



2025年度 社会责任报告

Social Responsibility Report



目录

报告说明 02

走进民生银行 04

社会责任管理 06

专题一

坚持党建引领，践行为民初心

政治引领，加强党的领导	14
党业融合，激活发展动能	14
正风肃纪，涵养清廉生态	16
党团共建，凝聚奋进合力	16

专题二

深耕“五篇大文章”，赋能高质量发展

赋能科技金融，激活创新动能	20
锚定绿色金融，绘就低碳图景	23
深耕普惠金融，润泽民生小微	28
聚焦养老金融，共筑幸福晚年	32
加速数字金融，优化服务生态	36

01

践行者·以实干服务大局

激活动能，响应国家战略	42
助力三农，绘就和美乡村	46
携手共赢，助力行业发展	50

03

奉献者·以初心传递温暖

用心服务，升级客户体验	64
关爱员工，打造幸福职场	69
倾心公益，共建和谐社会	76

未来展望

《中国民生银行股份有限公司2025社会责任报告》 评级报告	94 101
----------------------------------	-----------

02

守护者·以低碳绘就绿卷

向绿而行，践行低碳运营	56
和谐共生，维护生态平衡	58
服务“双碳”，应对气候变化	60

04

担当者·以笃行诠释使命

规范运作，完善公司治理	86
守法合规，护航稳健经营	88
全面管理，防范金融风险	92

附录

关键绩效表	96
意见反馈	98

报告说明

 时间范围

2025年1月1日至2025年12月31日，部分内容向前后适度延伸。

 发布周期

中国民生银行社会责任报告为年度报告。

 组织范围

本报告的披露范围包含中国民生银行股份有限公司总部、各分支机构及各附属机构，数据的范围与口径参考了《中国民生银行股份有限公司2025年年度报告》。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。

 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》
- 《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》
- 国家质检总局和国家标准委《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）
- 中国社会科学院《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》

 数据说明

本报告所引用的2025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。如无特别说明，报告中所涉及货币金额均以人民币列示。

 语言版本和索取

公司社会责任报告分中英文版，以中文文本为准。本报告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010-58560666-6215。网络版报告见网站www.cmbc.com.cn。

 报告联系人

孙瑶
中国民生银行总行办公室
Email:sunyao8@cmbc.com.cn

中国民生银行股份有限公司

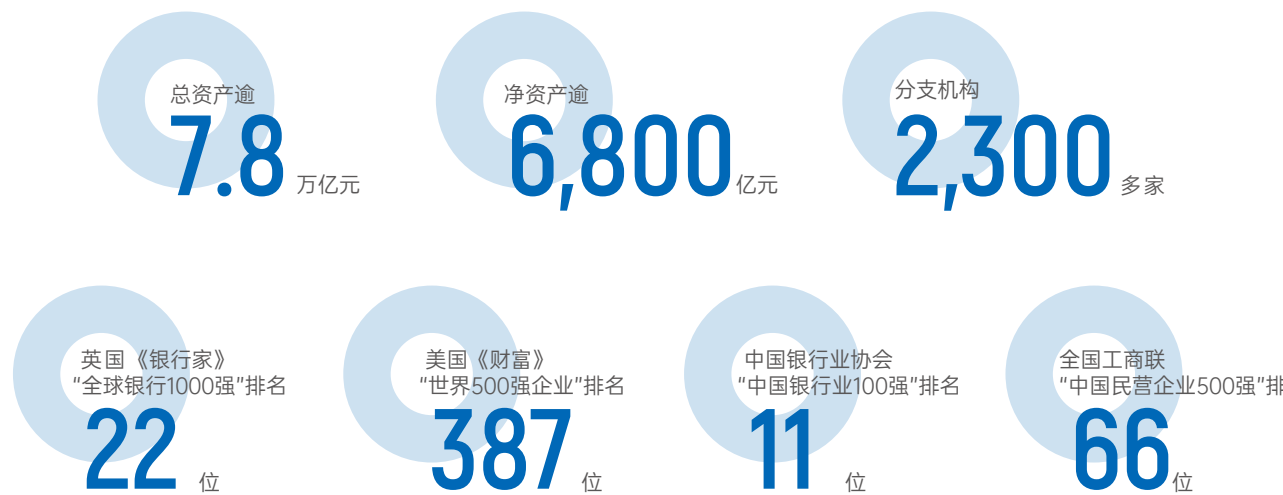
2025
社会责任报告

走进民生银行

01 公司简介

中国民生银行股份有限公司于1996年1月在北京成立，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，2000年、2009年先后在上海证券交易所和香港联合交易所上市，现已发展成为一家总资产逾7.8万亿元、净资产逾6,800亿元，分支机构2,300多家，拥有商业银行、金融租赁、基金管理、境外投行、银行理财等金融牌照的银行集团，在英国《银行家》“全球银行1000强”排名中居第22位，在美国《财富》“世界500强企业”排名中居第387位，在中国银行业协会“中国银行业100强”排名中居第11位，在全国工商联“中国民营企业500强”排名中居第66位。

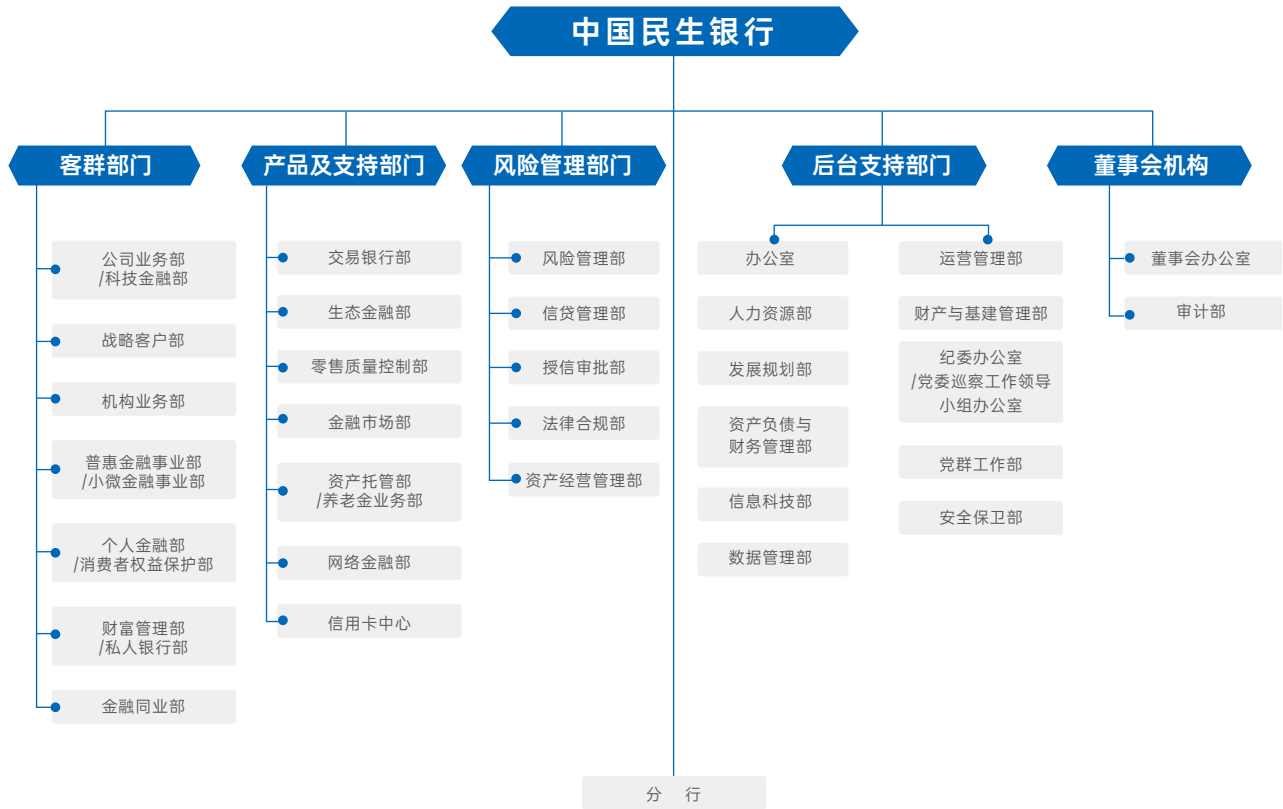
成立30年来，中国民生银行始终秉承“服务大众，情系民生”的企业使命，聚焦“民营企业的银行、敏捷开放的银行、用心服务的银行”战略定位，坚持走市场化、差异化经营之路，努力建设一家特色鲜明、持续创新、价值成长、稳健经营的一流商业银行，致力于成就“长青银行，百年民生”的宏伟愿景。



02 企业文化



03 组织架构



社会责任管理

01 责任理念

本行将社会责任理念融入发展战略、企业文化及业务流程中，坚守“长青银行，百年民生”的愿景，笃行“以客为尊 以人为本 行稳致远”的价值观，坚持经济效益与社会效益并重，企业责任与社会责任兼顾，深度融入经济社会发展大局。本行积极践行“服务大众，情系民生”的使命，主动融入《负责任银行原则》等国际标准体系，将服务实体经济、发展绿色金融、助力乡村振兴等中国式现代化特色议题纳入社会责任实践探索中，致力于成为一家特色鲜明、持续创新、价值成长、稳健经营的一流商业银行。

02 责任治理

本行扎实推进责任治理体系建设，充分发挥董事会在ESG决策中的领导力，建立健全ESG治理架构，保障ESG融入决策、监督、执行各环节，着力提升ESG管理水平。

| 强化董事会责任治理

本行董事会高度重视ESG及社会责任工作，将ESG职能纳入董事会职责范围内，定期监察并确保环境、社会及管治的策略、目标和政策得以有效实施。

董事会下设战略发展与消费者权益保护委员会，负责审议经济发展、环境保护和社会公益等领域的社会责任相关事项，关注政策和规划的执行情况，协助董事会督导经营层开展ESG相关工作。

| 健全社会责任治理架构

本行建立“决策层 - 管理层 - 执行层”三级工作机制，成立董事长担任组长、行长担任副组长的ESG领导小组，设立由相关部门组成的ESG工作组，分别从统筹规划、协调推进和落地实施三个层面管理和开展ESG工作。

| 定期审阅社会责任相关报告

董事会定期审议ESG报告和研讨ESG事宜，指导和监督管理层开展ESG相关工作，并依法合规开展信息披露。报告期内，董事会审议审阅：

- 《中国民生银行2024年度社会责任报告》
- 《中国民生银行2024年度环境、社会及管治（ESG）报告》
- 《中国民生银行2024年度小微金融暨普惠金融发展情况及2025年度工作计划》
- 《中国民生银行2024年度消费者权益保护工作报告及2025年度工作计划》
- 《中国民生银行2024年度绿色金融及碳达峰碳中和工作报告》
- 《中国民生银行2024年绿色金融专项审计报告》

03 责任议题

本行基于对国家宏观政策导向、国内外社会责任标准、国内外银行业社会责任议题关注点、社会舆论关注焦点等多方面的研究对标，结合我行发展战略规划和业务特征，开展责任议题识别、评估和筛选工作，最终确立20项与我行相关的重要责任议题，议题所包含的内容在本报告中均有系统阐述。

非常重要	信息安全与隐私保护、绿色金融、全面风险管理、普惠金融 商业道德、应对气候变化、客户服务与消保、合规经营
重要	保障员工权益、规范公司治理、服务实体经济、科技金融、乡村振兴 养老金融、数字金融、员工发展
一般重要	绿色运营、关爱员工、公益慈善、负责任采购

04 责任沟通

本行高度重视与利益相关方的沟通，积极拓展沟通渠道，充分倾听相关方的意见和反馈，确保与各关键利益相关方常态化交流，全面了解利益相关方的诉求与期望并积极作出回应，持续提升与利益相关方的沟通成效。

主要利益相关方关注议题和沟通回应渠道

主要利益相关方	重点关注责任议题	主要沟通及回应渠道
政府监管部门	规范公司治理、全面风险管理、商业道德 绿色金融、服务实体经济、数字金融、普惠金融 乡村振兴、养老金融、科技金融	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	规范公司治理、全面风险管理、商业道德 合规经营、绿色金融、应对气候变化 数字金融、科技金融	股东会会议、信息披露 定期公告、投资者热线
客户	普惠金融、全面风险管理、服务实体经济 客户服务与消保、信息安全与隐私保护 合规经营	客户满意度调查 95568热线、厅堂投诉 客户关爱活动、信访
员工	保障员工权益、员工发展、关爱员工 数字金融、科技金融	职代会、员工活动 员工幸福指数测评 申诉与举报机制
社区及非政府组织	公益慈善、乡村振兴、普惠金融、养老金融 客户服务与消保、绿色金融、应对气候变化 绿色运营	志愿者活动 社区宣教 环保行动
供应商	负责任采购、商业道德 信息安全与隐私保护、合规经营	日常沟通、公开招标程序 供应商评审、供应商热线

05 责任荣誉

中国金融传媒	2025银行业ESG典型实践案例
《证券日报》	金骏马ESG可持续发展先锋企业
国家市场监督管理总局 中国人民银行 国家金融监督管理总局 中国证券监督管理委员会	连续六年获金融领域企业标准 “领跑者”称号
华夏时报社	2025（第五届）华夏公益论坛 “华夏公益·担当者（企业类）”
北京市金融学会 北京绿色金融协会	优秀案例入选 《北京市可持续金融案例集》



2024年度中央单位定点帮扶
考核评价最高等次“好”

中央农村工作领导小组



MSCI ESG评级全球
最高等级“AAA”

明晟（MSCI）



上市公司可持续发展
最佳实践案例

中国上市公司协会



2025上市公司董事会
最佳实践案例

中国上市公司协会



中国企业ESG100指数

人民日报海外网、中华环保联合会



"2024年度卓越贡献"荣誉

中国乡村发展基金会



ESG工作推进单位

北京社会企业质量协会、北京能源学会
北京环境科学学会



乡村振兴行动奖

凤凰网



金牛银行支持科创奖

《中国证券报》



ESG实践优秀案例
"杰出治理案例"

《华夏时报》



21世纪活力
ESG公司治理案例

21世纪经济研究院



责任鲸牛奖
ESG先锋企业

中国企业改革与发展研究会
责任云研究院



2025年度智慧养老金融
典型案例

《华夏时报》



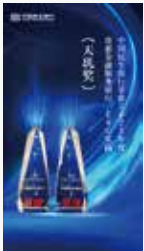
金融赋能民营经济
高质量发展创新案例

中华全国工商业联合会



第十六届金融金鼎奖
"年度卓越科技金融银行"

每日经济新闻



2025年度普惠金融服务银行天玑奖
中国银行业ESG实践天玑奖

《证券时报》



2025年度
GF60可持续发展评选
最佳可持续发展金融机构

绿色金融60人论坛



2025年度
绿色发展优秀案例

《新京报》



"中国最佳风险数据与
分析技术实施"奖
"中国最佳金融供应链实施
(股份行)"奖

《亚洲银行家》



"固定收益量化交易平台建设项目"入选
"2025年银行业数字金融典型实践案例"

中国金融传媒



2025年度卓越养老金
托管银行

《经济观察报》

专题一

坚持党建引领 践行为民初心

作为第一家主要由非公有制企业发起设立的全国性股份制商业银行，民生银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，始终坚持和加强党的全面领导，坚定金融工作的政治性、人民性，坚持以人民为中心，坚持服务实体经济，发挥非公有制企业体制机制优势，积极打造非公党建品牌，以高质量党建筑牢高质量发展根基。



01 政治引领，加强党的领导

本行始终坚持党中央对金融工作的集中统一领导，坚持把党的政治建设摆在首位，强化理论武装，以党的创新理论统一思想、凝聚共识，落实意识形态工作责任制，全面提升党员员工政治素养和履职能力。

一是认真落实“第一议题”制度，把准正确方向。行党委将深入学习贯彻中央经济工作会议、全国金融系统工作会议、民营企业座谈会精神与中心工作紧密结合，切实把政治要求融入日常、落在实处。树立正确的政绩观，坚持长期主义，围绕做好“五篇大文章”制定落实举措，强化服务实体经济。特别是主动融入新时代首都发展大局，在加强“四个中心”建设、“五子”联动服务等方面强化金融供给。

二是深化理论武装，指导实践推动工作。行党委紧密结合非公有制企业党建工作目标和任务，严格落实意识形态工作责任制，把加强学习、增强本领摆在更加突出的位置。将习近平总书记关于党的建设的重要思想、关于党的自我革命的重要思想、关于北京工作的重要论述等纳入学习内容，通过开展理论学习读书班、党委中心组集体学习等形式深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，切实把思想和行动统一到党中央决策部署上来，把党的创新理论转化为指导实践、推动工作的强大动力，从中掌握科学方法、理清思路举措。

三是夯实组织基础，全面提升政治功能和组织功能。行党委持续优化系统内党的组织体系建设，深入推动党组织在系统内的全面有效覆盖。不断提升组织工作的标准化规范化水平，修订组织工作手册、编制组织工作案例集，进一步总结经验、深化警醒、强化制度执行，推动基层党组织有效发挥战斗堡垒作用。

02 党业融合，激活发展动能

本行始终坚持党建工作与业务工作同谋划、同部署、同推进、同考核，积极探索党建与业务工作深度融合的有效路径，以“党建引领发展、党建赋能业务”为主线，围绕业务抓党建，抓好党建促业务，实现党建工作与业务发展同频共振、相互促进。



一是行党委持续强化落实党建入章要求，严格执行“三重一大”事项党委决策制度，落实落细党委前置研究讨论重大经营管理事项的要求和程序，推进党的领导与公司治理有机融合、党的建设与业务工作深度融合。

二是系统各级党组织全面、深入、准确贯彻中央经济工作会议精神，落实监管要求，坚持做“民营企业的银行、敏捷开放的银行、用心服务的银行”的战略定位，坚定履行好“情系大众 服务民生”的企业使命，持续创新产品和服务，夯实客群基础、优化业务结构，聚焦做好“五篇大文章”，坚持客户分层分类经营，实施大中小微个人业务一体化开发，以优质高效的金融服务大力支持构建新发展格局、因地制宜发展新质生产力，推动经济高质量发展，助力社会主义现代化建设。



案例

携手武钢集团开展银企共建主题党日活动

2025年11月，为深化党业融合，筑牢红色根基，民生银行战略客户部党总支组织党员赴武钢集团，开展“探寻工业记忆，汲取奋进力量”银企共建主题党日活动。双方党员代表围绕“党建促业务、协同谋发展”展开深入交流，就钢铁产业链协同、绿色低碳技术应用等议题探讨合作路径。此次活动搭建了银企党建共建、双向学习的坚实平台，为后续深化合作、实现互利共赢奠定了坚实基础。

“探寻工业记忆，汲取奋进力量”银企共建主题党日活动

03 正风肃纪，涵养清廉生态

本行坚决落实全面从严治党战略方针，各级党委不断提高政治站位，层层压实管党治党责任，强化履职政治担当；巩固深化党纪学习和中央八项规定精神学习教育成果，加强廉洁风险防控，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐；培育清廉金融文化，强化廉洁与警示教育；持续推进全面从严治党、全面从严治行，把全的要求、严的基调、治的理念落到实处，把党的政治优势、组织优势转化为银行的发展优势、治理优势。

加强制度
建设

- 组织签订《2025年度全面从严治党责任书》，层层压紧压实全面从严治党政治责任。
- 制定《2025年度党建工作要点暨落实全面从严治党主体责任任务安排》，抓好党风廉政建设和反腐败各项工作任务。

强化廉洁
意识

- 开展主题警示教育巡讲，覆盖48家机构、4.8万余人。
- 开展监督执纪问责情况专项检查，开展长期未结问题线索专项清查并督促办结10件，推动强化法治意识、程序意识、证据意识。
- 为900余名新员工讲授入职纪律教育课，为党员发展对象集中培训班470余名学员作专题警示教育。

清廉金融
文化

- 上海分行组织各网点开展“清风进社区”主题活动，将清廉金融文化宣传与基层党建、消费者权益保护等工作有机融合。
- 郑州分行参加河南金融监管局组织的银行业清廉金融文化建设调研座谈会，交流分享经验体会。

04 党团共建，凝聚奋进合力

本行牢牢把握服务中心和青年发展核心主线，深化落实党建带团建机制，实施“五大行动”、夯实“6+N”项目质效，持续健全各领域青年工作体系，不断提升青年工作引领力、组织力、服务力，引领动员广大青年在投身全行高质量发展中挺膺担当。

案例

开展民生故事会、民生小青梅专题活动

2025年，民生银行组织开展民生故事会、民生小青梅专题活动，以优秀实践、热点活动、精彩作品为载体，通过讲好民生故事,将高质量发展指引具化为身边人身边事，实现对青年思想上引领、价值观上引导、实践上引航。48家机构累计萃取210个优秀实践案例，总行专区推发主题故事25个，各基层举办民生故事分享会45场，鼓励青年利用AI新技术制作新媒体作品，激发青年建功热情。



长沙分行民生故事会

案例

持续深入开展“民生青年SMART行动”

为组织青年创新创效，民生银行开展“民生青年SMART行动”敏捷创新创效劳动竞赛，推进创客联盟、创新工坊、创星挑战、创效实践四类10项主题活动，5,500余名青年组队汇聚创意项目916个，评选优秀项目96个，探索构建融合竞赛组织、岗位建功、青年成长与业务发展的联动生态。深化实施SMART点亮计划，协调资源配置和专业指导，推动有价值的项目孵化落地和复用推广，以青年创新活力赋能业务发展。



“民生青年SMART行动”敏捷创新创效劳动竞赛

专题二

深耕“五篇大文章” 赋能高质量发展

民生银行锚定金融强国建设目标，将扎实做好金融“五篇大文章”作为首要任务，构建以科技金融为驱动，绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融全面发展的“一核驱动、四轮协同”格局，以高质量金融服务助力经济社会高质量发展。



01 赋能科技金融，激活创新动能

本行将科技金融作为战略业务纳入全行中长期发展规划，坚定不移地做强科技金融，强化对大中小微科技型企业的支持，打造“全周期、全场景、全生态、全链条、全体系”的服务体系，多措并举支持提升金融服务科技创新企业的质效。

数说·2025 ▶



载誉·2025 ▶

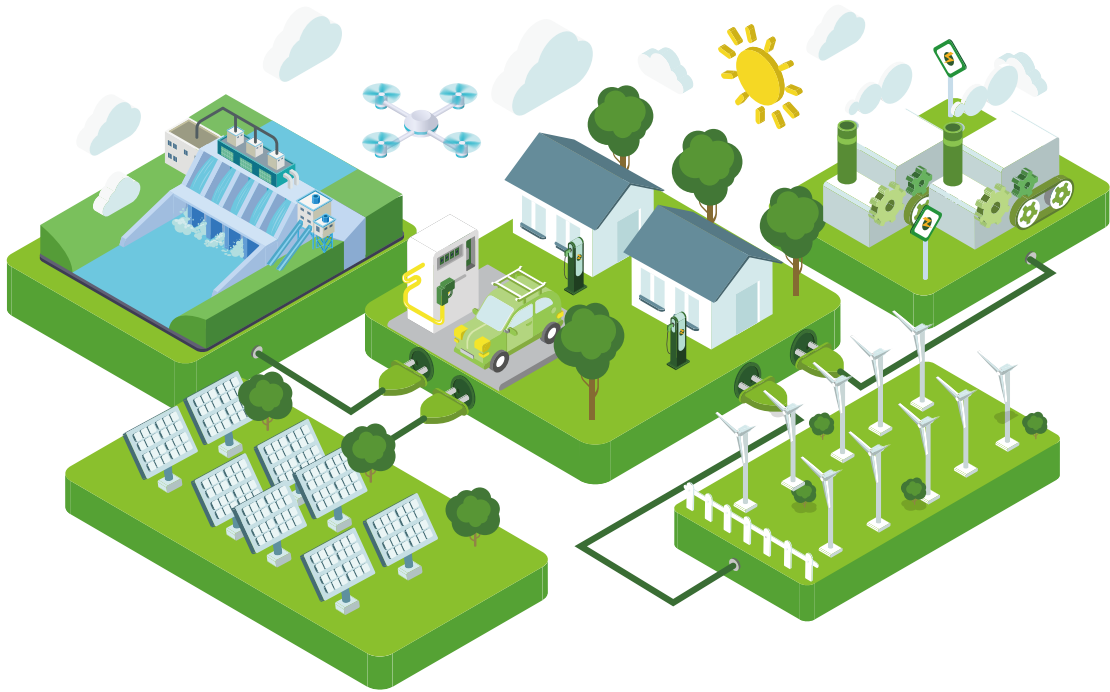


优化体制建设

本行持续优化科技金融体制建设，充分发挥科技金融委员会统筹职能，优化升级“1+18+N”科技金融三级体系架构，由行领导担任科技金融委员会主任，依托18家重点分行及80家科技金融特色支行/专营支行，实现科技创新高地全覆盖，其中13家试点专营支行探索“专营、专注、专业”服务模式。不断夯实重点分行和特色支行/专营支行建设并做好跟踪评价，发布《关于加强科技金融业务发展的指导意见》，为建设金融强国、实现高水平科技自立自强贡献坚实的民生力量。

科技创新企业服务体系

- 全周期** 根据企业不同发展阶段提供差异化服务。初创期提供“人才贷”“民生惠信用贷”等支持创新创业，围绕企业人财事打造“民生e家”服务平台，赋能企业发展；成长期提供研发贷、知识产权贷、工业厂房按揭等支持；成熟期提供并购贷款、债券承销等服务。
- 全场景** 为科技型企业打造“民生易创”服务矩阵，提供“商行+投行”“债权+股权”“融资+融智”的一站式综合服务。
- 全生态** 联合政府、科研院所、龙头企业、投资机构、产业CVC、产业园区、交易所等伙伴共建科技创新产投融生态，为解决企业发展中的堵点提供贯穿式服务。
- 全链条** 聚焦“先进材料、新型能源、高端装备、电子信息、医药医疗、新型服务以及传统产业升级改造”几大主线，绘制全产业链科技金融图谱。
- 全体系** 打造“科金委+重点分行+特色/专营支行”的组织体系，建立促进创新、科学包容的体制机制，明确科技金融业务战略地位，优先支持重点科技行业研究、定制培训、专家咨询等，配备专职审批人团队，执行“5+1”审批体系。



创新产品体系

本行聚焦科技创新企业全场景、全周期、全产业链的需求，持续升级民生“易创”产品体系，优化知识产权质押融资产品“易创知贷”“人才贷”等产品，加快科技企业供应链金融、并购贷款支持，积极探索研发贷款、资本市场咨询等特色创新产品和服务，全方位、多元化、综合化满足科技创新企业差异化需求。

案例

科技信贷，支持商业航天发展

随着多家商业火箭公司陆续实现成功发射，我国商业航天产业加速驶入发展快车道。为帮助某民营商业航天企业设计更合适的授信方案，本行通过拜访企业、调研工厂、请教专家，将晦涩的技术语言转化为清晰的金融逻辑，探索知识产权质押、投贷联动等创新模式，努力满足企业发展需求，为该航天企业提供授信支持。

提升服务能力

本行持续迭代完善科技金融“萤火平台”数字化工具建设，提升系统平台智能化水平。平台整合多维数据，利用AI算法为近百万家企业精准画像，提供“融资+融智+融技”一站式综合服务。依托企业评价、行研支持、产品服务、产投撮合四大功能，为不同发展阶段的企业提供全周期服务，全面优化科技创新企业的金融服务体验。

案例

呼和浩特分行助力专精特新企业破解融资难题

为帮助内蒙古某专注于动物血清研发利用的企业解决融资困境，呼和浩特分行将其纳入“重点服务企业清单”，优先推荐“易创E贷”产品，量身定制“线上融资+信用贷款”方案。通过“萤火平台”数字化工具，实现客户画像、产品推荐的智能化匹配，有效突破抵押物不足的限制，快速为企业核定专项授信额度，从申请到审批仅用时3个工作日，及时满足了企业在血清采集季原料集中采购的资金需求。

加强生态协同

本行深化产业生态建设，积极对接辖区政府部门、科技产业园区、产业资本、私募机构、科研院校等机构，构建长期稳定的协作机制，探索“贷+投”“贷+保”等业务模式，为科技型企业提供全生命周期、全链条、多样化、专业化的服务和支持。

案例

链动科技金融，融通产业新生态

长春分行深耕省内重点化工产业链，运用“易创信用贷”与“易创项目贷”，单点突破碳纤维龙头，为其提供专项授信支持。分行紧跟产业链发展节奏，通过传统授信、银团贷款等多种融资方式，实现对某公司核心制造环节的授信全覆盖。同时，着力推广园区批量化服务模式，成功复制至产业链上下游，共拓展8家企业，以全方位金融服务为区域产业链高质量发展注入强劲金融动能。

02 锚定绿色金融，绘就低碳图景

本行坚定贯彻落实绿色金融发展战略，持续深化绿色金融战略布局，积极拓展绿色信贷、绿色债券与碳金融业务，创新构建覆盖绿色技术创新、低碳项目建设和产业链协同的绿色金融服务体系，奋力谱写绿色金融大文章。

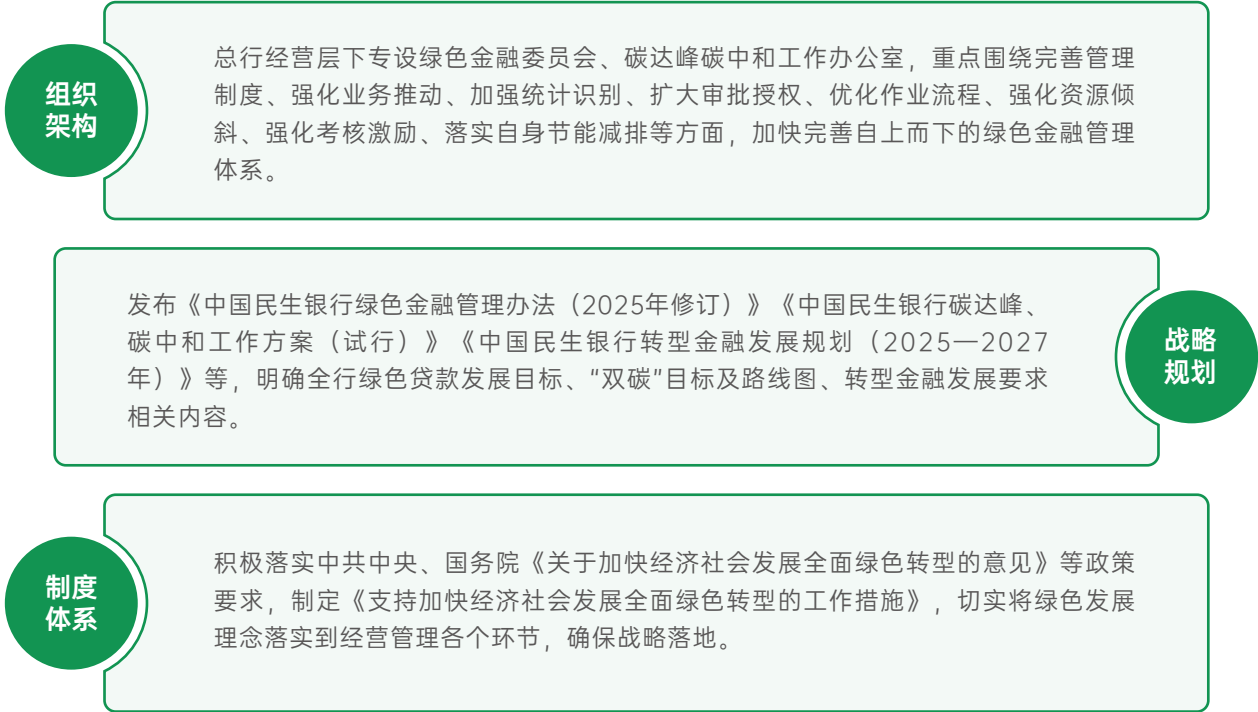
数说·2025



载誉·2025



完善顶层设计

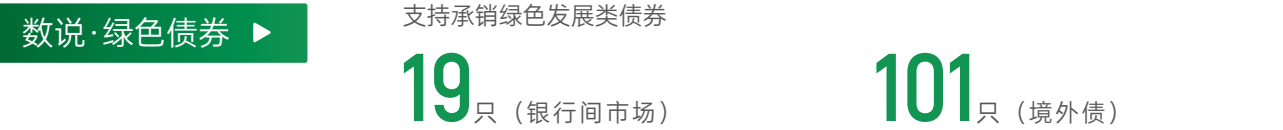


创新绿色产品

本行持续完善“民生峰和”绿色金融产品服务体系，聚焦细分场景、行业不断创新融合，打造覆盖全客户类型、多业务场景的综合金融服务体系，加强碳金融及转型金融创新，支持高碳行业全面绿色转型和新兴绿色行业快速发展。

绿色债券

本行积极推广绿色债券承销业务，精准聚焦基础设施绿色升级、节能环保、清洁生产等国家重点支持领域，引导承销资源向绿色低碳领域倾斜，拓宽绿色产业融资渠道，为实体经济绿色转型提供融资支持。



案例

香港分行助力工商银行新加坡分行发行“碳中和”主题绿色债券

2025年8月，香港分行作为联席账簿管理人及联席牵头经办人，协助中国工商银行股份有限公司新加坡分行成功发行3年期35亿元离岸人民币“碳中和”主题绿色债券，此次发行所募集的资金将专用于符合工商银行绿色债券框架的合格绿色资产融资和/或再融资项目，债券获得穆迪A1评级。

绿色信贷

本行全面贯彻国家“双碳”目标，在做好部分领域产能过剩等风险防范前提下，聚焦国土格局、产业结构、能源转型、绿色交通、城乡建设五大领域、七大绿色产业，加强环境、社会与治理（ESG）风险管理，持续加大绿色信贷投放。



能源转型

重点支持煤电“三改联动”，水风光一体化开发，清洁能源基地建设，电网基础设施智能化改造和源网荷储一体化建设，抽水蓄能等新型电力系统建设，氢能“制储输用”全链条装备制造等。

城乡建设

重点支持高效保温、通风、清洁低碳供暖等技术应用，污染治理与废弃物收集处理利用等。

清洁生产

重点支持生产过程中的节能降碳增效、资源节约集约高效利用、循环经济、清洁生产技术应用、温室气体控排、碳捕集技术应用、智能化改造升级等。

案例

南昌分行发放生物多样性保护指标挂钩银团贷款

南昌分行积极探索绿色金融产品创新，参与落地某公司银团贷款项目。该贷款项目基于鄱阳湖生物多样性保护的贡献程度和可持续发展的实施效果，以生物多样性保护指标为贷款挂钩目标，同时引入第三方评估机制，成功开创了“金融+生态”融合的新模式，为金融支持生物多样性保护提供了可复制的范本。

案例

福州分行发放低碳转型贷款

福州分行积极探索转型金融实践，成功向某水泥行业企业发放转型贷款。该笔业务的落地，标志着本行在服务传统高碳行业低碳转型领域实现重要突破。通过精准运用转型金融工具，为企业绿色低碳转型提供了有力支撑，也为水泥行业的产业升级和高质量发展提供了实践范例。

案例

西安分行发放风电绿色项目贷款

靖边县某新能源公司主要从事碳减排技术研发、光伏风电等新能源开发服务，西安分行为该企业投放固定资产贷款，助力企业风力发电项目建设。该风电场建成后，正常运行期上网电量将达约3.26亿瓦时，将有力带动建材、交通等相关产业发展，为当地绿色经济高质量发展注入金融“活水”。

碳金融

本行积极参与全国碳市场建设，制定碳金融创新发展指引，明确业务发展框架与运行机制，发挥碳金融创新实验室作用，创新碳金融产品和服务，推动分行落地多笔可持续发展挂钩贷款，将贷款利率与企业碳减排成效、碳足迹、碳评价等指标挂钩，推动碳市场的稳健运行，促进企业减少碳排放，支持经济社会全面转型。

案例

南宁分行发放产业转型碳足迹挂钩贷款

南宁分行向某铝业集团发放广西首笔应用《铝产业转型金融支持指导目录（试行）》的碳足迹挂钩贷款。该贷款创新性地将贷款利率与企业产品碳足迹水平挂钩，在精准满足企业融资需求的同时，激励企业采用先进生产工艺实现预设的碳减排目标，助力传统产业绿色低碳转型，支持地区绿色金融创新发展。

案例

武汉分行创新碳普惠机制，鼓励市民参与绿色低碳活动

武汉分行联合武汉碳普惠有限公司，搭建个人碳账户平台，探索绿色金融和普惠金融的场景联动应用。市民可通过绿色出行、垃圾分类、低碳用电等11类低碳生活场景在个人碳账户积累碳普惠减排量，并依据“1000g=2元”的兑换标准，在武汉分行“民生楚惠Life”微信小程序上实现碳减排量查询与权益兑换。这一创新机制有效激发了公众的绿色消费潜力，实现碳金融从企业到个人的联通联动。

拓展绿色合作

本行积极融入绿色金融生态，广泛参与行业协会、研究机构及主流媒体等组织的研讨和论坛活动，围绕绿色金融、“双碳”目标、碳市场发展及转型金融等主题开展业务经验和典型案例分享交流，推动形成共建共享的绿色金融良好格局。

案例

民生银行亮相“2025年北京绿色发展论坛暨绿色产业博览会”

2025年9月，本行受邀出席“2025年北京绿色发展论坛暨绿色产业博览会”，作为金融机构代表设立专属展厅，全面展示“民生峰和”绿色综合服务体系2.0版，重点介绍在支持绿色能源与储能、节能降碳与零碳负碳技术产业、生态环境治理与资源循环、生物技术、绿色低碳新兴服务业，以及环境权益融资等方面的服务方案，并通过低碳骑行等互动体验方式，传递绿色低碳发展理念，助力北京国际绿色经济标杆城市建设。



民生银行专属展厅

03 深耕普惠金融，润泽民生小微

本行深入践行金融工作的政治性、人民性，坚守服务民营小微企业的初心使命，以创新为动力、以科技为支撑，坚定做民营企业的同行者、小微金融的领军者、社区金融的先行者，持续提升普惠金融服务的可得性、便利性与精准性。

数说·2025 ▶

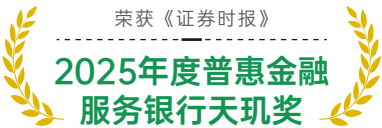
发放普惠型小微企业贷款

6,917.89 亿元

拥有超

1,100 个社区类网点

载誉·2025 ▶



伴民企同行

本行围绕“民营企业的银行”战略定位，充分发挥服务民营企业特色优势，持续推进《中国民生银行支持民营经济发展壮大实施细则》落地实施，聚焦信贷投放、债券融资、股权融资、外汇便利化、零售一体化、风险管理等重点工作任务，全面提升民企金融服务质效，支持民营企业发展壮大，全面助力民营经济高质量发展。

搭建分层服务体系

民企战略客户

提升优质龙头民企服务覆盖度，提高民企战略客户占比；强化“总对总”战略合作，制定差异化、专业化、定制化综合服务方案。

产业链上下游民企

创新供应链“脱核”数据增信产品，不断优化线上作业流程；举办供应链金融客商大会，赋能产业链上下游中小微民营企业发展。

科技型民企

全面升级“1+18+N”组织架构体系，强化萤火平台及资源支持，结合科技创新企业不同发展阶段需求，强化全生命周期、全场景、综合化支持和服务。

外贸民企

完善跨境投融资便利化政策，优化跨境金融外汇特色服务，依托“跨境一家”产品基座，通过产品+服务+权益，提升一站式跨境综合服务体验。

加强产品创新推广

加强“民生惠”“易创E贷”等产品推广应用，满足小微、“专精特新”企业线上化、纯信用融资需求。

持续开展“园区万里行”活动，探索中小企业批量服务模式、中小信贷计划，强化全流程服务体验，提升服务质效。

强化“数据增信采购e”“订单e”等供应链金融产品创新及应用推广，赋能核心企业产业链上下游中小民营企业。

构建服务民企生态

落实与全国工商联“总对总”战略合作协议，深化双方合作联动。

与中国民营经济研究会联合举办民营企业转型发展系列策略会。

案例

广州分行深耕民企服务，助力实体经济高质量发展

2025年3月，由中国人民银行广东省分行主办、民生银行广州分行承办“同心筑梦 聚力扬帆”——金融支持广州民营经济发展政策宣讲暨银企对接活动，200余位政银企代表围绕优化融资环境、创新普惠金融服务等议题开展深入交流。活动期间，12家金融机构与12家民营企业成功签约，覆盖科技、医药、航空等行业，签约总金额超108亿元。



“同心筑梦 聚力扬帆”
金融支持广州民营经济发展政策宣讲暨银企对接活动

案例

重庆分行“农贸市场贷”解决农贸小微商户融资痛点

长期以来，农贸市场个体工商户普遍面临传统融资手续繁琐、审批周期长的问题，为此，重庆分行推出首款专为农贸商户定制的线上信用贷款产品——“农贸市场贷”以科技赋能破解农贸小微商户融资痛点。产品采用“线上获取+线下补充尽调”的融合模式，突破传统数据局限，将市场入驻年限、库房面积、存货及应收账款等重要指标纳入考量，显著提升授信额度精准性，让金融“活水”精准灌溉实体经济。



工作人员为商户讲解“农贸市场贷”产品

案例

青岛分行发放省内首笔“国补贷”

青岛分行聚焦小微企业金融服务，紧扣国家提振消费政策导向，创新推出“蜂巢计划-国补贷”，专项支持参与“国补”活动的家电、3C等小微企业融资，并于2025年5月完成全国第二笔、山东省内首笔“国补贷”发放。青岛某电商商贸公司通过该产品获得信用授信，并将首笔资金用于“618”备货，有效缓解了资金压力。

做小微品牌

本行持续迭代升级小微业务模式，通过一体化开发、业险协同、科技驱动和数字化升级，打造大中小微个人一体化的机制、小微专属信用风险管理系统、主动授信智能决策风控体系、综合化金融服务产品体系，推进小微金融与科技、数字、绿色金融的融合发展，为小微企业提供专业化、有温度的服务。

创新产品体系，赋能小微发展

持续完善“民生E链”特色产品体系，深度合作4,000余家核心企业，聚焦新能源、先进制造、机械装备等领域，推广小微企业信融e、采购e、订单e等产品运用。

强化区域特色场景建设，以“中小信贷计划”“小微蜂巢计划”为抓手，提供定制化融资方案，提升授信额度与审批通过率。

上线“出口e融”线上化融资产品，依托出口订单融资服务，为小微外贸企业提供低成本、便利化的融资支持，实现企业融资快速到账。

与社区相守

本行始终将社区金融作为践行“金融为民”的重要阵地和业务特色，坚持深耕社区客户生活场景，为社区居民提供全方位的优质服务，在实践中逐步构建起标准化、规范化的社区经营体系，开创了跨界融合、共生共赢的社区金融生态，实现从服务“最后一公里”走向服务“零距离”，提升社区居民的幸福感和归属感。

案例

民生银行社区金融建设案例获数字金融领域标杆奖

本行致力于创新升级社区金融服务模式，于2023年3月推出“物业通”业务，通过“SaaS+支付”一体化解决方案赋能物业公司，以无现金缴费和周边小额、高频消费场景为切入点，打造社区物业生态、消费生态、便民服务生态。截至2025年12月底，“物业通”累计服务物业企业超千户，上线项目2,000余个，服务业主超200万户。该业务模式凭借显著成效，成功入选中国金融传媒股份有限公司主办的银行业数字金融典型实践案例（2025）之“金融服务生态实践案例”。



“社区金融物业生态服务”案例获数字金融领域标杆奖

载誉·2025 ▶



满足养老需求

本行依托“民生悦享”服务品牌，以年长客户需求为导向，持续完善和丰富适老化产品服务，倾力打造“一站式、全周期、有温度的养老金融服务体系”，帮助更多客户实现老有所养、老有所乐、老有所学、老有所依、老有所为的美好愿景。



04 聚焦养老金融，共筑幸福晚年

本行以“成为养老金融优选银行”为发展愿景，明确“助力多层次多支柱养老保险体系建设、赋能养老产业做大做强、提升全渠道老年客户体验、开展全周期养老财富管理、维护老年群体金融安全”五项重点任务，深入布局养老金金融、养老服务金融、养老产业金融三大领域，全面增强养老金融综合服务能力，推动银发经济健康持续发展。

数说·2025 ▶

为 **258.8** 万客户提供个人养老金账户服务

为 **1,634** 家企业提供企业年金基金账户管理服务

为 **31.25** 万职工建立企业年金个人账户

95568累计为老年客户提供服务 **68.2** 万人次

完善
工作
机制

设立养老金融工作机制，印发《中国民生银行养老金融高质量发展方案》，内部绩效考核设置养老金融指标；针对养老产业经营主体风险特征，优化业务流程，提高养老金融风险管理能力。

适配
养老
需求

配置高流动性产品，如短期定存、活期存款等，满足应急资金需求；提供结构简单、波动较低、期限灵活的理财产品，便于老年客户理解与接受；配置附带养老功能与权益的产品，如年金险、存本取息类产品，实现定期收益返还，支持日常养老生活。

创新
养老
产品

搭建与个人养老金账户适配的“专属养老产品系列货架”，提供丰富的养老金储备产品选择。在手机银行个人养老金账户特别推出安心存专属存款产品，将高收益存款额度充分向养老专区倾斜。

案例

“民生悦享福寿信用卡”助力年长客户跨越“数字鸿沟”

本行创新推出悦享福寿信用卡，面向50-70周岁客户开放申请，并将金融资产纳入授信评分。产品提供年费、交易短信通知、取现转账手续费等多项费用减免优惠，以及盗刷险、线上医生、一键人工客服等适老化金融服务，同时引入线上购药、就医协助、康养服务、滴滴长者出行等银发客群刚性场景的银联平台权益。目前该产品已在全国40余家分行落地，为年长客户提供高质量的综合养老金融服务。



“民生悦享福寿信用卡”产品

优化适老服务

本行持续推动适老化改造项目，从网点布局分区、设施配置、产品服务等方面入手，提升老年客户服务水平，为年长客户提供更便捷、更友好的适老服务。



优化网点布局

在功能分区中增加助老服务专区，缩短业务办理与客户等候区域间的行进距离；结合各业务办理流程，确保老年客户动线清晰通畅、方便安全。



强化服务引导

增加视觉引导标识，准备助听器、老花镜等辅助工具，增配轮椅预留区、座椅支撑扶手等无障碍设施；结合“迎客送客”“休息等候”“协助办理”等场景，为老年客户提供陪伴式服务。



升级线上服务

提升柜面服务水平，升级改造大字版协议，加粗加大密码键盘样式，提供老年客户签字描写、语音播报等功能；通过精准识别身份，为年长客户免去繁琐流程，打造“一键直达”的专属人工服务，提供一对一操作指导；升级手机银行APP长辈版4.0，全屏采用大字体、大菜单设计，升级老年客群使用便捷性。



丰富产品服务

优选理财、保险、基金、存款产品，根据客户资金及偏好，提供多场景配置服务，满足养老客户多层次、高品质需求。



上海分行举办银发健康关爱活动



南宁分行为老年客户举办文化沙龙

筑牢反诈防线

本行充分发挥社区支行服务优势，将金融和非金融场景相结合，打造特有的养老金融服务体系，通过创新宣教形式，将金融知识普及与传统文化、便民服务相结合，切实提升老年群体的金融素养和风险防范能力，用实际行动守护银发族幸福晚年。

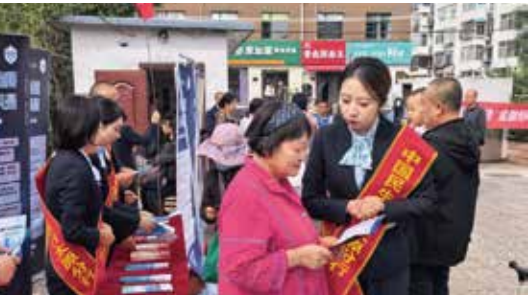
案例

乌鲁木齐分行创立“银发家园”消费者权益保护教育宣传基地

乌鲁木齐分行与新疆兵团云洋养老院携手合作，共同打造了“银发家园”消费者权益保护教育宣传基地，以“普及金融知识、提升反诈防非能力、守护银发幸福”为核心目标，围绕老年人金融知识薄弱、易受诈骗、维权意识不强等现实问题，开展系统化、常态化的金融知识普及与消费者权益保护教育活动。通过多维度、多层次的服务模式，为老年长群体提供全方位的金融知识普及和权益保护支持。



乌鲁木齐分行工作人员为长者普及金融知识



太原分行向老年居民普及金融知识



银川分行为老年群众讲解反诈知识

05 加速数字金融，优化服务生态

本行坚持把数字化转型作为引领改革创新的总抓手，调整设立数字金融委员会，制定数字金融实施策略及信息科技发展规划，明确“企业级能力打造”与“有效的组织推动”双轮驱动路径，通过前瞻布局人工智能基础能力建设和应用场景探索，打造敏捷工作模式，致力于建设生态银行和智慧银行，实现以技术优化服务生态。

数说·2025

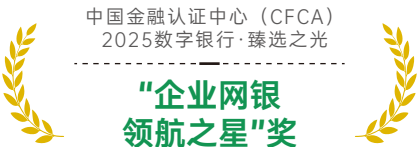
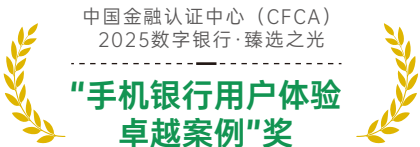
AI应用落地

32个新增场景

民生银行零售线上平台用户

12,816.66万户

载誉·2025



加快数字化转型

本行深入推进数字化转型战略，充分发挥“数字+”对业务发展的赋能作用，重点攻坚AI技术应用与大模型建设，统筹部署数字化转型重点任务，确保技术创新与业务需求深度融合、高效落地。

重塑
业务流程

- 创新迭代线上融资、场景支付、生态与权益服务，构建快速组装和闭环运营能力，打造数字化产品。
- 强化零售与中小微数字化营销，推广远程作业赋能模式，重塑对公信贷端到端线上流程，构建智能贷后与催收体系。
- 整合建设支行一线作业系统，统一入口、权限和基础底座，加速员工价值系统建设，提升一线作业效能。

提升
办公效率

- 落实关键经营指标“数出一门”，做好高管工作台、客户价值、网点画像等经营分析应用，持续推广BI、AI等数据分析平台。
- 打造全行级知识管理体系，提供全行知识问答服务。
- 构建全行统一办公AI应用门户，提供文档阅读、知识问答、专业写作等多种AI能力。
- 推进人力资源数智化建设，牵引人力资源管理模式变革。
- 推进内评法RWA计量提升与合规达标，助力风险资本精细化管理。

案例

民生银行举办分行零售领域数据研修班

为深入贯彻落实数字化转型战略，培育“业务+数据”复合型人才，本行成功举办分行零售领域数据研修班，组织39家分行的59名学员开展集中培训。本次研修班紧扣“提升数据技能、赋能零售业务”主题，创新采用“理论+实操+研讨”的多元化教学模式，显著提升了参训学员数据素养和技能水平，为零售业务高质量发展注入强劲动力。

赋能业务数字化

本行持续强化科技赋能，以数字化转型创新金融产品与服务，持续探索与拓展更多贴合客户需求的应用场景，不断提升渠道服务能力和业务便利化程度。

数智化
财富管理平台

围绕财富营销自动化、作业标准化、投配专业化、服务智能化四方面提升客户财富体验，强化多场景非金融服务能力。应用大模型能力打造“AI+理财经理”协同服务模式，实现需求实时解析、风险预警及方案自动生成，简化一线人员操作流程，提升服务效率与精准度。

民生小微
App

围绕小微企业“财务助手、信贷专员、服务专员”三大定位，持续提升流程体验，向小微客户提供一站式服务。通过民生小微App一键联系客户经理功能，快速匹配最近的客户经理，提供“线上+线下”咨询服务。

民生e家

聚焦企业“人、财、事”日常经营管理痛点，提供业务、财务、金融融合的综合解决方案，覆盖人事薪税、财资管理、费控报销等场景，提升中小微企业经营管理效率，助力企业数字化转型。

远程视频
“三查”工具

可广泛用于供应链、小微流贷等业务的非现场检查，实现客户身份与公司定位的精准校验。同时，引入人工智能和语音识别技术，开发上线AI智能分析功能，支持“语音转文字+智能风险分析+报告生成”全流程自动化，显著提升了信贷作业效率和风险识别效果。

民生银行e点通
小程序

面向对公客户提供智能交互、产品介绍、视频演示等服务。依托小程序便捷优势，为企业内部协同提供全流程移动支付服务，提供“一站式”线上化办公支持，助推中小微企业降本增效。

升级手机银行
10.0版

完善账户服务体系，打磨财富旅程体验，助力产品营销，推出信用卡频道，精进“一老一小”等细分客群经营能力。

升级
企业网上银行

推出跨境、代发薪、税费等专区，助力客户一站式办理；升级企业管理中心、消息中心、签约中心等，提供全方位管理服务；推出企业手机银行6.0，打造集“金融+非金融”服务于一体的移动办公平台；新增智能搜索、收款人信息智能识别等智能化服务场景，提升服务便捷度。



手机银行10.0版

01 践行者 以实干服务大局

民生银行始终将自身发展融入国家战略大局，以实干担当履行金融企业社会责任，在响应国家战略、赋能乡村振兴、助力行业发展等领域持续发力，精准对接发展需求、高效配置金融资源，为经济社会高质量发展注入源源不断的金融动能。



01 激活动能，响应国家战略

本行紧扣国家发展方向，服务实体经济，为产业转型升级和企业发展提供支撑；服务高水平对外开放，助力国际经贸往来提质增效；支持区域协调发展，推动区域间资源联动、协同共进，切实将金融资源优势转化为国家战略推进的强劲动能。

精准服务实体经济

本行围绕产业升级与供应链发展，为先进制造、传统产业转型注入信贷动能，以供应链金融创新破解链上企业融资难题，不断提升金融服务实体经济高质量发展质效。

助力制造业升级

本行积极响应国家新型工业化战略，制定金融支持新型工业化专项实施方案，紧抓绿色制造、智能制造产业发展机遇，聚焦传统产业升级，深化芯片、工业机器人等前沿领域研究，推出细分领域配套信贷政策，引导信贷资源向先进制造领域倾斜。聚焦制造业产业链，依托“民生E链”特色产品，为制造业细分行业客户提供差异化服务方案，助力企业降本增效，推动制造业高质量发展。

数说·2025 ▶

战略客户制造业贷款余额达 3,112.59 亿元

案例

沈阳分行助力制造业企业破解融资难题

沈阳某制造业单项冠军企业深耕飞轮储能技术，主要产品为飞轮储能设备机组，广泛应用于光伏、风电等新能源储能电站。沈阳分行立足“五篇大文章”，主动深入企业，帮助其破解融资难题，并持续加大金融支持力度。2025年，分行进一步提升该企业综合授信额度，并在提供融资支持的同时，强化资本市场政策咨询及金融租赁等融智服务，全力护航优质科创制造企业高质量发展。

深化供应链金融

为更好服务供应链场景下的中小微企业经营发展，本行下发《供应链金融2.0高质量发展指引》，持续优化供应链资产结构与客户结构，以核心企业为抓手，聚焦行业发展与客户需求痛点，以供应链金融产品创新为核心驱动力，依托“供应链金融客商大会”平台，持续优化供应链金融“E”系列产品，精准助力链上企业破解融资难题。

数说·2025 ▶

通过核心企业牵引供应链金融余额达 2,959.2 亿元
链上客户数突破 43,367 户
在 60 个城市共开展 122 场供应链金融客商大会
覆盖逾 8,590 个链上客户

案例

厦门分行以“采购e”助力台企经销商融资

某台资企业深耕大陆市场多年，已在全国设立200多家一级经销商，构建起覆盖全国的产业链体系。随着市场竞争日益激烈，该企业下游经销商普遍面临资金周转压力，进货能力受限，订单难以承接。厦门分行运用供应链金融产品“采购e”，联动全国各地分行对其下游经销商开展授信服务。该产品无需抵押，支持线上化审批和放款，有效助力经销商扩大进货规模，切实破解下游经销商“融资难”的困境。

案例

南京分行深化供应链金融创新

2025年，南京分行成功落地某电动车集团承贴直通车项目，依托其全国多基地布局与稳定采购需求，将原有“现付+银承”模式升级为承贴直通车，有效盘活核心企业及上游供应商资金周转。此外，分行联动十余家系统内分行，推进跨区域协同服务，通过异地开户、绿色通道等机制，一个月内完成百余户链上企业落地。截至目前，项目已服务上下游企业84户，有效满足链上企业融资需求，切实缓解中小供应商融资难题。

服务高水平对外开放

本行积极融入高水平对外开放大局，响应“一带一路”倡议，强化跨境金融服务能力，打通国际合作与跨境服务通道，为企业跨境经营提供高效金融支撑。

响应“一带一路”倡议

本行持续支持中资企业“走出去”，以自贸分行和海外分支机构构建的跨境业务平台体系为依托，打造跨境业务新的增长极。2025年以来，支持中资企业跨境新能源产业链绿色项目，涉及哈萨克斯坦、印度尼西亚、乌兹别克斯坦等国家，为高质量共建“一带一路”注入坚实金融力量。



案例

民生银行助力“一带一路”绿色可持续发展

2025年，民生银行依托国际信贷业务支持中资企业跨境新能源银团项目，某境外燃气电站是“一带一路”与迪拜综合能源战略2030的重点工程，也是丝路基金在中东地区的首单投资项目。在电站稳定运营2年后，民生银行凭借“一带一路”沿线能源电站领域的丰富服务经验，联动丝路基金、哈电国际，成功加入阿布扎比牵头的再融资银团，有力保障项目再融资顺利落地，推动“一带一路”绿色可持续发展。

强化跨境金融服务

本行积极响应人民币国际化战略，开展系列品牌推介与跨境政策宣讲活动，打造跨境金融专区，提供统一“跨境金融服务”入口，持续提升跨境金融服务能力；发挥外汇展业试点政策优势，持续优化汇入汇款解付流程，推出智能解付产品、以科技赋能跨境结算，实现全流程线上化办理，进一步提升跨境结算的线上化、便利化与智能化水平。



案例

伦敦分行助力民营企业拓展海外市场

伦敦分行充分发挥跨境金融专业优势，助力某民营企业成功参与欧洲最大规模的电池储能系统建设，成为推动中国新能源技术“走出去”的典型案例。面对国际项目融资环境复杂、合规要求严格等挑战，伦敦分行打通信息壁垒，优化资源配置，为项目提供了关键资金支持。项目不仅成为中国新能源技术服务全球能源转型的重要实践，也标志着中国民营企业在国际高端基础设施领域迈出坚实一步。



民生银行在四川德阳举办“跨境人民币便利化，助力企业畅行全球”政策宣讲会

支持区域协调发展

本行积极践行国家区域发展战略，贯彻落实本行五年规划关于重点区域发展的思路和目标要求，以重点区域为支点、特色产业为纽带、创新服务为引擎，将金融资源精准投向区域发展关键领域，助力区域协同发展与高质量转型。

京津冀
协同联动

成立京津冀地区业务发展委员会，联动北京、天津、石家庄分行，为重大项目配置“五位一体”团队，实现快速响应、快速落地；发布“京津冀三地卡”，聚焦业务办理及“医、食、住、行、文、娱、购”等高频生活场景的核心需求，打造系统互连、卡券互通、商户互惠、活动互融、业务互认及权益互享的“六互”平台特色，提供更丰富、便捷、同城一体化的综合服务。

长三角
一体化发展

依托手机银行“长三角”专区建设，推动区域特色卡权益由“属地独享”升级为“全域共享”；围绕长三角基础设施建设、人口跨境便捷流动等重点领域提升金融服务能力，为跨区域交通枢纽工程等重大项目提供保障，为近百家跨域经营企业提供代发薪服务，为灵活就业等新市民群体提供便捷金融服务。

粤港澳
大湾区建设

广州分行聚焦小微企业和新质生产力发展需求，优化金融供给，创新服务模式，为粤港澳大湾区建设提供金融支持；香港分行助力广东省政府在港发行离岸人民币地方政府债券，募集资金将重点支持绿色、蓝色可持续发展以及广州南沙深化面向世界的粤港澳全面合作等重大战略项目，有助于深化粤港澳三地金融合作，赋能湾区一体化发展。

成渝地区
双城经济圈
建设

围绕成渝两地小微企业融资需求，完善分行协同机制，创新推出“成渝通抵贷”产品，打通两地抵押物互认堵点，实现异地抵押全流程线上办理，有效满足小微企业“短、频、急”融资需求，并成为首个成渝两地不动产抵押业务全流程“指尖互办”的金融机构。

海南
自由贸易港
建设

制定《支持海南自贸港金融基础设施建设服务方案》，提出“六大行动方案”：一是专业赋能，落地四个服务中心；二是以链为基，积极支持产业发展；三是激发潜能，精耕教育医疗试验田；四是绿色引领，助力打造美丽海南；五是安家兴业，吸引高端人才落户；六是生态引领，有效支持招商引资。

02 助力三农，绘就和美乡村

2025年是“十四五”规划的收官之年，也是巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接五年过渡期的最后一年。本行坚决贯彻习近平总书记关于定点帮扶、乡村振兴工作的重要指示精神，学习运用“千万工程”经验，持续巩固拓展脱贫攻坚成果，以金融产品创新为突破，让金融“活水”精准滴灌乡村沃土，绘就产业兴旺、生态宜居的和美乡村新图景。

数说·2025 ▶



| 定点帮扶，巩固脱贫成果

本行聚焦“乡村发展”主线，紧扣过渡期内“两聚焦、三不减、五提升”总目标，创新构建“7大专项推进行动+N项延伸赋能项目”的帮扶举措，持续深化金融主业特色帮扶与五大振兴领域综合帮扶“双轮驱动”模式，扎实推进河南滑县、封丘县定点帮扶工作，多年获得中央定点帮扶考核最高等级“好”，切实推动两县巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，全面推进乡村振兴战略落地见效。

案例

石家庄分行精准帮扶封丘县高质量发展

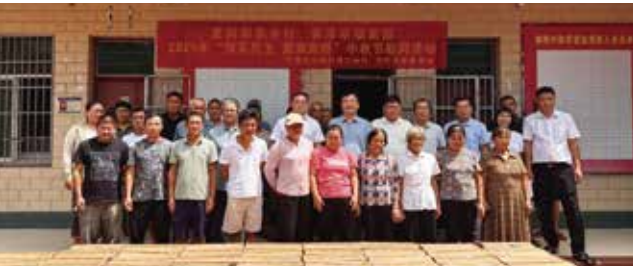
2025年，石家庄分行积极投身乡村振兴事业，聚焦河南封丘县发展需求精准发力。在消费帮扶方面，定向采购封丘县优质大米、面粉等农产品，有效带动农户增收；在党建引领方面，与封丘县开展结对共建，组织党员干部深入开展实地调研，并捐赠党建书籍及文化读物，助力乡村文化振兴；在产业赋能方面，搭建企业交流合作平台，邀请农副产品深加工领域企业对接封丘县，推动形成“金融+产业+农户”的帮扶闭环，为当地特色产业发展注入持续动能。



石家庄分行捐赠党建书籍及文化读物



济南分行向河南滑县枣村小学捐赠体育用品及文具用品



海口分行深入南桥村开展中秋节慰问活动

金融创新，提升助农质效

本行持续探索“三农”金融创新，聚焦农村差异化金融需求，以数字化金融服务为抓手，创新推出区域特色产品，破解农村融资难、融资贵等问题，构建覆盖更多场景的“三农”金融服务体系，全面提升乡村金融服务质效。

创新服务模式

- 对接数据平台信息开展信贷创新，解决农业领域客户的贷款难问题。
- 探索“银行+保险+期货”“订货快贷+民生惠+账户结算增值”“金融+产业+农户”等合作模式，提升农村金融服务水平。

定制特色产品

- 针对黑龙江地区农业种植大户，迭代升级“数字农贷通”产品。
- 针对新疆地区棉农，以“棉农贷”为支点，逐步打通棉花全产业链金融服务。
- 针对中小微农产品出口企业，依托自主研发的全流程线上化出口e融、出口订单融资等产品，为企业提供低成本、便利化的融资服务。

案例

宁波分行以特色信贷助力乡村振兴

柑橘作为宁波象山县传统优势产业，种植具有明显季节性特征，农资采购、果园管护等多环节均存在资金需求；象山白鹅是国家地理标志保护产品，从雏鹅引进、饲料采购到养殖设施升级，资金周转是长期难题。为支持乡村特色产业发展，宁波分行依托特色场景小微服务方案“蜂巢计划”，创新推出“柑橘贷”“鹅农贷”“黄鱼贷”等特色金融产品，将标准化、精准化的金融服务嵌入乡村产业全链条，为十余户村民提供授信支持，为乡村特色产业振兴持续注入“金融养分”。



宁波分行工作人员实地调研象山柑橘果园

案例

哈尔滨分行积极推广“数字农贷通”专属涉农金融产品

哈尔滨分行响应国家乡村振兴战略，积极落地实施总行“数字农贷通”专属涉农金融产品，包含“黑龙江粮贷通”“北大荒农垦农贷通”两大核心项目，破解农业种植周期长、融资难等痛点，实现线上便捷融资。依托数字化转型，推出“错峰上门服务”模式，农贷团队跟进农业生产节律，深入全省720余个村屯及农场，实地服务农户7,000余户。截至2025年12月，哈尔滨分行累计投放农贷资金16.94亿元，惠及农户4,875户，为春耕备耕、粮食收储等关键环节提供坚实资金保障。



哈尔滨分行工作人员向农户介绍涉农产品

初心惠民，建设和美乡村

本行始终将民生需求放在首位，扎实推进乡村建设行动，赋能乡村治理效能提升，加强农村精神文明建设，持续完善农村公共服务与民生保障体系，不断提升农民群众的获得感、幸福感、安全感，携手共建宜居宜业和美乡村。

乡村治理筑根基

- ▶ 针对农村财务管理不规范、资金监管难等痛点，打造农村“三资”管理专属方案，以开放银行技术实现金融服务与农村财务场景融合适配。
- ▶ 2025年新增服务村集体200余户，助力实现资金精准监管，提升村集体财会操作便捷性、降低管理成本，推动财务公开透明。
- ▶ 该方案入选中国人民银行河南省分行“金融科技赋能乡村振兴示范工程”。



村集体调研座谈

乡风文化焕生机

- ▶ 在河南滑县启动实施“民生MA+艺术赋能计划”，构建“艺术+乡建”模式，将金融服务与文化振兴相结合，通过特色文化帮扶品牌建设激活乡村文化活力。
- ▶ 举办滑县首届麦田艺术季开幕活动暨“人文极点”专家座谈会，探索艺术赋能乡村振兴的创新之路，助力堤上村构建农文旅融合发展示范模式。
- ▶ 在滑县启动“MA+人文极点麦田艺术季互动创作营”，学员创作成果将以作品展的形式展示，打造文化产业赋能乡村振兴的示范案例。



首届麦田艺术季暨“人文极点”座谈会

民生服务暖人心

- ▶ 深圳分行推进河南滑县“民生桥”帮扶项目，投入80万元用于农村排水设施建设，恢复提升沟渠排水功能，夯实粮食安全根基，增强农村防灾减灾能力。
- ▶ 兰州分行为武山县四门镇岗头村铺建村产业路、改建小学操场、新建集体养鸡场、村路灯和“民生桥”等实实在在的民生工程。
- ▶ 民生加银基金在河南封丘落地“民生加银幸福夕阳”农村老年人关爱中心项目，为农村老年人提供免费用餐、文体娱乐、生活照料等服务，该项目获评“2024年度优秀公益项目”，民生加银基金同步斩获“2024年度慈善贡献奖”。

消费帮扶聚合力

- ▶ 拉萨分行持续开展消费方式帮扶工作，2025年安排分行食堂食品、食材采购，累计消费购买帮扶农产品117万元，拓宽脱贫地区农产品销售渠道。
- ▶ 温州分行全体员工定点帮扶捐款20.22万元，积极采购封丘县、滑县特色农产品超60万元，通过消费帮扶助力农民增收。

03 携手共赢，助力行业发展

本行践行合作共赢的理念，搭建多元协同合作平台，全方位、深层次、多领域推动与各方伙伴开展合作，实现优势互补、互利共赢，不断加强供应商管理，以高效协作与规范管理凝聚行业发展合力，提升行业引领力。

深化交流合作

政银合作

本行紧扣地方发展战略与需求，持续深化政银协同联动，打造多元金融服务模式，为区域产业升级、民生改善提供坚实金融支撑，助力地方经济稳步发展。

案例

民生银行助力北京医保基金管理提质增效

2025年，民生银行与北京市医疗保障局深化合作，创新实现医保基金与集采中选药品供应企业直接结算，通过打通北京医保药械采购统一结算监管平台与本行资金监管系统，助力北京市医保局实现货物流、信息流、资金流“三流合一”管控。项目仅用4个月完成重点功能、服务模式与流程创新，有效缓解了医疗机构现金流压力，使其专注核心医疗服务；缩短医药企业回款周期，提升企业集采参与意愿与供应保障能力；推动医保基金从“事后追查”转向“过程管控”，切实保障基金安全与使用效率。项目既有力支撑了北京医保改革落地，也为本行在生态金融领域的创新发展筑牢根基。

案例

凝聚政银合力，深化协同合作双向赋能

合肥分行立足安徽发展新格局，持续深化政银互动。分行围绕安徽省政府文旅重点工作部署，参与“大黄山产业投资基金”建设，创新推出“民宿贷”产品，为地方文旅产业发展提供金融支持；联合省博物院等机构在北京民生现代美术馆举办文艺展览，推动金融文旅融合；联合省科学技术厅等单位承办“资汇江淮 科创未来”安徽国金“项目路演厅”活动，为安徽科技创新和经济高质量发展提供支持。

银银合作

本行不断加强与同业机构的沟通协作，搭建常态化交流机制，深化银团业务合作，持续探索创新合作模式，凝聚行业合力，打造良好的行业发展生态。

构建常态化沟通机制

制定下发《关于进一步强化银团业务同业生态建设的通知》，构建银团业务常态化沟通机制，打造特色鲜明的民生银团品牌。

加强银团同业交流

加强与国家开发银行、中国银行、工商银行等政策性银行、国有大行及股份制银行的沟通交流，凝聚合作共识。

激发银团协同活力

与同业联合举办银团业务合作先进机构评优活动，对合作成效突出的机构予以联合表彰，充分发挥银团示范引领作用。

案例

杭州分行持续推进绿色银团贷款业务

浙江某资源循环科技企业作为全国循环经济标杆企业，积极布局绿色环保产业，在助力“双碳”目标实施方面具有重要地位。杭州分行联合6家中外资银行为该企业提供了三年期“绿色及可持续发展挂钩”银团贷款，通过将贷款利率与企业ESG目标挂钩，设定具体绩效指标，激励企业在绿色转型中持续改进，为企业绿色转型提供了低成本资金支持，也为行业树立了典范。

案例

民生银行与甘肃银行签订全面战略合作框架协议

2025年9月，民生银行与甘肃银行签订全面战略合作框架协议。此次全面战略合作框架协议签约，不仅是双方以金融高质量发展助力实体经济发展的具体行动，也是全国性股份制银行与地方中小城商行共建差异化竞争新优势的积极实践。标志着双方将充分发挥各自优势，共同构建多层次、广覆盖、差异化的金融服务体系，为加力深耕民营普惠金融、服务区域经济高质量发展注入新动能。

银企合作

本行搭建银企对接交流平台，通过产品创新、服务升级等方式，精准匹配企业金融需求，深化互信合作，拓宽业务合作边界，实现多元价值共创。

案例

苏州分行搭建政银企深度交流平台

苏州分行积极开展中小微融资协调机制“千企万户大走访”活动，与政府机构结对超40次、组织银政企对接活动90余场、走访企业超12,000户，为超1,900户中小微企业和个体工商户授信，累计放贷超170亿元。2025年4月，分行与苏州市工商联举办苏州市“金企联沙龙”，成立“苏州市‘中小e家’金融服务中心”，搭建政银企深度交流平台，打通金融供需对接的“最后一公里”。



苏州市“金企联沙龙”

负责供应链

本行强化供应商管理，通过全面的供应商管控，推动供应商合规经营、绿色发展，打造负责任、可持续的供应链生态。

践行责任采购

建立集中采购管理委员会工作制度，明确委员会构成和决策机制，实行集体决策。

按照岗位不相容原则进行采购职责分工与岗位隔离，采取多人配合采购机制，保障采购操作规范有序。

制定集中采购评审专家管理办法，实行采购公示制度与评审专家随机抽取机制。

修订采购业务廉洁从业规定，明确对供应商、评审专家等相关方的廉洁采购要求，保证采购工作的公开、公平和公正。

监督部门对采购方案审议、专家抽取、现场评审等关键环节实施现场监督，确保采购工作的合规透明。

规范供应商管理

供应商准入

制定严格的供应商准入制度，要求供应商资质合规、商业信誉良好、财务会计制度健全，依法缴纳社保、依法纳税，遵守职业健康、安全管理及劳动法规，同时要求产品与服务符合国家、行业及绿色采购标准。

供应商审查

针对集中采购项目，审查供应商资质、重大违法、违规违约及欠缴税款等情况，对不符合要求的供应商予以退出，从源头上控制供应商风险；依托供应商管理系统，对合格供应商实施入库管理与线上动态监控，建设系统风险防控功能，提升供应商审查质效。

供应商评价

建立供应商履约评价机制，在年度评价考核中对供应商履约情况进行反馈，并将评价结果作为与供应商持续开展合作的参考依据。

02 守护者 以低碳绘就绿卷

民生银行始终坚持绿色发展理念，将绿色及可持续发展战略融入全行经营管理各个方面，以实际行动践行低碳运营，积极应对气候变化，把握低碳转型机遇，扎实推进“双碳”目标落地，为推动经济社会高质量发展注入绿色可持续的新动能。



01 向绿而行，践行低碳运营

本行深入贯彻绿色环保与低碳节能理念，积极推行无纸化与数字化办公，全面推广绿色网点建设，深化绿色采购管理，打造绿色低碳的办公环境和经营场所，实现企业运营与环境保护的和谐共生。

倡导绿色办公

本行将绿色办公理念深度融入日常运营管理全流程，以制度建设为基础，通过推广无纸化办公和线上会议、旧设备回收利用、开展环保培训宣教等举措，打造低碳高效的办公体系，营造浓厚的环保氛围，持续推动自身运营的绿色低碳转型。

数说·2025 ▶



数字化办公

- 搭建电子审批平台和文档管理系统，应用电子签名与云存储，严格执行双面打印标准，减少纸质文件的使用量。
- 倡导会议线上化，鼓励全行使用i民生视频会议功能替代线下会议。

推动节能减排

- 引入智能照明和温控系统，基于时段感知实现能源按需供给，杜绝无效能耗；淘汰电子节能灯，升级为高效LED灯，降低用电消耗约10%。
- 严格执行市政用水标准，确保水源合规安全，通过常态化宣教，培育全员节水文化，实现水资源的节约与高效利用。
- 加大绿色电力采购力度，以实际行动减少运营过程中的碳足迹。
- 利用大数据、云计算等技术手段，构建智能化、数字化的碳排放管理系统，实现对碳排放数据的全面采集、分析和管理的。

废物回收利用

- 对废纸、废电池、废照明用品等进行分类管理和回收，确保有害垃圾100%合规处置。
- 对淘汰的办公设备、家具等进行回收处理，符合条件的设备优先捐赠给机构或社区。

环保培训宣教

- 围绕节能减排、绿色出行、低碳生活等主题组织主题宣传活动，并定期开展全员培训，提升员工环保意识和实践能力，加强节约型文化建设。

案例

“i民生”平台赋能无纸化办公

本行将无纸化办公作为绿色低碳转型的重要抓手，依托“i民生”平台全面推进审批流程线上化。截至目前，全行已上线1,400余条线上审批流程，实现了人力、财务、运营及风控等高频场景的全覆盖。该举措直接推动数百万份纸质单据向电子表单转型，大幅削减了办公用纸及打印耗材的消耗，实现运营效率与绿色低碳的双重提升。



垃圾分类宣传展架



环保及绿色办公培训

打造绿色银行

本行坚持以绿色为发展底色，以数字变革为引领，在办公大楼与营业网点的规划建设中，严格融入绿色建筑评价标准，采用环保材料、高效隔热保温系统、雨水收集系统等，有效减少对环境的负面影响，全力打造智慧绿色银行。

载誉·2025 ▶

CBD总行办公大楼项目设计贯彻“绿色”“低碳”“智慧”的理念,设计水准达到

中国绿色建筑三星
和美国LEED、WELL金级标准

CBD总行办公大楼项目获

“北京市绿色安全
样板工地”称号

构建绿色建筑体系

- 科学规划建筑布局，充分利用自然采光通风条件。
- 优选环保、可再生、无毒、无害的建筑装修材料，采用高光效绿色节能型照明光源。
- 增设智能化监测设施，实现能源自动化控制和数据分析，降低能源消耗和运维成本。
- 增加建筑室内绿化率，通过绿植净化空气，降低营业办公场所碳排放。
- 制定扬尘、噪声、污水、废弃物和建筑垃圾专项管理方案，最大限度减少施工污染与扰民，确保项目建设与环境保护的和谐统一。

深化绿色采购

本行坚持和贯彻绿色采购理念，在采购中充分考虑环境保护、资源节约、安全健康等方面因素，优先选择低碳环保产品，致力于实现经济效益与环境效益的有机统一，以实际行动推动绿色供应链的构建。

明确
采购标准

- 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，积极向供应商传达本行对绿色采购的支持和主张，促进供应商改善环境表现。
- 遵循集中采购管理和小额分散采购管理相关规定，提升采购业务数字化水平，加强采购业务管理，要求在同等条件下优先采购节能环保产品。
- 在工程项目、网点建设、科技设备、办公家具等项目的采购要求中，明确绿色环保、节能认证、环境管理体系认证、绿色回收等准入条件或评价标准，从源头确保采购资产的绿色低碳属性。

02 和谐共生，维护生态平衡

作为绿色发展的倡导者，本行积极参与环保公益活动，以金融力量赋能生态文明建设，努力实现人与自然和谐共生的美好愿景。

推动环保公益

本行积极组织 and 参与捐赠、植树、环保教育等多种形式的环保公益活动，为生态环境改善贡献力量，倡导绿色文化建设，组织员工和客户参与环保公益活动，培养公众的可持续发展意识，为绿色家园建设贡献力量。

案例

民生理财参与西柏坡“生态碳中和林”公益活动

2025年4月，本行联合多家国内金融机构与基煜基金、中国绿色碳汇基金会联合倡议发起“生态碳中和林”公益植树造林实践活动。在西柏坡，民生理财与来自银行理财、证券、保险、信托等同业机构的代表们共同种下侧柏树苗，以实际行动践行“双碳”战略。此次活动将红色革命传统教育与绿色生态文明建设深度融合，象征着金融机构以不忘初心的矢志、写就新时代绿色篇章的决心。



民生理财参加“生态碳中和林”公益活动

案例

香港分行举办绿色捐步公益活动

2025年4月，香港分行在十三周年行庆之际，于马鞍山郊野公园成功举办第三届“踏绿捐步 同心同行”绿色捐步公益活动，逾60名员工、亲友及客户组成的队伍，沿麦理浩径徒步至西贡海滨，以低碳徒步践行公益承诺。此次活动不仅凝聚了员工与客户向心力，更强化了全员绿色发展理念，展现了分行推动可持续发展的坚定决心。



香港分行举办第三届“踏绿捐步 同心同行”绿色捐步公益活动

保护生物多样性

本行高度重视生物多样性保护，将其深度嵌入核心业务布局与全面风险管理框架，积极开展生物多样性保护金融服务与实践项目，助力保护生态系统完整性，实现生态效益、社会效益与经济效益的有机统一。

案例

西宁分行生物多样性贷款助力青海湖生态链繁荣发展

青海湖作为我国候鸟繁殖数量最多、种群最集中的繁殖地，生态保护意义重大。西宁分行积极响应生物多样性金融标准试点工作，针对青海湖旅游景区主要经营主体的资金需求，创新推出“国内信用证融资+电费交费”模式，聚焦该共生生态链关键环节，向相关公司发放了符合《生物多样性金融目录》标准的贷款。该笔资金有效降低了企业融资成本，支持企业实施植被恢复与物种保护工程，为青海湖国家公园建设及生物多样性保护注入了关键的金融动能。



青海湖旅游景区鸟类

03 服务“双碳”，应对气候变化

本行全面贯彻国家“双碳”战略，遵循《国家适应气候变化战略2035》《中国应对气候变化的政策与行动》等纲领性文件，将应对气候变化纳入全行发展战略核心框架，持续完善气候治理机制，识别与管理气候变化风险带来的系统性金融风险，积极把握低碳转型带来的战略机遇，以金融力量赋能经济社会的全面可持续发展。

完善气候治理机制

战略
引领

将应对气候变化风险纳入绿色金融五年规划、年度风险偏好、风险策略、信贷政策及绿色金融管理基本制度，明确气候风险管理目标与分步实施措施，并在年度风险偏好和策略中细化气候风险相关举措要求，确保气候风险管理有章可循、有据可依。

规范
管理

发布《中国民生银行绿色金融管理办法（2025年修订）》《中国民生银行碳达峰、碳中和工作方案（试行）》等绿色金融管理相关制度，明晰管理流程、相关职责，将环境、社会和治理（ESG）风险及气候风险纳入全面风险管理体系，确保对ESG风险的全面监测、精准评估和有效管控。

应对气候变化风险

本行积极应对气候变化相关的风险和机遇，构建气候风险防控体系，全面加强气候风险管理，提升气候管理能力，推动绿色可持续发展。

完善
风险管理
体系

基于“行业分类、客户类型、企业规模”三大维度，自主研发适配法人客户特点的ESG评级模型工具，完成对公信用风险管理系统功能上线并在全行推广应用，实现对投融资活动中客户ESG风险的动态跟踪评估与监测，显著提升气候风险管理的前瞻性与精准度。

提升
风险管理
能力

为持续提高气候风险识别与评估能力，本行引入MSCI气候风险数据，研究气候风险对金融业务的影响，探索深化气候数据在业务流程和风险管理领域的应用，助力ESG风险动态监测。



03 奉献者 以初心传递温暖

民生银行始终秉持“服务大众，情系民生”的企业使命，持续改善客户体验，提升金融服务温度，打造人才发展高地，营造健康工作环境，助力社会公益事业健康发展，满足人民日益增长的美好生活需要，为建设和谐社会贡献金融力量。



01 用心服务，升级客户体验

本行坚持以客户需求为导向，持续升级服务体系，高度重视消费者权益保护工作，常态化开展金融知识普及活动，致力于打造便捷、安心、优质的服务体验。

升级服务能力

本行关注残障人士、外籍来华人员、新市民等群体金融服务需求，积极推进营业网点智能化改造，优化服务渠道建设，不断夯实基础服务能力，提高业务办理效率，持续提升客户满意度与认可度。

数说·2025 ▶

支行营业网点达

1,257_个

累计在全国设立社区网点

1,100_{余个}

支行网点累计覆盖中国内地城市

140_个

设置无障碍通道的网点

2,215_个

服务
残障人士

- ▶ **网点建设：**部分自助终端支持大字展示、语音交互功能，贴心服务视听觉障碍群体；“千百佳”网点配备手语服务与助听器设备，打通服务障碍；在征得客户同意后，网点为特殊群体提供全流程陪伴及业务优先办理服务，具备条件的网点可针对性提供上门服务。
- ▶ **线上渠道：**远程视频服务端开通手语服务入口，助力听障人士便捷办理线上业务；手机银行上线语音助手，支持无障碍语音朗读功能；通过生僻字输入法，实现线上线下各渠道生僻字的高效处理。

服务
外籍客群

- ▶ 支持境外手机号直接开户，提供永居证联网核验服务，可办理个人养老金账户及便利化额度内结售汇业务。
- ▶ 外籍来华人员可通过手机银行App预约办卡，所有现金机具均支持中英双语界面操作。
- ▶ 为在华工作的代发境外客户，提供手机端办理不占用年度便利化额度的薪酬购汇及付汇服务。
- ▶ 外卡收单新增支持万事达卡受理，提升外籍客户支付体验。

服务
新市民

开展新市民在线问诊服务，携手京东健康为新市民群免费提供“互联网医院在线图文问诊服务”，涉及全科室在线医疗，累计提供问诊服务50万人次。

服务
亲子教育

“远程专家”面向客户及家庭提供青少年核心能力发展、亲子沟通、习惯养成等专业咨询指引。2025年在南京、杭州、太原等多地开展亲子教育沙龙与一对一咨询服务，共同守护青少年健康成长。

案例

北京分行打造社保卡便民服务

2025年，北京分行通过系统直连方式接入北京市人社局系统，助力市民通过人社线上渠道便捷申领第三代社保卡，并提供邮寄到家、网点自取等领卡方式。本行在京100家支行网点均设立即时制卡网点，可为卡片丢失、损坏的市民提供即时补换服务。部分支行同步配备自助发卡设备，有效缩短客户排队等待时间。同时，分行推出移动业务办理方式，为企业员工及行动不便市民提供送卡、卡片激活服务，全面优化市民办卡用卡体验。



社保卡自助发卡工具

保障客户权益

完善服务机制

本行坚持稳中求进工作总基调，加快完善“大消保”工作格局，通过健全管理体系、完善机制运行、狠抓关键领域、践行“枫桥经验”及强化教育宣传，不断优化产品和服务，全面提升客户体验，切实保障消费者权益，打造“用心服务的银行”。

完善
管理体系

印发《中国民生银行消费者权益保护考核评价管理办法（2025年修订）》《中国民生银行2025年度消费者权益保护工作计划》，建立并不断完善消保专项制度、内化制度和操作制度的三层制度体系建设。

消保
培训教育

结合管理实际和业务发展，制定印发《中国民生银行2025年度消费者权益保护培训工作计划》，按照全覆盖、强过程、促转化的基本要求，分层分类实施消保培训工作。

加强
消保审查

- 持续优化消保审查制度，印发《中国民生银行消费者权益保护审查管理办法（2025年修订）》，明确审查主体、范围、要点和流程等。
- 强化消保审查闭环管理，印发《中国民生银行消保审查检视后督工作指引》，规范消保审查检视后督工作。
- 更新完善消保审查要点，印发消费者权益保护审查指引系列文件，统一消保审查标准。
- 各级审查机构按照监管规范和本行相关要求扎实开展消费者权益保护审查，从源头防范侵害消费者合法权益的风险。



案例

成都分行开展反诈宣传，筑牢金融安全防线

2025年，成都分行围绕“反诈校园行”“社区反诈”开展形式多样的宣传活动，组织辖内支行深入校园和社区。针对学生群体开展互动活动，揭露“兼职刷单”“虚假投资”等新型诈骗手段；面向社区居民重点普及电信诈骗和网络赌博等识别技巧，提升老年人防骗能力；依托网点厅堂、微信公众号等线上线下渠道宣传，实现反赌反诈知识全覆盖。分行全年累计开展宣传活动1,058次，覆盖28万余人次。

客户投诉管理

完善
管理机制

持续健全投诉管理制度体系，围绕客户体验提升，不断优化投诉分类管理，细化重复投诉提级处理机制；推进落实金融纠纷调解机制，提高溯源整改质量和成效，强化客户投诉源头治理。

畅通
投诉渠道

搭建线上线下多元投诉渠道，公示投诉受理渠道、处理流程等完整信息；细化完善公示信息并补充多种公示渠道，明确投诉处理时限要求，更新投诉处理流程图，畅通投诉渠道，倾听客户诉求。

优化
管理系统

推进投诉管理数智化转型，以提升响应效率和问题解决成效为目标，优化投诉管理系统功能，实现投诉处理、监测分析、纠纷化解和溯源整改全流程线上闭环管理，有效提升投诉管理质效。



保护客户隐私

本行严格依据《中国民生银行个人信息保护管理办法（2024年修订）》《中国民生银行个人金融信息消费者权益保护管理办法》《中国民生银行个人信息保护影响评估管理指引》等制度，明确消费者信息保护工作的组织架构与职责分工，对消费者信息处理、跨境管理、合作机构管理、信息系统管理、员工管理、消费者信息保护影响评估等方面提出明确要求。各机构严格遵循“最小、必要”原则，通过分级授权、权限管控、技术控制、影响评估等举措加强消费者金融信息保护，维护消费者合法权益，同时，配套建立监督检查和应急处置机制，防止信息泄露与滥用。本年度，本行发布个人消费者营销授权纠纷处理指引，进一步规范纠纷处理流程，筑牢消费者权益保护防线。



守护资金安全

本行秉承“科技赋能金融，智慧守护安全”的理念，将智能化技术深度融入风险管理，构建全方位、多层次的智能风控体系，通过系统化、智能化的风控实践，守护客户资金安全、维护金融秩序稳定，为构建和谐金融生态贡献力量。

- 构建覆盖“事前预警、事中拦截、事后处置”全流程监测体系，运用大数据分析和人工智能技术精准识别异常资金流动，实现风险管理效果的量化评估与持续优化。
- 实施差异化反洗钱限额管理策略，依据客户画像和交易行为动态调整管控强度，平衡高风险交易精准防控与合规客户的服务体验。
- 针对反欺诈领域采用实时监控、风险IP识别、异常设备检测等手段，结合验证提级、动态调额、远程核实等措施，有效应对新型风险。
- 针对电信网络诈骗实施“受害人保护+嫌疑人识别”双轨策略，重点监控“三低人群”及涉诈收款账户，通过延迟到账、人工劝阻等方式避免客户损失。
- 持续提升“资金链”治理技防人防能力，组建模型专家组，研判形势、建设并优化全行级模型策略，建立全年无间断的集中核查团队，以线上化、集约化、专业化核查模式实现敏捷处置。

普及金融知识

本行建立常态化金融教育机制，印发《中国民生银行金融消费者权益保护教育宣传工作管理办法》，明确教育宣传工作的主管部门、执行部门及其具体职责，要求各级消保部设置专岗负责相应教育宣传管理工作。同时，印发《中国民生银行2025年度消费者权益保护教育宣传工作计划》《关于进一步强化2025年消费者权益保护常态化教育宣传工作的通知》，统筹部署全年宣教工作，引导各机构强化常态化教育宣传工作机制。



大连分行财富讲堂进社区活动



深圳分行在莲塘口岸开展金融教育活动



温州分行在社区党群中心开展反诈宣传



贵阳分行为村民讲解反诈知识

数说·2025

累计开展
金融教育活动超

19
万次

累计创作原创
教育宣传文案约

3.9
万个

触及
消费者超

15
亿人次

优秀做法获得
中央级媒体报道超

600
次

02 关爱员工，打造幸福职场

本行坚持以人为本的理念，为员工提供完善的权益保障体系、畅通的职业发展通道、广阔的学习成长空间，激发人才价值创造活力，实现员工成长与企业发展同频共振。

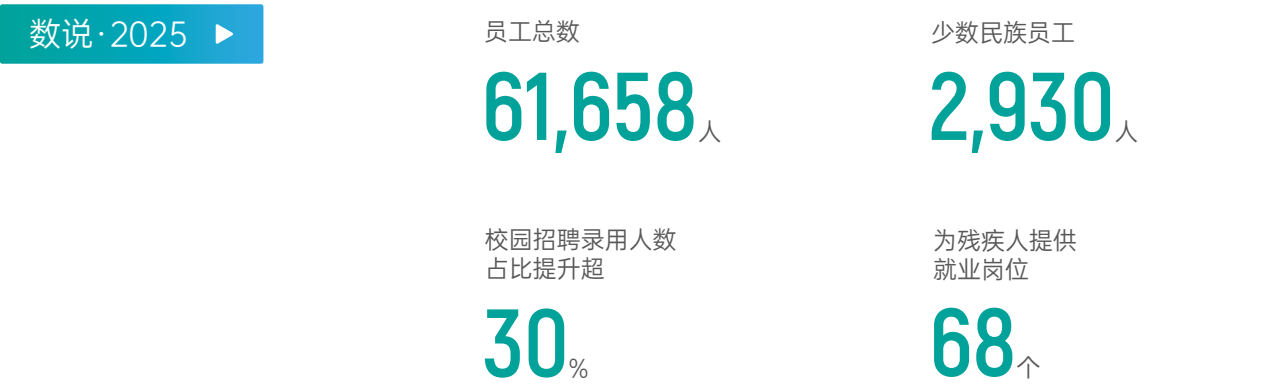
保障员工权益

本行严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，不断完善内部员工管理制度，切实保障全体员工合法权益。

合规雇佣

本行坚持平等雇佣原则，坚决杜绝雇佣童工或使用童工，禁止各类强迫劳动或强制劳工等情况的发生，反对一切形式的歧视，对骚扰、霸凌、恐吓等行为零容忍，使所有员工均享有公平公正的工作环境。持续完善员工招聘相关政策及制度，通过公开招聘、内部推荐、校园招聘等多种途径吸纳优秀专业人才，保障员工多元化。依法与员工确定劳务关系，并严格按照规定缴纳社会保险。本年度，公司未发生重大劳动纠纷案件。

本行主动履行社会责任，助力重点群体就业。携手北京市各行政区残联成立残疾人帮扶性就业基地，精准匹配适合残疾人特点的就业岗位，助力残疾人实现稳定就业和自我价值；探索暑期实习前置招聘与实习留用机制，拓宽毕业生应聘渠道。



薪酬福利

本行严格按照国家法律法规，建立价值导向的薪酬管理体系，制定科学合理的薪酬福利政策，保持薪酬市场竞争力。为全体员工提供全面的社会保障和完善的福利制度，及时、足额缴纳各项社会保险和住房公积金，建立补充医疗保险、企业年金、体检等福利制度，保障员工按照国家规定享受节假日及年休假，持续提升员工福利保障。

民主管理

本行持续推动职工民主管理迈向制度化、规范化、程序化。定期组织召开全行职工代表大会，审议并通过关乎员工切身利益的各项规章制度与重大事项；支持工会独立自主开展工作，保障工会主席民主选举、工会经费足额计提，切实维护员工民主管理权利；各级工会持续健全以职工代表大会为核心的民主管理制度，组织职工依法参与民主选举、民主决策、民主管理与民主监督，推动职工有序参与公司治理。

本行高度重视员工的声音和诉求，通过“民声心语”平台，不断完善员工建议反馈机制，致力于构建开放、透明、高效的沟通渠道，提升员工满意度和归属感。2025年，平台解决员工建议和诉求1,216条，问题解决率近100%。

助力员工发展

本行为员工提供清晰、公平的职业路径，夯实人才梯队建设，激发员工创新活力，赋能员工专业能力提升与价值实现。

畅通职业通道

本行持续夯实人才发展根基，紧扣战略转型规划，建立健全管理序列与专业序列发展“双通道”，为员工搭建机会公平、通道清晰、评价科学的事业发展平台。优化出台专业序列员工发展管理制度，夯实人才发展主通道，有效吸引、识别、发展、激励和保留各类专业人才，牵引专业人才持续成长、创造价值，构建结构合理、梯次完备的专业人才队伍，实现专业治行、人才兴行，助力企业高质量发展。

本行高度重视青年人才的培养和发展，坚定贯彻“长期主义”管理理念，通过完善制度与机制文化建设，实现青年人才“引得来、留得住、有历练、用得好”，打造适应改革转型需要、可持续发展的人才梯队。

载誉·2025 ▶



完善培训体系

本行以“战略发展、业务赋能和能力建设”为核心，依托分层分类的培训体系和数字化工具，聚焦培养内部师资、萃取实战案例、打造品牌课程，持续强化条线垂直化专业赋能，精准满足专业人才能力提升需求。

数说·2025 ▶

累计培训员工

499 万人次

组织行内资格认证考试

375 科次

组织直播课堂

185 场次



学习地图体系

建立“1+1+N”学习地图课程体系，涵盖全行宣导、条线通用能力与岗位能力三大模块。全行宣导模块覆盖全行员工，聚焦战略业务、监管要求、通用能力提升及新员工培养；条线通用能力模块面向各条线员工，助力条线跨序列通用能力提升；岗位能力模块针对各专业、管理序列员工，依据岗位特性与要求差异化配置课程。



内部师资培养

组织内部师资培养和经验分享，形成标准化、规范化的各阶层内训师赋能选拔体系与课程开发辅导机制。截至2025年底，累计选拔与培养各层级内训师1,689人，充分挖掘并发挥内部师资在知识传承、经验萃取等方面的价值。



2025年数据领域内训师成长训练营

增进员工福祉

本行始终将员工福祉放在首位，倾听员工实际需求，切实为员工“排忧解难”，让每一位员工感受到尊重和关怀，持续提升员工的获得感、安全感与归属感。

落实员工关爱

本行致力于打造有温度的幸福职场，切实关爱员工身心健康，开展节日慰问和困难帮扶，关注女性员工发展，致力于打造充满人文关怀、积极向上的工作氛围。

身心健康

- ▶ 将EAP关爱服务融入日常工作生活，在7×24小时心理咨询热线常规预约咨询基础上，新增微信预约功能，提供更便捷的咨询服务。
- ▶ 在全行开展“健康关爱大使”培训，覆盖49家机构共1,327名学员，为6家分行提供“心理关爱进基层”服务，覆盖近万人。
- ▶ 设立民生医务室及健康小屋，为员工提供全方位的职场医疗健康服务，每周安排两次康复理疗服务，每月邀请专科专家巡诊。
- ▶ 开展健康宣教活动，通过宣传栏、内部OA平台、健康讲座等多种渠道普及健康知识，提升员工健康意识和自我保健能力。

员工慰问

- ▶ 通过常态化机制帮扶困难职工和家庭，2025年共慰问困难职工及家属、乡村振兴挂职干部和离退休困难职工450余人，发放慰问金315万。
- ▶ 组织重要节日慰问活动、员工生日慰问，在三八节、六一儿童节期间举办主题活动，开展暑期亲子活动等。

女性关怀

- ▶ 持续完善各级工会女职工组织，切实保障女性员工合法权益，激发女性员工工作热情和创造力，为女性职业发展创造更多机会与平台。
- ▶ 开展“心理健康知识竞赛”，全行共1.6万名女性员工参与；结合“书香满民生”员工读书活动开设“书香玫瑰”读书主题，开展身心健康主题讲座，为女性员工提供全方位的关怀和支持。



心理健康关爱大使培训活动



员工慰问活动

平衡工作生活

本行注重构建和谐健康的工作环境，通过职工运动会、联欢会等丰富多彩的文体活动，帮助员工平衡工作与个人生活，激发员工干事创业热情，积极营造互助友爱、充满活力的良好氛围，提升员工对企业文化的认同感。



杭州分行举办职工运动会



民生科技参加总行2025“家园杯”足球赛



民生置业参加总行龙舟赛活动

守护员工安全

本行坚持人民至上、生命至上，坚持安全第一、预防为主，严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》等法律法规，持续完善安全生产管理体系，聚焦重点环节与关键部位开展专项安全检查，全方位提升安全生产管理水平。



数说·2025 ▶

全行各级机构开展
安全培训教育

2.93 万次

全行各级机构
安全培训累计参与

53 万人次

开展
安全应急演练

0.69 万次

安全应急演练
累计参与

22 万人次

安全管理体系

- ▶ 制定《中国民生银行委员会办公室关于成立民生银行安全生产委员会的通知》，成立由董事长担任主任、行长担任执行主任、覆盖总行各部室、各分行和各附属机构的安全生产委员会，建立健全安全生产组织体系和工作机制。
- ▶ 制定《中国民生银行安全生产委员会工作规则》《中国民生银行安全生产委员会办公室工作细则》，统筹发展和安全。

安全教育培训

2025年消防安全月期间，举办第六届“民生杯”全员普法教育通用知识竞赛，聚焦消费者权益保护、安全生产、消防安全等法律法规知识和技能面向全员开展竞赛，累计近4万人参与，营造全员学法、守法、用法的良好氛围。

专项安全大检查

扎实开展专项治理整治行动，各级安委会办公室充分发挥统筹协调职能，组织相关部门联合成立专项工作领导小组，针对过往安全管理工作中存在的典型问题开展全面自查、自纠活动，做到问题隐患及时清零、彻底整改。



"安全生产月"专题线上培训



民生置业组织消防安全主题活动

03 倾心公益，共建和谐社会

本行始终秉承“服务大众，情系民生”的企业使命，坚持在做好企业经营的同时，切实履行社会责任，积极参与社会公益，组织丰富的员工志愿活动，通过体系化、可持续的公益实践，传递企业温度，凝聚向善力量，共创和谐美好社会。

数说·2025

集团全年对外捐赠资金

1.8 亿元

公益慈善项目数

118 个

惠及人次超

265 万人次

品牌公益，传递民生温度

本行连续11年实施“我决定民生爱的力量——ME公益创新资助计划”，为乡村振兴、社区发展、教育支持、健康福祉、生态文明等领域的创新公益项目提供资金支持。2025年，本行进一步加大公益生态建设，通过开展“ME计划成果交流会”“公益未来·ME传播助力计划”“社会组织赋能培训”等活动，推动公益行业高质量发展。

数说·2025

“ME公益创新资助计划”
累计支持项目

275 个

“ME公益创新资助计划”
累计提供资助金

1.27 亿元

“ME公益创新资助计划”
累计直接受益人数

41.79 万人



2025年5月，昆明分行举办善聚云岭益见未来——ME公益创新成果交流会

案例

开展“公益未来·ME传播助力计划”

2025年，民生银行与中国乡村发展基金会联合开展“公益未来·ME传播助力计划”，武汉大学团队走进湖南，三次深入项目地记录事实孤儿困境，总结出多方联动的支持体系；中国传媒大学团队在贵州玉屏聚焦“大山里的音乐课堂”项目，通过课堂观摩和师生互动，提炼出六位一体的乡村美育模式。通过组织大学生深入乡村开展公益调研与传播实践，引导更多大学生用专业服务社会、用笔杆记录乡村、用镜头见证振兴，为乡村振兴注入了青春动能。



武汉大学团队合影



文化公益，艺术服务社会

本行连续19年深耕文化公益，捐资运营6家公益美术机构，通过高水平展览策划与公共教育实践，不断完善展览体系，致力于推动艺术与公众的深度对话，成功探索出一条服务社会公众的特色文化公益之路。

数说·2025

通过线上线下平台累计服务公众 **20** 万人次

组织开展公共教育活动近 **200** 场

公益志愿者导览讲解超 **700** 场

吸引超 **8** 万公众现场参观



载誉·2025

北京民生现代美术馆
“文明的融合—丝绸之路艺术大展”
获评文化和旅游部
**2024年度全国
美术馆优秀展览项目**

上海黄浦区民生现代美术馆获
**2024年度上海市民终身
学习文化艺术体验基地
示范站点**

北京民生文化艺术基金会
北京民生中国书法公益基金会
在2025年北京市民政局组织的
社会组织评估工作中
首次双双获评4A等级

上海黄浦区民生现代美术馆在
2025年上海市民政局组织的
社会组织评估工作中
获评4A等级



长期公益，守护美好未来

本行坚持长期主义，打造长效公益帮扶机制，聚焦特殊群体关爱与普惠健康服务，连续18年支持“中华红丝带基金艾滋病防治”项目、连续16年与北京市美疆助学基金会在新疆多地建立“民生·美疆班”、连续13年与中国光彩事业基金会合作开展“光彩·民生先心病救治”项目等公益项目，助力健康中国与教育均衡发展，让公益成果惠及更多群众。

数说·2025 ▶

向中华红丝带基金艾滋病防治项目累计捐赠资金

5,330 万元

向“光彩·民生”先天性心脏病患儿救治项目累计捐赠资金

6,591 万元

累计救治先心病患儿

1,391 人

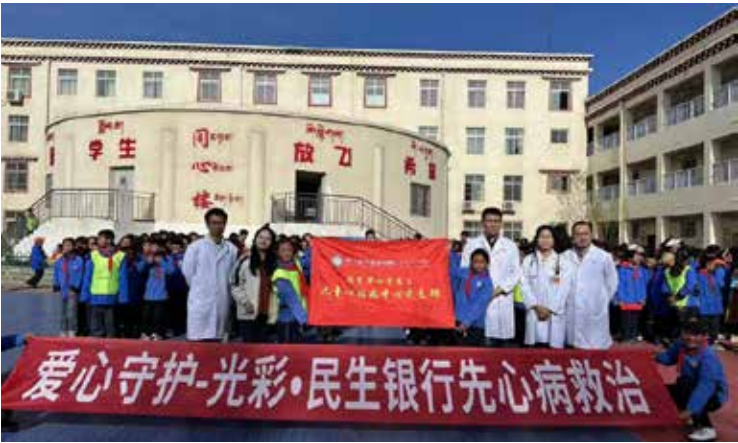
“一对一亲情对口班——民生美疆班”累计资助学生

1,770 人

案例

“爱心守护—光彩·民生先心病救治”活动走进甘孜

甘孜州扎实推进“爱心守护—光彩·民生银行先心病救治”公益活动，项目组先后深入甘孜、巴塘、石渠等6县（市）开展先心病集中义诊筛查，按照早发现、早治疗的要求，当地教育、卫健、统战多部门协同发力，落实筛查组织、保障支持、一对一帮扶等工作。截至目前，累计初筛近4万名中小學生，39名患儿获得免费心脏手术救助，手术成功率100%，减免医疗费用超73万元，切实守护当地青少年儿童健康。



“爱心守护—光彩·民生银行先心病救治”活动



乌鲁木齐分行赴翁村小学看望美疆班学子

案例

联合中国光彩事业基金会探索推进“光彩少年·北京行动”公益项目

本行积极响应国家政策，关注青少年心理健康。2025年，本行联合中国光彩事业基金会探索推进“光彩少年·北京行动”青少年心理健康公益项目。项目计划在五年内（2025-2029），通过“教师心理赋能行动”“校医携手护心行动”“心理辅导室焕新行动”“AI智慧心育空间创新行动”“家长心理成长行动”五大核心行动，全方位助力北京市青少年心理健康教育体系建设。项目将携手北京师范大学等专业力量，首期在北京市西城区开展试点工作，切实提升北京市中小学心理教育能力。



员工志愿，凝聚向善合力

本行践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，持续完善志愿服务长效机制，广泛动员员工积极参与志愿服务，深入社区开展便民服务，以多样化的志愿活动回馈社会，以实际行动传递温暖与希望。



案例

深耕社区志愿服务，传递民生温暖力量

本行秉承“服务大众，情系民生”的使命，聚焦志愿服务的社区主场景，深入参与社区共建活动，大力倡导员工投身志愿服务事业，弘扬扶危济困、守望相助的社会风尚，以实际行动践行金融工作的政治性、人民性。本行建立民生青年志愿者组织共计44家，根据《关于优化提升青年志愿服务工作组织开展“社区青春益行动”的通知》有关安排，聚焦金融主业开展金融宣教服务，聚焦暖心服务开展助小“关爱行动”、助老“金晖行动”、助残“阳光行动”，聚焦绿色发展倡导低碳环保行动，聚焦区域特色开展属地特色青年志愿活动，共组织志愿服务活动超300场，参与员工超4,000人次。2025年，共青团中央书记处第一书记赴我行分支机构调研并现场慰问“小青竹”民生青年志愿者。



共青团中央书记处第一书记赴民生银行分支机构调研共青团和青年工作

案例

民生银行在港机构向香港特区政府设立的“大埔宏福苑援助基金”捐赠1,000万港元

2025年11月26日，香港新界大埔屋邨宏福苑发生火灾，造成重大人员伤亡，民生银行在港机构迅速响应、紧急动员，累计捐赠善款1,000万港元，以实际行动践行“一方有难、八方支援”的承诺。其中，香港分行向“大埔宏福苑援助基金”捐赠500万港元，专项用于紧急援助大埔火灾受灾群众；民银国际同步捐赠500万港元，专项用于受灾群众的紧急安置、生活救助及家园重建。此外，香港分行与民银国际发起员工爱心募捐活动，全体员工积极响应、踊跃参与，个人捐款累计超23.5万港元，更有民银国际员工以家族基金名义捐款100万港元，汇聚企业与员工同心协力的爱心力量，与香港市民守望相助、共渡难关。



上海自贸试验区分行开展“爱心积分，红色能量补给站”公益活动



民银国际支持“跃动山岭国庆跑活动”



汕头分行组织员工参加无偿献血公益活动



天津分行开展孤独症儿童公益慰问行动

04 担当者 以笃行诠释使命

民生银行秉持诚实守信的经营原则，持续完善公司治理机制，强化合规管理与全面风险管理体系，防范化解各类金融风险，切实保障各利益相关方权益，以稳健经营、合规运营为基石，助力企业高质量发展。



01 规范运作，完善公司治理

本行认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，持续深化党的领导与公司治理有机融合，积极探索高质量公司治理实践路径，提升公司治理科学性和有效性。

优化治理结构

本行持续深化公司治理体制建设，提升规范化运作水平。报告期内，本行根据新《中华人民共和国公司法》及有关法律法规要求，修订《公司章程》及股东会、董事会两项议事规则，有序推进监事会改革。自《公司章程》获国家金融监督管理总局核准之日起，不再设立监事会，董事会审计委员会行使《中华人民共和国公司法》和监管制度规定的监事会职权。

本行高度重视董事会建设，不断提升董事会专业性、独立性和多元化程度。截至报告期末，本行董事会现有15名董事，其中非执行董事6人、独立董事6人、执行董事3人。独立非执行董事人数占董事会成员人数的三分之一以上，符合监管规定及《公司章程》。董事会成员中包含1名女性董事、1名中国香港籍董事。

规范信息披露

本行严格遵循落实法律法规和上市地证券交易所监管规定，制定《中国民生银行股份有限公司信息披露事务管理制度》《暂缓与豁免信息披露管理办法》《内幕信息知情人管理制度》等文件，构建科学完备的信息披露制度体系，打造合规化、长效化管理机制，依法合规履行信息披露义务，加强与资本市场的沟通，向投资者及时、准确传递本行战略实施及经营管理情况。



载誉·2025 ▶



在上市公司金牛奖系列评选中荣获
2024年度金信披露奖

在2025“上证鹰·金质量”奖评选中荣获
公司治理奖

保障股东权益

本行高度重视股东权益保障，制定《投资者关系管理工作制度》，不断优化沟通渠道，及时响应中小投资者诉求。业绩说明会以视频、电话会议形式召开，并及时发布问答实录，便于中小投资者查阅；开通股东会智能短信提醒服务，确保中小投资者及时参会投票；开通中英文双语投资者关系网站，支持查询下载可视化财务数据、检索公告通函等；网站开设“投资者问答”专栏，集中解答中小投资者问题，为中小投资者参与投资者关系活动、依法行使股东权利提供便利，与股东共享企业发展成果。

数说·2025 ▶

召开2024年年度
股东会审议通过

17项议案

年度业绩说明会
观看人数达

1.3万人次

组织和参与投资者
关系活动

160余场

接待投资者

900余人次

开通

2条投资者热线

共接听投资者来电

400余通

载誉·2025 ▶

荣获国际知名杂志
IR Magazine颁发的大中华区
最佳投资者关系影响力
大奖 (Best IR Impact)

荣获香港投资者关系协会颁发的
专注投资者关系公司
大奖 (IR Dedicated Company)

02 守法合规，护航稳健经营

本行坚守依法合规经营底线，严格遵守相关法律法规要求，加强重点领域防控，严守不发生重大案件和重大风险事件的底线，确保全行安全稳定运行发展。

强化合规管理

本行深入践行“合规经营就是核心竞争力”理念，牢牢守住合规发展底线，持之以恒推进合规文化建设，不断提升合规管理质效。

合规
管理体系

- 制定《中国民生银行合规管理办法》《中国民生银行合规审查管理办法》等合规管理基础制度，严格落实各项合规管理要求。
- 开展制度年检规划、制定、审查、印发、反馈、再规划的全生命周期管理，持续健全合规管理制度体系。
- 持续升级监管外规库、制度管理系统，健全制度解读机制，提升全员制度管理水平。

合规
文化建设

- 开展“高质量合规发展年”活动，通过“合规有新E”订阅号定期向全行推送合规内容。
- 开展2025年防非宣传月，组织开展员工教育活动约1,900次，覆盖6.3万人次，让合规理念“内化于心、外化于行”。
- 开展员工行为管理实务与警示教育专题培训，总结通报员工操守建设专项活动，督导各机构持续加强员工行为常态化管理。

数说·2025

开展法律培训

4,198次

参与

287,036人次

开展合规培训

7,655次

参与

148,583人次

载誉·2025

在第五届防非答题赛
活动中获得

最佳参与奖

在全国防非短视频
大赛中获得

最佳传播作品奖



开展合规管理办法等制度培训



开展员工行为管理培训

恪守商业道德

本行严格遵循《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等法律法规，对贪污腐败、徇私舞弊、垄断等一切违反商业道德的行为采取零容忍的态度，致力于构建公平、公正、诚信的商业环境。报告期内，本行未发生涉及贪污腐败或不正当竞争的重大诉讼案件。

反洗钱

本行深入贯彻落实反洗钱法律法规及监管要求，持续加强反洗钱内控体系建设，通过反洗钱系统数智化升级、开展洗钱风险评估、严格落实可疑交易甄别与质量管理、开展“定向分层”反洗钱培训等举措，全面提升反洗钱工作质效，切实发挥反洗钱在预防、抵御风险方面的作用，坚决维护国家经济金融安全与群众利益。

数说·2025 ▶



2025年全行反洗钱专题培训



广州分行佛山二级分行开展“反洗钱·开讲啦”第一课

反腐败

本行严格遵守《中华人民共和国中国人民银行法》《中华人民共和国银行业监督管理法》等法律法规及《银行业金融机构从业人员行为管理指引》《银行业从业人员职业操守和行为规范》等监管政策，制定《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》，明确行贿受贿、职务侵占等反贿赂与反贪污相关规定，持续完善管理制度和监督约束机制，对腐败贿赂行为零容忍，持续开展反腐败日常教育培训，筑牢廉洁从业思想防线。

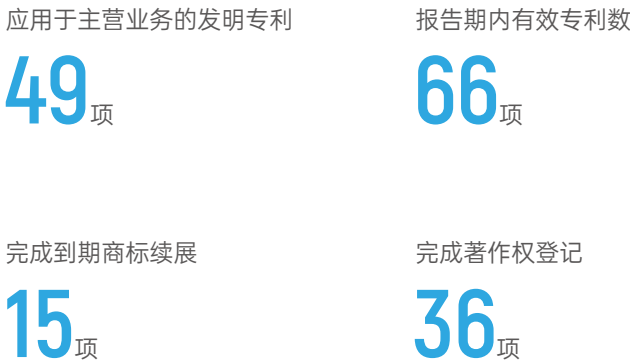
数说·2025 ▶



保护知识产权

本行严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国专利法》等法律法规，强化知识产权管理，依法合规开展商标和专利的申请、版权登记工作，筑牢知识产权保护防线。

数说·2025 ▶



案例

民生科技筑牢知识产权保护屏障

民生科技作为国家高新技术企业，秉持“创新驱动、产权护航”理念，建立全流程知识产权申报机制，配备专人维护知识产权档案，明确员工知识产权权责，杜绝知识产权侵权风险。公司已累计获得31项发明专利、2项外观专利、57项软件著作权。为推动知识产权转化，公司将已授权专利、软著成果深度融入项目研发环节，转化为核心技术生产力，以知识产权赋能产品迭代升级。

03 全面管理，防范金融风险

本行坚守稳健审慎的风险文化和风险偏好，持续完善全面风险管理体系，加强重点领域风险识别与防控，增强员工风险防范意识，提升精细化管理能力。

风险管理

本行致力于提升风险管理的系统性与精细化水平，明确全面风险管理职责，优化全面风险管理体系构成要素，强化全面风险管理检视评价，为业务稳健运营提供有力保障。



明确
管理
职责

- ▶ 董事会承担全面风险管理最终责任，董事会风险管理委员会负责审议审批全面风险管理相关事项，定期评估风险偏好和策略、风险管理情况及风险承受能力，并监督高级管理层风险管控情况。
- ▶ 明确总行部门和分支机构一、二道防线风险管理职责，规范风险识别、评估、计量、监测、报告、控制等管理程序和方法，建立风险合规关键岗位履职评价闭环管理机制。

完善
管理
体系

- ▶ 坚守稳健审慎的风险文化和风险偏好，以资本计量高级方法合规达标实施准备为契机，加速构建主动、前瞻、智能、精细的新一代全面风险管理体系。
- ▶ 强化总行风险管理与内部控制委员会履职，及时研判风险形势，动态调整风险策略，统筹推进风险管理重大事项决策与执行。
- ▶ 深化三道防线建设，健全风险管理责任机制，提升一道防线自主控险能力，强化二道防线主动前置赋能，不断增强三道防线耦合力。
- ▶ 强化风险偏好引领约束，按照“稳中求进，优化结构，提升质效”的风险偏好，持续加大对重大战略、重点领域和薄弱环节的支持力度，稳慎防范化解重点领域风险，提升风险管理精细化水平，保持各项风险指标平稳可控。
- ▶ 全面升级风险计量工具，稳步开展资本计量高级方法合规达标准备工作，深化信用风险内部评级体系的风险量化参数应用。
- ▶ 加快风险管理数智化转型，强化数字技术和数据要素双轮驱动，重点推进智能风控门户二期建设，企业级数智化贷后管理平台、中小微业务信贷全流程通道建设等专项工程。

风险管理培训

2025年，本行结合监管要求和业务发展需要，针对不同层级、不同岗位人员开展了分层分类培训工作，覆盖董事及高级管理层、总行及经营机构、新员工及附属机构等多类群体，有效提升全员风险防控素养，为全行稳健经营提供有力的人才保障。

数说·2025 ▶

开展全面风险培训

全面风险培训覆盖

30次

7,000余人

面向董事及
高级管理层

就信用风险内部评级法合规达标作专题报告，包括监管及同业动态分享、监管评估标准与流程、工作进展、现存主要差距及改进方案，以及董事会履职监管要求及建议。

面向总行及
经营机构

全年开展19场内评评级法合规达标专题培训，按季度组织智能风控培训，召开2025年度风险偏好专题培训、法人客户评级工作专题培训、气候风险管理及数据应用专题培训等。

面向新员工

组织召开新员工北京和宁波培训，帮助新员工快速了解全行风险管理框架和相关要求。

面向附属机构

组织召开2025年度附属机构全面风险管理专题培训，内容涵盖5个重点领域及7大类风险，共13门专业课程。



风险管理关键岗位人员培训



内部评级法合规达标培训

未来展望

2026年是“十五五”开局起步的关键一年，民生银行将全面贯彻落实党的二十大和二十届历次全会精神，怀揣“服务大众，情系民生”的使命，坚定不移地将高质量发展作为核心导向，以服务国家战略、赋能低碳转型、增进人民福祉为己任，持续优化金融资源配置，全面提升金融服务效能，为构建新发展格局注入强劲动能。

党建引领，凝聚发展合力

积极践行金融工作的政治性、人民性，把坚持和加强党的全面领导贯穿企业经营全过程，将习近平总书记关于金融工作的重要论述转化为推动绿色金融、普惠金融、科技金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”落地的具体行动，推动党建与公司业务深度融合，以高质量党建凝聚发展合力，坚定不移走好中国特色金融发展之路。

深耕主业，服务国家战略

坚持金融服务实体经济的根本宗旨，加大对绿色制造、先进制造等领域的支持，积极融入“一带一路”建设及区域协调发展，持续深化金融主业特色帮扶与五大振兴领域综合帮扶“双轮驱动”模式，以高质量金融服务绘就乡村全面振兴新画卷，不断强化金融服务合作创新，提升金融服务质效，赋能经济社会高质量发展。

向绿而行，助力低碳发展

秉持绿色低碳发展理念，加大绿色信贷投放力度，持续优化绿色信贷结构，助力产业绿色升级和可持续发展，积极推进绿色办公，营造全员参与、全员践行的绿色运营氛围，不断探索和创新绿色金融业务模式与特色产品，提升绿色金融服务能力，为实现国家“双碳”目标注入金融动能。

用心服务，传递民生温度

持续提升优质金融服务的覆盖广度和深度，以提升员工幸福感、获得感和归属感为目标，建设和谐幸福的职场环境，积极践行企业社会责任，持续关注养老、教育、医疗等民生领域，聚焦品牌公益、文化公益、长期公益和志愿服务，深入推进“ME公益创新资助计划”，助力和谐社会建设，书写“金融向善”的崭新篇章。

规范治理，筑牢稳健根基

深化党的领导与公司治理有机融合，完善公司治理体系，加强董事会建设，提升决策科学性与监督有效性，深化信息披露与利益相关方沟通，提升公司信息透明度与规范性，严格遵守相关法律法规要求，守牢依法合规经营底线，持续提升风险管理的系统性与精细化水平，以稳健经营护航公司高质量发展。

民生银行将持续向着“长青银行，百年民生”的愿景坚定迈进，坚守金融工作的政治性、人民性，把履行社会责任深度融入发展战略与日常经营，为加快建设中国特色现代金融体系、推动我国金融高质量发展贡献力量。



附录

关键绩效表

经济绩效	2025年	2024年	2023年
总资产(亿元)	78,325.67	78,149.69	76,749.65
营业收入(亿元)	1,428.65	1,362.90	1,408.17
归属于母公司净利润(亿元)	305.63	322.96	358.23
基本每股收益(元)	0.63	0.64	0.72
纳税总额(亿元)	141.00	169.76	193.98
村镇银行数量(家)	29	29	29
村镇银行各项贷款余额(亿元)	238.35	256.89	262.18
普惠型小微企业贷款余额(亿元)	6,776.06	6,627.18	6,122.70
累计发放普惠型小微企业贷款(亿元)	6,917.89	7,150.12	6,982.95
社会绩效	2025年	2024年	2023年
报告期末员工总数(人)	61,658	60,665	60,843
女性员工比例(%)	57.00	56.89	56.54
少数民族员工占全员比例(%)	4.75	4.74	4.70
女性管理者比例(%)	38.60	37.46	37.60
工会建会率(%)	100	100	100
劳动合同签订率(%)	100	100	100
社会保险覆盖率(%)	100	100	100
员工平均培训时长(小时/人)	56.65	59.13	/
定点帮扶无偿帮扶资金(万元)	3,790.00	3,782.00	3,753.00
开展志愿服务活动次数(次)	300	274	203
95568渠道客户服务满意度(%)	99.75	99.8	99.79
全行各级机构安全培训教育次数(万次)	2.93	3.05	3.56
安全应急演练次数(万次)	0.69	0.82	0.96
安全应急演练参与人次(万人次)	22.00	18.00	24.00
IT灾备演练培训次数(次)	7	7	6

环境绩效	2025年	2024年	2023年
绿色贷款余额(亿元)	3,582.27	3,234.59	2,642.41
折合减排二氧化碳当量(万吨)	1,645.49	1,221.37	807.53
线上会议次数(场)	585,054	527,808	272,710
办公用水量(吨)	305,175.5	269,653.10	167,017.00
办公用电量(度)	60,181,760	61,483,490.00	58,268,854.50
办公用纸量(吨)	17.88	20.29	/
天然气(立方米)	981,184	1,213,605.00	1,341,052.29
汽油(吨)	35.13	39.02	39.53
热力消耗量(百万千焦)	5,242.00	5,148.00	5,731.00
间接能源消耗总量(兆瓦时)	61,637.87	37,702.31	/
温室气体直接排放(吨)	2,228.39	2,742.87	7,641.00
温室气体间接排放(吨)	36,926.40	37,702.31	58,327
治理绩效	2025年	2024年	2023年
董事会人数(人)	15	14	18
合规培训次数(次)	7,655	6,989	9,164
反洗钱培训次数(次)	3,493	4,422	4,065
反洗钱培训覆盖人次(人次)	348,996	411,372	484,100
反腐败培训次数(次)	1,749	1,483	1,239
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的董事百分比(%)	100	100	100

注:

- 1.纳税额根据本年度入库税款统计,相关指标对比期数据已重述。
- 2.参与工会的员工比例计算包括所有与民生银行签订正式劳动合同的员工,工会建会率计算从二级以上机构开始。
- 3.折合减排二氧化碳当量为绿色贷款节能减排折算量。
- 4.线上会议次数统计口径为会议系统中提取及通过i民生召开的线上会议次数之和。
- 5.办公用水量、办公用电量、天然气、汽油、热力消耗量统计口径为在京8个办公区。
- 6.银行业间接能源消耗主要为外购电力。能源消耗量数据是根据电力和燃料的消耗量及《综合能耗计算通则(GB/T2589-2008)》提供的转换因子进行计算。
- 7.银行业温室气体排放主要源自外购电力及化石燃料燃烧。温室气体排放根据生态环境部《2019年度中国区域电网二氧化碳基准线排放因子OM计算说明》计算。

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十九份社会责任报告，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，并通过邮箱或邮寄的方式反馈给我们。

✉ 邮箱: csr@cmbc.com.cn

📍 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社会责任管理中心（100031）

☎ 电话：58560666-6215

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?

《中国民生银行股份有限公司2025社会责任报告》
评级报告

受中国民生银行股份有限公司第16年委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《中国民生银行股份有限公司2025社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

- 1.《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》；
- 2.《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》；
- 3.《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）之货币金融服务业》；
- 4.《中国企业可持续发展报告评级标准（2026）》。

二、评级分析

过程性 (★★★★★)

公司办公室社会责任管理处统筹推进报告编制工作，总行各部室/中心、分行及其他附属机构提供报告素材并审核相关内容，董事会负责报告最终审议；围绕报告编制开展前期研究，识别重要议题，构建并持续完善社会责任指标体系，提高社会责任管理水平；下发开展报告编制工作的专项通知，召开报告编制启动会，对关键部门和下属单位代表进行访谈调研，确保报告内容全面、准确；计划通过公司官网发布报告，并依托行业论坛等平台进行二次发布，以印刷品、电子版、长图版等形式呈现报告，过程性表现卓越。

实质性 (★★★★★)

系统披露了应对气候变化、绿色金融、乡村振兴、金融包容性与普惠金融、金融知识教育与普及、负责任营销、客户权益保护、数据安全与客户隐私保护、员工权益保障、可持续治理机制、风险与合规管理、反商业贿赂及反贪污等货币金融服务业关键性议题，叙述详细充分，其中，绿色金融、金融包容性与普惠金融、乡村振兴三项议题相关内容篇幅最多，分别为6页、5页、5页，具有卓越的实质性表现。



完整性 (★★★★☆)

《报告》主体内容从“践行者·以实干服务大局”“守护者·以低碳绘就绿卷”“奉献者·以初心传递温暖”“担当者·以笃行诠释使命”等角度系统披露了货币金融服务业核心指标的87.13%，其中环境维度下污染防治、生态系统保护，社会维度下创新驱动、政府责任、乡村振兴与社会贡献，治理维度下强化组织领导、健全制度机制、深化社会责任实践、加强沟通传播、完善监督考核等议题的核心指标覆盖率最高，均达100%，具有领先的完整性表现。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“网点人员服务类投诉率较上一年下降”等负面数据信息，简单描述了“未发生贪污腐败或不正当竞争的重大诉讼案件”“未发生重大劳动纠纷案件”“解决员工建议和诉求数量及问题解决率”“开展长期未结问题线索专项清查并督促办结10件”等情况，平衡性表现卓越。

可比性 (★★★★★)

《报告》详细披露了“间接能源消耗总量”“温室气体直接排放”“95568渠道客户服务满意度”“IT灾备演练培训次数”“合规培训次数”“董事会人数”等39个关键指标连续3年的对比数据，并说明了“温室气体排放量”“办公用水量”“办公用电量”等指标的统计口径；其中治理维度下治理责任、社会维度下员工责任、环境维度下资源利用议题连续3年可比数据披露最为充分，分别为10、7、6组；通过“在英国《银行家》‘全球银行1000强’排名中居第22位，在美国《财富》‘世界500强企业’排名中居第387位，在中国银行业协会‘中国银行业100强’排名中居第11位，在全国工商联‘中国民营企业500强’排名中居第66位”等进行横向比较，具有卓越的可比性表现。

可读性 (★★★★★)

《报告》采用议题型框架结构，从“践行者”“守护者”“奉献者”“担当者”四大篇章阐述了企业年度履责实践与成效，框架结构清晰，重点议题突出；封面设计以银行标志“S”为核心元素，构图与报告四大章节的主题相呼应，彰显企业特点，增强报告辨识度；设置“数说·2025”“载誉·2025”等小栏目，便于读者快速把握关键信息，增强了报告的易读性；以具体可感的丰富案例、图片向公众展示履责成果，提升了报告的沟通力，可读性表现卓越。

创新性 (★★★★★)

《报告》开篇设置“坚持党建引领，践行为民初心”“深耕‘五篇大文章’，赋能高质量发展”责任专题，展现企业在党建引领、金融服务等方面的履责重点与亮点，彰显企业的责任担当；编制发布社会责任报告、ESG报告等，构建多形态的报告体系，具有领先的创新性表现。



三、综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《中国民生银行股份有限公司2025社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业可持续发展报告。

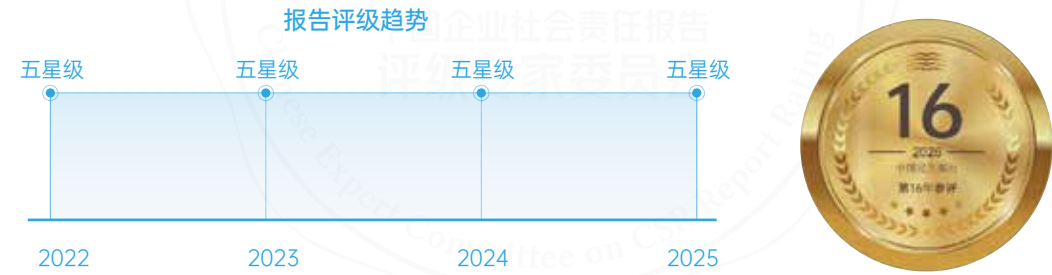
评级结果	评级图示	发展水平
五星佳	★★★★★+	典范
五星级	★★★★★	卓越
四星半级	★★★★☆	领先
四星级	★★★★	优秀
三星级	★★★	良好
二星级	★★	发展
一星级	★	起步

四、改进建议

增加环境管理、创新驱动等议题下核心指标的披露，进一步提升报告的完整性。

五、评级勋章

中国民生银行股份有限公司第16年参与报告评级，连续10年获得五星级评价，获黄金级勋章。



扫码查看评级档案

评级专家委员会副主席

评级小组组长

评级小组专家

出具时间：
2026年5月8日

