

# 中国民生银行 2019年度社会责任报告

2020年3月

## 目 录

走进民生.....	1
（一）关于民生.....	1
（二）责任管理.....	2
（三）公司治理.....	3
1. 规范治理 夯实根基.....	3
2. 价值提升 创造共赢.....	4
3. 防范风险 行稳致远.....	5
4. 特色党建 引领方向.....	6
一、“百舸争流奋者先”——做好民生事业.....	7
（一）坚守本源主业 服务实体经济.....	7
1. 同根同源 坚定民企战略.....	7
2. 共生共荣 发展链式金融.....	8
3. 躬体力行 服务中小企业.....	9
4. 源头活水 滋润小微企业.....	10
5. 坚守本心 助力涉农企业.....	11
（二）聚焦科技创新 真诚回报客户.....	12
1. 科技赋能 构建智慧金融.....	12
2. 抱诚守真 提升服务质量.....	16
（三）落实以人为本 倡导家园文化.....	21
1. 尊重人才 保障基本权益.....	22
2. 培育人才 健全发展机制.....	23
3. 留住人才 关爱工作生活.....	24
责任聚焦：迎接新时代 拥抱新科技 打造新民生.....	25
二、“胸怀浩荡四方志”——融入国家战略.....	27
（一）回应国家政策 助力民族发展.....	27
1. 配置资源 支持区域建设.....	27

---

2. 顺势施宜 共建“一带一路” .....	27
3. 萤火之光 助力新兴产业 .....	28
(二) 发力绿色金融 共建生态文明 .....	29
1. 绿色信贷 厚育环保理念 .....	29
2. 绿色运营 建设低碳企业 .....	30
3. 绿色公益 共创美好未来 .....	32
责任聚焦：深化改革 初心不忘 .....	32
三、“起作甘霖润万物”——情系社会大众 .....	34
(一) 打好脱贫战役 共赴全面小康 .....	34
1. 统筹布局 完善组织保证 .....	34
2. 九位一体 强化扶贫体系 .....	36
3. 多措并举 助力三区三州 .....	39
4. 公益资助 创新扶贫思路 .....	40
(二) 支持创新公益 共享幸福生活 .....	41
1. 文化公益 引领社会文明 .....	41
2. 社区参与 邻里和谐互助 .....	43
3. 志愿服务 点滴情暖万家 .....	43
责任专题：ME公益创新计划助力精准脱贫 .....	44
未来展望 .....	47
附录 .....	49
附录一 关键绩效表 .....	49
附录二 责任荣誉表 .....	50
附录三 报告规范 .....	51
附录四 鉴证报告 .....	52
附录五 关键数据编报基础 .....	55
附录六 意见反馈 .....	56
附录七 术语注释 .....	57

## 走进民生

### （一）关于民生

中国民生银行是中国第一家由民营企业发起设立的全国性股份制商业银行，成立24年来，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，发展成为资产总额达6.68万亿元、分支机构近3,000家、员工超5.6万人的大型商业银行。在英国《银行家》杂志2019年7月发布的全球1,000家大银行排名中位居第28位；在美国《财富》杂志2019年7月发布的世界500强企业排名中位居第232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，为客户提供专业特色的现代金融服务，为投资者创造更高的市场价值和投资回报。2000年12月19日，中国民生银行A股股票（代码：600016）在上海证券交易所挂牌上市。2005年10月26日，中国民生银行完成股权分置改革，成为国内首家实施股权分置改革的商业银行。2009年11月26日，中国民生银行H股股票（代码：01988）在香港证券交易所挂牌上市。上市以来，中国民生银行进一步完善公司治理，推进改革转型，取得良好成效，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。中国民生银行启动了全方位的改革转型，明确了“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，全面推进改革转型落地实施，推动全行高质量、高效益发展。

## （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。总行办公室下设社会责任管理处和美术机构管理处，上下联动、统筹推进我行社会责任管理和项目实施。不断梳理和更新社会责任管理制度，持续增强社会责任管理的科学化和专业化水平。设立第三阶段公益事业捐赠基金，建立以河南滑县、封丘县定点扶贫为主，“三区三州”深度贫困地区系列帮扶与“民生ME公益创新资助计划”为辅的“一体两翼”扶贫体系，系统、扎实推进社会责任工作。

### 3. 责任沟通

#### ● 社会责任报告连续三年获评“五星级”

我行高质量完成《2018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、民营企业座谈会等最新要求，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三年评为“五星级”，是一份卓越的社会责任报告。

#### ● 参加社会责任百人论坛系列活动

报告期内，我行在11月17日参加由中国社会责任百人论坛主办的“第二届北京责任展暨《企业社会责任蓝皮书（2019）》发布会”，并作为理事会单位发起“2030可持续发展宣言”，号召更多的伙伴加入其中，共同推进全球可持续发展。

## 4. 责任荣誉

2019年社会责任工作获社会高度评价，被国务院扶贫办评为“优秀扶贫案例”并位列第四名、荣获银行业协会“最佳精准扶贫贡献奖”、中国网“金融扶贫先锋机构奖”、腾讯新闻“扶贫创新杰出企业”、社科院“中国民营企业社会责任100强指数第二名”“银行业社会责任指数第一名”。

### （三）公司治理

#### 1. 规范治理 夯实根基

##### （1）规范公司治理

我行不断完善公司治理，遵循银保监会、证监会、上交所等监管部门的指导和要求，制定《中国民生银行股份有限公司股权管理办法》制度，修订完善《董事会2019年风险管理指导意见》等3项制度；不断优化董事会成员结构，发挥独立董事的专业作用，做实专门委员会工作；持续优化公司治理机制，充分发挥董事会在公司治理中的核心作用，“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。2019年，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，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）完善内控合规

我行进一步完善内控合规体系，以《内控合规三年规划》为指引，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，进一步夯实管理基础。2019年是我行首届合规文化年，组织全行53,638名中管和员工参加合规统一考试，以考促学，提升全员合规素养；发布《警示案例汇编》，全行累计开展案件警示教育、合规培训等合计约1,700场。

### (3) 建设法治民生

#### ● 反腐败

大力开展反腐败培训，2019年共开展培训51次，实现全员全行全覆盖。11月启动《新时代、新党风、新标准、新监督、新警示、心期望——全行党风廉政建设暨员工职业道德教育》全行宣讲，巡讲覆盖总行机关、41家分行、3家附属机构、3家事业部共48家机构及全体员工。

反腐败培训绩效

指标	2019年	2018年	2017年
总行直接组织的反腐败培训次数（次）	51	49	50
总行直接组织的反腐败培训覆盖人次数（人次）	56,295	54,000	50,000

#### ● 反洗钱

健全以《中国民生银行洗钱和恐怖融资风险管理办法》为核心的、包含27项全行性制度的反洗钱制度体系，完善董监高反洗钱履职机制，持续开展反洗钱宣传培训工作。2019年共组织开展6场反洗钱高管培训，34场总行层级现场/视频培训，3,000余场分行层级培训；组织开展“打击洗钱犯罪 构建和谐民生”反洗钱宣传月活动，宣传受众达80万人次，进一步提升员工反洗钱意识，扩大反洗钱工作影响。

## 2. 价值提升 创造共赢

### (1) 保护股东权益

我行多措并举，加强与投资者沟通交流，组织业绩发布会、专题调研活动、投资者交流会等，满足投资者沟通诉求，保障中小股东充分表达意见和诉求的权利。2019年，共接听中小股东来电129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%。

## 投资者关系管理绩效

指标	2019年	2018年	2017年
基本每股收益（元）	1.22	1.14	1.13
投资者来访场次（场）	56	90	85
投资者来访人次（人次）	350	400	350
参加海内外投资银行或证券公司大型投资策略会（次）	7	12	10
海内外大型机构举办联合调研次数（次）	40	13	8

**(2) 加强信息披露**

我行严格按照相关监管规定进行信息披露活动，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78份，中英文信息披露文件143份，其中包括海外监管公告83份。完成2018年年报、2019年季报、半年报以及2018年《环境、社会及管治报告》的发布工作，其中《2018年年度报告》荣获国际年报大赛（ARC）2018年年报金奖、最佳80强中文年报和科技创新奖。

**3. 防范风险 行稳致远****(1) 建立全面风险管理体系**

我行将提升全面风险管理能力的目标纳入改革转型工作中，建立全面风险管理体系。2019年，进一步强化全流程风险管理，全面加强市场风险、操作风险、国别风险等全类别风险管理，积极推进风险报告体系建设。

**(2) 加强重点领域风险防控**

我行持续关注并强化金融市场业务风险管理。排查资本市场业务、同业业务风险，及时发布风险提示并提出风险应对措施。2019年，对房地产行业等重点领



域加强限额和集中度管控。

### **(3) 增强资产风险防控**

2019年，我行着力加强中观政策和组合管理能力，持续优化资产结构。从无到有搭建了全行大额风险暴露管理体系，有效增强了全行客户信用集中度风险管理能力。2019年全行客户平均信用等级提升，为未来资产质量稳定夯实基础。

## **4. 特色党建 引领方向**

### **(1) 牢记使命 加强思想政治建设**

我行加强党的领导与完善公司治理相统一，将党的建设写入《公司章程》，提升党建重要性；加强思想政治建设，深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想和新理论；强化党员干部教育培训与核心人才培养，定期组织中心组政治理论学习，持续推进“两学一做”学习教育常态化制度化，不断提升干部人才队伍的党性修养和政治理论水平。

### **(2) 知行合一 强化党风廉政建设**

加强党风廉政建设，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) 夯实根基 做好基层群团工作**

突出“围绕中心、服务大局”的工作主线，以党的指引作为青年工作的指路标，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。

## 一、“百舸争流奋者先”——做好民生事业

### （一）坚守本源主业 服务实体经济

我行根植民企、与民共生，围绕“民营企业的银行、科技金融的银行、综合服务的银行”三大战略定位，聚焦优质大中型民企、核心企业供应链上下游、小微企业，为客户提供一体化、个性化、综合化金融服务，做民营企业及其企业家的金融管家。

民营企业服务绩效

指标	2019年	2018年	2017年
有余额民企贷款客户数（户）	7,176	7,647	6,461
民企一般贷款余额（亿元）	9,247.6	9,895.2	6,399.8

#### 1. 同根同源 坚定民企战略

我行将做“民营企业的银行”作为三大战略之首，建立总、分行两级战略民企客户名单，做实战略民企客户“五位一体”服务内涵，推进团队作业模式落地，逐户制定开发规划和账户计划，建立“以客户为中心”的交叉销售及“一站式”风险评审等协同机制，持续提升战略民企客户综合化服务水平，成为民企客户的主办银行、民企客户心中的首选银行。

#### 案例：创新模式，聚焦民企综合金融服务方案

济南分行聚焦民企战略，持续加强与民营企业的高层会晤，先后与省内一批龙头民营企业建立了全面而深入的战略合作关系。同时，进一步强化民企服务品牌，扎实推进总行“1+3”作业模式和“账户计划”，组建了由行领导、部门负责人担任“首席经理”的专业综合服务团队，为企业提供“商行+投行+交易银行”的综合金融服务，并通过项目融资、银团贷款、并购贷款，帮助民营企业拓展融资渠道，优化资源配置，助力企业做大做强。2019年以来，分行在民企客户承销发债业务、并购和股权融资业务上取得显著突破。

### 案例：石家庄分行持续提升战略民企服务能力

石家庄分行确立总行、分行级战略民营企业客户名单，逐户建立专属综合服务团队，量身定制全方位金融服务方案，高效响应客户金融需求。同时，石家庄分行积极推荐战略民企高管参加总行“民营企业伙伴汇”活动，为战略民企高管搭建社交、培训平台，加强泛金融服务的质量。截至2019年6月末，分行战略民企客群存款余额已占分行对公存款总量的9.94%。

### 案例：青岛分行坚定不移 践行民企战略

2019年，青岛分行进一步提高与青岛某零售集团的业务合作紧密度，扩大授信额度至10亿元，引入“五位一体”团队“一户一策”样板间开发机制，通过多层次的高层会晤，积极落实客户需求，该集团提升为总行级战略民企客户，获得客户好评。

## 2. 共生共荣 发展链式金融

我行在改革转型的战略引领下，聚焦建筑、汽车、家电等传统行业，加快样板间批量复制推广，积极拓展大宗商品等新行业；基于民营、小微企业的融资、支付结算、资金增值等需求，形成“融资产品E系列+结算+增值”的供应链金融产品服务体系；在“民生E链”品牌基础上推出“备货通”，助力消费行业产业升级。2019年，凭借在供应链金融业务创新发展方面的卓越表现，荣膺经济观察报授予的“年度卓越供应链金融创新银行”称号。

### 民生E链

赊销 E	围绕核心企业及其上游交易环节，基于核心企业的付款责任，为供应链上游供应商提供的应收账款类融资业务。
应收 E	围绕核心企业及其下游交易环节，基于下游优质买方的付款责任，为核心企业解决供应链上下游账期错配、资金紧张的应收类融资业务。
采购 E	围绕核心企业及其下游交易环节，基于核心企业增信，为下游经销

	商预付采购进行的融资业务。
信融 E	围绕 N 家核心企业与其 N 级供应商的交易环节，基于核心企业在应付账款多级拆分流转场景下的付款责任，为供应链上游供应商提供的应收账款类融资业务。

#### 案例：数字化应收账款助力企业流动性管理

山东某医药企业是我行首单银企直连的应收E项目，通过将我行系统与该企业SAP直连，实现企业结算回款线上化，并通过跨行代扣解决回款确权问题，由线上保理系统高效发放融资款。应收E受到了医药行业及银行同业的高度赞誉和广泛认可，被SAP中国研究院誉为“全球供应链最佳实践”。

#### 案例：太原分行助力供应链中小企业盘活应收账款

太原分行落地某建筑企业上游供应商“1+N”商票贴现项目，通过将该企业作为核心企业“1”，以商票贴现形式帮助该企业上游供应商“N”实现应收账款融资，从而达到提前回笼应收账款的目地，大大改善了上游中小民营企业供应商资金压力，获得了核心企业和上游供应商的一致认可和好评。2019年，太原分行累计为该企业上游供应商办理商票贴现融资558笔、金额合计20.92亿元，累计惠及中小民营企业120余户。

### 3. 躬体力行 服务中小企业

我行扎实推进中小企业民生工程品牌，通过实施“携手、生根、共赢、萤火”四大计划，为不同类型、不同阶段的中小企业提供一揽子金融服务。“萤火计划”推动“认股权+综合服务”业务模式，广泛复制“线上+线下”批量获客模式，线上批量立项72个，线下批量立项178个。截至2019年末，中小企业客户数达19.43万户，同比增长80%，“萤火计划”累计签约客户550户，中小民企金融服务逐渐形成规模及品牌效应。

### 知识拓展：萤火计划

面向高成长科技创新型中小企业的多样化金融需求，我行推出“萤火计划”，以认股选择权加银行综合服务的业务方式，支持科创企业扩充资本、发展壮大，与优质中小企业开展战略合作，建立新型银企关系，携手共同发展。

### 案例：综合服务 助力科创企业成长

杭州分行设计“债权+股权+综合服务”的立体化综合服务方案，并为“科创成长贷”产品设立绿色审批通道。2019年，杭州分行通过“科创成长贷”以及“科创贷”系列产品为区内企业审批完成约30户、金额共计3亿余元，通过举办“萤火计划”投资峰会和各类对接会议为近20家签约企业对接各类股权融资渠道，助力科创企业成长。

## 4. 源头活水 滋润小微企业

我行致力于打造成为最具特色的小微金融服务供应商，围绕“1+1+N”小微企业生态圈，依靠“数据+科技”双轮驱动，全力实施小微3.0模式，为小微客户提供“一站式”+“移动互联”的现代金融服务。2019是民生银行第二个“小微十年”的开局之年，我行深入推进客群细分综合经营模式，进一步提升数字化发展能力。2019年，小微贷款余额超过4,400亿元，全年发放小微贷款达5,100多亿元。

### 案例：小微金融“Open Day”——分享新思考 展示新模式

为深入推进“小微金融3.0”新模式，我行于4月19日在深圳正式启动，历时7个多月，相继在广州、南京、重庆、厦门等16个城市举办“Open Day”全国性路演活动。活动邀请当地众多小微企业主参加，共同分享我行对小微金融发展的新思考，全面展示和推介小微金融3.0新模式，贴近客户倾听小微企业的声音，全方位检视小微金融3.0的服务体系与产品支持，不断提升我行小微金融的市场竞争力，开启小微金融第二个10年新征程。

**案例：始于战略 忠于专业**

深圳分行以小微企业贷款融资为圆心，立足客户各项金融需求，构建多层次的金融产品和服务体系，为小微企业的长期成长和发展服务。2019年，启动进社区、进商圈、进工业园、进商协会“四进服务”，以最近距离、最快效率服务小微企业。针对深圳企业经营实际，将小微拳头产品商贷通最高可贷额度调升至2500万元，并给予先息后本、随借随还、免还本续贷、最长期限10年等重磅优惠，有效匹配不同规模、不同生命周期小微企业经营需求。升级“云账户”功能，客户可在自己公司或店面完成开户流程，节省往返时间。搭建“小微金融大讲堂”平台，帮助小微企业掌握金融财经资讯、整合企业资源、寻觅合作伙伴。十余年来，深圳分行逐步形成了一套特有的可持续发展的“小微金融”体系。目前，深圳市每新增5家小微企业就有1家选择民生银行的服务。

**案例：“财税课堂”助力小微企业**

为了帮助小微企业解读国家政策，贵阳分行举办“小微财税课堂”，邀请税务专家针对税务政策、发展趋势深入浅出地进行讲解，为小微企业答疑解惑，本次活动超过150位小微企业负责人参加，活动现场气氛热烈，成果显著。

**5. 坚守本心 助力涉农企业**

我行坚持服务“三农”的市场定位，组建专业化营销团队，结合当地产业特点，量身设计金融产品，确定授信方案。持续支持涉农项目，加大涉农贷款投放，建立多层次、广覆盖、可持续的农村金融体系。

截至2019年底，我行设立的村镇银行达29家，民生村镇银行营业网点达85个，总资产353.10亿元，贷款有效客户数达4.2万户，各项贷款余额共计202.28亿元，各项存款余额共计293.68亿元，在支持三农发展、健全农村特色金融体系、激活农村金融市场、满足乡村振兴多样化金融需求等方面，发挥了积极作用。

**案例：特色信贷业务 扶持特色产业**

林芝民生村镇银行有针对性地推出差异化的“三农”信贷业务产品，坚持

落实农贷优先、利率优惠的普惠政策，积极调剂支农资金，简化贷款手续，为农户提供送贷上门服务。同时，按照“一县一特色、一乡一产业”的扶贫思路，加大对林芝的特色主导产业信贷扶贫支持力度，通过产业扶持为林芝经济打造稳定的收入来源。截至2019年底，林芝民生村镇银行累计发放95笔涉农贷款，金额合计9,001.5万元。

#### **案例：创新科技贷款 支持新农村建设**

蓬莱民生村镇银行与山东省科技厅、烟台市科技局签订合作协议，办理发放“成果贷”和“科信贷”，享受最高70%的风险补偿，符合条件的贷款企业可申请1%的信贷补贴，是全省唯一一家获准承办省市两项科技贷款的村镇银行。截至2019年底，蓬莱民生村镇银行发放两项科技贷款近4,000万元，获得政府和客户好评。

#### **案例：整村授信 支持美丽乡村建设**

天台民生村镇银行开展“美丽乡村整村授信”项目，优先选择地域偏远、金融服务缺乏的县乡村镇，派出专业团队，开展常态化的宣传活动，简化办理流程，极大程度方便村民办理业务。截至2019年底，天台民生村镇银行先后立项开发“美丽乡村整村授信”项目71个，累积向1,700余户村民发放贷款2.5亿元。

## **(二) 聚焦科技创新 真诚回报客户**

科技改变金融，金融改变生活。我行作为金融科技领域的先行者和探索者，积极把握互联网金融科技新趋势，拥抱新技术，在业务模式创新、金融科技应用、服务质量提升等方面一直不忘初心、砥砺前行，为客户提供极致的服务体验。

### **1. 科技赋能 构建智慧金融**

我行致力成为“科技金融的银行”。坚持“数据+技术”双轮驱动。组建民生科技公司，以金融云为纽带，为客户提供“科技+金融”综合生态服务；加强科

技能能力建设，自主研发国内领先的分布式核心系统，助推科技赋能业务，提高金融服务智能化水平，打造中国具有最佳客户体验的互联网银行。

### (1) 打造科技金融生态圈

- **成立民生科技公司**，致力于通过大数据、云计算、人工智能、区块链等科技创新，为民生银行集团、金融联盟成员、中小银行、民营企业、互联网用户提供数字化、智能化的科技金融综合服务，共同打造科技金融生态圈。
- **打造物联网金融服务平台**，使用物联网技术实现信息流、资金流、实物流“三流合一”，在移动支付、汽车金融、实物仓储管理、融资租赁等多个领域联合研发金融产品输出。
- **打造区块链贸易金融平台**，是国内第一个跨银行间的区块链贸易金融交易平台，为业务系统提供多方参与协作的资产网络，实现链上服务共享、数据安全共识，并以开放的形式为金融联盟成员提供全方位基础设施。

### (2) 创新金融产品

我行坚持“以客户为中心”，积极探索应用前沿金融科学技术，持续创新网上银行、手机银行、微信银行“三个银行”，以及银企直联平台、网络支付平台、数字化运营平台、开放银行服务平台“四个平台”。重构运营组织，实现线上线下协同和网点“轻运营”，提升客户体验；开展数字化运营，大力拓展平台应用场景和行业解决方案，为客户提供多样化、个性化服务。持续优化升级客户统一身份认证体系民生通行证，只需使用同一套登录名/手机号/登录密码，即可畅行手机银行、个人网银、信用卡全民生活多个平台，客户体验全面提升；上线开放式用户体系，支持他行用户注册使用民生银行线上平台服务，进一步拓展了服务半径。2019年，我行零售线上平台用户数7,041.18万户，对公线上平台用户数231.03万户，全面升级网络金融平台。

#### **案例：银川分行推出场景金融消费贷**

银川分行积极践行科技金融战略，依托百度生态大数据，无担保、无抵押、无需申请，与度小满金融合作线上联合小额信用贷款。通过该产品，达到提升



获客能力、增加业务量、提高风险管理水平的目的，切实推动“互联网+金融”合作新模式取得试水性突破，在全行范围内真正起到示范推广作用。

## 手机银行

我行积极创新，推出个人手机银行5.0版，升级财富板块和智能化服务，新增“顶顶小课堂”“财经热点资讯”栏目，以图文并茂、简单易懂的形式，普及金融知识。打造企业手机银行2.0版本，大幅提升APP安全性和易用性，新增基于蓝牙Key的转账功能、智能验票AI场景、预约开户、柜台及移动运营签约等服务。

## 直销银行3.0

民生直销银行是国内综合实力第一的行业标杆，赢得了近3,000万客户的支持和信赖，构建了相对成熟的产品体系、科技开发机制以及商业模式。2019年，我行正式发布直销银行3.0版本，成为国内首家推出BBC开放式综合性金融云服务的平台，标志着我国直销银行事业迈入3.0新时代。

## 远程银行

为践行普惠金融发展战略，拓展金融服务的可得性和便利性，我行主动突破传统经营模式，重磅推出远程银行。依托线上化平台、大数据分析、多渠道连接特色优势，打破传统服务受时间与空间的束缚，为客户提供更为高效、普惠、易得的特色服务，重塑零售客户线上服务之路。目前远程银行的核心能力涵盖视频服务模式、“云管家”服务、财富管理、数据直营、经营支持模式。

视频服务	提供“7*12小时”远程柜台业务办理，结合线下物流交付体系建设，实现端到端无断点的全新远程银行服务。
“云管家”服务	打造“一对一”客户贴身金融服务管家，为客户提供“7*24小时”的管家式服务，包括服务管家、财富管家及资讯管家。
财富管理	以95568财富圈和财富e栈为主要平台，利用线上强大的财富顾问团队及智能投顾技术，为总、分行零售、小微特定层级客群开展“一对一”专属、精准式、数据化的账户级财富管理服务。

数据直营	通过场景金融及外部合作引流、大数据经营线索，开展多渠道数据经营，对签约类、财富类产品进行“点对点”精准营销及客户综合开发，锁定目标客群开展线上零售及小微直客贷款业务。
线上获客	通过与优质互联网公司开展跨界合作，联合打造流量+产品+权益的全新服务生态。依托远程银行全域性服务特点，为客户提供远程一类户开卡服务，并持续陪伴客户在我行的成长。
经营支持	发挥远程银行集中作业、流程标准化等优势，支持我行零售逐步实现垂直化、数字化、标准化经营的目标。

## 网络支付

我行着力创新网络支付业务。手机闪付全面支持I/II/III类账户，覆盖国内各主流品牌手机，为广泛客户提供便捷支付服务；成为首家支持唤起云闪付APP一键绑卡的银行，提升客户操作体验；上线资金合规清分产品“分账易”，解决平台商户合规结算需求，上线民生付收银台，聚合多种线上收单产品，为商户提供综合收单服务。

### 案例：上海分行“东航钱包” 打造一体化金融服务

上海分行于2019年5月正式上线“东航钱包”项目，挖掘大型航旅行业客户的综合需求，以支付为切入点，为东航会员打造的一个集账户、理财、消费支付为一体的互联网金融生态平台，与东方航空APP的整体会员体系和支付场景完美融合，钱包多功能支付的同时实现东航积分的跨场景支付，为东航常旅客会员提供全面综合的金融服务，提升客户体验。

## (3) 提升科技保障

我行持续完善信息安全管理与保障体系，发布《中国民生银行信息安全应急预案管理办法》，构建多维网络安全监控及应急处置体系，定期开展多层级网络安全协同攻防演练，不断提升信息安全事件的应急响应和协调处置能力。持续推进信息系统灾备建设，完成6套系统灾备环境上线优化系统双活架构，提升系统稳定性；开展网络及系统软硬件版本升级工作，消除风险隐患，为生产系统安全

稳定运行奠定了基础。

### **案例：第五届网络安全竞赛顺利举行**

为贯彻落实习近平总书记提出的“网络强国战略思想”精神，提高信息科技人员安全意识和安全技术水平，增强信息安全保障能力，我行于1月23日举办中国民生银行第五届网络安全竞赛（CMBCTF-2019）。来自40家分行和信用卡中心的88名选手，组成35支队伍同场竞技，竞赛过程紧张有序、精彩纷呈，展现了参赛选手们过硬的技术本领，展示了我行坚决打好网络安全攻坚战的自信和决心。

## **2. 抱诚守真 提升服务质量**

我行致力成为“综合服务的银行”，积极满足消费者多维度的金融需求，用点滴努力为每一位客户提供更贴心优质的服务体验。加快业务布局，覆盖信托、租赁、基金、资管等领域，实现集团一体化综合服务；建立“一个民生”的交叉销售和业务协同体系，为客户提供“商行+投行+交易银行”“融资+融智+融商”综合化金融服务；以客户为中心，前中后台协同一致，满足客户极致服务体验。

### **（1）提供优质服务**

#### **强化财富管理**

我行持续打造和强化财富管理体系，整合资源，建立公、私板块“协同”机制，用心服务好企业家客群，切实做到以客户为中心，扎实推进“综合服务的银行”战略落地。

### **案例：打造企业家首选的私人银行**

民生私人银行以财富管理为主体，以“投行+”为特色，以“互联网+”为工具，打造具有民生特色、超客户预期的私人银行服务。搭建立体式银行服务框架，在全国各地设立“私人银行中心”，依托财富顾问专业团队，搭建“1+1+N”的财富管理服务模式，组建“私人投行顾问”团队，为客户提供包括投融资和家族财富管理在内的“1+2+N”综合服务。通过“UPPER 提升工作法”，确保客

户在财富管理的每个阶段都能介入到方案的设计与规划中，充分体现了对私密性和个性化需求的尊重，以专业化服务助力客户财富提升，打造企业家首选的私人银行。

## 打造最美厅堂

我行建立标准化厅堂服务体系，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%。

### 案例：超预期厅堂服务

2019年以来，深圳分行在辖内40余家网点推行“家家是千佳”服务提升行动，鼓励各网点依据物理格局及客群特点，提高厅堂颜值、优化服务品质。

- 华联支行以“童心童趣”为主题，辟出专门空间，布设儿童波波池、童趣小面具、益智玩具等，打造了一方少儿欢乐天地，受到周边社区居民的欢迎。
- 南山支行将代表民生意象的翠竹搬入厅堂，与火红的腊梅遥相呼应，打造具有古典韵味的特色服务空间，同时设有爱心甜品推车和杂志架，为等候客户提供暖心的茶歇服务。
- 海岸城支行改造贵宾室，以“花”为主题布置网点。读书角、洽谈室、柜台旁，每个空间都摆放有不同器皿种植的绿植和鲜花，并且会随四季变化进行调整。支行给客户提供的四季饮品中也均以各式花茶为主，组织的客户非金融活动也多融入鲜花元素，如亲子插花、花灯DIY 等。

## 优化客户体验

我行着力优化个人远程银行的客户体验，持续推进个人远程银行的场景拓展、主动服务推送、便捷接入模式、客户服务品质、客户触达效率等方面建设，不断丰富服务范围，全方位、零距离地为客户提供全流程、端到端的线上金融咨询与

服务。2019年，“95568远程银行”共服务客户266.5万人次，客户满意度达99.58%。

#### **案例：信用卡中心举办“我是客服人，爱拼才会赢”活动**

信用卡客户服务部各项质量指标持续保持行业领先，服务满意度水平为99%+，一次解决率为89%+。为进一步深度挖掘客服岗位的价值，激发客服人的活力，信用卡中心客户服务部京蓉两地同时举行“我是客服人，爱拼才会赢”活动，通过“业务素质、风险防控、营销创利、服务效率、自我提升、投诉安抚”六类技能大比拼，激励先进、鞭策后进，360度提升客户体验。

#### **案例：深化服务团队培训 助力网点效能提升**

为进一步提高服务效率和客户服务体验，助力厅堂效能提升，苏州分行建立每周、每月厅堂例会机制，并定期开展服务团队专项培训。2019年9月，苏州分行组织了首次服务团队专题培训活动，邀请资深业务专家分享电话销售技巧，全体网点的厅堂主管、运营柜员和服务经理共计137人参加培训，对提高服务团队的服务力和销售力，助力厅堂服务质量提升具有重要意义。

#### **案例：厦门分行抵押及贷后服务窗口服务升级**

为进一步贯彻落实福建省政府提出的“全面推出不动产抵押登记全程网办”，厦门分行与厦门市不动产登记机构合作，设立不动产抵押登记便民服务站，实现申请、受理、审核、登簿全程网上办理，客户可直接在厦门分行服务窗口办理抵押登记及抵押注销业务，实现贷款审批和抵押登记的“一站式”办理，节省客户在银行与不动产中心之间往返办理业务所花费的时间成本，有效提升客户体验。

#### **案例：上门服务显真情 为民服务赢客户**

拉萨分行宇拓路支行成功落地国道561项目所有账户开立，结合民工分散广、流动性大、前往柜台办理业务路程遥远艰险、人数多的实际情况，宇拓路支行公司分别于2019年7月、8月、10月前往施工现场为近千余人办理工资结算账户。开卡现场位于林周县松盘乡中的一座大山上，山脚海拔4,300米，

山顶海拔将近5,000米，有的同事甚至戴着氧气罐为客户开卡，充分体现我行“特别能吃苦、特别能战斗、特别能忍耐、特别能团结、特别能奉献”的老西藏精神，得到客户的高度认可。

### 案例：扎根蒙族文化 完善客户体验

呼和浩特分行新华东街支行是全区乃至全国唯一一家蒙元特色服务的全功能性支行。在这里，悠扬的马头琴声声回荡，香醇的奶茶沁人心脾，蒙古族风情的摆件遍及厅堂，所有的指示标牌均使用蒙汉双语，身着蒙古族服饰的工作人员用蒙汉双语服务客户，真正实现少数民族特色金融服务从“近距离”到“零距离”的转变。

在专注蒙元文化展示、民族特色服务流程的“形”之外，呼和浩特分行以客户需求为中心，更深层次关注客户体验与综合产品服务的“核”，一是持续普及金融知识，致力于提升广大少数民族客户的“财商”；二是尽心搭建平台，以草原文化俱乐部、沙龙活动等，构建蒙汉文化交流、友谊通汇的桥梁；三是结合我行传统优势，提高普惠金融覆盖率，为个人客户提供集存、贷、汇、投、缴、付于一体的网络服务体系，为企业客户提供集投融资、规划发展、战略布局为一体的综合金融产品体系。

呼和浩特分行自成立以来始终全情投入与奉献，8年间，累计投放各类贷款3000余亿元，累计上缴税费近14亿元，服务客户超过50万户，拥有中国银行业协会评选的千佳服务网点1家、文明规范服务五星级网点4家，成为区域内口碑优良、特色鲜明、服务完善的“懂你的银行”。

“中国不缺银行，内蒙古更不缺。但内蒙古的市场和人民需要读懂自己、提供特色化服务的银行。”

——呼和浩特分行员工

## (2) 保障消费权益

我行重视消费者权益保护工作，完善消费者权益保护制度体系，健全消费者权益保护体制机制，强化金融消费者相关业务风险防控，积极开展金融知识宣传教育。2019年，成立消费者权益保护一级部门，与法律事务部合署办公，进一步加强全行消费者权益保护工作统筹管理。

### 保护财产安全

为保护客户人身财产安全，我行严格执行监管部门相关要求，在金融产品销售中加强产品风险提示，实现事前防范、事中控制、事后监督的全过程管理；充分利用“安全账户锁”产品，完善存款人非柜面业务的限额管理，构建“银行专业防范+客户自主防范”的个人结算账户风险防控体系。

### 应对客户投诉

积极应对客户投诉，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。

#### 案例：宁波分行加强投诉管理

宁波分行加强投诉前端处置能力，设立“行长接待日”、建立高管阅批机制、完善客户协商处理机制，在信访投诉处置工作上取得较大成效。2019年4月，经宁波市金融消费权益保护协会决定，在宁波分行成立金融消费纠纷调解工作室，并配备专人负责，着力提升调解效率，更好地化解金融消费纠纷。

## (3) 做好金融科普

组织开展“金融消费者权益日”“金融知识进万家”等多项大型消费者宣传教育活动，开展集中宣传活动12,493场次，活动受众1,388万人次，媒体报道803次，发放各类宣传材料525万余份，对提升消费者金融素质和安全意识起到了积极促进作用。2019年，我行在“3·15”银行业和保险业消费者权益保护教育宣

传周活动中获“优秀组织单位”称号，在金融联合教育宣传活动中获“优秀组织单位”称号，在银行业普及金融知识万里行活动中获“最佳成效单位”称号。

**案例：信用卡中心深入开展2019年“3·15金融知识宣传周”活动**

信用卡中心高度重视金融知识宣传教育活动，围绕“以消费者为中心优化服务”主题，于3月11日至15日在全国范围开展2019年“3·15金融知识宣传周”活动。针对不同人群金融知识的薄弱环节和金融需求，制定了差异化的宣传方案，通过进企业、进校园、进社区、进商圈等形式，为金融知识相对薄弱的中老年人、青少年、务工人员等群体普及金融知识，引导消费者合理选择金融产品和服务，防范金融风险，打造“信任长在”的品牌形象。

**案例：汕头分行扎实开展网络安全宣传周活动**

9月16日至22日，汕头分行在全行组织开展网络安全宣传周活动。汕头分行各支行在营业网点摆放宣传折页、在厅堂电视播放宣传短片，利用微信公众号和朋友圈推送网络安全宣传内容、漫画，持续做好对外宣传，扩大宣传受众范围；同时组织各支行以“金融网络安全进校园”“金融网络安全进社区”为主题，进入社区和校园，扩大网络安全知识宣传覆盖面，提高活动影响力。通过采取形式多样、内容丰富的宣传方式，深入社区、深入校园，扎实做好宣传活动，切实将网络安全宣传工作落到实处，活动开展以来，分行及下辖各网点共计发放宣传资料1,000份，受众人数涉及800余人。

### **（三）落实以人为本 倡导家园文化**

我行坚持“以人为本”的家园文化，倡导“员工是企业财富的真正创造者，关爱员工是企业的价值所在”，营造“事业留人、待遇留人、感情留人”的亲情化氛围，让所有民生人拥有成就感、归属感。



## 1. 尊重人才 保障基本权益

### (1) 保护员工基本权益

报告期内，我行进一步完善员工权益保障制度，规范管理员工的入离职、劳动合同、社保福利，强化核心员工保密及培训管理，严格按照国家政策进行派遣用工管理，不断优化薪酬福利体系，严格执行国家法律规定的社会保险及住房公积金制度，并提供企业年金、补充医疗保险、意外伤害险等多种保障项目，构建和谐劳动关系。

员工权益绩效

指标	2019年	2018年	2017年
报告期末员工总数（人）	56,295	55,649	55,265
女性员工比例（%）	54	54	54
女性管理者比例（%）	37.94	37.62	37.57
少数民族员工比例（%）	4.53	4.57	4.32
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（%）	82.88	54.98	57.44

### (2) 推行员工民主管理

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，拓宽职工民主决策、民主管理、民主监督制度的渠道，有力保障职工民主权利，不断提升职工参与企业管理的有效性。

#### 案例：我行举办第一届第三次职工代表大会

5月24日，我行举办第一届第三次职工代表大会，大会广泛听取员工意见和建议，审议并表决了《中国民生银行职工代表大会实施细则》等5项制度，更进一步提升员工的参与感、获得感、幸福感。

### 案例：民生青年建言献策座谈交流会顺利举行

为了解青年员工思想和工作状态、倾听员工意愿心声，6月27日，我行举办“组织效能提升项目”民生青年建言献策座谈交流会，会上，我行领导与青年员工充分沟通讨论、分享交流，进一步拉近心与心的距离，共同为改革转型助力。

## 2. 培育人才 健全发展机制

### (1) 畅通人才发展通道

我行聚焦人才发展战略，以“价值创造”为导向，加强员工职业发展通道建设，制定“客观+量化”的专业贡献产出和能力发展目标，引入“委员会评价”“公示通晒”“民主监督”等机制，进一步完善人才评价流程。规划设计专业序列、销售序列双通道发展路径，高度重视青年人才的培养与发展，为全行青年人才成长营造良好的制度环境和事业平台。

### (2) 完善员工培训体系

我行建立多层次的培训体系，着力加强战略型、复合型人才培养，持续提升人才团队的市场化、专业化、国际化水平，形成发展汇聚人才、人才推动发展的良性循环。2019年，我行共举办3,426个培训项目，参训24万人次；员工学习总时长342万学时，在线课程总量1,361门；组织6次资格认证考试，参考人次11万。

### 案例：投资银行部成功举办首期投行“未来之星”培训班

投资银行部打造“未来之星”、“青年骨干”、“领军人才”等多层次人才培养体系，2019年先后举办了四期“投行业务大讲堂”，举办首期“未来之星”培训班和首期“青年骨干”培训班，累计参训人员600多人，基本覆盖全行各个经营机构，为全行投行业务转型发展提供人才保障和智力支持。

### 案例：天津分行启动“聚星赋能计划”

天津分行建立科学的人才培育机制，启动“聚星赋能计划”人才培养工程，

通过“三级人才筛选”“TRACT人才培养模型”“动态积分制管理”等综合培养手段，打造高素质人才队伍。

### 3. 留住人才 关爱工作生活

#### (1) 落实员工关爱

我行持续推进“职工之家”建设，为员工幸福生活提供保障。2019年我行幸福指数测评得分为74.22分，在由中国文化管理协会主办的“2019中国文化管理协会企业文化管理年会暨第六届最美企业之声展演”会上，荣获“幸福企业最佳实践单位”称号。

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”，做好困难员工帮扶工作。2019年元旦春节期间，我行送温暖人数共计319名，其中困难职工316人，单亲困难女职工3人，共计发放慰问金134.95万元。

#### 案例：“最美的我们” 展现女性风采

3月8日，北京分行品牌活动“幸福民生 美丽有约”第五季——“最美的我们”顺利举行，来自分行各机构的三百余名女工参与本次活动。

为了让女员工在节日当天释放自我，展现风采，放松身心，活动特别设置化妆区、美甲区和丝巾课堂，由专业人士为女工定制精致妆容，并设置网红拍照墙，由专业摄影师为女工定格最美一刻。同时本次活动对138优秀女工和先进女工集体进行表彰，肯定女性员工的奉献拼搏精神。

“北京分行成长的每一步都凝聚着女同胞忘我的付出和辛勤的汗水，她们立足本职、奋发进取、爱岗敬业、无私奉献，在平凡的岗位上做出了不平凡的贡献。”

——北京分行员工

#### 案例：成都分行设立“客户经理日”

成都分行将每年11月第四个星期四设立为“客户经理日”。11月30日，成

都分行举办“最前线”首届“客户经理日”峰会，会上对30名客户经理精英进行表彰，进一步激励客户经理工作热情，营造良好向上的工作氛围。

## (2) 平衡员工生活

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。

### **案例：和爸爸妈妈一起下班**

为进一步增进青年员工与孩子之间的亲情沟通，上海分行举办了2019年“和爸爸妈妈一起下班——暑期亲子开放日”活动。通过实地参观、“点钞”表演、手工课堂、梦想老师等一系列活动，让孩子近距离切身感受父母的工作场景和状态，使孩子知恩、感恩，开拓视野；同时也让青年员工充分感受到企业对员工家庭的重视和对员工的关怀。

## (3) 重视安全生产

我行高度重视安全生产工作，制定《中国民生银行“平安支行”建设基本标准》，为员工提供稳定安全的工作环境。加强安全教育培训，定期举办员工安全防范知识培训、技能培训及应急演练，营业网点每年组织开展突发事件应急预案演练不少于4次，消防疏散演练不少于2次。2019年全行各级机构组织安全培训教育2.1万次，累计36.37万人次参加；开展各类安全应急演练次数5,138次，累计15.23万人次参加。

## **责任聚焦：迎接新时代 拥抱新科技 打造新民生**

8月26日，2019中国国际智能产业博览会在重庆召开。中国民生银行带来展现科技金融魅力的互动式体验展区。

### **十足科技感 混合现实未来**

展厅接待区设置极具科幻感的迎宾真人客服全息投影，AR智能眼镜通过人脸识别确认客户身份，自动匹配适用产品；触摸互动透明橱窗立体展示民生银行最

新的借记卡和信用卡产品功能和办理流程，是未来银行厅堂面向客户的科技感趣味化的营销视窗。

### **拥抱大数据 专业智能风控**

智能风控技术，因可极大提高金融机构在贷前审核、贷中监控和贷后管理等环节的服务效率而备受重视。我行在本次展区展示了大数据实时风控技术，它将大数据实时计算能力应用于贷前、贷中及贷后整个信贷风控过程中，有效提升服务效率。

### **吃住行购娱 为你智慧服务**

展区里展示我行场景金融服务平台，以场景服务层为中枢，结合渠道、产品及“服务+数据”双中台，提供强大的场景识别与智能决策能力，快速支撑各类场景实施，将银行服务嵌入百姓“衣食住行”，打造线上线下一体化服务体系。

## 二、“胸怀浩荡四方志”——融入国家战略

### （一）回应国家政策 助力民族发展

面对复杂严峻的外部环境、稳中有变的新经济形势，我行主动融入国家战略，以民企战略为指引，做大做强主业，助力民族发展。

#### 1. 配置资源 支持区域建设

我行积极践行京津冀、长三角、雄安新区、粤港澳大湾区建设等国家重大战略，完善资源配置，提高重大项目落地成效，助力区域经济发展。

##### 案例：民生银行支持城市副中心建设

6月23日，我行与北京市通州区人民政府签署战略合作框架协议，将加大服务创新和资源配置，高水平助推城市副中心建设。本次合作是我行进一步落实习近平总书记视察北京重要讲话精神、推动京津冀协同发展战略的重要体现。

##### 案例：海口分行助力海南自贸区（港）建设

为推动海南自由贸易港试验区和中国特色自由贸易港建设，海口分行为第一家将业务板块总部注册落户到海口的央企提供金融支持，完成两笔跨币种信用证的审批和开立，保证企业交易的顺利完成，为海南自由贸易港试验区和中国特色自由贸易港建设添砖加瓦。

#### 2. 顺时施宜 共建“一带一路”

作为唯一支持“中巴经济走廊”的股份制银行、中国对外承包工程商会第一家股份制银行理事单位。我行深度把握实体企业国际化转型升级的脉搏，聚焦企业国际化过程中的金融需求与痛点，通过构建丰富的产品体系、设计多样的服务

方案，成功支持大量我国企业在“一带一路”沿线国家的项目，已成为股份制银行服务“一带一路”的先锋力量。2019年我行成功为伊拉克燃气轮机联合循环电站项目发放美元境外贷款，为我国国际工程综合服务商在“一带一路”项目上提供支持。

### 3. 萤火之光 助力新兴产业

我行明确战略性新兴产业的战略定位，重点支持高端装备、节能环保、新能源、新材料、新一代信息技术、医疗健康等战略性新兴产业；创新拓展支持战略性新兴产业的方式与渠道，以产业基金等新模式支持战略性新兴产业发展；通过创新性制度安排及差异化资源配置政策，引导资源向战略性新兴产业倾斜。

#### **案例：宁波分行签约首单“萤火计划”**

宁波分行秉持“按总行顶层设计建立机制、打好基础；抢机会、抓窗口，锁定目标客户签约”的基本原则，聚焦生物医药、节能环保、新能源、人工智能、新一代信息技术等九大新兴行业，召集专题会议、组建专业团队、筛选目标客群、开展培训传导、抢抓营销时机，于5月17日快速实现首单业务突破，与宁波某生物科技公司签署《“萤火计划”综合服务协议》，成功开启金融支持宁波科创型企业发展的新里程。

#### **案例：沈阳分行支持主办银行试点制度**

为引导鼓励银企之间建立长期稳定的战略合作伙伴关系，增进银企互信并结成合作共同体，沈阳市推出主办银行试点制度，我行沈阳分行作为试点承办银行，为合作企业提供全面金融支持，为服务沈阳民营企业、创建国家中心城市贡献金融力量。

## （二）发力绿色金融 共建生态文明

### 1. 绿色信贷 厚育环保理念

报告期内，我行践行《中国银行业绿色信贷共同承诺》，遵循相关政策指引，不断完善绿色信贷政策制度体系，持续优化调整信贷结构，对节能环保产业给予信贷支持，减少高污染、高耗能产业信贷投放，促进社会可持续发展。2019年，我行节能环保项目及服务贷款余额322.55亿元。

#### 案例：我行举办首届绿色金融专题培训

为把握绿色金融业务发展良机，进一步加深全行对绿色金融的理解，2019年6月17日至18日，我行举办首届以绿色金融为主题的培训，共计600余人参加。培训邀请来自监管、同业、第三方机构的业界权威专家进行授课，全面、系统呈现了当前绿色金融发展概貌，对实际工作具有很强的指导性，对我行在绿色业务规模、产品创新、发展模式、风险防控、人才储备等方面的工作开展提供参考借鉴，进一步助推全行转型发展和资产结构优化。

#### （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、焦化等存在高环境和社会风险的领域及行业，及时修订信贷政策，制定各行业风险限额指标，推行刚性控制、名单制管理。对不同环境社会风险类别客户制定差异化授信流程和授权安排，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、项目实施环境社会风险全流程管理。2019年，我行项目贷款环评达标率达到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；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、环保政策及列入环保“黑名单”的企业一律不得介入。2019年，受理否决续议“两高一剩”项目21个，金额合计113.98亿元；全行产能过剩行业贷款余额592.75亿元，产能过剩贷款率3.11%。

落后产能淘汰治理绩效

指标	2019年	2018年	2017年
产能过剩贷款率（%）	3.11	3.28	2.70
两高一剩项目否决涉及金额（亿元）	113.98	100.84	54.6

### （3）支持节能环保产业发展

积极贯彻国家节能减排重点工程和重点推广技术的信贷支持政策，持续加大对节能环保行业、新能源行业及战略性新兴产业的信贷支持，为市场效益好、自主创新能力强的节能减排企业积极提供融资；创新绿色金融产品，升级绿色金融服务，鼓励企业进行技术升级、节能改造、产品研发，支持和推动传统产业绿色转型。2019年，我行支持186户企业，发放节能环保贷款698笔。

#### 案例：授信融资 助科创企业成就绿色梦想

杭州分行授信500万元，帮助杭州某环境公司渡过前期发展瓶颈期，使公司自主研发的餐厨垃圾减量系统得到顺利推广，让“垃圾分类、变废为宝”的绿色发展理念从理想化作现实。

## 2. 绿色运营 建设低碳企业

我行坚持绿色发展经营理念，严格践行节能环保承诺，将节能减排融入日常经营管理，坚持负责任采购，在日常办公中注重资源节约和循环利用。

## (1) 坚持绿色采购

加强供应商管理，持续优化、完善总行供应商信息库，强化供应商外部信息监测，尤其是社会、环境等方面的负面信息监测，进一步提升供应商风险管控能力。明确供应商准入准则，重视供应商社会责任，要求供应商提供的产品或服务需符合国家、行业标准及绿色采购标准，并遵守职业健康及安全管理、劳动法规和员工薪酬标准等。

严格按照《中国民生银行集中采购管理办法》及《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。在工程项目、IT设备、办公家具、工装、办公电脑等采购项目的招标环节，明确了绿色准入要求和评价标准，优先采购节能环保产品、优先选用取得环境管理体系认证和产品获得环境标志的供应商，进一步强化供应商社会责任，推动绿色消费。

## (2) 倡导绿色办公

我行以“节约成本、提高效益”为中心，加强固定资产管理，节约采购成本；升级节能环保装备，增强废物排放管理，落实绿色银行建设；推行无纸化办公，加强废弃办公用品回收，建立节能环保学习园地，加强绿色办公宣传，提升全员节能节水自主意识。2019年，办公用水量<sup>1</sup>为284,284吨，办公用电量<sup>2</sup>为37,823,199度，办公废弃电脑回收量为0.3975吨，废弃硒鼓回收量达4,126台，视频会议数1,141次。

印发《2019年自助设备类固定资产报废处置计划的通知》，做好全行自助设备专项资产处置工作，进一步规范敏感机具类固定资产处置管理流程，与自助设备集中采购供应商签订《专业机具处置销毁承诺函》，通过指定供应商办理ATM、CRS等专业机具的回收、处置及销毁工作。

---

<sup>1</sup>统计口径为中国民生银行北京6处办公区的自来水使用量

<sup>2</sup>统计口径为中国民生银行北京6处办公区的办公用电量

### 3. 绿色公益 共创美好未来

我行主动践行绿色环保理念，引导员工投身环保事业，提升员工环境保护意识，共建绿色家园。

#### 案例：呼和浩特分行参加阿拉善SEE内蒙古项目中心“99公益日”活动

8月10日，阿拉善SEE内蒙古项目中心第四个“99公益日”动员大会在呼和浩特分行盛大举行，呼和浩特分行作为新会员单位代表参会，并表示将坚定不移地支持阿拉善SEE公益环保事业的发展，同时将动员更多社会力量投入到内蒙古地区荒漠化防治、草原生态修复、湿地保护等公益事业上来。

#### 案例：汕头分行“绿跑”团 为环保公益开跑

12月22日，汕头国际马拉松鸣枪开跑，我行汕头分行“绿跑”团高举巨幅行旗进场参加公益跑，500人跑途中随路捡拾赛道垃圾，助力“光马行动”，并特别定制114块赛道垃圾围挡供参赛选手投掷垃圾，10支助威团队赛后就地开展“捡拾垃圾快闪”，将“绿色、公益”进行到底。

### 责任聚焦：深化改革 初心不忘

2013年9月27日，国务院批复成立上海自贸试验区，在全国率先开展一系列金融改革政策。民生银行基于转型升级、创新驱动和国际化战略，于2014年5月8日成立系统内第36家一级分行——上海自贸区分行。

成立五年来，上海自贸区分行积极践行国家战略，助力中资企业“走出去”，已有效服务36家一级经营机构，推动业务余额占总余额超80%，授信逾150亿元支持“一带一路”和“中国制造2025”。

#### ➤ 打造特色产品，服务“一带一路”

上海自贸区分行紧跟自贸区金融改革政策步伐，坚持产品和服务创新，在传统贷款的基础上，加大分账核算项下贷款与境外融资、海外债、银团贷款和结构化融资等多种方式的组合运用，为“一带一路”重点项目提供资金支持。2019年

---

融资协议金额达48.66亿美元，提供贷款约7.17亿美元。

➤ **落地银团项目，打造民生口碑**

上海自贸区分行坚持以服务实体经济需求为导向，协助其他经营机构落地3单“一带一路”国际银团项目，累计投放金额约人民币21.89亿元。落地跨境银团和并购项目行业涉及教育、医药、制造业、房地产业、酒店投资、工程建设、汽车等，为多个行业龙头企业“走出去”项目提供综合金融服务及资金支持，在业内形成民生口碑。

### 三、“起作甘霖润万物”——情系社会大众

#### （一）打好脱贫攻坚战 共赴全面小康

脱贫攻坚战打响以来，我行切实提高政治站位，把抓好“精准扶贫、精准脱贫”作为重要政治任务、头等大事、第一民生工程，摆上重要位置，纳入重要日程，继续贯彻落实党中央关于全面打赢脱贫攻坚战的决策部署，牢牢树立“责任田”意识，坚持问题导向、精准发力，坚持发挥优势、合力攻坚，形成了以河南滑县、封丘县定点扶贫为主，“三区三州”深度贫困地区系列帮扶与“ME公益创新资助计划”为辅的“一体两翼”扶贫体系。

#### 1. 统筹布局 完善组织保证

##### （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，由洪崎董事长统筹部署精准扶贫工作，党委书记、行长郑万春任金融扶贫工作领导小组组长，党委副书记、副行长陈琼任金融扶贫工作领导小组副组长，总行办公室牵头推进全行扶贫工作，各部门和各分行统一步调、通力合作、各负其责开展脱贫攻坚工作。

##### （2）达成思想共识

我行通过召开精准扶贫工作会、社会责任工作会议等，学习贯彻党的十九大精神 and 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，统一思想，凝聚共识，为动员全行参与精准扶贫工作打下坚实基础，汇聚强大动力。2019年，我行组织召开各类扶贫专题会议34次。

### (3) 完善工作机制

我行先后发布《关于鼓励各经营机构积极参与脱贫攻坚工作的通知》《中国民生银行2019年定点扶贫工作计划》《中国民生银行2019年定点扶贫工作指引》《中国民生银行金融精准扶贫贷款管理办法（试行）》等制度文件，进一步完善金融服务机制，促进贫困地区经济社会持续健康发展，通过建立健全系列政策措施，确保定点扶贫工作“顶层设计有规划、组织领导有合力、责任分工有落实、政策机制有保障、精准帮扶有成效”。

### (4) 选派挂职干部

在脱贫攻坚的关键时期，我行认真贯彻国家相关政策要求，2019年向定点扶贫地区派驻挂职副市长1名、副县长2名、第一书记2名。挂职干部坚持奔赴扶贫一线，深入乡镇、走村入户，了解贫困群众实际需求，分析致贫原因，整合业务资源，监督扶贫捐助款的使用与项目实施，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。

### (5) 落实监督检查

为全面落实精准扶贫工作，我行扎实开展扶贫监督检查。2019年，共赴两县督导检查6次，总结经验，查找问题，提高扶贫效能。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，明确扶贫项目开展情况、扶贫资金管理使用情况等内容，确保我行定点帮扶措施高效落实到位。2019年，董事长洪崎同志，党委书记、行长郑万春同志，党委副书记、监事会主席张俊潼同志，党委副书记、副行长陈琼同志共赴两县调研3次，实地调研推动扶贫项目，走村入户了解情况。同时，金融扶贫领导小组、总行机关部门、子公司、中国扶贫基金会在内的40个部门与机构共赴两县开展督导检查、项目推动、党建结对28次。

## 2. 九位一体 强化扶贫体系

我行扎实推进精准扶贫、精准脱贫，全行上下联动，在定点扶贫县河南省封丘县、滑县探索形成教育扶贫、健康扶贫、金融扶贫、产业扶贫、技能扶贫、电商扶贫、党建扶贫、消费扶贫、就业扶贫“九位一体”的扶贫模式，带动定点贫困地区经济发展和贫困人口稳定增收。2019年共向定点扶贫地区捐款2,700万元，扶贫贷款授信额2.55亿元。

### (1) 教育扶贫，阻断贫困代际传递

“扶贫先扶智、治贫先治愚”。教育落后是导致贫穷的根源，也是制约贫困地区脱贫致富的瓶颈。让每个孩子接受公平的基础教育，是功在当代，利在千秋的大事，我行不断探索教育扶贫模式，持续捐建基础教育设施，积极引进优质教育资源，以知识阻断贫困代际传递。2019年，资助滑县489名优秀贫困生读书上学，表彰鼓励306名当地一线教师，已连续三年资助封丘县民生学校近1,950万元。

### (2) 健康扶贫，斩断致贫返贫根源

在贫困地区，许多家庭被大病、慢性病带来的沉重药费负担和巨大精神压力压垮。对于“因病致贫、因病返贫”的贫困户，仅仅依靠基本医疗保障制度不能解决全部问题。我行向滑县捐助368万元医疗扶贫资金，配备医疗电瓶车46辆，有效改善该县基本医疗条件；持续捐助贫困户购买补充医疗保险，帮助封丘县25,000名贫困人口彻底解决看病自付问题；向封丘县捐建2个乡镇级敬老院，为该县290名特困供养老人提供日常医疗和养老服务。

### (3) 产业扶贫，探索长效增收机制

产业扶贫是贫困人口脱贫致富的基础支撑，也是脱贫攻坚的重点所在，我行致力于从“输血型”到“造血型”扶贫模式的转变，推动民生电商、民生置业分

别在封丘县和滑县设立子公司，向封丘县和滑县开放我行合作战略客户530个，在电商销售、文化旅游、置业投资等方面帮助地方产业经济发展；同时，发挥公益合作伙伴优势，充分利用中国扶贫基金会平台资源与滑县面粉产业优势，打造一个三方参与的“特色合作社”，计划形成“产销融合”的供应链帮扶体系与产业扶贫样板间。

#### **(4) 金融扶贫，发挥企业主业优势**

我行立足主业，发挥自身优势，围绕“三个相结合”，即与建档立卡贫困人口相结合、与县政府扶贫项目相结合、与县财政扶贫政策相结合，不断创新金融扶贫产品和服务方式，从额度政策、利率政策、风险责任等方面实现精准扶贫贷款差异化管理，确保贷款规模持续增长。2019年，我行扶贫贷款授信额2.55亿元，向带贫企业让利，为贫困户创业创收提供金融土壤，有效促进贫困人口增收的同时，培育和壮大地方经营主体，带动贫困地区经济社会发展。

#### **(5) 技能扶贫，提升自我发展能力**

我行发挥民生商学院优势，通过引入教育部、海淀教委等国内顶尖的教师力量、探索互联网培训教学等方式，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”）进行技能培训，提升贫困地区的自我发展能力。2019年，我行共培训“三支队伍”2,844人次。

#### **(6) 电商扶贫，打通脱贫增收新路**

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。为滑县、封丘县搭建电商销售平台，定期开展电商销售培训，推动提升两县农产品与服务质量，用知识和技术为巩固脱贫成果保驾护航。2019年，通过电商渠道帮助销售农产品1,035.32万元。



### 案例：民生电商“专职”扶贫

2019年6月，民生电商在河南省封丘和滑县设立的封丘县惠裕电子商贸有限公司、滑县民聚电子商贸有限公司正式开业运营，两家公司完全围绕“扶贫”展开运作，扎根属地，配合民生银行精准扶贫战略，切实执行好民生电商的“互联网+农产品”的扶贫策略。

### (7) 党建扶贫，巩固基层战斗堡垒

农村基层党组织是党在农村全部工作和战斗力的基础，脱贫进入攻坚拔寨阶段，必须切实加强党的建设，发挥党的政治优势、组织优势和密切联系群众优势，聚焦提升基层党组织组织力，真正把基层党组织建设成带领群众脱贫致富的坚强战斗堡垒。我行积极推动党建扶贫工作，全行24个党支部与两县23个村形成结对帮扶，累计捐助党费142.78万元。同时，充分发挥党员模范带头作用，为贫困群众捐款，2019年，全行党员捐款697.2万元，构架起党员干部引领扶贫纾困的“连心桥”。

### (8) 消费扶贫，激发脱贫内生动力

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。我行制订下发《关于鼓励各经营机构积极参与脱贫攻坚工作的通知》《2019年定点扶贫工作指引》，明确各附属机构年度消费扶贫任务与目标，鼓励经营机构积极参与消费扶贫工作。

2019年，民生电商在两县落地子公司正式挂牌，电商扶贫本地化运营快速开展，极大助力了消费扶贫的落地实施。2019年，全行直接采购贫困地区农产品1,549.88万元。

### (9) 就业扶贫，搭建自力更生平台

一人就业，全家脱贫，增加就业是最有效最直接的脱贫方式，长期坚持还可以有效解决贫困代际传递问题。我行围绕两县贫困人口实际特点与就业需求，下发《关于推动我行定点扶贫地区就业扶贫工作的通知》等政策文件，积极推动定向招聘信息和就业扶贫政策落地，同时对贫困人群开展技能培训，进一步提升贫困人群就业能力。2019年，我行成功招用两县贫困户子女3人，技能培训覆盖人数381人。

### 3. 多措并举 助力三区三州

自党的十八大以来，我行紧紧围绕“一达标、两不愁、三保障”基本目标，聚焦西藏、南疆四地州、四川凉山州等三区三州深度贫困地区和特殊困难群体，广泛搭建合作平台、有效整合公益资源、积极推进项目落地、形成脱贫攻坚合力。2019年为“三区三州”捐款2,808万元，用于开展先天性心脏病患儿救治、艾滋病防治、美疆民生班少数民族学生资助等项目，帮助深度贫困地区解决医疗、教育困难问题。

#### **案例：爱心守护 光彩救助**

2019年11月，由我行与中国光彩事业基金会共同发起实施的西藏儿童先天性心脏病救治第二期“爱心守护——光彩·民生银行先天性心脏病救治项目”正式启动，计划2019-2023年每年捐赠1,000万元。此次项目的救治范围除了西藏自治区拉萨市、昌都市之外，还将新疆南疆地区、四川省甘孜藏族自治州、凉山州以及甘肃省临夏州的0~18岁先天性心脏病患儿纳入其中，预计救治700名先天性心脏病患儿，培训1,000名基层医务人员，开展相关学术研究，推广科学防治知识，进一步提升三区三州地区的全民防治意识。

#### **案例：汇聚民企力量、助力临夏脱贫**

2019年7月，我行参与由中国光彩事业促进会、甘肃省人民政府主办的

“汇聚民企力量、助力临夏脱贫”光彩事业临夏行活动。为帮助应对临夏州贫困群众“因病致贫、因病返贫”等情况，向临夏州捐资500万元，用于采购医疗救护车20辆，解决老百姓看病难出门难的问题。

#### 4. 公益资助 创新扶贫思路

自2016年起，我行利用自身行业特色，创新开展“我决定民生爱的力量——ME公益创新资助计划”，探索具有民生特色的慈善公益事业新思路，为全国范围内致力于精准扶贫、社区发展、教育支持、健康福祉、生态文明等领域的公益创新组织提供资金支持。项目开展5年以来，已经为86个公益项目提供超过4,300万元的创新资助基金，覆盖全国30个省（市、区），直接受益人数24万人，创造了良好社会效益。2019年10月，我行举办“我决定民生爱的力量——ME公益创新计划”项目五周年纪念活动，同时捐赠1,433万元启动第五届ME计划，持续为公益事业贡献民生力量。

##### 案例：中国新民艺——独龙族手工艺帮扶项目

独龙江乡位于云南省怒江州贡山县，长期以来是云南省乃至全国最偏远、最原始、最封闭、最落后的乡镇之一。

“ME创新公益计划”连续资助“中国新民艺——独龙族手工艺帮扶项目”的一、二期项目。和一期项目相比，当地贫困织女队伍扩大到24人，每织一床独龙毯的手工费也由350元提至400元。织女共完成122床独龙毯，两位织女组织者作为生产代表，连续7个月获得2,000元月工资，相较于独龙江乡2016年人均4,378元的收入非常可观。

项目通过开发当地手织独龙毯产品技术、传承独龙族民族文化，有效提升了地方贫困人口内生发展动力和持续稳定发展能力，为当地贫困人口实现脱贫致富架起一座“彩虹桥梁”。

### **案例：一群妇女助力一座村庄的脱贫**

“ME计划”资助陕西合阳县陌西村乡村妇女主导的社区发展项目，引入产业合作社服务，通过合作社为当地妇女提供种子培育、农业生产、外出参观考察等培训。截止到2019年6月，陌西村已经有19户建档立卡贫困户得到了社区发展基金管理委员会发放的扶贫小额信贷，贷款资金总量为18万元，惠及95人。

## **（二）支持创新公益 共享幸福生活**

### **1. 文化公益 引领社会文明**

#### **（1）扶持文化艺术事业**

报告期内，我行资助的民生美术机构有效发挥社会公共服务作用，不断加强与政府、公益组织间的交流合作，全年开办展览项目18个，公教活动268场，直接惠民130万人次，获得社会各界的普遍赞誉，对文化交流和公共教育做出卓越贡献。

2019年，北京民生现代美术馆举办展览12场，吸引线上及线下观众100多万人次，开展公共教育活动139场；上海民生现代美术馆新馆于2019年5月完成迁址正式开馆，举办展览6场，开展公教活动129场，吸引观众近30万人次，共荣获“第十七届国际设计传媒奖——年度公共空间大奖”等殊荣，民生文献中心被上海市静安区认定为“上海市静安区图书馆艺术分馆”。

### **案例：探索文化扶贫新模式**

2019年9月，由我行及北京民生文化艺术基金会出资，与临洮县人民政府、北京大学等机构合作组织的“动人心漩：马家窑彩陶纹样的当代性探索”专题展览在北京大学博物馆开幕。

本次展览为期30天，除传统的专题展览外，还增加特色扶贫培训，邀请10位设计师对当地贫困群众进行15期手作工艺扶贫培训，成功帮助60名贫困

群众掌握9项马家窑文创产品的生产、营销技术，建立1处扶贫工坊，组织非遗传承人、手作工匠对200名贫困群众定期进行培训，激发群众脱贫致富内生动力，是我行在文化扶贫模式上的有益探索，实现文化与扶贫公益事业的有效对接。

#### **案例：上海民生现代美术馆迁址后首展亮相**

2019年5月17日，上海民生现代美术馆开馆大展“宫岛达男：如来”正式开幕，这是上海民生现代美术馆迁址上海静安新业坊后亮相的首个展览。该展览作为艺术家迄今为止在亚洲最大规模的个展，梳理了艺术家宫岛达男三十年来的创作，吸引参观人数突破5万人次。

#### **案例：民生美术馆展示中国艺术文化自信**

3月8日，“相遇此在——庞茂琨艺术展（2009-2019）”作为开年大展在北京民生现代美术馆开幕。此次展览由我行与北京民生现代美术馆主办，反映以庞茂琨为代表的一代中国油画家，在当代文化语境中连接过去、指向未来的探索与努力，展示建立在“文化自信”基础上的创新工作在文化发展中的重要性。

## **(2) 参与历史文化保护**

报告期内，我行持续弘扬和保护优秀传统文化，积极开展历史文化宣传和文物保护工作，提升社会公众的历史文化保护意识。

#### **案例：爱在民生 益起同行**

3月16日，南京分行与中山陵园管理局联合发起“钟山宝藏 民生守护”公益活动，我行300多名员工与工作人员一起，向现场游客宣讲文物保护的重要意义，开启钟山历史文化保护之旅，号召社会各界人士关注和参与历史文化公益。活动中，我行向中山陵园管理局捐赠文物保护基金，中山陵园管理局授予南京分行“明孝陵文物保护战略合作伙伴”荣誉称号。

## 2. 社区参与 邻里和谐互助

我行积极参与社区共建，组织助学济困、关爱弱势群体等公益活动，为共建和谐社区贡献力量。

### 案例：西宁分行设立“民生银行励志奖学金”

1月18日，西宁分行在青海师范大学设立“民生银行励志奖学金”，每年给青海师范大学捐资10万元人民币，第一期协议连续资助3年，用于应届毕业生考取国内985重点大学研究生，以及建档立卡家庭的应届毕业生考取普通高等学校硕士研究生的奖励，正向激励学生全面发展。

### 案例：爱在民生 情暖童心

2019年6月1日，郑州分行积极对接封丘县城关乡中孟村孟庄小学，组织开展了“爱在民生 情暖童心”爱心捐赠活动，精准帮扶该校贫困儿童。活动前期，分行工会向全体孟庄小学学生发出心愿卡，深入了解当地学生的实际需求和美好心愿。收到心愿卡清单后，分行辖内各机构积极响应，纷纷贡献爱心，最终捐出物品503件，种类涵盖书籍、文具、体育用品、玩具等。

### 案例：民生跑团 跃动晋马

2019年12月，由中国田径协会、泉州市体育局、晋江市人民政府共同主办的“2019年晋江文旅国际马拉松赛”正式开幕，泉州分行积极响应，组织广大民生员工和家属参赛，组成拥有71名运动员与后勤保障团队的“民生跑团”，成为运动场上最激情四射“民生蓝”。

## 3. 志愿服务 点滴情暖万家

我行全面倡导责任文化，积极鼓励员工参与志愿服务，奉献爱心、回馈社会，彰显民生人的家国情怀。

### 案例：践行民生初心 助力家园重建

2019年8月，温州分行组织员工向温州遭受台风“利奇马”袭击的受灾地区捐款112,870元，并积极参与灾后重建工作，通过赈灾慰问、心理疏导、金融服务等方式为灾区群众提供帮助。

### 责任专题：ME公益创新计划助力精准脱贫

2019年10月24日，我行举办“我决定民生爱的力量——ME公益创新计划”项目五周年纪念活动，同时捐赠1,433万元启动第五届ME计划。第五届ME创新计划以“不忘初心 与ME同行”为主题，持续关注“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，评选出24个具有创新性和社会影响力的项目。

自2016年发起公益创新项目“ME公益创新计划”以来，我行持续关注社会所需，最大程度发挥项目效能。经过5年的沉淀传播和影响力，已经从广度向深度发展，第五届ME创新计划更加聚焦和聚力，把贯彻落实“精准扶贫”作为一条主线，对受益群体为“三区三州”深度贫困地区的项目优先支持，助力脱贫攻坚。

序号	机构名称	项目名称
<b>精准扶贫领域</b>		
1	安顺市和美社会工作服务中心	“彩虹搭桥，安顺民心”社工助力移民社区融合发展项目
2	北京市西城区常青藤可持续发展研究所	助力乡村儿童成长，建设三好社区 ——安徽两个贫困村社区发展项目
3	大邑县三加二读书荟	乡村操盘人课程及乡创体系研发项目
4	河北省知合公益基金会	凉山地区青少年体育发展第二期
5	乌拉特前旗博雅文化协会	敕勒吉草 伴农学堂
6	永胜县农村社区发展协会	“阿妈的药园”
7	云南连心社区照顾服务中心	易地扶贫搬迁社区综合治理项目

序号	机构名称	项目名称
8	云南振滇社会组织发展研究院	助力三区三州之迪庆州精准扶贫计划
9	长沙市岳麓区大爱无疆公益文化促进会	“逆风飞翔·事实孤儿同行计划”规模化推广项目
10	昭通市能量源社会工作服务中心	扶持龙头山镇花椒新产品开发——公益力量介入深度贫困地区产业扶贫的探索项目
<b>社区发展领域</b>		
11	北京木兰花开社工服务中心	木兰花开社区女工文艺队
12	北京市协作者社会工作发展中心	助人自助——四位一体的困境流动儿童与打工青年互助赋能项目
13	成都童萌社会工作服务中心	家游妈妈——农村妇女早教创就业计划
14	民和回族土族自治县孝康养老服务中心	青海民和县回族留守妇女和残疾人拯救青海东方蜜蜂推广养殖项目
15	郑州市皆福特殊儿童家长互助中心	慢天使的“咖啡时间”
<b>教育支持领域</b>		
16	广州市扬爱特殊孩子家长俱乐部	特殊需要儿童随班就读师资赋能计划
17	昆明市呈贡区是光四季诗歌青少年服务中心	大山的孩子会写诗
18	瑞安市黑眼睛公益发展中心	葵园·流动未成年人（涉罪）综合服务项目
19	上海闵行区活力社区服务中心	早期亲子教育服务基地培育计划
20	天津市武清区太阳语罕见病心理关怀中心	太阳语梦想学院



序号	机构名称	项目名称
<b>健康福祉领域</b>		
21	北京大爱清尘尘肺病服务中心	助力尘肺农民康复
22	北京东方丝雨渐冻人罕见病关爱中心	渐冻人重症康护金种子工程
<b>生态文明领域</b>		
23	上海仁渡海洋公益发展中心	守护海岸线
24	苏州工业园区绿色江南公众环境关注中心	多元合作，社会共享

## 未来展望

2020年是全面建成小康社会和“十三五”规划圆满收官之年，也是脱贫攻坚决战决胜之年。放眼未来，民生银行将继续秉持“为民而生、与民共生”的使命，一如既往做“民营企业的银行、科技金融的银行、综合服务的银行”，推动全行的改革转型落地、实现高质量、高效益发展，为打造一家特色鲜明、价值成长、持续创新的标杆性银行而不懈努力。

### **牢记使命 服务国家**

积极响应国家战略，持续优化区域和产业信贷布局，促进区域协调发展，支持战略性新兴产业发展；坚持服务实体经济，加快经济体制改革，加强保障和改善民生，推动全方位对外开放新格局；坚持发展绿色金融，建设绿色银行，助力生态文明建设。

### **普惠金融 共享共赢**

始终将服务民营经济作为立身之本，坚持民企战略不动摇，不断深化体制机制改革，创新商业服务模式，加大对民营企业的扶持力度；持续发展供应链金融，为广大上下游企业提供风险可控的金融服务；扎实推进“中小企业民生工程”及“萤火计划”，支持科创型中小企业健康发展。

### **科技引领 贴心服务**

创新金融产品，以“技术+数据”双轮驱动，打造“产品+服务”综合体系，构建“科技+金融”成熟生态，不断提高服务水平，通过数字建设，让“智慧基因”创新金融服务；强化财富管理，打造多样化的金融产品，优化客户体验，保障消费者权益，成为客户可信赖的银行，建设“一个民生”的综合服务体系。

### **家园文化 以人为本**

加强优秀人才招聘力度，提升人才储备，提高企业竞争软实力；保障员工基本权益，进一步完善人才培养、考核、晋升评价机制；加强对员工职业健康安全、民主沟通、生活品质的关注力度，为员工提供更多的民生关爱。

### **倾情奉献 责任担当**

---

坚持落实精准扶贫，在脱贫攻坚战的收官之年，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，尽锐出战，精准施策；持续关注三农发展，大力推进乡村振兴，以村镇银行为支点，支持农村的繁荣发展；深耕社会公益事业，不断创新公益路径，持续开展文化公益，以感恩之心回馈社会。

艰难困苦，玉汝于成。在新时代新征程中，我们将与广大利益相关方一道，携手同心，坚定前行，一步一个脚印，为实现“长青银行 百年民生”的企业愿景而不断努力奋进！

## 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	2019年	2018年	2017年
守法合规培训次数（次）	1,700	1,100	1,803
守法合规培训人次数（人次）	约200,000	170,000	131,073
经济绩效指标	2019年	2018年	2017年
总资产（亿元）	66,818.41	59,948.22	59,020.86
营业收入（亿元）	1,804.41	1,567.69	1,442.81
归属于母公司净利润（亿元）	538.19	503.27	498.13
基本每股收益（元）	1.22	1.14	1.13
纳税总额（亿元）	242.87	213.85	208.52
每股社会贡献值（元/股）	5.90	5.85	5.48
社会绩效指标	2019年	2018年	2017年
员工人数（人）	56,295	55,649	55,265
社会保险覆盖率（%）	100	100	100
少数民族员工占全员比例（%）	4.53	4.57	4.32
定点扶贫捐款（万元）	2,700	2,334	1,206
公益捐赠额（亿元）	1.78	1.75	1.77
环境绩效指标	2019年	2018年	2017年
产能过剩贷款率（%）	3.11	3.28	2.70
视频会议次数（次）	1,141	792	518

## 附录二 责任荣誉表

名称	评价活动及组织
《2018年中国企业精准扶贫50佳案例》第4名	国务院扶贫办社会扶贫司与中国社科院
2019年中国企业300强社会责任发展指数银行业第一	中国社科院
2019年中国企业300强社会责任发展指数民企第二	
《2018年社会责任报告》获五星评级	
2018年银行业最佳精准扶贫贡献奖	中国银行业协会
中华红丝带“大爱之星奖”	中华红丝带基金
2019年中国金融企业履行社会责任优秀案例	《每日经济新闻》
2019年卓越竞争力精准扶贫助力机构	《中国经营报》
2019年度卓越供应链金融创新银行	《经济观察报》
2019年度最佳小微金融服务银行	《金融时报》
金贸奖2019年度最佳供应链金融银行	《贸易金融》
2019年金融扶贫先锋机构	中国网
2019年扶贫创新杰出企业	腾讯网
中国证券金紫荆奖“2019最佳投资者关系管理团队”	第九届香港国际金融论坛
2019年度中国电子银行“最佳金融科技创新应用奖”	中国金融认证中心（CFCA）
2019年幸福企业最佳实践单位	中国化管理协会
2019中国年度最佳雇主全国30强	智联招聘

## 附录三 报告规范

### 报告时间范围：

2019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2019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](http://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

2020/SH-0210  
(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”)2019年度社会责任报告中选定的2019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 2019 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)
- 节能环保项目及服务贷款余额(亿元)
- 两高一剩项目否决涉及金额(亿元)
- 报告期末员工总数(人)
- 社会保险覆盖率(%)
- 女性管理者比例(%)
- 定点扶贫捐款(万元)
- 视频会议次数(次)
- 工单服务满意率(%)
- 守法合规培训人次(人次)

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的2019年度关键数据, 社会责任报告中所披露的其他信息、2018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2019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2019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国际会计师职业道德守则（包括国际独立性标准）中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

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

#### 注册会计师的责任

我们的责任是在执行验证工作的基础上对 2019 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 2019 年度社会责任报告中选定的 2019 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 2019 年度社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估，在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行层面开展工作。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。





普华永道

2020/SH-0210  
(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 2019 年度社会责任报告中选定的 2019 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

2020年3月30日

---

## 附录五 关键数据编报基础

### 直销银行客户数（万户）

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。

### 节能环保项目及服务贷款余额（亿元）

是指依据《中国银监会办公厅关于报送绿色信贷统计表的通知》（银监办发【2013】185号）中规定的，绿色农业开发项目，绿色林业开发项目，工业节能节水环保项目，自然保护、生态修复及灾害防控项目，资源循环利用项目，垃圾处理及污染防治项目，可再生能源及清洁能源项目，农村及城市水项目，建筑节能及绿色建筑项目，绿色交通运输项目，节能环保服务项目，采用国际惯例或国际标准的境外项目，共12大项目类型的贷款余额。

### 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十三份社会责任报告，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》<sup>1</sup>的相关要求，结合银行业行业特征，2019年本公司的每股社会贡献值为5.90元。计算方式如下：

每股社会贡献值[5.90元]=基本每股收益[1.22元]+每股增值额[4.68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	2019年	2018年	2017年
<b>一、增项<sup>2</sup></b>				
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	242.87	213.85	208.52
2. 员工费用（向员工支付的工资，即员工薪酬）	亿元	277.51	258.82	251.19
3. 利息支出（向债权人给付的利息，即利息支出总额）	亿元	1,527.81	1,586.67	1,443.58
4. 公益捐赠额（公司对外捐赠额，即捐赠支出）	亿元	1.78	1.75	1.77
<b>二、减项</b>				
公司因环境污染等造成的其他社会成本 <sup>3</sup>	万元	0	0	0

<sup>1</sup>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。”

<sup>2</sup>其他租金等营业费用没有纳入其中。

<sup>3</sup>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。

三、期末总股本	亿股	437.82	437.82	364.85
四、每股增值额	元	4.68	4.71	4.35
五、基本每股收益	元	1.22	1.14	1.13
六、每股社会贡献值	元/股	5.90	5.85	5.48

注：1. 以上数据均为集团口径。

2. 2017年的每股收益、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。