

中国民生银行

2017 年度社会责任报告

2018 年 3 月

目 录

关于民生.....	3
(一) 民生简介.....	3
(二) 责任管理.....	4
一、深化改革增动力.....	5
(一) 优化治理, 科学稳健经营.....	5
(二) 创造价值, 回报股东信任.....	5
(三) 坚守底线, 筑牢发展根基.....	6
二、联动共赢聚合力.....	10
(一) 情系民生, 全力支持国家战略.....	10
(二) 金融普惠, 坚定服务实体经济.....	12
(三) 开放发展, 银企携手“走出去”.....	17
三、生态文明添活力.....	20
(一) 绿色金融, 贷动美丽中国.....	20
(二) 绿色运营, 建设低碳企业.....	21
(三) 绿色公益, 应对气候变化.....	22
四、特色党建强定力.....	25
(一) 牢记使命, 开展思想政治建设.....	25
(二) 从严治党, 严格落实“两个责任”.....	26
(三) 砺心笃行, 深入推进“两学一做”.....	26
(四) 搭建平台, 党建带动群团建设.....	27
五、以人为本凝心力.....	30
(一) 尊重人才, 保障基本权益.....	30
(二) 培养人才, 助力员工成长.....	31
(三) 关心人才, 建设民生家园.....	32
六、创新公益汇众力.....	35
(一) 担当使命, 决战全面小康.....	35
(二) 与民共生, 热心扶弱济困.....	39
(三) 回馈社会, 弘扬志愿精神.....	40
(四) 引领发展, 打造特色公益.....	41
未来展望.....	45
附录.....	46
附录一 关键绩效表.....	46
附录二 责任荣誉表.....	47
附录三 报告规范.....	48
附录四 鉴证报告.....	49
附录五 关键数据编报基础.....	52
附录六 意见反馈.....	53
附录七 术语注释.....	54

关于民生

（一）民生简介

中国民生银行于 1996 年 1 月 12 日在北京正式成立，是中国第一家主要由民营企业发起设立的全国性股份制商业银行，也是严格按照中国《公司法》和《商业银行法》设立的一家现代金融企业。

成立 22 年来，伴随着中国经济快速发展，在广大客户和社会各界的支持下，中国民生银行充分发挥“新银行、新体制”的优势，从当初只有 13.8 亿元资本金的一家小银行，发展成为一级资本净额超过 3700 亿元、资产总额超过 5.7 万亿元、分支机构近 3000 家、员工近 5.7 万人的大型商业银行。在英国《银行家》杂志 2017 年 7 月发布的全球 1000 家大银行排名中，中国民生银行位居第 29 位；在美国《财富》杂志 2017 年 7 月发布的世界 500 强企业排名中，中国民生银行位居第 251 位。

作为中国银行业改革试验田，中国民生银行始终秉承“为民而生、与民共生”的使命，始终以改革创新为己任，致力于为中国银行业探索现代商业银行建设之路，致力于为客户提供专业特色的现代金融服务，致力于为投资者创造更高的市场价值和投资回报。2000 年 12 月 19 日，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。2005 年 10 月 26 日，中国民生银行完成股权分置改革，成为国内首家实施股权分置改革的商业银行。2009 年 11 月 26 日，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，中国民生银行致力于完善公司治理，大力推进改革转型，取得了良好经营业绩，成为中国证券市场中备受关注和尊敬的上市公司。

中国民生银行以实施“凤凰计划”为主线，按照“做强公司业务、做大零售业务、做优金融市场业务、做亮网络金融业务、做好综合化经营、做通海外业务”的经营思路，在经济发展“新常态”下注重效益与质量、注重精细化管理、注重可持续发展的原则和理念，与国家“调结构、促转型”的战略高度相符，确保中国民生银行成为“民营企业的银行、科技金融的银行和综合服务的银行”。

22 年来，中国民生银行牢固树立“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，坚持民生金融的服务特色，大力发展普惠金融、绿色金融，深耕精准扶贫、医疗和教育领域，创新文化公益，努力成为金融反哺

社会的重要参与者和推动者。

（二）责任管理

1. 升级责任理念

我行制定《民生 DNA——中国民生银行企业文化手册》，形成了新时期的民生文化理念体系。“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”的核心价值观的提出，使民生银行的社会责任理念有了更丰富的内涵和外延。

2. 完善责任治理

民生银行不断完善社会责任组织体系、制度体系建设。设立公益事业决策委员会，在总行办公室成立社会责任管理处和美术机构管理处，上下联动、统筹推进我行社会责任管理和项目实施。不断梳理和更新社会责任管理制度，持续增强社会责任管理的科学化和专业化水平。报告期内，公益事业决策委员会召开 2 次会议，大力推进西藏儿童先天性心脏病救治项目、银监会定点扶贫、中华红丝带基金艾滋病防治等重点项目实施。

3. 创新责任沟通

● 编制首份五星级社会责任报告

《2016 年度社会责任报告》在框架结构和主体内容上融入民生银行企业文化，成为我行践行社会责任理念、推动企业文化落地的有力载体，并请普华永道会计师事务所对报告的关键性信息进行独立审核，被中国企业社会责任报告评级专家委员会评为“五星级”，是一份卓越的社会责任报告。

● 参加社会责任百人论坛系列活动

作为理事长单位，2017 年 11 月 7-8 日，我行参加由中国社会责任百人论坛主办的“首届北京责任展”，设置民生银行主题展馆，以生动的形式集中、全面展示我行社会责任管理与实践的特色与成效，加强与利益相关方沟通交流。

一、深化改革增动力

要把主动防范化解系统性金融风险放在更加重要的位置，科学防范，早识别、早预警、早发现、早处置，着力防范化解重点领域风险，着力完善金融安全防线和风险应急处置机制。

——习近平总书记在 2017 年全国金融工作会议上的讲话

（一）优化治理，科学稳健经营

1. 完善治理结构

我行遵循银监会、证监会、上交所等监管部门的指导和要求，在实践中不断优化董事会成员结构，发挥独立董事的专业作用，做实专门委员会工作，完善董事会制度建设，充分发挥董事会在公司治理中的核心作用，“三会一层”各司其职、高效运转，有力保障我行的快速稳健高效发展。截至 2017 年末，我行董事会成员共 18 名，其中非执行董事 9 名，执行董事 3 名，独立非执行董事 6 名。

2. 优化治理机制

根据银监会《商业银行公司治理指引》等监管规定，结合实际工作需要，2017 年，董事会组织制订《中国民生银行暂缓与豁免信息披露管理办法》，修订完善《公司章程》《董事会提名委员会工作细则》《中国民生银行高级管理人员尽职考评试行办法》《信息披露事务管理制度》及《内部交易管理办法》等制度。通过完善和健全公司治理各项制度，有力保障董事会履职的合规性和科学性。

（二）创造价值，回报股东信任

1. 加强信息披露

报告期内，我行参加大型机构投资策略会 10 场，接待 50 余家投资机构约 350 名投资总监、基金经理、分析师调研。主动拜访知名分析师，回应市场疑虑。多次组织召开定期业绩发布会与投资者交流会，持续优化提升投资者沟通方式。

严格执行上海、香港两地交易所法律法规，完成中英文公告发布和公司网站上传工作。2017 年度，累计发布 57 份 A 股临时公告、123 份中英文 H 股公告；完成 2016 年年度报告、2017 年一季度、半年度及三季度报告发布；根据联交所新规，发布我行首份《社会、环境及管治报告》，圆满完成信息披露工作。

2. 保护中小股东权益

我行保障中小股东充分表达意见和诉求的权利。2017年5月5日，以网络互动形式在中证网路演平台召开2016年年度利润分配投资者说明会，回应2016年年度利润分配预案。截至2017年末，我行共接听小股东来电135通，对投资者关心的我行战略目标、股价波动、红利分配、资产质量等热点问题通过电话解答，现场处理问题成功率达99%。为提高小股东和我行的有效交流，通过上海证券交易所e互动平台公开回复小股东提问104个，市场反映良好。

表1 投资者关系管理绩效

指标	2015年	2016年	2017年
基本每股收益（元）	1.30	1.31	1.35
投资者来访场次（场）	46	43	85
投资者来访人次（人次）	350	328	350
参加海内外投资银行或证券公司大型投资策略会（次）	10	14	10
海内外大型机构举办联合调研次数（次）	8	7	8

（三）坚守底线，筑牢发展根基

1. 合规管理

- **梳理优化内控制度**

梳理内控建设短板，报告期内，13个主管部门落实30余项优化改进事项。梳理制度流程1,887项，新制定、修订和废止制度150、90、130余项。

- **规章制度线上管理**

开发上线制度库系统，建立结构化规章制度电子“图书馆”，收录总行制度1,866项，实现规章制度线上化查询、维护、使用和管理。

- **强化员工行为管理**

编制《合规底线》《银行从业人员刑事犯罪警示案例手册》等素材并组织全员培训，对员工进行异常行为排查与监控，报告期内，全行帮教员工127人次。

- **完善法制合规考评**

推动在平衡计分卡考评体系中独立设置法治合规考核指标，按季度对42家

分行开展法治合规管理与风险评估，强化合规导向、促进管理提升。

表 2 守法合规培训绩效

指标	2015 年	2016 年	2017 年
守法合规培训次数（次）	522	455	1,803
守法合规培训人次数（人次）	51,584	56,210	131,073

2. 反腐败

我行将重大案件风险事件、违规违纪事件纳入平衡计分卡考核，与经营绩效高度挂钩；主动协同党委组织部门推动“三重一大”决策、干部述职述廉、离任审计、强制休假、重要岗位轮岗等制度的落实和监督；将信访、问责等情况充分运用到干部选拔任用、评优评先、职业风险金提取、因私出国（境）等工作环节中。建立问责管理系统，实现问责管理现代化、自动化、智能化和数据化。

报告期内，组织 2 期纪检监察干部培训；组成 4 个巡讲组，以“强化责任、严肃纪律”为主题在全行 47 家分支机构开展巡回宣讲警示教育，所到分行员工覆盖面达 100%。

表 3 反腐败培训绩效

指标	2015 年	2016 年	2017 年
总行直接组织的反腐败培训次数（次）	42	46	50
总行直接组织的反腐败培训覆盖人次数（人次）	55,000	56,000	50,000

3. 反洗钱

● 全面完善制度建设

全面修订总行 17 项制度，新建 5 项制度；建立 7 个重要职能部门反洗钱专项制度；明确分行制度建设标准与范围，形成矩阵式制度体系。

● 提高系统检测性能与效率

上线大额交易新标准报送功能；开发多渠道客户开户、境内实时交易和跨境人民币交易拦截功能；实现村镇银行、信用卡业务集中并入监测系统，按单一客户报送的监管要求。

● 持续开展洗钱风险评估与防控

报告期内，我行完成全行 475 项产品/业务、27 家代理行及所有规则模型评

估；主动跟踪与排查 6 起风险线索和监管下发的 21 份风险提示单，排查账户达 800 余个。

- **强化反洗钱宣传与培训**

2017 年，我行开展反洗钱普及宣传月活动，2,477 家分支机构参与，受众人数达 863 万余人次；组织 1 次人行资格、3 次行内资格认证、2 期全行性集中培训，各分支机构组织开展 9,041 场反洗钱培训，培训对象覆盖全行员工。

4. 风险管理

- **推进风险管理体系建设**

持续推进涵盖全部业务、全风险种类、全流程、全机构、全员的全面风险管理体系建设，从战略、执行、操作三个层次全面提升风险管理能力。启动并完成“全面风险管理能力提升”项目，确定战略传导、传导抓手、基础支撑、治理体系、文化理念五大模块，聚焦十二大关键节点，针对关键问题提出具体解决方案。

- **强化风险管理机制建设**

进一步完善风险管理三道防线建设，在总行层面，风险管理为独立板块，风险管理部门均由首席风险官统一管理；在分行层面，一级分行分管风险行领导不得兼管业务，通过总行准入资格认证方可授权；对二级分行，由一级分行派驻风险总监进行管理。同时，在集团层面加强对附属机构的风险管理。

- **加强重点领域风险防控**

全面优化资产布局，制定差异化区域、行业、客户、产品策略，切实推进业务结构优化调整；与供给侧结构性改革相结合，适当压降产能过剩行业贷款比重，确保新增授信质量安全；开展“亮剑”专项行动，不断完善督导机制、加大排查力度，多措并举处置不良资产；持续优化内部评级体系，深化内部评级在信贷政策和减值计提中的应用。

责任故事

凤凰计划

“凤凰计划以系统、先进的蓝图规划提升服务能力，以前瞻性、科学性的项目设计夯实标杆银行建设基础，以扎实、高效的项目实施成就银行发展之路，必将使民生银行从容应对各项挑战，成为新时代中国金融行业富有竞争力、创造力的标杆银行。”

凤凰计划是民生银行应对外部环境变化的整体变革转型项目，旨在建立以客户为中心的全面增长方式转型与治理模式变革体系，将民生银行打造成为以客户为中心、具有核心竞争力、可持续发展的标杆性银行。

2015年6月启动以来，凤凰计划进展顺利，管理转型类项目成效较为显著，业务转型类项目成果初步显现，落地实施过程中不断总结积累试点推广经验，涌现出一批转型的潜力标杆分行。截至2017年末，已完成三批全部30个项目的设计工作，在战略聚焦、治理模式优化、商业模式创新、管理能力提升等方面形成丰硕成果。

1. 管理能力显著提升

凤凰计划搭建起包括资产负债ALCO会议决策体系在内的全行精细化管理体系，稳步建设指南针风险预警系统等系列决策支持与业务管理系统，引入数据化营销交叉销售模型、网点选址模型、小微业务催清收模型等多个科学模型工具，显著提升我行整体管理能力。

2. 业务转型成果丰硕

凤凰计划提出“中小民生工程”“新供应链金融”“小微3.0版”等多个业务新模式，广泛涉及中小企业、交易银行、小微金融、投资银行、消费金融、金融市场等多个业务板块，切实打造“以客户为中心”的业务服务体系。

3. 分行转型成效显著

凤凰计划共有12个项目分别在25家分行试点实施，涌现出如深圳分行、南京分行、成都分行和重庆分行等多家潜力标杆分行，受益变革成果落地，推动自身管理水平和经营效益同步提升。

两年多来，随着凤凰计划设计和实施工作顺利推进，我行已经对改革的必要性、紧迫性达成高度共识，改革转型的内外部条件基本成型，为下一个三年改革目标的达成创造了基本条件。在此基础上，目前已经搭建起改革转型工作领导小组组织体系，形成全行改革转型蓝图，《改革转型暨三年规划方案》已于2017年12月27日通过董事会审议。下一步，民生银行将全面推进改革转型持续深化，进一步催化改革成效，固化品牌优势，提升核心竞争力。

二、联动共赢聚合力

金融是实体经济的血脉，为实体经济服务是金融的天职，是金融的宗旨，也是防范金融风险的根本举措。

——习近平总书记在 2017 年全国金融工作会议上的讲话

（一）情系民生，全力支持国家战略

1. 优化区域信贷布局

我行主动对接国家区域战略规划，明确 PPP 业务方向、策略及要求，支持国家重点领域和重大工程项目建设，全力投入京津冀、长江经济带及雄安新区建设，加大对中西部等欠发达地区的金融支持，通过优化信贷布局，为区域经济发展做出贡献。

案例：创新产品服务，建设“大美青海”

我行积极支持青海发展方式转变、经济结构转型和发展动力转换，优先支持绿色、循环、低碳企业，努力创新金融产品和服务模式，全力谋求长远发展，截至 2017 年末，西宁分行各项贷款余额 72.26 亿元，较上年末增长 64.75%，为支持青海生态文明建设、区域经济协调发展贡献力量。2017 年 9 月，西宁分行荣获青海省人民政府颁发的“2016 年度金融支持地方经济社会发展金融发展进步奖”三等奖。

案例：金融为藏区发展注入新动力

我行积极参与西藏自治区交通建设融资项目，截至 2017 年末，共投放 28 亿元交通项目贷款，助力藏区交通事业发展，大力支持基础设施、基础产业、支柱产业和城镇化建设等重点领域，帮助当地群众实现脱贫致富。

2. 优化产业信贷布局

（1）助力“三农”发展

党的十九大报告提出“实施乡村振兴战略”，要建立健全城乡融合发展体制机制和政策体系，加快推进农业农村现代化。报告期内，我行推动民生村镇银行持续加大“三农”支持力度，服务农业现代化、产业化发展；施行费用减免，降

低“三农”客户融资成本；拓宽资金来源，千方百计优化“三农”金融服务，不断探索可持续发展的商业模式，松江、潼南、宁国、天台等多家村镇银行支持服务“三农”获得表彰和奖励。

案例：真情惠农，温暖寒冬

八零后的徐春，原来在羊毛衫厂上班，家里孩子刚上学，妻子在家务农，父亲老徐身体又不好，日子过得紧紧巴巴。为了省电，家里空调不舍得开，夏天热得冒汗，冬天冷得发抖。

2017年5月，徐春在参加上海松江民生村镇银行组织的“惠农下乡”普惠金融宣传活动中，看到了一款信贷产品——惠农能源贷，该产品是支持新农村建设、节能减排的流动性贷款，在“零首付，按季还本付息”的基础上，执行利率6%，贷款期限8年，帮助农民在松江区范围内开展贷款金额较小的分布式光伏项目。抱着尝试的心态，他走进村镇银行的营业大厅，经过零售资产客户经理小蒋的详细介绍，签下贷款合同和光伏设施安装合同。6月20日，贷款顺利发放到徐春账户；一周后，光伏设施安装到位。2018年1月，上海迎来入冬以来的第一场大雪，气温跌至零下，而徐春家却是温暖如春，红红的电暖器释放着小太阳般的暖意。

案例：创新“三农”贷款投放模式

为破解农户贷款担保难、效率低的问题，天台民生村镇银行将辖内特色产业、信用村和对贫困农户的扶持进行“一盘棋”考虑，创新实施统分结合的“龙头企业+农户”“信用村+农户”两种模式。一方面，加大对种养殖业、农家乐、乡村旅游等农业产业龙头企业的支持服务力度，努力拉动贫困农村群众就业。另一方面，集中资源、大力推动整村授信工作，在全行范围启动“进乡入村”，灵活运用小微贷、网商贷、支农贷、农房改造贷、失土保险贷等贴近农户的金融产品，支持农户创业致富。截至2017年末，已对44个行政村进行了整村授信，累计发放农户贷款602户，余额7,612.5万元。

(2) 支持战略性新兴产业发展

我行重点聚焦生物医药、机器人、3D打印、高端制造、TMT行业、节能环保、

新材料、新能源八大战略性新兴产业。同时，与科创企业集聚性较高的产业园区合作。开展“萤火计划”，以“科创贷”为核心，为优质科创企业提供综合金融服务，全力探索战略性新兴产业企业金融服务新模式。

我行在新能源、新能源汽车、新材料以及航空航天设备、集成电路、铁路设备等高端装备制造领域，运用资本市场、发债、供应链金融、贷款等综合服务手段，与行业龙头企业开展了一系列合作。在新能源汽车领域，支持比亚迪、北汽集团等新能源汽车项目建设；新材料领域，重点支持有色新材料、汽车新材料产业链，与天齐锂业、洛阳钼业、宁德时代等开展深度合作；在集成电路领域，服务支持京东方、长电科技等龙头企业；在航空航天、铁路设备等市场集中度非常高的高端制造领域，主要通过发债为企业解决大额低成本融资等。

（3）支持现代服务业发展

我行制定《中国民生银行健康产业发展规划》等相关规划政策，引导全行业务发展方向；深入现代服务业发达地区，调研互联网经济、现代物流、健康、污水处理等产业民企并提供综合服务；持续研究跟踪现代服务业新趋势、新变化、新需求，建立客户分类服务体系，以差异化服务助推现代服务业蓬勃发展。

案例：全国首单 PPP 资产证券化项目发行

2017 年 2 月，由我行主导的“新水源污水处理服务收费收益权资产支持专项计划”成功发行，总规模 8.4 亿元，我行认购全部优先级 8 亿元。该专项计划由新疆昆仑新水源科技股份有限公司作为发起人和特定原始权益人，以其污水处理服务费及其他应付款项的收费收益权作为基础资产，是国内 PPP 领域落地的首个资产证券化项目，具有划时代意义。该专项计划的成功发行彰显了我行在企业资产证券化业务领域中的创新实力和领先地位。

（二）金融普惠，坚定服务实体经济

1. 坚守初心，建设特色银行

（1）坚守服务民营企业初心

我行以《关于落实民企战略的实施意见》为依托，制定民营企业战略开发三年规划，致力于打造差异化服务模式，与民营企业共同成长、共生共赢。

- 总行成立民企战略领导小组，重点机构成立民企战略执行小组，强化组

织保障；建立专业化营销组织体系，从前、中、后台实现专业团队保障；

- 启动“中小企业民生工程”，以“金融管家计划”积极支持优质民企，以“共赢计划”开发供应链生态客群，以“萤火计划”创新服务科技成长型民营企业，以“猎户生根计划”拓展中小企业服务范围；

- 以大数据和 IT 技术为支撑，构建“客户信息库”，有效提高民企客户精准化服务和精细化管理；

- 广搭合作渠道，通过“线上+线下”多元化渠道实施批量对接，扩大民营企业服务范围；

- 建立“民生企业家俱乐部”，通过金融服务、咨询顾问、非金融活动等方式，构建民企金融及商业生态圈；

- 通过整合产品、服务，为客户提供快捷方便的综合化金融服务，并通过系列推广活动，扩大影响力、提高客户认同度。

表 4 民营企业服务绩效

指标	2015 年	2016 年	2017 年
有余额民企贷款客户数（户）	9,580	7,172	6,461
民企一般贷款余额（亿元）	6,783.2	5,427.1	6,399.8

(2) 创新助推小微企业成长

作为国内首家以“做小微企业的银行”为发展战略的金融机构，2017 年我行持续深耕小微金融业务，进一步强化金融服务实体经济力度。

- 成立小微金融事业部，优化提升小微金融经营管理体制机制，实行矩阵式事业部体制，协调、推进全行小微金融业务的管理和发展；
- 强化产品与渠道创新，持续推进网乐贷、云快贷、云抵押、云账户、二维码收银台等新型产品，满足差异化的小微客户金融需求；持续服务创新，降低小微客户融资成本，推广“转期续贷”业务；
- 通过搭建小微信贷工厂、IPAD 移动端上门作业、房产价值在线评估等流程优化，强化流程体系建设，提升小微金融服务效率；
- 积极打造小企业金融服务专营机构，提供专业化金融服务。截至 2017 年末，我行已建设 54 家小微专营支行，154 家小微支行，深入商圈市场、

居民社区，为小微客户提供专业化的贴身服务。

案例：民生云账户，开户好轻松

为更好服务小微企业，解决小微企业开户难题，我行优化小微企业结算账户开户流程，创新推出“云账户”业务，小微企业客户可在线上实现对公账户开户、查询、对账、变更、销户等业务办理。3分钟线上预约，0.5天审核通过，30分钟网点开户，大大提升业务效率和客户体验，真正实现了让数据多跑路，让客户少跑腿。

“这次在民生银行的开户比之前在其他银行的开户方便了很多，我要给民生银行的创新服务点赞。”

——义乌小微客户 王先生

表 5 小微金融服务绩效

指标	2016 年	2017 年
小微金融贷款（“商贷通”）贷款余额（亿元）	3,271	3,591
小微金融服务小微客户数（万户）	412	592

2. 创新驱动，满足客户需求

（1）创新产品满足差异需求

在“互联网+”时代，我行坚持“以客户为中心”，不断加大金融产品创新力度。报告期内，我行持续优化直销银行、网上银行、手机银行、支付结算等业务，从客户需求出发，以产品服务创新持续提升客户体验。

● 直销银行

持续优化开户入金和产品服务操作流程，打造领先同业的线上理财、线上贷款、新兴支付三大产品体系，进一步拓展金融服务广度，直销银行市场规模名列同业第一。截至 2017 年末，直销银行客户规模达 1,091.45 万户。

● 网上银行

2017 年，我行网上银行上线及优化功能共计 300 余项，较好地完成了平台及产品规划建设。

个人网上银行。继续保持 PC 端交易渠道特色，做好网银产品的更新与优化；进行国密算法升级改造，进行 U 宝驱动程序升级，加强网银安全保护能力。截至

2017 年末，我行个人网银客户 1,812.88 万户，交易金额 10.88 万亿元。

企业网上银行。持续推进产品创新发展，为客户提供满足风险和收益的理财产品；新增 GPI 查询，打造我行第一个区块链产品；通过银企直联为阿里巴巴、腾讯、天天基金、平安付等大型企业用户推出一系列行业解决方案。截至 2017 年末，我行企业网银客户 104.27 万户。

● 手机银行

2017 年，我行手机银行上线功能及优化共计 1,100 余项；全年共计上线 148 个缴费项目，上线商户项目 13 个，持续丰富生活服务功能；推出指纹登录、虹膜支付，打造全新缴费平台。截至 2017 年末，我行手机银行客户总数达 3,079.17 万户，交易金额 9.95 万亿元。

● 支付结算

加大行业支付应用创新，持续做强支付业务，推出驾培费用监管综合解决方案、基金快付、实名快付、资金代收服务方案、资金划付综合方案等创新支付产品与服务，满足不同客户支付需求。

案例：民生手机银行再添多项新功能

2017 年 4 月，我行手机银行客户端 3.6 版本正式发布，推出生物识别（指纹）技术登录、ATM 扫码取现等服务功能。手机银行“生活圈”新增京东商城入口，客户可在我行手机银行直接进行下单支付，完成一站式购物；此外，我行与国际留学缴费平台合作，在手机银行外汇频道推出“留学付”服务，为客户提供操作便捷、进度透明、费用优惠的跨境留学缴费服务。

(2) 优质服务提升客户体验

服务是银行立足的基石，是银行发展的根本。报告期内，我行以客户需求为出发点，不断增强服务意识，改进服务措施，持续为客户提供优质服务。

● 完善服务管理

报告期内，我行大力开展消费者权益保护体制机制建设，总行新增和修订 4 项消费者权益保护专项制度、14 项风险控制相关制度、6 项客户服务相关制度。分行出台消费者权益保护专项制度的配套实施细则，形成比较完备的消费者权益保护管理制度体系。健全定期工作报告机制，完善内部考核评价机制，2017 年实

现对总行各部门和各分行消费者权益保护工作考核全覆盖；深化专项审计机制，确保落实监管提出的消费者权益保护审计每两年全覆盖一次的要求。

● 维护客户权益

加强流程管控。报告期内，我行将消费者权益保护工作嵌入产品和服务全流程，规范员工操作，提供多样化产品，加强售中信息披露，建立售后客户需求跟踪维护机制，启动“客户之声”调研工作，建立全行小额快速赔付机制，创建高品质服务网点，提升客户服务质量，保障消费者良好体验。

保护财产安全。报告期内，我行加强电子账户合规建设，积极完善涵盖金融业务全流程的客户信息保护体系，从事前预防、事中监测和事后追溯三个方面对客户信息进行保护，构建信息保护和金融交易的“安全网”；推出手机银行指纹支付，结合生物特征识别和威胁分析，实现多维度快速安全身份认证，提供支付便捷、安全可靠的支付方式。

提示产品风险。为提前预警内外部风险，报告期内，我行开展网络支付、扫码支付、POS 收单、备付金存管、CPOS 业务、R0 垫资等全行支付业务自查工作，已有十家分行平台不合规业务整改完毕，共清退商户 688 户；在完成风险矩阵模型的前提下，根据关键风险监控指标对好房贷、定活宝、如意宝开展风险监控，并不定期对市场债券风险事件、房地产市场限购政策等内容进行风险提示。

改造网银定价。报告期内，我行与 12 家银行联合发起“商业银行网络金融联盟”，组织网点进行网银定价改造，在手机银行免费的基础上，进一步对网上银行的大额、小额、同城支付、伙伴账户人民币转账手续费进行全免费，积极践行普惠金融。截至 2017 年末，网点改造全部完成，并在网站、各营业网点公示。

开展文化建设。开展我行首个消费者权益保护工作文化品牌——“民生消保在行动”系列活动，并创设发行我行首份消费者权益保护专项刊物。

● 普及金融知识

我行根据监管要求积极开展“金融知识进万家”“金融知识普及月”“金融知识万里行”“打击电信网络新型违法犯罪宣传月”4 项大型宣传活动。报告期内，累计组织现场宣传活动 15,383 场、发放宣传材料 2 亿余份。

自主开展为期三周的“消费您放心，服务我用心”金融消费者权益日活动，开展为期两个月的“安全投资理财专项”宣传，组织北京、上海等七家分行开展

帮助低净值人群守住自己的“钱袋子”活动，受到消费者广泛好评。

● 提升科技保障

完善灾备建设。报告期内，我行积极建设优化重要系统的灾备环境，完成计费系统异地数据级容灾投产、直销银行系统、跨行通系统同城灾备上线。推动基于数据库同步的双中心研究工作，完成基于数据库复制技术的研究测试。

完善信息科技建设。2017年，我行初步构建基础信息资产安全管理平台，获得银监会一类成果奖；提升信息系统应急保障能力，通过网络安全监测预警和应急体系处置十余件网络安全突发事件，处置率达100%；针对六大类十余个网络攻击场景进行全行协同响应演练，并开展6次全行信息安全系统应急切换演练；打造以大数据平台为基础，以开源软件为主的新一代监控体系，监控覆盖率达99%。报告期内，我行未发生三级以上安全生产事件，核心系统可用率达100%，工单服务满意率高于99.9%。

（三）开放发展，银企携手“走出去”

党的十九大报告提出，“推动形成全面开放新格局”。报告期内，我行深度挖掘跨境金融市场需求，探索更加全面、便捷的金融服务模式，积极支持企业“走出去”。

- 打造“跨境通”国际业务服务品牌，构建跨境融资、跨境资金管理、跨境E+、跨境联动、国际信贷五大产品体系；
- 发布“民生环球速汇GPI”产品，大幅提升我行国际汇款业务竞争力；
- 抓住时间窗口，积极推动内保跨境融资业务发展；
- 将外币与现金管理增值产品有机结合，外币流动利带动存款大幅增长；
- 针对客户不断增强的避险需求，优化外汇避险类产品，提升客户服务体验；
- 聚焦“一带一路”项下对外承包工程、高端设备出口及优势产能转移等重点发展领域，全方位推动国际信贷业务。

案例：金融连接新丝路纽带

根据陕西省及西安市“一带一路”建设整体定位及布局，西安分行在省内重点支持如中俄丝路创新园、中韩产业园、中吉空港经济产业园、中意航空谷等国际合作园区建设，2017年4月，成功落地西安新筑铁路综合物流中心项

目，成为分行支持“丝路经济带”、陕西自贸区建设的最新成果。在境外，分行依托海外服务网络，通过推动内保外贷、银团贷款、跨境并购、项目融资等多元化创新产品和服务，支持本土企业“走出去”。截至2017年末，西安分行累计支持40余户陕西省重点企业参与“一带一路”建设，向“一带一路”相关项目提供综合授信总额达235亿元，融资余额45亿元，成为陕西银行业创新支持“一带一路”建设的中坚力量。

责任故事

民生助力我坚持热爱的事情

“非常认可民生银行的服务理念，民生银行小微金融人性化的服务和产品设计正是我们学习的典范！”

——“丛一楼”创始人 汪振华

在南昌家装行业，提起“丛一楼”，可谓是名声显赫、家喻户晓。2003年4月开业至今，从“回归匠心”到“匠心质造”，“丛一楼”已经从一家小小的装饰行，迅速发展成为遍及省内外多个地区的综合型集团化企业，无论规模、业绩和影响力，在南昌家装业都堪称典范。

“丛一楼”创始人——汪振华，这个从山沟里走出来的武宁小伙，从小艰苦朴素，养成了吃苦耐劳的习惯和坚韧不拔的性格。2002年底，汪振华来到南昌，联合同学和亲戚合股集资30万元，创办了“丛一楼装饰工程有限公司”。经过近2年的发展，逐步站稳脚跟，得到客户的认可和信赖。

然而创业道路并不平坦。随着事业的发展，汪振华大胆开拓新领域，行业逐步衍生到软装、建材、地板、木门代理、房地产广告代理等，还在象山北路巨资打造了8,000平米的家居展示区，正是这次跨越，让他陷入了困境。

2011年一次偶然的机缘，汪振华与我行结缘。在他最急需资金支持时，我行为他提供了200万元商贷通贷款，解决了他的燃眉之急，也开启了汪振华与我行7年的合作之路。7年里，他从一个单纯的授信客户逐步转变为我行的战略伙伴客户。如今，他的小微贷款年日均已近400万元，还陆续合作开通了我行乐收银、代发工资等业务。汪振华说：“中国民生银行小微金融服务好，让我省心、省力，感谢民生小微一直助力我做热爱的事情。”

为深情触摸民生小微人9年来一路跋涉后更加骄傲而坚定的情怀，记录小微企业破茧成蝶后更加亲密而温暖的相伴，2017年7月我行正式启动主题为“寻找这9年的你——说出你的故事，民生还你一个广告大片”的“致美小微”品牌活动，从小微企业主和民生小微人两类视角，将动人心弦的真实情感故事与民生小微“助力每一个小微的梦想”实际行动相融合，创造有热度的梦想，传播有温度的故事。活动荣获华尔街见闻金融领军者评选“年度卓越品牌营销活动银行”奖、华夏时报“金蝉奖”之“2017年度小微金融服务银行”奖、凤凰网“2017年度最佳小微金融服务奖”等奖项。

“相信每一个小微的力量，助力每一个小微的梦想”，持续打造中国最具特色的小微金融服务商是我行不懈的追求！服务小微，我们一直在路上！

三、生态文明添活力

建设生态文明是中华民族永续发展的千年大计。必须树立和践行绿水青山就是金山银山的理念，坚持节约资源和保护环境的基本国策，像对待生命一样对待生态环境。

——党的十九大报告

(一) 绿色金融，贷动美丽中国

报告期内，我行践行《中国银行业绿色信贷共同承诺》，推进绿色信贷，提高绿色供给，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济支持，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，助推产业结构调整，促进社会可持续发展。截至 2017 年末，我行节能环保项目及服务贷款余额 300.20 亿元，较上年新增 161.97 亿元，增幅达 117%。

1. 开展环境社会风险管理

我行紧跟国家各类环境和社会风险领域政策，对电解铝、钢铁、水泥、煤炭、焦化等领域及行业，及时修订信贷政策，制定各行业风险限额指标，推行刚性控制、名单制管理。对不同环境社会风险类别客户制定差异化授信流程和授权安排，完善环境社会风险预警机制。从制度、政策、流程、架构等方面不断完善环境社会风险政策制度体系，对重点关注行业、客户、项目实施环境社会风险全流程管理。截至 2017 年末，我行项目贷款环评达标率达到 100%。

2. 支持落后产能淘汰治理

在“两高一剩”行业积极落实国务院关于制造业产业升级和结构调整的指导思想，采取“区别对待、有保有压”差异化信贷政策，优化调整信贷结构。对不同类型客户分层分类管理，实行总体风险限额刚性控制，鼓励限额内客户结构调整；以环保合规为抓手，实行环保一票否决制，对于不符合国家产业政策、环保政策及列入环保“黑名单”的企业一律不得介入。截至 2017 年末，8 个产能过剩行业贷款余额 759.18 亿元。

表 6 落后产能淘汰治理绩效

指标	2015 年	2016 年	2017 年
产能过剩贷款率 (%)	3.08	3.20	2.70

两高一剩项目否决涉及金额（亿元）	98.32	122.94	54.6
------------------	-------	--------	------

3. 支持节能环保产业发展

加强研究，积极探索投贷结合的科技金融模式。积极贯彻国家节能减排重点工程和重点推广技术的信贷支持政策，对国家产业升级转型的工业企业给予绿色信贷政策支持，对节能减排重点工程、技术创新、技术改造、产品推广积极给予信贷支持。积极探索新兴业务领域投贷结合模式，鼓励企业进行技术升级、节能改造、产品研发、兼并重组，以更好的金融服务推进新兴产业发展。

案例：支持绿色金融，发展风电行业

华电国际宁夏新能源发电有限公司大部分收入来源于财政部新能源补贴款，由于补贴款发放的滞后性，导致公司急需流动资金周转。2017年9月，银川分行了解到该公司有贷款需求后，组成专门服务团队，对授信品种、期限、还款方式、担保方式、利率等进行设计和商讨，仅用两周时间便实现审批并发放贷款6,000万元。未来，银川分行还将加大对相关绿色产业支持，将贷款投向环保节能清洁能源产业，把支持绿色金融作为一项长期战略。

（二）绿色运营，建设低碳企业

1. 坚持绿色采购

我行严格按照《中国民生银行供应商管理办法》，强化集中采购价格管理、质量管理、供货管理、服务管理。通过集中采购的规模效益，优先购买对环境负面影响小的环保标志产品。2017年，总行供应商审查覆盖率达到100%。建立完善的采购管理制度，实现采购人员持证上岗、采购项目心中有数、采购效率迅速合规、采购成本合理控制的新局面。2017年，总行绿色采购金额达到75,200万元，绿色采购比率达到31.5%。

表7 绿色采购金额数据

指标	2015年	2016年	2017年
绿色采购金额（万元）	96,380	90,440	75,200

2. 倡导绿色办公

2017年根据凤凰计划的规划方向，我行以“节约成本、提高效益”为中心，重点推进了以下几项工作：

提升固定资产使用效益。做好固定资产购置、使用、保管、维修、调拨、盘点、处置回收等环节工作，延长固定资产更新周期。截至 2017 年末，全行达到使用年限仍能正常使用的耐用固定资产原值达 156,530 万元，一年节约成本额达 29,741 万元，极大地节约了采购成本和所耗用的自然资源。

落实绿色银行建设。我行在营业办公用房建设或装修过程中秉承“厉行节约、勤俭办行”宗旨，坚持节约、节能、环保理念，注重探索能耗与效率、生态与科技、集成与优化、现在与未来之间的利益共享，并主动向绿色银行转型，实行量化标准，以节能环保为基本要求，优化建筑设计、提高建筑使用效能；推广绿色建材，坚持以国内知名品牌、具有国家颁发的环保认证标志为选用原则，大面积采用可回收、可重复利用的材料，积极建设绿色银行。

提高员工环保意识。我行全面选购照明节能设备，加大对各网点用电情况排查力度，对明显高出全行平均值的网点进行查问；非正式发文文稿实行双面复印；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 2017 年末，办公废弃电脑回收量为 0.15 吨，废弃硒鼓回收量达 3,659 台。

表 8 视频会议次数

指标	2015 年	2016 年	2017 年
视频会议数（次）	184	388	518

案例：让绿色办公成为一种时尚

海口分行把“绿色办公，压缩脂肪性费用”的概念传递给每一位员工，遵循可持续发展原则，充分利用内外空间能源及设备，有效打造高效、低耗的办公方式；大力推动节能降耗，制定节电专项方案、推行无纸化办公，鼓励员工节约资源。未来，海口分行还将强化资源效用，积极构建绿色办公文化，继续坚持低碳、环保运营。

（三）绿色公益，应对气候变化

我行热心环保公益事业，积极开展环保宣传、义务植树、“地球一小时”等活动，践行绿色发展理念，共建美好生态环境。

案例：绿色发展，与民同行

3月19日，武汉分行与武汉市汉口江滩管理办公室携手，开展主题为“绿色发展，与民同行”的环保公益活动。为“民生银行志愿林”培土浇水，捡拾江滩垃圾，以实际行动呼吁广大社会公众一同行动起来，增强低碳环保意识，倡导绿色生活方式，把武汉市的生态文明建设推向新高度。

责任故事

共建绿水青山，留下金山银山

“民生银行地产金融事业部专业、稳定，民生银行更是国内银行业中最具有创新基因的银行之一，我们愿与这样的合作伙伴长期结盟，共谋发展。”

——朗诗集团董事长 田明

2011年冬天，实体经济低迷不振，加上调控、限购、限贷，房地产业融资困难，前景扑朔迷离。而正是在这个隆冬，朗诗集团与民生银行首次携手走到了一起。

数据显示，中国95%以上的建筑都是高耗能建筑，建筑能耗大约是发达国家的3倍。因建筑能耗高，仅北方采暖地区每年就多耗标准煤1,800万吨。在全球倡导节能环保、雾霾依旧笼罩神州的大背景下，中国房地产业与建筑业亟需向绿色进行转型。

朗诗集团正是国内最早“绿起来”的房企之一。它创立于2001年，自2004年起专注于打造健康、舒适、环保、节能的绿色住宅，形成以“恒温、恒湿、恒氧”为特点的朗诗住宅，其设计整合的以“地源热泵+辐射空调+置换新风”为核心的十大绿色科技系统，更可使建筑年耗电量降至约38-40度/平方米，相比传统住宅可节能100度/平方米，相当于每平方米每年可减排约100千克二氧化碳。朗诗集团已开发60多个绿色科技地产项目，开发总面积逾1,000多万平方米，朗诗研发的布鲁克被动房在获中国绿色建筑三星认证的同时，更获得中国首个德国DGNB铂金证书及中国首个世界银行EDGE认证。

经过十余年的探索发展，朗诗集团已成为业内公认的绿色建筑及开发领域的领头羊。而正是这么一家“绿透了”的公司，我行地产金融事业部与之展开了最红火的合作。从2011年冬天至今，朗诗集团在我行累计获批授信近150亿元，累计提款超过百亿元。我行授信余额长期占朗诗集团全部融资余额30%以上，是其合作规模最大的金融机构。在此过程中，我行多次整合多方资源，

全天候、逆周期地为朗诗集团量身打造定制化金融产品和方案，以满足其差异化融资需求，助力其在绿色地产领域实现高速发展。与朗诗集团的成功合作，不仅展现了民生地产金融“融资+融智”的专业形象，更兑现了我行大力倡导绿色金融的庄严承诺。绿水青山，有你的一半，也有我的一半。

四、特色党建强定力

做好新形势下金融工作，要坚持党中央对金融工作集中统一领导，确保金融改革发展正确方向，确保国家金融安全。

——习近平总书记在 2017 年全国金融工作会议上的讲话

（一）牢记使命，开展政治建设

1. 旗帜鲜明讲政治

坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践，着力教育引导全体党员干部坚定理想信念，筑牢党的建设新的伟大工程的思想基石。严守政治纪律和政治规矩，引导全体党员做到忠诚干净担当。坚持不断提升“四个意识”，特别是核心意识和看齐意识，确保全体党员在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。

2. 认真学习宣传贯彻党的十九大精神

制定下发《中国民生银行党委关于认真学习宣传贯彻党的十九大精神的通知》，明确学习要求。举办学习宣传贯彻党的十九大精神宣讲报告视频会，邀请中央宣讲团成员、中国社科院副院长蔡昉同志作宣讲报告，全系统约 4,600 余名党员干部通过视频会议列席学习。机关党委开展党的十九大精神学习大讲堂，邀请梁家河村党总支书记石春阳讲述习近平总书记在梁家河的知青岁月。

设立专题网站、专题展板、电子海报、i 民生微信十九大专题频道，多载体、多渠道做好十九大精神宣传，全行迅速掀起学习宣传贯彻十九大精神的热潮。

3. 加强中心组政治理论学习

我行党委制订贯彻落实《中国共产党党委（党组）理论学习中心组学习规则》实施办法，以习近平总书记系列讲话和党的十九大精神作为重中之重，全年开展集体学习 15 次，涉及重要专题 20 多项，圆满完成学习任务。郑万春行长受邀在银监会系统首次党委中心组培训上做典型发言。同时，加强对系统基层党委中心组学习工作督导，推进各级党委中心组学习制度化、规范化建设。

（二）从严治党，严格落实“两个责任”

1. 严格落实党委主体责任

成立民生银行党建工作领导小组，由党委书记郑万春担任组长，形成责任明确、领导有力、运转有序、保障到位的党建工作领导体制和运行机制。制定 2017 年党建工作要点及实施计划清单；举行党校揭牌仪式，初步建立专题培训、高管培训、“三新”培训和“e”党校四位一体培训体系。充分发挥总行党委牵头抓总职能，坚持民主集中制，把加强党的领导与完善公司治理统一起来。完善党建考核指标，加大领导班子和领导干部考核党建权重，分层签订党风廉政建设责任书。与银监会党委联合开展的党建研究课题获得全国党建研究会自选课题优秀奖，成为银监会系统乃至金融系统唯一一家连续 6 年获此殊荣的银行。

案例：民生银行党校正式揭牌

自 2017 年 6 月 30 日中国民生银行党校揭牌成立以来，行党委对党校发展高度重视并寄予厚望，先后制定《中国民生银行党校培训方案》和党校 2017 年教学计划。党校采取必修课和选修课相结合的方式强化高管培训，2017 年必修课共开设 9 节，其中党委书记郑万春授课两次。截至 2017 年末，参加本年度高管培训的人员共计约 400 人，包括高管正职 67 人，副职 323 人，以及部分资深、专家级专业技术序列人员 10 人。

2. 持续强化纪委监督责任

加强制度体制建设。修订完善《“八项规定”实施办法》《纪检监察部门监督执纪工作实施细则》《问责委员会工作制度》等制度，完善纪检监察网。下发《贯彻落实〈中国共产党问责条例〉实施办法的通知》，抓好《中国共产党巡视工作条例》的学习贯彻，全面研究部署 2018-2020 年度巡视巡察工作。

推进廉洁文化建设。在全系统各级党组织和全体党员中开展“做表率守党规严党纪”专题教育。创新学习方式，利用“民生学吧”APP 开发专题学习课程。全行各级党委中心组组织专题学习 268 次，累计参加 4,860 人次。纪委以“强化责任、严肃纪律”为主题，组成 4 个巡讲组，在全行 47 家机构开展巡讲。

（三）砺心笃行，深入推进“两学一做”

1. 筑牢思想根基

坚持“学”为基础，通过组织多层次多渠道学习，不断锤炼党员干部党性修

养。总行党校共开展培训 10 期，培训 500 余人次，实现全行高级领导干部及新任支部书记全覆盖。以党支部为基本单位，以“三会一课”、组织生活会等党的组织生活为基本形式，把学习教育融入日常、抓在经常，开展富有特色、灵活多样的学习教育。

案例：开展全系统迎“七·一”专题党课系列活动

为庆祝中国共产党建党 96 周年，弘扬优良传统、发挥先锋作用、永葆先进本色，推进“两学一做”学习教育常态化制度化，6 月 30 日，我行在京召开全系统迎“七·一”专题党课系列活动视频会议。本次系列活动包括全系统先进党支部和优秀共产党员表彰、发布帮扶困难党员群众号召、新党员入党宣誓仪式、民生银行党校揭牌、党委书记郑万春同志讲专题党课等内容。

2. 践行学习成果

坚持以“四讲四有”标准教育引导广大党员勇于担当、积极作为，立足本职岗位做合格党员，发挥先锋模范作用。建立“基层党建联系点”制度，组织开展“党员亮身份，争做明星员工”活动，通过党员示范带动，提高整体服务质量和办事效率。树典型，立标杆，评选 162 名“优秀共产党员”，形成学习先进、崇尚先进、争当先进的良好风气。

3. 打造坚强支部

坚持以支部建设达标活动为抓手，详细制定具体细则，明确组织建设、制度建设、组织生活等 27 项基本要求，进一步提升基层党支部建设规范化水平。强化支部书记“带头人”作用，截至 2017 年末，全系统共开展党支部书记专题培训 256 场，培训支部书记 3,295 人次。各基层党委评选优秀支部 261 家，良好支部 1,038 家，基层党组织的战斗堡垒作用持续加强。

（四）搭建平台，党建带动群团建设

凝聚青年，坚定青年干事创业的理想信念，全年召开 8 次总行党委与基层青年员工座谈会，开展首届青年五四奖章评选表彰活动，把青年力量凝聚到十九大确定的各项任务和全行转型发展上来。

服务大局，牢牢抓住服务发展的根本任务，通过 276 场“送金融知识进校园”活动实现了对 30.75 万学生群体的宣传覆盖，民生青年研究实践行动（SMART 行动）形成 30 个有价值、可推广的成果，青年员工的研究成果获得银监会青年论

坛专业征文评选一等奖。

当好桥梁，巩固扩大转型发展的青年基础，开展竞赛、创新、公益等青年活动 604 场，注重为青年成长成才提供机会、搭建平台。

案例：青年志愿者，融情民生

在共青团第二次援疆工作会议召开之际，我行承办了金融系统“新疆青少年融情夏令营”，来自昌吉回族自治州以及阿勒泰地区的各族师生 40 人参加“红色旅程、人文传承、美丽首都、博物馆探索”主题活动，机关团委组织民生青年志愿者开展“结对陪伴”互动，受到中央金融团工委高度肯定。

同时，全年共 40 家基层团组织青年志愿公益活动 148 场，覆盖青年 17,170 人次。其中：汕头分行团委持续举办 29 次“爱潮汕、爱民生”公益闪客活动，大幅提升民生品牌形象；南京分行团委联合牵头开展“民生益行动”，积极打造青年志愿公益品牌；苏州分行团组织金融青年扶贫，全行一千余名青年踊跃参加。

责任故事

继往开来十九大，不忘初心十五载

2017 年是不平凡的一年，党的十九大胜利召开，民生银行成都分行走过悠悠岁月十五载。为深入学习宣传贯彻党的十九大精神，领会习近平新时代中国特色社会主义思想的丰富内涵，指导成都分行转型发展，分行开展了“继往开来十九大·不忘初心十五载”党建活动。此次党建活动与党委中心组（扩大）学习一并进行，党委班子全体成员听取“学习贯彻党的十九大精神宣讲报告”，并参观了雅安蒙顶山红军百丈关战役纪念馆。

11 月 10 日，分行举行党的十九大精神宣讲报告会，全体参会人员认真阅读十九大报告、听取十九大内容解读，深刻理解党的十九大精神。成都分行党委书记、行长龚志坚结合十九大精神要点给全体参会人员上了一堂生动的党课，并希望成都民生人围绕三个发展目标、两条发展主线、五个发展理念实现分行三年发展愿景，为“打造以客户为中心、具有核心竞争力的当地主流银行和系统领先分行”协作共进！

报告会后，全体参会人员来到雅安蒙顶山红军百丈关战役纪念馆。蒙顶山

上，红军百丈关纪念馆巍然屹立，面对一张张图片和一件件历史文物，仿佛将大家带回到了红军长征那段伟大又血雨腥风的时代。如今来到这个充满历史记忆的地方，在红军留下的星火中，全体成员感受代代相传的历史记忆，铭记历史，弘扬长征精神。

本次党建活动，不仅使成都民生人对党的十九大精神有了更加深刻的理解，更为站在新起点、踏上新征程的成都分行指明了前进方向。面对未来，分行将发挥党员先锋模范带头作用，不忘初心，秉持一如既往的信念和执着——“为民而生，与民共生”，扎根成都，弄潮巴蜀，在新时代、新气象中展现新作为！

五、以人为本凝心聚力

实行更加积极、更加开放、更加有效的人才政策，以识才的慧眼、爱才的诚意、用才的胆识、容才的雅量、聚才的良方，把党内和党外、国内和国外各方面优秀人才集聚到党和人民的伟大奋斗中来。

——党的十九大报告

（一）尊重人才，保障基本权益

1. 保护基本权益

报告期内，我行采取多项措施着力保障员工权益，进一步建立健全员工关系管理体系，建立劳动争议协商调解机制，优化员工劳动合同管理，与工会共同协商建立《中国民生银行集体合同》，并向人社部备案。

表9 员工权益绩效

指标	2015年	2016年	2017年
报告期末员工总数（人）	57,228	56,168	55,265
女性员工比例（%）	55	54	54
女性管理者比例（%）	37	38	38
少数民族员工比例（%）	4.2	4.54	4.32
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（%）	62	59	57

2. 推进民主管理

我行以职代会为核心全面加强民主管理，广大职工参与企业管理的积极性、有效性不断提高。各级工会不断夯实以职代会为基本形式的民主管理制度，将职代会作为推进民主管理工作的最主要抓手，通过监督信箱、监督热线、行长接待日等有效手段，为广大职工提供畅通的民主监督渠道，使职工民主权利和利益得到有力保障。2017年，全行45家机构通过职工代表大会或全体职工大会形式，选举通过《中国民生银行股份有限公司第七届监事会职工监事候选人》。

（二）培养人才，助力员工成长

1. 畅通职业发展通道

2017 年，我行积极开展员工职业生涯通道建设，为员工搭建良好的职业发展平台。通过整章建制，建立以价值为核心的专业技术评聘管理机制，前瞻性地规划人才发展体系，搭建“1+2+19”员工职业生涯发展制度体系。科学规划全行专业人才结构，促进全行人才梯队建设有序发展，为战略转型奠定人才保障。

2. 开创员工成才之路

全面优化与创新培训体系。重点开展核心人才培养项目，重点加强职业素养和职业道德培训。同时，鼓励跨专业知识结构优化与拓展，培养“德才兼备、以德为先”的人才；培训形式与配套机制上，大力推广移动学习、内部培训、在岗辅导及认证考试等丰富的培训形式，进一步降低培训成本，提升培训投入产出效率。截至 2017 年末，我行各类培训累计参加 160 万人次，各级机构组织面授培训班 4,522 期，共组织 6.9 万人次参加岗位资格和业务资格考试。

实施“百千万”人才培养计划。我行准备用 3 年左右时间，培养出百名左右能够担当大中型分行或重要专业部门一把手职务的经营管理精英人才，千名左右能够担当总分行级高管或重要专业领域专家的经营管理中坚人才，万名左右能够担当重要管理和经营岗位的中层正职或关键岗位专业能手的复合型人才。规划人才成长路径，缩短成长周期，打造“三级”人才后备储备。“百千万”人才培养全程配套跟踪测评，从专业、行为、经历、绩效四个维度，对人才进行持续、立体测评；完善核心人才“软”激励机制，打造中国民生银行的人才“摇篮”。

案例：民生梦，我的梦

“以人为本，实现分行发展与个人成长的高度统一，南京分行富有特色、完整系统的人才培养机制，让我离梦想越来越近。”

——南京分行“琢玉计划”“钟灵毓秀”计划学员 韩雪

南京分行在总行人才培养体系下，通过“暑期实习计划”“琢玉计划-后备管理人员培养”“钟灵毓秀”及各层级的培养规划，打造分行人才培养的完整体系。2015 年，培养期为 1.5 年的“琢玉计划-后备管理人员培养计划”横空出世，通过定制培训、轮岗交流、课题研究、挂职见习四种方式进行后备人才培养。分行营业部理财经理韩雪入围“琢玉计划”，并在完成所有培训内容后，

成功成为分行营业部理财团队负责人。

2017年10月，分行推出“钟灵毓秀—公司客户经理培养项目”，韩雪通过笔试、测评、面试三个环节，成为20名学员之一，经过基础知识学习、知识运用、行业研究、营销比拼四个培养环节后，韩雪已进入一线经营机构，用双手实现着自己和民生的共同梦想。

（三）关心人才，建设民生家园

1. 平衡员工工作生活

我行坚持“以人为本”的家园文化核心理念，持续完善全行员工关系管理体系建设，制定员工关怀指导意见。积极营造和谐氛围，努力为员工创造良好工作环境，实现员工快乐工作、幸福生活，持续提升员工归属感与满意度。

案例：“感恩民生，逐梦前行”民生故事会

11月24日，信用卡中心“感恩民生，逐梦前行”民生故事现场分享会在京举行，8位民生人讲述了精彩的民生故事，共计200余人参会，并有超过6,000余人次通过微信、“一直播”APP网络观看。本次故事会设置微信投票环节，最终获得61,705票，评选出最具风采、最佳演绎效果、最佳励志故事、优秀民生故事人四个奖项。

案例：春约民生，共享领跑

4月16日，北京分行举办“春约民生，共享领跑”活动，来自分行80家支行和处室组成的50支队伍以绿色健康跑活动诠释新的健康生活方式，传递积极向上的民生精神。上午9时，随着一声枪响，民生青年们像离弦的箭一样冲了出去，开始了愉快跑、智跑体验。最终，3支队伍以优异的乐跑成绩和团队协作能力在比拼中获得一等奖，所有参赛者也将这份喜悦留在了赛场上。

2. 落实员工关爱计划

我行深入开展各项员工关爱活动，切实关心女性员工、离退休员工和家庭困难员工的工作和生活，为他们提供力所能及的帮助。

案例：民生家园大家庭 深情关怀暖人心

伴随十九大的号角，在 2018 年新春佳节来临之际，我行董事会、监事会、经营班子、工会共同行动，深入基层一线看望慰问特困职工，送去组织的关怀和民生大家庭的温暖。

1 月 25 日，寒冬腊月，纷飞的大雪阻挡不了送温暖的脚步，董事长洪崎冒雪来到上海张江支行员工费维家中。洪董事长细心询问了她的工作和生活情况、身体恢复情况，饶有兴趣地与她一同翻看了历年获奖证书，叮嘱她要保持积极乐观的心态，树立战胜病魔的勇气和信心，克服困难，积极治疗，勉励她为支行的业务发展继续作贡献，在民生银行这个大家庭里幸福地生活。

1 月 23 日，党委书记、行长郑万春赴北京分行看望慰问困难职工。郑行长关切地询问他们的病情和治疗情况，生活和工作状态，并指出，民生银行是六万民生人的家园和依靠，无论谁遇到了困难，都可以在家园中获得温暖和帮助，并向困难员工送上慰问金，勉励他们直面生活，用积极乐观的态度战胜暂时的困难。

两节送温暖活动，体现了总行对困难员工的牵挂和关怀，体现了民生家园的温暖，也定能鼓舞暂时身处困境的员工重拾信心，以更加坚强的姿态开始全新的生活。

责任故事

开启员工之智，凝聚团队之志

人才承载着商业银行发展的希望。呼和浩特分行高度重视员工职业发展和幸福感提升，通过为员工打造阶梯递进的职业发展平台与和谐贴心的幸福家园文化，开启员工智慧，凝聚团队斗志，开启分行人才队伍与企业文化建设新篇章。

培育新人，孵化雏鹰破壳翱翔

2017 年 7-8 月，由分行人力资源部牵头成立雏鹰俱乐部，针对 21 名新员工开展为期 28 天的封闭式系统培训。通过运营技能培训和通用提升课程，配以提高团队协作、加强纪律性的封闭式军事化训练，让新员工熟悉企业文化，完成学生向职业人的转变，尽快融入民生银行大家庭。阶梯式的培养课程，辅

以岗位考核管理与绩效辅导，“雏鹰俱乐部”的成立将为民生银行输送更多年轻有为、朝气蓬勃的骨干力量，打造一支有能力、有活力、团结向上、热爱民生的员工队伍。

强化队伍，打造分行“三支团队”

凝聚团队斗志，由内而外提升战斗力是推进民生事业再上高峰的最重要保证，为此，分行着力打造“三支队伍”：把中后台员工打造成综合型服务团队，通过加大推进前中后台交流轮岗机制，2017年完成10人轮岗，打通各条线、各层级人员职业晋升通道，打造“一专多能”的服务型队伍；把市场一线员工打造成复合型营销团队，逐渐打破条线隔阂，打通产品通道，加大培训力度，提升市场一线员工营销技巧和产品技能；把中层干部打造成专家型管理团队，坚持“能者上、庸者下”原则，打破传统用人模式，逐步打造“懂业务、精管理、有作为、有担当”的专家型中层管理干部队伍。目前在分行专业序列评定中，已完成评定的中层为36人，其中资深1人、高级22人、中级13人。

以人为本，建设员工精神家园

根据总行提出的“创新、包容、稳健、进取”家园文化，分行以基层工会小组成长为抓手，积极推进家园建设。营造智慧文化，建立员工图书馆“新知书屋”，开展读书分享会、读书马拉松、梦想幸运书单等活动；营造艺术文化，成立球类、舞美、读书会、国学等10余个员工兴趣俱乐部，组织开展“壮美内蒙古，守望民生梦”职工合唱比赛；营造关怀文化，定期慰问困难职工，举办儿童健康讲座、中医问诊、冬季养生等多次活动，通过情感关怀、健康关怀、节日关怀、饮食关怀提升员工幸福感。

六、创新公益汇众力

带领人民创造美好生活，是我们党始终不渝的奋斗目标。必须始终把人民利益摆在至高无上的地位，让改革发展成果更多更公平惠及全体人民，朝着实现全体人民共同富裕不断迈进。

——党的十九大报告

（一）担当使命，决战全面小康

我行认真贯彻落实党中央、国务院关于扶贫开发工作的重要指示精神和决策部署，不断提升意识完善机制、聚焦精准创新方式，促进贫困地区发展和贫困人口增收。2017年，我行定点扶贫投入资金1,206万元，定点帮扶的河南省滑县成功脱贫摘帽，封丘县实现1.7万人稳定脱贫，预计2018年实现脱贫摘帽目标。

“精准扶贫是光荣的政治任务，是义不容辞的社会责任。”

——民生银行党委书记、行长 郑万春

“中国民生银行积极履行帮扶责任，全力支持滑县扶贫开发工作，有力助推滑县脱贫攻坚工作；挂职副县长推进定点扶贫工作强劲有力，服务全县扶贫工作大局成绩显著；驻村第一书记坚守扶贫一线，解决贫困户实际困难，为滑县广大扶贫干部树立了榜样。”

——滑县人民政府

“中国民生银行关爱民生、情系民众，以“民生人”兼济天下的社会责任为封丘县扶贫济困，为封丘县实现脱贫攻坚不落一人、不落一户早日奔赴小康贡献了力量；挂职副县长深谋远虑，着眼于封丘县长远发展，积极推动各项工作，为贫困人口阻断贫困锁链；驻村第一书记讲政治、甘奉献，为脱贫工作坚守岗位办实事，为贫困人口尽心尽力办好事。”

——封丘县人民政府

1. 使命在心，完善扶贫机制

(1) 加强组织领导

总行层面	洪崎董事长统筹部署精准扶贫工作。成立由党委书记、行长郑万春任组长的金融扶贫工作领导小组，办公室、人力资源部、公司业务管理部等十余个部门与机构负责人任领导小组成员，不断完善顶层架构。
部门/分行层面	设立由总分支、前中后部门参与的扶贫工作实施小组及重点项目办公室，建立业务沟通与推动机制。各部门结合部门职责和监管规定制定相应业务金融扶贫政策。各分行建立一把手负责制，积极整合资源参与脱贫攻坚。
挂职干部层面	遴选 5 名挂职干部，担任定点扶贫县副县长或驻村第一书记。挂职干部走村入户了解贫困群众实际需求，分析致贫原因，监督扶贫捐助款的使用与项目实施，整合总行部门和分行业务资源，促进定点扶贫工作取得实效。

(2) 完善制度体系

2017 年，我行对《中国民生银行农村土地承包经营权抵押贷款管理细则（暂行）》和《中国民生银行农民住房财产权抵押贷款管理细则（暂行）》进行修订完善。根据滑县、封丘县脱贫工作目标和实际需求，制订《2017 年定点扶贫计划》，明确继续加大以教育扶贫为主的投入力度，同时积极关注医疗扶贫、股权扶贫、金融扶贫以及农村基础设施改善等问题。进一步完善金融服务机制，促进贫困地区发展。

(3) 夯实调研分析

我行建立“一年两调研、月月常分析”的调研分析体系，以扶贫工作领导小组实地走访和挂职干部日常反馈形式，详细了解定点扶贫各项工作的落实情况与问题挑战。3 月 28 日至 30 日，我行党委委员、纪委书记陈进忠带队赴河南滑县、封丘县进行实地调研，与两县政府进行深入交流，并就如何做好下一步定点扶贫工作提出意见。我行坚持一切从贫困群众需求和愿望出发，一切从企业和贫困地区的实际出发，精准施策，助力脱贫攻坚。

案例：太原分行精准扶贫六字诀

“**细**”即做细基础工作，摸清基本情况。深入与包干乡镇、村委会对接工作，对包干乡镇开展贫困人口精准入户调研，实施“建档立卡贫困户”的名单制管理；

“**全**”即完善组织体系，强化支持保障。成立金融扶贫工作领导小组，明确金融扶贫牵头部门，主动与监管部门、扶贫办等政府机构对接，提升金融扶贫精准度和有效性，确保快速落地信贷扶贫政策；

“**准**”即细化“一户一策”，探索差别式扶贫。细致摸排扶贫点人口、生产、组织、基础建设等底数，根据致贫原因和脱贫需求，对贫困人口实行分类扶持，加快扶贫小额信贷投放步伐；

“**实**”即定位扶贫产业，提升扶贫实效。解决巩固经营、深加工、提质增效等方面的资金需求，保障农企可持续发展；

“**合**”即提供智力支撑，提升相关工作与扶贫工作的关联度，实现多角度推动；

“**惠**”即落实普惠金融，将金融服务下沉，延伸服务触角，结合实际满足贫困地区人口金融需求。

2. 功成在行，扶贫扶智扶志

(1) 以教育扶贫为根本

“扶贫先扶智、治贫先治愚”。教育落后是导致贫穷的根源，也是制约贫困地区脱贫致富的闸门。我行紧抓这个“牛鼻子”，十六年持续不断在定点扶贫地区开展修建学校、资助学生、奖励老师、组织培训等教育扶贫项目，提高贫困地区基础教育水平。2017年，在我行向河南滑县和封丘县捐助的1,206万元扶贫款中，有1,140万元用于两县基础教育项目，包括修建1所学校，为2所学校修建教学楼各一栋，资助1,483名贫困学生，奖励317名优秀教师等。

“捐巨资建学校培才育英，施大爱惠学子利民兴邦。”

——河南省封丘县断堤民生小学校

(2) 以医疗扶贫为重点

“辛辛苦苦奔小康，一场大病全泡汤”。我行通过帮助贫困群众购买医疗补充保险，有效减轻贫困群众就医负担。2017年，向封丘县捐助60万元，为3万名建档立卡贫困群众购买城乡医疗补充商业保险，预防和解决贫困群众“因病致

贫、因病返贫”问题。

（3）以股权扶贫为突破

我行捐助资金与企业股权相结合，完成由“输血型”向“造血型”扶贫模式的真正转变。2016年，我行向封丘县捐资402万元，注入河南中兵重工机械有限公司，约定年分红32.2万元，收益率约8%，通过分红可帮扶322户建档立卡贫困户。按照合同约定，该企业2017年度全年分红已经分两次由县扶贫办按计划全部发放到贫困户手中。

（4）以金融扶贫为支撑

我行不断创新金融扶贫产品和服务，坚持围绕“三个相结合”，即与建档立卡贫困人口相结合、与县政府扶贫项目相结合、与县财政扶贫政策相结合，通过支持种养殖业、农副产品加工等扶贫贷款项目，带动地区经济发展。

表 10 我行扶贫贷款情况

指 标	总额	滑县	封丘县
截至 2017 年末扶贫贷款授信额（万元）	7,270	5,000	2,270
2017 年新增扶贫贷款授信额（万元）	4,270	2,000	2,270
截至 2017 年末扶贫贷款余额（万元）	5,770	5,000	770

（5）以多元扶贫为探索

我行协调民生电商，借助网络销售与网络购物等资源，协助对接两县商务局电商办、相关企业、农民合作社等单位，针对特色农产品，组织面向民生银行客户的网络销售，探索“互联网+农产品=精准扶贫”的模式。整合中国扶贫基金会和北京富平学校，为两县贫困家庭妇女同志组织免费“保姆培训”，培训合格后颁发资质证书，截至2017年末，培训学员25名，其中大部分学员已经在北京就业，月收入6,000元以上。

3. 重在精准，真扶贫扶真贫

精准扶贫、精准脱贫是新时期脱贫攻坚的基本方略。我行切实转变观念，协助定点扶贫县将扶贫思路和举措转到精准帮扶上，瞄准建档立卡贫困人口，重点解决好“两不愁三保障”问题。在帮扶措施上精准施策，把扶贫资源和帮扶措施精准落到贫困村、贫困户，变“大水漫灌”为“精准滴灌”，做到真扶贫、扶真贫。

- 对有劳动力的贫困家庭，我行通过扶贫低息贷款扶持当地企业，吸纳贫困户就业，将贫困户纳入产业就业发展脱贫对象，通过转移劳动力增加收入；
- 对无劳动力、无经济来源的贫困家庭，我行通过股权扶持基金入股当地企业，通过股权分红收益增加贫困人口收入，确保脱贫；
- 对因患重大疾病造成家庭贫困的，我行捐助大病商业补充保险，实现贫困人口医疗费用全额报销，减轻患者家庭经济负担，确保扶贫不落后；
- 对因孩子上学增加家庭负担造成家庭贫困的，我行对建档立卡贫困学生进行资助，减轻家庭负担，确保贫困学生接受高等教育。

（二）与民共生，热心扶弱济困

报告期内，我行热心扶弱济困，将金融扶贫优势与贫困地区实际相结合，捐赠 370 万元，积极参与银监会对甘肃省和政县和临洮县的定点扶贫工作；积极开展贵州反排村“美丽乡村”特色精准扶贫项目，捐赠 100 万元，用于改善反排村基础设施、建立游客中心、建立合作社等，调动村民自身积极性脱贫致富，2017 年，村合作社正式运行，游客中心正式营业，年收入可精准帮扶当地近百户贫困户。

我行多年来持续参与文化教育帮扶，自 2009 年起，连续 8 年对新疆克州阿合奇县团结小学项目进行一对一捐助，已累计捐款捐物合计 209.6 万余元。

我行积极落实西藏儿童先天性心脏病救治项目，2017 年捐赠 1,770 万元，累计捐赠达 3,424 万元，累计有 405 名西藏先心病患儿获得免费治疗；积极组织落实中华红丝带基金防艾项目，探索多种形式开展艾滋病防治宣传教育，广泛动员社会力量参与，扩大防艾宣传覆盖面。

案例：春暖花开，书香徐来

2017 年 3 月，春风送暖，济南分行员工带着募集而来的总价值共计 10,916.36 元的 626 本爱心图书，来到长清区万德镇石都庄小学，为孩子们送来知识与阳光。捐赠仪式上，校方将“心系教育，真情奉献；大爱无疆，永存感恩”的锦旗赠予济南分行，孩子们手捧图书，激动之情溢于言表。分行将继续以爱人之心做事，以感恩之心做人，以力所能及之事回馈社会，以集体性的慈善参与，唤起更多的温情关爱。

案例：大德公益铸品牌，感恩拼搏爱无边

重庆分行于 2013 年牵头成立重庆首家直接注册登记的独立公募公益慈善基金会——大德公益基金会，持续在“助学、救灾、济困、助残、安老、扶幼”六大领域发力，实现慈善公益事业常态化。截至 2017 年末，该基金会已募集资金 1,073.27 万元，开展了“小小书架”“乡村教师北京行”等长期性公益项目。自 2014 年起，重庆分行已连续 3 年被重庆银行业协会授予“公益慈善爱心奖”。

（三）回馈社会，弘扬志愿精神

我行全面倡导责任文化，积极鼓励员工参与志愿服务，奉献爱心回馈社会。报告期内，我行青年员工志愿活动人数达 17,170 人次，志愿活动次数达 148 次。

案例：冬日暖心，情系光爱

我行自 2011 年起连续 7 年组织开展“光爱行动”，2018 年 1 月 20 日，员工志愿者们再次来到北京光爱学校，为孩子们带去新年的祝福与问候。活动得到众多民生人的积极响应和大力支持，他们有的亲赴学校看望小朋友，有的由家属和孩子作为代表赴学校奉献爱心，传递爱的力量。

光爱学校是一所非营利性民间教育慈善机构，专门收留来自全国各地的流浪、孤残和特困儿童，为他们提供全免费的寄宿生活、学习及救助，相关费用全部来自社会捐助。学校自创办以来，已帮扶 600 多名儿童。

电影《奇迹男孩》告诉我们，“成长”对于每个孩子来说都不容易，对于光爱学校的孩子们来说更是如此。持续多年的“光爱行动”，让我们深刻认识到，社会各界的关爱和帮扶，在改善孩子们生活条件的同时，也增强了他们生活的信心和希望，改变着他们的人生轨迹。

活动前夕，有位小女孩申请要一双棉鞋，直到把棉鞋送到她那被冻皴的双手中，我们才知道这是她为老家辛苦劳作、生活贫寒的父亲申请的，纵然一无所有，她仍与家人彼此呵护；听学校老师说，去年又有三个孩子考取理想的大学，改变了自己的命运，也给了我们坚持下去的决心和动力。

年复一年的“光爱活动”，不仅为需要帮助的孩子带去来自社会的温暖，也增强了员工志愿者们们的社会责任感，让我们看到普通人执着信念的光芒，感

受到良善之念在陌生人群之间的传递，也更加坚信爱是我们与生俱来的力量。

案例：爱流淌，梦起航

2017年，我行信用卡中心携手零售条线员工分别捐款890.72万元和209.28万元，用于建设民生信用卡·翠竹希望小学艺术综合楼，继续用爱心的沃土，助翠竹希望小学的青苗茁壮成长。全年通过“陪你一起看世界”活动，收集1,803张城市明信片，使学生们充分领略广袤大地的风土人情；通过“和你一起看大学”活动，收集72个大学名片视频，使学生们足不出户就能认识世界各地名校，鼓励孩子们奋发学习、拥抱世界。同时，自2012年开始选派优秀员工到翠竹希望小学支教，截至2017年末，已派出十二批次共35人次的高级人才融入到翠竹希望小学的教育事业中。

通过翠竹关爱特别行动，在给予关爱的同时，更是对信用卡中心青年员工的反哺教育，有力唤醒青年员工感恩意识、奉献意识、担当意识，形成积极向上的文化氛围。

（四）引领发展，打造特色公益

1. 积极推进公益创新

我行利用自身行业特色，推出家族慈善信托、我决定民生爱的力量——ME公益创新资助计划等创新公益活动，探索具有民生特色的慈善公益事业新思路。

案例：全国首单家族慈善信托签约

慈善信托基于2016年颁布实施的《中华人民共和国慈善法》设立，是目前国内较灵活的一种慈善工具。2017年4月26日，我行首单民生慈001号家族信托合同签约，标志着全国首单家族慈善信托签约落地。家族慈善信托以家族客户为慈善信托发起人，聚焦高净值企业家客群，对于动员企业家级客群共同承担社会责任、满足企业家级客群慈善诉求具有重要价值。

案例：我决定民生爱的力量——ME公益创新资助计划

2015年，时值建行20周年之际，我行发起第一届“我决定民生爱的力量——ME公益创新资助计划”，以“创新性、执行力、持续性和影响力”为评选

标准，为每个最终入选项目提供 50 万元公益创新资助基金。资助项目覆盖社区发展、教育支持、环境保护、文化保护、卫生健康等五大民生领域。截至 2017 年末，我行为 ME 创新资助计划累计投入资金 3,000 多万元，项目实施及受益地区覆盖全国 29 个省/直辖市/自治区，项目直接受益人数约 18 万人，间接受益人数超过 25 万人；共有 1,185 个项目参与申报，63 个项目获得资助，不仅给受益群体带来积极的改变，同时公益组织在社会影响力传播意识方面也有了较大提升，取得很好的社会影响。

2. 持续助力文化公益

● 民生现代美术馆

报告期内，我行资助的北京和上海民生现代美术馆有效发挥社会公共服务作用，对文化交流和公共教育做出卓越贡献，受到社会公众的广泛好评。

截至 2017 年末，北京民生现代美术馆全年共吸引现场及线上观众 100 万，举办公共教育活动 150 场，同时打造专属我行客户及员工的公教活动，受到普遍好评。举办大型艺术展览项目 13 个，其中展览《中国当代艺术年鉴展 2015/2016》入选国家艺术基金 2016 年度传播交流推广资助项目。

截至 2017 年末，上海民生现代美术馆全年参观人数突破 20 万，举办重要展览及艺术项目 8 个，举办公共教育活动 101 场，其中“诗歌来到美术馆”被评为“2017 年度上海市民终身学习体验基地特色活动”。

案例：民生美术馆促进金砖国家民间文化交流

12 月 9 日，“对流——中巴当代艺术展”在北京盛大开幕，此次展览是我行“金砖国家当代艺术展览计划”的最新成果，由民生银行及北京民生现代美术馆主办，巴西驻华大使馆、CURRENTS 文化艺术基金会、北京民生文化艺术基金会协办，北京大学巴西文化中心提供学术支持。此次展览中，中巴两国共计 42 位重要当代艺术家的 100 多件作品得到大规模呈现和展示，来自巴西驻华大使馆、企业界、学术界、艺术界及各大相关媒体的重量级嘉宾莅临现场。

“对流——中巴当代艺术展”是今年 9 月巴西总统特梅尔来华进行国事访问期间，与习近平主席会谈所取得的系列成果之一，是 2017 年巴西在中国最重要的文化活动之一。这个展览不仅成为北京和中国艺术界的一件大事，也成为国际艺术界的一件大事。

案例：民生美术馆成为中法文化新橱窗

上海民生现代美术馆自开馆以来一直致力于中法文化交流，先后举办了《光！》《透明的声音》《塞莱斯特·布谢-穆日诺：生声不息》等中法文化交流的当代艺术展览。其中，《光！》成为“2015 中法文化之春”的主题展，《透明的声音》成为“2016 中法文化之春”上海地区的开篇之作。

2017 年 9 月 1 日，法国著名艺术家塞莱斯特·布谢-穆日诺在华首个大型个人作品展《生声不息》在上海开幕。该展览是继《透明的声音》后，上海民生现代美术馆与法国驻华大使馆合作推出的又一重要国际当代艺术交流项目。2018 年 1 月 9 日，来华进行国事访问的法国总统马克龙邀请我行董事长洪崎先生出席其在北京举行的酒会，以此感谢我行在中法文化交流上的卓越贡献。

● 《百年巨匠》艺术展览

2017 年，我行捐赠 200 万元，资助支持《百年巨匠》大型艺术展览“百年巨匠——四十三位文学艺术大师作品展”，吸引数万人参观，中央电视台等 50 余家主流媒体宣传报道，展示了我行文化公益的广度和深度，体现了我行关注文化公益、推动文化传承的特色责任体系。

责任故事

公益民生，爱在老区

金寨县位于皖西边陲、大别山腹地，地处三省七县二区结合部，西、南两面分别与河南省、湖北省毗邻，总面积 3,814 平方公里，总人口 68 万，是安徽省面积最大、人口最多的山区县和旅游资源大县。金寨县更是中国第二大将军县，被誉为“红军的摇篮、将军的故乡”，是当年的鄂豫皖根据地，著名的革命老区，从这里走出了 59 位将军。金寨县还是国家级重点贫困县和大别山片区扶贫攻坚重点县，习近平总书记曾来此考察，并指出：全面建成小康社会，一个不能少，特别是不能忘了老区。

沙河乡位于皖西南大别山腹地，正处于江淮分水岭，连着鄂、豫、皖三省。西河村位于沙河乡西北部，西与河南省接壤，四面环山，只有一条“村村通”

道路与外界相通，村里的成年人大多外出打工，孩子们大都成为留守儿童，与务农的爷爷奶奶一起生活。

金寨县西河民生小学建于 2007 年，由中国民生银行通过中国扶贫基金会捐款，与金寨县财政局、教育局一起修建，校名由经叔平老先生题词。2016 年，上海自贸区分行成立关爱基金，将金寨县西河民生小学作为帮扶对象，为学校捐赠图书架、广播设备等物品，设立“爱心图书室”，帮助孩子们从书本中获得知识、开拓视野。2017 年 5 月 5 日，正值分行成立三周年之际，分行员工志愿者们再次远赴七百多公里外的金寨县西河民生小学，带去足球、篮球、乒乓球、羽毛球、跳绳等体育用品，为孩子们的文化教育和体育锻炼提供帮助。

十年前，经老先生和民生银行播下爱心的种子，在金寨这个将军之乡默默生根发芽。现在，作为新一辈民生人的我们，将继续汇聚爱心，用心为这棵稚嫩的小树浇灌，同时也殷切期待小树茁壮成长、开花结果。我们欣喜地看到，在爱心的接力下，在老师们数十年如一日的辛勤耕耘下，偏居一隅的西河民生小学已经走出了一批批靠知识改变命运的优秀学子，用双手创造自己的崭新人生。

公益不停步，民生在路上。孩子们的笑脸和期待，让我们感动，也成为我们继续坚持扶贫帮困的最大动力。愿我们的不断努力，能为更多贫困孩子的幸福人生创造美好的希望！

未来展望

2018年，是贯彻落实党的十九大精神的开局之年，是改革开放40周年，也是民生银行“凤凰计划”全面落地实施的第一年。放眼未来，我们将统一思想，坚定坚决地全面推进改革转型，认真实施《三年发展规划》，努力把民生银行打造成为一家特色鲜明、价值成长、持续创新的标杆性银行。

深化体制机制改革。我们将进一步优化公司治理，发挥“三会一层”作用，把党的领导嵌入公司治理结构之中，探索中国特色现代银行制度；落实防控风险要求，提升全面风险管理水平，防止发生系统性金融风险。

响应国家重大战略。我们将进一步优化区域和产业信贷布局，实施区域协调发展、乡村振兴战略，支持战略性新兴产业发展；支持金融普惠，坚持服务实体经济，推动形成全面开放新格局。

助力生态文明建设。我们将进一步推进绿色信贷，提高绿色供给，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，服务节能环保和新能源等行业，为打好蓝天保卫战贡献民生力量。

倾情推进精准扶贫。我们将持续支持贫困地区发展，注重扶贫同扶志、扶智相结合，做到真扶贫、扶真贫；尽锐出战，精准施策，助力打赢脱贫攻坚战。

重视民生家园建设。我们将进一步畅通员工职业生涯通道建设，创新员工培训体系，打造民生银行的人才摇篮。用爱人之心关怀员工，提升员工的归属感和幸福感。

深耕社会公益事业。我们将继续在扶弱济困、志愿服务和公益创新等方面全情奉献，持续开展特色文化公益，改善社会文化环境，助推民族文化繁荣和振兴。民生银行以感恩之心回馈社会，致力于实现人民对美好生活的向往。

2018年，我们将不忘初心，继续前行，奋力谱写民生银行新时代的新篇章！

附录

附录一 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。

责任管理绩效	2017 年	2016 年	2015 年
守法合规培训次数（次）	1,803	455	522
守法合规培训人次数（人次）	131,073	56,210	51,584
经济绩效指标	2017 年	2016 年 (重述)	2015 (重述)
总资产（亿元）	59,020.86	58,958.77	45,206.88
营业收入（亿元）	1,442.81	1,551.54	1,544.24
归属于母公司净利润（亿元）	498.13	478.43	461.11
基本每股收益（元）	1.35	1.31	1.30
纳税总额（亿元）	208.52	221.48	239.34
每股社会贡献值（元/股）	6.57	5.61	5.61
社会绩效指标	2017 年	2016 年	2015
员工人数（人）	55,265	56,168	57,228
社会保险覆盖率（%）	100	100	100
少数民族员工占全员比例（%）	4.32	4.54	4.2
定点扶贫捐款（万元）	1,206	1,564.04	1,223.63
公益捐赠额（亿元）	1.77	3.19	0.65
环境绩效指标	2017 年	2016 年	2015
绿色采购金额（万元）	75,200	90,440	96,380
产能过剩贷款率（%）	2.70	3.20	3.08
视频会议次数（次）	518	388	184

附录二 责任荣誉表

名称	评价活动及组织
董事长洪崎入选“年度最具社会责任银行家”	2017 中国银行业发展论坛暨第五届银行业综合评选活动
行长郑万春入选“2017 十大企业公益人物”	清华大学、中国社科院
2017 年度“优秀扶贫案例奖”	国务院扶贫办与中国社科院
我决定民生爱的力量——ME 公益创新资助计划获 2017 年度“十大企业品牌公益项目”	中国社科院
2017 年度“银行业金融扶贫创新奖”	新浪财经
年度最佳电子银行	
年度直销银行十强	
2017 年度“卓越竞争力金融扶贫银行”	中国经营报
2017 年度“最具社会责任银行”	每日经济新闻
2017 年度“中国公益企业”	公益时报
2017 年度“年度十大公益企业”	凤凰网
2017 年度最具价值中国品牌 100 强	英国 WPP
第十三届上市公司董事会“金圆桌”优秀董事会奖	《董事会》
非凡资产管理品牌荣获“中国最佳银行理财产品牌奖”	证券时报
非凡资产管理增利系列理财产品荣获“中国最佳稳健收益型理财产品奖”	
年度卓越资产管理银行	经济观察报
最佳产品设计创新奖	VISA
2016 年度特殊贡献奖	中国资产证券化论坛年会
“通”系列金融产品创新案例获得 2017 中国金融创新奖·对公业务十佳金融产品创新奖	《银行家》
地产金融事业部荣获“中国地产金砖奖——2017 年度中国房地产金融杰出贡献奖”	博鳌·21 世纪房地产论坛第 17 届年会
2016 中国地区最佳财富管理私人银行	《亚洲货币》杂志
2017 年度小微金融服务银行	华夏日报社

附录三 报告规范

报告时间范围：

2017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”“我行”“公司”。

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》

社会责任国家标准《社会责任报告编写指南》(GB/T 36001-2015)

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2017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 010-57092056。网络版报告见网站 www.cmbc.com.cn。

报告联系人：

曹雪森、施燕

中国民生银行总行办公室

Email: caoxuesen@cmbc.com.cn; shiyans8@cmbc.com.cn

附录四 鉴证报告

2018/SH-121
(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（“贵行”）2017年度社会责任报告中选定的2017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 2017 年度贵行社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 直销银行客户数（万户）
- 手机银行年交易额（万亿元）
- 手机银行有效客户数（万户）
- 两高一剩项目否决涉及金额（亿元）
- 报告期末员工总数（人）
- 社会保险覆盖率（%）
- 女性管理者比例（%）
- 定点扶贫捐款（万元）
- 视频会议次数（次）
- 工单服务满意率（%）
- 守法合规培训人次数（人次）

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的2017年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他信息、2016年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

贵行编制2017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 2017 年度社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。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。

我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的执业会计师道德守则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控制准则第 1 号，据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

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 2017 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，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此，我们不会就 2017 年度社会责任报告中选定的 2017 年度关键数据是否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 2017 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，在需要的情况下应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断及我们对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行层面开展工作。我们没有对除贵行总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) 与贵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。

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 2017 年度社会责任报告中选定的 2017 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

本报告仅向贵行董事会出具，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）

中国·上海市

2018年3月30日

附录五 关键数据编报基础

直销银行客户数（万户）

是指由客户主动通过民生银行直销银行专属渠道（网站、手机 APP、微信银行）、民生银行手机银行、民生银行信用卡手机客户端、第三方合作公司申请，经实名身份认证并核准开立的投资者个人电子客户的累计数量。

手机银行年交易额（万亿元）

是指客户通过中国民生银行手机银行客户端主动发起的单边交易金额。

手机银行有效客户数（万户）

是指签约中国民生银行手机银行且登录过的客户累计数。

两高一剩项目否决涉及金额（亿元）

是指被中国民生银行否决的涉及《中国民生银行绿色信贷管理办法（试行）》（民银发[2015]131号）中规定的“两高一剩”行业贷款申请金额。

报告期末员工总数（人）

是指中国民生银行股份有限公司在职员工总人数。

社会保险覆盖率（%）

是指中国民生银行在职人员中缴纳社会保险人员所占比例。

女性管理者比例（%）

是指中国民生银行管理者中女性所占比例。

定点扶贫捐款（万元）

是指中国民生银行对河南省滑县、封丘县定点扶贫捐赠的金额。

视频会议次数（次）

是指中国民生银行总分行之间通过网络视频形式召开会议的次数。

工单服务满意率（%）

是指中国民生银行服务被评为很满意及满意的工单数与工单总数的百分比。

守法合规培训人次数（人次）

是指由中国民生银行全行范围法律合规部牵头组织的分层分类法制教育培训的相应人次数。

附录六 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十一份社会责任报告，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，并选择以下方式反馈给我们。

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（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？

附录七 术语注释

1. 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，结合银行业行业特征，2017年本公司的每股社会贡献值为6.57元。计算方式如下：

每股社会贡献值[6.57元]=基本每股收益[1.35元]+每股增值额[5.22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	2017年	2016年	2015年
一、增项²				
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	208.52	221.48	239.34
2. 员工费用（向员工支付的工资，即员工薪酬）	亿元	250.19	250.82	240.74
3. 利息支出（向债权人给付的利息，即利息支出总额）	亿元	1,443.58	1,092.34	1,091.14
4. 公益捐赠额（公司对外捐赠额，即捐赠支出）	亿元	1.77	3.19	0.65
二、减项				
公司因环境污染等造成的其他社会成本 ³	万元	0	0	0
三、期末总股本	亿股	364.85	364.85	364.85

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。”

²其他租金等营业费用没有纳入其中。

³在当前条件下，未有成熟的方法将不同量度的环境排放数据折算成统一量度的环境成本数据。往年发布每股社会贡献值的上市银行对“环境污染等社会成本”指标的实际处理都记“零”处理。因此，我公司披露每股社会贡献值也将“环境污染等社会成本”记“零”处理。

四、每股增值额	元	5.22	4.30	4.31
五、基本每股收益	元	1.35	1.31	1.30
六、每股社会贡献值	元/股	6.57	5.61	5.61

注：以上数据均为集团口径。

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。