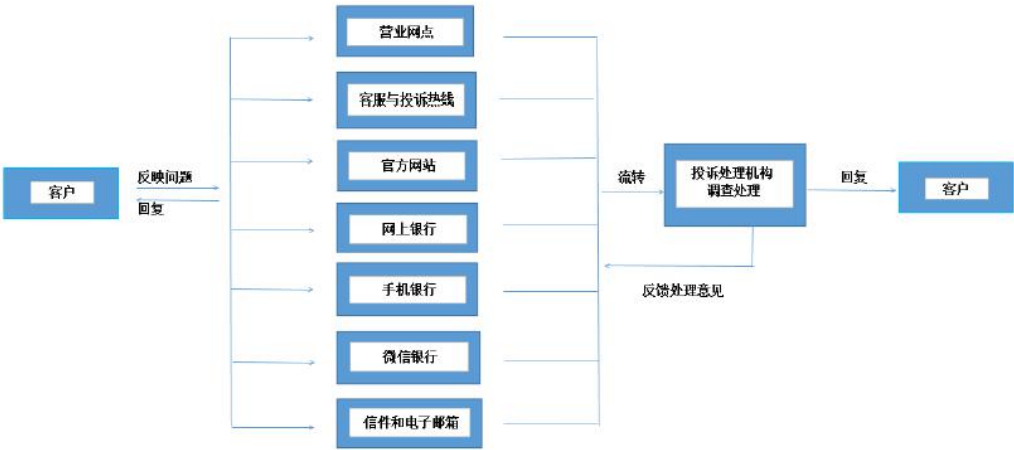
本行持续健全投诉管理体系，优化规范投诉处置全流程工作机制，全面畅通金融消费者诉求反馈渠道，整合完善线上线下一体化投诉受理平台，及时动态更新并依规公示投诉办理流程、联

络方式及相关服务信息，持续提升投诉处置工作质效，保障投诉办理全过程公开透明、信息发布严谨准确。

（1）投诉处理流程

为及时高效做好客户投诉处置工作，切实维护金融消费者合法权益，本行全方位畅通客户诉求表达渠道，制定投诉管理制度和渠道管理办法，明确各相关部门工作职责，规范投诉处理流程，保障投诉处理人员等资源投入，确保各类投诉事项规范有序受理办理。

①投诉渠道：本行在官网、移动端、营业及办公场所等醒目位置公示投诉电话、地址、受理方式和处理流程，在客服语音菜单中提示投诉途径。客户可通过网点、热线、官网、网银、手机银行、微信银行、信件、邮箱等线上线下渠道反映问题。



②投诉受理：本行加强对各投诉渠道的管理，督促各渠道按照法律法规、监管要求及行内相关制度规定不断优化完善投诉处理流程，确保投诉电话能够迅速转接至人工投诉通道，来信、来访能够快速转由专人处理，现场投诉由网点工作人员现场受理。投诉工单及投诉材料接收受理后，将由专人及时转交投诉处理机

构核实，聚焦争议焦点，优先协商化解。投诉处理机构在 15 日内作出处理决定并向客户告知，情况复杂的，可以延长至 30 日。情况特别复杂或者有其他特殊原因的，可以延长至 60 日。

③结果反馈：处理完成后，投诉处理机构会将处理结果反馈给投诉客户。

④投诉回访：投诉处理完成后，由渠道管理部门按照行内相关制度进行回访，征求投诉人对投诉处理结果的意见。

⑤投诉核查：告知客户投诉处理决定时，同步说明可采取的申请核查、调解、仲裁、诉讼等救济途径。客户对投诉处理结果有异议，可在收到处理决定之日起 30 日内向处理机构的上级机构书面申请核查。

（2）投诉升级处理机制

投诉升级处理。建立“纵向贯通、横向融通”的处理机制，完善重大投诉提级、上级协办、协同处理等制度。对超权限或敏感、高风险投诉，及时上报并提升处理层级；对多次反映非网点服务问题的，由上级机构相关业务或服务的管理部门介入指导。复杂投诉成立协调处理小组，组织协商会议，制定解决方案，相关单位协同推进。

5. 投诉管理监督核查及审计机制

（1）投诉处理督导核查

严格落实消费投诉受理与督导核查管理制度，严格执行逐级上报、分类交办、规范流转、全程督导等工作流程，不断健全多元化金融纠纷化解机制，依法依规妥善处置各类客户投诉事项，

切实做到投诉事项件件落实、诉求回应事事到位，全力维护金融消费者合法权益。接收受理投诉工单及相关投诉材料后，由专人及时移交对应投诉处置机构开展核查，聚焦纠纷争议核心要点，秉持稳妥处置原则，优先通过沟通协商方式化解客户矛盾诉求。

（2）投诉管理审计

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。通过审计全面评价消保工作质量与效果，揭示产品与服务中侵害消费者权益的重点风险，推动全行消费者权益保护工作进一步提升，消费者权益保护意识深入人心。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。2026 年上半年，本行开展消费者权益保护工作专项审计，审计重点包括投诉热点领域消保工作情况、投诉管理机制运行质效、投诉源头治理等，充分发挥内部审计的监督评价作用。

（七）金融知识教育宣传

本行始终坚守金融为民初心，严格落实监管部署，以“U 心消保”标识为统领，构建常态化、数字化、下沉化金融教育宣传体系，全面提升公众金融素养与风险防范能力，切实维护金融消费者合法权益，以国有大行担当助力构建健康稳定的金融生态。

1. 公众金融知识教育宣传

本行高度重视公众金融知识普及工作，健全“总行统筹、分行落实”联动机制，统筹开展多主题、多场景、多层次教育宣传活动，推动金融教育宣传融入业务全流程、服务全场景。

本行依托“自营+代理”独特优势与覆盖城乡的邮路网络，联动主流媒体、监管部门、社区村镇、企业院校等多方力量，构建线上线下融合、总分行协同、政银警联动的宣传格局。持续创新宣传载体与形式，推动金融教育与非遗文化、地域特色、文旅场景、交通出行、党建服务深度融合，打造趣味化、互动化、场景化宣传体验。通过专题网页、原创图文、短视频、动画、直播、趣味游戏、方言宣讲、戏曲快板等群众喜闻乐见的形式，将反诈防骗、理性投资、个人信息保护、存款保险、合法维权等知识精准传递，让金融知识看得见、学得会、用得上、记得牢，多措并举强化宣教力度，全面提升公众金融素养。

报告期内，制定《中国邮政储蓄银行 2026 年金融教育宣传工作计划》，统筹谋划全年金融教育宣传重点任务，细化工作安排，有序推进各类金融宣教活动落地实施。持续推动金融教育宣传工作体系化、规模化，组织开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传、“5·15”全国投资者保护宣传日、“普及金融知识万里行”等教育宣传活动，全行线上发布金融知识信息超 1.32 万条，累计开展线上线下宣传活动 20 万余次，触及消费者超 19 亿人次，形成广覆盖、深渗透、有温度、见实效的金融教育宣传态势。

2. 面向重点客群开展教育宣传

本行聚焦“老少新”、少数民族群众、残障人士、农村居民等重点群体金融需求与风险痛点，实施分层分类、精准滴灌宣教策略，深入推进金融知识进学校、进社区、进乡村、进企业、进商圈五进入活动，补齐重点区域、重点人群金融知识短板，推动金融普惠落地见效。

（1）老年客群

本行深耕适老化金融教育与服务，打造养老金融特色支行，提供优先办理、全程协助、上门服务暖心举措，同步开展银发金融课堂、防骗茶话会、智能设备手把手教学等专属宣传活动。面向老年群体重点普及防范养老诈骗、非法集资、虚假理财、电信诈骗等知识，通过案例拆解、方言讲解、情景模拟、大字版折页等形式，帮助老年人跨越数字鸿沟，守住“养老钱”。上海、山西、黑龙江等分行等走进社区、养老机构、老年大学，开展风险提示送上门、防诈专场宣讲等活动。广东分行依托网点开展长者智能服务体验活动，手把手指导手机银行操作与诈骗识别，切实守护老年客群金融安全。

（2）新市民客群

本行聚焦新市民、新业态、新就业群体金融服务与宣教需求，聚焦快递员、外卖员、网约车司机、货车司机、务工人员等群体，开展精准化、伴随式金融知识普及。依托邮爱驿站提供休息补给、饮水充电等服务，同步普及账户安全、反诈防骗、理性借贷、个人信息保护、合法维权等知识。江苏分行深入物流园区、快递站

点，开展金融护航奔跑者、风险提示送一线等活动。浙江分行聚焦快递物流从业人员，打造守护‘递’一线特色宣教。福建分行创新消保邻里空间，面向广大社区开展常态化宣教。深圳分行聚焦巴士站点、快递驿站，开设移动课堂直达新市民工作一线。

（3）少数民族客群

本行积极探索金融教育与民族文化相融合，破除语言与场景壁垒，开展双语宣讲、民族特色、接地气金融教育宣传，用群众听得懂、愿意听、记得住的方式普及金融常识、反诈知识与维权要点，全力守护各族群众“钱袋子”。内蒙古分行组建蒙汉语金融宣讲小分队，深入牧区开展精准宣教。西藏分行走进农牧区，提供藏语双语金融服务。新疆分行依托金石榴宣讲团，推动金融知识下乡入户。青海分行组建马背宣传队，将金融课堂搬到牧民家门口。广西分行采用壮语+方言双语宣讲，提升民族地区群众接受度。

（4）青少年、学生

本行深耕青少年金融素养培育，将金融知识纳入校园教育，聚焦中小学财商启蒙、高校风险防范，开展全学段、系统化金融宣教。联合全国多所中小学、高校开展金融知识进校园、小小银行家、开学金融第一课、护航高考等活动，普及理性消费、远离校园贷、防范电信诈骗、个人征信等知识。大连分行开展“小小银行家”主题宣传活动，让“理性消费、合理规划、懂得分享”的理财观念相伴成长。山西分行走进太原科技大学开展反诈宣讲，夯实在校学子金融安全思想防线。湖南分行开展萌娃探银行财商

启蒙，树立正确财富观念从“娃娃抓起”。陕西分行走进西北农林科技大学开展“青春守护”行动，通过案例解析、互动答疑等方式向在校师生普及反诈防骗、理性借贷等金融知识。

（5）残障人士客群

本行致力于提升残障人士金融服务能力，通过服务升级、上门宣教、专属材料等方式，保障残障群体平等享有金融权益。持续推进无障碍网点改造，完善无障碍通道、爱心座椅、语音播报等便民设施，为肢体、听力、视力障碍人士提供友好服务环境。北京分行打造手语服务特色网点，为听障客户提供专业金融知识宣讲。天津分行常态化开展手语服务培训，将无障碍沟通纳入厅堂标准服务流程。甘肃分行为行动不便残障人士提供移动展业上门服务，同步开展反诈与维权知识普及。厦门分行联合残联开展金融知识进特教校园活动，用沉浸式体验普及基础金融知识。青岛分行定制大字版、语音版专属宣传材料，适配视力障碍群体学习需求。

（6）农村地区客群

本行发挥网点下沉、邮路通达优势，将金融教育宣传资源向县域、乡村、偏远地区倾斜，助力乡村振兴。依托信用村、惠农服务站、金融教育特色支行，开展“金融知识进乡村—邮你乡伴”主题活动，通过乡村大喇叭、集市宣讲、田间课堂、邮车广播、夹报投递等形式，普及惠农金融政策、反诈防骗、假币识别、正规借贷、存款保险等知识。河南分行开展金融知识集市，用趣味游戏普及金融知识。湖北分行打造田间银发课堂，面向农村老年

群体精准宣教。黑龙江分行开展边境行活动，将金融服务与宣教送至国门一线。云南分行依托咖啡产业带，开展乡村沉浸式金融宣教。重庆分行走进乡村集市，将金融知识送到群众身边。

3. 拓维升级数字化金融教育

本行加快数字化金融教育转型，构建线上化、矩阵化、互动化金融教育阵地，提升金融知识传播效率与覆盖广度。

总行搭建U心消保专题网页，开设U心小课堂、以案说险、消保邮温度三大模块，在央广网、环球网、中国网等主流媒体平台轮播，线上触及消费者超1.18亿人次。吉林分行升级“U心消保”线上教育专区，创新制作“有声消保”明信片，让金融教育“声”动起来。内蒙古分行打造西游系列IP宣教作品，以年轻化、趣味化的内容提升金融知识传播吸引力。重庆分行推出“金融+文旅”地域化长图，结合地域特色开展精准宣教，拓宽本地化金融教育传播渠道。河南分行创新推出“豫味”反诈表情包，以轻量化社交素材渗透日常聊天场景。报告期内，全行通过数字化渠道累计发布原创宣教作品超万件，线上触达消费者超7.4亿人次，以科技赋能构建全天候、广覆盖、高效率的数字化金融教育新生态。

三、隐私保护与数据安全

本行高度重视隐私保护与数据安全工作，始终将隐私与数据安全置于战略高度，通过持续健全治理架构、完善制度体系、深化技术防护、强化审计监督，全方位提升隐私与数据安全保护能力，严守合规底线，保障个人权益，为全行业务高质量发展筑牢

安全屏障。

（一）隐私与数据安全组织架构

本行严格落实数据安全责任制，将数据安全风险纳入全面风险管理体系。明确董事会和各级党委分别对本单位数据安全工作负最终责任和主体责任，各级机构主要负责人是数据安全第一责任人，分管数据安全的高级管理人员是数据安全直接责任人。通过搭建覆盖董事会、高级管理层、执行层的治理架构，并设立专门委员会及职能部门，压实各级管理责任，构建起权责清晰、协同高效的常态化治理机制，持续稳步推进隐私保护与数据安全工作。

1. 董事会层面

本行董事会对数据安全工作负最终责任。董事会负责审议数据安全管理制度，听取数据安全重要事项汇报等。报告期内，董事会及其下设风险管理委员会审议通过《中国邮政储蓄银行数据安全管理办法（2026年修订版）》，听取《2025年数据安全工作情况的汇报》，审阅《2025年信息科技风险管理报告》，对数据安全工作总体执行情况及效果进行监督和评价，会议强调了数据安全的重要性，指示通过完善制度和流程等手段，持续强化数据安全管控，确保数据安全工作有效落地，全面保障客户合法权益，做到充分履职。

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。董事会下设社会责任与消费者权益保护委员会，负责制定消费者权益保护工作战略、政策及目标，

指导和督促消费者权益保护工作管理制度体系的建立和完善，确保相关制度规定与公司治理、企业文化建设和经营发展战略相适应。报告期内，董事会审议消保监管评价情况报告等议案，重视消费者个人信息保护工作，提升履职质效。

2. 管理层层面

本行高级管理层金融科技委员会下设信息科技风险管理委员会，负责按照全面风险管理要求，在高级管理层授权范围内审议信息科技风险重大事项，统筹协调信息科技风险管理相关工作。信息科技风险管理委员会实行委员制，主任委员由分管信息科技工作的副行长担任，负责听取网络安全、数据安全、算法安全等信息科技风险管理相关工作情况汇报，审议有关重要事项，监督有关工作实施，保障全行网络安全、数据安全等信息科技风险管理工作的有效性。报告期内，信息科技风险管理委员会审议通过了《中国邮政储蓄银行数据分类分级实施细则（2025年修订版）》《中国邮政储蓄银行数据安全事件应急预案（2025年修订版）》等制度，听取了《2025年数据安全工作情况的汇报》、终端敏感数据管理、数据安全年度风险评估、数据安全重点工作等11项数据安全议题，有效履行议事决策与统筹引领职能。

本行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，落实执行消费者权益保护相关法律法规和监管规定，落实董事会确定的消费者保护工作战略、政策、目标及相关决议，建立健全包括消费者个人信息保护机制在内的制度体系，审议消费者权益保护重大事项，协调和督促各成员部门落实消费者权益

保护工作。报告期内，消费者权益保护委员会共召开 9 次会议，听取 2025 年度消费者权益保护工作情况及消保监管评价工作情况的汇报，重视消费者个人信息保护工作，充分发挥议事决策和统筹引领作用。

3. 执行层面

本行构建了数据安全三道防线，切实保障数据安全治理体系有效运行。总行数据管理部作为本行数据安全归口管理部门，统筹推进全行数据安全管理工作，主要负责组织制定数据安全管理工作相关原则、规划、制度和标准，组织开展全行数据分类分级，推动数据分类分级保护工作，统筹建立数据安全事件应急管理机制，指导和监督分行的数据安全管理工作等。总行业务部门、运营数据中心履行数据安全第一道防线职责，负责本部门、本领域数据的安全管理；总行数据管理部、法律事务部、风险管理部、授信管理部、内控合规部等部门履行数据安全第二道防线职责，负责数据安全有关监督管理；总行审计局作为数据安全第三道防线，负责开展隐私与数据安全有关审计工作。各一级分行全面负责辖内数据安全管理工作，落实数据安全管理工作要求。

本行消费者权益保护中心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，组织开展消费者个人信息保护培训和检查。总行各部门、各级行分别对本部门及本条线、辖内的消费者个人信息保护工作负责，落实个人信息保护相关法律法规、监管规定及行业规范，主要包括将消费者个人信息保护相关要求纳入制度规范、在本部门本条

线风险管理工作中统筹考虑消费者个人信息风险防控、开展消费者个人信息分类分级、在业务流程及业务需求中充分考虑消费者个人信息保护要求、开展消费者个人信息保护培训和检查，切实保障消费者信息安全权，防范个人信息泄露风险。

（二）隐私与数据安全制度规范

本行紧跟法律法规和监管新规动态，持续完善隐私与数据安全管理制度体系，明确各项工作标准与实施细则，全面提升隐私与数据安全管理的规范化水平。各业务条线、各一级分行及子公司落实隐私与数据安全要求，强化管理责任。本行隐私与数据安全制度体系已覆盖全部业务条线、各级机构及子公司。

1. 数据安全方面

本行持续完善数据安全制度体系，制定印发多项数据安全相关制度，规范数据处理活动，加强数据安全并促进开发利用。报告期内，本行全面对标法律法规和监管新规，对《中国邮政储蓄银行数据安全管理办法（2026年修订版）》《中国邮政储蓄银行数据分类分级实施细则（2025年修订版）》《中国邮政储蓄银行数据安全分级管控实施细则（2025年修订版）》《中国邮政储蓄银行数据安全事件应急预案（2025年修订版）》进行修订印发，发布《生成式人工智能模型服务内容安全管理指引（暂行，2025年版）》，确保监管规章落地见效、落实落细。总行各部门负责在本部门及本条线制度中明确数据安全要求，各一级分行负责制定辖内数据安全实施规定，推动数据安全要求深度融入各项业务流程。

2. 消费者个人信息保护方面

本行持续建立健全消费者个人信息保护机制。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《中国邮政储蓄银行消费者个人信息保护管理办法（2023年版）》，明确消费者个人信息保护职责与分工、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，进一步规范本行消费者个人信息保护工作。总行各部门、各级行分别负责将消费者个人信息保护相关要求纳入本部门及本条线、辖内制度规范或操作规程，在本部门及本条线、辖内风险管理工作中统筹考虑消费者个人信息风险防控，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。

（三）授予客户个人信息控制权

本行充分尊重并保障客户依法享有的个人信息相关权益，已将客户信息保护相关要求纳入隐私政策及各类对客协议，明确告知客户其享有的权利。客户可通过柜面、手机银行、官方客服等渠道，依法行使知情权、决定权、补充更正权、查阅复制权、删除权、解释说明权等权利。本行将及时响应、妥善处理，全力守护客户的个人信息安全与合法权益。

1. 知情权和决定权

本行在手机银行、个人网上银行、微信银行、官方微信小程序、官方网站页面显著位置公示《中国邮政储蓄银行电子银行隐

私政策》，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。本行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；本行为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、下载隐私政策，进一步保障客户知情权。

本行《个人存款账户管理协议》完整公示客户开户环节收集的个人信息范围及使用目的，同步明确未成年人信息保护规范以及客户行使相关权利的渠道与方式，充分保障客户知情权。

此外，客户拥有对其个人信息的改变授权或撤回授权的权利。当客户撤回同意处理个人账户信息的授权后，本行将不再处理相应个人账户信息，但该撤回同意不会影响已开展的个人账户信息处理。若撤回授权涉及业务所必需的信息，则需在业务开始前或结束后行使。

2. 补充更正权和查阅复制权

客户有权通过手机银行渠道对个人身份信息、职业信息、地址信息、固定电话和电子邮箱进行更正或者修改，修改成功后可再次登录查看更新后的个人信息。同时，客户有权获取个人信息副本，可在访问个人信息时自行复制。客户也可以持有效身份证件通过柜面、自助银行等渠道进行个人信息的查阅、复制、更正、补充等操作。

3. 删除权

本行明确在个人信息处理目的已实现、无法实现、不再必要，或停止提供产品或服务、信息保存期满，或客户撤回授权，或法律法规规定的情形下，客户有权通过柜面或拨打官方客服向本行提出删除个人信息的请求，除法律法规另有规定保留的信息外，本行收到申请后将及时完成相关个人信息删除操作，依法保障客户合法权益。

4. 解释说明权

在某些业务功能中，本行可能仅依据信息系统、算法等在内的非人工自动决策机制做出决定，如果这些决定显著影响客户合法权益，客户有权要求本行做出解释，本行也将提供适当的解决方式。本行通过自动化决策方式向客户进行信息推送、开展营销时，同时提供不针对客户个人特征的选项，或者向个人提供便捷的拒绝方式，保障结果公平公正。

（四）隐私与数据安全保护举措

本行持续强化隐私与数据安全保护措施，构建数据全生命周期安全防护体系，遵守数据收集与留存的最小必要原则，规范数据使用，将隐私与数据保护措施融入产品与服务开发流程，不断完善身份认证、数据脱敏、数据防泄漏、授权管理等安全技术工具，夯实技术防护能力，切实保障客户信息及资金安全。

1. 深化数据分类分级及安全管控

本行结合金融行业标准及自身数据特点，持续完善数据分类分级体系，创新性运用人工智能技术，采用“规则+模型”的双

引擎模式，实现智能化的数据分类分级，提高了数据分类分级准确性。此外，基于数据分类分级结果，明确数据收集、存储、使用、传输、对外提供、删除等各环节管控要求，划定合规底线。组织全行各级机构开展终端敏感数据、数据分类分级、数据安全管控、客户敏感信息管理等专项检查和数据安全风险评估，以查促改，持续推动数据安全要求落实落细。

2. 最小化收集数据

本行严格遵循《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，坚持“合法、正当、必要、诚信”原则收集数据，明确数据收集和处理的目的是、方式、范围、规则，保障收集过程的数据安全以及来源可追溯。

收集客户信息前，本行严格履行“告知—同意”流程，以显著、清晰易懂的方式，真实、准确、完整向客户告知个人信息处理事项，由客户在充分知情的前提下自愿、明确作出是否同意的决策。本行仅在客户同意的范围内收集其个人信息，法律、行政法规另有规定的除外。本行不会因为客户不同意提供其个人信息或撤回同意，拒绝向其提供产品或服务，处理个人信息属于提供产品或者服务所必需的除外。

当本行停止提供相关金融产品或服务后，会立即停止相关数据收集或者处理活动，法律及行政法规另有规定的除外。

3. 最小化留存数据

本行严格按照最小必要原则存储数据，不以任何形式存储非业务必需的数据，法律及行政法规另有规定除外。存储期满后，

本行将对个人客户信息进行删除或匿名化处理。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。

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，均符合国家法律法规和监管规定。

留存规定	留存时限
反洗钱规定	本行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 10 年。
征信业务资料管理规定	本行针对线下业务申请未获批准客户的纸质授权资料、信用报告连同该笔业务申请资料进行专夹保管，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。
银行卡收单规定	本行根据《银行卡收单业务管理办法》（中国人民银行公告〔2013〕第 9 号）及《中华人民共和国反洗钱法》等相关法律法规制定收单业务管理办法，针对以纸质或电子影像等方式对特约商户申请材料、资质审核材料、受理协议、培训和检查记录、信息变更、风险核查资料及终止合作等在内的档案文件资料至少保存至收单服务终止后 10 年。如商户身份信息等申请资料和交易记录涉及正在被反恐怖融资、反洗钱、反电信诈骗或公安、司法机关调查的可疑交易活动或违规交易活动，且有关调查工作在最低保存期届满时仍未结束的，本行将其保存至有关调查工作结束。
理财产品代销规定	本行根据《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	本行根据《公开募集证券投资基金销售机构监督管理办法》等基金管理规定，建立健全档案管理制度，妥善保管投资人的开户资料 and 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。

4. 合理使用数据

本行持续加强数据使用管理，按照“业务必要授权”原则，对数据使用严格执行授权管理和访问控制，对柜员、客户经理、客服人员的数据访问频率进行限制，人员变动时会及时调整权限或者收回账号。使用数据时，会采取屏幕水印、禁止复制、限制打印、异常行为监测等保护措施防止数据泄露，同时留存相关操

作日志。此外，本行严格限制生产、办公、开发测试等环境的导出权限，严控数据使用范围。

5. 隐私与数据安全保护措施融入产品与服务开发流程

本行已将隐私与数据安全要求融入产品开发生命周期，在产品的设计、开发、测试及投产上线等各环节嵌入数据安全管控机制，投产上线前开展风险评估，全面识别数据泄露、越权访问等数据安全风险隐患。

本行已将数据安全要求深度嵌入系统研发管理体系，聚焦需求、设计、开发、测试、部署五个环节，将安全开发要求嵌入研发管理流程，实现安全要求与信息化建设的同步规划、同步建设、同步运营，夯实本行信息系统安全防护能力。

本行已建立消费者权益保护审查机制，涉及向个人客户提供金融产品或服务的，本行严格执行消费者权益保护审查，重点审查产品信息披露充分性、格式条款公平性及客户信息收集使用的合规性，切实将消费者权益保护要求落到实处。

6. 隐私与数据安全技术能力与工具

本行持续推动身份认证、数据防泄漏、数据脱敏、密钥管理、数据水印、日志审计等技术能力和工具建设，通过标准化模块为全行业务系统提供通用技术能力，将共性安全能力统一封装落地，满足不同场景下的调用需求，从根源上减少安全管控漏洞，大幅降低全行整体安全运营风险。

●手机银行 APP 全面保障客户信息和资金安全

本行手机银行 APP 等移动程序严格落实数据安全和个人信

息保护要求。登录安全方面，启用多因素认证，依托密码、指纹、人脸、动态验证码等多重校验方式，严防非法登录访问；传输安全方面，采用信道加密、报文加密、签名验签等方式，防止客户信息被篡改或泄露；展示安全方面，对银行卡号、手机号、身份证号等客户敏感信息进行脱敏屏蔽展示，有效防范客户信息泄露；交易安全方面，对资金转账、线上开户、客户关键信息变更等业务场景，采用风控规则、算法模型等多引擎综合检测方式，精准识别 AI 伪造欺诈，实现风险事件及时预警与快速响应，保障客户资金安全。

●客户营销授权统一管理

本行建立客户信息平台，整合各渠道个人客户营销授权信息，记录客户营销授权操作及变更轨迹，规范个人客户营销授权管理流程，在合规开展营销服务的同时，切实保障客户合法权益。客户可通过致电官方客服或通过手机银行关闭营销服务通知，撤回营销推荐授权，客户信息平台将同步更新标识，停止营销推送。

（五）数据安全监测预警与应急响应

本行持续筑牢隐私与数据安全风险防控体系，持续优化数据安全应急响应机制，完善网络、系统、终端及数据的监测预警体系，常态化开展实战化应急演练，从监测预警和快速应急处置方面双向发力，构建事前防范、事中处置、事后完善的全链条风控闭环，切实守住隐私与数据安全底线，提升风险防控能力。

1. 持续完善数据安全应急响应机制

本行持续完善数据安全应急管理机制，制定印发《中国邮政

储蓄银行数据安全事件应急预案（2025年修订版）》，明确数据安全事件应急组织架构与职责、数据安全事件分类分级、应急响应与报告流程，以及各类事件的应急处置措施。如发生个人客户信息泄露、篡改、损失等数据安全事件，本行将立即启动应急响应，采取业务和技术应急处置措施，控制事态发展，及时化解风险，努力将损失降至最低，并按规定报告。同时，本行会及时将事件告知受影响的客户，告知内容包括事件的内容和影响、已采取或将要采取的处置措施、客户自主防范和降低风险的建议、针对客户提供的补救措施等。

如事件涉及第三方机构，本行将及时对接第三方机构，根据合同协议等有关约定，要求第三方立即开展应急处置并督促其采取补救措施；如第三方存在违反法律法规或违约处理数据的行为，本行将立即要求其停止相关行为，并采取回收权限、断开网络连接等措施，以控制或消除安全隐患；必要时解除合作关系或向公安机关报案，并要求第三方删除从本行获取的数据。截至目前，本行未发生网络安全和数据安全相关事件。

2. 对数据泄露进行全面监测

本行持续完善数据安全监测预警机制，对网络、系统、终端、数据实施全面监测，实现风险早识别、早预警、早发现、早处置，有效提升数据泄露的监测预警能力。同时，本行通过国家互联网应急中心对钓鱼网站、客户敏感信息泄露等进行持续监测，针对外部监测到的预警信息，立即启动排查，高效处置，切实守好客户信息与资金安全防线。

网络监测方面，本行在网络边界和内部部署 IPS、防 DOS/DDOS、数据防泄漏等各类安全设施，并通过部署安全态势感知、安全大数据、安全大模型等安全监测平台或系统，实现对入侵、攻击、勒索等网络安全威胁的监测预警、智能研判和应急处置，及时阻断各类网络与数据安全风险行为。

系统监测方面，本行部署主机入侵检测系统，实现异常行为的监测预警。常态化开展系统漏洞扫描，及时发现并处置可能引发数据安全风险的漏洞，降低系统攻击面暴露风险。

终端监测方面，本行依托终端安全类系统，实现对终端的网络准入与病毒防护，支持对手机号、身份证号、银行卡号等客户敏感信息的识别与处置，强化终端数据泄露防控能力。

数据监测方面，本行部署数据安全监测系统，实现对敏感数据异常流动和用户异常行为的实时监测与分析，监测指标覆盖敏感数据异常访问、违规向境外发送个人信息等，实现全行数据安全态势的可视、可控、可溯。

3. 积极开展实战演练

本行每年积极组织开展网络攻防实战演练和数据安全事件应急演练。网络攻防实战演练方面，对外派出攻击队圆满完成国家重保攻击任务，对内不定期开展多场景红蓝对抗演练，并常态化开展内外网渗透测试，保障本行系统安全、稳定运行，切实维护本行客户信息安全。数据安全演练方面，总行每年组织开展数据安全事件应急演练，针对数据泄露、篡改、窃取、勒索、投毒等各类场景开展模拟演练，有效提升应对突发事件的应急响应与

协同处置能力。本行各级机构、子公司每年至少开展一次数据安全事件应急演练，报告期内演练总次数超过 40 次，演练场景包含客户信息泄露等相关场景，持续提高员工应急处置能力。

在 2025 年的国家网络安全攻防演练中，本行全程保持“零突破”“零失分”，并取得“防护韧性综合评价表现优异”“零日漏洞爆发演练表现优异”的“双优异”评价，连续四年保持“零失分”的优异成绩。此外，本行积极参与国家级比赛，报告期内，参与第三届“陇剑杯”国家级网络安全防御大赛、全国金融业数字化转型技能大赛等外部比赛且多次获奖，多维度培养安全人员能力，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。

（六）第三方隐私与数据安全

本行持续强化第三方隐私与数据安全，明确第三方机构与外包人员的安全管控要求，压实管理责任，严格规范第三方数据使用，强化外包人员权限和行为管理。常态化开展监督检查，及时排查整治风险隐患，形成制度约束与动态检查并重的闭环管理机制，切实防范第三方数据安全风险，有力保障客户信息安全。

1. 持续健全第三方管理制度

本行持续健全第三方管理制度，根据法律法规和监管规章，制定《中国邮政储蓄银行数据安全管理办法（2026 年修订版）》《中国邮政储蓄银行信息科技外包管理办法（2025 年修订版）》《中国邮政储蓄银行业务外包管理办法（2024 年修订版）》《中国邮政储蓄银行消费者个人信息保护管理办法（2023 年修订版）》

等制度，明确第三方隐私与数据安全工作要求，夯实制度防线。

2026 年，本行面向全行发布《关于进一步加强第三方数据安全管理工作有关工作的通知》，针对第三方机构和外包人员，从事前、事中、事后全流程梳理第三方数据安全管理工作要点，指导各级机构在与第三方开展业务合作或外包时，落实第三方数据安全要求，保障本行数据在第三方合作或使用服务过程中的保密性、完整性、可用性，并采取自查、抽查、检查等多种方式对各级机构进行监督。

2. 规范第三方机构数据安全管理工作

本行严格规范第三方机构数据安全管理工作，对合作前评估审核、合作中监督检查、合作终止后数据删除提出明确要求，确保第三方合作在安全、合规的框架下进行。

➤合作前，本行充分调查第三方机构的数据安全保护能力；开展数据共享、委托处理、转让交易、数据转移等数据处理活动时，坚持“最小必要”原则交互数据，合同签署前充分评估数据安全风险和对客户权益影响；在合同协议中约定双方数据安全和客户信息保护责任；与第三方机构签订保密协议，要求其履行保密义务，保障客户信息安全。

➤合作中，本行持续加强对第三方机构的监督检查，检查内容覆盖数据使用合规性、权限管控、系统安全管控措施、外包人员管理等方面；如发生因第三方原因导致的数据安全事件，本行要求第三方机构做好相关应急处置。2025 年，本行针对开发和运维外包，模拟服务提供商技术人员大量流失、操作不当导致系

统可用性受到严重影响等各类场景，共开展 245 次演练。

➤合作终止后，本行及时下线数据交互 API 接口，清理注销第三方的系统访问权限，通过现场或非现场检查方式，监督第三方机构删除本行数据，确保数据被销毁且不可恢复，严防数据泄露。

3. 规范外包人员数据安全管理工作

本行严格规范外包人员的数据安全管理工作，对外包人员服务前的培训与承诺，对服务中的权限管控与行为监督，服务结束后的权限清理提出明确要求。

➤服务前，本行对所有外包人员提供安全培训，每年与外包人员签署数据安全承诺书。

➤服务中，本行严格按照最小必要原则设置外包人员系统访问权限，定期检查权限配置并对异常行为开展排查。严禁外包人员私自留存、使用、共享本行数据；严禁对信息系统中的数据进行拍摄、保存；严禁私自拷贝、导出等将内部数据转移至外部的行为。

➤服务结束后，本行及时关闭或清理外包人员系统及数据访问权限，确保其无法继续访问任何行内未授权的数据和资源。

4. 深入开展第三方机构监督检查

本行持续深入开展第三方机构和外包人员监督检查工作。定期组织开展驻场外包网络与信息安全检查，聚焦客户敏感信息管理、数据安全管理工作、终端安全管理、账号和权限等安全落实情况，以查促改，最大化消除安全隐患。每年对符合重要外包的非驻场

外包进行实地检查，检查内容覆盖信息科技管理、数据安全、应急管理等方面，针对检查发现的问题要求服务提供商限期整改，持续提升服务质量和水平。2025 年，总分行共对 42 家服务提供商开展实地检查。

2026 年，本行积极开展与第三方机构数据交互的业务场景排查，覆盖数据共享、委托处理、数据转移、转让交易等全部第三方合作场景，并针对数据安全专项评估开展情况进行检查，加强对各级机构的监督指导。

2026 年，本行积极开展外部数据供应商检查，收集供应商在服务期间的财务状况、内控管理及安全保障等重大信息，重点关注其是否对本行业务经营、客户信息安全、声誉等造成重大影响，并及时督促供应商采取整改措施。截至目前，已累计对 17 家外部数据供应商开展检查。

（七）对受托机构处理个人信息的规定

本行严格保护客户个人隐私，严禁将客户个人信息用于完成交易或服务以外的用途，禁止出租、出售或违规向第三方提供。因业务需要委托第三方机构处理个人客户信息时，本行严格遵守数据委托处理相关规定，通过合同协议对双方数据安全保护责任、数据处理规则、数据存储要求、监督与应急、转委托限制等进行约定。委托数据处理终止时，本行要求受托机构及时删除数据，并采取现场检查等监督措施，确保数据被销毁、不可恢复。

（八）隐私与数据安全培训

本行持续强化隐私与数据安全培训，每年面向全部业务条线、

各级机构及子公司的全体员工和外包人员，通过开展线上线下学习、签署承诺书、张贴海报、设置屏保、制定手册等多种方式，开展定制化、多样化宣贯，树牢全员安全意识。

网络与数据安全常态化培训：报告期内，本行面向全部业务条线、各级机构及子公司持续开展网络与数据安全系列培训，累计超 75 万人次参与，培训内容涵盖网络和数据安全法律法规解读、数据安全基础内容、日常办公安全、安全警示教育，并通过考试强化培训效果考核，切实提升员工安全合规意识。

消费者个人信息保护常态化培训：个人信息保护培训已纳入全行各条线、各分行的日常业务培训。报告期内，本行常态化组织开展消费者权益保护现场培训，开设《中华人民共和国个人信息保护法》解读等课程，精准传导法律法规、监管政策与重点工作部署，共计 400 余人次参与。

安全专员培训：报告期内，本行科技条线部门面向总分行和子公司安全管理人员开展多场数据安全、网络安全、开发安全等专题培训，累计参训达 5,500 余人次。培训内容涵盖数据安全专业技能、实战化安全攻防演练、网络钓鱼精准防范、办公安全、开发安全、个人信息保护等方面，有效提升安全管理人员专业技能，强化其应对网络和数据安全风险能力。

外包人员安全培训：2025 年，总行共计开展 18 次集中安全培训，覆盖外包人员 1 万余人次。培训内容包括数据安全、网络安全、保密教育、工作行为规范等，并对培训效果进行考核，持续提升外包人员安全意识。

数据安全承诺书：2025 年，本行制定数据安全承诺书，明确规定了员工在数据处理活动中的数据安全责任、应履行的义务及违约后果，强化全员数据安全红线意识与合规底线思维。已组织全行员工，累计超 19 万人完成该承诺书的签署。同时，本行发布数据安全屏保和海报，实现安全教育全员覆盖，海报覆盖所有办公场地。

宣传手册：2025 年，本行面向全行印发《金融消费者八项权益要点手册》，全面梳理包含信息安全权在内的八项权益对应的法律法规、监管政策及典型案例，大力普及金融消费者个人信息保护知识，切实将个人信息保护要求转化为员工的自觉行动。

合规指引：本行根据《中华人民共和国数据安全法》《银行保险机构数据安全管理办法》《中国人民银行业务领域数据安全管理办法》等法律法规和部门规章，将数据安全示范性条款纳入制式合同文本，各级机构在开展委托处理、对外提供（共享）、共同处理数据时，可参照设置相应条款，提供标准化合规指引，进一步保障本行及客户权益。

（九）隐私与数据安全审计

本行不断强化隐私与数据安全监督审计，建立常态化复盘机制，确保各项制度与防护举措有效落地。定期开展信息系统外部审计、隐私与数据安全内部审计、网络安全等级保护测评和商用密码应用评估等工作，全面排查风险隐患，持续增强隐私保护与数据安全管理能力。

1. 信息系统外部审计

本行根据相关法律法规要求，聘请第三方会计师事务所对本行财务会计报告发表审计意见并出具审计报告，审计内容涵盖信息系统与数据安全。

2. 隐私与数据安全内部审计

本行审计部门每年定期开展信息科技专项审计与消费者权益保护审计，每三年完成对总分行的信息科技审计全覆盖。信息科技专项审计内容涵盖数据安全审计，包括数据安全组织架构、制度体系、分类分级、重要数据管控、安全影响评估等；消费者权益保护审计全面评价消保工作质量与效果，涵盖个人信息存储、传输、使用等个人信息保护内容，持续强化本行隐私保护与数据安全。

3. 网络安全等级保护测评与商用密码应用安全性评估

本行严格遵循网络安全等级保护国家标准及商用密码管理相关要求，每年聘请符合资质的第三方测评机构，开展网络安全等级保护测评及商用密码应用安全性评估。2025 年，共完成 37 个公安备案系统的网络安全等级保护测评，完成个人核心等系统的商用密码应用安全性评估，有力保障了信息系统的安全稳定运行。

（十）信息安全及数据管理认证

本行持续提升信息安全与数据管理能力，多项能力认证覆盖超 80% 的业务系统。在信息安全领域，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、金融网络安全能力成熟度等级评价 4 级认证、CMMI-DEV ML4 软

件管理成熟度 4 级认证、TMMi 测试成熟度模型 5 级认证、金融业开源技术应用能力认证（成熟级）；在数据管理领域，报告期内，本行获评国家标准数据管理能力成熟度评估（DCMM）最高等级“优化级”，标志着含数据安全在内的数据管理能力已达到行业领先水平。

四、金融可得性

（一）基本情况

本行坚持深耕小微、广泛覆盖、专业引领，持续打造普惠金融综合服务商，深化数智化、集约化转型，不断升级服务场景，加速产品创新和流程重塑，坚持主办行服务，创新客户服务模式，持续完善全流程智能风控体系，推动小微金融专业化、体系化、综合化发展。截至 2026 年一季度末，普惠型小微企业贷款余额 1.9 万亿元，占客户贷款总额比例居国有大行前列，有贷款余额客户数 216.3 万户。

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，健全专业化为农服务体系，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 2026 年一季度末，本行涉农贷款余额 2.63 万亿元，较年初增加 1,279.53 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。

（一）管理架构

本行在长期实践过程中，形成以董事会为引领，以乡村振兴及普惠金融管理委员会为统筹，普惠金融事业部、三农金融事业部、交易银行部等部门联动，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。各一级分行和二级分行设置普惠金融事业部分部，推动普惠金融业务下沉至支行网点，结合辖内自营网点地理位置与周边中小微企业分布情况，设立普惠金融特色支行，织密普惠金融服务网络。

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）的专业化为农服务组织架构，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。

（三）渠道创新

持续深化主办行客户服务，在满足客户融资需求的基础上，依托“邮银财管+”数智服务体系，为客户提供便捷的支付结算、代收代付、财富管理等全方位综合服务，陪伴客户成长。持续升级“易企营”企业一站式数字化管理平台，丰富场景生态，赋能中小企业数智化转型，累计服务客户超17万户。

（四）服务“三农”、小微企业案例

1. 支持小微企业案例

（1）县域特色产业集群项目金融支持案例

山东聊城临清轴承制造产业集群主要服务精密轴承制造企业，主营精密轴承研发、生产与销售，长期服务于周边大型装备制造企业，经营状况良好，无不良征信，已形成一定生产规模，带动当地数万人就业。

临清市跨越精工轴承制造有限公司是轴承制造产业集群内民营企业。随着市场需求增长，企业计划扩大产能、更新设备、采购原材料，却因固定资产有限，缺乏有效抵押担保，难以通过传统贷款获得资金。此前尝试的其他信贷产品也因审批繁琐、成本偏高，无法满足短期资金周转需求，资金缺口严重影响生产。

邮储银行推出“集群e贷”产品后，聊城市分行领导带队对接轴承制造产业集群客户。了解到该企业困境后，分行结合其集群内经营、信用及结算特点，主动向客户推介“集群e贷”产品。该产品针对产业集群中小微企业设计，支持信用模式，无需额外抵押担保，审批高效、利率优惠，可精准匹配企业融资需求。分行第一时间协助企业线上提交申请，依托数字化风控系统快速审

核，3 天内便完成全流程办理，于 2026 年 2 月成功发放 300 万元信用贷款，专项用于原材料采购、设备更新及生产线升级。

获得贷款支持后，企业生产效率显著提升，年产能大幅增加，订单履约率明显提高，产品精度和合格率也得到优化，成功进入高端客户供应链，盈利能力显著增强。同时，企业扩大生产规模，新增就业岗位，带动周边上下游企业协同发展，助力产业集群提质增效，企业与银行建立了良好合作关系，实现银企共赢。

（2）中小微民营企业固定资产贷款支持案例

邯郸市曲周县某民营小微食品企业，主营生猪屠宰、冷鲜配送等业务，是当地肉类供应链核心主体企业，经营状况良好。但由于原厂房为租赁，随着市场需求扩容，企业面临产能受限、经营场地不稳定等发展瓶颈，亟需购建标准化工业厂房，更好实现规模化、标准化发展。

标准化厂房建设项目总投资 6000 万元，符合中小微企业贷款贴息政策的支持范围。政策发布后，邮储银行河北省邯郸市曲周县支行及时、精准向企业传达政策红利，结合企业实际经营情况，为其设计了“贴息赋能建设+综合服务护航”的服务方案。

结合小微企业的经营特点与用款需求，曲周县支行向企业推荐“小企业建设贷”产品，并快速完成 1,500 万元授信审批。同时，在信贷资金支持基础上，配套支付结算、代发工资、资金专项管理等综合金融服务，助力企业高效推进厂房建设。贴息政策红利精准释放后，企业 500 万元专项贴息贷款落地，直接实现综合融资成本压降，进一步减轻了企业资金压力。

该笔贷款投放有效保障了企业标准化厂房建设顺利推进，帮助企业摆脱租赁厂房的束缚。新厂房投用后，企业产能将大幅提升，年营业收入预计增长至 2 亿元。与此同时，配套的多项综合金融服务也落地见效，企业的资金结算效率、员工保障水平有效提升，企业抗风险能力持续增强。

2. 支持“三农”企业案例

河南省分行按照早部署、早宣传、早授信“三早”行动准则，推行客户经理上门服务，精准对接粮食收购客户金融需求。2025 年 4 月初，启动夏粮收购服务行动，开展市场调研，制定专项服务方案。各级分支行行领导积极担当首席服务官，做好农信担保、粮食局、农业农村局、中储粮储备库等平台的维护对接，了解掌握夏粮收购市场信息。市县分支行快速行动、精准服务，分层分类开展网格化走访，建立服务绿色通道，最大限度满足客户“短频急”融资需求。2025 年，河南省分行累计投放夏粮收购小额贷款超 170 亿元。

五、社会公益

深化“邮爱驿站”公益惠民服务。本行推动网点将金融服务和非金融服务场景不断延伸，截至 2025 年 12 月末，已建成 7,067 家“邮爱驿站”，持续为社会公众提供休息歇脚、饮水供应、充电设施、公益宣传等便民服务，持续提升服务的深度与覆盖面。

案例一：四川省宣汉县支行延伸社保服务
四川省宣汉县支行与当地社会保险管理局合作，依托“邮爱驿站”打造社银一体化服务点，“一站式”提供社会保障卡办理、

参保信息查询、社保费用缴纳、社保待遇领取资格认证等政务服务，配备饮水供应、手机充电、休息座椅等便民设施，并针对老年群体提供老花镜和业务操作指导等适老服务。为提升服务效能，支行组建“社银合作服务小分队”，常态化开展“社银服务进社区”等活动，宣传社保相关政策。

案例二：山东分行打造“邮爱驿站+文化”服务场景

山东省分行积极拓展“邮爱驿站”便民服务内涵，与当地书店、学校、街道社区等单位联动共建，打造文化质感与服务温度兼具的“阅读驿站”。驿站提供读书场地、免费借阅、热饮等服务，定期开展专题读书活动，邀请书店会员、社区居民、学生围坐共读，并分享理财、防范电信网络诈骗等金融知识。

案例三：深圳分行打造“健康科普站”

深圳分行依托“邮爱驿站”便民服务平台，与深圳市红十字会及专业医疗机构合作，打造“驿站+健康”特色培训模式。通过联合开展急救技能培训、健康问诊及科普讲座等活动，帮助网点周边居民掌握实用的健康知识与应急技能。

第三章 治理篇

一、公司治理

（一）治理架构

本行董事会高度重视 ESG 建设工作，推动将 ESG 理念融入全行发展战略、治理结构、企业文化和业务流程，十分重视绿色银行建设、普惠金融、消费者权益保护等方面工作；积极践行“绿色让生活更美好”主张，全面发展可持续金融、绿色金融和气候融资，全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，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	本行董事会统筹制定 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，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，监督并确保高级管理层有效履行 ESG 管理职责等。
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。	
战略规划委员会	董事会下设战略规划委员会，主要负责审议包括 ESG 在内的总体发展战略规划，并向董事会提出建议。
风险管理委员会	董事会下设风险管理委员会，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，审议 ESG 在内的风险管理报告并向董事会提出建议等。
社会责任与消费者权益保护委员会	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、可持续发展、消费者权益保护的战略、政策，拟定相关基本管理制度；对相关战略、政策、基本管理制度等的执行情况及效果进行监督和评估。

（二）董事会多元化

本行认为董事会成员多元化是推动本行实现战略目标与可

持续发展的重要保障。本行高度重视董事会多元化建设，持续完善董事会架构、人员组成及相关政策，确保每位董事的专业技能与经验均能有效支持董事会高效运作。董事候选人遴选的过程中，在严格遵循监管要求的基础上，综合评估候选人年龄、文化背景、教育经历、专业经验等多元因素，持续优化董事会各专门委员会的组成结构，为董事会科学决策提供有力支撑。

目前，本行董事会共有董事 15 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 5 名，独立董事占比超过 1/3，满足监管要求；董事会女性董事 2 名。

本行董事或长期从事金融管理工作，具有丰富的商业银行管理经验；或为经济、会计等领域的知名专家、学者，专业背景多样；董事会成员还有 1 名董事分别长期专注于绿色信贷管理、绿色金融研究等工作、具有丰富的经验，能够为本行 ESG 工作的推进提供有力支撑。

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。

二、公司行为

（一）反贿赂与反腐败政策

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》，对贪污贿赂、侵害银行或客户安全、侵犯公民个人信息等各类违规行为的问责处理标准予以明确，要求本行各级机

构全面贯彻执行。对于员工存在贪污贿赂等违规行为的，依据行内制度规定进行问责处理，同时对于涉嫌犯罪的，依法移送监察机关或司法机关处理。

廉洁从业要求：

本行持之以恒推进作风建设常态化长效化，强化正反两方面典型教育，厚植廉洁文化建设，从严规范廉洁从业行为，教育引导全体干部员工始终严守行业职业操守，认真遵守廉洁自律从业准则，自觉抵制不正之风，坚决杜绝以权谋私、权钱交易、利益输送等各类违规违纪行为。

本行始终保持惩治金融腐败高压态势，对于员工违反反贿赂反贪污相关要求的，立即采取措施制止并开展调查核实，一经查实将依规依纪依法严肃追责问责、通报曝光。持续推进风腐同查同治，深挖作风问题背后潜藏的腐败隐患，从源头压缩腐败生存空间，着力铲除腐败滋生的土壤和条件。

本行持续健全完善大监督工作格局，统筹构建纪检监督、审计监督、合规监督、业务条线监督联动协同工作机制，强化各类监督贯通协同效能。做实做细日常监督、专项监督，精准排查徇私舞弊、失职渎职、损公肥私、侵害客户及银行合法权益等违规问题，及时防范化解各类廉洁风险与金融案件风险。

专栏：健全“阳光信贷”监督渠道

健全“阳光信贷”监督渠道。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”行为禁令，组织全行9万余名授信业务从业人员宣贯学习和签署“阳光信贷”承

诺书，向客户发放和签署阳光信贷监督卡，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，主动接受内外部监督。

（二）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，在年度审计计划中细化商业道德规范的审计覆盖，重点关注员工异常行为、业务欺诈、洗钱及廉洁从业等风险事项。以风险导向为原则，每年对全部经营机构开展风险分析，动态划定商业道德领域的审计重点业务与核查对象，综合运用审计监测、经济责任审计及各类业务专项审计等多种形式，实现商业道德审计对全部运营机构的年度全覆盖。

本报告期内，开展员工异常行为特征及业务风险专项监测审计项目，对机构员工遵循职业道德情况及员工异常行为排查开展专项审计监督。每年常态化实施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。在其他信贷、财务、反洗钱等各类审计项目中，重点关注员工行为管控、违规行为排查及案件风险防控等情况，推动职业道德规范深度融入审计监督体系。

（三）举报人保护要求

本行依法依规履行举报人保护相关义务，确保公司的举报受理与处理工作公开、公平、公正，切实维护举报人的合法权益。本行制定《中国邮政储蓄银行信访工作管理办法（2023 年修订版）》，明确“任何组织和个人不得打击报复信访人”，对各级机

构及领导干部、工作人员打击报复信访人的“由其上级单位、部门或本级信访工作联席会议责令改正；造成严重后果的，对负有直接责任的领导干部和工作人员依规依纪依法严肃处理”。

本行还制定了《中国邮政储蓄银行问题线索移送工作办法》，要求总行纪委和总行有关部门应当严格遵守保密规定，加强保密管理，不得泄露问题线索有关信息。对问题线索涉及本部门领导人员的，所涉及人员应予以回避。

（四）员工道德规范培训

本行持续开展覆盖全体员工的商业道德培训和合规警示教育，内容聚焦反贪腐、反洗钱、反欺诈、个人信息保护、违规问责、违规处理办法、合规风险等核心领域。面向全体员工，举办2026年违规问责管理培训，强化全员合规从业规范、风险防范意识与职业道德素养。报告期间，组织全国范围内开展道德廉洁、信息保护、反洗钱等20个专题培训，培训时长超20课时，全行累计播放次数超970万次。

（五）反洗钱政策

本行持续落实《中华人民共和国反洗钱法》及中国人民银行最新监管规定，按照2025—2026年全行洗钱风险管理有效性转型工作规划，着力提升洗钱风险管理能力。

一是健全洗钱风险管理制度体系，制定全行洗钱风险管理政策，制定法人层级反洗钱制度27份。

二是构建全行客户尽职调查体系，组织实施426项客户尽职调查工作任务，涵盖管理措施、系统建设、流程优化等方面。

三是持续提升反洗钱可疑交易监测模型有效性，针对大额现金、代收代付、收单、跨境等高风险业务，开展 42 项业务场景分析，完成模型建设。

四是深入开展反洗钱交易流水治理工作，完成 198 类业务场景数据质量探查，针对问题组织各业务主管部门提升数据质量。五是组织开展洗钱、恐怖融资、扩散融资三类风险自评估，从客户、业务、渠道、地域四个维度评估固有风险及控制措施有效性，并将评估结果有效运用于经营决策和风险管理中。