

**中邮消费金融有限公司 2023 年度
社会责任报告**

目录

报告说明.....	1
关于我们.....	2
一、强化责任管理.....	3
（一）责任绩效.....	3
（二）责任荣誉.....	3
（三）公司治理.....	4
（四）社会责任目标.....	5
（五）利益相关方沟通.....	5
（六）风险管理.....	6
二、社会责任实践.....	6
（一）聚焦国家战略，服务实体经济.....	7
（二）传承普惠基因，深耕协同沃土.....	8
（三）发展金融科技，强化价值创造.....	8
（四）专注客户体验，夯实消保管理.....	9
（五）聚焦金融为民，提升金融素养.....	10
（六）坚持人才强司，保护员工权益.....	10
（七）发挥团委力量，做好青年工作.....	13
（八）助力绿色发展，共建美丽家园.....	14
三、ESG披露.....	14
（一）管治.....	14
（二）环境.....	17
（三）社会.....	18

报告说明

一、报告范围	报告组织范围：本报告覆盖中邮消费金融有限公司。 报告时间范围：2023年1月1日至2023年12月31日。 部分内容超出上述时间范围。 报告发布周期：本报告为年度报告。
二、报告编制依据	本报告根据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》的相关要求进行编写。
三、报告数据说明	报告中的财务数据与公司财务报表保持一致，其他数据以2023年为主，部分包括以前年度数据。本报告中所涉及货币金额以人民币计量，特别说明的除外。 文中“集团、邮政集团”指“中国邮政集团有限公司”。 文中“邮储银行”指“中国邮政储蓄银行股份有限公司”。
四、报告保证方法	中邮消费金融有限公司对报告的真实性和可靠性进行保证。
五、报告发布形式	报告不对外公开发布。报告纸质版置备于公司董事会办公室供公司股东及监管机构查阅，报告电子版根据监管要求进行报送。
六、联系方式	中邮消费金融有限公司董事会办公室 地址：广州市林和东路281号天伦控股大厦12楼 电话：020-22361007

关于我们

中邮消费金融有限公司（以下简称“公司”）成立于2015年11月，总部设在广州，面向全国展业，是经原中国银监会批准，由中国邮政储蓄银行作为主要出资人发起成立，为我国居民个人提供全方位消费金融服务的全国性金融机构。

公司坚持普惠金融理念、创新发展，认真履行社会责任，全面支撑经济、环境、社会可持续发展，致力于建成一家为普通大众提升消费品质、创造美好生活的消费金融公司。公司以“助力消费升级，让金融服务零距离”为企业使命，以“普惠为本，科技赋能，成为用户首选的消费金融公司”为企业发展愿景，将“成就客户、诚信务实、开放创新、追求卓越”作为企业核心价值观。做一流消费金融服务商，积极融入控股股东生态，坚持自营为主、科技驱动，不断创新业务模式，为更多消费者提供更有价值的消费金融服务。

作为中国邮政集团体系下邮储银行首家控股子公司，在集团和总行的正确领导下，公司紧紧围绕总行“大零售”战略定位，深入贯彻落实“协同发展”框架协议，充分发挥自身比较优势，广泛应用大数据、云计算、移动互联网、区块链、人工智能等新兴技术，创新产品、业务和风控模式，以市场为导向，以客户为中心，以价值创造为目标，探索出一条具有中国邮政特色的可持续发展之路，综合实力位居持牌消费金融公司前列。

一、强化责任管理

（一）责任绩效

指标	2023年	2022年	2021年
总资产（亿元）	582.22	495.53	444.22
营业收入（亿元）	69.52	60.48	56.86
净利润（亿元）	5.22	4.43	12.29

（二）责任荣誉

2023年获得奖项	颁奖机构
2023年最佳数字化创新消费金融机构	广州日报
“金砖奖”普惠金融优秀服务案例	南方都市报
2023年金融数字化发展金榜奖——年度消费金融创新奖	抖音集团金融数字化发展联盟
广州市劳动关系和谐企业 AA 级	广州市人社局、市总工会、企业联合会、企业家协会、工商业联合会
《基于批流一体架构的标签平台在消费金融领域应用》获得数字金融十佳案例	广州市数字金融协会
《运维一站式智能管理服务平台》获得 2023 年度金融行业智能运维十大标杆案例；《DevOps 实践与转型》获得 2023 年度智能运维/DevOps 优秀案例	XCOPS 智能运维管理人年会

（三）公司治理

报告期内，公司董事会致力于不断完善公司治理架构，健全公司治理机制，持续提升公司治理的规范性和有效性，公司治理水平进一步提升。

1. 股东会

2023年，公司共召开年度股东会1次，审议通过12项议案

和报告；召开临时股东会 2 次，审议通过 3 项议案。

2.董事会

截至 2023 年末，公司董事会共有 7 名董事，下设战略规划委员会、提名与薪酬委员会、风险管理委员会、审计与关联交易控制委员会和社会责任与消费者权益保护委员会等 5 个专业委员会。

2023 年，公司共召开董事会会议 9 次，审议及听取相关议案和报告共计 81 项。

3.监事会

截至 2023 年末，公司监事会共有 2 名监事。2023 年，公司共召开监事会会议 5 次，审议通过议案 15 项，听取和研究报告 48 项。

4.高级管理层

高级管理层是公司的执行机构，对董事会负责，接受监事会监督。高级管理层与董事会权限划分严格按照法律法规、公司章程、各项规定等执行。截至 2023 年 12 月 31 日，公司高级管理层由 2 名高级管理人员组成。

（四）社会责任目标

提升信用水平，改善发展环境。

践行普惠金融，服务城乡大众。

服务实体经济，支持客户成长。

坚持价值提升，回报员工股东。

关注社会公益，履行社会责任。

（五）利益相关方沟通

利益相关方	沟通机制	回应举措
政府	政策指引 专题汇报 日常沟通	落实国家各项政策方针 落实国家战略，支持普惠金融
监管机构	工作汇报 现场检查 非现场监管 会议研讨	依法合规经营，完善公司治理 提升全面风险管理能力 加强内控合规管理
股东	股东会 董事会报告 日常沟通	推动业务发展，提升盈利能力 严格控制风险，推动稳健经营 及时、准确、全面的信息披露
客户	产品宣传介绍 客服热线 官方网站 “中邮钱包”APP 支付宝/微信等平台	强化消费者权益保护 升级客户服务 加快产品创新 优化业务流程
合作伙伴	供需座谈 业务交流	提高合作透明度 实现互利共赢
员工	员工调查 意见征询与反馈 领导慰问	切实维护员工合法权益 加强岗位和职业技能培训 关爱员工身心健康 丰富员工业余生活
公众媒体	官方网站 “中邮钱包”APP 支付宝/微信等平台 金融知识宣传 媒体采访	依法合规披露信息 畅通信息沟通与回应
环境	绿色金融 绿色运营	贯彻绿色发展理念 支持低碳环保，实施绿色运营

（六）风险管理

2023年，公司坚持“稳字当头、稳中求进”的工作基调，

稳扎稳打、稳健发展。积极融入邮储银行及邮政集团生态，坚持自营为主、科技驱动，不断创新业务模式。

以价值创造为导向，优化业务结构，提高资本回报率。坚持资本约束理念，持续完善业务监测、预警和额度管理。坚持审慎、稳健的流动性风险管理策略，确保流动性充足，提升资金利用效率，实现安全性、流动性和效益性的协调统一。

坚持以监管要求、行业标准以及公司发展战略为指导，从组织体系、制度基础、机制执行等方面落实内控合规要求，做好风险分析预判和化解处置，全面提升风险防控能力，严守不发生大案要案、重大风险事件的底线。

二、社会责任实践

公司梳理了政府和监管部门的要求和规定，及时跟进投资者问询与关切，参考了邮储银行经验，结合公司发展战略，综合统筹与考量，确定如下重要议题。

（一）聚焦国家战略，服务实体经济

公司紧扣国务院《关于推进普惠金融高质量发展的实施意见》以及监管部门系列部署安排，牢牢站稳消费金融公司差异化定位，突出专业化、特色化服务功能。

一是积极助力扩内需、促消费战略，紧贴时节热点在手机银行 APP 等渠道开展各类主题营销活动，客户登录邮你贷界面即可参与抽取现金红包、享受免息福利限时回馈，通过利息优惠有效拉动消费增量，为人民群众生活添彩赋能。

二是坚持减费让利，为 4.5 万名客户提供息费减免、展期、

延期和信贷支持计划等多种纾困服务，其中减免息费 1.74 亿元，同比增长 65.34%；积极调整资产结构，实现贷款利率较上年下降 0.73 个百分点，让利于消费者。

三是强化对小微企业主、个体工商户的支持力度，线上与该群体活跃渠道开展深度合作，线下不断加强客群画像识别和策略匹配，有效满足该类人群的消费金融需求，填补了传统银行金融服务空白。

四是守正创新推出特色金融服务，开展战略合作并全新升级教育消费金融产品，重点满足学历培训、职业技能培训和资格证培训客群需求，为客户带来一站式的金融服务和秒级响应的极致体验。

2023 年，公司进一步推动社会效益和经济效益双向融合，服务下沉市场和人群成效显著，年内累计发放贷款约 1820 亿元。

（二）传承普惠基因，深耕协同沃土

公司坚定传承邮政集团、邮储银行普惠基因，主动融入集团总行普惠蓝图，着力深耕普惠金融沃土。

一是学深悟透中央金融工作会议精神，丰富普惠服务内涵，强化前沿科技运用，奋力谱写数字普惠金融新篇章。

二是营销互补提升服务水平，聚焦总行难以分层或无法授信的客户，优化产品服务在我行生态的入口，缩短营销链路进而将客户留存在我行体系。

三是数据融合强化风控能力，发挥总行数据资源优势，深化主动授信项目参与度，探索将总行申请客户的行内标签或行内评

分同步至公司。

四是渠道协同焕新品牌印记，建立健全行内协同机制，做大做强手机银行渠道，共同擦亮邮储线上品牌。

（三）发展金融科技，强化价值创造

2023年，公司树立科技为先的战略目标，明确“数据驱动、智慧决策、连接生态，最终实现智慧生态化”数字化愿景，加快发展新质生产力，通过自动化、智能化手段赋能业务发展，推动普惠金融服务更广泛的消费者。

一是持续改进产品和服务，以客户为中心，通过数字化重塑端到端客户旅程，从客户了解产品、注册、实名、进件、提现、还款、贷后等信贷全流程全面提升客户体验。

二是夯实数据基础，加固数据底座建设，拓展数据生态，构建完善的客户画像，以数据驱动业务全面发展。

三是加大创新应用，打造AI中台，全方位提升AI技术服务水平，推进大模型、生物识别等新技术在消费金融场景下的落地运用，科技赋能业务创新突破。

四是加强信息安全管理，保障系统稳定运行。夯实基础设施底座，建设应用级容灾能力，保障业务连续性。通过ISO27001信息安全管理体系认证，实现网络安全“零事故”目标。公司金融科技实力持续提升，2023年通过国家高新技术企业认定。

（四）专注客户体验，夯实消保管理

2023年，公司紧扣消费者权益保护工作主线，严格落实监管政策，结合自身实际情况，有序推进消保工作。

一是加强完善消保制度建设，根据监管最新要求对总括性消费者权益保护工作制度进行修订更新，进一步完善消费者权益保护体制机制建设。同时，结合市场变化与监管情况主动开展消保审核，出具相关消保意见 1000 余份，有效防范风险。

二是强化员工消保意识和能力。组织开展消保专题培训 3 次，在全公司范围内营造保护金融消费者合法权益的良好氛围，推动消费者权益保护工作有效开展和全面落实。

三是积极开展投诉治理。制定投诉综合治理工作方案，强化以客户为中心的服务理念，推进溯源整改，形成事前预防、事中管控到事后追溯的完整消保闭环，推动公司营销宣传管理、风险审批、贷款合同管理、贷后管理等方面共 130 项流程的优化。

（五）聚焦金融为民，提升金融素养

2023 年，公司切实承担金融知识宣传教育主体责任，创新探索“线上+线下”宣教模式，以喜闻乐见的方式引导消费者学金融、懂金融、信金融、用金融，实现金融知识宣传教育全覆盖和常态化。

线上，公司通过微信、微博、官网、抖音、N 视频、中邮钱包 APP 等多种渠道，聚焦“一老一小一新”等重点人群，持续普及金融知识，扩大宣传教育影响范围，全面提升了消费者金融素养。2023 全年累计发布金融知识相关内容的宣传材料共 182 篇，活动受众达百万人次。

线下，面向不同消费群体，在监管部门和公安部门的指导下，公司深入校园、社区、商圈开展“反诈快闪店”“反诈士多店”

“反诈蛋集市”“钱包保卫站”等多次创新宣教活动以及集中性金融知识宣传教育活动，通过媒体宣传，整体曝光量约 2500 万次，帮助更多消费者提高了防范金融风险意识和能力。

（六）坚持人才强司，保护员工权益

公司以人才为本，重视员工职业发展，不断提升员工精细化管理水平。优化人才结构，建设优秀人才队伍，完善薪酬福利体系，激发组织人才活力。

一是精细化员工管理。围绕员工工作、生活、思想状况开展员工满意度敬业度调查，新员工座谈会、离职面谈、家访等。加强员工关怀，了解员工心声，并根据调查问卷反馈的问题制定改进计划，满足员工职业发展；定期开展新员工座谈会，了解新员工思想动态、工作中遇到的实际困难；开展离职面谈，更全面了解员工离职原因以及反馈的问题进行跟进。

二是完善人才结构。建设优秀人才队伍。围绕战略目标进行人才布局，坚持专业引领，引入领域专家数人，重点引进业务、科技等专业人才。进一步拓展建设覆盖各战略性业务领域的领军人才队伍，坚持五湖四海、任人唯贤，以产品创新、信息科技、智能风控团队等队伍建设为重点，通过市场化选聘等方式，持续引进优秀人才。

三是完善薪酬福利体系。持续优化薪酬总额分配体系，突出效益和价值导向。建立健全按业绩贡献决定薪酬的分配机制，有序推进市场化激励约束机制建设，推动薪酬分配向关键岗位倾斜，激发员工工作积极性、主动性。根据国家政策规定，以提升

员工满意度为目标，持续深化福利管理的内涵和外延，不断优化福利保障体系建设，增强员工归属感。持续推进绩效管理机制落地见效，进一步完善绩效管理流程，帮助员工不断改进绩效、提升能力素质水平。

四是优化组织架构。在产品创新部增设客户运营团队，在风险政策团队设置贷中政策小组，进一步优化团队设置。调整高级管理层下设专业委员会，由 15 个调整为 8 个，有效精简机构，提高决策效率。优化能上能下机制，统筹考虑人岗匹配、增强协作和培养锻炼，加强干部队伍建设，有序推进干部轮岗交流，完成 2 名营销中心领导人员和 3 名专家提任、23 名领导干部轮岗交流工作。

五是做好培训工作。2023 年，公司积极打造“学习-应用-贡献”培养闭环，坚持以训促战，训战结合，综合运用内训外培、线上线下相结合等方式，分层分批开展各类培训共 468 项，覆盖全体员工，累计培训时长超 13 万小时，人均超 135 小时。针对各级干部员工不同培训需求，积极引入外部专业资源，激活发挥内部专家骨干力量，组织实施“重点主题培训”“英帅-精将业务转型综合培养项目”“邮知快乐学”“读书月”“学习贯彻党的二十大精神专题培训”等一系列常态化培训项目，更好的满足员工培训发展需求。此外，公司注重强化内部培训资源建设，目前已建立一支专业化员工队伍，包括内训师、新员工导师、面试官等，采取“内训为主，外训为辅”的培训模式，2023 年培养认证了 37 位新晋内训师。课程体系方面目前已建设 1188 门课程，其中

包括内部在线课程 97 门，内训师开发课程 48 门，2023 年新增课程 26 门。

（七）发挥团委力量，做好青年工作

党的二十大报告强调，青年强，则国家强。公司以团委工作为抓手不断强化青年员工培养，持续打造青年人施展才干、发挥才智、贡献才华的大舞台。

一是做优显性教育。更新完善 56 个青年理论学习小组，每季度定期学习党的创新理论、习近平总书记最新讲话精神。拍摄制作《热爱 YOU 我》青年文化形象主题曲，于邮政集团青年订阅号刊发，传递出中邮青年正能量形象。用好“团青风采”订阅号、“邮乐园”论坛等内部宣传渠道加强正能量传播。

二是做好隐性教育。坚持文化搭台，青年唱戏，创设青年文化讲堂，鼓励青年员工交流分享。开展“书海漫游 奥秘无限”读书实践沙龙，掀起爱读书、爱学习热潮。建立“邮乐园”员工论坛，提供信息交流、资源共享平台，营造良好氛围。

三是打造团青活动。携手南网数字集团团委举办“爱有引力 缘来是你”联谊活动，拓展青年交友圈。打卡海防教育基地，传承红色基因。举办城市红色定向挑战赛，推动践行协同合作理念。征集五四青春感言，展现青春的回忆和祝福。

四是强化创新引领。以创新为主题组织讲堂活动，重点讲解创新竞赛规则与创新工作要点，分享创新竞赛获奖金点子，弘扬创新文化，拓宽青年创新思路，引导青年员工创新立功；积极组织青年员工参加创新竞赛，2023年已举办的2次创新竞赛的入围选手中，35岁及以下的青年员工占比超75%。

五是融入街道社区。组织爱心献血活动，累计捐献全血2300毫升、血小板6个单位。在广东省志愿者信息管理服务平台注册公司志愿组织，引导青年员工注册志愿者。开展“爱心入户情暖冬至”志愿服务活动，40名青年志愿者分队上门慰问探访了60户特殊困难家庭，与家庭成员们亲切交流，讲述反诈知识、指导电子设备使用、送上冬日暖心礼包，活动得到多家官媒报道。

（八）助力绿色发展，共建美丽家园

2023年，公司继续积极开展绿色运营管理，践行绿色低碳发展理念，全面推进消费贷款互联网线上申请与审批。在运营管理方面，持续深入贯彻中央“提倡节俭，杜绝浪费”的政策方针。在办公过程中，所有员工均厉行节约，减少办公用品的消耗；在食堂用餐方面，公司坚持杜绝食物浪费；在会议召开方面，公司今年许多会议均采取更加高效低碳的视频方式进行。

2023年4月第54个“世界地球日”，公司与广州城管联合举办了“让美好可持续”的绿色低碳公益活动，从“旧物交换”出发，融合当下流行的市集形式，同时以“垃圾分类与金融知识科普”为主线，设置多个游戏互动环节，吸引现场广大市民参观游玩，引导共建绿色低碳新生活。活动覆盖市民4000余人次，

综合曝光量超 200 万，增强了市民“利废利旧”环保意识。

三、ESG 披露

（一）管治

1. 公司治理

公司始终坚持党的领导，不断加强党的建设，将党的领导融入公司治理，通过持续完善公司治理，为不断强化社会责任（ESG）管理、充分履行国有金融企业的社会责任提供坚强保障。

公司坚持绿色消费金融与可持续发展，全面融入 ESG 发展理念，不断追求为更广泛的消费者提供更能满足消费需求、更丰富的场景和体验更佳消费金融产品和服务。

董事会高度重视环境、社会、管治（ESG）建设，探索将 ESG 理念融入公司发展战略、治理结构、企业文化和业务流程，重点推进普惠金融、消费者权益保护、服务实体经济等方面工作，积极履行国有金融企业责任担当。

董事会下设社会责任与消费者权益保护委员会，负责拟定、监督实施、检查评估公司社会责任与消费者权益保护战略、政策、目标和基本管理制度。

报告期内，董事会审议通过《中邮消费金融有限公司数字化转型规划（2023-2026 年）》，明确了“数据驱动、智慧决策、连接生态，最终实现智慧生态化”的数字化转型愿景，年内有序推进数字化渠道拓展、数字化运营管理、数字化管理决策等三大能力的梳理和建设。

持续健全公司治理机制和激励约束机制，加强信息披露，优

化股权管理。董事会、董事会社会责任与消费者权益保护委员会审议了年度消费者权益保护工作报告、年度社会责任报告等 12 项议题，对公司积极履行社会责任、提升消费者权益保护等工作进行了重要指导，为公司不断加强 ESG 建设提供坚实基础。

2.信息披露

报告期内，公司严格遵守法律法规，真实、准确、完整、及时、公平地披露信息，坚持“简明清晰、通俗易懂”原则，持续优化披露内容，创新披露形式。参照商业银行对信息披露的要求，除向监管部门、投资者披露以外，公司还按照《银行保险机构公司治理准则》对相关信息进行公开披露。

3.投资者关系

作为有限责任公司性质的非银行金融机构，公司高度重视投资者关系，与 6 位投资者保持密切沟通。报告期内，在董事会和高级管理层高度重视与积极指导下，公司采取现场会议方式和书面传签方式召开 3 次股东会会议，向投资者报告公司经营情况，展示公司发展战略和长期价值。

4.履行监事会监督职责

监事会以维护股东和员工利益、保障公司长期稳健发展为核心目标，紧密结合公司数字化转型和经营部署，持续优化和完善监督机制，依法独立履行职责，监督公司规范运作。监事会强化资源整合，加大对重点领域的专项检查和管理建议，有效履行董监高履职、内部控制、财务、风险管理等监督职责，持续推动公司治理不断完善。

全年共召开监事会会议 5 次，审议通过议案 15 项，听取和研究报告 48 项。督促各位监事积极学习和了解国家政策与公司制度，积极参与监事会监督调研活动，强化监督作用发挥。

5.切实履行审计监督职责

严格执行内部审计制度，规范、有序实施了消费者权益保护工作专项审计、贷款资产风险分类专项审计、征信合规管理专项审计、呆账核销专项审计、关联交易专项审计、薪酬绩效管理专项审计、外包服务管理审计等各类审计项目，重点关注内控机制、制度优化、业务操作、信息安全与技术保障、人力资源、采购管理、外包管理等多个方面，并提出相关改进建议，充分发挥内部审计的监督、评价和咨询作用。加快推进审计数字化转型，创新审计方式，助力公司稳健经营和高质量发展。

（二）环境

1.绿色发展

公司积极践行绿色发展理念，大力推进互联网线上贷款业务发展，取代以纸张为载体的传统信贷流程，减少纸张浪费，低碳运营，截至 2023 年底，公司线上贷款余额占比达 88%以上，逐渐进入无纸化发展模式，在提高工作效率的同时实现节约资源、低碳环保的目的，不断探索绿色金融发展，推进生态文明建设。

2.绿色办公

树立环保理念，从小事做起，从身边事做起。积极落实无纸化办公要求，提倡使用公司 OA 系统办公，会议充分利用多媒体系统演示，减少纸张使用。必须使用纸张时，倡导员工双面用纸，

重复用纸。墨盒物尽其用、笔勿随意丢弃。推广非现场会议。会议与培训尽可能通过线上会议的形式，日常沟通根据需要选用飞邮、邮E联、电子邮件等通信方式，减少纸质文件发送传递，实现绿色办公。加强节能宣传，粘贴提示语，强化员工节约意识。

3.节能减排

2023年3台公务用车（比2022年增加1辆）全年行驶公里数为11248公里，油耗为1501.81升。11台业务保障用车全年行驶公里数74881.5公里，油耗为8650.56升。因2023年疫情防控转为常态化，各类调研和业务洽谈出行增加，车辆使用率大幅增加。2023年公务用车行驶公里数同比增加89%，油耗增加52%。业务保障用车行驶公里数同比增加35%，油耗增加32%。

为响应国家节能减排政策，促进绿色低碳出行，优先采购和推广使用节能设备，加快照明系统节能改造，目前公司照明系统已逐步改造为采用LED节能灯。提倡使用新能源汽车，2022年10月安装了新能源汽车充电桩，提供给企业员工使用。

（三）社会

1.雇佣、劳工准则

本公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等劳动用工法律的相关规定，切实保障员工的各项劳动权利、维护员工的合法权益。与员工签订劳动合同，明确规定工作时间、休息休假、劳动保护、工作条件等内容，并遵守劳动合同的约定履行企业应尽的义务，保障员工职业健康和安安全，按时足额发放工资，合理安排工作时间，实行带薪休假制度，

保障员工权益。根据经营发展需要依法合规开展招聘工作，坚持竞争择优。在员工招聘和内部晋升等有关政策规定和工作实践中，不因性别、民族等因素区别对待，确保公平公正。

持续从员工体验入手，优化员工体验，服务员工。从解决一线员工就餐等最迫切、最直接的问题入手，延伸至诉求收集、技能提升、民主管理、互助保障、帮扶救助、心理关爱、母婴关怀和文体活动等服务内容，多层次推进员工关爱工作做实做细。员工体验方面，从员工体验入手，发放新员工入职礼包，开展入职指引、新员工座谈会帮助新员工快速适应融入新公司。在员工转正、劳动合同续签、生日、入职周年等关键时间点，通过系统发送相应祝福，增强员工归属感。加强女员工关怀，保障孕妈妈休息，严格按照法律规定，执行女员工产假天数、落实哺乳假。

开展员工敬业度调查，全面了解员工心声，关注员工职业发展和成长。

2.健康与安全

公司持续强化安全教育培训工作，切实提高员工安全意识和各项安全技能。同时开展系列活动，增强员工安全生产责任意识，营造浓厚的企业安全生产文化氛围。

公司聚焦重点领域、紧盯薄弱环节，不断加强安全隐患专项排查整治工作，在完成日常安全检查基础上，在重大节假日和会议期间开展多次专项检查，检查结束及时通报结果，针对发现的问题，指导并责成相关部门和人员按时整改。

公司办公场地安装监控和门禁系统，监控摄像头覆盖各个出

入口，且需授权人员才可开启门禁出入，实现办公场所安全管理。视频监控室由安保人员 24 小时值班值守，定期对监控和门禁系统进行维护保养，及时升级各类设备和管理软件，确保办公场地安全。

提升外部风险处置能力。加强运维分析室和数据分析室安全管理，上线入侵报警系统，当有非法侵入防范区时，会触发报警并及时向有关人员示警，提升重点区域安保能力。

3.发展及培训

持续优化人才培养体系，加强人才队伍建设，聚焦业务转型以及领导力培养，打造高素质专业队伍。在培养方式上，通过任职资格认证形成人才培养发展的牵引力，并以集中培训、在线直播为主体打造多层次的培训方式。

定期推送组织能力提升类线上课程，丰富学习平台资源；定期开展内部培训项目，有效发挥员工知识、经验优势，营造内部分享学习氛围。

4.供应链管理

围绕公司推动高质量发展主题，严格执行采购相关法律法规，持续完善采购管理制度体系，优化采购组织流程，推进采购信息化建设。一是在采购管理制度内明确坚持公开、公平、公正原则及优先采购节能环保、绿色产品标识产品，符合绿色包装和绿色运输要求等；二是在采购全流程中推动供应商承担社会责任，在供应商资格准入、商务评分、协议订立、后评估等环节，将供应商绿色环保、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；三是持续要求供应商签署并履行节能环保相关协议，不断加强和推动供应商共同履行绿色环保等社会责任；四是加强采购数字化建设，推行线上化采购和绿色采购。

5. 产品责任

个人信息保护。公司根据“制度先行、依法合规、立行立改”的原则，制定具体的产品管理办法、操作规程等业务制度及对应业务合同，明确客户信息保护的具体要求，对业务合同中涉及消费者权益保护的相关条款，在条款中进行了醒目提示，充分保障借款人的知情权。

支付安全。公司与银行金融机构、持牌第三方支付公司开展支付业务合作，实现贷款发放和还款。通过多渠道签约、客户银行卡信息实名校验，确保支付交易真实性和客户授权支付；严格依照支付安全管理和技术要求，确保支付数据传输安全并保证客户信息安全。在防范欺诈风险方面，通过多种防范欺诈策略有效拦截有风险的支付行为，每笔贷款放款都充分提醒客户“谨防电信诈骗”；充分利用数字化手段，多维度监控支付实时交易，实现支付业务的智能化风险识别与快速应急处理，同时保障支付业务连续性，为客户提供安全、稳定、便捷的支付服务体验。

6. 反贪污

公司一体推进“不敢腐、不能腐、不想腐”的方法路径，抓好清廉金融文化建设。通过教育引导、开展活动、文化宣传等方式，着力提高员工廉洁从业理念，筑牢拒腐防变的思想防线。

公司纪委全面贯彻党的二十大精神，协助党委推进全面从严

治党，做好主责主业，忠实履职。紧紧围绕增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，强化政治监督，做实做细日常监督，锲而不舍落实中央八项规定精神，持续整治形式主义、官僚主义，弘扬新风正气。加强纪检干部队伍自身规范化、法治化、正规化建设，不断加强理论学习和专业知识学习，打造忠诚干净担当的纪检铁军。

7.反洗钱

公司严格落实反洗钱监管要求，践行“风险为本”的反洗钱理念，建立反洗钱制度体系，提升反洗钱治理能力。一是加强反洗钱宣传。二是加强洗钱风险评估与管控。三是持续完善反洗钱可疑交易监测模型体系，提高可疑交易监测模型的精确度，持续提升反洗钱监测分析工作质效。四是强化内部培训，努力提升各管理层级工作水平。

8.员工行为管理

公司不断加强员工行为管理，促进公司安全、稳健运行。一是健全员工行为管理机制与体系，层级管理与条线管理相结合，员工行为管理与业务管理相结合，突出合规导向，加强制度、机制与系统平台建设，将员工行为管理融入业务制度与管理流程，强化业务管理的同时兼顾员工行为管理。员工行为管理与案件风险防范、风险治理、员工日常管理、异常行为排查、违规处理、监督检查等工作有机结合，防范企业风险。二是常态化开展员工异常行为排查工作，紧盯重要岗位关键人员，综合运用自查与互查、观察与谈话、查阅、问卷、走访调查等方式开展排查，重点

关注有效防范因员工行为产生的各种风险。

9. 举报人保护

公司严格落实邮储银行有关要求，执行保密制度，减少信访举报问题线索处置查办工作事项知悉范围，坚决防止泄露信访反映人信息及信访举报处置工作等相关情况，做好对举报人的保护工作。

10. 案件防控

公司持续提高案件防控能力，强化案防基础建设。建立覆盖案件防控工作开展、应急处置、效果评估、举报投诉等管控环节的制度体系。明确管理人员案件防控责任。定期组织开展员工行为排查，着重排查重点岗位、重点风险员工的案件风险。召开案件防控会议，开展案件防控活动，多措并举提升员工案防意识，筑牢案防底线。

11. 合规文化建设

公司持续开展员工合规教育，一是印发《新规快讯》，进一步提升员工的合规意识。二是针对公司全员，通过线下线上平台等方式，每年开展对法律法规和公司制度学习考试活动，不断加强员工对于职业道德规范和各项法律制度的掌握，全面提高公司员工的法律知识水平，筑牢员工自觉自律的思想防线。三是开展防范非法集资和普法宣传，常态化开展扫黑除恶专项斗争，对员工开展反洗钱培训。