

中國民生銀行股份有限公司
2020 年度環境、社會及管治報告

2021 年 3 月

目錄

關於本報告	1
關於民生銀行	2
ESG 管理	3
ESG 管理策略	3
ESG 管理架構	3
利益相關方溝通	4
用心服務	6
支持民營企業	6
踐行普惠金融	6
發力數字金融	7
提供優質服務	8
責任經營	11
強化合規經營	11
提升風險防控	11
堅持廉潔治行	12
防範洗錢風險	12
保障信息安全	13
維護知識產權	14
深化合作共贏	15
綠色發展	17

佈局綠色金融.....	17
嚴控“兩高一剩”.....	18
推行綠色辦公.....	18
人才立行.....	23
保障員工權益.....	23
暢通發展渠道.....	26
護航健康安全.....	28
金融向善.....	30
決勝脫貧攻堅.....	30
助力復工複產.....	31
推動文化公益.....	31
開拓公益創新.....	32
普及野保理念.....	33
附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引.....	34

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”“本公司”或“我們”）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地溝通。本報告應與《中國民生銀行股份有限公司 2020 年年度報告》“企業治理”章節、《中國民生銀行股份有限公司 2020 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 2020 年 1 月 1 日至 2020 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

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各分支機構，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》（以下簡稱“《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 2021 年 3 月 30 日獲本公司第八屆董事會第七次會議審議通過。

關於民生銀行

本公司於 1996 年 1 月 12 日在北京正式成立，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，也是嚴格按照中國《公司法》和《商業銀行法》設立的一家現代金融企業。25 年來，伴隨著中國經濟快速發展，本公司砥礪奮進，開拓創新，2020 年在英國《銀行家》雜誌“全球 1000 家大銀行”排名中居第 23 位，在美國《財富》雜誌“世界 500 強企業”排名中居第 239 位。

報告期內，本公司不斷完善公司治理，大力推進改革轉型，持續創新商業模式和產品服務。面對新冠疫情帶來的嚴峻考驗和複雜多變的國內外經濟環境，緊緊圍繞“六穩”“六保”要求，堅持“建設特色鮮明、價值增長、持續創新、穩健經營的一流商業銀行”的戰略目標，充分發揮民營銀行的體制機制優勢，為優質大型民企提供全方位綜合化金融服務，聚焦優質核心企業供應鏈上下游、區域特色中小微企業，致力於成為民企客戶的首選銀行；實施全方位數字化創新改造，以零售業務作為數字化轉型重點，打造敏捷高效、體驗極致的數字化銀行；建立業務協同體系，為客戶提供一體化、綜合化服務；加強全方位精細化管理，堅定走好穩健可持續發展之路。

ESG 管理

ESG 管理策略

本公司積極承擔環境、社會及管治責任，持續強化 ESG 管理，推動 ESG 相關理念及工具融入經營管理，不斷提升民生銀行 ESG 管理能力。

在治理層面，本公司嚴格遵守國家及地區相關法律法規，持續完善公司治理運行機制，積極探索建設符合監管規定、體現民生特色的現代公司治理體系。不斷強化內控合規和風險防範能力，加強合規文化建設；不斷夯實公司廉潔體系、反洗錢合規體系建設，增強員工廉潔意識。

在社會層面，本公司把“以客戶為中心”的理念融入服務文化、營銷文化、信貸文化、風險文化及合規文化中，積極推動科技賦能和數字金融，優化服務質量，不斷提升客戶體驗，用心服務客戶。我們堅持人才立行，以員工發展為導向，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。我們積極承擔社會責任，在扶貧助弱等公益事業方面持續投入，在文化公益領域深耕細作，不斷加強與社區溝通，支持社區發展，塑造良好的企業形象。

在環境層面，本公司堅持綠色發展，積極佈局綠色金融，發揮金融杠桿作用，助力綠色經濟、低碳經濟和循環經濟發展。我們注意防範環境和社會風險，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，助推產業結構調整。我們倡導綠色辦公，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。

ESG 管理架構

本公司致力於建立高水平的 ESG 管理體系，完善公司 ESG 治理架構，提升 ESG 管理水平。董事會定期審閱 ESG 報告，研究和討論 ESG 事宜，指導和監督管理層開展 ESG 相關工作，並將審議經濟、環境和社會公益事業等社會責任履行情況納入董事會工作職責，確保 ESG 管治的有效性。董事會設立戰略發展與消費者權益保護委員會，負責普惠金融、消費者權益保護等 ESG 議題相關內容的審議和監督。

本公司相關部門組成 ESG 工作組，落實 ESG 具體工作。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、ESG 責任得到切實履行。

2020 年 3 月，董事會戰略發展與消費者權益保護委員會及董事會先後審議通過了《中國民生銀行 2019 年度環境、社會及管治報告》。為積極應對資本市場 ESG 新要求、新變化，提升 ESG 管理能力，董事會於 2020 年開展價值管理提升項目，並於 2020 年 5 月審閱了《中國民生銀行價值管理提升報告》，進一步推動 ESG 管理完善和價值提升。

利益相關方溝通

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訴求並積極回應，將其重點關注的 ESG 議題作為我們報告披露和行動方向的參考。基於業務特點，本公司識別的主要利益相關方、其重點關注的 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	環境及天然資源、氣候變化、產品責任、反貪污及社區投資	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	氣候變化、僱傭、產品責任及反貪污	公司股東大會、信息披露、定期公告、投資者熱線
客戶	產品責任	客戶滿意度調查、95568 熱線、廳堂投訴、信訪

員工	僱傭、健康與安全、發展與培訓及勞工準則	職代會、員工活動、員工幸福指數測評
社區及非政府組織	環境及天然資源、氣候變化及社區投資	志願者活動、社區宣教、環保行動
供應商	供應鏈管理及反貪污	公開招標程序、供應商評審、供應商熱線

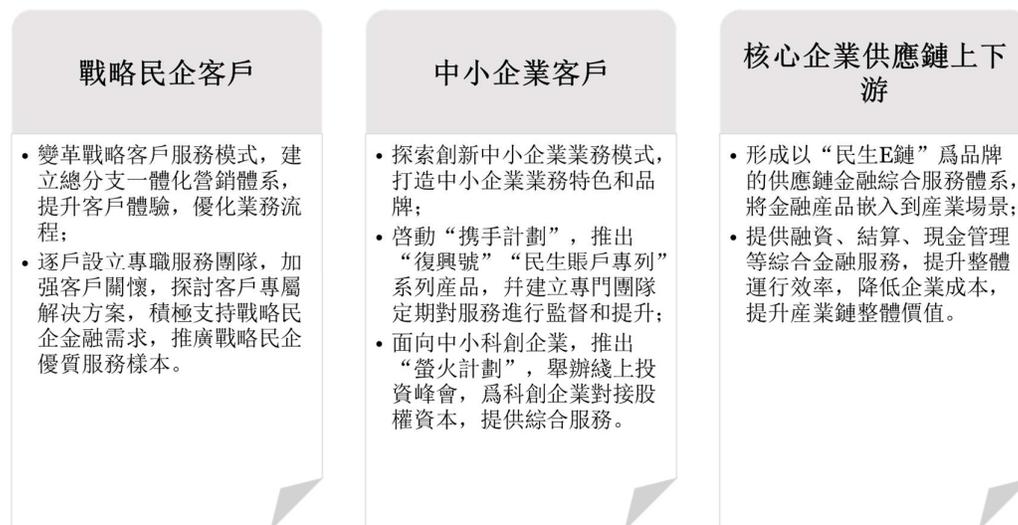
本公司結合公司董事會、管理層、員工和外部利益相關方的關注及建議，就《ESG 報告指引》所列 12 個層面的 ESG 議題開展實質性分析，識別出了本年度的重要議題，即“產品責任”“反貪污”“僱傭”“發展與培訓”“社區投資”及“氣候變化”，相關議題包括“排放物”“資源使用”“環境及天然資源”“健康與安全”“勞工準則”及“供應鏈管理”。本報告中將重點討論各個議題所含內容。

用心服務

本公司用心服務客戶，發揮民營銀行的體制機制優勢，聚焦服務民營企業客戶，支持實體經濟健康發展；積極踐行普惠金融發展戰略，不斷探索創新業務模式，持續提升小微金融服務能力；堅持科技賦能，實施全方位數字化創新改造；秉持以客戶為中心的理念，為客戶提供優質高效的服務，全面落實消費者權益保護工作。

支持民營企業

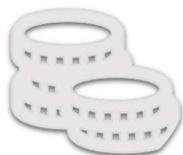
本公司致力於支持民營企業發展，通過創新產品、模式探索、分類管理、綜合服務等方式，建立覆蓋小微、中小、大中型以及生態鏈企業的多層次金融服務體系，著力與廣大民營企業建立共贏發展的夥伴關係，不斷提升民企專業服務能力。截至 2020 年末，本公司“螢火計劃”累計簽約中小科創企業 1,270 戶，與 110 家股權投資機構建立合作關係；對公有餘額民企貸款客戶數 12,726 戶，對公民企一般貸款餘額 9,800.29 億元。



踐行普惠金融

本公司積極落實國家政策，多措並舉踐行普惠金融，以更大力度、更多資源投入普惠金融，扎實推進小微信貸增量、擴面、提質、降本，全力打造更具社會

責任感的普惠金融服務，截至 2020 年末，本公司普惠型小微企業貸款餘額 4,527.62 億元。



加大小微貸款投放力度、大力推廣無還本續貸服務，確保小微企業信貸服務穩定，主動為小微客戶提供增額、調價、減免和多元化產品組合服務，幫助小微企業渡過難關



加大信用貸款、首貸客戶拓展，啓動供應鏈一體化協同開發，加快場景金融建設，滿足小微客戶多元化融資需求，持續擴展普惠金融服務覆蓋面



運用金融科技推進線上業務發展，升級、推廣純線上信用貸款“納稅網樂貸”、線上抵押貸款“雲快貸”，推廣“互聯網+不動產抵押登記”的“雲速押”模式，大幅提升辦貸服務效率

為竭誠服務普惠金融，本公司各村鎮銀行深耕區域市場，提升服務水平，不斷探索可持續發展的商業模式。本年度多家村鎮銀行在服務普惠金融、履行社會責任方面取得良好成效，榮獲“2020 年度普惠金融業務銀行”“十佳普惠金融創新機構”等外部評選榮譽與認可。

村鎮銀行	所獲榮譽表彰
松江、嘉定、天臺、綦江等村鎮銀行	“全國百強村鎮銀行”
綦江村鎮銀行	“全國村鎮銀行支農支小十佳單位”稱號
天臺村鎮銀行	“全國村鎮銀行綜合服務百強單位”稱號
蓬萊村鎮銀行	“支持地方發展先進銀行”稱號

發力數字金融

本公司持續加大科技投入，加快數字化轉型，將大數據、人工智能、區塊鏈、5G 技術等前沿科技全面應用于產品創新、客戶服務、業務運營和風險控制等各

領域，打造強大的生態場景經營能力、大數據風控能力、企業級科技能力。本年度我們聚焦數字金融重點業務領域，推出業內首家 5G 手機銀行，發佈公司首家“智慧銀行體驗店”，持續迭代升級 95568 遠程銀行服務，加快構建全鏈條、全覆蓋、多元化的數字化產品體系和快速響應服務能力。

5G手機銀行	智慧銀行體驗店	95568遠程銀行
<p>我們推出業內首家5G手機銀行，將5G技術首次應用于移動金融領域，并結合人工智能、大數據、AR、物聯網等先進技術，圍繞“交互體驗創新、智能服務創新”，打造全新視覺交互形式、豐富多樣的內容服務、體驗流暢的語音交互、貼心溫暖的遠程銀行專屬服務，開創了數字金融的全新時代。</p>	<p>2020年12月本公司首家“智慧銀行體驗店”在北京中關村亮相落成，創新性地為客戶提供全觸點感知、全旅程陪同、全服務連通的全新智慧型服務體驗。“智慧銀行體驗店”秉承“金融+科技+生態”融合的建設理念，應用八類新興主流技術、聚焦六維智能設計，為客戶提供更便捷、高效的線上化、智能化服務，不斷提升客戶體驗。</p>	<p>我們持續迭代升級95568遠程銀行服務，不斷豐富個人遠程銀行服務場景，為客戶提供“足不出戶”、有溫度的非接觸式金融服務體驗。在疫情嚴重時期，遠程銀行服務客戶數量超過全行線下網點服務總量，個人遠程銀行用戶單日峰值達2.7萬人次。</p>

提供優質服務

本公司重視客戶服務和客戶體驗，把“以客戶為中心”的理念融入服務文化、營銷文化、信貸文化、風險文化及合規文化中，與客戶換位思考，致力於提供優質服務，並為客戶創造價值。我們建立了自上而下的消費者權益保護工作組織，明確以董事會作為消費者權益保護工作的最高領導機構，積極落實《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》等行業要求，嚴格執行《中國民生銀行消費者權益保護管理辦法》《中國民生銀行消費者權益保護考核評價管理辦法》等專項制度，進一步完善消費者保護制度體系，持續提升服務管理水平。

報告期內，本公司進一步強化零售產品和服務的消費權益保護管控力度，形成“售前審查+售中管控+售後回訪”的產品服務全流程管控機制，進一步贏得客

戶信任與口碑。我們認真落實監管要求，相繼組織開展“3·15 宣傳周”“守住錢袋子”“金融知識萬里行”“金融知識普及月”等金融消費者宣教活動，以全面提高社會公眾金融素養，大力提升社會誠信水平，切實推進公眾與金融行業的良性互動。面對疫情防控要求，本公司創新宣教活動的內容和形式，整合各類“非接觸式”宣傳渠道，構建了參與主體立體化、參與形式多樣化的宣教體系，獲得銀保監會評選的“3·15”優秀組織單位及“2020 年聯合宣教活動”優秀組織單位稱號。

為了能夠積極回應客戶訴求，及時服務客戶，提升客戶滿意度，我們對 95568 客服熱線、網點廳堂服務和信訪投訴等多個客戶溝通渠道加強管理，規範客戶服務工作要求。

95568 客服熱線

95568 客服熱線是本公司面向個人客戶，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。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，我們細化 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。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服務質量。

客戶服務相關關鍵績效指標

指標	2020年
95568渠道接獲的客戶投訴數目（起）	19,066
95568渠道受理客戶投訴辦結率（%）	99.8
95568渠道客戶滿意度（%）	98.8
遠程銀行（視頻）服務客戶（萬人次）	472.5
遠程銀行（視頻）客戶滿意度（%）	99.5

網點廳堂服務

為提高網點廳堂的客戶服務質量，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，並制定了《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，有效提升網點渠道投訴管理的質量，保障消費者權益。

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，接受客戶信訪舉報並及時按規定程序處理；制定了《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界定，全面梳理了信訪管理工作流程，要求涉及部門原則上 7 天內回復，30 日內結項。

責任經營

本公司堅持誠信經營、合規經營，強化內控合規管理、增強員工合規意識；持續完善風險管理體系，提升全面風險管理能力；加強反洗錢管理，切實將反洗錢工作要求嵌入業務流程與操作環節；重視塑造廉潔文化，堅持預防為主、懲防並舉，深入推進反腐倡廉宣傳教育，不斷加強監督；持續完善信息安全管理與保障體系建設，加強員工信息安全保護意識，構建完備的金融安全防護體系；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社會責任，積極推動供應鏈數字化管理轉型。

強化合規經營

本公司本著“合規經營就是核心競爭力”理念，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。

報告期內，公司大力完善內控合規機制體系，完善案件防控管理機制；建設推廣非現場檢查系統，上線合規信息系統，對業務線條開展全面檢查；加大問責力度，實施經營機構問責跟蹤機制；建立合規考核體系，推動經營機構完善合規考核制度；落實銀行從業人員行為規範和指導意見，建立從業人員不當行為長效排查機制；從強化案防、內控建設、嚴肅責任追究、完善教育培訓等方面不斷完善員工行為管理，推動合規管理貫穿于經營發展全過程。

為增強員工合規意識、完善員工行為管理，本年度我們開展各類合規強制培訓，累計參與人數 4.4 萬；開展“學《準則》、守底線、淨生態”全員教育活動，強化法律紅線、合規底線、法律合規應知應會教育，受眾合計 6 萬人次。

提升風險防控

本公司已建立全面風險管理體系，不斷強化全面風險管理統籌，持續完善風險管理三道防線，一道防線承擔風險第一責任，二道防線發揮盡職審查職能，三道防線更加發揮獨立監督作用。

報告期內，我們加強全面風險管理能力建設，大力推進信用風險的一體化全

流程管理，強化信貸政策引領作用，提升前瞻性預警能力，從源頭和過程同步提升管理能力，嚴控信貸業務新增風險，對照商業銀行八大風險要素，對存在市場風險、操作風險、流動性風險的環節進行重點能力建設，壓實風險管理責任，全面重塑風險合規文化，進一步提升風險管理能力。

報告期內，本公司通過線下培訓、線上直播、集中授課、案例分析、互動實踐等多種方式，開展了風險績效促進培訓、操作風險相關培訓、減值管理及內評體系優化成果上線培訓、公司客戶 RAROC 全行推廣工作培訓、零售業務 RAROC 全行推廣工作培訓、非零售客戶評級工作培訓等 15 次風險管理相關培訓，累計約 2.8 萬人次參加，提升了全行風險管理專業化水平。

堅持廉潔治行

本公司嚴格遵守《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，制定並執行《中國民生銀行員工違規違紀行為處分辦法》，堅持預防為主、懲防並舉的原則，重視塑造廉潔文化，強化員工廉潔從業自律意識，成立員工道德風險防控領導小組，加強員工道德風險管理。

報告期內，本公司深入推進反腐倡廉培訓工作，聚焦 24 項金融從業人員違規違紀違法高風險事項，製作並向全行員工播放《中國民生銀行員工職業操守警示片》，鍛造“不敢腐、不能腐、不想腐”的行風行紀。截至 2020 年末，本公司共開展反腐敗培訓 466 次，實現全員覆蓋。

防範洗錢風險

本公司嚴格遵守《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》等反洗錢相關法律法規要求，制定並執行《中國民生銀行洗錢和恐怖融資風險管理辦法》，通過加強反洗錢內控體系建設、加快反洗錢科技賦能系統建設、夯實反洗錢工作基礎等方式，進一步完善了反洗錢內控機制。報告期內，本公司對反洗錢制度有效性開展全面評估，並根據評估結果新建崗位人員管理和問責管理制度 2 項，修訂現有制度 4 項，進一步完善反洗錢制度體系。在業務條線層面，建立和修訂了專項反洗錢工作制度 45 項；在經營機構層面，下

發反洗錢制度清單，指導各經營機構提升管理水平。

本年度，本公司積極開展反洗錢相關培訓，提高員工反洗錢認知，累計開展反洗錢培訓 18,749 次，培訓受眾 59 萬人次。為承擔金融機構反洗錢宣傳責任，營造良好的反洗錢工作氛圍，提高工作人員及社會公眾對反洗錢工作的認識，本公司持續推進反洗錢知識宣傳普及，組織開展“民生銀行反洗錢抖音宣傳大賽”，並積極參加中國人民銀行反洗錢宣傳節目錄製，反洗錢宣傳活動受眾累計超過 514 萬人次。

保障信息安全

本公司重視信息安全管理工作，嚴格遵照《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規要求，報告期內修訂了《信息安全管理制度實施細則》《數據治理考評辦法》等內部制度，並就相關規範進行培訓，以規範公司信息安全工作，提高公司員工信息安全保護意識，進一步完善信息安全管理体系。

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，部署安全工具和安全流程，消除潛在的安全威脅，實現縱深防護體系下的各層級控制與聯動。我們採用大數據、行為分析、威脅情報、安全聯動等多種技術建立綜合防護模型，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。

全員培訓

舉辦覆蓋全員的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。

加密技術

使用加密技術及不斷更新密鑰來確保數據的保密性，使用受信賴的保護機制防止數據遭到惡意攻擊。

專業團隊

專業團隊負責信息安全保護工作，履行管理制度的審批、實施、和覆核。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。

定期評估

開展APP隱私政策執行情況摸排工作，推動手機銀行、信用卡等內外部13個APP隱私政策的修訂、完善、上線，督導落實問題整改，強化信息安全保護工作。

報告期內，本公司順利完成了各個關鍵時期信息安全重點保障工作，未發生三級（含以上）重大信息安全事件，開展了 5 次全行範圍的網絡安全攻防應急演練。本公司在公安部組織的“2020 年網絡安全攻防演習活動”中的成績名列前茅，並作為金融行業受邀嘉賓，在公安部舉辦的“2020 年中國網絡安全等級保護和關鍵基礎設施保護大會”上進行經驗分享，得到公安部和監管部門的一致好評。在中國人民銀行數字貨幣研究所、清華大學密碼理論與技術研究中心聯合主辦的“金融密碼杯 2020 全國密碼應用和技術創新大賽”中，本公司榮獲三等獎和創新賽優勝獎。

維護知識產權

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》《中華人民共和國廣告法》等相關法律法規，制定《知識產權管理辦法》《品牌管理辦法》，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，全面推進本公司品牌文化視覺形象的規範和統一。

為應對《中華人民共和國民法典》及配套司法解釋的出臺對本公司知識產權工作提出的新要求，本公司制定並執行《關於知識產權保護的法律風險管理規範》，並在全行開展培訓，以更新員工知識產權維護法律概念，提高員工知識產權維護意識。截至 2020 年末，本公司完成著作權登記 34 項、商標申請 9 項、商標成功授權 4 項、域名續展 10 項、商標續展 16 項、專利授權 5 項。

深化合作共贏

供應商管理政策

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，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，持續推進供應商管理的規範化和標準化建設，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。

供應商審核與數字化管理

我們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相關標準；願意且有能力的為本公司提供產品和服務，並接受本公司的監督管理。本公司對於公開招標項目在項目評審過程中對供應商資質進行審查，對於非公開招標項目在供應商遴選過程中對其重大違法情況、違規違約情況、社會輿情及勞動爭議情況進行審查。供應商審查工作覆蓋本公司所有採購項目及供應商。

為使供應商在服務期能夠嚴格遵守本公司的供應商準則，我們開展持續監督，抽查供應商的政策制度和管理程序的有效性，包括是否遵守本公司關於社會責任、

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。我們還制定了供應商的評價標準，通過年度定期評價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、分析及反饋，評價結果作為本公司與供應商簽訂後續合同的重要依據。

報告期內，本公司積極開展供應商線上管理工作，開發建設供應商管理模塊，持續優化與迭代系統功能，通過系統對供應商進行實時管理。為了確保供應商管理模塊的順利落地，我們開展了系統化的供應商系統培訓課程，推動供應商管理向智能化方向發展，提升管理效率。

2020 年度供應商相關關鍵績效指標

指標	2020年
供應商總數量（個） ¹	748
華東地區供應商數量（個）	173
華中地區供應商數量（個）	7
華北地區供應商數量（個）	441
華南地區供應商數量（個）	103
西北地區供應商數量（個）	1
東北地區供應商數量（個）	7
西南地區供應商數量（個）	16

注：供應商數據統計僅包括中國內地供應商。

綠色採購

為了更好地落實綠色採購政策，本公司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，優先選用取得環境管理體系認證和產品具有環境標誌的供應商，積極向供應商傳達本公司對責任採購的支持和主張，促進供應商改善環境表現。本公司堅持和貫徹綠色採購理念，在工程項目、網點建設、IT 設備、辦公家具等多個採購項目的招標要求中，明確了綠色准入條件和評價標準，優先採購節能環保產品。對於工程項目，本公司在採購文件中明確供應商所用建築材料必須符合綠色環保要求；對於顯示設備項目，本公司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，本公司以符合國家環保要求作為必要條件，並在制訂評價標準時，將環保情況納入評分規則。

綠色發展

本公司積極響應國家建設美麗中國的倡議及“30·60”碳達峰、碳中和目標，推動綠色金融發展戰略落地，支持綠色、低碳、循環經濟。本公司踐行低碳環保、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，多維度實行節能減排，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，本公司密切關注氣候變化，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和氣候變化方面的研究與合作，助力生態文明建設。

佈局綠色金融

本公司深入貫徹綠色理念，對標我國碳達峰、碳中和的目標，統籌推進綠色金融發展和投融資佈局，積極踐行在《中國銀行業綠色信貸共同承諾》中作出的鄭重承諾，從宏觀戰略層面推進綠色金融發展，在政策層面明確提出加快佈局綠色金融的要求，並制定了綠色信貸年度發展的定性與定量目標。本年度，本公司作為亞洲金融聯盟成員，參與組建了亞洲金融合作聯盟綠色金融委員會。

在信貸准入方面，本公司積極開展重點領域行業研究，針對水電、風電、光伏發電等綠色產業重點行業和領域，制定差異化的准入標準和要求、區域策略、產品策略等，將綠色信貸理念貫徹於信貸工作的各個環節，堅持環境評價“一票否決”制，在風險可控前提下，推動綠色金融穩步發展。

本公司持續完善綠色信貸管理及資源配套，細化全行綠色信貸管理的考評指標，將綠色信貸管理納入平衡計分卡考核，對綠色信貸規模增長較好的分支機構，給予一定激勵；在公司內部“金案例”創新與推動競賽中組織綠色信貸案例評選；連續兩年開展綠色金融專項培訓，提升全員綠色發展意識。

2020年7月29日，本公司主承的國家開發銀行首單“應對氣候變化”專題“債券通”綠色金融債券成功發行，募集資金將用於低碳運輸等綠色項目，項目

預計年節約標煤約 41.3 萬噸，年減少二氧化碳排放約 91.2 萬噸，為降低污染物排放做出積極貢獻。

截至 2020 年末，本公司綠色信貸餘額 526.69 億元，較年初增加 204.14 億元，增幅 63.29%，綠色貸款規模及餘額占比均實現穩步增長。從貸款用途來看，本公司綠色貸款主要投向四大類：基礎設施綠色升級（占比 55.26%）、節能環保產業（占比 16.31%）、清潔能源產業（占比 14.40%）和生態環境產業（占比 8.70%）。

嚴控“兩高一剩”

本公司嚴控“兩高一剩”行業信貸投放，及時關注各區域“產能過剩”行業政策，以及環保、能耗、安全、質量等標準的變化，加快退出落後產能及“僵屍企業”，持續強化綠色信貸全流程風險管控，在盡職調查、合規檢查、授信審批、合同管理、資金撥付、貸後管理環節，嚴格執行環境和社會風險評估審查。本公司“產能過剩”行業客戶貸款餘額自 2017 年以來逐步降低，截至 2020 年末“產能過剩”行業貸款餘額 547.25 億元，較 2019 年末減少 45.50 億元。

推行綠色辦公

本公司始終堅持綠色運營，減少能源資源消耗，積極履行環境責任。我們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。



本公司倡導勤儉節約，反對鋪張浪費。自 2020 年 8 月以來，我們通過刊發倡議書、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。對於資源能源使用，我們不定期開展檢查，對違反規定的員工、部門進行通報；加大對各網點用電情況排查力度，認真梳理用電支出明細，對於明顯高出能效平均值的網點進行查問和監督。

-  **制止餐飲浪費**
堅決制止餐飲浪費行為，響應“光盤行動”倡議，營造浪費可恥、節約光榮的良好氛圍。
-  **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，提高使用效率，減少資源浪費。
-  **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，草稿文件儘量使用單面廢紙起草。
-  **節約用水**
在滿足基本使用要求的基礎上控制各個水龍頭的出水量，加強用水設備維護管理，及時解決供水故障，杜絕跑、冒、滴、漏和長流水現象。
-  **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；全面選購照明節能設備，減少照明設備電耗，于每日下班後定時關閉公共區域照明設備。
-  **車輛管理**
推廣綠色出行理念，按時保養車輛，減少車輛部件非正常損耗，並定期向駕駛員開展節油培訓。

環境績效指標

排放物

指標 ^{1, 2}	2020 年度匯總
廢氣排放 (噸) ³	1.15
氮氧化物 (噸)	1.12
二氧化硫 (噸)	0.03
溫室氣體排放總量 (範疇 1 和 2) (噸) ⁴	79,767.07
直接排放 (範疇 1) (噸)	9,829.84
天然氣 (噸)	5,337.59
煤氣 (噸)	23.72
柴油 (噸)	1,197.54
汽油 (噸)	3,270.99
間接排放 (範疇 2) (噸)	69,937.23
外購電力 (噸) ⁵	69,937.23
單位面積溫室氣體排放量 (範疇 1 和 2) (噸/平方米)	0.07

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 42 家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《2019 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	2020 年匯總
能源消耗 (兆瓦時) ¹	155,339.41
直接能源消耗 (兆瓦時) ²	45,516.59
天然氣 (兆瓦時)	27,297.18
煤氣 (兆瓦時)	176.65
汽油 (兆瓦時)	13,460.81
柴油 (兆瓦時)	4,581.95
間接能源消耗 (兆瓦時)	109,822.82
外購電力 (兆瓦時)	109,822.82
單位面積能源消耗量 (兆瓦時/平方米)	0.14
耗水量 (噸)	1,008,572.17
單位面積水耗用量 (噸/平方米)	0.91

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	2020 年匯總
有害廢棄物總量 (噸)	181.87
廢鉛酸蓄電池 (噸)	152.68
有害廢棄耗材 (噸) ¹	29.19
單位面積有害廢棄物棄置量 (噸/平方米)	0.0002
無害廢棄物總量 (噸) ²	25,867.63
生活垃圾 (噸)	19,725.27
餐廚垃圾 (噸)	5,662.51
辦公設備廢棄物 (噸)	180.72
電子耗材類廢棄物 (噸)	7.14
電子產品廢棄物 (噸)	97.71
安保設備耗材類廢棄物 (噸)	38.24
安保設備廢棄物 (噸)	156.04
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。

人才立行

本公司尊重和維護員工合法權益，堅持以員工發展為導向，充分激發組織活力。我們提供多元培訓資源，搭建專業技術序列體系，強化青年員工隊伍建設，暢通員工職業成長通道；啟動績效考核和薪酬改革，加強人員規範化管理，建立市場化選人用人機制；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；注重人文關懷，關心員工業餘生活，舉辦形式多樣的員工活動，定期開展員工滿意度調查和幸福指數測評，持續提升員工滿意度和幸福感。

保障員工權益

本公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律的要求，制定《中國民生銀行勞動合同管理辦法（修訂）》《中國民生銀行員工入職管理辦法》《中國民生銀行員工離職管理辦法》等管理制度，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，保證所有相關流程公平公開公正，不受性別、種族或其他因素的影響，避免聘用童工，杜絕強制勞動現象；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，依法保障員工各項勞動權利和合法權益。

報告期內，本公司圍繞戰略發展要求，啟動人力資源體制機制改革。為進一步吸引、選拔並培養優秀的青年人才，構建科技人才隊伍，本公司持續優化特色招聘項目，組織開展“未來銀行家”“民芯計劃”等特色校園招聘項目，重點引進具有數據分析、信息科技等理工背景的人才，通過全方位的實習體驗、導師全流程技術輔導以及體系化的創新培養等方式，充實科技金融人才儲備，為促進業務健康發展、保持人才隊伍活力和穩定性提供青年人才保障。

為加大核心人才引進力度，本公司繼續開展面向中高端人才的“精英人才招募計劃”，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，引進公司團隊、小微團隊、理財團隊、數據科技團隊等改革轉型亟需的核心人才，以確保改革轉型核心人才配置到位。

報告期內，本公司榮獲北森人才管理研究院、人大商學院聯合頒發的“2020 中國人才管理卓越典範獎”。

2020 年員工雇傭相關關鍵績效指標

2020 年度員工雇傭概況 ¹		
項目	人數 ²	占比
總雇員	56,653	100.00%
按雇傭類別分類		
全職	56,653	100.00%
兼職	0	0
按性別分類		
男性	25,767	45.48%
女性	30,886	54.52%
按年齡分類		
<=30 歲	16,536	29.19%
30 歲-50 歲	38,796	68.48%
>50 歲	1,321	2.33%
按地區分類		
華東地區	16,376	28.91%
華中地區	3,974	7.01%
華北地區	22,456	39.64%
華南地區	5,656	9.98%
西北地區	1,851	3.27%
東北地區	2,132	3.76%
西南地區	3,976	7.02%
港澳臺地區	232	0.41%

注：

1. 員工數據統計範圍包括民生銀行總行及各分支機構。
2. 員工人數為截至 2020 年 12 月 31 日數據。

2020 年員工流失相關關鍵績效指標

2020 年度員工流失概況	
項目	流失率 ¹
總流失率	4.59%
按性別分類	
男性	5.13%
女性	4.15%
按年齡分類	
<=30 歲	5.83%
30 歲-50 歲	4.29%
>50 歲	1.69%
按地區分類	
華東地區	4.87%
華中地區	4.32%
華北地區	3.72%
華南地區	4.58%
西北地區	6.96%
東北地區	5.13%
西南地區	5.55%
港澳臺地區	14.10%

注：

1. 員工流失率為 2020 年度流失人數與截至 2020 年 12 月 31 日員工總數的比值。

員工民主管理

本公司根據《中華人民共和國工會法》《中國工會章程》等有關規定，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，足額計提工會經費，以保障員工民主管理的權利。2020 年本公司按照《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》相關要求組織召開一屆五次職工代表大會，選舉產生第八屆監事會職工監事，審議通過《中國民生銀行股份有限公司集體合同》《中國民生銀行員工考勤休假管理辦法（2020 年修訂）》等重要制度，切實保障員工的知情權、參與權、表達權、監督權。

報告期內，為積極推動民主管理工作落地，本公司各分支機構策劃舉辦了“職工代表說提案”“我為民生獻一策”等眾多專題競賽活動。其中，南昌分行被全國總工會授予“全國廠務公開民主管理先進單位”榮譽稱號，北京分行、重慶分行被中國金融工會授予“全國金融系統職工代表大會制度建設示範單位”榮譽稱號。

女性員工權益保障

本公司切實保障女性員工合法權益，高度重視女性員工關愛工作，成立工會女職工權益保護委員會，不斷加強女性員工身心健康的保護與關愛。2020 年，本公司推動完善集體合同女職工條款，對女性員工保護等內容進行細化，在制度上更加充分地保障女性員工權益；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》等知識讀本，加深女性員工的維權意識。同時，本公司各分支機構自主開展豐富多彩的女性員工專屬活動，包括“共建女職工關愛室”、搭建心理諮詢平臺、增加女性員工體檢項目等，切實關懷女性員工的身心健康。鑒於在保障職場女性權益、關愛女性員工、助力女性職業生涯發展等諸多方面的優秀表現，本公司榮獲獵聘網“2020 年度她時代非凡雇主”獎項。

暢通發展渠道

報告期內，本公司印發《專業序列體系建設改革方案》，全面推進專業序列改革工作，進一步暢通專業人才發展通道，建設符合本公司改革轉型和經營發展

需要的專業人才隊伍。

本公司牢固樹立“培訓”向“培養”轉變的理念，在人力資源體系改革的總體框架下，著力完善青年員工成長體系，加強青年骨幹員工的培養和鍛煉，通過優化考核、定期輪崗、豐富成長通道等方式，全方位快速培養青年員工，完善青年員工成長激勵制度。本年度我們舉辦“民生青年勞動競賽暨 SMART 行動”，按照公司勞動和技能競賽管理辦法，結合業務發展需求，組織開展保險知識辯論賽、崗位創新項目孵化大賽、青年智慧挑戰賽、零售財富管理業務合規銷售大賽、公司業務授信調查技能 PK 賽等一系列勞動和技能競賽活動，進一步提升青年員工業務技能。

對於專業人才，我們圍繞能力發展路徑和職業規劃設計專業技術序列體系，以專業序列任職資格能力與專業價值貢獻為導向，搭建清晰的人才發展培養路徑，對公司、零售、金融市場、風險管理、科技信息、中後臺等六個板塊 130 餘個子序列開展“學習地圖”建設，加強培訓與人才發展的一體化。本年度我們組織開展系列“科技金融人才培養項目”，其中“知人才”培養項目旨在提升員工科技金融基礎素養，包含 35 門、44 學時的體系化課程設置，榮獲《培訓》雜誌“中國人才發展菁英——最佳學習項目獎”、在線教育資訊“博奧獎——最佳業務支持獎”，累計參與學習人數達 46,947 人；“優人才”培養項目旨在培養金融科技應用型人才，對超過 1,900 名涉及金融科技應用場景的崗位人員開展培訓，其中約 1,600 人獲得銀行業協會 CFT 初、中級資質認證；“專人才”培養項目旨在打造複合型科技金融人才隊伍，針對產品經理、數據分析及敏捷開發等核心崗位專業人員，開展外部核心認證培訓，75 人通過了數據分析師 CPDA 認證，通過率達 60%，高於行業協會的平均水平。

2020 年員工培訓相關關鍵績效指標

2020 年度員工培訓時長概況	
項目	平均培訓時長（小時） ¹
員工平均培訓時長	89.4
按職能分類	

高層管理人員	82.7
中層管理人員	83.5
普通員工	90.6
2020 年度員工受訓比例概況	
項目	受訓員工百分比 (%)²
按職能分類	
高層管理人員	98.0%
中層管理人員	99.6%
普通員工	98.5%
按性別分類	
男性	98.2%
女性	98.6%

注：

1. 員工平均培訓時長為截至 2020 年 12 月 31 日本公司系統中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 2020 年 12 月 31 日參與培訓的員工人數與全年平均員工人數的比值。

護航健康安全

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。

報告期內，本公司進一步加大 EAP 的實施，全方位搭建員工心理關愛服務系統，通過舉辦《員工幸福能力提升》系列微課堂、員工子女心靈關愛直播講座等專題活動，持續鞏固 EAP 專題內容的策劃傳播，做好諮詢熱線和網絡互動服務，共計 1,000 名員工使用 EAP 熱線，累計諮詢時間約 700 小時。本年度我們繼續開展年度幸福指數測評，共計 54,604 名員工參與測評，測評參與率和有效率均創歷史新高。測評結果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。在此基礎上，我們舉辦了

“員工幸福能力成長營”在線課程，助力員工幸福成長的同時，促進員工與他人、與組織的連接，營造良好的職場生態，提升組織運營效能。

疫情常態防控機制

報告期內，本公司統籌推進疫情防控工作，要求營業網點必須嚴格執行本公司的防控政策要求，定期對網點設施開展清潔消毒，員工必須佩戴口罩上崗，服務過程中應保持 1 米以上安全距離。我們要求線上客戶服務人員 24 小時在線，以便及時做好宣導，防範不法分子利用疫情實施金融詐騙。我們嚴格實行疫情防控“日報告、零報告”制度，各級工會採購防護用品，確保員工安全復工複產。我們還設立專項資金用於關愛慰問受感染員工及其家屬，加強員工心理疏導，全面加強疫情防控。

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》《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、提高員工安全意識，致力於為員工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，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。2020 年，本公司各級機構組織開展安全培訓教育 2.32 萬次，累計參加 554,547 人次；開展各類安全應急演練次數 4,975 次，累計參加 138,262 人次。

我們嚴格落實安全消防檢查，保衛人員每月進行至少一次逐層、逐辦公室的安全檢查，對存在的問題進行督促整改。我們定期組織各分行消防管理人員進行專業培訓，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、火場自救互救等內容。

金融向善

本公司努力承擔更廣泛的社會責任，在為市場和廣大客戶提供高質量金融服務的同時，傾情投入脫貧攻堅、全力以赴疫情防控、積極推動文化事業、創新支持慈善公益，普及野保理念，為建設美好社區持續貢獻民生力量。2020 年，本公司入選國務院扶貧辦“企業扶貧 50 佳案例”、人民日報社“決戰決勝脫貧攻堅”精準扶貧論壇“精準扶貧優秀案例”，榮獲中國銀行業協會“最佳精準扶貧貢獻獎”、騰訊“2020 年度中國益公司”稱號、新浪財經金麒麟港股價值風雲榜“年度最具社會責任上市公司”獎、上海證券報“年度企業社會責任獎”、中國互聯網公益峰會“活力慈善獎”等榮譽，同時被評為中國社科院“2020 年中國企業 300 強社會責任發展指數”銀行業第一名和民企第一名。

決勝脫貧攻堅

本公司全力打好脫貧攻堅收官戰，整合內外資源，探索出以中央定點扶貧任務為“主體”，以“三區三州”深度貧困地區系列幫扶、“ME 創新資助計劃”引導社會力量參與脫貧攻堅為“兩翼”的“一體兩翼”扶貧體系，形成以“黨建、教育、健康、產業、金融、技能、消費、電商、文化、就業”為主要特色的“十位一體”定點扶貧工作模式，提前半年完成了定點扶貧責任書各項指標任務，各項扶貧指標翻倍增長，幫助河南滑縣、封丘縣如期實現全面脫貧。2020 年，本公司扶貧捐款 4,559 萬元，共投放精準扶貧貸款 239.64 億元，其中個人扶貧貸款 110.37 億元，企業扶貧貸款 129.27 億元。

報告期內，本公司強化消費扶貧和文化扶貧，鞏固脫貧成果。我們構建了“生產+加工+銷售+傳播”的一體化特色消費扶貧模式，在兩縣建立扶貧產業合作社，打造民生銀行專屬品牌幫扶產品，以“線上+線下”的方式銷售優質農產品，通過新媒體平臺進行創新推廣，提升消費扶貧成效。我們深度開展文化扶貧，聯合中央美術學院、北京民生現代美術館等專業機構開展“藝術+賦能計劃”系列項目，通過深入挖掘兩縣非遺文化，推動扶貧產品包裝設計升級，拓寬文創產品宣傳渠道，助力當地產品的銷售與推廣；打造“美麗鄉村畫卷計劃”，落地美育教育培訓，以文化扶貧探索鄉村振興之路。

助力復工複產

本公司深入貫徹國家政策要求，統籌推進疫情防控工作，堅持責任與經營並重，全面提升應對外部挑戰、更好服務實體經濟的能力和水平。2020 年初，本公司第一時間為武漢及其它疫情較重地區的醫院捐款 5,000 萬元用於配置醫用物資和提供相關援助，其中 3,000 萬元用於設立“中國民生銀行抗擊新冠疫情醫院後援基金”，以支持疫區醫院、醫務工作人員的疫情抗擊工作，全年累計捐款 6,149 萬元。

疫情期間，本公司合理統籌全國各地網點運營，合理調配資源，確保網點現金供應充足，完善各類電子渠道，確保支付清算、匯路通暢運行，保障現金業務平穩運行。為積極落實“六穩”“六保”要求，支持企業復工複產，本公司陸續出臺了《關於進一步做好疫情防控金融服務的通知》《關於做好抗疫情抓經營兩不誤兩促進工作的通知》等文件。對於小微企業，我們加大小微信貸投放，主動降低小微貸款定價並降低綜合融資成本，升級非接觸式金融服務，打通小微貸款全流程線上辦理，幫助暫時受困企業渡過難關。對於中小企業，我們通過線上服務、專項貸款、提高審批速度等方式，支持受衝擊較大的中小企業復工複產。對於受疫情影響較大的批發零售、住宿餐飲、物流運輸等行業，我們制定專項扶持政策，為暫時還款困難的企業提供多種授信延續方式，繼續支持企業發展。

推動文化公益

民生美術館是本公司發起成立的藝術機構。報告期內，為應對疫情影響，探索數字美術館建設，民生美術館加強與新媒體視頻平臺合作，採用 VR 技術全景記錄藝術作品，同步專家解說導覽，打造“虛擬美術館”，先後舉辦“無界美術館/三魂七魄 VR 展”“無界美術館/隨物生心 VR 展”等線上展覽，通過“藝術+科技”的 VR 觀展模式，榮登學習強國平臺，探索文化傳播新方式。

在疫情趨於穩定、滿足防控要求的前提下，民生美術館逐步恢復線下展覽，截至 2020 年末，全年累計舉辦線下展覽活動 8 場，公共教育活動 127 場，直接惠民 64 萬人次，堅守助力文化公益事業初心。北京民生現代美術館舉辦年度重大展覽“綿延——變動中的中國藝術”，展現中國當代藝術 40 多年的發展歷程

在全國首推當代藝術常設展，並圍繞展覽主題開展公共教育活動 30 場；上海民生現代美術館舉辦以“隨物生心”年度大展為亮點的 7 場展覽，開展公共教育活動 97 場，吸引線上線下 60 萬人次參展，其中《詩歌來到美術館》《不可見的美》分獲 2019 年國家和文化旅遊部“優秀公共教育項目獎”及“優秀展覽獎”提名獎。

開拓公益創新

“我決定民生愛的力量——ME 公益創新計劃”是本公司已連續舉辦六屆的特色公益項目，旨在搭建一個具有高度公信力的平臺，遴選出公益社會服務領域的創新團隊，解決他們籌款壓力大、項目執行經驗與能力不足等困難。“ME 創新計劃”始終緊跟國家號召、人民需要和社會熱點，不斷提升社會影響力和覆蓋面，累計為 135 個公益項目提供總計 6,600 萬元的創新資助基金，項目覆蓋全國 30 個省（市、區），直接受益人數 24 萬人，包括外來務工人員、殘障群體、失獨老人等。報告期內，本公司按照精準扶貧、社區發展、教育支持、健康福祉、生態文明五個支持領域展開公益項目評審，最終 20 個項目入選新模式項目，分別獲得 50 萬元的創新資助資金；5 個項目入選新機構項目，分別獲得 20 萬元的創新資助資金。

報告期內各領域入選機構數量

領域	新模式	新機構
合計	20	5
精準扶貧	5	1
社區發展	4	2
教育支持	5	1
健康福祉	4	1
生態文明	2	0

普及野保理念

為推動普及野生動物科學保護理念，號召青少年參與野生動物保護事業，本公司攜手非營利公益組織守望自然野生動物保護發展研究中心（以下簡稱“守望自然”），發揮銀行渠道的力量，通過發放守望自然野生動物保護聯名卡、開發上線全球野生動物保護志願者服務平臺等方式為青少年參與野生動物保護事業架起橋樑。2020 年，本公司野生動物保護公益項目已吸納志願者 5,000 餘名，組織線上及線下公益活動 7 場，讓更多的人瞭解、接觸和參與野生動物保護工作。

附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

議題	績效指標	採用情況	對應頁碼
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。	推行綠色辦公	第 18 頁- 第 22 頁
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	推行綠色辦公	第 18 頁- 第 22 頁
	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)。	推行綠色辦公	第 18 頁- 第 22 頁
	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)。	推行綠色辦公	第 18 頁- 第 22 頁
	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)。	推行綠色辦公	第 18 頁- 第 22 頁
	A1.5 描述降低排放量的措施及所取得成果。	推行綠色辦公	第 18 頁- 第 22 頁
	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。	推行綠色辦公	第 18 頁- 第 22 頁
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。	推行綠色辦公	第 18 頁- 第 22 頁

	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)。	推行綠色辦公	第 18 頁- 第 22 頁
	A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	推行綠色辦公	第 18 頁- 第 22 頁
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所取得成果。	推行綠色辦公	第 18 頁- 第 22 頁
	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。	推行綠色辦公	第 18 頁- 第 22 頁
	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。	佈局綠色金融 嚴控“兩高一剩”	第 17 頁- 第 18 頁
	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。	佈局綠色金融 嚴控“兩高一剩”	第 17 頁- 第 18 頁
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。	保障員工權益	第 23 頁-第 26 頁
	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	保障員工權益	第 23 頁-第 26 頁

	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	保障員工權益	第 23 頁-第 26 頁
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。	護航健康安全	第 28 頁-第 29 頁
	B2.1 死亡人數及比率。	未披露	-
	B2.2 因工傷損失工作日數。	未披露	-
	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。	護航健康安全	第 28 頁-第 29 頁
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。	暢通發展渠道	第 26 頁-第 28 頁
	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。	暢通發展渠道	第 26 頁-第 28 頁
	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。	暢通發展渠道	第 26 頁-第 28 頁
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。	保障員工權益	第 23 頁-第 26 頁
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	保障員工權益	第 23 頁-第 26 頁

	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。	保障員工權益	第 23 頁-第 26 頁
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。	深化合作共贏	第 15 頁-第 16 頁
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	深化合作共贏	第 15 頁-第 16 頁
	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。	深化合作共贏	第 15 頁-第 16 頁
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。	提供優質服務 提升風險防控 保障信息安全	第 8 頁-第 14 頁
	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。	提供優質服務	第 8 頁-第 10 頁
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	維護知識產權	第 14 頁
	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。	保障信息安全	第 13 頁-第 14 頁
	B7 反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：	堅持廉潔治行 防範洗錢風險

	(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。		
	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。	未披露	-
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	堅持廉潔治行	第 12 頁
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。	決勝脫貧攻堅 助力復工複產 推動文化公益 開拓公益創新 普及野保理念	第 31 頁-第 33 頁
	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）。	決勝脫貧攻堅 助力復工複產 推動文化公益 開拓公益創新 普及野保理念	第 31 頁-第 33 頁
	B8.2 在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）。	決勝脫貧攻堅 助力復工複產 推動文化公益 開拓公益創新 普及野保理念	第 31 頁-第 33 頁