

進步
與您同步
TOGETHER
WE MAKE IT
BETTER



2017 社會責任報告

環境 | 社會 | 管治

中國郵政儲蓄銀行股份有限公司
Postal Savings Bank of China Co., Ltd.
(于中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)
股份代號: 1658
優先股股份代號: 4612

目錄 / Contents

- 2 報告說明
- 4 董事長致辭
- 8 行長致辭
- 12 關於我們

- 普惠金融 服務實體經濟 42
- 資源傾斜落實國家戰略 44
- 多策并舉助力脫貧攻堅 48
- 機制創新促“三農” 54
- 模式優化助“小微” 62



- 綠色金融 助力生態文明 68
- 管理與政策 70
- 綠色信貸 70
- 綠色運營 73



- 14 專題：
新征程·大零售金融生態圈
- 16 專題：
普惠萬家，郵愛圓夢



- 與你同行 共創美好生活 78
- 與員工共發展 78
- 與客戶同進步 84
- 與社區建和諧 92



- 20 理念
- 22 責任理念與模型
- 23 利益相關方參與及重要議題評估



- 26 管理
- 28 黨建引領
- 32 公司治理
- 36 風險管理

- 關鍵績效表 95
- 第三方鑒證 97
- 指標索引 102
- 讀者反饋表 107



報告說明

一、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部及轄內機構。

報告時間範圍：2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。部分內容超出上述時間範圍。

報告發布周期：本報告為年度報告。

二、報告編制依據

本報告滿足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》、香港交易所《環境、社會及管治報告指引》的相關要求，同時參考《全球報告倡議組織可持續發展報告指南（GRI4.0）》、國際標準化組織 ISO26000《社會責任指南(2010)》、國家標準委《社會責任指南（GB/T36000）》進行編寫。

三、報告數據說明

報告中的財務數據均來自 2017 年年度報告，其他數據以 2017 年為主，部分包括以前年度數據。本報告中所涉及貨幣金額以人民幣計量，特別說明的除外。

文中“我行、本行”指“中國郵政儲蓄銀行股份有限公司”。

四、報告保證方法

為了保證報告的真實性和可靠性，本報告提請普華永道中天會計師事務所按照《國際鑒證業務準則第 3000 號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》對報告中披露的選定關鍵數據執行有限鑒證業務，并出具獨立鑒證報告。

五、報告發布形式

報告以印刷版和電子版兩種形式發布。印刷版置備于本行董事會辦公室供本行股東及本行利益相關方查閱，電子版可在本行網站查閱。

六、聯系方式

中國郵政儲蓄銀行股份有限公司董事會辦公室

地址：北京市西城區金融大街 3 號

電話：86-10-68858158

傳真：86-10-68858165

董事長致辭

不忘初心，方得始終。自2007年成立以來，中國郵政儲蓄銀行始終堅持“普之城鄉，惠之于民”的發展理念，情系民生，心念社會，在實踐中勾勒出國有大型零售商業銀行的使命與擔當。2017年是郵儲銀行成立十周年，我們以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入落實“五位一體”總體布局、“四個全面”戰略布局，全面貫徹創新、協調、綠色、開放、共享五大發展理念，扎實服務國計民生，譜寫了履行社會責任的新篇章。

發揮專業優勢，持續發展普惠金融

我們積極響應黨中央號召，確立了服務社區、服務中小企業、服務“三農”的大型零售商業銀行戰略定位。通過近4萬家網點、14.3萬個助農取款點、近12萬臺自助設備在內的實體網絡，成功打通“最後一公里”，將金融服務延伸到中國廣袤大地的每一個角落。充分發揮自身網點眾多、客戶廣泛且深度下沉的資源稟賦優勢，在實踐中摸索普惠金融的規律、機制和特點，逐步探索出一條中國大型零售商業銀行普惠金融商業可持續發展之路。2017年，我們為近40%的中國公民提供基礎金融服務，客戶數量進一步增長至5.53億；打造涵蓋消費金融及財富管理的社區金融服務生態圈，努力為客戶拓寬財產性收入提供優質服務，消費信貸餘額達到1.41萬億元。推進小企業金融客戶經理隊伍專業化、客戶開發綜合化、貸後管理集約化的“三化”建設；通過專業團隊、專營機構、專心服務的“三專”原則，着力破解小微企業融資難、融資貴的金融短板，當年累計發放小微企業貸款7,607.52億元。認真落實中央一號文件部署，聚焦支持鄉村振興重點領域，積極打造專業化為農服務體系，全面完成三農金融事業部全國推廣工作，涉農貸款餘額首次突破萬億，達到1.05萬億元。

李國華



李國華

發揮資金優勢，切實服務國家戰略

“百業興則金融興，百業穩則金融穩”。服務實體經濟是金融業的天職，也是銀行發展的根基所在。我們結合國家戰略要求，充分發揮資金優勢，優化信貸投向，積極服務“一帶一路”、雄安新區建設、京津冀協同發展和長江經濟帶建設等重大發展戰略。全力服務供給側結構性改革，推動產業轉型升級，加大對國家重大項目和重大基礎設施建設的金融支持力度，公司貸款餘額 1.39 萬億元。在“一帶一路”沿線國家重點推進涉及交通、建築、電力等基礎設施建設 10 餘個重大項目，着力拓展“一帶一路”沿線代理行網絡，與相關境外金融機構積極建立業務合作關係，共建立代理行 997 家，貿易融資規模達 2,475 億元。

創新產品和服務，探索金融扶貧新模式

堅決打贏脫貧攻堅戰是我們黨的莊嚴承諾。我們高度重視金融精準扶貧工作，發揮網絡覆蓋城鄉、資金規模龐大的優勢，逐步探索出一條以特色產業為依托、以產品創新為基礎、以風險分擔為保障的商業可持續金融扶貧新模式。深化三農金融事業部改革，完善事業部下設的扶貧業務部工作機制；精準支持貧困地區基礎設施建設和特色產業發展，建設金融扶貧示範支行。在充分了解貧困地區狀況的前提下，結合當地特點，整合多方資源，因地制宜打造出“蔡川模式”、“三到村三到戶”模式、“金融立體扶貧模式”等眾多特色金融扶貧模式，有效幫助農戶獲得資金發展生產，社會效應顯著。截至 2017 年末，金融精準扶貧貸款餘額 458.20 億元，其中個人精準扶貧貸款餘額 154.41 億元，建檔立卡貧困人口貸款餘額 128.35 億元。

大力發展綠色金融，打造郵儲特色綠色金融品牌

“綠水青山，就是金山銀山”。綠色發展功在當代，利在千秋，也必將引領深刻的金融變革。郵儲銀行的底色就是綠色，我們要通過持續的努力，將視覺上的郵儲綠融入血液，升華為精神，打造獨具特色的郵儲綠色金融品牌。我們堅持以戰略規劃為指引，組織管理為保障，政策制度為基礎，金融產品為抓手，促進綠色與可持續發展。完善綠色信貸戰略規劃，設立董事會社會責任委員會，成立綠色銀行建設領導小組。積極傾斜資源配置，重點圍繞綠色交通運輸、可再生能源及清潔能源、

綠色裝備製造等十大重點領域，加大信貸支持力度。截至 2017 年末，綠色信貸餘額 1,766.31 億元，同比增長 134.78%。

積極推進科技與金融深度融合，打造高效的金融服務鏈條

“創新是引領發展的第一動力”，現代科學技術正在引領商業銀行的深層次變革與重塑。我們以升級傳統業務模式為重點，打造場景化、個性化、智能化的互聯網金融，實現傳統業務與新業態的融合發展。把信息化建設提升到決勝未來生死存亡的戰略高度，運用大數據、雲計算、區塊鏈、人工智能等新技術，加強科技對經營管理的支撐能力。推出手機銀行 3.0 版本，創新應用人臉識別、指紋識別等生物識別技術。截至 2017 年末，電子銀行客戶規模突破 2.34 億戶，其中手機銀行客戶規模達到 1.75 億戶，創歷史新高。電子銀行交易筆數 200.75 億筆，同比增長 64.91%；交易金額 14.12 萬億元，同比增長 35.38%；電子銀行交易替代率達到 86.97%，較上年末提升 5.19 個百分點。

堅持穩健的風險管理策略，資產質量持續保持領先

優異的資產質量是郵儲銀行的立業之基，也是我們的核心優勢。我們堅持問題導向、底線思維，將“管住合規、守住底線、控住風險”作為一切工作的前提和基礎。扎實開展“三違反”“三套利”“四不當”“十亂象”和“兩會一層風控責任專項檢查”等系列專項整治工作，強化重點領域風險管控，深化內控體系建設，夯實合規管理基礎。截至 2017 年末，我行資本充足率 12.51%，較上年末提高 1.38 個百分點；不良貸款率 0.75%，較上年末下降 0.12 個百分點；撥備覆蓋率 324.77%，較上年末上升 53.08 個百分點。

2018 年是貫徹黨的十九大精神的開局之年，是改革開放 40 周年，也是郵儲銀行轉型發展的關鍵之年。站在郵儲銀行新十年的新起點上，我們將深入貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想，以堅定不移的信仰、鍥而不捨的精神、銳意進取的勁頭，積極應對新挑戰、勇于開拓新思路，以自身發展的新優勢和新動能，不斷提高服務大眾的水平及價值創造的能力，為決勝全面建成小康社會，實現中華民族偉大復興貢獻出更大的力量！

行長致辭

2017 年，面對復雜多變的宏觀形勢、嚴峻的風控壓力和激烈的市場競爭，面對中國經濟由高速增長階段轉向高質量發展階段的金融需求新特點，本行將為實體經濟服務作為工作的出發點和落腳點，踐行新發展理念，堅守大型零售商業銀行戰略願景，堅持穩中求進工作總基調，積極助力供給側結構性改革，發展普惠金融、綠色金融，致力於為客戶提供滿意服務、為社會傳遞正向價值、體現國有大行責任擔當。2017 年，本行經營業績增長持續高于國內銀行業平均水平，實現營業收入 2,248.64 億元，增長 18.60%；實現淨利潤 477.09 億元，增長 19.94%；資產質量優良，不良貸款率 0.75%；價值創造能力穩步提高。

聚焦國家戰略，進一步增強服務實體經濟能力

本行立足金融服務實體經濟的本質要求，積極發揮資金大行優勢，圍繞深化供給側結構性改革和國家重大戰略部署，優化資源布局、改善信貸結構，把更多金融資源配置到經濟發展的重點領域，滿足實體經濟多樣化的金融需求，進一步增強服務實體經濟能力。2017 年，本行新增各項貸款 6,194.87 億元，增長 20.58%。本行致力於對京津冀協同發展、長江經濟帶發展、“中國制造 2025” 戰略等提供金融支持。截至 2017 年末，為京津冀地區投放公司貸款超過 1,200 億元，對長江經濟帶地區投放公司貸款超過 3,100 億元，對西部大開發區域和中部六省分別投放公司貸款近 1,900 億元。本行創新服務“一帶一路” 建設，為阿曼財政部成功辦理主權貸款；運用“信貸 + 非信貸” “股權 + 債權” “商行 + 投行” 等方式，服務企業多元化金融需求，為“走出去” 企業累計提供內保外貸、海外代付等融資約 38 億美元，支持國內製造業、航空、燃氣、鋼鐵等企業境外并購近百億元。

呂家進



呂家進

發展普惠金融，體現行業先行者的使命擔當

本行成立十年來，始終堅守服務社區、服務中小企業、服務“三農”的戰略定位，成為踐行普惠金融商業可持續發展的行業先行者。2017年，本行深化普惠金融領域改革，深耕細作。“三農”金融服務再上階梯，如期落實中央“一號文件”要求，穩步推進三農金融事業部在全國範圍內推廣。截至2017年末，涉农貸款餘額達1.05萬億元，同比增長14.91%，其中農戶貸款餘額8,635.20億元，較上年末增加1,064.29億元，增長14.06%。小微企業金融服務體系趨於完善，推進以特色行業為引導的小微金融專營機構建設，借助大數據投產上線小微金融服務平台，為小微客戶提供“融資+融智”服務。2017年，累計發放小微企業貸款7,607.52億元，授信客戶數量達到166.25萬戶。在金融精準扶貧中積極發揮作用，調動網絡、資金和專業優勢向國家重點貧困縣（區）發放小額貸款，帮扶寧夏蔡川村整村脫貧，成為金融精準扶貧的模式典型。

推動綠色創新，為經濟高質量發展助力

本行深入貫徹新發展理念，在經營管理工作中全面推動高質量發展。推進金融與科技深度融合的智慧銀行建設，構建網點（含設備）數量最多的實體網絡和全方位的电子銀行體系，以“幸福·加郵”社區行為主題探索跨界合作的消費金融新生態，打造以金融為中心、全場景式覆蓋的一站式家庭生態經濟圈。發展綠色金融，累計制定40餘項綠色銀行相關政策制度，截至2017年末，綠色信貸餘額達到1,766.31億元，重點支持綠色交通運輸、可再生能源及清潔能源、綠色裝備製造等10大重點領域。

進步與您同步，向最具價值、最受信賴的目標不斷邁進

本行高度重視服務能力和服務質量提升，堅持以客戶為中心的服務理念，致力於切實維護消費者權益。改善消費者體驗，通過流程優化，應用人工智能等新技術，持續提高響應效率和客戶滿意度。深化開展金融知識普及，融入社區，主動對接兒童、老人等特殊群體，常態化開展志願義工服務，為提高人民金融素養、維護金融系統和諧穩定作出貢獻。關懷和重視員工的發展，嚴格遵守相關法律法規，積極組織開展專業培訓活動，為員工提供良好的工作環境、發展環境。整合自身資源，與中國扶貧基金會共同發起“郵愛公益基金”，實施扶助貧困學生成才的“郵愛成長計劃”、成立“公益志願者協會”以及設立公益日，努力成為新時代公益事業的創新者和踐行者。

2018年是貫徹黨的十九大精神的開局之年，是我國決勝全面建成小康社會、實現“十三五”規劃承上啓下的關鍵一年，也是本行發展進入第二個十年、開啓新徵程的起步之年。本行將以習近平新時代中國特色社會主義思想為指引，把服務實體經濟作為根本目的，把防範風險作為核心目標，把深化改革作為根本動力，堅持穩中求進工作總基調，堅守戰略定位，履行大行責任，以優質高效的金融服務推動經濟高質量發展，助力社會和諧穩定，為建設新時代作出新貢獻。

關於我們

中國郵政儲蓄銀行是中國領先的大型零售商業銀行，定位于服務社區、服務中小企業、服務“三農”，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，郵儲銀行積極服務于大型公司客戶并參與重大項目建設，為中國經濟發展作出了重要貢獻。

郵儲銀行擁有營業網點近 4 萬個，服務個人客戶達 5.53 億人，擁有優異的資產質量和顯著的成長潛力。目前，郵儲銀行打造了包括網上銀行、手機銀行、自助銀行、電話銀行、微信銀行等在內的全方位電子銀行體系，形成了電子渠道與實體網絡互聯互通，線下實體銀行與線上虛擬銀行齊頭并進的金融服務格局。2015 年，郵儲銀行引入十家境內外戰略投資者，進一步提升了綜合實力。2016 年，郵儲銀行在香港交易所主板成功上市，正式登陸國際資本市場，圓滿完成“股改—引戰—上市”三步走改革目標。2017 年，郵儲銀行成功發行境外優先股，進一步優化資本結構，拓寬資本補充渠道。根據英國《銀行家》雜誌“2017 年全球銀行 1000 強排名”，郵儲銀行以 2016 年末總資產位居第 21 位。在美國《福布斯》2016 年度“全球上市公司 2000 強”榜單上，郵儲銀行位居第 55 位。在美國《財富》“2016 年度中國 500 強排行榜”上，郵儲銀行位居第 34 位。

在中國經濟轉型升級、金融改革縱深推進、信息技術蓬勃發展的大背景下，郵儲銀行將緊抓戰略新機遇，充分發揮自身優勢，不斷豐富業務品種、拓寬服務渠道、提升服務能力，為廣大客戶提供更加全面、便捷的金融服務，致力於成為最受信賴、最具價值的一流大型零售商業銀行。



專題：新征程·大零售金融生態圈

隨着中國經濟轉型升級的不斷深入，郵儲銀行充分發揮自身優勢，致力於為廣大城鄉居民提供全方位、多層次的消費金融服務。截至2017年末，本行個人消費貸款餘額達**1.41萬億元**，較2016年末增長**28.11%**，占總貸款比重達**38.88%**。充分利用“線上+綫下”渠道，自建并整合各類資源，構建廣泛、深入、有特色的場景消費金融生態服務體系。

構建完整的消費信貸產品體系。形成住房貸款、汽車貸款、普通消費貸款和教育貸款四大類消費信貸產品，重點支持百姓教育文化、旅游休閒、養老健康、綠色環保等新興領域，覆蓋各類消費需求。

持續推廣新一代零售信貸工廠的建設，通過開展業務流程節點優化、流程整合和標準化操作、建設數據驅動評分模型及策略，實現零售信貸業務作業模式全面升級，有效提升作業效率和客戶體驗。

互連互通電子渠道與實體網絡，不斷優化客戶體驗，構成綫下實體銀行與綫上虛擬銀行齊頭并進的金融服務格局，讓消費金融服務更好滿足百姓生活需要。

“綫上+綫下”渠道互聯互通



構建包括近4萬個實體網點、14.3萬個助農取款點、近12萬臺自助設備在內的實體網絡，覆蓋中國（除港澳臺）所有城市及近99%的縣域農村地區，是目前我國網點數量最多、下沉最深、離客群最近的服務網。



大力發展電子銀行業務，打造了包括網上銀行、手機銀行、自助銀行、電話銀行、微信銀行等在內的全方位電子銀行體系。



開展“幸福·加郵”社區行主題活動，引入生態金融理念，為客戶定制一站式金融服務，構建“產融結合”新模式，打造消費金融新生態。



深入挖掘居民個性化、多樣化消費需求，積極支持新消費重點領域的金融需求，加快產品的互聯網化和場景化。為向客戶提供小額、快捷、便民的消費金融服務，我們利用大數據技術，推出全流程在綫辦理的系列網貸產品，并逐步構建綫上支付渠道與固定網點互補的業務渠道體系，完善產品服務統一入口，進一步提升客戶體驗。



作為主要出資人發起成立中郵消費金融有限公司。中郵消費金融有限公司與郵儲銀行零售信貸產品優勢互補，實現客戶市場細分，全方位滿足各階層客戶多元化消費金融需求。截至2017年末，中郵消費金融公司累計放款321.82億元。

專題：普惠萬家，郵愛圓夢

2017 年 3 月 20 日，在成立十周年之際，郵儲銀行正式運行“郵愛公益平臺”。這是郵儲銀行整合內部外部和線上線下資源，系統性、持續性開展公益事業的重要舉措。

平臺秉承普惠金融理念，凝聚社會力量，喚醒公益意識，傳遞人文關懷，以常態化、多元化、可持續的方式推進中國公益事業的發展，努力成為中國公益事業的創新者和踐行者，設立“郵愛公益基金”、實施“郵愛成長計劃”、成立“公益志願者協會”以及設立“郵愛公益日”。

郵愛公益基金

- 郵儲銀行攜手中國扶貧基金會共同發起“郵愛公益基金”。
- 郵儲銀行首期向“郵愛公益基金”捐資 **500 萬元** 作為啓動資金。
- 郵儲銀行聯合中國扶貧基金會，通過騰訊公益微信平臺發起“一起捐”活動，基金成立至 2017 年末，累計捐款人數達 **31 萬人次**，募資額達 **630 餘萬元**，“郵愛公益基金”總規模已超過 **1,100 萬元**。
- 成立專項工作機構，協同中國扶貧基金會做好基金的運行和管理工作的。
- 郵儲銀行手機銀行、網上銀行、微信銀行等線上渠道開通“郵愛公益基金”捐贈入口。

郵愛成長計劃

- 郵愛成長計劃主要包括“郵愛自強班”和“千人招聘計劃”等項目，該計劃有效銜接九年制義務教育，實現對貧困學生核心成長階段的全方位覆蓋，形成扶助貧困學生發展的完整鏈條。

- **郵愛自強班**

計劃資助 **1700 名** 建檔立卡貧困戶高中生完成高中學業。後續，隨着募捐金額的進一步增加，資助範圍和數量也將進一步擴大。

- **千人招聘計劃**

郵儲銀行將通過三年時間擇優招收 **1000 名** 貧困大學畢業生，為他們打開人生新階段的大門。

公益志願者協會

- 貫徹全員公益理念，成立“公益志願者協會”，整合各分支機構的公益事項，統一打造“郵愛”公益品牌，做好統籌規劃和跟蹤評估，形成“郵愛”公益活動長效機制。

郵愛公益日

- 每年 **3 月 20 日** 為“郵愛公益日”，郵儲銀行將在當天舉辦多種形式的公益活動。



“郵愛公益”志願者到“郵愛自強班”資助的學生家中尋訪，送去關懷和温暖。



江西省分行郵愛公益日活動



“郵愛公益”團隊到青海省黃南藏族自治州民族中學尋訪，同“郵愛自強班”同學合影留念。



重慶黔江分行“郵愛公益健步走”啓動儀式

20

理念

責任理念與模型 利益相關方參與及重要議題評估



理念

責任理念與模型

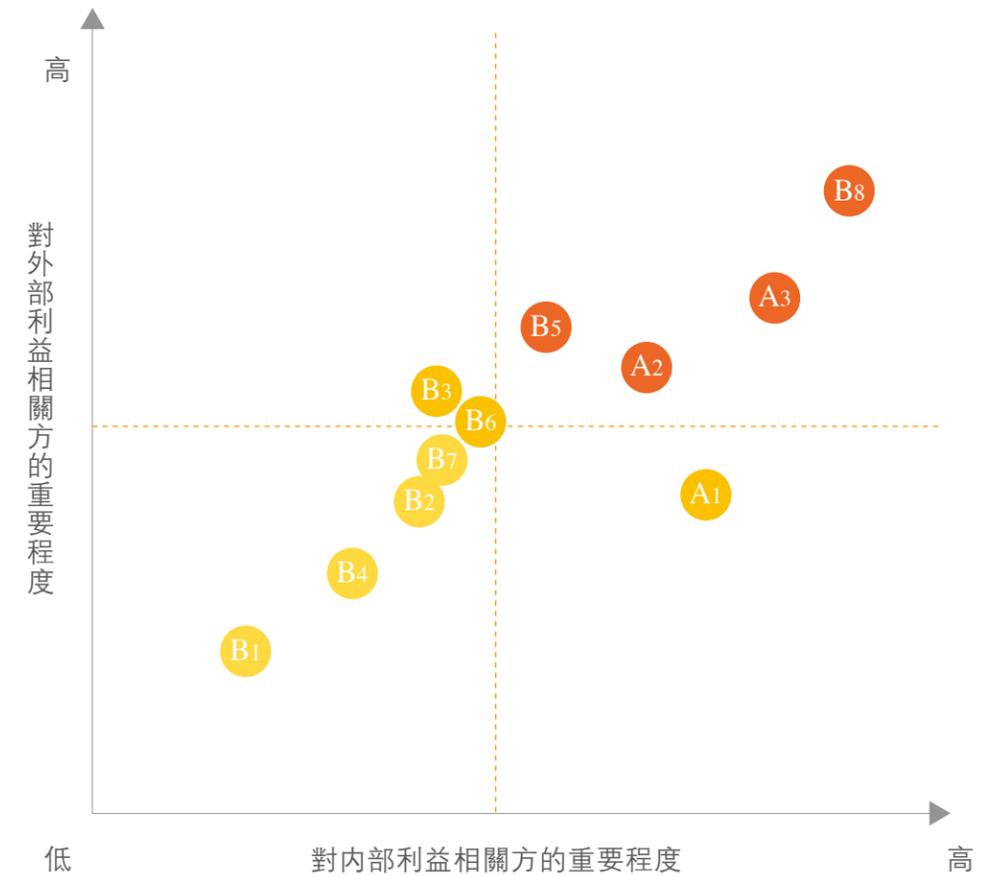


利益相關方參與及重要議題評估

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 微信平臺	<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
 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

利益相關方	溝通機制	回應舉措
 員工	員工調查 意見征詢與反饋機制 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、微信等平臺 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
 環境	構建綠色金融體系 強化環境和社會風險管理 堅持綠色運營	<ul style="list-style-type: none"> ●推進綠色金融體系建設 ●支持綠色產業發展 ●完善環境和社會風險管理 ●實施綠色運營

本行在以上工作的基礎上，邀請主要利益相關方代表對《社會責任（環境、社會及管治）報告》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。



- B1 僱傭
- B2 健康與安全
- B3 發展及培訓
- B4 勞工準則
- B5 供應鏈管理
- B6 產品責任
- B7 反貪污
- B8 社區投資
- A1 排放物
- A2 資源使用
- A3 環境及天然資源

圖：主要利益相關方對環境、社會及管治議題的關注程度

管理

黨建引領 公司治理 風險管理



管理

黨建引領

堅持黨的領導、加強黨的建設，是我國國有企業的光榮傳統，是國有企業的“根”和“魂”，是我國國有企業的独特優勢。

——習近平總書記在全國國有企業黨的建設工作會議上強調

郵儲銀行黨委以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入貫徹黨的十九大精神，始終堅持黨的領導作為最根本的政治原則，始終堅持把黨的領導和黨的建設內嵌到全行戰略發展、改革轉型、公司治理、經營管理、風險管理的全過程，堅持以正確的政治方向指引企業發展航向，確保黨和國家方針政策、重大部署在郵儲銀行切實貫徹執行，堅持服務社區、服務中小企業、服務“三農”的大型零售商業銀行戰略定位不動搖，在促進經濟社會發展、保障和改善民生中，展現了國有銀行的責任擔當。

堅持黨的領導不動搖

把堅持黨的領導根本原則和黨建工作要求寫入公司章程，把黨建工作納入全行發展“十三五”規劃，確保黨的領導貫穿全行改革發展各環節，充分發揮黨委的領導作用。

郵儲銀行黨委始終堅持“四同步、四對接”，將黨的領導融入到企業深化改革的各方面、體現在各環節。

優化“三重一大”事項研究決策程序，凡涉及全行戰略發展、經營管理、工程建設、幹部任免等重大事項，均嚴格遵守“集體領導、民主集中、個別醞釀、會議決定”的原則進行決策，強化黨委會把關定向作用，堅決落實民主集中制和黨委會前置程序要求。

把黨組織內嵌到公司治理結構之中，黨委書記任董事長，黨委成員作為執行董事進入董事會；黨委成員任監事長，黨建部門的負責同志作為職工監事進入監事會。

完善黨建制度體系，健全黨建工作考評體系，把黨建工作納入績效考核指標，進一步發揮激勵約束作用；制定并推進落實黨的工作機構設置和人員編制方案，配齊配優黨務工作人員。

全面加强黨的建設

深入推進基層黨組織建設

郵儲銀行黨委聚焦嚴肅黨內政治生活，通過“示範點－強基固本－示範區”三步走，探索出一條以“夯實基礎、多級示範、四級聯動、注重實效”為特色的基層黨組織建設的有效路徑。

- 2015年，郵儲銀行黨委在全行4000多個基層黨組織中選取10個黨支部建設示範點，聚焦組織建設、“三會一課”、黨員教育管理、基礎黨務工作等統一建設標準，形成“總行統一領導、一分組織推動、二分具體指導、支部落地實施”的四級聯動工作格局。
- 2016年，進一步擴大總行黨委直接領導的基層黨組織建設覆蓋面，在全行開展“強基固本”建設工程，打造了近500家“領導班子過硬、黨員作用突出、黨內生活規範、組織保障到位”的優秀基層黨組織。
- 2017年，在全行組織開展“強基固本2.0”建設工程，以二級分行為單位打造6個基層黨組織規範建設“示範區”，升級建設標準、建設措施和建設成效，基本實現全行基層黨組織規範化工作全覆蓋。

始終堅持黨管幹部

郵儲銀行始終堅持黨管幹部，認真落實習近平總書記提出的“對黨忠誠、勇于創新、治企有方、興企有為、清正廉潔”20字標準，持續抓好領導班子和幹部隊伍建設，全面加强幹部監督管理工作，着眼于黨的金融事業和郵儲銀行改革發展，選好用好管好幹部。

持之以恆開展黨風廉政建設

堅持以問責倒逼責任落實，持續發力落實八項規定精神，持續開展對一級分行的黨風廉政建設責任制檢查考核及“兩個責任”落實情況專項檢查，並對反饋問題整改情況開展“回頭看”，運用好監督執紀“四種形態”，堅持正風肅紀，淨化企業改革發展的政治生態。

協調推進群團工作和企業文化建設 激發企業改革發展的內生動力

郵儲銀行黨委以凝聚發展合力為目標，協調推進黨的群團工作、企業文化建設和精神文明創建工作。

- **加強黨的群團建設。**各級工會組織持續推進職代會規範化工作和職工勞動權益維護，年內實現一級分行、二級分行職工小家建家率100%目標。完善評先推優平臺，全方位創新勞動競賽形式，多渠道繁榮職工文化，暢通員工表達渠道。關心青年群體，加強各級團組織建設，支持共青團組織結合青年員工特點和需要，開展生動活潑、富有創造性的工作，助推青年員工成長成才。
- **加快推進企業文化建設。**持續開展有郵儲銀行特色的企業文化建設活動，將吃苦耐勞、質樸誠懇的傳統文化與現代銀行業講誠信、負責任的行業文化相融合，以文化凝聚力量，在全行營造勇于爭先、敢于擔當、樂于奉獻的良好氛圍。
- **持續開展精神文明創建工作。**深入推進文明單位、文明窗口、星級窗口、文明職工、青年文明號的創建工作，積極做好全國銀行業“雷鋒崗”“雷鋒標兵”創建工作。同時，注重做好先進典型培養選樹和宣傳推廣工作，探索建立先進典型培育、選樹、跟踪和激勵機制，為企業改革發展凝聚正能量。



北京分行加強黨員學習教育，參觀抗日戰爭紀念館

公司治埋

本行視良好的公司治埋為商業銀行穩健運行、可持續發展的關鍵所在。秉承現代商業銀行治埋理念，致力於持續優化和完善公司治埋架構，健全公司治埋機制，持續提升公司治埋的規範性和有效性，使公司治埋水平進一步提升。

股東大會

報告期內，本行共召開股東大會3次，內資股類別股東大會2次，H股類別股東大會2次，審議通過了議案32項。會議的召開均履行了相應的法律程序，保證了股東參會並行使權利。

董事會

截至報告期末，本行董事會共有15名董事，下設戰略規劃委員會、關聯交易控制委員會、審計委員會、風險管理委員會、提名和薪酬委員會和社會責任委員會共6個專門委員會。報告期內，本行共召開董事會會議9次，審議議案96項，聽取匯報11項。召開董事會專門委員會會議共28次，審議議案共88項，聽取匯報3項。報告期內，本行於2017年1月舉行了僅由董事長及非執行董事（包括獨立非執行董事）出席的會議。

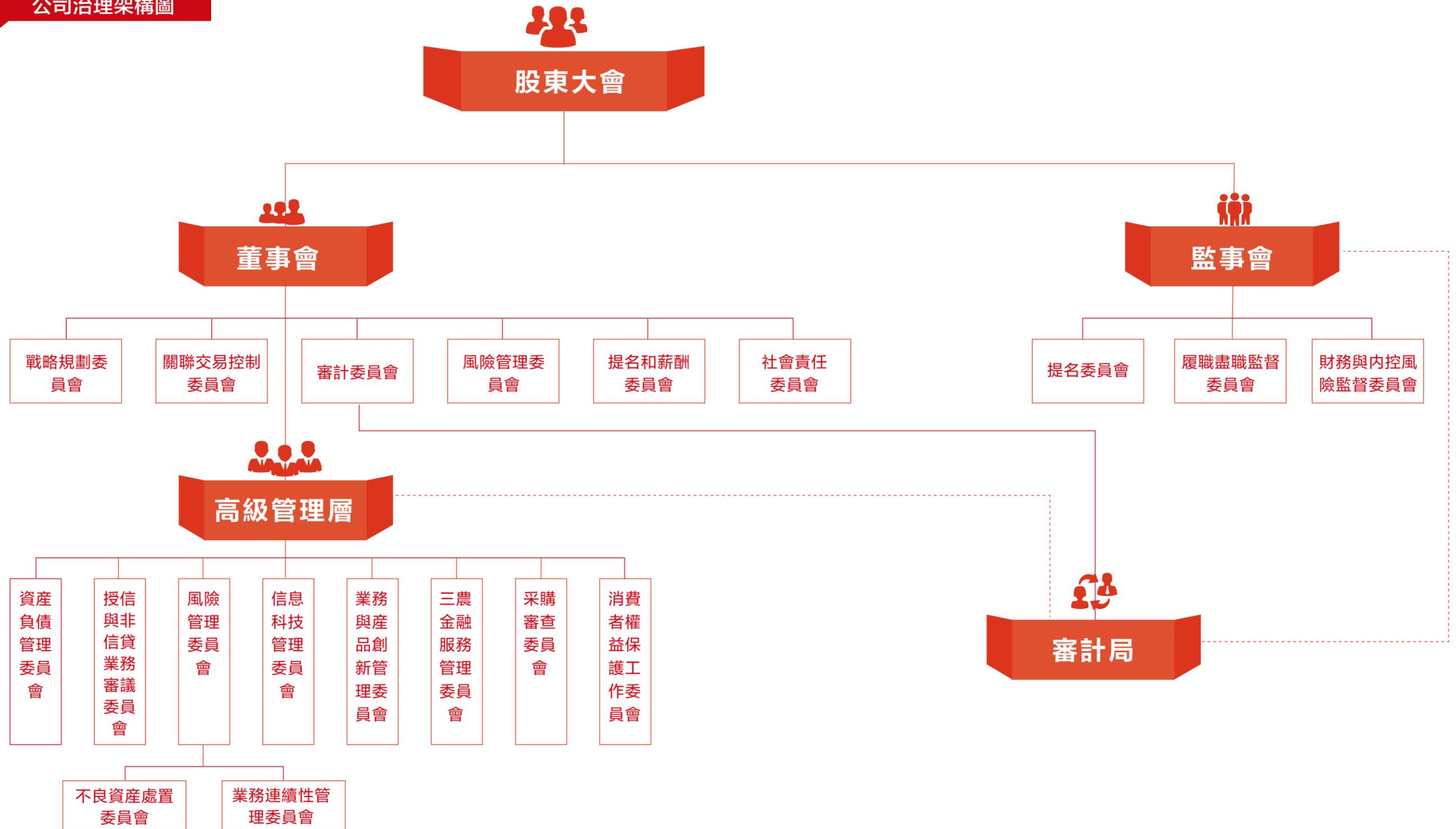
監事會

截至報告期末，本行監事會共有9名監事，下設提名委員會、履職盡職監督委員會、財務與內控風險監督委員會共3個專門委員會。報告期內，本行共召開監事會會議8次，審議議案29項，聽取匯報18項；召開監事會專門委員會會議7次，審議議案共13項。

2017年，我行榮獲香港上市公司商會、香港浸會大學公司管治與金融政策研究中心頒發的“2017香港公司管治卓越獎”。



公司治理架構圖



風險管理

2017年，本行堅決落實中央關於防控金融風險相關要求，堅持審慎穩健的風險偏好，持續健全和完善全面風險管理體系，積極開展監管系列專項治理活動，持續強化重點領域風險防範化解，加快推動風險量化管理工具建設，全面風險管理能力進一步提升。不斷深化內控體系建設，梳理內控管理流程，加強合規風險監測，健全問題整改機制，強化違規問責機制。截至2017年末，**不良貸款率為0.75%，撥備覆蓋率為324.77%**。

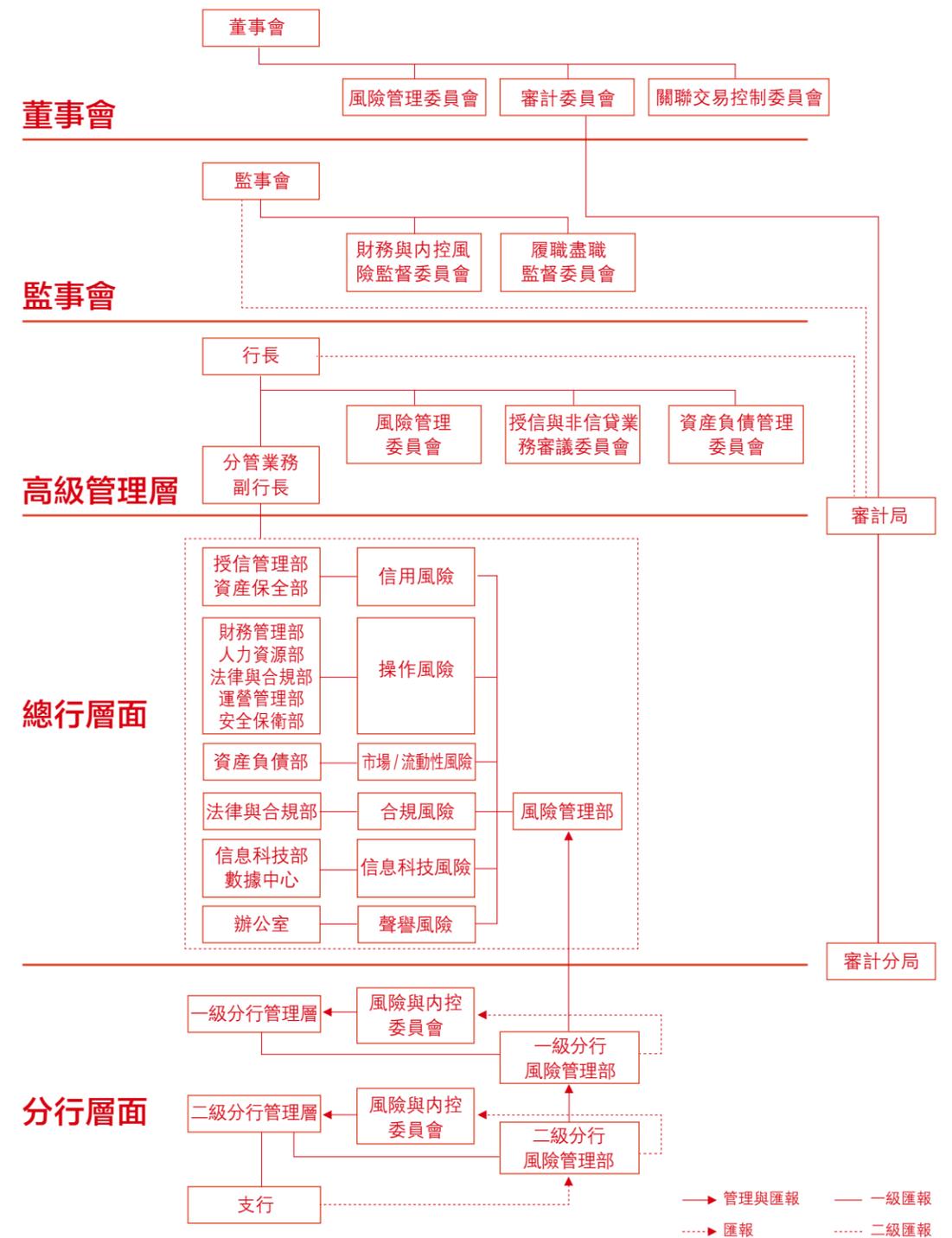
風險管理工作主要進展

深入落實監管要求，貫徹落實中央加強金融風險防控的總體部署，扎實開展“三違反”“三套利”“四不當”“十亂象”“兩會一層風控責任專項檢查”等系列專項整治工作，持續做好整改落实，建立風險防控長效機制。

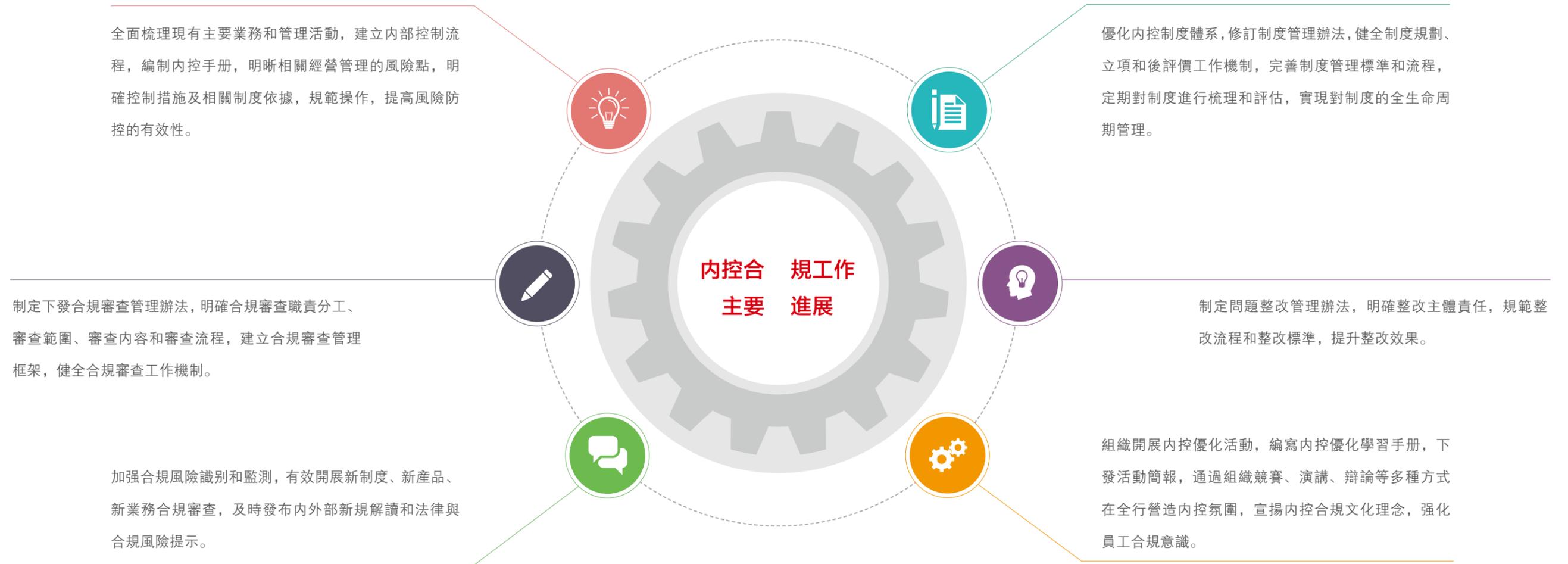
持續強化重點領域風險防範化解，進一步清晰非信貸業務風險底綫標準，強化資產質量真實性管理，通過政策引導、督導檢查、風險提示、動態監測預警、風險清理整頓等措施，保持信貸資產質量平穩，不斷提升風險督導化解力度，持續提升風險防控水平。

加快推動風險量化管理工具建設，同步啓動5大風險量化系統建設，全面上綫對公客戶內部評級平臺，持續提升風險量化管理能力。

風險管理架構



內控合規工作主要進展



反洗錢

- 不斷優化反洗錢系統功能，完善可疑交易報告流程，新增可疑交易監測模型配置、大額交易報送數據核查等 37 個功能點。
- 完善制度流程，修訂大額交易和可疑交易報告、客戶身份識別、配合反洗錢監管等制度，嚴格執行客戶身份識別和盡職調查。
- 遵守《中華人民共和國反洗錢法》等法律法規，完善反洗錢管理體系，優化反洗錢監測系統，加強反洗錢內外宣傳培訓力度，着力推動反洗錢集中處理團隊建設，提升反洗錢工作質效。
- 加強客戶身份識別，強化對高風險客戶和防風險業務的防線防控，成功勸阻或阻截疑似詐騙、冒名開戶等洗錢相關風險事件 340 餘件，並將其中 180 餘件報送公安機關。

反貪污

- 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肅處理。
- 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。



山東分行開展反洗錢知識競賽

42

普惠金融 服務實體經濟

資源傾斜落實國家戰略 多策并舉助力脫貧攻堅
機制創新促“三農” 模式優化助“小微”



普惠金融 服務實體經濟

服務實體經濟是金融業的天職，也是銀行發展的根基所在。在成立之初，郵儲銀行就根據自身資源稟賦特點，確立了服務社區、服務中小企業、服務“三農”的戰略定位，將自身發展與中國經濟、社會發展緊密結合、同向同行。

資源傾斜落實國家戰略

2017年，本行積極發揮資金優勢，致力於對“一帶一路”、京津冀協同發展、長江經濟帶發展、“中國製造 2025”等戰略提供金融支持，認真落實供給側結構性改革要求，深入推進“三去一降一補”，創新運用“信貸+非信貸”“股權+債權”“商行+投行”等方式，服務企業多元化金融需求，支持實體經濟穩健發展。

支持京津冀協同發展戰略

截至2017年末，京津冀地區公司貸款餘額¹為：北京792.79億元，天津117.18億元，河北294.28億元。較上年末增長分別為191.54億元、8.68億元、95.37億元。



1. 該部分數據口徑為一般公司貸款（不包括小企業及貿易融資，下同）

支持長江經濟帶建設

截至2017年末，長江經濟帶地區公司貸款餘額為3,100.65億元，較上年末增長1,099.08億元。重點支持高速公路、水電開發等。



推進西部大開發

截至2017年末，西部大開發區域公司貸款餘額為1,896.99億元。重點支持水電開發、高速公路、鐵路建設等。



促進中部地區崛起

截至2017年末，山西、河南、湖北、湖南、安徽和江西等中部六省公司貸款餘額為1,866.89億元。重點支持軌道交通、高速公路、鐵路建設、古城開發建設等。



振興東北地區

截至2017年末，黑龍江、遼寧、吉林等東北地區公司貸款餘額為432.10億元。重點支持高速公路、機場建設、風電開發、鐵路建設等。



多措并举，服務“一帶一路”建設

本行將“一帶一路”金融服務納入全行“十三五”規劃綱要，發揮資源稟賦特點和優勢，積極為“一帶一路”建設提供全方位、多產品的綜合金融服務支持。

支持“一帶一路”沿綫基礎建設金融服務，在推進項目 10 多個，主要涉及巴基斯坦、印度尼西亞等國家。

深入推進“三去一降一補”，重點圍繞基礎設施建設、能源資源開發利用、經貿產業合作區建設等領域，以并購貸款、貿易金融、產業基金、融資租賃等方式，積極支持企業“走出去”。累計為客戶提供內保外貸、海外代付等融資約 38 億美元，支持國內製造業、航空、燃氣、鋼鐵等企業境外并購近百億元。

着力拓展“一帶一路”沿綫代理行網絡，與相關境外金融機構積極建立業務合作關係。截至 2017 年末，共建立代理行 997 家。其中，覆蓋“一帶一路”國家 40 個、銀行 240 個。



2017 年 7 月，北京分行為阿曼財政部成功辦理主權貸款，用于包含中資元素相關項目的開發建設等，體現了我行在“一帶一路”建設中的責任與擔當。



溫州市分行積極支持“一帶一路”建設

福建省分行大力支持電子信息產業

福建是國家“十三五”集成電路重大生產力規劃、國家“910”工程項目的布局省份。福建省分行營業部深入了解企業需求，積極支持企業缺“芯”少“屏”項目，為企業發展提供了有力支撐。截至 2017 年末，福建省分行對福建省電子信息（集團）有限責任公司發放貸款 10 億元。



福建省分行客戶經理深入項目現場做貸前調查

多策并舉助力脫貧攻堅

2017年，本行深入推進金融助推脫貧攻堅工作，充分發揮網絡、資金和專業優勢，創新產品和服務方式，加大資金投入力度，逐步探索出一條以特色產業為依托、以產品創新為基礎、以風險分擔為保障的金融扶貧新模式。

截至2017年末，我行金融精準扶貧貸款餘額**458.20億元**，其中個人精準扶貧貸款餘額**154.41億元**，建檔立卡貧困人口貸款餘額**128.35億元**。

精準扶貧工作重點舉措



在組織機構設置上，郵儲銀行在三農金融事業部下設扶貧業務部，在縣域營業部設置專門的小額貸款專業化經營團隊，建設專業化人才隊伍，專職做好金融精準扶貧工作。



在政策支撐上，郵儲銀行制定并下發了《關於2017年落實金融助推脫貧攻堅的指導意見》、《關於深度貧困地區金融脫貧攻堅工作的實施意見》等系列扶貧文件，對金融扶貧給予政策傾斜，完善保障支撐。



在產品設置上，針對建檔立卡貧困戶，推出“五萬、三年、零擔保零抵押、執行基準利率”的扶貧小額信貸專項產品。堅持“一縣一業、一行一品”優勢產業特色拉動思路，深挖支柱產業帶動扶貧。



在扶貧模式上，郵儲銀行創新推出多種扶貧模式，已涌現出“扶貧+扶智”“扶貧小額信貸”“銀政合作”“產業引領”“公益扶貧”“金融+電商”“能人帶動”“信用體系建設”“項目扶貧”“光伏扶貧”等金融扶貧模式，因地制宜地促進貧困地區扶貧產業發展。

創新扶貧模式

“蔡川模式”

“產業引領+能人帶動+金融幫扶”的新型金融扶貧模式。通過村委會幹部、養殖戶能手、貸款農戶和銀行共擔風險，解決普通農戶貸款缺乏抵押擔保物的難題，有效幫助農戶獲得資金發展生產，使該村人均純收入大幅增長，幫助蔡川村實現脫貧致富，社會效應顯著。

“三到村三到戶”模式

“規劃到村到戶，項目到村到戶，幹部到村到戶”，以“三到村三到戶”項目資金作為風險補償金，加大扶貧小額貸款投放力度。目前，此模式已在內蒙古大力推進，走出了一條獨具特色的扶貧發展之路。

“金融立體扶貧”模式

從公司貸款和金融市場業務、特色種養行業融資、“融智”支持、電商平臺建立、物流配送支撐、基礎金融服務等六方面給予支持，旨在創新線上線下、小而全的綜合扶貧模式。

“蔡川模式”助力脫貧攻堅

寧夏固原市原州區寨科鄉蔡川村地處六盤山特困地區，曾因自然環境惡劣被聯合國世界糧食計劃署認定為“最不適宜人類居住的地區之一”，是金融服務的盲區。為了將金融資源下沉到貧困村，推動金融小貸與精準扶貧的有效銜接，寧夏分行關注到蔡川村發展養殖的先天優勢，落實扶貧攻堅戰略部署，將業務聚焦農戶小額貸款，上門服務。

截至 2017 年末，寧夏分行在蔡川村累計發放貸款 1.13 億元。在郵儲銀行的貸款支持下，蔡川村人均純收入由 2008 年的不到 2,000 元增長到目前的 8,260 元，實現整村脫貧。其中關鍵是發揮了村內“能人”帶動作用，帶領全村發展養牛養羊脫貧項目。“產業引領 + 能人帶動 + 金融幫扶”成爲郵儲銀行金融扶貧模式的典型。

“我們村 2008 年想通過貸款，引導鄉親們發展產業，但是很多銀行看村子太窮了，不願意給我們貸款。郵儲銀行不嫌弃我們，雪中送炭。”

——蔡川村黨支部書記馬金國



小額貸款
真情服務
“三農”



貧困戶借助
寧夏分行“好
借好還”小額
貸款，通過養
羊實現脫貧



信貸員與蔡川村民

精準扶貧心系民生 農戶告別窑洞圓“安居夢”

慶陽市慶城縣位于黃土高原，窑洞至今仍是當地許多農村貧困群衆的安家之處，啥時住進安全舒適的房子裏，踏踏實實睡個安穩覺，成爲許多貧困群衆的夢想。2017 年，甘肅分行創新推出“農村住房改造小額貸款”，由政府提供擔保金擔保，縣財政全額貼息。2017 年，發放“告別窑洞”住房改造小額貸款 1.8 億元，惠及 3006 戶貧困戶，拉開了郵儲銀行慶陽市分行履行社會職責，心系民生，精準扶貧，圓貧困戶“安居夢”。該項工程預計將陸續投放貸款資金 3 億元，惠及慶城縣近 6000 戶貧困戶。



福州羅源支行信貸員進村入戶推進金融精準扶貧工作

山中屯堡換新顏 產業扶貧新亮點

貴州六盤水市六枝特區木崗鎮，坐落着一個優美而富有詩意的小山村嘎隴塘村，當地老百姓正靠着發展玫瑰種植及觀光旅游的農旅一體化產業走上致富道路。

2017 年 9 月，六枝特區支行與六枝特區人民政府達成合作，由政府建立風險補償基金爲農戶在支行辦理農旅一體化創業扶貧小額擔保貸款提供擔保，同時由六枝特區就業提供全額貼

息，解決老百姓在種植玫瑰時所需的資金需求。

截至 2017 年末，六枝特區支行已累計向木崗鎮 224 戶農戶，投放該類貸款 2,240 萬元，六盤水分行在全市投放該類貸款 24,375 萬元，2000 餘戶農戶通過貸款支持逐步走上富裕之路。

村民周黔生說：“感謝郵儲銀行給我辦理了 10 萬元的創業貼息貸款，通過這 10 萬元的貸款我又可以多種植 50 畝玫瑰，明年我還要把我自家的房子改造成農家旅館，爲來旅游的客戶提供住宿，我相信我家的日子會越過越好”。

湖北十堰丹江支行精準扶貧 量體裁衣

湖北習家店鎮地處丹江口庫區北岸，集山區、庫區、老區爲一體，其中貧困戶高達 52.01%。丹江口市支行以政銀、銀企平臺搭建爲依托，積極推進金融精準扶貧工作站及金融服務網格化工作站建設工作。截至 2017 年末，郵儲銀行已在丹江口市建立 4 個金融精準扶貧工作站、78 個金融服務網格化工作站，共收集網格信息達 51657 條；累計發放各項扶貧類貸款 384 筆、16,490 萬元，惠及農戶、企業 1860 戶，幫助 1251 戶貧困戶成功實現了脫貧致富。



十堰市分行赴幫扶村馬家院村入戶走訪

機制創新促“三農”

一直以來，本行高度重視“三農”金融服務，把支持農業經濟發展、助力農民創收增收擺在突出位置，是“三農”金融服務的重要提供者。2017年，本行致力於加快完善郵儲銀行三農金融事業部運作機制，積極服務農業供給側結構性改革，持續加大“三農”重點領域信貸投放力度。

截至2017年末，本行服務的5.53億個人客戶中，有70%的個人分布于縣域地區；涉農貸款餘額達10,542.08億元，較2016年末增長14.91%。其中，農戶貸款餘額8,635.20億元，較上年末增加1,064.29億元，增長14.06%。

“郵儲銀行將以三農金融事業部統領全行‘三農’金融業務，在網絡建設、產品研發、隊伍打造、服務升級等方面加大力度，進一步發揮資金、網絡等方面的獨特優勢，借助互聯網、移動通信、大數據等先進技術，為廣大農戶、新型農業經營主體、小微企業、農業龍頭企業等提供更優質的金融服務，努力探索出一條大型商業銀行致力於服務‘三農’的普惠金融發展之路。”

——中國郵政儲蓄銀行董事長李國華

中國郵政儲蓄銀行加快完善三農金融事業部運作機制

2017年，按照中央要求，本行深入推進三農金融事業部改革，加快完善三農金融事業部運作機制。報告期內，27家一級分行完成三農金融事業部省—市—縣各級機構組建工作。

組織體系

三農金融事業部設總行三農金融事業部——省級一級分部——地市級二級分部——縣級營業部四級架構，下沉信貸服務重心，提高涉農信貸服務效率。

已在全國283個國家現代農業示範區設立了550家現代農業示範區支行，專門做好現代農業金融服務工作。

管理機制

建立健全“三農”金融的財務核算、經營計劃、資本管理、信貸管理、風險管理、績效考核，以及相對傾斜的資源配置和信息科技等機制保障。

審批體系

重視審查審批管理職能的承接，不僅優化了小額貸款業務審查表、審批表，解決了線上線下兩套單式、重復填寫、額外掃描上傳問題，還全部實現了系統填單、打印，提高了審查審批工作效率。

服務團隊

培養專業的“三農”金融服務隊伍，加強專業知識、实操能力等方面的培訓力度，保障“三農”金融人才隊伍的規模和質量。

服務領域

加強對於國家宏觀政策、農業產業、區域經濟等研究的廣度深度，逐步拓展涉農公司金融業務、農村項目，更好滿足農村社會經濟轉型需求。



中國郵政儲蓄銀行承辦
“世界儲協第一屆農村普惠金融研討會”

2017年12月7日，由郵儲銀行承辦的“世界儲協第一屆農村普惠金融研討會”在北京召開，圍繞“實現農村普惠金融可持續發展”的主題，世界儲蓄與零售銀行協會以及來自全球15個國家的20多家金融機構，共同探討農村普惠金融商業模式的機遇和挑戰，分享專業知識和實踐經驗。



果農心聲 – 貸款及時很解渴

棗莊市山亭區家庭農場主袁權，通過土地流轉方式，在山亭區城頭鎮承包土地 500 餘畝，成立家庭農場，從事蔬菜和水果的規模化種植。

當談到創業的艱難，袁權深有感觸，特別是前期啓動資金的缺乏，讓他在創業初期舉步維艱。

“農戶缺少足够的抵押物，信用貸款額度普遍偏低，很難滿足現代農業發展的需求。”

“今年 5 月份，我打算新引進一個育苗項目，需要 80 多萬元。而農場前期已經投資 300 多萬，手中現有資金不足。”袁權說到，“後來，經山亭區農業局推薦，我找到了郵儲銀行，他們剛好推出了一種新型農業主體貸款，授信額度高，利息低，產品非常適合我們這些農場大戶的需求。我向銀行提出申請後，僅用了一周左右的時間，我就拿到了 50 萬的銀行貸款，育苗項目順利上綫。非常及時，非常解渴！”

針對以上農戶面臨的“貸款難”的問題，郵儲銀行在改革原有貸款產品的基礎上，推出了家庭農場（專業大戶）貸款。該貸款產品在執行利率上實行“更優惠”，在擔保方式上實行“更靈活”，在貸款手續上實行“更便捷”，貸款額度也突破百萬元，有效解決了農村專業大戶貸款面臨的難題。目前，郵儲銀行棗莊市分行累計發放家庭農場（專業大戶）貸款 3.28 億元，惠及專業大戶 1100 戶，有力支撐了當地新型農業經濟的發展。



支持奶牛廠生態循環化轉型

傳統奶牛廠的生產模式、機器設備和養殖理念已漸漸不適合現代農業生產，但推行綠色養殖模式、引進智能化管理往往需要上百萬元的周轉資金。江蘇南通富陽奶牛專業合作社就面臨着這樣的轉型難題。海安縣支行以應收賬款質押貸款的方式為其辦理了“富農貸”，在短短幾天內將 200 萬元貸款發放到位。得到資金支持後，合作社引進專業檢測設備，實現每批次牛奶 100% 檢測；執行“互聯網+”管理理念，實現牛奶生產與運輸實時監控；新建 200 立方米沼氣池，在解決牛場糞污的同時，利用沼氣發電，免費送電到周圍農戶田間地頭，支持農業生產；研究青秸秆氮化技術，高價收購周邊青秸秆，保證飼料品質的同時，幫助解決周邊秸秆禁燒禁拋和綜合利用問題，實現生態農業良性循環。



海安縣支行信貸員入戶做貸後管理

“百鄉千村” 補空白

龍岩市地處山區，氣候溫和濕潤，農業產業發達。2017 年初，全市 1831 個行政村中仍有金融空白村 390 個。龍岩分行積極推進“百鄉千村”工程，送貸進村，推進信用村建設，填補金融空白。截至 2017 年末，龍岩分行新增發放小額貸款 13.19 億元，惠及 1356 戶農戶家庭，181 個空白村實現金融服務覆蓋。



龍岩分行信貸客戶經理為現代農業經營主體提供金融服務

助力漁民致富

江蘇南通的啓東作為全國著名的“海洋經濟之鄉”，擁有 203 公裏江海“黃金岸綫”，60 多萬畝灘塗，每年海產品捕撈量占江蘇省的 1/3。漁船貸款是啓東市支行涉農貸款發展的一大亮點。自 2009 年以來，啓東市支行先後開辦漁船抵押貸款、網批質押貸款，并根據市場的需求信息反饋，不斷對貸款產品進行要素調整，有效解決當地漁民漁船更新改造資金難題。截至 2017 年末，啓東市支行共向 1086 戶漁民投放漁船貸款 9 億元。



十九大代表明星農民雷應國稱贊：“郵儲銀行陽光信貸效率高，放款快，給予我資金支持 6 年多了，一路支持我從小規模做到大規模。無論是從貸款產品還是從信貸員的素質、服務我都要豎大拇指！”



青島分行信貸員深入農戶了解種植情況

模式優化助“小微”

2017年，本行致力於構建高效、便捷、全覆蓋的小微企業金融服務體系，全方位支持小微企業發展。積極適應國家經濟結構調整，持續聚焦傳統、政銀合作、民生和“雙創”四大領域，加快傳統業務轉型，着力開發健康醫療、節能環保、清潔能源等民生類行業，重點推廣了以污水處理、燃氣供應收益權為質押以及以供熱、供水收費權為質押的貸款產品。推進小微金融與“互聯網+”相融合，加強大數據技術與工具應用，有效提升小微企業信息采集與分析能力，依托企業納稅、發票等交易信息以及企業用水、用電等經營信息，創新推出了大數據系列產品，探索白名單客戶主動授信模式，更好地為有需求的企業提供針對性金融服務。

努力向基層延伸小微金融服務，下沉經營重心，推進小微企業特色支行建設，在地域上覆蓋了西藏、青海、新疆等金融薄弱地區在內的全部36家一級分行，不斷拓展小微金融服務的廣度和深度，為城

鄉小微企業獲得金融服務提供了更加便捷的服務和快速的通道。

搭建多方共贏的合作平臺，與中華人民共和國工業和信息化部、上海證券交易所、航天信息股份有限公司成功簽訂戰略合作協議，大力推進與科技、工商等部門各類合作項目，充分發揮“銀政、銀協、銀企、銀擔”平臺信息互動、風險共擔、優勢互補的優勢作用，着力改善中小企業融資環境。

強化基礎建設，完善管理架構，全面推進小企業金融“三化”（客戶經理隊伍專業化、客戶開發綜合化、貸後管理集約化）建設工作，大幅提升小企業金融專注、專營、專業化程度。配套啓動了首批二級分行小企業金融部升格工作，有效拉動全年業務增長。2017年，累計發放小微企業貸款**7,607.52億元**，授信客戶數量達到**166.25萬戶**。



2017年3月，郵儲銀行與工信部簽訂《中小企業金融服務戰略合作協議》



創業英雄匯現場

助力創業者登上大舞臺

2017年，郵儲銀行積極響應國家支持創新創業的號召，與中央電視臺合作，依托財經頻道《創業英雄匯》欄目，為全國優秀創業者和小微企業提供權威的品牌展示舞臺、專業的創業輔導和廣闊的融資平臺，並在線下為其提供全方位金融服務。郵儲銀行借助欄目，扮演了創業者圓夢的推薦者、引導者和支持者的角色，同時為帶動全社會支持助力創新創業貢獻了力量。

2017年9月5日，郵儲銀行攜手央視在廣州舉辦了郵儲銀行大眾創業創富大賽決賽和《創業英雄匯》選手選拔賽。在5000餘個參賽項目中，有28個項目獲得大眾創業創富大賽獎項，5個項目獲得參加央視《創業英雄匯》資格。

2017年12月12日，郵儲銀行聯合央視在深圳舉行《創業英雄匯》海選深圳站總決賽。郵儲銀行從全國各地選拔了400多個涉農和小微企業創業團隊，參賽項目涵蓋了醫用新材料、生物醫藥、移動互聯網、電子信息、新能源及節能環保、現代農業、教育等眾多領域。最終，11個優質項目脫穎而出，登上央視《創業英雄匯》節目舞臺。

自2010年以來，郵儲銀行已連續8年舉辦創富大賽系列活動，通過引入政府、專家、媒體多方參與，將融資和融智結合，為大量創業者和小微企業搭建了集資金支持、品牌傳播、技術指導以及商業模式交流為一體的綜合金融服務平臺。

打造“政銀擔”合作平臺 破解“貸款難貸款貴”

從四旋翼、六旋翼無人機到專業飛控與導航系統、能搭載各種攝影攝像設備的專用雲臺，安徽省合肥佳訊科技有限公司生產的無人機近年頗受警方、軍方和大型通信企業的歡迎。佳訊公司董事長張淑萍說：“每架無人機都是根據客戶需求量身定制的，需要靠公司不斷自主研發不同的系統，資金壓力較大，郵儲銀行給了我們很多支持。”

佳訊公司承接的訂單量達 3,000 萬元。了解到企業的實際需求後，安徽分行主動提供“政銀擔”合作模式，這一模式中的銀行利率和擔保費用大幅降低，貸款額度也更高。張淑萍說：“不到一周，500 萬元貸款就到賬了，這個效率讓我們非常驚喜。”



“每到采茶時節，因為資金問題無法擴大生產規模，我都急得坐臥不寧。”回想起前些年為企業貸款四處碰壁的窘境，安徽白雲春毫茶葉開發有限公司董事長趙玉貴依然百感交集，“後來，郵儲銀行為我們帶來了希望。有一次貸款 300 萬元，從信貸員上門做調查到放款，祇用了 1 周多的時間。”



泉州分行客戶經理及時了解小微企業主金融服務需求



青島分行信貸員與小微企業主深入交談企業發展情況

綠色金融 助力生態文明

管理與政策 綠色信貸 綠色運營



綠色金融 助力生態文明

本行堅持綠色發展理念，制定綠色信貸戰略與發展目標，切實將理念融入業務發展與信貸管理之中，不斷完善綠色金融服務和管理體系，助力生態文明建設，積極打造具有較強影響力與可持續發展能力的一流綠色銀行。

管理與政策

健全組織管理機制。董事會統一領導制定綠色信貸發展規劃，指定董事會社會責任委員會監督、檢查和評估綠色信貸戰略的執行實施。高管層親自負責，總分行均成立綠色銀行建設領導小組，由行領導擔任組長，前中後臺多部門分工協作，加強管理，深化落實。

進一步完善綠色金融差异化授信政策，明確綠色金融支持方向與重點領域，嚴格控制“兩高一剩”、“僵尸企業”、環保不達標等不符合國家產業政策調控導向領域的信貸投放。實施環境和社會風險的全流程管理，堅持“環保一票否決制”，嚴格準入、科學評估、動態監測。加快管理與產品創新，累計制定綠色信貸分類、綠色採購等 40 餘項綠色銀行相關的政策制度，不斷完善綠色金融政策制度體系。

引入國際金融公司（IFC）作為戰略投資者，與 IFC 開展環境與社會風險管理諮詢合作，借鑒國際綠色金融領先機構的智慧和經驗。

綠色信貸

本行積極傾斜資源配置，重點支持綠色交通運輸、可再生能源及清潔能源、工業節能、垃圾處理及污染防治等領域。截至 2017 年末，綠色信貸餘額為 **1,766.31 億元**，有力支持了綠色經濟發展。加快推出光伏扶貧貸款、污水處理收費權質押貸款、綠色消費貸款等綠色零售信貸產品，積極支持普惠綠色金融發展。

架起綠色高速路

軌道交通做為一種綠色出行方式，不僅可以帶動沿綫土地開發，滿足客流出行需求，還可減少城市環境污染。2017 年，為提高市民出行效率，天津市加速地鐵建設，讓市民出行“幸福指數”節節高升。

截至 2017 年末，天津分行共為地鐵 1、4、6、11 號綫累計放款 23.49 億元，軌道交通方面授信總額 293.17 億元，服務于京津冀地區的交通流轉，打造協同發展的新路徑。



福建省地處“海上絲綢之路”核心區，受季風和臺灣海峽“狹管效應”的影響，海上風電資源尤為豐富。福建省分行積極對接莆田潘宅風電項目、莆田平海灣 F 區海上風電項目，貸款 5 億元大力支持項目建設。

光伏扶貧小額貸款

郵儲銀行開發光伏扶貧小額貸款產品，陸續在山西、安徽、河北等 26 個省市試點開辦光伏扶貧小額貸款，累計發放近 6300 筆，超過 3.58 億元。該產品一方面為農戶切實提供貸款資金服務，解決了農戶缺少安裝發電設備資金的難題；另一方面為節約傳統能源、優化能源結構、推動綠色環保、建設美麗城鄉作出貢獻，真正踐行了普惠金融、服務“三農”、綠色發展的理念。

支持企業污水處理

2017 年 7 月，汕尾市分行向泰鴻科技環保污水處理有限公司發放 2,400 萬元污水處理收費權質押貸款，用于企業污水處理廠建設。工程建成後，預計化學需氧量每年減少 657.32 噸、生化需氧量每年減少 1150.87 噸、總懸浮物每年減少 767.68 噸、總氮含量每年減少 82.53 噸、總磷含量每年減少 24.62 噸。



新疆維吾爾自治區分行積極支持新能源項目，有效緩解了新能源企業融資難、融資貴的難題

綠色運營

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，積極制定并完善本行綠色運營的相關制度，采用多種手段創新節能減排模式。通過制定《中國郵政儲蓄銀行總行能源管理規定》，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。

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、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、互聯網平臺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。

廢棄物管控方面，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，本行設有專人對進其行檢測、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。

供應商管理方面，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，制定供應商管理辦法，規範供應商管理工作。重視供應商的商業道德和社會公德，通過多種途徑，不斷加強與低碳環保、誠實守信、充分履行社會責任的大型供應商的合作關係。報告期內，本行積極構建綠色供應商準入機制，大力推廣綠色採購實施工作。在相關採購項目中，將節能減排、產品環保指標、職業健康安全等納入供應商選擇要求。要求供應商遵守採購法律、法規和規章制度，遵守誠實信用和公平競爭原則，簽署廉潔承諾書等。積極引導供應商生產供應綠色、環保、節能的產品。

2017年環境類績效指標

環境績效表現

除另有說明外，本部分環境績效統計範圍包含中國郵政儲蓄銀行總行及境內一級分行機關。

能源及資源消耗	
能源消耗總量 (兆瓦時) ¹	141,237.67
人均能源消耗總量 (兆瓦時/人)	7.00
每平方米樓面面積的能源消耗量 (兆瓦時/平方米)	0.20
直接能源消耗 (兆瓦時)	
公車耗油	6,983.54
設施用柴油	304.40
天然氣	10,404.35
間接能源消耗 (兆瓦時)	
外購電力 ²	123,545.38
總行外購電力消耗量 (兆瓦時) ³	81,636.44
辦公用水消耗量 (噸) ⁴	659,090.38
總行辦公用水消耗量 (噸) ⁵	172,180.1
人均辦公用水消耗量 (噸/人)	32.65
每平方米樓面面積的辦公用水消耗量 (噸/平方米)	0.95

注：

1. 能源消耗量數據是根據電力及燃料的消耗量及中華人民共和國國家質量監督檢驗總局及中國國家標準化管理委員會刊發的《綜合能耗計算通則 (GB/T 2589-2008)》提供的有關轉換因子進行計算，包含外購電力、天然氣、公車耗油和設施用柴油。
2. 河南分行的外購電力為辦公區物業控制，電費包含在物業費中，用電量尚不能單獨計量，我們依據國家統計局能源統計司發布的《中國能源統計年鑒 2016》進行了估算。
3. 本行總行外購電力消耗量包括金鼎大廈辦公區、新盛大廈辦公區、大成大廈辦公區、豐臺 72 號院辦公區、總部基地辦公區、永豐辦公區、亦莊辦公區和東方資產大廈辦公區的耗電量。
4. 辦公用水包括自來水和中水，其中內蒙分行、河南分行、深圳分行的辦公用水為辦公區物業控制，水費包含在物業費中，用水量尚不能單獨計量，我們依據建設部發布的國家標準《城市居民生活用水量標準》(GB/T 50331-2002)進行了估算。
5. 本行總行辦公用水消耗量包括金鼎大廈辦公區、大成大廈辦公區、豐臺 72 號院辦公區、總部基地辦公區、永豐辦公區、亦莊辦公區和東方資產大廈辦公區的耗水量。新盛大廈辦公區由于水費包含在物業費中，用水量尚不能單獨計量，且其辦公用水數據影響微小，重要性較低，暫未包含在統計範圍內。
6. 包裝物數據不適用本行。

排放物 ¹	
二氧化硫 (噸) ²	0.01
氮氧化物 (噸) ³	0.95
溫室氣體排放總量 (範疇一及範疇二) (噸) ⁴	107,234.36
人均溫室氣體排放量 (範疇一及範疇二) (噸/人)	5.31
每平方米樓面面積的溫室氣體排放量 (範疇一及範疇二) (噸/平方米)	0.15
直接排放 (範疇一) (噸)	
公車耗油 ⁵	1,711.62
設施用柴油 ⁶	80.04
天然氣	2,034.43
間接排放 (範疇二) (噸)	
外購電力	103,408.27
有害廢棄物總量 (噸) ⁷	55.95
人均有害廢棄物總量 (噸/人)	0.0028
每平方米樓面面積的有害廢棄物總量 (噸/平方米)	0.0001
無害廢棄物總量 (噸) ⁸	1,870.21
人均無害廢棄物總量 (噸/人)	0.09
每平方米樓面面積的無害廢棄物總量 (噸/平方米)	0.0027

注：

1. 由于機房的排放物類數據和能源及資源消耗類數據尚不能單獨計量，本行以人均及每平米樓面面積折算的溫室氣體排放強度、有害廢棄物排放強度、無害廢棄物排放強度、能源消耗強度及辦公用水消耗強度均包含辦公區域和機房。
2. 二氧化硫排放主要來自于公車耗油，二氧化硫排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南 (試行)》進行核算。
3. 氮氧化物排放主要來自于公車耗油，氮氧化物排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南 (試行)》進行核算。
4. 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力及燃料。溫室氣體核算乃按二氧化碳當量呈列，并根據中國國家發展與改革委員會刊發的《2015 中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 刊發的《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》進行核算，其中，由于西藏電網無基準線排放因子，且西藏分行外購電力數據影響微小，重要性較低，故西藏分行外購電力未列入溫室氣體排放量統計範圍。
5. 公車耗油包括公務車耗用汽油和公務車耗用柴油。
6. 設施用柴油指後備發電機和少量爐電耗用的柴油。
7. 本行運營涉及的有害廢棄物均交由有資質的專業公司進行處理，主要類型為廢鉛酸蓄電池。
8. 本行的無害廢棄物均交由回收商進行處理，主要類型包括辦公垃圾和廢棄硬盤，其中河北分行、內蒙分行、浙江分行、廣西分行、西藏分行、寧夏分行、廈門分行、深圳分行、廣東分行、上海分行、江西分行、山東分行的辦公垃圾由辦公區物業統一處理，尚不能單獨計量，我們依據國務院發布的《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。

76

與你同行 共創美好生活

與員工共發展 與客戶同進步 與社區建和諧



與你同行 共創美好生活

與員工共發展

本行始終關懷和重視員工的發展，嚴格遵守相關法律法規，保護員工的合法權益；積極組織開展專業培訓活動，提升員工職業技能；開展形式多樣的員工關愛活動，關愛員工身心健康發展，為員工提供良好的工作環境。

員工權益

本行依法制定了人力資源管理相關制度，對聘用轉崗與離職、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。穩步推進民主管理，完善員工訴求表達渠道，保障員工的意見和需求得到充分尊重和回應。

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并按約履行相關義務。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。2017年，本行未發生聘用童工和任何強制勞工的情形。根據國家派遣制用工規定，本行進一步加強派遣制用工管理，本年度派遣用工比例在國家規定標準以內。

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，並為員工提供企業年金、補充醫療保險等福利。

本行建立了以戰略為導向的績效考核體系，及與之對應的以崗位價值為基礎、以績效為導向的薪酬分配制度，不斷優化崗位體系和職級晉升方案，打通員工職業發展通道。

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》《銀行營業場所安全防範要求》（GA38-2015）、《銀行自助設備、自助銀行安全防範要求》（GA745-2017）等相關法律法規及行業標準規定，建立健全安全生產責任制，充分發揮安全生產委員會機制作用，切實增強安全生產整體水平。按季度發布全行安全保衛風險指數，建立風險監測常態化機制，提升本行安全保衛工作管理水平。

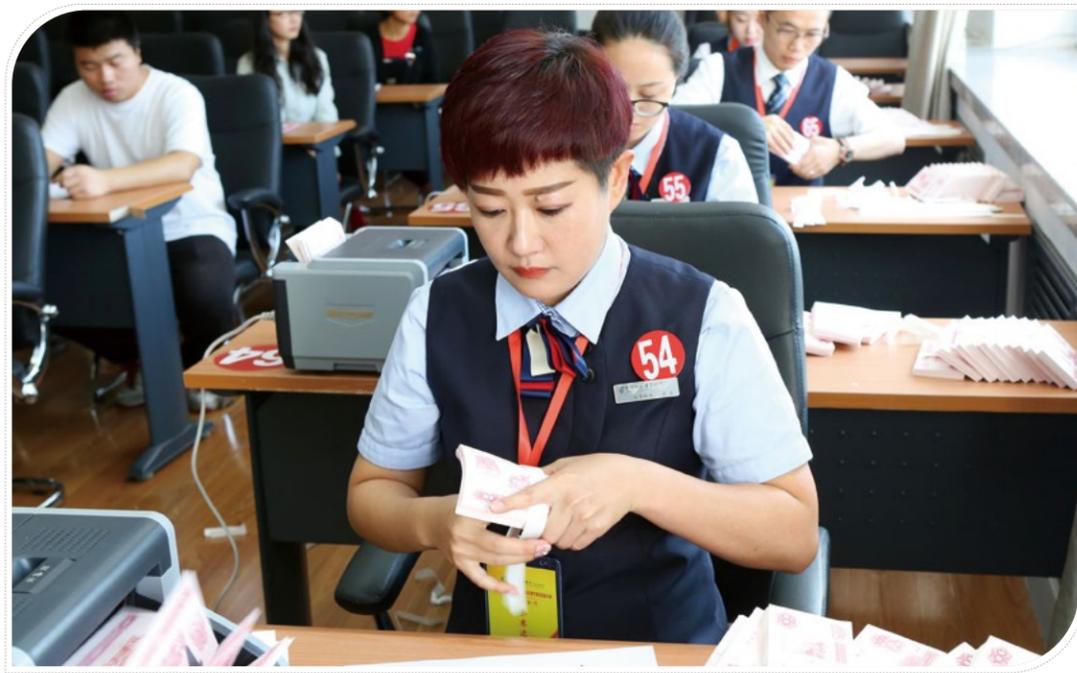
本行定期組織員工進行健康檢查，根據員工年齡、性別合理及崗位特點制定科學的健康檢查套餐，以確保健康檢查的效果。全行各級機構從廣大員工實際需求出發，組織開展健康專題講座活動，幫助員工預防疾病保持身心健康。

在保障機構網點安全運營方面，本行全面加强安防設施建設投入，按月度開展非現場檢查工作，加大隱患問題整改力度，為員工提供安全的工作場所。在全行安保機構和隊伍建設逐步完善的基礎上，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，全面提升全行員工的安全防範意識和安全防範技能。

員工培訓

本行始終秉承“進步與您同步”的理念，以提升員工職業技能和專業素養為核心，以員工職業發展為指導，為員工提供有針對性的培訓提升活動，打造新時代的學習型銀行。

報告期內，本行運用集中面授、遠程網絡、跟崗培訓等方式，為員工搭建廣闊的培訓學習平臺。圍繞新業務產品、新技術應用、新制度流程，根據不同崗位人才需求，有針對性設計、實施培訓項目，切實提升管理人員領導能力、專業人員崗位素質、營銷人員服務水平、操作人員實操技能。充分發揮戰略投資者“引智”價值，積極開展與戰略投資者合作的培訓項目，加大國際化人才儲備培養；舉辦授權集中業務技能競賽、授信業務審查人技能競賽、十佳理財經理大賽等多項勞動競賽，強化員工崗位技能，營造“比、學、趕、超”的良好氛圍。



黑龍江省分行以“以賽帶學、歷練團隊”為理念，開展“喜迎行慶十周年”第二屆綜合業務崗位技能大賽

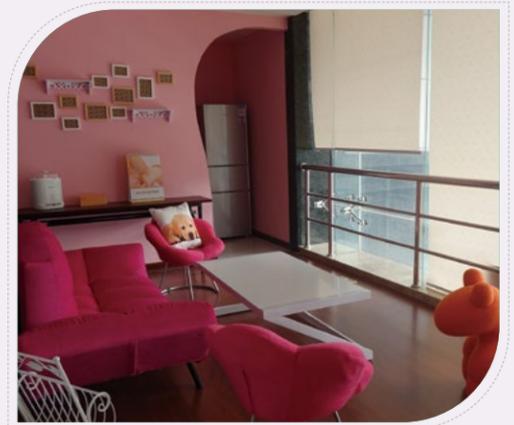
員工關愛

本行始終堅持以人為本，努力提升員工職業幸福感。深入實施“女職工關愛行動”，全面落地“職工小家”建設，組織各類員工團建活動，增強員工凝聚力和幸福感。截至2017年末，郵儲銀行“職工小家”已完成建家率100%，受益員工15.55萬人，員工滿意度97.16%，員工覆蓋面達99.31%。

遼寧省分行為哺乳期女員工建設“媽咪小屋”



福州市分行為哺乳期女員工建設“媽咪小屋”



東莞分行創建女工之家



廣東省分行開展“三八”國際勞動婦女節活動



郵政儲蓄銀行首屆電競比賽圓滿結束

為增進各分行及不同崗位員工之間的交流和互動，郵儲銀行于 2017 年舉辦首屆電競比賽。比賽歷時 3 個多月，各一級分行、總行機關、中郵消費金融公司、合肥基地管理中心等共計 39 家單位的 411 支戰隊參賽。全行廣大青年員工積極響應、熱情參與，展現了我行員工快樂工作、健康生活的良好風貌，彰顯了我行積極向上，永不言敗的體育精神。



首屆電競比賽



富陽市支行凝聚員工開展野外拓展活動



青島分行組織公益健步行活動



廣東省分行新入職員工畢業典禮



最美家庭親子攝影暨第一屆家風家教徵文頒獎”活動



寧夏回族自治區分行第二屆職工趣味運動會

與客戶同進步

本行不斷升級“線上+線下”互聯網金融服務平臺，加快打造開放協作平臺銀行、“體驗+智能”的智慧銀行和平等共享的普惠銀行，為廣大客戶提供更加全面、便捷的金融服務，致力於成為最受信賴、最具價值的一流大型零售商業銀行。

物理渠道建設

截至 2017 年末，本行網點 39798 個，其中 70% 以上的網點分布在縣域地區，服務客戶超過 5.53 億人；累計布放可受理存折業務的 ATM 機 4400 臺，有效緩解了養老金發放日、工資代發日網點取款排隊嚴重的問題，進一步提升客戶體驗。



安徽省分行員工深入山棗種植基地為種植戶提供金融服務

移動展業服務農戶

安徽省分行充分運用移動展業設備，破解“金融服務最後一公里”難題，將傳統的銀行櫃臺“搬”到老百姓家門口。2017 年，安徽省分行運用移動終端交易筆數 157348 筆，服務人群達到 80 萬人。

國際速匯

郵儲銀行的個人國際匯款業務始於 1992 年國家郵政局與境外郵政機構間的國際匯款業務，經過 20 餘年的發展，逐步開辦了與境外匯款公司合作的現金速匯業務、銀行賬戶匯款業務。截至報告期末，本行能夠提供國際匯款業務的網點有 3500 多個。我們利用遍布城鄉的網點、個人網銀、手機銀行、移動展業等多渠道為出國留學、出國商旅客戶、出國務工、僑匯等客戶及有跨境支付結算需求的小商貿客戶提供多幣種、全方位的本外幣一體化服務。2017 年，國際匯款業務交易金額達 35.49 億美元。

流動金融服務車

青海省幅員遼闊，除了固定營業網點，青海省分行採用流動服務車為農牧民提供金融服務，目前流動金融服務已擴大至省內所有市州的農牧區，年均累計服務里程超過 15 萬公里，在新農保、低保資金代發，枸杞、蟲草收購，牧民草場補貼資金代發等方面，為偏遠鄉鎮的牧民、農民提供廣泛的金融服務。“這個大汽車真是好，每個月都會準時把我的養老金送到家門口”，73 歲的藏族老阿媽彭毛卓瑪指着流動服務車說道。



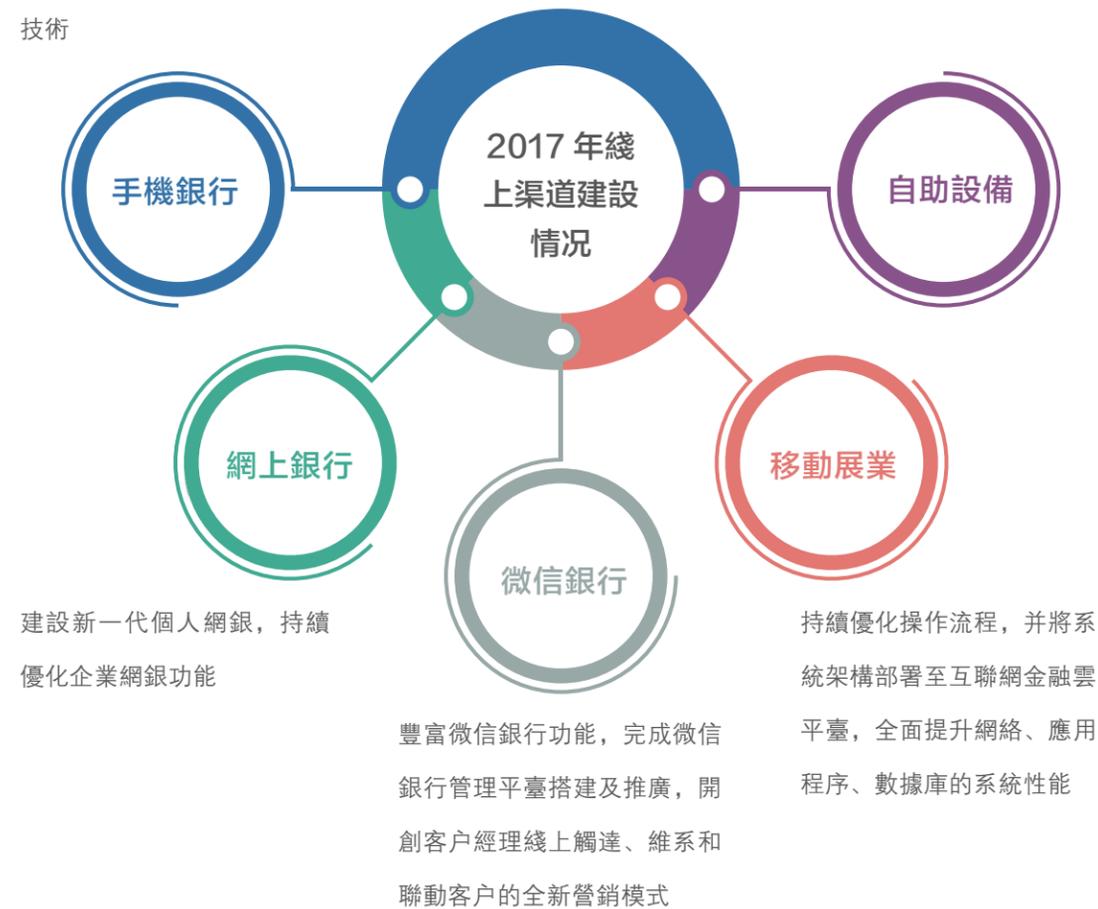
青海省分行流動金融服務車為藏區群眾送服務

優化互聯網金融

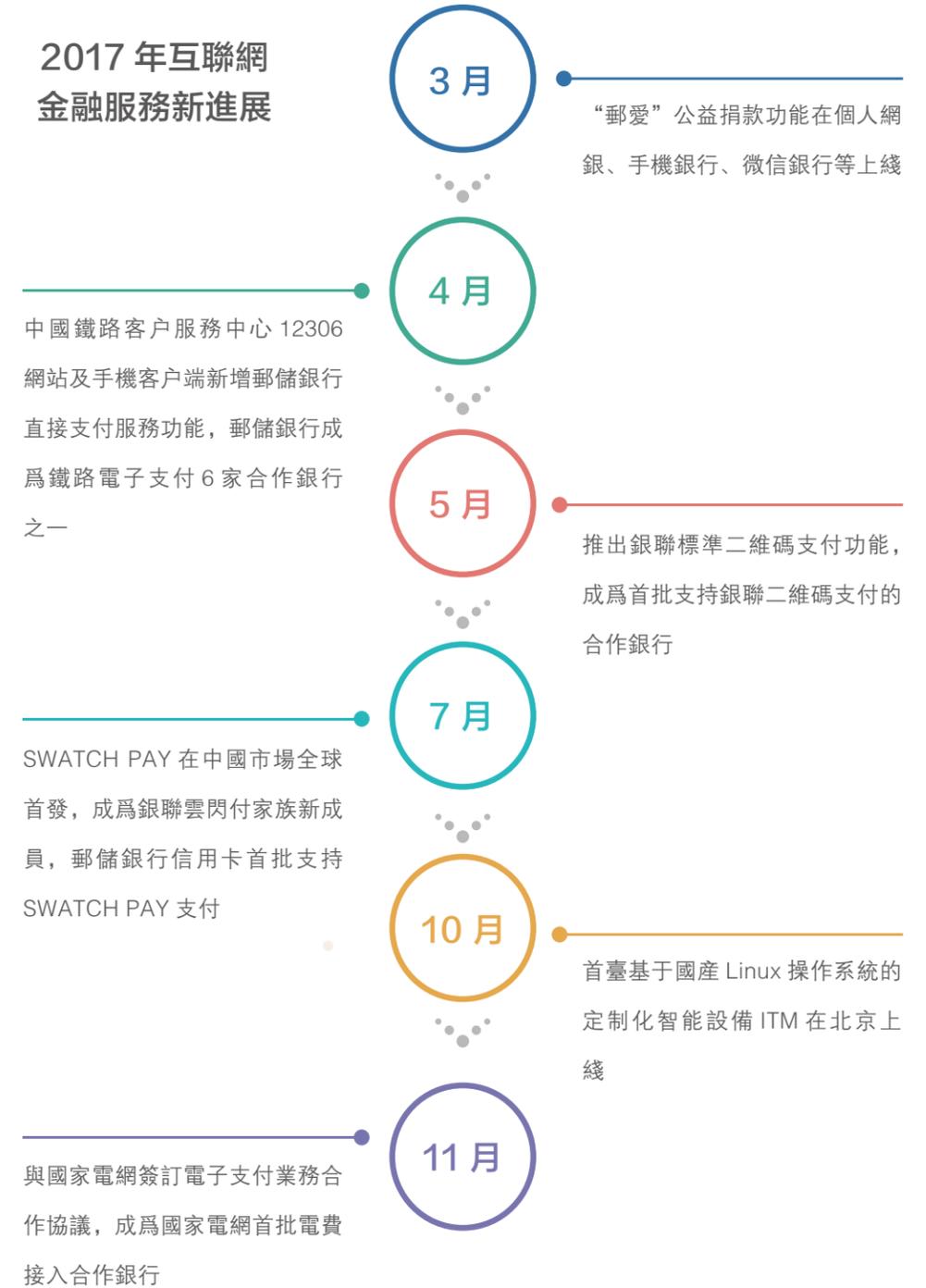
本行積極擁抱消費提速和“數字經濟”疊加的新時代，打造手機銀行、網上銀行、微信銀行等全方位電子銀行體系。不斷加快產品優化迭代速度，為客戶提供別具特色和豐富多樣的支付服務；以手機銀行為重點，着力打造科技金融平臺，積極推動互聯網金融發展規劃的落地實施。截至 2017 年末，電子銀行客戶達到 **2.34 億** 戶，較上年末增長 **26.23%**。

推出全新 UI 手機銀行 3.0 版本，模塊分類更清晰、功能搜索更方便，創新應用人臉識別、指紋識別等生物識別技術

加大智能設備投入，推廣應用智能櫃員機（ITM）2800 臺，基本實現櫃面常用非現金業務全替代



2017 年互聯網金融服務新進展



致敬中華傳統文化

2017 年，郵儲銀行在堅持“普惠金融”理念的同時，着眼于中國優秀民俗文化的傳承和回歸，聯袂北京故宮文化服務中心連續十二年推出飽含祝福寓意的“郵儲有禮黃金壓歲錢系列”貴金屬產品，既是對中華傳統禮儀文化的發揚，也是滿足人民群眾日益增長美好生活需要的創新嘗試。在“郵儲有禮·雞年黃金壓歲錢”的 AR 技術廣受小朋友歡迎後，“郵儲有禮·故宮旺旺黃金壓歲錢”温情增設了祝福視頻錄制功能，通過掃描包裝上的二維碼，即可體驗現代工藝和科技為傳統文化帶來的人文關懷和情感表達。



黑龍江省分行“自助櫃員系統”

提升客戶服務

本行深入貫徹以客戶為中心的服務理念，加強客服中心建設、優化服務流程、持續提升服務效率，不斷強化客戶隱私保密，致力於優化客戶體驗，提升客戶滿意度。

郵儲銀行客戶服務新舉措

<p>完善客服中心建設</p>	<ul style="list-style-type: none"> 開展“自營 + 外包”的運營模式，加強全方位運營管理，2017 年 95580 客服系統呼入量 1.45 億通，人工服務進話量 4029.08 萬通，人工接通率為 90.39%；信用卡呼入量 3982 萬通，人工服務進話量 1446 萬通，人工接通率 92.73% 持續推進機器人客服應用並利用認知技術推出智能機器人“小郵”，機器人應答準確率大幅提高。智能機器人服務客戶規模較去年同期增長 149.41%，服務量較去年同期增長 164.84% 開展客戶滿意度調查。2017 年，我行工作人員的服務態度、我行工作人員的服務行為舉止、我行工作人員辦理業務的效率、我行網點內部環境及舒適度四個指標的滿意度均達 95% 以上；信用卡客戶滿意度達 99.5% 以上 基於人工智能技術的智能客服系統上線
<p>妥善處理客戶投訴</p>	<ul style="list-style-type: none"> 開展客戶投訴綜合整治活動，成立工作組分領域推動投訴壓降目標，投訴處理及時率和客戶滿意度不斷提升，95580 客服中心投訴處理及時率達到 99.13%，投訴處理滿意度達到 97.32%；信用卡中心投訴處理及時率達到 99.63%，投訴處理滿意度達到 99.52%
<p>保護客戶財產信息安全</p>	<ul style="list-style-type: none"> 推出“借記卡交易安全鎖”功能，可幫助客戶靈活控制賬戶交易。截至 2017 年末，已有約 4 萬賬戶設置了安全鎖 信用卡交易安全鎖功能順利上線，實現客戶自主對自身卡片交易功能的管理，有效地保障客戶資金安全 全面關閉芯片磁條復合借記卡的境內磁條交易 上線銀郵匯款（T/T 電匯）合規內控功能，實現系統和人工雙層合規審核，極大降低銀郵匯款（T/T 電匯）的合規風險，降低個人外匯業務和跨境資金結算的整體金融風險
<p>加大產品創新力度</p>	<ul style="list-style-type: none"> 推出面向親子客群的 BO 親子卡、支持女性創業的優絲帶聯名卡等。在現有標準金普卡、標準公務卡的基礎上，發行鼎雅、鼎致白金級別信用卡產品；深化郵銀合作，打造郵儲銀行特色丁酉年生肖卡產品 新增拓展 34 個聯名 IC 卡合作項目，已發行的聯名 IC 卡覆蓋社保、醫療醫藥、公積金、工會、旅遊、車主、交通、ETC、園區、社區服務、親子、助農等多個領域

95580 客服中心處理客戶投訴情況



投訴處理及時率 (%)



客戶投訴處理滿意度 (%)

信用卡客服中心處理客戶投訴情況



投訴處理及時率 (%)



客戶投訴處理滿意度 (%)

服務僑胞

浙江省分行積極配合青田、文成當地人民銀行做好支持僑民政策、保護僑眷利益、解決僑匯歷史遺留問題；定期舉辦華僑華人客戶聯歡活動、“普及外匯知識、提升金融素質、共建和諧金融”外幣知識宣傳活動等。



北京分行通過向客戶提供專屬定制化服務，按照“專屬卡片、專屬權益、專屬產品”三位一體的服務模式，先後推出特色“DO卡”、親子“BO卡”、老人專屬“YO信用卡”三大主題銀行卡，通過為不同人群科學定制客戶權益，滿足不同年齡客戶對美好生活的需求。

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（包括復審）、訴訟仲裁等進行了有效管理。2017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。

規範廣告宣傳

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。2017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。

與社區建和諧

本行積極融入社區建設與發展，關注并熱心參與教育、文化、體育、環保等多個領域公益項目，主動對接兒童、老人等特殊群體，常態化開展志願義工服務。本行將金融知識普及工作作為提升社區居民金融素養的重要工作，各級機構通過組織開展形式多樣、重點突出、有層次的金融知識宣傳普及活動，把金融知識送進千家萬戶、校園、小微園區等等，累計社會受眾達3.14億人次。



郵愛公益志願者在青海省黃南藏族自治州民族中學尋訪



珠海分行公益植樹活動



汕頭分行志願者活動

“銀”在校園 青春“滬”動

上海分行自2017年6月起在上海海洋大學、上海政法學院、邦德職業技術學院等部分高校開展“送金融知識進校園”活動。在活動中，銀校簽訂結對協議，建立長效合作機制；雙方聯合舉辦學生入學安全宣講會，由我行志願者講解“校園網貸”的危害，宣傳銀行合規的金融產品；舉辦“校園網貸”專題辯論賽，引導學生理性消費；不定期于校園內設攤，隨時提供金融知識和產品諮詢服務，積極為高校學生創造誠信、安全、理性、和諧的校園金融環境。

“送金融知識進校園”活動現場



錦州分行送金融知識進校園



梅州市分行反洗錢綠色徒步宣傳



青島分行客戶經理為客戶講解人民幣知識

關鍵績效表

經濟績效

總資產 (萬億元)		營業收入 (億元)		稅前利潤 (億元)	
2015年	7.30	2015年	1906.33	2015年	413.88
2016年	8.27	2016年	1896.02	2016年	429.28
2017年	9.01	2017年	2248.64	2017年	511.11

淨利潤 (億元)		平均總資產回報率 (%)		不良貸款率 (%)	
2015年	348.57	2015年	0.51	2015年	0.80
2016年	397.76	2016年	0.51	2016年	0.87
2017年	477.09	2017年	0.55	2017年	0.75

資本充足率 (%)		核心一級資本充足率 (%)		撥備覆蓋率 (%)	
2015年	10.46	2015年	8.53	2015年	298.15
2016年	11.13	2016年	8.63	2016年	271.69
2017年	12.51	2017年	8.60	2017年	324.77

小額貸款餘額 (億元)		小額貸款結餘筆數 (萬筆)		小微企業當年信貸投放額 (億元)	
2015年	1362.07	2015年	199.73	2015年	7680.02
2016年	1392.39	2016年	182.57	2016年	8010.44
2017年	1564.27	2017年	187.06	2017年	7607.52

涉農貸款餘額 (億元)	
2015年	7478.92
2016年	9174.45
2017年	10542.08

社會績效

員工總數 (人)		勞動合同簽訂率 (%)		少數民族員工占比 (%)	
2015年	185983	2015年	100	2015年	5.62
2016年	187067	2016年	100	2016年	5.74
2017年	186570	2017年	100	2017年	5.88

中高層管理人員男女比例		公益性捐贈 (萬元)		網點數量 (個)	
2015年	4.55:1	2015年	1513.48	2015年	40055
2016年	4.75:1	2016年	630.40	2016年	39927
2017年	4.64:1	2017年	1244.52	2017年	39798

縣域及以下網點數量 (個)	
2015年	28516
2016年	28440
2017年	28029

環境績效

綠色信貸餘額 (億元)		電子銀行交易替代率 (%)	
2015年	634.17	2015年	71.70
2016年	752.31	2016年	81.78
2017年	1766.31	2017年	86.97

第三方鑒證



普華永道

2018/SH-0173
(第一页, 共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致：中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对中国邮政储蓄银行股份有限公司（“贵行”）2017年度社会责任报告中选定的2017年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的2017年度贵行社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 小微企业当年信贷投放额（亿元）
- 涉农贷款余额（亿元）
- 绿色信贷余额（亿元）
- 员工总数（人）
- 少数民族员工占比（%）
- 劳动合同签订率（%）
- 中高层管理人员男女比例
- 公益性捐赠（万元）
- 网点数量（个）
- 县域及以下网点数量（个）
- 总行外购电力消耗量（兆瓦时）
- 总行办公用水消耗量（吨）
- 电子银行交易替代率（%）

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的2017年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2016年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

贵行编制2017年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

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



普華永道

2018/SH-0173
(第二页, 共三页)**董事会的责任**

按照编报基础编制2017年度社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制,以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

我们的独立性与质量控制

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

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

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对2017年度社会责任报告关键数据发表结论。

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

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同,且范围较小。因此,有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此,我们不会就2017年度社会责任报告中选定的2017年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制,发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估2017年度社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险,在需要的情况下应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断及我们对项目风险的评估。在我们的工作范围内,我们仅在贵行总行及北京分行层面开展工作。我们没有对除贵行总行及北京分行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括:

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



普華永道

2018/SH-0173
(第三页, 共三页)**固有限制**

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

结论

基于已实施的程序及获取的证据,我们没有注意到任何事项使我们相信2017年度社会责任报告中选定的2017年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

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

普華永道中天會計師事務所(特殊普通合夥)
普華永道中天會計師事務所(特殊普通合夥)

中国·上海市

2018年4月27日



普華永道

附：关键数据编报基础

小微企业当年信贷投放额（亿元）：社会责任报告披露的小微企业当年信贷投放额为监管统计口径的小微企业贷款当年信贷投放额，包括小型企业贷款当年信贷投放额、微型企业贷款当年信贷投放额、个体工商户经营性贷款当年信贷投放额、小微企业主经营性贷款当年信贷投放额，企业分类标准严格遵循工信部《中小企业划型标准》分类执行（参见《中国邮政储蓄银行统计指标口径标准手册（2015版）》）。

涉农贷款余额（亿元）：社会责任报告披露的涉农贷款余额为监管统计口径的涉农贷款余额，包括农户贷款余额、农村企业及各类组织贷款余额、城市企业及各类组织涉农贷款余额、非农户个人农林牧渔业贷款余额。其中，农户贷款：指填报机构发放给农户的所有贷款；城市企业及各类组织涉农贷款：指填报机构发放给注册地位于城市区域的企业及各类组织从事农、林、牧、渔业活动以及支持农业和农村发展的贷款；农林牧渔业贷款：指填报机构发放给各承贷主体从事A门类（农、林、牧、渔业）活动的贷款（参见《中国邮政储蓄银行统计指标口径标准手册（2015版）》）。

绿色信贷余额（亿元）：社会责任报告披露的绿色信贷余额为节能环保、新能源、新能源汽车等3大战略性新兴产业生产制造端的贷款余额和节能环保项目和服务贷款余额的汇总数，其中，节能环保项目和服务包含绿色农业开发项目、绿色林业开发项目、工业节能环保项目、自然保护、生态修复及灾害防控项目、资源循环利用项目、垃圾处理及污染防治项目、可再生能源及清洁能源项目、农村及城市水项目、建筑节能及绿色建筑、绿色交通运输项目、节能环保服务、采用国际惯例或国际标准的境外项目共12大项目类型。

员工总数（人）：社会责任报告披露的员工总数是指从业人员数，从业人员包含合同用工、劳务用工、退休返聘人员。

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

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

中高层管理人员男女比例：社会责任报告披露的中高层管理人员男女比例是指包括：

- 1) 总行行领导：董事、监事、高级管理人员（不含职工监事）；
- 2) 总行部门领导：总经理（副主席、主任）、副总经理、总经理助理（主任助理）；
- 3) 一级分行行领导：高级资深经理、行长、党委书记、副行长、党委委员、纪委书记、工会主席、总审计师、行长助理、总工程师

在内的中高层管理人员男性员工与女性员工人数的比例。



普華永道

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

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

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

总行外购电力消耗量（兆瓦时）：社会责任报告披露的总行外购电力消耗量是指中国邮政储蓄银行总行耗电总量，包括金鼎大厦办公区、丰台72号院办公区、大成大厦办公区、总部基地办公区、永丰基地办公区、亦庄办公区、新盛大厦办公区和东方资产大厦办公区的外购电力消耗量。

总行办公用水消耗量（吨）：社会责任报告披露的总行办公用水消耗量是指中国邮政储蓄银行总行耗水总量，包括金鼎大厦办公区、丰台72号院办公区、大成大厦办公区、总部基地办公区、永丰基地办公区、亦庄办公区和东方资产大厦办公区的自来水与中水耗用量。

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

GRI 索引

具體標準披露			
指標方面	序號	指標名稱	索引位置
戰略與分析			
	G4-1	機構最高的決策者聲明	P4-7
	G4-2	主要影響、風險及機遇的描述	P4-7
機構簡介			
	G4-3	機構名稱	P12
	G4-4	主要品牌、產品和服務	P12
	G4-5	機構總部所在地	P12
	G4-6	機構在多少個國家運營，在哪些國家有主要業務，或哪些國家與報告所述的可持續發展事宜特別相關	P12
	G4-7	所有權的性質和法律形式	P12
	G4-8	機構所服務的市場（包括地區細分、所服務的行業、客戶和受益人類型）	P12, P84-91
	G4-9	報告機構的規模，包括員工人數、運營地點數量、淨銷售額（私營機構適用）或淨收入（公共機構適用）、按債務及權益細分的總市值（私營機構適用）、所提供的產品或服務的數量	P95-96
	G4-10	根據僱傭合同和性別的分類報告員工總人數	P96
	G4-13	指出報告期當中關於機構的規模、結構、所有權或供應鏈的一切重大改變	P33
	G4-17	列出所有實體，包括機構的合併財務報表或與之相當的文件	P95-96
	G4-18	闡釋確定報告內容和內容界限的過程	P25
		闡釋機構如何執行有關報告內容確定的報告原則	P23-24
	G4-19	列出報告內容確定過程中認定的所有重要方面	P25
利益相關方參與			
	G4-24	提供機構的利益相關方群體列表	P23-24
	G4-25	報告識別及選擇參與利益相關方的根據	P22
	G4-26	報告機構利益相關方參與的方法，包括按不同的利益相關方類型及組別的利益相關方參與頻率。機構應指明是否為編制報告而進行某些利益相關方參與	P23-24
	G4-27	報告利益相關方參與的過程中提出的關鍵主題及顧慮，以及機構回應的方式（包括以報告回應）；對提出每個主題與關切的利益相關方群體，列出其名單	P23-24

具體標準披露			
指標方面	序號	指標名稱	索引位置
報告簡介			
	G4-28	所提供信息的報告期（如財政年度或日曆年）	P2-3
	G4-29	上一份報告的日期（如有）	P2
	G4-30	報告周期（如每年一次、兩年一次）	P2
	G4-31	查詢報告或報告內容的聯絡點	P3
	G4-32	報告所選標準的 GRI 內容索引	P104-106
		如果報告採用了外部鑒證，指出在外部鑒證報告中的相應參考內容	P97-99
鑒證			
	G4-33	a. 機構為報告尋求外部鑒證的政策和現行措施	P97-99
		b. 如未在可持續發展報告附帶的鑒證報告中列出，則需說明已提供的任何外部鑒證的範圍及根據	P97-99
		c. 說明報告機構與鑒證服務方之間的關係	P97-99
		d. 說明最高治理機構或高級管理人員是否參與為可持續發展報告尋求鑒證	P97-99
治理			
治理架構和組成	G4-34	機構的治理架構，包括最高治理機構下的各個委員會。說明負責經濟、環境、社會影響決策的委員會	P33-35
在設定宗旨、價值觀和戰略方面，最高治理機構的角色	G4-42	在制定、批准更新與經濟、環境、社會影響有關的宗旨、價值觀或使命、戰略、政策與目標方面，最高治理機構和高級管理人員的角色	P33-35
商業倫理與誠信	G4-56	說明機構的價值觀、原則、標準和行為規範，如行為準則和道德準則	P36-41
	G4-57	尋求道德與合法行為建議的內外部機制，以及與機構誠信有關的事務，如幫助熱線或建議熱線	P36-41

具體標準披露			
指標方面	序號	指標名稱	索引位置
經濟			
經濟績效	G4-EC1	機構產生及分配的直接經濟價值	P95-96
	G4-EC2	氣候變化對機構活動產生的財務影響及其它風險和機遇	P70-72
間接經濟影響	G4-EC7	基礎設施投資及支持服務的發展和影響	P4-6, P46
	G4-EC8	重大間接經濟影響, 包括影響的程度	P44-67
環境			
能源	G4-EN3	機構內部能源消耗	P74-75
	G4-EN6	降低能源消耗	P73-75
水	G4-EN8	按源頭說明總耗水量	P74-75
排放	G4-EN19	減少溫室氣體 (GHG) 排放	P74-75
整體情況	G4-EN31	按類別說明總環保開支及投資	P70-75
社會			
僱傭	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分的新進員工和員工流失總數及比率	P96
職業健康與安全	G4-LA8	與工會達成的正式協議中的健康與安全議題	P78-79
培訓和教育	G4-LA9	按性別和員工類別劃分, 每名員工每年接受培訓的平均時數	P79-80
	G4-LA10	加強員工持續就業能力及協助員工轉職的技能管理及終生學習計劃	P79-80
	G4-LA11	按性別和按員工類別劃分, 接受定期績效及職業發展考評的員工的百分比	P79-80
多元化與機會均等	G4-LA12	按性別、年齡組別、少數族裔成員及其它多元化指標劃分, 治理機構成員和各類員工的組成	P96
當地社區	G4-SO1	實施了當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點比例	P92-94
反腐敗	G4-SO4	關於反腐敗政策及程序的交流與培訓	P36-41
公共政策	G4-SO6	按國家以及受援方說明, 政治捐獻的總值	P96
產品和服務標識	G4-PR3	機構產品和服務信息和標識程序要求的產品和服務信息種類, 以及需要標明這種信息的重要產品和服務的百分比	P84-91
	G4-PR5	客戶滿意度調查結果	P88-89

ESG 指標索引

內容	頁碼
A. 環境範疇	
A1 排放物	
一般披露: 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: (1) 政策; 及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例。 注: ①廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及法規規管的污染物。 ②溫室氣體包括二氧化碳、加完、氧化亞氮、氟氣化合物、全氟化碳及六氟化硫。 ③有害廢棄物指國家規例所界定者。	P73
A1.1 排放物種類及相關排放數據。	P75
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)。	P75
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)。	P75
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)。	P75
A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	P73
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。	P73
A2 資源使用	
一般披露: 有效使用資源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策。 注: 資源可用于生產、儲存、交通、樓宇、電子設備等。	P73
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)。	P74
A2.2 總耗水量及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	P74
A2.3 描述能源使用效益計劃及所取得成果。	P73
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取得成就。	P73
A2.5 制成品所用包裝材料的總量 (以噸計算) 及 (如適用) 每生產單位占量。	不適用
A3 環境及天然資源	
一般披露: 減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P70
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。	P70

內容	頁碼
B. 社會範疇	
B1 僱傭	
一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	P78
B2 健康與安全	
一般披露：有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害 (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	P79
B3 發展與培訓	
一般披露：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。注：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	P79
B4 勞工準則	
一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響相關法律及規定的資料。	P78
B5 供應鏈管理	
一般披露：供應鏈的環境與社會風險管理政策。	P73
B6 產品責任	
一般披露：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： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	P89-91
B7 反貪污	
一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	P40-41
B8 社區投資	
一般披露：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。	P92-93

讀者反饋表

感謝您閱讀《中國郵政儲蓄銀行 2017 年社會責任報告》，為了進一步改進我們的工作，向您及其他合作伙伴提供更有價值的信息，促使本行不斷提升履行社會責任的能力和水平，請您為我們的報告提出寶貴的意見和建議：

● 您屬於哪類讀者？

- 政府 監管機構 股東和投資者 客戶 員工
 供應商與合作伙伴 公眾 媒體 其他

● 您認為本報告是否準確、全面的反映了郵儲銀行對經濟、社會、環境等方面的貢獻？

- 是 否：您認為還有哪些部分沒有反映？

● 您認為本報告所披露的信息是否邏輯主線清楚、數據清晰、語言文字準確？

- 是 否：您認為還有哪些方面沒有反映？

● 您認為本報告的內容編排和版式設計是否方便閱讀？

- 是 否：您認為還有哪些方面需要改進？

● 您認為本報告最讓您滿意的方面是什麼？

● 您對我們以後發布社會責任報告有何建議？

● 您對今後郵儲銀行履行社會責任有何期待？

再次衷心感謝您的支持，您可以通過以下方式反饋給我們：

聯系方式：

中國郵政儲蓄銀行股份有限公司董事會辦公室

地址：北京市西城區金融大街 3 號

郵編：100808

傳真：86-10-68858165

郵箱：csr@psbc.com