

# 2025 可持續發展報告

绿色让生活更美好

绿色让生活更美好

# 報告說明

## 報告範圍

報告組織範圍：本報告覆蓋中國郵政儲蓄銀行股份有限公司總行及轄內機構，文中「中國郵政儲蓄銀行」「郵儲銀行」「本行」「我們」指「中國郵政儲蓄銀行股份有限公司」。

報告時間範圍：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。部分內容超出上述時間範圍。

報告發佈周期：本報告為年度報告。

## 報告編製依據

本報告遵循上海證券交易所（簡稱「上交所」）《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》《上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編製》，香港聯合交易所有限公司（簡稱「聯交所」）《企業管治守則》《主板上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》，國家金融監督管理總局（原中國銀行業監督管理委員會）《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》，中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的相關要求進行編製。參照中華人民共和國財政部（簡稱「財政部」）等九部委聯合發佈的《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》《〈企業可持續披露準則——基本準則（試行）〉應用指南》《企業可持續披露準則第 1 號——氣候（試行）》，全球可持續發展標準委員會（GSSB）《可持續發展報告標準》（GRI Standards），聯合國可持續發展目標（SDGs），聯合國環境規劃署金融倡議組織（UNEP FI）牽頭制定的聯合國《負責任銀行原則》（PRB）。

## 報告數據說明

本報告中的財務數據均來自《中國郵政儲蓄銀行股份有限公司 2025 年年度報告》，其他數據以 2025 年為主，部分數據超出以上時間範圍。本報告所涉及貨幣幣種除特別說明外，通常指人民幣。本報告所載若干數額及百分比數字已約整，因此若干表格所示總數未必是前述各項數字的總和。

## 報告保證方法

本報告披露的內容與數據已經中國郵政儲蓄銀行股份有限公司董事會審議通過。同時，為進一步保證報告的真實性和可靠性，聘請獨立第三方機構畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）按照《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的要求對本報告中披露的選定關鍵指標執行有限保證的鑒證，並出具獨立第三方鑒證報告；聘請第三方專業機構對自身運營範圍一、範圍二、範圍三溫室氣體排放數據進行了盤查，確保數據的準確性與可靠性。

## 報告原則

本報告遵循重要性、可靠性、相關性、可比性、可驗證性、可理解性、及時性、量化的原則。

**重要性：**本報告明確區分重要可持續發展信息與其他信息，結合銀行業特性、影響程度及利益相關方期望，科學識別關鍵議題，對重大議題進行匯總披露，對特定領域實施適當分解。

**可靠性：**本報告披露的可持續發展信息具有可靠性，真實、完整、中立和準確地呈報本行表現。

**相關性：**本報告披露的可持續發展信息與信息使用者的決策相關，有助於信息使用者作出評價或預測。

**可比性：**本報告披露的可持續發展信息具有可比性，可與本行不同時期提供的量化數據和信息進行比較，以及與同行業或從事相似經營活動、具有相似業務模式的企業提供的信息進行比較。若數據的採集、測量與計算方法發生變化，本行對相關數據進行追溯調整，並說明調整的情況與原因。

**可驗證性：**本報告披露的可持續發展信息能夠通過該信息本身或生成該信息的輸入值加以證實。

**可理解性：**本報告披露的可持續發展信息內容清晰明了，對涉及數據引用的信息註明來源，對涉及專業術語的信息含義作通俗解釋，便於信息使用者理解和使用。

**及時性：**本報告與年度報告同時披露，及時滿足信息使用者的信息需求。

**量化：**本報告參考使用相關量化標準和慣例對關鍵績效指標進行計量。

## 報告發佈形式及報告語言

本報告以印刷版和電子版兩種形式發佈。印刷版置備於本行辦公室供本行股東及其他利益相關方查閱，電子版可在上海證券交易所網站（www.sse.com.cn）、香港聯合交易所有限公司網站（www.hkexnews.hk）及本行網站進行查閱。本報告有中文簡體、中文繁體和英文三個語言版本。若內容理解不一致，請以中文簡體版本為準。

## 更多報告



獲取歷年可持續發展報告及其他相關信息可登錄：  
www.psbc.com  
www.psbcltd.cn

## 聯繫方式

中國郵政儲蓄銀行股份有限公司辦公室  
地址：北京市西城區金融大街 3 號  
郵箱：csr@psbcoa.com.cn  
傳真：86-10-68858859

## 釋義

本報告中，除非另有說明，下列詞語具有以下涵義。

可持續發展	指	滿足當代人需求又不損害子孫後代需求的發展模式，即在經濟發展的同時，要求社會通過提高生產潛力和確保所有人的公平機會來滿足人類的發展，並採取保護環境和合理利用資源的方針，以實現經濟、社會與環境的協調發展
ESG	指	環境、社會及治理
議題	指	對本行、經濟、社會、環境和利益相關方具有影響的事項或因素
氣候相關影響	指	本行在應對氣候變化議題的表現對經濟、社會和環境實際或潛在的正面或負面影響
氣候相關風險	指	氣候變化對本行產生的潛在負面影響，包括與氣候相關的物理風險和轉型風險
氣候相關機遇	指	氣候變化對本行產生的潛在積極影響，或全球緩解和適應氣候變化的努力可能為本行帶來的機遇
情景分析	指	在不確定的條件下，確定和評估未來事件的潛在結果範圍的過程和方法
物理風險	指	包括急性物理風險和慢性物理風險。急性物理風險，產生於與天氣有關的事件，如風暴、洪水、乾旱或熱浪；慢性物理風險來自氣候的長期變化，包括降水和溫度的變化，可能導致海平面上升、水供應減少、生物多樣性喪失和土壤生產力變化。這些風險可能給本行帶來財務影響，如資產的直接損失和供應鏈中斷的間接影響
轉型計劃	指	向低碳經濟過渡的目標、行動或資源，包括減少溫室氣體排放的行動等

轉型風險	指	向低碳經濟轉型所面臨的風險，包括政策、法律、技術、市場和聲譽等方面的風險
氣候適應性	指	管理與氣候有關的風險和從與氣候有關的機遇中獲益的能力，包括其戰略適應性和應對氣候相關變化或不確定性的業務適應性
溫室氣體	指	《京都議定書》列明的 7 種溫室氣體，包括二氧化碳 (CO <sub>2</sub> )、甲烷 (CH <sub>4</sub> )、一氧化二氮 (N <sub>2</sub> O)、氫氟碳化物 (HFCs)、三氟化氮 (NF <sub>3</sub> )、全氟化碳 (PFCs)，以及六氟化硫 (SF <sub>6</sub> )
價值鏈	指	與本行的商業模式和所處的外部環境有關的全部活動、資源和關係
供應鏈	指	為本行提供產品或服務的上下游實體所開展的一系列活動
循環經濟	指	資源循環型經濟模式，即以資源節約和循環利用為特徵、與環境和諧的經濟發展模式
利益相關方	指	權益受到或可能受到本行活動影響的個人或團體，如員工、客戶、供應商、投資者等
氣候韌性	指	針對氣候相關變化、發展或不確定性作出調整的能力。氣候韌性包括管理氣候相關風險和捕捉氣候相關機遇的能力（包括應對及適應氣候相關轉型風險和氣候相關物理風險的能力）。氣候韌性同時包括其對氣候相關變化、發展和不確定性的策略韌性及營運韌性
獨立董事	指	上海證券交易所股票上市規則下所指的獨立董事，及香港上市規則下所指的獨立非執行董事

# 目錄 CONTENTS

07	關於本行
13	董事長致辭
15	行長致辭
17	金融支持可持續發展
21	可持續發展管理
23	董事會聲明
23	可持續發展理念及管理架構
25	管理層履職情況

27	可持續發展議題評估
27	雙重重要性分析
31	盡職調查、利益相關方溝通
33	議題重要性結論

## 35 可持續發展議題

## 35 環境議題

37	應對氣候變化
55	堅持綠色運營
57	守護生態紅線
59	助力循環經濟
60	環境績效

## 63 社會議題

65	服務鄉村振興
71	深化普惠金融
77	聚力創新驅動
83	堅守科技倫理
84	保障供應鏈安全
85	保護消費者權益
93	維護數據隱私安全
97	踐行社會公益
103	支持員工發展
107	社會績效

## 111 治理議題

113	反商業賄賂及反貪污
115	反不正當競爭
116	治理績效

## 117 附錄

117	第三方鑒證報告
133	溫室氣體排放盤查報告
134	編製依據索引
148	意見反饋表



# 關於本行

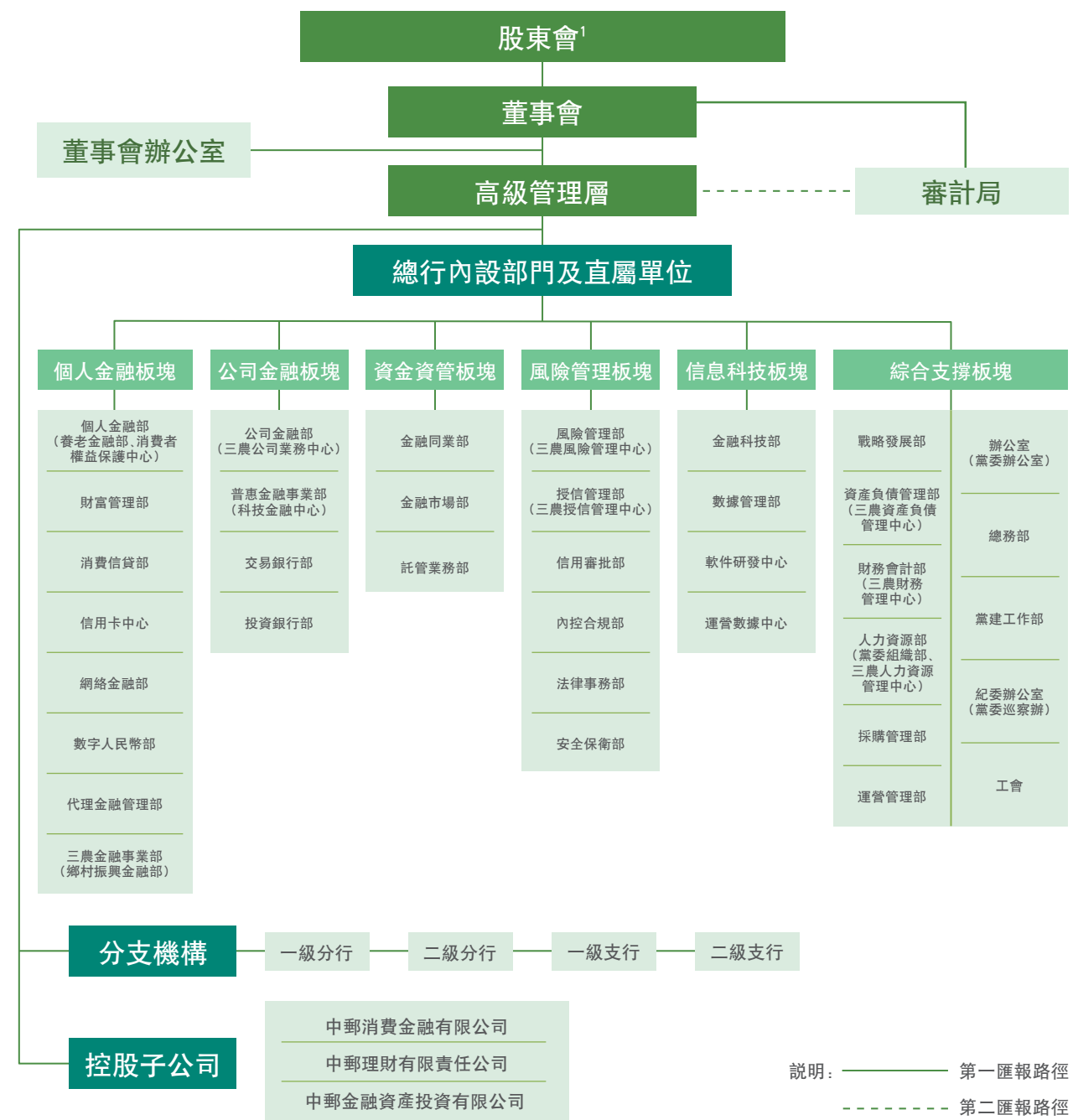
中國郵政儲蓄可追溯至 1919 年開辦的郵政儲金業務，至今已有百年歷史。2007年 3 月，在改革原郵政儲蓄管理體制基礎上，中國郵政儲蓄銀行有限責任公司掛牌成立。2012年 1 月，本行整體改制為股份有限公司。2016 年 9 月本行在香港聯交所掛牌上市，2019 年 12 月在上交所掛牌上市。

本行是中國領先的大型零售銀行，堅守服務「三農」、城鄉居民和中小企業的定位，依托「自營 + 代理」的獨特模式和資源稟賦，不斷完善線上和線下互聯互通、融合併進的金融服務體系，致力於為中國經濟轉型中最具活力的客戶群體提供綜合化金融服務。截至報告期末，本行擁有近 4 萬個營業網點，服務個人客戶超 6.8 億戶，繼續保持優良的資產質量，市場影響力日益彰顯。

本行深刻把握金融工作的政治性、人民性，深入貫徹落實國家戰略、持續提升服務實體經濟質效，堅持以客戶為中心、注重為客戶創造價值，全力做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融「五篇大文章」，加快推進特色化、輕型化、綜合化、生態化、精細化、數智化升級，努力建設「更加普惠、更加均衡、更加穩健、更加智慧、更具活力」的一流大型零售銀行，開創高質量發展新局面。



## 組織架構



註：

1. 股東會：報告期內，本行根據《中華人民共和國公司法》及財政部、中國證監會、國家金融監督管理總局關於監事會改革的有關要求，有序推進監事會改革工作。2025 年 12 月，本行收到《國家金融監督管理總局關於郵儲銀行修改公司章程的批覆》(金覆〔2025〕713 號)。自本行公司章程修訂獲核准生效之日起，本行不再設立監事會，由董事會審計委員會依法行使監事會相關職權，「股東大會」表述統一修改為「股東會」。

## 企業文化



### 使命

普惠城鄉，讓金融服務沒有距離



### 價值觀

為客戶創造價值  
誠信是立業之基  
因為穩健，所以持久  
員工是最重要的資本  
專業才能卓越  
擁抱變化，持續創新



### 願景

建設客戶信賴、特色鮮明、  
穩健安全、創新驅動、價值  
卓越的一流大型零售銀行



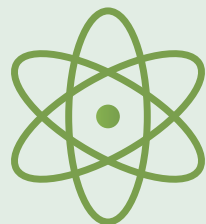
### 企業精神

有擔當、有韌性、有溫度



### 品牌主張

進步 與您同步



### 應用理念

管理理念：刪繁就簡，讓管理變輕  
經營理念：洞悉市場，先行一步  
風險理念：審慎合規是行穩之道，駕馭風險是致遠之路  
服務理念：竭誠竭心竭力，讓客戶滿意  
人才理念：尊重員工價值，開發員工潛能，成就員工夢想  
協同理念：胸懷全局，同心同向，共享共進

## 年度業績亮點



資產總額  
**18.68**萬億元



營業收入  
**3,558.66**億元



淨利潤  
**876.23**億元



撥備覆蓋率  
**227.94%**



不良貸款率  
**0.95%**



每股社會貢獻值<sup>1</sup>  
**3.20**元



擁有營業網點  
**39,015**個



服務個人客戶  
**6.81**億戶

註：

1. 每股社會貢獻值 = 基本每股收益 + (納稅額 + 員工費用 + 利息支出 + 對外捐贈金額 - 因環境污染帶來的社會成本) / 期末總股本。

## 銀行排名



## ESG 評級



註：  
1. 2026 年 3 月，明晟公司 (MSCI) 發布 ESG 評級結果，本行 ESG 評級躍升至 AAA 級。

## 社會認可

評獎機構	獲獎情況
中國人民銀行	金融科技發展獎一、二、三等獎
上海證券交易所	上市公司年度信息披露工作評價 A (優秀)
中國上市公司協會	2025 年度上市公司董事會最佳實踐案例
中國上市公司協會	2025 年上市公司可持續發展最佳實踐案例
中國銀聯	效能先鋒獎
中央國債登記結算有限責任公司	中債綠債指數優秀投資機構
北京網聘信息技術有限公司、 北京大學社會調查研究中心 和北京大學國家發展研究院	2025 中國年度最佳僱主全國 10 強
香港國際 ESG 聯盟	最佳 ESG 信息披露獎
香港國際 ESG 聯盟	最佳 ESG 雙碳踐行獎
中國金融傳媒	2025 銀行業 ESG 品牌建設案例
《環球金融》	最佳中小企業服務銀行
香港商報、全球商報聯盟	最佳投資者關係管理上市公司
《證券時報》	投資者關係管理股東回報獎
《經濟觀察報》	年度受尊敬企業
《新京報》	2025 年度綠色發展案例
澎湃新聞	年度杰出 ESG 金融企業
財聯社	年度普惠金融機構「拓撲獎」

中國郵政儲蓄銀行董事長

鄭國雨



## 董事長致辭

2025年是進一步全面深化改革的重要一年，也是郵儲銀行鑄定「十四五」規劃收官、推進戰略優化升級的攻堅之年。面對全球可持續發展的時代命題和中國式現代化實踐要求，我們始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅定踐行金融工作的政治性、人民性，持續推動可持續發展理念深度融入公司治理、戰略規劃與經營實踐，認真履行國有大行的責任與擔當。

### 聚焦「五篇大文章」，持續發揮資源稟賦優勢

我們堅守服務「三農」、城鄉居民和中小企業的定位，全方位融入經濟社會發展大局，認真落實金融「五篇大文章」，持續提升金融服務的覆蓋率、可得性和滿意度，實現社會價值、商業價值的共贏。

科技金融增量擴面，生力軍地位持續鞏固。服務科技型企業超10萬戶，科技貸款餘額持續提升，突破9,500億元，科技型中小企業貸款佔科技貸款比例居國有大行前列。綠色金融蓬勃生長，先行者示範效應凸顯。持續加大對清潔能源、節能減碳、綠色製造等重點領域的信貸投放，積極推廣可持續發展掛鉤貸款等轉型金融產品，提升業務發展含「綠」量；綠色貸款餘額達10,063.71億元，增速17.15%，持續高於各項貸款平均水平；綠色債券投資餘額達486.52億元；綠色債券承銷規模47.19億元；成功發行50億元規模綠色金融債券，獲得市場投資者的積極關注和踴躍認購。普惠金融根深葉茂，服務鄉村振興主力軍、普惠金融標桿行引領作用突出。涉農貸款餘額2.51萬億元，增長超2,167億元；普惠型小微企業貸款餘額1.80萬億元，「十四五」時期規模實現翻番；涉農貸款餘額、普惠型小微企業貸款餘額佔客戶貸款總額比例均穩居國有大行前列，三次獲小微企業金融服務監管評價最高評級。養老金融特色彰顯，暖心銀行形象深入人心。深化完善「三橫三縱」立體式養老金融體系，金融社保卡結存量超1.32億張，個人養老金資金賬戶數超1,200萬戶；服務55歲及以上客戶超3.08億戶，養老金融特色支行超500家。數字金融賦能增強，數字生態銀行模式迭代升級。連續三年召開數字金融大會，發佈郵儲銀行「AI2ALL」數字生態及手機銀行11.0版本，建設超260項AI應用場景，以AI重塑交互模式、場景聯動和安全防護；上線第三代資金業務、財務新核心等475項信息化工程，手機銀行月活躍客戶數達9,000.95萬戶。

### 持續創新求變，打造一流大型零售銀行

我們加快推進戰略優化升級，致力於打造「更加普惠、更加均衡、更加穩健、更加智慧、更具活力」的一流大型零售銀行，將傳統優勢領域逐漸鍛造成為穩固長板，走出一條獨具特色、差異化的發展道路。

更加普惠。發揮好近4萬個網點扎根基層的觸達優勢，推動普惠金融與科技金融、綠色金融、養老金融充分融合，讓金融服務惠及更多客戶、覆蓋更廣區域、支持更多金融需求。更加均衡。優化發展重心和經營佈局，加快發展公司金融、綜合金融、城市金融，促進零售金融、公司金融和同業金融三大業務支柱協調發展，城鄉「雙輪驅動」，優化業務結構、客戶結構、收入結構以及區域結構。更加穩健。堅持穩健審慎的風險偏好，在更大規模、更高水平上實現高質量發展，尤其在「三農」、城鄉居民、中小企業三大領域做出標桿；平衡好「量價險」，統籌好規模、速度、效益、資本，堅持走內涵式發展道路。更加智慧。持續加大科技投入，加快數字化轉型和人工智能技術落地應用，增強數字化經營服務能力；聚焦服務科技客群，創新「技術流」評價體系、優化「U益創」產品體系、打造「政企研投」生態圈；完善個人手機銀行低碳專區，在企業手機銀行部署碳核算功能，累計為超2萬家企業客戶提供碳核算服務。更具活力。持續推進體制機制改革，優化組織架構和資源配置，完善激勵約束機制；堅持與員工共同成長，打造多元、包容、公平的職場環境，持續為員工賦能；踐行「五要五不要」的金融文化，構建敏捷、高效、富有活力的企業生態。

### 深化可持續發展理念，踐行負責任銀行新擔當

我們深化可持續發展理念，持續完善具有中國特色的現代金融企業可持續發展治理體系，充分發揮戰略規劃、社會責任與消費者權益保護、風險管理等專門委員會的統籌協調與專業支持作用，強化可持續發展戰略的制定、執行與監督，不斷提升治理效能與管理韌性。深化可持續發展信息披露，主動對標國際國內標準和最佳實踐，多年來以實際行動支持聯合國可持續發展目標（SDGs）、《巴黎協定》、負責任銀行原則（PRB），準確識別並把握可持續發展中的影響、風險與機遇，以披露促治理、以治理促發展。高度重視利益相關方的溝通與合作，通過多種渠道聽取客戶、投資者、員工等各方意見，把各方關切與期待轉化為推動穩健業績和長期價值的不竭動力。

律回春暉萬象更新，策馬揚鞭再赴新程。2026年是邁向「十五五」新征程的啓航之年，也是郵儲銀行加快變革發展模式，推動高質量、可持續發展的開局之年。郵儲銀行將以服務中國式現代化為使命，全面貫徹黨的二十大和二十屆歷次全會精神，認真落實中央經濟工作會議、中央金融工作會議精神，全面推進特色化、輕型化、綜合化、生態化、精細化、數智化升級，以更穩健的經營業績、更可持續的發展實踐為客戶、股東、員工及社會創造可持續的長期價值。

中國郵政儲蓄銀行行長

蘆葦



## 行長致辭

2025年是「十四五」規劃收官與「十五五」謀篇佈局的關鍵之年。郵儲銀行始終緊扣時代發展脈搏，將可持續發展理念深植戰略根系、融入經營血脈。我們在服務實體經濟中踐行使命，在守護綠水青山中彰顯擔當，在增進民生福祉中傳遞溫度，以金融力量為經濟社會高質量發展提供穩健支撐。

**情繫千家萬戶，服務美好生活。**郵儲銀行堅守服務「三農」、城鄉居民和中小企業定位，持續提升人民群眾獲得感、幸福感、安全感，精準有效地滿足實體經濟金融需求，深入踐行金融為民初心。我們把服務鄉村全面振興擺在突出位置，集中資源優勢，加大重點領域支持力度，健全專業化為農服務體系，深入推進「三農」客戶「主動授信」模式，助力鄉村特色產業開發，截至報告期末，涉農貸款餘額2.51萬億元，全力助推農業增效益、農村增活力、農民增收入。我們深入推進「百行千業」專項行動，圍繞國家先進製造業集群和中小企業特色產業集群，助力特色重點產業發展；全面梳理縣域特色產業，支持特色產業集群發展壯大。截至報告期末，普惠型小微企業貸款餘額1.80萬億元，科技貸款餘額突破9,500億元，服務超10萬戶科技型企業。

**科技賦能業務，完善數字生態。**郵儲銀行加快建設以客戶為中心的數字生態銀行，為高質量發展注入新動能。我們堅定不移地走核心技術自主可控的信息化銀行建設之路，自主研發系統佔比超80%。發佈手機銀行11.0新版本，手機銀行在《2025數字銀行調查報告》綜合測評中用戶體驗得分連續三年位列行業第一，創造愉悅安心的客戶體驗。升級「郵智」大模型，上線智能機器人，不斷推動人工智能向線下、遠程與線上服務場景延伸，打造多觸點協同的服務體系，注入智慧科技，打造流暢無憂的服務流程。

**建設美麗中國，繪就生態新景。**郵儲銀行堅持以「雙碳」目標為引領，既做低碳轉型的「推動者」，又做生態文明的「守護者」。我們構建起「綠色普惠銀行、氣候友好型銀行、生態友好型銀行」三位一體發展體系，將綠色信貸、ESG風險等指標納入績效考核，以政策導向激活綠色發展內生動力。截至報告期末，綠色貸款餘額達10,063.71億元，折合年減排二氧化碳當量5,358.27萬噸，成功發行2025年第一期綠色金融債券50億元，綠色債券投資餘額達486.52億元，以多元化金融工具為綠色項目注入「金融活水」。

**踐行社會責任，傳遞金融溫度。**郵儲銀行立足社區、深入鄉村，用心打造有溫度的「大家」與「小家」，讓金融善意流淌進千家萬戶，也讓奮鬥溫情浸潤每位員工。我們依托全行7,067個「郵愛驛站」，開展愛心助考、尊師敬老等暖心惠民活動，打造連接企業與社區的溫情橋樑；「郵愛公益」始終聚焦教育領域，持續為鄉村學子點亮夢想，在「責任100 | 2025年第九屆CSR中國教育榜」獲評「最佳責任企業品牌」，「郵愛公益」榮獲「責任100 | 年度典範大獎」。我們大力普及金融知識，累計開展線上線下教育宣傳活動12萬餘次，觸及消費者超9.4億人次。我們依法保障員工合法權益，切實落地各項薪酬福利，做好員工關心關愛工作，累計建成7,912家職工小家、1,979家媽咪小屋，開通24小時心理關愛熱線，真正實現讓奮鬥者有舞台、讓實幹者有回報、讓員工有溫暖。

**深化可持續理念，促進穩健發展。**郵儲銀行積極將可持續發展理念融入公司治理的各項制度和流程，進一步健全和完善公司治理機制，將合規經營、風險防控貫穿全行運營，以反洗錢守護金融安全，以反腐敗淨化經營環境。我們堅守合規經營底線，秉持審慎穩健的風險理念，不斷完善內控合規管理體系，強化全面風險管理體系建設，持續夯實合規經營根基；構建數據安全體系，壓實「三道防線」職責，守護好客戶「錢袋子」與「信息安全」。我們重視與投資者、供應商等利益相關方保持暢通交流，通過多渠道、多層次的價值傳遞，及時展現郵儲銀行的內在價值與發展信心，2026年3月，我行MSCI ESG評級躍升至AAA級，處於行業領先水平。

藍圖繪就千帆起，砥礪奮進正當時。站在「十五五」開局的新起點，郵儲銀行將始終以金融工作的政治性把舵定向，以金融工作的人民性厚植根基，將可持續發展理念融入戰略全局、貫穿經營始終，在服務中國式現代化的宏偉征程中，奮力書寫高質量發展的郵儲答卷！

# 金融支持可持續發展

郵儲銀行全面貫徹黨的二十大和二十屆歷次全會精神，深入落實中央經濟工作會議、中央金融工作會議部署，完整、準確、全面貫徹新發展理念，牢固樹立以人民為中心的發展思想，服務高質量發展。堅守服務「三農」、城鄉居民和中小企業的主陣地，充分發揮渠道優勢、客戶優勢和資金優勢，提升綜合服務能力，聚焦主責主業，寫好金融「五篇大文章」郵儲特色篇章。推動普惠金融模式持續創新、科技金融服務日趨專業、綠色金融體系更加完善、養老金融特色加速形成、數字金融能力實現跨越，當好服務實體經濟的主力軍和維護金融穩定的壓艙石，履行國有大行使命擔當。



郵儲銀行貴州省分行金融助力「世界第一高橋」花江峽谷大橋正式通車。

## 科技金融

本行健全科技金融服務體系，打造科技金融生力軍，把科技金融做深做精做出特色。圍繞傳統產業升級、戰略新興產業及未來產業，聚焦各類科技創新主體，形成「服務實體、聚焦科創、生態共建、風險可控」的高質量科技金融發展格局。持續加強科技金融產品和服務模式創新，聚焦科技型企業在資金融通、資本運作、支付結算、財富管理、智庫諮詢等全方位的服務需求，提升科技金融產品適配性，建立適應科技型企業特點的全生命周期服務，全方位滿足企業多樣化需求。創新「技術流」評價體系、豐富「看未來」審查方法、優化「U 益創」科技金融產品服務體系、打造「政企研投」科技金融生態圈，著力服務技術實力強、成長潛力大的「高成長型」科技型企業。截至報告期末，服務科技型企業超 10 萬戶，科技貸款餘額超 9,500 億元，科技型中小企業貸款佔科技貸款比例居國有大行前列。

服務科技型企業

超 10 萬戶

科技貸款餘額

超 9,500 億元

## 綠色金融

本行深入推進綠色普惠銀行、氣候友好型銀行和生態友好型銀行建設，擔當綠色金融先行者。支持聯合國 2030 可持續發展目標和《巴黎協定》，積極支持綠色、低碳、循環經濟，推動形成可持續金融、綠色金融和氣候融資協同發展的新格局，助力經濟社會發展全面綠色轉型和美麗中國建設。支持重點行業和重點領域節能、減污、降碳、增綠、防災，加大資金投放力度，大力支持產業結構優化升級、能源體系低碳轉型、生態環境質量改善、生物多樣性保護和碳市場建設等綠色金融重點領域發展，加強轉型經濟活動的金融支持，培育轉型金融特色亮點，豐富綠色金融和轉型金融產品服務。按照中國人民銀行《綠色金融支持項目目錄（2025 年版）》統計，截至報告期末，綠色貸款餘額 10,063.71 億元，同比增長 17.15%；綠色債券投資餘額 486.52 億元。落地符合中國人民銀行和地方轉型金融標準金融業務 10 筆，貸款餘額為 6.47 億元。

綠色貸款餘額

10,063.71 億元

同比增長

17.15 %

綠色債券投資餘額

486.52 億元

## 普惠金融

本行秉持「普之城鄉，惠之於民」的服務理念，持續優化普惠金融服務體系，打造服務鄉村振興主力軍、普惠金融綜合服務商。錨定普惠金融高質量發展目標，以客戶為中心，以市場為導向，統籌普惠金融發展和安全，優化產品、營銷、協同等關鍵要素，聚焦普惠信貸保量、穩價、優結構，全力推動服務模式創新和流程重塑，深化數字化轉型和集約化運營，全面打造「管理體系完善、特色文化鮮明、業務模式高效、人才隊伍專業、科技賦能強大」的普惠金融服務體系，提升普惠金融服務覆蓋面，增強專業化、綜合化服務能力，打造又普又惠的普惠金融服務模式，更好滿足人民群眾和實體經濟多樣化、普惠性的金融需求。截至報告期末，普惠型小微企業貸款餘額 1.80 萬億元，涉農貸款餘額 2.51 萬億元，佔比均保持國有大行前列。

普惠型小微企業貸款餘額

**1.80** 萬億元

涉農貸款餘額

**2.51** 萬億元

## 養老金融

本行致力於成為陪伴在客戶身邊的養老暖心銀行、國家養老金融全面推進的重要服務銀行。深耕養老金金融、養老服務金融、養老產業金融三大領域，推動產品共享、服務共融、產業共建，全面構建「三橫三縱」的立體式養老金融體系。養老金金融領域，廣泛培育客戶科學養老理念，著力提升財富管理服務能力，助力客戶養老備老資金保值增值；養老服務金融領域，全面提升適老化金融服務水平，持續迭代全渠道適老化功能，推進養老金融特色支行建設，為老年客戶提供更加智能、易用、暖心的金融服務；養老產業金融領域，持續強化「523」綜合營銷服務體系，構建養老產業金融生態版圖，積極探索養老產業金融高質量發展業務模式。截至報告期末，金融社保卡結存卡量超 1.32 億張，個人養老金資金賬戶數超 1,200 萬戶。

金融社保卡結存卡量

**超 1.32** 億張

## 數字金融

本行堅持以數字技術和數據要素為關鍵驅動，引領金融業態系統性重塑，推動經營模式深度變革，加快建設以客戶為中心的數字生態銀行，為高質量發展注入新動能。圍繞基礎建設、經營管理、服務運營、產品業務、生態場景、風險防控六大重點領域統籌推進數字化轉型。健全完善數字金融評估體系，拓展應用範圍，強化評價激勵，優化發展路徑，全面衡量數字化轉型成效。2025年，本行在數字金融領域取得突破性進展，連續三年獲得中國人民銀行金融科技發展獎一等獎，手機銀行在《2025數字銀行調查報告》綜合測評中用戶體驗得分連續三年位列行業第一，由本行牽頭編製的團體標準《銀行業數字化轉型 商業銀行一級分行評價指數建設方案》正式發佈。

連續三年獲得中國人民銀行金融科技發展獎

★ 一等獎 ★

手機銀行在《2025數字銀行調查報告》綜合測評中用戶體驗得分連續三年位列

★ 行業第一 ★



# 可持續發展管理



## 董事會聲明

本行董事會嚴格遵守香港聯合交易所有限公司《企業管治守則》《環境、社會及管治報告守則》等監管要求，持續推進可持續發展管理體系的優化，強化董事會在可持續發展領域的監督職能與戰略參與，對 ESG 策略及匯報承擔全部責任。

董事會作為本行可持續發展工作的最高決策機構，統籌戰略制定與落地，定期審議重大事項，並通過下設專門委員會提供專業支撐，確保可持續發展理念深度融入業務經營各環節。充分發揮戰略部署和決策引領作用，重點聚焦綠色銀行建設、普惠金融、消費者權益保護等關鍵領域。本行系統開展可持續發展議題的重要性評估工作，系統分析議題的影響重要性和財務重要性。相關分析結果與年度可持續發展報告一併呈送董事會審議。

董事會定期對本行可持續發展相關目標的推進進度進行檢討與評估，通過聽取專項匯報、審議可持續發展報告等方式，跟蹤核心指標的完成情況。報告期內，董事會針對綠色金融服務質效提升、氣候風險防控體系建設、消費者權益保護機制完善等目標的落實情況開展專項檢視，分析執行過程中的優勢與不足，並據此調整優化可持續發展工作舉措。

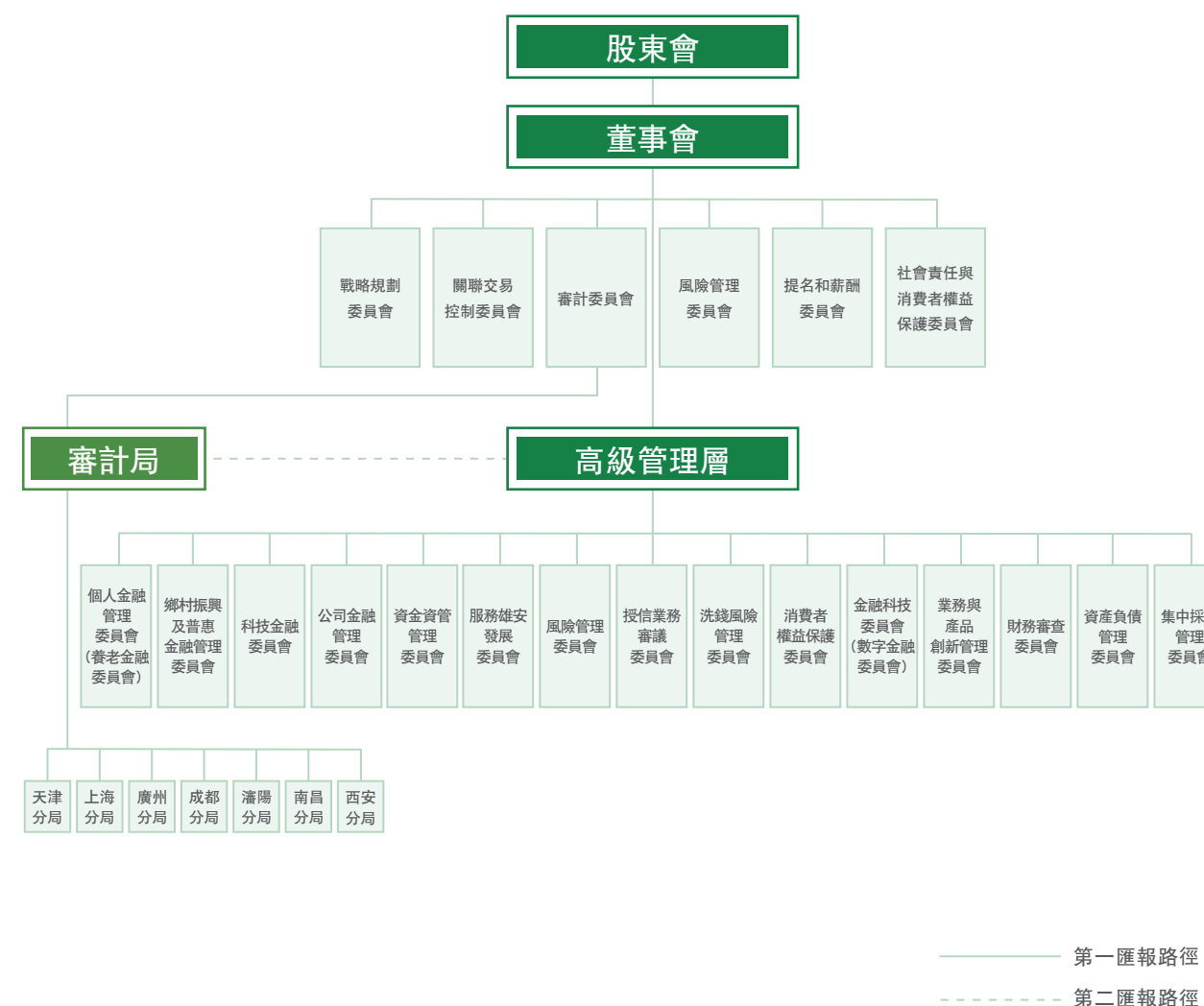
## 可持續發展理念及管理架構

本行將可持續發展理念融入全行發展戰略、治理結構、企業文化和業務流程之中，攜手各方打造有擔當、有韌性、有溫度的現代化一流大型零售銀行。



本行堅持黨中央對金融工作的集中統一領導，將黨的領導融入公司治理，持續鞏固黨組織在公司治理中的領導地位，以持續推進黨的領導與公司治理有機融合為主線，把貫徹落實黨中央、國務院的重大決策部署，同謀劃重大戰略、制定重大政策、部署重大任務、推進重要工作的公司治理實踐有機結合起來，公司治理質效持續提升。

本行董事會高度重視可持續發展建設工作，探索將可持續發展理念融入全行發展戰略、治理結構、企業文化和業務流程，重點推進綠色銀行建設、普惠金融、消費者權益保護等方面工作。踐行「綠色讓生活更美好」主張，大力發展可持續金融、綠色金融和氣候融資，探索轉型金融和公正轉型，持續提升綠色金融服務質效。健全公司治理機制和激勵約束機制，持續加強信息披露，優化股權管理體系，提升自身可持續發展表現，切實履行「定戰略、作決策、防風險」職責。



## 管理層履職情況

董事會	<ul style="list-style-type: none"> <li>統籌制定綠色金融、社會責任、可持續發展相關的發展戰略，評估戰略發展的執行情況。</li> <li>決定相關基本管理制度和風險管理、內部控制等政策，監督制度和政策的執行。</li> <li>管理本行社會責任、可持續發展信息披露事務。</li> <li>檢查高級管理層的工作，監督高級管理層有效履行社會責任、可持續發展管理職責等。</li> <li>報告期內，共召開會議 12 次，審議通過 138 項議案，審閱 28 項報告。</li> </ul>
戰略規劃委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>負責審議可持續發展戰略規劃，綠色金融工作情況和發展計劃等事項，向董事會提出建議。</li> <li>報告期內，共召開會議 10 次，審議通過 36 項議案，審閱 11 項報告。</li> </ul>
風險管理委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>負責審核和修訂可持續發展及氣候相關的風險管理戰略、風險管理基本政策、風險偏好、全面風險管理架構及重要風險管理程序和制度。</li> <li>審議包含氣候風險的風險管理報告，向董事會提出建議等。</li> <li>報告期內，共召開會議 10 次，審議通過 42 項議案，審閱 11 項報告。</li> </ul>
社會責任與消費者權益保護委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>負責擬定社會責任、可持續發展戰略、政策、基本管理制度。</li> <li>對相關戰略、政策、基本管理制度等的執行情況及效果進行監督和評估。</li> <li>報告期內，共召開會議 5 次，審議通過 9 項議案，指導修訂《董事會社會責任與消費者權益保護委員會工作規則》，指導編製《2024 年可持續發展報告》《2025 年半年度環境信息（可持續金融）報告》。</li> </ul>

## 專業技能與能力

報告期內，本行董事圍繞履職關切，深入開展專題調研，積極主動參加培訓，履職能力持續提升。開展多種形式的專題調研，通過深入網點實地察看、與基層員工面對面交流座談等形式，形成多篇調研及課題報告；通過線上和線下方式，參加由財政部、上交所、上市公司協會、其他中介機構及本行組織的各類高質量培訓，培訓主題涵蓋宏觀經濟與政策，信息披露，內部控制，ESG 與可持續發展，綠色金融，《上市公司章程指引》解讀，企業管治及環境、社會及管治事宜等，圍繞強化消費者權益保護、加強可持續發展、提升 ESG 表現等提出諸多專業意見建議。

## 董事會多元化

董事會成員多元化是推動本行實現戰略目標與可持續發展的重要保障。本行高度重視董事會多元化建設，持續完善董事會架構、人員組成及相關政策，確保每位董事的專業技能與經驗均能有效支持董事會高效運作。董事候選人遴選的過程中，在嚴格遵循監管要求的基礎上，綜合評估候選人年齡、文化背景、教育經歷、專業經驗等多元因素，持續優化董事會各專門委員會的組成結構，為董事會科學決策提供有力支撐。

本行董事會共有董事 17 名，包括董事長、非執行董事 1 名，執行董事 2 名，非執行董事 7 名，獨立非執行董事 7 名。獨立董事佔比超過 1/3，滿足監管要求。董事會女性董事 3 名。

截至報告期末，本行董事或長期從事金融管理工作，具有豐富的大型國有企業管理經驗；或為經濟、「三農」等領域的知名專家、學者，專業背景多樣；董事會成員還有 2 名董事分別長期專注於綠色信貸管理、綠色金融研究等工作、具有豐富的經驗，能夠為本行 ESG 工作的推進提供有力支撐。

從性別、年齡、專業、地域等各維度而言，本行董事會成員構成合理有效，符合監管有關董事會成員多元化的規定，並且符合本行制定的董事會成員多元化政策。



# 可持續發展議題評估

郵儲銀行為規範可持續發展信息披露，精準反映本行可持續發展核心關切，遵循財政部、上交所、聯交所的相關要求，結合銀行業和本行經營業務的特點等情況，通過總行部門訪談、利益相關方問卷調查、可持續發展領域專家評估等方式，識別出 21 項可持續發展議題，並對其進行重要性評估。

## ■ 雙重重要性分析

本行從「影響重要性」和「財務重要性」兩個方面識別分析議題的重要性，具有影響重要性或財務重要性的議題，均可稱為「雙重重要性議題」。

### ■ 影響重要性評估

影響重要性信息為評估本行經營外部性的可持續發展相關信息。通過確定影響重要性評估因素及評分區間、利益相關方調研、設置判定影響重要性的閾值，從而形成影響重要性評估結論。

影響重要性的影響程度區間為 1-5 分，其中 1 分為極小，2 分為較小，3 分為中等，4 分為較大，5 分為極大。設定閾值為 4 分，大於 4 分的議題被視為影響重要性議題。

### ■ 財務重要性評估

財務重要性信息滿足通用目的財務報告主要使用者的信息需求。通過識別影響或可能影響本行業務運營、財務狀況、經營成果、現金流等的風險和機遇，判斷議題是否產生重大財務影響。

財務重要性的財務影響區間為 1-5 分，其中 1 分為極小，2 分為較小，3 分為中等，4 分為較大，5 分為極大。設定閾值為 4 分，大於 4 分的議題被視為財務重要性議題。

### ■ 整合影響與財務重要性結果

2025 年度，本行基於上述步驟所形成的影響與財務重要性結果，請參閱「議題重要性分析結論」部分。

### 步驟一：

#### 了解本行活動和業務關係背景

本行立足中國領先的大型零售銀行定位，以「服務『三農』、城鄉居民和中小企業」為使命，全面梳理核心業務活動與商業關係。系統分析適用的法律法規、監管政策（如綠色金融、鄉村振興相關監管要求）、銀行業標準及發展趨勢，並通過同業實踐對標核心關切。

識別關鍵利益相關方，包括股東 / 投資者和債權人、政府、監管機構、客戶、合作夥伴和供應商、員工、公眾和媒體等。

### 步驟二：

#### 建立議題清單

本行基於《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》議題清單，通過政策分析、同業對標、內部調研等方式，新增普惠金融議題，並將產品和服務安全與質量議題與消費者權益保護議題合併，將平等對待中小企業議題與供應鏈安全議題合併，共識別出 21 項可持續發展議題。

### 步驟三：

#### 議題重要性的評估與確認

按照前述步驟，對識別出的 21 項議題完成影響重要性和財務重要性評估，通過設定「影響重要性」和「財務重要性」兩個維度，以 1-5 分量化評估每個議題的影響程度，最終形成清晰的雙重重要性議題矩陣。

分析過程與評估結果的詳細內容，已呈現於本報告「可持續發展議題評估」章節。

### 步驟四：

#### 議題重要性信息披露

## 郵儲銀行2025年度雙重重要性議題影響、風險和機遇分析

本行對識別出的具有雙重重要性的可持續發展議題，進一步開展影響、風險與機遇的評估，相關分析內容如下。

可持續發展議題影響分析表

議題	影響描述
應對氣候變化	銀行通過調整信貸政策，將資本引導至清潔能源、低碳技術、生態農業等領域，加速國家「雙碳」目標實現。
鄉村振興	銀行通過貸款支持鄉村特色產業、基礎設施，將增加農民收入，創造本地就業。
普惠金融	銀行向小微企業提供定向信貸、供應鏈金融等，將緩解其資金壓力，保住大量就業崗位。為低收入人群等群體提供金融服務，有利於促進包容性增長。
創新驅動	銀行為科技客群提供資金支持，將助推技術創新、發展新質生產力，促進經濟增長。
消費者權益保護 (產品和服務安全與質量)	銀行做好消費者權益保護，一方面促進行業良性競爭，會帶動行業整體服務標準提升，另一方面提升公眾對金融系統的信心。
數據安全與 客戶隱私保護	銀行保護客戶資金與個人信息安全，可減少詐騙、數據泄露等風險，增強民眾存款、投資、使用數字金融服務的意願，促進社會資金高效流通。
員工	銀行通過構建完備的職業發展通道與培訓機制，能夠有效提升員工的專業能力與綜合素養，提升社會整體勞動力素質。

可持續發展議題風險和機遇分析表

議題	風險和機遇描述
應對氣候變化	<p>風險：「雙碳」目標推進過程中，高碳行業授信客戶可能遭受經營成本上升、利潤縮減，甚至虧損倒閉等問題，若銀行未能有效識別和管理高碳行業的轉型風險，可能導致資產質量下降，信用減值損失增加。</p> <p>機遇：銀行通過加大對綠色信貸、可持續金融產品的投入，可搶佔新興市場先機，推動業務規模增長，帶動營業收入增加。</p>
鄉村振興	<p>風險：農村地區金融業務發展，兼具商業效益與社會效益。鑒於部分農作物生產周期長、受自然條件和市場價格波動影響顯著，有些農業經營主體的盈利存在不穩定性，其實際收益有時低於預期，可能導致資產質量下降，信用減值損失增加。</p> <p>機遇：銀行通過深耕農村金融、創新涉農信貸產品，可拓展廣闊的市場，推動業務多元化發展，促進業務規模增長，帶動營業收入增加。</p>
普惠金融	<p>風險：小微企業、低收入群體等客群的抗風險能力較弱，還款能力可能受經濟波動影響較大，可能導致貸款資產質量下降，信用減值損失增加。</p> <p>機遇：中小微企業主體數量龐大，其綜合金融需求未被充分滿足，本行可通過融資、結算等服務，拓展此類客戶，同時塑造社會責任形象、增強公眾信任度，提升市場競爭力，帶動營業收入增加。</p>
創新驅動	<p>風險：如果成長早期科技型企業研發投入大且收入不穩定，還款能力受經濟波動影響較大，可能發生資產質量下降，導致信用減值損失增加。</p> <p>機遇：一方面，銀行系統推進數字化轉型，充分發揮數字技術和數據要素的雙輪驅動作用，提升重點領域金融服務質效，帶動營業收入增加；另一方面，優化資源配置、提升運營效率，降低服務成本，帶動業務及管理費減少。</p>
消費者權益保護 (產品和服務安全與質量)	<p>風險：如果發生產品不當營銷、客戶信息違規收集等問題，可能引發監管機構的處罰與問責，導致營業外支出增加。</p> <p>機遇：銀行通過加強消費者權益保護，提升品牌聲譽與客戶忠誠度，可能促進業務規模增長，帶動營業收入增加。</p>
數據安全與 客戶隱私保護	<p>風險：如果發生重大安全事件，可能使監管責令暫停相關業務、限制數據活動，進而客戶流失，業務規模下降，導致營業收入減少。</p> <p>機遇：做好數據安全與客戶隱私保護工作，提升服務質效和客戶體驗，可能提升客戶規模和業務量，帶動營業收入增加。</p>
員工	<p>風險：如果發生員工道德風險、勞資糾紛等事件，銀行可能會支付賠償金、訴訟費用，導致營業外支出增加。</p> <p>機遇：建設高素質人才隊伍，推動產品創新和服務創新，滿足客戶多元化需求，提升客戶滿意度，可能促進業務規模增長，帶動營業收入增加。</p>

## 盡職調查、利益相關方溝通

### 盡職調查

盡職調查是本行開展議題影響重要性評估的關鍵渠道，具體實施流程涵蓋確定利益相關方、設計並發放問卷、設定利益相關方權重、匯總分析形成調研結果等。2025 年度，本行採用問卷調研、利益相關方訪談、專家調查三位一體的模式，提升評估結果的精準度與平衡性。

問卷調研面向政府、監管機構、客戶、合作夥伴和供應商、員工、公眾和媒體等 6 類主要利益相關方，發放影響重要性調查問卷，覆蓋 21 項可持續發展議題。

利益相關方訪談圍繞總行核心業務與管理部門開展，深入了解可持續發展工作推進情況、政策響應進展及內部管理實踐，補充問卷數據的深度與背景信息。

在初步分析基礎上，組織行業專家結合國內外可持續發展標準、監管要求及行業發展趨勢，對調研與訪談結果進行適用性調整，確保評估結論符合實際、具備可比性與前瞻性。

### 利益相關方溝通

#### 政府

本行與政府在戰略協同、政策落地、業務發展等方面保持常態化、高質量溝通，通過專題匯報、日常溝通的形式與政府開展全方位對接。主動回應政府的核心期望與訴求，包括支持實體經濟、踐行普惠金融、助力「雙碳」目標、服務鄉村振興、推進養老金融等內容，嚴格落實政策指引及國家戰略部署，及時反饋政策執行過程中的實際情況與優化建議。

在具體實踐中，針對政府關注的重點領域與發展要求開展專項匯報和政策解讀會議，在日常業務推進中保持信息對稱，確保本行各項舉措與政府發展規劃同頻共振，切實履行金融機構服務國家發展大局的責任。

#### 監管機構

本行清晰把握監管機構的核心關切，包括依法合規經營、完善公司治理、強化全面風險管理、加大反洗錢工作力度等內容。通過工作匯報、配合現場檢查與非現場監管、參與會議研討等多渠道的溝通機制，保持與監管機構的高效聯動，確保信息傳遞及時、準確。

在具體實踐中，嚴格執行各項監管政策及要求，持續完善公司治理體系，全面加強風險防控及內控管理，以扎實的行動滿足監管導向，保障機構穩健合規運營。

#### 股東、投資者和債權人

在與股東、投資者和債權人的日常深度溝通中，本行充分認識到其核心期望在於推動業務發展、提升盈利能力及股東回報、嚴格控制可持續發展風險、保障安全穩健經營，以及獲取及時、準確、全面的信息披露。通過定期報告、臨時報告、業績發佈會及日常溝通等方式，以及投資者關係熱線及郵箱、「上證 e 互動」等溝通平台，建立常態化的信息傳遞與互動機制，確保股東、投資者和債權人充分了解本行經營狀況與戰略方向。

在具體實踐中，聚焦實現穩健經營，持續增強可持續競爭力，開展全面風險管理以有效防控各類風險，並著力提高信息披露透明度，以務實行動切實回應股東、投資者和債權人的核心關切。

報告期內，本行股東會共召開會議 6 次，本行召開年度、中期、季度業績推介會共 4 次，面向境內外投資者組織業績路演會議 50 場、參加峰會論壇 45 場、接待調研 47 次，組織投資者開放日（北上協走進上市公司活動）1 次，全年累計溝通投資者、分析師超 1,300 人次。

#### 客戶

本行聚焦客戶的實際關切，包括保護消費者權益、提升客戶體驗、加強金融科技創新、加快金融產品與服務創新等。依托物理渠道及在線平台的日常服務觸點，結合滿意度調查、培訓推介會等方式，主動傾聽客戶反饋，保持與客戶的有效互動。

在具體實踐中，持續加大科技投入以驅動服務升級，全面落實消費者權益保護的各項舉措，並專門實施客戶體驗提升專項項目，以產品與服務的迭代創新，回應客戶對金融服務的核心期望。

#### 合作夥伴和供應商

本行秉持可持續發展理念，聚焦合作夥伴和供應商關注的公平透明、互利共贏、促進行業發展及實施責任採購等實際訴求，通過業務交流、行業研討、信息披露與供需座談等常態化方式，建立穩定高效的溝通協同機制。

在具體實踐中，秉持誠實信用原則，恪守公平競爭準則，持續完善採購管理體系，以責任採購推動產業鏈協同發展，以務實舉措回應合作夥伴的核心關切，共同維護健康的行業生態。

#### 員工

本行每年至少開展一次職工代表大會，聚焦維護員工合法權益、推動多元化發展、助力員工職業成長、豐富業餘生活等實際期望。通過員工滿意度調查、意見徵詢與反饋等方式，搭建雙向暢通的溝通橋樑。不定期組織走訪調研，管理層深入基層與員工面對面交流，持續強化員工關心關愛。

在具體實踐中，修訂完善相關政策制度，搭建系統化的人才培養體系，完善職級晉升機制，並通過各項舉措關愛員工工作與生活，為員工職業發展與個人福祉提供堅實保障。

#### 公眾和媒體

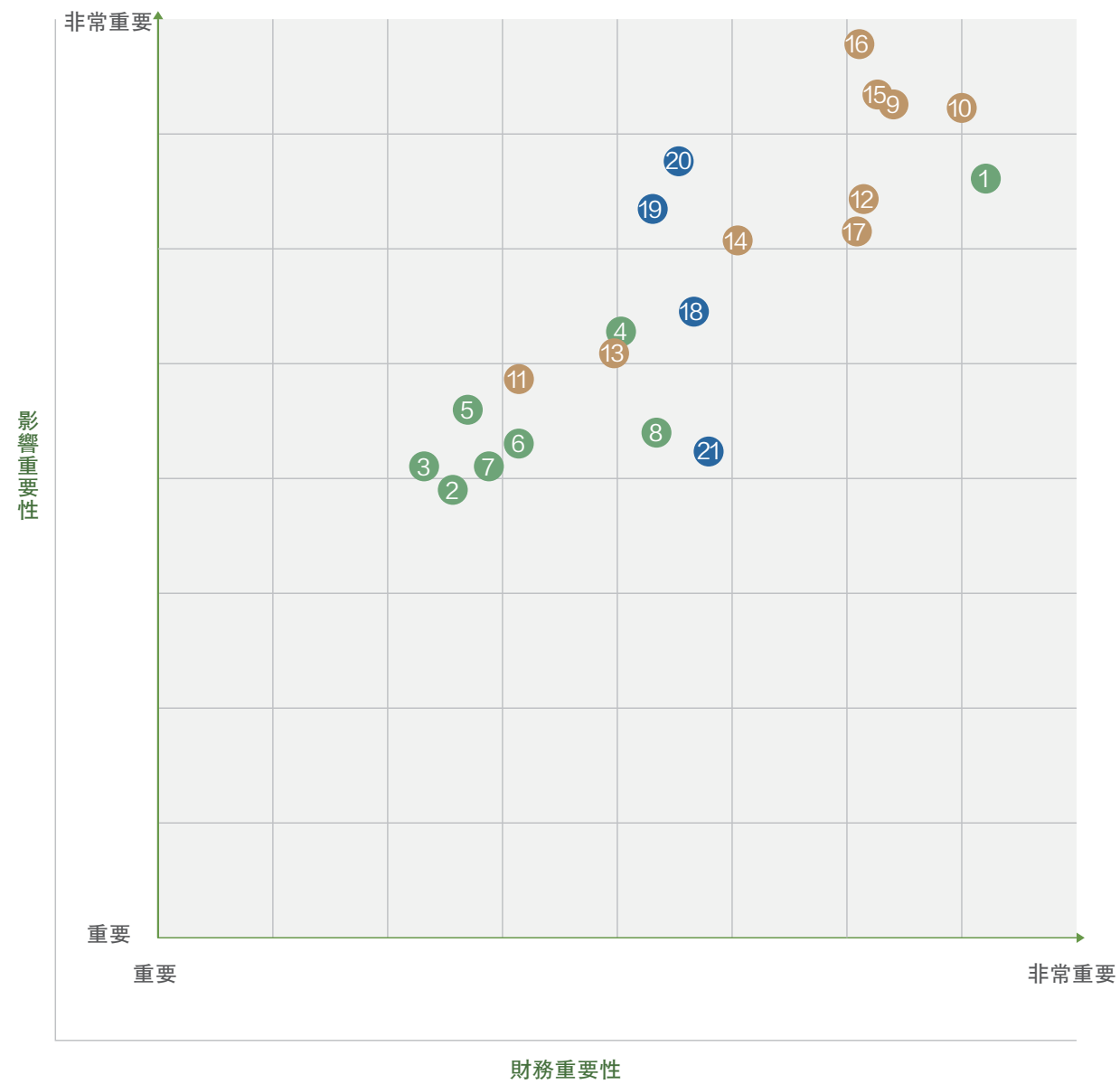
本行聚焦公眾和媒體對及時客觀的信息披露、順暢的信息溝通與回應渠道、共建和諧社區的實際關切等內容。依托官方網站、微博、微信等數字化平台，結合金融知識宣傳、媒體採訪等形式，建立多維度的信息傳遞與互動機制。

在具體實踐中，常態化開展金融知識普及與公益慈善活動，深度參與社區建設，以公開透明的信息披露和積極的社會參與，積極回應公眾和媒體的核心訴求，共同營造良好的金融生態與社區氛圍。

## 議題重要性結論

本行識別的雙重重要性議題共計 7 個，包括應對氣候變化、鄉村振興、普惠金融、創新驅動、消費者權益保護（產品和服務安全與質量）、數據安全與客戶隱私保護、員工。雙重重要性議題矩陣如下所示。

雙重重要性議題矩陣



環境議題



社會議題



治理議題

序號	議題
1	應對氣候變化
2	污染物排放
3	廢棄物處理
4	生態系統和生物多樣性保護
5	環境合規管理
6	能源利用
7	水資源利用
8	循環經濟
9	鄉村振興
10	普惠金融
11	社會貢獻
12	創新驅動
13	科技倫理
14	供應鏈安全和平等對待中小企業
15	消費者權益保護 (產品和服務安全與質量)
16	數據安全與客戶隱私保護
17	員工
18	盡職調查
19	利益相關方溝通
20	反商業賄賂及反貪污
21	反不正當競爭



# 環境議題

我們支持聯合國可持續發展目標 (SDGs)

<b>6</b> 清潔飲水和衛生設施 	<b>7</b> 經濟適用的清潔能源 	<b>12</b> 負責任消費和生產 	<b>13</b> 氣候行動 	<b>14</b> 水下生物 	<b>15</b> 陸地生物 
---	---	---	---	---	---

# 應對氣候變化

郵儲銀行堅決做好綠色金融大文章，深入推進綠色普惠銀行、氣候友好型銀行和生態友好型銀行建設，基於風險可控、商業可持續原則，支持綠色、低碳和循環經濟，發展可持續金融、綠色金融和氣候融資，支持重點行業和重點領域節能、減污、降碳、增綠、防災，助力經濟社會綠色轉型。

## 治理

### 氣候相關治理機構

本行將氣候相關戰略融入治理體系，堅持總行黨委統一領導，董事會、監事會<sup>1</sup>、高級管理層按照職責分工，加強對綠色金融的領導、監督與落實。總行、分行及控股子公司成立碳達峰碳中和暨綠色金融領導小組，構建多層次推進機制。

董事會	承擔綠色金融主體責任，統籌制定綠色金融戰略規劃，持續監督評估戰略落地實施成效，推動全行貫徹落實國家碳達峰碳中和重大戰略部署，健全公司治理機制和激勵約束機制。
監事會	聚焦綠色金融相關領域，履行監督職責，提升監督質效，維護銀行和利益相關方合法權益。
高級管理層	落實董事會各項決議，制定綠色金融目標，建立機制和流程，明確職責和權限，開展內部監督檢查和考核評價，定期向董事會報告綠色金融發展情況；推進碳達峰碳中和、綠色金融相關工作實施，協調推動總行各部門、分支機構及控股子公司綠色金融業務發展。
碳達峰碳中和暨綠色金融領導小組	對碳達峰碳中和暨綠色金融工作進行總體部署和系統推進。
碳達峰碳中和暨綠色金融工作組	落實領導小組決策部署，總行授信管理部牽頭，總行相關部門協同，分支機構及控股子公司貫徹執行，推動綠色金融各項工作有效落實，指導和統籌做好綠色金融工作。

註：  
1. 監事會：本行於 2025 年 10 月 9 日召開的 2025 年第二次臨時股東大會審議批准了《關於修訂〈中國郵政儲蓄銀行股份有限公司章程〉的議案》和《關於中國郵政儲蓄銀行不再設立監事會的議案》，並於 2025 年 12 月收到《國家金融監督管理總局關於郵儲銀行修改公司章程的批覆》（金覆〔2025〕713 號）。自本行公司章程修訂獲核准生效之日起，本行不再設立監事會，由董事會審計委員會依法行使監事會相關職權，時任監事不再擔任本行監事及監事會相關職務。詳情請參見本行刊登的公告。

### 氣候相關治理機構（人員）專業技能和能力

本行通過現場、網絡、電視電話培訓等多種形式，面向董事會、監事會成員及高級管理層人員開展碳達峰碳中和、綠色金融等方面的專題培訓，為綠色金融相關人員開展綠色銀行建設相關培訓和交流活動，不斷提升氣候相關治理機構人員專業能力。更多關於氣候相關治理機構（人員）專業技能和能力的信息，請參閱「可持續發展管理」章節。

面向信貸人員，開展行業研究講堂。採取線上線下結合方式，邀請外部專家，重點圍繞綠色金融、新能源行業、能源轉型與碳中和等主題，如《綠色金融在中國的實踐與發展》《鋰電池行業研究概覽》《工業智能化轉型》《船舶行業發展現狀及展望》等，開展行業研究講堂，提升機構（人員）專業技能和能力。

面向全行員工，搭建內部學習平台。加強「中郵網院」「郵銀 E 學」等網絡平台可持續發展課程建設，推動全行員工提升綠色發展理念、綠色金融知識儲備和實踐能力。

### 氣候相關治理機構（人員）獲取信息的機制

董事會及董事會相關專門委員會定期審議高級管理層綠色銀行建設工作報告、環境信息披露報告，響應國家關於碳達峰碳中和等重大部署，大力發展可持續金融、綠色金融和氣候融資。

監事會會議審議全行貫徹落實碳達峰碳中和部署情況，監督綠色金融戰略目標執行進程。

高級管理層落實董事會決議，定期向董事會報告綠色金融進展。定期召開碳達峰碳中和暨綠色金融工作組會議，總行授信管理部牽頭向高級管理層匯報綠色金融進展。

### 氣候相關治理機構（人員）監督情況

本行將綠色銀行建設相關事項納入董事會審議事項。監事會嚴格按照法律法規、監管要求及公司章程規定，聚焦綠色金融相關領域，切實履行監督職責。發揮內部審計第三道防線監督和服務作用，重點關注綠色金融政策落實及 ESG 風險管理體系建設情況，檢查業務流程管控、相關系統建設等內容。

### 氣候相關治理機構將氣候相關因素納入決策的情況

本行將綠色金融業務發展等可持續發展指標納入高管績效考核，考核結果與薪酬掛鉤。在總行部門和一級分行的績效考核中，納入綠色貸款、ESG 風險等指標。制定一級分行授信管理評價方案，設置「綠色銀行建設」指標，按季考評一級分行綠色銀行組織管理、業務發展等工作情況。

## 戰略

本行從戰略高度推進綠色銀行建設，結合監管規定和業務實際，制定《中國郵政儲蓄銀行落實碳達峰碳中和行動方案》《中國郵政儲蓄銀行綠色金融工作方案》《中國郵政儲蓄銀行綠色金融高質量發展方案》，將應對氣候變化等可持續發展理念融入全行發展戰略、治理結構、企業文化和業務流程中，為推動國家「雙碳」目標的實現、美麗中國的建設不斷貢獻力量。

## 氣候相關重大影響

本行識別氣候在經濟、環境和社會維度產生的影響。

對經濟的影響	風險與挑戰	<p>極端氣候事件如洪水、乾旱、颱風等會對部分資產造成直接破壞，導致企業和個人的還款能力下降。</p> <p>我國在向低碳經濟轉型過程中，政策、技術及市場的變化對高碳行業產生影響。</p>
	機遇與推動	<p>在「雙碳」目標的推動下，本行大力發展綠色貸款、綠色債券等綠色金融業務，助力實體經濟實現綠色升級，推動形成綠色低碳的產業生態。</p> <p>通過調整信貸和投資結構，引導資金流向節能降碳、環境保護、資源循環利用、能源綠色低碳轉型、生態保護修復和利用等重點領域，促進經濟社會全面綠色轉型。</p>
對環境的影響	自身運營影響	<p>通過在自身運營中實施節能減排舉措，有效降低能源消耗與溫室氣體排放，從而減輕對環境的影響。</p> <p>在採購環節優先選用環保型產品與服務，引導供應商提升可持續發展水平，間接減少產業鏈的環境影響。</p>
	投融資影響	<p>通過綠色貸款、綠色債券等工具，為綠色低碳企業和項目提供資金支持，推動綠色產業發展和高碳排放行業低碳轉型，促進碳減排和污染物減排目標的實現。</p> <p>將環境和氣候風險因素納入授信業務全流程管理與決策過程中，加強企業客戶環境氣候風險管理，嚴格執行環保一票否決制。</p>
	社會民生福祉	<p>氣候相關投資決策影響不同行業的發展，進而影響就業結構。大力推動綠色產業發展，使得相關就業崗位不斷增加；對高碳行業的限制可能導致部分傳統行業就業崗位減少，長期影響下會促使勞動力向綠色低碳產業轉移。</p> <p>極端氣候事件易對農民、低收入群體等造成衝擊，需發展針對性的金融服務和產品，幫助脆弱人群應對氣候相關風險，維護民生和社會穩定。</p>
對社會的影響	公眾意識提升	<p>氣候變化相關行動與理念的宣傳，能提升公眾對氣候變化和可持續發展議題的關注和認知，引導公眾向綠色消費和低碳生活的行為方式和生活方式轉變。</p>

## 氣候相關風險和機遇

### 氣候相關風險

本行面臨的氣候相關風險主要包括物理風險和轉型風險。

類型	氣候相關風險	財務影響	影響時間範圍 <sup>1</sup>	
轉型風險	政策和法律	<ul style="list-style-type: none"> <li>因能源轉型政策、污染控制法規、資源節約法規導致的法律訴訟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提前報廢現有資產</li> <li>資產減值增加</li> <li>訴訟罰款等導致運營成本增加</li> <li>產品及服務需求減少</li> </ul>	短、中、長期
	技術	<ul style="list-style-type: none"> <li>清潔能源、清潔交通、節能減排等綠色技術替代現有產品和服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現有資產的提前註銷或報廢</li> <li>產品和服務的需求減少</li> <li>技術研發費用支出增加</li> </ul>	中、長期
	市場	<ul style="list-style-type: none"> <li>市場信號的不確定性</li> <li>原材料的成本增加</li> <li>企業經營的新模式等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市場的不確定性導致產品和服務的需求減少</li> <li>原材料價格上升導致生產成本上升</li> <li>資產重新估值</li> </ul>	短、中、長期
	聲譽	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者對某些產品偏好的變化</li> <li>投資者對某些資產類別的情緒變化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相應產品和服務的需求減少</li> <li>供應鏈中斷造成的客戶生產能力下降，導致收入減少</li> </ul>	短、中、長期
物理風險	急性物理風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>熱帶氣旋</li> <li>颱風</li> <li>洪水</li> <li>冬季風暴</li> <li>熱浪、乾旱</li> <li>野火</li> <li>冰雹</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>生產供應中斷或運輸困難導致運營成本增加</li> <li>對勞動力產生負面影響，導致收入減少和成本增加</li> </ul>	短期
	慢性物理風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>海平面上升</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>生產成本增加</li> <li>高風險資產保費增加</li> <li>可能引發土地侵蝕、洪水和淡水鹽漬化，導致健康受損，並對勞動力產生負面影響，使收入減少和成本增加</li> </ul>	中、長期

註：

1. 影響時間範圍分為短期、中期、長期：

短期：指本行可持續信息報告期間結束後1年以內（含1年）；

中期：指本行可持續信息報告期間結束後1年至5年（含5年）；

長期：指本行可持續信息報告期間結束後5年以上。

## 氣候相關機遇

本行面臨的氣候相關機遇包括市場機遇、產品與服務機遇和能源效率機遇。

類型	氣候相關機遇	財務影響	影響時間範圍
市場	<ul style="list-style-type: none"> <li>在「雙碳」目標指引下，綠色產業快速發展，傳統行業低碳轉型釋放較大融資需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>大力發展綠色金融，把握產業綠色低碳轉型發展帶來的市場發展機遇，有利於財務收入增加</li> </ul>	長期
產品和服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶對多元化的綠色金融產品與服務需求增加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展綠色金融產品與服務創新，滿足不同客戶差異化的金融需求，打造綠色金融服務體系，提升綠色金融競爭力，提高財務收入</li> </ul>	中、長期
能源效率	<ul style="list-style-type: none"> <li>推進自身運營低碳轉型</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>節能技術的運用，有利於降低運營成本</li> </ul>	長期

## 氣候相關風險和機遇對商業模式和價值鏈的影響

氣候相關風險和機遇對本行商業模式的影響主要包括綠色金融業務發展、綠色金融產品與服務創新、資產結構優化、氣候相關風險管理、社會責任與品牌形象等方面。對本行價值鏈的影響主要包括篩選上游綠色供應商和為下游客戶提供綠色金融綜合服務、助力客戶實現碳減排目標。

## 氣候相關影響、風險和機遇對本行戰略和決策的影響

本行為應對氣候相關風險和機遇，在戰略制定和重大決策過程中納入相關因素。

更多信息請參閱「應對氣候變化－氣候相關治理機構」「應對氣候變化－氣候相關治理機構將氣候相關因素納入決策的情況」「應對氣候變化－氣候相關重大影響」「應對氣候變化－氣候相關風險和機遇」「應對氣候變化－氣候相關轉型計劃」部分。

## 氣候相關轉型計劃

本行基於《中國郵政儲蓄銀行綠色金融工作方案》制定《中國郵政儲蓄銀行綠色金融高質量發展方案》，規劃綠色金融發展路徑，助力實現「雙碳」目標。

## 基本假設

「雙碳」目標的推進為商業銀行的經營發展帶來新機遇，同時也帶來新挑戰。一方面，綠色投資需求擴容、政策與市場共同支撐綠色金融業務快速發展；另一方面，經濟發展模式低碳轉型、區域經濟格局調整及資產價值重估，對商業銀行的綜合發展能力提出了更高的要求。

## 轉型計劃的進展情況

本行在綠色金融高質量發展框架下，扎實推進深化綠色金融體制機制建設、加強重點領域的金融支持、加強轉型經濟活動的金融支持、完善綠色金融服務體系、推進資產組合和自身運營低碳轉型、增強金融風險防控能力、做好信息披露等七大重點任務，推動投融資組合和自身運營低碳轉型。

## 投融資層面

### 綠色貸款

按照《中國郵政儲蓄銀行授信政策（2025年版）》及《綠色金融支持項目目錄（2025年版）》要求，聚焦節能降碳產業、環境保護產業、資源循環利用產業、能源綠色低碳轉型、生態保護修復和利用、基礎設施綠色升級、綠色服務、綠色貿易和綠色消費等重點領域，加大綠色貸款投放。按照中國人民銀行《綠色金融支持項目目錄（2025年版）》統計，截至報告期末，綠色貸款餘額 10,063.71 億元，同比增長 17.15%。

### 綠色銀團貸款

牽頭籌組西藏芒康昂多光伏發電項目、天津臨港北防波堤風電項目、六安國家級開發區融長入圈綠色合作園及配套項目等綠色銀團融資項目。截至報告期末，綠色銀團貸款規模 2,449 億元，報告期內累計投放 677 億元。

### 綠色債券發行

於 2023 年及 2025 年分別發行一期綠色金融債券，發行規模合計 100 億元，均獲得市場投資者的積極關注和踴躍認購。

### 綠色債券投資

持續完善綠色債券投研體系，兼顧政策導向與投資價值，加大綠色債券投資支持力度，優先支持節能環保、清潔能源、生態治理、基礎設施升級等領域綠色項目建設。制定綠色債券配置目標，引導資金流向綠色金融。截至報告期末，綠色債券投資餘額 486.52 億元。

### 綠色債券承銷

截至報告期末，綠色債券承銷規模 47.19 億元，累計承銷綠色債券 256.16 億元。報告期內，助力南方電網、中科環保、北清電力等 25 家企業進行綠色融資。

## 自身運營層面

綠色辦公	詳細信息請參閱「堅持綠色運營」章節。
綠色用能	詳細信息請參閱「堅持綠色運營」章節。
綠色採購	制定落實《綠色採購實施辦法》，秉持公開、公平、公正的原則下，優先考慮環境友好、節能低耗和易於資源綜合利用的產品和服務。要求設備類、家具類及貨物類供應商簽署並履行《節能減排和綠色環保發展協議》。更多信息請參閱「堅持綠色運營」章節。
無紙化辦公	推行電子化辦公，總行集中管控文印出口，減少非必要紙質文件印製；加強日常辦公用紙管理，提倡雙面打印。
節約用餐	實施「光盤行動」，張貼宣傳標語以倡導少量多次取餐，安裝監控設備及現場檢查以監督餐飲浪費情況。建設「智慧食堂」，實現無紙化、可追溯跨區域用餐管理。提供菜單預覽功能，方便員工提前規劃就餐，從源頭減少食物浪費。
碳排放管理	建立全行碳排放數據管理體系，推廣使用碳資源管理系統，落實碳排放數據月報機制。組織開展 2024—2025 年全行自身運營碳排放數據核算，加強碳排放管理專業知識培訓，提升碳排放管理工作人員專業水平，逐步摸清全行碳排放底數、掌握碳排放數據發展趨勢。

## 當期氣候相關財務影響

**綠色貸款方面**，加大對符合綠色建築標準項目的支持力度，滿足居民購買綠色住房的融資需求，指導分支機構加大與優質開發企業在綠色建築項目方面的合作力度，大力推進新能源車貸的支撐力度，聯合新能源品牌推出多款新能源車型低利率產品，為構建綠色低碳、智能安全的居民出行體系貢獻郵儲力量。本行加大綠色貸款投放力度，按照中國人民銀行《綠色金融支持項目目錄（2025 年版）》統計，截至報告期末，綠色貸款餘額 10,063.71 億元，較上年末增長 17.15%，帶動利息收入增長。

**綠色債券方面**，本行作為綠色債券主承銷商，為企業承銷綠色債券，根據承銷份額和承銷費率收取承銷費，從而獲得相應的手續費收入。持續加強綠色債券營銷與產品創新，引導綠色金融活水潤澤實體經濟，積極推動綠色債券的承銷工作，報告期內承銷規模 47.19 億元，同比增長 55.21%，帶動手續費及佣金收入增長。持續完善綠色債券投資策略與風險管理體系，以市場化投資行為支持實體經濟綠色轉型，基於投資規模獲得穩定的利息收入與資本增值回報，已連續 7 年榮獲「中債綠債指數優秀投資機構」稱號。將穩步擴大綠色債券投資組合規模，優化資產結構，推動綠色投資收益與環境效益協同增長。本行不斷優化綠色債券投資組合結構，加大綠色投資領域資金配置，截至報告期末，綠色債券投資餘額 486.52 億元，帶動利息收入和投資收益增長。

**綠色融資方面**，本行積極支持綠色金融業務發展，於 2023 年及 2025 年分別發行一期綠色金融債券，發行規模合計 100 億元，佔付息負債的比重低，對利息支出影響較小。

## 氣候適應性評估

本行依托情景分析、壓力測試等技術手段，穩步提升環境和氣候風險的精細化管理水平，強化氣候韌性。通過構建契合本行發展需求的氣候風險壓力測試體系，增強氣候風險量化分析的針對性與有效性。

### 氣候相關風險壓力情景設計

本行緊密銜接國家「雙碳」戰略部署，結合國情與本行經營特點，考慮全國碳市場碳排放權配額交易價格（簡稱「碳價」）波動等定量指標，設置兼顧短中期氣候影響維度的情景，開展氣候風險壓力測試，為本行精準識別、科學管控氣候變化相關不確定性提供堅實的決策支撐。

### 氣候風險壓力測試

本行對電力、鋼鐵、建材、石化、化工、造紙、民航和有色金屬冶煉等八大高碳行業企業客戶進行氣候風險敏感性壓力測試。重點評估在「雙碳」目標引領下本行應對轉型風險的能力，考察高碳行業企業碳排放成本上升對本行持有的相應信貸資產質量和資本充足水平的影響。測試使用內部數據和模型，採用情景分析和財務傳導模型方法，以碳價作為壓力指標，分析行業信貸資產質量和資本充足水平在不同碳價情景下的變化情況。

壓力測試結果表明，在輕度、中度、重度壓力情景下，本行 2030 年的核心一級資本充足率、一級資本充足率、資本充足率滿足監管要求，通過氣候風險壓力測試。



在郵儲銀行貴州省分行支持下，一排排大風車迎風而立。

## 影響、風險及機遇管理

本行將 ESG 及氣候風險納入全面風險管理體系，建立環境信息數據庫，開展 ESG 及氣候風險專項排查，識別和評估氣候風險。將 ESG 風險全面嵌入業務流程，不斷提升 ESG 及氣候風險管理能力。

### 氣候相關影響、風險及機遇管理的流程

#### ESG 風險管理體系

**環境及氣候風險數據庫建設。**在「金睛」信用風險監控系統中收集、整理和分析政府與企業公開的環境信息，構建涵蓋生態紅線、上市公司氣候數據、企業客戶碳排放數據等十三類數據的環境與氣候風險數據庫。通過大數據技術將環境風險與授信政策深度融合，高效識別企業環境信用風險，提升信貸管理效率。按照污染防治、環境管理、社會監督等維度，將企業環境績效風險劃分為四個大等級六個小等級，動態評估企業環境風險，進一步提升信貸管理質效。

**完善企業客戶測算能力。**在「金睛」信用風險監控系統設立企業碳排放披露模塊，測算授信客戶排放物和能耗數據，推動環境信息披露，助力客戶制定有效環保措施，促進節能減排和產業升級。

**開展 ESG 及氣候風險專項排查。**連續九年組織全行開展 ESG 及氣候風險、高碳行業專項排查，高度關注客戶及項目在節能環保、安全生產、公司治理等方面的表現及其社會影響。通過主動自查、現場抽查、實地走訪等方式獲取 ESG 風險信息，摸清底數、分類處置，針對風險客戶逐項制定風險化解措施，有效防範 ESG 風險；針對較高風險客戶實行台賬式管理，強化持續跟蹤管理。

#### ESG 風險全面嵌入業務流程

步驟一： 盡職調查環節	客觀評價客戶或項目的 ESG 風險，提出 ESG 風險初步分類建議，嚴格執行環保一票否決制。
步驟二： 審查審批環節	加強授信與投資審批管理，將 ESG 風險管理合規性納入審批重點。優先支持綠色、低碳、循環經濟項目。對 ESG 存在嚴重違法違規或重大風險的客戶，嚴格限制授信與投資。
步驟三： 合同簽訂環節	強化 ESG 風險合同條款的管理，對 ESG 風險分類為 A 類（對環境和社會產生嚴重影響且不易消除）及 B 類的客戶（對環境和社會產生不良後果但較易緩解）。合同中增設獨立條款，督促加強 ESG 風險管理。
步驟四： 資金撥付環節	制定環境與社會風險管理審核清單，對審批決策意見單及合同中規定的環境與社會風險相關放款條件是否落實進行審核。
步驟五： 貸（投）後管理環節	動態監控授信客戶或項目的 ESG 風險，對有潛在重大 ESG 風險的客戶實施針對性管理。及時壓縮或退出存在重大 ESG 風險的客戶或項目。

#### ESG 納入信貸政策

行業類型	信貸政策描述
農林牧漁相關信貸政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>將農業列為鼓勵進入類行業，優先加大信貸投放。在農業客戶選擇標準中明確資源條件、合規經營、環境保護、質量安全等要求，執行綠色信貸政策和「環保一票否決制」要求。關注現代設施農業、農業機械製造項目環境評價等手續是否合規、齊全。支持農機效率高、耗力少以及應用節肥、節水等技術的農業能源節約類型客戶。</li> <li>高度關注林業項目的環境與社會轉型風險（含聲譽風險），積極支持取得 FSC/PEFC/CFCC 認證的林業項目，不得支持以違規砍伐天然林為代價營建的人工林，持續關注速生林政策的變化。</li> </ul>
氣候變化相關信貸政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>重點關注全球氣候變化政策和溫室氣體減排要求，優先考慮清潔、綠色可再生能源項目。積極應對氣候變化相關風險，應用氣候風險壓力測試等工具和方法，防範綠色低碳轉型風險。積極支持有助於環境改善、應對氣候變化和節約、支持生物多樣性、高效利用資源的中小微企業和項目。</li> </ul>
能源利用相關信貸政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>對「兩高」項目實行清單管理、分類處置、動態監控，堅決遏制高耗能、高排放、低水平項目盲目發展。主動適應國家經濟結構、能源結構和產業結構的變化，結合中國人民銀行和各地轉型金融試點標準和目錄，積極發展轉型金融，支持「兩高」綠色低碳轉型發展。明確綠色金融、轉型金融支持方向與重點領域，將水電、核電、風電、光伏發電、電化學儲能、節能環保、新能源汽車、動力鋰電池、充電樁、鐵路、軌道交通、海洋產業等列為鼓勵進入類行業，加大信貸投放。加強對融資主體在碳排放、高碳資產敞口、資金使用情況、轉型目標實現情況等方面的跟蹤和管理。</li> </ul>
礦業相關信貸政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持綠色、清潔、智能開採項目，將安全生產、環境保護、資源利用等方面作為客戶和項目選擇的准入標準。重點關注礦山項目的採礦許可、環境影響評價、水土保持、林地徵用、安全監管、核准備案、資源綜合利用、能耗等是否符合行業規範、國家相關准入標準及相關產業政策等。</li> <li>加強 ESG 風險及氣候風險管理，執行「環保一票否決制」，對各類不符合環保、產業政策的客戶與項目實行「零容忍」政策，壓縮退出不符合國家產業政策規定的落後產能企業，或環保、能耗、質量、安全生產、技術等不達標且整改無望的企業。</li> </ul>
石油天然氣開採相關信貸政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>高度關注石油天然氣領域投融資的環境和社會風險。項目須符合產業政策規定的資源綜合利用和節能環保標準，以及清潔生產工藝和技術要求。研判企業環保管理能力，關注壓裂返排液及氣田水的排放、廢棄泥漿及岩屑處理和處置、化學品安全存儲等環保風險，是否納入環保「黑名單」或受到重大環保處罰。</li> </ul>
交通運輸相關信貸政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持交通運輸業向佈局科學、清潔低碳、集約高效方向的綠色發展，包括選線選址符合生態環保要求的鐵路、公路、機場等項目建設、鐵路電氣化改造、港口資源整合建設、大型專業化泊位建設、高等級航道改造、綠色航運建設試點企業的融資需求等。積極支持環境友好型項目，不得支持環境污染嚴重的項目。</li> </ul>
建築行業相關信貸政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>關注綠色建築領域行業發展狀態和政策變化，以低碳為導向，滿足發展循環經濟、建設低碳生態城市和低碳綠色建築項目的融資需求。優先支持擁有綠色建築技術的優質建築企業。</li> </ul>

## 指標與目標

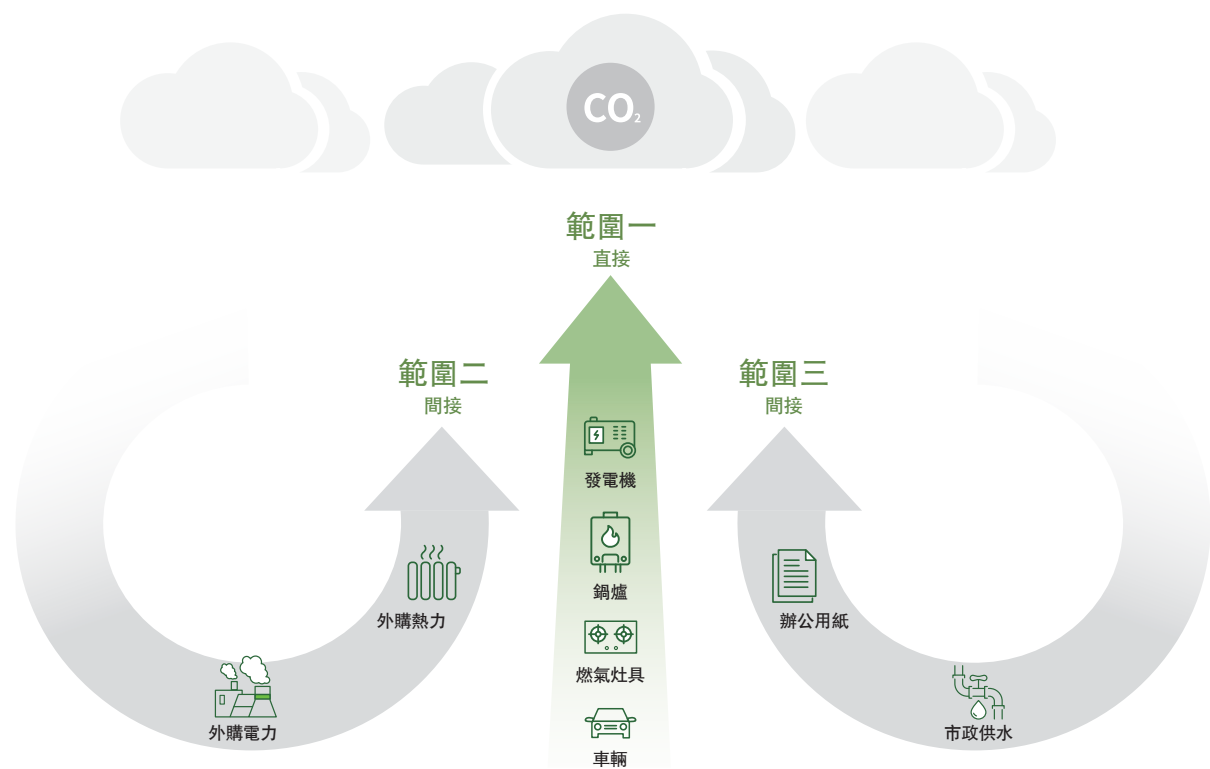
### 氣候相關目標

本行設定投融資層面氣候目標，衡量指標為綠色貸款增速不低於全行各項貸款平均增速，旨在大力推動綠色金融業務發展，全面推進經營管理綠色轉型。同時，在自身運營層面，總行支持北京市政府「十四五」時期節能目標，開展節能減排工作。

### 氣候相關目標實現進展

#### 投融資層面

本行綠色金融業務保持較快增長，實現年度氣候目標。按照中國人民銀行《綠色金融支持項目目錄（2025年版）》統計，截至報告期末，綠色貸款餘額為 10,063.71 億元，同比增長 17.15%，折合年減排二氧化碳當量為 5,358.27 萬噸。



#### 自身運營層面

根據 2025 年北京市碳排放核查情況，北京市為總行發放 2024 年度碳配額 67,093 噸，實際需清繳 61,334 噸，總行已及時完成清繳。「十四五」期間，總行已連續四年通過北京市重點用能單位節能目標責任評價考核。

### 溫室氣體排放量

範圍	描述	本行溫室氣體排放源
範圍一	擁有或控制的排放源的直接溫室氣體排放	固定源排放：發電機、鍋爐、燃氣灶具 移動源排放：車輛
範圍二	自用的外購電力、蒸汽、供熱或製冷產生的間接溫室氣體排放	外購電力、外購熱力
範圍三	價值鏈上發生的所有間接排放（除範圍二以外的），包括上游和下游的排放	辦公用紙、市政供水

#### 郵儲銀行溫室氣體排放量披露<sup>1</sup>

溫室氣體範圍 (單位：噸二氧化碳)	2025年	核算標準、方法等
溫室氣體排放總量 (範圍一及範圍二)	731,287.82	• 本行採用運營控制權法，核算本行經營控制權下的自有或租賃的建築範圍內溫室氣體排放量
範圍一溫室氣體排放量 <sup>2</sup>	41,859.01	• 排放因子法
• 固定源排放	11,452.01	• 《ISO 14064-1 溫室氣體 第一部分 組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》
• 移動源排放	30,407	• 《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》
範圍二溫室氣體排放量 <sup>3</sup>	689,428.81	• 《溫室氣體核算體系——企業核算與報告標準》
• 外購電力排放	514,537.71	• 《綜合能耗計算通則（GB/T 2589-2020）》
• 外購熱力排放	174,891.1	• 基於地理位置或基於市場
範圍三溫室氣體排放量 <sup>4</sup>	7,442.02	• 《ISO 14064-1 溫室氣體 第一部分 組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》
• 類別 1：購買的商品與服務——全行辦公用紙	6,710.17	• 《溫室氣體核算體系——企業核算與報告標準》
• 類別 1：購買的商品與服務——全行市政供水	731.85	• 《企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準》
		• 《ecoinvent 數據庫》
		• 《原材料工業產品碳足跡基礎數據庫（CNCD）》

註：

1. 統計口徑：統計口徑為全行自營機構口徑。（核算範圍不包括代理網點）
2. 範圍一溫室氣體排放量：無工業製程排放，以及暫未核算無組織逸散排放。
3. 範圍二溫室氣體排放量：統計的是外購電力和外購熱力。
4. 範圍三溫室氣體排放量：統計的是「類別 1：購買的貨物和服務」中的辦公用紙和市政用水。

## 溫室氣體排放計算方法

### 範圍一排放計算方法

化石燃料燃燒二氧化碳排放量按如下公式計算

$$E_{\text{燃燒}} = \sum_{i=1}^n (AD_i \times EF_i)$$

式中：

$E_{\text{燃燒}}$	=	化石燃料燃燒二氧化碳排放量，單位 tCO <sub>2</sub>
$AD_i$	=	活動水平數據，是第 i 種化石燃料消耗所產生的熱量，單位為 GJ
$EF_i$	=	第 i 種化石燃料的排放因子，單位為 tCO <sub>2</sub> /GJ
$i$	=	燃料類型

第 i 種化石燃料消耗所產生的熱量按如下公式計算

$$AD_i = NCV_i \times FC_i$$

式中：

$AD_i$	=	核算和報告年第 i 種化石燃料消耗所產生的熱量，單位為 GJ
$NCV_i$	=	核算和報告年第 i 種燃料的平均低位發熱量，固體和液體燃料的單位為 GJ/t，氣體燃料單位為 GJ/萬 Nm <sup>3</sup>
$FC_i$	=	核算和報告年第 i 種化石燃料的消耗量，固體和液體燃料的單位為 t，氣體燃料的單位為萬 Nm <sup>3</sup>

第 i 種化石燃料二氧化碳直接排放的排放因子按如下公式計算

$$EF_i = CC_i \times OF_i \times \frac{44}{12}$$

式中：

$EF_i$	=	燃料 i 的排放因子，單位為 tCO <sub>2</sub> /GJ
$CC_i$	=	燃料 i 的單位熱值含碳量，單位為 tC/GJ
$OF_i$	=	燃料 i 的碳氧化率

### 範圍二排放計算方法

本行採用排放因子法計算範圍二溫室氣體排放，涉及的範圍二排放源為外購電力和外購熱力。

外購電力

$$E_{\text{外購電}} = AD_{\text{電}} \times EF_{\text{電}}$$

$E_{\text{外購電}}$

外購電力所對應的電力生產環節二氧化碳排放量，單位為噸二氧化碳 (tCO<sub>2</sub>)

$AD_{\text{電}}$

核算和報告年度內的外購電量，單位為兆瓦時 (MWh)

$EF_{\text{電}}$

電網排放因子，單位為噸二氧化碳 / 兆瓦時 (tCO<sub>2</sub>/MWh)

對於電網排放因子的選擇，使用中華人民共和國生態環境部、國家統計局《關於發佈 2023 年電力二氧化碳排放因子的公告》中的全國電力平均排放因子。

外購熱力

$$E_{\text{外購熱}} = AD_{\text{熱}} \times EF_{\text{熱}}$$

$E_{\text{外購熱}}$

外購熱力所對應的熱力生產環節二氧化碳排放量，單位為噸二氧化碳 (tCO<sub>2</sub>)

$AD_{\text{熱}}$

核算和報告年度內的外購熱力，單位為吉焦 (GJ)

$EF_{\text{熱}}$

熱力消費的排放因子，單位為噸二氧化碳 / 吉焦 (tCO<sub>2</sub>/GJ)

熱力供應的二氧化碳排放因子採用 0.11tCO<sub>2</sub>/GJ，同時根據主管部門最新發佈的數據及時更新。

## 範圍三排放計算方法

本行根據實際情況，先行核算範圍三溫室氣體排放「類別 1. 外購商品和服務」中的辦公用紙和城市用水。核算依據為《溫室氣體核算體系——企業核算與報告標準》《企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準》，具體核算公式如下所示。

辦公用紙消耗隱含的二氧化碳間接排放的計算公式如下

$$E_{\text{辦公用紙}} = A_{\text{辦公用紙}} \times EF_{\text{辦公用紙}} \times GWP_{\text{二氧化碳全球變暖潛勢值}}$$

$E_{\text{辦公用紙}}$

辦公用紙生命周期在上游生產及輸送等環節產生的溫室氣體排放總量，單位為噸二氧化碳 (tCO<sub>2</sub>)

$A_{\text{辦公用紙}}$

2025 年度辦公用紙量，單位為噸 (t)

$EF_{\text{辦公用紙}}$

辦公用紙排放因子，單位為噸二氧化碳 / 噸 (tCO<sub>2</sub>/t)

$GWP_{\text{二氧化碳全球變暖潛勢值}}$

本次僅測算辦公用紙產生的二氧化碳，不涉及其他溫室氣體類別，因此數值為 1

城市用水消耗隱含的二氧化碳間接排放的計算公式如下

$$E_{\text{城市用水}} = A_{\text{城市用水}} \times EF_{\text{城市用水}} \times GWP_{\text{二氧化碳全球變暖潛勢值}}$$

$E_{\text{城市用水}}$

城市用水生命周期在上游生產及輸送等環節產生的溫室氣體排放總量，單位為噸二氧化碳 (tCO<sub>2</sub>)

$A_{\text{城市用水}}$

2025 年度城市用水量，單位為噸 (t)

$EF_{\text{城市用水}}$

城市用水排放因子，單位為噸二氧化碳 / 噸 (tCO<sub>2</sub>/t)

$GWP_{\text{二氧化碳全球變暖潛勢值}}$

本次僅測算城市用水產生的二氧化碳，不涉及其他溫室氣體類別，因此數值為 1

## 溫室氣體減排實踐

請參閱「應對氣候變化－氣候相關轉型計劃」部分。

### 案例

## 助力專精特新企業低碳轉型

深圳分行在中國人民銀行深圳市分行的指導下，將企業碳賬戶評級報告嵌入貸款盡調、貸款定價等核心流程，對綠色低碳企業實施貸款利率、額度等差異化支持，並通過將貸款利率與企業減排成效掛鉤，實現碳減排貢獻精細化定價，精準引導企業綠色轉型。

深圳瑞賽環保科技有限公司作為國家高新技術企業及深圳市專精特新企業，專注於高難度工業廢水處理技術研發。因研發擴產環保設施升級需資金支持，深圳分行基於其經營實力、技術優勢及碳減排潛力，高效審批並發放 300 萬元「降碳貸」專項貸款。



2025 年 8 月，福建省漳州市分行成功落地該省蔬菜領域首筆「氣候貸」，通過氣候友好型企業評價體系，對企業進行科學評估，匹配差異化金融支持。

## 打造「碳中和」銀行網點

浙江省湖州市分行圍繞國家「雙碳」戰略目標，將安吉縣天荒坪鎮支行作為試點機構，率先探索開展「碳中和」銀行建設。2025年2-3月，經第三方專業機構評估，支行實現自身運營碳中和。經湖州市銀行業協會評定，安吉縣天荒坪鎮支行被評為2024年度二星級「碳中和」銀行網點。

## 降碳貸：綠色金融創新賦能低碳轉型

北京分行推出的「降碳貸」憑借差異化設計思路，入選2025年中國國際服務貿易交易會金融領域「北京服務」優秀案例。該產品將企業碳賬戶評級中的「減排效率得分」與貸款利率掛鉤，對北京市碳賬戶評級BB級及以上企業，最高可給予10BP利率減點，以市場化機制激勵企業主動踐行低碳發展。為保障產品精準落地，北京分行搭建「碳賬戶評級—信貸審批—利率優惠」全流程閉環體系。截至報告期末，北京分行已完成190餘戶企業碳核算，貸款金額近7億元，並生成《碳評級報告》，碳核算成果不僅應用於「降碳貸」利率審批，還與普惠業務深度綁定，進一步拓寬綠色服務覆蓋面，讓更多企業享受到綠色金融創新帶來的實惠。



郵儲銀行工作人員深入臨夏鸞鴻環保電力有限公司了解生產情況。



圖為國家電投山東半島南海上風電基地場景，郵儲銀行山東省分行為其一期450MW項目投放貸款5億元。

## 堅持綠色運營

郵儲銀行持續推進綠色運營，優化資源利用，加強節能減排管理。總行按季度開展綠色辦公檢查，落實綠色辦公管理規定，規範員工用能等行為；不定期開展例行節約專項檢查，推進節約型機關建設。一級分行及控股子公司簽訂《生態環境保護工作責任書》，簽訂率達 100%，承諾全面執行各項生態環保法律法規和政策，嚴格落實屬地大氣污染排放、機動車尾氣排放、生產過程中氣體排放、基礎設施廢水排放等各項要求。

### ■ 污染物排放

遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國土壤污染防治法》等法律法規，履行企業環保責任。

報告期內，總行未被列入環境信息依法披露企業名單，未發生因污染物排放受到重大行政處罰或被追究刑事責任的情況。

### ■ 廢棄物處理

遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等法律法規，對日常運營中產生的廢棄物進行合規處理。

總行機關按照北京市垃圾分類管理要求，建立落實辦公垃圾標準化處理流程。辦公區內各類垃圾均按要求分類投放至相應垃圾袋，集中運送至統一垃圾房，由專人進行二次分揀與標準化處理。分類整理後的垃圾交由具備資質的合作單位分類清運，確保各類廢棄物得到合規處理。

本行運營數據中心廢鉛酸蓄電池均交由具備資質的專業公司進行處理，報告期內未發生違規處置事項。

### ■ 能源利用

遵守《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，響應政府節能減排降碳工作要求，制定並下發《關於做好 2025 年後勤保障工作的指導意見》，持續落實《中國郵政儲蓄銀行總行能源管理規定》。在全行範圍內加大節能宣傳教育，落實日常節能措施，提升能效水平。鼓勵使用綠色電力，減少傳統能源使用。

深化動力環境監控和 AI 能效管理系統建設，完善數據中心能耗監測機制和技術體系。優化空調群控策略和機房氣流組織，多措並舉，實現精細化能源管理及運維節能。截至報告期末，共計節電 901 萬度。

## 節能減排實踐

### 綠色用能

積極推進綠色電力應用和綠色園區建設，提升可再生能源應用比例，2025 年總行實現綠電消費「零」突破，豐台數據中心、永豐基地辦公場地使用綠色電力共計 750.29 萬 kWh；合肥基地管理中心已建成的光伏發電系統，總裝機容量 125.35kW，累計發電量 56.84 萬 kWh，其中 2025 年發電量 14.52 萬 kWh，100% 實現自發自用。根據 ESG 數據節能減排管理要求，聚焦低碳轉型與能耗管控，強化能源數據質量管理，推進老舊空調設備更新，通過能效優化舉措顯著降低能源消耗。

本行在數據中心規劃建設、節能改造等工作中持續深化節能降碳舉措。在存量機房節能改造項目中，充分採用氟泵變頻空調、高效 UPS 及變壓器、冷通道封閉等節能設備和措施；在自有數據中心規劃建設方面，集成應用高效 UPS 及變壓器、氟泵自然冷卻、冷凍水 + 多聯熱管空調、餘熱回收、熱通道封閉、光伏發電等多項綠色節能技術和設備。

### 綠色辦公

規範總行機關辦公用能行為，按季度開展綠色辦公檢查，從嚴落實辦公區域節電要求，杜絕能源浪費。

### 綠色出行

總行機關優先選用新能源汽車作為公務用車，優先在大型會議及活動中統籌使用自有新能源車輛，全面構建低碳、高效、規範的綠色公務出行體系。

### 能源審計

開展在京辦公場地能源審計工作，依據審計發現問題，逐步開展節能改造項目立項與實施，要求辦公場地替換非 LED 燈具，開展空調製冷系統改造升級，替換高能耗水泵設備。

### 合肥基地亮點舉措

舉措	效果
供暖季每天提前約 2 小時關閉鍋爐，利用空調管路餘熱供暖。	節約燃氣約 5.79 萬 m <sup>3</sup>
供冷季每天提前約 2 小時關閉冷水機組，利用空調管路餘水供冷。	節省電量約 14.56 萬 kWh
地下車庫照明燈半幅開放。	節省電量約 17.70 萬 kWh
利用雨水回收系統對園區景觀池塘、綠化進行補水灌溉。	節約用水量約 1,800m <sup>3</sup>

### ■ 水資源利用

貫徹執行《中國郵政儲蓄銀行總行能源管理規定》各項節水措施，總行機關加強日常用水管理，在用水區域粘貼節水標識，提醒用水後及時關閉水龍頭，避免出現跑、冒、滴、漏，杜絕長流水現象。定期檢測、維修用水設備，提倡水資源循環利用。加強飲用水管理，會議使用瓶裝水按照會議參加人數領用，無特殊要求不提倡使用瓶裝水。

### ■ 環境合規管理

報告期內，總行未發生因環境事件受到生態環境等有關部門重大行政處罰或被追究刑事責任的情況。

郵儲銀行建立環境應急響應機制，當發生地震、洪水等災害事件時，會立即啓動應急預案，通過開展風險排查、加固設施、保障金融服務連續性等措施，守護員工和客戶安全，並積極支持災後重建。

## 守護生態紅線

郵儲銀行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國土地管理法實施條例》等法律法規，持續深化生態系統和生物多樣性保護意識。報告期內，生產經營活動未對生態系統及生物多樣性產生重大影響。

高度重視金融對生物多樣性保護的積極作用，探索將金融創新與「生物多樣性保護」主題深度融合，從業務發展、風險管理多維度探索具有本行特色的實踐，形成「樣板」模式，持續深化綠色金融高質量發展。

高度重視藍色金融工作，2023年簽署聯合國《可持續藍色經濟金融倡議》，成為中國首家簽署該倡議的國有大型商業銀行，從組織機構、創新業務等方面發力，持續推進藍色金融業務發展。



案例

### 發放濕地生物多樣性保護碳匯貸

江蘇省分行東台支行向條子泥景區管理有限公司發放全國首筆「濕地生物多樣性保護碳匯貸」，主要用於條子泥景區底棲生物種苗的購買以及生物多樣性保護的日常支出。據測算，該地帶每年碳匯二氧化碳當量 12,504.14 噸。



### 支持海洋牧場建設

大連分行向大連金砣海洋生物開發有限公司發放貸款，專項支持國家級海洋牧場建設及運營。通過「企業 + 基地 + 科研 + 農戶 + 物聯網」模式，實現海參苗種100%自然繁育，減少人工干預對海洋生態的擾動。項目實施預計提升該片海域生物多樣性30%，成為黃海北部重要的「藍色碳匯」基地。通過數百個24小時水質監測傳感器，實時傳輸海底的水文、生態數據，為海洋牧場的相關科研工作提供依據。該企業獲評「國家級海洋牧場示範區」「健康養殖示範場」等稱號。

### 智能管理生態環境風險

本行信用風險監測系統（「金睛」系統）接入公眾環境研究中心（IPE）的「生態保護紅線」數據。將該數據與客戶項目選址坐標信息相匹配，支持快速分析項目選址環境風險及環境管控要求。該功能可協助開展生物多樣性風險識別，監控項目的生態環境表現，及時發現並應對生物多樣性風險，量化評估投資項目對生物多樣性的潛在影響，助力形成更加負責任的投資決策。

### 推動生態茶園示範項目

江蘇省常州市分行積極支持「茅山茶葉保護性更新高效種植示範項目」，累計投放 1.4 億元。該基地主要對原有種植區域內的老茶樹進行挖除並對土地進行修復、整理，經過修正坡台後進行新茶樹種植，同時修建整體灌溉設施和育苗基地，有效改善該區域生態環境，打造生物多樣性體驗地。

### 落地首筆「生物多樣性+藍色金融」知識產權質押貸款

在中國人民銀行的指導下，福建省莆田市分行創新採用「知識產權質押 + 信用授信」模式，完成 300 萬元額度審批，用於鮑魚種苗繁育及外海底播養殖擴張。這是莆田市自生物多樣性金融與藍色金融標準試用以來，首筆同時符合兩項標準的知識產權質押貸款，標誌著「技術資產」與「生態價值」的融資融合模式實現突破。



延伸閱讀

郵儲銀行深耕綠色金融，讓金融活水浸潤生態沃土，用專業服務賦能綠色轉型，書寫了一份藏在綠水青山中的生態答卷。



## 助力循環經濟

郵儲銀行持續推進辦公家具、辦公用品循環利用，規範總行辦公家具申領流程，優先調配使用閒置資產，新增採購前須對存量資產使用情況進行分析；積極開展辦公用品回收利用，嚴格落實硒鼓、鼠標、鍵盤等耗材的以舊換新，避免形成資源浪費。



### 案例

#### 舊衣回收「變廢為寶」

為積極響應國家「碳達峰、碳中和」的戰略部署，倡導勤儉節約、綠色低碳的生活方式，福建省莆田市分行將公益實踐與環保理念結合，發起「捐贈舊衣物 變廢為寶」志願活動，組織全行員工參與舊衣捐贈，由紡織企業進行環保再生處理，轉化為工業纖維等原料，實現資源循環利用。活動累計回收舊衣物超 100 公斤，有效減少廢舊紡織品因填埋或焚燒帶來的環境污染與碳排放，成功營造「全民公益、節能環保」的積極氛圍，提升員工的社會責任感。



## 環境績效

議題	指標名稱	單位	2025年
綠色金融	綠色貸款餘額 <sup>1</sup>	億元	10,063.71
	綠色貸款餘額較上年末增加金額	億元	1,473.15
	綠色貸款餘額較上年末增幅	%	17.15
	折合年減排二氧化碳當量 <sup>2</sup>	萬噸	5,358.27
	綠色債券承銷規模 <sup>3</sup>	億元	47.19
	綠色債券投資餘額 <sup>4</sup>	億元	486.52
應對氣候變化	綠色債券發行規模 <sup>5</sup>	億元	50
	溫室氣體排放總量(範圍一及範圍二)	噸二氧化碳	731,287.82
	人均溫室氣體排放量(範圍一及範圍二)	噸二氧化碳/人	3.716
	單位營業收入溫室氣體排放量(範圍一及範圍二)	噸二氧化碳/百萬元	2.05
	每平方米樓面面積的溫室氣體排放量(範圍一及範圍二)	噸二氧化碳/平方米	0.071
	範圍一溫室氣體排放 <sup>6</sup>	噸二氧化碳	41,859.01
	固定源排放 <sup>7</sup>	噸二氧化碳	11,452.01
	移動源排放 <sup>8</sup>	噸二氧化碳	30,407
	範圍二溫室氣體排放 <sup>9</sup>	噸二氧化碳	689,428.81
	外購電力排放 <sup>10</sup>	噸二氧化碳	514,537.71
	外購熱力排放 <sup>11</sup>	噸二氧化碳	174,891.1
	範圍三溫室氣體排放 <sup>12</sup>	噸二氧化碳	7,442.02
	類別 1: 購買的商品與服務——全行辦公用紙 <sup>13</sup>	噸二氧化碳	6,710.17
	類別 1: 購買的商品與服務——全行市政供水 <sup>14</sup>	噸二氧化碳	731.85

註:

- 綠色貸款餘額(億元): 截至報告期末, 中國郵政儲蓄銀行持有的綠色貸款餘額, 按照中國人民銀行《綠色金融支持項目目錄(2025年版)》統計。
- 折合年減排二氧化碳當量(萬噸): 報告期內, 中國郵政儲蓄銀行持有的綠色貸款項目的節能減排二氧化碳當量, 根據中國人民銀行《綠色貸款專項統計制度》進行統計。
- 綠色債券承銷規模(億元): 報告期內, 中國郵政儲蓄銀行新增承銷的綠色債券規模, 根據本行承銷的將募集所得資金專門用於符合《綠色債券支持項目目錄(2021年版)》要求的項目或為這些項目進行再融資的債券的承銷份額進行統計。
- 綠色債券投資餘額(億元): 截至報告期末, 中國郵政儲蓄銀行持有的綠色債券投資餘額, 根據中國人民銀行《金融機構綠色金融評估方案》口徑進行統計。
- 綠色債券發行規模(億元): 報告期內, 中國郵政儲蓄銀行在全國銀行間債券市場發行的綠色金融債券規模, 根據《中國人民銀行公告〔〔2015〕第 39 號〕(關於綠色金融債券發行管理)》的要求進行統計。
- 範圍一溫室氣體排放(噸二氧化碳): 報告期內, 中國郵政儲蓄銀行全行自營機構排放的範圍一溫室氣體排放量, 包括固定源排放和移動源排放。範圍一溫室氣體排放是根據《ISO 14064-1 溫室氣體 第一部分 組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》《公共建築運營單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》《溫室氣體核算體系——企業核算與報告標準》《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2020)》進行核算。
- 固定源排放(噸二氧化碳): 報告期內, 中國郵政儲蓄銀行全行自營機構由於固定源排放而產生的溫室氣體排放, 排放源包括發電機、鍋爐、燃氣灶具。
- 移動源排放(噸二氧化碳): 報告期內, 中國郵政儲蓄銀行全行自營機構由於移動源排放而產生的溫室氣體排放, 排放源包括車輛。
- 範圍二溫室氣體排放(噸二氧化碳): 報告期內, 中國郵政儲蓄銀行全行自營機構排放的範圍二溫室氣體排放量, 包括外購電力和外購熱力。範圍二溫室氣體排放是根據《ISO 14064-1 溫室氣體 第一部分 組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》進行核算。
- 外購電力排放(噸二氧化碳): 報告期內, 中國郵政儲蓄銀行全行自營機構由於外購電力而產生的溫室氣體排放, 電網排放因子使用的是《關於發佈 2023 年電力二氧化碳排放因子的公告》中的全國電力平均排放因子。
- 外購熱力排放(噸二氧化碳): 報告期內, 中國郵政儲蓄銀行全行自營機構由於外購熱力而產生的溫室氣體排放, 熱力供應的二氧化碳排放因子採用 0.11tCO<sub>2</sub>/GJ。
- 範圍三溫室氣體排放(噸二氧化碳): 報告期內, 中國郵政儲蓄銀行全行自營機構排放的範圍三溫室氣體排放量, 包括「類別 1. 外購商品和服務」中的辦公用紙和城市用水。範圍三溫室氣體排放是根據《ISO 14064-1 溫室氣體 第一部分 組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》《溫室氣體核算體系——企業核算與報告標準》《企業價值鏈(範圍三)核算與報告標準》進行核算。
- 類別 1: 購買的商品與服務——全行辦公用紙(噸二氧化碳): 報告期內, 中國郵政儲蓄銀行全行消耗辦公用紙(A3 和 A4 紙)而產生的溫室氣體排放, 排放因子、活動水平數據是根據《ecoinvent 數據庫》。
- 類別 1: 購買的商品與服務——全行市政供水(噸二氧化碳): 報告期內, 中國郵政儲蓄銀行全行自營機構消耗城市用水而產生的溫室氣體排放, 排放因子、活動水平數據是根據《原材料工業產品碳足跡基礎數據庫(CNCD)》。

議題	指標名稱	單位	2025年
污染物排放	二氧化硫 <sup>1</sup>	噸	1.0626
	氮氧化物 <sup>2</sup>	噸	1.9024
廢棄物處理	有害廢棄物總量 <sup>3</sup>	噸	75.42
	廢棄鉛酸蓄電池	噸	75.42
	人均有害廢棄物量	噸 / 人	0.000383
	單位營業收入有害廢棄物量	噸 / 百萬元	0.000212
	每平方米樓面面積的有害廢棄物量	噸 / 平方米	7.4×10 <sup>-6</sup>
	無害廢棄物總量 <sup>4</sup>	噸	8,880.16
	微機（主機）報廢量	噸	18.98
	顯示器報廢量	噸	10.05
	筆記本電腦報廢量	噸	2.56
	打印機報廢量	噸	8.01
	複印機報廢量	噸	6.28
	服務器報廢量	噸	4.18
	辦公垃圾	噸	8,830.1
	人均無害廢棄物量	噸 / 人	0.045
	單位營業收入無害廢棄物量	噸 / 百萬元	0.0250
	每平方米樓面面積的無害廢棄物量	噸 / 平方米	0.00087

註：

1. 二氧化硫（噸）：報告期內，中國郵政儲蓄銀行全行自營機構公車耗油產生的二氧化硫排放。計算依據為生態環境部《道路機動車大氣污染物排放清單編製技術指南（試行）》。
2. 氮氧化物（噸）：報告期內，中國郵政儲蓄銀行全行自營機構公車耗油產生的氮氧化物排放。計算依據為生態環境部《道路機動車大氣污染物排放清單編製技術指南（試行）》。
3. 有害廢棄物總量（噸）：報告期內，中國郵政儲蓄銀行全行自營機構產生的有害廢棄物總量，主要類型為廢鉛酸蓄電池。
4. 無害廢棄物總量（噸）：報告期內，中國郵政儲蓄銀行全行自營機構產生的無害廢棄物總量，主要類型包括辦公垃圾和廢棄硬盤。部分單位的辦公垃圾由辦公區物業統一處理，尚不能單獨計量，故依據國務院發佈的《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排污系數手冊》進行了估算。

議題	指標名稱	單位	2025年
能源利用	綜合能源消耗量 <sup>1</sup>	噸標煤	196,047.47
	人均綜合能源消耗量	噸標煤 / 人	0.996
	單位營業收入綜合能源消耗量	噸標煤 / 百萬元	0.5509
	每平方米樓面面積的能源消耗量	噸標煤 / 平方米	0.019
	直接能源消耗量 <sup>2</sup>	噸標煤	21,613.77
	天然氣	噸標煤	6,674.56
	液化石油氣	噸標煤	44.39
	煤	噸標煤	66.99
	汽油	噸標煤	14,693.32
	柴油	噸標煤	134.51
	間接能源消耗量 <sup>3</sup>	噸標煤	174,433.7
	外購電力	噸標煤	120,187.44
	外購熱力	噸標煤	54,246.26
	總行外購電力消耗量 <sup>4</sup>	噸標煤	13,017.93
	辦公用水消耗量 <sup>5</sup>	噸	5,629,128.39
	總行辦公用水消耗量 <sup>6</sup>	噸	301,803.20
	人均辦公用水消耗量	噸 / 人	28.61
	單位營業收入辦公用水消耗	噸 / 百萬元	15.818
每平方米樓面面積的辦公用水消耗量	噸 / 平方米	0.55	

註：

1. 綜合能源消耗量（噸標煤）：報告期內，中國郵政儲蓄銀行全行自營機構綜合能源消耗量，包含外購電力、外購熱力、天然氣、公車耗油和設施用柴油。能源消耗總量是根據電力及燃料的消耗量及中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則》（GB/T2589-2020）中提供的有關換算因子進行計算。
2. 直接能源消耗量（噸標煤）：報告期內，中國郵政儲蓄銀行全行自營機構直接能源消耗量，包含天然氣、公車耗油和設施用柴油。直接能源消耗量是根據燃料的消耗量及中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則》（GB/T2589-2020）中提供的有關換算因子進行計算。
3. 間接能源消耗量（噸標煤）：報告期內，中國郵政儲蓄銀行全行自營機構間接能源消耗量，包含外購電力、外購熱力。間接能源消耗量是根據電力及燃料的消耗量及中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則》（GB/T2589-2020）中提供的有關換算因子進行計算。
4. 總行外購電力消耗量（噸標煤）：報告期內，中國郵政儲蓄銀行總行在京機構耗電總量，包括金鼎大廈辦公區、豐臺路口72號院辦公區、總部基地網絡金融部辦公區、總部基地軟件研發中心辦公區、永豐基地辦公區、亦莊數據中心辦公區、東方資產大廈辦公區、麗萌大廈辦公區、金隅大廈辦公區、新時代國際中心辦公區、諾德大廈辦公區、昆侖中心辦公區、玖安廣場辦公區、通州新光大辦公區的耗電量。
5. 辦公用水消耗量（噸）：報告期內，中國郵政儲蓄銀行全行自營機構辦公用水消耗量，包括自來水和中水。
6. 總行辦公用水消耗量（噸）：報告期內，中國郵政儲蓄銀行總行在京機構耗水總量，包括金鼎大廈辦公區、豐臺路口72號院辦公區、總部基地網絡金融部辦公區、總部基地軟件研發中心辦公區、永豐基地辦公區、亦莊數據中心辦公區、東方資產大廈辦公區、麗萌大廈辦公區、金隅大廈辦公區、新時代國際中心辦公區、諾德大廈辦公區、昆侖中心辦公區、玖安廣場辦公區、通州新光大辦公區總行辦公用水消耗量。

# 社會議題

我們支持聯合國可持續發展目標 (SDGs)



# 服務鄉村振興

郵儲銀行堅定貫徹黨中央、國務院關於鄉村振興工作的決策部署，落實監管機構相關要求，堅守服務「三農」、城鄉居民和中小企業定位，聚焦鄉村振興重點領域和薄弱環節，以數字化轉型、集約化運營、場景化服務為主線，強化服務鄉村振興資源保障，切實加大涉農信貸投入力度，加快變革三農金融服務模式，提升金融服務鄉村振興質效。

## 治理

建立以黨委書記任組長的支持鄉村振興領導小組，設置鄉村振興及普惠金融管理委員會，形成了以支持鄉村振興領導小組為引領，以鄉村振興及普惠金融管理委員會為統籌，以三農金融事業部（鄉村振興金融部）為主體的專業化為農服務體系，負責統籌推進全行服務鄉村全面振興工作。



環境議題

社會議題

治理議題

服務鄉村振興  
保護消費者權益

深化普惠金融  
維護數據隱私安全

聚力創新驅動  
踐行社會公益

堅守科技倫理  
支持員工發展

保障供應鏈安全  
社會績效

## 戰略

### 保障糧食和重要農產品穩產保供

積極部署春耕備耕信貸服務工作，全力滿足春耕備耕金融需求。實施糧食收購專項行動，提前制定專屬信貸服務方案，給予糧食收購經紀人等客戶旺季提額、利率優惠等政策，著力滿足糧食收購主體的季節性、臨時性大額資金需求，切實為農業經營主體減費讓利。制定現代設施漁業業務發展策略，以「建設+運營」模式推進業務發展，積極支持農業基礎設施建設。截至報告期末，糧食重點領域貸款結餘 2,309.56 億元，年增速 24.81%。

糧食重點領域貸款結餘  
**2,309.56** 億元  
年增速  
**24.81** %

### 大力支持鄉村產業高質量發展

加強特色產業場景服務，圍繞全國超千個產業客群，打造「通用+專屬」方案管理模式，提高產品優化效率和客戶准入時效。支持特色產業企業集群發展，打造創新小微企業集群 e 貸，制定「一群一策」風控策略。

### 扎實做好鄉村建設金融服務

以農村供水、人居環境整治、農產品流通等為切入點，強化前中後協同聯動，推進農村基礎設施建設業務落地。在環境綜合治理（EOD）、人居環境整治、新農村建設等領域，探索推廣「經營+」聯動開發模式，暢通農村基礎設施建設融資渠道。開展全國商品交易市場協同推進專項行動，打造批零協同服務模式，深化場景生態建設，推動重點市場綜合服務落地見效，助力農產品流通體系建設。



### 延伸閱讀

郵儲銀行結合自身扎根城鄉、服務「三農」的優勢，以金融幫扶的實際行動深入鄉村一線，以更多維的金融服務，支持農業產業發展、助力農民增收。

## 全力助力鞏固拓展脫貧攻堅成果

持續落實對脫貧地區和國家鄉村振興重點幫扶縣在內部資金轉移定價、盡職免責等方面的差異化金融支持政策，以國家鄉村振興重點幫扶縣、脫貧地區特色產業發展為重點，加大信貸支持力度，著力滿足脫貧地區產業發展和鄉村建設需要。扎實開展定點幫扶工作，印發2025年定點幫扶工作方案，健全幫扶工作機制，持續加大對山西汾西縣、河南桐柏縣、甘肅武山縣的金融支持和資源投入力度，有力有效助力幫扶縣鄉村全面振興。截至報告期末，全行在脫貧地區（832個脫貧縣）各項貸款餘額合計6,326.25億元，較年初增長679.89億元。在160個國家鄉村振興重點幫扶縣各項貸款餘額合計784.37億元，年增速16.63%，高於全行各項貸款增速。

## 積極助力鄉村治理水平提升

增強農文旅深度融合金融服務，制定《金融支持休閒農業綜合服務方案》，對休閒農業重點客戶開展客戶金融需求摸排，推動金融政策向休閒農業優勢區域和優勢主體傾斜，支持農村新產業新業態發展。賦能縣鄉商戶生態化經營，面向美業類、洗車類等居民服務商戶，創新打造「郵惠付－慧商通」行業應用，積極為其提供會員管理、庫存管理、金融等八大場景服務，聚焦夜市、小吃街、集市等場景，推出「郵惠付－e惠通」聯營商圈方案，「一站式」幫助市場管理方解決商戶管理、交易管理、分賬結算等痛點問題。

## 促進農村基礎金融服務提質升級

打造多款低波、穩健策略產品系列，構建豐富的普惠型理財產品體系，加強保障型保險產品佈局，滿足「三農」客戶的多元化資產配置需求。大力發展手機銀行，推進數字人民幣場景建設，為廣大農戶和農村商戶提供便捷安全的支付體驗。大力推廣「行業智付通」解決方案，為農產品收購、批發環節提供支付訂單管理、批量支付、客戶管理等服務，有效提升交易主體的資金管理效率。

## 影響、風險和機遇管理

加強涉農風險數智化管控，加大外部數據應用力度，完善數據交叉驗證機制，全面優化三農金融風險模型策略，提升策略精準性。強化涉農項目准入管理，避免新增地方債務風險。加強涉農資金項目全過程監管，嚴防套取騙取、截留挪用資金等違法違規行為。密切關注涉農信貸資產質量變化，優化風險緩釋政策，對符合條件的客戶應緩盡緩，幫助客戶共渡難關。加大存量風險處置，推進不良貸款重組，加快不良資產核銷處置，確保業務風險可控。

## 指標與目標

截至報告期末，涉農貸款餘額 2.51 萬億元，較上年末增加 2,167.04 億元，餘額佔客戶貸款總額比例超過 25%，佔比居國有大行前列。

涉農貸款餘額

2.51 萬億元

較上年末增加

2,167.04 億元

餘額佔客戶貸款  
總額比例超過

25 %



郵儲銀行安徽省分行助力杏花村文化旅游區提質升級。



環境議題

社會議題

治理議題

服務鄉村振興  
保護消費者權益

深化普惠金融  
維護數據隱私安全

聚力創新驅動  
踐行社會公益

堅守科技倫理  
支持員工發展

保障供應鏈安全  
社會績效

## 「郵擔快貸」助力檸檬產業發展

四川省資陽市分行為服務安岳「中國檸檬之都」支柱產業，精準破解收購季資金「短頻急」、經營主體缺抵押物的難題，聯合省農業融資擔保公司推出「郵擔快貸」，以「銀行+擔保」產業鏈信用貸款模式提供免抵押信貸支持，並通過綠色通道壓縮審批時間。報告期內，資陽市分行已為321戶檸檬經營主體累計發放2.95億餘元貸款，保障了數萬噸檸檬順暢收購，穩定了農戶收益，助力農戶增收與企業發展多方共贏。

## 積極服務新能源汽車下鄉

本行以「鄉村加郵購車季」活動為依托，積極服務新能源汽車下鄉，助力補齊鄉村地區新能源汽車消費使用短板。圍繞縣域居民買車及換車需求，深化與汽車主機廠、政府機構合作，打造郵儲銀行專屬的購車優惠、置換權益和金融補貼，重點支持縣域居民新能源和中高端汽車品牌消費升級，為構建綠色低碳、智能安全的居民出行體系貢獻郵儲力量。



郵儲銀行客戶經理走訪酥梨種植戶。

## 案例

### 「糧食產業貸」保障糧食生產

遼寧省分行立足自身資源稟賦，聯合遼寧郵政分公司，通過推出「糧食產業貸」「稻米農擔貸」等金融產品，為稻米行業提供集金融、寄遞、電商於一體的綜合服務方案。累計為稻米加工企業投放貸款4.48億元；支持農戶4,938戶，金額達19.82億元。帶動農產品銷售金額超1.9億元，形成企業、農戶、郵儲、郵政四方共贏的良好局面。

# 深化普惠金融

郵儲銀行扎實推進普惠金融大文章落實落細，持續深化普惠金融長效機制建設，以專業體系為保障，強化資源傾斜，加大信貸投放力度，優化產品服務供給，為客戶提供綜合金融解決方案；加速服務模式創新變革，深入推進數智化、集約化轉型，推動構建多層次、廣覆蓋、差異化、可持續的普惠金融服務體系，持續提升服務覆蓋面和可得性。

## 治理

請參閱「服務鄉村振興－治理」部分。

## 戰略

### 強化「場景+」客戶服務體系

打造「線上+遠程+線下」立體化服務體系，整合企業網銀、手機銀行、遠程銀行中心等平台，通過企業銀行智能彈窗、智能推送等方式，千企千面觸達目標客戶，充分發揮網點服務小微企業主陣地作用，依托近萬名普惠服務代表，疊加數字化工具，切實提高小微企業服務覆蓋面；豐富產業特色場景，聚焦產業園區、產業鏈、產業集群等重點領域，加速場景化轉型。創新打造「脫核產業鏈」新服務模式，提升產業鏈供應鏈金融服務能力。聚焦行業頭部核心企業群，以行業維度對產業鏈上游或下游客群進行批量開發，將融資服務嵌入小微企業採購、銷售等場景中，實現「脫核不離核」，已在醫療、石油、快消等行業實現落地。

積極助力外貿穩規模。以產品優化、服務升級為核心，充分發揮訂單流、物流、資金流等數據要素作用，積極開展產品創新，加強對優質外貿企業的金融支持。本行為小微外貿企業提供跨境金融服務，為客戶提供匯率避險支持，降低其匯率避險套保門檻和成本，引導客戶使用匯率避險工具，通過「全線上流程、全交易時段、全業務品種、全場景覆蓋」24小時服務，提升客戶服務體驗。

### 升級「信貸+」綜合服務模式

深入推進主辦行客戶服務，深化「郵銀財管+」場景金融，依托「5U」貿易融資和供應鏈系列產品和「六易」數智結算服務體系，為客戶提供陪伴式服務，成為客戶的「金融管家」。本行持續優化信貸產品體系，通過固定資產貸款產品支持企業設備更新、技術改造等中長期信貸需求，加大續貸支持力度，階段性支持中型企業續貸，持續優化「易企管」企業一站式數字化管理平台，以「小快輕準」為服務理念，構建十大核心場景應用與金融服務聯動的完整生態，涵蓋財務管理、進銷存管理、薪酬管理、費控報銷、信息安全、智慧園區等關鍵領域，提供「一站式企業管理」閉環服務。

截至報告期末，本行已累計為超過17萬家中小微企業提供高效、智能、安全的數字化解決方案，為中小微企業數字化轉型注入強勁動能。

## 深化小微企業融資協調工作機制

深入推進小微企業融資協調工作機制，精準匹配小微企業融資需求，推動解決小微企業經營困難和問題。本行深度融入各地專班開展「千企萬戶大走訪」，主動推動解決小微企業經營困難，向外貿、民營、科技、消費等重點領域傾斜資源支持；同時統籌全行資源，對於「推薦清單」內企業，實現「應批盡批」「能貸快貸」。小微企業融資協調機制開展以來，本行累計走訪各類小微主體 194.87 萬戶，向推薦清單內經營主體累計授信 1.37 萬億元，為小微企業蓬勃發展注入強勁動力。



郵儲銀行信貸客戶經理進行貸前調查。

## 提升民生領域服務質效

提升服務消費、養老等民生領域服務質效。聚焦服務消費行業，優化適配加油站、文旅等服務消費行業客群特徵的融資服務體系，推廣「產業貸」「民生貸」專項產品，支持收費權、項目未來收益權作為質押擔保增信，提升中小微企業融資可得性。本行建立養老產業金融團組服務機制，為中小微企業養老項目提供政策對接、融資支持、運營保障等綜合解決方案，強化資源整合與政策協同，對養老產業貸款給予FTP減點支持，鼓勵分行加大貸款投放力度。聚焦退役軍人、小微商戶等重點人群與細分客群需求，推出系列特色信用卡產品，助力金融服務覆蓋更廣泛群體。

## 打造普惠金融專業隊伍

本行不斷加強客戶經理隊伍建設。建設近萬名普惠服務代表隊伍，夯實網點對公客戶綜合服務能力，推動將網點打造成為服務中小微企業的主陣地。2025年，本行已組織開展18期「1+N」大講堂線上直播課，包含「定制化」「我來問」及「我來講」系列，內容覆蓋重點產品、服務策略、優秀經驗分享等，提升一線隊伍小微金融專業能力。

## 影響、風險和機遇管理

持續深化全流程數智化、集約化轉型。本行創新客戶管理數智化工具，打造「精準對接－深度服務－智能運營」的小微客戶全周期集約化運營機制，推動全鏈路閉環管理。本行完善「數字驅動＋線下觸達＋集約審核」的全流程智能風控體系，強化線下客戶觸達和關鍵環節的把控，以數字化風控模型為輔助，通過知識圖譜、融合模型等新技术、新手段應用，持續提升風險預警有效性，築牢風險防線。全面推廣集約化貸後管理模式，構建預警模型，通過「自動預警＋人工外呼」的非現場監測流程，實現風險自動預警、預警信號集中處理、風險分層管理。

## 指標與目標

截至報告期末，普惠型小微企業貸款餘額 1.80 萬億元，佔客戶貸款總額比例超過 18%。

普惠型小微企業貸款餘額

1.80 萬億元

佔客戶貸款總額比例超過

18%



郵儲銀行遼寧省分行專項貸款精準支持當地「老字號」裝備製造企業創新發展。

案例

### 「聯郵共進 益企向新」民營企業走進郵儲活動

本行與中華全國工商業聯合會簽署總對總全面戰略合作協議，共同舉辦「聯郵共進 益企向新」民營企業走進郵儲活動，啓動民營企業「五力賦能」專項行動。各地分行與工商聯全面對接，與超 300 家商協會簽署合作協議，形成「六大行業 + 五力賦能 + 三項機制」金融支持民營企業推進策略。

### 「普惠貼」助力小微企業高效融資

本行發佈小微企業專屬貼現產品「普惠貼」，針對小微企業特點，引入主動授信機制，提供一站式、自助式專屬票據融資服務。該產品聚焦效率革新，依托 AI 與大數據技術重構授信流程，將傳統 2 天的授信評估壓縮至 10 分鐘，打造智慧中樞，創新推出「智能秒貼」服務，實現全程線上操作、智能定價、自動審核，最快 2 分鐘即可完成資金到賬，做好場景兼容，通過場景化產品服務「鄉村振興、綠色低碳、專精特新」等多領域小微企業。截至報告期末，「普惠貼」產品已服務客戶 9,050 戶，貼現放款 116.64 億元。



郵儲銀行客戶經理在企業進行貸後回訪。

環境議題

社會議題

治理議題

- 服務鄉村振興 | 深化普惠金融 | 聚力創新驅動 | 堅守科技倫理 | 保障供應鏈安全
- 保護消費者權益 | 維護數據隱私安全 | 踐行社會公益 | 支持員工發展 | 社會績效

### 立足資源稟賦優勢，提升服務可及性

#### 「暖陽金暉」專項行動

適老服務是銀行網點服務體系中一項重要的組成部分。本行於 2025 年全面啓動「暖陽金暉」專項行動，系統提升網點適老化服務水平，該行動圍繞服務優化、智能賦能、產品適配、消保護航等方面，構建起以「金暉愛老、金暉助老、金暉惠老、金暉護老」為支撐的銀齡友好型服務體系。本行 95580 客服熱線持續完善「尊長專線」服務，通過智能識別老年客戶身份，實現需求精準響應。專線座席頁面增設溫馨彈窗提示，引導客服人員放慢語速、耐心講解，在專業服務中注入人文溫度，真正做到「服務適老，心中有您」。



#### 加快互聯網應用適老化升級

郵儲銀行積極推動線上渠道適老化改造。一方面，郵儲銀行推出的個人手機銀行大字版採用大字設計，簡化佈局，突出老年客戶高頻使用功能，並支持語音交互，實現「文字更大、界面更簡、操作更順」。2025 年進一步優化老年客戶的個人手機銀行註冊體驗，簡化大字版賬戶查詢流程、拓展語音服務場景，增強交互友好性，讓老年客戶用得放心、辦得輕鬆。另一方面，同步推進個人網銀和官方網站的適老化改造，完成內容朗讀、操作提示、語音輔助等功能上線，為老年客戶提供更細緻、更貼心的服務。



#### 延伸閱讀

平均海拔 4,500 米的高原，郵儲銀行信貸員扎西踏上蟲草季的征途，他每一次的「抵達」，是與高原的約定，也是金融服務最深情的「再來」。

# 聚力創新驅動

郵儲銀行全面實施數智化轉型，堅持「數字化商業模式創新」和「智能化傳統銀行重塑」並行，積極打造數智化優勢，以新的生產力和生產方式驅動新的增長。同時系統性構建覆蓋科技型企業全生命周期的綜合服務體系，持續完善企業價值評估模型，優化產品與服務組合，精準支持具有核心技術和高成長潛力的創新主體。

## 治理

**在數字金融領域**，在總行成立金融科技委員會（數字金融委員會），負責研究、審議全行數字金融工作重大事項，統籌協調、組織推進全行數字金融相關工作，確保數字金融工作有序開展、取得實效。該委員會下設信息科技風險管理委員會和數據治理委員會，負責審議全行信息化工程立項等信息科技重要事項。

**在科技金融領域**，設立科技金融中心，組建科技金融專班，專項推進科技金融領域行業研究、風控體系建設等重點事項。在分行持續建設「專業型 + 特色化 + 示範性」多層次科技金融專業機構體系，推進在北京、上海、深圳、浙江、江蘇、安徽分行設立一級部科技金融事業部，共在科技客群分佈密集地區建設超百家科技金融專業機構，加強對戰略新興產業、未來產業等領域科技企業的金融服務。

## 戰略

### 數字金融

#### 金融服務智能化

全面推動數字化發展戰略，持續深化關鍵領域科技自主可控，加速推進新一代核心系統升級與業務數字化轉型。落地虛擬營業廳、數字人大屏等特色應用。自主研發第三代資金業務核心系統，大幅縮短單筆交易審批用時。打造 AI 大模型「郵智」，應用覆蓋超 260 個 AI 應用場景，全面賦能業務發展和經營管理。

#### 數字人民幣應用

貫徹國家部署，持續推進數字人民幣推廣，實現通過數字人民幣 APP 開立的個人錢包規模超 3,500 萬個。試點打造糧食產業全鏈條數字人民幣結算閉環，圍繞行業交易平台，打造數字人民幣「平台通」結算場景。截至報告期末，累計在 11 個城市實現公積金業務突破、繳稅超 300 億元。

累計在

**11** 個城市

實現公積金業務突破

繳稅超

**300** 億元

### 環境議題

服務鄉村振興  
保護消費者權益

深化普惠金融  
維護數據隱私安全

### 社會議題

聚力創新驅動  
踐行社會公益

堅守科技倫理  
支持員工發展

### 治理議題

保障供應鏈安全  
社會績效

### 手機銀行智能管理

將 AI 技術深度融入客戶旅程，探索 AI 智能助理、AI 問問等智慧服務功能，打造「對話即服務」的夥伴式交互模式，實現「言出即辦」。在中金金融認證中心有限公司（CFCA）《2025 數字銀行調查報告》綜合測評中用戶體驗得分連續三年獲得行業第一。

### 科技金融

#### 完善專項產品體系

持續升級打造「U 益創」科技金融基礎產品庫與定制產品庫，構建覆蓋全業務條線的產品體系。推廣「貸款 + 外部直投」業務，創新推出認股安排權業務，加強投貸聯動，將投資機構與企業變為長期戰略夥伴，大力推廣科技企業併購貸款、重大科技項目貸款，持續優化科創貸產品，積極參與債券「科技板」建設，已成功發行 50 億元科技創新債券。

#### 建立專屬風控體系

持續構建科技企業全景視圖及數智化平台工具，形成精準的科技企業立體畫像，賦能客戶服務全流程。創新「看未來」分析技術，應用「技術流」評價模型，將企業技術創新能力作為價值評價的重要因素，鍛造敢貸、會貸能力。

#### 強化內外協同創新

發佈「郵你同行 家企共贏」綜合服務方案，發揮零售金融優勢和對公服務經驗，實現對企業硬科技與人才軟實力的雙向賦能。加快推進籌建 AIC 子公司中郵金融資產投資有限公司，積極與中郵證券、中郵保險密切聯動，發揮集團協同優勢助力科技型企業發展。聯合證券交易所舉辦股權融資路演活動，攜手優質創投機構開展投貸聯動，為科技型企業提供「商行 + 投行」服務賦能。

## 影響、風險和機遇管理

構建智能化審核與風險管控體系，實現貼息資金的滴灌，保障國家政策紅利及時、精準、高效惠及廣大消費者。

## 指標與目標

報告期內，本行在科技創新領域獲得多項成果。

### 專利

- 報告期內，獲得國家知識產權局專利局授權專利 108 項，其中發明專利 96 項，外觀設計專利 12 項。
- 截至報告期末，已累計獲得授權專利 217 項，其中發明專利 175 項，外觀設計專利 42 項。



案例

### 數字金融大會暨手機銀行11.0發佈會

本行以「開啓數字郵儲 i∞ 紀元」為主題，召開數字金融大會暨手機銀行 11.0 發佈會，發佈「AI2ALL」數字生態及手機銀行 11.0 版本。「AI2ALL」數字生態是本行人工智能戰略的場景生態佈局，圍繞兩大核心路徑展開，對內通過全員提效，實現從前臺營銷、中臺智能風控到後臺數據洞察的全流程智能化升級；對外通過全域觸達，重塑線下網點、遠程服務、線上平台的全渠道智慧體驗，構建覆蓋經營與服務的全智能閉環鏈路。



環境議題

社會議題

治理議題

- |                   |                    |                  |                  |                 |
|-------------------|--------------------|------------------|------------------|-----------------|
| 服務鄉村振興<br>保護消費者權益 | 深化普惠金融<br>維護數據隱私安全 | 聚力創新驅動<br>踐行社會公益 | 堅守科技倫理<br>支持員工發展 | 保障供應鏈安全<br>社會績效 |
|-------------------|--------------------|------------------|------------------|-----------------|



郵儲銀行工作人員走進科技型企業問需送服務。

### 助力企業構建安全高效的供應鏈金融生態

本行依托中國人民銀行數字貨幣研究所核心技術，正式推出基於數字人民幣智能合約的供應鏈融資服務，並在福建成功落地行內首筆業務。該服務創新通過智能合約技術重塑資金管理模式，為產業鏈上下游企業提供更智能、更安全的融資解決方案。

### 「郵銀財管+」築牢養老資金安全網

「郵銀財管+」是本行發佈的系列服務，圍繞企業數字化轉型訴求，以易財資（司庫雲）、易企收、易企付、易企營、易企聯、易企管六大核心產品矩陣，提供場景化、智能化的財資管理解決方案。針對養老服務場景，「易企收」提供便捷繳費渠道，「易企管」構建智能化監管體系，「易賬通」實現資金專戶清分，共同提升服務體驗與資金安全。



### 首家鸿蒙生態銀行

北京分行作為首家鴻蒙生態銀行，把握前沿技術趨勢、參與行業標準制定、拓展產業合作資源，積極推動加入全球計算聯盟（GCC），提高本行在計算產業生態的科技話語權，通過與高價值客群的生態合作，進一步提升本行在金融科技領域的影響力與競爭力。

### 構建科技金融專業化服務體系

安徽省分行主動融入國家戰略，緊扣科技客群成長規律，構建專業化、全周期的金融服務體系，為科技創新持續注入金融動能。構建「123+N」科技金融專業化服務體系，實現對省內重點科技園區和產業集群的深度覆蓋。打造「知易融」服務，從創新成果維度評價企業價值。積極推廣「U 益計劃」服務模式，為高成長性企業提供覆蓋債權和股權的長期方案。

#### 環境議題

服務鄉村振興  
保護消費者權益

#### 社會議題

深化普惠金融  
維護數據隱私安全

聚力創新驅動  
踐行社會公益

堅守科技倫理  
支持員工發展

#### 治理議題

保障供應鏈安全  
社會績效

### 牽頭發佈銀行業數字化轉型團體標準

本行牽頭，聯合同業機構及行業專家共同編製完成的團體標準 TR/ CBA 227—2025《銀行業數字化轉型 商業銀行一級分行評價指數建設方案》正式發佈。該標準系統性地構建商業銀行一級分行數字化轉型的評價框架與指標體系，為銀行業總部機構科學評估其一級分行數字化轉型現狀與進展提供可操作的參考依據。

### 亮相第二十七屆中國北京國際科技產業博覽會

北京分行作為首都金融科技創新的「排頭兵」，以「金融科技助力科技金融發展」為主題亮相第二十七屆中國北京國際科技產業博覽會（以下簡稱「科博會」），攜鴻蒙生態體驗、MR 元宇宙、數字人交互、智慧雲打印等一系列創新成果重磅亮相，展現以創新技術賦能金融服務升級的卓越成效。



# 堅守科技倫理

郵儲銀行遵守《關於加強科技倫理治理的意見》《金融領域科技倫理指引》等監管要求，構建以客戶利益為中心、責任明確、安全可靠、審慎穩健，覆蓋人工智能全生命周期的綜合治理體系，踐行科技「以人為本、智能向善」。在大模型應用開發過程中，全面實施從引入、數據工程、應用開發、測試評估到投產運行的全流程安全管控。

高度重視科技倫理能力建設，面向新入職員工系統開展人工智能倫理專題培訓，提升員工在人工智能開發與應用中的責任意識和合規素養。

報告期內，本行未發生任何因違反科技倫理行為而受到處罰的情況。



# 保障供應鏈安全

## 防範供應鏈風險

### 目標與計劃

持續健全供應鏈風險管理體系，以保障供應鏈安全穩定為核心目標，通過強化制度約束、優化過程管控、深化技術賦能、完善協同監督等措施，系統提升供應鏈韌性，構建規範透明、競爭有序、公平公正的採購環境，保障供應鏈安全穩定。

### 供應鏈管理機制

堅持公開、公平、公正原則，明確供應商准入、商務評分、協議訂立、後評估、退出等環節的實施標準與管理要求，將供應商綠色環保、環境管理、質量管理、員工權益等社會責任承擔情況作為重要評價指標，提升中選供應商質量，強化供應鏈韌性。

## 實施負責任採購

本行嚴格執行供應鏈管理規範，集中採購中優先採用公開招標，向社會廣泛徵集供應商，實現公平競爭。要求供應商簽訂《節能減排和綠色發展協議》《廉潔承諾書》，推動其共同履行環境與廉潔責任，提升供應鏈韌性。加強科技自主研發，通過採購全流程數字化轉型，實現採購「全流程、全機構、全參與方」線上化協同管理。

## 管理供應商情況

截至報告期末，本行的供應商總數達 8,718 家。更多信息請參閱「社會績效」部分。

本行堅守平等理念，保障中小企業平等參與權，嚴禁設置排他性條款。根據國家企業信用信息公示系統中公示企業年報信息，本行未產生逾期尚未支付中小企業款項信息。

# 保護消費者權益

郵儲銀行嚴格落實監管要求，聚焦公司治理、文化建設與經營發展戰略，健全消保工作體制機制，貫穿業務全流程，構建「大消保」新格局。響應新形勢下消費者多元金融需求，借助大模型等新技術，推動消保數智化轉型，提升消保治理能力，切實保障消費者合法權益。

## 治理

董事會	本行消保工作的最高決策機構，負責制定戰略、政策及目標，統籌規劃並監督高級管理層履職，審議重大事項。下設董事會社會責任與消費者權益保護委員會，指導消保管理體系建立，監督高級管理層及消保部門履職，定期召開消費者權益保護工作會議，審議高級管理層及消費者權益保護部門工作報告。
監事會	負責監督董事會及高級管理層消保工作履職情況。
高級管理層	指導構建目標清晰、架構合理、保障充分、執行有效的消保管理體系。下設消費者權益保護委員會，統一規劃部署消保工作。

## 戰略

### 建設消保體系

持續完善消保體系，制定《消費者權益保護管理辦法》《消費者權益保護委員會工作規則》《消費者個人信息保護管理辦法》《金融知識宣傳教育工作管理辦法》《消費者權益保護審查管理辦法》等制度，覆蓋消保審查、投訴處理、金融知識宣教、信息披露等方面，將金融消費者權益保護全方位融入業務經營各環節、全流程。

### 開展消保培訓

制定《2025年總行消費者權益保護培訓計劃》，統籌部署年度消保培訓工作，將消保及投訴治理相關內容融入經營管理、業務發展等專業培訓體系。採用現場授課與遠程培訓相結合的方式，授課講師包括行內高管、內部培訓師及外部專家，培訓內容聚焦重點、注重時效，增強培訓的針對性與有效性。制定《金融消費者八項權益工作要點手冊》，宣貫消保文化和基礎知識。

### 環境議題

服務鄉村振興  
保護消費者權益

深化普惠金融  
維護數據隱私安全

### 社會議題

聚力創新驅動  
踐行社會公益

堅守科技倫理  
支持員工發展

### 治理議題

保障供應鏈安全  
社會績效

每年組織開展至少一次消費者權益保護專題培訓，實現對中高級管理人員、基層業務人員及新入職人員的全面覆蓋。各級機構結合實際，採取多種形式，針對本部門、本條線員工，特別是直接面向消費者的一線員工，持續開展消保相關教育與培訓。對投訴多發、風險較高的業務崗位，適當增加培訓頻次，提高員工合規意識與服務能力。截至報告期末，總行及各一級分行組織開展消費者權益保護培訓 930 餘項，參與培訓約 53 萬人次。

總行及各一級分行  
組織開展消費者權益保護培訓

930 餘項

參與培訓約

53 萬人次

## 普及金融知識

制定《中國郵政儲蓄銀行 2025 年金融教育宣傳工作計劃》，組織開展理財投資者教育、徵信小課堂、數字人民幣反詐宣傳與基礎知識普及等 30 項教育宣傳活動。2025 年全行各級機構累計開展線上線下教育宣傳活動 12 萬餘次，觸及消費者超 9.4 億人次。

拓寬金融教育宣傳渠道。線上宣傳方面，推進金融科普數字化轉型，打造「U 心消保」專題網頁，構建總分行聯動的線上教育矩陣，實現金融知識的精準投送與海量觸達。線下教育方面，發揮「自營+代理」獨特優勢，將金融教育深度嵌入郵政服務體系，讓金融知識伴隨郵政服務送入千鄉萬村，構建覆蓋城鄉、直達基層的金融教育網絡。

完善「金融教育+」模式。在「五進入」基礎上，積極探索「金融+文旅」「金融+非遺」等創新路徑，將金融知識融入地鐵專列、鄉村晚會、非遺創作等生活場景，通過「沉浸式、生活化」金融體驗讓防詐反騙知識入腦入心。



### 延伸閱讀

郵儲銀行連續三年策劃國內首檔財商教育紀錄片《財富的答案》，第三季深度解析資產配置邏輯與投資者行為心理，助力公眾樹立科學財富觀。

## 公平營銷宣傳

高度重視金融服務過程中消費者權益保護工作，根據《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規、《國務院辦公廳關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》《關於進一步規範金融營銷宣傳行為的通知》等監管規定，制定《個人業務營銷宣傳合規管理工作規定》《個人客戶營銷宣傳行為管理辦法》等制度。

《個人業務營銷宣傳合規管理工作規定》適用於各營銷宣傳渠道，包括但不限於官方網站、移動客戶端、社交公眾平台、營業現場、外部媒體等。本規定對營銷宣傳活動範圍、合作機構監督、營銷宣傳材料合法合規性審核、保護消費者信息安全等方面提出具體要求，並明確不得以欺詐或引人誤解的方式對金融產品或服務進行營銷宣傳、不得以損害公平競爭的方式開展金融營銷宣傳活動，不得利用政府公信力進行金融營銷宣傳，不得損害金融消費者知情權，不得利用互聯網進行不當營銷宣傳，不得違規向金融消費者發送營銷宣傳信息等。

《個人客戶營銷宣傳行為管理辦法》明確本行實行營銷宣傳全流程管理，涵蓋活動策劃、活動實施、效果評估等環節，以客戶為中心，強化全流程風險管控，確保將客戶權益保障融入營銷宣傳行為規範全過程。

梳理現有個人業務與客戶營銷內部制度與工作實踐，詳情請參見披露於官網的《中國郵政儲蓄銀行個人業務與客戶營銷政策要點》。



郵儲銀行遼寧省分行開展金融知識宣傳活動。

## 影響、風險和機遇管理

### 產品及服務審查

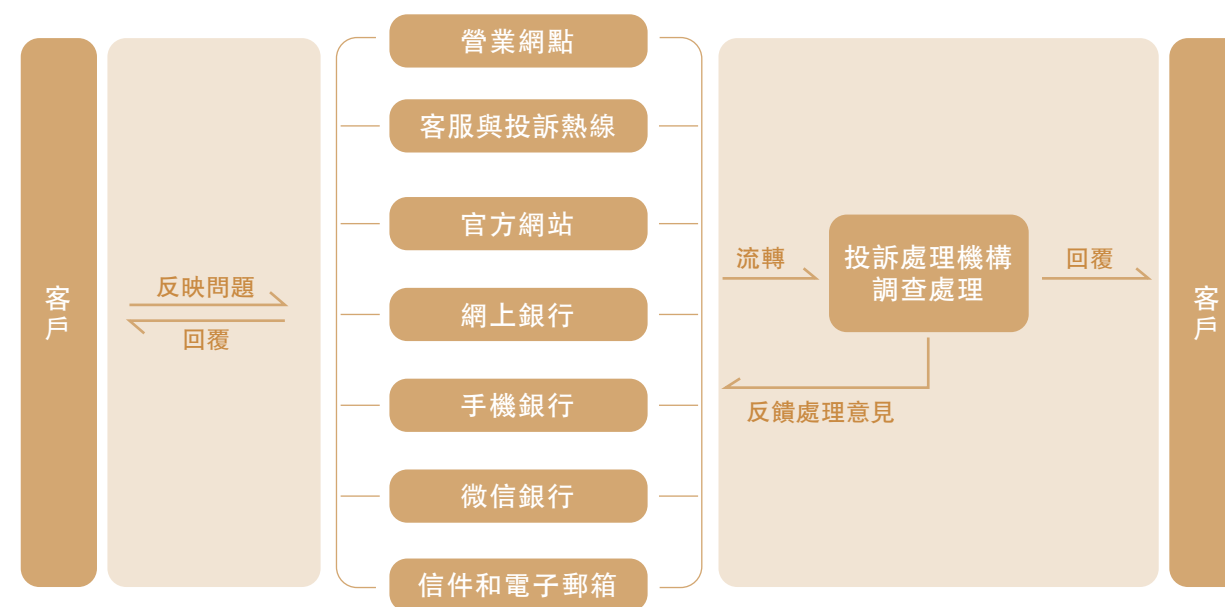
健全消保審查工作機制，將消保審查納入風險管理及內部控制體系。制定《全面風險管理辦法》《內部控制基本規定》，明確消保審查工作要求。制定《消費者權益保護審查管理辦法（2025年修訂版）》《消費者權益保護審查工作指引》《消費者權益保護審查要點手冊（2025年版）》，明確審查範圍、審查流程及管理要求。建立消保審查管控機制，將消保審查嵌入產品和服務設計開發、定價管理、協議制定、營銷宣傳等環節相關事項審批流程，確保應審盡審。建立審查意見執行剛性管控機制，對於不採納審查意見的事項通過系統管控開展二次評估或提交最終決策，確保審查權威性。聚焦消保審查常見問題製作消保審查小課堂長圖，強化審查要點的理解與應用。推動審查數字化轉型，豐富審查工具，依托消保審查系統，迭代升級智能審查規則及標準意見模板，上線優秀審查案例庫、知識庫，強化對全行審查工作的支撐。報告期內，全行共完成消保審查 2.27 萬餘次。

### 客戶投訴管理

貫徹落實監管要求，制定《消費投訴管理辦法》《重大消費投訴處理應急預案管理辦法》《金融消費者投訴管理系統操作規程》等制度，明確職責分工，細化投訴處理流程和標準，形成投訴渠道暢通、處理流程清晰、監測整改有效的投訴管理體系。在總行層面設置投訴渠道管理部門，負責相應渠道投訴的統籌協調、數據統計、分析、通報、監測提示、監督檢查和培訓等。

#### 優化投訴處理流程

推進投訴受理渠道建設，暢通客戶投訴渠道，及時更新公示信息，提升投訴處理質效。



### 暢通投訴渠道

客戶可通過網點、熱線、官網、網銀、手機銀行、微信銀行、信件、郵箱等線上線下渠道反映問題。投訴工單及投訴材料接收後，及時轉交相關單位核實，快速響應處理。

### 投訴升級處理

建立「縱向貫通、橫向融通」的處理機制，完善重大投訴提級、上級協辦、協同處理等制度。對超權限或敏感、高風險投訴、多次反映非網點服務問題等複雜投訴，成立協調處理小組，組織協商會議，制定解決方案，相關單位協同推進。

### 投訴處理核查

客戶對投訴處理結果有異議，可在收到處理決定之日起 30 日內向處理機構的上級機構書面申請核查。推動第三方調解，促進糾紛多元化解。將投訴處理質效納入考核範疇與檢查範圍，強化監督和檢查措施。

## 優化投訴管理機制

持續開展投訴監測提示，日常監測全行投訴情況，通過下發風險提示、風險線索等方式及時遏制投訴苗頭性問題，每月開展投訴分析，總行行領導、總行部門和分行「一把手」通報全行投訴情況，對重點業務、重點分行進行提示；按季度開展投訴分析匯報，集中分析投訴變化趨勢，研究投訴壓降措施。推進投訴流程重檢工作，進一步梳理各投訴渠道運轉工作中的痛點、難點、堵點，從管理機制、工作流程、系統建設等方面改進提升，提升投訴處理質效。優化投訴溯源整改流程，制定《關於建立監管轉送投訴溯源整改線上化工作機制的通知》，搭建監管轉送投訴工單登記、流轉、處理、溯源整改的全流程管理模式。加強糾紛多元化解，制定《關於進一步健全金融糾紛多元化解機制的通知》，明確分支機構推動多元糾紛化解工作部門和應調盡調職責相關內容，引導各級機構主動參與調解工作。

## 投訴管理數智化

報告期內，持續優化完善投訴相關系統智能化功能。優化投訴文本分析模型，建立投訴熱詞榜、趨勢榜，支持關鍵詞主動監控，及時發現投訴苗頭性問題，強化投訴前瞻性管理。上線投訴智能分類模型，識別投訴工單內容關鍵信息，構建投訴標籤體系，快速精準定位投訴問題。上線重複投訴識別模型，實現重複投訴線上申報、審批，提高重複投訴的識別效率，輔助聚焦有效投訴問題。上線大模型功能，實現模型智能輔助填單、投訴工單要素智能驗證，有效提升工單質量。建立信用卡客戶投訴畫像，上線 12378 轉接升級傾向文本分析模型、息費爭議易訴客群識別與高頻投訴預警標識，有效匹配個性化息費處置策略，優先通過線上渠道高效化解糾紛。

## 環境議題

服務鄉村振興  
保護消費者權益

深化普惠金融  
維護數據隱私安全

## 社會議題

聚力創新驅動  
踐行社會公益

堅守科技倫理  
支持員工發展

## 治理議題

保障供應鏈安全  
社會績效

## 貸款合同變更

本行在與客戶簽訂貸款合同或合約的過程中充分考量消費者權益保護，注重評估客戶主體財務水平與履約能力，明確合同變更的適用條件和相關要求，讓客戶享受更高效的服務。針對因暫時性經濟困難而面臨短期還款能力不足的客戶群體，通過合理調整還款方式以緩解其短期財務壓力。如客戶短期收入出現波動，但仍存在還款能力且還款意願良好，可提供階段性還款方式變更服務，寬限本金償還計劃，階段性降低還款金額。

### 管理機制

制定《中國郵政儲蓄銀行個人消費貸款業務貸後操作規程（2023 年修訂版）》《中國郵政儲蓄銀行小額貸款業務貸後管理辦法（2024 年版）》《中國郵政儲蓄銀行小額貸款業務管理辦法（2024 年修訂版）》，規定客戶能夠獲取的貸款變更內容、流程、渠道等。

### 貸款變更要素

充分發揮大行責任擔當，根據債務催收過程中與客戶的溝通情況，結合對客戶財務水平的綜合評估，對確有還款意願但暫時性資金周轉困難的客戶，提供一定紓困服務；對有提前還款需求的客戶，提供還款期限或分期還款額變更等便利方案。允許客戶在雙方協商一致的情況下，對貸款期限、還款方式、放還款賬戶等條款進行變更；綜合客戶信用等級評估情況，動態調整客戶授信額度，具體包括：為滿足貸款客戶提前還款需求：如剩餘期限不變、月供降低，或者剩餘期限縮短、月供不變等；為協調支持貸款客戶延遲還款需求：如部分貸款客戶收入下降，短期流動性出現問題，可提供展期等；針對信用良好客戶，提供提升授信額度，允許增加抵押物、擔保等信用升級方案；針對信用不佳或償債能力下降客戶，採取壓縮授信額度等措施。

## 債務催收管理

不良資產清收工作管理方面，嚴格落實國家法律法規及監管相關規定，加強不良資產清收處置制度宣貫執行。組織開展 2025 年不良資產管理及處置能力提升培訓班暨 2025 年數字化風控培訓班，進一步加強行內人員對不良資產清收處置相關制度的學習與運用，合規開展不良資產清收處置工作，在充分維護銀行債權的同時，注重保障金融消費者合法權益，杜絕暴力清收等行為發生。

## 質量管理（消費者權益保護）相關認證

本行運營數據中心通過 ISO 20000 信息技術服務管理體系認證、ISO 27001 信息安全管理體系認證，參照體系和制度要求實施運維流程管理和網絡安全管理，且每年均順利通過複審，持續優化本行運維管理和安全管控，不斷提升系統運行質量。

## 指標與目標

截至報告期末，本行受理客戶投訴共計 67.27 萬件（包括國家金融監督管理總局轉送投訴、12378「一鍵呼轉」投訴、金融消費者服務平台轉送投訴及行內客服、現場網點等渠道受理投訴），網點平均投訴量 17.24 件，每萬名個人客戶平均投訴量 9.94 件，投訴處理滿意度 93.12%，投訴辦結率為 100%，投訴及時率（15 日辦結率）為 99.78%。受理投訴主要涉及信用卡（27.35%）、借記卡（21.88%）、貸款（16.39%）、銀行代理業務（7.58%）、呼叫服務（7.54%）等業務。分支機構受理投訴主要分佈在東部地區（19.87%）、中部地區（12.41%）等地區。（因各銀行投訴統計或有差異，本行投訴數據暫不支持用於同業對比）

報告期內，未發生因本行產品和服務安全與質量問題而受到重大行政處罰。

## 案例

### 「U心消保」落地開花顯成效

山西省分行在全省建設 24 個金融教育特色支行，相繼開展「U 心消保」律師專場、「U 心相伴」等系列活動，打造消保數字化、教育宣傳精準化、糾紛調解多元化的服務陣地，活動累計觸達消費者約 303.6 萬人次。

**U心消保**  
由心守护 用心服务

### 「小手拉大手」給童年加上「金融安全鎖」

大連分行攜手東北路小學共同舉辦「存款保險進校園」與「反詐知識進校園」系列宣傳活動。積極對接公安、監管單位，強化聯防聯控，開展線下活動 100 餘場，覆蓋群眾超 1.8 萬人次。通過分行微信公眾號、外媒發佈原創消保、反詐等新聞稿件 120 餘篇，閱讀量超 500 萬次。

### 金融知識宣傳走進那達慕

阿拉善盟分行在蘇木圖嘎查那達慕大會上，「以保障金融權益 助力美好生活」為口號，設立金融宣傳點，組建「蒙漢語金融宣講小分隊」，雙語講解專業金融知識，消除語言壁壘。同時，將條款轉化為雙語漫畫式折頁，通過真實案例還原「網絡貸款詐騙」「非法中介」「虛假理財推銷」等常見陷阱，並附防範指南、投資注意事項與風險規避方法。

### 「金融知識進校園」活動

2025 年 9 月，本行信用卡中心聯合北京現代音樂研修學院舉辦「金融知識進校園」活動，以多種藝術形式普及金融知識，並原創《金色陽光——志願長歌》《消保守護曲》兩首消保主題歌曲、舞蹈《破詐之舞》；原創脫口秀《票途坎坷之詐騙迷雲》，創新融合非遺「變臉」藝術，活動情況通過新華網、中國日報、中國網等主流媒體報道，並在校園及社交媒體分享傳播，觸達金融消費者超 60 萬人次。

環境議題

社會議題

治理議題

服務鄉村振興  
保護消費者權益

深化普惠金融  
維護數據隱私安全

聚力創新驅動  
踐行社會公益

堅守科技倫理  
支持員工發展

保障供應鏈安全  
社會績效

## 升級適老化服務

寧波分行高度重視物理網點的適老化改造，以責任感和人文關懷的態度，持續推進網點硬件升級與服務優化。各網點逐步完善無障礙通道建設，確保輪椅通行順暢；配備老花鏡、放大鏡、便民傘、飲水設備等助老設施，細致入微地滿足老年客戶在辦理業務過程中的各種實際需求。



## 「五進入」金融教育宣傳特色活動



圖 1：福建省泉州市分行工作人員向社區居民普及反詐知識，築牢社區金融安全防線。  
圖 2：山東省分行走進高校、科研院所普及消保知識。  
圖 3：貴州省分行聯合公安機關開展反詐宣傳線上直播。  
圖 4：安徽省淮北市分行送金融知識進古鎮，讓金融知識與民俗文化共舞。  
圖 5：遼寧省分行員工走進校園向學生們呈現了一堂生動的金融知識普及課。

# 維護數據隱私安全

郵儲銀行秉承「安全保障，為激發數據價值保駕護航」的理念，完善數據安全管理體系，在確保數據安全合規使用的基礎上，支持業務實現高質量發展。

## 治理

落實數據安全責任制，建立數據安全管理組織架構，由董事會承擔數據安全最終責任，各級黨委負主體責任，機構主要負責人為第一責任人，分管領導為直接責任人，各層級密切協同、統籌推進，共同保障全行數據安全體系的有效運行。董事會和黨委會分別聽取並審議 2025 年數據安全工作情況的專題匯報。

## 戰略

### 數據安全

#### 數據安全制度規範

依據法律法規及監管要求，建立數據安全制度體系，制定《數據分類分級實施細則（2025年修訂版）》等十餘項制度規範，通過明確各項工作標準與實施細則，全面提升數據安全管理規範化水平。

#### 數據安全保護舉措

##### 深化數據分類分級及分級管控

數據分類分級方面，創新性運用人工智能技術，採用「規則 + 模型」的雙引擎模式，實現智能化的數據分類分級。數據分級管控方面，明確各級別數據在生命週期各環節的管理與技術要求，累計形成 160 餘項防護策略，將數據安全要求納入研發管理體系。

##### 優化數據安全應急管理機制

制定《中國郵政儲蓄銀行數據安全事件應急預案（2025年修訂版）》，明確安全事件分類與情報排查流程。2025年，成功組織 3 次覆蓋總、分行的數據安全事件應急演練，模擬數據泄露、丟失等場景下的應急響應與情報排查全流程，有效提升突發事件協同處置與響應能力。

##### 加大數據安全監督檢查力度

以查促改，組織多項安全檢查，持續推進管控措施落實。報告期內，通過「管理 + 技術」雙輪驅動機制，組織開展總行級重點管控策略檢查，並對一級分行實施現場檢查，持續推動數據安全管理要求落實到位。

#### 環境議題

服務鄉村振興  
保護消費者權益

深化普惠金融  
維護數據隱私安全

#### 社會議題

聚力創新驅動  
踐行社會公益

堅守科技倫理  
支持員工發展

#### 治理議題

保障供應鏈安全  
社會績效



### 隱私保護

高度重視客戶隱私保護，嚴格保障電子渠道客戶的知情權與選擇權。在手機銀行、個人網銀、官網、公眾號等平台公示《中國郵政儲蓄銀行電子銀行隱私政策》《中國郵政儲蓄銀行電子銀行兒童個人信息保護規則》，明確告知客戶個人信息的處理規範。在各電子渠道服務流程中落實「告知 - 同意」與單獨授權機制，確保在使用個人信息前取得客戶有效授權。支持電子渠道隱私政策文本更新後向客戶重新推送，引導客戶第一時間獲取本行隱私政策最新內容。為客戶提供便捷的系統權限管理視圖，支持其查詢已向第三方機構共享的信息種類及有效期，並配置批量撤銷等功能。在手機銀行明示個人信息收集清單、第三方信息共享清單，支持隱私政策 PDF 版本下載，充分保障客戶知情權。

### 第三方數據安全

持續開展第三方機構處理客戶信息的安全管理工作，針對客戶信息的數據共享，處理前需依法告知並獲取客戶同意。嚴格遵循《數據安全管理辦法（2024年修訂版）》《信息科技外包管理辦法（2025年修訂版）》等制度，明確第三方數據安全工作的管理要求與技術規範，持續強化監督機制，確保客戶信息安全得到有效保障。嚴格管控數據對外共享使用、數據委託處理等關鍵環節，堅持「最小必要」原則，通過合同明確雙方數據責任，並綜合運用加密、脫敏等技術措施保障使用安全。

### 數據安全培訓

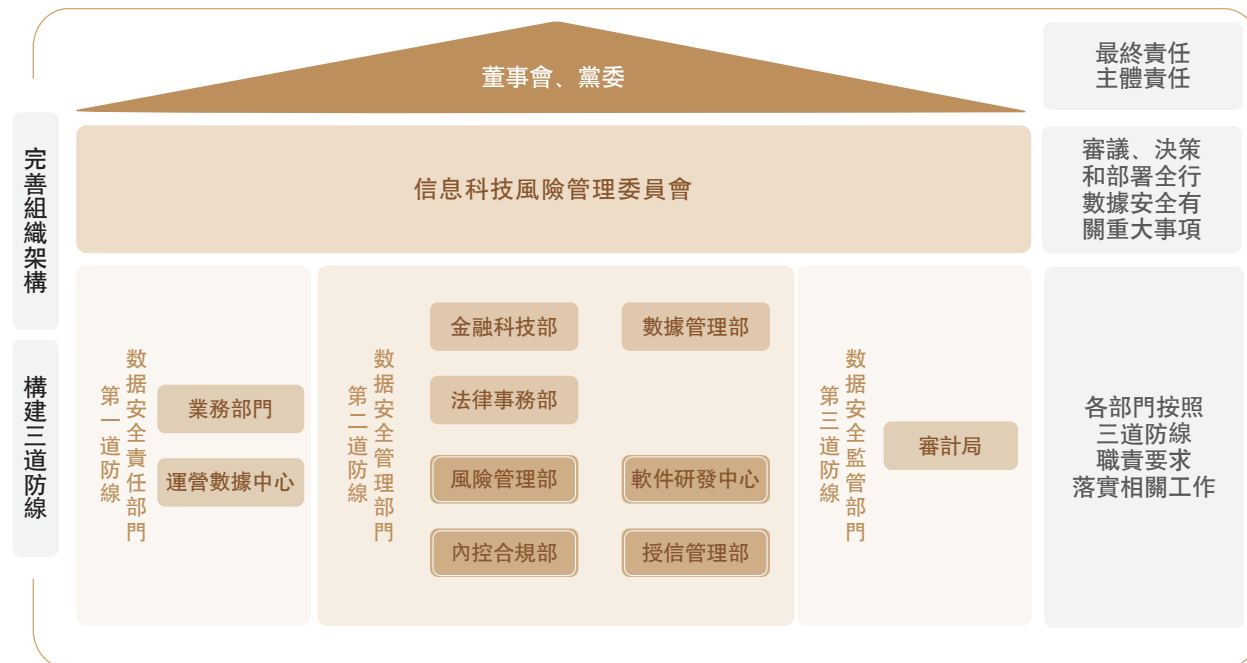
強化數據安全領域培訓宣貫力度，全面落實安全文化建設。通過設計宣傳海報、部署常態化安全提示屏保、組織全員簽署數據安全承諾書、組織開展「兩線上、一現場」系列培訓等多元方式，實現安全教育全行覆蓋，樹牢整體數據安全意識。

## 影響、風險和機遇管理

### 構建數據安全風控體系

將信息科技風險納入全面風險管理體系。總行信息科技風險管理委員會作為數據安全決策機構，負責審議、決策和部署全行數據安全重大事項。報告期內，信息科技風險管理委員會審議包括數據安全工作情況、《數據分類分級實施細則（2025年修訂版）》等六項數據安全議題，切實指導本行數據安全工作的開展。

在信息科技風險管理框架下，進一步構建數據安全三道防線，協同推進數據安全管理工作，持續夯實整體風險管控能力。



### 深化數據安全評估工作

構建創新、高效、科學、全面的數據安全評估體系，聚焦數據出行、數據出境等重要場景開展數據安全評估，常態化開展年度數據安全風險評估，系統識別潛在隱患，實現「以評促建、以評促改」。

**專項評估方面**，針對數據對外共享、委託和共同處理等數據處理活動，包括制卡、產品營銷、逾期失聯客戶續聯等場景，組織相關部門就數據內容、技術保護措施等方面開展專家評估，嚴防敏感數據泄露風險。

**出境評估方面**，組織完成 11 個場景豁免評估，包括銀郵匯款、ATM 外卡收單等場景，就數據出境整體情況、出境數據項、數據出境合規路徑等展開評估，嚴防數據出境風險。

**風險評估方面**，圍繞數據安全治理、數據分類分級、數據安全技術防護、第三方數據安全管理、數據安全審計等方面，識別風險隱患，全面掌握數據安全工作情況。

### 開展數據安全專項審計

本行高度重視數據安全審計工作。定期組織開展數據安全審計，重點關注數據安全管理體制與運行機制、數據全生命周期管控有效性、客戶信息保護等領域。2025年，本行組織開展數據安全專項審計，審計對象覆蓋軟件研發中心、運營數據中心等 23 個總行部門以及江西、廣東、寧波 3 家一級分行，通過審計工作推動數據安全管理水平穩步提升。

## 指標與目標

嚴守數據安全與隱私保護紅線，通過健全數據安全治理架構、完善數據安全制度體系、深化數據安全技術防護及強化數據安全審計監督，全方位提升數據安全管理能力。報告期內，未發生重大數據安全事件。

### 案例

#### 雙管齊下築牢安全防線

為切實保障數據安全，遼寧省分行構建「技術管控 + 常態核査」的全面防護體系。部署 DLP 數據防泄漏系統、終端管控軟件、天擎加密 U 盤等在內的多重防護工具，對敏感數據的拷貝、外發、使用等關鍵行為實施全方位、精細化管控，從源頭阻斷數據外泄風險。建立常態化核査機制，按月開展數據提取、銷毀與核査工作，確保系統內數據得到及時清理，防範因數據冗餘堆積引發的安全風險。

#### 「三位一體」AI 反欺詐體系

中郵消費金融有限公司構建了「視覺反欺詐 + 圖譜反欺詐 + 多模態反欺詐」三位一體 AI 反欺詐體系，覆蓋貸前准入、貸中審批、貸後管理全流程，在營銷薈羊毛檢測、身份核驗、團夥欺詐識別等關鍵場景實現突破，應用成效顯著。運用「靜默 + 動作 + 炫光」活體綜合引擎，搭建「前後端協同」視覺反欺詐體系；整合人行徵信、交易、設備和區域等多維信息，構建中郵圖譜反欺詐系統；融合炫光活體、聲紋、前端注入、證件防偽、行為序列等多模態數據進行綜合反欺詐以應對 AIGC 深度偽造。報告期內有效攔截欺詐案件 2.52 萬筆，全年攔截不合規案例超 137.8 萬筆，相關技術和應用成果共獲得 7 項發明專利，2 篇著作權，獲 7 項金融或銀行領域獎項。



# 踐行社會公益

## 開展公益行動

2025年是郵愛公益基金成立第八年。作為本行履行企業社會責任、推動教育公平的重要載體，郵愛公益基金持續聚焦教育領域開展公益項目。報告期內共募集資金 804.58 萬元。

在項目實施方面，2025年，郵愛自強班項目穩步運行，為 42 個班級共計 2,100 名家庭經濟困難的高中生提供資助。郵愛獎學金項目面向自強班所在學校的 985 名優秀高三畢業生發放了獎學金。郵愛公益愛心包裹項目將關愛延伸至鄉村基礎教育，向廣西三江縣 1 萬名小學生捐贈愛心包裹。同時，愛心體育教室項目也為 2 所學校捐贈體育器材，促進學生全面發展。

為給郵愛自強班學生送去貼心關懷，本行繼續開展郵愛自強班幫扶結對工作，組織開展郵愛公益尋訪活動。聚焦自強班學生升入高三這一關鍵成長階段，各尋訪單位因地制宜開展職業規劃指導、心理減壓課程和主題班會等特色活動，切實幫助學子緩解壓力、明確方向，實現從「助學」到「育人」的深化。



### 延伸閱讀

八周年！郵儲銀行持續投入公益事業，初心不變。



中國鄉村發展基金會 × 中國郵政儲蓄銀行 2017年3月20日聯合發起成立「郵愛公益」

郵愛公益日當天，本行在廣州舉辦「工會百年路 郵愛向未來」郵愛公益健步走啓動儀式，拉開全年公益活動的序幕。郵愛公益日期間，本行廣泛組織員工參與義務植樹、福利院慰問、社區服務及學雷鋒等公益行動，在活動中融入陽光信貸文化宣傳與金融反詐知識普及，讓公益行動兼具溫度與實效。

2025年郵愛公益榮獲第九屆 CSR 中國教育榜「責任100 | 年度典範大獎」，本行獲評「年度最佳責任企業品牌」，充分彰顯郵愛公益的品牌價值與社會認可度。



## 构建「邮爱驿站+」服务生态

本行依托 7,067 处「邮爱驿站」持续为群众提供便民服务，报告期内开展季节关怀、高考助力等暖心惠民活动约 1.31 万场次，服务社会公众超 620 万人次。在做优做实基础便民服务的同时，本行着力推进政务、生活、文化、普惠、公益五大「邮爱驿站+」服务生态建设，拓展就业创业、志愿互助、金融知识普及等多元延伸服务场景，助力民生服务提质增效。



「邮爱驿站」7,067 处

开展暖心惠民活动约 1.31 万场次

服务社会公众超 620 万人次



### 环境议题

服务乡村振兴  
保护消费者权益

### 社会议题

深化普惠金融  
维护数据隐私安全

聚力创新驱动  
践行社会公益

坚守科技伦理  
支持员工发展

### 治理议题

保障供应链安全  
社会绩效

## 案例

### 社银协同延伸社保服务

四川省宣汉县支行与当地社会保险管理局合作，依托「邮爱驿站」打造社银一体化服务点，「一站式」提供社会保障卡办理、参保信息查询、社保费用缴纳、社保待遇领取资格认证等政务服务，配备饮水供应、手机充电、休息座椅等便民设施，并针对老年群体提供老花镜和业务操作指导等适老服务。为提升服务效能，支行组建「社银合作服务小分队」，常态化开展「社银服务进社区」等活动，宣传社保相关政策。截至报告期末，服务点累计为群众办理社保查询 1,600 余次，参保缴费业务近 400 笔、社保待遇领取资格认证 1,300 余笔。

### 暖心服务助燃冰雪经济

2025 年亚冬会及冰雪旅游季期间，黑龙江省分行聚焦区域文旅服务需求，在核心网点「邮爱驿站」为游客提供休息取暖、零食热饮、手机充电、行李寄存、照片打印等多项便民服务，累计寄存行李超 3 万件，单日最高寄存量达 350 件。同时，哈尔滨市分行营业部、中央大街支行及新疆大街支行分别打造「星辰·大海」「拾光·邮储」「冰雪·亚冬」主题体验区，融合地方非遗文化与冰雪元素，设置特色打卡场景，累计服务游客超 4 万人次，收获游客留言好评近百条，以暖心服务护航冰雪文旅。



邮储银行不仅在哈尔滨中央大街支行提供便民服务，还在冰雪大世界设置冰雪主题网点，「景区+城区」给游客贴心的服务体验，游客纷纷点赞。



### 延伸阅读

央视报道邮储银行打造特色「邮爱驿站」，为游客提供行李寄存、零食热饮、休息取暖等免费服务，用暖心金融服务，助燃冰雪经济。

## 守護藏北明眸

西藏自治區那曲市支行聚焦藏北農牧民眼部健康，聯合醫療團隊開展白內障篩查與復明手術公益行動。克服高海拔、交通不便等挑戰，與醫護人員深入牧區，開展細緻篩查。截至報告期末，累計完成篩查444例，助力58名符合條件的患者成功接受個性化復明手術。

## 「童伴之家」關愛留守兒童

四川省達州市分行自2021年起打造「童伴之家」關愛平台，報告期內，覆蓋點增至9個，實現重點鄉鎮全覆蓋；組建7支志願服務隊，開展活動21場，幫扶兒童522人次；投入18.6萬元配備智能學習設備，助力教育普惠；開展金融知識普及11場，守護家庭金融安全。五年來，累計關愛留守兒童2,560名，獲「愛心公益單位」稱號，案例入選地方典型。

## 開展義務植樹活動

多年來，本行通過開展義務植樹活動，號召全行職工積極參與綠化造林行動，踐行「綠色让生活更美好」的品牌主張。自2019年該活動開展以來，本行已通過線上、線下多渠道植樹近70萬株。



### 環境議題

服務鄉村振興  
保護消費者權益

深化普惠金融  
維護數據隱私安全

### 社會議題

聚力創新驅動  
踐行社會公益

堅守科技倫理  
支持員工發展

### 治理議題

保障供應鏈安全  
社會績效

## 組織開展無償獻血活動

真情融於熱血，奉獻詮釋擔當。為積極響應無償獻血號召，緩解臨床用血壓力，2025年12月3日，湖北省分行組織開展了「熱血「郵」我，為生命續航」無償獻血活動，以實際行動踐行「人民至上、金融為民」的初心。

在省分行黨委的號召下，72名黨員幹部、團員青年踴躍報名，利用工作間隙分批來到現場。大家懷著「捐獻可再生的血液，挽救不可重來的生命」的樸素信念，有序排隊、填表、測血壓、驗血型。他們當中，既有初次挽袖的「新鮮力量」，也有多年堅持的「熱血模範」。經過嚴格篩選，最終42人成功獻血，總量達9,800毫升。一袋袋溫熱鮮血，匯聚成守護生命的暖流，承載著郵儲人的真摯愛心與社會責任，也將通過專業渠道送往臨床一線，為亟待輸血的患者點亮希望。



## 「郵你同行」學雷鋒志願服務隊在行動

江西省分行深入贛州市信豐縣新田鎮百石村百石小學，開展「學習雷鋒好榜樣 郵你同行建新功」學雷鋒志願服務活動。服務隊以團隊協作踐行志願精神，依托「童心港灣」陣地，協同聯動各方力量，積極開展學習雷鋒宣講、植樹護綠踐行、捐資贈物幫扶等多元化志願服務，在互幫互助、協同共進中傳遞金融溫度，用點滴善舉匯聚溫暖力量，切實將雷鋒精神轉化為服務群眾、傳遞愛心的實際行動，彰顯郵儲銀行扎根地方、關愛民生的責任與擔當。

## 「2025愛心高考直通車」公益行動

福建省分行聯合海峽都市報、福州市公安局交通管理局、滴滴出行等愛心單位，共同發起「2025愛心高考直通車」公益行動，為居住地距考場較遠、出行存在困難的考生提供愛心送考服務，還贈送「一舉奪葵」「讓美好發生」等定制文創產品，傳遞滿滿祝福。



# 支持員工發展

郵儲銀行高度重視人才隊伍建設，全面落實合規僱傭理念，推動僱主品牌建設，持續賦能員工職業發展，充分保障員工健康與福祉，構建平等、包容、安全、溫暖的職場生態，切實推動企業與員工的協同發展。

## 治理

本行持續健全員工管理組織架構，董事會決定本行基本薪酬制度，總行人力資源部統籌推進人才隊伍建設、日常管理等工作，確保人力資源規劃與本行長期發展戰略高度融合、協同共進，為實現可持續發展提供堅實的人才支撐。

## 戰略

### 員工聘用與待遇

#### 僱傭管理

嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，保障員工各項勞動權利，維護員工合法權益。依法與員工簽訂勞動合同，在勞動合同中明確約定工作時間、休息休假、勞動保護和工作條件等內容，遵照勞動合同約定履行企業應盡的義務。報告期內，未發生聘用童工和任何強制勞工的情形。

#### 招聘管理

加強僱主品牌建設，彰顯有責任、有擔當的大行形象。根據經營發展需要依法合規開展招聘工作，堅持競爭擇優，不因性別、民族等因素區別對待，確保招聘工作公平公正，充實本行經營發展所需要的人員力量。積極履行社會責任，支持欠發達地區人員引進補充，切實促進邊遠、艱苦地區勞動就業。高度重視員工職業發展，創新開展校園招聘，2026校園招聘推出「郵儲C位」「閃耀未來 郵你接力」創意空宣片，全平台觀看人次超45萬。推動僱主品牌建設，深化「U系列」人才項目，打造新員工入職培訓、基層實踐成長平台，以導師制貫穿人才培養全流程，培養周期覆蓋入職期與成長期。將U+人才培養與內部流動工作有機融合，引導員工清晰職業定位，豐富員工崗位歷練，持續提升員工能力素質水平。報告期內，在「2025中國年度最佳僱主」評選活動中，本行榮獲「2025中國年度最佳僱主全國10強」與「最受大學生關注僱主」兩大僱主品牌獎項。

#### 薪酬管理

以效益和價值為導向、兼顧公平，完善工資總額分配機制，持續提升全行工資總額資源配置的科學性、有效性。嚴格落實國家關於收入分配相關要求，健全以崗位價值為基礎、以績效為導向的薪酬分配機制，強化薪酬分配與考核結果掛鉤力度，推進薪酬向作出突出貢獻的人才和一線崗位傾斜，構建和諧的薪酬分配關係。高級管理人員和對風險有重要影響崗位的員工績效薪酬實行延期支付及追索扣回，引導有效兼顧效益發展和風險防控。根據國家政策規定，不斷加強年金福利體系建設，切實解決員工後顧之憂。

實行全員績效管理，嚴格考核等級劃分比例，強化績效考核結果應用，充分發揮績效考核的「指揮棒」作用。做好員工績效溝通輔導與反饋，注重績效改進提升，不斷提升績效管理質效。

#### 環境議題

服務鄉村振興  
保護消費者權益

深化普惠金融  
維護數據隱私安全

#### 社會議題

聚力創新驅動  
踐行社會公益

堅守科技倫理  
支持員工發展

#### 治理議題

保障供應鏈安全  
社會績效

### 民主管理

報告期內，組織召開3次總部級職工代表大會，針對涉及員工切身利益的制度辦法，嚴格履行民主議事程序。落實2024年總部級職工代表大會的提案辦理工作，已立案提案的整體落實進展均在員工門戶網站上予以公開。完成行務公開系統功能優化升級，進一步提升信息發佈的及時性與透明度。

### 員工健康與安全

#### 職業健康

持續推進職業健康管理服務。總行堅持與專業體檢機構合作，根據員工性別與年齡制定差異化體檢套餐，配套健康諮詢熱線、重大異常結果綠色轉診通道等多項增值服務。組織開展健康講座，增強員工的健康素養與風險應對能力。

常態化開展職工心理關愛工作。持續開通24小時職工心理關愛熱線，提供全時段響應支持。組織開展心理健康服務遠程培訓，面向全體員工普及心理健康知識。開展「心理健康宣傳周」等面向基層一線的心理關愛主題活動，幫助員工緩解工作壓力、營造積極健康的工作氛圍，鼓勵幫助職工培養健康陽光心態。

#### 職業安全

嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《銀行安全防範要求》等國家法律法規與行業標準。建立健全內部安全管理體系，制定《中國郵政儲蓄銀行安全衛工作管理辦法》《中國郵政儲蓄銀行營業場所安全管理辦法》《中國郵政儲蓄銀行消防安全管理辦法》等制度。

完善員工安全保障措施，不斷強化整體安全防護能力，致力於為全體員工營造安全、穩定、可靠的工作環境。壓實安全生產責任制，全面排查整治風險隱患，推進安全生產治本攻堅三年行動，嚴守不發生重大安全生產責任事故底線。

#### 重要舉措

##### 壓實安全責任體系，深化平安單位建設

落實安全生產責任制，逐級簽訂安全生產責任書。強化監督檢查與考核評價，以「平安郵政」「平安郵儲」創建為抓手，推動各級機構牢固樹立「全面、全程、全員」安全理念，持續提升安全管理體系運行效能。

##### 強化隱患排查整治，築牢安全生產防線

完成第九輪郵政金融安全評估，開展消防安全評估，推動《銀行保險機構消防安全管理指南（試行）》對標排查與整治。編製《消防隱患排查整治圖冊》《滅火和疏散應急處置流程圖和流程卡》，提升消防管理規範化水平。

##### 加強安全宣傳教育，提升全員應急能力

開展「安全生產月」「消防安全月」等主題宣傳活動，營造安全文化氛圍。舉辦郵政金融安全管理、消防管理等培訓班，提升專業隊伍履職能力。組織極端風險場景預案編製與線上培訓，開展消防疏散、應急處置等實戰演練，提升員工風險防範意識與自救互救能力。

##### 提升網點安全防範能力，加速安防科技賦能

推進營業網點安防達標建設，提升實體防範與電子防範能力，保障網點安全穩健運營。完成新一代安防集中系統二期工程建設，推進視頻智能分析功能試點應用，在確保數據安全的前提下逐步實現監控視頻全行共享。

## 職業關懷

構建常態化慰問體系。深入開展「兩節」送溫暖活動，走訪慰問一線員工、困難職工及勞模先進等群體，通過發放慰問金與物資、開展面對面交流等，回應實際需求。推進「夏送清涼」行動，為一線職工、困難職工及外勤人員提供防暑降溫用品。針對因自然災害或突發事件而生活困難的員工，及時啓動受災職工慰問機制。

深化職工小家建設，營造「家」文化與「家」氛圍，實現「建小家為大家」，增強員工幸福感與歸屬感。截至報告期末，累計建成職工小家 7,912 家，建成媽咪小屋 1,979 家。

## 員工發展與培訓

深入貫徹中共中央《幹部教育培訓工作條例》《全國幹部教育培訓規劃（2023—2027年）》，圍繞做好五篇大文章，高質量教育培訓幹部員工。

建立「三全三分」教育培訓體系，以人員類別、崗位類別、員工職業發展周期為三要素核心，以系統性賦能培訓為抓手，構建覆蓋企業全員、全崗位及全職業周期的培訓框架和分類分專業分層級的教育培訓內容體系，不斷提升培訓效能。制定年度培訓計劃，為不同崗位與層級的員工設計差異化培訓體系，緊扣企業戰略目標、業務發展重點，持續提升行內各類人員的專業能力。

### 面向領導幹部

按照「初任、在任、進階」三階能力培養體系，開展培訓班、研學班，系統性增強領導人員的經營管理能力。

### 面向專業人員

統籌開展重點業務條線專業能力培訓，提升員工專業素養。

### 面向一線人員

加強網點負責人、理財經理、客戶經理等人群培訓，夯實一線人員業務實戰能力。

### 面向新入職員工

2025年組織開展全行「郵你發光」校招新員工培訓，助力校招新員工快速融入、掌握技能和提升職業素養，全行參訓人數共計 5,200 餘人。

以建立符合本行實際的人才評價體系為目標，將培訓與崗位資格認證結合，根據「先培訓後認證」「先認證後晉升」的原則，常態化推進全行崗位資格認證考試，充分發揮崗位資格考試對提升崗位履職能力的牽引作用。

## 影響、風險和機遇管理

持續開展員工相關潛在風險的識別、評估與管治，著力提升員工滿意度和組織凝聚力，為本行可持續運營與聲譽安全提供堅實保障。

### 環境議題

服務鄉村振興  
保護消費者權益

深化普惠金融  
維護數據隱私安全

### 社會議題

聚力創新驅動  
踐行社會公益

堅守科技倫理  
支持員工發展

### 治理議題

保障供應鏈安全  
社會績效

## 指標與目標

請參閱「社會績效」部分。

## 案例



圖 1：郵儲銀行參加全國信息通信行業職工第三屆乒乓球團體「精英賽」。

圖 2：郵儲銀行舉辦 2025 年中國郵政儲蓄銀行臺球混合團體賽。

圖 3：郵儲銀行冠名承辦並參加「郵儲銀行杯」全國郵政職工氣排球南北對抗賽總決賽。

圖 4：郵儲銀行浙江省分行開展職工心理關愛活動，以音樂療愈舒緩心情，借非洲鼓體驗釋放壓力，守護職工身心健康。

圖 5：郵儲銀行山東省分行舉辦「童樂其粽」主題親子活動，讓職工子女在遊戲中感受中華民族傳統民俗游藝的樂趣。

# 社會績效

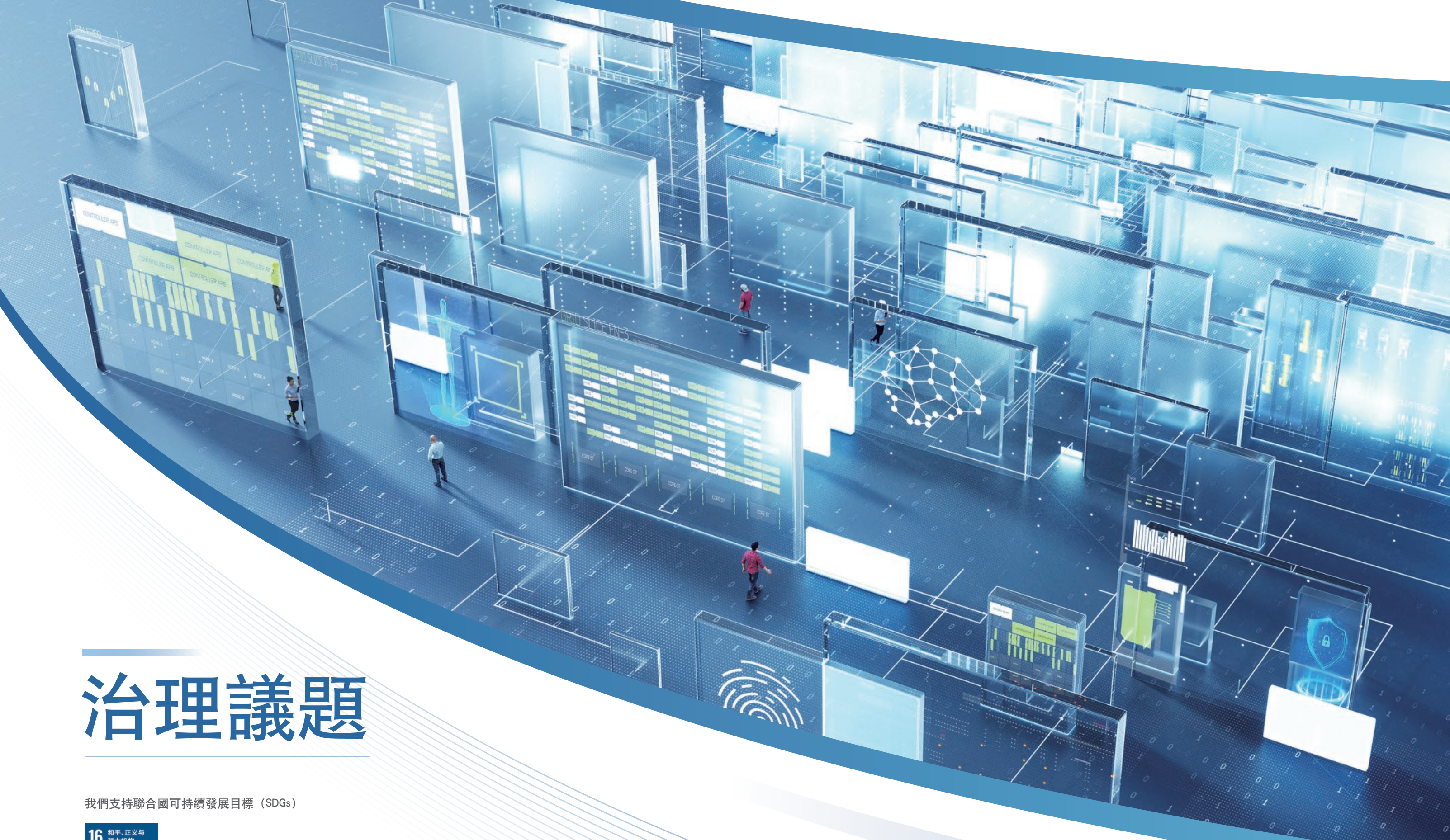
議題	指標名稱	單位	2025年
<b>員工僱傭</b>			
	員工總數	人	182,347
按性別劃分	男性員工總數	人	74,186
	女性員工總數	人	108,161
按僱傭類型劃分	勞動合同制員工總數	人	182,347
	勞務派遣制員工總數	人	14,432
	全職員工總數	人	182,347
	兼職員工總數	人	0
按年齡劃分	年齡 30 歲及以下的員工人數	人	37,374
	年齡 31 歲 -40 歲的員工人數	人	81,389
	年齡 41 歲 -50 歲的員工人數	人	45,206
	年齡 51 歲及以上的員工人數	人	18,378
按地區劃分	總行員工人數	人	9,358
	長江三角洲員工人數	人	20,377
	珠江三角洲員工人數	人	18,714
	環渤海地區員工人數	人	26,356
	中部地區員工人數	人	46,494
	西部地區員工人數	人	41,817
	東北地區員工人數	人	19,231
其他員工指標	勞動合同簽訂率	%	100.00
	中高層管理人員男女比例		3.84:1

議題	指標名稱	單位	2025年
<b>員工流失情況</b>			
	員工流失比率	%	1.63
按性別劃分	男性員工流失比率	%	1.79
	女性員工流失比率	%	1.53
按年齡劃分	年齡 30 歲及以下的員工流失比率	%	4.77
	年齡 31 歲 -40 歲的員工流失比率	%	1.14
	年齡 41 歲 -50 歲的員工流失比率	%	0.48
	年齡 51 歲及以上的員工流失比率	%	0.13
按地區劃分	總行員工流失比率	%	0.56
	長江三角洲員工流失比率	%	3.14
	珠江三角洲員工流失比率	%	2.37
	環渤海地區員工流失比率	%	0.80
	中部地區員工流失比率	%	1.40
	西部地區員工流失比率	%	1.97
	東北地區員工流失比率	%	0.81
<b>健康與安全</b>			
員工工亡情況	因工死亡比率	%	0.0011
	因工死亡人數	人	2
員工工傷情況	因工傷損失工作日數	日	19,893

議題	指標名稱	單位	2025年
<b>發展及培訓</b>			
	員工參加培訓總人數	人	195,874
	員工參加培訓百分比	%	99.3
按性別劃分	男性員工參加培訓百分比	%	99.84
	女性員工參加培訓百分比	%	99.79
按僱員類別劃分	中高級管理層員工參加培訓百分比	%	97.68
	其他層級員工參加培訓百分比	%	99.31
	人均參與培訓時長	小時	138.35
按性別劃分	男性員工人均培訓時長	小時	124.22
	女性員工人均培訓時長	小時	147.9
按僱員類別劃分	中高級管理層人均培訓時長	小時	155.01
	其他層級員工人均培訓時長	小時	138.31
<b>供應鏈管理</b>			
	供應商總數量	個	8,718
按供應商註冊地區劃分	長江三角洲供應商數量	個	1,233
	珠江三角洲供應商數量	個	1,136
	環渤海地區供應商數量	個	1,529
	中部地區供應商數量	個	2,206
	西部地區供應商數量	個	1,977
	東北地區供應商數量	個	632
	港澳臺及境外地區供應商數量	個	5
<b>金融服務可及性</b>			
	縣及縣以下地區網點數量	個	26,542
	營業網點數量	個	39,015
	設置無障礙通道的網點數量	個	28,496

環境議題	社會議題	治理議題
服務鄉村振興 保護消費者權益	深化普惠金融 維護數據隱私安全	聚力創新驅動 踐行社會公益
	堅守科技倫理 支持員工發展	保障供應鏈安全 社會績效

議題	指標名稱	單位	2025年
	電子銀行客戶數	億戶	4.52
	手機銀行客戶數	億戶	3.94
	個人網銀客戶數	億戶	2.43
	95580 電話渠道客戶滿意度	%	99.88
<b>普惠金融</b>			
	普惠型小微企業貸款餘額	億元	18,026
	普惠型小微企業貸款本年淨增金額	億元	1,687
	普惠型小微企業貸款全年累計發放金額	億元	16,894
	普惠型小微企業貸款有貸款餘額戶數	萬戶	213.57
<b>鄉村振興</b>			
	涉農貸款餘額	萬億元	2.51
	832 個脫貧縣各項貸款餘額	億元	6,326.25
	160 個國家鄉村振興重點幫扶縣各項貸款餘額	億元	784.37
<b>公益慈善活動</b>			
	對外捐贈額	萬元	3,325.12
<b>科技金融</b>			
	科技貸款餘額本年增幅	%	13
<b>創新驅動</b>			
	報告期內專利獲授權數	個	108
	累計專利獲授權數	個	217



# 治理議題

我們支持聯合國可持續發展目標 (SDGs)



# 反商業賄賂及反貪污

## ■ 制度建設

本行制定《中國郵政儲蓄銀行反賄賂反貪腐制度要點》，持續推進反貪腐治理工作，深入貫徹落實全面從嚴治黨要求，加強廉潔文化建設，築牢黨員幹部廉潔從業思想防線，履行合規管理職責。

## ■ 舉報人保護

制定員工抵制、檢舉和堵截違法違規行為獎勵辦法，鼓勵員工檢舉違規行為，對於檢舉他人違規行為的員工予以獎勵。在員工違規行為處理辦法當中明確對泄露舉報內容、阻礙和干擾辦理信訪舉報事項、向舉報人實施打擊報復等違規行為的問責處理標準，進一步強化對舉報人的保護。

## ■ 清廉文化建設及反貪污培訓

深化紀律教育，面向全行 3 次舉辦專題講座，通報典型案例，組織觀看警示教育片和旁聽職務犯罪庭審，強化以案為鑒、警鐘長鳴。堅持風腐同查同治，對違規吃喝、收受下屬財物等情形進行專項整治，嚴查群眾身邊不正之風和腐敗問題。開展「清風沐郵儲 廉韻沁我心」廉潔文化活動，徵集作品近千件，在內網上線「清風郵儲」專區，籌建廉潔教育基地。



郵儲銀行「清風沐郵儲 廉韻沁我心」廉潔文化活動優秀作品。

## ■ 反洗錢

嚴格遵守國家反洗錢和反恐怖融資法律法規及中國人民銀行等監管機構的工作要求，持續健全反洗錢和反恐怖融資內部控制體系，致力於構建安全、穩健、可信賴的金融環境。

### 客戶盡職調查

全面推進客戶盡職調查體系的合規建設，推動特定盡職調查任務集中化處理，提升客戶洗錢風險識別和管控能力；持續強化大額交易和可疑交易監測力度，推進可疑交易監測分析實現總行集中化管理，積極建設智能化分析工具，提升可疑交易監測的及時性和有效性；系統推進洗錢風險評估體系建設，優化評估方法與結果運用機制，常態化開展業務與渠道層面的洗錢風險評估，夯實風險管理基礎；開展反洗錢特別預防措施專項自查，優化名單監控系統功能，持續提升名單監控系統篩查和管理質效。

### 智能反洗錢體系

運用知識圖譜、大模型等先進技術，打造以圖智能為核心的新型反洗錢可疑交易監測報告體系。以可視化分析圖譜為基礎，實現圖夥洗錢證據鏈的有效呈現，助力分析效率提升約 30%；以圖算法模型為支撐，深度挖掘隱匿洗錢鏈路，有力補充現有監測模型體系；以大模型技術為依托，實現可疑分析報告自動化生成，累計智能生成報告約 61.54 萬份，日均產出報告 3,000 餘份，顯著提升分析人員的案例處理效率與分析質量。

累計智能生成報告約  
**61.54** 萬份

日均產出報告  
**3,000** 餘份

### 反洗錢培訓

報告期內，組織開展反洗錢培訓 1.5 萬餘次，累計參與反洗錢培訓 201.64 萬人次，涵蓋各級機構及各層級反洗錢崗位人員，培訓內容包括反洗錢最新監管政策解讀、客戶盡職調查、可疑交易監測等內容，全面增強全員反洗錢意識與專業能力。

組織開展反洗錢培訓  
**1.5** 萬餘次

累計參與反洗錢培訓  
**201.64** 萬人次

# 反不正當競爭

郵儲銀行嚴格落實相關法律法規及監管要求，建立健全營銷宣傳管理制度，強化全流程風險管控，堅決防範不正當競爭和虛假宣傳行為，切實維護消費者合法權益，具體舉措請參閱「保護消費者權益－公平營銷宣傳」部分。

嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》等法律法規，注重知識產權的創造、運用與保護。制定《中國郵政儲蓄銀行知識產權管理辦法》，及時申請各類知識產權，依法維護本行各項創新成果合法權益，尊重他人知識產權，注重防範知識產權侵權風險。

報告期內，本行未發生重大知識產權侵權事件，亦未發現因不正當競爭行為導致訴訟或重大行政處罰。



# 治理績效

議題	指標名稱	單位	2025 年
反洗錢	反洗錢培訓次數	次	15,897
	累計參與反洗錢培訓人數	萬人次	201.64
反商業賄賂及反貪污	向董事及員工提供的反貪污培訓次數	次	15
	參與反貪污培訓的董事及員工的人數	人	196,886
	董事及員工參與反貪污培訓的時長	小時	311,044
	與公司相關的已審結反洗錢相關案件數量	件	0

# 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

畢馬威華振通字第 2600140 號

致中國郵政儲蓄銀行股份有限公司董事會

關於截至 2025 年 12 月 31 日及截至 2025 年 12 月 31 日止年度中國郵政儲蓄銀行股份有限公司（以下簡稱“郵儲銀行”）可持續發展報告中選定信息的報告

### 一、結論

我們對郵儲銀行截至 2025 年 12 月 31 日及截至 2025 年 12 月 31 日止年度可持續發展報告中的以下信息（以下簡稱“鑒證的可持續發展信息”）執行了有限保證的鑒證業務：

序號	選定的指標	提供保證的時點或期間
1	綠色貸款餘額（人民幣 億元）	截至 2025 年 12 月 31 日
2	綠色債券承銷規模（人民幣 億元）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
3	綠色債券投資餘額（人民幣 億元）	截至 2025 年 12 月 31 日
4	綠色債券發行規模（人民幣 億元）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
5	員工總數（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
6	男性員工總數（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
7	女性員工總數（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
8	年齡 30 歲及以下的員工人數（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
9	年齡 31 歲-40 歲的員工人數（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
10	年齡 41 歲-50 歲的員工人數（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
11	年齡 51 歲及以上的員工人數（人）	截至 2025 年 12 月 31 日

第 1 页, 共 7 页



序號	選定的指標	提供保證的時點或期間
12	總行員工人數（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
13	長江三角洲員工人數（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
14	珠江三角洲員工人數（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
15	環渤海地區員工人數（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
16	中部地區員工人數（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
17	西部地區員工人數（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
18	東北地區員工人數（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
19	勞動合同簽訂率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日
20	中高層管理人員男女比例	截至 2025 年 12 月 31 日
21	員工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
22	男性員工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
23	女性員工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
24	年齡 30 歲及以下的員工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
25	年齡 31 歲-40 歲的員工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
26	年齡 41 歲-50 歲的員工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
27	年齡 51 歲及以上的員工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
28	總行員工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
29	長江三角洲員工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
30	珠江三角洲員工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
31	環渤海地區員工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
32	中部地區員工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
33	西部地區員工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
34	東北地區員工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
35	因工死亡人數（人）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
36	因工死亡比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
37	員工參加培訓總人數（人）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
38	員工參加培訓百分比（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度

第 2 页, 共 7 页



序号	选定的指标	提供保证的时点或期间
39	男性员工参加培训百分比 (%)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
40	女性员工参加培训百分比 (%)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
41	中高级管理层员工参加培训百分比 (%)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
42	其他层级员工参加培训百分比 (%)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
43	人均参与培训时长 (小时)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
44	男性员工人均培训时长 (小时)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
45	女性员工人均培训时长 (小时)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
46	中高级管理层人均培训时长 (小时)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
47	其他层级员工人均培训时长 (小时)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
48	供应商总数量 (个)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
49	长江三角洲供应商数量 (个)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
50	珠江三角洲供应商数量 (个)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
51	环渤海地区供应商数量 (个)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
52	中部地区供应商数量 (个)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
53	西部地区供应商数量 (个)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
54	东北地区供应商数量 (个)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
55	县及县以下地区网点数量 (家)	截至 2025 年 12 月 31 日
56	营业网点数量 (家)	截至 2025 年 12 月 31 日
57	设置无障碍通道的网点数量 (家)	截至 2025 年 12 月 31 日
58	电子银行客户数 (亿户)	截至 2025 年 12 月 31 日
59	手机银行客户数 (亿户)	截至 2025 年 12 月 31 日
60	个人网银客户数 (亿户)	截至 2025 年 12 月 31 日
61	95580 电话渠道客户满意度 (%)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
62	普惠型小微企业贷款余额 (人民币 亿元)	截至 2025 年 12 月 31 日
63	普惠型小微企业贷款全年累计发放金额 (人民币 亿元)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度



序号	选定的指标	提供保证的时点或期间
64	涉农贷款余额 (人民币 万亿元)	截至 2025 年 12 月 31 日
65	832 个脱贫县各项贷款余额 (人民币 亿元)	截至 2025 年 12 月 31 日
66	160 个国家乡村振兴重点帮扶县各项贷款余额 (人民币 亿元)	截至 2025 年 12 月 31 日
67	对外捐赠额 (人民币 万元)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
68	报告期内专利获授权数 (个)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
69	累计专利获授权数 (个)	截至 2025 年 12 月 31 日
70	反洗钱培训次数 (次)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
71	向董事及员工提供的反贪污培训次数 (次)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
72	董事及员工参与反贪污培训的时长 (小时)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度

基於已實施的程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信郵儲銀行截至 2025 年 12 月 31 日及截至 2025 年 12 月 31 日止年度的鑒證的可持續發展信息未能在所有重大方面按照本報告後附的標準編制。

我們對鑒證的可持續發展信息形成的結論不涵蓋隨附或包含鑒證的可持續發展信息及本報告中的其他信息（以下簡稱“其他信息”）。其他信息不作為本次鑒證業務的一部分，我們沒有對其他信息執行任何程序。

## 二、形成結論的基礎

我們按照國際審計與鑒證準則理事會（IAASB）發佈的《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了鑒證工作。本報告的“註冊會計師的責任”部分進一步闡述了我們在這些準則下的責任。



## 二、形成结论的基础 (续)

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會 (IESBA) 發佈的《國際會計師職業道德守則 (包括國際獨立性準則)》中的獨立性和其他職業道德的要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及應有的關注、保密和良好的職業行為為基本原則。

本所運用 IAASB 發佈的《國際質量管理準則第 1 號 (ISQM 1) ——會計師事務所對執行財務報表審計或審閱、其他鑒證或相關服務業務實施的質量管理》。該準則要求會計師事務所設計、實施和運行質量管理體系，包括與遵守職業道德要求、執業準則和適用的法律和法規要求相關的政策和程序。

我們相信，我們獲取的證據是充分、適當的，為形成結論提供了基礎。

## 三、使用限制

本報告僅供董事會使用。除此之外，本報告不可用作其他目的。我們對任何其他人士使用本報告產生的一切後果概不承擔任何責任或義務。本段內容不影響已形成的結論。

## 四、對鑒證的可持續發展信息的責任

郵儲銀行的董事會負責：

- 設計、執行和維護與編制鑒證的可持續發展信息有關的內部控制，以使鑒證的可持續發展信息不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報；
- 選擇或制定用於編制鑒證的可持續發展信息的適當標準，並適當地提及或描述所使用的標準；
- 按照標準編制鑒證的可持續發展信息；和
- 監督指導可持續發展信息報告過程。



## 五、編制鑒證的可持續發展資訊的固有限制

我們提請使用者注意，針對非財務數據，尚無公認的評估和計量標準體系，因此存在不統一的計量方法，這將會影響公司間數據的可比性。

## 六、註冊會計師的責任

我們負責：

- 計畫和實施鑒證工作，以對鑒證的可持續發展信息是否不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報獲取有限保證；
- 基於我們已實施的程序及獲取的證據形成獨立結論；及
- 向郵儲銀行董事會報告我們的結論。

我們已執行工作的概述，以作為形成結論的基礎

在執行鑒證工作的過程中，我們運用了職業判斷，並保持了職業懷疑。我們設計並實施了相關程序，以對鑒證的可持續發展信息獲取充分、適當的證據，作為形成結論的基礎。選擇的鑒證程序取決於我們對鑒證的可持續發展信息和其他業務情況的瞭解，以及我們對可能發生重大錯報的領域的考慮。實施鑒證工作時，我們實施的程序主要包括：

- 與可持續發展報告主管部門以及參與提供報告信息的部門進行訪談，詢問可持續發展報告信息收集、匯總、覆核和報告工作程序的設計運行情況；
- 將鑒證的可持續發展信息中的財務指標信息與財務報告相關數據進行一致性比對；
- 對經鑒證的可持續發展信息實施分析程序，在分析程序的基礎上，選取鑒證的可持續發展信息實施抽樣檢查和重新計算；及
- 其他我們認為必要的程序。



## 六、注册會計師的責任(續)

有限保證鑒證業務所實施程序的性質和時間較合理保證鑒證業務有所不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度低於合理保證鑒證業務。



畢馬威華振會計師事務所(特殊普通合夥)  
中國北京 1101030036203  
2026年3月27日

附：可持續發展指標編制標準

- 1. 綠色貸款餘額(人民幣 億元)**：截至 2025 年 12 月 31 日，郵儲銀行持有的綠色貸款餘額，根據中國人民銀行《綠色金融支持項目目錄(2025 年版)》進行統計。
- 2. 綠色債券承銷規模(人民幣 億元)**：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，郵儲銀行新增承銷的綠色債券規模。綠色債券承銷規模根據郵儲銀行承銷的將募集所得資金專門用於符合《綠色債券支持項目目錄(2021 年版)》要求的項目或為這些項目進行再融資的債券的承銷份額進行統計。
- 3. 綠色債券投資餘額(人民幣 億元)**：截至 2025 年 12 月 31 日，郵儲銀行持有的綠色債券投資餘額，根據中國人民銀行《金融機構綠色金融評估方案》口徑進行統計。
- 4. 綠色債券發行規模(人民幣 億元)**：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，郵儲銀行在全國銀行間債券市場發行的綠色金融債券規模。綠色債券發行規模統計口徑按照《中國人民銀行公告(〔2015〕第 39 號)(關於綠色金融債券發行管理)》執行。
- 5. 員工總數(人)**：截至 2025 年 12 月 31 日，郵儲銀行合同制員工人數，不包含勞務派遣用工人數。
- 6. 男性員工總數(人)**：截至 2025 年 12 月 31 日，郵儲銀行合同制員工中男性員工人數，不包含勞務派遣用工中男性人數。
- 7. 女性員工總數(人)**：截至 2025 年 12 月 31 日，郵儲銀行合同制員工中女性員工人數，不包含勞務派遣用工中女性人數。
- 8. 年齡 30 歲及以下的員工人數(人)**：截至 2025 年 12 月 31 日，郵儲銀行員工總數中年齡 30 歲及以下的員工人數。
- 9. 年齡 31 歲-40 歲的員工人數(人)**：截至 2025 年 12 月 31 日，郵儲銀行員工總數中年齡 31 至 40 歲的員工人數。
- 10. 年齡 41 歲-50 歲的員工人數(人)**：截至 2025 年 12 月 31 日，郵儲銀行員工總數中年齡 41 至 50 歲的員工人數。

11. **年齡 51 歲及以上的員工人數 (人)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 郵儲銀行員工總數中年齡 51 歲及以上的員工人數。
12. **總行員工人數 (人)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 郵儲銀行員工總數中總行的員工人數。
13. **長江三角洲員工人數 (人)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 郵儲銀行員工總數中長江三角洲地區的員工人數。
14. **珠江三角洲員工人數 (人)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 郵儲銀行員工總數中珠江三角洲地區的員工人數。
15. **環渤海地區員工人數 (人)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 郵儲銀行員工總數中環渤海地區的員工人數。
16. **中部地區員工人數 (人)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 郵儲銀行員工總數中中部地區的員工人數。
17. **西部地區員工人數 (人)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 郵儲銀行員工總數中西部地區的員工人數。
18. **東北地區員工人數 (人)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 郵儲銀行員工總數中東北地區的員工人數。
19. **勞動合同簽訂率 (%)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 與郵儲銀行簽訂勞動合同的員工人數占員工總數的比例。即, 勞動合同簽訂率=簽訂勞動合同的員工人數/員工總數\*100%。
20. **中高層管理人員男女比** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 郵儲銀行中高層管理人員中, 男性員工數量與女性員工數量的比例。中高層管理人員包括郵儲銀行的董事、高級管理人員以及總行黨委管理的領導人員, 即總行內設機構 (含審計分局)、一級分行及控股子公司領導班子成員。
21. **員工流失比率 (%)** : 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間, 郵儲銀行離職員工總人數占 2025 年期間在崗人員總數的比例, 即, 員工流失比率=全年流失人員總數/[ (截至 2024 年 12 月 31 日員工總數+截至 2025 年 12 月 31 日員工總數) /2\*100%]。

22. **男性員工流失比率 (%)** : 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間, 郵儲銀行男性離職員工總人數占 2025 年期間在崗男性人員總數的比例, 即, 男性員工流失比率=全年流失男性人員總數/[ (截至 2024 年 12 月 31 日男性員工總數+截至 2025 年 12 月 31 日男性員工總數) /2\*100%]。
23. **女性員工流失比率 (%)** : 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間, 郵儲銀行離職女性員工總人數占 2025 年期間在崗女性人員總數的比例, 即, 女性員工流失比率=全年女性流失人員總數/[ (截至 2024 年 12 月 31 日女性員工總數+截至 2025 年 12 月 31 日女性員工總數) /2\*100%]。
24. **年齡 30 歲及以下的員工流失比率 (%)** : 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間, 郵儲銀行離職年齡 30 歲及以下員工總人數占 2025 年期間在崗年齡 30 歲及以下員工人員總數的比例, 即, 年齡 30 歲及以下員工流失比率=全年年齡 30 歲及以下員工流失人員總數/[ (截至 2024 年 12 月 31 日年齡 30 歲及以下員工總數+截至 2025 年 12 月 31 日年齡 30 歲及以下員工總數) /2\*100%]。
25. **年齡 31 歲-40 歲的員工流失比率 (%)** : 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間, 郵儲銀行離職年齡 31 歲-40 歲員工總人數占 2025 年期間在崗年齡 31 歲-40 歲人員總數的比例, 即, 年齡 31 歲-40 歲員工流失比率=全年流失年齡 31 歲-40 歲人員總數/[ (截至 2024 年 12 月 31 日年齡 31 歲-40 歲員工總數+截至 2025 年 12 月 31 日年齡 31 歲-40 歲員工總數) /2\*100%]。
26. **年齡 41 歲-50 歲的員工流失比率 (%)** : 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間, 郵儲銀行離職年齡 41 歲-50 歲員工總人數占 2025 年期間在崗年齡 41 歲-50 歲人員總數的比例, 即, 年齡 41 歲-50 歲員工流失比率=全年流失年齡 41 歲-50 歲人員總數/[ (截至 2024 年 12 月 31 日年齡 41 歲-50 歲員工總數+截至 2025 年 12 月 31 日年齡 41 歲-50 歲員工總數) /2\*100%]。
27. **年齡 51 歲及以上的員工流失比率 (%)** : 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間, 郵儲銀行離職年齡 51 歲及以上員工總人數占 2025 年期間在崗年齡 51 歲及以上人員總數的比例, 即, 年齡 51 歲及以上員工流失比率=全年流失年齡 51 歲及以上人員總數/[ (截至 2024 年 12 月 31 日年齡 51 歲及以上員工總數+截至 2025 年 12 月 31 日年齡 51 歲及以上員工總數) /2\*100%]。

- 28. 總行員工流失比率 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，郵儲銀行總行離職員工總人數占 2025 年期間總行在崗人員總數的比例，即，總行員工流失比率=全年總行流失人員總數/[ (截至 2024 年 12 月 31 日總行員工總數+截至 2025 年 12 月 31 日總行員工總數) /2\*100%]。
- 29. 長江三角洲員工流失比率 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，郵儲銀行長江三角洲離職員工總人數占 2025 年期間長江三角洲在崗人員總數的比例，即，長江三角洲員工流失比率=全年長江三角洲流失人員總數/[ (截至 2024 年 12 月 31 日長江三角洲員工總數+截至 2025 年 12 月 31 日長江三角洲員工總數) /2\*100%]。
- 30. 珠江三角洲員工流失比率 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，郵儲銀行珠江三角洲離職員工總人數占 2025 年期間珠江三角洲在崗人員總數的比例，即，珠江三角洲員工流失比率=全年珠江三角洲流失人員總數/[ (截至 2024 年 12 月 31 日珠江三角洲員工總數+截至 2025 年 12 月 31 日珠江三角洲員工總數) /2\*100%]。
- 31. 環渤海地區員工流失比率 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，郵儲銀行環渤海地區離職員工總人數占 2025 年期間環渤海地區在崗人員總數的比例，即，環渤海地區員工流失比率=全年環渤海地區流失人員總數/[ (截至 2024 年 12 月 31 日環渤海地區員工總數+截至 2025 年 12 月 31 日環渤海地區員工總數) /2\*100%]。
- 32. 中部地區員工流失比率 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，郵儲銀行中部地區離職員工總人數占 2025 年期間中部地區在崗人員總數的比例，即，中部地區員工流失比率=全年中部地區流失人員總數/[ (截至 2024 年 12 月 31 日中部地區員工總數+截至 2025 年 12 月 31 日中部地區員工總數) /2\*100%]。
- 33. 西部地區員工流失比率 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，郵儲銀行西部地區離職員工總人數占 2025 年期間西部地區在崗人員總數的比例，即，西部地區員工流失比率=全年西部地區流失人員總數/[ (截至 2024 年 12 月 31 日西部地區員工總數+截至 2025 年 12 月 31 日西部地區員工總數) /2\*100%]。

- 34. 東北地區員工流失比率 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，郵儲銀行東北地區離職員工總人數占 2025 年期間東北地區在崗人員總數的比例，即，東北地區員工流失比率=全年東北流失地區人員總數/[ (截至 2024 年 12 月 31 日東北地區員工總數+截至 2025 年 12 月 31 日東北地區員工總數) /2\*100%]。
- 35. 因工死亡人數 (人) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，經當地人社局認證，全行範圍內因工死亡人數。
- 36. 因工死亡比率 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，經當地人社局認證，全行範圍內因工死亡人數與報告期末員工總數的比例。
- 37. 員工參加培訓總人數 (人) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，郵儲銀行參與線上、線下培訓的員工總人數，包括郵儲銀行合同制員工以及勞務派遣制員工。
- 38. 員工參加培訓百分比 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，郵儲銀行員工參與線上、線下培訓的百分比。即，員工參加培訓百分比=員工參加培訓總人數/[ (截至 2024 年 12 月 31 日員工總數+截至 2025 年 12 月 31 日員工總數) /2]\*100%。
- 39. 男性員工參加培訓百分比 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，郵儲銀行男性員工參與線上、線下培訓的百分比。即，男性員工參加培訓百分比=男性員工參加培訓總人數/[ (截至 2024 年 12 月 31 日男性員工總數+截至 2025 年 12 月 31 日男性員工總數) /2]\*100%。
- 40. 女性員工參加培訓百分比 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，郵儲銀行女性員工參與線上、線下培訓的百分比。即，女性員工參加培訓百分比=女性員工參加培訓總人數/[ (截至 2024 年 12 月 31 日女性員工總數+截至 2025 年 12 月 31 日女性員工總數) /2]\*100%。
- 41. 中高級管理層員工參加培訓百分比 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，郵儲銀行中高級管理層員工參與線上、線下培訓的百分比。即，中高級管理層員工參加培訓百分比=中高級管理層員工參加培訓總人數/[ (截至 2024 年 12 月 31 日中高級管理層員工總數+截至 2025 年 12 月 31 日中高級管理層員工總數) /2]\*100%。

- 42. 其他层级员工参加培训百分比 (%) :** 2025年1月1日至2025年12月31日期间, 邮储银行其他层级员工参与线上、线下培训的百分比。即, 其他层级员工参加培训百分比=其他层级员工参加培训总人数/[截至2024年12月31日其他层级员工总数+截至2025年12月31日其他层级员工总数)/2]\*100%。
- 43. 人均参与培训时长 (小时) :** 2025年1月1日至2025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2024年12月31日员工总数+截至2025年12月31日员工总数)/2]\*100%。
- 44. 男性员工人均培训时长 (小时) :** 2025年1月1日至2025年12月31日期间, 邮储银行参与线上、线下培训的男性员工的平均培训时长。即, 男性员工人均参与培训时长=全年男性员工参与培训总时长/[截至2024年12月31日男性员工总数+截至2025年12月31日男性员工总数)/2]\*100%。
- 45. 女性员工人均培训时长 (小时) :** 2025年1月1日至2025年12月31日期间, 邮储银行参与线上、线下培训的女性员工的平均培训时长。即, 女性员工人均培训时长=全年女性员工参与培训总时长/[截至2024年12月31日女性员工总数+截至2025年12月31日女性员工总数)/2]\*100%。
- 46. 中高级管理层人均培训时长 (小时) :** 2025年1月1日至2025年12月31日期间, 邮储银行参与线上、线下培训的中高级管理层人员的平均培训时长。即, 中高级管理层人均培训时长=全年中高级管理层人员参与培训总时长/[截至2024年12月31日中高级管理层人员总数+截至2025年12月31日中高级管理层人员总数)/2]\*100%。
- 47. 其他层级员工人均培训时长 (小时) :** 2025年1月1日至2025年12月31日期间, 邮储银行参与线上、线下培训的其他层级员工的平均培训时长。即, 其他层级员工人均培训时长=全年其他层级员工参与培训总时长/[截至2024年12月31日其他层级员工总数+截至2025年12月31日其他层级员工总数)/2]\*100%。
- 48. 供应商总数量 (个) :** 2025年1月1日至2025年12月31日期间, 为邮储银行提供物资或服务的全行集中采购合同有效期内的供应商数量。
- 49. 长江三角洲供应商数量 (个) :** 2025年1月1日至2025年12月31日期间, 为邮储银行提供物资或服务的全行集中采购合同有效期内的长江三角洲地区供应商数量。

- 50. 珠江三角洲供应商数量 (个) :** 2025年1月1日至2025年12月31日期间, 为邮储银行提供物资或服务的全行集中采购合同有效期内的珠江三角洲地区供应商数量。
- 51. 环渤海地区供应商数量 (个) :** 2025年1月1日至2025年12月31日期间, 为邮储银行提供物资或服务的全行集中采购合同有效期内的环渤海地区供应商数量。
- 52. 中部地区供应商数量 (个) :** 2025年1月1日至2025年12月31日期间, 为邮储银行提供物资或服务的全行集中采购合同有效期内的中部地区供应商数量。
- 53. 西部地区供应商数量 (个) :** 2025年1月1日至2025年12月31日期间, 为邮储银行提供物资或服务的全行集中采购合同有效期内的西部地区供应商数量。
- 54. 东北地区供应商数量 (个) :** 2025年1月1日至2025年12月31日期间, 为邮储银行提供物资或服务的全行集中采购合同有效期内的东北地区供应商数量。
- 55. 县及县以下地区网点数量 (家) :** 截至2025年12月31日, 邮储银行县及县以下地区自营营业机构与代理营业机构的合计数量。
- 56. 营业网点数量 (家) :** 截至2025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。
- 57. 设置无障碍通道的网点数量 (家) :** 截至2025年12月31日, 邮储银行自营营业机构与代理营业机构中设置无障碍通道的网点的合计数量。
- 58. 电子银行客户数 (亿户) :** 截至2025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资讯服务和金融交易服务的网络自动服务系统。
- 59. 手机银行客户数 (亿户) :** 截至2025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。
- 60. 个人网银客户数 (亿户) :** 截至2025年12月31日, 邮储银行所拥有的个人网上银行客户数。个人网上银行是指邮储银行以个人电脑和互联网为传输媒介, 向客户提供的金融服务。

61. **95580 电话管道客户满意度 (%)** : 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 致电邮储银行客服与投诉热线 95580 的客户, 对电话管道服务进行满意度打分的平均值。
62. **普惠型小微企业贷款余额 (人民币 亿元)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 邮储银行普惠型小微企业贷款余额, 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。
63. **普惠型小微企业贷款全年累计发放金额 (人民币 亿元)** : 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行普惠型小微企业贷款当年累计发放金额, 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当年累计发放贷款金额之和。
64. **涉农贷款余额 (人民币 万亿元)** : 截至 2025 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。
65. **832 个脱贫县各项贷款余额 (人民币 亿元)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 邮储银行在 832 个脱贫县投放贷款的余额。832 个脱贫县各项贷款余额统计口径参考《国家金融监督管理总局办公厅关于扎实做好 2025 年“三农”金融工作的通知》(金办发〔2025〕44 号) 执行。
66. **160 个国家乡村振兴重点帮扶县各项贷款余额 (人民币 亿元)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 邮储银行在 160 个国家乡村振兴重点帮扶县投放贷款的余额。160 个国家乡村振兴重点帮扶县各项贷款余额统计口径参考《国家金融监督管理总局办公厅关于扎实做好 2025 年“三农”金融工作的通知》(金办发〔2025〕44 号) 执行。
67. **对外捐赠额 (人民币 万元)** : 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行对外捐赠 (境内) 合计金额。
68. **报告期内专利获授权数 (个)** : 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 总行层面 25 年获取且有效的专利。
69. **累计专利获授权数 (个)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 总行层面自成立以来获取且有效的专利。

70. **反洗钱培训次数 (次)** : 2025 年 1 月 1 日至 2025 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。
71. **向董事及员工提供的反贪污培训次数 (次)** : 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行向董事及员工组织开展的与反贪污相关的培训次数。
72. **董事及员工参与反贪污培训的时长 (小时)** : 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行向董事及员工组织开展的与反贪污相关的培训时长。

# 溫室氣體排放盤查報告

# 編製依據索引

## 聯合國《負責任銀行原則》進展報告

中国船级社质量认证有限公司  
CHINA CLASSIFICATION SOCIETY CERTIFICATION CO., LTD.

### 溫室氣體排放第三方聲明

#### Greenhouse Gas Emissions Third-Party Statement

排放单位：中国邮政储蓄银行股份有限公司  
Emitting Entity: Postal Savings Bank of China Co., Ltd.  
核算边界：2025年1月1日-2025年12月31日  
Accounting Boundary: January 1, 2025 – December 31, 2025  
溫室氣體排放量：  
Greenhouse gas emissions:

排放类别 Category of emissions	排放量 Emissions
直接排放 (范围1) (吨二氧化碳) Direct emissions (Scope1) (tons of carbon dioxide)	41859.01
间接排放 (范围2) (吨二氧化碳) Indirect emissions (Scope 2) (tons of carbon dioxide)	689428.81
溫室氣體排放量 (范围1和范围2) (吨二氧化碳) Greenhouse gas emissions (Scope 1&2) (tons of carbon dioxide)	731287.82
人均溫室氣體排放量 (范围1和范围2) (吨二氧化碳/人) Greenhouse gas emissions per capita (Scope 1&2) (tons of carbon dioxide per person)	3.72
其他间接排放 (范围3) (吨二氧化碳) Other indirect emissions (Scope 3) (tons of carbon dioxide)	7442.02

注：  
Notes:  
1、溫室氣體排放數據統計包括中國郵政儲蓄銀行總行、36個境內分行全轄、2個子公司。  
The GHG statistics cover the Postal Savings Bank of China Head Office, the entire jurisdiction of thirty-six domestic branches, and two subsidiaries.  
2、溫室氣體排放依據《公共建築運營單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》、《ISO14064-1 溫室氣體第一層級組織層面上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》、《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準》進行核算。  
Greenhouse gas emissions are calculated in accordance with the Guidelines for the Accounting and Reporting of Greenhouse Gas Emissions from Public Building Operating Units (Enterprises) (Trial), ISO 14064-1:2018 Greenhouse gases — Part 1: Specification with guidance at the organization level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals, and the Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard.  
3、排放單位範圍1和範圍2的主要排放源為天然氣、液化石油氣、煤、柴油、汽油、醇基燃料和外購電力(包括電力、熱力和冷量)。範圍3溫室氣體排放包含外購商品和服務(紙張)和運營中產生的廢棄物(水)導致的排放。  
The main emission sources for Scope 1 and Scope 2 emissions were natural gas, LPG, coal, diesel, gasoline, alcohol-based fuel, and purchased electricity (including the purchased electricity, heat, and cooling). Scope 3 greenhouse gas emissions encompass purchased goods and services (such as paper), and waste generated during operations (water).



发证机构 中国船级社质量认证有限公司  
Issued by China Classification Society Certification Co., Ltd.  
发证日期 2026年3月17日  
Issued on March 17, 2026



### 原則 1：一致性

我們將確保業務戰略與聯合國可持續發展目標 (SDGs)、《巴黎氣候協定》以及國家和地區相關框架所述的個人需求和社會目標保持一致，並為之作出貢獻。

### 業務模式

描述貴行業務模式，包括所服務的主要客戶群體、提供的主要產品和服務類型，以及在貴行經營或提供產品和服務的主要地理區域內的主要行業和活動類型。另外，請通過披露例如貴行的投資組合的地域和部門（即按資產負債表和 / 或資產負債表外）分佈（%）或通過披露服務的客戶和顧客數量，對相關信息進行量化。

### 回應

本行是中國領先的大型零售銀行，堅守服務「三農」、城鄉居民和中小企業的定位，依托「自營 + 代理」的獨特模式和資源稟賦，致力於為中國經濟轉型中最具活力的客戶群體提供服務。截至 2025 年末，本行擁有近 4 萬個營業網點，服務個人客戶超 6.8 億戶；普惠型小微企業貸款餘額 1.80 萬億元，涉農貸款餘額 2.51 萬億元，佔比均保持國有大行前列。

### 鏈接和參考資料

《2025 年可持續發展報告》P07 關於本行，P19 普惠金融，P71-76 深化普惠金融。

### 戰略一致性

請描述貴行如何調整和 / 或計計劃整其戰略以符合可持續發展目標 (SDG)、《巴黎氣候協定》、昆明 - 蒙特利爾全球生物多樣性框架 (GBF)、聯合國《工商業與人權指導原則》(UNGPs) 及即將出台的關於塑料污染框架等國際框架。也請補充列出貴行遵守或保持一致的國家和 / 或地區框架。

## 回應

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 and 战略方针，发力科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融，构建健康均衡的发展模式。本行支持联合国 2030 可持续发展目标（SDGs）和《巴黎气候协定》，大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资，支持生物多样性保护，做好绿色金融大文章。2023 年，签署联合国《可持续蓝色经济金融倡议》，成为中国首家签署该倡议的国有大型商业银行。

## 链接和参考资料

- 《2024 年可持续发展报告》P14 战略定位，P55-58 强化绿色管理。
- 《2025 年可持续发展报告》P17-20 金融支持可持续发展，P57-58 守护生态红线。

## 原則 2：影響與目標設定

我們將不斷提升正面影響，同時減少因我們的業務活動、產品和服務對人類和環境造成的負面影響並管理相關風險。為此，我們將針對我們影響最大的領域設定並公開目標。

## 影響分析

說明貴行如何識別、優先排序和衡量與其投資組合相關的最重要影響（包括正面和負面影響）。確定目標設定的優先領域。包括以下細節：範圍、投資組合構成、政策背景和績效衡量。

影響分析建議初步或持續參考《引領可持續未來之路：全球負責任銀行業的優先事項》中列出的四個重點領域。

## 回應

本行圍繞 21 個議題開展議題識別，識別的雙重重要性議題共計 7 個，包括應對氣候變化、鄉村振興、普惠金融、創新驅動、消費者權益保護（產品和服務安全與質量）、數據安全與客戶隱私保護、員工。

## 链接和参考资料

- 《2025 年可持续发展报告》P27-34 可持续发展议题评估。

## 目標、目標實施和行動計劃／轉型計劃

證明貴行已制定並公佈了至少兩個 SMART 目標，這些目標涉及貴行在影響分析中確定的最重要影響的至少兩個不同領域。一旦設定目標，請解釋所採取的行動和取得的進展。包括以下方面的詳細信息：一致性、基線、目標、目標實施與監測（含關鍵績效指標）、行動方案／轉型計劃和里程碑。

鼓勵銀行根據《引領可持續未來之路：全球負責任優先事項》提出的四個重點領域披露相關工作進展。

## 回應

本行在綠色金融和普惠金融方面設定並發佈目標，並逐年實施行動，推動目標實施。

### 綠色金融方面：

本行從戰略高度持續推進綠色銀行建設，擔當綠色金融先行者，依據《中國郵政儲蓄銀行「十四五」規劃綱要》等，制定了《中國郵政儲蓄銀行落實碳達峰碳中和行動方案》《中國郵政儲蓄銀行綠色金融工作方案》《中國郵政儲蓄銀行綠色金融高質量發展方案》，充分將可持續發展理念融入全行發展戰略、治理結構、企業文化和業務流程之中。明確大力發展可持續金融、綠色金融和氣候融資，全面貫徹落實黨中央、國務院關於碳達峰碳中和等重大決策部署，建設一流的綠色普惠銀行、氣候友好型銀行和生態友好型銀行。本行在綠色金融高質量發展框架下，加強轉型經濟活動的金融支持，培育轉型金融特色亮點，豐富綠色金融和轉型金融產品服務，推進資產組合和自身運營低碳轉型。截至 2025 年末，綠色貸款餘額 10,063.71 億元，同比增長 17.15%；綠色債券投資餘額 486.52 億元。

### 普惠金融方面：

本行秉持「普之城鄉，惠之於民」的服務理念，持續優化普惠金融服務體系，打造服務鄉村振興主力軍、普惠金融標桿行。錨定普惠金融高質量發展目標，以客戶為中心，以市場為導向，統籌普惠金融發展和安全，優化產品、營銷、協同等關鍵要素，聚焦普惠信貸保量、穩價、優結構，全力推動服務模式創新和流程重塑，深化數字化轉型和集約化運營，全面打造「管理體系完善、特色文化鮮明、業務模式高效、人才隊伍專業、科技賦能強大」的普惠金融服務體系，提升普惠金融服務覆蓋面，增強專業化、綜合化服務能力，打造又普又惠的普惠金融服務模式，更好滿足人民群眾和實體經濟多樣化、普惠性的金融需求。截至 2025 年末，普惠型小微企業貸款餘額 1.80 萬億元，涉農貸款餘額 2.51 萬億元，佔比均保持大行前列。

## 链接和参考资料

- 《中國郵政儲蓄銀行 2021 年社會責任（環境、社會、管治）報告》P25-26 郵儲銀行「十四五」規劃綱要。
- 《2025 年可持续发展报告》P17-20 金融支持可持续发展，P41-43 氣候相關轉型計劃。

## 原則 3：客戶與顧客

我們本著負責任的原則與客戶和顧客合作，鼓勵可持續實踐，促進經濟活動發展，為當代和後代創造共同繁榮。

## 客戶和顧客參與

描述貴行如何和 / 或計劃如何與客戶和顧客合作，以鼓勵可持續實踐、促進經濟活動可持續發展。其中應包括相關政策的信息、為支持客戶轉型而計劃 / 實施的行動、有關客戶參與的選定指標，以及所取得的影響（如有）。

## 回應

### 綠色金融方面：

本行積極有序推動環境信息非強制性披露企業客戶碳核算，與公眾環境研究中心（IPE）合作，應用溫室氣體排放核算平台（InsBlue），為企業提供實時在線的溫室氣體排放核算。企業碳核算工作是本行在促進企業綠色低碳轉型、完善風險管理、規範信息披露等方面所作的有益嘗試和探索。截至 2025 年末，累計完成 2 萬餘戶企業客戶碳核算。

積極推動產品創新助力企業低碳轉型，深圳、北京等分行推出「降碳貸」業務，將貸款利率與企業減排成效掛鉤，實現碳減排貢獻精細化定價，以市場化機制激勵企業客戶主動踐行低碳發展。

本行制定《綠色採購實施辦法》，明確在公開、公平、公正的原則下，優先考慮環境友好、節能低耗和易於資源綜合利用的產品和服務。要求設備類、家具類及貨物類供應商簽署並履行《節能減排和綠色環保發展協議》，不斷加強和推動供應商共同履行綠色環保等社會責任。

#### 普惠金融方面：

在鄉村振興領域，本行持續落實對脫貧地區和國家鄉村振興重點幫扶縣在內部資金轉移定價、盡職免責等方面的差異化金融支持政策，以國家鄉村振興重點幫扶縣、脫貧地區特色產業發展、易地扶貧搬遷安置區為重點，加大信貸支持力度，著力滿足脫貧地區產業發展和鄉村建設需要。截至 2025 年末，全行在脫貧地區（832 個脫貧縣）各項貸款餘額合計 6,326.25 億元，較年初增長 679.89 億元。國家鄉村振興重點幫扶縣各項貸款餘額合計 784.37 億元，年增速 16.63%，高於全行各項貸款增速。

在小微企業領域，本行深入推進小微企業融資協調工作機制，深度融入各地專班開展「千企萬戶大走訪」，主動推動解決小微企業經營困難，向外貿、民營、科技、消費等重點領域傾斜資源支持，推動解決小微企業經營困難和問題。

## 鏈接和參考資料

《2025 年半年度環境信息（可持續金融）報告》P16 綠色金融產品和服務創新。

《2025 年可持續發展報告》P48 自身運營層面，P52 助力專精特新企業低碳轉型，P65-70 服務鄉村振興，P71-76 深化普惠金融。

《2025 年年度報告》P163 環境和社會責任。

## 業務機遇

描述貴行已確定的、有關增加正面影響和減少負面影響的戰略業務機遇和 / 或您在報告期內如何處理這些問題。提供現有產品和服務的相關信息、在貨幣價值（以美元或人民幣計價）方面和 / 或您的投資組合下開發的可持續產品的相關信息，以及貴行正在努力產生積極影響的可持續發展目標（SDGs）或影響領域（如綠色抵押貸款——氣候、社會債券——普惠金融等）。

\* 請提供用於評估可持續投資規模的可持續融資框架 / 標準 / 分類標準的信息

## 回應

#### 在綠色金融方面：

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國土地管理法實施條例》等法律法規，簽署聯合國《可持續藍色經濟金融倡議》並成為中國首家簽署該倡議的國有大型商業銀行，持續深化生態系統和生物多樣性保護意識，並從組織機構、創新業務等方面發力，持續推進生物多樣性金融、藍色金融業務發展。在廣東省陽江市陽西縣支行成立全行首個藍色金融服務中心；推出「降碳貸」業務，引導資金向節能減排企業投放；落地江蘇省首筆「貝類海洋藍色碳匯貸——文蛤貸」；發放全國首筆「濕地生物多樣性保護碳匯貸」，貸款用於景區底棲生物種苗的購買以及生物多樣性保護，積極推進海洋牧場建設，支持客戶減少人工干預對海洋生態的擾動；落地首筆「生物多樣性 + 藍色金融」知識產權質押貸款。為應對氣候變化，可帶動利息收入、手續費及佣金收入增加。

#### 在普惠金融方面：

本行依托近 4 萬個網點廣泛覆蓋城鄉的優勢，創新「三農」、城鄉居民和中小企業金融服務模式，持續優化普惠金融服務體系，打造服務鄉村振興主力軍、普惠金融標桿行。通過強化「場景 +」客戶服務體系、升級「信貸 +」綜合服務模式、深化小微企業融資協調工作機制，發佈小微企業專屬貼現產品「普惠貼」等，扎實推進普惠金融大文章落實落細。相關業務發展可帶動利息收入、手續費及備金收入的增長。

## 鏈接和參考資料

《中國郵政儲蓄銀行 2023 年社會責任（環境、社會、管治）報告》P59 加強綠色管理。

《2025 年半年度環境信息（可持續金融）報告》P17 基於「碳減排信息」的創新產品，P19 業務創新案例。

《2025 年可持續發展報告》P29-30 郵儲銀行 2025 年度雙重重要性議題影響、風險和機遇分析，P57-58 守護生態紅線；P71-76 深化普惠金融。

## 原則 4：利益相關方

我們將主動且負責任地與利益相關方進行磋商、互動和合作，從而實現社會目標。

利益相關方的識別和諮詢

請描述貴行為實施《原則》並改善貴行影響而確定並開展意見徵詢、溝通、協作或合作的利益相關方（或利益相關方群體 / 類型），其中應概述貴行如何識別相關利益相關方、解決了哪些問題 / 取得了哪些結果以及如何融入行動計劃流程。

## 回應

本行為規範可持續發展信息披露，精準反映本行可持續發展核心關切，遵循財政部、上交所、聯交所等相關要求，主動且負責任地與利益相關方進行磋商、互動和合作，積極推動社會目標實現。

本行立足中國領先的大型零售銀行定位，以「服務「三農」、城鄉居民和中小企業」為使命，全面梳理核心業務活動與商業關係。系統分析適用的法律法規、監管政策（如綠色金融、鄉村振興相關監管要求）、銀行業標準及發展趨勢，並通過同業實踐對標核心關切，識別關鍵利益相關方，包括股東 / 投資者和債權人、政府、監管機構、客戶、合作夥伴和供應商、員工、公眾和媒體等。本行結合銀行業和本行經營業務的特點等情況，通過總行部門訪談、利益相關方問卷調查、可持續發展領域專家評估等方式，識別出 21 項可持續發展議題，並對其進行重要性評估。識別的雙重重要性議題共計 7 個，包括應對氣候變化、鄉村振興、普惠金融、創新驅動、消費者權益保護（產品和服務安全與質量）、數據安全與客戶隱私保護、員工。在此基礎上，推動相關信息披露。

## 鏈接和參考資料

《2025 年可持續發展報告》P27-34 可持續發展議題評估。

## 原則 5：管理與文化

我們將通過有效的公司治理和負責任銀行文化來履行我們對這些原則的承諾。

### 負責任銀行原則實施的治理架構

請描述貴行已實施 / 計劃實施的相關治理架構、政策和程序，以管理重大的正面和負面（包括潛在）影響（包括行政問責制、內部流程中明確界定的可持續發展事務的角色和責任等），並支持負責任銀行原則的有效實施。

#### 回應

本行已搭建了由股東會、董事會、監事會和高級管理層構成的權責清晰、高效協同的 ESG 治理架構，為積極踐行 ESG 理念、推進可持續發展，踐行國有大行擔當提供堅強組織機制保障。董事會下設 6 個專門委員會，其中 3 個委員會在可持續發展治理方面闡述如下。戰略規劃委員會主要負責審議包括 ESG 在內的總體發展戰略規劃，戰略性資本配置及資產負債管理目標，重大投融資方案以及其他影響本行發展等事項，聽取綠色金融推進情況、數據治理工作情況等匯報，並向董事會提出建議。社會責任與消費者權益保護委員會主要負責擬定適合本行發展戰略和實際情況的社會責任戰略、政策和目標，基本管理制度；對相關戰略、政策、目標、基本管理制度等的執行情況及效果進行監督、檢查和評估。風險管理委員會主要負責審核和修訂包括 ESG 及氣候風險等要素在內的本行風險管理戰略、風險管理基本政策、風險偏好、全面風險管理架構以及重要風險管理程序和制度，聽取包括氣候風險在內的管理報告並向董事會提出建議等。

#### 鏈接和參考資料

《2025 年半年度環境信息（可持續金融）報告》P2-3 治理，P64-66 公司治理。  
《2025 年可持續發展報告》P21-26 可持續發展管理。

### 形成負責任銀行文化

描述貴行在員工中形成負責任銀行文化而採取的舉措和措施（如能力建設、線上學習、面向客戶崗位的可持續發展培訓、納入薪資結構和績效管理以及領導力溝通等）。

#### 回應

本行積極推進社會公益項目，推動在員工中形成負責任銀行文化。郵愛公益基金持續聚焦教育領域，在 2025 年募集資金 804.58 萬元，通過「郵愛自強班」項目覆蓋 42 個班級、惠及 2,100 名家庭經濟困難高中生，還為高三學子開展職業規劃與心理減壓特色活動；「郵愛獎學金」資助 985 名優秀畢業生，「郵愛公益愛心包裹項目」向鄉村學生捐贈物資與體育器材，助力教育公平與學生全面發展。本行還推進「郵愛驛站+」建設，在全國建成 7,067 個驛站，開展 1.31 萬場暖心惠民活動，惠及 620 萬人次，打造連接企業與社區的溫情橋樑。各分行也同步行動：福建分行發起舊衣回收「變廢為寶」活動，踐行綠色低碳理念；江西分行組建「郵你同行」學雷鋒志願服務隊，開展系列公益活動傳遞溫暖；四川分行打造「童伴之家」關愛留守兒童，五年來累計關愛 2,560 名兒童；西藏分行開展白內障篩查與復明手術公益行動，助力 58 名患者重見光明。

## 鏈接和參考資料

《2025 年可持續發展報告》P97-102 踐行社會公益。

### 風險與盡職調查流程

請描述貴行已配備了哪些盡職調查流程來識別和管理與投資組合相關的環境和社會風險，其中可能包括諸如識別重大 / 顯著風險、環境和社會風險緩解和行動方案定義、監測和風險報告和現有的申訴機制，以及為監督風險而建立的治理架構等。

#### 回應

本行將 ESG 及氣候風險納入全面風險管理體系，建立環境信息數據庫，識別和評估氣候風險，開展 ESG 及氣候風險專項排查和氣候風險壓力測試，不斷提升 ESG 及氣候風險管理能力。其中在盡職調查環節，將 ESG 風險作為必要環節和重要內容，客觀評價客戶或項目的 ESG 風險，提出 ESG 風險的初步分類建議，嚴格執行環保一票否決制。

#### 鏈接和參考資料

《2025 年可持續發展報告》P45-46 影響、風險及機遇管理。

## 原則 6：透明度與問責制

我們將定期評估我們每一家銀行和所有簽署行對這些原則的履行情況，公開披露我們的正面和負面影響以及我們對社會目標的貢獻，並對相關影響負責。

負責任銀行簽署方工作進展報告中提供的信息是充分的。如果已進行第三方審驗，請提供審驗範圍的詳情以及獨立（有限）審驗聲明鏈接。

#### 回應

本行每年邀請第三方鑒證機構對可持續發展報告部分關鍵數據進行獨立鑒證，並出具獨立鑒證報告，確保相關信息的真實性和可靠性。

#### 鏈接和參考資料

《2025 年可持續發展報告》P117-132 第三方鑒證報告。

## 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）》内容索引

披露要求	对应章节
应对气候变化	应对气候变化
污染物排放	坚持绿色运营
废弃物处理	坚持绿色运营
生态系统和生物多样性保护	守护生态红线
环境合规管理	坚持绿色运营
能源利用	坚持绿色运营
水资源利用	坚持绿色运营
循环经济	助力循环经济
乡村振兴	服务乡村振兴
社会贡献	践行社会公益
创新驱动	聚力创新驱动
科技伦理	坚守科技伦理
供应链安全	保障供应链安全
平等对待中小企业	保障供应链安全
产品和服务安全与质量	保护消费者权益
数据安全与客户隐私保护	维护数据隐私安全
员工	支持员工发展
尽职调查	可持续发展议题评估
利益相关方沟通	可持续发展议题评估
反商业贿赂及反贪污	反商业贿赂及反贪污
反不正当竞争	反不正当竞争

## 香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》内容索引

C部分：「不遵守就解释」条文		对应章节
<b>A. 环境</b>		
<b>层面 A1： 排放物</b>	一般披露	坚持绿色运营
	关键绩效指标 A1.1	坚持绿色运营、环境绩效
	关键绩效指标 A1.3	坚持绿色运营、环境绩效
	关键绩效指标 A1.4	坚持绿色运营、环境绩效
	关键绩效指标 A1.5	坚持绿色运营
	关键绩效指标 A1.6	坚持绿色运营
<b>层面 A2： 资源使用</b>	一般披露	坚持绿色运营
	关键绩效指标 A2.1	坚持绿色运营、环境绩效
	关键绩效指标 A2.2	坚持绿色运营、环境绩效
	关键绩效指标 A2.3	坚持绿色运营
	关键绩效指标 A2.4	坚持绿色运营
	关键绩效指标 A2.5	不适用
<b>层面 A3： 环境及天然 资源</b>	一般披露	应对气候变化、坚持绿色运营、 守护生态红线、助力循环经济
	关键绩效指标 A3.1	应对气候变化、坚持绿色运营、 守护生态红线、助力循环经济

C部分：「不遵守就解释」条文		對應章節
<b>B. 社會</b>		
<b>僱傭及勞工常規</b>		
<b>層面 B1： 就業</b>	一般披露	支持員工發展
	關鍵績效指標 B1.1	支持員工發展、社會績效
	關鍵績效指標 B1.2	支持員工發展、社會績效
<b>層面 B2： 健康與安全</b>	一般披露	支持員工發展
	關鍵績效指標 B2.1	支持員工發展、社會績效
	關鍵績效指標 B2.2	支持員工發展、社會績效
	關鍵績效指標 B2.3	支持員工發展
<b>層面 B3： 發展及培訓</b>	一般披露	支持員工發展
	關鍵績效指標 B3.1	支持員工發展、社會績效
	關鍵績效指標 B3.2	支持員工發展、社會績效
<b>層面 B4： 勞工準則</b>	一般披露	支持員工發展
	關鍵績效指標 B4.1	支持員工發展
	關鍵績效指標 B4.2	支持員工發展
<b>營運慣例</b>		
<b>層面 B5： 供應鏈管理</b>	一般披露	保障供應鏈安全
	關鍵績效指標 B5.1	保障供應鏈安全、社會績效
	關鍵績效指標 B5.2	保障供應鏈安全

<b>層面 B5： 供應鏈管理</b>	關鍵績效指標 B5.3	保障供應鏈安全
	關鍵績效指標 B5.4	保障供應鏈安全
<b>層面 B6： 產品責任</b>	一般披露	保護消費者權益
	關鍵績效指標 B6.1	不適用
	關鍵績效指標 B6.2	保護消費者權益
	關鍵績效指標 B6.3	反不正當競爭
	關鍵績效指標 B6.4	不適用
<b>層面 B7： 反貪污</b>	關鍵績效指標 B6.5	保護消費者權益
	一般披露	反商業賄賂及反貪污
	關鍵績效指標 B7.1	反商業賄賂及反貪污
	關鍵績效指標 B7.2	反商業賄賂及反貪污
<b>社區</b>	關鍵績效指標 B7.3	反商業賄賂及反貪污
	一般披露	踐行社會公益
<b>層面 B8： 社區投資</b>	關鍵績效指標 B8.1	踐行社會公益
	關鍵績效指標 B8.2	踐行社會公益

D部分：气候相关披露	对应章节
(I)管治	应对气候变化
(II)策略	应对气候变化
气候相关风险和机遇	应对气候变化
业务模式和价值链	应对气候变化
策略和决策	应对气候变化
财务状况、财务表现及现金流量	应对气候变化
气候韧性	应对气候变化
(III)风险管理	应对气候变化
(IV)指标及目标	应对气候变化
温室气体排放	应对气候变化、 环境绩效
气候相关转型风险	应对气候变化
气候相关物理风险	应对气候变化
气候相关机遇	应对气候变化
资本运用	应对气候变化
内部碳定价	不适用
薪酬	应对气候变化
行业指标	应对气候变化
气候相关目标	应对气候变化

## 全球可持续发展标准委员会 《可持续发展报告标准》内容索引

GRI标准	披露项	对应章节
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 组织详细情况	关于本行
	2-2 纳入可持续发展报告的实体	关于本行、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	董事长致辞、行长致辞、参见年报
	2-7 员工	支持员工发展
	2-8 员工之外的工作者	支持员工发展
	2-9 管治架构和组成	支持员工发展
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	支持员工发展
	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	可持续发展管理
	2-13 为管理影响的授权	可持续发展管理
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	董事会声明
	2-15 利益冲突	不适用
	2-16 重要关切问题的沟通	可持续发展议题评估
	2-17 最高管治机构的共同知识	可持续发展管理

# 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 2025 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見。请您对本报告提出意見和建議並反饋給我們，以便我們對報告持續改進。

1. 以下哪類利益相關方最切合您的身份？

政府  監管機構  股東  投資者  債權人  客戶  員工  合作夥伴和供應商  同行 / 行業組織  環保組織  社區 / 公眾  媒體  其他

2. 您對本報告的總體評價：

很好  較好  一般  較差  很差

3. 您認為本報告結構安排：

很合理  較合理  一般  較差  很差

4. 您認為本報告版式設計：

很合理  較合理  一般  較差  很差

5. 您認為本報告的可讀性：

很好  較好  一般  較差  很差

6. 您認為本報告披露的可持續發展信息質量：

很好  較好  一般  較差  很差

7. 您對本報告或我們的表現，還有哪些意見或建議？

再次衷心感謝您的支持！您可以通過以下方式反饋給我們：

聯繫方式：中國郵政儲蓄銀行股份有限公司辦公室

地址：中國北京市西城區金融大街 3 號

郵編：100808

傳真：86-10-68858859

郵箱：csr@psbcoa.com.cn

GRI標準	披露項	對應章節
GRI 2: 一般披露 2021	2-18 對最高管治機構的績效評估	參見年報
	2-19 薪酬政策	參見年報
	2-20 確定薪酬的程序	參見年報
	2-21 年度總薪酬比率	參見年報
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	關於本行
	2-23 政策承諾	關於本行
	2-24 融合政策承諾	不適用
	2-25 補救負面影響的程序	不適用
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	可持續發展管理
	2-27 遵守法律法規	可持續發展管理
	2-28 協會的成員資格	不適用
	2-29 利益相關方參與的方法	盡職調查、利益相關方溝通
GRI 3: 實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的過程	可持續發展議題評估
	3-2 實質性議題的清單	可持續發展議題評估
	3-3 實質性議題管理	可持續發展議題評估