



# 2012年社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report 2012

---

# 目录

---

报告说明	004
公司概况	005
董事长致辞	006
行长致辞	008
亮点 2012	010
关键绩效表	011

---

<b>完善责任治理 加强责任沟通</b>	013
落实责任理念	014
健全责任管理	015
加强责任沟通	016
推动责任研究	017

---

<b>推进流程改革 打造最佳银行</b>	019
投资价值创造	020
流程银行改革	021
提升科技保障	021
全面风险管理	022
坚持合规经营	023
加强战略合作	025

---

<b>聚焦小微金融 开创发展蓝海</b>	027
风雨兼程 数载小微之路	028
特色产业 关注民生之路	029
专业支行 钻研服务之路	030
创新模式 共建成长之路	032
致力研究 探寻未来之路	035

---

---

<b>服务实体经济 致力金融普惠</b>	037
推进民企战略	038
助力三农发展	040
关注民生保障	042
优化客户体验	043

---

<b>建设民生家园 关爱员工成长</b>	049
保障员工权利	050
助力职业发展	052
共建和谐家园	054

---

<b>共建生态文明 助力美丽中国</b>	057
助推节能环保	058
倡导低碳运营	059
热心环境公益	061

---

<b>投身慈善公益 倾力回报社会</b>	063
创新扶贫模式	064
普及志愿活动	068
支持文化发展	069

---

<b>未来展望</b>	071
<b>附录一 企业荣誉表</b>	072
<b>附录二 鉴证报告</b>	074
<b>附录三 关键数据编报基础</b>	076
<b>附录四 评级报告</b>	077
<b>附录五 意见反馈表</b>	078
<b>注释</b>	079

---

---

## 报告说明

- **报告时间范围：**

2012 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

- **报告发布周期：**

中国民生银行社会责任报告为年度报告。

- **报告组织范围：**

报告覆盖中国民生银行股份有限公司总部及下属机构，为便于表达，在报告的表述中分别使用“中国民生银行”、“民生银行”、“本行”。

- **报告参考标准：**

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》；  
中国社科院《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-CSR 2.0）》；  
全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》（2006 版）。

- **报告数据说明：**

本报告所引用的 2012 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有限公司按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

- **报告语言版本和索取：**

公司社会责任报告分中英文版，以纸质版和网络版两种形式提供。如需纸质版报告，请发电子邮件至 [csr@cmbc.com.cn](mailto:csr@cmbc.com.cn)，或致电 010-57092056。网络版报告见网站 [www.cmbc.com.cn](http://www.cmbc.com.cn)。

- **报告联系人：**

曹雪森、施燕

中国民生银行社会责任管理委员会秘书处

Email: [caoxuesen@cmbc.com.cn](mailto:caoxuesen@cmbc.com.cn); [shiyans8@cmbc.com.cn](mailto:shiyans8@cmbc.com.cn)

## 公司概况

中国民生银行股份有限公司（简称：民生银行）于 1996 年 1 月 12 日在北京正式成立，是中国首家主要由非公有制企业入股的全国性股份制商业银行，同时又是严格按照《公司法》和《商业银行法》建立的规范的股份制金融企业。民生银行锐意改革、积极进取，为推动中国银行业的改革创新做出了积极贡献，充分发挥了试验田作用。

2000 年 12 月 19 日，民生银行 A 股股票（600016）在上海证券交易所挂牌上市。2004 年 11 月 8 日，民生银行通过银行间债券市场成功发行了 58 亿元人民币次级债券，成为第一家在全国银行间债券市场成功私募发行次级债券的商业银行。2005 年 10 月 26 日，民生银行成功完成股权分置改革，成为国内首家完成股权分置改革的商业银行。2009 年 11 月 26 日，民生银行成功在香港联合交易所上市。

民生银行始终坚持“规规矩矩办银行，扎扎实实办银行和开动脑筋办银行”。2007 年，民生银行在中国银行业创新性启动公司业务事业部制改革。2009 年，民生银行确定了“做民营企业的银行、小微企业的银行、高端客户的银行”的战略定位，积极推动管理架构、组织体系、业务结构的调整 and 科技平台的建设，打造“特色银行”和“效益银行”。2012 年，民生银行“二次腾飞”战略进入深入实施阶段，以“战略转型”为目标，以“流程银行”为主线，持续推进改革创新，构建“以客户为中心”的科学化、精细化战略执行体系，促进业务发展方式转型和管理方式变革，为利益相关方创造更大的价值和回报。

截至 2012 年底，民生银行业务遍及全国 24 个省级行政区域，设立分行 33 家，机构总数达 702 家。



## 董事长致辞



中国民生银行 董事长：董文标

2012 年，国家改革步入深水区，民生银行发展进入关键期。面对社会各界的殷切期望，民生人深感责任重大、任务艰巨、使命光荣。我们潜心探索符合全球银行业发展趋势、符合我国经济社会改革发展要求和民生银行自身特点的发展战略与商业模式，期待为利益相关方献上满意的答卷。

这一年，我们致力改善小微金融服务生态环境。作为一家商业银行，我们正不断突破传统商业模式的

桎梏，力图通过“超常人的思维、超常规的运作、超自我的能量、超常速的发展”，以新的理念和方法满足现代经济高速发展对资金的需求，这是公众的主要关切，也是我们的本质责任。幸运的是，经过多年的研究、实践与突破，我们找到了一把将企业战略与社会责任相结合，将顶层设计与全员参与相结合的“金钥匙”：小微金融。

长期以来，传统银行的商业模式和观念给小微金

融贴上了“风险大、成本高和操作难”的标签，庞大的小微企业群体享受不到现代金融服务的便利。为此，我们通过大数定律、批量化、专业化、流程化等思维创新与方法创新，和小微企业建立起互信生态，并以此改变了小微金融服务生态环境。我们制定了全新的未来发展战略，通过强力聚焦小微金融，实现传统零售银行和产业链金融的两翼突破与深度开发，并且通过组织制度的再造、科技平台的支持、团队能力的提升和激励计划的调整等措施保障战略实施。我们以实际行动支持茶叶、石材、远洋渔业等关系国计民生的特色产业发展，推进分支行向专业化转型，将商贷通、乐收银等产品与服务优化升级，并成立城市商业合作社，建立小微互助合作基金，不断提升小微金融服务水平。我们与全国工商联共同发起成立了中国小微企业研究中心，希望为小微金融服务提供更科学的建议。2012 年底，我们的小微金融贷款余额突破 3100 亿元，这对中国的小微企业和民生银行来说，都是一个伟大的时刻。

这一年，我们致力为利益相关方创造共享价值。2012 年民生银行市值大幅增长，让投资者从我们的发展中获得实实在在的收益，小微金融壮大了民生银行的根系，既履行了金融企业对社会的责任，也实现了我们对股东的承诺。我们不仅重视经营业绩，更重视可持续地提升公司价值，争取各利益相关方最大程度的满意。在过去的一年里，我们满怀热情地投入到提升客户服务水平的工作中，让社会大众畅享现代金融服务。我们致力于“民生家园”的建设，关心每一位民生人的幸福，提供公平公开的职业发展通道，向企业内外展现了对人才的尊敬和重视，为企业寻找基业长青的答案。我们注意到社会对环境问题的关注，2012 年的冬天，我国多个城市发生严重的污染和雾霾天气。我们决心以更大的力度践行绿色金融的原则，用最严格的手段限制“两高一剩”产业，支持节能环保，关注污染治理，即便牺牲了一些经济利益，我们仍将以金融手段持续推动产业结构转型升级，唤醒更多人的环保意识。

这一年，我们的慈善事业不断向前推进。在全国率先播出的“全国农产品应急销售免费广告”继续惠及全国农民朋友，我们对河南省滑县、封丘县、甘肃省临洮县、渭源县和云南省禄劝县的扶贫工作坚持将教育基础设施建设和教师、干部培训并重，奠定了地区发展的基石，点亮了未来的希望。我们积极支持并推动艾滋病防控工作，为大凉山的失依儿童建立大规模的寄宿制爱心学校。我们时刻不忘文化进步对民族发展的重要作用，在过去的一年继续资助和运营炎黄艺术馆、民生现代美术馆，弘扬传统书法艺术，矢志不渝地推动文化公益事业发展。

我们将坚持以责任引领未来。民生银行的管理层和全体员工正以极大的决心致力于使民生成为一家“好银行”。我们将一如既往的与社会各界携手并进，以更饱满的热情，更负责的态度、更高效的手段践行对美好未来的承诺，实现民生人“二次腾飞”的民生梦，助力中国人“和谐发展”的中国梦。



## 行长致辞



中国民生银行副董事长、行长：洪崎

刚刚过去的 2012 年，面对全球金融业深层次的困难和挑战，民生银行在积极应对外部变化挑战、推动主营业务持续健康发展的同时，始终坚持“服务大众，情系民生”的理念，努力追求经济效益、社会效益与环境效益协调统一，在建设责任管理体系、服务实体经济、聚焦小微金融、关爱客户员工、发展绿色信贷、投身慈善公益等方面取得了新的进展。

**责任管理：**企业社会责任源于使命，成于机制；

源于战略，成于管理。2012 年，我行持续深入开展社会责任管理提升活动，坚持从组织体系、制度体系和项目体系三个维度加强和完善社会责任管理，构建科学、完善、联动的社会责任管理制度，社会责任报告质量逐年提升，2011 年度报告获评《中国企业社会责任报告白皮书（2012）》“中国银行业企业社会责任报告第一名”。为进一步提升社会责任工作的科学化、专业化与精细化水平，我行于 2012 年启动了社会责任

规划的编制工作，以统筹指导日益发展的社会责任管理与实践，并建立了“日常、定期、年度”三位一体的沟通体系，确保与利益相关方的交流制度化、规范化、常态化。我行始终支持社会责任前沿理论的探究，并注重在研究领域内分享我们的理念，以自身的履责实践参与理论建设，推动建立中国首个企业社会责任 MBA 和社会责任研究基地，开展企业社会责任基础理论研究、方法创新及社会责任人才培养工作。我们的责任实践入选《企业社会责任基础教材》及《中国企业社会责任蓝皮书（2012）》“案例篇”，并获评“中国银行业社会责任指数第一名”。

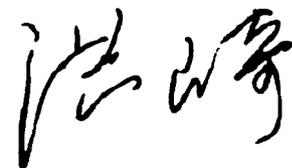
**市场责任：**我行积极完善公司治理，不断健全全面风险管理和内审内控体系，确保合规经营。系统性导入“客户之声（VOC）”、“精益六西格玛（LSS）”、“平衡计分卡（BSC）”三大战略管理工具，构建高效战略执行体系，助推战略转型。不断提升科技保障能力，2012 年我行新核心系统成功上线，标志着我行科技系统自主研发建设能力进一步成熟化、规模化，实现了信息化建设与国际标准接轨。坚持实施民企战略，扶植特色产业，促进民营企业和小微企业发展。进一步提升客户服务工作的战略地位，创新服务管理体系，切实提升服务水平。深入贯彻国家宏观政策，进一步加大对民生领域和三农金融支持的力度。2012 年，我行资产规模超过 3.2 万亿元，小微金融贷款余额超过 3100 亿元，在建设“效益银行”、“特色银行”的征程中继续前进。

**社会责任：**我行切实维护员工合法权益，努力营造充满活力的人才发展环境，科学组织员工培训，拓展职业发展渠道，完善激励机制，实施民主管理，为员工搭建起充分施展才华的舞台，实现公司与员工价值的同步提升。2012 年，我行女性员工占比 54%，少数民族员工占比 3.2%，年内举办的各类培训总时长 288 万小时，荣获 2012 年“最具幸福感企业”等殊荣。同时，我行积极开展公益活动，规范公益管理，创新公益模式，在扶贫济困、教育助学、医疗卫生、文化艺术等多个

领域做出了积极贡献。2012 年，我行艺术机构举办各类艺术展览 29 场，接待观众 68 万余人次。信息扶贫项目帮助全国农民推销滞销农产品 41 亿公斤，定点扶贫投入 883.15 万元，捐建多处爱心学校。志愿活动力度不断加大，积极参与环保公益、捐资助学和应急救援。2012 年我们的工作获得广泛的社会认可，荣获“最佳公益慈善贡献奖”、“最具责任感企业奖”、“最美慈善义工榜样团体奖”等多项荣誉。

**环境责任：**我行积极关注环境及气候变化，在产品开发、信贷规划、采购与供应管理等众多领域中考虑气候变化与生态保护的因素，坚持绿色发展理念，支持企业节能改造工程，关注污染治理，始终将环保与自己的业务结合，积极探索绿色金融与绿色运营之道，热心环境公益，为“两型”社会建设贡献力量。2012 年，“两高一剩”项目否决涉及金额 63.55 亿元，绿色采购金额超过 8 亿元。

2013 年，中国民生银行将继续牢牢把握大有作为的“十二五”重要战略机遇期，自觉将责任理念融入到经营管理的各个环节，为实现股东、客户、员工、社会的共赢，为推动经济、社会、个人的可持续发展而不懈努力。



## 亮点 2012



## 关键绩效表

备注：财务数据及部分相关数据为集团口径，如有出入以年报为准。

责任管理指标	单位	2012 年	2011 年	2010 年
反洗钱培训次数	次	509	238	133
反洗钱培训覆盖率	%	100	100	100
全面风险管理培训次数	期	15	42	14
全面风险管理培训人数	人	2400 余	5000 余	1500 余
市场绩效指标	单位	2012 年	2011 年	2010 年
总资产	亿元	32,120.01	22,290.64	18,237.37
营业收入	亿元	1,031.11	823.68	547.68
归属于母公司净利润	亿元	375.63	279.20	175.81
基本每股收益	元	1.34	1.05	0.66
不良贷款率	%	0.76	0.63	0.69
纳税总额	亿元	203.15	149.67	92.2
每股社会贡献值	元 / 股	5.38	4.17	2.35
社会绩效指标	单位	2012 年	2011 年	2010 年
员工人数	人	49,227	40,820	31,454
社会保险覆盖率	%	100	100	100
劳动合同签订率	%	100	100	100
少数民族员工占全员比例	%	3.2	2.8	2.6
中高层管理人员男女比例	男 : 女	1:0.6	1:0.6	1:0.6
信息扶贫推销滞销农产品	亿公斤	41	58	60
员工定点扶贫捐款	万元	883.15	770	613.4
公益捐赠额	亿元	5.75	2.98	1.49
环境绩效指标	单位	2012 年	2011 年	2010 年
绿色采购金额	万元	81,470	78,500	76,000
两高一剩项目否决涉及金额	亿元	63.55	71.54	115.15
产能过剩贷款率	%	4.54	5.21	5.65
贷款项目环评达标率	%	100	100	100
网上银行柜面交易替代率	%	90.35	80.49	69.55
办公废弃电脑回收处理量	台	3,147	4,316	2,650
视频会议次数	次	165	150	145



完善责任治理  
加强责任沟通

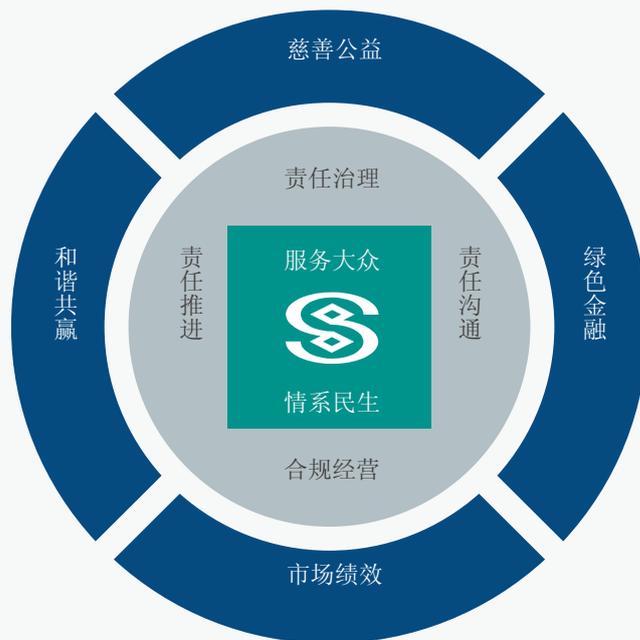


## 落实责任理念

本行长期秉承“服务大众，情系民生”的经营理念，其凝聚自中华民族数千年的民生文化、中国改革开放三十多年的探索和本行十七年的实践。“民生服务社会大众；实践情系民生事业；大众情系民生银行”。三者紧密扣接，成为本行企业社会责任行动的核心和原点。

- **民生服务社会大众。**服务客户、善待员工、回报股东、尊重伙伴、回馈社区、响应政策，是本行与生俱来的责任。
- **实践情系民生事业。**本行为民生事业提供优质的金融服务，满足人民生活、社会发展的金融需求，为整个经济社会的又好又快发展贡献力量。
- **大众情系民生银行。**本行将坚持自我加压、负重前行，成为客户获取金融服务的首选银行，成为投资者、优秀人才、合作伙伴等利益相关方的首选银行。

民生银行责任模型图



本行以“服务大众，情系民生”为核心和原点，构筑了“责任管理矩阵”，以推行责任理念，落实四大责任实践。整个责任模型始于点，固于柱，终于面，形似一个内方外圆的古钱币，既暗合本行提供金融服务的主业，也表达本行对内重管理、讲规矩，对外创和谐、求圆满的责任立场。

## 健全责任管理

本行持续深入开展社会责任管理提升活动，坚持从组织体系、制度体系和项目体系三个维度加强和完善社会责任管理，构建科学、完善、联动的社会责任管理体系，并已成为本行业务发展的“参谋”体系、分行实践的“推进”体系、公益项目的“监控”体系和外

部机构的“合作”体系。公司社会责任实践入选《中国企业社会责任蓝皮书（2012）》“案例篇”，并获评“中国银行业社会责任指数第一名”。为进一步提升社会责任工作的科学化、专业化与精细化水平，本行于 2012 年启动了社会责任规划的编制工作。

### 民生银行社会责任推进体系



## 加强责任沟通

本行将加强与利益相关方的沟通作为履行社会责任、实现可持续发展的重要途径。建立“日常、定期、年度”三位一体的沟通体系，社会责任报告质量逐年提升，2011 年报告获评《中国企业社会责任报告白皮书（2012）》“中国银行业社会责任报告第一名”。

本行致力研究利益相关方高度关注的议题、社会普遍关心的议题、国内外标准和最新理论研究强调的议题，并就这些议题积极与利益相关方沟通，传播民生银行的社会责任理念。同时，大力开展自身能力建设，不断提升满足利益相关方期望的能力。

### 民生银行利益相关方

利益相关方	期望与需求	回应措施
政府	促进经济持续、健康发展； 协助公共财政，服务政府发展目标。	贯彻落实国家宏观政策，优化资源配置功能； 支持实体经济可持续发展； 支持小微企业、民营企业、三农等民生金融； 纳税额稳定增长，增加就业机会。
监管机构	合规经营，公平竞争； 维护金融体系稳定。	加强合规管理、诚信经营； 完善公司治理，加强内控建设； 推进巴塞尔新资本协议实施。
股东	满意的投资回报； 良好的市值水平； 充分了解公司经营状况。	稳健经营，提高盈利能力； 加强投资者关系管理，及时披露信息。
客户	优质便捷的金融产品与服务； 舒适的业务环境。	发展电子银行，优化业务流程； 提升服务品质，关注客户体验。
合作伙伴	公平采购； 诚信互惠。	公开透明的采购机制； 坚持平等互利、和谐双赢原则。
员工	良好的职业生涯规划 and 成长机会； 完备的权益保障。	员工权益保障；员工参与管理； 关注员工发展、改善薪酬激励。
社区	关注社区发展； 共建和谐社区。	支持教育、科研、卫生事业； 支持慈善公益事业； 提供志愿者服务。
环境	关注气候变化，支持低碳经济； 倡导节能减排，构建节约型社会。	实施绿色信贷，推广电子银行，拓展绿色金融； 倡导绿色办公，推行绿色采购，开展环保公益活动。

## 案例：感恩于心，回报于行

2012 年 4 月，本行在炎黄艺术馆举办《感恩于心 回报于行——社会责任中的“民生现象”》专题展览。这是中国银行业首个社会责任主题展览。展览分九个部分，系统回顾了本行自觉推进企业社会责任的突破创新和持续发展的历程，立体再现了本行在多年的履责实践中积累的经验、做出的成效、形成的特色和收获的感动。



## 推动责任研究

为了更好地把握国内外企业社会责任的最新发展趋势，明确银行业履行社会责任的特点，提升本行社会责任工作能力与水平，2012 年，本行与中国社科院共同建

立中国首个企业社会责任 MBA 和社会责任研究基地，重点开展企业社会责任基础理论研究、方法创新及社会责任人才培养工作。

## 案例：创新责任教育



2012 年 5 月，本行与中国社会科学院研究生院共同建立的“中国首个企业社会责任 MBA”在炎黄艺术馆正式启动。副董事长、行长洪崎获聘为中国社会科学院企业社会责任教育委员会主席和特邀教授，并为中国社科院研究生院 2011 级 MBA 学员做了题为《社会责任是企业系统化、制度化、科学化的自觉行为》的专题讲座，系统介绍了本行履行社会责任的理论和实践。

推进流程改革  
打造最佳银行



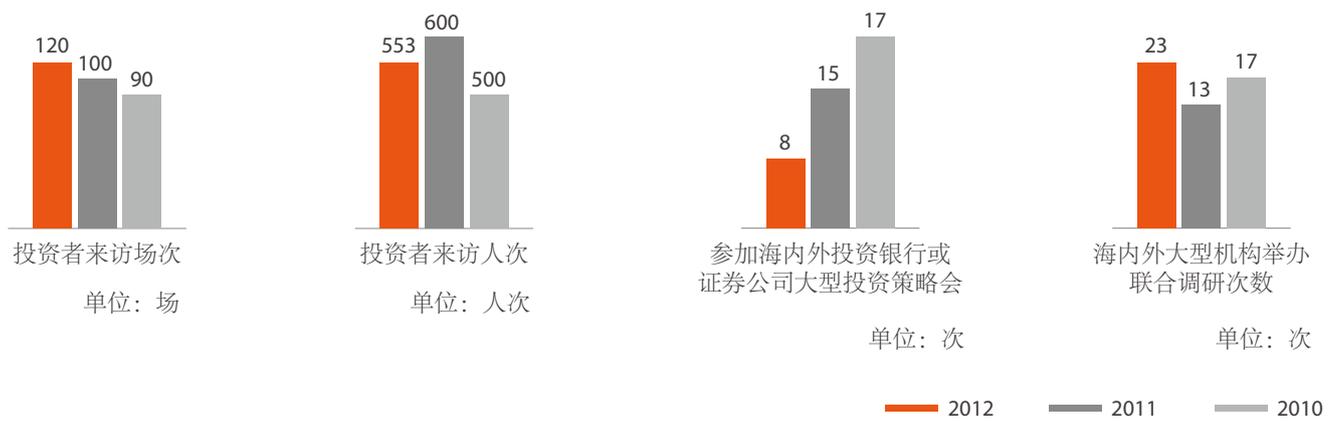


## 投资价值创造

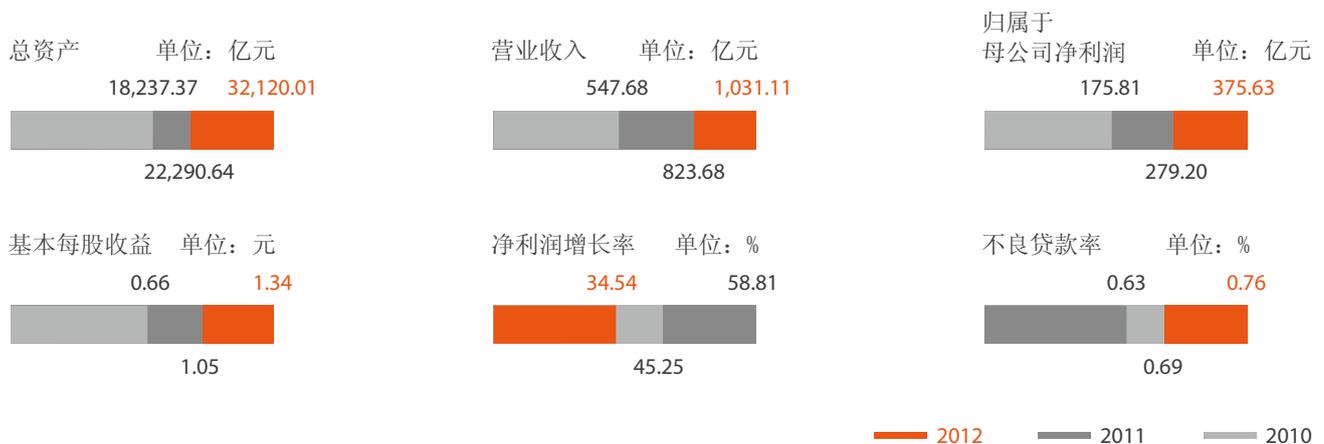
本行积极推进增长方式转变和盈利模式转型，不断加强自主创新、科学管理和风险管控，增强经营能力，创造投资价值，报告期内公司市值大幅度提升近 1500 亿元。同时，不断提升公司治理和投资者关系管理水平，重视保护中小股东权益。本行专设投资者关系管理处，报告期内接待投资者来访 120 场，共计 553 人次，参加海内外投资银行或证券公司大型投资策略会 8 次，联合国内外大型机构举办联合调研 23 次，确保投资者切实行使各项权利，共享本行发展成果。



### 投资者关系管理绩效表 (2010-2012)



### 主要财务指标 (2010-2012)



## 流程银行改革

2012 年，本行进一步深化事业部改革，按照“准法人、专业化、金融资源整合、金融管家团队”要求，配套实施一揽子举措，落实授权管理，实行落地管理服务与双向计价；全力推进分支行专业化转型，建立了覆盖服装纺织、农林牧渔、食品饮料等多个民生领域的 50 家专

业支行；贯彻“以客户为中心”理念，借鉴国际先进银行领先实践，系统性导入“客户之声 (VOC)”、“精益六西格玛 (LSS)”、“平衡计分卡 (BSC)”三大战略管理工具，构建高效战略执行体系，助推战略转型，取得明显成效。

### “客户之声 (VOC)”、“精益六西格玛 (LSS)”、“平衡计分卡 (BSC)”

本行采用科学的“客户之声”方法，全面理解客户需求，持续监测客户体验，以此为起点开展产品创新、流程优化、管理提升。

本行采用“精益六西格玛”方法开展流程优化，实现收益、成本、风险、效率的全面改善，逐步打造高效流程体系。2012 年，在中小企业业务、信用卡业务、授信管理等领域开展精益六西格玛流程优化，提出优化措施近两百项，对提升工作效率和客户满意度成效显著。

本行采用“平衡计分卡”培育良好的战略执行文化。通过开发管理系统，绘制战略地图，分解战略目标，搭建覆盖总分支行的战略绩效指标体系，逐步将平衡计分卡嵌入内部管理，促进内部协作，推动全行业务健康、可持续发展。

## 提升科技保障

本行提出了“统筹管理、集中监控、完善制度、规范操作、强化督办”的工作方针，对网络、系统软件、数据库等关键系统实施集中监控，加强应急预案梳理和定期预案演练，促进信息科技系统的安全稳定运行。报告期内本行共开展 IT 灾备演练 4 次，参与人数 520

人。2012 年 12 月，新一代核心系统率先在长春分行全面上线。该系统的成功上线标志着本行科技系统自主研发建设能力进一步成熟化、规模化，实现了信息化建设与国际标准接轨，为本行的长远发展奠定了坚实的基础。

### 新核心系统

新核心系统是集渠道、生产、核算、数据于一体，为客户提供全面金融产品与服务的现代流程银行信息系统。该系统以客户为中心，提供灵活多样的金融产品定制和高效便捷的金融管理，促进产品服务创新、支持流程银行建设、强化风险管控能力，超越了传统意义上的商业银行核心系统。



## 全面风险管理



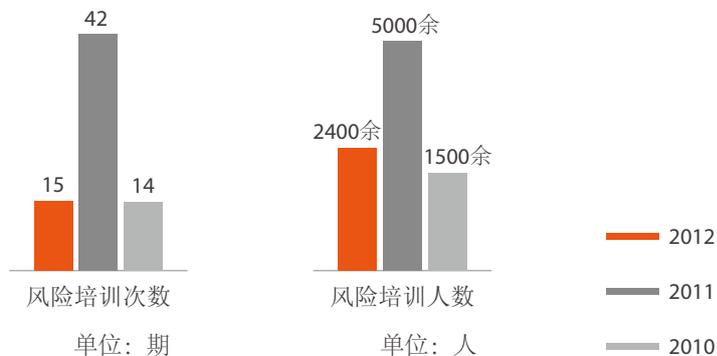
2012 年，本行严守风险底线，坚持全面风险管理理念。根据“坚持特色，突出重点，强化管理，加速改革”的总体要求，构建了由风险决策、管理、执行、操作、监督等不同层次职能组成的全面风险管理体系；研究制定了适合民营、小微和私人高端业务需要的风险管理

模式；建立了由业务经营管理部门、风险管理职能部门及内部审计部门构成的风险管理三道防线。随着分行风险管理委员会的全面建立，分行全面风险管理统筹部门的职能得到落实，二级分行、异地支行的风险管理体系建设开始启动，分行层面的全面风险管理架构日趋成熟。进一步加强风险管理培训，提升风险团队的专业技能。报告期内，本行按照客户、行业、区域、产品类型，制定全面的、差异化的风险政策和评审指引；针对信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险管理，制定 18 项管理办法，健全风险管理制度体系；举办 15 场风险管理培训，覆盖 2400 余人次。

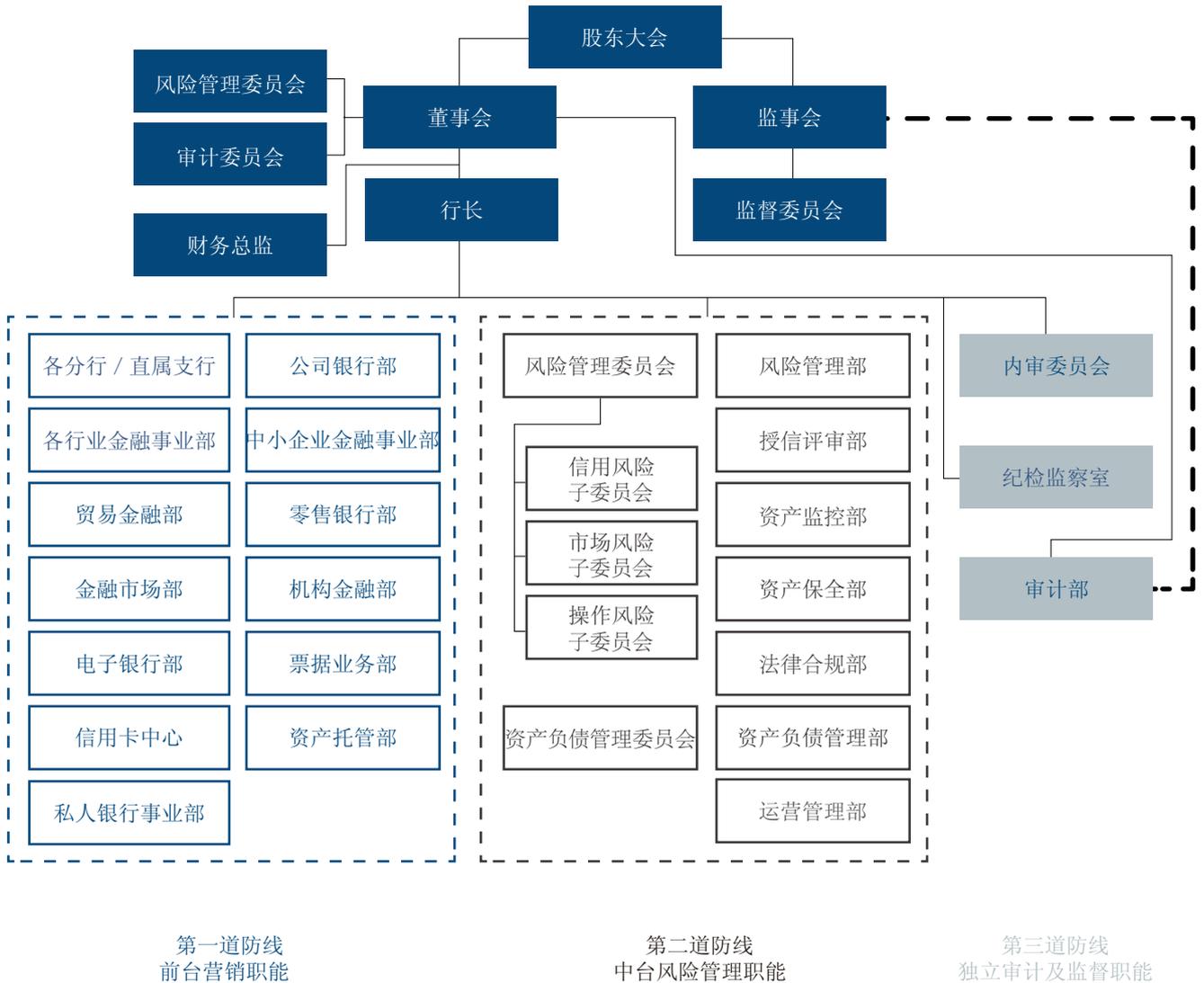
### 案例：推进新巴塞尔协议，巩固发展基石

2012 年，本行按照《中国民生银行新资本协议实施方案》确定的目标和实施路线图，积极推进各项目建设。信用风险方面，非零售客户、债项二维评级、零售内部评级体系建设完成，项目成果应用深入推进，风险报告体系逐步完善；市场风险方面，管理咨询项目建设全面启动，市场风险系统、数据建设项目逐步开展，交易账户市场风险限额管理进一步完善；操作风险方面，管理框架进一步明晰，三大工具全面推广，外包风险管理进一步提升，业务连续性管理体系建设有序推进。

风险培训绩效 (2010—2012)



## 民生银行风险管理体系



## 坚持合规经营

**守法合规：**本行践行法律合规工作“专业化、实效化、常态化、市场化”的新要求，完善合规审查制度，扎实开展合规与操作风险日常检查，严格落实违规问责制度及新建机构合规辅导、新聘任人员合规履职谈话

和违规员工合规辅导等措施，将合规管理嵌入新产品研发等经营管理流程中，确保产品和服务宣传合规。报告期内合规专项检查 856 次，查处违法违纪人员 272 人。

守法合规管理绩效 ( 2010—2012 )

指标	单位	2012	2011	2010
守法合规培训次数	次	近600	468	145
守法合规培训人次	人次	逾30,000	23,400	7,250

**反腐败：**本行高度重视全行员工尤其是领导干部队伍的反腐倡廉工作。报告期内，为全体员工组织了千余

次反腐倡廉教育培训。同时，集中组织班子成员、中层及以上管理人员到监狱、劳教所接受现场警示教育。

反腐败培训绩效 ( 2010—2012 )

指标	单位	2012	2011	2010
反腐败培训次数	次	36	35	32
反腐败培训人数	人	35,000	32,000	30,000

注：本表仅包括总行直接组织的反腐败培训。

**反洗钱：**本行持续完善反洗钱工作组织体系，组织召开反洗钱工作例会；对村镇银行反洗钱工作开展问卷调查并提供培训和科技系统支持；定期开展员工洗钱风险排查，防范员工道德风险；定期发布反洗钱分析报告，提升本行反洗钱专业化水准；加强员工反洗钱指导，持续打造反洗钱工作专业团队。报告期内，本行荣获中国人民银行颁发的“反洗钱工作先进集体”称号。



数字看“反洗钱”

**918,729份** 向人民银行报送可疑交易报告

**149次** 组织反洗钱宣传

**65份** 修订完善反洗钱制度文件

**18篇** 发布反洗钱专业研究文章

**50人** 反洗钱专家库人数

**509次** 组织反洗钱培训

**12,728份** 向人民银行报送重点可疑报告

**1803人** 获得行内反洗钱岗位资格

**2650人** 获得人行反洗钱岗位准入资格

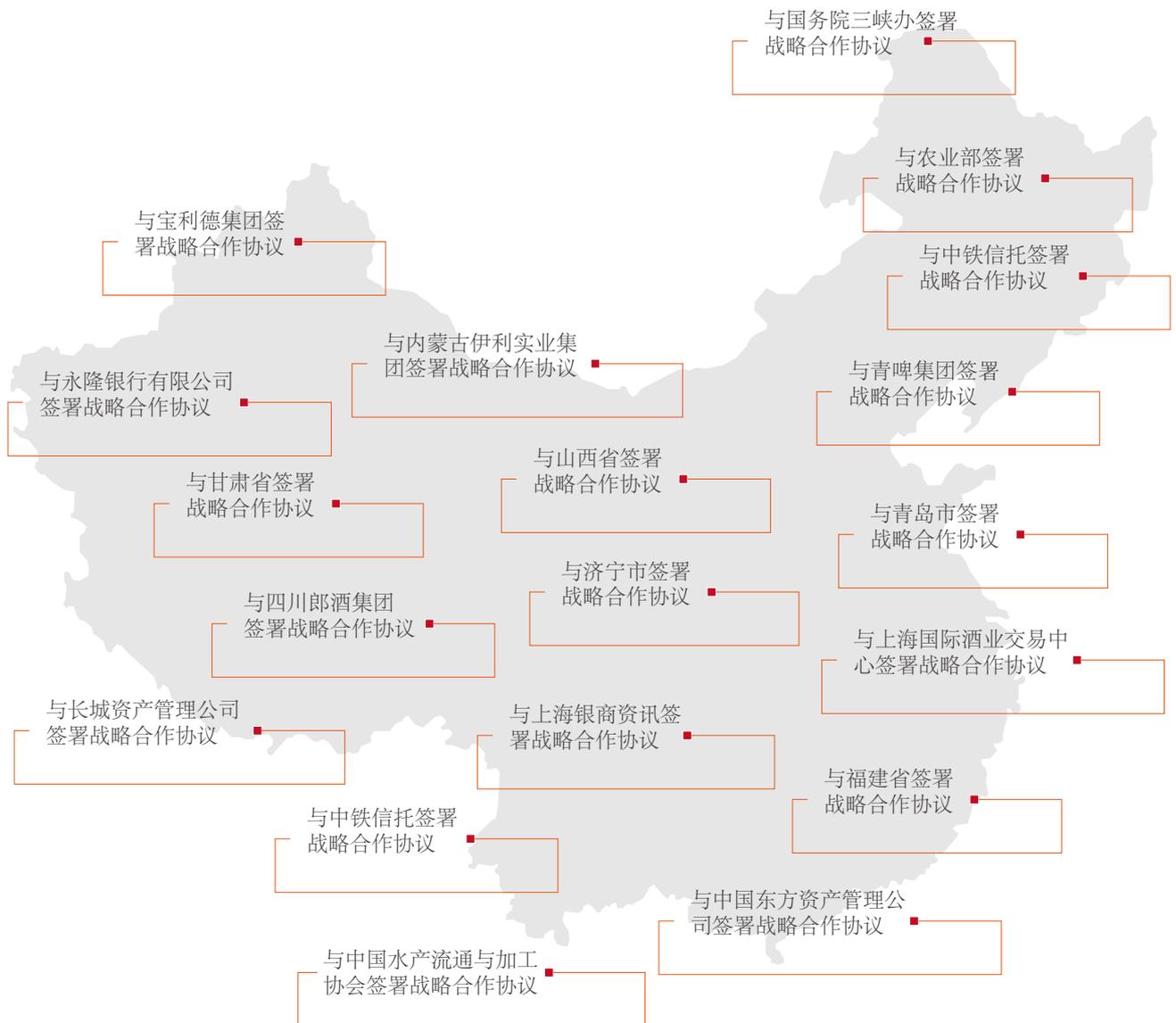
**145次** 发布洗钱风险提示

**47,212,946 笔** 向人民银行报送大额交易

## 加强战略合作

本行不断拓展和深化与利益相关方的合作。积极搭建战略合作机制与平台，践行“互惠互利、合作共赢”的原则，坚持“公平竞争、诚信经营”的理念，大力发挥行业优势与企业特色，充分利用伙伴优势与社会资源，与合作伙伴共赢、共荣、共发展。

### 2012 年与利益相关方部分战略合作





聚焦小微金融  
开创发展蓝海



## 风雨兼程 数载小微之路

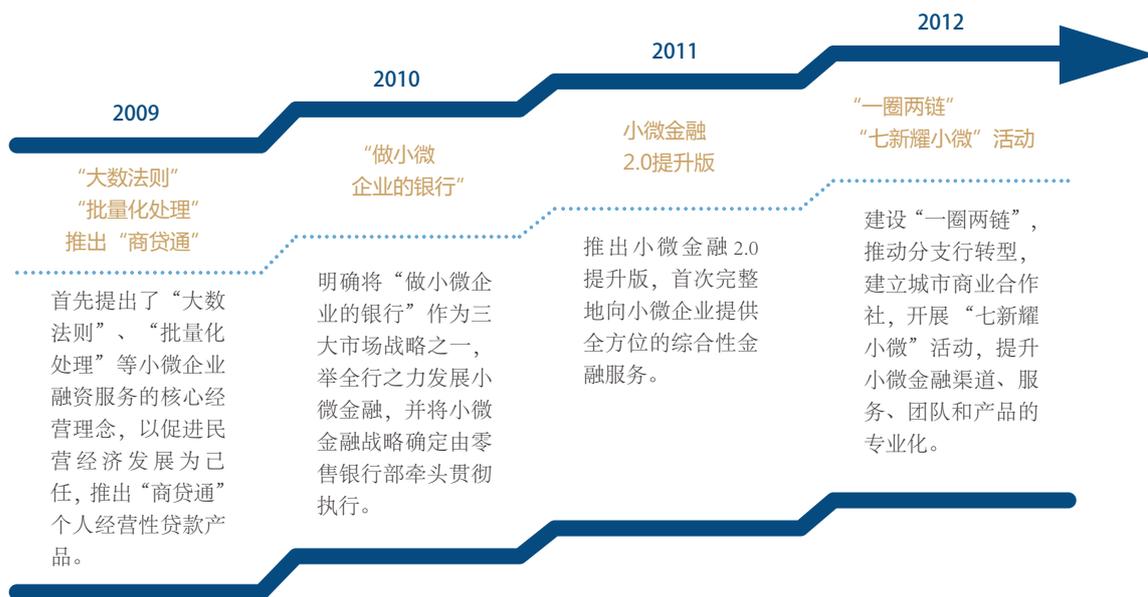
小微企业是我国最具市场活力的经济群体，创造了巨大的经济总量和广泛的就业机会。但由于该群体数量众多、分布广泛、经营风险不确定、可担保方式有限，长期以来难以得到金融机构特别是商业银行的有效支持，融资难、融资贵等问题始终困扰着小微企业。

作为国内首家主要由非公有制企业入股的全国性股份制商业银行，发展小微金融、解决小微企业融资问题是本行与生俱来的责任。2009 年，本行将支持小微企业发展作为核心战略，首创了“小微金融”概念，创造性地提出小微金融的“大数法则”、“批量化处理”等核心价值理念，破除了“抵押物崇拜”等传统风险管理思维。

数载小微之路，走出了中国小微企业金融生态环境新天地。小微金融理念深入人心，从国家政策导向、监管机构要求到商业银行实践，都在支持小微企业发展，小微企业融资难、融资贵的问题得到了显著改善。

数载小微之路，使得本行成为中国银行业小微企业金融服务先行者和全球领先的小微企业金融服务供应商。截至 2012 年末，累计发放小微金融贷款（商贷通）超过 8000 亿元，服务于近 100 万小微客户。其中，2012 年新增小微金融贷款（商贷通）余额 847 亿元，小微企业客户数达到 23.01 万户。为小微客户提供支付结算工具“乐收银”，服务客户近 30 万户，当年累计结算金额达到 1.5 万亿元。

### 民生银行小微金融发展历程



经过持续努力，本行已成为全球领先的小微企业金融服务供应商和中国银行业的小微企业金融服务先行者。2012 年，本行蝉联《环球金融》（Global Finance）

“最佳小企业贷款银行”（Best Small Business Lending Bank）奖，获得《亚洲银行家》（Asia Banker）颁发的“2012 年度中国最佳中小企业银行”大奖。

## 小微金融绩效表 ( 2011-2012 )

项目	单位	2012	2011
小微金融(“商贷通”)当年新增贷款额	亿元	847	732
小微金融(“商贷通”)贷款余额	亿元	3170	2300
“商贷通”服务小微客户数	户	99.22万	超45万
“商贷通”直接吸纳就业人数	人	约200万	超过100万

注：小微客户数含个体工商户和小微企业。

## 特色产业 关注民生之路

本行不断开辟金融服务新领域和业务新模式，走出了一条特色产业链金融的新路子。报告期内，本行连续召开了珠宝、翡翠、石材产业金融论坛，举办首届中国（厦门）国际茶产业博览会，赞助支持全国大学生水产食品加工与创意大赛，赢得了政府、学界和企业的尊重，实现了特色行业金融服务方面的突破。截至2012年末，全行海洋渔业产业链金融的业务客户数较年初增长229%，各项贷款余额较年初增长123%；茶业产业链金融的业务客户数较年初增长69%，各项贷款余额较年初增长89%。



## 案例：成立石材产业金融事业部

中国民生银行石材产业金融事业部于2012年6月在福建省泉州市正式挂牌成立，这是国内商业银行中率先成立的专门为石材行业提供金融服务的经营机构，通过对石材产业各环节客户需求的深入探究，沿石材产业链规划金融服务，有效整合各类资源。针对石材产业矿山开发、荒料贸易、石材加工及石材销售各环节为目标客户提供富有特色的专业化金融服务及非金融服务，助推整个石材产业链的综合开发，促进产业结构优化和地区经济发展。

“民生银行特色突出，并有极大的创新，从矿山开采到加工、销售，特别值得赞赏的是民生银行动用全行力量，在全国寻找客户，为我们石材加工企业寻找潜在的客户，并收取较低的费用。这么做的好处是，减少我们客户不必要的浪费，我们不用担心客户付不了款；客户不必担心产品质量，用更低的价格买到优质的产品，我们又节省了费用。”

——福建省溪石股份有限公司董事长、中国石材协会副会长 王伯瑶

## 专业支行 钻研服务之路

为了配合实施小微金融战略，本行全力推进组织架构变革，推动各地分支行向专业化转型，建立了覆盖服装纺织、农林牧渔、食品饮料等多个民生领域的 50 家

小微专业支行。专业支行已成为国内小微企业的主办银行和地方政府发展小微经济的主要合作银行，在系统和同业中赢得了普遍赞誉。

### 民生银行小微金融专业支行发展历程

2011年 12月1日	全行开展小微金融专业支行建设调研活动，标志着全行小微金融专业支行建设推进工作正式启动。
2012年 2月13日	启动首批小微金融专业支行申报工作，全行106家支行向总行申报专业支行。
2012年 4月16日	印发《推进小微金融专业支行建设指导意见》，明确了专业支行定义、标准、步骤、措施等内容，指明发展方向与目标。
2012年 4月26日	首批20家小微金融专业支行正式成立，副行长毛晓峰为首批20家小微金融专业支行授牌。
2012年 5月24日	小微金融专业支行建设进展汇报会第一次会议召开，华中、东南片区10家专业支行行长汇报支行建设规划与建设成果。
2012年 5月28日	《小微金融专业支行简讯》第一期电子期刊出版，全面分享专业支行的建设经验、业务发展、案例剖析和产品创新。
2012年 5月31日	小微金融专业支行建设进展汇报会第二次会议召开，华北、西南片区10家专业支行行长汇报支行建设规划与建设成果。
2012年 8月24日	印发《关于加快小微金融专业支行建设的通知》，市场调研、团队培训、系统建设等支持政策正式出台。
2012年 10月31日	小微金融专业支行数据分析与考核系统运行，零售银行部与科技开发部合作开发的专业支行专属平台支撑业务发展。
2012年 11月12日	总行按照小微金融专业支行评定标准，评选第二批30家小微金融专业支行。
2012年 11月24日	第二批30家小微金融专业支行正式成立，董文标董事长为30家专业支行授牌。

## 案例：服务海洋渔业 助推蓝色经济

青岛地处我国的山东半岛，是海洋渔业比较发达的地区。“十二五”期间，国务院发布了对区域蓝海经济规划，为当地的渔业产业发展注入了新的动力。城阳区作为青岛连接世界的桥梁和纽带，具有极其便利的海陆空立体交通网络，具备海产品捕捞、养殖、加工、冷链、交易等各个产业环节的条件。青岛分行正阳路支行结合城阳区最具特色的水产行业，逐渐将商贷通业务重心向海洋渔业发展，专业服务水产客户。2012年4月，青岛正阳路支行以服务海洋渔业的特点，得到总行正式授牌，成为首批专业化支行之一。



### 深入研究行业特点

正阳路支行系统了解交易类客户的淡旺季、结算方式、上下游、养殖周期、养殖程序，以及加工类客户的收购周期，将专业化金融的服务目标确定为水产养殖、水产加工和水产贸易三个子行业，针对不同的行业客户制订不同的金融服务方案。这种全产业链的服务支持，使得客户上下游企业都在享受民生银行的专业服务。

### 建立小微服务专区

为更好的服务小微商户，正阳路支行建立小微业务专区，特意将 400 多平方米的营业场所全部作为小微业务和贵宾室使用。专区设立现金柜，零售部门进驻现场办公，客户经理直接现场服务。小微客户直接进入小微服务专区后，不用在营业大厅排号等待，在小微专区就可享受到全套金融服务，大大方便了商户，提升了小微客户的尊贵感和归属感。小微服务区布置陈设精美，装修别致，风格独特，并开辟照片墙展现正阳路支行作为小微特色支行的历程，设立 40 多平方米的洽谈室兼会所，提升客户亲切感，方便为客户进行专业指导。

### 提供非金融增值服务

正阳路支行在贷前、贷中、贷后利用金融之外的专业造就优质的增值服务，例如养殖技术、疾病防控等方面。为了更好地帮助水产养殖客户，正阳路支行在青岛分行的帮助下，聘请一位中国海洋大学水产专业的硕士生担任客户经理，先后为多家海参养殖客户提供详细的专业技术指导和建议，多次为客户解决技术难题，及时补救错误做法，挽回经济损失，节省养殖成本，使广大渔业客户真正受益于增值服务。

## 创新模式 共建成长之路

### 1. 推进“小微金融 2.0 提升版”

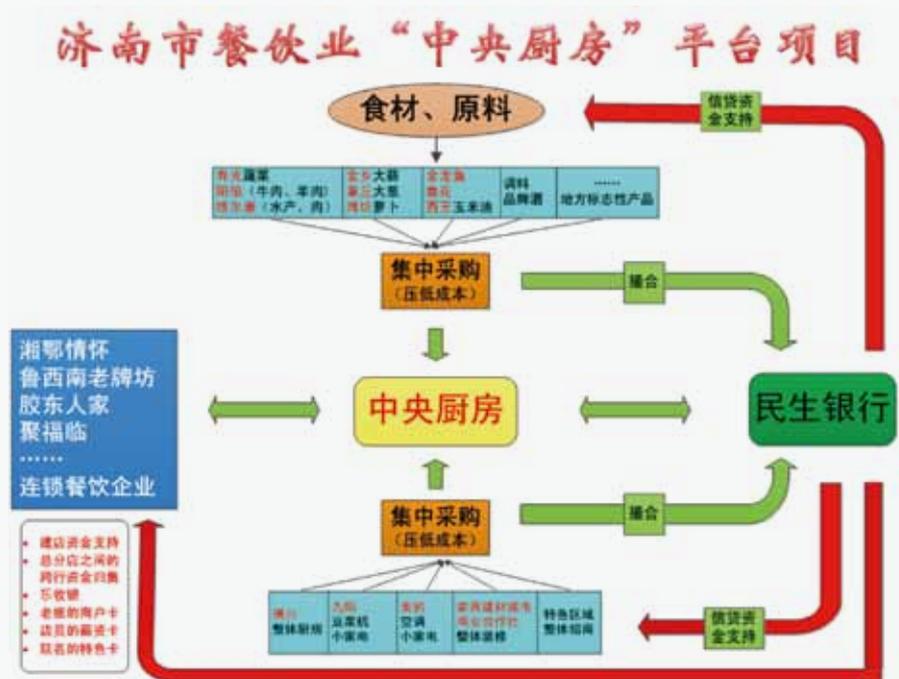
报告期内，本行不断丰富“小微金融 2.0 提升版”的内涵，向小微企业提供综合性金融服务。引导小微客户运用现代化金融工具，享受高品质金融服务。正式推出小微手机银行，围绕小微客户支付结算和金融服务需求，打造专属移动金融平台，既提供跨行账户管理、跨行资金归集、网点排号、手机号转账、转账汇款实时到账、投资理财等个人手机银行特色服务，又推出了公私账户集中管理、大额转账、二维码收付款、乐收银账户管理、小微贷款、回单验证等创新功能，为小微客户提供丰富周到的移动金融服务。

#### 小微金融 2.0 提升版的新特点

- 从单一信贷服务向综合金融服务转型
- 从批零混合转向批量作业
- 从跑马圈地转向专业聚焦
- 从客户开发转向客户整合
- 从贷后管理转向售后服务
- 从抵押崇拜转向信用创造

### 案例：济南餐饮行业“中央厨房”项目

济南餐饮协会是齐鲁饮食文化的中心，2012 年，济南市住宿与餐饮行业零售额创下历史新高，成为全市增长最快的行业。济南分行一直积极沟通济南餐饮行业协会，向餐饮小微企业提供各项金融服务。同时，不断创新商业模式，提出了“中央厨房”项目，整合提升济南市现有餐饮行业，繁荣餐饮行业市场。



## 2. 成立“城市商业合作社”

城市商业合作社是本行为小微企业客户提供的增值服务平台，发挥本行在小微企业客户群体中的核心纽带作用，将原本无序、组织松散的小微企业联合起来，帮助小微企业抱团发展、增强抵御风险的能力，实现银企共同成长。

2012 年 3 月，第一家小微城市商业合作社——上海分行长宁区小微企业城市商业合作社成立。6 月，第一家地市级小微城市商业合作社——苏州小微城市商业合作社成立。截至 2012 年末，本行已经成立小微城市商业合作社近 2462 家，合作社会员 9 万余名。



## 案例：苏州市民商小微企业城市商业合作社



苏州分行携手苏州市工商联自 2012 年 6 月 8 日联合举办小微企业城市商业合作社活动以来，合作社活动如火如荼，越来越多的小微企业通过合作社得到了实惠。2012 年 8 月 23 日，苏州市工商联和苏州分行将“苏州市民商小微企业城市商业合作社”正式注册成功。这是全国首家成功全名注册的小微企业城市商业合作社。

苏州分行根据小微企业发展特点，按照商圈、区域、行业、产业链特征，把松散的小微企业整合成一个有组织的经济体，通过城市商业合作社帮助小微企业抱团发展、抵御风险，增加银企的粘合度和紧密联系，从而享受银行全方位的金融及非金融服务。入社会员能够享受到乐收银结算贷、小企业民商卡等专属特色金融服务，同时该组织还能帮助会员拓宽上下游渠道，提供生意撮合机会，开展会员交流、行业资讯、信息整合、培训管理等非金融服务服务。目前，苏州已挂牌成立 156 家小微企业城市商业合作社，涉及 39 个行业、会员 6500 余名，支持小微企业 1500 家、发放新增小微贷款超过 30 亿元。

在蠡口做家具的王老板，从事家具行业多年，6 月 8 日苏州市小微企业城市商业合作社成立以后，他积极参加合作社的各项活动，并成为一名社员。最近他接到一订单，亟需融资 200 万，但没有房产抵押，也找不到合适的担保人来担保。苏州分行得知消息后，根据会员的诚信度和日常经营情况，给王老板核批了一张 50 万额度的信用卡，另外配比了 150 万的信用贷款额度。一个礼拜后，民生银行的资金就到位了。

### 3. 建立“小微互助合作基金”

小微互助合作基金是本行为支持小微企业的发展，根据“自愿互助、风险共担、利益共享”的原则，将符合授信条件的小微企业借款人组成互助合作组织。这一模式充分发挥了“众人拾柴火焰高”的优势，为大小微企业提供了一种新的融资渠道，减少信息不对称的风险。截至 2012 年末，本行小微互助合作基金的数量已经达到 280 支。

报告期内，本行设计推出新型团体贷款品种—互助合作基金担保贷款，促进小微互助合作基金发挥对小微城市商业合作社客户的整合作用，促进地方政府对小微金融补贴性资金的运用效率。

#### 互助合作基金担保贷款

相对其他互助担保贷款，小微互助合作基金担保贷款的主要特点是：参与主体更多，规模更大，抗风险能力更强，采取开放式基金的设计模式，后续会员加入简便，比大联保体更具操作性。基金内设两级风险准备（风险准备金 + 互助保证金），内部构建了拨备和核销制度，不良资产处置更为简便。这种双账户的结构化设计，也平滑了运行过程中因出现代偿造成的保证金波动，具有更强的扩展性和灵活性。

## 致力研究 探寻未来之路

本行高度重视小微企业金融服务的领域拓展和内涵深化，针对各个行业及商圈的特点进行专业化的研究与分析。将“专业化”作为小微金融发展的战略方向，将行业研究作为实现“专业化”的基本路径。积极开展市场调研，研究各行业交易类客户的淡旺季、结算方式、上下游、生产周期、工作程序以及加工类客户的收购周期等。2012 年，本行大力加快分区域特色业务研究与实践，已经完成 17 个特色产业的调研及模式设计，并发布行业研究报告。

为了进一步提升小微金融服务能力，2012 年 11 月，本行与全国工商联共同发起成立了中国小微企业研究中心，副董事长、行长洪崎和全国工商联副主席庄聪生担任总顾问，17 位海内外金融界学者和高管担任专家团成员。研究中心通过建立系统化研究机制和国际交流平台，深入调查研究小微企业生存状况、政策环境、金融服务、风险防范、发展趋势等重大问题，帮助各级政府破解小微企业发展难题，促进商业银行小微金融服务创新。





服务实体经济  
致力金融普惠

## 推进民企战略

### 持续关注民企

发展民营经济、鼓励民间投资是一项着眼于长期的国家战略，本行公司业务以民企战略实施为主线，立足“做民营企业的银行”，在信贷规模和资金头寸从紧的市场环境下，本行集中优势资源服务于民营企业客户，坚定不移地帮助民营企业渡难关、谋发展。截至 2012 年末，本行贷款支持的对公民企客户已达 13680 家，同比增长 20.49%；对公民企一般贷款余额 5375.05 亿元，同比增长 11.01%。

### 服务民营企业绩效 ( 2010-2012 )

指标	单位	2012	2011	2010
有余额民企贷款客户数	户	13680	11353	8192
对公民企一般贷款余额	亿元	5375.05	4841.62	3886.35

### 创新服务模式

本行在深入了解民企需求的基础上，从简单的“融资”逐步转化成为“融资 + 融智”的服务模式，为民营企业量身定制金融服务内容，致力于帮助企业获得多元化的融资便利，满足企业发展需求。

**金融管家：**2012 年，本行围绕 248 户“金融管家”目标客户，从完善制度建设、建立电子信息平台、打造专业服务团队、合理安排资源、加强产品运用及现场业务推动等方面着手，扩大“金融管家”服务的深度和广度，支持企业实施战略转型和产业结构升级，在实践中不断提升金融管家“专业团队、战略认同、整合金融、创造价值”的服务内涵。

**商行加投行：**根据客户需求，本行提供“融资 + 融智”、“商行 + 投行”、“直接融资 + 间接融资”的综合金融服务。以直接融资、间接融资、股债混合融资等多元化产品为客户提供全方位的投行服务，寻求与多种金融平台的合作并充分整合资源，推动分行的区域特色业务发展和事业部行业优势的发挥。

## 十大举措助力中小民企发展

**1** 塑造“融资、融智、融合”的中小企业专业金融服务理念

**2** 推进分行区域特色规划，进一步摸清市场需求

**3** 总分联动、批量开发，有效提升中小业务的处理效率和风控能力

**4** 推动中小企业“主办行”业务，做好“主办行”客户的服务和关怀工作

**5** 加强产品创新，推广“投联贷”、“撮合投”等新兴业务

**6** 建立金融服务联盟，打造综合金融服务平台

**7** 推行“前移式评审、嵌入式服务”，搭建特色风管模式，提升评审专业化水平

**8** 加大资产分析与管理力度，全面主动进行风险预警及监控

**9** 延伸和丰富“财富罗盘”品牌内涵

**10** 开展专业培训，提升专业化能力，不断推进中小条线的专业化团队建设

## 案例：支持，始终在你左右

为了更好地形成和巩固与中小企业“伙伴型”关系，让更多的中小企业“主办行”客户享受到包括“柜面快速通道”、“续授信快速审批”、“额度优先提款”、“法人透支账户配送”、“贷款利率优惠”等八大尊享服务，本行在全国 32 家分行开展了中小企业“主办行”客户关怀活动，通过每一场主题鲜明的活动，让中小企业客户真实地感受到“有一种支持，始终在你左右”，进一步深化合作伙伴关系，彼此支撑，共同成长。2012 年，全行共举办“支持，始终在你左右”——中小企业“主办行”客户关怀活动 71 场，覆盖 27 家分行。



### 部分“主办行”客户关怀活动



## 助力三农发展

本行在服务三农产业方面建立了“三足并立”、独具特色的组织架构：一是持续发起设立村镇银行；二是设置现代农业金融事业部，专门针对产业链中的核心骨干企业提供服务；三是建立覆盖总分支行三级的小微金融组织体系，对三农产业链中的小微企业提供支持。



### 1. 发展村镇银行

2012年，本行积极探索和完善村镇银行的商业模式，加快建设村镇银行运营管理和风险控制的平台，加强村镇银行人力资源建设，提升员工队伍的业务技能。截至2012年末，本行村镇银行贷款有效户数达6669户，贷款余额106.82亿元。

## 案例：总行部室与村镇银行“手拉手”

为加强总行部室对民生村镇银行的深入了解，本行开展了“总行部室与民生村镇银行‘手拉手’活动”，要求总行部室落实“五个一”：指定一名联系人、开展一次调研、出一份调研报告、提一条相关工作改进建议、做一件实事。总行 18 个部室与对口村镇银行签署了“手拉手”活动协议书，并在第一时间指定相关联系人，与村镇银行主动沟通。截至 2012 年末，已有 17 个部门完成实地调研并形成调研报告，为村镇银行的发展建言献策。

### 服务村镇银行发展绩效表

指标	单位	2012	2011	2010
村镇银行数	个	27	18	9

## 2. 农业产业贷款

本行积极响应《全国现代农业发展规划（2011-2015 年）》，成立现代农业金融事业部，将农业产业作为最大的民生产业，建机构、组队伍、搭平台、创品牌，全力支持现代农业发展。2012 年，本行与国家农业部正式签署《农业部与中国民生银行合作协议》，深入贯彻国家在三农领域“三化同步”的战略思想，服从和落实国家《现代农业发展规划》的重点精神，着力实现“三农”事业与本行金融事业的互利共赢。

### 案例：远洋渔船改造升级项目

为积极贯彻国家远洋渔业发展战略，大力支持我国远洋渔船更新改造、提高远洋渔业的综合竞争力，2012 年本行专门成立了总行层面的渔船升级改造项目组，把远洋渔业金融开发作为服务实体经济、服务“三农”重要举措，深入践行全产业链金融服务理念，发挥“金融总包商”的优势，以渔船升级改造专项信贷支持为切入点，配套提供基金、债券、租赁、信托等多种金融服务，实现渔业产业链价值的总体提升。截至 2012 年末，本行共支持远洋渔业企业 33 家，渔船 366 条，已安排 20.94 亿元专项信贷。渔船升级改造项目的快速推进得到了国家农业部、相关协会、地方政府和渔业企业的好评。



## 案例：长春分行大力支持吉林省农业发展

长春分行结合吉林省农业大省的经济特点，对吉林省区域粮食特色产业进行重点授信指导，围绕产业链、产业集群进行批量授信。引导各经营部门以农业特色行业为主线确定客户，以特色业务为抓手细分客户，以特色服务为基础拥有客户。目前已有吉林省化肥行业、榆树市粮食行业、梅河口市果仁行业等多个批量开发项目、行业批量开发方案获批。

## 关注民生保障

### 1. 特殊人群金融服务

本行开展“特殊群体客户关爱服务月”，通过走进聋哑学校、老年人活动中心、福利工厂等方式，全面了解并研究特殊客户群体实际需求，主动为老年人、残障人士、失业人员等各类特殊客户群体提供便利的金融服务，将“服务大众、情系民生”落到实处。



### 案例：特殊人群，特别关爱

长沙分行积极开展特殊群体关爱活动，针对特殊人群金融服务的差异性，主动采取有效措施，做到“服务无障碍”，使特殊群体客户真切感受到民生银行的人性化关怀。

**加强硬件设施配置。**在网点设置了残障人士无障碍通道，张贴了服务电话，并在厅堂为老年人、残障人士、孕妇等各类特殊客户群体设置专门的爱心窗口。

**进行一对一服务。**对于中老年人等对电子产品接触

较少的客户，进行一对一服务，手把手地教其使用网上银行、手机银行、拉卡拉等产品，在节约银行手续费的同时，畅享金融服务的方便、快捷。

**开展老年客户关怀。**专门针对中老年人开展各类养生、健康医疗、饮食等讲座，开展社区老年人门球活动，走访社区老年人俱乐部，重阳节开展社区周边老年人探访工作，切切实实为老年人提供各类个性化的服务活动。

## 2. 支持惠民工程

本行充分发挥金融服务优势，不断加大对教育助学、医疗卫生、保障房建设等惠民工程的信贷扶持力度。

2012年民生保障贷款关键绩效表



### 案例：创新信贷模式，支持保障房建设

为改善低收入群体居住条件，我国提出“十二五”期间建设 3600 万套保障性住房，完善的保障房制度必然意味着应有一个完善的融资渠道和政策性金融支持体系与之相配套。自 2009 年以来，南京分行紧紧跟进国家政策，创新金融支持手段支持保障性安居工程建设，截至 2012 年 12 月，南京分行以贷款、融资性保函、理财等方式支持南京本地经适房项目 8 个，建筑面积合计达 421 万平方米。

## 优化客户体验

### 1. 加强服务管理

本行坚持以客户为中心，大力推动服务管理架构建设。报告期内，成立全行客户服务管理委员会，建立了服务督导、条线服务主管与服务支持“三位一体”的服务管理体系，并搭建联席会议、督办落实、文化建设、培训支持、考核评价等五项工作机制，进一步完善服务管理组织架构。

通过深入开展服务监督、检查与考核工作，实现服



务监测的常态化、全覆盖，客户服务质量显著改善，客户体验有效优化，客户满意度持续提升。通过成立消费者权益保护委员会等重要举措，加强投诉管理体系建设，强化投诉处置机制和分析机制，督导、协调重大及疑难投诉的处置，妥善处理客户投诉，并及时解决疑点、难点问题，大力推进服务

水平的改进与提高。通过工作简报、服务专网等宣传平台，加强服务管理理念宣导，整合各条线资源开展全行客户服务管理评优表彰活动，倡导创先争优的服务氛围，有效强化客户服务管理软实力。

## 2. 优化服务渠道

本行重视服务渠道建设。紧密围绕客户需求，持续开拓创新，不断推进坐席系统、外拨系统、IVR、短信客服、E 线通、 workflow、知识库、全国一号通等 12 个系统的开发、升级和优化。大力加强网银、手机银行等新兴渠道建设，打造全方位、立体化服务渠道，扩大服务覆盖面，满足客户多样化需求。2012 年本行企业网银客户数达 24.49 万户，个人网银客户数达 480.58 万户，手机银行客户数达 99.58 万户。



## 3. 加强服务创新

为培育本行创新文化，塑造具有创新精神和实践素养的专业团队，报告期内，本行开展了以“产品与服务创新”为主题的创意方案与创新成果大赛。大赛分为创新成果竞赛与创意方案竞赛两个单元，围绕对现有产品的改进、服务的提升、产品服务组合方案的创新及新产品和新服务开展竞赛。



### 案例：南昌分行开展系统化服务创新

在江西银行业首创“用音乐说早安 / 再见”厅堂主题服务活动，各支行统一在每日营业开始之前、营业结束前播放对应的中英文双语音频背景。

率先创新设立“实习生窗口”。不仅给实习生们提供了一个更好的崭新的实践操作平台，还有效地缓解柜台运营压力，节约了客户的时间。

结合当地专业市场需求，通过多方调研，联合通联支付及海信收银机厂商共同提出“全面收银、分户结算”解决方案，在符合行业监管合规要求的前提下，以专业化、一站式的服务，满足了专业市场刷卡和现金全面集中收银的需求。

## 4. 保护客户信息

本行严格遵守国家法律规定和监管政策要求，通过制度完善和技术改进，不断提升安全标准，确保客户信息安全。全面实施《中国民生银行客户信息保密管理办法》，构建有效的客户信息保密管理机制。

### 案例：手机银行安全及移动互联网信息安全专题研讨会

随着手机银行业务的广泛应用，本行对手机银行的安全性和移动互联网所面临的安全风险展开专项讨论，就做好关联分析、数据挖掘、风险控制和开放合作等体系化建设工作进行讨论，推动移动金融业务走上良性发展的轨道。



## 5. 确保资费透明

本行切实保障消费者金融权益，自觉接受监管部门、社会公众和媒体的监督，确保依法合规收费。

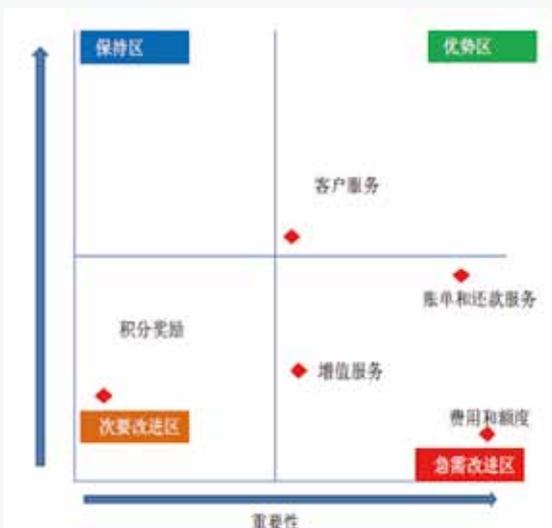
### 民生银行确保资费透明的相关措施

- 全面检查全行电子银行中间业务收费，指导个别存在收费问题的分行进行整改。
- 编写《中国民生银行电子银行中间业务定价审批制度》，规范电子银行中间业务定价和收费行为。
- 实行新收费标准前，通过网银系统、门户网站等多个途径告知客户，同时确保一线员工在第一时间知晓新收费标准，精准开展业务。
- 设立投诉专线，专门受理附加不合理贷款条件及不合理收费问题的投诉和举报，及时向行内相关部门进行沟通 and 反馈。

## 6. 倾听客户之声

本行通过采用科学的“客户之声”方法，全面理解客户需求，持续监测客户体验，以此为起点开展产品创新、流程优化、管理提升。自 2011 年起，陆续针对小微客户、私人银行客户、信用卡客户等开展专项客户调查项目，完成首次全行客户满意度调查，为总分行各级机构的服务改进和管理提升提供“以客户为中心”的全新视角。

### 案例：信用卡客户之声



“客户之声”是通过科学的客户调查手段、统计建模分析，深入了解客户对金融产品及服务的需求、评价及期望。本行针对信用卡业务启动了客户之声调研项目，根据调研结果，项目组建立了信用卡客户满意度改进矩阵，得到了更多客户的认可。

## 7. 金融服务进社区

本行切实履行公众教育服务的责任，深入社区广泛宣传银行卡、理财产品、小微贷款、假币识别以及网银等知识，为金融消费者提供金融知识普及服务，努力营造人人“学金融、懂金融、用金融”的良好氛围。2012年，金融知识进社区覆盖人群超 200 万人。



### 案例：理理我的压岁钱

新年压岁钱谁管理，如何管理，让不少家长和小朋友困惑。宁波分行与中兴社区居委会合作，开展以“理理我的压岁钱”为主题的财富大讲堂活动，建议家长让孩子独立管理压岁钱，增强其理财意识，培养其财富管理能力。同时，介绍了人民币真假币辨别方法，针对孩子成长中的财富规划需求，为家长介绍非凡资产管理类理财产品、基金定投、少儿成长护航计划保险产品等多类产品，为孩子们压岁钱理财提供了更多选择。





建设民生家园  
关爱员工成长



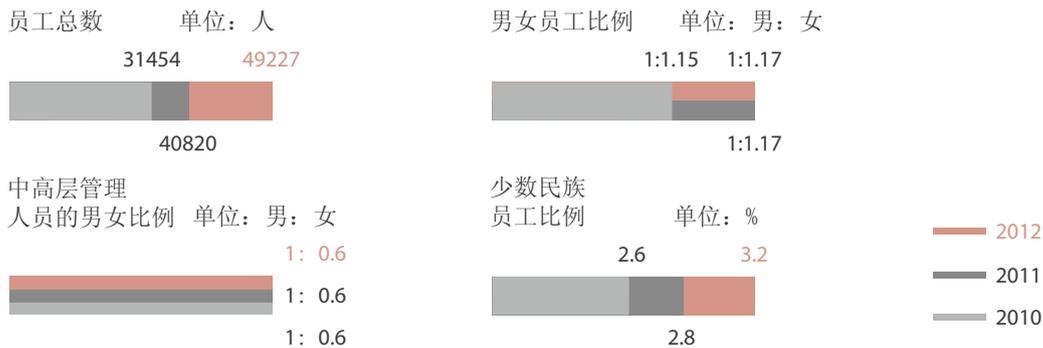
员工是企业的活力因子和发展基石。本行坚持为员工尽心，对人才负责，以先进的人才理念吸纳和培养人才，以优秀的企业文化感动和塑造人才，以扎实的权益保障尊重和留住人才，努力为员工提供良好的成长平台、广阔的发展空间和健康的工作环境，实现员工与企业共同成长。

## 保障员工权利

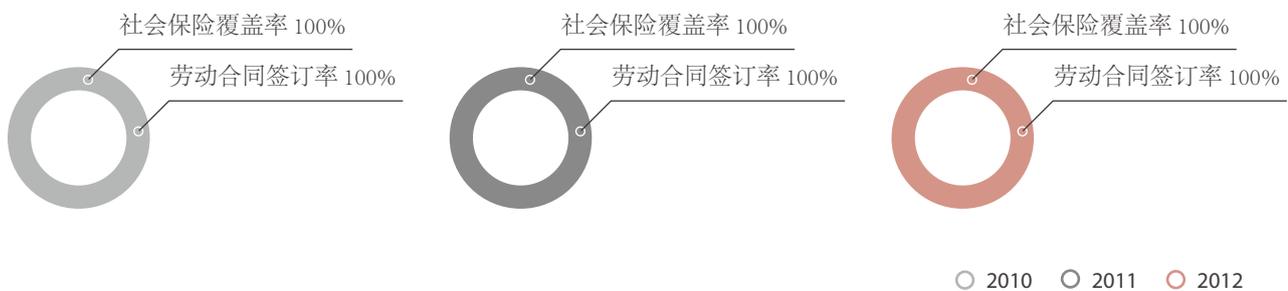
### 1. 基本权益

严格执行《劳动法》、《劳动合同法》等法规，禁止使用童工，反对任何形式的强迫劳动，坚持平等雇佣，不因性别、年龄、民族、种族和宗教信仰的不同而歧视员工。

#### 员工概况



#### 员工基本权益指标表



本行广泛开展员工保健、EAP 计划，定期为员工举行健康体检，总行机关体检覆盖率达 100%。全方位指导员工调解情绪，正确面对负面情绪，缓解压力，从员工切身需要提供身体与心理健康援助。

## 案例：关爱员工健康，实施“营养工程”

为切实保障员工身体健康，增强员工身体素质，体现“以人为本，关爱员工”的管理理念，上海分行自 2012 年 5 月起，在每天上午固定时间为全体员工配送牛奶和果汁的营养加餐。

此次营养餐配送涉及范围广，供应量大。为确保营养餐配送的健康有序，分行特制订了规章制度确保卫生和安全，严格监控食品质量，严格把关食品安全。针对员工体检中多发的亚健康、肥胖及三高病症等情况，在广泛征求员工意见后，决定为员工提供一瓶 200ml 的光明纯鲜牛奶和一瓶不含砂糖、添加剂的果汁。通过对多家供货商的反复比较和实地调研，综合考虑厂家牧场规模、品牌质量、新鲜营养、少含添加



剂等因素，让员工吃上放心餐。

健康适量、优质安心的营养餐让员工的身心得到了调整，“营养工程”的实施受到了员工的一致好评。

## 2. 民主管理

本行依法保障职工参与民主管理、民主决策、民主监督的权力，更好地保护和调动广大职工的积极性、创造性，促进企业健康发展。2012 年 4 月，工会在北京召开第一届会员代表大会。大会选举产生了中国民生银行第一届工会委员会和新一届工会经费审查委员会、女职工委员会，成为推进职工民主管理的重要里程碑。



## 案例：倾听员工心声，共献发展建议

为切实关注员工成长，广泛倾听员工心声，2012 年，授信评审部开展部门领导与员工“心连心”恳谈活动，所有员工畅所欲言、各抒己见，积极主动地谈起职业发展的需求，对个人提升的渴望，对部门的希望以及在工作及生活中有待部门帮助解决的问题，同时还对部门管理工作、领导作风、评审团队建设等方面提出了众多合理化建议。部门领导认真、专注倾听员工诉求，感谢员工提出的众多良好建议，并与员工就相关问题进行了解答、交流与沟通。

此次恳谈会及时了解部门人员在转型过程中的思想动态，深入关注员工诉求，为下阶段制定有针对性的整改措施，最终打造和谐、温馨的评审家园奠定了良好基础。

### 3. 员工福利

本行从衣食住行各方面为员工建立健全的福利体系，严格执行国家法律规定的社会保险及住房公积金制度，并向员工提供企业年金、补充医疗保险、意外伤害险等多种保障项目，建立体现民生家园文化的福利体系，为员工构建温暖如家的工作环境。



#### 案例：弹性福利计划

弹性福利计划是本行为员工提供了一种个性化、可自由选择的福利管理模式，是强化员工贡献激励的一项重要创新，与以往固定福利计划相比，弹性福利保障项目更广泛、保障水平更多元、个人选择更自由。其各项目及水平在人力资源系统中以菜单形式列出，员工在线使用企业赋予的“弹性福利积分”进行“选购”，不仅满足员工及家人的个性化需求，还强化了对员工的贡献激励。这一计划不仅有助于提升福利资源使用效率和激励效能，同时为吸引和保有优秀人才、构筑民生家园文化发挥至关重要的作用。本行弹性福利于 2012 年 6 月 1 日全面上线。

## 助力职业发展

### 1. 加强培训体系建设

本行坚持从培训需求分析、课程设计、讲师遴选等三方面，构建全覆盖、多角度的员工培训体系，重视组织内部的知识分享与传递，大力培养公司条线、零售条线、中小条线、以及发展规划部等专业条线的内部讲师，不断推动学习型组织建设，帮助员工持续提高知识、技能和职业素养。2012 年，本行编制《中国民生银行培训管理员工作手册》，指导各级培训管理员科学、系统开展培训工作，员工全年培训总时长达到 288 万小时，达 20.85 万人次。



## 案例：系统培训助力员工成才

2012 年，金融市场部围绕三大战略管理工具应用、职业操守、操作风险、反腐倡廉、三年规划、心理健康、公文写作等内容举办了 30 余次培训讲座。同时，部门举办了三期专业研修班，金融市场业务骨干人员 81 人分批赴香港，学习 12 家先进国际金融机构及香港金融管理局的模式与经验，有效提升了员工综合素质。

## 2. 健全职业发展通道

2012 年，为打通员工职业成长通道，提升团队专业能力和工作绩效，本行坚持“建立体系、创新工具、稳步推进”策略，通过建立“1+2+N”制度体系、完善“2-4-22”序列体系、确立“两级”组织体系等方式，构建专业人才发展体系。并创新开发资格评定系统，实现评定工作流程化和电子化，为员工职业发展提供充足的空间及良好的实现工具。



## 案例：“三三一”人才战略

“三三一”工程由董文标董事长于 2011 年提出，是针对本行青年员工建立的一套培养、提升体系，即用 3 年时间，从全行符合条件的青年员工中，每年选拔 30 名左右，三年选拔 100 人作为后备核心团队。2012 年 5 月，本行举办了以“绽放自我，接力未来”为主题的青年干部梯队建设选拔暨“三三一”工程总决赛，40 名参赛选手经过激烈的现场角逐，最终产生了 10 位“现场表现最佳选手”和 4 名“最具人气奖”。



## 共建和谐家园

### 1. 工作生活平衡

本行尊重员工的家庭责任，着力提升员工的生活质量和幸福感，促进员工工作生活平衡，实现快乐工作、快乐生活。



### 案例：“感恩母亲，送她美丽”

工作繁忙常常让员工们忽略了对母亲的关爱，5月13日母亲节当天，济南分行组织开展了名为“带妈妈去美容，和妈妈一起变美丽”的主题活动。厅堂服务团队的全体员工带着妈妈免费享受精油刮痧和美容护理，让员工和妈妈都能放松身心，享受美丽。在活动现场，还为妈妈们准备了鲜花和礼物，并由到场的员工将鲜花亲手送给妈妈。

### 2. 员工关爱帮扶

本行坚持以人为本，高度重视关爱女性员工、退休员工及困难员工。通过组织专项培训、开展各种业余活动、提供女性员工三期保护及进行女性员工专项体检等活动，将关爱女员工行动落到实处。采取多项举措积极做好退休员工服务管理工作，让他们感受到民生银行的关怀。积极开展困难员工帮扶，持续加大对因灾、因病致困员工的及时救助力度。2012年，在员工手册中增加“员工帮助”篇，实现员工帮扶工作持续化、制度化。



## 退休员工关爱举措

在节假日、行庆日等特殊日期，通过发放慰问品、编写短信、贺卡等各种各样的形式，向退休员工表达祝福和感谢

不定期组织茶话会等活动，听取退休员工对本行发展的建议，增加彼此沟通和交流的机会

定期发送民生银行年报、季报，介绍经营情况和成果，增强退休员工的归属感

关注退休员工的身心健康，组织年度体检，安排适宜的文娱活动



## 案例：营造家庭氛围，关爱外地员工生活

重庆分行通过各种方式让外地员工感受到温暖：一是为外地员工提供家用电器齐备的周转房，解决居住问题，并定期对硬件设施进行维护巡查，增加员工安全感；二是行领导不定期慰问，关心外地员工日常生活；三是定期组织联谊，开展健康向上的文娱活动，增加外地员工集体归属感；四是逢年过节，提供为外地员工寄送慰问品至家乡的服务。



共建生态文明  
助力美丽中国



## 助推节能环保

本行坚持绿色发展理念，支持企业节能改造工程，关注污染治理，将节能环保与自身业务有机联接，积极探索绿色金融创新与绿色运营模式，致力推进绿色经济发展，为“两型社会”建设贡献力量。

### 1. 限制“两高一剩”

**风险规范方面**，每年发布《风险政策指导意见》和《授信评审指引》等系列文件，严格落实国家各项节能减排政策和市场准入要求，严把信贷准入关口，通过落实到机构的限额管理和落实到客户的名单制管理，从严控制“两高一剩”行业的融资需求。

**授信审批方面**，在具体评审项目过程中，对于“两高一剩”行业项目严格控制，对于资源消耗高、污染重的项目坚决不予介入，逐步退出限制类和淘汰类存量客户。

**贷后管理方面**，充分利用银监会信息披露系统、相关政府部门信息平台 and 民生银行千里眼系统等渠道，积极主动获取节能减排政策、环保违法违规通报、企业负面报道等信息，及时处置环境和社会风险较高的客户授信。

### 案例：太原分行严格执行环保“一票否决制”

太原分行针对山西煤炭、焦炭、冶金、电力、化工等高能耗行业制定了科学具体的授信政策，将环保“一票否决制”贯穿于贷前调查、评级授信、项目评估、贷款审查审批全过程，对资源消耗高、污染重的项目坚决不予介入，对环保不达标企业和项目一律不予信贷支持，并建立环保不达标企业关注和退出名单，目前贷款企业 100% 达到环保合格要求。



### 2. 支持节能环保产业

报告期内，本行将节能环保行业作为区域特色行业予以重点支持，节能环保客户数达 89 户，支持国家节能重点工程和重点技术信贷 12.48 亿元。

### 案例：武汉分行助力跨国绿色环保产业发展

2012 年武汉分行大力支持绿色环保产业发展，与湖北省林业厅签署《外国政府贷款转贷协议》。借助政府平台延伸，更深入地参与到《联合国气候变化框架公约》下国家政府间节能减排合作项目，也为湖北省当地造林绿化与生态经济发展发挥更重要的作用。此次签约进一步促进林业生态建设转换为经济效益的良性循环，实现了“生态产业化、产业生态化”的绿色经济发展之路。

## 3. 关注污染治理

本行积极响应政府关于改善生态环境的政策要求，充分发挥金融杠杆作用和银行信贷优势，以高度的紧迫感和责任心推动各项污染治理，积极打造绿色民生，建设美丽中国。

### 案例：授信治污企业，支持环保工程

天津分行在授信审批和存量资产结构调整上积极向绿色信贷靠拢，尤其是在客户选择、信贷资金投向决策时始终把握政策方向，凡是不符合授信政策要求的项目，坚决不介入，而对于绿色信贷项目则不断拓展业务合作的广度和深度。

目前天津分行授信额度最大的是天津创业环保集团股份有限公司。该公司成立于 1993 年 6 月，是首家在 A、H 股资本市场中以污水处理为主营业务的上市公司，主营业务以污水处理、水务为主，拥有纪庄子、东郊等多家污水处理厂以及外埠多家水务公司和国内最好的污水处理研究中心，已形成了从研究设计到施工再到运营的污水行业完整产业链。



同时，天津分行大力推动低碳经济、环保经济和循环经济项目授信业务，目前已经完成宝坻区节能环保示范园区内入驻企业批量授信和园林协会批量开发业务，已经批复 7 户授信，对中小客户授信额度已经超过了 1 亿元。

## 倡导低碳运营

本行积极响应国家号召，推行低碳运营，倡导客户使用自助银行、电话银行、网上银行、手机银行等电子渠道办理业务，引导客户树立节能环保意识，有效减少社会资源的耗费。推行绿色办公理念，推广视频会议，倡导员工采用节能方式办公。

## 1. 发展低碳金融产品和服务

本行采取多种措施引导客户使用电子渠道办理业务，推广低碳金融。

- **创新产品和服务**：倾力打造个人手机银行和小微手机银行；推出大额现金预约、小微开户预约、代缴费等业务，缩短客户办理业务周期，受到客户的一致好评。
- **实施手续费减免政策**：从 2012 年 3 月底，对个人借记卡、存折客户以及对公客户免收账户信息即时通服务费，成为首家全面减免这项服务费的商业银行。
- **举办客户回馈活动**：2012 年组织开展了“民生网银‘礼’跃龙门”个人网银等客户回馈活动，吸引广大客户踊跃使用电子银行。



### 案例：推广电子银行，共享低碳生活

在 2012 年 10 月 18 日至 21 日首个“电子银行环保日”期间，本行免收个人网银和企业网银 USBKey 工本费，并大力宣传电子银行业务，促使更多的客户了解和体验电子银行，帮助客户认识到使用电子银行是推动环保公益事业的手段之一，培养其为环保事业做贡献的意识和习惯。

为鼓励客户积极使用低碳环保的网上银行对账功能，本行采取多种措施予以大力推广。2012 年，开展“企业网银龙年‘Pad2’礼”全年营销活动，专门设置对账幸运奖。在每年两次的全行电子银行业务宣讲推动中，将企业网上银行对账作为重点产品进行培训和宣传。

截至 2012 年 12 月底，本行企业网上银行柜面交易替代率达到 84.99%，有力地减少了社会资源消耗。

## 2. 坚持绿色办公

本行制定落实绿色办公相关措施，鼓励全行员工树立节能减排的科学观念，倡导资源节约、环境友好的生产生活方式，自觉开展节能减排。提倡通过召开视频会议减少能源消耗，推行无纸化办公，通过张贴提示语等方式倡导员工节约用电用水，实现在办公活动中节约资源、减少污染物产生、排放，并有效使用可回收利用的产品，2012 年，全行处理办公废弃电脑 3147 台，回收废弃硒鼓 17651 台。



### 2012绿色办公绩效

人均用电量  
**3355.8度/人**

人均用水量  
**24.0吨/人**

视频会议次数  
**165次**

人均用纸量  
**7.1千克/人**

备注：以上数据统计口径为总行办公大楼。

### 案例：节能办行，绿色办公

南宁分行倡导“节能办行、绿色办公”，减少能源及资源消耗，人均消耗均控制在合理水平。办公废弃物得到有效处置，通过回收废弃物重复利用等方式减少了污染物对周边环境的不良影响。推广电子公文、节能灯具等低碳办公方式，倡导员工养成节水、节电、节油的低碳生活习惯，并开展植树造林、参加“地球一小时熄灯”、免费发放环保袋等多种形式的环保公益活动，组织员工和客户亲身体会低碳生活方式，提升环保意识，用实际行动为大地添绿，为地球减负。

### 热心环境公益

本行通过积极开展绿色环保公益活动，提升利益相关方的绿色金融意识，促进企业与经济、环境以及社会的可持续发展。



### 案例：推进水土流失治理，让荒山披新绿

水土流失治理是以生态效益为主的一项长期、艰苦、伟大的事业，需要全社会的共同参与。厦门分行针对福建龙岩市开展的水土流失综合治理活动，携手战略合作伙伴向龙岩市政府捐赠 500 万元兴建“民生生态林”，并在长汀县未治理的水土流失严重区域，选取 1000 亩土地进行科学治理，同时引入战略合作企业参与综合治理，发挥项目的示范与综合效应，进一步推动了这一“功在当代、利在千秋”公益项目的持续实施，以实际行动支持环保事业。



投身慈善公益  
倾力回报社会



## 创新扶贫模式

本行科学高效管理“公益捐赠基金”，不断创新理念与方法。从信息扶贫到捐资助学，从彩云之南到东北黑土地，为贫困县市开启信息亮窗，为失学儿童带去知识阳光，扶贫公益事业成效显著。

### 1. 信息扶贫

报告期内，本行继续推广“信息扶贫模式”，着眼长期发展，开创公益捐赠新局面。与央视七套农业频道合作播出“全国农产品应急销售免费广告”。根据第三方数据统计，全年共帮助全国 8 个省 16 个县市播出了农产品应急销售免费广告，帮助推销 41 亿公斤滞销农产品。自 2006 年起，该项目累计已帮助全国 27 个省区市的 381 个县市（次）推销了 670 多亿公斤滞销农产品。

#### 信息扶贫绩效 (2010-2012)

推销滞销农产品



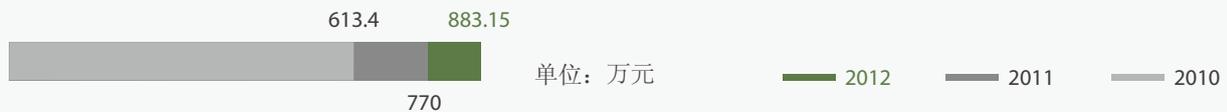
### 2. 定点扶贫

报告期内，本行继续开展对河南省滑县、封丘县和甘肃省临洮县、渭源县的定点扶贫工作，扶持当地农业产业化项目，投入基础设施建设、科技培训、贫困学生帮扶等领域，提高扶贫地区的经济发展和生产生活水平。2012 年，全行员工共向 4 个定点扶贫县投入资金近 900 万元，捐赠学校建设项目 11 个，资助贫困生 2480 人，奖励优秀教师 270 人，在北京组织培训 4 个定点扶贫县及云南省禄劝县优秀教师、干部共计 160 多人。同时积极响应监管部门号召，累计捐赠 150 万元用于甘肃省和政县扶贫项目。



#### 定点扶贫绩效

员工定点扶贫捐款



## 案例：支持“中国光彩事业”

本行作为民营企业的优秀代表，高度重视促进偏远贫困地区的发展，2012 年捐赠 600 万元支持“中国光彩事业”。2012 年 7 月，中央统战部、中国光彩事业促进会组织发起中国光彩事业“延边行”、“宁夏行”公益活动。“延边行”主要为解决对延边州困难烈士遗属的危房改造，改善困难烈士遗属居住的生活环境。“宁夏行”主要为宁夏同心县建设同德生态移民项目区种植枸杞基地，解决革命老区困难群众的生产生活问题。

## 案例：彩云之南，爱在民生



本行自 2011 年起对云南省禄劝县开展为期三年的全面帮扶活动。这项帮扶计划缘起于董文标董事长的一次云南之行，在候机室的电视节目中，董事长看到六合小学孩子在简陋的桌椅上吃着不见荤腥的午餐，唤起了他内心深处的责任担当：“教育事关国家命运、民族前途，教育公平是社会发展的重要指标，每个公民都有享受教育的权利，推动教育公平是我们每个人的责任和义务。”他决定用实际行动支持禄劝县的人才教育事业，一方面用心资助当地贫困学生，改建校舍、改善伙食，为其创造优良的学习生活环境；另一方面积极帮助禄劝县升级教育“软件”，组织优秀教师和基层干部来到发达地区，聘请专家为他们开展培训。

2011 年本行组织了禄劝县优秀教师赴北京培训考察及副科级以上干部赴深圳培训考察，取得了良好效果。2012 年本行举办了第二期云南省禄劝县教



师、干部民生培训班，以提升乡村教师的专业知识和技能、拓宽基层干部视野和工作思路为主线，安排了多元化的培训和交流内容。在教师培训中，特别选择了两所北京市重点小学进行现场观摩教学，提供了与北京市优秀教师充分交流的机会。培训班还安排了许多亲身体验项目，帮助教师和干部全面了解现代文明和城市文化。

北京第一实验小学的老师让我们观摩到了精彩的示范课，感谢民生银行给我们提供了难得的机会！

——撒营盘中心学校教师 李晓丽  
带着对北京学习的感悟，我们回到本职工作岗位，面对长期固守下来急需突破和改变的思维定式、工作方式，我们虽能力各有大小，客观自有优劣，认知有深有浅，但无论如何都没有无动于衷的理由！

——禄劝县组织部人才科 鲁贵学

### 3. 教育扶贫

本行关注特殊贫困地区儿童入学难问题。四川凉山州美姑县是受毒品、艾滋病影响较为严重的贫困地区，有近 2000 名失依儿童存在入学困难，建设一所高质量、大规模的爱心学校，将极大改善美姑县的办学条件，为全县失依儿童和孤儿提供良好的学习和生活环境，同时也为其他地区救助失依儿童起到示范带头作用。2012 年，本行捐赠 500 万元为四川凉山州美姑县建设一所寄宿制爱心学校，可安置 1200 名失依儿童。



#### 案例：“民生信用卡·翠竹希望小学”青年支教志愿者扬帆起航

“民生信用卡·翠竹希望小学”是信用卡中心于 2008 年汶川地震后通过向持卡人募集捐款援助的希望小学，并对该校实施了长期援助计划，除捐建该校综合教学楼外，还陆续开展多项援助活动。2011 年 2 月首次发动员工捐款 119 万余元，2012 年 2 月再次发动员工捐款 197 万余元，努力推动该校校园环境、教学环境及学校软、硬件的建设速度。

2012 年初，信用卡中心团委积极发动全体青年员工对四川“民生信用卡·翠竹希望小学”开展长期支教活动，努力将其打造成文明、温馨的山村小学，为国家和众多的普通乡村家庭培养出更多有用的人才。



我们深知孩子是社会的未来，更是灾区的希望，为了给孩子们提供一个良好的学习环境，让我们的爱心和关怀像翠竹一样生生不息，让我们用爱的力量保护孩子们即将展翼高飞的翅膀，为他们勾勒一幅充满希望的未来蓝图。  
——信用卡中心企划部员工、支教志愿者叶雪枫

#### 信用卡中心支教大事记

**2月** 发出倡议，12个部门的76名员工报名申请成为支教志愿者

**3月6日** 信用卡中心组织举办首批支教志愿者教学培训班

**3月9日** 选定培训成绩、教学及综合能力较强的四名员工作为首批赴川支教人员

**3月12日** 信用卡中心领导与首批支教人员进行了亲切座谈

**9月** 第二批支教队伍出发开展工作

**7月** 首批赴川支教人员圆满完成教学任务并得到了希望小学教学团队、学生及当地教育局和群众的高度评价

**3月14日** 信用卡中心首批赴川支教人员正式启程

## 案例：爱淌三江源

玉树地震发生后，北京管理部在玉树民族中学创建“中国民生银行·新长城自强班”，首期拨款 30 万元，资助玉树民族中学 50 名高一新生，为他们提供高中三年每人每年 1800 元的生活补贴。2012 年 11 月，北京管理部员工来到玉树民族中学为即将迈入高三年级的 50 名自强班学生加油、鼓劲，并向学校捐赠教学设备，玉树中学向北京管理部赠送了“爱心化作及时雨，寸草定报三春晖”的锦旗。



## 案例：传递善心，播种希望

审计部工会对口资助新疆克州阿合奇县团结小学一年级 50 名柯尔克孜族贫苦牧民的孩子。审计部工作在各地的审计人员每年向每个学生捐赠助学款项 1000 元，不定期给孩子们寄去文具、电子词典、衣物等物品，关心了解孩子们学习和生活状况，与资助学生进行亲情交流，虽未曾谋面，但责任与爱心将民生人和柯族学生紧紧连接在一起。9 月，审计部工会、总行机关工会等一行 21 人赴团结小学举办了捐资助学主题工会活动。大家走进教室实地感受孩子们的学习环境，在食堂与孩子们共进午餐感受孩子们的每日三餐，进入孩子们家中感受孩子们日常的艰苦生活，为家庭出现变故缺少关爱异常贫困的孩子专门购买了大米白面和食用油等生活必需品



送到孩子家中。活动现场还捐赠了 5 万元资助款，带去了总行工会和审计部共同给孩子们购买的御寒冬衣和书籍。

## 案例：重庆分行成立“民生朴基金”

2012 年 12 月，重庆分行携手华岩文教基金会，共同成立“重庆市华岩文教基金会民生朴基金”，基金项目选择遵循“扶幼、助学、安老、济困以及社会公益”的工作原则，公开、透明、合理地使用基金。该基金承诺捐助 1000 名贫困学生，帮助他们完成九年义务教育。首批慈善捐款全部来自民生银行重庆分行 800 多名员工，最大的单笔捐款是十万元，所有捐款人的姓名、金额以及资助对象，民生朴基金都将在网上公布。为了公开、透明、合理地使用基金，基金的管理和使用经基金会项目组成员讨论、审批决定。同时，朴基金将严格执行《基金会财务管理制度》，设专门基金账户，由专人负责管理。

## 4. 医疗卫生

本行积极支持我国艾滋病防治事业，自 2008 年与中华红丝带基金签署 3000 万元捐赠协议以来，本行将艾滋病防治工作作为固定公益项目，报告期内相继支持中华红丝带基金完成了昭觉县中华红丝带抗病毒治疗关爱中心、红丝带健康包、母婴阻断调查及干预、村级卫生室建设、村医和村妇保员技能培训和全国艾滋病防治公益讲座等项目。

## 普及志愿活动

本行不断加大志愿活动普及力度，引导员工在捐资助学、应急救援等方面积极行动，使志愿服务成为一种生活方式。2012 年，本行荣获“最美慈善义工榜样团体奖”。

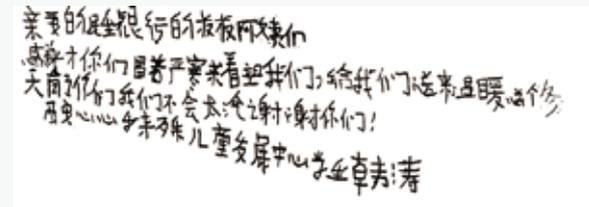
### 案例：支持就业，心系民生

2012 年 6 月 5 日，中国民生银行成都分行“民生就业实习成长基金”（第二期）捐赠仪式在西南财经大学举行。成都分行累计向“民生就业实习成长基金”捐赠 100 万元，捐赠款均来自成都分行近一千名员工，主要用于资助在分行实习的西南财经大学学生。本次民生就业实习成长基金的设立希望解决大学生们的实习基地和实习经费问题，让更多的青年学生通过实习认识民生、了解民生、认同民生，并最终能够成为民生银行的一员。



### 案例：西安分行团委“爱心关怀”

心心特殊儿童发展中心是针对自闭症和智障儿童开展教育的机构，但环境简陋、生活条件极为艰苦。西安分行团委在全行范围内发起“爱心捐助”倡议，募捐活动得到分行党委及全行员工的积极响应，共筹集善款 36340 元、衣物文具等数十箱。12 月 29 日，西安分行志愿者代表赶赴心心特殊儿童发展中心，为那里的一群“特殊”孩子送去来自民生银行的关



爱，并与孩子们一起游戏，为孩子们送上节日的祝福。

## 支持文化发展

本行积极响应国家“文化振兴”政策号召，支持文化公益事业，运营民生美术体系，为增强国家文化软实力、建设中华民族共同精神家园贡献力量。报告期内继续捐资运营炎黄艺术馆、上海民生现代美术馆，接管上海世博会原法国馆，相继筹建北京民生现代美术馆、民生中国书法馆、民生中国书法院，完善文化公益载体，在积累文化财富、传承优秀文化方面担负起社会责任。

- **上海民生现代美术馆**：本行捐资建立的上海民生现代美术馆通过特色主题展览，专业呈现中国和世界当代艺术。2012 年共接待参观人数逾 50 余万人次，举办涵盖社会、文化、电影、诗歌、艺术等各方面内容的学术类讲座 56 场，全年共举办《丁乙》、《耿建翌》、《李杰》、《没顶公司》等艺术展览 8 场，其中《中国影像艺术 20 年》受邀至意大利举办国际巡展，获国际艺术界高度关注。
- **炎黄艺术馆**：本行捐助运营的炎黄艺术馆坚持以 20 世纪中国美术现代性为研究方向，2012 年全年开馆 310 天，举办高品质艺术展览 21 个，配合展览举办学术讲座 5 个，高规格学术研讨会 2 场，接待来自全国的观众 18 万人次。举办《中国美术奠基人系列 -- 庞薰栾大型艺术展》、《20 世纪中国民族油画开拓者系列 -- 吕斯百大型艺术展》等大型展览活动，产生了重要的社会影响和显著的社会效益。
- **弘扬传统书法艺术**：本行长期关注书法文化，报告期内捐资发起成立北京民生中国书法公益基金会，同时启动民生中国书法馆项目。创办具有原创精神的“快哉雅集”文化品牌，并捐赠支持“中华诗词学会”。



### 案例：第七届“快哉雅集”

2012 年 12 月，第七届“快哉雅集”在炎黄艺术馆隆重举行。“快哉雅集”是本行历经七年培育的诗书界知名文化品牌，每年一度，以诗书相约，自由交流创作。此次展览主要展出了快哉雅集主要成员及国家画院书法篆刻院、中央美术学院、中国艺术研究院中国书法院等艺术家近百幅新品力作，展览期间还举办了大型文化公益讲座。

- **支持艺术盛会**：2012 年 9 月，本行正式签约成为第十届中国艺术节唯一银行服务高级合作伙伴，出资 2000 万元，并整合金融服务资源，全力支持“十艺节”各项工作。济南分行作为“十艺节”金融服务的落地机构，在十艺节举办前后为组委会等单位及艺术节参与人员提供包括会计结算、批量发卡、理财、现金及票据管理、中间业务、融资管理、资金托管等金融服务。

### 案例：香港分行独家合作“芭莎艺术之夜”

2012 年 5 月，香港分行与《芭莎艺术》杂志社、纽约现代艺术博物馆、多姆斯收藏三方合作，联合主办 2012 “芭莎艺术之夜”，提升了全社会对传统文化和艺术的重视程度，赢得了社会公众和文化艺术界的广泛认同。

# 未来展望

以服务民营企业、  
小微企业为己任，  
加大对小微企业的  
支持力度

构建全方位、多元  
化、先进的服务体  
系，真正成为以客  
户为中心的服务领  
先型银行

充分尊重员工的  
主体地位，促进  
员工的全面发展

2013年，本行将进一步提升全员社会  
责任意识，强化责任管理，继续开创富有  
主动性、创造性的履行社会责任道路。



认真落实国家宏观政策，加大金融普惠力度

加快建立涵盖体制机制、产品设计和 Service 能力的完整战略体系

健全农业金融服务体系

着力打造完善的服务渠道

全面落实绿色经营理念，有效发挥绿色信贷对建设生态文明的推动作用

积极探索公益慈善的崭新形式，全面规范有关捐赠项目的监督管理，在公益事业领域散发光芒。

建设和谐幸福的“民生家园”

## 附录一 企业荣誉表

名称	评价活动及组织
董文标董事长荣获 “2012 年度中国企业社会责任杰出企业家”	2012 年中国企业社会责任峰会 暨《中国企业社会责任报告白皮书 2012》发布会
董文标董事长荣获 “2012《领袖人物》年度人物大奖”	2012 华商领袖年会暨颁奖典礼
董文标董事长荣获 “《亚洲金融》最佳 CEO 奖”	第十二届亚洲最佳公司评选
董文标董事长荣获 “最具社会责任董事长”奖	中国上市公司董事会“金圆桌论坛” 暨第八届“金圆桌奖”颁奖盛典
董文标董事长荣获 2011 华德奖 “中国最受尊敬企业家”大奖	2011 华德奖全球企业家公众形象满意度调查
董文标董事长蝉联“中国 100 金融企业家 公众形象满意度调查排行榜”榜首位置	2011 华德奖全球企业家公众形象满意度调查
最佳公益慈善贡献奖	中国银行业协会
最美慈善义工榜样团体奖	“北京精神 北京榜样”活动组委会
最佳董事会奖	中国上市公司董事会“金圆桌论坛” 暨第八届“金圆桌奖”颁奖盛典
中国银行业社会责任发展指数第一名	《企业社会责任蓝皮书 2012》
2011 最具责任感企业奖	第七届“中国·企业社会责任国际论坛”
2012 亚洲最佳企业管治公司奖	第八届亚洲最佳企业管治公司颁奖典礼
2011 年上市公司信息披露指数第一名	《中国上市公司信息披露指数（2012）》

名称	评价活动及组织
央视财经 50 指数十佳责任公司	第二届 CCTV 中国上市公司峰会
中国上市公司十大创富创新奖	第六届中国上市公司市值管理高峰论坛
2011 年度最佳财富管理银行	2012 金凤凰金融盛典
2011 年度全球最佳保理市场发展奖	2012 中国企业 500 强发布会暨中国大企业高峰论坛
中国最佳银行 - 新秀奖	香港《财资》(The Asset) 杂志 “2012 年度 AAA 国家奖项评选”
“2012 年度中国最佳中小企业银行” 大奖	《亚洲银行家》 (Asia Banker)
全国银行业金融机构小微企业金融服务先进单位	2011 年度全国小微企业金融服务评优表彰大会
最佳“小微企业”金融服务银行、 最佳贸易金融服务产品品牌	2012 年中国银行业高峰论坛
2012 中国卓越贸易金融银行奖	英国《金融时报》
最佳贸易融资创新银行	2012 年第一届海外财经风云榜
2012 年度综合示范单位奖	中国银行业协会第二届优秀客户服务中心评选活动
2012 年度最佳手机银行	第六届中国电子金融发展年会暨第五届金爵奖
2012 年度中国最佳手机银行	中国金融认证中心 (CFCA) 2012 年中国电子银行年会 暨中国电子银行年度金榜颁奖盛典
胡润品牌榜全国最具价值金融品牌榜眼	胡润品牌榜
胡润品牌榜全国最具价值民营品牌十强	胡润品牌榜
中国金融行业企业文化示范单位	中国金融机构金牌榜

---

## 附录二 鉴证报告

### 独立鉴证报告



致中国民生银行股份有限公司董事会：

我们接受中国民生银行股份有限公司（以下简称“贵行”）董事会聘用，对贵行 2012 年度社会责任报告（以下简称“社会责任报告”）中选定的 2012 年度关键数据进行有限的鉴证。

#### 董事会的责任

对关键数据按照社会责任报告中的报告编制原则和标准以及关键数据编报基础（“编报基础”）进行编制和列报是贵行董事会的责任。这些责任包括设计、实施和维护与编制和列报关键数据相关的内部控制，并作出合理估计。

#### 鉴证服务提供方的责任

我们的责任是基于我们的工作，对选定的社会责任报告中披露的关键数据出具鉴证结论。根据我们与贵行达成的业务约定条款，本报告仅为贵行董事会出具，而无其他目的。我们不会对除贵行董事会以外的任何第三方承担任何责任。

我们按照《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》的要求对选定的关键数据实施鉴证工作。这一准则要求我们遵守职业道德规范、计划并实施鉴证工作以做出是否存在任何重大事项使我们确信选定的贵行社会责任报告中的 2012 年度关键数据，在所有重大方面没有按照编报基础要求编制的有限保证结论。

本报告就以下选定的 2012 年度贵行社会责任报告关键数据实施了鉴证工作程序：网上银行柜面交易替代率；个人网银客户数；手机银行客户数；商贷通贷款余额；商贷通小微企业客户数；员工人数；女员工占比；员工定点扶贫捐款；贷款项目环评达标率；人均用电量；人均用水量。

作为有限保证服务，我们的证据收集程序较合理保证有限，因此保证程度低于合理保证。选择的鉴证工作程序基于鉴证人员的判断，包括对所选定的关键数据准备与编报基础有重大不符风险的评估。

---

### 工作方法，工作范围和局限性

在我们的工作范围内，我们在贵行总行和北京分行开展工作，工作内容和工作方法包括：

- 与贵公司参与提供社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门进行访谈；
- 实施分析程序；
- 对选定的社会责任报告中关键数据实施抽样检查；
- 重新计算；
- 我们认为必要的其他程序。

我们的鉴证工作仅限于选定的社会责任报告中所载 2012 年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他数据、2011 年及以前年度数据均不在我们的工作范围内。此外，我们工作的目的不是就贵行内部控制的有效性发表意见。

### 结论

基于我们实施的有限保证鉴证工作，我们没有注意到任何事项使我们相信选定的 2012 年度关键数据的编制，在所有重大方面未能符合列示于报告中的编报基础。

---

*PricewaterhouseCoopers Zhong Tian CPAs Limited Company*

普华永道中天会计师事务所有限公司

中国 • 上海

2013 年 03 月 28 日



---

## 附录三 关键数据编报基础

### 网上银行柜面交易替代率

网上银行柜面交易替代率是指：个人和企业网银借方交易笔数 / (个人和企业网银借方交易笔数 + 个人和企业客户柜台借方交易笔数)。

### 个人网银客户数

是指使用中国民生银行个人网上银行的客户数。

### 手机银行客户数

是指使用中国民生银行手机银行的客户数。

### 商贷通贷款余额

是指中国民生银行“商贷通”金融产品的贷款余额。

### 商贷通小微企业客户数

是指使用中国民生银行“商贷通”金融产品的小微企业客户。

### 员工人数

是指中国民生银行的员工总数 (统计口径为集团数据)。

### 女员工占比 (全体员工)

是指中国民生银行女性员工总数 / 全行员工总数 (统计口径为集团口径)。

### 员工定点扶贫捐款

是指中国民生银行通过员工个人捐款的方式,对河南省滑县、封丘县和甘肃省临洮县、渭源县开展定点扶贫的金额。

### 贷款项目环评达标率

是指依据《环境影响评价法》、《建设项目环境影响评价文件分级审批规定》(环境保护部令第5号)、《建设项目环境影响评价分类管理名录》(环境保护部令第2号)等建设项目环评有关的法律法规,贷款项目完成环评相关的行政许可事项。

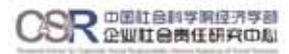
### 人均用电量

是指办公地点在中国民生银行大厦的总行层面的人均用电量。

### 人均用水量

是指办公地点在中国民生银行大厦的总行层面的人均用水量。

## 附录四 《中国民生银行 2012 年社会责任报告》评级报告



中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心（以下简称“中心”）受中国民生银行股份有限公司委托，从中国企业社会责任报告评级专家委员会中抽选专家组成评级小组，对《中国民生银行 2012 年社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

### 一、评级依据

中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心、中国企业联合会、中国石油与化学工业联合会、中国轻工业联合会、中德贸易可持续发展与企业行为规范项目、WTO 经济导刊、中国企业公民委员会联合发布的《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR 2.0）》，及《中国企业社会责任报告评级标准（2013）》。

### 二、评级结论

#### 完整性（★★★★☆）

《报告》从“完善责任治理”、“打造最佳银行”、“致力金融普惠”、“关爱员工成长”、“助力美丽中国”、“倾力回报社会”等方面，系统披露了银行业核心指标的 80.98%，完整性表现领先。

#### 实质性（★★★★★）

《报告》涵盖了“金融产品多样化”、“产品服务创新”、“中小企业信贷”、“反洗钱”、“IT 灾备”、“绿色信贷”等银行业关键性议题，叙述详细，具有很好的实质性。

#### 平衡性（★★★★）

《报告》披露了公司在“不良贷款率”、“应对客户投诉”等方面的负面信息，具有一定的平衡性。

#### 可比性（★★★★★）

《报告》披露了 41 个关键绩效指标连续多年的历史数据，且披露规范易比较，纵向可比性表现卓越。

#### 可读性（★★★★★）

《报告》框架合理，篇幅适中；语言简洁流畅，案例阐述完整，采用流程图、数据表等表达方式，设计排版较好，并对专业词汇进行了解释，可读性表现卓越。

#### 创新性（★★★★☆）

《报告》紧紧围绕“服务大众、情系民生”的责任理念，通过 7 大核心议题全面叙述公司的社会责任实践，并对“小微信贷”进行专题报道，凸显了“服务实体经济、致力金融普惠”的责任主题，具有很好的创新性。

#### 综合评级（★★★★☆）

经评级小组评价，《中国民生银行 2012 年社会责任报告》为四星半级，是一份领先的企业社会责任报告。

### 三、改进建议

- 1、增加负面信息的披露及对负面事件的描述，提高报告的平衡性。
- 2、增加与行业可比数据的披露，提高报告的横向可比性。

#### 评级小组

组长：新华网副总裁 魏紫川

成员：上海证券交易所高级经理 杨金忠

中国标准化研究院研究员，ISO 社会责任特别工作组秘书长 陈元桥

评级专家委员会副主席  
中心常务副理事长

评级小组组长  
中心副理事长





---

## 注释

1. 上海证券交易所 2008 年发布《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》提出每股社会贡献值，即“在公司为股东创造的基本每股收益的基础上，增加公司年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠额等其他利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本，计算形成的公司为社会创造的每股增值额，从而帮助社会公众更全面地了解公司为其股东、员工、客户、债权人、社区以及整个社会所创造的真正价值。”根据《通知》精神，结合银行业行业特征，我行的每股社会贡献值计算方式如下：

**每股社会贡献值 = 基本每股收益 + 每股增值额**

**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**

2. 商贷通：中国民生银行向中小企业主、个体工商户等经营商户提供的快速融通资金、安全管理资金、提高资金效率等全方位的金融产品服务。

3. 乐收银：中国民生银行专为批发贸易类小微企业定制的新型支付结算服务产品。

4. EAP：员工心理健康援助计划（Employee Assistance Program）。

5. IVR：互动式语音应答（Interactive Voice Response）。



地址：中国·北京市西城区复兴门内大街2号 邮编：100031  
电话：010-58560666 传真：010-58560690  
<http://www.cmbc.com.cn>

