

中國民生銀行股份有限公司
2023 年度
環境、社會及管治 (ESG) 報告

目 錄

一、關於本報告	3
二、關於民生銀行	4
三、ESG 管治	5
ESG 管治架構	5
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	15
環境績效指標	18
社會篇	20
五、以客為尊，用心服務創共贏	20
提升金融服務可及性	20
用心服務客戶	22
支持民企小微	24
敏捷開放共贏	27
關注金融消費者保護	29
加強數據與信息安全管理	36
六、以人為本，人力資源促發展	41
人才發展戰略	41
平等多元僱傭	47
員工健康安全	48
職場幸福體驗	50
人力資源發展績效指標	51
七、金融公益，情系民生暖社會	54
助力鄉村振興	54
投身抗災救災	54
開拓公益慈善	55
推動文化公益	55
治理篇	57
八、行穩致遠，強化合規控風險	57
強化合規管理	57
提升風險防控	57
商業道德監督	58
防範洗錢風險	60
關聯交易管理	61
深化採購合作	62
維護知識產權	63
附：聯交所 ESG 指引索引	65

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 2023 年年度報告》“企業治理”章節、《中國民生銀行股份有限公司 2023 年度社會責任報告》《中國民生銀行股份有限公司 2023 半年度可持續發展（ESG）專題報告》以及載於公司網站的環境、社會及管治部分一並閱讀，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 2023 年 1 月 1 日至 2023 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 2023 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 C2《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 2024 年 3 月 28 日獲本行第八屆董事會第四十七次會議審議通過。

二、關於民生銀行

中國民生銀行股份有限公司於 1996 年 1 月 12 日在北京成立，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，2000 年、2009 年先後在上海證券交易所（代碼：600016）和香港聯合交易所（代碼：01988）上市，現已發展成為一家總資產逾 7.5 萬億元、淨資產逾 6,300 億元，分支機構 2,700 多家、員工逾 6.6 萬名，擁有商業銀行、金融租賃、基金管理、境外投行、銀行理財等金融牌照的銀行集團。

成立 28 年來，中國民生銀行始終秉承“服務大眾、情系民生”的企業使命，聚焦“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，堅持走市場化、差异化經營之路，努力建設一家特色鮮明、持續創新、價值成長、穩健經營的一流商業銀行，致力於成就“長青銀行、百年民生”的宏偉願景。

2023 年，中國民生銀行位居英國《銀行家》“全球銀行 1000 強”第 22 位，美國《財富》“世界 500 強企業”第 329 位；中國銀行業協會“中國銀行業 100 強”第 11 位，全國工商聯“中國民營企業 500 強”第 54 位。



民生銀行文化戰略體系

報告期內，本行在 ESG 領域的實踐受到政府部門、權威機構與主流媒體的廣泛關注，並獲得多項榮譽，包括：獲國際權威指數機構 MSCI（明晟）上調年度 ESG 評級至 AA 級（境內銀行業最高評級），成為國內首家在一年內實現評級跨越性提升兩級的銀行；上榜央視“中國 ESG 上市公司先鋒 100”榜單、獲評上市公司協會 2023 年上市公司 ESG 最佳實踐、上榜中國銀保傳媒“銀行 ESG 綜合表現榜單”獲 AAA 級評價、榮膺《銀行家》雜誌“2023 年度 ESG 金融服務創新卓越機構”等。

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。

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 工作，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 管治架構，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，審閱 ESG 管理目標進度，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，評估和管理重要 ESG 風險，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。本行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推進 ESG 工作。

本行從戰略規劃高度推動 ESG 工作，持續完善 ESG 治理架構與工作機制，不斷完善高質量可持續發展體系。董事會在充分瞭解本行 ESG 工作成效與進展的基礎上，將達到全球同業最佳實踐作為 ESG 工作方向，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，設立相關 ESG 管理目標。本行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五年發展規劃（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。

2023 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 2022 年度環境、社會及管治報告》，主動對標國際最佳實踐，向資本市場充分展示本行 ESG 特色。2023 年 7 月，董事會戰略發展與消費者權益保護委員會審閱通過《關於中國民生銀行 2023 半年度可持續發展 (ESG) 的專題報告》，持續提升 ESG 信息披露的專業性與準確性。

ESG 管理策略

2023 年是實施“十四五”規劃的關鍵之年，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，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，發揮金融杠桿作用，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；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，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，本行持續深化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，積極踐行現代公司治理理念，致力於探索建設符合民生特色的公司治理機制。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。

利益相關方溝通

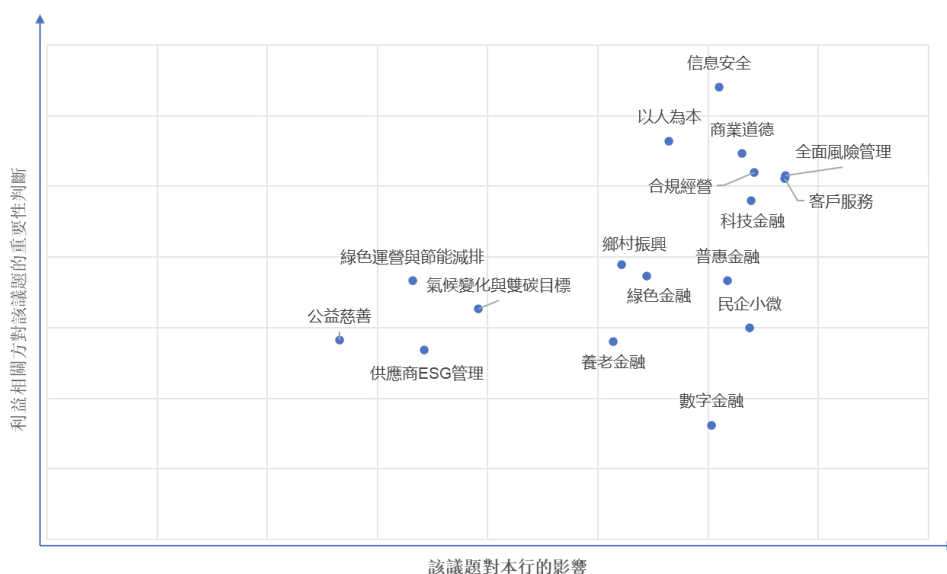
本行積極開展與利益相關方的溝通，通過設置長效溝通機制及時瞭解利益相關方的訴求並積極回應，將其重點關注的 ESG 議題作為本行行動方向和報告披露的參考。本行參考《ESG 報告指引》，基於自身業務特點，結合利益相關方群體特性，設置了不同的溝通渠道，瞭解其重點關注的 ESG 議題。下表列示了本行主要利益相關方、重點關注的 ESG 議題以及對應的溝通渠道。

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	綠色金融、氣候變化與雙碳目標、綠色運營與節能減排、鄉村振興、民企小微、普惠金融、信息安全、以人為本、公益慈善、全面風險管理	政策諮詢、工作匯報、信息披露、常規檢查、監管機構會議、碳核査
投資人/股東	民企小微、普惠金融、客戶服務、科技金融、全面風險管理、合規經營、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	綠色金融、氣候變化與雙碳目標、科技金融、信息安全、以人為本、全面風險管理、合規經營、商業道德	客戶滿意度調查、95568 熱線、廳堂投訴、信訪

<p>員工</p>	<p>民企小微、客戶服務、數字金融、科技金融、信息安全、以人為本、全面風險管理、合規經營、商業道德</p>	<p>職代會、員工活動、員工幸福指數測評</p>
<p>社區及非政府組織</p>	<p>綠色金融、氣候變化與雙碳目標、綠色運營與節能減排、鄉村振興、普惠金融、養老金融、客戶服務、科技金融、信息安全、以人為本、公益慈善、合規經營、商業道德、供應商 ESG 管理</p>	<p>誌願者活動、社區宣教、環保行動</p>
<p>供應商</p>	<p>鄉村振興、民企小微、養老金融、客戶服務、信息安全、全面風險管理、合規經營、商業道德、供應商 ESG 管理</p>	<p>公開招標程序、供應商評審、供應商熱線</p>

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十七大重要 ESG 議題，排序如下：“信息安全”“商業道德”“全面風險管理”“以人為本”“客戶服務”“合規經營”“科技金融”“普惠金融”“鄉村振興”“綠色金融”“民企小微”“養老金融”“綠色運營與節能減排”“氣候變化與雙碳目標”“數字金融”“供應商 ESG 管理”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。



2023 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，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，支持綠色低碳和循環經濟。本行將綠色金融及 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。

關注“雙碳”機遇，踐行綠色金融理念

本行圍繞“降碳、減污、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。2023 年，本行持續建設綠色金融品牌與產品體系，強化對清潔能源、綠色基礎設施、綠色製造、綠色交通等領域的優先支持，推出鋼鐵行業金融服務方案、儲能產業綜合化服務方案，落地碳配額質押貸款及排污權質押貸款。

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，並承銷發行首單定向綠色碳中和保障房債券。

碳交易產品創新。本行支持碳金融、環境權益產品創新，修訂《中國民生銀行碳排放權質押擔保管理辦法》，制定《中國民生銀行排污權抵質押擔保管理辦法》，促進業務規範發展。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，持續加強碳金融綜合服務創新：

- 持續推廣與國網英大集團共同推出的業內首創面向中小微企業的“民生碳 e 貸”產品。2023 年，“民生碳 e 貸”業務已在全國 14 個省級區域開展業務，面向國網供應鏈上游的中小微企業已實現貸款投放約 2.2 億元。
- 創新碳排放權質押貸款模式，通過創新性引入國家電力投資集團碳資產公司，代理本行實現對質押碳排放權的監管及處置問題，優化融資方案，有效盤活了企業碳排放配額資產。
- 與北京綠色交易所有限公司簽署《戰略合作協議》，與海南國際碳排放權交易中心有限公司簽署《碳中和金融戰略合作協議》，深化碳金融戰略合作。

研發 ESG 系列指數。本行持續豐富“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和社會發展的企業。“民生銀行鄉村振興系列指數”由“民生銀行鄉村振興指數”及“民生銀行鄉村振興主題大類資產配置指數”組成。其中“民生銀行鄉村振興主題大類資產配置指數”是全市場首條以鄉村振興為主題的資產配置型指數，涵蓋股票、債券、商品三類資產，將鄉村振興與 ESG 理念結合，充分考察環境、社會和公司治理因素對於企業經營的影響，引導資金流入優質企業。截至 2023 年末，ESG 指數產品累計銷售規模 258.8 億元人民幣，鄉村振興指數產品累計銷售規模 8.9 億元人民幣。

【案例】綠色金融綜合服務

針對鋼鐵行業企業 ESG 方面訴求，本行與中國鋼鐵工業協會共同舉辦了“鋼鐵巨人 峰和綠轉——中國民生銀行鋼鐵行業低碳轉型金融服務方案發佈會”，與會鋼鐵企業的產能合計佔行業總產能的 60% 以上。民生銀行鋼鐵行業綠色轉型金融服務方案聚焦行業特徵場景，深刻詮釋生產綠色化、運營數字化、能源清潔化、碳權價值化、回收創新化、物流低碳化的轉型要義。本行為企業綠色發展賦能，助力鋼鐵企業在源頭“無碳”、生產“減碳”、後端“活碳”三大領域實現綠色發展、提升 ESG 價值。

綠色金融實踐

本行始終保持綠色發展的戰略定力，不斷完善綠色信貸管理體系，引導信貸資源投向綠色金融領域的優質客戶、優質項目和重點區域、重點行業、重點客群、重點產品，大力發展項目貸款、流動資金貸款、銀團貸款、並購貸款、綠色債券等傳統業務，加快發展碳金融、綠色消費貸、綠色信用卡、綠色理財、綠色基金等創新業務；同時，加強授信客戶的環境、社會與治理風險防範，實現整體綠色信貸業務的高質量、穩增長。

綠色信貸規模實現穩步增長。本行對屬於綠色信貸範疇、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提供積極支持；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。截至報告期末，本行綠色融資餘額 3,161.38 億元，較年初增加 887.23 億元，增幅 39.01%；綠色貸款餘額 2,642.41 億元，較年初增加 843.29 億元，增幅 46.87%；綠色信貸餘額在全部貸款餘額中佔比 6.16%，較年初上升 1.70%。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	2023 年
折合節約標準煤（萬噸）	401.33
折合減排二氧化碳當量（萬噸）	807.53
折合減排化學需氧量（萬噸）	38.10
折合減排氨氮（萬噸）	1.13
折合減排二氧化硫（萬噸）	22.03
折合減排氮氧化物（萬噸）	25.33
折合節約用水量（萬噸）	194.54

綠色債券積極深化參與。2023 年，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 29 只，規模達到 122.4 億元，其中支持承銷綠色發展類債券 11 只，規模達到 23.4 億元，募集資金用於低碳節能等綠色項目，並幫助 10 家企業發行人以綠色、低碳、可持續方式發展。截至報告期末，非金融企業綠色債券投資 422.66 億元，增速 28.77%。

本行積極落實國家“雙碳”戰略，廣泛參與綠色金融相關的行業交流與標準制定，與亞洲金融合作協會、銀行業協會、中國綠金委、中國責任投資論壇、亞投行等行業協會和業界知名機構，就綠色金融、氣候風險管理、ESG 評級、轉型金融等主題，開展業務經驗、典型案例、良好實踐的交流和研討，參與銀行業《綠色金融》從業者教材的編撰以及銀行業綠色信貸評價標準的修訂。

報告期內，本行榮獲綠色金融領域系列榮譽獎項，包括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”、中國新聞社“2023 年度低碳榜樣”、華爾街見聞“0 碳未來·綠色金融類 ESG 創新實踐案例”、《銀行家》雜誌“2023 年度 ESG 金融服務創新卓越機構”、經濟觀察報“2023 年度卓越綠色金融實踐銀行”等。

應對環境風險，強化 ESG 風險管理

本行將 ESG 風險以及氣候風險納入全面風險管理體系，在信貸全流程管理中根據重點行業特點，明確 ESG 風險評估要點及管理要求，並定期開展監測、評價、考核。

ESG 風險管理架構

本行董事會承擔全面風險管理的最終責任。董事會風險管理委員會主要負責審議或審批全面風險管理相關事項，對銀行風險政策、風險管理情況及風險承受能力進行定期評估，同時負責監督高級管理層對信用風險、操作風險、合規風險、氣候及環境風險等各類風險的控制情況。

本行尤其重視防範 ESG 風險、促進綠色金融發展，制定《中國民生銀行綠色金融管理辦法》（以下簡稱“《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。

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、審議高級管理層制定的綠色金融目標和提交的綠色金融報告，監督、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，由行長擔任主任，所有綠色金融相關部門作為委員，統籌推進本行綠色發展，並將 ESG 理念納入核心價值觀。
- 成立碳達峰碳中和辦公室：在執行層面成立雙碳辦，與民生銀行綠色金融委員會合並運行，統籌全行落實碳排放、碳強度政策要求，確保相關戰略舉措和目標的達成。

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、擬投資客戶和項目的 ESG 風險管理，堅持環境評價“一票否決制”，持續跟蹤監測，加強動態評估、風險敞口管理與名單制管理，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。

本行將 ESG 風險納入投融資業務管理，根據客戶及其項目所處行業、區域特點，面臨的環境、社會和治理風險的性質和嚴重程度，在盡職調查、合規檢查、授信審批、合同管理、資金撥付、貸後管理等環節，要求各經營機構、相關職能部門及業務部門執行 ESG 風險的全流程管理，開展動態評估；對存在重大環境（氣候）、社會和治理風險的客戶實行名單制管理，並採取差异化風險緩釋措施。

報告期內，本行啟動了 ESG 風險全流程管理提升項目，優化高碳行業的差异化合規審查要點、貸前調查內容，加強環境與氣候風險的數據收集、監測、分析，以“E”為切入點，建立重點行業授信客戶 ESG 風險評級，優化分類管理、動態評估及名單制管理，建設重點行業 ESG 評價模型，逐步將 ESG 風險管理要求和評價結果標準化、結構化、智能化嵌入貸前、貸中及貸後信貸管理全流程，並推進將 ESG 評級、分類評估逐步嵌入信貸管理系統中。

細分行業的信貸政策

本行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，實行差异化信貸政策，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”方式適度增加對節能減碳、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”。

本行制定了分行業的信貸政策、授信指引、環境社會與治理風險評估標準及合規審查清單；通過信貸客戶或項目所屬行業，識別對應的 ESG 風險，差异化管控高能耗、高污染、產能過剩行業的信貸投放。

本行明確差异化授信策略、準入標準和風控要點等相關要求，優先支持清潔能源、清潔生產、節能環保、生態環境、基礎設施綠色升級、綠色服務等六大產業，制定了覆蓋能源、

交通運輸、農林牧漁、採礦、油氣、原材料等 50 多個重點行業以及生物多樣性保護、鄉村振興等重點領域的信貸政策，持續促進各行業綠色低碳轉型，進一步助力社會經濟高質量發展。

本行緊跟國家政策、監管要求，定期回檢、適時調整、持續優化差异化信貸政策。本行在信貸政策中將節能環保產業作為優先支持領域，並配置差异化授權，本行積極支持高效節能、環保、資源循環利用裝備製造，並結合轉型金融政策導向，聚焦“節能增效”業務機會，推動高耗能、高排放行業的生產工藝升級、節能環保改造。

截至報告期末，本行投向節能環保產業信貸餘額 455.77 億元，在全部綠色貸款中佔比 17.25%，清潔能源產業綠色貸款在本行綠色貸款中佔比 21.35%，生態環境產業綠色貸款佔比 7.79%，基礎設施綠色升級綠色貸款佔比 43.80%。

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、準入標準、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，制定差异化信貸政策。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、兼並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。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。 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	在年度信貸政策中明確要求以自然承载力為基礎，以保護優先、自然恢復為主原則，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，在信貸準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。

ESG 風險的評估流程

授信盡調環節，識別 ESG 風險。本行在授信申報源頭明確了關於 ESG 風險的授信調查要求，須在調查報告中明確是否為涉及 ESG 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，在 ESG 風險識別環節，本行將結合主管部門、征信機構、監管部門等多渠道的信息進行交叉驗證與分析。

本行對於高碳行業大中型客戶的綜合授信、項目貸款、並購貸款，要求做更進一步的環境評估。例如，電解鋁及有色金屬行業綜合授信盡調報告中，要求評價企業環境影響，電力、煤炭、石油煉化行業的固定資產貸款盡調報告中，要求分析促進環境保護的可靠性和合理性。本行針對高碳行業特點，結合 ESG 風險評價模型，制定高碳行業的 ESG 風險盡職調查清單，覆蓋火力發電、水泥製造、平板玻璃、石化+有機化工、鋼鐵、造紙、有色金屬、無機化工、民用航空九大高碳行業與非高碳的一般性行業。

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準入，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。本行更新信貸業務 ESG 合規審查要點，包括合規文件清單、合規風險審查清單，覆蓋九大高碳行業與非高碳的一般性行業，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。

本行明確要求需審查調查報告中是否將授信客戶按照環境、社會和治理風險分為 A、B、C 三類；若認定為 A 類和 B 類客戶，審查是否上傳“客戶環境、社會和治理風險管控情況動態評估”，並根據客戶分類結果審查是否符合相應的授信權限要求；對於未達到上述要求的申請，在對公信用風險系統中錄入審查意見並執行“流程退回”，要求經營機構進一步補充完善。

存在以下三種情形之一的，本行將作為重點支持業務：國標行業門類為“C 製造業”行業客戶的業務；符合《中國民生銀行綠色金融專項統計管理辦法》綠色金融業務認定標準、且在審批信貸建議中選擇為“綠色金融”的業務；符合《中國民生銀行涉農貸款專項統計管理辦法》的涉農貸款業務。

授信審批環節，評價 ESG 風險。本行制定下發動力電池、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，鼓勵各分行拓展相關業務。對於與氣候風險相關性較大的風力發電、光伏發電，在審批指引中要求考慮外部環境氣候變化帶來的影響，對風資源、週邊環境、太陽能資源並進行風險評價，並制定審批策略。例如，本行下發的《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。

本行對煤炭、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。

ESG 風險升級規定及流程。本行根據《銀行業保險業綠色金融指引》，制定《綠色金融管理辦法》，根據客戶的經營活動對環境、社會產生的影響，將客戶的 ESG 風險分為 A、B、C 三類，實施分類管理，進行動態評估與監測。其中 A 類為 ESG 風險級別最高一檔，A 類客戶可能的 ESG 風險造成的潛在負面影響嚴重且難以得到抵消或緩解，如果客戶的 ESG 風險為 A 類，則須進行風險升級管理，將其集中至總行進行審查審批。

截至報告期末，本行否決“兩高一剩”行業相關業務 56.78 億元。

【案例】兩高一剩行業授信否決案例

某水泥集團向本行申請並購貸款，所屬行業為水泥製造，屬於“兩高一剩”類行業。經對該企業開展實質性審查，發現並購標的產線耗能高，且為落後產能，不符合本行 2023 年信貸政策准入要求，因此否決了該筆授信申請。

某化工企業向本行申請綜合授信，所屬行業為化學原料和化學製品製造業，屬於“兩高一剩”類行業。經對該企業開展盡職調查發現，申請人和擔保人均屬於國家政策和本行信貸政策限制類行業，申請人和擔保人的產品均屬於《天然氣利用政策》的限制類範疇，且屬於本行信貸政策嚴禁介入的項目，因此否決了該筆業務授信申請。

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，本行每年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，推動綠色可持續發展。2023 年，本行支持應對氣候變化貸款 2,222.76 億元，在綠色貸款中佔比 84.12%。

制定氣候風險管理規劃。本行在《中國民生銀行綠色金融五年發展規劃（2021-2025）》中，明確了氣候風險管理六個方面的舉措和目標，包括優化政策制度、加強流程管控、提升智能管理、建立 ESG 評級體系、開展氣候風險壓力測試、加強生態保護前瞻研究。在五年規劃執行過程中，本行積極應對環境與氣候變化帶來的發展機遇和風險挑戰，每年度根據國內外最新形勢及國家政策導向，制定相關行業信貸政策，完善環境、氣候風險管控要點。

明確氣候風險管理要求。本行董事會風險管理委員會審議氣候風險管理重要事項，定期聽取高管層就風險偏好、風險策略落實情況、全面風險評估問題整改檢視情況（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，董事會審議通過《綠色金融管理辦法》，建立健全綠色金融、環境（氣候）風險管理制度，明確相應的管理流程、職責，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強調氣候風險管理要求，並在年度策略中細化氣候風險相關舉措。

明確年度氣候風險管理目標。本行制定年度《中國民生銀行風險偏好陳述書》《中國民生銀行風險管理策略》《中國民生銀行綠色金融信貸政策》，明確提出積極支持綠色金融業務，提升環境、社會和治理能力，完善環境與氣候風險管理。

氣候風險敏感性壓力測試。本年度，本行對照原銀保監會《銀行業保險業綠色金融指引》及巴塞爾委員會《氣候相關金融風險有效管理和監管原則》，對氣候風險管理情況開展了兩次全面性自評。截至報告期末，本行已連續兩年開展了氣候風險敏感性壓力測試，探索低碳經濟轉型對本行資產質量及資本充足率的影響，在輕度、中度、重度三種壓力情景下，風險均整體可控。

配備氣候風險管理相應資源。本行加大綠色金融、氣候風險管理人才引進與培養；為綠色金融、氣候風險管理配備相應的財務資源支持，制定相關激勵政策；將綠色金融、氣候風險管理納入機構綜合績效考核；建立跨部門工作機制，組織推進 ESG 風險管理提升。

關注氣候風險與機遇前沿趨勢。本行積極關注 ESG 與氣候相關的機遇及 ESG 風險管理、氣候風險管理相關信息，組織開展“綠色金融暨環境（氣候）風險管理”主題培訓，邀請行業專家向全體董事和高管介紹綠色金融相關趨勢、政策，以及本行綠色金融發展目標、成效、重點舉措及未來規劃等內容。

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

本行積極踐行國家綠色發展戰略，制定和實施相應的綠色運營制度，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。2023 年，本行建立了多維的綠色運營服務體系，持續加強綠

上化、智能化生態產品模式創新，探索落地多類普惠無紙化金融產品，服務質效不斷提升。企業客戶信息維護等多項高頻業務均可線上申請辦理，實現基礎金融服務的無紙化，踐行綠色運管理念。

推廣佈設新型智能機具。通過增加具備人臉識別、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，本行提升對客戶的一站式服務解決率。同時，機具新增安心存購買、個人信息維護等功能場景，並添加語音識別輸入等多個便捷組件，在高效服務客戶的同時，兼顧秉持節能環保理念。

建成智慧銀行體驗店，提升智慧服務能力。截至 2023 年末，本行共計 11 家“智慧銀行體驗店”正式面客，全面創新銀行網點客戶智能體驗，打造集智慧交互、智慧營銷、智慧協同、智慧陪伴於一體的金融生態，搭建創新技術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，深入開展集中運營業務，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。本行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。本行辦公場所踐行綠色宣傳管理，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。本行印發《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。本年度，本行持續加強節能管理，推進節能技術改造。

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。

2023 年，本行秉持綠色發展理念，積極採取節能減排措施。在辦公區，本行將直管熒光燈更換為 LED 照明燈具，每年節能 15.60 噸標準煤；使用高效節能變壓器，每年節能 1.74 噸標準煤。在北京順義數據中心，本行對空調進行節能改造，實現了每年節能 9.81 噸標準煤。

的目標。

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。本年度，本行在全行範圍內推廣“i 民生”協同辦公平台，實現了 140 餘個紙質審批流程的線上化管理，基於多維表格搭建上千個輕量化智能管理應用，不僅節約紙張，也大幅提升線上工作效率。報告期內，本行共召開線上會議 272,710 場，其中“i 民生”協同辦公平台視頻會議 270,924 場、集成視頻會議 1,786 場。

本行不斷提升能源管理水平，並取得顯著成果。自 2021 年啟動綠色創建工作以來，本行已成功完成了為期三年的綠色創建計劃。本年度，本行綠色創建完成第二次監督審核，並榮獲北京社會企業質量協會、北京能源協會、北京環境科學學會聯合頒發的“綠色創建活動推進單位”證書。

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。本年度，本行圍繞“節能降碳，你我同行”主題，開展了節能宣傳週活動，倡導員工自覺踐行垃圾分類、光盤行動、綠色出行，進一步形成勤儉節約、合理用能的環保生活方式。本行採用市政管道用水，在求取適用水源上沒有任何問題。

完善制度建設：積極按照能源管理辦法、綠色辦公管理辦法、節能管理辦法等制度開展相應工作，落實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，佈置“杜絕餐飲浪費，踐行光盤行動”的橫幅，加強“少量多次、按需取餐”宣傳引導，營造浪費可耻、節約光榮的良好氛圍。同時安排專人監督提醒，堅決杜絕“舌尖上的浪費”。

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；草稿文件使用單面廢紙起草或儘量在電腦上修改和傳閱，全年辦公用紙較去年壓降 13%。

節約用水：加強用水設備日常維護管理，經常對供水設施進行檢修，發現問題及時檢修，安排專人定期觀測定量分析。

節約用電：使用計算機、打印機、復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；嚴禁使用大功率耗電材料；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，離開辦公室要求隨手關燈；在使用中央空調時將室內溫度控制在 25 度左右，降低能耗，堅持定期清洗空調，提高空調能效水平；節假日前指定專人檢查辦公區域用電設備關閉情況。

車輛管理：加強公務用車日常管理，實行“一車一卡、定點加油”，加強能源控制，把節能降耗工作作為考核的重要指標，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：本行完成能源管理體系搭建並有效運行，並通過能源管理體系認證。民生銀行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排放的目標。下一步，民生銀行將增加並提高綠色電力的使用，同時繼續做好

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，推進可持續發展。

減廢目標：本行 2023 年減廢目標已達成。2018 年起，本行全面實施垃圾分類回收，2024 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 2023 年節水目標已達成。2024 年，本行將繼續大力宣傳國家節水行動方案，深入實施國家節水行動，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}	2023 年匯總
廢氣排放 (噸) ³	0.33
氮氧化物 (噸)	0.31
二氧化硫 (噸)	0.02
溫室氣體排放總量 (範疇 1 和 2) (噸) ⁴	65,968.81
直接排放 (範疇 1) (噸)	7,641.34
天然氣 (噸)	4,433.21
煤氣 (噸)	19.98
柴油 (噸)	60.23
汽油 (噸)	3,127.92
間接排放 (範疇 2) (噸)	58,327.47
外購電力 (噸) ⁵	58,327.47
單位面積溫室氣體排放量 (範疇 1 和 2) (噸/平方米)	0.05

注：

- 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。
- 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辦公樓及 42 家一級分行總部辦公樓。
- 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。
- 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《2021 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。
- 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	2023 年匯總
能源消耗 (兆瓦時) ¹	132,166.03
直接能源消耗 (兆瓦時) ²	35,827.39
天然氣 (兆瓦時)	22,672.09
煤氣 (兆瓦時)	148.61
汽油 (兆瓦時)	12,777.62

柴油 (兆瓦時)	229.06
間接能源消耗 (兆瓦時)	96,338.65
外購電力 (兆瓦時)	96,338.65
單位面積能源消耗量 (兆瓦時/平方米)	0.11
耗水量 (噸)	760,259.42
單位面積水耗用量 (噸/平方米)	0.62
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	2023 年匯總
有害廢棄物總量 (噸)	202.24
廢鉛酸蓄電池 (噸)	172.00
有害廢棄耗材 (噸) ¹	30.24
單位面積有害廢棄物棄置量 (噸/平方米)	0.0002
無害廢棄物總量 (噸) ²	24,224.32
生活垃圾 (噸)	19,579.84
餐廚垃圾 (噸)	4,317.90
辦公設備廢棄物 (噸)	183.03
電子耗材類廢棄物 (噸)	4.40
電子產品廢棄物 (噸)	87.41
安保設備耗材類廢棄物 (噸)	44.98
安保設備廢棄物 (噸)	6.76
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、養老金融、科技金融、數字金融“大文章”，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。

提升金融服務可及性

提升線下金融服務能力

本行持續提升線下金融服務可及性，聚焦於優化網點佈局、增設社區網點、加強電子機具佈設及推進村鎮銀行服務等關鍵措施，推動金融服務的全面普及和優化升級。

優化網點佈局覆蓋。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，本行持續優化網點佈局，加強社區網點佈設。報告期內，本行境內分支機構網絡實現了省、自治區、直轄市、計劃單列市的全覆蓋，包括 147 家分行級機構¹、2,459 家支行營業網點。線下渠道建設方面，本行持續填補城市新興區域網點佈局空白，完善線下銷售網絡，佈放自助設備數 3,070 台，提升客戶服務可及性。

打通金融服務“最後一公里”。本行擁有境內銀行規模最大、分佈最廣泛的社區網點。截至報告期末，民生銀行在全國 132 個城市設立 1,200 余家社區網點。秉承打通金融服務“最後一公里”的使命，社區網點提供便民、惠民、利民金融服務，是本行踐行普惠金融，服務廣大客戶，尤其是服務老年群體、新市民群體的重要陣地。

加強硬件設備佈設。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，持續推進惠農業務。截至報告期末，本行已簽約銀行卡助農取款服務點 52 家，服務客戶 2.4 萬余戶。

推動村鎮銀行服務鄉村振興。自 2008 年 9 月起，本行累計投入 14.27 億元，發起設立村鎮銀行 29 家，持續推動村鎮銀行堅守本源定位，深耕縣域市場，服務“三農”，服務鄉村振興，持續加強全面風險管理，不斷提升管理水平和發展質量，取得良好社會效益和經營效益。截至報告期末，本村村鎮銀行總資產 422.81 億元，各項存款總額 361.80 億元，各項貸款餘額 262.18 億元，累計服務各類客戶 59.02 萬戶。

¹ 含 42 家一級分行（含香港分行）、105 家二級分行（含異地支行）

優化線上金融服務渠道

本行聚焦生態銀行、智慧銀行，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。

積極拓展生態場景客戶服務渠道。本行與頭部電商平台、跨境電商平台、供應鏈企業、汽車主機廠商等合作，將金融服務與生活場景、企業經營場景深度融合，為客戶提供更優質、更便捷的綜合化服務。報告期內，本行與阿裏巴巴集團、螞蟻集團、微眾銀行、美團、百度等頭部互聯網平台開展全線上場景授信合作，新增授信規模超過百億，服務小微客戶近百萬，取得良好的社會效益。

創新迭代零售線上平台。本行重點圍繞數字智能服務、特色和差异化服務、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台。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。

持續升級對公線上服務平台。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台，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。

強化賬戶服務統籌管理。本行提升賬戶服務“專業化”“智能化”“集中化”水平；推出企業客戶統一盡調平台，實現盡職調查線上化歸口管理；提升個人賬戶信息變更、網銀限額調整等賬戶基礎功能線上化服務能力，改善客戶體驗；強化“賬戶+產品”綜合服務，通過開戶 e+稅費通、電票貼現、業財直通車等產品組合應用，提升對客綜合服務水平。

打造更加便捷的小微金融服務。本行發佈“民生小微 App” 3.0，為客戶提供一站式服務。支持個人和企業業務辦理，新增管理待辦、自助開票等功能，實現遠程財務審批、自動審核發票合同，同時提供自證提額、在線開立股東會和遠程客戶經理服務，極大簡化了客戶操作，實現了便捷高效的服務體驗。截至 2023 年末，民生小微 App 服務用戶數突破 169 萬戶，放款金額突破 3,600 億元。

特殊群體金融服務可及性

針對不易獲得金融服務的特殊人群，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，本行持續加強網點適老化、無障礙服務設施建設，打造適合不同人群使用的移動客戶端，發揮社區網格化服務優勢，優化面向特殊人群的金融、非金融產品及服務。

用心呵護新市民保障需求。本行加強與保險公司代理銷售合作，引入百萬醫療、一年期重疾、一年期醫療險等代銷普惠性健康險產品；積極參與養老保險第三支柱建設，針對新市民開展個人養老金基礎金融知識普及；與京東健康合作免費提供在線問診，聯合泰康保險為新市民贈送意外險，累計服務超 7 萬新市民。

真切關注殘障人士訴求。本行探索廳堂聽障人士遠程視頻翻譯服務，為切實解決聽障人士在網點面對面溝通不暢的問題，本行杭州分行試點建立“手語姐姐數智翻譯平台”，通過廳堂服務 PAD 呼叫手語專業翻譯，協助聽障人士更好地溝通與表達金融服務需求，暖心服務深受好評。本行手機銀行 8.0 進一步升級無障礙服務，針對視障人士在登錄時候無法識

別圖形或滑塊驗證導致的登錄斷點問題展開針對性優化，當識別開啟無障礙模式後將引導通過 sim 卡方式驗證支持，同時手機銀行 8.0 也新增無障礙文本語音朗讀功能，極大方便視障人士使用。

持續迭代適老化專屬服務。本行加強網點適老化服務設施建設，設置專享“綠色通道”或“愛心窗口”，提供老花鏡、愛心座椅等適老化裝置；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；優化升級長輩版“手機銀行”，從產品功能、視覺、交互方面為老年客戶提供優質服務；設立老年客戶專屬電話服務，系統智能識別直通人工客服；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，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，為老年客戶提供詳盡的金融產品解答，組織多種文化活動使老年客戶樂享品質生活。

“長輩版”手機銀行升級

- 視覺設計更適老，全屏採用大字體、大菜單設計；精選老年人常用功能，按金融服務、便捷工具、權益領取、話題專區的順序進行功能分區設計，符合老年人視力特點及心理訴求。
- 金融服務更便利，首頁增加資產一眼清、查詢及轉帳等賬戶常用功能；增加長輩專屬存款、精選基金、理財、保險產品，並支持全量在售產品搜索；版本切換按鈕更加清晰明顯，方便使用。
- 陪伴關愛更全面，除了豐富的金融服務，本次升級重點增加“智能陪伴”專區，為老年客戶提供電話客服、遠程銀行、企業微信等多種即時聯繫方式的一鍵接入；新增老年客群感興趣的話題專區，提供金融防詐、健康養生、攝影課堂等學習內容，關愛老年人生活。
- 上線智能語音功能，客戶通過輸入語音即可實現搜索與直達服務功能，為老年客戶使用手機銀行提供便利性。
- 提升安全服務體驗。從老年客群安全需求出發，引入安全賬戶功能，提供夜間鎖、快捷支付鎖、跨境鎖、常用地鎖、限額鎖等安全保障機制。

用心服務客戶

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，堅決落實 2023 年中央金融工作會議提出的“五篇大文章”中關於普惠金融的工作部署。本行按照《中國民生銀行普惠金融五年發展規劃（2021-2025）》持續完善普惠金融體制機制，拓寬普惠金融服務廣度和深度，推進產品服務創新，打通線上線下渠道，增強普惠金融服務能力。

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。民生銀行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。豐富普惠信貸產品體系，創新推出主動授信智能決策模式的民生惠信用貸、抵押貸等線上信用產品，打造支持區域特色客群批量開發的“蜂巢計劃”，開發數

字農貸通多模式線上化涉農產品，聚焦普惠金融客群深度經營，持續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。

截至報告期末，本行累計發放普惠型小微企業貸款 6,982.95 億元。“民生惠信用貸服務小微企業”案例榮獲由人民網 2023 普惠金融優秀案例評選“創新模式獎”。

養老金融服務

本行致力於滿足銀髮群體的切實需求，不斷拓展服務領域，積極創新養老金融產品和服務，做深做細做實養老金融大文章。本行圍繞備老、養老兩大焦點，將備老客群個人養老計劃和年長客群“民生悅享”專屬服務相結合，將金融服務及非金融服務相融合，聚焦貫穿客戶生命週期幾十年的養老需求，搭建養老金融服務體系，積極為客戶提供養老金融服務解決方案。

養老金融品牌建設方面：本行推出“民生悅享”服務品牌，專注於年長客群的需求，從年長客戶金融及非金融需求出發，細分七大板塊，優化專屬產品，豐富專屬權益、特色活動等經營場景，樹立養老金融品牌形象，為年長客戶提供更為適配的產品和服務。

專業化產品體系搭建方面：本行在金融服務方面，搭建養老金融系列產品貨架。本行面向備老客群建立涵蓋養老儲蓄存款、理財產品、商業養老保險、公募基金的專屬產品貨架。同時，結成年長客戶風險承受能力下降、產品安全訴求加強的特點，本行面向年長客群創設專屬安心存、天天盈等專屬保值增值產品，為客戶提供專業的金融產品及服務支持。

客戶權益服務方面：本行在非金融服務方面，聚焦年長客戶在社交娛樂、醫療保健方面的需求，以社區網點為依託，構建便民服務矩陣，提供豐富的適老化服務及活動；開辦悅享金融課堂，組織安全有益的出行活動，切實發揮社區網格化服務優勢；在部分分行試點創設養老金融主題社區支行，營造濃厚的孝老愛親氛圍。

全渠道化適老服務改造方面：全面上線個人養老金全生命週期業務場景，客戶足不出戶即可通過線上線下渠道，流暢辦理個人養老金開戶、繳存等業務。同時升級重構手機銀行長輩版，以“客戶資產一眼清、推薦產品一眼清、便利的版本切換、便利的權益領取、充實投教服務”為理念，改善年長客戶使用體驗。

投資者教育方面：本行依託內外部多渠道開展投教活動，持續提升大眾對養老金融產品與服務的接受度、參與度。

截至 2023 年末，本行為 170 萬戶備老客戶開立個人養老金賬戶，近五年年長客戶數年均復合增長 17%，個人養老金客戶滿意度調研淨推薦值指標 NPS 在同業中排名前列。

科技金融服務

本行積極踐行 2023 年中央金融工作會議提出的“五篇大文章”之首的“科技金融”工作部署，將科創金融作為戰略發展重點，持續加大投入創新科技金融產品和平台，以實際行動踐行國家科技創新戰略，支持科技企業高效融資發展壯大。

平台搭建方面：民生銀行搭建科創金融螢火平台，包括科創企業評價、科創產品服務和科創股權撮合等模塊，持續豐富服務場景、優化操作流程、提升審批效率、進行資源嫁接，致力於對客戶需求的快速響應、對客戶所需產品的加速迭代、對客戶旅程的優化，護航科創企業發展壯大。

產品創新方面：民生銀行利用數字化、智能化手段創新業務模式，打造服務科創企業專屬產品體系——民生“易創”專屬產品矩陣，涵蓋“投、融、富、慧”四大產品系列，滿足企業股權融資、債權融資、賬戶管理與增值服務、諮詢顧問等金融需求，提供“商行+投行”“債權+股權”“融資+融智”的綜合化金融、非金融服務。截至 2023 年末，“易創 e 貸”產品已服務客戶超 2,000 家，累計審批金額超 53 億元，產品餘額近 27 億元。

外部生態營建方面：民生銀行深化外部生態營建，與政府、園區、產業、PE/VC、證券、保險等夥伴，依託“股+債+貸+保”工具聯合服務科創企業。同時深化內部協同力量整合，發揮民生銀行與“民銀國際+民生理財+民生金租+民生加銀基金”等一體協同，輸出更全面、更綜合的民生服務力量。

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，本行堅定貫徹黨中央、國務院有關決策部署，全面落實各項監管要求，全力支持實體經濟發展，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、科技創新、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

本年度，本行制定發佈《關於強化 2023 年民營企業服務支持工作的指導意見》，總體明確全行服務民企相關工作的年度目標與策略建議。為進一步落實黨中央、國務院《關於促進民營經濟發展壯大的意見》以及人民銀行等八部門《關於強化金融支持舉措 助力民營經濟發展壯大的通知》中關於金融服務民營企業的有關要求，本行專門制定發佈《中國民生銀行支持民營經濟發展壯大實施細則》，明確提出二十六條具體落實舉措，全面提升服務民營企業質效。

本年度，本行主要從以下方面全面落實支持民營企業的戰略方針：

針對民企戰略客戶。強化“總對總”戰略合作，持續拓展名單制服務範圍，為民企戰略客戶適配差异化、專業化、定制化綜合服務方案；聯合重點民營龍頭企業，持續推廣“光伏貸”“農牧貸”等業務模式，助力國家綠色金融、鄉村振興等重點戰略落實。

針對中小民企。持續開展“園區萬里行”系列活動，通過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；持續優化迭代服務中小民營企業的產品體系 3.0，不斷深化中小民企客戶權益體系建設，增強線上化便捷化客戶體驗。

針對“專精特新”企業。持續升級迭代“專精特新”企業專屬產品，本年度，本行正式推出 1,000 萬元以內線上自動化審批純信用貸產品——“易創 e 貸”，為專精特新企業提供更加便捷高效的融資服務；強化與具有股權投資功能的附屬子公司協同聯動，推進科創投融资生態圈建設。

強化鏈式協同。基於核心企業的交易數據和信用支持，創新“數據增信採購 e”“訂單 e”等線上化、純信用供應鏈金融產品，聯合產業鏈核心企業共同舉辦“以鏈為基 綻放光芒”系列供應鏈金融客商大會，積極賦能核心企業產業鏈上下游中小民營企業。

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。

為更好地服務民營企業，2023 年本行著力打造線上轉型新平台，基於“商貸通”“工貸通”“農貸通”“網貸通”四通產品，構築服務生態。積極開發生態場景新產品，主動加強平台對接，持續引入外部數據源，形成納稅貸、政採快貸、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。

截至報告期末，本行民企貸款規模超 1.6 萬億，超過全行各項貸款平均增速。全行戰略客群製造業貸款餘額 3,252 億，較年初增長 366 億，增幅 12.7%。

關注小微企業

本行基於“敏捷開放的銀行”戰略定位，圍繞中小微客戶的痛點和難點，開展小微金融數字化轉型實踐，賦能中小微企業發展。通過“生態銀行”“智慧銀行”的建設，讓金融服務嵌入中小微企業日常工作，全面升級中小微企業的交互式服務體驗。從平台搭建、產品創新、流程優化、模型升級和團隊建設等方面，著力打造小微金融新模式。

建設數字平台，拓展服務廣度與深度。本行依託“民生小微 App”“中小微企業生態服務平台”“中小微企業權益商城”三大平台，建立了“三位一體”的互聯網平台服務體系，提升“個人+法人”“融資+結算”“金融+非金融”一體化的線上服務能力，滿足企業家客戶的多元化服務需求。

創新線上產品，拓寬金融服務供給面。本行與全國中小企業融資綜合信用服務平台實現數據打通，引入海量高價值數據資源，開發信用類數據增信產品；圍繞供應鏈生態圈，實現大中小微一體化鏈式經營模式轉變，推出適合中小企業、上下游小微企業的鏈式金融產品；打造民生惠、供應鏈數據增信產品、場景類數據增信產品、特色普惠涉農產品體系等多類

創新性線上產品，推進業務模式數字化轉型，讓服務觸手可得。

重塑作業流程，提升客戶交互式體驗。本行以數據能力和科技創新為基礎，持續優化業務辦理流程，打造覆蓋信貸業務全生命週期的智能風控模型體系、MCS 小微專屬智能風控系統，實現從客戶開戶到貸款支用全線上化操作，實現抵押貸款全流程自動化辦理。

智能打造客戶畫像，迭代營銷模型體系。本行致力於以數據驅動智慧營銷和決策，提升中小微融資服務能力，以大數據、人工智能等先進技術為核心，基於行內外數據豐富客戶全景立體畫像，打造覆蓋全旅程的智能化模型體系，構建“人-貨-場”匹配的智能營銷模型體系，實現以客戶為中心的精細化服務。

組建專業團隊，提供全方位綜合服務。本行組建專業的小微作業團隊，針對中小微企業複雜信貸業務需求，通過“場景+敏捷機器審批+員工資質管理+線下數據補充”組合手段，構造線上與線下結合的數字審批模式，採用線下智能盡調和線上自動審批，促進小場景客群批量開發，充分滿足個性化業務需求，提升區域特色產業服務能力。

截至報告期末，本行小微貸款餘額 7,912.2 億元，比上年末增加 1,077.8 億元，增速 15.77%；普惠型小微企業貸款餘額 6,122.7 億元，較年初新增 632.2 億元，本年增速 11.51%。“數字金融 智惠民生 打造數字化金融模式 賦能中小微企業發展”案例榮獲中國網普惠金融十週年優秀案例。

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，大力創新數字化智農模式，推出“數字農貸通”多模式線上化產品，助力糧食安全生產；持續升級“棉農貸”“哈農貸”“光伏貸”“蔗農貸”等產品，擴大區域特色產品服務範圍、提升農戶的使用體驗；推出鄉村文旅“民宿貸”專屬產品，支持農戶基於區位優勢創業致富；開發“漁業貸”等抵押加增信產品，助力海洋捕撈業和海上糧倉的發展；設計基於農業產業鏈的授信模式，為產業鏈末端的小微涉農企業提供區域特色授信；開展民生小微 15 週年進鄉村系列宣傳活動，向廣大農戶宣傳普惠金融安全知識、專屬涉農服務和產品，擴大農戶金融服務的可獲得性；面對今年洪澇災害對農戶收成的損害，主動向受災農貸客戶進行救濟，通過無還本續貸、減免利息、贈送小微紅包等多種方式為農戶送溫暖。

聚焦龍頭企業，助力強鏈升級。圍繞“糧、乳、肉、棉、酒”頭部企業需求，以“農鏈通”系列業務為載體，打造覆蓋農業產業鏈條上各類場景的專屬業務模式和產品組合，2023 年全年實現“農鏈通”投放新增規模 80 億元，服務鏈上客戶較年初新增 2,298 戶。

聚焦區域特色，提供專屬服務方案。針對廣西柳州專項發佈螺螄粉產業鏈中小微客戶專屬服務方案，提升新型農業經營主體金融服務，助推產業發展轉型。

聚焦便捷功能，擴大服務半徑。與政府、各類機構和頭部企業廣泛合作，充分利用數字化技術手段，有效解決傳統農村金融服務中信息不對稱、流程效率低、融資價格高、可獲得性差等問題，為農戶個人提供觸手可及的高質量服務。為黑龍江農業種植戶提供全線上、純信用的“農貸通”產品，為農戶屋頂安裝光伏設備提供金融支持，幫助農戶脫貧致富增收。

聚焦服務體系，提升客戶體驗。本行利用大數據、互聯網等新興技術，面向廣大中小微企

業，持續推出“民生惠”“民生快貸”等一系列普適性線上信用類貸款服務，符合條件的中小微企業、農戶均可在線辦理。針對農產品出口加工企業需求制定專屬“出口 e 融”產品方案，解決企業資金難題，有效提升資金週轉效率，促進農產品出口企業發展。

敏捷開放共贏

本行積極響應 2023 年中央金融工作會議工作部署，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 27.19%，科技人員數量同比增長 12.48%。

數字金融服務升級

民生銀行將數字化轉型提升到戰略高度，明確了打造“敏捷高效、體驗極致、價值成長”的數字化銀行目標，提出了“通過優化組織架構、變革體制機制、全面提升科技能力與數據能力，推進生態銀行和智慧銀行建設”的數字金融策略，通過制定新的三年科技發展規劃和數據戰略，有力支持數字金融策略實施。報告期內，本行生態銀行和智慧銀行建設均已取得顯著成效，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、生態金融運營平台、中小微企業生態金融 5 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。
- 依託開放銀行，通過產業生態與零售生態兩方面積極拓展外部生態合作，不斷打磨雲系列產品，強化場景融合與流量經營，持續深化合作共贏的商業模式。
- 提升民生雲+服務能力建設，加強與重要合作方生態級合作，配套批量獲客平台費用支持以及 MGM（顧客介紹客戶）推廣工具應用。
- 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 8.0”，創新迭代零售線上平台。
- 公司業務方面，建設網銀+手機的協同服務模式，推出新一代企業網上銀行和企業手機銀行 5.0，打造對公線上平台高質量服務。
- 網絡支付方面，加強支付場景創新，在個人支付領域，推出購房易、乘車碼、個人養老金支付服務；在產業支付領域，推出現貨易、優先清算網頁版服務。
- 營銷方面，實現高效迭代營銷策略，精準匹配客戶需求。
- 風控方面，打造智能風控體系，利用大數據、風險圖譜和機器學習技術，精準識別和預警各類風險。
- 運營方面，通過推進前端產品和服務受理與集約化運營直通式對接，大幅提高了業務

處理效率和客戶滿意度。

- 辦公方面，打造新一代平台化的“i 民生”辦公系統，提升全集團員工的協同辦公效率。

開放銀行：

報告期內，本公司持續加強開放銀行服務能力建設：

- 在零售生態方面，採用“賬戶+產品+場景”的模式，深化雲錢包金融輸出綜合解決方案拓展，為用戶提供便捷高效的線上化、場景化金融服務。
- 在產業生態方面，積極與企業數字服務合作方及頭部平台加深合作，依託開放銀行，為網絡貨運、代理記帳、品牌連鎖等多個領域提供綜合金融服務。
- 針對中小微企業，推出“民生 e 家”平台，將金融服務延伸至企業經營管理場景，提升服務中小微企業數字化轉型的能力。
- 本行榮獲中國人民銀行頒發的“2021 年度金融科技發展獎三等獎”和“第十九屆數字金融聯合宣傳年”大會頒發的“企業數字金融最佳實力獎”。
- 截至 2023 年末，本行開放銀行“雲系列”產品服務累計簽約對公客戶 1.52 萬戶，比上年末增長 82.98%；年日均對公存款餘額 53.00 億元，比上年末增長 182.52%；新增零售賬戶 178.40 萬戶，比上年末增長 14.1%。

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：

- 首推數字人民幣基金銷售贖回交易場景的創新應用，並新增數字人民幣購買積存金服務，手機銀行 App 和全民生活 App 同步推出數字人民幣信用卡還款功能。
- 業內首批上線“一碼通掃”功能，首批入駐數字人民幣 App 支付平台，首家合作銀行支持受理硬件錢包。

零售數字金融服務

持續推進零售線上服務升級。民生銀行圍繞財富場景、智能帳簿、安全服務進行迭代升級，推出手機銀行 8.0，為客戶打造“相伴一生、掌財有道、財富陪伴、數智融合、安全與體驗兼顧”的移動金融服務。截至報告期末，本行零售線上平台用戶數 11,266.02 萬戶，比

上年末增長 8.76%；零售線上平台月活用戶數 2,808.84 萬戶，同比增長 8.22%。

手機銀行 8.0

- 聚焦財富管理體驗新旅程，圍繞“售前、售中、售後”的客戶投資全場景，豐富資訊頻道，優化自選功能，推出天天系列活錢管理類產品，聚合跨境金融，全面提升財富管理服務質效。
- 以客為尊、用心服務，構建手機銀行親子服務、代發專區、養老金專區等場景金融，為客戶提供專屬服務體驗。
- 完善智能帳簿服務體系，優化資產總覽，推出“一站式”賬單服務，升級收支明細，助力客戶便捷高效管理賬務。
- 推出手機 U 寶，將數字證書安裝在客戶手機自帶的安全芯片中，免攜帶額外設備，既安全又便捷。
- 將人工智能和數字人技術緊密結合，升級數字人智慧服務水平，增強全站式智能搜索服務，提升數智服務能力。

對公數字金融服務

大力建設對公線上服務體系。本行聚焦“服務差异化、流程高效化、產品多元化、渠道協同化”等目標，全方位提升對公平台服務能力。截至報告期末，本行對公線上平台用戶數 362.04 萬戶、年增幅 10.46%；對公線上平台年累計交易金額 78.20 萬億元、同比增幅 6.92%。銀企直聯客戶數 5,184 戶、年增幅 24.98%。

增強細分客群對公服務能力。面向小微客群，推出便捷管理模式，豐富產品功能，打通多渠道服務，賦能小微業務創新發展；面向境外客戶，推出英文版服務，提升跨境服務便利度。本行創新推出“企業雲櫃檯”服務，拓展主動服務場景，構建線上線下協同能力，實現企業信息變更、實物交付等對公業務線上“一站式”辦理，對公客戶服務能力日益增強。

推出企業手機銀行 5.0。圍繞產品、管理、服務、創新四個方面，優化結算場景、完善企業管理、豐富金融產品、拓展增值服務，新增操作員管理、操作員權限設置、企業信息線上變更等功能以及手機端公轉私、匯入匯款、企業繳稅等服務，打造年度賬單，提供產品寶典和業務操作視頻服務，實現企業網銀和企業手機銀行便捷互通，助力企業移動辦公提質增效。

迭代創新生態金融產品與服務。本行持續增強大中小微一體化綜合服務能力，截至報告期末，生態金融系列產品融資餘額已達 1,470 億元，較年初增長 100%；本行與 600 余個生態夥伴建立合作關係，簽約服務 B 端客戶 1.3 萬戶。

研發“民生 e 家”平台。圍繞“人力、財務、經營”三大領域，為中小微企業提供人事管理、薪稅管理、一站式代發、賬戶管理、自主記帳、快遞物流和員工福利等方面的數字化管理工具。

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》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》《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。

金融消費者權益保護頂層設計

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 2022 年度消費者權益保護工作報告及 2023 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，定期審議消費者權益保護工作報告。報告期內，董事會及戰略發展與消費者權益保護委員會定期聽取並審議審閱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，審議修訂《中國民生銀行消費者權益保護管理辦法》，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）》《2023 年度中國民生銀行消費者權益保護工作計劃》《2023 年度中國民生銀行消費者權益保護教育宣傳工作計劃》《2023 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宣傳內容進行嚴格審查，切實保護消費者權益。

《中國民生銀行消費者權益保護審查管理辦法（2022 年修訂版）》

本行不斷豐富消保審查指引體系，圍繞消費者八大基本權利、營銷宣傳和銀行卡賬戶、信用卡、個人養老金資金賬戶、貸款、結構性存款、理財、保險、公募基金、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。所有通過線上平台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。

《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》

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。

《中國民生銀行品牌建設管理辦法》

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。

信息透明公開。在本行官網首頁客戶服務欄目顯著展示查詢入口，進入相應產品分類後即可展示全部產品清單，通過點擊“產品概要”鏈接後查看產品文件，更加方便客戶檢索各類產品信息。

報告期內，本行開展覆蓋 42 家分行的專題培訓，培訓內容包含業務規則、協議條款、宣傳文本、銷售場所管理、銷售過程及錄音錄像、風險評估管理等。本行組織開展財富產品合規銷售方面培訓一期，覆蓋各分行面向個人客戶的員工，培訓人次近 4,000 多人次。

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。本行制定《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。

貸款方案靈活變更。本行積極落實監管要求，全力達成存量房貸利率調整目標、建立配套管理機制，為存量按揭客戶提供便捷的服務模式。同時，不斷優化完善金融紓困政策配套系統功能，持續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》《中國民生銀行零售授信監測預警管理實施細則》《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。為提升預警與催收工作規範化、標準化，上線總行集中監測預警和貸款提示與催

收，通過對作業人員專業化培訓和嚴格考核，規範貸後管理與催收工作，嚴格按照規定和授權合法合規使用客戶信息，提升對客戶的服務質效。加強催清收處置合作機構管理，遵守個人信息保護要求，嚴禁暴力或冒名清收，確保消費者的合法權益不受侵害。

本行定期組織員工培訓，培訓內容包含催收政策、溝通技能、行為規範、法律法規等，鍛煉催收人員業務技能，提升綜合素質，築牢風險防控意識，嚴守合規底線，提高服務客戶的能力。

內控制度。本行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，進一步修訂了消保管理辦法、消保約談、消保審查盡職免責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。

金融消費者投訴監督管理

在投訴情況監督方面，董事會及戰略發展與消費者權益保護委員會及時研究傳閱銀行業消費投訴情況通報、銀行業投訴督查報告等，研究本行整改方案，聽取整改情況報告，要求管理層積極督促落實監管評價問題整改，持續提升投訴管理水平。

投訴監督審核。本行設立了獨立的內部投訴審核機構和機制。本行董事會下設戰略發展與消費者權益保護委員會，研究審議包括投訴管理在內的消保戰略、計劃及相關制度。同時，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。

暢通投訴受理渠道。本行通過官網首頁、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，不斷暢通客戶投訴渠道，積極傾聽客戶訴求。報告期內，本行通過客服熱線、網點以及監管轉辦等渠道受理並處理的客戶投訴量為 198,430 筆²。

95568 客服熱線

95568 客服熱線是本行面向個人、對公、小微客戶，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 小時的全天候客戶服務。根據《中國民生銀行消費投訴處理管理辦法》，本行建立客戶投訴受理、分發、處理、結案、回訪全流程管理規範，不斷提升投訴處理質效。報告期內，95568 渠道的客戶服務滿意度達到 99.79%，接獲的客戶投訴數目 68,558 起，受理客戶投訴辦結率 99.39%。

網點渠道

暢通投訴受理渠道，強化網點渠道投訴公示。貫徹落實監管對於網點投訴接收渠道的公示要求，進一步強化網點投訴渠道信息公示規範，組織網點進行投訴渠道公示更新，細化公示各級機構接訴聯繫方式，保障消費者權益。

加強投訴管理與壓降，提升客戶滿意度。開展服務類專項培訓，建立典型/多發投訴預案處置機制，組織廳堂業務場景模擬演練提升員工服務能力，服務類投訴率較去年同期下降 15%；以數據分析為基礎，按照與客戶自身情況“風險相當”原則，優化個人賬戶分級分類

² 受消費者維權意識持續增強、本行零售銀行業務總體增長、監管投訴熱線擴容、催收策略恢復、賬戶風險防控要求更加嚴格、社會層面“提前還貸”潮和存量房貸利率下調新熱點事件等因素綜合影響，2023 年度投訴總量出現增長。

管理措施，實現賬戶管控投訴較去年同期下降 13%。

搭建全行服務評級體系。對網點各類指標與投訴開展相關分析，建立各指標動態監測模型，形成分行服務評級指引，全面、客觀、科學評估分支行廳堂服務情況。

規範投訴處理流程。本行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。

消費投訴情況監測。本行定期對全行投訴進行月度監測分析並通報，揭示重點業務問題，通報機構處理質效，並提示責任機構優化整改。同時，總行各業務部門及各經營機構均設置消保職能人員，按要求每月對本機構投訴進行監測分析。

加快投訴處理效率。為提升投訴處理質效，加快解決客戶問題，本行制定印發《中國民生銀行消費投訴處理管理辦法》《中國民生銀行消費投訴處理實施細則》等規章制度，建立投訴協同處理機制，完善投訴處理時效管理；同時，本行本年度建成新一代投訴管理系統，實現對投訴受理全渠道、投訴處理全流程的線上化統一管理，並增加多種管控監測與督辦提醒功能，加強投訴處理閉環管理和過程監測，同時建立投訴分類標籤體系，提升投訴數據監測分析的準確性和有效性；最後，本行持續優化投訴考核指標，強化投訴處理過程管理，督導機構提升重視程度，多措並舉狠抓投訴處理規範性管理和質效提升。

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《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》等相關制度，並定期開展應急演練，提升投訴預防預警與應急管理能力；加強對類型化投訴處理的經驗總結與分享，印發投訴處理指引，提升同類投訴應對能力與處理質效；持續完善信訪投訴處理規範，加強協作分工與過程跟蹤，推進重點疑難投訴妥善解決。

強化投訴溯源整改。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，制定《中國民生銀行消費投訴問題溯源整改實施細則》，建立自上而下與自下而上相結合的三級溯源整改機制，本年度持續推動各級機構積極開展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。

加大糾紛多元化解。為提升投訴化解成效，努力解決客戶糾紛，保障客戶合法權益，本行制定《中國民生銀行金融消費糾紛多元化解管理辦法》，推動各級機構積極運用小額補償、調解等方式妥善解決客戶問題，提升投訴化解效率和客戶滿意程度。

廳堂投訴閉環管理。報告期內，本行針對投訴量佔比較高的個人賬戶分級分類管理（賬戶管控）服務，開展廳堂投訴閉環壓降試點項目，將個人賬戶生命週期、一線對客話術、異議客戶回訪相結合，優化系統功能，規範一線服務話術，提前介入潛在投訴，推動賬戶管控投訴壓降。試點範圍分行單週投訴量下降 64%，異議客戶回訪成功率達 92%。

投訴管理目標。本行定期對投訴進行監測分析並通報，揭示重點業務投訴問題，明確投訴處理規範和時效要求，定期監測投訴數據，並納入通報、考核，促進各級機構不斷提升投訴處理質效。制定三級溯源整改機制，深入挖掘投訴問題、剖析投訴成因，切實進行優化整改，不斷改進產品、優化服務，進一步保障消費者合法權益。制定糾紛多元化解管理辦法，推動機構積極尋求糾紛妥善化解，提升客戶滿意度。

投訴人隱私保護。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。

金融消費者權益保護培訓

積極培訓宣導。本行持續強化消保培訓工作，開展重點突出、多層次、全覆蓋的消保工作培訓，打造專業突出的消保管理隊伍。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《2023 年度中國民生銀行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。2023 年，全年累計開展消保培訓近 4,000 次，覆蓋超過 57 萬人次，不斷提升全行消費者權益保護專業能力。

為進一步提升董事會消保履職深度及廣度，持續強化董監事履行消保義務的意識，本年度，本行組織開展多次消保專題培訓活動，於董事會會議上多次傳閱監管機構消保指導意見，學習年度消保宣傳月活動報告，就董事會履職要求及要點作現場傳達。

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，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，推進消保培訓與業務培訓、產品培訓的深度融合，並提高培訓頻次。本年度，總行消保委成員部門累計開展消保培訓 173 次，累計覆蓋超 25 萬人次。經營機構各經營機構積極落實本機構年度培訓計劃，通過轉培訓、知識競賽、一線巡講、案例解讀等形式，推動消保培訓工作為一線賦能。2023 年各經營機構累計開展消保培訓 3,523 次，累計覆蓋超 32 萬人次。

豐富培訓渠道。針對面對個人客戶員工的工作場景和常見需求，本行開設了線上線下多種類的培訓課程：

- 線上開設“消費者權益保護專項培訓”培訓專區，提供《投訴管理監管規定與金融糾紛多元化解》《銀行客戶投訴處理與應對心理技能》等貼近實務、貼近一線的培訓課程，涵蓋糾紛化解、廳堂管理、案例與實務等重點知識，為員工提供移動學習平台。
- 線下組織開展條線層級、分行層級的多場次消保培訓，強化對面客員工政策制度、投訴處理技巧、合規銷售理念等系統掌握，進一步築牢基層業務人員消保工作基礎。
- 此外，各機構還利用晨會、夕會時間，組織營業網點一線人員開展消保自主學習。

金融消費者知識宣傳教育

本行金融消費者權益保護教育宣傳工作努力打造“集中+常態”並重的消費者權益保護教育宣傳體系，樹立“民生消保在行動”品牌，高質量開展消費者教育宣傳工作。

為不易獲得金融知識的人群提供宣傳教育。報告期內，本行制訂《2023 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，要求全面執行與突出特色相結合，各經營機構以所轄區域為中心，輻射週邊農村地區、邊遠地區、少數民族地區，積極拓展活動範圍；要求全面覆蓋與聚焦重點相結合，聚焦“一

老一少一新”等重點人群，全面覆蓋各類渠道、各類人群，提升客戶觸達率和活動影響力。

- **針對老年人群體。**本行重點關注老年人群體的金融需求，從金融基礎知識普及教育、老年人防詐騙宣傳、智能技術使用培訓等多方面入手，持續增強老年人現代金融服務的獲得感。如南京分行在網點廳堂持續開展“守護夕陽美”主題沙龍，成都分行走進社區、走進老年社團、走進老年活動中心，開展“守住錢袋子 金暖銀髮族”主題教育宣傳。
- **針對青少年群體。**本行重點關注青少年群體金融素養提升，通過微電影、動畫、互動宣傳等青少年感興趣的方式，提升年輕群體的風險防範意識。如本行拍攝消保微電影《當》，重點面向在校大學生和互聯網行業職場新人普及幫信罪的常見表現形式和危害，提示防範網絡金融危險。各機構通過“金融知識進校園”“小小銀行家”“財富小管家”“財商訓練營”等主題活動，開展青少年金融知識講座、演講等活動，開啟青少年的財商啟蒙之旅，引導青少年樹立正確的財富觀。
- **針對新市民群體。**本行強化對新市民群體的金融幫扶和消保關懷，增強新市民群體現代金融服務獲得感。本行開展“民生進萬企”活動，結合客戶自身情況進行風險提示，增強客戶風險防範意識和責任意識。通過走進商圈、公交站點等面向新市民開展公益宣傳活動，打造“沉浸式”金融知識宣傳平台，向商戶及新市民羣體普及金融知識和金融政策。
- **針對農村、邊遠及少數民族地區群體。**本行加強農村地區、邊遠地區、少數民族地區的教育宣傳工作覆蓋，開展“服務重點群體 助力鄉村振興”常態化消保教育宣傳活動，組織拉薩、烏魯木齊、鄭州、蘭州、銀川等 8 家分行，充分發揮地域特色，通過製作雙語宣傳品、進少數民族村等形式，重點面向農村地區、邊遠地區、少數民族地區普及金融知識。
- **針對殘障人群。**本行關注殘障群體的金融需求，提升其金融服務獲得感。本行拍攝消保微電影《無聲處 有民生》，體現對聾啞人客戶的服務關懷；南京分行走進社區、殘聯、殘校等持續開展“特別的愛給特別的你”主題活動；瀋陽分行與沈河區殘聯聯合開展金融助殘線上宣傳，通過以案說險、反詐短視頻等形式向殘障人士傳播金融知識，提高維權意識。

與金融教育機構建立合作夥伴關係。本行積極探索消費者教育新模式，與金融教育機構形成宣傳合力。

- **聯合中國網老年大學開創遠程培訓“雲課堂”。**本行與中國網老年大學建立全方位合作關係，共建線上金融知識教育宣傳專區，打造信息互連、資源互通、成果共享的合作模式。本行負責提供金融知識教育宣傳素材，由中國網製作團隊負責錄製、剪輯、播放等工作，打造老年大學金融知識教育宣傳系列課程。消費者可通過手機客戶端“中國網++”登錄民生銀行北京分行專區學習金融知識課程，目前設有專家講堂、活動現場、新聞動態、視頻專區、精品漫畫五個板塊。民生銀行北京分行各網點同步播放金融知識教育宣傳視頻課程及線上活動，拓寬消費者學習場景，更好地服務廣大金融消費者。截至 2023 年末，網上“雲課堂”已服務學員 538 萬，累計觸達人群 4,700 萬人次。
- **聯合樂清市東塔老年大學共建“銀髮家園”金融教育基地。**本行與樂清市東塔老年大學合作建設“銀髮家園”金融教育基地，通過“專家領學”“公益教學”“個人自學”切實提升老年群體的金融防詐意識。“專家領學”方面，本行邀請人民銀行樂清市支行、樂清市檢察院、樂清市公安局的業務專家，結合最新金融熱點、老年反詐和金融消費者權益等內容，普及金融知識。“公益教學”方面，本行每季度開設一次全校性

公益大課程，結合最新金融案例，開展反假幣、養老詐騙、征信保護等專題金融教育宣傳課堂。“個人自學”方面，本行結合最新反詐要求，定期製作並分發金融知識手冊，確保學員隨時隨地能開展自主學習。“銀髮家園”金融教育基地榮獲人民銀行溫州市中心支行首批“溫州市金融教育示範基地”稱號。

本年度，全行消費者權益保護教育宣傳活動累計觸及消費者超過 48 億人次，教育宣傳工作影響力持續提升，相關工作得到監管部門和社會公眾的高度認可，優秀做法獲得中央級媒體報道超 2,000 次。各分行原創作品獲得多項榮譽，如“2023 年北京市反假貨幣宣傳微視頻大賽”一等獎、“2023 年江蘇省優秀金融教育案例征選活動”二等獎、“江西省防範非法集資短視頻大賽”三等獎等。

加強數據與信息安全管理

信息與數據安全管理架構

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。本行董事會及風險管理委員會高度重視數據與信息安全管理，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 2022 年度信息科技風險管理報告》，該報告對 2022 年度信息科技管理總體情況及風險管理主要工作進行了回顧，並針對當前信息科技風險管理存在的問題與風險，明確了下一阶段信息科技風險管理重點舉措。

在董事會風險管理委員會監督下，本行成立了由黨委書記、董事長為組長的總行網絡安全工作領導小組，董事長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，首席信息官需定期在黨委會上匯報網絡安全工作開展情況。

本行科技信息管理委員會作為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，報告期內，本行進一步明確了科技信息管理委員會對指導本行網絡安全和數據安全保護工作的職責。在科技信息委員會統領下，信息科技部統籌管理數據安全工作，由數據管理、消費者權益保護、風險管理、法律合規、審計等多部門協同聯動管理，將數據安全保護工作貫穿於數據全生命週期的各個環節。

本行明確附屬機構落實黨委網絡安全考核機制，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，實現全行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。

信息與數據安全管理制度

本行高度重視並持續強化數據與信息安全管理工作，堅決貫徹落實《中華人民共和國民法典》《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》《中華人民共和國密碼法》《商業銀行操作風險管理指引》《商業銀行信息科技風險管理指引》等法律法規和行業規範要求，已形成涵蓋信息安全方針、數據保護、

網絡防護等領域在內的信息安全管理制體系，覆蓋全行及各附屬機構，指導全體員工踐行信息安全舉措。

報告期內，本行共新增及修訂 16 份信息安全制度，梳理更新 20 項線上渠道個人信息處理規則，完善 131 項數據信息業務，發佈《數字金融法律風險管理標準》，建立全行數據安全生命週期法律底線標準，在落實網絡安全考核、防治計算機病毒、規範信息系統開發安全、加強密碼設備管理、開展數據分類分級和安全保護等方面進一步提升管理能力，在各項制度要求覆蓋全行及各附屬機構的基礎上，指導各機構依法合規開展業務活動，保障本行網絡和信息系統安全穩定運行，確保本行企業經營和客戶信息的安全性。

本行進一步健全和完善了涵蓋總體策略、管理規範、標準細則和操作流程的網絡安全制度體系，制定了覆蓋全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》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。

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。

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信息安全管理要求，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。

數據安全方面：本行修訂發佈了《中國民生銀行數據安全管理辦法（試行）》《中國民生銀行數據分類分級管理辦法（修訂版）》，明確了數據安全治理、數據分類分級、數據安全管理、數據安全技術保護、個人信息保護、數據安全風險監測與處置等規定，規範了本行數據處理活動，促進數據合理開發利用，保障數據安全。

信息與數據安全管理舉措

為加強金融消費者隱私與數據保護，保障金融消費者的合法權益，本行通過雲打印、API 監測、終端文件加密等技術手段，加強本行信息處理過程中的安全監控及保護措施；通過安全運營平台能力提升等項目，聚焦打造威脅檢測、關聯分析、響應處置和態勢感知等網絡安全能力。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。

- **安全技術方面。**為保護消費者個人信息，本行建立了較完善的身份認證和訪問控制管理體系，沿著設備、應用、用戶三個維度通過，身份認證、分級授權、權限管控等措施有效實現訪問控制管理，明確外部訪問細粒度邊界，搭建“零信任”安全架構。在個人敏感數據採集、傳輸、存儲等環節，本行採用對稱加密算法、非對稱加密算法、數據簽名、數字證書、去標識化等密碼技術，確保數據的機密性和完整性。為保護消費者個人金融數據的隱私性，本行積極開展隱私計算、機密計算等創新技術研究和應用，進一步加強對消費者個人信息的保護力度。

- **安全管理方面。**為防範個人信息洩露，本行在已發佈《中國民生銀行數據安全管理辦法（試行）》《中國民生銀行個人信息保護管理辦法》《中國民生銀行消費者權益保護管理辦法》等制度體系下，進一步發佈《中國民生銀行個人信息保護影響評估指引》，明確個人信息訪問策略、個人信息處理規範、以及個人信息的安全保障等要求，通過簽訂保密協議、開展保密培訓等方式明確其保密義務，將數據安全風險管理納入全面風險管理體系，開展安全威脅研判和響應處置能力建設，安全事件自動化研判、應急處置能力顯著提升。

為及時有效識別並防禦數據風險，本行建立了數據洩露事件響應與處置機制來最大化避免數據洩露風險，保證客戶數據安全。

- **主動防禦方面。**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。在此基礎上，本行構建了包括資產識別、漏洞管理、監測預警、分析研判、協同聯動、響應處置、追蹤溯源等內容的閉環網絡安全運營體系。
- **應急響應方面。**為確保業務系統、設備、網絡及數據等安全，保障生產穩定運行，防範數據洩露風險，本行已建立高效的數據洩露事件應急響應機制，落實職責分工與人員部署，制定《中國民生銀行數據安全事件專項應急預案》，定期開展應急演練。在發生或可能發生洩露事件時，應急組織和人員，按照監測預警、分析研判、通報預警、應急處置、協同聯動、追蹤溯源的流程，有序開展應急響應及恢復處置，積累應對數據安全突發事件的處置經驗，全力保障客戶信息安全，避免或降低可能的損失及影響。

2023 年，本行已開展網絡攻防實戰演練和重要信息系統切換演練，重點針對數據竊取、數據洩露、數據備份恢復等場景開展演練，不斷完善應急預案，積累應對突發事件的實戰經驗。嚴格遵守網絡和數據安全相關法律法規，貫徹執行監管數據安全合規管理要求，堅守數據安全合規底線，報告期內，本行未發生數據洩露等安全事件。

客戶隱私和數據保護措施

本行高度重視數據安全領域的全方位體系建設，為從源頭保護消費者個人數據安全，聚焦管理與安全技術兩方面，深入開展多項舉措。

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》《中國民生銀行個人信息保護影響評估管理指引》等制度，明確消費者信息保護工作的組織架構與職責分工，提出消費者信息處理各環節、跨境管理、合作機構管理、信息系統管理、員工管理、消費者信息保護影響評估等管理要求，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、影響評估等有效措施加強對消費者金融信息保護，維護消費者修改消費者信息的合法權利，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。

信息控制權限授予。在客戶隱私政策中，本行會在徵求客戶同意的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。

- **訪問和更正個人信息：**客戶可以通過網站和手機應用程序設置頁面，訪問或者修改個人銀行、手機銀行 App 上的賬戶信息。

- **刪除個人信息：**客戶有權在不使用本行提供的服務等情況下提出刪除個人信息的請求，請求一旦被響應，除法律法規另有規定要求保留的信息外（如反洗錢要求交易記錄保存、流水記錄等），客戶的個人信息將被及時刪除。

最小化收集。收集環節，遵循“合法、正當、必要、誠信”原則，最小化收集數據。

數據保留限制。本行依據國家及金融行業主管部門有關規定及與個人客戶約定的時限，對不同類型的數據設定其數據保存期，數據保存期屆滿後，執行刪除操作，刪除從技術上難以實現的，本行停止除存儲和採取必要的安全保護措施之外的處理。

加強管理約束。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。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，維護客戶關於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。截至 2023 年末，本行已完成了數據倉庫存量 3.6 萬余項個人客戶和 4 千余項對公客戶相關數據項的分類分級標注，並基於統一監管報送平台，實施個人客戶姓名、證件、地址等數據項針對監管數據展示應用場景的脫敏保護。

第三方數據使用約束與限制。本行僅會出於合法、正當、必要、特定、明確的目的與第三方共同處理客戶的個人信息，並且只會共同處理提供服務所必要的個人信息。同時本行也持續加強對第三方使用用戶個人信息過程的保護力度，對合作方獲取信息的軟件工具包（SDK）、應用程序接口（API）進行嚴格的安全監測，以保護數據安全。同時，本行會與第三方簽署嚴格的保密協定，要求其嚴格按照本行的說明、政策以及其他任何相關的保密和安全措施來處理用戶個人信息。

外部數據採購及數據應用的供應商管理。本行在外部數據採購及數據應用中，高度重視客戶隱私及數據保護規範。在與供應商合作前本行及時瞭解供應商信息安全認證取得情況，確保其擁有相關資質。在合同文本中對於相關數據供應商在合作過程中應盡的客戶數據及隱私保密義務進行了明確規定，包括數據來源合法合規、信息採集過程真實、數據處理不超出約定的處理目的、未經同意不得存儲保留數據副本等。合作中監督供應商落實保密任務，要求數據供應商對相關數據的處理過程進行記錄、保存，以便於追溯；要求數據供應商配合本行對供應商的相關數據記錄、系統、控制、流程和程序完成定期抽樣檢查的相關要求。合作後對於不符合規定的供應商，本行將責令其整改，並對相關執行情況進行驗證和跟蹤檢查。

信息與數據安全管理培訓

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，年度人均培訓時長約 4 小時。

面向全體員工開展隱私與數據保護專項培訓：本行常態化開展數據安全宣貫教育，年初制定《網絡安全和數據安全教育與宣傳工作計劃》，培訓對象涵蓋全行員工及全體外包人員。針對行內員工，定期組織數據安全專題課程，包括面向中級管理人員和特定崗位員工的數據安全培訓、電子郵件安全管理培訓及測評等，測評通過率 98%；開發《數據安全法》解讀、《網絡安全和數據安全合規意識培訓》等線上課程。針對新入場外包人員，開展網絡和數據安全意識測評，同時設置線上網絡安全和數據安全風險合規系列培訓。

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：本行圍繞反洗錢、數據安全專題，介紹了本行反洗錢和數據安全管理體系，增強了全員反洗錢履職意識與技能，幫助員工全面瞭解數據安全管理內容及注意事項，提升了數據安全管理工作水平，同時加強信息科技從業人員輕微違規行為管理。部門全體完成培訓後測評，通過率 100%。

信息與數據安全內外審計

信息系統外部認證及評審。本行每年開展外部信息系統審計工作，依據國家金融監督管理總局、中國證券監督管理委員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。為積極落實網絡安全等級保護制度，本行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。

內部信息系統審計工作。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“網絡金融平台及支付敏感信息安全專項審計”“2023 年信息科技風險全面審計”“業務連續性管理全面審計”“年度分行信息科技審計”等 4 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，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。

信息與數據安全體系認證

本行信息安全管理體系獲得國際 ISO 27001 信息安全管理標準與管理體系認證。本次 ISO 27001 認證的業務範圍包括全行範圍內的信息系統設計開發、生產運行維護以及技術支持情況。

報告期內，本行獲得“數據安全能力成熟度模型三級”認證。該項認證以我國數據安全國家標準 GB/T 37988—2019《信息安全技術數據安全能力成熟度模型》作為基準，由經國家認證認可監督管理委員會批准的第三方認證機構評估，體系化識別了中國民生銀行在客戶隱私與數據安全方面的技術能力與管理能力。

此外，本行持續提升信息安全管理的規範性和系統性，已經通過中國網絡安全審查技術與認證中心的體系認證以及中國信通院組織的“可信研發運營能力成熟度”（TSM）增強級認證，在保護企業及客戶的數據、信息和隱私安全等方面的專業能力得到了國際級別的認可。

六、以人為本，人力資源促發展

人才發展戰略

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，舉辦豐富活動，持續提升員工滿意度和幸福感。

明晰招聘策略

根據本行人才戰略導向規劃，本行致力於打造年輕化、專業化、可持續發展的人才梯隊，主導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，並匹配差異化的招聘渠道，科學開展人才選拔，建立穩定的人才供應鏈，為本行可持續發展提供有力人才保障。

致力打造校園招聘品牌。“就業是最大的民生”，我行高度重視校園招聘和青年人才自主培養，本行設立青年人才隊伍建設目標，持續提升應屆畢業生在新引進人員中的比例，奠定人才自主培養基礎。為更好吸引和招募優秀畢業生，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。此外，本行整合校園招聘測評工具，完善人才測評模型和測評報告，開發校招測評報告解讀培訓課程與使用手冊，提升招聘選拔質效。此外，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。“揚帆”管培生的培養定位是本行改革轉型重點業務領域關鍵崗位人才。通過相對豐富的輪崗歷練，重點提升多元化思考與問題解決能力。“民芯”金融科技人才的培養定位是本行金融科技專業領域的技術骨幹，旨在為本行數字化轉型提供重要人才儲備。通過“業技融合”的方式，擇優選拔具備技術實戰能力、學習創新能力、責任意識和團隊協作精神的金融科技高潛人才。“新竹”專業人才的培養定位是本行各專業方向的業務骨幹。通過專項培訓、任務歷練等方式開展“階梯式”賦能。為響應數字化轉型戰略，本行創新開展金融科技競賽，吸引數千餘名技術研發類校招生參與，為本行高質量發展儲備優質人才。報告期內，本行引進應屆畢業生 1,400 餘人，提高了人員引進質量，優秀院校畢業生佔比較去年提升 10%。

科學規劃專業領域人才選聘。為響應國家“融入國家戰略，打造區域化特色和優勢”的總體要求，本行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，科學規劃全行重點領域人才需求，積極推進業務板塊、風險管理板塊、金融科技板塊等重點業務領域的人才選聘工作。同時，本行響應全行數字化轉型要求，建立規範的人才尋訪機制，研發多場景可用的金融科技人才畫像模型，擇優引進金融科技專業人才，賦能核心人才隊伍建設，為全行戰略改革和可持續發展奠定堅實的人才基礎。



民芯金融科技人才計劃

報告期內，本行在人力資源招聘方面獲得了多種榮譽獎項，包括智聯招聘聯合北京大學社會調查研究中心、北京大學國家發展研究院聯合頒發的“2023 中國年度最佳僱主 30 強”獎項、前程無憂頒發的“2023 中國典範僱主”和“HR 管理團隊典範”獎項、牛客網頒發的“2023 年度 NFuture 科技人才最青睞校招僱主”獎項、獵聘網頒發的“2023 年度非凡僱主”獎項。

暢通發展渠道

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

暢通專業序列人才發展通道。本行全面建成專業序列人才發展通道，完善專業序列人才培訓體系，出台專業人才發展管理制度，在全行範圍內開展人才評聘，在公司業務、零售業務、風險管理、信息科技領域等關鍵專業序列中選聘一批高質量核心人才，激勵全體員工持續成長與發展。本行採用分層分類能力成長積分機制，對處於職業發展初期的青年員工，鼓勵通過學習提升、項目歷練等方式實現“小步快跑”成長晉升；對處於職業發展成熟期的員工，則通過積分機制提供關鍵任務歷練、專業賦能等機會，暢通各級專業人才職業發展通道。

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：

- **強化後備人才選拔培養。**本行積極開展後備人才選拔，持續為管理層注入新鮮血液，推動幹部隊伍結構優化，突出年輕化、專業化、重實幹實績、重一線經歷的選拔導向，明確選拔標準、優化選拔方法、規範選拔流程，積極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。
- **加強管理人員隊伍建設。**本行致力於打造素質高、能力強、結構優的管理人員隊伍，加大優秀年輕幹部任用力度，持續改善全行幹部隊伍的年齡梯次結構及專業結構，配

優配強各機構領導班子，加強各層級幹部輪崗交流，豐富幹部崗位經歷、錘煉綜合素質、增強履職能力。

- **持續開展幹部管理監督。**本行不斷強化管理人員任職、履職過程的監督，加強提醒、函詢和誠勉工作力度，以確保幹部隊伍的廉潔和高效。

優化人才激勵

本行建立了完善的績效管理、評估和反饋體系，在考核方式、考核流程、考核結果反饋等方面制定詳實可行的管理要求，基於中長期業務發展實施“年度綜合績效評價+階段性檢視”相結合的績效管理模式，引導員工堅持長期主義，激發員工的內驅力和創造力。

強化人本導向的榮譽激勵機制。本行設立集團最高榮譽“民生金質獎章”及“民生銀質獎章”，傳遞公司核心價值觀，以榮譽激發組織與員工的可持續內生動力。本行開展 2023 年集團榮譽評選及表彰工作，發揮先進典型和模範榜樣的示範引領作用，共計表彰 1,074 名員工、249 個集體。同時，本行升級“民生星空”系統，於系統中下發榮譽勳章，全視角展示員工個人榮譽信息，增強員工榮譽感與歸屬感。此外，本行設置“最佳新人”獎以及覆蓋員工整個職業發展生涯的“職涯獎”，新入職員工、入職滿五年、十年、二十年、三十年的老員工均可獲獎，充分展現全梯隊人才風貌。

建立價值導向的薪酬管理體系。本行緊密圍繞戰略轉型要求和中長期發展目標，通過人力資本與薪酬資源的前瞻性規劃與精準投入，保持合理的薪酬市場競爭力，並強化薪酬激勵在風險管控中的約束作用，支撐全行業務模式轉型。員工年度薪酬總額以牽引戰略發展、穩健經營和綜合績效提升為配置原則，綜合考慮人才隊伍情況、經營成果、戰略重點區域、風險控制等因素確定。員工個人薪酬遵循“因需設崗、以崗定薪、人崗匹配、崗變薪變、按績取酬”的分配原則，在認可員工所在崗位價值與其自身能力價值的基礎上，根據綜合績效達成情況核定績效獎金，持續激發員工價值創造和專業成長。同時，本行重視對青年員工與一線員工的培養與激勵，通過優化薪酬結構、完善激勵機制等方式保障員工基本生活，讓員工能夠專注於能力及經驗水平的提升，實現與組織的共同成長。報告期內，本行推行崗位定價薪酬改革並完成 41 家分行落位切換工作，建立了基於崗位定價的薪酬管理體系，強化了對戰略重點領域、關鍵崗位和青年人才的激勵力度，形成了“外部能競爭、內部顯公平、激勵可持續”的薪酬管理體系，實現激勵資源的合理分配以及對員工實際價值貢獻的科學激勵。

構建戰略導向的績效評估過程。本行堅持分層分類、綜合平衡的績效管理機制，董事會負責高級管理層績效的盡職考評，突出戰略導向，持續關注股東價值回報和可持續發展，強化合規經營，引導高級管理人員實現長期價值目標。本行在員工績效管理方面，聚焦戰略落地和業務模式轉型，遵循“戰略導向統一、考核邏輯一致、機構與人員一體化、總分支有序銜接”的績效管理體系，重點落實分層分類的績效考核要求，加強績效目標設定的戰略性與科學性，實現對各級各類員工的差异化、精細化管理。本行持續優化“績效目標和計劃制定-績效跟蹤與輔導-績效考核與兌現-績效反饋與改進”的績效閉環管理機制，不斷強化績效考核對員工行為的引領和賦能作用。報告期內，本行績效評估及反饋機制實施範圍覆蓋超過 90% 的員工。本行績效流程主要包括以下內容：

- **績效目標和計劃制定：**本行管理者依據組織戰略、部門規劃、崗位職責、協同工作要

求、能力提升計劃等與員工共同制定績效目標。員工的績效目標包含崗位績效、風險合規、綜合發展三個維度，並細分為不同類別的指標，體現崗位職責的不同要求。同時，一些部門嘗試探索 OKR 等目標管理工具，更清晰地定義績效目標，並明確關鍵結果，幫助團隊更好地聚焦和實現戰略目標。

- **績效跟蹤與輔導：**各級管理者根據年初設定的績效目標，及時跟蹤員工績效執行情況，定期與員工進行績效溝通，預測分析員工績效目標可能實現的偏差。績效輔導採用績效面談、技能培訓、經驗分享、知識拓展等方式進行，一方面充分認可成績，鼓勵員工進一步發揮潛能，另一方面及時指出不足，幫助員工彌補差距，順利完成績效目標。
- **績效考核與兌現：**本行遵循制度公開、過程公正、結果客觀的原則，全面反映員工的績效表現。員工績效考核分為階段性考核、年度考核，階段性考核主要是對崗位績效及風險合規維度指標開展檢視，各機構可根據實際需要安排考核頻率和人員範圍，考核結果可應用於績效獎金預發，並作為年度考核的參考依據；年度考核是對員工崗位績效、履職能力的整體評價，考核在每年年末至次年年初進行，年度考核結果既運用於績效兌現獎金、職級薪檔調整等，也運用於培訓發展、人才選拔、評先選優等方面。
- **績效反饋與改進：**績效考核結束後，各級管理者針對績效結果進行正式的績效溝通，分析上一考核期間的成績及差距，指導員工制定績效提升改進計劃。各機構人力資源部門配合制定並實施相應的培訓方案。

攜手共同成長

本行遵循《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》的相關規定，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，打造體系化、長效化、精細化、賦能式培訓模式與學習發展機制。

2023 年，本行培訓工作緊扣全行戰略轉型、業務推進與人才梯隊建設需求，秉承組織發展、人才發展與學習成長一體化建設的原則，積極推進培訓理念、培訓模式及產品創新，以“學習地圖”為核心，踐行“以崗定訓、精準賦能”的理念，完成了專業序列學習地圖建設，致力提升全行教育培訓工作的整體質效。報告期內，本行累計培訓員工 986 萬人次，組織行內資格認證 399 科，組織直播課堂 345 場次，有效提升了員工履職技能。

構築“學考評”一體化的崗位培訓賦能體系。為適應公司業務發展和崗位要求，本行於 2023 年全力開展學習地圖建設，從組織層面貫徹“學考評”一體化思路，確保崗位學習地圖與專業能力測試均以崗位任職資格標準為依據，統一人才選拔和人才培養標準。報告期內，本行全面推進以“專業序列學習地圖”為核心的培訓機制改革，秉持“以崗定訓、精準賦能”的理念，以崗位必備的知識技能為框架，結合當期戰略和業務要求，為每個專業序列崗位有針對性地配置了差異化的培訓資源，完成了橫向覆蓋 112 個專業序列，縱向貫穿業務主辦、經理、高級經理三個層級，共計近 400 個崗位的學習地圖建設。

聚焦關鍵人才培養與重點業務領域，做強做精重點培訓項目。按照向改革重點、關鍵業務、

核心人才聚焦的原則，本行集中優質培訓資源、壓實重點培訓項目，組織開展高級管理人員黨校培訓，持續加大改革宣導，統一理念與共識，傳承經驗與智慧，夯實數字化轉型人才培養體系，升級新員工培訓體系、助力青年人才培養工作提質增效。

案例：數字化金融人才培養項目

為落實本行數字化金融戰略要求，加快全行數字化金融戰略專業人才培養與專業能力提升，總行於 2021 年啟動為期三年的數字化金融領導力系列培養項目，採用“線上+線下、行內+行外、學習+研討、思考+實踐”的共創共建學習模式，打造了一支推動民生數字化金融戰略實施的先遣部隊，加速實現數字化轉型、實現數字金融規劃。三年來，累計培養中高管和績優青年員工共 9,398 人。



案例：晨光充電站數字化賦能項目

2023 年，晨光充電站項目探索數字化時代培訓新模式，與各條線部門深度合作開發課程，向全行員工提供多維度專業實踐案例課程，包括面向高級管理層、零售業務人才、運營專業人才、數據專業人才的專題課程，累計上線課程 186 門，全行自主學習人次突破 220 萬。該項目在 2023 年第十五屆國企業數智化學習大會“博奧獎”評選活動中榮獲“年度數字化項目獎”。



深耕內訓師資長效培養，營造知識與經驗傳承文化。本行高度重視組織內部知識與經驗分享氛圍的營造，建立健全內訓師選拔、培育、運用與激勵的一系列配套機制，沉澱形成了標準化、規範化的內訓師賦能體系。截至 2023 年末，累計選拔與培養各層級內訓師 1,553 名，為各級各類培訓項目的高效開展與全行人才培育工作發揮了重要作用。

案例：“創師紀”系列內訓師領導力培養項目

2023 年，本行組織開展“創師紀”內訓師培養項目，按照標準化的組織方式，推進全行內訓師的分層選拔與培養，並設計內訓師“選用育留”的全套機制與管理規範，激發內訓師產出高質量課程，為組織經驗傳承貢獻力量。該項目為員工提供四個階段共 16 門必修課程，43 個工具包，打造一體化的賦能學習與互動專區，產出 3,000 餘門微課。2023 年度，本行培養白金、金、銀、銅牌內訓師共 1,286 名，獲得了由亞洲監管 (Regulation Asia) 頒發的人才培養創新獎 (Excellence in Innovation, Talent Learning & Development Award)。

聯合教育機構開展培訓。報告期內，本行與哈佛大學、浙江大學、上海財經大學開展培訓合作項目，引入學界前沿研究資源，為員工提供專業培訓師資力量。本行圍繞數字化金融戰略重點，結合哈佛的數字化轉型創新課程，與哈佛商學院企業學習團隊緊密合作，共同開展民生青年成長訓練營。通過數字化轉型模型研究、案例學習、小組研討與創新等多元化學習方式，項目有效激發青年員工多維度思考與實踐，共計 4,454 名學員成功結業，結業率達 94%。項目充分徵集各業務條線、先鋒軍和主力軍學員工作領域中的數字化金融“首單首創”實踐，產出共本行員工參考的金融實踐案例，深度賦能本行數字化創新變革。



民生青年成長訓練營

支持員工考取專業資格認證。本行高度重視員工的專業發展，為全體員工獲取外部核心資格認證提供相關費用支持和保障，全力支持員工考取特許金融分析師（CFA）、國際金融理財師（CFP）、金融理財師（AFP）、國際註冊會計師（ACCA）、金融風險管理師（FRM）、項目管理專業人士（PMP）等各類專業資格認證，鼓勵員工參加行外機構組織的認證考試相關培訓班、講座，推動實現學考一體化，進一步提升員工參與專業資格認證的積極性。經批准後，本行可為全體員工報銷外部核心認證的相關費用。報告期內，本行共有 3,294 名員工獲取專業資格認證。

平等多元僱傭

保障勞動權益

本行在與員工簽訂合同、續訂、終止、解除勞動關係等過程中，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，持續優化管理流程，完善涵蓋入職、考勤、休假、薪酬、離職等全生命週期的制度體系建設。本行遵守法定程序，保證員工受到公平公開公正待遇，不受性別、種族或其他因素的影響。報告期內，本行與本行工會委員會簽訂《中國民生銀行股份有限公司集體合同（2023~2026）》，明確雙方致力於建立和發展穩定和諧的勞動關係，維護職工的合法權益。本行在制定、修改或決定有關勞動報酬、工作時間、休息休假、勞動安全衛生、社保福利、女職工和未成年特殊保護、勞動紀律等直接涉及勞動者切身利益的規章制度或重大事項時，與工會或職工代表平等協商確定，並公示全體員工。

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，並根據法律法規與內部制度嚴肅處理相關違規行為。若發現童工或強迫勞工現象，本行將依據相關法律法規嚴肅處理。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，未違反與童工和強迫勞工相關法律法規。

提供員工福利

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。本行建立補充醫療保險、企業年金、體檢等福利制度，持續提升員工福利保障。在國家法定假期的基礎上，本行為全體員工提供符合制度規定的帶薪年假、行齡假、病假、照料假等，為處在孕產期、哺乳期的女職工提供產假、哺乳假、育兒假等，支持員工實現工作與生活平衡。

員工健康安全

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》等法律法規及《中華人民共和國公共安全行業標準銀行安全防範要求》等行業標準規定，成立了由董事長擔任主任、行長擔任副主任、覆蓋各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。

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，總行根據《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》等相關規定，制定並下發《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，規範全行的安全生產工作。

強化員工安全培訓及演練。本行定期舉辦員工安全防範知識與技能培訓，開展安防應急演練，確保員工具備足夠的安全意識和應對突發事件的能力。營業網點每年至少組織開展四次突發事件應急預案演練、兩次消防疏散演練，各級機構安全保衛部門統一部署演練科目，制定演練方案，支行網點按照方案組織員工進行實地演練。總行安委會辦公室主導編制《消防應急手冊》，提煉整理消防重點知識和應急處置流程等內容，為全行日常消防知識宣教及應急工作提供指導。

加強消防管理。本行建立消防安全巡查機制，確保物業值班經理每日進行安全巡查工作且記錄檢查日報，並於每週、每月匯總巡查情況，識別潛在風險點。2023 年總行機關各辦公區累計開展安全巡查 7,146 次、安全檢查 2,057 次，累計發現問題隱患 5,264 個，發出安全提示單 226 份。

開展專項檢查。本行統籌組織各機構開展全面的消防安全、電氣燃氣等專項安全檢查工作。組織開展全行消防安全隱患專項排查整治行動，督導各機構徹底查清消防安全隱患，切實

做好整改工作，落實各項防範舉措，確保消防安全。本行開展全行電氣燃氣安全隱患專項排查整治工作，全面排查問題隱患，加強電氣燃氣安全管理，抓實隱患排查整治工作，以食堂管理、在建工程管理、機房設備間管理三個方面為檢查重點，確保及時發現並消除隱患。

構建職業健康風險防線

本行重視員工的職業健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》等國家法律法規，嚴謹管理員工的安全與健康，嚴格按照《中華人民共和國社會保險法》等國家相關政策執行社會保險繳納工作，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，制定並實施《員工身心健康關懷工作方案》《加強員工身心關愛實施方案》，積極響應國家關於建立健全多層次醫療保障體系的號召，為員工健康安全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，遵守關於員工勞動保護相關的勞動關係管理的各項制度，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：建立補充醫療團體保單保障機制，覆蓋門診、住院、意外等多個集體保障項目，為員工提供基本健康保險保障。設立民生醫務室及民生健康小屋，為員工提供全方位職場醫療健康管理服務，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。

案例：民生醫務室和健康小屋提供全方位醫療健康服務

為提升員工健康管理和服務水平，營造企業健康文化，總行經西城區衛生健康委員會批准，取得《醫療機構執業許可證》並設立民生醫務室和健康小屋，為員工提供包括全科諮詢診療、慢性病管理、醫療急救、心理諮詢等在內的全方位醫療健康服務。2023 年，醫務室及健康小屋累計問診量達 10,149 人次，全年專家巡診 49 次，健康理療服務 96 次。



民生健康小屋

職場幸福體驗

深化民主管理

依據《中華人民共和國工會法》《中國工會章程》等有關規定，本行積極貫徹落實《企業民主管理規定》精神，支持工會獨立自主開展工作、民主選舉工會主席並足額計提工會經費，保障員工民主管理的權利。報告期內，本行持續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》《中國民生銀行專業序列人才發展管理辦法（試行）》《中國民生銀行專業序列評聘管理辦法（試行）》《中國民生銀行崗位管理辦法（試行）》《2023 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。

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。本行順利召開全行二屆一次、二次職工代表大會，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、監督權得到充分有效保障。

暢通申訴渠道

本行建立了長效的員工問題反饋平台“民聲心語”，收集並解決基層業務發展訴求，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。為保護員工個人隱私及信息安全，員工可在“民聲心語”平台發起匿名提問和提出匿名申訴，員工收到反饋後可發起不限次

數的匿名追問以及評價，確保申訴問題得到有效解決。本行堅守員工信息保密的原則，高度重視員工意見提交的匿名性，制定了嚴格的申訴處理流程，並明確規定了員工個人信息的授權與知悉範圍，嚴格控制申訴信息留存時間，切實保障員工個人信息安全。

董事長及管理層高度重視員工申訴內容，多次召開專題會議研究解決基層反饋的問題訴求。“民聲心語”平台運營團隊協調、跟蹤和督促問題解決的全流程，負責考核相應部門解決申訴問題效率。報告期內，本行共通過民聲心語平台收集員工反饋意見問題 894 個，其中匿名反饋 506 個，問題訴求解決率近 100%。

關心員工生活

幸福指數測評。為持續提升員工職場幸福體驗與員工滿意度，本行定期開展覆蓋全員的幸福指數測評，測評結果涵蓋至每個年度。2023 年度，本行結合上一年度員工幸福指數測評情況，正式啟動“竹海計劃”項目，解決經營機構與基層員工的“急難愁盼”問題，切實增強員工獲得感、安全感、幸福感。

工作生活平衡。為豐富業餘生活，提高員工身體素質，本行面向全行員工舉辦各種群眾性體育活動，如“綠茵激情 閃耀民生”全行七人制足球賽、總行羽毛球賽、龍舟賽、“民生杯”系統圍棋賽、橋牌賽等，全方位加強員工身心關愛，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。本行在元旦、春節、五一、端午等節日組織慰問活動，慰問和關懷困難員工、家屬以及幫扶幹部，傳遞公司的關懷和溫暖。本行關注員工的家庭生活，在三八節和六一節期間組織主題活動，開展六一和暑期親子活動，幫助員工平衡工作與生活，提升家庭幸福感。

關愛女性員工。本行完善系統各級工會女職工組織，切實保障女性員工合法權益，以提升女性員工的歸屬感和榮譽感，激發女性員工的工作熱情和創造力，為女性職業發展創造更多機會與平台。本年度，本行選舉成立了工會女工委員會，並結合公司實際情況，修訂和補充集體合同中的“女職工特殊保護”條款。為進一步增強對女性員工的關懷力度，本行在全行持續開展“女職工關愛行動”，通過提供以“家庭教育”為主題的現場心理諮詢服務、針對女性的身心健康服務以及託管託育服務，為女性員工提供全方位的關懷和支持。為彰顯女性員工的優秀工作成果，本行開展全行“三八紅旗手”評選，積極參與“全國金融五一巾幗標兵崗”和“金融五一巾幗標兵”評選活動，樹立巾幗榜樣。

關注心理健康。本行開通了面向全體員工的 7×24 小時心理諮詢 EAP (Employee Assistance Program) 熱線，為員工提供及時的心理輔導和支持；設立了心靈關愛驛站，促進員工之間的情感交流和互幫互助。報告期內，EAP 熱線共為員工提供了 1,769 次服務，熱線諮詢服務總時長達 2,199.5 小時。本行開展了一系列職場主題的“心理微課堂”“心靈驛站駐場諮詢”和“心理健康大使培訓班”等活動，開通總行心理諮詢室，幫助員工更好地了解職場中的心理問題，提高心理素質和應對能力。

人力資源發展績效指標

2023 年員工僱傭相關關鍵績效指標

2023 年度員工僱傭概況 ¹		
項目	人數 ²	佔比
總僱員	60,843	100%
按僱傭類別劃分		
全職	60,843	100%
兼職	0	0%
按性別劃分		
男性	26,445	43.46%
女性	34,398	56.54%
按年齡組別劃分		
<=30 歲	13,933	22.90%
31 歲-50 歲	44,506	73.15%
>50 歲	2,399	3.94%
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)	18,021	29.62%
華中地區 (河南、湖北、湖南)	4,247	6.98%
華北地區 ⁴ (北京、天津、山西、河北、內蒙古)	22,573	37.10%
華南地區 (廣東、海南、廣西)	6,306	10.36%
西北地區 (陝西、甘肅、青海、寧夏、新疆)	2,300	3.78%
東北地區 (黑龍江、吉林、遼寧)	2,340	3.85%
西南地區 (重慶、四川、貴州、雲南、西藏)	4,761	7.83%
港澳台地區	295	0.48%
按民族劃分		
少數民族	2,862	4.70%
非少數民族	57,981	95.30%
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 2023 年末數據。		
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。		

2023 年員工流失相關關鍵績效指標

2023 年度員工流失概況	
項目	流失率 ^{1, 2}
總流失率 ³	3.83%
按性別劃分	
男性	4.31%
女性	3.46%
按年齡劃分	
<=30 歲	7.03%
31 歲-50 歲	3.21%
>50 歲	1.43%
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)	4.43%
華中地區 (河南、湖北、湖南)	4.12%
華北地區 (北京、天津、山西、河北、內蒙古)	2.66%
華南地區 (廣東、海南、廣西)	4.47%
西北地區 (陝西、甘肅、青海、寧夏、新疆)	4.63%

東北地區 (黑龍江、吉林、遼寧)	3.40%
西南地區 (重慶、四川、貴州、雲南、西藏)	4.37%
港澳台地區	11.53%
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 2023 年度流失正式員工人數與截至 2023 年末正式員工總數的比值。	

2023 年員工培訓相關關鍵績效指標

2023 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	133.0
按僱員類別劃分	
高層管理人員	106.6
中層管理人員	132.5
普通員工	133.3
按性別劃分	
男性	124.6
女性	139.4
2023 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	82.7%
中層管理人員	99.3%
普通員工	99.7%
按性別分類	
男性	99.3%
女性	99.6%
注:	
1. 員工平均培訓時長為截至 2023 年末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 2023 年末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。	

2023 年員工健康與安全相關關鍵績效指標

2023 年度員工健康與安全概況		
項目	人數 ²	佔比 ⁴
過去三年 (包括匯報年度) 每年因工亡故人數 ^{1, 3}		
2023 年	0	0
2022 年	0	0
2021 年	0	0
項目	天數	
因工傷損失工作日數 (工傷假) ⁵	1,832	
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 2023 年末數據。		
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。		

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，持續在定點幫扶、應急救災、疾病救治、捐資助學、環境保護、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

本行積極響應國家戰略，以金融為引擎推動鄉村振興，助力共同富裕。本年度，本行制定《2023 年度定點幫扶工作要點》，明確幫扶目標、工作分工和具體措施，與基層黨委簽署工作責任書，壓實幫扶責任，通過“振興貸”“光伏貸”“農貸通”“棉農貸”“糧融 e”“共富貸”等創新產品和模式，持續加大鄉村地區的金融供給力度。

報告期內，本行對 832 個國家級脫貧縣開展多樣化幫扶，涵蓋組織、金融、產業、人才、文化、教育、生態等多個關鍵領域。截至 2023 年末，全國 832 個國家級脫貧縣貸款餘額 443.02 億元，全國脫貧地區消費幫扶總額達 4,888 萬元，助力脫貧地區經濟發展和民衆生活質量提升。

本行連續 22 年對口幫扶河南省封丘、滑縣，累計向兩縣捐贈無償幫扶資金逾 2 億元，投放貸款超 12 億元，連續多年獲得中央單位定點幫扶考核最高等次“好”。報告期內，落地幫扶項目和工作機制 79 項，投入無償幫扶資金 3,753 萬元，引進無償幫扶資金 3,397 萬元，培訓鄉村振興關鍵群體 1.8 萬人次，惠及人數超 2.36 萬人次，有力推動了當地的經濟社會發展。

本行積極豐富鄉村文化生活，提振農民精神面貌，舉辦“新春全家福拍攝”“金融知識進鄉村”等系列鄉風文明建設活動 11 場，聯合村兩委開展“五美庭院”等爭創評比活動，組建威風鑼鼓隊等村民活動組織。此外，本行持續提升鄉村居住環境，為和寨村編制村莊規劃，完成道路建設、路燈安裝以及牆體改造等建設項目，為堤上村建成“百美村莊-白馬林穀”民宿，推動文旅項目發展。

投身抗災救災

2023 年 8 月至 9 月，全國多地爆發暴雨洪水災害，本行第一時間開展抗災救災舉措，加大防汛救災和災後重建重點領域的信貸支持力度，積極做好受災地區金融服務，助力企業復工復產，與受災客戶共渡難關。

強化企業農戶重建信貸投入。本行發揮“農貸通”產品的獨特優勢，結合對農戶的優惠授信政策，加大對受災農戶和新型農業經營主體的信貸支持力度，助力受災企業渡過難關。

提升災後重建信貸服務效率。本行通過民生小微 App 等渠道，為受災企業提供開戶、資金結算等線上金融服務，並為受災的信用卡客戶制定專門的關懷方案。同時，本行優化簡化受災客戶信貸審批流程，為受災地區企業的生產自救和紓困發展提供快速便捷的綠色審批通道。

全面強化災區基礎金融服務保障。本行通過靈活調整網點營業時間、提供上門及遠程金融

服務、加開綠色通道、保障現金供應等一系列措施，確保災區金融服務的連續性和穩定性。

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 1.24 億元（含物資捐贈折款 3,270 萬元），惠及人數超過 5,300 萬人次。

本行連續 9 年實施“我決定民生愛的力量——ME 創新資助計劃”，累計捐贈資金 10,100 萬元，為 216 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，直接受益人次超過 29 萬。

本行連續第 11 年全額出資開展“光彩·民生”先天性心臟病患兒救治項目，本年度捐贈 500 萬元，累計捐贈 6,500 萬元，為西藏、南疆等地區先心病患兒提供免費救治，截至 2023 年末，已完成 1,165 名先心病患兒的救治工作。

本行連續第 15 年與北京市美疆助學基金會合作開展助學公益事業，在新疆克州阿合奇縣和阿合陶縣建立了“一對一親情對口班——民生美疆班”，本年度對 91 名學生開展資助。

本行連續第 16 年支持中華紅絲帶基金艾滋病防治項目，支持開展偏遠貧困地區艾滋病防治、教育支持、四川涼山州母嬰阻斷、艾防員培訓以及面向全國的防疫抗艾宣傳教育等項目，累計捐贈資金 4,870 萬元。

本行秉承“服務大眾 情系民生”的使命，深入參與社區共建活動，大力倡導員工投身誌願服務事業，弘揚扶危濟困、守望相助的社會風尚，以實際行動踐行社會責任。報告期內，本行共組織誌願服務活動 203 次，超過 1.2 萬人次參與了相關活動。

本行關注生物多樣性保護，與社會各界開展廣泛合作，大力支持生態保護事業。本行與長垣市綠色未來環境保護協會合作，在河南省新鄉黃河濕地國家級自然保護區開展“拯救大鵝保護網絡”項目，並支持阿勒泰地區自然保護協會開展“ME-蒙新河狸新家園計劃”項目，幫助保護蒙新河狸種群。

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，推動優秀傳統文化傳承，支持鄉村藝術建設，持續深耕文化公益，服務國家文化知識普及戰略和社會公眾藝術教育需求。

開展“文明”系列展覽項目：本年度，本行公益美術機構累計服務線上公眾 4,600 萬人次，舉辦“文明的印記——敦煌藝術大展”“文明的傳承：以啟山林——百年巨匠藝術大展”等重要展覽項目三個，組織開展公共教育活動 108 場。其中，“文明的印記——敦煌藝術大展”獲評文旅部 2022 年度全國美術館優秀展覽項目，上海民生現代美術館獲評“2023 年度上海市民終身學習文化藝術體驗基地優秀體驗站點”，為文化傳播與公共教育做出貢獻。

支持優秀傳統文化傳承：北京民生中國書法公益基金會聯合本行四川分行、合肥分行，與

知名高校共同打造民生傳統文化與書法研究中心，開展人文素質培養及傳統文化藝術研究工作，並通過設立“民生優秀傳統文化獎學金”等公益項目，積極推動優秀傳統文化的傳承與發展。

為鄉村振興注入藝術養分：本行打造河南滑縣藝術鄉建升級版，構建“藝術+文旅”模式、“藝術+非遺”模式以及“藝術+鄉建”模式，發起“民生 MA+藝術鄉建創意節”等藝術活動，建設鄉村美育空間，打造滑縣文化地標，加速滑縣文旅建設，鄉村振興注入鮮活的藝術養分和民生力量。

本年度，本行在社會責任方面獲得多項榮譽獎項，包括 2023 金融界“傑出社會責任獎”和“傑出鄉村振興典範獎”；《學習運用“千萬工程”經驗案例，助力河南省滑縣堤上林場老村舊貌換新顏》榮獲中國上市公司協會“上市公司鄉村振興最佳實踐案例”；《“民生易租”商用車輛融資租賃業務助力鄉村振興》榮獲中國上市公司協會“上市公司鄉村振興優秀實踐案例”；《“數字滑州”鄉村振興數字金融創新》榮獲《銀行家》“2023 年度銀行家鄉村振興金融服務創新優秀案例”；“ME 公益創新資助計劃”榮獲鳳凰網行動者聯盟“特別貢獻獎”；本行捐資支持的“察右中旗·嘉種計劃馬鈴薯現代農業技術 (MAP) 實踐營”項目榮獲澎湃新聞 2023 責任踐行者年會“年度責任踐行鄉村振興獎”。

治理篇

八、行穩致遠，強化合規控風險

本行堅持誠信經營、合規經營，不斷加強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》《操作風險與控制自評估管理辦法》《中國民生銀行外包風險管理辦法》《中國民生銀行外部風險事件處置管理辦法（試行）》《中國民生銀行員工行為禁止規定》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，風險合規責任認定工作機制有效運行；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。

本行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 60,403 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 9,164 次，累計培訓人數近 20 萬人次。

合規培訓情況表

指標名稱	2023 年
合規培訓次數（次）	9,164
合規培訓人次數（人次）	198,392

提升風險防控

本行堅持經營發展以風險防控能力為邊界，以強化價值創造、節約資本耗用、平衡風險收益為目標，構築高質量發展安全邊界，守住不發生系統性風險底線，持續提升基礎客群、

基礎產品和服務能力，優化風險資產配置，保障戰略目標的達成。

本行持續完善風險偏好、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、《商業銀行資本管理辦法》解讀、國別風險管理專業知識培訓、風險管理關鍵崗位人員培訓、小微主動授信智能決策項目培訓、數智風控體系建設、市場風險 FRTB 和 SACCR 培訓 10 場培訓，參加培訓的人員共 7,340 人，提升了全行風險管理專業化水平。

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。本行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，禁止員工索取、收受賄賂或者違反國家規定收受各種名義的回扣、手續費以及行賄或參與利益輸送、內幕交易等行為，完善制度和監督約束機制，對腐敗賄賂行為零容忍³。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。

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

³ 報告期內，本行提出並已審結的貪污訴訟案件共有 2 起，涉事人員均被依法處理。

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間內作出覆議決定。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：

- 每三年對所有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。
- 強化案件責任認定審計監督。嚴肅調查涉刑案件實施人、參與人的違法違規行為，以及對案件發生負有管理、領導、監督等責任的高級管理人員的履職情況。
- 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实情況納入巡視範圍，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。本行深入推進反腐倡廉培訓工作，每年對全體員工（包含正式員工、派遣員工、

外包員工）制訂常態化培訓計劃。報告期內，本行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工作。

報告期內，本行共開展反腐敗培訓 1,239 次，覆蓋員工 197,947 人次，針對全部董事成員開展了 3 次反貪污專項培訓，緊盯關鍵崗位，強化監督紀律。

反腐敗培訓情況表

指標名稱	2023 年
反腐敗培訓次數（次）	1,239
反腐敗培訓覆蓋員工人數（人次）	197,947

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、數智化升級反洗錢系統、夯實反洗錢工作基礎、賦能一線反洗錢履職等方式，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，通過新建、修訂和廢止制度，積極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，進一步完善、精簡全行反洗錢制度體系；建立凡制度必培訓機制，加強政策解讀傳導；開展附屬機構反洗錢制度整改驗收，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：

- **築牢高層引領的洗錢風險防線。**董事會、監事會及高級管理層進一步關注全行洗錢風險管理實踐、洗錢類型分析、制裁合規風險、客戶盡職調查等反洗錢專業領域工作進展，引領全行洗錢風險管理精深化。
- **優化集團化洗錢風險聯防聯控。**強化附屬機構洗錢風險自評估結果運用；開展村鎮銀行“兩會一層”反洗錢培訓，推動村鎮銀行反洗錢獨立履職能力建設；指導附屬機構制定適配的洗錢風險管理策略；組織完成民生金融租賃、民生加銀基金、民生理財三家附屬機構反洗錢檢查問題整改驗收，開展民銀國際和香港分行反洗錢現場調研走訪，強化海外分支機構“一對一”檢查監督和整改指導。
- **強化機構洗錢風險自評估效用。**完成中國人民銀行年度法人金融機構洗錢風險評估、全行新指標體系下全行機構洗錢風險自評估，深入推進全行各級機構分層分類開展洗

錢風險自評估結果運用，固本夯基反洗錢工作體系。

- **加速升級反洗錢工作智能化進程。** 自主研發上線新一代智能反洗錢系統，應用大數據、機器學習、知識圖譜、分佈式等領先技術和算法，榮獲中關村互聯網金融研究院頒發的“2023 第三屆金融科技應用場景創新案例”獎項。

加強風險監測。 報告期內，本行堅持“金融情報樞紐”發展定位，健全創新科學管理體系、夯實核心義務履職基礎並優化洗錢風險研究機制，持續提升監管正面評價，有效維護國家安全和金融秩序。具體措施包括：

- **深耕研究。** 聚焦難點堵點，完善監管聯動洗錢風險研究機制，形成重要研究成果 8 項，其中 2 篇獲中國人民銀行專篇分享，1 篇獲中國人民銀行專刊發表，2 篇納入中國人民銀行年度專刊，3 篇獲原銀保監會通報表彰。
- **精準排查。** 持續優化大案要案專班機制，升級改造團夥犯罪挖掘模型，精準挖掘高價值團夥類案件線索。
- **科學督導。** 推出反洗錢專業條線敏學行動週講壇，升級洗錢風險監測督導體系，傳導監管新增、分享亮點工作、暢通分行溝通渠道，督導各經營機構優化客群結構，提高大額交易規模。
- **嚴格管理。** 完善檢查機制、優化質檢規則，借助智能化手段提高問題定位精準性，推動可疑交易甄別質量檢查向縱深發展，有效識別洗錢風險點、整改業務管理薄弱環節。

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。** 圍繞洗錢涉眾範圍廣、涉罪案件新型、多發領域開展形式廣泛、多樣的反洗錢警示教育，提升民衆抵禦洗錢風險的能力，為全社會遏制洗錢犯罪貢獻力量；全行宣傳活動受眾約 13,422,286 人次。
- **培訓方面。** 本行搭建“1+N”分層培訓體系，秉持“以崗定訓”原則，對不同層級、不同崗位、不同職責員工實施差异化反洗錢定向、常態化培訓，實現上至高管下至一線員工培訓全覆蓋；年度內組織全行 1,842 人和 1,723 人分別取得人行、行內反洗錢崗位資格，持有行內反洗錢資質證書的員工佔比大幅提升至 62.46%。反洗錢管理部門赴業務部門、村鎮銀行、基層開展反洗錢專項培訓 15 場。

反洗錢培訓情況表

指標名稱	2023年
反洗錢培訓次數（次）	4,065
反洗錢培訓人數（人次）	484,100
反洗錢宣傳活動受眾人次（人次）	13,422,286

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，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。截至報告期末，本行第八屆董事會關聯委成員為 6 名，其中包括 3 名獨立非執行董事，均為審計、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。報告期內，本行董事會關聯委共召開 8 次會議，審議 15 項議題，聽取 5 項報告。

強化關聯交易管理。報告期內，本行夯實《銀行保險機構關聯交易管理辦法》落地成效，開展股權和關聯交易數據專項治理活動，推進搭體系、建制度、強系統、優報送、重考核、塑文化等六項任務 14 項舉措實施。明確關聯交易數據治理組織架構，制定《中國民生銀行關聯交易數據治理實施細則》，實現股權管理系統和關聯交易管理系統數據共享和校驗功能，上線村鎮銀行關聯交易管理系統，上線關聯交易數據治理宣傳培訓課程，建立完善關聯交易數據質量監控、自查整改、覆核校驗等數據管理機制，並將股權和關聯交易數據治理作為 2023 年重點治理任務納入專項考核，全面提升關聯交易數據治理水平。

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》《集中採購供應商管理辦法》《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，提供的產品或服務須符合國家、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，本行將對供應商資質、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準入、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。

2023 年度供應商相關關鍵績效指標

指標	2023 年
供應商總數量（個）	2,220
華東地區供應商數量（個）	590
華中地區供應商數量（個）	88
華北地區供應商數量（個）	1,109
華南地區供應商數量（個）	305
西北地區供應商數量（個）	19
東北地區供應商數量（個）	34
西南地區供應商數量（個）	75

注：供應商數量統計僅包括中國內地供應商。

開展綠色採購

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、綠色回收等準入條件或評價標準，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，並在制定評價標準時，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。

為充分發揮企業知識產權的融資擔保價值，賦能專精特新中小企業業務創新發展，本行印

發《關於知識產權質押擔保的法律指導意見》，圍繞知識產權質押核查準入、權利設立、權利維護、質權實現等節點，全流程規範和指導高效開展知識產權質押融資業務；發佈《關於轉發銀保監會〈知識產權質押融資季報（2022 年四季度）〉並提升知識產權金融服務效能的通知》，提示知識產權質押融資業務最新趨勢，提出針對性風險防控管理要求；向監管提交《關於申報知識產權質押線上登記全流程無紙化辦理試點的請示》，積極申報知識產權質押線上登記全流程無紙化辦理試點，持續增強本行知識產權金融服務效能。

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 13 項、商標註冊申請 11 項、著作權申請 25 項，完成著作權登記 40 項、商標註冊 6 項，完成到期商標續展 5 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)		披露位置或備注
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 5 頁 - 第 6 頁
匯報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用匯報原則（重要性、量化和一致性）	第 3 頁
匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，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。若匯報範圍有所改變，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 15 頁 - 第 17 頁
指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	第 18 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 18 頁
指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量及（如適用）密度	第 19 頁
指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量及（如適用）密度	第 19 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 17 頁 - 第 18 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 17 頁 - 第 18 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 - 第 17 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 18 頁 - 第 19 頁
指標 A2.2	總耗水量及密度	第 18 頁 - 第 19 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 17 頁 - 第 18 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 17 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	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 10 頁 - 第 18 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 10 頁-第 18 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 14 頁-第 15 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 14 頁-第 15 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 41 頁-第 51 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 52 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 52 頁-第 53 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 48 頁-第 50 頁
指標 B2.1	過去三年 (包括匯報年度) 每年因工亡故的人數及比率	第 53 頁
指標 B2.2	因工傷損失工作日數	第 53 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 48 頁-第 50 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 44 頁-第 47 頁
指標 B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	第 53 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 53 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 47 頁-第 48 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 47 頁-第 48 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 47 頁-第 48 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 62 頁
指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目	第 63 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 62 頁-第 63 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 62 頁-第 63 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 63 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	第 29 頁-第 40 頁

	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	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 32 頁-第 34 頁
指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	第 63 頁-第 64 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 36 頁-第 40 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 58 頁-第 63 頁
指標 B7.1	於匯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 58 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 58 頁-第 60 頁
指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	第 60 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 54 頁-第 56 頁
指標 B8.1	專注貢獻範疇	第 54 頁-第 56 頁
指標 B8.2	在專注範疇所動用資源	第 54 頁-第 56 頁