



2024 | 中国民生银行股份有限公司 环境、社会及管治 (ESG) 报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT

中国民生银行股份有限公司

2024 年度

环境、社会及管治（ESG）报告

目 录

一、关于本报告	3
二、关于民生银行	4
三、ESG 管治	5
ESG 管治架构	5
ESG 管理策略	5
利益相关方沟通	6
环境篇	8
四、环境责任，绿色发展护生态	8
践行绿色金融理念	8
强化 ESG 风险管理	10
贯彻绿色运营，推行低碳办公	17
环境绩效指标	21
社会篇	23
五、以客为尊，用心服务创共赢	23
提升金融服务可及性	23
用心服务客户	26
支持民企小微	30
敏捷开放共赢	33
关注金融消费者保护	35
加强数据与信息安全管理	42
六、以人为本，人力资源促发展	48
人才发展战略	48
平等多元雇佣	54
员工健康安全	54
职场幸福体验	56
人力资源发展绩效指标	60
七、金融公益，情系民生暖社会	63
助力乡村振兴	63
暖心公益慈善	63
推动文化公益	65
治理篇	66
八、行稳致远，强化合规控风险	66
强化合规管理	66
提升风险防控	67
商业道德监督	67
防范洗钱风险	70
关联交易管理	72
深化采购合作	72
维护知识产权	74
附：联交所 ESG 守则索引	75

一、关于本报告

报告简介

本报告旨在披露中国民生银行股份有限公司（以下简称“民生银行”或“本行”）在环境、社会及管治（“ESG”）方面的管理及表现，以促进各利益相关方与本行进行充分的沟通。本报告应与《中国民生银行股份有限公司 2024 年年度报告》“企业治理”章节、《中国民生银行股份有限公司 2024 年度社会责任报告》《中国民生银行股份有限公司 2024 半年度可持续发展（ESG）专题报告》以及载于公司网站的环境、社会及管治部分一并阅读，以帮助读者更全面地了解本行在环境、社会及管治领域的实践和成效。

涵盖期间

如无特别注明，本报告涵盖期间为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，为增强报告的可比性和完整性，部分内容向前后适度延伸。

报告范围

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，部分数据的范围与口径参考了《中国民生银行股份有限公司 2024 年年度报告》。报告涉及数据的覆盖范围与计算方法已于报告中进行标注。

编制依据

本报告内容遵循香港联合交易所有限公司发布的证券上市规则附录 C2《环境、社会及管治报告守则》（以下简称“《ESG 报告守则》”），编制内容索引载于本报告附录。本报告已遵守《ESG 报告守则》载列的“不遵守就解释”条文。

报告原则

本报告严格遵循《ESG 报告守则》之重要性、量化、平衡及一致性原则。

本报告内容经过系统的重要性评估，包括识别与本行相关的 ESG 议题，评估其重要性和相关性以及议题的范围，检视并回应利益相关方对本行 ESG 工作的关注。本报告涵盖与不同利益相关方相关的重要事宜。重要性评估以及利益相关方沟通主要参与渠道的细节内容在“利益相关方沟通”中披露。

本报告参考了适用的量化标准和惯例，采用量化的方法对适用的关键绩效指标进行披露，并对其计量标准、方法、假设及/或计算工具、以及使用的转换因子（如适用）来源均已在相应位置进行了说明。本报告客观披露正面及负面信息，不偏不倚地呈报本行报告期内的 ESG 表现。本报告的编制方式与往年保持一致，若存在可能影响与过往报告作有意义比较的变更，均已在对应位置进行了说明。如无特殊说明，本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种。

确认及批准

本报告于 2025 年 3 月 28 日获本行第九届董事会第十一次会议审议通过。

二、关于民生银行

中国民生银行股份有限公司于 1996 年 1 月 12 日在北京成立，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（代码：600016）和香港联合交易所（代码：01988）上市，现已发展成为一家总资产逾 7.5 万亿元、净资产逾 5,900 亿元，分支机构 2,400 多家、员工超 6.3 万名，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。

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。

2024 年，中国民生银行位居英国《银行家》“全球银行 1000 强”第 22 位，美国《财富》“世界 500 强企业”第 351 位；中国银行业协会“中国银行业 100 强”第 11 位，全国工商联“中国民营企业 500 强”第 59 位。



民生银行文化战略体系

报告期内，本行在 ESG 领域的实践受到政府部门、权威机构与主流媒体的广泛关注，并获得多项荣誉，包括：获国际权威指数机构 MSCI（明晟）上调年度 ESG 评级至 AAA 级（全球最高评级），成为国内首批获得 AAA 评级的银行；上榜央视“中国 ESG 上市公司先锋 100”榜单、获评上市公司协会 2024 年上市公司可持续发展最佳实践案例、入选中国社会科学院“民营企业 100 强社会责任发展指数”民企十强、荣膺《银行家》杂志“2024 年度 ESG 金融服务创新卓越机构”等。

三、ESG 管治

本行致力于建立高水平的 ESG 管理体系，不断完善 ESG 治理架构，强化践行 ESG 理念，创新开展 ESG 实践，将 ESG 全面融入公司治理和经营管理，持续提升 ESG 管理水平。

本行签署《负责任银行原则》，旨在通过主动对接可持续发展的国际标准，进一步履行可持续发展社会责任，推动经营管理转型升级和高质量发展，提升公司价值和品牌形象。

ESG 管治架构

董事会声明

本行董事会高度关注 ESG 工作，将 ESG 事项提升至公司治理的重要位置，从决策、监督、执行各层级，保障 ESG 事项融入公司治理各环节。董事会全面监督 ESG 政策及规划的实施，持续完善 ESG 管治架构，定期审阅 ESG 报告和研讨 ESG 事宜，指导和监督管理层开展 ESG 相关工作，审阅 ESG 管理目标进度，依法合规开展信息披露，持续提升 ESG 披露质量。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，向董事会提出专业意见和建议，监督 ESG 政策和规划的执行情况，协助董事会督导高级管理层开展 ESG 相关工作。本行成立由董事长担任组长、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，规划、协调和推进 ESG 工作。

本行从战略规划高度推动 ESG 工作，持续完善 ESG 治理架构与工作机制，不断完善高质量可持续发展体系。董事会在充分了解本行 ESG 工作成效与进展的基础上，将达到全球同业最佳实践作为 ESG 工作方向，会同管理层，在融资环境影响、消费者权益保护、绿色金融、普惠金融、商业道德等重点领域开展提升工作，设立相关 ESG 管理目标。本行于报告期内持续推动落实《中国民生银行消费者权益保护五年发展规划（2021-2025）》《中国民生银行绿色金融五年发展规划（2021-2025 年）》《中国民生银行普惠金融五年发展规划（2021-2025）》，并定期听取相关工作报告，持续提升 ESG 质效。

2024 年 3 月，董事会及战略发展与消费者权益保护委员会审议通过《中国民生银行 2023 年度环境、社会及管治报告》，主动对标国际最佳实践，向资本市场充分展示本行 ESG 特色。2024 年 9 月，董事会战略发展与消费者权益保护委员会审阅《关于中国民生银行 2024 半年度可持续发展（ESG）的专题报告》，持续提升 ESG 信息披露的专业性与准确性。

ESG 管理策略

2024 年是实施“十四五”规划目标任务的关键之年，本行以《中国民生银行五年发展规划（2021-2025）》为未来全行转型发展的行动纲领，积极推动 ESG 理念融入经营管理，不断提升 ESG 治理水平，切实履行环境责任，创造社会价值。

在环境层面，本行坚持绿色发展，围绕做优绿色金融的核心策略，发挥金融杠杆作用，助

力实现“双碳”目标。本行防范环境风险，对高污染、高耗能行业限制信贷投放，对落后产能企业加快退出进度；聚焦节能减排、清洁能源、碳权交易、低碳科技、绿色生活等领域，搭建绿色金融生态圈，升级绿色金融产品体系，持续加大战略投入；倡导绿色办公，践行绿色运营，并通过绿色采购推动供应商履行环境与社会责任。

在社会层面，本行加强产品创新，加大数字化产品应用，优化服务质量，注重消费者权益保护，不断提升客户体验，用心服务客户。本行重视人才发展，保障员工合法权益，以员工发展为导向，精准科学选人用人，加强青年人才培养激励，为员工提供更加广阔的学习、成长空间，帮助员工实现个人价值；积极承担社会责任，践行普惠金融，支持乡村振兴，在公益事业方面持续投入，不断加强与社区沟通，支持社区发展，创造社会价值。

在治理层面，本行持续深化党的领导与公司治理有机融合，不断完善由股东会、董事会、监事会和高级管理层组成的“各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡”的公司治理机制，积极践行现代公司治理理念，致力于探索建设符合民生特色的公司治理机制。本行持续健全全面风险管理体系，加强内控合规管理，高效推进公司廉洁体系、反洗钱合规体系建设，不断健全信息披露机制，推动建立良好的利益相关方沟通机制。

利益相关方沟通

本行积极开展与利益相关方的沟通，通过设置长效沟通机制及时了解利益相关方的诉求并积极回应，将其重点关注的 ESG 议题作为本行行动方向和报告披露的参考。本行参考《ESG 报告守则》，基于自身业务特点，结合利益相关方群体特性，设置了不同的沟通渠道，了解其重点关注的 ESG 议题。下表列示了本行主要利益相关方、重点关注的 ESG 议题以及对应的沟通渠道。

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	绿色发展机遇、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	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、商业道德	公司股东会会议、信息披露、定期公告、投资者热线
客户	绿色发展机遇、气候变化与双碳目标、信息安全、以人为本、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、信息安全、以人为本、商业道德 职代会、员工活动、员工幸福指数测评

社区及非政府组织

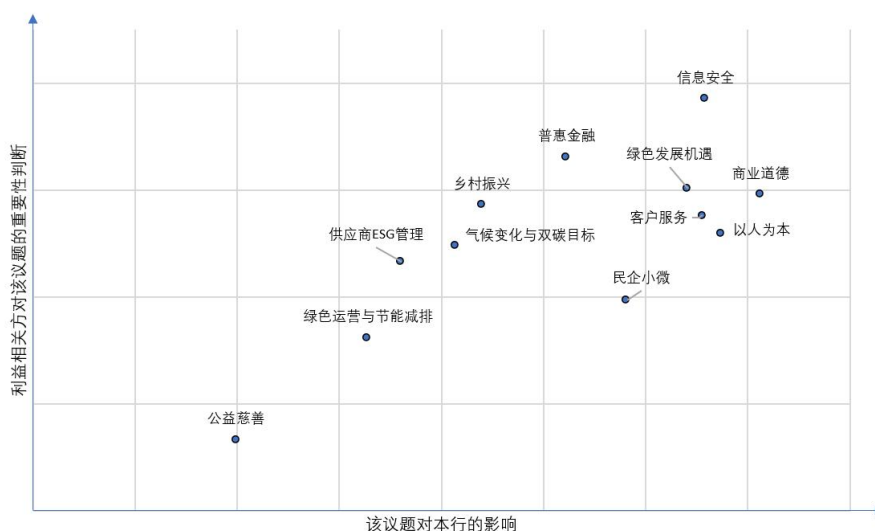
绿色发展机遇、气候变化与双碳目标、绿色运营与节能减排、乡村振兴、普惠金融、客户服务、信息安全、以人为本、公益慈善、商业道德、供应商 ESG 管理 志愿者活动、社区宣教、环保行动

供应商

乡村振兴、民企小微、客户服务、信息安全、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

报告期内，为了更深入和全面地了解内外部利益相关方对本行 ESG 议题重要性的反馈，本行针对股东及机构投资者、客户、供应商及员工等利益相关方开展了问卷调研，邀请各方从自身角度评价各项 ESG 议题的重要程度，此次问卷调研作为日常沟通渠道反馈的补充，为本行 ESG 议题重要性评估提供了帮助和指导。

本行基于《ESG 报告守则》，结合公司董事会、管理层、员工和主要外部利益相关方的关注及建议，识别和评估了与本行相关的十二大重要 ESG 议题，排序如下：“信息安全”“商业道德”“普惠金融”“绿色发展机遇”“客户服务”“以人为本”“乡村振兴”“气候变化与双碳目标”“民企小微”“供应商 ESG 管理”“绿色运营与节能减排”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。



2024 年度民生银行重要性议题矩阵

环境篇

四、环境责任，绿色发展护生态

本行高度关注环境保护和气候变化，积极响应国家建设美丽中国的倡议，主动识别“双碳”政策带来的风险和机遇，推动绿色金融发展战略落地，支持绿色低碳、循环经济和生物多样性保护。本行将绿色金融及 ESG 管理作为五年发展规划的重要内容和方向，董事会承担绿色金融主体责任，积极部署绿色金融、气候风险及 ESG 管理工作，审议绿色金融战略规划，定期听取绿色金融执行情况报告、ESG 管理等重要事项报告，监督执行落实情况。

践行绿色金融理念

本行围绕“降碳、减污、扩绿、增长”的主线，落实国家绿色金融、气候投融资、碳减排、煤炭清洁高效利用、设备更新改造、制造业中长期贷款投放等政策要求，统筹推进绿色金融发展和投融资布局，加大绿色金融领域信贷投放，切实服务实体经济，促进本行高质量、可持续发展。

可持续发展产品与服务创新

本行积极支持对环境友好的融资需求，迭代可持续发展、绿色金融产品体系，全方位支持绿色金融发展。

绿色金融品牌建设。2024 年，本行持续完善总分行多层次绿色金融营销体系，大力建设“民生峰和”绿色金融产品服务体系，聚焦细分场景、行业不断创新融合，推出服务 CCER 碳市场、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，加强碳金融产品模式创新，大力支持绿色低碳融资需求。同时，本行积极服务全国碳市场，为会员企业交易履约提供专业保障。

绿色金融产品创新。本行积极探索碳金融创新业务，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、汽车碳足迹挂钩贷款等多笔创新业务。

碳交易产品创新。本行支持碳金融、环境权益产品创新，修订《中国民生银行碳金融创新发展指引》，促进业务规范发展。全国碳市场正式启动上线交易以来，本行以碳交易结算服务为基础，持续加强碳金融综合服务创新：

- **创新区域碳金融服务**，推出青海“碳 e 贷”业务，服务青海省中小微企业。该业务依托企业“碳账户”数据，将贷款条件与企业碳减排数据挂钩，随碳减排成效提升而调整，有效缓解企业低碳发展的融资压力，增强企业减污降碳的转型动力。
- **创新碳挂钩转型贷款**，本行向某精细化工民营企业发放碳挂钩转型贷款，基于地区转型金融支持目录制定企业转型目标，设立企业单一产品能耗强度的基准值，将公司实际产品能耗强度与贷款利率挂钩，解决企业融资需求；激励企业通过工艺升级减少碳排放，推动企业进行碳排放及相关转型信息的披露，支持地区绿色金融创新

发展。

- **发放首单汽车碳足迹挂钩贷款**，本行紧跟国家政策导向，与外部碳足迹计量机构共建“汽车产业链绿色金融联合创新中心”，探索汽车领域绿色金融创新。本年度，本行向某汽车租赁公司推出与汽车碳足迹挂钩的贷款方案，将贷款利率与拟采购汽车碳足迹水平进行挂钩，碳足迹数据采用中国汽车产业链碳公示平台（CPP）中碳量化和碳等级标识结果，切实探索推动绿色金融产品与服务创新。

绿色金融投资工具创新。本行与上海清算所联合发布“上海清算所民生银行绿色债券精选指数”及挂钩产品。该产品精选全国银行间及沪深交易所上市的绿色公募债券，涵盖多种类型，坚持稳健投资策略，兼具广泛、代表与优质性。该产品进一步丰富了本行的指数产品体系，为投资者提供了更加便捷的绿色金融投资工具，助力绿色债券市场高质量发展。截至 2024 年 12 月 31 日，指数成分券数量达到 531 只，市值总额超过 1.31 万亿元。

供应链绿色金融实践。本行已与国家电网、南方电网等电力行业国央企达成深度合作，推出包括订单融资、应收账款融资在内的多种金融工具，帮助电力供应商解决生产资金短缺问题，以助力电力行业国央企布局充电桩网络，为新能源汽车的进一步普及奠定坚实基础。该实践为供应链金融在低碳经济中的应用提供了典范，助力国家实现碳中和目标。

民生银行正式推出 CCER 碳市场金融服务方案

2024 年 3 月，本行举办“绿色无限 碳索未来——中国民生银行 CCER（国家核证自愿减排量）碳市场金融服务推广会”，正式推出聚焦碳市场客户需求的 CCER 碳市场金融服务方案。该方案旨在助力市场各方参与碳市场、培育碳资产、开展碳交易、实现碳收益，提升 CCER 价值，促进企业自愿减排，实现可持续发展。未来，本行将积极践行绿色发展，履行 ESG 责任，与客户、专业机构携手，加大绿色金融供给，推动创新，共同打造绿色低碳发展生态圈。

绿色金融实践

本行始终保持绿色发展的战略定力，不断完善绿色信贷管理体系，引导信贷资源投向绿色金融领域的优质客户、优质项目和重点区域、重点行业、重点客群、重点产品，大力发展项目贷款、流动资金贷款、银团贷款、并购贷款、绿色债券等传统业务，加快发展碳金融、绿色消费贷、绿色信用卡、绿色理财、绿色基金等创新业务；同时，加强授信客户的环境、社会与治理风险防范，实现整体绿色信贷业务的高质量、稳增长。

绿色信贷规模实现稳步增长。本行在年度绿色金融信贷政策指导意见中明确，围绕六大产业 30 大类 211 子项，针对各细分领域发展成熟度、差异性，采取不同策略原则。重点支持清洁能源全产业链，高碳行业转型逐绿，基础设施绿色升级，生态农业、保护与修复，与绿色相关的衍生服务与技术等领域，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。截至报告期末，本行绿色融资余额 4,115.64 亿元，较年初增加 954.27 亿元，增速 30.19%。其中，绿色贷款余额 3,234.59 亿元，较年初增加 592.18 亿元，增速 22.41%。本行绿色信贷与清洁能源贷款增长继续保持“两个不低于”的态势，信贷资产“含绿量”持续提升。

绿色信贷节能减排量折算	2024 年
折合节约标准煤（万吨）	530.40
折合减排二氧化碳当量（万吨）	1,221.37
折合减排化学需氧量（万吨）	46.21
折合减排氨氮（万吨）	1.23
折合减排二氧化硫（万吨）	24.82
折合减排氮氧化物（万吨）	25.65
折合节约用水量（万吨）	1,077.96

绿色债券积极深化参与。2024 年，本行通过产品创新积极落实金融支持科技创新、促进共同富裕、推动绿色发展等国家战略部署，共承销发行各类创新型债务融资工具 61 只，规模达到 154.71 亿元，其中支持承销绿色发展类债券 22 只，规模达到 55.92 亿元，募集资金用于低碳节能等绿色项目，并帮助 14 家企业发行人以绿色、低碳、可持续方式发展。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%。

本行积极落实国家“双碳”战略，广泛参与绿色金融相关的行业交流与研讨。报告期内，本行参加亚投行（AIIB）绿色金融及 ESG 风险管理专题研讨会，就转贷业务 ESG 风险管理进行交流；并积极参与监管对气候风险，环境、社会与治理风险，环境信息披露，投融资碳核算等内容的调研座谈。

报告期内，本行荣获绿色金融领域系列荣誉奖项，包括中国银行业协会绿色信贷业务专业委员会授予的“绿色银行评价先进单位”、《银行家》杂志社“2024 银行家年度绿色金融创新优秀案例”、中国新闻社“2024 年度低碳案例”、绿色金融 60 人论坛“2024 年度最佳金融机构奖”等。

强化 ESG 风险管理

本行将 ESG 风险以及气候风险纳入全面风险管理体系，在信贷全流程管理中根据重点行业特点，明确 ESG 风险评估要点及管理要求，并定期开展监测、评价、考核。

ESG 风险管理架构

本行董事会承担全面风险管理的最终责任。董事会风险管理委员会主要负责审议或审批全面风险管理相关事项，对银行风险偏好和策略、风险管理情况及风险承受能力进行定期评估，同时负责监督高级管理层对信用风险、操作风险、合规风险、气候及环境风险等各类风险的控制情况。

本行尤其重视防范 ESG 风险、促进绿色金融发展，报告期内修订《中国民生银行绿色金融

管理办法》¹，明确全行绿色金融管理体系及董事会、高级管理层、相关部门和经营机构的职责分工和管理要求。

修订《中国民生银行绿色金融管理办法》

- 明确了绿色金融管理体系。
- 董事会承担主体责任、高级管理层负责组织实施。
- 相关部门牵头推进三大绿色金融领域：业务支持、风险管理、自身表现。
- 各级经营机构负责执行落实。
- 规范董事会、高管层及各部门在绿色金融方面的职责分工、流程管理、内控要求、数据统计等工作。
- 董事会战略发展与消费者权益保护委员会：负责审议全行绿色金融战略、审议高级管理层制定的绿色金融目标和提交的绿色金融报告，监督、评估全行绿色金融战略执行情况。
- 董事会风险管理委员会：负责绿色金融相关风险工作。
- 董事会薪酬与考核委员会：负责将绿色金融实施情况纳入高级管理层绩效考核。
- 董事会审计委员会：负责绿色金融相关审计工作。
- 成立绿色金融委员会：在执行层面成立绿色金融委员会，由副行长担任主任，所有绿色金融相关部门作为委员，统筹推进本行绿色发展，并将 ESG 理念纳入核心价值观。
- 成立碳达峰碳中和办公室：在执行层面成立双碳办，与民生银行绿色金融委员会合并运行，统筹全行落实碳排放、碳强度政策要求，确保相关战略举措和目标的达成。

ESG 风险管理体系

本行积极响应负责任银行原则、国家绿色金融、气候投融资、碳减排等政策要求，致力于通过相关信贷业务，帮助客户实现可持续发展，支持新能源等绿色产业发展。同时，本行将 ESG 风险因素融入现有信贷管理流程，严格审视贷款资金对环境和社会的影响。

本行关注 ESG 风险管理，已制定《中国民生银行公司法人客户环境、社会及治理（ESG）风险管理办法》《中国民生银行 ESG 风险尽职调查及合规审查清单》《中国民生银行项目评估管理办法》《关于明确 ESG 评级模型系统上线前 ESG 风险动态评估管理要求的通知》等相关内部文件，范围覆盖对公类、零售类信贷、金融市场等投融资业务，指导并规范全集团 ESG 风险管理工作，为全行执行有效识别客户 ESG 风险做好制度保障。

本行已建立覆盖集团所有子公司、经营机构及各个业务种类（包括投资、融资业务）的 ESG 风险全流程管理体系，并建立了母行与子公司、总行与分行、行内收集与行外第三方采集的 ESG 风险多维度、立体式的信息收集机制，密切关注投融资业务活动中 ESG 风险因素对整体信用风险的影响，将 ESG 风险因素深度融入信用风险的评估审查流程。本行明确在尽职调查、合规审查、授信审批、合同管理、资金拨付、贷后管理等环节，执行 ESG 风

¹ 报告期内修订《中国民生银行绿色金融管理办法》，于 2025 年 2 月发布。

险监管要求，加强对拟授信、拟投资客户和项目的 ESG 风险管理，坚持环境评价“一票否决制”，持续跟踪监测，加强动态评估、风险敞口管理与名单制管理，并根据其 ESG 风险变化情况，及时采取相应的风险缓释措施和预警处置措施。

本行将 ESG 风险纳入投融资业务管理，根据客户及其项目所处行业、区域特点，面临的环境、社会和治理风险的性质和严重程度，在尽职调查、合规检查、授信审批、合同管理、资金拨付、贷后管理等环节，要求各经营机构、相关职能部门及业务部门执行 ESG 风险的全流程管理，开展动态评估；对存在重大环境（气候）、社会和治理风险的客户实行名单制管理，并采取差异化风险缓释措施。

报告期内，本行自主研发 ESG 评级模型工具，年内已上线并全行推广应用，实现 ESG 合规清单审查及评级结果在放款、贷后管理中的线上化应用。该工具为一线人员提供 ESG 风险动态评估新视角，健全了“事前审慎把关、事中动态监控、事后综合评估”的全生命周期 ESG 管理机制。已构建包含 16 个三级指标、198 个四级指标的 25 套特色 ESG 评级模型，完成近万户客户 ESG 评级认定，并将 ESG 评级结果纳入投融资全流程管理应用。

细分行业的信贷政策

本行统筹落实国家绿色发展与能源安全战略，坚持“总量控制、结构调整”原则，实行差异化信贷政策，落实高碳行业有序转型要求；开展加强高碳排放行业监测，增强风险预判能力，前瞻性建立风险暴露与处置机制；逐步压缩退出“两高一剩”行业低效、落后企业及产能，通过“白名单”方式适度增加对节能减碳、产业升级、安全高效等领域支持力度，稳步推进信贷结构绿色化转型及客户与资产的“双优化”。

本行制定了分行业的信贷政策、授信指引、环境社会与治理风险评估标准及合规审查清单；开发分行业的 ESG 评级模型，通过信贷客户或项目所属行业，识别对应的 ESG 风险，差异化管控高能耗、高污染、产能过剩行业的信贷投放。

本行明确差异化授信策略、准入标准和风控要点等相关要求，优先支持清洁能源、清洁生产、节能环保、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等六大产业，制定了覆盖能源、交通运输、农林牧渔、采矿、油气、原材料等 50 多个重点行业以及生物多样性保护、乡村振兴等重点领域的信贷政策，持续促进各行业绿色低碳转型，进一步助力社会经济高质量发展。

本行紧跟国家政策、监管要求，定期回检、适时调整、持续优化差异化信贷政策。本行在信贷政策中将节能环保产业作为优先支持领域，涵盖高效节能装备制造、环保装备、资源循环利用等多个细分领域，并配置差异化授权，本行积极支持高效节能、环保、资源循环利用装备制造，并结合转型金融政策导向，聚焦“节能增效”业务机会，推动高耗能、高排放行业的生产工艺升级、节能环保改造。

截至报告期末，本行投向清洁能源产业贷款余额为 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，增速为 28.37%。

重点行业信贷政策中对 ESG 风险的防控

行业	ESG 风险防控相关内容
能源行业相关的信贷政策	<p>明确总体策略、准入标准、风控要点，并结合国家碳减排支持工具及煤炭清洁高效利用再贷款政策导向，制定差异化信贷政策。积极支持清洁能源，择优支持传统能源行业龙头、先进企业在节能减碳、产业升级、减量置换、兼并重组等领域的融资需求，加快低效落后企业及产能退出。明确对存在环境影响评价及污染物排放不达标、生态保护及移民安置不落实、危险废物处置不到位等涉及 ESG 风险的项目不予提供信贷支持。如：要求水电项目须落实移民和生态保护方案，选址不得位于禁止开发区域；火电项目须防范环保成本上升风险以及新能源技术快速发展对于传统火电的替代风险；焦化项目须防范环保指标不达标、缺乏《排污许可证》的环保风险。</p>
交通运输业相关的信贷政策	<p>在安全、节能、环保等方面，要求授信客户符合国家相关规定和标准，并建立与其规模相适应的环境保护与监管系统，定期开展环境质量监测活动。如：对涉及危险化学品的仓储物流企业及项目不予提供信贷支持。</p>
农林业相关的信贷政策	<p>在农业生产领域，支持主要农作物生产基地、产业化经营的绿色食品生产基地龙头企业和优质企业，具备规模优势、品牌效应、纳入农业等主管部门公布名单的农业产业化龙头企业。在养殖领域，支持符合环保标准、拥有严格完善的疫病防治体系、质量检验控制体系的一体化的大型养殖企业。在渔业领域，支持实现规模化、集约化、可持续发展、技术成熟先进、产品市场需求量较大并拥有适宜养殖的优质水域资源的水产养殖企业。在林业领域，支持资源条件突出、具备规模化经营能力、国家及地方政府优先支持的林木育种及造林的政府主导项目。在农副食品加工领域，支持细分行业排名前列、技术设备先进、产业链条完整、上下游稳定、具备质量保障和抵御价格波动风险能力的大型农副产品加工企业。</p> <p>明确对存在潜在食品安全隐患、生产场所环境不达标、安全生产检测不合格、媒体及社会舆论有争议的企业不予提供信贷支持。</p>
采矿相关的信贷政策	<p>明确规定授信客户需落实立项、环保、排污、安全、土地等合规手续；矿山采选企业须取得采矿许可证、资源储量核实报告、矿长安全资格许可证、民爆物品使用证等核心证照；对列入工信部淘汰落后产能企业名单内的，开采条件恶劣、品位低下的采矿企业，不予提供信贷支持。</p>
油气相关的信贷政策	<p>对存在安全生产隐患、产能规模和环保不达标的客户或项目不予提供信贷支持。</p>
原材料相关的	<p>明确要求以煤或石油为原料生产的授信客户防范环保及排污风险，对</p>

信贷政策	环保不达标、能耗成本高的企业不得新增授信。
生物多样性相关的信贷政策	<p>在年度信贷政策中明确要求支持生态保护与修复，重点关注我国生态系统保护与修复重大工程，自然保护区、国家公园景区、自然公园等的生态保护、综合治理、建设修复及保护性运营项目，长江、黄河、珠江等流域重点城市周边河段或湖泊污染治理项目；重点区域重点城市的土地综合整治或土壤污染修复项目；经济效益较好的矿山或采煤区生态修复项目；国家和地方重点支持的森林山地生态系统、河湖湿地生态系统、海岸海岛生态系统、濒危野生动植物保护项目、生物种质资源（含水产、林草、中药、畜禽等）保护，生物多样性保护重大工程、就地与迁地保护项目。</p> <p>本行在 ESG 评级模型指标中，基于气候灾害数据、地区碳排放强度以及生态敏感点信息，创新开发了“行业地理风险指标”，用于评估客户所属行业和所在省市的气候、转型和生物多样性风险。</p>

2024 年，本行信贷政策进一步明确了对钢铁、水泥、有色金属等对环境、社会有潜在重大影响的行业的 ESG 风险防控要点。具体包括：

- **火电、热电联产、钢铁、水泥、平板玻璃、有色金属、石化、化工、航空行业：**重点关注温室气体排放总量及排放强度，以及火电企业的碳市场履约情况。
- **火电、钢铁、石化、水泥、有色、化工等行业及燃煤锅炉项目：**重点关注企业大气污染物排放浓度是否达标，是否安装脱硫脱硝装备，钢铁企业是否完成超低排放改造，化工企业是否实施防油气泄露措施等。
- **造纸、焦化、氮肥、有色金属、印染、农副食品加工、原料药制造、制革、农药、电镀等行业：**重点关注废水排放总量以及排放浓度是否达标。
- **农林牧渔、基础设施建设、交通运输、旅游观光等行业：**重点关注经营所在地气候灾害发生情况以及企业的应急预案。
- **污水、垃圾、污泥及危险废弃物等专业处理企业：**重点关注企业营业资质和合规经营情况，防范企业二次污染风险。
- **化工、石化、有色金属、炼焦、造纸以及电子等行业：**重点关注危险废物转移和处置情况，重点审查危废处置商的资质。
- **煤炭开采、石化、化工、建筑施工等行业：**重点关注企业的安全生产制度建设和管理措施以及员工的职业病防治措施。
- **贸易零售和服务业企业：**重点关注产品质量管理制度与措施、以及产品召回和客户投诉等问题。
- **建设项目贷款：**重点关注项目在环保、安全等方面的批文和实施验收情况，积极关注项目在建设过程中的“三同时”制度履行、安全管理措施执行情况，以及与社区居民在征地拆迁、生态补偿等方面的利益一致性问题。
- **可能造成社会稳定、公众利益潜在重大影响的特殊客户（如核电项目、居民密集区垃圾焚烧项目、大型水电项目等）：**重点关注选址、放射性流出物及污染物排放、危化物品及废弃物贮存与转运、项目建设与运行安全等情况。

ESG 风险的评估流程

授信尽调环节，识别 ESG 风险。本行制定《ESG 风险尽职调查及合规审查清单》，进一步明确客户和项目涉及的环境、社会、治理三方面的尽职调查要点，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能发电、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。ESG 尽职调查内容包括但不限于：污染物及废弃物排放管理、产业准入政策、经营许可、安全生产和职业健康相关证照、企业负面信息、节能审查意见、社会稳定风险评价等，并要求授信调查人员在尽职调查意见中明确 ESG 风险分类（低风险/中风险/高风险）。为确保调查情况真实，在 ESG 风险识别环节，本行将结合主管部门、征信机构、监管部门等多渠道的信息进行交叉验证与分析。

本行对于高碳行业大中型客户的综合授信、项目贷款、并购贷款，要求做更进一步的环境评估。例如，针对电解铝及有色金属行业综合授信尽调报告，本行要求在报告中评价企业环境影响；针对电力、煤炭、石油炼化行业的固定资产贷款尽调报告，本行要求在报告中分析促进环境保护的可靠性和合理性。

对不符合国家产业政策的落后产能企业，以及在环保、质量、安全、技术等方面不达标、存在重大环境和社会风险企业，本行明确严禁新增客户准入，并压缩退出存量客户。对于社会和环境友好型的企业，本行利用数据化手段，通过简化流程、充分授权等方式，不断提高服务效能。

授信审查环节，估测 ESG 风险。本行制定了 ESG 合规审查文件及要点清单，明确了客户和项目涉及的环境、社会、治理三方面的合规文件清单及合规审查要点，覆盖九大高碳行业与三大关乎公众重大利益的行业，并要求须对客户（项目）资料的完整性、合规性和有效性进行逐一审查。

本行明确要求需审查授信申报机构是否提供 ESG 尽调清单。对于未达到上述要求的申请，在对公信用风险系统中录入审查意见并执行“流程退回”，要求经营机构进一步补充完善；对于 ESG 风险分类为中风险或高风险、或无法确定 ESG 风险分类的客户，要求出具 ESG 合规审查意见，包括 ESG 总体评价和客户应采取的 ESG 风险管理措施。其中，对出具负面审查意见的 ESG 中风险或高风险客户，要求不得进入授信审批流程。

存在以下三种情形之一的，本行将作为重点支持业务：国标行业门类为“C 制造业”行业客户的业务；符合《中国民生银行绿色金融专项统计管理办法》绿色金融业务认定标准、且在审批信贷建议中选择为“绿色金融”的业务；符合《中国民生银行涉农贷款专项统计管理办法》的涉农贷款业务。

授信审批环节，评价 ESG 风险。本行执行“业务营销指引、信贷政策、审批指引”的“三引合一”方针，前期审批人已参与到动力电池、储能行业、垃圾焚烧发电、火力发电、新型煤化工、光伏电池、分布式光伏发电、新能源乘用车等绿色发展领域的“三引合一”制定中，并鼓励各分行拓展相关业务。对于与环境、气候风险相关性较大的风力发电、抽出储能、火力发电、新型煤化工等行业，本行要求考虑外部环境气候变化带来的影响，需具

备环保验收、水土保持、社会稳定性评估、节能技术评估等合规性手续，否则不得介入。例如，在新型煤化工的授信政策中强调大气污染防治重点区域严禁新增煤化工产能，项目审批要点中明确要依据环保部最新要求进行环境评价。

本行对煤炭、钢铁、水泥等产能过剩行业实行白名单管理机制，严格对“两高一剩”行业进行风险控制。对存在重大环境和社会风险的客户在审批过程中原则上均不予通过。

ESG 风险升级规定及流程。本行根据《银行业保险业绿色金融指引》《银行机构绿色金融实施情况关键评价指标（2024 版）》等监管要求，制定《法人客户环境、社会和治理风险管理办法》。根据客户的经营活动对环境、社会产生的影响，将客户的 ESG 风险等级分为十级，实施分类管理，进行动态评估与监测，ESG-A+（风险一级）至 ESG-C+（风险七级）为低风险，ESG-C（风险八级）、ESG-C-（风险九级）为中风险，ESG-D（风险十级）为高风险。其中，ESG 高风险客户往往可持续发展能力弱，ESG 综合管理水平低，且 ESG 负面事件多。如果客户的 ESG 风险为高风险，则须进行风险升级管理，其固定资产贷款等中长期授信集中至总行进行审查审批。

截至报告期末，本行否决“两高一剩”行业相关业务 41.13 亿元，涉及项目 34 个。

两高一剩行业授信否决案例

某能源企业向本行申请综合授信，所属行业为有机化学原材料制造，属于“两高一剩”类行业。经审议，发现国内 PDH（丙烷转丙烯）产能过剩，国内建成和拟建 PDH 产能超过国内丙烯消耗量的半数。鉴于该企业环境和社会风险较高，以及当前潜在的经营不确定性，依据本行对高碳及“两高一剩”行业的严格风控政策，最终否决了该企业的综合授信申请。

某绿环企业向本行申请综合授信，所属行业为其他化工产品批发，属于“两高一剩”类行业。申请人主要贸易品种为乙二醇的低风险业务贸易产品，经审议，其环境和社会风险较高，且贸易活动真实性存疑，可能对环境和社会造成潜在负面影响。因此本行否决了该笔授信申请。

应对气候变化

本行全面贯彻落实国家“双碳”战略，积极应对环境与气候变化带来的影响与挑战。根据国内外最新形势和国家政策导向，深入分析环境与气候变化带来的影响和潜在风险，完善环境与气候风险管控措施，制定行业信贷政策，积极把握业务机遇，推动绿色可持续发展，取得了显著成效。截至报告期末，本行绿色产业中投向应对气候变化的气候融资余额 3,653.79 亿元，较年初增加 939.38 亿元，增幅 34.61%，在绿色融资余额中占比 88.78%。根据支持领域的不同，投向战略性新兴产业、非化石能源、碳补集与利用、控制非能源活动温室气体排放等方面的气候变化减缓融资余额 2,474.58 亿元，占绿色融资的 60.13%；投向提高农业、水资源、林业和生态系统、海洋、气象、防灾减灾救灾等重点领域适应能力的气候变化适应融资余额 1,919.71 亿元，占绿色融资的 46.64%。

制定气候风险管理规划。本行在《中国民生银行绿色金融五年发展规划（2021-2025）》中，

明确了气候风险管理六个方面的举措和目标，包括优化政策制度、加强流程管控、提升智能管理、建立 ESG 评级体系、开展气候风险压力测试、加强生态保护前瞻研究。在五年规划执行过程中，本行积极把握发展机遇，应对环境与气候变化带来的风险挑战，每年度根据国内外最新形势及国家政策导向，制定相关行业信贷政策，完善环境、气候风险管控要点。

明确气候风险管理要求。本行董事会风险管理委员会审议气候风险管理重要事项，定期听取高管层就风险偏好、风险策略落实情况、全面风险评估问题整改检视情况（包括气候风险管理情况）的报告。经董事会审议，将应对气候风险变化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、分步实施措施及有关要求。在制度层面，董事会审议通过《中国民生银行绿色金融管理办法》，建立健全绿色金融、环境（气候）风险管理制度，明确相应的管理流程、职责，将气候风险纳入全面风险管理体系。董事会每年在全行风险偏好中强调气候风险管理要求，并在年度策略中细化气候风险相关举措。

明确年度气候风险管理目标。本行制定年度《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》《中国民生银行绿色金融信贷政策》，明确提出积极支持绿色金融业务，提升环境、社会和治理能力，完善环境与气候风险管理。

加强气候风险监测与评估。本行在 ESG 评级模型中加入气候风险指标，基于气候灾害数据、地区碳排放强度以及生态敏感点信息，创新开发“行业地理风险指标”，用于评估客户所属行业和所在省市的气候、转型和生物多样性风险。

气候风险敏感性压力测试。本行已自 2022 年-2023 年连续两年开展气候风险敏感性压力测试，探索低碳经济转型对本行资产质量及资本充足率的影响，在轻度、中度、重度三种压力情景下，风险均整体可控。2024 年，本行参与监管总局有关气候风险压力测试的座谈会，并与专业第三方机构就气候风险压力测试进行多轮专题研讨，进一步提升气候风险识别与应对能力，为本行未来开展气候风险管理相关工作筑牢坚实基础。

配备气候风险管理相应资源。本行加大绿色金融、气候风险管理人才引进与培养；为绿色金融、气候风险管理配备相应的财务资源支持，制定相关激励政策；将绿色金融、气候风险管理纳入机构综合绩效考核；建立跨部门工作机制，组织推进 ESG 风险管理提升。

关注气候风险与机遇前沿趋势。本行积极关注 ESG 与气候相关的机遇及 ESG 风险管理、气候风险管理相关信息，组织开展“绿色金融暨环境（气候）风险管理”主题培训，邀请行业专家向全体董事和高管介绍绿色金融相关趋势、政策，以及本行绿色金融发展目标、成效、重点举措及未来规划等内容。

贯彻绿色运营，推行低碳办公

本行遵从中国人民银行、国家发展改革委等部门发布的《关于进一步强化金融支持绿色低碳发展的指导意见》，按照绿色金融评价指标审视自身 ESG 表现，建立相关制度，规范经营行为。同时积极发展金融科技，提高信息化、集约化管理和服务水平，渐进有序减少碳

足迹。

本行践行低碳环保、节能减排的可持续发展理念，在严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等国家相关法律法规的基础上，提高自身表现，加强绿色金融理念、设备更新与升级、增强能源管理、建立能耗监测平台、推行绿色办公、履行社会责任，多维度实行节能减排，提升员工环境保护意识，落实各项绿色办公措施，支持创新绿色发展。

绿色运营

本行积极践行国家绿色发展战略，制定和实施相应的绿色运营制度，把节约资源、环境保护的理念贯穿于业务运营的全过程和各个方面，以达到经济效益、社会效益和环保效益的有机统一，实现可持续发展。2024 年，本行继续贯彻多维的绿色运营服务体系，持续加强线上化、智能化生态产品模式创新，探索落地多类普惠无纸化金融产品，服务质效不断提升。报告期内，企业客户信息维护等多项高频业务均实现流程进一步线上化，基础金融服务无纸化程度持续提升。

数字化运营机具助力低碳服务。通过打造语音导航、远程银行等智能体验，本行实现线上线下、近场远场的协同服务模式。同时，支持数字人民币取款、大额速存及整万取款等人性化特色功能，并将人脸识别、身份证验证等较为成熟的智能技术全面应用于运营机具对客户服务场景，通过数字化服务传递节能环保理念。

深化集中运营。本行持续优化运营模式，深入开展集中运营业务，全面提升业务集约化、规范化和数字化水平，显著提升服务效率，并减少传统服务流程纸质材料产生的纸张消耗，提升客户服务感受的同时践行绿色运营理念。

建成智慧银行体验店。截至 2024 年末，本行共计 16 家“智慧银行体验店”正式面客，全面创新银行网点客户智能体验，打造集智慧交互、智慧营销、智慧协同、智慧陪伴于一体的金融生态，搭建创新技术与金融服务相融合的全面展示窗口，持续保持高度客户影响力及品牌宣传热度。

推动文档信息化建设。本行实现多门类业务档案的在线管理和利用服务，有效提升业务拓展和内外外部检查等工作的运营效率，大幅减少纸张使用以及相关出行。

践行绿色宣传。本行办公场所践行绿色宣传管理，在本行各机构、网点、办公区增设立式电子广告屏，内宣广告均通过此渠道发布，包括形象宣传片、业务宣传视频、短视频、海报、易拉宝、平面广告等宣传素材。

绿色办公

本行严格按照国家和地方《公共建筑节能设计标准》开展绿色银行建设工作，将绿色、节能、环保理念深入贯彻至办公场所和营业网点的建设施工过程中，减少资源消耗和温室气体、废水、生活垃圾和有害废弃物等的排放。本行印发《中国民生银行能源管理办法》《中国民生银行节能管理办法》《中国民生银行绿色办公管理办法》三项制度，促进节能

管理，提高能源利用效率。本年度，本行持续加强节能管理，推进节能技术改造。

场地设计：要求新建办公楼在场地设计阶段尽可能保留和利用已有资源，减少对场地环境的破坏。

建筑材料：办公楼及营业厅内主要功能区域的主材选用铝板、不锈钢板、LVT 石塑地板等硬质、无机、具有良好环境兼容性的材料。

照明系统：门厅、前室、公共走道等处的照明采用声光控延时自熄开关控制或智能照明控制系统分区分组控制；灯具光源主要采用 LED 灯。

2024 年，本行进一步完善能源管理策略，完成“民生物联数智平台”顺义园区试点项目建设。通过物联网智能化节能改造，实现智慧用电控制，精细化管控照明、空调等主要用电事项，顺义总部基地办公区在半年时间内用电量同比下降 82 万余千瓦时。

本行持续深化对 i 民生协同办公平台的应用与实践，成功举办两届 i 民生创新应用大赛，累计征集案例 770 个，广泛渗透至客户服务和经营管理的各个领域。此外，本行积极推行办公数智化、线上化、无纸化，上线“智言万象·AI 文档助手”智能化产品，截至报告期末，本行累计实现 1,025 个纸质审批流程的线上化敏捷管理，推动组织运行模式转变和企业文化升级。

本行倡导勤俭节约，反对铺张浪费，通过刊发倡议书、设置滚动宣传栏、张贴海报等方式强化宣传教育，培养员工勤俭节约的习惯。本年度，本行围绕“绿色转型，节能攻坚”主题，开展了节能宣传周活动，倡导员工自觉践行垃圾分类、光盘行动、绿色出行，进一步形成勤俭节约、合理用能的环保生活方式。本行采用市政管道用水，在求取适用水源上没有任何问题。

完善制度建设：积极按照能源管理办法、绿色办公管理办法、节能管理办法等制度开展相应工作，落实激励机制和节能奖惩制度，预计在 2025 年建立能源管理办法实施细则、绿色办公管理办法实施细则、节能管理办法实施细则等相关文件。

制止餐饮浪费：坚决制止餐饮浪费行为，响应“光盘行动”倡议，布置“杜绝餐饮浪费，践行光盘行动”的横幅，加强“少量多次、按需取餐”宣传引导，营造浪费可耻、节约光荣的良好氛围。同时更换小份餐具，搭配小份菜，安排专人监督提醒，坚决杜绝“舌尖上的浪费”，2024 年全年餐厨垃圾较去年压降 0.62%。

固定资产管控：对固定资产的购置、使用、保管、维修、调拨、盘点、处置回收等环节进行全流程管控，尽可能通过维修、保养延长固定资产更新周期，提倡废弃办公用品回收，提高使用效率，减少资源浪费。

废弃物管理：加强对办公废弃物的分类回收和处理，对纸张、塑料、金属等可回收物进行分类收集，减少一次性塑料制品的使用，推广可降解的办公用品。

节约用纸：充分利用 OA 系统发布通知、公告，提请行政、财务、人事、固资等事项审批，严格控制纸质文件打印/印刷数量；办公用纸双面打印或重复利用；草稿文件使用单面废纸起草或尽量在电脑上修改和传阅，2024 年全年办公用纸较去年压降 12.14%。

节约用水：加强用水设备日常维护管理，使用感应装置避免“长流水”，对供水设施进

行常态化检修，发现问题及时检修，安排专人定期观测定量分析，避免“跑”“冒”“滴”“漏”浪费水现象。

节约用电：使用计算机、打印机、复印机等办公自动化设备时，要求尽量减少待机消耗，长时间不用和下班后要求及时关闭；严禁使用大功率耗电材料；全面选购照明节能设备，减少照明设备电耗，于每日下班后定时关闭公共区域照明设备，离开办公室要求随手关灯；白天工作时间，自然光源充足的办公室及作业场所不开灯，尽量使用室外光源；在使用中央空调时将室内温度控制在 25 度左右，降低能耗，坚持定期清洗空调，提高空调能效水平；节假日前指定专人检查办公区域用电设备关闭情况。

车辆管理：加强公务用车日常管理，实行“一车一卡、定点加油”，加强能源控制，把节能降耗工作作为考核的重要指标，按时保养车辆，减少车辆部件非正常损耗，进行油耗、里程等数据的录入、分析，对车辆的使用状况进行监控和评估，并定期向驾驶员开展节油培训，全年汽油消耗量较去年压降 1.29%。

网点运营管理：严格要求新建或改造的银行网点符合绿色建筑标准，如采用环保材料、高效隔热保温系统、雨水收集系统等，以减少对环境的影响；对现有运营网点进行节能改造，更换高效节能的照明设备，将传统的白炽灯或荧光灯更换为 LED 灯，降低照明用电消耗，预计可节能 50%-80%。

环境目标

节能减碳目标：有序渐进推动本行碳达峰、碳中和工作，与国家 2030 年“碳达峰”、2060 年“碳中和”总体目标保持一致。本行已完成能源管理体系搭建并有效运行，并通过能源管理体系认证。民生银行持续加强全行节能管理，通过节能技术改造项目，降低能源的消耗，已达到降低二氧化碳排放的目标。下一步，民生银行将增加并提高绿色电力的使用，同时继续做好总行本级绿色创建工作，积极配合本行绿色金融专业委员会相关工作，推进可持续发展。此外，本行坚持稳中求进，持续调整完善信贷政策和投资政策，积极支持清洁低碳能源体系建设，支持重点行业和领域节能、降碳、增绿，实施清洁生产，促进绿色低碳技术推广应用，加强对高碳资产的风险识别、评估和管理，渐进有序降低资产组合的碳强度，最终实现资产组合的碳中和。

减废目标：本行 2024 年减废目标已达成。2018 年起，本行全面实施垃圾分类回收，2025 年本行将持续实施垃圾与废弃物分类及回收，减少垃圾处理量的同时也能减少垃圾发酵腐烂产生的二氧化碳、甲烷等温室气体排放，对废弃物如废纸、废电池、废照明用品、废家具等进行分类管理和回收处理，认真做好危废处理，确保有害垃圾 100% 合规处置，力争同比上年度下降 10% 瓶装水采购量。

节水目标：本行 2024 年节水目标已达成。2025 年，本行将继续大力宣传国家节水行动方案，根据《中华人民共和国水法》《节约用水条例》深入实施国家节水行动，通过加强用水管理、转变用水方式降低水资源消耗。全员树立节水观念，养成节水习惯，自觉节水，减少水资源的浪费。

环境绩效指标

排放物

指标 ^{1, 2}	2024 年汇总
废气排放 (吨) ³	0.28
氮氧化物 (吨)	0.26
二氧化硫 (吨)	0.02
温室气体排放总量 (范畴 1 和 2) (吨) ⁴	63,946.61
直接排放 (范畴 1) (吨)	6,930.57
天然气 (吨)	4,081.03
煤气 (吨)	20.80
柴油 (吨)	17.94
汽油 (吨)	2,810.80
间接排放 (范畴 2) (吨)	57,016.03
外购电力 (吨) ⁵	57,016.03
单位面积温室气体排放量 (范畴 1 和 2) (吨/平方米)	0.05
注:	
1. 环境类绩效数据统计范围仅包括总行办公楼及 41 家境内一级分行和香港分行总部办公楼。	
2. 计算排放物、能耗及废弃物密度时, 办公场所面积统计范围仅包括总行办公楼及 41 家境内一级分行和香港分行总部办公楼。	
3. 基于本行业务性质, 本行废气排放主要来源于公车车队产生的废气尾气, 主要包括氮氧化物和二氧化硫。	
4. 基于本行业务性质, 温室气体排放主要源自外购电力及化石燃料燃烧。温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮。温室气体排放数据按照二氧化碳当量呈列, 根据中华人民共和国生态环境部刊发的《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》及政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 刊发的《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》进行核算。	
5. 香港分行温室气体排放量采用当地电力公司提供排放系数进行核算。	

能源及水的消耗

指标	2024 年汇总
能源消耗 (兆瓦时) ¹	134,481.78
直接能源消耗 (兆瓦时) ²	32,576.11
天然气 (兆瓦时)	20,871.00
煤气 (兆瓦时)	154.73
汽油 (兆瓦时)	11,482.14
柴油 (兆瓦时)	68.24
间接能源消耗 (兆瓦时)	101,905.67
外购电力 (兆瓦时)	101,905.67
单位面积能源消耗量 (兆瓦时/平方米)	0.11
耗水量 (吨)	868,200.88
单位面积水耗用量 (吨/平方米)	0.69

注：

1. 本行主要能源消耗来源为天然气、汽油、柴油、煤气和外购电力。
2. 能源消耗量数据是根据电力及燃料的消耗量及《综合能耗计算通则（GB/T 2589-2020）》提供的有关转换因子进行计算。
3. 基于产品服务性质，制成品包装对本行不适用。

废弃物管理

指标	2024 年汇总
有害废弃物总量（吨）	152.33
废铅酸蓄电池（吨）	126.86
有害废弃耗材（吨） ¹	25.47
单位面积有害废弃物弃置量（吨/平方米）	0.0001
无害废弃物总量（吨） ²	24,472.07
生活垃圾（吨）	19,936.17
餐厨垃圾（吨）	4,234.72
办公设备废弃物（吨）	120.16
电子耗材类废弃物（吨）	3.87
电子产品废弃物（吨）	134.61
安保设备耗材类废弃物（吨）	34.20
安保设备废弃物（吨）	8.35
单位面积无害废弃物弃置量（吨/平方米）	0.02

注：

1. 有害废弃耗材包括本行采购的硒鼓、碳粉、墨盒等，根据供应商提供的采购明细表中的数据进行核算。
2. 无害废弃物中的生活垃圾、餐厨垃圾根据垃圾清运单位提供的数据进行核算；办公设备废弃物包括办公桌、椅子、书柜、文件柜等弃置或处理的办公用品（有固定资产编号），根据每年实际报废情况数据进行核算；电子耗材类废弃物包括 U 盘、出纳机耗材、移动硬盘、鼠标、键盘，根据供应商提供的采购明细表中的数据进行核算；安保设备耗材类废弃物包括本行采购的灭火器、对讲机、强光手电筒等，根据供应商提供的采购明细表中的数据进行核算；安保设备废弃物包括本行弃置或处理的（有固定资产编号）门禁、监控等，按照每年实际报废情况进行核算。

社会篇

五、以客为尊，用心服务创共赢

本行立足“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，发挥服务民营企业、中小微企业的特色与优势，全面支持实体经济发展，积极践行科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，不断探索创新业务模式，持续提升服务能力与服务体验，加快全方位数字化转型，努力为客户提供数字化、专业化、综合化的金融服务，打造成为一家特色鲜明、持续创新、价值成长、稳健经营的一流商业银行。

提升金融服务可及性

提升线下金融服务能力

本行持续提升线下金融服务可及性，通过优化网点布局覆盖、创新远程专家服务、新型智能机具布设、社区网点和村镇银行网点服务升级等关键措施，不断提升金融服务覆盖面和可及性，优化服务体验。

优化网点布局覆盖。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）。本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。

打通金融服务“最后一公里”。本行拥有境内银行规模最大、分布最广泛的社区网点。截至报告期末，民生银行在全国设立近 1,200 家社区网点。秉承打通金融服务“最后一公里”的使命，社区网点提供便民、惠民、利民金融服务，是本行践行普惠金融，服务广大客户，尤其是服务老年群体、新市民群体的重要阵地。

加强硬件设备布设。本行在农村地区发展合作商户，按照“协商合作、择优发展、风险可控”的原则设立惠农服务点，并布放电子机具（包括但不限于 POS 终端、智能终端、自助查询机等软硬件设备），在无网点布局的乡镇、农村地区，向客户提供助农取款、现金汇款、转账汇款、活期转定期、余额查询等基础金融服务，持续推进惠农业务。截至报告期末，本行已签约银行卡助农取款服务点 33 家，服务客户 2.6 万余户。

打造商超型社区支行。本行与山姆会员超市达成全面战略合作，以“便民、惠民、利民”为宗旨，将社区支行建设成为服务居民生活的重要平台，为周边居民提供便捷、高效的金融服务。首家位于山姆商业体内的社区支行已于 2024 年 12 月 12 日正式开业，不仅标志着金融服务与零售业的深度融合，也为行业指明了未来社区银行服务模式的创新方向。

推动村镇银行服务乡村振兴。本行发起设立的村镇银行共 29 家。2024 年，本行不断强化发起行责任，加强公司治理和内控管理，持续推动村镇银行坚守支农支小本源定位，深耕县域市场，服务“三农”，服务乡村振兴，不断提升管理水平和质量，取得良好社会效益和经营效益。截至报告期末，本行村镇银行总资产 423.28 亿元，各项存款总额

364.15 亿元，各项贷款余额 256.89 亿元，累计服务各类客户 59.10 万户。

优化线上金融服务渠道

本行积极优化金融服务渠道，为客户提供更高效、更便捷的线上服务。

持续升级线上服务平台。截至报告期末，本行零售线上平台用户数 12,066.20 万户，比上年末增长 7.10%；对公平台用户数 403.32 万户，比上年末增长 11.40%。

- **发布手机银行 9.0 版。**持续推进数字金融建设，搭建智能账簿服务体系和智能风控安全体系，积极构建数字化生态服务，着力扩展普惠金融和养老金融服务边界，荣获 2024 年度“手机银行年度卓越奖”。
- **推出新一代企业网上银行。**重构业务架构和关键流程，拓展智能化服务场景，提升客户使用体验；全新推出企业管理中心、消息中心、签约中心、任务中心等，为企业提供一站式、全方位的管理服务，提升企业管理效率；完善移动端产品和服务，丰富移动端结算、票据、财富、审批等，打造集“金融+非金融”服务为一体的移动办公平台；全面推进线上线下业务协同，实现企业限额调整、企业网银变更、账户信息变更等业务线上化，提升客户服务质效。

手机银行 9.0 升级

- **搭建智能账簿服务体系：**上线收益中心服务，支持客户从多个角度便捷查询投资产品收益；同时，打造资产总览、实时负债查询服务，迭代收支明细功能，为客户提供“查资产、看明细、懂收益”的智能账簿服务。
- **打造智能生态服务矩阵：**依托手机银行，融合远程银行、客服团队、企业微信、线下网点等服务能力，构建多渠道、多主体融合互补的服务生态，疏通渠道服务断点，提供随时、随地、贴心的客户陪伴服务。
- **完善普惠金融和养老金融：**打造养老金融专区、理财夜市、手机银行英文专版等新服务，提升普惠金融和养老金融服务能力。
- **丰富支付场景：**持续丰富手机银行支付场景，“还款通”新增 130 余家银行信用卡账单查询功能，“缴费通”增加 1,200 余个生活缴费项，乘车码扩展 5 个城市，个人养老金支付合作机构扩增 10 家，支付服务便利性和丰富性明显提升。
- **新增手语视频服务：**推出手语视频服务，利用视频面对面优势，帮助听障客户更好地理解 and 办理业务。

创新远程专家服务。报告期内，本行汇集行业顶尖专家资源，推出远程专家服务模式。该模式支持客户到达网点、手机银行自行预约、本行人员上门等多种形式视频连通远程专家，在市场热点、复杂问题、综合需求等领域为客户提供一站式、综合化专业咨询服务。截至报告期末，本行为客户提供远程专家视频服务 5,065 场，进一步拓宽客户服务场景，提升金融服务可及性。

打磨优化基础结算产品。本行不断夯实产品基础，致力于持续提升基础结算产品的便利性：

- **民生代发薪：**整合本行原有多项代发工资产品为“民生代发薪”，支持客户更有针对性的选择产品，有效提升用户使用体验。截至报告期末，“民生代发薪”2024 年新签约 13.77 万户，累计签约 109.25 万户，本年发生交易客户 36.55 万户；

- **税费通：**该产品新接入全国公积金、电子化非税等高频缴费场景，逐步打造一站式聚合缴费平台。截至报告期末，“税费通”2024 年签约 34.71 万户，本年缴税客户 14.65 万户；
- **海运快汇：**该产品本年度实现 AI-OCR 智慧识别和自动填单，系统智能审单后款项自动汇出，产品整体自动汇出率高达 86%且全程无纸化零打印作业，极大提升企业付汇效率和客户满意度。

持续升级数字化贸易融资服务“跨境 e 融”。本行不断丰富业务品种，增加出口押汇、金融衍生品自动授信服务，满足中小微外贸企业多元化跨境金融需求。截至报告期末，“跨境 e 融”已累计投放 46.09 亿元，累计服务 1,407 户外贸企业。本行通过科技金融技术手段创新，切实保障中小微企业的融资需求得到妥善满足。

提升票据产品服务质效。本行整合客户贴现入口和流程，实现全渠道、全流程线上操作和自动化放款。本行将贴现人低风险智能授信上限提升至 3,000 万，以满足更多用户的需求，当前授信上限已覆盖 70%贴现客户的需求。同时，上线自动承兑实现客户提交申请 1 分钟内出账。通过全渠道布放承兑与贴现产品服务功能，本行持续提升服务便利性，强化小微客群服务能力。

医保移动支付项目成效显著。本行与北京市医疗保障局合作开展医保移动支付项目，为参保群众提供便捷医保服务。截至报告期末，已实现 39 家医院（含 28 家三级以上医院）和 100 余家药店上线，用户绑卡超 6 万张，交易超 23 万笔，金额超 1,400 万元。

特殊群体金融服务可及性

针对不易获得金融服务的特殊人群，本行以中国人民银行印发的《移动金融客户端应用软件无障碍服务建设方案》以及相关标准要求为指引，持续加强网点适老化、无障碍服务设施建设，打造适合不同人群使用的移动客户端，发挥社区网格化服务优势，优化面向特殊人群的金融、非金融产品及服务。

用心呵护新市民保障需求。本行不断加强与保险公司代理销售合作，提供高性价比养老保障产品，引入百万医疗、一年期重疾、中老年医疗险等普惠性健康险产品。本年度本行与京东健康开展合作，持续提供免费在线问诊，累计提供服务超 21 万人次。

真切关注残障人士诉求。本行各类自有 App 支持无障碍语音朗读功能，客户开启无障碍模式后，可享用文本朗读服务，大幅提升了视障客户使用手机银行的便利性。同时，本行开展听障人士远程专家服务，15 位手语专家已加入本行远程专家信息库，借助远程专家平台为全行网点听障客户提供专业支持。本行还不断优化线下网点硬件设施，优化柜台设计高度，便于坐轮椅的客户使用，客户体验更加友好贴心。

积极响应外籍来华人员服务需求。为满足外籍来华人员金融服务需要，本年度本行提供永居证的联网核验服务；境外手机号通过移动运营可开户，支持用永居证开立个人养老金账户；境外来华人员可凭有效证件在手机银行 App 预约办卡；所有 ATM 机均支持银联、VISA、MasterCard 三类境外银行卡取现，为外籍来华客户提供优质、便利的移动金融和支付结算服务。

持续迭代适老化专属服务。

- **网点适老化：**加强网点适老化服务设施建设，设置专享“绿色通道”或“爱心窗口”，配备老花镜、爱心座椅等适老化用品。发挥社区网格化服务优势，优化老龄金融、非金融产品及服务，定制“安心存”、结构性存款、稳健固收理财等低风险产品组合方案，为老年客户提供详尽的金融产品解答服务，组织多种文化活动，助推老年客户乐享品质生活。
- **机具适老化：**推出多种多功能新型智能机具，打造老年人身份识别及一键转接功能，网点厅堂智能机具增加远程人工同屏辅助功能，为老年客户的业务办理提供有力支持。在 95568 客服热线为老年客户提供一键转人工服务，有力支持老年人自助办理业务。
- **线上适老化：**升级“长辈版”手机银行，持续提升财富产品、基础服务等适老化服务能力。

适老上门服务：拓展服务边界，为出行不便的老年人提供上门服务，有效解决老年群体金融服务需求。

“长辈版”手机银行迭代升级

- **凸显常用服务：**优化理财、基金首页界面，凸显老年人常用的账户查询、转账汇款、存款和缴费等功能，方便老年客户查找和使用；
- **丰富财富产品：**适老化升级基金和理财模块，丰富稳健增值产品货架，增加结构性存款、实物黄金、定投中心等稳健型产品服务，为老年客户打造更多的投资选择方案，促使老年客户财富稳健增值；
- **提升转账便捷性：**整合转账功能和手机号转账功能，新增跨行通和预约转账功能，方便老年客户资金归集和转账支付，提升支付、转账便利性。
- **打造养老金融专区：**以社保、企业年金、个人养老金三支柱服务为基础，构建养老金融专区，持续提升长辈版服务水平，为备老及老年客户提供养老规划、财富管理、智慧生活于一体的养老金融服务。

用心服务客户

普惠金融服务

本行积极贯彻落实国家宏观战略部署及监管政策要求，坚决落实中央金融工作会议提出的“五篇大文章”中关于普惠金融的工作部署。本行按照《中国民生银行普惠金融五年发展规划（2021-2025）》持续完善普惠金融体制机制，拓宽普惠金融服务广度和深度，推进产品服务创新，打通线上线下渠道，增强普惠金融服务能力。

报告期内，本行主要从以下几个方面深入践行普惠金融：

持续完善体制机制。民生银行充分发挥普惠金融管理委员会统筹职能，统筹落实全行普惠金融发展规划，在信贷政策、考核管理、专项激励、团队打造等方面加大投入，在各一级分行成立普惠金融委员会，推进分行普惠金融业务的管理和发展。

推进产品服务创新。丰富普惠信贷产品体系，创新推出主动授信智能决策模式的民生惠信用贷、抵押贷等线上产品，打造支持区域特色客群批量开发的“蜂巢计划”，开发数字农

贷通线上化涉农产品，聚焦普惠金融客群深度经营，持续增强普惠金融服务能力。

丰富产品服务渠道。以“民生小微 App+微信小程序”双渠道为小微企业提供“一站式”线上服务，支持面向个人、法人，有贷户、结算户等特定细分客群，开展多渠道线上触达，打造涵盖贷款、结算、企业管理全方位服务渠道。

截至报告期末，本行普惠型小微企业贷款余额 6,627.18 亿元，比上年末增加 504.49 亿元，增幅 8.24%，全年累计发放普惠型小微企业贷款 7,150.12 亿元。普惠金融服务及“民生惠”、“易创 E 贷”等产品荣获《证券时报》“普惠金融服务银行天玑奖”、《中国经营报》“2024 卓越竞争力普惠金融银行”、《21 世纪经济报道》“2024 年全国普惠金融典型案例”等 6 个奖项。

养老金融服务

本行致力于满足银发群体的切实需求，不断拓展服务领域，积极创新养老金融产品和服务，做深做细做实养老金融大文章。本行围绕备老、养老两大焦点，将备老客群个人养老计划和年长客群“民生悦享”专属服务相结合，将金融服务及非金融服务相融合，不断聚合服务生态，聚焦贯穿客户生命周期几十年的养老需求，搭建养老金融服务体系，积极为客户提供养老金融服务解决方案。

养老金融品牌建设方面：本行以“民生悦享”养老金融服务品牌为核心，构建一站式、全周期、有温度的养老金融服务生态，精准聚焦养老金融、养老服务金融、养老产业金融三大领域，为增进老年人福祉、促进社会和谐贡献民生力量。

专业化产品体系搭建方面：本行在金融服务方面，搭建养老金融系列产品货架。本行面向备老客群建立涵盖养老储蓄存款、理财产品、商业养老保险、公募基金的专属产品货架，并通过手机银行养老专区、养老财务规划顾问团队、资产配置工具等多维度服务，为备老客群提供一站式养老金融储备服务。此外，结合年长客户风险承受能力下降、产品安全诉求加强的特点，本行面向年长客群创设专属安心存、天天盈等专属保值增值产品，为客户提供专业的金融产品及服务支持。

专业服务能力提升方面：依托“慧养老”专业服务品牌，提供专业高效托管服务，打造行业特色增值服务，推出一站式综合金融服务，全方位满足养老金客户综合需求；充分发挥对中小、民营企业服务优势，为未建年金的企业提供年金咨询辅导及方案建议，帮助企业建立企业年金；积极搭建养老金业务交流平台，持续加强企业年金政策宣导和市场培育工作，每年组织开展多场次“爱民生 慧养老”企业年金宣传日活动，助力年金基金市场提质扩面；参与银行业协会牵头的行业指引性书籍《养老金业务理论与实务（第二版）》修订工作，携手同业机构探索养老金行业未来发展方向。

服务备老客群方面：本行积极推广个人养老金制度，广泛开展第三支柱个人养老金的宣传投教活动。通过手机银行养老专区、养老财务规划顾问团队、资产配置工具等多维度服务，为中青年群体提供一站式养老金融储备服务。连续两年开展养老财务规划顾问认证培训，打造了一支高素质的养老规划团队，为客户的养老规划提供专业指导。

养老企业赋能方面：本行积极响应国家养老战略，与养老企业开展深度合作，为企业提供全方位金融支持。本行深入研究产业需求，与优质房企、医疗、服务等资源优势明显的养老地产项目展开合作。通过组建“养老产业企业综合服务支持”工作专班、增补区域信贷政策等措施，为养老企业提供全方位金融支持。此外，本行聚焦养老产业企业在支付、账户管理、款项监管等方面的需求，打造特色账户服务方案。

客户权益服务方面：在非金融服务方面，本行聚焦年长客户在社交娱乐、医疗保健方面的需求，以社区网点为依托，构建便民服务矩阵，提供丰富的适老化服务及活动；开办悦享金融课堂，组织安全有益的出行活动，切实发挥社区网格化服务优势；在部分分行试点创设养老金融主题社区支行，营造浓厚的孝老爱亲氛围；打造悦享课堂，为老年人提供涵盖文化、金融、摄影、声乐、舞蹈等多领域的丰富课程，满足了老年人求知和社交需求；推出“非凡礼遇”老年特色康养权益，提供专业陪诊、点名专家、家庭医疗等高端医疗服务，守护老年客户健康。截至报告期末，点名专家服务已覆盖全国 200 余座城市、近 1,200 家公立三甲医院。

全渠道化适老服务改造方面：全面上线个人养老金全生命周期业务场景，客户足不出户即可通过线上线下渠道，流畅办理个人养老金开户、缴存等业务。同时升级重构手机银行长辈版，以“客户资产一眼清、推荐产品一眼清、便利的版本切换、便利的权益领取、充实投教服务”为理念，改善年长客户使用体验。在产品销售和管理方面，优化老年人风险评估功能、加强双录质量监测、强化销售适当性管理等多措并举，确保老年人金融消费的安全与合规。

养老金融消费者教育方面：本行打造养老金融消费者宣传教育平台，与老年教育机构、社区教育机构等广泛合作，开展线上线下金融知识普及活动。通过案例讲解、厅堂向陌生人转账时授权等方式，本行不断提高老年人的反诈意识。

截至报告期末，本行为 200 余万户备老客户开立个人养老金账户，近五年老年客户数年均复合增长 18%，个人养老金客户满意度调研净推荐值指标 NPS 在同业中排名前列。

科技金融服务

本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%。

机制建设方面：优化科技金融机制体制，成立科技金融委员会，由行领导挂帅，设立公司业务部/科技金融部和科技金融特色支行，形成总行、分行、支行多层次协同的组织架构，制定落实科技金融业务三年规划，分行层面，结合国家科创金融相关政策，实行“一行一策”，推动重点领域政策落地；支行层面，在北京、深圳、南京、成都、西安等重点区域建立 18 家特色支行，打造科技金融创新服务的桥头堡。

平台搭建方面：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、行研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。

产品创新方面：针对科技型企业的多样化需求，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，本行持续优化线上信用贷产品“易创 E 贷”，大力推广知识产权质押融资产品“易创知贷”，加快探索“股权激励贷”、“认股权”等特色创新产品，全方位、多元化、综合化满足客户各类金融需求。截至报告期末，民生银行为科技型企业提供知识产权质押融资支持超 60 亿元。

生态营建方面：民生银行持续深化外部生态营建，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。本年度，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。

2024 年，民生银行在科技金融方面获得华夏时报 2024 年度第十八届金蝉奖“年度赋能新质生产力金融机构”、2024 卓越数字金融大赛“新数智-数字金融金奖”、《银行家》杂志社“2024 银行家年度科技金融创新优秀案例”、2024 中国科技金融大会“科技金融先锋榜”优秀案例等多个荣誉奖项，体现了社会各界对民生银行在科技金融创新服务质效方面的认可。

开展“科技金融 民生相伴”营销服务系列活动，深化科技金融生态营建

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，旨在为科技型企业提供全生命周期的综合服务。通过与政府、园区、PE/VC 等伙伴携手，从特色产品到全景式服务，从生态渠道赋能到投融资路演，从资本市场专业辅导到支持企业产业链出海，从上海技交所到各地科技园区，从全球企业家论坛到科技型企业专利大赛，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，取得了较好的效果。



“科技金融 民生相伴”营销服务系列活动

支持民企小微

作为国内首家由民营企业发起设立的全国性股份制商业银行，本行坚定贯彻党中央、国务院有关决策部署，全面落实各项监管要求，全力支持实体经济发展，重点围绕“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，稳步推进服务民企各项工作有效落实。坚持以客户为中心，聚焦小微企业、中小民企、科技创新、战略民企等细分客群，分层分类开展金融与非金融服务，完善大中小微个人一体化综合服务体系，助力民营企业健康可持续发展。

支持民营企业

本年度，本行继续坚定落实党中央、国务院《关于促进民营经济发展壮大的意见》以及人民银行等八部门《关于强化金融支持举措 助力民营经济发展壮大的通知》中关于金融服务民营企业的有关要求，持续推进《中国民生银行支持民营经济发展壮大实施细则》落地实施，充分发挥本行服务民营企业特色优势，大力支持民营企业发展壮大，全面助力民营经济高质量发展。

本年度，本行主要从以下方面全面落实支持民营企业的战略方针：

针对民企战略客户。多渠道扩容战略民企名单，持续提升民企战略客户占比，强化“总对总”战略合作，为民企战略客户适配差异化、专业化、定制化综合服务方案，迭代专属权益。同时不断增强与民企战略客户战略协同，本年度本行联合重点民营龙头企业，持续推广“光伏贷”、“农牧贷”等业务模式，助力国家绿色金融、乡村振兴等重点战略落实。

针对中小民企。持续开展“园区万里行”系列活动，通过持续深耕园区中小企业需求场景，探索优化产业园区综合服务模式，全面提高园区中小企业服务深度和广度；持续优化迭代服务中小民营企业的产品体系 3.0，不断深化中小民企客户权益体系建设，增强线上化便捷化客户体验。

针对“专精特新”企业。持续升级迭代“专精特新”企业专属产品，强化 1,000 万元以内线上自动化审批纯信用贷产品——“易创 e 贷”应用推广，为专精特新企业提供更加便捷高效的融资服务；与上海技术交易所深度合作，加速推广“易创知识贷”产品应用，协助“专精特新”企业将关键的“卡脖子”技术转化为资金流；强化与具有股权投资功能的附属子公司协同联动，推进科创投融资生态圈建设。

强化链式协同。基于核心企业的交易数据和信用支持，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，联合产业链核心企业共同举办“以链为基绽放光芒”系列供应链金融客商大会，积极赋能核心企业产业链上下游中小微民营企业。

服务国家战略，助力产业升级。优先助力“卡脖子”、国家安全领域产业升级，补齐短板。

聚焦核心企业，延拓生态圈链。以战略客户核心企业为焦点和枢纽，加大优质信贷支持力度。积极发力战略客户生态圈链拓展，依托智能化、数字化、生态化产品推进小微客户普惠金融服务。

赋能实体经济，布局新兴领域。坚定不移助力推进制造业强国，积极挖掘新能源汽车、绿色能源、新一代信息技术等领域的业务合作潜力，积极服务领军企业进行横纵向产业整合。

截至报告期末，全行战略客群制造业贷款余额 3,459 亿元，较年初增长 120 亿元，增幅 3.6%。

综合运用供应链金融创新产品，赋能基建核心企业上游中小微企业发展

本行综合应用供应链金融创新产品“信融 e”，借助互联网技术应用，通过银企直连方式，依托核心企业信用及数据增信，为其上游供应商企业提供全面、透明、快捷的电子化应收账款管理及银行低成本融资服务支持，并通过批量开户、集中放款等操作，全面提升服务效率，有效缓解客户应付账款支付压力，保障客户的付款需求及供应商的融资需求。



“以链为基，绽放光芒”供应链金融系列活动

关注小微企业

本行基于“敏捷开放的银行”战略定位，围绕中小微客户的痛点和难点，开展小微金融数字化转型实践，赋能中小微企业发展。通过“生态银行”“智慧银行”的建设，让金融服务嵌入中小微企业日常工作，全面升级中小微企业的交互式服务体验。从平台搭建、产品创新、流程优化、模型升级和团队建设等方面，着力打造小微金融新模式。

创新线上产品，拓宽金融服务供给面。本行与全国中小企业融资综合信用服务平台实现数据打通，引入海量高价值数据资源，开发信用类数据增信产品；围绕供应链生态圈，实现大中小微一体化链式经营模式转变，推出适合中小企业、上下游小微企业的链式金融产品；打造民生惠、供应链数据增信产品、场景类数据增信产品、特色普惠涉农产品体系等多类创新性线上产品，推进业务模式数字化转型，让服务触手可得。

重塑作业流程，提升客户交互式体验。本行以数据能力和科技创新为基础，持续优化业务办理流程，打造覆盖信贷业务全生命周期的智能风控模型体系、MCS 小微专属智能风控系统，实现从客户开户到贷款支用全线上化操作，实现抵押贷款全流程自动化办理。

智能打造客户画像，迭代营销模型体系。本行致力于以数据驱动智慧营销和决策，提升中小微融资服务能力，以大数据、人工智能等先进技术为核心，基于行内外数据丰富客户全景立体画像，打造覆盖全旅程的智能化模型体系，构建“人-货-场”匹配的智能营销模型体系，实现以客户为中心的精细化服务。

优化服务渠道，打造更便利的小微金融服务。“民生小微之家”微信公众号上线消息中心，围绕民生惠信用贷、抵押贷（含个人版、法人版）提供授信、放款、提前还款、还款余额不足、批量还款、逾期等 6 大类 26 项免费通知服务，预计年均发送免费通知 200 万条；优化“民生小微 App”，新增管理待办、自助开票等功能，实现远程财务审批、自动审核发票合同，极大简化了客户操作，截至报告期末，“民生小微 App”累计服务小微用户 114.3 万户，较年初增长 22.1 万户，本年申贷笔数达 7.7 万笔，放款金额突破 5,100 亿元。

小微业务新模式在法人化、信用化、线上化取得新突破，截至报告期末，本行小微贷款余额 8,551.02 亿元，比上年末增加 638.86 亿元；其中，小微法人贷款余额 2,272.55 亿元，比上年末增加 722.14 亿元；小微信用贷款余额 1,079.55 亿元，比上年末增加 270.28 亿元；抵押线上化占比 75%，比上年末提升 27 个百分点。

小微客群普惠金融数字化服务平台

本行以“1346”为目标，打造小微数字化金融工厂，即：“1”个小微客群普惠金融数字化服务平台；“3”大小微业务模式突破；“4”大基因转变；“6”大行业难题得到有效解决。小微客群普惠金融数字化服务平台基于场景化中台架构，以小微为纽带整合零售和公司数字化能力，构建企业级中台，以小微数据底座为基础，融合小微营销底座、小微风控底座和小微信贷产品底座，打造由“3+1”底座构成的小微数字化金融工厂。小微客群普惠金融数字化服务平台共实现 12 项技术创新，有效解决小微企业供需匹配难、客户洞察难、数据应用难等常见难题。



小微客群普惠金融数字化服务平台

助力乡村发展

本年度，本行积极推进普惠金融发展与乡村振兴融合协同，大力创新数字化智农模式，推出“数字农贷通”多模式线上化产品，助力粮食安全生产；持续升级“棉农贷”“哈农贷”“光伏贷”“蔗农贷”等产品，扩大区域特色产品服务范围、提升农户的使用体验；推出乡村文旅“民宿贷”专属产品，支持农户基于区位优势创业致富；持续向广大农户宣传普惠金融安全知识、专属涉农服务和产品，扩大农户金融服务的可获得性；面对气候性灾害对农户收成的损害，主动向受灾农贷客户进行救济，通过无还本续贷、减免利息、赠送小微红包等多种方式为农户送温暖。

聚焦龙头企业，助力强链升级。围绕“粮、乳、肉、棉、酒”头部企业需求，以“农链通”系列业务为载体，打造覆盖农业产业链条上各类场景的专属业务模式和产品组合，2024 年全年实现“农链通”投放新增规模 179.52 亿元，服务链上客户较年初新增 3,561 户。

聚焦帮扶地区，推动涉农业务。在全国多个地区成立定点帮扶敏捷小组，配备专项支持政策、绿色审批通道，后援支持团队常驻受帮扶地区，持续推动涉农授信业务。本年度，本行以“振兴贷”模式精准帮扶河南两县，持续推进“数字滑州”乡村振兴平台建设，完善乡村振兴数据库，入库数据 46 类，共计 601 万余条，覆盖滑县全域 29 万余农户。

聚焦数字赋能，助力三资管理。本行积极响应健全农村集体资产监管体系的政策要求，深入挖掘农业农村生态客户需求，为村集体打造“经营账户”“行政账户”分离管控等全套三资管理服务，助力主管部门对上百户村集体资金实现有效管控，以优质的数字金融赋能乡村振兴高质量发展。

敏捷开放共赢

本行依据国家金融监管总局发布的《关于银行业保险业数字化转型的指导意见》和《关于银行业保险业做好金融“五篇大文章”的指导意见》将数字金融作为全行五年发展规划的核心战略内容，并制定了三年科技规划和数据战略，支撑数字金融发展，落实五篇大文章。报告期内，全行信息科技投入达 60.19 亿元，科技人员数量同比增长 2.87%。

数字金融服务升级

民生银行将数字化转型提升到战略高度，深刻把握数字金融内涵，全面提升数据能力与科技能力，推进生态银行、智慧银行“两大银行”建设，以高质量数字金融建设与创新赋能实体经济高质量发展。

紧跟技术发展。本行积极探索大模型和 AIGC 等最新技术，致力于将前沿技术融入银行业务环节，持续提升服务效率与客户体验。依托集约的基础建设、高效的应用实施和有效的安全防控，本行构建了一套适用于金融机构的大模型应用技术体系。报告期内，该体系已在智慧问答、智慧坐席、智慧财富管理等领域实现了应用落地。

应用创新技术。技术创新方面，探索大模型等 AI 智能在知识检索、流水解析、财报识别等环节应用，提升各作业场景中的人工替代或辅助。运用 OCR、NLP 和智能识别比对技术，结合 i 民生多维表格及数据可视化系统，实现放款产能管理线上化。研发质效管理平台，整合流程监控，提供可视化管理工具；借助 BI 数字化工具，自动报送与分析运行指标，提升运行管理的数字化能力。基于制度地图及 266 条审查标准规则，形成 68 个客户画像指标体系以辅助放款审查，将放款审查从形式性审查升级为“实质重于形式”的核心审查模式。

加强开放银行服务能力建设。

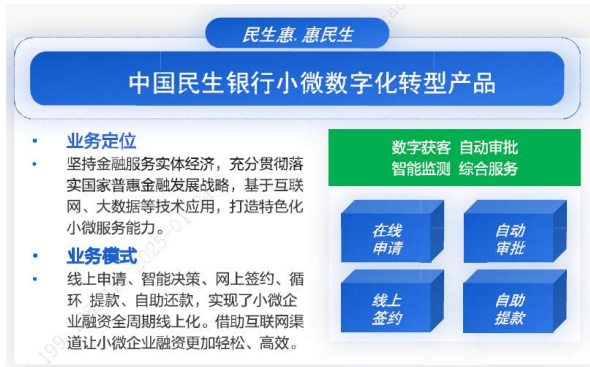
- 在零售生态方面，丰富非金场景，建设民生 Life 小程序平台和云旅游平台，深化“场景+金融”解决方案，为用户提供便捷高效的线上化、场景化金融服务。
- 在产业生态方面，聚焦企业数字服务、农村三资管理、品牌连锁等特色场景，运用数字化服务手段赋能企业数字化转型、数字乡村、数字民生建设。
- “民生银行数字金融生态服务实践”荣获中国金融传媒颁发的“银行业数字金融典

范案例”；“某市农业农村综合服务平台银政合作项目”荣获“第二十届数字金融联合宣传年”大会颁发的“金融为民创新案例”。“某市农业农村综合服务平台银政合作项目”荣获第七届数字金融创新案例征集活动“金融为民创新案例”。

生态银行

聚焦生态创建和场景应用，推动战略性、跨板块、跨区域生态项目模式孵化与大数据产品快速突破。

- **普惠金融数字化服务：**贯彻落实国家普惠金融发展战略，基于互联网、大数据等技术应用，打造“民生惠”智能决策全新模式，提升特色化小微服务能力，主动授信贷款余额突破千亿。



- **科技金融数字化服务：**充分利用大数据技术，依托算力平台和湖仓一体技术，发布科技金融“萤火平台”，致力于解决科技金融业务中的痛点难点。科技金融“萤火平台”集成企业评价、行研支持、产品服务和产投撮合四大功能，支持为科创企业快速定制个性化金融服务方案。



- **供应链金融数字化服务：**提升供应链金融服务水平，支持产业链、供应链稳定发展，研发供应链数据增信类融资产品，有效解决链上中小微客户融资难、融资贵的问题，助力实体经济发展。



- **中小微企业数字化服务：**立足解决中小微企业“人、财、事”日常经营管理痛点，本

行联合各领域优质 SaaS 服务商持续建设“民生 e 家”平台，提供业务、财务、金融融合的综合解决方案，提高中小微企业经营管理效率，助力中小微企业数字化转型。



智慧银行

将数字化技术全面运用到各类业务与管理场景，使服务与管理更加智慧智能。

- **智慧风控：**借助大模型等技术能力，实现智能尽调审批；搭建数智化贷后管理平台，打通数据底座，实现贷后管理风险可见、执行到位、监督精准、闭环反哺贷前的管理效果。
- **赋能小微一体化管理，**构建数智化贷后管理与“资金链”治理体系，将 ESG 融入客户风险评估，提升风险监测、防控与处置能力。
- **智慧运营：**不断拓展集中运营承接范围，加大 RPA、AI 等新技术在对账户服务、支付结算、对公放款等人工作业核心场景的辅助与替代。积极拓展远程银行接入渠道和服务范围，已实现手机银行、智能机具、CBANK、移动运营等多渠道接入方式，覆盖 88 个高频业务场景。本年度远程银行视频服务客户 822.36 万人次，远程银行客户满意度达 99.65%。
- **智慧办公：**打造全新数字化协同办公平台“i 民生”，整合全行 300 余应用，引入云文档、多维表格等效率工具 20 余个。截至 2024 年底累计实现 1,025 个纸质审批流程的线上化敏捷管理，推动组织运行模式转变和企业文化升级。

关注金融消费者保护

为进一步深化“以客为尊”的价值观，本行贯彻落实《中华人民共和国消费者权益保护法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》等法律法规和监管要求，高度关注金融消费者权益保护，深度理解客户需求，优化客户体验，积极回应客户诉求，不断提升客户满意度。

金融消费者权益保护顶层设计

本年度，民生银行进一步明确董事会、监事会、管理层和消费者权益保护职能部门的职责，持续开展消费者权益保护管理工作，从董事会层面和战略与规划层面两个宏观角度出发，指导推动各项工作有效实施，切实保护消费者权益。

在董事会层面，本行董事会定期审议高管层对消保工作的汇报、年度消保工作报告及工作计划，审阅五年发展规划执行情况、公司治理自评工作报告等，督促指导管理层切实履行消保管理职责，建立完善消费者权益保护管理体系，并促进相关体系与公司治理和经营发展战略相适应，确保各项工作围绕核心主线开展，重要发展战略得以落地。本行董事会设立董事会战略发展与消费者权益保护委员会作为专门工作机构，报告期内，董事会战略

发展与消费者权益保护委员会定期听取并审议审阅全行消费者权益保护工作年度、半年度报告及年度工作计划，审阅《中国民生银行 2023 年度消费者权益保护专项审计的报告》，传达学习监管消费者权益保护年度评价通报、季度投诉统计通报等重要文件，研究本行整改方案，听取整改情况报告，督导本行提升消费者权益保护工作整体水平和质量。

在战略与规划层面，将消费者权益保护工作要求纳入《中国民生银行五年发展规划（2021-2025）》，并根据规划安排制定《中国民生银行消费者权益保护五年发展规划（2021-2025）》《中国民生银行 2024 年度消费者权益保护工作计划》《中国民生银行 2024 年度消费者权益保护教育宣传工作计划》《中国民生银行 2024 年度消费者权益保护培训工作计划》等制度，为消费者权益保护工作提供指导。

金融消费者保护制度建设

广告政策。²本行制定并落实《中国民生银行个人金融产品和服务营销宣传消费者权益保护管理办法》《中国民生银行品牌建设管理办法》《中国民生银行消费者权益保护审查管理办法（2022 年修订版）》，由各级机构专业部门对面向自然人客户提供的产品和服务营销宣传内容进行严格审查，切实保护消费者权益。此外，本年度本行完善《中国民生银行个人结构性存款产品销售行为可回溯管理办法（试行）》制度，进一步规范个人结构性存款产品销售流程，增强销售流程透明度，实现外规内化。

《中国民生银行消费者权益保护审查管理办法（2022 年修订版）》
本行不断丰富消保审查指引体系，围绕消费者八大基本权利、收费定价、营销宣传和银行卡账户、信用卡、个人养老金资金账户、贷款、结构性存款、理财、保险、公募基金、私募资管产品宣传等方面制定消保审查指引，明确审查要点，开展审查指引培训，进一步规范金融营销宣传消保审查标准。各级机构开展消费者权益保护审查，对可能涉及的风险进行识别和提示。所有面向自然人客户提供的产品和服务营销宣传材料需经过消费者权益保护审查，从源头上防范侵害消费者权益的风险，提升营销活动宣传材料的规范性。
《中国民生银行个人金融产品和服务营销宣传消费者权益保护管理办法》
明确规定对外发布的广告须符合广告法，不做夸大宣传、虚假宣传，金融营销宣传应合法合规开展，应保障个人消费者知情权、自主选择权、受尊重权、金融信息安全权，切实维护消费者合法权益，并且要求产品和服务的宣传文本纳入消费者权益保护审查范围。
《中国民生银行品牌建设管理办法》
进一步强化品牌一致性管理，做好品牌维护管理，通过品牌管理树立全员品牌意识与服务意识，实现品牌建设的标准化与规范化。明确具体部门负责品牌宣传项目合同内容的法律审查；明确审计部门对品牌建设管理情况开展独立监督检查。

信息透明公开。在本行官网首页客户服务栏目显著展示查询入口，进入相应产品分类后即可展示全部产品清单，通过点击“查看概要”链接后查看产品文件，更加方便客户检索各类产品信息。

² 本行已制定公平的服务营销宣传政策，详见[《中国民生银行关于公平服务营销宣传的制度要点》](#)

营销宣传相关培训。本行通过总行培训学院、云会议、各分行线下培训、例会等多种方式，为员工开展产品营销宣传合规要点、典型案例等培训，覆盖分支行所有从事产品宣传、营销推动服务的相关人员。此外，本行按季度组织全行消保审查人员开展审查要点等专业培训，并按月开展专题交流培训，持续提升消保审查人员专业能力。2024 年，本行对合规经理和业务骨干近 300 人开展合规培训，覆盖 40 家分行，通过监管制度传导，行内小法风险解读，风险业务提示等，提高一线员工合规意识和“双录”质量。

产品及服务审核。本行持续以原银保监会发布的《商业银行金融创新指引》等有关制度为工作方向，明晰董事会的责任主体地位。本行董事会作为全行创新管理的最高领导机构，负责制定全行创新发展战略，并将创新发展纳入全行中长期发展战略，制定与创新发展战略相适应的风险政策。本行制定《中国民生银行创新管理办法》并于本年度开展制度修订工作，明确创新管理工作由董事会进行主要决策，将产品创新风险纳入全面风险管理体系，定期评估、审批创新相关政策及各类产品创新的风险限额，并确保金融创新的发展战略和风险管理政策与全行整体战略和风险管理政策相一致。

贷款方案灵活变更。本行积极落实国家政策法规要求，充分尊重金融消费者贷款变更的选择权，为客户提供贷款变更的系统支持和配套服务：

- **制度建设层面：**制定《中国民生银行个人房屋按揭贷款管理办法》《中国民生银行个人房屋按揭贷款作业指引》等管理制度，明确贷款变更的定义、选项、流程等。本行明确规定客户在授信/借款存续期限内，若因收入变化等原因申请贷款要素变更，客户可自主与本行进行沟通变更贷款方案。
- **服务升级方面：**提供线上和线下渠道支持客户贷款变更选择，比如贷款提前结清、贷款到期续贷、还款方式变更、延期还款等，按照监管政策积极落实存量房贷利率批量调整，常态化为客户提供贷款变更服务和高效便捷升级服务。

债务催收。³本行高度重视债务催收管理工作，严格遵守催收管理相关法律法规，建立标准化催收管理流程，切实保障金融消费者合法权益，推动消贷业务合规稳定发展：

- **制度优化方面：**制定《中国民生银行零售授信客户信用风险监测预警管理办法》《中国民生银行零售授信监测预警管理实施细则》《中国民生银行零售授信业务催清收与不良资产处置管理办法》，明确了债务催收政策和催收管理要求，建立健全催收业务流程和催收行为规范，加强催收人员监督和管理，确保合法合规开展债务催收。本年度，民生银行对《中国民生银行个人贷款委托催清收外包管理办法（试行）》（民银办发〔2022〕965 号）进行了修订，进一步优化了相关部门职责分工，完善了催收外包机构的准入、退出、检查等相关管理要求，加强对委外催收机构管理力度。
- **完善流程方面：**本行催收工作遵循“依法合规、客观审慎、保护隐私”的原则，将消费者权益保护有效嵌入贷后催收管理全流程，严格规范催收人员的催收行为及话术，强化了催收业务管理、人员操作管理、系统权限管理、数据信息管理等相关标准和规范，及时响应并妥善处理客户诉求，自觉维护社会和谐稳定。
- **能力建设方面：**持续开展贷后管理岗前培训和专业能力提升培训，培训方式包括线上专题学习和线下实操培训，并对催收人员从业行为进行全程动态监测，制定催收

³ 本行已制定债务催收相关政策，详见 [《中国民生银行关于债务催收的制度要点》](#)

人员绩效评估与奖惩机制，持续提升专业能力和职业素养。报告期内，本行组织资产保全条线心理学理论与技术培训，分析债务人类型、在债务逾期不同阶段的心理，利用多种心理学技术与沟通话术赋能催清收质效提升。此外，信用卡中心定期组织员工培训，包含催收政策、沟通技能、行为规范、法律法规等，锻炼催收人员业务技能，提升综合素质，筑牢风险防控意识，严守合规底线，提高服务客户能力。本年度，本行对分中心组织 4 场合规方向培训，针对《中华人民共和国个人信息保护法》《中国银行业协会信用卡催收工作指引》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《中国民生银行员工违规违纪处分办法》等法律法规及监管发文进行详细解读；对电催基层管理人员开展 3 场业务技能提升培训，并邀请外部讲师做相关培训，旨在规范风险业务管理，提升工作效率及管理能力，丰富催收手段，并充分强化风险条线员工培训体系建设。

金融消费者投诉监督管理

在投诉情况监督方面，董事会及战略发展与消费者权益保护委员会及时研究传阅银行业消费投诉情况通报，研究本行整改方案，听取整改情况报告，要求管理层积极督促落实监管评价问题整改，持续提升投诉管理水平。同时，本行制定《中国民生银行消费者权益保护审计管理办法》，由审计部对全行包括投诉管理在内的消保工作履职情况进行监督，形成常态化、规范化的内部审计监督评价机制。

畅通投诉受理渠道。本行通过官网首页、手机银行 App、95568 客服热线、厅堂网点等多个渠道提供投诉受理服务，并将投诉受理入口放在显著位置或一级菜单，不断畅通客户投诉渠道，积极倾听客户诉求。报告期内，本行受理并处理的客户投诉共 205,344 笔⁴。

加强投诉分级分类管理。本行建立投诉分级机制，结合投诉原因、投诉事项重要紧急程度等因素分层设置处理时限，提升紧急事项、特殊群体等投诉处理效率。此外，本行根据受理投诉特征制定投诉分类标准并建立严格的审核机制，强化投诉处理质效和风险防范，进一步推进投诉分类管理。

95568 客服热线

95568 客服热线是本行面向个人、对公、小微客户，集服务、咨询、投诉、建议等于一体的电话服务系统，致力于提供 365 天 24 小时的全天候客户服务。根据《中国民生银行消费投诉处理管理办法》，本行建立客户投诉受理、分发、处理、结案、回访全流程管理规范，不断提升投诉处理质效。报告期内，95568 渠道的客户服务满意度达到 99.8%，接获的客户投诉数目 52,408 笔，受理客户投诉办结率 100%。

网点渠道

畅通投诉受理渠道，强化网点渠道投诉公示。贯彻落实监管对于网点投诉接收渠道的公示要求，进一步强化网点投诉渠道信息公示规范，组织网点进行投诉渠道公示更新，细化公

⁴ 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。

示分支机构接诉联系方式，保障消费者权益。

加强投诉管理与压降，提升客户满意度。开展服务类专项培训，建立典型/多发投诉预案处置机制，组织厅堂业务场景模拟演练提升员工服务能力，网点人员服务类投诉率较去年同期下降 9%；以数据分析为基础，按照与客户自身情况“风险相当”原则，优化个人账户分级分类管理措施。

搭建全行服务评级体系。对网点各类指标与投诉开展相关分析，建立各指标动态监测模型，形成分行服务评级指引，全面、客观、科学评估分支行厅堂服务情况。

投诉情况监测。本行各层级定期开展投诉监测分析，消费者权益保护部、各业务部门及各经营机构均设置消保职能人员，按要求定期对本条线、本机构投诉进行独立监测，分析重点业务投诉问题及处理情况，强化信息共享与督导提示。

规范投诉处理流程及投诉监督审核机制。各投诉受理渠道部门收到投诉事项后，及时转交责任机构处理。责任机构按要求进行调查核实，及时做出处理并对消费者进行回复。本行设置独立的投诉结案审核机制，由投诉受理渠道部门负责审核，监督责任机构处理情况。若消费者对处理结果有异议，消费者有权向投诉处理责任机构的上级机构申请核查，也可以通过申请调解、仲裁、诉讼等途径进一步解决纠纷。上级机构受理消费者申请后负责进行全面核查，监督下级机构投诉处理情况。

投诉管理目标。本行始终将提升投诉处理质效作为管理目标，持续通过优化流程、提高纠纷化解能力、强化溯源整改等举措，提高客户服务水平和满意程度。

提升投诉处理效率，提高客户问题解决质量。本行制定《中国民生银行消费投诉处理管理办法》《中国民生银行消费投诉处理实施细则》等制度，建立投诉协同处理机制，完善投诉处理时效管理。本行建设投诉管理系统，不断完善系统功能，实现投诉处理全流程线上管理，并通过数字化手段提升投诉统计分析与监测预警，进一步推动投诉管理质效提升。此外，本行定期开展投诉监测通报，持续优化考核指标，强化过程管理，多措并举提升投诉处理规范性。

提升纠纷化解能力，提高投诉处理客户满意程度。本行制定《中国民生银行重大消费投诉应急管理办法》《中国民生银行重大消费投诉处理应急预案》等制度，定期开展应急演练，提升重大投诉预防预警与应急管理能力。本行加强对类型化投诉的处理研究，制定投诉处理指引，提升同类投诉应对能力。此外，本行制定《中国民生银行金融消费纠纷多元化解管理办法》，积极运用小额补偿、调解等方式解决纠纷，提升投诉化解效率和客户满意程度。

强化溯源整改，从源头减少投诉发生。本行制定《中国民生银行消费投诉问题溯源整改实施细则》，建立“全行-总行条线部门-经营机构”三级溯源整改机制，并持续深化投诉溯源整改，引入匿名评价与数据监测机制有效评估整改效果，切实推动产品和服务改进。

厅堂投诉闭环管理。本行针对投诉量占比较高的个人账户提供分级分类管理（账户管控）服务，开展厅堂投诉闭环压降试点项目，将个人账户生命周期、一线对客话术、异议客户回访相结合，优化系统功能，规范一线服务话术，提前介入潜在投诉，推动账户管控投诉压降。

投诉人隐私保护。本行严格控制投诉人信息知悉范围，严禁泄露投诉人信息，严禁对投诉人进行打击报复，依法保护投诉人个人隐私和人身安全。

金融消费者权益保护培训

积极培训宣导。本行持续强化消保培训工作，开展重点突出、多层次、全覆盖的消保工作培训，打造专业突出的消保管理队伍。本年度，本行制定《中国民生银行 2024 年度消费者权益保护培训工作计划》，明确全年培训重点内容和工作要求，定期对全行消保培训工作进行通报和考核，保障培训效果。本年度，全行累计开展消费者权益保护培训 3,499 次，实际参加培训 559,239 人次，在岗应参加培训 552,392 人次，实现在岗员工全覆盖，显著提升全行员工的消费者权益保护意识和专业能力。

为进一步提升董事会消保履职深度及广度，本行不断强化董事消保履职能力培训。本年度，本行面向董事会开展消费者权益保护履职专项培训，研究学习金融消费纠纷多元化解监管要求及其内化执行。此外，本行董事会及时学习监管机构消费者教育工作方案、消费投诉相关文件及通报等，并充分利用线上化董事消保培训模块，有效提升董事消保履职意识。

金融消费者保护相关培训。本行培训工作总体呈现分级分层、各有侧重、特色鲜明的特点，消费者权益保护培训全面覆盖全行各层级人员、各类别岗位。报告期内，本行继续强化政策制度基础培训，结合岗位类别开展技能提升培训，并针对投诉多发业务、风险多发领域强化客户服务和风险防范培训，总行层面累计开展消费者权益保护相关培训 209 次，累计覆盖近 20 万人次。各经营机构积极落实本机构年度培训计划，并根据本机构发展实际、业务情况重点向一线、网点的销售岗位、服务岗位、操作岗位，围绕消保法律法规、监管政策、制度文件等基础知识以及合规销售、营销宣传、信息披露等操作规范开展渗透式、常态化培训。2024 年各经营机构累计开展消保培训 3,290 次，累计覆盖超 36 万人次。

丰富培训渠道。针对面对个人客户员工的工作场景和常见需求，本行开设了线上线下多种类的培训课程：

- 线上开设“消费者权益保护专项培训”培训专区，提供涵盖基础知识、纠纷化解、厅堂管理、典型案例等贴近实务、贴近一线的课程。同时，本行充分发挥经营机构的积极性、主动性，收集、筛选经营机构优秀培训课件纳入培训专区，截至报告期末，本行已在系统内设置 38 个消保专项课程。
- 线下组织开展总行条线、经营机构、基层网点等多层次、多场次培训。培训方式包括但不限于传统授课、场景培训、案例拆解、会议座谈等。本行持续加深消保培训与日常管理、具体工作的融合程度，不断提升消保培训的质量效果。

金融消费者知识教育宣传

本行坚持“以人民为中心”的价值取向，不断践行金融工作政治性、人民性，持续落实“金融为民”理念，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，不断提升“民生消保在行动”品牌影响力。

为不易获得金融知识的人群提供教育宣传。报告期内，本行制定《中国民生银行 2024 年

度消费者权益保护教育宣传工作计划》，明确年度全行消费者权益保护教育宣传工作重点。各机构针对老年人、青少年、新市民、残障人士和基层人民群众，线上线下共同发力，高质量开展分层分类的金融教育宣传，实现各区域各渠道全覆盖，切实为重点人群提供有温度、有帮助的金融知识教育。

- **针对老年人群体。**本行围绕老年人获得金融服务的难点和痛点，将教育宣传活动与提升老年客户服务体验相结合，开展多场教育宣传活动，该类活动不仅丰富老年人生活，同时提升老年人服务体验，有效增加老年人现代金融服务的获得感。如贵阳分行通过“网点微课堂”为老年客户演示本行各类自助渠道的操作流程；拉萨分行考虑藏族老年人实际情况，在风险提示中增加相应藏语内容。
- **针对青少年群体。**本行重点关注青少年群体金融素养提升，积极开展进校园活动，通过互动性、体验性的教育方式提升年轻群体的风险防范意识。如北京分行策划开展“感恩父亲节 争做小小银行家”青少年金融知识教育活动，帮助小朋友们了解货币“前世今生”；乌鲁木齐分行在新疆和田县塔瓦库勒乡翁村小学设立“2024 级民生乌鲁木齐分行·美疆班”，资助 40 名学生小学毕业并定期回访，同时为“美疆班”小学生讲解基础金融知识，培养青少年的理财意识和风险识别能力。
- **针对新市民群体。**本行强化对新市民群体的金融帮扶和消保关怀，将金融知识教育普及与新市民金融服务举措相结合，不断提高新市民获得感和幸福感。如厦门分行遴选支行挂牌“新市民金融服务驿站”，以“用心服务新市民，携手共赢新生活”为主题，为新市民提供涵盖产品咨询、业务办理的一站式服务，并定期开展保险、理财、征信等基础金融知识普及；福州分行通过福建交通之声电台宣传个体工商户金融服务举措，服务福建省内商户融资需求，展现本行金融便民形象。
- **针对残障人群。**本行尤其关注残障群体的金融需求，各经营机构主动走近残障人群，将金融知识和金融温度送到残障人士身边。如长沙分行与向阳家园残疾人服务中心携手举办助残志愿服务主题活动——“向阳与你·益路同行”，共同探索社会助残新模式，通过推广残障人士制作的手制品，助力残障人士实现就业梦想；西宁分行携手青海 8 家省级同业机构走进湟中区李家山下河西村慰问残障村民，为残障人士普及基础金融知识、讲解反诈防骗措施。
- **针对农村、边远及少数民族地区群体。**本行深入开展“担当新使命 消保县域行”专项教育宣传活动，各二级分行、县域支行联动基层机关、村镇组织等一线力量，深入县域基层开展教育宣传活动 3,500 余次，触达基层群众近 900 万人，打通基层金融教育“最后一公里”。同时，本年度本行围绕“服务重点群体 传递民生关怀”主题，面向边远和少数民族地区的农户、村民、居民等开展常态化金融知识教育宣传活动，帮助基层群众掌握金融知识，提升风险防范意识和自我保护能力。

与金融教育机构建立合作伙伴关系。本行积极探索消费者教育新模式，与金融教育机构形成宣传合力。

- **联合学校建立“财经素养培育-校外实践基地”。**本行西安分行与西安曲江第二小学建立合作关系，共同创建“财经素养培育-校外实践基地”。自成立三年以来，该基地举办金融知识进校园公开课、财商教育系列视频课程及财经素养校外实践基地体验活

动共计 36 场。此外，西安分行连续两年携手曲江二小走进当地老年服务中心，开展“雷锋精神代代传 民生消保时时伴”的教育宣传活动，专注于对“一老一小”重点群体的教育宣传，旨在确保孩子们的安全成长和老人的幸福晚年生活，相关活动累计触及 9.7 万人次。

- **联合乐清市东塔老年大学共建“银发家园”金融教育基地。**本行与乐清市东塔老年大学合作建设“银发家园”金融教育基地，每季度开设一次全校性公益大课程，结合最新金融案例，开展反假币、养老诈骗、征信保护等专题金融教育宣传。同时结合端午、中秋等时点，融合属地化特色，组织开展包粽子、做月饼、猜灯谜等公益活动，通过“消保+佳节”相结合的教育方式，提升老年群体金融反诈意识的同时，为老年群体送去人文关怀。“银发家园”金融教育基地荣获人民银行温州市中心支行首批“温州市金融教育示范基地”称号。

本年度，全行消费者权益保护教育宣传活动累计开展 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，教育宣传工作影响力持续提升，相关工作得到监管部门和社会公众的高度认可，优秀工作获得中央级媒体报道 229 次。各分行原创作品获得多项荣誉，如“2024 年江苏省金融教育案例征集大赛”一等奖，宁夏银行业协会“金融消保在身边 保障权益防风险”主题公益短视频大赛“最佳短视频奖”等。

加强数据与信息安全管理

信息与数据安全架构

本行高度关注信息系统安全防护及个人金融信息保护工作，搭建了自上而下的信息安全治理架构。本行董事会及风险管理委员会高度重视数据与信息安全管理，积极履行商业银行信息科技风险管理职责，报告期内审阅《中国民生银行 2023 年度信息科技风险管理报告》，其中对 2023 年度信息科技管理总体情况及风险管理主要工作进行了回顾。董事会根据报告内容，针对当前信息科技风险管理存在的问题与风险，明确了下一阶段的管理重点举措。2024 年，本行进一步完善分工明确、协同开展、高效执行的信息科技风险管理机制，加强网络安全和数据安全管理，提升生产运行保障能力，优化信息科技外包管理机制。

在董事会风险管理委员会监督下，本行成立由党委书记、董事长为组长的总行网络安全工作领导小组，董事长为全行网络安全工作第一责任人，主管信息科技工作的首席信息官为直接责任人，首席信息官需定期在党委会上汇报网络安全工作开展情况。

本行科技信息管理委员会作为全行信息科技事项的议事和决策机构，负责统筹管理、审议和决策全行信息科技发展规划、生产安全运行、数据治理等重要科技事项，报告期内，本行进一步明确了科技信息管理委员会对指导本行网络安全和数据安全保护工作的职责。信息科技部统筹管理数据安全工作，由数据管理、消费者权益保护、风险管理、法律合规、审计等多部门协同联动管理，将数据安全保护工作贯穿于数据全生命周期的各个环节。

本行明确附属机构落实党委网络安全考核机制，优化网络安全技术体系和架构，并指导附属机构健全信息安全管理，强化安全底线要求，实现全行集中统一安全监控与运营。

同时，加强针对附属机构的现场检查工作，确保附属机构信息科技活动安全合规开展，防范信息安全事件。

信息与数据安全管理制度

本行高度重视并持续强化数据与信息安全管理工作，坚决贯彻落实《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国网络安全法》《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》《中华人民共和国密码法》《商业银行操作风险管理指引》《商业银行信息科技风险管理指引》等法律法规和行业规范要求，持续健全信息安全管理体制体系，内容涵盖信息安全方针、数据保护、网络防护等多个相关领域，范围覆盖全行及各附属机构，以指导、规范和监督全体员工践行信息安全举措。各级机构设置数据安全管家，配备数据安全专职岗位和人员，推进执行数据安全管理和技术保护工作。⁵

报告期内，本行共新增及修订 7 份信息安全制度，进一步夯实全行数据安全生命周期法律底线标准，在落实网络安全考核、防治计算机病毒、规范信息系统开发安全、加强密码设备管理、开展数据分类分级和安全保护等方面进一步提升管理能力，在各项制度要求覆盖全行及各附属机构的基础上，指导各机构依法合规开展业务活动，保障本行网络和信息系系统安全稳定运行，确保本行企业经营和客户信息的安全性。

本行进一步健全和完善涵盖“总体策略、管理规范、标准细则、操作流程”的四级信息安全制度体系，制定包括《中国民生银行信息安全总体策略》等覆盖全集团的信息安全制度，并每年向全体员工开展信息安全宣贯及培训。各经营机构和附属机构在总行的要求和指导下，制定并发布了与本机构实际情况相适应的信息安全相关制度，严格落实总行各项信息安全工作要求，提升信息安全保障水平。

网络安全方面：本行以《中华人民共和国网络安全法》相关要求为工作指引，发布《中国民生银行信息安全总体策略》等制度，涵盖安全组织、安全策略、访问控制、安全事件等领域，实现信息安全管理流程和技术实施的统一化和规范化。

数据安全方面：对标监管数据安全制度，修订发布《中国民生银行数据安全管理办法》，进一步明确数据安全治理责任、数据安全管理和技术防护手段。

信息与数据安全举措

为加强金融消费者隐私与数据保护，保障金融消费者的合法权益，本行通过云打印、API 监测、终端文件加密等技术手段，加强本行信息处理过程中的安全监控及保护措施；通过安全运营平台能力提升等实践，聚焦打造威胁检测、关联分析、响应处置和态势感知等网络安全能力。同时，本行加强客户端应用的客户隐私保护及安全合规管理，制定《移动运

⁵ 本行已制定健全的隐私与数据安全保护政策，详见 [《中国民生银行关于隐私与数据安全保护的制度要点》](#)

营端 UI 规范》，对中高频服务场景的风险防控、操作效率、客户体验等方面进行优化，完成移动金融客户端年审和年度重大变更实名备案，提升移动终端的安全合规性。

- **安全技术方面。**为保护消费者个人信息，本行建立了完善的身份认证和访问控制管理体系，从设备、应用、用户三个维度出发，通过身份认证、分级授权、权限管控等措施有效实现访问控制管理，明确外部访问细粒度边界，搭建“零信任”安全架构。本行采用对称加密算法、非对称加密算法、数据签名、数字证书、去标识化等密码技术，确保在个人敏感数据采集、传输、存储等环节数据的机密性和完整性。为保护消费者个人金融数据的隐私性，本行积极开展隐私计算、机密计算等创新技术研究与应用，进一步加强对消费者个人信息的保护力度。报告期内，本行荣获 2024 年“金融密码杯”密码应用和技术创新大赛三等奖。
- **安全管理方面。**为防范个人信息泄露，本行在现有《中国民生银行数据安全管理办法》《中国民生银行个人信息保护管理办法》《中国民生银行消费者权益保护管理办法》等制度体系下，进一步发布《中国民生银行个人信息保护影响评估指引》《中国民生银行法人客户环境、社会和治理风险管理办法》，明确个人信息访问策略、个人信息处理规范、以及个人信息的安全保障等要求，通过签订保密协议、开展保密培训等方式明确其保密义务，将数据安全风险管理纳入全面风险管理体系，开展安全威胁研判和响应处置能力建设，安全事件自动化研判、应急处置能力显著提升。

为及时有效识别并防御数据风险，本行建立了数据泄露事件响应与处置机制来最大化避免数据泄露风险，保证客户数据安全。

- **主动防御方面。**本行基于边界防御、网络隔离、主机防护、入侵检测及应用安全等技术手段搭建全方位的纵深防御体系。在此基础上，本行在包括资产识别、漏洞管理、监测预警、分析研判、协同联动、响应处置、追踪溯源等方面已实现闭环网络安全运营。此外，本行积极运用大数据、威胁情报等技术研判数据安全风险隐患，持续加强与国家主管监管部门的联动和信息共享，形成工作合力。
- **应急响应方面。**为确保业务系统、设备、网络及数据等安全，保障生产稳定运行，防范数据泄露风险，本行已建立高效的数据泄露事件应急响应机制，落实职责分工与人员部署。本年度，在现有《中国民生银行数据安全事件专项应急预案》的基础上，本行新发布《中国民生银行关键信息基础设施网络安全事件管理办法》，进一步规范关键基础设施网络安全事件应急工作流程，并定期开展应急演练。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，积累应对数据安全突发事件的处置经验，全力保障客户信息安全，避免或降低可能的损失及影响。

本年度，本行已开展网络攻防实战演练和重要信息系统切换演练，重点针对社会工程、数据篡改、数据窃取、数据泄露、数据备份恢复等场景开展演练，并开展覆盖各业务部门的勒索病毒攻击场景的业务连续性演练，不断完善应急预案，积累应对突发事件的实战经验。严格遵守网络和数据安全相关法律法规，贯彻执行监管数据安全合规管理要求，坚守数据安全合规底线，向国家主管监管部门申报伦敦分行数据出境安全评估，确保数据安全工作合规开展。报告期内，本行未发生数据泄露等安全事件。

异地灾备建设

民生银行持续推动同城和异地灾备建设，已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、郑州的河南电信机房为异地灾备中心的“两地三中心”灾备体系。报告期内，本行完成 42 套系统同城灾备建设、24 套异地灾备建设，实现重要信息系统异地应用级灾备全覆盖。全部重要系统的异地灾备环境有效性已通过异地切换演练工作完成全部验证，有效性达 100%。此外，本行顺利完成业务连续性压力测试工作，采用带载切换模式，进一步提升切换效率，降低紧急情况对实际业务的影响。

客户隐私和数据保护措施

本行高度重视数据安全领域的全方位体系建设，从源头保护消费者个人数据安全，聚焦管理与安全技术两方面，深入开展多项举措。

制度建设。本行严格依照《中国民生银行个人信息保护管理办法》《中国民生银行个人金融信息消费者权益保护管理办法》《中国民生银行个人信息保护影响评估管理指引》等制度，明确消费者信息保护工作的组织架构与职责分工，提出消费者信息处理各环节、跨境管理、合作机构管理、信息系统管理、员工管理、消费者信息保护影响评估等管理要求，严格要求各机构遵循“最小、必要”原则，采取分级授权、权限管控、技术控制、影响评估等有效措施加强对消费者金融信息保护，维护消费者修改消费者信息的合法权利，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。本年度，本行新发布《中国民生银行关键信息基础设施网络安全事件管理办法》，进一步规范关键设施网络安全事件应急工作流程。

信息控制权限授予。在客户隐私政策中，本行会在征求客户同意的情况下处理其个人信息，并明确客户关于个人信息的控制权限。本行全力保护客户对个人信息的查询、复制、删除、请求注销账号、更改授权同意范围、拒绝个性化展示、响应请求及撤回同意等权利，以使客户拥有充分的能力和渠道保护其个人信息安全，行使与个人信息相关的各项权利。

- **访问和更正个人信息：**客户可以通过网站和手机应用程序设置页面，访问或者修改个人银行、手机银行 App 上的账户信息。
- **删除个人信息：**客户有权在不使用本行提供的服务等情况下提出删除个人信息的请求，请求一旦被响应，除法律法规另有规定要求保留的信息外（如反洗钱要求交易记录保存、流水记录等），客户的个人信息将被及时删除。

最小化收集。收集环节，遵循“合法、正当、必要、诚信”原则，最小化收集数据。

数据保留限制。本行依据国家及金融行业主管部门有关规定及与个人客户约定的时限，对不同类型的数据设定其数据保存期，数据保存期届满后，执行删除操作。对于从技术上难以实现删除的数据，本行对其停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

加强管理约束。明确对数据的采集、传输、存储、使用、删除、销毁等全生命周期活动的

安全管理要求，实施数据分类分级管理。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，维护客户关于个人信息的合法权利，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。

第三方数据使用约束与限制。本行仅会出于合法、正当、必要、特定、明确的目的与第三方共同处理客户的个人信息，并且只会共同处理提供服务所必要的个人信息。同时本行也持续加强对第三方使用用户个人信息过程的保护力度，对合作方获取信息的软件工具包（SDK）、应用程序接口（API）进行严格的安全监测，以保护数据安全。同时，本行与第三方签署严格的保密协定，要求其严格按照本行的说明、政策以及其他任何相关的保密和安全措施来处理用户个人信息。

外部数据采购及数据应用的供应商管理。本行在外部数据采购及数据应用中，高度重视客户隐私及数据保护规范。在与供应商合作前本行及时了解供应商信息安全认证取得情况，确保其拥有相关资质。在合同文本中对于相关数据供应商在合作过程中应尽的客户数据及隐私保密义务进行了明确规定，包括数据来源合法合规、信息采集过程真实、数据处理不超出约定的处理目的、未经同意不得存储保留数据副本等。合作中监督供应商落实保密任务，要求数据供应商对相关数据的处理过程进行记录、保存，以便于追溯；要求数据供应商配合本行对供应商的相关数据记录、系统、控制、流程和程序完成定期抽样检查的相关要求。合作后对于不符合规定的供应商，本行将责令其整改，并对相关执行情况进行验证和跟踪检查。

信息与数据安全培训

信息安全管理相关培训：本行采取多种方式积极开展信息安全意识提升与能力建设，聚焦网络安全、数据安全、客户隐私保护等方面，面向全行员工（包括正式员工与合同派遣员工）开展培训宣传与教育活动，年度人均培训时长约 4 学时。

面向全体员工开展隐私与数据保护专项培训：本行常态化开展数据安全宣贯教育，根据《网络安全和数据安全教育与宣传工作计划》，向全行员工及全体外包人员开展相关数据安全宣贯活动。针对行内员工，定期组织数据安全专题课程，包括面向中级管理人员和特定岗位员工的数据安全培训、数据分类分级培训等，测评通过率 98%；开发《数据安全法》解读、《网络安全和数据安全合规意识培训》等线上课程。针对新入场外包人员，开展网络和数据安全意识测评，同时设置线上网络安全和数据安全风险合规系列培训。

面向数据管理职责的员工（包括数据管理部及民生科技数据团队全体员工）开展数据安全培训：本行围绕反洗钱、数据安全专题，向相关员工普及反洗钱和数据安全管理体系，以提升全员反洗钱履职意识与技能，帮助员工全面了解数据安全内容及注意事项，提升数据安全管理工作水平，同时加强信息科技从业人员轻微违规行为管理。部门全体完成培训后测评，通过率 100%。

信息与数据安全内外审计

信息系统外部认证及评审。本行每年开展外部信息系统审计工作，依据国家金融监督管理总局、中国证券监督管理委员会等机构对商业银行年度报告披露的要求开展审计，审计范围涵盖信息安全政策及科技管理流程的设计与执行情况评估，并在本行年度报告和年度内部控制评价报告中披露审计结果。为积极落实网络安全等级保护制度，本行每年聘请第三方测评机构开展信息系统网络安全等级保护测评和风险评估工作，每年开展 ISO 27001 信息安全管理体系内外评审，持续优化信息安全管理体系和操作流程。

内部信息系统审计工作。报告期内，本行内部审计工作严格落实各项监管要求，紧跟国家信息安全管理态势，结合业务实际情况，开展了“监管报送数据管理专项审计”“应用系统后评估管理专项审计”“信用卡核心系统投产及变更专项审计”“年度业务连续性管理全面审计”“年度一级分行信息科技审计”等 6 个涵盖信息安全和信息系统的内部审计项目，揭示相关领域风险，推动发现问题整改和管理提升，促进全行信息科技管理体系不断完善，筑牢信息科技风险管理第三道防线。

信息与数据安全体系认证

本行信息安全管理体系获得国际 ISO 27001 信息安全管理标准与管理体系认证。本次 ISO 27001 认证的业务范围包括全行范围内的信息系统设计开发、生产运行维护以及技术支持情况。

报告期内，本行“大模型安全管理及应用评估能力体系建设”获得中国人民银行颁发的 2023 年度金融科技发展奖三等奖。同时，本行持续提升信息安全管理的规范性和系统性，已经通过中国网络安全审查技术与认证中心的体系认证以及中国信通院组织的“可信研发运营能力成熟度”（TSM）增强级认证，在保护企业及客户的数据、信息和隐私安全等方面的专业能力得到了国际级别的认可。

六、以人为本，人力资源促发展

人才发展战略

本行坚持以人为本，保障员工权益，树立人才价值理念，尊重和关注员工的需求与发展，畅通员工职业发展通道，加强青年人才自主培养，提供丰富的学习资源和成长空间，与员工实现价值共创、共同发展。本行为员工提供可靠的安全和健康保障条件，注重人文关怀，关心员工业余生活，举办丰富活动，持续提升员工满意度和幸福感。

明晰招聘策略

根据本行人才战略导向，从打造年轻化、专业化、可持续发展的人才梯队出发，牵头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。根据业务发展需求与人才盘点情况，制定分层、分类的招聘计划，有效预测招聘需求，匹配差异化的招聘渠道，提升人才引进质效。校园招聘方面，基于青年人才队伍建设目标，持续提升应届毕业生占新引进人员的比例，为自主培养打好基础；社会招聘方面，在官方平台发布日常招聘信息基础上，对关键序列亟需的中高端人才，积极开展人才寻访。

致力打造校园招聘品牌。“就业是最大的民生”，本行高度重视校园招聘和青年人才自主培养，本行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，奠定人才自主培养基础。为更好吸引和招募优秀毕业生，本行创新校招方式，重点拓展青年人偏好的线上宣传渠道，积极与高校建立联系，开展定向宣讲。此外，本行在校园招聘中推广 AI 面试选拔工具，提升招聘选拔质效。此外，本行持续优化特色毕业生招聘项目，建立了以“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。“扬帆”管培生的培养定位是本行改革转型重点业务领域关键岗位人才。通过相对丰富的轮岗历练，重点提升多元化思考与问题解决能力。“民芯”金融科技人才的培养定位是本行金融科技专业领域的技术骨干，旨在为本行数字化转型提供重要人才储备。通过“业技融合”的方式，择优选拔具备技术实战能力、学习创新能力、责任意识和团队协作精神的金融科技高潜人才。“新竹”专业人才的培养定位是本行各专业方向的业务骨干。通过专项培训、任务历练等方式开展“阶梯式”赋能。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。

校园招聘雇主品牌宣传

为加强校园招聘品牌宣传，提升“未来银行家”校招品牌影响力，提升对优秀毕业生的吸引力，2024年8月，本行拍摄雇主品牌视频，体系性宣导青年人才自主培养政策，展现青年人才在民生银行可获得的成长路径和成长空间。通过持续开展雇主品牌宣传，本行“以人为本”的管理文化深入人心，雇主品牌吸引力显著增强，近年来校招毕业生引进的数量、质量稳步提升，校园招聘人才选拔奠定坚实基础。



报告期内，本行在人力资源招聘方面获得了多种荣誉奖项，包括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联合颁发的“2024 中国年度最佳雇主 30 强”奖项、前程无忧颁发的“2024 中国典范雇主”和“人才吸引和保留典范”奖项、牛客网颁发的“2024 年度 NFuture 科技人才最青睐校招雇主”奖项。

畅通发展渠道

本行高度重视员工成长发展，围绕全行战略定位与发展目标，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，持续加强员工队伍建设。本行深化选人用人改革，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。

畅通专业序列人才发展通道。本行为员工提供专业序列、管理序列双通道职业路径选择，以满足不同员工的发展需求。在专业序列方面，建立健全任职资格体系，持续优化专业人才发展管理制度，在全行范围内开展各级专业人才人岗适配管理与常态化评聘，通过“民生学吧”在线学习平台、组织内外部培训，建立导师机制、轮岗交流机制，提供关键任务历练、项目实践机会等方式，为员工创造多样化的学习和发展空间，牵引员工持续提升专业能力与价值贡献，建设多层次的人才梯队，实现员工与组织共同发展。

深化实施青年人才的培养与发展。本行以校园招聘作为人才引进的主渠道，积极引入多元化的校招人才，包括管理岗位人才、金融科技人才和专业岗位人才；同时以社会招聘引进中高端腰部力量人才。本行将人才培养分为学习期、成长期、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、轮岗交流培养等多样化的方式，精准实施人才“阶梯式”的培养，不断精进岗位技能，夯实人才梯队基础。

关注管理能力与领导力发展。本行主要从以下方面持续提升管理层及后备人才能力：

- **强化后备人才选拔培养。**本行积极开展后备人才选拔培养，持续为管理层注入新鲜血液，推动管理人员队伍结构优化，突出年轻化、专业化、重实干实绩、重一线经历的选拔导向。优化高管副职后备选拔方法、创新面试组织形式，增加候选人的面试参与度、体验感和展示深度，提升人才选拔的科学性和精准度。积极组织后备人才在总分

行进行交流，加强后备人才的实践锻炼。

- **加强管理人员队伍建设。**本行持续优化高管队伍的年龄结构及专业结构，进一步加大对认同民生文化与价值观，具有高度责任心、使命感、事业心，战略执行力与专业能力强、领导力与工作实绩优的优秀年轻后备人才的使用力度，配优配强各机构领导班子，加强各层级高管轮岗交流，实现服务战略、按需配置、人岗相适、优化结构的目标，树立鲜明的选人用人导向。
- **持续开展管理人员履职监督。**本行不断强化管理人员任职、履职过程的监督，加强提醒、函询和诫勉工作力度，以确保管理人员团队廉洁、高效。

优化人才激励

本行建立了完善的绩效管理、评估和反馈体系，在考核方式、考核流程、考核结果反馈等方面制定详实可行的管理要求，基于中长期业务发展实施“年度综合绩效评价+阶段性检视”相结合的绩效管理新模式，引导员工坚持长期主义，激发员工的内驱力和创造力。

强化人本导向的荣誉激励机制。本行设立集团最高荣誉“民生金质奖章”及“民生银质奖章”，传递公司核心价值观，以荣誉激发组织与员工的可持续内生动力。本行开展 2024 年集团荣誉评选及表彰工作，发挥先进典型和模范榜样的示范引领作用，共计表彰 676 名员工、195 个集体。同时，本行升级“民生星空”系统，于系统中发布荣誉勋章，全视角展示员工个人荣誉信息，增强员工荣誉感与归属感。此外，本行设置“最佳新人”奖表彰青年员工，并设有覆盖员工整个职业发展生涯的“职涯纪念奖章”，入职满五年、十年、二十年、三十年的老员工均可获得，充分展现全梯队人才风貌。

建立价值导向的薪酬管理体系。本行紧密围绕战略转型要求和中长期发展目标，通过人力资本与薪酬资源的前瞻性规划与精准投入，保持合理的薪酬市场竞争力，并强化薪酬激励在风险管控中的约束作用，支撑全行业务模式转型。本行员工年度薪酬总额以牵引战略发展、稳健经营和综合绩效提升为配置原则，综合考虑员工总量、结构、青年员工成长、战略业务领域人才引进与培养、风险控制和经营成果等因素确定。员工个人薪酬遵循“因需设岗、以岗定薪、人岗匹配、岗变薪变、按绩取酬”的分配原则，在认可员工所在岗位价值与其自身能力价值的基础上，根据综合绩效达成情况核定绩效奖金，持续激发员工价值创造和专业成长。同时，本行重视对青年员工、科技员工与一线员工的培养与激励，通过优化薪酬结构、完善激励机制等方式保障员工基本生活，让员工能够专注于能力及经验水平的提升，实现与组织的共同成长。本行建立起“外部能竞争、内部显公平、激励可持续”的岗位定价薪酬管理体系，持续强化对战略重点领域、关键岗位和青年人才的激励力度，实现激励资源的合理分配以及对员工实际价值贡献的科学激励。

构建战略导向的绩效评估过程。本行坚持分层分类、综合平衡的绩效管理机制，董事会负责高级管理层绩效的尽职考评工作，严格执行监管政策，坚持合规引领业务发展，倡导长期稳健、综合平衡的绩效文化；同时聚焦长期战略目标，设置战略转型及战略执行指标，引导高级管理人员落实全行战略部署。本行在员工绩效管理方面，重点聚焦战略落地和业务模式转型，持续优化绩效管理体系，落实分层分类的绩效考核要求，实现对各级各类员工的差异化、精细化管理。本行持续优化完善“绩效目标制定-绩效跟踪与辅导-绩效考核

与兑现-绩效反馈与改进”的绩效闭环管理流程，加强绩效过程管理，不断强化绩效考核对员工行为引领和能力提升作用。本行绩效流程主要包括以下内容：

- **绩效目标制定：**本行管理者依据组织战略、部门规划、岗位职责、协同工作要求、能力提升计划等与员工共同制定绩效目标，细分为不同类别的指标，体现岗位职责的不同要求。
- **绩效跟踪与辅导：**各级管理者根据年初设定的绩效目标，及时跟踪员工绩效执行情况，定期与员工进行绩效沟通，预测分析员工绩效目标可能实现的偏差。绩效辅导采用绩效面谈、技能培训、经验分享、知识拓展等方式进行，一方面充分认可成绩，鼓励员工进一步发挥潜能，另一方面及时指出不足，帮助员工弥补差距，顺利完成绩效目标。
- **绩效考核与兑现：**本行遵循制度公开、过程公正、结果客观的原则，全面反映员工的绩效表现。员工绩效考核分为阶段性考核、年度考核，阶段性考核主要是对岗位绩效及风险合规维度指标开展检视，各机构可根据实际需要安排考核频率和人员范围，并作为年度考核的参考依据；年度考核是对员工岗位绩效、履职能力的整体评价，考核结果既运用于绩效兑现奖金、职级薪档调整等，也运用于培训发展、人才选拔、评先评优等方面。
- **绩效反馈与改进：**绩效考核结束后，各级管理者针对绩效结果进行正式的绩效沟通，分析上一考核期间的成绩及差距，指导员工制定绩效提升改进计划。各机构人力资源部门配合制定并实施相应的培训方案。

本行不断完善员工绩效管理体系，充分发挥绩效考核的牵引作用，促进业务稳健经营和可持续发展。在考核模式上，设置基于岗位职责的业绩考核及基于专业能力的履职能力考核，通过定量与定性指标相结合的方式对员工价值贡献进行综合、全面的评价，引导员工综合能力提升。在考核指标设置上，将普惠金融、绿色信贷考评结果、消费者权益内部考核结果等内容纳入承担相应工作职责人员的考核指标体系中，对于出现重大风险事项的员工采取“一票否决制”，持续增强员工责任感与合规意识，践行可持续发展理念。

携手共同成长

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，构建分层分类的内训师管理模式，加强外部资质认证体系建设，不断提升培训资源投入产出效率，持续夯实培训管理的制度基础，全力构建价值为本、质效导向的专业化培训体系，全方位、专业化的支持组织与员工能力提升。

2024 年，本行培训工作紧扣全行战略转型、业务推进与人才梯队建设需求，秉承组织发展、人才发展与学习成长一体化建设的原则，积极推进培训理念、培训模式及产品创新，全面推进学习地图迭代升级，开发全行员工通用能力及业务条线通用能力课程，致力提升全行教育培训工作的整体质效。报告期内，本行累计培训员工 650 万人次，组织行内资格认证 402 科，组织直播课堂 300 场次，有效提升了员工履职技能。

深耕学习地图体系建设，全面推进学习地图迭代升级，提升员工学习新体验。通过与各机构深度共创，本行强化学习资源开发能力，优化运行模式，明确年度迭代升级规则，组织

专题宣讲确保有效落地。本行广泛收集员工专题意见建议，回收问卷近 7,000 份，为运营模式优化升级提供参考。此外，本行融入轻量化、实时化的学习资源，丰富学习形式，拓展跨部门、跨条线选课资源，完善课程体系，进一步激发了员工的学习热情。本行开发全行员工通用能力及业务条线通用能力课程 29 门课程，并全面提升 136 个专业序列/方向学习地图内容的广度与深度，提升学习资源系统性与实用性，以模块化设计对接岗位需求，为员工提供覆盖更广、层次更清晰的学习资源。

聚焦关键人才培养与重点业务领域，做强做精重点培训项目。按照向改革重点、关键业务、核心人才聚焦的原则，本行集中优质培训资源、压实重点培训项目，组织开展高级管理人员党校培训，持续加大改革宣导，统一理念与共识，传承经验与智慧，夯实数字化转型人才培养体系，升级新员工培训体系、助力青年人才培养工作提质增效。

跨境业务跟岗培养项目

为提升全行跨境业务市场竞争力，充分发挥本行作为“全行跨境业务服务平台”的经营优势和管理经验，为全行员工尤其是青年员工的专业化跟岗培养提供有力支持。本行开展跨境业务跟岗培养项目，项目通过“以战代训”模式，总分行协同，开展为期 1-3 个月的脱产跟岗学习，学习领域包括跨境产品及外汇政策、跨境风险、跨境法务、跨境精细操作等。2024 年，共有 18 家分行的 20 名员工完成跟岗学习，为进一步优化本行人才交流机制、丰富全行人才培养渠道和模式、推动专业化人才队伍建设发挥积极作用。

深耕内训师资长效培养，促进知识经验分享传承。本行高度重视组织内部师资培养和知识经验分享，逐步形成标准化、规范化的分层级内训师赋能选拔体系与课程开发辅导机制。截至 2024 年末，累计选拔与培养各层级内训师 1,663 名，进一步深化推进“业培结合”的内训师分领域精专培育模式。

“荟师纪-零售篇”内训师培养项目

2024 年，为进一步强化师资培育与业务发展之间的关联，促进内部知识与经验传承，按照“课题源自业务需求，师资来自实战一线，成果服务业务实践”的人才培养策略，本行组织开展“荟师纪-零售篇”内训师培养项目，聚焦内训师专业成长与综合能力提升。通过一系列精心设计的培养环节，历经五个赋能培养阶段，共计选拔培养出 105 名高阶内训师（90 名金牌、15 名白金），产出 167 门体系完备、实战导向的零售专业课程，课程总时长近 100 小时，推动业务知识的系统化、高效化传播与应用。

联合教育机构开展培训。报告期内，本行与外部教育机构深度合作共创，开展高质量管理能力提升系列培训项目，围绕管理重点，分领域分专题进行持续提升培训。其中，中级职务人员培养以提升管理基本功为目标，通过引入哈佛商学院 39 项高质量管理能力图谱，以领导力、专业能力、管理能力为核心培养内容，开展为期三年的线上线下相结合的体系性学习，促进管理能力提升。



高质量管理能力提升系列培训项目

领导力与管理能力发展。本行启动全行高质量管理能力提升系列培养项目，围绕管理重点，分层分类设计实施各层级管理能力提升计划，通过高层、中层和绩优青年员工三层协同培养，切实提升各级员工履职能力。

- **行级领导暨高级职务人员高质量管理能力提升培训项目：**培训分为线下面授和线上学习，学习内容覆盖战略引领、法治合规等，参加本年度培训的人员包括总行行级领导、高管正职、高管副职、专业技术序列高职人员、附属机构高管约 495 人。
- **中级职务人员高质量管理能力提升培养项目：**项目以提升管理基本功为目标，引入哈佛 39 项高质量管理能力图谱，围绕领导力、专业能力、管理能力开展三年体系性学习。2024 年，本行根据学习调研结果面向全行 8,000 余名中职人员开设战略规划与执行、战略思维、商业敏锐、以客户为中心、激发创新、团队管理、激发人才动能、职业生涯管理 8 个核心能力特训营，每个特训营通过 21 天的线上数字化培养进行赋能，结业率达 95.4%，识别出 623 名优秀学员，持续推动团队的管理效能提升。

支持员工考取专业资格认证。本行高度重视员工的专业发展，为全体员工获取外部核心资格认证提供相关费用支持和保障，全力支持员工考取特许金融分析师（CFA）、国际金融理财师（CFP）、金融理财师（AFP）、国际注册会计师（ACCA）、金融风险管理师（FRM）、项目管理专业人士（PMP）等各类专业资格认证，鼓励员工参加行外机构组织的认证考试。经批准后，本行可为全体员工报销外部核心认证的相关费用。截至 2024 年末，累计 15,345 名员工获取外部专业资格认证。

平等多元雇佣

保障劳动权益

本行在与员工建立、履行、终止或解除劳动合同等过程中，严格遵守《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，持续优化管理流程，完善涵盖入职、考勤、休假、薪酬、离职等全周期的制度体系建设。本行遵守法定程序，保证员工受到公平公开公正待遇，不受性别、种族或其他因素的影响。本行在考勤制度中，依法合规落实产假、育儿假、子女护理假等各项职工权益。本行在制定、修改或决定有关劳动报酬、工作时间等直接涉及劳动者切身利益的规章制度或重大事项时，与工会或职工代表平等协商确定，并公示全体员工。

遵守劳工准则

本行禁止聘用童工，杜绝强制劳工现象。为预防与纠正有关行为，本行在员工招聘程序中采取严格的审查及监督措施，加强人力资源服务供应商培训，并根据法律法规与内部制度严肃处理相关违规行为。若发现童工或强迫劳工现象，本行将依据相关法律法规严肃处理。报告期内，本行没有发生雇佣童工、强迫雇佣或强制劳工的现象，未违反与童工和强迫劳工相关法律法规。

提供员工福利

本行为全体员工提供社会基本福利和行内福利，及时、足额缴纳基本养老、基本医疗、失业、工伤、生育等各项社会保险和住房公积金，依法保障员工各项劳动权利和合法权益。此外，本行建立企业年金、补充医疗保险、体检等福利制度，做好员工福利保障。在国家法定节假日的基础上，本行为员工提供符合制度规定的年休假、育儿假、子女护理假等，为处在孕产期、哺乳期的女职工提供妊娠检查假、产假、哺乳假等，此外还设置有福利假和行龄假，支持员工实现工作与生活平衡。

员工健康安全

筑牢安全防控体系

本行严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》等法律法规及《中华人民共和国公共安全行业标准银行安全防范要求》等行业标准规定，发布《中国民生银行委员会办公室关于成立民生银行安全生产委员会的通知》，成立了由董事长担任主任、行长担任执行主任、覆盖总行各部室、各分行和各附属机构的安全生产委员会，进一步健全了全行安全生产组织体系和工作机制。

完善管理举措。为加强全行安全生产管理，落实安全生产监督管理责任，防止和减少生产安全事故，保障员工、客户生命和银行财产安全，本行根据《中华人民共和国安全生产法》

《中华人民共和国突发事件应对法》《银行业突发事件应急预案》等相关规定，于本年度开展如下工作：

- **规范安全管理。**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》，规范全行的安全生产工作，全面、有力保障安全生产工作在制度体系框架内有序运转；
- **完善应急预案。**梳理工作流程，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》，切实维护总行办公场所正常办公秩序和人员安全，并减少负面影响。

强化员工安全培训及演练。本行定期举办员工安全防范知识与技能培训，开展安防应急演练，确保员工具备足够的安全意识和应对突发事件的能力。总行安全生产委员会办公室在充分考虑银行工作的特殊性和员工的实际需求基础上，以图文结合形式，制作《中国民生银行消防应急手册》。手册涵盖消防基础知识、消防设备的认识与使用、消防灭火与逃生自救、银行火灾应急处置等多方面内容，并通过提炼整理切实与本行相关的消防重点知识、应急处置流程等内容，旨在帮助全行员工快速掌握消防安全技能，提高自救互救能力。报告期内，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，开展安防宣传 9,846 次、安防培训 30,489 次，参与人次达 54 万人次、安全应急演练 8,174 次，参与人次达 18 万人次。

加强消防管理。本行建立消防安全巡查机制，确保物业值班经理每日进行安全巡查工作且记录检查日报，并于每周、每月汇总巡查情况，识别潜在风险点。2024 年，总行机关各办公区共进行安全巡查 2,453 次、安全检查 2,057 次，发现并整改了 1,919 个隐患，发出 438 份安全提示单，整改落实率达 99.3%。

开展专项检查。本行积极贯彻落实金融监管总局“全系统和全行业安全生产会议”精神，制定工作方案，经党委会、安委会审议通过，统筹各机构开展排查整治行动，并针对问题隐患采取有效整改措施；全面总结工作组织开展情况，形成《中国民生银行关于安全隐患排查整治行动的总结报告》向金融监管总局办公厅报送。

安全意识宣贯。为提升员工消防安全知识储备，提升安全意识，本行开展“消防安全，你我共守”有奖答题活动。活动内容涵盖典型火灾案例、消防职责、火灾基础知识、消防设施设备的认识与使用等消防必备知识，并设置响应考核，检验员工知识掌握程度。至活动结束，全行共有 41,300 余名员工参与视频课程学习后完成答题，正确率达到优秀（90%）以上员工占比 32%，达到合格（60%）以上员工占比 97%。

构建职业健康风险防线

本行重视员工的职业健康与安全，严格遵守《中华人民共和国劳动法》等国家法律法规，严谨管理员工的安全与健康，严格按照《中华人民共和国社会保险法》等国家相关政策执行社会保险缴纳工作，本行积极响应《“健康中国 2030”规划纲要》《国务院关于实施健康中国行动的意见》等文件要求，在办公职场内设立民生医务室及民生健康小屋，为员工提供全方位职场医疗健康管理服务，针对员工办公期间突发性的急症、危症提供抢救处理

服务，帮助患者在转诊救治前得到及时、必要的救治。本行积极响应国家关于建立健全多层次医疗保障体系的号召，为员工健康安全构筑了三道风险防线：

- 一道防线：执行《劳动合同书》中为员工提供劳动保护、劳动条件和职业危害防护的规定，遵守关于员工劳动保护相关的劳动关系管理的各项制度，按时足额缴纳员工社会保险，依法合规处置员工工伤事件。
- 二道防线：制定与员工劳动保护相关的劳动关系类管理规定并载入《劳动合同书》，定期检查“一道防线”政策、制度执行情况并组织相关培训和宣讲。
- 三道防线：建立补充医疗团体保单保障机制，覆盖门诊、住院、意外等多个集体保障项目，为员工提供基本健康保险保障。

民生医务室及健康小屋提供全方位医疗健康服务

为提升员工健康管理和服务水平，营造企业健康文化，总行经西城区卫生健康委员会批准，取得《医疗机构执业许可证》并设立民生医务室及健康小屋，为员工提供包括全科咨询诊疗、慢性病管理、医疗急救、心理咨询、康复理疗、健康宣教等在内的全方位医疗健康服务。2024 年，医务室及健康小屋累计问诊量达 10,412 人次，全年提供专家巡诊服务 48 次，健康理疗服务 97 次。



民生医务室及健康小屋为员工提供医疗健康服务

职场幸福体验

深化民主管理

依据《中华人民共和国工会法》《中国工会章程》等有关规定，本行积极贯彻落实《企业民主管理规定》精神，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。报告期内，本行持续推进职工民主管理制度化、程序化、规范化，组织召开全行职工代表大会，审议通过了《职工监事述职报告》《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法（2024 年修订）》《中国民生银行员工行为禁止规定（2024 年修订）》《中国民生银行第九届监事会职工监事候选人》等涉及员工切身利益的规章制度和事项。

报告期内，本行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民生银行公司治理。本行顺利召开全行二届三次、四次、五次职工代表大会，职工代表审议表决通过一系列重大议案和重要制度办法。广大基层单位按照相关制度要求，及时组织召开分行级职工代表大会，审议表决与职工切身利益相关的制度办法，使职工群众的知情权、参与权、表达权、监督权得到充分有效保障。

畅通申诉渠道

本行建立了长效的员工问题反馈平台“民声心语”，收集并解决基层业务发展诉求，定期汇总重点问题并报管理层决策，统一公示问题解决情况。为保护员工个人隐私及信息安全，员工可在“民声心语”平台发起匿名提问和提出匿名申诉，员工收到反馈后可发起不限次数的匿名追问以及评价，确保申诉问题得到有效解决。本行坚守员工信息保密的原则，高度重视员工意见提交的匿名性，制定了严格的申诉处理流程，并明确规定了员工个人信息的授权与知悉范围，严格控制申诉信息留存时间，切实保障员工个人信息安全。

董事长及管理层高度重视员工申诉内容，多次召开专题会议研究解决基层反馈的问题诉求。“民声心语”平台运营团队协调、跟踪和督促问题解决的全流程，负责考核相应部门解决申诉问题效率。报告期内，本行共通过民声心语平台收集员工反馈意见问题 894 个，其中匿名反馈 592 个，问题诉求解决率近 100%。

关心员工生活

幸福指数测评。为持续提升员工职场幸福体验与满意度，本行定期开展覆盖全员的幸福指数测评，测评结果涵盖至每个年度。2024 年幸福指数测评覆盖全行 50 家经营机构，为后续各机构的赋能提升行动提供底层数据基础。各经营机构基于测评结果，针对经营机构和基层员工的“急难愁盼”问题开展多项针对性举措，切实增强员工获得感、安全感、幸福感。

工作生活平衡。为丰富业余生活，提高员工身体素质，本行面向全行员工举办各种群众性体育活动，如电子竞技选拔赛、“民生杯”系统围棋赛、桥牌赛等，全方位加强员工身心关爱，助力员工幸福成长，营造良好的职场生态，提升组织运营效能。本行在元旦、春节、五一、端午、中秋、国庆等节日组织慰问活动，员工生日慰问，慰问和关怀困难员工、家属以及帮扶干部，传递公司的关怀和温暖。本行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，帮助员工平衡工作与生活，提升家庭幸福感。

2025 年元旦春节两节期间送温暖活动

2025 年元旦春节期间，本行积极响应党的号召，依据《中国民生银行股份有限公司工会送温暖资金使用管理实施细则》，由各级工会精心组织并集中开展送温暖活动。活动期间，系统工会深入关怀困难职工群体，对 450 余名困难职工及家属、本行乡村振兴挂职干部以及离退休困难职工进行了慰问，累计发放慰问金 315 万元，把党的关心与工会组织的温暖传递给每位职工，进一步增强了职工的归属感和凝聚力。



关爱女性员工。本行持续完善系统各级工会女职工组织，切实保障女性员工合法权益，以提升女性员工的归属感和荣誉感，激发女性员工的工作热情和创造力，为女性职业发展创造更多机会与平台。本年度，督促各级工会女职工委员会规范化管理，积极落实“女职工特殊保护”条款。为进一步增强对女性员工的关怀力度，在全行持续开展“女职工关爱系列行动”，包括开展女员工喜闻乐见的活动、工会女工主任培训、与女职工面对面座谈、女职工权益普法知识竞赛、书香玫瑰、以“心理健康”“家庭教育”“办公室劳损”为主题的针对女性身心健康知识讲座和线上心理咨询服务等，为女性员工提供全方位的关怀和支持。

关注心理健康。本行持续优化和改进员工心理关爱系列活动，在 7×24 小时心理咨询 EAP（Employee Assistance Program）热线常规预约咨询基础上，新增“即时咨询”功能，为员工提供更加及时的心理辅导和支持；优化心灵关爱驿站一对一咨询服务，增加“家庭教育”“健康管理”专理咨询，有效缓解员工工作和生活压力。报告期内，EAP 热线共为员工提供了 1,545 小时服务；为 6 家分行提供“心理关爱进基层”服务，开展活动 49 场，覆盖服务近万人；开展“身心健康大讲堂”6 期，内容包括心理健康提升、办公室劳损和心脑血管疾病预防等，覆盖线上线下 12,000 人次；举办为期 6 个月 42 课时的第二期“健康大使培训”，覆盖高中管和骨干人员共 50 人，培养了更多身心健康的倡导者和守护者。经过多年探索，已将 EAP 关爱服务融入了员工日常工作与生活的各个方面，所取得的服务效果和影响力均取得了突破性成果。

创新模式建立“EAP 健康大使”队伍，倡导身心健康的生活方式

本行建设了一支具有风险识别与防控、风险员工转介、组织健康文化促进与引领的企业内部“EAP 健康大使”队伍。2024 年，民生银行总行工会开办第二期“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 位学员。通过线上学习督导，线下实践演练一路伴随员工逐步掌握“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、咨询技术的应用、心理风险的预防与识别、谈心谈话实务技术与演练、职场健康风险识别与应对等 10 个模块内容，形成民生银行 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”培训班

人力资源发展绩效指标

2024 年员工雇佣相关关键绩效指标

2024 年度员工雇佣概况 ¹		
项目	人数 ²	占比
总雇员	60,665	100%
按雇佣类别划分		
全职	60,665	100%
兼职	0	0%
按性别划分		
男性	26,147	43.10%
女性	34,518	56.90%
按年龄组别划分 ³		
<=30 岁	12,534	20.66%
31 岁-50 岁	45,344	74.74%
>50 岁	2,762	4.55%
按地区划分 ⁴		
华东地区（包含上海、江苏、浙江、安徽、福建、江西、山东）	17,942	29.58%
华中地区（河南、湖北、湖南）	4,237	6.98%
华北地区 ⁵ （北京、天津、山西、河北、内蒙古）	22,459	37.02%
华南地区（广东、海南、广西）	6,292	10.37%
西北地区（陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆）	2,321	3.83%
东北地区（黑龙江、吉林、辽宁）	2,366	3.90%
西南地区（重庆、四川、贵州、云南、西藏）	4,722	7.78%
港澳台地区	301	0.50%
海外地区（伦敦）	25	0.04%
按民族划分		
少数民族	2,874	4.74%
非少数民族	57,791	95.26%
注：		
1. 员工数据统计范围包括总行及各分支机构。		
2. 员工人数为截至 2024 年末数据。		
3. 年龄组别划分数据暂不含海外地区（伦敦）机构数据。		
4. 各地区人数为所在区域各分行人数合计。		
5. 总行、信用卡中心包含在华北地区统计。		

2024 年员工流失相关关键绩效指标

2024 年度员工流失概况	
项目	流失率 ^{1, 2}
总流失率 ³	3.14%
按性别划分	
男性	3.47%
女性	2.90%
按年龄划分	
<=30 岁	6.30%
31 岁-50 岁	2.57%
>50 岁	1.42%
按地区划分	
华东地区（包含上海、江苏、浙江、安徽、福建、江西、山东）	3.54%
华中地区（河南、湖北、湖南）	3.32%
华北地区（北京、天津、山西、河北、内蒙古）	1.82%
华南地区（广东、海南、广西）	4.50%
西北地区（陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆）	3.83%
东北地区（黑龙江、吉林、辽宁）	2.50%
西南地区（重庆、四川、贵州、云南、西藏）	4.46%
港澳台地区	7.97%
海外地区（伦敦）	8.00%
注：	
1. 员工流失率数据统计范围包括民生银行总行及各分支机构的正式员工。	
2. 员工流失率以雇员主动/被动离职口径统计。	
3. 员工流失率为 2024 年度流失正式员工人数与截至 2024 年末正式员工总数的比值。	

2024 年员工培训相关关键绩效指标

2024 年度员工培训时长概况	
项目	平均培训时长（小时） ¹
总体员工	59.13
按雇员类别划分	
高层管理人员	49.8
中层管理人员	51.23
普通员工	61.64
按性别划分	
男性	56.81
女性	60.88
2024 年度员工受训比例概况 ²	

项目	受训员工百分比 (%) ³
按雇员类别划分	
高层管理人员	89.35
中层管理人员	99.74
普通员工	99.65
按性别分类	
男性	99.38
女性	99.70
注： 1. 员工平均培训时长为截至 2024 年末本行培训总时长与全年平均员工人数的比值。 2. 员工受训比例为截至 2024 年末参与培训的员工人数与全年平均员工人数的比值。 3. 员工受训雇员比例统计范围包括总行及各分支机构。	

2024 年员工健康与安全相关关键绩效指标

2024 年度员工健康与安全概况		
项目	人数 ²	占比 ⁴
过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故人数 ^{1, 3}		
2024 年	2	0.003%
2023 年	0	0
2022 年	0	0
项目	天数	
因工伤损失工作日数（工伤假） ⁵	1,553	
注： 1. 员工工伤、工亡数据统计范围包括总行及各分支机构。 2. 员工人数为截至 2024 年末数据。 3. 以当地人社局认定为依据进行工伤、工亡数据统计。 4. 因工亡故比率 = 因工亡故人数 / 正式员工总人数。 5. 因工伤损失工作日数：经当地人社局工伤认定的员工工伤假天数加总。		

七、金融公益，情系民生暖社会

本行坚持发展成果与社会共享的理念，将自身发展与社会进步紧密结合，持续在定点帮扶、应急救灾、疾病救治、捐资助学、环境保护、文化公益等领域创新开展社会责任实践，用行动传递温度和力量，努力让社会更加美好。

助力乡村振兴

本行积极响应国家战略，以金融为引擎推动乡村振兴，助力共同富裕。本年度，本行制定《2024 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，与基层党委签署工作责任书，压实帮扶责任，通过“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，通过数据增信，场景风险识别，破解信贷支持的“最后一公里”难题，让普惠金融“活水”流入“田间地头”，续加大乡村地区的金融供给力度。本行进一步完善管理体系，优化乡村振兴工作领导小组工作机制，按照 5 年过渡期“两聚焦、三不减、五提升”的总目标，调动各方资源，统筹协调内外部力量，发挥社会帮扶优势，展现金融帮扶特色，努力将定点帮扶“责任田”打造成乡村振兴“示范田”。

报告期内，本行以场景化重点模式服务乡村振兴。深入开发粮、乳、肉、酒、棉五大行业龙头企业，加快实现北大荒农垦农贷通全面落地、双胞胎集团上下游供应链业务突破、以及河南花花牛乳业首笔大额国内证出账等，实现涉农业务规模不断上量。通过生态金融产品，推动服务优质食品粮油行业下游经销商融资，有效解决下游经销商日常经营、资金周转等核心问题。积极筹划金融服务乡村振兴“民生益企行”活动，助力涉农服务提升及政策宣传推广。

本行与政府、各类机构和头部企业广泛合作，充分利用数字化技术手段，有效解决传统农村金融服务中信息不对称、流程效率低、融资价格高、可获得性差等问题，为农户个人提供触手可及的高质量服务。为黑龙江农业种植户提供全线上、纯信用的“农贷通”产品，为农户屋顶安装光伏设备提供金融支持，帮助农户致富增收。

报告期内，本行对 832 个国家级脱贫县开展多样化帮扶，涵盖组织、金融、产业、人才、文化、教育、生态等多个关键领域。截至 2024 年末，全国 832 个国家级脱贫县贷款余额 498.41 亿元，全国脱贫地区消费帮扶总额达 5,116 万元，助力脱贫地区经济发展和民众生活质量提升。

本行连续 23 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 2.6 亿元，投放贷款超 14 亿元，连续多年获得中央单位定点帮扶考核最高等次“好”。本年度，本行专注打造“集中+定点+驻点”业务落地新模式。郑州分行成立滑县定点帮扶敏捷小组，配备专项支持政策、绿色审批通道，设置后援支持团队常驻滑县推动涉农授信业务。

暖心公益慈善

本行坚持发展成果与社会共享的理念，充分发挥自身优势，优化公益服务体系，开展涵盖定点帮扶、扶弱济困、教育支持、健康福祉、文化艺术、社区发展等方面的公益实践，全

年对外捐赠资金 1.30 亿元，惠及人数超过 140 万人次。

本行连续 10 年实施“我决定民生爱的力量——ME 公益创新资助计划”，累计捐赠资金 1.14 亿元，为 245 个乡村振兴、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，惠及全国 31 个省、自治区、直辖市，覆盖 308 个区县的 37.4 万人。2024 年，ME 公益创新计划资助入选为全球减贫最佳案例。



第 5 届全球减贫案例征集活动最佳案例证书

本行连续第 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、南疆等地区先心病患儿提供免费救治，截至 2024 年末，已完成 1,326 名先心病患儿的救治工作。

本行连续第 16 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”，多年来累计对 1,670 名学生开展资助。

本行连续第 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，累计捐赠资金 4,870 万元。

本行秉承“服务大众 情系民生”的使命，深入参与社区共建活动，大力倡导员工投身志愿服务事业，弘扬扶危济困、守望相助的社会风尚，以实际行动践行社会责任。报告期内，本行建立本机构民生青年志愿者组织共计 43 家，根据《关于深入开展学雷锋活动组织推动民生青年志愿者服务社区行动的通知》有关安排，助老“金晖行动”、服务留守儿童“关爱行动”、助残“阳光行动”、区域特色社区志愿服务及其他青年志愿公益等活动开展，共组织志愿服务活动 274 场，超 1.33 万人次参与了相关活动。

本行关注生物多样性保护，与社会各界开展广泛合作，大力支持生态保护事业。本行与上海第一财经公益基金会开展“生物多样性促进行动”，与贵阳黔仁生态公益发展中心开展“贵州河流日 1+2 行动”，共筑绿色家园。

推动文化公益

报告期内，本行公益美术机构持续深耕文化公益领域，深度服务国家文化发展战略，开展年度重点展览项目，推动优秀传统文化传承，支持乡村艺术建设，持续深耕文化公益，服务国家文化知识普及战略和社会公众艺术教育需求。

深耕文化公益之路：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。

支持优秀传统文化传承：北京民生中国书法公益基金会联合本行成都分行、合肥分行，与知名高校共同打造民生传统文化与书法研究中心，开展人文素质培养及传统文化艺术研究工作，并通过设立“民生优秀传统文化奖学金”等公益项目，积极推动优秀传统文化的传承与发展。

为乡村振兴注入艺术养分：本行打造河南滑县艺术乡建升级版，构建“艺术+文旅”模式、“艺术+非遗”模式以及“艺术+乡建”模式，发起“民生 MA+艺术乡建创意节”等艺术活动，建设乡村美育空间，打造滑县文化地标，加速滑县文旅建设，乡村振兴注入鲜活的艺术养分和民生力量。

本年度，本行在社会责任方面获得多项荣誉奖项，包括《嘉种计划 滑县现代农业技术实践营公益项目》荣获“2024 乡村人才振兴优秀案例”；“ME 公益创新资助计划”获评由世界银行、联合国粮食及农业组织、国际农业发展基金、联合国世界粮食计划署、亚洲开发银行、中国国际减贫中心、中国互联网新闻中心共同颁发的“第五届全球最佳减贫案例”；嘉种计划、滑县现代农业技术实践营分别入选“2024 乡村振兴实践案例”与“乡村发展创新实践案例”；本行消费帮扶案例《实打实干事 心贴心帮扶 学用“千万工程”经验 有力有效推进乡村振兴》入选央广网社会责任案例；本行乡村振兴示范点河南滑县“百美村庄堤上村”入选 2024 年中国乡创地图；本行定点帮扶工作进展情况入选中国人民银行帮扶振兴办《金融定点帮扶乡村振兴简报》（2024 年第 1 期）；本行申报的《基于开放银行的农村综合管理服务平台》《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。

治理篇

八、行稳致远，强化合规控风险

本行坚持诚信经营、合规经营，不断加强合规管理和文化建设；深化全面风险管理体系建设，确保风险管理能力得到进一步提升；坚持廉洁治行，重视塑造廉洁文化；注重防范知识产权风险，加强员工知识产权维护意识；重视与合作伙伴的良性互动，倡导并监督供应商履行环境和社会责任。

强化合规管理

本行持续完善内控合规体系，加强合规文化建设，不断提升全行依法合规经营意识与能力。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，搭建了以《中国民生银行合规管理办法》为基本制度，由合规管理部门制度与各职能部门制度共同组成合规管理制度体系，制定了《中国民生银行制度管理基本规定》《中国民生银行内控合规检查管理办法》《中国民生银行内控合规问题整改管理办法（2024 年修订）》《中国民生银行从业人员行为守则（修订）》《中国民生银行从业人员行为管理办法》《中国民生银行员工行为禁止规定（2024 年修订）》《中国民生银行操作风险管理办法》《中国民生银行操作风险损失数据收集管理办法》《中国民生银行操作风险监管资本计量管理办法》《中国民生银行操作风险与控制自评估管理办法》《中国民生银行涉刑案件管理办法（2024 年修订）》《中国民生银行涉刑案件风险防控管理办法》《中国民生银行案件风险排查与处置管理办法》《中国民生银行涉刑案件处置实施细则》等制度。

报告期内，本行强化事前、事中、事后合规管理机制建设。事前加强监管动态研究、外规内化、合规审查，并全面强化从业人员行为管理机制，事中加强案件风险管控、规范检查整改标准，风险合规责任认定工作机制有效运行；着力重塑合规文化、加大查改力度、明确考核导向、紧抓操作风险、管控关联交易、强化反洗钱管理、升级合规科技，夯实“立体式案防体系”和“从业人员网格化管理体系”，提升内控管理水平和案防能力，持续提升合规管理有效性。

合规培训情况表

指标名称	2024 年数据
合规培训次数（次）	6,989
合规培训人次数（人次）	263,447

本行积极引导员工严格遵守法律法规、监管要求，恪守职业操守，强化行为自律。开展深化员工操守建设专项活动，培育共同的价值观，提升员工的整体素质和职业道德水平。修订《中国民生银行员工行为禁止规定》《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》等制度，进一步规范从业人员职业行为，组织全行员工学习并签署遵守员工行为禁止规定承诺

书。报告期内，本行共计开展合规培训 6,989 次，累计培训人数 26.3 万人次。

提升风险防控

本行坚持经营发展以风险防控能力为边界，以强化价值创造、节约资本耗用、平衡风险收益为目标，构筑高质量发展安全边界，守住不发生系统性风险底线，持续提升基础客群、基础产品和服务能力，优化风险资产配置，保障战略目标的达成。

本行持续完善风险偏好、策略、政策管理体系，优化风险管理政策和程序，强化主要风险类别的专业化、精细化管理，加强欺诈风险、模型风险等新兴风险防控。

本行强化风险管理关键环节，优化制度管理机制，完善工具体系建设，开展风险管理报告并推进风险管理系统和数据质量提升，完善健全公司智能风控体系，强化数据治理，推进风险数据加总能力建设。同时，优化风险团队和人才建设，增进全员风险管理责任意识，提升风险管理人员专业化水平。

报告期内，本行通过线下培训、线上直播、集中授课等多种方式，开展了风险偏好与策略、附属机构风险管理大讲堂、风险管理关键岗位人员等全面风险管理类培训，信用风险内评法实施达标启动、国别风险、市场风险等专项风险培训，智能风控、外部数据运用及地方特色数据引入等数智化技能提升类培训，覆盖全行 32 个总行部门、44 家经营机构，有效提升了全行风险管理专业化水平。

商业道德监督

本行严格遵守《中华人民共和国银行业监督管理法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等反贪污相关法律法规要求，制定了《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》《中国民生银行党委关于在履职行权中严格实行公私分开的规定（试行）》，明确了反贿赂与反贪污制度体系，规范权力运行，对违规违纪行为严肃查处，防范廉洁风险。本行高度重视塑造廉洁文化，强化员工廉洁从业自律意识。

规范制度约束。本行成立了中国民生银行问责委员会负责商业道德监督，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，各级问责委员会对商业道德进行监督，按照权限和规定，对员工违规违纪违法行为进行严肃处理。

本行制定了《中国民生银行高级管理人员履职问责制度》，健全履职问责管理机制，进一步规范本行高级管理人员履职行为，促进其恪尽职守。总行、分行或信用卡中心、二级分行三级问责委员会按照问责权限，依据《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》规定，对违规违纪行为进行严肃查处问责，如有触犯刑法的人员，应移送公安机关处理。本行不断加强对全行问责管理工作的督导力度，充分发挥全行各级问责委员会的职责和作用，彰显依法从严治行的决心，同时加强员工异常行为监督管理，及时进行帮教和监控，有效防范风险。

反贿赂与反贪污⁶。本行依据国家法律法规及监管有关规定的变化情况，及时检视并修订完善《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》，在办法中明确了行贿受贿、职务侵占等反贿赂与反贪污相关规定，禁止员工索取、收受贿赂或者违反国家规定收受各种名义的回扣、手续费以及行贿或参与利益输送、内幕交易等行为，完善制度和监督约束机制，对腐败贿赂行为零容忍⁷。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，督促全体员工遵纪守法、遵章守规，为本行改革转型的顺利实施和各项事业的健康发展提供支持和保障。

规范举报管理。本行通过公开信访举报电话、邮箱等信访举报渠道，由各级纪委按照管理权限分级受理信访举报，并制定《中国民生银行股份有限公司纪检监察机构监督执纪工作办法（试行）》和《中国民生银行纪检监察系统实名检举控告核实告知工作办法（试行）》，对各级纪委畅通举报渠道、规范举报流程和保障举报人权益等方面制定了详细全面的规定：

- **畅通信访举报渠道**。各级纪委对外公布信访举报通信地址、来访接待地址、信访举报电话、网络邮箱等多元化的信访举报渠道，及时受理相关检举控告。
- **规范信访举报办理流程**。严格按照《中国民生银行股份有限公司纪检监察机构监督执纪工作办法（试行）》和《中国民生银行纪检监察系统实名检举控告核实告知工作办法（试行）》有关规定开展信访举报与问题线索处置工作。按照管理权限分级受理信访举报，不断优化信访工作制度和办理流程。
- **举报人保护**。严格执行保密制度，严控信访工作事项的知悉范围，持续加强举报人保护工作。严禁将检举控告材料及相关情况转给被举报人员，严防举报人受到打击报复或名誉损害，切实保障包括匿名举报在内的举报人的合法权益，保护群众监督权利。
《中国民生银行股份有限公司纪检监察机构监督执纪工作办法（试行）》和《中国民生银行纪检监察系统实名检举控告核实告知工作办法（试行）》中明确要求加强举报人保护工作，对举报人信息严格保密，如需对外公布有关信息涉及举报人的，应当征得本人同意；另与实名检举控告人沟通情况需严格执行保密规定。《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》中明确规定了对损害举报人合法权益行为及处分，包括对擅自泄露、扩散有关举报材料内容、举报人情况、举报来源，不按规定保护举报人致使其受到侵害等行为进行严肃查处问责。
- **尊重员工申诉权力**。《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》中明确了员工在受到问责处理后的复议和申诉具体流程及处理机制。若受处分员工对处分决定有异议，可以向问责委员会书面申请复议或申诉。对于员工的复议申请，问责委员会在规定时间内作出复议决定。当员工对复议决定仍有异议时，可以向上一级问责委员会申诉，问责委员会按照规定流程对员工的复议、申诉进行处理，保障员工合法权益。经复议或复核后，受理的问责委员会可维持、撤销、变更原处分决定。

审计风控。本行全力推进廉洁治行，防范员工道德风险，依据《中国民生银行内部审计章

⁶ 本行已制定反贿赂反贪腐政策，详见[《中国民生银行反贿赂反贪腐相关制度要点》](#)

⁷ 报告期内，本行提出并已审结的贪污诉讼案件 2 起，涉事人员已依法处理

程》《中国民生银行内部控制评价办法》等制度，强化内部审计监督。对审计发现的员工涉及道德标准的问题，本行进行严肃查处，对查实的违规违纪问题进行严肃问责，涉嫌违法犯罪的移送司法机关处理。本行内部审计高度关注商业道德标准建设及执行情况，通过全面审计、专项审计、经济责任审计及责任认定审计等方面，对以欺骗性手段，故意违反法律法规、行内制度规定，谋取个人利益或特殊利益的行为进行重点检查，对舞弊和不规范经营行为进行更加有效的监督和防范。为更好地推行廉洁治行，防范相关风险，本行采取了以下举措：

- 每三年对所有经营机构开展一次全面内部控制评价，将员工道德风险、廉洁从业、问责管理等纳入检查评价范围，对各类业务、全体人员进行全方位监督。
- 强化不良资产责任认定审计监督。重点排查不良资产形成和处置过程中的舞弊、失职渎职、骗取侵占、内幕交易等道德风险和违法违规行为。
- 强化案件责任认定审计监督。严肃调查涉刑案件实施人、参与人的违法违规行为，以及对案件发生负有管理、领导、监督检查等责任的高级管理人员的履职情况。
- 在经济责任审计中，强化对系统各级“一把手”和领导班子等“关键少数”的审计监督。
- 在日常审计过程中，通过数据化技术对违反商业道德的员工异常行为进行持续性监督和提示。
- 在重大工程建设、重大物资采购等资金密集、资源富集和权力集中的重点领域、关键岗位和关键环节，实施跟踪审计和列席监督。
- 本行巡视组聚焦整改责任和实际成效，将审计监督发现的问题整改落实情况纳入巡视范围，评估对审计发现、移交问题整改是否取得整改实效。

能力建设。本行深入推进反腐倡廉培训工作，每年对全体员工（包含正式员工、派遣员工、外包员工）制订常态化培训计划。报告期内，本行持续加强清廉金融文化建设，开展以“学思想、严纪法、扬清风、促发展，坚定不移全面从严治党，持之以恒全面从严治党”为主题的违规违纪违法典型案例宣讲，持续浓厚廉洁从业、廉洁履职、廉洁修身、廉洁齐家的良好氛围。组织全员观看专题警示片《穿透 V》，做细做实以案为鉴、以案促改、以案促治，充分发挥典型案例警示作用。本行将国家法律法规、党规党纪、《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》和员工违反道德标准的违规违纪典型案例作为培训内容，制作培训课件并要求各经营机构做好培训工作，并以各种宣传教育形式开展员工道德行为警示教育。

报告期内，本行共开展反腐败培训 1,483 次，覆盖员工 252,417 人次，针对全部管理层成员开展了 1 次反贪污专项培训，紧盯关键岗位，强化监督纪律。

反腐败培训情况表

指标名称	2024 年数据
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的员工人数（人次）	252,417
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的员工百分比（%）	100

反商业贿赂及反贪污培训覆盖的董事总数（人）	16
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

防范洗钱风险

本行严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构反洗钱规定》（中国人民银行令〔2006〕第1号）、《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引（试行）》（银反洗发〔2018〕19号）等反洗钱相关法律法规要求，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、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，捍卫人民群众金融资产安全。

优化制度建设。本行积极开展外规内化，构建与本行战略规划与业务实际相适应的反洗钱制度体系，内容涵盖“客户尽职调查、客户身份及交易记录保存、大额与可疑交易报告、名单监控、客户洗钱风险评级、洗钱风险评估、宣传培训、数据治理、模型管理、信息安全管理”等反洗钱履职工作，全面落实反洗钱法律法规和监管要求。报告期内，本行坚持发挥反洗钱制度引领作用，加强制度传导有效性。

- **评估并持续优化制度体系。**坚持“制度先行”，对反洗钱制度有效性开展全面评估，对标最新反洗钱工作形势、监管政策要求和行内工作实际，进一步细化修订反洗钱工作制度，持续监督制度实施有效性。
- **重视制度落实引导。**持续坚持“凡制度必培训”的机制，加强政策解读和传导，确保全体员工对反洗钱制度有深入的理解和掌握。

完善风险管理。报告期内，本行进一步完善集团化洗钱风险管理体系，健全反洗钱工作领导小组议事机制，不断强化反洗钱合规管理质效，具体措施包括：

- **筑牢高层引领的洗钱风险管理防线。**董事会、监事会及高级管理层高度重视反洗钱资源投入和履职保障，部署并督办反洗钱反诈管理模式优化等重点工作，关注全行洗钱风险管理机制建设、机构洗钱风险评估、洗钱类型分析、制裁合规风险、客户尽职调查平台建设等反洗钱专业领域工作进展，倡导建立民生反洗钱文化，切实引领全行洗钱风险管理精深化。
- **优化集团化洗钱风险联防联控。**开展境外新设分行反洗钱制度及内控体系开业验收、附属机构反洗钱制度指导及洗钱风险管理培训，推进集团化反洗钱工作有效性提升。
- **强化洗钱风险评估效用。**贯彻落实反洗钱监管评估精神，升级评估指标体系，开展机构洗钱风险评估，摸清本行洗钱风险底数，深入推进全行各级机构分层分类开展洗钱风险自评结果运用，固本夯基反洗钱工作体系。

- **加速反洗钱智能化进程。**扩大智能分析图谱数据源，拓展客户全局关联关系可视化能力，助力一线提高风险识别效率。丰富可疑交易监测模型规则，稳步推动图计算团伙模型及行为序列等智能模型研发工作。

加强风险监测。报告期内，本行坚持“金融情报枢纽”发展定位，积极践行金融机构政治性、人民性属性。通过深化洗钱风险研究与应用、多元化防控洗钱风险、升级完善洗钱风险研究机制等方式，有效维护国家安全、金融秩序和客户利益。具体措施包括：

- **筑牢基础。**升级洗钱风险管理机制，推动可疑交易甄别质检智能化。通过完成一级分行集中的可疑交易甄别机制改革，更新重点可疑交易报告及报告复核系统功能，持续为基层减负，提高可疑交易报告质效。
- **多元排查。**优化大案要案专班机制，深化团伙犯罪资金链追踪工具应用范围，有效防控、挖掘高价值类案件线索，为有权机关开展案件侦查提供支撑。
- **强化督导。**升级洗钱风险监测督导体系，及时传导国家重大部署、监管新政、以主动、直观案例展示洗钱风险管理优秀实践，畅通各部门、各层级沟通渠道，引导各经营机构提高专业能力，优化客群质量。

拓宽宣教广度。本行持续加强洗钱风险管理文化建设，对外开展宣教、对内开展培训，切实践行金融机构反洗钱社会责任。

- **宣传方面。**举办“民生杯”劳动与技能竞赛暨反洗钱大比武赛事，全行 5 万余人次参与，展现全行反洗钱专业风采、深化民生反洗钱文化建设。组织全行开展“打击洗钱犯罪，构建和谐民生”反洗钱短视频宣传，发布涉黑涉恶、防非防诈等主题共计 10 期 20 份宣传视频及 1 期环境犯罪主题宣传海报。全行共 43 家分行围绕洗钱涉众范围广、涉罪案件新型、多发领域开展形式广泛、多样的反洗钱警示教育宣传活动，发布宣传材料约 87 余万份，受众人数达 45,242,542 人，提升民众抵御洗钱风险的能力，为全社会遏制洗钱犯罪贡献力量。
- **培训方面。**积极开展覆盖“两会一层”、反洗钱牵头部门、业务部门、客户经理且适配各层级履职特点的反洗钱培训课程，提升全行反洗钱履职意识与能力。通过反洗钱手册、反洗钱敏学行动讲坛、洗钱风险研究等资讯刊物，持续贯宣反洗钱专业知识。畅通各部门、各层级沟通交流渠道。同时，年度内组织全行 4,259 人和 953 人分别取得人行、行内反洗钱岗位资格，全行年度内共开展反洗钱培训 4,422 场次，培训受众人数达 411,372 人次。

反洗钱培训情况表

指标名称	2024 年数据
反洗钱培训次数（次）	4,422
反洗钱培训人数（人次）	411,372
反洗钱宣传活动受众人次（人次）	45,242,542

报告期内，本行反洗钱工作获中华人民共和国国家安全部、中国人民银行等外部机关表彰

10 次。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”。

关联交易管理

强化董事会关联委履职。本行董事会关联交易控制委员会是董事会按照本行章程设立的专门工作机构，为董事会决策提供专业意见或经董事会授权就专业事项进行决策。截至报告期末，本行董事会关联委成员为 6 名，全部为独立非执行董事，均是金融、会计、审计、法律等相关领域的资深专业人士，金融履职经历丰富。报告期内，本行董事会关联委共召开 5 次会议，审议 7 项议题，听取 3 项报告；委员会主席和委员还通过到行现场办公、日常通讯等方式与总部室共同研究关联交易风险控制、对资本占用的影响等事项，并在关联交易管理方面提出意见和建议。

强化关联交易管理。报告期内，本行深入贯彻《银行保险机构关联交易管理办法》，落实国务院独立董事制度改革工作，严格依照法律、法规和本行内部制度对关联交易实施有效管控。健全巩固关联交易制度体系和管理机制，修订《关联交易管理办法》《董事会关联交易控制委员会工作细则》《关联交易管理实施细则》；持续提升关联方名单完整性和有效性，开展疑似关联方排查及日常动态管理，推进关联方线上化管理；深化关联交易系统功能应用与数据治理，上线定价公允性判断系统强控功能，推动业务系统与关联交易对接改造及数据自动化采集，开发关联交易监管报表全自动化制表功能；开展关联交易管理专题培训，提高全行关联交易管理人员履职意识和专业能力。

深化采购合作

供应商管理政策

本行秉承合作共赢的原则，高度重视与合作伙伴的良性互动，携手供应商打造可持续价值链，努力实现合作共赢，不断完善采购管理规章制度，加强采购管理和供应商管理，积极推动落实绿色采购政策，促进供应商提升其环境、社会风险管理水平，携手供应商承担社会责任。

本行建立了涵盖《集中采购管理办法》《小额分散采购管理办法》《集中采购供应商管理办法》《总行采购代理机构管理办法》《采购人员廉洁从业规定》等制度的管理体系，规范本行采购管理和供应商管理，为采购活动的健康开展提供指引和依据。

供应商审查与监督

本行制定了严格的供应商准入准则，要求供应商遵守国家法律法规，具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，提供的产品或服务须符合国家、行业标准及绿色采购标准。同时，供应商应遵守职业健康、安全管理和劳动法规，愿意且有能力的本行提供产品和服务，并接受本行的监督管理。对于集中采购项目，本行将对供应商资质、重大违法情况、违规违

约情况、欠缴税款或社会保障资金情况进行审查，不符合条件的予以退出，从源头上控制供应商风险。通过供应商管理系统，本行对合格供应商实行入库管理和线上化动态监控。

为了确保供应商在履约过程中能够严格遵守本行的供应商管理要求，本行通过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，对供应商开展监督管理，确保供应商自身环保政策和管理程序的有效性，包括是否遵守本行关于社会责任、商业道德、职业健康及安全管理、劳工标准及环境保护等管理要求，并适时地开展现场审核。本行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，并将评价结果作为本行与供应商持续开展合作的参考依据。同时，本行鼓励供应商加强自身的节能环保管理。报告期内，供应商审查工作覆盖本行所有集中采购项目供应商。

在采购过程中，本行建立了集中采购管理委员会工作制度，明确委员会构成和决策机制，实行集体决策；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，保证了采购工作的公开、公平和公正。此外，在采购方案审议、专家抽取、项目评审等各环节均有本行监督部门进行现场监督，强化采购全过程的合规性。

2024 年度供应商相关关键绩效指标

指标	2024 年数据
供应商总数量（个）	2,576
华东地区供应商数量（个）	679
华中地区供应商数量（个）	140
华北地区供应商数量（个）	1,201
华南地区供应商数量（个）	374
西北地区供应商数量（个）	30
东北地区供应商数量（个）	48
西南地区供应商数量（个）	104
注：供应商数量统计仅包括中国内地供应商。	

开展绿色采购

本行坚持和贯彻绿色采购理念，在采购中充分考虑环境保护、资源节约、安全健康等方面因素，同时兼顾经济效益和环境效益。本行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，积极向供应商传达本行对绿色采购的支持和主张，引导供应商共同履行绿色发展社会责任，促进供应商改善环境表现。

本年度，本行遵循集中采购管理和小额分散采购管理相关规定，加强对各类采购业务的管理，要求在同等条件下优先采购节能环保产品。本行在工程项目、网点建设、科技设备、办公家具、办公用品、印刷品等多个采购项目的采购要求中，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，优先采购节能环保产品。对于工程项目，本行在采购文件中明确供应商所用建筑材料和装修材料必须符合绿色环保要求，能源管理应符合节能要求。对于显示设备项目，本行将具备中国节能产品认证作为评分规则中的加分项。对于办公家具项目，本行以符合国家环保要求作为必要条件，并在制定评价标准时，将环保情况纳入评分规则。对于印刷品项目，将采用环保纸作为必要条件。

维护知识产权

本行遵照《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国商标法》等相关法律法规，制定《知识产权管理办法》，在创新保护、许可管理、侵权处理等方面对知识产权进行管理，防范知识产权风险。

为充分发挥企业知识产权的融资担保价值，赋能专精特新中小企业业务创新发展，本行印发《关于知识产权质押担保的法律指导意见》，围绕知识产权质押核查准入、权利设立、权利维护、质权实现等节点，全流程规范和指导高效开展知识产权质押融资业务。

报告期内，本行加强知识产权管理，鼓励创新，积极引导进行智力成果权利申请，全年推动专利申请 15 项、商标注册申请 2 项、著作权申请 31 项，完成著作权登记 30 项、专利授权 5 项、商标注册 1 项，完成到期商标续展 17 项。

2024 年知识产权相关关键绩效指标

指标名称	2024 年数据
应用于主营业务的发明专利数量（项）	47
报告期内发明专利的申请数（项）	15
报告期内发明专利的授权数（项）	5
报告期内有效专利数（项）	58

附：联交所 ESG 守则索引

规定、主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标（指标）		披露位置或备注
强制披露规定		
管治架构	由董事会发出的声明，当中载有下列内容： （i）披露董事会对环境、社会及管治事宜的监管； （ii）董事会的环境、社会及管治管理方针及策略，包括评估、优次排列及管理重要的环境、社会及管治相关事宜（包括对发行人业务的风险）的过程；及 （iii）董事会如何按环境、社会及管治相关目标检讨进度、并解释它们如何与发行人业务有关连	第 5 页
汇报原则	描述或解释在编备环境、社会及管治报告时如何应用汇报原则（重要性、量化和一致性）	第 3 页
汇报范围	解释环境、社会及管治报告的汇报范围，及描述挑选哪些实体或业务纳入环境、社会及管治报告的过程。若汇报范围有所改变，发行人应解释不同之处及变动原因	第 3 页
【不遵守就解释】条文		
环境		
层面 A1：排放物		
一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： （a）政策；及 （b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	第 17 页-第 20 页
指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据	第 21 页
指标 A1.2	直接（范畴 1）和能源间接（范畴 2）温室气体排放量，及（如适用）密度	第 21 页
指标 A1.3	所产生有害废弃物总量及（如适用）密度	第 22 页
指标 A1.4	所产生无害废弃物总量及（如适用）密度	第 22 页
指标 A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	第 20 页
指标 A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	第 20 页
层面 A2：资源使用		
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	第 17 页-第 20 页
指标 A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源总耗量及密度	第 21 页-第 22 页
指标 A2.2	总耗水量及密度	第 21 页-第 22 页

指标 A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	第 20 页
指标 A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	第 19 页
指标 A2.5	制成品所用包装材料的总量及（如适用）每生产单位占量	与本行业务未有重大相关性
层面 A3：环境及天然资源		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	第 8 页-第 17 页
指标 A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	第 8 页-第 17 页
层面 A4：气候变化		
一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策	第 16 页-第 17 页
指标 A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动	第 16 页-第 17 页
B. 社会		
雇佣及劳动常规		
层面 B1：雇佣		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	第 48 页-第 59 页
指标 B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	第 60 页
指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	第 61 页
层面 B2：健康与安全		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	第 54 页-第 56 页
指标 B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	第 62 页
指标 B2.2	因工伤损失工作日数	第 62 页
指标 B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行的监察方法	第 54 页-第 56 页
层面 B3：发展及培训		
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	第 48 页-第 53 页

指标 B3.1	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	第 61 页-第 62 页
指标 B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	第 61 页-第 62 页
层面 B4：劳工准则		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	第 54 页
指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	第 54 页
指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	第 54 页
营运惯例		
层面 B5：供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	第 72 页-第 74 页
指标 B5.1	按地区划分的供应商数目	第 73 页
指标 B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法	第 72 页-第 74 页
指标 B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法	第 72 页-第 74 页
指标 B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法	第 72 页-第 74 页
层面 B6：产品责任		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	第 23 页-第 47 页
指标 B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	与本行业务未有重大相关性
指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	第 35 页-第 42 页
指标 B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	第 74 页
指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	与本行业务未有重大相关性
指标 B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	第 42 页-第 47 页
层面 B7：反贪污		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及	第 66 页-第 72 页

	(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	
指标 B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	第 67 页-第 68 页
指标 B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	第 67 页-第 68 页
指标 B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	第 67 页-第 68 页
社区		
层面 B8：社区投资		
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	第 63 页-第 65 页
指标 B8.1	专注贡献范畴	第 63 页-第 65 页
指标 B8.2	在专注范畴所动用资源	第 63 页-第 65 页