

中国民生银行股份有限公司
2018 年度环境、社会及管治报告

目录

关于本报告	1
报告简介	1
涵盖期间	1
内容范畴	1
参考指引	1
确认及批准	2
环境、社会及管治管理	2
环境、社会及管治核心理念	2
环境、社会及管治管理体系	2
环境、社会及管治管理策略	3
利益相关方沟通及实质性分析	5
客户服务	6
客户权益保障	6
客户投诉与反馈	7
客户信息安全	9
公司品牌管理	9
知识产权维护	9
合规运营	10
内控合规管理	10
反贪污	10

反洗钱	11
员工关怀	12
雇佣与劳工准则	12
员工成长与培训	14
员工安全与健康	15
员工权益保护	16
社区投资	18
履行扶贫责任	18
助力文化公益	18
推进公益创新	19
供应商管理	19
环境责任	20
支持绿色信贷	20
严控“两高一剩”	21
绿色运营	21
环境类绩效表现概述	23
排放	23
能源及水的消耗	24
废弃物管理	25
附录——《环境、社会及管治报告指引》内容索引	26

关于本报告

报告简介

本报告旨在披露中国民生银行股份有限公司（于本报告简称为“本公司”、“本行”或“我们”）（股份代号 01988）在环境、社会及管治（“ESG”）方面的管理理念及表现，以促进各利益相关方与本公司进行更充分地沟通与了解。本报告应与《中国民生银行股份有限公司 2018 年年度报告》“企业管治报告”章节、《中国民生银行股份有限公司 2018 年度社会责任报告》一并阅读，以帮助读者更全面地了解我们。

涵盖期间

如无特别注明，报告涵盖期限为 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。

内容范畴

为满足《香港联合交易所有限公司证券上市规则》（“上市规则”）所载之附录二十七《环境、社会及管治报告指引》（“《ESG 报告指引》”）信息披露的合规性，我们开展 2018 年度环境、社会及管治报告（本报告）的编写工作。本报告综合考虑了本公司利益相关方关注重点与公司业务特点，以及本公司在 ESG 方面的管理理念与本年度的绩效表现。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。

参考指引

本报告内容遵循香港交易及结算所有限公司发布的上市规则附录二十七《ESG 报告指引》，编制内容索引载于本报告附录。本报告已遵守《ESG 报告指引》载列的“不遵守就解释”条文。

确认及批准

本报告于 2019 年 3 月 29 日获本公司第七届董事会第十四次会议审议通过。

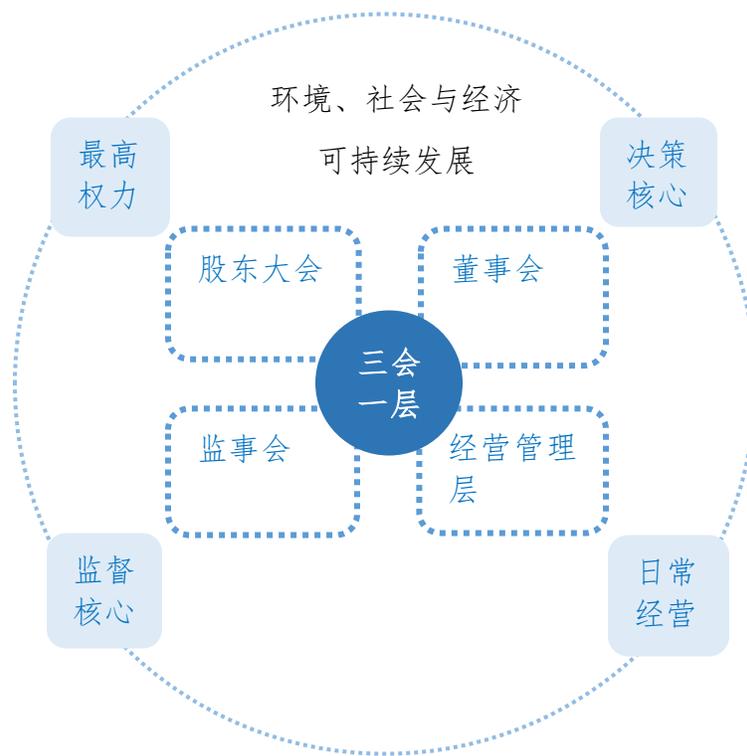
环境、社会及管治管理

环境、社会及管治核心理念

本公司通过牢固树立“民生服务社会大众、实践情系民生事业、大众情系民生银行”的责任意识，坚持“为民而生、与民共生”的企业使命，“长青银行、百年民生”的企业愿景，“诚实守信、互利共赢、以人为本、追求卓越”的核心价值观，积极推动企业发展、社会进步和生态改善的融合共生，以保障股东利益、提升企业价值并践行社会责任。

环境、社会及管治管理体系

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



“三会一层”的管理架构

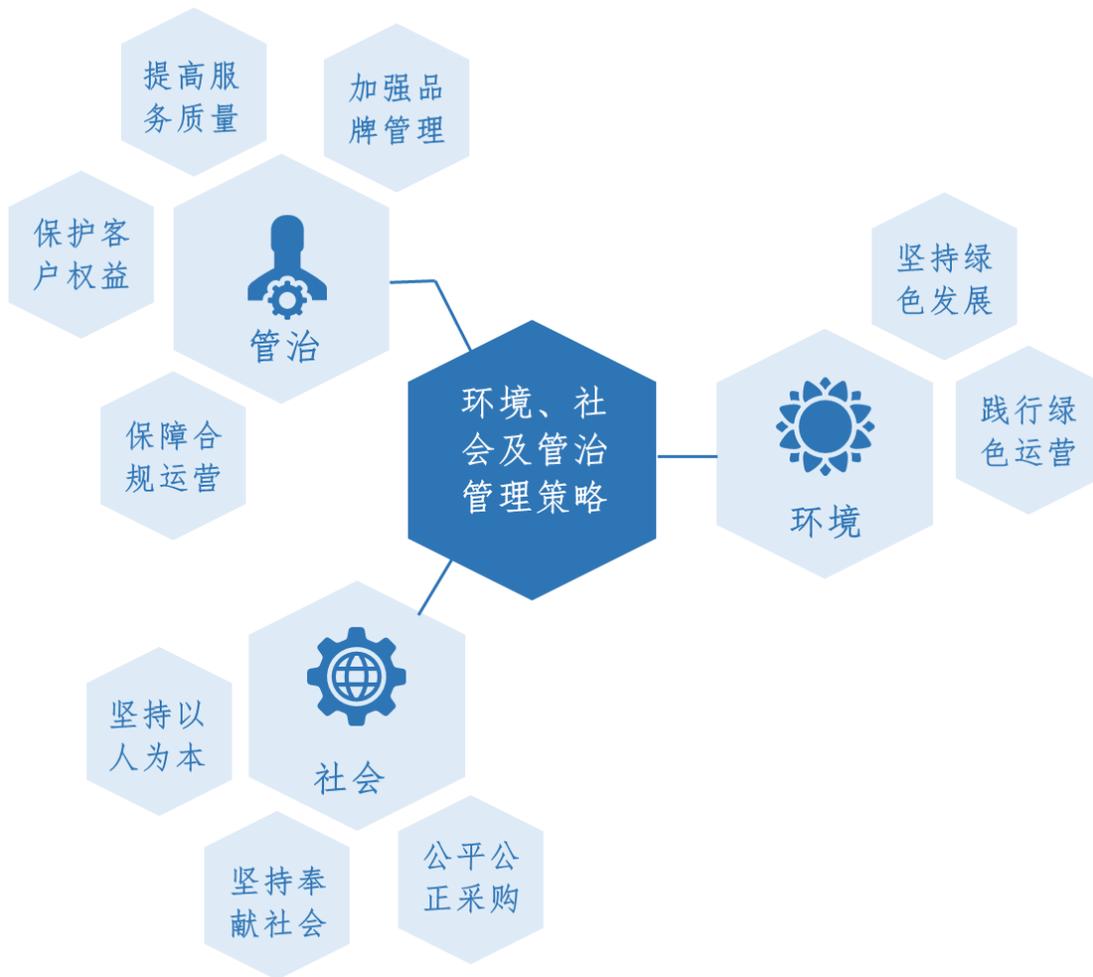
环境、社会及管治管理策略

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

本公司通过提高服务质量，保护客户权益，加强品牌管理，不断提高产品责任履行水平。我们坚持以人为本，树立尊重人、培养人、成就人的人才理念，保障员工合法权益，为员工提供更加广阔的学习、成长空间，帮助实现个人价值。我们坚持奉献社会，与社会共享发展成果，在教育帮扶、医疗卫生、志愿服务等方面持续投入，在文化公益领域深耕细作，不断加强与社区的沟通，满足社区需求。我们也

建立了公平公正的供应商管理制度，通过可持续采购等原则推动供应商自身履行环境与社会责任。

本公司坚持绿色发展，一方面，我们积极践行《中国银行业绿色信贷共同承诺》，助力绿色经济、低碳经济、循环经济，防范环境和社会风险，发挥金融杠杆作用，优化调整信贷结构，对节能环保产业给予信贷支持，对高污染、高耗能行业限制信贷投放，对落后产能企业加快退出进度，以助推产业结构调整，促进社会可持续发展。另一方面，我们以“节约成本、提高效益”为中心，不断倡导绿色办公理念，践行绿色运营模式。



利益相关方沟通及实质性分析

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

主要利益相关方	重点关注 ESG 议题	主要沟通及回应
政府监管部门	遵纪守法	政府监管机构的会议
	透明治理	合规报告披露
	按时纳税	论坛交流
投资人/股东	合规经营	公司股东大会
	开拓市场	公司公告
	产品创新	网上调查问卷
客户	客户服务	客户满意度调查
	个人隐私安全	客户服务中心
	客户投诉	厅堂投诉
员工	员工权益与福利	职代会
	薪酬制度	员工活动
	劳工准则	专题讨论
	培训与发展	网上调查问卷
社区	社区发展	义工活动
	社会公益	网上调查问卷
供应商	透明采购	网上调查问卷
	平等竞争	供应商评估
	商业道德	供应商热线

2018 年度，本公司通过定期了解利益相关方的诉求，结合本公司整体战略内容及经营方向，在遵循国内相关法律法规条例及香港交易所披露要求的前提下，就

《ESG 报告指引》所列 11 个层面的 ESG 议题进行实质性分析，识别出了本年度重要的议题，即“产品责任”、“反贪污”、“员工雇佣”及“社区投资”。相关议题包括“排放物”、“资源使用”、“环境及天然资源”、“健康与安全”、“发展与培训”、“劳工准则”及“供应链管理”。本报告中将分别讨论各个议题所含内容。

客户服务

客户权益保障

本公司致力于保障客户合法权益，深入贯彻国务院、银保监会对金融消费者权益保护的指导意见，严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规规定，积极落实中国人民银行《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》的要求，自上而下建立了完整的、相对独立的消费者权益保护工作组织架构。本公司明确董事会是消费者权益保护工作的最高领导机构，消费者权益保护委员会作为综合协调和议事决策机构，委员会秘书机构作为本公司消费者权益保护工作统筹管理部门，内设专门的消费者权益保护中心，负责牵头本公司消费者权益保护工作。

本年度我们持续优化消费者权益保护工作体系，陆续出台了《中国民生银行消费者权益保护培训实施办法》、《中国民生银行金融知识宣传教育管理办法》等消费者权益保护制度，坚持联席会议工作机制，建立了消费者权益保护任务清单落实机制，继续推进相关问题整改机制，健全定期工作报告机制。

本年度我们组织开展了“金融消费者权益日”、“金融知识进万家”等5项大型消费者宣传教育活动，累计开展集中宣传活动14,054场次，参与员工6.52万人次，宣传受众群体649万人次，发放各类宣传材料266.6万余份，对提升消费者金融素质和安全意识起到了积极促进作用。同时中国民生银行总行还获得了本年度中国银行保险监督管理委员会评选的“金融知识进万家”先进单位称号。

消费者宣传教育活动

开展宣传活动 **14054** 场次

参与员工 **6.52 万** 人次

宣传受众群体 **649 万** 人次

发放宣传材料 **266.6 万** 余份

客户投诉与反馈

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

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

信访投诉管理

本公司基于《中国民生银行信访管理办法》对信访工作的定义及工作职责进行了清晰的界定，全面梳理信访管理内容，丰富完善信访受理流程。对于信访事项的处理原则，办法中明确规定，信访事项涉及部门在原则上需于 7 天内做出受理回复，并于 30 日内结案，情况复杂的事项则不能超过 45 日结案。

信访事项处理原则

7 日内回复是否受理

30 日内办理结案

情况复杂事项 45 日内结案

95568 客服热线投诉管理

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

网点厅堂投诉管理

为提高本公司物理网点渠道的客户服务质量，规范网点渠道客户投诉管理工作，本公司制定了《中国民生银行网点渠道客户投诉管理办法(试行)》。本办法规范了网点渠道客户投诉处置流程、对投诉处理及时性作出明确要求，有效提升客户在网点渠道投诉管理的质效，保障消费者权益。

投诉管理培训

本公司注重投诉管理培训，并开展投诉管理岗位考试。2018 年 7 月，我们组织了首期投诉管理工作考试，有效推动了分行层面投诉管理制度宣导与落地工作，确保了分行投诉管理岗位员工准确理解工作原则、熟悉投诉处置流程、严格遵守操作

规范。公司还开展了《客服工单管理办法解读及投诉处理质效提升》专项培训，解读客服工单管理办法及投诉处理规范要求，对投诉处理相关部门和岗位进行培训和指导。同时，本公司积极参加中国银行业协会组织的银行业客服中心综合评估活动，信用卡客服中心第四次蝉联“综合示范单位”大奖，并获得“价值贡献突出单位”称号。

客户信息安全

本公司重视客户信息安全管理，严格遵照《中华人民共和国消费者权益保护法》和《中华人民共和国网络安全法》等相关法律法规要求，并在此基础上制定了《中国民生银行信息安全事件管理办法》，明确了客户信息安全事件的分类与分级规则、监控与预警规则、安全检查与评估规则以及事件报告与考核规则等；

公司品牌管理

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

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

知识产权维护

本公司遵照《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国专利法》等相关法律法规要求，执行知识产权维护相关工作，完善知识产权维权制度。从

2008 年出台了第一份全公司性的知识产权文件以来，每年围绕该文件都会进一步完善知识产权管理内容。

合规运营

内控合规管理

合规运营是公司稳健运营的基本前提。为了加强公司的合规管理，本公司编制了《中国民生银行内控合规三年规划》，明确内控合规管理目标，制定印发基本制度 31 项，建立了覆盖前中后全流程的内控合规管控体系。搭建“常规合规审查+独立合规审查”全覆盖式的合规审查机制，优化考核评价，建立覆盖全面、授权明晰、相互制衡的从业人员行为管理体系。

此外，本公司还推进了重点岗位人员合规培训教育，以增强员工合规意识。在员工职业操守、合规底线、操作风险、案件防控、合规检查、日常基础工作、警示案例、具体业务等方面开展培训 1,100 余次，参与人员约 17 万人次。按照员工岗位类别设置培训积分并挂钩个人年度绩效考核与评优，有力推进合规教育各项安排和要求落地实施。我们亦开展了多维立体的合规宣传渠道，通过合规微信平台、编发“民生法治在线”等方式进行在线宣传，组织各机构通过多种渠道开展合规宣传。

反贪污

本公司严格执行《中华人民共和国银行业监督管理法》和《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等反贪污有关法律法规要求，坚持预防为主、惩防并举的原则，不断加强监督，重视塑造廉洁文化，深入推进反腐倡廉宣传教育，持续打造宣教品牌。本年度公司成立了员工道德风险防控领导小组，发布《关于加强民企战略员工道德风险防控的调研报告》。同时，我们修订兼职管理办法，升级员工外部兼职管理系统，加强对员工外部兼职行为的全流程管理。另一方面，我们继续大力开展反腐败培训，并举办了“执纪监督、牢记使命，开创反腐倡廉建设新局面”为主题的

巡讲，覆盖 48 家下属机构。截止至 2018 年末，本公司共开展各类反贪污主题的培训 49 次，培训人数约 42,000 人次。

反洗钱

本公司按照《中华人民共和国反洗钱法》、《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》等反洗钱监管要求，加强反洗钱内控管理。2018 年对反洗钱内控制度进行全面梳理与修订完善，拟定了《中国民生银行洗钱和恐怖融资风险管理基本办法》等新制度，进一步深化、完善本公司反洗钱内控制度体系。

本年度公司积极推动反洗钱相关培训，提高员工反洗钱认知，强化反洗钱领导小组成员部门职能，共组织开展反洗钱培训 10,015 场，培训人数约 22 万人次，培训对象在覆盖全员的基础上，重点突出对运营人员、客户经理、公司中高级管理岗位的培训管理。在反洗钱宣传方面，本公司持续推进反洗钱文化普及，2018 年度开展宣传活动 6,809 场，宣传受众人数约 1,000 万人次，发放宣传资料约 120 万余份，宣传地点从厅堂、网点扩展至社区、商圈、学校、市场、企业等，取得良好的宣传效果。

开展反洗钱培训

 10015 场次

反洗钱培训人数

 约 22 万人次

组织开展宣传活动

 6809 场次

下发宣传材料份数

 约 120 万余份

宣传活动受众人次

 约 1000 万余人次

2018 年，本公司反洗钱工作成效显著，10 家一级分行反洗钱工作获监管 A 级行评价。在反洗钱评选表彰方面，有 14 家一级分行获得了 24 项先进评选和表彰。

反洗钱工作评价等级

10 家一级分行

反洗钱工作获监管 A 级行评价

反洗钱评选表彰

14 家一级分行

获得 24 项先进评选和表彰

员工关怀

雇佣与劳工准则

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

本公司遵守各地最低工资标准和基本福利制度的法律法规要求，依法为员工缴纳基本养老、基本医疗、失业、工伤、生育等基本社会保险，并建立住房公积金以及企业年金、补充医疗保险等补充员工福利制度，提高员工的福利保障。

为进一步吸引、选拔并培养优秀的应届毕业生人才，本年度公司建立了以“闪耀你的未来”为核心的管培生校园招募计划，结合暑期实习计划、秋季校园招聘等，从校园招聘周期、招聘岗位类别、培养目标等方面，进一步丰富完善了“未来银行

家”校园招聘品牌，不仅为促进业务健康发展、保持人才队伍活力和稳定性提供了青年人才保障，还建立了目标明确、培养有序的校园招聘体系，得到高校师生的认可和好评。

乘风破浪，逐梦远航

2018年7月26日，本公司第三届“扬帆计划”管理培训生项目在北京启动。该计划面向国内外高校优秀应届硕士研究生进行招录，通过为期两年的定制化、系统性培养，为各专业条线部门持续输送优秀骨干。自2016年至2018年末，本公司已连续招录三届学员，共计150余人。

截止至2018年末，我们获得了智联招聘颁布的“2018中国年度最佳雇主30强”称号、前程无忧颁布的“2018中国典范雇主”称号及“人力资源战略典范”奖等多项雇主品牌领域权威奖项，并首次荣获中国企业人力资源开发与管理优秀企业奖。

员工雇佣信息统计

指标	2016年	2017年	2018年
报告期末员工总数(人)	56,168	55,265	55,649
女性员工比例(%)	54	54	54
女性管理者比例(%)	38	37.57	37.62
少数民族员工比例(%)	4.54	4.32	4.57
社会保险覆盖率(%)	100	100	100
劳动合同签订率(%)	100	100	100
香港分行当地员工比例(%)	59	57.44	54.98

员工成长与培训

根据新时期本公司“民营企业的银行、科技金融的银行、综合服务的银行”的战略定位和人力资源“价值管理”的转型目标，本年度我们的培训工作围绕人才结构调整、组织模式优化及人力效能提升的实际需要，着力加强战略型、复合型人才培养，聚焦重点人群、丰富学习方式、优化管理流程、促进效果转化，持续提升人才团队的专业化、国际化、市场化水平，打造能够服务战略、支持转型的人才供应链。根据管理、专业、销售及操作岗位人才发展的需求和特点，本公司分层、分类建设课程体系、开发学习资源，大力推动认证管理机制和移动学习平台建设，为提升本公司各类培训和培养项目质量奠定了基础。2018年，共开发在线学习课件371学时，全年完成课程学习144万人次，人均学习时长93学时，培训覆盖率100%。CFA、CFP、CPA等专业资格持证率稳步增长，团队专业能力不断提升。

劳模（优秀技能人才）创新工作室

为大力弘扬“工匠精神”，发挥劳模、优秀技能人才的示范引领作用，激发员工的创新意识和创造活力，推动业务发展，2018年我们开展了“劳模（优秀技能人才）创新工作室”的创建工作，涌现出了一批工作制度规范、创新成果突出、人才培养成效显著的劳模创新工作室，积极围绕业务经营和管理工作的重点、难点问题，开展技术创新、管理创新、服务创新、机制创新，充分发挥创新、攻关、集聚、引领的功能，极大地促进了职工技能提升、推动了企业创新发展。

员工安全与健康

重视员工身心健康

本公司重视员工的健康与安全，严格按照《中华人民共和国劳动法》等国家法律法规对员工安全与健康展开管理，为员工提供综合保险保障计划，包含意外伤害保险、综合医疗保险等。同时，总行定期组织开展员工幸福指数测评，推动将幸福指数测评结果纳入对各机构的年终平衡计分卡考核。通过测评和数据分析，有效帮助公司掌握员工的工作、生活状态，为针对性地实施改进提升提供数据支持和科学决策依据，不断提升员工的幸福感。

为了丰富员工业余生活，本公司亦积极组织开展丰富多彩的员工活动，实现工作与生活的平衡，持续提升员工归属感。2018年本公司成了桥牌协会与围棋协会，促进文化体育活动多样化发展。员工们通过一起观摩比赛、切磋技艺，为民生人加深同事间的互动，相互理解、相互帮助，共同探讨民生事业的发展提供更好的平台。

“快乐工作、快乐生活”

为营造“快乐工作、快乐生活”的氛围，郑州分行陆续成立篮球、足球、羽毛球、瑜伽、摄影、骑行等十余个俱乐部。各俱乐部定期举办赛事活动，帮助员工在工作和生活间实现平衡，不仅展示了员工积极向上的精神风貌，也有效增强团队荣誉感和凝聚力。

安防管理

本公司严格遵守《中华人民共和国消防法》及《银行营业场所安全防范要求》等法律法规的相关规定，建立了完善的消防安全防控体系，通过强化营业网点安防管理、加强办公场所消防安全管理和提高员工安全意识，致力于为公司业务发展提供安全的工作环境。本年度我们认真贯彻银保监会工作部署，组织开展对营业场所、

业务库、自助设备和自助银行专项安全大检查工作。各经营机构高度重视，积极配合各阶段工作。此次专项安全检查共成立 1,371 个工作组，出动检查人员 4,600 余人次，投入资金 1,191 万元，有效提升了整体安全防范水平。在消防安全管理方面，本公司坚持每月组织安全检查，联合物业和部门安全员对各办公区开展全面检查，排查消除用电类、消防类安全隐患。我们同样注重员工日常安全教育，以“教育为先、预防为主”为原则，定期开展应急演练，提高员工消防安全意识和能力。

**专项安全
大检查** 共成立 1,371 个工作组，出动检查人员 4,600 余人次，投入资金 1,191 万元，有效提升了整体安全防范水平。

**月度消防
安全检查** 本公司坚持每月组织安全检查，联合物业和部门安全员对各办公区开展全面检查，排查消除用电类、消防类安全隐患。

防汛工作

2018 年汛期，各地极端天气多发，暴雨洪水呈现早发、频发、重发态势，防汛形势严峻。本公司充分认识防汛工作的重要性，提前部署各项防范应对措施，相关部门联动响应，协调配合，确保安全度汛。

员工权益保护

员工民主管理

本公司支持工会工作，根据《中华人民共和国工会法》和《中国工会章程》有关规定，足额计提工会经费，支持工会独立自主开展工作，民主选举工会主席，以保障员工合法权益。本公司坚持以职代会为核心推进企业民主管理，拓宽员工民主决策、民主管理、民主监督的渠道。2018 年 5 月 8 日，本公司召开第一届第二次职工代表大会。会议以无记名投票形式表决通过了《中国民生银行员工入职管理办法》

等七项制度，依法保障职工的知情权、参与权、表达权、监督权，充分发挥职工代表大会在重大决策和涉及职工切身利益等重大事项上的重要作用。

女工权益保障

本公司保障女性员工合法权益，积极组织各类有助于女员工身心健康的俱乐部活动及文化体育类活动，丰富女性员工的知识，对女性员工身心健康予以关怀。

首届最美“民生之花”大赛

2018年3月26日，本公司首届最美“民生之花”大赛在京圆满落幕。大赛以“越奋斗 越美丽”为主题，本公司45家机构推报129名工作业绩突出、业务能力出众、道德品质好、综合素质强的女职工参赛，最终12名优秀女职工获评最美“民生之花”，通过选树一批为民生事业努力奋斗、无私奉献的优秀女职工榜样，传递了民生正能量。

帮扶困难员工

本公司认真开展困难员工帮扶工作，并按照“中国金融工会系统困难职工帮扶档案”要求，完善困难员工登记。

送温暖活动

截至2018年末，本公司送温暖人数303名，其中困难职工291人，单亲困难女职工12人，共计发放慰问金约141万元。

社区投资

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

履行扶贫责任

为贯彻落实党中央关于打赢脱贫攻坚战的决策部署，发挥银行业务特色，整合内外部资源，本公司制定了《2018年定点扶贫计划》、《定点扶贫相关政策与安排》，进一步明确加大投入力度的决心和态度。在本公司定点扶贫县河南省封丘县、滑县形成教育扶贫、医疗扶贫、金融扶贫、产业扶贫、技能扶贫、消费扶贫、电商扶贫“七位一体”的扶贫模式，并为两县提供2,334万元帮扶资金，助推滑县巩固脱贫成果，封丘县实现脱贫目标。

助力文化公益

报告期内，本公司持续支持北京民生文化艺术基金会“敦煌保护基金项目”，资助北京和上海民生现代美术馆，推动文化公益发展，为市民带来多场文化公益盛宴。截至2018年末，北京民生现代美术馆全年共吸引现场及线上观展近100万人，举办公共教育活动118场，与本公司合作打造专场活动30场，举办大型艺术展览项目8个，其中展览《中国新水墨作品展1978-2018》获2018年度国家艺术基金专项资助，受到社会广泛好评和业界认可。上海民生现代美术馆举办重要展览及艺术项目7个，举办公共教育活动55场，吸引近43,000人广泛参与。中央电视台《活力中国——上海》特别栏目中，美术馆在《进博会主题宣传片》中得到体现，并获“上海BANG”颁发的“年度人气美术场馆”奖项。

推进公益创新

2015年，本公司联合中国扶贫基金会共同发起“我决定民生爱的力量——ME公益创新资助计划”。本项目旨在关注和支持公益领域的创新实践，通过资助有发展潜力及社会影响力的组织及项目，不仅给受益群体带来积极改变，同时公益组织在社会影响力和传播意识方面也有很大提高，取得良好的社会影响。四年来，本公司累计投入资金4,000多万元，共有1,470个项目参与申报，86个项目获得资助，项目实施及受益地区覆盖全国29个省、直辖市和自治区，项目直接受益人数约22万人。

第四届 ME 创新资助计划

2018年9月20日，第四届ME创新资助计划启动，“我决定民生爱的力量——ME公益创新资助计划”新增“精准扶贫”领域资助计划，共关注“精准扶贫、社区发展、教育支持、健康福祉、生态文明”等五大领域，计划从全国评选出23个具有“创新性、执行力、持续性和影响力”的公益项目，并给予每个项目50万元资助。

供应商管理

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

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

同时，为使供应商能够严格遵守本公司的供应商准则，在选定供货商后，我们将继续监察其表现，并有权抽查供货商的政策、程序和任何其他关乎本公司守则的文件，在个别情况下，我们或会要求现场审核。我们还制定了供应商的评价标准，评价分为定期评价（每年一次）和合同结束后的总体评价，由集中采购部门、请购部门、需求部门共同对现有供应商履约情况进行统计、分析、反馈。评价结果作为本公司与该供应商签订后续合同的重要依据。2018年，本公司总行绿色采购总额146,600万元，供应商审查覆盖率达到100%。

环境责任

本公司切实践行低碳环保、节能减排的可持续发展理念，在严格遵守《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国节约能源法》等国家及地区有关法律法规的基础上，不断推进绿色信贷类业务，实现多维度节能减排，履行环境责任。本公司亦积极践行绿色采购理念，提升员工的环境保护意识，落实各项绿色办公措施，助力环保公益事业的发展。

支持绿色信贷

2018年，根据《中国人民银行关于建立绿色贷款专项统计制度的通知》要求，本公司进一步加强绿色信贷统计制度建设，制定了《中国民生银行绿色贷款专项统计管理办法》，明确了从高级管理层到总行各相关职能部门以及所有经营机构的绿色贷款专项统计管理组织架构。

本公司将绿色信贷政策纳入风险政策中，提出了绿色信贷总体策略，规定了定性与定量目标，明确信贷投向优先支持产业类型。此外，本公司强化绿色信贷全流程风险管控，在尽职调查、合规检查、授信审批、合同管理、资金拨付、贷后管理等环节，严格执行环境和社会风险评估审查，并将绿色信贷纳入本公司 2018 年度平衡计分卡考核体系，对绿色信贷发展规模展开考核。

2018 年，本公司首次承销 3 单绿色债券，发行规模共计 6.7 亿元。2018 年 1 月，银保监会和银行业协会首次公布了绿色银行年度评价结果。本公司被评为 2017 年度绿色银行评价综合表现优秀的 11 家银行之一。

严控“两高一剩”

本公司制定《董事会 2018 年风险管理指导意见》，严控“两高一剩”行业相关授信，明确要求加强环境和社会风险防控，全面提升风险管理能力。

我们严格控制“两高一剩”领域信贷投放规模，坚持环保“一票否决”制，对国家明令禁止的、不符合环境保护规定的项目和企业，不得提供任何形式的授信，并积极收回已发放的授信。我们加强和当地监管部门的沟通，及时了解辖内企业安全环保依法合规情况，做好辖内重大环境社会风险事件涉及的客户或项目的信息收集、主动监测信贷管理要求、密切关注国家产业结构调整变化及节能减排政策变化、及时获取环保督察通报对授信企业和项目的负面影响。

绿色运营

本公司始终坚持“建设绿色企业，坚持绿色经营”的理念，倡导步行出入，降低电梯的使用率。本年度为减少污染物的排放，针对单位老旧超标排放车辆进行报废换新处理，优化了公车使用，严控公务车排量，减少公车的使用频率，倡导员工购置新能源汽车，降低对能源资源消耗。

为提高水资源使用效率，本公司定期检查办公场所各水管线的设备陈旧情况，并设有专人负责设备的日常维护保养。通过安装节水、防溢装置，降低水资源的浪费。同时，通过制作节水宣传标语，利用公司传媒主动进行水资源节约宣传引导。

本公司倡导全体员工自觉践行绿色办公，如全面选购照明节能设备，并不定期开展随手关灯情况检查，在制度上形成长效机制；加大对各网点用电情况排查力度，对于明显高出所有网点平均值的网点进行查问；倡导文件双面打印和复印，降低办公用纸；建立个人办公用品卡，每月领取办公用品建册建卡；建立节能环保学习园地，分享节能环保金点子，对提出合理建议并被采纳者予以奖励；回收废弃办公用品，截至 2018 年末，办公废弃电脑回收量为 1.25 吨，废弃硒鼓回收量达 3,867 台。

环境类绩效表现概述

排放

指标 ^{1, 2}	2018 年汇总
废气排放 (吨) ³	0.41
氮氧化物 (吨)	0.30
二氧化硫 (吨)	0.11
温室气体排放总量 (范畴 1 和 2) (吨) ⁴	75,370.22
单位面积温室气体排放量 (范畴 1 和 2) (吨/平方米)	0.086
直接排放 (范畴 1) (吨)	15,919.28
天然气 (吨)	5,595.43
煤气 (吨)	26.30
柴油 (吨)	6,661.55
公车车队 (吨)	3,636.00
间接排放 (范畴 2) (吨)	59,450.94
外购电力 (吨) ⁵	59,450.94

注:

1. 环境类绩效数据统计范围仅包括总行办公楼及 42 家一级分行总部办公楼。
2. 计算排放物、能耗及废弃物密度时, 雇员人数统计范围仅包括总行总部办公楼及 42 家一级分行总部办公楼雇员人数之和。
3. 基于本公司业务性质, 本公司废气排放主要来源于公车车队产生的废气尾气, 主要包括氮氧化物和二氧化硫。
4. 基于本公司业务性质, 温室气体排放主要源自外购电力及化石燃料燃烧。温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮。温室气体排放数据按照二氧化碳当量呈列, 根据中国国家发展与改革委员会刊发的《2015 中国区域电网基准线排放因子》及政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 刊发的《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》进行核算。
5. 香港分行温室气体排放量采用当地电力公司提供排放系数进行核算。由于西藏地区电网基准线排放因子暂未公布, 西藏分行外购电力所产生的温室气体排放暂未包含在披露范围内。

能源及水的消耗

指标	2018 年汇总
能源消耗 (兆瓦时) ¹	176,403.50
直接能源消耗 (兆瓦时) ²	68,149.81
天然气消耗量 (兆瓦时)	28,615.83
汽油消耗量 (兆瓦时)	12,720.82
柴油消耗量 (兆瓦时)	26,617.30
煤气 (兆瓦时)	195.86
间接能源消耗 (兆瓦时)	108,253.69
电消耗量 (兆瓦时)	108,253.69
单位面积能源消耗量 (兆瓦时/平方米)	0.2022
耗水量 (吨)	958,814.73
单位面积自来水耗用量 (吨/平方米)	1.09

注:

1. 本公司主要能源消耗来源为天然气、汽油、柴油、煤气和外购电力。

2. 能源消耗量数据是根据电力及燃料的消耗量及《综合能耗计算通则 (GB/T 2589-2008)》提供的有关转换因子进行计算,

废弃物管理

指标	2018 年汇总
有害废弃物总量 (吨)	250.28
废铅酸蓄电池 (吨)	226.43
有害废弃耗材 (吨) ¹	23.85
单位面积有害废弃物弃置量 (吨/平方米)	0.007
无害废弃物总量 (吨)²	20,427.58
生活垃圾 (吨)	14,295.13
餐厨垃圾 (吨)	5,708.11
办公设备废弃物 (吨)	198.32
电子耗材类废弃物 (吨)	12.44
电子产品废弃物 (吨)	113.09
安保设备耗材类废弃物 (吨)	30.72
安保设备废弃物 (吨)	69.77
单位面积无害废弃物弃置量 (吨/平方米)	0.023

注：

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

附录——《环境、社会及管治报告指引》内容索引

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

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

	B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	“员工关怀”
B3 发展与培训	一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。	“员工关怀”
	B3.1 按性别及雇员类别(如高级管理层、中级管理层)划分的受训雇员百分比。	—
	B3.2 按雇员类别及性别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	—
B4 劳工准则	一般披露：有关防止童工或强制劳工的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	“员工关怀”
	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	“员工关怀”
	B4.2 描述在所发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	“员工关怀”
B5 供应链管理	一般披露：供应链的环境与社会风险管理政策。	“供应商管理”
	B5.1 按地区划分的供应商数目。	—
	B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目以及有关惯例的执行及监察方法。	“供应商管理”
B6 产品责任	一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	“客户服务”

	B6.1 已售或已运送产品数量中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用于本公司业务
	B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	“客户服务”
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	“客户服务”
	B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用于本公司业务
	B6.5 描述消费方资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。	“客户服务”
B7 反贪污	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	“合规运营”
	B7.1 于汇报期内对上市公司或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案的数目及诉讼结果。	—
	B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	“合规运营”
B8 社区投资	一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	“社区投资”
	B8.1 专注贡献范围如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。	“社区投资”
	B8.2 在专注范围所动用资源（如金钱或时间）。	“社区投资”