

中国民生银行股份有限公司

2022 年度社会责任报告

二零二三年三月

目 录

关于本报告	1
关于我们	3
(一) 公司简介	3
(二) 聚焦 2022	4
责任管理	4
(一) 社会责任管理	4
(二) 实质性议题分析	7
(三) 利益相关方沟通	7
专题一：强党建根基，谋发展新局	9
(一) 强化党建工作，巩固党建根基	9
(二) 扎根群众生活，关注群众实事	10
专题二：金融“加速度”，共富促振兴	13
(一) 创新帮扶模式，走出特色之路	13
(二) 助农拓销纾农困，多措并举显担当	14
(三) 推广重点模式，下沉乡村一线	14
一、立足本源，战略响应谱新篇	16
(一) 振兴实体经济	16
(二) 聚焦重点领域	19
(三) 推进区域协调	22
(四) 服务美好生活	22
(五) 拓宽全球布局	24
二、笃行致远，合规经营筑基石	26
(一) 规范公司治理	26
(二) 全面风险防控	27
(三) 诚信合规经营	28
三、凝心聚力，协同发展创价值	32
(一) 点燃数智引擎	32
(二) 悉心服务客户	35
(三) 成就职企共赢	39
四、以绿为底，“碳”索未来靓山河	44
(一) 发展绿色金融	44
(二) 应对气候风险	47
(三) 践行绿色运营	48
五、情系民生，共建共享促和谐	51
(一) 融入社区建设	51
(二) 投身社会公益	52
未来展望	55
附录	57
(一) 关键绩效表	57
(二) 鉴证报告	60
(三) 关键数据编报基础	63

(四) 意见反馈.....	65
(五) 术语注释.....	67

关于本报告

报告时间范围

2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

报告发布周期

中国民生银行社会责任报告为年度报告。

报告组织范围

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，为便于表达，在报告的表述中分别使用“民生银行”“我行”等。

报告参考标准

原中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》

中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》

上海证券交易所《公司履行社会责任的报告编制指引》

国家质检总局和国家标准委《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）

中国社科院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》

全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）《可持续发展报告标准》

报告数据说明

本报告所引用的 2022 年数据为最终统计数据，财务数据如与年报有出入，以年报为准。

报告保证方法

为了保证报告的真实性和可靠性，本报告提请普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

报告语言版本和索取

公司社会责任报告分中英文版，以中文文本为准。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 010-58560666-6221。网络版报告见网站 www.cmbc.com.cn。

报告联系人

曹萱

中国民生银行总行办公室

Email: caoxuan@cmbc.com.cn

关于我们

(一) 公司简介

中国民生银行成立于 1996 年 1 月 12 日，是中国第一家由民营企业发起设立的全国性股份制商业银行，现已发展成为一家拥有商业银行、金融租赁、基金管理、境外投行等金融牌照的银行集团。成立 27 年来，已发展成为资产总额超 7.25 万亿元、境内外分行机构及网点数 2,608 家、员工近 6 万人¹的大型商业银行。中国民生银行在英国《银行家》杂志 2022 年“全球银行 1000 强”中居第 22 位，在美国《财富》杂志 2022 年“世界 500 强企业”中居第 273 位。

2000 年 12 月，中国民生银行 A 股股票（代码：600016）在上海证券交易所挂牌上市。2009 年 11 月，中国民生银行 H 股股票（代码：01988）在香港证券交易所挂牌上市。上市以来，中国民生银行持续完善公司治理，大力推进改革转型，持续创新商业模式和产品服务。2022 年 4 月，中国民生银行正式签署《负责任银行原则》（Principles for Responsible Banking，简称 PRB），标志中国民生银行作为国内系统重要性银行，在主动融入、积极服务国家战略，践行可持续发展理念的道路上又迈出坚实的一步。

2022 年，中国民生银行结合全行五年发展目标与战略定位，构建了一套具有时代精神和自身鲜明特色的企业核心理念体系《中国民生银行企业文化手册——民生 DNA2.0》，明确提出“服务大众，情系民生”为企业使命，“长青银行，百年民生”为企业愿景，并以“以客为尊——诚信、创新、高效、共赢、稳健”的价值观作为全行经营管理的根本原则。同时下发《进一步加强企业文化核心理念体系宣传贯彻的通知》等多项文件，全方位立体化开展诚信文化、合规文化、服务文化等专项行动，切实将优秀理念转化为员工自觉行动，有效助力全行改革转型战略发展。

企业文化

使命：服务大众，情系民生

愿景：长青银行，百年民生

¹ 数据范围包含中国民生银行股份有限公司总部及各分支机构。

价值观：以客为尊——诚信、创新、高效、共赢、稳健

发展目标：特色鲜明、持续创新、价值成长、稳健经营的一流商业银行

战略定位：民营企业的银行、敏捷开放的银行、用心服务的银行

（二） 聚焦 2022

- 大力推进改革转型，坚定不移落实《中国民生银行五年发展规划（2021-2025）》战略部署，顺利实现《五年发展规划》第一阶段“基础夯实期”战略目标。
- 不断完善普惠金融服务体系，为小微企业生产经营提供更好的融资支持和金融服务，累计发放普惠型小微企业贷款 6,256.97 亿元。
- 发挥银行业金融优势助力“一带一路”高质量发展，在“一带一路”沿线的 67 个国家/地区与 700 家代理行建立关系网。积极助力人民币国际化，2022 年跨境人民币结算金额 1,052.67 亿元，同比增长 24.4%。
- 加强反洗钱公益宣教，开展反洗钱培训 5,927 次，反洗钱培训覆盖 469,103 人次，反洗钱宣传活动受众 17,774,516 人次。
- 制定印发《2022 年度中国民生银行消费者权益保护教育宣传工作计划》，积极落实监管部门金融消费者教育宣传工作要求，全行全年各项活动累计触达消费者约 61.15 亿人次。
- 多措并举推进乡村振兴，向定点帮扶地区投入无偿帮扶资金 3,700 万元，创新帮扶模式，为乡村振兴战略落地提供个性化金融产品和全方位金融服务。
- 发展绿色金融，投资绿色债券余额 422.26 亿元，较上一年度增长 120.88 亿元，绿色信贷余额 1,799.12 亿元，较上一年度增长 725.95 亿元。

责任管理

（一） 社会责任管理

1. 责任理念

以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴，是党的二十大擘画的宏伟蓝图。我行将深度融入经济社会发展大局，积极落实国家战略，秉承“服务大众，情系民生”的使命，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，坚定落实全行改革转型战略规划，勇担中国式现代化的金融使命，致力于实现经济、环境、社会的综合价值最大化，助力中华民族伟大复兴的中国梦变为现实。

2. 责任治理

我行扎实推进 ESG 体系建设，着力完善 ESG 治理架构，持续提升 ESG 管理水平。

董事会定期审议 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。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、环境和社会公益事业等方面履行社会责任的相关事项，向董事会提出建议，并关注政策和规划的执行情况，监督实施效果，协助董事会督导经营层开展 ESG 相关工作。为全面开展 ESG 工作，我行建立“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。

报告期内，董事会审议通过《中国民生银行 2021 年度社会责任报告》《中国民生银行 2021 年度环境、社会及管治报告》等议案，制定《中国民生银行绿色金融管理办法》等制度，定期听取相关工作报告，持续提升 ESG 治理效能。

3. 责任荣誉

责任荣誉名称	评价或活动组织方
福布斯 2022 中国 ESG 50	福布斯中国
“年度 ESG 金融先锋奖”	《每日经济新闻》
“2022 年度低碳榜样”	《中国新闻社》
“绿色银行评价先进单位”	中国银行业协会
“最佳金融机构奖”	绿色金融 60 人论坛
“2022 年度绿色金融服务银行”	《华夏时报》
中央单位定点帮扶成效考核最高等次“好”	中国人民银行、国家乡村振兴局等

责任荣誉名称	评价或活动组织方
职工书屋	中华全国总工会
“2022 中国年度最佳雇主”	北京大学企业社会责任与雇主品牌传播研究中心
“2022 中国 100 典范雇主”	前程无忧
消费市场行业影响力品牌	《消费日报社》
香港投资者关系协会“卓越证书”	香港投资者关系协会
最佳服务小微企业银行	《中华工商时报》
“2022 卓越金融机构案例精选”卓越竞争力小微金融服务银行	《中国经营报》
2022 年“科创中国”中国数字普惠金融创新成果、金融科技与数字化转型创新成果	中国科学技术协会
“5G+智慧金融”创新成果	5G+智慧金融论坛
2022 年银联卡风控合作突出贡献奖	中国银联
2022 年开放银行技术合作贡献奖	
“2022 中国数字金融金榜奖”之“最佳个人手机银行奖”“最佳开放银行奖”	中国金融认证中心(CFCA)、中国电子银行网
2022 年中国金融创新奖——十佳风险管理创新奖、十佳金融科技创新奖、十佳交易银行创新奖	《银行家》
“数字供应链金融服务平台优秀参与机构”奖	中国人民银行
金融科技发展奖三等奖	
企业标准“领跑者”称号	
2022 年产业金融实践案例	亚洲金融合作协会
年度生态合作伙伴奖	华为开发者大会 2022
2022 中国供应链金融生态创新实践领先银行	万联网
“2022 年长青奖年度最具数字创新力银行”	《财经》
优秀债券投资机构（自营类）	上海证券交易所
“理财银行金牛奖”“银行理财产品金牛奖”	《中国证券报》

(二) 实质性议题分析

报告期内，我行持续推动 ESG 理念融入公司经营全过程，通过研究国家相关政策、研判行业发展趋势、对标 ESG 标准/指引等方式，结合公司董事会、管理层、员工及外部利益相关方的关注议题及意见建议，识别和评估了 15 项与我行相关的重要 ESG 议题：“客户服务”“支持民企”“普惠金融”“数字金融”“合规经营”“商业道德”“信息安全”“供应商 ESG 管理”“绿色金融”“节能减排”“气候变化”“员工雇佣”“员工发展”“乡村振兴”“公益慈善”。

(三) 利益相关方沟通

我行高度重视与利益相关方开展沟通交流，通过构建常态化的沟通机制，保障利益相关方的知情权和参与权，全面了解利益相关方的诉求与期望并积极作出回应，增进相关方对我行的了解与认同。

表 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 ESG 议题	主要沟通及回应渠道
政府监管部门	支持民企、合规经营、绿色金融、客户服务、乡村振兴、商业道德	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	合规经营、绿色金融、客户服务、员工发展、数字金融、商业道德	公司股东大会、信息披露、定期公告、投资者热线
客户	客户服务、数字金融、合规经营、商业道德、信息安全	客户满意度调查、95568 热线、厅堂投诉、信访
员工	员工发展、员工雇佣、数字金融、节能减排、气候变化	职代会、员工活动、员工幸福指数测评

主要利益相关方	重点关注 ESG 议题	主要沟通及回应渠道
社区及非政府组织	支持民企、绿色金融、普惠金融、乡村振兴、公益慈善	志愿者活动、社区宣教、环保行动
供应商	供应商 ESG 管理、合规经营、商业道德、节能减排	公开招标程序、供应商评审、供应商热线

专题一：强党建根基，谋发展新局

我行党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，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”，牢记“全面从严治党永远在路上，党的自我革命永远在路上”，坚决扛起全面从严治党政治责任，切实夯实党建根基。始终把党对金融工作的全面领导和党中央对金融工作的集中统一领导作为根本出发点和落脚点，推动党建与业务深度融合，以高质量党建引领高质量发展；坚持善作善成“办实事”，持续常态化、长效化、机制化推进群众服务与基层服务工作，着力解决群众“急难愁盼”问题，用心书写民生答卷。

（一） 强化党建工作，巩固党建根基

我行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以党的政治建设为统领，深入学习宣传贯彻党的二十大精神，扎实推进党的建设，强化党建引领。

1. 着力加强党的建设

2022 年，我行出台领导班子成员“一岗双责”管理办法，进一步优化“三重一大”事项党委前置研究制度，严格落实“第一议题”，确保在思想上行动上与党中央保持高度一致，有效发挥党委在全行改革发展中的领导作用；采取集中培训、专题研讨、集体学习、在线自学、实践锻炼等多种形式开展党员教育培训，持续强化党员队伍思想建设；按照“攻坚-提升-巩固”三年工作思路要求，在全系统组织开展“五提升”活动，持续巩固党组织标准化规范化建设成果；大力推进机关作风建设，扎实做好全面从严治党和党风廉政建设各项工作，促进党的建设不断提质增效。

案例：我行各级党组织学习贯彻党的二十大精神

2022 年 10 月 16 日，中国共产党第二十次全国代表大会在人民大会堂开幕。我行组织 2,000 余家党组织、全体党员及广大员工，以多种方式收听收看大会开幕盛况。2023 年，我行将学习宣传贯彻党的二十大精神作为首要政治任务，努力践行金融的政治性、人民性，坚定走好中国特色金融发展之路，为推进中国式现代化伟大实践贡献金融力量。

2. 推动党建与业务融合

我行坚持党建与业务工作同谋划、同部署、同推进、同考核，持续增强党建与业务融合的思想自觉和行动自觉，把业务推进和改革发展中的难点、热点作为党建工作的着力点、突破点，切实解决党建与业务发展“两张皮”问题。结合改革转型发展的中心工作，在全系统深入组织开展岗位建功活动，建立党员先锋岗等，推行承诺践诺、志愿服务，全年建立“党员突击队”“攻坚克难小组”等攻坚团队 970 余个，以高质量党建引领高质量发展。

案例：总行机关扎实开展争创“党员先锋岗”活动

2022 年，为促进党建与业务融合，服务全行改革发展，总行机关党委组织“党员先锋岗”争创实践活动。246 名争创人员积极参与，贯彻落实总行党委“总行服务分行、后台服务前台、全行服务客户”的要求，坚持“首问负责、担当作为、专业精进、高效协同”的服务承诺，发挥党员先锋模范作用，积极服务一线、服务发展。活动开展以来，争创人员每周人均接办基层咨询数 4.3 件，办结率 90%以上，在持续深化岗位建功、探索敏捷工作机制上取得了明显成效。银保监会“金融街 15 号”公众号及《中国银行保险报》对我行党员先锋岗活动进行了专题报道。

(二) 扎根群众生活，关注群众实事

我行充分发挥党建引领作用，深入践行群众路线，认真改进群众工作，持续推动解决好群众身边“急难愁盼”问题。把服务群众、服务基层的实践活动作为党史学习教育的“试金石”，开展群众工作的“助推器”，系列实践活动在总行与分行“各地开花”。

1. 健全惠民长效机制

我行自党史学习教育工作开展以来，认真贯彻落实党中央、监管部门的决策部署，把“我为群众办实事”实践活动作为检验党史学习教育成效的标尺，通过扎实开展实践活动，总结经验教训，建立健全为群众办实事的常态长效机制。

案例：启动“老年人智能手机操作技能普及工程”

宁波分行联合宁波市科协等单位启动宁波市十大民生实事项目之一“宁波

老年人智能手机操作技能普及工程”，组建专业讲师团队，推动“民生悦享乐老课堂”活动进老年大学、进社区、进乡镇。2022 年，宁波分行进一步优化课程内容与形式，开展视频云课堂，同时，举办以“爱民生爱宁波——甬城大爱民生生活”为主题的民生悦享乐老课堂智能手机摄影大赛，真正实现老有所学、老有所为、老有所乐。

案例：扎实推进服务群众、服务基层实践活动

郑州分行把办实事、解难题贯穿学习教育全过程，通过“我为群众办实事”长期实践总结活动经验，逐步形成“基层调研、机构例会、员工座谈、项目推动、家园文化”五大常态化工作长效机制，开展相关调研 208 次、各类员工座谈会 134 场，解决基层组织和员工“急难愁盼”问题 982 个，推动形成高质量党建引领高质量发展新格局。

2. 坚守实干为民担当

● 参与社会事业发展

为充分发挥党组织的先锋模范作用，更好履行社会责任，我行聚焦重点项目，带动对口地区开展党建结对共建、帮扶等工作，以实际行动助力教育助学、医疗救助、乡村振兴等社会事业发展。

案例：党建结对帮扶助力教育发展

2022 年 7 月，兰州分行组织开展党建结对帮扶暨鹁鸽崖小学操场改造活动，这是我行响应银保监会定点帮扶工作的具体行动，也是我行践行社会责任、助力乡村振兴的有益探索。

案例：再助果农抢摘增收

2022 年 4 月初，重庆巴南地区发布雷雨大风黄色预警，百胜村樱桃基地遭遇樱桃抢收难题。为助力农户及时采摘樱桃，重庆巴南支行迅速行动，立即组织包括支行领导班子在内的 10 余名员工成立“采摘小队”，联系农户，议定计划，奔赴百胜村樱桃基地帮助农户抢摘樱桃。在数小时的采摘行动中，成功帮农户抢摘 100 余公斤樱桃，为农户创收 7,000 余元，以点滴行动助农采摘解民忧。

● 提供便捷金融服务

我行持续关注青少年、老年人、农民、务工人员和残疾人等重点人群，积极

提供方便、快捷、优质的金融服务，助力青少年健康成长，消除老年人“数字鸿沟”，推动务工人员融入城市，对特殊群体悉心关爱，以实干精神勇于担当起对民族的责任、对人民的责任、对党的责任。

案例：为农民工开展温暖金融服务

上海卢湾支行、临港新片区支行坚持“以人民为中心”，分别上门为农民工批量开立工资卡。在开卡过程中，支行员工向工人详细介绍我行的金融产品和权益，并普及了电信诈骗、存款保险等金融安全知识，切实增强了农民工的金融风险防范意识，传递民生服务温度。

专题二：金融“加速度”，共富促振兴

2022 年是巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的关键一年。为贯彻落实党中央、国务院关于乡村振兴战略的方政策和决策部署，我行建立乡村振兴领导小组、执行小组、乡村办三级管理体系，按照 5 年过渡期“两聚焦、三不减、五提升”的总目标，调动各方资源，统筹协调内外部力量，发挥社会帮扶优势，展现金融帮扶特色，努力将定点帮扶“责任田”打造成乡村振兴“示范田”。

（一） 创新帮扶模式，走出特色之路

我行主动适应新形势、研究新要求、拓展新领域、采取新举措，聚焦定点帮扶县产业发展，打出了包括“一体化产业帮扶新模式”“‘一行兴一乡’工作新体系”“金融助农惠农新业务”的组合拳，形成了具有金融行业特色产业帮扶的“民生实践”。

2022 年，我行投入无偿帮扶资金 3,700 万元，引入无偿帮扶资金 3,231 万元，培训基层干部 1,586 人，培训致富带头人 866 人，培训技术人员 15,780 人。报告期内，向全国 832 个国家级脱贫县发放贷款 411.84 亿元，全国脱贫地区消费帮扶总额 4,825 万元，物资捐赠折款 40 万元，其中总行乡村振兴消费帮扶金额 476.50 万元。

案例：广州市首个乡村振兴金融服务站揭牌

2022 年 8 月，由广州金融发展服务中心与我行广州分行携手共建的广州市首个乡村振兴金融服务站在南沙区东涌镇马克村正式揭牌。该站将充分运用科技金融、数字金融手段，提供农村金融宣传、农村金融服务、农村信息采集、农村党建联络等服务功能，是广州市政府大力推动完善农村金融服务体系建设，以高质量金融服务助力广州全面实施乡村振兴战略的具体体现。

案例：“整村授信”业务模式获政府发文支持

2022 年，景洪民生村镇银行推出“整村授信”模式，通过先授信后用信的模式简化贷款手续，降低融资成本，提升金融服务乡村振兴能力。该业务模式获得景洪市政府印发的《景洪市人民政府办公室关于支持景洪民生村镇银行“整村授信”推进普惠金融服务乡村振兴的实施意见》支持。

(二) 助农拓销纾农困，多措并举显担当

一直以来，我行积极与地方政府沟通，扶持地方农业，帮助农户宣传拓销农产品，解决资金周转问题，多措并举助力农民创收增收，共享共同富裕发展成果，为乡村振兴事业贡献民生力量。2022 年，我行直接采购脱贫地区农产品 3,179 万元，帮助销售脱贫地区农产品 1,646 万元。

案例：农产品美食节活动助推消费帮扶

2022 年，我行组织开展河南滑县、封丘县农产品美食节活动，活动中制作的特色美食全部选用河南两县的农产品食材，并在活动现场展示十余种当地农产品，积极助力两县农产品的宣传与推广，进一步彰显我行定点帮扶的责任担当。

案例：多措并举，创新金融帮扶

贵阳分行创新金融帮扶举措。全年采购帮扶投入 49 万余元，选购毕节市朱昌镇乌蒙玄凤智慧养殖基地养殖的乌骨鸡 649 只，采购毕节市威宁县苹果 767 箱等；通过授信的形式对毕节市双堰社区村集体经济合作社和养殖户提供金融支持，在智慧养殖基地订制全程可视化鸡舍，开展订单式养殖，助力合作社抵御养殖风险，带动农民增收致富。

案例：帮“李”拓销，助力乡村振兴

紫凝山盛产水果，天台民生村镇银行平桥支行组织“助农团”上山帮忙采摘，并联合总行相关部门发动全行员工通过朋友圈、微信群、抖音平台助农宣传，拓宽销售渠道，数小时内帮助紫凝山果农成功销售红心麦李近千斤，切实为果农解决了销售难题，助力果农增产增收。

案例：购销农特产品

2016 年以来，兰州分行克服在市县两级网点布局上的局限，积极延伸服务触角，将金融服务优势与贫困地区实际相结合，运用信贷、结算、非金服务等综合化方案，把民生服务、民生关爱传递给广大农户。2022 年累计购销临洮县等乡镇农特产品 32 余万元。

(三) 推广重点模式，下沉乡村一线

为进一步打通乡村振兴服务的有利途径，填补农村金融服务空白，我行充分

扮演乡村振兴战略中的重要角色，扛起服务“三农”的重任，加快推广“光伏贷”“农牧贷”“农链通”“农贷通”“棉农贷”等重点模式，为促进乡村振兴提供个性化金融产品和全方位金融服务。

自 2008 年 9 月起，我行累计投入 13.95 亿元，发起设立村镇银行 29 家，持续推动村镇银行坚守定位，深耕区域市场，提升服务水平，不断探索可持续、高质量发展的商业模式，取得良好社会效益和经营效益。2022 年末，我行村镇银行总资产 403.67 亿元，各项存款总额 342.55 亿元，各项贷款余额 251.37 亿元，累计服务各类客户 55.15 万户。

案例：以“惠农志愿服务”助力乡村振兴

哈尔滨分行成立“金融服务乡村振兴工作小组”，实地调研全省粮食核心产区，聚焦农户融资需求与金融服务痛点难点，研发专门面向种植户的线上信用贷款产品“农贷通”，发行“农贷通”借记卡，累计为 5,370 户农户提供超 10 亿元授信服务，实现放款农户超 3,000 户，放款金额超 8 亿元，有效缓解广大农户融资难题，受到当地农户热烈欢迎。

案例：全链条服务棉农

2022 年 2 月，乌鲁木齐分行成功落地全行线上首单“棉农贷”产品，该产品具备纯线上、纯信用、额度高、手续简便、即时到账等特点，获得了广大棉农的高度认可和好评。2022 年“棉农贷”累计投放 8,996.48 万元，发放 720 笔贷款，有效满足当地棉农种植资金需求。

一、立足本源，战略响应谱新篇

【国家有号召】

党的二十大报告提出，要坚持把发展经济的着力点放在实体经济上，推进新型工业化，加快建设制造强国、质量强国、航天强国、交通强国、网络强国、数字中国，深入实施区域协调发展战略、区域重大战略，促进区域协调发展，推动共建“一带一路”高质量发展，坚持在发展中保障和改善民生，鼓励共同奋斗创造美好生活，不断实现人民对美好生活的向往。

【我们有行动】

我行坚持“金融服务实体经济”的理念，加大对实体经济的支持力度，坚决贯彻落实党中央、国务院关于“深入实施制造强国战略”的相关精神，重点聚焦高端制造业，着力为“专精特新”企业提供“融资+融智+融技”服务；深入实施区域重大战略，主动对标国家区域发展规划，助力区域协调发展；践行“金融为民”，打造零售客户权益体系，打好“金融服务+非金融服务组合拳”，服务美好生活；促进人民币国际化，以金融助力“一带一路”发展。

（一） 振兴实体经济

我行将服务实体经济作为金融工作的出发点和落脚点，主动融入服务国家战略，强化优质金融服务供给，多措并举强化金融对实体经济重点领域和薄弱环节的支持力度，推动金融服务实体经济质效再上新台阶。

1. 普惠中小微企业

中小微企业是国民经济和社会发展的重要力量，在扩大就业、促进技术创新以及改善民生方面都具有不可替代的作用。我行积极推动中小微企业普惠金融业务高质量发展，按照《中国民生银行普惠金融五年发展规划（2021-2025）》，制定小微金融暨普惠金融 2022 年度工作计划，不断完善普惠金融服务体系，推进产品和服务创新，为小微企业生产经营提供更好的融资支持和金融服务。

2022 年，我行积极践行金融普惠理念，立足机会平等要求和商业可持续原则，精准“滴灌”小微企业，实现普惠金融扩面、增量、提质、降本。重塑“1+4”（“民生小微”APP+“工贷通”“农贷通”“商贷通”“网贷通”）产品体系；

构建大中小微一体化协同机制；搭建“2+N”（2 个基础制度+N 个产品管理办法）政策制度框架；制定“民二十条”小微企业优惠举措；发布“民生小微”APP，提升可持续发展能力与服务质效。

指标	2022 年
普惠型小微企业贷款余额（亿元）	5,490.51
累计发放普惠型小微企业贷款（亿元）	6,256.97

案例：发布“民生小微”APP，构建“1+4”服务新格局

2022 年 1 月，我行发布“民生小微”APP，正式推出“商贷通”“农贷通”“工贷通”“网贷通”四大产品体系。APP 上线后，将借助“四通”全新产品体系，充分融入供应链产业链发展，打通小微融资梗阻点，进一步提高小微贷款可得性。同时，也将为小微企业提供更加综合、高效、智能、专属的金融服务，满足小微企业多样化需求。2022 年，“民生小微”APP 服务用户数突破 103 万户，有力支持了广大小微企业发展。

案例：落实“民二十条”小微企业优惠举措

昆明分行围绕总行发布的“民二十条”，从五方面推出 20 项金融优惠措施，助力小微企业纾困解难、全面复工复产。一是送政策，强信心。主动为经营困难的客户提供续贷、延本延息等服务，为债务逾期客户提供减免逾期罚息政策并对其征信保护，给予资质良好客户一定期限减免息优惠。二是注活水，添动力。扩大小微信用贷款的产品供给，提高重点区域的信贷权限、加大供应链的线上服务力度、扩大各类经营交易场景贷款范围、为存量优质客户提供主动增额服务。三是减免费，增实惠。主动承担小微企业贷款的评估费、抵押登记费、强制执行公证费等。四是助创新，扶创业。加大科技型、制造型企业融资服务，全力支持新市民和乡村振兴金融服务，优化中长期贷款服务。五是线上行，克时艰。持续优化“民生小微”APP，打造小微企业数字化服务主平台，提升小微客户的自助体验，同时优化审批流程，畅通小微金融服务绿色通道。

南宁分行聚焦保市场主体“急难愁盼”，落实落细“民二十条”惠企助企政策，多措并举纾困，守护八桂“烟火气”。2022 年累计为小微企业发放贷款 96 亿元，较同期增长 25%。“桂惠贷”投放总额 56 亿元、同比增长 33%，为市场主体节约融资成本超 1 亿元，有效帮助市场主体恢复元气、增强活力。

案例：西宁分行成为中央财政支持西宁普惠金融发展示范区资金唯一托管行

2022 年，西宁分行以优质、专业的综合金融服务能力，成为中央财政支持西宁普惠金融发展示范区资金的唯一托管行。西宁分行持续加强青海省区域特色行业、商圈、供应链等重点领域的差异化模式落地与深度开发，依托省人民银行和省发改委搭建的“青信融”平台，主动送普惠金融服务进企业，努力实现资金供需双方高效对接，为小微企业融资提供支持。

2. 支持民营企业

我行秉持“民营企业的银行”战略定位，始终坚持建设民营企业特色银行，支持民营企业发展，构建战略及重点民企、供应链生态民企、中小企业、小微企业等完整的服务体系，耕好民营经济“责任田”。

2022 年，我行制定发布《关于进一步加强金融服务民营企业的指导意见》，持续加大对受困民企的帮扶纾困力度，不断强化民企分层分类服务支持，优化完善内部服务民企长效机制，帮助民营企业缓解经营压力，支持民企恢复产能和扩大生产。

案例：为商业航天火箭制造领域民营企业提供综合金融服务

X 企业是商业航天火箭制造领域的一家民营企业，也是国家级专精特新“小巨人”企业，但公司产品尚处于研发测试阶段，亟需大量资金支持。北京分行了解到该情况，第一时间运用“易创”系列产品为其提供了 8,000 万元信贷额度支持，配合企业实现 5,000 万放款，有效拓宽企业的融资渠道，促进企业实现健康发展。

3. 发展供应链金融

2022 年，我行以“金融纽带”助力保链、稳链、强链，持续丰富供应链 E 系列场景化金融产品，首次实现供应链业务数据增信融资，创新推出采购 e-数据增信模式、订单 e、信融 e2.0、全棉通等产品，助力打造“民生 E 链”系列供应链金融品牌，满足供应链上交易主体的结算、融资、投资、供应链管理需求，服务企业发展。

案例：落地信融 e 供应链线上融资业务

2022 年 11 月，呼和浩特分行落地分行首笔核心企业自建平台“信融 e”

(牛奶花信融 e 项目) 线上融资业务, 为特殊时期“奶”的供应提供有力支持。“信融 e”线上融资业务的成功落地, 是呼和浩特分行在大中小微一体化开发中的一次有效尝试, 也是符合改革转型导向的一次“练兵”, 体现了践行金融保链的使命担当。

案例：“信融 e”产品助力供应链稳定发展

南京分行以“信融 e”产品为核心, 紧盯供应链核心客户需求, 深入实体经济肌理, 为广大市场主体“固本培元”, 确保关键环节“不断链”。报告期内, 累计为 52 家核心企业提供供应链授信支持, 为数百家上下游企业提供了 50 亿元融资, 已形成依托核心企业、沿供应链上中下游服务全链上客户的服务体系。

案例：持续迭代“乳链通”，提升乳业产业链服务水平

我行通过供应链系统和乳业核心企业 ERP 系统直联, 将业务信息的定向推送升级为自动抓取, 实现牧场经营状况实时、全息的监控和掌握, 促进业务全线上化自动化升级, 持续迭代“乳链通”产品。报告期内, “乳链通”已实现投放 14.92 亿元, 带动核心企业日均存款达 276 亿, 较上一年度同期增长 176%。报告期内, 我行已与部分战略客户展开模式复制推广, 助力乳业产业链发展。

(二) 聚焦重点领域

我行积极响应党和国家政策, 重点聚焦高技术制造业、战略性新兴产业、基础性产业、现代服务业等重点领域, 强化金融服务助力教育、科技、文化强国战略实施, 推动经济社会高质量发展。

1. 促进制造强国

近年来, 我行坚决贯彻落实党中央、国务院关于“深入实施制造强国战略”的相关精神, 紧紧围绕传统制造业转型升级、先进制造业动能培育两大方向, 不断优化战略布局, 强化资源倾斜, 加大信贷投入, 将金融活水引向实体经济, 为制造强国建设和经济社会高质量发展注入更强金融动力。2022 年, 我行制造业贷款余额 2,370 亿元, 较年初增长 630 亿元。

案例：支持江西地区新材料制造企业发展

2022 年 6 月，南昌分行客户 S 新材料有限公司银团贷款项目实现投放。银团贷款总金额 6 亿元，期限 10 年，我行作为牵头行与代理行，在七天时间内完成了银团筹组、合同签署以及贷款投放，获得企业高度认可，也为支持江西地区制造业实体经济发展贡献力量。

案例：加大专精特新制造业中小微企业发展

重庆分行将金融服务制造业摆在突出位置，陆续创新推出“星火贷”“科创贷”“国家担保基金贷”等系列产品，进一步加大对专精特新制造业中小微企业扶持力度，有力推动制造业贷款增长，精准助力制造业高质量发展。

2. 实现教育强国

建设教育强国是中华民族伟大复兴的基础工程，凝结着一代代教育人的梦想和夙愿。我行深入把握教育深化改革机遇，积极落实国家“双减”政策，抓牢资金监管，大力拓展教育客群营销合作，持续推进金融服务教育强国工程，为科教兴国提供“加速度”。

案例：我行大力拓展教育客群营销合作

我行重点推进与北京大学、四川大学、兰州大学、中国科技大学等重点院校的合作事宜；强化对民办及高职院校的合作支持，陆续启动了江苏开放大学、上海东海职业技术学院、银川苏银职业高中等客户的智慧校园平台建设；开展基础教育学校合作，通过与地方教育部门的合作，为深圳市民办中小学提供资金监管服务、为郑州市航空港区教育“双减”项目提供智能管理服务支持。2022 年，我行对上述教育领域合计立项审批投入平台项目建设费用额度 2,090.34 万元，有力地推动了企校合作双赢，助力教育发展。

案例：落实“双减”政策助力资金监管

2022 年 4 月，教育部启动全国统一的校外培训资金监管平台建设，我行第一时间响应，与教育部就校外资金监管业务签订合作协议，并于 8 月完成了与教育部平台的科技对接，积极促进教育资金监管。

3. 打造科技强国

2022 年，我行积极支持高新技术企业发展，探索设立科创专营机构，配备专业审批人员，创新科创贷产品，破解科创融资瓶颈，为科技企业提供长期稳定的

研发资金来源，增强促进科技发展的金融动能。

案例：助力某电子测量仪器龙头企业成功在上交所科创板上市

N 企业是国内通用电子测量仪器龙头企业，在前沿科技、新一代信息技术发展中助力实现国产化替代，2021 年启动申报科创板 IPO。2022 年初，苏州分行积极服务其在我行开立募资账户，助推该企业在上交所科创板成功上市，进一步提升我行服务科技创新质效。

案例：落地全国首笔科创企业创新产品“星火贷”

X 药企是一家集新药研发、药品生产于一体的高新技术企业，已入选全国药品集中采购备忘录。合肥分行通过日常走访，了解到该企业因扩建原料生产基地，亟需扩大流动资金的需求，向企业介绍“星火贷”知识产权质押创新产品，并按照业务流程，迅速启动知识产权质押登记办理，及时发放流动资金贷款，保障科创企业健康发展。这也是全行全国正式落地的首笔科创企业创新产品“星火贷”。

4. 助梦体育强国

我行积极贯彻落实“十四五”体育发展规划，以“沉层级、搭平台、强服务”为核心手段，支持体育重大项目建设，提升“体育+金融”协同服务能力，助力各级政府体育行政部门落实国家战略。支持上海电竞锦标赛举办，为内蒙古自治区竞技体育训练中心更新训练设施，大力拓展基层体育协会和体育民办非企业单位客群，以积极有效的措施促进体育产业发展，推进体育强国建设。

案例：“民生运动圈”助力西安市举办首届社区运动会

2022 年 8 月，西安市举办首届社区运动会。西安分行凭借“民生银行运动圈助力全民健身服务方案”脱颖而出，成为西安市首届社区运动会的服务商和赞助商，通过此次社区运动会，我行建立了与辖区街道社区的良好互动关系，成为了借助数字化平台服务群众赛事的范例。

5. 建设文化强国

我行积极推进文化强国建设，持续拓展文旅行业营销合作，推广我国优秀文旅文化。2022 年，我行持续探索地方旅游客群开发路径，以现金管理服务和平台项目建设投入的方式，成功推广黄山旅游集团这一省级文旅平台。同时，持续拓

展文化领域客户，与北京民生现代美术馆联合敦煌研究院举办“文明的印记-敦煌艺术大展”，以金融服务助力文化强国建设。

(三) 推进区域协调

2022 年《政府工作报告》中明确提出，增强区域发展平衡性协调性，深入实施区域重大战略和区域协调发展战略。我行主动对标国家重点区域发展规划，将支持重点区域发展提升到全行战略高度，制定了粤港澳大湾区、长三角、京津冀、成渝四大重点区域经营策略实施方案，建立了一系列配套机制，全力支持区域高质量协同发展。

案例：与国网英大长三角金融中心签署战略合作协议

2022 年 1 月，上海分行与国网英大长三角金融中心签署战略合作协议。根据此次合作协议，上海分行将进一步为中心提供绿色金融、供应链金融、金融同业、数字金融等一体化、专业化、综合化金融服务，支持中心打造集数据、科技为一体的创新综合金融中心，发挥综合金融试验田的示范引领作用。

案例：推进粤港澳大湾区“跨境理财通”业务发展

作为粤港澳大湾区“跨境理财通”业务首批试点银行之一，香港分行联同境内银行推出双向跨境理财服务模式，为粤港澳大湾区居民带来更多元、更灵活的海外资产配置及投资理财选择，开户数持续增长，我行持续保持市场领先地位。

(四) 服务美好生活

我行始终坚持为人民服务的理念，为美好生活添砖加瓦。2022 年，我行坚定不移地将零售作为优先发展的长期性、基础性战略业务，以卓越产品和服务回馈社会，增进民生福祉，贡献民生力量，帮助实现人民对美好生活的向往。报告期内，我行境内外分行级机构及网点共 2,608 家，其中一级分行（含香港分行）42 家，二级分行（含异地支行）105 家，实现了境内省、自治区、直辖市、计划单列市的全覆盖；支行网点及社区网点数量 2,461 家。

1. 个人金融服务

我行着力构建总、分、支一体化的个人金融服务平台，聚焦用户需求，顺应客户消费升级，开展多样客户活动，打造零售金融服务新高度。同时，深入经营企业级客群，通过提供综合管家服务、促进资源整合、组建一体化服务团队，搭建独具特色的“民生慧管家”定制化服务体系，实现客户拉升成长，提升客户价值。

2022 年，我行积极开展如下行动：一是提升网点服务能力，交付全能行员服务等重点速赢项目，推动网点功能升级及设计优化；二是打造在线陪伴系统，实现主动触达、个性化内容推荐、智能化客户服务；三是深耕客户权益体系建设，打造周二 V+会员日营销活动，完善积分商城体系；四是打造“科技+金融”生态合作模式，开展京东 618、双十一等客户回馈活动，提升我行品牌社会影响力和市场美誉度。

指标	2022 年
零售线上平台用户数（万户）	10,358.54
对公线上平台用户数（万户）	327.74

案例：推出全新“民生非凡礼遇”贵宾权益体系

2022 年，我行推出全新“民生非凡礼遇”贵宾权益体系，涵盖“非凡运动”“非凡康养”“非凡出行”“非凡生活”4 大板块，共 38 项权益。“民生非凡礼遇”贵宾权益体系具备权益特色鲜明、全国区域通用、统一标准流程、快速敏捷响应、特设“非凡秘书”等多个亮点，为客户提供极具市场竞争力的非金融服务。

2. 创新金融产品与服务

我行牢记“服务大众，情系民生”的企业使命，通过创新金融产品、优化金融服务，推进金融与非金融的全方位整合。同时，提供丰富多样、市场领先、富有特色、体验优良的财富产品服务，满足客户多元化需求，为美好生活赋能添彩。

2022 年，个人养老金制度正式实施，我行作为首批开办个人养老金业务机构，加快丰富产品体系、积极组织营销推广、广泛开展宣传投教，着重打响我行养老金品牌形象。报告期内，全行个人养老金开户 39.6 万户。

案例：优化全民生活 APP，打造一站式服务平台

我行持续优化全民生活 APP，推出智慧型权益加油站，全面整合增值服务、卡权益、新户礼、星梦想、积分、我的权益等，面向客户提供管家式提醒、伴随式服务的权益“领-用-查”一站式服务，进一步提升客户的权益感知度和用卡体验。2022 年全民生活 APP 累计服务用户约 1,808 万，累计访问次数超 7 亿次。

案例：推出“企业开户 e”，提升金融服务便捷性

我行聚焦企业账户服务的“第一环节”，推出数字化、智能化、可视化的开户产品——“企业开户 e”。通过开户尽调系统化管理、客户信息多维智能核查等举措，实现数据多跑路、客户少跑腿、信息多共享、资料少填写，企业来行一次即可完成相关产品签约。同时，新增电子营业执照申请开户、严重违法失信名单查询、客户校验等诸多功能，进一步提升开户的便利性和智能化，企业开户服务质效和客户体验全面提升。

案例：推出专属信用贷款“民生海洋渔业贷”

C 先生从事海洋渔业生产，因油价上涨出现资金短缺的问题。泉州分行及时发掘该情况，向客户详细宣传专属信用贷款——“民生海洋渔业贷”，并及时发放一笔周转资金，解决客户燃眉之急，有力地推动了海洋渔业客户持续健康发展。

案例：我行正式上线个人养老金储蓄类“安心存”产品

2022 年 12 月，我行正式上线个人养老金业务，向客户提供账户开立、养老产品、增值服务等便捷全面的个人养老金服务，并推出储蓄类“安心存”产品。此外，我行构建了与第三支柱个人养老金账户适配的“专属养老产品系列货架”，涵盖养老储蓄存款、养老理财、养老基金代销、养老保险代销四大系列，满足客户差异化的投资需求。

(五) 拓宽全球布局

我行紧跟经济全球化发展浪潮，积极拓宽全球布局，支持“一带一路”建设，发挥银行业金融优势助力“一带一路”高质量发展。

2022 年，我行不断加快跨境产品创新优化，服务“走出去”客群各类金融及

非金融需求，积极构建多维度、成体系的全球金融服务网络，着力提升跨境金融服务水平。同时，我行坚决拥护贯彻党中央、国务院关于人民币国际化决策部署，打造“以场景化为核心，以线上化为导向，以便利化为宗旨”的跨境人民币综合金融服务方案，持续完善人民币跨境支付结算、投融资产品体系。2022 年我行跨境人民币结算金额 1,052.67 亿元，同比增长 24.4%，在“一带一路”沿线的 67 个国家/地区与 700 家代理行建立关系网。

案例：成功落地首单 FT 理财产品

2022 年 2 月，上海自贸试验区分行协同总行相关部门成功发行首单 FT 理财产品——中国民生银行贵竹全球固收增利 10 个月封闭 1 号 FT 款理财产品。该产品以境内银行理财框架发行，面向境外非居民客户销售且投资于境外资产，是国内同业首单 FT 理财产品。该产品成功落地表明我行在跨境金融服务方面做出了新的突破，助力上海全球资产管理中心及浦东引领区离岸金融体系建设。

案例：举办“闽南汇企业家俱乐部暨外汇产品与政策分享会”

2022 年 6 月，厦门分行举办“闽南汇企业家俱乐部暨外汇产品与政策分享会”。我行分别针对中小微客户的便利化国际结算及融资产品进行介绍和汇率走势、避险产品分析，并和企业家代表深入交流汇率波动背后原因和相关避险产品。此次分享会的成功举办充分展示了我行在跨境金融领域的优势和“以客户为中心”的服务理念。

案例：银川分行积极促进“一带一路”金融发展

银川分行积极推动金融产品创新，通过“单一窗口”等跨境线上结算产品，为客户提供方便快捷的国际结算体验，在此基础上开通线上预授信融资申请受理功能，客户可通过线上发起授信申请，实时取得预授信额度，从结算到融资，进一步提升客户金融服务深度。

二、笃行致远，合规经营筑基石

【国家有号召】

党的二十大报告提出，要完善中国特色现代企业制度，弘扬企业家精神，加快建设世界一流企业；推进国有企业、金融企业在完善公司治理中加强党的领导；加强混合所有制企业、非公有制企业党建工作。

【我们有行动】

我行坚持党建先行，把党的领导融入银行经营发展的各个环节，全面优化完善公司治理体系，注重防范化解重大金融风险，让守法合规的企业文化成为我行的核心竞争力。

（一） 规范公司治理

1. 完善治理结构

我行认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，按照银保监会《银行保险机构公司治理准则》的基本要求，有效推进党的领导与公司治理深度融合，持续健全现代公司治理结构、机制和文化，不断提升“三会一层”履职质效。股东大会、董事会、监事会和高级管理层按照“各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡”的原则，依法合规履行法定职责，持续提升公司治理水平。

我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，我行董事会共由 18 位董事组成，其中股东董事 9 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，确保董事会决策科学性。

指标	2022 年
董事会的人数（人）	18
董事会的性别构成（男/女）	18/0
注：我行董事会积极物色女性独立非执行董事候选人，以实现董事会层面性别多元化。我行《关于提名温秋菊女士为本行第八届董事会独立董事候选人的议案》于 2022 年 10 月 28 日经第八届董事会第二十八次会议审议通过，并将提	

交股东大会选举。经股东大会选举通过后，温秋菊女士的董事任职资格尚需中国银保监会核准。

2. 保障投资者权益

我行秉承对投资者高度负责的理念，对外搭建平台、拓宽渠道，对内理顺机制、推动协同，形成了全面覆盖、分层高效、良性互动的投资者交流新模式。2022 年，我行主动召开业绩说明会、股东大会、各类策略会、专题调研和交流会，积极接听投资者热线，回复上证 e 互动，以实际行动回应市场关切和中小投资者诉求。

指标	2022 年
投资者来访场次（场）	55
投资者来访人次（人次）	350

3. 完善信息披露

2022 年，我行严格遵循沪港两地证券交易所监管规定，按照“真实、准确、完整、及时、公平”的原则，合规高效开展信息披露工作，及时对外发布各类定期报告和临时公告，确保所有股东有平等的机会获取我行信息。报告期内，我行在上交所发布 4 份定期报告，52 份临时公告；在香港联交所发布 106 份信息披露文件，其中包括境外监管公告 48 份。

（二） 全面风险防控

1. 全面风险管理体系建设

我行秉承“稳健 审慎 全面 主动”的风险文化，把主动防范化解金融风险放在更加重要的位置，建立健全风险管理架构，构建全面风险管理三道防线，优化风险管理政策和程序，强化风险管理关键环节，推进风险团队和人才建设，全面完善风险管理体系，护航高质量发展。

此外，在总行的指导下，各地分行风险管理建设工作同步推进。重庆分行召开村镇银行 2022 年风险政策制定专题会议，加快村镇银行资产业务结构优化调整，强化全面风险管理建设；宁波分行加大账户源头治理力度，加强异常账户及

可疑交易的风险监测与处置，提升金融服务安全感；拉萨分行坚决落实“全面风险管理”理念，抓好三道防线建设、信贷管理和合规经营，严守底线，防范金融风险。

2. 重点领域风险管控

我行持续关注重点领域的风险管控，坚持多领域全覆盖、重点领域突出管控的原则，提升风险识别、监测和控制水平。在利率风险防控领域，密切关注利率市场波动，加强债券投资估值和风险监控管理，及时分析、研判和提示债券组合市场风险；在市场风险防控领域，加强投资交易类产品准入审查，强化理财业务市场风险限额管理，持续监测和报告理财业务市场风险情况，积极支持理财子公司开展风险防控工作。

3. 开展风险管理培训

我行积极开展风险管理培训，持续增强风险防范能力。2022 年，我行围绕《民法典》《个人信息保护法》《九民会议纪要》等法律法规与业务落地要求，推动总行部门和各分行对各业务环节、各流程岗位法律风险点、风险控制措施等分条线开展教育培训，组织实施各业务操作风险识别和评估，明确和更新业务各项合规和管理要求，完善业务流程，夯实风险管理基础。报告期内，我行通过线下培训、线上直播、集中授课等多种方式，开展了风险偏好、风险策略、行业组合限额管理、巴塞尔协议III实施、有效风险数据加总和风险报告、非零售客户关联图谱分析平台、外部平台风险管理系列课程等 10 场培训，参加培训的人员共 7,735 人，提升了全行风险管理专业化水平。

（三） 诚信合规经营

1. 完善合规管理体系

行稳致远，合规为基。我行严格遵守《银行业金融机构案防工作方法》《银行业金融机构从业人员行为管理指引》《关于预防银行业保险业从业人员金融违法犯罪的指导意见》，加强合规文化建设，完善合规管理体系，不断提升全行依法合规经营意识。

2022 年，我行持续推进“内控合规管理提升年”活动，坚持从全员参与、打造平台、机制保障等三个方面入手，有计划、有重点地推进内控合规文化建设工作，夯实“立体式案防体系”和“从业人员网格化管理体系”，提升内控管理水平和案防能力；加强对员工行为的合规管控，初步建立从业人员网格化管理体系，开展员工行为管理系列专项整治和警示教育活动，加大违规行为问责力度，促进员工将合规意识外化于行、内化于心；积极开设面向全体员工的法治合规培训课程，开展员工行为底线教育活动，确保员工行为准则和合规相关规定有效传达至全体员工，持续培育合规文化。

指标	2022 年
法律培训次数（次）	4,077
法律培训人数（人次）	322,654
合规培训次数（次）	5,475
合规培训人次数（人次）	326,210

2. 开展反洗钱行动

我行深入落实《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构反洗钱规定》《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引（试行）》《银行业金融机构反洗钱和反恐怖融资管理办法》等法律法规和监管要求，积极践行金融工作的政治性、人民性，完善重大洗钱线索调查体系、研发智能化风险监测模型，在维护国家经济安全、保障人民群众财产安全及国家发展利益方面做出突出贡献。2022 年，我行反洗钱监测分析条线机构及个人先后受到监管机构和公安司法机关各类表彰 68 次。其中，法人层面受到中国反洗钱监测分析中心表扬 6 次。

案例：宣传反洗钱意识维护自身权益

2022 年 4 月，南昌分行组织拍摄《远离校园贷 莫毁前程路》作品，荣获江西省地方金融监管局、江西省处非办、共青团江西省委联合举办反洗钱走进校园“防范非法集资、远离不良校园贷”抖音挑战赛三等奖。此次宣传活动有效提升了高校师生的反洗钱意识和风险识别能力，加大遏制非法金融活动力度，持续净化金融生态环境和校园环境。

（1）强化反洗钱内控体系

我行始终紧跟监管步伐，加强反洗钱内控体系建设、夯实反洗钱工作基础，

打造独具我行特色的“集团化、专业化、智能化”的洗钱风险管理体系。

2022 年，我行对反洗钱制度有效性开展全面评估，并根据评估结果完成工作职责、大额和可疑交易报告、洗钱风险自评估、涉恐资产冻结、应急处置、反洗钱信息安全、村镇银行反洗钱专项管理制度的新建与修订，进一步提升反洗钱内控制度的全面性与有效性。

（2）持续开展反洗钱培训

为强化全行内成员的反洗钱意识，我行多次开展反洗钱培训、宣传活动以及反洗钱专题培训会。6 月，邀请专家面向高管开展“百年变局下中国国际反洗钱战略思考”的专题培训；7 月、11 月，分别对理财子公司、民生金融租赁、民生加银基金 3 家附属机构开展现场反洗钱专题培训；9 月，组织召开全行机构洗钱风险评估、反洗钱检查专题培训会；11 月，组织召开全行金融制裁基础知识专题培训会。我行积极践行金融机构社会责任，把好反洗钱宣传工作“航船舵”，奏响反洗钱培训工作“主旋律”，积极打造反洗钱宣教工作品牌形象。

指标	2022 年
反洗钱培训次数（次）	5,927
反洗钱培训人数（人次）	469,103
反洗钱宣传活动受众人次（人次）	17,774,516

3. 商业道德与反腐败

我行严格遵守《中国共产党廉洁自律准则》《中国共产党党内监督条例》《中国共产党纪律处分条例》等，持续推进反腐败斗争，完善反腐败体系建设。

（1）健全反腐败管理体系

为深入推进我行系统清廉金融文化建设，营造风清气正的良好政治生态，我行制定印发《深入推进中国民生银行系统清廉金融文化建设的实施办法（试行）》。进一步压实责任，助力构建亲而有度、清而有力的“亲”“清”关系和“简单、务实、高效”的银行文化；同步制定《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》，修订《中国民生银行员工异常行为监督管理办法》，切实加强员工引导与监督管理，完善对员工道德风险的预警和防范机制；深化落实《中国民生银行股份有限公司纪检监察机构监督执纪工作办法（试行）》等有关制度规定，持续畅通信访举报渠道，依规依纪受理信访举报。

(2) 持续开展反腐败培训活动

2022 年，我行加强总分联动，分层分类开展形式多样、丰富多彩的清廉金融文化建设活动，持续浓厚廉洁从业、廉洁履职、廉洁修身、廉洁齐家的良好氛围。

指标	2022 年
面向董事开展反贪污培训次数（次）	1
董事参与反腐败培训人数（人）	18

- 加大案件查办力度。重点查处员工在违反廉洁纪律、职务侵占等方面的问题，对查实的违规违纪责任人进行严肃问责，有效正风肃纪。
- 加大问责查处力度。加强总行对全行问责管理工作的督导力度，推动全行各级问责委员会有效履责。
- 加强异常行为监督管理。加强对员工异常行为的监测，通过提前发现违规违纪苗头并采取监控帮教措施，防范员工违规违纪行为发生。

此外，我行还重点加强案件警示教育，在全行开展以“迈进新征程、立足新阶段、把握新形势、聚焦新任务，推进全面从严治党、深化全面从严治行”为主题覆盖全员的违规违纪典型案例巡讲，获得了良好效果。年内共开展反腐败培训 1,498 次，覆盖员工 168,552 人次。

三、凝心聚力，协同发展创价值

【国家有号召】

党的二十大报告提出，要加快发展数字经济，促进数字经济和实体经济深度融合，打造具有国际竞争力的数字产业集群；要坚持以推动高质量发展为主题，着力提升产业链供应链韧性和安全水平，推动经济实现质的有效提升和量的合理增长；要加强个人信息保护，提高公共安全治理水平。同时，坚持为党育人、为国育才，全面提高人才自主培养质量，着力造就拔尖创新人才，聚天下英才而用之。

【我们有行动】

我行大力推进生态银行、智慧银行建设，全面提升数据能力与科技能力，持续推动数字转型；积极修订完善相关制度，确保数据信息安全；完善选人用人机制，创新人才培养机制，打通人才成长通道，不断提升员工业务素质和管理能力。

（一） 点燃数智引擎

“十四五”规划和 2035 年远景目标纲要指出，“稳妥发展金融科技，加快推进金融机构数字化转型是深化金融供给侧结构性改革、构建现代化经济体系的重要战略任务。”2022 年初，中国人民银行印发《金融科技发展规划（2022-2025 年）》，提出新时期要强化金融科技治理，全面塑造数字化能力，深化数字技术金融应用等要求。我行积极响应国家战略及总行数字金融转型战略规划，全面有序地推动数字金融转型落地，在多个领域开展了广泛实践并取得突破。

1. 发展数字金融

我行立足“敏捷开放的银行”新时期战略定位，将数字化金融转型作为布局未来的新起点，以“打造敏捷高效、体验极致、价值成长的数字化银行”为目标，优化体制机制，制定数字化金融转型实施方案，着力打造生态银行和智慧银行。

2022 年，我行持续加大投入，强化平台建设，提升数据能力，做好数字化转型，并在精准营销、智能风控、数字运营等方面持续赋能。全行信息科技投入同比增长 4.44%，科技人员数量同比增长 32.36%。

案例：我行荣获《财经》“年度最具数字创新力银行”奖

2022 年 12 月，由《财经》杂志主办的第五届可持续发展高峰论坛暨长青奖颁奖典礼在京举行，我行获得“长青奖·年度最具数字创新力银行”荣誉。近年来，我行持续完善“数字化基座”“数字化服务”“数字化生态”“数字化体验”，开展在远程银行数字云厅、智慧银行网点、开放银行民生云等方面的业内创新实践，IT 资源整合能力、数据智能大规模应用能力、联合开放创新能力不断增强。

（1）打造“生态银行”

我行成立生态金融部作为数字化金融转型牵头部门，开展多个重大生态金融项目。围绕多个业务场景，打造场景定制化交易银行服务；构建“智慧政务+便民服务”生态体系，实现金融场景与政务场景的智慧共享和精准对接；建设“同业客群+要素市场+托管业务”生态体系，持续推动打造“生态银行”。

案例：聚焦供应链，实现产业生态共建

“采购 e”数据增信模式，是我行依托生态金融敏捷创新工作组机制孵化的数字化供应链创新金融产品，聚焦于供应链下游分销场景。首创核心企业用数据代替担保模式，将传统核心企业担保下中小微企业可获得贷款率从 30%提升至 50%-70%，并针对中小微普惠客户，定制“企业+企业主”的主动性大数据风控模型，为中小微企业提供全流程线上化融资服务。

（2）建设“智慧银行”

我行升级数字化营销管理平台，打造数智化营销大脑；推出“云民生”数字化渠道服务体系，提升移动金融综合服务能力；在“远程银行”推出“云网点”“云交付”“云开户”“云见证”等应用，提供随身随行的智能金融服务，持续推动“智慧银行”建设。

案例：“智慧银行体验店”引领网点新风尚

近年来，我行以“智慧银行体验店”为依托，力求通过多样化、沉浸式的金融知识普及活动和金融教育产品投放，帮助消费者便捷获取金融知识，助力构建和谐金融消费环境。2022 年 9 月，北京分行中关村“智慧银行体验店”被授予“金融教育示范基地”称号。体验店成立以来，通过邀请消费者走进智能服务区，进行体验式互动宣教，开展远程培训和“云课堂”教育，持续提供数字化、智能型金融教育服务。

(3) 强化平台建设

我行持续强化平台建设，紧抓支付行业转型机遇，全面落地支付一体化，构建“民生付+”服务体系，推进支付互联互通；建设综合服务场景，丰富个人、对公钱包功能，拓展数字人民币应用场景；升级开放银行平台，拓展开放服务生态，合作打造“民生云+”开放银行品牌。

案例：“民生云”系列产品发布，为数字经济保驾护航

2022 年 6 月，我行在京举办“民生云”系列产品发布会，正式推出民生云·代账、民生云·人力、民生云·货运、民生云·易付、民生云·费控、民生云·健康、民生云·钱包 7 大行业解决方案，面向生态场景提供账户、支付、财富、贷款等丰富齐全的金融产品服务，持续为数字经济赋能。该系列产品荣获中国银联《2022 年开放银行技术合作贡献奖》《2022 年数字金融创新大赛数智平台金奖》《2022 年数字金融最佳开放银行奖》等奖项。

2. 保障数字安全

我行全面贯彻落实《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》，发布《中国民生银行数据分类分级管理办法》《中国民生银行数据安全定级管理细则》《中国民生银行数据安全管理办法》，为进一步优化实施差异化数据安全保护策略提供基础，完善数据安全管理体系，提升信息安全管理水平。2022 年，我行组织各经营机构开展网络及信息安全培训宣传与教育活动，全行员工覆盖率超过 80%，有效提升全员的网络安全和数据安全合规意识。同时，积极响应国家网络安全宣传周，面向社区、老年群体同步开展安全宣传教育，全部活动覆盖 2 万余人，积极实践我行社会责任。

在灾备建设方面，我行持续推进灾备建设，提升系统稳定性。完成 SWIFT 前

置、影像处理平台、新一代资管业务模块等 53 套系统同城灾备建设提升，完成统一身份认证系统、统一生物识别平台、xBank2.0 系统等 6 套系统异地灾备扩容，进一步优化灾备技术架构，完善灾备系统体系，有效提升灾备切换效率。报告期内，我行已建设以北京马坡机房为主中心、北京鹏博士机房为同城灾备中心、郑州的河南电信机房为异地灾备中心的“两地三中心”灾备体系，实现重要信息系统灾备覆盖率 100%。

在网络安全方面，我行依据网络安全总体战略方针和保障框架，不断完善信息安全管理与防御体系建设，圆满完成北京冬（残）奥会、党的二十大等关键时期网络安全重要保障工作，实现“零”发重大信息安全事件，进一步提升全行网络及信息系统安全保障水平。

指标	2022 年
工单服务满意度 (%)	99.99
全行网络安全攻防演练次数 (次)	3
IT 灾备演练次数 (次)	13
IT 灾备演练参加人数 (人次)	585
IT 灾备演练培训次数 (次)	7

(二) 悉心服务客户

1. 优化客户服务

我行坚持以客户为中心，把“为客户创造价值”的观念融入经营的各个环节，优化服务流程，提升服务效率，为客户提供专业特色的现代化、线上化金融服务，实现银行经营与客户成长的共赢。2022 年，我行支持一级分行及二级分行布局尚未建立基础线下渠道的区域，增补城市部分重点区域，填补城市新兴区域网点布局空白，完善线下销售网络，提升客户服务可及性。同时，加大线上渠道的服务支持力度，优化升级手机银行 APP，在转账汇款、存款理财、产品购买等多业务渠道改进服务提供，免去线下办理的麻烦，并适时推出更加符合客户需求的金融产品，持续提升客户服务能力。

案例：多举措助力新市民安居乐业

重庆分行加强信贷产品和服务创新，着力满足新市民创业就业等金融需

求。在綦江区，针对新市民寻找担保难、缺乏抵押物等窘境，与重庆市小微企业融资担保公司签订合作协议，推出了银担合作创新产品“民生小微保”，提升担保效率和贷款投放效率；在潼南区，创新推出审批速度快、担保方式灵活的系列农信产品——柠檬贷、生猪贷、花椒贷，助力新市民就业创业。

案例：汕头分行创新解决养殖户“融资难”

汕头分行打破传统授信理念，探索禽类活体抵押流程，协定活体抵押价值认定体系，制定了狮头鹅活体抵押贷款模式并顺利落地首笔业务，有效破解了畜禽养殖户抵押不足、贷款额度难以支持扩大养殖规模的瓶颈。

2. 回应客户投诉

我行修订《中国民生银行消费投诉处理管理办法》，制定《中国民生银行消费投诉处理实施细则》等多项制度，全面优化投诉管理工作机制，切实提升产品和服务质量。根据银保监会最新通报的 2022 年季度消费投诉情况通报，我行银保监会投诉数量同业排名已由 2021 年的第 3 位下降为第 7 位。根据人民银行 2022 年金融消费者投诉情况金融简报披露，我行人行转办每百网点投诉量和每千亿资产投诉量均在同业中位数之下。

2022 年，我行在官网首页、手机银行 APP 首页、95568 语音电话一级菜单提供投诉受理渠道，强化投诉管理系统建设，建立实施投诉监测分析机制，定期开展投诉数据分析，完善投诉考核指标体系，推动提升客户满意度，不断提高客户投诉精细化管理水平，逐步推进投诉管理数字化转型。

报告期内，我行进一步完善客户投诉分类管理工作，将机具故障等客户问题纳入投诉统计口径，通过客服热线、网点以及监管转办等渠道受理并处理的客户投诉量为 165,916 件²，地区分布情况如下表所示：

地区名	投诉数量	地区名	投诉数量
北京*	119,128	云南	918
广东	6,186	安徽	823
深圳	3,436	厦门	806

² 受我行零售银行业务总体增长、落实监管意见对投诉分类标准进行调整、外部资本市场波动等因素综合影响，2022 年度投诉总量出现增长。

江苏	3,307
陕西	2,976
山西	2,871
四川	2,381
福建	2,314
河北	2,294
上海	2,068
山东	1,982
天津	1,838
湖北	1,458
重庆	1,386
河南	1,360
广西	1,262
浙江	1,141
青岛	967

大连	729
湖南	715
江西	576
吉林	512
宁波	405
辽宁	390
黑龙江	390
海南	364
贵州	331
内蒙古	194
甘肃	143
宁夏	114
新疆	74
青海	45
西藏	32

*信用卡中心的投诉数量并入北京地区计算

从业务分布来看，主要集中在信用卡（67.93%）、借记卡（21.35%）和贷款（4.58%）三个领域；从投诉业务办理渠道来看，前台业务渠道（50.36%）略高于中后台业务渠道（49.64%）；从投诉发生原因来看，主要是对消费者管理制度、业务规则与流程不理解，对定价收费提出改进意见。我行将持续根据客户投诉反映的问题，不断改进产品、优化服务，切实保障消费者的合法权益。

3. 守护客户安全

2022 年，我行修订《中国民生银行网络金融条线消费者权益保护实施细则》，明确个人金融信息收集、使用存储、加工、传输、提供、公开、删除等各环节，合作机构管理等基本管理要求。同时，对进入市场前的金融产品或服务均进行消保审查，更新并公示相关产品和服务的个人信息处理规则，保障隐私政策内容符合法律要求，保护客户信息安全。

案例：电信网络诈骗和跨境赌博“资金链”治理系统一期成功上线

2022 年 12 月，我行电信网络诈骗和跨境赌博“资金链”治理系统一期功能成功上线，该系统一期通过建立反诈“六大中心”实现治理工作“六个统一”，提高了跨条线的事前、事中、事后电信网络诈骗和跨境赌博“资金链”全生命周期风险治理能力。

案例：硬核整治养老打非，“民生”护航幸福晚年

长沙分行积极组织全体员工开展打击整治养老诈骗培训，组织开展诈骗突发事件演练；创作“老有所依天下无诈”“警惕养老诈骗，为您‘图’个明白”等原创作品，向老年人普及金融防骗常识；联合周边社区开展养老防骗宣讲；加强手机 APP 安全监测。多措并举，切实护航“银发”客群的幸福生活。

案例：成功堵截电诈资金，守住客户“钱袋子”

2022 年 4 月，薛某至我行沈阳黄河大街支行申请开卡，支行员工为其办理后，设置非柜面出金额度 5,000 元。后经核实，薛某为实施电信诈骗犯罪嫌疑人，由于沈阳黄河大街支行员工在开卡时为卡片合理设置了日限额，使犯罪分子无法大额转移资金，最终账户内 3 万余元涉案资金得以截留，成功守住客户“钱袋子”。

案例：“京津冀一体化互联互通私银卡”获依兰奖

2022 年 5 月，由国际制卡协会（ICMA）举办的 2022 年依兰奖评选（ELAN AWARDS）在美国佛罗里达州坦帕市揭晓，我行“京津冀一体化互联互通私银卡”荣获依兰奖“最佳安全支付卡”入围奖。该奖项代表了卡片生产成就的最高荣誉，被誉为制卡界的“奥斯卡奖”。荣获该奖，充分体现了我行在借记卡发行领域拥有领先的保障客户信息安全技术。

4. 普及金融知识

我行积极落实监管部门金融消费者教育宣传工作要求，制定印发《2022 年度中国民生银行消费者权益保护教育宣传工作计划》，面向消费者开展多元化、全渠道、高频次的线上线下金融知识普及活动。2022 年，全行各项活动累计触达消费者约 61.15 亿人次。

案例：首个金融教育服务站营业

福州分行向中国金融教育发展基金会“金社工程——社区金融教育项目”捐赠人民币 5 万元，用于修建金融教育服务站。2022 年 4 月，鼓楼区国光社区金融教育服务站建成并投入运营，该站内置图书角，摆放金融知识宣传海报、折页等各类金融知识读物，并不定期向居民普及普惠金融知识，提高金融消费者自我保护意识。建站后，全年将为国光社区居民开展 16 次金融知识宣传教育活动，累积受益群众将超过 2,000 人次。

案例：提供“安心”金融服务

针对老年群体容易受到电信网络诈骗的情况，济南分行辖内网点通过发放宣传折页、开展主题宣传和展播防诈骗案例等多元化方式，向老年群体开展各式反诈防诈宣传教育，帮助老年群体守护好自己的“钱袋子”，增强老人维护自身合法权益的能力。

案例：打造线上+线下、集中+特色的教育宣传体系

武汉分行依托分行官方微信平台、手机银行“民生播客厅”专栏等线上渠道，增加案例讲解、漫画图文讲解、短视频讲解，提升宣传内容的趣味性，同时，积极开展进社区、进校园、进乡村等特色活动，拓展消费者宣传教育的广度和深度，助力金融知识普及。

案例：打通金融知识普及“最后一公里”

贵阳分行将金融知识宣传融入日常工作，立足营业网点，开展“请进来”式的金融知识宣教工作；邀请少年儿童体验金融服务，学习人民币辨别真伪的技巧和个人信息保护知识；组织宣讲团队走入社区、学校等地开展专场“金融知识普及”活动 87 场，300 余员工参与，受众群体达 20.03 万人次，积极打通金融知识普及“最后一公里”。

（三） 成就职企共赢

1. 保障员工权益

我行严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，恪守平等雇佣、同工同酬的用工原则，切实维护职工合法权益。

与员工及时签署劳动合同，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，持续优化管理流程。禁止聘用童工，杜绝强制劳工现象。我行为全体员工提供社会基本福利和行内福利，及时、足额缴纳基本养老、基本医疗、失业、工伤、生育等各项社会保险和住房公积金，为员工提供补充医疗保险、体检等福利。按照国家规定，保障员工带薪年假等假期福利。

案例：开展女职工权益保护宣传月活动

2022 年 7 月，天津分行开展女职工权益宣传月活动，利用轮播宣传海报、线上宣传等形式，对《妇女权益保护法》《女职工劳动保护特别规定》《民法典》等与女职工切身利益息息相关的法律法规重点条款进行宣传和解读，进一步增强女职工的法制观念和素养，提高自我保护意识。

案例：关注员工诉求，运行“民声心语”平台

我行连续 2 年运行“民声心语”平台，收集并解决基层业务发展需求和员工问题诉求，建立长效的员工问题反馈机制，定期汇总重点问题并报管理层决策，统一公示问题解决情况。为保护提问者隐私及信息安全，平台设置了匿名提问的功能选择，同时配套了追问和匿名评价机制，员工收到反馈后可发起不限次数的追问，确保问题最终得到有效解决。平台运营团队协调、跟踪和督促问题解决的全流程，同时也负责对解答部门进行问题解决效果和时间的考核，定期汇总重点问题并报管理层决策，董事长及管理层高度重视并多次召开专题会研究解决基层反馈的问题诉求。报告期内，通过“民声心语”平台解决基层反馈问题近 900 个，向全行公示共性问题 589 个，并择选 49 个代表性问题编写《民声心语特刊》发送全行，对问题解决情况进行全行公示，并透明公开地通告解决进展。

2. 促进员工发展

畅通员工发展通道。2022 年，我行全面推进全行专业人才发展建设工作，基于专业岗位与管理岗位的定位和特点，明确专业岗位职责与权限，提高经营管理效率，促进专业人才成长与发展。通过改革建立了一套行业领先的人才发展体系与科学的人才管理机制，有效吸引、识别、发展、激励和保留各类专业人才，使专业人才真正有名、有利、有责、有前途，使专业通道真正“立起来”，成为员工发展的主通道，形成可持续发展的专业人才梯队。

优化员工培训体系。2022 年，我行修订并发布《中国民生银行员工教育培训管理办法》等多项制度，以员工发展为中心、以学习地图建设为核心牵引，构建与组织能力建设需求、员工职业生涯发展紧密衔接的全新分层分类培训体系。此外，围绕促进青年员工人才成长的核心要求，通过业务培训、案例分析、模拟演练等方式，持续选拔培养青年人才，提高后备干部综合素质。全年累计完成员工培训 819 万人次，组织行内资格认证 412 科，组织直播课堂 492 场次，有效提升员工履职技能。

案例：“全民生音”项目

2022 年，“全民生音”以“拥抱变化”为年度主题，按季组织读书活动。项目上线以来，累计上线 325 门内外部课程，全年播放量达到 130 万人次。运用互联网化运营手法，培养全行员工自主利用碎片时间学习习惯的目标初步达成，探索了自主化学习的新路径。

案例：“创师纪”内训师项目

2022 年 6 月，我行启动“创师纪”内训师项目，以公司、零售、风险、运营四大人数最多的条线为试点，历时 3 个月，赋能选拔 300 名铜牌、125 名银牌和 50 名金牌内训师，产出 733 门线上课程、266 份经验萃取文稿、102 份讲师手册。该项目是我行成立以来第一次体系性地组织开展内训师培养工作，也是打造学习型组织的关键举措。

3. 守护员工健康

我行倡导职场健康文化，积极拓宽员工便捷就医服务渠道，在总行不同职场区域分别设立民生医务室、民生健康小屋，提供员工全科咨询诊疗、慢性病管理、现场急救、健康讲座等全方位的职场医疗健康管理服务。

2022 年，我行开展“关爱员工·理疗服务”等系列身心健康活动，提供员工急需药品保障、远程问诊等服务，保障员工健康安全。开展了面向女性员工的文体活动和疾病预防讲座，举行“员工身心健康关爱大讲堂”等职业心理讲座。面向全行员工及员工家属开通 EAP 热线与咨询服务，EAP 热线服务次数累计 1,149 次，使用 EAP 热线与咨询服务时长 1,435.5 小时，并开展“EAP 健康大使项目”。

案例：心理关爱+线上课程，关爱职工健康

北京分行高度重视员工的身心健康，在特殊时期及时推出线上心理咨询服务和“身心能量坊”系列课程，为员工搭建心灵港湾，共同绘出最暖“同心圆”。为方便员工可以随时得到有效的心理疏导，分行邀请专业心理咨询师和员工通过线上会议形式一对一咨询，为员工及时缓解工作生活压力，塑造积极心态。

4. 落实安全生产

我行高度重视安全生产工作，编制《中国民生银行安全生产委员会工作制度》等，加强对全行安全生产工作的统筹管理。加大安全生产宣传推广，逐条梳理《安全生产法》要点，重新搭建全行安保条线专业上岗资格考试题库。2022 年，组织开展 3,585 场安全生产专题培训、1,581 次安全生产“公开课”等学习活动，总计 138,097 人次参与培训。

指标	2022 年
全行各级机构安全培训教育次数（万次）	3.37
全行各级机构安全培训累计参与人次（万人次）	82.35
安全应急演练次数（万次）	0.79
安全应急演练参与人次（万人次）	22.46

案例：开展安全应急演练

2022 年 7 月至 11 月，天津分行组织 33 家支行开展 2022 年度突发事件应急演练。演练围绕歹徒持枪抢劫、办公区发生火情、防汛应急、抢夺客户现金、疑似电信诈骗等方面应急场景展开。演练中，各应急处置人员岗位分工明确、反应迅速、配合默契，取得了良好效果。通过演练，进一步增强了员工风险预警和案件防范意识，提高了应对突发事件的处置能力。

5. 平衡工作与生活

我行倡导“快乐工作，健康生活”的理念，积极组织丰富多彩的文体活动。2022 年 9 月至 10 月，总行工会组织开展第五次全员幸福指数测评，共有 57,500 名员工参与，员工幸福指数为 72.62 分，与往年相比有较大提升。

案例：开展“快乐工作，健康生活”文体活动

广州分行以工会职工俱乐部和职工小家为抓手开展小而精的文体活动，成立篮球、足球、瑜伽、网球、羽毛球、乒乓球、桌球、游泳、热舞、书法十个职工俱乐部，招募各项目爱好者建立会员人才库，培养文体标兵，为分行各大活动及比赛输送了大量人才。2022 年全年活动累计 600 余场，覆盖职工 14,000 余人次，帮助员工平衡工作和生活，有效释放压力，为改革增添动力。

案例：以电竞之名，展青年风采，促协同发展

2022 年 9 月，杭州分行举办“决战改革路 你我皆王者”长三角电子竞技联赛，来自八支长三角地区队伍齐聚杭州 LGD 电竞俱乐部参加联赛。本次联赛活动增强了长三角区域青年员工的联络，激发了青年员工将竞技精神转化成奋发团结的工作力量，极大地增强了青年员工活力，促进员工工作与生活平衡。

四、以绿为底，“碳”索未来靓山河

【国家有号召】

党的二十大报告强调，必须牢固树立和践行绿水青山就是金山银山的理念，站在人与自然和谐共生的高度谋划发展。要推进美丽中国建设，坚持山水林田湖草沙一体化保护和系统治理，统筹产业结构调整、污染治理、生态保护、应对气候变化，协同推进降碳、减污、扩绿、增长，推进生态优先、节约集约、绿色低碳发展。

【我们有行动】

我行将“碳达峰、碳中和”作为践行新发展理念、融入新发展格局的重要内容，始终坚持生态优先、绿色发展，从战略高度推进绿色金融服务，持续提升绿色金融综合服务能力；积极应对气候变化带来的挑战，紧抓气候变化带来的机遇；积极推进绿色运营，打造人与自然生命共同体。

（一） 发展绿色金融

1. 完善绿色金融工作机制

我行积极落实中国银保监会《银行业保险业绿色金融指引》，制定《中国民生银行绿色金融管理办法》，明确了“董事会承担主体责任、高级管理层负责组织实施、发展规划部负责统筹推动、归口职能部门负责牵头‘业务支持、风险管理、自身表现’三大绿色金融领域、经营机构负责执行落实”的绿色金融管理体系。

近年来，我行在《中国民生银行五年发展规划（2021—2025年）》中将绿色金融作为五年规划中的重要内容和发展方向，制定《中国民生银行绿色金融五年发展规划（2021—2025）》和年度营销指引，对绿色金融业务发展进行统筹规划，从绿色金融发展的环境分析、愿景目标、策略举措、风险管理、低碳运营和体制机制方面，明确绿色金融业务发展的方向思路、协同机制和配套保障，为我行绿色金融的高质量、可持续发展奠定基础。

案例：荣获香港品质保证局（“HKQAA”）颁发的两项绿色金融大奖

我行始终重视绿色和可持续金融发展理念，大力发展多项绿色金融业务，

成立绿色金融推动工作小组，统筹推进绿色金融相关工作事宜。2022 年 12 月，在香港品质保证局（“HKQAA”）举办的“2022 年香港绿色和可持续金融大奖”评选中，我行凭借在绿色金融方面的出色表现及市场认可度，荣获“杰出绿色和可持续债券牵头经办行（银行业）-卓越远见绿色债券框架”和“气候披露规划先锋机构”两项大奖。

2. 丰富绿色金融产品服务

2022 年，我行围绕客户细分场景需求，持续升级“投、融、链、营”绿色金融产品体系，持续丰富“民生银行 ESG 系列指数”及相关产品，创新研发“民生银行乡村振兴系列指数”；在绿投通、绿融通、绿链通、绿营通等“峰和”绿色金融系列产品的基础上，加强“减排贷”“光伏贷”特色产品创新和支持，创新推出“民生碳 e 贷”等绿色创新金融产品；聚焦碳权交易、低碳能源、低碳制造、低碳经营、低碳惠享等领域，全面推出“碳路前行”综合服务方案，持续加大对绿色金融等主题的债券、资产证券化等标准类资产的投资力度，有力支持经济社会活动向绿色、低碳、可持续转型。

● “光伏贷”

“光伏贷”帮助农民“免费”安装光伏设备，光伏发电的收益在全部覆盖贷款本息的同时，为农民带来额外收益，光伏余电上网也可以有效减少碳排放。通过“光伏贷”，有效构建起“政府、企业、农户、银行”多元化的生态金融场景，让农民群众、核心光伏厂商、光伏组件经销商、乡镇政府四方形成共助共赢的局面，助力农户走上绿色致富路。报告期内，“光伏贷”累计投放 7,381 万元。

“在房顶上安装光伏电站，不占地还挣钱，收益还不错，还是用民生‘光伏贷’买电站划算。”

——河南省安阳县铜冶镇西积善村杨先生

● “民生碳 e 贷”

“民生碳 e 贷”融合国网英大“碳账户、碳积分”体系，运用“碳账户”的量化评价结果，提供对应的绿色信贷分级优惠与专属服务，赋予手续费减免等绿色权益。通过设立“碳账户”记录客户的“碳足迹”，统计并生成“碳等级”，根据不同的“碳积分”实现对应的“碳收益”。报告期内，“民生碳 e 贷”已获

批国网上游供应商订单融资批量授信 35 亿元、实现贷款投放约 1 亿元，业务覆盖 12 个省级区域。

报告期内，我行投资绿色债券余额 422.26 亿元，较上一年度增长 120.88 亿元；绿色信贷余额 1,799.12 亿元，较上一年度增长 725.95 亿元，增幅为 67.65%，其中，支持应对气候变化贷款 1,533.00 亿元；项目贷款环评达标率达 100%，逐步压缩退出“两高一剩”行业低效落后企业及产能，受理否决“两高一剩”项目数量 31 个，涉及金额 114.19 亿元。

表 绿色信贷节能减排折算量

绿色信贷节能减排量折算	2022 年
折合节约标准煤（万吨）	319.12
折合减排二氧化碳当量（万吨）	466.08
折合减排化学需氧量（万吨）	50.70
折合减排氨氮（万吨）	1.06
折合减排二氧化硫（万吨）	9.55
折合减排氮氧化物（万吨）	3.09
折合节约用水量（万吨）	89.00

案例：助力通威股份成功发行四川省内首支民企绿色债券

为践行绿色发展理念，推进绿色金融业务，服务民企和实体经济，2022 年 6 月，我行助力通威股份有限公司成功发行四川省内首支民企绿色债券，总金额 6 亿元，票面利率 2.5%，创下省内 AA+ 民企超短期融资券最低票面利率，获得发行人高度认可，并取得良好社会效应。

3. 强化绿色低碳生态合作

2022 年，我行组织开展面向新能源行业客群的“风光无限”系列活动。携手地方政府、重点新能源企业，为西北省份打造“一省一策”的定制化新能源综合金融服务方案，有力支持光伏、风电等领域的新能源产业建设，切实服务区域强基增效及绿色低碳转型。

案例：举办“风光无限西北行”新能源业务推广会

“风光无限西北行”活动是我行在“双碳”政策背景下创新推出的大型新能源主题系列营销活动。活动由我行总部牵头，携手风光资源富集的西北 9 省区分行（宁夏、甘肃、青海、新疆、内蒙古、西藏、河北、山西、陕西），组织开展 6 场政企银营销会，辐射战略客户 110 多家，邀请各界嘉宾 400 多名，签约客户 10 多家，促进了百亿级资产投放，赋能西北地区能源转型。

4. 服务碳排放权交易市场

全国碳排放权交易市场是落实我国碳达峰目标与碳中和愿景的重要政策工具。作为首批接入全国碳排放权注册登记结算系统的银行，我行深度对接客户全方位需求，挖掘绿色金融服务需求点，加强碳金融、交易银行、投行、生态金融等综合金融服务，结合企业新建项目、产能置换、项目运营、供应链上下游等场景，满足企业项目贷款、项目融资、供应链融资、碳资产管理、结算等多样化需求，助力经济社会全面绿色低碳转型。

案例：落地江西省内首笔碳排放权质押——国内信用证模式

南昌分行成功向省内某电力公司创新落地了省内首笔碳排放权质押——国内信用证业务，通过人民银行征信中心动产融资统一登记公示系统，进行了质押登记和公示，有效盘活了企业的碳排放配额资产，切实解决了企业融资难、担保难的问题。此次碳排放权质押与国内信用证的有机结合，为促进碳排放企业绿色低碳转型提供了全新的金融服务模式。

案例：积极参与“中碳登”全国碳市场核心基础设施平台建设

青岛分行积极参与“中碳登”全国碳市场核心基础设施平台建设，成功在青岛市场落地首笔碳排放权配额质押贷款，打开了碳排放权配额质押新通道，在支持绿色金融，服务实体经济高质量发展方面，探索出了一条可持续发展的新路径。

（二） 应对气候风险

随着气候问题日益严重，识别气候风险、应对气候变化行动已成为全球共识。我行紧扣国家碳达峰、碳中和目标，积极采取切实行动应对气候变化，加强气候风险机遇与挑战识别、分析；主动开展气候风险压力情景测试等工作；在碳减排

支持工具的支持下，向符合条件的碳减排项目发放碳减排贷款，并积极披露碳排放相关数据。

1. 健全气候治理机制

我行全面贯彻国家“双碳”战略，经董事会审议，将应对气候风险变化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、分步实施措施及有关要求。围绕“降碳、减污、扩绿、增长”的主线，落实国家绿色金融、气候投融资、碳减排、煤炭清洁高效利用、设备更新改造、制造业中长期贷款投放等政策要求，执行《中国民生银行绿色金融五年发展规划（2021-2025）》等工作部署。

2. 应对气候风险与机遇

我行积极应对环境与气候变化带来的发展机遇和风险挑战，每年度，我行都会根据国内外最新形势及国家政策导向，分析气候变化带来的机遇和挑战，全面加强气候风险管理，推动绿色可持续发展。

2022 年，我行继续开展了气候风险敏感性压力测试。测试以 2021 年末为基期，期限 9 年；测试范围从 2021 年 3 个高碳行业扩展至 2022 年 8 个高碳行业，评估在实现双碳目标下应对转型风险能力，考察高碳行业企业碳排放成本上升对我行持有的高碳行业信贷资产质量和资本充足水平的影响。我行顺利通过轻度、中度、重度压力测试，符合监管要求，风险整体可控。

（三） 践行绿色运营

我行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，印发《中国民生银行能源管理办法》《中国民生银行节能管理办法》《中国民生银行绿色办公管理办法》等制度，切实完善环境管理体系，将绿色运营理念贯穿于我行各业务条线，加快实现全面绿色转型，有效减少运营活动对环境的不利影响。

1. 推行绿色办公

我行全面践行节能减排举措，倡导绿色办公理念，坚持以“废旧利用，创新价值”的理念处理废弃物，增强废弃物处理能力，升级节能环保装备，推行无纸

化办公，充分利用电话会议和视频会议，鼓励节约用水、用电。

鼓励资源与物资回收使用	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 对废旧办公设备使用状况进行评估，鼓励可重复使用的废旧物资再利用。 ✧ 委托有资质的单位对有害废弃物进行回收，由回收方进行处置或再利用。 ✧ 办公废水排入市政污水管网，汇集至城市污水厂处理。
节能节水	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 要求物业公司在使用中央空调时将室内温度控制在 25 度左右，降低能耗。 ✧ 在照明管理上，采取更换节能灯，步行梯通道隔层照明，公共区域只开启必要照明灯等措施。 ✧ 倡导员工离开工位，随手关闭电源、灯具、电脑显示器、打印机等，杜绝“长明灯”。 ✧ 采用节水型卫生洁具和水龙头，减少水资源浪费。

我行定期开展环保、节能培训，推深做实生态环境保护宣传教育，在各机构、网点、办公区电子广告屏投放绿色环保公益视频，积极推动绿色理念深入人心。

指标	2022 年
办公用水量（吨）	138,540.00
办公用电量（度）	46,038,431.40
天然气（立方米）	1,287,534.55
汽油（吨）	39.72
柴油（吨）	0
热力消耗量（百万千焦）	6,063.00

注：统计口径为在京 7 个办公区。

案例：建设敏捷办公平台，推进绿色办公理念

2022 年，我行与字节跳动达成战略合作，共同建设敏捷协同的绿色办公平台。新的办公平台支持全集团 7 万余名员工使用，账户激活率达 95%，日活跃率为 24%。期间开展多样的活动，倡导高效会议文化，提升协同办公效率，传递绿色办公理念。积极推行线上会议模式，2022 年，全行线上会议 103,028 场，其中云会议 57,163 场、集成视频会议 2,983 场，飞书音视频会议 42,882 场。

2. 践行绿色采购

我行积极践行绿色采购理念，持续开展绿色采购实践。要求在同等条件下优先采购节能环保产品；在采购过程中，对工程项目、科技设备、办公家具、办公用品、印刷品、显示屏、网点建设等明确有关绿色环保、节能认证、环境管理体系认证、绿色回收等条件或评价标准，积极引导供应商共同履行绿色发展责任。并对供应商在采购准入、考核评价、不良行为管理等各环节对供应商履行环境和社会责任情况进行审查和动态监控，要求供应商将履行社会责任的理念和要求全面融入采购全过程。

3. 建设绿色银行

我行坚持践行绿色发展使命，打造绿色低碳银行，修订《中国民生银行房产建设装修工程预算标准管理办法》，鼓励向多元化、智能化、低碳化等要素投入。

案例：成都分行新办公楼采用可持续设计

报告期末，成都分行新办公楼装修工程正在完成图纸设计，进行施工准备工作。在设计方案中采用高反射遮阳窗帘，公共区域照明系统分区、定时、感应控制，照明功率密度在目标值的基础上降低 10%等措施，以绿色、节能、环保为设计目标，促进办公区节能降耗。

五、情系民生，共建共享促和谐

党的二十大报告提出，增进民生福祉，提高人民生活品质，必须坚持在发展中保障和改善民生，鼓励共同奋斗创造美好生活，不断实现人民对美好生活的向往。我行积极助力社会公益事业，与社区、员工等利益相关方携手，在社区建设、文化公益、教育支持、扶老助残、应急救援等领域持续发力，把自身发展落实在造福民生的实践中，以实际行动彰显“服务大众，情系民生”的初心和使命。

（一）融入社区建设

1. 社区志愿服务

我行坚持弘扬、践行社会主义核心价值观和“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，积极推进社区共建，引导员工投身到志愿者行动中，积极开展青年志愿服务，用爱心共筑和谐社会。报告期内，共开展志愿服务活动 210 次，超过 1.07 万人参与了相关活动。

案例：志愿服务，服务社区居民

2022 年 1 月，珠海分行联合多个社区和街道办开展了以“让温暖从头开始”为主题、为期 4 天的免费爱心义剪便民活动，服务社区居民 560 名。

2022 年 5 月，太原分行与太原市血液中心对接发起志愿献血活动，分行 131 名志愿者完成志愿献血，献血量 51,000 毫升。太原市血液中心特向分行授予“情系公益献热血”牌匾。

2022 年 6 月，温州分行爱心志愿者服务队赴温州文成县三源小学，代表分行及热心员工，将爱心礼物送到当地村居学校三源小学六年级毕业班 29 位学生手中。

2. 社区宣教活动

我行不断加强与社区沟通，持续联合社区开展金融知识普及、防诈骗教育等活动，提高社区居民的金融安全意识和风险意识，有力保障社区居民的财产安全。

案例：深圳分行开展一系列社区宣教活动

深圳分行开展 2022 年“金融知识普及月·金融知识进万家·争做理性投资者·争做金融好网民”系列宣教活动，创新打造消保主题宣教车开展移动式、沉浸式宣教。此次活动主要针对老年人、青少年、建筑工人、快递小哥、的士司机等重点人群进行知识普及宣传，宣教内容涵盖个人信息保护、防范电信诈骗、理性理财、打破刚性兑付、反假货币等主题，以主题宣教车为平台，在街头、社区、工业园区等地打造“移动宣教角”，把金融知识主动送入千家万户、送到群众身边。

案例：搭建面向老人的金融教育示范点

温州分行联合乐清市东塔老年大学建设面向老年消费者为主的金融教育示范基地，日常结合中秋节、元宵节等传统节日定期开展金融知识宣教活动，把金融知识内嵌于活动当中，以“乐学”的方式普及金融知识。同时，成立乐老金融课堂，聘请专业讲师给社区老年群体讲解“反洗钱”“防范电信诈骗”“理性投资”等内容，提高社区老年群体的防范意识，远离金融诈骗。

案例：开展“金融知识进乡村反假识假惠三农”活动

上海松江民生村镇银行针对农村居民依旧对纸质人民币存在较强使用偏好的现象，开展了以“识假币、辨假币、防假币”为主题的反假货币知识宣传活动。深入农村地区，送教上门，持续向周边街道、村落辐射反假知识，探索反假宣传新渠道，多措并举提升农村地区群众识假、辨假、防假能力。

(二) 投身社会公益

慈善公益，传递民生温度。我行坚持发展成果与社会共享的理念，修订《中国民生银行公益基金管理办法》，充分发挥自身优势，优化公益服务体系，开展涵盖扶弱济困、教育支持、健康福祉、生物多样性保护、文化艺术、社区发展等方面的公益实践，鼓励员工参与志愿服务。2022 年，我行对外捐赠总额 1.01 亿元，物资捐赠折款 271.36 万元，惠及人数超过 226 万人，以实际行动倾情回馈社会。

案例：品牌公益项目“ME 公益创新资助计划”

2022 年，我行捐赠资金 1,470 万元，持续举办公益品牌项目第七届“我决定民生爱的力量——ME 创新资助计划”，为 26 个致力于乡村振兴、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，持续发力公益事业。

案例：关注扶弱济困与健康福祉

我行连续第 14 年支持中华红丝带基金防治艾滋病项目，捐赠 400 万元实施“凉山州艾滋病防治”项目，并与该基金共同举办防艾宣教主题的校园情景剧展播活动。连续第 10 年开展“先天性心脏病患儿救治”项目，累计完成 61 批次 1,010 名先心病患儿的救治工作，为促进民族团结与社会和谐稳定贡献民生力量。

1. 引领文化公益

文化公益，艺术服务社会。报告期内，我行捐资运营美术机构，通过开展年度重点展览项目，进一步深耕文化公益，成功探索出一条服务国家战略、服务社会公众的有效路径。美术机构全年举办包括“文明的印记·敦煌艺术大展”在内的重要展览项目 5 个，组织开展公共教育活动 33 场，直接服务公众人数 15.7 万人次，线上服务惠及 480 万人次。同时，打破艺术殿堂“围墙”，以“走出去”“线上线下联合发力”“民生艺术赋能计划（MA+）”等多元形式，为公共美育及乡村振兴注入鲜活的艺术养分和民生文化力量。

案例：文明的印记——敦煌艺术大展

2022 年 8 月，“文明的印记——敦煌艺术大展”面向社会公众正式推出。此次展览由“经典敦煌艺术”“藏经洞专题”与“1940 年以来的敦煌艺术与精神”三大部分组成，以文物、壁画临本、壁画打印复制品、现当代名家作品等 280 余件组展品，构成迄今为止规模最大的敦煌艺术主题外展。先后获评“TimeOut 北京 2022 年度展览”“北京最值得去展览 No.1”“北京展览七日精选 No.1”“周末去看展热门榜第一名”，为首都乃至全国公众奉献了一场弘扬优秀文化、彰显民族自信的艺术大展。

2. 关爱特殊群体

我行始终关心关爱特殊群体，依托员工志愿者、基金会、捐赠平台等开展多

元化公益慈善活动，为特殊群体送温暖、递真情。

案例：“2022 圆梦学子”捐赠图书活动

2022 年 9 月，大连分行联合大连市希望工程办公室、大连市青少年发展基金会举行“2022 圆梦学子”图书捐赠活动，为大连市高校新入学贫困大学生捐赠价值 5 万元的励志图书 250 套，捐赠 3,000 元助学款资助大连市 3 名贫困家庭学生，为贫困学生带去思想引领和经济救助，助力青少年健康成长。

3. 参与应急救援

我行怀抱责任与担当，主动参与应急救援，为抢灾救灾、维护公共安全提供支持。

案例：重庆分行北碚支行参与火灾救援

2022 年 8 月，重庆北碚区歇马街道突发山火，重庆分行北碚支行快速响应，立即组建应急救援团队，组织员工志愿者上山砍伐隔离带、运送救灾物资等，为山火救援贡献自身力量。

未来展望

2023 年将是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年。中国民生银行将继续秉持“服务大众，情系民生”的使命，砥砺前行、开拓创新，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，把握新发展机遇，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，坚定走好可持续发展之路，努力成就“长青银行，百年民生”的宏伟愿景。

扎根本源，服务实体经济

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为引领，积极落实国家发展战略，深耕民营企业、中小微企业，服务实体经济高质量发展。持续加大高端制造支持力度，推动绿色低碳转型，全面助推乡村振兴，促进区域协调发展，满足各行业重点领域、薄弱环节的融资需求，为实体经济发展注入金融活水。

筑牢防线，强化风险防控

加强党建引领，坚持合规经营，强化风险防控意识和可持续发展意识，坚决守住系统性和区域性风险底线，切实防范系统性金融风险。进一步优化决策、执行和监督机制，提升风险管控能力，实现良好稳健发展。

共享共赢，发展普惠金融

积极落实“六稳”“六保”要求，坚持发展与社会共赢共享的理念，致力于为社会发展提供更多便利的金融服务。大力发展普惠金融，创新金融产品，精准让利，多措并举持续助力普惠金融，帮助小微企业打通融资“堵点”。

提质增效，创新科技赋能

将数字金融作为重点转型方向，探索“开放银行”服务模式，科技赋能“云·代账”“云·人力”“云·企付”“云·钱包”等民生云产品，全面提升产品和服务质效，以“技术+数据”双轮驱动，构建“科技+金融”成熟生态，打造体验极致的智慧银行。

倾情奉献，深化责任履行

坚持以人为本的发展理念，坚持共同富裕发展目标，积极开展乡村帮扶和公益文化事业。创新扶贫模式，精准施策。持续开展“ME 公益创新资助计划”等特色公益活动，打造民生公益平台，以感恩之心回馈社会，切实履行社会责任。

初心不改，矢志不渝。2023 年，中国民生银行将站在新征程的起点上，携手

广大利益相关方一道，踔厉奋发，勇毅前行，持续深化体制改革，厚植银行文化理念，坚定不移走好稳健可持续发展之路！

附录

(一) 关键绩效表

经济绩效指标	2022 年	2021 年	2020 年
总资产（亿元）	72,556.73	69,527.86	69,502.33
营业收入（亿元）	1,424.76	1,688.04	1,849.51
归属于母公司净利润（亿元）	352.69	343.81	343.09
基本每股收益（元）	0.71	0.71	0.71
纳税总额（亿元）	226.14	277.24	296.45
每股社会贡献值（元/股）	5.50	5.52	5.49
董事会人数（人）	18	18	17
村镇银行数量（家）	29	29	29
村镇银行各项贷款余额（亿元）	251.37	244.72	226.34
普惠型小微企业贷款余额（亿元）	5,490.51	5,048.15	4,527.62
累计发放普惠型小微企业贷款（亿元）	6,256.97	5,705.29	5,538.99
社会绩效指标	2022 年	2021 年	2020 年
报告期末员工总数（人）	59,756	57,613	56,653
社会保险覆盖率（%）	100.00	100.00	100.00
劳动合同签订率（%）	100.00	100.00	100.00
少数民族员工占全员比例（%）	4.62	4.50	4.52
女性员工比例（%）	56.34	55.66	54.52
女性管理者比例（%）	37.52	37.00	37.00

境外机构当地员工比例 (%)	66.79	64.12	71.98
合规培训次数 (次)	5,475	2,360	268
反洗钱培训次数 (次)	5,927	6,331	18,749
95568 渠道接获的客户投 诉数目 (起)	55,070	20,401	19,066
工单服务满意度 (%)	99.99	99.99	100.00
IT 灾备演练次数 (次)	13	10	7
全行各级机构安全培训教 育次数 (万次)	3.37	2.88	2.32
全行各级机构安全培训累 计参与人次 (万人次)	82.35	60.69	55.45
安全应急演练次数 (万 次)	0.79	0.76	0.50
安全应急演练参与人次 (万人次)	22.46	17.24	13.83
定点帮扶无偿帮扶资金 (万元)	3,700.00	3,603.00	3,526.90
公益捐赠额 (亿元)	1.01	1.06	1.78
环境绩效指标	2022 年	2021 年	2020 年
绿色信贷余额 (亿元)	1,799.12	1,073.17	526.69
支持应对气候变化贷款 (亿元)	1,533.00	888.78	436.20
折合节约标准煤 (万吨)	319.12	96.99	43.24
折合减排二氧化碳当量 (万吨)	466.08	169.67	76.72
折合减排化学需氧量 (万 吨)	50.70	64.41	76.61
折合减排氨氮 (万吨)	1.06	0.97	0.98

折合减排二氧化硫（万吨）	9.55	3.36	2.86
折合减排氮氧化物（万吨）	3.09	0.56	0.51
折合节约用水量（万吨）	89.00	46.77	52.11
视频会议次数（次）	2,983	933	467
办公用水量（吨）	138,540.00	159,725.00	242,537.00
办公用电量（度）	46,038,431.40	39,628,272.00	38,591,578.00
天然气（立方米）	1,287,534.55	1,159,358.00	1,225,398.00
汽油（吨）	39.72	44.25	53.65
柴油（吨）	0.00	0.00	72.96
热力消耗量（百万千焦）	6,063.00	5,204.00	5,254.48

备注：

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. 报告期末员工总数与 2021 年社会责任报告口径一致，均为银行口径。
3. 折合节约标准煤、折合减排二氧化碳当量、折合减排化学需氧量、折合减排氨氮、折合减排二氧化硫、折合减排氮氧化物、折合节约用水量均为绿色信贷节能减排折算量。
4. 视频会议次数与 2021 年社会责任报告口径一致，对应“集成会议次数”。
5. 办公用水量、办公用电量、天然气、汽油、柴油、热力消耗量统计口径为在京 7 个办公区。

(二) 鉴证报告



普华永道

2023/SH- 0183
(第一页, 共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致：中国民生银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对中国民生银行股份有限公司（“民生银行”）2022年度社会责任报告中选定的2022年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的2022年度民生银行社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 绿色信贷余额（亿元）
- 普惠型小微企业贷款余额（亿元）
- 村镇银行数量（家）
- 报告期末员工总数（人）
- 社会保险覆盖率（%）
- 女性管理者比例（%）
- 劳动合同签订率（%）
- 境内外分行机构及网点数（家）
- 反洗钱培训次数（次）
- EAP 热线服务次数（次）
- 使用 EAP 热线与咨询服务时长（小时）
- 云会议次数（场）

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的2022年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2021年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

民生银行编制2022年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

董事会的责任

按照编报基础编制2022年度社会责任报告关键数据是民生银行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。



普华永道

2023/SH- 0183
(第二页, 共三页)

我们的独立性与质量管理

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则（包括国际独立性标准）中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量管理准则第1号。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德要求、职业准则和适用的法律和法规要求相关的政策与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对 2022 年度社会责任报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）--历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作，以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务获取的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此，我们不会就 2022 年度社会责任报告中选定的 2022 年度关键数据是否存在所有重大方面按照编报基础编制，发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2022 年度社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在民生银行总行层面和北京分行开展工作。我们没有对除民生银行总行和北京分行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括：

- 1) 与民生银行参与提供社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 对选定的社会责任报告中关键数据实施抽样检查；
- 4) 重新计算；
- 5) 我们认为必要的其他程序。



普华永道

2023/SH- 0183
(第三页, 共三页)

固有限制

我们提请使用者注意, 针对非财务数据, 尚无公认的评估和计量标准体系, 因此存在不统一的计量方法, 这将会影响公司间数据的可比性。

结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何事项使我们相信 2022 年度社会责任报告中选定的 2022 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

本报告仅向民生银行董事会出具, 而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

中国·上海市

2023 年 3 月 27 日



(三) 关键数据编报基础

绿色信贷余额（亿元）

社会责任报告披露的绿色信贷余额是指报告期末中国民生银行用于投向节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务、采用国际惯例或国际标准的境外项目、绿色贸易融资及绿色消费融资等领域的贷款余额的汇总数。

普惠型小微企业贷款余额（亿元）

社会责任报告披露的普惠型小微企业贷款余额是指报告期末中国民生银行按中国银保监会口径统计的小微企业贷款余额，即单户授信总额 1,000 万元以下（含）的小微企业贷款余额（包括小型微型企业贷款余额、个体工商户贷款余额、小微企业主贷款余额，不包含票据贴现及转贴现业务余额）。企业分类标准遵循工信部《中小企业划型标准》进行分类。

村镇银行数量（家）

社会责任报告披露的村镇银行数量是指报告期末由中国民生银行作为主发起行，经中国银行保险业监督管理委员会批准发起设立的村镇银行总数。

报告期末员工总数（人）

社会责任报告披露的报告期末员工总数是指报告期末中国民生银行在职员工总人数，包括合同制员工和劳务派遣员工。

社会保险覆盖率（%）

社会责任报告披露的社会保险覆盖率是指报告期末中国民生银行在职合同制员工中缴纳社会保险人员所占比例。

女性管理者比例（%）

社会责任报告披露的女性管理者比例是指报告期末中国民生银行中级及高级管理人员中女性占比。

劳动合同签订率（%）

社会责任报告披露的劳动合同签订率是指报告期末合同制员工中已与中国民生银行签订劳动合同的员工的占比。

境内外分行机构及网点数（家）

社会责任报告披露的境内外分行机构及网点数包括中国民生银行分行级机构（一级分行、二级分行）及网点（支行网点、社区网点）总数。

反洗钱培训次数（次）

社会责任报告披露的反洗钱培训次数是指报告期内中国民生银行面向全体员工开展反洗钱培训的次数。

EAP 热线服务次数（次）

社会责任报告披露的 EAP 热线服务次数是指报告期内中国民生银行员工及员工家属拨通 EAP 热线的总次数。

使用 EAP 热线与咨询服务时长（小时）

社会责任报告披露的使用 EAP 热线与咨询服务时长是指报告期内中国民生银行员工及员工家属拨通 EAP 热线及通过 EAP 热线进行咨询的总时长。

云会议次数（场）

社会责任报告披露的云会议次数是指报告期内中国民生银行总、分行之间以云会议形式召开会议的次数。

(四) 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十六份社会责任报告，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）

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？

(五) 术语注释

根据上海证券交易所发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》¹的相关要求，结合银行业特征，2022 年本公司的每股社会贡献值为 5.50 元。计算方式如下：

每股社会贡献值[5.50 元]=基本每股收益[0.71 元]+每股增值额[4.79 元]

每股增值额=(纳税额+员工费用+利息支出+公益捐赠额)/期末总股本

项目	单位	2022 年	2021 年	2020 年
一、增项				
1. 纳税额（为国家创造的税收，即企业所得税、增值税、营业税及附加等其他税金，不包括代扣代缴的个人所得税）	亿元	226.14	277.24	296.45
2. 员工费用（向员工支付的工资，即员工薪酬）	亿元	314.54	310.15	282.42
3. 利息支出（向债权人给付的利息，即利息支出总额）	亿元	1,554.74	1,519.04	1,513.69
4. 公益捐赠额（公司对外捐赠额，即捐赠支出）	亿元	1.01	1.06	1.78
二、减项				
公司因环境污染等造成的其他社会成本	万元	-	0	0
三、期末总股本	亿股	437.82	437.82	437.82
四、每股增值额	元	4.79	4.81	4.78
五、基本每股收益	元	0.71	0.71	0.71

¹ 上海证券交易所对于每股社会贡献值的相关阐述为：“公司可以在年度社会责任报告中披露每股社会贡献值，即在公司为股东创造的基本每股收益的基础上，增加公司年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠额等为其他利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本，计算形成的公司为社会创造的每股增值额。”

六、每股社会贡献值	元/股	5.50	5.52	5.49
-----------	-----	------	------	------

注：以上数据均为集团口径。