

绿色让生活更美好

2024 可持续发展报告



绿色让生活更美好



目录 CONTENTS

03 报告说明

05 致辞

09 可持续发展战略

15 可持续发展专题
科技金融
服务新质生产力

23 可持续发展实践

81 可持续发展绩效

85 ESG披露
• 环境
• 社会
• 管治

101 附录

- 第三方鉴证报告
- 指标索引
- 意见反馈表

23 赓续普惠血脉 坚守金融为民

- 助推乡村振兴
- 融入社区发展
- 打造数字金融

41 践行责任担当 深耕实体经济

- 服务区域战略
- 聚焦重点领域
- 支持小微企业

53 坚持绿色发展 守护生态文明

- 强化绿色管理
- 发展绿色金融
- 实施绿色运营

69 戮力同心前行 共创美好生活

- 消费者权益保护
- 促进员工成长
- 践行社会公益

报告说明

一.报告范围

报告组织范围：本报告覆盖中国邮政储蓄银行股份有限公司总行及辖内机构。文中“中国邮政储蓄银行”“邮储银行”“本行”指“中国邮政储蓄银行股份有限公司”。

报告时间范围：2024年1月1日至2024年12月31日。部分内容超出上述时间范围。

报告发布周期：本报告为年度报告。

二.报告编制依据

本报告满足原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》、香港交易所《环境、社会及管治报告守则》的相关要求，同时遵循联合国环境规划署《负责任银行原则》，参照全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）、国际标准化组织 ISO 26000《社会责任指南（2010）》、国家标准化管理委员会《社会责任指南（GB/T36000）》进行编写。

三.报告数据说明

本报告中的财务数据均来自《中国邮政储蓄银行股份有限公司2024年年度报告》，其他数据以2024年为主，部分数据超出以上时间范围。本报告中所涉及货币金额均以人民币计量。本报告所载若干数额及百分比数字已约整，因此若干表格所示总数未必是前述各项数字的总和。

四.报告保证方法

本报告披露的内容与数据已经中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会审议通过。同时，为进一步保证报告的真实性和可靠性，聘请独立第三方机构毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第3000号（修订版）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求对本报告中披露的选定关键指标执行有限责任鉴证，并出具独立第三方鉴证报告。

五.报告发布形式及报告语言

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

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

六.其他信息获取渠道

获取历年可持续发展报告（或社会责任报告）及其他相关信息可登录：

www.psbcltd.cn

www.psbcb.com



或可关注官微：邮储银行+

七.联系方式

中国邮政储蓄银行股份有限公司办公室

地址：北京市西城区金融大街3号

邮箱：csr@psbcoa.com.cn

传真：86-10-68858859

中国邮政储蓄银行董事长

郑国雨



董事长致辞

邮储银行坚守服务“三农”、城乡居民和中小企业定位，持续传递和践行“绿色让生活更美好”的主张，在服务经济社会高质量发展的过程中，全面深化改革创新，实施差异化发展策略，经营态势稳定向好，展现出可持续发展的强劲韧性。在《银行家》(The Banker)杂志2024年“全球银行1000强”排名中，位列第12位；惠誉、穆迪、标普全球三大国际评级机构评级结果保持国内商业银行最优水平；明晟ESG评级为AA级，处于行业领先水平。

践行金融为民初心，浇灌共同富裕沃土。我们深刻把握金融工作的政治性、人民性，深耕三大服务领域，用更加多元、更有温度的金融服务回应人民对美好生活的期盼。聚焦粮食安全、乡村产业、乡村建设等重点领域，持续增加对农业全产业链的金融供给，创新推出“农业+工业+文旅”的产业融合模式，支持农业农村现代化建设，筑牢农业强国建设根基。涉农贷款余额较上年末增加2,545.72亿元、增长12.5%。建设层层递进的零售客户链式服务体系，构建“三横三纵”的立体式养老金融体系，致力于打造成为陪伴在客户身边的养老暖心银行、国家养老金融全面推进的重要服务银行。认真落实国家提振消费专项政策，为客户创造美好生活注入金融活力。推进财富管理专业队伍建设，让阳春白雪的财富管理飞入寻常百姓家。管理个人客户资产（AUM）16.69万亿元，服务55岁及以上中老年客户超2.8亿户，金融社保卡结存超1.2亿张。全面贯彻落实小微企业融资协调工作机制，坚持主办行服务理念，不断扩大小微企业服务覆盖面。通过增强数字化经营能力，创新“数字+”场景金融开发和“脱核”产业链融资新模式，积极满足小微企业多元化需求。普惠型小微企业贷款余额1.63万亿元，占客户贷款总额比重超过18%，居国有大行前列。新发放普惠型小微企业贷款平均利率4.16%，同比下降45个基点，连续三年获评小微企业金融服务监管评价最高等级。

秉持服务实体使命，筑牢“经济血脉”根基。我们牢牢把握国有大行职责使命，紧密围绕国家战略需求，优化资源配置和产品服务，赋能实体经济高质量发展。助力京津冀协同发展、长江经济带高质量发展、长三角一体化发展，推动河北雄安新区、成渝地区双城经济圈建设。截至2024年末，重点区域公司贷款较上年末增长17.79%。聚焦产业结构转型升级、产业科技创新发展以及产业链供应链安全稳定等重点领域，持续优化完善金融服务体系，深入推动制造业高端化、智能化、绿色化发展。截至2024年末，制造业中长期贷款较上年末增长15.10%。打造高效融通的科技金融服务新生态，为科技型企业提供优质的金融服务。构建科技型企业能力评价体系，提高科技型企业融资可得性。截至2024年末，服务科技型企业客户数增长超30%，融资余额增长超40%。

擦亮生态底色，提速“绿色动能”引擎。我们支持联合国2030可持续发展目标（SDGs）和《巴黎气候协定》，采纳负责任银行原则（PRB），大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资，支持生物多样性保护。大力支持绿色金融改革创新试验区、气候投融资试点地区、碳达峰试点城市和园区等区域的绿色低碳转型发展，持续提升业务发展含“绿”量。加大清洁能源、绿色制造、绿色交通、绿色建筑、节能环保等绿色金融重点领域信贷资源供给。积极探索支持传统企业低碳转型，通过转型贷款、可持续发展挂钩贷款等特色金融产品满足企业绿色化、高端化、智能化发展中的差异化金融需求。截至2024年末，绿色融资余额9,559.70亿元。

夯实发展根基，强化“治理效能”内核。我们将可持续发展理念融入治理体系，依托战略规划、社会责任与消费者权益保护等专门委员会，推动将ESG理念融入全行发展战略、治理结构、企业文化及业务流程。强化ESG信息披露，接受利益相关方监督，不断提升全行可持续管理和实践水平。大力推进业务集中运营、风险集中管控、数据统一支撑和扁平化管理改革，总部强、基层实的“哑铃型”组织架构稳步构建。全面开启数字金融新篇章，打造以客户全生命周期管理为目标的营销模型体系，不断探索推动数字技术与金融业务的融合创新，以智慧金融服务亿万客户、慧达广袤城乡。

2025年，邮储银行将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神以及中央经济工作会议、中央金融工作会议精神，持续做好金融“五篇大文章”，锚定打造服务乡村振兴主力军、普惠金融标杆行、科技金融生力军、养老暖心银行、绿色金融先行者的目标，充分运用可持续发展理念解码新质生产力要素，优化形成与新质生产力发展相适应的可持续发展治理架构，识别运用可持续发展风险与机遇，全面提升治理能力和治理体系的现代化，为实现长远健康发展注入强劲内生动力，打造基业长青、对社会和投资者负责任的好银行。

中国邮政储蓄银行行长

刘建军



行长致辞

2024年是新中国成立75周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。邮储银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，深入落实中央经济工作会议、中央金融工作会议部署要求，立足服务“三农”、城乡居民和中小企业的定位，坚定扛起国有大行的政治责任、经济责任和社会责任，坚决走好中国特色金融发展之路，坚持写好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，以金融之力助力经济、社会与环境的可持续发展。

服务实体固本源，润泽千行百业昌。实体经济是银行之基，邮储银行以当好“服务实体经济主力军”为使命，倾力为经济社会发展注入金融活水。我们锚定科技强国目标，上线科技型企业“技术流”评价体系，建立“看未来”信贷审查分析方法，创设“U益创”科技金融产品服务体系，成立科技金融专业服务机构，更好更快地推动科技企业扬帆远航，助力新质生产力发展。我们积极落实国家战略要求，持续加大区域战略实施的支持力度，建立重点区域的一体化服务机制，以金融之力激发区域发展活力。我们紧跟国家政策指引，为先进制造业、产业链供应链等重点领域提供有力金融支持。我们立足中小企业生产经营场景和金融需求，依托“邮储易企营”企业一站式数字化管理平台，构建“信贷+”服务模式，助力广大中小企业发展壮大。截至2024年末，公司贷款余额36,491.63亿元。服务科技型企业超9万户，融资余额突破5,000亿元。

深耕普惠引活水，绘就城乡共富章。普惠是邮储银行的基因。邮储银行致力于打造服务乡村振兴主力军、普惠金融标杆行，扩大金融的覆盖面、提高服务的普惠性。我们把服务“三农”与乡村全面振兴摆在突出位置，健全为农服务体系，升级农村信贷服务模式，加大信贷投放力度，推进乡村特色产业开发，构建农村金融生态，截至2024年末，涉农贷款余额2.29万亿元。我们积极构建“三横三纵”的立体式养老金融体系，推动产品共享、服务共融、产业共建，构建养老金融服务场景和银发经济金融生态，打造陪伴在客户身边的养老暖心银行、国家养老金融全面推进的重要服务银行。我们加快数字金融发展，发布“邮智”大模型、手机银行10.0新版本，上线智能机器人，以科技的力量让服务更便捷、体验更优质、客户更满意。

向绿而行彰底色，涵养青山碧水长。绿色让生活更美好。邮储银行以绿色金融先行者为追求，坚持绿色发展理念，全面推进绿色银行建设。我们聚焦“碳达峰、碳中和”目标，大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资，支持生物多样性保护，积极探索转型金融和公正转型，努力建设一流的绿色普惠银行、气候友好型银行和生态友好型银行。我们不断丰富绿色贷款、绿色债券、绿色投资产品体系，持续加大绿色领域资金投放，落地多笔可持续发展挂钩金融业务，助力美丽中国建设。截至2024年末，绿色贷款余额7,817.32亿元，增长22.55%。

美好生活同筑梦，守护万家灯火煌。以人民为中心是邮储银行的根本立场。我们坚持金融为民，围绕人民金融需求变化改善金融供给体系，提升人民群众的获得感和幸福感。我们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，持续完善消费者权益保护的全流程工作机制，积极做好个人信息保护，夯实消费者权益保护“三道防线”，守好人民群众的“钱袋子”。我们推动雇主品牌建设，深化“U系列”人才项目，完善激励约束机制，着力打造一支高素质专业化的金融人才队伍。我们注重回馈社会，积极做好投资者宣教、社区公益、学习雷锋、防范诈骗等公益宣传工作，持续开展邮爱公益，为欠发达地区和乡村学子提供教育资金资助及成才支持。2024年，向社会开放7,040处“邮爱驿站”，开展爱心助考、浓情端午、金秋重阳、尊师敬老等主题活动8,500余场，惠及户外劳动者、老人、考生等社会公众近380万人次。

心坚梦远行不止，志笃力韧踏新程。2025年是“十四五”规划的收官之年，也是“十五五”规划的谋篇布局之年。在这承上启下的重要节点，邮储银行将更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围，完整准确全面贯彻新发展理念，深度融入新发展格局，践行长期主义，坚持可持续发展，在助推经济社会高质量发展中彰显国有大行的使命担当，为推进中国式现代化作出新的更大贡献。

刘建军



可持续发展战略

关于我们
企业文化
可持续发展理念
战略定位



关于我们

中国邮政储蓄可追溯至1919年开办的邮政储金业务，至今已有百年历史。2007年3月，在改革原邮政储蓄管理体制基础上，中国邮政储蓄银行有限责任公司挂牌成立。2012年1月，本行整体改制为股份有限公司。2016年9月本行在香港联交所挂牌上市，2019年12月在上交所挂牌上市。

本行是中国领先的大型零售银行，坚守服务“三农”、城乡居民和中小企业的定位，依托“自营+代理”的独特模式和资源禀赋，致力于为中国经济转型中最具活力的客户群体提供服务。2024年末，本行拥有近4万个营业网点，服务个人客户超6.7亿户，继续保持优良的资产质量，市场影响力日益彰显。

本行深入贯彻落实国家战略，持续提升服务实体经济质效，努力打造服务乡村振兴主力军、普惠金融标杆行和科技金融生力军，积极担当绿色金融先行者。坚持以客户为中心，注重为客户创造价值，不断完善线上和线下互联互通、融合并进的金融服务体系，为广大客户提供优质、便捷、高效的综合化金融服务。坚持风险为本，秉承审慎稳健的风险偏好，完善“全面、全程、全时、全域”的风险管理体系，全面提升风险引领能力。坚持“洞悉市场，先行一步”的经营理念，勇于创新变革，深化能力建设，坚持精细化管理，实现自身高质量发展。

面对新时代新征程对金融工作的新要求，本行深入贯彻新发展理念，深刻把握金融工作的政治性、人民性，坚定履行国有大行政治责任、经济责任和社会责任，做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，与时俱进，守正创新，推进战略升级、改革创新、风控提质，增强内生能力，努力建设成为客户信赖、特色鲜明、稳健安全、创新驱动、价值卓越的一流大型零售银行，奋力开创高质量发展新局面。



企业文化



使命

普惠城乡，
让金融服务
没有距离



愿景

建设客户信赖、
特色鲜明、稳健
安全、创新驱动、
价值卓越的一流
大型零售银行



价值观

为客户创造价值
诚信是立业之基
因为稳健，所以持久
员工是最重要的资本
专业才能卓越
拥抱变化，持续创新



企业精神

有担当、有韧性、有温度



应用理念

管理理念：删繁就简，让管理变轻
经营理念：洞悉市场，先行一步
风险理念：审慎合规是行稳之道，驾驭风险是致远之路
服务理念：竭诚竭心竭力，让客户满意
人才理念：尊重员工价值，开发员工潜能，成就员工梦想
协同理念：胸怀全局，同心同向，共享共进



品牌主张

进步 与您同步



延伸阅读

绿色让生活更美好

中国邮政储蓄银行全新
品牌形象宣传片，在奔
涌的绿意里见证闪耀时
代、无限生机。



邮储人共识

- 1.发简明的文，开有用的会，说简洁直白的话。
- 2.职务不等于权威，创造价值才会被尊重。
- 3.人情是合作的纽带，不是原则的障碍。
- 4.做表面文章应付他人，不如踏实做事成就自己。
- 5.深入市场，贴近客户，脱离一线只能是纸上谈兵。
- 6.议而不决就是失职，前线等不及后方的议来议去。
- 7.一个行动胜过一打纲领，马上就办，办就办好。
- 8.互相补台，人人有舞台。
- 9.少发无效指令，让一线轻装上阵。
- 10.专业通道同样能通往职业巅峰。

可持续发展理念

本行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，携手各方打造有担当、有韧性、有温度的现代化一流大型零售银行。



战略定位

2024年，本行坚持以人民为中心的价值取向，以服务实体经济为根本宗旨，以防控金融风险为永恒主题，围绕“十四五”规划战略目标和战略方针，发力科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融，构建健康均衡的发展模式，不断塑造新动能、新优势，整体竞争力持续提升，发展韧性不断增强。

打造科技金融生力军

科技金融优势加快建立。聚焦科技型企业全方位金融需求，打造多层次科技金融服务机构体系，丰富“看未来”模型，打造“U益创”科技金融产品服务体系，着力服务技术实力强、成长潜力大的“高成长型”科技型企业。

担当绿色金融先行者

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

打造服务乡村振兴主力军、普惠金融标杆行

普惠服务能力不断增强。立足中小企业日常生产经营场景和金融需求，创新产品供给，为客户提供综合融资、支付结算、财富管理等全方位服务。

建设养老暖心银行

养老金融服务体系持续深化。全面构建“三横三纵”的立体式养老金融体系，搭建“一个账户、两个专区、三份测算、四类产品、多项权益”的个人养老金产品服务体系，推出“U享未来”个人养老金服务品牌。

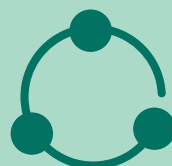
建设数字生态银行

数智化转型加速推进。加速业务技术深度融合，打破产品“竖井式”研发模式，形成开放共享、场景化、智能化的业务支撑能力。



可持续发展专题

科技金融 服务新质生产力



科技金融 服务新质生产力



邮储银行锚定科技金融生力军目标定位，构建了“专”“精”“特”“新”四措并举的综合服务策略，着力为科技型企业提供全生命周期金融服务。截至2024年末，服务科技型企业超9万户，融资余额突破5,000亿元，同比增幅超40%。

截至2024年末

服务科技型企业超 **9万户**

融资余额突破 **5,000亿元**

同比增幅超 **40%**

专业引领——组建专业化的机构与队伍

邮储银行在北京、上海、江苏、广东等科技型企业分布密集地区建设29家科技金融事业部、40家科技金融特色支行和30家科技金融特色网点，成为服务科技型企业的桥头堡，打造了以客户经理为“1”，以产品经理、风险经理、理财经理、贷后管理、科技人员等为“N”的“1+N”服务体系，通过团组作业，以主办行服务模式，与企业建立长期稳健的合作关系。

精益求精——构建精细化的营销与风控

邮储银行积极搭建面向科技型企业的靶向立体式服务体系，充分运用内外部数据和大数据技术开展科技型企业画像，针对“四板”（创业板、科创板、北交所、新三板）等优质高成长性客户、创新积分客户、小微长尾客户，推进“线上+线下”立体式协同服务，提升客户筛选和服务对接效率，实现闭环管理，推动科技客群服务广覆盖。聚焦国家先进制造业集群、中小企业特色产业集群等重点产业集群，批量触达集群内企业；推进“千链万企”批量精准服务，解决链上企业资金缺口痛点。

邮储银行结合科技型企业“轻资产、高技术、高成长、高风险”的特点，借助数字手段，提高对科技型企业的风险评估能力。创新构建科技型企业能力评价体系，涵盖创新成果产出、市场效益与竞争力、创新资源投入、外部环境与支持4大类18个指标，在关注传统“资金流”评价指标的基础上，通过分析企业的知识产权、科技成果转化能力、行业地位、核心产品的竞争力、研发投入等“技术流”要素，全面评估科技型企业技术创新能力水平及长期发展前景，为客户准入、授信决策、服务方案设计提供参考，有效解决科技型企业的准入、授信难题。

特色鲜明——打造特色化的产品与服务

邮储银行聚焦科技型企业成长发展各阶段及经营生产全方位的服务需求，倾心打造“U益创”科技金融产品服务体系。“U益创”的“U”取自邮储银行的“邮”字和“YOU”，蕴含着邮储银行与广大中小企业同行、为

客户创造价值之意。“U益创”科技金融产品服务体系包括“U创融”“U创投”“U创通”“U创富”“U创慧”五大类别产品服务线，满足科技客群在资金融通、资本运作、支付结算、财富管理、智库咨询等方面的服务需求。自2023年5月“U益创”科技金融产品服务体系发布以来，本行积极推动产品服务创新，以科创贷、科创e贷等拳头产品为基础，打造广客群覆盖、全周期服务、多平台互动、大数据驱动的专属产品方案，有效串联科技型企业创新链、产业链、人才链、资金链，重点支持科技型企业实施技术升级改造、“智改数转网联”等项目，助力高技术企业成果加速转化。同时，加大惠企政策宣传，累计举办“U益创”惠企服务活动及品牌宣传活动超200场，有力支持了科技型企业的创新发展。

在债券融资方面，邮储银行通过直接融资支持科技型企业发展，引导资金精准流向科技创新领域。2024年，本行共承销科创票据33笔、承销规模75.31亿元，协助21家企业实现债券融资。支持多种类型企业，涵盖央企、地方国企和民营企业，增强经济体创新活力。2024年11月，承销全国首批结构化科创类资产担保债务融资工具（CB），协助客户盘活存量资产、实现多元融资。



邮储银行为高新技术企业提供资金支持



邮储银行为武汉光谷科技创新和产业发展注入金融动力



邮储银行客户经理上门服务某电子科技有限公司

推陈出新——创建新型业务运营模式

邮储银行积极与优质产业基金开展合作，与深圳证券交易所联合举办“科融通”股权融资路演活动，携手构建“贷款+外部直投”服务模式，为科技型企业提供多元化接力式金融支持，护航企业全生命周期成长。双方已联合举办11场“科融通”股权融资路演活动，帮助80多家科技型企业进行路演，近200家创投机构现场参加活动，积极为科技型企业提供“直接融资+间接融资+资本市场”的组合式金融服务。携手工业和信息化部火炬中心成功举办“火炬领航 邮企共进”系列活动，共同打造差异化、有特色的合作模式，围绕园区售建、园区运营、成长服务等不同阶段，为科技产业园区各类主体提供全方位、多层次的服务。



“知产”变“资产”，支持企业产线升级

重庆某企业深耕涂装设备领域，是一家国家级专精特新“小巨人”企业。本行聚焦企业在设备升级与技术革新中的关键融资需求，成立“1+N”综合服务团队，设计专属融资服务方案，深度挖掘企业的知识产权价值。一方面，运用“知识产权质押贷款”为企业纾解融资压力；另一方面，协助客户对接知识产权部门，申请享受知识产权质押融资贴息政策，让无形“知产”变为有形“资产”。同时，积极应用技术改造和设备更新项目再贷款工具，降低企业融资成本，为企业产线升级注入强劲动力。

成功开展“火炬领航 邮企共进”系列活动，大力赋能科技产业园区高质量发展

邮储银行积极携手工业和信息化部火炬高技术产业开发中心，共同发起了“火炬领航 邮企共进”赋能科技产业园区高质量发展系列活动。自2024年7月3日在浙江省嘉兴市启动以来，双方陆续在长沙、成都等中西部地区成功举办专项活动，体系性推进邮储银行分支机构与高新技术产业开发区开展全面合作，推动实现优势互补、资源共享、共同发展，积极为科技产业园区企业提供了全方位、多层次的金融服务，打造科技创新和金融服务深度融合新模式。



邮储银行开展“火炬领航 邮企共进”系列活动



邮储银行加大制造业中长期贷款和设备更新改造贷款的投放力度



创新推出“科创贴”，助力科技金融发展

2024年4月，邮储银行创新推出“科创贴”产品。该产品为上海地区高新技术企业、独角兽企业、隐形冠军企业等15类科技型企业“量身定做”，具备优惠定价、自助无感贴现等契合科创领域企业个性化需求的服务特点。同时精准对接中国人民银行上海总部的科创领域专项再贴现产品“沪科专贴”，通过央行货币政策工具对科技型企业进行精准滴灌。上线以来，“科创贴”产品已服务客户51户，贴现放款8.72亿元，助力上海地区科技型企业降低融资成本，提升票据融资效率。

依托“邮储易企营”积极助力科技型企业数字化转型

山东某科技型企业是一家微电机和车辆等领域动力传动系统关键零部件的生产商和供应商。该企业前期使用某单机版软件进行财务及仓库管理，软件费用昂贵，成本较高，针对该难题，本行主动为企业 提供“邮储易企营”企业一站式数字化管理平台，助力企业优化财务及仓管流程，实现降本增效。依托“邮储易企营”平台云服务，帮助企业实现自动取票并同步记账，无需切换系统做账，有效提高企业记账效率和数据准确性；支持按天导入银行明细，协助企业及时进行账务核算，部分关键报表实现由月报升级为日报，为企业经营决策及时提供数据支撑；业务单据可直接生成凭证，助力企业实现业财一体。

支持电子陶瓷产业发展壮大

电子陶瓷是航空航天、通信计算机、新能源汽车、日常家电等领域的重要材料之一。湖南省某新材料科技股份有限公司是当地龙头企业，全世界80%的温控器（陶瓷）由该公司生产。本行自企业初创期便与其建立合作，运用“看未来”理念为企业提供金融支持，先是提供小金额贷款，后续授信额度从1,000万元逐步增加到5.2亿元，积极助力企业从小微企业成长为制造业单项冠军，也带动了当地电子陶瓷产业的发展。

创新能力评价体系支持科技型企业快速发展

上海某科技有限公司在国内页岩气勘探相关设备的细分领域处于领先地位，受研发支出高等因素影响，传统授信方式核定额度较低，难以满足客户需求。邮储银行采用科技型企业创新能力评价体系，评估认为企业技术实力较强，具有良好发展前景，相应提高授信额度，向企业提供信贷融资、财务公司票据、商业承兑汇票等一揽子综合服务，满足企业在快速发展阶段的多样化金融需求。

携手合作产业基金，接力服务科技型企业

邮储银行合作的产业基金，为安徽某专精特新企业提供了2,500万元股权投资支持。我行在走访时了解到企业因开展技术研发面临融资困难的情况后，针对企业“轻资产、重技术”的特点，为其提供知识产权质押融资服务，及时给予850万元的授信支持。本行携手合作产业基金，接力服务科技型企业的模式，得到了客户的高度评价。



可持续发展实践

赓续普惠血脉 坚守金融为民

- ◎ 助推乡村振兴
- ◎ 融入社区发展
- ◎ 打造数字金融



助推乡村振兴

邮储银行始终坚守服务“三农”、城乡居民和中小企业的定位，坚决贯彻落实国家关于“三农”工作的各项决策部署，把服务“三农”和乡村全面振兴摆在突出位置，健全专业化农服务体系，升级农村信贷服务模式，持续加大乡村全面振兴领域信贷投放力度，推动“三农”金融作业流程数字化，进一步提升“三农”金融供给能力，争做服务乡村振兴主力军。

截至2024年末，本行涉农贷款（统计口径按照中国人民银行2024年1月发布的关于涉农贷款统计的有关规定执行）余额2.29万亿元，较上年末增加2,545.72亿元，余额占客户贷款总额的比例超过25%，占比居国有大行前列。持有募集资金用于支持乡村振兴的债券金额同比增长19.91%。落地托管产品国家电投—铝电公司绿电替代绿色碳中和乡村振兴资产支持专项计划（革命老区），为市场首单降碳减排绿电替代基础设施类REITs。

截至2024年末

本行涉农贷款余额 **2.29 万亿元**

较上年末增加 **2,545.72 亿元**

服务粮食和重要农产品稳产保供

邮储银行加强重点区域和种养大户的服务力度，优先保障粮食生产经营主体的信贷投放额度，给予绿色通道、无还本续贷等信贷政策倾斜。做好粮食全产业链金融服务，优化创新粮食产业专属产品“U粮易贷”，深化与核心主体的合作，推广粮食产业链式服务模式，积极为粮食全产业链提供包括个人理财、小额贷款、收单等一揽子金融服务。制定2024年高标准农田及耕地发展实施策略，推广高标准农田及耕地、现代设施农业服务模式，构建高标准农田及耕地建设与农村基础设施建设相结合、高标准农田及耕地运营与集约化农业产业发展相结合的综合服务新模式，助力粮食及重要农产品产量提升。截至2024年末，粮食重点领域贷款结余1,850.53亿元，本年增速24.92%。

支持乡村特色产业发展

邮储银行加强授信政策和产品支持。制定乡村振兴（三农金融）授信政策指引，单列种子、农林牧渔、农业机械制造等18个公司金融涉农行业授信政策，以及休闲农业、肉牛肉羊养殖、谷物磨制等20多个中小微企业重点行业授信政策。健全乡村振兴金融产品体系，创新升级面向农民专业合作社和农村集体经济组织的信贷产品，支持农村集体经营性建设用地使用权抵押。推进特色产业场景精准服务，按照“一产业一方案”思路，积极为乡村特色产业制定专属业务方案，提供链式综合金融服务，不断拓展乡村产业服务半径。打造产业兴农、合作助农、科技利农三大普惠金融服务乡村振兴特色模式，印发乡村振兴小微企业金融服务工作手册及客户清单，细化不同模式适用产品、具体流程、典型案例等，创新性解决涉农中小微企业融资难题。

支持乡村建设水平提升

邮储银行印发《金融支持农业农村基础设施项目库推进工作方案》，建立分工协作、全面对接的工作机制。县乡一体化项目建设方面，以农村供水为着力点，切入各地水利部门县域统管工作规划及资金需求，打造县乡一体化整区域合作样板。人居环境整治及环保方面，以国家级、省级试点项目及其他符合生态环保金融支持项目储备库入库指南的入库项目为核心，助力生态宜居美丽农村建设。农产品流通方面，印发《中国邮政储蓄银行商品交易市场综合服务方案》，聚焦全国农产品流通市场体系中的薄弱环节，支持农产品批发市场新建、存量项目升级改造、资产盘活及置换与信息化建设。同时，对接农业农村重大项目综合融资服务平台，在金融超市专区上线服务乡村振兴信贷产品，在支持特色产业、现代设施农业、高标准农田及耕地运营等方面提供专属产品支持。截至2024年末，农村基础设施建设贷款余额470.27亿元，较上年末增长30.80%。

强化金融帮扶工作力度

邮储银行加大对脱贫地区的金融支持，保持主要金融帮扶政策总体稳定，加大对脱贫地区特别是国家乡村振兴重点帮扶县的信贷投放力度，稳步做好脱贫人口小额信贷质量监测和续贷展期管理，着力满足脱贫地区产业发展和乡村建设需要。扎实开展定点帮扶，印发《中国邮政储蓄银行2024年定点帮扶工作计划》，召开全行定点帮扶工作会，部署定点帮扶重点任务，举办“农特产品进企业、进食堂”“乡村振兴 邮我助力”答题有礼等系列消费帮扶活动，积极引荐企业到帮扶县投资发展，将金融资源向山西汾西县、河南桐柏县、甘肃武山县倾斜，助力帮扶县推进乡村全面振兴。

截至2024年末，在脱贫地区（832个脱贫县）各项贷款余额5,646.36亿元，较年初增长698.20亿元。在160个国家乡村振兴重点帮扶县各项贷款余额672.53亿元，较上年末增加91.01亿元，增速15.65%。

发挥金融特色优势，扎实做好定点帮扶工作

自承接定点帮扶工作以来，本行积极践行金融工作的政治性、人民性，聚焦山西汾西县、河南桐柏县、甘肃武山县发展所需、民生所盼，高位谋划部署，高标准推进落实，创新打造了特色产业精准服务、邮银协同“四流”（商流、物流、资金流、信息流）解“三难”（物流难、销售难、融资难）等特色帮扶模式，推动定点帮扶工作取得实质性进展、阶段性成果。

山西汾西

河南桐柏

甘肃武山

发放各项
帮扶贷款

6.61

亿元

引进
帮扶资金

4,353.08

万元

直接投入无偿帮扶
和教育帮扶资金

2,172.60

万元

引进帮扶项目
或企业实际投资

3,160.86

万元

购买和帮助销售
脱贫地区农产品

4,447.88

万元

数字化赋能乡村治理水平提升

邮储银行深度参与数字乡村发展行动。推广县域开放式缴费平台，聚焦公共事业、非税社保、教育、医疗等重点领域，采取“行业方案+区域措施”方式，全面推广缴费项目“一站式”办理。截至2024年末，公共缴费县域覆盖率超81%，服务缴费客户超8,670万人。支持农村政务信息化管理，积极搭建农村三资管理平台、农村产权交易平台、新型农业经营主体管理平台、农业农村大数据平台等智慧农村平台，为农村政务提供支付结算、资金监管、现金管理、信贷融资、理财保险等综合金融服务。自主研发乡村数据治理工具“邮惠万村”，为村级组织提供村级数据治理、村务管理等政务服务和信贷、结算等金融支撑，提升面向农村政务市场的数字化服务能力。

促进农村基础金融服务提质升级

邮储银行积极发展乡村振兴借记卡和信用卡，不断丰富用卡权益和发卡渠道。加强保障型保险产品布局，扩大低波动适农理财产品供给。积极开展农村地区数字人民币宣教普及，紧密围绕农村居民日常消费、农资农具购买等高频消费领域，农业贷款、涉农保险等金融场景，推进数字人民币应用场景铺设布局。2024年8月，在江苏省落地全国首笔数字人民币政策性农业保险线上实名缴费业务，打通数字人民币在农业保险服务的重要一环。推动移动支付向县域乡村下沉，围绕“千县万镇十大场景百万商户”战略布局，持续扩大县域移动支付受理覆盖面，为县域商户提供“收单+金融+生活”综合解决方案。

案例 case

赋能农业现代化发展

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

着力提升“三农”数字化金融服务水平

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

数字人民币赋能乡村振兴

邮储银行积极推动数字人民币赋能乡村振兴发展，发挥邮银资源禀赋，推动县域农村地区市场开发，促进农业农村经济发展。基于县域农村特色产业链模式，搭建以粮食收购企业或加工企业为核心的数字人民币支付结算体系，链式拓展种植户及粮食经纪人，打造数字人民币乡村振兴闭环场景。



邮储银行客户经理走访牧民



邮储银行助力当地咖啡产业发展



邮储银行客户经理走访渔业养殖户



邮储银行客户经理走访脐橙种植基地

融入社区发展

推进养老金融

邮储银行全面构建“三横三纵”的立体式养老金融体系，即面向未老客户、银发客户和家庭客户三类主体，深耕养老金融、养老服务金融、养老产业金融三大领域，努力成为陪伴在客户身边的养老暖心银行、国家养老金融全面推进的重要服务银行。

构建“三横三纵”的立体式养老金融体系



打造手机银行“U享未来”养老专区

专区为客户提供个人养老金开户、缴存、产品投资等个人养老金全生命周期服务，创新打造数智化养老金融服务生态，推出退休待遇计算器、养老模拟计算器、养老省税计算器、家庭养老账户和自动缴存等特色功能，实现个人养老金储蓄、基金、保险、理财产品全覆盖，助力客户实现养老储备资产的保值增值，提供便捷的一站式自主养老规划服务。

推广“U享未来”个人养老金服务品牌

传递“规划现在就是U享未来”的养老理念，持续开展“线上+线下”立体化投教宣传，举办“共绘养老蓝图 U享幸福未来”养老金融论坛，普及个人养老金政策，帮助投资者树立长期投资、价值投资的科学养老投资观。

持续优化网点适老化服务

设立爱心窗口、爱心座椅，增配无障碍通道、无障碍扶手、拐杖固定器等便利设施，为老年客户提供“优先办理、全程关注、主动协助”的软性暖心服务，推广建设“金晖支行”老年服务特色网点，推动柜面与自助设备适老功能迭代优化，为老年客户提供“贴心化+智能化”的服务体验。

持续完善养老金融服务体系

强化养老金融能力建设，形成“试算、规划、下单”完整闭环，通过科技赋能，打造养老金融核心竞争力。同时扩增商业养老金产品，启动试点运行，不断丰富本行养老金融服务体系。



依托特色网点升级养老金融服务

福建省莆田市东庄支行是邮储银行全国范围内养老金融服务特色网点中的典型代表。该支行结合周边老年客户群体特点，秉承“适老、尊老、爱老”的服务理念，创新推出“适老金融服务+特色体验服务”模式，为老年客户提供全方位、多层次的服务。在金融服务方面，东庄支行聚焦老年客户的财富管理需求，提供多样化、精准化的金融产品和服务；在生活服务方面，网点积极引入多方资源，定期举办健康义诊、蔬菜团购等特色活动，丰富老年客户的日常生活，增强客户的幸福感与获得感。



邮储银行定期举办“财富周周讲”活动

丰富个人养老金产品供给

中邮理财有限责任公司作为第二批养老理财试点机构和首批发行个人养老金理财机构，坚持绝对收益理念，当好养老金融的“生力军”，2024年新发行1只个人养老金理财产品——添颐·鸿元最短持有365天1号，丰富个人养老金产品供给，更好地满足居民个人养老需求；持续通过多资产多策略实现养老类理财产品长期稳健收益，截至2024年12月末，养老理财和个人养老金理财产品规模超147亿元。中邮理财养老金融实践入选人民网“2024建设金融强国创新实践案例库”。



理财经理为客户介绍养老金理财产品

持续提升客户体验

邮储银行坚持以人民为中心，围绕“打造一流客户体验”的目标，持续推动服务创新与科技赋能，构建高效、智能、便捷的服务体系。创新应用“云柜”服务模式，借助视频交互技术突破网点物理限制，通过“现场+远程”协作，为客户提供远程化、智能化服务，实现业务审核快速高效，显著提升服务便利性。同时，创新应用数字人导航等功能，通过“流程重塑+系统优化”，在客户自助办理业务过程实现数据共享、产品套餐一键签约，全面提升客户交互体验。依托“邮爱驿站”，开展爱心助考、浓情端午、金秋重阳、尊师敬老等主题活动，服务新市民、户外劳动者、中高考生、老年人等社会公众近380万人次，打造暖心服务新标杆。

持续优化客户远程服务。依托大数据分析、智能语音等数字技术，助力特殊群体跨越数字鸿沟。一是聚焦特色客群服务，制定差异化服务策略，深化“尊长专线”服务，60岁以上老年客户拨打95580电话热线直接一键接入专属人工客服，围绕老年客群需求，提供更贴心的远程服务。二是聚焦“视频座席场景+金融交易”，从最初上线的视频客服单一形态，逐步演化并打造了“云办理”线上服务平台，实现疑难咨询、业务办理、金融交易等操作，推出手语数字客服，为听障人士快速接入服务，帮助其办理相关业务，提升听障人士的金融体验。

积极建设线上运营体系。着力打造基于客户生命周期的营销策略统筹中枢，建设线上线下一体化运营体系，强化平台支撑能力，实现营销方案灵活装配、运营活动动态关联、数据有效整合和资源充分复用，建立“指标设定—客群圈选—策略制定—客户触达—执行监控—效果评估”的流水线，提供企业级中台服务能力，支撑全行零售金融的客群智慧化、精细化和集约化运营。

积极丰富客户支付渠道。2024年9月，邮储银行手机银行对接云闪付网络支付平台，进一步拓宽支付渠道满足客户多元化支付需求，同时依托该平台，与中国银联携手开展“锦绣邮储”惠民活动，提供多地政府消费券全链条服务，以激发消费活力，助力地方经济发展。



案例
case

江西就业之家特色支行

江西省九江市柴桑区支行联合地方人力资源和社会保障局，打造“就业之家”特色支行，延伸网点服务功能，助力当地群众就业创业。网点内设就业创业服务专区，提供就业创业政策宣传、招聘信息展示、线上招聘、创业贷款发放等服务。截至2024年末，“就业之家”累计参加线上招聘活动6场，邀请12家企业开展线上招聘，促成20余名求职者与企业签订用工协议；发放创业贷款380余笔，金额近9,700万元。

安徽社保一站式特色支行

安徽省滁州市分行营业部联合当地社保局，打造社保一站式特色支行，将社保业务融入银行服务，实现“数据多跑路、群众少跑腿”。该网点可办理社保信息查询、异地工伤就医报告、失业保险金申领等高频服务事项25项，涵盖社保卡管理、参保登记、转移接续等11个类别，基本实现社保服务事项全覆盖。通过“就近办”“马上办”“快速办”，极大地方便参保群众，打通服务群众的“最后一公里”，彰显金融服务的民生温度。

助力消费升级

邮储银行践行金融为民初心，致力于在更大范围满足城乡居民在实现美好生活中的消费需求，为城乡百姓提供优质便捷高效的消费信贷服务。

顺应政策导向，紧抓消费品“以旧换新”与房地产“一揽子”政策机遇，着力满足居民大宗消费需求。借助汽车博览会、展销会等契机开展金融助力汽车消费活动，全年累计举办汽车“以旧换新”专场品鉴会超千场；针对家电、3C电子产品等消费品进一步叠加消费贷款专属补贴政策；抓好一线城市回暖趋势，强化高能级城市按揭贷款投放，进一步加大居民购车、购房、多元消费等信贷支持力度。

发挥禀赋优势，深挖新型城镇化建设发展机遇，加大县域地区业务投放，助力县域居民消费提质扩容。连续四年举办“乡村加邮购车季”活动，依托遍布城乡的服务网络举办联合营销活动，截至2024年末，累计举办活动超8,000场；借助全行点多面广、渠道下沉的网点优势，加快拓展县域一手房市场，更好满足县乡百姓合理住房需求。

推动服务优化，加速推进线上化建设，打造更加便捷高效的远程受理体系，手机银行上线“汽车专区”“房产估值”等便捷服务功能，为县乡居民购车、购房提供便利，增强线上服务能力，推动营销轻量化、便捷化服务模式升级，提升消费信贷服务的可获得性与客户满意度，持续优化客户服务体验。

加强与旅游类及电商类平台合作，开展携程、飞猪、淘宝、拼多多、抖音等全品类大额消费立减活动，为消费者提供了优惠和便利的线上支付体验。聚焦与民生密切相关的消费场景，为客户提供更加贴近生活的产品和权益服务，提升客户的消费体验和满足感，助力消费提升。加大汽车消费金融支持力度，推出汽车分期零首付和低首付政策，认可以旧换新补贴作为首付款等针对性措施，进一步满足广大客户的汽车消费需求，推动汽车以旧换新，稳定和扩大汽车消费。

创新多元宣传形式激发消费活力。联合大型互联网平台、深耕各地特色场景组织开展数字人民币红包、满减等活动200余项，借助微信公众号推文、线上直播、线下展会等形式对客户进行数字人民币知识普及宣传，创新推出“表情包”宣传形式，参加2024年中国国际服务贸易交易会、第十五届中国国际航空航天博览会等展会，面向社会公众展示本行数字人民币产品研发和场景应用成果，多措并举惠民生、促消费。



案例
case

“一县（区）一mall”提升城乡消费活力

邮储银行信用卡推出“一县（区）一mall”惠民政策，围绕邮储小绿卡，精心铸造卓越品牌，全力支持线下消费场景，打造充满邮储特色的县域消费热点，不仅为消费者带来了实实在在的优惠，也为各地小微企业发展注入新的活力，提升实体经济竞争力。

数字人民币智能合约助力预付式消费

邮储银行基于人民银行数字货币研究所“元管家”数字人民币智能合约产品研发预约消费服务，加快拓展智能合约预付费商户，充分发挥数字人民币智能合约不可篡改、追踪资金流向等特性，解决传统预付费模式缺乏有效监管的痛点问题，有效保障消费者预付资金安全。截至2024年末，在数字人民币APP元管家商城入驻商户数量领先同业。

持续推广数字人民币在信贷领域应用

邮储银行持续推广数字人民币在信贷领域的应用试点，丰富客户结算方式，创新推出国内贸易融资业务支持使用数字人民币放款和还款，积极探索信贷在供应链场景应用，持续扩大数字人民币放还款应用场景和交易规模。2024年，新增数字人民币放款和还款总额达52.96亿元。

支持百姓安居

邮储银行紧跟国家政策指引，积极支持居民刚性和改善性住房需求，致力于维护房地产市场平稳健康发展，助力城乡居民实现安居梦想。积极贯彻落实国家关于降利率、降首付等相关住房信贷政策，有序推进存量个人住房贷款利率调整，惠及超400万房贷客户，有效减轻客户还款负担；按照完善商业性个人住房贷款利率定价机制政策要求，优化利率定价机制，调整住房贷款重定价周期，提振居民住房消费意愿和能力，力促房地产市场止跌回稳。邮储银行积极牵头及参与服务国家战略、政策导向的银团，为保交楼、保障房等项目提供了牵头银团服务。

邮储银行多措并举推进房地产融资协调机制落地见效，如湖南省分行出台尽职免责实施细则，完善保交房工作制度支撑，同时指派专人至省专班集中办公，强化全省项目“一盘棋”推进，提升落地时效。在加快商品房交付方面，2024年累计为全省50个保交楼项目提供按揭金融支持。

推进财富管理

丰富财富产品体系，满足不同客户多元配置需求

邮储银行持续优化产品谱系，满足客户多元化、个性化的财富管理需求。创新推出手机银行“理财夜市”专区，为客户提供24小时全天候线上交易；首次推出代销个人外币理财，进一步丰富客户资产配置选择；以数智化营销活动为抓手，帮助更多客户做好保险规划；持续推进家族信托、保险金信托发展，为客户解决个人、家庭、企业、社会多维度综合金融需求。开展“点亮财富之舟、开启资产配置之旅”活动，引导客户不断优化资产配置。



邮储银行打造财富管理品牌

深化投资者教育，坚持与客户相伴而行、共同成长

邮储银行持续探索多层次、多形式的投教工作，线下网点常态化开展“财富周周讲”活动，引导客户树立科学的投资理念，帮助客户更好地了解金融市场、金融产品，建立合理的投资预期；优化多渠道传播途径，以“守护资产安全，悠享财富人生”为主题举办“第四届邮储银行理财节”，让金融投教走入千家万户；拓展投资者教育广度和深度，与腾讯新闻联合推出国内首档财商教育纪录片进阶版《财富的答案II》，深度探讨财富进阶之道。



延伸阅读

财富的答案 II

邮储银行推出国内首档财商教育纪录片进阶版《财富的答案II》，探讨当下财富热点话题。

深耕财富管理团队建设，夯实专业服务硬实力

邮储银行坚持队伍培养和专业能力提升，用优质服务回报广大客户。强化专业培养机制，搭建“云帆”财富管理团队支撑平台，推出测评、培训、赋能三位一体的理财经理综合管理体系；深耕过程管理，全面推广理财经理“倾听—提案—实施—跟踪”四步工作法；开展超20期“强能力 创佳绩”贵宾理财经理实战训练营，提升队伍综合素养及专业能力。强化赋能工具应用，借助人工智能（AI）大模型开发理财经理投顾助手，持续提升市场研究、客户分析、产品评价等能力；构建客户账户监控预警中心，实现每日自动扫描客户账户组合，持续跟踪“市场—组合—产品”三大维度的预警指标，赋能理财经理持续做好账户检视、组合调整、售后陪伴等服务。

强化品牌效应，提升“邮银财富”品牌影响力

邮储银行坚持以客户为中心，打造特色鲜明、专业一流的财富管理品牌。开展特色主题“助成才·赢未来”子女教育系列活动，覆盖超28万名客户，以客户活动深化客我关系。报告期内，我行在《证券时报》“2024中国银行业天玑奖”评选活动中荣获“年度财富管理银行天玑奖”；在《上海证券报》“2024上证·金理财”评选活动中荣获“年度银行财富管理品牌奖”；在中国银行业协会第十三届杰出财富管理师技能竞赛、中国金融理财师大赛（2024）等多项竞赛中，荣获“最佳组织奖”“优秀价值奖”“卓越理财师培育奖”等机构奖项，130人次荣获个人奖项，财富管理市场及客户关注、认可度进一步提升。

科技赋能，为客户提供专业投资规划

邮储银行深耕财富管理领域，致力于成为大众富裕客群财富管理主办银行，尤其是拓展县域及以下区域客户金融服务需求，全面升级专业版投资问诊服务，通过大数据筛选优质产品，为客户提供包括方案收益测算、市场指数对比等专业资产配置服务，通过科技赋能，助力客户轻松开启专业的投资规划之旅。截至2024年末，财富管理服务累计为超过190万名客户出具近400万份投资规划建议书，客户财富体检累计突破1,070万次。

打造数字金融

邮储银行深入贯彻落实中央金融工作会议精神，着力写好数字金融大文章，以数字化转型推动业务创新和高效运营，以科技能力提升赋能业务高质量发展。

数字金融服务升级

邮储银行持续推动数字化转型工作取得实效，助力全行业务高质量发展。主动授信和乡村振兴业务模式创新实践、云原生技术中台、企业级智能反欺诈平台、企业级数智化运营平台4个项目获评中国人民银行金融科技发展奖，个人手机银行用户体验连续两年在中金金融认证中心（CFCA）测评中位列第一名。



紧跟中央部署，顶层战略有序规划

落实监管数字化转型及数字金融相关要求，从企业级视角加强统筹规划，制定《中国邮政储蓄银行数字化转型推进方案》，推动实现运营降本增效、客户体验升级、内部管理精细化、风险管理最优化，为数字邮储高质量发展明确目标、指明方向、规划路径。

聚焦发展重点，转型项目落地显效

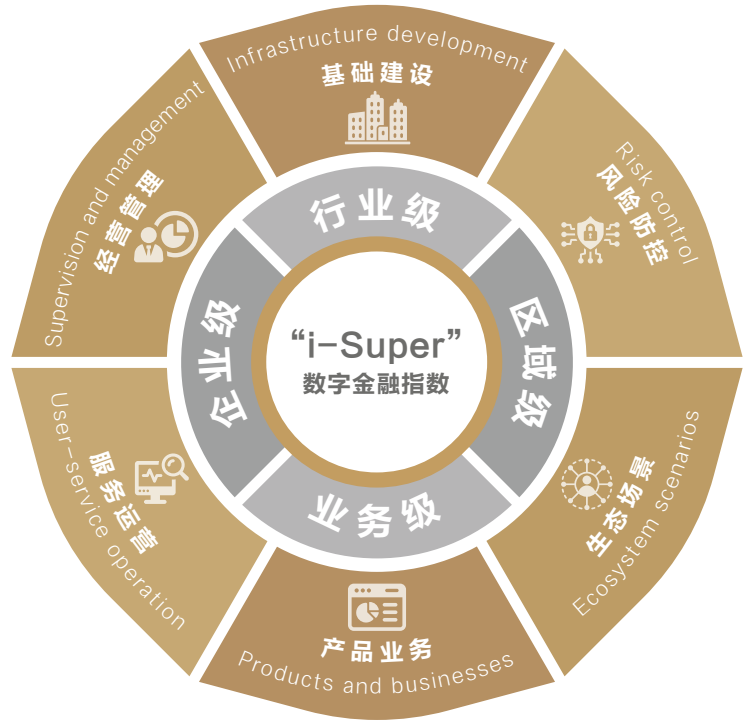
围绕基础建设、经营管理、服务运营、产品业务、生态场景、风险防控六大领域，持续推进重点领域攻坚。2024年，服务开放平台对外开放应用程序接口（API）合计超660个，对接应用场景合计超2,300个，月均交易量超1亿笔；加强链式营销系统支撑，实现188个产业链图谱的可视化展示，涵盖575万家企业；“邮你同赢”同业生态平台注册客户近2,500家，累计交易金额突破5万亿元；新一代公司、信用卡核心系统投产上线，新一代资金、财务核心系统相继启动建设；开展大模型、生成式人工智能等新一代人工智能基础能力建设。

彰显转型风采，打造数字邮储品牌

以“书写数字邮储@i时代”为主题，召开数字金融大会暨手机银行10.0发布会，发布“邮智”大模型、手机银行10.0、企业架构白皮书、数据资产白皮书四项数字金融成果，展示邮储银行数字金融的探索与实践，进一步推广数字邮储模式、深化数字邮储内涵、提升数字邮储品牌形象。

迭代评价体系，量化指数引导方向

打造行业创新的“i-Super”数字金融指数，立足“行业级-企业级-业务级-区域级”四大主体视角，围绕基础建设（Infrastructure development）、经营管理（Supervision and management）、服务运营（User-service operation）、产品业务（Products and businesses）、生态场景（Ecosystem scenarios）、风险防控（Risk control）六大数字化领域设置多项指标，以指数形式直观展示银行数字化转型成效。形成邮储银行独有的量化评估模式，使评价主体更全面、评价结果更精准。“i-Super”数字金融指数得到行业广泛认可，获评2024银行业数字金融典型实践案例。



科技能力显著提升

邮储银行依托“十四五”IT规划，以科技创新为引领，以精细化管理为抓手，以金融科技赋能高质量发展为目标，不断提升金融服务效率和体验。贯彻智慧、平台、体验、生态、数字化和协同的“SPEEDS”科技战略，坚定不移地走核心技术自主可控的信息化建设道路。上线新一代公司、信用卡核心系统等449项工程，协同推进六大业务中台建设工作，支撑分行个性化开发和不同业务领域信息系统建设，全力推进“新核心+十大项目群”重点工程研发。

紧抓科技精细化管理

强化全行信息科技制度统筹管理，推进构建科学规范、全面覆盖、职责明晰、流程完备的全行科技制度体系。打造企业级分层、分级、分类架构管控体系，落实全面架构闭环管理，沉淀企业级架构资产。创新点面结合的需求研发与管理模式，把好信息化建设需求入口关，建立覆盖多部门的需求派驻小组，深度协同业务部门开展业务研发工作。加强工程事前规划、事中控制、事后评估全过程管理，建立研发质量和系统运行质量评价指标体系，提升工程质效。打造科技数智化平台，统一流程、统一数据、统一视图，支持对信息化建设的全生命周期管理及科技资源的全面管控。

深化科技创新应用

推进人工智能平台“邮储大脑”能力升级，上线虚拟营业厅，支持定制个性化虚拟形象，打造专属“数字分身”，在特色品牌办理厅中沉浸式体验涵盖理财、基金、三农金融、数字人民币、消费贷款以及养老金规划等金融服务；拓展知识图谱在风险领域的应用，实现复杂风险关系实时追踪，分析时间压缩至秒级。探索大模型应用创新，快速推进大模型平台建设，初步建成千卡规模的高性能算力集群，上线智能“小邮助手”、研发测试大模型、智能问数等超20个应用场景，其中可疑交易报告自动生成应用入选2024全球数字经济大会典型案例，研发测试大模型已辅助超5,000名研发人员智能生成代码110万余行，代码采纳率约20%，单元测试行覆盖率约60%—80%，试点系统测试制品采纳率约31%。加大科技创新协同力度，通过竞赛等形式开展创新技术交流与实践，促进总分、业技间创新协作，强化外部产学研联动。

完善信息安全管理体

严守信息科技风险底线，健全网络安全管理体系，实现全行威胁预警、分析研判、事件处置一体贯通，形成业技交叉协同防护模式，科技风控能力有效提升。

持续深耕数智化应用场景

打造零售、对公等多条线模型能力，精准赋能银行高质量发展。建立全行存贷款增量预测模型，为预算管理、财务决策和日常经营分析提供有力支撑。

风险防控上，强化智能风控数字赋能。电诈风险防控领域，积极构建覆盖全流程的反电诈智能风控模型体系，研发上线事前风险行为预警模型，建成大额电诈事中预警模型、迭代优化事中交易预警管控模型，夯实事后全面风险排查模型。消费者权益保护领域，持续优化投诉智能分类模型，自动生成投诉分析报告和风险线索，助力实现投诉变化趋势的实时监测；研发投产重复投诉识别工具，减少基层机构投诉核减工作量。法律风险防控领域，投产法律文本智能审查模型，辅助识别合同风险点；研发投产智能普法工具，深度融合法律条文、金融行业专业法规等多元化数据资源，提升全行法律普及效率。内控合规领域，构建总分行一体化制度库，为全行员工提供全面、准确的制度查询平台；将自动化审查工具嵌入制度审查流程，提升制度合规性及审查质效。合规监测分析领域，积极探索贷款资金用途机器学习模型、员工交易流水知识图谱等智能化分析工具，建设“员工合规画像”“机构合规画像”等功能。反洗钱领域，优化可疑交易监测规则类模型，上线可疑交易预警人工智能筛选算法模型，提升甄别效率和可疑交易监测有效性。



提升机器人流程自动化（RPA）应用价值

邮储银行流程机器人（RPA）进入加速推广阶段，已基本覆盖全行各级单位，对运营管理、个人金融、公司金融、财务、信用卡等领域全面赋能，并逐步向科技、管理领域扩展。同时，积极融合人工智能（AI）技术，针对痛点难点提出创新解决方案，涌现出现金运营风险预警、硬件故障诊断、绩效考核指标核验等一系列优秀应用场景，为基层一线工作人员提质减负，累计节约超百万小时的工作量，切实助力本行降本增效。

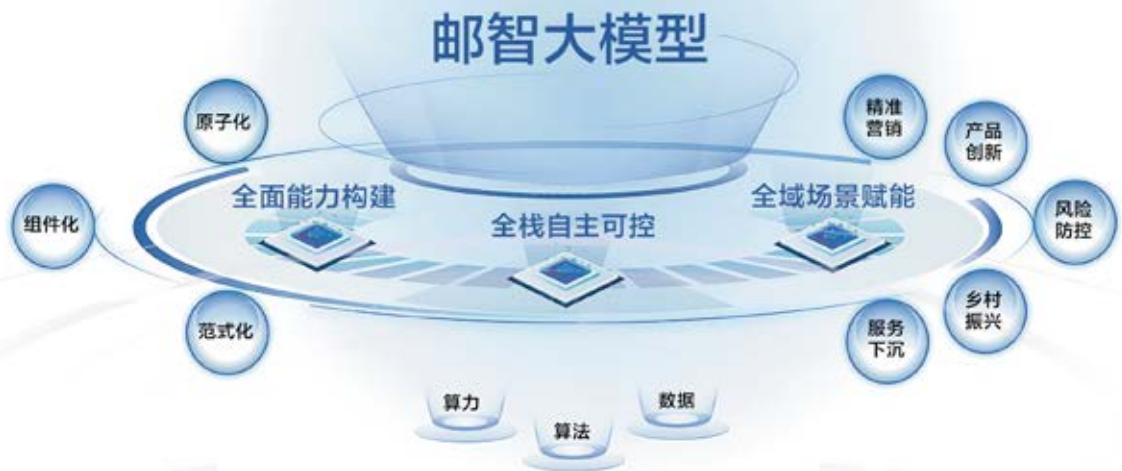


虚拟营业厅

邮储银行运用元宇宙、3D建模、语音交互等技术，在多渠道端打造虚拟营业厅，突破了实体营业厅的时间和空间限制，助力本行拓宽金融服务渠道。手机银行端“元宇宙营业厅”已正式面向客户，建设有迎宾厅、特色品牌办理厅、贵金属厅等多个虚拟空间，通过趣味交互吸引客户使用相关服务，让金融服务更加生动有趣。

发布“邮智”大模型，智启AI新时代

2024年12月10日，邮储银行首次公布自有大模型“邮智”。“邮智”大模型赋能零售、公司、风险等六大领域，全场景赋能业务创新，构建数智金融创新生态。搭建AI智能助手，快速解决全国3万+零售理财经理日常工作中的疑难困惑，扩充知识储备，提高对客户服务效率。该智能助手正以点带面，向信用卡、信贷三农、交易银行、投资银行等多个业务领域全面推广，逐步构建起企业级智能问答综合体。为客户提供个性卡面定制服务，客户仅需简单的文字描述就可得到专属设计卡面；智能交易机器人与业务员协作完成交易沟通撮合，实现自动化运营，大幅提升服务质效。



量子技术应用规划

邮储银行积极响应监管要求，在量子计算、量子安全、量子通信三大领域制定应用规划。成功验证本行首个量子计算领域试点场景“基于量子计算的云柜台柜员调度技术”，计算效率较传统算法提升25倍，荣获第五届长三角金融科技创新与应用全球大赛2024年度金融科技“金融机构最佳发展奖”。参与并推进合肥市科技重大专项项目“基于量子密钥分发（QKD）网络的量子不经意传输组网技术研究及验证”；形成并发布“基于QKD的量子密钥私有云”“量子密钥扩充技术”等两项行业领先的技术方案，有效促进技术在行业内的推广和使用。

手机银行10.0

2024年11月，本行推出手机银行10.0版本，探索智能技术与金融业务的深度融合，通过不断创新金融服务模式，以工匠精神精细打磨“便捷服务更有用、专属服务更有效、智能服务更有情、创意服务更有趣、安全可靠更有底”的“五有”金融管家服务。10.0版本在行业首创“我的金融时光”“我的金融画像”，为客户智能生成金融画像；打造陪伴式数字员工，实现功能无需搜寻、语音直达办理；升级年度账单，实现金融业务智能办理，金融足迹智能分析；建设我的元宇宙小家、元宇宙营业厅等，实现金融服务从2D到3D的个性化空间延伸。截至2024年末，手机银行客户共3.78亿户。



推出《邮赢洞见》系列报告，加快同业生态数智化建设

2024年，本行焕新升级“邮你同赢”同业生态平台，推出《邮赢洞见》系列报告。作为在同业金融数据领域的积极探索与实践成果，《邮赢洞见》系列报告借助自然语言处理能力，高效提取年报数据，在1,000余个数据标签的基础上，基于人工智能技术生成《邮赢洞见－2023年度银行业数据分析报告》及100余家银行的《邮赢洞见－2023年度机构专属数据分析报告》，为同业客户提供深度行业分析、精准机构画像和前瞻数据服务。

数字员工

邮储银行数字员工已在手机银行、信用卡APP、云柜等渠道为客户提供全天候、全流程的服务支持。手机银行陪伴式数字员工，支持多模态交互、服务跟随、业务咨询、业务办理、营销推荐等多种场景，推出手语客服数字员工，以手语视频的形式为听障人士解答业务办理问题，缩小数字鸿沟。打造适用于线下网点的云柜数字员工，有效替代或有力辅助传统临柜人员执行各类业务操作，实现自助化、智能化客户服务。

新一代信用卡核心系统全量业务切换上线

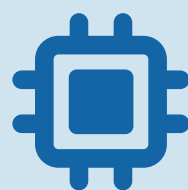
信用卡新核心全面采用分布式微服务架构，能够支撑海量交易业务处理，依托本行自主研发的分布式技术平台，实现了全栈式安全可控，提供给客户更为安全、可靠、便捷的金融服务体验。通过实现核心交易级账户、场景化交易授权、可灵活扩展的开放额度体系、多层次多维度的定价体系等功能，更好地满足客户个性化需求，提升了客户服务能力，并为信用卡业务的持续创新和发展提供了坚实的支撑。



可持续发展实践

践行责任担当 深耕实体经济

- ◉ 服务区域战略
- ◉ 聚焦重点领域
- ◉ 支持小微企业



服务区域战略

邮储银行持续加大服务区域战略实施力度，加强服务模式创新和政策资源倾斜，完善一体化服务机制，在区域产业协作、现代产业体系建设、基础设施互联互通、生态环境共保联治、公共服务便利共享等方面提供全方位金融服务。截至报告期末，重点区域公司贷款较上年末增长17.79%。

服务京津冀协同发展

邮储银行聚焦京津冀协同发展纵深推进机遇，重点支持交通基础设施、产业转型升级、节能环保等领域。截至2024年末，京津冀地区公司贷款余额3,713.87亿元，年增15.13%。

截至2024年末

京津冀地区公司贷款余额

3,713.87 亿元

年增

15.13%

服务雄安新区发展

邮储银行坚持业务与创新“双轮驱动”，为加快承接北京非首都功能疏解、扎实推进基础设施建设、着力构建现代化产业体系贡献金融力量。在服务疏解和城市建设方面，聚焦雄安新区规划，累计服务重点片区疏解项目、基础设施和重大交通建设项目36个，累计放款175.54亿元。在服务产业发展方面，河北省分行首家科技金融品牌旗舰店河北雄安新区明朗街支行正式开业，成为覆盖京津冀重点地区的科技金融实体阵地；总分联动服务新质生产力，本年累计为52家科技企业提供融资服务，科技贷款余额4.15亿元。服务雄安新区传统产业转型升级，本年累计投放产业贷3.13亿元。在科技赋能方面，承建雄安新区融资信用服务平台，成为雄安新区唯一一家实现核心系统对接的金融机构，形成“科技—产业—金融”高水平循环，为承接北京非首都功能疏解和发展高端高新产业打造坚实的信息基础设施。

服务长三角一体化发展

邮储银行以服务长三角地区基础设施互联互通、制造业、现代服务业、战略性新兴产业、生态文化旅游等领域为重点，提升一体化金融服务能力。截至2024年末，长三角地区公司贷款余额9,413.22亿元，年增27.06%。

截至2024年末

长三角地区公司贷款余额

9,413.22 亿元



邮储银行支持海南自贸港建设

服务粤港澳大湾区建设

邮储银行积极落实外汇和跨境领域创新试点和便利化政策，多措并举支持基础设施建设，助力粤港澳大湾区建设。截至2024年末，粤港澳大湾区公司贷款余额2,046.15亿元，年净增187.68亿元。

服务海南自由贸易港

邮储银行全力服务海南经济社会发展，通过信贷、票据、理财和同业融资等多种方式，有力支持海南航空、港口、电力等基础产业的发展，积极参与华能昌江核电二期、大唐万宁天然气发电、安居房等重点项目和渔业养殖、远洋捕捞等行业的发展。2024年，投放实体贷款204.26亿元，其中项目贷款26.06亿元。



支持杭温铁路建设，推动长三角一体化

浙江省分行积极参与杭温铁路项目银团签约，签约份额金额达25亿元。精心组织专业金融服务团队，深度对接项目各阶段需求，细致调研，量身定制涵盖资金规划、信贷投放等多维度的综合金融服务方案。截至2024年末，已累计对该项目投放资金20.5亿元。2024年9月6日，杭温铁路项目建成通车，加速了人才、物资、信息等要素在长三角区域内的高效流通，便利了民众出行，更有力地推动了沿线产业协同升级、区域资源优化配置，促进长三角区域一体化发展迈上新台阶。



邮储银行支持雄安新区发展



支持粤港澳大湾区交通基础设施建设

广东省珠海市分行作为金海公路大桥、珠机城际铁路一期及二期项目的合作银行，为项目提供了有力的信贷支持，授信总金额近20亿元。金海公路大桥一期、珠机城际铁路二期是粤港澳大湾区重大交通基础设施项目之一，于2024年2月3日同步开通，标志着从珠海横琴至金湾机场的城际轨道和高速公路正式投入运营，这一双线贯通，不仅丰富完善了粤港澳的交通网络，也为市民的出行提供了更为便捷的选择。



邮储银行贷款支持南沙大桥项目



邮储银行推进成渝地区双城经济圈多层次轨道交通融合发展

聚焦重点领域

服务先进制造业

邮储银行持续深化制造业金融服务，助力推进新型工业化。截至2024年末，制造业中长期贷款余额较上年末增长15.10%。本行发挥国有大行在服务新质生产力和提供大额融资方面的优势，重点支持京津冀、长江经济带和大湾区等区域发展战略，积极支持人形机器人、高端装备、电子信息等先进制造业企业。通过债券承销支持民营企业融资发展，2024年，承销民企债券39只，承销规模152.77亿元，市场排名第9名。

截至2024年末

制造业中长期贷款余额较上年末增长 **15.10%**
企业资产证券化产品托管规模约 **500 亿元**

邮储银行着力将并购金融业务打造成为服务国家战略政策、服务实体经济的重要抓手。并购贷款增速2022—2024年连续三年居国有银行和主要股份制银行第一名，2024年并购贷款净增额居国有银行和主要股份制银行第三名。落地了一批国企改革、产业整合、制造业转型升级、优质资产盘活等领域示范项目。落地合肥

某材料有限公司收购韩国企业化学偏光片材料资产及相关股权并购贷款业务，助力打造国内最大的偏光片材料龙头企业。

2024年，邮储银行落地企业资产证券化产品托管规模约500亿元，落地先进制造业普惠类保险资产支持计划（国寿投资—中联重科资产支持计划）。

服务产业链供应链

邮储银行深耕产业链供应链金融，聚焦产业金融服务，以保链稳链为目标，为产业畅通运行和转型升级提供金融保障，供应链业务贷款余额突破2,000亿元。

邮储银行运用科技赋能推动“脱核式”创新发展，上线有追索权保理和订单融资产品，将产业链交易数据纳入风控模型，进一步提升服务效能；发挥邮政集团“四流合一”（商流、物流、资金流、信息流）禀赋优势，强化集团内部协同，推出“入厂通”“门店通”“出海易”“产销通”等物流金融特色服务方案，支持现代物流体系和现代产业体系升级；全力打造“U链智融”服务品牌，突出邮储银行供应链金融以科技引领、立足产业链服务的特色，结合不同行业的金融需求，量身定制服务产品，已陆续发布航空链、建筑链、汽车链等行业解决方案。

邮储银行将持续深入产业，携手链主企业，创新产业链金融服务，引金融“活水”滋润企业，不断提升服务实体经济的能力和水平。

截至2024年末

供应链业务贷款余额

突破 **2,000 亿元**



赋能航空产业链 助力实现“想飞就飞”

邮储银行已形成一整套航空产业链金融服务方案，以核心交易场景——飞机采购为例，在前期环节可为航空公司提供本外币流动资金贷款、跨境贸易（T/T）融资等短期结算融资服务，有力保障飞机交付；后期叠加本外币固定资产贷款或融资租赁保理，进一步匹配买方中长期融资需求。同时，基于赋能全产业链的发展视角，以场景化、综合化、专业化的金融服务促进产业链上下游企业之间的合作和交流，实现资源共享、优势互补，助力整个产业链的升级和发展。

上海分行积极落实国家对于民航产业的扶持政策，给予春秋航空应急贷款产品支持，三年来累计投放贷款超30亿元，帮助企业缓解经营资金压力，实现稳链、固链的目标。双方逐渐拓宽合作领域，从单一的飞机融资租赁合作，逐步过渡至整个产业链合作，全方位助力春秋航空降本增效，铸造经营韧性。



支持小微企业

邮储银行深化普惠金融长效机制建设，充分发挥科技优势及服务下沉的特质，向下扎根、向上生长，形成支农支小、普惠万家的鲜明特色，走出了一条创新化、专业化、体系化的普惠金融发展之路。截至2024年末，普惠型小微企业贷款余额1.63万亿元，占客户贷款总额比例超过18%，居国有大行前列，连续三年获评小微企业金融服务监管评价最高等级“一级”。

截至2024年末

普惠型小微企业贷款余额

1.63 万亿元

占客户贷款总额比例超过 18%

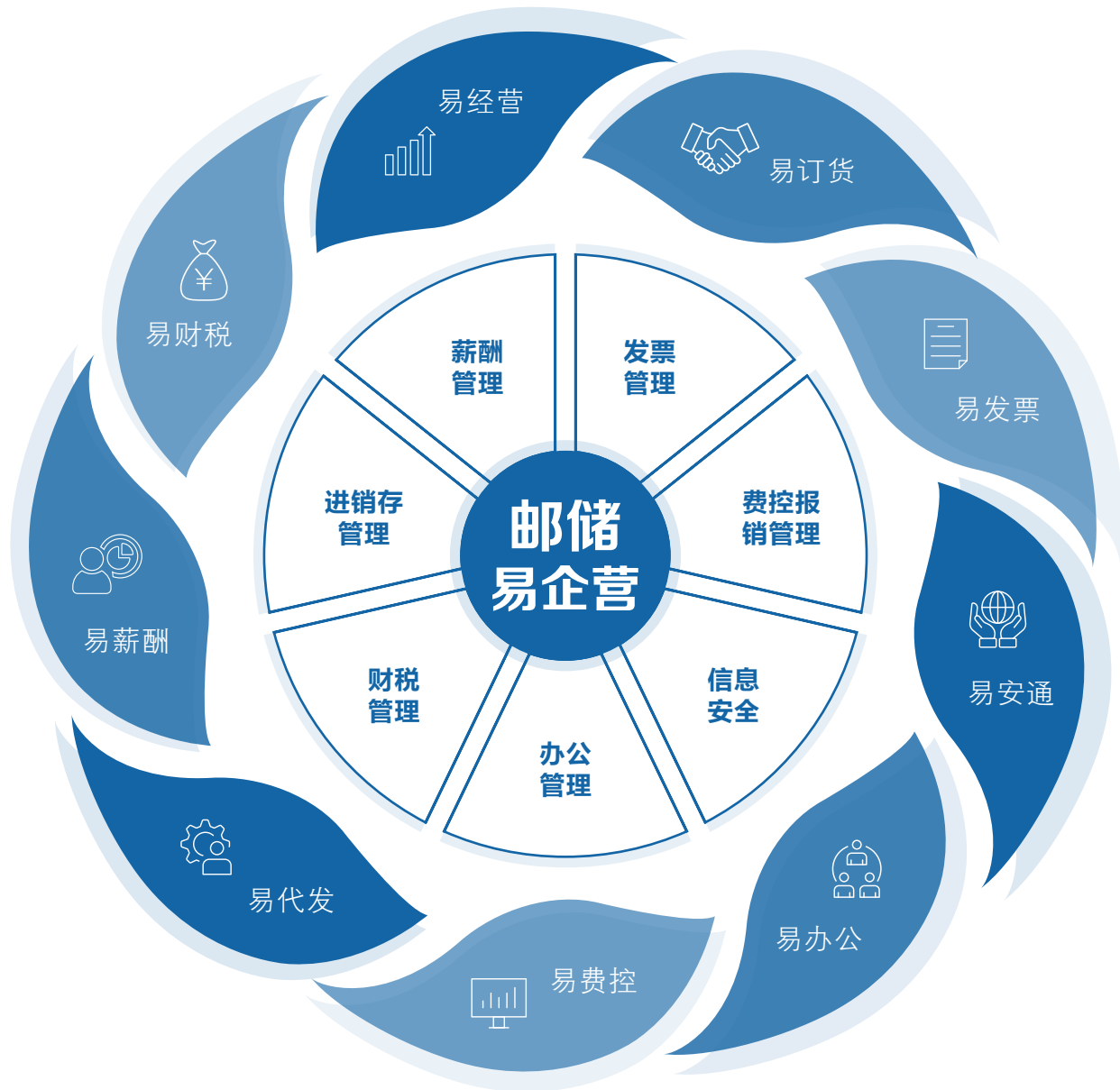
深化全方位一站式综合服务 构建普惠金融“信贷+”综合服务模式

邮储银行聚焦“打造普惠金融标杆行”的目标，积极推动主办行客户服务模式，围绕客户综合需求，以客户经理为中心开展“1+N”团组服务，为客户提供个性化、定制化的综合服务方案。创新推出“邮储易企营”企业一站式数字化管理平台，提供“易财税”“易经营”“易订货”“易发票”“易薪酬”“易代发”“易费控”“易办公”“易安通”九大核心功能，覆盖企业财税管理、薪酬管理、进销存管理、发票管理、费控报销管理、办公管理、信息安全等关键场景，为中小企业提供一站式智能化体验和全面的金融解决方案，通过数据共享、信息互通，赋能中小企业数字化转型，2023年11月全国推广以来，累计服务客户7.44万户，“邮储易企营”平台成功入围海南、四川和山东等地中小企业数字化转型服务商。

积极开展普惠金融推进月专项行动 传递普惠金融服务温度

2024年3月至4月，邮储银行组织开展“普惠金融推进月”专项行动，通过调研走访活动、多渠道组织宣传活动、广泛推介普惠金融产品及服务举措，有效扩大普惠金融服务覆盖面。活动期间，组织开展对接活动超4,000次，开展产品介绍与教育宣传近5,000次，触及市场经营主体数量超15万个，触达人民群众数量超216万人次。

邮储银行各级机构深入一线，通过走企业、走乡村、走群众、走政府、走合作单位，精准把握客户需求，广泛搭建合作平台。运用“千村示范、万村整治”工程经验，开展县、乡、村逐级走访对接，走访涉农龙头企业，结合“龙头共舞，邮农并进”行动拓展特色农业行业客群。调研个人客户理财需求和消费需求，开展社保卡使用、理财投教、“乡村加邮购车季”等宣传活动。持续加大政府合作力度，联合深圳证券交易所科融通平台举办投融资路演活动，深化与政府性融资担保机构、各级农担机构的业务合作。



邮储银行广泛开展多层次的普惠金融政策解读及金融知识普及活动。发挥网点阵地宣传作用，活动宣传实现网点、官网、官微以及手机银行等自有渠道全覆盖。积极开展普惠金融政策解读活动，在全国范围内举办“助力小微 工邮同行”系列培训，解读科技型中小企业评价政策。面向金融消费者开展金融知识普及活动，广泛开展消费者权益保护、个人理财、反洗钱等金融知识普及活动。

全力推进小微企业融资协调机制落地见效 着力破解融资难题

2024年，邮储银行积极落实监管工作要求，迅速行动，全面推进小微企业融资协调机制各项工作落地见效，以“打造普惠金融标杆行”为目标，持续构建邮储银行小微金融差异化增长极，不断提升金融服务实体经济能力。小微企业融资协调机制开展以来，向推荐清单内经营主体累计授信超2,100亿元，发放贷款超1,500亿元，为小微企业蓬勃发展注入强劲动力。

截至2024年末

向推荐清单内经营主体累计授信超 **2,100 亿元**
发放贷款超 **1,500 亿元**

广泛开展走访对接。从总行至县支行构建四级工作专班，全面融入协调机制对应层级专班的工作，积极加入各地“千企万户大走访”活动，举办银企对接活动超千场，广泛宣传小微融资协调机制政策，为小微企业提供精准服务。加大科创领域支持力度，

以全方位、立体化的金融服务，助推科技产业园区凝聚新质发展动能。组织开展多种形式的普惠金融政策宣讲会，向小微企业客户宣贯小微融资协调机制相关政策。广东省分行与广东省工商业联合会签署战略合作协议，在加大金融供给、构建新型服务体系等方面深化合作，加大民营企业融资支持力度。河北省多地加强与市工商业联合会合作，协同市工商业联合会深入区县开展企业对接走访，积极推广数字工商联融资平台。

完善产品服务。全面对标“准、快、惠”三方面要求，精准匹配小微企业信贷需求，优化流程提高效率，加快落实中小微企业无还本续贷政策，降低小微企业综合融资成本。持续深化“1+N”服务体系，推行小微企业主办行客户服务，拓展金融服务场景，打造小微企业“伙伴银行”。

强化政策支持。为小微企业融资协调机制匹配专项支持政策，在审查审批、绩效考核、定价政策、尽职免责等方面给予一揽子支持措施，支撑分行提升服务能力，持续完善“善贷、愿贷、敢贷”长效机制，充分激发基层动力。



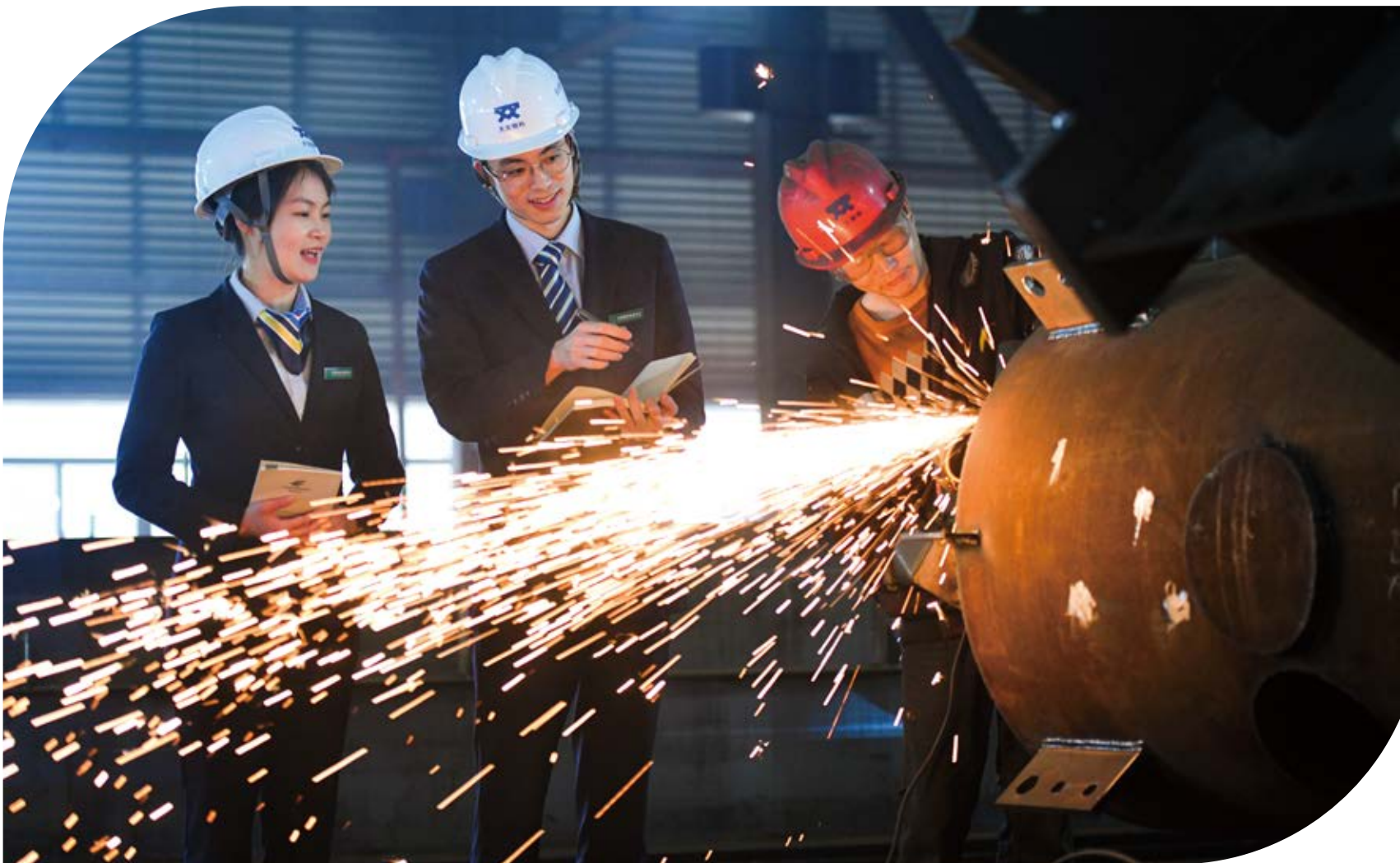
推进小微企业融资协调机制落地见效

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

重庆分行按照地方政府推送的协调机制“推荐清单”，迅速组织辖内分支行对清单内的企业展开全覆盖走访。其中，重庆市丰都县支行聚焦长江经济带运输船舶特色优势产业，走访清单内某企业，获悉融资需求后，分支行联动、前中台协同，迅速商定授信方案，开通绿色通道，快速完成放款，成为该地区内国有大行首笔小微企业融资协调机制“推荐清单”放款业务。

“邮储易企营”赋能企业经营发展

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



邮储银行员工深入企业开展调研



可持续发展实践

坚持绿色发展 守护生态文明

- ◎ 强化绿色管理
- ◎ 发展绿色金融
- ◎ 实施绿色运营



强化绿色管理

邮储银行严格落实国家政策和监管要求，支持联合国2030可持续发展目标（SDGs）和《巴黎气候协定》，大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资，支持生物多样性保护，做好绿色金融大文章。截至2024年末，绿色贷款余额7,817.32亿元，较上年末增长22.55%；绿色债券投资余额499.10亿元，较上年末增长35.74%；绿色融资余额9,559.70亿元，较上年末增长27.81%。

积极有序推动环境信息非强制性披露企业碳核算，为碳金融产品创新、风险管理、信息披露等工作提供重要依据。截至2024年末，累计推动超过1万家企业完成碳核算。

截至2024年末

绿色贷款余额

7,817.32 亿元

截至2024年末

绿色融资余额

9,559.70 亿元

邮储银行连续被中国银行业协会授予“绿色银行评价先进单位”，明晟公司（MSCI）ESG评级AA级，获得国际金融论坛“IFF全球绿色金融奖·年度奖”、中国上市公司协会“2024年上市公司可持续发展最佳实践案例”等奖项。

健全绿色治理

邮储银行持续完善绿色金融治理架构，将环境相关战略融入治理体系。坚持总行党委统一领导，董事会、监事会、高管层按照职责分工，加强对绿色金融工作的领导、监督和落实。总行、分行及控股子公司成立碳达峰碳中和暨绿色金融领导小组，形成多层次的工作推进机制。支持绿色金融改革创新试验区、气候投融资试点地区、碳达峰试点城市和园区等区域绿色低碳转型发展，累计成立碳中和支行、绿色支行和绿色金融部门等绿色金融机构44家，提升绿色金融服务低碳转型质效。

优化政策制度

邮储银行不断完善“绿色金融授信政策指引”，明确将水电、核电、风电、光伏发电、电化学储能、节能环保、新能源汽车、动力锂电池、充电桩、铁路、轨道交通、海洋产业等列为鼓励进入类行业。将ESG要素融入重点行业授信政策，强化生物多样性保护和气候变化内容。对客户ESG风险进行分类管理与动态评估，结合行业属性、业务特点，不断加大差异化政策支持及管控力度。坚持“环保一票否决制”，对不符合环保、产业政策的企业与客户与项目实行“零容忍”政策。制定《中国邮政储蓄银行绿色金融工作方案》，印发《中国邮政储蓄银行转型贷款业务指引》，积极支持绿色金融和转型金融业务发展。

相关行业信贷政策

行业类型	信贷政策描述
农林牧渔相关信贷政策	“农林牧渔行业”包括农业、林业、畜牧业、渔业等，本行将农业列为鼓励进入类行业，优先加大信贷投放。在农业客户选择标准中，明确资源条件、合规经营、环境保护、质量安全等方面要求，实施“环保一票否决制”。积极支持农机效率高、耗力少以及应用节肥、节水等技术的农业能源节约类型客户。高度关注林业项目的环境与社会转型风险以及声誉风险，积极支持取得FSC/PEFC/CFCC认证的林业项目，不得支持以违规砍伐天然林为代价营建的人工林，持续关注速生林政策的变化。重点关注现代设施农业、农业机械制造项目环境影响评价等手续是否合规、齐全。
生物多样性相关信贷政策	本行强化生物多样性保护，将蓝色金融和生物多样性保护纳入可持续金融和绿色金融支持范围，探索商业可持续的生物多样性投融资机会，推动金融资源向生物多样性保护领域和基于自然的解决方案倾斜。
气候变化相关投资政策	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。
能源利用相关信贷政策	对“两高”项目实行清单管理、分类处置、动态监控，坚决遏制高耗能、高排放、低水平项目盲目发展。主动适应国家经济结构、能源结构和产业结构的变化，积极发展转型金融，支持“两高”绿色低碳转型发展。同时将风电、光伏发电等新能源行业作为鼓励进入类行业，加大信贷投放。
矿业相关信贷政策	支持绿色、清洁、智能开采项目，将安全生产、环境保护、资源利用等方面作为客户和项目的准入标准。重点关注矿山项目的采矿许可、环境影响评价、水土保持、林地征用、安全监管、核准备案、资源综合利用、能耗等是否符合行业规范、国家相关准入标准及相关产业政策等。实施环境、社会、治理及气候风险“一票否决”机制，禁止准入存在重大环境与气候风险的客户和项目，坚决压缩与退出不符合国家产业政策的违规产能、落后产能以及环保、安全生产不达标的企业。
石油天然气开采相关信贷政策	高度关注石油天然气领域投融资的环境和社会风险。项目须符合产业政策规定的资源综合利用和节能环保标准，以及清洁生产工艺和技术要求。研判企业环保管理能力，关注压裂返排液及气田水的排放、废弃泥浆及岩屑处理和处置、化学品安全存储等环保风险，关注是否纳入环保“黑名单”或受到重大环保处罚。

行业类型	信贷政策描述
交通运输相关信贷政策	主要包括铁路、公路、港口、航运业、城市轨道交通、航空运输、民用机场、现代物流等领域。本行积极支持交通运输业向布局科学、清洁低碳、集约高效方向的绿色发展，包括支持选线选址生态环保的铁路、公路、机场等项目的建设，铁路的电气化改造，港口资源整合建设，大型专业化泊位建设，高等级航道改造，绿色航运建设试点企业的融资需求等。
建筑行业相关信贷政策	积极支持绿色建筑高质量发展，支持建筑产业节能减排；优先支持拥有绿色建筑技术的优质建筑企业。遵循碳循环概念，以低碳为导向，满足发展循环经济、建设低碳生态城市和低碳绿色建筑项目的融资需求。
高标准农田相关信贷政策	按照2024年中央一号文件要求，坚持质量第一，优先把东北黑土地区、平原地区、具备水利灌溉条件地区的耕地建成高标准农田，推动我国13个粮食主产区、7个主销区和11个产销平衡区的高标准农田建设。

健全激励机制

邮储银行从绩效考核、信贷规模、内部资金转移定价（FTP）、经济资本计量等方面，加大资源倾斜力度，大力支持低碳交通、可再生能源、清洁能源、绿色建筑、节能环保等绿色金融重点领域。制定总行部门考核平衡计分卡核心业务指标及一级分行经营管理绩效考核办法，将绿色信贷、ESG风险等相关指标纳入总行相关部门和分行绩效考核体系。信贷规模与资本优先满足绿色信贷业务。实施差异化经济资本调节系数，下调绿色金融业务经济资本调节系数为90%。绿色信贷、绿色债券FTP给予15个BP优惠，对普惠型小微企业绿色信贷给予70个BP优惠。按照授权与能力相匹配的原则，差异化绿色金融业务审批权限，加大对节能环保、光伏发电、风电、生物质能发电、水电等绿色金融领域的审批授权。开通审查审批“绿色通道”，加大平行作业支持力度，支持绿色金融业务发展。

加强ESG风险管理

邮储银行将环境和气候风险纳入全面风险管理体系，建立环境信息数据库，识别和评估气候风险，开展ESG及气候风险专项排查和气候风险压力测试，不断提升ESG及气候风险管理能力。加强应用金融科技工具和手段，持续优化完善绿色金融大数据平台，在本行“金睛”信用风险监控系统中收集、整理和分析政府、企业公开的环境信息，搭建环境信息数据库。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。将ESG管理要求纳入全面风险管理体系，有效提升ESG管理和评价水平。制定钢铁行业客户ESG评价方案，准确识别、监测钢铁企业可持续发展能力。

ESG风险全流程管控



发展绿色金融

邮储银行积极贯彻绿色发展理念，加大绿色债券投资，优先支持节能环保、清洁能源、基础设施升级等领域绿色项目建设，助力发展方式转变。截至2024年末，自营资金投资绿色债券余额374.28亿元，较上年末增长17.12%，已连续6年荣获中债绿债指数优秀投资机构称号。

截至2024年末

自营资金投资绿色债券余额

较上年末增长

374.28 亿元 17.12%

新增绿色资产证券化项目托管规模172.87亿元，落地深交所首单能源行业（含新能源）可续发ABS（华泰-新华发电1期碳中和绿色资产支持专项计划）。

2024年，绿色债券承销规模30.40亿元。截至2024年末，累计承销绿色债券208.97亿元。其中，2024年1月，我行承销的无锡市国联发展（集团）有限公司2024年度第一期绿色资产支持票据（类REITs）项目，为全国首单银行间绿色商务写字楼类REITs、全国首单银行间换股型并表权益类REITs，是助力企业存量资产盘活和产业转型发展的典型范例。

截至2024年末

新增绿色资产证券化项目托管规模

172.87 亿元

邮储银行牵头筹组了某太阳能电池智慧工厂建设项目、某智能网联汽车产业集聚项目、某县屋顶分布式光伏发电建设项目等绿色银团融资项目。

积极发挥资源盘活优势，支持江苏某天然气管网有限公司收购区域内管网资产、福建某开发投资有限公司收购生态修复矿山废弃沙石等绿色并购项目。

截至2024年末，符合中国人民银行绿色贷款统计口径的票据贴现余额134.20亿元，较上年末增长18.70%；符合国家金融监督管理总局绿色融资统计口径的票据贴现余额103.61亿元，较上年末增长19.82%。投资绿色资产支持证券（ABS）余额98.48亿元，较上年末增长11.71%。



邮储银行资金支持矿山修复



邮储银行在省级绿色金融改革试验区先行先试，以绿色金融助推当地实现绿色发展

专栏：推进企业客户碳核算服务

近年来，邮储银行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，并探索将碳核算纳入授信业务全流程，大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资。截至报告期末，本行累计完成企业客户碳核算数量已突破1万户。

创新核算模式

创新核算模式，在实践中探索可行经验。一是顶层设计引领。本行自2021年起有序推动环境信息非强制性披露企业碳核算，在中国邮政储蓄银行落实碳达峰碳中和行动方案中单列“碳核算”行动作为全行落实双碳重点工作任务，并在每年绿色金融工作要点中将碳核算纳入重点工作督办落实。二是分步组织推广。核算工作按照积极探索、客户自愿、有序推进的“三原则”，制定“三步走”的工作思路，从试点行逐步扩大到部分一级分行，最后全面推广碳核算工作。本行率先探索的碳核算模式，取得了显著成效，得到有关部门的高度肯定与推广。三是资源整合优化。优化本行易企营平台，实现易企营存量客户自动完成碳核算注册流程，扩展了碳核算客群规模。

探索应用场景

碳核算服务在促进企业客户绿色低碳转型、完善风险管理、规范信息披露等方面作出了有益尝试和探索。同时，各分行探索将碳核算和客户调查、审查审批、贷后管理、产品创新等相结合，引导客户绿色低碳发展，加强风险监测和预警，加快绿色金融产品与服务创新，拓展碳核算工作的广度与深度，为促进低碳转型夯实基础。

金融科技赋能

邮储银行在积极有序推动环境信息非强制性披露企业碳核算，引导客户科学制定碳排放目标规划的同时，也将企业客户碳核算数据接入行内“金睛”信用风险监控系統，依托“金睛”系统数字化平台，持续完善本行气候风险数据库。数据库中相关气候、环境数据，极大缓解了绿色金融市场交易活动中信息不对称的问题。本行还开发了适合绿色技术创新和覆盖投融资主体全生命周期的绿色金融产品和服务体系。基于相关成果，本行顺利完成了中国人民银行北京市分行金融数据综合应用试点项目“基于大数据技术的绿色信贷服务”。在通过金融科技赋能碳核算的同时，本行绿色金融数字化转型工作也得到了加速发展。



落地全行首笔“降碳贷”

“降碳贷”是人民银行深圳市分行指导辖内金融机构，围绕深圳企业碳账户开发的新型信贷服务模式，对绿色低碳、碳减排效果显著的企业，金融机构在贷款利率、期限、额度、抵质押方式等方面给予差异化优惠，将贷款利率与企业减排效果等指标挂钩，根据企业碳减排情况精细化“定价”，精准激励企业绿色低碳转型。2024年12月5日，深圳分行成功落地行内首笔“降碳贷”，贷款利率与企业碳评级结果和碳减排效果指标挂钩，相比指导利率下调110个BP，积极支持企业绿色低碳发展。

创新“企业生态信用贷”金融产品

浙江省丽水市分行依托浙江省金融综合服务平台、丽水市信用信息服务平台、丽水市公共信用平台，建设企业生态信用评价机制，创新“企业生态信用贷”金融产品，实现银行授信评价体系从单一的财务维度拓展至包含碳核算信息的“ESG+邮储特色+丽水元素”多维评价体系，从而更加精准地度量企业客户风险和价值，实现“扩展客源、创新产品、管理风险”三项目标。截至报告期末，已对丽水市510家企业开展生态信用评价。



邮储银行走访海上风电企业

专栏：蓝色金融多元化实践 推动海洋经济可持续发展

邮储银行高度重视蓝色金融工作，从组织机构、创新业务等方面发力，持续推进蓝色金融业务发展。2023年，签署联合国《可持续蓝色经济金融倡议》，成为中国首家签署该倡议的国有大型商业银行。

设立蓝色金融专营机构

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

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

创新蓝色金融创新业务

邮储银行积极探索以金融力量助力海洋渔业实现生态化目标，发挥自身优势，支持深海网箱养殖、海洋牧场等企业，为其提供中长期信贷、大额度资金；运用多年小额贷款经验，支持小客户靠海致富；发挥全产业链服务优势，支持海产品养殖上下游客户。本行各沿海分行发挥点多面广的优势，支持众多深远海产品深加工企业、运输企业以及仓储企业，在各产业链端筑牢“蓝色粮仓”。积极与渔业产业链上下游企业、个人客户逐步建立较为完善的信用贷款体系，全力推进海洋渔业生态化发展。

案例 case

引“金”入海赋能蓝色经济

近年来，山东省分行深耕海洋强省、“齐鲁粮仓”等山东乡村振兴重点领域，通过聚焦区域特色，深化产业研究，加快服务创新，持续打造差异化竞争优势。山东省烟台市分行推出特色船舶抵押贷款“渔船贷”，缓解渔民生产资金短缺，截至报告期末，贷款余额近1.07亿元，累计为171艘渔船提供近6.14亿元融资支持。同时，加大对现代渔业发展的信贷支持力度，累计支持315个海水捕捞行业客户信贷资金7.92亿元，为1,418个海水养殖加工行业客户投放贷款15.59亿元。

落地江苏省首单贝类海洋蓝碳贷

2024年，江苏省首笔“贝类海洋蓝色碳汇贷——文蛤贷”在江苏省盐城市大丰区成功落地，即江苏省盐城市大丰支行向江苏海阅实业有限公司发放贷款1,000万元，贷款期限1年，专项用于该公司购买文蛤苗。“文蛤贷”充分挖掘滩涂碳汇“宝藏”，在海洋贝类养殖领域，突破性地将“金融”主体与“海洋生态产品价值实现”主题、“碳汇”要素融合，以文蛤养殖每年产生的减碳量、固碳量远期收益权作为补充质押物，将贝类海水养殖每年产生的减碳量、固碳量远期收益权作为增信手段，有效解决了海上养殖贷款抵押物不足的难题，成功打通了金融支持海洋贝类生态产品价值实现的绿色通道。

发放首笔“ESG气候金融贷”

邮储银行创新提出“ESG+气候+保险”综合贷款模式，发放全国首笔“ESG气候金融贷”。“ESG气候金融贷”依托国家金融监督管理总局莆田市分局创建的金融气象服务交流平台，通过借鉴最新绿色低碳转型产业研究成果，并与外部机构紧密合作，从ESG绩效目标与计划、ESG绩效记录、行业标准和政策符合性、气候融入性企业（CIE）评估与还款能力等方面严把客户准入关。截至2024年末，福建省莆田市分行运用此模式向福建省某公司授信3,200万元。该模式不仅让企业客户能直接受益于碳减排支持工具及优惠贷款利率政策，同时对引导企业客户进一步完善和提高ESG和防灾减灾管理水平，提升自身可持续发展能力等方面起到了积极作用。

联合推出国内首支共同分类目录主题绿债基金

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

投资首笔地方蓝色离岸人民币债券

2024年10月，海南省政府在香港成功发行总规模30亿元离岸人民币地方政府债券，邮储银行成功认购债券3.40亿元，完成首笔离岸人民币地方政府债券投资。债券发行期限为3/5/10年期，各期限发行规模均为10亿元，其中10年期债券是中国地方政府首次发行长期蓝色债券，由邮储银行投资0.98亿元，募集资金主要投向海洋保护、水污染治理等重点领域。

实施绿色运营

邮储银行贯彻低碳运营理念，持续践行绿色运营。组织36家一级分行及控股子公司主要负责人签订《2024年度生态环境保护工作责任书》，压实生态环境保护管理责任。倡导广大干部职工做艰苦奋斗、勤俭节约风尚的传播者、实践者、示范者。严格执行室内空调温度设置标准，杜绝长明灯、长流水。尽量减少彩色打印、过程文稿打印，提倡双面打印，节约用纸。总行机关按季开展绿色办公检查，落实绿色办公管理要求，规范员工用能行为；开展“坚决杜绝餐饮浪费、携手共筑食品安全防线”专项检查，加强宣传教育，强化勤俭节约意识。积极响应地方政府节能减排工作要求，总行连续三年完成北京市下达的能耗总量控制目标，2024年总行能源消费总量降幅达5%以上。下一步，将继续按照地方政府节能目标考核要求，提升绿色电力应用比例，完成相应节能指标；持续开展自身运营温室气体核算，加强碳排放数据的搜集、整理和标识，构建碳排放数据的统计、监测、分析和报告体系。

持续推进绿色建筑建设。《中国邮政储蓄银行基建工程初步设计实施细则（2024年修订版）》中新增“绿色建筑设计”专篇，在绿色建筑设计原则、先进适用技术、维护结构、暖通空调系统、给水排水系统、电气、照明系统及室内装修材料等方面提出要求和合理化建议。各分行严格执行绿色建筑要求，其中，北京市、广东省、河北省、河南省等分行严格按照《公共建筑节能设计标准》《绿色建筑评价标准（GB/T50378-2019）》开展营运用房装修改造，上海市黄浦区支行及外滩私人银行中心装修改造项目严格按照《民用建筑节能设计标准》进行施工设计，落实属地政府关于绿色低碳建筑的工作要求，应用《上海市既有公共建筑节能改造技术措施目录》中的节能技术进行节能设计。合肥基地管理中心已建成光伏发电系统总装机容量125.345kW，2024年发电量13.99万kWh，自投产以来累计发电42万kWh，100%实现了自发自用。

持续推进先进节能技术运用，促进数据中心绿色可持续发展。通过不断深化新一代动环监控和人工智能（AI）能效管理系统建设，构建完善数据中心能耗监测机制和技术体系，实现精细化能源管理及运维节能挖潜。因地制宜采用高效不间断电流（UPS）及变压器、氟泵自然冷却、冷冻水+多联热管空调、余热回收、冷热通道封闭、光伏发电等业内先进解决方案，多措并举降低数据中心能耗及碳排放。



邮储银行积极支持洪泽湖生态治理与农渔旅产业深度融合发展

2024年环境类绩效指标¹

除另有说明外，本部分环境绩效统计范围包含中国邮政储蓄银行总行、境内一级分行机关、一级分行直属单位及控股子公司。

排放物 ²	
二氧化硫（吨） ³	0.01
氮氧化物（吨） ⁴	0.11
温室气体排放总量（范围一及范围二）（吨） ⁵	216,227.01
人均温室气体排放量（范围一及范围二）（吨二氧化碳当量/人）	5.17
每平方米楼面面积的温室气体排放量（范围一及范围二）（吨/平方米）	0.14
范围一温室气体排放（吨二氧化碳当量）	5,546.96
公车耗油排放	945.13
设施用柴油排放	99.42
天然气排放	4,502.42
范围二温室气体排放（吨二氧化碳当量）	210,680.05
外购电力排放	210,680.05
范围三温室气体排放（吨二氧化碳当量）	34.45
外购商品和服务—总行办公用纸 ⁶	34.45
有害废弃物总量（吨） ⁷	49.03
人均有害废弃物总量（吨/人）	0.0012
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） ⁸	4,288.12
人均无害废弃物总量（吨/人）	0.10
每平方米楼面面积的无害废弃物总量（吨/平方米）	0.0028

注：

1. 本年度统计范围包含中国邮政储蓄银行总行、境内一级分行机关、一级分行直属单位及控股子公司。

2. 由于数据机房的排放物类数据和能源及资源消耗类数据尚不能单独计量，本行以人均及每平方米楼面面积折算的温室气体排放强度、有害废弃物排放强度、无害废弃物排放强度、能源消耗强度及办公用水消耗强度均包含办公区域和数据机房。

3. 二氧化硫排放主要来自于公车耗油，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）》、《车用汽油》（GB 17930-2016）以及《车用柴油》（GB19147-2016）进行核算。

4. 氮氧化物排放主要来自于公车耗油，氮氧化物排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》、《车用汽油》（GB 17930-2016）以及《车用柴油》（GB19147-2016）进行核算。

5. 温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮，主要源自外购电力及燃料。温室气体核算按二氧化碳当量呈列，并根据政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《IPCC 2006年国家温室气体清单指南 2019修订版》、联交所发布的《香港交易所环境、社会及管治框架下气候信息披露的指引》、生态环境部和国家统计局发布的《关于发布2022年电力二氧化碳排放因子的公告》以及《DB11/T1787-2020二氧化碳排放核算和报告要求 其他行业》进行核算。

6. 办公用纸（A3和A4纸）消耗量统计范围为总行（包含在京及外地机构），温室气体排放数据依据《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》以及《中国产品全生命周期温室气体排放系数库》中纸张（从摇篮到大门，含运输）排放因子、活动水平数据及相关要求进行计算。

7. 本行运营涉及的有害废弃物均交由有资质的专业公司进行处理，主要类型为废铅酸蓄电池。2023年数据中心实施老旧设备更新，集中处理一批铅酸蓄电池，2024年未发生集中大批报废处理，因此2024年数量相比2023年有大幅减少。

8. 本行的无害废弃物均交由回收商进行处理，主要类型包括办公垃圾和废弃硬盘，部分单位的办公垃圾由办公区物业统一处理，尚不能单独计量，我们依据国务院发布的《第一次全国污染源普查城镇生活源产排污系数手册》进行了估算。

能源及资源消耗	
能源消耗总量（兆瓦时） ¹	390,587.53
人均能源消耗总量（兆瓦时/人）	9.34
每平方米楼面面积的能源消耗量（兆瓦时/平方米）	0.25
直接能源消耗（兆瓦时）	
公车耗油 ²	3,638.16
设施用柴油 ³	370.28
天然气	20,295.03
间接能源消耗（兆瓦时）	
外购电力	366,284.07
总行外购电力消耗量（兆瓦时） ⁴	100,343.21
办公用水消耗量（吨） ⁵	1,368,682.72
总行办公用水消耗量（吨） ⁶	296,593.92
人均办公用水消耗量（吨/人）	32.72
每平方米楼面面积的办公用水消耗量（吨/平方米）	0.89

注：

1. 能源消耗总量数据是根据电力及燃料的消耗量及中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则》（GB/T2589-2020）中提供的有关换算因子进行计算，包含外购电力、天然气、公车耗油和设施用柴油。

2. 公车耗油包括公务车耗用汽油和公务车耗用柴油。

3. 设施用柴油指后备发电机和少量炉灶耗用的柴油。2023年数据中心新增13台发电机组，并对新增机组进行满载运行测试，导致柴油消耗量大幅增加，2024年为正常维护消耗，因此2024年数据较比2023年下降幅度较大。

4. 本行总行外购电力消耗量为总行在京机构耗电总量，包括金鼎大厦办公区、丰台路口72号院办公区、总部基地网络金融部办公区、总部基地软件研发中心办公区、永丰基地办公区、亦庄办公区、新盛大厦办公区、东方资产大厦办公区、玺萌大厦办公区、金隅大厦办公区、新时代国际中心办公区、诺德大厦办公区、昆仑中心办公区的耗电量。

5. 办公用水消耗量包括自来水和中水。

6. 本行总行办公用水消耗量为总行在京机构耗水总量，包括金鼎大厦办公区、丰台路口72号院办公区、总部基地网络金融部办公区、总部基地软件研发中心办公区、永丰基地办公区、亦庄办公区、新盛大厦办公区、东方资产大厦办公区、玺萌大厦办公区、金隅大厦办公区、新时代国际中心办公区、诺德大厦办公区、昆仑中心办公区。



可持续发展实践

勠力同心前行 共创美好生活

- ◉ 消费者权益保护
- ◉ 促进员工成长
- ◉ 践行社会公益



消费者权益保护

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

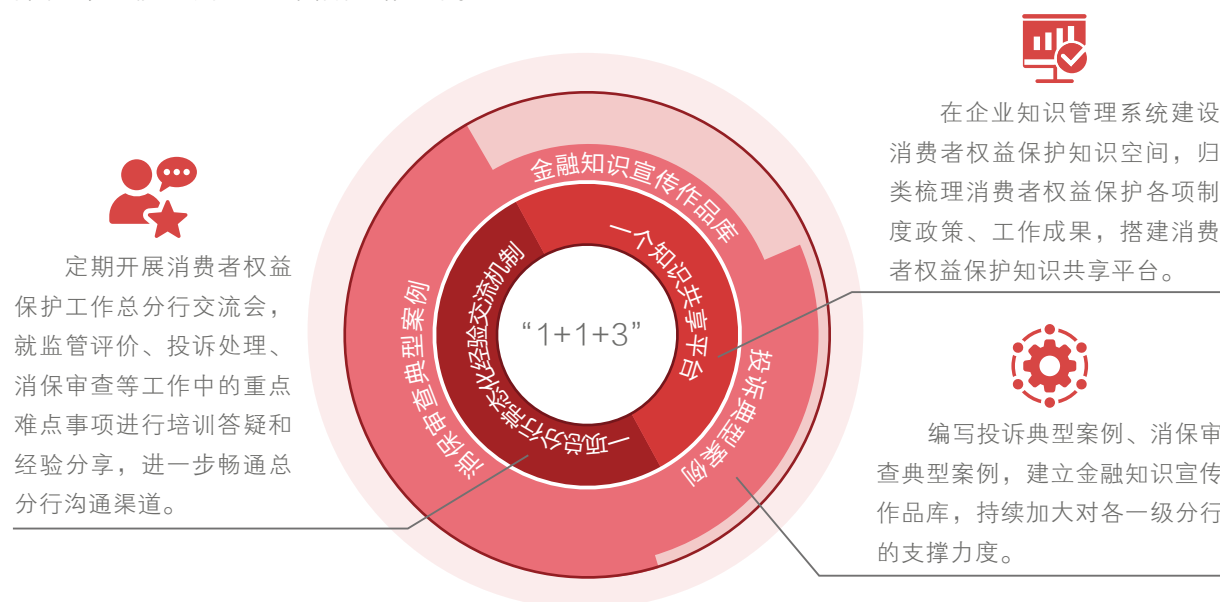
消保体制机制建设

强化高层消保履职

董事会及董事会社会责任与消费者权益保护委员会认真履职，强化消费者权益保护工作规划指导，督促消费者权益保护战略、政策及目标的有效执行和落实。监事会持续加强对消费者权益保护工作全面监督、专项监督，对董事会、高级管理层及其成员在消费者权益保护领域履职情况进行分析评价并提出改进建议。高管层消费者权益保护委员会切实履职，审议年度工作报告与工作计划、消费者权益保护考核评价结果、监管评价自评情况、12378“一键呼转”工作运行情况、消费者个人信息保护风险排查、季度投诉情况分析等议题，有效指导消费者权益保护各项重点工作持续深入。修订消费者权益保护委员会工作规则，进一步完善议事决策机制。建立消费者权益保护委员会会议定事项落实跟踪机制，定期通报工作进展，确保各项工作要求落实到位。

推动构建“大消保”工作机制

邮储银行印发《关于进一步优化消费者权益保护沟通联系协调机制暨推进大消保队伍建设的通知》，完善横向信息共享及工作协调配合机制。建立“1+1+3”消费者权益保护工作支撑机制，搭建“一个知识共享平台”“一项总分行常态化经验交流机制”“投诉典型案例、消保审查典型案例、金融知识宣传作品库三类工作资料库”，赋能各级机构提升消保工作水平。



加强消保考核机制建设

邮储银行制定年度消费者权益保护工作考核方案，细化考核指标，对各一级分行、总行各相关部门开展年度消费者权益保护工作考核评价。同时，将消费者权益保护工作考核评价结果纳入经营管理绩效考核中，经营管理绩效考核中的消保指标分值权重相较上一年度进一步提升。

提升消保审查工作质效

邮储银行持续推进消费者权益保护审查规范化、专业化、数字化建设，全面提升消费者权益保护审查工作质效。制定《消保审查工作指引（2024年版）》，细化审查各环节工作要求。印发《消保审查要点手册（2024年版）》，编写审查案例，强化审查经验交流分享，优化审查平台功能，上线审查意见智能推荐功能，配置智能审查规则，实现风险点、法规依据、审查意见自动关联，推动审查工作数智化转型。

消费者权益保护培训

加强培训管理

报告期内，邮储银行印发《关于加强消费者权益保护培训工作的通知》，对年度消费者权益保护培训工作进行统筹安排。总行及各一级分行组织开展消费者权益保护培训800余项，参与培训约56万人次，培训覆盖率达到100%，员工参与率达到103%。专项培训包括消保专题培训、管理人员培训、新入职人员培训、业务条线培训等不同类型，培训对象全面覆盖中高级管理人员、基层业务人员、新入职人员，进一步提高培训覆盖率及实效性。印发《中国邮政储蓄银行关于2024年消费者权益保护培训情况的通报》，加强培训效果总结评估工作。

组织消保专题培训

2024年，邮储银行组织开展消费者权益保护专项培训，围绕消保管理制度解读、投诉管理、消保审查、个人信息保护、投诉管理系统功能及模型运用等内容开展培训，强化消保条线人员对重点工作及监管要求的理解和掌握。

丰富培训形式

通过邀请行内高管、内训师、外部机构讲师等不同授课人群，开展一系列消保培训课程，线上线下相结合，推动各级机构强化对消保领域各项法律法规与监管要求的理解，认清当前消保工作形势，提高认识，拓宽视野，强化工作落实。

贷款合同变更

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

管理机制

邮储银行制定《中国邮政储蓄银行个人消费贷款业务贷后操作规程（2023年修订版）》《中国邮政储蓄银行小额贷款业务贷后管理办法（2024年版）》《中国邮政储蓄银行小额贷款业务管理办法（2024年修订版）》，规定客户能够获取的贷款变更内容、流程、渠道等。

贷款变更要素

邮储银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。

债务催收管理

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

公平的营销政策

邮储银行根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国广告法》《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》及监管部门《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》等规定，制定本行《个人业务营销宣传合规管理工作规定》。

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

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

征信权益保护

开展“珍爱个人信用记录，维护合法征信权益”的主题宣传活动，全行线上线下多渠道开展征信知识宣传，约5万台智能柜员机（ITM）上线个人和企业信用报告自助查询功能，征信服务深入县域，引导公众增强诚信意识，切实保护信息主体知情权等合法征信权益。

客户投诉管理

加大投诉监测提示力度，强化溯源整改

报告期内，建立季度投诉分析机制，定期在消费者权益保护委员会上分析投诉总体情况，剖析问题点，研究制定切实有效的压降措施。印发《关于进一步优化投诉监测提示机制的通知》，强化投诉分析，进一步丰富监测提示机制，加强整改效果跟踪。建立“季度投诉通报+月度投诉分析+日常投诉监测提示”机制，及时关注投诉变化趋势，溯源整改发现问题。优化投诉溯源整改机制思路，深入分析投诉反映出的制度、流程、系统和管理等方面的问题，开展源头治理，把客户的“问题清单”变为“满意清单”。

推进投诉管理数字化转型

优化投诉管理系统，增加各业务投诉变化趋势图、12378“一键呼转”投诉报表分析、区分机构属性等功能，进一步拓宽投诉分析维度。开发应用投诉文本分析、智能分类等模型，实时展示上升最快、热度最高投诉类型，按日、周、月、季自动生成投诉分析报告，缓解基层统计分析压力，赋能各级机构及时、精准定位投诉问题，有效支撑各级机构开展投诉压降和溯源整改工作。

消费投诉情况

2024年，邮储银行受理客户投诉共计80.97万件，网点平均投诉量20.64件，每万名个人客户平均投诉量12.10件，投诉处理满意度95.59%，投诉办结率为100%，投诉及时率（15日办结）为99.72%。受理投诉主要涉及信用卡（37.82%）、借记卡（19.46%）、贷款（10.91%）、呼叫服务（9.49%）、银行代理业务（5.58%）等。分支机构受理投诉主要分布在东部地区（16.37%）、中部地区（10.42%）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）。

金融知识教育宣传

邮储银行深入开展金融知识教育宣传，不断完善教育宣传机制，积极探索创新多元化传播渠道，拓宽金融知识教育宣传覆盖范围，帮助公众强化金融安全意识、构建健康金融观念。

创新金融知识教育宣传形式

邮储银行在官方网站、官方微信公众号、邮储银行+、手机银行App四个自有线上渠道建立金融知识普及专栏专区，推出“U心消保”统一标识，提升宣传质效。建立常态化教育宣传体系，制定年度教育宣传活动计划，积极开展“‘3·15’金融消费者权益保护教育宣传活动”“普及金融知识万里行”“金融教育宣传月”等集中教育宣传活动，触及消费者近10亿人次。搭建金融知识宣传作品共享库，推动全行优秀教育作品共通、共享。策划“行长讲消保——邮我来讲”专题活动，各级机构行领导带头抓消保、讲消保，形成从业人员人人参与、人人尽责的氛围，让消费者权益保护理念入脑入心，全行各级机构领导共参与金融教育宣传活动38,937次，触及消费者超1.39亿人次。在监管部门、行业协会的指导下，本行与多家金融机构联合出品《金果去哪儿之守护与行动》动画短片，取得较好的宣传效果。各分行依托当地资源禀赋与优势，积极探索教育宣传新形式，将金融教育宣传与交通出行、传统文化、日常餐饮、体育运动等元素相结合，打好“金融教育+”组合拳，让金融知识真正融

入消费者日常生活。如黑龙江省分行制作“消保邮我护航，共赴美好春光”微信答题小程序，青岛分行联合当地金融机构在五四广场商圈组织开展金融知识Citywalk挑战赛，以群众喜闻乐见的形式开展金融知识教育宣传。

“金融知识进乡村—邮你乡伴”特色宣传活动

邮储银行持续开展“金融知识进乡村—邮你乡伴”特色宣传活动，推动金融教育资源向农村地区、边远山区、少数民族聚集区等倾斜，推动金融教育宣传资源向欠发达地区倾斜，打通金融教育“最后一公里”，2024年各级机构共计深入32,907个乡村开展金融教育宣传活动，累计触及消费者人数超7,700万人次。

组织开展“2024阳光信贷年”活动

邮储银行积极弘扬中国特色金融文化，着力打造“公开透明、诚实守信、以义取利、依法合规、廉洁自律、有效监督、严格惩治”的“阳光信贷”文化，对授信业务从业人员组织签订“阳光信贷”服务承诺，强化“阳光信贷”文化教育，开展“阳光信贷”理念宣传，畅通“阳光信贷”社会监督，深化不法贷款中介治理，帮助消费者提升金融素养和风险防范意识，切实维护金融消费者合法权益。



邮储银行向消费者普及金融知识



开展形式多样的消费者权益保护宣传

信用卡中心积极响应监管部门号召，通过丰富多样的形式向广大消费者宣传金融知识。录制了“高管讲消保”专题视频，传播消费者权益保护知识；联合北京广播电视台《蜜蜂计划》栏目，深入北京市延庆区农村拍摄反诈警示片《黄金大“劫”案》。同时，通过设置“财富扭蛋机”增加趣味互动性，走进中国传媒大学及北京体育大学，引导学生远离金融陷阱，筑牢金融“防火墙”。为聚焦热点问题宣传反诈，走进朝阳区百子湾社区及丰台区时村，组织开展“金融知识赶大集”活动，普及金融知识和风险防范技巧。此外，在2024年中国国际服务贸易交易会上，以“金融教育宣传月 消保伴你行”为主题，进一步拓宽宣传覆盖面。

结合“共享法庭”宣传，打造金融教育便捷驿站

浙江省分行将金融消费者教育融入地方特色金融“共享法庭”服务场景。组织辖内机构在“共享法庭”服务站设立“一平米教育”区，向消费者常态化普及正规投诉处理渠道、金融纠纷裁判规则等主题知识；同时以“共享法庭”为枢纽，辐射周边区域，进村入企开展教育宣传，通过传播“情理法”融合的调解文化，助力纠纷就地化解。2024年，全辖融合“共享法庭”开展集中教育宣传37次，触及消费者超11万人次。

建设特色支行，构筑金融教育新常态

山西省分行下发《金融消费者权益保护教育特色支行建设方案》，强化分支机构金融知识普及、金融纠纷化解、消费者权益保护理念培养等职能，在全辖打造23家金融教育宣传特色支行，通过以点带面的形式，推动实现辖内机构“消保数字化”“教育宣传精准化”“纠纷调解多元化”，为金融消费者提供沉浸式体验和多元化纠纷调解阵地。

融入日常生活，探索“金融教育宣传新路径”

湖南省分行积极推动“金融教育+生活”宣传新路径，联合长沙地铁推出“金融为民，‘邮’你同行”主题金融消保地铁专列，以“邮储绿”和“U心消保”品牌为标识，向超过180万乘客传播金融消费者八项基本权益等金融知识，进一步提升社会大众的金融风险防范意识，让金融教育与消费者相伴而行。

金融反诈“潮”活动，创新公益筑安全

2024年，中邮消费金融有限公司紧跟年轻文化潮流，积极履行社会责任，携手广州市公安局下属单位广州市反诈中心，创新开展一系列反诈公益活动。活动形式新颖多样，涵盖金融“潮”市大挑战、网络安全“手势密码”、阿sir爆“诈”脱口秀等，聚焦“一老一小”、新市民等重点人群，大力实施金融知识“五进入”教育宣传活动，有效提升公众金融知识水平和反诈意识，显著增强金融知识宣传教育的质效、覆盖面与影响力。系列活动获权威媒体广泛关注，包括新华网、中国新闻网、经济日报、工人日报、南方日报、羊城晚报、大湾区卫视等，活动曝光量超800万人次，充分彰显企业担当与社会价值。凭借卓越表现，中邮消费金融有限公司收获广州市公安局感谢信。

促进员工成长

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

创新开展校园招聘，推进雇主品牌建设

邮储银行持续开展雇主品牌建设，彰显有责任、有担当的大行形象，精准把握全行招聘需求、创新开展校园招聘。2024年，在“中国年度最佳雇主”评选活动中，邮储银行荣获“年度最佳雇主10强”与“最受大学生关注雇主”两大雇主品牌奖项。

校招空宣强吸引。主动寻找“Z世代”情感共鸣点，通过打破常规、营造反差感的宣传形式，由行内员工出演，直观展示我行的人才培养计划与职业发展平台，展现出一个年轻向上、充满活力的企业形象。2025校园招聘推出创意空宣三部曲——“星辰闪耀 赴未来”（全行发展平台）、“总行U秀新人进阶指南”（人才培养计划）、“追光逐梦 邮此开启”（邮小储动画展示），全平台观看超42万人次。

渠道推广深触达。在立足官网、招聘公众号、视频号、第三方合作机构等多渠道线上推广的基础上，2025校园招聘在全国范围内选取多所知名高校开展总分行联动精品线下宣讲会，通过大咖宣讲、校友分享等活动，吸引学生参与互动，全行简历收取量同比增长14.49%，进一步提高了优质生源触达精准度。

品牌建设广开展。优化原创招聘IP形象“邮小储”，设计IP形象周边，拉近企业与求职者心理距离，提升雇主形象亲和力。开展校招新员工入职关怀，发放校招新员工入职宝典、入职大礼包等，做好校招保温，打造更加鲜明的雇主品牌形象。



邮储银行系列招聘海报



邮储银行组织开展校招新员工训练营

持续开展“U系列”项目，深化人才引进流动融合

2024年，邮储银行进一步深化实施“U系列”人才引进和培养项目，将人才招聘、人才培养、内部流动工作有机融合。通过“U+计划”“U行计划”，引导员工清晰职业定位，增加岗位历练，提升专业能力，合力打造人才供应链，培养造就一批专业过硬、视野开阔、堪当重任的人才。

“U+计划”为总行校园招聘人才引进及培养项目。以“邮你发光”为主题，组织开展2024年总行校招新员工训练营，帮助新员工了解邮储文化历史，熟悉业务知识，促进新员工快速融入。同时，组织为期一年的基层实践，以精细化管理为基调，以导师全流程辅导为抓手，建立了全过程跟进培养体系，通过月度小结、双月复盘、季度考核、年度课题研究等公共活动，搭建新员工成长成才、实现自我价值的舞台，打造一支有担当、有韧性的邮储新青年队伍，为开创邮储新篇章贡献稳定可靠的青春力量。

“U行计划”为总行机构间跨部门转岗调动项目，通过建立公开、规范的员工跨部门流动平台，完善人才内部流动机制。总行干部员工可结合个人专业特长、兴趣与职业发展规划，自主择岗、独立报名，人力资源部确保报名信息不被泄露，采用简历脱敏、双盲语音面试等形式保驾护航，让总行员工U行全程无后顾之忧，通过选拔程序的人员即可正式调入新部门。2024年总行进一步细化完善实施方案，开展第三批“U行计划”，新增3个月“回流期”，给予员工更多试错、适应的机会，更好实现人岗匹配。经过三期“U行计划”的成功实践，已累计完成283人部门调动，“海阔凭鱼跃”的理念深入人心，在保障业务发展稳定性的前提下，进一步盘活内部人才市场，营造更加开放、包容、活跃的文化氛围。

完善激励约束机制

薪酬福利管理方面，以效益和价值为导向、兼顾公平，持续提升全行工资总额资源配置的有效性，支撑企业健康、可持续发展。健全以岗位价值为基础、以绩效为导向的薪酬分配机制，绩效薪酬与考核结果紧密挂钩，薪酬分配向基层一线和作出突出贡献的核心经营管理人才倾斜，构建和谐的薪酬分配关系。根据国家政策规定，不断加强年金福利体系建设，切实解决员工后顾之忧。

绩效管理方面，实行全员绩效管理，严格考核等级划分比例，强化绩效考核结果应用，充分发挥绩效考核的“指挥棒”作用；做好员工绩效沟通与辅导管理，注重绩效改进提升，不断提升绩效管理质效。

开展员工关爱

邮储银行持续推动职工小家建设。全行第三轮“职工小家”建设验收工作顺利完成。开展2021—2023年全行模范职工小家评比表彰和全国邮政系统模范职工小家评选工作，印发《职工小家视觉识别系统规范手册（2024年版）》和《关于持续深化全行职工小家建设工作的指导意见》，规范部署当前和今后一段时期全行职工小家建设工作，有效提升工会组织服务职工的能力和水平。

职工心理关爱服务工作多管齐下。持续推广职工心理关爱热线，截至2024年末，心理热线累计接通来电1,162个，应答时长43,715分钟。举办2024年心理关爱工作技能培训班，提升全行心理关爱工作人员的专业服务能力。开展优秀心灵驿站和优秀心理服务项目的评选和总行级心理关爱内训师的征集与摸底工作。不断增强员工的心理健康意识，构建积极向上、和谐高效的工作环境。

开展2023邮储人年度调查工作，并深化结果运用。本行第六年开展“邮储人年度调查”项目，持续追踪员工体验，形成《韧性生长——2023邮储人年度调查报告》，通过自下而上的调研为管理层更好地读懂员工、赋能员工提供决策依据，调查覆盖全行八成以上员工。

案例 case

举办逐浪草地音乐节暨嘉年华活动

2024年9月21日，为庆祝新中国成立75周年，展现新时代邮储银行员工积极进取的精神风貌，中国邮政储蓄银行工会联合安徽省分行、总行总务部合肥基地管理中心共同举办2024年全行逐浪草地音乐节暨嘉年华活动。音乐节现场设在安徽合肥，由本行各一级分行、合肥基地各分中心、总行机关的职工倾情出演，活动现场近千名职工参与，线上直播超2万人参与观看，共享独属于邮储人的音乐之夜，是一场全行性的职工文化盛会。



邮储银行丰富多彩的员工活动

践行社会公益

2024年，邮爱公益基金成立7周年，专注教育领域，为广大学子提供教育资金资助及成才支持，积极奉献社会。2024年邮爱公益基金共募集887.44万元。

持续开展邮爱公益项目。2024年，邮爱自强班项目资助42个班级2,100名家庭经济条件困难的高中生本年度学杂费，邮爱奖学金项目对邮爱自强班所在学校符合要求的998名优秀高中毕业生发放奖学金，邮爱公益爱心包裹项目向青海省大通县捐赠1万个包裹。

邮爱公益活动精彩纷呈。组织开展邮爱公益日活动，将绿色公益、社区公益、学习雷锋、防范诈骗与公益日活动相结合。全行各级机构组织开展社区服务、健步走、植树等形式多样的邮爱公益日活动，在网点内外开展邮爱公益宣传，倡导公益文化，培育公益氛围。组织开展邮爱公益寻访活动，因地制宜组织分行志愿者去到邮爱自强班所在学校，与学生开展座谈、主题班会等活动，让邮爱更有温度。



邮爱公益7周年



延伸阅读

邮爱公益

七周年！“邮爱公益”温暖守护，为爱前行！

可持续发展绩效

经济绩效

总资产（万亿元）



营业收入（亿元）



净利润（亿元）



不良贷款率（%）



拨备覆盖率（%）



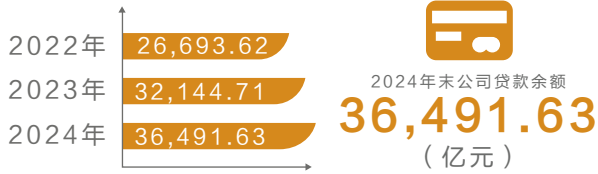
涉农贷款余额¹（万亿元）



普惠型小微企业贷款余额（亿元）



公司贷款余额（亿元）



个人消费贷款余额（万亿元）



个人小额贷款余额（亿元）



环境绩效

指标

	2022年	2023年	2024年
绿色贷款余额（亿元）	4,965.49	6,378.78	7,817.32
电子银行客户数（亿户）	4.01	4.19	4.37



2024年末绿色贷款余额
7,817.32
(亿元)



2024年末电子银行客户数
4.37
(亿户)

社会绩效

每股社会贡献值¹（元）



员工总数²（人）



女性员工占比（%）



少数民族员工占比（%）



95580电话渠道客户满意度（%）



对外捐赠（境内）（万元）



注：1.每股社会贡献值=基本每股收益+（纳税额+员工费用+利息支出+对外捐赠金额-因环境污染带来的社会成本）/期末总股本
2.员工总数统计口径为本行合同制员工（含控股子公司1,652人），另有劳务派遣用工15,000人。

注：1.2024年统计口径按照中国人民银行2024年1月发布的关于涉农贷款统计的有关规定执行。

社会认可



奖项名称	颁奖机构
全国专精特新大会优秀服务案例	工业和信息化部
金融科技发展奖一等奖	中国人民银行
数字供应链金融服务平台优秀参与机构	中国人民银行清算总中心
绿色银行评价先进单位	中国银行业协会
上市公司董事会最佳实践案例	中国上市公司协会
上市公司董办最佳实践案例	中国上市公司协会
上市公司可持续发展最佳实践案例	中国上市公司协会
优秀债券承销机构	中央国债登记结算有限责任公司
优秀资产托管机构	中央国债登记结算有限责任公司
中债绿债指数优秀投资机构	中央国债登记结算有限责任公司
优秀综合业务机构	上海票据交易所
运营卓越奖	中国银联
企业网银年度卓越奖	中金金融认证中心有限公司
全球绿色金融年度奖	国际金融论坛
“数智影响力”数字化转型典型案例	中国国际服务贸易交易会
最佳信披奖	路演中
最佳资本市场沟通奖	路演中
2024中国年度最佳雇主全国10强	北京大学社会调查研究中心和北京网聘信息技术有限公司
最佳中小企业服务银行	《环球金融》
金融高质量发展案例	《人民日报》
金融产品及服务创新奖	《金融电子化》
数据驱动金融创新奖	《金融电子化》
年度金融创新卓越机构	《银行家》(中国)
金融消费者权益保护优秀案例	《中国银行保险报》
年度高质量发展银行天玑奖	《证券时报》
年度普惠金融服务银行天玑奖	《证券时报》
年度银行财富管理品牌奖	《上海证券报》
年度卓越商业银行	《21世纪经济报道》
年度服务新质生产力金融机构	《21世纪经济报道》
年度零售银行	《第一财经日报》
年度卓越零售银行奖	《每日经济新闻》
年度高质量发展金融企业	澎湃新闻

ESG披露

环境

层面A1：排放物

请参阅“实施绿色运营”章节及可持续发展绩效

层面A2：资源使用

请参阅“实施绿色运营”章节及可持续发展绩效

层面A3：环境及天然资源

请参阅“实施绿色运营”章节及可持续发展绩效

D部分：气候相关披露

1. 管治

请参阅“强化绿色管理”章节及可持续发展绩效

2. 策略

请参阅“强化绿色管理”章节及可持续发展绩效

3. 风险管理

请参阅“强化绿色管理”章节及可持续发展绩效

4. 指标和目标

请参阅“实施绿色运营”章节及可持续发展绩效

社会

层面B1、B4：雇佣、劳工准则

本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》以及国务院《禁止使用童工规定》等相关法律法规，保障员工各项劳动权利，维护员工合法权益。依法与本企业员工签订劳动合同，在劳动合同中明确约定工作时间、休息休假、劳动保护和工作条件等内容，并遵照劳动合同约定履行企业应尽的义务，保障员工职业健康与安全，按时足额发放工资，合理安排工作时间，实行带薪休假制度，保障员工权益。截至2024年末，未发生聘用童工和任何强制劳工的情形。根据经营发展需要依法合规开展招聘工作，坚持竞争择优。

在员工招聘和内部晋升等有关政策规定和工作实践中，不因性别、民族、生理疾患等因素区别对待，确保公平公正。

本行积极支持欠发达地区人员引进补充，对于招聘困难的边远、艰苦地区，招聘学历条件适当放宽，该项政策自执行以来，切实促进了边远、艰苦区域的劳动就业，同时也充实了本行经营发展所需要的人员力量。持续推动“邮爱种子计划”落地，2024年校园招聘中“邮爱种子”入职四川省分行、青海省分行，自愿投身边远、艰苦地区基层岗位，为乡村振兴建设贡献力量；继续跟踪邮爱公益基金资助的“邮爱自强班”学生，组织分行与在读大学生建立长期联络机制，为被资助者提供假期实习和就业机会，鼓励优秀人才加入邮储银行并投身家乡基层建设。

指标名称	单位	数据
员工总人数	人	182,631
男性员工总数	人	74,183
女性员工总数	人	108,448
劳动合同制员工总数	人	182,631
劳务派遣制员工总数	人	15,000
全职员工总数	人	182,631
兼职员工总数	人	0
年龄30岁及以下的员工人数	人	37,871
年龄31岁至40岁的员工人数	人	85,277
年龄41岁至50岁的员工人数	人	42,205
年龄51岁及以上的员工人数	人	17,278
总行员工人数	人	8,932
长江三角洲地区员工人数	人	20,666
珠江三角洲地区员工人数	人	18,861
环渤海地区员工人数	人	26,462
中部地区员工人数	人	46,575
西部地区员工人数	人	41,733
东北地区员工人数	人	19,402
少数民族员工人数	人	12,217

指标名称	单位	数据
员工流失比率	%	1.83
男性员工流失比率	%	1.86
女性员工流失比率	%	1.82
年龄30岁及以下的员工流失比	%	5.64
年龄31岁至40岁的员工流失比	%	1.23
年龄41岁至50岁的员工流失比	%	0.38
年龄51岁及以上的员工流失比	%	0.11
总行员工流失比率	%	0.78
长江三角洲地区员工流失比率	%	2.74
珠江三角洲地区员工流失比率	%	2.10
环渤海地区员工流失比率	%	0.97
中部地区员工流失比率	%	1.65
西部地区员工流失比率	%	2.61
东北地区员工流失比率	%	1.05
女性员工占比	%	59.38
少数民族员工占比	%	6.69
劳动合同签订率	%	100.00
中高层管理人员男女比例	%	3.95:1
新进员工雇佣率	%	3.99

层面B2：健康与安全

本行统筹发展和安全，严格落实安全生产责任制，完善安全生产管理体系，全面排查整治安全风险隐患，深入推进安全管理能力提升建设，严守不发生重大安全生产责任事故底线。

压紧压实责任，建设高水平平安单位。严格落实工作要求，逐级签订安全生产责任书，全面落实安全生产责任制和岗位安全责任制。强化安全生产责任考核，以“平安邮政”“平安邮储”单位创建为抓手，不断推动各级机构稳步树立“全面、全程、全员”的安全生产理念，有效推进安全管理工作提质升级。

开展隐患排查整治，筑牢安全生产防线。组织实施安全生产治本攻坚三年行动，持续深化安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制建设，不断提升本质安全水平。开展老旧房屋建筑结构和消防安全专项排查整治工作、总行场地和二级分行独栋场地消防安全评估工作，进一步夯实安全生产基础。

深化安全教育培训，提升安全意识和能力。组织开展“安全生产月”“消防安全月”“防灾减灾宣传日”活动，增强全员安全生产意识。举办邮政金融安全管理培训班、消防管理人员培训班，提升安全管理人员专业化水平。组织安保类案件防范教育培训，开展消防疏散演练、应急处置实战模拟演练，增强员工突发事件应急处置能力。

增强技术防范能力，提升科技安防水平。完成新一代安防集中系统全行范围的上线和推广，积极推进安全保卫数字化转型。加快安全用电监测系统建设，规范系统使用管理，提升电气火灾防范能力。强化各级联网监控中心协同联动，提升主动防范化解外部风险能力，有效发挥预警预防作用。

指标名称	单位	数据
2022年因工作原因导致员工死亡人数	人	6
2022年因工死亡人员比率	%	0.0033
2023年因工作原因导致员工死亡人数	人	6
2023年因工死亡人员比率	%	0.0033
2024年因工作原因导致员工死亡人数	人	4
2024年因工死亡人员比率	%	0.0022
2024年因工受伤人数	人	321
2024年因工伤损失工作日数	日	12,839

层面B3：发展及培训

2024年，本行教育培训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。

指标名称	单位	数据
员工参加培训总人数	人	196,284
员工参加培训百分比	%	99.44
男性员工参加培训百分比	%	99.37
女性员工参加培训百分比	%	99.49
中高级管理层员工参加培训百分比	%	100.00
其他层级员工参加培训百分比	%	99.43

指标名称	单位	数据
人均参与培训时长	小时	127.41
男性员工人均培训时长	小时	127.32
女性员工人均培训时长	小时	127.48
中高层管理层面均培训时长	小时	148.93
其他层级员工人均培训时长	小时	127.37

构建“三全三分”的教育培训体系

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，构建覆盖企业全员、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，着力提升教育培训服务发展的能力水平，不断增强教育培训工作整体效能，为邮储银行高质量发展提供有力支撑。

统筹制定年度培训计划，根据员工不同类别、不同岗位或专业、不同工作年限，设置不同培训内容、培训周期和培训方式，紧扣企业战略目标、业务发展重点，遵循组织发展需要，旨在不断提升行内各类人员专业能力。

紧贴业务发展需求，分层分类开展履职能力提升培训

面向领导干部，按照“初任、在任、进阶”三阶能力培养体系，开展培训班、研学班，系统性增强领导人员的经营管理能力。面向专业人员，统筹开展重点业务条线专业能力培训，提升员工专业素养；面向一线人员，加强网点负责人、理财经理、客户经理等人群培训，夯实一线人员业务实战能力。重视新员工培养，2024年全行校招新员工入职培训以“邮你发光”为主题，采用“必修+自选”相结合的培训模式，全行参训人数共计7,129人，助力校招新入职员工顺利完成角色转变，加速融入邮储银行文化。

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

层面B5：供应链管理

围绕高质量发展主题，坚守“合规、专业、服务”的定位，坚持创新引领，持续优化采购流程，完善采购管理制度机制，推动采购规范化、集约化、精细化和数字化管理。

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

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

持续要求供应商签署并履行《节能减排和绿色发展协议》《廉洁承诺书》，不断加强和推动供应商共同履行绿色环保等社会责任。

加强采购数字化转型，实现采购“全流程、全机构、全参与方”线上化管理。

指标名称	单位	数据
总行集中采购供应商总数量	个	474
中国境内长江三角洲供应商数量	个	96
中国境内珠江三角洲供应商数量	个	79
中国境内环渤海地区供应商数量	个	250
中国境内中部地区供应商数量	个	20
中国境内西部地区供应商数量	个	20
中国境内东北地区供应商数量	个	8
港澳台及境外地区供应商数量	个	10
已完成环境、社会风险评估的供应商数量	个	474

层面B6：产品责任¹

数据安全与隐私保护

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

数据安全管理体系组织架构

本行建立了覆盖董事会、监事会、高级管理层、数据安全统筹等部门在内的数据安全管理体系组织架构。2024年，董事会、监事会、总行信息科技风险管理委员会、行领导专题会等共审议17项数据安全领域议题，切实指导全行数据安全工作取得实效。

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

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

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

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

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

本行数据管理部归口管理全行数据安全工作，设置数据安全处，由专职数据安全管理人员组成，推进全行数据安全管理工作实施落地。

数据安全制度规范

数据安全保护原则。本行遵循安全与发展并重原则、分级保护原则、全周期覆盖原则、最少必要原则等数据安全管理制度，确保数据在安全可控的前提下合理开发利用。本行按照合法正当、目的明确、选择同意等要求，仅收集、存储和使用业务所必需的最少数据，仅授予相关人员工作所需的最小权限，有效防范数据泄露、窃取、损毁、丢失、篡改和滥用等风险。邮储银行在《中国邮政储蓄银行数据安全管理办法（2024年修订版）》中明确涉及个人信息的数据，满足法律、行政法规规定应当删除情形时，应主动删除数据。客户注销手机银行、个人网银、微信银行后，将停止收集客户数据。

数据安全管理制度。本行持续推动数据安全各项工作制度化、规范化，不断完善数据安全管理制度和办法。适时修订《中国邮政储蓄银行数据安全管理办法（2024年修订版）》，明确数据安全基本原则，针对各类数据处理活动提出针对性的管理要求。持续丰富各类实施细则，印发《中国邮政储蓄银行数据安全分级管控实施细则（2023版）》《中国邮政储蓄银行数据安全专项评估实施细则（2024年版）》《中国邮政储蓄银行数据安全事件应急预案（2024年版）》等10余项数据安全领域相关管理制度，细化数据安全各项工作要求，可覆盖本行各级机构及控股子公司。

数据安全保护举措

开展数据分类分级。本行搭建数据分类分级体系，建设数据分类分级自动化系统，明确数据分类分级动态调整机制，从增量和存量两个方向共同推动全行数据分类分级落地。通过完善研发过程管理体系相关评审，推进新增项目源头管控；2024年已完成全行存量系统数据分类分级工作。

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

夯实信息系统防护能力。本行建立统一身份认证系统，实现数字化身份生命周期管理，加强系统运行安全监测、分析预警、主机和终端安全加固，持续提升数据安全防护能力。

严防终端数据泄露风险。本行在生产终端、测试终端和办公终端均部署终端安全管控系统，采取一系列技术管控措施，保证所有软件均属于行内可信软件范围，防止恶意软件窃取数据。对终端导出文件进行识别、监测和刚性管控，在保障数据合理流动的基础上，重点保障客户个人信息和重要敏感数据，防范生产终端数据泄露风险，不断强化本行员工终端数据安全风险意识。

周密部署应急响应。本行将个人信息保护纳入数据安全应急管理，制定《中国邮政储蓄银行数据安全事件应急预案（2024年版）》，细化数据安全事件分级标准，规定了包括事件发现与报告、事件排查、先期处置、应急决策与处置、应急结束、事件总结在内的全流程应急相应流程，明确数据安全事件应急预案、培训和应急演练，预防为先，科学决策，快速反应，协同联动，确保业务运营稳定。截止目前，本行未发生数据安全相关事件。积极开展应急演练。2024年，本行组织开展多次数据安全事件应急演练，覆盖总行及36家一级分行。

数据安全评估

本行每年开展数据安全评估，通过全面评估提升全行管理水平，通过专项评估强化关键领域的数据保护。全面数据安全评估。2024年，本行面向总行、分行、子公司开展全行数据安全评估，评估内容覆盖组织架构、体系建设、人员能力、业务管理、通用技术、系统能力等六个方面，摸底全行数据安全基本情况，识别改进方向，更好保障数据安全有效开展。

专项数据安全评估。本行严格防范重点数据交互环节的数据安全风险，针对外部数据接入、数据共享等对数据主体有较大影响的数据处理活动开展数据安全专项评估，充分保证业务开展和数据交互在安全、合规的环境下进行。

数据安全审计与检查

数据安全专项审计。本行每年开展数据安全专项审计，2024年选取8家一级分行，关注数据安全及客户信息保护，存储敏感数据设备管控、数据导出管理、自建系统数据安全管控、外部数据使用等内容，加强数据安全监督，形成数据安全风险防控闭环。

数据安全检查。2024年，本行开展信息科技风险检查、数据管理现场检查。检查覆盖数据安全重点关注领域，并形成有针对性的检查整改台账，以查促改，查漏补缺，促进数据安全保护水平滚动提升。

数据安全文化建设

本行持续强化数据安全领域培训力度，累计开展十余次数据安全相关宣贯培训，覆盖数据安全政策、数据分类分级及分级管控、数据安全防护技术、数据安全应急管理、数据安全评估、警示案例等各类内容，构建形成“人人共建、人人共守”的安全防护屏障，全面树牢全行数据安全意识，压实数据安全责任。

合作方安全管理

本行印发《中国邮政储蓄银行信息科技外包管理办法（2024年修订版）》，从外包事前风险评估、数据安全保障和外包监督检查等方面进一步完善相关管理要求，加强信息科技外包风险管理。本行要求第三方机构和第三方人员签署数据安全承诺书，在合同中约定保密条款，与外部机构签署保密协议。按照“最少必要”原则严控数据交互，严禁私自留存、使用、共享本行数据。

数据及信息安全管理认证

网络安全等级保护测评。本行依据金融行业网络安全等级保护2.0国家标准，每年开展网络安全等级保护测评工作，聘请符合资质的第三方测评机构，对安全保护等级三级及以上的备案系统开展网络安全保护能力测评。

信息安全管理认证。本行持续开展国际认证的信息安全管理体系认证，不断强化整体信息安全级管理水平，本行信息系统均统一维护，并建立统一监控、一体化运维管理、安全管理等智能运维平台，全行系统安全稳定运行。

认证\荣誉情况
ISO27001信息安全管理体系认证
ISO20000信息技术服务管理体系认证
数据管理能力成熟度量化管理级（4级）等级证书
通过CMMI-DEV ML4 软件管理成熟度4级认证
通过国际测试能力成熟度TMMi5级认证
通过中国信息通信研究院《研发运营一体化（DevOps）能力成熟度模型》的持续交付标准、安全及风险管理、系统和工具标准和持续测试标准4项能力评估
荣获第四届全国网络安全大赛网鼎杯杰出领队奖，助力邮政集团赢得铜鼎奖
《邮储银行数据安全风险评估体系创新探索与实践》入选中国信息通信研究院2024大数据星河案例典型案例
《面向金融行业的移动应用安全风险监测案例》荣获第七届（2024）数字金融创新案例全场荣耀案例
出版信息安全管理体系丛书《信息安全管理体系实施指南——基于ISO/IEC7001:2022的部署（第3版）》
参与编制《金融业商用密码技术应用发展报告（2023-2024）》
获得《移动终端设备安全联机验证的方法、装置与存储介质》发明专利

认证\荣誉情况

参与编写《金融服务数字渠道发展研究》《后量子隐私计算技术研究与应用实践》《金融业数据安全发展与实践报告》《金融数据要素共享实践》《金融数据安全治理专题研究报告》《行业级通用语料库建设方法研究课题报告》《金融业智能数据脱敏技术研究》《面向金融机构数字化转型的数字信任体系建设研究报告》《金融行业数据安全治理案例汇编-银行业数据安全治理体系建设与实践》等课题

电子渠道隐私保护

深入贯彻党中央、国务院关于打击治理电信网络诈骗的决策部署，聚焦精准防控，强化警银协作，扎实推进反诈工作，切实保护客户资金安全。2024年本行持续深化全民反诈宣传，累计覆盖3,553万余人次，不断提升群众防范意识，为构建安全的金融环境贡献力量。

强化多维风险防控机制保障客户权益。落实数字人民币钱包安全管理的主体责任，统筹兼顾数字人民币钱包的服务优化与风险防控工作，持续强化精准防控能力建设，提升动态监测及风险预判成效。结合刷单、诱导未成年人屏幕共享及验证码泄露等诈骗案例开展金融知识宣教，增强公众反诈意识与辨识力；持续推进老年群体数字人民币服务功能建设，提升服务适老化与无障碍程度，提供便捷高效金融服务；健全消费者权益保护机制，提升金融消费者投诉处理质效，做好数字人民币产品信息披露，保障广大客户权益。

充分保障电子渠道客户知情权和选择权。在手机银行、个人网银、官方网站及官方公众号页面显著位置公示《中国邮政储蓄银行电子银行隐私政策》《中国邮政储蓄银行电子银行儿童个人信息保护规则》，告知客户本行电子渠道如何收集、使用、存储、保护、共享、转发、公开披露及管理客户个人信息，进一步在电子渠道产品服务流程中落实“告知-同意”、单独授权等要求，确保在使用个人信息前取得客户授权；支持电子渠道隐私政策文本更新后重新向客户推送，引导客户第一时间获取本行隐私政策更新情况；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、批量撤销等功能；新增手机银行隐私政策PDF版下载功能，进一步保障客户知情权。

知识产权

邮储银行严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，不断健全知识产权管理体制机制，持续做好知识产权创造、运用、管理与保护各项工作。鼓励自主创新，培育创新企业文化，在各项经营管理活动中强化知识产权法律风险监测和防控，积极履行知识产权宣传与保护责任。

层面B7：反贪污

清廉金融文化

本行坚持厚植清廉金融文化建设的土壤，采用多种形式贯通抓好纪法、廉洁、警示等教育活动，召开全行领导人员警示教育大会，开展党风廉政警示教育月活动，组织金融领域警示教育片展播，通过“现场+VR技术线上展出”相结合方式举办“党纪刻我心 清廉伴我行”主题巡展，全行超万名干部员工观展，掀起学纪知纪明纪守纪热潮，助力培养风清气正、勤廉有为政治生态。

持续强化行内人员党章党规党纪学习培训，举办邮储银行党委“学党纪 明规矩”专题读书班，邀请外部专家学者作辅导解读，把廉洁从业作为干部员工培训的必修内容，扎实做好领导干部廉政教育，筑牢崇廉拒腐防线，营造风清气正氛围。

反洗钱

本行严格落实反洗钱监管要求，践行“风险为本”的洗钱风险管理理念，履行反洗钱法定义务，积极开展各

项反洗钱工作。

积极开展反洗钱宣传。2024年，开展以“配合开展客户尽职调查 保护自身合法权益”为主题的反洗钱宣传，引导客户积极履行反洗钱义务。宣传活动充分利用“邮储银行+”公众号及分行公众号，推文阅读总量达72万次，同时通过多种方式拓宽受众面，线下发放宣传折页累计166万余张。积极开展防范打击非法集资宣传，组织活动达3.88万次，参与群众590.93万人次，推动营造主动防范非法集资的良好社会氛围。

深入开展客户身份基本信息治理，组织分支机构开展存量异常客户信息治理工作，同时健全动态检核、提示、更新和管控工作长效机制，大力推进覆盖全生命周期的客户信息管理，有效保护客户资金账户安全。

优化可疑交易监测规则类模型，提高监测有效性和准确性，减少重复尽职调查对客户打扰，显著提升客户体验；完善可疑交易人工甄别指引，提升可疑交易人工甄别分析能力，持续提升可疑交易报告情报价值。

把防范和打击非法集资、非法放贷和金融诈骗工作作为重要政治任务抓实抓好，持续高压打击非法金融活动。2024年，累计拦截48.73万户客户向不法分子转账，防止客户损失31.37亿元。全行报送的可疑交易报告协助公安机关立案285起，破案89起。累计向国家金融监督管理总局报送68条重大非法集资线索；全行协助相关机构处置和报送涉黑线索166条、涉恶线索460条。

内控合规

本行持续深入推进合规经理派驻工作，2024年全行派驻合规经理2,278名。建立履职发现问题传导与纠偏机制，通过集中培训、经验共享、优化职责等方式加强队伍建设。

合规文化建设

持续推进合规文化建设。面向总行机关全体员工开展2024年“清廉在我心 合规邮我行”党风廉政暨风控合规知识在线答题活动，以练促学，广泛带动员工学规守规。

编制印发《2024年合规案例手册》，聚焦重点业务梳理典型合规案例，明确内外规要求和关键控制点，为基层机构风险防控提供工具和抓手。

开展2024年案件警示教育与“合规下基层”巡回宣讲，全行各级机构共组织开展4,962次巡讲活动，覆盖邮银员工共计336,317人次，持续提高员工合规守规意识。

2024年度本行未发生对公司或员工提出并已结审的贪污诉讼案件。

指标名称	单位	数据
开展反洗钱培训次数	次	17,665
累计参与反洗钱培训人次	人次	1,763,705
向董事及员工提供的反贪污培训次数	次	12
参与反贪污培训的董事及员工的人数	人	197,146
董事及员工参与反贪污培训的时长	小时	236,399
与员工相关的已审结贪污诉讼类案件数量	件	0
与公司相关的已审结反洗钱相关案件数量	件	0

举报人保护

本行制定了员工抵制、检举和堵截违法违规行为奖励办法，鼓励员工检举违规行为，对于检举他人违规行为

的员工予以奖励。同时，在员工违规行为处理办法当中明确对泄露举报内容、阻碍和干扰办理信访举报事项、向举报人实施打击报复等违规行为的问责处理标准，进一步强化对举报人的保护。

层面B8：社区投资

请参阅“践行社会公益”章节及可持续发展绩效

管治

党建引领

2024年，中国邮政储蓄银行党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，认真贯彻落实中央金融工作会议精神，扎实开展党纪学习教育，持续巩固拓展习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育成果，全力推进中央巡视整改，以党的政治建设统领党的建设各项工作，持续深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，不断提升基层党建工作质量，着力发挥先进典型引领作用，积极践行中国特色金融文化，为全行高质量发展提供了坚强保证。

公司治理

本行坚持党中央对金融工作的集中统一领导，将党的领导融入公司治理，持续巩固党组织在公司治理中的领导地位，以持续推进党的领导与公司治理有机融合为主线，把贯彻落实党中央、国务院的重大决策部署，同谋划重大战略、制定重大政策、部署重大任务、推进重要工作的公司治理实践有机结合起来，公司治理质效持续提升。目前，本行已搭建了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层构成的权责清晰、高效协同的ESG治理架构，为全面履行可持续发展工作、积极践行ESG理念提供坚强组织机制保障，不断强化使命担当。

报告期内，股东大会、董事会及董事会下设专门委员会共计召开会议60次；股东大会、董事会及董事会下设专门委员会审议议案和听取汇报332项。截至报告披露日，本行董事会共有董事15名，其中女性董事2名，独立非执行董事5名。

董事会高度重视ESG建设工作，探索将ESG理念融入全行发展战略、治理结构、企业文化和业务流程，重点推进绿色银行建设、普惠金融、消费者权益保护等方面工作；践行“绿色让生活更美好”主张，大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资，积极探索转型金融，建设一流的绿色普惠银行、气候友好型银行和生态友好型银行，持续提升绿色金融服务质效，做好绿色金融大文章；健全公司治理机制和激励约束机制，持续加强信息披露，优化股权管理体系，提升自身ESG表现，切实履行“定战略、作决策、防风险”职责。

董事会下设战略规划委员会，主要负责审议总体发展战略规划和各专项发展战略规划，战略性资本配置及资产负债管理目标，重大投融资方案以及其他影响本行发展等事项，并向董事会提出建议。报告期内，战略规划委员会共召开会议7次，审议通过了18项议案，听取了12项汇报。战略规划委员会严格贯彻落实党中央重大决策部署，全面提升普惠金融工作质效，强化战略执行，提高战略管理效能，为实现可持续发展提供动力。

董事会下设关联交易控制委员会，主要负责管理本行的关联交易事务，审议关联交易基本管理制度，监督实施并向董事会提出建议；确认本行的关联方，向董事会和监事会报告，并及时向本行相关人员公布，对重大关联交易或其他应由董事会或股东大会批准的关联交易进行审查，提交董事会或由董事会提交股东大会批准等。报

告期内，关联交易控制委员会共召开会议7次，审议通过了9项议案，听取了2项汇报。关联交易控制委员会对重大关联交易事项进行审查，提交董事会或由董事会提交股东大会批准，确认关联方情况，就强化全行关联交易管理、控制关联交易风险向董事会提出意见建议。

董事会下设审计委员会，主要负责监督本行的内部控制，审核本行重大财务会计政策及其贯彻执行情况，审议本行审计基本管理制度、年度工作计划，监督和评价内部审计部门的工作，提议聘请或解聘会计师事务所，并向董事会提出建议等。报告期内，审计委员会共召开会议9次，审议通过了23项议案，听取了8项汇报。审计委员会定期审核财务状况和财务报告，监督财务稳健运营；定期对内部控制有效性开展评价，指导内部审计工作；加强外部审计机构聘用及管理，充分与外部审计师沟通交流；就保持财务状况健康稳健、会计事务所选聘、提升内部控制有效性、深化审计发现问题的整改与成果运用等方面向董事会提出意见建议。

董事会下设风险管理委员会，主要负责根据本行总体发展战略规划，审核和修订本行风险管理战略、风险管理基本政策、风险偏好、全面风险管理架构以及重要风险管理程序和制度，听取风险管理报告并向董事会提出建议等。报告期内，风险管理委员会共召开会议12次，审议通过了49项议案，听取了8项汇报。风险管理委员会指导和推动全行进一步强化全面风险管理体系，深入研判重点领域风险形势及应对措施，推动开展安保专项治理及提升监管发现问题整改质效，持续加强金融风险防范、提升风险管理的前瞻性。

董事会下设提名和薪酬委员会，主要负责对董事会的架构、人数及组成进行年审并就董事会的规模和构成向董事会提出建议；就董事、高级管理人员人选的任职资格和条件进行审核，并向董事会提出建议。报告期内，提名和薪酬委员会共召开会议6次，审议通过了16项议案。提名和薪酬委员会评估董事会的架构、人数及组成，确保董事会组成符合监管要求，多维度对董事开展全面履职评价，审核董事任职资格和条件，并不断优化董事会专门委员会人员构成，严格贯彻落实监管要求，进一步完善薪酬激励约束机制，为董事会履行薪酬管理职责，优化本行薪酬制度提供专业意见。

董事会下设社会责任与消费者权益保护委员会，主要负责拟定适合本行发展战略和实际情况的社会责任及消费者权益保护战略、政策和目标，拟定相关基本管理制度，报董事会批准后实施；根据董事会授权，定期听取高级管理层关于消费者权益保护工作开展情况的报告，监督、评价本行消费者权益保护工作的全面性、及时性、有效性及高级管理层相关履职情况。报告期内，社会责任与消费者权益保护委员会共召开会议5次，审议通过了8项议案，听取了1项汇报。社会责任与消费者权益保护委员会高度重视绿色金融、消费者权益保护、可持续发展、气候投融资等工作，定期监督、评估、指导全行消费者权益保护相关工作，就消保事宜向董事会提出建议，持续深化绿色金融服务，加强环境信息披露，积极践行社会责任，体现国有大行担当。

报告期内，董事围绕履职关切，深入开展专题调研，积极主动参加培训，履职能力持续提升。听取全面风险管理、监管通报问题整改等经营层专题汇报；积极采取多种形式开展专题调研，通过深入网点实地察看、与基层员工面对面交流座谈等形式，形成多篇调研及课题报告；积极参加宏观经济与政策、公司治理、信息披露、投资者关系管理、市值管理、独立董事制度、反洗钱与反恐怖融资、ESG与可持续发展、诚信建设、新“国九条”及“1+N”政策体系、《公司法》修订、监管政策解读等主题培训，围绕强化消费者权益保护、加强可持续发展、提升ESG表现、服务制造业发展等提出诸多专业意见建议。

信息披露

本行严格遵守上市地信息披露监管规定，履行信息披露义务，坚持“简明清晰、通俗易懂”的原则，真实、准确、完整、及时、公平地披露信息，着力打造独具特色、可持续的信息披露管理体系，强化信息披露质量及有效性，维护投资者知情权，切实提升公司透明度。

2024年，本行进一步夯实固化定期报告工作体制机制，充分调动各平台信息资源，结合实地调研、定期访谈、专项研究等多种渠道，全面加强总分联动、母子协同创新；聚焦五篇大文章，围绕本行经营亮点，辅以具有

邮储特色的可视化设计元素，探索形成多元化、成规模、可印证的自愿性信息披露路径。2023年年度报告荣获国际年报大赛（ARC Awards）、美国媒体专业联盟（LACP）年报大赛（Vision Awards）、国际年报设计大赛（IADA）、国际市场推广大赛（Galaxy Awards）多项大奖。

本行积极推进常规工作创新化、信息化，在严格贯彻执行既定信息披露制度要求及工作流程的同时，通过更新工作手册、举办培训、迭代升级信息披露管理系统等方式，持续提升信息披露合规文化认同。规范内幕信息及知情人管理工作流程，严格控制知情人范围，及时开展内幕信息知情人登记，未发生重大会计差错更正等情况，未遗漏重大信息，连续四年获得上交所上市公司年度信息披露工作评价A（优秀）。

投资者关系

本行投资者关系工作坚守“服务市场、服务投资者”的初心，围绕健康市场生态的构建与维护，聚焦不同类型投资者的需求和关切，致力于多层次提升市场交流质效、全方位推介本行投资价值。通过业绩推介及路演、调研及峰会论坛等投资者交流活动，运用投资者关系热线及邮箱、“上证e互动”等沟通平台持续回应中小投资者问题，多渠道、多媒介加强资本市场双向互动，精准传递我行差异化竞争优势和长期主义的发展定力，全面增强市场对公司价值和经营理念的认同。

报告期内，在董事会及高级管理层的重视与指导下，本行组织召开年度、中期、季度业绩推介会共4次，其中2023年年度、2024年中期业绩推介会均以“网络视频直播+电话接入+文字直播”方式召开，会后高级管理层成员分别带队开展路演交流，坦诚、务实地与投资者、分析师就本行经营发展、转型创新、战略愿景等情况深入交流，积极回应资本市场关切。

全年面向境内外投资者共计组织业绩路演48场、参加峰会论坛31场、接待调研68次。积极举办资本市场开放日活动，并通过座谈交流、分支机构调研、客户走访、网点参观等形式，充分展现我行战略传导及基层执行力。

2024年，本行获评中国上市公司协会颁发的“上市公司投资者关系管理最佳实践”“上市公司2023年报业绩说明会最佳实践”，全景投资者关系金奖“杰出IR公司”，“港股上市公司投资者关系管理天马奖”，中国卓越IR评选“最佳资本市场沟通奖”“最佳信披奖”等荣誉。

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

履行监事会监督职责

截至报告披露日，本行监事会共有5名监事，股东代表监事1名、外部监事2名、职工监事2名，外部监事、职工监事的比例均不低于监事会人数的三分之一。监事会下设提名委员会、履职尽责监督委员会、财务与内控风险监督委员会等3个专门委员会。2024年，监事会共召开会议11次，审议议案及监督事项106项；召开专门委员会会议18次，审议议题47项。

监事会认真履行社会责任工作监督职责，积极维护银行、股东、职工、债权人和其他利益相关者合法权益。报告期内，监事会审议通过2023年社会责任（环境、社会、管治）报告，就报告审议情况发表独立意见并在年报中予以披露。监事会听取本行科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融推进情况汇报，持续关注董事会、高级管理层在金融服务制造业高质量发展、绿色银行建设、环境信息披露、消费者权益保护、反洗钱等领域工作情况。将清廉金融文化建设、消费者权益保护、反洗钱、维护相关方利益及履行社会责任等作为年度履职评价的重要指标，持续加强对董事会、高级管理层社会责任履职情况的监督评价。

报告期内，监事会强化乡村振兴战略监督，开展产业贷专项监督，促进优化乡村振兴服务产品和方式，助力乡村产业振兴。围绕“五篇大文章”重点领域，开展普惠金融专项监督，促进提升普惠金融综合服务质效，助力

做好“普惠金融大文章”；开展系统效能专项监督，促进加快数字化转型进程，提升金融服务实体经济能力，助力做好“数字金融大文章”；持续监督绿色金融业务发展、ESG及气候风险管理等情况，促进绿色金融合规有序发展，助力做好“绿色金融大文章”。

履行审计监督职责

本行构建了“总行审计局+7家审计分局+29家审计分部”的独立垂直审计体系，形成了适应本行经营发展和治理需要的审计管理架构，不断提升审计工作的专业性和权威性。内部审计立足主责主业，有效推进“审计机构组织、审计项目管控、审计制度标准、审计成果运用、审计队伍能力、审计数字化赋能”六大审计体系建设，提升审计监督质效，为全行稳健经营和高质量发展提供坚强保障。

本行内部审计坚持问题导向、风险为本、效能为先的审计理念，聚焦国家战略执行、金融高质量发展、统筹发展与安全、监管要求落实，开展中央决策部署落实、消费者权益保护、反洗钱、三农金融重点业务、金融资产风险分类、科创企业金融服务质效、代理营业机构内控及合规管理等方面的审计项目，推动相关政策措施和决策部署落实落地。同时加大信息科技专项审计力度，关注重要信息系统建设、数据安全及客户信息保护、业务连续性管理等方面，促进全行信息科技管理水平和风险防范能力持续提升。

全面风险管理

本行始终秉承审慎稳健的风险偏好，坚持将风险防控贯穿经营始终，紧紧围绕“监测、指导、约束、追责、回检”五个关键点，持续打造优秀的风险管理能力。稳步推进资本管理高级方法建设，强化建设成果在各领域的深度应用推广；加快推进风险管理数字化、集约化转型，深化智能风控技术运用；积极控新增、化存量，全面坚决管控零售信贷风险，严格房地产、地方融资平台准入，加大重点领域风险约束和处置；夯实内控合规管理基础，有效落实案件会商机制，深入推进系统刚性管控。

业务连续性管理

本行持续强化业务连续性管理，完善业务连续性管理体系，实施全面业务影响分析，及时更新重要业务和信息系统应急预案，有序开展手机银行、个人网上银行等重要业务以及信息系统灾备切换、应用、网络、动力等应急演练，全年未发生重大运营中断事件、重大信息系统突发事件，各项重要业务持续稳定运营。

持续提升网络安全保障能力。通过完善监测预警、分析研判、应急处置等常态化安全运营机制，健全全行统筹、总分联动、联防联控、快速响应、协同作战的防控体系，顺利完成了全国“两会”“新中国成立75周年”等重大时期网络安全保障工作任务。总分联动、母子配合，圆满完成公安部组织的网络安全攻防演练，以及人民银行、国家金融监督管理总局的行业专项演练和紧急拉练工作，连续第三年保持无失分的优异成绩，在同业处于领先水平。

围绕二三道防线，持续提升安全风险管控能力。组织开展总行安全保护等级三级及以上备案系统的等级保护测评工作；积极做好风险排查和整改；践行合规文化，加强日常风险管理及内控合规管理活动，加大对分行的安全能力输出和全行的安全意识培训，推动提升全员的信息科技防范意识和技术能力水平提升。

强化数字化风控能力。依托智能风控系统及规则模型，加强对电子银行“非本人”交易的风险监测以及对电信诈骗潜在受害人的识别保护，全年累计拦截风险交易20万余笔，保护客户资金35亿余元，保护潜在受害人7.58万余个；创新身份核验方式，在手机银行上线NFC证件识读验证功能，对于异常登录、异常转账等高风险交易实时调起NFC验证，最大程度保障客户资金安全；上线智能外呼电诈风险核实功能，即时通过智能外呼对客户发起反诈劝阻、风险确认，降低客户资金损失。

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

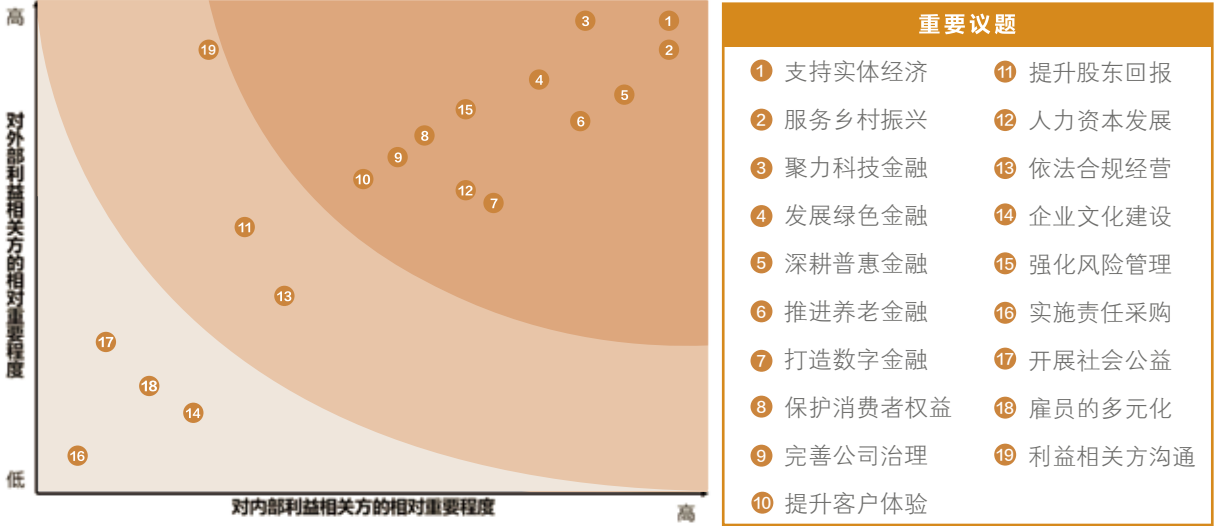
利益相关方	核心期望与诉求	沟通方式	回应举措
环 境	• 积极应对气候挑战，助力实现“双碳”目标 • 推进绿色金融体系建设 • 完善环境和社会风险管理 • 支持绿色低碳经济发展	• 信息披露 • 绿色金融宣传 • 专题研究及文章	• 优化信贷结构 • 加强环境和社会风险管理 • 创新绿色金融产品和服务 • 开展绿色办公 • 实施绿色采购

实质性议题分析

2024年，财政部发布《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》，明确国家统一的可持续披露准则体系建设的总体目标。本行将持续跟进金融监管部门相关财务重要性分析细则的要求，稳步推进财务重要性分析工作。

在影响重要性方面，本行持续通过收集政策文件、工作会议、日常交流、专题汇报等正式及非正式渠道与各利益相关方开展沟通，覆盖政府及监管部门、股东及投资者、本行各级员工、客户、供应商、金融同业及行业协会、国内外可持续发展倡议组织及专业机构等。

本行结合宏观经济政策分析、金融业发展本行工作重点进行梳理，同时围绕《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》提出的21个议题（本行绿色金融包含应对气候变化、污染物排放、废弃物处理、生态系统和生物多样性保护、环境合规管理、能源利用、水资源利用、循环经济相关内容；普惠金融包含支持乡村振兴、平等对待中小企业相关内容；科技金融包含创新驱动、供应链安全相关内容；数字金融包括科技伦理相关内容；消费者权益保护包括产品和服务安全与质量、数据安全与客户隐私保护相关内容；依法合规经营包含尽职调查、反商业贿赂及反贪污、反不正当竞争相关内容，社会贡献在本行为社区公益。）开展识别，2024年聚焦支持实体经济、乡村振兴、科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融、保护消费者权益、提升客户体验、人力资本发展、完善公司治理等ESG议题，持续做好各方关切的回应。重要议题具体分布矩阵如下图所示：



第三方鉴证报告

KPMG Huazhen LLP
8th Floor, KPMG Tower
Oriental Plaza
1 East Chang An Avenue
Beijing 100738
China
Telephone +86 (10) 8508 5000
Fax +86 (10) 8518 5111
Internet kpmg.com/cn

毕马威华振会计师事务所
(特殊普通合伙)
中国北京
东长安街1号
东方广场毕马威大楼8层
邮政编码: 100738
电话 +86 (10) 8508 5000
传真 +86 (10) 8518 5111
网址 kpmg.com/cn

有限保证的注册会计师独立鉴证报告

毕马威华振通字第 2500107 号

致：中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会

关于截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度中国邮政储蓄银行股份有限公司（以下简称“邮储银行”）可持续发展报告中选定信息的报告

结论

我们对邮储银行 2024 可持续发展报告中的以下信息（以下简称“经鉴证的可持续发展信息”）执行了有限保证的鉴证业务：

序号	被鉴证的信息	鉴证的时点或期间
1	二氧化硫排放量	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
2	氮氧化物排放量	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
3	直接排放 (范围一)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
4	间接排放 (范围二)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
5	温室气体排放总量 (范围一及范围二)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
6	人均温室气体排放量 (范围一及范围二)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
7	每平方米楼面面积的温室气体排放量 (范围一及范围二)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
8	有害废弃物总量	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
9	能源消耗总量	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
10	每平方米楼面面积的能源消耗量	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
11	公车耗油量	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
12	设施用柴油消耗量	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
13	天然气消耗量	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
14	外购电力消耗量	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
15	总行外购电力消耗量	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
16	办公用水消耗量	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
17	总行办公用水消耗量	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
18	人均办公用水消耗量	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
19	员工总人数	截至 2024 年 12 月 31 日
20	女性员工总数	截至 2024 年 12 月 31 日
21	少数民族员工人数	截至 2024 年 12 月 31 日
22	劳务派遣制员工总数	截至 2024 年 12 月 31 日
23	按年龄段划分的员工人数	截至 2024 年 12 月 31 日

1

序号	被鉴证的信息	鉴证的时点或期间
24	员工流失比率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
25	女性员工占比	截至 2024 年 12 月 31 日
26	少数民族员工占比	截至 2024 年 12 月 31 日
27	劳动合同签订率	截至 2024 年 12 月 31 日
28	中高层管理人员男女比例	截至 2024 年 12 月 31 日
29	员工参加培训总人数	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
30	人均参与培训时长	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
31	95580 电话渠道客户满意度	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
32	电子银行客户数	截至 2024 年 12 月 31 日
33	手机银行客户数	截至 2024 年 12 月 31 日
34	客户投诉总件数	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
35	客户投诉办结率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
36	总行集中采购供应商总数量	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
37	营业网点数量	截至 2024 年 12 月 31 日
38	总行办公纸张排放量 (范围三)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
39	对外捐赠 (境内)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
40	总资产	截至 2024 年 12 月 31 日
41	绿色贷款余额	截至 2024 年 12 月 31 日
42	绿色债券投资余额	截至 2024 年 12 月 31 日
43	绿色债券承销规模	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
44	绿色债券累计承销规模	截至 2024 年 12 月 31 日
45	普惠型小微企业贷款余额	截至 2024 年 12 月 31 日
46	涉农贷款余额	截至 2024 年 12 月 31 日
47	个人小额贷款余额	截至 2024 年 12 月 31 日
48	民企债券承销规模	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
49	消费者权益保护培训覆盖率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
50	开展反洗钱培训次数	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
51	向董事及员工提供的反贪污培训次数	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
52	制造业中长期贷款余额增长率	截至 2024 年 12 月 31 日
53	脱贫地区贷款余额	截至 2024 年 12 月 31 日
54	不良贷款率	截至 2024 年 12 月 31 日
55	因工作原因导致员工死亡人数	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
56	新进员工雇佣率	截至 2024 年 12 月 31 日止年度

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邮储银行截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度的经鉴证的可持续发展信息未能在所有重大方面按照编制标准（本报告后附的关键可持续发展指标编制标准）编制。

我们对经鉴证的可持续发展信息形成的结论不涵盖随附或包含经鉴证的可持续发展信息及本报告中的其他信息（以下简称“其他信息”）。其他信息不作为本次鉴证业务的一部分，我们没有对其他信息执行任何程序。

2

形成结论的基础

我们按照国际审计与鉴证准则理事会（IAASB）发布的《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。本报告的“注册会计师的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会（IESBA）发布的《国际会计师职业道德守则（包括国际独立性准则）》中的独立性和其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好的职业行为为基本原则。

本所运用 IAASB 发布的《国际质量管理准则第 1 号（ISQM 1）——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德要求、执业准则和适用的法律和法规要求相关的政策和程序。

我们相信，我们获取的证据是充分、适当的，为形成结论提供了基础。

使用限制

本报告仅供董事会使用。除此之外，本报告不可用作其他目的。我们对任何其他人士使用本报告产生的一切后果概不承担任何责任或义务。本段内容不影响已形成的结论。

对经鉴证的可持续发展信息的责任

邮储银行的董事会负责：

- 设计、执行和维护与编制经鉴证的可持续发展信息有关的内部控制，以使经鉴证的可持续发展信息不存在由于舞弊或错误导致的重大错报；
- 选择或制定用于编制经鉴证的可持续发展信息的适当标准，并适当地提及或描述所使用的标准；
- 按照标准编制经鉴证的可持续发展信息；
- 监督指导可持续发展信息报告流程；

编制鉴证的可持续发展信息的固有限制

我们提请使用者注意，针对非财务数据，尚无公认的评估和计量标准体系，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。

注册会计师的责任

我们负责：

- 计划和实施鉴证工作，以对经鉴证的可持续发展信息是否不存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取有限保证；
- 基于我们已实施的程序及获取的证据形成独立结论；及
- 向邮储银行董事会报告我们的结论。

我们已执行工作的概述，以作为形成结论的基础

在执行鉴证工作的过程中，我们运用了职业判断，并保持了职业怀疑。我们设计并实施了相关程序，以对经鉴证的可持续发展信息获取充分、适当的证据，作为形成结论的基础。选择的鉴证程序取决于我们对经鉴证的可持续发展信息和其他业务情况的了解，以及我们对可能发生重大错报的领域的考虑。实施鉴证工作时，我们实施的程序主要包括：

- 与可持续发展报告主管部门以及参与提供报告信息的部门进行访谈，询问可持续发展报告信息收集、汇总工作程序的设计运行情况；
- 将鉴证的可持续发展信息中的财务指标信息与财务报告相关数据进行一致性比对；
- 对经鉴证的可持续发展信息实施分析程序，在分析程序的基础上，选取鉴证的可持续发展信息实施抽样检查和重新计算；及
- 我们认为必要的其他程序。

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低于合理保证鉴证业务。

毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）

中国 北京

2025 年 3 月 27 日

附：可持续发展指标编制标准

- 1. 二氧化硫排放量：**二氧化硫排放量主要来自于 2024 年度公车耗油，根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》、《车用汽油》（GB 17930-2016）、《车用柴油》（GB 19147-2016）进行核算。
- 2. 氮氧化物排放量：**氮氧化物排放量主要来自于 2024 年度公车耗油，根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》、《车用汽油》（GB 17930-2016）、《车用柴油》（GB 19147-2016）进行核算。
- 3. 直接排放（范围一）：**2024 年度邮储银行范围一的直接温室气体排放量的计量包括公车耗油排放、设施用柴油排放以及天然气排放，温室气体种类包含二氧化碳、甲烷、氧化亚氮。排放因子来源于政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》、《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020）以及联交所发布的《香港交易所环境、社会及管治框架下气候信息披露的实施指引》。
- 4. 间接排放（范围二）：**2024 年度邮储银行范围二的间接温室气体排放量为外购电力相应的排放量。西藏排放因子由企业历史年份碳盘查专家提供，其他地区排放因子来源于《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》。
- 5. 温室气体排放总量（范围一及范围二）：**2024 年度上述范围一及范围二的温室气体排放总量。
- 6. 人均温室气体排放量（范围一及范围二）：**2024 年度人均温室气体排放量，根据上述温室气体排放总量（范围一及范围二）及员工人数（与环境绩效统计范围一致）计算。
- 7. 每平方米楼面面积的温室气体排放量（范围一及范围二）：**2024 年度每平方米楼面面积的温室气体排放量，根据上述温室气体排放总量（范围一、范围二）及办公面积计算。
- 8. 有害废弃物总量：**2024 年度涉及的有害废弃物总量。
- 9. 能源消耗总量：**2024 年度能源消耗总量（包括外购电力、天然气、公车耗油和设施用柴油），单位为兆瓦时，根据《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020）进行计算。
- 10. 每平方米楼面面积的能源消耗量：**2024 年度每平方米楼面面积的能源消耗量，单位为兆瓦时/平方米，根据能源消耗总量及办公面积计算。
- 11. 公车耗油量：**2024 年度公车耗用汽油和公车耗用柴油（包括公务车辆和生产车辆），单位为兆瓦时，根据《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020）进行计算。
- 12. 设施用柴油消耗量：**2024 年度设施用柴油消耗量（包含后各发电机和少量炉灶耗用的柴油）。
- 13. 天然气消耗量：**2024 年度天然气消耗量，单位为兆瓦时，根据《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020）进行计算。
- 14. 外购电力消耗量：**2024 年度外购电力消耗量。
- 15. 总行外购电力消耗量：**2024 年度总行在京机构耗电总量。
- 16. 办公用水消耗量：**2024 年度办公用水消耗量（包括自来水和中水）。
- 17. 总行办公用水消耗量：**2024 年度总行在京机构耗水总量。

- 18. 人均办公用水消耗量：**2024 年度人均办公用水消耗量（包括自来水和中水），根据上述办公用水消耗量及员工人数（与环境绩效统计范围一致）计算。
- 19. 员工总人数：**截至 2024 年 12 月 31 日，邮储银行合同制员工人数，不包含劳务派遣用工人数。
- 20. 女性员工总数：**截至 2024 年 12 月 31 日，邮储银行合同制员工中女性员工人数，不包含劳务派遣用工中女性人数。
- 21. 少数民族员工人数：**截至 2024 年 12 月 31 日，邮储银行合同制员工中少数民族员工人数，不包含劳务派遣用工中少数民族员工人数。
- 22. 劳务派遣制员工总数：**截至 2024 年 12 月 31 日，邮储银行劳务派遣制员工总人数。
- 23. 按年龄段划分的员工人数：**截至 2024 年 12 月 31 日，邮储银行员工总数中年龄 30 岁及以下的员工人数、年龄 31 至 40 岁的员工人数、年龄 41 至 50 岁的员工人数、年龄 51 岁及以上的员工人数。
- 24. 员工流失比率：**2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，邮储银行离职员工总人数占 2024 年期间在岗人员总数的比例，即，员工流失比率=全年流失人员总数/[（截至 2023 年 12 月 31 日员工总数+截至 2024 年 12 月 31 日员工总数）/2*100%]。
- 25. 女性员工占比：**截至 2024 年 12 月 31 日，邮储银行合同制员工中女性员工人数占员工总数的比例。
- 26. 少数民族员工占比：**截至 2024 年 12 月 31 日，邮储银行合同制员工中少数民族员工人数占员工总数的比例。
- 27. 劳动合同签订率：**截至 2024 年 12 月 31 日，与邮储银行签订劳动合同的员工人数占员工总数的比例。即，劳动合同签订率=签订劳动合同的员工人数/员工总数*100%。
- 28. 中高层管理人员男女比例：**截至 2024 年 12 月 31 日，邮储银行中高层管理人员中，男性员工数量与女性员工数量的比例。中高层管理人员包括邮储银行的董事、监事、高级管理人员以及总行党委管理的领导人员，即总行 17 职级及以上领导人员、以及一级分行领导班子成员。
- 29. 员工参加培训总人数：**2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，邮储银行参与线上、线下培训的员工总人数，包括邮储银行合同制员工、以及劳务派遣制员工。
- 30. 人均参与培训时长：**2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，邮储银行参与线上、线下培训的员工的平均培训时长。即，人均参与培训时长=全年员工参与培训总时长/[（截至 2023 年 12 月 31 日员工总数+截至 2024 年 12 月 31 日员工总数）/2]*100%。
- 31. 95580 电话渠道客户满意度：**2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，致电邮储银行客服与投诉热线 95580 的客户，对电话渠道服务进行满意度打分的平均值。
- 32. 电子银行客户数：**截至 2024 年 12 月 31 日，邮储银行所拥有的电子银行客户数。电子银行指邮储银行建立的借助于互联网、手机、电话等渠道为客户提供信息服务和金融交易服务的网络自动服务系统。
- 33. 手机银行客户数：**截至 2024 年 12 月 31 日，邮储银行所拥有的手机银行客户数。手机银行指邮储银行以移动通信网络及终端为传输媒介，向客户提供的金融服务。

34. **客户投诉总件数**：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，邮储银行金融消费者投诉管理系统中记录的客户投诉总件数，包括 95580 投诉、信用卡客服电话投诉、网点现场投诉、监管转办投诉、12378 一键呼转投诉、消保服务平台投诉等渠道的投诉。
35. **客户投诉办结率**：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，发生的客户投诉中已作出处理决定并告知投诉人的客户投诉件数占客户投诉总件数的比例。
36. **总行集中采购供应商总数量**：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，为邮储银行提供物资或服务的总行集中采购合同有效期内的供应商数量。
37. **营业网点数量**：截至 2024 年 12 月 31 日，邮储银行自营营业机构与代理营业机构的合计数量。
38. **总行办公纸张排放量（范围三）**：2024 年度邮储银行范围三的温室气体排放量为总行（包含在京及外地机构）办公用纸（A3 和 A4 纸）相应的排放量，温室气体排放数据依据《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》、《中国产品全生命周期温室气体排放系数库》中纸张（从摇篮到大门，含运输）排放因子、活动水平数据及相关要求进行计算。
39. **对外捐赠（境内）**：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，邮储银行对外捐赠（境内）合计金额。
40. **总资产**：邮储银行可持续发展报告中披露的总资产与邮储银行 2024 年度财务报告口径一致。
41. **绿色贷款余额**：截至 2024 年 12 月 31 日，邮储银行持有的绿色贷款余额，以中国人民银行发布的《绿色贷款专项统计制度》为依据进行统计。
42. **绿色债券投资余额**：截至 2024 年 12 月 31 日，邮储银行持有的绿色债券投资余额。
43. **绿色债券承销规模**：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，邮储银行新增承销的绿色债券规模。
44. **绿色债券累计承销规模**：截至 2024 年 12 月 31 日，邮储银行累计承销的绿色债券规模。
45. **普惠型小微企业贷款余额**：截至 2024 年 12 月 31 日，邮储银行持有的普惠型小微贷款余额，包括邮储银行所有单户授信 1000 万以下（含）的小微企业法人、个体工商户和小微企业主的贷款余额之和。
46. **涉农贷款余额**：截至 2024 年 12 月 31 日，邮储银行持有的涉农贷款余额。涉农贷款统计口径按照《中国人民银行调查统计司关于印发 2024 年金融机构金融统计修订内容的通知》（银调发〔2024〕2 号）执行。
47. **个人小额贷款余额**：截至 2024 年 12 月 31 日，邮储银行持有的个人小额贷款余额，个人小额贷款主要为邮储银行发放的个人经营性贷款。
48. **民企债券承销规模**：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，邮储银行民营企业债券承销总规模。民营企业债券以中国银行间市场交易商协会认定标准为参考口径。
49. **消费者权益保护培训覆盖率**：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，邮储银行全行实际参与消费者权益保护培训的员工人数占应参与消费者权益保护培训的员工人数的比例。
50. **开展反洗钱培训次数**：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，邮储银行总行、一级分行、二级分行以及一级支行开展的与反洗钱相关的培训次数。

51. **向董事及员工提供的反贪污培训次数**：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，邮储银行组织开展的与反贪污相关的培训次数。
52. **制造业中长期贷款余额增长率**：截至 2024 年 12 月 31 日，邮储银行投向制造业的中长期贷款余额较 2023 年 12 月 31 日余额的增长率。
53. **脱贫地区贷款余额**：截至 2024 年 12 月 31 日，邮储银行在脱贫地区投放贷款的余额。脱贫地区贷款统计口径参考《国家金融监督管理总局办公厅关于做好 2024 年普惠信贷工作的通知》（金办发〔2024〕26 号）执行。
54. **不良贷款率**：截至 2024 年 12 月 31 日，客户不良贷款总额占客户贷款总额的比例。
55. **因工作原因导致员工死亡人数**：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，因工作原因导致死亡的员工人数。因工作原因导致死亡需符合《工伤保险条例》工伤死亡认定标准。
56. **新进员工雇佣率**：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间，邮储银行新进校招员工人数占 2024 年 12 月 31 日时点的合同工总人数的比例。

指标索引

《负责任银行原则》内容索引

原则	指标	页码	备注
原则1： 一致性	1.1银行主要业务模式与经营区域	11	关于我们
	1.2银行的商业战略与可持续发展目标等国际框架保持一致性	13 14	可持续发展理念 战略定位
原则2： 影响与目标设定	2.1银行主要业务对可持续发展的影响，确定目标设定的优先领域	100	实质性议题分析
	2.2描述银行设定的可持续发展进步目标及所采取的行动和取得的进展	14	战略定位
		23	可持续发展实践
		49-52 25-28 53-68	支持小微企业 助推乡村振兴 坚持绿色发展 守护生态文明
	2.3目标实施和监测情况	49 25 55	支持小微企业 助推乡村振兴 强化绿色管理
原则3： 客户与顾客	3.1银行与客户和顾客合作促进经济可持续发展的计划	13 56 89	可持续发展理念 相关行业信贷政策 供应链管理

原则	指标	页码	备注
	3.2银行与客户和顾客共同致力于可持续发展实践	28 59-64 89	案例 发展绿色金融 供应链管理
原则4： 利益相关方	4.1对利益相关方关心议题的确认与解决	99 100	利益相关方管理 实质性议题分析
原则5： 公司治理与银行文化	5.1银行符合负责任原则的公司治理结构、政策和流程	95-100	管治
	5.2员工形成负责任银行文化的措施	12 13 80	企业文化 可持续发展理念 践行社会公益
	5.3 环境和社会风险全流程管理	57-58	加强ESG风险管理
原则6： 透明与负责	6.1银行公开披露实施负责任原则的工作进展情况并对相关披露负责	101-108 109-110	第三方鉴证报告 《负责任银行原则》内容索引

上海证券交易所指标索引

维度	序号	议题	对应条款	对应位置
环境	1	应对气候变化	第二十一条至第二十八条	坚持绿色发展 守护生态文明
	2	污染物排放	第三十条	实施绿色运营
	3	废弃物处理	第三十一条	实施绿色运营
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	强化绿色管理
	5	环境合规管理	第三十三条	强化绿色管理
	6	能源利用	第三十五条	实施绿色运营
	7	水资源利用	第三十六条	实施绿色运营
	8	循环经济	第三十七条	实施绿色运营
社会	9	乡村振兴	第三十九条	助推乡村振兴
	10	社会贡献	第四十条	践行社会公益

维度	序号	议题	对应条款	对应位置
社会	11	创新驱动	第四十二条	可持续发展专题： 科技金融 服务新质生产力
	12	科技伦理	第四十三条	打造数字金融
	13	供应链安全	第四十五条	层面B5：供应链管理
	14	平等对待中小企业	第四十六条	支持小微企业
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	消费者权益保护
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	层面B6：产品责任
	17	员工	第五十条	促进员工成长
可持续发展 相关治理	18	尽职调查	第五十二条	强化绿色管理；层面B7：反贪污
	19	利益相关方沟通	第五十三条	利益相关方管理
	20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	层面B7：反贪污
	21	反不正当竞争	第五十六条	层面B6：产品责任

《GRI可持续发展标准》内容索引

指标编号和描述		备注
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 组织详细情况	关于我们
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	关于我们、报告说明
	2-3 报告期、报告频率和联系人	报告说明
	2-4信息重述	报告说明
	2-5 外部鉴证	第三方鉴证报告
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	致辞、参见年报
	2-7 员工	促进员工成长、ESG披露
	2-8 员工之外的工作者	ESG披露
	2-9管治架构和组成	ESG披露
	2-10最高管治机构的提名和遴选	ESG披露
	2-11最高管治机构的主席	参见年报
	2-12在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	ESG披露
	2-13为管理影响的责任授权	ESG披露
	2-14最高管治机构在可持续发展报告中的作用	ESG披露
	2-15利益冲突	
	2-16重要关切问题的沟通	ESG披露
	2-17最高管治机构的共同知识	致辞、可持续发展战略、ESG披露
	2-18对最高管治机构的绩效评估	参见年报
	2-19薪酬政策	参见年报
	2-20确定薪酬的程序	参见年报
	2-21年度总薪酬比率	参见年报
	2-22关于可持续发展战略的声明	可持续发展战略、ESG披露
	2-23政策承诺	
	2-24融合政策承诺	
	2-25补救负面影响的程序	
	2-26寻求建议和提出关切的机制	ESG披露
	2-27遵守法律法规	ESG披露

指标编号和描述		备注
GRI 2: 一般披露 2021	2-28协会的成员资格	
	2-29利益相关方参与的方法	ESG披露
	2-30集体谈判协议	ESG披露
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1确定实质性议题的过程	ESG披露
	3-2实质性议题清单	ESG披露
	3-3实质性议题的管理	ESG披露
GRI 201: 经济绩效 2016	201-1直接产生和分配的经济价值	践行责任担当 深耕实体经济
	201-2气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	坚持绿色发展 守护生态文明
	201-3义务性固定福利计划和其他退休计划	参见年报
	201-4政府给予的财政补贴	
GRI 202: 市场表现 2016	202-1按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	
	202-2从当地社区雇佣高管的比例	
GRI 203: 间接经济影响 2016	203-1基础设施投资和支持性服务	践行责任担当 深耕实体经济
	203-2重大间接经济影响	
GRI 204: 采购实践 2016	204-1向当地供应商采购支出的比例	
GRI 205: 反腐败 2016	205-1已进行腐败风险评估的运营点	
	205-2反腐败政策和程序的传达及培训	ESG披露
	205-3经确认的腐败事件和采取的行动	
GRI 206: 不正当竞争行为 2016	206-1针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	
GRI 207: 税务 2019	207-1 税务方针	
	207-2 税务治理、管控与风险管理	
	207-3与税务密切相关的利益相关方参与及管理	
	207-4国别报告	
GRI 301: 物料 2016	301-1所用物料的重量或体积	
	301-2所使用的回收进料	
	301-3回收产品及其包装材料	

指标编号和描述		备注
GRI 302: 能源 2016	302–1组织内部的能源消耗量	实施绿色运营
	302–2组织外部的能源消耗量	实施绿色运营
	302–3能源强度	实施绿色运营
	302–4减少能源消耗量	实施绿色运营
	302–5降低产品和服务的能源需求	实施绿色运营
GRI 303: 水资源和污水 2018	303–1组织与水作为共有资源的相互影响	
	303–2管理与排水相关的影响	
	303–3取水	
	303–4排水	
	303–5耗水	实施绿色运营
GRI 304: 生物多样性 2016	304–1组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	
	304–2活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	坚持绿色发展 守护生态文明
	304–3受保护或经修复的栖息地	
	304–4受运营影响的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种	
GRI 305: 排放 2016	305–1直接（范畴 1）温室气体排放	实施绿色运营
	305–2能源间接（范畴 2）温室气体排放	实施绿色运营
	305–3其他间接（范畴 3）温室气体排放	实施绿色运营
	305–4温室气体排放强度	实施绿色运营
	305–5温室气体减排量	实施绿色运营
	305–6臭氧消耗物质（ODS）的排放	实施绿色运营
	305–7氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大气体排放	实施绿色运营
GRI 306: 废弃物 2020	306–1废弃物的产生及废弃物相关重大影响	
	306–2废弃物相关重大影响的管理	
	306–3产生的废弃物	实施绿色运营
	306–4从处置中转移的废弃物	
	306–5进入处置的废弃物	

指标编号和描述		备注
GRI 308: 供应商环境评估 2016	308–1使用环境标准筛选的新供应商	ESG披露
	308–2供应链对环境的负面影响以及采取的行动	
GRI 401: 雇佣 2016	401–1新进员工和员工流动率	ESG披露
	401–2提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	促进员工成长
	401–3育儿假	
GRI 402: 劳资关系 2016	402–1有关运营变更的最短通知期	
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403–1职业健康安全管理体系	ESG披露
	403–2危害识别、风险评估和事故调查	ESG披露
	403–3职业健康服务	ESG披露
	403–4职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	ESG披露
	403–5工作者职业健康安全培训	ESG披露
	403–6促进工作者健康	ESG披露
	403–7预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	促进员工成长、ESG披露
	403–8职业健康安全管理体系覆盖的工作者	ESG披露
	403–9工伤	ESG披露
	403–10工作相关的健康问题	
GRI 404: 培训与教育 2016	404–1每名员工每年接受培训的平均小时数	ESG披露
	404–2员工技能提升方案和过渡协助方案	ESG披露
	404–3定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405–1管治机构与员工的多元化	ESG披露
	405–2男女基本工资和报酬的比例	
GRI 406: 反歧视 2016	406–1歧视事件及采取的纠正行动	
GRI 407: 结社自由和集体协商 2016	407–1结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	
GRI 408: 童工 2016	408–1具有重大童工事件风险的运营点和供应商	

指标编号和描述		备注
GRI 409: 强迫或强制劳工2016	409-1具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	
GRI 410: 安全实践 2016	410-1接受过人权政策或程序的培训的安保人员	
GRI 411: 原住民权利 2016	411-1涉及侵犯原住民权利的事件	
GRI 413: 当地社区 2016	413-1有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	
	413-2对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	
GRI 414: 供应商社会评估2016	414-1使用社会标准筛选的新供应商	ESG披露
	414-2供应链对社会的负面影响以及采取的行动	
GRI 415: 公共政策 2016	415-1 政治捐赠	
GRI 416: 客户健康与安全 2016	416-1对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	消费者权益保护、ESG披露
	416-2涉及产品和服务的健康与安全的违规事件	消费者权益保护、ESG披露
GRI 417: 营销与标识 2016	417-1对产品和服务信息与标识的要求	
	417-2涉及产品和服务信息与标识的违规事件	
	417-3涉及市场营销的违规事件	
GRI 418: 客户隐私 2016	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您于百忙中阅读《中国邮政储蓄银行2024年可持续发展报告》，我们非常关注您对我们可持续发展报告的意见。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可持续发展信息质量：

很好☐ 较好☐ 一般☐ 较差☐ 很差☐

• 您对本报告或我们的表现，还有哪些意见或建议？

再次衷心感谢您的支持！您可以通过以下方式反馈给我们：

联系方式：
中国邮政储蓄银行股份有限公司办公室
地址：中国北京市西城区金融大街3号
邮编：100808
传真：86-10-68858859
邮箱：csr@psbcoa.com.cn