

**中國郵政儲蓄銀行股份有限公司
2016年環境、社會及管治報告**

2017年4月

報告說明

中國郵政儲蓄銀行股份有限公司(以下簡稱「本行」、「郵儲銀行」、「中國郵政儲蓄銀行」或「我們」)，依照自身環境、社會及管治績效表現，發佈本行首份《環境、社會及管治報告》(以下簡稱「本報告」)。本行已於財政年度內遵守香港聯合交易所有限公司主板證券上市規則附錄二十七所載《環境、社會及管治報告指引》(以下簡稱「ESG指引」)載列的「不遵守就解釋」條文。

報告時間範圍：

2016年1月1日至2016年12月31日。

報告組織範圍：

如無特別說明，本報告組織範圍包括中國郵政儲蓄銀行股份有限公司總部(「總行」)及轄內機構。

報告編寫標準：

本報告遵照香港聯合交易所有限公司ESG指引編寫。

發佈周期：本報告為年度報告。

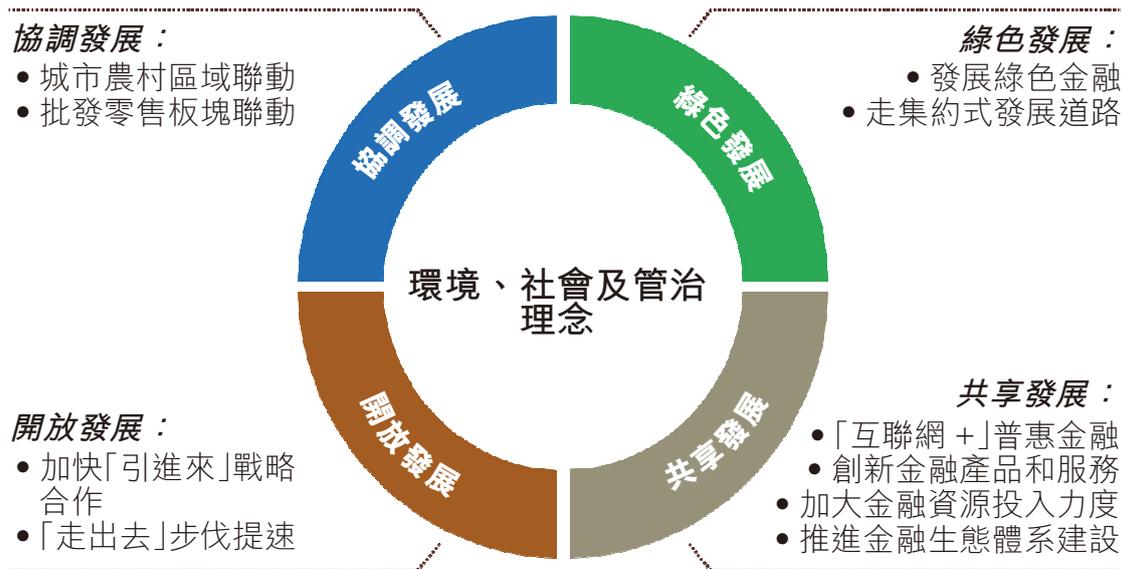
資料說明：報告中資料和案例來自本行實際運行的原始記錄或財務報告。

一、環境、社會及管治體系

中國郵政儲蓄銀行是中國領先的大型零售銀行，定位於服務社區、服務中小企業、服務「三農」(短語「農業、農村和農民」的中文簡稱)，致力於為中國經濟轉型中最具活力的客戶群體提供服務。同時，郵儲銀行積極服務大型客戶並參與重大項目建設，為中國經濟發展做出了重要貢獻。

• 環境、社會及管治理念

為了更好地將企業發展與本行環境、社會及管治工作相結合，本行以「協調發展、綠色發展、開放發展、共享發展」作為環境、社會及管治的核心理念。



2016年，郵儲銀行將環境、社會及管治理念與本行業務發展、運營管理相結合，通過實踐創新實現對環境和社會的貢獻，具體主要體現在以下四個方面：

強化協調發展理念，促進社會健康發展：

做好「城市農村區域聯動」，實現城鄉業務有機連結、協調發展；

做好「批發零售板塊聯動」，提升「三農」批零業務統籌發展能力。

貫徹綠色發展理念，助力經濟轉型：

加大綠色信貸投放力度，優先支持環保、節能產業，實現自身發展與社會進步相協調；

堅持優化資源配置，調結構、轉方式，摒棄拼規模、拼資源、拼時點的粗放模式，走集約式發展道路，提升發展質效。

堅持開放發展理念，實現合作共贏：

做好「引進來」的戰略合作落地工作，與戰略投資者在渠道拓展、客戶挖掘、產品創新、風險管理、技術支持和人力資源開發等方面開展合作；

加快「走出去」的步伐，適應經濟全球化和人民幣國際化要求，順應和平、發展、合作、共贏的世界潮流。

秉承共享發展理念，做好普惠金融：

全面優化網絡佈局，開展「互聯網+」普惠金融，提高金融服務的可獲得性和便利性；

創新金融產品和服務模式，豐富普惠金融的服務內容；

加大金融資源投入力度，降低發展普惠金融的成本；

推進金融生態體系建設，優化普惠金融發展的生態體系。

- 利益相關方參與及重要議題評估

經過識別與判斷，郵儲銀行的主要利益相關方包括：政府、監管機構、股東、客戶、合作夥伴、員工、公眾與媒體。本行通過多種渠道與主要利益相關方保持着緊密溝通，重視並積極回應利益相關方對於本行的各項訴求和期望。

利益相關方	溝通機制	回應舉措
政府	政策指引 專題匯報 日常溝通	<ul style="list-style-type: none"> • 貫徹國家宏觀經濟政策，支持國家產業結構調整和經濟發展轉型 • 堅持服務社區、服務中小企業、服務「三農」的戰略定位
監管機構	工作匯報 現場檢查 非現場監管 會議研討	<ul style="list-style-type: none"> • 依法誠信經營，完善公司治理 • 提升全面風險管理能力，加強內控體系建設 • 推進新資本協議實施 • 加大反洗錢工作力度
股東	股東大會 董事會公告 定期報告 日常溝通	<ul style="list-style-type: none"> • 推動業務發展，提升盈利能力 • 嚴格控制風險，推動穩健經營 • 及時、準確、全面的信息披露
客戶	滿意度調查 培訓推介會 產品宣傳介紹 95580客服中心 官方網站 微信平台	<ul style="list-style-type: none"> • 加強客戶關係管理 • 拓展客戶服務渠道 • 加快金融產品和服務創新 • 優化業務流程

利益相關方	溝通機制	回應舉措
合作夥伴	招標採購 供需座談 研討會 業務交流	<ul style="list-style-type: none"> • 堅持公平合作原則 • 提高合作透明度 • 實現互利共贏
員工	員工調查 意見徵詢與反饋機制 領導慰問	<ul style="list-style-type: none"> • 切實維護員工合法權益 • 加強崗位和職業技能培訓 • 推進公平透明人才選拔機制 • 完善薪酬激勵與福利體系 • 豐富員工業餘生活
公眾與媒體	網站 微博、微信等平台 公益活動 金融知識宣傳 媒體採訪	<ul style="list-style-type: none"> • 及時客觀披露信息 • 暢通信息溝通與回應 • 共建和諧社區

2016年度，本行在以上工作的基礎上，邀請主要利益相關方代表對《環境、社會及管治報告指引》中列出的各項關鍵議題進行了評估，發現社區投資、資源使用、供應鏈管理等議題是利益相關方最為關注的層面。

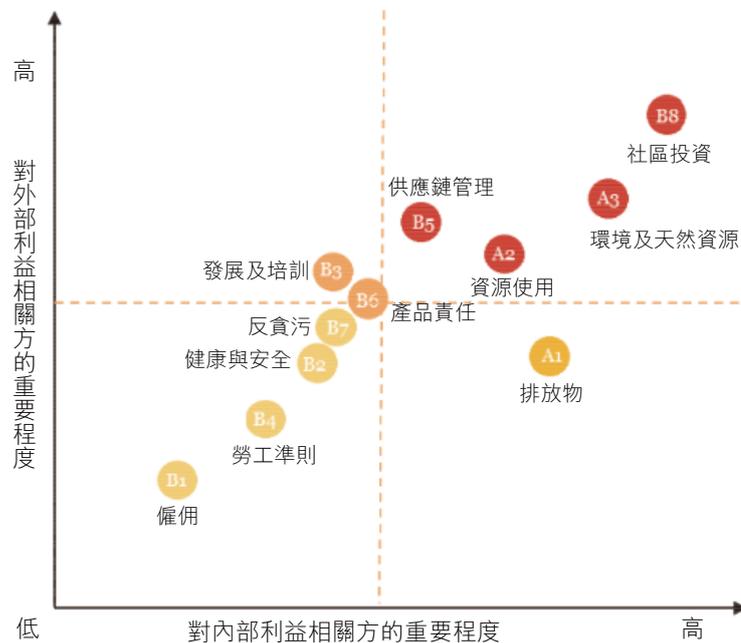


圖1：主要利益相關方對環境、社會及管治議題的關注程度

二、踐行節能減排，倡導綠色運營

郵儲銀行以提升機構自身環境表現、促進企業可持續發展為工作目標，積極踐行國家節能環保有關政策要求，減少資源能源消耗，控制溫室氣體及污染物的排放量，以盡量減少業務運營對環境造成的影響。

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》、國務院《「十三五」節能減排綜合工作方案》等重要法律、法規及國家政策要求，積極制定並完善本行綠色運營的相關制度，採用多種手段創新節能減排模式。

• 能源規劃及管控

本行通過制定《能源管理規定》，對水、電、汽油等能源的使用進行合理規劃，除安排專人定期對各用能設施進行監督和檢查外，亦要求對耗能設施、使用條件、耗能量等信息進行備案和管理。今後，本行將繼續加強能耗管理，完善節能技改管理制度，對節能技改措施和實施效果進行評價和總結，進一步提升節能管控效果。

郵儲銀行總行2016年資源消耗及二氧化碳排放情況

電消耗量(兆瓦時)	61,078.53
天然氣消耗量(萬立方米)	17.72
汽油消耗量(萬升)	6.65
柴油消耗量(萬升)	0.35
熱力消耗量(吉焦)	22,833
總耗水量(噸)	161,619
二氧化碳排放量(噸)	37,274.57

• 推行綠色運營

本行積極倡導綠色辦公。通過優化用電設備的運行、標準化操作流程、培養員工節能意識、推進辦公耗材循環使用、加強車輛用油定額管理考核以及提高視頻會議系統使用率等多種方式減少不必要的能源使用。

在業務和客戶服務方面，本行亦努力推行綠色運營。一方面，我們通過官方網站、網點、短信、互聯網平台等宣傳渠道引導客戶從紙質賬單轉移到電子賬單，減少業務用紙；另一方面，我們借助互聯網技術，簡化服務流程，在提高服務時效的同時降低業務運營對資源的消耗。

工程建設方面，本行嚴格遵守國家及地方環境生態相關規定及業務監管部門和地方政府的要求，嚴格做好相關生態和環境保護工作，要求行內所有土建和裝修項目須進行環境影響評價，盡一切可能減少工程建設對環境帶來的負面影響。

- **廢棄物管控**

本行運營過程中產生的主要廢棄物包括辦公耗材、生活垃圾以及數據中心生產用電池和硬盤等。除通過綠色運營減少廢棄物的產生之外，本行亦嚴格按照相關管理規定對不同種類的廢物實施規範處理。尤其在處理廢棄硒鼓等有害廢棄物時，進行統一回收，不允許員工隨意丟棄。對於廢舊電子產品，如電腦、打印機等設備，本行設有專人對其進行檢測、評估及分類，對於尚有使用價值的設備進行拆分再利用，從而降低其對環境產生的影響。

- **支持綠色信貸**

郵儲銀行高度重視綠色信貸業務，積極貫徹《關於構建綠色金融體系的指導意見》、《綠色信貸指引》等監管要求，嚴格落實環保行政許可、環保安全法規等環境標準規範，堅決做到不營銷、不准入、不受理不符合產業政策與能耗、環保、質量、安全等標準要求的客戶和業務。本行分類管理、動態評估企業和項目的環境與社會風險，堅持「環保一票否決制」，對環保不過關的企業與項目實行「零容忍」政策。

2016年，本行持續加強綠色信貸政策制度建設，明確綠色信貸發展重點方向與領域。在進一步加強對環境友好型產業和項目支持力度的同時，本行強化了對高環境風險行業信貸項目的管控力度，嚴格限制對「兩高一剩」行業借款人和貸款項目授信。截至2016年末，本行綠色信貸餘額人民幣752.31億元，主要投向綠色交通運輸、可再生及清潔能源、節能環保服務等領域。2016年度，郵儲銀行榮獲「優秀綠色金融品牌」、「年度卓越普惠金融銀行」、「2016年社會責任傑出企業」等多項榮譽稱號。

三、堅持以人為本，保障員工權益

- 依法用工，吸引人才

本行依照《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》以及國務院《禁止使用童工規定》等相關法律法規，與員工簽訂勞動合同並按約履行相關義務。勞動合同中明確規定了工作時間、休息休假、勞動保護和工作條件等內容。2016年，本行未發生聘用童工和強制勞工的情形。

本行依法制定了人力資源管理相關的內部規章，對勞動合同管理、薪酬與福利、績效考核、考勤與休假等用工管理工作進行了全面規範。本行嚴格禁止非法招聘和用工並力求保障員工的多元化，在招聘和用工過程中，不因與崗位職責無關的個人差異歧視員工或應聘者。同時，本行建立了「橫向能轉換、縱向能晉升」的職業晉升發展通道，建立了上下交流及內部招聘的機制，為員工提供廣闊的職業發展平台。

全行員工人數情況

員工總數	員工總人數	187,067
僱傭類型	勞動合同制員工人數	169,735
	勞務派遣制員工人數	17,332
按地區分	華東地區員工人數	54,369
	華南地區員工人數	20,268
	華中地區員工人數	26,551
	華北地區員工人數	30,176
	西北地區員工人數	12,971
	西南地區員工人數	20,050
	東北地區員工人數	22,682
按性別分	男性員工總數	71,761
	女性員工總數	115,306
按年齡分	年齡30歲以下的員工人數	48,232
	年齡30歲至40歲(不含)的員工人數	80,545
	年齡40歲至50歲(不含)的員工人數	44,941
	年齡50歲(含)以上的員工人數	13,349

● 保障員工權利與福利

績效、薪酬與福利：本行建立了以戰略為導向、以崗位為基礎的績效考核體系，及以績效為導向、以崗位價值為基礎的薪酬分配體系。本行在滿足當地最低工資與基本福利保障要求的基礎上，為員工提供具有競爭力的薪酬與福利，並為員工提供企業年金、補充醫療保險等福利。

員工關懷：2016年，本行各級工會按照「發展為了職工，發展依靠職工，發展成果惠及職工」的理念，全面啓動了職工小家建設。基於本行員工結構特點，針對青年職工和女性職工兩大群體，組織開展了大量員工關懷活動，在元旦、春節期間共計慰問5,779名員工、3,389個集體。

● 保證員工健康與安全

本行嚴格遵守《中華人民共和國消防法》、《企業事業單位內部治安保衛條例》等相關法規及行業規範要求，建立健全安全生產管理監督機制。

本行定期組織員工進行健康檢查，根據員工年齡、性別及崗位特點制定科學的健康檢查套餐，以確保健康檢查的效果。全行各級機構從廣大員工實際需求出發，組織開展健康專題講座活動，幫助員工預防疾病保持身心健康。

在保障機構網點安全運營方面，2016年本行發佈了全行安全保衛風險指數。在全行安保機構和隊伍建設逐步完善的基礎上，2016年本行進一步加強了對不同層級員工的安保教育培訓工作，以提升本行安保工作水平，為員工提供更加安全的工作場所。

- **建設學習型銀行**

本行重視員工發展與素質提升，秉承「進步，與您同步」的理念，以員工能力建設為主線，以建設學習型銀行為目標，堅持以人為本，不斷完善員工培養與職業發展機制，通過多崗位鍛煉員工，不斷提升員工個人能力和素質，促進員工與企業共同成長。

2016年，本行按照綜合化培訓思路，有針對性地設計培訓項目，持續加強管理類、專業類、營銷類和操作類四支隊伍建設。重點實施了大公司、大零售、風險合規等高級管理與專業人員培訓項目。持續加強管理人員經營能力提升培訓，專業技術人員專業廣度與深度培訓以及操作人員的業務技能培訓。

四、以客戶為中心，提供優質產品與服務

- **以客戶為中心，提升服務質量**

本行嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等重要法律，貫徹「以客戶為中心」的服務理念，本行將保護消費者合法權益納入企業文化建設和經營發展戰略，並由總行指導各一級分行將消費者權益保護工作情況納入經營績效考核體系、建立應急管理體系和科學預案。

為持續提升客戶投訴處理效果，一方面，各渠道定期對投訴信息進行分類歸納匯總，分析客戶的訴求，查找問題根源，總結服務過程中出現的客戶爭議等疑難問題，並提出可行的解決辦法。另一方面，對各渠道投訴開展專項質量監督，若抽樣回訪中發現客戶對已完成投訴處理結果仍不滿意，將安排專人介入調查並重啓投訴處理流程。

95580客服中心處理客戶投訴情況

投訴總數量(件)	225,806
客戶投訴結案率(%)	98
客戶投訴處理滿意度(%)	96

- **保護客戶私隱，保障信息安全**

本行制定了關於保障私隱和個人資料安全的相關政策及管理辦法，明確要求各級機構必須嚴格遵守相關法律和本行內部規章制度，收集、保存、使用和對外提供客戶金融信息，不得向任何單位和個人出售客戶金融信息，不得違規對外提供客戶金融信息。

本行各業務及服務機構依照銀行業金融機構及本行要求制定實施細則，採取有效措施確保客戶個人信息安全。具體措施包括：新員工簽署《保密協議》，客服工作現場執行無紙化辦公、禁止攜帶可記錄或存儲物品、關閉生產用電腦USB口，對涉及公佈的客戶名單進行脫敏處理，規範數據導出導入管理和申請資料檔案管理，將信息安全保障與員工績效考核綁定、對違反信息安全管理條例的員工進行處罰追責等。

2016年，本行從頂層規劃設計、工程建設全生命周期安全管控、支付安全防護建設等八個方向推進了本行信息安全的保障建設。

五、合規運營、強化管理

- 重視自主創新，保護知識產權

本行重視自主創新以及對自有知識產權的申請和保護，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》等法律法規及監管規定的要求，積極組織軟件著作權登記及專利的申請。在知識產權治理體系下，本行通過合理的分工、明確的管理機制與流程，對知識產權的註冊、申請(包括複審)、訴訟仲裁等進行了有效管理。2016年，未發生違反知識產權保護有關法規並對本行產生重大影響的事件。

- 加強規範供應商管理

本行重視供應商社會責任的履行情況，通過構建科學合理的供應商管理體系並制定供應商管理辦法，規範供應商管理工作。

本行積極構建綠色供應鏈實施綠色採購，已制訂綠色採購指南，指導本行在採購活動中推廣綠色低碳理念，並在供應商年度評估中採用包括綠色環保指標在內的多維度綜合評估模型。本行重視供應商的商業道德和社會公德，通過多種途徑，不斷加強與誠實守信、充分履行社會責任的大型供應商的合作關係。2016年，本行並未知悉主要供應商在商業道德、環境保護、用工等方面發生任何重大負面或違規事件。

郵儲銀行總行供應商分佈情況

供應商所在地	數量(個)
供應商總數量	231
其中：	
國外供應商數量	20
華東地區供應商數量	45
華南地區供應商數量	23
華中地區供應商數量	2
華北地區供應商數量	128
西北地區供應商數量	2
西南地區供應商數量	4
東北地區供應商數量	2
台港澳地區供應商數量	5

- **規範廣告與宣傳**

在廣告、媒體宣傳等方面，本行嚴格遵守並依照《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國著作權法》等法律法規，制定本行品牌形象及業務產品宣傳的執行手冊和管理辦法。2016年，本行並未知悉任何違反有關產品和服務信息及標識、市場宣傳推廣相關法規，並對本行有重大影響的事件。

- **規範內控，廉潔運營**

本行嚴格遵守《中華人民共和國刑法》等法律法規及《中國共產黨紀律處分條例》、《中國共產黨問責條例》等黨內規章制度，推進內控體系建設，防範貪腐行為，並對違法違規員工嚴格處置。本行制定並執行員工舉報及紀檢監察信訪管理辦法，並開展不定期的專項檢查，保障全體員工及第三方可通暢地通過書信、電話、郵件等方式反映本行員工或供應商人員貪污、賄賂、欺詐等不當行為。

作為一家大型商業銀行，本行按照《中華人民共和國反洗錢法》及中國人民銀行監管要求，秉承「風險為本」的反洗錢理念，制定了相關管理制度，明確反洗錢管理組織架構和工作職責。通過嚴格落實客戶身份識別要求，完善可疑交易監控體系，積極報送可疑交易報告等措施，減少非法洗錢的發生機率。

六、回饋社區，共建美好家園

作為中國物理網點覆蓋最廣、數量最多的商業銀行，郵儲銀行結合自身定位，發揮自身優勢，積極組織並支持員工參與到社區發展建設中。2016年，本行持續大力開展金融知識普及，不斷加強志願義工活動，踐行企業公民責任，努力回饋社區，構建更美好的家園。

- **金融知識教育與普及**

2016年，為持續提高消費者金融素養及金融風險防範意識，本行各級分支機構按照中國人民銀行「金融知識普及月」及中國銀行業協會「普及金融知識萬里行」的要求，遵照本行的普惠金融理念，針對「六類」(小微企業、農民、城鎮低收入人群、貧困人群、殘疾人和老年人)特殊人群，積極開展「五進」(進商圈、進企業、進農村、進社區、進學校)活動，通過紙質、網絡等有效途徑，開展形式多樣的活動宣傳普及金融知識。

- **志願者服務**

本行保持與周邊社區溝通，積極提供針對社區實際訴求且符合本行能力特點的志願義工服務。2016年，本行組織及員工自發開展了形式多樣的志願者公益服務活動，涵蓋文化、體育、環保、特殊群體關愛等多領域，有針對性地滿足受助群眾的真正需求。

附錄：ESG指引索引表¹

議題描述		頁碼
一般披露A1 排放物	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例	7
關鍵績效 指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	未披露
關鍵績效 指標A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	7
關鍵績效 指標A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	未披露
關鍵績效 指標A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	未披露
關鍵績效 指標A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	未披露
關鍵績效 指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	8
一般披露 A2資源使用	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	7

1 根據《上市規則》第13.91條及附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》要求，本行已就11個層面的一般披露內容進行闡述並已自願性披露了部分關鍵績效指標。

議題描述		頁碼
關鍵績效 指標A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	7
關鍵績效 指標A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	7
關鍵績效 指標A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	未披露
關鍵績效 指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	未披露
關鍵績效 指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	不適用
一般披露A3 環境與天然資源	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	7-8
關鍵績效 指標A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	8-9
一般披露 B1僱傭	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	9-10

議題描述	頁碼	
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	10
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	未披露
一般披露 B2健康與安全	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	10-11
關鍵績效指標B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	未披露
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	未披露
關鍵績效指標B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	11
一般披露 B3發展及培訓	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	11
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	未披露
關鍵績效指標B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	未披露

議題描述		頁碼
一般披露 B4勞工準則	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	9
關鍵績效 指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	未披露
關鍵績效 指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	未披露
一般披露 B5供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	13
關鍵績效 指標B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	13
關鍵績效 指標B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	13
一般披露 B6產品責任	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	11、12、 14
關鍵績效 指標B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用

議題描述		頁碼
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	12
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	13
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
關鍵績效指標B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	12
一般披露 B7反貪污	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	14
關鍵績效指標B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	未披露
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	14
一般披露 B8社區投資	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	15
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	15
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	未披露