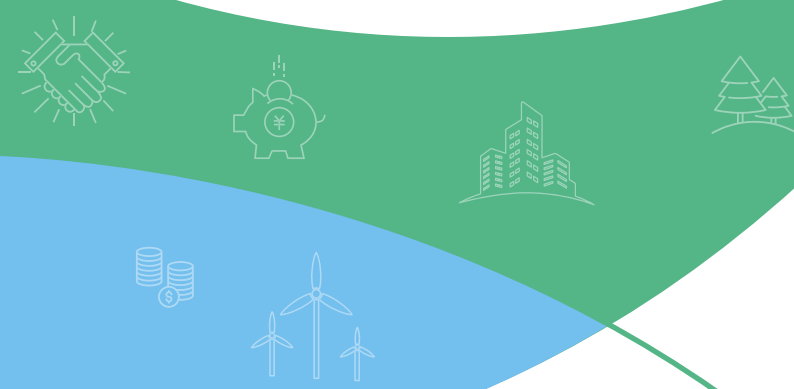


2019
社会责任报告
环境 社会 管治

进步 与您同步

TOGETHER
WE MAKE IT BETTER



报告说明

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部及辖内机构。文中“中国邮政储蓄银行”“邮储银行”“本行”指“中国邮政储蓄银行股份有限公司”。

报告时间范围：2019年1月1日至2019年12月31日。部分内容超出上述时间范围。

报告发布周期：本报告为年度报告。

报告编制依据

本报告满足原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《上市公司环境信息披露指引》和《公司履行社会责任的报告》编制指引、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》的相关要求，同时参照全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展报告标准》（GRI Standards）、国际标准化组织ISO 26000《社会责任指南（2010）》、国家标准化管理委员会《社会责任指南（GB/T36000）》进行编写。

报告数据说明

报告中的财务数据均来自《中国邮政储蓄银行股份有限公司2019年年度报告》（A股），其他数据以2019年为主，部分数据超出以上时间范围。本报告中所涉及货币金额均以人民币计量。本报告所载若干数额及百分比数字已约整，因此若干表格所示总数未必是前述各项数字的总和。

报告保证方法

为了保证报告的真实性和可靠性，本报告提请普华永道中天会计师事务所按照《国际鉴证业务准则第3000号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

报告发布形式及报告语言

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

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

联系方式

☎ 中国邮政储蓄银行股份有限公司办公室 ☎ 电话：86-10-68857598 ✉ 邮箱：csr@psbcoa.com.cn

📍 地址：中国北京市西城区金融大街3号 📠 传真：86-10-68858859

关于我们

中国邮政储蓄可追溯至1919年开办的邮政储金业务，至今已有百年历史。2007年3月，在改革原邮政储蓄管理体制基础上，中国邮政储蓄银行正式挂牌成立。2012年1月，整体改制为股份有限公司。2016年9月，在香港联合交易所挂牌上市。2019年12月，在上海证券交易所挂牌上市，圆满完成“股改-引战-A、H两地上市”三步走改革目标。

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

本行坚持服务实体经济，积极落实国家战略和支持中国现代化经济体系建设，实现自身可持续发展。本行坚持以客户为中心，打造线上和线下互联互通、融合并进的金融服务体系，为广大客户提供优质、便捷、高效的综合化金融服务。本行坚持风险为本，树立“全面、全程、全员”的风险管理理念，资产质量持续保持优异水平。本行坚持“普之城乡，惠之于民”的经营理念，在提供普惠金融服务、发展绿色金融、支持精准扶贫等方面，积极履行社会责任。

经过13年的努力，本行的市场地位和影响力日益彰显。2019年，在英国《银行家》杂志全球银行1000强中，本行一级资本位列第22位。惠誉、穆迪分别给予本行与中国主权一致的A+、A1评级，标准普尔给予本行A评级，“标普信评”给予本行“AAAspc”等级主体信用评级，为首家获得“标普信评”主体评级的国有大型商业银行。

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

董事长致辞



2019年，是新中国成立70周年，也是全面建成小康社会的关键之年。中国邮政储蓄银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署以及监管部门要求，坚持新发展理念，积极融入经济社会发展大局，持续服务供给侧结构性改革，坚决助力打好“三大攻坚战”，担当作为、砥砺奋进，进入国有大型商业银行序列，成功实现A股上市，全面完成“股改—引战—A、H两地上市”三步走改革路线图，进入高质量发展新阶段。

百年邮储，传承责任使命。2019年，是中国邮政储金业务开办一百周年。岁月流转，普惠基因已深深融入邮储银行的血脉之中。我们秉承“普之城乡，惠之于民”的理念，持续提升社会责任管理水平，将责任理念融入全行管理和运营，致力于打造普惠银行、绿色银行、和谐银行、价值银行，为社会创造可持续的商业价值。

坚守本源，服务实体经济。实体经济是金融的根基，金融是实体经济的血脉，为实体经济服务是金融的天职。我们以服务实体经济为立业之本、发展之基，发挥金融活水作用，全力服务国家战略，支持“三农”、城乡居民和中小企业发展，深入推进金融精准扶贫，为经济发展提供全方位、多层次的金融支撑，以金融“血液”滋养实体经济“肌体”。

科技赋能，助推智慧转型。新一轮科技革命和产业变革正在重构人类的生活方式和商业生态。在现代商业银行加快数字化、智能化、生态化发展的浪潮里，我们始终坚持科技引领，践行科技强行战略，大力推进金融与科技深度融合，构建“金融+服务”智慧生态圈，加速打造智慧型新零售银行，让科技创新成为转型发展新引擎。

绿色发展，共建美丽中国。发展绿色金融是建设生态文明的重要路径。我们将绿色发展理念融入经营管理和业务发展之中，持续健全环境与社会风险管理体系，积极优化信贷结构，创新绿色金融产品和服务，大力支持绿色、低碳、循环经济发展，以金融力量守护绿水青山，共建美丽中国。

稳健运营，厚植发展根基。本行始终以风控筑基为经营发展的“生命线”，坚持稳健经营的风险偏好，不断完善“全面、全程、全员”的全面风险管理体系，持之以恒严守风险底线和合规防线，始终保持优异的资产质量、保持稳健运营，为迈向现代化一流商业银行打下坚实基础。

至臻至诚，共创美好生活。我们秉持开放和共享理念，持续回报股东，真诚服务客户，关爱员工成长，积极奉献社会，与各方共享金融发展成果、共创美好生活。本报告编制期间，正值新冠肺炎疫情防控时期，邮储银行全力防控疫情并做好金融服务保障，与全国人民同舟共济、共克时艰，坚决助力打赢疫情防控阻击战。

百年邮储，厚积薄发；大行蝶变，再谱新章。站在新的起点上，我们将全面开启建设现代化一流商业银行的新征程，与广大投资者、客户、员工、社会各界携手，在经济、环境和社会领域创造更大价值，更好地服务经济社会发展和满足人民美好生活需要，为全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标作出应有贡献。

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name of the Chairman, written in a cursive style.

中国邮政储蓄银行董事长

行长致辞



2019年，是邮储银行发展历程中极为重要的一年。我们积极履行国有大行责任担当，落实“服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革”三大任务，推动质量变革、效率变革、动力变革，坚持对利益相关方负责，不断深化社会责任实践，在实现自身高质量发展的同时积极助力经济、环境与社会可持续发展。

我们坚定不移服务实体经济，为经济社会发展注入金融活水。全力服务雄安新区建设、京津冀协同发展、长江经济带建设、粤港澳大湾区建设等国家重大战略；推进“三农”金融“五大行动”，推广服务乡村振兴“十大业务模式”，涉农贷款余额达1.26万亿元；加大对民营和小微企业支持力度，普惠型小微企业贷款余额6,531.85亿元；服务居民消费升级，消费贷款余额2.02万亿元；全面助推打赢脱贫攻坚战，金融精准扶贫贷款余额824.56亿元。

我们开创数字化转型新局面，以金融科技助力实现美好生活。深化云计算、大数据、人工智能、区块链等新技术的研究应用，以科技创新助力打造智慧型新零售银行，推出自建场景“邮储食堂”，建设开放式缴费平台，以开放、共享、共赢的互联网思维理念深化外部互联网合作，构建“金融+服务”的智慧生态圈，让客户真正感受到无处不在的金融服务。

我们深入贯彻新发展理念，持续推进经济社会环境协调发展。将绿色金融纳入中长期发展战略纲要，设立绿色金融专责机构，制定绿色金融授信政策指引，创新绿色金融产品，开展绿色银行现场检查及环境、社会和治理风险专项排查，全面推进绿色银行建设。截至报告期末，绿色贷款（节能环保项目及服务贷款）余额2,433.01亿元，较上年末增长27.78%。

我们始终坚持安全稳健发展，为维护国家金融稳定贡献力量。狠抓防范化解重大风险攻坚战三年规划落实落地，持续健全“全面、全程、全员”的全面风险管理体系，健全内控合规管理长效机制，筑牢可持续发展的根基。截至报告期末，本行不良贷款率0.86%，拨备覆盖率389.45%，始终保持优异的资产质量。

我们秉持开放和共享的理念，携手利益相关方共享发展成果。坚持以人为本，携手员工共同成长，积极融入社区发展，优化民生金融服务，强化消费者权益保护，热心社会公益，全力支持疫情防控，与社会各界共创价值、共享美好生活。

新起点，新征程。面向未来，我们将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以更强的责任感、使命感、紧迫感，以更加坚定的信心和勇气，打造一流的公司治理能力、一流的价值创造能力、一流的科技创新能力、一流的风险管控能力、一流的人才队伍能力、一流的战略执行力，奋力谱写新时代邮储银行高质量发展的新篇章，为投资者、客户、员工以及社会创造更大价值。

中国邮政储蓄银行行长

责任亮点

责任足迹

1 全面开启建设现代化一流商业银行新征程

正式纳入国有大型商业银行序列，资产规模突破10万亿元；在上海证券交易所主板成功上市，全面完成“股改—引战—A、H两地上市”三步走改革路线图；中邮理财有限责任公司开业，更好地支持实体经济发展，满足居民财富管理需求。



邮储银行登陆A股

2 助力打好“三大攻坚战”

推进实施新巴塞尔协议和资本管理高级方法，出台关于支持脱贫攻坚的实施意见、绿色金融授信政策指引，多措并举全力服务打好防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治“三大攻坚战”。

3 服务雄安新区建设

设立河北雄安分行，更好地服务雄安新区发展。认购河北省政府支持雄安新区建设的债券共计33.8亿元，为中国雄安集团有限公司授信800亿元，并认购该公司永续债1.4亿元，为雄安新区首个基础设施项目——市民服务中心发放贷款1.73亿元，以实际行动多维度支持雄安新区建设。



融资支持南沙大桥建设

4 服务粤港澳大湾区建设

出台服务粤港澳大湾区建设行动方案，充分发挥资金和网点优势，创新服务模式，继续加大对大湾区的信贷投放等资源支持力度，全面加强与大湾区合作伙伴的合作，助力粤港澳大湾区深化改革和扩大开放。

5 服务乡村振兴

出台做好服务乡村振兴工作的落实意见，推进“三农”金融“五大行动”，推广服务乡村振兴“十大业务模式”，持续加大“三农”重点领域和县域地区信贷投放力度，继续完善三农金融事业部运作机制，积极服务农业供给侧结构性改革，全面服务国家乡村振兴战略。

6 切实支持民营和小微企业发展

印发民营企业授信审查审批指引，制定小微企业授信业务尽职免责实施细则，构建小微金融服务特色模式，加大力度支持民营科技型小微企业发展，坚持商业可持续原则，强化风险控制，持续满足民营和小微企业多样化融资需求，提高民营和小微企业金融服务获得感。



信贷客户经理深入企业调研



疫情期间网点金融服务“不打烊”

7 全力抗击新冠肺炎疫情

新冠肺炎疫情发生以来，深入贯彻落实党中央、国务院决策部署以及监管部门要求，加强新冠肺炎疫情防控及金融支持，精准对接和支持抗疫企业，一户一策做好受困企业金融服务，充分发挥线上线下有机融合的优势，简化线下业务办理流程，全力支持“三农”客户的资金需求，做好春耕备耕和农产品供应资金支持，保障受疫情影响个人征信等相关权益，向武汉捐助3,000万元，坚决助力打赢疫情防控阻击战。

8 金融科技赋能新零售转型

加大科技投入，截至报告期末，本行信息科技投入从去年的71.97亿元，提升至本年的81.80亿元，占营业收入比例为2.96%。深化科技合作，设立科技创新基金，成立金融科技管理部、管理信息部等部门，加强科技人才队伍建设，加快新技术应用创新，拓展区块链、人工智能、物联网等应用范围，促进技术与业务深度融合，为客户提供数字化、智能化金融科技服务。

9 加强业务连续性管理

开展业务影响性分析和业务连续性风险评估，完善全行业务连续性总体应急预案，制定个人储蓄、电子支付、信用卡、手机银行、个人网银、电话银行和公司结算等重要业务专项应急预案，提高业务连续性管理能力，牢牢守住不发生系统性风险底线。

10 强化消费者权益保护

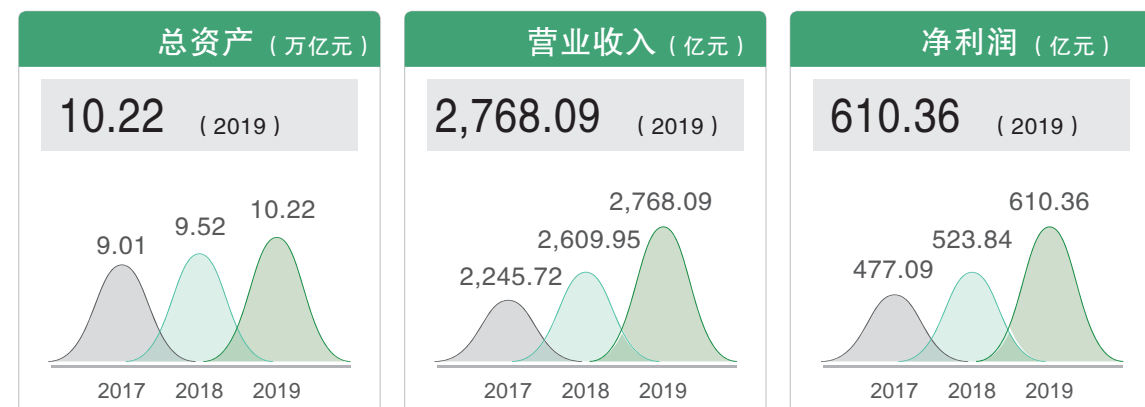
进一步将消费者权益保护融入公司治理、企业文化和经营发展战略，设立消费者权益保护部，加强全行消费者权益保护工作考核，增强消费者权益保护工作能力，提升服务水平，注重金融知识宣传教育，提升大众防范金融风险意识和能力。

11 持续开展“邮爱公益”活动

依托“邮爱公益平台”，进一步整合内部外部资源和线上线下资源，持续助力社会公益。通过开展“邮储银行公益日”“邮爱公益健步走”“邮爱公益寻访”等活动，传递邮储银行公益理念，影响和带动更多的客户和社会爱心人士参与公益事业。2019年，通过腾讯公益平台和本行手机银行、个人网银、ATM等渠道募资及本行捐赠，“邮爱公益基金”共募集资金733.64万元。

责任绩效

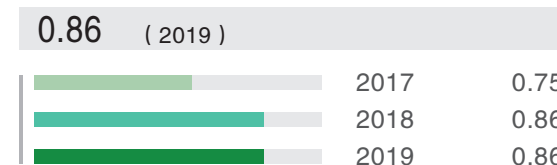
经济绩效



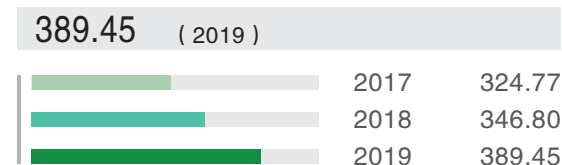
平均总资产回报率 (%)



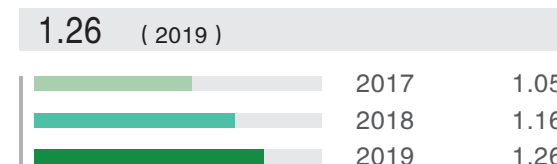
不良贷款率 (%)



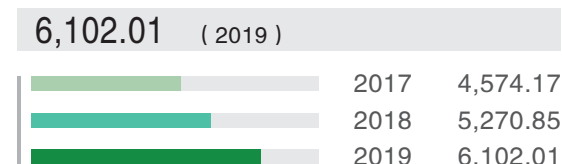
拨备覆盖率 (%)



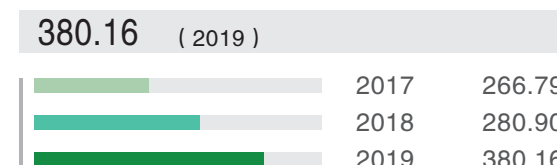
涉农贷款余额 (万亿元)



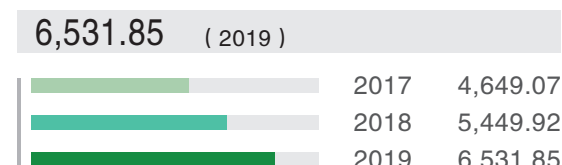
个人小额贷款余额¹ (亿元)



个人小额贷款余额笔数¹ (万笔)



普惠型小微企业贷款余额 (亿元)



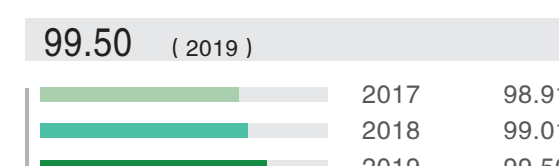
注：1. 自 2019 年 8 月信贷业务平台上线后，本行将原有个人商务贷款和个人小额贷款业务进行整合，统称为个人小额贷款。2017 年和 2018 年数据按照新口径统计。

环境绩效

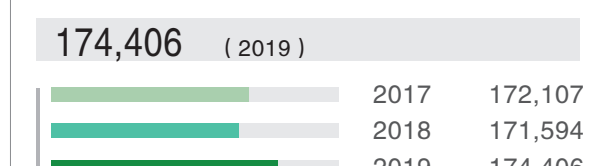


社会绩效

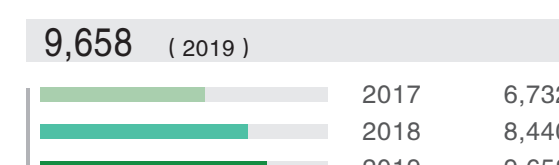
95580 电话渠道客户满意度 (%)



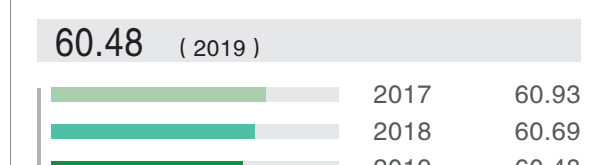
员工总数² (人)



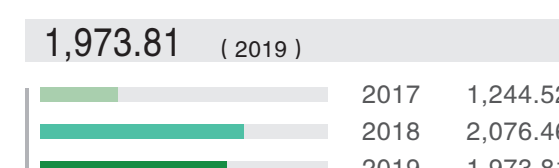
设置无障碍通道的网点数量 (个)



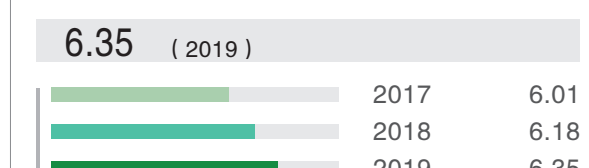
女性员工占比³ (%)



公益性捐赠 (万元)



少数民族员工占比³ (%)



注：1. 公车耗油统计范围包含中国邮政储蓄银行总行及境内一级分行机关，并根据公务用车用油消耗量及中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则》(GB/T2589-2008)中提供的有关换算因子计算得出。
2. 2017 年含控股子公司员工 556 人，另有劳务派遣用工 15,019 人；2018 年含控股子公司员工 785 人，另有劳务派遣用工 14,091 人；2019 年含控股子公司员工 877 人，另有劳务派遣用工 15,730 人。
3. 该统计口径含合同工、控股子公司员工。

责任荣誉

	第 22 位	在英国《银行家》杂志“全球银行 1000 强”排名中，按 2018 年末一级资本位列第 22 位。
	第 60 位	在《福布斯》“2019 全球上市公司 2000 强”榜单中居第 60 位。
	第 37 位	在 2019 年《财富》“中国 500 强排行榜”中，按 2018 年营业收入居第 37 位。

奖项名称	颁奖机构
银行科技发展奖	中国人民银行
金融联合教育宣传活动优秀组织单位	中国银保监会消费者权益保护局
“3·15”银行业和保险业消费者权益保护教育宣传周活动优秀组织单位	中国银保监会消费者权益保护局
最佳普惠金融成效奖	中国银行业协会
助力打赢“三大攻坚战”成效奖	中国银行业协会
创新实践奖	中国支付清算协会
便民服务奖	中国支付清算协会
储蓄国债（电子式）优秀机构奖	中央国债登记结算有限责任公司
银行间本币市场核心交易商	全国银行间同业拆借中心
港股综合实力 100 强	港股 100 强研究中心
最具品牌价值上市公司	中国证券金紫荆奖组委会
最佳零售银行	《环球金融》
最佳普惠金融实践奖	《亚洲货币》
最佳上市公司大奖	《中国融资》

奖项名称	颁奖机构
金融创新服务实体经济十佳金融机构	《香港商报》
金融科技创新突出贡献奖	《金融电子化》
十佳金融科技创新奖	《银行家》（中国）
年度最佳商业银行	《金融时报》
年度最佳风险管理银行	《金融时报》
“金理财”年度资产管理卓越奖	《上海证券报》
手机银行天玑奖	《证券时报》
服务实体经济卓越者	《证券日报》
年度最具潜力新零售银行	《财经》
年度亚洲卓越零售银行	21 世纪传媒
年度卓越绿色金融实践银行	《经济观察报》
中国金融企业履行社会责任优秀案例	《每日经济新闻》
中经公益鼎兴奖	《中国经营报》
年度小微金融服务银行	《华夏时报》
年度扶贫奖	人民网
金融扶贫先锋机构	中国网
年度信用卡	澎湃新闻
年度国有商业银行	界面新闻
最具社会责任银行	东方财富网
杰出智能网点创新奖	金融界
杰出资产托管银行奖	金融界

专题 | 百年邮储 普惠万家

1930年，邮政储金汇业总局成立。邮政储金业务开办肇始，提出“人嫌细微，我宁繁琐；不争大利，但求稳妥”的经营方针，一时有“大众银行”之誉。



1930

1986年，邮政储蓄恢复开办，利用邮政网点众多的优势，广为收储民间零星资金，为国家建设集聚更多的资金。
1993年，邮政储蓄开始建设绿卡工程。
2001年，邮政储蓄实现全国联网。



1986

2012年，中国邮政储蓄银行整体改制为股份有限公司。
2015年，引入十家境内外战略投资者。



2012

2019年，正式列入“国有大型商业银行”，在上海证券交易所成功上市。



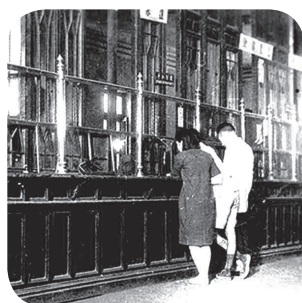
2019

1919



1919年，中国邮政储蓄的前身邮政储金局成立，开办邮政储金业务。

1949



1949年，人民邮政接管邮政储金汇业局，在中国人民银行统一指导下进行工作。
1950年，邮政储金汇业局撤销，邮政储蓄改为代理业务，代银行收储个人存款和非经营性质的群众团体存款。
1953年，邮政储蓄停办，邮局继续办理汇兑业务。

2007

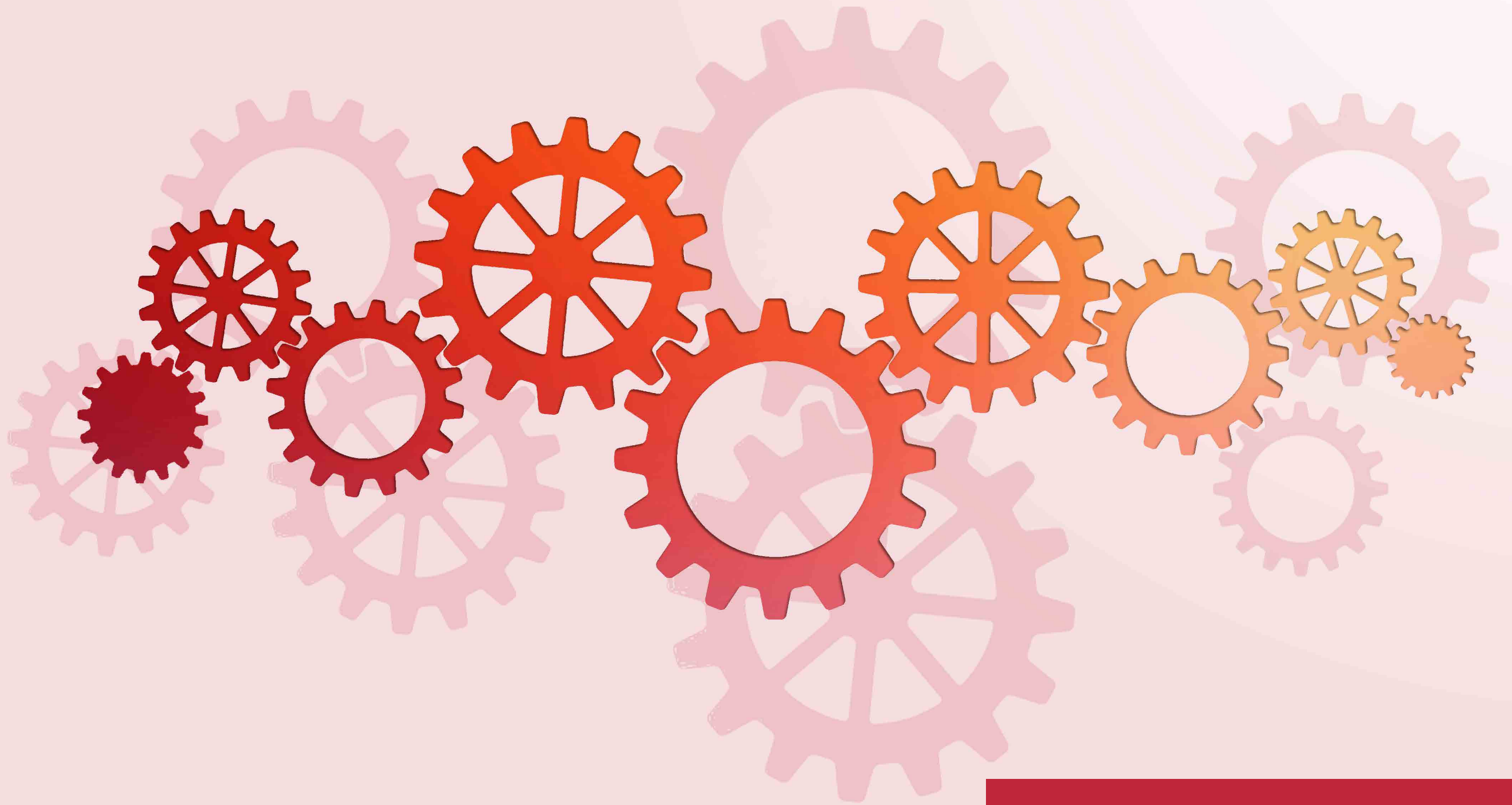


2007年，中国邮政储蓄银行正式挂牌成立，定位于服务“三农”、城乡居民和中小企业。依托中国邮政集团公司的代理网点，建立中国银行业唯一的“自营+代理”运营模式。

2016



2016年，在香港联合交易所主板成功上市，正式登陆国际资本市场。



强化责任管理

公司治理

社会责任理念

利益相关方管理

实质性议题

公司治理

本行始终坚持党的领导，加强党的建设，将党的领导融入公司治理全过程，落实重大事项党委前置工作要求，优化“三重一大”决策程序，严格贯彻民主集中制。以党的政治建设为统领，坚决贯彻落实党中央决策部署，认真履行管党治党责任，推动全面从严治党向纵深发展。扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，引导党员干部增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。切实压实党建工作责任，持续深化基层党组织建设，推动党建工作与经营发展深度融合，以高质量党建引领高质量发展。

本行视良好的公司治理为商业银行稳健运行、可持续发展的关键所在，致力于持续优化和完善公司治理架构，健全公司治理机制，提升公司治理的规范性和有效性，公司治理水平进一步提升。

治理机制

本行根据A股申请发行并上市需要及相关监管规定，全面、系统梳理公司治理制度并通过修旧立新的方式予以完善。修订公司章程、股东大会议事规则、《股东大会对董事会、董事会对行长、董事会对董事会专门委员会授权方案》、董事会议事规则等。公司治理制度同时满足A股和H股运作需要，制度体系更为健全和完善，为本行不断优化公司治理机制提供坚实基础。

股东大会

报告期内，本行召开1次年度股东大会、1次内资股类别股东大会、1次H股类别股东大会，2次临时股东大会，审议议案35项，听取汇报3项。



董事会

截至报告披露日，本行董事会共有12名董事（女性董事2名），其中独立非执行董事5名，独立非执行董事人数在董事会成员总数中的占比超过1/3。报告期内，共召开董事会会议17次，审议议案101项，听取汇报14项。召开董事会专门委员会会议37次，审议议案98项，听取汇报10项。

董事会下设6个专门委员会

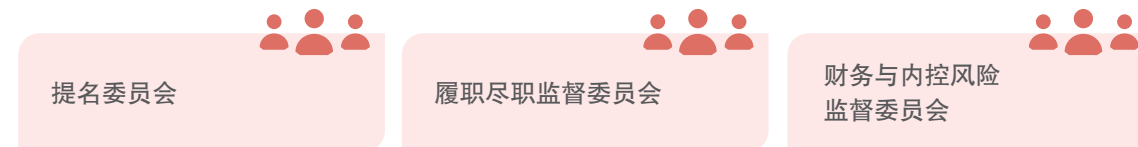


报告期内，董事会社会责任与消费者权益保护委员会共召开6次会议，审议议案7项。审议了消费者权益保护工作2018年度工作总结及2019年度工作计划、2018年社会责任（环境、社会、管治）报告、2018年度绿色银行建设工作报告等7项议案，社会责任与消费者权益保护委员会对本行履行社会责任、做好消费者权益保护工作、建设绿色银行工作进行了审议、监督、评价，向董事会提出了意见和建议。

监事会

截至报告披露日，本行监事会共有9名监事。报告期内，共召开监事会会议10次，审议议案27项，听取汇报41项；召开监事会专门委员会会议10次，审议议题32项。

监事会下设3个专门委员会



高级管理层

高级管理层是本行的执行机构，对董事会负责，接受监事会的监督。高级管理层与董事会权限划分严格按照公司章程等公司治理文件执行。截至报告披露日，本行共有高级管理人员9名。

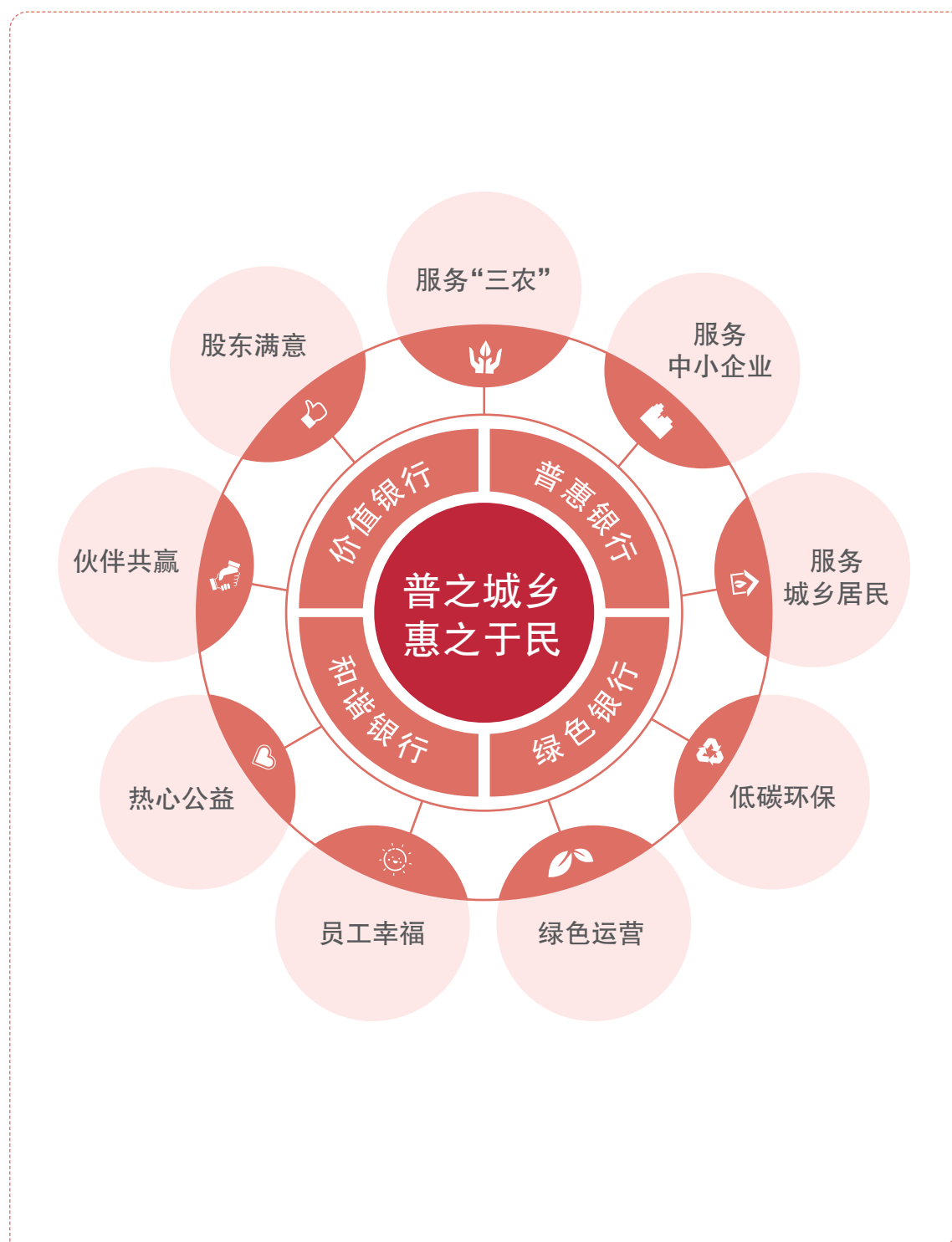
公司治理架构图



—— 第一汇报路径
 - - - - - 第二汇报路径

注：关于公司治理的更多内容，请参见于上海证券交易所、香港联合交易所及本行网站发布的《中国邮政储蓄银行股份有限公司 2019 年年度报告》。

社会责任理念



利益相关方管理

利益相关方	核心期望与诉求	沟通方式	回应举措
政府	<ul style="list-style-type: none"> 遵守国家各项政策方针 服务“三大攻坚战” 服务供给侧结构性改革 助力对外开放发展 持续推进改革转型 	<ul style="list-style-type: none"> 专题汇报 日常沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律法规 落实政策指引 响应国家号召 落实国家战略
监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 依法合规经营 完善公司治理 强化全面风险管理 加大反洗钱工作力度 	<ul style="list-style-type: none"> 工作汇报 现场检查 非现场监管 会议研讨 	<ul style="list-style-type: none"> 落实监管政策 完善公司治理 加强风险防范 接受监督考核
股东	<ul style="list-style-type: none"> 推动业务发展，提升盈利能力 严格控制风险，安全稳健经营 及时、准确、全面的信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会 董事会公告 定期报告 业绩发布会 日常沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 实现稳健经营 开展全面风险管理 提高信息披露透明度
客户	<ul style="list-style-type: none"> 加强金融科技创新 加快金融产品和服务创新 保护消费者权益 拓展服务渠道 持续优化业务流程 	<ul style="list-style-type: none"> 营业网点 电子银行 官方网站 微信平台 产品宣传介绍 远程银行中心 满意度调查 培训推介会 	<ul style="list-style-type: none"> 加强科技创新 提供多元化、便捷化、智能化的金融产品和服务 加强消费者权益保护 及时发布产品、服务公告
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 公平透明 互利共赢 促进行业发展 实施责任采购 	<ul style="list-style-type: none"> 业务交流 行业研讨 信息披露 供需座谈 	<ul style="list-style-type: none"> 坚持诚实信用、公平竞争原则 完善采购管理 参与行业交流

利益相关方	核心期望与诉求	沟通方式	回应举措
员工	<ul style="list-style-type: none"> 维护员工合法权益 完善薪酬激励体系 推进公平透明人才选拔机制 加强岗位技能培训 丰富员工业余生活 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 员工调查 意见征询与反馈 领导慰问 	<ul style="list-style-type: none"> 坚持平等雇佣 完善薪酬体系 畅通职业通道 建设现代化商业银行教育培训体系 开展关爱和文娱活动
公众与媒体	<ul style="list-style-type: none"> 及时客观披露信息 畅通信息沟通与回应 共建和谐社区 	<ul style="list-style-type: none"> 官方网站 微博、微信等平台 金融知识宣传 媒体采访 	<ul style="list-style-type: none"> 开展多元化金融知识宣传 开展公益慈善活动 参与社区建设
环境	<ul style="list-style-type: none"> 支持绿色低碳经济发展 完善环境和社会风险管理 推进绿色金融体系建设 	<ul style="list-style-type: none"> 信息披露 绿色金融宣传 	<ul style="list-style-type: none"> 优化信贷结构 加强环境和社会风险管理 创新绿色金融产品和服务 开展绿色办公 实施绿色采购

案例

投资者关系

本行坚持贴近市场、前瞻研判、专业高效、全面协同的原则，畅通多渠道沟通平台，持续跟踪监管动态、市场热点以及分析师研报，建立有效的内外协调机制。以投资者交流活动作为窗口，依托业绩推介、路演等平台，全方位展示经营发展成果，及时传递投资价值，沟通热点问题，与资本市场保持高频互动。报告期内，本行举办了业绩推介、路演及资本市场开放日等活动。参加境内外投资者峰会 12 次；接待投资者及分析师调研 30 余次；累计与境内外近千家机构投资者及分析师沟通、交流。A 股 IPO 期间，路演及团体等活动覆盖近 200 家机构投资者，传递了本行独特的竞争优势，增强了投资者信心。

实质性议题

本行分析国内外经济社会发展环境，梳理政府和监管部门要求与规定，及时跟进投资者、评级机构的问询与关切，收集整理客户、股东、员工、合作伙伴、媒体等利益相关方反馈与建议，综合对本行可持续发展的影响程度以及对利益相关方的影响程度，进行议题识别和排序，确定实质性议题。



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



坚守金融本源

落实国家战略

服务乡村振兴

助力精准扶贫

支持中小企业

落实国家战略

本行贯彻落实国家重大战略，积极支持雄安新区建设、京津冀协同发展、长江经济带建设、粤港澳大湾区建设，为国家区域协调发展战略落地提供全方位金融支持。截至2019年末，本行公司贷款余额1.74万亿元，较上年末增加1,881.62亿元，增长12.12%，为国家战略实施和实体经济发展贡献了金融力量。同时，本行联动境内外合作资源，支持全方位对外开放和境内企业“走出去”，服务“一带一路”建设。2019年，推进外汇期权等代客衍生品新业务落地，持续丰富“中国邮政储蓄银行中国—东盟货币中心（东兴、凭祥、靖西）”职能，促进人民币投资贸易便利化。

本行加强雄安新区机构建设，设立河北雄安分行，更好地服务雄安新区发展。截至2019年末，认购河北省政府支持雄安新区建设的债券共计33.8亿元，为中国雄安集团有限公司授信800亿元，并认购该公司永续债1.4亿元，为雄安新区首个基础建设项目——市民服务中心发放贷款1.73亿元。本行持续支持京津冀协同发展，截至2019年末，京津冀协同发展相关项目贷款余额598.03亿元。

案例 为京津冀协同发展提供全方位金融服务

面对京津冀协同发展的机遇，北京分行通过总、分、支行三级联动，创新金融产品和服务，持续加大对京津冀地区基础设施建设、轨道交通、生态环保、科技创新和绿色农业等行业的支持力度。

成立京津冀金融产品创新小组，把握交通一体化、产业转移、清洁能源、文化旅游和住房等重点环节，积极协调资源，为京津冀一体化重大项目建设提供全流程、全链条、一揽子的金融服务方案，为京津冀一体化发展提供多元化、全方位、深层次的金融服务。

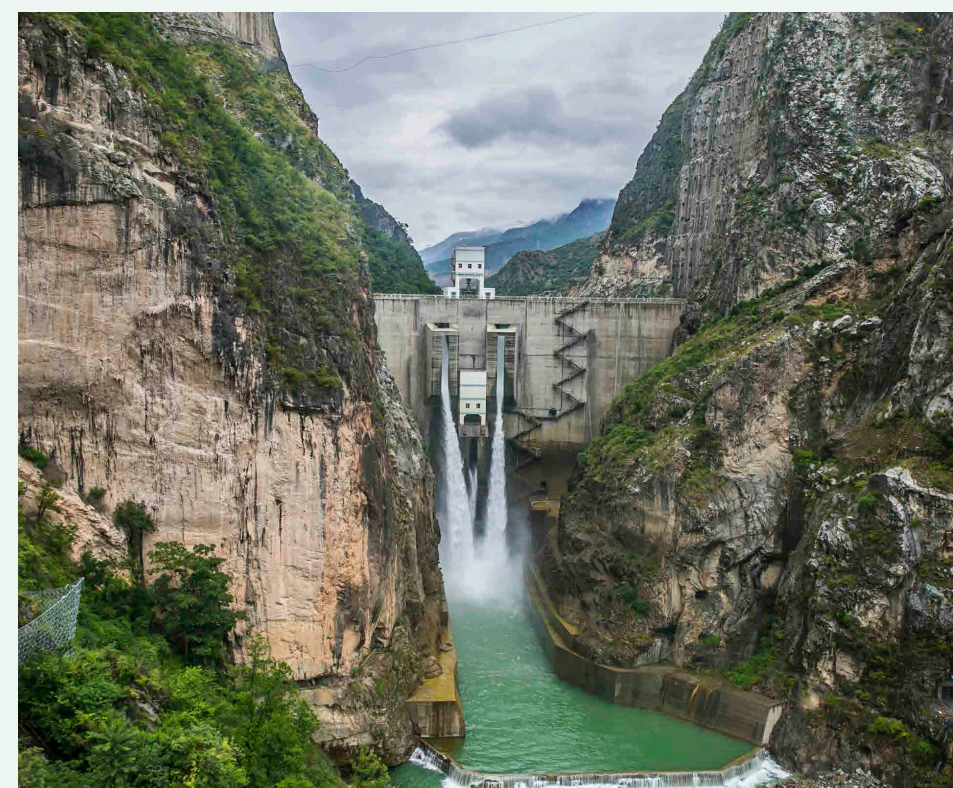
2019年，北京分行为北京地铁昌平线、大兴新机场临空经济区（北京部分）市政配套工程——青礼路旧线及综合管廊建设工程、津石高速公路天津西段项目和西红门集体经营性建设用地等项目提供融资支持。

截至2019年末，北京分行服务京津冀协同发展项目21个，为其中19个项目提供贷款支持，贷款余额共计192.52亿元。

本行切实做好长江经济带建设金融服务，强化信贷资源支持力度，信贷资源主要投向该区域水电、公路、轨道交通、港口、现代农业、文化产业等行业，大力支持长江经济带水电等清洁能源建设项目。

案例 支持长江经济带水力建设项目

长江经济带水力资源丰富，本行将水电作为该地区的重点支持行业，2019年重点支持了国电大渡河瀑布沟发电项目、国电大渡河枕头坝水电项目、国电大渡河大岗山水电项目、四川华电木里河水电项目、江西洪屏抽水蓄能项目、雅砻江流域水电项目等水力建设项目。截至2019年末，在长江经济带地区水电项目贷款余额为109.97亿元。



邮储银行信贷支持建设的四川省木里河立洲水电站

本行持续加大对粤港澳大湾区的资源支持力度，加强总分联动和银企对接，助推粤港澳大湾区一体化建设。出台《中国邮政储蓄银行服务粤港澳大湾区建设行动方案》，围绕基础设施、城乡融合发展、民生金融、金融科技创新和跨境金融五大方面，服务粤港澳大湾区深化改革和扩大开放。



案例 助力南沙大桥建成通车

2019年4月2日,南沙大桥(虎门二桥)正式通车,作为沟通珠江口东西两岸的新动脉,极大便利了居民出行。在超级工程南沙大桥建设中,广东省广州市分行作为银团贷款主牵头行,发放贷款86.62亿元,有力保障了大桥的建设资金需求,支持了广州市立体交通网络建设,促进了粤港澳大湾区互联互通。



牵头银团贷款助力粤港澳大湾区互联互通

本行助力供给侧结构性改革,突出对战略性新兴产业、先进制造业和现代服务业等领域的信贷供给,重点支持符合国家产业布局、技术改造方向、消费升级趋势的制造业发展,全力服务产业结构转型升级。

案例 支持汽车产业转型升级

2019年12月,本行成功举办首届“汽车产业链金融发展论坛”,邀请国内外众多知名汽车企业出席,宣布全面进军汽车产业链金融领域。本行不断加大对汽车产业的融资支持力度,推动大数据、物联网、区块链等技术在汽车金融领域的应用,并与整车企业、经销商、供应商及其他服务商建立紧密合作关系,致力于打造极具价值、高效运行的汽车产业生态圈,为我国先进制造业转型升级贡献力量。

服务乡村振兴

本行认真贯彻落实党中央、国务院关于实施乡村振兴战略的各项决策部署,印发《关于做好2019年服务乡村振兴工作的落实意见》和《关于印发中国邮政储蓄银行乡村振兴“十大业务模式”的通知》,聚焦乡村振兴重点领域和重点服务主体,加大信贷支持力度,优化产品和服务模式,稳步推进协同支农生态建设,全面服务乡村振兴战略。

截至2019年末,本行涉农贷款余额1.26万亿元,较上年末增加1,025.32亿元,增长8.83%;累计发放个人小额贷款超4万亿元,个人小额贷款余额6,102.01亿元。

支持乡村振兴重点服务主体

新型农业经营主体:加强与农业农村部、国家农业信贷担保联盟和国家融资担保基金合作,精准服务新型农业经营主体,建立科学合理的分担机制;对还款记录良好、具有一定经营规模的家庭农场和专业大户,提供信用贷款;围绕重点农民专业合作社名单,逐户制定专项金融服务方案;稳妥推进“两权”抵押等农村产权抵押贷款业务;重点支持具有特色优势的农产品种植、林木产业、规模化畜禽养殖、化肥饲料以及农副产品加工及流通行业。

小农户:加快信用村镇建设,优先选择特色优势产业集中、信用环境良好、资金需求旺盛的行政村镇开展信用村镇建设;积极推进农业产业链金融服务,通过核心企业担保等多种方式,助力小农户发展生产。

农村创新创业群体:加强与地方财政、人社等政府部门合作,积极推进再就业、创新创业小额担保贷款,支持返乡农民工、大学生、转业军人、科技特派员等创新创业。

“三农”金融“五大行动”



互联网贷款提速行动

开发小额“极速贷”等自营网贷，发展与核心企业合作的产业链网贷，推动与互联网企业合作的平台联营网贷，形成互联网小额贷款三大发展模式，大幅提升农户、个体工商户、小微企业主的贷款获批时效，促进小额贷款由劳动密集型向科技赋能集约型转变。



数字化流程改造行动

积极应用移动通讯、大数据、云计算和人工智能等先进技术，加快科技赋能，推进小额贷款数字化流程改造，实现全流程数字化、智能化、标准化。



批零联动行动

以核心企业为依托，形成典型农业产业链服务方案；以支持市场方建设和运营为抓手，推进“市场+商户”的一体化综合金融服务；以流通型企业为抓手，做好供应链金融服务；以带动效应强的地方骨干项目为抓手，推动“项目贷款+产业金融+消费金融”联动。



风险技防行动

在业务流程中嵌入人脸识别、电子签约、自动定位等关键技术，实现调查、贷后检查环节真实性可识别；在零售信贷内评系统部署贷后预警和风险监测模型，通过技术手段赋能，提高风险管控水平。



邮银协同行动

发挥邮政代理金融网点下沉乡镇的优势，在6个省开展代理营业机构小额贷款辅助贷款试点，进一步拓宽小额贷款服务覆盖面，更好满足农村客户的信贷资金需求。

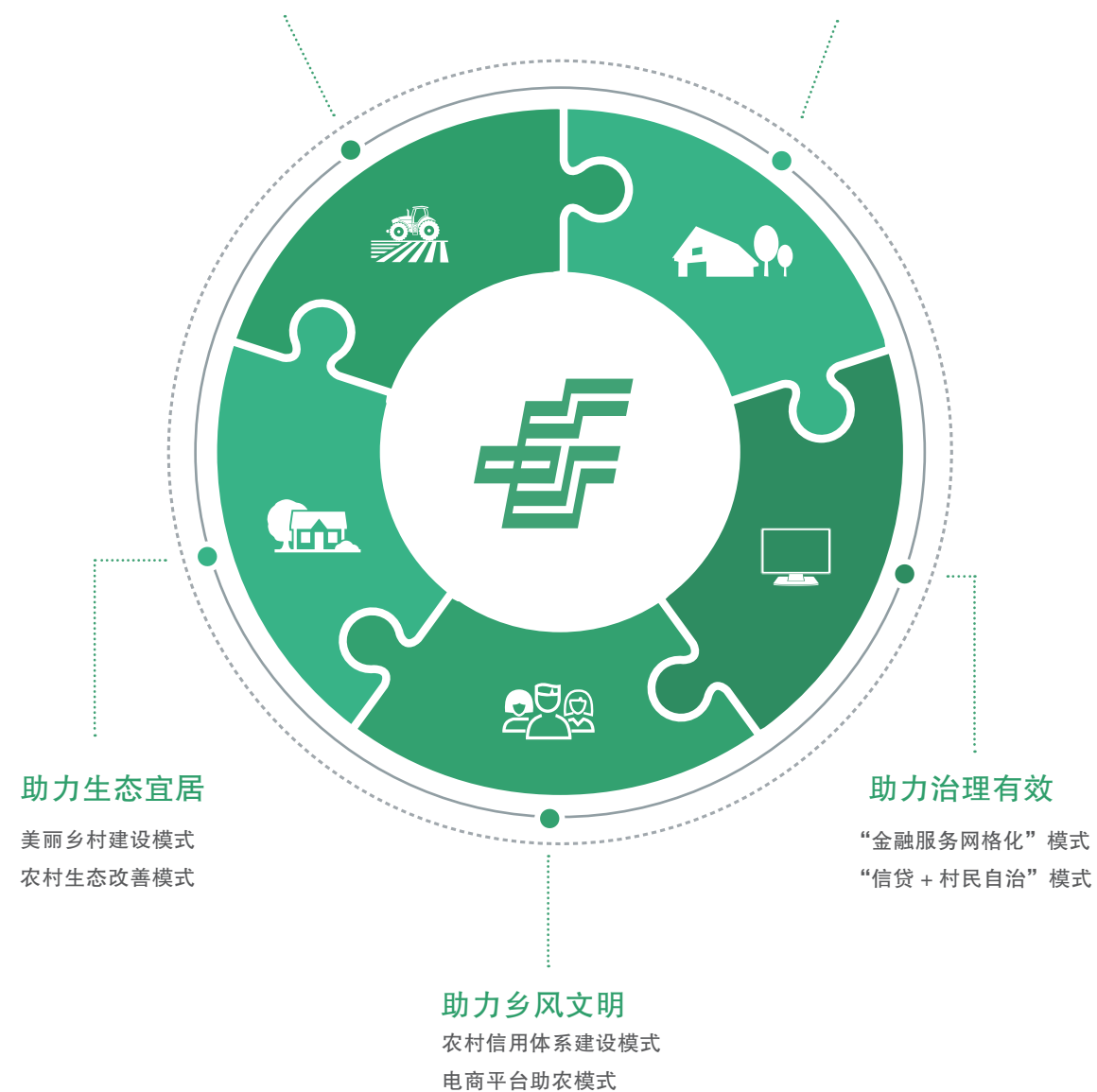
乡村振兴“十大业务模式”

助力产业兴旺

农业产业链模式
现代农业引领模式

助力生活富裕

“特色行业、专业市场、商圈”模式
“新型农业经营主体+农担”模式



助力生态宜居

美丽乡村建设模式
农村生态改善模式

助力治理有效

“金融服务网格化”模式
“信贷+村民自治”模式

助力乡风文明

农村信用体系建设模式
电商平台助农模式

案例

绘就幸福美丽新村“画卷”

曾经的四川省成都市双流区彭镇木樨村、常存村等村社，村民居住分散、居住环境差、污染严重、管理难度大。双流区落实乡村振兴战略，提出打造幸福美丽新村建设方案，而当地村民、农民专业合作社缺乏有效抵押物，面临贷款难题。

为解决新村建设资金难题，四川省分行先后创新推出“小企业法人新村建设贷款”和“幸福美丽新村建设项目贷款”，通过引入担保公司担保，支持当地采用土地综合整治的方式，加快城乡一体化建设，改善村民居住生产环境。新村建设实行“统规自建”的方式，新村建成后，既可充分发挥新村的特色和环境等优势，积极发展乡村旅游产业，又可将节余的农村建设用地指标挂牌流转产生收益，带动当地农村产业化发展。

截至 2019 年末，四川省分行向双流区木樨村、扯旗社区发放“小企业法人新村建设贷款”3,990 万元，向双流区常存村、嘉禾村、景山村三个农民集中建房整理项目发放“幸福美丽新村建设项目贷款”1.25 亿元。



硕果累累，喜笑颜开

助力精准扶贫

本行认真贯彻落实党中央决策部署，全面助力精准扶贫、精准脱贫。制定《关于 2019 年金融支持脱贫攻坚的实施意见》，加大金融精准扶贫力度，创新金融扶贫体制机制，全面增强金融扶贫工作的精准性、有效性和可持续性，全力助推打赢脱贫攻坚战。

截至 2019 年末，本行网点数量 39,638 个，其中县及县以下网点数量 27,672 个，占全行网点数量 69.81%。金融精准扶贫贷款（含已脱贫人口贷款、带动服务贫困人口贷款）余额¹ 824.56 亿元，较上年末增加 212.59 亿元。其中，个人精准扶贫贷款余额 485.91 亿元，单位精准扶贫贷款余额 338.64 亿元；“三区三州”深度贫困地区各项贷款余额 249.13 亿元，增速高于所在省（区、市）各项贷款平均增速。

扶持建档立卡贫困人口

针对建档立卡贫困人口，提供扶贫小额信贷业务，支持建档立卡贫困户发展生产。截至 2019 年末，本行建档立卡贫困人口贷款及已脱贫人口贷款余额 414.39 亿元。

聚焦建档立卡贫困户，深化与扶贫办、驻村第一书记的合作，稳步推进扶贫小额信贷发展。



扶持对建档立卡贫困户有带动作用的新型农业经营主体、致富带头人，引导其吸纳贫困户就业、与贫困户签订帮扶协议或交易协议，帮助贫困户拓宽增收渠道。



充分发挥村干部、乡村能人的信息优势和技术优势，带动建档立卡贫困户发展生产、脱贫增收。



加强与教育部门合作，发放面向贫困学生的助学贷款，缓解贫困学生就学难题，阻断贫困代际传递。



注：1. 按照中国人民银行要求，2019 年金融精准扶贫贷款统计口径发生变化。一是“交通设施贷款”中，贫困地区公路仅指县及以下地区公路。二是“已脱贫人口贷款”仅指向“已脱贫享受政策”人口发放的贷款。

促进贫困地区特色产业发展

重点支持具有扶贫带动作用的家庭农场、农民专业合作社和小微企业，围绕养殖、茶叶、民宿等特色产业，大力支持贫困地区特色产业经济发展。积极对接地方产业扶贫库，围绕贫困地区龙头企业及其上下游客户，推出产业链贷款，提供综合金融服务，确保产业经济发展真正让贫困户受益。截至2019年末，本行产业精准扶贫贷款余额 252.09 亿元。



邮储银行支持辣椒产业发展，助力农户脱贫

支持贫困地区基础设施建设

精准对接贫困地区发展规划，加大对贫困地区轨道交通、水利水电、电网建设等扶贫项目和医疗卫生、燃气、供水、供热等民生工程的支持力度，补齐制约贫困地区发展的短板，夯实贫困地区经济社会发展基础。积极支持偏远地区水电开发和高速公路建设，发行专项扶贫债券，用于扶贫项目建设。

聚焦深度贫困地区发展

2019年，本行召开“三区三州”深度贫困地区金融扶贫现场推进会，下发《中国邮政储蓄银行“三区三州”专项扶贫再贷款实施方案》。聚焦“三区三州”深度贫困地区，加大各项贷款投入；着力改善当地发展条件，完善金融支持产业发展与带动贫困户脱贫的挂钩机制和扶持政策；支持发展特色产业和硬化路工程、天然气利民工程等扶贫项目；加强对“三区三州”机构管理、信贷资源、风险管理、利率优惠等方面的资源支持。加强深度贫困地区基础金融服务网络建设，积极在有条件的贫困地区建立助农金融服务点，为贫困地区居民提供“家门口”的金融服务。

案例

“三区三州”脱贫路上的缩影

云南省怒江傈僳族自治州由于历史、自然原因，曾经是全国经济实力最弱、人民生活最贫困、基础设施最差的自治州之一，脱贫任务异常艰巨。三河村是怒江州的贫困村之一，原有贫困户 89 户。2015 年以来，云南省分行与怒江某林农业科技开发有限公司合作，将三河村的贫困户纳入企业的产业链条中，累计为 63 户贫困户发放 315 万元扶贫小额信贷，鼓励贫困户开展椴木种植，由企业对贫困户提供技术指导，通过“订单农业”模式对贫困户所种植椴木进行保护价收购。同时，云南省分行还为企业提供 200 万元产业精准扶贫贷款，支持企业发展生产，带动贫困户脱贫。

截至 2019 年末，云南省分行所提供贷款到期后均顺利收回，无一笔逾期，三河村顺利脱贫摘帽，实现了政府、银行、企业、农户合作共赢。



泸水市新城区支行将三河村评为“信用村”

案例

“驻村第一书记”助力脱贫

陕西省商洛市洛南县城关街道陶岭社区地处集中连片特困地区秦巴山区的秦岭东段，社区共有居民414户、1511人，当地家庭收入主要来自青壮年外出打工和农业种植，村集体经济薄弱。邮储银行总行员工郝军担任陶岭社区“驻村第一书记”以来，依托当地政府和邮储银行，科学谋划，为陶岭社区制定“一川一沟一堰”的千亩种植规划，不断壮大集体经济；多方筹措资金，完善基础设施；对全村92户贫困户实施精准分类、注册建档并进行精准帮扶。

2019年，陶岭社区被洛南县委、县政府评为“全县脱贫攻坚示范村”，郝军也被评为洛南县“脱贫攻坚优秀驻村第一书记”。2019年末，陶岭社区完成各项脱贫任务，高质量退出贫困村序列，并顺利通过了洛南县、商洛市、陕西省及省级第三方评估的贫困退出检查。



邮储银行支持建档立卡贫困户参与托管代种项目，由企业统一生产经营销售，与建档立卡贫困户共享经营利润，促进了农业增效、农民增收、农村发展。

支持中小企业

本行紧密围绕中小企业融资需求，完善金融服务体系，强化政策和资源支撑，顺应金融科技发展趋势，运用互联网思维，加大产品创新力度，持续开展流程优化，合理减费让利，缓解民营和小微企业融资难、融资贵问题。

截至2019年末，本行普惠型小微企业贷款余额6,531.85亿元，全年累计发放贷款6,059.60亿元，贷款余额较上年末增加1,081.94亿元，有贷款余额的户数151.60万户，较上年末增加5.83万户，利率维持在合理水平，资产质量保持稳定，全面实现中国银保监会“两增两控”监管考核目标。

顶层设计与组织领导

本行不断优化资源配置和管理机制，持续加大民营企业普惠型小微企业贷款支持力度。成立总行普惠金融服务领导小组，统筹推进全行普惠金融业务发展，审议全行普惠金融相关重大事项。完善民营企业授信政策，印发民营企业审查审批指引和中型企业内部评级及风险限额核定标准，扩大民营企业授信客户覆盖面。防范化解风险，通过客户风险摸底排查，建立潜在授信风险客户管理台账，推动建立民营企业风险化解处置机制。加强考核激励，落实履职尽责，印发《中国邮政储蓄银行小微企业授信业务履职尽责实施细则（2019年版）》。强化民营企业业务研究与管理，编制发布民营企业相关授信技术、审查审批和风险控制研究相关文件。



信贷客户经理深入民营企业了解客户金融需求

小微企业金融服务“四三二”特色模式

加大与互联网公司的合作，围绕政务大数据、产业链和第三方渠道三类数据对接，建立场景化的营销体系。



推出“小微易贷”“极速贷”等线上小微信贷产品，建立线上化产品体系。

积极应用大数据、移动互联等技术，改造传统信贷流程，建立自动化运营体系。

运用大数据等新技术提高风控的精准度与效率，建立智能化风控体系。



健全体制保障，聚焦基层，打造小微金融服务“主阵地”，充分发挥普惠金融服务领导小组作用，完善管理体制。

健全机制保障，出台倾斜的绩效考核、优惠的内部资金定价、专项的信贷额度等差异化政策。

健全队伍保障，建设专注、专业的零售信贷队伍。



强化科技支撑，通过提升数字化展业能力、大数据分析能力、IT系统支撑能力，持续提升小微金融服务和风控水平。

强化文化支撑，全方位塑造小微金融服务的合规文化和审慎经营理念。

平台合作与智力支持

本行通过拓展与政府、企业和媒体等平台合作，持续推进政务大数据、产业链和渠道引流三类数据对接，为客户提供精准化、便捷化金融服务，支持中小微企业和民营企业快速发展。与海关大数据结合，创新推出跨境企业融资模式；与多个政府大数据平台实现数据对接，31家分行与当地税务部门实现银税直连。以核心企业为突破口，对接核心企业产业链平台，为优质核心企业的上下游客户提供批量、自动、便捷用信的融资产品。与外部机构开展合作，拓展客户服务渠道，进一步提升小微金融服务可获得性。

案例

携手央视《创业英雄汇》助力小微企业发展

本行自2017年冠名中央广播电视总台央视财经频道《创业英雄汇》栏目以来，在小微企业金融服务方面以推荐者、引导者和支持者的角色全面投入到节目的各项活动中，为广大小微企业提供了权威的品牌展示舞台、专业的创业辅导和全方位综合金融服务，积极支持民营和小微企业发展，为提升社会各界对民营和小微企业的关注度，促进民营和小微企业发展贡献了积极力量。截至2019年末，本行共有40名客户登上央视《创业英雄汇》舞台。其中，本行推送的2名客户选手入选“2019 CCTV中国创业榜样”。



产品创新与服务升级

本行着力打造重点产品“小微易贷”。围绕开户、结算、收单、代发、公积金、缴税、开票、寄递8个场景，利用互联网、大数据技术，加强内部数据挖掘和外部数据合作，分类建立场景客户白名单和综合数据评价模型，与客户需求精准对接，实现客户精准画像，为客户提供便捷、高效的线上服务。积极拓展“信用易贷”七个子产品（包括账户易贷、流水易贷、收单易贷、薪金易贷、公积金易贷、缴税易贷、开票易贷）和“电商邮速贷”，首批入驻国家发改委全国中小企业融资综合信用服务平台，打造专属“信易贷”产品，有效满足小微企业的多样化融资需求。

本行积极运用电子签名、电子地图、人脸识别等功能，推进移动展业，实现服务流程电子化。



案例

创新打造小微易贷“工程信易贷”

为落实国家发改委、银保监会关于深入开展“信易贷”支持小微企业融资的政策，本行在“2019 中国城市信用建设高峰论坛”上成为全国“信易贷”平台首批入驻金融机构，率先借助全国“信易贷”平台，创新研发垂直工程行业领域信用大数据应用产品——小微易贷“工程信易贷”，利用互联网、大数据技术深度挖潜工程行业小微企业信用信息，向小微企业发放短期网络全自助流动资金贷款，为小微企业发展赋能。2019年，邮储银行厦门分行作为试点分行实现该产品的落地放款并全面推广，福建、湖南、四川、江苏和深圳等分行积极推进。



信贷客户经理对小企业进行贷后回访

案例

“电商邮速贷”助电商企业发展

安徽省分行与中国邮政集团有限公司安徽省分公司根据电子商务行业特征和寄递客户的物流信息联合创新信贷产品——“电商邮速贷”，将银行金融产品和邮政包裹寄递业务相结合，以邮政公司长期合作的电子商务企业为主要客户群体，依据电子商务企业经营销售情况及资金流、物流信息给予授信额度，解决了电子商务企业因缺乏有效担保而面临的融资难题。

“这个产品是为我们量身定制的，手续简便，利率上还能有不少优惠，对于我们电商企业来说，资金补充很及时。”

——安徽省安庆市某电子商务有限公司负责人



聚力科技创新

布局金融科技

赋能金融服务

保护信息安全

布局金融科技

本行秉持科技兴行理念，大力推进金融与科技深度融合，加大科技投入、落实 IT 规划、加快系统建设、构建智慧生态圈，以科技创新驱动高质量发展。

加大科技投入



落实 IT 规划

全力推进邮储银行“十三五”IT 规划落地实施，以“互联共享、智慧创新”为指导思想，结合大数据、云计算、移动互联网、分布式计算等新技术，建设统一柜面、资金业务等“十六大平台”以及客户管理、资产负债等“七大数据集市”，提升产品创新、渠道协同、流程优化、风险管控等 IT 支撑能力。截至 2019 年末，本行“十三五”IT 规划总体完成进度已经超过 80%。其中规划的“十六大平台”已上线十五个，投产两大总线系统，数字化转型和智慧银行建设稳步推进。

案例 构建“两地三中心”云服务平台

本行致力于数字化、网络化、智能化转型，基于 OpenStack 开放云平台，构建了“两地三中心”云服务架构体系，提升了研发效率，缩短了创新周期，为业务发展提供高可用、高可靠的支撑服务。截至 2019 年末，本行生产系统云平台有效支持了手机银行、网上银行、渠道管理平台、第三方支付等 60 个系统，日均交易量达到 3.78 亿笔，超过全行交易总量的 80%。

加快系统建设

承载 6 亿客户和超过 80% 交易量的新一代个人业务核心系统采用企业级建模、分布式架构、IT 实施工艺等新方法、新技术、新模式，涉及 70 多个外围系统改造、海量数据治理、基础设施建设等重大任务。通过新一代个人业务核心系统建设，打造具有邮储银行特色的企业级信息化平台，支撑产品快速创新，强化操作风险管控，改善客户服务，推动数据赋能，实现核心技术自主可控，自主研发能力大幅提升，为零售银行数字化转型打下坚实基础。



邮储银行数据中心一角

构建智慧生态圈

本行搭建涵盖多维度的金融和生活场景，构建“金融+服务”智慧生态圈，多方合作共同赋能B端、服务C端、助力G端，聚焦实体经济需求，着力激发内生创造动力，催动外向合作，推动金融科技向纵深领域发展，以特色金融生态实现新的价值创造。



本行顺应互联网支付趋势推出7*24小时收缴服务平台——开放式缴费平台，为有在线缴费及账单管理需求的企事业单位提供一站式服务；同时通过与第三方机构开放合作，为缴费用户提供线上线下多种缴费渠道，满足客户随时随地的缴费需求。开放式缴费平台打破了缴费业务的封闭模式，开启了互联网场景化服务的转变，解决了老百姓生活缴费跑腿多、等待长、体验差等问题，有效提升缴费便利性。2019年7月上线以来，该平台充分发挥邮储银行在县域地区的网络优势和服务优势，本年已合作收费单位1,300多家。

案例

服务灵活就业人员医疗保险缴费

灵活就业人员流动性强，就业情况错综复杂，一直是医疗保险缴费的一大难题。各级政府虽已采取系列措施，但是由于全国医保尚未联网，各地医保一般存在固定缴费期限，且缴费标准与相关要求也各不相同，因此现行的集中收缴方式一直无法满足灵活就业人员的参保缴费需求。

针对上述难题，山东省分行与山东省滨州市博兴县医疗保障局积极开展合作，通过开放式缴费平台实现7*24小时在线缴费服务，较好地满足了灵活就业人员随时随地的医疗保险缴费需求。灵活就业人员无论身处何地，随时可以通过手机银行或微信生活缴费查询缴费标准，两分钟即可完成核对和缴费，免去了现场排队缴费的烦恼。此次合作为博兴县1万多名灵活就业人员送去了实实在在的方便，后续，滨州医疗保障部门计划根据此次合作经验，在各区县全面推广开放式缴费平台，进一步提升参保人群的缴费体验。



本行积极推进新零售转型，与多家头部互联网企业开展合作，开启场景化金融服务的转变；在手机银行中丰富线上加油场景、非税电子支付场景及邮政特色场景。推出“邮储食堂”，通过总对总、供应商直供产品和服务的方式，为客户提供增值服务，为供应商拓展营销渠道，搭建涵盖多维度金融和生活场景的生态圈。

案例

打造客户增值服务平台“邮储食堂”

本行打造客户增值服务平台“邮储食堂”，以供应商直供低价商品为切入点，通过热门活动、特色权益、便捷优惠吸引客户参与，融入到客户“衣、食、住、行、医、教、文、体”等各类生活场景。客户办理相关业务，符合会员准入标准后，即可获取会员身份，会员可享受低价购物的生活体验。

“邮储食堂”打破传统金融服务的界限，形成支持实体经济、普惠百姓大众的新通道。通过“线上+线下”的新零售模式，为企业客户提供销售渠道，为个人客户提供生活化增值服务，建立了“制造(供应商)+‘邮储食堂’平台+产品(服务)”的链式服务体系；同时，积极践行金融扶贫理念，设立“扶贫铺子”专区，将偏远地区的辣椒、花椒、橄榄油等农副产品推广销售到全国各地，解决涉农企业销售难题，激发企业发展内生动力。2019年8月，本行在全国推广“邮储食堂”，截至2019年末，“邮储食堂”累计实名用户达到1,138.71万户。



客户在“邮储食堂”提货站提货



打造线下服务商圈，重点围绕餐饮、医疗、菜市场、连锁超市、教育、交通、政府部门等居民高频消费场景拓展商户，为各行业商户提供方便快捷、“一码通用”的资金结算服务。

案例

公共临时停车场聚合支付，实现“一扫而就”

本行促进“交通运输+金融”的创新模式，与青海省西宁市交通运输局合作上线西宁市公共临时停车场聚合支付服务，丰富了停车付款渠道，缩短了市民停车时间，简化了管理员收费流程，为市民提供更加便捷、高效、安全和舒适的城市出行服务。2019年，该项目已在西宁市6个公共临时停车场试行上线。

赋能金融服务

本行注重金融科技赋能，不断深化云计算、大数据、人工智能等新技术的研究应用，以科技手段打造多元化、便捷化、智能化的金融服务，提升服务质量与效率。

服务更多元

本行已经建成并不断优化包括手机银行、网上银行、电话银行及微信银行在内的电子银行渠道体系，致力于提供多元化的金融服务。推出手机银行5.0版本，新增语音搜索等功能，加大智能技术应用；建立业务技术深度融合的团队，在手机银行实施敏捷开发，不断提升迭代效果。敏捷开发实施后，需求分析时间显著缩短，月均交付功能大幅增加；成立专门的客户体验团队，持续提升手机银行客户体验。截至2019年末，本行电子银行客户规模达到**3.18亿户**，其中，个人网银客户数达到**2.29亿户**，手机银行客户数达到**2.60亿户**。电子银行交易金额达到**22.70万亿元**，同比增长**22.77%**；其中，手机银行交易金额达到**7.09万亿元**，同比增长**22.03%**。电子银行交易替代率达到**92.44%**，较上年末提升**2个百分点**。

服务更便捷

本行依托先进科技，打通线下及线上，连接B端与C端，搭建起全渠道服务网络，携手互联网企业，通过开放平台、流量互换共同探索多样化的线上服务新模式，为客户提供方便快捷的开户服务和触手可及的支付结算服务。

线上开户

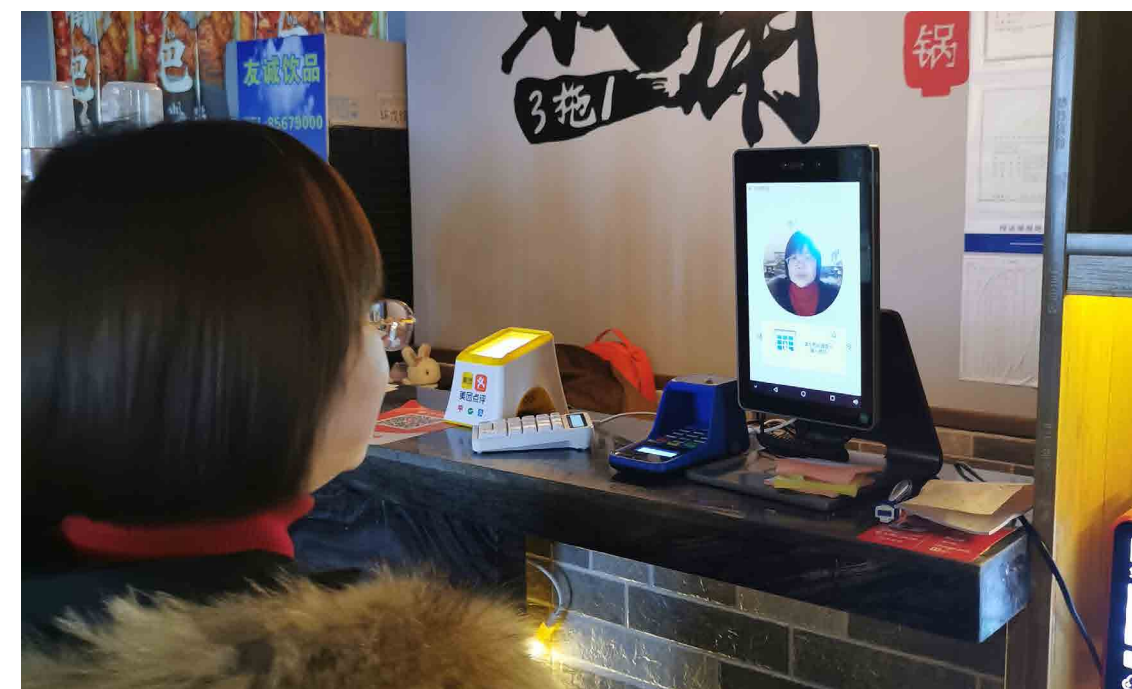
利用OCR技术、生物识别技术实现线上开户核验，通过外部合作拓展开户渠道，为客户提供便捷的金融服务。与腾讯合作发行腾讯联名卡虚拟主题卡，与中国银联合作发行农民丰收卡虚拟主题卡，并针对目标客户提供相应权益。

电子支付

搭建快捷支付绑卡的统一入口，提供一键绑卡服务；整合微信支付、网联跨行支付、银联无卡快捷支付等支付产品，打造“邮惠付”收银台，为电子支付商户及个人客户提供多种支付渠道。

刷脸付

利用人工智能、大数据等技术打造“刷脸付”，通过面部识别实现交易路由，延续支付口令交易验证方式，不改变个人客户使用、商户受理的交易习惯，提供安全规范、便捷高效的支付服务。



客户体验邮储银行“刷脸付”

案例

线上线下融合，快速高效满足客户需求

邮储银行小额“极速贷”是一款广受欢迎的纯线上贷款产品。2019年，该产品在信用贷款的基础上，增加了房产抵押模式，额度更高，可以更好地满足客户资金需求。

山东省济宁市汶上县经营石材加工生意的刘女士，计划购进石材原料，由于石材原料价格增长较快，购进原料越早成本越低。刘女士大约有70万元的资金缺口，如果申请信用类“极速贷”，最高额度只有30万元。邮储银行信贷客户经理得知刘女士在城区有一处房产，市值大约100万元，便向刘女士推荐抵押类“极速贷”。刘女士通过邮储银行手机银行APP进行申请，不到10分钟，就审批了70万元，次日便与邮储银行签署合同、办理抵押，获得贷款后第一时间购买了生产原料。刘女士表示，石材原料价格每天都在涨，多亏邮储银行小额“极速贷”放款及时，一次性帮她节省了2万元成本。



邮储银行加快数字化转型，打造智慧银行

服务更智能

本行在不同的场景中积极探索人工智能与金融的融合，推进金融服务智能化、高效化，完成语音导航全国推广上线，实现远程银行中心智能质检，持续加大智能客服的使用。截至2019年末，远程银行中心全年各渠道服务总量2.29亿人次，其中自助渠道服务客户1.05亿人次；智能客服服务量达到9,342.43万次，问答准确率达94.53%。



智能票据识别

基于智能票据识别的远程授权机器人，可以智能识别手写和印刷体的各类单据，将整个业务响应时间大幅缩短，节省客户等待时间，同时有效替代人工录入员工作，降低业务处理成本。在个人业务集中授权环节，运用人工智能、机器学习技术替代了50%的人工录入作业。

智能设备

应用生物识别技术，对1.30万台自助设备进行升级改造，实现刷脸取款等服务功能，推进自助设备无介质化操作进程，为客户提供更加便利的金融服务。大力推进新型智能设备推广应用，新增布放智能柜员机（ITM）约3.40万台，累计达到4.19万台，进一步提升网点智能化服务水平。

智能客服

基于深度学习技术的智能客服系统，完成手机银行、门户网站、微信银行以及全国36家分行微信接入工作，利用“多点服务、集中管控”的运营模式，“人工+智能”协同服务，提升客服响应速度和问题解决率。应用语音识别、语音合成、自然语言理解等人工智能技术构建的“自助语音服务系统”，能够快速解决客户问题，为客户提供更加优质的自助服务体验。

保护信息安全

在推动产品数字化、服务多元化的同时，本行注重信息安全防护，健全金融信息安全管理制，将互联网科技应用于保护客户隐私、加强数据管理等方面，提升金融风险防范能力。

本行贯彻落实《中华人民共和国网络安全法》，保障消费者权益，在手机银行、个人网银、微信银行等电子渠道上线《中国邮政储蓄银行电子银行隐私政策》，根据国家互联网信息办公室《APP违法违规收集使用个人信息行为认定方法》、全国信息安全标准化技术委员会《信息安全技术个人信息安全规范》等要求，对电子渠道隐私政策进行自评估和进一步完善，保障客户信息安全。制定《中国邮政储蓄银行数据实验室管理办法（2019年版）》，完善数据管理和统计制度。注重数据使用安全，优化数据提取流程，加强数据存储管理，全面上线数据脱敏系统，以技术手段对客户数据进行保护。

本行强化个人金融信息保护内部管控，健全个人信息保护制度体系，落实客户信息保护责任，防止信息泄露和滥用。印发个人结构性存款管理办法，修订个人国际汇款业务管理办法等业务制度，完善个人信息保护条款。印发《关于加强个人客户信息保密管理工作的通知》，严格执行个人客户信息脱敏规定，落实各业务环节中客户信息保护的主体责任。组织开展“信息科技风险大排查”“重要数据和公民个人信息泄露安全隐患排查”“个人信息安全保护自查”等活动，严防数据违规使用或泄露。

保护信息安全



案例

精彩亮相 2019 年国家网络安全宣传周

2019年9月16日，国家网络安全宣传周网络安全博览会在天津梅江会展中心开幕。邮储银行在主题展区通过展板、视频、机器人互动等多种方式，向观众呈现邮储银行人工智能、区块链、物联网、云计算、大数据应用等数字化转型成果，展示态势感知、网络安全等级保护、国密算法、支付环境安全等网络安全保障措施。



2019 年国家网络安全周邮储银行主题展区一角



践行绿色发展

加强绿色管理

推进绿色金融

实施绿色运营

加强绿色管理

本行认真贯彻执行《中共中央 国务院关于全面加强生态环境保护 坚决打好污染防治攻坚战的意见》、中共中央和国务院印发的《生态文明体制改革总体方案》、中国人民银行等七部委联合印发的《关于构建绿色金融体系的指导意见》等相关文件要求，将绿色发展理念融入业务发展和信贷管理之中，不断完善绿色金融管理体系，加快推进绿色银行建设，支持绿色、低碳、循环经济发展，助力生态文明，共建美丽中国。

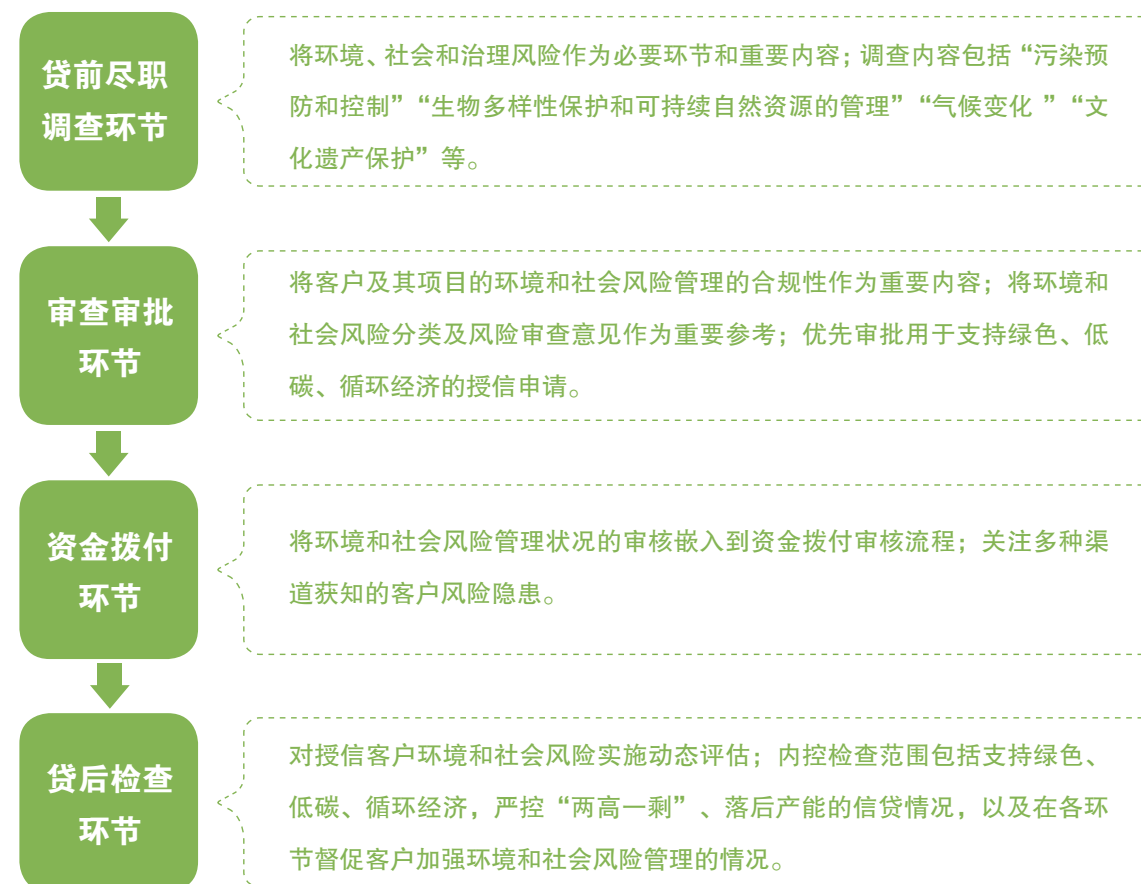
环境和社会风险管理

本行不断建立健全环境、社会 and 治理风险管理体系，将环境、社会、治理要求纳入授信全流程，重点关注能耗、污染、土地、职业与健康、安全与质量、移民安置、生态保护、气候变化、生物多样性和文化多元性等有关风险；严格执行“环保一票否决制”，开展 2019 年环境、社会 and 治理风险专项排查，提升风险防控能力，有效防范化解环境、社会 and 治理风险，推进经济环境社会协调发展。

本行持续完善政策体系，编制绿色金融授信政策指引，明晰绿色金融重点支持方向与领域，扩大绿色金融业务覆盖范围。制定印发风险管理策略与风险偏好方案、风险政策与风险限额方案，对钢铁、煤炭、火电、有色金属等“两高一剩”行业分别实施限额管理和差异化授权管理。



邮储银行支持的热电冷联产项目



提升绿色金融专业服务能力

本行积极推进组织创新和健全激励约束机制，开展绿色金融课题研究，支持绿色金融改革创新试验区建设，加强内部专项培训和外部机构交流合作，努力提升绿色金融专业服务能力。

2019 年，本行设立绿色金融专责机构，总行新设绿色金融处，成立绿色支行，推进组织创新。健全激励约束机制，开展绿色银行内部审计和现场检查，强化绿色发展绩效考核。修订合同文本，增加借款人环境和社会风险承诺相关条款。

2019 年，本行完成《雄安新区绿色金融机制建设研究》等研究课题，“绿色贷款专项统计的发展和完善”获得中国人民银行 2019 年度金融业综合统计研究课题立项；丰富绿色金融培训体系，与国际金融公司（IFC）、安永等外部机构合作，对董事、监事、高级管理层及绿色金融从业人员开展绿色金融前沿、绿色信贷专项统计课程等培训；加强外部机构交流合作，组织走访调研绿色金融改革创新试验区及银行同业，参与中国金融学会绿色金融专业委员会年会等活动，与自然资源保护协会（NRDC）、公众环境研究中心（IPE）在气候融资、联合国森林文书和环境信用修复等领域开展合作。

案例

成立全行首家绿色支行

本行在推动绿色金融改革创新中积极探索，主动布局，推进绿色特色分支行建设，提升绿色金融专业服务能力。2019年，本行首家绿色支行——吴兴绿色支行落地浙江省湖州市。湖州既是“两山理论”诞生地，也是国家绿色金融改革创新试验区之一。绿色支行的成立，有助于本行积极探索绿色银行在信贷资源、资金定价、产品创新、业务流程等方面的经验，推动绿色金融改革创新，助力经济绿色发展。

推进绿色金融

本行深入贯彻落实绿色金融理念，坚守差异化绿色金融发展定位，推进《中国邮政储蓄银行加强绿色银行建设三年规划》实施，加大绿色金融投入和政策支持力度，健全绿色贷款产品创新机制，持续优化信贷结构，积极创新绿色金融产品与服务，大力推进绿色贷款、绿色债券投资等业务发展，加快推动绿色金融发展。

本行遵循中国人民银行、中国银保监会、中国证监会、上海证券交易所、香港联合交易所相关政策指引，将低碳、绿色、环保和保护生物多样性有机地融入信贷政策，完善绿色信贷政策制度、加快信贷结构调整、强化环境和社会风险管理，优先安排审查审批绿色通道，大力支持绿色清洁产业，严格落实和执行行业限额管控方案，完善污染防治、绿色金融领域风险监测预警机制，有效推动绿色信贷业务发展，助力淘汰落后产能，为减缓气候变化贡献力量。推动普惠金融与绿色金融融合发展，加大“三农”、小微企业、消费领域绿色金融支持力度，带动“三农”、小微企业、法人客户等社会主体广泛参与绿色发展，提升绿色金融可得性与覆盖面。截至2019年末，本行绿色贷款（节能环保项目及服务贷款）余额2,433.01亿元，较上年末增加528.96亿元，增长27.78%。

本行持续加大对污染治理、清洁能源、绿色交通、供水节水等绿色产业支持力度，同时将限制性行业列为“审慎进入类”，按照“消化一批、转移一批、整合一批、淘汰一批”的要求，实施差异化授信政策，严控“两高一剩”行业贷款。同时，密切关注环保、能耗、安全、质量等行业标准以及淘汰落后产能任务对产业转型升级和产能过剩行业的影响。



邮储银行支持的污水处理项目

案例

支持海上风电项目 推动清洁能源发展

江苏盐城适宜开展海上风电开发建设。江苏省盐城市分行，先后与6家公司在8个项目上开展海上风电项目授信合作，截至2019年末，海上风电项目贷款余额9.15亿元。该行投放贷款支持的国华东台四期（H2）30万千瓦海上风电场项目于2019年12月18日正式投产，预计每年上网电量8.1亿千瓦时，相当于盐城东台市一年用电量的20%，每年可节省标煤26.85万吨。该项目的投运，将为应对全球气候变化、加速能源结构调整、建设美丽中国作出新的贡献。



国华东台海上风电场项目

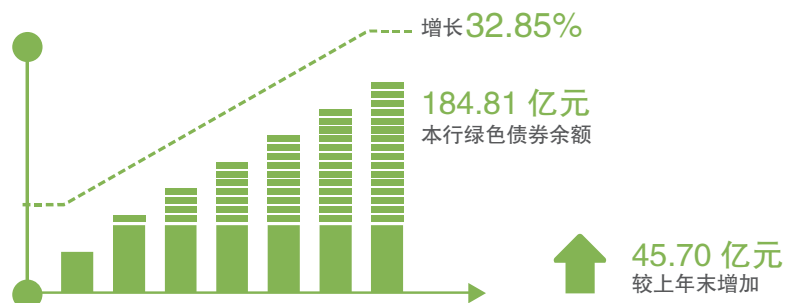
案例

支持环境友好示范项目建设

大连液流电池储能调峰电站示范项目，是中国大型化学储能国家示范项目，建成后将成为全球规模领先的全钒液流电池储能电站，属于环境友好型项目。大连分行参与银团贷款，为该项目一期工程提供贷款支持。截至2019年末，为项目累计发放贷款4,500万元。

本行积极创新绿色金融产品与服务，2019年试点推广“排污贷”“生态公益林补偿收益权质押贷款”“垃圾收费权质押贷款”“合同能源管理项目未来收益权质押贷款”等绿色金融产品，着力探索碳金融等创新型绿色金融产品，不断提升绿色金融综合服务能力。

本行通过投资绿色债券积极支持节能环保、污染防治、资源节约与循环利用、清洁交通等相关产业发展，助力实现绿色发展、循环发展、低碳发展。截至2019年末，本行绿色债券余额为184.81亿元，较上年末增加45.70亿元，增长32.85%。



案例

“邮银财富·瑞享一年定开2号”人民币理财产品

本行发售“邮银财富·瑞享一年定开2号”（绿色金融）人民币理财产品，总募集金额2.7亿元。产品秉承绿色投资理念，募集资金主要投向符合绿色标准的资产，推动绿色产业发展，支持国家生态文明建设。

实施绿色运营

本行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，落实《中国邮政储蓄银行总行能源管理规定（试行，2015年版）》等相关管理制度，将绿色发展和节能环保理念融入管理运营，为客户提供绿色服务，倡导绿色办公，坚持负责任的绿色采购，践行绿色发展。



绿色服务

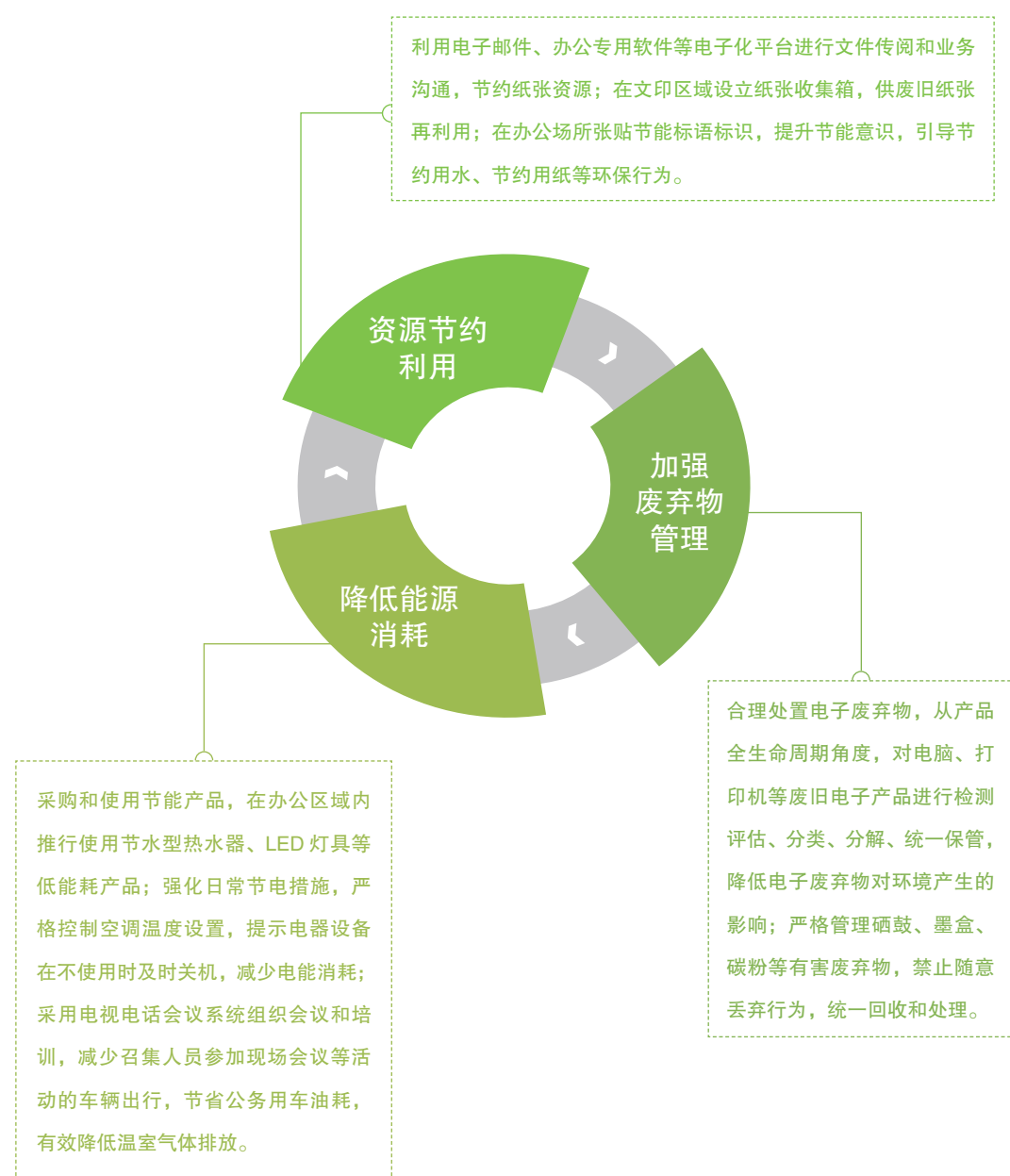
本行在金融服务全过程、全业务线开展绿色低碳实践，用环境友好的方式为用户提供绿色服务，促进业务运营的可持续发展。

建设统一柜面管理平台，实施个人业务凭证电子化、客户签字电子化、回单电子化等举措，推进全流程业务档案电子化传输及存档，减少业务受理单据的印制；在全国范围内完成智能柜员机（ITM）电子签名、自动取款机（ATM）和存取款一体机（CRS）电子流水功能推广应用，减少纸质耗材使用。

ETC是国家大力推进“智慧交通”发展的重要载体。本行积极促进ETC业务发展，让用户享受优惠政策，节省用车成本的同时，有效缓解收费站拥堵，提高公路网通行效率，实现能源资源节约。截至2019年末，本行全年ETC新增发卡905.35万张，结存卡量1,525.48万张，有力推动了ETC业务的普及，让出行更加便捷、经济、绿色。

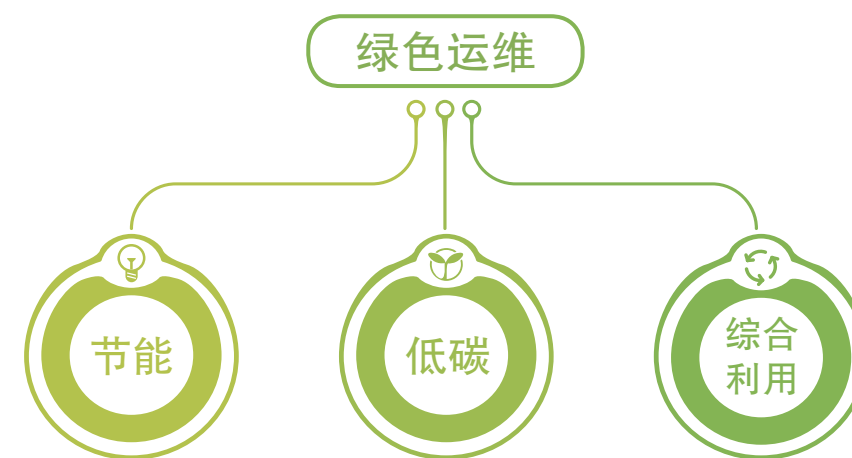
绿色办公

本行重视自身运营对环境产生的影响，在全行倡导绿色办公，着力减少资源消耗，提升能源利用效率，降低环境有害物排放，全方位践行低碳运营，推动绿色发展。2019年，总行共召开视频会议 54 次、视频培训 151 次。



绿色运维

本行探索建设绿色节能数据中心，明确节能、低碳、综合利用等目标，持续优化基础设施运维管理，开展节能技术运用，积极引入人工智能技术，通过机器学习、能效建模和全局控制实现制冷系统综合能耗持续降低，努力实现数据中心能源效率最大化和环境影响最小化。2019年，合肥数据中心年平均 PUE 值（电源使用效率）相比 2018 年降低近 15%。



责任采购

本行持续完善采购管理制度，优化采购决策体系，严格执行招投标程序，重视对供应商履行社会责任的情况进行审核，持续推进负责任的采购。

本行严格按照《中国邮政储蓄银行采购管理办法（2019 年修订版）》《中国邮政储蓄银行供应商管理办法（2019 年修订版）》《中国邮政储蓄银行绿色采购实施办法（2019 年版）》，对节能环保、绿色产品，绿色包装和运输，以及供应商环境破坏、强制劳动、雇佣童工、不良社会影响等方面提出要求。本行在采购文件及合同等方面对供应商履行社会责任作出要求，要求参加本行采购活动的供应商遵守采购法律、法规和规章制度，遵守诚实信用和公平竞争原则，并按照本行要求签署廉洁承诺书。根据项目特点合理设置绿色准入、环境管理体系认证资质（ISO 14000）要求和评价标准，要求供应商签署履行《节能减排和绿色环保发展协议》。印发《中国邮政储蓄银行供应商后评估实施细则（2019 年版）》，将绿色环保情况纳入货物类供应商的后评估评分指标。

2019 年环境类绩效指标

环境绩效表现

除另有说明外，本部分环境绩效统计范围包含中国邮政储蓄银行总行及境内一级分行机关¹。

能源及资源消耗 ²	
能源消耗总量（兆瓦时） ³	194,335.01
人均能源消耗总量（兆瓦时/人）	9.38
每平方米楼面面积的能源消耗量（兆瓦时/平方米）	0.26
直接能源消耗（兆瓦时）	
公车耗油 ⁴	4,869.40
设施用柴油 ⁵	193.49
天然气	11,220.18
间接能源消耗（兆瓦时）	
外购电力 ⁶	178,051.94
总行外购电力消耗量（兆瓦时） ⁷	92,682.39
办公用水消耗量（吨） ⁸	859,131.33
总行办公用水消耗量（吨） ⁹	201,869.00
人均办公用水消耗量（吨/人）	41.48
每平方米楼面面积的办公用水消耗量（吨/平方米）	1.14

注：

- 其中，部分分行数据包含与分行机关合署办公的直属单位和营业部。
- 由于机房的排放物类数据和能源及资源消耗类数据尚不能单独计量，本行以人均及每平方米楼面面积折算的温室气体排放强度、有害废弃物排放强度、无害废弃物排放强度、能源消耗强度及办公用水消耗强度均包含办公区域和机房。
- 能源消耗总量数据是根据电力及燃料的消耗量及中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则(GB/T2589-2008)》中提供的有关换算因子进行计算，包含外购电力、天然气、公车耗油和设施用柴油。
- 公车耗油包括公务用车耗用汽油和公务用车耗用柴油。
- 设施用柴油指后备发电机和少量炉灶耗用的柴油。
- 河南省分行的外购电力为办公区物业控制，电费包含在物业费中，用电量尚不能单独计量，我们依据国家统计局能源统计司发布的《中国能源统计年鉴 2016》进行了估算。
- 本行总行外购电力消耗量为总行在京机构耗电总量，包括金鼎大厦办公区、新盛大厦办公区、大成大厦办公区、玺萌大厦办公区、丰台 72 号院办公区、总部基地信用卡中心办公区、总部基地软件研发中心办公区、永丰办公区、亦庄办公区和东方资产大厦办公区的耗电量。
- 办公用水消耗量包括自来水和中水，其中河南省分行、贵州省分行、内蒙古自治区分行和深圳分行的办公用水为办公区物业控制，水费包含在物业费中，用水量尚不能单独计量，我们依据中华人民共和国住房和城乡建设部发布的国家标准《建筑给水排水设计规范》（GB50015-2019）标准进行了估算。
- 本行总行办公用水消耗量为总行在京机构耗水总量，包括金鼎大厦办公区、大成大厦办公区、玺萌大厦办公区、丰台 72 号院办公区、总部基地信用卡中心办公区、总部基地软件研发中心办公区、永丰办公区、亦庄办公区和东方资产大厦办公区的耗水量。新盛大厦办公区由于水费包含在物业费中，用水量尚不能单独计量，且其办公用水数据影响微小，重要性较低，暂未包含在统计范围内。
- 包装物数据不适用于本行。

排放物

二氧化硫（吨） ¹	0.01
氮氧化物（吨） ²	0.53
温室气体排放总量（范畴一及范畴二）（吨） ³	123,552.28
人均温室气体排放量（范畴一及范畴二）（吨/人）	5.97
每平方米楼面面积的温室气体排放量（范畴一及范畴二）（吨/平方米）	0.16
直接排放（范畴一）（吨）	
公车耗油排放	1,193.11
设施用柴油排放	50.88
天然气排放	2,193.95
间接排放（范畴二）（吨）	
外购电力排放	120,114.34
有害废弃物总量（吨） ⁴	20.11
人均有害废弃物总量（吨/人）	0.0010
每平方米楼面面积的有害废弃物总量（吨/平方米）	0.00003
无害废弃物总量（吨） ⁵	2,214.70
人均无害废弃物总量（吨/人）	0.11
每平方米楼面面积的无害废弃物总量（吨/平方米）	0.0029

注：

- 二氧化硫排放主要来自于公车耗油，二氧化硫排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南(试行)》进行核算。
- 氮氧化物排放主要来自于公车耗油，氮氧化物排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南(试行)》进行核算。
- 温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮，主要源自外购电力及燃料。温室气体核算乃按二氧化碳当量呈列，并根据中华人民共和国生态环境部刊发的《2017 年度减排项目中国区域电网基准线排放因子》及政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》进行核算，其中，由于西藏电网无基准线排放因子，且西藏自治区分行外购电力数据影响微小，重要性较低，故西藏自治区分行外购电力未列入温室气体排放量统计范围。
- 本行运营涉及的有害废弃物均交由有资质的专业公司进行处理，主要类型为废铅酸蓄电池。
- 本行的无害废弃物均交由回收商进行处理，主要类型包括办公垃圾和废弃硬盘，其中内蒙古自治区分行、安徽省分行、湖南省分行、广东省分行、广西壮族自治区分行、贵州省分行、云南省分行、西藏自治区分行、甘肃省分行、宁夏回族自治区分行、大连分行、厦门分行、深圳分行、总行机关的办公垃圾由办公区物业统一处理，尚不能单独计量，我们依据国务院发布的《第一次全国污染源普查城镇生活源产排污系数手册》进行了估算。



保持稳健运营

加强风险管理

深化内控合规

保持业务连续性

加强风险管理

本行认真贯彻中央有关打好防范化解重大风险攻坚战部署要求，完善全面风险管理体系，培育稳健的风险文化，精准有效地处置重点领域风险，持续提升风险管理水平，为助力经济社会发展提供更有力的金融支撑。截至 2019 年末，不良贷款率为 0.86%，拨备覆盖率为 389.45%。

本行坚持稳健经营的风险偏好，全面落实合规、审慎的经营理念，持续健全“全面、全程、全员”的全面风险管理体系，完善风险治理架构，系统推进防范化解重大风险攻坚战三年规划落地，强化各类专业风险管理制度建设，构建风险管理长效机制，实施资产质量联防联控，加快风险管理信息系统建设，优化风险管理方法和工具，推进实施新巴塞尔协议和资本管理高级方法，系统性提升全面风险管理能力。

深化内控合规

本行严格遵守《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等法律法规，着力加强合规经营与洗钱风险管理，持续完善内控管理机制和流程，深入推进反腐倡廉建设，开展知识产权保护管理，确保依法合规运营，为全行的稳健经营和高质量发展提供保障。

内控管理

本行强化内部控制体系建设，推动建立审慎文化，增强全员风险意识和合规意识，全面提升内控工作质效，护航高质量发展。



完善内控合规机制和制度体系，健全“三道防线”工作机制，着力强化基层内控体系建设，推动《内控管理手册》的广泛、深化应用。持续完善制度体系，组织开展制度梳理及规划，推进制度评估及整改工作。扎实开展新制度、新产品、新业务的合规性审查工作，将合规审查作为规范经营管理行为的必要条件，提升合规管理能力。严格开展问责管理，促进合规操作，提升全行制度约束力和执行力，确保内部控制有效性。



深入开展“合规文化走基层”活动，通过培训学习、警示教育、案例分析等多样化举措，强化员工守法合规意识，引导合规行为，促进内控合规文化融入经营管理全过程。编制印发《我们身边的合规故事》，收录各级机构一线员工讲述的合规故事，以身边事教育身边人，根植守法合规的文化。



严格执行内部审计制度，有效开展审计工作。报告期内，主要对重大政策落地、风险管理、内部控制、信息科技、反洗钱工作、消费者权益保护等重点内容进行审计监督，并持续跟进审计监督问题的整改情况，充分发挥内部审计的监督、评价和咨询作用，促进全行稳健经营。

信息披露

报告期内，本行忠实、勤勉履行信息披露职责，按照监管要求，真实、准确、完整、及时、公平地披露信息，合规披露定期报告和各类临时报告；严格遵守 A 股、H 股两地监管要求，依照中国证监会、上海证券交易所监管要求，修订信息披露管理办法等管理制度，制定信息披露暂缓与豁免管理办法，形成全面完整的信息披露制度体系；围绕市场和投资者的关注热点，主动加强自愿性披露；严格执行本行内幕信息知情人管理办法，加强内幕信息管理，规范信息传递流程，提升内幕信息知情人合规意识。

知识产权保护

本行严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，进一步健全知识产权管理机制，持续做好知识产权创造、运用、管理与保护工作，在各项经营管理活动中扎实开展知识产权法律风险识别和排查，积极履行知识产权风险防控责任。培育知识产权创新的企业文化，注重将金融产品研发和系统建设中的成果及时转化为知识产权，2019 年申请注册商标、专利 229 项。

反洗钱

本行严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规，完善反洗钱内控制度体系和体制机制建设，持续优化反洗钱系统，积极开展反洗钱培训和宣传，不断提升反洗钱和反恐怖融资工作水平。2019年，本行无洗钱重大违规事项发生，成功阻截疑似诈骗、冒名开户等洗钱相关风险事件 **756** 起。



本行严格执行反洗钱监管要求，按照风险为本的反洗钱理念，根据反洗钱工作外部形势和本行工作情况，从洗钱风险管理策略、反洗钱组织架构与职责分工、客户身份识别及客户身份资料和交易记录保存、客户洗钱和恐怖融资风险等级分类、洗钱风险评估、洗钱风险名单监控、反洗钱信息管理、反洗钱内部审计、优化系统功能、强化反洗钱履职能力等方面完善健全反洗钱工作机制体制，全面加强反洗钱管理。持续推动反洗钱要求嵌入业务管理，强化业务制度反洗钱合规管理和审查，以保证反洗钱工作要求与业务操作有机统一。定期评估业务洗钱风险，及时强化业务洗钱风险管控措施。



持续优化反洗钱工作体制机制建设，成立总行反洗钱中心，加快推进一级分行反洗钱集中处理团队建设，完善机构设置，为进一步提升反洗钱工作水平奠定基础。



完成反洗钱监测分析二代系统切换，优化反洗钱系统功能，推进业务系统反洗钱功能完善，提升系统支撑能力。持续优化交易监测模型，提升监测分析有效性。



加强内部反洗钱检查和审计，开展高级管理人员、反洗钱岗位人员等多层次反洗钱培训，组织重点培训项目 **476** 期次，共培训 **61,556** 人次，进一步提高全员反洗钱工作意识和能力。

反腐倡廉

本行认真学习并严格遵守《中国共产党章程（修正案）》《中国共产党廉洁自律准则》《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党问责条例》等党内法规制度。各级纪检监察机构坚持监督执纪问责全面从严。坚定不移强化政治监督，推动中央重大决策部署落地，压紧压实全面从严治党政治责任。持续强化巡视整改和巡察监督，督促各级党组织履行主体责任。持之以恒落实中央八项规定精神，坚决反对形式主义、官僚主义。印发纪检监察信访举报工作办法，扎实做好信访举报受理。紧盯关键少数，不断加大金融反腐力度。深入开展警示教育活动，用身边事教育警醒身边人。党风廉政建设和反腐败工作取得新进展，为全行改革发展提供坚强纪律保证。

保持业务连续性

本行建立健全业务连续性管理体系，完善业务连续性制度规范，印发业务连续性总体应急预案、应急预案管理实施细则，制定个人储蓄、电子支付、信用卡、手机银行、个人网银、电话银行和公司结算等重要业务专项应急预案，为全面推进业务连续性管理工作提供组织保障、制度保障、机制保障。加强业务连续性演练管理。2019年，本行开展信息系统、网络、基础设施演练 **189** 次，全年未发生重大系统性故障以及信息安全风险漏洞事件，重要信息系统服务可用率达到 **99.99%** 以上，确保业务系统稳定运行。

注：关于风险管理、内控合规的更多内容，请参见于上海证券交易所、香港联合交易所及本行网站发布的《中国邮政储蓄银行股份有限公司2019年年度报告》。



共享美好生活

2019 社会责任（环境、社会、管治）报告

携手员工成长

融入社区发展

热心社会公益

全力抗击疫情

携手员工成长

本行致力于为员工提供良好的权益保障、丰富的学习机会、广阔的发展空间和温暖的工作氛围，不断提升员工幸福感和归属感。

保障员工权益

本行坚持平等雇佣，持续完善薪酬福利体系，加强民主管理，努力营造公平公正健康的职业发展环境。



用工制度

本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》以及国务院《禁止使用童工规定》等相关法律法规，依法与员工签订劳动合同，根据国家派遣制用工规定，加强派遣制用工管理。重视多元化政策，在员工招聘及晋升过程中，不因种族、性别、国籍等不同而歧视。2019年，本行劳动合同签订率100%，全年未发生聘用童工和任何强制劳工的情形，派遣用工比例在国家规定标准以内。截至2019年末，本行共有员工174,406人（另有劳务派遣用工15,730人），其中控股子公司员工877人，中高层管理人员男女比例为5.16:1。

本行严格落实劳动合同中工作时间、休息休假、劳动保护和工作条件等内容，按时足额发放工资，合理安排工作时间，实行带薪休假制度，按照法律规定为女员工提供产假、生育津贴等。



薪酬福利

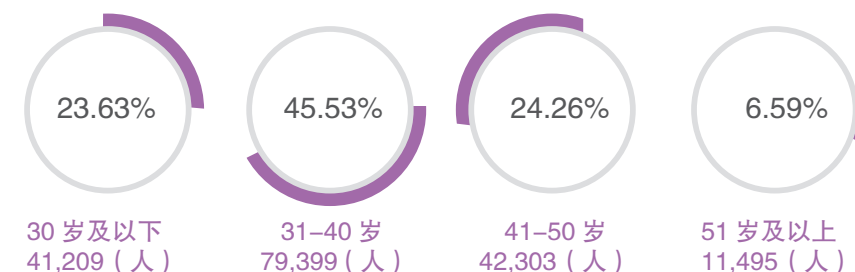
本行坚持以人为本的理念，探索推进市场化薪酬机制，提升人才吸引力。健全激励约束机制，激发员工积极性、主动性和创造性。丰富福利保障，提高员工福利待遇水平。



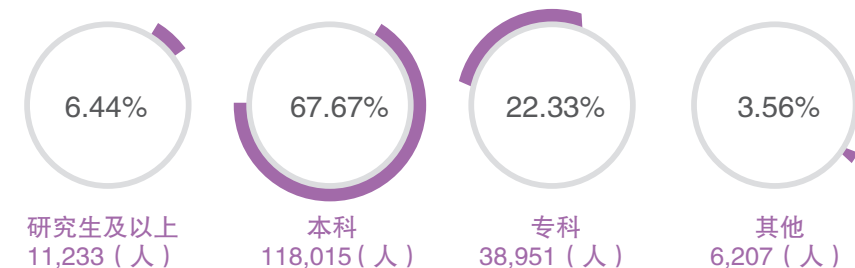
民主管理

本行稳步推进民主管理，加强职代会制度建设，依法落实职代会职权，通过职工代表大会密切联系和组织引导员工，有效倾听员工意见，及时了解和回应员工合理诉求，充分尊重广大员工的主体地位，持续提升民主管理水平。2019年，总部级职工代表大会听取并审议《中国邮政储蓄银行第一届职工代表大会第三次会议提案工作情况报告》《中国邮政储蓄银行员工轻微违规积分管理办法（2020年版）》等议题。

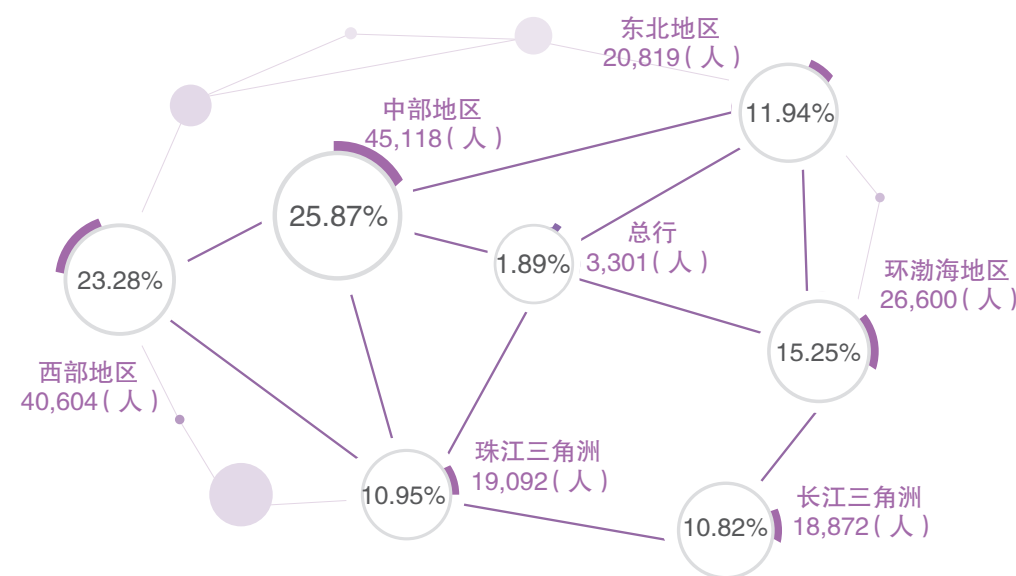
本行员工年龄划分情况 总计：174,406（人）¹ 占比 100%



本行员工教育程度划分情况 总计：174,406（人）¹ 占比 100%



本行员工地域分布情况 总计：174,406（人）¹ 占比 100%



注：1. 该统计口径含控股子公司员工，不含劳务派遣用工。

案例

召开第一届职工代表大会第一次会议

2019年5月25日至26日，本行第一届职工代表大会第一次会议在北京召开，标志着本行正式建立总部级职工代表大会制度。来自总行、36家一级分行和中邮消费金融有限公司的251名代表参加大会。大会审议通过《中国邮政储蓄银行职工代表大会实施办法》《中国邮政储蓄银行专门委员会工作制度》《中国邮政储蓄银行员工违规行为处理办法（2019年修订版）》，选举产生中国邮政储蓄银行第一届职工代表大会各专门委员会成员，完成对两名职工监事的换届选举工作。

促进职业发展

本行持续深化人才开发与培养。强化员工培训，构建以集中培训和远程培训为主体，党校培训、境外培训、资格认证等多手段相辅相成的人才培养开发体系，打造高素质专业化人才队伍。加强师资课程和移动学习建设，丰富教学资源 and 培训平台，全方位强化培训支撑保障，满足员工职业能力提升需求。



围绕领导力，强化领导干部培训

按照“专业能力、经营管理能力和领导能力”三阶体系，综合利用高校、战略投资者、党校等渠道，开展专题培训项目，提升领导干部经营管理能力。



围绕专业力，强化专业人员培训

选拔培养专业领军人才，综合运用岗位资格认证、集中培训、远程培训、外派培训、跟岗培训等方式，强化商业银行专业实务培训，持续加强专业能力。2019年，全行共开展9项劳动竞赛。



围绕服务力，强化营业人员培训

针对网点柜员，强化职业素质和技能培训，提升工作水平与窗口服务能力。丰富师资课程，加强移动学习平台建设，为营业人员提供培训资源保障。



围绕营销力，强化销售人员培训

开展产品制度和消费者权益保护知识培训，组织理财经理大赛等竞赛活动，持续提升营销人员的市场拓展能力、风险识别能力和职业道德操守。

案例

分层培训助力员工成长

福建省福州市分行重视员工的个人成长和职业发展，2019年，多层次、分层级开展针对性培训，积极选拔、培养、储备优秀人才，建设高素质、专业化的干部和人才队伍。截至2019年末，福州市分行27个岗位共计278人获得轮训机会，36人次至上海、深圳、厦门等地交流学习，25位青年员工得到选任使用，22人实现岗位上下交流。

加强员工关爱

本行关注员工职业安全与健康，倾听员工心声，关爱员工工作生活状态，开展丰富多彩的文体活动，提升职业幸福感。

重视员工安全，广泛开展安防教育工作，深入推进安全管理主题月活动，指导各级分行制定科学的应急预案演练计划，提升员工有效应对、合理处置各类突发事件的实战能力。

重视员工身心健康，定期组织员工健康体检，提供心理疏导，促进员工保持积极健康的工作生活状态。关爱特定员工群体，组织“三八”国际妇女节线上庆祝、女工工作交流等女性员工专项活动，提升女性员工幸福感和职业满意度；在元旦、春节等重要节日，开展慰问送温暖活动，为病困员工、一线员工送去关怀。

倾听员工心声，围绕员工基本工作、生活、思想状况，开展“邮储人年度调查”，收集员工需求和建议。2019年，编制完成《2018年邮储人年度调查研究白皮书》，为优化改进工作方法、创造更加良好的工作环境提供依据。

努力营造积极向上的工作氛围，通过举办文学书法比赛、乒乓球赛、篮球赛、歌咏比赛等丰富多彩的文体娱乐活动，增进员工之间情感交流，丰富员工的精神文化生活。





丰富多彩的员工生活



融入社区发展

本行积极参与社区建设，完善基础金融设施，优化民生金融服务，保护消费者权益，致力于实现企业和社区的和谐发展。

保护消费者权益

本行全面落实《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》《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》要求，将金融消费者权益保护理念纳入公司治理、企业文化和发展战略，董事会、监事会、高级管理层切实履行消费者权益保护职责，持续健全工作体制机制，开展各项金融知识宣传教育和培训活动，积极践行普惠金融，全面保障金融消费者合法权益。



本行完善重大信息披露机制，制定、修订产品业务管理办法，构建覆盖售前、售中、售后全流程的产品和服务信息披露体系。在本行官网新建个人类产品信息查询平台，集中公示所有在售及存续基金、理财、保险、资产管理计划等产品信息，提高信息更新频率，确保信息及时、准确、全面，充分保障消费者知情权。



本行加强投诉管理，进一步畅通投诉渠道，在营业网点、官网醒目位置公布客服与投诉电话，并在官网新增“客户投诉指南”，披露投诉方式及投诉流程，切实维护消费者的依法求偿权；优化投诉处理流程，规范投诉分类统计，加强投诉数据分析与利用，加大监督检查力度，推动产品与服务改进。2019年，制定《中国邮政储蓄银行95580电话客户投诉管理办法（2019年修订版）》，进一步完善投诉管理制度体系。完成投诉管理系统建设，实现全行各渠道投诉的全流程管控。

2019年，95580电话渠道客户满意度达99.50%，信用卡客服中心人工服务客户满意度达99.74%，远程银行中心荣获中国银联颁发的“客户服务卓越奖”。



本行规范产品服务管理，依照《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》，在产品与服务全流程嵌入消保审查，持续健全售前、售中、售后消费者权益保护全流程管控机制，前移风险防控关口。持续提升服务质量，并通过推出针对性产品、改善服务设施、提供延伸服务等方式加强残疾人、老年人、下岗人员等特殊群体消费者权益保护。



本行积极开展金融知识宣传教育工作，编制《中国邮政储蓄银行 2019 年金融知识宣传普及工作计划》，发挥本行点多面广的特色优势，持续开展主题丰富、形式多样的金融知识宣传普及活动。2019 年，针对消费者普遍关心的金融服务内容和集中反映的业务问题，开展“防范非法集资宣传月”“支付安全与防范电信网络新型欺诈宣传周”“普及金融知识守住‘钱袋子’”等宣传活动，全年发送金融知识宣传短信 321 万余条，受众客户量 1.58 亿人次。



邀请小学生走进银行网点学习金融知识



金融知识宣传进社区

提供多元化服务

本行充分发挥网点数量众多、覆盖面广、连通城乡的网络优势，积极打造社区金融服务体系，为广大居民提供全方位、多层次的金融服务。截至 2019 年末，本行营业网点共 39,638 个，覆盖全国 99% 的县(市)。充分发挥农村地区资源优势，配合中国邮政集团有限公司，与村邮站、小商铺合作，在农村地区推广便民汇款业务，解决金融服务“最后一公里”难题。



做好个人结算服务

本行向个人客户提供代付工资、代付福利及津贴、代收公用事业费和代收付社保养老金等各类代收付服务。2019 年，代收金额 6,781.57 亿元，代付金额 17,964.78 亿元。其中，代收社保养老金金额 583.01 亿元，代付社保养老金金额 9,503.54 亿元。参与新型农村养老保险和新型农村合作医疗的推广。2019 年，代收“新农保”保费 574.45 万笔，交易金额 20.89 亿元；代付“新农保”养老金 2.22 亿笔，交易金额 336.61 亿元；代付“新农合”报销及补助 90.94 万笔，交易金额 8.78 亿元。



助力居民消费升级

本行积极满足客户多元化消费融资需求，消费贷款已形成覆盖购房、购车、消费和教育的四大产品体系。基于互联网消费金融生态，优化“邮”系列全线上互联网消费贷款产品，实现“全线上处理，智能化审批”，并与头部互联网企业开展合作，形成“优势互补、资源共享、双重独立风控”的平台消费贷款合作新模式，为客户提供简便、快捷的线上贷款服务。

本行着力布局线上服务功能，在利用遍布全国营业网点为客户提供消费贷款服务的同时，进一步构建独具特色的 O2O 服务模式，促进线上渠道与线下网点联动，为客户打造线上线下互融互通的消费信贷服务体验。截至 2019 年末，本行个人消费贷款余额达到 2.02 万亿元，较上年末增加 3,239.57 亿元，增长 19.13%。



服务大众投资需求

本行落实资管新规等监管要求，有序推动个人理财业务转型。持续发行新客、VIP 客户、高净值客户等专属产品，不断丰富净值型产品常规系列和特色化主题产品体系，满足不同客户的理财需求；落实投资者适当性管理，加强投资者教育，提高客户风险识别能力。截至 2019 年末，本行个人理财余额 7,827.70 亿元，增长 8.20%。



推进网点系统化转型

本行积极推进网点系统化转型，以提升客户体验、提高网点效能为核心目标，突出“智能化”“轻型化”和“综合化”转型方向，通过加强网点精细化管理能力，提升网点营销服务能力、全业务服务能力、专业化经营能力和线上线下一体化的全渠道服务能力，加快推进网点向维护客户关系、提供财富管理、满足客户综合金融需求的“营销服务中心”和“客户体验中心”转型。

案例

打造“新零售体验中心”

深圳分行深圳湾支行在运用大数据对用户精准分析的基础上，通过共享思维将“消费场景—客户体验”两者紧密联系起来，打造了集商户互动、权益回馈、财富管理等多项服务于一体的“新零售体验中心”。“新零售体验中心”由金融服务体验区、水饮场景服务区 and 财富管理中心三个功能区组成，分别为用户提供零售业务的自助化办理、水饮休息服务、财富管理服务，同时财富管理中心还为初创型客户提供免费的路演、产品发布场地，在提升客户体验、满足片区客户综合金融需求的同时，为企业节约运营成本，为客户提供全方位、多层次的金融服务。



深圳湾支行“新零售体验中心”

热心社会公益

本行高度关注社会民生，在实现自身业务发展的同时，坚持将发展成果与社会共享，通过爱心捐赠、义务服务等多种形式，传递公益爱心，促进社会和谐。

依托“邮爱公益平台”，通过捐资助学、开展“邮爱公益寻访”“邮爱公益图书角”等各类公益活动，改善贫困地区教育条件，促进当地教育文化事业发展。截至2019年末，“邮爱公益基金”共募集资金2,830.60万元，资助33所贫困县高中共计1,650名“邮爱自强班”贫困学生；对指定贫困县高中给予一本院校以上的建档立卡贫困户学生每人2,000元的一次性升学补助，共计资助学生1,336名。利用自身业务优势，探索“互联网金融+公益”的线上捐款模式，实现手机银行、个人网银、微信银行捐款功能，并通过完善交易流程、增加客户提示等方式，优化捐赠客户的体验，进一步实现随时、随地、随心捐赠，让爱心自由传递。

开展常态化志愿服务，通过公益志愿者协会，组织开展公益募资、“邮爱公益健步走”网络竞赛活动等全行性公益志愿活动，营造社区和谐友好氛围，促进居民安居乐业。



“邮爱公益”寻访甘肃省和政中学



广东省分行在外来务工人员子弟学校设立邮爱公益图书角



组织员工公益植树，美化环境

案例

一杯“爱心姜茶”温暖城市户外一线工作者

为关怀工作于街头巷尾的执法人员、环卫工人、市政工人等户外工作者，宁波分行充分利用自身网点分布优势，联合宁波市慈善总会、宁波市城管义工协会，发起以“认捐一杯姜茶，温暖一座城市”为主题的“爱心姜茶”项目，将全市网点作为“城管义工爱心姜茶”点位，将一杯杯姜茶传递到一线户外工作者的手中，以实际行动温暖甬城。截至2019年末，宁波市“爱心姜茶”运营点位增至52处，覆盖面从核心城区拓展至较大乡镇范围，更加方便户外工作者取用。

“邮储银行不仅为社会提供金融服务，现在还还为户外劳动者提供了贴心的帮助，一杯姜茶不仅让我们身体暖和了，心里更温暖。”

——环卫工人代表



宁波分行为户外工作者献上冬季爱心姜茶

全力抗击疫情

新型冠状病毒肺炎疫情发生以来，本行深入贯彻落实党中央、国务院决策部署以及监管部门相关要求，第一时间发布疫情风险提示，制定应急预案，统筹做好疫情防控和金融服务工作，全力支持复工复产。同时，向武汉捐助 3,000 万元，用于支援武汉抗击疫情。

加大信贷支持力度

本行精准对接抗疫企业，加大对医院、医疗科研单位及医疗物资企业的信贷支持，积极满足卫生防疫、医药产品制造及采购、公共卫生基础设施建设、科研攻关等方面的融资需求，保障药品及医疗器械等物资的供应。

对于受疫情影响较大的行业和企业，本行采取一户一策，通过贷款展期、停息、变更还款方式、提前做好续贷安排、增加信用贷款和中长期贷款、降低贷款综合费用、适时做好风险缓释等方式支持相关企业战胜疫情灾害影响。

新型冠状病毒肺炎疫情防控的关键时期，也是春耕备耕的重要时节。本行加大涉农贷款投放力度，大力发展“小额极速贷”和“E 捷贷”，支持农副产品生产和春耕备耕农资供应。对于受疫情影响较大的“三农”客户，给予利率优惠、续贷、延长还款期限等政策，支持恢复生产。

本行落实抗疫相关资费调整政策，对受疫情影响个人实施差异化信贷政策，保障受疫情影响个人征信的相关权益。

落实疫情防控要求

本行全力协助有关部门和地方政府做好新型冠状病毒肺炎疫情防控，坚决落实各项工作要求，保障金融基础设施安全。

周密部署金融服务卫生防疫工作，加大员工疫情排查力度，做好员工防疫安排。切实做好营业网点员工个人防护，在营业场所配备口罩、洗手液、消毒液等安全防护用品和体温测试仪；明确门前、厅内、柜面“三道防线”的客户防护措施；加强营业网点清洁消毒工作，对营业场所、自助设备和用品用具等进行全面消毒处理。加大现钞备付，保证营业网点和自助设备现钞供应充足，并做好现钞的消毒处理。

同时，延伸服务触角，在网点、在社区、在街道、在村镇，为打赢疫情防控阻击战贡献邮储力量。

案例

紧急贷款支援企业采购药品原材料

疫情发生以来，湖北省分行制定公司信贷支持疫情防控的工作方案，成立应急工作小组，第一时间加强与医疗机构、医药企业的联系，全力支持疫情防控所需药品、医疗器械及相关物资科研、生产等企业的信贷需求。人福医药集团股份有限公司是湖北省防控应急物资统一采购储备企业之一，承担疫情防控应急物资的采购与供应，在应急物资采购方面存在资金缺口。为支持客户应急需求，湖北省分行应急工作小组克服困难，在做好个人防护的同时，加班加点梳理客户需求、开展贷款调查，撰写专项贷款报告。前中后台平行开展作业，在 48 小时内成功发放疫情防控贷款 1 亿元，有力支持了防疫物资的采购。



人福集团在邮储银行的支持下成功采购防疫物资

提高金融服务效率

本行建立快速审批绿色通道，按照特事特办、急事急办的原则，对于湖北省等疫情严重区域的分行，简化审批流程，给予新增授信、新增用信支持。

为克服疫情期间出行不便的困难，本行充分发挥线上产品优势，积极对线上产品进行宣传，引导客户优先通过邮储银行网上银行、手机银行办理业务，并及时为客户答疑解惑。利用开放式缴费平台等线上客户服务平台，满足客户足不出户的金融服务需求。

第三方鉴证



普华永道

2020/SH-0212
(第一页, 共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致：中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对中国邮政储蓄银行股份有限公司（以下简称“贵行”）2019年度社会责任报告中选定的2019年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的 2019 年度贵行社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 普惠型小微企业贷款余额（亿元）
- 涉农贷款余额（万亿元）
- 绿色贷款（节能环保项目及服务贷款）余额（亿元）
- 员工总数（人）
- 少数民族员工占比（%）
- 劳动合同签订率（%）
- 中高层管理人员男女比例
- 公益性捐赠（万元）
- 网点数量（个）
- 县及县以下网点数量（个）
- 总行外购电力消耗量（兆瓦时）
- 总行办公用水消耗量（吨）
- 电子银行交易替代率（%）

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的2019年度关键数据，社会责任报告中披露的其他信息、2018年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

贵行编制2019年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市黄浦区湖滨路202号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com



普华永道

2020/SH-0212
(第二页, 共三页)

董事会的责任

按照编报基础编制2019年度社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则（包括国际独立性标准）中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量控制准则第 1 号，据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对 2019 年度社会责任报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第 3000 号(修订版)--历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作，以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此，我们不会就 2019 年度社会责任报告中选定的 2019 年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制，发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2019 年度社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行及北京分行层面开展工作。我们没有对除贵行总行及北京分行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括：

- 1) 与贵行参与提供社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 对选定的社会责任报告中关键数据实施抽样检查；
- 4) 重新计算；
- 5) 我们认为必要的其他程序。



普华永道

2020/SH-0212
(第二页, 共三页)

固有限制

我们提请使用者注意, 针对非财务数据, 尚无公认的评估和计量标准体系, 因此存在不统一的计量方法, 这将会影响公司间数据的可比性。

结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何事项使我们相信 2019 年度社会责任报告中选定的 2019 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

本报告仅向贵董事会出具, 而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

中国·上海市

2020年3月25日



附：关键数据编报基础

普惠型小微企业贷款余额(亿元)：社会责任报告披露的普惠型小微企业贷款余额为中国银保监会统计口径的小微企业贷款余额, 即单户授信总额1000万元以下(含)的小型微型企业贷款余额, 包括普惠型小微企业法人贷款余额、普惠型个体工商户和小微企业主贷款余额, 企业分类标准遵循工信部《中小企业划型标准》进行分类。

涉农贷款余额(万亿元)：社会责任报告披露的涉农贷款余额为监管统计口径的涉农贷款余额, 包括农户贷款余额、农村企业及各类组织贷款余额、城市企业及各类组织涉农贷款余额、非农户个人农林牧渔业贷款余额。其中, 农户贷款: 指填报机构发放给农户的所有贷款; 城市企业及各类组织涉农贷款: 指填报机构发放给注册地位于城市区域的企业及各类组织从事农、林、牧、渔业活动以及支持农业和农村发展的贷款; 非农户个人农林牧渔业贷款: 指填报机构发放给各承贷主体从事A门类(农、林、牧、渔业)活动的贷款(参见《中国邮政储蓄银行2019年统计报表制度填报说明》)。

绿色贷款(节能环保项目及服务贷款)余额(亿元)：社会责任报告披露的绿色贷款(节能环保项目及服务贷款)余额为节能环保项目和服务贷款余额的汇总数, 包含绿色农业开发项目, 绿色林业开发项目, 工业节能节水环保项目, 自然保护、生态修复及灾害防控项目, 资源循环利用项目, 垃圾处理及污染防治项目, 可再生能源及清洁能源项目, 农村及城市水项目, 建筑节能及绿色建筑项目, 绿色交通运输项目, 节能环保服务, 采用国际惯例或国际标准的境外项目共12大项目类型。

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

少数民族员工占比(%)：社会责任报告披露的少数民族员工占比是指少数民族员工人数占员工总人数的比例(含控股子公司)。

劳动合同签订率(%)：社会责任报告披露的劳动合同签订率指签订劳动合同的人数占全部从业人员数的比例。

中高层管理人员男女比例：社会责任报告披露的中高层管理人员男女比例是指包括：

总行行领导：董事、监事、高级管理人员(不含职工监事)；

总行部门领导：总经理(副主席、主任)、副总经理(副主任)、总经理助理(主任助理)；

一级分行行领导：高级资深经理、行长、党委书记、副行长、党委委员、纪委书记、工会主席、总审计师、行长助理；

控股子公司领导：高级资深经理、董事长、监事长、总经理、党委书记、副总经理、党委委员、纪委书记、工会主席；

指标索引

《环境、社会及管治报告指引》内容索引

在内的中高层管理人员男性员工与女性员工人数的比例。

公益性捐赠（万元）：社会责任报告披露的公益性捐赠是指通过公益性社会团体或者县级以上人民政府及其部门、公益性非盈利事业单位等，用于《中华人民共和国公益事业捐赠法》规定的公益事业的捐赠。

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

县及县以下网点数量（个）：社会责任报告披露的县及县以下网点数量包括县城网点和县以下网点总数量。其中，县城网点：指设立在全国行政区划中确定为“县”及同级政府所在城关的网点，包括：设在县级市、县、自治县、旗、自治旗、行政区划中确定为“县”级的特区、林区内的城关的网点。县以下网点：指设立在行政区划中确定为“县”及同级政府所在的城关以外、县级以下基层行政单位管辖区内的网点，包括设在镇、乡、苏木、民族乡、民族苏木的网点。

总行外购电力消耗量（兆瓦时）：社会责任报告披露的总行外购电力消耗量是指中国邮政储蓄银行总行在京机构耗电总量，包括金鼎大厦办公区、丰台 72 号院办公区、大成大厦办公区、总部基地信用卡中心办公区、总部基地软件研发中心办公区、永丰基地办公区、亦庄办公区、新盛大厦办公区、东方资产大厦办公区和玺萌大厦办公区的外购电力消耗量。

总行办公用水消耗量（吨）：社会责任报告披露的总行办公用水消耗量是指中国邮政储蓄银行总行在京机构耗水总量，包括金鼎大厦办公区、丰台 72 号院办公区、大成大厦办公区、总部基地信用卡中心办公区、总部基地软件研发中心办公区、永丰基地办公区、亦庄办公区、东方资产大厦办公区和玺萌大厦办公区的自来水与中水耗用量。

电子银行交易替代率（%）：社会责任报告所披露的电子银行交易替代率是指电子银行交易笔数与交易总笔数之比。

环境	指标编号	指标内容	备注
层面 A1： 排放物	一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	实施绿色运营
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	2019 年环境类绩效指标
	A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	2019 年环境类绩效指标
	A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	2019 年环境类绩效指标
	A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	2019 年环境类绩效指标
	A1.5	描述减排排放量的措施及所得成果。	实施绿色运营
层面 A2： 资源使用	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。	实施绿色运营
	一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	实施绿色运营
	A2.1	按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	2019 年环境类绩效指标
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	2019 年环境类绩效指标
	A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	实施绿色运营
层面 A3： 环境及天然资源	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。	实施绿色运营
	A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	不适用
	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	加强绿色管理
A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	推进绿色金融	

社会	指标编号	指标内容	备注
层面 B1： 雇佣	一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	携手员工成长
	B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	责任亮点、携手员工成长
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	计划在未来逐步披露
层面 B2： 健康与安全	一般披露	披露有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	携手员工成长
	B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	计划在未来逐步披露
	B2.2	因工伤损失工作日数。	计划在未来逐步披露
B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	携手员工成长	

社会	指标编号	指标内容	备注
层面 B3: 发展及 培训	一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	携手员工成长
	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	计划在未来逐步披露
	B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	计划在未来逐步披露
层面 B4: 劳工准则	一般披露	有关防止童工或强制劳工的：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	携手员工成长
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	携手员工成长
	B4.2	描述在发现违规情况时消除童工及强制劳工情况所采取的步骤。	携手员工成长
层面 B5: 供应链 管理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	实施绿色运营
	B5.1	按地区划分的供货商数目。	计划在未来逐步披露
	B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。	实施绿色运营
层面 B6: 产品责任	一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	保护信息安全、深化内控合规、融入社区发展
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	融入社区发展
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	深化内控合规
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
	B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	保护信息安全、融入社区发展
层面 B7: 反贪污	一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：（a）政策；及（b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	深化内控合规
	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	计划在未来逐步披露
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	深化内控合规
层面 B8: 社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	服务乡村振兴、助力精准扶贫、融入社区发展
	B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	热心社会公益
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	责任亮点、热心社会公益

《GRI 可持续发展报告标准》内容索引

指标编号和描述		备注
组织概况	102-1 组织名称	关于我们
	102-2 活动、品牌、产品和服务	关于我们
	102-3 总部位置	报告说明
	102-4 营运位置	关于我们
	102-5 所有权与法律形式	关于我们
	102-6 服务的市场	关于我们
	102-7 组织规模	关于我们
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	责任绩效、携手员工成长
	102-9 供应链	实施绿色运营
	102-10 组织及其供应链的重大变化	实施绿色运营
	102-11 预警原则或方针	加强风险管理
	102-12 外部倡议	报告说明
	102-13 协会的成员资格	责任荣誉
战略	102-14 高级决策者的声明	董事长致辞、行长致辞
	102-15 关键影响、风险和机遇	董事长致辞、行长致辞
道德和诚信	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	强化责任管理
	102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	公司治理
管治	102-18 管治架构	公司治理
	102-19 授权	公司治理
	102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	公司治理
	102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	强化责任管理
	102-22 最高管治机构及其委员会的组成	公司治理
	102-23 最高管治机构主席	参见年报
	102-24 最高管治机构的提名和甄选	参见年报
	102-25 利益冲突	参见年报
	102-26 最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	公司治理
	102-27 最高管治机构的集体认识	董事长致辞、行长致辞、公司治理、社会责任理念
	102-28 最高管治机构的绩效评估	参见年报
	102-29 经济、环境和社会影响的识别和管理	公司治理、社会责任理念
	102-30 风险管理流程的效果	加强风险管理
	102-31 经济、环境和社会议题的评审	公司治理、实质性议题
	102-32 最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	公司治理
	102-33 重要关切问题的沟通	利益相关方管理

	指标编号和描述	备注
管治	102-34 重要关切问题的性质和总数	利益相关方管理、实质性议题
	102-35 报酬政策	参见年报
	102-36 决定报酬的过程	参见年报
	102-37 利益相关方对报酬决定过程的参与	参见年报
	102-38 年度总薪酬比率	参见年报
	102-39 年度总薪酬增幅比率	参见年报
利益相关方参与	102-40 利益相关方群体列表	利益相关方管理
	102-41 集体谈判协议	
	102-42 利益相关方的识别和遴选	利益相关方管理
	102-43 利益相关方参与方针	利益相关方管理
报告实践	102-44 提出的主要议题和关切问题	利益相关方管理
	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	参见年报
	102-46 界定报告内容和议题边界	实质性议题
	102-47 实质性议题列表	实质性议题
	102-48 信息重述	报告说明
	102-49 报告变化	报告说明、强化责任管理
	102-50 报告期	报告说明
	102-51 最近报告日期	
	102-52 报告周期	报告说明
	102-53 有关本报告问题的联系人信息	报告说明
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	报告说明
	102-55 GRI 内容索引	《GRI 可持续发展报告标准》内容索引
102-56 外部鉴证	第三方鉴证	
GRI 103 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	实质性议题
	103-2 管理方法及其组成部分	公司治理
	103-3 管理方法的评估	
GRI 201 经济绩效	管理方法	坚守金融本源
	201-1 直接产生和分配的经济价值	责任绩效
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	践行绿色发展
	201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划	参见年报
GRI 202 市场表现	201-4 政府给予的财政补贴	
	管理方法	
	202-1 按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	
	202-2 从当地社区雇佣高管的比例	

	指标编号和描述	备注
GRI 203 间接经济影响	管理方法	坚守金融本源
	203-1 基础设施投资和支持性服务	坚守金融本源
	203-2 重要间接经济影响	坚守金融本源
GRI 204 采购实践	管理方法	实施绿色运营
	204-1 向当地供应商采购支出的比例	实施绿色运营
GRI 205 反腐败	管理方法	深化内控合规
	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	深化内控合规
GRI 206 不正当竞争行为	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	
	管理方法	
GRI 301 物料	206-1 针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	
	管理方法	不适用
	301-1 所用物料的重量或体积	不适用
GRI 302 能源	301-2 所使用的回收进料	不适用
	301-3 回收产品及其包装材料	不适用
	管理方法	践行绿色发展
	302-1 组织内部的能源消耗量	2019 年环境类绩效指标
	302-2 组织外部的能源消耗量	
GRI 303 水资源	302-3 能源强度	2019 年环境类绩效指标
	302-4 减少能源消耗量	2019 年环境类绩效指标
	302-5 降低产品和服务的能源需求	
	管理方法	实施绿色运营
	303-1 按源头划分的取水	不适用
GRI 304 生物多样性	303-2 因取水而受重大影响的水源	不适用
	303-3 水循环与再利用	
	管理方法	
	304-1 组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	
	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	加强绿色管理、推进绿色金融
	304-3 受保护或经修复的栖息地	
	304-4 受运营影响区域的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种	

指标编号和描述		备注
GRI 305 排放	管理方法	践行绿色发展
	305-1 直接（范畴1）温室气体排放	2019年环境类绩效指标
	305-2 能源间接（范畴2）温室气体排放	2019年环境类绩效指标
	305-3 其他间接（范畴3）温室气体排放	
	305-4 温室气体排放强度	2019年环境类绩效指标
	305-5 温室气体减排量	
	305-6 臭氧消耗物质（ODS）的排放	不适用
	305-7 氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）和其他重大气体排放	2019年环境类绩效指标
GRI 306 污水和废弃物	管理方法	践行绿色发展
	306-1 按水质及排放目的地分类的排水总量	不适用
	306-2 按类别及处理方法分类的废弃物总量	2019年环境类绩效指标
	306-3 重大泄漏	不适用
	306-4 危险废物运输	不适用
GRI 307 环境合规	管理方法	实施绿色运营
	307-1 违反环境法律法规	
GRI 308 供应商环境评估	管理方法	实施绿色运营
	308-1 使用环境标准筛选的新供应商	
GRI 401 雇佣	管理方法	携手员工成长
	401-1 新进员工和员工流动率	
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	携手员工成长
GRI 402 劳资关系	管理方法	
	402-1 有关运营变更的最短通知期	
GRI 403 职业健康与安全	管理方法	加强员工关爱
	403-1 劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	
	403-2 工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	
	403-3 从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工作者	不适用
GRI 404 培训与教育	管理方法	促进职业发展
	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	携手员工成长
GRI 405 多元化与平等机会	管理方法	公司治理、携手员工成长
	405-1 管治机构与员工的多元化	携手员工成长
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	

指标编号和描述		备注
GRI 406 反歧视	管理方法	保障员工权益
	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	
GRI 407 结社自由与集体谈判	管理方法	
	407-1 结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	
GRI 408 童工	管理方法	保障员工权益
	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	
GRI 409 强迫或强制劳动	管理方法	保障员工权益
	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	不适用
GRI 410 安保实践	管理方法	携手员工成长
	410-1 接受过人权政策或程序的培训的安保人员	
GRI 411 原住民权利	管理方法	不适用
	411-1 涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
GRI 412 人权评估	管理方法	保障员工权益
	412-1 接受人权审查或影响评估的运营点	
	412-2 人权政策或程序方面的员工培训	
	412-3 包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	
GRI 413 当地社区	管理方法	融入社区发展
	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不适用
GRI 414 供应商社会评估	管理方法	实施绿色运营
	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	实施绿色运营
	414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动	
GRI 415 公共政策	管理方法	不适用
	415-1 政治捐赠	不适用
GRI 416 客户健康与安全	管理方法	保护消费者权益
	416-1 对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	保护消费者权益
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	不适用
GRI 417 营销与标识	管理方法	保护消费者权益
	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	
	417-3 涉及市场营销的违规事件	
GRI 418 客户隐私	管理方法	保护信息安全、融入社区发展
	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	
GRI 419 社会经济合规	管理方法	深化内控合规
	419-1 违反社会与经济领域的法律和法规	

读者反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您于百忙中阅读《中国邮政储蓄银行 2019 年社会责任（环境、社会、管治）报告》，我们非常关注您对我们社会责任报告的意见。请您对本报告提出意见和建议并反馈给我们，以便我们对报告持续改进。

• 以下哪类利益相关方最切合您的身份？

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

• 您对本报告的总体评价：

很好 较好 一般 较差 很差

• 您认为本报告结构安排：

很合理 较合理 一般 较差 很差

• 您认为本报告版式设计：

很合理 较合理 一般 较差 很差

• 您认为本报告的可读性：

很好 较好 一般 较差 很差

• 您认为本报告披露的社会责任信息质量：

很好 较好 一般 较差 很差

• 您对社会责任感或我们的表现，还有哪些意见或建议？

再次衷心感谢您的支持！您可以通过以下方式反馈给我们：

联系方式：

中国邮政储蓄银行股份有限公司办公室

地址：中国北京市西城区金融大街 3 号

邮编：100808

传真：86-10-68858859

邮箱：csr@psbcoa.com.cn