

中国民生银行股份有限公司
2020 年度社会责任报告

2021 年 3 月

目 录

关于民生	1
见证 2020，担当、践行社会责任	2
专题：决战决胜脱贫攻坚	3
专题：主动作为助力战“疫”	3
一、服务国之大策	9
(一) 助力实体经济	9
1. 服务民营企业	9
2. 深耕中小金融	10
3. 扶持小微企业	11
(二) 保护生态环境	11
1. 发展绿色金融	12
2. 推进绿色运营	13
3. 践行环保公益	15
(三) 促进协同发展	16
1. 聚焦重点区域	16
2. 支持“三农”发展	17
二、聚焦稳健经营	18
(一) 坚持党建引领	18
1. 思想政治建设	18
2. 推进组织建设	18
3. 全面从严治党	19
(二) 优化公司治理	19
1. 董监事会治理	19
2. 夯实内控基础	20
3. 推进法制建设	20
4. 加强股东沟通	21
5. 健全风控体系	21
(三) 推进 ESG 管理	22
1. ESG 治理	22
2. ESG 沟通	22

三、追求价值增长	24
(一) 拥抱数字金融.....	24
1. 坚持科技赋能	24
2. 打造创新产品	25
3. 保障业务安全	26
(二) 提升客户体验.....	27
1. 保障服务质量.....	27
2. 保护客户权益.....	28
3. 优化链式金融.....	29
4. 普及金融知识.....	29
四、厚植文化理念	31
(一) 致力人才立行.....	31
1. 保障员工基本权益.....	31
2. 搭建人才成长舞台.....	32
3. 创造员工幸福生活.....	33
(二) 倾情回馈社会.....	34
1. 引领文化公益.....	34
2. 参与社区共建.....	35
3. ME 公益创新计划.....	36
未来展望	38
附录	40
附录一 关键绩效表.....	40
附录二 责任荣誉表.....	41
附录三 报告规范.....	43
附录四 鉴证报告.....	44
附录五 关键数据编报基础.....	47
附录六 意见反馈.....	48
附录七 术语注释.....	49

关于民生

中国民生银行是中国第一家由民营企业发起设立的全国性股份制商业银行，也是严格按照中国《公司法》和《商业银行法》设立的一家现代金融企业。成立 25 年来，从当初只有 13.8 亿元资本金的一家小银行，发展成为资产总额超 6.95 万亿元、分支机构 2,565 家、员工超 5.6 万人的大型商业银行。在英国《银行家》杂志 2020 年 7 月发布的“全球 1,000 家大银行”排名中位居第 23 位；在美国《财富》杂志 2020 年 8 月发布的世界 500 强企业排名中位居第 239 位。

作为中国银行业改革试验田，中国民生银行坚持以改革创新为己任，致力于为中国银行业探索现代商业银行建设之路，为客户提供专业特色的现代金融服务，为投资者创造更高的市场价值和投资回报。2000 年 12 月 19 日，中国民生银行 A 股股票（代码：600016）在上海证券交易所挂牌上市。2005 年 10 月 26 日，中国民生银行完成股权分置改革，成为国内首家实施股权分置改革的商业银行。2009 年 11 月 26 日，中国民生银行 H 股股票（代码：01988）在香港证券交易所挂牌上市。上市以来，中国民生银行不断完善公司治理，大力推进改革转型，持续创新商业模式和产品服务，坚定走好稳健可持续发展之路。

2020 年以来，面对新冠疫情带来的严峻考验和复杂多变的国内外经济环境，中国民生银行深入贯彻党中央、国务院的决策部署，认真落实监管部门要求，统筹推进疫情防控和经营发展，紧紧围绕“六稳”“六保”要求，全力融入和服务国家战略，推动加快形成以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局。

为积极应对经营环境的深刻变化，准确把握新发展阶段，中国民生银行坚持以客户为中心，以诚信为基础，变革优化体制机制，扎实服务实体经济，努力成为特色鲜明、价值增长、持续创新、稳健经营的一流商业银行。

见证2020，担当、践行社会责任

报告期内，我行努力承担更广泛的社会责任，既倾情投入脱贫攻坚、积极开展普惠金融、创新支持慈善公益、主动投身绿色环保等，又全力融入和服务国家战略，坚守本源主业，服务民营企业、小微企业，支持实体经济高质量发展。

- 确立“建设特色鲜明、价值增长、持续创新、稳健经营的一流商业银行”战略目标
- 新冠疫情发生后，我行第一时间捐出首批抗击疫情专项款 **5,000 万元**
- 决战决胜脱贫攻坚，创建“十位一体”扶贫模式，重要扶贫指标大幅增长
- 大力发展绿色信贷，2020 年末绿色信贷余额 **526.69 亿元**
- 深入推进小微 3.0 模式，全年发放普惠型小微企业贷款额 **5,538.99 亿元**
- 支持乡村振兴，村镇银行贷款有效客户数 **51,685 户**
- 落成首家“智慧银行体验店”，让客户体验全新智慧型服务
- 加强金融知识科普，“金融知识普及月”共开展宣传活动 **5,596 次**
- 上海民生现代美术馆打造“VR 虚拟美术馆”，荣登学习强国平台
- 致力创新公益，开展第六届“ME 公益创新资助计划”

专题：决战决胜脱贫攻坚

2020 年是决战决胜脱贫攻坚之年，为应对新冠肺炎疫情带来的影响，做好“加试题”、打好“收官战”，我行贯彻落实党中央、国务院关于脱贫攻坚的决策部署，将战“贫”作为重大政治任务，加大帮扶力度，整合优质资源，推进项目落地，助力高标准高质量全面打赢脱贫攻坚战。

十八年风雨兼程扶贫路

2002 年起，我行主动承担中央单位定点扶贫任务。18 年来，我行扶贫工作持续创新，不断总结，形成了以河南滑县、封丘县定点扶贫为主，“三区三州”深度贫困地区系列帮扶与“ME 公益创新计划”为辅的“一体两翼”扶贫体系，累计为定点扶贫县投入帮扶资金 1.81 亿元。滑县、封丘县（以下简称“两县”）在 2017 年、2019 年相继实现脱贫摘帽。两县摘帽以后，我行按照中央“四不摘”要求，持续对两县进行帮扶。

同时，我行发挥金融扶贫先导作用，积极引导金融资源向贫困地区和贫困群众倾斜，持续加大扶贫贷款投放力度，提升基础金融服务水平；在“三区三州”深度贫困地区开展先天性心脏病患儿救治、艾滋病防治、美疆·民生班、美丽乡村、信息扶贫等多个创新项目，助力深度贫困地区脱贫；通过“ME 公益创新计划”和消费扶贫行动，推动社会力量和全行上下积极参与脱贫攻坚，形成人人愿为、人人可为、人人能为的扶贫氛围。

圆满完成定点扶贫任务

报告期内，我行举全行之力，形成攻坚态势，成功落地扶贫工作举措与帮扶项目超 70 个，全行扶贫捐款 4,559 万元，完善定点扶贫管理机制，创新定点扶贫方式方法，打造产业、党建、教育、健康、金融、技能、消费、电商、就业、文化“十位一体”的定点扶贫模式，提前半年、超额完成《定点扶贫责任书》指标。报告期内，我行向两县捐款 3,527 万元，引入帮扶资金 3,050 万元，培训基层干部 7,290 人，培训技术人员 10,466 人。2020 年末，两县贫困发生率均降为 0，防止返贫效果显著。

围绕消费扶贫的痛点难点，我行建立起“生产+设计+传播+销售”一体化消费扶贫工作方案：联合中国扶贫基金会，在两县建立扶贫产业合作社，帮助扶贫产品提升质量；引入中央美院文创团队，推动特色扶贫产品包装设计升级；在抖音、网易、微信朋友圈广告等媒体平台推广两县优质农产品，不断创新扶贫产品传播手段；在全行系统推广以购代捐，帮助扶贫产品扩大销路。报告期内，全行购买贫困地区农产品 2,358.6 万元，帮助贫困地区销售农产品 1,215.2 万元。

我行将党建扶贫作为重要帮扶举措，把夯实农村基层党组织同脱贫攻坚有机结合起来，实现扶贫开发与基层党建“双推进”。报告期内，我行 37 个党支部与两县贫困村党支部结对。同时，我行创新开展“艺术+赋能计划（MA+）”文化扶贫系列项目，深入挖潜两县非遗文化，落地美育培训，谋篇布局脱贫攻坚与乡村振兴统筹衔接。

案例：党建扶贫新成绩——党建结对成果多

我行各级支部与贫困村党支部开展“结对共建”，通过工作座谈、金融知识下乡等方式，结对双方增进了解，激发党建活力，产生了大量结对成果。民生研究院在结对过程中深挖两县资源禀赋，连续两年编写了近 20 万字的《两县产业发展研究专项报告》；安全保卫部、内控合规部为结对村百姓举办消防安全和防诈骗知识讲座；杭州分行、民生置业公司为当地引入客户和合作伙伴，助推产业发展；上海分行与结对支部联合开展“情系民生 党建扶贫”主题党日活动。党建扶贫有效将定点扶贫工作向乡村一线下沉延伸，进一步巩固两县基层党支部的战斗堡垒作用。

案例：消费扶贫新渠道——“豫你益起吃”活动

为推广定点扶贫县三项特色产品——金银花茶、树莓汁和道口烧鸡，我行在抖音平台推出“豫你益起吃”活动，制作产品推广 13 条，累计曝光量超过 1,800 万次，获赞超过 80 万次；同时将三种产品植入贴纸游戏，吸引平台用户为特色农产品导流，用户投稿视频超过 15,000 条，累计播放量超过 8,000 万次，活动在短时间内吸引广泛关注，为两县特色产品打响了知名度，拓宽了未来转型升级的空间。

案例：文化扶贫新模式——“民生艺术+赋能计划（MA+）”项目

2020 年，我行联合中央美术学院等 100 多家文化机构打造的“民生艺术+赋能计划（MA+）”项目落地河南省滑县和封丘县。该项目构建了贯穿“文创设计+生产销售+文化传播”一体式的非遗扶贫模式，对当地木版年画、汴梁刺绣等非遗项目进行文创设计研发，通过新媒体传播、互联网+艺术等形式宣传推广非遗保护及传承，并实现产品销售 8,100 多件；我行组织艺术家走进两县贫困村，与村民共同创作手绘文化墙，打造文化艺术示范村，丰富当地人民精神生活；组织开展美术教学示范、乡村中青年教师培训等课程，线上线下共有一线教师 8,200 人次参与，推进美育教育走进乡村，培育乡村艺术人才。

交出金融扶贫亮丽答卷

报告期内，我行通过加强政策引导和考核激励，进一步提升扶贫贷款创利补贴力度，加大资源投入，强化督导跟踪，推动扶贫贷款新增投放，贷款余额较年初实现大幅增长。截至 2020 年底，我行向全国投放精准扶贫贷款 239.64 亿元，其中个人扶贫贷款 110.37 亿元，企业扶贫贷款 129.27 亿元，“三区三州”6 省区 135 个深度贫困县扶贫贷款余额 11.73 亿元。

我行利用在服务大客户、民营企业及小微企业方面的成熟经验和创新产品，为贫困地区龙头企业提供信贷支持和配套综合金融服务，支持其做大做强，积极做好对特色农业、农副产品加工、旅游、民族文化等产业的金融支持，帮助县域和乡镇小微企业扩大技改及采购经营，促进贫困地区产业协调发展。

案例：特色租赁产业助推金融扶贫

我行旗下民生金融租赁公司开展工程机械、商用车融资租赁业务，公司开发了“机租通”“车租通”“车抵贷”等适合贫困地区的融资租赁产品。报告期内，共向两县龙头带贫企业投放工程机械、商用车租赁业务 136 笔，共计 2,700 万元。在金融活水的灌溉下，两县龙头企业充分发挥带贫作用，积极帮助贫困户脱贫。

专题：主动作为助力战“疫”

2020 年，新冠肺炎疫情对国民生活及国家经济发展带来巨大的负面影响。面对疫情，我行第一时间积极响应，向疫情较重地区捐赠资金和相关金融产品；同时，有力、有序、有效保障金融服务，推进复工复产，为打赢疫情防控阻击战贡献力量。

同舟共济 传递民生爱心

2020 年 1 月 26 日，我行捐出首批抗击疫情专项款 5,000 万元，为武汉及其他疫情较重地区的医院配置口罩、护目镜、防护服、试剂盒等医用物资及其他相关援助，其中 3,000 万元用于设立“中国民生银行抗击新冠肺炎医院后援基金”，支持雷神山等 6 家疫区医院的疫情防治工作。截至 2020 年 9 月 10 日，我行累计捐款 6,149.32 万元，其中企业捐款 5,236.6 万元，员工捐款 912.72 万元。

为减少奋战在新冠肺炎疫情一线的医护人员后顾之忧，各分行积极向医护人员捐赠保险保障。天津分行为 16,473 名一线医护人员和工作人员提供保额 32.95 亿元保险保障；长沙分行向 74 家医护机构的 14,141 名一线医护人员提供保额 28.28 亿元的新冠肺炎意外保险；济南分行为 14,348 名医护工作人员提供 28 亿元保险保障；银川分行为 6,650 名一线抗疫人员提供保额超 13.3 亿元的“爱心保”保险保障。

金融服务 保障复工复产

从服务全年经济发展目标的大局出发，我行出台《关于进一步做好疫情防控金融服务的通知》《关于做好抗疫情抓经营两不误两促进工作的通知》等文件，在防控措施不放松的同时积极做好金融服务，支持企业复工复产。

我行快速组织开展“守望相助 共克时艰”活动，仅用一个月时间，完成了近 30 万小微贷款客户一对一线上回访，为小微企业赠送防疫特别保险，帮助小微企业渡过难关；制定防疫白名单企业贷款价格优惠政策，全力保障防疫重点保

障企业生产运营，向防疫白名单企业新投放贷款 682 亿元；完善发债融资服务，助力 10 省区的 12 家企业发行疫情防控债共计 37.28 亿元；持续丰富完善“e 系列”产品体系，通过创新金融产品实现全线上化融资，保障企业正常金融需求；推出信用卡息费减免、征信保护、医护卡、爱心贷等抗疫业务，累计办理延期还款 22.68 万户，减免息费 12.91 亿元，为 5.07 万客户提供征信保护；推出医护人员专属消贷产品，为因疫情影响还款的消贷客户减免逾期罚息罚金；广泛引导客户使用线上服务，结合疫情开展“上线打病毒”“谣言粉碎机”等活动，以寓教于乐的形式宣传防疫知识；“12308”是由我行代建代维的外交部全球领事保护与服务应急热线，疫情期间咨询和求助电话量迅速攀升，我行及时补充接线人力，每日为上千名中国公民提供疫情咨询与应急救助。

案例：“e 系列”产品助力企业复工复产复生机

我行“e 系列”产品实现全线上化融资，在疫情期间保障供应链上的企业正常金融需求，以切实、便捷的实际行动助力企业复工复产复生机。

“信融 E”助力基建行业

2020 年 3 月，汕头某电力建设施工设备供应商因疫情期间物流受阻、复工时间不同步、资金回笼较慢等原因，出现了资金周转困难。我行广州分行成功落地首笔“信融 E”业务，为其发放供应链贷款，实现全线上申请审批、T+0 放款，解决了申请资料繁琐、审批时间长、融资成本高等问题，及时快捷满足了企业的融资需求。

“应收 E”驰援医药行业

疫情防控期间，我行以实际行动支持重庆和江西两家防疫医药公司与我行系统直连，运用我行医药行业线上供应链拳头产品“应收 E”自助在线提用授信，分别累计投放 3,500 万元和 2,000 万元信贷资金用于抗疫物资采购，缓解了企业的短期资金压力，及时满足了覆盖重庆全市及江西全省共计 400 余家一线医院的抗疫物资需要。

“采购 E”纾困汽车行业

我行运用“采购 E”产品为某汽车集团提供汽车供应链融资服务，运用科

技术手段实现“非接触式服务”，即“云”开户、贷前调查、签约、提款、车辆入库、还款、车辆出库等全流程在线操作，缓解了链上经销商疫情期间的短期资金周转难题。

案例：助力医药企业共同抗疫

疫情期间，我行持续为疫情重点行业、重点企业提供金融支持服务。某医药企业是抗感染药物生产企业，也是公司在医药行业拟展开战略合作的核心客户。在了解到客户的融资需求后，我行短时间内完成各项业务审批流程，完成 7,000 万美元并购银团贷款紧急放款，为抗疫服务赢得了宝贵时间。

众志成城 落实联防联控

疫情期间，我行各级机构建立应急工作机制，严格实行疫情防控“日报告、零报告”制度，强化营业网点防疫管理，实行弹性排班制，认真落实各项防疫消杀举措，要求员工加强清洁消毒和基础防护工作，普及相关防疫知识，做好医用口罩、洗手液、消毒液、体温测试仪等防护物资的保障，建立网点疫情防控规范，优化无接触式业务办理流程，确保客户防护安全、网点运行安全和有序复工。同时，加强线上轻经营工作，完善手机银行 APP、线上产品货架，升级线上“财富 e 栈”服务平台，为客户提供转账汇款、银行理财查询和转介、缴费支付开通权限、密码修改、信息变更、线上贷款等服务功能，满足客户服务需求。

同时，我行推出一系列关于疫情对经济金融、社会发展影响的研究报告，撰写《新冠肺炎疫情对首都金融业的影响分析及对策建议》，提出政策托底、短长结合、共克时艰、化危为机的系列建议，在疫情期间为监管部门提供决策参考。

一、 服务国之策

我行服从服务国家战略，深刻把握新发展阶段，深入践行新发展理念，着力构建新发展格局，支持实体经济高质量发展，推动区域协调发展，支持绿色环保经济，充分发挥金融资源定向、精准配置的特点与优势，为国家发展贡献力量。

（一）助力实体经济

我行坚持以服务实体经济为根本，充分发挥在服务民营企业、中小企业、小微企业方面的优势，不断优化体制机制，为实体经济发展提供更好的综合金融服务。

1. 服务民营企业

我行多年来在民企服务方面形成了特色优势。报告期内，我行持续升级战略客户机制，建立账户规划体系及数字化系统，全面落地“五位一体”服务团队与“1+3”作业模式，推动更高层级与密度的客户对接，推进链式、一体开发，探讨客户专属解决方案，以综合服务满足客户多元化需求，推广战略民企优质服务样本。

案例：青岛分行精准服务战略民企

青岛分行与总行联动成立专属服务小组，为某总行级战略民企客户提供定制化综合金融服务，以发债为切入点，运用资产证券化业务盘活存量资产、提升客户黏性，使用跨境并购延展业务合作层面，利用并购贷款业务实现与战略民企客户的全面深度合作，开发过程中通过规划制订、高层互动和专业创新等方式，以投行赋能带动业务快速全面开展，取得了良好的成效。

案例：“银企同心，共战疫情”——太原分行助力战略民企融资

2月14日，在获悉某战略民企融资需求后，太原分行按照“特事特办、急事急办”的原则，仅用15个小时完成授信发起、审批和放款，为其发放新增“抗疫”贷款2,000万元，并利用专项优惠利率，为企业降低融资成本，成为疫情期间首家为该企业提供新增融资的金融机构。

案例：郑州分行积极扶助战略民企客户抗击疫情

2月14日，了解到某战略民企生猪饲料供应资金需求后，郑州分行立即启动“绿色通道”，分行风险、评审、产品、运营条线和经营机构联合响应，按照“配置专人、特事特办”的原则，为其顺利发放贷款2亿元，用于其疫情防控期间购买生猪饲料，确保该企业生产经营正常进行，保障疫情期间的民生供应。

2. 深耕中小金融

报告期内，我行深入推进“中小企业民生工程”，面向科技创新型中小企业推出“萤火计划”，举办线上投资峰会，为中小科创企业对接股权资本，以“认股权+综合服务”模式，有针对性地提供定制化、精准化的周期适配服务；面向中小基础客户启动“携手计划”，组建专门团队定期对中小企业基础服务进行监督和提升。2020年，“萤火计划”累计签约企业1,270户，与110家股权投资机构建立合作关系。

案例：“萤火计划”客户线上路演 共话未来

3月26日，我行举行“萤火计划”客户线上路演峰会，来自全国的近30家投资机构与30余家“萤火计划”抗疫先锋企业代表共200余人相聚线上，深入交流疫情形势下抗疫先锋企业投资热点问题。我行协助优质科创企业与投资机构做好业务对接，为银企、银投、投企合作搭建平台，共话未来，共谋发展。

案例：北京分行高效推进科创贷业务

北京分行大力优化中小特色客群开发策略，高效推进科创贷业务，设置中小专业推动团队和中小科创贷评审通道，建立“三驾马车”（专业评审团队+专业产品推动团队+11家信贷试点专营机构）推动体系和“1+3+1”（授信+投行、交易银行、现金管理+公私联动）综合化开发营销体系，以科技化手段加强中小特色客群开发过程管理和质量管理。2020年共审批新一代信息技术、节能环保和生物医药产业“科创贷”企业26户，贷款规模达15.87亿元。

3. 扶持小微企业

我行按照“轻型化、场景化、综合化、专业化”模式，细分小微客群，实施“结算+财富+授信”全维度开发，实现小微结算服务有力突破；推广“纳税网乐贷”等小额信用贷款，加快场景金融建设，满足小微客户多元化融资需求。报告期末，普惠型小微企业贷款余额 4,527.62 亿元，全年发放普惠型小微企业贷款额 5,538.99 亿元。

案例：厦门分行举办“彼此相连·夜市嘉年华”活动

在持续抓好常态化疫情防控的同时，我行启动“2020 小微金融特别服务年”活动，厦门分行“彼此相连·夜市嘉年华”活动为全国首站。活动邀请 20 余家小微商户共同“摆摊”，行业范围包括餐饮、母婴、服装等多个民生品类，共同“乐活”城市夜经济，同时邀请知名网红达人在活动现场直播带货，支持本地小微商户线上推广商品，获得广泛好评。

案例：深圳分行硬核举措力撑小微企业

深圳分行以科技助推发展，推动互联网金融平台获客、审批、放款、贷后管理网络化。其自主开发的客户尽调系统，实现现场准确定位、线上填报审批、后台数据化管理，客户开户变更等待周期缩短一半。疫情期间，深圳分行对受疫情影响严重的小微企业减费让息，免收贷款客户提前还款费用，是持续执行提前还款免罚息政策的少数商业银行之一。

案例：海口分行探索小微创新综合服务模式

2020 年 5 月 21 日，海口分行与国家税务总局海南省税务局共同签署了“线上银税互动”合作协议，8 月 27 日，仅 2 个月后海口分行便正式上线“纳税网乐贷”产品，为化解海南优质小微企业融资难、融资贵问题贡献民生力量，进一步提升了分行小微业务市场竞争力。

（二）保护生态环境

我行坚决落实国家绿色发展要求，深入推进生态文明建设，不断完善绿色金融体系，大力发展绿色信贷，支持节能环保、清洁生产、清洁能源等产业发展；

将绿色环保的理念融入公司的采购、运营中，持续减少运营过程中的碳足迹；倡导绿色低碳循环发展理念，积极参与环保公益活动。

1. 发展绿色金融

(1) 加大绿色信贷投放

我行以绿色发展理念为指引，积极践行在《中国银行业绿色信贷共同承诺》中作出的郑重承诺，将绿色信贷理念贯彻于信贷工作的各个环节。

报告期末，我行绿色信贷余额 526.69 亿元，在全部贷款中余额占比 1.4%，较年初上升 0.45 个百分点。

报告期内，我行绿色贷款主要投向四大类：基础设施绿色升级（占比 55.26%）、节能环保产业（占比 16.31%）、清洁能源产业（占比 14.40%）和生态环境产业（占比 8.70%），在全部贷款中合计占比 1.40%。其中，支持应对气候变化贷款 436.20 亿元，占比 82.82%。绿色贷款资产质量保持良好，不良率低，项目贷款环评达标率达 100%。

绿色信贷节能减排量

指标	2020 年
折合节约标准煤（万吨）	43.24
减排二氧化碳当量（万吨）	76.72
减排化学需氧量（万吨）	76.61
减排氨氮（万吨）	0.98
减排二氧化硫（万吨）	2.86
减排氮氧化物（万吨）	0.51
节约用水量（万吨）	52.11

(2) 支持淘汰落后产能

我行严控“两高一剩”行业信贷投放，加快退出落后产能。坚持环境评价“一票否决”制，持续强化绿色信贷全流程风险管控。截至报告期末，受理否决/续议“两高一剩”项目 15 个，金额合计 75.51 亿元；全行“产能过剩”行业贷款余额 547.25 亿元，较 2019 年末减少 45.50 亿元。

(3) 助力节能环保产业

我行充分发挥金融对低碳绿色经济的支持作用，利用信贷投放调节手段，积极支持绿色、循环和低碳产业发展，对水电、风电、天然气、节能装备制造等绿色产业重点行业和领域定制差异化标准和要求，积极创新丰富绿色金融产品，改善绿色金融服务，支持传统行业绿色转型，为节能环保类产业提供更多金融支持，探索绿色金融和低碳金融的发展之路。

案例：首单“应对气候变化”专题绿色金融债券成功发行

7月29日，由我行主承销的国家开发银行首单“应对气候变化”专题“债券通”绿色金融债券成功发行。发行过程中，我行充分调动行内外客户资源，鼓励外部投资机构认购，有效投标总量近50亿元，对于债券的顺利发行发挥了重要作用。发行“应对气候变化”专题绿色金融债券是我行加快绿色金融发展战略布局的有效实践，此次债券所募集资金主要用于低碳运输等绿色项目，助力打好蓝天、碧水、净土保卫战。

案例：助力新能源汽车发展 支持绿色环保经济

2020年12月，我行贯彻新发展理念，与某新能源汽车行业龙头企业展开广泛合作，围绕企业主体及上下游，累计信贷投放超过20亿元，服务上下游供应链客户近100户，支持新能源环保产业发展。

(4) 参与绿色金融交流

2020年，作为亚洲金融合作联盟成员，我行参与组建亚洲金融合作联盟绿色金融委员会，参加了由国家节能中心、中国节能协会节能环保金融联盟和中国钢铁工业协会组织的钢铁行业超低排放与节能技改、绿色金融供需对接活动，寻求与钢铁企业的绿色金融合作机会，助力钢铁行业绿色发展。

2. 推进绿色运营

(1) 坚持绿色采购

我行严格执行《中国民生银行供应商管理办法》及《中国民生银行集中采购管理办法》，建立集中采购信息公开机制，鼓励供应商将劳工标准、环境保护、职业健康安全及商业道德等方面的要求纳入其管理体系中，积极向供应商传达绿

色采购理念，促进供应商改善企业环境行为。报告期内，我行不断强化集中采购价格、质量、供货、服务等方面管理，并在工程项目、IT 设备、办公家具、办公用品、印刷品、显示屏、网点建设等多个采购项目的招标要求中，明确了绿色准入条件和评价标准。

（2）倡导绿色办公

我行倡导“节约成本、提高效益”，践行绿色办公理念。报告期内，我行印发了《自助设备类固定资产报废处置计划的通知》，与集采供应商签订《专业机具处置销毁承诺函》，做好自助设备专项资产处置工作。鼓励分行节约采购，延长固定资产更新周期，提高资产使用效率。报告期末，全行达到使用年限仍能正常使用的耐用固定资产原值达 312,900 万元，全年节约成本 59,451 万元。推行无纸化办公，提倡会议材料电子化，提倡废弃办公用品回收，双面打印；选购照明节能设备，随手关灯；加强办公车辆日常维修，减少油料损耗；及时更换水龙头，杜绝跑、冒、滴、漏和长流水现象，减少水资源浪费；弘扬倡导“厉行勤俭节约，反对铺张浪费”，通过刊发倡议书、滚动宣传栏、张贴海报强化宣传教育。报告期内，办公废弃电脑回收量 5.52 吨¹，视频会议 467 次²。

办公能耗

指标	消耗量
办公用水量（吨） ³	242,537
办公用电量（度） ⁴	38,591,578
天然气（立方米）	1,225,398
汽油（吨）	53.65
柴油（吨）	72.96
热力消耗量（百万千焦）	5,254.48
二氧化碳排放总量（吨）	27,274.07

¹ 统计口径为电子耗材类废弃物、电子产品废弃物两项数据合计

² 统计口径为会议系统中提取及线下临时会议数据合计

³ 统计口径为在京 7 个办公区上报统计局数据

⁴ 统计口径为在京 7 个办公区上报统计局数据

案例：我行召开“厉行勤俭节约 反对餐饮浪费”专题组织生活会

2020 年 9 月，我行各部室党支部召开“厉行勤俭节约 反对餐饮浪费”专题组织生活会，深入学习习近平总书记关于厉行节约、反对浪费的系列指示批示精神。全体党员率先垂范，通过全面引导教育和自查自省，将勤俭节约意识内化于心，并通过长效机制制度建设，促进民生员工将节约行为落在实处、细处，外化于行。

(3) 绿色银行建设

我行办公场所和营业网点建设坚持绿色、节能、环保原则，主要功能区域主材选用不锈钢板、LVT 石塑地板等硬质无机、具有良好环境兼容性的绿色材料，达到“健康、环保、安全、无毒无害、防尘防火、可降解”目的。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，照明功率密度值(LPD)低于现行国家标准《建筑照明设计标准》(GB50034-2013)规范规定的目标值。

案例：绿色云计算数据中心项目建设

北京市顺义二期云计算数据中心项目在建设过程中充分利用外电源容量，最大化满足 IT 负载需求，严格按照国标 A 及 Uptime Tier IV 标准设计，达到绿色建筑二星标准。项目采用蓄冷罐无故障运行，利用削峰填谷达到节能节电的目的，预计年节约电费 370 万元；冷却塔补水充分利用市政中水，以节约用水。

3. 践行环保公益

我行积极组织环保公益活动，引导员工参与环保实践，开展垃圾分类、植树造林、公益跑等环保活动，倡导爱护环境、绿色低碳的生活方式，促进社会可持续发展。

案例：“野生动物保护”主题嘉年华

2020 年新冠肺炎疫情触发公众对野生动物保护的关注，全国人大常委会立法全面禁止非法野生动物贸易。为推动普及野生动物科学保护理念，我行携手非营利公益组织守望自然野生动物发展研究中心，在联名卡、非金权益、公

益捐赠等方面通力合作。9月26日，我行举办“野生动物保护”主题嘉年华暨公益联名卡发布会。该卡旨在传播保护野生动物及其生存环境，维护生物多样性，创造人类与自然和谐相处的文化，重点发展青年与青少年客户，通过会员体系、公益积分、参与国内外野生动物保护项目等方式，为青少年与野生动物保护事业架起桥梁。同时定制专属的线上直播课堂、野生动物知识竞赛、野生动物保护大课堂等公益活动，优秀的志愿者客户有机会获得参与国内外野生动物保护项目的名额。

发布会期间，我行与合作伙伴共同发布全球野保志愿者平台，并组织野生动物保护公益跑、公益义卖等活动，借助我行渠道优势，提升公众野生动物保护意识。

（三）促进协同发展

我行紧密围绕国家区域协调发展、城乡协调发展战略，加大重点地域和“三农”领域的信贷投放力度，做好资源配置，为国民经济提质增效注入金融活水。

1. 聚焦重点区域

报告期内，我行紧密围绕服务京津冀一体化、长江经济带、粤港澳大湾区、成渝双城经济圈等国家重大战略区域建设，召开多场区域规划研讨会，科学谋划区域经营策略。

案例：重庆分行植根巴渝沃土 助力区域经济高质量发展

重庆分行紧抓中央建设成渝双城经济圈的战略机遇，通过债券投资、银行账户直投、理财、PPP等创新金融服务模式，全方位支持重庆区域基础设施建设，近三年合计金额超过480亿元。不断加强渠道拓展，在重庆开展“区县战略”“利民强镇”计划，不断扩大服务覆盖面，延伸现代金融服务触角。积极发展科技金融，拥抱数字建设，依托大数据、云计算、移动互联网等技术，为广大客户提供普惠金融服务，重庆分行互联网客户已突破160万户。

2. 支持“三农”发展

我行积极服务“三农”，参与有利于城乡协调发展的重大项目建设，聚焦“两新一重”，参与地方政府专项债的发行服务与项目支持，提供针对项目建设全周期、多主体的综合金融服务。同时，不断探索村镇银行的可持续商业模式，优化村镇银行管理体系和机制。截至 2020 年底，我行共设立 29 家村镇银行，营业网点 85 个；贷款有效客户数 51,685 户，总资产共计 374.87 亿元，各项贷款余额 226.34 亿元。

案例：发布“民生农场”权益平台，助力企业复工复产

我行通过整合全国优质农产品资源，激活银行全渠道客户资源，成功打造出特色农产品权益服务平台——民生农场。

作为我行在金融创新服务现代农业、服务实体经济、服务民生需求方面的新探索，民生农场在 2020 年共计吸引 170 余家商户入驻，在扶持小微企业拓展线上商业模式方面发挥了重要作用。

案例：普惠金融 建设美丽新农村

綦江村镇银行对扶贫小额信贷采取“能贷尽贷”政策，坚持“5 万元以下、3 年期以内、免担保免抵押、基准利率放贷、财政贴息、县建风险补偿金”的政策要点，推出“民生小精灵”扶贫小额信贷产品，助力脱贫攻坚工作。截至 2020 年末，该行金融精准扶贫贷款惠及 522 户，余额 740 万，其中扶贫小额信贷 495 户，余额 422 万元。

二、 聚焦稳健经营

我行坚持党建引领，把党的领导融入公司经营的各个环节；完善优化公司治理，防范化解金融风险，严格管理规范经营，让严管合规的企业文化成为我行的核心竞争力；推进环境、社会、治理（ESG）管理，坚持客户至上、为股东创造价值的同时，主动改善 ESG 治理，促进 ESG 沟通。

（一）坚持党建引领

2020 年，我行以党的建设为统领，深化理论武装，夯实基层基础，推进正风肃纪，全面加强党建工作，把党的政治优势、组织优势和制度优势转化为发展优势，促进民生银行健康可持续发展。

1. 思想政治建设

我行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，以党的建设为统领，深化理论武装，全面落实新时代党的建设总要求，扎实推进思想政治建设工作，持续学习贯彻习近平总书记和党中央、上级党委的重要指示精神，强化党员干部教育培训，确保政治方向明、政治定力强。充分发挥民生银行党校网上平台优势，目前已上线《习近平谈治国理政》第三卷、《中国制度面对面》等 299 门课程，参与学习人数达 5 万人，28 万人次⁵。

2. 推进组织建设

我行积极推进党组织建设，充分发挥各级党委、各基层党组织的政治功能和组织功能，层层压实责任，以高效执行力推进总行党委的各项决策部署落地见效。

我行把加强党的领导与完善现代企业制度紧密结合起来，推动党建工作与经营发展深度融合、同频共振，切实把党的领导融入公司治理各个环节，充分发挥党组织领导核心和政治核心作用，落实党委“三重一大”事项决策机制和重大事

⁵ 三项党建课程数据为党校（网上党校）数据

项党委前置研究制度，坚持抓基层打基础，持续推动基层党组织全面进步、全面过硬，开展党支部标准化规范化建设；建设高素质干部队伍，开展支部书记、党务工作者培训；始终坚持把政治标准放在首位，严把党员发展质量关，认真做好发展党员工作。

3. 全面从严治党

我行不断增强推进全面从严治党、全面从严治行。报告期内，我行深入开展党章和党规党纪教育，从总行领导班子做起，从总行机关抓起，各级领导干部以身作则、以上率下，坚决遏制“四风”，大力整治形式主义、官僚主义。全行上下严格执行中央八项规定，员工日常管理做到纪律严明、目标清晰、赏罚分明，在全行营造出实干奉献、简单高效的工作氛围。

（二）优化公司治理

报告期内，全行上下大力倡导“合规经营就是核心竞争力”的理念，围绕董监事会治理、夯实内控基础、推进法制建设、加强股东沟通、健全风控体系等方面，优化公司治理体系，依法依规展业，强化从业人员行为约束，提升经营理念和银行文化，走好稳健经营、可持续发展道路。

1. 董监事会治理

我行按照《公司法》和《商业银行法》有关规定，制订《公司章程》及其配套制度，明确股东大会、董事会、监事会和经营管理层职责分工，构建了科学、完善的现代公司治理架构。股东大会为最高权力机构，董事会为决策核心，监事会为监督核心，经营管理层负责日常经营管理。“三会一层”按照法律法规、监管制度规章及本公司章程的规定，合规运行。截至 2020 年底，董事会由 17 位董事组成（4 位董事任职资格尚待中国银保监会核准），其中股东董事 9 人、独立董事 6 人、执行董事 2 人。2021 年 1 月 22 日召开的 2021 年第一次临时股东大会选举袁桂军先生为执行董事，截至目前董事会由 18 位董事组成（5 位董事任职资格尚待中国银保监会核准），其中股东董事 9 人、独立董事 6 人、执行董事 3 人。

2. 夯实内控基础

我行持续完善内控合规体系，进一步强化制度建设，优化总分行制度体系，开展针对印发超过 5 年、试行超过 2 年的总行制度优化，确定 530 项制度修订或废止，更新并推动落实分行展业制度清单；建立合规强制培训机制，组织开展合规强制培训，共计 4.4 万人通过。组织开展“学准则、净生态、守底线”全员教育活动，共计 6 万人次参加。各分行开展合规培训共计 268 场，参与员工达 7.8 万人次。

3. 推进法制建设

报告期内，我行出台第二个法制能力提升三年规划《2020-2022 法治能力提升实施方案》，进一步推进全行法治能力建设，落实行动计划，抓好过程督导，强化绩效监督，同时进一步开展法律宣传引导，增强全员法治意识和法治能力，提升依法经营管理实效。总行清理了业务制度流程与业务规则，出台了重点业务法律风险管理规范，推进三道防线法律风险管理，提升业务全流程法律风险管理。报告期内，我行开展法律培训共计 2,391 次，参与人次达 245,237 人次。

我行进一步强化层次清晰、有机运转的反洗钱内控机制，设立反洗钱管理部，深化反洗钱内部检查、考核与问责机制，加快反洗钱系统建设和技术开发工作，夯实反洗钱工作基础，持续开展反洗钱宣传培训。报告期末，我行共组织开展反洗钱培训 18,749 次，参与人数 59 万人次，宣传活动受众超 514 万人次，进一步提升员工及社会各界反洗钱意识。

我行积极推进反腐倡廉工作，清廉金融文化宣教工作有序、有效进行。报告期内开展反腐败培训 466 次，制作并播放《中国民生银行员工职业操守警示片》，警示内容聚焦 24 项金融从业人员违规违纪违法高风险事项，实现全行机构、人员双覆盖，锻造“不敢腐、不能腐、不想腐”行风行纪，营造风清气正的氛围。

4. 加强股东沟通

我行重视与投资者的交流沟通，通过召开股东大会、业绩发布电话会议、投资者现场交流会等多种途径满足投资者沟通诉求，保障中小股东表达意见和诉求的权利。2020 年，我行共举办 3 场股东大会，接听股民热线 100 余次，回复上交所 E 互动重点问题 143 个，解答投资者关心的问题，与市场保持密切联系。

我行严格按照监管规则要求，以投资者需求为导向，主动与监管部门保持密切沟通与联络，合规、高效、真实、准确、完整、及时地履行了信息披露义务。全年在上海证券交易所和香港联合交易所披露 A 股临时公告 105 份，H 股公告 127 份，其中包括海外监管公告 85 份。完成 2019 年年报、2020 年季报、半年报以及 2019 年《环境、社会及管治报告》和《社会责任报告》的披露工作，在沪市主板上市公司 2019-2020 年信息披露工作评价中最近四年来首次获得 A 级。我行 2019 年年报在国际年报大赛（LACP）评选中荣获银行业金奖、最佳 50 强中文年报和技术成就奖。

5. 健全风控体系

报告期内，我行不断强化全面风险管理统筹，持续完善风险管理三道防线，实现机构、人员和业务品种的风险管理全覆盖，不断夯实信用、市场、操作、流动性、声誉等风险管理能力，保持资产质量平稳和资产结构稳健向好，保障股东、员工、客户的长远利益，实现股东价值最大化，荣获 2019 年亚洲银行家“全面风险管理成就奖”。

围绕强化信用风险管理、流动性风险管理、声誉风险管理、信息科技风险管理，我行密切关注经济金融市场流动性变动情况，落实各级声誉风险管理要求，不断优化信息科技治理体制，加强信息安全防御体系建设，提升信息科技风险识别、监测、控制水平。

我行不断强化风险数据管理工作，建立风险数据管理体系，制定《中国民生银行风险数据管理办法》《中国民生银行风险数据标准管理实施细则》，明确了风险数据管理工作的治理机制及流程要求。对大量外部风险数据开展新增采购及续约的日常管理工作统筹，整合多个部门的应用需求，提升风险数据管理效果。

我行通过线下培训、线上直播、集中授课、案例分析、互动实践等多种方式，开展风险绩效促进 3.0 培训、年度风险政策培训、绿色信贷培训、国别风险与限

额管理专项培训、理财子公司全面风险管理培训等专项培训。2020 年，全面风险培训 15 次，共 28,151 人次参加，提升了全行风险管理专业化水平。

（三）推进ESG管理

我行高度重视 ESG 工作，把落实 ESG 管理作为促进稳健可持续发展的重要抓手，大力支持普惠金融、绿色环保、扶贫助弱事业，将 ESG 理念融入经营，ESG 工具用于管理，提升我行履行社会责任的意愿和能力。

1. ESG治理

我行董事会设立董事会战略发展与消费者权益保护委员会，在委员会工作细则中明确了普惠金融、消费者权益保护等 ESG 议题相关内容，并将审议经济、环境和社会公益事业等社会责任履行情况纳入董事会工作职责，将 ESG 治理上升到公司战略层面。董事会通过定期听取汇报和审阅报告，研究和讨论 ESG 事宜，指导和监督管理层开展相关工作，确保 ESG 管治的有效性。为积极应对资本市场 ESG 新要求、新变化，我行在报告期内开展了价值管理提升项目，董事会审阅了《中国民生银行价值管理提升报告》，进一步推动完善 ESG 管理。

公司相关部门组成 ESG 工作组，落实 ESG 具体工作。各级分支机构在 ESG 工作组的指导下，开展当地的 ESG 工作，确保本公司各项业务涉及的 ESG 风险得到妥善管理、ESG 责任得到切实履行。

2. ESG沟通

我行重视与利益相关方的沟通与对话，了解利益相关方的需求，将利益相关方关注的社会、环境议题作为 ESG 报告和社会责任报告披露的重点，并在制定社会责任规划、策划社会责任项目时参考利益相关方意见，及时回应利益相关方关于 ESG 工作的问询。2020 年 3 月，我行发布了《中国民生银行 2019 年度环境、社会及管治报告》《中国民生银行 2019 年度社会责任报告》，系统披露我行的 ESG 理念、实践。

主要利益相关方关注议题和沟通回应渠道

主要利益相关方	重点关注 ESG 议题	主要沟通及回应渠道
政府监管部门	环境及天然资源、气候变化、产品责任、反贪污及社区投资	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	气候变化、雇佣、产品责任及反贪污	公司股东大会、信息披露、定期公告、投资者热线
客户	产品责任	客户满意度调查、95568 热线、厅堂投诉、信访
员工	雇佣、健康与安全、发展培训及劳工准则	职代会、员工活动、员工幸福指数测评
社区及非政府组织	环境及天然资源、气候变化及社区投资	志愿者活动、社区宣教、环保行动
供应商	供应链管理及反贪污	公开招标程序、供应商评审、供应商热线

三、 追求价值增长

我行将数字金融作为全行重点的转型方向，开展以技术驱动的数字化转型，实施全方位数字化创新改造，以零售业务作为数字化转型重点，打造敏捷高效、体验极致的数字化银行。全行员工树立“以客户为中心”的服务理念，将赢得客户的长期信任和尊敬作为主要目标，持续提升服务客户的专业能力。

（一）拥抱数字金融

我行坚持科技赋能，加快推进数字化转型步伐，实施全方位的数字化创新改革，各业务条线深度融合客户生活场景，为客户提供多元化服务，创新金融产品，开拓新型业务模式，提升金融服务智能化水平。

1. 坚持科技赋能

报告期内，我行制定并推进《科技金融战略发展规划》落地，成功上线分布式核心系统并稳定运行；34 家分行 120 个特色业务顺利投产，全行数据质量有效提升；大力建设金融及非金融场景生态，上线自动化产品，完善支付结算，赋能业务发展；推出开放银行门户，发布 4 大类、16 小类、220 多个 API；积极构建数字化运营体系，开展精细化运营，实现智能营销；打造全流程风控管理平台，建成 7 类数据化智能风控场景、13 种标准化模式，落成首家智慧银行。

案例：我行落成首家“智慧银行体验店”

2020 年 12 月 16 日，我行首家“智慧银行体验店”在北京中关村正式亮相。“智慧银行体验店”以“金融+科技+生态”融合为建设理念，利用“5G 网络”“大数据”“物联网”等八类新型技术，覆盖银行服务的方方面面，实现线上与线下、金融与非金融、销售与服务、厅堂与家居的高度融合，为客户打造“看得见”“摸得着”“带得走”的全新智慧型服务体验。

案例：成都分行推动金融科技创新

成都分行积极践行科技金融，深化数据治理，推动重点领域大数据规模化

应用，成功入围成都首批 6 个金融科技创新监管试点应用，数字化创新工作室获得中国金融工会“全国金融系统劳模和工匠人才创新工作室”授牌，孵化创新应用 10 余项。

2. 打造创新产品

我行积极探索应用 5G、AR/VR、人工智能、大数据、物联网等先进技术，在业内首家推出 5G 手机银行，联动手机银行、远程银行与线下网点，实现全渠道服务融合，为客户提供不间断、零接触、有温度、优质高效的全新金融服务体验。

我行面向不同客群建成齐全丰富的移动金融服务体系，针对零售客群打造个人版、小微版、至简版、5G 版手机银行；针对对公客群差异化需求，构建企业版、中小版、同业版、供应链金融版等定制化服务体系；推动民生通行证开放式用户体系迭代升级，推出“中国民生银行+”微信小程序，开放手机银行平台服务与技术能力。报告期内，我行零售线上平台用户数为 8,238.47 万户，对公线上平台用户数为 263.68 万户。

我行着力创新移动支付业务，加快建设民生付收银台，支持各主流支付方式，实现 PC、移动端等多渠道覆盖；收付易新增分账结算、担保结算等功能，满足商户多元化支付结算需求；同时推出商户线上进件台、支付风控平台、支付权益平台，实现网络收单商户入网的全线上化管理，进一步提高支付风险监测和防控能力。

直销银行建设起“云银行”生态平台，已上线 600 余个标准化 API 接口，为 1,000 余家商户提供金融服务；开发基于自主大数据风控能力的快易贷产品，提升服务大众客群的能力；开展“基金优先清算模式”创新。报告期末，直销银行客户数达到 3,327.30 万户。

远程银行服务模式持续迭代升级，通过不断丰富个人远程银行服务场景，契合客户痛点服务需求，优化服务流程，为客户提供非接触式金融服务体验。2020 年，远程银行（视频）服务客户 472.5 万人次，客户满意度达 99.5%。

案例：5G 手机银行 开创数字金融新时代

2020 年，我行在业内首推 5G 手机银行，第一次将 5G 技术应用于移动金融领域，颠覆了传统手机银行服务模式，联动手机银行、远程银行与线下网点，实现全渠道服务融合，着力打造灵动的视觉体验、丰富的内容服务、流畅快捷

的语音交互入口、专业的远程银行服务、个性贴心的人工智能服务、优化升级的安全防护等亮点功能，为客户提供不间断、零接触、有温度、优质高效的全新金融服务体验，标志着我行在数字化转型征程中迈出了坚实一步。

案例：“民生快易贷”加速互联网贷款业务创新升级

2020年9月10日，我行重点产品“民生快易贷”正式上线。该产品坚守风险审慎原则，借助大数据和人工智能等技术，实现线上化批量获客、智能化营销，具有全线上无接触申请、开放式营销获客、精准化风险控制等特点，可为广大用户提供方便、快捷的金融服务。

案例：手机银行 APP 首批实现与支付宝二维码互联互通

2020年5月，我行手机银行 APP 条码支付实现与支付宝二维码互联互通，突破了条码支付行业壁垒，成为国内首批支持该功能的商业银行。一方面，商户无需改造系统，即可支持不同的 APP 扫码付款；另一方面，我行手机银行二维码支付使用场景实现有效拓展，手机银行活跃度得到大幅提升，移动支付市场份额持续增长。

案例：济南分行科技赋能小微企业

为解决小微企业疫情期间融资问题，济南分行主动加强线上金融服务，以科技赋能全面提升疫情期间普惠金融服务的覆盖面、安全性和满意度，为小微企业提供足不出户的“不见面”金融服务，推出“云快贷”“网乐贷”“小微普惠信用卡”等快速融资类产品，满足小微客户用款需求，保障小微企业正常开展经营活动。

3. 保障业务安全

我行以国家法律法规、行业标准及规范为准则，探索实践覆盖物理域、网络域和认知域的新型“全域防护”形式，认真推进落实“三化六防”要求，提供集团一体化的信息安全防护。报告期内开展全行网络安全攻防应急演练 5 次，工单服务满意率为 100%。

同时，我行加紧建设“两地三中心”灾备体系，重点完成 6 套系统灾备建设，进一步优化系统灾备架构，有效提升灾备切换效率。报告期内，开展 7 次 IT 灾备演练，1,000 余人次参与其中。

（二）提升客户体验

我行把“以客户为中心”的理念融入服务文化、营销文化、信贷文化、风险文化、合规文化中，为客户提供一体化综合金融服务；建立“一个民生”业务协同体系，打破业务壁垒，实现全行供应链大中小微的一体化规划与营销、一体化产品与服务，与客户融为一体，为客户创造价值，实现共同成长。

1. 保障服务质量

我行扎实做好基础业务，提高专业化、标准化能力，给客户提供更加友好、人性化的银行服务体验。报告期内，我行不断建立健全标准化厅堂服务体系，持续推动业务流程便捷化，丰富服务模式，扩大服务范围，提升客户触达效率；在各网点设置爱心座椅、爱心窗口，为老弱病残等特殊客户群体及应急性业务开通方便、快捷的办理通道，全方位、零距离地为客户提供全流程金融资讯与服务。

案例：我行推出“民生磐石”系列产品

为满足广大客户对稳定收益的财富产品需求，我行适时推出产品运行稳健、回撤控制良好、尊重市场规律的“民生磐石”系列产品。报告期末，建议持有期 6 个月以下的磐石系列产品平均年化收益达 6.6%；建议持有期 12 个月以下的磐石系列产品平均年化收益达 7.5%，“民生磐石”系列产品得到了广大客户和专业人士的双重认可。

案例：民生惠企，与您一起

为了让广大市民、企业更加了解公司金融解决方案，温州分行推出“民生惠企说”系列宣传视频，内容包括公司金融、金融市场等，通过“情景剧+公开课”的形式，为广大企业和市民介绍特色金融产品和服务。视频上线后，累计播放量突破百万次。

案例：青岛分行推进“单一窗口”金融服务，助力国际贸易便利化

青岛分行创新模式，通过“单一窗口”实现企业在线申请开立保函、在线查询产品可用额度，并生成电子合同文本，经线上化出账流程，足不出户，即可开出电子保函至受益人海关，帮助企业打通税费支付和担保支付渠道。报告期末，青岛分行“单一窗口”服务客户近 1,400 户。

案例：广州分行多措并举贴心服务客户

广州分行不断丰富客户服务内容，传递温暖。母亲节期间，分行为女性客户定制养生礼盒，倡导防疫养生两不误；打造线上花艺沙龙，邀请专业花艺师线上教学，和客户一起制作装点家居的温馨作品，保持积极向上好心情；举办健康沙龙，特邀名医线上分享如何提高免疫力、增强体质等。

2. 保护客户权益

我行先后制定《中国民生银行消费者权益保护管理办法》《中国民生银行总行部室消费者权益保护考核评价管理办法》《中国民生银行消费投诉处理管理办法》《中国民生银行重大投诉应急预案》等专项制度，并严格执行和落实。报告期内，总行制定、修订消费者权益保护相关业务制度 36 项，各分行制定、修订消费者权益保护相关细则 291 项。

为更有效保护客户账户安全，我行进一步优化“安全账户锁”功能，向 1,017 万客户发送安全账户上锁提示短信，有效防范借记卡伪卡盗刷风险，保护客户账户资金安全，并根据客户短信回复意愿，主动为 12.8 万账户加安全账户锁；通过网络隔离、安全评审、代码审计、渗透测试、数据安全管理等手段，保护各业务系统客户信息；将办公网、生产网、互联网进行了“三网分离”，部署一系列安全防护设备，严防客户信息流出。

我行持续推动客户投诉问题的快速、高效解决，强化投诉溯源整改，我行围绕客户主要投诉问题展开分析，通过建立闭环的客户问题解决机制，围绕事前、事中、事后等环节，落实相应问题改善，推动客户问题解决。报告期内，95568 渠道接获的客户投诉数目 19,066 起，投诉办结率 99.8%，客户满意度 98.8%。

案例：个性化“信用卡安全锁”服务 安全保障更便捷

为了向持卡人提供更为安全、便捷、个性化的用卡体验，民生信用卡不断创新“信用卡安全锁”服务，持卡人不仅可以按照个人用卡偏好针对消费、取现、境外交易等指定类型交易上锁，还可根据用卡习惯设置每天固定时间定时上锁、单日上锁限额等个性化设置，限额内交易不受管控，超过限额即刻锁定，时刻守护账户安全。

3. 优化链式金融

作为股份制商业银行中率先部署供应链金融的机构之一，我行积极参与供应链金融生态圈优化工作，形成以“民生 E 链”为品牌的供应链金融综合服务体系，将金融产品嵌入到产业场景，实现供应链上信息、资金、产品的互通，为供应链核心企业、上下游企业提供融资、结算、现金管理等综合金融服务，精准服务供应链产业链完整稳定，提升整体运行效率，降低企业成本，提升产业链各方价值。

案例：票融 E 带来极致、高效线上体验

围绕供应链场景，基于核心企业信用，贴合供应链真实交易场景中高频、小额、分散的特性，我行为持有电子商业汇票的上游供应商提供线上化、智能化的快速贴现服务。客户可随时线上发起申请，业务操作简便，将银行业务受理时间缩短至几分钟，覆盖近千元至千万元规模的贴现需求，真正服务小额、分散的供应链交易。

案例：创新融资模式 助力核心企业上下游链式开发

为帮助某国内水暖卫浴行业市场龙头企业构建全产业链生态圈，提高竞争力，我行基于供应链核心企业的上下游链式开发，采用新供应链线上融资模式为其上下游中小微企业提供融资支持。2020 年 5 月至今，我行为该企业的 40 家上游中小微企业发放 168 笔供应链金融线上业务，涉及金额 8,014 万元，平均单笔融资金额 47.7 万元，有效解决链上企业融资难题，大大提升客户融资便捷性和满意度。

4. 普及金融知识

报告期内，我行组织开展“3·15”宣传周、守住钱袋子、金融知识万里行、金融知识普及月等金融知识普及活动。面对 2020 年疫情防控的特殊情况，我行创新活动的内容和形式，整合各类“非接触式”宣传渠道，构建了参与主体立体化、参与形式多样化的宣教体系，荣获银保监会评选的“3·15”优秀组织单位、“2020 年联合宣教活动”优秀组织单位称号。

案例：金融知识普及月 金融知识进万家

2020 年 9 月，全行开展 2020 年“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”活动。我行充分利用数字化手段，聚焦民生重点金融知识，积极探索金融知识普及的新载体、新渠道、新模式、新内容，共计开展宣传活动 5,596 次，参与活动网点 2,300 余家，参与活动员工超过 3.5 万人次，活动触及消费者超过 2,200 万人次，发放线上线下各类宣传资料 1,500 余万份，获媒体报道 881 次。

案例：上海分行创建“魏老师说消保”特色宣教品牌

2020 年，为打破因新冠肺炎疫情导致的“厅堂主阵地”宣教困局，上海分行开拓线上宣教新阵地，创建“魏老师说消保”特色宣教品牌，设计“魏老师”动漫原型形象，通过微信公众号推送“魏老师说消保”金融知识，实现月月有重点、期期有主题，确保在疫情防控期间宣教工作不落档、接地气，有创新、有力度。

四、 厚植文化理念

我行积极树立外向型、进取型企业文化。对内用文化共识凝聚全行改革发展合力，打造风清气正的职场环境，形成“简单、务实、高效”的工作氛围，建设“一个民生”协同体系。对外积极承担社会责任，在文化公益、社区共建、扶贫助弱等多个领域积极回馈社会，与利益相关方休戚与共。

（一）致力人才立行

我行变革体制机制，深化重点领域、关键环节改革，激发全行人员干事创业的活力动力。建立客户为中心的组织体系，充分激发组织活力，以员工发展为导向，启动绩效考核和薪酬制度改革，搭建专业技术序列体系，完善青年员工成长激励制度，建立市场化选人用人机制。

1. 保障员工基本权益

报告期内，我行采取多项措施保障员工权益，进一步建立健全员工关系管理体系，完善劳动争议协商调解机制，优化劳动合同管理及薪酬福利体系，严格按照规定执行社会保险、公积金、企业年金等多种保障项目，构建和谐劳动关系。

我行以职工代表大会为核心推进民主管理，各级工会不断夯实以职代会为基本形式的民主管理制度，审议通过《中国民生银行员工考勤休假管理办法（2020年修订）》等方案，通过监督信箱、监督热线、建言献策交流会等多种手段，为广大员工提供畅通的民主管理渠道，切实保障员工的知情权、参与权、表达权、监督权。

我行积极加强安全生产制度建设，开展多种形式的安全教育培训，定期组织开展突发事件应急预案演练以及消防疏散演练，强化安全监督检查等，进一步夯实安全管理基础，保障员工的生命健康安全。报告期内，全行各级机构组织安全培训教育 2.32 万次，累计 554,547 人次参加；开展各类安全应急演练次数 4,975 次，累计 138,262 人次参加。

员工权益绩效

指标	2020 年	2019 年	2018 年
报告期末员工总数（人）	56,653	56,295	55,649
女性员工比例（%）	54.52	54	54
女性管理者比例（%）	37.7	37.94	37.62
少数民族员工比例（%）	4.52	4.53	4.57
社会保险覆盖率（%）	100	100	100
劳动合同签订率（%）	100	100	100
香港分行当地员工比例（%）	71.98	82.88	54.98

案例：杭州分行举办“红十字救护员”认证培训

2020 年 8 月至 11 月，杭州分行举办“红十字救护员”认证培训活动，覆盖分行全辖 52 家营业网点、120 余名厅堂及机关员工，通过创伤救护、烧烫伤、心肺复苏术、AED 使用、海姆立克急救法等知识的教学和实操，帮助参训人员更加全面地掌握急救理论和实操技能，参训员工全部获得专业资质。

2. 搭建人才成长舞台

（1）畅通晋升通道

报告期内，我行启动人力资源体制机制改革，秉持“能者上、优者奖、庸者下、劣者汰”的用人导向，建立“职位能上能下、薪酬能高能低、人员能进能出”的选人用人机制；重塑“按需设岗、以岗定价、岗变薪变、按绩取酬”的岗位定价薪酬分配制度，形成价值导向的激励文化；印发《专业序列体系建设改革方案》，全面推进专业序列改革工作，建设符合全行改革转型和经营发展需要的专业人才队伍，营造尊重专业、尊重价值创造、尊重奋斗精神的良好企业文化，为民生银行转型发展提供持续动力。

（2）优化培训体系

报告期内，我行在人力资源体系改革总体框架下，配合专业序列建设，面向新入职员工、专业岗位员工及管理人员健全设定科学系统的培训体系和多元化的

系统培训课程，着力加强复合型人才培养，结合实际创新培训形式，健全专业序列课程体系，扎实做好人才培养工作，为全体员工提供优质的发展平台和成长环境。2020 年，我行各级机构组织 2,643 个培训项目，各类培训累计参加人数 620,289 人次；在线课程总量达 2,086 门，员工学习总时长为 439.6 万学时；组织 11 次资格认证考试，参与人数 146,849 人次。

案例：慧聚民芯，扬帆起航

2020 年 9 月 18 日至 9 月 20 日，我行“扬帆”“民芯”两个计划的管培生集中训练营在北京总部开展，共计 112 位管培生参与集训。来自不同专业背景的应届生通过“大咖面对面”和“分组课题制作”环节，进一步了解企业文化，培养客户思维、场景洞察及团队协作能力，持续赋能员工成长。

3. 创造员工幸福生活

(1) 传递温暖关怀

我行切实关心女性员工、困难员工、离退休员工的工作和生活；全面落实女性职工权益维护，制订《中国民生银行共建“女职工关爱室”管理实施办法》；关怀困难员工，做好特困员工帮扶工作。报告期末，共有 498 家分行设立女职工关爱室，工会送温暖人数 167 名，其中困难职工 43 人、单亲困难女职工 6 人，共计发放 105.5 万元⁶慰问金，切实解决员工的现实问题，使每一位员工感受到民生关爱。

(2) 平衡工作生活

我行注重员工工作与生活的平衡，组织开展网络运动会、生日会、亲子活动、DIY 活动、健康讲座等丰富多样的员工活动，打造健康、可持续的工作环境和积极向上的工作氛围。

案例：开展员工幸福指数测评，推动银行文化改革

报告期内，我行组织开展员工幸福指数测评，全行 54,604 人参测，测评参与率和有效率创历史新高，员工体验积极正面，对改革充满期待。通过创新

⁶ 员工关爱的五项数据为工会口径数据，非全行总数

性、定制化指数模型，充分体现员工特征、精准匹配民生战略、全面反映民生文化。根据测评数据特邀专家进行深层解读，将数据作为我行文化建设的重要参考；在信用卡中心、上海分行、重庆分行 3 家机构，实施“竹海计划”2.0，通过集中培训、跟踪式辅导、中期复盘，提升中基层管理者领导力，有效落地幸福实事工程；举办“员工幸福能力成长营”，助力员工幸福成长并促进员工与他人、与组织的连接，营造良好的职场生态，提升组织运营效能。

（二）倾情回馈社会

我行积极履行社会责任，充分发挥自身优势，优化公益服务体系，开展扶老助残、特教支教、教育支持、文化公益、社区发展等活动，鼓励员工投身志愿服务，以实际行动倾情回馈社会。

1. 引领文化公益

（1）支持当代艺术

我行持续资助北京和上海民生现代美术馆，推动文化公益发展。

2020 年，民生美术机构积极响应国家政策，严抓疫情防控，克服不利影响，疫情期间恢复重启，全年累计举办展览活动 8 个，公共教育活动 127 场，直接惠民 64 万人次，疫情期间实现“零感染”。

各美术机构持续推陈出新，北京民生现代美术馆举办年度重大展览“绵延——变动中的中国艺术”，展现中国当代艺术 40 多年的发展历程，在全国首推当代艺术常设展，并围绕展览主题开展公共教育活动 30 场；上海民生现代美术馆举办以“随物生心”年度大展为亮点的 7 场展览，开展公共教育活动 97 场，吸引线上线下 60 万人次，其中《诗歌来到美术馆》《不可见的美》分获 2019 年国家文化和旅游部“优秀公共教育项目奖”及“优秀展览奖”提名奖。

案例：VR“虚拟美术馆”荣登学习强国平台

民生美术机构在应对疫情影响的同时，积极探索数字美术馆建设，加强与抖音等新媒体视频平台合作。上海民生现代美术馆创新性采用 VR 技术全景记录艺术作品，同步专家解说导览，打造“虚拟美术馆”。先后举办“无界美术

馆/三魂七魄 VR 展”“无界美术馆/随物生心 VR 展”等线上展览，通过“艺术+科技”的 VR 观展模式，获得社会大众广泛认可，荣登学习强国平台，探索文化传播新方式。

(2) 弘扬传统文化

我行致力于弘扬和保护中华优秀传统文化，通过创新文化主题产品，参与文化公益、文化宣传活动等途径，向社会大众传扬历史文化，加强文化保护。

案例：非遗主题卡赋能文化

信用卡中心发行非遗主题卡，延续与文化主题结合的创新模式，与非物质文化遗产绣品进行结合，同时设计积分捐赠权益，与中国妇女发展基金会合作，助力非遗保护项目，以金融手段赋能文化传承。

案例：骑行穿越丝绸之路 展现文化历史底蕴

2020 年 9 月，“民生银行杯”陇越骑联 2020 穿越丝绸之路（国际）山地自行车多日赛在甘肃举行。兰州分行鼎力支持赛事举办，比赛将体育与金融深度融合，搭建丝绸之路上国家间合作交流的桥梁，聚焦、展示甘肃深厚的历史文化底蕴、旅游资源和经济实力，为中国体育事业发展贡献民生力量。

2. 参与社区共建

我行积极推进社区建设，依托运营地分支机构，加强与社区沟通，开展特色社区公益活动，组织助学济困、扶老助残、关爱弱势群体等公益活动，为建设和谐社区贡献力量。

案例：“民生宝宝·爱心义卖”亲子活动捐助贫困学子

2020 年 5 月 31 日，哈尔滨分行联合黑龙江省青少年发展基金会，开展第四届“民生宝宝·爱心义卖”线上公益亲子活动，26 组爱心家庭捐赠 50 余件义卖品，筹得善款 2,460 元，用于帮扶贫困学子。

案例：走进特殊人群 践行青年担当

2020 年 11 月，太原分行“菁英理想+”民生青年成长训练营开展“党建带团建”社会公益实践活动，志愿者们走进山西省脑瘫康复医院、山西省儿童

康复中心、山西心予康复园、太原安定医院，向特殊人群送上礼物和祝福，呼吁社会大众关爱特殊群体。

3. ME公益创新计划

(1) 响应社会呼唤

2015年，我行发起“我决定民生爱的力量——ME公益创新计划”，旨在搭建一个具有高度公信力的平台，遴选出公益社会服务领域的创新团队，在给予资金支持 and 能力助推的同时，让公益创新方案切实落地。

“ME公益创新计划”将“责任”与“创新”进行有机结合，旨在资助具有创新性、有发展潜力的公益组织和项目，解决他们筹款压力大、项目执行经验与能力不足等困难，支持他们开展公益创新实践。

在资助方向的选择上，“ME公益创新计划”始终紧跟国家号召、人民需要和社会热点，不断提升社会影响力和覆盖面。六届“ME公益创新计划”累计为135个公益项目提供总计6,600万元的创新资助基金，项目覆盖全国30个省（市、区），直接受益人数24万人，包括外来务工人员、心智障碍群体、残障群体、留守人员、失独老人、流动儿童、乡村中小学生、教师等。

2020年开启的第六届“ME公益创新计划”对照“十四五”规划中“巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接”“健全多层次社会保障体系”“发挥第三次分配作用，发展慈善事业”“完善帮扶残疾人、孤儿等社会福利制度”等具体要求，积极承担时代赋予的新使命，确立了精准扶贫、社区发展、青少年教育、健康福祉和生态文明5个支持领域。

(2) 优化项目管理

“ME公益创新计划”自开展以来，不断完善组织架构，优化管理流程，使项目分工更合理、操作更科学，逐渐形成了成熟、可推广的运作模式。2020年，第六届“ME公益创新计划”收到NGO组织提交的有效项目申请262份，经过资料整理及资格审查，共221个项目进入评审阶段，评审出40个项目进入现场答辩和为爱点赞环节。最终有20个项目入选“新模式项目”，获得每家50万元的创

新资助资金；5 个项目入选“新机构项目”，获得每个项目 20 万元的创新资助资金。

(3) 传播公益声音

“ME 公益创新计划”旨在将公益事业做得更有广度、更有温度、更有深度，使公益声音在全社会广泛传播。2020 年，“ME 公益创新计划”上线纪录片，视频曝光量近 6,000 万，播放量超过 500 万次。

评审中设立“为爱点赞”环节，以“ME 公益创新计划”为载体，拉近公众和民生银行、公益项目、公益机构之间的距离。第六届“ME 公益创新计划”，公众为爱点赞微网站 7 天公众总计点赞 944,371 个。

同时，为鼓励受助机构进行自我宣传，传播公益声音，主办方对接微博和抖音，搭建传播平台，匹配传播流量资源，帮助入围机构在传播平台上创建作品进行项目展示和话题宣传。2021 年 1 月 4 日-1 月 11 日，“ME 公益创新计划”微博话题阅读量达 2,395 万次，抖音话题参与量达 316.2 万次。

未来展望

2021 年是“十四五”规划的开局之年，我国将全面开启建设社会主义现代化国家的新征程。

百舸争流，奋楫者先。作为全国第一家民营银行，民生银行将继续充分发挥民营体制机制优势，牢牢抓住新的历史机遇，应对变局、开拓新局；主动践行社会责任，塑造民生银行良好的社会形象，进一步提升核心竞争力，为加快构建双循环新发展格局贡献民生力量，以优异成绩庆祝中国共产党成立 100 周年。

坚持党的领导 全面从严治行

加强党建引领，推动全面从严治党、全面从严治行向纵深发展，完善管思想、管作风、管纪律从严管理制度，压紧压实管党治党责任，从严从实强化监督执纪，不折不扣抓好整改落实。

改革重点领域 提升市场竞争力

加强顶层设计和整体谋划，深化体制机制改革，加强各项改革关联性、系统性、可行性研究，最大限度调动干部员工参与改革、投身改革、支持改革的积极性，平稳有序推动各项改革落地，全方位提升我行市场竞争力。

融入国家战略 打造区域化特色和优势

围绕“十四五”规划建设，积极响应国家战略，围绕重点区域布局，找准定位，明确业务开发重点，创新提升，强化区域一体化协同，在重点区域主动研究、大胆探索，先行先试，形成区域特色和优势。

金融科技融合 加快数字化转型

将数字金融作为重点转型方向，推进全行数字化转型步伐。坚持科技赋能，全面提高传统业务的质效，打造体验极致的智慧银行；创新金融产品，构建生态化、平台化的新型商业模式；全面推进产品、营销、渠道、运营、风控、决策等数字化转型和线上线下一体化融合，让金融服务更加普惠、更加智慧、更加便捷，为更多客户提供更好的金融服务。

变革银行文化，塑造良好形象

全行上下转变观念，凝聚共识，推动 ESG 相关理念、工具融入经营管理，提升银行文化理念体系，坚定打造“一个民生”特色品牌体系，推动银行文化与品牌形象同步提升。更加积极承担社会责任，把践行社会责任变成自觉行为，在绿色环保、扶贫助弱等公益事业多做贡献。在巩固拓展脱贫攻坚成果的基础上，继续发挥好金融的特点和优势，做好乡村振兴统筹衔接。

千里之行，始于足下。面对新时代、新要求，中国民生银行将立足新发展阶段，贯彻新发展理念，在革故鼎新中激发活力，在披荆斩棘中真抓实干，携手广大利益相关方，坚定不移地走好稳健可持续发展之路。

附录

附录一 关键绩效表

备注：财务数据及部分相关数据为集团口径，如有出入以年报为准。

经济绩效指标	2020年	2019年	2018年
总资产（亿元）	69,502.33	66,818.41	59,948.22
营业收入（亿元）	1,849.51	1,804.41	1,567.69
归属于母公司净利润（亿元）	343.09	538.19	503.27
基本每股收益（元）	0.71	1.22	1.14
纳税总额（亿元）	181.51	242.87	213.85
每股社会贡献值（元/股）	5.23	5.90	5.85
有余额民企贷款客户数（户）	12,726	7,176	7,647
民企一般贷款余额（亿元）	9,800.29	9,247.6	9,895.2
社会绩效指标	2020年	2019年	2018年
报告期末员工总数（人）	56,653	56,295	55,649
社会保险覆盖率（%）	100	100	100
少数民族员工占全员比例（%）	4.52	4.53	4.57
定点扶贫捐款（万元）	3,526.9	2,700	2,334
公益捐赠额（亿元）	1.78	1.78	1.75
环境绩效指标	2020年	2019年	2018年
产能过剩贷款率（%）	2.68	3.11	3.28
两高一剩项目否决涉及金额（亿元）	75.51	113.98	100.84
视频会议次数（次）	467	1,141	792

附录二 责任荣誉表

名称	评价活动及组织
《2020年中国企业精准扶贫案例50佳》	国务院扶贫办社会扶贫司
“决战决胜脱贫攻坚”精准扶贫优秀案例	人民日报
2020年中国企业300强社会责任发展指数银行业第一	中国社会科学院
2020年中国企业300强社会责任发展指数民企第一	
2019年银行业最佳精准扶贫贡献奖	中国银行业协会
2019年度银行科技发展奖	中国人民银行
2019年云闪付推广突出贡献奖	中国银联
2019年银联卡创新合作卓越奖	
2020年中国供应链金融优秀金融机构	中国人民大学中国供应链金融管理研究中心
2020年度中国益公司	腾讯新闻
金麒麟港股价值风云榜“2020年度最具社会责任上市公司”	新浪财经
第十八届财经风云榜“2020年度金融科技创新奖”	和讯网
2020年度企业社会责任奖	《上海证券报》
金禧奖2020优秀直销银行	《投资时报》
2020年“最佳金融创新奖”	《银行家》
2020年“卓越竞争力供应链金融服务银行奖”	《中国经营报》
2019年“全面风险管理成就奖”	《亚洲银行家》
2020年“最佳智能银行奖”	中国电子银行金榜奖
2020年“最佳手机银行创新奖”	
2020年度普惠金融业务银行	第十五届21世纪亚洲金融年会
2020年度十佳普惠金融创新机构	中国金融创新发展论坛
2020年度创新机构奖	第六届中国资产证券化论坛
2020年“活力慈善奖”	中国互联网公益峰会

2019年年报荣获银行业金奖	国际年报大赛（LACP）
2020年中国年度最佳雇主卓越成就雇主	智联招聘
2020年中国年度最佳雇主全国30强	
2020年中国100典范雇主	北京大学社会调查研究中心、智联招聘
2020年人力资源战略典范	
2020中国人才管理卓越典范奖	北森人才管理研究院、人大商学院
2020年度她时代非凡雇主	猎聘网

附录三 报告规范

报告时间范围：

2020年1月1日至12月31日，部分内容超出上述范围。

报告发布周期：

中国民生银行社会责任报告为年度报告。

报告组织范围：

报告覆盖中国民生银行股份有限公司总部及下属机构，为便于表达，在报告的表述中分别使用“中国民生银行”“民生银行”“我行”“公司”。

报告参考标准：

原中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》

中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》

上海证券交易所《公司履行社会责任的报告编制指引》

国家质检总局和国家标准委《社会责任报告编写指南》(GB/T 36001-2015)

中国社科院《中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR 4.0)》

全球报告倡议组织 (Global Reporting Initiative, GRI) 可持续发展报告标准

报告数据说明：

本报告所引用的2020年数据为最终统计数据，财务数据如与年报有出入，以年报为准。

报告保证方法：

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

报告语言版本和索取：

公司社会责任报告分中英文版，以纸质版和网络版两种形式提供。如需纸质版报告，请发电子邮件至csr@cmbc.com.cn，或致电010-57092056。网络版报告见网站www.cmbc.com.cn。

报告联系人：

曹雪森、施燕

中国民生银行总行办公室

Email:caoxuesen@cmbc.com.cn; shiyans8@cmbc.com.cn

附录四 鉴证报告



普华永道

2021/SH-0197
(第一页, 共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致：中国民生银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对中国民生银行股份有限公司（以下简称“贵行”）2020年度社会责任报告中选定的2020年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的 2020 年度贵行社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 直销银行客户数（万户）
- 绿色信贷余额（亿元）
- 两高一剩项目否决涉及金额（亿元）
- 报告期末员工总数（人）
- 社会保险覆盖率（%）
- 女性管理者比例（%）
- 定点扶贫捐款（万元）
- 视频会议次数（次）
- 工单服务满意率（%）
- 普惠型小微企业贷款余额（亿元）
- “萤火计划”累计签约企业（户）

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的2020年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2019年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

贵行编制2020年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

董事会的责任

按照编报基础编制2020年度社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

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



普华永道

2021/SH-0197
(第二页, 共三页)

我们的独立性与质量控制

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

本事务所遵循国际质量控制准则第 1 号，据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对 2020 年度社会责任报告关键数据发表结论。

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

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此，我们不会就 2020 年度社会责任报告中选定的 2020 年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制，发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2020 年度社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行和北京分行层面开展工作。我们没有对除贵行总行和北京分行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括：

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



普华永道

2021/SH-019/
(第三页, 共三页)

固有限制

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

结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何事项使我们相信 2020 年度社会责任报告中选定的 2020 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

本报告仅向贵行董事会出具, 而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

中国·上海市

2021年3月30日

附录五 关键数据编报基础

直销银行客户数（万户）：社会责任报告披露的直销银行客户数是指截至报告期末由中国民生银行直销银行通过中国民生银行直销银行专属渠道（手机银行、网上银行、微信公众号）、中国民生银行渠道（手机银行、网上银行、微信公众号）、中国民生银行信用卡手机客户端、中国民生银行小微银行渠道、中国民生银行营业厅及第三方合作公司等渠道，累计服务过的客户总数。

绿色信贷余额（亿元）：社会责任报告披露的绿色信贷余额是指报告期末中国民生银行用于投向节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级和绿色服务等领域的贷款余额的汇总数。

两高一剩项目否决涉及金额（亿元）：社会责任报告披露的两高一剩项目否决涉及金额是指报告期内被中国民生银行否决的涉及《中国民生银行绿色信贷管理办法（试行）》（民银发[2015]131号）中规定的“两高一剩”行业贷款申请金额。

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

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

女性管理者比例（%）：社会责任报告披露的女性管理者比例是指报告期末中国民生银行包括：

- 1) 高级管理人员：总行行领导、总行部门高管、分行高管、事业部高管等；
 - 2) 中级管理人员：总行部门处室中管、分行部门中管、支行/营业部中管、事业部部门中管等；
- 在内的管理人员中女性员工的占比。

定点扶贫捐款（万元）：社会责任报告披露的定点扶贫捐款是指报告期内中国民生银行对河南省滑县、封丘县定点扶贫捐赠的金额。

视频会议次数（次）：社会责任报告披露的视频会议次数是指报告期内中国民生银行总分行之间以网络视频形式召开会议的次数，包括通过线上及线下渠道预定的视频会议。

工单服务满意率（%）：社会责任报告披露的工单服务满意率是报告期内指中国民生银行服务被评为“很满意”及“满意”的工单数与工单总数的百分比。

普惠型小微企业贷款余额（亿元）：社会责任报告披露的普惠型小微企业贷款余额是指报告期末中国民生银行按中国银保监会口径统计的小微企业贷款余额，即单户授信总额1000万元以下（含）的小微企业贷款余额（包括小型微型企业贷款余额、个体工商户贷款余额、小微企业主贷款余额）。企业分类标准遵循工信部《中小企业划型标准》进行分类。

“萤火计划”累计签约企业（户）：社会责任报告披露的“萤火计划”累计签约企业是指截至报告期末累计与中国民生银行签订《萤火计划综合服务协议》及《萤火计划专项服务协议》的企业总数。

附录六 意见反馈

尊敬的读者：

本报告是中国民生银行向社会公开发布的第十四份社会责任报告，为了不断改进报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我们。

邮 寄：北京市西城区复兴门内大街2号，
中国民生银行总行办公室（100031）

您的信息

姓 名：_____

工作单位：_____

职 务：_____

联系电话：_____

传 真：_____

E-mail：_____

选择题（请在相应位置打√）

选 项	很 好	较 好	一 般	较 差	很 差
1. 本报告全面、准确地反映了民生银行对经济、社会、环境的重大影响？					
2. 本报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？					
3. 本报告披露的信息、指标、数据清晰、准确、完整？					
4. 本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？					

开放性问题

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

附录七 术语注释

根据上海证券交易所发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》的相关要求，结合银行业特征，2020年本公司的每股社会贡献值为5.23元。计算方式如下：

每股社会贡献值[5.23元]=基本每股收益[0.71元]+每股增值额[4.52元]

每股增值额=(纳税额+员工费用+利息支出+公益捐赠额)/期末总股本

项目	单位	2020年	2019年	2018年
一、增项				
1. 纳税额（为国家创造的税收，即企业所得税、增值税、营业税及附加等其他税金，不包括代扣代缴的个人所得税）	亿元	181.51	242.87	213.85
2. 员工费用（向员工支付的工资，即员工薪酬）	亿元	282.42	277.51	258.82
3. 利息支出（向债权人给付的利息，即利息支出总额）	亿元	1,513.69	1,527.81	1,586.67
4. 公益捐赠额（公司对外捐赠额，即捐赠支出）	亿元	1.78	1.78	1.75
二、减项				
公司因环境污染等造成的其他社会成本	万元	0	0	0
三、期末总股本	亿股	437.82	437.82	437.82
四、每股增值额	元	4.52	4.68	4.71
五、基本每股收益	元	0.71	1.22	1.14
六、每股社会贡献值	元/股	5.23	5.90	5.85

注：1. 以上数据均为集团口径。