

中國民生銀行股份有限公司
2021 年度環境、社會及管治報告

目錄

一、關於本報告.....	4
二、關於民生銀行.....	6
三、ESG 管理.....	7
ESG 管理策略.....	7
ESG 管治架構.....	8
利益相關方溝通.....	10
四、以客為尊，用心服務創共贏.....	12
支持民營企業.....	12
踐行普惠金融.....	13
提供優質服務.....	16
加快數字轉型.....	23
五、穩健經營，強化合規控風險.....	26
強化合規管理.....	26
提升風險防控.....	27
堅守商業道德.....	27
防範洗錢風險.....	29
保障信息安全.....	31

深化採購合作.....	34
維護知識產權.....	36
六、創新環保，綠色發展護生態.....	37
佈局綠色金融.....	37
應對氣候變化.....	46
貫徹綠色運營.....	47
開展綠色採購.....	48
推行綠色辦公.....	48
七、以人為本，攜手員工共成長.....	55
保障員工權益.....	55
暢通發展渠道.....	60
護航健康安全.....	65
八、金融公益，情系民生暖社會.....	69
助力鄉村振興.....	69
抗擊災情疫情.....	69
開拓公益慈善.....	71
推動文化公益.....	73
附：聯交所 ESG 指引索引.....	74

一、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（以下簡稱「民生銀行」或「本行」）在環境、社會及管治（「ESG」）方面的管理及表現，以促進各利益相關方與本行進行充分地溝通。本報告應與《中國民生銀行股份有限公司 2021 年年度報告》「企業治理」章節、《中國民生銀行股份有限公司 2021 年度社會責任報告》一並閱讀，以幫助讀者更全面地瞭解本行在環境、社會及管治領域的實踐和成效。

涵蓋期間

如無特別注明，本報告涵蓋期間為 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，為增強報告的可比性和完整性，部分內容向前後適度延伸。

報告範圍

除另有說明外，本報告的披露範圍包含中國民生銀行股份有限公司總部及各分支機構，報告涉及數據的覆蓋範圍與計算方法已於報告中進行標注。

編制依據

本報告內容遵循香港聯合交易所有限公司發佈的證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱「《ESG 報告指引》」），編制內容索引載於本報告附錄。本報告已遵守《ESG 報告指引》載列的「不遵守就解釋」條文。

報告原則

本報告嚴格遵循《ESG 報告指引》之重要性、量化、平衡及一致性原則。

本報告內容經過系統的重要性評估，包括識別與本行相關的 ESG 議題，評估其重要性和相關性以及議題的範圍，檢視並回應利益相關方對本行 ESG 工作的關注。本報告涵蓋與不同利益相關方相關的重要事宜。重要性評估以及利益相關方溝通主要參與渠道的細節內容在「利益相關方溝通」中披露。

本報告參考了適用的量化標準和慣例，採用量化的方法對適用的關鍵績效指標進行披露，並對其計量標準、方法、假設及/或計算工具、以及使用的轉換因子（如適用）來源均已在相應位置進行了說明。本報告的編制方式與往年保持一致，若存在可能影響與過往報告作有意義比較的變更，均已在對應位置進行了說明。

確認及批准

本報告於 2022 年 3 月 29 日獲本行第八屆董事會第十九次會議審議通過。

二、關於民生銀行

民生銀行於 1996 年在北京正式成立，是中國第一家主要由民營企業發起設立的全國性股份制商業銀行，也是嚴格按照中國《公司法》和《商業銀行法》設立的一家現代金融企業。成立以來，民生銀行始終秉承「服務大眾，情系民生」的使命，伴隨著中國經濟快速發展，砥礪奮進，開拓創新，現已發展成為一家擁有商業銀行、金融租賃、基金管理、境外投行等金融牌照的銀行集團，是支持實體經濟發展的一支重要金融力量，在英國《銀行家》雜誌 2021 年「全球銀行 1,000 強」中居第 26 位，在美國《財富》雜誌 2021 年「世界 500 強企業」中居第 224 位。

2000 年 12 月 19 日，民生銀行 A 股股票（代碼：600016）在上海證券交易所掛牌上市。2009 年 11 月 26 日，民生銀行 H 股股票（代碼：01988）在香港交易所掛牌上市。上市以來，民生銀行不斷完善公司治理，堅持回歸本源，強化基礎服務，做大基礎客群，聚焦重點區域，優化業務結構，創新商業模式和產品服務，保持了穩健向好的發展態勢。

三、ESG 管理

本行致力於建立高水平的 ESG 管理體系，不斷完善 ESG 治理架構，強化踐行 ESG 理念，創新開展 ESG 實踐，將 ESG 全面融入公司治理和經營管理，持續提升 ESG 管理水平。

報告期內，本行啟動加入聯合國環境規劃署金融倡議組織、簽署《負責任銀行原則》的申請流程，旨在通過主動對接可持續發展的國際標準，進一步履行可持續發展社會責任，推動經營管理轉型升級和高質量發展，提升公司價值和品牌形象。

ESG 管理策略

2021 年是「十四五」的開局之年，民生銀行也進入新一輪發展戰略期（2021-2025）。2021 年 8 月，董事會審議通過了《中國民生銀行五年發展規劃（2021-2025）》，制定了未來全行轉型發展的行動綱領，明確了「服務大眾、情系民生」的使命、「長青銀行、百年民生」的願景、「以客為尊—誠信、創新、高效、共贏、穩健」的價值觀、「打造成為一家特色鮮明、持續創新、價值成長、穩健經營的一流商業銀行」發展目標及「民營企業的銀行、敏捷開放的銀行、用心服務的銀行」戰略定位。

立足新發展階段，本行積極推動 ESG 理念融入經營管理，不斷提升 ESG 治理水平，切實履行環境責任，創造社會價值。

在治理層面，本行依循國家及地區相關法律法規要求，持續完善公司治理運行機制，積極探索建設符合監管規定、體現民生特色的現代公司治理體系。本行不斷強化內控合規和風險防範能力，高效推進公司廉潔體系、反洗錢合規體系建設，持續健全信息披露機制，推動建立良好的利益相關方溝通機制。

在環境層面，本行堅持綠色發展，圍繞做優綠色金融的核心策略，發揮金融杠杆作用，助力實現「雙碳」目標。本行防範環境風險，對高污染、高耗能行業限制信貸投放，對落後產能企業加快退出進度。本行聚焦節能減排、清潔能源、碳權

交易、低碳科技、綠色生活等領域，搭建綠色金融生態圈，升級綠色金融產品體系，持續加大戰略投入；倡導綠色辦公，踐行綠色運營，並通過綠色採購推動供應商履行環境與社會責任。

在社會層面，本行加強產品創新，加大數字化產品應用，優化服務質量，注重消費者權益保護，不斷提升客戶體驗，用心服務客戶。本行重視人才發展，保障員工合法權益，以員工發展為導向，精準科學選人用人，加強青年人才培養激勵，為員工提供更加廣闊的學習、成長空間，幫助員工實現個人價值；積極承擔社會責任，踐行普惠金融，支持鄉村振興，在公益事業方面持續投入、深耕細作，不斷加強與社區溝通，支持社區發展，創造社會價值。

ESG 管治架構

董事會聲明

本行董事會全面監督 ESG 政策及規劃的實施，確保可持續發展能力提升，通過定期審閱 ESG 報告和研討 ESG 事宜，指導和監督管理層開展 ESG 相關工作。董事會下設戰略發展與消費者權益保護委員會，負責審議經濟、環境和社會公益事業等方面履行社會責任的相關事項，向董事會提出專業意見和建議，並關注政策和規劃的執行情況，監督實施效果，協助董事會督導經營層開展 ESG 相關工作。

2021 年 3 月，董事會及董事會戰略發展與消費者權益保護委員會審議通過《中國民生銀行 2020 年度環境、社會及管治報告》，明確 ESG 管理策略、重要議題等內容。董事會在充分瞭解本行 ESG 工作成效與進展的基礎上，將全球同業最佳實踐作為 ESG 工作目標，會同經營管理層，在消費者權益保護、綠色金融、普惠金融等領域開展提升工作，於報告期內先後審議通過了《中國民生銀行消費者權益保護五年發展規劃（2021-2025）》《中國民生銀行綠色金融發展五年規劃（2021-2025 年）》

《中國民生銀行普惠金融五年發展規劃（2021-2025）》，並定期聽取相關工作報告，持續提升 ESG 質效。

ESG 工作機制

本行持續完善 ESG 工作機制，確保各項業務相關的 ESG 風險得到妥善管理、ESG 責任得到切實履行。本行建立了「決策層—管理層—執行層」三級工作機制，成立董事長擔任組長、行長擔任副組長的 ESG 領導小組，設立由相關部門組成的 ESG 工作組，分別從統籌規劃、協調推進和落地實施三個層面管理和組織 ESG 工作。

利益相關方溝通

本行積極開展與利益相關方的溝通，通過設置長效溝通機制及時瞭解利益相關方的訴求並積極回應，將其重點關注的 ESG 議題作為本行行動方向和報告報露的參考。本行參考 ESG 報告指引，基於自身業務特點，結合利益相關方群體特性，設置了不同的溝通渠道，瞭解其重點關注的 ESG 議題。下表列示了本行主要利益相關方、重點關注的 ESG 議題以及對應的溝通渠道。

主要利益相關方	重點關注 ESG 議題	主要溝通及回應渠道
政府監管部門	支持民企、合規經營、綠色金融、客戶服務、鄉村振興、商業道德	政策諮詢、工作彙報、信息披露、常規檢查、監管機構會議、碳核查
投資人/股東	合規經營、綠色金融、客戶服務、員工發展、數字金融、商業道德	公司股東大會、信息披露、定期公告、投資者熱線
客戶	客戶服務、數字金融、合規經營、商業道德	客戶滿意度調查、95568 熱線、廳堂投訴、信訪
員工	員工發展、數字金融、節能減排	職代會、員工活動、員工幸福指數測評
社區及非政府組織	支持民企、綠色金融、普惠金融、鄉村振興、公益慈善	誌願者活動、社區宣教、環保行動
供應商	合規經營、商業道德、節能減排	公開招標程序、供應商評審、供應商熱線

報告期內，為了更深入和全面地瞭解內外部利益相關方對本行 ESG 議題重要性的反饋，本行針對股東及機構投資者、客戶、供應商及員工等利益相關方開展了問卷調研，邀請各方從自身角度評價各項 ESG 議題的重要程度，此次問卷調研作為日常溝通渠道反饋的補充，為本行 ESG 議題重要性評估提供了幫助和指導。

本行基於 ESG 報告指引，結合公司董事會、管理層、員工和主要外部利益相關方的關注及建議，識別和評估了與本行相關的十一大重要 ESG 議題，排序如下：

「支持民企」「普惠金融」「合規經營」「綠色金融」「客戶服務」「鄉村振興」「節能減排」「商業道德」「員工發展」「數字金融」和「公益慈善」。各個議題所包含的內容在本報告中均有系統闡述。

四、以客為尊，用心服務創共贏

本行立足「民營企業的銀行、敏捷開放的銀行、用心服務的銀行」的戰略定位，發揮服務民營企業、中小微企業的特色與優勢，全面支持實體經濟發展，積極踐行普惠金融，不斷探索創新業務模式，持續提升服務能力，加快全方位數字化轉型，努力為客戶提供數字化、專業化、綜合化的金融服務，打造共生、共享、共贏的開放銀行。

支持民營企業

本行致力於支持民營企業發展，通過創新產品、模式探索、分類管理、綜合服務等方式，建立覆蓋小微、中小、大中型以及生態鏈企業的多層次金融服務體系，與廣大民營企業建立共贏發展的夥伴關係，不斷提升專業服務能力，助力民營企業穩健可持續發展。

本行主要從以下三個方面全面落實支持民營企業的戰略方針：

細分民營企業客群

- 深入挖掘客戶需求，圍繞先進製造業、科創園區、北交所「專精特新」等重點細分領域客群，明確配套產品模式支持，提高對相關領域民企客戶的服務支持水平。

提升戰略民企綜合服務能力

- 積極拓展戰略合作夥伴關係，為企業提供融合服務，並幫助引導客戶實現資源整合，為促進銀企合作共贏奠定基礎。

推進中小民企特色服務

- 探索創新中小業務模式，推進「攜手計劃」「中小信貸計劃」「螢火計劃」；
- 持續深耕園區中小企業需求場景，探索優化產業園區綜合服務模式，全面提高園區中小企業服務深度和廣度；
- 推出為中小微企業全生命周期提供的基礎產品包，通過科技賦能持續提升中小微企業的金融服務體驗。

踐行普惠金融

本行積極落實國家政策，通過制定《中國民生銀行普惠金融五年發展規劃(2021-2025)》，強化普惠金融戰略部署，創新支持舉措，加大投入力度，提升服務能力，助力共同富裕。

普惠金融服務

報告期內，本行主要從以下三個方面深入踐行普惠金融：

優化體制機制	改善內部激勵	創新產品服務
強化普惠金融「條線化」管理和「五專」經營機制，以新的組織架構和管理模式促進風險管理與業務發展高效協同，深化專項資源配置支持，強化創新發展，打造綜合金融服務體系。	完善「敢貸、願貸」機制，制定小微企業授信業務暨普惠金融盡職免責實施細則，引導小微從業人員在依法合規盡職的前提下加大業務拓展和創新發展力度。	加快推動創新發展及數字化轉型，上線雲快貸、雲企貸、流水貸等拳頭產品，迭代信用微貸、網樂貸、增值貸等信用授信產品，加大無還本續貸等便捷服務推廣，優化客戶體驗。

報告期內，本行已設立分行級機構共 141 家，其中：一級分行（含香港分行）42 家，二級分行（含異地支行）99 家，實現了境內省、自治區、直轄市、計劃單列市的全覆蓋；支行網點及社區網點數量 2,407 家，自助設備數 5,142 臺。為保障金融服務惠及更多欠發達地區，進一步擴大金融服務渠道覆蓋面，本行在新佈局分行的區域展開網點建設規劃等相關工作。報告期內，本行推進惠農業務，按照「協商合作、擇優發展、風險可控」的原則，在農村地區發展合作商戶設立惠農服務點，並佈放電子機具（包括但不限於 POS 終端、智能終端、自助查詢機等軟硬件設備），在無網點佈局的鄉鎮、農村地區，向客戶提供助農取款、現金匯款、轉帳匯款、活

期轉定期、餘額查詢等基礎金融服務，截至報告期末，已簽約銀行卡助農取款服務點 51 家，服務客戶 2.3 萬余戶。

本行加強與其他行業頭部平臺的戰略聯盟創新合作，以提供更便捷的金融服務，拓寬本行金融服務渠道，如聯合順豐速運，通過順豐快遞人員觸達更多用戶，並以專屬定制權益吸引用戶辦理聯名信用卡。截至報告期末，該模式為近 5 萬客戶提供金融服務。

針對金融服務薄弱領域的客戶需求，本行創新推出二類戶電子賬戶代發工資業務，更好地支持勞務外包員工、農民工、建築工人等人群掃碼在線開戶，同時疊加本行的雲錢包功能，為客戶提供薪資代發、財富產品、消費信貸等一站式金融服務，有效地解決了分散性用工人群開戶難題，為其享受豐富的金融服務提供了便利。目前，通過本行電子賬戶代發的企業超過 1,000 家，累計為數十萬客戶提供線上開戶及薪資發放便利。

報告期內，本行榮獲《銀行家》雜誌社「2021 金融創新獎十佳普惠金融服務創新獎」。

助力小微融資

本行積極貫徹落實國家政策導向，踐行普惠金融發展戰略，堅決支持實體經濟發展，強化客戶細分與洞察，推進小微金融經營管理模式創新突破，緊密圍繞小微客戶生意圈、生活圈，搭建開放、合作、共贏的服務新生態，堅持中小微一體化開發，積極推進數字化轉型和線上化普惠金融。

本行為提高服務小微企業質效，創新、優化、迭代小微授信產品，豐富產品貨架體系；上線「民生小微」APP，提升線上化服務能力、拓展客戶服務渠道；優化業務流程，提升客戶體驗；針對小微企業首貸戶、製造業、科創企業、鄉村振興領域新型農業經營主體等制定專門化的服務方案。

本行積極服務小微客戶，截至報告期末，普惠型小微企業貸款餘額 5,048.15 億元，貸款增速 12.59%，報告期內累計發放普惠型小微企業貸款 5,705.29 億元，

實現普惠金融高質量發展，助力共同富裕。

本行積極響應國家減費讓利號召，嚴格執行國家價格主管部門和監管部門關於規範商業銀行服務價格管理和小微企業信貸融資收費相關規定，及時更新全行服務價格目錄並通過官網、營業網點等渠道向客戶進行公示。通過優化小微貸款定價管理模式，降低小微企業融資成本。同時，本行為小微企業、個體工商戶以及小微企業主提供降低支付結算手續費服務，給予小微企業開戶費、企業網銀轉帳手續費的主動優惠減免，全面降低小微企業綜合經營成本、融資成本，提升小微企業服務獲得感與滿意度。

支持鄉村振興

本行將鞏固拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接，成立鄉村振興工作領導小組，出臺《關於推進 2021 年金融服務鄉村振興的指導意見》等政策文件，建立金融助農工作績效考核體系，對金融幫扶類貸款給予優惠政策，持續提升「三農」貸款不良容忍度，健全盡職免責管理規範，有力推進金融幫扶工作落地。報告期末，脫貧地區貸款餘額 408.8 億元，較年初增長 59.1 億元，增幅 16.9%。

本行大力支持「美麗鄉村」和新農村建設，為積極響應國家支持鄉村地區金融發展的號召，從 2008 年 9 月起，累計投入 13.5 億元，發起設立村鎮銀行 29 家，深耕區域市場，提升服務水平，不斷探索可持續發展的商業模式，獲得客戶、同業、政府和社會公眾的廣泛好評。截至報告期末，本行村鎮銀行營業網點共計 84 個，各項貸款餘額共計 244.72 億元。

本行扎實做好農村基礎金融服務建設，全年新增縣域支行 5 家，進一步鼓勵分行在人口體量大、服務覆蓋不足的鄉鎮區域設立社區網點。打造「民生農場卡」「鄉村振興卡」等基礎金融產品，主動調動客戶、信息等資源，多角度助力脫貧地區企業解決資金、銷售等發展瓶頸。

本行積極推進普惠金融發展與鄉村振興融合協同，大力創新金融幫扶典型模式，加快產品開發和模式創新，推出農貸通、光伏貸產品，探索小額信用模式，實

現小微信貸政策、產品制度優化，進一步加大對脫貧地區、幫扶企業、脫貧戶等主體的貸款支持力度，助力實現共同富裕。通過「光伏貸」產品推動西部地區加快實現「雙碳」目標，助力脫貧戶穩定創收；依託「農貸通」模式和大數據技術，打通「數據壁壘」，助力提升脫貧群眾對資金需求的可獲得性；通過創新的「農鏈通」業務模式，發展農業供應鏈金融，進一步擴大對內蒙古地區牧場的金融支持力度；打造「糧融 e」產品，為豫北地區糧食作物種植、養護、交易提供全流程服務，幫助定點幫扶縣農戶穩收增收。報告期內，本行「農貸通」產品入選中國銀行業協會普惠金融服務鄉村振興典型案例。

提供優質服務

在「以客為尊」的價值觀引領下，本行持續提升客戶服務能力，致力於客戶賦能，為細分客群提供差異化金融服務，同時，持續加強消費者權益保護工作，堅持規劃引領、優化體制機制、強化投訴管理、豐富內宣外教，持續提升消費者權益保護工作成效。建立並實施投訴監測分析機制，提升投訴管理能力，完善投訴考核指標體系，持續迭代優化投訴系統，進一步提高消費者滿意度，以優質服務提升客戶體驗。

消費者權益保護

本行持續圍繞「提升消保理念，健全體制機制，強化流程管控，優化投訴處置，加快團隊建設」的整體工作思路，強化頂層設計，優化體制機制，提升消保意識，促進業務健康發展。

在戰略規劃層面，本行將消費者權益保護工作要求納入《中國民生銀行五年發展規劃（2021-2025）》，審議通過了《中國民生銀行消費者權益保護五年發展規劃（2021-2025）》，為消費者權益保護工作提供總體性指導。

在管理體系建設層面，本行明確董事會、監事會、管理層和消費者權益保護職能部門的職責，規範消費者權益保護管理工作，指導推動各項工作有效實施，促

進消費者權益保護工作目標的實現。

在管理執行層面，本行全面貫徹落實《中華人民共和國消費者權益保護法》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《銀行業消費者權益保護工作指引》《關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》等法律法規和監管要求。報告期內，本行制定和修訂了多項消費者權益保護內控制度，內容涵蓋消保審查、消費者金融信息保護、個人金融產品和服務營銷宣傳、個人金融產品和服務信息披露、教育宣傳、多元糾紛化解、消費者權益保護重大突發事件應急管理、考核等重點領域，全方位提升消保工作的精細化管理水平。本行通過開展全方位、分層級、多領域的消費者權益保護培訓，將消費者權益保護理念和要求觸達各類員工，覆蓋所有面向個人客戶提供服務的支行零售團隊員工、消費者權益保護部門及業務部門消費者權益保護條線員工，培訓內容包括消費者保護制度和政策解讀、系統操作演示、投訴處理、工單處理、產品宣傳推介材料管理、廳堂服務、賬戶風險防控、反賭反詐、個人證件鑒偽等領域，從而不斷提高員工消保專業能力和金融服務水平。

廣告政策。本行制定《中國民生銀行個人金融產品和服務營銷宣傳消費者權益保護管理辦法》《中國民生銀行消費者權益保護審查管理辦法》《中國民生銀行品牌建設管理辦法》，明確規定了對外發佈的廣告須符合廣告法，不做誇大宣傳、虛假宣傳，金融營銷宣傳應合法合規開展，應保障個人消費者知情權、自主選擇權、受尊重權、金融信息安全權，切實維護消費者合法權益，並且要求產品和服務的宣傳文本納入消費者權益保護審查範圍。各級機構分層、分級開展消費者權益保護審查，並對可能涉及的風險進行識別和提示，要求通過線上平臺發起營銷活動的宣傳材料需經過消費者權益保護審查或法審，從源頭上防範侵害消費者權益的風險，以提升一線營銷活動宣傳材料的消費者權益保護規範性。

產品及服務審核。本行根據銀保監會發佈的《商業銀行金融創新指引》等有關制度，制定了《中國民生銀行創新管理辦法》，設立產品與業務創新管理委員會，在董事會、經營管理層的領導下，統籌開展各類創新工作。董事會是全行創新管理

的最高領導機構，負責制定全行創新發展戰略；制定與創新發展戰略相適應的風險政策，並監督戰略與政策的執行；審批業務應急性計劃和連續性計劃；定期評估、審批創新相關政策及各類產品創新的風險限額；支持經營管理層為創新發展提供足夠的資金和合格的專業人才，確保戰略有效實施並管理創新過程中帶來的風險。

貸款方案靈活變更。本行明確規定客戶在授信期限內，如發生個人或家庭經濟收入狀況改變或財務狀況變更等情況時，客戶可自主與本行進行溝通變更貸款方案，消費者亦可通過本行自助渠道隨時提前還款，並有權視情況享受審批豁免等政策。本行還根據客戶分類，針對性地應用主動續授信、優先續授信、特色專屬服務、定期客戶關懷及金融產品推介等多個產品及服務，提升服務質量。

債務催收。本行制定了《中國民生銀行零售授信業務催清收與不良資產處置管理辦法》和《中國民生銀行個人消費信貸業務管理辦法》，持續推進零售授信業務監測預警管理系統建設，不斷建立健全監測預警及催收管理體系，注重消費者權益保護，嚴格執行國家法律、法規和監管規定，以及本行消費者權益保護制度的相關規定，開展合規催收，確保消費者的合法權益不受侵害。對信用卡各催收主體制定業務實施細則，明確催收作業規範，杜絕非法暴力催收。疫情期間，在積極落實疫情防疫防控要求的同時，本行從客戶實際出發，持續落實疫情期間關懷政策，為客戶減輕信用卡還款壓力。

客戶服務管理

本行以客戶為中心，深度理解客戶需求，全方位提升客戶服務能力，通過加強遠程銀行、網點廳堂服務和信訪投訴等多個渠道的管理，積極回應客戶訴求，優化客戶體驗，不斷提升客戶滿意度。

95568 客服熱線

95568 客服熱線是本行面向個人客戶，集服務、諮詢、投訴、建議等於一體的電話服務系統，致力於提供 365 天 24 小時不間斷、一站式的客戶服務。根據中國人民銀行《金融消費者投訴統計分類及編碼（銀行業金融機構）》行業標準，本行

細化 95568 客服熱線投訴分級分類篩選標準，對投訴數據按月進行分級分類，督促相關部門提高投訴處理效率。同時，對已經處理完畢的投訴，開展客戶投訴滿意度回訪，督促相關部門不斷提升服務質量。

網點廳堂服務

為提高網點廳堂的客戶服務質量，規範網點渠道客戶投訴管理工作，本行對《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》和《銀行業營業網點文明規範服務評價指標體系和評分標準》等監管要求和現行制度進行了對標，將相關服務內容落實在網點渠道投訴管理和基礎服務監測指標體系中，並制定了《中國民生銀行網點渠道客戶投訴管理辦法（試行）》，對網點渠道客戶投訴處置流程、投訴處理及時性作出明確的規定和要求，強化網點投訴公示管理，落實投訴公示要求，有效提升網點渠道投訴管理的質量，保障消費者權益。

零售線上服務

本行充分發揮手機銀行服務客戶的主陣地優勢，建設有特色的零售線上平臺，做強移動金融綜合服務能力。疫情期間，通過手機銀行、網上銀行、微信銀行等線上平臺，緊急推出多種特殊服務，打造手機銀行「戰疫專區」，滿足客戶捐款和生活消費等資金劃轉需求；上線小微貸款遠程視頻面簽，解決中小微企業出門不便但需要申請貸款的燃眉之急，助力復工復產。報告期內，本行零售線上平臺用戶數達 9,355 萬戶，年增幅 14%；零售線上平臺交易替代率 98%；零售線上平臺月活用戶數 2,634 萬戶，比上年末增加 22%。

對公線上服務

本行強化對公線上金融服務優化升級，推出「民生 e 企」品牌，以「三個銀行+銀企直聯」服務體系滿足客戶多渠道金融服務需求。打造企業網上銀行 3.0，通過對公通行證統一用戶體系，實現智能化服務流程；推出企業手機銀行 3.0，打造「千企千面」移動金融服務；建設企業端微信銀行 3.0，上線在線開戶新模式；建立銀企直聯全生命週期管理體系，聯合用友首推銀企直聯免測服務。報告期內，本

行對公線上平臺用戶數達 297 萬戶，年增幅 13%；對公線上平臺月活用戶數達 99 萬戶，比上年末增加 23 萬戶；對公網金平臺累計交易金額 67 萬億元，年增幅 14%；銀企直聯客戶數 3,300 戶，銀企直聯客戶年日均存款 7,707 億元。

投訴管理

本行根據《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》，制定了《中國民生銀行消費投訴處理管理辦法》等投訴處理制度，詳細規定了投訴處理流程及時限等要求，明確消費者權益保護部為統籌管理部門，監督並分析全行的消費者投訴處理情況，建立實施投訴監測分析機制，完善投訴考核指標體系，持續迭代優化投訴系統，進一步提升投訴管理能力，提高消費者滿意度。

消費者可通過服務監督電話及專項服務熱線、官網在線客服、微信客服、服務監督郵箱或至本行營業網點提出投訴。各投訴受理渠道部門在收到消費者投訴事項後，及時轉交相關責任機構進行處理。投訴處理責任機構按要求對投訴事項進行調查核實，在規定時間內做出處理決定並對消費者進行回復。當消費者對處理結果有異議時，根據監管規定和本行相關管理規範，消費者有權向投訴處理責任機構的上級機構申請核查，也可以通過申請調解、仲裁、訴訟等途徑進一步解決糾紛。

為完善糾紛化解機制並提升糾紛化解能力，本行制定了《關於及時妥善處理反復投訴，防範化解重大風險的指導意見》《中國民生銀行金融消費糾紛多元化解管理辦法》《中國民生銀行重大消費投訴處理應急預案》《中國民生銀行重大消費投訴應急管理辦法》等相關制度，並通過官方網站、手機銀行 APP、微信公眾號等渠道對外公示投訴熱線和處理流程。

為保障投訴處理工作依法依規推進，本行成立戰略發展與消費者權益保護委員會，制定了《中國民生銀行股份有限公司董事會戰略發展與消費者權益保護委員會工作細則》，明確戰略發展與消費者權益保護委員會是董事會按照股東大會決議設立的專門工作機構，對全行包括投訴管理在內的消費者權益保護工作履職情況進

行戰略制定、監督、評價等；本行制定《中國民生銀行消費者權益保護審計管理辦法》，由審計部對全行包括投訴管理在內的消保工作履職情況進行監督，形成常態化、規範化的內部審計監督評價機制。根據《中國民生銀行股份有限公司紀檢監察機構監督執紀工作辦法（試行）》，本行嚴格依規依紀受理信訪舉報，明確信訪舉報與問題線索處置的流程，開展信訪舉報分級管理，嚴禁洩露舉報人隱私信息。

報告期內，客服熱線、網點以及監管轉辦等渠道接受的客戶投訴量為 63,643 筆，其中，95568 渠道接獲的客戶投訴數目為 20,401 起，受理客戶投訴辦結率 99.97%，客戶滿意度達到 99.69%。本行針對客戶投訴反映的問題進行分析，不斷改進產品和優化服務，以切實保障消費者合法權益。

此外，本行建立了信訪舉報工作制度，對信訪工作的定義及工作職責進行了清晰界定，實施《中國民生銀行信訪管理辦法》，全面梳理了信訪管理工作流程，設立來信、來電、電子郵件、傳真、來訪等舉報渠道接受客戶信訪舉報，並要求涉及部門及時按規定程序處理。

適老化專屬服務

本行推出老年客群專屬電話服務、至簡版手機銀行 APP，提升網點適老化服務設施，發揮社區網格化服務優勢，優化老齡金融產品及服務。

專屬電話客服

- 老年客戶撥打95568可一鍵直達人工服務，系統智能識別60歲以上客戶，免除語音導航和按鍵選擇等環節，直接接入人工客服。

至簡版手機銀行

- 上線「民生手機銀行至簡版」，具有超大字體、常用服務定制、個性理財推薦等突出特點，為老年客戶提供更周全、更貼心、更便捷的專屬服務，實現關鍵信息易讀、主要功能易找、操作步驟易懂，幫助老年客戶解決使用智能手機的困難，方便其快速便捷地獲得移動金融服務，同時避免老年客戶往返網點奔波；
- 截至報告期末，至簡版用戶數已突破28萬戶；
- 「至簡版」手機銀行服務贏得了媒體高度關注和市場好評，在中國電子銀行網主辦的「2021中國金融科技創新大賽」中，「民生手機銀行至簡版」榮獲「全場榮耀獎」。

網點適老化服務

- 網點設置老年人專享「綠色通道」或「愛心窗口」，廳堂佈放老花鏡、愛心座椅等適老裝置，提高老年客戶服務質量及客戶體驗。
- 本行推出多種多功能新型智能機具，具備人體感應、音視頻采錄、多維身份認證、多卡證識讀、大額快速現鈔存取、票據鑒偽等功能，支持人機便捷交互的多場景業務服務，並搭建監管平臺，實現閉環式管理；該機具可輕鬆實現老年人的身份識別及一鍵轉接功能，主動詢問是否需要人工協助，自動轉接遠程協助人工坐席，為老年人的業務辦理提供有力支持。

客戶賦能

為確保金融服務惠及廣大客戶群體，本行積極普及金融知識，開展了覆蓋不同人群的多樣化金融知識教育宣傳活動，送金融知識進校園、進農村、進社區、進企業、進邊疆、進商圈、進展會，依託金融教育示範基地，打造常態宣教基地，使用短視頻、系列漫畫等宣傳方式，向農民、學生、老年人、外來務工人員、邊疆人民等開展金融知識宣傳，形成系列化、主題化宣傳活動，打造線上線下一體化活動網絡。

圍繞不同金融知識宣傳教育主題，本行積極開展公眾普及工作，自主設計宣教品牌形象「民小豹」和「消消」；創新宣教形式，組織線上知識競賽以賽促學；通過外部紙媒、媒體網站及客戶端等媒體平臺轉發金融知識宣教文案達千餘篇；通過官方渠道發佈原創金融知識宣傳文案閱讀量累計 10.4 萬人次，提高消費者金融安全意識，普及金融消費者基本權利、用卡安全、防範電信詐騙等基礎金融知識，真正讓金融安全、消費者權益保護等理念深入人心。

報告期內，本行各級機構組織了 245 次走進校園宣傳金融知識的活動，走進大學 94 次、中學 51 次、小學 72 次、學前 28 次，受眾師生達 160,012 人次，宣傳內容涵蓋基本金融知識、征信知識、投資理念、消費習慣、投資風險、反詐知識等，幫助學生培養理性消費習慣，遠離非法校園貸，防範典型網絡詐騙，增強學生自我防護能力。

面向青年、老年、普惠人群等不同人群，本行通過線上官網和官方微信平臺開闢「消保專欄」、線下渠道等，開展內容豐富、形式多樣的教育宣傳活動，全年推送各類宣傳圖文、視頻 40 餘篇。開展「3.15」「守住錢袋子」「金融普及月」等集中教育宣傳活動，共觸達消費者 7,088 萬人次，舉辦線上線下各類宣傳活動 16,398 次，發放線上線下各類宣傳資料 1,302 萬份，覆蓋全行正常營業網點。全行常態教育宣傳工作觸達消費者 986 萬人次，舉辦各類宣傳活動 9,856 次，獲各類媒體報道 940 餘次。

加快數字轉型

本行將體系性、全方位的數字化轉型作為佈局未來的新起點，制定數字化金融轉型策略，加大資金、人才投入，加快數字化轉型步伐。成立了數字化金融轉型牽頭部門——生態金融部，啟動多個重大生態金融項目，建立敏捷創新機制和配套支持機制，生態銀行、智慧銀行實現重點突破。推進「企業級」業務系統架構，搭建一體化運營中臺，強化數據治理與應用，打造敏捷組織和創新文化，夯實數字化轉型基礎。

打造生態銀行

- 圍繞生態銀行戰略目標，啓動供應鏈數據增信融資、民生快貸、互聯網生態貸款、生態金融運營平臺4個重大生態金融項目，建立了敏捷創新機制和配套支持機制；
- 大力建設創新服務模式，打造民生雲+品牌，將金融服務整合解構、模塊封裝，助推合作夥伴打造金融服務能力、增強用戶粘性，賦能銀行業務發展，實現互利共贏；
- 推出7大行業服務方案，實行「四統一」策略，以全行企業級互聯網服務平臺為支撐，形成了高效敏捷的開放銀行服務模式；
- 聚焦個人生活細分場景，拓展電商、教育、餐飲等行業小微場景化結算。

建設智慧銀行

- 零售業務方面，打造客戶體驗與客群數字化經營管理閉環體系；
- 小微金融方面，推進小微APP建設，豐富線上授信產品體系；
- 公司業務方面，夯實公司業務線上化基礎；
- 金融市場方面，建立同業客戶細分客群的數字化營銷體系；
- 風險管理方面，完成數字化風控體系整體規劃，啓動小微自動化評審體系建設；
- 運營管理方面，應用新型智能技術提質增效，標準化作業替代率已近60%；
- 智慧銀行體驗店，探索智慧網點建設，首家「智慧銀行體驗店」首年運行經營成果顯著，在多家分行持續推廣落地。

夯實轉型基礎

- 本行持續夯實數字化轉型基礎，打造敏捷組織和創新文化，成立數據管理部，加強人才隊伍建設，開展數字化轉型能力提升培訓體系建設工作，全面推進了全行數字化轉型人才培育工作的高效開展，如「晨光充電站」等項目，有效提升員工數字化轉型基礎素養，為數字化轉型提供支持保障。

報告期內，本行推出手機銀行 6.0、鍵盤銀行、開放銀行和遠程銀行等產品，為客戶提供更高效、更便捷的線上服務。

手機銀行6.0

- 國內率先適配華為鴻蒙系統，推出智能搜索、智能日曆、智能語音等服務，平臺智能化水平大幅提升；
- 打造線上資產證明、醫保電子憑證、個人征信查詢、電子發票等系列便民、惠民服務；
- 建設手機銀行生活場景，建成25家分行特色專區，開展220余次客戶回饋活動，滿足客戶一站式生活服務需求。

鍵盤銀行

- 業內首推鍵盤銀行，以百度智能手機輸入法為載體，將各項金融服務融入到用戶鍵盤使用的各個場景中，提供隨用隨取、一鍵跳轉至手機銀行的便捷服務。

開放銀行

- 突破傳統服務模式，大力探索創新開放銀行，打造民生雲+品牌，將金融服務整合解構、模塊封裝，通過API服務、H5、小程序、生態金融雲等各種方式，開放產品與服務、交易與流程、數據和算法，鏈接行業生態，打造生態金融，不斷突破了傳統金融業務的渠道邊界、客戶邊界、服務邊界，賦能銀行業務發展的同時，助推合作夥伴打造金融服務能力、增強用戶粘性，實現互利共贏；
- 推出開放銀行「民生雲·代賬」「民生雲·企付」等7大行業服務方案，投產開放銀行門戶網站，實行統一服務目錄、身份識別、安全認證、風險控制「四統一」策略，以全行企業級互聯網服務平臺為支撐，形成了高效敏捷的開放銀行服務模式。

遠程銀行

- 在業內首創兼具「業務與服務」功能的遠程銀行服務，依托數字網絡和音視頻解碼技術，使足不出戶、視頻與銀行面對面成為現實，打破了實體網點對金融專業服務形式的限制，打造出7×12小時的線上有溫度服務，惠及更多客戶，使本行金融服務的效率和體驗得到有效提升。遠程銀行發揮線上「非接觸式服務」渠道優勢，業務量超過線下網點，並多次為國外或疫區的客戶遠程辦理業務，有效解決了疫情防控時期客戶無法親臨櫃面的難題，逐漸成為客戶服務主渠道之一。

五、穩健經營，強化合規控風險

本行堅持誠信經營、合規經營，不斷完善合規管理和文化建設；深化全面風險管理體系建設，確保風險管理能力得到進一步提升；堅持廉潔治行，重視塑造廉潔文化；持續完善信息安全管理與保障體系建設，構建完備的金融安全防護體系；注重防範知識產權風險，加強員工知識產權維護意識；重視與合作夥伴的良性互動，倡導並監督供應商履行環境和社會責任。

強化合規管理

本行持續完善內控合規體系，加強合規文化建設，不斷提升全行依法合規經營意識與能力。

報告期內，本行強化事前、事中、事後合規管理機制建設。事前加強監管動態研究、外規內化、合規審查，並全面強化從業人員行為管理機制，事中加強案件風險管控、規範檢查整改標準，事後建立風險合規責任認定工作機制；著力重塑合規文化、加大查改力度、明確考核導向、緊抓操作風險、管控關聯交易、強化反洗錢管理、升級合規科技，持續提升合規管理有效性。

本行嚴格遵守《中華人民共和國商業銀行法》《商業銀行合規風險管理指引》等相關法律法規要求，搭建了以《中國民生銀行合規管理辦法》為基本制度，由合規管理部門制度與各職能部門制度共同組成合規管理制度體系，制定了《中國民生銀行制度管理基本規定》《中國民生銀行內控合規檢查管理辦法》《中國民生銀行內控合規檢查操作規程（2021 年修訂）》《中國民生銀行內控合規問題整改管理辦法》《中國民生銀行員工行為禁止規定（試行）》《中國民生銀行從業人員行為守則（修訂）》《中國民生銀行從業人員行為監測管理辦法（試行）》《中國民生銀行涉刑案件管理辦法》《中國民生銀行盡職免責管理辦法》等制度。為增強員工合規意識，本年度全行開展法律合規底線教育，全集團員工參加合規核心理念、員工行為底線學習，活動覆蓋 6 萬人次。

提升風險防控

本行秉承「穩健 審慎 全面 主動」的風險文化，持續完善全面風險管理體系建設，確保風險管理覆蓋全機構、全業務、全流程、全類別風險。本行建立了健全的風險管理架構，形成職責清晰、相互制衡的運行機制，並構建了全面風險管理三道防線，明確三道防線的範圍及責任，落實全流程、全覆蓋的風險管理。同時，本行完善風險偏好、策略、限額體系，建立風險偏好、策略、政策三層管理體系，上線行業限額管理系統，逐步實現機控管理，並完善風險管理政策和程序，強化主要風險類別的專業化、精細化管理，加強新興風險防控。

本行強化風險管理關鍵環節，優化制度管理機制，完善工具體系建設，開展風險管理報告並推進風險管理系統和數據質量提升，完善全公司智能風控體系，強化數據治理，推進風險數據加總能力建設。同時，優化風險團隊和人才建設，增進全員風險管理責任意識，提升風險管理人員專業化水平。

報告期內，本行通過線下培訓、線上直播、集中授課、案例分析等多種方式，開展了風險策略、巴塞爾協議III實施、授信體制改革、綠色金融、合規風險、法治教育、清收處置等 1,978 次全行風險管理相關培訓，累計約 19 萬餘人次參加，提升了全行風險管理專業化水平。

堅守商業道德

本行嚴格遵守《中華人民共和國銀行業監督管理法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等反貪污相關法律法規要求，制定了《中國民生銀行員工違規違紀行為處分辦法》《中國民生銀行黨委關於在履職行權中嚴格實行公私分開的規定（試行）》，高度重視塑造廉潔文化，強化員工廉潔從業自律意識，成立員工道德風險防控領導小組，加強員工道德風險管理，不斷完善違規違紀行為查處工作機制，督促幹部員工遵紀守法、遵章守規，為本行改革轉型的順利實施和各項事業的健康發展提供支持和保障。報告期內，沒有發生對本行或本行員工提出並已審結的貪污訴訟案件。

職業道德。本行董事會制定了《中國民生銀行股份有限公司董事會職業道德準則》，建立、踐行並監督執行高標準的職業道德準則，由董事會直接監督商業道德事宜。本行成立了中國民生銀行問責委員會，對商業道德進行監督，對員工違規違紀違法行為按照規定進行嚴肅處理。

管理舉措。本行修訂《中國民生銀行員工違規違紀行為處分辦法》，在辦法中明確了行賄受賄、職務侵佔等反賄賂與反貪污相關規定，完善制度和監督約束機制。加強對全行問責管理工作的督導力度，充分發揮全行各級問責委員會的職責和作用，彰顯依法從嚴治行的決心，同時加強員工異常行為監督管理，有效防範風險。本行通過公開信訪舉報電話、郵箱，暢通信訪舉報渠道，各級紀委按照管理權限分級受理信訪舉報，並制定《中國民生銀行股份有限公司紀檢監察機構監督執紀工作辦法（試行）》，明確規定要加強舉報人保護工作，對舉報人信息嚴格保密。

審計風控。對審計發現的員工涉及道德標準的問題，本行進行嚴肅查處，對查實的違規違紀問題進行嚴肅問責，涉嫌違法犯罪的移送司法機關處理。同時，本行巡視組聚焦整改責任和實際成效，將審計監督發現的問題整改落實情況納入巡視範圍，評估對審計發現、移交問題整改是否取得整改實效。本行內部審計高度關注商業道德標準建設及執行情況，通過全面審計、專項審計、經濟責任及後續審計等方面，對以欺騙性手段，故意違反法律法規、行內制度規定，謀取個人利益或特殊利益的行為進行重點檢查，對舞弊和不規範經營行為進行更加有效的控制和防範。為更好地推行廉潔治行，防範相關風險，本行採取了以下舉措：



原則上每三年對經營機構開展一次全面內部控制評價，將員工道德風險、問責管理納入評價範圍。



在問題資產責任認定審計過程中，嚴格排查舞弊及違反商業道德的行為，並發起問責。



在日常審計過程中，通過數據化技術對違反商業道德的員工異常行為進行持續性監督和提示。

能力建設。報告期內，本行深入推進反腐倡廉培訓工作，持續加強清廉金融文化建設，開展以「邁進新征程、立足新階段、把握新形勢、聚焦新任務，推進全面從嚴治黨、深化全面從嚴治行」為主題的違規違紀違法典型案例宣講，組織全員觀看專題警示片《穿透 II》，有效發揮警示作用。本行將《中國民生銀行員工違規違紀行為處分辦法》和員工違反道德標準的違規違紀典型案例作為培訓內容，製作培訓課件並要求各經營機構做好培訓工作，並以各種宣傳教育形式開展員工道德行為警示教育，確保覆蓋到全體員工（包含兼職員工）和勞務派遣工。

防範洗錢風險

本行嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構反洗錢規定》（中國人民銀行令〔2006〕第 1 號）《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險管理指引（試行）》（銀反洗髮〔2018〕19 號）《銀行業金融機構反洗錢和反恐怖融資管理辦法》（中國銀行保險監督管理委員會令〔2019〕第 1 號）等反洗錢相關法律法規要求，制定並執行《中國民生銀行洗錢與恐怖融資風險管理辦法》，通過加強反洗錢內控體系建設、加快反洗錢科技賦能系統建設、夯實反洗錢工作基礎等方式，進一步完善了

反洗錢內控機制。

優化制度建設。報告期內，本行對反洗錢制度有效性開展全面評估，並根據評估結果制定《中國民生銀行反洗錢獎懲工作管理辦法》和《中國民生銀行境外分行反洗錢和反恐怖融資工作指引》，修訂現有制度 9 項，進一步完善反洗錢制度體系。在業務條線制度層面，8 個總行業務部門共制定 3 項、修訂 5 項條線專項反洗錢工作制度，進一步將反洗錢工作要求內嵌到業務流程與操作環節。在經營機構層面，秉持「精簡高效」「政出一門」的工作思路，進一步梳理、明確境內外分行必須結合屬地監管要求和自身實際情況細化建設制度類別，督導經營機構將工作重心聚焦在制度執行層面。

完善風險管理。報告期內，本行進一步完善全行洗錢風險管理體系，強化反洗錢內控機制。具體措施包括：深化「兩會一層」履職，董事會、監事會及高級管理層多次接受反洗錢培訓並對反洗錢工作作出專項部署；完善洗錢風險管理策略，在全面風險管理制度中進一步明確與規範民生銀行洗錢風險管理要求，首次在全行風險偏好中增加洗錢風險量化控制目標；深入落實《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險自評估指引》，重構本行機構洗錢風險評估體系，構建 340 余項細化評估指標；進一步強化反洗錢考核力度，賦予反洗錢管理部門對業務部門反洗錢專崗人員績效考核 50%的評價權限；制定《中國民生銀行反洗錢獎懲工作管理辦法》，組織全行完成首次反洗錢獎勵申報與評定工作；從資源、意識、職責、流程等方面加強對支行反洗錢工作指導，幫助支行節約資源、聚焦風險、減輕壓力，更加有效地履行「一道防線」反洗錢工作。

加強風險監測。本行建立健全案件調查、研究分析三位一體的集團化反洗錢監測分析體系，綜合強化洗錢風險識別、監測與管控能力。具體措施包括：修訂《中國民生銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法》，進一步明確與規範監測標準、報告流程等管理要求；固化洗錢風險監測督導機制，通過全轄視圖實時把握全行整體洗錢風險；強化員工賬戶洗錢風險排查，自主建立並豐富監測規則，不斷拓展風險監測深度與廣度；持續完善集團洗錢風險聯控機制，聯合科技團隊研發多個團夥

犯罪模型，精準挖掘並認定各類團夥犯罪主體；開展洗錢風險課題與案例研究，穿透識別業務洗錢風險，發佈洗錢類型分析、業務風險提示及《反洗錢典型案例選編》專刊，助力合規經營發展。

強化能力建設。本行持續大力開展反洗錢宣傳培訓，靈活創新反洗錢宣傳形式，持續提升全員反洗錢工作能力，切實履行金融機構反洗錢社會責任。報告期內，本行開展反洗錢知識答題和宣傳活動，累計吸引 1,800 余萬人次社會公眾參與答題活動，宣傳活動受眾約 2,141 余萬人次，開展反洗錢履職直播培訓與資格認證，持有反洗錢資質證書的員工佔比達到 32%，開展大型反洗錢現場或視頻直播培訓 9 次，累計參訓人數近 7,000 人。本行建立了反洗錢線上培訓體系，並已納入全公司員工年度合規培訓和新員工入職培訓必學課程，報告期內共開展反洗錢培訓 6,313 場，累計培訓人數約 30 余萬人次。

保障信息安全

本行重視信息安全管理工作，嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》和《中華人民共和國金融行業標準 金融數據安全 數據生命週期安全規範》等一系列數據安全法律法規和標準規範，並覆蓋全行及各分支機構，保障公司信息和消費者信息的安全。同時，通過持續完善信息安全體系化管理，大力推動信息安全技術和應急響應措施升級，加強知識產權保護，不斷提升全員信息安全意識和技能，助力行業信息安全建設。

信息安全管理

本行建立了以總體策略、管理規範、標準細則、操作流程構建的四層數據安全制度體系，制定了《中國民生銀行總行生產數據管理辦法》《中國民生銀行客戶信息安全管理辦法》等十餘項數據安全制度，通過制度發文向全部條線和分支機構進行頒佈及宣貫。覆蓋集團的信息安全制度包括：《中國民生銀行信息安全總體策

略》（境內外全行和各附屬機構）《中國民生銀行客戶信息安全管理辦法》和《中國民生銀行客戶信息安全管理實施細則》（總行、境內各分行和信用卡中心等部門，附屬機構參照執行）《中國民生銀行附屬機構信息安全管理辦法》。同時，各經營機構和附屬機構在總行的要求和指導下發佈了本機構的信息安全相關制度。

本行依據國家和監管的數據安全法律規範，完善數據安全管理制度體系，強化數據安全技術防護，加強數據安全運營監測，構建數據安全防護體系，守住數據風險防範底線，提升全行數據資產安全和個人金融信息保護能力。同時，針對本行重要信息系統制定密碼改造方案並持續推進實施，完善商用密碼應用，保障信息系統的安全穩定運行。

本行高度關注信息系統安全防護及個人金融信息保護工作，搭建了自上而下的信息安全治理架構。本行風險管理委員會及數據治理委員會是全行信息安全治理及數據安全治理的最高決策與管理組織，制定全行信息安全及數據治理戰略，統籌規劃全行信息安全及數據安全管理。總行信息科技部負責全行客戶信息的技術管理，建立健全客戶信息的全生命週期流程安全標準與規範，檢查客戶信息安全保密措施的合規執行情況，並定期為使用客戶信息的業務部門提供數據安全的技術支持服務。

消費者金融信息保護

在保護消費者信息安全方面，本行制定《中國民生銀行個人金融信息消費者權益保護管理辦法》，明確了本行個人金融信息消費者權益保護工作原則，個人金融信息全生命週期的消費者權益保護管理要求，嚴格要求各機構遵循「最小、必要」原則，採取分級授權、權限管控、技術控制等有效措施加強對個人金融信息保護，維護個人查詢、更正、補充和刪除等合法權利，並配套建立相應的監督檢查和應急處置機制，防止信息洩露和濫用。

本行組織專業團隊負責數據保護工作，構建多部門協同聯動的數據安全管理工作機制，推進數據安全全生命週期管理，防止數據的非法採集、未授權訪問、違

規使用、非授權複製傳播等行為，加強消費者金融信息保護，保障金融消費者的合法權益。同時，本行加強客戶端應用的客戶隱私保護及安全合規管理，為經營機構訴訟案件提供權威數字簽名驗證報告 500 餘份，統籌全行移動金融客戶端備案工作，協助移動應用檢測並整改合規問題，提升移動終端的安全合規性。

在客戶隱私政策中，本行會在徵求客戶同意情況下處理其個人信息，並明確客戶關於個人信息的控制權限。本行全力保護客戶對個人信息的查詢、複製、刪除、請求注銷賬號、更改授權同意範圍、拒絕個性化展示、響應請求及撤回同意等的權利，以使客戶擁有充分的能力和渠道保護其個人信息安全，行使與個人信息相關的各項權利。

信息安全實踐

報告期內，在我國舉行多場重大會議、活動和慶典的背景下，本行有效保障了 2021 年全國兩會、建黨一百週年、服貿會等一系列國家重要時期本行的網絡和系統安全穩定運行。同時，在網絡及信息系統安全防護能力提升方面，本行推動行業創新應用與產品研發，榮獲了中國信息通信研究院「雲安全守衛者計劃」優秀案例獎等獎項。

報告期內，本行就《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國個人信息保護法》等重要法律修訂，組織各機構圍繞數據安全和隱私保護等開展負責人學法講法 358 場次，共計 16,772 人次，強化了關鍵人員法治思維，圍繞《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等重大法律法規對銀行經營管理影響與應對，組織開展法律知識與技能培訓 439 場次，共計 3.21 萬人次，進一步強化全員法治能力。本行採取了不同措施開展相關意識提升與能力建設工作，如：



針對信息安全法律法規、國家標準及制度規範，本行頒佈《關於開展〈中華人民共和國個人信息保護法〉學習培訓的通知》，制定《中國民生銀行數據安全專項培訓實施方案》，開展法治大講堂授課解讀《中華人民共和國個人信息保護法》，要求各條線組織二次培訓傳導，確保培訓覆蓋全行所有員工，並通過即時通「信息安全服務站」公眾號向全行推送法律及規範解讀。



針對總行信息科技部、信用卡中心、各分行及附屬機構的科技外包服務供應商，依據總行信息科技部統一下發的《供應商安全管理風險自查表》，組織開展供應商信息安全管理風險自查以及科技服務供應商信息安全合規教育培訓。

此外，根據銀保監會、證監會等機構對商業銀行年度報告披露的要求，本行每年開展外部信息系統審計工作，審計涵蓋信息安全政策及科技管理流程的設計與執行情況評估，並在本行年度報告和年度內部控制評價報告中披露審計結果。報告期內，本行已通過 ISO 27001 信息安全管理體系認證及網絡安全等級保護四級認證。

深化採購合作

供應商管理政策

本行秉承合作共贏的原則，高度重視與合作夥伴的良性互動，攜手供應商打造可持續價值鏈，努力實現全行業的合作共贏，不斷完善採購管理規章制度，加強招投標管理和供應商管理，積極推動落實綠色採購政策，促進供應商提升其環境、社會風險管理水平，攜手供應商承擔社會責任。

本行嚴格遵守《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國招標投標法》等法律法規要求，持續推進供應商管理的規範化和標準化建設，建立了涵蓋《集中採購管理辦法》《小額分散採購管理辦法(試行)》《供應商管理辦法》《招投標管理辦法》《總行採購代理機構管理辦法》《採購人員廉潔從業規定》等細則的管理制度體系，

規範供應商管理，為採購活動的健康開展提供指引和依據。

供應商審查與監督

本行制定了嚴格的供應商準入準則，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。同時，供應商應遵守職業健康及安全管理、勞動法規和員工薪酬相關標準，願意且有能力的為本行提供產品和服務，並接受本行的監督管理。對於公開招標項目，在項目評審過程中對供應商資質進行審查，對於非公開招標項目，在供應商遴選過程中對其重大違法情況、違規違約情況、社會輿情及勞動爭議情況進行審查。通過供應商管理系統，本行對經審核符合有關資質要求的候選供應商實行入庫管理和線上化動態監控，從源頭上控制供應商風險。報告期內，供應商審查工作覆蓋本行所有採購項目及供應商。

為了確保供應商在履約過程中能夠嚴格遵守本行的供應商管理要求，本行通過審核供應商在採購準入、評價考核、不良行為管理等各環節，對供應商開展履約持續監督，確保供應商自身環保政策制度和管理程序的有效性，包括是否遵守本行關於社會責任、商業道德、職業健康及安全管理、勞工標準及環境保護等管理要求，並適時地開展現場審核。本行在供應商評價考核過程中，關注供應商的環保管理及風險管理，通過年度定期評價，對現有供應商履約情況進行統計、分析及反饋，並將評價結果作為本行與供應商持續開展合作的重要依據。同時，本行鼓勵供應商加強自身的節能環保管理，並在履約過程中對供應商出現環境保護及履行社會責任不良行為進行監督管理。

2021 年度供應商相關關鍵績效指標

指標	2021年
供應商總數量（個） ¹	1,732
華東地區供應商數量（個）	390

華中地區供應商數量（個）	81
華北地區供應商數量（個）	906
華南地區供應商數量（個）	262
西北地區供應商數量（個）	14
東北地區供應商數量（個）	31
西南地區供應商數量（個）	48

注：供應商數據統計僅包括中國內地供應商。

維護知識產權

本行遵照《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國廣告法》等相關法律法規，制定《知識產權管理辦法》《品牌管理辦法》，在創新保護、許可管理、侵權處理等方面對知識產權進行管理，防範知識產權風險，全面推進本行品牌文化視覺形象的規範和統一。為應對《中華人民共和國民法典》及配套司法解釋的出臺對本行知識產權工作提出的新要求，本行制定並執行了《關於知識產權保護的法律風險管理規範》，並在全行開展培訓，以更新員工知識產權維護法律概念，提高員工知識產權維護意識。

報告期內，本行加強知識產權管理，鼓勵行內創新，積極引導進行智力成果權利申請，全年推動專利申請 9 項、商標註冊申請 9 項、著作權申請 18 項，完成專利授權 3 項、著作權登記 7 項、商標註冊 3 項。為確保數字金融知識產權權利有效期，本行完成到期域名續展 17 項、到期商標續展 9 項。

六、創新環保，綠色發展護生態

本行高度關注環境保護和氣候變化，積極響應國家建設美麗中國的倡議及「30·60」碳達峰、碳中和目標，主動識別「雙碳」政策帶來的風險和機遇，推動綠色金融發展戰略落地，支持綠色、低碳、循環經濟。本行密切關注氣候變化，與監管機構、同業機構及中國金融學會綠色金融專業委員會進行溝通與交流，探討國內外有關綠色金融和氣候變化方面的研究與合作，助力生態文明建設。

本行踐行低碳環保、節能減排的可持續發展理念，在嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等國家相關法律法規的基礎上，多維度實行節能減排，提升員工環境保護意識，落實各項綠色辦公措施，支持創新綠色發展。

佈局綠色金融

本行深入貫徹綠色理念，統籌推進綠色金融發展和投融資佈局，依照《中國民生銀行綠色金融發展五年規劃（2021-2025 年）》，從戰略推動層面，規劃綠色金融發展方向和業務佈局，並積極踐行《中國銀行業綠色信貸共同承諾》。從政策引領層面，本行制定年度風險偏好、風險策略、信貸政策，明確提出支持綠色、低碳、循環經濟，制定綠色金融年度發展目標，持續促進資產結構綠色化轉型，防範、化解 ESG 風險，提升 ESG 表現，引導本行實現綠色、可持續發展。

本行聚焦節能減排、清潔能源、碳權交易、低碳科技、綠色生活等領域，搭建了覆蓋交易平臺、行業協會、政府部門、核心企業的綠色金融生態圈，升級綠色金融產品體系，持續加大戰略投入。同時，本行作為首批接入全國碳市場註冊登記系統的銀行，通過提供交易結算等優質基礎服務，支持全國碳市場穩步發展，並積極探索碳權擔保貸款業務，成功辦理多筆碳排放權擔保貸款，實現了全國市場首次碳排放權擔保業務落地。本行加強國家核證自願減排量業務跟蹤，對接高碳行業客戶需求。

報告期內，本行綠色金融規模實現穩步增長。截至年末，綠色信貸餘額為 1,073.17 億元，比年初增長 546.48 億元，增速 103.76%。在本年度由監管部門組織的 21 家主要銀行綠色信貸自評價中，本行排名大幅提升。報告期內，本行榮獲 2021 年度金融時報「最佳綠色金融服務銀行」、21 世紀經濟報道「2021 年度低碳銀行獎」、每日經濟新聞「2021 中國金鼎獎一年度綠色金融獎」、中國能源報「低碳創新社會責任企業」等重要獎項。

2021 年綠色貸款節能減排量數據

綠色信貸節能減排量折算	2021 年（萬噸）
標準煤	96.99
二氧化碳當量	169.67
化學需氧量	64.41
減排氨氮	0.97
二氧化硫	3.36
氮氧化物	0.56
用水量	46.77

本行在綠色金融方面主要開展了以下工作：

完善綠色金融頂層設計

在《中國民生銀行五年發展規劃（2021-2025 年）》中將綠色金融及 ESG 管理作為五年規劃中的重要內容和發展方向，制定《中國民生銀行綠色金融發展五年規劃（2021-2025 年）》和 2021 年公司客群綠色金融營銷指引，明確業務方向思路、經營策略、協同機制和配套保障，聚焦「雙碳」目標，明確 2022 年「雙碳」策略支

持方案。本行成立綠色金融委員會，由行長任主任、副行長任副主任，下設由相關部門組成的常任委員及秘書處，統籌本行綠色發展，將 ESG 理念納入核心價值觀。董事會積極部署綠色金融、氣候風險及 ESG 管理工作，定期聽取綠色金融執行情況報告、綠色銀行評價、ESG 管理等重要事項報告，審批、審議綠色金融戰略規劃、政策、氣候風險壓力測試等重大事項，監督執行落實情況。

健全綠色金融政策制度

制定《綠色金融專項統計管理辦法》等綠色金融相關政策，加大對節能環保產業的支持，持續優化信貸資產結構。強化政策資源與業務發展的協同配合，在綠色貸款服務上給予資金傾斜，優化綠色信貸風險政策，引導經營機構優先發展綠色金融業務。

在風險評估及審核方面，本行按照不同行業、類型項目制定《環境和社會風險評估標準及合規審查清單》，要求所有經營機構執行落實，明確要求對擬授信客戶必須符合環保要求，對環境和社會風險管理表現不合規的客戶，不予授信；並建立了總、分、支三級環境和社會風險信息收集機制。

在信貸政策方面，本行制定了能源行業、交通運輸業、農林牧漁業、採礦業、油氣行業、原材料行業以及生物多樣性相關的信貸政策，明確差異化授信策略、準入標準和風控要點等相關要求，持續促進行業綠色升級，進一步助力提升先進產能競爭力。

重點行業信貸政策中對 ESG 風險的防控

行業	ESG 風險防控相關內容
能源行業	明確對存在環境影響評價及污染物排放不達標、生態保護及移民安置不落實、危險廢物處置不到位等涉及 ESG 風險的項目不予提供信貸支持。如：要求水電項目須落實移民和生態保護方案，選址不得位於禁止開發區域；火電項目須防範環保成本上升風險以及新能

	源技術快速發展對於傳統火電的替代風險；焦化項目須防範環保指標不達標、缺乏《排污許可證》的環保風險。
交通運輸業	在安全、節能、環保等方面，要求授信客戶符合國家相關規定和標準，並建立與其規模相適應的環境保護與監管系統，定期開展環境質量監測活動。如：對涉及危險化學品的倉儲物流企業及項目不予提供信貸支持。
農林業	明確對存在潛在食品安全隱患、生產場所環境不達標、安全生產檢測不合格、媒體及社會輿論有爭議的企業不予提供信貸支持。
採礦相關的信貸政策	明確規定授信客戶需落實立項、環保、排污、安全、土地等合規手續；礦山採選企業須取得採礦許可證、資源儲量核實報告、礦長安全資格許可證、民爆物品使用證等核心證照；對列入工信部淘汰落後產能企業名單內的，開採條件惡劣、品位低下的採礦企業，不予提供信貸支持。
油氣相關的信貸政策	對存在安全生產隱患、產能規模和環保不達標的客戶或項目不予提供信貸支持。
原材料相關的信貸政策	明確要求以煤或石油為原料生產的授信客戶防範環保及排污風險，對環保不達標、能耗成本高的企業不得新增授信。
生物多樣性相關的信貸政策	將生物多樣性風險作為重要風險類別，納入全面風險管理框架，建立行業、區域、項目層面生物多樣性風險防控機制，在信貸準入等全流程風險管控中，考慮

	<p>生物多樣性保護因素，密切關注相關項目對生物多樣性的影響，開展投融資活動引發的生態足跡的識別、評估，規避和控制由於生物多樣性因素引發的相關風險，建立風險緩釋措施，全面提升生物多樣性風險的治理和防控。</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

完善綠色金融產品體系

豐富產品體系。積極貫徹落實國務院及監管機構關於綠色金融、氣候投融資、碳減排支持工具、煤炭清潔高效利用再貸款政策等各項要求，豐富產品體系，助力綠色發展，推出「綠投通、綠融通、綠鏈通、綠營通」綠色金融產品體系。其中，「綠投通」產品通過投貸聯動、並購融資等，解決客戶生產環節資金痛點，助力電源結構優化及產業結構調整。「綠融通」產品通過碳權交易、國補保理等方案，幫助企業盤活碳權資產和應收賬款，提升資金運營效率。「綠鏈通」產品通過供應鏈金融平臺，解決核心企業上下游供應鏈企業融資難問題，疏通生態環節堵點。「綠營通」產品則通過線上化、一站式服務，助力企業低碳運營和個人低碳生活。此外，本行發行境內商業銀行首款與 ESG 主題掛鉤的綠色結構性存款產品。

推出 ESG 系列指數。為響應碳達峰、碳中和政策號召，貫徹落實本行綠色金融政策，踐行社會責任的經營理念，本行創新研發「民生銀行 ESG 系列指數」。該系列指數由民生銀行中國行業龍頭 ESG 指數、民生銀行全球 ESG 資產輪動指數、民生銀行海外 ESG 資產輪動指數三條子指數組成。指數將全球資產中 ESG 評分較高的企業及資產與傳統大類資產配置策略相結合，投資於多個國家的股票與債券資產，具有優選資產、靈活調倉、分散配置、風險控制四大優勢。該系列指數一方面助力投資者獲取全球可持續發展企業的投資收益，另一方面間接投資於更注重環境保護、社會發展的企業。產品歷史回溯業績優異，以民生銀行全球 ESG 資產輪動指數為例，1 年期產品歷史平均年化收益率為 3%，3 年期產品歷史平均年化收益率為 4.7%，在保本型財富管理產品中具備較強競爭力。該系列產品發行以來獲得投資者的廣泛關

注，截至 2021 年 12 月末，產品銷售規模已達 72 億元人民幣。

參與綠色債券。本行推出了「光伏貸」等新產品、新模式，積極支持對環境友好的融資需求，實現綠色債券、綠色資產證券化業務的突破，支持碳減排領域項目貸款融資，聯合推出了「農戶光伏」等創新產品以支持企業、農戶低碳轉型，並發行全國首單公募綠色公交客票資產支持票據。報告期內，本行通過產品創新積極落實金融支持科技創新、促進共同富裕、推動綠色發展等國家戰略部署，共承銷發行各類創新型債務融資工具 33 只，規模達到 134.36 億元，其中支持承銷綠色發展類債券 14 只、規模達到 42.89 億元，募集資金用於低碳運輸等綠色項目，並幫助 13 家企業發行人以綠色、低碳、可持續方式發展。通過賦能宜春國投、嘉興濱海、常州軌交等多家發行人開展綠色債券融資業務，以聯席承銷方式，與多家同業金融機構聯席承銷綠色債券，共同助力綠色發展。

支持碳交易。本行積極履行低碳發展社會責任，在清潔能源、碳權交易等領域深入研究和實踐，為全國碳市場交易會員單位提供綜合化的金融產品及服務。自全國碳排放權交易市場啟動以來，本行高度關注碳排放權交易市場的發展動態，積極與全國碳市場相關方進行對接。2021 年 7 月，本行簽署支持全國碳市場發展戰略合作協議，不斷迭代創新包含「綠投通、綠融通、綠鏈通、綠營通」的綠色金融產品體系，豐富完善碳金融產品，為全國碳交易市場及其成員單位提供全方位金融支持。有效幫助重點排放單位盤活碳配額資產，助力客戶實現高效低成本融資，完善了碳權資產的金融屬性，加強碳市場作為「碳達峰、碳中和」政策工具的調節功能。2021 年 7 月 16 日，全國碳市場正式上線，本行憑藉創新精神和專業服務，成功接入全國碳排放權註冊登記結算系統，並在碳交易市場上線前完成了多輪測試優化，為全國碳交易結算提供有力的保障。

可持續發展諮詢服務。本行持續為全國碳市場提供全流程線上服務，包括帳簿體系、線上支持、資金清分及查詢對賬等，並成立項目工作組，為全國碳市場會員企業提供賬戶簽約綁定、培訓等專業服務。另外，針對某大型電商客戶 ESG 方面訴求，本行為客戶制定了 ESG 價值提升諮詢服務和綠色行動方案，並匹配了定制化

金融服務方案。方案提出了價值提升分析與相關建議，制定了包括新能源運輸體系、分佈式光伏戰略、環保包裝及去塑化、低碳經營等維度的未來綠色行動方案，並針對客戶綠色發展中的投融資需求，提供綠投通、綠融通以及綠色資源共享等服務，提供定制化綠色金融服務方案。截至報告期末，該客戶為本行創造淨收入 0.38 億，各項貸款餘額較上年末提升 44%。

加強全流程風險管控

本行建立了 ESG 風險全流程管理體系，覆蓋集團所有子公司、經營機構及各個業務種類，建立環境、社會及治理風險信息收集機制，明確在盡職調查、合規審查、授信審批、合同管理、資金撥付、貸後管理等環節，執行環境和社會風險監管要求，加強對擬授信項目的環境和社會風險管理，堅持環境評價「一票否決制」，持續跟蹤監測，並根據其環境、社會及治理風險變化情況，及時採取相應的風險緩釋措施和預警處置措施。

對不符合國家產業政策的落後產能企業，環保、質量、安全、技術不達標、存在重大環境和社會風險企業，明確嚴禁新增客戶準入，壓縮退出存量客戶。對於社會和環境友好型的綠色金融等，充分利用數據化手段，通過簡化流程、充分授權等方式，不斷提高融資客戶的服務效能。本行制定了客戶授信調查報告模板，明確根據客戶所屬行業和授信用途情況，對客戶融資所涉及的環境及社會風險情況提出了具體的調查要求，嚴格落實各級法律法規，對融資涉及環境和社會風險的，須調查是否開展環境評估，並取得相關手續。此外，對照申請人提供的相應資料，須同時通過主管部門、行業協會、征信機構、監管部門、媒體等渠道，對相關環境和社會風險進行驗證和分析，確保調查情況真實、可靠。

客戶授信調查包括但不限於以下環境及社會風險情況的分析：勞動和工作條件、爆炸物和化學品管理、污染預防和控制、社區健康和 safety、土地徵用和非自願遷移、生物多樣性保護和可持續自然資源的管理、尊重少數民族文化與習俗、文化遺產保護、供應鏈上的環境和社會風險、申請人的環境和社會風險評估及管理系統

情況等。

在開展環境和社會風險評估時，本行對申請人所提供的環境和社會風險信息及從其他渠道（主管部門、行業協會、征信機構、監管部門、媒體、當地群眾等）獲得的申請人環境社會風險信息進行有效對比，全面把握申請人所面臨的環境和社會風險，信息包括但不限於：節能評估審查、環評批復、可研報告、用地批復、項目立項（備案）、危險化學品建設項目安全審查意見書。

市城區水環境（廠-網-河）一體化綜合治理一期項目審批案例

- 本行關注綠色產業發展，為環境治理提供金融產品和服務，推動產業結構調整升級；
- 某項目公司運營一體化綜合治理項目，涵蓋原水、節水、給排水業務，城鎮污水綜合治理、再生水利用、管網工程、工業廢水處理、固廢處理處置、危廢處理、水土流失與石漠化治理等多種業務。

項目初步盡調意見

- 本項目貸款融資用於建設沿岸污水處理管網建設，項目合規手續齊全，分別審查合規要件和審批手續是否完備，如：可研報告批復、環評、能評、建設項目選址意見書、排污口設置論證報告、排污口設置批復等，均符合國家政策監管要求；
- 申請人污水處理項目屬綠色信貸範疇，符合本行風險政策的準入要求，滿足本行授信政策中相應行業和區域的準入標準。



追加盡調要求和質詢內容

- 查詢工商登記、法院執行網、裁判文書網、互聯網、行內預警信息後是否顯示異常；
- 污水處理項目所覆蓋區域的排污數據。



審批結論

- 同意給予項目公司貸款。

嚴控「兩高一剩」

根據國家及監管機構有關做好能源電力保供金融服務工作的要求，結合碳減排支持工具及煤炭清潔高效利用再貸款政策，基於電改和能耗雙控政策的影響，本行制定了差異化信貸政策，加快「兩高一剩」行業低效落後企業及產能退出，擇優支持先進企業、行業龍頭在節能減碳、產業升級、減量置換、兼並重組等領域的信貸需求，穩步推進信貸結構綠色化轉型及客戶與資產的「雙優化」；對照國家最新行業能效基準和標杆水平，修訂「兩高一剩」行業能耗限額準入標準；持續強化信貸全流程風險管控，對授信項目在全流程各環節，嚴格執行環境、社會及治理風險評估審查，實行環保「一票否決制」；開展高碳排放行業壓力測試，增強風險預判能力，前瞻性建立風險暴露與處置機制。

強化綠色金融配套支持

進一步完善綠色融資業務管理流程，開發綠色金融業務標識，加強綠色金融數據治理，建立綠色金融監測評價體系，制定改進計劃與提升方案，加大考核激勵力度，對綠色信貸增量額外給予創利補貼，並將定價授權下放至條線管理部門，促進提升綠色金融服務效率。

推進綠色金融培訓宣導

報告期內，本行組織開展兩期全行綠色金融暨 ESG 專題培訓，對綠色金融信貸政策進行解讀，對 ESG 風險識別與管理流程、綠色業務認定標準、綠色金融關鍵詞庫、系統標識管理等進行宣講，深化全員對 ESG 理念的認識，提升關鍵風險人員的綠色金融業務能力，參訓人員覆蓋全行各部門及各經營機構。同時，本行積極與外部諮詢機構開展有關應對氣候風險、ESG 管理體系以及氣候風險壓力測試研討，參與中國綠金委綠色金融年會，提升相關人員綠色金融專業知識水平。

應對氣候變化

本行將氣候風險管理納入全面風險管理體系，加強氣候風險分析，建立氣候風險壓力測試機制，開展高碳排放行業氣候風險敏感性壓力測試，評估氣候變化的影響。董事會積極部署綠色金融、ESG 及氣候風險管理工作，定期聽取綠色銀行評價、ESG 管理等重要事項報告，審批、審議綠色金融規劃、政策、氣候風險壓力測試等重大事項，監督執行落實情況。根據《中國民生銀行綠色金融發展五年規劃（2021-2025 年）》等相關制度，本行進一步完善「碳管理」體系建設，加強清潔能源、清潔生產、綠色服務等重點減排領域及京津冀協同、長三角經濟帶、粵港澳大灣區、成渝雙城經濟圈等重點區域的支持力度。2021 年，本行發行首單可持續發展債券和全國首單民企碳中和債，參加國際金融公司、香港金管局綠色商業銀行聯盟有關應對氣候風險的圓桌論壇，開展氣候風險壓力測試等專題研討。

2021 年，中國民生銀行參與了人民銀行組織的氣候風險壓力測試，評估碳達峰碳中和目標轉型對本行信貸資產的潛在影響。

測試重點針對本行火電、鋼鐵、水泥行業年排放量在 2.6 萬噸二氧化碳當量以上的企業客戶（參考生態環境部關於溫室氣體重點排放單位的界定標準）。假設上述企業需支付一定二氧化碳排放費用，考察其還款能力可能受到的影響。測試設置輕度、中度和重度三種壓力情景，主要參考國內碳排放權交易市場的碳價變動情況和央行與監管機構綠色金融網絡（NGFS）的碳價情景。測試以 2020 年末為基期，期限為 10 年。假定企業測試期內不進行低碳轉型改造，且對上、下游無議價能力。

測試結果表明，三個行業客戶在壓力情景下還款能力均會出現一定程度下降，但風險整體可控。在輕度、中度和重度壓力情景下，到 2030 年，本行資本充足率分別下降 0.08 個、0.14 個和 0.15 個百分點。

貫徹綠色運營

本行把節約資源、環境保護的理念貫穿於業務運營的全過程和各個方面，以達到經濟效益、社會效益和環保效益的有機統一，實現可持續發展。全面推進綠色運營體系建設，制訂和實施相應的綠色運營制度，建設高協同、強支撐、智能化的大運營平臺，聚焦智能運營、數字化運營，通過數字化轉型為客戶提供高效、便捷和綠色的線上服務，不斷創新線上產品，提升線上平臺月活用戶數和支付業務交易規模，以減少業務紙張的使用和人員出行等各類資源消耗。報告期內，本行通過不斷升級線上服務，進一步落實綠色運營。

新型智能機具全新佈設。具備人體感應、音視頻採錄、多維身份認證、多卡證識讀、大額快速現鈔存取、票據鑒偽等功能的新型智能機具，支持人機便捷交互的多場景業務服務，整體對客一站式服務解決率約為 44.63%，為客戶帶來便捷、舒適、智能的用戶體驗。

智慧銀行體驗店智慧引領。本行首家「智慧銀行體驗店」建成並運行一年，全面創新銀行網點客戶智能體驗，讓金融科技服務更易觸及，拓展新模式路演、新產品孵化、新技術落地，搭建了科技技術能力與金融服務相融合的全面展示窗口，持續保持高度客戶影響力及品牌宣傳熱度。

開展集中運營。本行持續優化運營模式，深入開展運營業務集中，全面提升業務集約化、規範化和數字化水平，有效減輕網點人員作業壓力，節省客戶排隊等待時間。同時，客戶可自助快捷預約業務、一鍵聯繫辦理人員、實時查看業務進度，有效避免客戶往返，提升服務感受。

推動文檔信息化建設。實現多門類業務檔案的在線管理和利用服務，有效提升業務拓展和內外部檢查等工作的運營效率，大幅減少紙張使用以及相關人員出行。

踐行綠色宣傳。本行辦公場所宣傳渠道綠色管理，在本行各機構、網點、辦公區增設立式電子廣告屏，內宣廣告均通過此渠道發佈，包括形象宣傳片、業務宣傳視頻、短視頻、海報、易拉寶、平面廣告等宣傳素材。

開展綠色採購

為了更好地落實綠色採購政策，本行鼓勵供應商將環境保護和節能降耗等要求納入其管理體系中，優先選用取得環境管理體系認證和產品具有環境標誌的供應商，積極向供應商傳達本行對責任採購的支持和主張，促進供應商改善環境表現。

本行堅持和貫徹綠色採購理念，在工程項目、網點建設、IT 設備、辦公家具等多個採購項目的招標要求中，明確了綠色準入條件和評價標準，優先採購節能環保產品。對於工程項目，本行在採購文件中明確供應商所用建築材料必須符合綠色環保要求。對於顯示設備項目，本行將具備中國節能產品認證作為評分規則中的加分項。對於辦公家具項目，本行以符合國家環保要求作為必要條件，並在制訂評價標準時，將環保情況納入評分規則。

推行綠色辦公

本行始終堅持綠色辦公，減少能源資源消耗，積極履行環境責任。嚴格按照國家和地方《公共建築節能設計標準》開展綠色銀行建設工作，修訂完善《中國民生銀行辦公區域裝修設計導則》，將綠色、節能、環保理念深入貫徹至辦公場所和營業網點的建設施工過程中，減少資源消耗和溫室氣體、廢水、生活垃圾和有害廢棄物等的排放。報告期內，本行搭建能源管理體系，加強節能管理、節能技術改造，以改善節能減排效果。同時，本行全面落實「敏捷開放的銀行」戰略定位，鼓勵靈活辦公和彈性辦公，積極推行雲會議及視頻會議，共召開視頻會議 933 場，雲會議使用 5,972 次。

場地設計	建築材料	照明系統
<p>要求新建辦公樓在場地設計階段盡可能保留和利用已有資源，減少對場地環境的破壞。</p>	<p>辦公樓及營業廳內主要功能區域的主材選用鋁板、不銹鋼板、LVT石塑地板等硬質、無機、具有良好環境兼容性的綠色材料。</p>	<p>門廳、前室、公共走道等處的照明採用聲光控延時自熄開關控制或智能照明控制系統分區分組控制；燈具光源主要採用LED燈；各房間、場所的照明功率密度值（LPD）低於現行國家標準《建築照明設計標準》（GB50034-2013）規定的目標值。</p>

本行倡導勤儉節約，反對鋪張浪費，通過刊發倡議書、設置滾動宣傳欄、張貼海報等方式強化宣傳教育，培養員工勤儉節約的習慣。2021年，本行實施了合理的節約能源資源、二氧化碳排放控制、污染物控制相關措施，開展能源資源及碳排放計量、統計、分析等工作。對於資源使用，本行不定期開展檢查，對違反規定的員工、部門進行通報；加大對各網點用電情況排查力度，認真梳理用電支出明細，對於明顯高出能效平均值的網點進行查問和監督。本行採用市政管道用水，在求取適用水源上沒有任何問題。

2021年，本行舉辦「綠色低碳 民生行動」員工線上健康活動，將日常鍛煉、綠色出行、減少浪費與環保知識傳遞進行有機集合，以寓教於樂的方式，在員工中倡導和踐行健康文明、綠色環保的生活方式，著力打造積極進取、昂揚向上的精神風貌。



完善制度建設

啓動能源管理辦法、綠色辦公管理辦法、節能管理辦法等制訂工作，建立激勵機制和節能獎懲制度。



制止餐飲浪費

堅決制止餐飲浪費行為，響應「光盤行動」倡議，營造浪費可耻、節約光榮的良好氛圍。

固定資產管控



對固定資產的購置、使用、保管、維修、調撥、盤點、處置回收等環節進行全流程管控，盡可能通過維修、保養延長固定資產更新周期，提倡廢棄辦公用品回收，提高使用效率，減少資源浪費。



節約用紙

充分利用OA系統發佈通知、公告，提請行政、財務、人事、固資等事項審批，嚴格控制紙質文件打印/印刷數量；辦公用紙雙面打印或重複利用，草稿文件儘量使用單面廢紙起草。本行堅持綠色、協同的辦公理念，內部會議推行使用無紙化會議系統，實現會議材料的在線查看、批注、分享、投屏等功能，在提高會議效率、實現信息共享的同時，最大限度地減少紙張使用，為保護環境、履行社會責任貢獻力量。



節約用水

在滿足基本使用要求的基礎上控制各個水龍頭的出水量，加強用水設備維護管理，更換節水水龍頭，及時解決供水故障，杜絕跑、冒、滴、漏和長流水現象。



節約用電

使用計算機、打印機、複印機等辦公自動化設備時，要求儘量減少待機消耗，長時間不用和下班後要求及時關閉；全面選購照明節能設備，減少照明設備電耗，於每日下班後定時關閉公共區域照明設備；在使用中央空調時將室內溫度控制在25度左右，降低能耗。



車輛管理

推廣綠色出行理念，按時保養車輛，減少車輛部件非正常損耗，並定期向駕駛員開展節油培訓。

環境目標

節能減碳目標：完善能源管理體系，通過加強節能管理，節能技術改造，採用先進設備，降低能源消耗和二氧化碳排放，預計將於 2022 年內通過能源管理體系認證。

減廢目標：持續實施垃圾分類回收。確保有害廢棄物 100% 合規處置。在辦公樓推廣直飲水，減少瓶裝水的採購。

節水目標：採用節水型衛生潔具和水龍頭，減少水資源浪費。

環境績效指標

排放物

指標 ^{1, 2}	2021 年度匯總
廢氣排放 (噸) ³	0.65
氮氧化物 (噸)	0.63
二氧化硫 (噸)	0.02
溫室氣體排放總量 (範疇 1 和 2) (噸) ⁴	82,115.62
直接排放 (範疇 1) (噸)	8,345.81
天然氣 (噸)	4,906.23
煤氣 (噸)	26.34
柴油 (噸)	365.25
汽油 (噸)	3,047.99
間接排放 (範疇 2) (噸)	73,769.81
外購電力 (噸) ⁵	73,769.81
單位面積溫室氣體排放量 (範疇 1 和 2) (噸/平方米)	0.07

注：

1. 環境類績效數據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，辦公場所面積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。
3. 基於本行業務性質，本行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. 基於本行業務性質，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。溫室氣體排放數據按照二氧化碳當量呈列，根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2019 減排項目中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《IPCC 2006 年國家溫室氣體清單指南 2019 修訂版》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。

能源及水的消耗

指標	2021 年匯總
能源消耗（兆瓦時） ¹	151,032.60
直接能源消耗（兆瓦時） ²	34,931.71
天然氣（兆瓦時）	20,777.50
煤氣（兆瓦時）	196.19
汽油（兆瓦時）	12,558.79
柴油（兆瓦時）	1,399.23
間接能源消耗（兆瓦時）	116,100.89
外購電力（兆瓦時）	116,100.89
單位面積能源消耗量（兆瓦時/平方米）	0.14
耗水量（噸）	763,982.77
單位面積水耗用量（噸/平方米）	0.69

注：

1. 本行主要能源消耗來源為天然氣、汽油、柴油、煤氣和外購電力。
2. 能源消耗量數據是根據電力及燃料的消耗量及《綜合能耗計算通則（GB/T 2589-2020）》提供的有關轉換因子進行計算。
3. 基於產品服務性質，製成品包裝對本行不適用。

廢棄物管理

指標	2021 年匯總
有害廢棄物總量（噸）	365.98
廢鉛酸蓄電池（噸）	341.83
有害廢棄耗材（噸） ¹	24.16
單位面積有害廢棄物棄置量（噸/平方米）	0.0003
無害廢棄物總量（噸） ²	21,465.22
生活垃圾（噸）	16,594.72
餐廚垃圾（噸）	4,574.50
辦公設備廢棄物（噸）	131.73
電子耗材類廢棄物（噸）	7.53
電子產品廢棄物（噸）	105.06
安保設備耗材類廢棄物（噸）	38.18
安保設備廢棄物（噸）	13.51
單位面積無害廢棄物棄置量（噸/平方米）	0.02

注：

1. 有害廢棄耗材包括本行採購的硒鼓、碳粉、墨盒等，根據供應商提供的採購明細表中的數據進行核算。
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數據進行核算；辦公設備廢棄物包括辦公桌、椅子、書櫃、文件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

情況數據進行核算；電子耗材類廢棄物包括 U 盤、出納機耗材、移動硬盤、鼠標、鍵盤，根據供應商提供的採購明細表中的數據進行核算；安保設備耗材類廢棄物包括本行採購的滅火器、對講機、強光手電筒等，根據供應商提供的採購明細表中的數據進行核算；安保設備廢棄物包括本行棄置或處理的（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。

七、以人為本，攜手員工共成長

本行堅持以人為本，樹立人才價值理念，以員工發展為導向，暢通員工職業發展通道，加強青年人才自主培養，提供更加廣闊的學習成長空間，幫助員工實現個人價值，切實保障員工權益，提供可靠的安全保護和健康保障條件，注重人文關懷，關心員工業餘生活，舉辦形式多樣的活動，持續提升員工滿意度和幸福感。

保障員工權益

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，嚴禁任何涉及員工的歧視、騷擾或傷害，制定《中國民生銀行勞動合同管理辦法（修訂）》《中國民生銀行員工入職管理辦法》《中國民生銀行員工離職管理辦法》等管理制度，在員工合同簽訂、續訂、終止、解除勞動關係等過程中，嚴格遵守法定程序，保證相關流程公平公開公正，不受性別、種族或其他因素的影響。本行根據業務發展需要和崗位要求，為員工提供必要的崗位技能培訓，並通過加強溝通，營造共融的工作環境。

完善福利機制

- 本行為全體員工提供社會基本福利和行內福利，及時繳納基本養老、基本醫療、失業、工傷、生育等基本社會保險和住房公積金，依法保障員工各項勞動權利和合法權益。建立企業年金制度，為員工提供補充醫療保險、體檢等福利，持續提升員工福利保障。

遵守勞工準則

- 本行禁止聘用童工，杜絕強制勞工現象，並已採取措施預防有關行為，包括在員工招募和履新程序中採取嚴謹的審查及監察措施，對提供人力資源服務的主要承辦商加強相關培訓，相關違規行為將會受到內部紀律處分或由有關執法機關處理；
- 報告期內，本行沒有發生僱傭童工、強迫僱傭或強制勞工的現象，亦無違反與童工和強迫勞工相關的法律和法規。

提升員工滿意度

- 報告期內，本行完成覆蓋97.25%員工的幸福指數測評分析與管理研判報告，針對報告中提出的問題逐項制定改進提升措施，形成幸福指數提升工作方案；
- 開展「我為群眾辦實事」活動、「幸福指數提升竹海計劃」以及「幸福實事」項目，拓展員工服務制度化渠道，積極救助困難員工。

報告期內，本行榮獲智聯招聘和北京大學社會調查研究中心聯合頒發的「2021 中國年度最佳僱主 30 強」獎項，以及中國典範僱主評選委員會頒發的「2021 中國 100 典範僱主」和「2021 人力資源戰略典範」獎項。

2021 年員工僱傭相關關鍵績效指標

2021 年度員工僱傭概況 ¹		
項目	人數 ²	佔比
總僱員	57,613	100%
按僱傭類別劃分		
全職	57,613	100.0%
兼職	0	0.0%
按性別劃分		
男性	25,547	44.3%
女性	32,066	55.7%
按年齡組別劃分		
≤30 歲	14,707	25.5%
31 歲-50 歲	41,263	71.6%
>50 歲	1,643	2.9%

按地區劃分³		
華東地區（包含上海、江蘇、浙江、安徽、福建，江西，山東）	17,027	29.6%
華中地區（河南、湖北、湖南）	4,116	7.1%
華北地區 ⁴ （北京、天津、山西、河北、內蒙古）	21,683	37.6%
華南地區（廣東、海南、廣西）	5,865	10.2%
西北地區（陝西、甘肅、青海、寧夏、新疆）	2,065	3.6%
東北地區（黑龍江、吉林、遼寧）	2,228	3.9%
西南地區（重慶、四川、貴州、雲南、西藏）	4,367	7.6%
港澳臺地區	262	0.5%
按民族劃分		
少數民族	2,597	4.5%
非少數民族	55,016	95.5%

注：

1. 員工數據統計範圍包括總行及各分支機構。

2. 員工人數為截至 2021 年 12 月 31 日數據。
3. 各地區人數為所在區域各分行人數合計。
4. 總行、信用卡中心包含在華北地區統計

2021 年員工流失相關關鍵績效指標

2021 年度員工流失概況	
項目	流失率 ^{1, 2}
總流失率 ³	6.15%
按性別劃分	
男性	6.66%
女性	5.74%
按年齡劃分	
<=30 歲	8.96%
31 歲-50 歲	5.57%
>50 歲	2.58%
按地區劃分	
華東地區（包含上海、江蘇、浙江、安徽、福建，江西，山東）	6.36%
華中地區（河南、湖北、湖南）	5.58%
華北地區（北京、天津、山西、河北、內蒙古）	5.70%
華南地區（廣東、海南、廣西）	6.54%

西北地區（陝西、甘肅、青海、寧夏、新疆）	6.54%
東北地區（黑龍江、吉林、遼寧）	7.19%
西南地區（重慶、四川、貴州、雲南、西藏）	5.72%
港澳臺地區	16.73%

注：

1. 員工流失率數據統計範圍包括民生銀行總行及各分支機構的正式員工。
2. 員工流失率以僱員主動/被動離職口徑統計。
3. 員工流失率為 2021 年度流失人數與截至 2021 年 12 月 31 日員工總數的比值。

員工民主管理

本行根據《中華人民共和國工會法》《中國工會章程》等有關規定，積極貫徹落實《企業民主管理規定》精神，支持工會獨立自主開展工作、民主選舉工會主席以及足額計提工會經費，以保障員工民主管理的權利。報告期內，本行按照《全國金融系統企業民主管理實施辦法》《全國金融系統職工代表大會操作規程》相關要求組織召開了三次職工代表大會，審議了《中國民生銀行股份有限公司企業年金管理辦法（修訂）》《中國民生銀行股份有限公司企業年金方案（2021 年修訂）》等與員工切身利益相關的重要制度和事項，並進行了職工監事選舉，切實保障員工的知情權、參與權、表達權與監督權。

推出「民聲心語」平臺

- 推出「民聲心語」平臺。為積極推動民主管理工作落地，本行推出「民聲心語」平臺，收集並解決基層業務發展需求，建立長效的員工問題反饋機制，定期匯總重點問題並報管理層決策，統一公示問題解決情況。該平臺支持匿名提問，有利於保護員工個人隱私及信息安全，同時搭建了追問和匿名評價機制，員工收到反饋後可發起不限次數的追問，確保問題最終得到有效解決。平臺運營團隊由總分行辦公室人員構成，協調、跟踪和督促問題解決的全流程，同時也負責對解答部門進行問題解決效果和時間的考核。該平臺全年收集並解決了基層問題近百個。

尊重員工申訴權力

- 制定《中國民生銀行員工違規違紀行為處分辦法》，明確員工在受到問責處理後的覆議和申訴具體流程及處理。若受處分員工對處分決定有異議，可以向問責委員會書面申請覆議或申訴。對於員工的覆議申請，問責委員會在規定時限內作出覆議決定。經覆議或覆核後，問責委員會可維持、撤銷、變更原處分決定。

女性員工權益保障

本行切實保障女性員工合法權益，高度重視女性員工關愛工作，成立工會女職工權益保護委員會，不斷加強女性員工身心健康的保護與關愛。

報告期內，為維護女性員工合法權益和特殊利益，促進和諧美好工作氛圍，為進一步做好女性職工關愛工作，總行工會為全行女職工開展了豐富多樣的專屬活動，包括建設「女職工關愛室」、增加女性員工體檢項目、舉行「線上問診 健康隨行—女職工特別關愛季」「情系女職工·法在您身邊」女職工權益維護知識直播課堂等，配發《女職工權益維護法律知識微手冊》《促進工作場所性別平等指導手冊》等知識讀本，為全面推進女職工權益維護工作奠定了堅實基礎。

暢通發展渠道

本行高度重視員工發展與培養，圍繞戰略轉型規劃，為員工提供機會公平、通道清晰、考核科學的事業發展平臺，加強員工隊伍建設。

提升高管及後備人才能力。本行與中國人民大學合作開展了行級領導及高管人員培訓，通過與哈佛商學院合作共創的方式開展數字化金融先鋒軍培訓項目，持續提升幹部隊伍數字化戰略變革與創新能力。優化管理隊伍結構，強化高級管理人才儲備培養，培養有格局、講大局、發揚創業精神、主動投身改革、擔當有為的高級管理人員繼任者隊伍，以核心管理團隊、戰略轉型重點團隊為重點，開展高管及後備人才能力提升訓練營。

暢通人才發展通道。本行搭建全週期人才管理機制，推進業務板塊、風險管理板塊、科技金融板塊等重點業務領域人才選聘工作，為各領域匹配專業人才。同時，試點建立中長期人才發展配套機制，包括構建專業授權體系，建立市場化職銜及成長積分機制，助力員工實現職業發展。

持續優化薪酬管理體系。本行薪酬緊密圍繞戰略轉型要求和全行經營目標，通過人力資本的前瞻性、精準投入，促進高質量、可持續發展新模式的構建。員工年度薪酬體現薪酬與經營績效、風險防範和社會責任的關聯，在按勞分配的前提下，結合績效考核激勵員工持續提升個人能力和價值貢獻，與公司共同成長發展。報告期內，本行持續進行薪酬結構性調整，充分保障一線員工、青年員工和業務骨幹員工薪酬水平。

建立績效閉環管理體系。績效管理方面，本行採用多維度績效考評模式，結合崗位職責特徵，差異化設置考核指標，對員工崗位績效貢獻、合規管理、員工行為管理、能力發展等方面進行綜合評價，確保績效考核結果的全面、公平、公正。本行明確績效結果強制分佈規則，引導管理層與員工落實績效提升與改進工作，持續提升員工綜合能力與組織效益水平，實現員工職業發展與本行戰略目標的協調統一。本行持續完善績效管理，包括以下三點舉措：

建立完備的制度規範體系

- 構建了涵蓋「績效目標制定-績效跟踪與輔導-績效考核與兌現-績效反饋與改進」等環節的績效閉環管理體系，統一全行績效管理權限及規範要求。

強化合規管理要求

- 將合規、員工行為管理等指標納入績效考核，通過績效管理引導各機構進一步強化合規管理。

加強績效規範化管理持續督導

- 組織開展全行範圍內黨建及人力資源規範管理交叉現場檢查，持續跟踪機構績效管理實施情況，同時加強系統管控力度，落實績效過程管理。

明晰人才渠道發展戰略。根據《中國民生銀行五年發展規劃（2021-2025 年）》及人才戰略導向，本行牽頭搭建校園招聘和社會招聘體系，優化全行人才梯隊結構，提出青年人才隊伍建設目標，明確提升校招比例，打造戰略人才供應鏈。同時，各機構根據業務發展需求與人才盤點結果，形成招聘計劃，可有效預測招聘需求。

推動核心人才引進。圍繞全行戰略改革重點領域，推動金融科技、財富管理、評審和風險等領域核心人才引進工作，提供平等就業機會。響應「融入國家戰略，打造區域化特色和優勢」的總體要求，通過制定領軍人才崗位清單、開展專項招聘等措施，加大對重點區域、重點業務領域人才引進的人力資源支持。

優化畢業生培養體系。本行吸引、選拔並培養優秀的青年人才，持續致力於打造校園招聘品牌，建設優化特色畢業生招聘項目，建立了以「未來銀行家」為主品牌、「揚帆管理培訓生計劃」、「民芯金融科技人才計劃」、「新竹專業人才計劃」為子品牌的校園招聘體系，以積極引進多元專業背景的優秀畢業生。本行統籌組織各機構開展春季、暑期和秋季校園招聘，制定從宣傳到筆試、面試選拔與錄用的全流程校招方案，並通過線上多渠道宣傳、總分行聯動等方式進行重點高校宣講活動，擴大校園招聘影響範圍，提升僱主品牌影響力。同時，本行為提升人才選拔質量，建設高質量人才梯隊，組織各機構開展面試官培訓與選拔，豐富面試形式，形成系

統、科學的人才選拔方案。新員工進入公司後，通過體系化培養、導師全流程輔導和成長積分牽引，打造特色人才供應鏈，為促進業務健康發展、保持隊伍活力和穩定性提供保障。實施「人才活水計劃」，大力推進總分行間、前中後臺間人才輪崗交流，有序規劃大學畢業生入職輪崗培養，給予員工充分的職業鍛煉，提升員工的職業價值及成就感。

打造全新培訓體系。本行培訓工作圍繞全行戰略發展方向，融入業務實戰與人才發展鏈條，以組織、員工發展為中心，以質效提升為導向，強化技術驅動創新，致力打造組織滿意、業務認可、員工依賴、成效卓越的全新培訓體系。修訂《中國民生銀行員工教育培訓管理辦法》《中國民生銀行課程開發與管理辦法》等多項重要制度，強化課程質量與品質管理。全年累計完成員工培訓人次 655 萬人次，組織行內資格認證 315 科，重點培訓項目 681 個，創新組織直播課堂 417 場次，有效提升了員工履職技能。

本行以學習地圖建設為核心牽引，構建與組織能力建設需求、員工職業生涯發展緊密銜接的全新分層分類培訓體系。年內全力推進授信審查審批序列學習地圖樣板間打造，初步完成機制設計、地圖繪製，並形成配套課程資源開發計劃；全面開展試點序列學習地圖建設工作，軟件研發、數據平臺、信息科技三個序列學習地圖產出 26 項專業能力、131 個學習主題；零售理財服務序列學習地圖劃分三級九等學習路徑、匹配 400 餘門微課實現精準賦能；廳堂服務序列學習地圖建設完成能力模型、學習路徑、測評體系等關鍵設計並完成第一期 154 門課程開發。

支持專業資格認證。本行鼓勵並支持全體員工學習考取相關資格認證，內部學習平臺提供面向所有員工開放的資格認證相關課程資源，並支持員工於在職期間考取相關的資格認證、完成技能鑒定或為此參加行外機構組織實施的相關培訓班、講座，如 CFA、FRM 等外部核心認證，提升崗位專業能力。

2021 年員工培訓相關關鍵績效指標

2021 年度員工培訓時長概況	
項目	平均培訓時長（小時） ¹
總體員工	76.3
按僱員類別劃分	
高層管理人員	68.8
中層管理人員	72.4
普通員工	81.1
按性別劃分	
男性	75.0
女性	77.4
2021 年度員工受訓比例概況 ²	
項目	受訓員工百分比（%） ³
按僱員類別劃分	
高層管理人員	98.3%
中層管理人員	99.7%
普通員工	98.9%
按性別分類	
男性	99.0%
女性	98.9%

注：

1. 員工平均培訓時長為截至 2021 年 12 月 31 日本行培訓總時長與全年平均員工人數的比值。
2. 員工受訓比例為截至 2021 年 12 月 31 日參與培訓的員工人數與全年平均員工人數的比值。
3. 員工受訓僱員比例統計範圍包括總行及各分支機構。

護航健康安全

重視員工身心健康

本行重視員工的健康與安全，嚴格按照《中華人民共和國勞動法》等國家法律法規對員工安全與健康展開管理，為員工提供綜合保險保障計劃，包含意外傷害保險、綜合醫療保險等。在防範員工職業與健康風險上建築了兩道防線：

一道防線

- 執行《勞動合同書》中為員工提供勞動保護、勞動條件和職業危害防護的規定，以及本行關於員工關係管理的各項制度，確保流程合規，同時按時足額購買員工工傷保險，依法合規處置員工工傷事件。

二道防線

- 制定與員工勞動保護相關的勞動關係類管理規定並載入《勞動合同書》，定期檢查一道防線政策、制度執行情況並組織相關培訓和宣講。

報告期內，本行積極響應《「健康中國 2030」規劃綱要》《國務院關於實施健康中國行動的意見》《2021 年銀保監會系統幹部職工健康工作要點》，制定《員工身心健康關懷工作方案》《加強員工身心關愛實施方案》，結合工會服務基本職責，深入做好員工關愛。

本行開展職工之家與職工小家的共建活動，組織豐富的群眾性體育活動，豐富員工生活，提高員工身體素質，全方位地加強員工身心關愛，助力員工幸福成長，營造良好的職場生態，提升組織運營效能。

本行還開通使用 EAP 熱線，建立了面向全員的 7×24 小時心理諮詢熱線。報告期內，本行開展了一系列職場系列心理講座以及針對不同群體的心理微課堂，組織員工健康知識普及宣傳活動，為全體員工普及健康教育，以提高全行員工心理健康水平，引導員工以積極的情緒投入工作，激發團隊活力和激情。

疫情常態防控機制

在全國疫情防控常態化的嚴峻形勢下，本行有效保障營業網點財產、員工及客戶人身安全，持續統籌推進疫情防控工作，要求營業網點嚴格執行防控政策要求，定期對網點設施開展清潔消毒，員工佩戴口罩提供服務，服務過程中保持 1 米以上安全距離。本行要求線上客戶服務人員 24 小時在線，以便及時做好宣導，防範不法分子利用疫情實施金融詐騙。嚴格實行疫情防控「日報告、零報告」制度，各級工會採購防護用品，確保員工安全。本行還設立專項資金用於關愛慰問受感染員工及其家屬，加強員工心理疏導，全面加強疫情防控。

築牢安全防控體系

本行嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》和《銀行安全防範要求》等法律法規的相關規定，成立由董事長擔任主任、覆蓋全行及 41 家分行和各附屬機構的安全生產委員會，建立了全行安全生產組織體系和工作機制，通過完善消防安全防控體系，強化營業網點安防管理、加強運營場所消防安全管理、提高員工安全意識，致力於為員工提供安全的工作環境，保障員工免受職業危害。

完善管理舉措。為加強全行安全生產管理，落實安全生產監督管理責任，防止和減少生產安全事故，保障員工、客戶生命和銀行財產安全，根據《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國突發事件應對法》《銀行業突發事件應急預案》等規定，總行制定了《中國民生銀行安全生產管理辦法》《中國民生銀行安全保衛工作管理規定》《中國民生銀行安全保衛突發事件應急處置管理細則》和《中國民生銀行安全保衛工作檢查實施細則》等制度，規範全行安全生產工作，編制《民生銀行辦公大樓消防安全檢查明細表》，推動全行消防安全檢查工作檢查有據、執紀有依，並嚴格落實安全消防檢查，對存在的問題進行督促整改。

員工安全培訓。本行定期舉辦員工安全防範知識和技能培訓，開展安防應急演練。營業網點每年組織開展突發事件應急預案演練不少於四次、消防疏散演練不

少於兩次。各級機構安全保衛部門统一部署演練科目，制定演練方案；支行網點組織員工實施演練方案，通過持續開展培訓及演練，有效提高了員工的安全防範意識和應急處置能力。報告期內，組織開展安全培訓教育 2.88 萬次，累計參加 606,945 人次；開展各類安全應急演練次數 7,616 次，累計參加 172,391 人次。

加強消防管理。本行嚴格落實安全消防檢查，保衛人員每月至少進行一次逐層、逐辦公室的安全檢查，並對存在的問題進行督促整改。定期組織消防管理人員進行專業培訓，重點講解消防責任落實、消防意識培養、全員素質提高、火災事故應對、火場自救互救等內容。

報告期內，本行堅持防線前移、處突前置、管理到崗、責任到人，成功應對了局地極端自然災害情況。2021 年夏季，鄭州遭遇特大暴雨洪水侵襲，本行員工生命財產受到嚴重威脅，分行聞汛而動，在「7.20」暴雨前後，出動救援人員 251 人次，救援員工及家屬 84 人次，搶險網點數 16 家，確保了本行在豫近 2,000 餘名員工的生命安全，努力將本行百餘家經營機構的損失降到了最低，出色完成防汛搶險任務。

2021 年員工健康與安全相關關鍵績效指標

2021 年度員工健康與安全概況		
項目	人數 ¹	佔比 ⁵
過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故人數 ^{3, 4}		
2021 年	0	0.0%
2020 年 ²	1	0.002%
2019 年	0	0.0%
項目	天數	

因工傷損失工作日數（工傷假） ⁶	1,145
-----------------------------	-------

注：

1. 員工人數為截至 2021 年 12 月 31 日數據。
2. 2020 年工亡事故系工作途中發生交通事故搶救無效死亡，事故發生後，本行已依國家相關規定為員工進行工傷認定手續及賠償，並對員工家屬進行撫恤慰問。
3. 員工工傷、工亡數據統計範圍包括總行及各分支機構。
4. 以當地人社局認定為依據進行工傷、工亡數據統計。
5. 因工亡故比率 = 因工亡故人數 / 正式員工總人數
6. 因工傷損失工作日數：經當地人社局工傷認定的員工工傷假天數加總。
7. 報告期內，因工受傷共計 24 人，佔全行人數 0.04%。本行持續對員工開展安全教育，提升員工自我保護和防範意外事故的意識。

八、金融公益，情系民生暖社會

本行堅持發展成果與社會共享的理念，將自身發展與社會進步緊密結合起來，持續在定點幫扶、先心病救治、艾滋病防治、捐資助學、環境保護、應急救災、文化公益等領域創新開展社會責任實踐，用行動傳遞溫度和力量，努力讓社會更加美好。

助力鄉村振興

本行進一步加大對河南省滑縣、封丘縣的定點幫扶力度，全年投入無償幫扶資金 3,603 萬元，引入無償幫扶資金 3,215 萬元，培訓基層幹部 2,563 人，培訓致富帶頭人 836 人，培訓技術人員 18,969 人，直接採購脫貧地區農產品 3,024 萬元，幫助銷售脫貧地區農產品 1,268 萬元。同時，本行特色構建了「一行興一鄉」幫扶體系，打破定點幫扶「點對點」的工作格局，實現東南沿海地區、一二線城市分支機構與兩縣全部鄉鎮結對共建，形成全方位、立體化的協作局面。

在扎實推進定點幫扶工作的基礎之上，本行積極踐行金融擔當，連續六年每年為甘肅省和政縣、臨洮縣提供無償幫扶資金 370 萬元，通過教育支持、消費幫扶、黨建結對等舉措支持四旗縣鞏固脫貧成果。

抗擊災情疫情

面對跌宕起伏的疫情和洪水、颱風、地震等災情，本行強化統籌安排，嚴防嚴控，確保營業網點辦公場所安全，確保全行運營平穩有序。同時，提供充足信貸資源保障，加大專項定價支持，出臺多項優惠政策，與企業同舟共濟。

規範應急管理，支援抗疫一線。多家分行積極捐贈醫療物資、生活物資，開展誌願服務，發動各分支機構員工參與疫情防控，開展防控消毒、防控知識宣傳、摸排登記、體溫檢測、物資發放等多項誌願服務活動，心手相牽，同心戰「疫」。

積極參與救災，保障金融服務。2021 年，河南省遭遇極端強降雨，青海省果洛州瑪多縣發生 7.4 級地震，颱風「煙花」登陸紹興，災情牽動著全國人民的心。

本行發揮自身優勢，積極向受災地區提供衣物、防護用品和食品等賑災物資捐贈，緩解災後物資緊缺的狀況。同時，保障金融服務正常開展，助力當地企業正常運營，與受災地區齊心共度艱難時刻。

提供信貸資源保障，降低融資成本。加大對疫情防治重點企業、基建類重點工程、重點民營企業支持力度，快速給予信貸支持。主動加強對於醫療服務、衛生防疫、醫藥產品製造及採購、公共衛生基礎設施建設、公用事業、超市物流等客戶的服務，對用於疫情防控的短期備貨類的融資需求和技術研發類中長期項目的融資需求予以重點支持。對於受疫情影響較大的批發零售、住宿餐飲、物流運輸、文化旅遊等行業，不盲目抽貸、斷貸、壓貸，對到期還款困難的企業及時予以展期或續貸。

加大專項定價支持，出臺多項優惠政策。擴大對一級分行的定價授權，對重點區域、重點行業、防疫白名單客戶等，開展多種便捷形式的批量審批。出臺防疫重點領域、重點區域專項 FTP (Funds Transfer Pricing) 優惠支持政策，梳理防疫重點保障企業客戶的融資需求，搭建防疫重點保障企業客戶庫，給予專項 FTP 優惠支持，降低企業融資成本。本行還出臺多項手續費減免政策，助力抗疫捐助工作，對於企業開立的防疫專用賬戶，一律免收對公賬戶開戶費和管理費，企業向各地防疫專用賬戶捐款或匯劃防疫專用款項，一律免收手續費。

簡化業務流程，提升服務效率。建立評審快速響應機制，開通綠色審批通道，並大量採用非現場方式，及時審批。對於授信業務，疫情期間可通過「遠程視頻」調查系統可以實現盡職調查、貸後管理以及遠程面簽工作，推動資料電子化，加強外部數據驗證。

加大線上化服務，便捷業務辦理。在防控疫情、減少接觸式場景服務的大背景下，本行通過線上化服務平臺、線上化產品、服務推廣，加大線上基礎融資產品、場景化金融產品、中間業務的推廣，加大開放式結算與現金管理平臺、財富管理平臺的推廣，以及加大供應鏈線上化服務的推廣，助力企業足不出戶辦理業務。

開拓公益慈善

本行持續優化公益管理機制，修訂《中國民生銀行公益基金管理辦法》，系統開展扶弱濟困、環境保護、文化藝術、社區發展等公益項目，鼓勵員工投身誌願服務，以實際行動回饋社會。

報告期內，舉辦了第七屆「我決定民生愛的力量—ME 公益創新計劃」特色公益項目，為鄉村振興、社區發展、教育支持、健康福祉、生態文明等領域的創新公益項目發展提供資金和能力建設支持。報告期內，來自全國 15 個省市區的 26 家機構入選，並獲得 ME 公益創新資助基金共計 1,470 萬元。「ME 創新計劃」緊跟國家號召、人民需要和社會熱點，不斷提升社會影響力和覆蓋面，累計捐贈 9,298 萬元，為 161 個公益項目提供創新資助基金，項目覆蓋全國 30 個省（市、區），直接受益人數 25 萬人次，包括外來務工人員、殘障群體、失獨老人等，項目入選《企業公益藍皮書 2021》「十大公益項目」。

「ME 創新計劃」入選機構及項目

領域	機構名稱	項目名稱
鄉村振興	青海省年保玉則慈善基金會	築夢高原—非遺創新助力鄉村振興
	長沙市岳麓區大愛無疆公益文化促進會	縣域公益人才培育項目
	陝西社會組織服務中心	合力興鄉村
	渭源縣航新春雨公益服務中心	「亮家塑行」困境家庭兒童成長關愛項目
	鎮寧自治縣諸美社會工作服務中心	「家有媽媽」築夢空間計劃
	德欽縣社會工作服務中心	茂頂村家園守護行動
教育支持	杭州六個大包公益服務中心	「含羞草」性教育西部縣域普及
	廣東省日慈公益基金會	心靈魔法學院—預防視角下的鄉村兒童心理健康教育
	廣州市越秀區青草青少年成長服務中心	流動青少年升學與職業發展項目
	北京市向榮公益基金會	「鄉土育未來」項目種子教師培育計劃

	印江土家族苗族自治縣春暉行動公益協會	印江春暉追夢計劃
	銀川市興慶區見益社會工作服務中心	益童讀書班級圖書角
社區發展	安康市綠色秦巴環保公益服務中心	社區參與南水北調水源涵養區保護項目
	永勝縣農村社區發展協會	「阿媽的藥園」之婦女「領頭雁」助力鄉村振興
	太原市美之木特殊兒童康復訓練中心	星星鮮食坊
	蘭州市安寧區益興社會工作服務中心	困境與流動兒童關愛項目
健康福祉	北京愛力重症肌無力罕見病關愛中心	愛力康復營—重症肌無力患者康復之「關懷員」服務體系搭建
	長沙市蝴蝶之家兒童舒緩護理中心	蝴蝶兒童護理計劃
	成都市青羊區希望之光康復中心	翱翔天空青少年精神康復復學項目
	蘭州市安寧區雲田公益發展中心	溫暖水杯行動—甘肅村童健康教育社會支持網絡建設項目
生態文明	阿勒泰地區自然保護協會	蒙新河狸新家園計劃
鄉村振興定點幫扶創新實踐	靈寶市弘農書院	蘭考縣胡寨村集體經濟發展項目
	北京桂馨慈善基金會	桂馨鄉村教育縣域支持科學課項目
	平頂山市誌願者協會	幸福豫棧
	上海百特教育諮詢中心	鄉村青少年財經素養教育項目
	成都一扇窗公益服務中心	一扇窗鄉村學校「互聯網+教育」推動計劃

另外，本行連續九年開展了「先天性心臟病患兒救治」項目，為南疆地區 150 名少數民族患兒捐助救治費用 500 萬元，為促進民族團結和社會和諧穩定貢獻民生力量。報告期內，本行連續十三年支持中華紅絲帶基金防治艾滋病項目，捐贈 400 萬元實施「涼山州艾滋病防治」項目，並與該基金共同舉辦「聚力防疫抗艾 共擔健康責任」校園情景劇展播活動。在新疆地區，本行還舉辦了「美疆民生班」資助項目，對新疆阿克陶縣 91 名學生進行「一對一」資助，並協助提供實習機會。

本行關注生物多樣性保護，與公益組織守望自然野保發展研究中心展開了合作，支持雲南省青少年發展基金會「巡護員成長計劃—生物多樣性保護」項目，解決在生物多樣性保護工作中，自然保護區巡護員不足、專業度欠缺、新老巡護員梯

隊建設不完善等問題。

本行聯合在京基層團委、北京民生現代美術館開展「我為群眾辦實事」青年誌願者文化實踐活動。各機構開展主題鮮明、廣泛開展形式多樣的誌願服務活動，鼓勵和引導廣大幹部員工根據特點、專長選擇適宜的誌願服務方式，規範有序地開展誌願服務活動。

推動文化公益

本行捐資運營的民生美術機構有效發揮社會公共服務作用，不斷加強與政府、公益組織間的交流合作，全年舉辦「安藤忠雄·青春」「都市觀奇」等重要展覽項目 7 個，開展公教活動 127 場，直接惠民 50 萬人次，獲得社會各界的普遍讚譽，對公共教育和國際文化交流做出積極貢獻。

北京民生現代美術館獲評北京市 4A 級社會組織和朝陽區 2021 年度非國有博物館優秀博物館，並被朝陽區文旅局推薦為 2022 年北京冬奧會期間旅遊接待窗口單位。上海民生現代美術館獲評 2021 年上海市民終身學習文化藝術體驗基地「示範站點」。

附：聯交所 ESG 指引索引

規定、主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標（指標）		披露位置或備註
強制披露規定		
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度、並解釋它們如何與發行人業務有關連	第 8 頁
彙報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用彙報原則（重要性、量化和一致性）	第 4 頁-第 5 頁
彙報範圍	解釋環境、社會及管治報告的彙報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若彙報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因	第 4 頁
【不遵守就解釋】條文		
A. 環境		
層面 A1：排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及	第 37 頁，第 47 頁

	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	
指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	第 51 頁
指標 A1.2	直接（範疇 1）和能源間接（範疇 2）溫室氣體排放量，及（如適用）密度	第 51 頁
指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量及（如適用）密度	第 53 頁
指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量及（如適用）密度	第 53 頁
指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	第 50 頁
指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	第 50 頁, 第 54 頁
層面 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	第 48 頁
指標 A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度	第 52 頁
指標 A2.2	總耗水量及密度	第 52 頁
指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	第 50 頁
指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	第 49 頁
指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量及（如適用）每生產單位估量	第 53 頁
層面 A3: 環境及天然資源		

一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	第 46 頁-第 54 頁
指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	第 46 頁-第 54 頁
層面 A4：氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	第 46 頁
指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	第 46 頁
B. 社會		
僱傭及勞動常規		
層面 B1：僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第 55 頁
指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	第 56 頁-第 57 頁
指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	第 58 頁-第 59 頁
層面 B2：健康與安全		

一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第 64 頁-第 65 頁
指標 B2.1	過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率	第 67 頁
指標 B2.2	因工傷損失工作日數	第 67 頁
指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行的監察方法	第 64 頁-第 67 頁
層面 B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	第 60 頁
指標 B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	第 63 頁-第 64 頁
指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	第 63 頁-第 64 頁
層面 B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第 55 頁

指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	第 55 頁
指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	第 55 頁
營運慣例		
層面 B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	第 34 頁
指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目	第 35 頁-第 36 頁
指標 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，以及相關執行及監察方法	第 34 頁
指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	第 35 頁
指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	第 48 頁
層面 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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第 16 頁-第 20 頁
指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	與本行業務未有重大相關性
指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	第 20 頁-第 21 頁
指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	第 36 頁
指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	與本行業務未有重大相

		關性
指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	第 32 頁
層面 B7：反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第 27 頁-第 31 頁
指標 B7.1	於彙報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	第 27 頁
指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	第 28 頁
指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	第 29 頁
社區		
層面 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	第 71 頁
指標 B8.1	專注貢獻範疇	第 69 頁
指標 B8.2	在專注範疇所動用資源	第 69 頁-第 73 頁