

中國民生銀行股份有限公司  
2017 年度環境、社會及管治報告

# 目錄

<b>關於本報告</b> .....	3
報告簡介 .....	3
涵蓋期間 .....	3
內容範疇 .....	3
參考指引 .....	3
確認及批准 .....	3
<b>環境、社會及管治管理體系</b> .....	4
核心理念與管理 .....	4
社會層面 .....	5
環境層面 .....	6
利益相關方參與 .....	7
實質性議題識別與分析 .....	8
<b>產品責任</b> .....	9
客戶權益保障 .....	9
客戶投訴與回饋 .....	9
公司品牌管理 .....	13
智慧財產權維護 .....	13
<b>企業管治</b> .....	15
法治合規 .....	15
反貪污 .....	16
反洗錢 .....	17
<b>員工關懷</b> .....	21
僱傭與勞工準則 .....	21
員工成長與培訓 .....	23
員工安全與健康 .....	24
員工權益保護 .....	26
員工福利待遇 .....	27
<b>社區投資</b> .....	29
履行扶貧責任 .....	29

助力文化公益.....	30
推進公益創新.....	30
<b>供應商管理.....</b>	<b>32</b>
可持續採購原則.....	32
供應商管理.....	32
<b>環境責任.....</b>	<b>33</b>
綠色信貸.....	33
綠色採購.....	36
綠色運營.....	36
環保公益.....	37
<b>環境類績效表現概述.....</b>	<b>38</b>
排放.....	38
能源及水的消耗.....	39
廢棄物管理.....	40
<b>附錄——《環境、社會及管治報告指引》內容索引.....</b>	<b>41</b>

## 關於本報告

### 報告簡介

本報告旨在披露中國民生銀行股份有限公司（於本報告簡稱為“本公司”）（股份代號 01988）在環境、社會及管治方面的管理理念以及 2017 年在環境、社會及管治方面的表現，以促進各利益相關方與中國民生銀行股份有限公司進行更充分地溝通與瞭解。本報告應與《中國民生銀行股份有限公司 2017 年年度報告》、《中國民生銀行股份有限公司 2017 年度社會責任報告》一併閱讀，以幫助讀者更全面地瞭解本公司。

### 涵蓋期間

如無特別注明，報告涵蓋期限為 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。

### 內容範疇

為滿足《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（“上市規則”）所載之附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（《ESG 報告指引》）資訊披露的合規性，本公司開展中國民生銀行股份有限公司環境、社會及管治報告（本報告）的編寫工作。本報告綜合考慮了本公司利益相關方關注重點與公司業務特點，以及本公司的環境、社會及管治方面的管理理念與 2017 年度各方面的績效表現。報告涉及資料的覆蓋範圍與計算方法已於報告中進行標注。

### 參考指引

本報告內容遵循香港交易所發佈的上市規則附錄二十七《ESG 報告指引》，編制內容索引載於本報告附錄。

### 確認及批准

本報告於 2018 年 3 月 29 日獲本公司第七屆董事會第七次會議審議通過。

## 環境、社會及管治管理體系

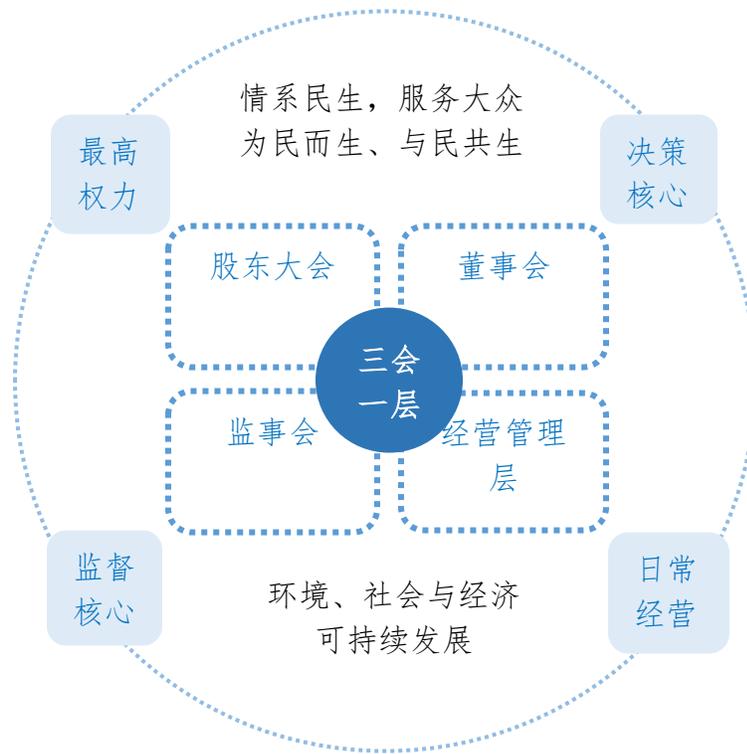
本公司持續致力於建立高水準的環境、社會及管治管理體系，鞏固本公司核心競爭力，提升品牌價值。本公司一直積極履行環境、社會及管治責任，不斷提高本公司在環境、社會及管治方面的作為。

通過牢固樹立“民生服務社會大眾、實踐情系民生事業、大眾情系民生銀行”的責任意識，本公司積極推動企業發展、社會進步和生態改善的融合共生，致力於達到高水準的環境、社會管治，以保障股東利益、提升企業價值並踐行社會責任。

### 核心理念與管理

本公司圍繞“情系民生，服務大眾”的理念，堅持“為民而生、與民共生”的使命，致力於在企業發展過程中兼顧環境、社會與經濟三方面的可持續發展，並建立了有效落實相關管理理念的組織架構。

本公司通過“三會一層”——股東大會為最高權力機構，董事會為決策核心，監事會為監督核心，經營管理層負責日常經營管理，各司其職、有效制衡，以確保本公司環境、社會及管治責任的切實履行。



有效的组织架构落实管理理念  
各司其职、有效制衡

## 社會層面

合規運營、公正廉潔是本公司的基本管理理念，本公司嚴格遵守各類國家及地區相關法律法規，重視企業管治，持續優化公司治理水準，推動公司內部反貪腐、反洗錢建設，增強員工廉潔意識，並致力於向國際標準看齊。

對於消費者，本公司通過提高服務品質，保護客戶權益，嚴格品牌管理，不斷提高產品責任履行水準，滿足客戶需求。對於員工，本公司堅持以人為本，樹立尊重人、培養人、成就人的人才理念，保障員工合法權益，為員工提供更加廣闊的學習、成長空間，幫助實現個人價值。對周邊社區，本公司堅持奉獻社會，與社會共用發展成果，在教育幫扶、醫療衛生、志願服務等方面全情投入，在文化公益領域持續深耕細作，不斷加強與社區的溝通，滿足社區需求。對於供應商，本公司建立了公平公正的供應商管理制度，並通過可持續採購原則等推動供應商自身履行環境與社會責任。

### 对于消费者

- 提高服务质量
- 保护客户权益
- 严格品牌管理
- 提高产品责任履行水平
- 满足客户需求

### 对于员工

- 坚持以人为本
- 树立尊重人、培养人、成就人的人才理念
- 保障员工合法权益
- 提供学习成长空间
- 帮助员工实现个人价值

## 社会层面

### 对于周边社区

- 坚持奉献社会
- 与社会共享发展成果
- 投入教育帮扶、医疗卫生、志愿服务
- 在文化公益领域持续深耕细作
- 加强与社区的沟通
- 满足社区需求

### 对于供应商

- 建立了公平公正的供应商管理制度
- 坚持可持续采购原则
- 推动供应商自身履行环境与社会责任

## 環境層面

本公司堅持綠色發展，一方面，不斷推動公司內綠色辦公理念，踐行綠色運營模式；另一方面，積極發揮綠色金融作用，優化調整信貸結構，對節能環保產業給予信貸支援，助推產業結構調整，促進社會可持續發展。

### 绿色发展

- 不断推动公司内绿色办公理念
- 践行绿色运营模式

- 优化调整信贷结构
- 对节能环保产业给予信贷支持，助推产业结构调整
- 积极发挥绿色金融作用，促进社会可持续发展

## 利益相關方參與

本公司積極開展與利益相關方的溝通，及時瞭解利益相關方的需求，並積極的回應。基於業務特點，本公司的主要利益相關方包括：政府監管部門、投資人/股東、客戶、員工、社區及供應商。

主要利益相關方	關注議題	溝通及回應
政府監管部門	遵紀守法； 透明治理； 按時納稅；	參與政府監管機構的會議； 合規報告披露；
投資人/股東	合規經營； 開拓市場； 產品創新；	公司股東大會； 公司公告； 網上調查問卷；
客戶	客戶服務； 個人隱私安全；	客戶滿意度調查； 客戶服務中心； 網上調查問卷； 廳堂投訴； 客戶經理訪談；
員工	員工權益與福利； 薪酬制度； 勞工準則； 培訓與發展；	職代會； 員工活動； 專題討論； 網上調查問卷；
社區	社區發展； 社會公益；	義工活動； 網上調查問卷； 專題小組訪談；
供應商	透明採購； 平等競爭； 商業道德； 共贏互利；	網上調查問卷； 供應商評估；

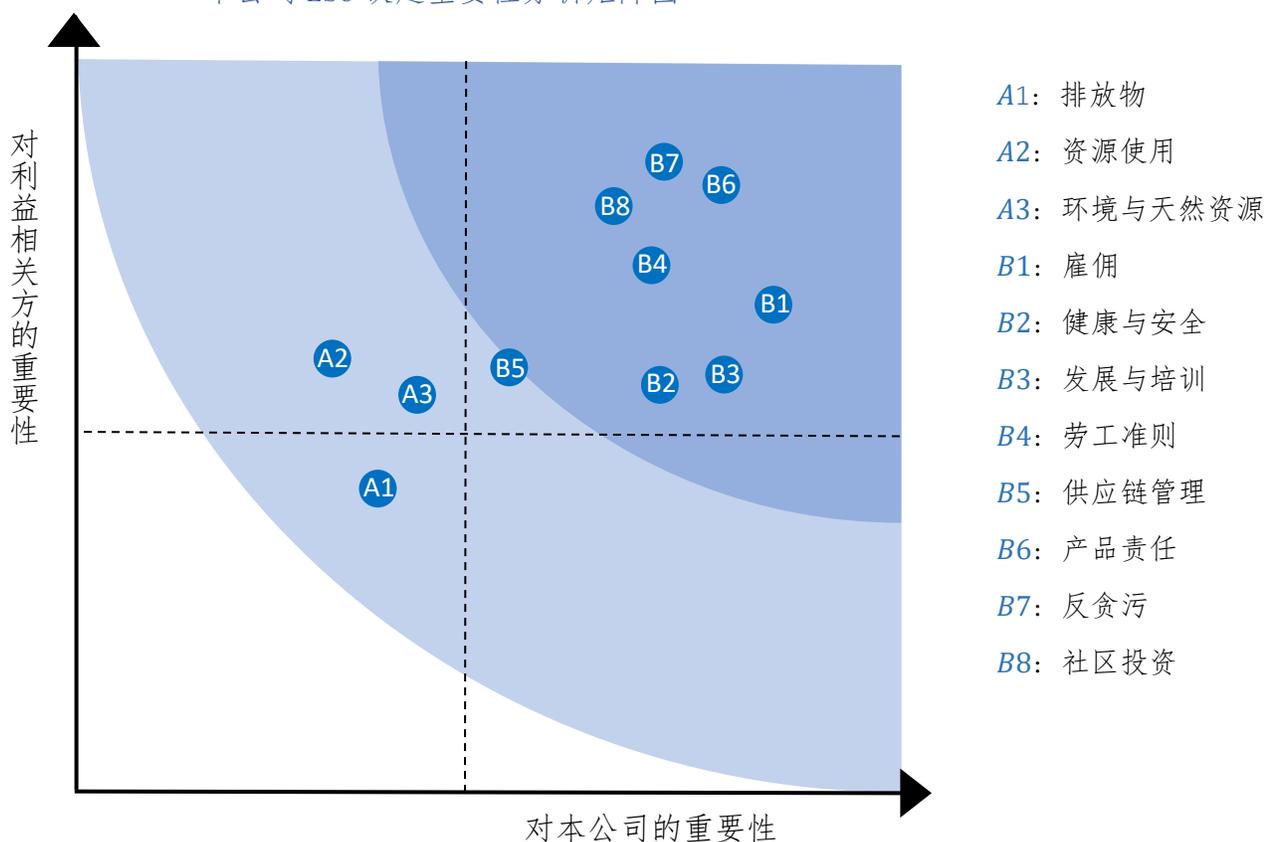
## 實質性議題識別與分析

2017 年度，本公司通過定期瞭解利益相關方的訴求，結合本公司整體戰略內容及經營方向，在遵循國內相關法律法規條例及香港交易所披露要求的前提下，篩選並識別出了本年度最重要的議題，即產品責任，反貪污、反洗錢等企業管治類議題，僱傭、健康與安全、發展與培訓等員工關懷類議題及社區投資。

### 本年度重要議題：

- 产品责任
- 企业管治
- 员工关怀
- 社区投资

本公司 ESG 议题重要性分析矩阵图



## 產品責任

### 客戶權益保障

本公司致力於保障客戶合法權益，積極貫徹落實國務院、銀監會及人民銀行對金融消費者權益保護工作的要求。2017年，本公司明確將消費者保護納入董事會管理職責，由董事會戰略發展與投資管理委員會承擔該職責，並採取了包括完善政策制度、建立消費者權益保護委員會等措施，不斷推進消費者權益保護工作。

#### 2017年客戶權益保障措施

- 制定一系列消費者權益保護綱領性制度
  - 《2017年消費者權益保護工作規劃》
  - 《中國民生銀行消費者權益保護突發事件應急預案》
- 成立消費者權益保護委員會
  - 組織金融消費者權益日活動
  - 開展金融知識進萬家、金融知識進校園宣講
  - 設計首個消費者保護工作文化品牌
- 進一步加強對消費者信息安全管理工作
  - 印發《關於進一步加強全行客戶信息保護工作的通知》

### 客戶投訴與回饋

本公司始終致力於為客戶提供高水準的服務品質。為了能夠積極回應客戶的投訴意見及建議，及時消除客戶疑慮，本公司已建立完善的客戶投訴管理機制，以優化客戶體驗，提升客戶滿意度。

## 投訴管理機制

本公司於2017年修訂《中國民生銀行投訴管理辦法》，對投訴的定義、分類分級、部門職責、處置流程及分析改進等方面管理做進一步強化，良好地規範了本公司的投訴管理工作。同時，強化投訴績效考核管理，推動投訴考核體系納入公司服務品質考核管理模組中，以加減分項形式體現，促進各分支機構重視投訴管理。

為提高投訴管理的實效性，在2017年初，本公司著重搭建客戶投訴問題分析工作機制，按季度全行召開投訴分析會，組織總行責任部門對投訴頻發業務和重點案件進行深入分析，研討管理及業務方面的隱患問題，並督促各部門有計劃、有目標的限時改進。

同時，本公司針對投訴管理薄弱環節與重點分行進行專門督導，要求各責任單位明確整改方向，制定後期改進措施，形成系統的整改報告，以有效防控相關風險。此外，本公司亦強化推進了投訴分級分類標準化管理，以提升客戶投訴管理的科學化和統一性，為投訴管理規範化操作及處置效率的提升奠定了良好基礎。

## 信訪管理制度

本公司基於《中國民生銀行信訪管理辦法》對信訪工作的定義及工作職責進行了清晰的界定，全面梳理信訪管理內容，豐富完善信訪受理流程。對於信訪事項的處理原則，辦法中明確規定，信訪事項涉及部門在原則上需於7天內做出受理回復，並於30日內結項，情況複雜的事項則不能超過45日結項。

### 信访事项处理原则

**7** 日內回復是否受理

**30** 日內辦理結項

情況複雜事項 **45** 日內結項

針對群訪處置工作，本年度在組織領導、部門分工、處置化解等內容進行了系統化整理，補充完善了群訪管理的各項制度規定，為本公司群訪處置工作提供指導和標準：

- 印发《关于进一步加强群访工作的通知》  
对群访的人数、处理时效、后期处理等进行规范
- 下发《总行群访应急处置工作指引》  
对总行级群访事件的应急处置进行梳理和规范

### 95568 投訴回饋機制

本公司設立了客服熱線 95568，承擔各類客戶投訴的受理和回饋。針對該熱線，本公司制定了《95568 管道客戶投訴處理細則》。除了 95568 客服熱線，客戶還可以通過郵箱、微信公眾號、CMBC 網站、手機銀行等多種管道回饋問題，問題處理規定在 3 個工作日內完成。

95568 熱線



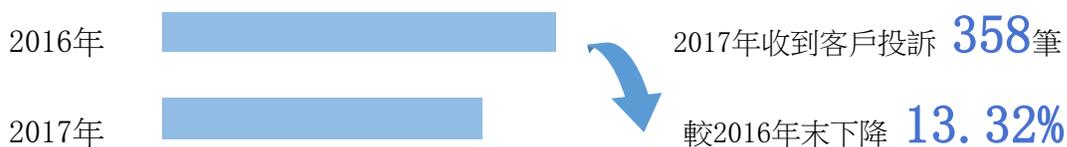
3 个工作日内问题处理完毕

自 2017 年第一季度起，本公司對 95568 管道收集的投訴案例進行分析，對相關工作流程進行優化。同時，借助總行客戶投訴問題分析工作機制，對投訴頻發業務和重點案件進行深入分析，對重點問題進行優化。

在客服工單處理效率和品質方面，本公司亦採取了多方面措施。本年度，本公司修訂了《中國民生銀行 95568 客服工單管理辦法》，對客服工單處理流程與職責劃分進行了進一步的強化與明確。該辦法優化崗位設置和部門職責定位，將分析工單回饋問題納入總分支機構共同的職責範疇。同時強化了對工單處理全流程管理內容，尤其是對工單處理和回復環節的要求。

2017 年“十一”期間，為及時妥善處理國慶假期期間出現的緊急重大客戶投訴事件，本公司首次建立了“國慶期間 95568 緊急重大投訴處理和報備機制”，重點對客戶回饋的緊急吞卡、網點投訴、盜刷和不明交易投訴、錯賬及證件過期問題等緊急情況進行總分支相關部門快速聯動。

## 95568熱線接收客戶投訴



- ✓ 客戶投訴處理滿意度 **96.37%**，與上年末持平
- ✓ 客服滿意度測評成績 **優異**，平均成績達到 **99.1**分

### 行业交流

本公司亦积极参与中国银行业协会组织的相关活动，促进行内客户服务水平的提高。在2017年第三届针对客户服务的业务技能竞赛——中国银行业“寻找好声音”业务技能竞赛中，本公司从参赛的55家银行的65支代表队中脱颖而出，荣获团队第一名之优异成绩，参赛5名选手亦均获得了个人综合奖。

## 網點管道客戶投訴

本公司同樣注重網點的客戶投訴與建議。堅持以客戶為中心，從 2012 年開展服務監測以來，網點基礎服務品質逐年提升。2017 年，本公司對基礎服務監測標準進行重新修訂和完善，形成了《中國民生銀行基礎服務監測指標體系 2.0（試行）》。該服務品質監測體系覆蓋所有物理管道，包括：標準型網點、便利型網點、離行式自助銀行和集團內村鎮銀行網點。通過明察、暗訪的監測方式進行多管道監測，保證客戶在本公司的服務體驗，提高客戶服務滿意度。

另外，本公司積極組織開展客戶投訴流程公示工作，全管道的投訴流程均公示於各網點。

### 网点客户服务，以客户为中心

- 注重网点客户的投诉与建议，建立覆盖全行所有物理渠道的服务质量监测体系：
  - 2012 年开展服务监测，逐年提升网点基础服务质量
  - 2017 年对基础服务监测标准进行重新修订和完善
- 开展客户投诉流程公示,以客户满意的方式解决服务投诉问题：
  - 通过服务监测、服务考核等措施推动全行标准型网点在 2017 年内实现 100%的投诉流程公示
  - 客户可在网点使用直通免拨投诉电话至 95568 反映问题

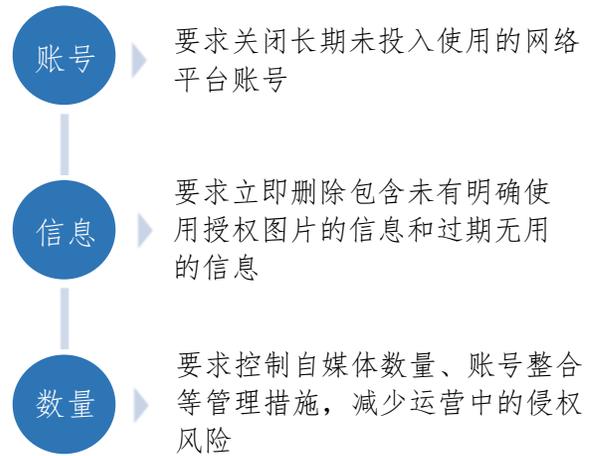
### 公司品牌管理

本公司重視品牌管理工作，以《品牌管理辦法》為綱領性制度，截至2017年12月末，建立了20個單項管理制度。本年度通過發佈《新品牌理念主視覺應用規範》《企業文化理念推廣規範手冊》兩份規範性檔，輔以多種形式、多種管道的對外推廣和對內宣貫活動，全面推進本公司品牌文化視覺形象的規範和統一。在對外品牌宣傳過程中，注意遵守相關法律規定，維護自身合法權益。

### 智慧財產權維護

本公司遵照《中華人民共和國反不正當競爭法》及相關法律法規要求，執行智慧財產權維護相關工作，完善智慧財產權維權制度。從2008年出臺了第一份全公司性的智慧財產權檔以來，每年圍繞該檔都會進一步完善智慧財產權管理內容。

2017年，本公司出臺《關於進一步加強行銷活動圖片使用管理的通知》，該通知分析自媒體行銷活動中可能存在的擅自使用網路圖片侵權風險及責任，明確提出對微博、微信等自媒體以及其他網路平臺的排查管理要求。通知下發後，本公司自媒體運營管理部門充分重視，並下發了相關排查通知。



## 企業管治

### 法治合規

法治合規是公司穩健運營的基本前提。為了加強公司的法治合規管理，本年度制定了《法治民生建設綱要（2017-2019）》和《2017年度“法治民生”文化建設實施方案》，分類分層開展依法合規文化宣傳及教育培訓，組織推動各機構負責人主講法治課、做法治主題報告，向全員傳導法治理念，凝聚法治合規共識。同時，編制了培訓課程教材：包括《合規底線》、《銀行從業人員刑事犯罪警示案例手冊》等教材讀本，上線16項法治合規網路培訓課程。此外，本公司還推進了重點崗位人員依法合規培訓教育，以增強法治合規意識。績效考核方面，本公司按照員工崗位類別設置法治合規培訓積分，推動、督導法治合規教育各項安排和要求落地實施。

#### 推进依法合规培训教育

- 全行组织开展各级管理人员学法教育 **385** 场次
- 参训人员 **16,212** 人次
- 新员工岗前合规辅导 **44** 项
- 共计 **2,170** 人次
- 对各条线员工开展法治合规普及培训 **1,239** 场次
- 参训人员 **108,923** 人次
- 法治合规在线课程学习 **159,242** 人次



依法合规  
培训教育

本公司亦開展了多維立體的法治合規宣傳，通過法律合規微信平臺、編發法治線上等進行線上宣傳，組織各機構通過多種管道、平臺開展法治合規行內宣傳，並持續向各監管機構彙報法治民生建設思路、舉措和成效。



建立法律合規微信平臺  
發布宣傳文章 **127** 篇  
關注人數近 **12,000** 餘人  
編發法治在綫 **18** 期



組織各機構通過多種渠道、平臺開展法治合規行內宣傳 **410** 餘次  
推送、刊發宣傳文章 **602** 期/篇



持續組織對外的相關宣傳和溝通  
向各監管機構彙報法治民生建設思路、舉措和成效等 **150** 餘次  
獲得銀監會法規部、**40** 餘家地方監管與行政主管部門肯定



**150** 餘家有影響力媒體  
發布本公司法治建設報道 **207** 篇

## 反貪污

本公司嚴格執行國家反貪污有關政策法規，堅持預防為主、懲防並舉的原則，認真貫徹落實從嚴治黨、從嚴治行，不斷加強監督，重視塑造廉潔文化，深入推進反腐倡廉宣傳教育，持續打造宣教品牌。

2017 年，本公司在管理措施方面認真落實中央八項規定精神，加強作風建設，把紀律和規矩放在首要地位，實踐監督執紀“四種形態”，將案件管理、員工異常行為、信訪查處和問責處理有效結合，加大對違規違紀行為的問責力度，積極營造不敢腐、不能腐的氛圍，為業務的持續發展保駕護航。同時，2017 年開始正式執

行問責許可權調整，要求本公司員工、中級管理人員及各個分行事業部都接受完整的問責許可權約束，用問責許可權進行問責處理，強化問責的責權利對等。同時各級分行和事業部都成立相應的問責委員會，從組織結構上確保了問責體系的有效落實。

## 反洗錢

本公司嚴格按照《中華人民共和國反洗錢法》、《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》等反洗錢監管要求，加強反洗錢內控管理，持續完善相關政策制度，並啟動了多個核心職能部門條線反洗錢制度的建設工作，推動各一級分行制訂相關制度細則，形成了全行矩陣式的反洗錢制度體系。

### 本公司形成全行矩阵式的反洗钱制度体系

- 修订完善 9 项制度  
《中国民生银行反洗钱规定》  
《中国民生银行大额交易和可疑交易报告管理办法》  
《中国民生银行客户身份识别和客户交易记录保存管理办法》等
- 新建 6 项制度  
《中国民生银行反洗钱和反恐怖融资培训宣传工作管理办法》  
《中国民生银行二级分行反洗钱管理指引》等
- 启动 7 个核心职能部门条线反洗钱制度的建设工作  
网络金融部  
运营管理部  
交易银行部等

## 提高員工反洗錢認知

本公司積極推動反洗錢相關培訓，提高員工反洗錢認知，強化反洗錢領導小組部門職能。

在反洗錢宣傳方面，2017年上半年，總行開展了反洗錢宣傳月活動，進行反洗錢法律法規的宣傳，2,000多家分支機構共同參與了該活動。總行利用其宣傳平臺

(官網、微信、外部媒體等)進行宣傳，分行進行營業點現場宣傳並發放材料，同時分行還開展反洗錢宣傳進校園和進社區活動。

反洗錢培訓方面，2017年，總行層面共組織了3場相關的大型培訓，並在分行層面實現全員覆蓋的相關培訓。

#### 總行層面組織3場相關大型培訓：

- 在高級管理層半年和三季度精英工作會上邀請人民銀行相關專家面授培訓
- 分行業務骨干、反洗錢專干現場培訓
- 在2017年下半年對村鎮銀行和二級分行進行了現場培訓

#### 分行層面實現全員覆蓋的相關培訓：

- 新員工入職培訓中有反洗錢內容
- 高管層的反洗錢培訓
- 反洗錢崗位專職兼職崗位培訓等

反洗錢培訓場次

 9,041 場次

反洗錢培訓覆蓋人次

 156,400 餘人次

培訓課程累計天數

 11,805 餘天

組織開展宣傳活動場次

 4,670 場次

下發宣傳材料份數

 122萬 餘份

宣傳活動受眾人次

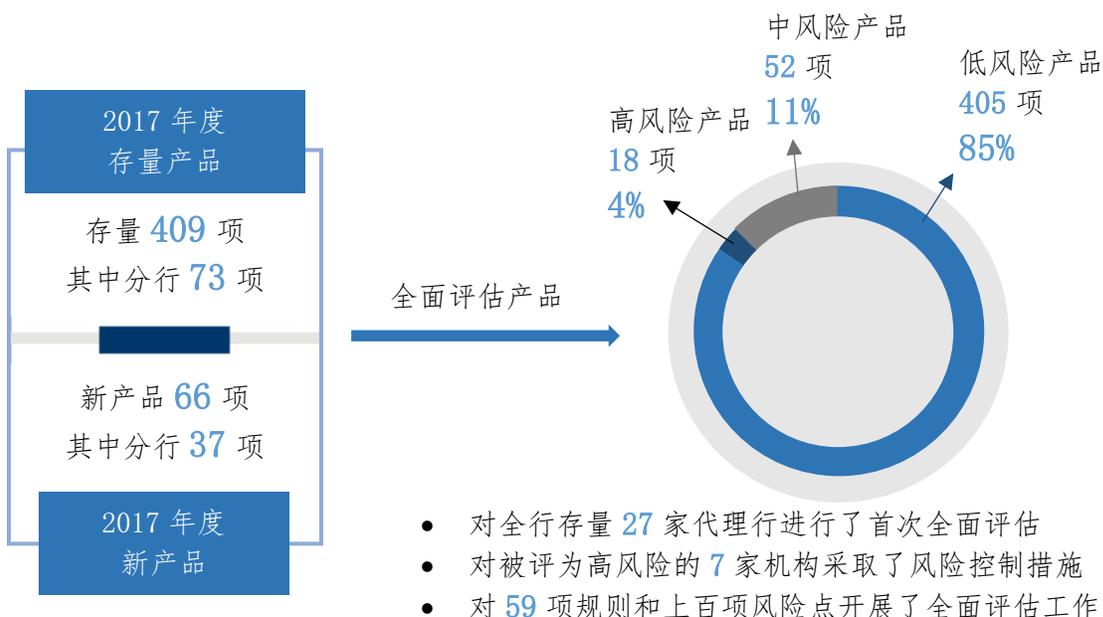
 863萬 餘人次

## 建立洗錢風險評估標準

本公司建立了科學客觀的產品、業務、代理行及規則模型的洗錢風險評估標準，並根據評估情況對高風險產品和業務做出了相應的風險提示和管理措施要求。

2017年，對存量的409項產品及本年度的66項新產品進行了全面風險評估，並根據評估情況對高風險產品做出了相應的風險提示和管理措施要求；對全行存量27家代理行進行了首次全面評估，對被評為高風險的7家機構採取了風險控制措施；對59項規則和上百項因數開展了全面評估工作。

同時，本公司積極組織開展客戶身份識別與風險等級劃分工作，嚴格履行大額與可疑交易報送義務。

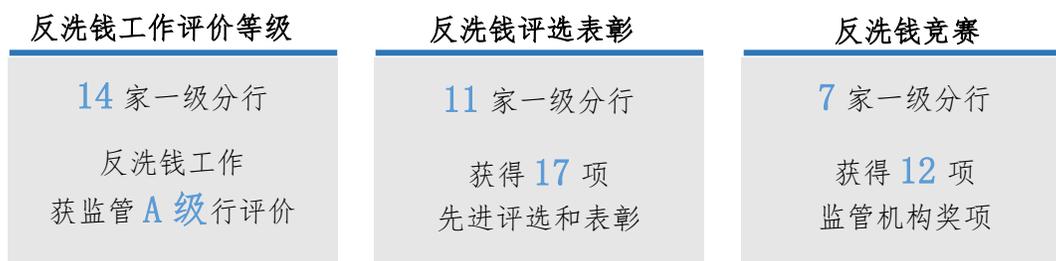


## 推進代理行反洗錢管理

本公司積極推進代理行反洗錢管理機制建設，依據“風險為本”的原則不斷強化洗錢風險分析、預警工作，以外部案件資訊與內部監測資料為手段，以防範恐怖融資風險和制裁風險為重點，組織定期開展洗錢風險類型分析及員工洗錢風險排查等工作。



## 反洗錢工作成效



## 員工關懷

### 雇傭與勞工準則

本公司所有員工雇傭過程均按照國家《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律的規定執行。在簽訂、續訂、終止、解除勞動合同等過程中，本公司嚴格遵守法定程式，所有相關流程都保證公平公開公正，不受性別、種族或其他有關多元化因素的影響，避免聘用童工，杜絕強制勞動現象，依法保障員工各項勞動權利和合法權益。2017年，為進一步規範勞動關係管理工作，維護員工及企業的合法權益，構建和諧穩定的員工關係，本公司修訂了《中國民生銀行勞動合同管理辦法》，強化全行勞動關係合規性管理。本公司遵守各地最低工資標準的法律要求及各地相關基本福利制度，依法為員工繳納基本養老、基本醫療、失業、工傷、生育等基本社會保險，並建立住房公積金以及企業年金、補充醫療保險等補充員工福利制度，提高員工的養老、醫療保障。

2017年，本公司通過系統管控手段確保人員選聘品質，針對各類人員招聘的准入條件和選拔流程做出了進一步規定。應屆生方面，本公司於9月至12月期間統一組織開展全行應屆畢業生招聘工作，共收到來自全國各地的7萬餘份應屆生簡歷。截至12月末，共與1,100余名應屆畢業生確定錄用意向。社會招聘方面，本公司全年共開展兩次全行中高端人才招聘，發佈468個招聘崗位，主要包括支行負責人等管理崗位及投資銀行、金融市場、資產管理、風險管理、資料分析等方向的中高級專業技術崗位。共接收10,260份簡歷，最終錄用303人。

## “扬帆计划”

“扬帆计划”是本公司战略级人才自主培养项目，定位于“孵化民生英才”，持续培养有朝气、有素质、有专业、高忠诚度的民生专业化后备人才梯队。目前，“扬帆计划”已持续面向清华大学、北京大学等 10 所国内重点高校、海外排名前 50 的重点高校应届毕业生进行招录，通过为期两年的系统性培养和基层轮岗、以及导师和辅导员的全程跟踪、IT 系统支持，有效促进学员全面了解银行业务运作体系、熟悉业务知识和技能、快速融入企业文化，从而为各专业条线培养出骨干型后备人才。2016-2018 届扬帆学员约 150 人，为总行 23 个专业部门定向培养，岗位覆盖总行五大业务板块。

### 2017 年，本公司共荣获 7 项雇主品牌奖项：

- 1) 中国年度最佳雇主 30 强——“中国年度最佳雇主”评选由北京大学企业社会责任与雇主品牌传播研究中心主办，是业内最具影响力与权威性的雇主品牌奖项之一，本公司已连续六年获此殊荣；
- 2) 中国典范雇主——“中国典范雇主”系列评选是国内权威人力资源管理评选项目，本公司连续六年荣获“中国典范雇主”奖项；
- 3) 招聘战略典范——“招聘战略典范”系列评选是国内权威人力资源管理评选项目，本公司本年度首次荣获“招聘战略典范”单项奖；
- 4) 第十五届中国大学生最佳雇主 TOP50；
- 5) 第十五届中国大学生最佳雇主金融行业 TOP15——“中国大学生最佳雇主”是国内启动最早、参加人员规模最大、影响力最强的雇主品牌权威调查活动，本公司连续两年荣膺“中国大学生最佳雇主”全行业 50 强及金融业 15 强；
- 6) 年度非常雇主 TOP100——由全民参与评选杰出雇主品牌，本公司荣获 TOP100 称号；
- 7) 2017 中国年度最佳雇主——由中国雇主品牌研究院等机构联合评选颁发。

## 僱傭相關績效指標

指標	2015 年	2016 年	2017 年
報告期末員工總數 (人)	57,228	56,168	55,265
女性員工比例 (%)	55	54	54
女性管理者比例 (%)	37	38	38
少數民族員工比例 (%)	4.2	4.54	4.32
社會保險覆蓋率 (%)	100	100	100
勞動合同簽訂率 (%)	100	100	100
香港分行當地員工比例 (%)	62	59	57

## 員工成長與培訓

本公司本著組織與個人融合發展的理念，規劃人才發展體系，制定管理人才“精準化”培訓、核心人才“分類化”培訓及後備管理人才“創新化”三類培訓計畫，使團隊必備的通用能力、專業技術能力得到明顯提升，後備幹部庫來源得到有效拓展，適應新形勢下的各類人才的培養需求。

2017年，本公司繼續扎實推進學習發展一體化建設，將員工學習和職業發展有效掛鉤，豐富培訓資源，創新學習方式，優化機制政策，並取得了明顯成效。報告期內本公司共組織各類面授培訓4,522期，累計覆蓋160萬餘人次。完成課題研究1,394個，共組織7場內部崗位資格考試，6.93萬人次參加考試。內部專業資質認證持證比率90%，CFA、CFP、ACCA等外部核心認證持證率達20%，各項指標均較往年明顯增長。

同時，本公司在專業技術資格評定機制中將員工課程開發、授課、發表專業文章等專業知識貢獻成果量化並計入評分指標，調動員工參與學習發展體系建設的積極性，打造“學習-發展-貢獻”的管理閉環。通過科學規劃、嚴格管控、強化評估，學習氛圍日趨濃厚，團隊素質不斷提升，為本公司轉型變革提供了堅實的人才保障。根據學習發展體系建設三年規劃的整體部署，本公司將在未來根據人才培養需要，

以企業大學標準全面提升培訓運營支援能力，進一步加強內、外部資源整合，推進各類專案集中化運營、集約化管理，推動公司培訓管理工作持續實現降本增效。

## 員工安全與健康

### 員工職業健康

本公司重視員工的健康與安全，嚴格按照《中華人民共和國勞動法》、《工傷保險條例》等國家法律法規對員工職業健康展開管理，為員工提供綜合保險保障計畫，包含意外傷害保險、綜合醫療保險等。

### 安全與消防

#### 安全消防管理

在安全防護方面，本公司嚴格遵守國家相關法律法規，建立了完善的全行安全防控體系，通過強化營業網點安防管理、加強辦公場所消防安全管理和提高員工安全意識，致力於為公司業務發展提供安全、可信的內外部環境。

2017年，本公司進一步提高對安防工作的重視程度，夯實安防基礎，提高精細化管理水準，並基於該目標對相關制度進行了修訂與完善：

---

#### 消防安全方面

修訂了《消防安全管理規定》，對消防“十不准”、禁煙規定以及嚴禁使用小電器等內容進行了整合，同時增加了組織機構及責任、消防重點部位、消防工程建設管理、防火檢查、消防檔案、宣傳教育及演練等相關內容。

修訂了《滅火及應急疏散預案》，明確了應急體系、職責任務及處置程序、報告時限、報告路徑、預防機制和總結評價等相關要求。

---

#### 金庫安全管理

修訂了《業務庫安全管理規定》，增加了金庫建設及審批管理等內容，對金庫建設、實體防范、技術防范以及守庫、警衛、安全檢查等內容進行了規範。

---

## 安全評估與檢查

本公司通過多維度的安全評估與檢查，識別存在的安全隱患，確保安防管理制度的落實與安防工作高品質執行。

金庫檢查	本年度，總行安全保衛部聯合運營管理部、金融市場部對13家分行的15座金庫進行專項檢查。檢查金庫基礎管理及安全操作情況，包括安防設施運維、金庫功能分區及管理、值班守庫、應急預案制定和演練、出入庫區控制、尾箱交接、各類登記管理和槍彈交接保管等內容。對檢查中發現的問題通報整改，督促分行整改完善。
全行安全評估	本年度，本公司統一部署全行安全評估驗收工作，落實2017年評估新標準，結合“平安支行”創建，指導分行高標準完成年度安全評估工作，推動和促進分支機構安防工作再上新台階。
年終安全檢查	本年末，總行組織開展了年終安全檢查。重點對15家分行開展安全檢查，共檢查7家二級分行、46家支行、8家社區網點、6家村鎮銀行，重點檢查監控值班管理、辦公場所消防管理、重點部位安防措施落實等內容，並針對存在的問題進行安全提示，幫助分行完善安防措施，提高安防管理水平。

## 安防專業培訓

2017年，本公司從保安隊伍建設與保衛經理安防專業培訓兩個方面重點加強了安全培訓工作。

保安隊伍技能培訓	本公司部署開展保安隊伍技能大練兵活動，統一訓練科目、訓練標準和要求。日常訓練分為專業知識培訓、隊列展示、體能訓練、棍術展示和消防水帶接力展示等項目，各分行結合實際科學施訓。
二級分行、村鎮銀行網點保衛經理專業培訓	本公司在南京組織舉辦二級分行、村鎮銀行網點保衛經理安防專業培訓，總計102人參加培訓。培訓重點介紹“平安支行”建設概況、消防演練和消防檢查要求、反恐形勢及應對措施、保安隊伍管理職能等內容。

## 安防工作績效

2017年內，本公司未發生重大安全責任事故，亦未發生既遂性安保類案件。

- |   |                                |                              |
|---|--------------------------------|------------------------------|
| • 成功防范堵截各類安<br>防事件、事故 <b>3,519</b><br>起 | • 涉及金額 <b>21,792</b> 萬元<br>人民幣 | • 協助警方抓獲犯罪嫌疑人<br><b>39</b> 人 |
|---|--------------------------------|------------------------------|

## 員工權益保護

本公司注重員工基本權益的保護，並制定了完善的政策制度，確保員工權益的保護。

### 員工民主管理

本公司支援工會工作，根據《中國人民共和國工會法》和《中國工會章程》有關規定，足額計提工會經費，支持工會獨立自主開展工作，民主選舉工會主席，以保障員工合法權益。本公司堅持以職代會為核心推進企業民主管理，拓寬員工民主決策、民主管理、民主監督的管道。2017年，共45家機構通過職工代表大會或全體職工大會形式，在全行範圍內完成了《中國民生銀行股份有限公司第七屆監事會職工監事候選人》選舉表決工作，並審議通過了《中國民生銀行集體合同（2017-2019年草案）》。

#### 员工代表与员工监事交流座谈会

总行组织了员工代表与员工监事交流座谈会，汇总全行48家基层工会召开50余次职代会中收集的一千余条员工提案。

此次座谈是员工监事广泛而直接听取来自不同岗位员工诉求的重要形式，更是落实员工知情权、参与权、表达权和监督权的一项重要举措。

## 女工權益保障

本公司積極組織各類有助於女員工身心健康的俱樂部活動及文化體育類活動，豐富女員工的知識，對女員工身心健康予以關懷。

### 关怀慰问女职工

2017年，在中国金融工会的统一安排下，本公司对济南分行1名单亲困难女员工予以3000元慰问金。

## 幫扶困難員工

本公司認真開展困難員工幫扶工作，並按照“中國金融工會系統困難職工幫扶檔案”要求，完善困難員工登記。

### 春节期间送温暖活动

本公司配合中国金融工会开展2017年元旦春节期间送温暖活动，对困难劳模、特困员工进行慰问，协助开展重点省份走访慰问。2017年共慰问了49名困难员工。

## 員工福利待遇

在保障員工基本權益的基礎上，本公司積極為員工提供額外的福利待遇，幫助員工平衡工作與生活，提高員工幸福感。總行定期組織開展員工幸福指數測評，推動將幸福指數測評結果納入對各機構的年終平衡計分卡考核。通過測評和資料分析，有效說明總行黨委、各機構密切掌握員工的工作、生活狀態，為針對性地實施改進提升提供資料支援和科學決策依據，不斷提升員工的幸福感。

### 员工幸福指数测评和数据分析



本公司亦積極為員工組織文體活動，豐富員工的文化體育生活，2017 年內組織的文體活動包括：



#### “丹青吐彩 翰墨民生”系统书法展赛活动

- 收集 **225** 幅员工书法作品
- 组织评选出 **140** 幅入围作品参展



#### “2017 年全国金融系统第三届职工运动”

- 推动本公司全民健身活动开展
- 有序组织、保障本公司员工参加多项运动会预赛和决赛



#### 开展“书香满民生”员工读书活动

- 通过微信公众号推荐优秀图书 **30** 本
- 鼓励全行员工跟读
- 收到员工跟读笔记 **113** 篇
- 制作员工音频视频“为你读书” **9** 期
- 带动各基层工会普遍开展各类读书活动
- 推荐优秀书单 **61** 个

此外，本公司為員工提供額外的激勵制度，對優秀員工進行表彰。

五一劳动奖状  
奖章评选管理  
办法

参照《中国金融工会“五一劳动奖状”、“五一劳动奖章”评选管理办法》，结合本公司实际情况，本公司制定了《中国民生银行工会“五一劳动奖状”、“五一劳动奖章”评选表彰办法》，以规范五一劳动奖章奖状评选管理。

## 社區投資

本公司秉承“為民而生，與民共生”的使命，繼續傳承優良的社會責任理念，在為市場和廣大客戶提供高品質的金融服務的同時，注重履行企業公民角色的重大責任，積極承擔社會責任。本公司在 2017 年實施文化凝煉工程，制定了《民生 DNA—中國民生銀行企業文化手冊》，努力將新時期的民生文化理念積極傳遞至社區大眾，以實現企業發展、社會進步和民生改善。

### 履行扶貧責任

本公司深入貫徹落實中央扶貧開發工作會議精神，制定了《2017 年定點扶貧計畫》，重點圍繞農村教育、醫療、基礎設施建設等方面，充分發揮銀行業務優勢，運用金融業務手段，支援貧困地區發展。

#### 开展定点扶贫工作——河南滑县与封丘县

2017 年，本公司继续围绕定点扶贫河南滑县与封丘县开展扶贫工作，完善扶贫机制，深入实地调研。本公司将自身特点与两县实际需求相结合，开展以教育扶贫为根本、医疗扶贫为重点、股权扶贫为突破、金融扶贫为支撑、多元扶贫为探索的多层次、多形式的精准扶贫措施，使得定点扶贫工作取得新进展与新成效。



2017 年 11 月 1 日  
河南滑县成功实现脱贫摘帽



封丘县实现 1.7 万人稳定脱贫  
预计 2018 年实现脱贫摘帽目标



2017 年，本公司获得的相关荣誉：

- ✓ 获得国务院扶贫办与中国社会科学院联合授予的 2017 年度“优秀扶贫案例奖”
- ✓ 入选中国社会科学院《企业扶贫蓝皮书（2017）》案例
- ✓ 被新浪财经评为 2017 年度“银行业金融扶贫创新奖”
- ✓ 被中国经营报评为 2017 年度“卓越竞争力金融扶贫银行”



## 助力文化公益

本公司資助的上海和北京民生現代美術館持續有效地發揮社會公共服務作用，對文化交流和公共教育做出卓越貢獻，受到社會公眾的廣泛好評。截至 2017 年末，上海民生現代美術館全年參觀人數突破 20 萬，舉辦重要展覽及藝術項目 8 個，舉辦公共教育活動 101 場，其中“詩歌來到美術館”被評為“2017 年度上海市民終身學習體驗基地特色活動”。北京民生現代美術館全年共吸引現場及線上參觀人數超過 100 萬，舉辦大型藝術展覽項目 13 個，其中展覽《中國當代藝術年鑒展 2015/2016》入選國家藝術基金 2016 年度傳播交流推廣資助專案。舉辦公共教育活動 150 場，同時打造專屬本公司客戶及員工的公教活動，受到普遍好評。

2017 年，本公司資助支持《百年巨匠》大型藝術展覽“百年巨匠——四十三位元文學藝術大師作品展”，吸引數萬人參觀，中央電視臺等 50 餘家主流媒體宣傳報導，展示了本公司文化公益的廣度和深度，體現了本公司關注文化公益、推動文化傳承的特色責任體系。

## 推進公益創新

本公司利用自身行業特色，推出“我決定民生愛的力量——ME 公益創新資助計畫”等創新公益活動，探索具有民生特色的慈善公益事業新思路。

## ME 公益创新资助计划

2015年，正值公司成立20周年之际，本公司发起第一届“我决定民生爱的力量-ME公益创新资助计划”，以“创新性、执行力、持续性和影响力”为评选标准，为每个最终入选项目提供50万元人民币公益创新资助基金。资助项目覆盖社区发展、教育支持、环境保护、文化保护、卫生健康等五大民生领域。截至2017年末，共有1,185个项目参与申报，63个项目获得本公司资助，总共为ME创新资助计划累计投入资金3,000多万元人民币，项目实施及受益地区覆盖全国29个省/直辖市/自治区，项目直接受益人数约18万人，间接受益人数超过25万人，不仅给受益群体带来积极的改变，同时公益组织在社会影响力传播意识方面也有了很大提高，取得很好的社会影响。

## 供應商管理

### 可持續採購原則

本公司基於《採購管理辦法》、《招投標管理辦法》、《供應商管理辦法》、《採購人員廉潔從業規定》等相關文件建立了完善的供應商管理體系，為公司採購主要產品及服務提供指引。同時，本公司鼓勵供應商將勞工標準、環境保護、職業健康安全及商業道德等方面的要求納入他們的管理體系中。

### 供應商管理

為了更好地落實可持續採購政策，本公司制定了嚴格的供應商准入準則。要求供應商遵守國家法律法規，具有良好的商業信譽和健全的財務會計制度，提供的產品或服務需符合國家、行業標準及綠色採購標準，願意且有能力的為本公司提供產品和服務，並接受本公司的監督管理。

同時，為使供應商能夠嚴格遵守本公司的供應商準則，本公司還制定了供應商的評價標準，評價分為定期評價（每年一次）和合同結束後的總體評價，由集中採購部門、請購部門、需求部門轄內機構共同對現有供應商履約情況進行統計、分析、回饋，評價結果分為優秀、合格、不合格，該評價結果作為本公司與該供應商簽訂後續合同的重要依據。

## 環境責任

本公司切實踐行低碳環保、節能減排的可持續發展理念，在遵守國家及地區有關法律法規的基礎上，亦積極踐行綠色採購理念，提升員工的環境保護意識，落實各項綠色辦公措施，助力環保公益事業的發展。同時作為一家金融機構，本公司亦不斷推進綠色信貸類業務，實現多維度節能減排，履行環境責任。

## 綠色信貸

本公司將綠色發展理念融入公司業務。2017年，按照十九大提出的加快生態文明體制改革、建設美麗中國的總體要求，本公司積極踐行在《中國銀行業綠色信貸共同承諾》中作出的鄭重承諾，從戰略高度推進綠色信貸，加大對綠色經濟、低碳經濟、迴圈經濟的支持，加強防範環境和社會風險，以此優化信貸結構，促進發展方式轉變。

2017年，本公司從戰略層面、組合層面、評審准入方面制定了多層次的綠色信貸政策，一方面，全力支持綠色信貸，另一方面，不斷加強對“兩高一剩”行業的貸款控制。

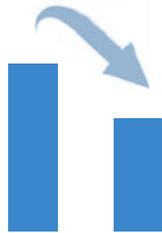
## 支援綠色信貸



## 嚴控“兩高一剩”

- 根据国家政策要求和环境社会风险特征，在《2017年基本风险政策暨组合管理指引》中明确将煤炭煤贸、钢铁炼焦、有色金属等八大产业链列入全行重点压退行业，根据行业发展趋势及本公司客户情况执行分类管理，设定限额目标，分到各经营机构逐户落实压降方案

2017年产能过剩行业贷款余额下降至**759.18**亿元人民币



2016年 2017年

产能过剩行业贷款余额

产能过剩行业贷款占比**2.7%**

较去年减少**0.5**个百分点

战略  
层面

组合  
层面

准入  
层面

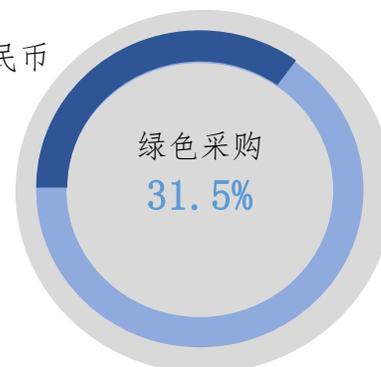
- 制定《董事会2017年风险管理指导意见》，严控“两高一剩”行业相关授信，明确要求加强环境和社会风险防控，全面提升风险管理能力

- 本公司对国家重点调控的限制类行业制定了专门的授信指引，在《重点行业信贷政策》中明确钢铁、有色、煤炭等业务发展目标，明确存量客户分类管理要求，细化客户与项目准入标准、区域策略、风控要点、退出标准等，实行有区别的、动态的信贷政策。本公司对火电、水电、风险及设备制造、光伏、石油石化、钢铁冶炼等26个存在环境和社会风险的行业，制定专门的风险审查标准和合规审查清单，作为本公司环境和社会风险审查全流程管理之依据。

## 綠色採購

本公司積極執行綠色採購。嚴格執行《中國民生銀行供應商管理辦法》，對自助設備類、保管箱、出納機具等 11 類 98 家供應商，強化集中採購價格管理、品質管制、供貨管理、服務管理，提升集中採購綜合效益。優先購買帶有環保標誌的產品。2017 年，總行供應商審查覆蓋率達到 100%。

總行綠色採購總額  
75,200 萬元人民幣



## 綠色運營

本公司始終堅持“建設綠色企業，堅持綠色經營”的理念，宣導步行出入，降低電梯的使用率，本年度為減少污染物的排放，針對單位老舊超標排放車輛進行報廢換新處理，優化了公車使用，嚴控公務車排量，減少公車的使用頻率，宣導員工購置新能源汽車，降低對能源資源消耗，合理使用資源。

為提高水資源使用效率，本公司定期檢查辦公場所各水管線的設備陳舊情況，並設有專人負責設備的日常維護保養。通過安裝節水、防溢裝置，降低水資源的浪費。在水資源節約宣傳方面，通過製作節水宣傳標語，並利用公司傳媒主動進行宣傳引導。

此外，本公司以“節約成本、提高效率”為中心，重點推進了固定資產效益管理工作。於本報告期末，本公司達到使用年限仍能正常使用的耐用固定資產原值達到156,530萬元人民幣，一年節約成本額達到29,741萬元人民幣，辦公廢棄電腦回收量0.15噸，廢棄硒鼓回收量3,659台，極大地節約了採購成本和所耗用的自然資源。

### “節約成本、提高效率”

- 達到使用年限仍能正常使用的耐用固定資產原值達**156,530萬**元人民幣
- 一年節約成本額達**29,741萬**元人民幣
- 辦公廢棄電腦回收量**0.15噸**
- 廢棄硒鼓回收量**3,659台**

## 環保公益

在環保公益方面，本公司充分發揮主營業務優勢，通過積極開展豐富多彩的環保公益活動，加強與利益相關方的溝通，踐行綠色發展理念，提升全社會的環保意識，促進可持續發展。

### “綠色發展，與民同行”

3月19日，武漢分行與武漢市漢口江灘管理辦公室攜手，開展主題為“綠色發展，與民同行”的環保公益活動。為“民生銀行志願林”培土澆水，撿拾江灘垃圾，以實際行動呼籲廣大社會公眾一同行動起來，增強低碳環保意識，倡導綠色生活方式，把武漢市的生態文明建設推向新高度。

## 環境類績效表現概述

### 排放

指標 <sup>1,2</sup>	匯總
廢氣排放 (噸) <sup>3</sup>	1,360.18
氮氧化物 (噸)	1.36
二氧化硫 (噸)	0.00018
溫室氣體排放總量 (範疇 1 和 2) (噸) <sup>4</sup>	70,093.96
每位雇員溫室氣體排放總量 (範疇 1 和 2) (噸/人)	3.88
直接排放 (範疇 1) (噸)	9,517.88
天然氣 (噸)	4,858.90
煤氣 (噸)	21.93
柴油 (噸)	430.02
公車車隊 (噸)	4,207.03
間接排放 (範疇 2) (噸)	60,576.08
外購電力 (噸) <sup>5</sup>	60,576.08

注：

1. 環境類績效資料統計範圍僅包括總行辦公樓及 42 家一級分行總部辦公樓。
2. 計算排放物、能耗及廢棄物密度時，雇員人數統計範圍僅包括總行總部辦公樓及 42 家一級分行總部辦公樓雇員人數之和。
3. 基於本公司業務性質，本公司廢氣排放主要來源於公車車隊產生的廢氣尾氣，主要包括氮氧化物和二氧化硫。
4. 基於本公司業務性質，溫室氣體排放主要源自外購電力及化石燃料燃燒。溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。溫室氣體排放資料按照二氧化碳當量呈列，根據中國國家發展與改革委員會刊發的《2015 中國區域電網基準線排放因數》及政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 刊發的《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》進行核算。
5. 香港分行溫室氣體排放量採用當地電力公司提供排放係數進行核算。由於西藏地區電網基準線排放因數暫未公佈，西藏分行外購電力所產生的溫室氣體排放暫未包含在披露範圍內。

## 能源及水的消耗

指標	匯總
能源消耗 (兆瓦時) <sup>1</sup>	134,323.30
直接能源消耗 (兆瓦時) <sup>2</sup>	43,773.07
天然氣消耗量 (兆瓦時)	24,849.11
汽油消耗量 (兆瓦時)	15,393.19
柴油消耗量 (兆瓦時)	3,367.40
煤氣 (兆瓦時)	163.37
間接能源消耗 (兆瓦時)	90,550.23
電消耗量 (兆瓦時)	90,550.23
全年每位雇員能源消耗量 (兆瓦時/人)	7.43
耗水量 (噸)	843,133.33
全年每位雇員市政自來水耗用量 (噸/人)	46.62

注：

1. 本公司主要能源消耗來源為天然氣、汽油、柴油、煤氣和外購電力。
2. 能源消耗量資料是根據電力及燃料的消耗量及中華人民共和國國家品質監督檢疫總局及中國國家標準化管理委員會刊發的《綜合能耗計算通則 (GB/T 2589-2008 )》提供的有關轉換因數進行計算，

## 廢棄物管理

指標	匯總
有害廢棄物總量 (噸)	208.35
廢鉛酸蓄電池 (噸)	185.20
有害廢棄耗材 (噸) <sup>1</sup>	23.15
全年每位雇員有害廢棄物棄置總量 (噸/人)	0.01
無害廢棄物總量 (噸) <sup>2</sup>	12,053.51
生活垃圾 (噸)	9,217.08
餐廚垃圾 (噸)	2,351.59
辦公設備廢棄物 (噸)	140.42
電子耗材類廢棄物 (噸)	6.88
電子產品廢棄物 (噸)	304.59
安保設備耗材類廢棄物 (噸)	15.24
安保設備廢棄物 (噸)	17.71
全年每位雇員無害廢棄物棄置總量 (噸/人)	0.67

注：

1. 有害廢棄耗材包括本公司採購的硒鼓、碳粉、墨水匣等，根據供應商提供的採購明細表中的資料進行核算。
2. 無害廢棄物中的生活垃圾、餐廚垃圾根據垃圾清運單位提供的資料進行核算；辦公設備廢棄物包括辦公桌、椅子、書櫃、櫥櫃等棄置或處理的辦公用品（有固定資產編號），根據每年實際報廢情況資料進行核算；電子耗材類廢棄物包括U盤、出納機耗材、移動硬碟、滑鼠、鍵盤，根據供應商提供的採購明細表中的資料進行核算；安保設備耗材類物品包括本公司採購的滅火器、對講機、強光手電筒等，根據供應商提供的採購明細表中的資料進行核算；安保設備包括本公司棄置或處理的（有固定資產編號）門禁、監控等，按照每年實際報廢情況進行核算。

## 附錄——《環境、社會及管治報告指引》內容索引

範疇	議題	績效指標	採用情況
環境	A1 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	環境責任（第 36 至 37 頁）
		A1.1 排放物種類及相關排放資料	環境類績效表現概述（第 38 頁）
		A1.2 溫室氣體排放量及（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	環境類績效表現概述（第 38 頁）
		A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	環境類績效表現概述（第 40 頁）
		A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	環境類績效表現概述（第 40 頁）
		A1.5 描述降低排放量的措施及所取得成果	環境責任（第 36 至 37 頁）
		A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法減低產生量的措施及所取得成果	環境責任（第 35 至 36 頁）
	A2 資源使用	一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	環境責任（第 36 至 37 頁）

		A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	環境類績效表現概述(第39頁)
		A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	環境類績效表現概述(第39頁)
		A2.3 描述能源使用效益計畫及所取得成果	環境責任(第36至37頁)
		A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題,以及提升用水效益計畫及所取得成就	環境責任(第36至37頁)
		A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位占量	不適用於本公司業務
	A3 環境及天然資源	一般披露:減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策。	環境責任(第33至37頁)
		A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	環境責任(第33至37頁)
社會	B1 僱傭	一般披露:有關薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的: (1)政策;及 (2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	員工關懷(第21至28頁)
		B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數	員工關懷(第23頁)
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率	—
	B2 健康與安全	一般披露:有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的: (1)政策;及	員工關懷(第24至26頁)

	(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
	B2.1 死亡人數及比率	—
	B2.2 因工傷損失工作日數	—
	B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	員工關懷（第 24 至 26 頁）
B3 發展與培訓	一般披露：有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	員工關懷（第 23 至 24 頁）
	B3.1 按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓雇員百分比	—
	B3.2 按雇員類別及性別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數	—
B4 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	員工關懷（第 21 頁）
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	員工關懷（第 21 頁）
	B4.2 描述在所發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	員工關懷（第 21 頁）
B5 供應鏈管理	一般披露：供應鏈的環境與社會風險管理政策。	供應商管理（第 32 頁）
	B5.1 按地區劃分的供應商數目	—
	B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目以及有關慣例的執行及監察方法	供應商管理（第 32 頁）
B6 產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (1) 政策；及	產品責任（第 9 至 14 頁）

	(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
	B6. 1 已售或已運送產品數量中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用於本公司業務
	B6. 2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	產品責任（第 9 至 13 頁）
	B6. 3 描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例	產品責任（第 13 至 14 頁）
	B6. 4 描述品質檢定過程及產品回收程式	不適用於本公司業務
	B6. 5 描述消費方資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	產品責任（第 9 頁）
B7 反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	企業管治（第 15 至 20 頁）
	B7. 1 於彙報期內對上市公司或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果	—
	B7. 2 描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法	企業管治（第 15 至 20 頁）
B8 社區投資	一般披露：有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	社區投資（第 29 至 31 頁）
	B8. 1 專注貢獻範圍如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	社區投資（第 29 至 31 頁）
	B8. 2 在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）	社區投資（第 29 至 31 頁）

