

中国民生银行
2019 年度环境、社会及管治报告

2020 年 3 月

目录

一、关于本报告.....	1
二、环境、社会及管治方针.....	2
（一）环境、社会及管治核心理念.....	2
（二）环境、社会及管治体系.....	2
（三）环境、社会及管治策略.....	3
（四）利益相关方沟通及实质性分析.....	4
三、客户服务.....	5
（一）客户权益保障.....	6
（二）提升服务质量.....	7
（三）防范安全风险.....	7
（四）客户投诉与反馈.....	8
（五）信息安全保护.....	10
四、合规运营.....	11
（一）内控合规管理.....	11
（二）推进廉洁建设.....	11
（三）防范洗钱风险.....	12
（四）公司品牌管理.....	13
（五）知识产权维护.....	13
五、员工关怀.....	14
（一）员工权益保护.....	14
（二）员工成长与培训.....	18
（三）员工安全与健康.....	20
（四）员工满意度.....	22
（五）帮扶困难员工.....	22
六、社区投资.....	23

(一) 履行扶贫责任	23
(二) 推进公益创新	23
(三) 支持乡村振兴	24
(四) 助力文化公益	24
七、 供应商管理.....	25
八、 环境责任.....	26
(一) 支持绿色信贷	27
(二) 严控“两高一剩”	28
(三) 绿色运营	28
九、 环境类绩效表现.....	30
十、 附录——《环境、社会及管治报告指引》内容索引.....	33

一、 关于本报告

报告简介

本报告旨在披露中国民生银行股份有限公司（本报告简称为“民生银行”“本公司”或“我们”）（股份代号 01988）在环境、社会及管治（“ESG”）方面的管理及表现，以促进各利益相关方与本公司进行充分的沟通与了解。本报告应与《中国民生银行股份有限公司 2019 年年度报告》“企业管治报告”章节、《中国民生银行股份有限公司 2019 年度社会责任报告》一并阅读，以帮助读者更全面地了解我们在可持续发展领域的努力和成果。

涵盖期间

如无特别注明，本报告涵盖期限为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

报告范围

除另有说明外，本报告的披露范围包含中国民生银行股份有限公司总部及辖内机构，报告涉及数据的覆盖范围与计算方法已于报告中进行标注。

编制依据

本报告内容遵循香港联合交易所有限公司发布的证券上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》（“《ESG 报告指引》”），编制内容索引载于本报告附录。本报告已遵守《ESG 报告指引》载列的“不遵守就解释”条文。

确认及批准

本报告于 2020 年 3 月 30 日获本公司第七届董事会审议通过。

二、 环境、社会及管治方针

（一） 环境、社会及管治核心理念

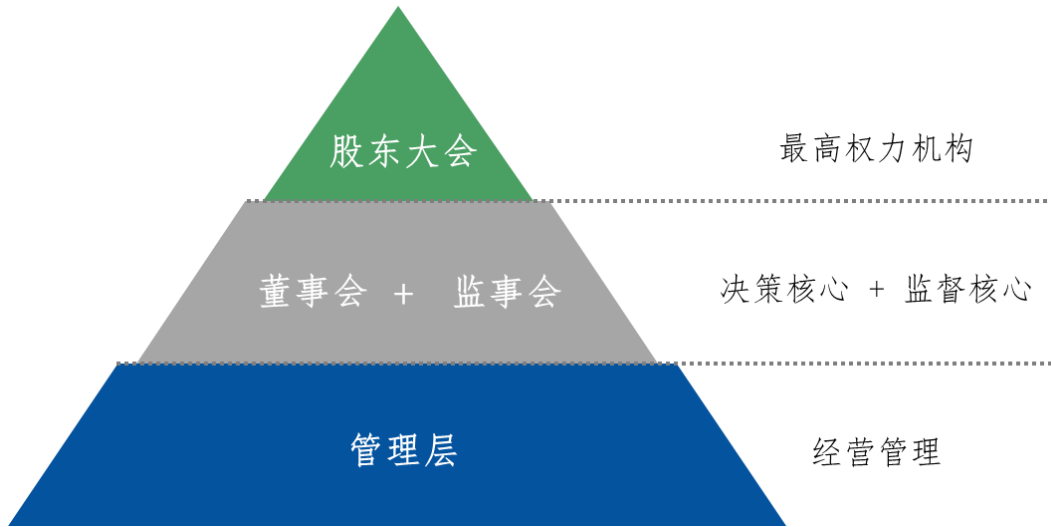
我们积极承担环境、社会及管治责任，将 ESG 理念融入企业文化和业务运营管理中。本公司通过牢固树立“民生服务社会大众、实践情系民生事业、大众情系民生银行”的责任意识，坚持“为民而生、与民共生”的企业使命，“长青银行、百年民生”的企业愿景，“诚实守信、互利共赢、以人为本、追求卓越”的核心价值观，积极推动企业发展、社会进步和生态改善的融合共生，以保障股东利益、提升企业价值、推动企业和社会的可持续发展。

（二） 环境、社会及管治体系

本公司致力于建立高水平的 ESG 治理体系，通过“三会一层”的组织架构有效落实企业 ESG 的管理工作，其中股东大会为最高权力机构，董事会为决策核心，监事会为监督核心，高级管理层负责公司的日常经营管理，“三会一层”负责监督和审阅公司 ESG 表现，公司总部相关部门组成 ESG 工作组，在各自工作领域负责 ESG 具体工作开展。各级分支机构在 ESG 工作组的指导下，开展当地的 ESG 工作，确保本公司各项业务涉及的 ESG 风险得到妥善管理，并使公司 ESG 责任得到切实履行。

为提升董事会 ESG 治理能力，完善公司 ESG 治理架构，2019 年民生银行第七届董事会第十八次会议审议通过《董事会战略发展与投资管理委员会更名》与《修订委员会工作细则部分条款》两项议案，民生银行董事会正式设立“董事会战略发展与消费者权益保护委员会”。在委员会工作细则中增加了普惠金融、消费者权益保护相关内容，并将审议经济、环境和社会公益事业等履行社会责任情况纳入董事会工作职责，将 ESG 治理上升到公司战略层面。董事会通过定期听取汇报和审阅报告，研究和讨论 ESG 事宜，指导和监督管理层开展相关工作，确保 ESG 治理的有效性。

ESG “三会一层” 治理架构



(三) 环境、社会及管治策略

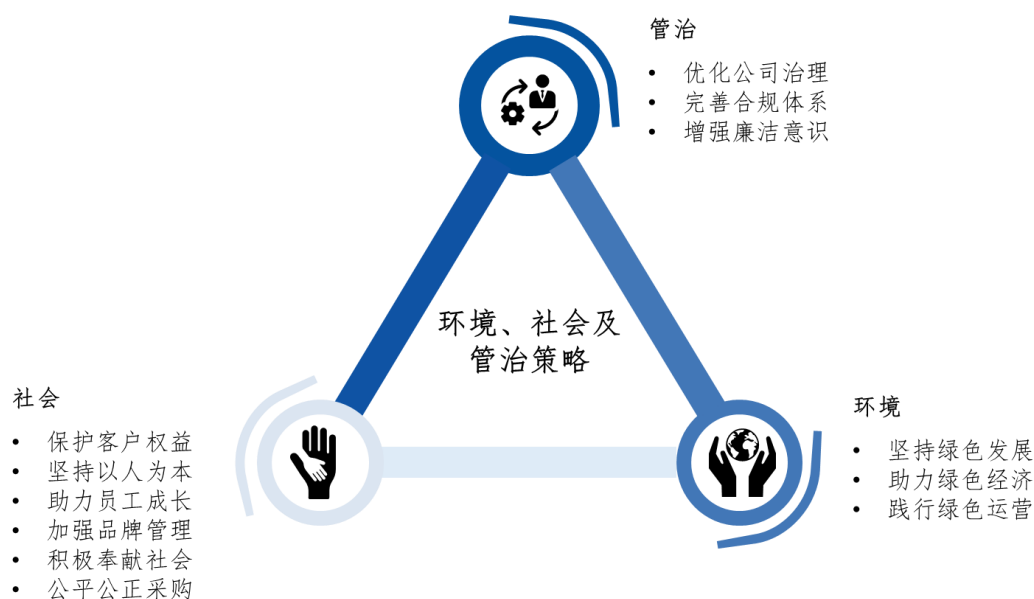
本公司严格遵守国家及地区相关法律法规，重视企业管治，持续优化公司治理水平，推动公司内部反贪腐、反洗钱等合规体系建设，增强员工廉洁意识，并致力于向国际标准看齐。

本公司通过提高服务质量、保护客户权益、加强品牌管理，不断提高产品责任履行水平。我们坚持以人为本，树立尊重人、培养人、成就人的人才理念，保障员工合法权益，为员工提供更加广阔的学习、成长空间，帮助员工实现个人价值。我们坚持奉献社会，与社会共享发展成果，在教育帮扶、医疗卫生、志愿服务等方面持续投入，在文化公益领域深耕细作，不断加强与社区的沟通，服务社区需求。我们同时建立了公平公正的供应商管理制度，通过绿色采购等原则推动供应商自身履行环境与社会责任。

本公司坚持绿色发展。一方面，我们积极践行《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。另一方面，我们以“节约成本、提高效益”为中心，不断倡导绿色办公理念，践行绿色运营模式。

此外，本公司于 2019 年启动了民生银行价值管理提升项目，引入 ESG 评价方法与工具，围绕绿色金融、普惠金融、科技金融和社会责任四大价值模块，梳理公司价值管理脉络，指明价值管理提升路径，提出了非财务价值衡量与财务价值衡量实现有机融合的方式，助力民生银行践行可持续发展之路。



（四） 利益相关方沟通及实质性分析

本公司积极开展与利益相关方的沟通，及时了解利益相关方的需求并积极回应。基于业务特点，本公司识别的主要利益相关方、重点关注的 ESG 议题及沟通渠道列示于下表。

主要利益相关方	重点关注 ESG 议题	主要沟通及回应渠道
政府监管部门	遵纪守法	政府监管机构的会议
	透明治理	合规报告披露
	按时纳税	论坛交流
投资人/股东	合规经营	公司股东大会

	开拓市场	公司公告
	产品创新	网上调查问卷
客户	客户服务	客户满意度调查
	个人隐私安全	客户服务中心
	客户投诉	厅堂投诉
员工	员工权益与福利	职代会
	薪酬制度	员工活动
	劳工准则	专题讨论
	培训与发展	网上调查问卷
社区	社区发展	义工活动
	社会公益	网上调查问卷
供应商	透明采购	网上调查问卷
	平等竞争	供应商评估
	商业道德	供应商热线

2019 年度，本公司通过定期了解利益相关方的诉求，结合本公司整体战略内容及经营方向，在遵循国内相关法律法规条例及香港交易所披露要求的前提下，就《ESG 报告指引》所列 11 个层面的 ESG 议题进行实质性分析，识别出了本年度重要的议题，即“产品责任”“反贪污”“员工雇佣”“发展与培训”及“社区投资”。相关议题包括“排放物”“资源使用”“环境及天然资源”“健康与安全”“劳工准则”及“供应链管理”。本报告中将分别讨论各个议题所含内容。

三、 客户服务

本公司不断完善消费者权益保护体系，积极开展消费者宣传教育活动，保护消费者权益。公司致力于以客户需求为出发点，深入开展服务质量提升活动，通过精准分析客户需求，为客户提供差异化的服务，回应客户期许。本公司着力保障客户人身与财产安全，持续开展常态化安全检查与评估，完善安防措施，

不断提高安防管理水平。此外，我们亦关注于客户信息安全保护，不断创新技术手段，全方位、多层面采取相关措施，保护客户权益。

（一） 客户权益保障

本公司致力于保障客户合法权益，深入贯彻国务院、银保监会对金融消费者权益保护的指导意见，严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规规定，积极落实《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》，自上而下建立了完整的消费者权益保护工作组织架构。本公司明确董事会作为消费者权益保护工作的最高领导机构，消费者权益保护工作委员会作为综合协调和议事决策机构。2019年，总行成立消费者权益保护一级部门，进一步加强全行消费者权益保护工作统筹管理。

我们持续优化消费者权益保护工作体系，陆续出台了《中国民生银行消费者权益保护培训实施办法》《中国民生银行金融知识宣传教育管理办法》等消费者权益保护制度。本年度，我们根据监管要求进一步完善消费者权益保护制度体系，印发了《中国民生银行消费者权益保护评估审查办法》，进一步明确评估审查流程，规范评估审查标准；修订了《中国民生银行消费者权益保护考核评价管理办法》，进一步优化考核指标，规范考核评价流程，强化考核结果运用，提升全行消费者权益保护工作效能。

与此同时，我们根据监管要求积极组织开展“金融消费者权益日”“金融知识进万家”“普及金融知识万里行”等多项大型消费者宣传教育活动。本年度全行开展集中宣传活动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养和安全意识起到了积极促进作用。2019年，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，民生银行获“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。

（二）提升服务质量

本公司注重对客户服务质量的提升。伴随着互联网金融的高速发展，客户对获取金融服务的方式和渠道需求不断升级。为拓展普惠金融服务渠道，本公司于 2018 年 9 月起正式上线“95568 远程银行”服务，在严控业务风险的前提下，应用高速音视频传输、智能语音、人脸识别等技术，通过全方位的银行服务接入、便捷的物流配送体系、线下线上协同对接，为客户提供“7*12 小时”远程视频服务，有效提升了我们的零售服务竞争力。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：第四届“寻找好声音”业务技能竞赛

我们注重对客服人员业务技能的提升。2019 年，民生银行代表队参加了中国银行业协会举办的第四届“寻找好声音”业务技能竞赛，该竞赛代表着国内银行客服条线的最强水平，包含培训业务技能竞赛和综合业务技能竞赛两部分。其中，培训业务技能竞赛共有 63 家银行、236 名内训师参加，民生银行代表队获得最佳培训团队奖项；综合业务技能竞赛共有 58 家银行、67 支代表队、291 名选手参加，民生银行代表队以预赛第一名的成绩晋级决赛，最终第四次蝉联“客服好声音”最佳综合团队一等奖。

（三）防范安全风险

本公司着力保障客户人身与财产安全，持续开展常态化安全检查与评估，并以“平安支行”创建达标为抓手，加强对分支机构的安全管理。本公司做到重点时期部署重点检查，先后开展了全行元旦、春节、夏季防汛、国庆、冬季防火等专项安全检查；针对存在的问题进行安全提示，帮助分行完善安防措施，不断提高安防管理水平；加强各机构安全评估工作督促和指导，深入查找和整改风险隐患。

本年度，各分行共验收“平安支行”923 家，在全行营业网点占比 75%；全行 415 家营业网点通过属地监管部门安全评估验收，平均成绩为 98.48 分，各

分行成绩在当地名列前茅，上海等 12 家分行安全评估成绩位居当地第一，各机构安全管理工作得到了监管部门的充分肯定。

本公司亦对自助设备非法安装盗刷装置、通讯网络诈骗等事件加强防范、积极应对。2019 年，济南、杭州、武汉、郑州、福州、太原等分行先后成功防范自助设备安装测录装置案件，济南分行连续两次成功抓获作案嫌疑人，受到当地公安机关高度评价。总行及时总结济南分行成功经验，提示各分行加强自助设备安全防范，学习借鉴济南分行经验做法，规范巡查处置操作流程，提升安保人员防范能力。

2019 年，全行防范堵截各类事件、事故 193 起，涉及金额 679 万元，协助警方抓获犯罪嫌疑人 14 人，有效保障了客户和员工的人身安全、消费者财产安全和银行运营安全。

（四） 客户投诉与反馈

本公司始终致力于为客户提供高水准的服务质量。本年度我们通过印发《关于进一步加强分行投诉管理的通知》，要求各经营机构对投诉管理工作的分类分级、处置化解、职能设置、队伍建设、专业培训、信息报送等各项环节进行明确规定，并要求各经营机构坚决执行通知要求，按时上报投诉工作开展情况。同时，我们还印发《中国民生银行客户投诉分析与改进机制》，全面梳理客户投诉问题分析与改进工作流程，搭建投诉分析例会等多项长效工作机制，强化投诉信息收集、问题分析与改进提升工作要求，推动提升了各级分行客户投诉工作的系统化与科学化管理水平。

为了能够积极回应客户的投诉意见及建议，及时消除客户疑虑，我们对多个客户投诉渠道加强管理，涵盖 95568 客服热线投诉、网点厅堂投诉和信访投诉，从多个渠道规范管理客户服务工作要求，提升客户满意度。

95568 客服热线投诉管理

95568 电话银行是民生银行面向个人客户，集服务、咨询、投诉、建议等于一体的电话服务系统，致力于提供 365 天 24 小时不间断、一站式的客户服务。

公司根据中国人民银行《金融消费者投诉统计分类及编码(银行业金融机构)》行业标准以及全行发布的投诉管理办法,细化 95568 客服热线投诉分级分类筛选标准,对投诉数据按月进行分级分类,督促相关部门提高投诉处理效率和质量。同时,对已经处理完毕的投诉,开展客户投诉满意度回访,督促相关部门不断提升投诉处理质量及水平。

网点厅堂投诉管理

为提高物理网点渠道的客户服务质量,规范网点渠道客户投诉管理工作,本公司对《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》和《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准》等监管要求和现行制度进行了对标,将相关服务内容落实在网点渠道投诉管理和基础服务监测指标体系中。在此基础上,本公司制定了《中国民生银行网点渠道客户投诉管理办法(试行)》,对网点渠道客户投诉处置流程、投诉处理及时性作出明确的规定和要求,强化网点投诉公示管理,落实投诉公示要求,有效提升客户在网点渠道投诉管理的质效,保障消费者权益。

为做好全行网点渠道投诉管理,本公司于 2019 年 7 月组织开展了网点渠道客户投诉处理培训,对分行网点渠道投诉管理负责人及处理人进行专项指导,详细讲解了客服工作流系统操作及网点渠道投诉工单录入要求,解读了银行业投诉统计分类标准,说明了网点渠道投诉处理流程及要求。本次培训明确了分行处理网点渠道投诉处理规范,有效提升网点渠道投诉数据录入的真实性和完整性。

信访投诉管理

本公司建立了信访举报工作制度,设立了来信、来电、电子邮件、传真、来访等举报渠道,及时接受客户信访举报并按规定程序处理。本公司基于《中国民生银行信访管理办法》对信访工作的定义及工作职责进行了清晰的界定,全面梳理信访管理内容,丰富完善信访受理流程。对于信访事项的处理原则,办法中明确规定,信访事项涉及部门在原则上需于 7 天内做出受理回复,并于 30 日内结项,情况复杂的事项则不能超过 45 日结项。

（五） 信息安全保护

本公司重视客户信息安全管理，严格遵照《中华人民共和国消费者权益保护法》和《中华人民共和国网络安全法》等相关法律法规要求，努力采取各种符合业界标准的物理、电子和管理方面的安全措施来保护客户个人信息安全，以防止客户个人信息在收集、存储、传输等过程中遭到泄露、破坏。本公司制定了《中国民生银行隐私政策》，全面适用于民生银行各渠道，为数据治理工作提供基础性安全保护政策；制定了《个人信息保护法律风险管理指引（1.0版）》，规范个人信息数据治理，防范个人信息使用中的法律风险。与此同时，本公司使用加密技术确保数据的保密性，并不断更新密钥来确保数据的保密性，并使用受信赖的保护机制防止数据遭到恶意攻击；组织专业团队负责信息安全保护，并直接向管理层汇报；举办安全和隐私保护培训课程，加强员工对于保护个人信息重要性的认识。此外，本公司定期进行数据安全能力评估、信息安全风险评估。

本公司积极建立数据分类分级制度、数据安全管理制度、数据安全开发规范来管理规范个人信息的存储和使用，按照“授权人不参与操作，操作人不参与授权”的原则，履行审批、实施、复核制度，防止客户个人信息遭到未经授权的访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。此外，本公司制定了《中国民生银行信息安全事件管理办法》，明确了客户信息安全事件的分类与分级规则、监控与预警规则、安全检查与评估规则以及事件报告与考核规则等。

信息安全管理体系

本公司构建了“以纵深防御为基础、以主动防御为目标”的一体化总分行信息安全管理与保障体系，通过“以管理为核心、以工具为手段、以制度为依据、以流程为导向”的体系化思路，在网络安全、系统安全、应用安全和数据安全等层面，通过部署安全工具和安全流程，逐一消除对应的和潜在的安全威胁，实现纵深防护体系下的各层级整体控制与联动。通过大数据、行为分析、威胁情报、安全联动等多种技术的应用建立综合防护模型，配套以专业化安全运营团队，构建了符合本公司发展和合规所需的、完备的金融安全防护体系。

四、 合规运营

诚信合规是本公司一直以来的坚守。我们持续完善内部控制管理体系，加强风险防控能力，提升员工合规意识。在反贪腐方面，我们坚持预防为主、惩防并举的原则，不断加强监督，重视塑造廉洁文化，深入推进反腐倡廉宣传教育，持续打造宣教品牌。在反洗钱方面，我们持续加强反洗钱管理，切实将反洗钱工作要求内嵌入业务流程与操作环节。

（一） 内控合规管理

合规运营是企业稳健运营的基本前提。为进一步完善内控合规体系，本公司以《中国民生银行内控合规三年规划》为指引，建立了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”的全覆盖式合规审查机制，优化考核评价，形成覆盖全面、授权明晰、相互制衡的从业人员行为管理体系。

此外，为增强员工合规意识，2019年本公司开展首届“合规文化年”活动。此次活动包含高层宣讲、合规培训、案例警示、合规大赛、合规考试等多种形式，其中，由总部编撰并发布《警示案例汇编》，各机构累计开展全行案件警示教育1,322场，共计53,638名中级管理层和基层员工参加2019年度首届合规统一考试。通过相关活动，本公司以考促学，提升全员合规素养，有力推进合规教育各项安排和要求落地实施。我们亦开展了多维立体的合规宣传，通过合规微信平台、“民生法治在线”等渠道方式进行在线宣传，组织各机构通过多种渠道开展合规宣传。

（二） 推进廉洁建设

本公司严格执行《中华人民共和国银行业监督管理法》和《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等反贪污有关法律法规要求，坚持预防为主、惩防并举的原则，不断加强监督，重视塑造廉洁文化，深入推进反腐倡廉宣传教育，持续打造宣教品牌。本公司成立了员工道德风险防控领导小组，加强对员工道德风险的管理。2019年7月，本公司启动《中国民生银行员工违规违纪行为处分

办法》的修订工作，进一步强化员工廉洁从业自律意识，加大对违规行为的责任追究力度。

另一方面，我们继续大力开展反腐败宣教工作。2019年11月，本公司开展了新时期党风廉政建设暨员工职业道德修养全行巡回宣讲，从新时代、新党风、新干部标准、新监督、新案件警示、新制度6个维度切入，宣讲覆盖48家机构及本公司全体员工。截至2019年末，本公司共开展反腐败培训51次，覆盖人数达56,295人次，实现了全员覆盖。

（三） 防范洗钱风险

本公司按照《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》等反洗钱监管要求，进一步完善反洗钱制度体系。本年度公司拟定了《中国民生银行洗钱和恐怖融资风险管理办法》，将其作为指导全行反洗钱工作的“基本法”，并以此为基础制定或修订了27项全行性反洗钱内控制度，重新明确了各层级、各岗位、各项义务的管理标准与工作职责。

在业务条线层面，运营管理、渠道管理、个人金融、小微金融、交易银行、私人银行、网络金融、直销银行、信用卡等业务部门均制定了条线反洗钱制度或操作指引，切实将反洗钱工作要求内嵌入业务流程与操作环节；在经营机构层面，总行结合“制度瘦身”工程，下发了一、二级分行反洗钱制度建设清单，明确必须结合属地监管要求和自身实际情况细化的制度类别，在避免制度冗余的同时，进一步强化对经营机构制度执行力的监督。

与此同时，本公司建立了洗钱风险策略制定与风险评估机制。由董事会发布全行年度洗钱风险管理策略，并聘请外审机构评估执行情况；持续完善机构洗钱风险评估指标体系，自主建立了机构洗钱固有风险评估指标，组织完成首次全行机构洗钱风险全面评估工作，并根据评估结果推进改造提升。

本年度，本公司积极开展反洗钱相关培训，强化反洗钱领导小组成员部门职能，提高员工反洗钱认知。在总行层面，我们邀请监管专家为行级领导和高管进行6期反洗钱现场培训，启动国际反洗钱师统一认证项目，截至2019年底，已有55名骨干人员通过ACAMS考试；组织视频培训和其他形式的培训34场，

直接覆盖人员近万人。在分行层面，各机构共组织反洗钱培训 3,000 余场，相关培训覆盖全体员工。

为切实履行金融机构反洗钱宣传义务，营造良好的反洗钱工作氛围，提高全行工作人员及全社会对反洗钱工作的认识，本公司亦持续推进反洗钱知识宣传普及。2019 年 7 月，本公司组织开展了“打击洗钱犯罪，构建和谐民生”主题宣传月活动，使反洗钱普及工作进一步深耕落地。本次活动以普及反洗钱基本知识和义务、依法打击洗钱犯罪、宣传我国反洗钱工作成效为主要内容，充分利用微信公众号、网站、短信、行内视频、厅堂网点、外部媒体等途径，完成了为期一个月的反洗钱宣传活动，共有 1,897 家分支机构参与，涵盖民生银行境内全部分支机构，活动受众人数累计达到 80 万人次。

（四） 公司品牌管理

本公司重视品牌管理工作，严格遵守《中华人民共和国广告法》的相关规定，维护自身合法权益。在对外品牌宣传过程中，本公司以《品牌管理办法》为纲领性制度，辅以多种形式、多种渠道的对外推广和对内宣贯活动，全面推进本公司品牌文化视觉形象的规范和统一。

为适应本公司战略转型需要，响应监管部门关于加强自媒体信息安全管理等相关要求，本年度我们进一步整合自媒体资源，实现自媒体管理的集中化、系统化、专业化、精细化，使得自媒体管理风险得到有效控制。

（五） 知识产权维护

本公司遵照《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国专利法》等相关法律法规要求，执行知识产权维护相关工作，加强创新法律保护，防范知识产权风险。2018 年，本公司全面修订了《知识产权管理办法》，在创新保护、许可管理、侵权处理等方面进一步细化了管理要求。本年度，在国庆 70 周年之际，本公司及时发布了《关于使用国庆 70 周年标识的法律风险提示》，提示全行规范营销，避免违规使用。

与此同时，本公司持续加强对创新成果的法律保护，2019 年共申请软件著作权 43 项、商标 8 枚、发明专利 2 项；同时，基于前期的申请，本公司已取得了软件著作权登记 28 项、商标授权 5 项、发明专利授权 17 项。

五、 员工关怀

本公司坚持以人为本的理念，尊重和维护员工合法权益，公平公正地对待不同国籍、种族、宗教信仰、性别的员工，致力于为员工提供公平、多元化的工作环境。我们积极强化员工队伍建设，畅通员工职业成长通道，支持员工参与企业管理，推进企业民主管理。本公司持续关注员工的安全与健康，为员工提供可靠的安全保护和健康保障条件。此外，我们还注重人文关怀，帮扶困难员工，定期开展员工满意度调查。

（一） 员工权益保护

雇佣与劳工准则

本公司严格遵守国家《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律的要求。在员工合同签订、续订、终止、解除劳动关系等过程中，严格遵守法定程序，所有相关流程都保证公平公开公正，不受性别、种族或其他有关多元化因素的影响，避免聘用童工，杜绝强制劳动现象，依法保障员工各项劳动权利和合法权益。我们根据国家法律法规和监管政策进一步建立健全劳动关系管理，制定了《中国民生银行劳动合同管理办法（修订）》《中国民生银行员工离职管理办法》《中国民生银行员工入职管理办法》，进一步维护员工及企业的合法权益，构建和谐稳定的员工关系。

2019 年 2 月，人社部等九部门印发《关于进一步规范招聘行为促进妇女就业的通知》，本公司据此制定下发了《2019 年招聘指导意见》，进一步要求全行重点加强就业性别歧视的防范工作，明确在招聘过程中不得限定性别或性别优先，不得以性别为由拒绝录用妇女等规定。

本公司遵守各地最低工资标准和基本福利制度的法律法规要求，依法为员工缴纳基本养老、基本医疗、失业、工伤、生育等基本社会保险，并建立住房

公积金以及企业年金、补充医疗保险等补充员工福利制度，提高员工的福利保障。

为进一步吸引、选拔并培养优秀的应届毕业生人才，本年度公司建立了以“闪耀你的未来”为核心的管培生校园招募计划，结合暑期实习计划、秋季校园招聘等，从校园招聘周期、招聘岗位类别、培养目标等方面，进一步丰富完善了“未来银行家”校园招聘品牌，不仅为促进业务健康发展、保持人才队伍活力和稳定性提供了青年人才保障，还建立了目标明确、培养有序的校园招聘体系，得到高校师生的认可和好评。



案例：第四届“扬帆计划”管理培训生项目

2019年4月，本公司第四届“扬帆计划”管理培训生项目在北京启动。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2019年末，本公司已连续招录四届学员，共计178余人。

为积极响应全行改革转型战略要求，加大改革转型核心人才引进支持力度，本年度我们实施了面向中高端人才的“精英人才招募计划”，以“践行使命、与你同行”为主题，通过精准化的招聘宣传布局、体系化的人才猎取机制、定制化的招聘选拔模式、具象化的人才吸引策略，引进改革转型亟需的核心人才，进一步提升全行关键岗位人才就绪度，以确保全行改革转型核心人才配置到位。

2019年员工雇佣相关数据统计

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

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 (%)	57.44	54.98	82.88

报告期内，本公司人力资源获奖情况如下：



员工民主管理

本公司根据《中华人民共和国工会法》和《中国工会章程》有关规定，支持工会独立自主开展工作，民主选举工会主席，足额计提工会经费，以保障员工民主管理的权利。

本公司积极贯彻落实《企业民主管理规定》精神，坚持以职代会为核心推进企业民主管理，坚持在涉及职工切身利益的重大问题上听取职工意见，按照《全国金融系统企业民主管理实施办法》《全国金融系统职工代表大会操作规程》相关要求，于2019年5月24日召开第一届三次职工代表大会。会议以无记名投票形式表决通过了《中国民生银行职工代表大会实施细则》等五项制度，

依法保障职工的知情权、参与权、表达权、监督权。职工代表大会制度的建立，对保障本公司职工行使民主权利，维护职工的合法权益，发挥了重要作用。



案例：首届“听民声、汇民智、促发展”职工代表提案大赛

2019年12月10日，本公司举办了全行首届“听民声、汇民智、促发展”职工代表提案大赛。参赛提案全部来源于一线，反映了员工关于企业改革发展普遍关心的问题，代表了广大职工的真切心声，对于构建和谐劳动关系、促进高质量发展，产生了积极作用。大赛的成功举办标志着本公司民主管理工作迈上了一个崭新的台阶。

女工权益保障

本公司切实保障女性员工合法权益，总行女工委高度重视女职工关爱工作，将女职工维权和身心健康的保护与关爱作为女工工作的根本落脚点。通过签订含女工专项版块内容的集体合同、全行范围内发放《促进工作场所性别平等指导手册》《女职工权益维护知识微手册》等权益维护知识读本、倡导各基层工会开展女职工维权知识讲座活动、广泛开展“共建女职工关爱室”活动、搭建心理咨询平台、增加女职工体检项目、加强组织建设、开展全行各分支机构女工主任培训班等有助于女员工身心健康的活动，丰富女性员工的知识，对女性员工身心健康予以关怀，从而使各项女工关爱工作落到实处，解决好女职工最实际、最直接的问题。



案例：“共建女职工关爱室”活动

本公司积极开展“共建女职工关爱室”活动，与金融工会共建了6家基层“女职工关爱室”，并在金融工会的示范引领下，于全行系统范围内开展“共建女职工关爱室”活动。2019年共收到来自33家分行的35个女工关爱室申报材料，最终通过审核评选出10家共建机构，由总行工会分别回拨3万元工会经费，支持分行投入建设关爱室并予以挂牌。



案例：“关爱女性，关注健康”女性肿瘤科普防治讲座活动

2019年5月8日，重庆分行举办了“关爱女性，关注健康”女性肿瘤科普防治专题讲座活动。专家在讲座中就肿瘤基础知识、变化趋势、发病率上升原因及肿瘤疾病的预防、筛查等内容进行讲解，与员工、家属开展互动，听诊解惑，帮助女性员工树立疾病预防理念，促进女性员工身心健康。

（二） 员工成长与培训

根据新时期本公司“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，本年度我们全面贯彻战略转型和人力资源发展规划要求，着力转变观念，提升培训项目系统性规划设计能力；加强平台建设，增强科技支撑能力；提高教学保障水平，为员工提供各类更优质的培训。

本公司牢固树立“培训”向“培养”转变的理念，强化系统性思维，每个培训项目都以提高关键岗位核心人才的就绪度、敬业度和贡献度为目标，立足受训对象人才发展的长远规划，精心设计培训课程。2019年，本公司针对不同受训对象开展了多样化的培训课程。

与此同时，本公司持续强化资源共享，进行“教学资源平台电商化”开发与系统功能完善，秉承开放、共享的基本思路，按照“内容为王、渠道致胜、体验为本、运营为根”的要求，顺应移动互联网时代教育培训发展趋势，不断优化数字化培训平台建设。



于报告期内，本公司共举办 3,426 个培训项目，参训 24 万人次；员工学习总时长 342 万学时，同比增长 14%；总学分 493 万，同比增长 10%；总学分达标率为 87%；在线课程总量 1,361 门，同比增长 25%；共计组织 6 次资格认证考试，参考人次 11 万，同比增长 60%。

2019 年员工培训相关数据统计

指标	2019 年
高层管理人员平均培训时长（小时/人）	82
中层管理人员平均培训时长（小时/人）	52
普通员工平均培训时长（小时/人）	33
员工平均培训时长（小时/人）	35
高层管理人员参训百分比（%）	100
中层管理人员参训百分比（%）	94

普通员工受训百分比 (%)	85
女员工受训百分比 (%)	85
男员工受训百分比 (%)	89



案例：“百千万人才培养工程”

本公司“百千万人才培养工程”于 2017 年 12 月正式启动。该项目主要面向高级管理层，在课程安排和学习活动中充分立足本职、放眼未来，旨在以“百带千”“千带万”的联动机制共同完成课题研究，切实解决经营发展中的实际问题。2019 年我们完成了第二模块的学习与课题研究汇报，以及第三模块的首次集中面授，在高管层面培训中是一种创新和有益的尝试。



案例：支行长培训

2019 年，本公司首次开展全行支行长集中轮训，以内外师资配合的模式，帮助支行长加强角色认知，了解发展趋势，全方位理解总行战略业务导向，提升宏观视野、领导力和业务能力。本年度共开展了 15 场培训，协调了公司、零售、风险、金融市场和战略管理五大条线的多部门师资。培训中的部分经典案例得以传播、相互借鉴，形成了支行长社区学习平台。

（三） 员工安全与健康

重视员工身心健康

本公司重视员工的健康与安全，严格按照《中华人民共和国劳动法》等国家法律法规对员工安全与健康展开管理，为员工提供综合保险保障计划，包含意外伤害保险、综合医疗保险等。本公司同样重视员工的心理健康，为了丰富员工业余生活，我们积极组织开展丰富多彩的员工活动，鼓励工作与生活的平衡，持续提升员工归属感。



案例：“心灵关爱行动” EAP 服务项目

为帮助员工全面发展、实现个人价值，提升工作效率和生活品质，本公司于 2019 年 6 月正式启动民生银行“心灵关爱行动” EAP 服务项目。“心灵关爱行动”是一项帮助员工更好地实现工作和生活平衡的心理咨询服务。通过该项目，我们希望帮助员工“快乐工作、健康生活”，强化幸福力与成长力，助力企业可持续发展。

运营场所安防管理

本公司严格遵守《中华人民共和国消防法》及《银行营业场所安全防范要求》等法律法规的相关规定，建立了完善的消防安全防控体系，通过强化营业网点安防管理、加强运营场所消防安全管理和提高员工安全意识，致力于为业务发展提供安全的工作环境。

我们高度重视员工安全培训教育工作，定期举办员工安全防范知识和技能培训，开展安防应急演练。营业网点每年组织开展突发事件应急预案演练不少于四次，消防疏散演练不少于两次。各级机构安全保卫部门统一部署演练科目，制定演练方案，支行网点组织员工实施演练方案，邀请当地公安部门现场指导，总、分行亦对各机构演练落实情况进行检查监督。通过持续开展培训及演练，有效提高了员工的安全防范意识和应急防范能力。

本年度，我们组织各分行消防管理人员进行专业培训。通过对消防知识专业解读和大量案例分析，重点讲解消防责任落实、消防意识培养、全员素质提高、火灾事故应对、火场自救互救等方面内容。培训还安排现场体验消防设施使用以及消防演练，邀请消防支队官兵现场指导演示灭火器、消防水带的正确使用方法以及演练注意事项，达到良好的培训效果。

2019 年，全行各级机构组织开展安全培训教育 2.1 万次，累计参加人次 36.37 万；开展各类安全应急演练次数 5,138 次，累计参加人次 15.23 万。



案例：国庆 70 周年安全保障工作

为做好国庆 70 周年安全保障工作，本公司组织对总行办公大楼应急预案进行了修订和完善，结合各办公区特点，实行“一楼一案”，共计出台 10 项安保应急预案。预案涵盖了消防疏散、群访处置、防冲撞、防纵火、防爆炸等内容，明确了应急处置相关人员的职责、分工和处置流程。此外，本公司还组织开展了各类应急预案演练，先后开展防冲撞、群体上访应对、消防疏散演练及微型消防站拉动演练等，确保总行办公区安全。

（四） 员工满意度

总行定期组织开展员工幸福指数测评，将幸福指数测评结果纳入对各机构的年终考核，从组织推动、改进提升和测评结果三个方面进行考核。通过测评和数据分析，有效帮助本公司掌握员工的工作、生活状态，为针对性地实施改进提升提供数据支持和科学决策依据，不断提升员工的满意度和幸福感。

2019 年度，本公司幸福指数测评有效率达 77.7%，较 2018 年提升 1.3%；全行平均值为 74.22 分，较 2018 年提高 1.61 分，整体测评结果较上年有显著提升。本公司也因为在幸福企业建设中的创新机制、优秀实践、标杆作为，在由中国文化管理协会主办，中国文化管理协会企业化管理专业委员会与光明网等单位共同承办的“2019 中国文化管理协会企业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。

（五） 帮扶困难员工

本公司认真开展困难员工帮扶工作，并按照“中国金融工会系统困难职工帮扶档案”要求，完善困难员工登记。总行工会在元旦春节期间，通过开展形式多样的扶贫帮困活动，组织开展两节送温暖活动。行领导深入基层一线看望慰问特困职工，送去组织的关怀和民生大家庭的温暖。2019 年元旦春节期间，全行送温暖人数共计 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。通过送温暖活动，我们积极掌握基层职工的诉求，

解决职工实际困难，让广大职工群众切身感受到民生银行的温暖和关怀，进一步增强凝聚力。

六、 社区投资

本公司秉承“为民而生，与民共生”的使命，继续传承优良的社会责任理念，在为市场和广大客户提供高质量金融服务的同时，注重履行企业公民角色的重大责任，积极承担社会责任。

（一） 履行扶贫责任

本年度公司先后制定了《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）》等管理办法，进一步明确加大社会投资力度的决心。2019 年，本公司形成了以河南滑县、封丘县定点扶贫为主，“三区三州”深度贫困地区系列帮扶与“民生 ME 公益创新资助计划”为辅的“一体两翼”扶贫体系。

2019 年，我们为封丘县、滑县提供帮扶资金 2,700 万元，培训两县基层扶贫干部、技术人员、致富带头人共 2,844 名，直接采购农产品 1,549.88 万元；在“三区三州”深度贫困地区继续捐款 2,808 万元，用于“西藏先天性儿童心脏病免费救治项目”、甘肃临夏州医疗救护车捐助和美疆民生班少数民族学生资助等项目，帮助当地解决医疗、教育困难问题。

2019 年，本公司在履行扶贫责任方面荣获多项奖项，包括中国银行业协会“最佳精准扶贫贡献奖”和中国社会科学院“2019 年度银行业社会责任指数”第一名。

（二） 推进公益创新

2015 年，本公司联合中国扶贫基金会共同发起“ME 公益创新资助计划”，连续五年来为全国范围内致力于精准扶贫、社区发展等五大领域的小型公益组织和创新项目提供资金支持。本项目旨在关注和支持公益领域的创新实践，通过资助有发展潜力及社会影响力的组织及项目，为受益群体带来积极改变，同时提升公益组织的社会影响力和传播意识，取得良好的社会影响。每个入选组

织将获得本公司 50 万元的资金支持，并通过资助平台不断迭代升级，强化自身机能。截至报告期末，该计划已累计为 86 个公益项目提供资金 4,300 万元，覆盖全国 30 个省市，直接受益人口 24 万人。

（三） 支持乡村振兴

2019 年，本公司继续深入贯彻国家和监管政策要求，坚持商业化运作、条线化管理、专业化经营、差异化发展、分步骤实施、配套政策支持“六项原则”，强化专门的综合服务机制、统计核算机制、风险管理机制、资源配置机制、考核评价机制等“五项机制”建设，积极推动普惠金融业务。我们围绕乡村振兴战略，结合市场定位、机构优势和自身能力，健全涉农金融服务机制，提供特色化、差异化的涉农金融服务；积极贯彻中央金融扶贫精神和监管政策要求，结合本公司业务特点，积极创新金融扶贫产品与服务，持续提升金融扶贫的精准性和有效性。

（四） 助力文化公益

报告期内，本公司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，以民生品牌影响力提升社会公众的历史文化保护意识；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 2019 年末，北京民生现代美术馆全年举办展览 12 场，共吸引线上及线下观众 100 多万人次，举办公共教育活动 139 场；上海民生现代美术馆全年举办展览 6 场，开展公教活动 129 场，吸引观众近 30 万人次。



案例：北京民生现代美术馆庞茂琨艺术展

2019年3月8日，“相遇此在——庞茂琨艺术展 2009-2019”在北京民生现代美术馆隆重开幕，来自企业界、文化界、学术界、艺术界及各大媒体的重要嘉宾莅临现场共襄盛举。民生银行董事长洪崎，中国美协主席、中央美院院长范迪安，中国美术家协会名誉主席靳尚谊，中国文联副主席、中国美院院长许江等重要嘉宾出席开幕式。本次展览是庞茂琨近40年艺术生涯中最大规模的个展，以回顾展的叙述角度和现代感的展现方式，全面而立体地展示出他丰富的创作历程和艺术探索。



案例：上海民生现代美术馆宫岛达男艺术展

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，这也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。展览共展出艺术家自1989年以来每个阶段的代表性LED装置作品以及行为作品，共计13组（件）。作品袒露出的正是艺术家想表达的“时间流动本身”。艺术家根据上海民生现代美术馆“核心筒空间”特制的《时间瀑布》展示了人类生命的永恒光辉，从而带出“活在当下”的思想。

七、 供应商管理

本公司秉承合作共赢的原则，重视与合作伙伴的良性互动，携手供应商打造可持续价值链，努力实现全行业的合作共赢。我们不断完善采购管理制度，加强招投标管理和供应商管理，致力于与供应商达到互利共赢。我们积极推动落实绿色采购政策，鼓励供应商将劳工标准、环境保护、职业健康安全及

商业道德等方面的要求纳入自身管理体系中，促进供应商提升其环境、社会风险管理水平。

本公司严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规要求，建立了涵盖《集中采购管理办法》《招投标管理办法》《供应商管理办法》《采购人员廉洁从业规定》等管理要求的供应商管理体系，为公司采购主要产品及服务提供指引。同时，本公司鼓励供应商将劳工标准、环境保护、职业健康安全及商业道德等方面的要求纳入其管理体系中，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，促进供应商改善企业环境行为。

为了更好地落实绿色采购政策，本公司制定了严格的供应商准入准则，要求供应商遵守国家法律法规，具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；提供的产品或服务需符合国家、行业标准及绿色采购标准；遵守职业健康及安全管理、劳动法规和员工薪酬符合标准等；愿意且有能力为本公司提供产品和服务，并接受本公司的监督管理。只有满足准入准则的供应商才有资格参与本公司的采购项目招标。

同时，为使供应商能够严格遵守本公司的供应商准则，在选定供货商后，我们将继续监察其表现，抽查供货商的政策、程序和任何其他关乎本公司守则的文件，我们或会要求现场审核。我们还制定了供应商的评价标准，评价分为定期评价（每年一次）和合同结束后的总体评价，由集中采购部门、请购部门、需求部门共同对现有供应商履约情况进行统计、分析、反馈。评价结果作为本公司与该供应商签订后续合同的重要依据。

八、 环境责任

本公司积极响应国家建设美丽中国的号召，始终将绿色发展作为提升生态文明建设的重要举措，加强绿色政策引导，推动全行绿色信贷发展战略落地，支持绿色、低碳、循环经济。本公司严格控制高污染、高耗能行业信贷投放，对落后产能企业及“僵尸企业”加快退出进度。

本公司切实践行低碳环保、节能减排的可持续发展理念，在严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等国家及地区有关法律法规的基础上，实现多维度节能减排，履行环境责任。本公司亦积极提升员工的环境保护意识，落实各项绿色办公措施，助力环保公益事业的发展。此外，本公司积极参与了解国内外最新政策导向及要求，主动与人民银行、银保监会、银行业协会、中国金融学会绿色金融专业委员会、银行同业机构等进行沟通与交流，探讨国内外有关绿色金融方面的研究与合作，助力生态文明建设。

（一） 支持绿色信贷

2019年，本公司进一步加强绿色政策引导，在董事会风险管理指导意见中明确全行绿色信贷发展战略，积极支持绿色、低碳、循环经济的发展。本公司将绿色信贷政策纳入年度风险政策中，提出了绿色信贷总体策略，明确了定性与定量目标，以及信贷投向优先支持产业类型，对列入国家发改委《绿色产业指导目录（2019年版）》、国家统计局《战略性新兴产业分类（2018）》、人民银行及银保监会《绿色信贷统计》《绿色债券支持项目目录》中所涉及的节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等产业的项目、工程，以及市场效益好、自主创新能力强的节能减排企业，积极提供融资支持和金融服务。

报告期内，本公司进一步强化绿色信贷考核、评价、培训、宣传。将绿色信贷纳入全行平衡计分卡与全面风险管理考核，从定性与定量两个维度对绿色信贷规模、数据治理与统计管理等情况进行全方位考核，并提高绿色考核权重；牵头全行开展年度绿色信贷实施自评价，从定性、定量两个方面对组织管理、政策制度、流程管理、内控管理和监督检查等内容逐条评估，对全行绿色信贷发展与管理进行“体检”，并提出进一步完善建议；组织开展全行范围第一次绿色金融专题培训，对绿色金融的发展前景、业务模式、产品创新、风险防控、国内外同业实践等内容进行系统、全面讲解；在《民生调研》刊发《加快布局绿色金融 助力全行改革转型》的专题文章，加强绿色金融宣传，引导全行以发展的眼光看待绿色金融。

本公司根据《中国人民银行关于建立绿色贷款专项统计制度的通知》要求，制定了《中国民生银行绿色贷款专项统计管理办法》，明确了从高级管理层到总行各相关职能部门以及所有经营机构的绿色贷款专项统计管理组织架构。截至2019年12月末，全行节能环保项目及服务贷款余额322.55亿元。

（二） 严控“两高一剩”

本公司严控“两高一剩”行业相关授信，明确要求加强环境和社会风险防控，全面提升风险管理能力。

我们严格控制高污染、高耗能行业信贷投放，对落后产能企业及“僵尸企业”加快退出进度。进一步明确绿色产业行业客户及项目准入、区域策略、产品策略等标准和要求，对国家明令禁止的、不符合环境保护规定的项目和企业，不得提供任何形式的授信，并积极收回已发放的授信，坚持环境评价“一票否决”制。我们加强与当地监管部门的沟通，及时了解辖内企业安全环保依法合规情况，密切关注国家产业结构调整及节能减排政策变化，做好辖内涉及重大环境社会风险事件的客户和项目的信息收集、监测预警及贷后管理。

全行“产能过剩”行业客户贷款余额自2017年以来逐步降低，截至2019年末，全行“产能过剩”行业贷款余额592.75亿元。

（三） 绿色运营

本公司始终坚持“建设绿色企业，坚持绿色经营”的理念，在办公楼宇施工和公司日常运营中主动降低能源消耗，秉承可持续发展的理念，积极履行环境责任，努力将我们对环境造成的负面影响降到最低。

绿色施工

本公司严格按照国家和地方的《公共建筑节能设计标准》，要求新建办公楼在场地设计阶段尽可能保留和利用已有资源，减少对场地环境的破坏；在建筑选材上鼓励优先选用具有当地特色的建筑材料，不仅减少物流运输，还可实现现代建筑与地域特色的有机结合，例如泉州分行新办公楼的外幕墙优先选择了当地产的浅米色石材。

2019 年，对于已建办公场所的装修改造工程，我们在建筑装饰材料、照明灯具、空调设备的选择上优先考虑绿色、节能产品；在施工和验收过程均严格保证室内甲醛、苯、氨、氡和 TVOC 等空气污染物浓度符合各地《民用建筑工程室内环境污染控制规程》。

绿色办公

本公司倡导员工实行绿色办公理念，积极采用照明节能设备，并不定期开展随手关灯情况检查，在制度上形成长效机制；加大对各网点用电情况排查力度，对于明显高出能耗平均值的网点进行查问并要求整改；设有专人负责办公场所各水管线的定期检查和日常维护保养，杜绝跑、冒、滴、漏和长流水现象，并通过安装节水、防溢装置来降低水资源的浪费；制作节水宣传标语，在公司内部主动进行水资源节约宣传引导；充分利用 OA 系统发布通知、公告，尽量减少纸质文件打印数量；倡导办公用纸双面打印或重复利用，草稿文件尽量使用单面废纸起草；建立个人办公用品建卡制度，员工每月领取办公用品建册建卡。除此之外，本公司还建立了节能环保学习园地，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。2019 年，本公司总行办公楼实施的节能灯改造工程取得成效；餐厅开始实施餐厨垃圾分类，由餐厅工作人员监督员工进行分类；更换了高效智能油烟净化器，有效减少了空气污染物的排放。

九、 环境类绩效表现

排放

指标 ^{1, 2}	2019 年汇总
废气排放 (吨) ³	0.70
氮氧化物 (吨)	0.67
二氧化硫 (吨)	0.03
温室气体排放总量 (范畴 1 和 2) (吨) ⁴	87,362.97
单位面积温室气体排放量 (范畴 1 和 2) (吨/平方米)	0.08
直接排放 (范畴 1) (吨)	10,177.91
天然气 (吨)	6,049.35
煤气 (吨)	27.22
柴油 (吨)	541.33
汽油 (吨)	3,560.01
间接排放 (范畴 2) (吨)	77,185.06
外购电力 (吨) ⁵	77,185.06

注:

1. 环境类绩效数据统计范围仅包括总行办公楼及一级分行总部办公楼。
2. 计算排放物、能耗及废弃物密度时，办公场所面积统计范围仅包括总行总部办公楼及一级分行总部办公楼。
3. 基于本公司业务性质，本公司废气排放主要来源于公车车队产生的废气尾气，主要包括氮氧化物和二氧化硫。
4. 基于本公司业务性质，温室气体排放主要源自外购电力及化石燃料燃烧。温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮。温室气体排放数据按照二氧化碳当量呈列，根据中华人民共和国生态环境部刊发的《2017 减排项目中国区域电网基准线排放因子》及政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 刊发的《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》进行核算。
5. 香港分行温室气体排放量采用当地电力公司提供排放系数进行核算。

能源及水的消耗

指标	2019 年汇总
能源消耗（兆瓦时） ¹	164,281.69
直接能源消耗（兆瓦时） ²	47,861.37
天然气消耗量（兆瓦时）	30,937.27
煤气（兆瓦时）	202.74
汽油消耗量（兆瓦时）	14,650.16
柴油消耗量（兆瓦时）	2,071.20
间接能源消耗（兆瓦时）	116,420.32
电消耗量（兆瓦时）	116,420.32
单位面积能源消耗量（兆瓦时/平方米）	0.15
耗水量（吨）	879,728.80
单位面积自来水耗用量（吨/平方米）	0.81

注：

1. 本公司主要能源消耗来源为天然气、汽油、柴油、煤气和外购电力。
2. 能源消耗量数据是根据电力及燃料的消耗量及《综合能耗计算通则（GB/T 2589-2008）》提供的有关转换因子进行计算。

废弃物管理

指标	2019 年汇总
有害废弃物总量 (吨)	179.93
废铅酸蓄电池 (吨)	154.98
有害废弃耗材 (吨) ¹	24.95
单位面积有害废弃物弃置量 (吨/平方米)	0.00016
无害废弃物总量 (吨) ²	25,075.16
生活垃圾 (吨)	19,061.29
餐厨垃圾 (吨)	5,694.25
办公设备废弃物 (吨)	150.62
电子耗材类废弃物 (吨)	6.56
电子产品废弃物 (吨)	111.05
安保设备耗材类废弃物 (吨)	40.04
安保设备废弃物 (吨)	11.35
单位面积无害废弃物弃置量 (吨/平方米)	0.02

注:

1. 有害废弃耗材包括本公司采购的硒鼓、碳粉、墨盒等, 根据供应商提供的采购明细表中的数据进行核算。
2. 无害废弃物中的生活垃圾、餐厨垃圾根据垃圾清运单位提供的数据进行核算; 办公设备废弃物包括办公桌、椅子、书柜、文件柜等弃置或处理的办公用品 (有固定资产编号), 根据每年实际报废情况数据进行核算; 电子耗材类废弃物包括 U 盘、出纳机耗材、移动硬盘、鼠标、键盘, 根据供应商提供的采购明细表中的数据进行核算; 安保设备耗材类物品包括本公司采购的灭火器、对讲机、强光手电筒等, 根据供应商提供的采购明细表中的数据进行核算; 安保设备包括本公司弃置或处理的 (有固定资产编号) 门禁、监控等, 按照每年实际报废情况进行核算。

十、 附录——《环境、社会及管治报告指引》内容索引

范畴	议题	绩效指标	采用情况
环境	A1 排放物	一般披露：有关废气及温室气体排放、对水及土壤的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (1)政策；及 (2)遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	“环境责任”
		A1.1 排放物种类及相关排放数据。	“环境类绩效表现”
		A1.2 温室气体排放量及(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	“环境类绩效表现”
		A1.3 所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	“环境类绩效表现”
		A1.4 所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	“环境类绩效表现”
		A1.5 描述降低排放量的措施及所取得成果。	“环境责任”
		A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法减低产生量的措施及所取得成果。	“环境责任”
	A2 资源使用	一般披露：有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	“环境责任”
		A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	“环境类绩效表现”
		A2.2 总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	“环境类绩效表现”

		A2.3 描述能源使用效益计划及所取得成果。	“环境责任”
		A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所取得成就。	“环境责任”
		A2.5 制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量。	不适用于本公司业务
	A3 环境及天然资源	一般披露：减低上市公司对环境及天然资源造成重大影响的政策。	“环境责任”
		A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	“环境责任”
社会	B1 雇佣	一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时间、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (1)政策；及 (2)遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	“员工关怀”
		B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	“员工关怀”
		B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	—
	B2 健康与安全	一般披露：有关提供安全工作环境及保障员工避免职业性危害的： (1)政策；及 (2)遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	“员工关怀”
		B2.1 死亡人数及比率。	—
		B2.2 因工伤损失工作日数。	—
		B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	“员工关怀”

B3 发展与培训	一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。	“员工关怀”
	B3.1 按性别及雇员类别(如高级管理层、中级管理层)划分的受训雇员百分比。	“员工关怀”
	B3.2 按雇员类别及性别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	“员工关怀”
B4 劳工准则	一般披露：有关防止童工或强制劳工的： (1)政策；及 (2)遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	“员工关怀”
	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	“员工关怀”
	B4.2 描述在所发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	“员工关怀”
B5 供应链管理	一般披露：供应链的环境与社会风险管理政策。	“供应商管理”
	B5.1 按地区划分的供应商数目。	—
	B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目以及有关惯例的执行及监察方法。	“供应商管理”
B6 产品责任	一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (1)政策；及 (2)遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	“合规运营”
	B6.1 已售或已运送产品数量中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用于本公司业务

	B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	“客户服务”
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	“合规运营”
	B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用于本公司业务
	B6.5 描述消费方资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。	“客户服务”
B7 反贪污	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	“合规运营”
	B7.1 于汇报期内对上市公司或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案的数目及诉讼结果。	—
	B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	“合规运营”
B8 社区投资	一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	“社区投资”
	B8.1 专注贡献范围如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	“社区投资”
	B8.2 在专注范围所动用资源（如金钱或时间）。	“社区投资”