

中國民生銀行股份有限公司

2024 年度

環境、社會及管治（ESG）報告

目錄

一、關於本報告	3
二、關於民生銀行	4
三、ESG 管治	5
ESG 管治架構	5
ESG 管理策略	5
利益相關方溝通	6
環境篇	8
四、環境責任，綠色發展護生態	8
踐行綠色金融理念	8
強化 ESG 風險管理	10
貫徹綠色運營，推行低碳辦公	17
環境績效指標	21
社會篇	23
五、以客為尊，用心服務創共贏	23
提升金融服務可及性	23
用心服務客戶	26
支持民企小微	30
敏捷開放共贏	33
關注金融消費者保護	35
加強數據與信息安全管理	42
六、以人為本，人力資源促發展	48
人才發展戰略	48
平等多元僱傭	54
員工健康安全	54
職場幸福體驗	56
人力資源發展績效指標	60
七、金融公益，情系民生暖社會	63
助力鄉村振興	63
暖心公益慈善	63
推動文化公益	65
治理篇	66
八、行穩致遠，強化合規控風險	66
強化合規管理	66
提升風險防控	67
商業道德監督	67
防範洗錢風險	70
關聯交易管理	72
深化採購合作	72
維護知識產權	74
附：聯交所 ESG 守則索引	75

一、關於本報告

報告簡介

本報告旨在披露中國民生銀行股份有限公司（以下簡稱“民生銀行”或“本行”）在環境、社會及管治（“ESG”）方面的管理及表現，以促進各利益相關方與本行進行充分的溝通。本報告應與《中國民生銀行股份有限公司 2024 年年度報告》“企業治理”章節、《中國民生銀行股份有限公司 2024 年度社會責任報告》《中國民生銀行股份有限公司 2024 半年度可持續發展（ESG）專題報告》以及載於公司網站的環境、社會及管治部分一並閱讀，以幫助讀者更全面地了解本行在環境、社會及管治領域的實踐和成效。

涵蓋期間

如無特別注明，本報告涵蓋期間為 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，為增強報告的可比性和完整性，部分內容向前後適度延伸。

報告範圍

本報告的披露範圍包含中國民生銀行股份有限公司總部及各分支機構，部分數據的範圍與口徑參考了《中國民生銀行股份有限公司 2024 年年度報告》。報告涉及數據的覆蓋範圍與計算方法已於報告中進行標注。

編制依據

本報告內容遵循香港聯合交易所有限公司發布的證券上市規則附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》（以下簡稱“《ESG 報告守則》”），編制內容索引載於本報告附錄。本報告已遵守《ESG 報告守則》載列的“不遵守就解釋”條文。

報告原則

本報告嚴格遵循《ESG 報告守則》之重要性、量化、平衡及一致性原則。

本報告內容經過系統的重要性評估，包括識別與本行相關的 ESG 議題，評估其重要性和相關性以及議題的範圍，檢視並回應利益相關方對本行 ESG 工作的關注。本報告涵蓋與不同利益相關方相關的重要事宜。重要性評估以及利益相關方溝通主要參與渠道的細節內容在“利益相關方溝通”中披露。

本報告參考了適用的量化標準和慣例，采用量化的方法對適用的關鍵績效指標進行披露，並對其計量標準、方法、假設及/或計算工具、以及使用的轉換因子（如適用）來源均已在相應位置進行了說明。本報告客觀披露正面及負面信息，不偏不倚地呈報本行報告期內的 ESG 表現。本報告的編制方式與往年保持一致，若存在可能影響與過往報告作有意義比較的變更，均已在對應位置進行了說明。如無特殊說明，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種。

確認及批准

本報告於 2025 年 3 月 28 日獲本行第九屆董事會第十一次會議審議通過。

二、關於民生銀行

中國民生銀行股份有限公司於 1996 年 1 月 12 日在北京成立，是中國第一家主要由民營企業發起設立的全國性股份制商業銀行，2000 年、2009 年先後在上海證券交易所（代碼：600016）和香港聯合交易所（代碼：01988）上市，現已發展成爲一家總資產逾 7.5 萬億元、淨資產逾 5,900 億元，分支機構 2,400 多家、員工超 6.3 萬名，擁有商業銀行、金融租賃、基金管理、境外投行、銀行理財等金融牌照的銀行集團。

成立 29 年來，中國民生銀行始終秉承“服務大眾、情系民生”的企業使命，聚焦“民營企業的銀行、敏捷開放的銀行、用心服務的銀行”戰略定位，堅持走市場化、差异化經營之路，努力建設一家特色鮮明、持續創新、價值成長、穩健經營的一流商業銀行，致力於成就“長青銀行、百年民生”的宏偉願景。

2024 年，中國民生銀行位居英國《銀行家》“全球銀行 1000 強”第 22 位，美國《財富》“世界 500 強企業”第 351 位；中國銀行業協會“中國銀行業 100 強”第 11 位，全國工商聯“中國民營企業 500 強”第 59 位。



民生銀行文化戰略體系

報告期內，本行在 ESG 領域的實踐受到政府部門、權威機構與主流媒體的廣泛關注，並獲得多項榮譽，包括：獲國際權威指數機構 MSCI（明晟）上調年度 ESG 評級至 AAA 級（全球最高評級），成爲國內首批獲得 AAA 評級的銀行；上榜央視“中國 ESG 上市公司先鋒 100”榜單、獲評上市公司協會 2024 年上市公司可持續發展最佳實踐案例、入選中國社會科學院“民營企業 100 強社會責任發展指數”民企十強、榮膺《銀行家》雜誌“2024 年度 ESG 金融服務創新卓越機構”等。

三、ESG 管治

本行致力於建立高水平的 ESG 管理體系，不斷完善 ESG 治理架構，強化踐行 ESG 理念，創新開展 ESG 實踐，將 ESG 全面融入公司治理和經營管理，持續提升 ESG 管理水平。

本行簽署《負責任銀行原則》，旨在通過主動對接可持續發展的國際標準，進一步履行可持續發展社會責任，推動經營管理轉型升級和高質量發展，提升公司價值和品牌形象。

ESG 管治架構

董事會聲明

本行董事會高度關注 ESG 工作，將 ESG 事項提升至公司治理的重要位置，從決策、監督、執行各層級，保障 ESG 事項融入公司治理各環節。董事會全面監督 ESG 政策及規劃的實施，持續完善 ESG 管治架構，定期審閱 ESG 報告和研討 ESG 事宜，指導和監督管理層開展 ESG 相關工作，審閱 ESG 管理目標進度，依法合規開展信息披露，持續提升 ESG 披露質量。董事會下設戰略發展與消費者權益保護委員會，負責審議經濟、環境和社會公益事業等方面履行社會責任的相關事項，向董事會提出專業意見和建議，監督 ESG 政策和規劃的執行情況，協助董事會督導高級管理層開展 ESG 相關工作。本行成立由董事長擔任組長、行長擔任副組長的 ESG 領導小組，設立由相關部門組成的 ESG 工作組，規劃、協調和推進 ESG 工作。

本行從戰略規劃高度推動 ESG 工作，持續完善 ESG 治理架構與工作機制，不斷完善高質量可持續發展體系。董事會在充分了解本行 ESG 工作成效與進展的基礎上，將達到全球同業最佳實踐作為 ESG 工作方向，會同管理層，在融資環境影響、消費者權益保護、綠色金融、普惠金融、商業道德等重點領域開展提升工作，設立相關 ESG 管理目標。本行於報告期內持續推動落實《中國民生銀行消費者權益保護五年發展規劃（2021-2025）》《中國民生銀行綠色金融五年發展規劃（2021-2025 年）》《中國民生銀行普惠金融五年發展規劃（2021-2025）》，並定期聽取相關工作報告，持續提升 ESG 質效。

2024 年 3 月，董事會及戰略發展與消費者權益保護委員會審議通過《中國民生銀行 2023 年度環境、社會及管治報告》，主動對標國際最佳實踐，向資本市場充分展示本行 ESG 特色。2024 年 9 月，董事會戰略發展與消費者權益保護委員會審閱《關於中國民生銀行 2024 半年度可持續發展（ESG）的專題報告》，持續提升 ESG 信息披露的專業性與準確性。

ESG 管理策略

2024 年是實施“十四五”規劃目標任務的關鍵之年，本行以《中國民生銀行五年發展規劃（2021-2025）》為未來全行轉型發展的行動綱領，積極推動 ESG 理念融入經營管理，不斷提升 ESG 治理水平，切實履行環境責任，創造社會價值。

在環境層面，本行堅持綠色發展，圍繞做優綠色金融的核心策略，發揮金融杠桿作用，助

力實現“雙碳”目標。本行防範環境風險，對高污染、高耗能行業限制信貸投放，對落後產能企業加快退出進度；聚焦節能減排、清潔能源、碳權交易、低碳科技、綠色生活等領域，搭建綠色金融生態圈，升級綠色金融產品體系，持續加大戰略投入；倡導綠色辦公，踐行綠色運營，並通過綠色採購推動供應商履行環境與社會責任。

在社會層面，本行加強產品創新，加大數字化產品應用，優化服務質量，注重消費者權益保護，不斷提升客戶體驗，用心服務客戶。本行重視人才發展，保障員工合法權益，以員工發展為導向，精準科學選人用人，加強青年人才培養激勵，為員工提供更加廣闊的學習、成長空間，幫助員工實現個人價值；積極承擔社會責任，踐行普惠金融，支持鄉村振興，在公益事業方面持續投入，不斷加強與社區溝通，支持社區發展，創造社會價值。

在治理層面，本行持續深化黨的領導與公司治理有機融合，不斷完善由股東會、董事會、監事會和高級管理層組成的“各司其職、各負其責、協調運轉、有效制衡”的公司治理機制，積極踐行現代公司治理理念，致力於探索建設符合民生特色的公司治理機制。本行持續健全全面風險管理體系，加強內控合規管理，高效推進公司廉潔體系、反洗錢合規體系建設，不斷健全信息披露機制，推動建立良好的利益相關方溝通機制。

利益相關方溝通

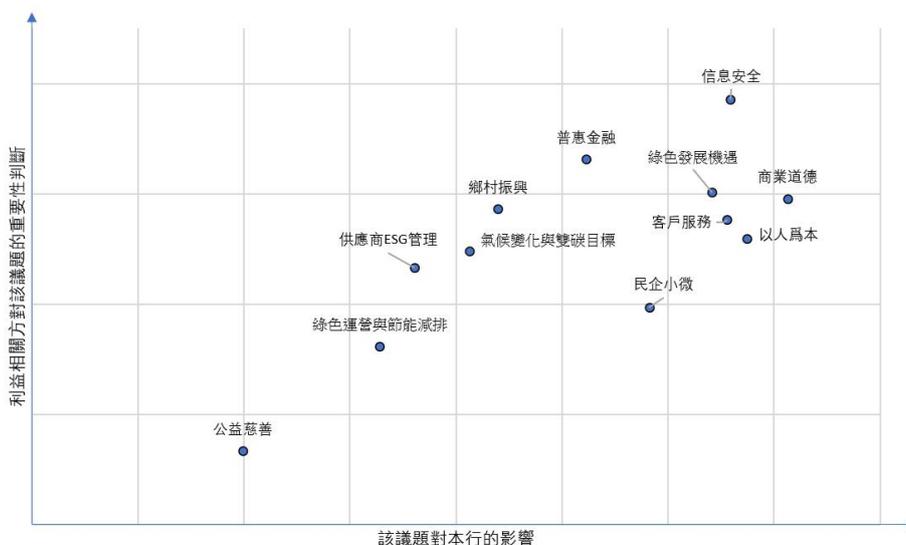
本行積極開展與利益相關方的溝通，通過設置長效溝通機制及時了解利益相關方的訴求並積極回應，將其重點關注的 ESG 議題作為本行行動方向和報告披露的參考。本行參考《ESG 報告守則》，基於自身業務特點，結合利益相關方群體特性，設置了不同的溝通渠道，了解其重點關注的 ESG 議題。下表列示了本行主要利益相關方、重點關注的 ESG 議題以及對應的溝通渠道。

主要利益相關方	重點關注 ESG 議題	主要溝通及回應渠道
政府監管部門	綠色發展機遇、氣候變化與雙碳目標、綠色運營與節能減排、鄉村振興、民企小微、普惠金融、信息安全、以人為本、公益慈善	政策諮詢、工作彙報、信息披露、常規檢查、監管機構會議、碳核査
投資人/股東	民企小微、普惠金融、客戶服務、商業道德	公司股東會會議、信息披露、定期公告、投資者熱綫
客戶	綠色發展機遇、氣候變化與雙碳目標、信息安全、以人為本、商業道德	客戶滿意度調查、95568 熱綫、廳堂投訴、信訪

員工	民企小微、客戶服務、信息安全、以人為本、商業道德	職代會、員工活動、員工幸福指數測評
社區及非政府組織	綠色發展機遇、氣候變化與雙碳目標、綠色運營與節能減排、鄉村振興、普惠金融、客戶服務、信息安全、以人為本、公益慈善、商業道德、供應商 ESG 管理	志願者活動、社區宣教、環保行動
供應商	鄉村振興、民企小微、客戶服務、信息安全、商業道德、供應商 ESG 管理	公開招標程序、供應商評審、供應商熱線

報告期內，爲了更深入和全面地了解內外部利益相關方對本行 ESG 議題重要性的反饋，本行針對股東及機構投資者、客戶、供應商及員工等利益相關方開展了問卷調研，邀請各方從自身角度評價各項 ESG 議題的重要程度，此次問卷調研作爲日常溝通渠道反饋的補充，爲本行 ESG 議題重要性評估提供了幫助和指導。

本行基於《ESG 報告守則》，結合公司董事會、管理層、員工和主要外部利益相關方的關注及建議，識別和評估了與本行相關的十二大重要 ESG 議題，排序如下：“信息安全”“商業道德”“普惠金融”“綠色發展機遇”“客戶服務”“以人為本”“鄉村振興”“氣候變化與雙碳目標”“民企小微”“供應商 ESG 管理”“綠色運營與節能減排”和“公益慈善”。各個議題所包含的內容在本報告中均有系統闡述。



2024 年度民生銀行重要性議題矩陣

環境篇

四、環境責任，綠色發展護生態

本行高度關注環境保護和氣候變化，積極響應國家建設美麗中國的倡議，主動識別“雙碳”政策帶來的風險和機遇，推動綠色金融發展戰略落地，支持綠色低碳、循環經濟和生物多樣性保護。本行將綠色金融及 ESG 管理作為五年發展規劃的重要內容和方向，董事會承擔綠色金融主體責任，積極部署綠色金融、氣候風險及 ESG 管理工作，審議綠色金融戰略規劃，定期聽取綠色金融執行情況報告、ESG 管理等重要事項報告，監督執行落實情況。

踐行綠色金融理念

本行圍繞“降碳、減污、擴綠、增長”的主線，落實國家綠色金融、氣候投融資、碳減排、煤炭清潔高效利用、設備更新改造、製造業中長期貸款投放等政策要求，統籌推進綠色金融發展和投融資布局，加大綠色金融領域信貸投放，切實服務實體經濟，促進本行高質量、可持續發展。

可持續發展產品與服務創新

本行積極支持對環境友好的融資需求，迭代可持續發展、綠色金融產品體系，全方位支持綠色金融發展。

綠色金融品牌建設。2024 年，本行持續完善總分行多層次綠色金融營銷體系，大力建設“民生峰和”綠色金融產品服務體系，聚焦細分場景、行業不斷創新融合，推出服務 CCER 碳市場、海洋經濟、林業產業鏈、新能源汽車等領域的金融綜合服務方案，加強碳金融產品模式創新，大力支持綠色低碳融資需求。同時，本行積極服務全國碳市場，為會員企業交易履約提供專業保障。

綠色金融產品創新。本行積極探索碳金融創新業務，推動落地可持續發展雙向掛鉤貸款、綠色融資項目評價掛鉤貸款、汽車碳足跡掛鉤貸款等多筆創新業務。

碳交易產品創新。本行支持碳金融、環境權益產品創新，修訂《中國民生銀行碳金融創新發展指引》，促進業務規範發展。全國碳市場正式啓動上綫交易以來，本行以碳交易結算服務為基礎，持續加強碳金融綜合服務創新：

- **創新區域碳金融服務**，推出青海“碳 e 貸”業務，服務青海省中小微企業。該業務依托企業“碳賬戶”數據，將貸款條件與企業碳減排數據掛鉤，隨碳減排成效提升而調整，有效緩解企業低碳發展的融資壓力，增強企業減污降碳的轉型動力。
- **創新碳掛鉤轉型貸款**，本行向某精細化工民營企業發放碳掛鉤轉型貸款，基於地區轉型金融支持目錄制定企業轉型目標，設立企業單一產品能耗強度的基準值，將公司實際產品能耗強度與貸款利率掛鉤，解決企業融資需求；激勵企業通過工藝升級減少碳排放，推動企業進行碳排放及相關轉型信息的披露，支持地區綠色金融創新

發展。

- **發放首單汽車碳足跡掛鉤貸款**，本行緊跟國家政策導向，與外部碳足跡計量機構共建“汽車產業鏈綠色金融聯合創新中心”，探索汽車領域綠色金融創新。本年度，本行向某汽車租賃公司推出與汽車碳足跡掛鉤的貸款方案，將貸款利率與擬採購汽車碳足跡水平進行掛鉤，碳足跡數據採用中國汽車產業鏈碳公示平臺 (CPP) 中碳量化和碳等級標識結果，切實探索推動綠色金融產品與服務創新。

綠色金融投資工具創新。本行與上海清算所聯合發布“上海清算所民生銀行綠色債券精選指數”及掛鉤產品。該產品精選全國銀行間及滬深交易所上市的綠色公募債券，涵蓋多種類型，堅持穩健投資策略，兼具廣泛、代表與優質性。該產品進一步豐富了本行的指數產品體系，為投資者提供了更加便捷的綠色金融投資工具，助力綠色債券市場高質量發展。截至 2024 年 12 月 31 日，指數成分券數量達到 531 只，市值總額超過 1.31 萬億元。

供應鏈綠色金融實踐。本行已與國家電網、南方電網等電力行業國央企達成深度合作，推出包括訂單融資、應收賬款融資在內的多種金融工具，幫助電力供應商解決生產資金短缺問題，以助力電力行業國央企布局充電樁網絡，為新能源汽車的進一步普及奠定堅實基礎。該實踐為供應鏈金融在低碳經濟中的應用提供了典範，助力國家實現碳中和目標。

民生銀行正式推出 CCER 碳市場金融服務方案

2024 年 3 月，本行舉辦“綠色無限 碳索未來——中國民生銀行 CCER (國家核證自願減排量) 碳市場金融服務推廣會”，正式推出聚焦碳市場客戶需求的 CCER 碳市場金融服務方案。該方案旨在助力市場各方參與碳市場、培育碳資產、開展碳交易、實現碳收益，提升 CCER 價值，促進企業自願減排，實現可持續發展。未來，本行將積極踐行綠色發展，履行 ESG 責任，與客戶、專業機構攜手，加大綠色金融供給，推動創新，共同打造綠色低碳發展生態圈。

綠色金融實踐

本行始終保持綠色發展的戰略定力，不斷完善綠色信貸管理體系，引導信貸資源投向綠色金融領域的優質客戶、優質項目和重點區域、重點行業、重點客群、重點產品，大力發展項目貸款、流動資金貸款、銀團貸款、並購貸款、綠色債券等傳統業務，加快發展碳金融、綠色消費貸、綠色信用卡、綠色理財、綠色基金等創新業務；同時，加強授信客戶的環境、社會與治理風險防範，實現整體綠色信貸業務的高質量、穩增長。

綠色信貸規模實現穩步增長。本行在年度綠色金融信貸政策指導意見中明確，圍繞六大產業 30 大類 211 子項，針對各細分領域發展成熟度、差异性，採取不同策略原則。重點支持清潔能源全產業鏈，高碳行業轉型逐綠，基礎設施綠色升級，生態農業、保護與修復，與綠色相關的衍生服務與技術等領域，對於高污染、高耗能的資源型行業以及產能過剩行業實行差異化管理，推動產業結構調整升級。截至報告期末，本行綠色融資餘額 4,115.64 億元，較年初增加 954.27 億元，增速 30.19%。其中，綠色貸款餘額 3,234.59 億元，較年初增加 592.18 億元，增速 22.41%。本行綠色信貸與清潔能源貸款增長繼續保持“兩個不低於”的態勢，信貸資產“含綠量”持續提升。

綠色信貸節能減排量折算	2024 年
折合節約標準煤（萬噸）	530.40
折合減排二氧化碳當量（萬噸）	1,221.37
折合減排化學需氧量（萬噸）	46.21
折合減排氨氮（萬噸）	1.23
折合減排二氧化硫（萬噸）	24.82
折合減排氮氧化物（萬噸）	25.65
折合節約用水量（萬噸）	1,077.96

綠色債券積極深化參與。2024 年，本行通過產品創新積極落實金融支持科技創新、促進共同富裕、推動綠色發展等國家戰略部署，共承銷發行各類創新型債務融資工具 61 只，規模達到 154.71 億元，其中支持承銷綠色發展類債券 22 只，規模達到 55.92 億元，募集資金用於低碳節能等綠色項目，並幫助 14 家企業發行人以綠色、低碳、可持續方式發展。截至 2024 年 12 月 31 日，綠色債券投資餘額 882.98 億元，同比增長 59.41%。

本行積極落實國家“雙碳”戰略，廣泛參與綠色金融相關的行業交流與研討。報告期內，本行參加亞投行（AIIB）綠色金融及 ESG 風險管理專題研討會，就轉貸業務 ESG 風險管理進行交流；並積極參與監管對氣候風險，環境、社會與治理風險，環境信息披露，投融資碳核算等內容的調研座談。

報告期內，本行榮獲綠色金融領域系列榮譽獎項，包括中國銀行業協會綠色信貸業務專業委員會授予的“綠色銀行評價先進單位”、《銀行家》雜誌社“2024 銀行家年度綠色金融創新優秀案例”、中國新聞社“2024 年度低碳案例”、綠色金融 60 人論壇“2024 年度最佳金融機構獎”等。

強化 ESG 風險管理

本行將 ESG 風險以及氣候風險納入全面風險管理體系，在信貸全流程管理中根據重點行業特點，明確 ESG 風險評估要點及管理要求，並定期開展監測、評價、考核。

ESG 風險管理架構

本行董事會承擔全面風險管理的最終責任。董事會風險管理委員會主要負責審議或審批全面風險管理相關事項，對銀行風險偏好和策略、風險管理情況及風險承受能力進行定期評估，同時負責監督高級管理層對信用風險、操作風險、合規風險、氣候及環境風險等各類風險的控制情況。

本行尤其重視防範 ESG 風險、促進綠色金融發展，報告期內修訂《中國民生銀行綠色金融

管理辦法》¹，明確全行綠色金融管理體系及董事會、高級管理層、相關部門和經營機構的職責分工和管理要求。

修訂《中國民生銀行綠色金融管理辦法》

- 明確了綠色金融管理體系。
- 董事會承擔主體責任、高級管理層負責組織實施。
- 相關部門牽頭推進三大綠色金融領域：業務支持、風險管理、自身表現。
- 各級經營機構負責執行落實。
- 規範董事會、高管層及各部門在綠色金融方面的職責分工、流程管理、內控要求、數據統計等工作。
- 董事會戰略發展與消費者權益保護委員會：負責審議全行綠色金融戰略、審議高級管理層制定的綠色金融目標和提交的綠色金融報告，監督、評估全行綠色金融戰略執行情況。
- 董事會風險管理委員會：負責綠色金融相關風險工作。
- 董事會薪酬與考核委員會：負責將綠色金融實施情況納入高級管理層績效考核。
- 董事會審計委員會：負責綠色金融相關審計工作。
- 成立綠色金融委員會：在執行層面成立綠色金融委員會，由副行長擔任主任，所有綠色金融相關部門作為委員，統籌推進本行綠色發展，並將 ESG 理念納入核心價值觀。
- 成立碳達峰碳中和辦公室：在執行層面成立雙碳辦，與民生銀行綠色金融委員會合並運行，統籌全行落實碳排放、碳強度政策要求，確保相關戰略舉措和目標的達成。

ESG 風險管理體系

本行積極響應負責任銀行原則、國家綠色金融、氣候投融资、碳減排等政策要求，致力於通過相關信貸業務，幫助客戶實現可持續發展，支持新能源等綠色產業發展。同時，本行將 ESG 風險因素融入現有信貸管理流程，嚴格審視貸款資金對環境和社會的影響。

本行關注 ESG 風險管理，已制定《中國民生銀行公司法人客戶環境、社會及治理（ESG）風險管理辦法》《中國民生銀行 ESG 風險盡職調查及合規審查清單》《中國民生銀行項目評估管理辦法》《關於明確 ESG 評級模型系統上綫前 ESG 風險動態評估管理要求的通知》等相關內部文件，範圍覆蓋對公類、零售類信貸、金融市場等投融资業務，指導並規範全集團 ESG 風險管理工作，為全行執行有效識別客戶 ESG 風險做好制度保障。

本行已建立覆蓋集團所有子公司、經營機構及各個業務種類（包括投資、融資業務）的 ESG 風險全流程管理體系，並建立了母行與子公司、總行與分行、行內收集與行外第三方采集的 ESG 風險多維度、立體式的信息收集機制，密切關注投融资業務活動中 ESG 風險因素對整體信用風險的影響，將 ESG 風險因素深度融入信用風險的評估審查流程。本行明確在盡職調查、合規審查、授信審批、合同管理、資金撥付、貸後管理等環節，執行 ESG 風

¹ 報告期內修訂《中國民生銀行綠色金融管理辦法》，于 2025 年 2 月發布。

險監管要求，加強對擬授信、擬投資客戶和項目的 ESG 風險管理，堅持環境評價“一票否決制”，持續跟踪監測，加強動態評估、風險敞口管理與名單制管理，並根據其 ESG 風險變化情況，及時採取相應的風險緩釋措施和預警處置措施。

本行將 ESG 風險納入投融資業務管理，根據客戶及其項目所處行業、區域特點，面臨的環境、社會和治理風險的性質和嚴重程度，在盡職調查、合規檢查、授信審批、合同管理、資金撥付、貸後管理等環節，要求各經營機構、相關職能部門及業務部門執行 ESG 風險的全流程管理，開展動態評估；對存在重大環境（氣候）、社會和治理風險的客戶實行名單制管理，並採取差异化風險緩釋措施。

報告期內，本行自主研發 ESG 評級模型工具，年內已上線並全行推廣應用，實現 ESG 合規清單審查及評級結果在放款、貸後管理中的線上化應用。該工具為一線人員提供 ESG 風險動態評估新視角，健全了“事前審慎把關、事中動態監控、事後綜合評估”的全生命周期 ESG 管理機制。已構建包含 16 個三級指標、198 個四級指標的 25 套特色 ESG 評級模型，完成近萬戶客戶 ESG 評級認定，並將 ESG 評級結果納入投融資全流程管理應用。

細分行業的信貸政策

本行統籌落實國家綠色發展與能源安全戰略，堅持“總量控制、結構調整”原則，實行差异化信貸政策，落實高碳行業有序轉型要求；開展加強高碳排放行業監測，增強風險預判能力，前瞻性建立風險暴露與處置機制；逐步壓縮退出“兩高一剩”行業低效、落後企業及產能，通過“白名單”方式適度增加對節能減碳、產業升級、安全高效等領域支持力度，穩步推進信貸結構綠色化轉型及客戶與資產的“雙優化”。

本行制定了分行業的信貸政策、授信指引、環境社會與治理風險評估標準及合規審查清單；開發分行業的 ESG 評級模型，通過信貸客戶或項目所屬行業，識別對應的 ESG 風險，差异化管控高能耗、高污染、產能過剩行業的信貸投放。

本行明確差异化授信策略、准入標準和風控要點等相關要求，優先支持清潔能源、清潔生產、節能環保、生態環境、基礎設施綠色升級、綠色服務等六大產業，制定了覆蓋能源、交通運輸、農林牧漁、采礦、油氣、原材料等 50 多個重點行業以及生物多樣性保護、鄉村振興等重點領域的信貸政策，持續促進各行業綠色低碳轉型，進一步助力社會經濟高質量發展。

本行緊跟國家政策、監管要求，定期回檢、適時調整、持續優化差异化信貸政策。本行在信貸政策中將節能環保產業作為優先支持領域，涵蓋高效節能裝備製造、環保裝備、資源循環利用等多個細分領域，並配置差异化授權，本行積極支持高效節能、環保、資源循環利用裝備製造，並結合轉型金融政策導向，聚焦“節能增效”業務機會，推動高耗能、高排放行業的生產工藝升級、節能環保改造。

截至報告期末，本行投向清潔能源產業貸款餘額為 724.09 億元，在全部綠色貸款中占比 22.39%，較年初增加 160.01 億元，增速為 28.37%。

重點行業信貸政策中對 ESG 風險的防控

行業	ESG 風險防控相關內容
能源行業相關的信貸政策	<p>明確總體策略、准入標準、風控要點，並結合國家碳減排支持工具及煤炭清潔高效利用再貸款政策導向，制定差异化信貸政策。積極支持清潔能源，擇優支持傳統能源行業龍頭、先進企業在節能減碳、產業升級、減量置換、兼並重組等領域的融資需求，加快低效落後企業及產能退出。明確對存在環境影響評價及污染物排放不達標、生態保護及移民安置不落實、危險廢物處置不到位等涉及 ESG 風險的項目不予提供信貸支持。如：要求水電項目須落實移民和生態保護方案，選址不得位於禁止開發區域；火電項目須防範環保成本上升風險以及新能源技術快速發展對於傳統火電的替代風險；焦化項目須防範環保指標不達標、缺乏《排污許可證》的環保風險。</p>
交通運輸業相關的信貸政策	<p>在安全、節能、環保等方面，要求授信客戶符合國家相關規定和標準，並建立與其規模相適應的環境保護與監管系統，定期開展環境質量監測活動。如：對涉及危險化學品的倉儲物流企業及項目不予提供信貸支持。</p>
農林業相關的信貸政策	<p>在農業生產領域，支持主要農作物生產基地、產業化經營的綠色食品生產基地龍頭企業和優質企業，具備規模優勢、品牌效應、納入農業等主管部門公布名單的農業產業化龍頭企業。在養殖領域，支持符合環保標準、擁有嚴格完善的疫病防治體系、質量檢驗控制體系的一體化的大型養殖企業。在漁業領域，支持實現規模化、集約化、可持續發展、技術成熟先進、產品市場需求量較大並擁有適宜養殖的優質水域資源的水產養殖企業。在林業領域，支持資源條件突出、具備規模化經營能力、國家及地方政府優先支持的林木育種及造林的政府主導項目。在農副食品加工領域，支持細分行業排名前列、技術設備先進、產業鏈條完整、上下游穩定、具備質量保障和抵禦價格波動風險能力的大型農副產品加工企業。</p> <p>明確對存在潛在食品安全隱患、生產場所環境不達標、安全生產檢測不合格、媒體及社會輿論有爭議的企業不予提供信貸支持。</p>
采礦相關的信貸政策	<p>明確規定授信客戶需落實立項、環保、排污、安全、土地等合規手續；礦山采選企業須取得采礦許可證、資源儲量核實報告、礦長安全資格許可證、民爆物品使用證等核心證照；對列入工信部淘汰落後產能企業名單內的，開采條件惡劣、品位低下的采礦企業，不予提供信貸支持。</p>
油氣相關的信貸政策	<p>對存在安全生產隱患、產能規模和環保不達標的客戶或項目不予提供信貸支持。</p>
原材料相關的	<p>明確要求以煤或石油為原料生產的授信客戶防範環保及排污風險，對</p>

信貸政策	環保不達標、能耗成本高的企業不得新增授信。
生物多樣性相關的信貸政策	<p>在年度信貸政策中明確要求支持生態保護與修復，重點關注我國生態系統保護與修復重大工程，國家自然保護區、國家公園景區、自然公園等的生態保護、綜合治理、建設修復及保護性運營項目，長江、黃河、珠江等流域重點城市周邊河段或湖泊污染治理項目；重點區域重點城市的土地綜合整治或土壤污染修復項目；經濟效益較好的礦山或采煤區生態修復項目；國家和地方重點支持的森林山地生態系統、河湖濕地生態系統、海岸海島生態系統、瀕危野生動植物保護項目、生物種質資源（含水產、林草、中藥、畜禽等）保護，生物多樣性保護重大工程、就地與遷地保護項目。</p> <p>本行在 ESG 評級模型指標中，基於氣候災害數據、地區碳排放強度以及生態敏感點信息，創新開發了“行業地理風險指標”，用於評估客戶所屬行業和所在省市的氣候、轉型和生物多樣性風險。</p>

2024 年，本行信貸政策進一步明確了對鋼鐵、水泥、有色金屬等對環境、社會有潛在重大影響的行業的 ESG 風險防控要點。具體包括：

- **火電、熱電聯產、鋼鐵、水泥、平板玻璃、有色金屬、石化、化工、航空行業：**重點關注溫室氣體排放總量及排放強度，以及火電企業的碳市場履約情況。
- **火電、鋼鐵、石化、水泥、有色、化工等行業及燃煤鍋爐項目：**重點關注企業大氣污染物排放濃度是否達標，是否安裝脫硫脫硝裝備，鋼鐵企業是否完成超低排放改造，化工企業是否實施防油氣泄露措施等。
- **造紙、焦化、氮肥、有色金屬、印染、農副食品加工、原料藥製造、制革、農藥、電鍍等行業：**重點關注廢水排放總量以及排放濃度是否達標。
- **農林牧漁、基礎設施建設、交通運輸、旅游觀光等行業：**重點關注經營所在地氣候災害發生情況以及企業的應急預案。
- **污水、垃圾、污泥及危險廢棄物等專業處理企業：**重點關注企業營業資質和合規經營情況，防範企業二次污染風險。
- **化工、石化、有色金屬、煉焦、造紙以及電子等行業：**重點關注危險廢物轉移和處置情況，重點審查危廢處置商的資質。
- **煤炭開采、石化、化工、建築施工等行業：**重點關注企業的安全生產制度建設和管理措施以及員工的職業病防治措施。
- **貿易零售和服務業企業：**重點關注產品質量管理制度與措施、以及產品召回和客戶投訴等問題。
- **建設項目貸款：**重點關注項目在環保、安全等方面的批文和實施驗收情況，積極關注項目在建設過程中的“三同時”制度履行、安全管理措施執行情況，以及與社區居民在征地拆遷、生態補償等方面的利益一致性問題。
- **可能造成社會穩定、公眾利益潛在重大影響的特殊客戶（如核電項目、居民密集區垃圾焚燒項目、大型水電項目等）：**重點關注選址、放射性流出物及污染物排放、危化物品及廢棄物貯存與轉運、項目建設與運行安全等情況。

ESG 風險的評估流程

授信盡調環節，識別 ESG 風險。本行制定《ESG 風險盡職調查及合規審查清單》，進一步明確客戶和項目涉及的環境、社會、治理三方面的盡職調查要點，覆蓋火力發電、水泥製造、平板玻璃、石化、鋼鐵、造紙、有色金屬、化工、民用航空等九大高碳行業和核能發電、水力發電、城市垃圾焚燒發電等三大對社會穩定、公眾利益產生潛在重大影響的行業。ESG 盡職調查內容包括但不限於：污染物及廢棄物排放管理、產業准入政策、經營許可、安全生產和職業健康相關證照、企業負面信息、節能審查意見、社會穩定風險評價等，並要求授信調查人員在盡職調查意見中明確 ESG 風險分類（低風險/中風險/高風險）。為確保調查情況真實，在 ESG 風險識別環節，本行將結合主管部門、征信機構、監管部門等多渠道的信息進行交叉驗證與分析。

本行對於高碳行業大中型客戶的綜合授信、項目貸款、並購貸款，要求做更進一步的環境評估。例如，針對電解鋁及有色金屬行業綜合授信盡調報告，本行要求在報告中評價企業環境影響；針對電力、煤炭、石油煉化行業的固定資產貸款盡調報告，本行要求在報告中分析促進環境保護的可靠性和合理性。

對不符合國家產業政策的落後產能企業，以及在環保、質量、安全、技術等方面不達標、存在重大環境和社會風險企業，本行明確嚴禁新增客戶准入，並壓縮退出存量客戶。對於社會和環境友好型的企業，本行利用數據化手段，通過簡化流程、充分授權等方式，不斷提高服務效能。

授信審查環節，估測 ESG 風險。本行制定了 ESG 合規審查文件及要點清單，明確了客戶和項目涉及的環境、社會、治理三方面的合規文件清單及合規審查要點，覆蓋九大高碳行業與三大關乎公眾重大利益的行業，並明確要求須對客戶（項目）資料的完整性、合規性和有效性進行逐一審查。

本行明確要求需審查授信申報機構是否提供 ESG 盡調清單。對於未達到上述要求的申請，在對公信用風險系統中錄入審查意見並執行“流程退回”，要求經營機構進一步補充完善；對於 ESG 風險分類為中風險或高風險、或無法確定 ESG 風險分類的客戶，要求出具 ESG 合規審查意見，包括 ESG 總體評價和客戶應采取的 ESG 風險管理措施。其中，對出具負面審查意見的 ESG 中風險或高風險客戶，要求不得進入授信審批流程。

存在以下三種情形之一的，本行將作為重點支持業務：國標行業門類為“C 製造業”行業客戶的業務；符合《中國民生銀行綠色金融專項統計管理辦法》綠色金融業務認定標準、且在審批信貸建議中選擇為“綠色金融”的業務；符合《中國民生銀行涉農貸款專項統計管理辦法》的涉農貸款業務。

授信審批環節，評價 ESG 風險。本行執行“業務營銷指引、信貸政策、審批指引”的“三引合一”方針，前期審批人已參與到動力電池、儲能行業、垃圾焚燒發電、火力發電、新型煤化工、光伏電池、分布式光伏發電、新能源乘用車等綠色發展領域的“三引合一”制定中，並鼓勵各分行拓展相關業務。對於與環境、氣候風險相關性較大的風力發電、抽出儲能、火力發電、新型煤化工等行業，本行要求考慮外部環境氣候變化帶來的影響，需具

備環保驗收、水土保持、社會穩定性評估、節能技術評估等合規性手續，否則不得介入。例如，在新型煤化工的授信政策中強調大氣污染防治重點區域嚴禁新增煤化工產能，項目審批要點中明確要依據環保部最新要求進行環境評價。

本行對煤炭、鋼鐵、水泥等產能過剩行業實行白名單管理機制，嚴格對“兩高一剩”行業進行風險控制。對存在重大環境和社會風險的客戶在審批過程中原則上均不予通過。

ESG 風險升級規定及流程。本行根據《銀行業保險業綠色金融指引》《銀行機構綠色金融實施情況關鍵評價指標（2024 版）》等監管要求，制定《法人客戶環境、社會和治理風險管理辦法》。根據客戶的經營活動對環境、社會產生的影響，將客戶的 ESG 風險等級分為十級，實施分類管理，進行動態評估與監測，ESG-A+（風險一級）至 ESG-C+（風險七級）為低風險，ESG-C（風險八級）、ESG-C-（風險九級）為中風險，ESG-D（風險十級）為高風險。其中，ESG 高風險客戶往往可持續發展能力弱，ESG 綜合管理水平低，且 ESG 負面事件多。如果客戶的 ESG 風險為高風險，則須進行風險升級管理，其固定資產貸款等中長期授信集中至總行進行審查審批。

截至報告期末，本行否決“兩高一剩”行業相關業務 41.13 億元，涉及項目 34 個。

兩高一剩行業授信否決案例

某能源企業向本行申請綜合授信，所屬行業為有機化學原材料製造，屬“兩高一剩”類行業。經審議，發現國內 PDH（丙烷轉丙烯）產能過剩，國內建成和擬建 PDH 產能超過國內丙烯消耗量的半數。鑒於該企業環境和社會風險較高，以及當前潛在的經營不確定性，依據本行對高碳及“兩高一剩”行業的嚴格風控政策，最終否決了該企業的綜合授信申請。

某綠環企業向本行申請綜合授信，所屬行業為其他化工產品批發，屬“兩高一剩”類行業。申請人主要貿易品種為乙二醇的低風險業務貿易產品，經審議，其環境和社會風險較高，且貿易活動真實性存疑，可能對環境和社會造成潛在負面影響。因此本行否決了該筆授信申請。

應對氣候變化

本行全面貫徹落實國家“雙碳”戰略，積極應對環境與氣候變化帶來的影響與挑戰。根據國內外最新形勢和國家政策導向，深入分析環境與氣候變化帶來的影響和潛在風險，完善環境與氣候風險管控措施，制定行業信貸政策，積極把握業務機遇，推動綠色可持續發展，取得了顯著成效。截至報告期末，本行綠色產業中投向應對氣候變化的氣候融資餘額 3,653.79 億元，較年初增加 939.38 億元，增幅 34.61%，在綠色融資餘額中占比 88.78%。根據支持領域的不同，投向戰略性新興產業、非化石能源、碳捕集與利用、控制非能源活動溫室氣體排放等方面的氣候變化減緩融資餘額 2,474.58 億元，占綠色融資的 60.13%；投向提高農業、水資源、林業和生態系統、海洋、氣象、防災減災救災等重點領域適應能力的氣候變化適應融資餘額 1,919.71 億元，占綠色融資的 46.64%。

制定氣候風險管理規劃。本行在《中國民生銀行綠色金融五年發展規劃（2021-2025）》中，明確了氣候風險管理六個方面的舉措和目標，包括優化政策制度、加強流程管控、提升智

能管理、建立 ESG 評級體系、開展氣候風險壓力測試、加強生態保護前瞻研究。在五年規劃執行過程中，本行積極把握發展機遇，應對環境與氣候變化帶來的風險挑戰，每年度根據國內外最新形勢及國家政策導向，制定相關行業信貸政策，完善環境、氣候風險管控要點。

明確氣候風險管理要求。本行董事會風險管理委員會審議氣候風險管理重要事項，定期聽取高管層就風險偏好、風險策略落實情況、全面風險評估問題整改檢視情況（包括氣候風險管理情況）的報告。經董事會審議，將應對氣候風險變化納入綠色金融五年規劃、年度風險偏好、風險策略、信貸政策及綠色金融管理基本制度，明確氣候風險管理目標、分步實施措施及有關要求。在制度層面，董事會審議通過《中國民生銀行綠色金融管理辦法》，建立健全綠色金融、環境（氣候）風險管理制度，明確相應的管理流程、職責，將氣候風險納入全面風險管理體系。董事會每年在全行風險偏好中強調氣候風險管理要求，並在年度策略中細化氣候風險相關舉措。

明確年度氣候風險管理目標。本行制定年度《中國民生銀行風險偏好陳述書》《中國民生銀行風險管理策略》《中國民生銀行綠色金融信貸政策》，明確提出積極支持綠色金融業務，提升環境、社會和治理能力，完善環境與氣候風險管理。

加強氣候風險監測與評估。本行在 ESG 評級模型中加入氣候風險指標，基於氣候災害數據、地區碳排放強度以及生態敏感點信息，創新開發“行業地理風險指標”，用於評估客戶所屬行業和所在省市的氣候、轉型和生物多樣性風險。

氣候風險敏感性壓力測試。本行已自 2022 年-2023 年連續兩年開展氣候風險敏感性壓力測試，探索低碳經濟轉型對本行資產質量及資本充足率的影響，在輕度、中度、重度三種壓力情景下，風險均整體可控。2024 年，本行參與監管總局有關氣候風險壓力測試的座談會，並與專業第三方機構就氣候風險壓力測試進行多輪專題研討，進一步提升氣候風險識別與應對能力，為本行未來開展氣候風險管理相關工作築牢堅實基礎。

配備氣候風險管理相應資源。本行加大綠色金融、氣候風險管理人才引進與培養；為綠色金融、氣候風險管理配備相應的財務資源支持，制定相關激勵政策；將綠色金融、氣候風險管理納入機構綜合績效考核；建立跨部門工作機制，組織推進 ESG 風險管理提升。

關注氣候風險與機遇前沿趨勢。本行積極關注 ESG 與氣候相關的機遇及 ESG 風險管理、氣候風險管理相關信息，組織開展“綠色金融暨環境（氣候）風險管理”主題培訓，邀請行業專家向全體董事和高管介紹綠色金融相關趨勢、政策，以及本行綠色金融發展目標、成效、重點舉措及未來規劃等內容。

貫徹綠色運營，推行低碳辦公

本行遵從中國人民銀行、國家發展改革委等部門發布的《關於進一步強化金融支持綠色低碳發展的指導意見》，按照綠色金融評價指標審視自身 ESG 表現，建立相關制度，規範經營行為。同時積極發展金融科技，提高信息化、集約化管理和服務水平，漸進有序減少碳足跡。

本行踐行低碳環保、節能減排的可持續發展理念，在嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等國家相關法律法規的基礎上，提高自身表現，加強綠色金融理念、設備更新與升級、增強能源管理、建立能耗監測平臺、推行綠色辦公、履行社會責任，多維度實行節能減排，提升員工環境保護意識，落實各項綠色辦公措施，支持創新綠色發展。

綠色運營

本行積極踐行國家綠色發展戰略，制定和實施相應的綠色運營制度，把節約資源、環境保護的理念貫穿於業務運營的全過程和各個方面，以達到經濟效益、社會效益和環保效益的有機統一，實現可持續發展。2024 年，本行繼續貫徹多維的綠色運營服務體系，持續加強線上化、智能化生態產品模式創新，探索落地多類普惠無紙化金融產品，服務質效不斷提升。報告期內，企業客戶信息維護等多項高頻業務均實現流程進一步線上化，基礎金融服務無紙化程度持續提升。

數字化運營機具助力低碳服務。通過打造語音導航、遠程銀行等智能體驗，本行實現線上線下、近場遠場的協同服務模式。同時，支持數字人民幣取款、大額速存及整萬取款等人性化特色功能，並將人臉識別、身份證驗證等較為成熟的智能技術全面應用於運營機具對客服務場景，通過數字化服務傳遞節能環保理念。

深化集中運營。本行持續優化運營模式，深入開展集中運營業務，全面提升業務集約化、規範化和數字化水平，顯著提升服務效率，並減少傳統服務流程紙質材料產生的紙張消耗，提升客戶服務感受的同時踐行綠色運營理念。

建成智慧銀行體驗店。截至 2024 年末，本行共計 16 家“智慧銀行體驗店”正式面客，全面創新銀行網點客戶智能體驗，打造集智慧交互、智慧營銷、智慧協同、智慧陪伴於一體的金融生態，搭建創新技術與金融服務相融合的全面展示窗口，持續保持高度客戶影響力及品牌宣傳熱度。

推動文檔信息化建設。本行實現多門類業務檔案的在線管理和利用服務，有效提升業務拓展和內外部檢查等工作的運營效率，大幅減少紙張使用以及相關人員出行。

踐行綠色宣傳。本行辦公場所踐行綠色宣傳管理，在本行各機構、網點、辦公區增設立式電子廣告屏，內宣廣告均通過此渠道發布，包括形象宣傳片、業務宣傳視頻、短視頻、海報、易拉寶、平面廣告等宣傳素材。

綠色辦公

本行嚴格按照國家和地方《公共建築節能設計標準》開展綠色銀行建設工作，將綠色、節能、環保理念深入貫徹至辦公場所和營業網點的建設施工過程中，減少資源消耗和溫室氣體、廢水、生活垃圾和有害廢棄物等的排放。本行印發《中國民生銀行能源管理辦法》《中國民生銀行節能管理辦法》《中國民生銀行綠色辦公管理辦法》三項制度，促進節能管理，提高能源利用效率。本年度，本行持續加強節能管理，推進節能技術改造。

場地設計：要求新建辦公樓在場地設計階段盡可能保留和利用已有資源，減少對場地環境的破壞。

建築材料：辦公樓及營業廳內主要功能區域的主材選用鋁板、不銹鋼板、LVT 石塑地板等硬質、無機、具有良好環境兼容性的材料。

照明系統：門廳、前室、公共走道等處的照明採用聲光控延時自熄開關控制或智能照明控制系統分區分組控制；燈具光源主要採用 LED 燈。

2024 年，本行進一步完善能源管理策略，完成“民生物聯數智平臺”順義園區試點項目建設。通過物聯網智能化節能改造，實現智慧用電控制，精細化管控照明、空調等主要用電事項，順義總部基地辦公區在半年時間內用電量同比下降 82 萬余千瓦時。

本行持續深化對 i 民生協同辦公平臺的應用與實踐，成功舉辦兩屆 i 民生創新應用大賽，累計徵集案例 770 個，廣泛滲透至客戶服務和經營管理的各個領域。此外，本行積極推行辦公數智化、綫上化、無紙化，上綫“智言萬象·AI 文檔助手”智能化產品，截至報告期末，本行累計實現 1,025 個紙質審批流程的綫上化敏捷管理，推動組織運行模式轉變和企業文化升級。

本行倡導勤儉節約，反對鋪張浪費，通過刊發倡議書、設置滾動宣傳欄、張貼海報等方式強化宣傳教育，培養員工勤儉節約的習慣。本年度，本行圍繞“綠色轉型，節能攻堅”主題，開展了節能宣傳周活動，倡導員工自覺踐行垃圾分類、光盤行動、綠色出行，進一步形成勤儉節約、合理用能的環保生活方式。本行採用市政管道用水，在求取適用水源上沒有任何問題。

完善制度建設：積極按照能源管理辦法、綠色辦公管理辦法、節能管理辦法等制度開展相應工作，落實激勵機制和節能獎懲制度，預計在 2025 年建立能源管理辦法實施細則、綠色辦公管理辦法實施細則、節能管理辦法實施細則等相關文件。

制止餐飲浪費：堅決制止餐飲浪費行爲，響應“光盤行動”倡議，布置“杜絕餐飲浪費，踐行光盤行動”的橫幅，加強“少量多次、按需取餐”宣傳引導，營造浪費可耻、節約光榮的良好氛圍。同時更換小份餐具，搭配小份菜，安排專人監督提醒，堅決杜絕“舌尖上的浪費”，2024 年全年餐廚垃圾較去年壓降 0.62%。

固定資產管控：對固定資產的購置、使用、保管、維修、調撥、盤點、處置回收等環節進行全流程管控，盡可能通過維修、保養延長固定資產更新周期，提倡廢棄辦公用品回收，提高使用效率，減少資源浪費。

廢棄物管理：加強對辦公廢棄物的分類回收和處理，對紙張、塑料、金屬等可回收物進行分類收集，減少一次性塑料製品的使用，推廣可降解的辦公用品。

節約用紙：充分利用 OA 系統發布通知、公告，提請行政、財務、人事、固資等事項審批，嚴格控制紙質文件打印/印刷數量；辦公用紙雙面打印或重複利用；草稿文件使用單面廢紙起草或儘量在電腦上修改和傳閱，2024 年全年辦公用紙較去年壓降 12.14%。

節約用水：加強用水設備日常維護管理，使用感應裝置避免“長流水”，對供水設施進行常態化檢修，發現問題及時檢修，安排專人定期觀測定量分析，避免“跑”“冒”

“滴”“漏”浪費水現象。

節約用電：使用計算機、打印機、複印機等辦公自動化設備時，要求儘量減少待機消耗，長時間不用和下班後要求及時關閉；嚴禁使用大功率耗電材料；全面選購照明節能設備，減少照明設備電耗，於每日下班後定時關閉公共區域照明設備，離開辦公室要求隨手關燈；白天工作時間，自然光源充足的辦公室及作業場所不開燈，儘量使用室外光源；在使用中央空調時將室內溫度控制在 25 度左右，降低能耗，堅持定期清洗空調，提高空調能效水平；節假日前指定專人檢查辦公區域用電設備關閉情況。

車輛管理：加強公務用車日常管理，實行“一車一卡、定點加油”，加強能源控制，把節能降耗工作作為考核的重要指標，按時保養車輛，減少車輛部件非正常損耗，進行油耗、里程等數據的錄入、分析，對車輛的使用狀況進行監控和評估，並定期向駕駛員開展節油培訓，全年汽油消耗量較去年壓降 1.29%。

網點運營管理：嚴格要求新建或改造的銀行網點符合綠色建築標準，如採用環保材料、高效隔熱保溫系統、雨水收集系統等，以減少對環境的影響；對現有運營網點進行節能改造，更換高效節能的照明設備，將傳統的白熾燈或熒光燈更換為 LED 燈，降低照明用電消耗，預計可節能 50%-80%。

環境目標

節能減碳目標：有序漸進推動本行碳達峰、碳中和工作，與國家 2030 年“碳達峰”、2060 年“碳中和”總體目標保持一致。本行已完成能源管理體系搭建並有效運行，並通過能源管理體系認證。民生銀行持續加強全行節能管理，通過節能技術改造項目，降低能源的消耗，已達到降低二氧化碳排放的目標。下一步，民生銀行將增加並提高綠色電力的使用，同時繼續做好總行本級綠色創建工作，積極配合本行綠色金融專業委員會相關工作，推進可持續發展。此外，本行堅持穩中求進，持續調整完善信貸政策和投資政策，積極支持清潔低碳能源體系建設，支持重點行業和領域節能、降碳、增綠，實施清潔生產，促進綠色低碳技術推廣應用，加強對高碳資產的風險識別、評估和管理，漸進有序降低資產組合的碳強度，最終實現資產組合的碳中和。

減廢目標：本行 2024 年減廢目標已達成。2018 年起，本行全面實施垃圾分類回收，2025 年本行將持續實施垃圾與廢棄物分類及回收，減少垃圾處理量的同時也能減少垃圾發酵腐爛產生的二氧化碳、甲烷等溫室氣體排放，對廢棄物品如廢紙、廢電池、廢照明用品、廢家具等進行分類管理和回收處理，認真做好危廢處理，確保有害垃圾 100% 合規處置，力爭同比上年度下降 10% 瓶裝水採購量。

節水目標：本行 2024 年節水目標已達成。2025 年，本行將繼續大力宣傳國家節水行動方案，根據《中華人民共和國水法》《節約用水條例》深入實施國家節水行動，通過加強用水管理、轉變用水方式降低水資源消耗。全員樹立節水觀念，養成節水習慣，自覺節水，減少水資源的浪費。

環境績效指標

排放物

指標 ^{1, 2}	2024 年匯總
廢氣排放 (噸) ³	0.28
氮氧化物 (噸)	0.26
二氧化硫 (噸)	0.02
溫室氣體排放總量 (範疇 1 和 2) (噸) ⁴	63,946.61
直接排放 (範疇 1) (噸)	6,930.57
天然氣 (噸)	4,081.03
煤氣 (噸)	20.80
柴油 (噸)	17.94
汽油 (噸)	2,810.80
間接排放 (範疇 2) (噸)	57,016.03
外購電力 (噸) ⁵	57,016.03
單位面積溫室氣體排放量 (範疇 1 和 2) (噸/平方米)	0.05
注:	
1. 環境類績效數據統計範圍僅包括總行辦公樓及 41 家境內一級分行和香港分行總部辦公樓。	
2. 計算排放物、能耗及廢棄物密度時，辦公場所面積統計範圍僅包括總行辦公樓及 41 家境內一級分行和香港分行總部辦公樓。	
3. 基於本行業務性質，本行廢氣排放主要來源於公車車隊產生的廢氣尾氣，主要包括氮氧化物和二氧化硫。	
4. 基於本行業務性質，溫室氣體排放主要源自外購電力及化石燃料燃燒。溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。溫室氣體排放數據按照二氧化碳當量呈列，根據中華人民共和國生態環境部刊發的《關於發布 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》及政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 刊發的《IPCC 2006 年國家溫室氣體清單指南 2019 修訂版》進行核算。	
5. 香港分行溫室氣體排放量採用當地電力公司提供排放係數進行核算。	

能源及水的消耗

指標	2024 年匯總
能源消耗 (兆瓦時) ¹	134,481.78
直接能源消耗 (兆瓦時) ²	32,576.11
天然氣 (兆瓦時)	20,871.00
煤氣 (兆瓦時)	154.73
汽油 (兆瓦時)	11,482.14
柴油 (兆瓦時)	68.24
間接能源消耗 (兆瓦時)	101,905.67
外購電力 (兆瓦時)	101,905.67
單位面積能源消耗量 (兆瓦時/平方米)	0.11
耗水量 (噸)	868,200.88
單位面積水耗用量 (噸/平方米)	0.69

注：

1. 本行主要能源消耗來源為天然氣、汽油、柴油、煤氣和外購電力。
2. 能源消耗量數據是根據電力及燃料的消耗量及《綜合能耗計算通則（GB/T 2589-2020）》提供的有關轉換因子進行計算。
3. 基於產品服務性質，製成品包裝對本行不適用。

廢棄物管理

指標	2024 年匯總
有害廢棄物總量（噸）	152.33
廢鉛酸蓄電池（噸）	126.86
有害廢棄耗材（噸） ¹	25.47
單位面積有害廢棄物棄置量（噸/平方米）	0.0001
無害廢棄物總量（噸） ²	24,472.07
生活垃圾（噸）	19,936.17
餐廚垃圾（噸）	4,234.72
辦公設備廢棄物（噸）	120.16
電子耗材類廢棄物（噸）	3.87
電子產品廢棄物（噸）	134.61
安保設備耗材類廢棄物（噸）	34.20
安保設備廢棄物（噸）	8.35
單位面積無害廢棄物棄置量（噸/平方米）	0.02

注：

1. 有害廢棄耗材包括本行採購的硒鼓、碳粉、墨盒等，根據供應商提供的採購明細表中的數據進行核算。
2. 無害廢棄物中的生活垃圾、餐廚垃圾根據垃圾清運單位提供的數據進行核算；辦公設備廢棄物包括辦公桌、椅子、書櫃、文件櫃等棄置或處理的辦公用品（有固定資產編號），根據每年實際報廢情況數據進行核算；電子耗材類廢棄物包括 U 盤、出納機耗材、移動硬盤、鼠標、鍵盤，根據供應商提供的採購明細表中的數據進行核算；安保設備耗材類廢棄物包括本行採購的滅火器、對講機、強光手電筒等，根據供應商提供的採購明細表中的數據進行核算；安保設備廢棄物包括本行棄置或處理的（有固定資產編號）門禁、監控等，按照每年實際報廢情況進行核算。

社會篇

五、以客為尊，用心服務創共贏

本行立足“民營企業的銀行、敏捷開放的銀行、用心服務的銀行”戰略定位，發揮服務民營企業、中小微企業的特色與優勢，全面支持實體經濟發展，積極踐行科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融“五篇大文章”，不斷探索創新業務模式，持續提升服務能力與服務體驗，加快全方位數字化轉型，努力為客戶提供數字化、專業化、綜合化的金融服務，打造成為一家特色鮮明、持續創新、價值成長、穩健經營的一流商業銀行。

提升金融服務可及性

提升綫下金融服務能力

本行持續提升綫下金融服務可及性，通過優化網點布局覆蓋、創新遠程專家服務、新型智能機具布設、社區網點和村鎮銀行網點服務升級等關鍵措施，不斷提升金融服務覆蓋面和可及性，優化服務體驗。

優化網點布局覆蓋。截至報告期末，本行境內外分行機構 148 家（包括香港、倫敦分行）。本行持續升級網點選址系統並開展區域網格覆蓋分析，優化網點布局，2,439 家支行營業網點覆蓋中國內地的 139 個城市。

打通金融服務“最後一公里”。本行擁有境內銀行規模最大、分布最廣泛的社區網點。截至報告期末，民生銀行在全國設立近 1,200 家社區網點。秉承打通金融服務“最後一公里”的使命，社區網點提供便民、惠民、利民金融服務，是本行踐行普惠金融，服務廣大客戶，尤其是服務老年群體、新市民群體的重要陣地。

加強硬件設備布設。本行在農村地區發展合作商戶，按照“協商合作、擇優發展、風險可控”的原則設立惠農服務點，並布放電子機具（包括但不限於 POS 終端、智能終端、自助查詢機等軟硬件設備），在無網點布局的鄉鎮、農村地區，向客戶提供助農取款、現金匯款、轉帳匯款、活期轉定期、餘額查詢等基礎金融服務，持續推進惠農業務。截至報告期末，本行已簽約銀行卡助農取款服務點 33 家，服務客戶 2.6 萬余戶。

打造商超型社區支行。本行與山姆會員超市達成全面戰略合作，以“便民、惠民、利民”為宗旨，將社區支行建設成為服務居民生活的重要平臺，為周邊居民提供便捷、高效的金融服務。首家位於山姆商業體內的社區支行已於 2024 年 12 月 12 日正式開業，不僅標志著金融服務與零售業的深度融合，也為行業指明了未來社區銀行服務模式的創新方向。

推動村鎮銀行服務鄉村振興。本行發起設立的村鎮銀行共 29 家。2024 年，本行不斷強化發行人責任，加強公司治理和內控管理，持續推動村鎮銀行堅守支農支小本源定位，深耕縣域市場，服務“三農”，服務鄉村振興，不斷提升管理水平和發展質量，取得良好社會效益和經營效益。截至報告期末，本村村鎮銀行總資產 423.28 億元，各項存款總額

364.15 億元，各項貸款餘額 256.89 億元，累計服務各類客戶 59.10 萬戶。

優化線上金融服務渠道

本行積極優化金融服務渠道，為客戶提供更高效、更便捷的線上服務。

持續升級線上服務平臺。截至報告期末，本行零售線上平臺用戶數 12,066.20 萬戶，比上年末增長 7.10%；對公平台用戶數 403.32 萬戶，比上年末增長 11.40%。

- **發布手機銀行 9.0 版。**持續推進數字金融建設，搭建智能帳簿服務體系和智能風控安全體系，積極構建數字化生態服務，著力擴展普惠金融和養老金融服務邊界，榮獲 2024 年度“手機銀行年度卓越獎”。
- **推出新一代企業網上銀行。**重構業務架構和關鍵流程，拓展智能化服務場景，提升客戶使用體驗；全新推出企業管理中心、消息中心、簽約中心、任務中心等，為企業提供一站式、全方位的管理服務，提升企業管理效率；完善移動端產品和服務，豐富移動端結算、票據、財富、審批等，打造集“金融+非金融”服務為一體的移動辦公平臺；全面推進線上線下業務協同，實現企業限額調整、企業網銀變更、賬戶信息變更等業務線上化，提升客戶服務質效。

手機銀行 9.0 升級

- **搭建智能帳簿服務體系：**上線收益中心服務，支持客戶從多個角度便捷查詢投資產品收益；同時，打造資產總覽、實時負債查詢服務，迭代收支明細功能，為客戶提供“查資產、看明細、懂收益”的智能帳簿服務。
- **打造智能生態服務矩陣：**依托手機銀行，融合遠程銀行、客服團隊、企業微信、線下網點等服務能力，構建多渠道、多主體融合互補的服務生態，疏通渠道服務斷點，提供隨時、隨地、貼心的客戶陪伴服務。
- **完善普惠金融和養老金融：**打造養老金融專區、理財夜市、手機銀行英文專版等新服務，提升普惠金融和養老金融服務能力。
- **豐富支付場景：**持續豐富手機銀行支付場景，“還款通”新增 130 餘家銀行信用卡賬單查詢功能，“繳費通”增加 1,200 餘個生活繳費項，乘車碼擴展 5 個城市，個人養老金支付合作機構擴增 10 家，支付服務便利性和豐富性明顯提升。
- **新增手語視頻服務：**推出手語視頻服務，利用視頻面對面優勢，幫助聽障客戶更好地理解 and 辦理業務。

創新遠程專家服務。報告期內，本行彙集行業頂尖專家資源，推出遠程專家服務模式。該模式支持客戶到達網點、手機銀行自行預約、本行人員上門等多種形式視頻連通遠程專家，在市場熱點、複雜問題、綜合需求等領域為客戶提供一站式、綜合化專業諮詢服務。截至報告期末，本行為客戶提供遠程專家視頻服務 5,065 場，進一步拓寬客戶服務場景，提升金融服務可及性。

打磨優化基礎結算產品。本行不斷夯實產品基礎，致力於持續提升基礎結算產品的便利性：

- **民生代發薪：**整合本行原有多項代發工資產品為“民生代發薪”，支持客戶更有針對性的選擇產品，有效提升用戶使用體驗。截至報告期末，“民生代發薪”2024 年新簽約 13.77 萬戶，累計簽約 109.25 萬戶，本年發生交易客戶 36.55 萬戶；

- **稅費通：**該產品新接入全國公積金、電子化非稅等高頻繳費場景，逐步打造一站式聚合繳費平臺。截至報告期末，“稅費通”2024 年簽約 34.71 萬戶，本年繳稅客戶 14.65 萬戶；
- **海運快匯：**該產品本年度實現 AI-OCR 智慧識別和自動填單，系統智能審單後款項自動匯出，產品整體自動匯出率高達 86%且全程無紙化零打印作業，極大提升企業付匯效率和客戶滿意度。

持續升級數字化貿易融資服務“跨境 e 融”。本行不斷豐富業務品種，增加出口押匯、金融衍生品自動授信服務，滿足中小微外貿企業多元化跨境金融需求。截至報告期末，“跨境 e 融”已累計投放 46.09 億元，累計服務 1,407 戶外貿企業。本行通過科技金融技術手段創新，切實保障中小微企業的融資需求得到妥善滿足。

提升票據產品服務質效。本行整合客戶貼現入口和流程，實現全渠道、全流程線上操作和自動化放款。本行將貼現人低風險智能授信上限提升至 3,000 萬，以滿足更多用戶的需求，當前授信上限已覆蓋 70%貼現客戶的需求。同時，上綫自動承兌實現客戶提交申請 1 分鐘內出賬。通過全渠道布放承兌與貼現產品服務功能，本行持續提升服務便利性，強化小微客群服務能力。

醫保移動支付項目成效顯著。本行與北京市醫療保障局合作開展醫保移動支付項目，為參保群眾提供便捷醫保服務。截至報告期末，已實現 39 家醫院（含 28 家三級以上醫院）和 100 餘家藥店上綫，用戶綁卡超 6 萬張，交易超 23 萬筆，金額超 1,400 萬元。

特殊群體金融服務可及性

針對不易獲得金融服務的特殊人群，本行以中國人民銀行印發的《移動金融客戶端應用軟件無障礙服務建設方案》以及相關標準要求為指引，持續加強網點適老化、無障礙服務設施建設，打造適合不同人群使用的移動客戶端，發揮社區網格化服務優勢，優化面向特殊人群的金融、非金融產品及服務。

用心呵護新市民保障需求。本行不斷加強與保險公司代理銷售合作，提供高性價比養老保障產品，引入百萬醫療、一年期重疾、中老年醫療險等普惠性健康險產品。本年度本行與京東健康開展合作，持續提供免費在綫問診，累計提供服務超 21 萬人次。

真切關注殘障人士訴求。本行各類自有 App 支持無障礙語音朗讀功能，客戶開啓無障礙模式後，可享用文本朗讀服務，大幅提升了視障客戶使用手機銀行的便利性。同時，本行開展聽障人士遠程專家服務，15 位手語專家已加入本行遠程專家信息庫，借助遠程專家平臺為全行網點聽障客戶提供專業支持。本行還不斷優化綫下網點硬件設施，優化櫃檯設計高度，便於坐輪椅的客戶使用，客戶體驗更加友好貼心。

積極響應外籍來華人員服務需求。為滿足外籍來華人員金融服務需要，本年度本行提供永居證的聯網核驗服務；境外手機號通過移動運營可開戶，支持用永居證開立個人養老金賬戶；境外來華人員可憑有效證件在手機銀行 App 預約辦卡；所有 ATM 機均支持銀聯、VISA、MasterCard 三類境外銀行卡取現，為外籍來華客戶提供優質、便利的移動金融和支付結算服務。

持續迭代適老化專屬服務。

- **網點適老化：**加強網點適老化服務設施建設，設置專享“綠色通道”或“愛心窗口”，配備老花鏡、愛心座椅等適老化用品。發揮社區網格化服務優勢，優化老齡金融、非金融產品及服務，定制“安心存”、結構性存款、穩健固收理財等低風險產品組合方案，為老年客戶提供詳盡的金融產品解答服務，組織多種文化活動，助推老年客戶樂享品質生活。
- **機具適老化：**推出多種多功能新型智能機具，打造老年人身份識別及一鍵轉接功能，網點廳堂智能機具增加遠程人工同屏輔助功能，為老年客戶的業務辦理提供有力支持。在 95568 客服熱綫為老年客戶提供一鍵轉人工服務，有力支持老年人自助辦理業務。
- **線上適老化：**升級“長輩版”手機銀行，持續提升財富產品、基礎服務等適老化服務能力。

適老上門服務：拓展服務邊界，為出行不便的老年人提供上門服務，有效解決老年群體金融服務需求。

“長輩版”手機銀行迭代升級

- **凸顯常用服務：**優化理財、基金首頁界面，凸顯老年人常用的賬戶查詢、轉帳匯款、存款和繳費等功能，方便老年客戶查找和使用；
- **豐富財富產品：**適老化升級基金和理財模塊，豐富穩健增值產品貨架，增加結構性存款、實物黃金、定投中心等穩健型產品服務，為老年客戶打造更多的投資選擇方案，促使老年客戶財富穩健增值；
- **提升轉帳便捷性：**整合轉帳功能和手機號轉帳功能，新增跨行通和預約轉帳功能，方便老年客戶資金歸集和轉帳支付，提升支付、轉帳便利性。
- **打造養老金融專區：**以社保、企業年金、個人養老金三支柱服務為基礎，構建養老金融專區，持續提升長輩版服務水平，為備老及老年客戶提供養老規劃、財富管理、智慧生活於一體的養老金融服務。

用心服務客戶

普惠金融服務

本行積極貫徹落實國家宏觀戰略部署及監管政策要求，堅決落實中央金融工作會議提出的“五篇大文章”中關於普惠金融的工作部署。本行按照《中國民生銀行普惠金融五年發展規劃（2021-2025）》持續完善普惠金融體制機制，拓寬普惠金融服務廣度和深度，推進產品服務創新，打通線上綫下渠道，增強普惠金融服務能力。

報告期內，本行主要從以下幾個方面深入踐行普惠金融：

持續完善體制機制。民生銀行充分發揮普惠金融管理委員會統籌職能，統籌落實全行普惠金融發展規劃，在信貸政策、考核管理、專項激勵、團隊打造等方面加大投入，在各一級分行成立普惠金融委員會，推進分行普惠金融業務的管理和發展。

推進產品服務創新。豐富普惠信貸產品體系，創新推出主動授信智能決策模式的民生惠信用貸、抵押貸等線上產品，打造支持區域特色客群批量開發的“蜂巢計劃”，開發數字農

貸通線上化涉農產品，聚焦普惠金融客群深度經營，持續增強普惠金融服務能力。

豐富產品服務渠道。以“民生小微 App+微信小程序”雙渠道為小微企業提供“一站式”線上服務，支持面向個人、法人，有貸戶、結算戶等特定細分客群，開展多渠道線上觸達，打造涵蓋貸款、結算、企業管理全方位服務渠道。

截至報告期末，本行普惠型小微企業貸款餘額 6,627.18 億元，比上年末增加 504.49 億元，增幅 8.24%，全年累計發放普惠型小微企業貸款 7,150.12 億元。普惠金融服務及“民生惠”、“易創 E 貸”等產品榮獲《證券時報》“普惠金融服務銀行天璣獎”、《中國經營報》“2024 卓越競爭力普惠金融銀行”、《21 世紀經濟報道》“2024 年全國普惠金融典模型案例”等 6 個獎項。

養老金融服務

本行致力於滿足銀髮群體的切實需求，不斷拓展服務領域，積極創新養老金融產品和服務，做深做細做實養老金融大文章。本行圍繞備老、養老兩大焦點，將備老客群個人養老計劃和年長客群“民生悅享”專屬服務相結合，將金融服務及非金融服務相融合，不斷聚合服務生態，聚焦貫穿客戶生命周期幾十年的養老需求，搭建養老金融服務體系，積極為客戶提供養老金融服務解決方案。

養老金融品牌建設方面：本行以“民生悅享”養老金融服務品牌為核心，構建一站式、全周期、有溫度的養老金融服務生態，精準聚焦養老金金融、養老服務金融、養老產業金融三大領域，為增進老年人福祉、促進社會和諧貢獻民生力量。

專業化產品體系搭建方面：本行在金融服務方面，搭建養老金融系列產品貨架。本行面向備老客群建立涵蓋養老儲蓄存款、理財產品、商業養老保險、公募基金的專屬產品貨架，並通過手機銀行養老專區、養老財務規劃顧問團隊、資產配置工具等多維度服務，為備老客群提供一站式養老金融儲備服務。此外，結合年長客戶風險承受能力下降、產品安全訴求加强的特點，本行面向年長客群創設專屬安心存、天天盈等專屬保值增值產品，為客戶提供專業的金融產品及服務支持。

專業服務能力升級方面：依托“慧養老”專業服務品牌，提供專業高效托管服務，打造行業特色增值服務，推出一站式綜合金融服務，全方位滿足養老金客戶綜合需求；充分發揮對中小、民營企業服務優勢，為未建年金的企業提供年金諮詢輔導及方案建議，幫助企業建立企業年金；積極搭建養老金業務交流平臺，持續加強企業年金政策宣導和市場培育工作，每年組織開展多場次“愛民生 慧養老”企業年金宣傳日活動，助力年金基金市場提質擴面；參與銀行業協會牽頭的行業指引性書籍《養老金業務理論與實務（第二版）》修訂工作，攜手同業機構探索養老金行業未來發展方向。

服務備老客群方面：本行積極推廣個人養老金制度，廣泛開展第三支柱個人養老金的宣傳投教活動。通過手機銀行養老專區、養老財務規劃顧問團隊、資產配置工具等多維度服務，為中青年群體提供一站式養老金融儲備服務。連續兩年開展養老財務規劃顧問認證培訓，打造了一支高素質的養老規劃團隊，為客戶的養老規劃提供專業指導。

養老企業賦能方面：本行積極響應國家養老戰略，與養老企業開展深度合作，為企業提供全方位金融支持。本行深入研究產業需求，與優質房企、醫療、服務等資源優勢明顯的養老地產項目展開合作。通過組建“養老產業企業綜合服務支持”工作專班、增補區域信貸政策等措施，為養老企業提供全方位金融支持。此外，本行聚焦養老產業企業在支付、賬戶管理、款項監管等方面的需求，打造特色賬戶服務方案。

客戶權益服務方面：在非金融服務方面，本行聚焦年長客戶在社交娛樂、醫療保健方面的需求，以社區網點為依托，構建便民服務矩陣，提供豐富的適老化服務及活動；開辦悅享金融課堂，組織安全有益的出行活動，切實發揮社區網格化服務優勢；在部分分行試點創設養老金融主題社區支行，營造濃厚的孝老愛親氛圍；打造悅享課堂，為老年人提供涵蓋文化、金融、攝影、聲樂、舞蹈等多領域的豐富課程，滿足了老年人求知和社交需求；推出“非凡禮遇”老年特色康養權益，提供專業陪診、點名專家、家庭醫療等高端醫療服務，守護老年客戶健康。截至報告期末，點名專家服務已覆蓋全國 200 餘座城市、近 1,200 家公立三甲醫院。

全渠道化適老服務改造方面：全面上綫個人養老金全生命周期業務場景，客戶足不出戶即可通過綫上綫下渠道，流暢辦理個人養老金開戶、繳存等業務。同時升級重構手機銀行長輩版，以“客戶資產一眼清、推薦產品一眼清、便利的版本切換、便利的權益領取、充實投教服務”為理念，改善年長客戶使用體驗。在產品銷售和管理方面，優化老年人風險評估功能、加強雙錄質量監測、強化銷售適當性管理等多措並舉，確保老年人金融消費的安全與合規。

養老金融消費者教育方面：本行打造養老金融消費者宣傳教育平臺，與老年教育機構、社區教育機構等廣泛合作，開展綫上綫下金融知識普及活動。通過案例講解、廳堂向陌生人轉帳時授權等方式，本行不斷提高老年人的防詐意識。

截至報告期末，本行為 200 余萬戶備老客戶開立個人養老金賬戶，近五年老年客戶數年均複合增長 18%，個人養老金客戶滿意度調研淨推薦值指標 NPS 在同業中排名前列。

科技金融服務

本行堅決貫徹落實國家決策部署，將科技金融作為戰略業務納入全行中長期發展規劃，從機制建設、平臺搭建、產品創新、生態營建四大維度推進，多措並舉支持以專精特新為代表的科技型企業，全面提升金融服務質效。2024 年，本行服務科技型企業 11.43 萬戶，比上年末增長 14%，“專精特新”客戶 2.57 萬戶，比上年末增長 19%；本行科技型企業貸款餘額 4,122 億元，比上年末增長 8%，其中“專精特新”企業貸款餘額 1,174 億元，比上年末增長 31%。

機制建設方面：優化科技金融機制體制，成立科技金融委員會，由行領導掛帥，設立公司業務部/科技金融部和科技金融特色支行，形成總行、分行、支行多層級協同的組織架構，制定落實科技金融業務三年規劃，分行層面，結合國家科創金融相關政策，實行“一行一策”，推動重點領域政策落地；支行層面，在北京、深圳、南京、成都、西安等重點區域建立 18 家特色支行，打造科技金融創新服務的橋頭堡。

平臺搭建方面：依托“科技金融螢火平臺”，本行加大數字化工具的應用，持續優化平臺

功能模塊，包括企業評價、產品服務、行研支持和產投撮合等模塊。通過數字化手段，推動客戶識別、觸達、產品適配、盡職調查、業務審批及貸後管理的全流程線上化、標準化和集約化，為科技型企業提供快速響應、精準服務，顯著提升服務效率。

產品創新方面：針對科技型企業的多樣化需求，本行打造“易創”專屬產品矩陣，涵蓋“投、融、富、慧”四大產品系列，提供股權融資、債權融資、賬戶管理與增值服務及諮詢顧問等綜合化服務。通過“商行+投行”“債權+股權”“融資+融智”模式，構建一站式、綜合化的金融服務體系。2024 年，本行持續優化線上信用貸產品“易創 E 貸”，大力推廣知識產權質押融資產品“易創知貸”，加快探索“股權激勵貸”、“認股權”等特色創新產品，全方位、多元化、綜合化滿足客戶各類金融需求。截至報告期末，民生銀行為科技型企業提供知識產權質押融資支持超 60 億元。

生態營建方面：民生銀行持續深化外部生態營建，聯合政府、園區、PE/VC、證券、保險等多方合作夥伴，依托“股+債+貸+保”工具，為企業提供聯合服務。同時，整合內部資源，強化與民銀國際、民生理財、民生金租、民生加銀基金等子公司的協同，輸出更全面的民生服務力量。本年度，舉辦“科技金融·民生相伴”等系列活動，為科技型企業提供面對面、全周期、全場景的綜合服務解決方案。

2024 年，民生銀行在科技金融方面獲得華夏時報 2024 年度第十八屆金蟬獎“年度賦能新質生產力金融機構”、2024 卓越數字金融大賽“新數智-數字金融金獎”、《銀行家》雜誌社“2024 銀行家年度科技金融創新優秀案例”、2024 中國科技金融大會“科技金融先鋒榜”優秀案例等多個榮譽獎項，體現了社會各界對民生銀行在科技金融創新服務質效方面的認可。

開展“科技金融 民生相伴”營銷服務系列活動，深化科技金融生態營建

2024 年，民生銀行持續舉辦“科技金融 民生相伴”營銷服務系列活動，旨在為科技型企業提供全生命周期的綜合服務。通過與政府、園區、PE/VC 等夥伴攜手，從特色產品到全景式服務，從生態渠道賦能到投融資路演，從資本市場專業輔導到支持企業產業鏈出海，從上海技交所到各地科技園區，從全球企業家論壇到科技型企業專利大賽，民生銀行持續舉辦 230 餘場“科技金融 民生相伴”主題營銷活動，取得了較好的效果。



“科技金融 民生相伴”營銷服務系列活動

支持民企小微

作為國內首家由民營企業發起設立的全國性股份制商業銀行，本行堅定貫徹黨中央、國務院有關決策部署，全面落實各項監管要求，全力支持實體經濟發展，重點圍繞“民營企業的銀行、敏捷開放的銀行、用心服務的銀行”三大戰略定位，穩步推進服務民企各項工作有效落實。堅持以客戶為中心，聚焦小微企業、中小民企、科技創新、戰略民企等細分客群，分層分類開展金融與非金融服務，完善大中小微個人一體化綜合服務體系，助力民營企業健康可持續發展。

支持民營企業

本年度，本行繼續堅定落實黨中央、國務院《關於促進民營經濟發展壯大的意見》以及人民銀行等八部門《關於強化金融支持舉措 助力民營經濟發展壯大的通知》中關於金融服務民營企業的有關要求，持續推進《中國民生銀行支持民營經濟發展壯大實施細則》落地實施，充分發揮本行服務民營企業特色優勢，大力支持民營企業發展壯大，全面助力民營經濟高質量發展。

本年度，本行主要從以下方面全面落實支持民營企業的戰略方針：

針對民企戰略客戶。多渠道擴容戰略民企名單，持續提升民企戰略客戶占比，強化“總對總”戰略合作，為民企戰略客戶適配差异化、專業化、定制化綜合服務方案，迭代專屬權益。同時不斷增強與民企戰略客戶戰略協同，本年度本行聯合重點民營龍頭企業，持續推廣“光伏貸”、“農牧貸”等業務模式，助力國家綠色金融、鄉村振興等重點戰略落實。

針對中小民企。持續開展“園區萬里行”系列活動，通過持續深耕園區中小企業需求場景，探索優化產業園區綜合服務模式，全面提高園區中小企業服務深度和廣度；持續優化迭代服務中小民營企業的產品體系 3.0，不斷深化中小民企客戶權益體系建設，增強線上化便捷化客戶體驗。

針對“專精特新”企業。持續升級迭代“專精特新”企業專屬產品，強化 1,000 萬元以內線上自動化審批純信用貸款產品——“易創 e 貸”應用推廣，為專精特新企業提供更加便捷高效的融資服務；與上海技術交易所深度合作，加速推廣“易創知識貸”產品應用，協助“專精特新”企業將關鍵的“卡脖子”技術轉化為資金流；強化與具有股權投資功能的附屬子公司協同聯動，推進科創投融生態圈建設。

強化鏈式協同。基於核心企業的交易數據和信用支持，大力推廣“數據增信採購 e”“訂單 e”等線上化、純信用供應鏈金融產品應用，聯合產業鏈核心企業共同舉辦“以鏈為基綻放光芒”系列供應鏈金融客商大會，積極賦能核心企業產業鏈上下游中小微民營企業。

服務國家戰略，助力產業升級。優先助力“卡脖子”、國家安全領域產業升級，補齊短板。

聚焦核心企業，延拓生態圈鏈。以戰略客戶核心企業為焦點和樞紐，加大優質信貸支持力度。積極發力戰略客戶生態圈鏈拓展，依托智能化、數字化、生態化產品推進中小微客戶普惠金融服務。

賦能實體經濟，布局新興領域。堅定不移助力推進製造業強國，積極挖掘新能源汽車、綠色能源、新一代信息技術等領域的業務合作潛力，積極服務領軍企業進行橫縱向產業整合。

截至報告期末，全行戰略客群製造業貸款餘額 3,459 億元，較年初增長 120 億元，增幅 3.6%。

綜合運用供應鏈金融創新產品，賦能基建核心企業上游中小微企業發展

本行綜合應用供應鏈金融創新產品“信融 e”，借助互聯網技術應用，通過銀企直連方式，依托核心企業信用及數據增信，為其上游供應商企業提供全面、透明、快捷的電子化應收賬款管理及銀行低成本融資服務支持，並通過批量開戶、集中放款等操作，全面提升服務效率，有效緩解客戶應付帳款支付壓力，保障客戶的付款需求及供應商的融資需求。



“以鏈為基，綻放光芒” 供應鏈金融系列活動

關注小微企業

本行基於“敏捷開放的銀行”戰略定位，圍繞中小微客戶的痛點和難點，開展小微金融數字化轉型實踐，賦能中小微企業發展。通過“生態銀行”“智慧銀行”的建設，讓金融服務嵌入中小微企業日常工作，全面升級中小微企業的交互式服務體驗。從平臺搭建、產品創新、流程優化、模型升級和團隊建設等方面，著力打造小微金融新模式。

創新線上產品，拓寬金融服務供給面。本行與全國中小企業融資綜合信用服務平臺實現數據打通，引入海量高價值數據資源，開發信用類數據增信產品；圍繞供應鏈生態圈，實現大中小微一體化鏈式經營模式轉變，推出適合中小企業、上下游小微企業的鏈式金融產品；打造民生惠、供應鏈數據增信產品、場景類數據增信產品、特色普惠涉農產品體系等多類創新性線上產品，推進業務模式數字化轉型，讓服務觸手可得。

重塑作業流程，提升客戶交互式體驗。本行以數據能力和科技創新為基礎，持續優化業務辦理流程，打造覆蓋信貸業務全生命周期的智能風控模型體系、MCS 小微專屬智能風控系統，實現從客戶開戶到貸款支用全線上化操作，實現抵押貸款全流程自動化辦理。

智能打造客戶畫像，迭代營銷模型體系。本行致力於以數據驅動智慧營銷和決策，提升中小微融資服務能力，以大數據、人工智能等先進技術為核心，基於行內外數據豐富客戶全景立體畫像，打造覆蓋全旅程的智能化模型體系，構建“人-貨-場”匹配的智能營銷模型體系，實現以客戶為中心的精細化服務。

優化服務渠道，打造更便利的小微金融服務。“民生小微之家”微信公眾號上線消息中心，圍繞民生惠信用貸款、抵押貸（含個人版、法人版）提供授信、放款、提前還款、還款餘額不足、批量還款、逾期等 6 大類 26 項免費通知服務，預計年均發送免費通知 200 萬條；優化“民生小微 App”，新增管理待辦、自助開票等功能，實現遠程財務審批、自動審核發票合同，極大簡化了客戶操作，截至報告期末，“民生小微 App”累計服務小微用戶 114.3 萬戶，較年初增長 22.1 萬戶，本年申貸筆數達 7.7 萬筆，放款金額突破 5,100 億元。

小微業務新模式在法人化、信用化、線上化取得新突破，截至報告期末，本行小微貸款餘額 8,551.02 億元，比上年末增加 638.86 億元；其中，小微法人貸款餘額 2,272.55 億元，比上年末增加 722.14 億元；小微信用貸款餘額 1,079.55 億元，比上年末增加 270.28 億元；抵押線上化占比 75%，比上年末提升 27 個百分點。

小微客群普惠金融數字化服務平臺

本行以“1346”為目標，打造小微數字化金融工廠，即：“1”個小微客群普惠金融數字化服務平臺；“3”大小微業務模式突破；“4”大基因轉變；“6”大行業難題得到有效解決。小微客群普惠金融數字化服務平臺基於場景化中台架構，以小微為紐帶整合零售和公司數字化能力，構建企業級中台，以小微數據底座為基礎，融合小微營銷底座、小微風控底座和小微信貸產品底座，打造由“3+1”底座構成的小微數字化金融工廠。小微客群普惠金融數字化服務平臺共實現 12 項技術創新，有效解決小微企業供需匹配難、客戶洞察難、數據應用難等常見難題。



小微客群普惠金融數字化服務平臺

助力鄉村發展

本年度，本行積極推進普惠金融發展與鄉村振興融合協同，大力創新數字化智農模式，推出“數字農貸通”多模式線上化產品，助力糧食安全生產；持續升級“棉農貸”“哈農貸”“光伏貸”“蔗農貸”等產品，擴大區域特色產品服務範圍、提升農戶的使用體驗；推出鄉村文旅“民宿貸”專屬產品，支持農戶基於區位優勢創業致富；持續向廣大農戶宣傳普惠金融安全知識、專屬涉農服務和產品，擴大農戶金融服務的可獲得性；面對氣候性災害對農戶收成的損害，主動向受災農貸客戶進行救濟，通過無還本續貸、減免利息、贈送小微紅包等多種方式為農戶送溫暖。

聚焦龍頭企業，助力強鏈升級。圍繞“糧、乳、肉、棉、酒”頭部企業需求，以“農鏈通”系列業務為載體，打造覆蓋農業產業鏈條上各類場景的專屬業務模式和產品組合，2024 年全年實現“農鏈通”投放新增規模 179.52 億元，服務鏈上客戶較年初新增 3,561 戶。

聚焦幫扶地區，推動涉農業務。在全國多個地區成立定點幫扶敏捷小組，配備專項支持政策、綠色審批通道，後援支持團隊常駐受幫扶地區，持續推動涉農授信業務。本年度，本行以“振興貸”模式精準幫扶河南兩縣，持續推進“數字滑州”鄉村振興平臺建設，完善鄉村振興數據庫，入庫數據 46 類，共計 601 萬餘條，覆蓋滑縣全域 29 萬余農戶。

聚焦數字賦能，助力三資管理。本行積極響應健全農村集體資產監管體系的政策要求，深入挖掘農業農村生態客戶需求，為村集體打造“經營賬戶”“行政賬戶”分離管控等全套三資管理服務，助力主管部門對上百戶村集體資金實現有效管控，以優質的數字金融賦能鄉村振興高質量發展。

敏捷開放共贏

本行依據國家金融監管總局發布的《關於銀行業保險業數字化轉型的指導意見》和《關於銀行業保險業做好金融“五篇大文章”的指導意見》將數字金融作為全行五年發展規劃的核心戰略內容，並制定了三年科技規劃和數據戰略，支撐數字金融發展，落實五篇大文章。報告期內，全行信息科技投入達 60.19 億元，科技人員數量同比增長 2.87%。

數字金融服務升級

民生銀行將數字化轉型提升到戰略高度，深刻把握數字金融內涵，全面提升數據能力與科技能力，推進生態銀行、智慧銀行“兩大銀行”建設，以高質量數字金融建設與創新賦能實體經濟高質量發展。

緊跟技術發展。本行積極探索大模型和 AIGC 等最新技術，致力於將前沿技術融入銀行業務環節，持續提升服務效率與客戶體驗。依托集約的基礎建設、高效的應用實施和有效的安全防控，本行構建了一套適用於金融機構的大模型應用技術體系。報告期內，該體系已在智慧問答、智慧坐席、智慧財富管理等領域實現了應用落地。

應用創新技術。技術創新方面，探索大模型等 AI 智能在知識檢索、流水解析、財報識別等環節應用，提升各作業場景中的人工替代或輔助。運用 OCR、NLP 和智能識別比對技術，結合 i 民生多維表格及數據可視化系統，實現放款產能管理綫上化。研發質效管理平臺，整合流程監控，提供可視化管理工具；借助 BI 數字化工具，自動報送與分析運行指標，提升運行管理的數字化能力。基於制度地圖及 266 條審查標準規則，形成 68 個客戶畫像指標體系以輔助放款審查，將放款審查從形式性審查升級為“實質重於形式”的核心審查模式。

加強開放銀行服務能力建設。

- 在零售生態方面，豐富非金場景，建設民生 Life 小程序平臺和雲旅游平臺，深化“場景+金融”解決方案，為用戶提供便捷高效的綫上化、場景化金融服務。
- 在產業生態方面，聚焦企業數字服務、農村三資管理、品牌連鎖等特色場景，運用數字化服務手段賦能企業數字化轉型、數字鄉村、數字民生建設。
- “民生銀行數字金融生態服務實踐”榮獲中國金融傳媒頒發的“銀行業數字金融典

範案例”；“某市農業農村綜合服務平臺銀政合作項目”榮獲“第二十屆數字金融聯合宣傳年”大會頒發的“金融為民創新案例”。“某市農業農村綜合服務平臺銀政合作項目”榮獲第七屆數字金融創新案例徵集活動“金融為民創新案例”。

生態銀行

聚焦生態創建和場景應用，推動戰略性、跨板塊、跨區域生態項目模式孵化與大數據產品快速突破。

- **普惠金融數字化服務：**貫徹落實國家普惠金融發展戰略，基於互聯網、大數據等技術應用，打造“民生惠”智能決策全新模式，提升特色化小微服務能力，主動授信貸款餘額突破千億。



- **科技金融數字化服務：**充分利用大數據技術，依托算力平臺和湖倉一體技術，發布科技金融“螢火平臺”，致力於解決科技金融業務中的痛點難點。科技金融“螢火平臺”集成企業評價、行研支持、產品服務和產投撮合四大功能，支持為科創企業快速定制個性化金融服務方案。



- **供應鏈金融數字化服務：**提升供應鏈金融服務水平，支持產業鏈、供應鏈穩定發展，研發供應鏈數據增信類融資產品，有效解決鏈上中小微客戶融資難、融資貴的問題，助力實體經濟發展。



- **中小微企業數字化服務：**立足解決中小微企業“人、財、事”日常經營管理痛點，本

行聯合各領域優質 SaaS 服務商持續建設“民生 e 家”平臺，提供業務、財務、金融融合的綜合解決方案，提高中小微企業經營管理效率，助力中小微企業數字化轉型。



智慧銀行

將數字化技術全面運用到各類業務與管理場景，使服務與管理更加智慧智能。

- **智慧風控：**借助大模型等技術能力，實現智能盡調審批；搭建數智化貸後管理平臺，打通數據底座，實現貸後管理風險可見、執行到位、監督精準、閉環反哺貸前的管理效果。
- 賦能中小微一體化管理，構建數智化貸後管理與“資金鏈”治理體系，將 ESG 融入客戶風險評估，提升風險監測、防控與處置能力。
- **智慧運營：**不斷拓展集中運營承接範圍，加大 RPA、AI 等新技術在對賬戶服務、支付結算、對公放款等人工作業核心場景的輔助與替代。積極拓展遠程銀行接入渠道和服務範圍，已實現手機銀行、智能機具、CBANK、移動運營等多渠道接入方式，覆蓋 88 個高頻業務場景。本年度遠程銀行視頻服務客戶 822.36 萬人次，遠程銀行客戶滿意度達 99.65%。
- **智慧辦公：**打造全新數字化協同辦公平臺“i 民生”，整合全行 300 余應用，引入雲文檔、多維表格等效率工具 20 餘個。截至 2024 年底累計實現 1,025 個紙質審批流程的線上化敏捷管理，推動組織運行模式轉變和企業文化升級。

關注金融消費者保護

為進一步深化“以客為尊”的價值觀，本行貫徹落實《中華人民共和國消費者權益保護法》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》等法律法規和監管要求，高度關注金融消費者權益保護，深度理解客戶需求，優化客戶體驗，積極回應客戶訴求，不斷提升客戶滿意度。

金融消費者權益保護頂層設計

本年度，民生銀行進一步明確董事會、監事會、管理層和消費者權益保護職能部門的職責，持續開展消費者權益保護管理工作，從董事會層面和戰略與規劃層面兩個宏觀角度出發，指導推動各項工作有效實施，切實保護消費者權益。

在董事會層面，本行董事會定期審議高管層對消保工作的彙報、年度消保工作報告及工作計劃，審閱五年發展規劃執行情況、公司治理自評估工作報告等，督促指導管理層切實履行消保管理職責，建立完善消費者權益保護管理體系，並促進相關體系與公司治理和經營發展戰略相適應，確保各項工作圍繞核心主線開展，重要發展戰略得以落地。本行董事會

設立董事會戰略發展與消費者權益保護委員會作為專門工作機構，報告期內，董事會戰略發展與消費者權益保護委員會定期聽取並審議審閱全行消費者權益保護工作年度、半年度報告及年度工作計劃，審閱《中國民生銀行 2023 年度消費者權益保護專項審計的報告》，傳達學習監管消費者權益保護年度評價通報、季度投訴統計通報等重要文件，研究本行整改方案，聽取整改情況報告，督導本行提升消費者權益保護工作整體水平和質量。

在戰略與規劃層面，將消費者權益保護工作要求納入《中國民生銀行五年發展規劃（2021-2025）》，並根據規劃安排制定《中國民生銀行消費者權益保護五年發展規劃（2021-2025）》《中國民生銀行 2024 年度消費者權益保護工作計劃》《中國民生銀行 2024 年度消費者權益保護教育宣傳工作計劃》《中國民生銀行 2024 年度消費者權益保護培訓工作計劃》等制度，為消費者權益保護工作提供指導。

金融消費者保護制度建設

廣告政策。²本行制定並落實《中國民生銀行個人金融產品和服務營銷宣傳消費者權益保護管理辦法》《中國民生銀行品牌建設管理辦法》《中國民生銀行消費者權益保護審查管理辦法（2022 年修訂版）》，由各級機構專業部門對面向自然人客戶提供的產品和服務營銷宣傳內容進行嚴格審查，切實保護消費者權益。此外，本年度本行完善《中國民生銀行個人結構性存款產品銷售行為可回溯管理辦法（試行）》制度，進一步規範個人結構性存款產品銷售流程，增強銷售流程透明度，實現外規內化。

《中國民生銀行消費者權益保護審查管理辦法（2022 年修訂版）》

本行不斷豐富消保審查指引體系，圍繞消費者八大基本權利、收費定價、營銷宣傳和銀行卡賬戶、信用卡、個人養老金資金賬戶、貸款、結構性存款、理財、保險、公募基金、私募資管產品宣傳等方面制定消保審查指引，明確審查要點，開展審查指引培訓，進一步規範金融營銷宣傳消保審查標準。各級機構開展消費者權益保護審查，對可能涉及的風險進行識別和提示。所有面向自然人客戶提供的產品和服務營銷宣傳材料需經過消費者權益保護審查，從源頭上防範侵害消費者權益的風險，提升營銷活動宣傳材料的規範性。

《中國民生銀行個人金融產品和服務營銷宣傳消費者權益保護管理辦法》

明確規定對外發布的廣告須符合廣告法，不做誇大宣傳、虛假宣傳，金融營銷宣傳應合法合規開展，應保障個人消費者知情權、自主選擇權、受尊重權、金融信息安全權，切實維護消費者合法權益，並且要求產品和服務的宣傳文本納入消費者權益保護審查範圍。

《中國民生銀行品牌建設管理辦法》

進一步強化品牌一致性管理，做好品牌維護管理，通過品牌管理樹立全員品牌意識與服務意識，實現品牌建設的標準化與規範化。明確具體部門負責品牌宣傳項目合同內容的法律審查；明確審計部門對品牌建設管理情況開展獨立監督檢查。

信息透明公開。在本行官網首頁客戶服務欄目顯著展示查詢入口，進入相應產品分類後即可展示全部產品清單，通過點擊“查看概要”鏈接後查看產品文件，更加方便客戶檢索各類產品信息。

² 本行已制定公平的服務營銷宣傳政策，詳見[《中國民生銀行關於公平服務營銷宣傳的制度要點》](#)

營銷宣傳相關培訓。本行通過總行培訓學院、雲會議、各分行線下培訓、例會等多種方式，為員工開展產品營銷宣傳合規要點、典型案例等培訓，覆蓋分支行所有從事產品宣傳、營銷推動服務的相關人員。此外，本行按季度組織全行消保審查人員開展審查要點等專業培訓，並按月開展專題交流培訓，持續提升消保審查人員專業能力。2024 年，本行對合規經理和業務骨幹近 300 人開展合規培訓，覆蓋 40 家分行，通過監管制度傳導，行內小法風險解讀，風險業務提示等，提高一線員工合規意識和“雙錄”質量。

產品及服務審核。本行持續以原銀保監會發布的《商業銀行金融創新指引》等有關制度為工作方向，明晰董事會的責任主體地位。本行董事會作為全行創新管理的最高領導機構，負責制定全行創新發展戰略，並將創新發展納入全行中長期發展戰略，制定與創新發展戰略相適應的風險政策。本行制定《中國民生銀行創新管理辦法》並於本年度開展制度修訂工作，明確創新管理工作由董事會進行主要決策，將產品創新風險納入全面風險管理體系，定期評估、審批創新相關政策及各類產品創新的風險限額，並確保金融創新的發展戰略和風險管理政策與全行整體戰略和風險管理政策相一致。

貸款方案靈活變更。本行積極落實國家政策法規要求，充分尊重金融消費者貸款變更的選擇權，為客戶提供貸款變更的系統支持和配套服務：

- **制度建設層面：**制定《中國民生銀行個人房屋按揭貸款管理辦法》《中國民生銀行個人房屋按揭貸款作業指引》等管理制度，明確貸款變更的定義、選項、流程等。本行明確規定客戶在授信/借款存續期限內，若因收入變化等原因申請貸款要素變更，客戶可自主與本行進行溝通變更貸款方案。
- **服務升級方面：**提供線上和線下渠道支持客戶貸款變更選擇，比如貸款提前結清、貸款到期續貸、還款方式變更、延期還款等，按照監管政策積極落實存量房貸利率批量調整，常態化為客戶提供貸款變更服務和高效便捷升級服務。

債務催收。³本行高度重視債務催收管理工作，嚴格遵守催收管理相關法律法規，建立標準化催收管理流程，切實保障金融消費者合法權益，推動消貸業務合規穩定發展：

- **制度優化方面：**制定《中國民生銀行零售授信客戶信用風險監測預警管理辦法》《中國民生銀行零售授信監測預警管理實施細則》《中國民生銀行零售授信業務債清收與不良資產處置管理辦法》，明確了債務催收政策和催收管理要求，建立健全催收業務流程和催收行為規範，加強催收人員監督和管理，確保合法合規開展債務催收。本年度，民生銀行對《中國民生銀行個人貸款委托債清收外包管理辦法（試行）》（民銀辦發〔2022〕965 號）進行了修訂，進一步優化了相關部門職責分工，完善了催收外包機構的准入、退出、檢查等相關管理要求，加強對委外催收機構管理力度。
- **完善流程方面：**本行催收工作遵循“依法合規、客觀審慎、保護隱私”的原則，將消費者權益保護有效嵌入貸後催收管理全流程，嚴格規範催收人員的催收行為及話術，強化了催收業務管理、人員操作管理、系統權限管理、數據信息管理等相關標準和規範，及時響應並妥善處理客戶訴求，自覺維護社會和諧穩定。
- **能力建設方面：**持續開展貸後管理崗前培訓和專業能力提升培訓，培訓方式包括線上專題學習和線下實操培訓，並對催收人員從業行為進行全程動態監測，制定催收

³ 本行已制定債務催收相關政策，詳見[《中國民生銀行關於債務催收的制度要點》](#)

人員績效評估與獎懲機制，持續提升專業能力和職業素養。報告期內，本行組織資產保全條綫心理學理論與技術培訓，分析債務人類型、在債務逾期不同階段的心理，利用多種心理學技術與溝通話術賦能催清收質效提升。此外，信用卡中心定期組織員工培訓，包含催收政策、溝通技能、行為規範、法律法規等，鍛煉催收人員業務技能，提升綜合素質，築牢風險防控意識，嚴守合規底綫，提高服務客戶能力。本年度，本行對分中心組織 4 場合規方向培訓，針對《中華人民共和國個人信息保護法》《中國銀行業協會信用卡催收工作指引》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》《中國民生銀行員工違規違紀處分辦法》等法律法規及監管發文進行詳細解讀；對電催基層管理人員開展 3 場業務技能提升培訓，並邀請外部講師做相關培訓，旨在規範風險業務管理，提升工作效率及管理 ability，豐富催收手段，並充分強化風險條綫員工培訓體系建設。

金融消費者投訴監督管理

在投訴情況監督方面，董事會及戰略發展與消費者權益保護委員會及時研究傳閱銀行業消費投訴情況通報，研究本行整改方案，聽取整改情況報告，要求管理層積極督促落實監管評價問題整改，持續提升投訴管理水平。同時，本行制定《中國民生銀行消費者權益保護審計管理辦法》，由審計部對全行包括投訴管理在內的消保工作履職情況進行監督，形成常態化、規範化的內部審計監督評價機制。

暢通投訴受理渠道。本行通過官網首頁、手機銀行 App、95568 客服熱綫、廳堂網點等多個渠道提供投訴受理服務，並將投訴受理入口放在顯著位置或一級菜單，不斷暢通客戶投訴渠道，積極傾聽客戶訴求。報告期內，本行受理並處理的客戶投訴共 205,344 筆⁴。

加強投訴分級分類管理。本行建立投訴分級機制，結合投訴原因、投訴事項重要緊急程度等因素分層設置處理時限，提升緊急事項、特殊群體等投訴處理效率。此外，本行根據受理投訴特徵制定投訴分類標準並建立嚴格的審核機制，強化投訴處理質效和風險防範，進一步推進投訴分類管理。

95568 客服熱綫

95568 客服熱綫是本行面向個人、對公、小微客戶，集服務、諮詢、投訴、建議等於一體的電話服務系統，致力於提供 365 天 24 小時的全天候客戶服務。根據《中國民生銀行消費投訴處理管理辦法》，本行建立客戶投訴受理、分發、處理、結案、回訪全流程管理規範，不斷提升投訴處理質效。報告期內，95568 渠道的客戶服務滿意度達到 99.8%，接獲的客戶投訴數目 52,408 筆，受理客戶投訴辦結率 100%。

網點渠道

暢通投訴受理渠道，強化網點渠道投訴公示。貫徹落實監管對於網點投訴接收渠道的公示要求，進一步強化網點投訴渠道信息公示規範，組織網點進行投訴渠道公示更新，細化公

⁴ 為更加準確反映客戶投訴實際情況，報告期內投訴數量已剔除重複投訴和協商還款、征信異議、“斷卡行動”相關投訴等。

示分支機構接訴聯繫方式，保障消費者權益。

加強投訴管理與壓降，提升客戶滿意度。開展服務類專項培訓，建立典型/多發投訴預案處置機制，組織廳堂業務場景模擬演練提升員工服務能力，網點人員服務類投訴率較去年同期下降 9%；以數據分析為基礎，按照與客戶自身情況“風險相當”原則，優化個人賬戶分級分類管理措施。

搭建全行服務評級體系。對網點各類指標與投訴開展相關分析，建立各指標動態監測模型，形成分行服務評級指引，全面、客觀、科學評估分支行廳堂服務情況。

投訴情況監測。本行各層級定期開展投訴監測分析，消費者權益保護部、各業務部門及各經營機構均設置消保職能人員，按要求定期對本條綫、本機構投訴進行獨立監測，分析重點業務投訴問題及處理情況，強化信息共享與督導提示。

規範投訴處理流程及投訴監督審核機制。各投訴受理渠道部門收到投訴事項後，及時轉交責任機構處理。責任機構按要求進行調查核實，及時做出處理並對消費者進行回復。本行設置獨立的投訴結案審核機制，由投訴受理渠道部門負責審核，監督責任機構處理情況。若消費者對處理結果有異議，消費者有權向投訴處理責任機構的上級機構申請核查，也可以通過申請調解、仲裁、訴訟等途徑進一步解決糾紛。上級機構受理消費者申請後負責進行全面核查，監督下級機構投訴處理情況。

投訴管理目標。本行始終將提升投訴處理質效作為管理目標，持續通過優化流程、提高糾紛化解能力、強化溯源整改等舉措，提高客戶服務水平和滿意程度。

提升投訴處理效率，提高客戶問題解決質量。本行制定《中國民生銀行消費投訴處理管理辦法》《中國民生銀行消費投訴處理實施細則》等制度，建立投訴協同處理機制，完善投訴處理時效管理。本行建設投訴管理系統，不斷完善系統功能，實現投訴處理全流程綫上管理，並通過數字化手段提升投訴統計分析與監測預警，進一步推動投訴管理質效提升。此外，本行定期開展投訴監測通報，持續優化考核指標，強化過程管理，多措並舉提升投訴處理規範性。

提升糾紛化解能力，提高投訴處理客戶滿意程度。本行制定《中國民生銀行重大消費投訴應急管理辦法》《中國民生銀行重大消費投訴處理應急預案》等制度，定期開展應急演練，提升重大投訴預防預警與應急管理能力。本行加強對類型化投訴的處理研究，制定投訴處理指引，提升同類投訴應對能力。此外，本行制定《中國民生銀行金融消費糾紛多元化解管理辦法》，積極運用小額補償、調解等方式解決糾紛，提升投訴化解效率和客戶滿意程度。

強化溯源整改，從源頭減少投訴發生。本行制定《中國民生銀行消費投訴問題溯源整改實施細則》，建立“全行-總行條綫部門-經營機構”三級溯源整改機制，並持續深化投訴溯源整改，引入匿名評價與數據監測機制有效評估整改效果，切實推動產品和服務改進。

廳堂投訴閉環管理。本行針對投訴量占比較高的個人賬戶提供分級分類管理（賬戶管控）服務，開展廳堂投訴閉環壓降試點項目，將個人賬戶生命周期、一綫對客話術、異議客戶回訪相結合，優化系統功能，規範一綫服務話術，提前介入潛在投訴，推動賬戶管控投訴壓降。

投訴人隱私保護。本行嚴格控制投訴人信息知悉範圍，嚴禁泄露投訴人信息，嚴禁對投訴人進行打擊報復，依法保護投訴人個人隱私和人身安全。

金融消費者權益保護培訓

積極培訓宣導。本行持續強化消保培訓工作，開展重點突出、多層次、全覆蓋的消保工作培訓，打造專業突出的消保管理隊伍。本年度，本行制定《中國民生銀行 2024 年度消費者權益保護培訓工作計劃》，明確全年培訓重點內容和工作要求，定期對全行消保培訓工作進行通報和考核，保障培訓效果。本年度，全行累計開展消費者權益保護培訓 3,499 次，實際參加培訓 559,239 人次，在崗應參加培訓 552,392 人次，實現在崗員工全覆蓋，顯著提升全行員工的消費者權益保護意識和專業能力。

為進一步提升董事會消保履職深度及廣度，本行不斷強化董事消保履職能力培訓。本年度，本行面向董事會開展消費者權益保護履職專項培訓，研究學習金融消費糾紛多元化解監管要求及其內化執行。此外，本行董事會及時學習監管機構消費者教育工作方案、消費投訴相關文件及通報等，並充分利用線上化董事消保培訓模塊，有效提升董事消保履職意識。

金融消費者保護相關培訓。本行培訓工作總體呈現分級分層、各有側重、特色鮮明的特點，消費者權益保護培訓全面覆蓋全行各層級人員、各類別崗位。報告期內，本行繼續強化政策制度基礎培訓，結合崗位類別開展技能提升培訓，並針對投訴多發業務、風險多發領域強化客戶服務和風險防範培訓，總行層面累計開展消費者權益保護相關培訓 209 次，累計覆蓋近 20 萬人次。各經營機構積極落實本機構年度培訓計劃，並根據本機構發展實際、業務情況重點向一線、網點的銷售崗位、服務崗位、操作崗位，圍繞消保法律法規、監管政策、制度文件等基礎知識以及合規銷售、營銷宣傳、信息披露等操作規範開展滲透式、常態化培訓。2024 年各經營機構累計開展消保培訓 3,290 次，累計覆蓋超 36 萬人次。

豐富培訓渠道。針對面對個人客戶員工的工作場景和常見需求，本行開設了線上線下多種類的培訓課程：

- 線上開設“消費者權益保護專項培訓”培訓專區，提供涵蓋基礎知識、糾紛化解、廳堂管理、典型案例等貼近實務、貼近一線的培訓課程。同時，本行充分發揮經營機構的積極性、主動性，收集、篩選經營機構優秀培訓課件納入培訓專區，截至報告期末，本行已在系統內設置 38 個消保專項課程。
- 線下組織開展總行條綫、經營機構、基層網點等多層次、多場次培訓。培訓方式包括但不限於傳統授課、場景培訓、案例拆解、會議座談等。本行持續加深消保培訓與日常管理、具體工作的融合程度，不斷提升消保培訓的質量效果。

金融消費者知識教育宣傳

本行堅持“以人民為中心”的價值取向，不斷踐行金融工作政治性、人民性，持續落實“金融為民”理念，繼續打造“集中+常態”並重、“線上+線下”並行的消費者權益保護教育宣傳體系，不斷提升“民生消保在行動”品牌影響力。

為不易獲得金融知識的人群提供教育宣傳。報告期內，本行制定《中國民生銀行 2024 年

度消費者權益保護教育宣傳工作計劃》，明確年度全行消費者權益保護教育宣傳工作重點。各機構針對老年人、青少年、新市民、殘障人士和基層人民群眾，線上線下共同發力，高質量開展分層分類的金融教育宣傳，實現各區域各渠道全覆蓋，切實為重點人群提供有溫度、有幫助的金融知識教育。

- **針對老年人群體。**本行圍繞老年人獲得金融服務的難點和痛點，將教育宣傳活動與提升老年客戶服務體驗相結合，開展多場教育宣傳活動，該類活動不僅豐富老年人生活，同時提升老年人服務體驗，有效增加老年人現代金融服務的獲得感。如貴陽分行通過“網點微課堂”為老年客戶演示本行各類自助渠道的操作流程；拉薩分行考慮藏族老年人實際情況，在風險提示中增加相應藏語內容。
- **針對青少年群體。**本行重點關注青少年群體金融素養提升，積極開展進校園活動，通過互動性、體驗性的教育方式提升年輕群體的風險防範意識。如北京分行策劃開展“感恩父親節 爭做小小銀行家”青少年金融知識教育活動，幫助小朋友們了解貨幣“前世今生”；烏魯木齊分行在新疆和田縣塔瓦庫勒鄉翁村小學設立“2024 級民生烏魯木齊分行·美疆班”，資助 40 名學生小學畢業並定期回訪，同時為“美疆班”小學生講解基礎金融知識，培養青少年的理財意識和風險識別能力。
- **針對新市民群體。**本行強化對新市民群體的金融幫扶和消保關懷，將金融知識教育普及與新市民金融服務舉措相結合，不斷提高新市民獲得感和幸福感。如廈門分行遴選支行挂牌“新市民金融服務驛站”，以“用心服務新市民，攜手共贏新生活”為主題，為新市民提供涵蓋產品諮詢、業務辦理的一站式服務，並定期開展保險、理財、征信等基礎金融知識普及；福州分行通過福建交通之聲電臺宣傳個體工商戶金融服務舉措，服務福建省內商戶融資需求，展現本行金融便民形象。
- **針對殘障人群。**本行尤其關注殘障群體的金融需求，各經營機構主動走近殘障人群，將金融知識和金融溫度送到殘障人士身邊。如長沙分行與向陽家園殘疾人服務中心攜手舉辦助殘志願服務主題活動——“向陽與你·益路同行”，共同探索社會助殘新模式，通過推廣殘障人士製作的手工製品，助力殘障人士實現就業夢想；西寧分行攜手青海 8 家省級同業機構走進湟中區李家山下河西村慰問殘障村民，為殘障人士普及基礎金融知識、講解防詐防騙措施。
- **針對農村、邊遠及少數民族地區群體。**本行深入開展“擔當新使命 消保縣域行”專項教育宣傳活動，各二級分行、縣域支行聯動基層機關、村鎮組織等一線力量，深入縣域基層開展教育宣傳活動 3,500 餘次，觸達基層群眾近 900 萬人，打通基層金融教育“最後一公里”。同時，本年度本行圍繞“服務重點群體 傳遞民生關懷”主題，面向邊遠和少數民族地區的農戶、村民、居民等開展常態化金融知識教育宣傳活動，幫助基層群眾掌握金融知識，提升風險防範意識和自我保護能力。

與金融教育機構建立合作夥伴關係。本行積極探索消費者教育新模式，與金融教育機構形成宣傳合力。

- **聯合學校建立“財經素養培育-校外實踐基地”。**本行西安分行與西安曲江第二小學建立合作關係，共同創建“財經素養培育-校外實踐基地”。自成立三年以來，該基地舉辦金融知識進校園公開課、財商教育系列視頻課程及財經素養校外實踐基地體驗活

動共計 36 場。此外，西安分行連續兩年攜手曲江二小走進當地老年服務中心，開展“雷鋒精神代代傳 民生消保時時伴”的教育宣傳活動，專注於對“一老一小”重點群體的教育宣傳，旨在確保孩子們的安全成長和老人的幸福晚年生活，相關活動累計觸及 9.7 萬人次。

- **聯合樂清市東塔老年大學共建“銀髮家園”金融教育基地。**本行與樂清市東塔老年大學合作建設“銀髮家園”金融教育基地，每季度開設一次全校性公益大課程，結合最新金融案例，開展反假幣、養老詐騙、征信保護等專題金融教育宣傳。同時結合端午、中秋等時點，融合屬地化特色，組織開展包粽子、做月餅、猜燈謎等公益活動，通過“消保+佳節”相結合的教育方式，提升老年群體金融防詐意識的同時，為老年群體送去人文關懷。“銀髮家園”金融教育基地榮獲人民銀行溫州市中心支行首批“溫州市金融教育示範基地”稱號。

本年度，全行消費者權益保護教育宣傳活動累計開展 12.61 萬次，觸及消費者超過 13.35 億人次，累計創作原創教育宣傳文案 2.6 萬餘個，教育宣傳工作影響力持續提升，相關工作得到監管部門和社會公眾的高度認可，優秀工作獲得中央級媒體報道 229 次。各分行原創作品獲得多項榮譽，如“2024 年江蘇省金融教育案例徵集大賽”一等獎，寧夏銀行業協會“金融消保在身邊 保障權益防風險”主題公益短視頻大賽“最佳短視頻獎”等。

加強數據與信息安全管理

信息與數據安全管理架構

本行高度關注信息系統安全防護及個人金融信息保護工作，搭建了自上而下的信息安全治理架構。本行董事會及風險管理委員會高度重視數據與信息安全管理，積極履行商業銀行信息科技風險管理職責，報告期內審閱《中國民生銀行 2023 年度信息科技風險管理報告》，其中對 2023 年度信息科技管理總體情況及風險管理主要工作進行了回顧。董事會根據報告內容，針對當前信息科技風險管理存在的問題與風險，明確了下一階段的管理重點舉措。2024 年，本行進一步完善分工明確、協同開展、高效執行的信息科技風險管理機制，加強網絡安全和數據安全管理，提升生產運行保障能力，優化信息科技外包管理機制。

在董事會風險管理委員會監督下，本行成立由黨委書記、董事長為組長的總行網絡安全工作領導小組，董事長為全行網絡安全工作第一責任人，主管信息科技工作的首席信息官為直接責任人，首席信息官需定期在黨委會上彙報網絡安全工作開展情況。

本行科技信息管理委員會作為全行信息科技事項的議事和決策機構，負責統籌管理、審議和決策全行信息科技發展規劃、生產安全運行、數據治理等重要科技事項，報告期內，本行進一步明確了科技信息管理委員會對指導本行網絡安全和數據安全保護工作的職責。信息科技部統籌管理數據安全工作，由數據管理、消費者權益保護、風險管理、法律合規、審計等多部門協同聯動管理，將數據安全保護工作貫穿於數據全生命周期的各個環節。

本行明確附屬機構落實黨委網絡安全考核機制，優化網絡安全技術體系和架構，並指導附屬機構健全信息安全管理制，強化安全底線要求，實現全行集中統一安全監控與運營。

同時，加強針對附屬機構的現場檢查工作，確保附屬機構信息科技活動安全合規開展，防範信息安全事件。

信息與數據安全管理制度

本行高度重視並持續強化數據與信息安全管理工作，堅決貫徹落實《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國密碼法》《商業銀行操作風險管理指引》《商業銀行信息科技風險管理指引》等法律法規和行業規範要求，持續健全信息安全管理制度體系，內容涵蓋信息安全方針、數據保護、網絡防護等多個相關領域，範圍覆蓋全行及各附屬機構，以指導、規範和監督全體員工踐行信息安全舉措。各級機構設置數據安全管家，配備數據安全專職崗位和人員，推進執行數據安全管理措施和技術保護工作。⁵

報告期內，本行共新增及修訂 7 份信息安全制度，進一步夯實全行數據安全生命周期法律底線標準，在落實網絡安全考核、防治計算機病毒、規範信息系統開發安全、加強密碼設備管理、開展數據分類分級和安全保護等方面進一步提升管理能力，在各項制度要求覆蓋全行及各附屬機構的基礎上，指導各機構依法合規開展業務活動，保障本行網絡和信息系統安全穩定運行，確保本行企業經營和客戶信息的安全性。

本行進一步健全和完善涵蓋“總體策略、管理規範、標準細則、操作流程”的四級信息安全制度體系，制定包括《中國民生銀行信息安全總體策略》等覆蓋全集團的信息安全制度，並每年向全體員工開展信息安全宣貫及培訓。各經營機構和附屬機構在總行的要求和指導下，制定並發布了與本機構實際情況相適應的信息安全相關制度，嚴格落實總行各項信息安全工作要求，提升信息安全保障水平。

網絡安全方面：本行以《中華人民共和國網絡安全法》相關要求為工作指引，發布《中國民生銀行信息安全總體策略》等制度，涵蓋安全組織、安全策略、訪問控制、安全事件等領域，實現信息安全管理流程和技術實施的統一化和規範化。

數據安全方面：對標監管數據安全制度，修訂發布《中國民生銀行數據安全管理辦法》，進一步明確數據安全治理責任、數據安全管理措施和技術防護手段。

信息與數據安全管理舉措

為加強金融消費者隱私與數據保護，保障金融消費者的合法權益，本行通過雲打印、API 監測、終端文件加密等技術手段，加強本行信息處理過程中的安全監控及保護措施；通過安全運營平臺能力提升等實踐，聚焦打造成脅檢測、關聯分析、響應處置和態勢感知等網絡安全能力。同時，本行加強客戶端應用的客戶隱私保護及安全合規管理，制定《移動運

⁵ 本行已制定健全的隱私與數據安全保護政策，詳見 [《中國民生銀行關於隱私與數據安全保護的制度要點》](#)

營端 UI 規範》，對中高頻服務場景的風險防控、操作效率、客戶體驗等方面進行優化，完成移動金融客戶端年審和年度重大變更實名備案，提升移動終端的安全合規性。

- **安全技術方面。**為保護消費者個人信息，本行建立了完善的身份認證和訪問控制管理體系，從設備、應用、用戶三個維度出發，通過身份認證、分級授權、權限管控等措施有效實現訪問控制管理，明確外部訪問細粒度邊界，搭建“零信任”安全架構。本行採用對稱加密算法、非對稱加密算法、數據簽名、數字證書、去標識化等密碼技術，確保在個人敏感數據采集、傳輸、存儲等環節數據的機密性和完整性。為保護消費者個人金融數據的隱私性，本行積極開展隱私計算、機密計算等創新技術研究和應用，進一步加強對消費者個人信息的保護力度。報告期內，本行榮獲 2024 年“金融密碼杯”密碼應用和技術創新大賽三等獎。
- **安全管理方面。**為防範個人信息泄露，本行在現有《中國民生銀行數據安全管理辦法》《中國民生銀行個人信息保護管理辦法》《中國民生銀行消費者權益保護管理辦法》等制度體系下，進一步發布《中國民生銀行個人信息保護影響評估指引》《中國民生銀行法人客戶環境、社會和治理風險管理辦法》，明確個人信息訪問策略、個人信息處理規範、以及個人信息的安全保障等要求，通過簽訂保密協議、開展保密培訓等方式明確其保密義務，將數據安全風險管理納入全面風險管理體系，開展安全威脅研判和響應處置能力建設，安全事件自動化研判、應急處置能力顯著提升。

為及時有效識別並防禦數據風險，本行建立了數據泄露事件響應與處置機制來最大化避免數據泄露風險，保證客戶數據安全。

- **主動防禦方面。**本行基於邊界防禦、網絡隔離、主機防護、入侵檢測及應用安全等技術手段搭建全方位的縱深防禦體系。在此基礎上，本行在包括資產識別、漏洞管理、監測預警、分析研判、協同聯動、響應處置、追蹤溯源等方面已實現閉環網絡安全運營。此外，本行積極運用大數據、威脅情報等技術研判數據安全風險隱患，持續加強與國家主管監管部門的聯動和信息共享，形成工作合力。
- **應急響應方面。**為確保業務系統、設備、網絡及數據等安全，保障生產穩定運行，防範數據泄露風險，本行已建立高效的數據泄露事件應急響應機制，落實職責分工與人員部署。本年度，在現有《中國民生銀行數據安全事件專項應急預案》的基礎上，本行新發布《中國民生銀行關鍵信息基礎設施網絡安全事件管理辦法》，進一步規範關基設施網絡安全事件應急工作流程，並定期開展應急演練。在發生或可能發生泄露事件時，應急組織和人員，按照監測預警、分析研判、通報預警、應急處置、協同聯動、追蹤溯源的流程，有序開展應急響應及恢復處置，積累應對數據安全突發事件的處置經驗，全力保障客戶信息安全，避免或降低可能的損失及影響。

本年度，本行已開展網絡攻防實戰演練和重要信息系統切換演練，重點針對社會工程、數據篡改、數據竊取、數據泄露、數據備份恢復等場景開展演練，並開展覆蓋各業務部門的勒索病毒攻擊場景的業務連續性演練，不斷完善應急預案，積累應對突發事件的實戰經驗。嚴格遵守網絡和數據安全相關法律法規，貫徹執行監管數據安全合規管理要求，堅守數據安全合規底線，向國家主管監管部門申報倫敦分行數據出境安全評估，確保數據安全工作合規開展。報告期內，本行未發生數據泄露等安全事件。

异地灾備建設

民生銀行持續推動同城和异地灾備建設，已建設以北京馬坡機房爲主中心、北京鵬博士機房爲同城灾備中心、鄭州的河南電信機房爲异地灾備中心的“兩地三中心”灾備體系。報告期內，本行完成 42 套系統同城灾備建設、24 套异地灾備建設，實現重要信息系統异地應用級灾備全覆蓋。全部重要系統的异地灾備環境有效性已通過异地切換演練工作完成全部驗證，有效性達 100%。此外，本行順利完成業務連續性壓力測試工作，採用帶載切換模式，進一步提升切換效率，降低緊急情況對實際業務的影響。

客戶隱私和數據保護措施

本行高度重視數據安全領域的全方位體系建設，從源頭保護消費者個人數據安全，聚焦管理與安全技術兩方面，深入開展多項舉措。

制度建設。本行嚴格依照《中國民生銀行個人信息保護管理辦法》《中國民生銀行個人金融信息消費者權益保護管理辦法》《中國民生銀行個人信息保護影響評估管理指引》等制度，明確消費者信息保護工作的組織架構與職責分工，提出消費者信息處理各環節、跨境管理、合作機構管理、信息系統管理、員工管理、消費者信息保護影響評估等管理要求，嚴格要求各機構遵循“最小、必要”原則，採取分級授權、權限管控、技術控制、影響評估等有效措施加強對消費者金融信息保護，維護消費者修改消費者信息的合法權利，並配套建立相應的監督檢查和應急處置機制，防止信息泄露和濫用。本年度，本行新發布《中國民生銀行關鍵信息基礎設施網絡安全事件管理辦法》，進一步規範關鍵設施網絡安全事件應急工作流程。

信息控制權限授予。在客戶隱私政策中，本行會在徵求客戶同意的情况下處理其個人信息，並明確客戶關於個人信息的控制權限。本行全力保護客戶對個人信息的查詢、複製、刪除、請求注銷賬號、更改授權同意範圍、拒絕個性化展示、響應請求及撤回同意等權利，以使客戶擁有充分的能力和渠道保護其個人信息安全，行使與個人信息相關的各項權利。

- **訪問和更正個人信息：**客戶可以通過網站和手機應用程序設置頁面，訪問或者修改個人銀行、手機銀行 App 上的賬戶信息。
- **刪除個人信息：**客戶有權在不使用本行提供的服務等情況下提出刪除個人信息的請求，請求一旦被響應，除法律法規另有規定要求保留的信息外（如反洗錢要求交易記錄保存、流水記錄等），客戶的個人信息將被及時刪除。

最小化收集。收集環節，遵循“合法、正當、必要、誠信”原則，最小化收集數據。

數據保留限制。本行依據國家及金融行業主管部門有關規定及與個人客戶約定的時限，對不同類型的數據設定其數據保存期，數據保存期屆滿後，執行刪除操作。對於從技術上難以實現刪除的數據，本行對其停止除存儲和采取必要的安全保護措施之外的處理。

加強管理約束。明確對數據的采集、傳輸、存儲、使用、刪除、銷毀等全生命周期活動的

安全管理要求，實施數據分類分級管理。採取分級授權、權限管控、技術控制等有效措施加強對個人金融信息保護，維護客戶關於個人信息的合法權利，並配套建立相應的監督檢查和應急處置機制，防止信息泄露和濫用。

第三方數據使用約束與限制。本行僅會出於合法、正當、必要、特定、明確的目的與第三方共同處理客戶的個人信息，並且只會共同處理提供服務所必要的個人信息。同時本行也持續加強對第三方使用用戶個人信息過程的保護力度，對合作方獲取信息的軟件工具包（SDK）、應用程序接口（API）進行嚴格的安全監測，以保護數據安全。同時，本行與第三方簽署嚴格的保密協定，要求其嚴格按照本行的說明、政策以及其他任何相關的保密和安全措施來處理用戶個人信息。

外部數據採購及數據應用的供應商管理。本行在外部數據採購及數據應用中，高度重視客戶隱私及數據保護規範。在與供應商合作前本行及時了解供應商信息安全認證取得情況，確保其擁有相關資質。在合同文本中對於相關數據供應商在合作過程中應盡的客戶數據及隱私保密義務進行了明確規定，包括數據來源合法合規、信息采集過程真實、數據處理不超出約定的處理目的、未經同意不得存儲保留數據副本等。合作中監督供應商落實保密任務，要求數據供應商對相關數據的處理過程進行記錄、保存，以便於追溯；要求數據供應商配合本行對供應商的相關數據記錄、系統、控制、流程和程序完成定期抽樣檢查的相關要求。合作後對於不符合規定的供應商，本行將責令其整改，並對相關執行情況進行驗證和跟蹤檢查。

信息與數據安全管理培訓

信息安全管理相關培訓：本行採取多種方式積極開展信息安全意識提升與能力建設工作，聚焦網絡安全、數據安全、客戶隱私保護等方面，面向全行員工（包括正式員工與合同派遣員工）開展培訓宣傳與教育活動，年度人均培訓時長約 4 學時。

面向全體員工開展隱私與數據保護專項培訓：本行常態化開展數據安全宣貫教育，根據《網絡安全和數據安全教育與宣傳工作計劃》，向全行員工及全體外包人員開展相關數據安全宣貫活動。針對行內員工，定期組織數據安全專題課程，包括面向中級管理人員和特定崗位員工的數據安全培訓、數據分類分級培訓等，測評通過率 98%；開發《數據安全法》解讀、《網絡安全和數據安全合規意識培訓》等線上課程。針對新入場外包人員，開展網絡和數據安全意識測評，同時設置線上網絡安全和數據安全風險合規系列培訓。

面向數據管理職責的員工（包括數據管理部及民生科技數據團隊全體員工）開展數據安全培訓：本行圍繞反洗錢、數據安全專題，向相關員工普及反洗錢和數據安全管理體系，以提升全員反洗錢履職意識與技能，幫助員工全面了解數據安全管理內容及注意事項，提升數據安全管理工作水平，同時加強信息科技從業人員輕微違規行為管理。部門全體完成培訓後測評，通過率 100%。

信息與數據安全內外審計

信息系統外部認證及評審。本行每年開展外部信息系統審計工作，依據國家金融監督管理總局、中國證券監督管理委員會等機構對商業銀行年度報告披露的要求開展審計，審計範圍涵蓋信息安全政策及科技管理流程的設計與執行情況評估，並在本行年度報告和年度內部控制評價報告中披露審計結果。為積極落實網絡安全等級保護制度，本行每年聘請第三方測評機構開展信息系統網絡安全等級保護測評和風險評估工作，每年開展 ISO 27001 信息安全管理体系內外評審，持續優化信息安全管理体系和操作流程。

內部信息系統審計工作。報告期內，本行內部審計工作嚴格落實各項監管要求，緊跟國家信息安全態勢，結合業務實際情況，開展了“監管報送數據管理專項審計”“應用系統後評估管理專項審計”“信用卡核心系統投產及變更專項審計”“年度業務連續性管理全面審計”“年度一級分行信息科技審計”等 6 個涵蓋信息安全和信息系統的內部審計項目，揭示相關領域風險，推動發現問題整改和管理提升，促進全行信息科技管理體系不斷完善，築牢信息科技風險管理第三道防線。

信息與數據安全體系認證

本行信息安全管理体系獲得國際 ISO 27001 信息安全標準與管理体系認證。本次 ISO 27001 認證的業務範圍包括全行範圍內的信息系統設計開發、生產運行維護以及技術支持情況。

報告期內，本行“大模型安全管理及應用評估能力體系建設”獲得中國人民銀行頒發的 2023 年度金融科技發展獎三等獎。同時，本行持續提升信息安全管理的規範性和系統性，已經通過中國網絡安全審查技術與認證中心的體系認證以及中國信通院組織的“可信研發運營能力成熟度”（TSM）增強級認證，在保護企業及客戶的數據、信息和隱私安全等方面的專業能力得到了國際級別的認可。

六、以人爲本，人力資源促發展

人才發展戰略

本行堅持以人爲本，保障員工權益，樹立人才價值理念，尊重和關注員工的需求與發展，暢通員工職業發展通道，加強青年人才自主培養，提供豐富的學習資源和成長空間，與員工實現價值共創、共同發展。本行爲員工提供可靠的安全和健康保障條件，注重人文關懷，關心員工業餘生活，舉辦豐富活動，持續提升員工滿意度和幸福感。

明晰招聘策略

根據本行人才戰略導向，從打造年輕化、專業化、可持續發展的人才梯隊出發，牽頭搭建校園招聘和社會招聘體系，全力推進高質量戰略人才供應鏈建設工作。根據業務發展需求與人才盤點情況，制定分層、分類的招聘計劃，有效預測招聘需求，匹配差異化的招聘渠道，提升人才引進質效。校園招聘方面，基於青年人才隊伍建設目標，持續提升應屆畢業生占新引進人員的比例，爲自主培養打好基礎；社會招聘方面，在官方平臺發布日常招聘信息基礎上，對關鍵序列亟需的中高端人才，積極開展人才尋訪。

致力打造校園招聘品牌。“就業是最大的民生”，本行高度重視校園招聘和青年人才自主培養，本行設立青年人才隊伍建設目標，持續提升應屆畢業生在新引進人員中的比例，奠定人才自主培養基礎。爲更好吸引和招募優秀畢業生，本行創新校招方式，重點拓展青年人偏好的線上宣傳渠道，積極與高校建立聯繫，開展定向宣講。此外，本行在校園招聘中推廣 AI 面試選拔工具，提升招聘選拔質效。此外，本行持續優化特色畢業生招聘項目，建立了以“未來銀行家”爲主品牌、“揚帆管理培訓生計劃”“民芯金融科技人才計劃”“新竹專業人才計劃”爲子品牌的校園招聘體系。“揚帆”管培生的培養定位是本行改革轉型重點業務領域關鍵崗位人才。通過相對豐富的輪崗歷練，重點提升多元化思考與問題解決能力。“民芯”金融科技人才的培養定位是本行金融科技專業領域的技術骨幹，旨在爲本行數字化轉型提供重要人才儲備。通過“業技融合”的方式，擇優選拔具備技術實戰能力、學習創新能力、責任意識和團隊協作精神的金融科技高潛人才。“新竹”專業人才的培養定位是本行各專業方向的業務骨幹。通過專項培訓、任務歷練等方式開展“階梯式”賦能。報告期內，本行共引進應屆畢業生千余人，校園招聘已成爲全行人才引進的主渠道。

校園招聘雇主品牌宣傳

爲加強校園招聘品牌宣傳，提升“未來銀行家”校招品牌影響力，提升對優秀畢業生的吸引力，2024年8月，本行拍攝雇主品牌視頻，體系性宣導青年人才自主培養政策，展現青年人才在民生銀行可獲得的成長路徑和成長空間。通過持續開展雇主品牌宣傳，本行“以人爲本”的管理文化深入人心，雇主品牌吸引力顯著增強，近年來校招畢業生引進的數量、質量穩步提升，校園招聘人才選拔奠定堅實基礎。



報告期內，本行在人力資源招聘方面獲得了多種榮譽獎項，包括智聯招聘聯合北京大學社會調查研究中心、北京大學國家發展研究院聯合頒發的“2024 中國年度最佳雇主 30 強”獎項、前程無憂頒發的“2024 中國典範雇主”和“人才吸引和保留典範”獎項、牛客網頒發的“2024 年度 NFuture 科技人才最青睞校招雇主”獎項。

暢通發展渠道

本行高度重視員工成長發展，圍繞全行戰略定位與發展目標，建立健全管理與專業發展“雙通道”機制，為員工提供機會公平、通道清晰、評價科學的事業發展平臺，幫助員工實現個人價值和職業目標，持續加強員工隊伍建設。本行深化選人用人改革，建立公平公正的人才選拔機制，篩選具備專業能力、價值貢獻、創新思維與責任意識的各領域人才，優化人才梯隊結構與質量。

暢通專業序列人才發展通道。本行為員工提供專業序列、管理序列雙通道職業路徑選擇，以滿足不同員工的發展需求。在專業序列方面，建立健全任職資格體系，持續優化專業人才發展管理制度，在全行範圍內開展各級專業人才人崗適配管理與常態化評聘，通過“民生學吧”在綫學習平臺、組織內外部培訓，建立導師機制、輪崗交流機制，提供關鍵任務歷練、項目實踐機會等方式，為員工創造多樣化的學習和發展空間，牽引員工持續提升專業能力與價值貢獻，建設多層次的人才梯隊，實現員工與組織共同發展。

深化實施青年人才的培養與發展。本行以校園招聘作為人才引進的主渠道，積極引入多元化的校招人才，包括管理崗位人才、金融科技人才和專業崗位人才；同時以社會招聘引進中高端腰部力量人才。本行將人才培養分為學習期、成長期、發展期等不同階段，分階段明確培養定位與舉措，通過業務培訓、任務歷練、輪崗交流培養等多樣化的方式，精準實施人才“階梯式”的培養，不斷精進崗位技能，夯實人才梯隊基礎。

關注管理能力與領導力發展。本行主要從以下方面持續提升管理層及後備人才能力：

- **強化後備人才選拔培養。**本行積極開展後備人才選拔培養，持續為管理層注入新鮮血液，推動管理人員隊伍結構優化，突出年輕化、專業化、重實幹實績、重一線經歷的選拔導向。優化高管副職後備選拔方法、創新面試組織形式，增加候選人的面試參與度、體驗感和展示深度，提升人才選拔的科學性和精準度。積極組織後備人才在總分

行進行交流，加強後備人才的實踐鍛煉。

- **加強管理人員隊伍建設。**本行持續優化高管隊伍的年齡結構及專業結構，進一步加大對認同民生文化與價值觀，具有高度責任心、使命感、事業心，戰略執行力與專業能力强、領導力與工作實績優的優秀年輕後備人才的使用力度，配優配強各機構領導班子，加強各層級高管輪崗交流，實現服務戰略、按需配置、人崗相適、優化結構的目標，樹立鮮明的選人用人導向。
- **持續開展管理人員履職監督。**本行不斷強化管理人員任職、履職過程的監督，加強提醒、函詢和誠勉工作力度，以確保管理人員團隊廉潔、高效。

優化人才激勵

本行建立了完善的績效管理、評估和反饋體系，在考核方式、考核流程、考核結果反饋等方面制定詳實可行的管理要求，基於中長期業務發展實施“年度綜合績效評價+階段性檢視”相結合的績效管理模式，引導員工堅持長期主義，激發員工的內驅力和創造力。

強化人本導向的榮譽激勵機制。本行設立集團最高榮譽“民生金質獎章”及“民生銀質獎章”，傳遞公司核心價值觀，以榮譽激發組織與員工的可持續內生動力。本行開展 2024 年集團榮譽評選及表彰工作，發揮先進典型和模範榜樣的示範引領作用，共計表彰 676 名員工、195 個集體。同時，本行升級“民生星空”系統，於系統中發布榮譽勳章，全視角展示員工個人榮譽信息，增強員工榮譽感與歸屬感。此外，本行設置“最佳新人”獎表彰青年員工，並設有覆蓋員工整個職業發展生涯的“職涯紀念獎章”，入職滿五年、十年、二十年、三十年的老員工均可獲得，充分展現全梯隊人才風貌。

建立價值導向的薪酬管理體系。本行緊密圍繞戰略轉型要求和中長期發展目標，通過人力資本與薪酬資源的前瞻性規劃與精準投入，保持合理的薪酬市場競爭力，並強化薪酬激勵在風險管控中的約束作用，支撐全行業務模式轉型。本行員工年度薪酬總額以牽引戰略發展、穩健經營和綜合績效提升為配置原則，綜合考慮員工總量、結構、青年員工成長、戰略業務領域人才引進與培養、風險控制和經營成果等因素確定。員工個人薪酬遵循“因需設崗、以崗定薪、人崗匹配、崗變薪變、按績取酬”的分配原則，在認可員工所在崗位價值與其自身能力價值的基礎上，根據綜合績效達成情況核定績效獎金，持續激發員工價值創造和專業成長。同時，本行重視對青年員工、科技員工與一線員工的培養與激勵，通過優化薪酬結構、完善激勵機制等方式保障員工基本生活，讓員工能夠專注於能力及經驗水平的提升，實現與組織的共同成長。本行建立起“外部能競爭、內部顯公平、激勵可持續”的崗位定價薪酬管理體系，持續強化對戰略重點領域、關鍵崗位和青年人才的激勵力度，實現激勵資源的合理分配以及對員工實際價值貢獻的科學激勵。

構建戰略導向的績效評估過程。本行堅持分層分類、綜合平衡的績效管理機制，董事會負責高級管理層績效的盡職考評工作，嚴格執行監管政策，堅持合規引領業務發展，倡導長期穩健、綜合平衡的績效文化；同時聚焦長期戰略目標，設置戰略轉型及戰略執行指標，引導高級管理人員落實全行戰略部署。本行在員工績效管理方面，重點聚焦戰略落地和業務模式轉型，持續優化績效管理體系，落實分層分類的績效考核要求，實現對各級各類員工的差异化、精細化管理。本行持續優化完善“績效目標制定-績效跟踪與輔導-績效考核

與兌現-績效反饋與改進”的績效閉環管理流程，加強績效過程管理，不斷強化績效考核對員工行為引領和能力提升作用。本行績效流程主要包括以下內容：

- **績效目標制定：**本行管理者依據組織戰略、部門規劃、崗位職責、協同工作要求、能力提升計劃等與員工共同制定績效目標，細分為不同類別的指標，體現崗位職責的不同要求。
- **績效跟踪與輔導：**各級管理者根據年初設定的績效目標，及時跟踪員工績效執行情況，定期與員工進行績效溝通，預測分析員工績效目標可能實現的偏差。績效輔導採用績效面談、技能培訓、經驗分享、知識拓展等方式進行，一方面充分認可成績，鼓勵員工進一步發揮潛能，另一方面及時指出不足，幫助員工彌補差距，順利完成績效目標。
- **績效考核與兌現：**本行遵循制度公開、過程公正、結果客觀的原則，全面反映員工的績效表現。員工績效考核分為階段性考核、年度考核，階段性考核主要是對崗位績效及風險合規維度指標開展檢視，各機構可根據實際需要安排考核頻率和人員範圍，並作為年度考核的參考依據；年度考核是對員工崗位績效、履職能力的整體評價，考核結果既運用於績效兌現獎金、職級薪檔調整等，也運用於培訓發展、人才選拔、評先選優等方面。
- **績效反饋與改進：**績效考核結束後，各級管理者針對績效結果進行正式的績效溝通，分析上一考核期間的成績及差距，指導員工制定績效提升改進計劃。各機構人力資源部門配合制定並實施相應的培訓方案。

本行不斷完善員工績效管理體系，充分發揮績效考核的牽引作用，促進業務穩健經營和可持續發展。在考核模式上，設置基於崗位職責的業績考核及基於專業能力的履職能力考核，通過定量與定性指標相結合的方式對員工價值貢獻進行綜合、全面的評價，引導員工綜合能力提升。在考核指標設置上，將普惠金融、綠色信貸考評結果、消費者權益內部考核結果等內容納入承擔相應工作職責人員的考核指標體系中，對於出現重大風險事項的員工採取“一票否決制”，持續增強員工責任感與合規意識，踐行可持續發展理念。

攜手共同成長

本行遵循《中國民生銀行員工教育培訓管理辦法》《中國民生銀行職工教育經費管理辦法》《中國民生銀行外部專業資質認證管理指引》的相關規定，深耕學習地圖體系建設，構建分層分類的內訓師管理模式，加強外部資質認證體系建設，不斷提升培訓資源投入產出效率，持續夯實培訓管理的制度基礎，全力構建價值為本、質效導向的專業化培訓體系，全方位、專業化的支持組織與員工能力提升。

2024 年，本行培訓工作緊扣全行戰略轉型、業務推進與人才梯隊建設需求，秉承組織發展、人才發展與學習成長一體化建設的原則，積極推進培訓理念、培訓模式及產品創新，全面推進學習地圖迭代升級，開發全行員工通用能力及業務條綫通用能力課程，致力提升全行教育培訓工作的整體質效。報告期內，本行累計培訓員工 650 萬人次，組織行內資格認證 402 科，組織直播課堂 300 場次，有效提升了員工履職技能。

深耕學習地圖體系建設，全面推進學習地圖迭代升級，提升員工學習新體驗。通過與各機構深度共創，本行強化學習資源開發能力，優化運行模式，明確年度迭代升級規則，組織

專題宣講確保有效落地。本行廣泛收集員工專題意見建議，回收問卷近 7,000 份，為運營模式優化升級提供參考。此外，本行融入輕量化、實時化的學習資源，豐富學習形式，拓展跨部門、跨條綫選課資源，完善課程體系，進一步激發了員工的學習熱情。本行開發全行員工通用能力及業務條綫通用能力課程 29 門課程，並全面提升 136 個專業序列/方向學習地圖內容的廣度與深度，提升學習資源系統性與實用性，以模塊化設計對接崗位需求，為員工提供覆蓋更廣、層次更清晰的學習資源。

聚焦關鍵人才培養與重點業務領域，做强做精重點培訓項目。按照向改革重點、關鍵業務、核心人才聚焦的原則，本行集中優質培訓資源、壓實重點培訓項目，組織開展高級管理人員黨校培訓，持續加大改革宣導，統一理念與共識，傳承經驗與智慧，夯實數字化轉型人才培養體系，升級新員工培訓體系、助力青年人才培養工作提質增效。

跨境業務跟崗培養項目

為提升全行跨境業務市場競爭力，充分發揮本行作為“全行跨境業務服務平臺”的經營優勢和管理經驗，為全行員工尤其是青年員工的專業化跟崗培養提供有力支持。本行開展跨境業務跟崗培養項目，項目通過“以戰代訓”模式，總分行協同，開展為期 1-3 個月的脫產跟崗學習，學習領域包括跨境產品及外匯政策、跨境風險、跨境法務、跨境精細操作等。2024 年，共有 18 家分行的 20 名員工完成跟崗學習，為進一步優化本行人才交流機制、豐富全行人才培養渠道和模式、推動專業化人才隊伍建設發揮積極作用。

深耕內訓師資長效培養，促進知識經驗分享傳承。本行高度重視組織內部師資培養和知識經驗分享，逐步形成標準化、規範化的分層級內訓師賦能選拔體系與課程開發輔導機制。截至 2024 年末，累計選拔與培養各層級內訓師 1,663 名，進一步深化推進“業培結合”的內訓師分領域精專培育模式。

“薈師紀-零售篇”內訓師培養項目

2024 年，為進一步強化師資培育與業務發展之間的關聯，促進內部知識與經驗傳承，按照“課題源自業務需求，師資來自實戰一綫，成果服務業務實踐”的人才培養策略，本行組織開展“薈師紀-零售篇”內訓師培養項目，聚焦內訓師專業成長與綜合能力提升。通過一系列精心設計的培養環節，歷經五個賦能培養階段，共計選拔培養出 105 名高階內訓師（90 名金牌、15 名白金），產出 167 門體系完備、實戰導向的零售專業課程，課程總時長近 100 小時，推動業務知識的系統化、高效化傳播與應用。

聯合教育機構開展培訓。報告期內，本行與外部教育機構深度合作共創，開展高質量管理能力提升系列培訓項目，圍繞管理重點，分領域分專題進行持續提升培訓。其中，中級職務人員培養以提升管理基本功為目標，通過引入哈佛商學院 39 項高質量管理能力圖譜，以領導力、專業能力、管理能力為核心培養內容，開展為期三年的線上綫下相結合的體系性學習，促進管理能力提升。



高質量管理能力提升系列培訓項目

領導力與管理能力發展。本行啓動全行高質量管理能力提升系列培養項目，圍繞管理重點，分層分類設計實施各層級管理能力提升計劃，通過高層、中層和績優青年員工三層協同培養，切實提升各級員工履職能力。

- **行級領導暨高級職務人員高質量管理能力提升培訓項目：**培訓分爲線下面授和線上學習，學習內容覆蓋戰略引領、法治合規等，參加本年度培訓的人員包括總行行級領導、高管正職、高管副職、專業技術序列高職人員、附屬機構高管約 495 人。
- **中級職務人員高質量管理能力提升培養項目：**項目以提升管理基本功爲目標，引入哈佛 39 項高質量管理能力圖譜，圍繞領導力、專業能力、管理能力開展三年體系性學習。2024 年，本行根據學習調研結果面向全行 8,000 餘名中職人員開設戰略規劃與執行、戰略思維、商業敏銳、以客戶爲中心、激發創新、團隊管理、激發人才動能、職業生涯管理 8 個核心能力特訓營，每個特訓營通過 21 天的線上數字化培養進行賦能，結業率達 95.4%，識別出 623 名優秀學員，持續推動團隊的管理效能提升。

支持員工考取專業資格認證。本行高度重視員工的專業發展，爲全體員工獲取外部核心資格認證提供相關費用支持和保障，全力支持員工考取特許金融分析師（CFA）、國際金融理財師（CFP）、金融理財師（AFP）、國際注冊會計師（ACCA）、金融風險管理師（FRM）、項目管理專業人士（PMP）等各類專業資格認證，鼓勵員工參加行外機構組織的認證考試。經批准後，本行可爲全體員工報銷外部核心認證的相關費用。截至 2024 年末，累計 15,345 名員工獲取外部專業資格認證。

平等多元僱傭

保障勞動權益

本行在與員工建立、履行、終止或解除勞動合同等過程中，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，持續優化管理流程，完善涵蓋入職、考勤、休假、薪酬、離職等全周期的制度體系建設。本行遵守法定程序，保證員工受到公平公開公正待遇，不受性別、種族或其他因素的影響。本行在考勤制度中，依法合規落實產假、育兒假、子女護理假等各項職工權益。本行在制定、修改或決定有關勞動報酬、工作時間等直接涉及勞動者切身利益的規章制度或重大事項時，與工會或職工代表平等協商確定，並公示全體員工。

遵守勞工準則

本行禁止聘用童工，杜絕強制勞工現象。為預防與糾正有關行為，本行在員工招聘程序中採取嚴格的審查及監督措施，加強人力資源服務供應商培訓，並根據法律法規與內部制度嚴肅處理相關違規行為。若發現童工或強迫勞工現象，本行將依據相關法律法規嚴肅處理。報告期內，本行沒有發生僱傭童工、強迫僱傭或強制勞工的現象，未違反與童工和強迫勞工相關法律法規。

提供員工福利

本行為全體員工提供社會基本福利和行內福利，及時、足額繳納基本養老、基本醫療、失業、工傷、生育等各項社會保險和住房公積金，依法保障員工各項勞動權利和合法權益。此外，本行建立企業年金、補充醫療保險、體檢等福利制度，做好員工福利保障。在國家法定節假日的基礎上，本行為員工提供符合制度規定的年休假、育兒假、子女護理假等，為處在孕產期、哺乳期的女職工提供妊娠檢查假、產假、哺乳假等，此外還設置有福利假和行齡假，支持員工實現工作與生活平衡。

員工健康安全

築牢安全防控體系

本行嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》等法律法規及《中華人民共和國公共安全行業標準銀行安全防範要求》等行業標準規定，發布《中國民生銀行委員會辦公室關於成立民生銀行安全生產委員會的通知》，成立了由董事長擔任主任、行長擔任執行主任、覆蓋總行各部室、各分行和各附屬機構的安全生產委員會，進一步健全了全行安全生產組織體系和工作機制。

完善管理舉措。為加強全行安全生產管理，落實安全生產監督管理責任，防止和減少生產安全事故，保障員工、客戶生命和銀行財產安全，本行根據《中華人民共和國安全生產法》

《中華人民共和國突發事件應對法》《銀行業突發事件應急預案》等相關規定，於本年度開展如下工作：

- **規範安全管理。**制定《中國民生銀行安全生產委員會工作規則》《中國民生銀行安全生產委員會辦公室工作細則》，規範全行的安全生產工作，全面、有力保障安全生產工作在制度體系框架內有序運轉；
- **完善應急預案。**梳理工作流程，制定《總行辦公場所處置群體上訪事件安全保衛工作應急預案》《總行辦公場所安全保衛工作突發事件處置預案》，切實維護總行辦公場所正常辦公秩序和人員安全，並減少負面影響。

強化員工安全培訓及演練。本行定期舉辦員工安全防範知識與技能培訓，開展安防應急演練，確保員工具備足夠的安全意識和應對突發事件的能力。總行安全生產委員會辦公室在充分考慮銀行工作的特殊性和員工的實際需求基礎上，以圖文結合形式，製作《中國民生銀行消防應急手冊》。手冊涵蓋消防基礎知識、消防設備的認識與使用、消防滅火與逃生自救、銀行火災應急處置等多方面內容，並通過提煉整理切實與本行相關的消防重點知識、應急處置流程等內容，旨在幫助全行員工快速掌握消防安全技能，提高自救互救能力。報告期內，各分行（含所轄支行）開展消防疏散、防汛防澇、反恐防暴、突發事件等各類預案演練，開展安防宣傳 9,846 次、安防培訓 30,489 次，參與人次達 54 萬人次、安全應急演練 8,174 次，參與人次達 18 萬人次。

加強消防管理。本行建立消防安全巡查機制，確保物業值班經理每日進行安全巡查工作且記錄檢查日報，並於每周、每月匯總巡查情況，識別潛在風險點。2024 年，總行機關各辦公區共進行安全巡查 2,453 次、安全檢查 2,057 次，發現並整改了 1,919 個隱患，發出 438 份安全提示單，整改落實率達 99.3%。

開展專項檢查。本行積極貫徹落實金融監管總局“全系統和全行業安全生產會議”精神，制定工作方案，經黨委會、安委會審議通過，統籌各機構開展排查整治行動，並針對問題隱患采取有效整改措施；全面總結工作組織開展情況，形成《中國民生銀行關於安全隱患排查整治行動的總結報告》向金融監管總局辦公廳報送。

安全意識宣貫。為提升員工消防安全知識儲備，提升安全意識，本行開展“消防安全，你我共守”有獎答題活動。活動內容涵蓋典型火災案例、消防職責、火災基礎知識、消防設施設備的認識與使用等消防必備知識，並設置響應考核，檢驗員工知識掌握程度。至活動結束，全行共有 41,300 餘名員工參與視頻課程學習後完成答題，正確率達到優秀（90%）以上員工占比 32%，達到合格（60%）以上員工占比 97%。

構建職業健康風險防綫

本行重視員工的職業健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》等國家法律法規，嚴謹管理員工的安全與健康，嚴格按照《中華人民共和國社會保險法》等國家相關政策執行社會保險繳納工作，本行積極響應《“健康中國 2030”規劃綱要》《國務院關於實施健康中國行動的意見》等文件要求，在辦公職場內設立民生醫務室及民生健康小屋，為員工提供全方位職場醫療健康管理服務，針對員工辦公期間突發性的急症、危症提供搶救處理

服務，幫助患者在轉診救治前得到及時、必要的救治。本行積極響應國家關於建立健全多層次醫療保障體系的號召，為員工健康安全構築了三道風險防綫：

- 一道防綫：執行《勞動合同書》中為員工提供勞動保護、勞動條件和職業危害防護的規定，遵守關於員工勞動保護相關的勞動關係管理的各項制度，按時足額繳納員工社會保險，依法合規處置員工工傷事件。
- 二道防綫：制定與員工勞動保護相關的勞動關係類管理規定並載入《勞動合同書》，定期檢查“一道防綫”政策、制度執行情況並組織相關培訓和宣講。
- 三道防綫：建立補充醫療團體保單保障機制，覆蓋門診、住院、意外等多個集體保障項目，為員工提供基本健康保險保障。

民生醫務室及健康小屋提供全方位醫療健康服務

為提升員工健康管理和服務水平，營造企業健康文化，總行經西城區衛生健康委員會批准，取得《醫療機構執業許可證》並設立民生醫務室及健康小屋，為員工提供包括全科諮詢診療、慢性病管理、醫療急救、心理諮詢、康復理療、健康宣教等在內的全方位醫療健康服務。2024 年，醫務室及健康小屋累計問診量達 10,412 人次，全年提供專家巡診服務 48 次，健康理療服務 97 次。



民生醫務室及健康小屋為員工提供醫療健康服務

職場幸福體驗

深化民主管理

依據《中華人民共和國工會法》《中國工會章程》等有關規定，本行積極貫徹落實《企業民主管理規定》精神，支持工會獨立自主開展工作、民主選舉工會主席並足額計提工會經費，保障員工民主管理的權利。報告期內，本行持續推進職工民主管理制度化、程序化、規範化，組織召開全行職工代表大會，審議通過了《職工監事述職報告》《中國民生銀行員工違規違紀行為處分辦法（2024 年修訂）》《中國民生銀行員工行為禁止規定（2024 年修訂）》《中國民生銀行第九屆監事會職工監事候選人》等涉及員工切身利益的規章制度和事項。

報告期內，本行各級工會不斷健全以職代會為基本形式的企業民主管理制度，組織職工依

法參與民主選舉、民主決策、民主管理、民主監督，積極推動職工有序參與民生銀行公司治理。本行順利召開全行二屆三次、四次、五次職工代表大會，職工代表審議表決通過一系列重大議案和重要制度辦法。廣大基層單位按照相關制度要求，及時組織召開分行級職工代表大會，審議表決與職工切身利益相關的制度辦法，使職工群眾的知情權、參與權、表達權、監督權得到充分有效保障。

暢通申訴渠道

本行建立了長效的員工問題反饋平臺“民聲心語”，收集並解決基層業務發展訴求，定期匯總重點問題並報管理層決策，統一公示問題解決情況。為保護員工個人隱私及信息安全，員工可在“民聲心語”平臺發起匿名提問和提出匿名申訴，員工收到反饋後可發起不限次數的匿名追問以及評價，確保申訴問題得到有效解決。本行堅守員工信息保密的原則，高度重視員工意見提交的匿名性，制定了嚴格的申訴處理流程，並明確規定了員工個人信息的授權與知悉範圍，嚴格控制申訴信息留存時間，切實保障員工個人信息安全。

董事長及管理層高度重視員工申訴內容，多次召開專題會議研究解決基層反饋的問題訴求。“民聲心語”平臺運營團隊協調、跟踪和督促問題解決的全流程，負責考核相應部門解決申訴問題效率。報告期內，本行共通過民聲心語平臺收集員工反饋意見問題 894 個，其中匿名反饋 592 個，問題訴求解決率近 100%。

關心員工生活

幸福指數測評。為持續提升員工職場幸福體驗與滿意度，本行定期開展覆蓋全員的幸福指數測評，測評結果涵蓋至每個年度。2024 年幸福指數測評覆蓋全行 50 家經營機構，為後續各機構的賦能提升行動提供底層數據基礎。各經營機構基於測評結果，針對經營機構和基層員工的“急難愁盼”問題開展多項針對性舉措，切實增強員工獲得感、安全感、幸福感。

工作生活平衡。為豐富業餘生活，提高員工身體素質，本行面向全行員工舉辦各種群眾性體育活動，如電子競技選拔賽、“民生杯”系統圍棋賽、橋牌賽等，全方位加強員工身心關愛，助力員工幸福成長，營造良好的職場生態，提升組織運營效能。本行在元旦、春節、五一、端午、中秋、國慶等節日組織慰問活動，員工生日慰問，慰問和關懷困難員工、家屬以及幫扶幹部，傳遞公司的關懷和溫暖。本行關注員工的家庭生活，在三八節和六一節期間組織主題活動，開展暑期親子活動，幫助員工平衡工作與生活，提升家庭幸福感。

2025 年元旦春節兩節期間送溫暖活動

2025 年元旦春節期間，本行積極響應黨的號召，依據《中國民生銀行股份有限公司工會送溫暖資金使用管理實施細則》，由各級工會精心組織並集中開展送溫暖活動。活動期間，系統工會深入關懷困難職工群體，對 450 余名困難職工及家屬、本行鄉村振興掛職幹部以及離退休困難職工進行了慰問，累計發放慰問金 315 萬元，把黨的關心與工會組織的溫暖傳遞給每位職工，進一步增強了職工的歸屬感和凝聚力。



2025 年元旦春節期間慰問活動

關愛女性員工。本行持續完善系統各級工會女職工組織，切實保障女性員工合法權益，以提升女性員工的歸屬感和榮譽感，激發女性員工的工作熱情和創造力，為女性職業發展創造更多機會與平臺。本年度，督促各級工會女職工委員會規範化管理，積極落實“女職工特殊保護”條款。為進一步增強對女性員工的關懷力度，在全行持續開展“女職工關愛系列行動”，包括開展女員工喜聞樂見的活動、工會女工主任培訓、與女職工面對面座談、女職工權益普法知識競賽、書香玫瑰、以“心理健康”“家庭教育”“辦公室勞損”為主題的針對女性身心健康的知識講座和線上心理諮詢服務等，為女性員工提供全方位的關懷和支持。

關注心理健康。本行持續優化和改進員工心理關愛系列活動，在 7×24 小時心理諮詢 EAP（Employee Assistance Program）熱線常規預約諮詢基礎上，新增“即時諮詢”功能，為員工提供更加及時的心理輔導和支持；優化心靈關愛驛站一對一諮詢服務，增加“家庭教育”“健康管理”專理諮詢，有效緩解員工工作和生活壓力。報告期內，EAP 熱線共為員工提供了 1,545 小時服務；為 6 家分行提供“心理關愛進基層”服務，開展活動 49 場，覆蓋服務近萬人；開展“身心健康大講堂”6 期，內容包括心理健康提升、辦公室勞損和心腦血疾病預防等，覆蓋線上線下 12,000 人次；舉辦為期 6 個月 42 課時的第二期“健康大使培訓”，覆蓋高中管和骨幹人員共 50 人，培養了更多身心健康的倡導者和守護者。經過多年探索，已將 EAP 關愛服務融入了員工日常工作與生活的各個方面，所取得的服務效果和影響力均取得了突破性成果。

創新模式建立“EAP 健康大使”隊伍，倡導身心健康的生活方式

本行建設了一支具有風險識別與防控、風險員工轉介、組織健康文化促進與引領的企業內部“EAP 健康大使”隊伍。2024 年，民生銀行總行工會開辦第二期“EAP 健康大使”培訓班，學員覆蓋總行 34 個部門的高中管和心理健康愛好者共 50 位學員。通過線上學習督導，線下實踐演練一路伴隨員工逐步掌握“健康大使”的定位和功能、日常壓力管理、個人問題關愛與管理、諮詢技術的應用、心理風險的預防與識別、談心談話實務技術與演練、職場健康風險識別與應對等 10 個模塊內容，形成民生銀行 EAP 內部兼職服務隊伍，並促進心理關愛服務在基層繼續延伸。



第二期“EAP 健康大使”培訓班

人力資源發展績效指標

2024 年員工僱傭相關關鍵績效指標

2024 年度員工僱傭概況 ¹		
項目	人數 ²	占比
總僱員	60,665	100%
按僱傭類別劃分		
全職	60,665	100%
兼職	0	0%
按性別劃分		
男性	26,147	43.10%
女性	34,518	56.90%
按年齡組別劃分 ³		
<=30 歲	12,534	20.66%
31 歲-50 歲	45,344	74.74%
>50 歲	2,762	4.55%
按地區劃分 ⁴		
華東地區（包含上海、江蘇、浙江、安徽、福建、江西、山東）	17,942	29.58%
華中地區（河南、湖北、湖南）	4,237	6.98%
華北地區 ⁵ （北京、天津、山西、河北、內蒙古）	22,459	37.02%
華南地區（廣東、海南、廣西）	6,292	10.37%
西北地區（陝西、甘肅、青海、寧夏、新疆）	2,321	3.83%
東北地區（黑龍江、吉林、遼寧）	2,366	3.90%
西南地區（重慶、四川、貴州、雲南、西藏）	4,722	7.78%
港澳臺地區	301	0.50%
海外地區（倫敦）	25	0.04%
按民族劃分		
少數民族	2,874	4.74%
非少數民族	57,791	95.26%
注：		
1. 員工數據統計範圍包括總行及各分支機構。		
2. 員工人數為截至 2024 年末數據。		
3. 年齡組別劃分數據暫不含海外地區（倫敦）機構數據。		
4. 各地區人數為所在區域各分行人數合計。		
5. 總行、信用卡中心包含在華北地區統計。		

2024 年員工流失相關關鍵績效指標

2024 年度員工流失概況	
項目	流失率 ^{1, 2}
總流失率 ³	3.14%
按性別劃分	
男性	3.47%
女性	2.90%
按年齡劃分	
<=30 歲	6.30%
31 歲-50 歲	2.57%
>50 歲	1.42%
按地區劃分	
華東地區 (包含上海、江蘇、浙江、安徽、福建、江西、山東)	3.54%
華中地區 (河南、湖北、湖南)	3.32%
華北地區 (北京、天津、山西、河北、內蒙古)	1.82%
華南地區 (廣東、海南、廣西)	4.50%
西北地區 (陝西、甘肅、青海、寧夏、新疆)	3.83%
東北地區 (黑龍江、吉林、遼寧)	2.50%
西南地區 (重慶、四川、貴州、雲南、西藏)	4.46%
港澳臺地區	7.97%
海外地區 (倫敦)	8.00%
注:	
1. 員工流失率數據統計範圍包括民生銀行總行及各分支機構的正式員工。	
2. 員工流失率以雇員主動/被動離職口徑統計。	
3. 員工流失率為 2024 年度流失正式員工人數與截至 2024 年末正式員工總數的比值。	

2024 年員工培訓相關關鍵績效指標

2024 年度員工培訓時長概況	
項目	平均培訓時長 (小時) ¹
總體員工	59.13
按雇員類別劃分	
高層管理人員	49.8
中層管理人員	51.23
普通員工	61.64
按性別劃分	
男性	56.81
女性	60.88
2024 年度員工受訓比例概況 ²	

項目	受訓員工百分比 (%) ³
按雇員類別劃分	
高層管理人員	89.35
中層管理人員	99.74
普通員工	99.65
按性別分類	
男性	99.38
女性	99.70
注：	
1. 員工平均培訓時長為截至 2024 年末本行培訓總時長與全年平均員工人數的比值。	
2. 員工受訓比例為截至 2024 年末參與培訓的員工人數與全年平均員工人數的比值。	
3. 員工受訓雇員比例統計範圍包括總行及各分支機構。	

2024 年員工健康與安全相關關鍵績效指標

2024 年度員工健康與安全概況		
項目	人數 ²	占比 ⁴
過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故人數 ^{1, 3}		
2024 年	2	0.003%
2023 年	0	0
2022 年	0	0
項目	天數	
因工傷損失工作日數（工傷假） ⁵	1,553	
注：		
1. 員工工傷、工亡數據統計範圍包括總行及各分支機構。		
2. 員工人數為截至 2024 年末數據。		
3. 以當地人社局認定為依據進行工傷、工亡數據統計。		
4. 因工亡故比率 = 因工亡故人數 / 正式員工總人數。		
5. 因工傷損失工作日數：經當地人社局工傷認定的員工工傷假天數加總。		

七、金融公益，情系民生暖社會

本行堅持發展成果與社會共享的理念，將自身發展與社會進步緊密結合，持續在定點幫扶、應急救災、疾病救治、捐資助學、環境保護、文化公益等領域創新開展社會責任實踐，用行動傳遞溫度和力量，努力讓社會更加美好。

助力鄉村振興

本行積極響應國家戰略，以金融為引擎推動鄉村振興，助力共同富裕。本年度，本行制定《2024 年度定點幫扶工作要點》，明確幫扶目標、工作分工和具體措施，與基層黨委簽署工作責任書，壓實幫扶責任，通過“振興貸”“光伏貸”“農貸通”“棉農貸”“糧融 e”“共富貸”等創新產品和模式，通過數據增信，場景風險識別，破解信貸支持的“最後一公里”難題，讓普惠金融“活水”流入“田間地頭”，續加大鄉村地區的金融供給力度。本行進一步完善管理體系，優化鄉村振興工作領導小組工作機制，按照 5 年過渡期“兩聚焦、三不減、五提升”的總目標，調動各方資源，統籌協調內外部力量，發揮社會幫扶優勢，展現金融幫扶特色，努力將定點幫扶“責任田”打造成鄉村振興“示範田”。

報告期內，本行以場景化重點模式服務鄉村振興。深入開發糧、乳、肉、酒、棉五大行業龍頭企業，加快實現北大荒農墾農貸通全面落地、雙胞胎集團上下游供應鏈業務突破、以及河南花花牛乳業首筆大額國內證出賬等，實現涉農業務規模不斷上量。通過生態金融產品，推動服務優質食品糧油行業下游經銷商融資，有效解決下游經銷商日常經營、資金周轉等核心問題。積極籌劃金融服務鄉村振興“民生益企行”活動，助力涉農服務提升及政策宣傳推廣。

本行與政府、各類機構和頭部企業廣泛合作，充分利用數字化技術手段，有效解決傳統農村金融服務中信息不對稱、流程效率低、融資價格高、可獲得性差等問題，為農戶個人提供觸手可及的高質量服務。為黑龍江農業種植戶提供全線上、純信用的“農貸通”產品，為農戶屋頂安裝光伏設備提供金融支持，幫助農戶致富增收。

報告期內，本行對 832 個國家級脫貧縣開展多樣化幫扶，涵蓋組織、金融、產業、人才、文化、教育、生態等多個關鍵領域。截至 2024 年末，全國 832 個國家級脫貧縣貸款餘額 498.41 億元，全國脫貧地區消費幫扶總額達 5,116 萬元，助力脫貧地區經濟發展和民衆生活質量提升。

本行連續 23 年對口幫扶河南省封丘、滑縣，累計向兩縣捐贈無償幫扶資金逾 2.6 億元，投放貸款超 14 億元，連續多年獲得中央單位定點幫扶考核最高等次“好”。本年度，本行專注打造“集中+定點+駐點”業務落地新模式。鄭州分行成立滑縣定點幫扶敏捷小組，配備專項支持政策、綠色審批通道，設置後援支持團隊常駐滑縣推動涉農授信業務。

暖心公益慈善

本行堅持發展成果與社會共享的理念，充分發揮自身優勢，優化公益服務體系，開展涵蓋定點幫扶、扶弱濟困、教育支持、健康福祉、文化藝術、社區發展等方面的公益實踐，全

年對外捐贈資金 1.30 億元，惠及人數超過 140 萬人次。

本行連續 10 年實施“我決定民生愛的力量——ME 公益創新資助計劃”，累計捐贈資金 1.14 億元，為 245 個鄉村振興、社區發展、教育支持、健康福祉、生態文明等領域的創新公益項目提供資金支持，惠及全國 31 個省、自治區、直轄市，覆蓋 308 個區縣的 37.4 萬人。2024 年，ME 公益創新計劃資助入選為全球減貧最佳案例。



第 5 屆全球減貧案例徵集活動最佳案例證書

本行連續第 12 年全額出資開展“光彩·民生”先天性心臟病患兒救治項目，為西藏、南疆等地區先心病患兒提供免費救治，截至 2024 年末，已完成 1,326 名先心病患兒的救治工作。

本行連續第 16 年與北京市美疆助學基金會合作開展助學公益事業，在新疆克州阿合奇縣和阿合陶縣建立了“一對一親情對口班——民生美疆班”，多年來累計對 1,670 名學生開展資助。

本行連續第 17 年支持中華紅絲帶基金艾滋病防治項目，支持開展偏遠地區艾滋病防治、教育支持、四川涼山州母嬰阻斷、艾防員培訓以及面向全國的防疫抗艾宣傳教育等項目，累計捐贈資金 4,870 萬元。

本行秉承“服務大眾 情系民生”的使命，深入參與社區共建活動，大力倡導員工投身志願服務事業，弘揚扶危濟困、守望相助的社會風尚，以實際行動踐行社會責任。報告期內，本行建立本機構民生青年志願者組織共計 43 家，根據《關於深入開展學雷鋒活動組織推動民生青年志願者服務社區行動的通知》有關安排，助老“金輝行動”、服務留守兒童“關愛行動”、助殘“陽光行動”、區域特色社區志願服務及其他青年志願公益等活動開展，共組織志願服務活動 274 場，超 1.33 萬人次參與了相關活動。

本行關注生物多樣性保護，與社會各界開展廣泛合作，大力支持生態保護事業。本行與上海第一財經公益基金會開展“生物多樣性促進行動”，與貴陽黔仁生態公益發展中心開展“貴州河流日 1+2 行動”，共築綠色家園。

推動文化公益

報告期內，本行公益美術機構持續深耕文化公益領域，深度服務國家文化發展戰略，開展年度重點展覽項目，推動優秀傳統文化傳承，支持鄉村藝術建設，持續深耕文化公益，服務國家文化知識普及戰略和社會公眾藝術教育需求。

深耕文化公益之路：本行連續 18 年深耕文化公益，捐資運營的 6 家公益美術機構聚焦服務國家戰略、服務社會公眾，報告期內高精度策劃並展出“文明的源起：早期中華文明探尋大展”、“繪動世界——上海美術電影的時代記憶與當代迴響”、“上海：攝影之都 1010s-2020s”、《綿延》等展覽項目。報告期內，本行公益美術機構通過線上線下平臺累計服務公眾 20 萬人次，組織開展公共教育活動超 180 場，吸引 14 萬公眾現場參觀，成功探索出一條服務國家戰略、服務社會公眾的特色文化公益之路。

支持優秀傳統文化傳承：北京民生中國書法公益基金會聯合本行成都分行、合肥分行，與知名高校共同打造民生傳統文化與書法研究中心，開展人文素質培養及傳統文化藝術研究工作，並通過設立“民生優秀傳統文化獎學金”等公益項目，積極推動優秀傳統文化的傳承與發展。

為鄉村振興注入藝術養分：本行打造河南滑縣藝術鄉建升級版，構建“藝術+文旅”模式、“藝術+非遺”模式以及“藝術+鄉建”模式，發起“民生 MA+藝術鄉建創意節”等藝術活動，建設鄉村美育空間，打造滑縣文化地標，加速滑縣文旅建設，鄉村振興注入鮮活的藝術養分和民生力量。

本年度，本行在社會責任方面獲得多項榮譽獎項，包括《嘉種計劃 滑縣現代農業技術實踐營公益項目》榮獲“2024 鄉村人才振興優秀案例”；“ME 公益創新資助計劃”獲評由世界銀行、聯合國糧食及農業組織、國際農業發展基金、聯合國世界糧食計劃署、亞洲開發銀行、中國國際減貧中心、中國互聯網新聞中心共同頒發的“第五屆全球最佳減貧案例”；嘉種計劃、滑縣現代農業技術實踐營分別入選“2024 鄉村振興實踐案例”與“鄉村發展創新實踐案例”；本行消費幫扶案例《實打實幹事 心貼心幫扶 學用“千萬工程”經驗 有力有效推進鄉村振興》入選央廣網社會責任案例；本行鄉村振興示範點河南滑縣“百美村莊堤上村”入選 2024 年中國鄉創地圖；本行定點幫扶工作進展情況入選中國人民銀行幫扶振興辦《金融定點幫扶鄉村振興簡報》（2024 年第 1 期）；本行申報的《基於開放銀行的農村綜合管理服務平臺》《基於大數據的化肥農資銷售融資服務》兩個項目入選河南省金融科技賦能鄉村振興示範工程。

治理篇

八、行穩致遠，強化合規控風險

本行堅持誠信經營、合規經營，不斷加強合規管理和文化建設；深化全面風險管理體系建設，確保風險管理能力得到進一步提升；堅持廉潔治行，重視塑造廉潔文化；注重防範知識產權風險，加強員工知識產權維護意識；重視與合作夥伴的良性互動，倡導並監督供應商履行環境和社會責任。

強化合規管理

本行持續完善內控合規體系，加強合規文化建設，不斷提升全行依法合規經營意識與能力。本行嚴格遵守《中華人民共和國商業銀行法》《商業銀行合規風險管理指引》等相關法律法規要求，搭建了以《中國民生銀行合規管理辦法》為基本制度，由合規管理部門制度與各職能部門制度共同組成合規管理制度體系，制定了《中國民生銀行制度管理基本規定》《中國民生銀行內控合規檢查管理辦法》《中國民生銀行內控合規問題整改管理辦法（2024 年修訂）》《中國民生銀行從業人員行為守則（修訂）》《中國民生銀行從業人員行為管理辦法》《中國民生銀行員工行為禁止規定（2024 年修訂）》《中國民生銀行操作風險管理辦法》《中國民生銀行操作風險損失數據收集管理辦法》《中國民生銀行操作風險監管資本計量管理辦法》《中國民生銀行操作風險與控制自評估管理辦法》《中國民生銀行涉刑案件管理辦法（2024 年修訂）》《中國民生銀行涉刑案件風險防控管理辦法》《中國民生銀行案件風險排查與處置管理辦法》《中國民生銀行涉刑案件處置實施細則》等制度。

報告期內，本行強化事前、事中、事後合規管理機制建設。事前加強監管動態研究、外規內化、合規審查，並全面強化從業人員行為管理機制，事中加強案件風險管控、規範檢查整改標準，風險合規責任認定工作機制有效運行；著力重塑合規文化、加大查改力度、明確考核導向、緊抓操作風險、管控關聯交易、強化反洗錢管理、升級合規科技，夯實“立體式案防體系”和“從業人員網格化管理體系”，提升內控管理水平和案防能力，持續提升合規管理有效性。

合規培訓情況表

指標名稱	2024 年數據
合規培訓次數（次）	6,989
合規培訓人次數（人次）	263,447

本行積極引導員工嚴格遵守法律法規、監管要求，恪守職業操守，強化行為自律。開展深化員工操守建設專項活動，培育共同的價值觀，提升員工的整體素質和職業道德水平。修訂《中國民生銀行員工行為禁止規定》《中國民生銀行員工違規違紀行為處分辦法》等制度，進一步規範從業人員職業行為，組織全行員工學習並簽署遵守員工行為禁止規定承諾

書。報告期內，本行共計開展合規培訓 6,989 次，累計培訓人數 26.3 萬人次。

提升風險防控

本行堅持經營發展以風險防控能力為邊界，以強化價值創造、節約資本耗用、平衡風險收益為目標，構築高質量發展安全邊界，守住不發生系統性風險底線，持續提升基礎客群、基礎產品和服務能力，優化風險資產配置，保障戰略目標的達成。

本行持續完善風險偏好、策略、政策管理體系，優化風險管理政策和程序，強化主要風險類別的專業化、精細化管理，加強欺詐風險、模型風險等新興風險防控。

本行強化風險管理關鍵環節，優化制度管理機制，完善工具體系建設，開展風險管理報告並推進風險管理系統和數據質量提升，完善健全公司智能風控體系，強化數據治理，推進風險數據加總能力建設。同時，優化風險團隊和人才建設，增進全員風險管理責任意識，提升風險管理人員專業化水平。

報告期內，本行通過綫下培訓、綫上直播、集中授課等多種方式，開展了風險偏好與策略、附屬機構風險管理大講堂、風險管理關鍵崗位人員等全面風險管理類培訓，信用風險內評法實施達標啓動、國別風險、市場風險等專項風險培訓，智能風控、外部數據運用及地方特色數據引入等數智化技能提升類培訓，覆蓋全行 32 個總行部門、44 家經營機構，有效提升了全行風險管理專業化水平。

商業道德監督

本行嚴格遵守《中華人民共和國銀行業監督管理法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等反貪污相關法律法規要求，制定了《中國民生銀行員工違規違紀行為處分辦法》《中國民生銀行黨委關於在履職行權中嚴格實行公私分開的規定（試行）》，明確了反賄賂與反貪污制度體系，規範權力運行，對違規違紀行為嚴肅查處，防範廉潔風險。本行高度重視塑造廉潔文化，強化員工廉潔從業自律意識。

規範制度約束。本行成立了中國民生銀行問責委員會負責商業道德監督，董事長任委員會主席，行長、副行長及部分高級管理人員任委員會副主席。分行、信用卡中心及大部分二級分行對應成立本層級的問責委員會，各級問責委員會對商業道德進行監督，按照權限和規定，對員工違規違紀違法行為進行嚴肅處理。

本行制定了《中國民生銀行高級管理人員履職問責制度》，健全履職問責管理機制，進一步規範本行高級管理人員履職行為，促進其恪盡職守。總行、分行或信用卡中心、二級分行三級問責委員會按照問責權限，依據《中國民生銀行員工違規違紀行為處分辦法》規定，對違規違紀行為進行嚴肅查處問責，如有觸犯刑法的人員，應移送公安機關處理。本行不斷加強對全行問責管理工作的督導力度，充分發揮全行各級問責委員會的職責和作用，彰顯依法從嚴治行的決心，同時加強員工異常行為監督管理，及時進行幫教和監控，有效防範風險。

反賄賂與反貪污⁶。本行依據國家法律法規及監管有關規定的變化情況，及時檢視並修訂完善《中國民生銀行員工違規違紀行為處分辦法》，在辦法中明確了行賄受賄、職務侵占等反賄賂與反貪污相關規定，禁止員工索取、收受賄賂或者違反國家規定收受各種名義的回扣、手續費以及行賄或參與利益輸送、內幕交易等行為，完善制度和監督約束機制，對腐敗賄賂行為零容忍⁷。本行成立員工道德風險防控領導小組，加強員工道德風險管理，不斷完善違規違紀行為查處工作機制，督促全體員工遵紀守法、遵章守規，為本行改革轉型的順利實施和各項事業的健康發展提供支持和保障。

規範舉報管理。本行通過公開信訪舉報電話、郵箱等信訪舉報渠道，由各級紀委按照管理權限分級受理信訪舉報，並制定《中國民生銀行股份有限公司紀檢監察機構監督執紀工作辦法（試行）》和《中國民生銀行紀檢監察系統實名檢舉控告核實告知工作辦法（試行）》，對各級紀委暢通舉報渠道、規範舉報流程和保障舉報人權益等方面制定了詳細全面的規定：

- **暢通信訪舉報渠道**。各級紀委對外公布信訪舉報通信地址、來訪接待地址、信訪舉報電話、網絡郵箱等多元化的信訪舉報渠道，及時受理相關檢舉控告。
- **規範信訪舉報办理流程**。嚴格按照《中國民生銀行股份有限公司紀檢監察機構監督執紀工作辦法（試行）》和《中國民生銀行紀檢監察系統實名檢舉控告核實告知工作辦法（試行）》有關規定開展信訪舉報與問題綫索處置工作。按照管理權限分級受理信訪舉報，不斷優化信訪工作制度和办理流程。
- **舉報人保護**。嚴格執行保密制度，嚴控信訪工作事項的知悉範圍，持續加強舉報人保護工作。嚴禁將檢舉控告材料及相關情況轉給被舉報人員，嚴防舉報人受到打擊報復或名譽損害，切實保障包括匿名舉報在內的舉報人的合法權益，保護群眾監督權利。
《中國民生銀行股份有限公司紀檢監察機構監督執紀工作辦法（試行）》和《中國民生銀行紀檢監察系統實名檢舉控告核實告知工作辦法（試行）》中明確要求加強舉報人保護工作，對舉報人信息嚴格保密，如需對外公布有關信息涉及舉報人的，應當征得本人同意；另與實名檢舉控告人溝通情況需嚴格執行保密規定。《中國民生銀行員工違規違紀行為處分辦法》中明確規定了對損害舉報人合法權益行為及處分，包括對擅自泄露、擴散有關舉報材料內容、舉報人情況、舉報來源，不按規定保護舉報人致使其受到侵害等行為進行嚴肅查處問責。
- **尊重員工申訴權力**。《中國民生銀行員工違規違紀行為處分辦法》中明確了員工在受到問責處理後的覆議和申訴具體流程及處理機制。若受處分員工對處分決定有異議，可以向問責委員會書面申請覆議或申訴。對於員工的覆議申請，問責委員會在規定時間內作出覆議決定。當員工對覆議決定仍有異議時，可以向上一級問責委員會申訴，問責委員會按照規定流程對員工的覆議、申訴進行處理，保障員工合法權益。經覆議或覆核後，受理的問責委員會可維持、撤銷、變更原處分決定。

審計風控。本行全力推進廉潔治行，防範員工道德風險，依據《中國民生銀行內部審計章

⁶ 本行已制定反賄賂反貪腐政策，詳見《[中國民生銀行反賄賂反貪腐相關制度要點](#)》。

⁷ 報告期內，本行提出并已審結的貪污訴訟案件 2 起，涉事人員已依法處理。

程》《中國民生銀行內部控制評價辦法》等制度，強化內部審計監督。對審計發現的員工涉及道德標準的問題，本行進行嚴肅查處，對查實的違規違紀問題進行嚴肅問責，涉嫌違法犯罪的移送司法機關處理。本行內部審計高度關注商業道德標準建設及執行情況，通過全面審計、專項審計、經濟責任審計及責任認定審計等方面，對以欺騙性手段，故意違反法律法規、行內制度規定，謀取個人利益或特殊利益的行為進行重點檢查，對舞弊和不規範經營行為進行更加有效的監督和防範。為更好地推行廉潔治行，防範相關風險，本行採取了以下舉措：

- 每三年對所有經營機構開展一次全面內部控制評價，將員工道德風險、廉潔從業、問責管理等納入檢查評價範圍，對各類業務、全體人員進行全方位監督。
- 強化不良資產責任認定審計監督。重點排查不良資產形成和處置過程中的舞弊、失職瀆職、騙取侵占、內幕交易等道德風險和違法違規行為。
- 強化案件責任認定審計監督。嚴肅調查涉刑案件實施人、參與人的違法違規行為，以及對案件發生負有管理、領導、監督檢查等責任的高級管理人員的履職情況。
- 在經濟責任審計中，強化對系統各級“一把手”和領導班子等“關鍵少數”的審計監督。
- 在日常審計過程中，通過數據化技術對違反商業道德的員工異常行為進行持續性監督和提示。
- 在重大工程建設、重大物資採購等資金密集、資源富集和權力集中的重點領域、關鍵崗位和關鍵環節，實施跟踪審計和列席監督。
- 本行巡視組聚焦整改責任和實際成效，將審計監督發現的問題整改落實情況納入巡視範圍，評估對審計發現、移交問題整改是否取得整改實效。

能力建設。本行深入推進反腐倡廉培訓工作，每年對全體員工（包含正式員工、派遣員工、外包員工）制訂常態化培訓計劃。報告期內，本行持續加強清廉金融文化建設，開展以“學思想、嚴紀法、揚清風、促發展，堅定不移全面從嚴治黨，持之以恆全面從嚴治行”為主題的違規違紀違法典型案例宣講，持續濃厚廉潔從業、廉潔履職、廉潔修身、廉潔齊家的良好氛圍。組織全員觀看專題警示片《穿透V》，做細做實以案為鑒、以案促改、以案促治，充分發揮典型案例警示作用。本行將國家法律法規、黨規黨紀、《中國民生銀行員工違規違紀行為處分辦法》和員工違反道德標準的違規違紀典型案例作為培訓內容，製作培訓課件並要求各經營機構做好培訓工作，並以各種宣傳教育形式開展員工道德行為警示教育工作。

報告期內，本行共開展反腐敗培訓 1,483 次，覆蓋員工 252,417 人次，針對全部管理層成員開展了 1 次反貪污專項培訓，緊盯關鍵崗位，強化監督紀律。

反腐敗培訓情況表

指標名稱	2024 年數據
反商業賄賂及反貪污培訓覆蓋的員工人數（人次）	252,417
反商業賄賂及反貪污培訓覆蓋的員工百分比（%）	100

反商業賄賂及反貪污培訓覆蓋的董事總數（人）	16
反商業賄賂及反貪污培訓覆蓋的董事百分比（%）	100
反商業賄賂及反貪污培訓覆蓋的管理層人員總數（人）	33
反商業賄賂及反貪污培訓覆蓋的管理層人員百分比（%）	100

防範洗錢風險

本行嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構反洗錢規定》（中國人民銀行令〔2006〕第1號）、《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險管理指引（試行）》（銀反洗髮〔2018〕19號）等反洗錢相關法律法規要求，通過加強反洗錢內控體系建設、數智化升級反洗錢系統、開展洗錢風險評估、嚴格可疑交易甄別與質量管理、夯實反洗錢義務履職基礎、賦能一線反洗錢履職等方式，進一步完善反洗錢內控機制，捍衛人民群眾金融資產安全。

優化制度建設。本行積極開展外規內化，構建與本行戰略規劃與業務實際相適應的反洗錢制度體系，內容涵蓋“客戶盡職調查、客戶身份及交易記錄保存、大額與可疑交易報告、名單監控、客戶洗錢風險評級、洗錢風險評估、宣傳培訓、數據治理、模型管理、信息安全”等反洗錢履職工作，全面落實反洗錢法律法規和監管要求。報告期內，本行堅持發揮反洗錢制度引領作用，加強制度傳導有效性。

- **評估並持續優化制度體系。**堅持“制度先行”，對反洗錢制度有效性開展全面評估，對標最新反洗錢工作形勢、監管政策要求和行內工作實際，進一步細化修訂反洗錢工作制度，持續監督制度實施有效性。
- **重視制度落實引導。**持續堅持“凡制度必培訓”的機制，加強政策解讀和傳導，確保全體員工對反洗錢制度有深入的理解和掌握。

完善風險管理。報告期內，本行進一步完善集團化洗錢風險管理體系，健全反洗錢工作領導小組議事機制，不斷強化反洗錢合規管理質效，具體措施包括：

- **築牢高層引領的洗錢風險管理防線。**董事會、監事會及高級管理層高度重視反洗錢資源投入和履職保障，部署並督辦反洗錢反詐管理模式優化等重點工作，關注全行洗錢風險管理機制建設、機構洗錢風險評估、洗錢類型分析、制裁合規風險、客戶盡職調查平臺建設等反洗錢專業領域工作進展，倡導建立民生反洗錢文化，切實引領全行洗錢風險管理精深化。
- **優化集團化洗錢風險聯防聯控。**開展境外新設分行反洗錢制度及內控體系開業驗收、附屬機構反洗錢制度指導及洗錢風險管理培訓，推進集團化反洗錢工作有效性提升。
- **強化洗錢風險評估效用。**貫徹落實反洗錢監管評估精神，升級評估指標體系，開展機構洗錢風險評估，摸清本行洗錢風險底數，深入推進全行各級機構分層分類開展洗錢風險自評估結果運用，固本夯基反洗錢工作體系。

- **加速反洗錢智能化進程。**擴大智能分析圖譜數據源，拓展客戶全域關聯關係可視化能力，助力一線提高風險識別效率。豐富可疑交易監測模型規則，穩步推動圖計算圖夥模型及行為序列等智能模型研發工作。

加強風險監測。報告期內，本行堅持“金融情報樞紐”發展定位，積極踐行金融機構政治性、人民性屬性。通過深化洗錢風險研究與應用、多元化防控洗錢風險、升級完善洗錢風險研究機制等方式，有效維護國家安全、金融秩序和客戶利益。具體措施包括：

- **牢築基礎。**升級洗錢風險管理機制，推動可疑交易甄別質檢智能化。通過完成一級分行集中的可疑交易甄別機制改革，更新重點可疑交易報告及報告覆核系統功能，持續為基層減負，提高可疑交易報告質效。
- **多元排查。**優化大案要案專班機制，深化團夥犯罪資金鏈追蹤工具應用範圍，有效防控、挖掘高價值類案件線索，為有權機關開展案件偵查提供支撐。
- **強化督導。**升級洗錢風險監測督導體系，及時傳導國家重大部署、監管新政、以主動、直觀案例展示洗錢風險管理優秀實踐，暢通各部門、各層級溝通渠道，引導各經營機構提高專業能力，優化客群質量。

拓寬宣教廣度。本行持續加強洗錢風險管理文化建設，對外開展宣教、對內開展培訓，切實踐行金融機構反洗錢社會責任。

- **宣傳方面。**舉辦“民生杯”勞動與技能競賽暨反洗錢大比武賽事，全行 5 萬餘人次參與，展現全行反洗錢專業風采、深化民生反洗錢文化建設。組織全行開展“打擊洗錢犯罪，構建和諧民生”反洗錢短視頻宣傳，發布涉黑涉惡、防非防詐等主題共計 10 期 20 份宣傳視頻及 1 期環境犯罪主題宣傳海報。全行共 43 家分行圍繞洗錢涉眾範圍廣、涉罪案件新型、多發領域開展形式廣泛、多樣的反洗錢警示教育宣傳活動，發布宣傳材料約 87 余萬份，受眾人數達 45,242,542 人，提升民衆抵禦洗錢風險的能力，為全社會遏制洗錢犯罪貢獻力量。
- **培訓方面。**積極開展覆蓋“兩會一層”、反洗錢牽頭部門、業務部門、客戶經理且適配各層級履職特點的反洗錢培訓課程，提升全行反洗錢履職意識與能力。通過反洗錢手冊、反洗錢敏學行動講壇、洗錢風險研究等資訊刊物，持續貫宣反洗錢專業知識。暢通各部門、各層級溝通交流渠道。同時，年度內組織全行 4,259 人和 953 人分別取得人行、行內反洗錢崗位資格，全行年度內共開展反洗錢培訓 4,422 場次，培訓受眾人數達 411,372 人次。

反洗錢培訓情況表

指標名稱	2024 年數據
反洗錢培訓次數（次）	4,422
反洗錢培訓人數（人次）	411,372
反洗錢宣傳活動受眾人次（人次）	45,242,542

報告期內，本行反洗錢工作獲中華人民共和國國家安全部、中國人民銀行等外部機關表彰

10 次。本行“‘AI+’洗錢風險管理體系研發與實踐”榮獲中國人民銀行《金融電子化》雜誌社主辦的“數據驅動金融創新獎”。

關聯交易管理

強化董事會關聯委履職。本行董事會關聯交易控制委員會是董事會按照本行章程設立的專門工作機構，為董事會決策提供專業意見或經董事會授權就專業事項進行決策。截至報告期末，本行董事會關聯委成員為 6 名，全部為獨立非執行董事，均是金融、會計、審計、法律等相關領域的資深專業人士，金融履職經歷豐富。報告期內，本行董事會關聯委共召開 5 次會議，審議 7 項議題，聽取 3 項報告；委員會主席和委員還通過到行現場辦公、日常通訊等方式與總行部室共同研究關聯交易風險控制、對資本占用的影響等事項，並在關聯交易管理方面提出意見和建議。

強化關聯交易管理。報告期內，本行深入貫徹《銀行保險機構關聯交易管理辦法》，落實國務院獨立董事制度改革工作，嚴格依照法律、法規和本行內部制度對關聯交易實施有效管控。健全鞏固關聯交易制度體系和管理機制，修訂《關聯交易管理辦法》《董事會關聯交易控制委員會工作細則》《關聯交易管理實施細則》；持續提升關聯方名單完整性和有效性，開展疑似關聯方排查及日常動態管理，推進關聯方線上化管理；深化關聯交易系統功能應用與數據治理，上綫定價公允性判斷系統強控功能，推動業務系統與關聯交易對接改造及數據自動化采集，開發關聯交易監管報表全量自動化製表功能；開展關聯交易管理專題培訓，提高全行關聯交易管理人員履職意識和專業能力。

深化採購合作

供應商管理政策

本行秉承合作共贏的原則，高度重視與合作夥伴的良性互動，攜手供應商打造可持續價值鏈，努力實現合作共贏，不斷完善採購管理規章制度，加強採購管理和供應商管理，積極推動落實綠色採購政策，促進供應商提升其環境、社會風險管理水平，攜手供應商承擔社會責任。

本行建立了涵蓋《集中採購管理辦法》《小額分散採購管理辦法》《集中採購供應商管理辦法》《總行採購代理機構管理辦法》《採購人員廉潔從業規定》等制度的管理體系，規範本行採購管理和供應商管理，為採購活動的健康開展提供指引和依據。

供應商審查與監督

本行制定了嚴格的供應商准入準則，要求供應商遵守國家法律法規，具有良好的商業信譽和健全的財務會計制度，提供的產品或服務須符合國家、行業標準及綠色採購標準。同時，供應商應遵守職業健康、安全管理和勞動法規，願意且有能力為本行提供產品和服務，並接受本行的監督管理。對於集中採購項目，本行將對供應商資質、重大違法情況、違規違

約情況、欠繳稅款或社會保障資金情況進行審查，不符合條件的予以退出，從源頭上控制供應商風險。通過供應商管理系統，本行對合格供應商實行入庫管理和線上化動態監控。

爲了確保供應商在履約過程中能夠嚴格遵守本行的供應商管理要求，本行通過審核供應商在採購准入、遴選、評價考核、不良行爲管理等各環節的表現，對供應商開展監督管理，確保供應商自身環保政策和管理程序的有效性，包括是否遵守本行關於社會責任、商業道德、職業健康及安全管理、勞工標準及環境保護等管理要求，並適時地開展現場審核。本行在供應商遴選過程中，關注供應商的環保管理及風險管理情況。在年度評價考核中，對現有供應商履約情況進行統計、分析及反饋，並將評價結果作爲本行與供應商持續開展合作的參考依據。同時，本行鼓勵供應商加強自身的節能環保管理。報告期內，供應商審查工作覆蓋本行所有集中採購項目供應商。

在採購過程中，本行建立了集中採購管理委員會工作制度，明確委員會構成和決策機制，實行集體決策；按崗位不相容原則進行採購職責分工和崗位隔離，多人配合完成採購工作；實行採購公示制度和評審專家隨機抽取機制，保證了採購工作的公開、公平和公正。此外，在採購方案審議、專家抽取、項目評審等各環節均有本行監督部門進行現場監督，強化採購全過程的合規性。

2024 年度供應商相關關鍵績效指標

指標	2024 年數據
供應商總數量（個）	2,576
華東地區供應商數量（個）	679
華中地區供應商數量（個）	140
華北地區供應商數量（個）	1,201
華南地區供應商數量（個）	374
西北地區供應商數量（個）	30
東北地區供應商數量（個）	48
西南地區供應商數量（個）	104
注：供應商數量統計僅包括中國內地供應商。	

開展綠色採購

本行堅持和貫徹綠色採購理念，在採購中充分考慮環境保護、資源節約、安全健康等方面因素，同時兼顧經濟效益和環境效益。本行鼓勵供應商將環境保護和節能降耗等要求納入其管理體系中，在同等條件下優先選用取得環境管理體系認證和產品具有環境標志的供應商，積極向供應商傳達本行對綠色採購的支持和主張，引導供應商共同履行綠色發展社會責任，促進供應商改善環境表現。

本年度，本行遵循集中採購管理和小額分散採購管理相關規定，加強對各類採購業務的管理，要求在同等條件下優先採購節能環保產品。本行在工程項目、網點建設、科技設備、辦公家具、辦公用品、印刷品等多個採購項目的採購要求中，明確了綠色環保、節能認證、環境管理體系認證、綠色回收等准入條件或評價標準，優先採購節能環保產品。對於工程項目，本行在採購文件中明確供應商所用建築材料和裝修材料必須符合綠色環保要求，能源管理應符合節能要求。對於顯示設備項目，本行將具備中國節能產品認證作為評分規則中的加分項。對於辦公家具項目，本行以符合國家環保要求作為必要條件，並在制定評價標準時，將環保情況納入評分規則。對於印刷品項目，將採用環保紙作為必要條件。

維護知識產權

本行遵照《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》等相關法律法規，制定《知識產權管理辦法》，在創新保護、許可管理、侵權處理等方面對知識產權進行管理，防範知識產權風險。

為充分發揮企業知識產權的融資擔保價值，賦能專精特新中小企業業務創新發展，本行印發《關於知識產權質押擔保的法律指導意見》，圍繞知識產權質押核查查准入、權利設立、權利維護、質權實現等節點，全流程規範和指導高效開展知識產權質押融資業務。

報告期內，本行加強知識產權管理，鼓勵創新，積極引導進行智力成果權利申請，全年推動專利申請 15 項、商標註冊申請 2 項、著作權申請 31 項，完成著作權登記 30 項、專利授權 5 項、商標註冊 1 項，完成到期商標續展 17 項。

2024 年知識產權相關關鍵績效指標

指標名稱	2024 年數據
應用於主營業務的發明專利數量（項）	47
報告期內發明專利的申請數（項）	15
報告期內發明專利的授權數（項）	5
報告期內有效專利數（項）	58

附：聯交所 ESG 守則索引

規定、主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標（指標）		披露位置或備注
強制披露規定		
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： （i）披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； （ii）董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 （iii）董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度、並解釋它們如何與發行人業務有關連	第 5 頁
彙報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用彙報原則（重要性、量化和一致性）	第 3 頁
彙報範圍	解釋環境、社會及管治報告的彙報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若彙報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因	第 3 頁
【不遵守就解釋】條文		
環境		
層面 A1：排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無 害廢棄物的產生等的： （a）政策；及 （b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第 17 頁-第 20 頁
指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	第 21 頁
指標 A1.2	直接（範疇 1）和能源間接（範疇 2）溫室氣體 排放量，及（如適用）密度	第 21 頁
指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量及（如適用）密度	第 22 頁
指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量及（如適用）密度	第 22 頁
指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	第 20 頁
指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢 目標及為達到這些目標所採取的步驟	第 20 頁
層面 A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	第 17 頁-第 20 頁
指標 A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度	第 21 頁-第 22 頁
指標 A2.2	總耗水量及密度	第 21 頁-第 22 頁

指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	第 20 頁
指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	第 19 頁
指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量及（如適用）每生產單位占量	與本行業務未有重大相關性
層面 A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	第 8 頁-第 17 頁
指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	第 8 頁-第 17 頁
層面 A4：氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	第 16 頁-第 17 頁
指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	第 16 頁-第 17 頁
B. 社會		
僱傭及勞動常規		
層面 B1：僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第 48 頁-第 59 頁
指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數	第 60 頁
指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率	第 61 頁
層面 B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第 54 頁-第 56 頁
指標 B2.1	過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率	第 62 頁
指標 B2.2	因工傷損失工作日數	第 62 頁
指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行的監察方法	第 54 頁-第 56 頁
層面 B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	第 48 頁-第 53 頁

指標 B3.1	按性別及雇員類別劃分的受訓雇員百分比	第 61 頁-第 62 頁
指標 B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數	第 61 頁-第 62 頁
層面 B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第 54 頁
指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	第 54 頁
指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	第 54 頁
營運慣例		
層面 B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	第 72 頁-第 74 頁
指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目	第 73 頁
指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法	第 72 頁-第 74 頁
指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	第 72 頁-第 74 頁
指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	第 72 頁-第 74 頁
層面 B6：產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第 23 頁-第 47 頁
指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	與本行業務未有重大相關性
指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	第 35 頁-第 42 頁
指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	第 74 頁
指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	與本行業務未有重大相關性
指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	第 42 頁-第 47 頁
層面 B7：反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及	第 66 頁-第 72 頁

	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	
指標 B7.1	於彙報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	第 67 頁-第 68 頁
指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	第 67 頁-第 68 頁
指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	第 67 頁-第 68 頁
社區		
層面 B8: 社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	第 63 頁-第 65 頁
指標 B8.1	專注貢獻範疇	第 63 頁-第 65 頁
指標 B8.2	在專注範疇所動用資源	第 63 頁-第 65 頁