中国民生银行

2018 年度社会责任报告

2019 年 3 月

目 录

见证•民生 1
走进民生 2
（一）关于民生 2
（二）责任管理 3
（三）公司治理 4
一、同根同源，做服务民企的引领者 10
（一）融资融智，支持民营企业 10
（二）金融活水，滋润小微企业 12
二、牢记使命，做普惠金融的笃行者 15
（一）调整布局，服务国家战略 15
（二）科技金融，提升客户体验 17
（三）综合服务，满足客户需求 19
三、尽锐出战，做全面小康的逐梦者 23
（一）统筹布局，完善扶贫机制 23
（二）输血造血，开展定点扶贫 24
（三）上下联动，构建扶贫格局 26
四、协同发展，做绿水青山的守护者 29
（一）绿色信贷，助推节能减排 29
（二）绿色运营，应对气候变化 30
（三）绿色公益，传播绿色理念 32
五、以人为本，做家园文化的建设者 34
（一）特色党建，引领发展方向 34
（二）凝心同行，关爱员工成长 35
六、饮水思源，做慈善公益的创新者 40
（一）扶弱济困，助力乡村振兴 40
（二）志愿服务，彰显民生情怀 42
（三）文化公益，引领慈善发展 42

未来展望 46
附录 48
附录一 关键绩效表 48
附录二 责任荣誉表 49
附录三 报告规范 50
附录四 鉴证报告 51
附录五 关键数据编报基础 54
附录六 意见反馈 55
附录七 术语注释 56

见证•民生

（1）党建工作写入《公司章程》，把党的领导融入公司治理各个环节。

（2）董事会审议通过《中国民生银行改革转型暨三年发展规划整体实施方案》，为全行改革转型绘制了详细路线图。

（3）增强合规管理，开展合规培训 1,100 余次，参与人员约 17 万人次。

（4）民企战略深入推进，有余额民企贷款客户数达 7,647 户。

（5）“小微金融”发展十周年，“商贷通”贷款余额 4,069 亿元。

（6）创新金融产品，上线手机银行 4.0，升级优化 22 大类功能。

（7）积极普及金融知识，全年累计组织金融知识宣传活动 14,054 场次。

（8）构建“七位一体”定点扶贫模式，捐赠 2,334 万元帮扶资金。

（9）支持绿色信贷，节能环保项目及服务贷款余额 250.75 亿元。

（10）持续公益创新，“精准扶贫”类别纳入第四届“ME 公益创新资助计划”。

走进民生

（一）关于民生

中国民生银行于 1996 年 1 月 12 日在北京正式成立，是中国第一家主要由民营企业发起设立的全国性股份制商业银行，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 23 年来，伴随着中国经济快速发展，在广大客户和社会各界的支持下，中国民生银行充分发挥“新银行、新体制”的优势，从当初只有 13.8 亿元资本金的一家小银行，发展成为一级资本净额达 4,265.50 亿元、资产总额达 5.99 万亿元、分支机构近 3,000 家、员工近 5.8 万人的大型商业银行。在英国《银行家》杂志 2018 年 7 月发布的全球 1,000 家大银行排名中，中国民生银行位居第 30 位；在美国《财富》杂志 2018 年 7 月发布的世界 500 强企业排名中，中国民生银行位居第 251 位。

作为中国银行业改革试验田，中国民生银行秉持“为民而生、与民共生”的使命，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，致力于为客户提供专业特色的现代金融服务，致力于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，中国民生银行致力于完善公司治理，大力推进改革转型，取得了良好经营业绩，成为中国证券市场中备受关注和尊敬的上市公司。

随着中国经济由高速增长阶段转向高质量发展阶段，中国银行业面临的经济金融环境发生深刻变化，商业银行纷纷加快战略转型步伐。2015 年 6 月，中国民生银行启动应对外部环境变化的整体变革转型项目——凤凰计划；在凤凰计划核心成果及三年发展规划基础上，2018 年 4 月 27 日，中国民生银行董事会审议通过《中国民生银行改革转型暨三年发展规划整体实施方案》，期望通过改革转型，以客户为中心，围绕“民营企业的银行”“科技金融的银行”和“综合服务

的银行”三大战略定位，提高发展质量和效益，使民生银行成为一家特色鲜明、价值成长、持续创新的标杆性银行。

（二）责任管理

1.责任理念

我行坚持“为民而生、与民共生”的企业使命，“长青银行、百年民生”的企业愿景，“诚实守信、互利共赢、以人为本、追求卓越”的核心价值观。我行的社会责任理念与企业使命、愿景、核心价值观有机融合，具有丰富的内涵和外延。

2.责任治理

我行不断完善社会责任组织体系、制度体系建设，设立公益事业决策委员会，在总行办公室成立社会责任管理处与美术机构管理处，统筹推进我行社会责任管理和项目实施，提升社会责任管理专业化水平。报告期内，召开公益事业决策委员会会议，审议通过公益项目捐赠及美术机构等一系列议案，大力推进中华红丝带基金艾滋病防治、ME 公益创新资助计划、敦煌保护基金等重点项目实施。

3.责任沟通

（1）社会责任报告连续两年获评“五星级”

我行高质量完成《2017 年度社会责任报告》汇编工作。报告框架结构新颖，体现民生履责特色，议题内容紧密结合十九大报告、全国金融工作会议等最新要求，彰显民生履责担当，并由普华永道会计师事务所对关键性信息进行独立审核。报告被中国企业社会责任报告评级专家委员会连续第二年评为“五星级”，是一份卓越的社会责任报告。

（2）参加社会责任百人论坛系列活动

报告期内，作为理事长单位，我行在 12 月 5 日参加由中国社会责任百人论坛主办的“《企业扶贫蓝皮书（2018）》发布会暨第三届企业精准扶贫高峰论坛”，并发表主题演讲，分享定点扶贫探索与成效，强化与利益相关方的责任沟通。

4.责任荣誉

2018 年，我行社会责任工作获得政府部门、公益组织及主流媒体等第三方机构的良好评价，获慈善领域最高政府奖——民政部第十届“中华慈善奖”、国

务院扶贫办社会扶贫司与中国社科院“企业扶贫优秀案例”、中国银行业协会“最佳公益慈善贡献奖”、中国社科院“中国民营企业社会责任 100 强第一名”、中国社科院“中国银行业社会责任指数第一名”、中国社科院“中国企业社会责任发展十年·民企十佳”、《上海证券报》“企业社会责任奖”、《南方周末》“最佳责任企业”等重要奖项。

（三）公司治理

1.多措并举，科学治理

（1）优化治理结构

我行高度重视公司治理结构建设，并能够一贯遵循证监会、上交所等监管部门的指导和要求，在实践中不断完善公司治理机制，“三会一层”各司其职、高效运转，有力保障我行快速稳健高效发展。

截至 2018 年末，我行董事会成员共 15 名，其中股东董事 7 名，执行董事 2 名，独立董事 6 名。独立董事人数占董事会成员比例超过三分之一。董事结构兼顾专业性、独立性和多元化等方面，确保董事会决策的科学性。

（2）完善治理机制

我行组织开展《公司章程》的修订工作，修订后的《中国民生银行股份有限公司章程》于 2018 年 6 月 21 日经本公司 2017 年年度股东大会审议通过。

报告期内，我行制定《中国民生银行数据治理工作指引》等 9 项制度，修订完善《中国民生银行股份有限公司关联交易管理办法》等 8 项制度。通过完善和健全各项重大制度，不断提升董事会履职的合规性和公司治理水平。

2.价值提升，创造共赢

（1）加强信息披露

我行董事会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 77 份，H 股公告 148 份，其中包括海外监管公告 68 份。完成 2017 年年报、2018 年季报、半年报以及 2017 年《环境、社会及管治报告》的发布工作，其中《2017 年年度报告》荣获美国媒体专业联盟（LACP）年报金奖及技术成就奖。

（2）保护中小股东权益

我行保障中小股东充分表达意见和诉求的权利。5 月 18 日，参加由北京上市公司协会、上证所信息网络有限公司共同举办的“2018 年北京辖区上市公司投资者集体接待日”活动，与中小投资者就利润分配方案进行充分沟通。截至 2018 年末，我行共接听中小股东来电 158 通，对投资者关心的发展战略、经营现状、分红政策、资产质量等问题进行电话解答，现场处理问题成功率近 100%。

表　投资者关系管理绩效

指标	2016 年	2017 年	2018 年
基本每股收益（元）	1.09	1.13	1.14
投资者来访场次（场）	43	85	90
投资者来访人次（人次）	328	350	400
参加海内外投资银行或证券公司大型投资策略会（次）	14	10	12
海内外大型机构举办联合调研次数（次）	7	8	13

3.防范风险，行稳致远

（1）守法合规管理

- **强化管理制度**

编制《内控合规三年规划》，明确内控合规管理总目标，制定印发基本制度 31 项，初步建立起覆盖前中后全流程的内控合规管控体系。搭建“常规合规审查+独立合规审查”全覆盖式的合规审查机制，优化考核评价，建立起覆盖全面、授权明晰、相互制衡的从业人员行为治理体系。

- **完善组织体系**

健全内控合规组织体系，分设分行内控合规部，进一步夯实管理基础。制定内控合规人员比例三年配置目标，建立合规审查和检查人才库。

- **开展合规培训检查**

在员工职业操守、合规底线、操作风险、案件防控、合规检查、日常基础工作、警示案例、具体业务等方面开展培训 1,100 余次，参与人员约 17 万人次。

开展基层网点飞行检查、乱象整治内控合规检查、外汇业务专项检查、分行专项检查等 5 项全行性重点检查项目，有力推进培训实效。

表　守法合规培训绩效

指标	2016 年	2017 年	2018 年
守法合规培训次数（次）	455	1,803	1,100
守法合规培训人次数（人次）	56,210	131,073	170,000

- **狠抓法治教育培训**

报告期内，我行开展“拒绝金融违法行为从我做起”风险文化法治底线主题教育活动，覆盖全部经营机构和全体员工；举办 10 场“法治大讲堂”专题培训，提升法治意识与法治技能。

线上线下统筹推进法治教育。在民生亿度、学吧平台上线法治培训课程 24 件，在线课程学习人数 41,118 人；线下组织各分行开展专题化、系列化、全覆盖法治培训 2,405 场次、覆盖人员共计 133,530 人次。

按照员工岗位类别设置法治培训积分并挂钩个人年度绩效考核与评优，有力推进培训实效。

（2）反腐败

报告期内，我行成立民企战略员工道德风险防控领导小组，发布《关于加强民企战略员工道德风险防控的调研报告》。同时，修订兼职管理办法，升级员工外部兼职管理系统，加强对员工外部兼职行为的全流程管理。

大力开展反腐败培训，截至 2018 年末，共开展培训 49 次，培训人数约 54,000 人次。举办“执纪监督、牢记使命，开创反腐倡廉建设新局面”全行巡讲，覆盖 41 家分行、3 家附属机构、3 家事业部、总行机关共 48 家机构及全体员工。

表　反腐败培训绩效

指标	2016 年	2017 年	2018 年
总行直接组织的反腐败培训次数（次）	46	50	49
总行直接组织的反腐败培训覆盖人次数（人次）	56,000	50,000	54,000

（3）反洗钱

- **完善反洗钱内控管理**

完成反洗钱全面整改提升项目，进一步完善我行反洗钱内控合规体系。合并、统一反洗钱系统和黑名单管理系统，实现以单一客户为单位、覆盖全量交易的可疑交易监测与名单管控功能。深入落实受益所有人识别工作，全面规范、提升我行客户尽职调查标准。

- **开展反洗钱宣传培训**

报告期内，开展反洗钱宣传、反洗钱考试等方面培训 10,200 余次，培训人数 21.4 万余人次，共组织 855 人通过人民银行反洗钱培训考试，通过率达 99.9%，累计通过人数达 10,866 人；组织开展反洗钱集中宣传月活动，发送网络宣传信息约 2,000 万条，有效扩大反洗钱工作影响。

（4）风险管理

- **建立全面风险管理体系**

将提升全面风险管理能力的目标纳入改革转型工作中，建立起全面风险管理体系。成立内控合规部，持续进行风险制度体系梳理和完善工作。出台《全面风险管理办法》《附属机构风险管理办法》等制度；积极推进风险对战略决策支撑机制、GRC（风险、内控、审计）机制和风险报告体系建设。

- **加强重点领域风险防控**

制定差异化区域、行业、客户、产品政策及策略，聚焦民企战略客户及其产业链优质中小企业，持续推进资产和客户结构优化，严控高能耗、高污染及产能过剩领域信贷投放。密切关注相关领域行业发展趋势与政策变化，发布《公司风险形势解读与分析》，动态调整相关信贷政策。

- **加强案件风险防控**

建设案防和案件管理体系，制定和印发《中国民生银行案件（风险）信息和案件处置管理办法》《中国民生银行案防工作管理办法》等制度，明确新职责分工、细化案防管理要求，增加案防数据管理规范。成立“打击非法集资、非法放贷、金融诈骗”工作领导小组，有力落实银保监会相关专项工作。

- **开展风险防控培训宣讲**

截至 2018 年末，我行一、二级分行合计开展风险防控培训 1,321 次，覆盖 5.1 万余人次。开展风险文化宣讲 173 次，覆盖全行 42 家分行和各事业部。

责任故事：改革转型，扬帆远航

“民生银行从改革中生，为改革而存，民生人从来不惧怕改革。我们的身体里流淌的是追求卓越的血液，骨子里固化的是敢为人先的创新精神。”

——中国民生银行董事长　洪崎

“新时代赋予新使命，新征程需要有新作为。只有直面变局、找准定位、发挥优势、加快改革，才能抢占先机、弯道超车，重塑高质量、可持续的业务发展和增长模式，跻身商业银行第一梯队。”

——中国民生银行党委书记、行长　郑万春

凤凰计划是民生银行应对外部环境变化的整体变革转型项目，自 2015 年 6 月启动以来，截至 2017 年末，已完成三批 30 个项目的设计工作，在战略聚焦、治理模式优化、商业模式创新、管理能力提升方面形成丰硕成果。

为应对新市场环境下我行所面临的严峻挑战，化挑战为机遇，重建竞争力，重拾业绩增长，在凤凰计划核心成果基础上，2017 年 12 月 27 日，董事会审议通过《中国民生银行改革转型暨三年发展规划方案》，以民企战略为特色，从业务和管理两方面规划改革转型蓝图，并制定相应的组织体系、督导检视及考核评价机制，确保改革转型最终实现预期目标。

改革转型愿景：

以客户为中心、以提高发展质量和效益为核心目标，成为一家特色鲜明、价值成长、持续创新的标杆性银行，努力实现市值最大化。

三大战略定位：

做民营企业的银行：根植民企、与民共生，聚焦优质大中型民企、优质核心企业供应链上下游中小企业、小微企业，通过为企业及企业高管提供一体化、个性化、综合化金融服务，做民营企业与民营企业家的金融管家，成为为民营企业服务最好的银行，成为民企客户心中的首选银行。

做科技金融的银行：前台大力发展直销银行、小微线上微贷、信用卡线上获客等业务，中后台以科技力量支撑管理转型；成立科技公司，加快新技术布局，加强科技能力建设，打造中国具有最佳客户体验的互联网银行。

做综合服务的银行：以客户为中心，建立“一个民生”综合服务体系，通过

业务多元化和前中后台协同机制，为客户提供一体化、综合化服务。

业务发展目标与组合战略：

- 3 个行业第一：做强直销银行、小微金融和投资银行三大股份制银行第一业务
- 3 个行业领先：做好信用卡、供应链金融和资产管理三大股份制银行领先业务
- 5 大基础业务：

做强公司金融	做大零售金融	做优金融市场	做亮网络金融	做好综合化经营
坚持民企战略 打造综合金融 存量价值提升 优质负债立行	民企生态客群 拥抱科技金融 数据营销驱动 标准化垂直化	同业综合经营 代客业务突破 资管转型加速 托管票据升级	直销银行领先 构建数字生态 赋能公司零售 强化流量经营	加快多元布局 推动综合经营 一个民生协同 提升综合效益

2018年是我行改革转型的开局之年。全行聚焦改革转型关键举措的落地实施，历经一年扎实推进，在蓝图规划、体制机制建设、战略落地执行、经营绩效等各方面均取得阶段性成果，为 2019 年全面进入落地实施，实现三大战略定位的愿景目标奠定坚实基础。

一、同根同源，做服务民企的引领者

（一）融资融智，支持民营企业

我行积极贯彻习近平总书记在民营企业座谈会上重要讲话、落实银保监会要求，将做“民营企业的银行”作为三大战略之首，重点聚焦战略客群、生态客群、潜力客群和基础客群四大民营企业客群。

表　民营企业服务绩效

指标	2016 年	2017 年	2018 年
有余额民企贷款客户数（户）	7,172	6,461	7,647
民企一般贷款余额（亿元）	5,427.1	6,399.8	9,895.2

1.战略民企综合开发模式落地

针对大型战略民企，我行建立总、分行两级战略民企客户名单，为名单内客户提供资本配置、信贷规模、专项财务、科技配套等资源支持；按照一户一策，建立五位一体服务团队，推出“1+3”作业模式，强化专业化、一体化、扁平化、综合化服务，努力打造战略民企专业服务体系。截至 2018 年末，战略民企贷款余额 1,705.4 亿，较上年增长 8.6%。

案例：全面升级民企金融服务

济南分行优化战略民企服务，成立战略客户综合服务领导小组，固化高层会晤机制，创新战略民企客群服务，推行“1+3”作业模式，对战略民企按照“样板间”要求进行客户画像，精准把脉企业需求，提供专业化商业银行、场景化交易银行、便捷化线上银行、定制化投资银行、综合化财富管理、个性化私人银行等一揽子、精准化金融服务。战略民企客户开发全面启动以来，分行先后与奥德燃气、山东临工、利华益集团等战略民企客户进行高层会晤，实行“一户一策、团队作业”，优质服务得到客户认可。

2.新供应链金融初现成效

民企战略注重客户分类管理与精准服务，围绕生态民企客群打造领先的供应链金融服务平台，形成多层次、跨界融合的服务能力。我行供应链金融业务基于客户金融需求，以科技驱动、金融赋能，构建综合服务平台，为供应链核心企业

及其上下游客户、资金方、监管方、物流公司、信息服务公司等主体提供融资、结算、增值等产品服务，打造供应链金融生态圈。

案例：打造民企金融服务之家

太原分行坚持贯彻总行民企战略不动摇，持续打造民企金融服务之家。11 月 28 日，分行与山西美特好连锁超市股份有限公司举行战略合作暨供应链金融服务签约仪式，将全面加大对美特好连锁超市的金融支持力度，提供包括授信融资、供应链金融等融资服务，同时充分发挥科技金融优势，运用多元化产品为美特好连锁超市及其下属企业提供一站式、高质量、个性化的综合金融服务。截至 2018 年末，太原分行通过“批量授信审批+产业链金融”模式，累计信贷支持美特好连锁超市及其上游各类供应商、生产商 60 余户近 6.8 亿元。

案例：专业高效助力民企发展

为满足供应链上中小企业的多样化需求，沈阳分行建立由“产品经理+客户经理+风险经理”构成的项目团队，把辽沈地区目标客群聚焦在汽车、白酒、家电、医药、建筑等行业，制定供应链金融业务目标——近期目标为探索汽车经销商预付融资模式；中期目标为探索医药、建筑行业的供应链“赊销 E”模式；远期目标为与核心企业建立紧密合作，批量开发其上下游客户，为核心企业及上下游客户提供一体化、便捷化的结算、现金管理服务；同时积累供应链优质应收账款资产，探索供应链 ABS 业务，为不同阶段、不同需求的供应链上中小企业提供定制化服务。

3. 中小企业民生工程扎实推进

中小企业民生工程是贯彻落实民企战略、促进中小业务改革转型的核心内容。我行重点面向长江经济带、珠三角、首都经济圈、海峡经济带等中小企业集中区域，实施“携手计划、生根计划、共赢计划、萤火计划”，以系统平台建设、服务流程优化和便捷高效的拳头产品为抓手，提升中小企业结算、融资、财富管理等综合服务质量，助力企业成长壮大。截至 2018 年末，中小企业民生工程累计立项 95 个批量项目，打造形成首批 7 大“样板间”。

案例：打造民企服务标杆银行

北京分行深入推进总行“中小企业民生工程”，围绕北京“四个中心”的新功能定位，加大对生物工程、能源环保、新材料等战略新兴产业的金融支持力度；围绕中关村等高新技术园区入园企业开展投资、融资、结算等全方位合作。分行已为中小民企提供“复兴号·民生账户专列计划”“快捷贷”“E 融平台”“民生桥·投联贷”等产品，满足差异化金融需求。

（二）金融活水，滋润小微企业

2018 年，我行迎来“小微金融”发展十周年，十年来，我行始终坚持小微金融战略定位，强化对小微企业的全方位支持。

- **打造“主干线”。**继续打造小微金融这一特色业务、战略业务，将小微金融作为全行战略业务纵深推进。
- **筑牢“保障线”。**在 2017 年成立小微金融事业部暨普惠金融事业部基础上，深化落实“五专”经营机制，并在小微贷款创利补贴、资本成本优惠等方面予以政策支持。
- **开辟“新航线”。**加大线上化产品创新，拓宽服务渠道，大力推进转期续贷服务，为小微客户提供便捷性、专属性、综合性金融服务。
- **坚守“安全线”。**持续整合内外部信息，建立小微金融风险数据集市和数据模型，实现全流程风险识别与监测。
- **提高“水平线”。**着力强化小微专营机构与团队建设，提升专业化服务水平。

表　小微金融服务绩效

指标	2016 年	2017 年	2018 年
小微金融贷款（“商贷通”）贷款余额（亿元）	3,271	3,591	4,069

1. 金融创新解决小微企业难题

针对小微企业经营发展中的“痛点”“难点”，我行借助数据驱动、大数据风控、移动互联等信息科技手段，线上线下服务相结合，为小微企业提供融资、结算、财富管理等全方位服务；持续推进增值贷、网乐贷、云快贷、云账户等新型产品，满足小微客户差异化金融需求。

案例：小微 3.0 新模式项目建设顺利收官

11 月 22 日，我行小微 3.0 新模式科技项目第二阶段内容顺利上线，本期上线项目包括小微收单在线服务与管理平台、小微云快贷产品优化、小微 SA 渠道作业优化等多项重点功能，涉及渠道、产品、大数据应用等诸多模块进行配合改造，业务范围涵盖厅堂服务、收单结算、大额流入与转出、在线抵押贷款产品、小微账单、有贷户综合营销等内容。该项目的顺利上线，为推进小微金融改革转型、深化小微新型发展模式转变打下坚实基础。

案例："云注册+云账户"一站式综合服务平台

为给客户提供简单、便捷、高效的服务体验，我行依托民生特色运营模式和先进技术优势，打造"云注册+云账户"一站式综合服务平台。通过建设企业客户"云注册"平台，将客户接触点前移到企业注册环节；通过流程再造推出"云账户"，实现公开户不受时间、空间限制，持续提升企业开户服务能力。

"在民生银行开户，官方微信 10 分钟内完成预约申请，审核通过后，柜台 10-30 分钟即可完成开户操作，四个工作日拿到开户许可证，'云帐户'真的太方便了！"

——广州分行客户　李晓洁

2.建设小企业金融服务专营机构

为扩大普惠金融服务半径、加大小微企业支持力度，我行自 2017 年起在轻型网点设置专门的小微支行，为客户提供"贷款+账户管理为核心的结算服务+以资产管理为核心的增值服务+非金融增值服务"等一站式综合服务。截至 2018 年末，共设立 51 家小微专营支行，157 家小微支行，为小企业提供专业、便捷、高效、综合的金融和非金融服务。

责任故事：情系民生，鹭燕齐飞

一部《我不是药神》把老大难问题"看病难、看病贵"重新拉回大众视线，改革开放四十年进程中，医疗保障制度改革一直是民生工程努力的重要领域。全国医改在福建，福建医改在三明，福建省作为医疗改革先行区域已突破重围，惠及民生。在 20 多年的企业发展历程中，鹭燕医药股份有限公司（简称"鹭

燕医药”）积极顺应国家医疗体制改革的政策导向和医药流通行业改革发展趋势，抓住机遇，开拓创新，通过内涵式增长及外延式扩展，实现了企业的持续增长。

鹭燕医药与我行结缘于 2011 年 6 月，福建省医药行业正处于大浪淘沙阶段，鹭燕医药抓住机遇在省内医药流通行业站稳脚跟，成为省内医药流通龙头企业。厦门分行在企业改革期给予细心服务，与企业建立起稳定合作关系，但受限于各种条件，合作初期的产品服务较为单一。

随着企业不断发展，鹭燕医药依托“两票制”先行先试的优势，借助资本市场的力量和上市公司的平台，大力推进横向扩张和纵向发展，金融需求逐渐多样化，传统的银行服务已无法满足企业需求。分行在 2018 年将鹭燕医药列入战略民企客户，重建金融服务团队，分支行联动，借助总行战略民企“1+3”作业模式充分了解客户、分析客户需求，多次走访调研，为客户量身打造属于鹭燕特色的金融服务方案，并形成督办机制。分行从服务差异化上突破业务合作瓶颈，获得企业认可，业务快速激活，合作也从单一品种向多元化转变，业务领域涵盖传统授信、交易银行业务、投行并购业务及金融市场业务等，资产业务的深入合作也逐步带动企业结算沉淀。

分行始终保持与企业的良好沟通，定期向企业推送相关金融政策下业务机会，以及企业发展过程中痛点、难点解决方案。企业在各个不同发展阶段中，从被动合作转为主动寻求合作，分行也逐渐搭上鹭燕医药走出去的快车，实现与企业的共成长。

鹭燕医药秉承“自强不息，追求辉煌”的企业文化精神，在医疗改革道路上开拓创新；民生银行秉持“为民而生、与民共生”的使命，携手民营企业同行，与鹭燕齐飞。

二、牢记使命，做普惠金融的笃行者

（一）调整布局，服务国家战略

1.优化区域信贷布局

我行主动对接国家区域战略规划，支持国家重点领域和重大工程项目建设，全力投入京津冀地区建设，加大对中西部等欠发达地区的金融支持，通过优化信贷布局，为区域经济发展做出贡献。

案例：支持海淀区最大规模棚改项目

北京魏公村小区棚户区改造项目是北京市最大规模引入社会资本的政府征收项目。该项目创造了北京市首例首月内提前发布征收决定的棚改记录，刷新了北京市从签约到拆除用时 203 天的棚改新记录。针对该项目，北京分行迅速成立工作组，在遵循严格把关、防控风险的前提下，得到总行华北区域评审团队、地产评审团队等部门的大力支持，项目于 7 月 18 日通过终审审批，并于 8 月 24 日成功发放首笔 5 亿元贷款。

案例：扎根雪域高原，服务地方建设

作为第一家进入西藏的全国性股份制商业银行，开业五年来，拉萨分行扎根雪域高原，以融入西藏主流经济为目标，抓重点，全力服务重点区域、重点产业、重点企业，不断加大对自治区基础设施、城镇化建设、水泥、水资源等重点支柱产业的信贷投入。截至 2018 年末，分行已对上述重点领域累计发放贷款约 140 亿元，成为助推西藏实体经济发展的又一“新引擎”。

2.优化产业信贷布局

（1）支持“三农”发展

我行大力支持乡村振兴战略，加大“三农”支持力度，加快推进农业现代化、产业化发展；在农村地区推广普惠金融，提升信贷资金可获得性；响应政策号召，支持新农村建设；翔安、宁国、志丹、天台等多家村镇银行支持服务“三农”获得表彰奖励。

案例：整村授信为乡村振兴“贷”足马力

三农群体对金融需求渴望较大，持续、稳定的信贷支持是他们的迫切需求，针对农村金融“客户散、成本高、收益低”的特点，天台民生村镇银行在全县范围推出“整村授信”项目，变零售为批发，以点带链、以链成面提高村镇银行农村金融服务覆盖面。截至 2018 年末，村镇银行申报“整村授信”项目 71 个村居，累计投放惠农贷款 1,380 户，金额 19,202.41 万元；目前尚有余额 715 户，贷款余额 10,297.71 万元。

“这两年村里搞农家乐，我大部分资金都投入建房，经营资金紧缺，多亏天台民生村镇银行的‘整村授信’项目，放贷流程简便，还能享受农户利率优惠，可真帮了我们农民的大忙！”

——天台县街头镇山头下村　蔡勇夫妇

案例：助力地区现代化农业发展

武汉江夏民生村镇银行始终专注服务地方、服务三农，截至 2018 年末，该村镇银行涉农贷款占比 86.24%，为本地区现代化农业的成长与发展贡献力量。

2018 年，武汉市政府首期拨款 5,000 万元成立农业企业融资应急基金，11 月 21 日，村镇银行与武汉市农业投资有限公司签署武汉市农业企业融资应急基金合作协议，成为该基金合作的首家银行。该基金的落户，为符合村镇银行续贷条件但足额偿还前期贷款出现暂时困难的农业企业提供短期过渡资金，降低农业企业运营成本，实现农业企业资金的快速周转、高效使用。

（2）支持战略性新兴产业发展

我行紧抓制造业转型升级和消费升级机遇，优先支持纳入“中国制造 2025”规范的技术含量高、成长性好、盈利能力强的先进制造业和战略新兴产业，包括新一代信息技术、轨道交通装备、通讯网络设备、航空航天设备、特高压输变电设备、海洋工程、大规模集成电路、生物医药等先进制造业，以及节能环保、新型信息产业、生物产业、新能源、新材料等战略新兴产业。

3.优化国际战略布局

报告期内，我行深度挖掘跨境金融市场需求，探索更加全面、便捷的金融服务模式，积极支持企业“走出去”。

案例：以跨境业务为纽“带”，以综合方案为出“路”

2016 年，国内生产过剩、企业急需转移产能，成都建筑材料工业设计研究院有限公司与埃及国防部签署为期 8 年、金额 10.53 亿欧元的水泥生产线总包合同。该项目时间紧、任务重，但客户需求明确，银行需快速破解其融资难题。成都分行联动总行国际业务部，通过综合开发、拓展信息渠道、全面摸排，以跨境协同实现全面风控等措施，打响成都分行在国际银团市场的第一枪。截至 2018 年末，分行成功向该项目投放 2 亿人民币综合授信及 4,550 万欧元的双边贷款，在为我行带来收益的同时，也增强了我行在国际银团市场的地位。

（二）科技金融，提升客户体验

1.创新金融产品

我行坚持“以客户为中心”，不断加大金融产品创新力度，构建直销银行、网上银行、手机银行、网络支付等线上平台、产品和服务，客户体验持续提升。截至 2018 年末，电子银行交易额达 16.01 万亿元。

（1）直销银行

我行直销银行结合生物识别技术、客户行为数据、人工智能（投顾）千人千面技术、分布式核心系统技术等金融科技，打造涵盖网络支付产品、线上理财产品、消费金融产品、新产业链行业合作产品、网贷资产标准化产品等多元化产品服务体系，充分满足客户差异化金融服务需求。截至 2018 年末，直销银行客户规模达 1,917.13 万户。

案例：发布《2018 中国直销银行白皮书》

1 月 16 日，我行召开第二届中国直销银行联盟高峰会暨直销银行 3.0 发布会，在推出全新升级直销银行 3.0 版本的同时，还携手中国金融认证中心（CFCA）联合发布《2018 中国直销银行白皮书》，从多角度深入剖析中国直销银行发展动向、竞争格局、经营模式，同时结合我行直销银行自身迭代升级的

探索实践，进行科学的行业前瞻性思考和研判，进一步推动我国直销银行事业稳健发展。

（2）网上银行

我行稳步推进民生通行证建设，方便客户使用同一套账号和密码畅行我行任意线上平台；上线网银跨屏扫码登录服务，通过统一客户资产视图、线上线下协同、远程银行等创新服务，实现多渠道互联互通，为客户提供更低成本、更便利的服务体验。截至 2018 年末，我行企业网银客户 116.18 万户，个人网银客户 2,245.80 万户。

案例：95568 远程银行

为满足客户新行为模式诉求、引领客户服务新体验，我行打造有温度的线上银行——“95568 远程银行”，建立随时随地、全方位金融服务的远程银行服务体系；搭建以经营为导向、以客户价值提升为目标的远程银行经营机制。“95568 远程银行”将触手可及的方便快捷与面对面的温馨服务融为一体，既能将服务资源半径无限扩展，又可为客户提供全新的服务体验。

（3）手机银行

我行手机银行新增优化 80 余款保险产品，上线优化 61 项缴费项目，推出祝福转账功能，拓展新技术应用场景，推出人脸识别转账，提升平台服务能力和客户体验。截至 2018 年末，我行手机银行客户数达 4,401.71 万户。

案例：手机银行 4.0 全新版本正式上线

3 月 22 日，我行手机银行 4.0 全新版本正式上线，共升级优化 22 大类功能，升级功能点 282 项，借助我行全自主研发的 FIREFLY 移动应用开发平台全新打造系统架构，客户操作体验更流畅、系统运行更稳定、自主掌控力更强。

（4）网络支付

结合互联网商户需求，推进聚合网关支付功能，其中 PC 聚合网关可同时支持 B2C 支付、银行卡支付和二维码支付；移动聚合网关可同时支持银行卡支付和微信支付，丰富了跨行收单及资金清分服务，全面提高商户综合服务和管理水平。

2.提升科技保障

（1）完善灾备建设

报告期内，我行持续推进灾备体系建设，优化应用系统双活架构配置，提升系统稳定性。完成 19 套系统灾备投产上线、2 套灾备系统数据库双活改造、20 套系统的容灾 2:2 改造，提高系统灾备服务能力。同时，持续开展网络及系统软硬件版本（数据库、操作系统、交换机、防火墙等）升级工作，消除风险隐患，为生产系统安全稳定运行奠定基础。

（2）完善信息科技建设

制定并发布《中国民生银行客户信息安全管理办法》《中国民生银行客户信息安全管理实施细则》《中国民生银行外部数据资源管理办法》等十余项制度，初步建立完善的数据安全标准体系。为推进数据安全的合规性管理，我行通过网络流量监测审计、终端行为检测和应用数据安全梳理等手段，提升全行数据安全在发现预警、监测审计、事件响应处置的协同防护体系，完善数据安全的监测与审计措施，落实全行 6 万余台终端的数据安全保护和监督检查工作。

案例：民生-华为联合创新实验室正式启动

4 月 25 日，在 2018 华为全球金融峰会上，民生-华为联合创新实验室正式成立。实验室以支持我行数字化、智能化的科技金融银行建设为核心目标，聚焦智慧金融场景、金融云、大数据、新一代网络架构、新一代绿色环保智能数据中心、人工智能、物联网等七大课题，持续创新科技金融业务场景。

（三）综合服务，满足客户需求

服务是银行的立业根基。报告期内，我行以客户需求为出发点，着力为客户提供更加优质、高效、安全、便捷的金融服务，建设客户信得过、靠得住、用得好的首选银行。

1.加强机制建设

报告期内，我行狠抓体制机制建设，推动全行消费者权益保护工作高效有序开展。坚持联席会议工作机制、建立任务清单落实机制、健全定期工作报告机制、深化消费者权益保护专项审计机制等工作机制。

2. 维护客户权益

（1）提升厅堂服务

印发 2018 年基础服务监测指标体系，办理业务过程中主动提醒客户核对信息，引导客户排队及使用机具时做好防窥措施，保护客户信息安全；根据监管要求设置产品销售专区，并对网点销售产品明确告知相关风险；要求各网点设置爱心座椅、爱心窗口，为老弱病残孕特殊客户群体及应急性业务开通方便、快捷的办理通道。报告期内，我行工单服务满意度为 100%。

（2）保障财产安全

报告期内，我行积极向公安机关提供非法集资、金融诈骗线索，配合警方查询、冻结钱宝、大唐币、云联惠等用于非法集资、金融诈骗账户上百个；配合公安机关紧急止付涉电信诈骗账户近 15,000 余户，冻结 9,665 户，冻结资金人民币 3 亿元。

（3）主动减费让利

报告期内，我行除执行政府规定的免费服务之外，为消费者提供 96 项优质免费服务，其中个人客户免费服务 64 项，消费者可免费体验我行个人结算、信用卡、网上银行、手机银行等多种业务类型的金融服务。

（4）应对客户投诉

明确客户投诉的首问责任制、及时规范、总结与改进等原则，设置专人专岗，各业务中心指定专人跟踪处理投诉，建立客户投诉处理沟通群，针对客户提出的疑难问题，共同制定快速解决方案，确保客户投诉渠道通畅，处理及时有效。

3. 普及金融知识

报告期内，我行扎实开展各项金融知识宣教工作，在全行组织开展“金融消费者权益日”“金融知识进万家”等 5 项大型消费者宣传教育活动；重点关注农民、务工人员、青少年、老年人、残疾人，设计差异化的金融知识普及方案，开展形式多样的宣教活动。截至 2018 年末，全行累计组织金融知识宣传活动 14,054 场次，宣传受众群体 649 万人次，发放宣传材料 266.6 万余份，对提升消费者金融素质和安全意识起到促进作用。

责任故事：示范网点带动服务全面提升

深圳分行以“服务传递美好”理念为依托，致力于构建“精心服务 创造价值”的服务文化体系，以较高标准打造了一批优秀的服务精品网点。随着水贝支行、宝安支行、龙华支行等全国银行业“五星级”“千佳”服务示范网点的涌现，深圳分行持续加强服务指导及经验推广，通过发挥精品支行的示范、引领作用，带动深圳地区 40 余家经营网点服务水平的全面提升。

水贝支行：细微之处见服务真章

水贝支行的前身为黄金珠宝支行，位于深圳市罗湖区翠竹北路。2014 年，水贝支行获评“中国银行业五星级优质服务网点暨千佳文明规范服务示范单位”荣誉，成为我行深圳地区首获该殊荣的经营机构。

进入水贝支行，厅堂整洁、布局雅致、分区明确。大堂人员专业站位、迎送宾客，和声细语、笑意盈盈。支行地处热门商圈，日常办理业务的客户较多，支行为此特别配置小推车，不时为等候区客户送上饮用水、小零食等。同时等候区内还经常开展财富小课堂、防诈骗技巧、用卡安全提示等微沙龙活动，通过生动活泼的分享式教学，在缓解等候焦躁的同时，为客户送上实实在在的金融“干货”。

宝安支行：温暖服务不止于厅堂

为解决当地企业、工厂距离中心城区较远而带来的员工开卡问题，宝安支行成立“上门服务小组”，到工厂集中为员工办理开卡、网上银行、手机银行、理财等相关业务。

近年来，支行先后获得深圳金融行业服务质量奖、深圳市文明服务示范单位等多个奖项。2018 年 4 月，宝安支行更获得中国金融工会颁发的“全国金融先锋号”荣誉，为该行深圳地区唯一获此殊荣的经营机构。

龙华支行：专业服务为幸福助力

作为我行在深圳龙华区设立的最早综合性网点，龙华支行目前受理的业务涵盖本外币存款、账户管理、信贷受理、国际结算、公私理财等几乎全部业务类型。面对业务总量大、财富管理服务需求多的情况，支行全员积极学习财富管理专业知识，自觉提升服务能力，努力为客户提供更专业的服务。

支行设有“春”“夏”“秋”“冬”四个贵宾理财室，分别以桃、荷、榴、梅为主题进行装饰，淡雅宜人，在有效保证私密性的同时，带给客户耳目一新、清香自在的美好体验。同时，针对客户在亲子、教育、房产、投资等方面需求，支行积极对接总分平台、拓展服务范围，致力于成为客户身边的“幸福策划师”。此外，支行每周举办花艺大赛、中医讲堂、名师论道、财富论坛等特色非金融活动，为客户打造“小确幸”式的综合服务体验。

三、尽锐出战，做全面小康的逐梦者

（一）统筹布局，完善扶贫机制

1.加强组织领导

为打赢脱贫攻坚战，我行不断加强组织领导：董事长洪崎统筹部署精准扶贫工作；党委书记、行长郑万春担任金融扶贫工作领导小组组长；总行办公室、人力资源部、公司业务部等十余个部门与机构负责人任领导小组成员。党委副书记、副行长陈琼负责督办各项扶贫工作。

2.完善工作机制

为贯彻落实党中央关于打赢脱贫攻坚战的决策部署，发挥银行业务特色，整合内外部资源，我行制定《2018 年定点扶贫计划》，助推滑县巩固脱贫成果，封丘县实现脱贫目标；制定《定点扶贫相关政策与安排》，明确进一步加大投入力度的决心和态度，打造由总分支行、前中后台共同推动的定点扶贫联动机制；下发《关于鼓励分行积极开展消费扶贫的通知》，号召全行积极行动起来，对接所在省域下的贫困县，提高贫困地区群众收入。

3.开展实地调研

建立“一年两调研、月月常分析”的调研分析体系，以扶贫工作领导小组实地走访和挂职干部日常反馈为依托，详细了解定点扶贫各项工作的推进落实情况与存在的问题挑战，坚持一切从贫困群众需求和愿望出发，一切从企业和贫困地区的实际出发，因地制宜、因户因人施策，助力脱贫攻坚。

4.召开专题会议

通过召开精准扶贫工作会，学习习近平总书记扶贫开发战略思想，专题研究部署精准扶贫工作。2018 年，党委副书记、副行长陈琼主持召开四次定点扶贫工作会议，进一步明确目标要求，强化任务落实。

5.选派挂职干部

在打好脱贫攻坚战的关键期，我行为定点扶贫县河南封丘县、滑县选派 4 名优秀干部，挂职干部不忘初心、牢记使命，坚持亲临扶贫一线，深入乡镇、走村入户，贯彻落实扶贫政策，监督检查扶贫项目，将定点扶贫工作做到实处，促进

精准扶贫、精准脱贫取得实效。

6.加强督促检查

行领导调研期间对中央相关扶贫政策的落实情况进行督促检查，总结经验，查找问题，落实主体责任，提高履责效能，并根据两县实际情况形成《督促检查报告》。要求两县按季度向我行通报脱贫攻坚工作情况，明确扶贫项目开展情况、扶贫资金管理使用情况、扶贫资金公开和公示公告情况、需要解决的问题等内容。根据《中国人民银行关于开展金融扶贫领域作风问题专项治理的通知》精神，组织两县深入开展扶贫领域作风问题专项治理自查。挂职干部充分发挥督导作用，就扶贫资金使用、扶贫项目执行公开和公示制度等问题进行日常监督，确保我行定点帮扶措施高效落实到位。

（二）输血造血，开展定点扶贫

我行深入贯彻落实党中央关于脱贫攻坚的决策部署，在定点扶贫县河南省封丘县、滑县形成教育扶贫、医疗扶贫、金融扶贫、产业扶贫、技能扶贫、消费扶贫、电商扶贫“七位一体”的扶贫模式。截至 2018 年末，为两县提供 2,334 万元无偿帮扶资金，其中全行员工捐款 1,334 万元，总行捐款 1,000 万元。

1.教育扶贫，坚持扶智扶志

教育落后是贫穷的根源，也是制约脱贫致富的闸门。十七年来，我行不断探索系统化的教育扶贫模式，修建校舍、资助贫困学生、奖励教师、培训教师等，努力做到让每一个孩子都能接受公平的基础教育。截至 2018 年末，我行向滑县捐助 234 万元教育扶贫资金，用于资助 930 名贫困学生、310 名优秀教师；向封丘县捐助 650 万元教育扶贫资金，用于援建封丘地区规模较大、规格较高“九年一贯制”学校。

2.医疗扶贫，牢筑健康保障

我行在定点扶贫县调研过程中发现，因病致贫是两县贫困的主要原因之一。我行持续加大医疗救助投入，截至 2018 年末，向滑县捐助 236 万元，为 12,171 名贫困群众实施慢性病健康检查，有效减轻贫困群众就医负担；向封丘捐助 50 万元，为 25,000 名贫困群众购买补充医疗保险，解决封丘县贫困群众医保报销后自付部分的负担，有效解决因病返贫的问题。

3.金融扶贫，发挥主业优势

在脱贫攻坚路上，我行借助金融行业特点，充分发挥自身优势，创新金融扶贫产品和服务方式，通过精准扶贫贷款，完成由传统“输血型”向创新“造血型”扶贫模式的真正转变，带动贫困人口长期稳定脱贫。截至 2018 年末，共为两县授信扶贫和扶贫相关贷款 2.51 亿元。

4.产业扶贫，探索长效机制

我行创新“送岗上门、就近就业”扶贫模式，2018 年，捐款 600 万元建设封丘县毛绒玩具市场，项目建成后，预计所得租金可向 360 户贫困家庭分红，并可解决周围贫困群众就业问题，让贫困群众实现顾家、务农、打工三不误。

5.技能扶贫，提升发展能力

我行发挥民生商学院优势，对滑县、封丘县的贫困村党支部书记、致富带头人、实用科技人才（统称“三支队伍”）进行培训，提升贫困地区的自我发展能力。9 月 18 日至 20 日，我行邀请来自中国社科院、中国农业大学和中国绿色食品发展协会等机构的专家为滑县、封丘县 966 名“三支队伍”相关人员开展培训，提升贫困地区社会治理水平、可持续发展能力和脱贫质量。

为提升贫困群众就业能力，2018 年，我行捐款 500 万元建设滑县中等职业技术学校综合实验实训楼。该项目计划投资 1,404 万元，其中政府配套 404 万元，我行捐助 1,000 万元（2018 年、2019 年各捐助 500 万元）。项目投用后将为 4,000 余户家庭的学生提供职业技能培训，提高就业率，增强致富本领，实现“一人就业，全家脱贫”。

6.消费扶贫，激活内生动力

消费扶贫是社会力量参与脱贫攻坚的重要途径，我行主动对接所在地区贫困县，总行和分行统一行动，采取单位食堂采购、鼓励员工购买、帮助进行销售等方式，将收益直接精准到贫困县、贫困村、贫困群众，调动贫困群众依靠自身努力实现脱贫致富的积极性，促进贫困人口稳定脱贫和贫困地区产业持续发展。截至 2018 年末，全行购买和帮助销售贫困地区农产品 652 万元。

7.电商扶贫，打通脱贫新路

我行与民生电商合作探索“互联网+农产品=精准扶贫”的电商扶贫模式，协

调对接贫困地区相关企业、农民合作社等单位，对滑县、封丘两县树莓、金银花等 71 件特色农产品进行上线销售，截至 2018 年末，销售额 42 余万元；协商当地政府，在电商销售保证金、电商佣金等方面共同给予特殊支持，并通过微信公众号、短信通道、线下宣传等渠道进行宣传推广，组织网络销售，打造电商扶贫新业态、新模式。

（三）上下联动，构建扶贫格局

我行总分行上下联动，通过产业扶贫增强贫困地区造血功能，通过党建引领激发贫困群众内生动力，通过消费扶贫助力贫困群众增收脱贫，真正做到“尽锐出战”助攻坚，全行扶贫“一盘棋”。

1.产业扶贫，实现造血功能

兴一个产业，方可富一方百姓。产业发展壮大，不仅能为贫困地区带来充足财力，实现更多保障，而且可以创造更多就业机会，让贫困人口拥有稳定的经济来源。

案例：产业帮扶，种出脱贫“金疙瘩”

炉霍县朱倭乡颠古村是深度贫困地区的贫困村，2018 年，颠古村“两委”及颠古村种植产业合作社组织建设百亩土豆种植基地，希望通过将当地传统种植作物产业化来帮助村民尽快脱贫摘帽。

为保障土豆种植基地作物安全，5 月 5 日，成都分行向颠古村捐赠 13.5 万元，用于基地网围栏建设；8 月 20 日，分行又向当地捐赠善款 14 万元，用于种植基地土豆仓储项目建设，使土豆变成当地村民脱贫致富的“金疙瘩”。

2.党建扶贫，激发内生动力

决战决胜脱贫攻坚，是当前最紧迫、最关键、最核心的政治任务。要实现这一目标，必须充分发挥党建引领作用。我行抓住党建这一有效载体，将党建工作与实现“百姓富、生态美”目标紧密结合，为打赢脱贫攻坚战提供坚强的组织保障。

案例：强化党建引领，助推精准扶贫

为认真贯彻落实总行关于扶贫攻坚的指示精神，践行责任银行的庄严承诺，5 月 10 日，长春分行对白城市镇赉县棉西村党支部开展党建援助工作，捐赠价值 4 万元的办公物资，用于党群服务中心和党建活动室建设，极大推动棉西村未来党建工作的开展，为党建引领扶贫奠定坚实基础。

3. 消费扶贫，助力群众增收

我行积极贯彻《关于深入开展消费扶贫助力打赢脱贫攻坚战的指导意见》，大力实施消费扶贫，提升消费扶贫理念，扩大消费扶贫范围，有效提升扶贫质量和效率。

案例：坚持公益事业，开展特色消费扶贫

南昌分行不断探索消费扶贫新路，作为第一家与“和我信·赣鄱云”进行扶贫公益合作的金融机构，被江西日报社、江西移动新业务中心联合授予“爱心扶贫超市示范网点”称号。同时，南昌分行也是江西第一家成立“爱心服务超市”的金融机构，厅内搭建电商扶贫专区，向大众展示扶贫商品，客户现场可以扫描二维码进行购买，由电商统一发货，打造了互联网扶贫产业供销链，真正实现贫困地区“输血式”扶贫向“造血式”扶贫的转变。

责任故事：领导干部有担当，脱贫攻坚奔小康

“知者行之始，行者知之成。”为贯彻落实中央单位定点扶贫工作会议精神和人民银行、银保监会关于定点扶贫工作的部署要求，提高我行定点扶贫工作的精准性、有效性、可持续性，2018 年，我行领导干部躬行践履，深入实际、深入基层、深入群众，了解民意，知悉民情，为实现精准扶贫、精准脱贫贡献力量。

董事长洪崎、纪委书记陈进忠一行赴豫扶贫调研

4 月 24 日至 27 日，董事长洪崎、纪委书记陈进忠一行赴河南省封丘、滑县对两地定点扶贫工作进行实地调研。

洪董事长、陈书记一行首先在郑州会见了河南省副省长刘伟等省政府领导，就河南滑县、封丘两县定点扶贫工作进行深入交流。4 月 25 日至 27 日，

洪董事长一行先后赴封丘、滑县进行扶贫工作实地调研，认真听取两地政府关于扶贫工作的汇报，并就如何做好下一步精准扶贫工作提出意见：我行将认真贯彻党中央、国务院关于扶贫工作的方针政策，积极履行社会责任，配合地方政府做好两地扶贫工作；要坚持解决当前问题与解决长远脱贫问题相结合，建立健全长效合作和对接机制；要充分发挥地方政府的组织协调优势和我行金融资源优势，不断提升扶贫工作的质量及效益。期间，洪董事长一行还实地考察了两地产业扶贫重点项目，走访慰问了封丘县中孟村和滑县小铺乡胡营村的贫困户，参观了我行援建的封丘潘店镇断堤村民生学校、滑县留固镇横村民生小学。

行长郑万春、副行长陈琼一行赴豫扶贫调研

9 月 25 日至 28 日，党委书记、行长郑万春，党委副书记、副行长陈琼一行赴河南封丘、滑县对两地定点扶贫工作进行实地调研。

郑行长一行先后赴河南封丘、滑县考察我行扶贫项目，并与两地县委、县政府座谈，就共同推进扶贫工作进行深入交流。郑行长一行认真听取了两地政府关于扶贫工作的情况汇报，并就如何做好精准扶贫工作提出六点意见：优化项目，确保扶贫捐款有效使用；脱虚务实，坚持问题导向开展扶贫工作；强化落实，抓紧扶贫贷款适时投放；深化培训，打造好“三支队伍”；转化提升，实现线上线下双轮驱动；细化沟通，总结推广扶贫经验。期间，郑行长一行还实地调研了两地产业扶贫重点项目，考察当地贫困村产业发展情况，走访慰问贫困户，参观了我行捐资建设的封丘民生学校及断堤民生小学。

“民生银行在滑县的扶贫工作成果根深叶茂。领导做了好表率，支持有了好举措，输送了好人才，扶出了好效果，留下了好口碑。”

——安阳市委常委、滑县县委书记　董良鸿

“封丘县一路走来，有民生银行的关爱，是全县人民的福音，在民生银行的支持下，2018 年打赢脱贫攻坚战，实现脱贫摘帽，封丘充满信心。”

——封丘县委书记　李晖

四、协同发展，做绿水青山的守护者

（一）绿色信贷，助推节能减排

报告期内，我行积极践行《中国银行业绿色信贷共同承诺》，助力绿色经济、低碳经济、循环经济，防范环境和社会风险，发挥金融杠杆作用，优化调整信贷结构，对节能环保产业给予信贷支持，对高污染、高耗能行业限制信贷投放，对落后产能企业加快退出进度，以助推产业结构调整，促进社会可持续发展。截至2018年末，我行节能环保项目及服务贷款余额250.75亿元。

1.加强环境社会风险管理

我行紧跟国家各类环境和社会风险领域政策，对电解铝、钢铁、水泥、煤炭、焦化等存在较高环境和社会风险的领域及行业制定差异化策略、制定风险限额指标，进行刚性控制、名单制管理。根据客户所处环境和社会风险类别制定差别化授信流程和授权安排，积极完善环境社会风险预警机制。从制度、政策、流程、架构等方面不断完善环境和社会风险政策制度体系，对重点关注行业、客户、项目实施环境和社会风险全流程管理。截至2018年末，我行项目贷款环评达标率达100%。

2.支持落后产能淘汰治理

在“两高一剩”行业积极落实国务院关于制造业产业升级和结构调整的指导思想，采取“区别对待、有保有压”差异化信贷政策，优化调整信贷结构。对不同类型客户分层分类管理，实行总体风险限额刚性控制，鼓励限额内客户结构调整，同时以环保合规为抓手，实行环保一票否决制，对于不符合国家产业政策，环保政策以及列入环保“黑名单”的企业一律不得介入。截至2018年末，受理否决续议“两高一剩”项目21个，金额合计100.84亿元；全行8个产能过剩行业贷款余额567.45亿元，产能过剩贷款率3.28%。

表　落后产能淘汰治理绩效

指标	2016年	2017年	2018年
产能过剩贷款率（%）	3.20	2.70	3.28
两高一剩项目否决涉及金额（亿元）	129.94	54.6	100.84

3.支持节能环保产业发展

围绕节能环保和新能源领域，优先支持战略性新兴产业、高端制造业、循环经济、清洁能源、绿色生态产业；创新绿色金融产品，升级绿色金融服务，支持传统产业绿色转型；对列入国家重点节能技术推广目录的项目、国家节能减排重点工程、重点污染源治理项目和市场效益好、自主创新能力强的节能减排企业，积极提供融资支持。截至 2018 年末，我行支持 140 户企业，发放节能环保项目贷款 589 笔，相当于节约标准煤 227.56 万吨，减排二氧化碳当量 48.71 万吨，节水 656.64 万吨的环保效益。

案例：民生助力江城青山绿水

为有效阻止吉林市生活污水对松花江流域环境的影响，吉林市启动污水处理厂二期工程，项目建成后污水处理能力达 15 万 m^3/d，出水水质达到一级 A 标准。吉林分行主动对接政府、企业，通过增强金融资源倾斜力度，大力支持该项目实施，成功办理 2.4 亿元固定资产贷款，期限 12 年，专项用于“吉林市污水处理厂（二期）PPP 项目”前期建设，为“天更蓝、山更绿、水更清、环境更优美”贡献金融力量。

4.参与绿色金融研究合作

报告期内，我行积极参与绿色金融相关活动，参加人民银行、银保监会、银行业协会组织的绿色金融相关培训及会议，了解国内外最新政策导向及要求；与中国金融学会绿色金融专业委员会、银行间交易商协会、银行同业机构等进行沟通与交流，参与绿色金融论坛，探讨国内外有关绿色金融方面研究与合作。

（二）绿色运营，应对气候变化

1.坚持绿色采购

我行严格按照《中国民生银行供应商管理办法》，强化集中采购价格管理、质量管理、供货管理、服务管理，提升集中采购综合效益。报告期内新建供应商库，更新集中采购目录。2018 年，总行供应商审查覆盖率达 100%。制定下发《中国民生银行集中采购管理办法》，通过集中采购的规模效益，优先购买对环境负面影响小的环保标志产品，促进业内供应商改善企业环境行为，对社会的绿色消费起到推动和示范作用。

2018 年，总行绿色采购总额达 146,600 万元，绿色采购比率达 100%。

表　绿色采购金额数据

指标	2016 年	2017 年	2018 年
绿色采购金额（万元）	90,440	75,200	146,600

2.倡导绿色办公

我行以“节约成本、提高效益”为中心，重点推进以下几项工作：

（1）提升固定资产使用效益

延长固定资产更新周期，以效益为中心优化资源配置。鼓励分支机构节约化采购，延长耐用物品使用年限，提高资产使用效率。截至 2018 年末，全行达到使用年限仍能正常使用的耐用固定资产原值达 244,519 万元，一年节约折旧成本额达 46,459 万元，极大节约采购成本和所耗用的自然资源。

（2）落实绿色银行建设

- **科学规划功能布局**

开敞办公区靠幕墙侧布置，增强室内自然采光，降低照明能耗；复印机、打印机等有污染的设备集中摆放在小隔间内，凭借隔墙、门和专用排风扇，将设备排放污染空气与人隔开，减少对员工健康的影响。

- **灯光照明节约能耗**

大开敞办公区采用感应式节能灯，无人时自动熄灭；智能窗帘系统根据太阳高度角及室内照度，自动调节遮阳帘角度。

- **应用绿色环保材料**

施工中采用大量可再生材料、快生木材以及获得国际森林管理委员会认证的木材；严格选用低 VOC 的密封剂、粘结剂、地毯等物质。

- **营造绿色健康空间**

通过隔声、吸声进行优化措施，使建筑室内声音环境达到绿色建筑水平；通过烟草烟雾控制、室外空气流监测、强化通风、低排放材料的使用，确保室内空气质量维持健康水平；通过引入植物墙、绿化盆栽等元素提升空间活力。

（3）提高员工环保意识

倡导全体员工自觉践行绿色办公，如全面选购照明节能设备，随手关灯，并

不定期开展检查，在制度上形成长效机制；加大对各网点用电情况排查力度，对于明显高出全行平均值的网点进行查问；非正式发文文稿实行双面复印；建立个人办公用品卡，每月领取办公用品建册建卡；建立节能环保学习园地，分享节能环保金点子，对提出合理建议并被采纳者予以奖励；回收废弃办公用品，截至2018年末，办公废弃电脑回收量为1.25吨，废弃硒鼓回收量达3,867台。

表　视频会议次数

指标	2016年	2017年	2018年
视频会议数（次）	388	518	792

案例：绿色办公，低碳生活

哈尔滨分行发起“绿色办公，低碳生活”节能降耗倡议，节水方面，倡导自带水杯，尽量不使用一次性纸杯；办公文具方面，提倡使用钢笔或可更换笔芯的笔，减少圆珠笔和一次性签字笔使用量；办公耗材方面，推行无纸化办公平台，提倡二次打印；用电方面，建议办公电脑设置合适亮度，开启省电模式，使全体员工形成节约意识、环保意识，形成崇尚节俭、合理消费的企业文化。

（三）绿色公益，传播绿色理念

我行积极投身环保公益事业，积极开展绿色植树、环保专项志愿服务等活动，弘扬植绿、护绿、爱绿的文明新风，以自身行动传播绿色发展理念，参与生态文明建设。

责任故事：倾心助力，支持新能源企业发展壮大

国轩高科股份有限公司（以下简称“国轩高科”）是国家重点高新技术企业、国家级企业技术中心，主要从事新型锂电子电池及材料研发，是安徽省绿色环保产业的积极践行者。

深化合作，结成战略合作伙伴

合肥分行高度重视发展绿色金融，加强对绿色经济、低碳经济和循环经济发展的支持力度，对安徽省绿色环保企业给予最大支持。2018年，分行整理发布《安徽省绿色发展重点项目清单》，引导经营机构积极对接绿色环保项目。

分行在 2011 年与国轩高科建立合作关系，给予其授信支持。2018 年，进一步加强对包括国轩高科在内的民营企业支持力度，6 月 13 日，分行与国轩高科股份有限公司签署战略合作协议，正式达成战略合作伙伴关系。

创新金融模式，打造有温度的服务

大股东配股融资。2017 年 3 月，国轩高科发布《配股公开发行证券预案公告》及《配股募集资金使用可行性分析报告》。配股募集资金扣除发行费用全部用于国轩锂电池产业、新能源汽车动力总成及充电设施项目。

分行为融资人珠海国轩贸易有限责任公司配资，资金用于购买珠海国轩贸易有限责任公司认购的国轩高科的配股股份。此方案得到客户高度认可，在信贷资源紧张、资金价格高之时，分行通过创新金融产品方式，为企业提供规模较大、价格相对较低的融资资金；同时，该笔业务具有较好示范效应，为金融机构根据绿色环保企业融资需求特点提供差异化、特色化金融服务树立典型。

应收帐款资产支持专项计划。合肥国轩高科动力能源有限公司（以下简称“合肥国轩”）系上市公司国轩高科新能源电池板块经营主体，是国内最早从事新能源汽车用动力锂离子电池（组）自主研发、生产和销售的企业之一。

在新能源汽车迅速发展的同时，新能源骗补等负面事件不断涌现。受国家财政部等部委联合下发的《关于开展 2016 年度新能源汽车补贴资金清算工作的通知》影响，合肥国轩应收账款账期大幅延长，对公司流动资金周转产生一定压力，同时造成作为母公司的上市公司应收账款和资产负债率大大增加。

珠海国轩贸易有限责任公司向分行提出“合肥国轩应收帐款一期资产支持专项计划”托管业务。通过分析研判，分行针对客户完成资产证券化的时间要求，双方通力协作，成功在深交所受让部分“合肥国轩应收帐款一期资产支持专项计划”二级市场份额。

下一步，分行将持续响应各级政府发展绿色环保产业的方针政策，创新金融服务，为建设绿水青山贡献金融力量。

五、以人为本，做家园文化的建设者

（一）特色党建，引领发展方向

1.加强思想政治建设

（1）加强党的领导与完善公司治理相统一

推进党建工作与公司治理深度融合，在《公司章程》中增加“党组织（党委）”章节，使党组织发挥作用组织化、制度化、具体化。通过强化党员干部教育培训与核心人才培养，不断提升干部人才队伍的党性修养和政治理论水平，以适应新时代发展要求。

（2）深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神

开设“党的十九大专题网站”，深入解读党的十九大提出的大政方针，设立党建动态、书记讲党课、学习心得等栏目，为全系统学习交流提供平台。充分发挥党校主阵地作用开展学习，截至 2018 年末，完成所有党员干部集中轮训工作，培训各级党员干部 1,679 人次，极大增强广大党员干部的党性修养和干事创业的热情。

（3）加强中心组政治理论学习

制定印发中心组学习规则实施办法和年度学习计划，明确学习规则和全年各阶段学习目标和详细要求、学习形式和具体安排、学习专题和阅读书目等。截至 2018 年末，总行党委中心组开展集体学习 16 次，创新学习形式，丰富学习内容，圆满完成全部学习。系统基层党委按照总行党委要求，扎实开展学习工作，取得良好成效。

（4）持续推进“两学一做”学习教育常态化制度化

以党支部为基本单位，以“三会一课”、组织生活会等形式，把学习教育融入日常。截至 2018 年末，我行各级党员领导干部讲党课 407 人次；召开党支部党员大会 5,764 次，党支部委员会 11,677 次，党小组会 4,208 次，组织开展主题党日活动 7,477 次；培训各级党组织书记 5,043 人次，培训党务骨干 6,737 人次。开展以“不忘初心，牢记使命”为主题的纪念建党 97 周年系列活动，表彰系统内 120 个“先进党支部”和 210 名“优秀共产党员”。

2.履行党建工作责任制

（1）强化核心推动，严格落实党委主体责任

坚持民主集中制，在董事会领导下，对全行党的建设、重要工作部署、重要人事任免以及涉及员工利益的重大问题由行党委研究决策。强化考核工作，严肃开展党建工作述职评议，强化考核结果运用，作为评先评优、选拔任用干部的重要依据。层层压实管党治党责任，充分发挥巡视、检查、审计监督作用，分层签订党风廉政建设责任书，加强监督检查，对违规违纪行为严格问责处理。

（2）强化执纪问责，严格落实纪委监督责任

坚持纪委书记述职述廉机制，落实分支机构党委书记任职廉洁谈话制度，在全行形成三级监督执纪架构，将纪检监察工作与干部提拔任用、员工离任、评优评先审查、因私出国（境）等工作相结合。探索实践“四种形态”，加大纪律审查力度。

3.坚持党对群团工作的领导

以党的指引作为青年工作的指路标，我行共青团突出“围绕中心、服务大局”的工作主线，通过民生青年 SMART 行动、民生青年新媒体传播先锋队、送金融知识进校园活动、民生故事会等系列工作，充分发挥青年工作在全局中的作用，并于 2018 年获评“全国金融系统五四红旗团委”。

案例：全行青年工作会议在京召开

3 月 8 日，我行召开 2018 年全行青年工作会议，对 2018 年各项青年工作进行具体安排，对全行SMART行动、青年思想引导和民生青年新媒体传播先锋队建设等工作进行专项培训，并对五四红旗团委、五四标兵团委、最佳成长进步团委等先进青年集体和个人进行表彰。

（二）凝心同行，关爱员工成长

1.尊重人才，培育多元团队

（1）员工权益保障

报告期内，我行进一步完善各项员工权益保障制度，制订《中国民生银行劳动合同管理办法（修订）》《中国民生银行员工入职管理办法》《中国民生银行员工离职管理办法》等，进一步规范全行员工关系管理合规性，有力保障员工合法

权益，构建和谐劳动关系。

表　员工权益绩效

指标	2016 年	2017 年	2018 年
报告期末员工总数（人）	56,168	55,265	55,649
女性员工比例（%）	54	54	54
女性管理者比例（%）	38	37.57	37.62
少数民族员工比例（%）	4.54	4.32	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（%）	59	57.44	54.98

（2）员工民主管理

我行不断健全以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，通过监督信箱、监督热线等手段，为广大职工提供畅通、有效的民主参与渠道，有力保障职工民主权利，职工参与企业管理的有效性不断提升。

案例：召开第一届第二次职工代表大会

5 月 8 日，我行召开第一届第二次职工代表大会，以无记名投票形式表决通过《中国民生银行员工入职管理办法》等 7 项制度，依法保障职工知情权、参与权、表达权、监督权，充分发挥职工代表大会在重大决策和涉及职工切身利益等重大事项上的重要作用。

2.优化机制，拓宽发展路径

（1）员工职业通道建设

报告期内，我行在全行范围内推进全行职业通道建设工作。在专业/操作序列方面，组织全行各机构开展资格评定工作，截至 2018 年末，专业及操作序列的机构参评率达 100%；同时，在部分分行试点开展销售序列职业发展体系建设工作，为向全行推广奠定了坚实的基础，首次实现员工所在各岗位的序列体系建设全覆盖。

（2）员工培训体系建设

报告期内，根据新时期我行“民营企业的银行、科技金融的银行、综合服务

的银行”的战略定位和人力资源“价值管理”的转型目标，全行培训工作围绕人才结构调整、组织模式优化及人力效能提升的实际需要，着力加强战略型、复合型人才培养，聚焦重点人群、丰富学习方式、优化管理流程、促进效果转化，持续提升人才团队的专业化、国际化、市场化水平，打造人才供应链，服务战略、支持转型、促进绩效。

案例：乘风扬帆，逐梦远航

7月26日，我行第三届“扬帆计划”管理培训生项目在京启动。该计划面向国内外高校优秀应届硕士研究生进行招录，通过为期两年的定制化、系统性培养，为各专业条线部门持续输送优秀骨干。自2016年至2018年末，我行已连续招录三届学员，共计150余人。

3.留住人才，创造幸福生活

（1）落实员工关爱

我行推进“职工之家”建设，为员工幸福生活提供保障。深入开展各项员工关爱活动，切实关心女性员工、离退休员工，健全“困难职工帮扶档案”，做好特困员工帮扶工作，截至 2018 年末，全行送温暖人数 303 名，其中困难职工 291 人，单亲困难女职工 12 人，共计发放慰问金 141.141 万元。持续开展员工幸福指数测评，着力解决员工最关注、最困难、最突出的现实问题，荣获“幸福企业最佳实践百强企业”称号。

案例：首届模范职工小家颁奖典礼在京举办

3 月 27 日，首届“职工小家”建设成果展示暨优秀职工小家颁奖典礼在京举办。职工小家评比活动旨在促进家园文化向基层延伸、向经营机构倾斜、提高一线员工幸福度，10 家模范职工小家、20 家优秀职工小家最终从 100 家经过初选的总行挂牌职工小家中脱颖而出。

案例：越奋斗 越美丽——首届最美“民生之花”大赛圆满落幕

3 月 26 日，我行首届最美“民生之花”大赛在京圆满落幕。大赛以“越奋斗 越美丽”为主题，全行 45 家机构推报 129 名工作业绩突出、业务能力出众、道德品质好、综合素质强的女职工参赛，最终 12 名优秀女职工获评最美

“民生之花”。

（2）平衡工作生活

我行坚持“以人为本”的家园文化核心理念，组织开展丰富多彩的员工活动，为员工提供积极向上的工作氛围，实现工作与生活的平衡，持续提升员工归属感。

责任故事：以人为本常有道，春风化雨细无声

文化是一种共识，也是一种力量。自 2008 年开业以来，郑州分行便确立建设系统内领先、区域内优秀、员工幸福感突出银行的发展愿景，强化创新文化、服务文化对员工的潜移默化，弘扬诚信文化、人本文化在分行的价值引领，激发广大员工干事创业热情，为分行健康持续发展提供有力支撑。

聚焦人才培养。郑州分行坚持“人才兴行”战略，将人才作为立行之本，不断完善以品行、责任、能力为核心的选人、用人、管人机制，有效提升团队凝聚力和战斗力。分行深入实施人才驱动战略，持续推进学习型银行建设，积极开展分业务条线、分机构层级、分成长阶段的教育培训工作，不断提升各级员工专业素质；同时，高度重视关键专业领域核心人才盘点，强化中管后备干部培养选拔，加大不同梯队人才建设，优化人员内部流动机制和退出机制，为分行创新转型提供人才支持。

突出人文关怀。分行承诺，对员工的关爱一定要渗透到点滴生活之中。单位食堂饭菜可口、卫生，让员工在单位也能吃到家的味道；生日时如期而至的鲜花和蛋糕，重阳节送给员工父母的围巾，儿童节送给员工孩子的礼物，使每日奋战在各条线的员工除了欣喜，还有感动；建立“爱心母婴室”，解决女员工上班期间哺乳问题；积极开展青年联谊活动，为青年员工交往恋爱牵线搭桥；开展困难员工慰问帮扶活动，确保每一个郑州民生人都能感受到家园文化的温度。

打造文化阵地。为营造“快乐工作、快乐生活”的氛围，分行陆续成立篮球、足球、羽毛球、瑜伽、摄影、骑行等十余个俱乐部。各俱乐部定期举办赛事活动，帮助员工在工作和生活间实现平衡，不仅展示分行员工积极向上的精神风貌，也有效增强团队荣誉感和凝聚力。推动各机构设立“读书角”，号召各机构开展读书分享会；创建科技创新工作室，为员工业务创新搭建平台；鼓励

各机构建设“职工之家”，丰富员工生活，保障员工各项权益。目前分行有 1 家机构被河南省金融工会评为“河南金融模范职工之家”，3 家机构被总行评为“优秀职工小家”。

“乐民之乐者，民亦乐其乐；忧民之忧者，民亦忧其忧。”开业十年来，以人为本、员工至上的文化理念，给予郑州民生人激情干事业的无限动力，也推动郑州分行在中原大地快速成长和跨越发展。

六、饮水思源，做慈善公益的创新者

（一）扶弱济困，助力乡村振兴

报告期内，我行将金融扶贫优势与贫困地区实际相结合，通过开展医疗、教育、产业等多项公益扶贫实践，积极扶弱济困，助力乡村振兴。

1.医疗帮扶，关爱特殊疾病儿童

近年来，我行持续关注偏远地区和贫困地区医疗救助困难问题，连续多年开展先天性心脏病患儿救治和艾滋病防治工作。2018 年，为“光彩•民生银行西藏儿童先心病救治项目”捐赠 675.42 万元，累计捐赠达 4,000 万元，共有 589 名患儿获得免费治疗；聚焦凉山艾滋病防治，持续不断开展红丝带爱心学校、红丝带母婴平安包、红丝带健康包等防艾项目，为凉山精准脱贫提供助力。

案例：实地走访，悉心关爱

7 月 25 日，董事长洪崎一行来到北京安贞医院小儿心脏中心慰问“光彩·民生银行西藏儿童先心病救治项目”接受救治的藏族少年儿童。这些儿童是日喀则地区确诊 152 名患儿后送来的第三批孩子，其中最小的也是最严重的孩子小卓拉只有 1 岁 4 个月，受先心病影响，她的体重只有 6 千克，通过心脏介入——全球领先小儿先心病微创手术，目前恢复良好。洪崎董事长详细询问患儿情况，并表示我行将继续积极响应党和国家号召，落实精准扶贫思想，关注西藏先心病患儿，帮助他们幸福健康地生活。

“感谢中国民生银行及各方的支持，4 年来，我们已为西藏培养了一支带不走的医疗队。我们将接好最后一棒，还孩子一个健康的未来。”

——北京安贞医院小儿心脏中心副主任　苏俊武

案例：凉山娃零艾滋工程

作为中国红丝带基金的副理事长单位，我行与红丝带基金的合作始于 2008 年。十年来，我行累计向红丝带基金捐赠资金 3,500 万元，陆续完成抗病毒治疗关爱中心、红丝带健康包、母婴阻断等公益项目。为更好参与中国防艾公益事业，9 月 3 日，党委书记、行长郑万春出席“一切为了孩子•中华红丝带基金

凉山关爱工程”启动仪式，代表我行捐赠 1,200 万元，专项用于未来三年在凉山开展艾滋病防治工作，通过重点关注受艾滋病影响的儿童群体，最终实现消灭凉山母婴传播艾滋病毒的目标。

2.教育帮扶，为求学梦插上翅膀

我行多年来持续开展教育帮扶，已连续三年支持银保监会定点扶贫项目，设立“教育扶贫公益基金”。2009 年起，设立新疆克州阿合奇县团结小学美疆·民生班，每个学生每学年可得到捐助款 1,000 元。截至 2018 年末，项目累计捐款捐物 214.82 万元，惠及学生 2,324 人次，从经济上解决当地少数民族学生的后顾之忧。美疆班采取一对一的捐助方式，除经济资助外，捐助人还以书信、电话、捐书捐物等形式对孩子们进行亲情帮助，关心他们的每一步成长。

“民生银行对新疆阿合奇县贫困生的资助，是促进民族团结的壮举，是扶贫济困的义举，更是大爱无疆的善举。”

——阿合奇县主管教育副县长　买买提·艾力

案例：民生翠竹希望小学“民生明德楼”正式启用

2018 年 9 月，由我行信用卡中心援建的民生翠竹希望小学艺术综合楼举行启用典礼，同时，信用卡中心向该小学捐赠 700 本图书、600 个书包、600 个水杯及 50 套教师节礼盒。“民生明德楼”建筑面积 5,035 平方米，图书室、学术报告厅、各类功能室齐全，传达了信用卡中心十年援建的坚守与传承，标志着援建内容从基础向高标准的跨越。

3.产业帮扶，助力美丽乡村建设

反排村位于国家扶贫工作重点县——贵州省黔东南自治州台江县。2013 年，我行捐资 1,000 万元，联合中国扶贫基金会开展“美丽乡村——反排古村落保护与开发项目”；2017 年，台江县反排福民旅游专业合作社正式运营。截至 2018 年末，合作社营业额达 26 万元，3 月 22 日，项目召开分红大会，将第一年合作社红利的 80%平均分配给摸底调查选定的 38 户贫困户，剩余红利的 20%作为村庄集体资金，全体村民共同享有。

（二）志愿服务，彰显民生情怀

我行倡导全体员工积极履行社会责任，通过参与各类志愿活动奉献爱心，回馈社会，彰显民生人的家国情怀。报告期内，我行组织扶贫和公益志愿活动 175 场，参与青年员工 24,077 人次。

案例：责任在肩，爱心陪伴

2018 年 3 月，南京分行开展“民生益行动”爱心行庆活动，向南京市玄武特殊教育学校捐赠校服和户外益智设施，与学校共建爱心志愿服务基地，并成立“小蜗牛”志愿服务队。6 月 1 日，志愿者们再次来到玄武特校，开展第三届运动会服务，为孩子们带去欢笑，陪伴他们快乐成长。

案例：架起爱的桥梁，绘出心的彩虹

5 月 13 日，杭州分行开展“彩虹盒子——爱的打包员”公益活动，以爱心物资包装卸装的方式诠释关爱，志愿者们经过 3 个多小时的分拣、整理、装袋和打包，将一份份来自第三方公益组织募集的文具、雨鞋、手套等爱心物资装进“彩虹盒子”中，共计 11,000 余份爱的礼物跨越数千公里传递到贵州、甘肃、陕西等省份偏远贫困地区学子手中。活动志愿者中不仅有分行员工，还有员工家属同行，其中年龄最小的不满 5 岁，都希望以自身行动为偏远地区的孩子尽一份力量。

（三）文化公益，引领慈善发展

报告期内，我行持续支持北京民生文化艺术基金会“敦煌保护基金项目”，资助北京和上海民生现代美术馆，推动文化公益发展，为市民带来多场文化公益盛宴。

截至 2018 年末，北京民生现代美术馆全年共吸引现场及线上观展近 100 万人，举办公共教育活动 118 场，与我行合作打造专场活动 30 场，受到社会广泛好评和业界认可。举办大型艺术展览项目 8 个，其中展览《中国新水墨作品展 1978-2018》获 2018 年度国家艺术基金专项资助。

截至 2018 年末，上海民生现代美术馆举办重要展览及艺术项目 7 个，举办

公共教育活动 55 场，吸引近 43,000 人广泛参与。中央电视台《活力中国——上海》特别栏目中，美术馆在《进博会主题宣传片》中得到体现，并获“上海 BANG”颁发的“年度人气美术场馆”。

案例：民生美术馆展现中国水墨艺术 40 年历程

“中国新水墨作品展 1978-2018”于 12 月 18 日在北京盛大开幕。此次展览由我行与北京民生现代美术馆主办，恰逢改革开放 40 年，是历史上首次对水墨艺术进行系统大规模的梳理，展示各个时期具有影响力的艺术家 182 位，代表作品 200 组件，全面呈现水墨艺术 40 年发展历程。

案例：民生美术馆诠释改革开放的艺术激情

9 月 29 日，艺术家个展“葵颂——许江近作展”在上海正式开幕，此次展览由我行与上海民生现代美术馆主办。作为改革开放 40 年纪念项目，展览集中展示艺术家许江 15 年来以“葵”为题的艺术创作。展览展出油画作品 50 余幅、系列水彩作品百余幅，以及一系列雕塑与大型装置作品，以“向日葵”作为时代的艺术隐喻，将改革开放一代人的激情释放其中。

责任故事：ME 公益创新资助计划助力社会组织扶贫

2015 年，我行联合中国扶贫基金会共同发起“我决定民生爱的力量——ME 公益创新资助计划”，四年来，累计投入资金 4,000 多万元，共有 1,470 个项目参与申报，86 个项目获得资助，项目实施及受益地区覆盖全国 29 个省/直辖市/自治区，项目直接受益人数约 22 万人。ME 项目不仅给受益群体带来积极改变，同时公益组织在社会影响力传播意识方面也有很大提高，取得良好的社会影响。

2018 年 9 月 20 日，第四届 ME 创新资助计划启动，共关注“精准扶贫、社区发展、教育支持、健康福祉、生态文明”等五大领域，计划从全国评选出 23 个具有“创新性、执行力、持续性和影响力”的公益项目，并给予每个项目 50 万元资助。第四届 ME 创新资助计划聚焦“精准扶贫”领域，支持社会组织在国家级贫困县针对建档立卡贫困户（含已脱贫建档立卡贫困户）开展项目活动，对受益群体为“三州三区”深度贫困地区的项目优先支持，以“公益创投”创

新模式，推动更多社会力量参与脱贫攻坚。

第四届 ME 创新资助计划共收到 285 份公益项目申请。在公众为爱点赞环节中，以 ME 公益创新计划为载体，拉近公众和公益项目、公益机构之间的距离，收获公众点赞 933,060 个。经专家评委评审、公众评定和点赞，最终 23 个公益项目获得资助：

序号	机构名称	项目名称
精准扶贫领域		
1	察布查尔县兰派社工工作服务中心	情暖察布查尔，非遗刺绣产业精准扶贫
2	克拉玛依区尚善社会工作服务社	“石榴籽家园”和田墨玉县农村困境儿童助梦行动项目
3	渭南新星困境儿童援助中心	扶贫济弱 助人自助-渭南地区服刑人员未成年子女社工帮扶项目
4	云南武定县正心社会工作服务中心	云南正心——精准识别农村精神疾病成员家庭及社工介入试点项目
社区发展领域		
5	北京鸿雁社工服务中心	从照料到引领——在家政工作中创新可持续生活实践与传播
6	广州市越秀区家和工作营青少年服务中心	麻风病康复者故事记录与拍摄项目
7	青海藏族研究会	青海藏族妇女生态养殖发展二期项目
8	天水市陇右环境保育协会	以农村老年人为本的社区发展项目
9	西乡县妇女发展协会	西乡县《困境儿童成长与陪伴》项目
教育支持领域		
10	北京为华而教公益发展中心	为中国而教“未来教育家”——返乡优秀师范毕业生的优培项目
11	北京益微青年公益发展中心	“ME”益微行动——乡村夏令营西南区推广计划
12	福建省教育援助协会	“穿墙引线”服刑人员子女帮扶计划
13	广西梦想家乡村贫困青少年关爱中心	“从边缘到融入”乡村青少年成长共同体“奇点计划”
14	广州市越秀区爱成长教育支持中心	“性知家长”心智障碍儿童家庭性教育
健康福祉领域		

15	北京奇点公益信息技术服务中心	中国心智障碍者可持续保险保障行动
16	北京市石景山区乐龄老年社会工作服务中心	乐享银龄社区居家养老模式定向推广
17	广州市金丝带特殊儿童家长互助中心	医路相伴
18	济南市基爱社会工作服务中心	“忆路同行”社区长者延智健脑互助计划
19	上海浦东手牵手生命关爱发展中心	“安宁之家”城市伙伴推广计划
生态文明领域		
20	福建省绿家园环境友好中心	多元环境治理模式促进生态文明建设
21	海南成美慈善基金会无境深蓝专项基金	潜水员社群海洋保育赋能计划
22	上海闵行区青悦环保信息技术服务中心	大数据助力绿色金融环境信息披露
23	乌鲁木齐沙区荒野公学自然保护科普中心	守护荒野志愿者联动平台

未来展望

2019 年是新中国成立七十周年，是决胜全面建成小康社会第一个百年奋斗目标的关键之年。面向未来，民生银行继续坚持以客户为中心、以提高发展质量和效益为核心目标，为成为一家特色鲜明、价值成长、持续创新的标杆性银行而不懈努力。

勇立潮头激扬帆，一张蓝图辟新天。2019 年，我们将继续深化改革转型，在蓝图规划、体制机制建设、战略落地执行、经营绩效等各方面持续发力，以全新的姿态，塑造崭新的民生形象。

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，响应国家重大战略，优化区域和产业信贷布局，扎实推进乡村振兴战略，促进区域协调发展，支持战略性新兴产业发展；支持金融普惠，坚持服务实体经济，加快经济体制改革，推动全方位对外开放，加强保障和改善民生。

坚持做民营企业的银行，始终保持服务民营经济的初心，坚持民企战略不动摇，不断创新体制机制和商业模式、持续提高对民营企业的专业化服务能力，加大对民营企业的扶持力度，支持民企健康成长、做大做强。

坚持做科技金融的银行，以科技引领为发展目标，激发创新基因，以“数据+技术”双轮驱动，打造智慧战略决策平台、智慧数字经营平台、智慧合规管理平台。通过科技和数据赋能，成为真正的科技金融银行。

坚持做综合服务的银行，不断提升服务水平，提供以客户为中心的综合解决方案，打造与综合服务相配套的机制体制，建设“一个民生”的综合服务体系。

坚持落实精准扶贫，在打赢脱贫攻坚战的决胜之年，全力贯彻党中央、国务院脱贫攻坚工作部署，因地制宜抓好脱贫攻坚工作。创新扶贫模式，优化扶贫效果，做好定点扶贫。

坚持民生家园建设，为员工职业发展提供保障，提供全面的福利体系，建设培养人才、留住人才、满足人才的民生人成长家园。

坚持投身社会公益，继续深耕社会公益、志愿服务和公益创新领域，持续深入开展民生文化公益，承担新时代企业的文化担当。

不坠青云志，百战再出发。2019，我们将高度聚焦民企战略，重塑高质量、

可持续的业务发展和增长模式，发挥前瞻性思维，把握机会，乘风破浪，勇立潮头，谱写民生银行新时代的新篇章！

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。

责任管理绩效	2018 年	2017 年	2016 年
守法合规培训次数（次）	1,100	1,803	455
守法合规培训人次数（人次）	170,000	131,073	56,210
经济绩效指标	**2018 年**	**2017 年（重述）**	**2016 年（重述）**
总资产（亿元）	59,948.22	59,020.86	58,958.77
营业收入（亿元）	1,567.69	1,442.81	1,551.54
归属于母公司净利润（亿元）	503.27	498.13	478.43
基本每股收益（元）	1.14	1.13	1.09
纳税总额（亿元）	213.85	208.52	221.48
每股社会贡献值（元/股）	5.85	5.48	4.67
社会绩效指标	**2018 年**	**2017 年**	**2016 年**
员工人数（人）	55,649	55,265	56,168
社会保险覆盖率（%）	100	100	100
少数民族员工占全员比例（%）	4.57	4.32	4.54
定点扶贫捐款（万元）	2,334	1,206	1,564.04
公益捐赠额（亿元）	1.75	1.77	3.19
环境绩效指标	**2018 年**	**2017 年**	**2016 年**
绿色采购金额（万元）	146,600	75,200	90,440
产能过剩贷款率（%）	3.28	2.70	3.20
视频会议次数（次）	792	518	388

附录二 责任荣誉表

名称	评价活动及组织
董事长洪崎荣获中国证券金紫荆奖“改革开放四十周年杰出贡献企业家奖”	第八届香港国际金融论坛
第十届“中华慈善奖”	中华人民共和国民政部
2018 年“企业扶贫优秀案例”	国务院扶贫办社会扶贫司与中国社科院
最佳公益慈善贡献奖	中国银行业协会
2018 年“中国民营企业社会责任 100 强第一名”	中国社科院
2018 年“中国银行业社会责任指数第一名”	
中国企业社会责任发展十年·民企十佳	
2018 年度企业社会责任奖	《上海证券报》
最佳责任企业	《南方周末》
2018 年度中国最佳银行	《亚洲风险》杂志
中国证券金紫荆奖“最佳投资者关系管理上市公司”	第八届香港国际金融论坛
2018 中国之星“最佳中小企业服务银行”（Best SME Services Bank）奖	《环球金融》（Global Finance）杂志
2018 年度卓越供应链金融创新银行	《经济观察报》
2018 年度卓越小微贷款服务银行	
卓越竞争力供应链金融银行	《中国经营报》
2018 年度小微金融服务银行	《华夏时报社》
杰出直销银行品牌奖	《金融界》
杰出手机银行	
2018 年度亚太地区最佳消费者数字银行	《环球金融》
金臻奖 2018 年度最佳客户服务奖	《财富管理》
2018 年最佳个人手机银行奖	中国金融认证中心（CFCA）
最佳品牌金融科技银行	《新浪财经》
直销银行十强	

附录三 报告规范

报告时间范围：

2018 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 2018 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; shiyan8@cmbc.com.cn

附录四 鉴证报告

普华永道

2019/SH-0221
(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（"贵行"）2018年度社会责任报告中选定的2018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 2018 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）
- 电子银行年交易额（万亿元）
- 手机银行客户数（万户）
- 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（%）
- 守法合规培训人次数（人次）

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的2018年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2017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2018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2018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

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执业会计师道德守则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 2018 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 2018 年度社会责任报告中选定的 2018 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 2018 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，在需要的情况下应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断及我们对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行层面开展工作。我们没有对除贵行总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。

2019/SH-0221
(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 2018 年度社会责任报告中选定的 2018 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

2019年3月29日

附录五 关键数据编报基础

直销银行客户数（万户）

是指由客户主动通过民生银行直销银行专属渠道（网站、手机 APP、微信银行）、民生银行手机银行、民生银行信用卡手机客户端、第三方合作公司申请，经实名身份认证并核准开立的投资者个人电子客户的累计数量。

电子银行年交易额（万亿元）

是指客户通过中国民生银行手机银行与个人网络银行客户端主动发起的单边交易金额。

手机银行客户数（万户）

是指签约中国民生银行手机银行的客户累计数。

两高一剩项目否决涉及金额（亿元）

是指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）

是指截至报告期末中国民生银行股份有限公司在职员工总人数。

社会保险覆盖率（%）

是指中国民生银行在职人员中缴纳社会保险人员所占比例。

女性管理者比例（%）

是指中国民生银行管理者中女性所占比例。

定点扶贫捐款（万元）

是指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）

是指中国民生银行总分行之间通过网络视频形式召开会议的次数。

工单服务满意率（%）

是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。

守法合规培训人次数（人次）

是指由中国民生银行内控合规部牵头组织的全行范围内分层分类法制合规教育培训的相应人次数。

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十二份社会责任报告，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》[1]的相关要求，结合银行业行业特征，2018年本公司的每股社会贡献值为5.85元。计算方式如下：

每股社会贡献值[5.85 元]=基本每股收益[1.14 元]+每股增值额[4.71 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	2018 年	2017 年	2016 年
一、增项[2]				
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	213.85	208.52	221.48
2.员工费用（向员工支付的工资，即员工薪酬）	亿元	258.82	251.19	250.82
3.利息支出（向债权人给付的利息，即利息支出总额）	亿元	1,586.67	1,443.58	1,092.34
4.公益捐赠额（公司对外捐赠额，即捐赠支出）	亿元	1.75	1.77	3.19
二、减项				
公司因环境污染等造成的其他社会成本[3]	万元	0	0	0
三、期末总股本	亿股	437.82	364.85	364.85

[1]上海证券交易所对于每股社会贡献值的相关阐述为：“公司可以在年度社会责任报告中披露每股社会贡献值，即在公司为股东创造的基本每股收益的基础上，增加公司年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠额等为其他利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本，计算形成的公司为社会创造的每股增值额。”

[2]其他租金等营业费用没有纳入其中。

[3]在当前条件下，未有成熟的方法将不同量度的环境排放数据折算成统一量度的环境成本数据。往年发布每股社会贡献值的上市银行对“环境污染等社会成本”指标的实际处理都记“零”处理。因此，我公司披露每股社会贡献值也将“环境污染等社会成本”记“零”处理。

四、每股增值额	元	4.71	4.35	3.58
五、基本每股收益	元	1.14	1.13	1.09
六、每股社会贡献值	元/股	5.85	5.48	4.67

注：1.以上数据均为集团口径。

2.比较期的每股收益、每股增值额及每股社会贡献值已按照2017年度资本公积转增股本后的股数进行重述。