

中國民生銀行股份有限公司 2022 年度環境、社會及管治報告

目錄

一、關於本報告.....	3
二、關於民生銀行.....	3
三、ESG 管治.....	4
ESG 管治架構.....	4
ESG 管理策略.....	5
利益相關方溝通.....	6
環境篇.....	8
四、環境責任，綠色發展護生態.....	8
關注“雙碳”機遇，踐行綠色金融理念.....	8
應對環境風險，強化 ESG 風險管理.....	10
貫徹綠色運營，推行低碳辦公.....	14
環境績效指標.....	16
社會篇.....	19
五、以客為尊，用心服務創共贏.....	19
用心服務客戶.....	19
支持民企小微.....	22
敏捷開放共贏.....	24
關注金融消費者保護.....	26
加強數據與信息安全管理.....	30
六、以人為本，人力資源促發展.....	33
保障員工權益.....	33
員工關愛關懷.....	34
護航健康安全.....	39
七、金融公益，情系民生暖社會.....	41
助力鄉村振興.....	41
參與社區共建.....	42
開拓公益慈善.....	42
推動文化公益.....	42
治理篇.....	44
八、穩健經營，強化合規控風險.....	44
強化合規管理.....	44
商業道德監督.....	45
防範洗錢風險.....	47
關聯交易管理.....	48
深化採購合作.....	48
維護知識產權.....	50
附：聯交所 ESG 指引索引.....	51

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的溝通。本報告應與《中國民生銀行股份有限公司 2022 年年度報告》“企業治理”章節、《中國民生銀行股份有限公司 2022 年度社會責任報告》以及載於公司網站的環境、社會及管治部分一併閱讀，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 2022 年 1 月 1 日至 2022 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

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，部分數據的範圍與口徑參考了《中國民生銀行股份有限公司 2022 年年度報告》。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。本報告客觀披露正面及負面信息，不偏不倚地呈報本行報告期內的 ESG 表現。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 2023 年 3 月 27 日獲本行第八屆董事會第三十四次會議審議通過。

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 2022 年“全球銀行 1000 強”中居第 22 位，在美國《財富》雜誌 2022 年“世界 500 強企業”中居第 273 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。

企業文化

使命：服務大眾、情系民生

願景：長青銀行、百年民生

價值觀：以客為尊——誠信、創新、高效、共贏、穩健

發展目標：特色鮮明、持續創新、價值成長、穩健經營的一流商業銀行

戰略定位：民營企業的銀行、敏捷開放的銀行、用心服務的銀行

報告期內，本行 ESG 工作獲得政府部門、公益組織及主流媒體等第三方機構好評，並獲多項榮譽。入選福布斯中國 ESG 50 榜單；位列萬得 2022 年 ESG 評級 42 家 A 股上市銀行第 1 名；獲每日經濟新聞主辦的第十三屆中國金鼎獎“年度 ESG 金融先鋒獎”。

三、ESG 管治

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，本行簽署《負責任銀行原則》，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 管治架構

董事會聲明

本行董事會高度關注 ESG，將 ESG 事項提升至公司治理的重要位置，從決策、監督、執行各層級，保障 ESG 事項融入公司治理各環節。董事會全面監督 ESG 政策及規劃的實施，持續完善 ESG 管制架構，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，並依法合規開展信息披露，持續提升 ESG 披露質量。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。

2022 年 3 月，董事會及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 2021 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，會同管理層，在融資環境影響、消費者權益保護、綠色金融、普惠金融、商業道德等領域開展提升工作，於報告期內持續推動落實《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 管理策略

2022 年是實施“十四五”規劃的關鍵之年，民生銀行也進入新一輪發展戰略期的重要階段。本行以《中國民生銀行五年發展規劃（2021-2025）》為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、“以客為尊一誠信、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”的發展目標及“民營企業的銀行、敏捷開放的銀行、用心服務的銀行”的戰略定位。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。

在治理層面，本行進一步加強黨的領導與公司治理有機融合，不斷完善由股東大會、董事會、監事會和高級管理層組成的“各司其職、各負其責、協調運轉、有效制衡”的公司治理機制，積極探索建設符合民生特色的現代公司治理體系。本行持續健全全面風險管理體系，加強內控合規管理，高效推進公司廉潔體系、反洗錢合規體系建設，不斷健全信息披露機制，推動建立良好的利益相關方溝通機制。

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。本行從戰略規劃高度推動 ESG 工作，建立了“決策層—管理層—執行層”三級工作機制，成立由董事長擔任組長、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

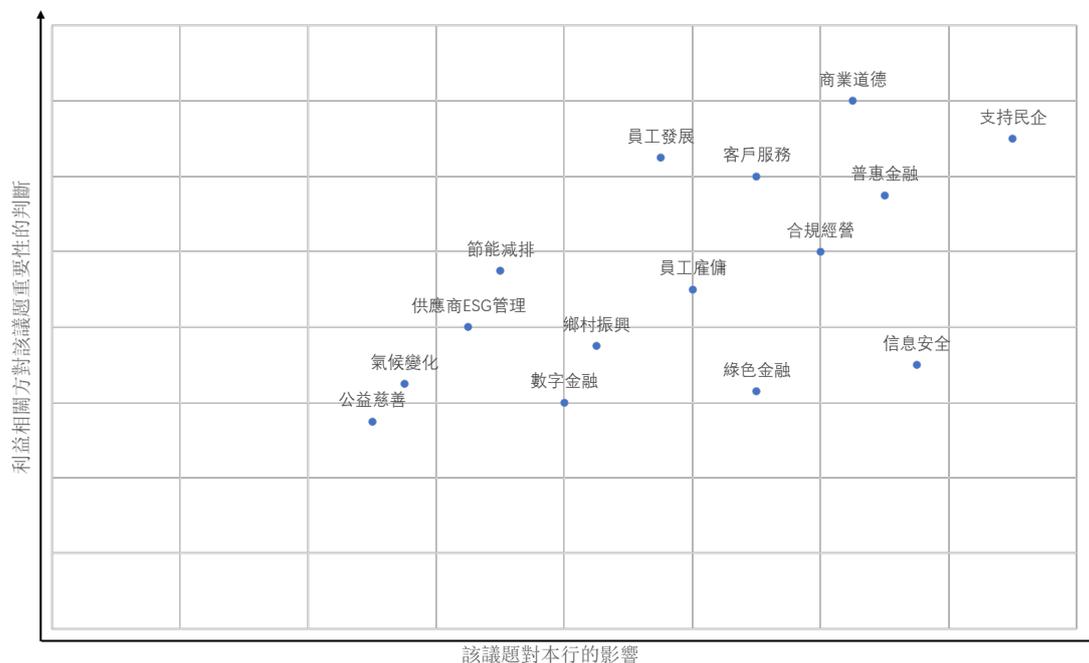
本行積極開展與利益相關方的溝通，通過設置長效溝通機制及時瞭解利益相關方的訴求並積極回應，將其重點關注的 ESG 議題作為本行行動方向和報告披露的參考。本行參考 ESG 報告指引，基於自身業務特點，結合利益相關方群體特性，設置了不同的溝通渠道，瞭解其重點關注的 ESG 議題。下表列示了本行主要利益相關方、重點關注的 ESG 議題以及對應的溝通渠道。

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、信息安全	客戶滿意度調查、95568 熱線、廳堂投訴、信訪
員工	員工發展、員工僱傭、數字金融、節能減排、氣候變化	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	志願者活動、社區宣教、環保行動
供應商	供應商 ESG 管理、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十五大重要 ESG 議題，排序如下：“支持民企”“商業

道德” “普惠金融” “客戶服務” “合規經營” “員工發展” “信息安全” “員工僱傭” “綠色金融” “鄉村振興” “節能減排” “數字金融” “供應商 ESG 管理” “氣候變化” 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。



2022 年度民生銀行重要性議題矩陣

環境篇

四、環境責任，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。本行高度重視綠色發展相關戰略，將綠色金融及 ESG 管理作為五年發展規劃的重要內容和方向。董事會承擔綠色金融主體責任，積極部署綠色金融、氣候風險及 ESG 管理工作，審議綠色金融戰略規劃，定期聽取綠色金融執行情況報告、ESG 管理等重要事項報告，監督執行落實情況。

完善綠色金融頂層設計，健全綠色金融政策制度。本行制定《中國民生銀行綠色金融管理辦法》，明確全行綠色金融管理體系及董事會、高級管理層、相關部門和經營機構的職責分工和管理要求；成立綠色金融委員會統籌本行綠色發展，並將 ESG 理念納入核心價值觀。健全包括綠色信貸管理、綠色金融統計、碳排放權質押擔保等方面在內的基本制度，規範綠色金融管理體系與工作內容，完善綠色業務認定標準、流程、口徑、範圍等，明確碳排放權質押業務適用範圍，助力綠色信貸業務發展。

制定印發《中國民生銀行綠色金融管理辦法》

- 明確了綠色金融管理體系：
 - 董事會承擔主體責任、高級管理層負責組織實施；
 - 相關部門牽頭推進三大綠色金融領域：業務支持、風險管理、自身表現；
 - 各級經營機構負責執行落實。
- 規範董事會、高管層及各部門在綠色金融方面的職責分工、流程管理、內控要求、數據統計等工作。
 - 董事會戰略發展與消費者權益保護委員會：負責審議全行綠色金融戰略、綠色金融目標、綠色金融報告，監督與評估全行綠色金融戰略執行情況；
 - 董事會風險管理委員會：負責綠色金融相關風險工作；
 - 董事會薪酬與考核委員會：負責將綠色金融實施情況納入高級管理層績效考核；
 - 董事會審計委員會：負責綠色金融相關審計工作；
- 成立綠色金融委員會：在執行層面成立綠色金融委員會，由行長牽頭，相關部門組成常任委員及秘書處，統籌推進本行綠色發展。
- 規定了 ESG 相關合規和風險管理要求：對於指定業務，要求目標客戶具備“治理規範”等特點。

關注“雙碳”機遇，踐行綠色金融理念

本行圍繞“降碳、減汙、擴綠、增長”的主線，落實國家綠色金融、氣候投融資、碳減排、煤炭清潔高效利用、設備更新改造、製造業中長期貸款投放等政策要求，統籌推進綠色金融發展和投融資佈局，加大綠色金融領域信貸投放，切實服務實體經濟，促進本行高質量、可持續發展。

可持續發展產品與服務創新

本行積極支持對環境友好的融資需求，迭代可持續發展、綠色金融產品體系，全方面滿足綠色發展所需的資金支持。

綠色金融品牌建設。2022 年，本行在“峰和”系列綠色金融產品體系基礎上進一步加強對新能源、碳減排等綠色金融重點領域支持力度，支持“減排貸”“光伏貸”等產品創新與模式創新；針對新能源行業客群組織開展“風光無限”系列活動，加強綠色金融品牌建設。

綠色產品創新。本行積極支持對環境友好的融資需求，實現綠色債券、可持續發展掛鉤債券業務的突破，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，並承銷發行廣西自治區首單綠色債務融資工具。

碳交易產品創新。全國碳市場正式啟動上線交易以來，本行以碳交易結算服務為基礎，持續加強綜合服務創新。2022 年推出“碳路前行”綜合服務方案，並攜手國網英大集團共同推出業內首創面向中小微企業的“民生碳 e 貸”產品。截至 2022 年末，“民生碳 e 貸”已獲批國網上游供應商訂單融資批量授信 35 億、實現貸款投放約 1 億。

研發 ESG 系列指數。持續豐富“民生銀行 ESG 系列指數”及相關產品，創新研發“民生銀行鄉村振興系列指數”。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。截至 2022 年 12 月末，產品銷售規模已達 215 億元人民幣。

【案例】綠色金融綜合服務

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、分布式光伏戰略、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，本行通過“賒銷 E”產品服務實體經濟，為該客戶上游 23 戶供應商提供優質金融服務。

綠色金融實踐

綠色信貸規模實現穩步增長。對於屬綠色信貸範疇，符合國家發改委《綠色產業指導目錄（2019 年版）》六大綠色產業的信貸項目積極支持；對於高污染、高耗能的資源型行業以及產能過剩行業實行差異化管理，推動產業結構調整升級。截至 2022 年末，綠色信貸餘額為 1,799.12 億元，比年初增長 725.95 億元，增速 67.65%；綠色融資餘額 2,274.15 億元，比年初增長 870.78 億元，增速 62.05%；節能環保產業貸款餘額 296.86 億元，在全部綠色貸款中占比 16.5%。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。

綠色信貸節能減排量折算	2022 年
折合節約標準煤（萬噸）	319.12
折合減排二氧化碳當量（萬噸）	466.08

折合減排化學需氧量（萬噸）	50.70
折合減排氨氮（萬噸）	1.06
折合減排二氧化硫（萬噸）	9.55
折合減排氮氧化物（萬噸）	3.09
折合節約用水量（萬噸）	89.00

綠色債券積極深化參與。截至 2022 年底，本行投資綠色債券餘額共計 422.26 億元，較 2021 年同期增長 120.88 億元。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 23 只，規模達到 152.90 億元，其中支持承銷綠色發展類債券 6 只、規模達到 31.50 億元，募集資金用於低碳節能等綠色項目，並幫助 6 家企業發行人以綠色、低碳、可持續方式發展。

本行積極落實國家戰略，用心服務實體民生，持續加大對各類經濟主體綠色低碳轉型金融服務支持力度，積極參與亞洲金融協會、銀行業協會綠色金融業務交流、典型案例評選，與外部機構開展氣候風險、ESG 等主題研討，助力各行業實現節能減排。榮獲中國銀行業協會綠色信貸專業委員會授予的“綠色銀行評價先進單位”、上證交易所授予的 2022 年度優秀債券投資機構獎項、香港品質保證局（HKQAA）頒發的兩項綠色金融大獎。被中國新聞社評為“2022 年度低碳榜樣”，獲得每日經濟新聞“年度 ESG 金融先鋒獎”、綠色金融 60 人論壇“最佳金融機構獎”、華夏時報“2022 年度綠色金融服務銀行”等榮譽。

應對環境風險，強化 ESG 風險管理

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，完善風險偏好、策略、政策三層管理體系，通過行業限額管理系統實現機控管理，優化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，加強欺詐風險、模型風險等新興風險防控。

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，完善健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、集中授課等多種方式，開展了風險偏好、風險策略、行業組合限額管理、巴塞爾協議III實施、有效風險數據加總和風險報告、非零售客戶關聯圖譜分析平臺、外部平臺風險管理系列課程等 10 場培訓，參加培訓的人員共 7,735 人，提升了全行風險管理專業化水平。

ESG 風險管理體系

本行關注 ESG 風險管理，建立了覆蓋集團所有子公司、經營機構及各個業務種類（包括投資、融資業務）的 ESG 風險全流程管理體系，並建立了母行與子公司、總行與分行、行內收集與行外第三方採集的 ESG 風險多維度、立體式的信息收集機制，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 ESG 風險監管要求，加

強對擬授信、擬投資客戶、項目的 ESG 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 ESG 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。

本行建立了覆蓋投融資業務 ESG 風險的識別、動態評估、敞口管理與名單制管理機制，持續強化投融資全流程風險管控，對擬授信、擬投資項目嚴格執行 ESG 風險評估審查，實行環保“一票否決制”。統籌落實國家綠色發展與能源安全戰略，堅持“總量控制、結構調整”原則，實行差異化信貸政策，落實高碳行業有序轉型要求；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；逐步壓縮退出“兩高一剩”行業低效、落後企業及產能，通過“白名單”方式適度增加節能減碳、產業升級、安全高效等領域支持力度，穩步推進信貸結構綠色化轉型及客戶與資產的“雙優化”。

細分行業的信貸政策

本行制定了分行業的信貸政策、授信指引、環境和社會風險評估標準及合規審查清單；通過信貸項目所屬行業，識別對應的 ESG 風險，差異化管控高耗能、高污染、產能過剩行業的信貸投放。

在信貸政策方面，本行制定了覆蓋能源行業、交通運輸業、農林牧漁業、採礦業、油氣行業、原材料行業等 50 多個重點行業以及清潔能源、清潔生產、節能環保、基礎設施綠色升級、生態環境、綠色服務以及生物多樣性保護等重點領域的信貸政策，明確差異化授信策略、准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
能源行業相關的信貸政策	明確總體策略、准入標準、風控要點，並結合國家碳減排支持工具及煤炭清潔高效利用再貸款政策導向，制定差異化信貸政策。積極支持清潔能源，擇優支持傳統能源行業龍頭、先進企業在節能減碳、產業升級、減量置換、兼併重組等領域的融資需求，加快低效落後企業及產能退出。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。
交通運輸業相關的信貸政策	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。
農林業相關的信貸政策	在農業生產領域，支持主要農作物生產基地、產業化經營的綠色食品生產基地龍頭企業和優質企業，具備規模優勢、品牌效應、納入農業等主管部門公佈名單的農業產業化龍頭企業。在養殖領域，支持符合環保標準、擁有嚴格完善的疫病防治體系、質量檢驗控制體系的一體化的大型養殖企業。在漁業領域，支持實現規模化、集約化、可持續

	<p>發展、技術成熟先進、產品市場需求量較大並擁有適宜養殖的優質水域資源的水產養殖企業，全國排名前列的漁場和漁企。在林業領域，支持資源條件突出、具備規模化經營能力、國家及地方政府優先支持的林木育種及造林的政府主導項目。在農副食品加工領域，支持細分行業排名前列、技術設備先進、產業鏈條完整、上下游穩定、具備質量保障和抵禦價格波動風險能力的大型農副產品加工企業。</p> <p>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。</p>
採礦相關的信貸政策	<p>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；礦山采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。</p>
油氣相關的信貸政策	<p>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。</p>
原材料相關的信貸政策	<p>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。</p>
生物多樣性相關的信貸政策	<p>在年度信貸政策中將生物多樣性信貸政策作為單獨板塊，明確要求以自然承載力為基礎，以保護優先、自然恢復為主的原則，遵循生物多樣性公約、濕地公約、瀕危野生動植物種國際貿易公約等相關條約，持續加強對山水林田湖草沙一體化保護和系統治理、野生動植物保護、漁業、濕地保護、自然保護地、生物多樣性就地和遷地保護、生物多樣性保護重大工程、生物遺傳資源保護和惠益共享等基因、物種、生態系統多樣性保護方面的金融支持。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，在信貸准入等全流程風險管控中，考慮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>

ESG 風險的評估流程

授信盡調環節，識別 ESG 風險。本行進一步明確了關於 ESG 風險的授信調查要求，須在調查報告中明確是否為涉及環境、社會和治理風險的客戶，並要求對應開展風險評估。ESG 盡職調查內容包括但不限於：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。為確保調查情況真實、可靠，在 ESG 風險識別環節結合主管部門、行業協會、征信機構、監管部門、媒體等渠道的信息交叉驗證與分析。

對不符合國家產業政策的落後產能企業，以及在環保、質量、安全、技術等方面不達標、存在重大環境和社會風險企業，本行明確嚴禁新增客戶准入，並壓縮退出存量客戶。對於

社會和環境友好型的企業，本行利用數據化手段，通過簡化流程、充分授權等方式，不斷提高服務效能。

授信審查環節，估測 ESG 風險。本行明確要求須對客戶（項目）資料的完整性、合規性和有效性進行逐一審查，在此基礎上評判客戶是否存在重大環境和社會風險，並要求在調查報告中需明確出具對客戶（項目）環境和社會風險的盡職調查意見。

授信審批環節，評價 ESG 風險。本行先後制定下發動力電池、儲能行業、垃圾焚燒發電、新能源乘用車等綠色發展領域的審批指引，鼓勵分行拓展相關業務，並對煤炭、鋼鐵、煤電等產能過剩行業實行白名單管理機制，嚴格對“兩高一剩”行業進行風險控制。對存在重大環境和社會風險的客戶在審批過程中原則上均不予通過。例如，2022 年下發的《光伏發電行業授信審批指引》中規定，光伏發電項目審批時應重點關注環保相關情況，涉及合規紅線的項目執行“一票否決”。

【案例】兩高一剩行業授信否決案例

某紡織公司向本行申請綜合授信，所屬行業為棉印染精加工，屬“兩高一剩”類行業。經對該企業開展進一步盡調，並結合主管部門、行業協會、徵信機構、監管部門、媒體等渠道的信息交叉驗證與分析，發現申請人最近年度因超標排放含重金屬廢水案涉嫌環境污染犯罪被查處，存在較大環保風險，因此否決了該筆授信申請。

【案例】濕地生態修復區建設項目審批案例

某項目公司運營一體化綜合治理項目，涵蓋土地整治服務，土壤污染治理與修復服務，水環境污染防治服務等多種業務。該公司向本行申請項目貸款融資用於某生態修復區項目建設。經初步盡調，項目合規要件和審批手續完備，環境影響評價等方面符合國家政策監管要求。該項目屬綠色信貸範疇，符合國家發改委六大綠色產業中的生態環境產業範疇。通過數據化手段簡化追加盡調流程，經查詢項目主體的工商、法院、互聯網等信息，無異常情況。因此，同意給予項目公司貸款。

應對氣候變化

本行全面貫徹國家“雙碳”戰略，積極應對環境與氣候變化帶來的發展機遇和風險挑戰，每年度，本行都會根據國內外最新形勢及國家政策導向，分析環境、氣候變化帶來的機遇和挑戰，制定相關行業信貸政策，完善環境、氣候風險管控要點，緊抓業務機會，全面加強環境、氣候風險管理，推動綠色可持續發展。

明確氣候風險管理要求。本行董事會定期聽取高管層就風險偏好、風險策略落實情況（包括氣候風險管理情況）的報告。經董事會審議，將應對氣候風險變化納入綠色金融五年規劃、年度風險偏好、風險策略、信貸政策及綠色金融管理基本制度，明確氣候風險管理目標、分步實施措施及有關要求。在制度層面，《綠色金融管理辦法》明確將氣候風險納入全面風險管理體系，董事會每年在全行風險偏好中明確氣候風險管理要求，並在年度策略中細化氣候風險相關舉措要求。

氣候風險敏感性壓力測試。2022 年，本行繼續開展了氣候風險敏感性壓力測試。測試以 2021 年末為基期，期限 9 年；測試範圍從 2021 年 3 個高碳行業擴展至 2022 年 8 個高碳行業，評估在實現雙碳目標下應對轉型風險能力，考察高碳行業企業碳排放成本上升對本行

持有的高碳行業信貸資產質量和資本充足水平的影響。本行順利通過輕度、中度、重度壓力測試，符合監管要求，風險整體可控。

貫徹綠色運營，推行低碳辦公

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。

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。2022 年，本行推出“以數據為驅動”的新型“賬戶機器人”賬戶運營模式，作為數字化轉型的標誌性產物，“賬戶機器人”引入大數據、OCR 智能影像識別、RPA 模擬作業、遠程見證等多項前沿技術，為客戶提供智能化審核、前置化風控、便捷化交付和自動化報送的開戶服務體驗；同時，推出全新線上企業信息自助變更服務通道，在北京、西安、成都、深圳分行試點上線，實現客戶“足不出戶”即可在網銀端完成變更業務辦理，減少線下往返，進一步落實綠色運營。

新型智能機具全新佈設。具備人臉識別、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 50.7%，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。本行現已有六家“智慧銀行體驗店”面客服務，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。

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。印發《中國民生銀行能源管理辦法》《中國民生銀行節能管理辦法》《中國民生銀行綠色辦公管理辦法》三項制度，促進節能管理，提高能源利用效率。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，積極推行線上會議模式，報告期內共召開線上會議 103,028 場，其中雲會議 57,163 場、集成視頻會議 2,983 場，飛書音視頻會議 42,882 場。

場地設計：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。

建築材料：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。

照明系統：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。

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。報告期內，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，持續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。

2022 年，根據國家發展改革委及北京市發展改革委關於開展 2022 年全國及北京市節能宣傳周活動的工作部署，本行開展了節能宣傳周活動，向全體員工推送微信公眾號學習文章，倡導員工學習相關節能知識，瞭解節能減排的重要性與緊迫性；同時，本行利用各辦公區電子宣傳屏等媒體平臺滾動播放節能工作的政策、措施及法律法規，並在員工餐廳播放節能宣傳視頻，培養全員節能降碳意識。

完善制度建設：啟動能源管理辦法、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，營造浪費可恥、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週期，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、批註、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：加快能源管理體系的搭建，持續加強全行節能管理，通過節能技術改造項目，降低能源的消耗，已達到降低二氧化碳的排放，繼續做好總行本級綠色創建工作，積極配合本行綠色金融專業委員會相關工作。受不可控外部因素影響，能源管理體系認證未能如期開展，本行將持續推動能源管理體系認證工作。

減廢目標：本行 2022 年減廢目標已達成。2023 年，本行將持續實施垃圾分類及回收，認真做好危廢處理，確保有害垃圾 100% 合規處置，力爭同比上年度下降 10% 瓶裝水採購量。

節水目標：本行 2022 年節水目標已達成。2023 年，本行將繼續大力宣傳國家節水行動方案，達到全員樹立節水觀念，養成節水習慣，自覺節水，減少水資源的浪費。

環境績效指標

排放物

指標 ^{1, 2}	2022 年匯總
廢氣排放 (噸) ³	0.573
氮氧化物 (噸)	0.556
二氧化硫 (噸)	0.017
溫室氣體排放總量 (範疇 1 和 2) (噸) ⁴	84,327.29
直接排放 (範疇 1) (噸)	7,868.18
天然氣 (噸)	5,380.61
煤氣 (噸)	26.24
柴油 (噸)	13.15
汽油 (噸)	2,448.18
間接排放 (範疇 2) (噸)	76,459.12
外購電力 (噸) ⁵	76,459.12
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	2022 年匯總
能源消耗（兆瓦時） ¹	152,168.01
直接能源消耗（兆瓦時） ²	33,045.36
天然氣（兆瓦時）	22,786.47
煤氣（兆瓦時）	195.44
汽油（兆瓦時）	10,013.39
柴油（兆瓦時）	50.06
間接能源消耗（兆瓦時）	119,122.65
外購電力（兆瓦時）	119,122.65
單位面積能源消耗量（兆瓦時/平方米）	0.13
耗水量（噸）	711,221.25
單位面積水耗用量（噸/平方米）	0.63
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	2022 年匯總
有害廢棄物總量（噸）	285.44
廢鉛酸蓄電池（噸）	258.21
有害廢棄耗材（噸） ¹	27.24
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	20,897.32
生活垃圾（噸）	17,188.23
餐廚垃圾（噸）	3,451.52
辦公設備廢棄物（噸）	130.62
電子耗材類廢棄物（噸）	7.17
電子產品廢棄物（噸）	82.90
安保設備耗材類廢棄物（噸）	33.87
安保設備廢棄物（噸）	3.01
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。

社會篇

五、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。

用心服務客戶

提升金融服務可及性

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，繼續提升金融服務可及性。報告期內，本行境內分行級機構及網點共 2,608 家，其中一級分行（含香港分行）42 家，二級分行（含異地支行）105 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 2,461 家。線下渠道建設方面，填補城市新興區域網點佈局空白，完善線下銷售網絡，布放自助設備數 4,462 台，提升客戶服務可及性。本行在農村地區發展合作商戶，按照“協商合作、擇優發展、風險可控”的原則設立惠農服務點，並布放電子機具（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，持續推進惠農業務。截至報告期末，已簽約銀行卡助農取款服務點 51 家，3 家助農服務點正在籌建中，服務客戶 2.4 萬余戶。

自 2008 年 9 月起，本行累計投入 13.95 億元，發起設立村鎮銀行 29 家，持續推動村鎮銀行堅守定位，深耕區域市場，提升服務水平，不斷探索可持續、高質量發展的商業模式，取得良好社會效益和經營效益。2022 年末，本行村鎮銀行總資產 402.50 億元，各項存款總額 342.67 億元，各項貸款餘額 251.37 億元，累計服務各類客戶 55.15 萬戶。

同時，本行加大線上渠道的服務支持力度，優化升級手機銀行 APP，在轉帳匯款、存款理財、產品購買等多業務渠道改進服務提供，免去線下辦理的麻煩，並適時推出更加符合客戶需求的金融產品，持續提升客戶服務能力。

2022 年，本行持續與其他行業頭部平臺的戰略聯盟創新合作，夯實“科技+金融”以及“生態+金融”的合作模式與服務理念，拓寬本行金融服務渠道。本行與頭部電商開展合作，借助電商平臺豐富的場景生態以及本行線上線下渠道，實現全場景、全旅程、全渠道服務客戶，促消費穩經濟，已服務近 200 萬客戶。與旅遊頭部平臺合作，攜手推出業內首張商旅主題聯名卡借記卡—攜程聯名借記卡，將金融服務與生活場景深度融合，已覆蓋 26,431 名持卡人，為客戶提供旅遊出行服務生態，給予更優質、更便捷的服務體驗。

普惠金融服務

本行積極貫徹落實國家宏觀戰略部署及監管政策要求。2022 年，按照《中國民生銀行普惠

金融五年發展規劃(2021-2025)》制定小微金融暨普惠金融年度工作計劃，深入推進機制體制優化，加快推進數字金融創新，提升可持續發展能力與服務質效，踐行金融政治性與人民性，助力共同富裕。

報告期內，本行主要從以下幾個方面深入踐行普惠金融：

完善體制機制：充分發揮普惠金融管理委員會統籌職能，統籌落實全行普惠金融發展規劃，在信貸政策、考核管理、專項激勵、團隊打造等方面加大投入，在各一級分行成立普惠金融委員會，推進分行普惠金融業務的管理和發展。

推進產品服務創新：豐富民生小微金融“商貸通、工貸通、農貸通、網貸通”產品體系，推出商戶快貸、新版納稅網樂貸、增值貸等線上信用產品及光伏貸、棉農貸等區域特色業務，聚焦普惠金融客群深度經營，增強普惠金融服務能力。

豐富移動端產品在線分銷渠道：搭建“我是小微企業”“我是農戶”“我是個人經營者”“我是科創企業”專屬融資渠道入口，支持面向個人、法人，有貸戶、結算戶等特定細分客群，開展多渠道線上觸達，打造涵蓋貸款、結算、資產、普惠信用卡、養老金的多產品全方位分銷渠道。

提升線上金融服務可及性：發佈“民生小微 App” 2.0，針對小微企業、小微企業主、個體工商戶提供更智能、更快捷、更簡潔、更貼心、更友好的線上金融服務，搭建客群分類產品入口，深入推進線上線下一體化服務，打造綜合化移動金融服務平臺，支持小微企業用戶體驗線上全流程金融服務，構建綠色節能金融新模式，為用戶提供便利。至年末，該 APP 用戶數突破 100 萬。

報告期內，本行累計發放普惠型小微企業貸款 6,256.97 億元，“打造普惠金融新模式 數字化促進服務質效再提升”案例榮獲中國普惠金融典型案例（2022）之普惠金融產品和服務創新案例。

適老化專屬服務

按照中國人民銀行印發的《移動金融客戶端應用軟件無障礙服務建設方案》以及相關標準要求，本行持續打造完善、簡潔、易用、安全、智能的手機銀行長輩版專屬服務，持續加強網點適老化服務設施建設，設立專屬電話服務，發揮社區網格化服務優勢，優化老齡金融、非金融產品及服務。

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”，提供老花鏡、愛心座椅等適老裝置，提高老年客戶服務體驗；
- 推出多種多功能新型智能機具，可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。

長輩版手機銀行：

- 增加代銷保險、手機號轉帳、一鍵綁卡、消保專欄與實時資產等功能，豐富適老化

產品與服務：

- 增加彈窗引導和浮層引導，推出語音搜索、語音朗讀、語音交互與智能客服等智能化服務，提升長輩版專屬服務的易用性；
- 提供賬戶安全鎖、智能風控防詐騙等服務，優化安全鍵盤與默認屏蔽敏感信息展示，提升老年群體使用手機銀行的安全感。

專屬電話服務：

- 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。

豐富適老化金融產品及非金融服務：

- 聚焦老年客戶金融產品需求，提供包括“安心存”、結構性存款、穩健固收理財等低風險產品組合策略，同時提供更為詳盡的金融產品解答，便於老年客戶隨時瞭解產品，滿足客戶的各項金融需求。
- 提供豐富的適老化非金融服務，組織老年課堂和金融知識宣傳沙龍，舉辦才藝展示、專屬出遊、專屬生日會、美髮日活動、老照片修復、全家福攝影、社區聯誼會等特色活動，使老年客戶樂享品質生活。

普及金融知識

本行制定《2022 年度中國民生銀行消費者權益保護教育宣傳工作計劃》，明確年度全行消費者權益保護教育宣傳工作重點，守正創新、積極開拓，圍繞重點群體知識需求，創新打造多渠道、常態化、適合不同客群的金融知識宣傳活動。

賦能重點客群。針對老年客戶客群，圍繞金融適老化，製作“至簡版”手機銀行教育宣傳漫畫，布放於手機銀行開屏頁；分支機構紮根社區，聚焦老年群體，用典型案例重點講授防範養老騙局、個人信息保護、適老化提升等與老年消費者密切相關的金融和法律常識。針對青少年和在校學生客群，在教師節、開學季、高考季等時間點，多地分支機構聯合當地學校開展“金融知識進校園活動”，努力提升青少年金融素養。

實體基地建設。總行與分支機構合力打造金融教育示範基地，重點面向周邊受眾，尤其是個體經營者、農民工、老年人、青少年等群體，開展金融知識普及宣傳教育活動，提升廣大群眾的金融風險識別能力和自我保護能力，防範金融風險。

數字化宣傳教育。與“中國網老年大學”達成戰略合作，開設“民生銀行北京分行”宣教專區，上線金融知識課件 2 部和宣教視頻 12 部，點擊量達 100 萬人次。通過線上與線下相結合的模式，使消費者逐漸具備良好的金融知識水平和技能，作出合理有效的金融決策，更好地維護自身合法權益。

常態化開展消保宣傳。在所有支行網點建設公眾教育區，普及金融知識；在業務辦理場景/環節布放多種風險提示，提升客戶金融風險防範意識；在官方網站、手機銀行 APP、微信

公眾號上建設“消保專欄”，全年累計發佈以案說險、政策法規、金融知識等內容近 100 期。開展“服務重點群體，跨越數字鴻溝”金融知識普及城市接力活動，全年累計參與網點 800 餘家，參與員工超過 1.5 萬人，向消費者發佈風險提示或以案說險 51 次，觸達消費者 1,260 萬人。開展反洗錢宣傳教育活動，受眾超 1,777.45 萬人次。

本行在消保工作方面的實踐獲得高度認可，在“3·15”宣傳周期間，獲中央級和省部級主流媒體宣傳近 400 餘次，在 9 月金融聯合宣傳月活動期間，獲中央級和省部級媒體宣傳達 600 餘次。

支持民企小微

作為國內首家由民營企業發起設立的全國性股份制商業銀行，民生銀行植根於民營經濟，一直將“服務民營企業”作為自身戰略定位。2022 年以來，本行繼續堅定貫徹黨中央、國務院有關決策部署，全面落實各項監管要求，重點圍繞“民營企業的銀行、敏捷開放的銀行、用心服務的銀行”三大戰略定位，穩步推進服務民企各項工作有效落實，通過聚焦小微企業、中小民企、專精特新、戰略民企等細分客群，分層分類開展金融與非金融服務，完善大中小微一體化綜合服務體系，助力民營企業健康可持續發展。

支持民營企業

本行主要從以下方面全面落實支持民營企業的戰略方針：

- 優化迭代服務中小民營企業的產品體系 3.0，不斷完善中小企業權益體系，分批推動落地。
- 服務國家戰略，助力產業升級。優先助力“卡脖子”、國家安全領域產業升級，補齊短板。
- 聚焦核心企業，延拓生態圈鏈。以戰略客戶核心企業為焦點和樞紐，加大優質信貸支持力度。積極發力戰略客戶生態圈鏈拓展，依託智能化、數字化、生態化產品推進中小微客戶普惠金融服務。
- 賦能實體經濟，佈局新興領域。堅定不移助力推進製造業強國，積極挖掘新能源汽車、綠色能源、新一代信息技術等領域的業務合作潛力，積極服務領軍企業進行橫縱向產業整合。
- 持續開展“園區萬里行”活動，探索實踐中小企業批量服務模式，強化客戶全流程服務體驗，有效提升服務質效。
- 為更好地服務民營企業，2022 年本行著力打造線上轉型新平臺，搭載“商貸通”“工貸通”“農貸通”“網貸通”四通產品，積極構築服務生態。開發生態場景新產品，主動加強平臺對接，持續引入外部數據源，形成納稅貸、政采快貸、關稅保函等系列場景產品。圍繞核心企業生態圈，場景化嵌入金融產品，服務產業鏈上下游客戶。
- 截至 2022 年 12 月末，本行民營企業貸款餘額 15,509 億元，較 2021 年末增加 93 億元；全行戰略客群製造業貸款餘額 2,370 億元，較年初增長 630 億元。

關注小微企業

本行持續推進小微金融經營管理模式創新，在政策制度、產品體系、平臺對接、數據引入等方面持續優化，滿足小微企業金融需求，推動小微金融高質量發展。

本行認真落實國務院出臺的《扎實穩住經濟的一攬子政策措施》，率先推出助企紓困“民二十條”，實施小微企業貸款延期還款應急方案，包括信貸投放增量、減費讓利、穩貸續貸等五方面共 20 條舉措，幫助小微企業紓困解難。制定關於明確部分地區小微企業貸款延期還款方案，主動為小微企業減費讓利，減免小微企業貸款手續費用；推出提供調整還款計劃、延期還本付息、遠程視頻面簽，及免開戶手續費等“六免”服務；擴大小微信貸供給、重點區域信貸投放權限、小微信用類貸款產品供給及存量優質客戶主動增額服務；為受外部環境影響較大的零售、餐飲等行業下調貸款指導定價，為小微企業注入金融活水。

本行推出調整還款計劃、無還本續貸、延期還本、貸款變更選項等措施，簡化“無還本續貸”相關辦理手續，開通線上“自助轉期”（即自助無還本續貸）服務，為助力小微企業復工複產起到了很好的紓解穩定作用。針對外貿行業小微企業，本行通過加強銀政企擔合作，借助國際貿易單一窗口與出口信用保險公司等優勢資源，拓展快貸關稅保函業務場景，為客戶提供線上快速響應服務。

針對小微企業對於短期融資的迫切需求，本行主動加強與全國性和地方性融資信用服務平臺的對接和信息共享，形成稅務貸、結算貸、政采快貸等系列場景類產品，新增授信近 3 億元，並成為首家對接發改委融資信用服務平臺的全國性股份制銀行。

本行積極為小微客戶提供服務，截至報告期末，本行普惠型小微企業貸款餘額 5,490.51 億元，較年初新增 442.36 億元，本年增速 8.76%。

助力鄉村發展

本年度，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，推出與全國棉花交易市場對接的“棉農貸”產品，助力棉農生產經營；升級“農貸通”業務模式，擴大墾區農戶服務對象；推出“振興貸”線上小額信用貸款，進一步加大對脫貧地區農戶的貸款支持力度；推出面向浙江共富示範區農戶的“共富貸”，支持種植業和海洋捕撈業的發展，助力共同富裕；積極探索“綠色+普惠”模式，通過與核心光伏廠商系統對接、數據互聯，提升風控能力，實現了光伏貸從申請到放款、從發電收益監管到自動還款，以及貸後管理全流程的數字化。

助力農業發展方面，“全棉通”模式通過全國棉花交易市場進行系統直聯，借助其系統數據分析、全程現場監管等能力，對軋花廠歷史交易表現、棉花交易情況、貨品總量、貨品銷售實施準確分析評估和有效監控，並給予軋花廠核定年度融資總額並向其提供籽棉收購專項融資。截至 2022 年末，全棉通模式累計拓客近 700 戶，累計發放貸款 6 億元。持續迭代“乳鏈通”產品，通過本行供應鏈系統和乳業核心企業 ERP 系統直聯，將業務信息的定向推送升級為自動抓取，實現牧場經營狀況實時、全息監控和掌握，提升業務效率。依託前期數據積累，我們優化額度審查和放款審查相關模型，實現業務全線上化自動化升級。截至 2022 年底，“乳鏈通”已實現投放 14.92 億元，助力更多農牧民增收致富，以乳業振興助力鄉村振興。

此外，本行打造了鄉村振興版手機銀行，推出存款、基金、理財、助農貸款等金融服務，

聚合生活繳費、電子醫保、康養、網上購物、影音娛樂等非金融服務，並持續推進具有鄉村特色的金融產品及服務的建設，助力國家鄉村振興戰略，累計用戶數達 1.4 萬人。

敏捷開放共贏

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。通過成立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，搭建一體化運營中台，設立數據管理部，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。報告期內，全行信息科技投入同比增長 4.44%，科技人員數量同比增長 32.36%。

提升線上服務能力

報告期內，生態銀行、智慧銀行實現重點突破，迭代開放銀行、遠程銀行，推進數字人民幣場景建設，為客戶提供更高效、更便捷的線上服務。

打造生態銀行：

- 圍繞生態銀行戰略目標，啟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；
- 加強開放服務能力建設，發佈開放銀行“民生雲”品牌，攜手生態夥伴共建開放合作、協同共贏的生態服務體系；
- 開展“雲企服”平臺建設，打造企業經營管理+金融融合的一體化服務能力，賦能中小微企業數字化轉型；
- 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，推出“手機銀行 7.0”，創新迭代零售線上平臺；
- 小微金融方面，推出“民生小微 APP”，更好地服務小微企業；
- 公司業務方面，持續升級對公線上服務平臺；
- 網絡支付方面，加快支付產品優化升級，構建一體化服務體系；
- 風險管理方面，完成數字化風控體系整體規劃，啟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，目前已有 6 家“智慧銀行體驗店”正式面客，首家體驗店於 2022 年 9 月掛牌“金融教育示範基地”。

開放銀行：

- 持續加強開放服務能力建設，面向生態場景提供賬戶、支付、財富、貸款等豐富齊全的金融產品服務，發佈開放銀行“民生雲”品牌，推出“民生雲·代賬”、“民生雲·人力”等七大產品，攜手生態夥伴共建開放合作、協同共贏的生態服務體系，榮獲中國銀聯“2022 年開放銀行技術合作貢獻獎”等獎項；

- 截至報告期末，本行開放銀行與 650 余家生態夥伴開展廣泛合作，服務企業客戶 1.2 萬家、個人客戶 207.25 萬戶。

遠程銀行：

- 努力拓展遠程銀行接入渠道和服務範圍，提升智能化、精細化服務水平，現已實現手機銀行、智能機具、CBANK、移動運營等多渠道接入方式，覆蓋 100 個高頻業務場景；
- 推出老年客戶大字版及一鍵直達服務，創新開發智能遠程櫃員引導客戶業務辦理，為客戶提供全天候金融服務體驗；
- 遠程銀行開立綠色服務通道，為不便到網點辦理業務的客戶提供見證核實等強有力的業務支撐。

數字人民幣：

- 大力推進數字人民幣場景建設，在業內率先推出賬戶直發數字人民幣、數字人民幣駕培繳費、“一鍵查錢包”等功能；
- 積極參與各地數字人民幣業務合作，支持小微企業從賬戶直發數字人民幣薪資；
- 設立“數字金融應用創新實驗室”，聚焦數字人民幣業務研究，面向中小微企業推廣數字人民幣收單業務，並將數字人民幣應用於“增值貸”支用場景，讓中小微企業主享受到數字人民幣實時到賬的便利和零手續費的優惠。本年度，該創新實驗室獲蘇州市數字金融產業政策獎勵。

零售線上服務升級

本行重點圍繞數字智能服務、特色和差異化服務、陪伴服務、用戶體驗和安全性提升等方面，創新迭代零售線上平臺。針對零售客群打造標準版、小微版、私銀版、長輩版、親子版、鄉村振興版手機銀行。報告期內，本行零售線上平臺用戶數達 10,358.54 萬戶，同比增幅 10.72%；零售線上平臺月活用戶數達 2,595.55 萬戶，用戶交易活躍度保持銀行業領先地位。

手機銀行 7.0：

- 聚焦客戶類型打造專屬個性化版本，為客戶提供豐富的生活服務；
- 資產總覽和收文明細實時查看，AI 助手提供全天候服務，警銀聯手“一站式”守護客戶；
- 常用繳費一鍵即繳，本他行信用卡還款快捷方便；
- 打造“一站式財富管理”服務，貸款提款還款操作便利，一鍵多綁簡易流暢；
- 及時解答客戶諮詢和疑問，實現快速高效反饋機制。

- 充分應用大數據、人工智能等前沿技術，升級智能搜索，推出智能收支，提供實時資

產查詢，強化風險管理，完善手機銀行安全感知策略，保障消費者權益，打造更智能、有溫度、更安全的手機銀行。

- 成為業內首批上線個人養老金專區的手機銀行，以豐富多樣的智能化服務，賦能廣大用戶的美好生活。
- 關注“一老一小”群體，為年長客群、未成年客群提供專屬服務，著力消除“數字鴻溝”，升級“V+會員”、“非凡禮遇”等線上權益體系，搭建內容社區，陪伴客戶成長。

本行在線上服務創新上連續三年蟬聯移動金融客戶端應用（銀行業）企業標準“領跑者”稱號，獲得“最佳個人手機銀行獎”、用戶體驗 APP TOP20 “金洋獎”等多項外部獎項。

對公線上服務升級

本行聚焦“完善基礎產品、提升服務效率、拓展生態場景”的目標，持續升級對公線上服務平臺，優化高頻結算場景服務，推出精細化服務，不斷提升系統兼容性、易用性。報告期內，本行對公線上平臺用戶數達 327.74 萬戶，同比增幅 10.32%；對公線上平臺年累計交易金額達 73.14 萬億元，同比增幅 9.64%。銀企直聯客戶數達 4,148 戶，同比增幅 24.08%。

- 簡化企業網銀登錄流程，重構權限管理，優化“民生網上銀行”客戶端，極大地提升了企業網銀用戶體驗；融合企業網銀和小微互聯網服務，擴充了小微客戶的服務場景。
- 推出企業手機銀行 4.0，建設企業管理服務能力，將企業手機銀行打造成集金融、服務、管理於一體的一站式綜合移動辦公平臺；不斷豐富金融產品，助推客戶現金管理效率提高；持續擴增銀企直聯 API，打造場景嵌入式金融服務。圍繞對公核心客群構建企業金融移動管理平臺，充分滿足客戶差異化需求，民生手機銀行“全”“智”“快”“簡”“捷”服務能力再上新臺階。
- 聚焦企業賬戶服務的“第一環節”，推出了數字化、智能化、可視化的開戶產品——企業開戶 e。同時，新增電子營業執照申請開戶、嚴重違法失信等名單客戶校驗、臨櫃前自助修改經辦人等功能，進一步提升開戶的便利性和智能化，企業開戶服務質效和客戶體驗全面提升。
- 建設新一代票據平臺，增強票據業務綜合服務能力；全面升級支付結算場景，加強公私業務聯動，延展服務範圍。

關注金融消費者保護

為進一步深化“以客為尊”的價值觀，本行貫徹落實《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，高度關注金融消費者權益保護，深度理解客戶需求，優化客戶體驗，積極回應客戶訴求，不斷提升客戶滿意度。

完善金融消費者保護頂層設計

報告期內，本行進一步明確董事會、監事會、管理層和消費者權益保護職能部門的職責，持續開展消費者權益保護管理工作，指導推動各項工作有效實施，切實保護消費者權益。

在董事會層面，本行董事會審議通過《中國民生銀行 2021 年度消費者權益保護工作報告及 2022 年度工作計劃》，持續強化對消保工作的總體規劃和指導。本行設立董事會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》，明確該委員會是董事會按照《公司章程》設立的專門工作機構，負責全行消費者權益保護戰略制定，並對相關工作履職情況進行監督、評價等。報告期內，董事會戰略發展與消費者權益保護委員會定期聽取並審議全行消費者權益保護工作年度、半年度報告及年度工作計劃，修訂委員會工作制度，傳達學習監管消費者權益保護重要制度、專項投訴通報、季度投訴統計通報等重要文件，研究本行整改方案，聽取整改情況報告，督導本行改進提升消費者權益保護工作整體水平和質量。在投訴情況監督方面，董事會及董事會戰略發展與消費者權益保護委員會多次審議、審閱銀行業消費投訴情況通報、銀行業投訴督查報告等，要求積極督促落實監管評價問題整改，持續提升投訴管理水平。

在戰略與規劃層面，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）》，並根據規劃安排印發《中國民生銀行消費者權益保護五年發展規劃（2021-2025）》《2022 年度中國民生銀行消費者權益保護工作計劃》《2022 年度中國民生銀行消費者權益保護教育宣傳工作計劃》《2022 年度中國民生銀行消費者權益保護培訓工作計劃》等制度，為消費者權益保護工作提供指導。

金融消費者保護制度建設

廣告政策。本行制定並落實《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》《中國民生銀行品牌建設管理辦法》《中國民生銀行消費者權益保護審查管理辦法（2022 年修訂版）》，由各級機構專業部門對廣告內容進行嚴格審查，切實保護消費者權益。

<p>《中國民生銀行消費者權益保護審查管理辦法（2022 年修訂版）》</p> <p>本行新建消保審查指引體系，圍繞消費者八大基本權利、營銷宣傳和理財、保險、公募基金、貸款、結構性存款、私募資管產品宣傳等方面印發消保審查指引，明確審查要點和標準，開展審查指引培訓，進一步提升金融營銷宣傳消保審查規範性。各級機構開展消費者權益保護審查，對可能涉及的風險進行識別和提示。所有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，提升營銷活動宣傳材料的規範性。</p>
<p>《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》</p> <p>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。</p>
<p>《中國民生銀行品牌建設管理辦法》</p> <p>進一步強化品牌一致性管理，做好品牌維護管理，通過品牌管理樹立全員品牌意識與服務意識，實現品牌建設的標準化與規範化。明確具體部門負責品牌宣傳項目合同內容的法律審查；明確審計部門對品牌建設管理情況開展獨立監督檢查。</p>

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，明確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，並納入全行中長期發展戰略；制定與創新發展戰略相適應的風險政策。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、管理層的領導下，統籌開展各類創新工作。

《中國民生銀行創新管理辦法》中明確了產品與業務創新管理委員會職能

將產品創新風險納入全面風險管理體系，由創新管理委員會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；確保高級管理層有足夠的資金和合格的專業人才，以有效實施戰略並管理創新過程中帶來的風險；確保金融創新的發展戰略和風險管理政策與全行整體戰略和風險管理政策相一致。產品與業務創新管理委員會是全行創新決策及綜合協調的議事與審批機構，為總行一級委員會，在董事會指定專門委員會管理下開展日常工作。具體職責包括但不僅限於審定全行創新工作規劃、審議創新專項基金預算、審批創新實驗室建設和重大創新項目等。

制定多項消費者權益保護制度

貸款方案靈活變更。本行積極落實監管要求，制定一系列金融服務政策，進一步做好消費客戶金融服務支持工作，為符合要求的客群提供延期還款等服務支持。本行明確規定客戶在授信/借款存續期限內，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申請提前還款，並有權視情況享受審批豁免等政策。

債務催收。本行制定了《中國民生銀行零售授信客戶信用風險監測預警管理辦法》《中國民生銀行小微、零售不良及問題資產清收處置管理辦法》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，嚴格按照規定和授權合法合規使用客戶信息，嚴禁暴力或冒名清收，加強清收處置合作機構管理，遵守個人信息保護要求，確保合作機構清收行為合法合規等，確保消費者的合法權益不受侵害。本行定期組織員工培訓，解讀最新催收政策、鍛煉業務技能、提升催收人員綜合素質，不斷提高服務客戶的能力。

內控制度。制定多項消費者權益保護內控制度，內容涵蓋消費者金融信息保護、合作機構消費者權益保護、投訴處理和問題溯源等方面。依據監管要求和管理實際，進一步修訂了考核、培訓、應急管理等重點領域制度規範，提升消費者保護工作的精細化管理水平。

明確消費者權益保護審計管理。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。本行嚴格控制投訴人信息知悉範圍，嚴禁洩露投訴人信息，嚴禁對投訴人進行打擊報復，依法保護投訴人個人隱私和人身安全。

開展消費者權益保護培訓

報告期內，為進一步夯實消費者權益保護培訓工作的制度基礎，建設消費者權益保護培訓的長效機制，本行印發《中國民生銀行消費者權益保護培訓工作管理辦法（2022 年修訂

版)》，進一步優化完善消費者權益保護培訓工作的組織架構、職責分工、培訓內容和工作要求，指導並規範全行消費者權益保護培訓工作落地實施。為更好地加強對消費者權益保護培訓工作的統籌規劃和統一管理，本行印發了《中國民生銀行 2022 年度消費者權益保護培訓工作計劃》，明確全年培訓重點內容和工作要求，定期對全行消保培訓工作進行通報和考核，保障培訓效果。

金融消費者保護相關培訓

本行培訓工作總體呈現分級分層、各有側重、特色鮮明的特點，上至行領導、中高級管理人員，下至基層員工、新入職人員，消費者權益保護培訓工作已輻射至全行各層級人員，實現消保培訓的全員覆蓋，有效提升全行消保管理能力和水平。報告期內，總行消費者權益保護部強化對全行消保培訓工作的統籌，總行各業務部門重點圍繞業務領域的消保管理要求開展培訓，全年總行各條線部門開展消保培訓 90 餘期，覆蓋超 30 萬人次；重點圍繞個人金融信息保護、消保審查、消保考核評價、合作機構管理、投訴處理管理等方面開展制度解讀及技能培訓累計 20 期，培訓超過 16.42 萬人次。經營機構強化對消保管理要求的落實和執行，各經營機構舉辦面向中高管的培訓約 800 期，舉辦基層業務人員的培訓超 1,300 期。

金融消費者投訴管理

暢通投訴受理渠道

本年度，本行進一步暢通投訴受理渠道，通過官網首頁、手機銀行 APP、95568 客服熱線、廳堂網點等多個渠道提供投訴受理服務，並將投訴受理入口放在顯著位置或一級菜單，積極傾聽瞭解客戶訴求。報告期內，本行進一步完善對客戶投訴分類管理工作，將機具故障等客戶問題納入投訴統計口徑，通過客服熱線、網點以及監管轉辦等渠道受理並處理的客戶投訴量為 165,916 筆¹，投訴處理辦結率達到 99%以上。

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。2022 年度，95568 渠道的客戶服務滿意度達到 99.79%，接獲的客戶投訴數目 55,070 起，受理客戶投訴辦結率 99.31%。

規範網點渠道客戶投訴管理工作

對標《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《銀行業營業網點文明規範服務評價指標體系和評分標準》等監管要求和內部管理制度檢視，將相關服務內容落實到網點渠道投訴管理和基礎服務監測指標體系中，並修訂了《中國民生銀行基礎服務監測標準（2022 年修訂版）》《中國民生銀行網點消費投訴管理辦法（2022 年修訂）》等制度，

¹ 受本行零售銀行業務總體增長、落實監管意見對投訴分類標準進行調整、外部資本市場波動等因素綜合影響，2022 年度投訴總量出現增長。

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。

優化投訴處理流程

2022 年，為進一步提升投訴處理質效、提升客戶滿意度，本行重點優化投訴處理流程，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》等監管規定，修訂落實《中國民生銀行消費投訴處理管理辦法（2022 年修訂）》《中國民生銀行消費投訴處理實施細則》等規章制度，建立了投訴處理協辦機制，完善投訴處理時效管理，加強投訴處理的過程管理和流程監測，持續提升投訴處理效率和質量。

投訴處理流程：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。

提升投訴處理能力

為持續提升對重點領域、重點產品的投訴處理能力、防範化解重大消費投訴風險，本行制定《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》《中國民生銀行重大消費投訴應急管理辦法》《中國民生銀行重大消費投訴處理應急預案（2022 年修訂）》等相關制度，明確反復投訴協同處理機制、重大消費投訴應急管理機制，提升全行重點投訴、重大投訴的預防預警與應急管理能力。本行制定《中國民生銀行金融消費糾紛多元化解管理辦法》，切實落實消費者合法權益，有效提升客戶投訴處理滿意度。

為從根源上解決投訴反映的問題，本行持續深化投訴問題溯源整改工作機制。本年度，本行制定《中國民生銀行消費投訴問題溯源整改實施細則》，建立了自上而下與自下而上相結合的三級溯源整改機制，通過投訴監測分析與常態化溯源整改，不斷改進產品，優化服務，切實保障消費者合法權益。

加強數據與信息安全管理

信息安全治理與管理架構

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。成立了黨委書記、董事長為組長的總行網絡安全領導小組，並為全行網絡安全工作第一責任人，主管信息科技工作的首席信息官為直接責任人，並由首席信息官定期在黨委會上彙報網絡安全工作開展情況。董事會風險管理委員會積極履行商業銀行信息科技風險管理職責，報告期內聽取《中國民生銀行 2021 年度信息科技風險管理報告》，該報告總結回顧全行 2021 年度信息科技運行及風險管理總體情況，制定明確下階段信息科技風險管理重點舉措，進一步提升信息科技風險管理水平，強化集團一體化信息安全管理。

在執行層，本行科技信息管理委員會是全行信息科技事項的議事和決策機構，負責統籌管理、審議和決策全行信息科技發展規劃、生產安全運行、數據治理等重要科技事項，指導

本行網絡安全和數據安全保護工作的落實及執行。總行信息科技部負責全行數據安全的技術保護部門，確保數據安全技術標準和保護措施在需求、開發、測試、投產、監測等階段得到落實，組織開展數據安全保護措施的技術風險評估，並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。本行已構建包括信息科技、消費者權益保護、數據管理等多部門協同聯動的工作機制，將數據安全保護工作貫穿于數據全生命週期的各個環節。

本行明確附屬機構落實網絡安全黨委責任制，優化網絡安全技術體系和架構，並指導附屬機構健全信息安全管理制度，強化安全底線要求。本行將多家附屬機構的互聯網入口統一上收至總行，實現全行的集中統一安全監控與運營。同時，加強針對附屬機構的現場檢查工作，確保附屬機構信息科技活動安全合規開展，防範信息安全事件。

信息安全管理制度

本行貫徹落實《中華人民共和國網絡安全法》《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《金融數據安全 數據生命週期安全規範》等法律法規，覆蓋全行及各分支機構，確保網絡和系統安全穩定運行，保障本行企業經營和客戶信息的安全性。

本行建立了涵蓋總體策略、管理規範、標準細則和操作流程的網絡安全制度體系，制定了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》《中國民生銀行客戶信息安全管理辦法》《中國民生銀行客戶信息安全管理實施細則》《中國民生銀行附屬機構信息安全管理辦法》等，每年向全員進行信息安全宣貫及培訓。各經營機構和附屬機構在總行的要求和指導下，制定並發佈了與本機構實際情況相適應的信息安全相關制度，嚴格落實總行各項信息安全工作要求，提升信息安全保障水平。

信息安全方面：本行發佈《中國民生銀行客戶信息安全管理辦法》，規定了客戶信息安全管理原則，明確了客戶信息安全管理、客戶信息安全事件管理、客戶信息安全培訓及檢查要求。發佈《中國民生銀行客戶信息安全管理實施細則》，規定了客戶信息的收集、傳輸、存儲、使用、刪除與銷毀各階段的安全管理要求，明確不同安全級別信息的管理要求和技術措施，從技術與管理上保護客戶信息與隱私安全。

網絡安全方面：本行發佈了《中國民生銀行信息安全總體策略》等制度，涵蓋安全組織、安全策略、訪問控制、安全事件等領域，實現信息安全管理流程和技術實施的統一化和規範化，落實《中華人民共和國網絡安全法》相關要求。

數據安全方面：本行發佈了《中國民生銀行數據分類分級管理辦法》《中國民生銀行數據安全管理辦法》等制度，規範了數據安全應遵循的基本原則，明確對數據的採集、傳輸、存儲、使用、刪除、銷毀等全生命週期活動的安全管理要求，實施數據分類分級管理，全面提高數據活動的安全保護能力，防範數據安全相關風險，落實《中華人民共和國數據安全法》相關要求。

關於客戶隱私與數據保護的制度建設

本行制定《中國民生銀行個人信息保護管理辦法》《中國民生銀行個人金融信息消費者權益保護管理辦法》等制度，明確個人信息保護工作的組織架構與職責分工，提出個人信息處理各環節、跨境管理、合作機構管理、信息系統管理、員工管理等管理要求，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，維護消費者修改個人信息的合法權利，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。

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。

信息安全管理舉措

通過持續完善信息安全體系化管理，持續推動信息安全技術和應急響應措施升級，落實數據安全管控措施，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。報告期內，本行遵守《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國數據安全法》等法律法規，優化 32 項個人信息及數據安全制度，梳理更新 29 個線上渠道個人信息處理規則，完善 102 項數據信息業務、74 項系統功能、29 份線上渠道隱私政策，組織全員圍繞數據安全和隱私保護等進行學習培訓，從源頭織密了消費者隱私保護安全網，強化了對業務安全發展和風險有效控制的法律保障。

本行基於邊界防禦、網絡隔離、主機防護、入侵檢測及應用安全等構建了全方位的縱深防禦體系，通過網絡安全實時監測、通報預警、應急處置、技術檢測、網絡對抗等措施，建立主動的、閉環的網絡安全綜合防禦體系。報告期內，圓滿實現全年零信息安全事故目標，及時阻止各類網絡攻擊和電信欺詐，保護客戶信息和資金安全，榮獲人民銀行組織的 2022 年“金融密碼杯”金融密碼應用和技術創新大賽挑戰賽一等獎。

加強金融消費者隱私與數據保護。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，完成移動金融客戶端年審和年度重大變更實名備案，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。

信息安全管理培訓

- **信息安全管理相關培訓：**本行採取了多種方式積極開展信息安全意識提升與能力建設工作，聚焦網絡安全、數據安全、客戶隱私保護等方面，面向全行員工（包括正式員工與合同派遣員工）開展培訓宣傳與教育活動，覆蓋本行員工 48,857 人，合同外包人員 14,150 人，年度人均培訓時長約 30 小時。
- **面向全體員工開展隱私與數據保護專項培訓：**面向全行員工開展“民生銀行員工網絡安全和數據安全意識及能力系列培訓”“民生銀行信息科技人員金融業數據安全能力建設及標準解讀系列培訓”和“網絡和數據安全法律法規解讀培訓”等課程，將網絡安全必修課完成率納入機構年度考核，有效提升員工網絡安全和數據安全合規意識。面向全體合同外包人員開展“民生銀行合同外包人員網絡安全和數據安全風險合規系列培訓”，不斷強化對外包服務機構和人員的信息安全管理，提高科技外包與外部合作中的數據安全管控能力。
- 本行面向數據管理職責的員工（包括數據管理部及民生科技數據團隊全體員工）開展數據安全培訓，包括個人信息保護相關的立法背景、《個人信息保護法》重要內容解

讀、數據安全相關管理要求、遠程辦公和項目保密相關要求以及數據分類分級管理制度要求等。

關於隱私與數據的信息安全審計

本行每年開展外部信息系統審計工作，依據銀保監會、證監會等機構對商業銀行年度報告披露的要求開展審計，審計範圍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，本行內部審計工作嚴格落實各項監管要求，緊跟國家信息安全管理態勢，結合業務實際情況，開展了“個人客戶及支付敏感信息安全審計”“數據治理及信息安全審計”“科技創新及新技術應用審計”“2022 年度業務連續性管理審計”“2022 年度分行信息科技審計”等 5 個涵蓋信息安全和信息系統的內部審計項目，揭示相關領域風險並推動發現問題整改和管理提升，促進全行信息科技管理體系不斷完善，築牢信息科技風險管理第三道防線。

本行為積極落實網絡安全等級保護制度，每年聘請第三方測評機構開展信息系統網絡安全等級保護測評和風險評估工作，每年開展 ISO 27001 信息安全管理體系內外評審，持續優化信息安全管理體系和操作流程。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。

六、以人為本，人力資源促發展

本行堅持以人為本，保障員工權益，樹立人才價值理念，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。本行為員工提供可靠的的安全和健康保障條件，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、騷擾或傷害的行為發生，制定《中國民生銀行薪酬管理辦法》《中國民生銀行勞動合同管理辦法》《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，保障員工合理的工作時間，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，持續優化管理流程，保證公平公開公正，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。

保障合法權益。本行為全體員工提供社會基本福利和行內福利，及時、足額繳納基本養老、基本醫療、失業、工傷、生育等各項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。

完善福利機制。建立健康醫務室，為員工提供在崗工作期間的醫療急救或健康諮詢服務。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。在國家法定假期的基礎上，本行亦為員工提供符合制度規定的帶薪年假等假期安排。

遵守勞工準則。本行禁止聘用童工，杜絕強制勞工現象。為預防與糾正有關行為，本行在員工招聘程序中採取嚴格的審查及監督措施，加強人力資源服務供應商培訓，並根據法律法規或內部制度嚴肅處理相關違規行為。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。

關注員工訴求。本行連續 2 年運行“民聲心語”平臺，收集並解決基層業務發展需求和員工問題訴求，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。為保護提問人隱私及信息安全，平臺設置了匿名提問的功能選擇，同時配套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。平臺運營團隊協調、跟蹤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，定期匯總重點問題並報管理層決策，董事長及管理層高度重視並多次召開專題會研究解決基層反饋的問題訴求。報告期內，通過“民聲心語”平臺解決基層反饋問題近 900 個，向全行公示共性問題 589 個，並擇選 49 個代表性問題編寫《民聲心語特刊》發送全行，對問題解決情況進行全行公示，並透明公開地通告解決進展。

員工關愛關懷

員工幸福指數測評。本行始終高度重視並致力提升員工職場幸福體驗，在總行黨委的領導與部署下，總行工會每年開展一次全員幸福指數測評。報告期內，總行工會組織開展第五次全員幸福指數測評，在前期對指數模型、測評題本、測評平臺、宣傳方案、年度考核等方面進行了調整和優化，本次測評共有 57,500 名員工參與，參與率為 97.20%，有效樣本為 41,960 份，有效率為 72.97%，員工幸福指數為 72.62 分，與 2020 年相比提升 1.43 分，員工測評參與率、有效率和幸福指數得分均創歷史新高。針對幸福指數測評結果，本行開展幸福指數賦能培訓，提升相關部門對幸福指數的理解，有效應用測評結果，瞭解員工反饋，開展相關改善工作，進一步提高員工工作與生活滿意度。本行將繼續堅持“以員工為本”的管理理念，以員工體驗為觸點，推動各項體制機制改革的不斷深化，進一步凝聚發展力量，夯實高質量發展的根基。

關愛女性員工。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，選舉成立工會女工委員會，不斷加強女性員工身心健康的保護與關愛。報告期內，為全行女職工建設“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。為彰顯女性員工優秀工作成果，本行組織女性員工參加“全國金融五一巾幗標兵崗”和“金融五一巾幗標兵”評選活動，取得良好成績。

關注員工幸福。本行持續關注員工生活幸福，有效加強人文關愛，提升企業凝聚力。元旦春節期間，本行廣泛開展兩節送溫暖活動，對困難員工、家屬、幫扶幹部開展慰問送溫暖。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。報告期內，本行舉辦“喜迎冬奧·全民健身”主題活動、“民生杯”系統圍棋賽、飛盤聯誼賽，鼓勵員工提高身體素質，保持健康身體；舉辦“喜迎二十大·頌歌獻給黨”金融職工好聲音網絡比賽作品徵集活動、三八、六一節主題活動、五一、端午節慰問、“愛在盛夏·民生嘉年華”——機關工會六一兒童節線上活動等文娛與節日祝福活動，豐富員工業餘生活，保持工作與生活平衡。

關注心理健康。本行還開通使用 EAP (Employee Assistance Program) 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、心理微課堂、“心靈關愛大講堂”“心靈驛站駐場諮詢”“暖心、賦能、聚力”部門心理關愛沙龍、心理健康大使培訓班、心理關愛月活動等。本行開通總行心理諮詢室，組織員工健康知識普及宣傳活動，吸引超三萬名員工參加，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。

明晰招聘策略

根據本行人才戰略導向規劃，本行持續打造年輕化、專業化、可持續發展的人才梯隊，牽頭搭建校園招聘和社會招聘體系，全力推進高質量戰略人才供應鏈建設工作。本行以業務需求為導向，開展梯隊規劃與人才盤點，有效預測招聘需求，匹配差異化的招聘渠道，科學開展人才選拔。

優化畢業生人才引進。本行設立青年人才隊伍建設目標，持續提升應屆畢業生占新引進人員的比例，奠定人才自主培養基礎。本行創新校招方式，重點拓展青年人偏好的線上宣傳渠道，積極與高校建立聯繫，開展定向宣講。本行持續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。為響應數字化轉型戰略，本行創新開展金融科技競賽，吸引 3,000 餘名技術研發類校招生參與。報告期內，本行應屆畢業生引進人數較上年翻倍。

推動核心人才引進。本行響應國家“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、優化人才招聘流程、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。本行強化金融科技重點崗位的人員配置，加大研發和數據人才儲備力度，進一步細化金融科技人才引進重點領域、層級結構、人員編制等，優化金融科技人才梯隊，制定《金融科技人才招聘工作手冊》，組建人才評鑒團隊，搭建內外部全渠道協同招聘工作體系。基於全週期專業序列人才管理機制，圍繞全行戰略改革重點領域，本行科學規劃全行重點領域人才需求，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。目前，該工作成效已經顯現，約 50% 的青年員工得到職業成長，一大批業務骨幹被識別並獲得晉升，團隊績效得到進一步提升。

報告期內，本行在人力資源招聘方面獲得了多種榮譽獎項：

- 北京大學企業社會責任與雇主品牌傳播研究中心頒發的“中國年度最佳雇主”獎項；
- 智聯招聘和北京大學社會調查研究中心聯合頒發的“2022 中國年度最佳雇主 30 強”獎項；
- 中國典範雇主評選委員會頒發的“2022 中國 100 典範雇主”和“2022 組織創新典範”獎項；
- 北森人才管理研究院頒發的“2022 中國人才管理文化典範”獎項；
- 牛客頒發的“技術人才最青睞校招雇主”獎項、“‘N FUTURE AWARDS/2022’ 最佳校招雇主”獎項。

2022 年度員工雇傭概況 ¹		
項目	人數 ²	占比
總雇員	59,756	100%
按雇傭類別劃分		
全職	59,756	100%
兼職	0	0%
按性別劃分		
男性	26,091	43.66%
女性	33,665	56.34%
按年齡組別劃分		
≤30 歲	14,451	24.18%
31 歲-50 歲	43,281	72.43%
>50 歲	2,024	3.39%
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）	17,744	29.69%
華中地區（河南、湖北、湖南）	4,193	7.02%
華北地區 ⁴ （北京、天津、山西、河北、內蒙古）	22,346	37.40%
華南地區（廣東、海南、廣西）	6,107	10.22%
西北地區（陝西、甘肅、青海、寧夏、新疆）	2,179	3.65%
東北地區（黑龍江、吉林、遼寧）	2,335	3.91%
西南地區（重慶、四川、貴州、雲南、西藏）	4,575	7.66%
港澳臺地區	277	0.46%
按民族劃分		
少數民族	2,763	4.62%
非少數民族	56,993	95.38%
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 2022 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。		

2022 年員工流失相關關鍵績效指標

2022 年度員工流失概況	
項目	流失率 ^{1, 2}
總流失率 ³	4.91%
按性別劃分	
男性	5.54%
女性	4.42%
按年齡劃分	
≤30 歲	5.99%
31 歲-50 歲	4.78%
>50 歲	1.95%
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）	5.13%
華中地區（河南、湖北、湖南）	5.18%
華北地區（北京、天津、山西、河北、內蒙古）	3.50%
華南地區（廣東、海南、廣西）	6.04%
西北地區（陝西、甘肅、青海、寧夏、新疆）	7.88%

東北地區（黑龍江、吉林、遼寧）	5.66%
西南地區（重慶、四川、貴州、雲南、西藏）	4.86%
港澳臺地區	24.82%
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. 員工流失率以雇員主動/被動離職口徑統計。 3. 員工流失率為 2022 年度流失人數與截至 2022 年 12 月 31 日員工總數的比值。	

暢通發展渠道

本行高度重視員工發展，圍繞戰略轉型規劃，建立健全管理與專業發展“雙通道”，為員工提供機會公平、通道清晰、評價科學的事業發展平臺，加強員工隊伍建設。本行深化選人用人改革，建立公平、正確的人才選拔機制，為本行篩選出具備專業能力、價值貢獻、創新思維與責任意識的各領域人才，優化梯隊結構與質量。

健全專業序列人才發展機制。建立支撐業務發展的專業崗位體系和人才標準，在全行範圍內開展人才評聘，全流程高標準、嚴要求，規則科學合理、公開透明，各級機構精心組織，全行員工熱情參與，員工工作熱情和創造力得到有效激發。目前，專業序列發展通道的成效已經顯現，約 50% 的青年員工得到職業成長，一大批專業素質過硬、年輕富有活力的業務骨幹被識別並獲得晉升，團隊績效得到進一步提高。

關注管理能力與領導力發展。本行主要從以下方面持續提升管理層及後備人才能力：

- **全面加強幹部選用統籌規劃。**統籌考慮機構特點、人才培養等多方面因素，進一步優化全行幹部隊伍和各機構管理層的梯次結構，為全行改革轉型奠定扎實的幹部基礎。
- **進一步完善幹部管理制度體系。**修訂幹部選拔任用等管理辦法，健全全流程的幹部管理制度體系，突出年輕化、專業化、重實幹、重實績的選人用人導向。
- **加強幹部隊伍建設。**致力於打造素質高、能力強、結構優的幹部隊伍，加大優秀年輕幹部任用力度，持續改善全行中級管理層隊伍的年齡結構及專業結構，進一步加強輪崗交流，豐富崗位經歷、錘煉綜合素質、增強履職能力。
- **強化後備人才隊伍建設。**突出選拔導向、明確選拔標準、優化選拔方法、規範選拔流程，組織後備人才在總分行進行交流，加強後備人才的實踐鍛煉。
- **持續開展幹部管理監督。**強化對幹部任職過程、履職過程中的監督，加強提醒、函詢和誡勉工作力度。

搭建定制化培養體系。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。本行擇優選拔管理人員及業務骨幹擔任導師，讓每位新入職、新轉崗員工有專人輔導，提升培訓效果。本行各業務條線均基於業務模式轉型設計了差異化人才培養指引，有序規劃員工輪崗培養路徑，實現對人才成長的有效牽引；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，給予員工充分的職業鍛煉，提升員工的職業價值及成就感。報告期內，全行輪崗交流 6,000 餘人次，其中青年員工占比 60% 以上，複合經歷員工占比明顯提升。

持續優化薪酬管理體系。本行薪酬制定工作緊密圍繞戰略轉型要求和全行經營目標，前瞻與精準投入人力資本。員工年度薪酬的制定取決於本行與員工個人的經營績效、風險防範成果和社會責任承擔情況。本行結合績效考核結果，合理制定員工薪酬，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，本行推行崗位定價薪酬改革，

構建基於崗位定價的薪酬體系，建立“科學評價價值、合理分配價值、全力創造價值”的薪酬理念，實現“高層有擔當、中層有效率、基層有幹勁”的薪酬激勵效果。

績效評估與反饋流程。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，引導管理層與基層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率水平，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，構建了涵蓋“績效目標制定-績效跟蹤與輔導-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，定期開展績效評估與溝通反饋工作，促進正向發展。

攜手共同成長

開展崗位培訓。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。2022 年，本行修訂並發佈《中國民生銀行員工教育培訓管理辦法》《中國民生銀行職工教育經費管理辦法》《中國民生銀行外部專業資質認證管理指引》，明確課程資源建設機制與管理模式，規範全行課程開發與管理，構建了分層分類的內訓師管理模式，加強外部資質認證體系建設，不斷提升培訓資源投入產出效率，持續夯實培訓管理的制度基礎。

精細化培訓體系。本行以員工發展為中心、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。首批上線了授信審查審批、戰略客戶服務等七個序列和兩個專題的學習地圖，共開發 62 項專業能力、244 個學習主題、623 門課程。通過強化對培訓體系的統籌規劃管理，本行持續夯實制度、流程和培訓管理體系建設。

聯合教育機構培訓。本行與中歐商學院等機構合作開展了行級領導暨高級職務人員領導力培訓，從管理方法、人才培養等方面提升領導層員工管理能力。本行與哈佛商學院合作開展了面向全行中高管的數字化金融主力軍培養項目，以線上課、越洋直播課等形式，結合本行業務特點，開展哈佛數字化轉型研究框架和同業及跨界案例的學習，實施週期 5 個月，覆蓋全行中高職人員 5,000 余人，持續提升了管理級別員工隊伍的數字化素養與戰略變革能力。報告期內，本行統籌規範和加強外部培訓合作，通過公開招標，浙江大學、上海交通大學、上海財經大學已入圍培訓供應商。

組織資格認證。本行圍繞戰略轉型規劃，打造基於全行戰略的體系化、長效化、精細化、賦能式培訓模式與學習發展機制，全面提升培訓質效和員工體驗。全年累計完成員工培訓 819 萬人次，組織行內資格認證 412 科，組織直播課堂 492 場次，有效提升了員工履職技能。

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。經批准後，本行可為全體員工（包括正式員工和派遣員工）報銷外部核心認證的相關費用。

2022 年員工培訓相關關鍵績效指標

2022 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	82.0
按雇員類別劃分	
高層管理人員	68.0
中層管理人員	81.0
普通員工	85.0
按性別劃分	
男性	81.0
女性	86.0
2022 年度員工受訓比例概況 ²	
項目	受訓員工百分比 (%) ³
按雇員類別劃分	
高層管理人員	97.0%
中層管理人員	98.5%
普通員工	99.0%
按性別分類	
男性	99.0%
女性	99.0%
注：	
1. 員工平均培訓時長為截至 2022 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 2022 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. 員工受訓雇員比例統計範圍包括總行及各分支機構。	

護航健康安全

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，開展“安全生產年”建設活動，實施安全生產專項宣傳工作，樹牢安全生產理念，推動全行安全生產工作不斷完善夯實。

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》等文件要求，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》，下發《關於持續加強員工身心健康關愛工作的通知》，結合工會服務基本職責，深入做好員工關愛。為踐行國家關於健康企業建設的相關工作要求，進一步提升員工健康管理和服務水平，本行在設立民生醫務室的基礎上，增設“民生健康小屋”，為員工提供全科諮詢診療、慢性病管理、現場急救、健康講座等全方位的職場醫療健康管理服務。

為防範員工職業與健康風險，本行構築了三道風險防線：

- 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，以及本行關於員工勞動保護相關的勞動關係管理的各項制度，確保流程合規，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。
- 三道防線：設立民生醫務室及民生健康小屋，針對員工辦公期間突發性的急症、危症提供搶救處理服務，幫助患者在轉診救治前得到及時、必要的救治。

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 42 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，總行制定下發《中國民生銀行安全生產委員會工作制度》《關於調整中國民生銀行安全生產委員會辦公室成員的通知》等文件，規範全行安全生產工作，修訂完善《360° 安全檢查管理評價體系》，實現了本行安全檢查工作標準化、模塊化、動態化與場景化的科學管理模式，加強了安全檢查工作的便捷性與實效性，提升了安全保衛工作的整體管理水平。

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統一部署演練科目，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。

加強消防管理。本行建立消防安全巡查機制，重點落實物業值班經理每日安全巡查工作，記錄每日檢查日報，並於每週、每月匯總巡查情況，識別潛在風險點。

本行持續整改總行機關消防安全問題，及時解決消防維保檢查發現的消電檢安全問題，加強辦公區施工安全管理，開展施工巡查，確保施工現場用火安全，更新總行各辦公區消防栓內老舊設備，提升搶險救災能力。

為提升員工消防安全意識，保障員工和客戶人身安全、財產安全，本行組織開展“119 消防月”培訓和演練活動。總行各辦公區因地制宜，要求培訓與演練活動覆蓋所有新入職員工與新調整辦公區員工，累計參加人員 2,200 餘人。

2022 年員工健康與安全相關關鍵績效指標

2022 年度員工健康與安全概況		
項目	人數 ²	占比 ⁴
過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故人數 ^{1, 3}		
2022 年	0	0
2021 年	0	0
2020 年 ⁶	1	0.002%
項目	天數	
因工傷損失工作日數（工傷假） ^{5, 7}	859	
注：		

1. 員工工傷、工亡數據統計範圍包括總行及各分支機構。
2. 員工人數為截至 2022 年 12 月 31 日數據。
3. 以當地人社局認定為依據進行工傷、工亡數據統計。
4. 因工亡故比率 = 因工亡故人數 / 正式員工總人數。
5. 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。
6. 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。
7. 報告期內，因工受傷共計 27 人，占全行人數 0.05%。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。

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，本行推進職工民主管理制度化、程序化、規範化，組織召開全行職工代表大會，審議通過了《職工監事述職報告》《中國民生銀行績效薪酬追索扣回管理辦法（試行）》《2022 年全行福利預算議案》等涉及員工切身利益的規章制度和事項。

深化民主管理

報告期內，本行各級工會不斷健全以職代會為基本形式的企業民主管理制度，組織職工依法參與民主選舉、民主決策、民主管理、民主監督，積極推動職工有序參與民生銀行公司治理。順利召開全行一屆九次職工代表大會，職工代表審議表決通過一系列重大議案和重要制度辦法，廣大基層單位按照相關制度要求，及時組織召開分行級職工代表大會，審議表決與職工切身利益相關的制度辦法，使職工群眾的知情權、參與權、表達權、監督權得到更充分更有效的保障。

七、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

本行自覺融入國家戰略，以金融之力支持鄉村振興，助力共同富裕。通過“光伏貸”“農貸通”“糧融 e”“棉農貸”“共富貸”等創新產品和模式，持續加大對於鄉村地區的金融供給力度。

報告期內，本行開展涵蓋組織、金融、產業、人才、文化、教育、生態等方面的多樣化幫扶，向全國 832 個國家級脫貧縣發放貸款 411.84 億元，實現全國脫貧地區消費幫扶總額

4,825 萬元，捐贈物資折款達 40 萬元，以持續推動脫貧地區經濟發展，提高當地居民生活質量。本行繼續推進河南滑縣、封丘縣的定點幫扶工作，全年落地幫扶項目和工作機制 73 項，投入無償幫扶資金 3,700 萬元，引進幫扶資金 3,231 萬元，培訓鄉村振興關鍵群體 1.8 萬人次，惠及人數達 22,807 人。

參與社區共建

本行秉承“服務大眾 情系民生”的使命，積極參與社區共建，鼓勵員工參與志願服務，倡導發揚扶危濟困和守望相助精神，積極奉獻愛心回饋社會。

規範應急管理。本行強化統籌安排，嚴防嚴控，針對洪水、颱風、地震等災情做好預案，確保營業網點、辦公場所安全，確保全行運營平穩有序。

積極志願服務。報告期內，本行共開展志願服務活動 210 次，超過 1.07 萬人參與了相關活動。各分行積極聯動社區和街道，開展多樣的活動服務社區，包括“讓溫暖從頭開始”免費愛心義剪便民活動、關愛社區老年人群活動、組織員工參加社區志願服務等。

加強線上服務。在特殊時期，通過線上化方式解決企業項目投資、資金融通、生態發展、日常運營等金融需求，陸續上線了一系列純線上化產品，以更好地服務不便現場辦理業務的企業，保障供應鏈穩定發展。

情系受困地區。針對受困地區和受困企業出臺優惠、減免、延期還款等政策，全力幫扶受困地區和受困企業渡過難關。本行聯合戰略客戶採購調配物資，及時交付給在受困地區承擔重要工作的政府部門和企業，解決他們的迫切所需，齊心共度艱難時刻。

開拓公益慈善

本行堅持“發展成果與社會共享”的理念，全年對外捐贈資金 1.01 億元，物資捐贈折款 271.36 萬元，惠及人數超過 226 萬人。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》。捐贈資金 1,470 萬元，舉辦第七屆“我決定民生愛的力量——ME 創新資助計劃”，為 26 個致力於鄉村振興、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提供資金支持。

本行連續第 10 年全額出資開展“光彩·民生銀行先心病救治”項目，已捐贈 6,000 萬元（本年度捐贈 500 萬元）為南疆地區先心病患兒提供免費救治，至今已完成 61 批次 1,010 名先心病患兒的救治工作，為促進民族團結和社會和諧穩定貢獻民生力量。本行連續第 14 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抗艾宣教主題的校園情景劇展播活動。

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。

推動文化公益

報告期內，本行捐資運營美術機構，開展年度重點展覽項目，進一步深耕文化公益，成功探索出一條服務國家文化知識普及戰略、服務社會公眾藝術教育需求的有效路徑。2022 年

度，北京民生美術館於全年舉辦“文明的印記·敦煌藝術大展”等重要展覽項目 5 個，組織開展公共教育活動 33 場，直接服務公眾人數 14.7 萬人次，線上服務惠及 462 萬人次。同時，北京民生美術館打破藝術殿堂“圍牆”，以“走出去”、“線上線下聯合發力”、“民生藝術賦能計劃(MA+)”等多元形式，為公共美育及鄉村振興注入鮮活的藝術養分和民生文化力量。

社會責任方面，本行榮獲中國社科院 2022 年“2022 中國企業社會責任發展指數”民企十強（銀行業第一）榮譽、中國社會責任百人論壇“責任金牛獎”等榮譽獎項。

治理篇

八、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；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。

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》《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》《操作風險與控制自評估管理辦法》《操作風險關鍵風險指標管理辦法》《中國民生銀行外包風險管理辦法》等制度。

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，夯實“立體式案防體系”和“從業人員網格化管理體系”，提升內控管理水平和案防能力，持續提升合規管理有效性。

積極開設面向全體員工的法治合規培訓課程，開展員工行為底線教育活動，確保員工行為準則和合規相關規定有效傳達至全體員工，持續培育合規文化。為增強員工合規意識，本年度本行開展覆蓋全行全體員工（高級管理人員、中級管理人員、正式員工、派遣員工）的員工行為底線教育，全行約 6 萬名員工完成課程學習、考試認證和《知情確認書》簽署。報告期內，本行共計開展合規培訓 5,475 次，累計培訓人數約 33 萬人次。

合規培訓情況表

指標	2022 年
法律培訓次數（次）	4,077
法律培訓人數（人次）	322,654
合規培訓次數（次）	5,475
合規培訓人次數（人次）	326,210

反腐敗培訓次數（次）	1,498
反腐敗培訓覆蓋員工人數（人次）	168,552
反洗錢培訓次數（次）	5,927
反洗錢培訓人數（人次）	469,103
反洗錢宣傳活動受眾人次（人次）	17,774,516

商業道德監督

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）》，明確了反賄賂與反貪污制度體系，規範權力運行，對違規違紀行為嚴肅查處，防範廉潔風險。高度重視塑造廉潔文化，強化員工廉潔從業自律意識。

規範制度約束。本行成立了中國民生銀行問責委員會負責商業道德監督，董事長任委員會主席，行長、監事長及部分高級管理人員任委員會副主席。分行、事業部及二級分行對應成立本層級的問責委員會，各級問責委員會對商業道德進行監督，按照權限和規定，對員工違規違紀違法行為進行嚴肅處理。本行制定了《中國民生銀行高級管理人員履職問責制度》，健全履職問責管理機制，促進高級管理人員恪盡職守。總行、分行或事業部、二級分行三級問責委員會按照問責權限，依據《中國民生銀行員工違規違紀行為處分辦法》規定，對違規違紀行為進行嚴肅查處問責，如有觸犯刑法的人員，應移送公安機關處理。本行不斷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，及時進行幫教和監控，有效防範風險。

反賄賂與反貪污。本行依據國家法律法規及監管有關規定的變化情況，及時檢視並修訂完善《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。本行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。

規範舉報管理。本行通過公開信訪舉報電話、郵箱等信訪舉報渠道，由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）》，對各級紀委暢通舉報渠道、規範舉報流程和保障舉報人權益等方面制定了詳細全面的規定：

- **暢通信訪舉報渠道。**各級紀委對外公佈信訪舉報通信地址、來訪接待地址、信訪舉報電話、網絡郵箱等多元化的信訪舉報渠道，及時受理相關檢舉控告。
- **規範信訪舉報办理流程。**嚴格按照《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）》有關規定開展信訪舉報與問題線索處置工作。按照管理權限分級受理信訪舉報，不斷優化信訪工作制度和办理流程。
- **舉報人保護。**嚴格執行保密制度，嚴控信訪工作事項的知悉範圍，持續加強舉報人保

護工作。嚴禁將檢舉控告材料及相關情況轉給被舉報人員，嚴防舉報人受到打擊報復或名譽損害，切實保障包括匿名舉報在內的舉報人的合法權益，保護群眾監督權利。

《中國民生銀行員工違規違紀行為處分辦法》中明確規定了對損害舉報人合法權益行為及處分，包括對擅自洩露、擴散有關舉報材料內容、舉報人情況、舉報來源，不按規定保護舉報人致使其受到侵害等行為進行嚴肅查處問責。

- **尊重員工申訴權力。**《中國民生銀行員工違規違紀行為處分辦法》中明確了員工在受到問責處理後的覆議和申訴具體流程及處理機制。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。當員工對覆議決定仍有異議時，可以向上一級問責委員會申訴，問責委員會按照規定流程對員工的覆議、申訴進行處理，保障員工合法權益。經覆議或覆核後，受理的問責委員會可維持、撤銷、變更原處分決定。

審計風控。本行全力推進廉潔治行，防範員工道德風險，依據《中國民生銀行內部審計章程》《中國民生銀行內部控制評價辦法》等制度，強化內部審計監督。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。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、經濟責任審計及後續審計等方面，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監督和防範。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：

- 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、廉潔從業、問責管理等納入檢查評價範圍，對各類業務、全體人員進行全方位監督；
- 強化問題資產責任認定審計監督。重點排查問題資產形成和處置過程中的舞弊、失職瀆職、騙取侵佔、內幕交易等道德風險和違法違規行為；
- 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；
- 在重大工程建設、重大物資採購等資金密集、資源富集和權力集中的重點領域、關鍵崗位和關鍵環節，實施跟蹤審計和列席監督；
- 強化對系統各級“一把手”和領導班子等“關鍵少數”的審計監督；
- 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。

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，持續濃厚廉潔從業、廉潔履職、廉潔修身、廉潔齊家的良好氛圍。組織全員觀看專題警示片《穿透III》，做細做實以案為鑒、以案促改、以案促治，充分發揮典型案例警示作用。本行將國家法律法規、黨規黨紀、《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（包含正式員工、勞務派遣員工、外包員工），年內共開展反腐敗培訓 1,498 次，覆蓋員工 168,552 人次。

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、智能化重構反洗錢系統、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，修訂現有制度 6 項，廢止制度 1 項，進一步完善、精簡全行反洗錢制度體系；新制定《中國民生銀行反洗錢信息安全實施細則》，強化客戶金融信息安全保護。在業務條線制度層面，本行新建 3 項、修訂 5 項、廢止/失效 6 項反洗錢專項制度，進一步將反洗錢風險管理精細化要求內嵌到業務流程與操作環節。在附屬機構層面，對 4 家附屬機構開展反洗錢專項制度檢視，推進集團化反洗錢制度標準化進程。

完善風險管理。報告期內，本行進一步完善集團化洗錢風險管理體系，不斷強化反洗錢內控機制，具體措施包括：

- 深化高層領航，董事會、監事會及高級管理層履職頻次提高，履職程度更深入，引領全行反洗錢工作不斷創新發展；
- 優化集團洗錢風險聯控，推進洗錢風險管理納入全面風險管理策略。開展村鎮銀行等附屬機構專項制度檢視、履職清單輔導和反洗錢培訓；組織對民生金融租賃、民生加銀基金、民生理財三家附屬機構開展反洗錢現場調研走訪，強化“一對一”檢查監督；
- 深入落實《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險自評估指引》，開展多維度、多層級洗錢風險自評估，基於風險評估結果，持續提高洗錢風險管理的針對性和有效性，努力降低集團固有洗錢風險；
- 督導集團層面全面建成反洗錢履職清單體系，細化明確 3,000 余項履職事項，讓“人人知責”有據可依；
- 強化科技賦能，全新上線智能化反洗錢系統，重構 7 大系統模塊，新增 200 余項功能，提升洗錢風險管理自動化、數字化、精準化；
- 固化反洗錢獎懲，加大反洗錢獎勵“正向引導”與處罰“負面警示”力度，引導全員主動做好洗錢風險管理；
- 細化機制措施，從資源、意識、職責、流程、價值發現等方面加強對支行反洗錢工作指導，助力支行節約資源、聚焦風險、減輕壓力，更加高效地履行“一道防線”反洗錢職責。

加強風險監測。本行建立健全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，堅決捍衛人民群眾金融財產安全，具體措施包括：

- **抓嚴質量管理。**通過細化檢查方案、優化監測規則，精準識別問題報告，剖析新型洗錢犯罪模式，穩步提高可疑交易甄別工作質效；
- **抓細過程督導。**依託三位一體的洗錢風險監測督導平臺，解讀監管政策、通報典型問題，督導各經營機構有效優化全行客群結構，穩步提升洗錢風險監測分析工作有效性；
- **抓實專業建設。**探索新技術在案件排查中的應用，基於智能化監測模型、大案要案工作專班靶向識別團夥犯罪案件線索 42 份；

- **抓精風險研判。**提升國家安全、重點專項及新業態等監管關注關鍵領域可疑交易規律分析能力，固化洗錢風險監測成果監管彙報機制，形成重要研究成果 5 篇，其中 2 篇獲中國人民銀行專章分享，3 篇納入中國人民銀行年度專刊。

拓寬宣教廣度。本行持續加強洗錢風險管理文化建設，對外開展宣教、對內開展培訓，切實履行金融機構反洗錢社會責任。宣傳方面，總行多渠道發佈 4 期反洗錢宣傳片，圍繞洗錢多發領域、新型犯罪開展警示教育，警告公眾遠離洗錢；各分行積極開展形式多樣的反洗錢宣傳，提升社會公眾反洗錢意識和風險識別能力，宣傳活動受眾約 17,774,516 人次。培訓方面，本行開展覆蓋全體員工，適配不同崗位，發揮機構特色、靈活多樣的反洗錢培訓，持續提升全員反洗錢工作能力，報告期內共計開展反洗錢培訓 5,927 場，累計培訓人數約 47 萬人次。大力推動反洗錢資格認證，年度內 4,173 名員工通過中國人民銀行反洗錢資格認證，截止 2022 年底，持有行內反洗錢資質證書的員工占比大幅提升至 59.7%。

關聯交易管理

強化董事會關聯委履職。本行董事會關聯交易控制委員會是董事會按照本行章程設立的專門工作機構，對董事會負責，為董事會決策提供專業意見或經董事會授權就專業事項進行決策。本行第八屆董事會關聯委成員為 7 名，其中包括 4 名獨立非執行董事，均為審計、財經、法律和管理專家；2 名非執行董事，為國內知名公司主要負責人員；1 名執行董事為本行副行長，具有豐富的管理經驗和成熟的金融、財務、法律專業知識。2022 年本行董事會關聯委共召開 8 次會議，審議 21 項議題，聽取 7 項報告，按規定要求對外公開披露關聯交易事項 7 項。

強化關聯交易管理。報告期內，本行根據銀保監會《銀行保險機構關聯交易管理辦法》推進新規落地實施。優化組織架構和管理機制，在管理層面設立跨部門的關聯交易管理辦公室；完善基礎制度，對本行關聯交易管理各類制度進行系統修訂；完善關聯方名單，根據新規關聯方範圍重新梳理關聯方認定標準，組織全行調整關聯方名單；升級改造系統，結合監管新規要求改造關聯交易管理系統，包含 12 項功能優化、5 項功能新增，全面優化各項管理功能；加強培訓宣導，開展行內關聯交易管理新規培訓，在全行上線關聯交易監管新規解讀課程，並被列為全員必修課，強化全員關聯交易管理意識，提高履職能力。

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，努力實現合作共贏，不斷完善採購管理規章制度，加強採購管理和供應商管理，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)》《集中採購供應商管理辦法》《總行採購代理機構管理辦法(試行)》《採購人員廉潔從業規定》等制度的管理體系，規範本行採購管理和供應商管理，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。同時，供應商應遵守職業健康、安全管理和勞動法規，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。對於集中採購項目，對供應商資質、重大違法情況、違規違約情況、欠繳稅款或社會保障資金情況進行審查，不符合條件的予以退出，從源頭上控制供應商風險。通過供應商管理系統，本行對合格供應商實行入庫管理和線上化動態監控。

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准入、遴選、評價考核、不良行為管理等各環節的表現，對供應商開展履約監督管理，確保供應商自身環保政策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。本行在供應商遴選過程中，關注供應商的環保管理及風險管理情況。在年度評價考核中，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參考依據。同時，本行鼓勵供應商加強自身的節能環保管理，加強履約過程中對供應商出現環境保護及履行社會責任方面的不良行為進行監督管理。報告期內，供應商審查工作覆蓋本行所有集中採購項目供應商。

在採購過程中，本行建立了集中採購管理委員會工作制度，明確委員會構成和決策機制，實行集體決策；按崗位不相容原則進行採購職責分工和崗位隔離，多人配合完成採購工作；實行採購公示制度和評審專家隨機抽取機制，保證了採購工作的公開、公平和公正。此外，在採購方案審議、專家抽取、項目評審等各環節均有本行監督部門進行現場監督，強化採購全過程的合規性。

2022 年度供應商相關關鍵績效指標

指標	2022 年
供應商總數量（個） ¹	2,009
華東地區供應商數量（個）	522
華中地區供應商數量（個）	84
華北地區供應商數量（個）	1,018
華南地區供應商數量（個）	269
西北地區供應商數量（個）	16
東北地區供應商數量（個）	35
西南地區供應商數量（個）	65

注 1：供應商數據統計僅包括中國內地供應商。

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，在同等條件下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綠色採購的支持和主張，引導供應商共同履行綠色發展社會責任，促進供應商改善環境表現。

本行堅持和貫徹綠色採購理念，在採購中充分考慮環境保護、資源節約、安全健康等方面

因素，同時兼顧經濟效益和環境效益。本年度，本行遵循集中採購管理和小額分散採購管理相關規定，加強對各類採購業務的管理，要求在同等條件下優先採購節能環保產品。本行在工程項目、網點建設、科技設備、辦公家具、辦公用品、印刷品等多個採購項目的採購要求中，明確了綠色環保、節能認證、環境管理體系認證、綠色回收等准入條件或評價標準，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和裝修材料必須符合綠色環保要求，能源管理應符合節能要求。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。對於印刷品項目，將採用環保紙作為必要條件。

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》《中華人民共和國商標法》等相關法律法規，制定《知識產權管理辦法》，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。

為應對數字經濟時代，“元宇宙”發展對本行知識產權工作提出的新要求，本行制定並發佈《中國民生銀行“元宇宙”知識產權保護指引》，並在全行開展“元宇宙”知識產權保護專題培訓，推動元宇宙發展相關品牌創新，加強創意設計與保護方式，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，鼓勵創新，積極引導進行智力成果權利申請，全年推動專利申請 24 項、商標註冊申請 34 項、著作權申請 51 項，完成專利授權 1 項、著作權登記 33 項、商標註冊 11 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 36 項、到期商標續展 6 項。

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 4 頁-第 5 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 3 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 3 頁
【不遵守就解釋】條文		
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 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第 14 頁-第 15 頁
指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	第 16 頁-第 17 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 16 頁-第 17 頁
指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量及（如適用）密度	第 17 頁-第 18 頁
指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量及（如適用）密度	第 17 頁-第 18 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 16 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 16 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 15 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 17 頁-第 18 頁
指標 A2.2	總耗水量及密度	第 17 頁-第 18 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 16 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 15 頁-第 16 頁
指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量及（如適用）每生產單位占量	與本行業務未有重大相關性
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 14 頁-第 16 頁

		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 14 頁-第 16 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 13 頁-第 14 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 13 頁-第 14 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: (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 33 頁
指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數	第 36 頁
指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率	第 36 頁-第 37 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雇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 39 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 40 頁-第 41 頁
指標 B2.2	因工傷損失工作日數	第 40 頁-第 41 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 39 頁-第 41 頁
層面 B3: 發展及培訓		
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。	第 37 頁-第 38 頁
指標 B3.1	按性別及雇員類別劃分的受訓雇員百分比	第 38 頁-第 39 頁
指標 B3.2	按性別及雇員類別劃分, 每名雇員完成受訓的平均時數	第 38 頁-第 39 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 34 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 34 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 34 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 48 頁
指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目	第 49 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 48 頁-第 49 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 49 頁-第 50 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	第 49 頁-第 50 頁

	相關執行及監察方法	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 26 頁-第 33 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 29 頁-第 30 頁
指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	第 50 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 30 頁-第 33 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 44 頁-第 48 頁
指標 B7.1	于彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	第 45 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 45 頁-第 46 頁
指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	第 46 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 41 頁-第 43 頁
指標 B8.1	專注貢獻範疇	第 41 頁-第 43 頁
指標 B8.2	在專注範疇所動用資源	第 41 頁-第 43 頁