



2024 | 中国民生银行股份有限公司 社会责任报告 Social Responsibility Report

中国民生银行股份有限公司

2024 年度

社会责任报告

目 录

报告说明	2
专题一：党建引领，续写人民金融新篇章	11
（一）坚定方向，强化“思”引领	11
（二）互融共促，注重“微”治理	12
（三）精准发力，树立“严”作风	14
（四）党团共建，动员“青”力量	15
专题二：金融助农，绘就乡村振兴新画卷	17
（一）顶层部署，谋划帮扶“新篇章”	17
（二）聚力创新，注入乡村“新动能”	18
（三）“千万工程”，打造老村“新面貌”	19
（四）服务新农，传递民生“新关怀”	20
一、民生国计，服务国家战略	22
（一）响应国家战略	22
（二）服务实体经济	25
（三）践行普惠金融	33
二、生态文明，促进绿色低碳	38
（一）发展绿色金融	38
（二）坚持绿色运营	43
（三）应对气候变化	47
三、以人为本·用心服务社会	48
（一）用心服务客户	48
（二）携手员工成长	52
（三）共享公益温暖	61
四、行稳致远·稳健护航发展	66
（一）稳健合规运营	66
（二）全面风险管理	70
（三）客户权益保障	72
未来展望	76
附录	77
（一）关键绩效表	77
（二）鉴证报告	79
（三）关键数据编报基础	83
（四）术语注释	85
（五）意见反馈	86

报告说明

时间范围

2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

发布周期

中国民生银行社会责任报告为年度报告。

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。

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》
- 上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）
- 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》

数据说明

本报告所引用的 2024 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。

保证方法

为了保证报告的真实性和可靠性，本报告提请独立第三方按照《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》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。

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，或致电 010-58560666-6221。网络版报告见网站 www.cmbc.com.cn。

报告联系

曹萱

中国民生银行总行办公室

Email:caoxuan@cmbc.com.cn

实质性议题分析

本行基于对国家宏观政策导向、国内外社会责任标准、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方面的研究对标，结合我行发展战略规划和业务特征，通过开展责任议题识别、评估和筛选工作，最终确立 20 项与我行相关的重要 ESG 议题，议题所包含的内容在本报告中均有系统阐述。

重要性	序号	议题
非常重要	1	信息安全与隐私保护
	2	绿色金融
	3	全面风险管理
	4	普惠金融
	5	商业道德
	6	应对气候变化
	7	客户服务与消保
	8	合规经营
重要	9	保障员工权益
	10	规范公司治理
	11	服务实体经济
	12	科技金融
	13	乡村振兴
	14	绿色运营
	15	数字金融
	16	员工发展
一般重要	17	养老金融
	18	关爱员工
	19	公益慈善
	20	负责任采购

利益相关方沟通

本行高度重视与利益相关方的沟通，积极拓展沟通渠道，充分倾听相关方的意见和反馈，确保与各关键利益方常态化交流，全面了解利益相关方的诉求与期望并积极作出回应，持续提升与利益相关方的沟通成效。

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	<ul style="list-style-type: none"> 规范公司治理 全面风险管理 商业道德 绿色金融 服务实体经济 	<ul style="list-style-type: none"> 数字金融 普惠金融 乡村振兴 养老金融 科技金融 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 规范公司治理 全面风险管理 商业道德 合规经营 	<ul style="list-style-type: none"> 绿色金融 应对气候变化 数字金融 科技金融 	<ul style="list-style-type: none"> 股东会会议 信息披露 定期公告 投资者热线
客户	<ul style="list-style-type: none"> 普惠金融 全面风险管理 服务实体经济 	<ul style="list-style-type: none"> 客户服务与消保 信息安全与隐私保护 合规经营 	<ul style="list-style-type: none"> 客户满意度调查 95568 热线 厅堂投诉 客户关爱活动 信访
员工	<ul style="list-style-type: none"> 保障员工权益 员工发展 关爱员工 	<ul style="list-style-type: none"> 数字金融 科技金融 	<ul style="list-style-type: none"> 职代会 员工活动 员工幸福指数测评 申诉与举报机制
社区及非政府组织	<ul style="list-style-type: none"> 公益慈善 乡村振兴 普惠金融 养老金融 	<ul style="list-style-type: none"> 客户服务与消保 绿色金融 应对气候变化 绿色运营 	<ul style="list-style-type: none"> 志愿者活动 社区宣教 环保行动
供应商	<ul style="list-style-type: none"> 负责任采购 商业道德 	<ul style="list-style-type: none"> 信息安全与隐私保护 合规经营 	<ul style="list-style-type: none"> 日常沟通 公开招标程序 供应商评审 供应商热线

走进民生银行

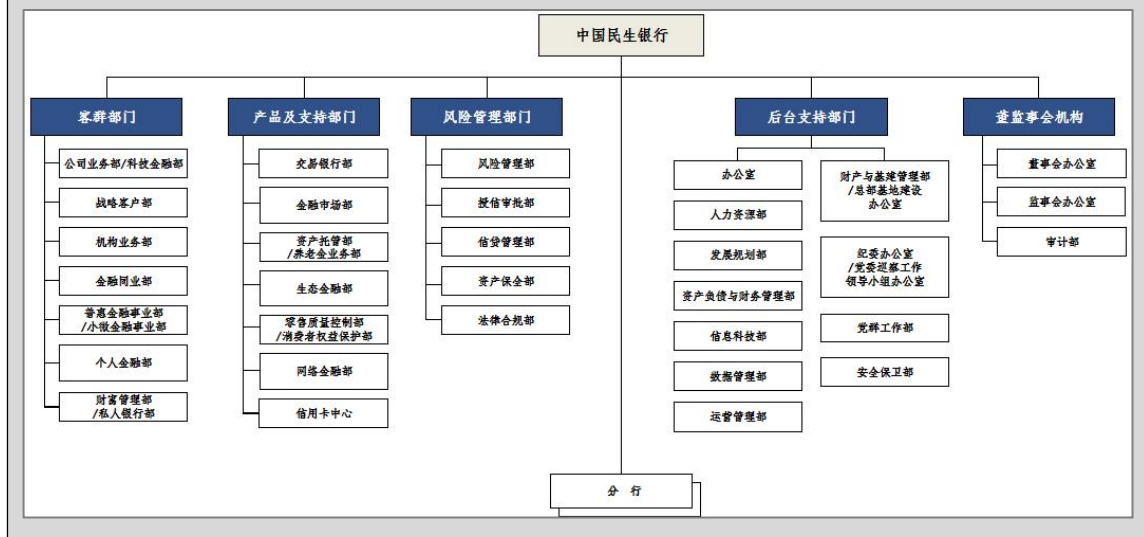
中国民生银行股份有限公司于 1996 年 1 月在北京成立，是中国第一家主要由民营企业发起设立的全国性股份制商业银行，2000 年、2009 年先后在上海证券交易所和香港联合交易所上市，现已发展成为一家总资产逾 7.5 万亿元、净资产逾 5900 亿元，分支机构 2400 多家，拥有商业银行、金融租赁、基金管理、境外投行、银行理财等金融牌照的银行集团，在英国《银行家》“全球银行 1000 强”排名中居第 22 位，在美国《财富》“世界 500 强企业”排名中居第 351 位，在中国银行业协会“中国银行业 100 强”排名中居第 11 位。

成立 29 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”战略定位，坚持走市场化、差异化经营之路，努力建设一家特色鲜明、持续创新、价值成长、稳健经营的一流商业银行，致力于成就“长青银行，百年民生”的宏伟愿景。

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



社会责任管理

1. 责任理念

本行始终坚守“长青银行，百年民生”的愿景，持续践行“以客为尊 以人为本 行稳致远”的价值观，坚持经济效益与社会效益并重，企业责任与社会责任兼顾，深度融入经济社会发展大局，将响应国家战略、发展绿色金融、助力乡村振兴等中国式现代化特色议题纳入社会责任实践探索中，积极融入《负责任银行原则》等国际标准，致力于实现“服务大众，情系民生”的使命，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。

2. 责任治理

本行扎实推进责任治理体系建设，充分发挥董事会在 ESG 决策中的领导力，建立健全 ESG 治理架构，保障 ESG 融入决策、监督、执行各环节，着力提升 ESG 管理水平。

强化董事会责任治理
<ul style="list-style-type: none"> • 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。 • 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，关注政策和规划的执行情况，协助董事会督导经营层开展 ESG 相关工作。
健全社会责任治理架构
<ul style="list-style-type: none"> • 为全面开展 ESG 工作，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。
定期审阅社会责任相关报告
<p>董事会定期审议 ESG 报告和研讨 ESG 事宜，指导和监督管理层开展 ESG 相关工作，并依法依规开展信息披露。报告期内，董事会审议审阅：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 《中国民生银行 2023 年度社会责任报告》 • 《中国民生银行 2023 年度环境、社会及管治报告》 • 《中国民生银行 2023 年度消费者权益保护工作报告及 2024 年度工作计划》 • 《中国民生银行 2023 年度绿色金融实施情况自评价报告》 • 《中国民生银行 2023 年度小微金融暨普惠金融发展情况及 2024 年度工作计划》等。

3. 责任荣誉

荣誉名称	机构
2024 年度 ESG 典范企业奖	第十四届公益节
2024 年度乡村振兴贡献奖	
2024 年度爱心公益机构	中国人民银行
2024 年中国民营企业 500 强第 59 位	全国工商联
2024 年北京民营企业百强第 8 位	北京市工商业联合会
2024 北京民营企业社会责任百强	
普惠金融服务银行天玑奖	证券时报社
全国普惠金融典型案例	21 世纪经济报道
年度卓越供应链金融银行	
2024 数字金融金榜奖—最佳数字生态建设奖	财资中国、财资数科
2024 财资奖—最佳场景解决方案奖	
第五届全球最佳减贫案例	2024 减贫与发展高层论坛
2024 年长青奖“年度卓越供应链金融银行”	《财经》杂志
2024 年“中国年度高净值专业服务”奖	《亚洲银行家》
中国最佳全面风险技术实施奖	
乡村振兴责任银行	联办集团、和讯、财经中国会

荣誉名称	机构	图片
MSCI ESG 评级全球最高等级“AAA”	明晟 (MSCI)	
2024 银行家年度 ESG 金融服务创新卓越机构	《银行家》杂志社	
21 世纪活力·ESG 公司治理案例	21 世纪经济研究院	
综合管理实践 (ESG) 优秀案例	华夏时报	
责任鲸牛奖·ESG“双碳”先锋	责任云研究院	
ESG 品牌建设案例	中国金融传媒	

荣誉名称	机构	图片
银行 ESG 综合表现 TOP20		
ESG 责任典范企业	中国经营报	
2024 年上市公司可持续发展最佳实践案例	中国上市公司协会	
“中国 ESG 上市公司金融业先锋 30” 榜单 (2024) 企业	中央广播电视总台财经节目中心	
“中国 ESG 上市公司先锋 100” 榜单 (2024) 企业		
民营企业 100 强社会责任发展指数民企十强	中国社会科学院	
ESG 治理优秀案例	中国经济信息社	

荣誉名称	机构	图片
第十八届金蝉奖“年度赋能新质生产力 金融机构”	华夏时报	
2024 卓越数字金融大赛“新数智-数字金融 金奖”	金融数字化发展 联盟	
2024 中国科技金融大会“科技金融先锋 榜”优秀案例	中国国际服务贸 易交易会	
2024 年度低碳案例	中国新闻社	
2024 年度最佳金融机构奖	绿色金融 60 人论 坛	

专题一：党建引领，续写人民金融新篇章

2024 年是民生银行贯彻落实党的二十大精神的关键之年，也是深入实施“十四五”规划的攻坚之年。民生银行坚定不移加强党对金融工作的全面领导，认真落实中央金融工作会议精神，推动党建与业务深度融合，扛起从严治党政治责任，以高质量党建引领高质量发展，从更广领域、更深层次，为服务人民金融贡献力量。

（一）坚定方向，强化“思”引领

民生银行坚持党的政治路线不动摇，深刻把握金融工作的政治性、人民性，自觉在思想上政治上行动上同党中央保持高度一致。

1. 以政治建设为统领，全面加强党的建设

民生银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，坚决做到“两个维护”，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神和中央金融工作会议精神，深入学习领会习近平总书记关于党的自我革命的重要思想、关于金融工作的重要论述，以党的创新理论凝心铸魂，有力提升党员的政治能力、理论素养和工作本领。

- **严格落实“第一议题”制度：**民生银行党委把传达学习习近平总书记重要讲话和重要指示批示精神作为党委会“第一议题”；深入开展党委中心组学习，将学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为理论学习的主题主线，围绕“深刻领悟‘两个确立’的决定性意义”“党的二十届三中全会精神”“习近平总书记关于金融工作重要论述”等重点专题开展学习研讨，注重做好学习成果转化，认真开展调查研究，做到学用结合、知行合一。全年总行党委 2024 年开展第一议题学习 27 次，确保党中央的决策部署在全行贯彻实施；总行党委开展 10 次中心组学习研讨，基层党委开展中心组学习 700 余次，注重突出学习的政治性、理论性、实效性，为践行金融工作的政治性、人民性提供坚强政治保证和强大精神动力。
- **坚持思想建党和制度治党紧密结合：**民生银行党委持续加强思想政治建设，在全行上下加强党的创新理论学习，坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂。坚持制度治党，以加强党委规范性文件备案管理为抓手，开展全行基层党委工作规则备案审查“回头看”，夯实党委决策的制度基础，提升党建工作的规范化、标准化水平，不断把党的政治优势、组织优势转化为发展优势。
- **强化基层党组织建设，激发组织活力：**民生银行持续推动基层党支部应设尽设，确保党员作用充分发挥。编制《中国民生银行组织工作标准化手册》，制定 90 余个标准化流程，确保工作规范化。开展“党员先锋岗”活动，发展党员 515 人，强化党员责任意识。同时，通过党委书记抓基层党建述职考核，提升党建工作质量，优化党务团队建设，举办培训班提高党务工作者的政治和履职能力，推动系统党建高质

量发展。

2. 深化精神文明建设，激发组织发展活力

民生银行构筑精神文明高地，深入挖掘党员先锋的先进事迹，充分发挥党员先锋模范引领作用，开展学雷锋活动干在实处、走在前列。

民生银行持续推进精神文明建设，多篇调研成果荣获金融系统思想政治工作和文化建设优秀调研成果奖。各级党组织深入开展学雷锋活动，郑州南阳人民路支行、上海东苑古龙城社区支行和 2 位分行员工分获金融系统学雷锋活动示范点和学雷锋模范荣誉称号。



（二）互融共促，注重“微”治理

民生银行坚持“党建+业务”相融并进，紧扣党建抓业务，抓实业务促党建，持续深化党建与公司治理有机融合，强化责任担当，夯实基层党建，以金融助力经济社会高质量发展不断取得新成效。

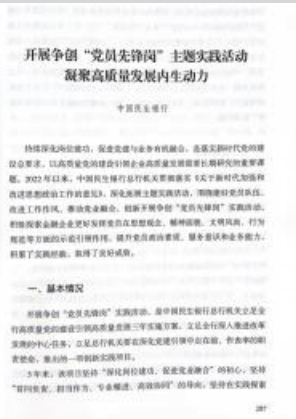
1. 发挥党建优势，共促党业互融

民生银行基层党组织积极主动创新，融入自身特色、思想教育、作用发挥等元素，积极发挥党员先锋模范作用，释放组织活力，更好促进党业互融。2024 年，民生银行总行机关争创“党员先锋岗”相关实践经验分别在《新时代金融思想政治工作学习参考》和《中国金融思想政治工作研究》刊发。

<p>数说 2024</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 开展党建培训活动次数 241 次 ● 开展党建培训活动总时长 1,992 小时 ● 开展党建培训活动参与人数 27,212 人

<p>案例：“党员先锋岗”，推动基层服务创新</p>

民生银行自 2022 年起持续开展“党员先锋岗争创实践活动”，全面提高服务基层质效。2024 年，我行党委进一步加强党建引领，深化党员队伍建设。总行层面的 206 名党员积极参与，开展“承诺践诺”主题党日活动和“为基层解决一个问题”等项目，将调研收集的“问题清单”转化为推动发展的“成效清单”，切实提升服务质效，为业务发展赋能。



《开展争创“党员先锋岗”主题实践活动 凝聚高质量发展内生动力》收录在《新时代金融思想政治工作学习参考》

《在民营银行发挥党员先锋模范作用研究》在《中国金融思想政治工作研究》上发表

案例：哈尔滨分行以党建引领金融服务，助力乡村振兴

哈尔滨分行坚持党建引领，以党支部为核心推动金融服务下沉乡村。分行组建党员先锋队和志愿服务队，通过“走百村、进万家”活动，带领金融服务团队深入田间地头开展调研与宣传。在春耕备耕的关键时期，通过“农贷通”产品为农户提供及时的资金支持，解决农业生产中的“燃眉之急”；通过党建带动和志愿服务，分行将普惠金融落到实处，为乡村振兴和农业发展注入新动能，充分体现党业融合成效。



哈尔滨分行人员在田间地头向农户介绍涉农产品

- **资金投放：**农贷通累计投放 10.39 亿元（较去年同期增长 3.60 亿元）
- **服务范围：**覆盖 71 个村屯，创建信用村 40 个
- **惠及农户：**总计 3,341 户，服务农户 11,865 余人次

- **志愿服务：**5 批次，服务垦区农户 466 户
- **垦区授信：**累计授信 2.10 亿元，投放 1,098 笔，金额 2.04 亿元

2. 强化责任担当，提升服务质效

民生银行主动作为，坚守主责主业，在金融服务中把握好金融供给的规模、结构和节奏，强化工作统筹，注重综合施策。以客户为中心，实施大中小微个人客户一体化经营，持续优化服务，支持民营企业、小微金融、社区金融和乡村振兴等领域，有效发挥作为系统重要性银行的作用。

案例：小微企业有所需，民生银行有所应

为贯彻落实党中央关于支持实体经济的决策部署，民生银行坚持党的领导，聚焦小微企业发展，推出“民生惠”系列贷款产品。该系列通过“场景化、智能化、综合化”的金融服务，满足小微企业在融资中的实际需求。截至报告期末，“民生惠”贷款余额突破 1,000 亿元。未来，民生银行将继续优化该系列产品，推动金融创新，提升服务质量，为更多小微企业提供更便捷、高效的金融支持。

（三）精准发力，树立“严”作风

民生银行坚定不移推进全面从严治党，充分发挥政治引领和政治保障作用，压实管党治党主体责任及监督责任，严守中央八项规定，力戒形式主义、官僚主义，树立高效务实之风。通过加强制度建设、强化制度执行，推进全面从严治党向纵深发展、向基层延伸，坚决打赢反腐败斗争攻坚战持久战。

报告期内，民生银行贯彻落实 2024 年党风廉政建设和反腐败工作部署，将党风廉政建设贯穿于各项工作，组织全行党员认真学习《中国共产党纪律处分条例》，将学习教育融入日常、抓在经常，引导党员以学明纪，以纪正行，切实提升金融队伍的纪律意识和责任担当，为高质量发展提供坚实保障。

案例：开展党纪学习教育专题党课

2024 年 6 月 24 日，民生银行组织开展党纪学习教育专题党课。通过深入解读六项纪律核心要义，以及学习《国家金融监督管理总局系统违反党的纪律典型案例汇编》，党员们深刻领会纪律严守的重要性，结合实际工作检视不足，明确整改方向。这次学习不仅帮助党员从具体案例中汲取经验，更激励大家将严守政治纪律转化为推动业务发展的实际行动。



10月28日，杭州分行召开第14次党委中心组集体学习，要求加强纪律建设



11月27日，昆明分行召开2024年下半年纪检联席会议

（四）党团共建，动员“青”力量

民生银行团委深化青年思想政治引领，强化青年意识形态工作，提升青年引领力。以“优秀实践、热点活动、精彩作品”为载体，组织各机构开展民生青年践学汇、民生故事群享会、青梅先锋云秀场等活动，激发广大员工投身全行高质量发展。2024年，荣获国家金融监管总局系统“理论铸魂 青春担当”青年理论学习风采展示活动一等奖，党建带团建及青年工作实践入选团中央官媒年度特色实践案例。

案例：深化开展“民生青年 SMART 行动”

围绕中心大局，聚焦“五篇大文章”，民生银行团委深化开展“民生青年 SMART 行动”，持续提升青年工作服务中心工作和青年发展的价值贡献。本年度民生青年 SMART 行动首次采取“主体赛+专项赛”方式推进，按照基层机构路演和总行初复赛、决赛三级赛制组织实施，一体化推动完成创客联盟、创新工坊、创星挑战、创效实践四类 12 项主题活动。48 家基层机构敏捷组队汇集创意项目 1,035 个，报送总行参选项目 534 个，评选优秀项目 120 个；识别一批具有创新意识的优秀青年、沉淀一批高价值创新项目，促进贯通“思想引领、赋能培养、研究实践、评比展示、孵化推广、育人激励”链条，形成价值链闭环。





2024 年 5 月 29 日，民生银行开展青年专题学习
学习和“青听”交流活动，深入开展理论
学习、加强学习成果转化

2024 年，民生银行深入开展“民生故事会”
主题活动，选树宣传践行企业文化理念先
进典型

专题二：金融助农，绘就乡村振兴新画卷

加快农业农村现代化、全面推进乡村振兴，是国家发展“全盘棋”的“定星盘”。民生银行深入学习贯彻习近平总书记关于“三农”工作的重要论述以及关于定点帮扶工作的重要指示精神，牢牢把握金融工作政治性、人民性的总体要求，明确“两聚焦”“三不减”“五提升”工作目标，不断推动帮扶工作做新、做实、做深，绘就宜居宜业和美乡村新画卷。

数说 2024

- 连续 23 年对口帮扶河南省安阳市滑县、新乡市封丘县，打造“十位一体”帮扶模式，深耕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
- 全国脱贫地区消费帮扶总额 5,116 万元
- 落地帮扶项目和工作机制 103 项
- 投入无偿帮扶资金 3,782 万元
- 引进无偿帮扶资金 3,431 万元
- 培训乡村振兴关键群体 1.8 万人次
- 惠及人数 2.3 万人次

（一）顶层部署，谋划帮扶“新篇章”

深化组织领导

- 成立以党委书记、董事长为组长，其他党委班子成员组成的乡村振兴工作领导小组，多位行领导分别带队赴乡村振兴示范点、金融服务乡村振兴等重点项目开展调研督导，统筹推进各项帮扶工作。
- 构建“一行兴一乡”结对帮扶体系，积极推进招商引资、产业对接、党建结对、消费帮扶等工作，搭建起“总行机关统筹协调、属地分行前线推动、挂职干部一线落实、全行上下合力帮扶、外部伙伴广泛参与”的工作体系。

压实帮扶责任

- 结合乡村振兴工作的新任务和新要求，制定《2024 年度定点帮扶工作计划》《定点帮扶工作要点》及《全面推进金融服务乡村振兴的意见》等文件，明确帮扶目标与实施措施。
- 对内下发定点帮扶年度考核量化指标，深化形成全行各司其职、各负其责、齐抓共管、协同推进的帮扶格局，对外组织行内机构及外部单位赴定点帮扶县实地调研，强化重点项目调研督导。

加强人员保障

- 先后向定点地区派驻副市长 1 名、副县长 2 名、驻村第一书记 2 名、驻村工作队员 2 名；向全国其他地区派驻乡村帮扶干部 45 名。
- 持续落实好挂职干部相关待遇，定期看望慰问定点帮扶县挂职干部及家属，制定并推动落实《挂职干部项目推进清单》，专设“社会责任贡献奖（乡村振兴方向）”，加强表彰激励，累计表彰先进集体 3 个、个人 7 人。



中国民生银行党委副书记、行长王晓永调研封丘县豫封多肉基地

（二）聚力创新，注入乡村“新动能”

优质的金融服务是支持农村特色产业发展、推动乡村振兴的重要保障。民生银行聚焦金融帮扶，积极协调各方资源，创新推出“农贷通”“棉农贷”“光伏贷”“共富贷”等特色乡村振兴产品，逐步开展“银行+政府+担保”“银行+期货+保险”等新型业务拓展模式，让普惠金融“活水”流入“田间地头”。

北京分行：探索落地“银行+保险+期货”帮扶模式

针对河南省安阳市滑县生猪养殖产业面临的价格风险管理难题，北京分行通过资源整合、资金捐赠等多种形式，探索落地“银行+保险+期货”的帮扶模式，通过统筹金融资源为养殖户投保价格险，再通过保险公司向期货公司买入相应期权进行风险对冲，协助当地生猪养殖户规避生猪价格下跌或饲料成本上涨的风险，稳定养殖利润，有效解决了生猪养殖产业的痛点和难点。

呼和浩特分行：“民生农牧贷”系列产品助力农牧业发展

呼和浩特分行携手伊利集团成功开发“民生农牧贷”系列产品，围绕其产业链数字化系统，针对伊利集团和蒙牛集团上下游厂商，探索上游牧场融资新模式，提供上游牧场项目贷款、上游牧场青贮贷款，为其在采购饲料、种牛、设备，建设牛群房舍和挤奶车间等场景下提供融资支持。近三年，分行通过综合授信、牧场项目贷款、供应链等方式累计向农牧客户投放贷款 150 亿元以上。

泉州分行：“蜂巢计划”磐石贷助力产业创新升级

泉州市水头镇是全球石材行业的中心，然而，石材行业的存货占据了企业大量流动资金，导致行业内企业普遍面临融资难的问题。为解决这一痛点，助力乡村产业振兴，泉州分行创新推出了“蜂巢计划”磐石贷，旨在助力产业创新升级，为区域内企业提供更加精准、高效的金融服务。

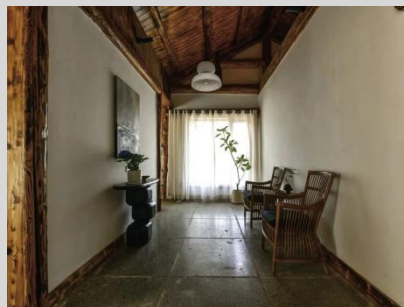
（三）“千万工程”，打造老村“新面貌”

“千万工程”是习近平总书记在浙江工作期间，亲自谋划、亲自部署、亲自推动的一项重大决策，对于全面推进乡村振兴、促进全体人民共同富裕等具有重大意义。民生银行深入学习运用“千万工程”经验，坚持因地制宜，充分发挥乡村优势，抢抓发展机遇，通过改善农村人居环境、完善基础设施等举措，推动老乡村焕发新生机，将乡村振兴的“施工图”绘制成“实景图”。

特色帮扶，提升堤上村发展软实力

民生银行依托挂职干部和驻村工作队，在持续推进河南省滑县堤上村产业、生态帮扶的基础上，聚焦文化、组织、人才等领域，开展综合帮扶。

- 文化帮扶：通过民生银行“ME 公益创新资助计划”在堤上村开设“民生大食堂”，举办“新春全家福拍摄”“浓情端午节”等乡风文明建设活动，组建威风锣鼓队、幸福扇舞队等，丰富乡村文化生活，提振农民精神面貌。
- 组织帮扶：推动基层党支部同堤上村党支部建立结对共建关系，开展联学联建等党建活动；协调国元期货与堤上村党支部建立结对帮扶关系，并捐赠 10 万元帮扶资金；引入德龙钢铁集团捐赠 250 万元，支持党群服务中心建设。
- 人才帮扶：组织堤上村干部和民宿员工参加“乡村发展开拓者计划培训”，开设《文旅融合下的乡村文化振兴》《乡村积分治理的实践与应用》等课程，帮助村干部及民宿员工开拓视野和思路，掌握民宿项目运营知识和技能。





广州分行：整治人居环境，打造美丽乡村

为了加强农房管控和环境卫生清洁，帮助群众改造住房环境，广州分行工作队自筹资金 9 万元，帮扶解决杨柑、新埠、新有等 9 个村委人居环境整治资金短缺问题；投入 5.5 万元改造排水、安装监控等，提升九有村牛栏环境水平；投入 3.5 万元，为新有村委与新有小学之间大路排水沟修建盖板，保障交通出行安全；自筹资金 50 万元在新埠村委上湾村修建一座路桥和一条 340 米机耕路，化解因河沟阻隔影响近 3 个自然村、400 多亩水田地耕种出行的难题，防止土地出现插花式撂荒，筑牢粮食安全底线。

（四）服务新农，传递民生“新关怀”

民生银行充分践行“服务大众、情系民生”的企业使命，积极发挥行业优势，凝聚力量、彰显担当，聚焦乡村振兴重点领域，通过人才帮扶、消费帮扶、产业帮扶、公益帮扶等措施，全方位、多维度、立体式推进定点帮扶工作，让民生保障与乡村发展共绘“同心圆”。

以数字平台引领乡村振兴发展

在民生银行对口帮扶县河南省滑县，民生银行与中国互联网基金会联合打造了乡村振兴平台——数字滑州，包含乡村振兴数据库、党建引领信用村、金融服务、产权交易、招商在线、脱贫监测等多元功能。

- 乡村振兴数据库：将滑县全域涉农数据进行整理、清洗，形成乡村振兴数据库，入库数据涵盖 46 类，共计 601 万余条，覆盖全域 29 万余农户。
- 党建引领信用村：利用涉农数据，由民生银行驻村干部和村委会深入农户，借鉴成功地区经验，联合制定评级策略，搭建信用评级模型。
- 金融服务：利用专用加密通道，满足三级等保要求，在取得农户授权的前提下，银行可以调用农户名下的数据，实时生成贷款额度，线上发放贷款。
- 产权交易：整理出农村闲置资产，加大盘活利用力度，可在本区域内进行交易，也可以与外部产权交易平台打通，实现联网交易。
- 招商在线：将农村、县域的招商资源数字化，扩大招商渠道，将农村的小规模、分散化的资产与外部的资本、人才、技术对接，把产业引入当地。

- 脱贫监测：通过涉农数据库，打通脱贫帮扶系统，对脱贫农户进行全面监测，防止返贫情况发生。



“数字滑州”乡村振兴平台将农村资产、资源以数字地图和大屏方式进行展示

在地人才培养，打造高素质“新农人”

2024 年，民生银行与西安市乡村发展公益慈善基金会联合打造的在地乡村人才培训的公益项目——嘉种计划乡村振兴实践营，与滑县高素质农民交流会达成合作共识，将联合创立在地农民志愿服务组织，持续推广现代农业技术，帮助滑县百姓提升种植本领，改变种植方式，以点带面，助推滑县小麦产业转型升级。截至目前，该项目共为滑县培养现代农业技术人才 415 人次，推广现代农业技术种植面积合计超过 2 万亩，有效推动了科学技术在当地的普及和传播。



2024 年“滑县实践营”第三期学员在田间实践学习

深化消费帮扶，支持产业振兴

昆明分行将采购帮扶村农副产品作为支持产业振兴的重要抓手，为立坪村搭建农特产品销售渠道，帮助特色农产品“走出去”，并将春节、端午节和中秋节等传统节日为员工发放工会慰问品及客户答谢礼品统一安排至帮扶村进行采购，近三年累计从立坪村直接采购蜂蜜、核桃、火腿、菌子等各类农副产品金额达 60 万元，从洱源县采购农副产品金额达 200 万元。

一、民生国计，服务国家战略

民生银行聚焦“服务大众，情系民生”的使命，与国家发展同频、与时代潮流同步。聚焦京津冀协同发展、长三角一体化建设、粤港澳大湾区等重点领域，优化资源配置，创新服务模式，助力区域协调发展；深度参与“一带一路”建设，推出绿色金融项目，助力企业“走出去”；以科技金融和数字金融为引擎，支持实体经济高质量发展；践行普惠金融理念，不断增强对民生领域的金融服务能力，为经济社会可持续发展贡献民生力量。

（一）响应国家战略

民生银行坚持以“稳外贸、稳外资”、推动共建“一带一路”高质量发展为己任，坚持以客户为中心，持续提升跨境金融服务能力和水平，着力为服务实体经济发展、提升贸易投资合作水平贡献更大的金融力量。

1. 助力区域协调发展

民生银行积极践行国家区域发展战略，贯彻落实五年规划要求，重点支持京津冀、长三角、粤港澳、成渝和福建区域，优化资本与信贷资源配置，强化定期检视机制，充分发挥总行和重点区域分行的协调作用，促进区域协同联动，提升五大重点区域贡献，持续发挥金融“活水”精准滴灌作用，助力区域高质量发展。截至报告期末，本行对五大重点区域对公贷款余额（不含贴现）比上年末继续增长，全行占比比上年末继续提升。

● 支持京津冀协同发展

民生银行制定京津冀区域业务协同发展规划，依托京津冀地区三家分行协同机制，聚焦非首都功能疏解、交通一体化、生态环境保护、产业升级转移、公共服务、基础设施建设等领域，通过项目贷款、银团贷款等多种方式，加大对重点项目的信贷支持力度。

● 支持长三角一体化发展

民生银行通过强化体制机制建设，不断升级产品品质与服务模式，深度支持基础设施建设、科技创新产业和先进制造业等重点行业，以金融力量推动一体化发展。截至 2024 年 11 月末，长三角分行在“一带一路”“绿色金融”“科技创造”等重点领域贷款投放占比达 77%，为长三角地区重大基建工程项目、城市更新建设等项目提供金融支持，更好地服务实体经济。

● 支持粤港澳大湾区建设

广州分行聚焦湾区重点建设项目，持续加大对铁路、公路、城市轨道交通等大基建项目的投入力度。通过整合湾区各分行资源、优化审批流程、提升项目效率，并利用项目融资、贸易融资、供应链金融、资产证券化等产品，为基建项目提供全方位金融服务。

● 支持成渝地区双城经济圈建设

成都分行在成渝地区信贷政策、先行先试机制等配套政策的助力下，持续深耕区域重大项目和重点产业，业务发展与区域主流经济的契合度不断提升；聚焦交通、能源、基建补短板、两重一新领域；强化重点领域服务支持。

重庆分行为规范完善成渝先行先试业务，特制定印发了多项操作制度与指引，同时为大力支持成渝区域信贷投放战略部署，修订了 2024 年度成渝差异化信贷政策，重点争取在制造业设备更新贷款、固定资产贷款方面的差异化政策，进一步引导信贷资源投向实体经济。

● **支持福建建设两岸融合发展区**

2024 年，民生银行将福建区域纳入重点区域发展，支持福建建设两岸融合发展区，发售福建区域“海丝”系列理财产品，福州分行牵头福建重点区域 3 家分行亮相第 22 届海创会，荣获服务民营企业和中小微企业发展激励评价二等奖和优秀展览奖，被授予年度“服务民营企业和中小微企业突出贡献银行”荣誉，打造福建区域专属品牌。

民生银行结合区域特色，推出覆盖湖南、重庆、江苏、辽宁、山东、广东六省市的六大行业开发服务方案，涵盖工程机械、新能源汽车、船舶制造、工业机器人、人工智能和低空经济，助力区域高质量发展。支持新疆维吾尔自治区经济建设，民生银行研究制定的《中国民生银行助力新疆打造世界级旅游目的地服务方案》获得国家文旅部、新疆维吾尔自治区文旅厅高度肯定。

2. 服务“一带一路”倡议

聚焦我行战略定位，通过境内外联动延伸服务链条，提供全面、合规、高效、便捷的本外币一体化综合金融产品和服务。

2.1 支持“一带一路”建设

民生银行高度关注“一带一路”沿线国家的社会与环境影响，聚焦符合 ESG 标准的境外项目。近年来，成功助力阳光电源、国投电力、中水对外、天合光能、阿特斯等客户提供融资，支持其在哈萨克斯坦、印度尼西亚、老挝和越南等国家的绿色投资项目，包括产业园区、光伏电站和水电站的建设，让共建成果更好惠及各国人民。

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
“一带一路”项目发放贷款额	亿美元	5.1	20.07	12.68

● **助力澳门分行人民币债券：**定价 2.82%，创下中资商业银行 3 年期点心债历史最低利率

● **助力匈牙利分行美元债券：**定价 SOFR+55bps，满足发行人对价格和规模的要求

案例：香港分行助力发行全球首批“一带一路”可持续发展债券

2024 年 6 月 18 日，香港分行作为联席全球协调人，成功协助中国银行澳门分行和匈牙利分行分别发行了双币种“一带一路”可持续发展债券。这是全球首批“一带一路”可持续发展债券，募集资金将用于支持共建“一带一路”国家的可再生能源和基础设施项目，广泛覆盖东南亚、中亚、欧洲和拉美等地区。

案例：合肥分行助力安徽企业“走出去”

合肥分行不断创新跨境金融综合服务，利用多元化的金融产品与服务，支持高水平对外开放。通过聚焦阳光新能源等大型跨境企业“一带一路”共建项目，分行为外贸企业提供跨境结算、融资等综合金融服务，助力“徽动全球”出海行动。截至 2024 年末，分行国际结算量较上年同期增长 20.91 亿美元，同比增长 65.6%；跨境人民币结算量较上年同期增长 2.6 亿元，同比增长 65.9%。

案例：石家庄分行助力河北企业“走出去”

近年来，石家庄分行已为河北省钢铁、汽车、能源、医药等行业企业提供融资支持，助力其在“一带一路”沿线国家投资建厂和推进基础设施项目。2024 年 7 月，分行应河北省发改委、商务厅、中信保等单位的邀请，作为重要合作银行之一参与服务企业共建“一带一路”高质量发展暨融资促进专题研讨会。



石家庄分行参与河北省服务企业共建“一带一路”高质量发展暨融资促进专题研讨会

2.2 强化跨境金融服务能力

民生银行持续提升跨境金融服务能力，聚焦外贸企业、“走出去”企业两类重点客群，全面推进本外币一体化、产品数智化、流程便利化和服务综合化转型，致力打造“跨境一家”专业品牌优势。依托自贸区分行、香港分行、民银国际平台优势，积极参与离岸人民币市场建设，推动熊猫债、点心债等跨境人民币债券发行。报告期内，全行实现跨境人民币结算量 2,554.32 亿元，同比上升 16.76%。

案例：呼和浩特分行积极打造我国向北开放重要桥头堡

为助力“一带一路”高质量发展，呼和浩特分行积极加强对互联互通基础设施、边境口岸和跨境合作区、外贸产业的金融服务。报告期内，分行成功承办内蒙古辖区银行外汇展业试点推进会，并成为自治区首家外汇展业试点银行，推动了外贸企业的经营发展。

2.3 深化国际业务布局

民生银行坚定不移推进高水平对外开放，积极完善境外机构布局。2024 年，本行新增设境外分行——伦敦分行，这是在亚洲以外获批设立的首家境外分行，具有重要战略意义。伦敦分行将坚持稳健审慎合规经营，践行合规优先、严控风险、稳步发展的策略，有所为有所不为，聚焦我行战略定位，秉承“以客户为中心”的经营理念，服务优质“走出去”企业海外业务发展需求，充分利用伦敦国际金融中心的地位，通过境内外联动进一步延伸服务链条，提供全面、便捷、高效、合规的本外币一体化综合金融产品和服务，为海外客户投资中国建立沟通桥梁，提升国际化管理经验和人才储备。

（二）服务实体经济

金融是实体经济的血脉，为实体经济服务是金融的天职。民生银行以推动科技金融与数字金融的融合为着力点，助力制造业转型升级，推动供应链金融优化，开发智能化、便捷化的金融产品与服务，提升金融服务效能，赋能中小企业发展，推动我国经济向高质量发展迈进。

1. 支持制造业升级

制造业是立国之本、强国之基。民生银行贯彻落实党中央、国务院关于“实施制造强国战略”和“大规模设备更新”的决策部署，助力传统产业转型升级，支持先进制造业创新发展。2024 年，本行扎实推进制造业信贷投放工作，全面落实大规模设备更新和消费品以旧换新政策，制造业中长期贷款和设备更新贷款均保持较快增长。同时，深耕新兴产业，聚焦央企科技集团，按照“从上至下、批量获客”原则，筛选出 700 多家“专精特新”优质企业进行名单制开发。截至 2024 年末，战略客户高新制造业贷款余额达 837 亿元，较年初增长 77.6 亿元。

案例：天津分行助力新材料公司发展

位于天津宁河区潘庄工业园的某新材料公司，专注于新材料和智能设备研发，已获得 422 项专利，并与多家央企、国企合作。业务扩展中，公司因资金紧张面临发展压力。

天津分行主动对接，深入调研企业发展阶段和业务特点，量身定制专项融资方案。通过提供优惠利率和高效的线上服务，帮助企业大幅降低融资成本，加快资金到位速度，缓解资金压力。

2. 优化供应链金融

供应链金融是银行业服务实体经济的重要方式。民生银行打造“民生 E 链”品牌，致力于解决不同供应链场景中的融资痛点。依托战略核心企业，本行深入分析行业及客户需求，创新供应链金融产品，围绕核心企业与链上客户的交易数据，定制数据增信类融资产品。同时，结合政府标准数据、场景数据、行内数据等多种数据源，推出“泛供应链”金融产品，以标准化、轻场景、轻连接的方式，为长尾客户提供“脱核”融资解决方案。

数说 2024

- 与 2,494 家战略核心企业合作；
- 为 30,498 户链上客户提供服务；
- 开展 103 场供应链金融客商大会，现场参会客户 1.08 万户，线上专场参会 2,691 户，直播观看人次超 180 万；
- 投放供应链金融金额 967.09 亿元。

案例：长沙分行创新供应链金融服务助力地方产业发展

2024 年初，针对湖南省某高新技术企业供应链资金周转难题，长沙分行创新推出“订单 e”产品，将供应链融资前置至发票开立阶段，有效缓解供应商资金周转压力。分行围绕湖南“新三样”产业布局，重点加大对装备制造、新能源、新材料等领域的“链式”金融服务力度，精准对接企业融资需求，助力地方经济高质量发展。

案例：大连分行助力建筑央企破解供应链融资难题

针对建筑行业供应链中小企业“融资难、融资贵”问题，大连分行推出信融 E、赊销 E、证融 E 等供应链金融产品，精准对接企业材料采购、劳务服务和施工环节，基于央企付款信用为链上客户提供融资支持，并提供结算、个人金融等综合服务。累计为建筑央企及其供应链中小企业提供资金支持超 3 亿元，服务客户近 600 户，助力供应链中小企业发展，促进经济稳定增长。



2024 年 11 月 15 日，石家庄分行举办“以链为基 绽放光芒”国家电网供应链金融业务推广会，推出“民生 E 链”定制化金融服务，助力电网产业链上下游企业高效结算融资，推动国网链上客群发展。

3. 聚力科技金融

民生银行坚决贯彻落实国家决策部署，将科技金融作为战略业务纳入全行中长期发展规划，从机制建设、平台搭建、产品创新、生态营建四大维度推进，多措并举支持以专精特新为代表的科技型企业，全面提升金融服务质效。2024 年，本行服务科技型企业 11.43 万户，比上年末增长 14%，“专精特新”客户 2.57 万户，比上年末增长 19%；本行科技型企业贷款余额 4,122 亿元，比上年末增长 8%，其中“专精特新”企业贷款余额 1,174 亿元，比上年末增长 31%。

3.1 优化机制建设，夯实组织保障

本行构建科技金融多层级服务体系，成立科技金融委员会，形成总行统筹、分行推动、支行落地的组织架构。分行层面，结合国家科创金融政策，因地制宜推进科技金融发展；支行层面，在北京、深圳、南京、成都、西安等重点区域设立 18 家科技金融特色支行，为科技企业提供专属金融服务，助力科技创新与经济转型。

3.2 强化数字化平台，提升服务效率

依托“科技金融萤火平台”，本行加大数字化工具的应用，持续优化平台功能模块，包括企业评价、产品服务、行业支持和产投撮合等模块。通过数字化手段，推动客户识别、触达、产品适配、尽职调查、业务审批及贷后管理的全流程线上化、标准化和集约化，为科技型企业提供快速响应、精准服务，显著提升服务效率。

3.3 推进产品创新，满足多元需求

针对科创企业的多样化需求，本行打造“易创”专属产品矩阵，涵盖“投、融、富、

慧”四大产品系列，提供股权融资、债权融资、账户管理与增值服务及咨询顾问等综合化服务。通过“商行+投行”“债权+股权”“融资+融智”模式，构建一站式、综合化的金融服务体系。

2024 年重点创新产品

- 持续优化线上信用贷产品“易创 E 贷”，简化企业融资流程；
- 推广知识产权质押融资产品“易创知贷”，为科技型企业盘活无形资产；
- 探索推出“股权激励贷”“认股权”等创新产品，全方位满足企业资金需求。

案例：推出易创知贷——创新科创企业知识产权质押融资业务模式

为了更好地支持科技创新企业，民生银行推出易创知贷产品，聚焦知识产权质押融资，打破传统融资模式的局限。通过与上海技术交易所合作，本行搭建快速的知识产权价值评估模型，将传统的评估周期从 2 周缩短至 1 日，大幅提升融资效率。截至 2024 年 12 月 31 日，本行易创知贷产品服务客户达 541 家，提供授信支持超 28 亿元，进一步推动金融资源向科技创新领域的有效配置。



“民生知识贷”活动现场

案例：南宁分行发放广西首笔科技创新再贷款，助力专精特新企业突破技术瓶颈

2024 年 5 月，南宁分行成功发放广西首笔科技创新再贷款，为 GXLJG 公司提供金融支持。GXLJG 公司作为广西南宁市首个上规入统的新型研发机构，是专精特新小巨人企业和区域科技创新的佼佼者。该贷款将助力企业在新材料、新工艺、新产品研发及高端铝加工技术研究与应用方面实现突破，推动科技创新与产业升级。

3.4 深化生态营建，构建协同服务体系

本行积极深化外部生态建设，联合政府、园区、PE/VC、证券、保险等多方合作伙伴，依托“股+债+贷+保”工具，为企业提供联合服务。同时，整合内部资源，强化与民银国际、民生理财、民生金租、民生加银基金等子公司的协同，输出更全面的民生服务力量。此外，举办“科技金融·民生相伴”等系列活动，为科技型企业提供面对面、全周期、


全场景的综合服务解决方案。

案例：开展“科技金融 民生相伴”营销服务系列活动

2024 年，民生银行持续举办“科技金融 民生相伴”营销服务系列活动，旨在与政府、园区、PE/VC 等伙伴携手，为科技型企业提供全生命周期的综合服务。报告期内，民生银行持续举办 230 余场“科技金融 民生相伴”主题营销活动，取得了积极成效。



民生银行举办“科技金融 民生相伴”营销服务系列活动

获奖名称	颁奖机构	获奖图片
2024 年度第十八届金蝉奖“年度赋能新质生产力金融机构”	华夏时报	
2024 卓越数字金融大赛“新数智-数字金融金奖”	金融数字化发展联盟	

2024 银行家年度科技金融创新优秀案例	《银行家》杂志社	
2024 中国科技金融大会“科技金融先锋榜”优秀案例	中国国际服务贸易交易会	

4. 深耕数字金融

民生银行立足“敏捷开放的银行”战略定位，成立数字化金融领导小组，推进全行数字金融转型升级，明确“敏捷高效、体验极致、价值成长”三大目标，打造“智慧银行、生态银行”两大路径，推动生态场景、线上化产品、数字化营销、智能风控等多领域创新，进一步提升整体服务能力。

在数字金融核心能力建设方面，民生银行优化数据增信风控模型，依托大数据和人工智能技术实现精准风控；创新推出“客户全旅程”集中运营模式，通过数字化监测降低业务断点率至 5%。同时，运用 OCR、NLP 等技术优化放款审查流程，提升业务效率和客户体验，助力企业数字化发展，推动普惠金融服务创新。

案例：民生银行推动低碳经济发展，助力南方电网充电桩融资

为帮助客户南方电网解决供应商面临的资金周转难题，民生银行推出订单融资、应收账款融资等金融工具，帮助供应商解决资金短缺问题，支持持续推动充电桩基础设施建设，助力新能源汽车普及，加速环保型充电桩的生产和交付。项目中，民生银行已累计服务供应商 62 户，为充电桩网络布局和低碳经济发展提供金融支持，助力实现绿色低碳目标。



2024 年网络金融大事记——透视数字金融里程碑	
1 月	<p>推出现货易服务</p> <p>对接上海清算交易所，成为第 19 家清算成员机构，为对公客户提供大宗商品现货交易线上结算服务。</p>
2 月	<p>还款通服务升级</p> <p>还款通产品新增 130 余家银行信用卡账单一键查询、预约还款和自动还款服务。</p>
3 月	<p>推出手机银行英文专版</p> <p>支持境外手机号注册，打造账户查询、转账汇款、交易明细、外汇牌价等核心功能。</p>
5 月	<p>荣获三项金融领域企业标准“领跑者”称号</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 连续五年赢获网上银行服务企业标准“领跑者”称号 ➤ 连续四年荣获移动金融客户端应用（银行业）企业标准“领跑者”称号 ➤ 连续两年斩获应用程序接口安全管理规范企业标准“领跑者”称号
6 月	<p>丰富数字人民币应用</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 推出数字人民币钱包对公放款服务和购买地方政府债券服务 ➤ 发布《数字人民币科普小课堂》，荣获第四届“金融业科创科普大赛——短视频赛”科学普及奖。
7 月	<p>提升支付便利性</p> <p>新增支持 Visa 外卡收单及银联、Visa. Mastercard 三类外卡取现业务，为外籍</p>

	来华客户提供便利支付服务。
8 月	<p>推出商户“4+X”行业应用解决方案</p> <p>围绕教育教培、物业园区、连锁（餐饮）、大型商超四大行业，推出集收款、对账、分账及行业 SaaS 服务于一体的“4+X”综合解决方案，助推商户数字化转型。</p> <p>荣获银行业数字金融典型实践案例</p> <p>在由中国金融传媒主办的银行业数字金融典型实践案例（2024）评选中，民生银行“生态金融·数启新程：民生银行数字金融生态服务实践”项目荣获“金融服务生态”类别典范案例。</p> <p>入选河南省金融科技赋能乡村振兴示范工程</p> <p>《基于开放银行的农村综合管理服务平台》项目与《基于大数据的化肥农资销售融资服务》两个项目入选河南省金融科技赋能乡村振兴示范工程。</p> <p>多项数字金融创新案例获奖</p> <p>在中国电子银行网和数字金融联合宣传年主办的第七届数字金融创新案例评选中，手机银行 8.0、支付和开放银行创新项目分别荣获全场荣耀案例、数智平台创新案例、金融为民创新案例奖。</p> <p>荣获“普惠金融银奖”</p> <p>在金融数字化发展联盟主办的“2024·卓越数字金融大赛”中，民生银行“手机银行内容社区创新型运营方案”荣获普惠金融银奖。</p>
9 月	<p>精彩亮相 2024 年中国国际服务贸易交易会</p> <p>在 2024 年中国国际服务贸易交易会之金融服务专题展上，民生银行围绕其五大战略定位，向社会各界展示本行在企业文化和金融服务的综合实力。</p> <p>手机银行 APP 缴费服务扩容</p> <p>新增 1,200 余个缴费项目，覆盖近 300 个城市，包含水费、电费、燃气费、供暖费、通讯费和有线电视费等项目类型。</p>
10 月	<p>手机银行 APP 推出实时负债及权益中心服务</p> <p>手机银行 APP 新增实时负债查询功能，形成“一站式”资产总览服务；推出权益中心，提供权益“看、领、用”全流程服务。</p>
11 月	<p>发布手机银行 9.0</p> <p>发布手机银行 9.0 版本，搭建智能账簿服务体系，打造理财夜市，优化普惠金融和养老金融，提供更高质量的数字金融服务。</p> <p>荣获“手机银行年度卓越奖”与“最佳数字生态建设奖”</p> <p>由中国金融认证中心（CFCA）与数字金融联合宣传年主办的第二十届数字金融</p>

	联合宣传年智享 2024 特别活动中，民生银行荣获“手机银行年度卓越奖”与“最佳数字生态建设奖” 荣获“2024 银行家年度网络金融创新优秀案例”殊荣 在《银行家》杂志社组织的金融创新大赛中，民生银行申报的“智慧掌中宝：手机银行 8.0 创新案例”荣获“2024 银行家年度网络金融创新优秀案例”殊荣。
12 月	推出新一代企业网银 推出新一代企业网银，优化限额视图、管理中心、任务中心等模块，提升交易联动、消息推送、高效处理等服务。 荣获中国银联“2024 年银联产品联合创新贡献奖”

（三）践行普惠金融

民生银行坚持贯彻落实党中央决策部署，积极践行金融工作的政治性和人民性。以客户为中心，实施大中小微个人客户一体化经营，提高普惠金融服务覆盖面和满意度，以优质高效的金融服务坚定作民营企业的同行者、小微金融的领军者、社区金融的先行者，奋力谱写普惠金融大文章。

数说 2024

- 普惠型涉农贷款较年初增速 50%；
- “民生小微 App”累计服务小微用户 114.30 万户，较年初增长 22.10 万户。
- 民生惠信用贷授信用户数突破 9.3 万户，贷款余额 370 亿元；

1. 并肩民营企业

民生银行聚焦“民营企业的银行”战略定位，持续推进《支持民营经济发展壮大实施细则》落地实施，聚焦信贷投放、债券融资、股权融资、外汇便利化、风险管理、数字化服务等重点工作任务，重点围绕中小民企、专精特新、战略民企等细分民企客户，分层完善产品权益体系，全面提升民企金融服务质效，打造民营企业金融服务标杆银行。

针对民企战略客户	<ul style="list-style-type: none"> ● 扩充客户名单：通过多渠道扩大民企战略客户的名单，持续提升民营战略客户占比。 ● 强化战略合作：加强“总对总”战略合作，制定差异化、专业化、定制化的综合服务方案。 ● 聚焦民企需求：关注民企在智能制造、绿色改造和数字化转型等领域的需求，持续支持民企产业结构升级。
针对中小民企	<ul style="list-style-type: none"> ● 园区服务拓展：开展“园区万里行”系列活动，优化产业园区综合服务模式

	<ul style="list-style-type: none"> ● 优化产品服务：优化迭代服务中小民营企业的产品体系 3.0，增强线上便捷化服务体验
针对“专精特新”企业	<ul style="list-style-type: none"> ● 升级专属产品：升级迭代“专精特新”企业专属产品，推广“易创 e 贷”信用贷产品，便捷融资服务。 ● 加速产品推广：与上海技术交易所合作，加速“易创知识贷”产品推广，帮助企业转化关键技术为资金流。 ● 投融生态建设：强化与股权投资功能子公司的合作，推动科创投融生态圈建设。
强化链式协同	<ul style="list-style-type: none"> ● 推广供应链金融产品：大力推广“数据增信采购 e”“订单 e”等线上化、纯信用供应链金融产品应用 ● 联合产业链合作：与产业链核心企业合作，举办供应链金融客商大会，促进上下游民营企业协同发展。

案例：宁波分行赋能民营企业，共谋发展机遇

2024 年 12 月 19 日，宁波分行携手宁波市工商业联合会举办“洞见 2025·甬商大讲堂”经济形势展望与投资策略分析会，吸引近 300 位民营企业企业家共聚。报告期内，推出多场“金融助企”活动，拓宽企业融资渠道，以更精准、更温暖的金融服务助力民营企业纾困解难。



宁波分行举办经济形势展望与投资策略分析会，促进民营经济领域的思想交流

案例：贵阳分行精准协助“专精特新”企业发放贷款

遵义市某农产品加工企业在扩大经营时，流动资金告急。民生银行贵阳分行了解情况后，以企业科技“软实力”为融资“硬通货”，为其提供 1,000 万元资金支持，解决了企业燃眉之急；并基于核心企业，精准服务上下游 70 余户供应商。

荣誉认可

- 南昌分行运用企业收支流水升级民生惠信用贷项目获得江西省普惠金融优秀项目

三等奖



2. 普惠小微金融

民生银行聚焦支持小微企业可持续发展，通过业务模式、产品架构、服务渠道和风控体系的全面提升，探索形成“客群经营一体化、产品服务线上化、场景业务专业化、客户服务综合化、风险控制智能化”的普惠小微特色发展之路，努力成为“小微金融的领军者”。2024 年，全行超 2,400 家网点面向中小微企业提供服务，为数百万中小微企业、个体工商户、小微企业主提供金融支持。

让更多中小微企业“贷得到”

- 发放普惠型小微企业贷款超 6,400 亿元
- 服务小微贷款客户超 250 万户
- 普惠型小微企业贷款较全行贷款增速高 4.5 个百分点
- 普惠型小微法人贷款较年初增速上升 53%

让更多中小微企业“用得起”

- 近三年普惠型小微贷款利率降幅为 17.7%
- 发放抵扣利息的小微红包超 2 亿元
- 4.55 万户小微客户获得利息折扣券

让更多中小微企业“体验好”

- 5,100 亿元贷款通过线上放款
- 70% 小微客户享受线上化自动审批服务
- 小微票函线上化，电子银票秒开秒放，电子保函最快 1 小时出函

案例：北京分行举办小微企业融资服务政策专场宣讲会

2024 年 11 月 21 日，北京分行联合北京市潞城镇人民政府举办小微企业融资服务政策专场宣讲会，为辖区内 20 余家小微企业开展政策解读，了解企业解决融资需求并答

疑解惑。现场参会企业线上扫码申请了“民生惠”信用贷，获批总额度超过 1,000 万元。



北京分行举办小微企业融资服务政策专场宣讲会

民生银行积极开展“普惠金融推进月”行动，持续深化“民生进万企”活动。小微客户服务团队深入市场、园区、商圈等场景，与小微企业面对面交流，精准收集客户金融需求与痛点，为小微企业提供更专业、更有温度的普惠金融服务。2024 年，举办客户营销活动 1,300 余次，通过支持小微企业融资协调工作机制授信 4.3 万户，累计发放贷款 850 亿元，组建专业服务团队 5,000 人。



成都分行开展“千企万户大走访 民生惠企在行动”系列活动



青岛分行举办“银企携手 服务上合”园区万里行活动



苏州分行举办“民生进万企”暨“并肩向‘微’来”普惠客户活动



沈阳分行走进产业园区推广民生惠信用贷



拉萨分行组织西藏中小微企业开展金融对接会



深圳分行举办“千企万户大走访 民生惠企在行动”蜂巢计划华强北专场发布会

3. 常伴社区金融

社区支行是与人民联系最直接、最紧密的金融单元。民生银行顺应社区经济发展趋势，以“便民智慧银行、普惠服务银行”为战略定位，聚焦拓展基础客群、改善业务结构、探索轻型银行及践行金融为民四大方向，打造社区综合金融服务体系，满足人民对美好生活的需求，提升社区金融品牌价值。

案例：大连分行创新“蜂巢计划”推动社区金融服务

大连分行成功落地“社区医疗行业蜂巢计划”批量项目。2024 年，分行继续探索“蜂巢计划”在其他行业的应用，并搭建行业产品模型，为社区金融的发展提供了可复制的模式。截至目前，分行为包括社区医疗、职业教育、学前教育等领域的 67 家民办非企业及小微企业提供了累计 1.87 亿元贷款支持。



大连分行参加首旅如家客商大会

二、生态文明，促进绿色低碳

绿色，是高质量发展的鲜明底色。民生银行牢固树立和践行绿水青山就是金山银山的理念，将绿色及可持续发展战略融入全行经营管理各个方面，通过全方位布局绿色金融业务，加强绿色运营实践，积极应对气候变化，在推动经济社会发展全面绿色转型的征程中迈出了坚实步伐，助力“双碳”目标早日实现。

（一）发展绿色金融

作为绿色金融的积极倡导者和实践者，民生银行积极践行绿色发展理念，不断完善绿色金融服务体系，稳步提升绿色发展服务质效，持续助力实体经济绿色低碳转型，奋力谱写绿色金融大文章。

1. 拓宽绿色金融业务

1.1 完善绿色金融顶层设计

本行紧跟国家政策及监管要求，将绿色金融发展战略深度融入经营管理的全方位、全过程，主动对接《负责任银行原则》《支持生物多样性保护共同宣言》等国际标准，加入“可持续市场倡议”中国理事会并成为创始理事成员单位，持续完善绿色金融顶层设计和规划，为提升绿色金融服务质效筑牢管理基石。

搭建组织架构	总行经营层下专设绿色金融委员会、碳达峰碳中和工作办公室，重点围绕完善管理制度、强化业务推动、加强统计识别、扩大审批授权、优化作业流程、强化资源倾斜、强化考核激励、落实自身节能减排等方面，加快完善自上而下的绿色金融管理体系。
制定战略规划	充分结合国家“双碳”及“美丽中国”战略、主要省市绿色发展规划等，制定《中国民生银行绿色金融五年发展规划（2021—2025）》，对绿色金融业务发展及“双碳”工作进行统筹规划，从绿色金融发展的环境分析、愿景目标、策略举措、风险管理、低碳运营等方面，明确绿色金融业务发展的方向思路、协同机制和配套保障。
完善政策制度	积极落实中共中央、国务院《关于加快经济社会发展全面绿色转型的意见》等政策要求，制定《支持加快经济社会发展全面绿色转型的工作措施》，切实将绿色发展理念落实到经营管理各个环节，确保战略落地。
明确重点领域	完善总分行多层次绿色金融营销体系，明确绿色金融业务发展目标和重点工作举措，完善配套政策，强化监测落实，引导全行聚焦绿色、

低碳、循环经济、生物多样性保护等重点细分领域业务方向，大力拓展绿色金融业务。

1.2 创新绿色金融产品服务

我行聚焦细分场景、行业不断创新融合，推出服务海洋经济、林业产业链、新能源汽车等领域的金融综合服务方案，推动落地可持续发展双向挂钩贷款、绿色融资项目评价挂钩贷款等产品，打好绿色金融“组合拳”，助力绿色低碳转型发展。

1.2.1 绿色债券

数说 2024

- 2024 年共发行绿色发展类债券 22 支，帮助绿色主体/项目融资 212.88 亿元，其中我行承销规模达 55.92 亿元
- 截至 2024 年 12 月 31 日，绿色债券投资余额 882.98 亿元，同比增长 59.41%

案例：重庆分行承销发行首单民营企业绿色熊猫债券

2024 年 8 月，重庆分行牵头承销的某水务公司 2024 年度第一期绿色中期票据（债券通）成功发行，是重庆区域首笔民营企业绿色熊猫债券，获得人民银行重庆分行及交易商协会的高度认可，该公司主要从事城市供水和污水处理，本次募集资金用于包括重庆在内的城市民生供水项目建设运营。

案例：发布绿色债券精选指数，助力绿色债券市场高质量发展

2024 年 7 月，民生银行联合上海清算所创新研发“上海清算所-民生银行绿色债券精选指数”，以全国银行间债券市场、上海证券交易所、深圳证券交易所上市的绿色公募债券作为样本，严格筛选绿色金融债、地方政府债、中期票据等多种类型债券，坚持稳健为先的投资策略，指数成分遍布全国，支持各地绿色项目。基于此，民生银行推出全市场首款挂钩绿色债券指数的结构性存款产品，将精准服务长三角区域客户的绿色投资需求，进一步推动绿色金融在该区域的发展，引导更多资金参与绿色债券市场，助力绿色债券市场高质量发展。

1.2.2 绿色信贷

本行全面贯彻国家“双碳”战略及“推动能耗双控逐步转向碳排放双控”意见，聚焦重点区域、行业、领域、优质客群、优质项目，锚定绿色低碳发展赛道，加大信贷投放，通过精准定位、严格管控、优化结构等一系列措施，推动绿色信贷业务高质量发展。

绿色信贷策略

- 精准定位产业方向：**重点支持清洁能源全产业链、高碳行业绿色转型、基础设施绿色升级、生态农业、保护与修复及绿色相关衍生服务与技术等关键领域，对于高污染、高耗能的资源型行业以及产能过剩行业实行差异化管理，推动产业结构调整升级。
- 严格管控全流程风险：**严格落实《银行业保险业绿色金融管理指引》要求，做好所有授信业务环境、社会与治理风险的全流程管控，坚持环评“一票否决制”；全面加强合规、选址、生产工艺、资源消耗及污染物排放等风险因素的调查审查，审慎评估风险水平，确保信贷业务绿色可持续。
- 加强授信尽调分析：**本行制定了不同行业的 ESG 尽职调查清单，对客户和项目涉及的环境、社会、治理三方面的尽职调查要点进行了明确，覆盖火力发电、水泥制造、平板玻璃、石化、钢铁、造纸、有色金属、化工、民用航空等九大高碳行业和核力发电、水力发电、城市垃圾焚烧发电等三大对社会稳定、公众利益产生潜在重大影响的行业。
- 优先支持节能环保产业：**将节能环保产业列为信贷政策优先支持产业，涵盖高效节能装备制造、先进环保装备制造、资源循环利用装备制造、新能源汽车和绿色船舶制造、节能改造、污染治理、资源循环利用等细分领域，大力扶持节能环保产业。

数说 2024

- 截至 2024 年底，绿色贷款余额 3,234.59 亿元，较年初增加 592.18 亿元，增幅 22.41%
- 截至 2024 年底，投向清洁能源产业的贷款余额为 724.09 亿元，在全部绿色贷款中占比 22.39%，较年初增加 160.01 亿元，增速 28.37%。

案例：宁波分行助力基础设施绿色升级

宁波分行给予某污水治理公司信贷支持，用于农村生活污水治理项目。该项目通过完善污水管网系统建设，从源头实现辖区内的自然村雨污分流，促进污水收集系统的提质增效，将极大改善水体水质，改善人居环境，完善乡镇水域环境治理，加快生态文明建设。

2. 深化绿色金融合作

本行广泛参与行业协会、研究机构、主流媒体等组织的研讨和论坛活动，就绿色金融、“双碳”目标、碳市场发展、转型金融等主题，开展业务经验、典型案例、良好实践的交流和研讨，引导共建共创绿色金融。

案例：开展绿色金融专题培训

本行组织召开绿色金融业务发展、碳减排贷款、碳金融创新及推广、ESG 风险管理、碳核算、绿色业务识别等绿色金融领域专题培训及研讨，培训课程时长超过 20 小时；推动相关业务、风险条线人员深入学习了解绿色金融发展的现状与趋势，探讨碳金融业务创新与实践，研讨碳减排贷款、可持续发展挂钩贷款等典型案例，学习掌握 ESG 风险管理要求等，进一步提升本行在绿色金融领域的专业能力。

案例：民生银行举办“绿色无限、碳索未来——CCER 碳市场金融服务推广会”

为深入贯彻国家“双碳”战略，服务实体企业低碳转型，民生银行于 2024 年 3 月举办“绿色无限、碳索未来”CCER 碳市场金融服务推广会，联合北京绿色金融协会推出“同心碳路”CCER 碳市场金融服务方案。方案通过碳数据生态贷助力中小微企业参与碳市场交易，并与专业机构合作，建设企业碳资产管理系统，提供专业培训服务。民生银行聚焦海上风电、光热发电、造林碳汇等领域，落地 CCER 质押融资项目，推动企业低碳转型，形成可复制推广的绿色金融模式，助力国家“双碳”战略实施。



“绿色无限、碳索未来——中国民生银行 CCER 碳市场金融服务推广会”

案例：民生银行举办“以链为基 绽放光芒”国家电网供应链金融业务推广活动

民生银行联合国家电网汇通金财公司举办“以链为基 绽放光芒”供应链金融业务推广活动，推出民生 E 链供应链金融服务方案，为国网上游供应商和下游用电客户提供专属金融服务，支持企业在订单备货、电费缴纳等场景实现线上化高效办理，降低运营和融资成本。活动吸引了千余家供应链企业参与，线上直播观看人数突破 180 万，助力能源产业供应链稳定与高质量发展，促进经济高效转型。

案例：中国民生银行西宁分行与青海省工商联共同召开青海省民营企业绿色发展推进会

青海省工商联、中国民生银行西宁分行联合举办“青海省民营企业绿色发展推进会”，邀请人民银行青海省分行、青海省金融办等相关部门及 80 余位企业代表参与。会议围绕青海省绿色创新发展，探讨金融支持民营企业绿色发展路径，共商区域经济与生态协调发展。民生银行西宁分行以实际行动践行“绿水青山就是金山银山”理念，通过金融创新助力青海省绿色产业和区域经济高质量发展，为地方生态保护与经济转型贡献力量。



3. 参与全国碳市场建设，强化碳金融创新

本行作为全国碳交易市场首批结算银行，积极参与全国碳市场建设，基于“市场通”产品为碳市场会员企业提供交易、结算等服务，助力保障全国碳市场稳健运行；紧跟全国及地方碳市场发展动态，推动汽车碳足迹挂钩贷款、青海“碳e贷”等碳金融业务落地，强化与碳市场、政府专业平台、地方绿色项目库、第三方平台合作，联合开展碳金融创新探索，共同打造碳金融生态圈。

案例：共建“联合创新中心”，发放首单汽车碳足迹挂钩贷款

武汉分行与汽车产业链碳足迹计量专业机构中汽碳数字共建“汽车产业链绿色金融联合创新中心”，探索绿色金融创新。2024年7月，为支持武汉某汽车租赁公司批量采购汽车，武汉分行推出汽车碳足迹挂钩贷款方案，将贷款利率与拟采购汽车碳足迹水平挂钩，采用中国汽车产业链碳公示平台（CPP）的碳量化和碳等级标识结果，提供授信总额2,000万元。该创新实践助力汽车产业低碳转型，推动绿色金融发展，为实现双碳目标贡献力量。

案例：青海“碳e贷”助力中小微企业绿色转型

民生银行推出青海“碳e贷”业务，服务青海省中小微企业绿色转型发展。依托企业“碳账户”数据，结合人民银行青海省分行“青信融”平台提供的碳评价报告，向符合条件的企业提供融资。贷款条件与企业碳表现挂钩，既有效缓解了企业低碳发展的融资压力，又增强了企业减污降碳的转型动力。

案例：北京分行落地全行首单 CCER 质押融资业务，支持全国温室气体自愿减排交易市场建设

2024年1月22日，全国温室气体自愿减排交易市场启动，CCER（国家核证自愿减排量）作为一种无形资产，通过银行质押融资，不仅能够为企业带来流动资金，拓宽融资途径，增强资金流动性和市场竞争力，还能体现其资产价值，赋予减碳行动更多经济意义，有效促进“双碳”目标的实现。2024年12月，民生银行与某环境公司成功落地首单CCER质押融资业务，实现了在碳金融领域的新突破。

案例：银川分行成功投放全国首单降碳减排绿电替代光伏类 REITs 项目

10 月 23 日，在民生银行银川分行与民生理财的通力协作下，成功投资国家电投-铝电公司类 REITs 项目 1.6 亿元，并成为唯一监管银行，助力企业绿电替代绿色碳中和乡村振兴资产支持专项计划（革命老区）12.37 亿元成功设立。该项目为全国首单降碳减排绿电替代光伏类 REITs 项目。

（二）坚持绿色运营

本行积极贯彻绿色环保、低碳节能理念，倡导绿色采购，积极推行绿色办公，推广建设绿色网点，提升员工低碳意识，通过打造绿色低碳的办公环境和经营场所，让低碳发展理念内化于心、外化于行。

1. 绿色采购，推动持续发展

规范绿色采购制度

- 建立集中采购管理委员会工作制度，明确委员会构成和集体决策机制；
- 按岗位不相容原则进行采购职责分工和岗位隔离，多人配合完成采购工作；
- 实行采购公示制度和评审专家随机抽取机制，保证采购的公开公平公正；
- 在采购方案审议、专家抽取、项目评审各环节均有监督部门进行现场监督。

明确绿色采购标准

- 在采购中充分考虑环境保护、资源节约、安全健康等因素；
- 鼓励供应商将环境保护和节能降耗等要求纳入其管理体系中，在同等条件下优先选用取得环境管理体系认证和产品具有环境标志的供应商；
- 在工程项目、科技设备、办公家具等多个采购项目中，明确绿色环保、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。

加强供应商管理

- 严格审核供应商在采购准入、遴选、评价考核、不良行为管理等各环节的表现，包括商业道德、劳工标准及环保等要求，并适时开展现场审核；
- 在供应商遴选过程中关注供应商的环保管理及风险管理情况；
- 在年度评价考核中对现有供应商履约情况进行统计、分析及反馈，并将评价结果作为与供应商持续开展合作的参考依据；
- 对供应商资质、重大违法情况、违规违约情况加强审查；
- 通过供应商管理系统，对合格供应商实行入库管理和线上动态监控。

2. 绿色办公，践行低碳生活

本行持续倡导绿色办公，通过打造全行一体化智能办公系统，积极推广无纸化办公、线上会议等，报告期内线上会议 527,808 场，持续提升绿色运营能力。

打造绿色服务场景

- **纸质账单电子化：**2024 年 9 月，在确保监管合规与消费者权益前提下，针对当月无动账客户停止纸质账单制作及寄送，纸质账单量减少 88% 以上，电子账单占比达 99.81%，降低运营成本的同时减少纸张需求和印刷污染。
- **绿色低碳联名信用卡：**采用 RPVC 再生环保材料，附加特色权益与活动，鼓励持卡人采取绿色低碳的生活方式，在日常消费中轻松践行环保理念。
- **倡导绿色消费：**开通电费、水费、话费等多种生活缴费线上充值渠道等，有效减少纸质账单使用和出行能耗，大力倡导客户选择绿色生活方式。

3. 绿色银行，数字引领变革

本行积极践行绿色发展理念，以数字变革为引领，将绿色银行建设和数字化技术有机融合，致力于打造绿色银行，为可持续发展贡献力量。

提升 IT 资源使用效率

- **SDWAN 及 SDN 网络全面建成，**进一步提升云化资源管理及弹性调度能力。
- **容器混合部署节点持续增加，**有效提高日均运行批量作业效率和夜间 CPU 使用率。
- **虚拟机自动扩缩容全面推广，**资源使用效率进一步提升。

案例：厦门市首个光伏发电高层“绿色金融大厦”正式落地

2024 年 5 月，全行首个光伏发电系统项目——厦门分行大厦绿色光伏发电项目正式投产，厦门分行依托厦门全年太阳辐射水平较高等优势，在大厦屋面空地区域增设光伏发电系统，系统总装机容量 88kWp，将为大厦机房运行提供“绿色动能”。据预测，该光伏发电系统年发电量可达 15 万千瓦时，全年可节约能源约 5.25 吨标准煤，减少二氧化碳排放 118 吨、碳粉尘排放 40.8 吨、二氧化硫排放 4.5 吨、氮氧化物排放 2.25 吨，相当于种植树木 1,500 棵。



厦门分行大厦航拍



厦门分行大厦屋面光伏板

4. 环境保护，共筑绿色家园

本行积极组织和参与植树造林、垃圾分类、绿色捐步、闲置衣物捐赠等多种环保公益活动，增强员工环保意识，为绿色家园建设贡献力量。

案例：民生理财参与“绿色金融·共植未来”首届植树活动

2024 年，民生理财联合多家金融机构及基煜基金、中国绿色碳汇基金会发起“生态碳中和林”项目，并于 9 月在延川县开展首届植树活动“绿色金融·共植未来”。民生理财参与捐赠油松树 695 棵，预计固碳量 79.2 吨，为生态碳中和目标贡献力量。同时，通过基煜基金“基沟通”无纸化交易，全年节省纸张约 15,110 张，以实际行动践行绿色发展理念，推动可持续发展。



2024 延安首届“生态碳中和林”公益植树项目

案例：香港分行举办“踏绿捐步 同心同行”绿色捐步公益活动

香港分行第二届“踏绿捐步 同心同行”公益活动在屯门千岛湖举办，分行员工及亲友逾 70 人参与，累计捐出超过 60 万步，以实际行动支持香港绿色环保事业。作为香港分行成立十二周年系列活动之一，本次活动响应第九届“ME 公益创新资助计划”，展现分行在推动社会公益和绿色环保方面的积极担当，以团队协作践行社会责任，促进社区可持续发展。

5. 生物多样性，保护生态平衡

本行高度重视生物多样性保护，将其纳入关键业务板块及风险管理框架，同时以“ME 公益创新资助计划”为载体，开展生物多样性保护相关项目，助力保护生态系统完整性，努力实现人与自然和谐共生。

保护生物多样性策略

- **将生物多样性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，持续加强对山水林田湖草沙一体化保护和系统治理、野生动植物保护、渔业、湿地保护、自然保护地、生物多样性就地和迁地保护等基因、物种、生态系统多样性保护方面的金融支持。
- **将生物多样性风险纳入全面风险管理框架：**建立行业、区域、项目层面的风险防控机制，在信贷准入等全流程风险管控中，充分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，开展投融资活动引发的生态足迹的识别、评估，规避和控制由于生物多样性因素引发的相关风险，建立风险缓释措施，全面提升生物多样性风险的治理和防控。

案例：ME 公益创新资助计划助力中国珍稀动物保护

民生银行与中国乡村发展基金会携手发起 ME 公益创新资助计划，支持了多个动物保护相关的公益项目，助力实现人与自然和谐共生。

- **拯救大鸨保护网络：**开展全方位普法宣传，配合执法部门联合开展昼夜巡护、严打盗猎分子等多种形式，发展当地野保志愿者团队，共同构建黄河中下游大鸨保护网络。
- **蒙新河狸新家园：**在阿勒泰地区保护蒙新河狸，研究人工水利设施、河狸栖息地环境因子，设计河狸野放栖息地评估及改造技术规范，建档系统化的蒙新河狸救助工作办法，推动当地社区参与自然保护，培养动物保护者志愿者。
- **爱海豚公益计划：**推动以中华白海豚为代表的海洋生物多样性保护，建设并升级白海豚数字身份证，将公民科学与渔业社区、物种保护与自然教育相结合，开发大湾区白海豚西部种群的生态旅游路线，探索替代生计以促进滨海社区发展的可持续之道。



（三）应对气候变化

气候变化既是全球现实危机又是长期挑战，是当前全人类共同面临的严峻挑战之一。本行全面贯彻国家“双碳”战略，不断完善气候治理机制，妥善应对由气候变化风险带来的系统性金融风险，主动开展气候风险敏感性压力测试等工作，把握气候变化带来的挑战和机遇，积极采取行动应对气候变化。

1. 完善气候治理机制

气候治理 机制	<ul style="list-style-type: none"> 将应对气候变化风险纳入绿色金融五年规划、年度风险偏好、风险策略、信贷政策及绿色金融管理基本制度，明确气候风险管理目标与分步实施措施，并在年度风险偏好和风险策略中细化气候风险相关举措要求。
	<ul style="list-style-type: none"> 建立《中国民生银行绿色金融管理办法》，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。

2. 应对气候变化风险

本行积极应对气候变化相关的风险和机遇，构建气候风险防控体系，全面加强气候风险管理，提升气候管理能力，推动绿色可持续发展。

<p>有效评估 ESG 风险：自主研发一整套适合法人客户特点的 ESG 评级模型工具，完成对公信用的风险管理系统功能上线并在全行推广应用，基于“行业分类、客户类型、企业规模”三大维度建立 ESG 评级模型，覆盖对公、小微法人客户，实现对投融资活动中客户 ESG 风险的动态跟踪评估与监测。</p>
<p>提升气候风险管理能力：加强与国内外金融机构、行业协会的合作与交流，参加亚投行绿色金融及 ESG 风险管理专题研讨会、监管总局气候风险压力测试座谈会等活动，并与 MSCI 等机构就气候风险压力测试进行专题研讨，全面提高应对气候风险的能力和水平。</p>

三、以人为本·用心服务社会

民生银行秉持发展成果与社会共享的理念，坚持以人为本，深度探寻自身发展与社会进步的契合点，倾心服务客户，赋能员工成长，投身公益事业，传递温暖力量，以实际行动勇担社会责任，守护人民幸福。

（一）用心服务客户

民生银行始终坚持以人民为中心的发展思想，锚定“以客为尊，服务至上”的航向，持续提升金融服务能力，关注特殊群体，普及金融知识，让广大客户安心享受优质金融服务，为不断满足人民对美好生活的向往贡献力量。

1. 优化服务，网点线上共升级

本行秉承“金融为民”的服务理念，持续打响远程银行服务品牌，加强线上线下渠道建设，为大众提供更加优质贴心、便捷温暖的金融服务。

升级网点服务	<ul style="list-style-type: none"> • 优化线下渠道布局：截至报告期末，本行境内外分行机构 148 家（包括香港、伦敦分行）。持续升级网点选址系统并开展区域网格覆盖分析，优化网点布局，2,439 家支行营业网点覆盖中国内地的 139 个城市。 • 加强网点基础服务监测：构建网点基础服务监测标准，涵盖服务流程、服务关怀、风险安全提示等 120 余项指标，强化分类服务监测，针对支行和社区支行网点各监测 1,400 余次，村镇银行网点监测 120 余次，推动监测问题改进。 • 持续推进网点转型升级：发布“网点标准化手册 3.0”，并按新标准加快推进网点装修改造升级，从网点功能分区、装修设计、运营机具等方面全面优化网点服务环境，尤其是全面强化网点无障碍、适老化设施建设，提升老年、残障等弱势群体到店服务的便捷性、安全性、舒适性，大幅提升我行网点在大众心中的品牌形象。
优化线上渠道	<ul style="list-style-type: none"> • 搭建全民管家平台：将多元场景服务引入全民生活 APP，包含生活缴费、视听会员、文娱演出等丰富生活服务场景，为客户提供“一站式”场景服务和“管家式”便捷体验；截至 2024 年底，上线特色服务场景三十余类，生活缴费项目 2,200 余项，累计有效服务客户人次超 1,800 万。 • 打造远程专家服务：汇集行业顶尖专家资源，在市场热点、复杂问题、综合需求等领域，通过远程视频形式为全量客户提供高效

	便捷的综合化专业咨询服务。截至 2024 年底，累计面向客户开展服务 5,065 场，客户反馈专家水平高，体验好。尤其是面向私行客户搭建的“慧管家”服务体系，通过线上一对一交流方式和定制化服务方案，更好地满足客户的个性化需求，得到市场高度认可，逐步形成我行特色品牌。
--	---

案例：汕头分行打造一站式智慧政务服务	
2024 年，汕头分行通过科技金融服务接入政务平台，为客户提供更加便捷的社会、医保、财政、养老等金融服务。截至 2024 年 12 月，汕头分行已落地多项政务服务项目，包括汕头市公积金“商贷冲”、揭阳市公积金商贷信息直连、汕头社保卡发卡、医保个人账户代发、汕头农民工工资代发“薪福通”等。这些项目的实施丰富了分行与政府平台的连通覆盖面，有效扩大了社会服务领域的服务范围，让市民感受到科技金融带来的便利。	
案例：温州分行优化网点建设，提供暖心服务	
温州分行持续优化厅堂网点服务，设立爱心窗口、爱心座椅、“爱心驿站”，提供便民爱心服务，同时针对外籍客户启动绿色通道，为外籍客户在华支付便利度提供更优服务。此外，为满足客户个性化需求，温州分行引进温州市区银行第一台政民服务设备“瓯 E 办”，支持行政审批、证明、社保、市民卡、医疗健康、水电气等 12 项政府便民服务。	

2. 关爱银发，养老金融全呵护

民生银行积极落实“养老金融”大文章，全面升级“民生悦享”养老金融服务品牌，倾力打造一站式、全周期、有温度的养老金融服务体系，研究制定《中国民生银行高质量贯彻养老金融大文章方案》，精准服务养老金融、养老服务金融、养老产业金融三大细分市场，全面提升养老金融服务质效。

荣誉 · 2024	
<ul style="list-style-type: none"> 2024 年，民生银行荣获《21 世纪经济报道》“年度服务养老金融机构”奖项。 	

全渠道适老化改造	<ul style="list-style-type: none"> 围绕服务便利化、资金稳健增值、权益保护等老年客群经营场景，升级手机银行长辈版，适老化改造收支明细、转账、跨行通等功能，优化语音及在线视频服务； 培养老年客户优选坐席团队，在电话渠道、远程渠道实现自动识别老年客户身份，实现“一键直达”专属人工服务； 升级网点适老化服务监测规则，推动网点开展老年客户服务的机
-----------------	--

	具和布局改造，拓展“远程+上门”服务模式。
打造特色养老产品	<ul style="list-style-type: none"> 推出业内首张老年信用卡，将可办理年限提升至 70 周岁，上线多款重疾险、医疗险等保障型保险产品； 优选“非凡礼遇”老年特色康养权益，包括专业陪诊、专家预约、点名专家、口腔护理、家庭医生等； 推出定制存款产品“悦享安心存”，将高收益存款额度充分倾向老年客户，满足老年客户收益和安全双重保障。
深化养老金金融服务	<ul style="list-style-type: none"> 依托“慧养老”品牌数字化、专业化、一体化服务优势，完善个性化特色增值服务； 推动养老金三大支柱均衡发展，助力三代社保卡开户、企业年金托管，扩大个人试点地区养老金开户、缴存、产品购买，并为个人养老金非试点地区提供预约服务。

案例：广州分行积极推进社政养老金融服务

2024 年，广州分行积极推进社政养老金融服务，通过“为老服务直通车进社区”便民服务点专场活动，与政务服务机构合作设置社保卡便民服务点，为辖区长者提供社保卡“申卡—领卡—激活—用卡—养老资格认证”等一站式服务。此外，广州分行还开展“零跑动”温暖行动，为行动不便的年长市民提供上门服务，让年长市民深刻感受到金融服务的便利性。



广州分行“为老服务直通车进社区”便民服务点专场活动

案例：乌鲁木齐分行以优质服务传递金融温度

为响应国家关于提升金融服务适老化的号召，乌鲁木齐分行全面推行适老化服务升级。从硬件设施改造到服务流程优化，再到金融知识普及教育，乌鲁木齐分行力求贴近老年客户的需求。分行持续推行“一对一”陪伴式服务，安排专人从咨询到办理全程引导老年客户；对于行动不便的老年客户，提供上门服务，将金融服务送到家中，获得老

年客户的高度认可。



3. 金融科普，资金安全织密网

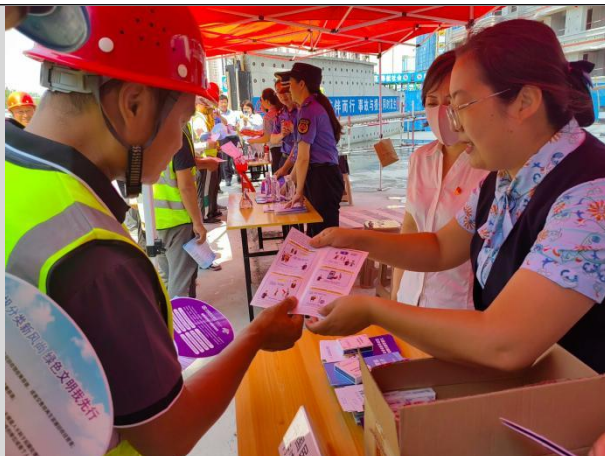
本行高度重视金融知识宣传教育，打造“集中+常态”并重、“线上+线下”并行的消费者权益保护教育宣传体系，围绕重点群体、针对重点区域组织开展分层分类教育宣传活动，形成覆盖面广、针对性强的教育宣传工作局面，逐步提升“民生消保在行动”品牌影响力，通过普及金融知识和反诈技巧，助力提升民众金融素养，防范金融风险，守护财产安全。

数说 2024

- 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超 12.61 万次
- 触及消费者超过 13.35 亿人次
- 累计创作原创教育宣传文案 2.6 万余个
- 优秀做法获得中央级媒体报道 229 次

案例：情暖新市民，济南分行让金融知识“走出去”

2024 年 6 月，济南分行走进建筑企业工地，联合济南市公积金中心为新市民普及金融知识。通过送法进基层活动，济南分行普及了金融消费者八项基本权利，讲解了防范电信诈骗、存款保险等金融知识。活动现场设置了宣传服务台，发放金融知识宣传折页，并以常见诈骗案例为例，讲解诈骗套路，提示新市民树立正确的消费理念，加强诈骗防范。



济南分行向新市民发放讲解金融知识宣传折页

案例：苏州分行开展“守好养老钱，反诈青年说”公益宣讲活动

2024 年 6 月，苏州分行在苏州广电老年大学竹辉校区和姑苏区观景社区举办了《守好养老钱，反诈青年说》公益讲座。通过将诈骗案例融入游戏，为老年人科普了常见的养老诈骗手法，并通过问答环节巩固了反诈知识，提升了老年人的风险防范意识和识别诈骗的能力。



苏州分行开展公益宣讲活动

案例：兰州分行举办“丝绸之路消保行”金融知识宣教活动

2024 年，兰州分行联合 17 家金融机构，围绕“金融为民谱新篇 守护权益防风险”主题，采用“监管+机构、消保+文旅、线上+线下”多元形式，开展“丝绸之路消保行”活动。宣教人员身着少数民族服饰，现场发放金融知识折页，通过趣味游戏普及金融知识，增强了消费者的自我保护意识，促进了金融知识的普及与传播。

（二）携手员工成长

以人为本，用心关爱。民生银行将员工视为公司发展的源动力，保障员工各项权益，

重视员工成长和发展，注重人文关怀，致力于为每一位员工创造良好的工作环境和发展的机会，持续推动员工与企业共同发展。

1. 以人为本，保障员工权益

本行严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，坚持平等雇佣原则，深入推进民主管理，完善薪酬福利体系，打造健康安全的工作环境，切实保障员工各项权益。

1.1 坚持平等雇佣

本行秉持公平、公正、透明理念，反对一切形式的雇佣童工和强迫劳动，坚持对骚扰、霸凌、恐吓等行为零容忍，致力于为员工提供公平、公正的就业机会。建立完善的招聘流程和招聘标准，通过公开招聘、内部推荐、校园招聘等多种途径吸纳优秀专业人才，保障员工多元化。依法与员工确定劳务关系，并严格按照规定缴纳社会保险。

数说 2024

- 员工总数 60,665 人
- 新入职员工 1,954 人
- 女性员工占比 56.89%
- 少数民族员工占比 4.74%
- 社会保险覆盖率 100%
- 劳动合同签订率 100%

1.2 完善薪酬福利

本行严格按照国家法律法规，建立价值导向的薪酬管理体系，制定科学合理的薪酬福利政策；及时、足额缴纳各项社会保险和住房公积金，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，持续提升员工福利保障。

1.3 推进民主管理

本行持续推进职工民主管理制度化、规范化、程序化，组织召开全行职工代表大会，审议通过涉及员工切身利益的规章制度和事项；支持工会独立自主开展工作、民主选举工会主席并足额计提工会经费，保障员工民主管理的权利；各级工会不断健全以职代会为基本形式的企业民主管理制度，组织职工依法参与民主选举、民主决策、民主管理、民主监督，积极推动职工有序参与公司治理。

2024 年，本行持续运营“民声心语”平台，收集并解决基层业务发展诉求，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 854 个，问题诉求解决率近

100%。

2. 成才有道，助力员工发展

本行坚持人才是第一资源，深入实施人才强企战略，持续优化人才引进机制，完善员工培训体系，畅通职业晋升通道，促进员工快速成长成才。

2.1 优化人才引进机制

本行致力于打造年轻化、专业化、可持续发展的人才梯队，主导搭建校园招聘和社会招聘体系，全力推进高质量战略人才供应链建设工作，为可持续发展提供有力人才保障。

➤ 深化校园招聘品牌建设

- 设立青年人才队伍建设目标，持续提升应届毕业生在新引进人员中的比例，重点拓展线上宣传渠道，积极与高校建立联系，开展定向宣讲；
- 持续优化以“未来银行家”为主品牌、“扬帆管理培训生计划”“民芯金融科技人才计划”“新竹专业人才计划”为子品牌的校园招聘体系；
- 报告期内，本行共引进应届毕业生千余人，校园招聘已成为全行人才引进的主渠道。

➤ 强化专业领域人才选聘

- 通过制定领军人才岗位清单、优化人才招聘流程、开展专项招聘等措施，加大对重点区域、重点业务领域人才引进的人力资源支持；
- 基于全周期专业序列人才管理机制，科学规划全行重点领域人才需求，积极推进重点业务领域的人才选聘工作；
- 建立规范的人才寻访机制，研发多场景可用的金融科技人才画像模型，择优引进金融科技专业人才，赋能核心人才队伍建设。



2.2 畅通职业发展通道

本行高度重视员工职业发展，建立健全管理与专业发展“双通道”机制，为员工提供机会公平、通道清晰、评价科学的事业发展平台，帮助员工实现个人价值和职业目标；深化选人用人改革，建立公平公正的人才选拔机制，筛选具备专业能力、价值贡献、创新思维与责任意识的各领域人才，优化人才梯队结构与质量。

荣誉 · 2024		
获奖名称	颁奖单位	获奖图片
2024 NFuture 科技人才最青睐校招雇主	牛客网	
“2024 中国年度最佳雇主 30 强”奖项	智联招聘、北京大学社会调查研究中心、北京大学国家发展研究院等	
“2024 中国典范雇主”和“人才吸引和保留典范”奖项	前程无忧	

2.3 完善员工培训体系

2024 年，本行遵循《中国民生银行员工教育培训管理办法》《中国民生银行职工教育经费管理办法》《中国民生银行外部专业资质认证管理指引》的相关规定，深耕学习地图体系建设，全力构建价值为本、质效导向的专业化培训体系，以提升组织能力与实现人才长效培养为目标，精准赋能业务发展，持续提升培训规范化管理水平，构建全流程评估管理体系，全方位、专业化地支持组织与员工能力提升。2024 年，本行累计培训员工 53,760 人次，组织行内资格认证 402 科，组织直播课堂 300 场次。

员工培训指标		
指标	单位	2024
员工平均培训时长	小时/人	59.13
男员工平均培训时长	小时/人	56.81
女员工平均培训时长	小时/人	60.88
高层管理人员平均培训时长	小时/人	49.8
中层管理人员平均培训时长	小时/人	51.23
普通员工平均培训时长	小时/人	61.64
培训支出金额	万元	5,802.69



案例：民生银行劳模创新工作室建设取得积极成果

为弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，充分发挥劳模先进人物在创新实践中的示范引领和骨干带头作用，建设知识型、技术型、创新型职工队伍，我行工会启动劳模（优秀技能人才）创新工作室建设，截至 2024 年底，总行工会在全行共命名 38 家劳模创新工作室。2024 年 12 月，《金融时报》对我行劳模创新工作室进行整版报道，集中刊登全行第四批总行工会命名的 12 家劳模创新工作室建设成果，获得命名的劳模工作室围绕经营管理、业务推动、流程优化、服务提升等重点、难点，开展技术创新、管理创新、服务创新、机制创新，积极助力全行高质量发展。

3. 温情相伴，落实员工福祉

本行倾听员工实际需求，开展丰富多彩的文体活动，切实为员工“排忧解难”，关爱员工身心健康，打造温暖舒适的工作环境，让每一位员工感受到尊重和关怀，创造有爱有温度的企业大家庭。

3.1 落实员工关爱

本行持续开展“职工之家”“职工小家”“职工书屋”“女职工关爱室”“心灵驿站”等职工服务阵地建设，共建职工书屋 9 个、共建“女职工关爱室”19 个，将服务职工触角进一步扩大和延伸，提升员工幸福感、归属感。

职场健康保障措施	<ul style="list-style-type: none"> • 配备全面、专业的职场医疗团队及设备，2024 年总行医务室及健康小屋累计问诊量达 10,412 人次； • 为有需要的员工提供康复理疗服务，并每周邀请不同领域的专科专家巡诊，提供面对面的健康咨询和诊断服务，2024 年共提供健康理疗服务 97 次、不同科室专家巡诊 48 次。 • 通过宣传栏、内部 OA 平台、健康讲座等多种渠道，积极开展健康宣教活动，提高员工的健康意识和自我保健能力。 • 2024 年，员工工伤保险投入金额为 2,952.24 万元，因工伤损失工作日数 1,553 天。
员工心理健康服务	<ul style="list-style-type: none"> • 心理咨询 EAP 热线：在 7×24 小时心理咨询 EAP 热线常规预约咨询基础上，新增“即时咨询”功能。报告期内，全行使用 EAP 热线数量为 1,412 人次，EAP 热线与咨询使用总时长为 1,502.5 小时。 • 心灵关爱驿站：优化心灵关爱驿站一对一咨询服务，增加“家庭教育”和“健康管理”专业咨询。 • 心理关爱进基层：为 6 家分行提供“心理关爱进基层”服务，开展活动 49 场，累计服务近万人。 • 身心健康大讲堂：开展“身心健康大讲堂”6 期，覆盖线上线下 12,000 人次。 • 健康大使培训：举办第二期“健康大使培训”，覆盖高中管和骨干人员共 50 人。
女性职工关怀关爱	<ul style="list-style-type: none"> • 工会组织：完善各级工会女职工组织，为女性职业发展创造更多机会与平台，督促各级工会女职工委员会规范化管理，落实“女职工特殊保护”条款。 • 关爱行动：持续开展“女职工关爱系列行动”，包括女职工权益普法知识竞赛、书香玫瑰活动，以及针对女性身心健康的知识讲座和线上心理咨询服务。讲座主题涵盖“心理健康”“家庭教育”“办公室劳损”等。
幸福指数测评	<ul style="list-style-type: none"> • 定期开展覆盖全员的幸福指数测评，测评结果涵盖每个年度。通过测评结果解决经营机构和基层员工的实际困难和需求，切实增强员工的获得感、幸福感和安全感。

职场健康保障措施	<ul style="list-style-type: none"> • 配备全面、专业的职场医疗团队及设备，2024 年总行医务室及健康小屋累计问诊量达 10,412 人次； • 为有需要的员工提供康复理疗服务，并每周邀请不同领域的专科专家巡诊，提供面对面的健康咨询和诊断服务，2024 年共提供健康理疗服务 97 次、不同科室专家巡诊 48 次。通过宣传栏、内部 OA 平台、健康讲座等多种渠道，积极开展健康宣教活动，提高员工的健康意识和自我保健能力。
-----------------	--

案例：创新建立“EAP 健康大使”队伍，倡导身心健康的生活方式

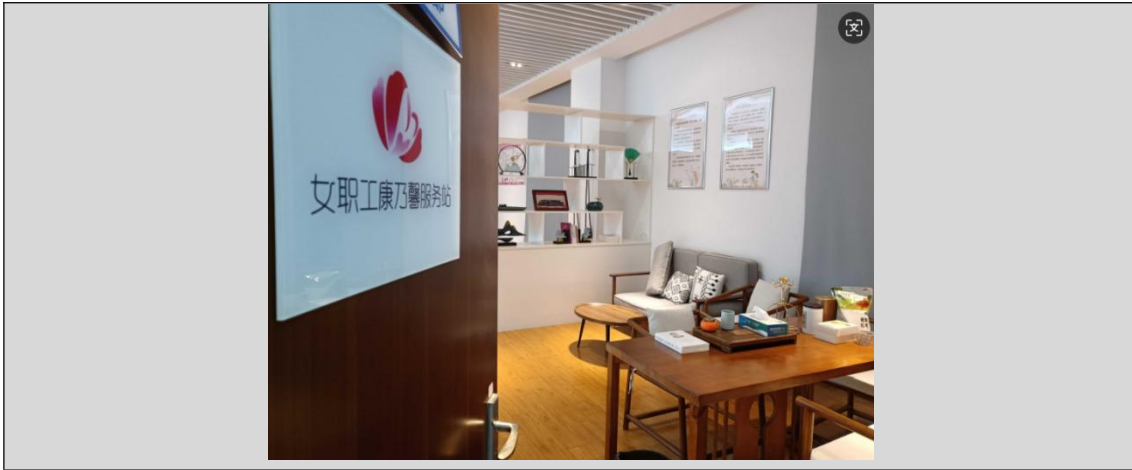
2024 年，民生银行开办第二期“EAP 健康大使”培训班，学员覆盖总行 34 个部门的高中管和心理学爱好者共 50 位。培训课程创新升级为理论与实践相结合的多模块课程，包括“健康大使”的定位和功能、日常压力管理、个人问题关爱与管理等 10 个模块内容。通过线上学习督导和线下实践演练，员工逐步掌握了相关知识和技能，形成了 EAP 内部兼职服务队伍，并促进心理关爱服务在基层继续延伸。



第二期 EAP 健康大使结业仪式“优秀学员”颁奖仪式

案例：南京分行加强员工关爱，切实为员工排忧解难

2024 年，南京分行邀请北京中医药大学针灸推拿专业阙博士开展中医问诊活动并举办中医健康讲座，200 多名员工参与问诊，获得个性化中医诊疗方案。南京分行还持续推进全辖各机构“女职工关爱室”的搭建工作，关注女职工心理和身体健康，加强困难女职工帮扶，并开展现场慰问活动。



3.2 平衡工作生活

本行举办电子竞技选拔赛、“民生杯”系统围棋赛、桥牌赛等群众性体育活动，全方位加强员工身心关爱，营造良好的职场生态；在元旦、春节、五一等节日组织慰问活动，开展员工生日慰问，慰问和关怀困难员工、家属以及帮扶干部，传递公司关怀和温暖；关注员工的家庭生活，在三八节和六一节期间组织主题活动，开展暑期亲子活动，提升家庭幸福感。

数说 2024

元旦春节期间，慰问全行困难群体、挂职帮扶干部共 372 人，发放慰问金 257.6 万。



三八节活动现场



“民生杯”第五届系统围棋赛现场



西安分行举办亲子草地音乐会

3.3 注重安全生产

本行高度重视安全生产工作，强化安全生产责任落实，持续夯实全行安全生产工作基础，坚决防范安全事故，切实筑牢安全防线。

数说 2024

- 全行各级机构安全培训教育次数：3.05 万次
- 全行各级机构安全培训累计参与人次：54 万人次
- 安全应急演练次数：0.82 万次
- 安全应急演练参与人次：18 万人次

➤ 安全生产管理体系

- 制定《中国民生银行安全生产委员会工作规则》《中国民生银行安全生产委员会办公室工作细则》，统筹发展和安全；
- 制定《中国民生银行安全保卫外包管理办法》，规范外包管理工作要求；
- 制定《总行办公场所处置群体上访事件安全保卫工作应急预案》《总行办公场所安全保卫工作突发事件处置预案》，维护办公场所正常秩序和人员安全。

➤ 应急演练及培训

- 扎实开展应急演练及培训工作，各分行（含所辖支行）开展消防疏散、防汛防涝、反恐防暴、突发事件等各类预案演练。

➤ 专项安全大检查

- 全面检查业务库建设、管理、防范及日常运营情况；
- 督导相关分行落实总行反馈问题整改，并开展“回头看”检查；
- 协同总行推进《业务库安全管理办法》修订，完善业务库安全管理。



民生置业开展消防演练

（三）共享公益温暖

民生银行始终秉承“服务大众，情系民生”的企业使命，以感恩之心回馈社会，充分发挥自身金融优势，优化公益服务体系，用行动传递温度和力量，走出了一条“金融+公益”服务社会的特色之路。截至报告期末，全年对外捐赠资金 1.42 亿元（包含 2023 年结余资金 4,518 万，员工对外捐款 1,567 万元），惠及人数超过 5,400 万人次。

1. 品牌公益，传递民生爱心

本行联合中国乡村发展基金会于 2015 年共同发起“我决定民生爱的力量——ME 公益创新资助计划”，为乡村振兴、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。连续十年举办“我决定民生爱的力量——ME 公益创新资助计划”（以下简称“ME 计划”），累计捐赠资金 1.14 亿元，为 245 个创新公益项目提供资金支持，直接受益人次超过 37.4 万，项目涵盖乡村振兴、社区发展、教育支持、健康福祉、生态文明等多个领域。关注生物多样性保护，支持开展“拯救大鸨保护网络”“ME-蒙新河狸新家园计划”等多个公益项目。



“ME 计划”获评由世界银行、联合国粮食及农业组织等共同颁发的“第五届全球最佳减贫案例”



“阿妈的药园”妇女“领头雁”项目

“筑梦高原”乡村青年非遗赋能项目



“轮椅足球”公益项目

巴中熊猫草助农计划

2. 文化公益，艺术服务社会

本行连续 18 年深耕文化公益，捐资运营的 6 家公益美术机构聚焦服务国家战略、服务社会公众，报告期内高精度策划并展出“文明的源起：早期中华文明探寻大展”、“绘动世界——上海美术电影的时代记忆与当代回响”、“上海：摄影之都 1010s-2020s”、《绵延》等展览项目。报告期内，本行公益美术机构通过线上线下平台累计服务公众 20 万人次，组织开展公共教育活动超 180 场，吸引 14 万公众现场参观，成功探索出一条服务国家战略、服务社会公众的特色文化公益之路。



荣誉 · 2024

- 北京馆获评 2024 朝阳区博物馆“十佳展览”
- 上海民生现代美术馆荣获“2024 年度上海市民终身学习文化艺术体验基地示范站点”称号
- “诗歌来到美术馆”项目获“2024 年度上海市民终身学习体验基地经典品牌项目”
- “城市漫步”项目获“2024 年度上海市民终身学习体验基地创新品牌项目”
- 上海时尚新媒体“上海 BANG!”授予上海馆“年度新地标美术馆”称号
- 上海民生艺术基金会获颁上海市民政局“2024 年上海慈善周合作伙伴”证书

3. 长期公益，绵延希望之光

本行坚持长期主义，在公益道路上砥砺前行，深耕“中华红丝带基金艾滋病防治”“民生·美疆班”“光彩·民生银行先心病救治”等公益项目，为促进“健康中国”“人才强国”事业发展添砖加瓦，以实际行动诠释责任担当。

案例：持续支持中华红丝带基金艾滋病防治项目

自 2008 年以来，民生银行连续第 17 年支持中华红丝带基金艾滋病防治项目，支持开展偏远地区艾滋病防治、教育支持、四川凉山州母婴阻断、艾防员培训以及面向全国的防疫抗艾宣传教育等项目，惠及人数 83.0576 万人。



昭觉县红丝带爱心学校“2024·我和我的祖国”夏令营合影

案例：持续开展民生·美疆班公益项目

2024 年初冬，“2024 级民生·美疆班”在新疆和田伊里其乡正式开班，125 名家庭困难的学生将在和田伊里奇乡中心小学、亚甫拉克小学、依盖尔其小学完成小学六年的学业。自 2009 年以来，民生银行已携手北京市美疆助学基金会连续 15 年在新疆地区开展“民生·美疆班”项目，惠及人数 1,670 人，足迹遍布帕米尔高原，为多所小学捐建“美疆·民生图书室”以及新书包、新文具、御寒手套和冲锋衣等物资，以实际行动为新疆教育事业发展贡献力量。



民生银行·北京市美疆助学基金会“奔赴疆来”公益助学行

案例：持续推进“光彩·民生”先心病患儿救治项目

自 2013 年以来，民生银行连续 12 年全额出资开展“光彩·民生”先天性心脏病患儿救治项目，为西藏、南疆等地区 0-18 岁的先心病患儿提供免费救治。截至目前，

“光彩·民生”先心病项目共救治 1,326 人。



“爱心守护—光彩·民生银行先心病救治”

4. 志愿服务，回馈社区发展

本行倡导“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，持续完善志愿服务长效运行机制，鼓励员工积极参与志愿服务，积极开展助老“金晖行动”、留守儿童“关爱行动”、助残“阳光行动”等志愿活动，以实际行动传递关爱，回馈社会。

数说 2024

- 开展志愿服务活动次数：274 场
- 开展志愿服务活动参与人次：13,303 人次
- 建立青年志愿者组织：43 家

案例：深圳分行打造“圳青春·志愿行”公益服务品牌

2024 年，深圳分行组建“圳青春”志愿服务队，吸纳近百名青年员工，深入分析社会需求，策划志愿服务活动。通过“共植同心树”生态保护及联谊交友主题活动，增强青年生态保护意识；开展“捐赠图书角”活动，与社区合作搭建党员服务市集，招募“少年义工”，开展捐书公益宣传；参与深圳金融团工委志愿公益“金玫瑰”奖及分享宣传活动，引导青年融入发展大局，持续擦亮“圳青春·志愿行”公益服务品牌。



“共植同心树”生态保护及联谊交友主题活动

案例：西安分行举办“民生社区运动日”系列活动

2024年3月起，西安分行携手陕西省青年志愿者协会组织青年志愿者开展“民生社区运动日”系列活动，以“并肩运动共享美好”为主题，围绕“中华功夫养生季”“八段锦”“太极拳”等运动健身形式展开。活动旨在实现城市社区“一刻钟便民生活圈”与“金融服务圈”“运动健康圈”三圈融合，共建共享，推动全民健身和全民健康。

案例：温州分行开展“非凡康养，名医面对面”活动

2024年，温州分行组织开展“非凡康养，名医面对面”主题活动，为客户提供个性化、高质量的健康咨询体验。活动邀请国内顶尖医院心脑血管、老年病等慢性疾病领域中医西医资深专家，为客户提供一对一健康状况咨询，并给出专业详细的建议，受到了客户的广泛好评。

案例：南宁分行“民生驿站”正式启用

2024年，南宁分行精心打造的公益服务平台“民生驿站”正式启用，这是广西壮族自治区总工会打造的第314个“工会驿站”，也是共青团南宁市委在中国-东盟博览会设立的公共场所城市志愿服务站之一，将为广大市民游客和户外劳动者带来全新的服务体验。民生银行南宁分行深刻践行金融工作的政治性、人民性，于细微处践行中国特色金融文化。

案例：海口分行全力支持台风“摩羯”灾后恢复重建

2024年9月6日，台风“摩羯”登陆海南，造成重大经济损失。海口分行迅速行动，推出灾后恢复重建金融服务措施，加大对重点项目和普惠金融的支持力度，设立助企专项资金。同时，通过线上线下多种渠道和方式主动联系客户了解受灾情况，提供纾困支持。海口分行积极响应海南省防灾减灾救灾委员会号召，第一时间向文昌市抱罗镇赠送慰问物资，保障受灾群众基本生活，为救灾工作提供有力支持。

四、行稳致远·稳健护航发展

民生银行锚定高质量发展，不断完善治理体系，健全全面风险管理，践行“合规经营就是核心竞争力”的理念，持续筑牢风险合规底线，以客为尊，切实保障客户权益，筑牢稳健发展基石。

（一）稳健合规运营

本行高度重视合规管理，持续加强“三会一层”建设，不断规范合规治理体系和信息披露，严格遵守商业道德，牢守合规发展底线，不断提升合规管理质效，致力实现稳健可持续发展。

1. 规范治理体系

1.1 加强董事会建设

本行严格遵照法律法规及公司治理监管要求，持续优化公司治理机制及制度体系，持续健全现代公司治理结构、机制和文化，不断提升“三会一层”履职质效。股东会、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，为提升公司治理水平夯实基础。

本行高度重视董事会专业性、独立性和多元化建设。截至报告期末，本行董事会现有 14 位董事，其中非执行董事 5 人、独立董事 6 人、执行董事 3 人。独立非执行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》。

董事会构成		
指标	单位	2024 年
董事会人数	人	14
董事会性别构成	男/女	13/1
董事成员参与 ESG（环境、社会、治理）相关培训的次数	次	9
董事成员参与社会责任相关培训的人数	人	138

1.2 强化合规管理

本行高度重视合规管理，不断强化内控合规体系建设，持之以恒推进合规文化建设，不断提升合规管理质效。2024 年，本行修订了内控合规管理履职指引，修订印发内控合规问题整改管理办法，严肃督导各机构开展溯源整改、夯实整改成效，定期向全集团推送合规内容、修订员工行为禁止规定、实施合规举报等方式，全面提升合规意识。

法律与合规培训指标		
指标	单位	2024 年
法律培训次数	次	3,785
法律培训人数	人次	317,919
合规培训次数	次	6,989
合规培训人次数	人次	263,447

1.3 规范信息披露

作为沪港两地上市公司，本行严格遵循落实法律法规和上市地证券交易所监管规定，持续完善信息披露制度体系，打造合规化、长效化管理机制，持续关注并积极回应投资者的关切，依法合规履行信息披露义务。2024 年，本行信息披露工作未受到监管机构处罚。

数说 2024

- 本行在上交所发布 4 份定期报告，89 份临时公告
- 在香港联交所发布 146 份信息披露文件

荣誉 2024

- 2023 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“金奖”

2. 保障股东权益

本行高度重视投资者诉求和建议，主动召开股东会会议、业绩说明会，高效组织投资者关系活动，并通过参加券商策略会、接待专题调研、组织座谈交流、开通中英文双语投资者关系网站等形式，与投资者进行线上线下交流，切实回应市场关切，维护投资者权益。

数说 2024

- 股东大会 2 次
- 业绩说明会 3 次
- 各类活动 80 余场
- 接待投资者、分析师 500 余人次
- 接听投资者热线近 500 通
- 处理咨询邮件 100 余封

荣誉 2024

- 国际知名杂志 IR Magazine 2024 年度大中华区“最佳投资者关系网站”奖
- 香港投资者关系协会“投资者关系大奖—卓越证书”

3. 遵守商业道德

民生银行成立问责委员会负责商业道德监督，由董事长任委员会主席，行长、副行长及部分高级管理人员任委员会副主席。分行、信用卡中心及大部分二级分行对应成立本层级的问责委员会。同时，本行成立员工道德风险防控领导小组，加强员工道德风险管理，不断完善违规违纪行为查处工作机制。

3.1 反洗钱

本行坚决维护国家经济金融安全与群众利益，深入践行“风险为本”反洗钱管理理念，切实发挥反洗钱在预防、抵御风险方面的作用。报告期内，本行通过加强反洗钱内控体系建设、数智化升级反洗钱系统、开展洗钱风险评估、严格可疑交易甄别与质量管理、开展“定向分层”反洗钱培训，夯实反洗钱义务履职基础、赋能一线反洗钱履职等方式，进一步完善反洗钱内控机制，强化洗钱风险管理文化建设，捍卫客户金融资产安全。

数说 2024

- 全年开展反洗钱培训 4,422 次
- 411,372 人次参与反洗钱培训
- 反洗钱宣传活动受众达到 45,242,542 人次

荣誉 2024



本行“‘AI+’洗钱风险管理体系研发与实践”荣获中国人民银行《金融电子化》杂志社主办的“数据驱动金融创新奖”



2024 年，本行举办了“民生杯”劳动与技能竞赛暨反洗钱大比武活动，活动贯穿全年，全员参与

案例：反洗钱进校园，贵阳毕节分行筑牢青春防线

为增强青少年反洗钱和防电诈意识，树立正确金融消费观，2024 年 5 月 13 日下午，在“5·15 打击和防范经济犯罪日”前夕，民生银行毕节二级分行联合毕节市第一中学团委开展“远离洗钱犯罪守护经济安全”主题宣传活动。活动期间，分行通过金融知识讲座、播放视频、发放资料等形式，围绕打击校园贷、反电诈等内容，结合真实案例，剖析各类诈骗手段，普及洗钱途径、危害知识，提醒学生警惕陷阱，保护自身权益。此次活动成效良好，有效提升了学生对洗钱犯罪的警惕性。



3.2 反腐败

本行严格遵守《中华人民共和国中国人民银行法》《中华人民共和国银行业监督管理法》等法律法规，以及《银行业金融机构从业人员行为管理指引》《银行业从业人员职业操守和行为准则》等监管政策，始终坚持全面从严治行，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐，对贿赂和贪腐行为采取“零容忍”态度，制定并修订完善《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》《中国民生银行管理人员廉洁从业若干规定》《中国民生银行采购人员廉洁从业规定》等反贿赂反贪腐相关制度，并在总行及各分行持续开展反腐败培训。报告期内，本行面向董事开展反贪污培训 2 次，并组织董事会开展反腐倡廉专题

培训，营造风清气正的良好氛围。

指标	单位	2024 年
反腐败培训次数	次	1,483
反腐败培训人数	人次	252,417
面向员工开展反贪污培训次数	次	1,589
开展廉洁教育培训次数	次	1,726
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的董事百分比	%	100
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的管理层人员总数	人	33
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的管理层人员百分比	%	100

（二）全面风险管理

1. 完善风险管理体系

民生银行 2024 年持续深化全面风险管理体系建设，董事会风险管理委员会充分发挥战略引领作用，全年高效履职，共召开专题会议 12 次，审议通过 57 项议案。在制度完善方面，推动全行层面出台风险管理制度 15 项、政策 32 项。同步实施全辖范围风险评估标准化建设，搭建涵盖 17 大类风险、1200 余项要点的评估技术体系，实现风险管理方法论的统一规范。创新建立多维度的考核评价机制，修订《经营机构风险合规考核评价实施细则》。在技术赋能方面，加速推进智能风控二期建设，落地 30 个重点子项目，深度融合 AI、大模型等前沿技术，显著增强风险防控的智能化水平与前瞻性能力。

案例：四步创新破局，上海分行搭建风险预警智控平台

为解决贷后管理风险信号维度单一等痛点，上海分行创新打造风险预警智控平台。平台采用“汇数据、建模型、搭看板、强应用”的四步数字化应用敏捷迭代开发模式。数据层面，基于总行湖仓，整合司法、税务、工商等外部通用数据，接入上海大数据中心、监管 EAST 等区域特色数据，组建特色风险数据集市，丰富风险信号维度。模型层面，依托平台风险数据，开发“对公客户差异化分类自动判定模型”，实时更新客户评级、预警等分类因素，进一步提升客户贷后分类准确率和时效性。看板层面，建立信贷业务指标库与分行资产质量日报看板。后续该平台将持续完善在贷后管理领域的应用，并探索在智能审批、智能营销、智能尽调等方面的应用。



荣誉 2024

- 《亚洲银行家》授予中国民生银行“中国最佳全面风险技术实施奖”
- 中国民生银行“全面风险管理体系建设项目创新案例”荣获《银行家》杂志社 2024 银行家年度风险管理创新优秀案例

2. 加强重点风险防控

本行高度重视风险防控，实施全流程风险管控。持续完善利率风险管理体系建设，加强投资交易类产品的准入审查，开展利率风险的识别、计量、监测和评估全周期管理；不断完善市场风险管理制度体系、制定《法人客户环境、社会和治理风险管理办法》和行业特定的 ESG 尽职调查清单，做好金融市场风险防控和法人客户 ESG 风险管控等，为业务发展保驾护航。

案例：审慎决策，拒绝高风险：两高一剩行业授信否决案例

2024 年，民生银行在审议多笔来自“两高一剩”行业的授信申请时审慎把关。在审议某能源企业授信申请时，发现其所在的丙烷转丙烯（PDH）行业产能过剩问题突出，投资回收困难，企业偿债压力较大，因此本行拒绝其授信请求。本行对另一家申请综合授信的服饰企业开展尽职调查时发现，该企业存在信息披露多次违规、监管问询频繁等各种重大风险，因此否决该笔业务的授信申请。

3. 开展风险管理培训

在风险管理能力建设方面，本行积极创新培训模式，通过线上线下融合、全面与专项互补的多元方式，开展了一系列丰富且有针对性的培训。全面风险管理类培训覆盖风险偏好与策略、附属机构风险管理大讲堂、风险管理关键岗位人员等；专项风险培训聚焦信用风险内评法实施达标启动、国别风险、市场风险等领域；数智化技能提升类培训着重于智能风控、外部数据运用及地方特色数据引入，有效提升全行风险管理专业化水平和风险管理能力水平。

数说 2024

- 风险相关培训覆盖全行 32 个总行部门、44 家经营机构
- 专业、系统学习资源上线 14 门专业课程



太原分行举办风险条线辩论交流会

（三）客户权益保障

本行牢牢把握、认真贯彻金融工作的政治性、人民性，以建设“大消保”工作体系为着力点，以完善消保管理机制、强化重点领域管控、提升投诉管理主动性、提高教育宣传影响力为核心举措，加快提升全行消保管理的体系化、专业性和精细化水平，多措并举守护数据安全、保护个人信息，优化服务质量，切实保障消费者的合法权益。

1. 完善服务机制

本行高度重视客户服务质量和体验，构建“专项制度-内化制度-操作制度”三级消保管理制度体系，系统性提升客户服务质量。总行牵头建立覆盖消保管理、个人信息保护等 8 大领域的 22 项专项制度，并推动消保管理要求与业务深度融合，将消保监管最新要求嵌入产品设计、营销全流程；同时，在全行上下积极开展消费者权益保护教育宣传，继续打造“集中+常态”并重、“线上+线下”并行的消费者权益保护教育宣传体系，形成覆盖面广、针对性强的教育宣传工作局面，多措并举保障客户服务质量。

数说 2024

- 累计开展线上线下消费者权益保护教育宣传活动超 12.61 万次，触及消费者超过 13.35 亿人次

案例：福州分行金融教育宣传月成效突出，反诈宣传获多项荣誉

2024 年金融教育宣传月期间，福州分行积极响应监管要求和总行部署，开展了一系列线上线下金融教育宣传活动，成功触及大量消费者，进一步提升了消费者的金融风险防范意识。除了传统的金融教育，分行还积极联合福州市公安拍摄多部反诈宣传视频，

部分作品被国家反诈中心及公安部刑侦局采用，其中《神秘飞镖》获得全国反诈短视频大赛入围奖，《花花世界》获得福建省防范非法金融活动优秀宣传作品三等奖。这些活动得到了当地监管的高度认可，并多次报道，展现了分行在金融消费者教育方面的履责成效。

2. 积极应对投诉

本行持续健全投诉管理机制，根据监管政策修订制度并完善考核问责机制，建立分类管理及提级管理机制，优化投诉渠道布局，在官网首页、手机银行、95568 热线一级菜单及网点显要位置强化投诉入口展示，畅通受理渠道。深化投诉管理系统建设，通过系统迭代实现全流程闭环管理，强化投诉监测分析、纠纷化解与溯源整改，驱动产品服务优化升级。报告期内，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优于同业中位数，彰显了高效协同的客户权益保障能力。

2024 年本行共收到金融消费者投诉 205,344 ¹ 件，地区分布情况如下表所示			
地区名	投诉数量	地区名	投诉数量
北京*	148,449	湖南	1,173
广东	6,909	广西	1,017
深圳	4,904	云南	966
江苏	4,890	厦门	883
上海	3,225	江西	874
河北	2,537	大连	839
陕西	2,509	贵州	723
山西	2,369	辽宁	687
重庆	2,267	吉林	598
天津	2,218	宁波	521
福建	2,210	宁夏	490
四川	2,200	黑龙江	434
浙江	1,987	内蒙古	346
山东	1,977	海南	277
河南	1,918	甘肃	254

¹ 为更加准确反映客户投诉实际情况，报告期内投诉数量已剔除重复投诉和协商还款、征信异议、“断卡行动”相关投诉等。

湖北	1,673	新疆	124
安徽	1,480	青海	121
青岛	1,224	西藏	71
报告期内本行收到的投诉，从业务分布来看，主要集中在信用卡（68.44%）、借记卡（16.75%）和贷款（6.24%）三个领域；从投诉业务办理渠道来看，中后台业务渠道（61.68%）高于前台业务渠道（38.32%），而前台业务渠道项下电子渠道投诉最多（57.91%）；从投诉发生原因来看，主要是消费者对业务规则与流程、定价收费以及债务催收不理解并提出改进意见。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。			
*信用卡中心投诉并入北京			

3. 保护客户隐私

本行严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规要求及监管相关规定，致力于保障客户信息处理的合规性和安全性，维护客户合法权益。

● 客户隐私数据安全保护体系

本行建立健全数据安全组织管理架构，制定数据安全、个人信息保护等系列制度；明确数据全生命周期安全管理策略与技术防护，在数据收集、存储、传输、使用、删除等环节采取访问控制、身份认证、加密等技术手段进行保护；对进入市场前的面向自然人提供的金融产品或服务进行消保审查；更新并公示相关面向自然人提供的产品和服务的个人信息处理规则，保障隐私政策内容符合法律要求，保护客户信息安全。

● 最大限度地减少数据收集和保留

本行在客户隐私及数据收集时，遵循“最小、必要”原则，采取分级授权、权限管控、技术控制等有效措施加强对个人金融信息保护，并配套建立相应的监督检查和应急处置机制，防止信息泄露和滥用；停止金融业务或产品服务、合同协议履约终止或响应个人、组织合法权益时，立即主动停止相关数据收集，法律、行政法规另有规定的除外。

● 供应商和业务伙伴的数据保护

当从外部机构收集数据时，本行遵循合法、正当原则，通过合同协议明确各方数据安全保护责任和义务，以显著方式、清晰易懂的语言说明数据收集的目的、范围、方式、存储期限等（法律、行政法规明确无需说明的情形除外），采取合规、安全的保护措施，仅在合同要求范围内合理使用数据。

● 数据泄露/事件响应

本行已建立高效的数据泄露事件应急响应机制，制定《中国民生银行数据泄露应急处置预案》，定期开展应急演练。在发生或可能发生泄露事件时，应急组织和人员按照

监测预警、分析研判、通报预警、应急处置、协同联动、追踪溯源的流程，有序开展应急响应及恢复处置，全力保障客户信息安全，避免或降低可能的损失及影响。

4. 守护资金安全

本行一体化推进涉诈风险防控和服务优化，提升精准治理能力，确保客户资金安全。建立线上、异地解控和提额机制，提供 7*24 小时申诉处置机制，建立白名单动态管理机制，保证公共事业缴费、贷款等低风险场景的账户出金便利，根据名单实施差异化非柜面限额推荐，保障合理结算需求；打造企业级电信网络诈骗和跨境赌博“资金链”治理平台，建立针对线上平台的防盗刷、防诈骗的动态安全认证提级机制，实现用户体验与风险管控均衡发展；强化精准核查与管控，持续优化反诈模型；建立可疑账户关联排查、关注账户跟踪排查、可疑信息深度挖掘等机制；建立线上平台风险弹性监控体系，强化内部数字化风险管理，全力保障资金安全。

数说 2024

- 累计阻断涉赌涉诈转账 7,178 笔，保护 3,683 名我行客户的资金 2.04 亿元。
- 反诈模型全年累计优化 131 次，模型预警有效率达 60%。
- 累计拦截可疑账户资金 11.5 亿元。
- 线上渠道全年实时预警客户 32.2 万名、教育及劝阻保护客户资金 175 亿元。

荣誉 2024

- “企业级电信网络诈骗和跨境赌博‘资金链’治理平台”荣获人民银行金融科技发展奖二等奖

未来展望

2025 年是“十四五”规划收官之年。中国民生银行将怀揣“服务大众，情系民生”的使命，践行“以客为尊，以人为本，行稳致远”的价值观，将响应国家战略、发展绿色金融、助力乡村振兴等特色议题纳入社会责任实践探索，在新时代的金融赛道上跑出加速度，为中国式现代化建设注入强劲金融动能。

坚持党建引领，推进高质量发展。加强党对金融工作的全面领导，落实中央金融工作会议精神，推动“党建+业务”的深度融合，扛起从严治党政治责任，以高质量党建引领高质量发展，积极推进绿色金融、普惠金融、科技金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，为经济社会发展提供高质量金融服务。

聚焦金融主业，提升服务质效。坚守金融服务实体经济的本源，聚焦核心业务领域，公司金融领域，优化对大型企业、中小企业以及民营企业的服务策略。零售金融板块，以客户需求为导向，丰富金融产品体系。数字化转型进程中，加大金融科技投入，强化数字化平台建设，利用大数据、人工智能、区块链等技术，实现业务流程自动化、智能化，提高运营效率和风险管理水平。

深化绿色发展，助力生态转型。绿色金融业务上，紧跟国家“双碳”战略及绿色发展政策，优化绿色金融顶层设计，拓展绿色信贷、绿色债券等业务规模。创新绿色金融产品与服务，针对新兴绿色产业需求，开发定制化金融综合服务方案，助力企业绿色转型。绿色运营实践中，加强绿色采购管理，深入推进绿色办公，积极组织各类环保公益活动，将绿色低碳融入业务全流程。

强化责任担当，增进民生福祉。在金融服务实体经济领域，加大对制造业、战略性新兴产业等支持力度，助力产业升级和经济高质量发展。普惠金融方面，提高服务的覆盖面和深度，优化“民生惠”等产品，加强社区金融建设，完善社区金融服务体系。积极投身社会公益事业，丰富“ME 计划”项目类型，加大对乡村振兴、教育、医疗等领域的投入。

完善治理体系，提升管理效能。优化公司治理结构，加强“三会一层”建设，强化监事会监督职能，提高高级管理层执行效率。优化风险管理体系，运用先进技术提升风险识别、评估和应对能力，加强对重点领域风险的防控。拓宽与政府监管部门、投资人、客户、员工等利益相关方的沟通渠道，广泛听取意见和建议，提升公司治理透明度和公信力，实现公司可持续发展。

中国民生银行将持续提升综合实力，向着“长青银行，百年民生”的愿景坚定迈进，把履行社会责任融入发展战略与日常经营，为加快建设中国特色现代金融体系、开创新时代金融工作新局面做出更多贡献。

附录

(一) 关键绩效表

经济绩效指标	2024 年	2023 年	2022 年
总资产 (亿元)	78,149.69	76,749.65	72,556.73
营业收入 (亿元)	1,362.90	1,408.17	1,424.76
归属于母公司净利润 (亿元)	322.96	358.23	352.69
基本每股收益 (元)	0.64	0.72	0.71
纳税总额 (亿元)	169.76	193.98	226.14
每股社会贡献值 (元/股)	5.23	5.66	5.50
村镇银行数量 (家)	29	29	29
村镇银行各项贷款余额 (亿元)	256.89	262.18	251.37
普惠型小微企业贷款余额 (亿元)	6,627.18	6,122.70	5,490.51
累计发放普惠型小微企业贷款 (亿元)	7,150.12	6,982.95	6,256.97
社会绩效指标	2024 年	2023 年	2022 年
公益捐赠额 (亿元)	1.30	1.24	1.01
定点帮扶无偿帮扶资金 (万元)	3,782.00	3,753.00	3,700.00
95568 渠道接获的客户投诉数目 (起)	52,408	68,558	55,070
95568 渠道接获的客户投诉办结率 (%)	100	99.39	/
95568 渠道客户满意度 (%)	99.8	99.79	/
全行各级机构安全培训教育次数 (万次)	3.05	3.56	3.37
安全应急演练次数 (万次)	0.82	0.96	0.79
安全应急演练参与人次 (万人次)	18.00	24.00	22.46
IT 灾备演练培训次数 (次)	7	6	/
环境绩效指标	2024 年	2023 年	2022 年
绿色信贷余额 (亿元)	3,234.59	2,642.41	1,799.12
支持应对气候变化贷款 (亿元)	2789.44	2,222.76	1,533.00
折合节约标准煤 (万吨)	530.4	401.33	319.12

折合减排二氧化碳当量（万吨）	1221.37	807.53	466.08
折合减排化学需氧量（万吨）	46.21	38.10	50.70
折合减排氨氮（万吨）	1.23	1.13	1.06
折合减排二氧化硫（万吨）	24.82	22.03	9.55
折合减排氮氧化物（万吨）	25.65	25.33	3.09
折合节约用水量（万吨）	1077.96	194.54	89.00
视频会议次数（次）	3,028	2,136	2,983
办公用水量（吨）	269,653.10	167,017.00	138,540.00
办公用电量（度）	61,483,490.00	58,268,854.50	46,038,431.40
天然气（立方米）	1,213,605.00	1,341,052.29	1,287,534.55
汽油（吨）	39.02	39.53	39.72
柴油（吨）	0.00	0.00	0.00
热力消耗量（百万千焦）	5,148.00	5,731.00	6,063.00
间接能源消耗总量（兆瓦时）	37,702.31	/	119,123.00
治理绩效指标	2024 年	2023 年	2022 年
董事会人数（人）	14	18	18
报告期末员工总数（人）	60,665	60,843	59,756
香港分行当地员工比例（%）	60.47	63.05	66.79
少数民族员工占全员比例（%）	4.74	4.70	4.62
女性员工比例（%）	56.89	56.54	56.34
女性管理者比例（%）	37.46	37.60	37.52
工会建会率（%）	100.00	100.00	100.00

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. 参与工会的员工比例计算包括所有与中国民生银行签订正式劳动合同的员工，工会建会率计算从二级以上机构开始。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 银行业间接能源消耗主要为外购电力。能源消耗量数据是根据电力和燃料的消耗量及《综合能耗计算通则（GB/T2589-2008）》提供的转换因子进行计算。

(二) 鉴证报告



KPMG Huazhen LLP
 8th Floor, KPMG Tower
 Oriental Plaza
 1 East Chang An Avenue
 Beijing 100738
 China
 Telephone +86 (10) 8508 5000
 Fax +86 (10) 8518 5111
 Internet kpmg.com/cn

毕马威华振会计师事务所
 (特殊普通合伙)
 中国北京
 东长安街1号
 东方广场毕马威大楼8层
 邮政编码: 100738
 电话 +86 (10) 8508 5000
 传真 +86 (10) 8518 5111
 网址 kpmg.com/cn

有限保证的注册会计师独立鉴证报告

毕马威华振通字第 2500110 号

致中国民生银行股份有限公司董事会:

关于截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度中国民生银行股份有限公司 (以下简称“民生银行”) 《2024 年度社会责任报告》 (以下简称“社会责任报告”) 中选定信息的报告

结论

我们对中国民生银行股份有限公司截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度社会责任报告中的以下信息 (以下简称“鉴证的关键数据”) 执行了有限保证的鉴证业务:

鉴证的关键数据	鉴证的时点或期间
绿色信贷余额 (人民币 亿元)	截至 2024 年 12 月 31 日
普惠型小微企业贷款余额 (人民币 亿元)	截至 2024 年 12 月 31 日
村镇银行数量 (家)	截至 2024 年 12 月 31 日
报告期末员工总数 (人)	截至 2024 年 12 月 31 日
社会保险覆盖率 (%)	截至 2024 年 12 月 31 日
女性管理者比例 (%)	截至 2024 年 12 月 31 日
劳动合同签订率 (%)	截至 2024 年 12 月 31 日
境内外分行机构及网点数 (家)	截至 2024 年 12 月 31 日
反洗钱培训次数 (次)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
EAP 热线服务次数 (次)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
使用 EAP 热线与咨询服务时长 (小时)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
线上会议次数 (场)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
ME 公益创新资助计划累计捐赠资金 (人民币 亿元)	截至 2024 年 12 月 31 日
95568 渠道客户满意度 (%)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度





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民生银行截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度的鉴证的关键数据未能在所有重大方面按照本报告后附的标准编制。

我们对鉴证的关键数据形成的结论不涵盖随附或包含鉴证的关键数据及本报告的其他信息（以下简称“其他信息”）。其他信息不作为本次鉴证业务的一部分，我们没有对其他信息执行任何程序。

形成结论的基础

我们按照国际审计与鉴证准则理事会（IAASB）发布的《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。本报告的“注册会计师的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会（IESBA）发布的《国际会计师职业道德守则（包括国际独立性准则）》中的独立性和其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好的职业行为为基本原则。

本所运用 IAASB 发布的《国际质量管理准则第 1 号（ISQM 1）——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》。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、执业准则和适用的法律法规要求相关的政策和程序。

我们相信，我们获取的证据是充分、适当的，为形成结论提供了基础。

其他事项

另一专业机构已对截至 2023 年 12 月 31 日及截至 2023 年 12 月 31 日止年度的民生银行社会责任报告执行了有限保证的鉴证业务，并于 2024 年 3 月 28 日出具的鉴证报告中对该等信息形成了无保留结论。本段内容不影响已形成的结论。

使用限制

本报告仅供董事会使用。除此之外，本报告不可用作其他目的。我们对任何其他人士使用本报告产生的一切后果概不承担任何责任或义务。本段内容不影响已形成的结论。





对鉴证的关键数据的责任

民生银行的管理层负责：

- 设计、执行和维护与编制鉴证的关键数据有关的内部控制，以使鉴证的关键数据不存在由于舞弊或错误导致的重大错报；
- 选择或制定用于编制鉴证的关键数据的适当标准，并适当地提及或描述所使用的标准；和
- 按照本报告后附的标准编制鉴证的关键数据。

编制鉴证对象信息的固有限制

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。

注册会计师的责任

我们负责：

- 计划和实施鉴证工作，以对鉴证的关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取有限保证；
- 基于我们已实施的程序及获取的证据形成独立结论；及
- 向民生银行董事会报告我们的结论。





我们已执行工作的概述，以作为形成结论的基础

在执行鉴证工作的过程中，我们运用了职业判断，并保持了职业怀疑。我们设计并实施了相关程序，以对鉴证的关键数据获取充分、适当的证据，作为形成结论的基础。选择的鉴证程序取决于我们对鉴证的关键数据和其他业务情况的了解，以及我们对可能发生重大错报的领域的考虑。此外，我们的工作并不旨在就民生银行内部控制的有效性发表意见。在我们的工作范围内，我们仅在民生银行总行层面开展工作。在实施鉴证工作时，我们实施的程序主要包括：

- 1) 对民生银行参与提供鉴证的关键数据的相关部门进行访谈；
- 2) 对鉴证的关键数据实施分析程序；
- 3) 对鉴证的关键数据实施抽样检查；及
- 4) 重新计算。

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，有限保证鉴证业务的保证程度低于合理保证鉴证业务。


毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)

中国 北京

2025 年 3 月 28 日



（三）关键数据编报基础

- **绿色信贷余额（人民币 亿元）**：社会责任报告中披露的绿色信贷余额是指截至 2024 年 12 月 31 日，民生银行境内分行投向节能环保、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（人民币 亿元）**：社会责任报告中披露的普惠型小微企业贷款余额是指截至 2024 年 12 月 31 日，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 1,000 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《中小企业划分标准》进行分类。
- **村镇银行数量（家）**：社会责任报告中披露的村镇银行数量是指截至 2024 年 12 月 31 日，由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）**：社会责任报告中披露的报告期末员工总数是指截至 2024 年 12 月 31 日，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（%）**：社会责任报告中披露的社会保险覆盖率是指截至 2024 年 12 月 31 日，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（%）**：社会责任报告中披露的女性管理者比例是指截至 2024 年 12 月 31 日，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（%）**：社会责任报告中披露的劳动合同签订率是指截至 2024 年 12 月 31 日，合同制员工中已与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）**：社会责任报告中披露的境内外分行机构及网点数是指截至 2024 年 12 月 31 日，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）**：社会责任报告中披露的反洗钱培训次数是指自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日止期间，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）**：社会责任报告中披露的 EAP 热线服务次数是指自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日止期间，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）**：社会责任报告中披露的使用 EAP 热线与咨询服务时长是指自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日止期间，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）**：社会责任报告中披露的线上会议次数是指自 2024 年 1 月 1 日

至 2024 年 12 月 31 日止期间，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 公益创新资助计划累计捐赠资金（人民币 亿元）**：社会责任报告中披露的 ME 公益创新资助计划累计捐赠资金是指截至 2024 年 12 月 31 日，民生银行累计向“ME 公益创新资助计划”提供的创新资助基金的总金额。
- **95568 渠道客户满意度（%）**：社会责任报告中披露的 95568 渠道客户满意度是指自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日止期间，民生银行通过 95568 热线获得客户服务评价为“非常满意”、“满意”及“一般”的评价数占客户评价总数的百分比。

（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》2的相关要求，结合银行业特征，2024年本公司的每股社会贡献值为 5.26 元。计算方式如下：

每股社会贡献值[5.26 元]=基本每股收益[0.67 元]+每股增值额[4.59 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	2024 年	2023 年	2022 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	169.76	193.98	226.14
2. 员工费用（向员工支付的工资，即员工薪酬）	亿元	313.15	321.76	314.54
3. 利息支出（向债权人给付的利息，即利息支出总额）	亿元	1,523.96	1,646.95	1,554.74
4. 公益捐赠额（公司对外捐赠额，即捐赠支出）	亿元	1.30	1.24	1.01
二、减项				
公司因环境污染等造成的其他社会成本	万元	-	-	-
三、期末总股本	亿股	437.82	437.82	437.82
四、每股增值额	元	4.59	4.94	4.79
五、基本每股收益	元	0.64	0.72	0.71
六、每股社会贡献值	元/股	5.23	5.66	5.50

注：以上数据均为集团口径。

²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十八份社会责任报告，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

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？