

中国民生银行股份有限公司

2020 年度环境、社会及管治报告

2021 年 3 月

目录

关于本报告	1
关于民生银行	2
ESG 管理	3
ESG 管理策略	3
ESG 管理架构	3
利益相关方沟通	4
用心服务	6
支持民营企业	6
践行普惠金融	6
发力数字金融	7
提供优质服务	8
责任经营	11
强化合规经营	11
提升风险防控	11
坚持廉洁治行	12
防范洗钱风险	12
保障信息安全	13
维护知识产权	14
深化合作共赢	15
绿色发展	17

布局绿色金融.....	17
严控“两高一剩”	18
推行绿色办公.....	18
人才立行	23
保障员工权益.....	23
畅通发展渠道.....	26
护航健康安全.....	28
金融向善	30
决胜脱贫攻坚.....	30
助力复工复产.....	31
推动文化公益.....	31
开拓公益创新.....	32
普及野保理念.....	33
附录：《环境、社会及管治报告指引》内容索引	34

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（以下简称“民生银行”“本公司”或“我们”）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地沟通。本报告应与《中国民生银行股份有限公司 2020 年年度报告》“企业治理”章节、《中国民生银行股份有限公司 2020 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环境、社会及管治领域的实践和成效。

涵盖期间

如无特别注明，本报告涵盖期间为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，为增强报告的可比性和完整性，部分内容向前后适度延伸。

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各分支机构，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》（以下简称“《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 2021 年 3 月 30 日获本公司第八届董事会第七次会议审议通过。

关于民生银行

本公司于 1996 年 1 月 12 日在北京正式成立，是中国第一家主要由民营企业发起设立的全国性股份制商业银行，也是严格按照中国《公司法》和《商业银行法》设立的一家现代金融企业。25 年来，伴随着中国经济快速发展，本公司砥砺前行，开拓创新，2020 年在英国《银行家》杂志“全球 1000 家大银行”排名中居第 23 位，在美国《财富》杂志“世界 500 强企业”排名中居第 239 位。

报告期内，本公司不断完善公司治理，大力推进改革转型，持续创新商业模式和产品服务。面对新冠疫情带来的严峻考验和复杂多变的国内外经济环境，紧紧围绕“六稳”“六保”要求，坚持“建设特色鲜明、价值增长、持续创新、稳健经营的一流商业银行”的战略目标，充分发挥民营银行的体制机制优势，为优质大型民企提供全方位综合化金融服务，聚焦优质核心企业供应链上下游、区域特色中小微企业，致力于成为民企客户的首选银行；实施全方位数字化创新改造，以零售业务作为数字化转型重点，打造敏捷高效、体验极致的数字化银行；建立业务协同体系，为客户提供一体化、综合化服务；加强全方位精细化管理，坚定走好稳健可持续发展之路。

ESG 管理

ESG 管理策略

本公司积极承担环境、社会及管治责任，持续强化 ESG 管理，推动 ESG 相关理念及工具融入经营管理，不断提升民生银行 ESG 管理能力。

在治理层面，本公司严格遵守国家及地区相关法律法规，持续完善公司治理运行机制，积极探索建设符合监管规定、体现民生特色的现代公司治理体系。不断强化内控合规和风险防范能力，加强合规文化建设；不断夯实公司廉洁体系、反洗钱合规体系建设，增强员工廉洁意识。

在社会层面，本公司把“以客户为中心”的理念融入服务文化、营销文化、信贷文化、风险文化及合规文化中，积极推动科技赋能和数字金融，优化服务质量，不断提升客户体验，用心服务客户。我们坚持人才立行，以员工发展为导向，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。我们积极承担社会责任，在扶贫助弱等公益事业方面持续投入，在文化公益领域深耕细作，不断加强与社区沟通，支持社区发展，塑造良好的企业形象。

在环境层面，本公司坚持绿色发展，积极布局绿色金融，发挥金融杠杆作用，助力绿色经济、低碳经济和循环经济发展。我们注意防范环境和社会风险，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，助推产业结构调整。我们倡导绿色办公，践行绿色运营，并通过绿色采购推动供应商履行环境与社会责任。

ESG 管理架构

本公司致力于建立高水平的 ESG 管理体系，完善公司 ESG 治理架构，提升 ESG 管理水平。董事会定期审阅 ESG 报告，研究和讨论 ESG 事宜，指导和监督管理层开展 ESG 相关工作，并将审议经济、环境和社会公益事业等社会责任履行情况纳入董事会工作职责，确保 ESG 管治的有效性。董事会设立战略发展与消费者权益保护委员会，负责普惠金融、消费者权益保护等 ESG 议题相关内容的审议和监督。

本公司相关部门组成 ESG 工作组，落实 ESG 具体工作。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、ESG 责任得到切实履行。

2020 年 3 月，董事会战略发展与消费者权益保护委员会及董事会先后审议通过了《中国民生银行 2019 年度环境、社会及管治报告》。为积极应对资本市场 ESG 新要求、新变化，提升 ESG 管理能力，董事会于 2020 年开展价值管理提升项目，并于 2020 年 5 月审阅了《中国民生银行价值管理提升报告》，进一步推动 ESG 管理完善和价值提升。

利益相关方沟通

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诉求并积极回应，将其重点关注的 ESG 议题作为我们报告披露和行动方向的参考。基于业务特点，本公司识别的主要利益相关方、其重点关注的 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	环境及天然资源、气候变化、产品责任、反贪污及社区投资	政策咨询、工作汇报、信息披露、常规检查、监管机构会议、碳核查
投资人/股东	气候变化、雇佣、产品责任及反贪污	公司股东大会、信息披露、定期公告、投资者热线
客户	产品责任	客户满意度调查、95568 热线、厅堂投诉、信访

员工	雇佣、健康与安全、发展与培训及劳工准则	职代会、员工活动、员工幸福指数测评
社区及非政府组织	环境及天然资源、气候变化及社区投资	志愿者活动、社区宣教、环保行动
供应商	供应链管理及反贪污	公开招标程序、供应商评审、供应商热线

本公司结合公司董事会、管理层、员工和外部利益相关方的关注及建议，就《ESG 报告指引》所列 12 个层面的 ESG 议题开展实质性分析，识别出了本年度的重要议题，即“产品责任”“反贪污”“雇佣”“发展与培训”“社区投资”及“气候变化”，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”。本报告中将重点讨论各个议题所含内容。

用心服务

本公司用心服务客户，发挥民营银行的体制机制优势，聚焦服务民营企业客户，支持实体经济健康发展；积极践行普惠金融发展战略，不断探索创新业务模式，持续提升小微金融服务能力；坚持科技赋能，实施全方位数字化创新改造；秉持以客户为中心的理念，为客户提供优质高效的服务，全面落实消费者权益保护工作。

支持民营企业

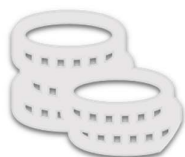
本公司致力于支持民营企业发展，通过创新产品、模式探索、分类管理、综合服务等方式，建立覆盖小微、中小、大中型以及生态链企业的多层次金融服务体系，着力与广大民营企业建立共赢发展的伙伴关系，不断提升民企专业服务能力。截至 2020 年末，本公司“萤火计划”累计签约中小科创企业 1,270 户，与 110 家股权投资机构建立合作关系；对公有余额民企贷款客户数 12,726 户，对公民企一般贷款余额 9,800.29 亿元。



践行普惠金融

本公司积极落实国家政策，多措并举践行普惠金融，以更大力度、更多资源投入普惠金融，扎实推进小微信贷增量、扩面、提质、降本，全力打造更具社会

责任感的普惠金融服务，截至 2020 年末，本公司普惠型小微企业贷款余额 4,527.62 亿元。



加大小微贷款投放力度、大力推广无还本续贷服务，确保小微企业信贷服务稳定，主动为小微客户提供增额、调价、减免和多元化产品组合服务，帮助小微企业渡过难关



加大信用贷款、首贷客户拓展，启动供应链一体化协同开发，加快场景金融建设，满足小微客户多元化融资需求，持续扩展普惠金融服务覆盖面



运用金融科技推进线上业务发展，升级、推广纯线上信用贷款“纳税网乐贷”、线上抵押贷款“云快贷”，推广“互联网+不动产抵押登记”的“云速押”模式，大幅提升办贷服务效率

为竭诚服务普惠金融，本公司各村镇银行深耕区域市场，提升服务水平，不断探索可持续发展的商业模式。本年度多家村镇银行在服务普惠金融、履行社会责任方面取得良好成效，荣获“2020 年度普惠金融业务银行”“十佳普惠金融创新机构”等外部评选荣誉与认可。

村镇银行	所获荣誉表彰
松江、嘉定、天台、綦江等村镇银行	“全国百强村镇银行”
綦江村镇银行	“全国村镇银行支农支小十佳单位”称号
天台村镇银行	“全国村镇银行综合服务百强单位”称号
蓬莱村镇银行	“支持地方发展先进银行”称号

发力数字金融

本公司持续加大科技投入，加快数字化转型，将大数据、人工智能、区块链、5G 技术等前沿科技全面应用于产品创新、客户服务、业务运营和风险控制等各

领域，打造强大的生态场景经营能力、大数据风控能力、企业级科技能力。本年度我们聚焦数字金融重点业务领域，推出业内首家 5G 手机银行，发布公司首家“智慧银行体验店”，持续迭代升级 95568 远程银行服务，加快构建全链条、全覆盖、多元化的数字化产品体系和快速响应服务能力。

5G手机银行	智慧银行体验店	95568远程银行
我们推出业内首家5G手机银行，将5G技术首次应用于移动金融领域，并结合人工智能、大数据、AR、物联网等先进技术，围绕“交互体验创新、智能服务创新”，打造全新视觉交互形式、丰富多样的内容服务、体验流畅的语音交互、贴心温暖的远程银行专属服务，开创了数字金融的全新时代。	2020年12月本公司首家“智慧银行体验店”在北京中关村亮相落成，创新性地向客户提供全触点感知、全旅程陪同、全服务连通的全新智慧型服务体验。“智慧银行体验店”秉承“金融+科技+生态”融合的建设理念，应用八类新兴主流技术、聚焦六维智能设计，为客户提供更便捷、高效的线上化、智能化服务，不断提升客户体验。	我们持续迭代升级95568远程银行服务，不断丰富个人远程银行服务场景，为客户提供“足不出户”、有温度的非接触式金融服务体验。在疫情严重时期，远程银行服务客户数量超过全行线下网点服务总量，个人远程银行用户单日峰值达2.7万人次。

提供优质服务

本公司重视客户服务和客户体验，把“以客户为中心”的理念融入服务文化、营销文化、信贷文化、风险文化及合规文化中，与客户换位思考，致力于提供优质服务，并为客户创造价值。我们建立了自上而下的消费者权益保护工作组织，明确以董事会作为消费者权益保护工作的最高领导机构，积极落实《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《银行业保险业消费投诉处理管理办法》等行业要求，严格执行《中国民生银行消费者权益保护管理办法》《中国民生银行消费者权益保护考核评价管理办法》等专项制度，进一步完善消费者保护制度体系，持续提升服务管理水平。

报告期内，本公司进一步强化零售产品和服务的消费权益保护管控力度，形成“售前审查+售中管控+售后回访”的产品服务全流程管控机制，进一步赢得客

户信任与口碑。我们认真落实监管要求，相继组织开展“3•15 宣传周”“守住钱袋子”“金融知识万里行”“金融知识普及月”等金融消费者宣教活动，以全面提高社会公众金融素养，大力提升社会诚信水平，切实推进公众与金融行业的良性互动。面对疫情防控要求，本公司创新宣教活动的内容和形式，整合各类“非接触式”宣传渠道，构建了参与主体立体化、参与形式多样化的宣教体系，获得银保监会评选的“3•15”优秀组织单位及“2020 年联合宣教活动”优秀组织单位称号。

为了能够积极回应客户诉求，及时服务客户，提升客户满意度，我们对 95568 客服热线、网点厅堂服务和信访投诉等多个客户沟通渠道加强管理，规范客户服务工作要求。

95568 客服热线

95568 客服热线是本公司面向个人客户，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。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，我们细化 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。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服务质量。

客户服务相关关键绩效指标

指标	2020年
95568渠道接获的客户投诉数目（起）	19,066
95568渠道受理客户投诉办结率（%）	99.8
95568渠道客户满意度（%）	98.8
远程银行（视频）服务客户（万人次）	472.5
远程银行（视频）客户满意度（%）	99.5

网点厅堂服务

为提高网点厅堂的客户服务质量，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，并制定了《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，有效提升网点渠道投诉管理的质量，保障消费者权益。

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，接受客户信访举报并及时按规定程序处理；制定了《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界定，全面梳理了信访管理工作流程，要求涉及部门原则上 7 天内回复，30 日内结项。

责任经营

本公司坚持诚信经营、合规经营，强化内控合规管理、增强员工合规意识；持续完善风险管理体系，提升全面风险管理能力；加强反洗钱管理，切实将反洗钱工作要求嵌入业务流程与操作环节；重视塑造廉洁文化，坚持预防为主、惩防并举，深入推进反腐倡廉宣传教育，不断加强监督；持续完善信息安全管理与保障体系建设，加强员工信息安全保护意识，构建完备的金融安全防护体系；注重防范知识产权风险，加强员工知识产权维护意识；重视与合作伙伴的良性互动，倡导并监督供应商履行社会责任，积极推动供应链数字化管理转型。

强化合规经营

本公司本着“合规经营就是核心竞争力”理念，持续完善内控合规体系，加强合规文化建设，不断提升全行依法合规经营意识。

报告期内，公司大力完善内控合规机制体系，完善案件防控管理机制；建设推广非现场检查系统，上线合规信息系统，对业务线条开展全面检查；加大问责力度，实施经营机构问责跟踪机制；建立合规考核体系，推动经营机构完善合规考核制度；落实银行从业人员行为规范和指导意见，建立从业人员不当行为长效排查机制；从强化案防、内控建设、严肃责任追究、完善教育培训等方面不断完善员工行为管理，推动合规管理贯穿于经营发展全过程。

为增强员工合规意识、完善员工行为管理，本年度我们开展各类合规强制培训，累计参与人数 4.4 万；开展“学《准则》、守底线、净生态”全员教育活动，强化法律红线、合规底线、法律合规应知应会教育，受众合计 6 万人次。

提升风险防控

本公司已建立全面风险管理体系，不断强化全面风险管理统筹，持续完善风险管理三道防线，一道防线承担风险第一责任，二道防线发挥尽职审查职能，三道防线更加发挥独立监督作用。

报告期内，我们加强全面风险管理能力建设，大力推进信用风险的一体化全

流程管理，强化信贷政策引领作用，提升前瞻性预警能力，从源头和过程同步提升管理能力，严控信贷业务新增风险，对照商业银行八大风险要素，对存在市场风险、操作风险、流动性风险的环节进行重点能力建设，压实风险管理责任，全面重塑风险合规文化，进一步提升风险管理能力。

报告期内，本公司通过线下培训、线上直播、集中授课、案例分析、互动实践等多种方式，开展了风险绩效促进培训、操作风险相关培训、减值管理及内评体系优化成果上线培训、公司客户 RAROC 全行推广工作培训、零售业务 RAROC 全行推广工作培训、非零售客户评级工作培训等 15 次风险管理相关培训，累计约 2.8 万人次参加，提升了全行风险管理专业化水平。

坚持廉洁治行

本公司严格遵守《中华人民共和国银行业监督管理法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等反贪污相关法律法规要求，制定并执行《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》，坚持预防为主、惩防并举的原则，重视塑造廉洁文化，强化员工廉洁从业自律意识，成立员工道德风险防控领导小组，加强员工道德风险管理。

报告期内，本公司深入推进反腐倡廉培训工作，聚焦 24 项金融从业人员违规违纪违法高风险事项，制作并向全行员工播放《中国民生银行员工职业操守警示片》，锻造“不敢腐、不能腐、不想腐”的行风行纪。截至 2020 年末，本公司共开展反腐败培训 466 次，实现全员覆盖。

防范洗钱风险

本公司严格遵守《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》等反洗钱相关法律法规要求，制定并执行《中国民生银行洗钱和恐怖融资风险管理办法》，通过加强反洗钱内控体系建设、加快反洗钱科技赋能系统建设、夯实反洗钱工作基础等方式，进一步完善了反洗钱内控机制。报告期内，本公司对反洗钱制度有效性开展全面评估，并根据评估结果新建岗位人员管理和问责管理制度 2 项，修订现有制度 4 项，进一步完善反洗钱制度体系。在业务条线层面，建立和修订了专项反洗钱工作制度 45 项；在经营机构层面，下

发反洗钱制度清单，指导各经营机构提升管理水平。

本年度，本公司积极开展反洗钱相关培训，提高员工反洗钱认知，累计开展反洗钱培训 18,749 次，培训受众 59 万人次。为承担金融机构反洗钱宣传责任，营造良好的反洗钱工作氛围，提高工作人员及社会公众对反洗钱工作的认识，本公司持续推进反洗钱知识宣传普及，组织开展“民生银行反洗钱抖音宣传大赛”，并积极参加中国人民银行反洗钱宣传节目录制，反洗钱宣传活动受众累计超过 514 万人次。

保障信息安全

本公司重视信息安全管理，严格遵照《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国网络安全法》等法律法规要求，报告期内修订了《信息安全管理实施细则》《数据治理考评办法》等内部制度，并就相关规范进行培训，以规范公司信息安全工作，提高公司员工信息安全保护意识，进一步完善信息安全管理体系。

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，部署安全工具和安全流程，消除潜在的安全威胁，实现纵深防护体系下的各层级控制与联动。我们采用大数据、行为分析、威胁情报、安全联动等多种技术建立综合防护模型，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。

全员培训

举办覆盖全员的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。

加密技术

使用加密技术及不断更新密钥来确保数据的保密性，使用受信赖的保护机制防止数据遭到恶意攻击。

专业团队

专业团队负责信息安全保护工作，履行管理制度的审批、实施、和复核。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。

定期评估

开展APP隐私政策执行情况摸排工作，推动手机银行、信用卡等内外部13个APP隐私政策的修订、完善、上线，督导落实问题整改，强化信息安全保护工作。

报告期内，本公司顺利完成了各个关键时期信息安全重点保障工作，未发生三级（含以上）重大信息安全事件，开展了 5 次全行范围的网络安全攻防应急演练。本公司在公安部组织的“2020 年网络安全攻防演习活动”中的成绩名列前茅，并作为金融行业受邀嘉宾，在公安部举办的“2020 年中国网络安全等级保护和关键基础设施保护大会”上进行经验分享，得到公安部和监管部门的一致好评。在中国人民银行数字货币研究所、清华大学密码理论与技术研究中心联合主办的“金融密码杯 2020 全国密码应用和技术创新大赛”中，本公司荣获三等奖和创新赛优胜奖。

维护知识产权

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》《中华人民共和国广告法》等相关法律法规，制定《知识产权管理办法》《品牌管理办法》，在创新保护、许可管理、侵权处理等方面对知识产权进行管理，防

范知识产权风险，全面推进本公司品牌文化视觉形象的规范和统一。

为应对《中华人民共和国民法典》及配套司法解释的出台对本公司知识产权工作提出的新要求，本公司制定并执行《关于知识产权保护的法律风险管理规范》，并在全行开展培训，以更新员工知识产权维护法律概念，提高员工知识产权维护意识。截至 2020 年末，本公司完成著作权登记 34 项、商标申请 9 项、商标成功授权 4 项、域名续展 10 项、商标续展 16 项、专利授权 5 项。

深化合作共赢

供应商管理政策

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规章制度，加强招投标管理和供应商管理，积极推动落实绿色采购政策，促进供应商提升其环境、社会风险管理水平，携手供应商承担社会责任。

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，持续推进供应商管理的规范化和标准化建设，建立了涵盖《集中采购管理办法》《招标投标管理办法》《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。

供应商审核与数字化管理

我们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相关标准；愿意且有能为本公司提供产品和服务，并接受本公司的监督管理。本公司对于公开招标项目在项目评审过程中对供应商资质进行审查，对于非公开招标项目在供应商遴选过程中对其重大违法情况、违规违约情况、社会舆情及劳动争议情况进行审查。供应商审查工作覆盖本公司所有采购项目及供应商。

为使供应商在服务期能够严格遵守本公司的供应商准则，我们开展持续监督，抽查供应商的政策制度和管理程序的有效性，包括是否遵守本公司关于社会责任、

商业道德、职业健康及安全管理、劳工标准及环境保护等管理要求，并适时地开展现场审核。我们还制定了供应商的评价标准，通过年度定期评价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、分析及反馈，评价结果作为本公司与供应商签订后续合同的重要依据。

报告期内，本公司积极开展供应商线上管理工作，开发建设供应商管理模块，持续优化与迭代系统功能，通过系统对供应商进行实时管理。为了确保供应商管理模块的顺利落地，我们开展了系统化的供应商系统培训课程，推动供应商管理向智能化方向发展，提升管理效率。

2020 年度供应商相关关键绩效指标

指标	2020年
供应商总数量（个） ¹	748
华东地区供应商数量（个）	173
华中地区供应商数量（个）	7
华北地区供应商数量（个）	441
华南地区供应商数量（个）	103
西北地区供应商数量（个）	1
东北地区供应商数量（个）	7
西南地区供应商数量（个）	16

注：供应商数据统计仅包括中国内地供应商。

绿色采购

为了更好地落实绿色采购政策，本公司鼓励供应商将环境保护和节能降耗等要求纳入其管理体系中，优先选用取得环境管理体系认证和产品具有环境标志的供应商，积极向供应商传达本公司对责任采购的支持和主张，促进供应商改善环境表现。本公司坚持和贯彻绿色采购理念，在工程项目、网点建设、IT 设备、办公家具等多个采购项目的招标要求中，明确了绿色准入条件和评价标准，优先采购节能环保产品。对于工程项目，本公司在采购文件中明确供应商所用建筑材料必须符合绿色环保要求；对于显示设备项目，本公司将具备中国节能产品认证作为评分规则中的加分项；对于办公家具项目，本公司以符合国家环保要求作为必要条件，并在制订评价标准时，将环保情况纳入评分规则。

绿色发展

本公司积极响应国家建设美丽中国的倡议及“30·60”碳达峰、碳中和目标，推动绿色金融发展战略落地，支持绿色、低碳、循环经济。本公司践行低碳环保、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》等国家相关法律法规的基础上，多维度实行节能减排，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，本公司密切关注气候变化，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和气候变化方面的研究与合作，助力生态文明建设。

布局绿色金融

本公司深入贯彻绿色理念，对标我国碳达峰、碳中和的目标，统筹推进绿色金融发展和投融资布局，积极践行在《中国银行业绿色信贷共同承诺》中作出的郑重承诺，从宏观战略层面推进绿色金融发展，在政策层面明确提出加快布局绿色金融的要求，并制定了绿色信贷年度发展的定性与定量目标。本年度，本公司作为亚洲金融联盟成员，参与组建了亚洲金融合作联盟绿色金融委员会。

在信贷准入方面，本公司积极开展重点领域行业研究，针对水电、风电、光伏发电等绿色产业重点行业和领域，制定差异化的准入标准和要求、区域策略、产品策略等，将绿色信贷理念贯彻于信贷工作的各个环节，坚持环境评价“一票否决”制，在风险可控前提下，推动绿色金融稳步发展。

本公司持续完善绿色信贷管理及资源配套，细化全行绿色信贷管理的考评指标，将绿色信贷管理纳入平衡计分卡考核，对绿色信贷规模增长较好的分支机构，给予一定激励；在公司内部“金案例”创新与推动竞赛中组织绿色信贷案例评选；连续两年开展绿色金融专项培训，提升全员绿色发展意识。

2020 年 7 月 29 日，本公司主承的国家开发银行首单“应对气候变化”专题“债券通”绿色金融债券成功发行，募集资金将用于低碳运输等绿色项目，项目

预计年节约标煤约 41.3 万吨，年减少二氧化碳排放约 91.2 万吨，为降低污染物排放做出积极贡献。

截至 2020 年末，本公司绿色信贷余额 526.69 亿元，较年初增加 204.14 亿元，增幅 63.29%，绿色贷款规模及余额占比均实现稳步增长。从贷款用途来看，本公司绿色贷款主要投向四大类：基础设施绿色升级（占比 55.26%）、节能环保产业（占比 16.31%）、清洁能源产业（占比 14.40%）和生态环境产业（占比 8.70%）。

严控“两高一剩”

本公司严控“两高一剩”行业信贷投放，及时关注各区域“产能过剩”行业政策，以及环保、能耗、安全、质量等标准的变化，加快退出落后产能及“僵尸企业”，持续强化绿色信贷全流程风险管控，在尽职调查、合规检查、授信审批、合同管理、资金拨付、贷后管理环节，严格执行环境和社会风险评估审查。本公司“产能过剩”行业客户贷款余额自 2017 年以来逐步降低，截至 2020 年末“产能过剩”行业贷款余额 547.25 亿元，较 2019 年末减少 45.50 亿元。

推行绿色办公

本公司始终坚持绿色运营，减少能源资源消耗，积极履行环境责任。我们严格按照国家和地方《公共建筑节能设计标准》开展绿色银行建设工作，将绿色、节能、环保理念深入贯彻至办公场所和营业网点的建设施工过程中。



本公司倡导勤俭节约，反对铺张浪费。自 2020 年 8 月以来，我们通过刊发倡议书、设置滚动宣传栏、张贴海报等方式强化宣传教育，培养员工勤俭节约的习惯。对于资源能源使用，我们不定期开展检查，对违反规定的员工、部门进行通报；加大对各网点用电情况排查力度，认真梳理用电支出明细，对于明显高出能效平均值的网点进行查问和监督。



制止餐饮浪费

坚决制止餐饮浪费行为，响应“光盘行动”倡议，营造浪费可耻、节约光荣的良好氛围。



固定资产管控

对固定资产的购置、使用、保管、维修、调拨、盘点、处置回收等环节进行全流程管控，尽可能通过维修、保养延长固定资产更新周期，提高使用效率，减少资源浪费。



节约用纸

充分利用OA系统发布通知、公告，提请行政、财务、人事、固资等事项审批，严格控制纸质文件打印/印刷数量；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。



节约用水

在满足基本使用要求的基础上控制各个水龙头的出水量，加强用水设备维护管理，及时解决供水故障，杜绝跑、冒、滴、漏和长流水现象。



节约用电

使用计算机、打印机、复印机等办公自动化设备时，要求尽量减少待机消耗，长时间不用和下班后要求及时关闭；全面选购照明节能设备，减少照明设备电耗，于每日下班后定时关闭公共区域照明设备。



车辆管理

推广绿色出行理念，按时保养车辆，减少车辆部件非正常损耗，并定期向驾驶员开展节油培训。

环境绩效指标

排放物

指标 ^{1, 2}	2020 年度汇总
废气排放（吨） ³	1.15
氮氧化物（吨）	1.12
二氧化硫（吨）	0.03
温室气体排放总量（范畴 1 和 2）（吨） ⁴	79,767.07
直接排放（范畴 1）（吨）	9,829.84
天然气（吨）	5,337.59
煤气（吨）	23.72
柴油（吨）	1,197.54
汽油（吨）	3,270.99
间接排放（范畴 2）（吨）	69,937.23
外购电力（吨） ⁵	69,937.23
单位面积温室气体排放量（范畴 1 和 2） （吨/平方米）	0.07

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 42 家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《2019 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	2020 年汇总
能源消耗（兆瓦时） ¹	155,339.41
直接能源消耗（兆瓦时） ²	45,516.59
天然气（兆瓦时）	27,297.18
煤气（兆瓦时）	176.65
汽油（兆瓦时）	13,460.81
柴油（兆瓦时）	4,581.95
间接能源消耗（兆瓦时）	109,822.82
外购电力（兆瓦时）	109,822.82
单位面积能源消耗量（兆瓦时/平方米）	0.14
耗水量（吨）	1,008,572.17
单位面积水耗用量（吨/平方米）	0.91

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	2020 年汇总
有害废弃物总量（吨）	181.87
废铅酸蓄电池（吨）	152.68
有害废弃耗材（吨） ¹	29.19
单位面积有害废弃物弃置量（吨/平方米）	0.0002
无害废弃物总量（吨） ²	25,867.63
生活垃圾（吨）	19,725.27
餐厨垃圾（吨）	5,662.51
办公设备废弃物（吨）	180.72
电子耗材类废弃物（吨）	7.14
电子产品废弃物（吨）	97.71
安保设备耗材类废弃物（吨）	38.24
安保设备废弃物（吨）	156.04
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。

人才立行

本公司尊重和维护员工合法权益，坚持以员工发展为导向，充分激发组织活力。我们提供多元培训资源，搭建专业技术序列体系，强化青年员工队伍建设，畅通员工职业成长通道；启动绩效考核和薪酬改革，加强人员规范化管理，建立市场化选人用人机制；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；注重人文关怀，关心员工业余生活，举办形式多样的员工活动，定期开展员工满意度调查和幸福指数测评，持续提升员工满意度和幸福感。

保障员工权益

本公司严格遵守《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，制定《中国民生银行劳动合同管理办法（修订）》《中国民生银行员工入职管理办法》《中国民生银行员工离职管理办法》等管理制度，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，保证所有相关流程公平公开公正，不受性别、种族或其他因素的影响，避免聘用童工，杜绝强制劳动现象；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，依法保障员工各项劳动权利和合法权益。

报告期内，本公司围绕战略发展要求，启动人力资源体制机制改革。为进一步吸引、选拔并培养优秀的青年人才，构建科技人才队伍，本公司持续优化特色招聘项目，组织开展“未来银行家”“民芯计划”等特色校园招聘项目，重点引进具有数据分析、信息科技等理工背景的人才，通过全方位的实习体验、导师全流程技术辅导以及体系化的创新培养等方式，充实科技金融人才储备，为促进业务健康发展、保持人才队伍活力和稳定性提供青年人才保障。

为加大核心人才引进力度，本公司继续开展面向中高端人才的“精英人才招募计划”，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，引进公司团队、小微团队、理财团队、数据科技团队等改革转型亟需的核心人才，以确保改革转型核心人才配置到位。

报告期内，本公司荣获北森人才管理研究院、人大商学院联合颁发的“2020 中国人才管理卓越典范奖”。

2020 年员工雇佣相关关键绩效指标

2020 年度员工雇佣概况 ¹		
项目	人数 ²	占比
总雇员	56,653	100.00%
按雇佣类别分类		
全职	56,653	100.00%
兼职	0	0
按性别分类		
男性	25,767	45.48%
女性	30,886	54.52%
按年龄分类		
≤30 岁	16,536	29.19%
30 岁-50 岁	38,796	68.48%
>50 岁	1,321	2.33%
按地区分类		
华东地区	16,376	28.91%
华中地区	3,974	7.01%
华北地区	22,456	39.64%
华南地区	5,656	9.98%
西北地区	1,851	3.27%
东北地区	2,132	3.76%
西南地区	3,976	7.02%
港澳台地区	232	0.41%

注：

1. 员工数据统计范围包括民生银行总行及各分支机构。
2. 员工人数为截至 2020 年 12 月 31 日数据。

2020 年员工流失相关关键绩效指标

2020 年度员工流失概况	
项目	流失率 ¹
总流失率	4.59%
按性别分类	
男性	5.13%
女性	4.15%
按年龄分类	
≤30 岁	5.83%
30 岁-50 岁	4.29%
>50 岁	1.69%
按地区分类	
华东地区	4.87%
华中地区	4.32%
华北地区	3.72%
华南地区	4.58%
西北地区	6.96%
东北地区	5.13%
西南地区	5.55%
港澳台地区	14.10%

注：

1. 员工流失率为 2020 年度流失人数与截至 2020 年 12 月 31 日员工总数的比值。

员工民主管理

本公司根据《中华人民共和国工会法》《中国工会章程》等有关规定，积极贯彻落实《企业民主管理规定》精神，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。2020 年本公司按照《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》相关要求组织召开一届五次职工代表大会，选举产生第八届监事会职工监事，审议通过《中国民生银行股份有限公司集体合同》《中国民生银行员工考勤休假管理办法（2020 年修订）》等重要制度，切实保障员工的知情权、参与权、表达权、监督权。

报告期内，为推动民主管理工作落地，本公司各分支机构策划举办了“职工代表说提案”“我为民生献一策”等众多专题竞赛活动。其中，南昌分行被全国总工会授予“全国厂务公开民主管理先进单位”荣誉称号，北京分行、重庆分行被中国金融工会授予“全国金融系统职工代表大会制度建设示范单位”荣誉称号。

女性员工权益保障

本公司切实保障女性员工合法权益，高度重视女性员工关爱工作，成立工会女职工权益保护委员会，不断加强女性员工身心健康的保护与关爱。2020 年，本公司推动完善集体合同女职工条款，对女性员工保护等内容进行细化，在制度上更加充分地保障女性员工权益；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》等知识读本，加深女性员工的维权意识。同时，本公司各分支机构自主开展丰富多彩的女性员工专属活动，包括“共建女职工关爱室”、搭建心理咨询平台、增加女性员工体检项目等，切实关怀女性员工的身心健康。鉴于在保障职场女性权益、关爱女性员工、助力女性职业生涯发展等诸多方面的优秀表现，本公司荣获猎聘网“2020 年度她时代非凡雇主”奖项。

畅通发展渠道

报告期内，本公司印发《专业序列体系建设改革方案》，全面推进专业序列改革工作，进一步畅通专业人才发展通道，建设符合本公司改革转型和经营发展

需要的专业人才队伍。

本公司牢固树立“培训”向“培养”转变的理念，在人力资源体系改革的总体框架下，着力完善青年员工成长体系，加强青年骨干员工的培养和锻炼，通过优化考核、定期轮岗、丰富成长通道等方式，全方位快速培养青年员工，完善青年员工成长激励制度。本年度我们举办“民生青年劳动竞赛暨 SMART 行动”，按照公司劳动和技能竞赛管理办法，结合业务发展需求，组织开展保险知识辩论赛、岗位创新项目孵化大赛、青年智慧挑战赛、零售财富管理业务合规销售大赛、公司业务授信调查技能 PK 赛等一系列劳动和技能竞赛活动，进一步提升青年员工业务技能。

对于专业人才，我们围绕能力发展路径和职业规划设计专业技术序列体系，以专业序列任职资格能力与专业价值贡献为导向，搭建清晰的人才发展培养路径，对公司、零售、金融市场、风险管理、科技信息、中后台等六个板块 130 余个子序列开展“学习地图”建设，加强培训与人才发展的一体化。本年度我们组织开展系列“科技金融人才培养项目”，其中“知人才”培养项目旨在提升员工科技金融基础素养，包含 35 门、44 学时的体系化课程设置，荣获《培训》杂志“中国人才发展菁英——最佳学习项目奖”、在线教育资讯“博奥奖——最佳业务支持奖”，累计参与学习人数达 46,947 人；“优人才”培养项目旨在培养金融科技应用型人才，对超过 1,900 名涉及金融科技应用场景的岗位人员开展培训，其中约 1,600 人获得银行业协会 CFT 初、中级资质认证；“专人才”培养项目旨在打造复合型科技金融人才队伍，针对产品经理、数据分析及敏捷开发等核心岗位专业人员，开展外部核心认证培训，75 人通过了数据分析师 CPDA 认证，通过率达 60%，高于行业协会的平均水平。

2020 年员工培训相关关键绩效指标

2020 年度员工培训时长概况	
项目	平均培训时长（小时） ¹
员工平均培训时长	89.4
按职能分类	

高层管理人员	82.7
中层管理人员	83.5
普通员工	90.6
2020 年度员工受训比例概况	
项目	受训员工百分比 (%) ²
按职能分类	
高层管理人员	98.0%
中层管理人员	99.6%
普通员工	98.5%
按性别分类	
男性	98.2%
女性	98.6%

注：

1. 员工平均培训时长为截至 2020 年 12 月 31 日本公司系统中培训总时长与全年平均员工人数的比值。
2. 员工受训比例为截至 2020 年 12 月 31 日参与培训的员工人数与全年平均员工人数的比值。

护航健康安全

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。

报告期内，本公司进一步加大 EAP 的实施，全方位搭建员工心理关爱服务系统，通过举办《员工幸福能力提升》系列微课堂、员工子女心灵关爱直播讲座等专题活动，持续巩固 EAP 专题内容的策划传播，做好咨询热线和网络互动服务，共计 1,000 名员工使用 EAP 热线，累计咨询时间约 700 小时。本年度我们继续开展年度幸福指数测评，共计 54,604 名员工参与测评，测评参与率和有效率均创历史新高。测评结果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。在此基础上，我们举办了

“员工幸福能力成长营”在线课程,助力员工幸福成长的同时,促进员工与他人、与组织的连接,营造良好的职场生态,提升组织运营效能。

疫情常态防控机制

报告期内,本公司统筹推进疫情防控工作,要求营业网点必须严格执行本公司的防控政策要求,定期对网点设施开展清洁消毒,员工必须佩戴口罩上岗,服务过程中应保持 1 米以上安全距离。我们要求线上客户服务人员 24 小时在线,以便及时做好宣导,防范不法分子利用疫情实施金融诈骗。我们严格实行疫情防控“日报告、零报告”制度,各级工会采购防护用品,确保员工安全复工复产。我们还设立专项资金用于关爱慰问受感染员工及其家属,加强员工心理疏导,全面加强疫情防控。

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》《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、提高员工安全意识,致力于为员工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,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。2020 年,本公司各级机构组织开展安全培训教育 2.32 万次,累计参加 554,547 人次;开展各类安全应急演练次数 4,975 次,累计参加 138,262 人次。

我们严格落实安全消防检查,保卫人员每月进行至少一次逐层、逐办公室的安全检查,对存在的问题进行督促整改。我们定期组织各分行消防管理人员进行专业培训,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、火场自救互救等内容。

金融向善

本公司努力承担更广泛的社会责任，在为市场和广大客户提供高质量金融服务的同时，倾情投入脱贫攻坚、全力以赴疫情防控、积极推动文化事业、创新支持慈善公益，普及野保理念，为建设美好社区持续贡献民生力量。2020 年，本公司入选国务院扶贫办“企业扶贫 50 佳案例”、人民日报社“决战决胜脱贫攻坚”精准扶贫论坛“精准扶贫优秀案例”，荣获中国银行业协会“最佳精准扶贫贡献奖”、腾讯“2020 年度中国益公司”称号、新浪财经金麒麟港股价值风云榜“年度最具社会责任上市公司”奖、上海证券报“年度企业社会责任奖”、中国互联网公益峰会“活力慈善奖”等荣誉，同时被评为中国社科院“2020 年中国企业 300 强社会责任发展指数”银行业第一名和民企第一名。

决胜脱贫攻坚

本公司全力打好脱贫攻坚收官战，整合内外资源，探索出以中央定点扶贫任务为“主体”，以“三区三州”深度贫困地区系列帮扶、“ME 创新资助计划”引导社会力量参与脱贫攻坚为“两翼”的“一体两翼”扶贫体系，形成以“党建、教育、健康、产业、金融、技能、消费、电商、文化、就业”为主要特色的“十位一体”定点扶贫工作模式，提前半年完成了定点扶贫责任书各项指标任务，各项扶贫指标翻倍增长，帮助河南滑县、封丘县如期实现全面脱贫。2020 年，本公司扶贫捐款 4,559 万元，共投放精准扶贫贷款 239.64 亿元，其中个人扶贫贷款 110.37 亿元，企业扶贫贷款 129.27 亿元。

报告期内，本公司强化消费扶贫和文化扶贫，巩固脱贫成果。我们构建了“生产+加工+销售+传播”的一体化特色消费扶贫模式，在两县建立扶贫产业合作社，打造民生银行专属品牌帮扶产品，以“线上+线下”的方式销售优质农产品，通过新媒体平台进行创新推广，提升消费扶贫成效。我们深入开展文化扶贫，联合中央美术学院、北京民生现代美术馆等专业机构开展“艺术+赋能计划”系列项目，通过深入挖掘两县非遗文化，推动扶贫产品包装设计升级，拓宽文创产品宣传渠道，助力当地产品的销售与推广；打造“美丽乡村画卷计划”，落地美育教育培训，以文化扶贫探索乡村振兴之路。

助力复工复产

本公司深入贯彻国家政策要求，统筹推进疫情防控工作，坚持责任与经营并重，全面提升应对外部挑战、更好服务实体经济的能力和水平。2020 年初，本公司第一时间为武汉及其它疫情较重地区的医院捐款 5,000 万元用于配置医用物资和提供相关援助，其中 3,000 万元用于设立“中国民生银行抗击新冠疫情医院后援基金”，以支持疫区医院、医务工作人员的疫情抗击工作，全年累计捐款 6,149 万元。

疫情期间，本公司合理统筹全国各地网点运营，合理调配资源，确保网点现金供应充足，完善各类电子渠道，确保支付清算、汇路通畅运行，保障现金业务平稳运行。为积极落实“六稳”“六保”要求，支持企业复工复产，本公司陆续出台了《关于进一步做好疫情防控金融服务的通知》《关于做好抗疫情抓经营两不误两促进工作的通知》等文件。对于小微企业，我们加大小微信贷投放，主动降低小微贷款定价并降低综合融资成本，升级非接触式金融服务，打通小微贷款全流程线上办理，帮助暂时受困企业渡过难关。对于中小企业，我们通过线上服务、专项贷款、提高审批速度等方式，支持受冲击较大的中小企业复工复产。对于受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输等行业，我们制定专项扶持政策，为暂时还款困难的企业提供多种授信延续方式，继续支持企业发展。

推动文化公益

民生美术馆是本公司发起成立的艺术机构。报告期内，为应对疫情影响，探索数字美术馆建设，民生美术馆加强与新媒体视频平台合作，采用 VR 技术全景记录艺术作品，同步专家解说导览，打造“虚拟美术馆”，先后举办“无界美术馆/三魂七魄 VR 展”“无界美术馆/随物生心 VR 展”等线上展览，通过“艺术+科技”的 VR 观展模式，荣登学习强国平台，探索文化传播新方式。

在疫情趋于稳定、满足防控要求的前提下，民生美术馆逐步恢复线下展览，截至 2020 年末，全年累计举办线下展览活动 8 场，公共教育活动 127 场，直接惠民 64 万人次，坚守助力文化公益事业初心。北京民生现代美术馆举办年度重大展览“绵延——变动中的中国艺术”，展现中国当代艺术 40 多年的发展历程，

在全国首推当代艺术常设展，并围绕展览主题开展公共教育活动 30 场；上海民生现代美术馆举办以“随物生心”年度大展为亮点的 7 场展览，开展公共教育活动 97 场，吸引线上线下 60 万人次参展，其中《诗歌来到美术馆》《不可见的美》分获 2019 年国家和文化旅游部“优秀公共教育项目奖”及“优秀展览奖”提名奖。

开拓公益创新

“我决定民生爱的力量——ME 公益创新计划”是本公司已连续举办六届的特色公益项目，旨在搭建一个具有高度公信力的平台，遴选出公益社会服务领域的创新团队，解决他们筹款压力大、项目执行经验与能力不足等困难。“ME 创新计划”始终紧跟国家号召、人民需要和社会热点，不断提升社会影响力和覆盖面，累计为 135 个公益项目提供总计 6,600 万元的创新资助基金，项目覆盖全国 30 个省（市、区），直接受益人数 24 万人，包括外来务工人员、残障群体、失独老人等。报告期内，本公司按照精准扶贫、社区发展、教育支持、健康福祉、生态文明五个支持领域展开公益项目评审，最终 20 个项目入选新模式项目，分别获得 50 万元的创新资助资金；5 个项目入选新机构项目，分别获得 20 万元的创新资助资金。

报告期内各领域入选机构数量

领域	新模式	新机构
合计	20	5
精准扶贫	5	1
社区发展	4	2
教育支持	5	1
健康福祉	4	1
生态文明	2	0

普及野保理念

为推动普及野生动物科学保护理念，号召青少年参与野生动物保护事业，本公司携手非营利公益组织守望自然野生动物保护发展研究中心（以下简称“守望自然”），发挥银行渠道的力量，通过发放守望自然野生动物保护联名卡、开发上线全球野生动物保护志愿者服务平台等方式为青少年参与野生动物保护事业架起桥梁。2020 年，本公司野生动物保护公益项目已吸纳志愿者 5,000 余名，组织线上及线下公益活动 7 场，让更多的人了解、接触和参与野生动物保护工作。

附录：《环境、社会及管治报告指引》内容索引

议题	绩效指标	采用情况	对应页码
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。	推行绿色办公	第 18 页- 第 22 页
	A1.1 排放物种类及相关排放数据。	推行绿色办公	第 18 页- 第 22 页
	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)。	推行绿色办公	第 18 页- 第 22 页
	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)。	推行绿色办公	第 18 页- 第 22 页
	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)。	推行绿色办公	第 18 页- 第 22 页
	A1.5 描述降低排放量的措施及所取得成果。	推行绿色办公	第 18 页- 第 22 页
	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。	推行绿色办公	第 18 页- 第 22 页
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。	推行绿色办公	第 18 页- 第 22 页

	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)。	推行绿色办公	第 18 页- 第 22 页
	A2.2 总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	推行绿色办公	第 18 页- 第 22 页
	A2.3 描述能源使用效益计划及所取得成果。	推行绿色办公	第 18 页- 第 22 页
	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。	推行绿色办公	第 18 页- 第 22 页
	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。	布局绿色金融 严控“两高一剩”	第 17 页- 第 18 页
	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。	布局绿色金融 严控“两高一剩”	第 17 页- 第 18 页
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。	保障员工权益	第 23 页-第 26 页
	B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	保障员工权益	第 23 页-第 26 页

	B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	保障员工权益	第 23 页-第 26 页
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。	护航健康安全	第 28 页-第 29 页
	B2.1 死亡人数及比率。	未披露	—
	B2.2 因工伤损失工作日数。	未披露	—
	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。	护航健康安全	第 28 页-第 29 页
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。	畅通发展渠道	第 26 页-第 28 页
	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。	畅通发展渠道	第 26 页-第 28 页
	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。	畅通发展渠道	第 26 页-第 28 页
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。	保障员工权益	第 23 页-第 26 页
	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	保障员工权益	第 23 页-第 26 页

	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。	保障员工权益	第 23 页-第 26 页
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。	深化合作共赢	第 15 页-第 16 页
	B5.1 按地区划分的供应商数目。	深化合作共赢	第 15 页-第 16 页
	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。	深化合作共赢	第 15 页-第 16 页
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。	提供优质服务 提升风险防控 保障信息安全	第 8 页-第 14 页
	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。	提供优质服务	第 8 页-第 10 页
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	维护知识产权	第 14 页
	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。	保障信息安全	第 13 页-第 14 页
B7 反贪污	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：	坚持廉洁治行 防范洗钱风险	第 12 页-第 13 页

	(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。		
	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。	未披露	-
	B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	坚持廉洁治行	第 12 页
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。	决胜脱贫攻坚 助力复工复产 推动文化公益 开拓公益创新 普及野保理念	第 31 页-第 33 页
	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）。	决胜脱贫攻坚 助力复工复产 推动文化公益 开拓公益创新 普及野保理念	第 31 页-第 33 页
	B8.2 在专注范围所动用资源（如金钱或时间）。	决胜脱贫攻坚 助力复工复产 推动文化公益 开拓公益创新 普及野保理念	第 31 页-第 33 页