

中国民生银行股份有限公司  
2023 年度  
社会责任报告

二〇二四年三月

## 目 录

报告导读 .....	1
走进民生银行 .....	2
责任管理 .....	6
(一) 社会责任管理 .....	6
(二) 实质性议题分析 .....	9
(三) 利益相关方沟通 .....	9
<b>专题一：党建领航促发展，金融赋能谱新篇 .....</b>	<b>11</b>
(一) 强化思想建设，筑牢思想根基 .....	11
(二) 全面从严治党，坚决正风肃纪 .....	12
(三) 推动党业融合，引领高质量发展 .....	13
(四) 党建带团建，激发青春改革动能 .....	14
<b>专题二：金融活水润三农，乡村振兴丰景图 .....</b>	<b>15</b>
(一) 聚焦区域特色产业，巩固脱贫攻坚 .....	15
(二) 创新金融产品，引领乡村振兴 .....	16
(三) 学用“千万工程”，带动共同富裕 .....	17
<b>一、民生国计·服务国家战略 .....</b>	<b>19</b>
(一) 响应国家战略 .....	19
(二) 服务实体经济 .....	22
(三) 践行普惠金融 .....	23
<b>二、生态文明·促进绿色低碳 .....</b>	<b>25</b>
(一) 发展绿色金融 .....	25
(二) 坚持绿色运营 .....	28
(三) 应对气候变化 .....	31
<b>三、银树火花·用心服务大众 .....</b>	<b>34</b>
(一) 携手员工成长 .....	34
(二) 增进民生福祉 .....	39
(三) 传递公益温暖 .....	40
<b>四、行稳致远·稳健护航发展 .....</b>	<b>44</b>
(一) 稳健合规运营 .....	44
(二) 至臻服务客户 .....	48
(三) 创新科技金融 .....	53
未来展望 .....	57
附录 .....	58
(一) 关键绩效表 .....	58
(二) 鉴证报告 .....	61
(三) 关键数据编报基础 .....	64
(四) 术语注释 .....	66
(五) 意见反馈 .....	67

## 报告导读

### 报告时间范围

2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

### 报告发布周期

中国民生银行社会责任报告为年度报告。

### 报告组织范围

本报告的披露范围包含中国民生银行股份有限公司总部及各分支机构，为便于表达，在报告的表述中分别使用“民生银行”“本行”等。

### 报告参考标准

- 原中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》
- 中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》
- 上海证券交易所《公司履行社会责任的报告编制指引》
- 国家质检总局和国家标准委《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）
- 中国社科院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》
- 全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）《可持续发展报告标准》

### 报告数据说明

本报告所引用的 2023 年数据为最终统计数据，财务数据如与年报有出入，以年报为准。如无特别说明，报告中所涉及货币金额均以人民币列示。

### 报告保证方法

为了保证报告的真实性和可靠性，本报告提请普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

### 报告语言版本和索取

公司社会责任报告分中英文版，以中文文本为准。本报告以纸质版和网络版两种形式提供，如需纸质版报告，请发电子邮件至 [csr@cmbc.com.cn](mailto:csr@cmbc.com.cn)，或致电 010-58560666-6221。网络版报告见网站 [www.cmbc.com.cn](http://www.cmbc.com.cn)。

### 报告联系人

曹萱

中国民生银行总行办公室

Email:[caoxuan@cmbc.com.cn](mailto:caoxuan@cmbc.com.cn)

# 走进民生银行

## (一) 简介

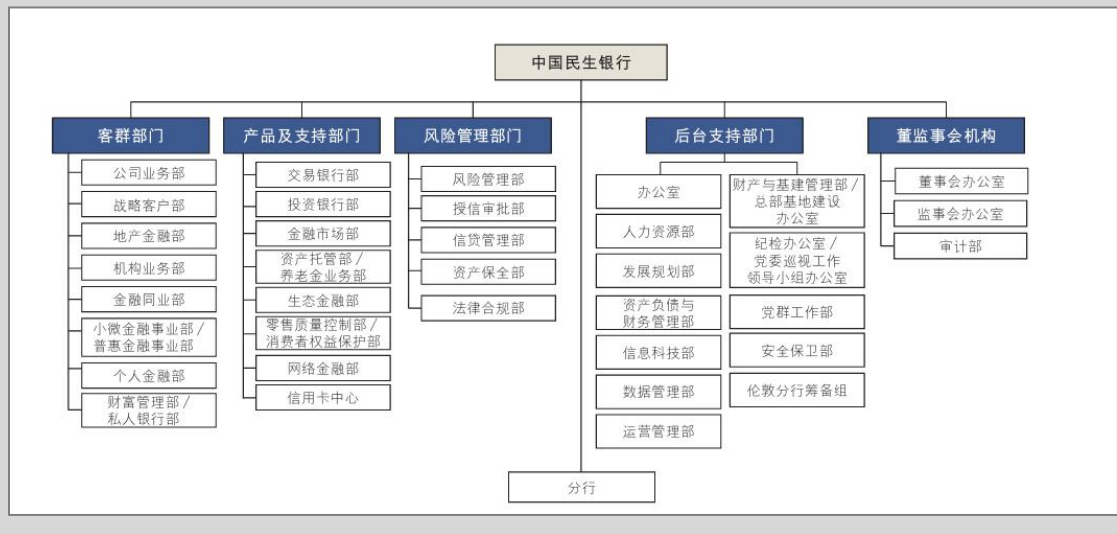
中国民生银行是中国第一家由民营企业发起设立的全国性股份制商业银行，1996 年 1 月 12 日在北京成立，现已成为一家拥有商业银行、金融租赁、基金管理、境外投行等金融牌照的银行集团。截至 2023 年末，中国民生银行境内外分行机构及网点数 2,606 家，在全国 41 个城市设立 147 个分行级机构，其中：一级分行 42 家，二级分行（含异地支行）105 家，实现了境内省、自治区、直辖市、计划单列市的全覆盖。

成立 28 年来，中国民生银行始终秉承“服务大众、情系民生”的企业使命，聚焦“民营企业的银行、敏捷开放的银行、用心服务的银行”三大战略定位，将服务实体经济、不断满足人民对美好生活的向往作为本行工作的出发点和落脚点，主动融入服务国家战略，持续加大对实体经济重点领域和薄弱环节的支持力度，坚持把更多的资源用于支持科技创新、先进制造、绿色发展和中小微企业发展壮大，不断提升金融服务实体、服务人民的质效。

### 企业文化

- **使命：** 服务大众，情系民生
- **愿景：** 长青银行，百年民生
- **价值观：** 以客为尊 以人为本 行稳致远
- **发展目标：** 特色鲜明、持续创新、价值成长、稳健经营的一流商业银行
- **战略定位：** 民营企业的银行、敏捷开放的银行、用心服务的银行



### 组织架构



## （二）我们的行动 2023

SDGs	目标	我们的行动
 <p>1 无贫穷</p>	在全世界消除一切形式的贫困	本行连续 22 年对口帮扶河南省封丘、滑县，累计向两县捐赠无偿帮扶资金逾 2 亿元，投放贷款超 12 亿元，连续多年获得中央单位定点帮扶考核最高等次“好”。
 <p>2 零饥饿</p>	消除饥饿，实现粮食安全、改善营养状况和促进可持续农业	全年对外捐赠资金 1.24 亿元（含物资捐赠折款 3,270 万元），惠及人数超过 5,300 万人次。
 <p>3 良好健康与福祉</p>	确保健康的生活方式，促进各年龄阶段人群的福祉	连续第 16 年支持中华红丝带基金艾滋病防治项目；连续第 11 年开展“光彩·民生”先天性心脏病患儿救治项目；连续 9 年实施“我决定民生爱的力量——ME 创新资助计划”。
 <p>4 优质教育</p>	确保包容和公平的优质教育，让全民终身享有学习机会	在阿合奇县和阿合陶县建立“一对一亲情对口班——民生美疆班”，连续第 15 年开展助学支持。
 <p>5 性别平等</p>	实现性别平等，增强所有妇女和女童的权能	在招聘、晋升方面坚持男女平等的原则，截至报告期末女性员工比例 56.54%。
 <p>6 清洁饮水和卫生设施</p>	确保所有人享有水和环境卫生，并对其进行可持续管理	天津分行为天津南港工业区海水淡化及综合利用一体化项目累计投放贷款 0.80 亿元，促进海水淡化产业发展及淡化水规模化利用。
 <p>7 经济适用的清洁能源</p>	确保人人获得负担得起的、可靠和可持续的现代能源	打造绿色金融产品“光伏贷”，截至 2023 年末，“民生光伏贷”累计投放 2,315 笔，放款金额达 3.2 亿元。

 <p>8 体面工作和经济增长</p>	促进持久、包容和可持续经济增长，促进充分的生产性就业和人人获得体面工作	在定点帮扶的河南滑县建成“百美村庄-白马林谷”民宿，带动文旅产业发展，带动村民就近就业。
 <p>9 产业、创新和基础设施</p>	建造具备抵御灾害能力的基础设施，促进具有包容性的可持续工业化，推动创新	推进绿色数据中心建设，马坡二期和合肥异地灾备数据中心建设中，在设计阶段将绿色节能技术和清洁能源的应用方案纳入重要内容。
 <p>10 减少不平等</p>	减少国家内部和国家之间的不平等	服务“一带一路”建设，为 40 个“一带一路”共建国家提供跨境信贷近 100 亿美元，为近百家企业提供跨境资金管理服务。
 <p>11 可持续城市和社区</p>	建设包容、安全、有风险抵御能力和可持续的城市和人类社区	南京分行在河南省滑县开展 4 场职业技能培训，培训群众 253 人，提高群众致富能力。
 <p>12 负责任消费和生产</p>	采用可持续的消费和生产模式	鼓励并引导各类会议向线上迁移，报告期内全行共召开线上会议 272,710 场。
 <p>13 气候行动</p>	采取紧急行动应对气候变化及其影响	建立《中国民生银行绿色金融管理办法》，将环境、社会和治理（ESG）风险以及气候风险纳入全面风险管理体系。
 <p>14 水下生物</p>	保护和可持续利用海洋和海洋资源，以促进可持续发展	广州分行为惠州某企业投放 3.57 亿元项目贷款，用于新建污水排海管道，保护海洋及海洋资源。
 <p>15 陆地生物</p>	恢复和促进可持续利用陆地生态系统，可持续管理森林、防治荒漠化、制止和扭转土地退化，遏制生物多样性的丧失	开展“拯救大鸨保护网络”项目。 开展“蒙新河狸新家园计划”项目。

 <p>16 和平、正义与强大机构</p>	<p>创建和平、包容的社会以促进可持续发展，让所有人都能诉诸司法，在各级建立有效、负责和包容的机构</p>	<p>推进反腐败斗争，截至报告期末共开展反腐败培训 1,239 次，覆盖员工 197,947 人次。</p>
 <p>17 促进目标实现的伙伴关系</p>	<p>加强执行手段，重振可持续发展全球伙伴关系</p>	<p>参加 2023 中国气候投融资联盟成立仪式，与北京绿色交易所签署战略客户协议、建立紧密的战略合作关系，共同推动国家绿色金融改革创新试验区和气候投融资试点建设。</p>

# 责任管理

## （一）社会责任管理

### 1. 责任理念

本行秉持新发展理念，全面聚焦新发展格局，全力融入国家发展战略，严格遵守监管政策要求，致力于实现“服务大众，情系民生”的使命。以“民营企业的银行、敏捷开放的银行、用心服务的银行”为战略定位，坚定践行“以客为尊 以人为本 行稳致远”的价值观。通过深化体制机制改革，强化银行文化理念，坚定走好稳健可持续发展之路。立志成为一家特色鲜明、持续创新、价值成长、稳健经营的一流商业银行，努力实现“长青银行，百年民生”的愿景。积极融入《负责任银行原则》等国际标准，努力通过更高、更严的标准，全面将绿色和可持续发展战略深度融入经营管理的各个层面。

### 2. 责任治理

本行董事会高度重视 ESG 及社会责任工作，将 ESG 职能纳入董事会职责范围内，定期监察并确保环境、社会及管治的策略、目标和政策得以有效实施。

**关注社会责任履行情况。**董事会下设战略发展与消费者权益保护委员会，负责审议经济、环境和社会公益事业等方面履行社会责任的相关事项，并协助董事会督导经营层开展 ESG 相关工作。

**持续完善 ESG 管治架构。**本行建立“决策层—管理层—执行层”三级工作机制，成立董事长担任组长、行长担任副组长的 ESG 领导小组，设立由相关部门组成的 ESG 工作组，分别从统筹规划、协调推进和落地实施三个层面管理和开展 ESG 工作。

**董事会定期审阅 ESG 报告。**报告期内，董事会审议审阅《中国民生银行 2022 年度社会责任报告》《中国民生银行 2022 年度环境、社会及管治报告》《中国民生银行 2022 年度消费者权益保护工作报告及 2023 年度工作计划》《本行绿色金融及碳达峰碳中和工作报告》《中国民生银行 2022 年度小微金融暨普惠金融发展情况及 2023 年度工作计划》等。

**推进 ESG 管理提升。**本行从战略规划高度统筹推进 ESG 发展，聚焦环境、社会、治理全面践行 ESG 理念。2023 年，民生银行凭借在 ESG 方面的优秀实践获得多项奖项荣誉。MSCI ESG 评级跃升为 AA 级，为境内银行业最高评级，成为国内首家在一年内实现评级跨越性提升两级的银行。



### 3. 责任荣誉

责任荣誉名称	评价或活动组织方
2023 中国民营企业 500 强第 7 位 北京民营企业科技创新百强 北京民营企业社会责任百强	全国工商联
2023 上市公司董事会最佳实践案例 2022 年报业绩说明会最佳实践 2023 年上市公司 ESG 最佳实践案例 上市公司乡村振兴最佳实践案例	中国上市公司协会
“中国 ESG 上市公司先锋 100” 榜单“领先水平” 2023 年中国 ESG 上市公司金融业先锋 30 强	中央广播电视总台财经节目中心
入选《企业气候行动案例集》	生态环境部宣传教育中心
《远程银行服务型金融数字人应用》入选创新潜力与发展类成果	国家工业信息安全发展研究中心与北京物联网智能技术应用协会
“2023 普惠金融优秀案例评选” 创新模式奖	人民网
2023 年度 ESG 典范企业	2023（第七届）博鳌企业论坛
2023 年度卓越绿色金融实践银行	《经济观察报》
2023 中国 ESG 实践白皮书	2023 ESG 与可持续发展论坛
“2023 年度优秀数商名录” 奖 “年度领军数商人物” 奖	上海数据交易所
“年度养老金融服务创新银行” 奖	新浪财经
“年度责任践行乡村振兴奖”	澎湃新闻
“ME 公益创新资助计划” 获“特别贡献奖”	凤凰网行动者联盟
福布斯中国 ESG “银行业理事长” 单位	福布斯中国
第二届“新华信用金兰杯” ESG 责任优秀案例	中国经济信息社
2023 中国企业社会责任发展指数民企十强	中国社会科学院

责任犇牛奖·ESG 双碳先锋	中国社会责任百人论坛
“银行 ESG 综合表现榜单”获 AAA 级评价 2023 银行业 ESG 年度科技赋能典型案例	中国银保传媒
第十三届中国金鼎奖“年度 ESG 金融先锋奖”	《每日经济新闻》报社
“中国上市银行 ESG 星级榜”社会责任维度排名第一	搜狐财经
2023 年同花顺 A 股银行行业 ESG 领先企业 10 强	同花顺 iFinD

## （二）实质性议题分析

基于国家宏观政策导向、国内外社会责任标准研究分析、本行发展战略规划、国内外银行业社会责任议题关注点、社会舆论关注焦点等多种渠道，在上一年基础上，继续开展责任议题的识别、评估和筛选工作，确立十七大重要 ESG 议题，排序如下：“信息安全”“商业道德”“全面风险管理”“以人为本”“客户服务”“合规经营”“科技金融”“普惠金融”“乡村振兴”“绿色金融”“民企小微”“养老金融”“绿色运营与节能减排”“气候变化与双碳目标”“数字金融”“供应商 ESG 管理”和“公益慈善”。各个议题所包含的内容在本报告中均有系统阐述。

## （三）利益相关方沟通

本行积极拓展与利益相关方的沟通渠道，充分倾听相关方的意见和反馈，通过建立常态化沟通机制，持续提升与利益相关方的沟通成效，全面了解利益相关方的诉求与期望并积极作出回应，保障利益相关方的知情权和参与权。

主要利益相关方关注议题和沟通回应渠道

主要利益相关方	重点关注 ESG 议题	主要沟通及回应渠道
政府监管部门	绿色金融、气候变化与双碳目标、绿色运营与节能减排、乡村振兴、民企小微、普惠金融、信息安全、以人为本、公益慈善、全面风险管理	政策咨询、工作汇报、信息披露、常规检查、监管机构会议、碳核查
投资人/股东	民企小微、普惠金融、客户服务、科技金融、全面风险管理、合规经营、商业道德	公司股东大会、信息披露、定期公告、投资者热线
客户	绿色金融、气候变化与双碳目标、科技金融、信息安全、以人为本、全面风险管理、合规经营、商业道德	客户满意度调查、95568 热线、厅堂投诉、信访
员工	民企小微、客户服务、数字金融、科技金融、信息安全、以人为本、全面风险管理、合规经营、商业道德	职代会、员工活动、员工幸福指数测评

主要利益相关方	重点关注 ESG 议题	主要沟通及回应渠道
社区及非政府组织	绿色金融、气候变化与双碳目标、绿色运营与节能减排、乡村振兴、普惠金融、养老金融、客户服务、科技金融、信息安全、以人为本、公益慈善、合规经营、商业道德、供应商 ESG 管理	志愿者活动、社区宣教、环保行动
供应商	乡村振兴、民企小微、养老金融、客户服务、信息安全、全面风险管理、合规经营、商业道德、供应商 ESG 管理	公开招标程序、供应商评审、供应商热线

## 专题一：党建领航促发展，金融赋能谱新篇

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年。民生银行坚持党中央对金融工作的集中统一领导，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻新时代党的建设总要求，推动全面从严治党向纵深发展，深化党风廉政建设，将思想和行动统一到党的二十大和二十届二中全会精神上来，凝聚改革发展合力，为本行高质量发展提供坚强的政治保证。

### （一）强化思想建设，筑牢思想根基

#### 1. 重视理论学习

民生银行高度重视思想政治建设，持续加强党委理论学习中心组学习，深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育理论学习，注重做到四个“结合”，及时跟进学习习近平总书记最新重要讲话和重要指示批示精神，通过持续深入开展理论学习，进一步强化对习近平新时代中国特色社会主义思想科学体系、精神实质、内涵要义和实践要求的理解把握，增强了坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”的思想自觉和政治自觉。

#### 案例：民生银行召开系统主题教育动员大会

2023 年 4 月 23 日，民生银行召开学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育动员大会，深入学习习近平总书记在中央主题教育工作会议上的重要讲话精神，贯彻落实原银保监会党委关于主题教育的部署要求，对本行系统主题教育进行动员部署。



学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育动员大会

#### 2. 推动党的二十大精神落地生根

本行将党的二十大精神作为各级党委理论学习中心组学习重点内容，并与开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育一体推进。在民生银行网上党校开发上线“党的二十大学习专题课程”，有效带动本行各级党组

织深入学习贯彻，切实把党员干部思想统一到党的二十大精神上来，把力量凝聚到党的二十大确定的各项任务上来。

### 案例：民生银行党委理论学习中心组开展党的二十大精神系列专题学习

党的二十大召开以来，民生银行党委理论学习中心组开展党的二十大精神系列专题学习。期间，党委中心组围绕“开辟马克思主义中国化时代化新境界”“以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴，以及党的二十大报告对党和国家事业的新部署新要求”“深刻领会坚持党的全面领导和全面从严治党的重大部署”等专题深入学习研讨。民生银行党委将学习贯彻党的二十大精神与全面贯彻落实中央经济工作会议、中央金融工作会议精神结合起来，心怀“国之大者”，主动将本行经营工作融入党的二十大确定的各项战略任务，以实际行动践行金融工作的政治性、人民性。

## （二）全面从严治党，坚决正风肃纪

本行坚定不移推进系统全面从严治党、全面从严治行。系统认真落实二十届中央纪委二次全会部署、驻总局纪检监察组和驻会纪检监察组相关工作要求，压紧压实全面从严治党主体责任，将全面从严治党要求落实到工作各个环节，有序有力推进系统全面从严治党和党风廉政建设工作向纵深发展，坚决防范化解金融风险，全面保障金融队伍安全。

### 案例：杭州分行大力推进清廉金融文化建设

杭州分行把清廉文化放在全面从严治党和党风廉政建设的重要位置，确立了“廉润你我 清风行远”清廉金融文化品牌，挖掘清廉文化资源，创新清廉文化载体。

**开设“钱塘话廉”三堂课：**开设纪委书记廉洁文化专题课、任前廉洁谈话课、新入职员工行内小法课，夯实廉洁基础。

**建设清廉教育新阵地：**嘉兴分行结合当地红色根脉，建设了以“红廉润心 清风正气”为主题的“清风馆”，以“廉”为中心，设置“递廉音、寻廉根、学廉规、赏廉文、展廉风”五大版块。

**营造廉洁文化氛围：**通过常态化、立体化、多样化的宣传警示教育、文化共建活动，为廉洁“发声”，廉洁文化氛围渐浓。



“清风馆”投入使用

### （三）推动党业融合，引领高质量发展

民生银行坚持将党建与业务工作有机结合，共同谋划、部署、推进和考核。在业务推进和改革发展中，推进党建和经营融合共进，努力把党建优势转化为发展胜势，为自身改革转型和高质量发展注入“红色动能”。

紧扣改革转型发展的核心任务，全系统深入组织开展岗位建功活动，引入党员先锋岗等机制，推动党建工作在承诺践诺和志愿服务中取得实质性进展。

#### 党建培训活动指标

指标	数说 2023
开展党建培训次数（次）	139
开展党建培训参与人数（人）	28,000
开展党建培训总时长（小时）	1,176

#### 案例：“党员先锋岗”，展现新担当

本行“党员先锋岗争创实践活动”自 2022 年启动以来，坚持以落实“首问负责”为重点，全面提高服务基层质效。2023 年，“党员先锋岗争创实践活动”进一步推动党业融合、锤炼党员队伍，组织开展了“百家支行调研”“五个一”争创活动、党员先锋岗分类管理、“党员先锋岗团队敏捷思维训练营”培训、“先锋说”知识分享会等一系列争创实践活动，391 名党员积极参与，在“首问负责”的基础上，聚焦“关键小事”，探索“为基层解决一个问题”的敏捷模式，解决了 511 个基层提出的“急难愁盼”问题。



“党员先锋岗”争创人员授牌仪式



“党员先锋岗”经验分享

#### 案例：西宁分行党委在海北州刚察县年乃索麻村挂牌“党建+金融”服务乡村振兴基地

2023 年 12 月 14 日，西宁分行联合青海省青海湖生态保护基金会赴刚察县泉吉乡年乃索麻村进行调研，现场开展党建联学联建活动，并举行分行党委“双基联动并肩同心‘党建+金融’服务乡村振兴基地”挂牌仪式。根据《中国

民生银行西宁分行助力年乃索麻村乡村振兴“1+6+N”共建体系综合服务方案》，分行将持续帮助村集体实现产业升级和增收创收，并及时响应驻村帮扶工作队和村两委的需求，采取多项举措帮助牧民群众解决教育资源短缺、看病难、就业难等现实难点痛点。

#### （四）党建带团建，激发青春改革动能

青年是推动改革的生力军。民生银行党委全面贯彻党的二十大精神 and 习近平总书记关于青年工作的重要思想，把握“全党要把青年工作作为战略性工作来抓”这一根本遵循。从青年发展政策及各环节做出整体性制度安排，就系统党建带团建工作体系进行统筹重塑，为本行可持续发展积蓄力量。全系统形成一系列基于战略愿景传导、核心价值观塑造、青年创新创效、青年培训学习、青年荣誉体系、青年岗位建功在内的“改革青年思、改革青年说、改革青年学、改革青年榜、改革青年创、改革青年行”6+N工作模式。



共青团“6+N”模式激发青春改革动能



践行四个争做 投身改革建功



## 专题二：金融活水润三农，乡村振兴丰景图

2023 年是巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的关键之年。为贯彻乡村全面振兴的战略部署，民生银行充分发挥自身优势服务“三农”，明确“两聚焦”“三不减”“五提升”工作目标，着力打造金融主业特色帮扶和五大振兴领域综合帮扶“双轮驱动”的帮扶模式，将服务触角下沉田间地头，聚焦区域特色产业、创新金融产品，为乡村全面振兴注入新动能。本行连续 22 年对口帮扶河南省封丘、滑县，累计向两县捐赠无偿帮扶资金逾 2 亿元，投放贷款超 12 亿元，连续多年获得中央单位定点帮扶考核最高等次“好”。

### 数说 2023

- 全国脱贫地区消费帮扶总额 4,888 万元
- 落地帮扶项目和工作机制 79 项
- 投入无偿帮扶资金 3,753 万元
- 引进无偿帮扶资金 3,397 万元
- 培训乡村振兴关键群体 1.8 万人次
- 惠及人数超 2.36 万人次

### （一）聚焦区域特色产业，巩固脱贫攻坚

金融支持有利于促进农业发展所需的各类生产要素高效组合，推动农业基础设施建设和提高农业技术创新效率。本行围绕粮食和重要农产品稳产保供、聚焦区域优势特色产业持续发力，巩固脱贫攻坚成果。

本行聚焦乡村产业发展新态势，制定《2023 年度定点帮扶工作要点》，明确帮扶目标、工作分工和具体措施，从打造具有当地特色的产业链体系入手，与基层党委签署工作责任书，压实帮扶责任。截至报告期末，全国 832 个国家级脱贫县贷款余额 443.02 亿元，推动脱贫地区经济持续发展，提高当地居民生活质量。

#### 案例：民生银行定点帮扶滑县“民生田”项目

2023 年，本行积极引入中国农业大学专业资源，在滑县设立教授工作站，建立 200 亩小麦“民生田”。“民生田”项目对于滑县提高优质强筋小麦种植占比、优化滑县小麦种植品种具有较强的示范带动作用，种植的“农大 761”等优质中强筋小麦喜获丰收，平均亩产 1,200 斤以上，引导全县播种农大优质品种超 1 万亩，助力农户增产增收。



“民生田”丰收场景

**海口分行：**投入资金 30 万元，用于南桥村乡村振兴建设，打造了斑斓叶种植基地、红毛丹产业种植基地。

**福州分行：**为莆田传统“四大名果”种植、南日岛鲍鱼海带海产养殖等莆田区域特色产业的小微企业，以及当地制造业、食品加工等重点领域小微企业提供法人信贷支持。

## （二）创新金融产品，引领乡村振兴

民生银行聚力打造线上融资新产品，以金融之力支持乡村振兴，助力共同富裕。利用大数据技术，以更高的效率、更低的边际成本服务于农村长尾客群，创新推出“振兴贷”“光伏贷”“农贷通”“棉农贷”“粮融 e”“共富贷”等创新产品和模式，持续加大对于乡村地区的金融供给力度，为乡村金融贸易注入“新动能”。

### 案例：民生银行举办“乡村振兴指数发布会”

为进一步提升乡村振兴金融服务水平，2023 年 6 月 20 日，民生银行举办“乡村振兴指数发布会”，发布了以乡村振兴为主题的大类资产配置指数，同时首发挂钩该指数的结构性存款产品，为投资者提供风险可控、期限丰富、业界领先的大类资产配置工具，助力投资者支持乡村振兴的同时获取稳健回报。



乡村振兴指数发布会

**乌鲁木齐分行创新棉花产业链融资：**运用数字金融思维和一体化开发思路，对接业内棉花资金兑付平台，打通棉农和棉花加工企业客群的金融服务链条，实现赋能棉花产业资金的生态闭环流转。截至 2023 年末，“棉农贷”项目累计支

持客户 1,996 户，累计授信额度 8.36 亿元；支持新疆棉花加工厂融资业务，实现投放 9.29 亿元。

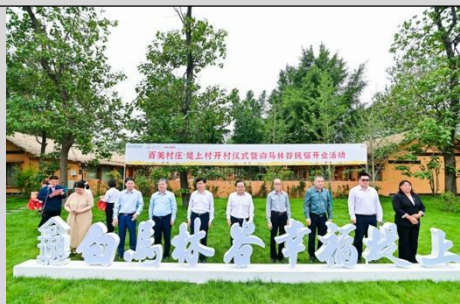
**银川分行落地“强粮保供贷”系列产品服务：**针对宁夏粮食集团因收购粮食急需流动资金贷款情况，成立专项服务小组，迅速完成业务推进，为其办理 2 亿元信用贷款，解决了粮食集团的燃眉之急。

### （三）学用“千万工程”，带动共同富裕

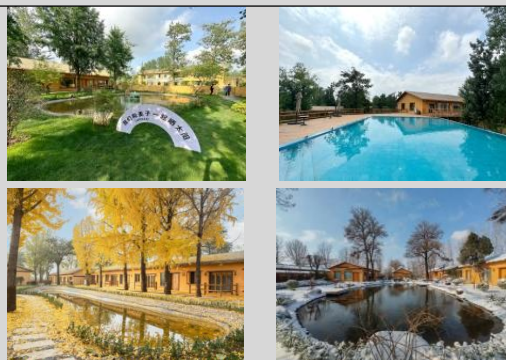
民生银行深入学习运用“千万工程”经验，持续改善乡村环境，并通过艺术赋能、开设专项贷款项目、重点支持等方式，推动乡村宜居宜业事业进步。

#### 案例：学习运用“千万工程”经验，“幸福堤上”展新颜

2023 年，本行结合河南省滑县堤上村独具特色的老林厂建筑群，建成“百美村庄-白马林谷”民宿。民宿运营以来，有效带动当地文旅产业发展，并为 10 余名村民提供就近就业岗位。2023 年 10 月在堤上村白马林谷举行“2023 民生 MA+ 艺术乡建创意展暨文化产业 IP 赋能乡村振兴（滑县）论坛”，推动乡村艺术文化与旅游融合、培育文化新业态和乡村艺术人才、构筑艺术赋能乡村文化振兴的长效机制、形成共建共治共享的新格局。



民生银行党委书记、董事长高迎欣到滑县调研并参加“百美村庄-白马林谷”民宿开业仪式



“白马林谷”民宿四季风景

**郑州分行：**支持战略客户在滑县投资环保项目，集垃圾收集、运送、焚烧发电为一体，解决了滑县及周边县城生活垃圾无害化处理问题。截至 2023 年末，项目已经投产运营，产生了良好的社会效益。

#### 案例：南京分行开展职业技能培训，提高群众致富能力

为增强帮扶群众内在致富能力，变“输血”为“造血”，南京分行携手滑县政府及汇通达网络以“培养懂理论、精业务、会经营的电商创业创新人才”为核心理念，组织开展《短视频运营与营销》《直播货品管理：提高订单的转换率》等主题技能培训 4 场，培训群众 253 人，助力帮扶群众了解直播思维、使用直播设备、学会直播选品，助力村民增收。



## 一、民生国计·服务国家战略

民生银行积极服务新发展格局，助力国际业务拓展，聚焦“实体至上”方针，全力支持产业体系建设，深化对市场主体的金融支持，加强小微企业纾困和民营企业支持。致力于保障金融服务的便捷性，成为国家经济的稳定支持者，为实现高质量发展贡献力量。

### （一）响应国家战略

本行紧密融入国内大循环为主、国内国际双循环相互促进的新发展格局，积极落实国家“稳外贸”政策，深刻践行人民币国际化使命担当，主动参与“一带一路”高质量发展。

#### 1. 推进国际业务发展

##### （1）推动人民币国际化

民生银行积极响应国家要求，多措并举推动跨境人民币业务发展，帮助客户纾困解难，推进本行跨境人民币服务能力建设。

##### 案例：汕头分行跨境人民币结算助力汕企“出海”印尼

汕头分行在获悉汕头某科技开发企业境外投资增资需求后，与企业联系对接，帮助企业梳理政策要点及业务资料清单，指导企业补充申请发改部门《境外投资项目备案通知书》，并宣传跨境人民币政策优势，积极引导企业使用跨境人民币结算。2023年8月16日，分行成功为企业办理首批增资款跨境人民币8,000万元汇出，帮助企业按计划完成对印尼项目的增资，助力双边经贸合作。

##### 案例：石家庄分行获河北省外汇展业首家试点银行资格

石家庄分行依托民生银行外汇展业系统，先行探索全流程外汇展业新框架运行，成功获得河北省外汇展业首家试点银行资格，为外贸企业提供专业、优质、便捷的金融服务。

##### （2）发展跨境金融

本行依托跨境金融产品体系和全球化平台布局，拓展跨境业务服务模式，丰富跨境贸易融资产品，提升外贸新业态新模式金融服务水平，以更优质的跨境金融服务，打造对外开放新高地。

●围绕跨境业务中的企业需求和体验，在产品智能化、流程线上化、服务便利化、场景多元化方面不断迭代升级，为超过2.9万家企业提供高质量跨境

金融服务，便利市场主体办理外汇业务，创造良好的国际营商环境。

- 开展全方面、多层次、针对性的宣传和培训，提升一线人员资本项目外汇业务办理水平，提高对风险的识别与应对能力。
- 与政府、保险等机构多方联动，在全国多个城市，面向近 2,000 家企业组织召开 34 场专项推介会，通过线上线下渠道为近 50 万人次提供外汇政策、国际贸易形势、汇率走势等分析解读，支持企业在新时期、新业态下构建新的发展模式。

### 案例：上海自贸区分行以国际银团贷款支持秘鲁钱凯港项目

2023 年，基于民生银行协同服务和跨境金融专业优势，上海自贸区分行成功以 2.25 亿美元国际银团贷款支持中远海运港口在秘鲁建设钱凯港项目。钱凯港作为中国企业在秘鲁建设的首个大型交通基础设施工程，是“一带一路”标志性项目，被国务院国资委评为 2022 年度“中央企业品牌建设典型案例”。民生银行积极参与该项目融资，深入践行高质量服务“走出去”企业和“一带一路”建设要求。该融资项目在 2023 年《拉丁金融项目与基础设施融资奖》评选中荣获“Port Financing of the Year”奖，在 2023 年第 15 届《ALB 香港法律大奖》评选中荣获“年度最佳金融交易”奖。



秘鲁钱凯港口效果图

## 2. 服务区域战略发展

本行积极响应国家区域发展战略，聚焦重点领域，扩大深度合作，推进经济协调发展，充分发挥金融“活水”精准滴灌作用，大力支持京津冀、长三角地区、成渝地区、粤港澳大湾区等国家重点战略区域建设。

### 责任透视窗：心怀“国之大者” 共创区域协调发展美好未来

- 助力京津冀发展：北京分行融入首都发展大局，加入北京政府民生保障体系建设，助力棚户区改造、城市副中心建设及城市更新改造，支持生物医药、集成电路、新材料等领域企业融资；服务京津冀一体化战略，创新京津冀协同“民生”模式。

- 助推长三角一体化：**合肥分行近三年大基建贷款年均增幅 30%。“萤火计划”库签约 60 余家科创企业和 5 家投资机构，成功为多家企业引入战略投资者，以金融力量纵深推动长三角一体化发展。
- 助力成渝地区“双城经济圈”战略：**重庆分行与重庆市政府签署了共建西部金融中心战略合作协议，全力支持共建西部金融中心，助力成渝地区“双城经济圈”重大战略实施。
- 助力粤港澳大湾区经济发展：**广州分行立足大湾区，紧随湾区重大金融政策利好，加强境内外联动，致力于更高水平贸易和投融资便利化工作。

### 3. 服务“一带一路”建设

民生银行作为首家参与“中巴经济走廊”建设和首家加入“一带一路”银行间常态化合作机制的股份制银行，同时也是中国对外承包工程商会的第一家股份制银行理事单位，十年间发挥自身专业和经验优势，以实际行动为“一带一路”建设注入金融活水，已为 40 个“一带一路”共建国家提供跨境信贷近 100 亿美元，为近百家企业提供跨境资金管理服务。

#### 案例：合肥分行助力新能源企业“走出去”

2023 年，合肥分行联合中国信用保险公司，通过一系列创新举措成功为阳光新能源投资的哈萨克斯坦 Dostyk 50MW 风电项目提供了首批设备款项，并独家提供期限 9 年的融资支持。



阳光新能源哈萨克斯坦 Dostyk 50MW 风电项目风机吊装完成

#### 案例：上海分行牵头国际银团助力光伏“走出去”

上海分行基于近年来在“一带一路”跨境投融资经验，牵头筹组国际银团，为天合光能越南投建的太阳能电池和光伏组件产能提供融资。截至报告期末，该项目已完工投产，银团融资已全部到位，为中越两国绿色能源领域合作作出积极贡献，也有效推动了当地社会经济发展，真正实现合作共赢。

#### 案例：北京分行参与中国电信菲律宾第三张电信运营商牌照项目国际银团

2023 年，北京分行继续作为银团成员为近年来全球最大的通信绿地项目“中国电信菲律宾第三张电信运营商牌照项目”投放国际银团贷款。该项目是

中菲两国重大“一带一路”合作项目，也是我国首个境外绿地投资的全业务通信运营项目，该项目完工后将有力提升当地通信服务水平和社会经济发展。

## （二）服务实体经济

民生银行坚持党中央对金融工作的集中统一领导，把金融服务实体经济作为根本宗旨，推动建设现代化产业体系，积极助力国家建设制造业强国，推动经济实现高质量发展。

### 1. 促进制造业强国

2023 年，本行继续坚决贯彻落实党中央、国务院关于“实施制造强国战略”的决策部署，积极把握绿色制造、智能制造产业发展机遇，强化规划引领和前瞻布局，加大资源配置倾斜，支持制造业高质量发展。

#### 案例：呼和浩特分行支持内蒙古制造业升级

呼和浩特分行聚焦国家和自治区战略，服务呼和浩特市六大产业、包头市四基地等关键领域。对先进制造业、战略新兴产业、科技兴蒙、“两新一重”等领域进行金融服务。截至 2023 年末，累计投放制造业贷款 237.44 亿元。

### 2. 优化供应链金融

本行通过深入产业链全链条金融服务实体经济，以贯彻落实国家“十四五”规划为己任，积极实施数字化金融战略，围绕重大项目构建敏捷化响应机制，加快数智化探索，助力自身产融结合及服务实体经济的能力。举办“以链为基、绽放光芒”供应链金融客商大会系列活动，赋能基础客群获客、拓客、提客、留客，推进战略客户生态圈深度开发。截至 2023 年末，民生银行供应链金融已服务遍及全国 26 个省份数以万计中小微企业。

#### 案例：本行创新研发供应链数据增信融资模式

本行创新研发“易链‘数’融，普惠民生”数据增信融资模式，分别围绕供应链下游分销及上游采购场景，采取金融产品与链条企业运营深度绑定，以核心企业数据代替担保，实现对链属中小微企业一体化金融服务，解决产业链条中小微企业贷款难、贷款繁的问题。针对贷款金额 500 万元以内普惠客户，提供全流程智能化无感金融服务，业务办理由通常的 1-2 个月，可缩短到最快 2 小时实现放款，提升客户体验。项目已在家电、白酒、3C 等多行业场景试点应用。项目荣获中国银保传媒颁发的“2023 年银行业 ESG 年度科技赋能典型案例”。

#### 案例：南昌分行落地江西省首笔“供应链票据+再贴现”业务



供应链票据作为央行供应链金融创新发展的重点工作之一，可为核心企业及链上小微企业提供一站式、全流程、线上化的票据服务。南昌分行主动创新，为辖内某大型钢铁制造企业及其链上小微供应商设计专属供应链票据+再贴现组合方案，最终通过“民信易链”平台落地江西省首笔供应链票据贴现+再贴现业务3,000万元，成功拓展了服务小微客户的新模式。

### （三）践行普惠金融

本行持续拓展普惠金融服务广度和深度，全面加强对市场受困主体的金融支持，积极保障重点领域的融资需求。深化对民营企业的支持，加大对小微企业纾困帮扶力度，确保金融服务的普及度、便捷性和可得性，使更多社会主体从金融服务中受益。

#### 1. 助力民营企业

作为全国首家主要由民营企业发起设立的全国性股份制商业银行，本行长期以来根植民营经济沃土，努力做民营企业的首选银行，同时为民营企业、管理者和企业员工做好全方位服务，支持民营企业发展。

##### 案例：全力支持民营企业，助力大消费行业发展

2023年2月，本行与物美集团签署战略合作协议，贯彻“民营企业的银行”战略，服务实体经济，在共建生态圈、并购贷款、供应链金融等多方面，为大消费行业提供有力支持。



民生银行与物美集团签署战略合作协议

#### 2. 服务小微企业

本行始终秉持服务小微实体经济、助力小微企业发展的理念，深入推进小微新模式改革转型，构筑系统、机制、渠道、产品、团队“五大基座”，建立了全方位普惠服务体系，致力于为小微民营企业提供更精准的服务，缓解小微

企业融资难、融资贵问题，打造普惠金融核心竞争力。截至 2023 年末，本行普惠型小微企业贷款余额达 6,122.7 亿元，累计发放普惠型小微企业贷款 6,982.95 亿元。

**案例：贵阳分行支持贵州白酒行业小微企业成长**

2023 年 2 月，贵阳分行与贵州省白酒企业商会、贵州白酒产融服务平台签订《战略合作框架协议》，积极支持贵州中小微白酒企业发展。

贵州某白酒经销商企业负责人宋先生现场办理贷款后赞叹道：“登录‘民生小微 App’，我们动动手指就能申请纳税网乐贷等贷款，真是方便又暖心！”

### 3. 用心服务客户

本行秉持金融初心、回归业务本源，充分发挥平台资源优势，更大力度创新金融服务产品，不断提升金融服务水平，切实发挥民生体制机制优势，全力为经济社会发展提供更加有力的金融支持。2023 年，推出的手机银行 7.0 版，紧密围绕客户需求，不断完善服务模式，持续优化用户体验，给广大客户带来了更智能、更实用、更温暖的金融和非金融服务，是本行数字金融创新发展的重要实践。

**案例：民生银行发布手机银行 7.0 版**

本行自 2012 年推出手机银行以来，累计进行 6 次全面升级，于 2023 年 1 月正式推出手机银行 7.0 版。在前期建设的基础上，7.0 版围绕“贴心、陪伴、成长、守护”理念，从升级智慧金融、丰富衣食住行生活场景、打造全旅程用户体验、科技赋能普惠养老等方面入手，将金融与科技深度融合发展，为用户提供智能化、个性化和有温度的金融和非金融服务，推动“全、智、快、简、捷”综合服务能力再上新台阶。

## 二、生态文明·促进绿色低碳

民生银行坚持绿色发展理念，做绿色低碳的先行者，积极发展绿色金融，大力发展绿色信贷，支持节能环保、清洁生产、清洁能源等产业发展；坚持绿色运营，着力减少企业运营过程对环境的影响；积极应对气候变化，切实防范由气候变化风险带来的系统性金融风险，立志成为生态文明建设的典范标杆。

### （一）发展绿色金融

本行聚焦绿色低碳发展重点，探索业务创新，加大绿色信贷、研发推广绿色普惠金融产品、参加绿色金融交流、服务碳市场，推动绿色金融业务发展。

#### 1. 拓展绿色金融业务

##### （1）筑牢绿色金融基石

本行致力于构建牢固的绿色金融基石，优化绿色金融顶层设计和规划，将绿色及可持续发展战略融入经营管理各个方面，围绕制度、业务、创新、识别、审批、资源、考核、科技等，加快完善自身多层次绿色金融经营管理体系，不断提升绿色金融服务质效。2023 年本行继续担任“可持续市场倡议”中国理事会创始理事成员单位。

- 绿色认定审批流程优化：**优化绿色认定自动化系统审批流程，提高审批效率，推进绿色数据治理和报表自动化，提升数据准确性，实现全口径绿色融资报表的自动化生成。
- 绿色金融数据治理：**通过强化数据治理、提高数据准确性，全面推动绿色金融业务的规范发展。
- 绿色银行评价管理工作：**加强监测分析及评价督导机制，参与绿色银行评价新标准修订，并在本行组织自评价，查找差距、逐步提升，借鉴同业绿色金融实践经验，助力提升本行绿色银行评价。
- 绿色信贷管理考核：**充分运用平衡记分卡、授权等工具，激励先进，鞭策落后，优化考核指标，推动本行绿色信贷业务持续健康、高效发展。

##### （2）创新绿色金融产品

本行高度关注碳权交易、央行碳减排支持工具、农户屋顶光伏发电等细分场景，相继推出“碳排放权质押融资”“减排贷”“光伏贷”等创新子产品，持续开拓企业低碳减排融资渠道。加强行业纵深维度绿色金融服务，专注于钢铁、储能等领域，发布行业绿色发展综合解决方案，支持高碳行业低碳转型与

新兴绿色产业发展。

**案例：“民生光伏贷”助力光伏产业发展**

本行携手分布式电站领军企业打造绿色金融产品“光伏贷”，在帮助农民“免费”安装光伏设备，光伏发电的收益在全部覆盖贷款本息的同时，为农民带来额外收益，光伏余电上网也可以有效减少碳排放。截至 2023 年末，“民生光伏贷”累计投放 2,315 笔，放款金额达 3.2 亿元。为光伏制造企业延展产业链、拓宽销售渠道、扩大生态圈、提升全产品收益，提供了高效金融支持。

**案例：武汉分行创新排污权抵质押贷款，助力企业绿色发展**

武汉分行在深入了解某民营化工企业存在融资需求且拥有排污权证的基础上，迅速制定排污权抵押贷款方案，创新引入排污权抵押，有效盘活环境资源权益资产。通过绿色通道审批，分行快速向企业发放了 2,500 万元的排污权抵押+保证组合贷款，有效助力企业盘活排污权资产，扩大生产经营，促进了环境资源的有效利用。

**(3) 助力绿色信贷**

本行深入贯彻国家绿色金融、气候投融资、碳减排等政策要求，持续发挥金融支持绿色低碳发展的积极作用，通过丰富全普系产品服务体系，聚焦特定区域、行业、领域、客群和项目，加大绿色产业信贷投放，定期披露碳减排贷款相关信息，助力国家双碳战略目标。截至 2023 年末，本行绿色贷款余额 2,642.41 亿元，较年初增加 843.29 亿元，增幅 46.87%；清洁能源产业绿色贷款余额 564.08 亿元，较年初增长 54.28%。

**绿色信贷策略**

- 强化政策引领：**结合国家及监管政策制定创新的绿色金融信贷政策，将绿色信贷明确为优先支持领域，并配置差异化授权。一方面，积极支持高效节能、环保、资源循环利用装备制造；另一方面，结合转型金融政策导向，聚焦“节能增效”业务机会，积极支持高耗能、高排放行业的生产工艺升级、节能环保改造。
- 聚焦六大绿色产业：**将重心聚焦在清洁能源、清洁生产、节能环保、基础设施绿色升级、生态环境、绿色服务六大绿色产业。通过细分领域政策导向，配置专项授权，有序淘汰高耗能、高污染、产能过剩行业，推动产业结构升级。
- ESG 风险全面管控：**通过制订授信指引、ESG 风险评估标准及合规审查清单，实现对高耗能、高污染、产能过剩行业的全面管控。在信贷准入等全流程风险管控中，将 ESG 风险因素纳入考量范围。
- 助力绿色低碳转型：**为各行业绿色低碳转型提供指导，明确差异化授信策略、准入标准和风控要点，助力各行业实现绿色低碳目标。

**绿色信贷节能减排折算量指标**

绿色信贷节能减排折算量	数说 2023
折合节约标准煤（万吨）	401.33
折合减排二氧化碳当量（万吨）	807.53
折合减排化学需氧量（万吨）	38.10
折合减排氨氮（万吨）	1.13
折合减排二氧化硫（万吨）	22.03
折合减排氮氧化物（万吨）	25.33
折合节约用水量（万吨）	194.54

**案例：哈尔滨分行金融支持助力区域节能减排**

2023 年，哈尔滨分行为 WLY 哈尔滨公司投放 16.1 亿元项目贷款，帮助其节能升级建设。升级改造项目可为企业提升 60 兆瓦供热能力，每年节约燃煤 6.5 万吨；同时对烟气中的余热加以利用，年回收冷凝水 27 万吨，进一步降低污染物排放及烟气温度；年度同比减排烟尘 43 吨，二氧化硫 315 吨，氮氧化物 278 吨，达到节能减排、降低污染物排放等环保要求。

## 2. 绿色金融交流与合作

本行积极与亚洲金融协会、银行业协会、中国绿金委、中国责任投资论坛等行业协会，与中金研究、中节能、中诚信绿金、商道融绿、亚投行等业界知名机构，就绿色金融、气候风险管理、ESG 评级、转型金融等主题，开展业务经验、典型案例、良好实践的交流、研讨，参与银行业《绿色金融》从业者教材的编撰以及银行业绿色信贷评价标准的修订。

**案例：民生银行举办“聚力储能 和合共生”储能金融论坛**

2023 年，民生银行作为“第十一届储能国际峰会暨展览会”唯一合作金融机构代表，成功举办了以“聚力储能 和合共生”为主题的储能金融论坛。论坛上，本行发布了名为“民生易聚”的储能产业综合化金融服务方案，吸引了近百家储能企业与投资机构参与，通过直播平台观看的人数超过 103 万人，彰显了民生银行积极践行绿色金融理念，为储能产业的可持续发展持续贡献力量的责任与担当。



“聚力储能 和合共生”储能金融论坛

### 3. 服务全国碳市场

本行紧密关注市场动态和工业企业绿色升级改造融资需求，深化与碳交易所的合作，探索创新业务模式。成功推动湖北省首单跨履约周期地方碳排放权质押贷款、辽宁省全国碳排放权配额质押贷款、湖北省排污权抵押+保证组合贷款、上海市全国碳配额担保信用证业务等项目，为企业提供多元化的低碳减排融资渠道，在市场上树立了良好的示范效应。

#### 案例：民生银行举办“碳市场发展及碳金融创新”专题培训

2023年8月，本行召开“碳市场发展及碳金融创新”专题培训，推动相关工作人员深入了解全球碳市场建设发展的现状与趋势、碳金融业务的创新与实践，进一步提升本行在绿色金融领域的专业能力，推动碳金融业务的持续创新发展。

## （二）坚持绿色运营

本行树立绿色运营理念，倡导践行绿色办公，推进绿色低碳运营场所建设，开展丰富多彩的员工绿色环保活动，促进低碳理念深入人心，构建生态友好型银行。

### 1. 坚持绿色采购

本行始终秉持绿色采购理念，不断推进相关实践，确保在同等条件下优先选择节能环保产品。针对工程项目、网点建设、科技设备、办公家具、办公用品、印刷品等采购项目，明确了绿色环保、节能认证、环境管理体系认证、绿色回收等准入条件或评价标准。

同时，在采购过程中积极引导供应商共同履行绿色发展责任。在采购的准入、考核评价、不良行为管理等各个环节，对供应商的环境和社会责任履行情况的审查和动态监控。

## 2. 倡导绿色办公

本行践行绿色办公理念，通过打造全行一体化智能办公体验，解决内部协同困难、决策流程繁琐、管理模式落后等难题，实现数字办公的绿色转型。以飞书平台为基础，通过本地化部署整合了先进办公工具与银行自研系统，打造了“i 民生”协同办公平台，实现了办公方式的绿色升级。2023 年 6 月，“i 民生”在全集团正式上线，日活率达 90%，实现集团一体化办公。

- **提升工作效率：**推动各效率工具深度使用，统一待办接入 1,700 余个流程，配置 140 余个线上审批流程，创建 100 余个订阅号，协同效率和数字化水平大幅提升。
- **优化管理模式：**聚焦办公、管理、业务等场景搭建上千个多维表格轻量化智能应用，构建全行知识分享体系，健全基层问题反馈解决渠道，将敏捷思维、数字理念融入全行运行中，重塑团队协同、信息流转、流程精益、科技响应等新型管理模式。
- **转变内部文化：**从工具使用入手，从行为改变开始，通过全行上下对“i 民生”的深度使用，推动简单、高效、协同等理念逐步入心入脑，强化“一个民生”的运行机制，塑造适应改革转型和业务发展新文化。



新一代办公系统“i 民生”

### 数说 2023

- 近三年度实施节能技术改造项目均已完成，实际节能量可达 27.15 吨标准煤/年。
- 全面推行节约用纸，纸张用量较去年压降 13%。
- 鼓励并引导各类会议向线上迁移，报告期内全行共召开线上会议 272,710 场，其中“i 民生”视频会议 270,924 场、集成视频会议 1,786 场。

## 3. 建设绿色银行

本行加速推进绿色数据中心建设，全面打造资源更均衡、供给更敏捷、运行更高效的可靠绿色数据中心。在确保机房高可用、高连续性的前提下，持续

推进机房节能降耗与技术改造，建立绿色运营维护体系，加速机房绿色转型，实现低碳可持续发展。新建的马坡二期和合肥异地灾备数据中心，在设计阶段就将绿色节能技术和清洁能源的应用方案纳入重要内容。



马坡主生产中心机房效果图

#### 荣誉认可

- 荣获中国银行业协会绿色信贷专业委员会授予的“绿色银行评价先进单位”
- 中国新闻社“2023 年度低碳榜样”
- 华尔街见闻“0 碳未来·绿色金融类 ESG 创新实践案例”
- 银行家杂志“2023 年度银行家 ESG 金融服务创新卓越机构”
- 经济观察报“2023 年度卓越绿色金融实践银行”等

## 4. 践行环保公益

本行积极举办植树造林、咖啡渣回收再利用、踏绿捐步、垃圾分类等多项环保公益活动，提升员工对环境保护的关注，促进员工培养绿色环保的理念，引导员工低碳生活、健康生活，以实际行动践行环保公益。

#### 案例：香港分行组织西贡白水碗海滩清洁环保活动

香港分行深入贯彻绿色低碳发展理念，持续开展环境保护宣传活动，组织由员工及家属组成的 30 多人志愿者团队，赴西贡白水碗开展海滩清洁环保活动，将海滩堆积垃圾及漂流上岸海洋垃圾进行归类清理，恢复海滩美丽和洁净，以实际行动践行 ESG 绿色发展理念。



志愿者团队合影



志愿者清理海滩垃圾



## 5. 保护生物多样性

民生银行高度重视生物多样性保护，将生物多样性保护纳入关键业务板块，加大生物多样性保护力度，助力生态系统可持续发展。

**将生物多样性保护要求纳入年度信贷政策**，明确要求以自然承载力为基础，以保护优先、自然恢复为主的原则，遵循生物多样性公约、湿地公约、濒危野生动植物种国际贸易公约等相关条约。

**将生物多样性风险作为重要风险类别**，纳入全面风险管理框架，建立行业、区域、项目层面生物多样性风险防控机制，在信贷准入等全流程风险管控中，考虑生物多样性保护因素，密切关注相关项目对生物多样性的影响，全面提升生物多样性风险的治理和防控。

**开展“拯救大鸨保护网络”项目**，引入长垣市绿色未来环境保护协会在河南省新乡黄河湿地国家级自然保护区开展大鸨保护科普进校园活动、普法宣传，与当地政府、执法部门、媒体、志愿者联合开展昼夜巡护、严打盗猎分子等方式，构建大鸨保护网络，累计开展宣传活动 30 余场，覆盖群众 11 万人次。

**开展“蒙新河狸新家园计划”项目**，支持阿勒泰地区自然保护协会通过体系化手段，对人工水利设施进行调查并设计河狸迁徙通道，调查收集栖息地环境因子数据，设计河狸野放栖息地评估及改造技术规范等，帮助蒙新河狸种群解决当下面临的重大问题，同时为我国学界河狸研究提供科研数据和经验。

### （三）应对气候变化

民生银行高度重视气候变化，完善气候治理机制，切实防范由气候变化风险带来的系统性金融风险，将气候变化纳入风险管理体系中，通过识别并对气候相关风险进行管理，积极应对气候变化产生的风险。2023 年，本行继续开展气候风险敏感性压力测试，对气候风险管理情况开展了两次全面性自评。

#### 1. 完善气候治理机制

本行在深化气候治理机制方面采取了一系列措施，为更全面、有效地管理环境风险和推动可持续发展提供了坚实基础。

●制定年度《中国民生银行风险偏好陈述书》《中国民生银行风险管理策略》和《中国民生银行绿色金融信贷政策》，明确了在绿色金融领域的战略导

向，强调在业务运作中积极支持符合绿色标准的项目，为客户提供环保可持续发展的金融产品。

- 建立《中国民生银行绿色金融管理办法》，通过董事会审议通过，确立绿色金融管理的具体制度，明晰管理流程、相关职责，将环境、社会和治理（ESG）风险以及气候风险纳入全面风险管理体系，确保对 ESG 风险的全面监测、评估和有效管理。

#### 案例：香港分行发布《绿色金融与气候风险管理专题披露报告》

2023 年 6 月 27 日，香港分行编制完成并正式对外发布《绿色金融与气候风险管理专题披露报告》。这是香港分行发布的首份绿色金融与气候风险管理专题披露报告，全方位、多层次地展示了分行气候风险管理情况、绿色低碳运营表现及绿色金融业务工作成果。

## 2. 应对气候风险变化

本行积极应对环境与气候变化带来的发展机遇和风险挑战，采取了综合性的措施以应对气候风险变化。

- 通过组织培训，提升了员工对气候相关数据的认知和评估能力，并积极适应监管政策，将气候风险因素纳入尽职调查报告。
- 与国内外合作伙伴深入交流，推动 ESG 领域的合作，共同提升 ESG 水平。

#### 荣誉认可

- 入选生态环境部宣传教育中心《企业气候行动案例集》
- 荣获 21 世纪“活力·ESG”评选环境友好案例奖
- 入围《华尔街见闻》第二届“年度 ESG 创新实践榜”

#### 案例：开展气候投融资试点建设，应对气候变化

2023 年 8 月 6 日，民生银行受邀参加 2023 中国气候投融资联盟成立仪式，并与北京绿色交易所签署战略客户协议。双方将在 CCER 抵质押融资、碳金融创新，以及气候投融资平台搭建、项目支持、碳资产管理等方面建立紧密的战略合作关系，共同推动国家绿色金融改革创新试验区和气候投融资试点建设。

#### 案例：开展 2023 年绿色金融暨 ESG（气候）风险管理培训

2023 年 11 月 9 至 10 日，本行举办绿色金融暨 ESG（气候）风险管理培训。邀请业界知名专家，深度解读绿色金融监管政策、业界发展趋势、碳管理与投融资等多个方面最新政策要求及发展趋势。



绿色金融暨 ESG（气候）风险管理培训

## 三、银树火花·用心服务大众

民生银行秉持“情系大众，服务民生”的使命，以人为本，以人为本，携手员工成长，打造幸福职场；致力于社会公益事业，注入“民生”力量，坚定做幸福社会的守护者。

### （一）携手员工成长

本行坚持营造“尊重专业人才、尊重价值创造、以奋斗者为本”的文化氛围，严格遵守员工权益保护相关的法律法规，建立覆盖全体员工的福利体系，关爱员工身心健康发展，不断完善培训体系和职业晋升机制以帮助员工成长，追求员工与本行共同发展。

#### 1. 打造幸福职场

##### （1）保障基本权益

2023 年，民生银行严格遵守相关法律法规，保障员工录用、薪酬福利、健康体检等各项合法权益，构建和谐劳动关系。在员工招聘和内部晋升等有关政策规定和工作实践中，不因性别、民族、生理疾患等因素区别对待，确保公平公正。报告期内，未发生聘用童工及强制劳动事件。

**保护女性员工权益。**为女性员工特殊权益提供制度保障，修订集体合同中“女职工特殊保护”相关条款。

**关心员工诉求。**制定《中国民生银行劳动争议协商调解管理办法》，各级机构建立劳动争议协商调解委员会，代表各级经营层与员工对争议事项进行协商调解与监督。

##### ●数说 2023

- 员工总数 60,843 人
- 女性员工占比 56.54%
- 少数民族员工占比 4.7%
- 女性管理者比例 37.6%
- 香港分行当地员工比例 63.05%
- 劳动合同签订率 100%
- 社会保险覆盖率 100%

##### 案例：西安分行开展员工法律咨询服务系列活动

为了帮助员工更好处理工作和生活中的法律问题，积极保障员工工作和生

活的合法权益，西安分行开展了员工免费法律咨询服务活动。现场咨询当天，员工就诉讼仲裁、权益维护等问题进行法律咨询，获得满意答复。活动提高员工的法律意识，降低其在工作生活中的法律风险。

### (2) 聚焦民主管理

2023 年，本行推动职工民主管理更加制度化、程序化、规范化，组织召开职工代表大会，审议了涉及员工切身利益的一系列规章制度和事项。各级工会持续完善了以职代会为基本形式的企业民主管理制度，组织职工合法参与民主选举、决策、管理和监督，积极促进职工有序参与民生银行公司治理。

积极推动民主管理工作落地，持续运营“民声心语”平台，收集并解决基层业务发展需求，建立长效的员工问题反馈机制，切实解决员工关注问题。报告期内，通过平台收集并解决基层问题 894 个。

### (3) 完善薪酬福利

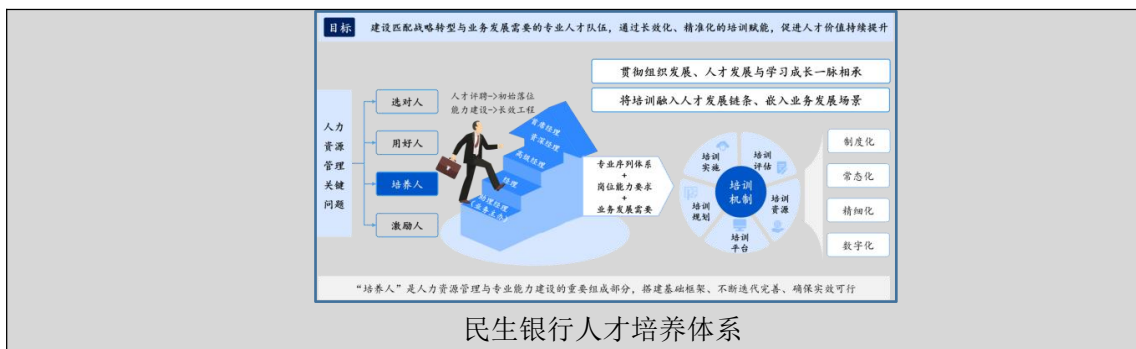
本行严格按照国家法律法规，为员工缴纳社会保险、公积金，建立补充医疗保险、企业年金，保障员工按照国家规定享受节假日及年休假。不断完善薪酬结构，建立科学合理的薪酬福利政策。截至 2023 年末，本行完成 41 家分行的岗位定价薪酬改革工作。

## 2. 关心员工发展

本行不断优化人才培养体系建设，开展多样分层的培训项目，建立畅通的职业发展通道，帮助员工不断挖掘自身的无限可能，促进员工成长与公司高效发展同步。

### (1) 优化人才培养体系

本行高度重视员工发展，打造符合转型发展要求的人才队伍，加强重点人才的引进和培育，推动员工成长进步和企业发展相统一。2023 年全面推进以“学习地图”为核心牵引的培训体制机制改革，完成专业序列学习地图建设，为员工提供与职业发展路径匹配的定制化培训内容。



在人才培养方面，本行牢固树立“长期主义”的人才培养理念。根据青年人才成长发展规律，从校招生入职起步，将人才培养分为学习期、成长期和发展期等不同阶段，分阶段明确培养定位与举措。通过业务培训、任务历练、轮岗交流等方式，循序渐进夯实业务技能，拓宽员工专业视野、提升综合复合能力。同时，配套多元化选用机制，在专业和管理序列双通道上为员工打开职业发展发展空间，打造适应转型发展需要的人才梯队，实现人才与组织的共同发展。

导师制是本行人才培养的重要配套机制。在职场融入、成长关怀、职业发展等方面提供“陪伴式”辅导，帮助员工快速融入企业文化，掌握专业技能，适应岗位要求，实现健康、稳步的职业成长。

**案例：温州分行青年员工与导师“双成长”培养体系建设项目**

温州分行为加强人才培养，对导师机制进行了探索创新，实施青年员工与导师“双成长”培养体系建设项目。该项目在“选拔-培训-双选-辅导-评价”的闭环管理下，每一阶段都配套了特色举措。如由青年员工描述理想的导师画像、双选、举办结对仪式、搭建开放化对话平台等，提升青年员工和干部的参与度和传帮带氛围。

<p>“选拔-培训-双选-辅导-评价”闭环管理</p>	<p>民生青年导师双选平台</p>
-----------------------------	-------------------

**(2) 畅通职业发展通道**

本行致力于为员工打造更加完善的职业发展平台，2023 年全面完成专业序列改革落地实施，基于银行价值链建立专业序列岗位体系和任职资格标准，通过科学的评价流程完成本行专业人才的评价与岗位适配，畅通专业人才发展通道。立足新发展阶段、面向新发展要求，本行将改革过程中的先进做法与实践萃取提炼，完成常态化的专业人才发展制度建设，加大各领域专业人才的培养与发展，对内持续构建良好的选人用人氛围、激发组织活力；同时，体制机制优势在外部招聘中逐步显现正面影响，在人才市场上逐步形成良好口碑。

**案例：民生银行获评“2023 中国年度最佳雇主 30 强”**

2023 年 12 月 15 日，民生银行参与由智联招聘联合北京大学社会调查研究中心、北京大学国家发展研究院在成都举办的“2023 中国年度最佳雇主”颁奖典礼，在十万余家参评企业中脱颖而出，荣获“中国年度最佳雇主 30 强”。



获评“2023 中国年度最佳雇主 30 强”

### 3. 悉心员工关怀

本行致力于共创美好生活，定期组织开展丰富多彩的员工活动，关爱员工生活，纾解员工困顿，积极为员工打造舒适、温馨的工作氛围，帮助员工舒缓工作压力、改善生活质量。

#### (1) 落实员工关爱

本行始终坚持严管厚爱，切实关心关爱员工健康成长。持续开展“职工之家”“职工小家”“职工书屋”“心灵驿站”等职工服务阵地建设，将服务职工触角进一步扩大和延伸。

#### 数说 2023

- 全年共建“职工之家”3 个
- 民生银行挂牌“职工小家”100 家
- 共建“女职工关爱室”15 个

**维护员工心理健康**，充分利用心理健康 24 小时热线、心理关爱一对一咨询、健康主题咨询、健康大讲堂等形式多样的活动，帮助员工疏导压力，健康工作生活。民生银行工会引进“心灵关爱行动”（简称 EAP）服务，员工和家属均可以享受专业的 EAP 服务，接受全方位的心理咨询和辅导，解决在工作和生活等方面遇到的各种问题。截至 2023 年末，EAP 热线服务次数 1,769 次；使用 EAP 热线与咨询服务时长 2,199.5 小时。

#### 案例：北京分行用“心”守护，打通心灵关爱“最后一公里”

2023 年，北京分行创新建立“心灵关爱大使”队伍，推动员工心理关爱服务工作向纵深发展。首批“心灵关爱大使”共计 131 人，来自分行 102 家经营机构及 29 个部室。日常工作中，“心灵关爱大使”作为身边人及时发现并给予相对专业的帮助，第一时间解决或缓解员工的问题，让员工感受到温暖和关心，提升员工幸福体验。

**关心关爱困难员工**。开展困难帮扶送温暖活动，元旦春节期间，慰问困难家庭 243 个，发放慰问金 163 万。

**案例：济南分行开展困难员工两节“送温暖”活动**

济南分行持续推进家园文化建设，搭建了困难职工帮扶、走访慰问等多层次的梯度工作格局。2023 年两节期间，共走访慰问困难员工 25 人，发放慰问金 14.4 万元。员工及家属们表示分行的关怀让他们感受到浓浓的幸福感和归属感。

**(2) 落实安全生产**

本行坚决落实安全生产，筑牢安全防线。2023 年，通过开展专项排查整治行动，在各机构开展消防安全、电气燃气等专项安全检查工作，组织安全保卫重大事故隐患专项排查整治及应急演练活动。

**安全培训与应急演练指标**

指标	数说 2023
全行各级机构安全培训教育次数（万次）	3.56
全行各级机构安全培训累计参与人次(万人次)	89.00
安全应急演练次数(万次)	0.96
安全应急演练参与人次(万人次)	24.00

**案例：民生银行“消防安全月”专题安全培训和体验活动**

2023 年，本行积极组织安保相关人员在顺义区应急公共安全实训基地进行“全国消防安全月”专题安全培训和体验活动。活动覆盖消防理论授课、应急场景模拟体验、灭火器户外实训等环节，涵盖火灾疏散逃生、高层逃生、绳结、个人防暴防护、地铁飞机交通安全、车辆溺水被困逃生、地震、暴风雨等自然灾害自救技能七个模块，强化员工消防安全意识，提升安全防范技能。



“消防安全月”专题体验



“消防安全月”专题培训

**(3) 平衡工作生活**

民生银行秉持“快乐工作，健康生活”的理念，倡导员工把握工作节奏，在实现工作与生活平衡的前提下，在职业发展道路上不断前进。

**案例：民生银行“探秘 AI 智慧之旅”家庭日活动**

2023 年 8 月，本行组织员工携家属和孩子走进科大讯飞北京总部，开展“探秘 AI 智慧之旅”家庭日活动，探索 AI 与工作生活的关系，激发青少年对科学的热爱，极大提升了员工的幸福感与获得感。





“探秘 AI 智慧之旅”家庭日活动

### 案例：兰州分行举办“团建迎仲夏 携手栖云行”工会主题活动

2023 年 5 月，兰州分行举办“团建迎仲夏 携手栖云行”主题活动。通过参观甘肃特别支部红色展馆、民俗街、“如意甘肃”等，让大家从紧张忙碌的工作状态走出来，有效推动分行家园文化建设，丰富员工生活、燃烧活力，提升员工士气。



兰州分行“团建迎仲夏 携手栖云行”主题活动

## （二）增进民生福祉

本行通过创新金融产品与服务，帮助解决养老、医疗、住房保障等民生领域存在的短板环节，将金融资源投向民之所盼的重点领域，响应中央金融工作会议关于做好养老金融的要求；并围绕社保、医保、住房公积金等政务便民场景，打造线上化、平台化的便捷服务，增加金融可及性，便民金融场景。

### 1. 社区服务建设

2023 年是民生银行社区金融战略实施十周年，十年间社区网点肩负着打通金融服务“最后一公里”的使命，深深扎根在社区之中，将各类服务拓展到居民生活领域，成为服务社区居民的一股不可或缺的重要力量。本行全面启动社区金融升级，以“便民智慧银行”“普惠服务银行”为发展定位，进一步提升金融服务能力，共建小区和商圈生态，积极融入社区生活服务场景，广泛提供金融与非金融服务，积极回应人民群众对美好生活的向往。

**案例：北京分行打通金融服务“最后一公里”**

北京分行社区支行以“惠民、便民、利民”为社区服务出发点，广泛提供金融与非金融服务。在 15 分钟便民生活圈之内，社区支行积极配合街道和居委会，员工以志愿者的身份深度参与居家养老、社会治理、反诈防骗、助农团购、捐书捐物、公益演出等活动，不断优化提升“家门口的银行”的贴心体验。

## 2. 优化便民服务

2023 年，本行继续以社区网点为依托，发挥网格化服务优势，构建便民服务矩阵，开办悦享金融课堂，组织文娱活动等多种形式丰富客户休闲生活，打造出富有特色的养老金融服务体系；围绕“场景+服务”链接线上线下多场景需求，为年长人群、亲子、车主等客群提供丰富的客户权益，提升消费场景便捷性，全面提升客户体验。

**案例：深圳分行“蜂巢计划”入驻农批市场，助力城市“菜篮子”稳定供应**

2023 年，深圳分行启动海吉星农批市场“蜂巢计划”，聚焦农批商户个性化融资需求，解决小微商户“融资难”“融资贵”问题。截至 2023 年末，深圳分行“蜂巢计划”授信总金额 6,390 万元，其中在海吉星农批市场授信总金额 4,690 万元，单户最高授信额度 800 万元。推动农产品流通产业高质量发展，为深圳市民提供更加丰富、安全、稳定的“菜篮子”供应。

## 3. 服务小微企业

本行聚焦小微企业需求，迭代升级小微金融产品服务，创新服务小微企业的渠道和方式，探索解决小微企业贷款难的新途径和新方法。聚焦解决客户痛点，围绕“场景、信用、线上、数智”四项服务，发布“民生小微服务升级方案”。

- 推动小微场景金融定制：**推出“蜂巢计划”，为特定经营场景的小微客户定制差异化服务方案。
- 建设小微专属移动金融：**推出民生小微 App3.0，打造“小微企业的专属口袋银行”。
- 助力小微企业数字化转型：**推出“民生 e 家”，围绕人力、财务、经营三大领域，为中小微企业提供人事管理、薪税管理等方面的数字化管理工具。

### （三）传递公益温暖

民生银行坚持“发展成果与社会共享”的理念，开展涵盖教育支持、医疗

服务等方面的公益实践，鼓励员工参与志愿服务，致力于构建更加富强、公正、美好的社会。截至报告期末，全年对外捐赠资金 1.24 亿元（含物资捐赠折款 3,270 万元），惠及人数超过 5,300 万人次，以实际行动倾情回馈社会。

## 1. 教育公益

民生银行高度重视教育事业，大力服务科教兴国和人才强国战略，各地分行广泛开展公益办学、捐资助学。在河南滑县、封丘县从强化校园建设、赋能教师成长和补充学生素质教育课程三大维度切入金融扶智，实现从“有学上”到“上好学”的转变。

### 案例：民生美疆班公益项目

本行连续第 15 年与北京市美疆助学基金会合作开展助学公益事业，在新疆克州阿合奇县和阿合陶县建立了“一对一亲情对口班——民生美疆班”，对 91 名学生开展资助。



用心资助，用爱温暖，公益大爱美疆公益行

### 案例：厦门分行设立“厦门民生长青公益基金”，助力教育扶持

厦门分行携手厦门市海峡青少年发展基金会设立“厦门民生长青公益基金”，2023 年筹集 307,650 元爱心善款，用于厦门欠发达地区莲花镇中心小学及下辖 6 个乡村教学点教育公益项目，以实际行动为振兴乡村教育贡献厦门民生力量。

### 案例：昆明分行成立立坪村教育基金，守护留守儿童

立坪村属于云南高海拔特困山区，地广人稀，交通基础设施极度落后，自然灾害易发频发，年轻教师不愿进来，优秀教师留不住，师资力量严重薄弱，学生多为留守儿童。昆明分行 952 名员工筹集了资金 20 万元，成立立坪村教育基金，帮助学校老师及立坪籍学生发展振兴，为乡村振兴提供内生动力，2023 年 9 月，分行被中共洱源县委、洱源县人民政府评为“2023 年尊师重教先进集体”。

## 2. 健康公益

本行持续开展公益实践，连续第 16 年支持中华红丝带基金艾滋病防治项目；连续第 11 年全额出资开展“光彩·民生银行先心病救治”项目，为促进“健康中国”事业和社会和谐稳定贡献民生力量。

### 案例：“光彩·民生”公益项目爱心守护先心病患儿

“爱心守护——光彩·民生银行先心病救治”项目是民生银行全额出资、联合中国光彩事业基金会共同执行的公益项目。项目实施 11 年来，本行累计投入资金 6,500 万元，行走超过 3 万公里，深入西藏、新疆南疆、四川凉山、甘肃临夏等地区开展筛查救治工作，共筛查疑似患儿 6,341 名，救治确诊患儿 1,165 名。

项目通过对先心病患儿开展持续救治，为患儿解除了病痛，延长了生命，帮助困难家庭消除因病致贫隐患，进一步促进了民族团结和社会和谐稳定，产生了较大的社会反响，得到了当地党委和政府的高度好评，形成科学合理、可复制的项目模式。



爱心守护——光彩·民生银行先心病救治项目

### 案例：太原分行发起“为爱卷袖 并肩同行”志愿献血活动

太原分行了解到血液库存走低、临床用血告急的情况，第一时间联合太原市血液中心发起“为爱卷袖 并肩同行”志愿献血活动。活动期间共有 56 名志愿者完成志愿献血，献血量 22,000 毫升。太原市血液中心主任特向分行赠予“服务大众献热血，情系民生勇担当”牌匾。

## 3. 特色公益

本行连续 9 年实施“我决定民生爱的力量——ME 创新资助计划”，累计捐赠资金 10,110 万元，为 216 个致力于乡村振兴、社区发展、教育支持、健康福祉、生态文明等领域的创新公益项目提供资金支持，项目惠及 31 个省、自治区、直辖市，受益人包括外来务工人员、心智障碍群体、残障群体、留守儿童、乡村中小学生等，直接受益人次超过 29 万。2023 年，“ME 公益创新资助计划”荣

获凤凰网行动者联盟“特别贡献奖”。

责任透视窗：



扫码查看第九届 ME 创新计划

#### 4. 志愿服务活动

本行秉持“服务大众，情系民生”使命，发扬奉献、友爱、互助、进步的志愿服务精神，建立健全志愿服务长效机制，不断壮大志愿者队伍，打造志愿服务品牌，以实际行动向社会传递温度。

志愿服务活动指标

指标	数说 2023
开展志愿服务活动次数（次）	203
开展志愿服务活动参与人数（万人次）	1.2

##### 案例：深圳分行组建“圳青春”志愿服务队

深圳分行推进青年志愿服务活动常态长效，立足“奉献、友爱、互助、进步”志愿精神，组建“圳青春”青年志愿服务队，吸纳近百名青年员工加入，打造“圳青春·志愿行”公益服务品牌。志愿服务队以帮扶弱势群体为重点，走进坪山培英学校开展“书香志愿行”活动，为孩子们送去“书香”，将征集的 300 余本适龄图书捐赠给培英学校微澜公益图书馆，丰富孩子们的课余生活。组织四位青春共读者走进课堂，为同学们开展反假反诈科普教育、财商绘本共读等活动，助力孩子们丰富知识、体验阅读乐趣。

## 四、行稳致远·稳健护航发展

民生银行紧跟国家“坚持稳中求进工作总基调”经济方针，以稳中求进，好上加快为工作目标，将可持续发展理念与本行经营深度融合，完善风险管理，注重客户体验，加快数字化转型，大力推进“生态银行”“智慧银行”建设，提供深层、专业、贴心的金融服务。

### （一）稳健合规运营

本行不断强化内控合规管理建设，持续加强和完善内部治理，通过开展“内控合规管理建设年”“内控合规管理提升年”“操作风险管理年”等系列活动，围绕强理念、固制度、控案件、深整改四方面，推进“四梁八柱”内控合规管理体系建设，以高质量合规管理为稳健经营和可持续发展保驾护航。

#### 1. 规范公司治理

##### （1）完善治理结构

本行坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，持续加强党的领导与公司治理的深度融合，股东大会、董事会、监事会和高级管理层按照“各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡”的原则，依法合规履行法定职责，持续提升公司治理水平。报告期内，本行持续完善公司治理顶层设计，推进《公司章程》修订，并于 2023 年 11 月获国家金融监督管理总局核准。

本行高度重视董事会建设，不断提升董事会专业性、独立性和多元化程度。截至报告期末，本行董事会共由 18 位董事组成，其中股东董事 9 人、独立董事 6 人、执行董事 3 人，独立董事人数占董事会成员人数的三分之一以上，符合监管规定及《公司章程》，确保董事会决策科学性。

**董事会构成指标**

指标	数说 2023
董事会人数（人）	18
董事会性别构成（男/女）	17/1

##### （2）保障投资者权益

本行秉持“为投资者服务，对投资者负责”的理念，采取多种措施，维护投资者权益。截至报告期末，召开股东大会 1 场，业绩说明会 2 场；组织行领导和主要部门在多个重点地区开展业绩路演等各项活动 99 场，接听投资者热线

200 余通，处理咨询邮件近 200 封，回复上证 e 互动平台提问 59 则，切实回应投资者关切，确保投资者在公司治理中获得应有的权益保障。

#### 荣誉认可

- 荣获中国证券金紫荆奖“卓越投资者关系管理上市公司”
- 香港投资者关系协会“投资者关系大奖—卓越证书”
- 被中国上市公司协会评为“2022 年报业绩说明会最佳实践”
- 连续两年被国际权威刊物 IR Magazine 提名为大中华区“最佳投资者关系网站”

#### 投资者关系相关指标

指标	数说 2023
投资者来访场次（场）	99
投资者来访人次（人次）	1,041

#### （3）强化信息披露

2023 年，本行严格遵循沪港两地证券交易所及行业监管规定，按照“真实、准确、完整、及时、公平”的原则，持续完善信息披露制度体系，合规高效开展信息披露工作，及时对外发布各类定期报告和临时公告，确保所有股东有平等的机会获取本行信息。报告期内，本行信息披露工作未受到监管机构处罚。

#### 数说 2023

- 在上交所发布 4 份定期报告，68 份临时公告
- 在香港联交所发布 133 份信息披露文件

#### 荣誉认可

- 2022 年年度报告荣获美国通讯专业联盟（LACP）年报大赛商业银行组最高奖项“白金奖”
- 信息披露特色实践及管理创新举措入选中国上市公司协会《上市公司董办工作最佳实践案例》

## 2. 筑牢风控底线

### （1）全面风险管理体系建设

本行贯彻落实党中央重大决策部署和监管要求，确定“落实战略、坚守底线、风控为本、稳健进取”的年度风险偏好。2023 年，推进“四梁八柱”风险内控管理体系建设，明确体系建设年度实施任务；优化风险管理传导机制，打造“风险偏好+风险管理策略+信贷政策+专项风险制度+风险限额+风险报告+风

险考核”七位一体的传导体系，深化应用水平，提升传导效果，发挥对业务发展的引领作用。实现三道防线全覆盖、各类风险全覆盖、基本要点全覆盖，切实助力本行稳中求进高质量发展。

## （2）重点领域风险管控

本行高度关注包括利率风险、流动性风险、信息科技风险等在内的重点领域风险管控，强调对不同领域风险进行差异化和全流程管理，并及时做好各类风险防范与化解，确保主要实质性风险总体可控。

**利率风险管理：**密切关注境内外市场波动，提升集团层面债券投资业务的统一管理，完善利率风险管理体系建设，创建信用债预警平台，为业务发展保驾护航。

**流动性风险管理：**牢固坚守流动性风险安全底线，坚持审慎稳健的风险偏好，高度重视并优化风险预警管理机制，对流动性风险开展全要素、集团式、精细化、前瞻性监测与管理。

**信息科技风险管理：**组织总分行和各附属机构在制度管理、问题整改、风险自查、专项治理等方面开展提升工作，提高本行信息科技风险问题整改质效，开展自查自纠，进行信息科技风险培训，全面增强全员风险意识。

## （3）开展风险管理培训

本行通过线下培训、线上直播、集中授课等多种方式，面向民生银行的管理层和基层员工开展风险管理相关培训，切实增强全员风险意识和防范能力。全面提高本行员工识别风险、应对风险的能力。

### 案例：民生银行开展 2023 年全集团操作风险管理专题培训

为贯彻落实巴塞尔协议III、国家金融监督管理总局最新要求，本行开展了 2023 年全集团操作风险管理专题培训，系统介绍了近年来外部监管动态及本行操作风险管理体系优化的最新进展，讲解了操作风险管理工具应用实务及专项风险管理领域的业务规范、案件与案防管理实务。本行 30 个部门、43 家经营机构及 4 家附属机构的 166 名操作风险管理工作相关中管或业务骨干现场参加培训，并全程通过线上视频进行直播，此次培训夯实了本行全面风险管理基础，有效提升操作风险管理能力。

### 数说 2023

- 开展 10 场全面风险培训
- 参与培训 7,340 人



### 3. 恪守合规经营

#### (1) 完善合规管理体系

本行严格遵守《中华人民共和国商业银行法》《商业银行合规风险管理指引》等相关法律法规要求，搭建《中国民生银行合规管理办法》基本制度，开展合规审查，定期更新合规政策，建立内外部合规沟通渠道，完善合规管理体系，保障银行业务的合法合规。

- 《中国民生银行员工行为禁止规定》《中国民生银行从业人员行为非现场监测管理办法》试行届满，转为正式制度。
- 上线从业人员网格化管理系统，本行自 2023 年 5 月起正式使用，并开展直播培训，合计 467 人参与培训，并上线 3 门培训课程。
- 开展产品制度完备性排查及制度文件“层层加码”治理，持续优化完善内控合规制度体系。

#### 法律与合规培训指标

指标	数说 2023
法律培训次数（次）	5,842
法律培训人数（人次）	341,680
合规培训次数（次）	9,164
合规培训人次数（人次）	198,392

#### (2) 开展反洗钱相关工作

为深入贯彻落实中央金融工作会议精神，充分发挥反洗钱在维护国家经济金融安全和社会稳定、推进国家治理体系和治理能力现代化中的重要作用，积极维护人民群众切身利益，本行 2023 年持续完善反洗钱内控体系、开展反洗钱培训，推动民生银行反洗钱条线机构及个人积极践行遏制和防范洗钱犯罪社会责任，全年因协助打击洗钱犯罪、反洗钱专业能力突出获国家机关各类表彰 138 次。

<b>完善反洗钱 内控体系</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●重视个人、企业、社会面临的洗钱风险，主动对标最高国际标准和最佳同业实践，加强反洗钱内控体系建设，打造出一套“集团化、专业化、智能化”的洗钱风险管理体系。</li> <li>●强化“评估+检查”双支柱管理导向作用，提升制裁合规及风险管控能力，不断巩固洗钱风险监测分析“金融情报枢纽”专业发展定位，做深做实反洗钱创造价值的管理理念，以维护金融系统的稳定和安全。</li> </ul>
<b>开展反洗钱</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●为加强本行全体员工的反洗钱意识，开展“定向分层”的反洗</li> </ul>

<b>培训与宣传</b>	钱培训、宣传。 ●开展面向管理层和一线业务人员的反洗钱培训 4,065 次，484,100 人次参与反洗钱培训，反洗钱宣传活动受众达到 13,422,286 人次。
--------------	---------------------------------------------------------------------------------------

### (3) 商业道德和反腐败

2023 年，本行持续推进反腐败斗争，完善反腐败体系建设，报告期内，面向董事会开展反贪污培训 3 次。通过培训、内部监察等手段，加强员工商业道德教育，严禁腐败行为的发生，确保经营活动的正当性和诚信性。截至报告期末，共开展反腐败培训 1,239 次，覆盖员工 197,947 人次。

#### 反腐败培训指标

指标	数说 2023
反腐败培训次数(次)	1,239
反腐败培训人数(人次)	197,947
面向员工开展反贪污培训次数(次)	958
开展廉洁教育培训次数(次)	1,303

## (二) 至臻服务客户

本行坚持以客户为中心，把“为客户创造价值”的观念融入经营的各个环节，高度重视客户权益维护，创新普及金融知识，提升客户服务质量，保障客户隐私安全，为客户带来更加专业和贴心的服务体验。

### 1. 保障客户权益

#### (1) 强化投诉管理

**健全投诉机制：**修订《中国民生银行消费投诉处理管理办法》，制定《中国民生银行消费投诉处理实施细则》等多项制度，明确投诉工作职责和工作要求，建立健全客户投诉管理工作机制，确保依法合规开展投诉处理。

截至报告期末，根据国家金融监督管理总局最新一期消费投诉情况通报，本行投诉总量、每千营业网点投诉量、每千万个人客户投诉量均低于同业机构中位数。

**完善投诉管理：**通过客服热线、网点以及监管转办等渠道受理并处理的客

户投诉量为 198,430 笔<sup>1</sup>。梳理投诉业务的办理渠道、业务类别，并总结投诉原因，针对性开展溯源整改，切实提升投诉处理质效、积极改进产品和服务。

### 各地区投诉分布指标

地区	投诉数量	地区	投诉数量	地区	投诉数量
北京*	138,346	天津	1,951	大连	785
广东	8,154	湖北	1,913	吉林	709
江苏	6,274	重庆	1,866	辽宁	706
深圳	4,072	浙江	1,752	黑龙江	480
陕西	2,948	安徽	1,336	宁波	472
山西	2,842	广西	1,268	海南	457
上海	2,842	云南	1,117	宁夏	347
河北	2,651	湖南	1,112	内蒙古	309
河南	2,602	江西	890	甘肃	281
山东	2,507	厦门	822	新疆	132
四川	2,491	青岛	797	青海	64
福建	2,281	贵州	791	西藏	63

注：信用卡中心投诉并入北京

截至报告期末，本行收到的投诉，从业务分布来看，主要集中在信用卡（65.82%）、借记卡（20.19%）和贷款（7.23%）三个领域；从投诉业务办理渠道来看，中后台业务渠道（51.08%）略高于前台业务渠道（48.92%），而前台业务渠道项下电子渠道投诉最多（58.41%）；从投诉发生原因来看，主要是消费者对管理制度、业务规则与流程不理解，对债务催收不满，对定价收费提出改进意见。本行将持续根据客户投诉反映的问题，不断改进产品、优化服务，切实保障消费者的合法权益。

**关注投诉建议：**在官网首页、手机银行 App 首页、95568 语音电话一级菜单提供投诉受理渠道，强化投诉管理系统建设，建立实施投诉监测分析机制，定期开展投诉数据分析，完善投诉考核指标体系，推动提升客户满意度，不断提高客户投诉精细化管理水平，推进投诉管理数字化转型。

### 2023 年民生银行 95568 热线解决投诉指标

指标	数说 2023
95568 渠道接获的客户投诉数目（起）	68,558

<sup>1</sup>受消费者维权意识持续增强、本行零售银行业务总体增长、监管投诉热线扩容、催收策略恢复、账户风险防控要求更加严格、社会层面“提前还贷”潮和存量房贷利率下调新热点事件等因素综合影响，2023 年度投诉总量出现增长。

95568 渠道接获的客户投诉办结率 (%)	99.39
95568 渠道客户满意度 (%)	99.79
远程银行 (视频) 服务客户数 (万人次)	689.4
远程银行 (视频) 服务客户满意度 (%)	99.61

## (2) 金融知识普及

本行加强消费者金融知识普及宣教工作，打造“集中+常态”并重的消费者权益保护教育宣传体系，面向老年人、青少年农村居民等开展多元化、全渠道、高频次的线上线下金融知识普及活动。

### 数说 2023

- 不断提升全行消费者权益保护专业能力，全年累计开展消保培训近 4,000 次，覆盖超过 57 万人次；全行各机构累计开展线上线下消费者权益保护教育宣传活动 19.8 万次，触及消费者超过 48 亿人次
- 累计创作原创教育宣传文案 1.4 万个
- 优秀做法获得中央级媒体报道超过 2,000 次

### 责任透视镜：普及金融知识 我们在行动

**大连分行：**充分利用数字媒体开展线上宣教，在微信公众号建立消保专栏，每周发布原创消保宣教资料，陆续发布了《行长讲消保》《以案说险》《反诈小提示》《防范不法贷款中介》等多系列原创宣教作品。

**拉萨分行：**前往洛扎县拉康镇普及金融知识，向参会人员发放宣传手册讲解平时比较常见的洗钱、网络诈骗以及假币犯罪的手段。



拉萨分行 2023 年度普及金融知识万里行活动现场

**宁波分行：**联动外卖骑手打造“金融知识宣传套餐”，将外卖送餐过程变为安全防范流动课堂，通过“驿站+骑手+群众”的形式，将金融知识送达到广大居民，扩大宣传活动覆盖面。

**温州分行：**开展以“信用温州 全民共建”为主题的老年人金融知识宣传活动，围绕防范电信诈骗、防范“征信洗白”“征信修复”陷阱等内容，提醒社区居民加强防范，引导老年人理性选择、正确使用金融产品和服务。



温州分行“反诈卫士”面对面为老龄客户讲解金融知识

## 2. 优化服务体验

### (1) 升级网点服务

本行不断加强线下渠道建设，填补城市新兴区域网点布局空白；截至 2023 年末，本行境内分支机构网络实现了省、自治区、直辖市、计划单列市的全覆盖，包括 147 家分行级机构<sup>1</sup>、2,459 家支行营业网点。不断完善线下销售网络，布放自助设备数 3,070 台，提升客户服务可及性。

本行将零售作为优先发展的长期性、基础性战略业务，立足“便民智慧银行，普惠服务银行”的定位，从便民利民角度着手，积极探索特色化、多元化网点经营模式，提升网点服务环境和服务能力，以实际行动践行金融为民。

#### 案例：南宁分行打造“书香银行”

南宁分行升级网点特色服务，以“书香满民生”为网点主题，持续推动品牌书院矩阵建设和书香社会普及。截至 2023 年末已升级南宁自贸区支行、金湖支行、桂雅支行、江南支行、盛科城社区支行、广西大学社区支行、北海分行营业部、桂林城北支行及柳州八一支行等 9 家网点“书香满民生”环境改造及服务优化，网点内部环境简捷、舒适、温馨、智能化强，注重客户交互体验，让广大客户在享受优质金融服务同时享受文化增值服务，擦亮服务实体经济、服务社会民生窗口。



南宁分行桂雅分馆阅读区



南宁分行与南宁市图书馆共建流通图书馆

<sup>1</sup> 含 42 家一级分行（不含香港分行）、105 家二级分行（含异地支行）

## (2) 关爱银发群体

本行聚焦人口老龄化加剧背景下“银发群体”日益增长的金融与生活需求，积极推动金融服务适老化改革创新，搭建专属产品及服务体系，让老年客群享受到“有温度”的金融服务。

### 案例：成都分行持续提升适老化服务能力

成都分行不断优化营业场所软硬件设施，辖内各网点厅堂均为老年人配备有老花镜、放大镜、雨伞等便民设施。每家网点均设有爱心窗口、老年人绿色通道、爱心座椅，供老年客户或其他特殊客户群体服务使用。柜面放置信息交流板，为听力视力不好的老年人有效传递信息。低柜设置老年人支付服务专岗，及时解答老年客户疑问，将暖心服务送到老人身边。



推进网点环境设施改造，改善老年人服务体验

### 案例：泉州分行面向老年客群开展金融知识普及

2023 年 10 月，泉州分行桥南小微支行主动联合社区党建+邻里中心及社区老人会，通过义剪、义诊、趣味游园会等寓教于乐、群众喜爱的形式面向老年客群及家庭客群开展金融宣传、提供关怀服务，受到广大老年客户的欢迎和认可。

## 3. 守护客户安全

本行聚焦网络安全、资金安全、客户隐私保护等方面，积极开展各项安全培训教育活动。截至 2023 年末，面向民生银行员工开展培训宣传与教育活动，覆盖本行员工 59,027 人，合同外包人员 9,283 人，年度人均培训时长约 4 小时。

### (1) 保护客户隐私

本行严格遵循《中华人民共和国个人信息保护法》，修订《中国民生银行网络金融条线消费者权益保护实施细则》，明确个人金融信息收集、使用存储、加工、传输、提供、公开、删除各环节保护要求，不断完善个人信息保护机制，保障客户隐私安全。报告期内，未发生重大信息安全事件。

**案例：北京分行推进客户个人信息安全保护**

北京分行发布《依法理性维护自身权益防范非法代理维权侵害》等 10 部短视频，提示个人信息在不同金融业务场景中的风险防范，聚焦“一老一小一新”重点群体，宣教金融知识，全方位、多角度开展个人信息保护宣教。

**(2) 保障资金安全**

本行高度重视客户资金安全保护，全面落实《中华人民共和国反电信网络诈骗法》提升阻诈能力，加强反诈技防力度，对可能影响客户资金安全的行为进行评估分析，全力防范客户资金受损风险。报告期内，本行完成民生银行、民生小微、全民生活等 7 个安卓版 App 反诈标识申请、标注工作。

通过线上及线下、专题讲座等多渠道积极开展防诈骗知识培训。2023 年，本行举办第四届“民生杯”劳动和技能竞赛暨反诈专题竞赛，以赛促学，提高反诈技能。民生银行共有 5 万人次参加《反电信网络诈骗法》学习，竞赛过程最终形成 68 个宣传素材、50 个反诈策略。

**责任透视窗：用心守护群众“钱袋子”**

- 沈阳分行：**有效识别可疑线索，协助破获虚拟币诈骗团伙；联手公安机关抓捕嫌疑人，并获得沈阳市公安局新型犯罪研究中心感谢信。
- 长春分行：**积极运用警银联动，依托“警银协作，警银融合”的工作机制，与公安机关多次合作，全力为百姓守住“钱袋子”。
- 苏州分行：**落实国务院“将金融知识普及纳入国民教育体系，切实提高国民金融素养”的有关要求，积极与大中小学建立合作，共同做好金融机构与教育机构联合宣教活动。
- 青岛分行：**为每一台 ATM 机配上“紧急联系人”，并要求紧急联系人电话 24 小时保持畅通并及时接听，以解决客户问题。
- 上海分行：**联合上海市公安局治安总队开展“警银联动”反诈宣教直播，探讨热点电信诈骗事件，向大众普及如何有效防范诈骗、保护个人财产安全。

**(三) 创新科技金融**

科技创新是引领现代化建设的重要动力。本行坚决落实 2023 年中央金融工作会议提出的“五篇大文章”中的“科技金融”工作部署，高度重视金融产品与科技创新的深度融合，不断创新和升级金融服务模式，为客户提供数字化产品和服务，坚持数字化转型，强化数据安全体系建设，提升科技金融服务能力。

## 1. 创新金融产品服务

本行高度重视科技金融发展，持续创新金融产品，提高服务效能，提升企业金融服务获得感和便利度。2023 年，本行推出线上自动化审批纯信用贷产品“易创 E 贷”，支持专精特新企业从业务申请、授信审批到签约提款的全流程线上化操作，大幅提升企业贷款效率；与上海技术交易所合作开发“易创 E 贷”产品，解决知识产权评估成本及效率问题，为科创企业知识产权赋予流动价值。



民生银行“易创 E 贷”发布

### 案例：长沙分行打造“星火贷”专项服务方案

长沙分行围绕企业成长的不同阶段，设立星火信用贷、星火担保贷等综合信贷服务，满足企业个性化需求，支持和培育高精尖领域中有所突破的重点科技企业做大做强，为科创型中小微企业注入新动能。



## 2. 推动金融数字化转型

本行加速推进数字化转型工作，持续强化业务与科技双向融合，以数字化带动重塑银行价值链和赋能实体经济。聚焦“打造敏捷高效、体验极致、价值成长的数字化银行”的核心目标，牢牢把握数字经济发展主线，推动数字金融发展和金融服务现代化。

### 案例：“民生快贷”助力数智转型

2023 年，本行推出“民生快贷”项目，通过数字化手段构建小微线上模型贷产品体系，规划布局若干场景赛道，包括：供应链场景赛道、政府采购场景赛道、流量平台场景赛道、民生快贷通用产品，以及专精特新-易创 E 贷、农贷通两个子项目产品。

#### (1) 建设高效“生态银行”

本行坚定落实数字化金融转型生态银行的建设要求，大力发展开放银行业务，与银联开放银行网络建立合作伙伴关系，在贷款、账户、结算等多领域开拓开放性业务，大力拓展银行产业生态。

### 案例：民生银行携手政采云有限公司共建服务中小微生态新体系

民生银行基于全国首个政府采购云服务平台供应商诉求，从“账户服务、结算服务、融资服务、权益服务、保障服务”五方面出发，加大金融科技与业务的深度融合与创新，为政采云平台 190 余万家中小微企业提供优质金融服务，致力于打造全场景、全生态的综合金融服务方案。



政采云·民生银行生态合作启动活动

#### (2) 打造便捷“智慧银行”

本行贯彻落实数字化转型战略，着力升级智慧金融服务，不断在将金融风险大模型融入数字化发展体系上做出思考和探索，并将其作为深化“智慧银行”建设的重要工具。2023 年，本行持续拓展“智慧银行体验店”建设版图，截至 2023 年末，本行共 11 家体验店正式面客，3 家试营业中，有温度的智慧化服务获得社会大众的高度认可和一致好评。



郑州分行北龙湖支行“智慧银行体验店”



武汉分行自贸区支行“智慧银行体验店”

### 3. 全力保障数据安全

本行严格遵循《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》，制定《中国民生银行数据分类分级管理办法》《中国民生银行数据安全定级管理细则》《中国民生银行数据安全管理办法》，基于边界防御、网络隔离、主机防护、入侵检测及应用安全等构建了完善的信息安全防御体系。报告期内，本行未发生数据泄露等安全事件。

- 强化数据安全制度建设：**制订并发布《中国民生银行数据分类分级管理办法（修订版）》，细化分级框架与数据分类标准，确定个人信息敏感程度分级标准规范，开展个人信息保护影响评估。
- 持续推进灾备建设：**完成代理业务平台、零售营销渠道系统、企业级客户信息系统等 57 套系统同城灾备建设，完成统一电子渠道平台、公共支付平台、新短信平台等 8 套系统异地灾备建设及扩容工作。建设以北京马坡机房为主中心，北京鹏博士机房为同城灾备中心，郑州河南电信机房为异地灾备中心的“两地三中心”灾备体系，实现重要信息系统灾备覆盖率 100%。

#### 数据安全指标

指标	数说 2023
6688 工单服务满意度 (%)	99.94
全行网络安全攻防演练次数 (次)	2
系统灾备建设数量 (套)	65
IT 灾备演练次数 (次)	14
IT 灾备演练参加人数 (人次)	780
IT 灾备演练培训次数 (次)	6

## 未来展望

2024 年是实施“十四五”规划的关键一年。中国民生银行将响应“坚持稳中求进工作总基调”，怀揣“服务大众，情系民生”的使命，上下一心，通力合作，加快构建新发展格局，规避风险、把握机遇，聚焦“民营企业的银行、敏捷开放的银行、用心服务的银行”战略定位，坚持科技创新，持续推进数字化转型，坚定走好可持续发展之路。

**扎根主业，服务实体经济。**以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持稳中求进、以进促稳、先立后破理念，积极融入新发展格局，深耕民营企业、中小微企业，服务实体经济高质量发展。持续加大对新兴实体产业扶持力度，夯实零售金融，增强金融服务能力，满足各行业新兴产业、重点领域、薄弱环节的金融需求，成为实体经济稳健发展的源头活水。

**防控风险，确保稳健发展。**持续加强党建引领，坚持稳健发展、合规经营，树牢底线观念，强化风险防控意识和防范化解金融风险能力。进一步优化风险管控流程，加强信用监测管理，确保企业发展稳中向好。

**绿色运营，践行双碳战略。**坚持绿色发展理念，持续发展绿色金融，增加绿色信贷投放，大力支持节能环保、清洁能源等产业发展，助力客户进行绿色转型。长期坚持绿色运营，将绿色发展理念贯彻到本行经营管理的各个环节，深入推进绿色低碳运营场所建设，践行绿色办公、低碳经营，积极实践双碳战略。

**发展普惠金融，助力共同富裕。**坚定共同富裕发展目标，坚持发展成果由社会共享的理念，发挥企业优势，持续拓展普惠金融服务广度和深度，创新金融产品，精准让利，帮助小微企业纾困解难。聚焦民生事业，健全民生公益平台，积极开展公益帮扶活动，切实履行社会责任。

**创新科技金融，紧抓数字化转型。**坚持以科技创新带动企业发展，将科技金融作为重点发展对象，持续创新升级金融产品，提升企业客户获得金融产品的便利度。坚持数字化转型，以科技赋能金融服务，推动数字金融发展，打造便利数字服务，持续建设“生态银行”和“智慧银行”。

道阻且长，行则将至。2024 年，中国民生银行将紧跟国家发展战略，坚定发展方向，携手各利益相关方，凝心聚力，砥砺前行，坚定不移走可持续发展道路，奋力成就“长青银行，百年民生”愿景。

## 附录

### (一) 关键绩效表

经济绩效指标	2023 年	2022 年	2021 年
总资产(亿元)	76,749.65	72,556.73	69,527.86
营业收入(亿元)	1,408.17	1,424.76	1,688.04
归属于母公司净利润(亿元)	358.23	352.69	343.81
基本每股收益(元)	0.72	0.71	0.71
纳税总额(亿元)	193.98	226.14	277.24
每股社会贡献值(元/股)	5.66	5.50	5.52
董事会人数(人)	18	18	18
村镇银行数量(家)	29	29	29
村镇银行各项贷款余额(亿元)	262.18	251.37	244.72
普惠型小微企业贷款余额(亿元)	6,122.70	5,490.51	5,048.15
累计发放普惠型小微企业贷款(亿元)	6,982.95	6,256.97	5,705.29
社会绩效指标	2023 年	2022 年	2021 年
报告期末员工总数(人)	60,843	59,756	57,613
社会保险覆盖率(%)	100.00	100.00	100.00
劳动合同签订率(%)	100.00	100.00	100.00
少数民族员工占全员比例(%)	4.70	4.62	4.50
女性员工比例(%)	56.54	56.34	55.66
女性管理者比例(%)	37.60	37.52	37.00
香港分行当地员工比例(%)	63.05	66.79	64.12
合规培训次数(次)	9,164	5,475	2,360
反洗钱培训次数(次)	4,065	5,927	6,331
95568 渠道接获的客户投诉数目(起)	68,558	55,070	20,401
工单服务满意度(%)	99.94	99.99	99.99
IT 灾备演练次数(次)	14	13	10
全行各级机构安全培训教育	3.56	3.37	2.88

次数（万次）			
全行各级机构安全培训累计参与人次（万人次）	89.00	82.35	60.69
安全应急演练次数（万次）	0.96	0.79	0.76
安全应急演练参与人次（万人次）	24.00	22.46	17.24
定点帮扶无偿帮扶资金（万元）	3,753.00	3,700.00	3,603.00
公益捐赠额（亿元）	1.24	1.01	1.06
<b>环境绩效指标</b>	<b>2023 年</b>	<b>2022 年</b>	<b>2021 年</b>
绿色信贷余额（亿元）	2,642.41	1,799.12	1,073.17
支持应对气候变化贷款（亿元）	2,222.76	1,533.00	888.78
折合节约标准煤（万吨）	401.33	319.12	96.99
折合减排二氧化碳当量（万吨）	807.53	466.08	169.67
折合减排化学需氧量（万吨）	38.10	50.70	64.41
折合减排氨氮（万吨）	1.13	1.06	0.97
折合减排二氧化硫（万吨）	22.03	9.55	3.36
折合减排氮氧化物（万吨）	25.33	3.09	0.56
折合节约用水量（万吨）	194.54	89.00	46.77
视频会议次数（次）	2,136	2,983	933
办公用水量（吨）	167,017.00	138,540.00	159,725.00
办公用电量（度）	58,268,854.50	46,038,431.40	39,628,272.00
天然气（立方米）	1,341,052.29	1,287,534.55	1,159,358.00
汽油（吨）	39.53	39.72	44.25
柴油（吨）	0.00	0.00	0.00
热力消耗量（百万千焦）	5,731.00	6,063.00	5,204.00

注：

1. 纳税额根据本年度入库税款统计，相关指标对比期数据已重述。
2. 折合节约标准煤、折合减排二氧化碳当量、折合减排化学需氧量、折合减排氨氮、折合减排二氧化硫、折合减排氮氧化物、折合节约用水量均为绿色信贷节能减排折算量。

3. 视频会议次数统计口径为会议系统中提取及线下临时会议数据。
4. 办公用水量、办公用电量、天然气、汽油、热力消耗量统计口径为在京 8 个办公区。

## (二) 鉴证报告



普华永道

2024/SH-0139  
(第一页, 共三页)

### 注册会计师独立鉴证报告

致：中国民生银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对中国民生银行股份有限公司（“民生银行”）2023年度社会责任报告中选定的2023年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

### 关键数据

本报告就以下选定的2023年度民生银行社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 绿色信贷余额（亿元）
- 普惠型小微企业贷款余额（亿元）
- 村镇银行数量（家）
- 报告期末员工总数（人）
- 社会保险覆盖率（%）
- 女性管理者比例（%）
- 劳动合同签订率（%）
- 境内外分行机构及网点数（家）
- 反洗钱培训次数（次）
- EAP 热线服务次数（次）
- 使用 EAP 热线与咨询服务时长（小时）
- 线上会议次数（场）
- ME 创新资助计划累计捐赠资金（万元）
- 95568 渠道客户满意度（%）

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的2023年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2022年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

### 标准

民生银行编制2023年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)  
中国上海市黄浦区湖滨路202号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021  
总机：+86 (21) 2323 8888, 传真：+86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com



普华永道

2024/SH-0139  
(第二页, 共三页)

### 董事会的责任

按照编报基础编制2023年度社会责任报告关键数据是民生银行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制, 以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

### 我们的独立性与质量管理

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则(包括国际独立性标准)中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量管理准则第1号。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系, 包括与遵守职业道德要求、职业准则和适用的法律和法规要求相关的政策与程序。

### 注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对 2023 年度社会责任报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第 3000 号(修订版)——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作, 以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同, 且范围较小。因此, 有限保证鉴证业务获取的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此, 我们不会就 2023 年度社会责任报告中选定的 2023 年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制, 发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2023 年度社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险, 以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。我们所实施的工作包括:

- 1) 与民生银行总行参与提供社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 对选定的社会责任报告中关键数据实施抽样检查;
- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。





普华永道

2024/SH-0139  
(第三页, 共三页)

#### 固有限制

我们提请使用者注意, 针对非财务数据, 尚无公认的评估和计量标准体系, 因此存在不统一的计量方法, 这将会影响公司间数据的可比性。

#### 结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何事项使我们相信 2023 年度社会责任报告中选定的 2023 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

#### 使用限制

本报告仅向民生银行董事会出具, 不得用作任何其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他方负责或承担任何责任。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

中国·上海市

2024 年 3 月 28 日

### （三）关键数据编报基础

**绿色信贷余额（亿元）：**社会责任报告披露的绿色信贷余额是指报告期末中国民生银行用于投向节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务、采用国际惯例或国际标准的境外项目、绿色贸易融资及绿色消费融资领域的贷款余额的汇总数。

**普惠型小微企业贷款余额（亿元）：**社会责任报告披露的普惠型小微企业贷款余额是指报告期末中国民生银行按国家金融监督管理总局（原中国银保监会）口径统计的小微企业贷款余额，即单户授信总额 1000 万元以下（含）的小微企业贷款余额（包括小型微型企业贷款余额、个体工商户贷款余额、小微企业主贷款余额，不包含票据贴现及转贴现业务余额）。企业分类标准遵循工信部《中小企业划型标准》进行分类。

**村镇银行数量（家）：**社会责任报告披露的村镇银行数量是指报告期末由中国民生银行作为主发起行，经国家金融监督管理总局（原中国银保监会）批准发起设立的村镇银行总数。

**报告期末员工总数（人）：**社会责任报告披露的报告期末员工总数是指报告期末中国民生银行在职员工总人数，包括合同制员工和劳务派遣员工。

**社会保险覆盖率（%）：**社会责任报告披露的社会保险覆盖率是指报告期末中国民生银行在职合同制员工中缴纳社会保险人员所占比例。

**女性管理者比例（%）：**社会责任报告披露的女性管理者比例是指报告期末中国民生银行中级及高级管理人员中女性占比。

**劳动合同签订率（%）：**社会责任报告披露的劳动合同签订率是指报告期末合同制员工中已与中国民生银行签订劳动合同的员工的占比。

**境内外分行机构及网点数（家）：**社会责任报告披露的境内外分行机构及网点数包括中国民生银行分行级机构（一级分行、二级分行）及网点（一般支行、社区支行、小微支行）总数。

**反洗钱培训次数（次）：**社会责任报告披露的反洗钱培训次数是指报告期内中国民生银行面向全体员工开展反洗钱培训的次数。

**EAP 热线服务次数（次）：**社会责任报告披露的 EAP 热线服务次数是指报

告期内中国民生银行员工及员工家属拨通 EAP 热线的总次数。

**使用 EAP 热线与咨询服务时长（小时）：**社会责任报告披露的使用 EAP 热线与咨询服务时长是指报告期内中国民生银行员工及员工家属拨通 EAP 热线及通过 EAP 热线进行咨询的总时长。

**线上会议次数（场）：**社会责任报告披露的线上会议次数是指报告期内中国民生银行总行及各分支机构通过飞书召开的 i 民生会议以及通过宝利通设备召开的传统视频会议次数之和。

**ME 创新资助计划累计捐赠资金（万元）：**社会责任报告披露的“ME 创新资助计划”累计捐赠资金是指截至报告期末中国民生银行累计向“ME 创新资助计划”提供的创新资助基金的总金额。

**95568 渠道客户满意度（%）：**社会责任报告披露的 95568 渠道客户满意度是指报告期内中国民生银行通过 95568 热线接获的客户服务被评为“非常满意”、“满意”及“一般”的工单数占工单总数的百分比。

## （四）术语注释

根据上海证券交易所发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》<sup>1</sup>的相关要求，结合银行业特征，2023 年本公司的每股社会贡献值为 5.66 元。计算方式如下：

每股社会贡献值[5.66 元]=基本每股收益[0.72 元]+每股增值额[4.94 元]

每股增值额=(纳税额+员工费用+利息支出+公益捐赠额)/期末总股本

项目	单位	2023 年	2022 年	2021 年
一、增项				
1. 纳税额（为国家创造的税收，即企业所得税、增值税、营业税及附加等其他税金，不包括代扣代缴的个人所得税）	亿元	193.98	226.14	277.24
2. 员工费用（向员工支付的工资，即员工薪酬）	亿元	321.76	314.54	310.15
3. 利息支出（向债权人给付的利息，即利息支出总额）	亿元	1646.95	1,554.74	1,519.04
4. 公益捐赠额（公司对外捐赠额，即利息指出总额）	亿元	1.24	1.01	1.06
二、减项				
公司因环境污染等造成的其他社会成本	万元	-	-	0
三、期末总股本	亿股	437.82	437.82	437.82
四、每股增值额	元	4.94	4.79	4.81
五、基本每股收益	元	0.72	0.71	0.71
六、每股社会贡献值	元/股	5.66	5.50	5.52

注：以上数据均为集团口径

<sup>1</sup>上海证券交易所对于每股社会贡献值的相关阐述为：“公司可以在年度社会责任报告中披露每股社会贡献值，即在公司为股东创造的基本每股收益的基础上，增加公司年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠额等其他利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本，计算形成的公司为社会创造的每股增值额。”

## （五）意见反馈

### 尊敬的读者：

本报告是中国民生银行向社会公开发布的第十六份社会责任报告，为了不断改进报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并通过邮箱或邮寄的方式反馈给我们。

邮箱：[csr@cmbc.com.cn](mailto:csr@cmbc.com.cn)

邮寄：北京市西城区复兴门内大街 2 号，中国民生银行总行办公室社会责任管理中心（100031） 58560666-6221

### 您的信息

姓名：

工作单位：

职务：

联系电话：

传真：

E-mail：

### 选择题（请在相应位置打√）

选项	很好	较好	一般	较差	很差
1. 本报告全面、准确地反映了民生银行对经济、社会、环境的重大影响？					
2. 本报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？					
3. 本报告披露的信息、指标、数据清晰、准确、完整？					
4. 本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？					

### 开放性问题

1. 您认为本报告最让您满意的方面是什么？
2. 您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？
3. 您对我们今后编制社会责任报告有何建议？