

中国民生银行股份有限公司
2023 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
关注“双碳”机遇，践行绿色金融理念	8
应对环境风险，强化 ESG 风险管理	10
贯彻绿色运营，推行低碳办公	15
环境绩效指标	18
社会篇	20
五、以客为尊，用心服务创共赢	20
提升金融服务可及性	20
用心服务客户	22
支持民企小微	24
敏捷开放共赢	27
关注金融消费者保护	29
加强数据与信息安全管理	36
六、以人为本，人力资源促发展	41
人才发展战略	41
平等多元雇佣	47
员工健康安全	48
职场幸福体验	50
人力资源发展绩效指标	51
七、金融公益，情系民生暖社会	54
助力乡村振兴	54
投身抗灾救灾	54
开拓公益慈善	55
推动文化公益	55
治理篇	57
八、行稳致远，强化合规控风险	57
强化合规管理	57
提升风险防控	57
商业道德监督	58
防范洗钱风险	60
关联交易管理	61
深化采购合作	62
维护知识产权	63
附：联交所 ESG 指引索引	65

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 2023 年年度报告》“企业治理”章节、《中国民生银行股份有限公司 2023 年度社会责任报告》《中国民生银行股份有限公司 2023 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 2023 年 1 月 1 日至 2023 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 2023 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、社会及管治报告指引》（以下简称“《ESG 报告指引》”），编制内容索引载于本报告附录。本报告已遵守《ESG 报告指引》载列的“不遵守就解释”条文。

报告原则

本报告严格遵循《ESG 报告指引》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。

确认及批准

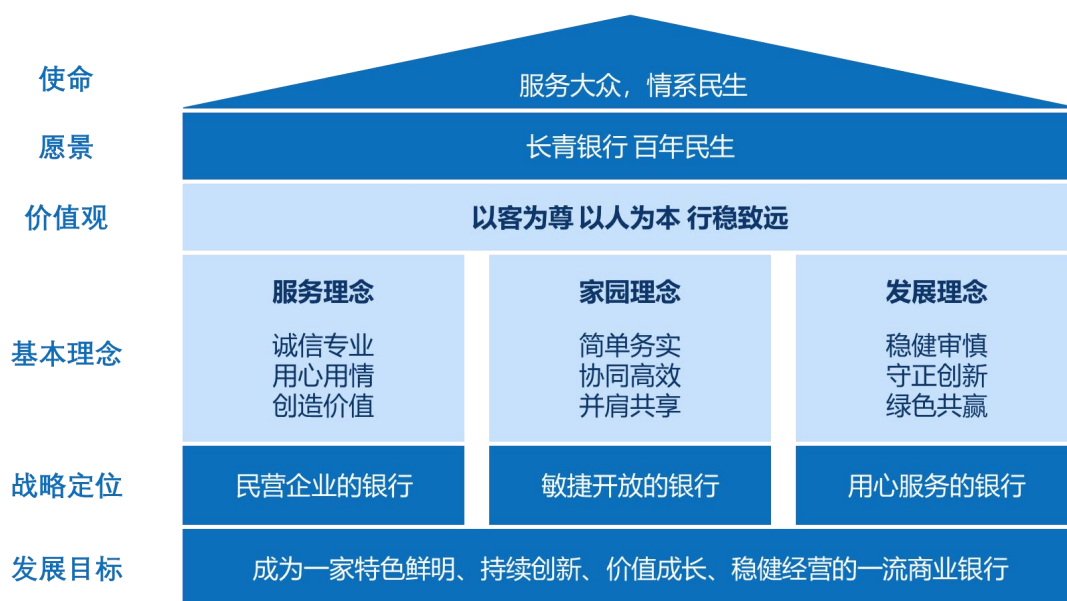
本报告于 2024 年 3 月 28 日获本行第八届董事会第四十七次会议审议通过。

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 6,300 亿元，分支机构 2,700 多家、员工逾 6.6 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 28 年来，中国民生银行始终秉承“服务大众、情系民生”的企业使命，聚焦“民营企业的银行、敏捷开放的银行、用心服务的银行”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。

2023 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 329 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 54 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 AA 级（境内银行业最高评级），成为国内首家在一年内实现评级跨越性提升两级的银行；上榜央视“中国 ESG 上市公司先锋 100”榜单、获评上市公司协会 2023 年上市公司 ESG 最佳实践、上榜中国银保传媒“银行 ESG 综合表现榜单”获 AAA 级评价、荣膺《银行家》杂志“2023 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，通过定期审阅 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，并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，评估和管理重要 ESG 风险，向董事会提出专业意见和建议，并关注政策和规划的执行情况，监督实施效果，协助董事会督导经营层开展 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，分别从统筹规划、协调推进和落地实施推进 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。

2023 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 2022 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。2023 年 7 月，董事会战略发展与消费者权益保护委员会审阅通过《关于中国民生银行 2023 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

2023 年是实施“十四五”规划的关键之年，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，不断完善由股东大会、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

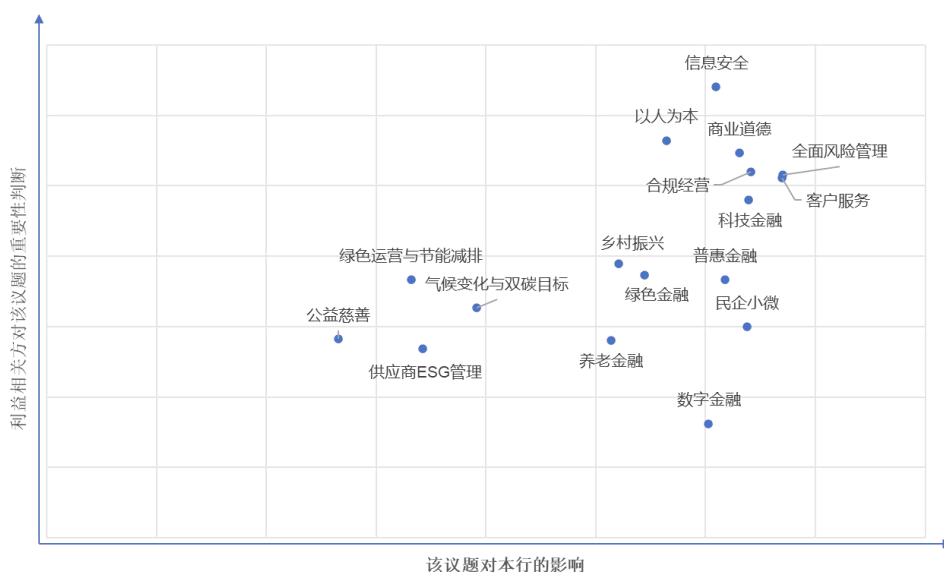
本行积极开展与利益相关方的沟通，通过设置长效沟通机制及时了解利益相关方的诉求并积极回应，将其重点关注的 ESG 议题作为本行行动方向和报告披露的参考。本行参考《ESG 报告指引》，基于自身业务特点，结合利益相关方群体特性，设置了不同的沟通渠道，了解其重点关注的 ESG 议题。下表列示了本行主要利益相关方、重点关注的 ESG 议题以及对应的沟通渠道。

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	绿色金融、气候变化与双碳目标、绿色运营与节能减排、乡村振兴、民企小微、普惠金融、信息安全、以人为本、公益慈善、全面风险管理	政策咨询、工作汇报、信息披露、常规检查、监管机构会议、碳核查
投资人/股东	民企小微、普惠金融、客户服务、科技金融、全面风险管理、合规经营、商业道德	公司股东大会、信息披露、定期公告、投资者热线
客户	绿色金融、气候变化与双碳目标、科技金融、信息安全、以人为本、全面风险管理、合规经营、商业道德	客户满意度调查、95568 热线、厅堂投诉、信访

<p>员工</p>	<p>民企小微、客户服务、数字金融、科技金融、信息安全、以人为本、全面风险管理、合规经营、商业道德</p>	<p>职代会、员工活动、员工幸福指数测评</p>
<p>社区及非政府组织</p>	<p>绿色金融、气候变化与双碳目标、绿色运营与节能减排、乡村振兴、普惠金融、养老金融、客户服务、科技金融、信息安全、以人为本、公益慈善、合规经营、商业道德、供应商 ESG 管理</p>	<p>志愿者活动、社区宣教、环保行动</p>
<p>供应商</p>	<p>乡村振兴、民企小微、养老金融、客户服务、信息安全、全面风险管理、合规经营、商业道德、供应商 ESG 管理</p>	<p>公开招标程序、供应商评审、供应商热线</p>

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 报告指引》，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十七大重要 ESG 议题，排序如下：“信息安全”“商业道德”“全面风险管理”“以人为本”“客户服务”“合规经营”“科技金融”“普惠金融”“乡村振兴”“绿色金融”“民企小微”“养老金融”“绿色运营与节能减排”“气候变化与双碳目标”“数字金融”“供应商 ESG 管理”和“公益慈善”。各个议题所包含的内容在本报告中均有系统阐述。



2023 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，支持绿色低碳和循环经济。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。

关注“双碳”机遇，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，全方面满足绿色发展所需的资金支持。

绿色金融品牌建设。2023 年，本行持续建设绿色金融品牌与产品体系，强化对清洁能源、绿色基础设施、绿色制造、绿色交通等领域的优先支持，推出钢铁行业金融服务方案、储能产业综合化服务方案，落地碳配额质押贷款及排污权质押贷款。

绿色产品创新。本行积极支持对环境友好的融资需求，实现绿色债券、可持续发展挂钩债券业务的突破，支持碳减排领域项目贷款融资，联合推出了“农户光伏”等创新产品以支持企业、农户低碳转型，并承销发行首单定向绿色碳中和保障房债券。

碳交易产品创新。本行支持碳金融、环境权益产品创新，修订《中国民生银行碳排放权质押担保管理办法》，制定《中国民生银行排污权抵质押担保管理办法》，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：

- 持续推广与国网英大集团共同推出的业内首创面向中小微企业的“民生碳 e 贷”产品。2023 年，“民生碳 e 贷”业务已在全国 14 个省级区域开展业务，面向国网供应链上游的中小微企业已实现贷款投放约 2.2 亿元。
- 创新碳排放权质押贷款模式，通过创新性引入国家电力投资集团碳资产公司，代理本行实现对质押碳排放权的监管及处置问题，优化融资方案，有效盘活了企业碳排放配额资产。
- 与北京绿色交易所有限公司签署《战略合作协议》，与海南国际碳排放权交易中心有限公司签署《碳中和金融战略合作协议》，深化碳金融战略合作。

研发 ESG 系列指数。本行持续丰富“民生银行 ESG 系列指数”及相关产品，创新研发“民生银行乡村振兴系列指数”。该系列指数一方面助力投资者获取全球可持续发展企业的投资收益，另一方面间接投资于更注重环境保护和社会发展的企业。“民生银行乡村振兴系列指数”由“民生银行乡村振兴指数”及“民生银行乡村振兴主题大类资产配置指数”组成。其中“民生银行乡村振兴主题大类资产配置指数”是全市场首条以乡村振兴为主题的资产配置型指数，涵盖股票、债券、商品三类资产，将乡村振兴与 ESG 理念结合，充分考察环境、社会和公司治理因素对于企业经营的影响，引导资金流入优质企业。截至 2023 年末，ESG 指数产品累计销售规模 258.8 亿元人民币，乡村振兴指数产品累计销售规模 8.9 亿元人民币。

【案例】绿色金融综合服务

针对钢铁行业企业 ESG 方面诉求，本行与中国钢铁工业协会共同举办了“钢铁巨人 峰和绿转——中国民生银行钢铁行业低碳转型金融服务方案发布会”，与会钢铁企业的产能合计占行业总产能的 60%以上。民生银行钢铁行业绿色转型金融服务方案聚焦行业特征场景，深刻诠释生产绿色化、运营数字化、能源清洁化、碳权价值化、回收创新化、物流低碳化的转型要义。本行为企业绿色发展赋能，助力钢铁企业在源头“无碳”、生产“减碳”、后端“活碳”三大领域实现绿色发展、提升 ESG 价值。

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。本行对属于绿色信贷范畴、符合国家发改委《绿色产业指导目录（2019 年版）》六大绿色产业的信贷项目提供积极支持；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 3,161.38 亿元，较年初增加 887.23 亿元，增幅 39.01%；绿色贷款余额 2,642.41 亿元，较年初增加 843.29 亿元，增幅 46.87%；绿色信贷余额在全部贷款余额中占比 6.16%，较年初上升 1.70%。在本年度由监管部门组织的 21 家主要银行绿色信贷自评中，本行排名大幅提升。

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

绿色债券积极深化参与。2023 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 29 只，规模达到 122.4 亿元，其中支持承销绿色发展类债券 11 只，规模达到 23.4 亿元，募集资金用于低碳节能等绿色项目，并帮助 10 家企业发行人以绿色、低碳、可持续方式发展。截至报告期末，非金融企业绿色债券投资 422.66 亿元，增速 28.77%。

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标准制定，与亚洲金融合作协会、银行业协会、中国绿金委、中国责任投资论坛、亚投行等行业协会和业界知名机构，就绿色金融、气候风险管理、ESG 评级、转型金融等主题，开展业务经验、典型案例、良好实践的交流和研讨，参与银行业《绿色金融》从业者教材的编撰以及银行业绿色信贷评价标准的修订。

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专业委员会授予的“绿色银行评价先进单位”、中国新闻社“2023 年度低碳榜样”、华尔街见闻“0 碳未来·绿色金融类 ESG 创新实践案例”、《银行家》杂志“2023 年度 ESG 金融服务创新卓越机构”、经济观察报“2023 年度卓越绿色金融实践银行”等。

应对环境风险，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，对银行风险政策、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，制定《中国民生银行绿色金融管理办法》（以下简称“《绿色金融管理办法》”），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。

制定印发《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

本行关注 ESG 风险管理，建立了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，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，本行启动了 ESG 风险全流程管理提升项目，优化高碳行业的差异化合规审查要点、贷前调查内容，加强环境与气候风险的数据收集、监测、分析，以“E”为切入点，建立重点行业授信客户 ESG 风险评级，优化分类管理、动态评估及名单制管理，建设重点行业 ESG 评价模型，逐步将 ESG 风险管理要求和评价结果标准化、结构化、智能化嵌入贷前、贷中及贷后信贷管理全流程，并推进将 ESG 评级、分类评估逐步嵌入信贷管理系统中。

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；开展高碳排放行业压力测试，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；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，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，本行投向节能环保产业信贷余额 455.77 亿元，在全部绿色贷款中占比 17.25%，清洁能源产业绿色贷款在本行绿色贷款中占比 21.35%，生态环境产业绿色贷款占比 7.79%，基础设施绿色升级绿色贷款占比 43.80%。

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	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。
交通运输业相关的信贷政策	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。
农林业相关的信贷政策	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。 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。
采矿相关的信贷政策	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。
油气相关的信贷政策	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。
原材料相关的信贷政策	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	在年度信贷政策中明确要求以自然承载力为基础，以保护优先、自然恢复为主原则，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、生物多样性保护重大工程、生物遗传资源保护和惠益共享等基因、物种、生态系统多样性保护方面的金融支持。将生物多样性风险作为重要风险类别，纳入全面风险管理框架，建立行业、区域、项目层面生物多样性风险防控机制，在信贷准入等全流程风险管控中，考虑生物多样性保护因素，密切关注相关项目对生物多样性的影响，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。

ESG 风险的评估流程

授信尽调环节，识别 ESG 风险。本行在授信申报源头明确了关于 ESG 风险的授信调查要求，须在调查报告中明确是否为涉及 ESG 风险的客户，并要求对应开展风险评估。ESG 尽职调查内容包括但不限于：劳动和工作条件、爆炸物和化学品管理、污染预防和控制、社区健康和安、土地征用和非自愿迁移、生物多样性保护和可持续自然资源的管理、尊重少数民族文化与习俗、文化遗产保护、供应链上的环境和社会风险、申请人的环境和社会风险评估及管理系统情况等。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，电解铝及有色金属行业综合授信尽调报告中，要求评价企业环境影响，电力、煤炭、石油炼化行业的固定资产贷款尽调报告中，要求分析促进环境保护的可靠性和合理性。本行针对高碳行业特点，结合 ESG 风险评价模型，制定高碳行业的 ESG 风险尽职调查清单，覆盖火力发电、水泥制造、平板玻璃、石化+有机化工、钢铁、造纸、有色金属、无机化工、民用航空九大高碳行业与非高碳的一般性行业。

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。本行更新信贷业务 ESG 合规审查要点，包括合规文件清单、合规风险审查清单，覆盖九大高碳行业与非高碳的一般性行业，明确要求须对客户（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调查报告中是否将授信客户按照环境、社会和治理风险分为 A、B、C 三类；若认定为 A 类和 B 类客户，审查是否上传“客户环境、社会和治理风险管控情况动态评估”，并根据客户分类结果审查是否符合相应的授信权限要求；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。

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。本行制定下发动力电池、储能行业、垃圾焚烧发电、新能源乘用车等绿色发展领域的审批指引，鼓励各分行拓展相关业务。对于与气候风险相关性较大的风力发电、光伏发电，在审批指引中要求考虑外部环境气候变化带来的影响，对风资源、周边环境、太阳能资源并进行风险评价，并制定审批策略。例如，本行下发的《光伏发电行业授信审批指引》中规定，光伏发电项目审批时应重点关注环保相关情况。

本行对煤炭、钢铁、煤电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》，制定《绿色金融管理办法》，根据客户的经营活动对环境、社会产生的影响，将客户的 ESG 风险分为 A、B、C 三类，实施分类管理，进行动态评估与监测。其中 A 类为 ESG 风险级别最高一档，A 类客户可能的 ESG 风险造成的潜在负面影响严重且难以得到抵消或缓释，如果客户的 ESG 风险为 A 类，则须进行风险升级管理，将其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 56.78 亿元。

【案例】两高一剩行业授信否决案例

某水泥集团向本行申请并购贷款，所属行业为水泥制造，属于“两高一剩”类行业。经对该企业开展实质性审查，发现并购标的产线耗能高，且为落后产能，不符合本行 2023 年信贷政策准入要求，因此否决了该笔授信申请。

某化工企业向本行申请综合授信，所属行业为化学原料和化学制品制造业，属于“两高一剩”类行业。经对该企业开展尽职调查发现，申请人和担保人均属于国家政策和本行信贷政策限制类行业，申请人和担保人的产品均属于《天然气利用政策》的限制类范畴，且属于本行信贷政策严禁介入的项目，因此否决了该笔业务授信申请。

应对气候变化

本行全面贯彻国家“双碳”战略，积极应对环境与气候变化带来的发展机遇和风险挑战，本行每年根据国内外最新形势及国家政策导向，分析环境、气候变化带来的机遇和挑战，制定相关行业信贷政策，完善环境、气候风险管控要点，紧抓业务机会，推动绿色可持续发展。2023 年，本行支持应对气候变化贷款 2,222.76 亿元，在绿色贷款中占比 84.12%。

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，本行积极应对环境与气候变化带来的发展机遇和风险挑战，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《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。

气候风险敏感性压力测试。本年度，本行对照原银保监会《银行业保险业绿色金融指引》及巴塞尔委员会《气候相关金融风险有效管理和监管原则》，对气候风险管理情况开展了两次全面性自评。截至报告期末，本行已连续两年开展了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。

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，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。2023 年，本行建立了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。企业客户信息维护等多项高频业务均可线上申请办理，实现基础金融服务的无纸化，践行绿色运营理念。

推广布设新型智能机具。通过增加具备人脸识别、多维身份认证、多卡证识读、大额快速现钞存取、票据鉴伪等功能的新型智能机具，本行提升对客户的一站式服务解决率。同时，机具新增安心存购买、个人信息维护等功能场景，并添加语音识别输入等多个便捷组件，在高效服务客户的同时，兼顾秉持节能环保理念。

建成智慧银行体验店，提升智慧服务能力。截至 2023 年末，本行共计 11 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。

开展集中运营。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，有效减轻网点人员作业压力，节省客户排队等待时间。同时，客户可自助快捷预约业务、一键联系办理人员、实时查看业务进度，有效避免客户往返，提升服务感受。

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

本行始终坚持绿色办公，减少能源资源消耗，积极履行环境责任。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，修订完善《中国民生银行办公区域装修设计导则》，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。

2023 年，本行秉持绿色发展理念，积极采取节能减排措施。在办公区，本行将直管荧光灯更换为 LED 照明灯具，每年节能 15.60 吨标准煤；使用高效节能变压器，每年节能 1.74 吨标准煤。在北京顺义数据中心，本行对空调进行节能改造，实现了每年节能 9.81 吨标准煤

的目标。

本行全面落实“敏捷开放的银行”战略定位，鼓励灵活办公和弹性办公，积极推行线上会议模式。本年度，本行在全行范围内推广“i 民生”协同办公平台，实现了 140 余个纸质审批流程的线上化管理，基于多维表格搭建上千个轻量化智能管理应用，不仅节约纸张，也大幅提升线上工作效率。报告期内，本行共召开线上会议 272,710 场，其中“i 民生”协同办公平台视频会议 270,924 场、集成视频会议 1,786 场。

本行不断提升能源管理水平，并取得显著成果。自 2021 年启动绿色创建工作以来，本行已成功完成了为期三年的绿色创建计划。本年度，本行绿色创建完成第二次监督审核，并荣获北京社会企业质量协会、北京能源协会、北京环境科学学会联合颁发的“绿色创建活动推进单位”证书。

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“节能降碳，你我同行”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。

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。同时安排专人监督提醒，坚决杜绝“舌尖上的浪费”。

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。

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，全年办公用纸较去年压降 13%。

节约用水：加强用水设备日常维护管理，经常对供水设施进行检修，发现问题及时检修，安排专人定期观测定量分析。

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；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，并定期向驾驶员开展节油培训。

环境目标

节能减碳目标：本行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。

减废目标：本行 2023 年减废目标已达成。2018 年起，本行全面实施垃圾分类回收，2024 年本行将持续实施垃圾分类及回收，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 2023 年节水目标已达成。2024 年，本行将继续大力宣传国家节水行动方案，深入实施国家节水行动，达到全员树立节水观念，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}	2023 年汇总
废气排放（吨） ³	0.33
氮氧化物（吨）	0.31
二氧化硫（吨）	0.02
温室气体排放总量（范畴 1 和 2）（吨） ⁴	65,968.81
直接排放（范畴 1）（吨）	7,641.34
天然气（吨）	4,433.21
煤气（吨）	19.98
柴油（吨）	60.23
汽油（吨）	3,127.92
间接排放（范畴 2）（吨）	58,327.47
外购电力（吨） ⁵	58,327.47
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 42 家一级分行总部办公楼。	
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 42 家一级分行总部办公楼。	
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《2021 减排项目中国区域电网基准线排放因子》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	2023 年汇总
能源消耗（兆瓦时） ¹	132,166.03
直接能源消耗（兆瓦时） ²	35,827.39
天然气（兆瓦时）	22,672.09
煤气（兆瓦时）	148.61
汽油（兆瓦时）	12,777.62

柴油（兆瓦时）	229.06
间接能源消耗（兆瓦时）	96,338.65
外购电力（兆瓦时）	96,338.65
单位面积能源消耗量（兆瓦时/平方米）	0.11
耗水量（吨）	760,259.42
单位面积水耗用量（吨/平方米）	0.62
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	2023 年汇总
有害废弃物总量（吨）	202.24
废铅酸蓄电池（吨）	172.00
有害废弃耗材（吨） ¹	30.24
单位面积有害废弃物弃置量（吨/平方米）	0.0002
无害废弃物总量（吨） ²	24,224.32
生活垃圾（吨）	19,579.84
餐厨垃圾（吨）	4,317.90
办公设备废弃物（吨）	183.03
电子耗材类废弃物（吨）	4.40
电子产品废弃物（吨）	87.41
安保设备耗材类废弃物（吨）	44.98
安保设备废弃物（吨）	6.76
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”的战略定位，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，积极践行普惠金融、养老金融、科技金融、数字金融“大文章”，不断探索创新业务模式，持续提升服务能力，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，聚焦于优化网点布局、增设社区网点、加强电子机具布设及推进村镇银行服务等关键措施，推动金融服务的全面普及和优化升级。

优化网点布局覆盖。为保障金融服务惠及更多欠发达地区，进一步扩大金融服务渠道覆盖面，本行持续优化网点布局，加强社区网点布设。报告期内，本行境内分支机构网络实现了省、自治区、直辖市、计划单列市的全覆盖，包括 147 家分行级机构¹、2,459 家支行营业网点。线下渠道建设方面，本行持续填补城市新兴区域网点布局空白，完善线下销售网络，布放自助设备数 3,070 台，提升客户服务可及性。

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 132 个城市设立 1,200 余家社区网点。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 52 家，服务客户 2.4 万余户。

推动村镇银行服务乡村振兴。自 2008 年 9 月起，本行累计投入 14.27 亿元，发起设立村镇银行 29 家，持续推动村镇银行坚守本源定位，深耕县域市场，服务“三农”，服务乡村振兴，持续加强全面风险管理，不断提升管理水平和经营质量，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 422.81 亿元，各项存款总额 361.80 亿元，各项贷款余额 262.18 亿元，累计服务各类客户 59.02 万户。

¹ 含 42 家一级分行（含香港分行）、105 家二级分行（含异地支行）

优化线上金融服务渠道

本行聚焦生态银行、智慧银行，迭代开放银行、远程银行，推进数字人民币场景建设，为客户提供更高效、更便捷的线上服务。

积极拓展生态场景客户服务渠道。本行与头部电商平台、跨境电商平台、供应链企业、汽车主机厂商等合作，将金融服务与生活场景、企业经营场景深度融合，为客户提供更优质、更便捷的综合化服务。报告期内，本行与阿里巴巴集团、蚂蚁集团、微众银行、美团、百度等头部互联网平台开展全线上场景授信合作，新增授信规模超过百亿，服务小微客户近百万，取得良好的社会效益。

创新迭代零售线上平台。本行重点围绕数字智能服务、特色和差异化服务、陪伴服务、用户体验和安全性提升等方面，创新迭代零售线上平台。针对零售客群打造标准版、小微版、私银版、长辈版、亲子版、乡村振兴版手机银行。

持续升级对公线上服务平台。本行聚焦“完善基础产品、提升服务效率、拓展生态场景”的目标，持续升级对公线上服务平台，优化高频结算场景服务，推出精细化服务，不断提升系统兼容性、易用性。

强化账户服务统筹管理。本行提升账户服务“专业化”“智能化”“集中化”水平；推出企业客户统一尽调平台，实现尽职调查线上化归口管理；提升个人账户信息变更、网银限额调整等账户基础功能线上化服务能力，改善客户体验；强化“账户+产品”综合服务，通过开户 e+税费通、电票贴现、业财直通车等产品组合应用，提升对客综合服务水平。

打造更加便捷的小微金融服务。本行发布“民生小微 App” 3.0，为客户提供一站式服务。支持个人和企业业务办理，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，同时提供自证提额、在线开立股东会 and 远程客户经理服务，极大简化了客户操作，实现了便捷高效的服务体验。截至 2023 年末，民生小微 App 服务用户数突破 169 万户，放款金额突破 3,600 亿元。

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，按照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，本行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。本行加强与保险公司代理销售合作，引入百万医疗、一年期重疾、一年期医疗险等代销普惠性健康险产品；积极参与养老保险第三支柱建设，针对新市民开展个人养老金基础金融知识普及；与京东健康合作免费提供在线问诊，联合泰康保险为新市民赠送意外险，累计服务超 7 万新市民。

真切关注残障人士诉求。本行探索厅堂听障人士远程视频翻译服务，为切实解决听障人士在网点面对面沟通不畅的问题，本行杭州分行试点建立“手语姐姐数智翻译平台”，通过厅堂服务 PAD 呼叫手语专业翻译，协助听障人士更好地沟通与表达金融服务需求，暖心服务深受好评。本行手机银行 8.0 进一步升级无障碍服务，针对视障人士在登录时候无法识

别图形或滑块验证导致的登录断点问题展开针对性优化，当识别开启无障碍模式后将引导通过 sim 卡方式验证支持，同时手机银行 8.0 也新增无障碍文本语音朗读功能，极大方便视障人士使用。

持续迭代适老化专属服务。本行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”，提供老花镜、爱心座椅等适老化装置；推出多种多功能新型智能机具，可实现老年人的身份识别及一键转接功能，主动询问是否需要人工协助，自动转接远程协助人工坐席，为老年人的业务办理提供有力支持；优化升级长辈版“手机银行”，从产品功能、视觉、交互方面为老年客户提供优质服务；设立老年客户专属电话服务，系统智能识别直通人工客服；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，提供包括“安心存”、结构性存款、稳健固收理财等低风险产品组合策略，为老年客户提供详尽的金融产品解答，组织多种文化活动使老年客户乐享品质生活。

“长辈版”手机银行升级

- 视觉设计更适老，全屏采用大字体、大菜单设计；精选老年人常用功能，按金融服务、便捷工具、权益领取、话题专区的顺序进行功能分区设计，符合老年人视力特点及心理诉求。
- 金融服务更便利，首页增加资产一眼清、查询及转账等账户常用功能；增加长辈专属存款、精选基金、理财、保险产品，并支持全量在售产品搜索；版本切换按钮更加清晰明显，方便使用。
- 陪伴关爱更全面，除了丰富的金融服务，本次升级重点增加“智能陪伴”专区，为老年客户提供电话客服、远程银行、企业微信等多种即时联系方式的一键接入；新增老年客群感兴趣的话题专区，提供金融反诈、健康养生、摄影课堂等学习内容，关爱老年人生活。
- 上线智能语音功能，客户通过输入语音即可实现搜索与直达服务功能，为老年客户使用手机银行提供便利性。
- 提升安全服务体验。从老年客群安全需求出发，引入安全账户功能，提供夜间锁、快捷支付锁、跨境锁、常用地锁、限额锁等安全保障机制。

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 2023 年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：

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、抵押贷等线上信用产品，打造支持区域特色客群批量开发的“蜂巢计划”，开发数

字农贷通多模式线上化涉农产品，聚焦普惠金融客群深度经营，持续增强普惠金融服务能力。

丰富移动端产品在线分销渠道。搭建“我是小微企业”“我是农户”“我是个人经营者”“我是科创企业”专属融资渠道入口，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、资产、普惠信用卡、养老金的/products 全方位分销渠道。

截至报告期末，本行累计发放普惠型小微企业贷款 6,982.95 亿元。“民生惠信用贷服务小微企业”案例荣获由人民网 2023 普惠金融优秀案例评选“创新模式奖”。

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，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：本行推出“民生悦享”服务品牌，专注于年长客群的需求，从年长客户金融及非金融需求出发，细分七大板块，优化专属产品，丰富专属权益、特色活动等经营场景，树立养老金融品牌形象，为年长客户提供更为适配的产品和服务。

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。同时，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。

客户权益服务方面：本行在非金融服务方面，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。

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。

投资者教育方面：本行依托内外部多渠道开展投教活动，持续提升大众对养老金融产品与服务的接受度、参与度。

截至 2023 年末，本行为 170 万户备老客户开立个人养老金账户，近五年年长客户数年均复合增长 17%，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

本行积极践行 2023 年中央金融工作会议提出的“五篇大文章”之首的“科技金融”工作部署，将科创金融作为战略发展重点，持续加大投入创新科技金融产品和平台，以实际行动践行国家科技创新战略，支持科技企业高效融资发展壮大。

平台搭建方面：民生银行搭建科创金融萤火平台，包括科创企业评价、科创产品服务和科创股权撮合等模块，持续丰富服务场景、优化操作流程、提升审批效率、进行资源嫁接，致力于对客户需求的快速响应、对客户所需产品的加速迭代、对客户旅程的优化，护航科创企业发展壮大。

产品创新方面：民生银行利用数字化、智能化手段创新业务模式，打造服务科创企业专属产品体系——民生“易创”专属产品矩阵，涵盖“投、融、富、慧”四大产品系列，满足企业股权融资、债权融资、账户管理与增值服务、咨询顾问等金融需求，提供“商行+投行”“债权+股权”“融资+融智”的综合化金融、非金融服务。截至 2023 年末，“易创 e 贷”产品已服务客户超 2,000 家，累计审批金额超 53 亿元，产品余额近 27 亿元。

外部生态营建方面：民生银行深化外部生态营建，与政府、园区、产业、PE/VC、证券、保险等伙伴，依托“股+债+贷+保”工具联合服务科创企业。同时深化内部协同力量整合，发挥民生银行与“民银国际+民生理财+民生金租+民生加银基金”等一体协同，输出更全面、更综合的民生服务力量。

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，通过聚焦小微企业、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，本行制定发布《关于强化 2023 年民营企业服务支持工作的指导意见》，总体明确全行服务民企相关工作的年度目标与策略建议。为进一步落实党中央、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，本行专门制定发布《中国民生银行支持民营经济发展壮大实施细则》，明确提出二十六条具体落实举措，全面提升服务民营企业质效。

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。强化“总对总”战略合作，持续拓展名单制服务范围，为民企战略客户适配差异化、专业化、定制化综合服务方案；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，本年度，本行正式推出 1,000 万元以内线上自动化审批纯信用贷产品——“易创 e 贷”，为专精特新企业提供更加便捷高效的融资服务；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，创新“数据增信采购 e”“订单 e”等线上化、纯信用供应链金融产品，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、生态化产品推进中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。

为更好地服务民营企业，2023 年本行着力打造线上转型新平台，基于“商贷通”“工贷通”“农贷通”“网贷通”四通产品，构筑服务生态。积极开发生态场景新产品，主动加强平台对接，持续引入外部数据源，形成纳税贷、政采快贷、关税保函等系列场景产品。围绕核心企业生态圈，场景化嵌入金融产品，服务产业链上下游客户。

截至报告期末，本行民企贷款规模超 1.6 万亿，超过全行各项贷款平均增速。全行战略客群制造业贷款余额 3,252 亿，较年初增长 366 亿，增幅 12.7%。

关注小微企业

本行基于“敏捷开放的银行”战略定位，围绕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。

建设数字平台，拓展服务广度与深度。本行依托“民生小微 App”“中小微企业生态服务平台”“中小微企业权益商城”三大平台，建立了“三位一体”的互联网平台服务体系，提升“个人+法人”“融资+结算”“金融+非金融”一体化的线上服务能力，满足企业家客户的多元化服务需求。

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。

组建专业团队，提供全方位综合服务。本行组建专业的小微作业团队，针对中小微企业复杂信贷业务需求，通过“场景+敏捷机器审批+员工资质管理+线下数据补充”组合手段，构造线上与线下结合的数字审批模式，采用线下智能尽调和线上自动审批，促进小场景客群批量开发，充分满足个性化业务需求，提升区域特色产业服务能力。

截至报告期末，本行小微贷款余额 7,912.2 亿元，比上年末增加 1,077.8 亿元，增速 15.77%；普惠型小微企业贷款余额 6,122.7 亿元，较年初新增 632.2 亿元，本年增速 11.51%。“数字金融 智惠民生 打造数字化金融模式 赋能中小微企业发展”案例荣获中国网普惠金融十周年优秀案例。

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；开发“渔业贷”等抵押加增信产品，助力海洋捕捞业和海上粮仓的发展；设计基于农业产业链的授信模式，为产业链末端的小微涉农企业提供区域特色授信；开展民生小微 15 周年进乡村系列宣传活动，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；面对今年洪涝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，2023 年全年实现“农链通”投放新增规模 80 亿元，服务链上客户较年初新增 2,298 户。

聚焦区域特色，提供专属服务方案。针对广西柳州专项发布螺蛳粉产业链中小微客户专属服务方案，提升新型农业经营主体金融服务，助推产业发展转型。

聚焦便捷功能，扩大服务半径。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，帮助农户脱贫致富增收。

聚焦服务体系，提升客户体验。本行利用大数据、互联网等新兴技术，面向广大中小微企

业，持续推出“民生惠”“民生快贷”等一系列普适性线上信用类贷款服务，符合条件的中小微企业、农户均可在线办理。针对农产品出口加工企业需求制定专属“出口 e 融”产品方案，解决企业资金难题，有效提升资金周转效率，促进农产品出口企业发展。

敏捷开放共赢

本行积极响应 2023 年中央金融工作会议工作部署，将体系性、全方位的数字化转型作为布局未来的新起点，制定数字化金融转型策略，加大资金、人才投入，加快数字化转型步伐。通过成立生态金融部，启动多个重大生态金融项目，建立敏捷创新机制和配套支持机制，生态银行、智慧银行实现重点突破；推进“企业级”业务系统架构，搭建一体化运营中台，设立数据管理部，强化数据治理与应用，打造敏捷组织和创新文化，夯实数字化转型基础。报告期内，全行信息科技投入同比增长 27.19%，科技人员数量同比增长 12.48%。

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，明确了打造“敏捷高效、体验极致、价值成长”的数字化银行目标，提出了“通过优化组织架构、变革体制机制、全面提升科技能力与数据能力，推进生态银行和智慧银行建设”的数字金融策略，通过制定新的三年科技发展规划和数据战略，有力支持数字金融策略实施。报告期内，本行生态银行和智慧银行建设均已取得显著成效，迭代开放银行、远程银行，推进数字人民币场景建设，为客户提供更高效、更便捷的线上服务。

打造生态银行：

- 围绕生态银行战略目标，启动供应链数据增信融资、民生快贷、互联网生态贷款、生态金融运营平台、中小微企业生态金融 5 个重大生态金融项目，建立了敏捷创新机制和配套支持机制。
- 依托开放银行，通过产业生态与零售生态两方面积极拓展外部生态合作，不断打磨云系列产品，强化场景融合与流量经营，持续深化合作共赢的商业模式。
- 提升民生云+服务能力建设，加强与重要合作方生态级合作，配套批量获客平台费用支持以及 MGM（顾客介绍客户）推广工具应用。
- 聚焦个人生活细分场景，拓展电商、教育、餐饮等行业小微场景化结算。

建设智慧银行：

- 零售业务方面，推出“手机银行 8.0”，创新迭代零售线上平台。
- 公司业务方面，建设网银+手机的协同服务模式，推出新一代企业网上银行和企业手机银行 5.0，打造对公线上平台高质量服务。
- 网络支付方面，加强支付场景创新，在个人支付领域，推出购房易、乘车码、个人养老金支付服务；在产业支付领域，推出现货易、优先清算网页版服务。
- 营销方面，实现高效迭代营销策略，精准匹配客户需求。
- 风控方面，打造智能风控体系，利用大数据、风险图谱和机器学习技术，精准识别和预警各类风险。
- 运营方面，通过推进前端产品和服务受理与集约化运营直通式对接，大幅提高了业务

处理效率和客户满意度。

- 办公方面，打造新一代平台化的“i 民生”办公系统，提升全集团员工的协同办公效率。

开放银行：

报告期内，本公司持续加强开放银行服务能力建设：

- 在零售生态方面，采用“账户+产品+场景”的模式，深化云钱包金融输出综合解决方案拓展，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，积极与企业数字服务合作方及头部平台加深合作，依托开放银行，为网络货运、代理记账、品牌连锁等多个领域提供综合金融服务。
- 针对中小微企业，推出“民生 e 家”平台，将金融服务延伸至企业经营管理场景，提升服务中小微企业数字化转型的能力。
- 本行荣获中国人民银行颁发的“2021 年度金融科技发展奖三等奖”和“第十九届数字金融联合宣传年”大会颁发的“企业数字金融最佳实力奖”。
- 截至 2023 年末，本行开放银行“云系列”产品服务累计签约对公客户 1.52 万户，比上年末增长 82.98%；年日均对公存款余额 53.00 亿元，比上年末增长 182.52%；新增零售账户 178.40 万户，比上年末增长 14.1%。

远程银行：

- 努力拓展远程银行接入渠道和服务范围，提升智能化、精细化服务水平，现已实现手机银行、智能机具、CBANK、移动运营等多渠道接入方式，覆盖 100 个高频业务场景。
- 推出老年客户大字版及一键直达服务，创新开发智能远程柜员引导客户业务办理，为客户提供全天候金融服务体验。
- 远程银行开立绿色服务通道，为不便到网点办理业务的客户提供见证核实等强有力的业务支撑。

数字人民币：

- 首推数字人民币基金销售赎回交易场景的创新应用，并新增数字人民币购买积存金服务，手机银行 App 和全民生活 App 同步推出数字人民币信用卡还款功能。
- 业内首批上线“一码通扫”功能，首批入驻数字人民币 App 支付平台，首家合作银行支持受理硬件钱包。

零售数字金融服务

持续推进零售线上服务升级。民生银行围绕财富场景、智能账簿、安全服务进行迭代升级，推出手机银行 8.0，为客户打造“相伴一生、掌财有道、财富陪伴、数智融合、安全与体验兼顾”的移动金融服务。截至报告期末，本行零售线上平台用户数 11,266.02 万户，比

上年末增长 8.76%；零售线上平台月活用户数 2,808.84 万户，同比增长 8.22%。

手机银行 8.0

- 聚焦财富管理体验新旅程，围绕“售前、售中、售后”的客户投资全场景，丰富资讯频道，优化自选功能，推出天天系列活钱管理类理财产品，聚合跨境金融，全面提升财富管理服务质量。
- 以客为尊、用心服务，构建手机银行亲子服务、代发专区、养老金专区等场景金融，为客户提供专属服务体验。
- 完善智能账簿服务体系，优化资产总览，推出“一站式”账单服务，升级收支明细，助力客户便捷高效管理账务。
- 推出手机 U 宝，将数字证书安装在客户手机自带的安全芯片中，免携带额外设备，既安全又便捷。
- 将人工智能和数字人技术紧密结合，升级数字人智慧服务水平，增强一站式智能搜索服务，提升数智服务能力。

对公数字金融服务

大力建设对公线上服务体系。本行聚焦“服务差异化、流程高效化、产品多元化、渠道协同化”等目标，全方位提升对公平台服务能力。截至报告期末，本行对公线上平台用户数 362.04 万户、年增幅 10.46%；对公线上平台年累计交易金额 78.20 万亿元、同比增幅 6.92%。银企直联客户数 5,184 户、年增幅 24.98%。

增强细分客群对公服务能力。面向小微客群，推出便捷管理模式，丰富产品功能，打通多渠道服务，赋能小微业务创新发展；面向境外客户，推出英文版服务，提升跨境服务便利度。本行创新推出“企业云柜台”服务，拓展主动服务场景，构建线上线下协同能力，实现企业信息变更、实物交付等对公业务线上“一站式”办理，对公客户服务能力日益增强。

推出企业手机银行 5.0。围绕产品、管理、服务、创新四个方面，优化结算场景、完善企业管理、丰富金融产品、拓展增值服务，新增操作员管理、操作员权限设置、企业信息线上变更等功能以及手机端公转账、汇入汇款、企业缴税等服务，打造年度账单，提供产品宝典和业务操作视频服务，实现企业网银和企业手机银行便捷互通，助力企业移动办公提质增效。

迭代创新生态金融产品与服务。本行持续增强大中小微一体化综合服务能力，截至报告期末，生态金融系列产品融资余额已达 1,470 亿元，较年初增长 100%；本行与 600 余个生态伙伴建立合作关系，签约服务 B 端客户 1.3 万户。

研发“民生 e 家”平台。围绕“人力、财务、经营”三大领域，为中小微企业提供人事管理、薪税管理、一站式代发、账户管理、自主记账、快递物流和员工福利等方面的数字化管理工具。

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》

《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《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

报告期内，本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，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，本行董事会审议通过《中国民生银行 2022 年度消费者权益保护工作报告及 2023 年度工作计划》，持续强化对消保工作的总体规划和指导。本行设立董事会战略发展与消费者权益保护委员会，制定了《中国民生银行股份有限公司董事会战略发展与消费者权益保护委员会工作细则》，明确该委员会是董事会按照《公司章程》设立的专门工作机构，负责全行消费者权益保护战略制定，定期审议消费者权益保护工作报告。报告期内，董事会及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，审议修订《中国民生银行消费者权益保护管理办法》，传达学习监管消费者权益保护重要制度、专项投诉通报、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，督导本行改进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）》，并根据规划安排印发《中国民生银行消费者权益保护五年发展规划（2021-2025）》《2023 年度中国民生银行消费者权益保护工作计划》《2023 年度中国民生银行消费者权益保护教育宣传工作计划》《2023 年度中国民生银行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。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广告宣传内容进行严格审查，切实保护消费者权益。

《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、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印发消保审查指引，明确审查要点和标准，开展审查指引培训，进一步提升金融营销宣传消保审查规范性。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。所有通过线上平台发起营销活动的宣传材料需经过消费者权益保护审查或法审，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》

明确规定了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“产品概要”链接后查看产品文件，更加方便客户检索各类产品信息。

报告期内，本行开展覆盖 42 家分行的专题培训，培训内容包含业务规则、协议条款、宣传文本、销售场所管理、销售过程及录音录像、风险评估管理等。本行组织开展财富产品合规销售方面培训一期，覆盖各分行面向个人客户的员工，培训人次近 4,000 多人次。

产品及服务审核。本行根据银保监会发布的《商业银行金融创新指引》等有关制度，明确董事会是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》，设立产品与业务创新管理委员会，在董事会、管理层的领导下，统筹开展各类创新工作。

《中国民生银行创新管理办法》中明确了产品与业务创新管理委员会职能

将产品创新风险纳入全面风险管理体系，由创新管理委员会监督战略与政策的执行；审批业务应急性计划和连续性计划；定期评估、审批创新相关政策及各类产品创新的风险限额；确保高级管理层有足够的资金和合格的专业人才，以有效实施战略并管理创新过程中带来的风险；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。产品与业务创新管理委员会是全行创新决策及综合协调的议事与审批机构，为总行一级委员会，在董事会指定专门委员会管理下开展日常工作。具体职责包括但不限于审定全行创新工作规划、审议创新专项基金预算、审批创新实验室建设和重大创新项目等。

贷款方案灵活变更。本行积极落实监管要求，全力达成存量房贷利率调整目标、建立配套管理机制，为存量按揭客户提供便捷的服务模式。同时，不断优化完善金融纾困政策配套系统功能，持续做好消费客户金融服务支持工作，为符合要求的客群提供延期还款等服务支持。

本行明确规定客户在授信/借款存续期限内，如发生个人或家庭经济收入状况改变或财务状况变更等情况时，客户可自主与本行进行沟通变更贷款方案，消费者亦可通过本行自助渠道随时申请提前还款，并有权视情况享受审批豁免等政策。

债务催收。本行制定了《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》《中国民生银行小微、零售不良及问题资产清收处置管理办法》和《中国民生银行个人消费信贷业务管理办法》，持续推进零售授信业务监测预警管理系统建设，不断建立健全监测预警及催收管理体系，注重消费者权益保护，严格执行国家法律、法规和监管规定，以及本行消费者权益保护制度的相关规定，开展合规催收。为提升预警与催收工作规范化、标准化，上线总行集中监测预警和贷款提示与催

收，通过对作业人员专业化培训和严格考核，规范贷后管理与催收工作，严格按照规定和授权合法合规使用客户信息，提升对客户的服务质效。加强催清收处置合作机构管理，遵守个人信息保护要求，严禁暴力或冒名清收，确保消费者的合法权益不受侵害。

本行定期组织员工培训，培训内容包含催收政策、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，提高服务客户的能力。

内控制度。本行制定多项消费者权益保护内控制度，内容涵盖消费者金融信息保护、合作机构消费者权益保护、投诉处理和问题溯源等方面。依据监管要求和管理实际，进一步修订了消保管理办法、消保约谈、消保审查尽职免责等重点领域制度规范，提升消费者保护工作的精细化管理水平。

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、银行业投诉督查报告等，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。

投诉监督审核。本行设立了独立的内部投诉审核机构和机制。本行董事会下设战略发展与消费者权益保护委员会，研究审议包括投诉管理在内的消保战略、计划及相关制度。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，本行通过客服热线、网点以及监管转办等渠道受理并处理的客户投诉量为 198,430 笔²。

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 99.79%，接获的客户投诉数目 68,558 起，受理客户投诉办结率 99.39%。

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，细化公示各级机构接诉联系方式，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，服务类投诉率较去年同期下降 15%；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

² 受消费者维权意识持续增强、本行零售银行业务总体增长、监管投诉热线扩容、催收策略恢复、账户风险防控要求更加严格、社会层面“提前还贷”潮和存量房贷利率下调新热点事件等因素综合影响，2023 年度投诉总量出现增长。

管理措施，实现账户管控投诉较去年同期下降 13%。

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。

规范投诉处理流程。本行各投诉受理渠道部门在收到消费者投诉事项后，及时转交相关责任机构进行处理。投诉处理责任机构按要求对投诉事项进行调查核实，在规定时间内做出处理决定并对消费者进行回复。当消费者对处理结果有异议时，根据监管规定和本行相关管理规范，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。

消费投诉情况监测。本行定期对全行投诉进行月度监测分析并通报，揭示重点业务问题，通报机构处理质效，并提示责任机构优化整改。同时，总行各业务部门及各经营机构均设置消保职能人员，按要求每月对本机构投诉进行监测分析。

加快投诉处理效率。为提升投诉处理质效，加快解决客户问题，本行制定印发《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》等规章制度，建立投诉协同处理机制，完善投诉处理时效管理；同时，本行本年度建成新一代投诉管理系统，实现对投诉受理全渠道、投诉处理全流程的线上化统一管理，并增加多种管控监测与督办提醒功能，加强投诉处理闭环管理和过程监测，同时建立投诉分类标签体系，提升投诉数据监测分析的准确性和有效性；最后，本行持续优化投诉考核指标，强化投诉处理过程管理，督导机构提升重视程度，多措并举狠抓投诉处理规范性管理和质效提升。

提升投诉处理能力。为持续提升对重点领域、重点产品的投诉处理能力、防范化解重大消费投诉风险，本行制定《中国民生银行重大消费投诉应急管理暂行办法》《中国民生银行重大消费投诉处理应急预案》等相关制度，并定期开展应急演练，提升投诉预防预警与应急管理的能力；加强对类型化投诉处理的经验总结与分享，印发投诉处理指引，提升同类投诉应对能力与处理质效；持续完善信访投诉处理规范，加强协作分工与过程跟踪，推进重点疑难投诉妥善解决。

强化投诉溯源整改。为从根源上解决投诉反映的问题，本行持续深化投诉问题溯源整改工作机制，制定《中国民生银行消费投诉问题溯源整改实施细则》，建立自上而下与自下而上相结合的三级溯源整改机制，本年度持续推动各级机构积极开展投诉监测分析与常态化溯源整改，不断改进产品，优化服务，切实保障消费者合法权益。

加大纠纷多元化解。为提升投诉化解成效，努力解决客户纠纷，保障客户合法权益，本行制定《中国民生银行金融消费纠纷多元化解管理办法》，推动各级机构积极运用小额补偿、调解等方式妥善解决客户问题，提升投诉化解效率和客户满意程度。

厅堂投诉闭环管理。报告期内，本行针对投诉量占比较高的个人账户分级分类管理（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。试点范围分行单周投诉量下降 64%，异议客户回访成功率达 92%。

投诉管理目标。本行定期对投诉进行监测分析并通报，揭示重点业务投诉问题，明确投诉处理规范和时效要求，定期监测投诉数据，并纳入通报、考核，促进各级机构不断提升投诉处理质效。制定三级溯源整改机制，深入挖掘投诉问题、剖析投诉成因，切实进行优化整改，不断改进产品、优化服务，进一步保障消费者合法权益。制定纠纷多元化解管理办法，推动机构积极寻求纠纷妥善化解，提升客户满意度。

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。为更好地加强对消费者权益保护培训工作的统筹规划和统一管理，本行印发了《2023 年度中国民生银行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。2023 年，全年累计开展消保培训近 4,000 次，覆盖超过 57 万人次，不断提升全行消费者权益保护专业能力。

为进一步提升董事会消保履职深度及广度，持续强化董监事履行消保义务的意识，本年度，本行组织开展多次消保专题培训活动，于董事会会议上多次传阅监管机构消保指导意见，学习年度消保宣传月活动报告，就董事会履职要求及要点作现场传达。

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，上至行领导、中高级管理人员，下至基层员工、新入职人员，消费者权益保护培训工作已辐射至全行各层级人员，有效提升全行消保管理能力和水平。报告期内，总行消费者权益保护部强化对全行消保培训工作的统筹，推进消保培训与业务培训、产品培训的深度融合，并提高培训频次。本年度，总行消保委成员部门累计开展消保培训 173 次，累计覆盖超 25 万人次。经营机构各经营机构积极落实本机构年度培训计划，通过转培训、知识竞赛、一线巡讲、案例解读等形式，推动消保培训作为一线赋能。2023 年各经营机构累计开展消保培训 3,523 次，累计覆盖超 32 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《投诉管理监管规定与金融纠纷多元化解》《银行客户投诉处理与应对心理技能》等贴近实务、贴近一线的培训课程，涵盖纠纷化解、厅堂管理、案例与实务等重点知识，为员工提供移动学习平台。
- 线下组织开展条线层级、分行层级的多场次消保培训，强化对面客员工政策制度、投诉处理技巧、合规销售理念等系统掌握，进一步筑牢基层业务人员消保工作基础。
- 此外，各机构还利用晨会、夕会时间，组织营业网点一线人员开展消保自主学习。

金融消费者知识宣传教育

本行金融消费者权益保护教育宣传工作努力打造“集中+常态”并重的消费者权益保护教育宣传体系，树立“民生消保在行动”品牌，高质量开展消费者教育宣传工作。

为不易获得金融知识的人群提供宣传教育。报告期内，本行制订《2023 年度中国民生银行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，要求全面执行与突出特色相结合，各经营机构以所辖区域为中心，辐射周边农村地区、边远地区、少数民族地区，积极拓展活动范围；要求全面覆盖与聚焦重点相结合，聚焦“一

老一少一新”等重点人群，全面覆盖各类渠道、各类人群，提升客户触达率和活动影响力。

- **针对老年人群体。**本行重点关注老年人群体的金融需求，从金融基础知识普及教育、老年人防诈骗宣传、智能技术使用培训等多方面入手，持续增强老年人现代金融服务的获得感。如南京分行在网点厅堂持续开展“守护夕阳美”主题沙龙，成都分行走进社区、走进老年社团、走进老年活动中心，开展“守住钱袋子 金暖银发族”主题教育宣传。
- **针对青少年群体。**本行重点关注青少年群体金融素养提升，通过微电影、动画、互动宣传等青少年感兴趣的方式，提升年轻群体的风险防范意识。如本行拍摄消保微电影《当》，重点面向在校大学生和互联网行业职场新人普及帮信罪的常见表现形式和危害，提示防范网络金融风险。各机构通过“金融知识进校园”“小小银行家”“财富小管家”“财商训练营”等主题活动，开展青少年金融知识讲座、演讲等活动，开启青少年的财商启蒙之旅，引导青少年树立正确的财富观。
- **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，增强新市民群体现代金融服务获得感。本行开展“民生进万企”活动，结合客户自身情况进行风险提示，增强客户风险防范意识和责任意识。通过走进商圈、公交站点等面向新市民开展公益宣传活动，打造“沉浸式”金融知识宣传平台，向商户及新市民群体普及金融知识和金融政策。
- **针对农村、边远及少数民族地区群体。**本行加强农村地区、边远地区、少数民族地区的教育宣传工作覆盖，开展“服务重点群体 助力乡村振兴”常态化消保教育宣传活动，组织拉萨、乌鲁木齐、郑州、兰州、银川等 8 家分行，充分发挥地域特色，通过制作双语宣传品、进少数民族村等形式，重点面向农村地区、边远地区、少数民族地区普及金融知识。
- **针对残障人群。**本行关注残障群体的金融需求，提升其金融服务获得感。本行拍摄消保微电影《无声处 有民生》，体现对聋哑人客户的服务关怀；南京分行走进社区、残联、残校等持续开展“特别的爱给特别的你”主题活动；沈阳分行与沈河区残联联合开展金融助残线上宣传，通过以案说险、反诈短视频等形式向残障人士传播金融知识，提高维权意识。

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。

- **联合中国网老年大学开创远程培训“云课堂”。**本行与中国网老年大学建立全方位合作关系，共建线上金融知识教育宣传专区，打造信息互连、资源互通、成果共享的合作模式。本行负责提供金融知识教育宣传素材，由中国网制作团队负责录制、剪辑、播放等工作，打造老年大学金融知识教育宣传系列课程。消费者可通过手机客户端“中国网++”登录民生银行北京分行专区学习金融知识课程，目前设有专家讲堂、活动现场、新闻动态、视频专区、精品漫画五个板块。民生银行北京分行各网点同步播放金融知识教育宣传视频课程及线上活动，拓宽消费者学习场景，更好地服务广大金融消费者。截至 2023 年末，网上“云课堂”已服务学员 538 万，累计触达人群 4,700 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，通过“专家领学”“公益教学”“个人自学”切实提升老年群体的金融反诈意识。“专家领学”方面，本行邀请人民银行乐清市支行、乐清市检察院、乐清市公安局的业务专家，结合最新金融热点、老年反诈和金融消费者权益等内容，普及金融知识。“公益教学”方面，本行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课堂。“个人自学”方面，本行结合最新反诈要求，定期制作并分发金融知识手册，确保学员随时随地能开展自主学习。“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触及消费者超过 48 亿人次，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，优秀做法获得中央级媒体报道超 2,000 次。各分行原创作品获得多项荣誉，如“2023 年北京市反假货币宣传微视频大赛”一等奖、“2023 年江苏省优秀金融教育案例征选活动”二等奖、“江西省防范非法集资短视频大赛”三等奖等。

加强数据与信息安全管理

信息与数据安全管理体系

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，报告期内听取《中国民生银行 2022 年度信息科技风险管理报告》，该报告对 2022 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，并针对当前信息科技风险管理存在的问题与风险，明确了下阶段信息科技风险管理重点举措。

在董事会风险管理委员会监督下，本行成立了由党委书记、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。在科技信息委员会统领下，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制度，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，已形成涵盖信息安全方针、数据保护、

网络防护等领域在内的信息安全管理体制体系，覆盖全行及各附属机构，指导全体员工践行信息安全举措。

报告期内，本行共新增及修订 16 份信息安全制度，梳理更新 20 项线上渠道个人信息处理规则，完善 131 项数据信息业务，发布《数字金融法律风险管理标准》，建立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，指导各机构依法依规开展业务活动，保障本行网络和信息系统安全稳定运行，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了涵盖总体策略、管理规范、标准细则和操作流程的网络安全制度体系，制定了覆盖全集团的信息安全制度，包括《中国民生银行信息安全总体策略》等，每年向全员进行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：本行发布了《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，落实《中华人民共和国网络安全法》相关要求。

信息安全方面：本行发布《中国民生银行客户信息安全管理办法》，规定了客户信息安全管理原则，明确了客户信息安全管理、客户信息安全事件管理、客户信息安全培训及检查要求；发布《中国民生银行客户信息安全管理实施细则》，规定了客户信息的收集、传输、存储、使用、删除与销毁各阶段的安全管理要求，明确不同安全级别信息的管理要求和技术措施，从技术与管理上保护客户信息与隐私安全。

数据安全方面：本行修订发布了《中国民生银行数据安全管理办法（试行）》《中国民生银行数据分类分级管理办法（修订版）》，明确了数据安全治理、数据分类分级、数据安全管理办法、数据安全保护、个人信息保护、数据安全监测与处置等规定，规范了本行数据处理活动，促进数据合理开发利用，保障数据安全。

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项目，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，完成移动金融客户端年审和年度重大变更实名备案，协助移动应用检测并整改合规问题，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，本行建立了较完善的身份认证和访问控制管理体系，沿着设备、应用、用户三个维度通过，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。在个人敏感数据采集、传输、存储等环节，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和应用，进一步加强对消费者个人信息的保护力度。

- **安全管理方面。**为防范个人信息泄露，本行在已发布《中国民生银行数据安全管理办法（试行）》《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》，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构建了全方位的纵深防御体系。在此基础上，本行构建了包括资产识别、漏洞管理、监测预警、分析研判、协同联动、响应处置、追踪溯源等内容的闭环网络安全运营体系。
- **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，制定《中国民生银行数据安全事件专项应急预案》，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，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。

2023 年，本行已开展网络攻防实战演练和重要信息系统切换演练，重点针对数据窃取、数据泄露、数据备份恢复等场景开展演练，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，报告期内，本行未发生数据泄露等安全事件。

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，为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。本行制定《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。

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，删除从技术上难以实现的，本行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。截至 2023 年末，本行已完成了数据仓库存量 3.6 万余项个人客户和 4 千余项对公客户相关数据项的分类分级标注，并基于统一监管报送平台，实施个人客户姓名、证件、地址等数据项针对监管数据展示应用场景的脱敏保护。

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，本行会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：本行采取了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 小时。

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，年初制定《网络安全和数据安全教育与宣传工作计划》，培训对象涵盖全行员工及全体外包人员。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、电子邮件安全管理培训及测评等，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，介绍了本行反洗钱和数据安全管理体系，增强了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，提升了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“网络金融平台及支付敏感信息安全专项审计”“2023 年信息科技风险全面审计”“业务连续性管理全面审计”“年度分行信息科技审计”等 4 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，本行获得“数据安全能力成熟度模型三级”认证。该项认证以我国数据安全国家标准 GB/T 37988—2019《信息安全技术数据安全能力成熟度模型》作为基准，由经国家认证认可监督管理委员会批准的第三方认证机构评估，体系化识别了中国民生银行在客户隐私与数据安全方面的技术能力与管理能力。

此外，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，畅通员工职业发展通道，加强青年人才自主培养，提供更加广阔的学习成长空间，帮助员工实现个人价值。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规划，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。本行以业务需求为导向，开展梯队规划与人才盘点，有效预测招聘需求，并匹配差异化的招聘渠道，科学开展人才选拔，建立稳定的人才供应链，为本行可持续发展提供有力人才保障。

致力打造校园招聘品牌。“就业是最大的民生”，我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，本行整合校园招聘测评工具，完善人才测评模型和测评报告，开发校招测评报告解读培训课程与使用手册，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。为响应数字化转型战略，本行创新开展金融科技竞赛，吸引数千余名技术研发类校招生参与，为本行高质量发展储备优质人才。报告期内，本行引进应届毕业生 1,400 余人，提高了人员引进质量，优秀院校毕业生占比较去年提升 10%。

科学规划专业领域人才选聘。为响应国家“融入国家战略，打造区域化特色和优势”的总体要求，本行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。本行基于全周期专业序列人才管理机制，围绕全行战略改革重点领域，科学规划全行重点领域人才需求，积极推进业务板块、风险管理板块、金融科技板块等重点业务领域的人才选聘工作。同时，本行响应全行数字化转型要求，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，为全行战略改革和可持续发展奠定坚实的人才基础。



民芯金融科技人才计划

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“2023 中国年度最佳雇主 30 强”奖项、前程无忧颁发的“2023 中国典范雇主”和“HR 管理团队典范”奖项、牛客网颁发的“2023 年度 NFuture 科技人才最青睐校招雇主”奖项、猎聘网颁发的“2023 年度非凡雇主”奖项。

畅通发展渠道

本行高度重视员工发展，围绕全行战略转型规划，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，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。本行全面建成专业序列人才发展通道，完善专业序列人才培养体系，出台专业人才发展管理制度，在全行范围内开展人才评聘，在公司业务、零售业务、风险管理、信息科技领域等关键专业序列中选聘一批高质量核心人才，激励全体员工持续成长与发展。本行采用分层分类能力成长积分机制，对处于职业发展初期的青年员工，鼓励通过学习提升、项目历练等方式实现“小步快跑”成长晋升；对处于职业发展成熟期的员工，则通过积分机制提供关键任务历练、专业赋能等机会，畅通各级专业人才职业发展通道。

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，持续为管理层注入新鲜血液，推动干部队伍结构优化，突出年轻化、专业化、重实干实绩、重一线经历的选拔导向，明确选拔标准、优化选拔方法、规范选拔流程，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。**本行致力于打造素质高、能力强、结构优的管理人员队伍，加大优秀年轻干部任用力度，持续改善全行干部队伍年龄梯次结构及专业结构，配

优配强各机构领导班子，加强各层级干部轮岗交流，丰富干部岗位经历、锤炼综合素质、增强履职能力。

- **持续开展干部管理监督。**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，以确保干部队伍的廉洁和高效。

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 2023 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 1,074 名员工、249 个集体。同时，本行升级“民生星空”系统，于系统中下发荣誉勋章，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”奖以及覆盖员工整个职业发展生涯的“职涯奖”，新入职员工、入职满五年、十年、二十年、三十年的老员工均可获奖，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。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，综合考虑人才队伍情况、经营成果、战略重点区域、风险控制等因素确定。员工个人薪酬遵循“按需设岗、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。报告期内，本行推行岗位定价薪酬改革并完成 41 家分行落位切换工作，建立了基于岗位定价的薪酬管理体系，强化了对战略重点领域、关键岗位和青年人才的激励力度，形成了“外部能竞争、内部显公平、激励可持续”的薪酬管理体系，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，突出战略导向，持续关注股东价值回报和可持续发展，强化合规经营，引导高级管理人员实现长期价值目标。本行在员工绩效管理方面，聚焦战略落地和业务模式转型，遵循“战略导向统一、考核逻辑一致、机构与人员一体化、总分支有序衔接”的绩效管理体系，重点落实分层分类的绩效考核要求，加强绩效目标设定的战略性与科学性，实现对各级各类员工的差异化、精细化管理。本行持续优化“绩效目标和计划制定-绩效跟踪与辅导-绩效考核与兑现-绩效反馈与改进”的绩效闭环管理机制，不断强化绩效考核对员工行为的引领和赋能作用。报告期内，本行绩效评估及反馈机制实施范围覆盖超过 90% 的员工。本行绩效流程主要包括以下内容：

- **绩效目标和计划制定：**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。员工的绩效目标包含岗位绩效、风险合规、综合发展三个维度，并细分为不同类别的指标，体现岗位职责的不同要求。同时，一些部门尝试探索 OKR 等目标管理工具，更清晰地定义绩效目标，并明确关键结果，帮助团队更好地聚焦和实现战略目标。

- **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，考核结果可应用于绩效奖金预发，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，考核在每年年末至次年年初进行，年度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。

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，明确课程资源建设机制与管理模式，规范全行课程开发与管理，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，打造体系化、长效化、精细化、赋能式培训模式与学习发展机制。

2023 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，以“学习地图”为核心，践行“以岗定训、精准赋能”的理念，完成了专业序列学习地图建设，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 986 万人次，组织行内资格认证 399 科，组织直播课堂 345 场次，有效提升了员工履职技能。

构筑“学考评”一体化的岗位培训赋能体系。为适应公司业务发展和岗位要求，本行于 2023 年全力开展学习地图建设，从组织层面贯彻“学考评”一体化思路，确保岗位学习地图与专业能力测试均以岗位任职资格标准为依据，统一人才选拔和人才培养标准。报告期内，本行全面推进以“专业序列学习地图”为核心的培训机制改革，秉持“以岗定训、精准赋能”的理念，以岗位必备的知识技能为框架，结合当期战略和业务要求，为每个专业序列岗位有针对性地配置了差异化的培训资源，完成了横向覆盖 112 个专业序列，纵向贯穿业务主办、经理、高级经理三个层级，共计近 400 个岗位的学习地图建设。

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。

案例：数字化金融人才培养项目

为落实本行数字化金融战略要求，加快全行数字化金融战略专业人才培养与专业能力提升，总行于 2021 年启动为期三年的数字化金融领导力系列培养项目，采用“线上+线下、行内+行外、学习+研讨、思考+实践”的共创共建学习模式，打造了一支推动民生数字化金融战略实施的先遣部队，加速实现数字化转型、实现数字金融规划。三年来，累计培养中高管和绩优青年员工共 9,398 人。



数字化金融人才培养计划

案例：晨光充电站数字化赋能项目

2023 年，晨光充电站项目探索数字化时代培训新模式，与各条线部门深度合作开发课程，向全行员工提供多维度专业实践案例课程，包括面向高级管理层、零售业务人才、运营专业人才、数据专业人才的专题课程，累计上线课程 186 门，全行自主学习人次突破 220 万。该项目在 2023 年第十五届国企业数智化学习大会“博奥奖”评选活动中荣获“年度数字化项目奖”。



深耕内训师资长效培养，营造知识与经验传承文化。本行高度重视组织内部知识与经验分享氛围的营造，建立健全内训师选拔、培育、运用与激励的一系列配套机制，沉淀形成了标准化、规范化的内训师赋能体系。截至 2023 年末，累计选拔与培养各层级内训师 1,553 名，为各级各类培训项目的高效开展与全行人才培育工作发挥了重要作用。

案例：“创师纪”系列内训师领导力培养项目

2023 年，本行组织开展“创师纪”内训师培养项目，按照标准化的组织方式，推进全行内训师的分层选拔与培养，并设计内训师“选用育留”的全套机制与管理规范，激发内训师产出高质量课程，为组织经验传承贡献力量。该项目为员工提供四个阶段共 16 门必修课程，43 个工具包，打造一体化的赋能学习与互动专区，产出 3,000 余门微课。2023 年度，本行培养白金、金、银、铜牌内训师共 1,286 名，获得了由亚洲监管（Regulation Asia）颁发的人才培养创新奖（Excellence in Innovation, Talent Learning & Development Award）。

联合教育机构开展培训。报告期内，本行与哈佛大学、浙江大学、上海财经大学开展培训合作项目，引入学界前沿研究资源，为员工提供专业培训师资力量。本行围绕数字化金融战略重点，结合哈佛的数字化转型创新课程，与哈佛商学院企业学习团队紧密合作，共同开展民生青年成长训练营。通过数字化转型模型研究、案例学习、小组研讨与创新等多元化学习方式，项目有效激发青年员工多维度思考与实践，共计 4,454 名学员成功结业，结业率达 94%。项目充分征集各业务条线、先锋军和主力军学员工作领域中的数字化金融“首单首创”实践，产出共本行员工参考的金融实践案例，深度赋能本行数字化创新变革。



民生青年成长训练营

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相关培训班、讲座，推动实现学考一体化，进一步提升员工参与专业资格认证的积极性。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。报告期内，本行共有 3,294 名员工获取专业资格认证。

平等多元雇佣

保障劳动权益

本行在与员工签订合同、续订、终止、解除劳动关系等过程中，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、离职等全生命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。报告期内，本行与本行工会委员会签订《中国民生银行股份有限公司集体合同（2023~2026）》，明确双方致力于建立和发展稳定和谐的劳动关系，维护职工的合法权益。本行在制定、修改或决定有关劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、社保福利、女职工和未成年特殊保护、劳动纪律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。本行建立补充医疗保险、企业年金、体检等福利制度，持续提升员工福利保障。在国家法定假期的基础上，本行为全体员工提供符合制度规定的带薪年假、行龄假、病假、照料假等，为处在孕产期、哺乳期的女职工提供产假、哺乳假、育儿假等，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，成立了由董事长担任主任、行长担任副主任、覆盖各分行和各附属机构的安全生产委员会，建立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，总行根据《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，制定并下发《中国民生银行安全生产委员会工作制度》《关于调整中国民生银行安全生产委员会办公室成员的通知》等文件，规范全行的安全生产工作。

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。营业网点每年至少组织开展四次突发事件应急预案演练、两次消防疏散演练，各级机构安全保卫部门统一部署演练科目，制定演练方案，支行网点按照方案组织员工进行实地演练。总行安委会办公室主导编制《消防应急手册》，提炼整理消防重点知识和应急处置流程等内容，为全行日常消防知识宣教及应急工作提供指导。

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。2023 年总行机关各办公区累计开展安全巡查 7,146 次、安全检查 2,057 次，累计发现问题隐患 5,264 个，发出安全提示单 226 份。

开展专项检查。本行统筹组织各机构开展全面的消防安全、电气燃气等专项安全检查工作。组织开展全行消防安全隐患专项排查整治行动，督导各机构彻底查清消防安全隐患，切实

做好整改工作，落实各项防范举措，确保消防安全。本行开展全行电气燃气安全隐患专项排查整治工作，全面排查问题隐患，加强电气燃气安全管理，抓实隐患排查整治工作，以食堂管理、在建工程管理、机房设备间管理三个方面为检查重点，确保及时发现并消除隐患。

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，制定并实施《员工身心健康关怀工作方案》《加强员工身心关爱实施方案》，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，按时足额购买员工工伤保险，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。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。

案例：民生医务室和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》并设立民生医务室和健康小屋，为员工提供包括全科咨询诊疗、慢性病管理、医疗急救、心理咨询等在内的全方位医疗健康服务。2023 年，医务室及健康小屋累计问诊量达 10,149 人次，全年专家巡诊 49 次，健康理疗服务 96 次。



民生健康小屋

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》《中国民生银行专业序列人才发展管理办法（试行）》《中国民生银行专业序列评聘管理办法（试行）》《中国民生银行岗位管理办法（试行）》《2023 年全行福利预算议案》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一次、二次职工代表大会，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 506 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员工满意度，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。2023 年度，本行结合上一年度员工幸福指数测评情况，正式启动“竹海计划”项目，解决经营机构与基层员工的“急难愁盼”问题，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“绿茵激情 闪耀民生”全行七人制足球赛、总行羽毛球赛、龙舟赛、“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、端午等节日组织慰问活动，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，在三八节和六一期间组织主题活动，开展六一和暑期亲子活动，帮助员工平衡工作与生活，提升家庭幸福感。

关爱女性员工。本行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，本行选举成立了工会女工委，并结合公司实际情况，修订和补充集体合同中的“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，本行在全行持续开展“女职工关爱行动”，通过提供以“家庭教育”为主题的现场心理咨询服务、针对女性的身心健康服务以及托管托育服务，为女性员工提供全方位的关怀和支持。为彰显女性员工的优秀工作成果，本行开展全行“三八红旗手”评选，积极参与“全国金融五一巾帼标兵岗”和“金融五一巾帼标兵”评选活动，树立巾帼榜样。

关注心理健康。本行开通了面向全体员工的 7×24 小时心理咨询 EAP（Employee Assistance Program）热线，为员工提供及时的心理辅导和支持；设立了心灵关爱驿站，促进员工之间的情感交流和互帮互助。报告期内，EAP 热线共为员工提供了 1,769 次服务，热线咨询服务总时长达 2,199.5 小时。本行开展了一系列职场主题的“心理微课堂”“心灵驿站驻场咨询”和“心理健康大使培训班”等活动，开通总行心理咨询室，帮助员工更好地了解职场中的心理问题，提高心理素质和应对能力。

人力资源发展绩效指标

2023 年员工雇佣相关关键绩效指标

2023 年度员工雇佣概况 ¹		
项目	人数 ²	占比
总雇员	60,843	100%
按雇佣类别划分		
全职	60,843	100%
兼职	0	0%
按性别划分		
男性	26,445	43.46%
女性	34,398	56.54%
按年龄组别划分		
<=30 岁	13,933	22.90%
31 岁-50 岁	44,506	73.15%
>50 岁	2,399	3.94%
按地区划分 ³		
华东地区（包含上海、江苏、浙江、安徽、福建、江西、山东）	18,021	29.62%
华中地区（河南、湖北、湖南）	4,247	6.98%
华北地区 ⁴ （北京、天津、山西、河北、内蒙古）	22,573	37.10%
华南地区（广东、海南、广西）	6,306	10.36%
西北地区（陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆）	2,300	3.78%
东北地区（黑龙江、吉林、辽宁）	2,340	3.85%
西南地区（重庆、四川、贵州、云南、西藏）	4,761	7.83%
港澳台地区	295	0.48%
按民族划分		
少数民族	2,862	4.70%
非少数民族	57,981	95.30%
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 2023 年末数据。		
3. 各地区人数为所在区域各分行人数合计。		
4. 总行、信用卡中心包含在华北地区统计。		

2023 年员工流失相关关键绩效指标

2023 年度员工流失概况	
项目	流失率 ^{1, 2}
总流失率 ³	3.83%
按性别划分	
男性	4.31%
女性	3.46%
按年龄划分	
<=30 岁	7.03%
31 岁-50 岁	3.21%
>50 岁	1.43%
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）	4.43%
华中地区（河南、湖北、湖南）	4.12%
华北地区（北京、天津、山西、河北、内蒙古）	2.66%
华南地区（广东、海南、广西）	4.47%
西北地区（陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆）	4.63%

东北地区（黑龙江、吉林、辽宁）	3.40%
西南地区（重庆、四川、贵州、云南、西藏）	4.37%
港澳台地区	11.53%
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 2023 年度流失正式员工人数与截至 2023 年末正式员工总数的比值。	

2023 年员工培训相关关键绩效指标

2023 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	133.0
按雇员类别划分	
高层管理人员	106.6
中层管理人员	132.5
普通员工	133.3
按性别划分	
男性	124.6
女性	139.4
2023 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	82.7%
中层管理人员	99.3%
普通员工	99.7%
按性别分类	
男性	99.3%
女性	99.6%
注： 1. 员工平均培训时长为截至 2023 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 2023 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。	

2023 年员工健康与安全相关关键绩效指标

2023 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}		
2023 年	0	0
2022 年	0	0
2021 年	0	0
项目	天数	
因工伤损失工作日数（工伤假） ⁵	1,832	
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 2023 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《2023 年度定点帮扶工作要点》，明确帮扶目标、工作分工和具体措施，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，持续加大乡村地区的金融供给力度。

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 2023 年末，全国 832 个国家级脱贫县贷款余额 443.02 亿元，全国脱贫地区消费帮扶总额达 4,888 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 22 年对口帮扶河南省封丘、滑县，累计向两县捐赠无偿帮扶资金逾 2 亿元，投放贷款超 12 亿元，连续多年获得中央单位定点帮扶考核最高等次“好”。报告期内，落地帮扶项目和工作机制 79 项，投入无偿帮扶资金 3,753 万元，引进无偿帮扶资金 3,397 万元，培训乡村振兴关键群体 1.8 万人次，惠及人数超 2.36 万人次，有力推动了当地的经济社会发展。

本行积极丰富乡村文化生活，提振农民精神面貌，举办“新春全家福拍摄”“金融知识进乡村”等系列乡风文明建设活动 11 场，联合村两委开展“五美庭院”等争创评比活动，组建威风锣鼓队等村民活动组织。此外，本行持续提升乡村居住环境，为和寨村编制村庄规划，完成道路建设、路灯安装以及墙体改造等建设项目，为堤上村建成“百美村庄-白马林谷”民宿，推动文旅项目发展。

投身抗灾救灾

2023 年 8 月至 9 月，全国多地爆发暴雨洪水灾害，本行第一时间开展抗灾救灾举措，加大防汛救灾和灾后重建重点领域的信贷支持力度，积极做好受灾地区金融服务，助力企业复工复产，与受灾客户共渡难关。

强化企业农户重建信贷投入。本行发挥“农贷通”产品的独特优势，结合对农户的优惠授信政策，加大对受灾农户和新型农业经营主体的信贷支持力度，助力受灾企业渡过难关。

提升灾后重建信贷服务效率。本行通过民生小微 App 等渠道，为受灾企业提供开户、资金结算等线上金融服务，并为受灾的信用卡客户制定专门的关怀方案。同时，本行优化简化受灾客户信贷审批流程，为受灾地区企业的生产自救和纾困发展提供快速便捷的绿色审批通道。

全面强化灾区基础金融服务保障。本行通过灵活调整网点营业时间、提供上门及远程金融

服务、加开绿色通道、保障现金供应等一系列措施，确保灾区金融服务的连续性和稳定性。

开拓公益慈善

本行坚持发展成果与社会共享的理念，全年对外捐赠资金 1.24 亿元（含物资捐赠折款 3,270 万元），惠及人数超过 5,300 万人次。

本行连续 9 年实施“我决定民生爱的力量——ME 创新资助计划”，累计捐赠资金 10,110 万元，为 216 个致力于乡村振兴、社区发展、教育支持、健康福祉、生态文明等领域的创新公益项目提供资金支持，直接受益人次超过 29 万。

本行连续第 11 年全额出资开展“光彩·民生”先天性心脏病患儿救治项目，本年度捐赠 500 万元，累计捐赠 6,500 万元，为西藏、南疆等地区先心病患儿提供免费救治，截至 2023 年末，已完成 1,165 名先心病患儿的救治工作。

本行连续第 15 年与北京市援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——民生援疆班”，本年度对 91 名学生开展资助。

本行连续第 16 年支持中华红丝带基金艾滋病防治项目，支持开展偏远贫困地区艾滋病防治、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，本行共组织志愿服务活动 203 次，超过 1.2 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。本行与长垣市绿色未来环境保护协会合作，在河南省新乡黄河湿地国家级自然保护区开展“拯救大鸨保护网络”项目，并支持阿勒泰地区自然保护协会开展“蒙新河狸新家园计划”项目，帮助保护蒙新河狸种群。

推动文化公益

报告期内，本行捐资运营美术机构，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。

开展“文明”系列展览项目：本年度，本行公益美术机构累计服务线上公众 4,600 万人次，举办“文明的印记——敦煌艺术大展”“文明的传承：以启山林——百年巨匠艺术大展”等重要展览项目三个，组织开展公共教育活动 108 场。其中，“文明的印记——敦煌艺术大展”获评文旅部 2022 年度全国美术馆优秀展览项目，上海民生现代美术馆获评“2023 年度上海市民终身学习文化艺术体验基地优秀体验站点”，为文化传播与公共教育做出贡献。

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四川分行、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 2023 金融界“杰出社会责任奖”和“杰出乡村振兴典范奖”；《学习运用“千万工程”经验案例，助力河南省滑县堤上林场老村旧貌换新颜》荣获中国上市公司协会“上市公司乡村振兴最佳实践案例”；《“民生易租”商用车辆融资租赁业务助力乡村振兴》荣获中国上市公司协会“上市公司乡村振兴优秀实践案例”；《“数字滑州”乡村振兴数字金融创新》荣获《银行家》“2023 年度银行家乡村振兴金融服务创新优秀案例”；“ME 公益创新资助计划”荣获凤凰网行动者联盟“特别贡献奖”；本行捐资支持的“察右中旗·嘉种计划马铃薯现代农业技术（MAP）实践营”项目荣获澎湃新闻 2023 责任践行者年会“年度责任践行乡村振兴奖”。

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》《中国民生银行从业人员行为守则（修订）》《中国民生银行从业人员行为监测管理办法》《操作风险与控制自评管理管理办法》《中国民生银行外包风险管理办法》《中国民生银行外部风险事件处置管理办法（试行）》《中国民生银行员工行为禁止规定》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。

本行积极开设面向全体员工的法治合规培训课程，开展员工行为底线教育活动，确保员工行为准则和合规相关规定有效传达至全体员工，持续培育合规文化。为增强员工合规意识，本年度本行开展覆盖全行全体员工（高级管理人员、中级管理人员、正式员工、派遣员工）的员工行为底线教育，全行 60,403 名员工完成课程学习、考试认证和《知情确认书》签署。报告期内，本行共计开展合规培训 9,164 次，累计培训人数近 20 万人次。

合规培训情况表

指标名称	2023 年
合规培训次数（次）	9,164
合规培训人次数（人次）	198,392

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、政策三层管理体系，通过行业限额管理系统实现机控管理，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、风险策略、《商业银行资本管理办法》解读、国别风险管理专业知识培训、风险管理关键岗位人员培训、小微主动授信智能决策项目培训、数智风控体系建设、市场风险 FRTB 和 SACCR 培训 10 场培训，参加培训的人员共 7,340 人，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行职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、监事长及部分高级管理人员任委员会副主席。分行、事业部及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，促进高级管理人员恪尽职守。总行、分行或事业部、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。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³。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，督促干部员工遵纪守法、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

³ 报告期内，本行提出并已审结的贪污诉讼案件共有 2 起，涉事人员均被依法处理。

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）》，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）》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、经济责任审计及后续审计等方面，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。
- 强化问题资产责任认定审计监督。重点排查问题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、监督等责任的高级管理人员的履职情况。
- 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。
- 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；同时，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“迈进新征程、立足新阶段、把握新形势、聚焦新任务，推进全面从严治党、深化全面从严治党”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III》，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工作。

报告期内，本行共开展反腐败培训 1,239 次，覆盖员工 197,947 人次，针对全部董事成员开展了 3 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	2023 年
反腐败培训次数（次）	1,239
反腐败培训覆盖员工人数（人次）	197,947

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）《银行业金融机构反洗钱和反恐怖融资管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令〔2019〕第 1 号）等反洗钱相关法律法规要求，制定并执行《中国民生银行洗钱与恐怖融资风险管理办法》，通过加强反洗钱内控体系建设、数智化升级反洗钱系统、夯实反洗钱工作基础、赋能一线反洗钱履职等方式，进一步完善了反洗钱内控机制。

优化制度建设。报告期内，本行对反洗钱制度有效性开展全面评估，通过新建、修订和废止制度，积极将反洗钱风险管理精细化要求内嵌到业务流程与操作环节，进一步完善、精简全行反洗钱制度体系；建立凡制度必培训机制，加强政策解读传导；开展附属机构反洗钱制度整改验收，推进集团化反洗钱制度标准化进程。

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，不断强化反洗钱内控机制，具体措施包括：

- **筑牢高层引领的洗钱风险防线。**董事会、监事会及高级管理层进一步关注全行洗钱风险管理实践、洗钱类型分析、制裁合规风险、客户尽职调查等反洗钱专业领域工作进展，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。**强化附属机构洗钱风险自评结果运用；开展村镇银行“两会一层”反洗钱培训，推动村镇银行反洗钱独立履职能力建设；指导附属机构制定适配的洗钱风险管理策略；组织完成民生金融租赁、民生加银基金、民生理财三家附属机构反洗钱检查问题整改验收，开展民银国际和香港分行反洗钱现场调研走访，强化海外分支机构“一对一”检查监督和整改指导。
- **强化机构洗钱风险自评效用。**完成中国人民银行年度法人金融机构洗钱风险评估、全行新指标体系下全行机构洗钱风险自评，深入推进全行各级机构分层分类开展洗

钱风险自评估结果运用，固本夯基反洗钱工作体系。

- **加速升级反洗钱工作智能化进程。**自主研发上线新一代智能反洗钱系统，应用大数据、机器学习、知识图谱、分布式等领先技术和算法，荣获中关村互联网金融研究院颁发的“2023 第三届金融科技应用场景创新案例”奖项。

加强风险监测。报告期内，本行坚持“金融情报枢纽”发展定位，健全创新科学管理体系、夯实核心义务履职基础并优化洗钱风险研究机制，持续提升监管正面评价，有效维护国家安全和金融秩序。具体措施包括：

- **深耕研究。**聚焦难点堵点，完善监管联动洗钱风险研究机制，形成重要研究成果 8 项，其中 2 篇获中国人民银行专篇分享，1 篇获中国人民银行专刊发表，2 篇纳入中国人民银行年度专刊，3 篇获原银保监会通报表彰。
- **精准排查。**持续优化大案要案专班机制，升级改造团伙犯罪挖掘模型，精准挖掘高价值团伙类案件线索。
- **科学督导。**推出反洗钱专业条线敏学行动周讲坛，升级洗钱风险监测督導體系，传导监管新增、分享亮点工作、畅通分行沟通渠道，督导各经营机构优化客群结构，提高大额交易规模。
- **严格管理。**完善检查机制、优化质检规则，借助智能化手段提高问题定位精准性，推动可疑交易甄别质量检查向纵深发展，有效识别洗钱风险点、整改业务管理薄弱环节。

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，切实履行金融机构反洗钱社会责任。

- **宣传方面。**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，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；全行宣传活动受众约 13,422,286 人次。
- **培训方面。**本行搭建“1+N”分层培训体系，秉持“以岗定训”原则，对不同层级、不同岗位、不同职责员工实施差异化反洗钱定向、常态化培训，实现上至高管下至一线员工培训全覆盖；年度内组织全行 1,842 人和 1,723 人分别取得人行、行内反洗钱岗位资格，持有行内反洗钱资质证书的员工占比大幅提升至 62.46%。反洗钱管理部门赴业务部门、村镇银行、基层开展反洗钱专项培训 15 场。

反洗钱培训情况表

指标名称	2023年
反洗钱培训次数（次）	4,065
反洗钱培训人数（人次）	484,100
反洗钱宣传活动受众人次（人次）	13,422,286

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，本行第八届董事会关联委成员为 6 名，其中包括 3 名独立非执行董事，均为审计、法律和管理专家；2 名非执行董事，为国内知名公司主要负责人员；1 名执行董事为本行副

行长，具有丰富的管理经验和成熟的金融、财务、法律专业知识。报告期内，本行董事会关联委共召开 8 次会议，审议 15 项议题，听取 5 项报告。

强化关联交易管理。报告期内，本行夯实《银行保险机构关联交易管理办法》落地成效，开展股权和关联交易数据专项治理活动，推进搭体系、建制度、强系统、优报送、重考核、塑文化等六项任务 14 项举措实施。明确关联交易数据治理组织架构，制定《中国民生银行关联交易数据治理实施细则》，实现股权管理系统和关联交易管理系统数据共享和校验功能，上线村镇银行关联交易管理系统，上线关联交易数据治理宣传培训课程，建立完善关联交易数据质量监控、自查整改、复核校验等数据管理机制，并将股权和关联交易数据治理作为 2023 年重点治理任务纳入专项考核，全面提升关联交易数据治理水平。

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，愿意且有能为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，加强履约过程中对供应商出现环境保护及履行社会责任方面的不良行为进行监督管理。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。

2023 年度供应商相关关键绩效指标

指标	2023 年
供应商总数量（个）	2,220
华东地区供应商数量（个）	590
华中地区供应商数量（个）	88
华北地区供应商数量（个）	1,109
华南地区供应商数量（个）	305
西北地区供应商数量（个）	19
东北地区供应商数量（个）	34
西南地区供应商数量（个）	75
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，全面推进本行品牌文化视觉形象的规范和统一。

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；发布《关于转发银保监会〈知识产权质押融资季报（2022 年四季度）〉并提升知识产权金融服务效能的通知》，提示知识产权质押融资业务最新趋势，提出针对性风险防控管理要求；向监管提交《关于申报知识产权质押线上登记全流程无纸化办理试点的请示》，积极申报知识产权质押线上登记全流程无纸化办理试点，持续增强本行知识产权金融服务效能。

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 13 项、商标注册申请 11 项、著作权申请 25 项，完成著作权登记 40 项、商标注册 6 项，完成到期商标续展 5 项。

附：联交所 ESG 指引索引

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 - 第 6 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 15 页 - 第 17 页
指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据	第 18 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 18 页
指标 A1.3	所产生有害废弃物总量及（如适用）密度	第 19 页
指标 A1.4	所产生无害废弃物总量及（如适用）密度	第 19 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 17 页 - 第 18 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 17 页 - 第 18 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 15 页 - 第 17 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 18 页 - 第 19 页
指标 A2.2	总耗水量及密度	第 18 页 - 第 19 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 17 页 - 第 18 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 17 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 10 页 - 第 18 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 10 页-第 18 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政策的政策	第 14 页-第 15 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项, 及应对行动	第 14 页-第 15 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 41 页-第 51 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 52 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 52 页-第 53 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 48 页-第 50 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 53 页
指标 B2.2	因工伤损失工作日数	第 53 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 48 页-第 50 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 44 页-第 47 页
指标 B3.1	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	第 53 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 53 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 47 页-第 48 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 47 页-第 48 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 47 页-第 48 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 62 页
指标 B5.1	按地区划分的供应商数目	第 63 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 62 页-第 63 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 62 页-第 63 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 63 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	第 29 页-第 40 页

	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	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 32 页-第 34 页
指标 B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	第 63 页-第 64 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 36 页-第 40 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 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	第 58 页-第 63 页
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 58 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 58 页-第 60 页
指标 B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	第 60 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 54 页-第 56 页
指标 B8.1	专注贡献范畴	第 54 页-第 56 页
指标 B8.2	在专注范畴所动用资源	第 54 页-第 56 页