

2025 可持续发展报告

中国邮政储蓄银行股份有限公司

2025年可持续发展报告

绿色让生活更美好

绿色让生活更美好

报告说明

报告范围

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

报告时间范围：2025年1月1日至2025年12月31日。部分内容超出上述时间范围。

报告发布周期：本报告为年度报告。

报告编制依据

本报告遵循上海证券交易所（简称“上交所”）《上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》《上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》，香港联合交易所有限公司（简称“联交所”）《企业管治守则》《主板上市规则》附录C2《环境、社会及管治报告守则》，国家金融监督管理总局（原中国银行业监督管理委员会）《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》，中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》的相关要求进行编制。参照中华人民共和国财政部（简称“财政部”）等九部委联合发布的《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》《企业可持续披露准则——基本准则（试行）应用指南》《企业可持续披露准则第1号——气候（试行）》，全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告标准》（GRI Standards），联合国可持续发展目标（SDGs），联合国环境规划署金融倡议组织（UNEP FI）牵头制定的联合国《负责任银行原则》（PRB）。

报告数据说明

本报告中的财务数据均来自《中国邮政储蓄银行股份有限公司2025年年度报告》，其他数据以2025年为主，部分数据超出以上时间范围。本报告所涉及货币币种除特别说明外，通常指人民币。本报告所载若干数额及百分比数字已约整，因此若干表格所示总数未必是前述各项数字的总和。

报告保证方法

本报告披露的内容与数据已经中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会审议通过。同时，为进一步保证报告的真实性和可靠性，聘请独立第三方机构毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第3000号（修订版）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求对本报告中披露的选定关键指标执行有限保证的鉴证，并出具独立第三方鉴证报告；聘请第三方专业机构对自身运营范围一、范围二、范围三温室气体排放数据进行了盘查，确保数据的准确性与可靠性。

报告原则

本报告遵循重要性、可靠性、相关性、可比性、可验证性、可理解性、及时性、量化的原则。

重要性：本报告明确区分重要可持续发展信息与其他信息，结合银行业特性、影响程度及利益相关方期望，科学识别关键议题，对重大议题进行汇总披露，对特定领域实施适当分解。

可靠性：本报告披露的可持续发展信息具有可靠性，真实、完整、中立和准确地呈报本行表现。

相关性：本报告披露的可持续发展信息与信息使用者的决策相关，有助于信息使用者作出评价或预测。

可比性：本报告披露的可持续发展信息具有可比性，可与本行不同时期提供的量化数据和信息进行比较，以及与同行业或从事相似经营活动、具有相似业务模式的企业提供的信息进行比较。若数据的采集、测量与计算方法发生变化，本行对相关数据进行追溯调整，并说明调整的情况与原因。

可验证性：本报告披露的可持续发展信息能够通过该信息本身或生成该信息的输入值加以证实。

可理解性：本报告披露的可持续发展信息内容清晰明了，对涉及数据引用的信息注明来源，对涉及专业术语的信息含义作通俗解释，便于信息使用者理解和使用。

及时性：本报告与年度报告同时披露，及时满足信息使用者的信息需求。

量化：本报告参考使用相关量化标准和惯例对关键绩效指标进行计量。

报告发布形式及报告语言

本报告以印刷版和电子版两种形式发布。印刷版置于本行办公室供本行股东及其他利益相关方查阅，电子版可在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）、香港联合交易所有限公司网站（www.hkexnews.hk）及本行网站进行查阅。

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

更多报告



获取历年可持续发展报告及其他相关信息可登录：

www.psb.com

www.psbcltd.cn

联系方式

中国邮政储蓄银行股份有限公司办公室

地址：北京市西城区金融大街3号

邮箱：csr@psbcoa.com.cn

传真：86-10-68858859

释义

本报告中，除非另有说明，下列词语具有以下涵义。

可持续发展	指	满足当代人需求又不损害子孙后代需求的发展模式，即在经济发展的同时，要求社会通过提高生产潜力和确保所有人的公平机会来满足人类的发展，并采取保护环境和合理利用资源的方针，以实现经济、社会与环境的协调发展
ESG	指	环境、社会及治理
议题	指	对本行、经济、社会、环境和利益相关方具有影响的事项或因素
气候相关影响	指	本行在应对气候变化议题的表现对经济、社会和环境实际或潜在的正面或负面影响
气候相关风险	指	气候变化对本行产生的潜在负面影响，包括与气候相关的物理风险和转型风险
气候相关机遇	指	气候变化对本行产生的潜在积极影响，或全球缓解和适应气候变化的努力可能为本行带来的机遇
情景分析	指	在不确定的条件下，确定和评估未来事件的潜在结果范围的过程和方法
物理风险	指	包括急性物理风险和慢性物理风险。急性物理风险，产生于与天气有关的事件，如风暴、洪水、干旱或热浪；慢性物理风险来自气候的长期变化，包括降水和温度的变化，可能导致海平面上升、水供应减少、生物多样性丧失和土壤生产力变化。这些风险可能给本行带来财务影响，如资产的直接损失和供应链中断的间接影响
转型计划	指	向低碳经济过渡的目标、行动或资源，包括减少温室气体排放的行动等
转型风险	指	向低碳经济转型所面临的风险，包括政策、法律、技术、市场和声誉等方面的风险
气候适应性	指	管理与气候有关的风险和从与气候有关的机遇中获益的能力，包括其战略适应性和应对气候相关变化或不确定性的业务适应性
温室气体	指	《京都议定书》列明的 7 种温室气体，包括二氧化碳（CO ₂ ）、甲烷（CH ₄ ）、一氧化二氮（N ₂ O）、氢氟碳化物（HFCs）、三氟化氮（NF ₃ ）、全氟化碳（PFCs），以及六氟化硫（SF ₆ ）
价值链	指	与本行的商业模式和所处的外部环境有关的全部活动、资源和关系
供应链	指	为本行提供产品或服务的上下游实体所开展的一系列活动
循环经济	指	资源循环型经济模式，即以资源节约和循环利用为特征、与环境和谐的经济发展模式
利益相关方	指	权益受到或可能受到本行活动影响的个人或团体，如员工、客户、供应商、投资者等
气候韧性	指	针对气候相关变化、发展或不确定性作出调整的能力。气候韧性包括管理气候相关风险和捕捉气候相关机遇的能力（包括应对及适应气候相关转型风险和气候相关物理风险的能力）。气候韧性同时包括其对气候相关变化、发展和不确定性的策略韧性及营运韧性
独立董事	指	上海证券交易所股票上市规则下所指的独立董事，及香港上市规则下所指的独立非执行董事

目录 CONTENTS

07 关于本行

13 董事长致辞

15 行长致辞

17 金融支持可持续发展

21 可持续发展管理

23 董事会声明

23 可持续发展理念及管理架构

25 管理层履职情况

27 可持续发展议题评估

27 双重重要性分析

31 尽职调查、利益相关方沟通

33 议题重要性结论

35 可持续发展议题

35 环境议题

37 应对气候变化

55 坚持绿色运营

57 守护生态红线

59 助力循环经济

60 环境绩效

63 社会议题

65 服务乡村振兴

71 深化普惠金融

77 聚力创新驱动

83 坚守科技伦理

84 保障供应链安全

85 保护消费者权益

93 维护数据隐私安全

97 践行社会公益

103 支持员工发展

107 社会绩效

111 治理议题

113 反商业贿赂及反贪污

115 反不正当竞争

116 治理绩效

117 附录

117 第三方鉴证报告

133 温室气体排放盘查报告

134 编制依据索引

148 意见反馈表



关于本行

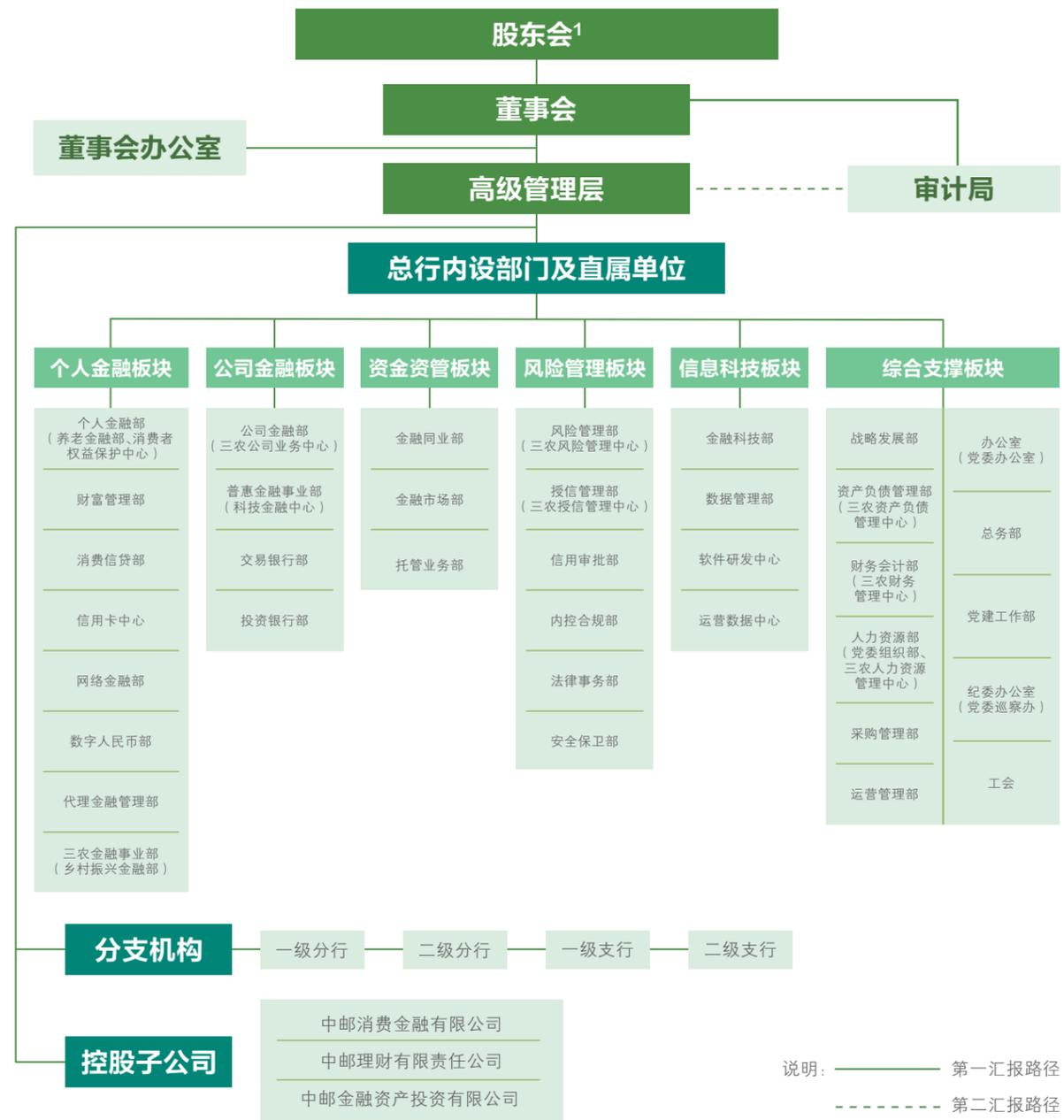
中国邮政储蓄可追溯至 1919 年开办的邮政储金业务，至今已有百年历史。2007 年 3 月，在改革原邮政储蓄管理体制基础上，中国邮政储蓄银行有限责任公司挂牌成立。2012 年 1 月，本行整体改制为股份有限公司。2016 年 9 月本行在香港联交所挂牌上市，2019 年 12 月在上交所挂牌上市。

本行是中国领先的大型零售银行，坚守服务“三农”、城乡居民和中小企业的定位，依托“自营+代理”的独特模式和资源禀赋，不断完善线上和线下互联互通、融合并进的金融服务体系，致力于为中国经济转型中最具活力的客户群体提供综合化金融服务。截至报告期末，本行拥有近 4 万个营业网点，服务个人客户超 6.8 亿户，继续保持优良的资产质量，市场影响力日益彰显。

本行深刻把握金融工作的政治性、人民性，深入贯彻落实国家战略、持续提升服务实体经济质效，坚持以客户为中心、注重为客户创造价值，全力做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，加快推进特色化、轻型化、综合化、生态化、精细化、数智化升级，努力建设“更加普惠、更加均衡、更加稳健、更加智慧、更具活力”的一流大型零售银行，开创高质量发展新局面。



组织架构



注：
1. 股东会：报告期内，本行根据《中华人民共和国公司法》及财政部、中国证监会、国家金融监督管理总局关于监事会改革的有关要求，有序推进监事会改革工作。2025 年 12 月，本行收到《国家金融监督管理总局关于邮储银行修改公司章程的批复》（金复〔2025〕713 号）。自本行公司章程修订获核准生效之日起，本行不再设立监事会，由董事会审计委员会依法行使监事会相关职权，“股东大会”表述统一修改为“股东会”。

企业文化



使命

普惠城乡，让金融服务没有距离



价值观

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



愿景

建设客户信赖、特色鲜明、
稳健安全、创新驱动、价值
卓越的一流大型零售银行



企业精神

有担当、有韧性、有温度



品牌主张

进步 与您同步



应用理念

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

年度业绩亮点



资产总额
18.68 万亿元



营业收入
3,557.28 亿元



净利润
876.23 亿元



拨备覆盖率
227.94 %



不良贷款率
0.95 %



每股社会贡献值¹
3.20 元



拥有营业网点
39,015 ↑



服务个人客户
6.81 亿户

注：
1. 每股社会贡献值 = 基本每股收益 + (纳税额 + 员工费用 + 利息支出 + 对外捐赠金额 - 因环境污染带来的社会成本) / 期末总股本。

银行排名



ESG评级



注：
1. 2026年3月，明晟公司（MSCI）发布 ESG 评级结果，本行 ESG 评级跃升至 AAA 级。

社会认可

评奖机构	获奖情况
中国人民银行	金融科技发展奖一、二、三等奖
上海证券交易所	上市公司年度信息披露工作评价 A（优秀）
中国上市公司协会	2025 年度上市公司董事会最佳实践案例
中国上市公司协会	2025 年上市公司可持续发展最佳实践案例
中国银联	效能先锋奖
中央国债登记结算有限责任公司	中债绿债指数优秀投资机构
北京网聘信息技术有限公司、 北京大学社会调查研究中心 和北京大学国家发展研究院	2025 中国年度最佳雇主全国 10 强
香港国际 ESG 联盟	最佳 ESG 信息披露奖
香港国际 ESG 联盟	最佳 ESG 双碳践行奖
中国金融传媒	2025 银行业 ESG 品牌建设案例
《环球金融》	最佳中小企业服务银行
香港商报、全球商报联盟	最佳投资者关系管理上市公司
《证券时报》	投资者关系管理股东回报奖
《经济观察报》	年度受尊敬企业
《新京报》	2025 年度绿色发展案例
澎湃新闻	年度杰出 ESG 金融企业
财联社	年度普惠金融机构“拓扑奖”

中国邮政储蓄银行董事长

郑国雨



董事长致辞

2025年是进一步全面深化改革的重要一年，也是邮储银行锚定“十四五”规划收官、推进战略优化升级的攻坚之年。面对全球可持续发展的时代命题和中国式现代化实践要求，我们始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定践行金融工作的政治性、人民性，持续推动可持续发展理念深度融入公司治理、战略规划与经营实践，认真履行国有大行的责任与担当。

聚焦“五篇大文章”，持续发挥资源禀赋优势

我们坚守服务“三农”、城乡居民和中小企业的定位，全方位融入经济社会发展大局，认真落实金融“五篇大文章”，持续提升金融服务的覆盖率、可得性和满意度，实现社会价值、商业价值的共赢。

科技金融增量扩面，生力军地位持续巩固。服务科技型企业超10万户，科技贷款余额持续提升，突破9,500亿元，科技型中小企业贷款占科技贷款比例居国有大行前列。绿色金融蓬勃生长，先行示范效应凸显。持续加大对清洁能源、节能减碳、绿色制造等重点领域的信贷投放，积极推广可持续发展挂钩贷款等转型金融产品，提升业务发展含“绿”量；绿色贷款余额达10,063.71亿元，增速17.15%，持续高于各项贷款平均水平；绿色债券投资余额达486.52亿元；绿色债券承销规模47.19亿元，成功发行50亿元规模绿色金融债券，获得市场投资者的积极关注和踊跃认购。普惠金融根深叶茂，服务乡村振兴主力军、普惠金融标杆引领作用突出。涉农贷款余额2.51万亿元，增长超2,167亿元；普惠型小微企业贷款余额1.80万亿元，“十四五”时期规模实现翻番；涉农贷款余额、普惠型小微企业贷款余额占客户贷款总额比例均稳居国有大行前列，三次获小微企业金融服务监管评价最高评级。养老金融特色彰显，暖心银行形象深入人心。深化完善“三横三纵”立体式养老金融体系，金融社保卡结存量超1.32亿张，个人养老金资金账户数超1,200万户；服务55岁及以上客户超3.08亿户，养老金融特色支行超500家。数字金融赋能增强，数字生态银行模式迭代升级。连续三年召开数字金融大会，发布邮储银行“AI2ALL”数字生态及手机银行11.0版本，建设超260项AI应用场景，以AI重塑交互模式、场景联动和安全防护；上线第三代资金业务、财务新核心等475项信息化工程，手机银行月活跃客户数达9,000.95万户。

持续创新求变，打造一流大型零售银行

我们加快推进战略优化升级，致力于打造“更加普惠、更加均衡、更加稳健、更加智慧、更具活力”的一流大型零售银行，将传统优势领域逐渐锻造成为稳固长板，走出一条独具特色、差异化的发展道路。

更加普惠。发挥好近4万个网点扎根基层的触达优势，推动普惠金融与科技金融、绿色金融、养老金融充分融合，让金融服务惠及更多客户、覆盖更广区域、支持更多金融需求。更加均衡。优化发展重心和经营布局，加快发展公司金融、综合金融、城市金融，促进零售金融、公司金融和同业金融三大业务支柱协调发展、城乡“双轮驱动”，优化业务结构、客户结构、收入结构以及区域结构。更加稳健。坚持稳健审慎的风险偏好，在更大规模、更高水平上实现高质量发展，尤其在“三农”、城乡居民、中小企业三大领域做出标杆；平衡好“量价险”，统筹好规模、速度、效益、资本，坚持走内涵式发展道路。更加智慧。持续加大科技投入，加快数字化转型和人工智能技术落地应用，增强数字化经营服务能力；聚焦服务科技客群，创新“技术流”评价体系、优化“U益创”产品体系、打造“政企研投”生态圈；完善个人手机银行低碳专区，在企业手机银行部署碳核算功能，累计为超2万家企业客户提供碳核算服务。更具活力。持续推进体制机制改革，优化组织架构和资源配置，完善激励约束机制；坚持与员工共同成长，打造多元、包容、公平的职场环境，持续为员工赋能；践行“五要五不要”的金融文化，构建敏捷、高效、富有活力的企业生态。

深化可持续发展理念，践行负责任银行新担当

我们深化可持续发展理念，持续完善具有中国特色的现代金融企业可持续发展治理体系，充分发挥战略规划、社会责任与消费者权益保护、风险管理等专门委员会的统筹协调与专业支持作用，强化可持续发展战略的制定、执行与监督，不断提升治理效能与管理韧性。深化可持续发展信息披露，主动对标国际国内标准和最佳实践，多年来以实际行动支持联合国可持续发展目标(SDGs)、《巴黎协定》、负责任银行原则(PRB)，准确识别并把握可持续发展中的影响、风险与机遇，以披露促治理、以治理促发展。高度重视利益相关方的沟通与合作，通过多种渠道听取客户、投资者、员工等各方意见，把各方关切与期待转化为推动稳健业绩和长期价值的不懈动力。

律回春晖万象更新，策马扬鞭再赴新程。2026年是迈向“十五五”新征程的启航之年，也是邮储银行加快变革发展模式，推动高质量、可持续发展的开局之年。邮储银行将以服务中国式现代化为使命，全面贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，认真落实中央经济工作会议、中央金融工作会议精神，全面推进特色化、轻型化、综合化、生态化、精细化、数智化升级，以更稳健的经营业绩、更可持续的发展实践为客户、股东、员工及社会创造可持续的长期价值。

中国邮政储蓄银行行长

芦伟



行长致辞

2025年是“十四五”规划收官与“十五五”谋篇布局的关键之年。邮储银行始终紧扣时代发展脉搏，将可持续发展理念深植战略根系、融入经营血脉。我们在服务实体经济中践行使命，在守护绿水青山中彰显担当，在增进民生福祉中传递温度，以金融力量为经济社会高质量发展提供稳健支撑。

情系千家万户，服务美好生活。邮储银行坚守服务“三农”、城乡居民和中小企业定位，持续提升人民群众获得感、幸福感、安全感，精准有效地满足实体经济金融需求，深入践行金融为民初心。我们把服务乡村全面振兴摆在突出位置，集中资源优势，加大重点领域支持力度，健全专业化农服务体系，深入推进“三农”客户“主动授信”模式，助力乡村特色产业开发，截至报告期末，涉农贷款余额 2.51 万亿元，全力助推农业增效益、农村增活力、农民增收入。我们深入推进“百行千业”专项行动，围绕国家先进制造业集群和中小企业特色产业集群，助力特色重点产业发展；全面梳理县域特色产业，支持特色产业集群发展壮大。截至报告期末，普惠型小微企业贷款余额 1.80 万亿元，科技贷款余额突破 9,500 亿元，服务超 10 万户科技型企业。

科技赋能业务，完善数字生态。邮储银行加快建设以客户为中心的数智生态银行，为高质量发展注入新动能。我们坚定不移地走核心技术自主可控的信息化银行建设之路，自主研发系统占比超 80%。发布手机银行 11.0 新版本，手机银行在《2025 数字银行调查报告》综合测评中用户体验得分连续三年位列行业第一，创造愉悦安心的客户体验。升级“邮智”大模型，上线智能机器人，不断推动人工智能向线下、远程与线上服务场景延伸，打造多触点协同的服务体系，注入智慧科技，打造流畅无忧的服务流程。

建设美丽中国，绘就生态新景。邮储银行坚持以“双碳”目标为引领，既做低碳转型的“推动者”，又做生态文明的“守护者”。我们构建起“绿色普惠银行、气候友好型银行、生态友好型银行”三位一体发展体系，将绿色信贷、ESG 风险等指标纳入绩效考核，以政策导向激活绿色发展内生动力。截至报告期末，绿色贷款余额达 10,063.71 亿元，折合年减排二氧化碳当量 5,358.27 万吨；成功发行 2025 年第一期绿色金融债券 50 亿元，绿色债券投资余额达 486.52 亿元，以多元化金融工具为绿色项目注入“金融活水”。

践行社会责任，传递金融温度。邮储银行立足社区、深入乡村，用心打造有温度的“大家”与“小家”，让金融善意流淌进千家万户，也让奋斗温情浸润每位员工。我们依托全行 7,067 个“邮爱驿站”，开展爱心助考、尊师敬老等暖心惠民活动，打造连接企业与社区的温情桥梁；“邮爱公益”始终聚焦教育领域，持续为乡村学子点亮梦想，在“责任 100 | 2025 年第九届 CSR 中国教育榜”获评“最佳责任企业品牌”，“邮爱公益”荣获“责任 100 | 年度典范大奖”。我们大力普及金融知识，累计开展线上线下教育宣传活动 12 万余次，触及消费者超 9.4 亿人次。我们依法保障员工合法权益，切实落地各项薪酬福利，做好员工关心关爱工作，累计建成 7,912 家职工小家、1,979 家妈咪小屋，开通 24 小时心理关爱热线，真正实现让奋斗者有舞台、让实干者有回报、让员工有温暖。

深化可持续理念，促进稳健发展。邮储银行积极将可持续发展理念融入公司治理的各项制度和流程，进一步健全和完善公司治理机制，将合规经营、风险防控贯穿全行运营，以反洗钱守护金融安全，以反腐败净化经营环境。我们坚守合规经营底线，秉持审慎稳健的风险理念，不断完善内控合规管理体系，强化全面风险管理体系建设，持续夯实合规经营根基；构建数据安全体系，压实“三道防线”职责，守护好客户“钱袋子”与“信息安全”。我们重视与投资者、供应商等利益相关方保持畅通交流，通过多渠道、多层次的价值传递，及时展现邮储银行的内在价值与发展信心，2026 年 3 月，我行 MSCI ESG 评级跃升至 AAA 级，处于行业领先水平。

蓝图绘就千帆起，砥砺奋进正当时。站在“十五五”开局的新起点，邮储银行将始终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，将可持续发展理念融入战略全局、贯穿经营始终，在服务中国式现代化的宏伟征程中，奋力书写高质量发展的邮储答卷！

金融支持可持续发展

邮储银行全面贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，深入落实中央经济工作会议、中央金融工作会议部署，完整、准确、全面贯彻新发展理念，牢固树立以人民为中心的发展思想，服务高质量发展。坚守服务“三农”、城乡居民和中小企业的主阵地，充分发挥渠道优势、客户优势和资金优势，提升综合服务能力，聚焦主责主业，写好金融“五篇大文章”邮储特色篇章。推动普惠金融模式持续创新、科技金融服务日趋专业、绿色金融体系更加完善、养老金融特色加速形成、数字金融能力实现跨越，当好服务实体经济的主力军和维护金融稳定的压舱石，履行国有大行使命担当。



邮储银行贵州省分行金融助力“世界第一高桥”花江峡谷大桥正式通车。

科技金融

本行健全科技金融服务体系，打造科技金融生力军，把科技金融做深做精做出特色。围绕传统产业升级、战略新兴产业及未来产业，聚焦各类科技创新主体，形成“服务实体、聚焦科创、生态共建、风险可控”的高质量科技金融发展格局。持续加强科技金融产品和服务模式创新，聚焦科技型企业在资金融通、资本运作、支付结算、财富管理、智库咨询等全方位的服务需求，提升科技金融产品适配性，建立适应科技型企业特点的全生命周期服务，全方位满足企业多样化需求。创新“技术流”评价体系、丰富“看未来”审查方法、优化“U益创”科技金融产品服务体系、打造“政企研投”科技金融生态圈，着力服务技术实力强、成长潜力大的“高成长型”科技型企业。截至报告期末，服务科技型企业超 10 万户，科技贷款余额超 9,500 亿元，科技型中小企业贷款占科技贷款比例居国有大行前列。

服务科技型企业

超 10 万户

科技贷款余额

超 9,500 亿元

绿色金融

本行深入推进绿色普惠银行、气候友好型银行和生态友好型银行建设，担当绿色金融先行者。支持联合国 2030 可持续发展目标和《巴黎协定》，积极支持绿色、低碳、循环经济，推动形成可持续金融、绿色金融和气候融资协同发展的新格局，助力经济社会发展全面绿色转型和美丽中国建设。支持重点行业和重点领域节能、减污、降碳、增绿、防灾，加大资金投放力度，大力支持产业结构优化升级、能源体系低碳转型、生态环境质量改善、生物多样性保护和碳市场建设等绿色金融重点领域发展，加强转型经济活动的金融支持，培育转型金融特色亮点，丰富绿色金融和转型金融产品服务。按照中国人民银行《绿色金融支持项目目录（2025 年版）》统计，截至报告期末，绿色贷款余额 10,063.71 亿元，同比增长 17.15%；绿色债券投资余额 486.52 亿元。落地符合中国人民银行和地方转型金融标准金融业务 10 笔，贷款余额为 6.47 亿元。

绿色贷款余额

10,063.71 亿元

同比增长

17.15 %

绿色债券投资余额

486.52 亿元

普惠金融

本行秉持“普之城乡，惠之于民”的服务理念，持续优化普惠金融服务体系，打造服务乡村振兴主力军、普惠金融综合服务商。锚定普惠金融高质量发展目标，以客户为中心，以市场为导向，统筹普惠金融发展和安全，优化产品、营销、协同等关键要素，聚焦普惠信贷保量、稳价、优结构，全力推动服务模式创新和流程重塑，深化数字化转型和集约化运营，全面打造“管理体系完善、特色文化鲜明、业务模式高效、人才队伍专业、科技赋能强大”的普惠金融服务体系，提升普惠金融服务覆盖面，增强专业化、综合化服务能力，打造又普又惠的普惠金融服务模式，更好满足人民群众和实体经济多样化、普惠性的金融需求。截至报告期末，普惠型小微企业贷款余额 1.80 万亿元，涉农贷款余额 2.51 万亿元，占比均保持国有大行前列。

普惠型小微企业贷款余额

1.80 万亿元

涉农贷款余额

2.51 万亿元

养老金融

本行致力于成为陪伴在客户身边的养老暖心银行、国家养老金融全面推进的重要服务银行。深耕养老金融、养老服务金融、养老产业金融三大领域，推动产品共享、服务共融、产业共建，全面构建“三横三纵”的立体式养老金融体系。养老金融领域，广泛培育客户科学养老理念，着力提升财富管理服务能力，助力客户养老备老资金保值增值；养老服务金融领域，全面提升适老化金融服务水平，持续迭代全渠道适老化功能，推进养老金融特色支行建设，为老年客户提供更加智能、易用、暖心的金融服务；养老产业金融领域，持续强化“523”综合营销服务体系，构建养老产业金融生态版图，积极探索养老产业金融高质量发展业务模式。截至报告期末，金融社保卡结存卡量超 1.32 亿张，个人养老金资金账户数超 1,200 万户。

金融社保卡结存卡量

超 1.32 亿张

数字金融

本行坚持以数字技术和数据要素为关键驱动，引领金融业态系统性重塑，推动经营模式深度变革，加快建设以客户为中心的数生态银行，为高质量发展注入新动能。围绕基础设施建设、经营管理、服务运营、产品业务、生态场景、风险防控六大重点领域统筹推进数字化转型。健全完善数字金融评估体系，拓展应用范围，强化评价激励，优化发展路径，全面衡量数字化转型成效。2025年，本行在数字金融领域取得突破性进展，连续三年获得中国人民银行金融科技发展奖一等奖，手机银行在《2025 数字银行调查报告》综合测评中用户体验得分连续三年位列行业第一，由本行牵头编制的团体标准《银行业数字化转型 商业银行一级分行评价指数建设方案》正式发布。

连续三年获得中国人民银行金融科技发展奖

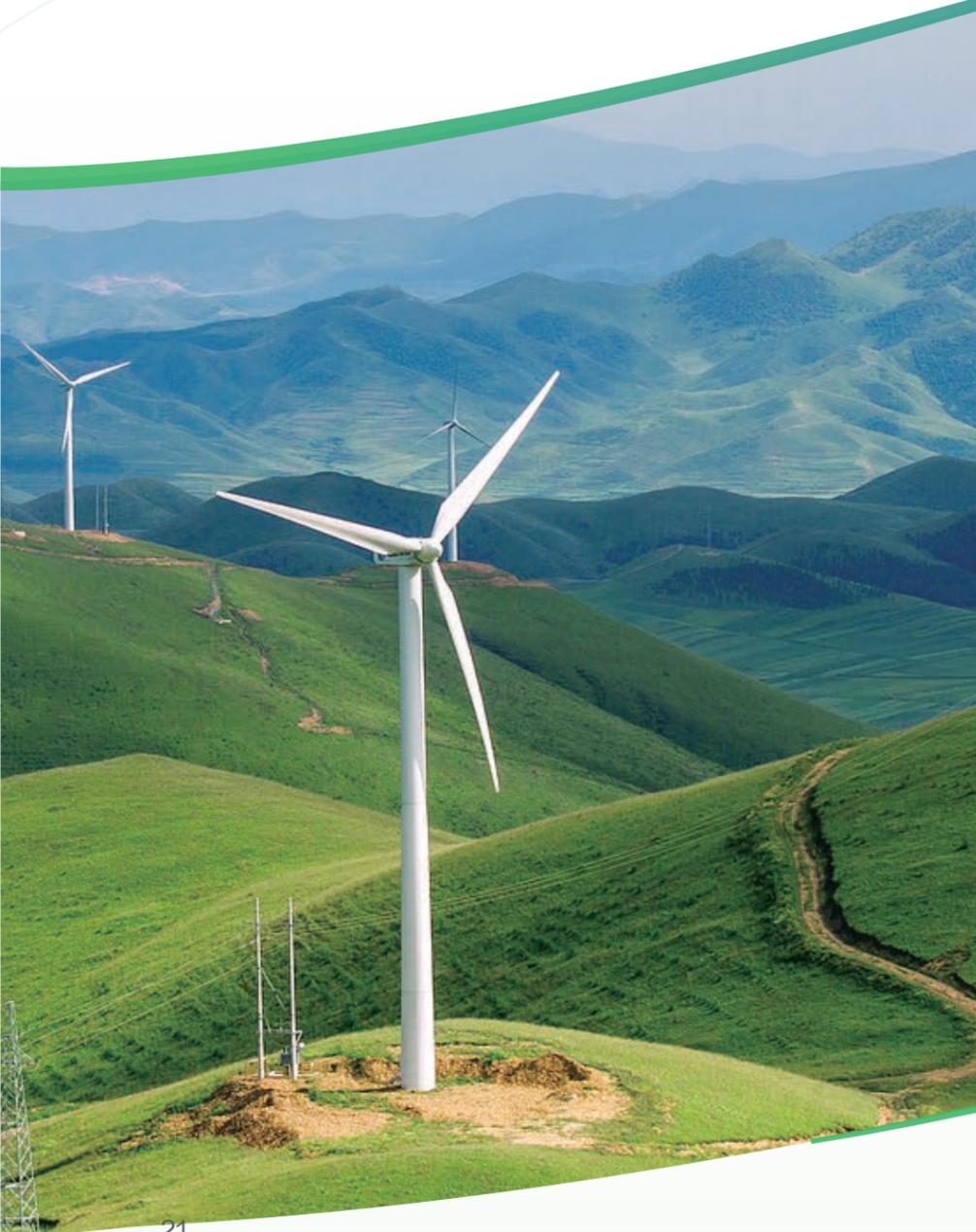
一等奖

手机银行在《2025 数字银行调查报告》综合测评中用户体验得分连续三年位列

行业第一



可持续发展管理



董事会声明

本行董事会严格遵守香港联合交易所有限公司《企业管治守则》《环境、社会及管治报告守则》等监管要求，持续推进可持续发展管理体系的优化，强化董事会在可持续发展领域的监督职能与战略参与，对 ESG 策略及汇报承担全部责任。

董事会作为本行可持续发展工作的最高决策机构，统筹战略制定与落地，定期审议重大事项，并通过下设专门委员会提供专业支撑，确保可持续发展理念深度融入业务经营各环节。充分发挥战略部署和决策引领作用，重点聚焦绿色银行建设、普惠金融、消费者权益保护等关键领域。本行系统开展可持续发展议题的重要性评估工作，系统分析议题的影响重要性和财务重要性。相关分析与年度可持续发展报告一并呈送董事会审议。

董事会定期对本行可持续发展相关目标的推进进度进行检讨与评估，通过听取专项汇报、审议可持续发展报告等方式，跟踪核心指标的完成情况。报告期内，董事会针对绿色金融服务质效提升、气候风险防控体系建设、消费者权益保护机制完善等目标的落实情况开展专项检视，分析执行过程中的优势与不足，并据此调整优化可持续发展工作举措。

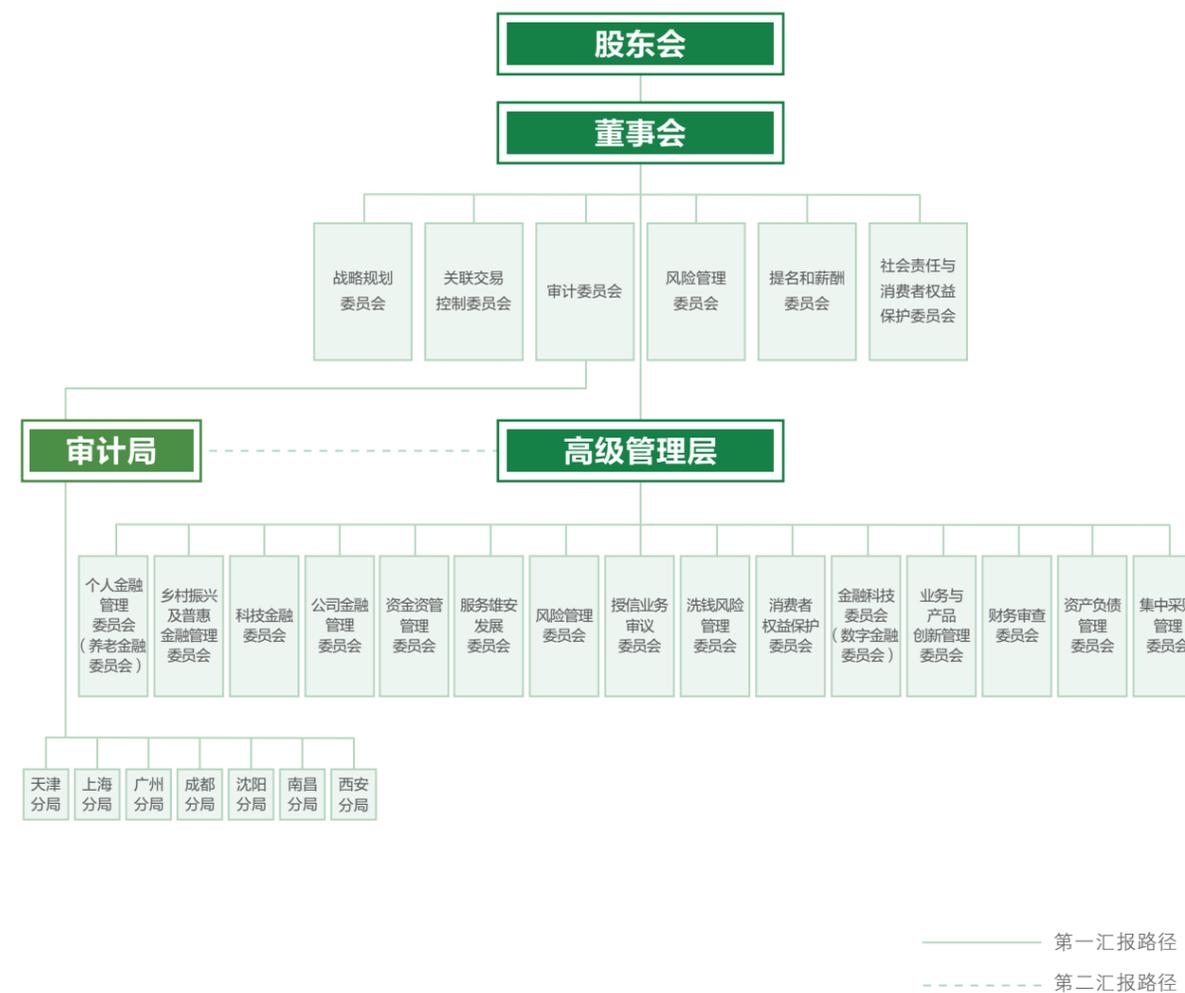
可持续发展理念及管理架构

本行将可持续发展理念融入全行发展战略、治理结构、企业文化和业务流程之中，携手各方打造有担当、有韧性、有温度的现代化一流大型零售银行。



本行坚持党中央对金融工作的集中统一领导，将党的领导融入公司治理，持续巩固党组织在公司治理中的领导地位，以持续推进党的领导与公司治理有机融合为主线，把贯彻落实党中央、国务院的重大决策部署，同谋划重大战略、制定重大政策、部署重大任务、推进重要工作的公司治理实践有机结合起来，公司治理质效持续提升。

本行董事会高度重视可持续发展建设工作，探索将可持续发展理念融入全行发展战略、治理结构、企业文化和业务流程，重点推进绿色银行建设、普惠金融、消费者权益保护等方面工作。践行“绿色让生活更美好”主张，大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资，探索转型金融和公正转型，持续提升绿色金融服务质效。健全公司治理机制和激励约束机制，持续加强信息披露，优化股权管理体系，提升自身可持续发展表现，切实履行“定战略、作决策、防风险”职责。



管理层履职情况

<p>董事会</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 统筹制定绿色金融、社会责任、可持续发展相关的发展战略，评估战略发展的执行情况。 • 决定相关基本管理制度和风险管理、内部控制等政策，监督制度和政策的执行。 • 管理本行社会责任、可持续发展信息披露事务。 • 检查高级管理层的工作，监督高级管理层有效履行社会责任、可持续发展管理职责等。 • 报告期内，共召开会议 12 次，审议通过 138 项议案，审阅 28 项报告。
<p>战略规划委员会</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 负责审议可持续发展战略规划，绿色金融工作情况和发展计划等事项，向董事会提出建议。 • 报告期内，共召开会议 10 次，审议通过 36 项议案，审阅 11 项报告。
<p>风险管理委员会</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 负责审核和修订可持续发展及气候相关的风险管理战略、风险管理基本政策、风险偏好、全面风险管理架构及重要风险管理程序和制度。 • 审议包含气候风险的风险管理报告，向董事会提出建议等。 • 报告期内，共召开会议 10 次，审议通过 42 项议案，审阅 11 项报告。
<p>社会责任与消费者权益保护委员会</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 负责拟定社会责任、可持续发展战略、政策、基本管理制度。 • 对相关战略、政策、基本管理制度等的执行情况及效果进行监督和评估。 • 报告期内，共召开会议 5 次，审议通过 9 项议案，指导修订《董事会社会责任与消费者权益保护委员会工作规则》，指导编制《2024 年可持续发展报告》《2025 年半年度环境信息（可持续金融）报告》。

专业技能与能力

报告期内，本行董事围绕履职关切，深入开展专题调研，积极主动参加培训，履职能力持续提升。开展多种形式的专题调研，通过深入网点实地察看、与基层员工面对面交流座谈等形式，形成多篇调研及课题报告；通过线上和线下方式，参加由财政部、上交所、上市公司协会、其他中介机构及本行组织的各类高质量培训，培训主题涵盖宏观经济与政策，信息披露，内部控制，ESG 与可持续发展，绿色金融，《上市公司章程指引》解读，企业管治及环境、社会及管治事宜等，围绕强化消费者权益保护、加强可持续发展、提升 ESG 表现等提出诸多专业意见建议。

董事会多元化

董事会成员多元化是推动本行实现战略目标与可持续发展的重要保障。本行高度重视董事会多元化建设，持续完善董事会架构、人员组成及相关政策，确保每位董事的专业技能与经验均能有效支持董事会高效运作。董事候选人遴选的过程中，在严格遵循监管要求的基础上，综合评估候选人年龄、文化背景、教育经历、专业经验等多元因素，持续优化董事会各专门委员会的组成结构，为董事会科学决策提供有力支撑。

本行董事会共有董事 17 名，包括董事长、非执行董事 1 名，执行董事 2 名，非执行董事 7 名，独立非执行董事 7 名。独立董事占比超过 1/3，满足监管要求。董事会女性董事 3 名。

截至报告期末，本行董事或长期从事金融管理工作，具有丰富的大型国有企业管理经验；或为经济、“三农”等领域的知名专家、学者，专业背景多样；董事会成员还有 2 名董事分别长期专注于绿色信贷管理、绿色金融研究等工作、具有丰富的经验，能够为本行 ESG 工作的推进提供有力支撑。

从性别、年龄、专业、地域等各维度而言，本行董事会成员构成合理有效，符合监管有关董事会成员多元化的规定，并且符合本行制定的董事会成员多元化政策。



可持续发展议题评估

邮储银行为规范可持续发展信息披露，精准反映本行可持续发展核心关切，遵循财政部、上交所、联交所的相关要求，结合银行业和本行经营业务的特点等情况，通过总行部门访谈、利益相关方问卷调查、可持续发展领域专家评估等方式，识别出 21 项可持续发展议题，并对其进行重要性评估。

■ 双重重要性分析

本行从“影响重要性”和“财务重要性”两个方面识别分析议题的重要性，具有影响重要性或财务重要性的议题，均可称为“双重重要性议题”。

步骤一：

了解本行活动和业务关系背景

本行立足中国领先的大型零售银行定位，以“服务‘三农’、城乡居民和中小企业”为使命，全面梳理核心业务活动与商业关系。系统分析适用的法律法规、监管政策（如绿色金融、乡村振兴相关监管要求）、银行业标准及发展趋势，并通过同业实践对标核心关切。

识别关键利益相关方，包括股东/投资者和债权人、政府、监管机构、客户、合作伙伴和供应商、员工、公众和媒体等。

步骤二：

建立议题清单

本行基于《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）》议题清单，通过政策分析、同业对标、内部调研等方式，新增普惠金融议题，并将产品和服务安全与质量议题与消费者权益保护议题合并，将平等对待中小企业议题与供应链安全议题合并，共识别出 21 项可持续发展议题。

步骤三：

议题重要性的评估与确认

■ 影响重要性评估

影响重要性信息为评估本行经营外部性的可持续发展相关信息。通过确定影响重要性评估因素及评分区间、利益相关方调研、设置判定影响重要性的阈值，从而形成影响重要性评估结论。

影响重要性的影响程度区间为 1-5 分，其中 1 分为极小，2 分为较小，3 分为中等，4 分为较大，5 分为极大。设定阈值为 4 分，大于 4 分的议题被视为影响重要性议题。

■ 财务重要性评估

财务重要性信息满足通用目的财务报告主要使用者的信息需求。通过识别影响或可能影响本行业务运营、财务状况、经营成果、现金流等的风险和机遇，判断议题是否产生重大财务影响。

财务重要性的财务影响区间为 1-5 分，其中 1 分为极小，2 分为较小，3 分为中等，4 分为较大，5 分为极大。设定阈值为 4 分，大于 4 分的议题被视为财务重要性议题。

■ 整合影响与财务重要性结果

2025 年度，本行基于上述步骤所形成的影响与财务重要性结果，请参阅“议题重要性分析结论”部分。

步骤四：

议题重要性信息披露

按照前述步骤，对识别出的 21 项议题完成影响重要性和财务重要性评估，通过设定“影响重要性”和“财务重要性”两个维度，以 1-5 分量化评估每个议题的影响程度，最终形成清晰的双重重要性议题矩阵。

分析过程与评估结果的详细内容，已呈现于本报告“可持续发展议题评估”章节。

邮储银行2025年度双重重要性议题影响、风险和机遇分析

本行对识别出的具有双重重要性的可持续发展议题，进一步开展影响、风险与机遇的评估，相关分析内容如下。

可持续发展议题影响分析表

议题	影响描述
应对气候变化	银行通过调整信贷政策，将资本引导至清洁能源、低碳技术、生态农业等领域，加速国家“双碳”目标实现。
乡村振兴	银行通过贷款支持乡村特色产业、基础设施，将增加农民收入，创造本地就业。
普惠金融	银行向小微企业提供定向信贷、供应链金融等，将缓解其资金压力，保住大量就业岗位。为低收入人群等群体提供金融服务，有利于促进包容性增长。
创新驱动	银行为科技客群提供资金支持，将助推技术创新、发展新质生产力，促进经济增长。
消费者权益保护 (产品和服务安全与质量)	银行做好消费者权益保护，一方面促进行业良性竞争，会带动行业整体服务标准提升，另一方面提升公众对金融系统的信心。
数据安全与客户隐私保护	银行保护客户资金与个人信息安全，可减少诈骗、数据泄露等风险，增强民众存款、投资、使用数字金融服务的意愿，促进社会资金高效流通。
员工	银行通过构建完备的职业发展通道与培训机制，能够有效提升员工的专业能力与综合素养，提升社会整体劳动力素质。

可持续发展议题风险和机遇分析表

议题	风险和机遇描述
应对气候变化	<p>风险：“双碳”目标推进过程中，高碳行业授信客户可能遭受经营成本上升、利润缩减，甚至亏损倒闭等问题，若银行未能有效识别和管理高碳行业的转型风险，可能导致资产质量下降，信用减值损失增加。</p> <p>机遇：银行通过加大对绿色信贷、可持续金融产品的投入，可抢占新兴市场先机，推动业务规模增长，带动营业收入增加。</p>
乡村振兴	<p>风险：农村地区金融业务发展，兼具商业效益与社会效益。鉴于部分农作物生产周期长、受自然条件和市场价格波动影响显著，有些农业经营主体的盈利存在不稳定性，其实际收益有时低于预期，可能导致资产质量下降，信用减值损失增加。</p> <p>机遇：银行通过深耕农村金融、创新涉农信贷产品，可拓展广阔的市场，推动业务多元化发展，促进业务规模增长，带动营业收入增加。</p>
普惠金融	<p>风险：小微企业、低收入群体等客群的抗风险能力较弱，还款能力可能受经济波动影响较大，可能导致贷款资产质量下降，信用减值损失增加。</p> <p>机遇：中小微企业主体数量庞大，其综合金融需求未被充分满足，本行可通过融资、结算等服务，拓展此类客户，同时塑造社会责任形象、增强公众信任度，提升市场竞争力，带动营业收入增加。</p>
创新驱动	<p>风险：如果成长早期科技型企业研发投入大且收入不稳定，还款能力受经济波动影响较大，可能发生资产质量下降，导致信用减值损失增加。</p> <p>机遇：一方面，银行系统推进数字化转型，充分发挥数字技术和数据要素的双轮驱动作用，提升重点领域金融服务质效，带动营业收入增加；另一方面，优化资源配置、提升运营效率，降低服务成本，带动业务及管理费减少。</p>
消费者权益保护 (产品和服务安全与质量)	<p>风险：如果发生产品不当营销、客户信息违规收集等问题，可能引发监管机构的处罚与问责，导致营业外支出增加。</p> <p>机遇：银行通过加强消费者权益保护，提升品牌声誉与客户忠诚度，可能促进业务规模增长，带动营业收入增加。</p>
数据安全与客户隐私保护	<p>风险：如果发生重大安全事件，可能使监管责令暂停相关业务、限制数据活动，进而客户流失，业务规模下降，导致营业收入减少。</p> <p>机遇：做好数据安全与客户隐私保护工作，提升服务质效和客户体验，可能提升客户规模和业务量，带动营业收入增加。</p>
员工	<p>风险：如果发生员工道德风险、劳资纠纷等事件，银行可能会支付赔偿金、诉讼费用，导致营业外支出增加。</p> <p>机遇：建设高素质人才队伍，推动产品创新和服务创新，满足客户多元化需求，提升客户满意度，可能促进业务规模增长，带动营业收入增加。</p>

尽职调查、利益相关方沟通

尽职调查

尽职调查是本行开展议题影响重要性评估的关键渠道，具体实施流程涵盖确定利益相关方、设计并发放问卷、设定利益相关方权重、汇总分析形成调研结果等。2025 年度，本行采用问卷调研、利益相关方访谈、专家调查三位一体的模式，提升评估结果的精准度与平衡性。

问卷调研面向政府、监管机构、客户、合作伙伴和供应商、员工、公众和媒体等 6 类主要利益相关方，发放影响重要性调查问卷，覆盖 21 项可持续发展议题。

利益相关方访谈围绕本行核心业务与管理部门开展，深入了解可持续发展工作推进情况、政策响应进展及内部管理实践，补充问卷数据的深度与背景信息。

在初步分析基础上，组织行业专家结合国内外可持续发展标准、监管要求及行业发展趋势，对调研与访谈结果进行适用性调整，确保评估结论符合实际、具备可比性与前瞻性。

利益相关方沟通

政府

本行与政府在战略协同、政策落地、业务发展等方面保持常态化、高质量沟通，通过专题汇报、日常沟通的形式与政府开展全方位对接。主动回应政府的核心期望与诉求，包括支持实体经济、践行普惠金融、助力“双碳”目标、服务乡村振兴、推进养老金融等内容，严格落实政策指引及国家战略部署，及时反馈政策执行过程中的实际情况与优化建议。

在具体实践中，针对政府关注的重点领域与发展要求开展专项汇报和政策解读会议，在日常业务推进中保持信息对称，确保本行各项举措与政府发展规划同频共振，切实履行金融机构服务国家发展大局的责任。

监管机构

本行清晰把握监管机构的核心关切，包括依法合规经营、完善公司治理、强化全面风险管理、加大反洗钱工作力度等内容。通过工作汇报、配合现场检查与非现场监管、参与会议研讨等多渠道的沟通机制，保持与监管机构的高效联动，确保信息传递及时、准确。

在具体实践中，严格执行各项监管政策及要求，持续完善公司治理体系，全面加强风险防控及内控管理，以扎实的行动满足监管导向，保障机构稳健合规运营。

股东、投资者和债权人

在与股东、投资者和债权人的日常深度沟通中，本行充分认识到其核心期望在于推动业务发展、提升盈利能力及股东回报、严格控制可持续发展风险、保障安全稳健经营，以及获取及时、准确、全面的信息披露。通过定期报告、临时报告、业绩发布会及日常沟通等方式，以及投资者关系热线及邮箱、“上证 e 互动”等沟通平台，建立常态化的信息传递与互动机制，确保股东、投资者和债权人充分了解本行经营状况与战略方向。

在具体实践中，聚焦实现稳健经营，持续增强可持续竞争力，开展全面风险管理以有效防控各类风险，并着力提高信息披露透明度，以务实行动切实回应股东、投资者和债权人的核心关切。

报告期内，本行股东会共召开会议 6 次，本行召开年度、中期、季度业绩推介会共 4 次，面向境内外投资者组织业绩路演会议 50 场、参加峰会论坛 45 场、接待调研 47 次，组织投资者开放日（北上协走进上市公司活动）1 次，全年累计沟通投资者、分析师超 1,300 人次。

客户

本行聚焦客户的实际关切，包括保护消费者权益、提升客户体验、加强金融科技创新、加快金融产品与服务创新等。依托物理渠道及在线平台的日常服务触点，结合满意度调查、培训推介会等方式，主动倾听客户反馈，保持与客户的有效互动。

在具体实践中，持续加大科技投入以驱动服务升级，全面落实消费者权益保护的各项举措，并专门实施客户体验提升专项项目，以产品与服务的迭代创新，回应客户对金融服务的核心期望。

合作伙伴和供应商

本行秉持可持续发展理念，聚焦合作伙伴和供应商关注的公平透明、互利共赢、促进行业发展及实施责任采购等实际诉求，通过业务交流、行业研讨、信息披露与供需座谈等常态化方式，建立稳定高效的沟通协同机制。

在具体实践中，秉持诚实信用原则，恪守公平竞争准则，持续完善采购管理体系，以责任采购推动产业链协同发展，以务实举措回应合作伙伴的核心关切，共同维护健康的行业生态。

员工

本行每年至少开展一次职工代表大会，聚焦维护员工合法权益、推动多元化发展、助力员工职业成长、丰富业余生活等实际期望。通过员工满意度调查、意见征询与反馈等方式，搭建双向畅通的沟通桥梁。不定期组织走访调研，管理层深入基层与员工面对面交流，持续强化员工关心关爱。

在具体实践中，修订完善相关政策制度，搭建系统化的人才培养体系，完善职级晋升机制，并通过各项举措关爱员工工作与生活，为员工职业发展与个人福祉提供坚实保障。

公众和媒体

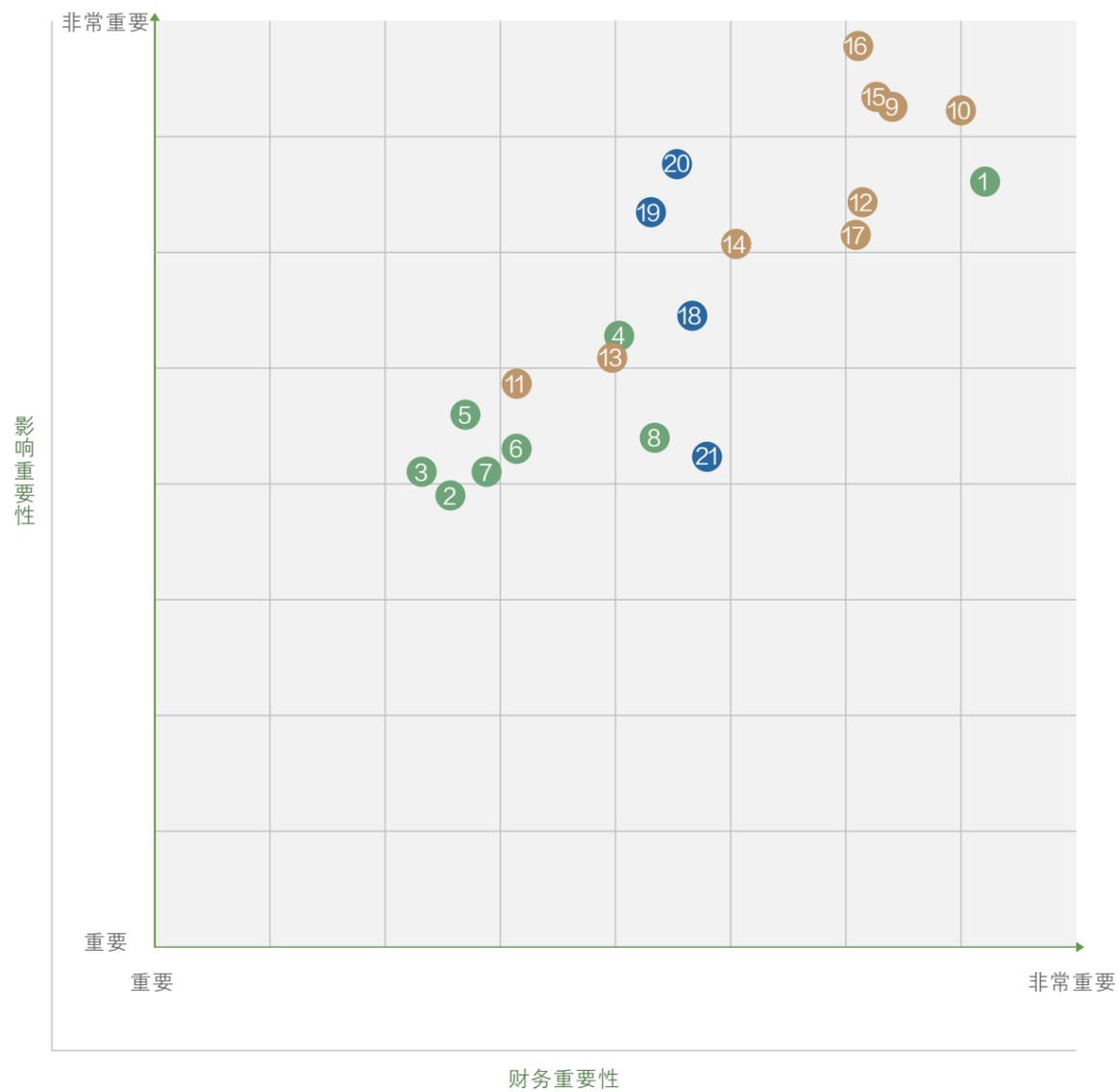
本行聚焦公众和媒体对及时客观的信息披露、顺畅的信息沟通与回应渠道、共建和谐社区的实际关切等内容。依托官方网站、微博、微信等数字化平台，结合金融知识宣传、媒体采访等形式，建立多维度的信息传递与互动机制。

在具体实践中，常态化开展金融知识普及与公益慈善活动，深度参与社区建设，以公开透明的信息披露和积极的社会参与，积极回应公众和媒体的核心诉求，共同营造良好的金融生态与社区氛围。

议题重要性结论

本行识别的双重重要性议题共计 7 个，包括应对气候变化、乡村振兴、普惠金融、创新驱动、消费者权益保护（产品和服务安全与质量）、数据安全与客户隐私保护、员工。双重重要性议题矩阵如下所示。

双重重要性议题矩阵



环境议题



社会议题



治理议题

序号	议题
1	应对气候变化
2	污染物排放
3	废弃物处理
4	生态系统和生物多样性保护
5	环境合规管理
6	能源利用
7	水资源利用
8	循环经济
9	乡村振兴
10	普惠金融
11	社会贡献
12	创新驱动
13	科技伦理
14	供应链安全和平等对待中小企业
15	消费者权益保护 (产品和服务安全与质量)
16	数据安全与客户隐私保护
17	员工
18	尽职调查
19	利益相关方沟通
20	反商业贿赂及反贪污
21	反不正当竞争



环境议题

我们支持联合国可持续发展目标 (SDGs)



应对气候变化

邮储银行坚决做好绿色金融大文章，深入推进绿色普惠银行、气候友好型银行和生态友好型银行建设，基于风险可控、商业可持续原则，支持绿色、低碳和循环经济，发展可持续金融、绿色金融和气候融资，支持重点行业和重点领域节能、减污、降碳、增绿、防灾，助力经济社会绿色转型。

治理

气候相关治理机构

本行将气候相关战略融入治理体系，坚持总行党委统一领导，董事会、监事会¹、高级管理层按照职责分工，加强对绿色金融的领导、监督与落实。总行、分行及控股子公司成立碳达峰碳中和暨绿色金融领导小组，构建多层次推进机制。

董事会	承担绿色金融主体责任，统筹制定绿色金融战略规划，持续监督评估战略落地实施成效，推动全行贯彻落实国家碳达峰碳中和重大战略部署，健全公司治理机制和激励约束机制。
监事会	聚焦绿色金融相关领域，履行监督职责，提升监督质效，维护银行和利益相关方合法权益。
高级管理层	落实董事会各项决议，制定绿色金融目标，建立机制和流程，明确职责和权限，开展内部监督检查和考核评价，定期向董事会报告绿色金融发展情况；推进碳达峰碳中和、绿色金融相关工作实施，协调推动总行各部门、分支机构及控股子公司绿色金融业务发展。
碳达峰碳中和暨绿色金融领导小组	对碳达峰碳中和暨绿色金融工作进行总体部署和系统推进。
碳达峰碳中和暨绿色金融工作组	落实领导小组决策部署，总行授信管理部牵头，总行相关部门协同，分支机构及控股子公司贯彻执行，推动绿色金融各项工作有效落实，指导和统筹做好绿色金融工作。

注：
1. 监事会：本行于 2025 年 10 月 9 日召开的 2025 年第二次临时股东大会审议批准了《关于修订〈中国邮政储蓄银行股份有限公司章程〉的议案》和《关于中国邮政储蓄银行不再设立监事会的议案》，并于 2025 年 12 月收到《国家金融监督管理总局关于邮储银行修改公司章程的批复》（金复〔2025〕713 号）。自本行公司章程修订获核准生效之日起，本行不再设立监事会，由董事会审计委员会依法行使监事会相关职权，时任监事不再担任本行监事及监事会相关职务。详情请参见本行刊登的公告。

气候相关治理机构（人员）专业技能和能力

本行通过现场、网络、电视电话培训等多种形式，面向董事会、监事会成员及高级管理层人员开展碳达峰碳中和、绿色金融等方面的专题培训，为绿色金融相关人员开展绿色银行建设相关培训和交流活动，不断提升气候相关治理机构人员专业能力。更多关于气候相关治理机构（人员）专业技能和能力的信息，请参阅“可持续发展管理”章节。

面向信贷人员，开展行业研究讲堂。采取线上线下结合方式，邀请外部专家，重点围绕绿色金融、新能源行业、能源转型与碳中和等主题，如《绿色金融在中国的实践与发展》《锂电池行业研究概览》《工业智能化转型》《船舶行业发展现状及展望》等，开展行业研究讲堂，提升机构（人员）专业技能和能力。

面向全行员工，搭建内部学习平台。加强“中邮网院”“邮银 E 学”等网络平台可持续发展课程建设，推动全行员工提升绿色发展理念、绿色金融知识储备和实践能力。

气候相关治理机构（人员）获取信息的机制

董事会及董事会相关专门委员会定期审议高级管理层绿色银行建设工作报告、环境信息披露报告，响应国家关于碳达峰碳中和等重大部署，大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资。

监事会会议审议全行贯彻落实碳达峰碳中和部署情况，监督绿色金融战略目标执行进程。

高级管理层落实董事会决议，定期向董事会报告绿色金融进展。定期召开碳达峰碳中和暨绿色金融工作组会议，总行授信管理部牵头向高级管理层汇报绿色金融进展。

气候相关治理机构（人员）监督情况

本行将绿色银行建设相关事项纳入董事会审议事项。监事会严格按照法律法规、监管要求及公司章程规定，聚焦绿色金融相关领域，切实履行监督职责。发挥内部审计第三道防线监督和服务作用，重点关注绿色金融政策落实及 ESG 风险管理体系建设情况，检查业务流程管控、相关系统建设等内容。

气候相关治理机构将气候相关因素纳入决策的情况

本行将绿色金融业务发展等可持续发展指标纳入高管绩效考核，考核结果与薪酬挂钩。在总行部门和一级分行的绩效考核中，纳入绿色贷款、ESG 风险等指标。制定一级分行授信管理评价方案，设置“绿色银行建设”指标，按季考评一级分行绿色银行组织管理、业务发展等工作情况。

战略

本行从战略高度推进绿色银行建设，结合监管规定和业务实际，制定《中国邮政储蓄银行落实碳达峰碳中和行动方案》《中国邮政储蓄银行绿色金融工作方案》《中国邮政储蓄银行绿色金融高质量发展方案》，将应对气候变化等可持续发展理念融入全行发展战略、治理结构、企业文化和业务流程中，为推动国家“双碳”目标的实现、美丽中国的建设不断贡献力量。

气候相关重大影响

本行识别气候在经济、环境和社会维度产生的影响。

对经济的影响	风险与挑战	<p>极端气候事件如洪水、干旱、台风等会对部分资产造成直接破坏，导致企业和个人的还款能力下降。</p> <p>我国在向低碳经济转型过程中，政策、技术及市场的变化对高碳行业产生影响。</p>
	机遇与推动	<p>在“双碳”目标的推动下，本行大力发展绿色贷款、绿色债券等绿色金融业务，助力实体经济实现绿色升级，推动形成绿色低碳的产业生态。</p> <p>通过调整信贷和投资结构，引导资金流向节能降碳、环境保护、资源循环利用、能源绿色低碳转型、生态保护修复和利用等重点领域，促进经济社会全面绿色转型。</p>
对环境的影响	自身运营影响	<p>通过在自身运营中实施节能减排举措，有效降低能源消耗与温室气体排放，从而减轻对环境的影响。</p> <p>在采购环节优先选用环保型产品与服务，引导供应商提升可持续发展水平，间接减少产业链的环境影响。</p>
	投融资影响	<p>通过绿色贷款、绿色债券等工具，为绿色低碳企业和项目提供资金支持，推动绿色产业发展和高碳排放行业低碳转型，促进碳减排和污染物减排目标的实现。</p> <p>将环境和气候风险因素纳入授信业务全流程管理与决策过程中，加强企业客户环境气候风险管理，严格执行环保一票否决制。</p>
对社会的影响	社会民生福祉	<p>气候相关投资决策影响不同行业的发展，进而影响就业结构。大力推动绿色产业发展，使得相关就业岗位不断增加；对高碳行业的限制可能导致部分传统行业就业岗位减少，长期影响下会促使劳动力向绿色低碳产业转移。</p> <p>极端气候事件易对农民、低收入群体等造成冲击，需发展针对性的金融服务和产品，帮助脆弱人群应对气候相关风险，维护民生和社会稳定。</p>
	公众意识提升	<p>气候变化相关行动与理念的宣传，能提升公众对气候变化和可持续发展议题的关注和认知，引导公众向绿色消费和低碳生活的行为方式和生活方式转变。</p>

气候相关风险和机遇

气候相关风险

本行面临的气候相关风险主要包括物理风险和转型风险。

类型	气候相关风险	财务影响	影响时间范围 ¹	
转型风险	政策和法律	<ul style="list-style-type: none"> 因能源转型政策、污染控制法规、资源节约法规导致的法律诉讼 	<ul style="list-style-type: none"> 提前报废现有资产 资产减值增加 诉讼罚款等导致运营成本增加 产品及服务需求减少 	短、中、长期
	技术	<ul style="list-style-type: none"> 清洁能源、清洁交通、节能减排等绿色技术替代现有产品和服务 	<ul style="list-style-type: none"> 现有资产的提前注销或报废 产品和服务的需求减少 技术研发费用支出增加 	中、长期
物理风险	市场	<ul style="list-style-type: none"> 市场信号的不确定性 原材料的成本增加 企业经营的新模式等 	<ul style="list-style-type: none"> 市场的不确定性导致产品和服务的需求减少 原材料价格上升导致生产成本上升 资产重新估值 	短、中、长期
	声誉	<ul style="list-style-type: none"> 消费者对某些产品偏好的变化 投资者对某些资产类别的情绪变化 	<ul style="list-style-type: none"> 相应产品和服务的需求减少 供应链中断造成的客户生产能力下降，导致收入减少 	短、中、长期
物理风险	急性物理风险	<ul style="list-style-type: none"> 热带气旋 台风 洪水 冬季风暴 热浪、干旱 野火 冰雹 	<ul style="list-style-type: none"> 生产供应中断或运输困难导致运营成本增加 对劳动力产生负面影响，导致收入减少和成本增加 	短期
	慢性物理风险	<ul style="list-style-type: none"> 海平面上升 	<ul style="list-style-type: none"> 生产成本增加 高风险资产保费增加 可能引发土地侵蚀、洪水和淡水盐渍化，导致健康受损，并对劳动力产生负面影响，使收入减少和成本增加 	中、长期

注：

1. 影响时间范围分为短期、中期、长期：

短期：指本行可持续信息报告期间结束后1年以内（含1年）；

中期：指本行可持续信息报告期间结束后1年至5年（含5年）；

长期：指本行可持续信息报告期间结束后5年以上。

气候相关机遇

本行面临的气候相关机遇包括市场机遇、产品与服务机遇和能源效率机遇。

类型	气候相关机遇	财务影响	影响时间范围
市场	<ul style="list-style-type: none"> 在“双碳”目标指引下，绿色产业快速发展、传统行业低碳转型释放较大融资需求 	<ul style="list-style-type: none"> 大力发展绿色金融，把握产业绿色低碳转型发展带来的市场发展机遇，有利于财务收入增加 	长期
产品和服务	<ul style="list-style-type: none"> 客户对多元化的绿色金融产品与服务需求增加 	<ul style="list-style-type: none"> 开展绿色金融产品与服务创新，满足不同客户差异化的金融需求，打造绿色金融服务体系，提升绿色金融竞争力，提高财务收入 	中、长期
能源效率	<ul style="list-style-type: none"> 推进自身运营低碳转型 	<ul style="list-style-type: none"> 节能技术的运用，有利于降低运营成本 	长期

气候相关风险和机遇对商业模式和价值链的影响

气候相关风险和机遇对本行商业模式的影响主要包括绿色金融业务发展、绿色金融产品与服务创新、资产结构优化、气候相关风险管理、社会责任与品牌形象等方面。对本行价值链的影响主要包括筛选上游绿色供应商和为下游客户提供绿色金融综合服务、助力客户实现碳减排目标。

气候相关影响、风险和机遇对本行战略和决策的影响

本行为应对气候相关风险和机遇，在战略制定和重大决策过程中纳入相关因素。

更多信息请参阅“应对气候变化 - 气候相关治理机构”“应对气候变化 - 气候相关治理机构将气候相关因素纳入决策的情况”“应对气候变化 - 气候相关重大影响”“应对气候变化 - 气候相关风险和机遇”“应对气候变化 - 气候相关转型计划”部分。

气候相关转型计划

本行基于《中国邮政储蓄银行绿色金融工作方案》制定《中国邮政储蓄银行绿色金融高质量发展方案》，规划绿色金融发展路径，助力实现“双碳”目标。

基本假设

“双碳”目标的推进为商业银行的经营发展带来新机遇，同时也带来新挑战。一方面，绿色投资需求扩容、政策与市场共同支撑绿色金融业务快速发展；另一方面，经济发展模式低碳转型、区域经济格局调整及资产价值重估，对商业银行的综合发展能力提出了更高的要求。

转型计划的进展情况

本行在绿色金融高质量发展框架下，扎实推进深化绿色金融体制机制建设、加强重点领域的金融支持、加强转型经济活动的金融支持、完善绿色金融服务体系、推进资产组合和自身运营低碳转型、增强金融风险防控能力、做好信息披露等七大重点任务，推动投融资组合和自身运营低碳转型。

投融资层面

绿色贷款

按照《中国邮政储蓄银行授信政策（2025年版）》及《绿色金融支持项目目录（2025年版）》要求，聚焦节能降碳产业、环境保护产业、资源循环利用产业、能源绿色低碳转型、生态保护修复和利用、基础设施绿色升级、绿色服务、绿色贸易和绿色消费等重点领域，加大绿色贷款投放。按照中国人民银行《绿色金融支持项目目录（2025年版）》统计，截至报告期末，绿色贷款余额 10,063.71 亿元，同比增长17.15%。

绿色银团贷款

牵头筹组西藏芒康昂多光伏发电项目、天津临港北防波堤风电项目、六安国家级开发区融长入圈绿色合作园及配套项目等绿色银团融资项目。截至报告期末，绿色银团贷款规模 2,449 亿元，报告期内累计投放 677 亿元。

绿色债券发行

于 2023 年及 2025 年分别发行一期绿色金融债券，发行规模合计 100 亿元，均获得市场投资者的积极关注和踊跃认购。

绿色债券投资

持续完善绿色债券投研体系，兼顾政策导向与投资价值，加大绿色债券投资支持力度，优先支持节能环保、清洁能源、生态治理、基础设施升级等领域绿色项目建设。制定绿色债券配置目标，引导资金流向绿色金融。截至报告期末，绿色债券投资余额 486.52 亿元。

绿色债券承销

截至报告期末，绿色债券承销规模 47.19 亿元，累计承销绿色债券 256.16 亿元。报告期内，助力南方电网、中科环保、北清电力等 25 家企业进行绿色融资。

自身运营层面

绿色办公	详细信息请参阅“坚持绿色运营”章节。
绿色用能	详细信息请参阅“坚持绿色运营”章节。
绿色采购	制定落实《绿色采购实施办法》，秉持公开、公平、公正的原则下，优先考虑环境友好、节能低耗和易于资源综合利用的产品和服务。要求设备类、家具类及货物类供应商签署并履行《节能减排和绿色环保发展协议》。更多信息请参阅“坚持绿色运营”章节。
无纸化办公	推行电子化办公，总行集中管控文印出口，减少非必要纸质文件印制；加强日常办公用纸管理，提倡双面打印。
节约用餐	实施“光盘行动”，张贴宣传标语以倡导少量多次取餐，安装监控设备及现场检查以监督餐饮浪费情况。建设“智慧食堂”，实现无纸化、可追溯跨区域用餐管理。提供菜单预览功能，方便员工提前规划就餐，从源头减少食物浪费。
碳排放管理	建立全行碳排放数据管理体系，推广使用碳资源管理系统，落实碳排放数据月报机制。组织开展 2024—2025 年全行自身运营碳排放数据核算，加强碳排放管理专业知识培训，提升碳排放管理工作人员专业水平，逐步摸清全行碳排放基数、掌握碳排放数据发展趋势。

当期气候相关财务影响

绿色贷款方面，加大对符合绿色建筑标准项目的支持力度，满足居民购买绿色住房的融资需求，指导分支机构加大与优质开发企业在绿色建筑项目方面的合作力度；大力推进新能源车贷的支撑力度，联合新能源品牌推出多款新能源车型低利率产品，为构建绿色低碳、智能安全的居民出行体系贡献邮储力量。本行加大绿色贷款投放力度，按照中国人民银行《绿色金融支持项目目录（2025 年版）》统计，截至报告期末，绿色贷款余额 10,063.71 亿元，较上年末增长 17.15%，带动利息收入增长。

绿色债券方面，本行作为绿色债券主承销商，为企业承销绿色债券，根据承销份额和承销费率收取承销费，从而获得相应的手续费收入。持续加强绿色债券营销与产品创新，引导绿色金融活水润泽实体经济，积极推动绿色债券的承销工作，报告期内承销规模 47.19 亿元，同比增长 55.21%，带动手续费及佣金收入增长。持续完善绿色债券投资策略与风险管理体系，以市场化投资行为支持实体经济绿色转型，基于投资规模获得稳定的利息收入与资本增值回报，已连续 7 年荣获“中债绿债指数优秀投资机构”称号。将稳步扩大绿色债券投资组合规模，优化资产结构，推动绿色投资收益与环境效益协同增长。本行不断优化绿色债券投资组合结构，加大绿色投资领域资金配置，截至报告期末，绿色债券投资余额 486.52 亿元，带动利息收入和投资收益增长。

绿色融资方面，本行积极支持绿色金融业务发展，于 2023 年及 2025 年分别发行一期绿色金融债券，发行规模合计 100 亿元，占付息负债的比重低，对利息支出影响较小。

气候适应性评估

本行依托情景分析、压力测试等技术手段，稳步提升环境和气候风险的精细化管理水平，强化气候韧性。通过构建契合本行发展需求的气候风险压力测试体系，增强气候风险量化分析的针对性与有效性。

气候相关风险压力情景设计

本行紧密衔接国家“双碳”战略部署，结合国情与本行经营特点，考虑全国碳市场碳排放权配额交易价格（简称“碳价”）波动等定量指标，设置兼顾短中期气候影响维度的情景，开展气候风险压力测试，为本行精准识别、科学管控气候变化相关不确定性提供坚实的决策支撑。

气候风险压力测试

本行对电力、钢铁、建材、石化、化工、造纸、民航和有色金属冶炼等八大高碳行业企业客户进行气候风险敏感性压力测试。重点评估在“双碳”目标引领下本行应对转型风险的能力，考察高碳行业企业碳排放成本上升对本行持有的相应信贷资产质量和资本充足水平的影响。测试使用内部数据和模型，采用情景分析和财务传导模型方法，以碳价作为压力指标，分析行业信贷资产质量和资本充足水平在不同碳价情景下的变化情况。

压力测试结果表明，在轻度、中度、重度压力情景下，本行 2030 年的核心一级资本充足率、一级资本充足率、资本充足率满足监管要求，通过气候风险压力测试。



在邮储银行贵州省分行支持下，一排排大风车迎风而立。

影响、风险及机遇管理

本行将ESG及气候风险纳入全面风险管理体系，建立环境信息数据库，开展ESG及气候风险专项排查，识别和评估气候风险。将ESG风险全面嵌入业务流程，不断提升ESG及气候风险管理能力。

气候相关影响、风险及机遇管理的流程

ESG风险管理体系

环境及气候风险数据库建设。在“金睛”信用风险监控系统中收集、整理和分析政府与企业公开的环境信息，构建涵盖生态红线、上市公司气候数据、企业客户碳排放数据等十三类数据的环境与气候风险数据库。通过大数据技术将环境风险与授信政策深度融合，高效识别企业环境信用风险，提升信贷管理效率。按照污染防治、环境管理、社会监督等维度，将企业环境绩效风险划分为四个大等级六个小等级，动态评估企业环境风险，进一步提升信贷管理质效。

完善企业客户测算能力。在“金睛”信用风险监控系统中设立企业碳排放披露模块，测算授信客户排放物和能耗数据，推动环境信息披露，助力客户制定有效环保措施，促进节能减排和产业升级。

开展ESG及气候风险专项排查。连续九年组织全行开展ESG及气候风险、高碳行业专项排查，高度关注客户及项目在节能环保、安全生产、公司治理等方面的表现及其社会影响。通过主动自查、现场抽查、实地走访等方式获取ESG风险信息，摸清底数、分类处置，针对风险客户逐项制定风险化解措施，有效防范ESG风险；针对较高风险客户实行台账式管理，强化持续跟踪管理。

ESG风险全面嵌入业务流程

步骤一： 尽职调查环节

客观评价客户或项目的 ESG 风险，提出 ESG 风险初步分类建议，严格执行环保一票否决制。

步骤二： 审查审批环节

加强授信与投资审批管理，将 ESG 风险管理合规性纳入审批重点。优先支持绿色、低碳、循环经济项目。对 ESG 存在严重违法违规或重大风险的客户，严格限制授信与投资。

步骤三： 合同签订环节

强化 ESG 风险合同条款的管理，对 ESG 风险分类为 A 类（对环境和社会产生严重影响且不易消除）及 B 类的客户（对环境和社会产生不良后果但较易缓解）。合同中增设独立条款，督促加强 ESG 风险管理。

步骤四： 资金拨付环节

制定环境与社会风险管理审核清单，对审批决策意见单及合同中规定的环境与社会风险相关放款条件是否落实进行审核。

步骤五： 贷（投）后管理环节

动态监控授信客户或项目的 ESG 风险，对有潜在重大 ESG 风险的客户实施针对性管理。及时压缩或退出存在重大 ESG 风险的客户或项目。

ESG纳入信贷政策

行业类型	信贷政策描述
农林牧渔相关信贷政策	<ul style="list-style-type: none"> 将农业列为鼓励进入类行业，优先加大信贷投放。在农业客户选择标准中明确资源条件、合规经营、环境保护、质量安全等要求，执行绿色信贷政策和“环保一票否决制”要求。关注现代设施农业、农业机械制造项目环境评价等手续是否合规、齐全。支持农机效率高、耗力少以及应用节肥、节水等技术的农业能源节约类型客户。 高度关注林业项目的环境与社会转型风险（含声誉风险），积极支持取得 FSC/PEFC/CFCC 认证的林业项目，不得支持以违规砍伐天然林为代价营建的人工林，持续关注速生林政策的变化。
气候变化相关信贷政策	<ul style="list-style-type: none"> 重点关注全球气候变化政策和温室气体减排要求，优先考虑清洁、绿色可再生能源项目。积极应对气候变化相关风险，应用气候风险压力测试等工具和方法，防范绿色低碳转型风险。积极支持有助于环境改善、应对气候变化和节约、支持生物多样性、高效利用资源的中小微企业和项目。
能源利用相关信贷政策	<ul style="list-style-type: none"> 对“两高”项目实行清单管理、分类处置、动态监控，坚决遏制高耗能、高排放、低水平项目盲目发展。主动适应国家经济结构、能源结构和产业结构的变化，结合中国人民银行和各地转型金融试点标准和目录，积极发展转型金融，支持“两高”绿色低碳转型发展。明确绿色金融、转型金融支持方向与重点领域，将水电、核电、风电、光伏发电、电化学储能、节能环保、新能源汽车、动力电池、充电桩、铁路、轨道交通、海洋产业等列为鼓励进入类行业，加大信贷投放。加强对融资主体在碳排放、高碳资产敞口、资金使用情况、转型目标实现情况等方面的跟踪和管理。
矿业相关信贷政策	<ul style="list-style-type: none"> 支持绿色、清洁、智能开采项目，将安全生产、环境保护、资源利用等方面作为客户和项目选择的准入标准。重点关注矿山项目的采矿许可、环境影响评价、水土保持、林地征用、安全监管、核准备案、资源综合利用、能耗等是否符合行业规范、国家相关准入标准及相关产业政策等。 加强 ESG 风险及气候风险管理，执行“环保一票否决制”，对各类不符合环保、产业政策的客户与项目实行“零容忍”政策，压缩退出不符合国家产业政策规定的落后产能企业，或环保、能耗、质量、安全生产、技术等不达标且整改无望的企业。
石油天然气开采相关信贷政策	<ul style="list-style-type: none"> 高度关注石油天然气领域投融资的环境和社会风险。项目须符合产业政策规定的资源综合利用和节能环保标准，以及清洁生产工艺和技术要求。研判企业环保管理能力，关注压裂返排液及气田水的排放、废弃泥浆及岩屑处理和处置、化学品安全存储等环保风险，是否纳入环保“黑名单”或受到重大环保处罚。
交通运输相关信贷政策	<ul style="list-style-type: none"> 支持交通运输业向布局科学、清洁低碳、集约高效方向的绿色发展，包括选线选址符合生态环保要求的铁路、公路、机场等项目建设、铁路电气化改造、港口资源整合建设、大型专业化泊位建设、高等级航道改造、绿色航运建设试点企业的融资需求等。积极支持环境友好型项目，不得支持环境污染严重的项目。
建筑行业相关信贷政策	<ul style="list-style-type: none"> 关注绿色建筑领域行业发展状态和政策变化，以低碳为导向，满足发展循环经济、建设低碳生态城市和低碳绿色建筑项目的融资需求。优先支持拥有绿色建筑技术的优质建筑企业。

指标与目标

气候相关目标

本行设定投融资层面气候目标，衡量指标为绿色贷款增速不低于全行各项贷款平均增速，旨在大力推动绿色金融业务发展，全面推进经营管理绿色转型。同时，在自身运营层面，总行支持北京市政府“十四五”时期节能目标，开展节能减排工作。

气候相关目标实现进展

投融资层面

本行绿色金融业务保持较快增长，实现年度气候目标。按照中国人民银行《绿色金融支持项目目录（2025年版）》统计，截至报告期末，绿色贷款余额为 10,063.71 亿元，同比增长 17.15%，折合年减排二氧化碳当量为 5,358.27 万吨。

绿色贷款余额为

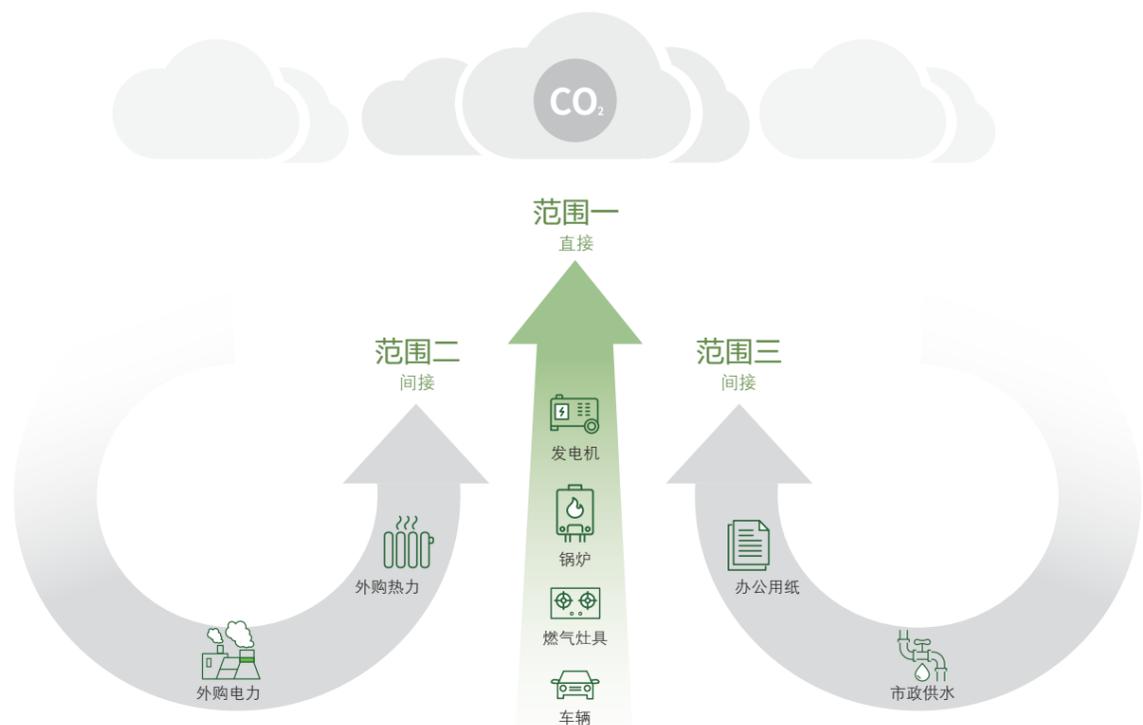
10,063.71 亿元

同比增长

17.15 %

折合年减排二氧化碳当量为

5,358.27 万吨



自身运营层面

根据 2025 年北京市碳排放核查情况，北京市为总行发放 2024 年度碳配额 67,093 吨，实际需清缴 61,334 吨，总行已及时完成清缴。“十四五”期间，总行已连续四年通过北京市重点用能单位节能目标责任评价考核。

温室气体排放量

范围	描述	本行温室气体排放源
范围一	拥有或控制的排放源的直接温室气体排放	固定源排放：发电机、锅炉、燃气灶具 移动源排放：车辆
范围二	自用的外购电力、蒸汽、供热或制冷产生的间接温室气体排放	外购电力、外购热力
范围三	价值链上发生的所有间接排放（除范围二以外的），包括上游和下游的排放	办公用纸、市政供水

邮储银行温室气体排放量披露¹

温室气体范围 (单位：吨二氧化碳)	2025年	核算标准、方法等
温室气体排放总量 (范围一及范围二)	731,287.82	• 本行采用运营控制权法，核算本行经营控制权下的自有或租赁的建筑范围内温室气体排放量
范围一温室气体排放量 ²	41,859.01	• 排放因子法
• 固定源排放	11,452.01	• 《ISO 14064-1 温室气体 第一部分 组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》 《公共建筑运营单位（企业）温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》
• 移动源排放	30,407	• 《温室气体核算体系——企业核算与报告标准》 • 《综合能耗计算通则（GB/T 2589-2020）》
范围二温室气体排放量 ³	689,428.81	排放因子法
• 外购电力排放	514,537.71	基于地理位置或基于市场
• 外购热力排放	174,891.1	• 《ISO 14064-1 温室气体 第一部分 组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》
范围三温室气体排放量 ⁴	7,442.02	
• 类别 1：购买的商品与服务——全行办公用纸	6,710.17	• 《ISO 14064-1 温室气体 第一部分 组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》 • 《温室气体核算体系——企业核算与报告标准》 • 《企业价值链（范围三）核算与报告标准》
• 类别 1：购买的商品与服务——全行市政供水	731.85	• 《ecoinvent 数据库》 • 《原材料工业产品碳足迹基础数据库（CNCD）》

注：

- 统计口径：统计口径为全行自营机构口径。（核算范围不包括代理网点）
- 范围一温室气体排放量：无工业制程排放，以及暂未核算无组织逸散排放。
- 范围二温室气体排放量：统计的是外购电力和外购热力。
- 范围三温室气体排放量：统计的是“类别 1：购买的货物和服务”中的办公用纸和市政用水。

温室气体排放计算方法

范围一排放计算方法

化石燃料燃烧二氧化碳排放量按如下公式计算

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

式中：

$E_{\text{燃烧}}$	=	化石燃料燃烧二氧化碳排放量，单位 tCO ₂
AD_i	=	活动水平数据，是第 i 种化石燃料消耗所产生的热量，单位为 GJ
EF_i	=	第 i 种化石燃料的排放因子，单位为 tCO ₂ /GJ
i	=	燃料类型

第 i 种化石燃料消耗所产生的热量按如下公式计算

$$AD_i = NCV_i \times FC_i$$

式中：

AD_i	=	核算和报告年第 i 种化石燃料消耗所产生的热量，单位为 GJ
NCV_i	=	核算和报告年第 i 种燃料的平均低位发热量，固体和液体燃料的单位为 GJ/t，气体燃料单位为 GJ/万 Nm ³
FC_i	=	核算和报告年第 i 种化石燃料的消费量，固体和液体燃料的单位为 t，气体燃料的单位为万 Nm ³

第 i 种化石燃料二氧化碳直接排放的排放因子按如下公式计算

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

式中：

EF_i	=	燃料 i 的排放因子，单位为 tCO ₂ /GJ
CC_i	=	燃料 i 的单位热值含碳量，单位为 tC/GJ
OF_i	=	燃料 i 的碳氧化率

范围二排放计算方法

本行采用排放因子法计算范围二温室气体排放，涉及的范围二排放源为外购电力和外购热力。

外购电力

$$E_{\text{外购电}} = AD_{\text{电}} \times EF_{\text{电}}$$



对于电网排放因子的选择，使用中华人民共和国生态环境部、国家统计局《关于发布 2023 年电力二氧化碳排放因子的公告》中的全国电力平均排放因子。

外购热力

$$E_{\text{外购热}} = AD_{\text{热}} \times EF_{\text{热}}$$



热力供应的二氧化碳排放因子采用 0.11tCO₂/GJ，同时根据主管部门最新发布的数据及时更新。

范围三排放计算方法

本行根据实际情况，先行核算范围三温室气体排放“类别 1. 外购商品和服务”中的办公用纸和城市用水。核算依据为《温室气体核算体系——企业核算与报告标准》《企业价值链（范围三）核算与报告标准》，具体核算公式如下所示。

办公用纸消耗隐含的二氧化碳间接排放的计算公式如下

$$E_{\text{办公用纸}} = A_{\text{办公用纸}} \times EF_{\text{办公用纸}} \times GWP_{\text{二氧化碳全球变暖潜势值}}$$

$E_{\text{办公用纸}}$

办公用纸生命周期在上游生产及输送等环节产生的温室气体排放总量，单位为吨二氧化碳（tCO₂）

$A_{\text{办公用纸}}$

2025 年度办公用纸量，单位为吨（t）

$EF_{\text{办公用纸}}$

办公用纸排放因子，单位为吨二氧化碳 / 吨（tCO₂/t）

$GWP_{\text{二氧化碳全球变暖潜势值}}$

本次仅测算办公用纸产生的二氧化碳，不涉及其他温室气体类别，因此数值为 1

城市用水消耗隐含的二氧化碳间接排放的计算公式如下

$$E_{\text{城市用水}} = A_{\text{城市用水}} \times EF_{\text{城市用水}} \times GWP_{\text{二氧化碳全球变暖潜势值}}$$

$E_{\text{城市用水}}$

城市用水生命周期在上游生产及输送等环节产生的温室气体排放总量，单位为吨二氧化碳（tCO₂）

$A_{\text{城市用水}}$

2025 年度城市用水量，单位为吨（t）

$EF_{\text{城市用水}}$

城市用水排放因子，单位为吨二氧化碳 / 吨（tCO₂/t）

$GWP_{\text{二氧化碳全球变暖潜势值}}$

本次仅测算城市用水产生的二氧化碳，不涉及其他温室气体类别，因此数值为 1

温室气体减排实践

请参阅“应对气候变化—气候相关转型计划”部分。

案例

助力专精特新企业低碳转型

深圳分行在中国人民银行深圳市分行的指导下，将企业碳账户评级报告嵌入贷款尽调、贷款定价等核心流程，对绿色低碳企业实施贷款利率、额度等差异化支持，并通过将贷款利率与企业减排成效挂钩，实现碳减排贡献精细化定价，精准引导企业绿色转型。

深圳瑞赛环保科技有限公司作为国家高新技术企业及深圳市专精特新企业，专注于高难度工业废水处理技术研发。因研发扩产环保设施升级需资金支持，深圳分行基于其经营实力、技术优势及碳减排潜力，高效审批并发放 300 万元“降碳贷”专项贷款。



2025 年 8 月，福建省漳州市分行成功落地该省蔬菜领域首笔“气候贷”，通过气候友好型企业评价体系，对企业进行科学评估，匹配差异化金融支持。

打造“碳中和”银行网点

浙江省湖州市分行围绕国家“双碳”战略目标，将安吉县天荒坪镇支行作为试点机构，率先探索开展“碳中和”银行建设。2025年2-3月，经第三方专业机构评估，支行实现自身运营碳中和。经湖州市银行业协会评定，安吉县天荒坪镇支行被评为2024年度二星级“碳中和”银行网点。

降碳贷：绿色金融创新赋能低碳转型

北京分行推出的“降碳贷”凭借差异化设计思路，入选2025年中国国际服务贸易交易会金融领域“北京服务”优秀案例。该产品将企业碳账户评级中的“减排效率得分”与贷款利率挂钩，对北京市碳账户评级BB级及以上企业，最高可给予10BP利率减点，以市场化机制激励企业主动践行低碳发展。为保障产品精准落地，北京分行搭建“碳账户评级—信贷审批—利率优惠”全流程闭环体系。截至报告期末，北京分行已完成190余户企业碳核算，贷款金额近7亿元，并生成《碳评级报告》，碳核算成果不仅应用于“降碳贷”利率审批，还与普惠业务深度绑定，进一步拓宽绿色服务覆盖面，让更多企业享受到绿色金融创新带来的实惠。



邮储银行工作人员深入临夏鹭鸿环保电力有限公司了解生产情况。



图为国家电投山东半岛南海上风电基地场景，邮储银行山东省分行为其一期450MW项目投放贷款5亿元。

坚持绿色运营

邮储银行持续推进绿色运营，优化资源利用，加强节能减排管理。总行按季度开展绿色办公检查，落实绿色办公管理规定，规范员工用能等行为；不定期开展例行节约专项检查，推进节约型机关建设。一级分行及控股子公司签订《生态环境保护工作责任书》，签订率达 100%，承诺全面执行各项生态环保法律法规和政策，严格落实属地大气污染排放、机动车尾气排放、生产过程中气体排放、基础设施废水排放等各项要求。

污染物排放

遵守《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国土壤污染防治法》等法律法规，履行企业环保责任。

报告期内，总行未被列入环境信息依法披露企业名单，未发生因污染物排放受到重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。

废弃物处理

遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，对日常运营中产生的废弃物进行合规处理。

总行机关按照北京市垃圾分类管理要求，建立落实办公垃圾标准化处理流程。办公区内各类垃圾均按要求分类投放至相应垃圾袋，集中运送至统一垃圾房，由专人进行二次分拣与标准化处理。分类整理后的垃圾交由具备资质的合作单位分类清运，确保各类废弃物得到合规处理。

本行运营数据中心废铅酸蓄电池均交由具备资质的专业公司进行处理，报告期内未发生违规处置事项。

能源利用

遵守《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，响应政府节能减排降碳工作要求，制定并下发《关于做好 2025 年后勤保障工作的指导意见》，持续落实《中国邮政储蓄银行总行能源管理规定》。在全行范围内加大节能宣传教育，落实日常节能措施，提升能效水平。鼓励使用绿色电力，减少传统能源使用。

深化动力环境监控和 AI 能效管理系统建设，完善数据中心能耗监测机制和技术体系。优化空调群控策略和机房气流组织，多措并举，实现精细化能源管理及运维节能。截至报告期末，共计节电 901 万度。

节能减排实践

绿色用能

积极推进绿色电力应用和绿色园区建设，提升可再生能源应用比例，2025 年总行实现绿电消费“零”突破，丰台数据中心、永丰基地办公场地使用绿色电力共计 750.29 万 kWh；合肥基地管理中心已建成的光伏发电系统，总装机容量 125.35kW，累计发电量 56.84 万 kWh，其中 2025 年发电量 14.52 万 kWh，100% 实现自发自用。根据 ESG 数据节能减排管理要求，聚焦低碳转型与能耗管控，强化能源数据质量管理，推进老旧空调设备更新，通过能效优化举措显著降低能源消耗。

本行在数据中心规划建设、节能改造等工作中持续深化节能降碳举措。在存量机房节能改造项目中，充分采用氟泵变频空调、高效 UPS 及变压器、冷通道封闭等节能设备和措施；在自有数据中心规划建设方面，集成应用高效 UPS 及变压器、氟泵自然冷却、冷冻水 + 多联热管空调、余热回收、热通道封闭、光伏发电等多项绿色节能技术和设备。

绿色办公

规范总行机关办公用能行为，按季度开展绿色办公检查，从严落实办公区域节电要求，杜绝能源浪费。

绿色出行

总行机关优先选用新能源汽车作为公务用车，优先在大型会议及活动中统筹使用自有新能源车辆，全面构建低碳、高效、规范的绿色公务出行体系。

能源审计

开展在京办公场地能源审计工作，依据审计发现问题，逐步开展节能改造项目立项与实施，要求办公场地替换非 LED 灯具，开展空调制冷系统改造升级，替换高能耗水泵设备。

合肥基地亮点举措

举措	效果
供暖季每天提前约 2 小时关闭锅炉，利用空调管路余热供暖。	节约燃气约 5.79 万 m ³
供冷季每天提前约 2 小时关闭冷水机组，利用空调管路余水供冷。	节省电量约 14.56 万 kWh
地下车库照明灯半幅开放。	节省电量约 17.70 万 kWh
利用雨水回收系统对园区景观池塘、绿化进行补水灌溉。	节约用水量约 1,800m ³

水资源利用

贯彻执行《中国邮政储蓄银行总行能源管理规定》各项节水措施，总行机关加强日常用水管理，在用水区域张贴节水标识，提醒用水后及时关闭水龙头，避免出现跑、冒、滴、漏，杜绝长流水现象。定期检测、维修用水设备，提倡水资源循环利用。加强饮用水管理，会议使用瓶装水按照会议参加人数领用，无特殊要求不提倡使用瓶装水。

环境合规管理

报告期内，总行未发生因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。

邮储银行建立环境应急响应机制，当发生地震、洪水等灾害事件时，会立即启动应急预案，通过开展风险排查、加固设施、保障金融服务连续性等措施，守护员工和客户安全，并积极支持灾后重建。

守护生态红线

邮储银行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国土地管理法实施条例》等法律法规，持续深化生态系统和生物多样性保护意识。报告期内，生产经营活动未对生态系统及生物多样性产生重大影响。

高度重视金融对生物多样性保护的积极作用，探索将金融创新与“生物多样性保护”主题深度融合，从业务发展、风险管理多维度探索具有本行特色的实践，形成“样板”模式，持续深化绿色金融高质量发展。

高度重视蓝色金融工作，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，从组织机构、创新业务等方面发力，持续推进蓝色金融业务发展。

案例

发放湿地生物多样性保护碳汇贷

江苏省分行东台支行向条子泥景区管理有限公司发放全国首笔“湿地生物多样性保护碳汇贷”，主要用于条子泥景区底栖生物种苗的购买以及生物多样性保护的日常支出。据测算，该地带每年碳汇二氧化碳当量 12,504.14 吨。



支持海洋牧场建设

大连分行向大连金砣海洋生物开发有限公司发放贷款，专项支持国家级海洋牧场建设及运营。通过“企业 + 基地 + 科研 + 农户 + 物联网”模式，实现海参苗种 100% 自然繁育，减少人工干预对海洋生态的扰动。项目实施预计提升该海域生物多样性 30%，成为黄海北部重要的“蓝色碳汇”基地。通过数百个 24 小时水质监测传感器，实时传输海底的水文、生态数据，为海洋牧场的相关科研工作提供依据。该企业获评“国家级海洋牧场示范区”“健康养殖示范场”等称号。

智能管理生态环境风险

本行信用风险监测系统（“金睛”系统）接入公众环境研究中心（“IPE”）的“生态保护红线”数据。将该数据与客户项目选址坐标信息相匹配，支持快速分析项目选址环境风险及环境管控要求。该功能可协助开展生物多样性风险识别，监控项目的生态环境表现，及时发现并应对生物多样性风险，量化评估投资项目对生物多样性的潜在影响，助力形成更加负责任的投资决策。

推动生态茶园示范项目

江苏省常州市分行积极支持“茅山茶叶保护性更新高效种植示范项目”，累计投放 1.4 亿元。该基地主要对原有种植区域内的老茶树进行挖除并对土地进行修复、整理，经过修正坡台后进行新茶树种植，同时修建整体浇灌设施和育苗基地，有效改善该区域生态环境，打造生物多样性体验地。

落地首笔“生物多样性+蓝色金融”知识产权质押贷款

在中国人民银行的指导下，福建省莆田市分行创新采用“知识产权质押 + 信用授信”模式，完成 300 万元额度审批，用于鲍鱼种苗繁育及外海底播养殖扩张。这是莆田市自生物多样性金融与蓝色金融标准试用以来，首笔同时符合两项标准的知识产权质押贷款，标志着“技术资产”与“生态价值”的融融融合模式实现突破。



延伸阅读

邮储银行深耕绿色金融，让金融活水浸润生态沃土，用专业服务赋能绿色转型，书写了一份藏在绿水青山中的生态答卷。



助力循环经济

邮储银行持续推进办公家具、办公用品循环利用，规范总行办公家具申领流程，优先调配使用闲置资产，新增采购前须对存量资产使用情况进行分析；积极开展办公用品回收利用，严格落实硒鼓、鼠标、键盘等耗材的以旧换新，避免形成资源浪费。



案例

旧衣回收“变废为宝”

为积极响应国家“碳达峰、碳中和”的战略部署，倡导勤俭节约、绿色低碳的生活方式，福建省莆田市分行将公益实践与环保理念结合，发起“捐赠旧衣物 变废为宝”志愿活动，组织全行员工参与旧衣捐赠，由纺织企业进行环保再生处理，转化为工业纤维等原料，实现资源循环利用。活动累计回收旧衣物超 100 公斤，有效减少废旧纺织品因填埋或焚烧带来的环境污染与碳排放，成功营造“全民公益、节能环保”的积极氛围，提升员工的社会责任感。



环境绩效

议题	指标名称	单位	2025年
绿色金融	绿色贷款余额 ¹	亿元	10,063.71
	绿色贷款余额较上年末增加金额	亿元	1,473.15
	绿色贷款余额较上年末增幅	%	17.15
	折合年减排二氧化碳当量 ²	万吨	5,358.27
	绿色债券承销规模 ³	亿元	47.19
	绿色债券投资余额 ⁴	亿元	486.52
	绿色债券发行规模 ⁵	亿元	50
应对气候变化	温室气体排放总量(范围一及范围二)	吨二氧化碳	731,287.82
	人均温室气体排放量(范围一及范围二)	吨二氧化碳/人	3.716
	单位营业收入温室气体排放量(范围一及范围二)	吨二氧化碳/百万元	2.06
	每平方米楼面面积的温室气体排放量(范围一及范围二)	吨二氧化碳/平方米	0.071
	范围一温室气体排放 ⁶	吨二氧化碳	41,859.01
	固定源排放 ⁷	吨二氧化碳	11,452.01
	移动源排放 ⁸	吨二氧化碳	30,407
	范围二温室气体排放 ⁹	吨二氧化碳	689,428.81
	外购电力排放 ¹⁰	吨二氧化碳	514,537.71
	外购热力排放 ¹¹	吨二氧化碳	174,891.1
	范围三温室气体排放 ¹²	吨二氧化碳	7,442.02
	类别 1: 购买的商品与服务——全行办公用纸 ¹³	吨二氧化碳	6,710.17
	类别 1: 购买的商品与服务——全行市政供水 ¹⁴	吨二氧化碳	731.85

注：
 1. 绿色贷款余额（亿元）：截至报告期末，中国邮政储蓄银行持有的绿色贷款余额，按照中国人民银行《绿色金融支持项目目录（2025年版）》统计。
 2. 折合年减排二氧化碳当量（万吨）：报告期内，中国邮政储蓄银行持有的绿色贷款项目的节能减排二氧化碳当量，根据中国人民银行《绿色贷款专项统计制度》进行统计。
 3. 绿色债券承销规模（亿元）：报告期内，中国邮政储蓄银行新增承销的绿色债券规模，根据本行承销的将募集所得资金专门用于符合《绿色债券支持项目目录（2021年版）》要求的项目或为这些项目进行再融资的债券的承销份额进行统计。
 4. 绿色债券投资余额（亿元）：截至报告期末，中国邮政储蓄银行持有的绿色债券投资余额，根据中国人民银行《金融机构绿色金融评估方案》口径进行统计。
 5. 绿色债券发行规模（亿元）：报告期内，中国邮政储蓄银行在全国银行间债券市场发行的绿色金融债券规模，根据《中国人民银行公告〔2015〕第39号》（关于绿色金融债券发行管理）的要求进行统计。
 6. 范围一温室气体排放（吨二氧化碳）：报告期内，中国邮政储蓄银行全行自营机构排放的范围一温室气体排放量，包括固定源排放和移动源排放。范围一温室气体排放是根据《ISO 14064-1 温室气体 第一部分 组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》《公共建筑运营单位（企业）温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》《温室气体核算体系——企业核算与报告标准》《综合能耗计算通则（GB/T 2589-2020）》进行核算。
 7. 固定源排放（吨二氧化碳）：报告期内，中国邮政储蓄银行全行自营机构由于固定源排放而产生的温室气体排放，排放源包括发电机、锅炉、燃气灶具。
 8. 移动源排放（吨二氧化碳）：报告期内，中国邮政储蓄银行全行自营机构由于移动源排放而产生的温室气体排放，排放源包括车辆。
 9. 范围二温室气体排放（吨二氧化碳）：报告期内，中国邮政储蓄银行全行自营机构排放的范围二温室气体排放量，包括外购电力和外购热力。范围二温室气体排放是根据《ISO 14064-1 温室气体 第一部分 组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》进行核算。
 10. 外购电力排放（吨二氧化碳）：报告期内，中国邮政储蓄银行全行自营机构由于外购电力而产生的温室气体排放，电网排放因子使用的是《关于发布 2023 年电力二氧化碳排放因子的公告》中的全国电力平均排放因子。
 11. 外购热力排放（吨二氧化碳）：报告期内，中国邮政储蓄银行全行自营机构由于外购热力而产生的温室气体排放，热力供应的二氧化碳排放因子采用 0.11tCO₂/GJ。
 12. 范围三温室气体排放（吨二氧化碳）：报告期内，中国邮政储蓄银行全行自营机构排放的范围三温室气体排放量，包括“类别 1. 外购商品和服务”中的办公用纸和城市用水。范围三温室气体排放是根据《ISO 14064-1 温室气体 第一部分 组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》《温室气体核算体系——企业核算与报告标准》《企业价值链（范围三）核算与报告标准》进行核算。
 13. 类别 1: 购买的商品与服务——全行办公用纸（吨二氧化碳）：报告期内，中国邮政储蓄银行全行消耗办公用纸（A3 和 A4 纸）而产生的温室气体排放，排放因子、活动水平数据是根据《ecoinvent 数据库》。
 14. 类别 1: 购买的商品与服务——全行市政供水（吨二氧化碳）：报告期内，中国邮政储蓄银行全行自营机构消耗城市用水而产生的温室气体排放，排放因子、活动水平数据是根据《原材料工业产品碳足迹基础数据库（CNCD）》。

议题	指标名称	单位	2025年
污染物排放	二氧化硫 ¹	吨	1.0626
	氮氧化物 ²	吨	1.9024
废弃物处理	有害废弃物总量 ³	吨	75.42
	废弃铅酸蓄电池	吨	75.42
	人均有害废弃物量	吨/人	0.000383
	单位营业收入有害废弃物量	吨/百万元	0.000212
	每平方米楼面面积的有害废弃物量	吨/平方米	7.4 × 10 ⁻⁶
	无害废弃物总量 ⁴	吨	8,880.16
	微机(主机)报废量	吨	18.98
	显示器报废量	吨	10.05
	笔记本电脑报废量	吨	2.56
	打印机报废量	吨	8.01
	复印机报废量	吨	6.28
	服务器报废量	吨	4.18
	办公垃圾	吨	8,830.1
	人均无害废弃物量	吨/人	0.045
	单位营业收入无害废弃物量	吨/百万元	0.0250
	每平方米楼面面积的无害废弃物量	吨/平方米	0.00087

注:

1. 二氧化硫(吨): 报告期内, 中国邮政储蓄银行全行自营机构公车耗油产生的二氧化硫排放。计算依据为生态环境部《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南(试行)》。
2. 氮氧化物(吨): 报告期内, 中国邮政储蓄银行全行自营机构公车耗油产生的氮氧化物排放。计算依据为生态环境部《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南(试行)》。
3. 有害废弃物总量(吨): 报告期内, 中国邮政储蓄银行全行自营机构产生的有害废弃物总量, 主要类型为废铅酸蓄电池。
4. 无害废弃物总量(吨): 报告期内, 中国邮政储蓄银行全行自营机构产生的无害废弃物总量, 主要类型包括办公垃圾和废弃硬盘。部分单位的办公垃圾由办公区物业统一处理, 尚不能单独计量, 故依据国务院发布的《第一次全国污染源普查城镇生活源产排污系数手册》进行了估算。

议题	指标名称	单位	2025年
能源利用	综合能源消耗量 ¹	吨标煤	196,047.47
	人均综合能源消耗量	吨标煤/人	0.996
	单位营业收入综合能源消耗量	吨标煤/百万元	0.5511
	每平方米楼面面积的能源消耗量	吨标煤/平方米	0.019
	直接能源消耗量 ²	吨标煤	21,613.77
	天然气	吨标煤	6,674.56
	液化石油气	吨标煤	44.39
	煤	吨标煤	66.99
	汽油	吨标煤	14,693.32
	柴油	吨标煤	134.51
	间接能源消耗量 ³	吨标煤	174,433.7
	外购电力	吨标煤	120,187.44
	外购热力	吨标煤	54,246.26
	总行外购电力消耗量 ⁴	吨标煤	13,017.93
	办公用水消耗量 ⁵	吨	5,629,128.39
	总行办公用水消耗量 ⁶	吨	301,803.20
	人均办公用水消耗量	吨/人	28.61
	单位营业收入办公用水消耗	吨/百万元	15.824
	每平方米楼面面积的办公用水消耗量	吨/平方米	0.55

注:

1. 综合能源消耗量(吨标煤): 报告期内, 中国邮政储蓄银行全行自营机构综合能源消耗量, 包含外购电力、外购热力、天然气、公车耗油和设施用柴油。能源消耗总量是根据电力及燃料的消耗量及中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则》(GB/T2589-2020)中提供的有关换算因子进行计算。
2. 直接能源消耗量(吨标煤): 报告期内, 中国邮政储蓄银行全行自营机构直接能源消耗量, 包含天然气、公车耗油和设施用柴油。直接能源消耗量是根据燃料的消耗量及中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则》(GB/T2589-2020)中提供的有关换算因子进行计算。
3. 间接能源消耗量(吨标煤): 报告期内, 中国邮政储蓄银行全行自营机构间接能源消耗量, 包含外购电力、外购热力。间接能源消耗量是根据电力及燃料的消耗量及中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则》(GB/T2589-2020)中提供的有关换算因子进行计算。
4. 总行外购电力消耗量(吨标煤): 报告期内, 中国邮政储蓄银行总行在京机构耗电总量, 包括金鼎大厦办公区、丰台路口72号院办公区、总部基地网络金融部办公区、总部基地软件研发中心办公区、永丰基地办公区、亦庄数据中心办公区、东方资产大厦办公区、玺萌大厦办公区、金隅大厦办公区、新时代国际中心办公区、诺德大厦办公区、昆仑中心办公区、玖安广场办公区、通州新光大办公区的耗电量。
5. 办公用水消耗量(吨): 报告期内, 中国邮政储蓄银行全行自营机构办公用水消耗量, 包括自来水和中水。
6. 总行办公用水消耗量(吨): 报告期内, 中国邮政储蓄银行总行在京机构耗水总量, 包括金鼎大厦办公区、丰台路口72号院办公区、总部基地网络金融部办公区、总部基地软件研发中心办公区、永丰基地办公区、亦庄数据中心办公区、东方资产大厦办公区、玺萌大厦办公区、金隅大厦办公区、新时代国际中心办公区、诺德大厦办公区、昆仑中心办公区、玖安广场办公区、通州新光大办公区总行办公用水消耗量。

社会议题

我们支持联合国可持续发展目标 (SDGs)



服务乡村振兴

邮储银行坚定贯彻党中央、国务院关于乡村振兴工作的决策部署，落实监管机构相关要求，坚守服务“三农”、城乡居民和中小企业定位，聚焦乡村振兴重点领域和薄弱环节，以数字化转型、集约化运营、场景化服务为主线，强化服务乡村振兴资源保障，切实加大涉农信贷投入力度，加快变革三农金融服务模式，提升金融服务乡村振兴质效。

治理

建立以党委书记任组长的支持乡村振兴领导小组，设置乡村振兴及普惠金融管理委员会，形成了以支持乡村振兴领导小组为引领，以乡村振兴及普惠金融管理委员会为统筹，以三农金融事业部（乡村振兴金融部）为主体的专业化农服务体系，负责统筹推进全行服务乡村全面振兴工作。



环境议题

服务乡村振兴
保护消费者权益

深化普惠金融
维护数据隐私安全

社会议题

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

战略

保障粮食和重要农产品稳产保供

积极部署春耕备耕信贷服务工作，全力满足春耕备耕金融需求。实施粮食收购专项行动，提前制定专属信贷服务方案，给予粮食收购经纪人等客户旺季提额、利率优惠等政策，着力满足粮食收购主体的季节性、临时性大额资金需求，切实为农业经营主体减费让利。制定现代设施渔业业务发展策略，以“建设+运营”模式推进业务发展，积极支持农业基础设施建设。截至报告期末，粮食重点领域贷款结余 2,309.56 亿元，年增速 24.81%。

粮食重点领域贷款结余
2,309.56 亿元
年增速
24.81 %

大力支持乡村产业高质量发展

加强特色产业场景服务，围绕全国超千个产业客群，打造“通用+专属”方案管理模式，提高产品优化效率和客户准入时效。支持特色产业企业集群发展，打造创新小微企业集群e贷，制定“一群一策”风控策略。

扎实做好乡村建设金融服务

以农村供水、人居环境整治、农产品流通等为切入点，强化前中后协同联动，推进农村基础设施建设业务落地。在环境综合治理（EOD）、人居环境整治、新农村建设等领域，探索推广“经营+”联动开发模式，畅通农村基础设施建设融资渠道。开展全国商品交易市场协同推进专项行动，打造批零协同服务模式，深化场景生态建设，推动重点市场综合服务落地见效，助力农产品流通体系建设。



延伸阅读

邮储银行结合自身扎根城乡、服务“三农”的优势，以金融帮扶的实际行动深入乡村一线，以更多维的金融服务，支持农业产业发展、助力农民增收。

全力助力巩固拓展脱贫攻坚成果

持续落实对脱贫地区和国家乡村振兴重点帮扶县在内部资金转移定价、尽职免责等方面的差异化金融支持政策，以国家乡村振兴重点帮扶县、脱贫地区特色产业发展为重点，加大信贷支持力度，着力满足脱贫地区产业发展和乡村建设需要。扎实开展定点帮扶工作，印发 2025 年定点帮扶工作方案，健全帮扶工作机制，持续加大对山西汾西县、河南桐柏县、甘肃武山县的金融支持和资源投入力度，有力有效助力帮扶县乡村全面振兴。截至报告期末，全行在脱贫地区（832 个脱贫县）各项贷款余额合计 6,326.25 亿元，较年初增长 679.89 亿元。在 160 个国家乡村振兴重点帮扶县各项贷款余额合计 784.37 亿元，年增速 16.63%，高于全行各项贷款增速。

积极助力乡村治理水平提升

增强农文旅深度融合金融服务，制定《金融支持休闲农业综合服务方案》，对休闲农业重点客户开展客户金融需求摸排，推动金融政策向休闲农业优势区域和优势主体倾斜，支持农村新产业新业态发展。赋能县乡商户生态化经营，面向美业类、洗车类等居民服务商户，创新打造“邮惠付-慧商通”行业应用，积极为其提供会员管理、库存管理、金融等八大场景服务；聚焦夜市、小吃街、集市等场景，推出“邮惠付-e惠通”联营商圈方案，“一站式”帮助市场管理方解决商户管理、交易管理、分账结算等痛点问题。

促进农村基础金融服务提质升级

打造多款低波、稳健策略产品系列，构建丰富的普惠型理财产品体系，加强保障型保险产品布局，满足“三农”客群的多元化资产配置需求。大力发展手机银行，推进数字人民币场景建设，为广大农户和农村商户提供便捷安全的支付体验。大力推广“行业智付通”解决方案，为农产品收购、批发环节提供支付订单管理、批量支付、客户管理等服务，有效提升交易主体的资金管理效率。

影响、风险和机遇管理

加强涉农风险数智化管控，加大外部数据应用力度，完善数据交叉验证机制，全面优化三农金融风险模型策略，提升策略精准性。强化涉农项目准入管理，避免新增地方债务风险。加强涉农资金项目全过程监管，严防套取骗取、截留挪用资金等违法违规行为。密切关注涉农信贷资产质量变化，优化风险缓释政策，对符合条件的客户应缓尽缓，帮助客户共渡难关。加大存量风险处置，推进不良贷款重组，加快不良资产核销处置，确保业务风险可控。

环境议题

社会议题

治理议题

服务乡村振兴

深化普惠金融

聚力创新驱动

坚守科技伦理

保障供应链安全

保护消费者权益

维护数据隐私安全

践行社会公益

支持员工发展

社会绩效

指标与目标

截至报告期末，涉农贷款余额 2.51 万亿元，较上年末增加 2,167.04 亿元，余额占客户贷款总额比例超过 25%，占比居国有大行前列。

涉农贷款余额

2.51 万亿元

较上年末增加

2,167.04 亿元

余额占客户贷款
总额比例超过

25 %



邮储银行安徽省分行助力杏花村文化旅游区提质升级。



“邮担快贷”助力柠檬产业发展

四川省资阳市分行为服务安岳“中国柠檬之都”支柱产业，精准破解收购季资金“短频急”、经营主体缺抵押物的难题，联合省农业融资担保公司推出“邮担快贷”，以“银行+担保”产业链信用贷款模式提供免抵押信贷支持，并通过绿色通道压缩审批时间。报告期内，资阳市分行已为 321 户柠檬经营主体累计发放 2.95 亿余元贷款，保障了数万吨柠檬顺畅收购，稳定了农户收益，助力农户增收与企业发展多方共赢。

积极服务新能源汽车下乡

本行以“乡村加邮购车季”活动为依托，积极服务新能源汽车下乡，助力补齐农村地区新能源汽车消费使用短板。围绕县域居民买车及换车需求，深化与汽车主机厂、政府机构合作，打造邮储银行专属的购车优惠、置换权益和金融补贴，重点支持县域居民新能源和中高端汽车品牌消费升级，为构建绿色低碳、智能安全的居民出行体系贡献邮储力量。



邮储银行客户经理走访酥梨种植户。

案例

“粮食产业贷”保障粮食生产

辽宁省分行立足自身资源禀赋，联合辽宁邮政分公司，通过推出“粮食产业贷”“稻米农担贷”等金融产品，为稻米行业提供集金融、寄递、电商于一体的综合服务方案。累计为稻米加工企业投放贷款 4.48 亿元；支持农户 4,938 户、金额达 19.82 亿元。带动农产品销售金额超 1.9 亿元，形成企业、农户、邮储、邮政四方共赢的良好局面。

深化普惠金融

邮储银行扎实推进普惠金融大文章落实落细，持续深化普惠金融长效机制建设，以专业体系为保障，强化资源倾斜，加大信贷投放力度，优化产品服务供给，为客户提供综合金融解决方案；加速服务模式创新变革，深入推进数智化、集约化转型，推动构建多层次、广覆盖、差异化、可持续的普惠金融服务体系，持续提升服务覆盖面和可得性。

治理

请参阅“服务乡村振兴—治理”部分。

战略

强化“场景+”客户服务体系

打造“线上+远程+线下”立体化服务体系，整合企业网银、手机银行、远程银行中心等平台，通过企业银行智能弹窗、智能推送等方式，千企千面触达目标客户，充分发挥网点服务小微企业主阵地作用，依托近万名普惠服务代表，叠加数字化工具，切实提高小微企业服务覆盖面；丰富产业特色场景，聚焦产业园区、产业链、产业集群等重点领域，加速场景化转型。创新打造“脱核产业链”新服务模式，提升产业链供应链金融服务能力。聚焦行业头部核心企业群，以行业维度对产业链上游或下游客群进行批量开发，将融资服务嵌入小微企业采购、销售等场景中，实现“脱核不离核”，已在医疗、石油、快消等行业实现落地。

积极助力外贸稳增长。以产品优化、服务升级为核心，充分发挥订单流、物流、资金流等数据要素作用，积极开展产品创新，加强对优质外贸企业的金融支持。本行为小微外贸企业提供跨境金融服务，为客户提供汇率避险支持，降低其汇率避险套保门槛和成本，引导客户使用汇率避险工具，通过“全线上流程、全交易时段、全业务品种、全场景覆盖”24小时服务，提升客户服务体验。

升级“信贷+”综合服务模式

深入推进主办行客户服务，深化“邮银财管+”场景金融，依托“5U”贸易融资和供应链系列产品和“六易”数智结算服务体系，为客户提供陪伴式服务，成为客户的“金融管家”。本行持续优化信贷产品体系，通过固定资产贷款产品支持企业设备更新、技术改造等中长期信贷需求，加大续贷支持力度，阶段性支持中型企业续贷；持续优化“易企营”企业一站式数字化管理平台，以“小快轻准”为服务理念，构建十大核心场景应用与金融服务联动的完整生态，涵盖财务管理、进销存管理、薪酬管理、费控报销、信息安全、智慧园区等关键领域，提供“一站式企业管理”闭环服务。

截至报告期末，本行已累计为超过17万家中小微企业提供高效、智能、安全的数字化解决方案，为中小微企业数字化转型注入强劲动能。

深化小微企业融资协调工作机制

深入推进小微企业融资协调工作机制，精准匹配小微企业融资需求，推动解决小微企业经营困难和问题。本行深度融入各地专班开展“千企万户大走访”，主动推动解决小微企业经营困难，向外贸、民营、科技、消费等重点领域倾斜资源支持；同时统筹全行资源，对于“推荐清单”内企业，实现“应批尽批”“能贷快贷”。小微企业融资协调机制开展以来，本行累计走访各类小微主体194.87万户，向推荐清单内经营主体累计授信1.37万亿元，为小微企业蓬勃发展注入强劲动力。



邮储银行信贷客户经理进行贷前调查。

提升民生领域服务质效

提升服务消费、养老等民生领域服务质效。聚焦服务消费行业，优化适配加油站、文旅等服务消费行业客群特征的融资服务体系，推广“产业贷”“民生贷”专项产品，支持收费权、项目未来收益权作为质押担保增信，提升中小微企业融资可得性。本行建立养老产业金融团组服务机制，为中小微企业养老项目提供政策对接、融资支持、运营保障等综合解决方案，强化资源整合与政策协同，对养老产业贷款给予FTP减点支持，鼓励分行加大贷款投放力度。聚焦退役军人、小微商户等重点人群与细分客群需求，推出系列特色信用卡产品，助力金融服务覆盖更广泛群体。

打造普惠金融专业队伍

本行不断加强客户经理队伍建设。建设近万名普惠服务代表队伍，夯实网点对公客户综合服务能力，推动将网点打造成为服务中小微企业的主阵地。2025年，本行已组织开展18期“1+N”大讲堂线上直播课，包含“定制化”“我来问”及“我来讲”系列，内容覆盖重点产品、服务策略、优秀经验分享等，提升一线队伍小微金融专业能力。

影响、风险和机遇管理

持续深化全流程数智化、集约化转型。本行创新客户管理数智化工具，打造“精准对接-深度服务-智能运营”的小微客户全周期集约化运营机制，推动全链路闭环管理。本行完善“数字驱动+线下触达+集约审核”的全流程智能风控体系，强化线下客户触达和关键环节的把控，以数字化风控模型为辅助，通过知识图谱、融合模型等新技术、新手段应用，持续提升风险预警有效性，筑牢风险防线。全面推广集约化贷后管理模式，构建预警模型，通过“自动预警+人工外呼”的非现场监测流程，实现风险自动预警、预警信号集中处理、风险分层管理。

指标与目标

截至报告期末，普惠型小微企业贷款余额 1.80 万亿元，占客户贷款总额比例超过 18%。

普惠型小微企业贷款余额

1.80 万亿元

占客户贷款总额比例超过

18 %



邮储银行辽宁省分行专项贷款精准支持当地“老字号”装备制造企业创新发展。

案例

“联邮共进 益企向新”民营企业走进邮储活动

本行与中华全国工商业联合会签署总对总全面战略合作协议，共同举办“联邮共进 益企向新”民营企业走进邮储活动，启动民营企业“五力赋能”专项行动。各地分行与工商联全面对接，与超 300 家商协会签署合作协议，形成“六大行业 + 五力赋能 + 三项机制”金融支持民营企业推进策略。

“普惠贴”助力小微企业高效融资

本行发布小微企业专属贴现产品“普惠贴”，针对小微企业特点，引入主动授信机制，提供一站式、自助式专属票据融资服务。该产品聚焦效率革新，依托 AI 与大数据技术重构授信流程，将传统 2 天的授信评估压缩至 10 分钟；打造智慧中枢，创新推出“智能秒贴”服务，实现全程线上操作、智能定价、自动审核，最快 2 分钟即可完成资金到账；做好场景兼容，通过场景化产品服务“乡村振兴、绿色低碳、专精特新”等多领域小微企业。截至报告期末，“普惠贴”产品已服务客户 9,050 户，贴现放款 116.64 亿元。



邮储银行客户经理在企业进行贷后回访。

环境议题

社会议题

治理议题

- 服务乡村振兴 | 深化普惠金融 | 聚力创新驱动 | 坚守科技伦理 | 保障供应链安全
- 保护消费者权益 | 维护数据隐私安全 | 践行社会公益 | 支持员工发展 | 社会绩效

立足资源禀赋优势，提升服务可及性

“暖阳金晖”专项行动

适老服务是银行网点服务体系中一项重要的组成部分。本行于 2025 年全面启动“暖阳金晖”专项行动，系统提升网点适老化服务水平，该行动围绕服务优化、智能赋能、产品适配、消保护航等方面，构建起以“金晖爱老、金晖助老、金晖惠老、金晖护老”为支撑的银龄友好型服务体系。本行 95580 客服热线持续完善“尊长专线”服务，通过智能识别老年客户身份，实现需求精准响应。专线座席页面增设温馨弹窗提示，引导客服人员放慢语速、耐心讲解，在专业服务中注入人文温度，真正做到“服务适老，心中有您”。



加快互联网应用适老化升级

邮储银行积极推动线上渠道适老化改造。一方面，邮储银行推出的个人手机银行大字版采用大字设计，简化布局，突出老年客户高频使用功能，并支持语音交互，实现“文字更大、界面更简、操作更顺”。2025 年进一步优化老年客户的个人手机银行注册体验，简化大字版账户查询流程、拓展语音服务场景，增强交互友好性，让老年客户用得放心、办得轻松。另一方面，同步推进个人网银和官方网站的适老化改造，完成内容朗读、操作提示、语音辅助等功能上线，为老年客户提供更细致、更贴心的服务。



延伸阅读

平均海拔 4,500 米的高原，邮储银行信贷员扎西踏上虫草季的征途，他每一次的“抵达”，是与高原的约定，也是金融服务最深情的“再来”。

聚力创新驱动

邮储银行全面实施数智化转型,坚持“数字化商业模式创新”和“智能化传统银行重塑”并行,积极打造数智化优势,以新的生产力和生产方式驱动新的增长。同时系统性构建覆盖科技型企业全生命周期的综合服务体系,持续完善企业价值评估模型,优化产品与服务组合,精准支持具有核心技术和高成长潜力的创新主体。

治理

在数字金融领域,在总行成立金融科技委员会(数字金融委员会),负责研究、审议全行数字金融工作重大事项,统筹协调、组织推进全行数字金融相关工作,确保数字金融工作有序开展、取得实效。该委员会下设信息科技风险管理委员会和数据治理委员会,负责审议全行信息化工程立项等信息科技重要事项。

在科技金融领域,设立科技金融中心,组建科技金融专班,专项推进科技金融领域行业研究、风控体系建设等重点事项。在分行持续建设“专业型+特色化+示范性”多层次科技金融专业机构体系,推进在北京、上海、深圳、浙江、江苏、安徽分行设立一级部科技金融事业部,共在科技客群分布密集地区建设超百家科技金融专业机构,加强对战略新兴产业、未来产业等领域科技企业的金融服务。

战略

数字金融

金融服务智能化

全面推动数字化发展战略,持续深化关键领域科技自主可控,加速推进新一代核心系统升级与业务数字化转型。落地虚拟营业厅、数字人大屏等特色应用。自主研发第三代资金业务核心系统,大幅缩短单笔交易审批用时。打造 AI 大模型“邮智”,应用覆盖超 260 个 AI 应用场景,全面赋能业务发展和经营管理。

数字人民币应用

贯彻国家部署,持续推进数字人民币推广,实现通过数字人民币 APP 开立的个人钱包规模超 3,500 万个。试点打造粮食产业全链条数字人民币结算闭环,围绕行业交易平台,打造数字人民币“平台通”结算场景。截至报告期末,累计在 11 个城市实现公积金业务突破、缴税超 300 亿元。

累计在

11 个城市

实现公积金业务突破

缴税超

300 亿元

环境议题

服务乡村振兴
保护消费者权益

深化普惠金融
维护数据隐私安全

社会议题

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

手机银行智能管理

将 AI 技术深度融入客户旅程,探索 AI 智能助理、AI 问问等智慧服务功能,打造“对话即服务”的伙伴式交互模式,实现“言出即办”。在中金金融认证中心有限公司(CFCA)《2025 数字银行调查报告》综合测评中用户体验得分连续三年获得行业第一。

科技金融

完善专项产品体系

持续升级打造“U 益创”科技金融基础产品库与定制产品库,构建覆盖全业务条线的产品体系。推广“贷款+外部直投”业务,创新推出认股安排权业务,加强投贷联动,将投资机构与企业变为长期战略伙伴,大力推广科技企业并购贷款、重大科技项目贷款,持续优化科创贷产品,积极参与债券“科技板”建设,已成功发行 50 亿元科技创新债券。

建立专属风控体系

持续构建科技企业全景视图及数智化平台工具,形成精准的科技型企业立体画像,赋能客户服务全流程。创新“看未来”分析技术,应用“技术流”评价模型,将企业技术创新能力作为价值评价的重要因素,锻造敢贷、会贷能力。

强化内外协同创新

发布“邮你同行 家企共赢”综合服务方案,发挥零售金融优势和对公服务经验,实现对企业硬科技与人才软实力的双向赋能。加快推进筹建 AIC 子公司中邮金融资产投资有限公司,积极与中邮证券、中邮保险密切联动,发挥集团协同优势助力科技型企业发展。联合证券交易所举办股权融资路演活动,携手优质创投机构开展投贷联动,为科技型企业提供“商行+投行”服务赋能。

影响、风险和机遇管理

构建智能化审核与风险管控体系,实现贴息资金的滴灌,保障国家政策红利及时、精准、高效惠及广大消费者。

指标与目标

报告期内,本行在科技创新领域获得多项成果。

专利

- 报告期内,获得国家知识产权局专利局授权专利 108 项,其中发明专利 96 项,外观设计专利 12 项。
- 截至报告期末,已累计获得授权专利 217 项,其中发明专利 175 项,外观设计专利 42 项。



案例

数字金融大会暨手机银行11.0发布会

本行以“开启数字邮储 i∞ 纪元”为主题，召开数字金融大会暨手机银行 11.0 发布会，发布“AI2ALL”数字生态及手机银行 11.0 版本。“AI2ALL”数字生态是本行人工智能战略的场景生态布局，围绕两大核心路径展开，对内通过全员提效，实现从前台营销、中台智能风控到后台数据洞察的全流程智能化升级；对外通过全域触达，重塑线下网点、远程服务、线上平台的全渠道智慧体验，构建覆盖经营与服务的全智能闭环链路。



延伸阅读

邮储银行数字金融大会暨手机银行 11.0 发布会

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

治理议题

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



邮储银行工作人员走进科技企业问需送服务。

助力企业构建安全高效的供应链金融生态

本行依托中国人民银行数字货币研究所核心技术，正式推出基于数字人民币智能合约的供应链融资服务，并在福建成功落地行内首笔业务。该服务创新通过智能合约技术重塑资金管理模式，为产业链上下游企业提供更智能、更安全的融资解决方案。

“邮银财管+”筑牢养老资金安全网

“邮银财管+”是本行发布的系列服务，围绕企业数字化转型诉求，以易财资（司库云）、易企收、易企付、易企营、易企联、易企管六大核心产品矩阵，提供场景化、智能化的财资管理解决方案。针对养老服务场景，“易企收”提供便捷缴费渠道，“易企管”构建智能化监管体系，“易账通”实现资金专户清分，共同提升服务体验与资金安全。



首家鸿蒙生态银行

北京分行作为首家鸿蒙生态银行，把握前沿技术趋势、参与行业标准制定、拓展产业合作资源，积极推动加入全球计算联盟（GCC），提高本行在计算产业生态的科技话语权，通过与高价值客群的生态合作，进一步提升本行在金融科技领域的影响力与竞争力。

构建科技金融专业化服务体系

安徽省分行主动融入国家战略，紧扣科技客群成长规律，构建专业化、全周期的金融服务体系，为科技创新持续注入金融动能。构建“123+N”科技金融专业化服务体系，实现对省内重点科技园区和产业集群的深度覆盖。打造“知易融”服务，从创新成果维度评价企业价值。积极推广“U 益计划”服务模式，为高成长性企业提供覆盖债权和股权的长期方案。

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

牵头发布银行业数字化转型团体标准

本行牵头，联合同业机构及行业专家共同编制完成的团体标准 TR/ CBA 227—2025《银行业数字化转型 商业银行一级分行评价指数建设方案》正式发布。该标准系统地构建商业银行一级分行数字化转型的评价框架与指标体系，为银行业总部机构科学评估其一级分行数字化转型现状与进展提供可操作的参考依据。

亮相第二十七届中国北京国际科技产业博览会

北京分行作为首都金融科技创新的“排头兵”，以“金融科技助力科技金融发展”为主题亮相第二十七届中国北京国际科技产业博览会（以下简称“科博会”），携鸿蒙生态体验、MR 元宇宙、数字人交互、智慧云打印等一系列创新成果重磅亮相，展现以创新技术赋能金融服务升级的卓越成效。



坚守科技伦理

邮储银行遵守《关于加强科技伦理治理的意见》《金融领域科技伦理指引》等监管要求，构建以客户利益为中心、责任明确、安全可靠、审慎稳健，覆盖人工智能全生命周期的综合治理体系，践行科技“以人为本、智能向善”。在大模型应用开发过程中，全面实施从引入、数据工程、应用开发、测试评估到投产运行的全流程安全管控。

高度重视科技伦理能力建设，面向新入职员工系统开展人工智能伦理专题培训，提升员工在人工智能开发与应用中的责任意识和合规素养。

报告期内，本行未发生任何因违反科技伦理行为而受到处罚的情况。



保障供应链安全

■ 防范供应链风险

目标与计划

持续健全供应链风险管理体系，以保障供应链安全稳定为核心目标，通过强化制度约束、优化过程管控、深化技术赋能、完善协同监督等措施，系统提升供应链韧性，构建规范透明、竞争有序、公平公正的采购环境，保障供应链安全稳定。

供应链管理机制

坚持公开、公平、公正原则，明确供应商准入、商务评分、协议订立、后评估、退出等环节的实施标准与管理要求，将供应商绿色环保、环境管理、质量管理、员工权益等社会责任承担情况作为重要评价指标，提升中选供应商质量，强化供应链韧性。

■ 实施负责任采购

本行严格执行供应链管理规范，集中采购中优先采用公开招标，向社会广泛征集供应商，实现公平竞争。要求供应商签订《节能减排和绿色发展协议》《廉洁承诺书》，推动其共同履行环境与廉洁责任，提升供应链韧性。加强科技自主研发，通过采购全流程数字化转型，实现采购“全流程、全机构、全参与方”线上化协同管理。

■ 管理供应商情况

截至报告期末，本行的供应商总数达 8,718 家。更多信息请参阅“社会绩效”部分。

本行坚守平等理念，保障中小企业平等参与权，严禁设置排他性条款。根据国家企业信用信息公示系统中公示企业年报信息，本行未产生逾期尚未支付中小企业款项信息。

保护消费者权益

邮储银行严格落实监管要求，聚焦公司治理、文化建设与经营发展战略，健全消保工作机制，贯穿业务全流程，构建“大消保”新格局。响应新形势下消费者多元金融需求，借助大模型等新技术，推动消保数智化转型，提升消保治理能力，切实保障消费者合法权益。

治理

董事会	本行消保工作的最高决策机构，负责制定战略、政策及目标，统筹规划并监督高级管理层履职，审议重大事项。下设董事会社会责任与消费者权益保护委员会，指导消保管理体系建立，监督高级管理层及消保部门履职，定期召开消费者权益保护工作会议，审议高级管理层及消费者权益保护部门工作报告。
监事会	负责监督董事会及高级管理层消保工作履职情况。
高级管理层	指导构建目标清晰、架构合理、保障充分、执行有效的消保管理体系。下设消费者权益保护委员会，统一规划部署消保工作。

战略

建设消保体系

持续完善消保体系，制定《消费者权益保护管理办法》《消费者权益保护委员会工作规则》《消费者个人信息保护管理办法》《金融知识宣传教育工作管理办法》《消费者权益保护审查管理办法》等制度，覆盖消保审查、投诉处理、金融知识宣教、信息披露等方面，将金融消费者权益保护全方位融入业务经营各环节、全流程。

开展消保培训

制定《2025年总行消费者权益保护培训计划》，统筹部署年度消保培训工作，将消保及投诉治理相关内容融入经营管理、业务发展等专业培训体系。采用现场授课与远程培训相结合的方式，授课讲师包括行内高管、内部培训师及外部专家，培训内容聚焦重点、注重时效，增强培训的针对性与有效性。制定《金融消费者八项权益工作要点手册》，宣贯消保文化和基础知识。

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

治理议题

坚守科技伦理
支持员工发展
保障供应链安全
社会绩效

每年组织开展至少一次消费者权益保护专题培训，实现对中高级管理人员、基层业务人员及新入职人员的全面覆盖。各级机构结合实际，采取多种形式，针对本部门、本条线员工，特别是直接面向消费者的一线员工，持续开展消保相关教育与培训。对投诉多发、风险较高的业务岗位，适当增加培训频次，提高员工合规意识与服务能力。截至报告期末，总行及各一级分行组织开展消费者权益保护培训 930 余项，参与培训约 53 万人次。

总行及各一级分行
组织开展消费者权益保护培训

930 余项

参与培训约

53 万人次

普及金融知识

制定《中国邮政储蓄银行 2025 年金融教育宣传工作计划》，组织开展理财投资者教育、征信小课堂、数字人民币反诈宣传与基础知识普及等 30 项教育宣传活动。2025 年全行各级机构累计开展线上线下教育宣传活动 12 万余次，触及消费者超 9.4 亿人次。

拓宽金融教育宣传渠道。线上宣传方面，推进金融科普数字化转型，打造“U 心消保”专题网页，构建总分行联动的线上教育矩阵，实现金融知识的精准投送与海量触达。线下教育方面，发挥“自营+代理”独特优势，将金融教育深度嵌入邮政服务体系，让金融知识伴随邮政服务送入千乡万村，构建覆盖城乡、直达基层的金融教育网络。

完善“金融教育+”模式。在“五进入”基础上，积极探索“金融+文旅”“金融+非遗”等创新路径，将金融知识融入地铁专列、乡村晚会、非遗创作等生活场景，通过“沉浸式、生活化”金融体验让反诈反骗知识入脑入心。



延伸阅读

邮储银行连续三年策划国内首档财商教育纪录片《财富的答案》，第三季深度解析资产配置逻辑与投资者行为心理，助力公众树立科学财富观。

公平营销宣传

高度重视金融服务过程中消费者权益保护工作，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规、《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》等监管规定，制定《个人业务营销宣传合规管理工作规定》《个人客户营销宣传行为管理办法》等制度。

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

《个人客户营销宣传行为管理办法》明确本行实行营销宣传全流程管理，涵盖活动策划、活动实施、效果评估等环节，以客户为中心，强化全流程风险管控，确保将客户权益保障融入营销宣传行为规范全过程。

梳理现有个人业务与客户营销内部制度与工作实践，详情请参见披露于官网的《中国邮政储蓄银行个人业务与客户营销政策要点》。



邮储银行辽宁省分行开展金融知识宣传活动。

服务乡村振兴 | 深化普惠金融 | 聚力创新驱动 | 坚守科技伦理 | 保障供应链安全
保护消费者权益 | 维护数据隐私安全 | 践行社会公益 | 支持员工发展 | 社会绩效

影响、风险和机遇管理

产品及服务审查

健全消保审查工作机制，将消保审查纳入风险管理及内部控制体系。制定《全面风险管理办法》《内部控制基本规定》，明确消保审查工作要求。制定《消费者权益保护审查管理办法（2025年修订版）》《消费者权益保护审查工作指引》《消费者权益保护审查要点手册（2025年版）》，明确审查范围、审查流程及管理要求。建立消保审查管控机制，将消保审查嵌入产品和服务设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节相关事项审批流程，确保应审尽审。建立审查意见执行刚性管控机制，对于不采纳审查意见的事项通过系统管控开展二次评估或提交最终决策，确保审查权威性。聚焦消保审查常见问题制作消保审查小课堂长图，强化审查要点的理解与应用。推动审查数字化转型，丰富审查工具，依托消保审查系统，迭代升级智能审查规则及标准意见模板，上线优秀审查案例库、知识库，强化对全行审查工作的支撑。报告期内，全行共完成消保审查 2.27 万余次。

客户投诉管理

贯彻落实监管要求，制定《消费投诉管理办法》《重大消费投诉处理应急预案管理办法》《金融消费者投诉管理系统操作规程》等制度，明确职责分工，细化投诉处理流程和标准，形成投诉渠道畅通、处理流程清晰、监测整改有效的投诉管理体系。在总行层面设置投诉渠道管理部门，负责相应渠道投诉的统筹协调、数据统计、分析、通报、监测提示、监督检查和培训等。

优化投诉处理流程

推进投诉受理渠道建设，畅通客户投诉渠道，及时更新公示信息，提升投诉处理质效。



畅通投诉渠道

客户可通过网点、热线、官网、网银、手机银行、微信银行、信件、邮箱等线上线下渠道反映问题。投诉工单及投诉材料接收后，及时转交相关单位核实，快速响应处理。

投诉升级处理

建立“纵向贯通、横向融通”的处理机制，完善重大投诉提级、上级协办、协同处理等制度。对超权限或敏感、高风险投诉、多次反映非网点服务问题等复杂投诉，成立协调处理小组，组织协商会议，制定解决方案，相关单位协同推进。

投诉处理核查

客户对投诉处理结果有异议，可在收到处理决定之日起 30 日内向处理机构的上级机构书面申请核查。推动第三方调解，促进纠纷多元化解。将投诉处理质效纳入考核范畴与检查范围，强化监督和检查措施。

优化投诉管理机制

持续开展投诉监测提示，日常监测全行投诉情况，通过下发风险提示、风险线索等方式及时遏制投诉苗头性问题。每月开展投诉分析，总行领导、总行部门和分行“一把手”通报全行投诉情况，对重点业务、重点分行进行提示；按季度开展投诉分析汇报，集中分析投诉变化趋势，研究投诉压降措施。推进投诉流程重检工作，进一步梳理各投诉渠道运转工作中的痛点、难点、堵点，从管理机制、工作流程、系统建设等方面改进提升，提升投诉处理质效。优化投诉溯源整改流程，制定《关于建立监管转送投诉溯源整改线上化工作机制的通知》，搭建监管转送投诉工单登记、流转、处理、溯源整改的全流程管理模式。加强纠纷多元化解，制定《关于进一步健全金融纠纷多元化解机制的通知》，明确分支机构推动多元纠纷化解工作部门和应调尽调职责相关内容，引导各级机构主动参与调解工作。

投诉管理数智化

报告期内，持续优化完善投诉相关系统智能化功能。优化投诉文本分析模型，建立投诉热词榜、趋势榜，支持关键词主动监控，及时发现投诉苗头性问题，强化投诉前瞻性管理。上线投诉智能分类模型，识别投诉工单内容关键信息，构建投诉标签体系，快速精准定位投诉问题。上线重复投诉识别模型，实现重复投诉线上申报、审批，提高重复投诉的识别效率，辅助聚焦有效投诉问题。上线大模型功能，实现模型智能辅助填单、投诉工单要素智能验证，有效提升工单质量。建立信用卡客户投诉画像，上线 12378 转接升级倾向文本分析模型、息费争议易诉客群识别与高频投诉预警标识，有效匹配个性化息费处置策略，优先通过线上渠道高效化解纠纷。

环境议题

服务乡村振兴
保护消费者权益

深化普惠金融
维护数据隐私安全

社会议题

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

贷款合同变更

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

管理机制

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

贷款变更要素

充分发挥大行责任担当，根据债务催收过程中与客户的沟通情况，结合对客户财务水平的综合评估，对确有还款意愿但暂时性资金周转困难的客户，提供一定纾困服务；对有提前还款需求的客户，提供还款期限或分期还款额变更等便利方案。允许客户在双方协商一致的情况下，对贷款期限、还款方式、放还款账户等条款进行变更；综合客户信用等级评估情况，动态调整客户授信额度，具体包括：为满足贷款客户提前还款需求：如剩余期限不变、月供降低，或者剩余期限缩短、月供不变等；为协调支持贷款客户延迟还款需求：如部分贷款客户收入下降，短期流动性出现问题，可提供展期等；针对信用良好客户，提供提升授信额度，允许增加抵押物、担保等信用升级方案；针对信用不佳或偿债能力下降客户，采取压缩授信额度等措施。

债务催收管理

不良资产清收工作管理方面，严格落实国家法律法规及监管相关规定，加强不良资产清收处置制度宣贯执行。组织开展 2025 年不良资产管理及处置能力提升培训班暨 2025 年数字化风控培训班，进一步加强行内人员对不良资产清收处置相关制度的学习与运用，合规开展不良资产清收处置工作，在充分维护银行债权的同时，注重保障金融消费者合法权益，杜绝暴力清收等行为发生。

质量管理（消费者权益保护）相关认证

本行运营数据中心通过 ISO 20000 信息技术服务管理体系认证、ISO 27001 信息安全管理体认证，参照体系和制度要求实施运维流程管理和网络安全管理，且每年均顺利通过复审，持续优化本行运维管理和安全管控，不断提升系统运行质量。

指标与目标

截至报告期末,本行受理客户投诉共计 67.27 万件(包括国家金融监督管理总局转送投诉、12378“一键呼转”投诉、金融消费者服务平台转送投诉及行内客服、现场网点等渠道受理投诉),网点平均投诉量 17.24 件,每万名个人客户平均投诉量 9.94 件,投诉处理满意度 93.12%,投诉办结率为 100%,投诉及时率(15 日办结率)为 99.78%。受理投诉主要涉及信用卡(27.35%)、借记卡(21.88%)、贷款(16.39%)、银行代理业务(7.58%)、呼叫服务(7.54%)等业务。分支机构受理投诉主要分布在东部地区(19.87%)、中部地区(12.41%)等地区。(因各银行投诉统计或有差异,本行投诉数据暂不支持用于同业对比)

报告期内,未发生因本行产品和服务安全与质量问题而受到重大行政处罚。

案例

“U心消保”落地开花显成效

山西省分行在全省建设 24 个金融教育特色支行,相继开展“U 心消保”律师专场、“U 心相伴”等系列活动,打造消保数字化、教育宣传精准化、纠纷调解多元化的服务阵地,活动累计触达消费者约 303.6 万人次。

U心消保
由心守护 用心服务

“小手拉大手”给童年加上“金融安全锁”

大连分行携手东北路小学共同举办“存款保险进校园”与“反诈知识进校园”系列宣传活动。积极对接公安、监管单位,强化联防联控,开展线下活动 100 余场,覆盖群众超 1.8 万人次。通过分行微信公众号、外媒发布原创消保、反诈等新闻稿件 120 余篇,阅读量超 500 万次。

金融知识宣传走进那达慕

阿拉善盟分行在苏木图嘎查那达慕大会上,“以保障金融权益 助力美好生活”为口号,设立金融宣传点,组建“蒙汉语金融宣讲小分队”,双语讲解专业金融知识,消除语言壁垒。同时,将条款转化为双语漫画式折页,通过真实案例还原“网络贷款诈骗”“非法中介”“虚假理财推销”等常见陷阱,并附防范指南、投资注意事项与风险规避方法。

“金融知识进校园”活动

2025 年 9 月,本行信用卡中心联合北京现代音乐研修学院举办“金融知识进校园”活动,以多种艺术形式普及金融知识,并原创《金色阳光——志愿长歌》《消保守护曲》两首消保主题歌曲、舞蹈《破诈之舞》;原创脱口秀《票途坎坷之诈骗迷云》,创新融合非遗“变脸”艺术,活动情况通过新华网、中国日报、中国网等主流媒体报道,并在校园及社交媒体分享传播,触达金融消费者超 60 万人次。

环境议题

社会议题

治理议题

服务乡村振兴
保护消费者权益

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

保障供应链安全
社会绩效

升级适老化服务

宁波分行高度重视物理网点的适老化改造,以责任感和人文关怀的态度,持续推进网点硬件升级与服务优化。各网点逐步完善无障碍通道建设,确保轮椅通行顺畅;配备老花镜、放大镜、便民伞、饮水设备等助老设施,细致入微地满足老年客户在办理业务过程中的各种实际需求。



“五进入”金融教育宣传特色活动



图 1: 福建省泉州市分行工作人员向社区居民普及反诈知识,筑牢社区金融安全防线。
图 2: 山东省分行走进高校、科研院所普及消保知识。
图 3: 贵州省分行联合公安机关开展反诈宣传线上直播。
图 4: 安徽省淮北市分行送金融知识进古镇,让金融知识与民俗文化共舞。
图 5: 辽宁省分行员工走进校园向学生们呈现了一堂生动的金融知识普及课。

维护数据隐私安全

邮储银行秉承“安全保障，为激发数据价值保驾护航”的理念，完善数据安全管理体系，在确保数据安全合规使用的基础上，支持业务实现高质量发展。

治理

落实数据安全责任制，建立数据安全组织架构，由董事会承担数据安全最终责任，各级党委负主体责任，机构主要负责人为第一责任人，分管领导为直接责任人，各层级密切协同、统筹推进，共同保障全行数据安全体系的有效运行。董事会和党委会分别听取并审议 2025 年数据安全工作情况的专题汇报。

战略

数据安全

数据安全制度规范

依据法律法规及监管要求，建立数据安全制度体系，制定《数据分类分级实施细则（2025 年修订版）》等十余项制度规范，通过明确各项工作标准与实施细则，全面提升数据安全管理体系规范化水平。

数据安全保护举措

深化数据分类分级及分级管控

数据分类分级方面，创新性运用人工智能技术，采用“规则 + 模型”的双引擎模式，实现智能化的数据分类分级。数据分级管控方面，明确各级别数据在生命周期各环节的管理与技术要求，累计形成 160 余项防护策略，将数据安全要求纳入研发管理体系。

优化数据安全应急管理机制

制定《中国邮政储蓄银行数据安全事件应急预案（2025 年修订版）》，明确安全事件分类与情报排查流程。2025 年，成功组织 3 次覆盖总、分行的数据安全事件应急演练，模拟数据泄露、丢失等场景下的应急响应与情报排查全流程，有效提升突发事件协同处置与响应能力。

加大数据安全监督检查力度

以查促改，组织多项安全检查，持续推进管控措施落实。报告期内，通过“管理 + 技术”双轮驱动机制，组织开展总行级重点管控策略检查，并对一级分行实施现场检查，持续推动数据安全管理体系要求落实到位。



隐私保护

高度重视客户隐私保护，严格保障电子渠道客户的知情权与选择权。在手机银行、个人网银、官网、公众号等平台公示《中国邮政储蓄银行电子银行隐私政策》《中国邮政储蓄银行电子银行儿童个人信息保护规则》，明确告知客户个人信息的处理规范。在各电子渠道服务流程中落实“告知 - 同意”与单独授权机制，确保在使用个人信息前取得客户有效授权。支持电子渠道隐私政策文本更新后向客户重新推送，引导客户第一时间获取本行隐私政策最新内容。为客户提供便捷的系统权限管理视图，支持其查询已向第三方机构共享的信息种类及有效期，并配置批量撤销等功能。在手机银行明示个人信息收集清单、第三方信息共享清单，支持隐私政策 PDF 版本下载，充分保障客户知情权。

第三方数据安全

持续开展第三方机构处理客户信息的安全管理工作，针对客户信息的数据共享，处理前需依法告知并获取客户同意。严格遵循《数据安全管理办法（2024 年修订版）》《信息科技外包管理办法（2025 年修订版）》等制度，明确第三方数据安全工作的管理要求与技术规范，持续强化监督机制，确保客户信息安全得到有效保障。严格管控数据对外共享使用、数据委托处理等关键环节，坚持“最小必要”原则，通过合同明确双方数据责任，并综合运用加密、脱敏等技术措施保障使用安全。

数据安全培训

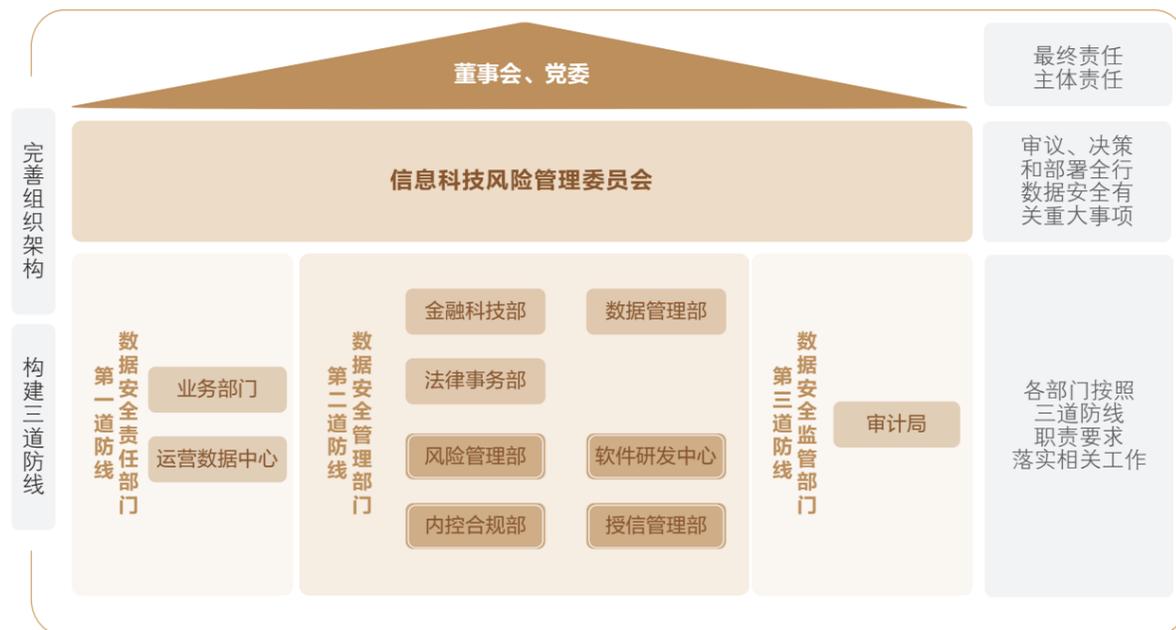
强化数据安全领域培训宣贯力度，全面落实安全文化建设。通过设计宣传海报、部署常态化安全提示屏保、组织全员签署数据安全承诺书、组织开展“两线上、一现场”系列培训等多元方式，实现安全教育全覆盖，树牢整体数据安全意识。

影响、风险和机遇管理

构建数据安全风控体系

将信息科技风险纳入全面风险管理体系。总行信息科技风险管理委员会作为数据安全决策机构，负责审议、决策和部署全行数据安全重大事项。报告期内，信息科技风险管理委员会审议包括数据安全工作情况、《数据分类分级实施细则（2025年修订版）》等六项数据安全议题，切实指导本行数据安全工作的开展。

在信息科技风险管理框架下，进一步构建数据安全三道防线，协同推进数据安全管理工作，持续夯实整体风险管控能力。



深化数据安全评估工作

构建创新、高效、科学、全面的数据安全评估体系，聚焦数据出行、数据出境等重要场景开展数据安全评估，常态化开展年度数据安全风险评估，系统识别潜在隐患，实现“以评促建、以评促改”。

专项评估方面，针对数据对外共享、委托和共同处理等数据处理活动，包括制卡、产品营销、逾期失联客户续联等场景，组织相关部门就数据内容、技术保护措施等方面开展专家评估，严防敏感数据泄露风险。

出境评估方面，组织完成 11 个场景豁免评估，包括银邮汇款、ATM 外卡收单等场景，就数据出境整体情况、出境数据项、数据出境合规路径等展开评估，严防数据出境风险。

风险评估方面，围绕数据安全治理、数据分类分级、数据安全技术防护、第三方数据安全治理、数据安全审计等方面，识别风险隐患，全面掌握数据安全工作情况。

开展数据安全专项审计

本行高度重视数据安全审计工作。定期组织开展数据安全审计，重点关注数据安全管理体系与运行机制、数据全生命周期管控有效性、客户信息保护等领域。2025 年，本行组织开展数据安全专项审计，审计对象覆盖软件研发中心、运营数据中心等 23 个总行部门以及江西、广东、宁波 3 家一级分行，通过审计工作推动数据安全管理工作水平稳步提升。

指标与目标

严守数据安全与隐私保护红线，通过健全数据安全治理架构、完善数据安全制度体系、深化数据安全技术防护及强化数据安全审计监督，全方位提升数据安全治理能力。报告期内，未发生重大数据安全事件。

案例

双管齐下筑牢安全防线

为切实保障数据安全，辽宁省分行构建“技术管控 + 常态核查”的全面防护体系。部署 DLP 数据防泄漏系统、终端管控软件、天擎加密 U 盘等在内的多重防护工具，对敏感数据的拷贝、外发、使用等关键行为实施全方位、精细化管控，从源头阻断数据外泄风险。建立常态化核查机制，按月开展数据提取、销毁与核查工作，确保系统内数据得到及时清理，防范因数据冗余堆积引发的安全风险。

“三位一体” AI 反欺诈体系

中邮消费金融有限公司构建了“视觉反欺诈 + 图谱反欺诈 + 多模态反欺诈”三位一体 AI 反欺诈体系，覆盖贷前准入、贷中审批、贷后管理全流程，在营销薅羊毛检测、身份核验、团伙欺诈识别等关键场景实现突破，应用成效显著。运用“静默 + 动作 + 炫光”活体综合引擎，搭建“前后端协同”视觉反欺诈体系；整合人行征信、交易、设备和区域等多维信息，构建中邮图谱反欺诈系统；融合炫光活体、声纹、前端注入、证件防伪、行为序列等多模态数据进行综合反欺诈以应对 AIGC 深度伪造。报告期内有效拦截欺诈案件 2.52 万笔，全年拦截不合规案例超 137.8 万笔，相关技术和应用成果共获得 7 项发明专利，2 篇著作权，获 7 项金融或银行领域奖项。



践行社会公益

开展公益行动

2025 年是邮爱公益基金成立第八年。作为本行履行企业社会责任、推动教育公平的重要载体，邮爱公益基金持续聚焦教育领域开展公益项目。报告期内共募集资金 804.58 万元。

在项目实施方面，2025 年，邮爱自强班项目稳步运行，为 42 个班级共计 2,100 名家庭经济困难的高中生提供资助。邮爱奖学金项目面向自强班所在学校的 985 名优秀高三毕业生发放了奖学金。邮爱公益爱心包裹项目将关爱延伸至乡村基础教育，向广西三江 1 万名小学生捐赠爱心包裹。同时，爱心体育教室项目也为 2 所学校捐赠体育器材，促进学生全面发展。

为给邮爱自强班学生送去贴心关怀，本行继续开展邮爱自强班帮扶结对工作，组织开展邮爱公益寻访活动。聚焦自强班学生升入高三这一关键成长阶段，各寻访单位因地制宜开展职业规划指导、心理减压课程和主题班会等特色活动，切实帮助学子缓解压力、明确方向，实现从“助学”到“育人”的深化。



延伸阅读

八周年！邮储银行持续投入公益事业，初心不变。



中国乡村发展基金会 × 中国邮政储蓄银行 2017年3月20日联合发起成立“邮爱公益”

邮爱公益日当天，本行在广州举办“工会百年路 邮爱向未来”邮爱公益健步走启动仪式，拉开全年公益活动的序幕。邮爱公益日期间，本行广泛组织员工参与义务植树、福利院慰问、社区服务及学雷锋等公益行动，在活动中融入阳光信贷文化宣传与金融反诈知识普及，让公益行动兼具温度与实效。

2025 年邮爱公益荣获第九届 CSR 中国教育榜“责任 100 | 年度典范大奖”，本行获评“年度最佳责任企业品牌”，充分彰显邮爱公益的品牌价值与社会认可度。



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

深化普惠金融
维护数据隐私安全

社会议题

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。

守护藏北明眸

西藏自治区那曲市支行聚焦藏北农牧民眼部健康，联合医疗团队开展白内障筛查与复明手术公益行动。克服高海拔、交通不便等挑战，与医护人员深入牧区，开展细致筛查。截至报告期末，累计完成筛查 444 例，助力 58 名符合条件的患者成功接受个性化复明手术。

“童伴之家”关爱留守儿童

四川省达州市分行自 2021 年起打造“童伴之家”关爱平台，报告期内，覆盖点增至 9 个，实现重点乡镇全覆盖；组建 7 支志愿服务队，开展活动 21 场，帮扶儿童 522 人次；投入 18.6 万元配备智能学习设备，助力教育普惠；开展金融知识普及 11 场，守护家庭金融安全。五年来，累计关爱留守儿童 2,560 名，获“爱心公益单位”称号，案例入选地方典型。

开展义务植树活动

多年来，本行通过开展义务植树活动，号召全行职工积极参与绿化造林行动，践行“绿色让生活更美好”的品牌主张。自 2019 年该活动开展以来，本行已通过线上、线下多渠道植树近 70 万株。

组织开展无偿献血活动

真情融于热血，奉献诠释担当。为积极响应无偿献血号召，缓解临床用血压力，2025 年 12 月 3 日，湖北省分行组织开展了“热血‘邮’我，为生命续航”无偿献血活动，以实际行动践行“人民至上、金融为民”的初心。

在省分行党委的号召下，72 名党员干部、团员青年踊跃报名，利用工作间隙分批来到现场。大家怀着“捐献可再生的血液，挽救不可重来的生命”的朴素信念，有序排队、填表、测血压、验血型。他们当中，既有初次挽袖的“新鲜力量”，也有多年坚持的“热血模范”。经过严格筛选，最终 42 人成功献血，总量达 9,800 毫升。一袋袋温热鲜血，汇聚成守护生命的暖流，承载着邮储人的真挚爱心与社会责任，也将通过专业渠道送往临床一线，为亟待输血的患者点亮希望。



“邮你同行”学雷锋志愿服务队在行动

江西省分行深入赣州市信丰县新田镇百石村百石小学，开展“学习雷锋好榜样 邮你同行建新功”学雷锋志愿服务活动。服务队以团队协作践行志愿精神，依托“童心港湾”阵地，协同联动各方力量，积极开展学习雷锋宣讲、植树护绿践行、捐资赠物帮扶等多元化志愿服务，在互帮互助、协同共进中传递金融温度，用点滴善举汇聚温暖力量，切实将雷锋精神转化为服务群众、传递爱心的实际行动，彰显邮储银行扎根地方、关爱民生的责任与担当。

“2025 爱心高考直通车”公益行动

福建省分行联合海峡都市报、福州市公安局交通管理局、滴滴出行等爱心单位，共同发起“2025 爱心高考直通车”公益行动，为居住地距考场较远、出行存在困难的考生提供爱心送考服务，还赠送“一举夺葵”“让美好发生”等定制文创产品，传递满满祝福。



支持员工发展

邮储银行高度重视人才队伍建设，全面落实合规雇佣理念，推动雇主品牌建设，持续赋能员工职业发展，充分保障员工健康与福祉，构建平等、包容、安全、温暖的职场生态，切实推动企业与员工的协同发展。

治理

本行持续健全员工管理组织架构，董事会决定本行基本薪酬制度，总行人力资源部统筹推进人才队伍建设、日常管理工作，确保人力资源规划与本行长期发展战略高度融合、协同共进，为实现可持续发展提供坚实的人才支撑。

战略

员工聘用与待遇

雇佣管理

严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，保障员工各项劳动权利，维护员工合法权益。依法与员工签订劳动合同，在劳动合同中明确约定工作时间、休息休假、劳动保护和工作条件等内容，遵照劳动合同约定履行企业应尽的义务。报告期内，未发生聘用童工和任何强制劳工的情形。

招聘管理

加强雇主品牌建设，彰显有责任、有担当的大行形象。根据经营发展需要依法合规开展招聘工作，坚持竞争择优，不因性别、民族等因素区别对待，确保招聘工作公平公正，充实本行经营发展所需要的人员力量。积极履行社会责任，支持欠发达地区人员引进补充，切实促进边远、艰苦地区劳动就业。高度重视员工职业发展，创新开展校园招聘，2026校园招聘推出“邮储C位”“闪耀未来 邮你接力”创意空宣片，全平台观看人次超45万。推动雇主品牌建设，深化“U系列”人才项目，打造新员工入职培训、基层实践成长平台，以导师制贯穿人才培养全旅程，培养周期覆盖入职期与成长期。将“U+”人才培养与内部流动工作有机融合，引导员工清晰职业定位，丰富员工岗位历练，持续提升员工能力素质水平。报告期内，在“2025中国年度最佳雇主”评选活动中，本行荣获“2025中国年度最佳雇主全国10强”与“最受大学生关注雇主”两大雇主品牌奖项。

薪酬管理

以效益和价值为导向、兼顾公平，完善工资总额分配机制，持续提升全行工资总额资源配置的科学性、有效性。严格落实国家关于收入分配相关要求，健全以岗位价值为基础、以绩效为导向的薪酬分配机制，强化薪酬分配与考核结果挂钩力度，推进薪酬向作出突出贡献的人才和一线岗位倾斜，构建和谐的薪酬分配关系。高级管理人员和对风险有重要影响岗位的员工绩效薪酬实行延期支付及追索扣回，引导有效兼顾效益发展和风险防控。根据国家政策规定，不断加强年金福利体系建设，切实解决员工后顾之忧。

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

环境议题

服务乡村振兴
保护消费者权益

深化普惠金融
维护数据隐私安全

社会议题

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

民主管理

报告期内，组织召开3次总部级职工代表大会，针对涉及员工切身利益的制度办法，严格履行民主议事程序。落实2024年总部级职工代表大会的提案办理工作，已立案提案的整体落实进展均在员工门户网站上予以公开。完成行务公开系统功能优化升级，进一步提升信息发布的及时性与透明度。

员工健康与安全

职业健康

持续推进职业健康管理服务。总行坚持与专业体检机构合作，根据员工性别与年龄段制定差异化体检套餐，配套健康咨询热线、重大异常结果绿色转诊通道等多项增值服务。组织开展健康讲座，增强员工的健康素养与风险应对能力。

常态化开展职工心理关爱工作。持续开通24小时职工心理关爱热线，提供全时段响应支持。组织开展心理健康服务远程培训，面向全体员工普及心理健康知识。开展“心理健康宣传周”等面向基层一线的心理关爱主题活动，帮助员工缓解工作压力、营造积极健康的工作氛围，鼓励帮助职工培养健康阳光心态。

职业安全

严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《银行安全防范要求》等国家法律法规与行业标准。建立健全内部安全管理体系，制定《中国邮政储蓄银行安全保卫工作管理办法》《中国邮政储蓄银行营业场所安全管理办法》《中国邮政储蓄银行消防安全管理办法》等制度。

完善员工安全保障措施，不断强化整体安全防护能力，致力于为全体员工营造安全、稳定、可靠的工作环境。压实安全生产责任制，全面排查整治风险隐患，推进安全生产治本攻坚三年行动，严守不发生重大安全生产责任事故底线。

压实安全责任体系，深化平安单位建设

落实安全生产责任制，逐级签订安全生产责任书。强化监督检查与考核评价，以“平安邮政”“平安邮储”创建为抓手，推动各级机构牢固树立“全面、全程、全员”安全理念，持续提升安全管理体系运行效能。

强化隐患排查整治，筑牢安全生产防线

完成第九轮邮政金融安全评估，开展消防安全评估，推动《银行保险机构消防安全管理指南（试行）》对标排查与整治。编制《消防隐患排查整治图册》《灭火和疏散应急处置流程图和流程卡》，提升消防管理规范化水平。

重要举措

加强安全宣传教育，提升全员应急能力

开展“安全生产月”“消防安全月”等主题宣传活动，营造安全文化氛围。举办邮政金融安全管理、消防管理等培训班，提升专业队伍履职能力。组织极端风险场景预案编制与线上培训，开展消防疏散、应急处置等实战演练，提升员工风险防范意识与自救互救能力。

提升网点安全防范能力，加速安防科技赋能

推进营业网点安防达标建设，提升实体防范与电子防范能力，保障网点安全稳健运营。完成新一代安防集中系统二期工程建设，推进视频智能分析功能试点应用，在确保数据安全的前提下逐步实现监控视频全行共享。

职业关怀

构建常态化慰问体系。深入开展“两节”送温暖活动，走访慰问一线员工、困难职工及劳模先进等群体，通过发放慰问金与物资、开展面对面交流等，回应实际需求。推进“夏送清凉”行动，为一线职工、困难职工及外勤人员提供防暑降温用品。针对因自然灾害或突发事件而生活困难的员工，及时启动受灾职工慰问机制。

深化职工小家建设，营造“家”文化与“家”氛围，实现“建小家为大家”，增强员工幸福感与归属感。截至报告期末，累计建成职工小家 7,912 家，建成妈咪小屋 1,979 家。

员工发展与培训

深入贯彻中共中央《干部教育培训工作条例》《全国干部教育培训规划（2023—2027 年）》，围绕做好五篇大文章，高质量教育培训干部员工。

建立“三全三分”教育培训体系，以人员类别、岗位类别、员工职业发展周期为三要素核心，以系统性赋能培训为抓手，构建覆盖企业全员、全岗位及全职业周期的培训框架和分类分专业分层级的教育培训内容体系，不断提升培训效能。制定年度培训计划，为不同岗位与层级的员工设计差异化培训体系，紧扣企业战略目标、业务发展重点，持续提升行内各类人员的专业能力。

面向领导干部

按照“初任、在任、进阶”三阶能力培养体系，开展培训班、研学班，系统性增强领导人员的经营管理能力。

面向专业人员

统筹开展重点业务条线专业能力培训，提升员工专业素养。

面向一线人员

加强网点负责人、理财经理、客户经理等人群培训，夯实一线人员业务实战能力。

面向新入职员工

2025 年组织开展全行“邮你发光”校招新员工培训，助力校招新员工快速融入、掌握技能和提升职业素养，全行参训人数共计 5,200 余人。

以建立符合本行实际的人才评价体系为目标，将培训与岗位资格认证结合，根据“先培训后认证”“先认证后晋升”的原则，常态化推进全行岗位资格认证考试，充分发挥岗位资格考试对提升岗位履职能力的牵引作用。

影响、风险和机遇管理

持续开展员工相关潜在风险的识别、评估与管治，着力提升员工满意度和组织凝聚力，为本行可持续运营与声誉安全提供坚实保障。

环境议题

服务乡村振兴
保护消费者权益

深化普惠金融
维护数据隐私安全

社会议题

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

指标与目标

请参阅“社会绩效”部分。

案例



图 1: 邮储银行参加全国信息通信行业职工第三届乒乓球团体“精英赛”。

图 2: 邮储银行举办 2025 年中国邮政储蓄银行台球混合团体赛。

图 3: 邮储银行冠名承办并参加“邮储银行杯”全国邮政职工气排球南北对抗赛总决赛。

图 4: 邮储银行浙江省分行开展职工心理关爱活动，以音乐疗愈舒缓心情，借非洲鼓体验释放压力，守护职工身心健康。

图 5: 邮储银行山东省分行举办“童乐其粽”主题亲子活动，让职工子女在游戏中感受中华民族传统民俗游艺的乐趣。

社会绩效

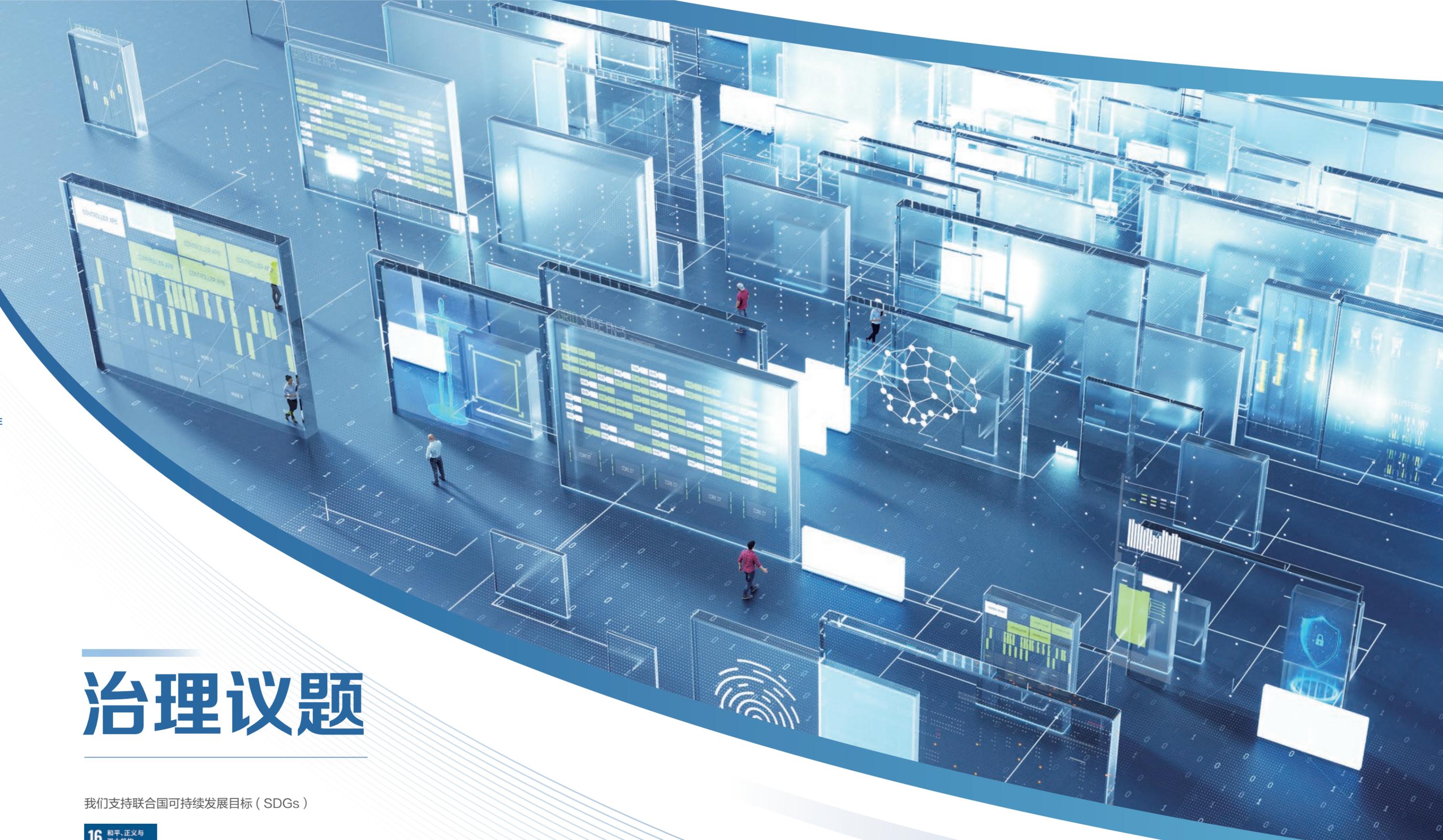
议题	指标名称	单位	2025年
员工雇佣			
	员工总数	人	182,347
按性别划分	男性员工总数	人	74,186
	女性员工总数	人	108,161
按雇佣类型划分	劳动合同制员工总数	人	182,347
	劳务派遣制员工总数	人	14,432
	全职员工总数	人	182,347
	兼职员工总数	人	0
按年龄划分	年龄 30 岁及以下的员工人数	人	37,374
	年龄 31 岁 -40 岁的员工人数	人	81,389
	年龄 41 岁 -50 岁的员工人数	人	45,206
	年龄 51 岁及以上的员工人数	人	18,378
按地区划分	总行员工人数	人	9,358
	长江三角洲员工人数	人	20,377
	珠江三角洲员工人数	人	18,714
	环渤海地区员工人数	人	26,356
	中部地区员工人数	人	46,494
	西部地区员工人数	人	41,817
	东北地区员工人数	人	19,231
其他员工指标	劳动合同签订率	%	100.00
	中高层管理人员男女比例		3.84:1

议题	指标名称	单位	2025年
员工流失情况			
	员工流失比率	%	1.63
按性别划分	男性员工流失比率	%	1.79
	女性员工流失比率	%	1.53
按年龄划分	年龄 30 岁及以下的员工流失比率	%	4.77
	年龄 31 岁 -40 岁的员工流失比率	%	1.14
	年龄 41 岁 -50 岁的员工流失比率	%	0.48
	年龄 51 岁及以上的员工流失比率	%	0.13
按地区划分	总行员工流失比率	%	0.56
	长江三角洲员工流失比率	%	3.14
	珠江三角洲员工流失比率	%	2.37
	环渤海地区员工流失比率	%	0.80
	中部地区员工流失比率	%	1.40
	西部地区员工流失比率	%	1.97
	东北地区员工流失比率	%	0.81
健康与安全			
员工工亡情况	因工死亡比率	%	0.0011
	因工死亡人数	人	2
员工工伤情况	因工伤损失工作日数	日	19,893

议题	指标名称	单位	2025年
发展及培训			
	员工参加培训总人数	人	195,874
	员工参加培训百分比	%	99.3
按性别划分	男性员工参加培训百分比	%	99.84
	女性员工参加培训百分比	%	99.79
按雇员类别划分	中高级管理层员工参加培训百分比	%	97.68
	其他层级员工参加培训百分比	%	99.31
按性别划分	人均参与培训时长	小时	138.35
	男性员工人均培训时长	小时	124.22
	女性员工人均培训时长	小时	147.9
按雇员类别划分	中高级管理层人均培训时长	小时	155.01
	其他层级员工人均培训时长	小时	138.31
供应链管理			
	供应商总数量	个	8,718
按供应商注册地区划分	长江三角洲供应商数量	个	1,233
	珠江三角洲供应商数量	个	1,136
	环渤海地区供应商数量	个	1,529
	中部地区供应商数量	个	2,206
	西部地区供应商数量	个	1,977
	东北地区供应商数量	个	632
	港澳台及境外地区供应商数量	个	5
金融服务可及性			
	县及县以下地区网点数量	个	26,542
	营业网点数量	个	39,015
	设置无障碍通道的网点数量	个	28,496

环境议题	社会议题	治理议题
服务乡村振兴 保护消费者权益	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 支持员工发展
坚守科技伦理	保障供应链安全	社会绩效

议题	指标名称	单位	2025年
	电子银行客户数	亿户	4.52
	手机银行客户数	亿户	3.94
	个人网银客户数	亿户	2.43
	95580 电话渠道客户满意度	%	99.88
普惠金融			
	普惠型小微企业贷款余额	亿元	18,026
	普惠型小微企业贷款本年净增金额	亿元	1,687
	普惠型小微企业贷款全年累计发放金额	亿元	16,894
	普惠型小微企业贷款有贷款余额户数	万户	213.57
乡村振兴			
	涉农贷款余额	万亿元	2.51
	832 个脱贫县各项贷款余额	亿元	6,326.25
	160 个国家乡村振兴重点帮扶县各项贷款余额	亿元	784.37
公益慈善活动			
	对外捐赠额	万元	3,325.12
科技金融			
	科技贷款余额本年增幅	%	13
创新驱动			
	报告期内专利获授权数	个	108
	累计专利获授权数	个	217



治理议题

我们支持联合国可持续发展目标 (SDGs)



反商业贿赂及反贪污

制度建设

本行制定《中国邮政储蓄银行反贿赂反贪腐制度要点》，持续推进反贪腐治理工作，深入贯彻落实全面从严治党要求，加强廉洁文化建设，筑牢党员干部廉洁从业思想防线，履行合规管理职责。

举报人保护

制定员工抵制、检举和堵截违法违规行为奖励办法，鼓励员工检举违规行为，对于检举他人违规行为的员工予以奖励。在员工违规行为处理办法当中明确对泄露举报内容、阻碍和干扰办理信访举报事项、向举报人实施打击报复等违规行为的问责处理标准，进一步强化对举报人的保护。

清廉文化建设及反贪污培训

深化纪律教育，面向全行3次举办专题讲座，通报典型案例，组织观看警示教育片和旁听职务犯罪庭审，强化以案为鉴、警钟长鸣。坚持风腐同查同治，对违规吃喝、收受下属财物等情形进行专项整治，严查群众身边不正之风和腐败问题。开展“清风沐邮储 廉韵沁我心”廉洁文化活动，征集作品近千件，在内网上线“清风邮储”专区，筹建廉洁教育基地。



邮储银行“清风沐邮储 廉韵沁我心”廉洁文化活动优秀作品。

反洗钱

严格遵守国家反洗钱和反恐怖融资法律法规及中国人民银行等监管机构的工作要求，持续健全反洗钱和反恐怖融资内部控制体系，致力于构建安全、稳健、可信赖的金融环境。

客户尽职调查

全面推进客户尽职调查体系的合规建设，推动特定尽职调查任务集中化处理，提升客户洗钱风险识别和管控能力；持续强化大额交易和可疑交易监测力度，推进可疑交易监测分析实现总行集中化管理，积极建设智能化分析工具，提升可疑交易监测的及时性和有效性；系统推进洗钱风险评估体系建设，优化评估方法与结果运用机制，常态化开展业务与渠道层面的洗钱风险评估，夯实风险管理基础；开展反洗钱特别预防措施专项自查，优化名单监控系统功能，持续提升名单监控系统筛查和管理质效。

智能反洗钱体系

运用知识图谱、大模型等先进技术，打造以图智能为核心的新型反洗钱可疑交易监测报告体系。以可视化分析图谱为基础，实现团伙洗钱证据链的有效呈现，助力分析效率提升约30%；以图算法模型为支撑，深度挖掘隐匿洗钱链路，有力补充现有监测模型体系；以大模型技术为依托，实现可疑分析报告自动化生成，累计智能生成报告约61.54万份，日均产出报告3,000余份，显著提升分析人员的案例处理效率与分析质量。

累计智能生成报告约

61.54 万份

日均产出报告

3,000 余份

反洗钱培训

报告期内，组织开展反洗钱培训1.5万余次，累计参与反洗钱培训201.64万人次，涵盖各级机构及各层级反洗钱岗位人员，培训内容包括反洗钱最新监管政策解读、客户尽职调查、可疑交易监测等内容，全面增强全员反洗钱意识与专业能力。

组织开展反洗钱培训

1.5 万余次

累计参与反洗钱培训

201.64 万人次

反不正当竞争

邮储银行严格落实相关法律法规及监管要求，建立健全营销宣传管理制度，强化全流程风险管控，坚决防范不正当竞争和虚假宣传行为，切实维护消费者合法权益，具体举措请参阅“保护消费者权益 - 公平营销宣传”部分。

严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，注重知识产权的创造、运用与保护。制定《中国邮政储蓄银行知识产权管理办法》，及时申请各类知识产权，依法维护本行各项创新成果合法权益，尊重他人知识产权，注重防范知识产权侵权风险。

报告期内，本行未发生重大知识产权侵权事件，亦未发现因不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚。



治理绩效

议题	指标名称	单位	2025年
反洗钱	反洗钱培训次数	次	15,897
	累计参与反洗钱培训人数	万人次	201.64
反商业贿赂及反贪污	向董事及员工提供的反贪污培训次数	次	15
	参与反贪污培训的董事及员工的人数	人	196,886
	董事及员工参与反贪污培训的时长	小时	311,044
	与公司相关的已审结反洗钱相关案件数量	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

毕马威华振通字第 2600140 号

致中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会

关于截至 2025 年 12 月 31 日及截至 2025 年 12 月 31 日止年度中国邮政储蓄银行股份有限公司（以下简称“邮储银行”）可持续发展报告中选定信息的报告

一、结论

我们对邮储银行截至 2025 年 12 月 31 日及截至 2025 年 12 月 31 日止年度可持续发展报告中的以下信息（以下简称“鉴证的可持续发展信息”）执行了有限保证的鉴证业务：

序号	选定的指标	提供保证的时点或期间
1	绿色贷款余额（人民币 亿元）	截至 2025 年 12 月 31 日
2	绿色债券承销规模（人民币 亿元）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
3	绿色债券投资余额（人民币 亿元）	截至 2025 年 12 月 31 日
4	绿色债券发行规模（人民币 亿元）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
5	员工总数（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
6	男性员工总数（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
7	女性员工总数（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
8	年龄 30 岁及以下的员工人数（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
9	年龄 31 岁-40 岁的员工人数（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
10	年龄 41 岁-50 岁的员工人数（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
11	年龄 51 岁及以上的员工人数（人）	截至 2025 年 12 月 31 日

第 1 页，共 7 页



序号	选定的指标	提供保证的时点或期间
12	总行员工人数（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
13	长江三角洲员工人数（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
14	珠江三角洲员工人数（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
15	环渤海地区员工人数（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
16	中部地区员工人数（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
17	西部地区员工人数（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
18	东北地区员工人数（人）	截至 2025 年 12 月 31 日
19	劳动合同签订率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日
20	中高层管理人员男女比例	截至 2025 年 12 月 31 日
21	员工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
22	男性员工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
23	女性员工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
24	年龄 30 岁及以下的员工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
25	年龄 31 岁-40 岁的员工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
26	年龄 41 岁-50 岁的员工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
27	年龄 51 岁及以上的员工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
28	总行员工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
29	长江三角洲员工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
30	珠江三角洲员工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
31	环渤海地区员工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
32	中部地区员工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
33	西部地区员工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
34	东北地区员工流失比率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
35	因工死亡人数（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	员工参加培训总人数（人）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
38	员工参加培训百分比（%）	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

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何事项使我们相信邮储银行截至 2025 年 12 月 31 日及截至 2025 年 12 月 31 日止年度的鉴证的可持续发展信息未能在所有重大方面按照本报告后附的标准编制。

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

二、形成结论的基础

我们按照国际审计与鉴证准则理事会(IAASB)发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号(修订版)——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。本报告的“注册会计师的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。



二、形成结论的基础 (续)

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

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

我们相信,我们获取的证据是充分、适当的,为形成结论提供了基础。

三、使用限制

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

四、对鉴证的可持续发展信息的责任

邮储银行的董事会负责:

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



五、编制鉴证的可持续发展信息的固有限制

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

六、注册会计师的责任

我们负责:

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

我们已执行工作的概述,以作为形成结论的基础

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

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



六、注册会计师的责任 (续)

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度低于合理保证鉴证业务。

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)
毕马威华振会计师事务所 (特殊普通合伙)
中国北京
2026年3月27日

附：可持续发展指标编制标准

- 绿色贷款余额 (人民币 亿元)**：截至 2025 年 12 月 31 日，邮储银行持有的绿色贷款余额，根据中国人民银行《绿色金融支持项目目录 (2025 年版)》进行统计。
- 绿色债券承销规模 (人民币 亿元)**：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，邮储银行新增承销的绿色债券规模。绿色债券承销规模根据邮储银行承销的将募集所得资金专门用于符合《绿色债券支持项目目录 (2021 年版)》要求的项目或为这些项目进行再融资的债券的承销份额进行统计。
- 绿色债券投资余额 (人民币 亿元)**：截至 2025 年 12 月 31 日，邮储银行持有的绿色债券投资余额，根据中国人民银行《金融机构绿色金融评估方案》口径进行统计。
- 绿色债券发行规模 (人民币 亿元)**：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，邮储银行在全国银行间债券市场发行的绿色金融债券规模。绿色债券发行规模统计口径按照《中国人民银行公告 (〔2015〕第 39 号) (关于绿色金融债券发行管理)》执行。
- 员工总数 (人)**：截至 2025 年 12 月 31 日，邮储银行合同制员工人数，不包含劳务派遣用工人数。
- 男性员工总数 (人)**：截至 2025 年 12 月 31 日，邮储银行合同制员工中男性员工人数，不包含劳务派遣用工中男性人数。
- 女性员工总数 (人)**：截至 2025 年 12 月 31 日，邮储银行合同制员工中女性员工人数，不包含劳务派遣用工中女性人数。
- 年龄 30 岁及以下的员工人数 (人)**：截至 2025 年 12 月 31 日，邮储银行员工总数中年龄 30 岁及以下的员工人数。
- 年龄 31 岁-40 岁的员工人数 (人)**：截至 2025 年 12 月 31 日，邮储银行员工总数中年龄 31 至 40 岁的员工人数。
- 年龄 41 岁-50 岁的员工人数 (人)**：截至 2025 年 12 月 31 日，邮储银行员工总数中年龄 41 至 50 岁的员工人数。

11. **年龄 51 岁及以上的员工人数 (人)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 邮储银行员工总数中年龄 51 岁及以上的员工人数。
12. **总行员工人数 (人)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 邮储银行员工总数中总行的员工人数。
13. **长江三角洲员工人数 (人)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 邮储银行员工总数中长江三角洲地区的员工人数。
14. **珠江三角洲员工人数 (人)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 邮储银行员工总数中珠江三角洲地区的员工人数。
15. **环渤海地区员工人数 (人)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 邮储银行员工总数中环渤海地区的员工人数。
16. **中部地区员工人数 (人)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 邮储银行员工总数中部地区的员工人数。
17. **西部地区员工人数 (人)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 邮储银行员工总数中西部地区的员工人数。
18. **东北地区员工人数 (人)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 邮储银行员工总数中东北地区的员工人数。
19. **劳动合同签订率 (%)** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 与邮储银行签订劳动合同的员工人数占员工总数的比例。即, 劳动合同签订率=签订劳动合同的员工人数/员工总数*100%。
20. **中高层管理人员男女比例** : 截至 2025 年 12 月 31 日, 邮储银行中高层管理人员中, 男性员工数量与女性员工数量的比例。中高层管理人员包括邮储银行的董事、高级管理人员以及总行党委管理的领导人员, 即总行内设机构 (含审计分局)、一级分行及控股子公司领导班子成员。
21. **员工流失比率 (%)** : 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行离职员工总人数占 2025 年期间在岗人员总数的比例, 即, 员工流失比率=全年流失人员总数/[(截至 2024 年 12 月 31 日员工总数+截至 2025 年 12 月 31 日员工总数) /2*100%]。

22. **男性员工流失比率 (%)** : 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行男性离职员工总人数占 2025 年期间在岗男性人员总数的比例, 即, 男性员工流失比率=全年流失男性人员总数/[(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%]。
23. **女性员工流失比率 (%)** : 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行离职女性员工总人数占 2025 年期间在岗女性人员总数的比例, 即, 女性员工流失比率=全年女性流失人员总数/[(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%]。
24. **年龄 30 岁及以下的员工流失比率 (%)** : 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行离职年龄 30 岁及以下员工总人数占 2025 年期间在岗年龄 30 岁及以下员工人员总数的比例, 即, 年龄 30 岁及以下员工流失比率=全年年龄 30 岁及以下员工流失人员总数/[(截至 2024 年 12 月 31 日年龄 30 岁及以下员工总数+截至 2025 年 12 月 31 日年龄 30 岁及以下员工总数) /2*100%]。
25. **年龄 31 岁-40 岁的员工流失比率 (%)** : 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行离职年龄 31 岁-40 岁员工总人数占 2025 年期间在岗年龄 31 岁-40 岁人员总数的比例, 即, 年龄 31 岁-40 岁员工流失比率=全年流失年龄 31 岁-40 岁人员总数/[(截至 2024 年 12 月 31 日年龄 31 岁-40 岁员工总数+截至 2025 年 12 月 31 日年龄 31 岁-40 岁员工总数) /2*100%]。
26. **年龄 41 岁-50 岁的员工流失比率 (%)** : 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行离职年龄 41 岁-50 岁员工总人数占 2025 年期间在岗年龄 41 岁-50 岁人员总数的比例, 即, 年龄 41 岁-50 岁员工流失比率=全年流失年龄 41 岁-50 岁人员总数/[(截至 2024 年 12 月 31 日年龄 41 岁-50 岁员工总数+截至 2025 年 12 月 31 日年龄 41 岁-50 岁员工总数) /2*100%]。
27. **年龄 51 岁及以上的员工流失比率 (%)** : 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行离职年龄 51 岁及以上员工总人数占 2025 年期间在岗年龄 51 岁及以上人员总数的比例, 即, 年龄 51 岁及以上员工流失比率=全年流失年龄 51 岁及以上人员总数/[(截至 2024 年 12 月 31 日年龄 51 岁及以上员工总数+截至 2025 年 12 月 31 日年龄 51 岁及以上员工总数) /2*100%]。

- 28. 总行员工流失比率 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行总行离职员工总人数占 2025 年期间总行在岗人员总数的比例, 即, 总行员工流失比率=全年总行流失人员总数/[(截至 2024 年 12 月 31 日总行员工总数+截至 2025 年 12 月 31 日总行员工总数) /2*100%]。
- 29. 长江三角洲员工流失比率 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行长江三角洲离职员工总人数占 2025 年期间长江三角洲在岗人员总数的比例, 即, 长江三角洲员工流失比率=全年长江三角洲流失人员总数/[(截至 2024 年 12 月 31 日长江三角洲员工总数+截至 2025 年 12 月 31 日长江三角洲员工总数) /2*100%]。
- 30. 珠江三角洲员工流失比率 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行珠江三角洲离职员工总人数占 2025 年期间珠江三角洲在岗人员总数的比例, 即, 珠江三角洲员工流失比率=全年珠江三角洲流失人员总数/[(截至 2024 年 12 月 31 日珠江三角洲员工总数+截至 2025 年 12 月 31 日珠江三角洲员工总数) /2*100%]。
- 31. 环渤海地区员工流失比率 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行环渤海地区离职员工总人数占 2025 年期间环渤海地区在岗人员总数的比例, 即, 环渤海地区员工流失比率=全年环渤海地区流失人员总数/[(截至 2024 年 12 月 31 日环渤海地区员工总数+截至 2025 年 12 月 31 日环渤海地区员工总数) /2*100%]。
- 32. 中部地区员工流失比率 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行中部地区离职员工总人数占 2025 年期间中部地区在岗人员总数的比例, 即, 中部地区员工流失比率=全年中部地区流失人员总数/[(截至 2024 年 12 月 31 日中部地区员工总数+截至 2025 年 12 月 31 日中部地区员工总数) /2*100%]。
- 33. 西部地区员工流失比率 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行西部地区离职员工总人数占 2025 年期间西部地区在岗人员总数的比例, 即, 西部地区员工流失比率=全年西部地区流失人员总数/[(截至 2024 年 12 月 31 日西部地区员工总数+截至 2025 年 12 月 31 日西部地区员工总数) /2*100%]。

- 34. 东北地区员工流失比率 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行东北地区离职员工总人数占 2025 年期间东北地区在岗人员总数的比例, 即, 东北地区员工流失比率=全年东北流失地区人员总数/[(截至 2024 年 12 月 31 日东北地区员工总数+截至 2025 年 12 月 31 日东北地区员工总数) /2*100%]。
- 35. 因工死亡人数 (人) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 经当地人社局认证, 全行范围内因工死亡人数。
- 36. 因工死亡比率 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 经当地人社局认证, 全行范围内因工死亡人数与报告期末员工总数的比例。
- 37. 员工参加培训总人数 (人) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行参与线上、线下培训的员工总人数, 包括邮储银行合同制员工以及劳务派遣制员工。
- 38. 员工参加培训百分比 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行员工参与线上、线下培训的百分比。即, 员工参加培训百分比=员工参加培训总人数/[(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%。
- 39. 男性员工参加培训百分比 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行男性员工参与线上、线下培训的百分比。即, 男性员工参加培训百分比=男性员工参加培训总人数/[(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%。
- 40. 女性员工参加培训百分比 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行女性员工参与线上、线下培训的百分比。即, 女性员工参加培训百分比=女性员工参加培训总人数/[(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%。
- 41. 中高级管理层员工参加培训百分比 (%) :** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间, 邮储银行中高级管理层员工参与线上、线下培训的百分比。即, 中高级管理层员工参加培训百分比=中高级管理层员工参加培训总人数/[(截至 2024 年 12 月 31 日中高级管理层员工总数+截至 2025 年 12 月 31 日中高级管理层员工总数) /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信息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 电话渠道客户满意度 (%) :** 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, 对电话渠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, 总行层面从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。

温室气体排放盘查报告

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

温室气体排放第三方声明

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
温室气体排放量：
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 (Scope 1) (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
温室气体排放量（范围 1 和范围 2）（吨二氧化碳） Greenhouse gas emissions (Scope 1&2) (tons of carbon dioxide)	731287.82
人均温室气体排放量（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、温室气体排放数据统计包括中国邮政储蓄银行总行、36 个境内分行全辖、2 个子公司。
The GHG statistics cover the Postal Savings Bank of China Head Office, the entire jurisdiction of thirty-six domestic branches, and two subsidiaries.
2、温室气体排放依据《公共建筑运营单位（企业）温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》、《ISO14064-1 温室气体第一部分组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》、《温室气体核算体系：企业核算与报告标准》进行核算。
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、排放单位范围 1 和范围 2 的主要排放源为天然气、液化石油气、煤、柴油、汽油、醇基燃料和外购电力（包括电力、热力和冷量）。范围 3 温室气体排放包含外购商品和服务（纸张）和运营中产生的废弃物（水）导致的排放。
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



编制依据索引

联合国《负责任银行原则》进展报告

原则 1：一致性

我们将确保业务战略与联合国可持续发展目标（SDGs）、《巴黎气候协定》以及国家和地区相关框架所述的个人需求和社会目标保持一致，并为之作出贡献。

业务模式

描述贵行业务模式，包括所服务的主要客户群体、提供的主要产品和服务类型，以及在贵行经营或提供产品和服务的主要地理区域内的主要行业和活动类型。另外，请通过披露例如贵行的投资组合的地域和部门（即按资产负债表和 / 或资产负债表外）分布（%）或通过披露服务的客户和顾客数量，对相关信息进行量化。

回应

本行是中国领先的大型零售银行，坚守服务“三农”、城乡居民和中小企业的定位，依托“自营 + 代理”的独特模式和资源禀赋，致力于为中国经济转型中最具活力的客户群体提供服务。截至 2025 年末，本行拥有近 4 万个营业网点，服务个人客户超 6.8 亿户；普惠型小微企业贷款余额 1.80 万亿元，涉农贷款余额 2.51 万亿元，占比均保持国有大行前列。

链接和参考资料

《2025 年可持续发展报告》P07 关于本行，P19 普惠金融，P71-76 深化普惠金融。

战略一致性

请描述贵行如何调整和 / 或计划调整其战略以符合可持续发展目标（SDG）、《巴黎气候协定》、昆明 - 蒙特利尔全球生物多样性框架（GBF）、联合国《工商业与人权指导原则》（UNGPs）及即将出台的关于塑料污染框架等国际框架。也请补充列出贵行遵守或保持一致的国家和 / 或地区框架。

回应

本行坚持以人民为中心的价值取向，以服务实体经济为根本宗旨，以防控金融风险为永恒主题，围绕“十四五”规划战略目标和战略方针，发力科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融，构建健康均衡的发展模式。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。

原则 2：影响与目标设定

我们将不断提升正面影响，同时减少因我们的业务活动、产品和服务对人类和环境造成的负面影响并管理相关风险。为此，我们将针对我们影响最大的领域设定并公开目标。

影响分析

说明贵行如何识别、优先排序和衡量与其投资组合相关的最重要影响（包括正面和负面影响）。确定目标设定的优先领域。包括以下细节：范围、投资组合构成、政策背景和绩效衡量。

影响分析建议初步或持续参考《引领可持续未来之路：全球负责任银行业的优先事项》中列出的四个重点领域。

回应

本行围绕 21 个议题开展议题识别，识别的双重重要性议题共计 7 个，包括应对气候变化、乡村振兴、普惠金融、创新驱动、消费者权益保护（产品和服务安全与质量）、数据安全与客户隐私保护、员工。

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。

目标、目标实施和行动计划/转型计划

证明贵行已制定并公布了至少两个 SMART 目标，这些目标涉及贵行在影响分析中确定的最重要影响的至少两个不同领域。一旦设定目标，请解释所采取的行动和取得的进展。包括以下方面的详细信息：一致性、基线、目标、目标实施与监测（含关键绩效指标）、行动方案/转型计划和里程碑。

鼓励银行根据《引领可持续未来之路：全球负责任优先事项》提出的四个重点领域披露相关工作进展。

回应

本行在绿色金融和普惠金融方面设定并发布目标，并逐年实施行动，推动目标实施。

绿色金融方面：

本行从战略高度持续推进绿色银行建设，担当绿色金融先行者，依据《中国邮政储蓄银行“十四五”规划纲要》等，制定了《中国邮政储蓄银行落实碳达峰碳中和行动方案》《中国邮政储蓄银行绿色金融工作方案》《中国邮政储蓄银行绿色金融高质量发展方案》，充分将可持续发展理念融入全行发展战略、治理结构、企业文化和业务流程之中。明确大力发展可持续金融、绿色金融和气候融资，全面贯彻落实党中央、国务院关于碳达峰碳中和等重大决策部署，建设一流的绿色普惠银行、气候友好型银行和生态友好型银行。本行在绿色金融高质量发展框架下，加强转型经济活动的金融支持，培育转型金融特色亮点，丰富绿色金融和转型金融产品服务，推进资产组合和自身运营低碳转型。截至 2025 年末，绿色贷款余额 10,063.71 亿元，同比增长 17.15%；绿色债券投资余额 486.52 亿元。

普惠金融方面：

本行秉持“普之城乡，惠之于民”的服务理念，持续优化普惠金融服务体系，打造服务乡村振兴主力军、普惠金融标杆行。锚定普惠金融高质量发展目标，以客户为中心，以市场为导向，统筹普惠金融发展和安全，优化产品、营销、协同等关键要素，聚焦普惠信贷保量、稳价、优结构，全力推动服务模式创新和流程重塑，深化数字化转型和集约化运营，全面打造“管理体系完善、特色文化鲜明、业务模式高效、人才队伍专业、科技赋能强大”的普惠金融服务体系，提升普惠金融服务覆盖面，增强专业化、综合化服务能力，打造又普又惠的普惠金融服务模式，更好满足人民群众和实体经济多样化、普惠性的金融需求。截至 2025 年末，普惠型小微企业贷款余额 1.80 万亿元，涉农贷款余额 2.51 万亿元，占比均保持大行前列。

链接和参考资料

《中国邮政储蓄银行 2021 年社会责任（环境、社会、管治）报告》P25-26 邮储银行“十四五”规划纲要。

《2025 年可持续发展报告》P17-20 金融支持可持续发展，P41-43 气候相关转型计划。

原则 3：客户与顾客

我们本着负责任的原则与客户和顾客合作，鼓励可持续实践，促进经济活动发展，为当代和后代创造共同繁荣。

客户和顾客参与

描述贵行如何和 / 或计划如何与客户和顾客合作，以鼓励可持续实践、促进经济活动可持续发展。其中应包括相关政策的信息、为支持客户转型而计划 / 实施的行动、有关客户参与的选定指标，以及所取得的影响（如有）。

回应

绿色金融方面：

本行积极有序推动环境信息非强制性披露企业客户碳核算，与公众环境研究中心 (IPE) 合作，应用温室气体排放核算平台 (InsBlue)，为企业提供实时在线的温室气体排放核算。企业碳核算工作是本行在促进企业绿色低碳转型、完善风险管理、规范信息披露等方面所作的有益尝试和探索。截至 2025 年末，累计完成 2 万余户企业客户碳核算。

积极推动产品创新助力企业低碳转型，深圳、北京等分行推出“降碳贷”业务，将贷款利率与企业减排成效挂钩，实现碳减排贡献精细化定价，以市场化机制激励企业客户主动践行低碳发展。

本行制定《绿色采购实施办法》，明确在公开、公平、公正的原则下，优先考虑环境友好、节能低耗和易于资源综合利用的产品和服务。要求设备类、家具类及货物类供应商签署并履行《节能减排和绿色环保发展协议》，不断加强和推动供应商共同履行绿色环保等社会责任。

普惠金融方面：

在乡村振兴领域，本行持续落实对脱贫地区和国家乡村振兴重点帮扶县在内部资金转移定价、尽职免责等方面的差异化金融支持政策，以国家乡村振兴重点帮扶县、脱贫地区特色产业、易地扶贫搬迁安置区为重点，加大信贷支持力度，着力满足脱贫地区产业发展和乡村建设需要。截至 2025 年末，全行在脱贫地区（832 个脱贫县）各项贷款余额合计 6,326.25 亿元，较年初增长 679.89 亿元。国家乡村振兴重点帮扶县各项贷款余额合计 784.37 亿元，年增速 16.63%，高于全行各项贷款增速。

在小微企业领域，本行深入推进小微企业融资协调工作机制，深度融入各地专班开展“千企万户大走访”，主动推动解决小微企业经营困难，向外贸、民营、科技、消费等重点领域倾斜资源支持，推动解决小微企业经营困难和问题。

链接和参考资料

- 《2025 年半年度环境信息（可持续金融）报告》P16 绿色金融产品和服务创新。
- 《2025 年可持续发展报告》P48 自身运营层面，P52 助力专精特新企业低碳转型，P65-70 服务乡村振兴，P71-76 深化普惠金融。
- 《2025 年年度报告》P163 环境和社会责任。

业务机遇

描述贵行已确定的、有关增加正面影响和减少负面影响的战略业务机遇和 / 或您在报告期内如何处理这些问题。提供现有产品和服务的相关信息、在货币价值（以美元或人民币计价）方面和 / 或您的投资组合下开发的可持续产品的相关信息，以及贵行正在努力产生积极影响的可持续发展目标（SDGs）或影响领域（如绿色抵押贷款——气候、社会债券——普惠金融等）。

* 请提供用于评估可持续投融资规模的可持续融资框架 / 标准 / 分类标准的信息

回应

在绿色金融方面：

本行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国土地管理法实施条例》等法律法规，签署联合国《可持续蓝色经济金融倡议》并成为中国首家签署该倡议的国有大型商业银行，持续深化生态系统和生物多样性保护意识，并从组织机构、创新业务等方面发力，持续推进生物多样性金融、蓝色金融业务发展。在广东省阳江市阳西县支行成立全行首个蓝色金融服务中心；推出“降碳贷”业务，引导资金向节能减排企业投放；落地江苏省首笔“贝类海洋蓝色碳汇贷——文蛤贷”；发放全国首笔“湿地生物多样性保护碳汇贷”，贷款用于景区底栖生物种苗的购买以及生物多样性保护；积极推进海洋牧场建设，支持客户减少人工干预对海洋生态的扰动；落地首笔“生物多样性 + 蓝色金融”知识产权质押贷款。为应对气候变化，可带动利息收入、手续费及佣金收入增加。

在普惠金融方面：

本行依托近 4 万个网点广泛覆盖城乡的优势，创新“三农”、城乡居民和中小企业金融服务模式，持续优化普惠金融服务体系，打造服务乡村振兴主力军、普惠金融标杆行。通过强化“场景 +”客户服务体系、升级“信贷 +”综合服务模式、深化小微企业融资协调工作机制，发布小微企业专属贴现产品“普惠贴”等，扎实推进普惠金融大文章落实落细。相关业务发展可带动利息收入、手续费及佣金收入的增长。

链接和参考资料

- 《中国邮政储蓄银行 2023 年社会责任（环境、社会、管治）报告》P59 加强绿色管理。
- 《2025 年半年度环境信息（可持续金融）报告》P17 基于“碳减排信息”的创新产品，P19 业务创新案例。
- 《2025 年可持续发展报告》P29-30 邮储银行 2025 年度双重重要性议题影响、风险和机遇分析，P57-58 守护生态红线；P71-76 深化普惠金融。

原则 4：利益相关方

我们将主动且负责任地与利益相关方进行磋商、互动和合作，从而实现社会目标。

利益相关方的识别和咨询

请描述贵行为实施《原则》并改善贵行影响而确定并开展意见征询、沟通、协作或合作的利益相关方（或利益相关方群体 / 类型），其中应概述贵行如何识别相关利益相关方、解决了哪些问题 / 取得了哪些结果以及如何融入行动计划流程。

回应

本行为规范可持续发展信息披露，精准反映本行可持续发展核心关切，遵循财政部、上交所、联交所等相关要求，主动且负责任地与利益相关方进行磋商、互动和合作，积极推动社会目标实现。

本行立足中国领先的大型零售银行定位，以“服务‘三农’、城乡居民和中小企业”为使命，全面梳理核心业务活动与商业关系。系统分析适用的法律法规、监管政策（如绿色金融、乡村振兴相关监管要求）、银行业标准及发展趋势，并通过同业实践对标核心关切，识别关键利益相关方，包括股东 / 投资者和债权人、政府、监管机构、客户、合作伙伴和供应商、员工、公众和媒体等。本行结合银行业和本行经营业务的特点等情况，通过总行部门访谈、利益相关方问卷调查、可持续发展领域专家评估等方式，识别出 21 项可持续发展议题，并对其进行重要性评估。识别的双重重要性议题共计 7 个，包括应对气候变化、乡村振兴、普惠金融、创新驱动、消费者权益保护（产品和服务安全与质量）、数据安全与客户隐私保护、员工。在此基础上，推动相关信息披露。

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。

原则 5：管理与文化

我们将通过有效的公司治理和负责任银行文化来履行我们对这些原则的承诺。

负责任银行原则实施的治理架构

请描述贵行已实施 / 计划实施的相关治理架构、政策和程序，以管理重大的正面和负面（包括潜在）影响（包括行问责制、内部流程中明确界定的可持续发展事务的角色和责任等），并支持负责任银行原则的有效实施。

回应

本行已搭建了由股东会、董事会、监事会和高级管理层构成的权责清晰、高效协同的 ESG 治理架构，为积极践行 ESG 理念、推进可持续发展，践行国有大行担当提供坚强组织机制保障。董事会下设 6 个专门委员会，其中 3 个委员会在可持续发展治理方面阐述如下。战略规划委员会主要负责审议包括 ESG 在内的总体发展战略规划，战略性资本配置及资产负债管理目标，重大投融资方案以及其他影响本行发展等事项，听取绿色金融推进情况、数据治理工作情况等汇报，并向董事会提出建议。社会责任与消费者权益保护委员会主要负责拟定适合本行发展战略和实际情况的社会责任战略、政策和目标，基本管理制度；对相关战略、政策、目标、基本管理制度等的执行情况及其效果进行监督、检查和评估。风险管理委员会主要负责审核和修订包括 ESG 及气候风险等要素在内的本行风险管理战略、风险管理基本政策、风险偏好、全面风险管理架构以及重要风险管理程序和制度，听取包括气候风险在内的管理报告并向董事会提出建议等。

链接和参考资料

《2025 年半年度环境信息（可持续金融）报告》P2-3 治理，P64-66 公司治理。
《2025 年可持续发展报告》P21-26 可持续发展管理。

形成负责任银行文化

描述贵行在员工中形成负责任银行文化而采取的举措和措施（如能力建设、线上学习、面向客户岗位的可持续发展培训、纳入薪资结构和绩效管理以及领导力沟通等）。

回应

本行积极推进社会公益项目，推动在员工中形成负责任银行文化。邮爱公益基金持续聚焦教育领域，在 2025 年募集资金 804.58 万元，通过“邮爱自强班”项目覆盖 42 个班级、惠及 2,100 名家庭经济困难高中生，还为高三学子开展职业规划与心理减压特色活动；“邮爱奖学金”资助 985 名优秀毕业生，“邮爱公益爱心包裹项目”向乡村学生捐赠物资与体育器材，助力教育公平与学生全面发展。本行还推进“邮爱驿站+”建设，在全国建成 7,067 个驿站，开展 1.31 万场暖心惠民活动，惠及 620 万人次，打造连接企业与社区的温情桥梁。各分行也同步行动：福建分行发起旧衣回收“变废为宝”活动，践行绿色低碳理念；江西分行组建“邮你同行”学雷锋志愿服务队，开展系列公益活动传递温暖；四川分行打造“童伴之家”关爱留守儿童，五年来累计关爱 2,560 名儿童；西藏分行开展白内障筛查与复明手术公益行动，助力 58 名患者重见光明。

链接和参考资料

《2025 年可持续发展报告》P97-102 践行社会公益。

风险与尽职调查流程

请描述贵行已配备了哪些尽职调查流程来识别和管理与投资组合相关的环境和社会风险，其中可能包括诸如识别重大 / 显著风险、环境和社会风险缓解和行动方案定义、监测和风险报告和现有的申诉机制，以及为监督风险而建立的治理架构等。

回应

本行将 ESG 及气候风险纳入全面风险管理体系，建立环境信息数据库，识别和评估气候风险，开展 ESG 及气候风险专项排查和气候风险压力测试，不断提升 ESG 及气候风险管理能力。其中在尽职调查环节，将 ESG 风险作为必要环节和重要内容，客观评价客户或项目的 ESG 风险，提出 ESG 风险的初步分类建议，严格执行环保一票否决制。

链接和参考资料

《2025 年可持续发展报告》P45-46 影响、风险及机遇管理。

原则 6：透明度与问责制

我们将定期评估我们每一家银行和所有签署行对这些原则的履行情况，公开披露我们的正面和负面影响以及我们对社会目标的贡献，并对相关影响负责。

负责任银行签署方工作进展报告中提供的信息是充分的。如果已进行第三方审验，请提供审验范围的详情以及独立（有限）审验声明链接。

回应

本行每年邀请第三方鉴证机构对可持续发展报告部分关键数据进行独立鉴证，并出具独立鉴证报告，确保相关信息的真实性和可靠性。

链接和参考资料

《2025 年可持续发展报告》P117-132 第三方鉴证报告。

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
A. 环境		
层面 A1: 排放物	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
层面 A2: 资源使用	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	
层面 A3: 环境与天然资源	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		对应章节
B. 社会		
雇佣及劳工常规		
层面 B1: 就业	一般披露	支持员工发展
	关键绩效指标 B1.1	支持员工发展、社会绩效
	关键绩效指标 B1.2	支持员工发展、社会绩效
层面 B2: 健康与安全	一般披露	支持员工发展
	关键绩效指标 B2.1	支持员工发展、社会绩效
	关键绩效指标 B2.2	支持员工发展、社会绩效
	关键绩效指标 B2.3	支持员工发展
层面 B3: 发展及培训	一般披露	支持员工发展
	关键绩效指标 B3.1	支持员工发展、社会绩效
	关键绩效指标 B3.2	支持员工发展、社会绩效
层面 B4: 劳工准则	一般披露	支持员工发展
	关键绩效指标 B4.1	支持员工发展
	关键绩效指标 B4.2	支持员工发展
营运惯例		
层面 B5: 供应链管理	一般披露	保障供应链安全
	关键绩效指标 B5.1	保障供应链安全、社会绩效
	关键绩效指标 B5.2	保障供应链安全

层面 B5: 供应链管理	关键绩效指标 B5.3	保障供应链安全
	关键绩效指标 B5.4	保障供应链安全
层面 B6: 产品责任	一般披露	保护消费者权益
	关键绩效指标 B6.1	不适用
	关键绩效指标 B6.2	保护消费者权益
	关键绩效指标 B6.3	反不正当竞争
	关键绩效指标 B6.4	不适用
层面 B7: 反腐败	关键绩效指标 B6.5	保护消费者权益
	一般披露	反商业贿赂及反贪污
	关键绩效指标 B7.1	反商业贿赂及反贪污
	关键绩效指标 B7.2	反商业贿赂及反贪污
层面 B8: 社区投资	关键绩效指标 B7.3	反商业贿赂及反贪污
	社区	
	一般披露	践行社会公益
层面 B8: 社区投资	关键绩效指标 B8.1	践行社会公益
	关键绩效指标 B8.2	践行社会公益

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 为管理影响的责任授权	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见。请您对本报告提出意见和建议并反馈给我们，以便我们对报告持续改进。

1. 以下哪类利益相关方最切合您的身份？

政府 监管机构 股东 投资者 债权人 客户 员工 合作伙伴和供应商 同行 / 行业组织 环保组织 社区 / 公众 媒体 其他

2. 您对本报告的总体评价：

很好 较好 一般 较差 很差

3. 您认为本报告结构安排：

很合理 较合理 一般 较差 很差

4. 您认为本报告版式设计：

很合理 较合理 一般 较差 很差

5. 您认为本报告的可读性：

很好 较好 一般 较差 很差

6. 您认为本报告披露的可持续发展信息质量：

很好 较好 一般 较差 很差

7. 您对本报告或我们的表现，还有哪些意见或建议？

再次衷心感谢您的支持！您可以通过以下方式反馈给我们：

联系方式：中国邮政储蓄银行股份有限公司办公室

地址：中国北京市西城区金融大街 3 号

邮编：100808

传真：86-10-68858859

邮箱：csr@psbcoa.com.cn

GRI标准	披露项	对应章节
GRI 2: 一般披露 2021	2-18 对最高管治机构的绩效评估	参见年报
	2-19 薪酬政策	参见年报
	2-20 确定薪酬的程序	参见年报
	2-21 年度总薪酬比率	参见年报
	2-22 关于可持续发展战略的声明	关于本行
	2-23 政策承诺	关于本行
	2-24 融合政策承诺	不适用
	2-25 补救负面影响的程序	不适用
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	可持续发展管理
	2-27 遵守法律法规	可持续发展管理
	2-28 协会的成员资格	不适用
	2-29 利益相关方参与的方法	尽职调查、利益相关方沟通
GRI 3: 实质性议题 2021	2-30 集体谈判协议	可持续发展管理
	3-1 确定实质性议题的过程	可持续发展议题评估
	3-2 实质性议题的清单	可持续发展议题评估
	3-3 实质性议题管理	可持续发展议题评估