

中國民生銀行  
2019 年度環境、社會及管治報告

2020 年 3 月

# 目錄

一、	關於本報告.....	1
二、	環境、社會及管治方針.....	2
(一)	環境、社會及管治核心理念.....	2
(二)	環境、社會及管治體系.....	2
(三)	環境、社會及管治策略.....	3
(四)	利益相關方溝通及實質性分析.....	4
三、	客戶服務.....	5
(一)	客戶權益保障.....	6
(二)	提升服務質量.....	7
(三)	防範安全風險.....	7
(四)	客戶投訴與反饋.....	8
(五)	信息安全保護.....	10
四、	合規運營.....	11
(一)	內控合規管理.....	11
(二)	推進廉潔建設.....	11
(三)	防範洗錢風險.....	12
(四)	公司品牌管理.....	13
(五)	知識產權維護.....	13
五、	員工關懷.....	14
(一)	員工權益保護.....	14
(二)	員工成長與培訓.....	18
(三)	員工安全與健康.....	20
(四)	員工滿意度.....	22
(五)	幫扶困難員工.....	22
六、	社區投資.....	23

(一)	履行扶貧責任.....	23
(二)	推進公益創新.....	23
(三)	支持鄉村振興.....	24
(四)	助力文化公益.....	24
七、	供應商管理.....	25
八、	環境責任.....	26
(一)	支持綠色信貸.....	27
(二)	嚴控“兩高一剩”.....	28
(三)	綠色運營.....	28
九、	環境類績效表現.....	30
十、	附錄——《環境、社會及管治報告指引》內容索引.....	33

## 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（本報告簡稱為“民生銀行”“本公司”或“我們”）（股份代號 01988）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公司進行充分的溝通與瞭解。本報告應與《中國民生銀行股份有限公司 2019 年年度報告》“企業管治報告”章節、《中國民生銀行股份有限公司 2019 年度社會責任報告》一併閱讀，以幫助讀者更全面地瞭解我們在可持續發展領域的努力和成果。

### 涵蓋期間

如無特別注明，本報告涵蓋期限為 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

### 報告範圍

除另有說明外，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轄內機構，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佈的證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（“《ESG 報告指引》”），編制內容索引載於本報告附錄。本報告已遵守《ESG 報告指引》載列的“不遵守就解釋”條文。

### 確認及批准

本報告於 2020 年 3 月 30 日獲本公司第七屆董事會審議通過。

## 二、 環境、社會及管治方針

### (一) 環境、社會及管治核心理念

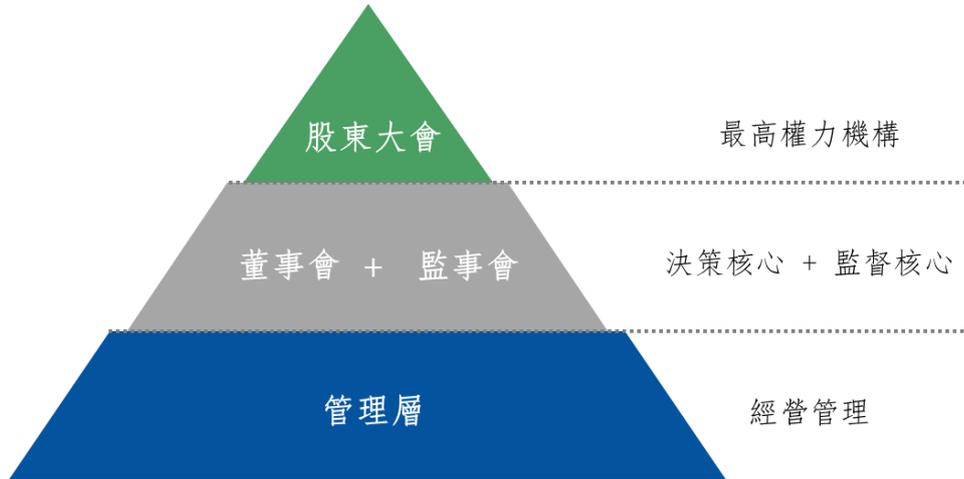
我們積極承擔環境、社會及管治責任，將 ESG 理念融入企業文化和業務運營管理中。本公司通過牢固樹立“民生服務社會大眾、實踐情系民生事業、大眾情系民生銀行”的責任意識，堅持“為民而生、與民共生”的企業使命，“長青銀行、百年民生”的企業願景，“誠實守信、互利共贏、以人為本、追求卓越”的核心價值觀，積極推動企業發展、社會進步和生態改善的融合共生，以保障股東利益、提升企業價值、推動企業和社會的可持續發展。

### (二) 環境、社會及管治體系

本公司致力於建立高水平的 ESG 治理體系，通過“三會一層”的組織架構有效落實企業 ESG 的管理工作，其中股東大會為最高權力機構，董事會為決策核心，監事會為監督核心，高級管理層負責公司的日常經營管理，“三會一層”負責監督和審閱公司 ESG 表現，公司總部相關部門組成 ESG 工作組，在各自工作領域負責 ESG 具體工作開展。各級分支機構在 ESG 工作組的指導下，開展當地的 ESG 工作，確保本公司各項業務涉及的 ESG 風險得到妥善管理，並使公司 ESG 責任得到切實履行。

為提升董事會 ESG 治理能力，完善公司 ESG 治理架構，2019 年民生銀行第七屆董事會第十八次會議審議通過《董事會戰略發展與投資管理委員會更名》與《修訂委員會工作細則部分條款》兩項議案，民生銀行董事會正式設立“董事會戰略發展與消費者權益保護委員會”。在委員會工作細則中增加了普惠金融、消費者權益保護相關內容，並將審議經濟、環境和社會公益事業等履行社會責任情況納入董事會工作職責，將 ESG 治理上升到公司戰略層面。董事會通過定期聽取彙報和審閱報告，研究和討論 ESG 事宜，指導和監督管理層開展相關工作，確保 ESG 治理的有效性。

### ESG “三會一層” 治理架構



### (三) 環境、社會及管治策略

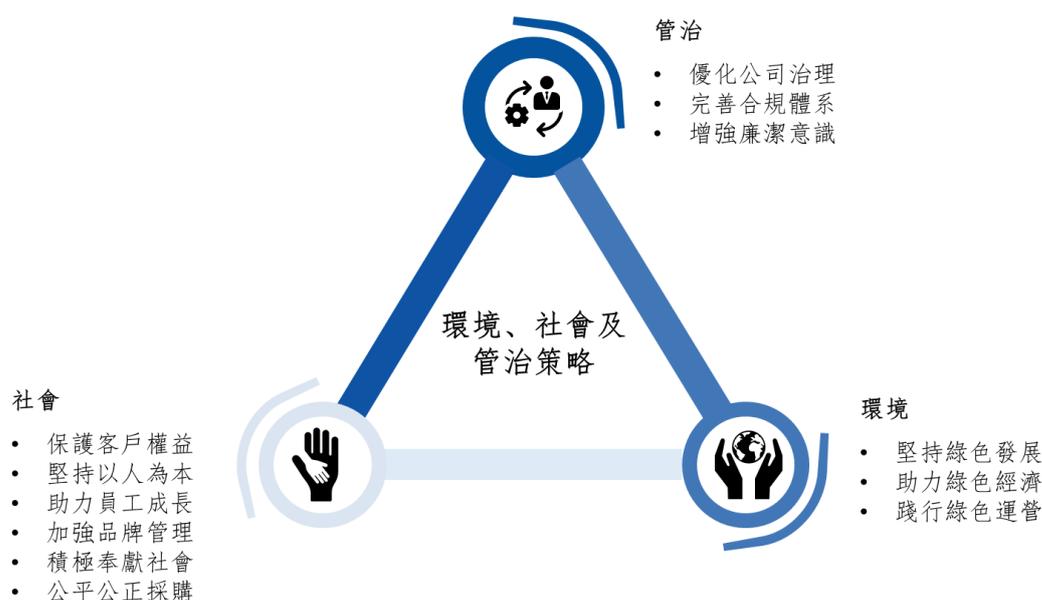
本公司嚴格遵守國家及地區相關法律法規，重視企業管治，持續優化公司治理水平，推動公司內部反貪腐、反洗錢等合規體系建設，增強員工廉潔意識，並致力於向國際標準看齊。

本公司通過提高服務質量、保護客戶權益、加強品牌管理，不斷提高產品責任履行水平。我們堅持以人為本，樹立尊重人、培養人、成就人的人才理念，保障員工合法權益，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。我們堅持奉獻社會，與社會共享發展成果，在教育幫扶、醫療衛生、志願服務等方面持續投入，在文化公益領域深耕細作，不斷加強與社區的溝通，服務社區需求。我們同時建立了公平公正的供應商管理制度，通過綠色採購等原則推動供應商自身履行環境與社會責任。

本公司堅持綠色發展。一方面，我們積極踐行《中國銀行業綠色信貸共同承諾》，助力綠色經濟、低碳經濟、循環經濟，防範環境和社會風險，發揮金融杠桿作用，優化調整信貸結構，對節能環保產業給予信貸支持，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，以助推產業結構調

整，促進社會可持續發展。另一方面，我們以“節約成本、提高效益”為中心，不斷倡導綠色辦公理念，踐行綠色運營模式。

此外，本公司於 2019 年啟動了民生銀行價值管理提升項目，引入 ESG 評價方法與工具，圍繞綠色金融、普惠金融、科技金融和社會責任四大價值模塊，梳理公司價值管理脈絡，指明價值管理提升路徑，提出了非財務價值衡量與財務價值衡量實現有機融合的方式，助力民生銀行踐行可持續發展之路。



#### (四) 利益相關方溝通及實質性分析

本公司積極開展與利益相關方的溝通，及時瞭解利益相關方的需求並積極回應。基於業務特點，本公司識別的主要利益相關方、重點關注的 ESG 議題及溝通渠道列示於下表。

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	遵紀守法	政府監管機構的會議
	透明治理	合規報告披露
	按時納稅	論壇交流
投資人/股東	合規經營	公司股東大會

	開拓市場	公司公告
	產品創新	網上調查問卷
客戶	客戶服務	客戶滿意度調查
	個人隱私安全	客戶服務中心
	客戶投訴	廳堂投訴
員工	員工權益與福利	職代會
	薪酬制度	員工活動
	勞工準則	專題討論
	培訓與發展	網上調查問卷
社區	社區發展	義工活動
	社會公益	網上調查問卷
供應商	透明採購	網上調查問卷
	平等競爭	供應商評估
	商業道德	供應商熱線

2019 年度，本公司通過定期瞭解利益相關方的訴求，結合本公司整體戰略內容及經營方向，在遵循國內相關法律法規條例及香港交易所披露要求的前提下，就《ESG 報告指引》所列 11 個層面的 ESG 議題進行實質性分析，識別出了本年度重要的議題，即“產品責任”“反貪污”“員工僱傭”“發展與培訓”及“社區投資”。相關議題包括“排放物”“資源使用”“環境及天然資源”“健康與安全”“勞工準則”及“供應鏈管理”。本報告中將分別討論各個議題所含內容。

### 三、 客戶服務

本公司不斷完善消費者權益保護體系，積極開展消費者宣傳教育活動，保護消費者權益。公司致力於以客戶需求為出發點，深入開展服務質量提升活動，通過精準分析客戶需求，為客戶提供差異化的服務，回應客戶期許。本公司著力保障客戶人身與財產安全，持續開展常態化安全檢查與評估，完善安防措施，

不斷提高安防管理水平。此外，我們亦關注于客戶信息安全保護，不斷創新技術手段，全方位、多層面採取相關措施，保護客戶權益。

### （一） 客戶權益保障

本公司致力於保障客戶合法權益，深入貫徹國務院、銀保監會對金融消費者權益保護的指導意見，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規規定，積極落實《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《中國銀保監會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》，自上而下建立了完整的消費者權益保護工作組織構架。本公司明確董事會作為消費者權益保護工作的最高領導機構，消費者權益保護工作委員會作為綜合協調和議事決策機構。2019年，總行成立消費者權益保護一級部門，進一步加強全行消費者權益保護工作統籌管理。

我們持續優化消費者權益保護工作體系，陸續出臺了《中國民生銀行消費者權益保護培訓實施辦法》《中國民生銀行金融知識宣傳教育管理辦法》等消費者權益保護制度。本年度，我們根據監管要求進一步完善消費者權益保護制度體系，印發了《中國民生銀行消費者權益保護評估審查辦法》，進一步明確評估審查流程，規範評估審查標準；修訂了《中國民生銀行消費者權益保護考核評價管理辦法》，進一步優化考核指標，規範考核評價流程，強化考核結果運用，提升全行消費者權益保護工作效能。

與此同時，我們根據監管要求積極組織開展“金融消費者權益日”“金融知識進萬家”“普及金融知識萬里行”等多項大型消費者宣傳教育活動。本年度全行開展集中宣傳活動12,493場次，活動受眾1,388萬人次，媒體報道803次，發放各類宣傳材料525萬餘份，對提升消費者金融素養和安全意識起到了積極促進作用。2019年，在“3·15”銀行業和保險業消費者權益保護教育宣傳周活動中，民生銀行獲“優秀組織單位”稱號，在金融聯合教育宣傳活動中獲“優秀組織單位”稱號，在銀行業普及金融知識萬里行活動中獲“最佳成效單位”稱號。

## (二) 提升服務質量

本公司注重對客戶服務質量的提升。伴隨著互聯網金融的高速發展，客戶對獲取金融服務的方式和渠道需求不斷升級。為拓展普惠金融服務渠道，本公司於 2018 年 9 月起正式上線“95568 遠程銀行”服務，在嚴控業務風險的前提下，應用高速音視頻傳輸、智能語音、人臉識別等技術，通過全方位的銀行服務接入、便捷的物流配送體系、線下線上協同對接，為客戶提供“7\*12 小時”遠程視頻服務，有效提升了我們的零售服務競爭力。2019 年，“95568 遠程銀行”共服務客戶 266.5 萬人次，客戶滿意度達 99.58%。



### 案例：第四屆“尋找好聲音”業務技能競賽

我們注重對客服人員業務技能的提升。2019 年，民生銀行代表隊參加了中國銀行業協會舉辦的第四屆“尋找好聲音”業務技能競賽，該競賽代表著國內銀行客服條線的最強水平，包含培訓業務技能競賽和綜合業務技能競賽兩部分。其中，培訓業務技能競賽共有 63 家銀行、236 名內訓師參加，民生銀行代表隊獲得最佳培訓團隊獎項；綜合業務技能競賽共有 58 家銀行、67 支代表隊、291 名選手參加，民生銀行代表隊以預賽第一名的成績晉級決賽，最終第四次蟬聯“客服好聲音”最佳綜合團隊一等獎。

## (三) 防範安全風險

本公司著力保障客戶人身與財產安全，持續開展常態化安全檢查與評估，並以“平安支行”創建達標為抓手，加強對分支機構的安全管理。本公司做到重點時期部署重點檢查，先後開展了全行元旦、春節、夏季防汛、國慶、冬季防火等專項安全檢查；針對存在的問題進行安全提示，幫助分行完善安防措施，不斷提高安防管理水平；加強各機構安全評估工作督促和指導，深入查找和整改風險隱患。

本年度，各分行共驗收“平安支行”923 家，在全行營業網點占比 75%；全行 415 家營業網點通過屬地監管部門安全評估驗收，平均成績為 98.48 分，各

分行成績在當地名列前茅，上海等 12 家分行安全評估成績位居當地第一，各機構安全管理工作得到了監管部門的充分肯定。

本公司亦對自助設備非法安裝盜刷裝置、通訊網絡詐騙等事件加強防範、積極應對。2019 年，濟南、杭州、武漢、鄭州、福州、太原等分行先後成功防範自助設備安裝測錄裝置案件，濟南分行連續兩次成功抓獲作案嫌疑人，受到當地公安機關高度評價。總行及時總結濟南分行成功經驗，提示各分行加強自助設備安全防範，學習借鑒濟南分行經驗做法，規範巡查處置操作流程，提升安保人員防範能力。

2019 年，全行防範堵截各類事件、事故 193 起，涉及金額 679 萬元，協助警方抓獲犯罪嫌疑人 14 人，有效保障了客戶和員工的人身安全、消費者財產安全和銀行運營安全。

#### **（四） 客戶投訴與反饋**

本公司始終致力於為客戶提供高水準的服務質量。本年度我們通過印發《關於進一步加強分行投訴管理的通知》，要求各經營機構對投訴管理工作的分類分級、處置化解、職能設置、隊伍建設、專業培訓、信息報送等各項環節進行明確規定，並要求各經營機構堅決執行通知要求，按時上報投訴工作開展情況。同時，我們還印發《中國民生銀行客戶投訴分析與改進機制》，全面梳理客戶投訴問題分析與改進工作流程，搭建投訴分析例會等多項長效工作機制，強化投訴信息收集、問題分析與改進提升工作要求，推動提升了各級分行客戶投訴工作的系統化與科學化管理水平。

為了能夠積極回應客戶的投訴意見及建議，及時消除客戶疑慮，我們對多個客戶投訴渠道加強管理，涵蓋 95568 客服熱線投訴、網點廳堂投訴和信訪投訴，從多個渠道規範管理客戶服務工作要求，提升客戶滿意度。

#### **95568 客服熱線投訴管理**

95568 電話銀行是民生銀行面向個人客戶，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 小時不間斷、一站式的客戶服務。

公司根據中國人民銀行《金融消費者投訴統計分類及編碼(銀行業金融機構)》行業標準以及全行發佈的投訴管理辦法，細化 95568 客服熱線投訴分級分類篩選標準，對投訴數據按月進行分級分類，督促相關部門提高投訴處理效率和質量。同時，對已經處理完畢的投訴，開展客戶投訴滿意度回訪，督促相關部門不斷提升投訴處理質量及水平。

### **網點廳堂投訴管理**

為提高物理網點渠道的客戶服務質量，規範網點渠道客戶投訴管理工作，本公司對《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》和《銀行業營業網點文明規範服務評價指標體系和評分標準》等監管要求和現行制度進行了對標，將相關服務內容落實在網點渠道投訴管理和基礎服務監測指標體系中。在此基礎上，本公司制定了《中國民生銀行網點渠道客戶投訴管理辦法(試行)》，對網點渠道客戶投訴處置流程、投訴處理及時性作出明確的規定和要求，強化網點投訴公示管理，落實投訴公示要求，有效提升客戶在網點渠道投訴管理的質效，保障消費者權益。

為做好全行網點渠道投訴管理，本公司於 2019 年 7 月組織開展了網點渠道客戶投訴處理培訓，對分行網點渠道投訴管理負責人及處理人進行專項指導，詳細講解了客服工作流系統操作及網點渠道投訴工單錄入要求，解讀了銀行業投訴統計分類標準，說明了網點渠道投訴處理流程及要求。本次培訓明確了分行處理網點渠道投訴處理規範，有效提升網點渠道投訴數據錄入的真實性和完整性。

### **信訪投訴管理**

本公司建立了信訪舉報工作制度，設立了來信、來電、電子郵件、傳真、來訪等舉報渠道，及時接受客戶信訪舉報並按規定程序處理。本公司基於《中國民生銀行信訪管理辦法》對信訪工作的定義及工作職責進行了清晰的界定，全面梳理信訪管理內容，豐富完善信訪受理流程。對於信訪事項的處理原則，辦法中明確規定，信訪事項涉及部門在原則上需於 7 天內做出受理回復，並於 30 日內結項，情況複雜的事項則不能超過 45 日結項。

## （五） 信息安全保護

本公司重視客戶信息安全管理工作，嚴格遵照《中華人民共和國消費者權益保護法》和《中華人民共和國網絡安全法》等相關法律法規要求，努力採取各種符合業界標準的物理、電子和管理方面的安全措施來保護客戶個人信息安全，以防止客戶個人信息在收集、存儲、傳輸等過程中遭到洩露、破壞。本公司制定了《中國民生銀行隱私政策》，全面適用於民生銀行各渠道，為數據治理工作提供基礎性安全保護政策；制定了《個人信息保護法律風險管理指引（1.0版）》，規範個人信息數據治理，防範個人信息使用中的法律風險。與此同時，本公司使用加密技術確保數據的保密性，並不斷更新密鑰來確保數據的保密性，並使用受信賴的保護機制防止數據遭到惡意攻擊；組織專業團隊負責信息安全保護，並直接向管理層彙報；舉辦安全和隱私保護培訓課程，加強員工對於保護個人信息重要性的認識。此外，本公司定期進行數據安全能力評估、信息安全風險評估。

本公司積極建立數據分類分級制度、數據安全管理規範、數據安全開發規範來管理規範個人信息的存儲和使用，按照“授權人不參與操作，操作人不參與授權”的原則，履行審批、實施、覆核制度，防止客戶個人信息遭到未經授權的訪問、公開披露、使用、修改、損壞或丟失。此外，本公司制定了《中國民生銀行信息安全事件管理辦法》，明確了客戶信息安全事件的分類與分級規則、監控與預警規則、安全檢查與評估規則以及事件報告與考核規則等。

### 信息安全管理體系

本公司構建了“以縱深防禦為基礎、以主動防禦為目標”的一體化總分行信息安全管理與保障體系，通過“以管理為核心、以工具為手段、以制度為依據、以流程為導向”的體系化思路，在網絡安全、系統安全、應用安全和數據安全等層面，通過部署安全工具和安全流程，逐一消除對應的和潛在的安全威脅，實現縱深防護體系下的各層級整體控制與聯動。通過大數據、行為分析、威脅情報、安全聯動等多種技術的應用建立綜合防護模型，配套以專業化安全運營團隊，構建了符合本公司發展和合規所需的、完備的金融安全防護體系。

## 四、 合規運營

誠信合規是本公司一直以來的堅守。我們持續完善內部控制管理體系，加強風險防控能力，提升員工合規意識。在反貪腐方面，我們堅持預防為主、懲防並舉的原則，不斷加強監督，重視塑造廉潔文化，深入推進反腐倡廉宣傳教育，持續打造宣教品牌。在反洗錢方面，我們持續加強反洗錢管理，切實將反洗錢工作要求內嵌入業務流程與操作環節。

### （一） 內控合規管理

合規運營是企業穩健運營的基本前提。為進一步完善內控合規體系，本公司以《中國民生銀行內控合規三年規劃》為指引，建立了覆蓋前中後全流程的內控合規管控體系。搭建“常規合規審查+獨立合規審查”的全覆蓋式合規審查機制，優化考核評價，形成覆蓋全面、授權明晰、相互制衡的從業人員行為管理體系。

此外，為增強員工合規意識，2019年本公司開展首屆“合規文化年”活動。此次活動包含高層宣講、合規培訓、案例警示、合規大賽、合規考試等多種形式，其中，由總部編撰並發佈《警示案例彙編》，各機構累計開展全行案件警示教育1,322場，共計53,638名中級管理層和基層員工參加2019年度首屆合規統一考試。通過相關活動，本公司以考促學，提升全員合規素養，有力推進合規教育各項安排和要求落地實施。我們亦開展了多維立體的合規宣傳，通過合規微信平臺、“民生法治在線”等渠道方式進行在線宣傳，組織各機構通過多種渠道開展合規宣傳。

### （二） 推進廉潔建設

本公司嚴格執行《中華人民共和國銀行業監督管理法》和《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等反貪污有關法律法規要求，堅持預防為主、懲防並舉的原則，不斷加強監督，重視塑造廉潔文化，深入推進反腐倡廉宣傳教育，持續打造宣教品牌。本公司成立了員工道德風險防控領導小組，加強對員工道德風險的管理。2019年7月，本公司啟動《中國民生銀行員工違規違紀行為處分

辦法》的修訂工作，進一步強化員工廉潔從業自律意識，加大對違規行為的責任追究力度。

另一方面，我們繼續大力開展反腐敗宣教工作。2019年11月，本公司開展了新時期黨風廉政建設暨員工職業道德修養全行巡迴宣講，從新時代、新黨風、新幹部標準、新監督、新案件警示、新制度6個維度切入，宣講覆蓋48家機構及本公司全體員工。截至2019年末，本公司共開展反腐敗培訓51次，覆蓋人數達56,295人次，實現了全員覆蓋。

### （三） 防範洗錢風險

本公司按照《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》等反洗錢監管要求，進一步完善反洗錢制度體系。本年度公司擬定了《中國民生銀行洗錢和恐怖融資風險管理辦法》，將其作為指導全行反洗錢工作的“基本法”，並以此為基礎制定或修訂了27項全行性反洗錢內控制度，重新明確了各層級、各崗位、各項義務的管理標準與工作職責。

在業務條線層面，運營管理、渠道管理、個人金融、小微金融、交易銀行、私人銀行、網絡金融、直銷銀行、信用卡等業務部門均制定了條線反洗錢制度或操作指引，切實將反洗錢工作要求內嵌入業務流程與操作環節；在經營機構層面，總行結合“制度瘦身”工程，下發了一、二級分行反洗錢制度建設清單，明確必須結合屬地監管要求和自身實際情況細化的制度類別，在避免制度冗餘的同時，進一步強化對經營機構制度執行力的監督。

與此同時，本公司建立了洗錢風險策略制定與風險評估機制。由董事會發佈全行年度洗錢風險管理策略，並聘請外審機構評估執行情況；持續完善機構洗錢風險評估指標體系，自主建立了機構洗錢固有風險評估指標，組織完成首次全行機構洗錢風險全面評估工作，並根據評估結果推進改造提升。

本年度，本公司積極開展反洗錢相關培訓，強化反洗錢領導小組成員部門職能，提高員工反洗錢認知。在總行層面，我們邀請監管專家為行級領導和高管進行6期反洗錢現場培訓，啟動國際反洗錢師統一認證項目，截至2019年底，已有55名骨幹人員通過ACAMS考試；組織視頻培訓和其他形式的培訓34場，

直接覆蓋人員近萬人。在分行層面，各機構共組織反洗錢培訓 3,000 餘場，相關培訓覆蓋全體員工。

為切實履行金融機構反洗錢宣傳義務，營造良好的反洗錢工作氛圍，提高全行工作人員及全社會對反洗錢工作的認識，本公司亦持續推進反洗錢知識宣傳普及。2019 年 7 月，本公司組織開展了“打擊洗錢犯罪，構建和諧民生”主題宣傳月活動，使反洗錢普及工作進一步深耕落地。本次活動以普及反洗錢基本知識和義務、依法打擊洗錢犯罪、宣傳我國反洗錢工作成效為主要內容，充分利用微信公眾號、網站、短信、行內視頻、廳堂網點、外部媒體等途徑，完成了為期一個月的反洗錢宣傳活動，共有 1,897 家分支機構參與，涵蓋民生銀行境內全部分支機構，活動受眾人數累計達到 80 萬人次。

#### **（四） 公司品牌管理**

本公司重視品牌管理工作，嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》的相關規定，維護自身合法權益。在對外品牌宣傳過程中，本公司以《品牌管理辦法》為綱領性制度，輔以多種形式、多種渠道的對外推廣和對內宣貫活動，全面推進本公司品牌文化視覺形象的規範和統一。

為適應本公司戰略轉型需要，響應監管部門關於加強自媒體信息安全管理等相關要求，本年度我們進一步整合自媒體資源，實現自媒體管理的集中化、系統化、專業化、精細化，使得自媒體管理風險得到有效控制。

#### **（五） 知識產權維護**

本公司遵照《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國專利法》等相關法律法規要求，執行知識產權維護相關工作，加強創新法律保護，防範知識產權風險。2018 年，本公司全面修訂了《知識產權管理辦法》，在創新保護、許可管理、侵權處理等方面進一步細化了管理要求。本年度，在國慶 70 周年之際，本公司及時發佈了《關於使用國慶 70 周年標識的法律風險提示》，提示全行規範營銷，避免違規使用。

與此同時，本公司持續加強對創新成果的法律保護，2019 年共申請軟件著作權 43 項、商標 8 枚、發明專利 2 項；同時，基於前期的申請，本公司已取得了軟件著作權登記 28 項、商標授權 5 項、發明專利授權 17 項。

## 五、 員工關懷

本公司堅持以人為本的理念，尊重和維護員工合法權益，公平公正地對待不同國籍、種族、宗教信仰、性別的員工，致力於為員工提供公平、多元化的工作環境。我們積極強化員工隊伍建設，暢通員工職業成長通道，支持員工參與企業管理，推進企業民主管理。本公司持續關注員工的安全與健康，為員工提供可靠的安全保護和健康保障條件。此外，我們還注重人文關懷，幫扶困難員工，定期開展員工滿意度調查。

### （一） 員工權益保護

#### 僱傭與勞工準則

本公司嚴格遵守國家《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律的要求。在員工合同簽訂、續訂、終止、解除勞動關係等過程中，嚴格遵守法定程序，所有相關流程都保證公平公開公正，不受性別、種族或其他有關多元化因素的影響，避免聘用童工，杜絕強制勞動現象，依法保障員工各項勞動權利和合法權益。我們根據國家法律法規和監管政策進一步建立健全勞動關係管理，制定了《中國民生銀行勞動合同管理辦法（修訂）》《中國民生銀行員工離職管理辦法》《中國民生銀行員工入職管理辦法》，進一步維護員工及企業的合法權益，構建和諧穩定的員工關係。

2019 年 2 月，人社部等九部門印發《關於進一步規範招聘行為促進婦女就業的通知》，本公司據此制定下發了《2019 年招聘指導意見》，進一步要求全行重點加強就業性別歧視的防範工作，明確在招聘過程中不得限定性別或性別優先，不得以性別為由拒絕錄用婦女等規定。

本公司遵守各地最低工資標準和基本福利制度的法律法規要求，依法為員工繳納基本養老、基本醫療、失業、工傷、生育等基本社會保險，並建立住房

公積金以及企業年金、補充醫療保險等補充員工福利制度，提高員工的福利保障。

為進一步吸引、選拔並培養優秀的應屆畢業生人才，本年度公司建立了以“閃耀你的未來”為核心的管培生校園招募計劃，結合暑期實習計劃、秋季校園招聘等，從校園招聘週期、招聘崗位類別、培養目標等方面，進一步豐富完善了“未來銀行家”校園招聘品牌，不僅為促進業務健康發展、保持人才隊伍活力和穩定性提供了青年人才保障，還建立了目標明確、培養有序的校園招聘體系，得到高校師生的認可和好評。



#### 案例：第四屆“揚帆計劃”管理培訓生項目

2019年4月，本公司第四屆“揚帆計劃”管理培訓生項目在北京啟動。該計劃面向國內外高校優秀應屆碩士研究生進行招錄，通過為期兩年的定制化、系統性培養，為各專業條線部門持續輸送優秀骨幹。自2016年至2019年末，本公司已連續招錄四屆學員，共計178餘人。

為積極響應全行改革轉型戰略要求，加大改革轉型核心人才引進支持力度，本年度我們實施了面向中高端人才的“精英人才招募計劃”，以“踐行使命、與你同行”為主題，通過精準化的招聘宣傳佈局、體系化的人才獵取機制、定制化的招聘選拔模式、具象化的人才吸引策略，引進改革轉型亟需的核心人才，進一步提升全行關鍵崗位人才就緒度，以確保全行改革轉型核心人才配置到位。

#### 2019年員工雇傭相關數據統計

指標	2017年	2018年	2019年
報告期末員工總數（人）	55,265	55,649	56,295
女性員工比例（%）	54	54	54
女性管理者比例（%）	37.57	37.62	37.94
少數民族員工比例（%）	4.32	4.57	4.53

社會保險覆蓋率 (%)	100	100	100
勞動合同簽訂率 (%)	100	100	100
香港分行當地員工比例 (%)	57.44	54.98	82.88

報告期內，本公司人力資源獲獎情況如下：

### 2019年人力資源方面獲獎情況



### 員工民主管理

本公司根據《中國人民共和國工會法》和《中國工會章程》有關規定，支持工會獨立自主開展工作，民主選舉工會主席，足額計提工會經費，以保障員工民主管理的權利。

本公司積極貫徹落實《企業民主管理規定》精神，堅持以職代會為核心推進企業民主管理，堅持在涉及職工切身利益的重大問題上聽取職工意見，按照《全國金融系統企業民主管理實施辦法》《全國金融系統職工代表大會操作規程》相關要求，於2019年5月24日召開第一屆三次職工代表大會。會議以無

記名投票形式表決通過了《中國民生銀行職工代表大會實施細則》等五項制度，依法保障職工的知情權、參與權、表達權、監督權。職工代表大會制度的建立，對保障本公司職工行使民主權利，維護職工的合法權益，發揮了重要作用。



#### 案例：首屆“聽民聲、匯民智、促發展”職工代表提案大賽

2019年12月10日，本公司舉辦了全行首屆“聽民聲、匯民智、促發展”職工代表提案大賽。參賽提案全部來源於一線，反映了員工關於企業改革發展普遍關心的問題，代表了廣大職工的真切心聲，對於構建和諧勞動關係、促進高質量發展，產生了積極作用。大賽的成功舉辦標誌著本公司民主管理工作邁上了一個嶄新的臺階。

## 女工權益保障

本公司切實保障女性員工合法權益，總行女工委高度重視女職工關愛工作，將女職工維權和身心健康的保護與關愛作為女工工作的根本落腳點。通過簽訂含女工專項版塊內容的集體合同、全行範圍內發放《促進工作場所性別平等指導手冊》《女職工權益維護知識微手冊》等權益維護知識讀本、倡導各基層工會開展女職工維權知識講座活動、廣泛開展“共建女職工關愛室”活動、搭建心理諮詢平臺、增加女職工體檢項目、加強組織建設、開展全行各分支機構女工主任培訓班等有助於女員工身心健康的活動，豐富女性員工的知識，對女性員工身心健康予以關懷，從而使各項女工關愛工作落到實處，解決好女職工最實際、最直接的問題。



### 案例：“共建女職工關愛室”活動

本公司積極開展“共建女職工關愛室”活動，與金融工會共建了 6 家基層“女職工關愛室”，並在金融工會的示範引領下，于全行系統範圍內開展“共建女職工關愛室”活動。2019 年共收到來自 33 家分行的 35 個女工關愛室申報材料，最終通過審核評選出 10 家共建機構，由總行工會分別回撥 3 萬元工會經費，支持分行投入建設關愛室並予以掛牌。



### 案例：“關愛女性，關注健康”女性腫瘤科普防治講座活動

2019 年 5 月 8 日，重慶分行舉辦了“關愛女性，關注健康”女性腫瘤科普防治專題講座活動。專家在講座中就腫瘤基礎知識、變化趨勢、發病率上升原因及腫瘤疾病的預防、篩查等內容進行講解，與員工、家屬開展互動，聽診解惑，幫助女性員工樹立疾病預防理念，促進女性員工身心健康。

## （二） 員工成長與培訓

根據新時期本公司“民營企業的銀行、科技金融的銀行、綜合服務的銀行”的戰略定位和人力資源“價值管理”的轉型目標，本年度我們全面貫徹戰略轉型和人力資源發展規劃要求，著力轉變觀念，提升培訓項目系統性規劃設計能力；加強平臺建設，增強科技支撐能力；提高教學保障水平，為員工提供各類更優質的培訓。

本公司牢固樹立“培訓”向“培養”轉變的理念，強化系統性思維，每個培訓項目都以提高關鍵崗位核心人才的就緒度、敬業度和貢獻度為目標，立足受訓對象人才發展的長遠規劃，精心設計培訓課程。2019 年，本公司針對不同受訓對象開展了多樣化的培訓課程。

與此同時，本公司持續強化資源共享，進行“教學資源平臺電商化”開發與系統功能完善，秉承開放、共享的基本思路，按照“內容為王、渠道致勝、體驗為本、運營為根”的要求，順應移動互聯時代教育培訓發展趨勢，不斷優化數字化培訓平臺建設。



於報告期內，本公司共舉辦 3,426 個培訓項目，參訓 24 萬人次；員工學習總時長 342 萬學時，同比增長 14%；總學分 493 萬，同比增長 10%；總學分達標率為 87%；在線課程總量 1,361 門，同比增長 25%；共計組織 6 次資格認證考試，參考人次 11 萬，同比增長 60%。

### 2019 年員工培訓相關數據統計

指標	2019 年
高層管理人員平均培訓時長（小時/人）	82
中層管理人員平均培訓時長（小時/人）	52
普通員工平均培訓時長（小時/人）	33
員工平均培訓時長（小時/人）	35
高層管理人員受訓百分比（%）	100
中層管理人員受訓百分比（%）	94

普通員工受訓百分比 (%)	85
女員工受訓百分比 (%)	85
男員工受訓百分比 (%)	89

#### 案例：“百千萬人才培養工程”

本公司“百千萬人才培養工程”於2017年12月正式啟動。該項目主要面向高級管理層，在課程安排和學習活動中充分立足本職、放眼未來，旨在以“百帶千”“千帶萬”的聯動機制共同完成課題研究，切實解決經營發展中的實際問題。2019年我們完成了第二模塊的學習與課題研究彙報，以及第三模塊的首次集中面授，在高管層面培訓中是一種創新和有益的嘗

#### 案例：支行長培訓

2019年，本公司首次開展全行支行長集中輪訓，以內外師資配合的模式，幫助支行長加強角色認知，瞭解發展趨勢，全方位理解總行戰略業務導向，提升宏觀視野、領導力和業務能力。本年度共開展了15場培訓，協調了公司、零售、風險、金融市場和戰略管理五大條線的多部門師資。培訓中的部分經典案例得以傳播、相互借鑒，形成了支行長社區學習平臺。

### （三） 員工安全與健康

#### 重視員工身心健康

本公司重視員工的健康與安全，嚴格按照《中華人民共和國勞動法》等國家法律法規對員工安全與健康展開管理，為員工提供綜合保險保障計劃，包含意外傷害保險、綜合醫療保險等。本公司同樣重視員工的心理健康，為了豐富員工業餘生活，我們積極組織開展豐富多彩的員工活動，鼓勵工作與生活的平衡，持續提升員工歸屬感。



### 案例：“心靈關愛行動” EAP 服務項目

為幫助員工全面發展、實現個人價值，提升工作效率和生活品質，本公司於 2019 年 6 月正式啟動民生銀行“心靈關愛行動” EAP 服務項目。“心靈關愛行動”是一項幫助員工更好地實現工作和生活平衡的心理諮詢服務。通過該項目，我們希望幫助員工“快樂工作、健康生活”，強化幸福力與成長力，助力企業可持續發展。

## 運營場所安防管理

本公司嚴格遵守《中華人民共和國消防法》及《銀行營業場所安全防範要求》等法律法規的相關規定，建立了完善的消防安全防控體系，通過強化營業網點安防管理、加強運營場所消防安全管理和提高員工安全意識，致力於為業務發展提供安全的工作環境。

我們高度重視員工安全培訓教育工作，定期舉辦員工安全防範知識和技能培訓，開展安防應急演練。營業網點每年組織開展突發事件應急預案演練不少於四次，消防疏散演練不少於兩次。各級機構安全保衛部門統一部署演練科目，制定演練方案，支行網點組織員工實施演練方案，邀請當地公安部門現場指導，總、分行亦對各機構演練落實情況進行檢查監督。通過持續開展培訓及演練，有效提高了員工的安全防範意識和應急防範能力。

本年度，我們組織各分行消防管理人員進行專業培訓。通過對消防知識專業解讀和大量案例分析，重點講解消防責任落實、消防意識培養、全員素質提高、火災事故應對、火場自救互救等方面內容。培訓還安排現場體驗消防設施使用以及消防演練，邀請消防支隊官兵現場指導演示滅火器、消防水帶的正確使用方法以及演練注意事項，達到良好的培訓效果。

2019 年，全行各級機構組織開展安全培訓教育 2.1 萬次，累計參加人次 36.37 萬；開展各類安全應急演練次數 5,138 次，累計參加人次 15.23 萬。

#### 案例：國慶 70 周年安全保障工作

為做好國慶 70 周年安全保障工作，本公司組織對總行辦公大樓應急預案進行了修訂和完善，結合各辦公區特點，實行“一樓一案”，共計出臺 10 項安保應急預案。預案涵蓋了消防疏散、群訪處置、防衝撞、防縱火、防爆炸等內容，明確了應急處置相關人員的職責、分工和處置流程。此外，本公司還組織開展了各類應急預案演練，先後開展防衝撞、群體上訪應對、消防疏散演練及微型消防站拉動演練等，確保總行辦公區安全。

#### （四） 員工滿意度

總行定期組織開展員工幸福指數測評，將幸福指數測評結果納入對各機構的年終考核，從組織推動、改進提升和測評結果三個方面進行考核。通過測評和數據分析，有效幫助本公司掌握員工的工作、生活狀態，為針對性地實施改進提升提供數據支持和科學決策依據，不斷提升員工的滿意度和幸福感。

2019 年度，本公司幸福指數測評有效率達 77.7%，較 2018 年提升 1.3%；全行平均值為 74.22 分，較 2018 年提高 1.61 分，整體測評結果較上年有顯著提升。本公司也因為在幸福企業建設中的創新機制、優秀實踐、標杆作為，在由中國文化管理協會主辦，中國文化管理協會企業文化管理專業委員與光明網等單位共同承辦的“2019 中國文化管理協會企業文化管理年會暨第六屆最美企業之聲展演”會上，榮獲“幸福企業最佳實踐單位”稱號。

#### （五） 幫扶困難員工

本公司認真開展困難員工幫扶工作，並按照“中國金融工會系統困難職工幫扶檔案”要求，完善困難員工登記。總行工會在元旦春節期間，通過開展形式多樣的扶貧幫困活動，組織開展兩節送溫暖活動。行領導深入基層一線看望慰問特困職工，送去組織的關懷和民生大家庭的溫暖。2019 年元旦春節期間，全行送溫暖人數共計 319 名，其中困難職工 316 人，單親困難女職工 3 人，共計發放慰問金 134.95 萬元。通過送溫暖活動，我們積極掌握基層職工的訴求，

解決職工實際困難，讓廣大職工群眾切身感受到民生銀行的溫暖和關懷，進一步增強凝聚力。

## 六、 社區投資

本公司秉承“為民而生，與民共生”的使命，繼續傳承優良的社會責任理念，在為市場和廣大客戶提供高質量金融服務的同時，注重履行企業公民角色的重大責任，積極承擔社會責任。

### （一） 履行扶貧責任

本年度公司先後制定了《中國民生銀行 2019 年定點扶貧工作計劃》《中國民生銀行 2019 年定點扶貧工作指引》《中國民生銀行金融精準扶貧貸款管理辦法（試行）》等管理辦法，進一步明確加大社會投資力度的決心。2019 年，本公司形成了以河南滑縣、封丘縣定點扶貧為主，“三區三州”深度貧困地區系列幫扶與“民生 ME 公益創新資助計劃”為輔的“一體兩翼”扶貧體系。

2019 年，我們為封丘縣、滑縣提供幫扶資金 2,700 萬元，培訓兩縣基層扶貧幹部、技術人員、致富帶頭人共 2,844 名，直接採購農產品 1,549.88 萬元；在“三區三州”深度貧困地區繼續捐款 2,808 萬元，用於“西藏先天性兒童心臟病免費救治項目”、甘肅臨夏州醫療救護車捐助和美疆民生班少數民族學生資助等項目，幫助當地解決醫療、教育困難問題。

2019 年，本公司在履行扶貧責任方面榮獲多項獎項，包括中國銀行業協會“最佳精準扶貧貢獻獎”和中國社會科學院“2019 年度銀行業社會責任指數”第一名。

### （二） 推進公益創新

2015 年，本公司聯合中國扶貧基金會共同發起“ME 公益創新資助計劃”，連續五年來為全國範圍內致力於精準扶貧、社區發展等五大領域的小型公益組織和創新項目提供資金支持。本項目旨在關注和支持公益領域的創新實踐，通過資助有發展潛力及社會影響力的組織及項目，為受益群體帶來積極改變，同時提升公益組織的社會影響力和傳播意識，取得良好的社會影響。每個入選組

織將獲得本公司 50 萬元的資金支持，並通過資助平臺不斷迭代升級，強化自身機能。截至報告期末，該計劃已累計為 86 個公益項目提供資金 4,300 萬元，覆蓋全國 30 個省市區，直接受益人口 24 萬人。

### **(三) 支持鄉村振興**

2019 年，本公司繼續深入貫徹國家和監管政策要求，堅持商業化運作、條線化管理、專業化經營、差異化發展、分步驟實施、配套政策支持“六項原則”，強化專門的綜合服務機制、統計核算機制、風險管理機制、資源配置機制、考核評價機制等“五項機制”建設，積極推動普惠金融業務。我們圍繞鄉村振興戰略，結合市場定位、機構優勢和自身能力，健全涉農金融服務機制，提供特色化、差異化的涉農金融服務；積極貫徹中央金融扶貧精神和監管政策要求，結合本公司業務特點，積極創新金融扶貧產品與服務，持續提升金融扶貧的精准性和有效性。

### **(四) 助力文化公益**

報告期內，本公司持續弘揚和保護優秀傳統文化，積極開展歷史文化宣傳和文物保護工作，以民生品牌影響力提升社會公眾的歷史文化保護意識；資助北京和上海民生現代美術館，推動文化公益發展，為市民帶來多場文化公益盛宴。

截至 2019 年末，北京民生現代美術館全年舉辦展覽 12 場，共吸引線上及線下觀眾 100 多萬人次，舉辦公共教育活動 139 場；上海民生現代美術館全年舉辦展覽 6 場，開展公教活動 129 場，吸引觀眾近 30 萬人次。



### 案例：北京民生現代美術館龐茂琨藝術展

2019年3月8日，“相遇此在——龐茂琨藝術展 2009-2019”在北京民生現代美術館隆重開幕，來自企業界、文化界、學術界、藝術界及各大媒體的重要嘉賓蒞臨現場共襄盛舉。民生銀行董事長洪崎，中國美協主席、中央美院院長范迪安，中國美術家協會名譽主席靳尚誼，中國文聯副主席、中國美院院長許江等重要嘉賓出席開幕式。本次展覽是龐茂琨近40年藝術生涯中最大規模的個展，以回顧展的敘述角度和現代感的展現方式，全面而立體地展示出他豐富的創作歷程和藝術探索。



### 案例：上海民生現代美術館宮島達男藝術展

2019年5月17日，上海民生現代美術館開館大展“宮島達男：如來”正式開幕，這也是上海民生現代美術館遷址上海靜安新業坊後亮相的首個展覽。該展覽作為藝術家迄今為止在亞洲最大規模的個展，梳理了藝術家宮島達男三十年來的創作。展覽共展出藝術家自1989年以來每個階段的代表性LED裝置作品以及行為作品，共計13組（件）。作品袒露出的正是藝術家想表達的“時間流動本身”。藝術家根據上海民生現代美術館“核心筒空間”特製的《時間瀑布》展示了人類生命的永恆光輝，從而帶出“活在當下”的思想。

## 七、 供應商管理

本公司秉承合作共贏的原則，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，努力實現全行業的合作共贏。我們不斷完善採購管理規章制度，加強招投標管理和供應商管理，致力於與供應商達到互利共贏。我們積極推動落實綠色採購政策，鼓勵供應商將勞工標準、環境保護、職業健康安全及

商業道德等方面的要求納入自身管理體系中，促進供應商提升其環境、社會風險管理水平。

本公司嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規要求，建立了涵蓋《集中採購管理辦法》《招投標管理辦法》《供應商管理辦法》《採購人員廉潔從業規定》等管理要求的供應商管理體系，為公司採購主要產品及服務提供指引。同時，本公司鼓勵供應商將勞工標準、環境保護、職業健康安全及商業道德等方面的要求納入其管理體系中，優先採購節能環保產品、優先選用取得環境管理體系認證和產品獲得環境標誌的供應商，促進供應商改善企業環境行為。

為了更好地落實綠色採購政策，本公司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；提供的產品或服務需符合國家、行業標準及綠色採購標準；遵守職業健康及安全管理、勞動法規和員工薪酬符合標準等；願意且有能力為本公司提供產品和服務，並接受本公司的監督管理。只有滿足准入準則的供應商才有資格參與本公司的採購項目招標。

同時，為使供應商能夠嚴格遵守本公司的供應商準則，在選定供貨商後，我們將繼續監察其表現，抽查供貨商的政策、程序和任何其他關乎本公司守則的文件，我們或會要求現場審核。我們還制定了供應商的評價標準，評價分為定期評價（每年一次）和合同結束後的總體評價，由集中採購部門、請購部門、需求部門共同對現有供應商履約情況進行統計、分析、反饋。評價結果作為本公司與該供應商簽訂後續合同的重要依據。

## 八、 環境責任

本公司積極響應國家建設美麗中國的號召，始終將綠色發展作為提升生態文明建設的重要舉措，加強綠色政策引導，推動全行綠色信貸發展戰略落地，支持綠色、低碳、循環經濟。本公司嚴格控制高污染、高耗能行業信貸投放，對落後產能企業及“僵屍企業”加快退出進度。

本公司切實踐行低碳環保、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》等國家及地區有關法律法規的基礎上，實現多維度節能減排，履行環境責任。本公司亦積極提升員工的環境保護意識，落實各項綠色辦公措施，助力環保公益事業的發展。此外，本公司積極參與瞭解國內外最新政策導向及要求，主動與人民銀行、銀保監會、銀行業協會、中國金融學會綠色金融專業委員會、銀行同業機構等進行溝通與交流，探討國內外有關綠色金融方面的研究與合作，助力生態文明建設。

### （一） 支持綠色信貸

2019年，本公司進一步加強綠色政策引導，在董事會風險管理指導意見中明確全行綠色信貸發展戰略，積極支持綠色、低碳、循環經濟的發展。本公司將綠色信貸政策納入年度風險政策中，提出了綠色信貸總體策略，明確了定性與定量目標，以及信貸投向優先支持產業類型，對列入國家發改委《綠色產業指導目錄（2019年版）》、國家統計局《戰略性新興產業分類（2018）》、人民銀行及銀保監會《綠色信貸統計》《綠色債券支持項目目錄》中所涉及的節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級、綠色服務等產業的項目、工程，以及市場效益好、自主創新能力強的節能減排企業，積極提供融資支持和金融服務。

報告期內，本公司進一步強化綠色信貸考核、評價、培訓、宣傳。將綠色信貸納入全行平衡計分卡與全面風險管理考核，從定性與定量兩個維度對綠色信貸規模、數據治理與統計管理等情況進行全方位考核，並提高綠色考核權重；牽頭全行開展年度綠色信貸實施自評價，從定性、定量兩個方面對組織管理、政策制度、流程管理、內控管理和監督檢查等內容逐條評估，對全行綠色信貸發展與管理進行“體檢”，並提出進一步完善建議；組織開展全行範圍第一次綠色金融專題培訓，對綠色金融的發展前景、業務模式、產品創新、風險防控、國內外同業實踐等內容進行系統、全面講解；在《民生調研》刊發《加快佈局綠色金融 助力全行改革轉型》的專題文章，加強綠色金融宣傳，引導全行以發展的眼光看待綠色金融。

本公司根據《中國人民銀行關於建立綠色貸款專項統計制度的通知》要求，制定了《中國民生銀行綠色貸款專項統計管理辦法》，明確了從高級管理層到總行各相關職能部門以及所有經營機構的綠色貸款專項統計管理組織架構。截至2019年12月末，全行節能環保項目及服務貸款餘額322.55億元。

## （二） 嚴控“兩高一剩”

本公司嚴控“兩高一剩”行業相關授信，明確要求加強環境和社會風險防控，全面提升風險管理能力。

我們嚴格控制高污染、高耗能行業信貸投放，對落後產能企業及“僵屍企業”加快退出進度。進一步明確綠色產業行業客戶及項目准入、區域策略、產品策略等標準和要求，對國家明令禁止的、不符合環境保護規定的項目和企業，不得提供任何形式的授信，並積極收回已發放的授信，堅持環境評價“一票否決”制。我們加強和當地監管部門的溝通，及時瞭解轄內企業安全環保依法合規情況，密切關注國家產業結構調整及節能減排政策變化，做好轄內涉及重大環境社會風險事件的客戶和項目的信息收集、監測預警及貸後管理。

全行“產能過剩”行業客戶貸款餘額自2017年以來逐步降低，截至2019年末，全行“產能過剩”行業貸款餘額592.75億元。

## （三） 綠色運營

本公司始終堅持“建設綠色企業，堅持綠色經營”的理念，在辦公樓宇施工和公司日常運營中主動降低能源消耗，秉承可持續發展的理念，積極履行環境責任，努力將我們對環境造成的負面影響降到最低。

### 綠色施工

本公司嚴格按照國家和地方的《公共建築節能設計標準》，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；在建築選材上鼓勵優先選用具有當地特色的建築材料，不僅減少物流運輸，還可實現現代建築與地域特色的有機結合，例如泉州分行新辦公樓的外幕牆優先選擇了當地產的淺米色石材。

2019 年，對於已建辦公場所的裝修改造工程，我們在建築裝修材料、照明燈具、空調設備的選擇上優先考慮綠色、節能產品；在施工和驗收過程均嚴格保證室內甲醛、苯、氨、氫和 TVOC 等空氣污染物濃度符合各地《民用建築工程室內環境污染控制規程》。

## 綠色辦公

本公司倡導員工實行綠色辦公理念，積極採用照明節能設備，並不定期開展隨手關燈情況檢查，在制度上形成長效機制；加大對各網點用電情況排查力度，對於明顯高出能耗平均值的網點進行查問並要求整改；設有專人負責辦公場所各水管線的定期檢查和日常維護保養，杜絕跑、冒、滴、漏和長流水現象，並通過安裝節水、防溢裝置來降低水資源的浪費；製作節水宣傳標語，在公司內部主動進行水資源節約宣傳引導；充分利用 OA 系統發佈通知、公告，儘量減少紙質文件打印數量；倡導辦公用紙雙面打印或重複利用，草稿文件儘量使用單面廢紙起草；建立個人辦公用品建卡制度，員工每月領取辦公用品建冊建卡。除此之外，本公司還建立了節能環保學習園地，分享節能環保金點子，對提出合理建議並被採納者予以獎勵。2019 年，本公司總行辦公樓實施的節能燈改造工程取得成效；餐廳開始實施餐廚垃圾分類，由餐廳工作人員監督員工進行分類；更換了高效智能油煙淨化器，有效減少了空氣污染物的排放。

## 九、 環境類績效表現

### 排放

指標 <sup>1, 2</sup>	2019 年匯總
廢氣排放 (噸) <sup>3</sup>	0.70
氮氧化物 (噸)	0.67
二氧化硫 (噸)	0.03
溫室氣體排放總量 (範疇 1 和 2) (噸) <sup>4</sup>	87,362.97
單位面積溫室氣體排放量 (範疇 1 和 2) (噸/平方米)	0.08
直接排放 (範疇 1) (噸)	10,177.91
天然氣 (噸)	6,049.35
煤氣 (噸)	27.22
柴油 (噸)	541.33
汽油 (噸)	3,560.01
間接排放 (範疇 2) (噸)	77,185.06
外購電力 (噸) <sup>5</sup>	77,185.06

注：

1. 環境類績效數據統計範圍僅包括總行辦公樓及一級分行總部辦公樓。
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總部辦公樓及一級分行總部辦公樓。
3. 基於本公司業務性質，本公司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. 基於本公司業務性質，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《2017 減排項目中國區域電網基準線排放因子》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	2019 年匯總
能源消耗 (兆瓦時) <sup>1</sup>	164,281.69
直接能源消耗 (兆瓦時) <sup>2</sup>	47,861.37
天然氣消耗量 (兆瓦時)	30,937.27
煤氣 (兆瓦時)	202.74
汽油消耗量 (兆瓦時)	14,650.16
柴油消耗量 (兆瓦時)	2,071.20
間接能源消耗 (兆瓦時)	116,420.32
電消耗量 (兆瓦時)	116,420.32
單位面積能源消耗量 (兆瓦時/平方米)	0.15
耗水量 (噸)	879,728.80
單位面積自來水耗用量 (噸/平方米)	0.81

注：

1. 本公司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 2589-2008)》提供的有關轉換因子進行計算。

## 廢棄物管理

指標	2019 年匯總
有害廢棄物總量 (噸)	179.93
廢鉛酸蓄電池 (噸)	154.98
有害廢棄耗材 (噸) <sup>1</sup>	24.95
單位面積有害廢棄物棄置量 (噸/平方米)	0.00016
無害廢棄物總量 (噸) <sup>2</sup>	25,075.16
生活垃圾 (噸)	19,061.29
餐廚垃圾 (噸)	5,694.25
辦公設備廢棄物 (噸)	150.62
電子耗材類廢棄物 (噸)	6.56
電子產品廢棄物 (噸)	111.05
安保設備耗材類廢棄物 (噸)	40.04
安保設備廢棄物 (噸)	11.35
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公司採購的硒鼓、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；安保設備耗材類物品包括本公司採購的滅火器、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；安保設備包括本公司棄置或處理的（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。

## 十、 附錄——《環境、社會及管治報告指引》內容索引

範疇	議題	績效指標	採用情況
環境	A1 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	“環境責任”
		A1.1 排放物種類及相關排放數據。	“環境類績效表現”
		A1.2 溫室氣體排放量及(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	“環境類績效表現”
		A1.3 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	“環境類績效表現”
		A1.4 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	“環境類績效表現”
		A1.5 描述降低排放量的措施及所取得成果。	“環境責任”
		A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法減低產生量的措施及所取得成果。	“環境責任”
	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。	“環境責任”
		A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	“環境類績效表現”
		A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	“環境類績效表現”

		A2.3 描述能源使用效益計劃及所取得成果。	“環境責任”
		A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所取得成就。	“環境責任”
		A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位占量。	不適用於本公司業務
	A3 環境及天然資源	一般披露：減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策。	“環境責任”
		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。	“環境責任”
社會	B1 僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (1)政策；及 (2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	“員工關懷”
		B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	“員工關懷”
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	—
	B2 健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： (1)政策；及 (2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	“員工關懷”
		B2.1 死亡人數及比率。	—
		B2.2 因工傷損失工作日數。	—
		B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	“員工關懷”

B3 發展與培訓	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。	“員工關懷”
	B3.1 按性別及雇員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓雇員百分比。	“員工關懷”
	B3.2 按雇員類別及性別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	“員工關懷”
B4 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (1)政策；及 (2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	“員工關懷”
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	“員工關懷”
	B4.2 描述在所發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	“員工關懷”
B5 供應鏈管理	一般披露：供應鏈的環境與社會風險管理政策。	“供應商管理”
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	—
	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有關慣例的執行及監察方法。	“供應商管理”
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： (1)政策；及 (2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	“合規運營”
	B6.1 已售或已運送產品數量中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用於本公司業務

	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	“客戶服務”
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	“合規運營”
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用於本公司業務
	B6.5 描述消費方資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	“客戶服務”
B7 反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	“合規運營”
	B7.1 於彙報期內對上市公司或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果。	—
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	“合規運營”
B8 社區投資	一般披露：有關以社區參與來瞭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。	“社區投資”
	B8.1 專注貢獻範圍如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	“社區投資”
	B8.2 在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）。	“社區投資”