



## 目 錄

一、關於本報告.....	4
二、關於民生銀行.....	6
三、ESG 管治.....	7
ESG 管理策略.....	7
ESG 管治架構.....	7
ESG 信息報告和監督機制.....	8
ESG 履職評價.....	9
議題重要性評估.....	10
<b>環境篇</b> .....	<b>18</b>
四、環境責任，綠色發展護生態.....	18
融資的環境影響.....	18
應對氣候變化.....	26
踐行綠色發展機遇.....	34
貫徹綠色運營，推行低碳辦公.....	38
生態系統和生物多樣性保護.....	41
環境績效指標.....	43
<b>社會篇</b> .....	<b>45</b>
五、以客為尊，用心服務創共贏.....	45
用心服務客戶.....	45
提升金融服務可及性.....	55
關注金融消費者保護.....	58
加強信息、私隱和數據安全管理.....	68
六、以人為本，人力資源促發展.....	75
人才發展戰略.....	75
平等多元僱傭.....	80
員工健康安全.....	81
職場幸福體驗.....	82
人力資源發展績效指標.....	85
七、金融公益，情系民生暖社會.....	89
助力鄉村振興.....	89
暖心公益慈善.....	90
推動文化公益.....	91

<b>治理篇</b> .....	<b>92</b>
八、行穩致遠，強化合規控風險.....	92
強化合規管理.....	92
提升風險防控.....	92
商業道德監督.....	93
防範洗錢風險.....	96
關聯交易管理.....	98
深化採購合作.....	98
維護知識產權.....	100
附：聯交所 ESG 守則索引.....	102
附：上交所可持續發展報告指引索引.....	112
附：獨立鑒證報告.....	114
附：投融資碳排放獨立審驗聲明.....	120

# 一、關於本報告

## 報告簡介

本報告旨在披露中國民生銀行股份有限公司（以下簡稱「民生銀行」或「本行」）在環境、社會及管治（「ESG」）方面的管理及表現，以促進各利益相關方與本行進行充分的溝通。本報告應與《中國民生銀行股份有限公司 2025 年年度報告》「企業治理」章節、《中國民生銀行股份有限公司 2025 年度社會責任報告》《中國民生銀行股份有限公司 2025 半年度可持續發展（ESG）專題報告》以及載於公司網站的環境、社會及管治部分一並閱讀，以幫助讀者更全面地了解本行在環境、社會及管治領域的實踐和成效。

## 涵蓋期間

如無特別註明，本報告涵蓋期間為 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，為增強報告的可比性和完整性，部分內容向前後適度延伸。

## 報告範圍

本報告的披露範圍包含中國民生銀行股份有限公司總部、各分支機構及各附屬機構，數據的範圍與口徑參考了《中國民生銀行股份有限公司 2025 年年度報告》。報告涉及數據的覆蓋範圍與計算方法已於報告中進行標註。

## 編制依據

本報告內容遵循上海證券交易所（以下簡稱「上交所」）發佈的《上市公司自律監管指引第 14 號—可持續發展報告（試行）》（以下簡稱「《可持續發展報告指引》」）《上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編制》，香港聯合交易所有限公司（以下簡稱「聯交所」）發佈的證券上市規則附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》（以下簡稱「《ESG 報告守則》」），編制內容索引載於本報告附錄。本報告已遵守《ESG 報告守則》載列的「不遵守就解釋」條文。

## 報告原則

本報告嚴格遵循《ESG 報告守則》之重要性、量化、平衡及一致性原則。

本報告內容經過系統的重要性評估，包括識別與本行相關的 ESG 議題，評估其重要性和相關性以及議題的範圍，檢視並回應利益相關方對本行 ESG 工作的關注。本報告涵蓋與不同利益相關方相關的重要事宜。重要性評估以及利益相關方溝通主要參與渠道的細節內容在「利益相關方溝通」中披露。

本報告參考了適用的量化標準和慣例，採用量化的方法對適用的關鍵績效指標進行披露，並對其計量標準、方法、假設及/或計算工具、以及使用的轉換因子（如適用）來源均已在相應位置進行了說明。本報告客觀披露正面及負面信息，不偏不倚地呈報本行報告期內的 ESG 表現。本報告的編制方式與往年保持一致，若存在可能影響與過往報告作有意義比較的變更，均已在對應位置進行了說明。如無特殊說明，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣

作為計量幣種。

為了保證報告的真實性和可靠性，本報告提請獨立第三方按照《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》對報告中披露的選定關鍵數據執行有限保證的鑒證業務，並出具獨立鑒證報告。

#### **確認及批准**

本報告於 2026 年 3 月 30 日獲本行第九屆董事會第十九次會議審議通過。

## 二、關於民生銀行

中國民生銀行股份有限公司於 1996 年 1 月 12 日在北京成立，是中國第一家主要由民營企業發起設立的全國性股份制商業銀行，2000 年、2009 年先後在上海證券交易所（代碼：600016）和香港聯合交易所（代碼：01988）上市，現已發展成為一家總資產逾 7.8 萬億元、淨資產逾 7,000 億元，分支機構 2,400 多家、員工超 6.1 萬名，擁有商業銀行、金融租賃、基金管理、境外投行、銀行理財等金融牌照的銀行集團。

成立 30 年來，中國民生銀行始終秉承「服務大眾、情系民生」的企業使命，聚焦「民營企業的銀行、敏捷開放的銀行、用心服務的銀行」戰略定位，堅持走市場化、差異化經營之路，努力建設一家特色鮮明、持續創新、價值成長、穩健經營的一流商業銀行，致力於成就「長青銀行、百年民生」的宏偉願景。

2025 年，中國民生銀行位居英國《銀行家》「全球銀行 1000 強」第 22 位，美國《財富》「世界 500 強企業」第 387 位；中國銀行業協會「中國銀行業 100 強」第 11 位，全國工商聯「中國民營企業 500 強」第 66 位。



### 民生銀行文化戰略體系

報告期內，本行在 ESG 領域的實踐受到政府部門、權威機構與主流媒體的廣泛關注，並獲得多項榮譽，包括：保持國際權威指數機構 MSCI（明晟）年度 ESG 評級 AAA 級（全球最高評級）；獲評中國上市公司協會「2025 上市公司董事會最佳實踐案例」和「上市公司可持續發展最佳實踐案例」；入選人民日報海外網、中華環保聯合會、中國質量認證中心聯合發佈的「中國企業 ESG100 指數」；連續六年獲國家市場監督管理總局、中國人民銀行等多部門評定的金融領域企業標準「領跑者」稱號；榮膺《每日經濟新聞》「年度卓越科技金融銀行」等。

## 三、ESG 管治

本行致力於建立高水平的 ESG 管理體系，不斷完善 ESG 治理架構，強化踐行 ESG 理念，創新開展 ESG 實踐，將 ESG 全面融入公司治理和經營管理，持續提升 ESG 管理水平。

本行簽署《負責任銀行原則》，旨在通過主動對接可持續發展的國際標準，進一步履行可持續發展社會責任，推動經營管理轉型升級和高質量發展，提升公司價值和品牌形象。

### ESG 管理策略

2025 年是實施「十四五」規劃目標任務的收官之年，本行以《中國民生銀行五年發展規劃（2021-2025）》為未來全行轉型發展的行動綱領，積極推動 ESG 理念融入經營管理，不斷提升 ESG 治理水平，切實履行環境責任，創造社會價值。

在環境層面，本行堅持綠色發展，圍繞做優綠色金融的核心策略，發揮金融槓桿作用，助力實現「雙碳」目標。本行防範環境風險，對高污染、高耗能行業限制信貸投放，對落後產能企業加快退出進度；聚焦節能減排、清潔能源、碳權交易、低碳科技、綠色生活等領域，搭建綠色金融生態圈，升級綠色金融產品體系，持續加大戰略投入；倡導綠色辦公，踐行綠色運營，並通過綠色採購推動供應商履行環境與社會責任。

在社會層面，本行加強產品創新，加大數字化產品應用，優化服務質量，注重消費者權益保護，不斷提升客戶體驗，用心服務客戶。本行重視人才發展，保障員工合法權益，以員工發展為導向，精準科學選人用人，加強青年人才培養激勵，為員工提供更加廣闊的學習、成長空間，幫助員工實現個人價值；積極承擔社會責任，踐行普惠金融，支持鄉村振興，在公益事業方面持續投入，不斷加強與社區溝通，支持社區發展，創造社會價值。

在治理層面，本行持續深化黨的領導與公司治理有機融合，積極探索高質量公司治理實踐路徑，提升公司治理科學性和有效性。本行持續健全全面風險管理體系，加強內控合規管理，高效推進公司廉潔體系、反洗錢合規體系建設，不斷健全信息披露機制，推動建立良好的利益相關方溝通機制。

### ESG 管治架構

本行構建了自上而下、層次分明的 ESG 治理架構，全面覆蓋董事會、董事會專門委員會及管理層各層級。通過持續優化 ESG 管治體系，本行有序推進各項 ESG 管理工作，推動實現全行高質量可持續發展。

#### 董事會

本行董事會高度關注 ESG 工作，將 ESG 事項提升至公司治理的重要位置，從決策、監督、執行各層級，保障 ESG 事項融入公司治理各環節。董事會全面監督 ESG 政策及規劃的實施，持續完善 ESG 管治架構，定期審閱 ESG 報告和研討 ESG 事宜，聽取下設專門委員會匯報 ESG 及氣候相關管理工作的推進情況，指導和監督管理層開展 ESG 相關工作，審閱 ESG 管理目標進度，依法合規開展信息披露，持續提升 ESG 披露質量。

本行董事會戰略發展與消費者權益保護委員會負責審議 ESG 相關事項，向董事會提出專業意見和建議，監督 ESG 政策和規劃的執行情況，協助董事會督導高級管理層開展 ESG 相關工作。

董事會風險管理委員會主要負責審議或審批全面風險管理相關事項，對銀行風險偏好和策略、風險管理情況及風險承受能力進行定期評估，同時負責監督高級管理層對信用風險、操作風險、合規風險、氣候及環境風險等各類風險的控制情況。

本行董事會提名委員會、薪酬與考核委員會、審計委員會、關聯交易控制委員會基於自身職責，對本行 ESG 相關工作的推進情況予以監督與指導。

### 管理層

本行管理層積極貫徹董事會戰略部署，負責制定全行 ESG 相關工作目標與重點任務，並統籌推動其有效落實。本行成立由董事長擔任組長、行長擔任副組長的 ESG 領導小組，規劃、協調和推進 ESG 工作。

環境層面，本行設立綠色金融委員會，統籌推進本行綠色發展，並將 ESG 理念納入核心價值觀，同時統籌全行落實碳排放、碳強度政策要求，有序推進碳達峰、碳中和工作，確保相關戰略舉措和目標的達成。

社會層面，本行設立普惠金融管理委員會，統籌落實全行普惠金融發展規劃，在信貸政策、考核管理、專項激勵、團隊打造等方面加大投入；設立科技金融委員會，落實全行科技金融領域重大事項的議事決策、部署實施、資源配置及督導協調；設立數字金融委員會，指導本行「數字金融」大文章的頂層設計與實施部署；設立消費者權益保護工作委員會，負責落實執行消費者權益保護相關法律、法規和監管規定，統一規劃、組織開展全行消費者權益保護工作；設立公司金融委員會、零售金融（客戶服務）委員會、同業金融委員會，負責全行各條線創新決策的議事與審批；設立科技信息管理委員會，負責統籌管理、審議和決策全行重要科技事項，指導本行網絡安全和數據安全保護工作；設立安全生產委員會，健全全行安全生產組織體系和工作機制。

管治層面，本行設立風險管理與內部控制委員會，檢視風險內控管理體系有效性，審議全行風險管理及內控合規管理重大事項、管理舉措及策略報告，決策權限內業務；設立問責委員會，負責商業道德監督。

### 執行層

本行在總行辦公室設立 ESG 工作組，作為全行 ESG 工作的核心執行與協調機構。ESG 工作組向 ESG 領導小組匯報工作，主要負責統籌推進全行 ESG 整體事務，具體包括牽頭制定全行 ESG 戰略與行動方案，並持續推動 ESG 管理體系、信息披露機制及相關能力的建設與完善。

## ESG 信息報告和監督機制

本行從戰略規劃高度推動 ESG 工作，持續健全 ESG 治理架構與工作機制，完善高質量可持續發展體系，不斷提升 ESG 治理質效。董事會在充分了解本行 ESG 工作成效與進展的基礎上，將達到全球同業最佳實踐作為 ESG 工作方向，會同管理層，在融資環境影響、消費者

權益保護、綠色金融、普惠金融、商業道德等重點領域開展提升工作，設立相關 ESG 管理目標。

本行已建立 ESG 信息內部報告機制，董事會每年審議 ESG 相關目標進展，監督戰略執行情況，定期審議《ESG 報告》，並聽取 ESG 相關的影響、風險和機遇的匯報，確保 ESG 相關影響、風險和機遇納入決策和考慮。本行已建立 ESG 相關監督管理機制，在公司章程中明確董事會及其專委會 ESG 相關治理職責。董事會及其專門委員會通過審議或聽取 ESG 相關目標設定、戰略執行與目標實現進展情況、全面風險管理情況、內部控制情況、內部審計情況、《ESG 報告》等議案或匯報的方式，監督全行 ESG 工作推進情況。

本行於報告期內持續推動落實《中國民生銀行消費者權益保護五年發展規劃（2021-2025）》《中國民生銀行綠色金融五年發展規劃（2021-2025 年）》《中國民生銀行普惠金融五年發展規劃（2021-2025）》，董事會定期聽取相關工作報告，持續提升 ESG 質效。

2025 年 3 月，董事會及戰略發展與消費者權益保護委員會審議通過《中國民生銀行 2024 年度環境、社會及管治報告》，主動對標國際最佳實踐，向資本市場充分展示本行 ESG 特色。2025 年 9 月，董事會戰略發展與消費者權益保護委員會審閱《中國民生銀行 2025 半年度可持續發展（ESG）專題報告》，持續提升 ESG 信息披露的專業性與準確性。

## ESG 履職評價

本行不斷完善以日常履職監督為基礎、年度履職評價為主線的履職監督評價體系，健全薪酬延期支付和追索扣回機制，建立風險與收益兼顧、長期與短期並重、體現戰略導向和可持續發展原則的激勵約束機制，促進各公司治理主體依法依規行使權利、擔當責任。

**績效薪酬延期支付及追索扣回機制。**為健全績效薪酬激勵約束機制，充分發揮績效薪酬在公司治理和風險管控中的引導作用，平衡當期與長期、收益與風險，防範激進經營行為和違法違規行為，本行對高級管理人員、關鍵崗位及對風險有重要影響崗位人員建立績效薪酬延期支付及追索扣回相關管理辦法。如涉及績效薪酬追索扣回適用情形的，根據情形輕重，本行依規實施扣減、止付相關責任人員未支付的績效薪酬，追索扣回超額發放或相應期限內已支付的績效薪酬。

**薪酬與可持續發展掛鉤。**本行建立了完善的薪酬總額配置機制，本行員工年度薪酬總額綜合考慮員工總量、結構、青年員工成長、風險控制和經營成果等因素確定。分支機構的薪酬總額掛鉤客戶基礎、風險控制、經濟效益、可持續發展和社會責任等關鍵指標進行浮動，體現長期價值導向。同時，員工績效薪酬掛鉤機構（部門）和個人的綜合績效完成情況確定，強化經營績效導向，鼓勵價值創造。

**ESG 治理機構（人員）專業技能和能力。**本行董事會成員具備深厚的管理及金融專業背景，在銀行經營、綠色金融、風險控制、企業管理、法律與財務等關鍵領域擁有豐富的實踐經驗與行業認知，能夠為本行的高質量發展提供堅實的策略支持。本行董事會風險管理委員會成員對包括 ESG 和氣候風險在內的風險管理具有豐富經驗。本行積極關注 ESG 與氣候相關的機遇及 ESG 風險管理、氣候風險管理相關信息，報告期內面向董事開展了 6 次 ESG 相關專題培訓。本行開展 2025 年度風險偏好專題培訓，明確環境、社會和治理風險偏好，強化風險分類管理與動態評估，將 ESG 風險管理納入業務管理流程，採取差別化管理措施，

以及推進 ESG 評級模型在投融資全流程管理中的應用，完善氣候風險管理體系。

## 議題重要性評估

### 重要性議題評估

2025 年，本行遵循《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》的相關規定，並參考《上海證券交易所上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編制》中提出的議題雙重重要性評估流程，首次對相關 ESG 議題開展影響重要性與財務重要性的雙重重要性評估。本行 ESG 議題雙重重要性評估流程如下：

**步驟一：分析本行活動和業務關係背景。**本行在系統梳理國家政策導向與監管要求的基礎上，綜合考量內部戰略實施成果、業務運營實際及外部環境動態，明確了與本行發展密切相關的核心利益相關方群體，包括：政府監管部門、投資人與股東、客戶、員工、社區及非政府組織、供應商。

**步驟二：建立議題清單。**本行以上交所《可持續發展報告指引》的 21 個議題及聯交所《ESG 報告守則》的披露要求為議題清單基礎，結合監管政策與行業規範梳理、內部調研及同業對標分析等方法，綜合考量銀行業務特性、發展階段、ESG 評級標準及本行商業模式與戰略規劃，建立民生銀行 ESG 議題清單。

民生銀行 2025 年度 ESG 議題清單共包括 15 項議題，其中，環境議題 4 項，分別為綠色發展機遇、氣候變化與雙碳目標、綠色運營與節能減排、生態系統和生物多樣性保護；社會議題 9 項，分別為民企小微、普惠金融、客戶服務、信息安全、以人為本、公益慈善、鄉村振興、供應商 ESG 管理、科技倫理；治理議題 2 項，分別為商業道德、利益相關方溝通。

**步驟三：議題重要性的評估與確認。**通過現場訪談、線上問卷調查等形式，從財務重要性及影響重要性兩個維度評估 ESG 議題對本行的重要性及優先次序。影響重要性是指本行相關議題的表現是否會對經濟、社會和環境產生重大影響。財務重要性是指各議題是否預計在短期、中期和長期<sup>1</sup>內對本行的商業模式、業務運營、發展戰略、財務狀況、經營成果、現金流、融資方式及成本等產生重大影響。

- **影響重要性評估：**評估主要流程包括確定影響重要性評估因素、利益相關方調研、設置判定影響重要性的閾值、形成評估結論等。調研對象包括政府監管部門、投資人和股東、客戶、員工、社區及非政府組織、供應商等利益相關方。
- **財務重要性評估：**評估主要流程包括確定財務重要性評估因素、利益相關方調研、設置判定財務重要性的閾值、形成評估結論等。調研對象包括行內部門、外部專業機構等利益相關方。

---

<sup>1</sup> 本行開展 ESG 議題財務重要性評估時，對時間範圍的定義參考了財政部《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》。短期指可持續信息報告期間結束後 1 年以內（含 1 年），中期指可持續信息報告期間結束後 1 年至 5 年（含 5 年），長期指公司可持續信息報告期間結束後 5 年以上。

**步驟四：議題重要性結論。**本行匯總影響重要性和財務重要性的分析結果，形成 2025 年 ESG 議題的雙重重要性矩陣。針對具有財務重要性的議題，本行將「治理」「戰略」「影響、風險和機遇管理」「指標和目標」四方面核心內容，在報告相應章節中進行系統披露。

議題名稱	相關的交易所 ESG/可持續發展報告議題	
	上交所《可持續發展報告指引》	聯交所《環境、社會及管治報告守則》
<b>環境</b>		
綠色發展機遇	應對氣候變化、創新驅動	/
氣候變化與雙碳目標	應對氣候變化、盡職調查	D 部分—氣候相關披露
綠色運營與節能減排	應對氣候變化、污染物排放、廢棄物處理、環境合規管理、能源利用、水資源利用、循環經濟	C 部分—層面 A1：排放物
		C 部分—層面 A2：資源使用
		C 部分—層面 A3：環境及天然資源
		D 部分—氣候相關披露
生態系統和生物多樣性保護	生態系統和生物多樣性保護	/
<b>社會</b>		
民企小微	產品和服務安全與質量、創新驅動、平等對待中小企業	/
普惠金融	產品和服務安全與質量、創新驅動、平等對待中小企業、鄉村振興	/
客戶服務	產品和服務安全與質量、創新驅動	C 部分—層面 B6：產品責任
信息安全	數據安全與客戶私隱保護	C 部分—層面 B6：產品責任
以人為本	員工、盡職調查	C 部分—層面 B1：僱傭

		C 部分一層面 B2：健康與安全
		C 部分一層面 B3：發展與培訓
		C 部分一層面 B4：勞工準則
公益慈善	社會貢獻	C 部分一層面 B8：社區投資
鄉村振興	鄉村振興	C 部分一層面 B8：社區投資
供應商 ESG 管理	供應鏈安全、平等對待中小企業、盡職調查	C 部分一層面 B5：供應鏈管理
科技倫理	科技倫理	/
<b>治理</b>		
商業道德	反商業賄賂及反貪污、反不正當競爭	C 部分一層面 B7：反貪污
利益相關方溝通	利益相關方溝通	B 部分一強制披露規定：管治架構

## 盡職調查、利益相關方溝通

本行高度重視可持續發展，報告期內，本行 ESG 工作組通過定期自查、內部反饋及與外部利益相關方溝通交流等多種方式，對涉及環境保護、社會責任等可持續發展相關影響、風險和機遇進行全面且深入的盡職調查並作出積極回應。

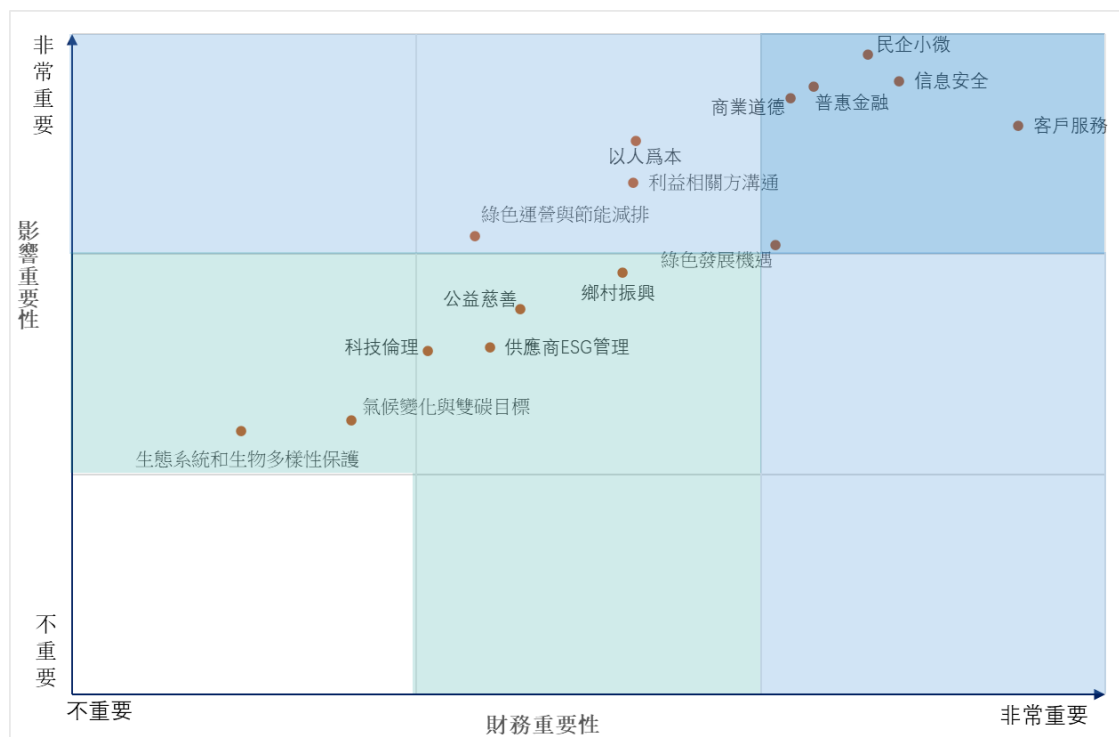
本行積極開展與利益相關方的溝通，通過設置長效溝通機制及時了解利益相關方的訴求並積極回應，將其重點關注的 ESG 議題作為本行行動方向和報告披露的參考。本行基於自身業務特點，結合利益相關方群體特性，設置了不同的溝通渠道，了解其重點關注的 ESG 議題。下表列示了本行主要利益相關方、重點關注的 ESG 議題以及對應的溝通渠道。

主要利益相關方	重點關注 ESG 議題	主要溝通及回應渠道
政府監管部門	綠色發展機遇、氣候變化與雙碳目標、綠色運營與節能減排、鄉村振興、民企小微、普惠金融、信息安全、	政策諮詢、工作匯報、信息披露、常規檢查、監管機構會議、碳核査

	以人為本、公益慈善、生態系統和生物多樣性保護、科技倫理、利益相關方溝通	
投資人/股東	民企小微、普惠金融、客戶服務、商業道德、利益相關方溝通	公司股東會會議、信息披露、定期公告、投資者熱線
客戶	綠色發展機遇、氣候變化與雙碳目標、信息安全、以人為本、商業道德、利益相關方溝通	客戶滿意度調查、95568 熱線、廳堂投訴、信訪
員工	民企小微、客戶服務、信息安全、以人為本、商業道德、利益相關方溝通	職代會、員工活動、員工幸福指數測評
社區及非政府組織	綠色發展機遇、氣候變化與雙碳目標、綠色運營與節能減排、鄉村振興、普惠金融、客戶服務、信息安全、以人為本、公益慈善、商業道德、供應商 ESG 管理、生態系統和生物多樣性保護、利益相關方溝通	誌願者活動、社區宣教、環保行動
供應商	鄉村振興、民企小微、客戶服務、信息安全、商業道德、供應商 ESG 管理、利益相關方溝通	公開招標程序、供應商評審、供應商熱線

## 議題重要性分析結論

本行針對重要性議題評估結果進行分析，通過矩陣的形式呈現各議題整體的重要性優先級，具體評估結果如下。



2025 年度民生銀行重要性議題矩陣

### ESG 相關財務重要性議題的影響、風險與機遇分析

議題	影響分析			風險和機遇分析			財務影響
	影響類型	影響描述	影響範圍	風險描述	機遇描述	時間範圍	
客戶服務	正面	踐行「服務大眾、情系民生」使命，打「用心服務的銀行」，通過「以客為尊」的價值觀提升服務質效。	本行運營價值鏈下游	服務質量波動導致客戶流失及獲客成本上升。	深化線上線下一體化服務，打造差異化、有溫度的客戶體驗。	短期、中期、長期	風險：運營成本上升、利潤降低 機遇：收入增加、市場佔有率增加
信息安全	正面 / 負面	實「數字金融」大文章，深化「敏捷開放的銀行」建設，嚴守數據安全管理紅線與客戶私隱保障底線。	本行運營	發生數據泄露或重大系統故障，將直接導致財	支持業務創新，增強對數據安全敏感型客戶及	短期、中期、長期	風險：運營成本上升、利潤降低 機遇：收

				務損失、監管重罰及聲譽嚴重受損。	合作夥伴的吸引力，提升市場競爭力。		入增加、利潤增加
民企小微	正面	堅守「民營企業的銀行」定位，聚焦「普惠金融」大文章，賦能民營經濟。	本行運營價值鏈下游	宏觀經濟波動下，民營小微企業信用風險首當其衝，資產質量壓力加大。	精準滿足民企小微的融資與服務需求，拓展客戶基礎、提升資產質量，增強長期市場競爭力。	短期、中期、長期	風險：不良資產率上升、收入下降 機遇：收入增加
普惠金融	正面	響應國家鄉村振興及普惠金融政策，下沉服務重心，提升金融服務可得性。	本行運營價值鏈下游	業務服務客群抗風險能力較弱，業務成本高、收益低，商業可持續性面臨挑戰。	拓寬客戶基礎、優化客群結構；在社會層面樹立積極形象，有效提升品牌價值。	短期、中期、長期	風險：不良資產率上升、收入下降 機遇：收入增加
商業道德	正面 / 負面	秉持「行穩致遠」的價值觀，強化內控合規管理，構建風清氣正的合規文化。	本行運營	發生商業道德負面事件可能會導致監管處罰，損害聲譽，或影響國際評級。	贏得客戶信任與市場認可，塑造積極品牌形象；吸引投資者和客戶優先選擇，有效增強銀行的市場競爭力與	短期、中期、長期	風險：收入下降 機遇：市場佔有率增加

					份額。		
綠色發展機遇	正面	貫徹「綠色金融」大文章，創新綠色債券、綠色信貸及碳交易產品，支持客戶低碳轉型。	本行運營價值鏈下游	若相關項目未能按時完成或實現預期的經濟與環境效益，可能影響借款企業的償債能力。	創新推出綠色信貸、碳中和債券等產品，率先服務新能源、節能環保等核心企業，構建綠色金融生態，搶佔市場先機。	短期、中期、長期	風險：不良資產率上升、收入減少 機遇：市場佔有率增加、收入增加

## ESG 相關財務重要性議題的目標與進展

本行圍繞客戶服務、信息安全、民企小微、普惠金融、商業道德及綠色發展機遇等關鍵領域，明確可持續發展規劃與目標，定期評估實施進展，並依據內外部環境及自身發展情況，動態優化目標方向。

議題	目標	2025 年目標進展
客戶服務	監測客戶服務體驗，夯實客戶服務質效，推動客戶服務評價穩定在較好水平。	2025 年，全行客戶旅程調研整體滿意度 4.80 分（5 分制）。 95568 遠程銀行整體接通率 95.96%，客戶滿意度 99.75%，保持較高水平。
信息安全	全行生產系統運行平穩，全年網絡安全、數據安全「零事故」目標。	2025 年，本行生產系統運行平穩，重要信息系統可用率 99.99% 以上，未發生數據安全事件，持續實現網絡安全、數據安全「零事故」目標。

---

**民企小微**

本行基於「敏捷開放的銀行」戰略定位，圍繞中小微客戶的痛點和難點，開展小微金融數字化轉型實踐，賦能中小微企業發展。通過「生態銀行」「智慧銀行」的建設，讓金融服務嵌入中小微企業日常工作，全面升級中小微企業的交互式服務體驗。從平台搭建、產品創新、流程優化、模型升級和團隊建設等方面，着力打造小微金融新模式。

截至 2025 年末，全行中小微貸款餘額 8,696.65 億。其中，中小微法人貸款餘額 2,957.09 億，本年新增 403.22 億元，增幅 15.8%。中小模式貸款 1473 億元，較年初新增 277 億元，增速 23%。中小微存款餘額 7,077.80 億元，本年增 931.60 億，增幅 15.2%。

---

**普惠金融**

持續完善普惠金融體制機制，拓寬普惠金融服務廣度和深度，推進產品服務創新，打通線上線下渠道，增強普惠金融服務能力。

截至 2025 年末，全行普惠型小微企業貸款餘額 6,776.06 億元，較上年末增加 148.88 億元，增速 2.25%，高於全行各項貸款平均增速。

---

**商業道德**

高度重視塑造廉潔文化，明確反賄賂與反貪污制度體系，規範權力運行，強化員工廉潔從業自律意識。

報告期內，本行通過持續完善制度和監督約束機制、推進反腐倡廉培訓工作、暢通舉報渠道、規範舉報流程和保障舉報人權益等措施，堅持對腐敗賄賂行為零容忍，堅決反對一切舞弊和失信行為。

---

**綠色發展機遇**

抓住清潔能源、綠色交通、綠色建築、節能環保等領域發展機遇，實現綠色貸款等較快發展，逐步提升綠色貸款餘額佔比，2030 年綠色貸款餘額力爭超過 5,000 億元。

截至 2025 年末，綠色貸款餘額 3,582 億元，較年初增長 20%，高於各項貸款增速；集團綠色債券餘額 698.14 億元；成功發行 100 億元綠色金融債券並及時完成資金使用；廣泛服務全國碳市場會員客戶，市場反響較好。

# 環境篇

## 四、環境責任，綠色發展護生態

本行高度關注環境保護和氣候變化，積極響應國家建設美麗中國的倡議，主動識別「雙碳」政策帶來的風險和機遇，推動綠色金融發展戰略落地，支持綠色低碳、循環經濟和生物多樣性保護。本行將綠色金融及 ESG 管理作為五年發展規劃的重要內容和方向，董事會承擔綠色金融主體責任，積極部署綠色金融、氣候風險及 ESG 管理工作，審議綠色金融戰略規劃，定期聽取綠色金融執行情況報告、ESG 管理等重要事項報告，監督執行落實情況。

### 融資的環境影響

本行將 ESG 風險以及氣候風險納入全面風險管理體系，在信貸全流程管理中根據重點行業特點，明確 ESG 風險評估要點及管理要求，並定期開展監測、評價、考核。

### ESG 風險管理體系

本行積極響應負責任銀行原則、國家綠色金融、氣候投融资、碳減排等政策要求，致力於通過相關信貸業務，幫助客戶實現可持續發展，支持新能源等綠色產業發展。同時，本行將 ESG 風險因素融入現有信貸管理流程，嚴格審視貸款資金對環境和社會的影響。

本行董事會承擔全面風險管理的最終責任。董事會風險管理委員會主要負責審議或審批全面風險管理相關事項，對銀行風險偏好和策略、風險管理情況及風險承受能力進行定期評估，同時負責監督高級管理層對信用風險、操作風險、合規風險、氣候及環境風險等各類風險的控制情況。報告期內，本行董事會及董事會風險管理委員會審議了關於《中國民生銀行風險偏好陳述書（2025 版）》的議案，在主要業務偏好的「五篇大文章」業務中，明確加強業務模式創新探索，聚焦特色場景，強化與碳市場、政府專業平台、地方綠色項目庫、第三方平台合作，加強碳金融業務創新和推廣；推進 ESG 評級模型在投融资全流程管理中的應用，完善氣候風險管理體系。

本行尤其重視防範 ESG 風險、促進綠色金融發展，報告期內修訂發佈《中國民生銀行綠色金融管理辦法（2025 年修訂）》（以下簡稱「《綠色金融管理辦法》」），建立健全環境、社會和治理風險以及氣候風險管理制度，將氣候風險納入全面風險管理體系，並明確全行綠色金融管理體系及董事會、高級管理層、相關部門和經營機構的職責分工和管理要求。

本行明確綠色金融管理體系，董事會承擔主體責任，負責確定全行綠色金融發展戰略，審批高級管理層制定的綠色金融目標和提交的綠色金融報告，高級管理層負責組織實施；相關部門牽頭推進三大綠色金融領域：業務支持、風險管理、自身表現；各級經營機構負責執行落實；規範董事會、高管層及各部門在綠色金融方面的職責分工、流程管理、內控要求、數據統計等工作。

<b>董事會</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 董事會戰略發展與消費者權益保護委員會：負責審議全行綠色金融戰略、審議高級管理層制定的綠色金融目標和提交的綠色金融報告，監督、評估全行綠色金融戰略執行情況。</li> <li>● 董事會風險管理委員會：負責綠色金融相關風險工作。</li> <li>● 董事會薪酬與考核委員會：負責將綠色金融實施情況納入高級管理層等相關人員的績效考核。</li> <li>● 董事會審計委員會：負責綠色金融相關審計工作。</li> </ul>
<b>管理層</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定綠色金融戰略、全行綠色金融目標。批准實施綠色金融戰略的政策和程序，確定實施綠色金融戰略的職責劃分。針對綠色金融戰略的主要目標實施內控和績效評估。向董事會報告綠色金融發展情況，並按規定向監管機構或其派出機構報送和對外披露綠色金融相關情況。審批綠色金融管理其他重大事項。</li> </ul>
<b>執行層</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 成立綠色金融委員會：在執行層面成立綠色金融委員會，由分管對公業務的行領導牽頭，建立跨部門的綠色金融工作協調機制，統籌推進本行綠色發展，並將 ESG 理念納入核心價值觀。</li> <li>● 成立碳達峰碳中和辦公室：在執行層面成立雙碳辦，與民生銀行綠色金融委員會合並運行，統籌全行落實碳排放、碳強度政策要求，有序推進碳達峰、碳中和工作，確保相關戰略舉措和目標的達成。</li> </ul>

### 《中國民生銀行綠色金融管理辦法（2025 年修訂）》

《綠色金融管理辦法》中明確，將環境、社會和治理風險及氣候風險納入全面風險管理體系，建立 ESG 管理體系，有效識別、監測和防控業務活動中的 ESG 風險，防範、適應和減緩業務活動中的氣候風險；落實負責任銀行原則關鍵步驟，重點關注客戶（融資方）及其主要供應商、承包商因公司治理缺陷和管理問題可能對環境、社會造成的危害及風險，並將 ESG 要求融入本行管理流程，強化信息披露與利益相關者互動，完善政策制度與流程管理；同時，積極支持綠色、低碳、循環經濟、氣候投融資、轉型金融、碳金融、生物多樣性領域及「三農」、小微企業的綠色金融產品和服務創新，發展電子銀行等新興服務並制定相應計劃；此外，積極評估氣候風險實質性影響，開展情景分析和壓力測試，並在資產風險分類、準備計提等方面及時調整。

本行將 ESG 風險因素融入現有信貸管理流程，已制定《中國民生銀行公司法人客戶環境、社會及治理（ESG）風險管理辦法》《中國民生銀行 ESG 風險盡職調查及合規審查清單》《關於對公信用風險管理系統 ESG 評級模型及評級流程上線試運行的通知》《關於對公信用風險管理系統 ESG 風險及綠金管理部分應用功能上線運行的通知》《中國民生銀行項目評估管理辦法》《中國民生銀行對公信用風險管理系統 ESG 評級及風險管理相關功能操作手冊》等相關內部文件。《中國民生銀行公司法人客戶環境、社會及治理（ESG）風險管理

辦法》是本行投融資業務 ESG 風險管理體系的頂層管理制度，適用範圍覆蓋全集團對公類信貸業務、金融市場業務、同業業務、投資銀行類業務等投融資業務，指導並規範全集團 ESG 風險管理工作，為全行執行有效識別客戶 ESG 風險做好制度保障。

本行已建立覆蓋集團所有子公司、經營機構及各個業務種類（包括投資、融資業務）的 ESG 風險全流程管理體系，並建立了母行與子公司、總行與分行、行內收集與行外第三方採集的 ESG 風險多維度、立體式的信息收集機制，密切關注投融資業務活動中 ESG 風險因素對整體信用風險的影響，將 ESG 風險因素深度融入信用風險的評估審查流程。本行明確在盡職調查、合規審查、授信審批、合同管理、資金撥付、貸後管理等環節，執行 ESG 風險監管要求，加強對擬授信、擬投資客戶和項目的 ESG 風險管理，堅持環境評價「一票否決制」，持續跟蹤監測，加強動態評估、風險敞口管理與名單制管理，並根據其 ESG 風險變化情況，及時採取差異化的風險緩釋措施、預警處置、貸後管理措施。

本行密切關注投融資業務活動中 ESG 相關風險因素對信用風險的驅動作用與影響傳導路徑，已將 ESG 風險納入投融資業務管理，根據客戶及其項目所處行業、區域特點，面臨的環境、社會和治理風險的性質和嚴重程度，在盡職調查、合規檢查、授信審批、合同管理、資金撥付、貸後管理等環節，要求各經營機構、相關職能部門及業務部門執行 ESG 風險的全流程管理，開展動態評估；對存在重大環境（氣候）、社會和治理風險的客戶實行名單制管理，並實現系統自動推送工單，要求在貸後管理中採取差異化風險緩釋措施。

本行自主研發 ESG 風險評級模型工具，含五大類 25 個 ESG 評級模型，覆蓋對公、小微法人客戶，其中，高碳行業客戶又細分火電、鋼鐵、水泥、平板玻璃、有色金屬、航空、石化、煤化、化工、造紙十小類評級子模型，ESG 評級模型分為三級指標體系，由定性、定量指標以及調整與限定項構成，包含 16 個三級指標、198 個四級指標。該 ESG 風險評級模型工具已在全行範圍內實現系統功能開發上線並在全行範圍內推廣應用，評級結果在貸前調查、貸中審查、放款審核、貸後管理中實現全流程應用，為一線人員提供 ESG 風險動態評估新視角，健全了「事前審慎把關、事中動態監控、事後綜合評估」的全生命週期 ESG 管理機制。報告期內，本行在中小微企業端到端新審批流程中成功上線 ESG 評級模型，實現貸前調查智能化 ESG 風險評估；模型上線後，本行開展數據探查與分析，持續對 ESG 評級系統功能進行優化與疊代。

## 細分行業的信貸政策

本行統籌落實國家綠色發展與能源安全戰略，堅持「分類管理，進控有度」原則，實行差異化信貸政策，落實高碳行業有序轉型要求；開展加強高碳排放行業監測，增強風險預判能力，前瞻性建立風險暴露與處置機制；逐步壓縮退出「兩高一剩」行業低效、落後企業及產能，通過「白名單」方式適度增加對節能減碳、產業升級、安全高效等領域支持力度，穩步推進信貸結構綠色化轉型及客戶與資產的「雙優化」。

本行制定了分行業的信貸政策、授信指引、環境社會與治理風險評估標準及合規審查清單；開發分行業的 ESG 評級模型，通過信貸客戶或項目所屬行業，識別對應的 ESG 風險，差異化管控高能耗、高污染、產能過剩行業的信貸投放。

本行明確差異化授信策略、準入標準和風控要點等相關要求，優先支持節能降碳、環境保護、資源循環利用、能源綠色低碳轉型、生態保護修復與利用、基礎設施綠色升級、綠色服務七大產業，制定了覆蓋能源、交通運輸、農林牧漁、採礦、油氣、原材料等 50 多個重點行業以及清潔能源、清潔生產、節能環保、基礎設施綠色升級、生態環境、綠色服務以及生物多樣性保護、鄉村振興等重點領域的信貸政策，明確差異化授信策略、準入標準和風控要點等相關要求，並加入環境與社會風險管理的約束性要求，持續支持產業綠色轉型升級，助力能源結構調整優化。

本行緊跟國家政策、監管要求，定期回檢、適時調整、持續優化差異化信貸政策。本行在信貸政策中將節能環保產業作為優先支持領域，涵蓋高效節能裝備製造、環保裝備、資源循環利用等多個細分領域，並配置差異化授權，本行積極支持高效節能、環保、資源循環利用裝備製造，並結合轉型金融政策導向，聚焦「節能增效」業務機會，推動高耗能、高排放行業的生產工藝升級、節能環保改造。

### 重點行業信貸政策中對 ESG 風險的防控

行業	ESG 風險防控相關內容
能源行業相關的信貸政策	<p>明確總體策略、準入標準、風控要點，並結合國家碳減排支持工具及煤炭清潔高效利用再貸款政策導向，制定差異化信貸政策。制定專門的綠色金融信貸政策指導意見，重點支持傳統化石能源安全供應，煤電「三改聯動」，水風光一體化開發，清潔能源基地建設，分佈式光伏，電網基礎設施智能化改造和源網荷儲一體化建設，抽水蓄能、新型儲能等新型電力系統建設，氫能「制儲輸用」全鏈條裝備製造等。同時，進一步細化風險管控要點，明確對存在環境影響評價及污染物排放不達標、生態保護及移民安置不落實、危險廢物處置不到位等涉及 ESG 風險的項目不予提供信貸支持，嚴防環保監管措施趨嚴，環保成本上升風險甚至被關停的風險。如：火電企業要求關注其碳市場履約情況，防範環保成本上升風險以及新能源技術快速發展對於傳統火電的替代風險；水電項目須落實移民和生態保護方案，選址不得位於禁止開發區域；核電項目要求重點關注選址、放射性流出物及污染物排放、危化物品及廢棄物貯存與轉運、項目建設與運行安全等情況；焦化項目須防範環保指標不達標、缺乏《排污許可證》的環保風險；鋼鐵企業需符合國家節能減排、淘汰落後產能、環保、產品許可等政策規定，申請人鋼鐵冶煉項目原則上須達到環保績效 A 級水平；核心產能不得位於自然保護區、風景名勝區、基本農田保護區等環境敏感區；煤電項目方面，不支持改造或改造後供電煤耗、污染物、耗水不符合國家要求的煤電機組。</p>
交通運輸業相關的信貸政策	<p>制定專門的綠色金融信貸政策指導意見，重點支持「鐵、公、水」綠色集中疏運，車站、機場、碼頭、高速公路設施電動化、智能化、低碳化建設，充（換）電站建設，綠色智能物流配送，新能源汽車產業</p>

	<p>鏈及公共服務車輛電動化轉型，智能交通、共享交通設施、城鄉客運系統、城市慢行系統等建設。在安全、節能、環保等方面，要求授信客戶符合國家相關規定和標準，並建立與其規模相適應的環境保護與監管系統，定期開展環境質量監測活動。如：對涉及危險化學品的倉儲物流企業及項目不予提供信貸支持；要求關注經營所在地氣候災害發生情況以及企業的應急預案。</p>
<b>農林業相關的信貸政策</b>	<p>在農業生產領域，重點支持具備國家或地方規定的生產經營資質或產品資質，環保達標，產品符合行業安全、質量標準的客群以及環評、用地、備案等手續齊全合規的項目，綠色、有機、休閒農業，綠色畜牧業、漁業，森林康養等領域。在養殖領域，支持符合環保標準、擁有嚴格完善的疫病防治體系、質量檢驗控制體系的一體化的大型養殖企業。在漁業領域，支持實現規模化、集約化、可持續發展、技術成熟先進、產品市場需求量較大並擁有適宜養殖的優質水域資源的水產養殖企業。在林業領域，支持資源條件突出、具備規模化經營能力、國家及地方政府優先支持的林木育種及造林的政府主導項目。在農副食品加工領域，支持細分行業排名前列、技術設備先進、產業鏈條完整、上下游穩定、具備質量保障和抵禦價格波動風險能力的大型農副產品加工企業。</p> <p>同時，明確對生產場所環境不達標、安全生產檢測不合格、媒體及社會輿論有爭議的企業不予提供信貸支持；食品相關企業以食品安全為準入的首要條件，對存在潛在食品安全隱患的企業，在落實有效整改措施前不得提供信貸支持。</p>
<b>採礦相關的信貸政策</b>	<p>實施名單制管理，明確規定授信客戶需落實立項、環保、排污、安全、土地等合規手續；礦山採選企業須取得採礦許可證、資源儲量核實報告、礦長安全資格許可證、民爆物品使用證等核心證照；對列入工信部淘汰落後產能企業名單內的，開採條件惡劣、品位低下的採礦企業，不予提供信貸支持；防範安全事故頻發、環保檢查停產等經營風險。</p>
<b>油氣相關的信貸政策</b>	<p>實施名單制管理，對存在安全生產隱患、產能規模和環保不達標、被當地政府分類為關停退出類的客戶或項目不予提供信貸支持。同時，高度關注「碳達峰、碳中和」戰略目標下的政策調整以及對環保、能耗的要求，重視對石化項目能耗及環保水平的評估，關注項目所在地區產能替代、壓減的相關要求。</p>
<b>原材料相關的信貸政策</b>	<p>明確要求以煤或石油為原料生產的授信客戶防範環保及排污風險，對環保不達標、能耗成本高的企業不得新增授信；關注企業的排污許可</p>

	證是否在有效期內、環保達標情況、歷史環保處罰情況等。
<b>生物多樣性相關的信貸政策</b>	<p>定專門的綠色金融信貸政策指導意見，重點支持老舊社區改造與升級，綠地、水域、濕地等保護和修復，山水林田湖草沙一體化保護和修復，生物多樣性保護工程。</p> <p>本行在 ESG 評級模型指標中，基於氣候災害數據、地區碳排放強度以及生態敏感點信息，創新開發了「行業地理風險指標」，用於評估客戶所屬行業和所在省市的氣候、轉型和生物多樣性風險。</p>

2025 年，本行綠色金融信貸政策指導意見中進一步明確了對環境、社會有潛在重大影響的行業 ESG 風險防控要點。具體包括：

- 對於火電、熱電聯產、鋼鐵、水泥、平板玻璃、有色金屬、石化、化工、航空行業，重點關注溫室氣體排放總量及排放強度，以及火電企業的碳市場履約情況。
- 對於火電、鋼鐵、石化、水泥、有色、化工等行業及燃煤鍋爐項目，重點關注企業大氣污染物排放濃度是否達標，是否安裝脫硫脫硝裝備，鋼鐵企業是否完成超低排放改造，化工企業是否實施防油氣泄露措施等。
- 對於造紙、焦化、氮肥、有色金屬、印染、農副食品加工、原料藥製造、製革、農藥、電鍍等行業，重點關注廢水排放總量以及排放濃度是否達標。
- 對於農林牧漁業、基礎設施建設、交通運輸、旅遊觀光等行業，重點關注經營所在地氣候災害發生情況以及企業的應急預案。
- 對於污水、垃圾、污泥及危險廢棄物等專業處理企業，重點關注企業營業資質和合規經營情況，防範企業二次污染風險。
- 對於化工、石化、有色金屬、煉焦、造紙以及電子等行業，重點關注危險廢物轉移和處置情況，重點審查危廢處置服務商的資質。
- 對於煤炭開採、石化、化工、建築施工等行業，重點關注企業的安全生產制度建設和管理措施以及員工的職業病防治措施。
- 對於貿易零售和服務業企業，如汽車、電子產品、食品、服裝以及諮詢服務等，重點關注產品質量管理制度與措施、以及產品召回和客戶投訴等問題。
- 對於建設項目貸款，重點關注項目在環保、安全等方面的批文和實施驗收情況，積極關注項目在建設過程中的「三同時」制度履行、安全管理措施執行情況，以及與社區居民在征地拆遷、生態補償等方面的利益一致性問題。
- 對可能造成社會穩定、公衆利益潛在重大影響的特殊客戶，如核電項目、居民密集區垃圾焚燒項目、大型水電項目等，重點關注選址、放射性流出物及污染物排放、危化物品及廢棄物貯存與轉運、項目建設與運行安全等情況。

## ESG 盡職調查與授信審查審批

本行執行「業務營銷指引、信貸政策、審批指引」的「三引合一」方針，前期審批人已參

與到新型煤化工、可再生能源、生態環境導向的開發（EOD）等綠色發展領域的「三引合一」信貸政策制定中。

**授信盡調環節，識別 ESG 風險。**本行持續提升授信盡調環節 ESG 風險評估工作的標準化、數字化，將 ESG 盡職調查深度嵌入本行授信管理體系。本行授信審批部牽頭制定了《ESG 風險盡職調查清單》，進一步明確客戶和項目涉及的環境、社會、治理三方面的盡職調查要點，覆蓋火力發電、水泥製造、平板玻璃、石化、鋼鐵、造紙、有色金屬、化工、民用航空等九大高碳行業和核能發電、水力發電、城市垃圾焚燒發電等三大對社會穩定、公眾利益產生潛在重大影響的行業。ESG 盡職調查內容包括但不限於：污染物及廢棄物排放管理、產業准入政策、經營許可、安全生產和職業健康相關證照、企業負面信息、節能審查意見、社會穩定風險評價等，並要求授信調查人員在盡職調查意見中明確 ESG 風險分類（低風險/中風險/高風險）。為確保調查情況真實，在 ESG 風險識別環節，本行將結合主管部門、徵信機構、監管部門等多渠道的信息進行交叉驗證與分析。

本行將 ESG 風險盡職調查作為盡調環節的必要項，未執行清單的申請不予受理，對於高碳行業大中型客戶的綜合授信、項目貸款、並購貸款，要求做更進一步的環境評估。例如，針對電解鋁及有色金屬行業綜合授信盡調報告，本行要求在報告中評價企業環境影響；針對電力、煤炭、石油煉化行業的固定資產貸款盡調報告，本行要求在報告中分析促進環境保護的可靠性和合理性。

對環評不達標項目，違反生態保護、環保、安監、質檢、土地、移民等環境、社會與治理政策規定的客戶與項目，列入環保安全「黑名單」、各級環保督查點名、國家禁止開發與限制開發區域、環保部門「流域限批」地區的客戶與項目，本行明確嚴禁新增客戶准入，並壓縮退出存量客戶。對於社會和環境友好型的企業，本行利用數據化手段，通過簡化流程、充分授權等方式，不斷提高服務效能。

**授信審查環節，估測 ESG 風險。**本行授信審批部牽頭制定了《ESG 合規審查清單》，明確了客戶和項目涉及的環境、社會、治理三方面的合規文件清單及合規審查要點，覆蓋九類高碳行業與三類關乎公眾重大利益的行業，並明確要求須對客戶（項目）資料的完整性、合規性和有效性進行逐一審查。

- 本行明確要求需審查授信申報機構是否提供 ESG 盡調清單。對於未達到上述要求的申請，要求經營機構進一步補充完善；對於 ESG 風險分類為中風險或高風險、或無法確定 ESG 風險分類的客戶，要求出具 ESG 合規審查意見，包括 ESG 總體評價和客戶應採取的 ESG 風險管理措施。其中，對出具負面審查意見的 ESG 中風險或高風險客戶，要求不得進入授信審批流程。
- 對於全面評估的項目類融資，本行授信審批部的評估師將組織評估小組對項目進行現場調研，了解包括 ESG 信息在內的項目具體情況。
- 針對屬於潛在 ESG 風險較高的發電、建材、金屬冶煉、化工、航空運輸等五類行業的客戶，本行在 ESG 風險合規審查清單通用版的基礎上，針對五類行業的具體情況，制定了特定行業 ESG 風險合規審查清單。審查人按照該行業的 ESG 合規審查清單進行審查時，除須執行通用的 ESG 風險審查要點外，還需額外執行針對該行業的 ESG 風險審

查要點。例如，針對金屬冶煉行業客戶，須額外審查針對該戶是否入選行業規範（準入）名單、產能置換方案制定進展等內容的調查情況。

**授信審批環節，評價 ESG 風險。**本行審批人員結合內外部制度及政策，審慎評估客戶的 ESG 風險。對存在重大環境和社會風險的客戶在審批過程中原則上均不予通過。截至報告期末，本行否決「兩高一剩」行業相關業務 24 筆，合計 15.88 億元。

#### 兩高一剩行業授信否決案例

- 某化工企業向本行申請綜合授信用於經營生產週轉，所屬行業為有機化學原材料製造，屬於「兩高一剩」類行業。經審議，發現客戶目前主導產品存在市場下行、產能過剩的情況，在建項目仍在推進，加大負債壓力，整體資金鍊緊張，即使順利投產，短期內產能釋放不容樂觀。鑒於該企業環境和社會風險較高，以及當前潛在的經營不確定性，依據本行對高碳及「兩高一剩」行業的信貸政策，最終否決了該企業的綜合授信申請。
- 某銅礦企業向本行申請固定資產貸款用於銅礦建設，所屬行業為銅礦採選，屬於「兩高一剩」類行業。經審議，發現該項目一是合規性手續存在較大瑕疵，項目調整後的總投未獲確認、項目征地手續遲遲無法完成等；二是項目受地質條件、資源賦存等影響，具有資源分佈廣而不均、礦體難採等問題，同時坑口用地遲遲無法解決，未來投產後經營風險較大。考慮到該項目環境和社會風險較高，且項目經營存在較大不確定性，可能對環境和社會造成潛在負面影響，因此本行否決了該筆授信業務申請。

## ESG 風險升級規定及流程

本行根據《銀行業保險業綠色金融指引》《銀行機構綠色金融實施情況關鍵評價指標（2024 版）》等監管要求，制定《中國民生銀行公司法人客戶環境、社會和治理風險管理辦法》。同時，依據《關於印發〈中國民生銀行 ESG 風險盡職調查及合規審查清單〉的通知》，要求本行經營機構每次申報單一法人客戶授信事項時，須按《ESG 風險盡職調查清單》要求重新對客戶進行 ESG 風險調查。

**風險分類：**本行根據客戶的經營活動對環境、社會產生的影響，將客戶的 ESG 風險等級分為十級，實施分類管理，進行動態評估與監測，ESG-A+（風險一級）至 ESG-C+（風險七級）為低風險，ESG-C（風險八級）、ESG-C-（風險九級）為中風險，ESG-D（風險十級）為高風險。

**觸發因素：**觸發風險升級管理的因素包括但不限於：客戶 MSCI 評級下調、進入政府負面名單、發生產品召回事件、觸發環境、安全重大風險等。

**風險升級管理：**對於客戶 ESG 風險為中、高風險的授信事項，本行要求審查人員出具 ESG 合規審查意見，對出具負面審查意見的 ESG 中風險或高風險客戶，要求不得進入授信審批流程。如果客戶的 ESG 風險為高風險，則須進行風險升級管理，其固定資產貸款等中長期授信集中至總行進行審查審批。

## 應對氣候變化

本行全面貫徹落實國家「雙碳」戰略，積極應對環境與氣候變化帶來的影響與挑戰。根據國內外最新形勢和國家政策導向，深入分析環境與氣候變化帶來的影響和潛在風險，完善環境與氣候風險管控措施，制定行業信貸政策，積極把握業務機遇，推動綠色可持續發展。

### 治理

**氣候相關治理機構。**本行明確全行 ESG 管理和氣候相關管理架構，以及董事會、高級管理層、相關部門的職責分工和管理要求，詳情請見「ESG 管治架構」章節。

**氣候相關治理機構（人員）獲取信息的機制。**本行董事會風險管理委員會審議氣候風險管理重要事項，定期聽取高管層就風險偏好、風險策略落實情況、全面風險評估問題整改檢視情況（包括氣候風險管理情況）的報告。經董事會審議，本行將應對氣候風險變化納入綠色金融五年規劃、年度風險偏好、風險策略、信貸政策及綠色金融管理基本制度，明確氣候風險管理目標、分步實施措施及有關要求。在制度層面，董事會審議通過《中國民生銀行綠色金融管理辦法（修訂版）》，建立健全綠色金融、環境（氣候）風險管理制度，明確相應的管理流程、職責，將氣候風險納入全面風險管理體系。董事會每年在全行風險偏好中強調氣候風險管理要求，並在年度策略中細化氣候風險相關舉措。

**氣候相關治理機構（人員）監督情況。**本行將綠色信貸等可持續發展相關指標納入高級管理人員績效考核體系，根據績效考核結果及薪酬分配方案，完善公司治理與激勵約束機制，切實發揮薪酬在推動可持續發展過程中的激勵約束作用。綠色金融業務考核結果，將同步應用於總行部門及分支機構的領導班子考核與領導人員評價中，薪酬分配亦與考核結果緊密掛鉤，以強化責任傳導和績效引導。

**氣候相關治理機構將氣候相關因素納入決策。**本行在《中國民生銀行綠色金融五年發展規劃（2021-2025）》中，明確了氣候風險管理六個方面的舉措和目標，包括優化政策制度、加強流程管控、提升智能管理、建立 ESG 評級體系、開展氣候風險壓力測試、加強生態保護前瞻研究。在五年規劃執行過程中，本行積極把握髮展機遇，應對環境與氣候變化帶來的風險挑戰，每年度根據國內外最新形勢及國家政策導向，制定相關行業信貸政策，完善環境、氣候風險管控要點。報告期內，本行制定並發佈了《碳達峰、碳中和工作方案（試行）》與《2025-2027 年轉型金融發展規劃》，統籌推進全行應對氣候變化與轉型金融發展的相關工作。

**配備氣候風險管理相應資源。**本行加大綠色金融、氣候風險管理人才引進與培養；為綠色金融、氣候風險管理配備相應的財務資源支持，制定相關激勵政策；將綠色信貸、碳減排支持工具、氣候風險管理與投融資碳核算納入機構綜合績效考核；建立跨部門工作機制，組織推進 ESG 風險管理提升。

**關注氣候風險與機遇前沿趨勢。**報告期內，本行參加「可持續市場倡議」綠色金融及轉型金融專題研討會、MSCI 綠色金融及氣候管理訪談交流、北京國家金融標準化研究院可持續

掛鈎貸款標準研討會等交流活動，並積極參與監管對氣候風險，環境、社會與治理風險，環境信息披露，投融資碳核算等內容的調研座談。此外，為強化 ESG 風險管理能力，本行組織開展一場關於 ESG 風險管理的培訓，相關崗位人員近 200 人參加。

## 戰略

**氣候相關重大影響。**本行從經濟、環境和社會三個維度，識警氣候相關影響。

維度	氣候相關影響	監測、預防、管理、控制與減緩措施及行動
經濟維度	通過綠色信貸、綠色債券等金融工具，引導資金投向低碳領域，支持清潔能源、節能環保等產業發展，管理高碳行業轉型帶來的潛在金融風險，促進經濟綠色轉型。	制定《綠色金融五年發展規劃》，明確發展目標與路徑。持續開展氣候風險敏感性壓力測試，評估不同情景下對資產質量的潛在影響。將氣候風險納入全面風險管理體系，並將相關因素納入授信業務的全流程管理。
環境維度	通過金融資源配置，支持清潔能源等項目的發展，間接帶動了可觀的碳減排量，為應對氣候變化做出貢獻。 此外，本行在運營過程中致力於節能減排，實現可持續發展。	大力發展綠色金融，綠色信貸餘額持續增長。通過「民生峰和」綠色金融產品體系（如「光伏貸」「民生碳 e 貸」），重點支持綠色項目。 通過技術與管理節能改造、推行綠色運營、綠色辦公等方式，降低自身運營的資源消耗和碳排放。
社會維度	確保在極端天氣等氣候風險事件下，關鍵業務不中斷，金融服務保持穩定可及，保障金融消費者權益。 將應對氣候變化與普惠金融、鄉村振興相結合，支持農戶和小微企業提升應對氣候風險的能力，促進社區發展。	強化業務連續性管理，制定應急預案，保障運營韌性。 在普惠金融和鄉村振興領域，推出「農貸通」「減排貸」等特色產品，將金融資源導向具有氣候韌性的經濟活動。

### 氣候相關風險和機遇

風險類型	風險因素描述	對本行業務模式及價值鏈產生的影響	影響的時間範圍 <sup>2</sup>	應對措施
信貸風險	物理風險：極端天氣、自然災害等直接削弱企業的房地產、工廠和設備等	如公司信貸方面，氣候風險驅動因素可能會降低抵押品價值、借款人的還款能	中期至長期	將氣候與環境風險納入授信全流程管理，在客戶准入、評級、審

<sup>2</sup> 氣候相關的風險與機遇影響的時間範圍，短期為 1-3 年，中期為 4-5 年，長期為 6 年及以上。

	<p>抵押品價值。</p> <p><b>轉型風險：</b> 碳排放權履約及費用化、碳關稅、減碳項目資本化等將導致以能源企業為代表的高碳排放行業企業現金流下降。</p>	<p>力或金融機構在違約情況下收回未償還貸款的能力。</p> <p>零售信貸方面，極端天氣（如颱風）導致小區房價下跌，影響個人抵押貸款的抵押品價值下跌。</p>		<p>批、貸後環節設置相關評估要點。</p> <p>開展氣候風險壓力測試，定期評估高碳行業客戶在轉型情景下的信用風險變化。</p> <p>優化信貸結構，通過「民生峰和」綠色金融產品體系，優先支持低碳轉型客戶，壓降高碳資產敞口。</p>
市場風險	<p><b>轉型風險：</b> 氣候風險對資產價格及估值產生實質性影響時，會在市場上誘發資產價格出現大幅、突然且負面的調整。</p>	<p>不同資產間收益相關性發生突變，或特定資產流動性急劇下降，會進一步加劇上述市場負面調整。</p>	短期至中期	<p>加強研究與監測，跟蹤碳中和政策、技術路徑對相關行業及金融市場的影響。</p> <p>把握綠色投資機遇，積極投資與承銷綠色債券、碳中和債券等，優化投資組合，管理轉型帶來的重定價風險。</p>
流動性風險	<p><b>轉型風險和物理風險：</b> 儲戶為了應對極端天氣、自然災害等物理風險及碳關稅、碳排放權履約及費用化等轉型風險而提取存款。</p>	<p>可能會導致銀行資金來源減少，增加融資成本或難度。</p>	短期至長期	<p>密切關注氣候風險對本行經營及客戶帶來的影響及流動性變化趨勢，穩妥推進將氣候風險因素納入流動性應急考量範圍。</p>
操作風險	<p><b>物理風險：</b> 極端天氣事件可能會令銀行辦公場所受損，影響銀行員工和客</p>	<p>可能導致業務中斷、數據丟失、財產損失、員工受傷，並產生額外的運營恢復</p>	短期	<p>制定業務連續性計劃與應急預案，重點保障數據中心、網點在</p>

	戶的安全，以及關鍵基礎設施、系統和供貨商的運作，銀行營運能力和成本開支都會受到影響。	成本。		極端天氣下的韌性。通過購買保險緩釋極端天氣造成的損失。
<b>聲譽風險</b>	<b>轉型風險：</b> 隨着市場變化及消費者對氣候或環境友好型產品、服務及商業實踐的偏好度增加，銀行或將面臨越來越多的聲譽問題，如公眾對銀行應對氣候變化支持轉型發展方面肩負更多責任的期許或關切。	若被視為在高碳領域融資過多或綠色行動不足，可能損害品牌形象，影響客戶獲取、員工忠誠度及投資者信心。	長期	定期透明披露，通過年度報告、ESG 報告等渠道，主動披露綠色金融成果與氣候風險管理進展。深化利益相關方溝通，積極回應市場期待，將綠色金融實踐與品牌建設相結合。
<b>法律合規風險</b>	<b>轉型風險：</b> 氣候敏感型投資或商業活動面臨越來越多的法律責任及監管合規成本。	因未能滿足日益嚴格和復雜的國內外氣候相關披露、環保等法規要求，而面臨罰款、訴訟或業務限制。	長期	建立法規政策動態跟蹤機制，及時研判新規對業務的影響並調整內部制度。
<b>策略風險</b>	<b>轉型風險：</b> 市場對銀行提供氣候及環境友好解決方案與負責任銀行實踐的偏好日益增加。	銀行若未能及時應對不斷變化的市場環境，競爭力及市場地位因此被削弱。	長期	將綠色金融提升至核心戰略，制定並實施《綠色金融五年發展規劃》，明確發展目標與路徑。

機遇類型	氣候機遇因素描述	對本行業務模式及價值鏈產生的影響	影響的時間範圍	應對措施
<b>資源效率</b>	全社會對資源綜合利用、循環經濟、可持續消費等領域的技術升級與投資需求持續增長。	催生對水資源、工業固體廢棄物、農林廢棄物等資源的資源化利用、城市及園區的資源系統優化升級等領域項目融資的需求，為銀行對公及零售業務帶來新	短期至長期	<b>創新場景化產品：</b> 在「民生峰和」綠色金融體系下，開發針對工業節能改造、綠色供應鏈等場景的專屬融資產品。

		的客戶與業務場景。		<b>深化銀政企合作：</b> 與政府部門、產業園區合作，為區域循環化改造、企業節能項目提供綜合金融解決方案。
<b>能源來源</b>	能源結構向清潔低碳轉型加速，光伏、風電、儲能等清潔能源產業快速發展，技術成本持續下降。	創造大量項目融資、並購貸款、債券承銷、資產證券化等金融需求，推動銀行對公業務增長。	短期至長期	<b>聚焦重點領域：</b> 將光伏、風電、儲能等領域作為綠色信貸的重點投向，提供覆蓋項目建設和運營全週期的「光伏貸」等特色融資服務。 <b>發展轉型金融：</b> 積極研究並探索為傳統能源企業的清潔化轉型項目提供金融支持。
<b>市場</b>	<b>綠色業務拓展：</b> 綠色信貸、綠色債券等綠色金融產品需求激增，成為新的業務增長點，並契合監管導向獲得政策支持。 <b>差異化服務佈局：</b> 依託氣候風險管理能力，為企業提供轉型金融、碳金融、氣候諮詢等綜合金融服務，提升客戶粘性與收益。	推動銀行收入結構多元化，從傳統的利息收入向諮詢費、交易手續費等中間業務收入延伸。通過提供一攬子解決方案，增強對核心企業客戶的綜合服務能力與合作關係。	短期至長期	<b>做大綠色資產規模：</b> 持續加大綠色信貸投放，積極承銷與投資綠色債券，擴大綠色金融業務佔比。 <b>打造綜合服務能力：</b> 依託「民生碳 e 貸」等碳金融產品，探索碳排放權質押融資、碳資產管理顧問等服務，滿足客戶多元化需求。
<b>韌性（適</b>	<b>資產結構優化：</b> 氣候因素成為銀行資	為銀行在基礎設施融資、普惠金融等領	中期至長期	<b>服務氣候適應領域：</b> 在鄉村振興

<p><b>應力)</b></p>	<p>產配置、客戶篩選的核心維度，低碳產業金融佈局形成壁壘，行業競爭格局向具備氣候風險管理的機構傾斜，佈局低碳、氣候韌性產業資產，優化信貸結構，降低長期資產減值風險，可持續發展能力顯著提升。</p>	<p>域開闢新的優質資產投向，優化整體資產結構，降低受氣候物理風險影響的資產敞口。</p>	<p>戰略下，創新「農貸通」等產品，支持高標準農田建設、智慧農業、農業災害保險等，提升農業產業鏈韌性。</p> <p><b>優化資產配置：</b>在項目篩選中，逐步納入氣候韌性評估標準，優先支持具備氣候韌性更強的項目。</p>
-------------------	---	---	---

**氣候相關轉型計劃。**民生銀行圍繞國家「雙碳」目標，積極應對氣候風險並把握綠色發展機遇。基於能源結構向清潔低碳轉型、相關政策法規持續完善以及低碳技術成本逐步下降等宏觀趨勢假設，本行制定《綠色金融五年發展規劃》。在戰略與商業模式調整上，本行將綠色金融及 ESG 管理作為五年發展規劃的重要內容和方向，完善綠色金融治理架構，統籌推進綠色金融和轉型工作。在資源分配上，本行持續加大對綠色產業的信貸投放，綠色信貸餘額近年快速增長，並嚴格控制高碳資產配置。在推動業務綠色轉型的同時，本行亦將綠色環保理念全面融入日常運營，積極踐行綠色辦公與低碳運營。本行實施轉型計劃的措施和進展詳情請見「應對氣候變化-治理」「踐行綠色發展機遇」和「貫徹綠色運營，推行低碳辦公」章節。

**氣候相關財務影響。**氣候相關風險方面，基於現有分析評估，報告期內，氣候相關風險未對本行財務狀況、財務表現及現金流產生重大影響，且預計下一報告期內也不會對資產和負債賬面價值產生重大影響；氣候相關機遇方面，本行將綠色金融作為主要的戰略機遇，通過統籌推進綠色金融發展和投融資佈局，加大綠色金融領域信貸投放，詳情請見「踐行綠色發展機遇-指標和目標」章節。

**氣候適應性評估（氣候風險敏感性壓力測試）。**本行對照原銀保監會《銀行業保險業綠色金融指引》及巴塞爾委員會《氣候相關金融風險有效管理和監管原則》，曾連續兩年開展氣候風險敏感性壓力測試，測試以 2021 年末為基期，期限 9 年；測試範圍為 8 個高碳行業，評估在實現雙碳目標下應對轉型風險能力，探索低碳經濟轉型對本行資產質量及資本充足率的影響。測試結果顯示，在輕度、中度、重度三種壓力情景下，風險均整體可控。2025 年，本行與專業第三方機構就氣候風險壓力測試進行多輪專題研討，持續完善模型與情景設計，提升氣候風險識別與應對能力。2026 年一季度，本行啟動新一輪氣候風險敏感性壓力測試與情景分析，範圍覆蓋國民經濟所有行業，強化前瞻性風險評估，提升氣候風險抵禦韌性。

## 影響、風險和機遇管理

本行將 ESG 風險以及氣候風險納入全面風險管理體系，在信貸全流程管理中根據重點行業特點，明確 ESG 風險評估要點及管理要求。詳情請見「議題重要性評估」和「ESG 風險管理體系」章節。

## 指標和目標

本行制定年度《中國民生銀行風險偏好陳述書》《中國民生銀行綠色金融信貸政策》，明確提出積極支持綠色金融業務，提升環境、社會和治理能力，完善環境與氣候風險管理。

**氣候相關目標。**本行堅持穩中求進，持續優化信貸與投資政策，積極支持清潔低碳能源體系建設，推動重點行業和領域節能、降碳、增綠與清潔生產，促進綠色低碳技術應用，嚴格落實碳排放與碳強度政策要求，強化高碳資產風險識別、評估與管理，在保障能源安全與產業鏈供應鏈安全的前提下，漸進有序降低資產組合碳強度，穩步推進資產組合碳中和。圍繞綠色金融發展，本行設定 2030 年綠色貸款餘額力爭超過 5,000 億元的量化目標，覆蓋全行信貸業務，聚焦清潔能源、綠色交通、綠色建築、節能環保等重點領域；截至報告期末，綠色貸款餘額達 3,582.27 億元，目標進展將通過定期監測餘額及結構動態評估，並納

入內部管理機制持續優化。資產組合碳中和作為長期戰略方向，本行將結合國家政策與行業實踐，系統規劃碳排放管理路徑，相關實施細節將隨工作推進適時完善與披露。

**開展全行碳盤查項目。**報告期內，本行委託專業第三方認證公司開展覆蓋全行及附屬機構範圍的碳盤查工作，針對 2022-2024 年的範圍一、範圍二二氧化碳排放數據進行核算。此外，部分分行先行先試，深圳分行、青島分行、南京分行、蘇州分行按照當地監管要求，已出具 2024 年環境信息披露報告，披露了範圍一、範圍二、範圍三排放信息核算情況，其中，範圍三包括員工通勤、商務差旅以及用水、用紙、廢棄物產生的溫室氣體排放，以及投融資活動（項目投資和非項目投融資活動）碳排放核算。

**啟動並推進實施全行投融資業務碳核算項目。**報告期內，根據中國人民銀行《銀行業金融機構高碳類投融資碳核算操作指引（徵求意見稿）》（銀信函〔2025〕2603 號）要求，本行按照相關規定，對納入核算範圍的八大高碳排放行業部分信貸資產開展了投融資業務碳核算試點工作。以 2024 年為核算週期，投向八大高碳排放行業的融資業務中，部分具有碳數據基礎企業的非項目融資貸款的日均餘額為 217.54 億元，碳排放量為 653.15 萬噸二氧化碳當量，碳排放強度為 3.00 噸二氧化碳當量/萬元。本次投融資碳核算試點工作中，核算方法均為報告法，數據質量等級（DQR）為 1，屬優秀等級。

**涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及佔比。**截至報告期末，全行綠色貸款餘額 3,582.27 億元，增速 20.29%，增量 604.22 億元，綠色貸款業務佔比 8.09%，較 2024 年末提升 1.39 個百分點，信貸資產「含綠量」逐年穩步提升。

**用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資的金額。**報告期內，本行發行 100 億元綠色金融債券，募集資金用於基礎設施綠色升級、節能環保、清潔生產等綠色產業項目投放。截至報告期末，集團綠色債券投資餘額 698.14 億元。

運營層面氣候相關目標及實現進展、溫室氣體排放量、溫室氣體減排實踐詳情請見「貫徹綠色運營、推行低碳辦公」和「環境績效指標」章節。

## 踐行綠色發展機遇

本行圍繞「降碳、減污、擴綠、增長」的主線，落實國家綠色金融、氣候投融資、碳減排、設備更新改造、製造業中長期貸款投放等政策要求，統籌推進綠色金融發展和投融資布局，加大綠色金融領域信貸投放，切實服務實體經濟，踐行綠色發展機遇，促進本行高質量、可持續發展。

## 治理

本行明確全行綠色金融管理體系及董事會、高級管理層、相關部門和經營機構的職責分工和管理要求。詳情請見「ESG 管治架構」和「ESG 風險管理體系」章節。

## 戰略

本行始終將綠色金融作為本行戰略重點領域，持續完善綠色金融管理體系，在做好部分領域產能過剩等風險防範前提下，引導信貸資源聚焦國土格局、產業結構、能源轉型、綠色

交通、城鄉建設五大領域、七大綠色產業，投向優質客群、優質項目、重點區域，同時，進一步加強環境、社會與治理風險管理，實現整體綠色金融業務高質量、穩增長。

## 綠色金融發展

本行積極支持對環境友好的融資需求，疊代可持續發展、綠色金融產品體系，全方位支持綠色金融發展。

**綠色金融品牌建設。**2025 年，本行持續完善總分行多層次綠色金融營銷體系，大力建設「民生峰和」綠色金融產品服務體系，繼續聚焦綠色、低碳、循環經濟、生物多樣性保護等重點方向，結合重點客戶綠色發展需求，不斷強化細分場景產品及綜合服務模式創新。加強轉型金融和碳金融創新，大力支持綠色低碳融資需求，促進企業改進可持續性表現。

**綠色信貸規模實現穩步增長。**本行圍繞七大綠色產業，重點支持能源、交通、城鄉建設、清潔生產、綠色消費五大重點領域，對鋼鐵、石油及化工等行業實行名單制管理。截至 2025 年末，全行綠色貸款餘額 3,582.27 億元，較年初增加 604.22 億元，增速 20.29%，持續保持高於各項貸款增速的勢頭。全行綠色信貸業務佔比 8.09%，較 2024 年末提升 1.39 個百分點，信貸資產「含綠量」逐年穩步提升，符合既定規劃及年度政策目標。

**綠色債券積極深化參與。**2025 年，本行通過產品創新積極落實金融支持科技創新、促進共同富裕、推動綠色發展等國家戰略部署，共承銷發行各類創新型債務融資工具 105 隻，境外債 101 隻，規模分別達到 281.99 億元和 16.54 億美元，其中支持承銷綠色發展類債券 120 隻，包括銀行間市場 19 隻，境外債 101 隻，規模分別為 46.83 億元和 16.54 億美元，募集資金用於低碳節能等綠色項目，並幫助 102 家企業發行人以綠色、低碳、可持續方式發展。報告期內，本行發行 100 億元綠色金融債券，募集資金用於基礎設施綠色升級、節能環保、清潔生產等綠色產業項目投放。截至報告期末，集團綠色債券投資餘額 698.14 億元。

**綠色消費激活低碳轉型動能。**本行聚焦綠色消費場景，通過完善服務體系與創新業務模式，積極推動綠色建築按揭、新能源汽車及生活消費等領域的綠色轉型。在服務綠色消費方面，零售綠色個人消費貸款實現快速增長，截至報告期末，貸款餘額達 30.67 億元，較年初新增 14.97 億元，同比增長 95%。其中，綠色按揭貸款表現突出，通過優先支持重點綠色樓盤項目、加強按揭專營團隊建設以提升服務質效，餘額較年初顯著新增 15.74 億元。同時，本行積極打造新能源汽車貸款新模式，與某新能源車企等合作機構開展多樣化營銷活動，並推出面向客戶的貼息金融產品以助力消費。

**綠色租賃賦能重點領域發展。**民生金融租賃股份有限公司（以下簡稱「民生金租」）通過建立專項工作機制，持續優化綠色金融服務體系，聚焦綠色船舶、綠色車輛及綠色節能減排等重點領域，積極開展綠色金融產品創新，不斷提升服務能力，有效推動租賃資產向綠色化、結構化轉型。截至報告期末，民生金租綠色租賃資產餘額達 61.04 億元，較年初新增綠色租賃業務投放 38.92 億元。其綠色租賃產品主要覆蓋節能降碳與環境保護、新能源汽車消費等板塊。

**綠色理財踐行 ESG 投資理念。**民生理財有限責任公司 (以下簡稱「民生理財」) 積極融合 ESG 理念, 將環境保護、社會責任與可持續發展要求納入投資決策, 積極響應國家「雙碳」目標。公司已發行 ESG 主題理財產品「民生理財貴竹固收增強低碳領先一年定開理財產品」(存續至今), 該產品重點投向綠色債券、碳中和債券等領域, 以實際投資行動服務實體經濟, 踐行社會責任。

**綠色基金助力低碳經濟轉型。**民生加銀基金管理有限公司 (以下簡稱「加銀基金」) 將綠色理念深度融入投資管理, 於 2023 年推出民生加銀瑞華綠債一年定開債券型基金 (代碼 016031.OF), 存續規模達 3 億元。該基金嚴格遵循綠色投資標準, 重點配置綠色金融債等環保屬性資產, 採用一年定期開放運作模式, 為綠色領域提供持續資金支持。此舉既是響應國家綠色發展戰略的重要實踐, 也是公司履行社會責任的具體體現, 有效引導資本流向綠色產業, 推動經濟綠色轉型。

本行積極落實國家「雙碳」戰略, 廣泛參與綠色金融相關的行業交流與研討。報告期內, 本行參加中國責任投資週專題研討會 UNEP FI「生物多樣性金融與環境社會風險管理」工作坊, 就本行經驗進行交流; 參與中國人民銀行及全國金融標準化技術委員會可持續掛鈎貸款標準、環境權益擔保融資、投融資業務碳核算等各類綠色金融領域監管標準制定及調研座談; 同步組織本行廣深兩家分行競逐中國金融工委組織的粵港澳大灣區綠色金融賽事; 並發佈全行首份《環境權益擔保融資業務金融服務規範》, 有效提升了本行在綠色金融領域的專業研究能力與規範體系建設水平, 為行業實踐提供了有益參考。

報告期內, 本行榮獲綠色金融領域系列榮譽獎項, 包括中國金融傳媒「2025 銀行業 ESG 典型實踐案例」、中國上市公司協會「2025 年上市公司可持續發展最佳實踐案例」、中國金融工會主辦的「粵港澳大灣區綠色金融技能大賽」決賽優秀獎等。

## 綠色金融產品

**綠色金融產品創新。**本行積極探索綠色金融創新業務, 推動落地產業轉型碳足跡掛鈎貸款、生物多樣性保護指標掛鈎銀團貸款、境外可持續發展掛鈎銀團貸款、轉型貸款等創新業務, 強化「減排貸」「民生碳 e 貸」等創新產品推廣應用, 促進企業改進可持續性表現, 推動公眾參與碳普惠創新機制。

**碳交易產品創新。**本行支持碳金融、環境權益產品創新, 遵循《中國民生銀行碳金融創新發展指引》等制度, 推動業務規範發展。全國碳市場正式啟動上線交易以來, 本行以碳交易結算服務為基礎, 為全國碳市場會員企業交易履約提供專業保障, 持續加強碳金融綜合服務創新:

- **創新區域碳金融服務,** 推出青海「碳 e 貸」業務, 服務青海省中小微企業。該業務依託企業「碳賬戶」數據, 將貸款條件與企業碳減排數據掛鈎, 隨碳減排成效提升而調整, 有效緩解企業低碳發展的融資壓力, 增強企業減污降碳的轉型動力。
- **產業轉型碳足跡掛鈎貸款,** 本行向某鋁業集團發放廣西首筆應用《鋁產業轉型金融支持指導目錄 (試行)》的碳足跡掛鈎貸款。該貸款創新地將貸款利率與企業產品碳足跡水平掛鈎, 在精準滿足企業融資需求的同時, 激勵企業採用先進生產工藝實

現預設的碳減排目標，助力傳統產業綠色低碳轉型，支持地區綠色金融創新發展。

- **生物多樣性保護指標掛鉤銀團貸款**，本行參與落地某集團銀團貸款項目。該貸款項目基於鄱陽湖生物多樣性保護的貢獻程度和可持續發展的實施效果，以生物多樣性保護指標為貸款掛鉤目標，同時引入第三方評估機制，實施動態激勵，成功開創了「金融+生態」融合的新模式。
- **個人碳普惠創新機制**，本行聯合武漢碳普惠公司，成功落地個人碳普惠減排量抵扣銀行貸款利息的閉環模式。依託武漢市個人碳生活平台「武碳江湖」微信小程序，市民通過綠色出行、垃圾分類、低碳用電等 11 類低碳場景積累碳普惠減排量，可按「1000g=2 元」標準在民生銀行「民生楚惠 Life」微信小程序兌換利息紅包，用於消費貸款利息抵扣。該模式打通了綠色金融和普惠金融通道，把碳減排量積分轉化為金融權益回饋給消費者，實現金融賦能消費與 ESG 實踐的雙重價值。
- **轉型貸款**，本行針對全國碳市場會員單位、水泥行業某戰略客戶發放轉型貸款。該業務的順利投放，標誌着民生銀行在轉型金融領域實現重要突破，是本行運用轉型金融工具支持低碳轉型的具體實踐，為企業的綠色低碳轉型提供了有力支撐，為水泥行業的產業升級和高質量發展提供了實踐範例。

**鏈式驅動綠色金融精準滴灌。**本行以「核心企業+產業鏈」模式為核心抓手，為綠色企業上游供應商及下游經銷商提供一體化綠色供應鏈金融服務方案。通過訂單融資、應收賬款融資、商票貼現、信用證融資等多元產品組合，撬動產業鏈上企業協同推進低碳轉型。其中，本行應收賬款憑證業務中普惠客戶比例近九成，金融活水精準滴灌中小微企業，為普惠客群的綠色發展注入強勁動力。

**綠色金融投資工具創新。**本行持續推動綠色金融產品創新，積極豐富可持續發展相關金融產品。重點推廣「上海清算所民生銀行綠色債券精選指數」及掛鉤的結構性存款產品。綠色債券精選指數嚴格篩選全國銀行間及滬深交易所上市的綠色公募債券，堅持穩健投資策略，兼具廣泛性、代表性與優質性。截至報告期末，指數成分券數量達到 619 隻，市值總額超過 1.59 萬億元。與該指數掛鉤的結構性存款產品進一步豐富了本行的指數產品體系，為投資者提供便捷高效的綠色金融投資工具。截止報告期末，該產品累計發售規模超 8 億元。

#### 民生銀行「CCER 質押融資」項目入選能源產業可持續金融創新案例

本行推出聚焦碳市場客戶需求的 CCER（國家核證自願減排量）碳市場金融服務方案，旨在助力市場各方參與碳市場、培育碳資產、開展碳交易、實現碳收益，提升 CCER 價值，促進企業自願減排，實現可持續發展。2025 年 9 月，本行申報的「CCER 質押融資」項目成功入選中國能源研究會頒發的「能源產業可持續金融創新典型案例」。此次獲獎項目「CCER 質押融資」是本行綠色金融創新的重要成果，體現了本行在推動碳金融市場發展、支持「雙碳」目標方面的積極貢獻。未來，本行將繼續貫徹綠色金融發展戰略，深化 ESG 理念在業務實踐中的融合，助力能源結構轉型與經濟社會可持續發展。

## 影響、風險和機遇管理

本行已建立覆蓋集團所有子公司、經營機構及各個業務種類（包括投資、融資業務）的 ESG 風險全流程管理體系，詳情請見「議題重要性評估」和「ESG 風險管理體系」章節。

## 指標和目標

截至報告期末，全行綠色貸款餘額 3,582.27 億元，其中基礎設施綠色升級綠色貸款佔比為 52.07%，能源綠色低碳轉型綠色貸款佔比為 17.94%，節能降碳產業綠色貸款佔比為 7.76%，生態保護修復和利用產業綠色貸款佔比為 7.57%，資源循環利用產業綠色貸款佔比為 4.96%，環境保護產業綠色貸款佔比為 4.93%。綠色貸款節能減排量摺合減排二氧化碳當量 1,645.49 萬噸。

## 貫徹綠色運營，推行低碳辦公

本行遵從中國人民銀行、國家發展改革委等部門發佈的《關於進一步強化金融支持綠色低碳發展的指導意見》，按照綠色金融評價指標審視自身 ESG 表現，建立相關制度，規範經營行為。同時積極發展金融科技，提高信息化、集約化管理和服務水平，漸進有序減少碳足跡。

本行踐行低碳環保、節能減排的可持續發展理念，在嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等國家相關法律法規的基礎上，提高自身表現，加強綠色金融理念、設備更新與升級、增強能源管理、建立能耗監測平台、推行綠色辦公、履行社會責任，多維度實行節能減排，提升員工環境保護意識，落實各項綠色辦公措施，支持創新綠色發展。

## 綠色運營

本行積極踐行國家綠色發展戰略，制定和實施相應的綠色運營制度，把節約資源、環境保護的理念貫穿於業務運營的全過程和各個方面，以達到經濟效益、社會效益和環保效益的有機統一，實現可持續發展。2025 年，本行繼續貫徹多維的綠色運營服務體系，持續加強線上化、智能化生態產品模式創新，探索落地多類普惠無紙化金融產品，服務質效不斷提升。報告期內，企業客戶信息維護等多項高頻業務均實現流程進一步線上化，基礎金融服務無紙化程度持續提升。

**數字化運營機具助力低碳服務。**通過打造語音導航、遠程銀行等智能體驗，本行實現線上線下、近場遠場的協同服務模式。同時，支持數字人民幣取款、大額速存及整萬取款等人性化特色功能，並將人臉識別、身份證驗證等較為成熟的智能技術全面應用於運營機具對客服務場景，通過數字化服務傳遞節能環保理念。

**深化集中運營。**本行持續優化運營模式，深入開展集中運營業務，全面提升業務集約化、規範化和數字化水平，顯著提升服務效率，並減少傳統服務流程紙質材料產生的紙張消耗，

提升客戶服務感受的同時踐行綠色運營理念。

**推動文檔信息化建設。**本行實現多門類業務檔案的在線管理和利用服務，有效提升業務拓展和內外部檢查等工作的運營效率，大幅減少紙張使用以及相關人員出行。。

**踐行綠色宣傳。**本行辦公場所踐行綠色宣傳管理，在本行各機構、網點、辦公區增設立式電子廣告屏，內宣廣告均通過此渠道發佈，包括形象宣傳片、業務宣傳視頻、短視頻、海報、平面廣告等宣傳素材。

## 綠色辦公

本行全面貫徹新發展理念，強化對綠色發展的支持，堅定不移走生態優先、節約集約、綠色低碳的高質量發展道路。堅持綠色辦公，降低能源資源消耗，履行環境責任。遵從中國人民銀行、國家發展和改革委員會、金融監管總局等國家七部委發佈的《關於進一步強化金融支持綠色低碳發展的指導意見》，重視環境、社會和治理表現，建立相關制度，加強綠色金融宣傳。規範經營行為，推行綠色運營體系，運用金融科技提升管理效率和服務水平，持續降低碳排放。

本行嚴格按照國家和地方《公共建築節能設計標準》開展綠色銀行建設工作，將綠色、節能、環保理念深入貫徹至辦公場所和營業網點的建設施工過程中，減少資源消耗和溫室氣體、廢水、生活垃圾和有害廢棄物等的排放。本行印發《中國民生銀行能源管理辦法》《中國民生銀行節能管理辦法》《中國民生銀行綠色辦公管理辦法》三項制度，促進節能管理，提高能源利用效率。本年度，本行持續加強節能管理，推進節能技術改造。

**場地設計：**要求新建辦公樓在場地設計階段儘可能保留和利用已有資源，減少對場地環境的破壞。

**建築材料：**辦公樓及營業廳內主要功能區域的主材選用鋁板、不鏽鋼板、LVT 石塑地板等硬質、無機、具有良好環境兼容性的材料。

**照明系統：**門廳、前室、公共走道等處的照明採用聲光控延時自熄開關控制或智能照明控制系統分區分組控制；燈具光源主要採用 LED 燈。

2025 年，本行進一步完善能源管理策略，委託外部專業機構對北京市 8 個辦公區開展能源審計項目，並出具能源審計報告。此外，本行完成「民生物聯數智平台」順義園區試點項目建設，通過物聯網智能化節能改造，實現智慧用電控制，精細化管控照明、空調等主要用電事項。

本行持續深化「i 民生」協同辦公平台的應用，積極推行辦公數智化、線上化、無紙化，實現綠色辦公與數字化創新的深度結合。年內平台共創建 229 萬個雲文檔，累計召開 585,054 場線上會議，實現 1,479 個紙質審批流程的線上化遷移，以無紙化協作、線上化溝通和敏捷管理，顯著降低了運營碳足跡，推動組織管理模式和企業文化升級。2025 年，本行構建全員、全平台、全聯通、全流程、全渠道的 AI 辦公應用平台，其中，知識問答模

塊提供全行統一的知識服務，涵蓋制度、產品、客服、零售、人力、法規、數科、決策通訊等專項內容，助力形成「一個民生」的協同文化，實現全行戰略直達一線。

本行倡導勤儉節約，反對鋪張浪費，通過刊發倡議書、設置滾動宣傳欄、張貼海報等方式強化宣傳教育，培養員工勤儉節約的習慣。本年度，本行圍繞「節能增效，煥新引領」主題，開展了節能宣傳週活動，倡導員工自覺踐行垃圾分類、光盤行動、綠色出行，進一步形成勤儉節約、合理用能的環保生活方式。本行採用市政管道用水，在求取適用水源上沒有任何問題。

**完善制度建設：**積極按照能源管理辦法、綠色辦公管理辦法、節能管理辦法等制度開展相應工作，落實激勵機制和節能獎懲制度，預計在 2026 年建立能源管理辦法實施細則、綠色辦公管理辦法實施細則、節能管理辦法實施細則等相關文件。

**制止餐飲浪費：**堅決制止餐飲浪費行為，響應「光盤行動」倡議，佈置「杜絕餐飲浪費，踐行光盤行動」的橫幅，加強「少量多次、按需取餐」宣傳引導，營造浪費可恥、節約光榮的良好氛圍。同時更換小份餐具，搭配小份菜，安排專人監督提醒，堅決杜絕「舌尖上的浪費」。

**固定資產管控：**對固定資產的購置、使用、保管、維修、調撥、盤點、處置回收等環節進行全流程管控，儘可能通過維修、保養延長固定資產更新週期，提倡廢棄辦公用品回收，提高使用效率，減少資源浪費。

**廢棄物管理：**加強對辦公廢棄物的分類回收和處理，對紙張、塑料、金屬等可回收物進行分類收集，減少一次性塑料製品的使用，推廣可降解的辦公用品。

**節約用紙：**充分利用 OA 系統發佈通知、公告，提請行政、財務、人事、固資等事項審批，嚴格控制紙質文件打印/印刷數量；辦公用紙雙面打印或重復利用；草稿文件使用單面廢紙起草或儘量在電腦上修改和傳閱。

**節約用水：**加強用水設備日常維護管理，使用感應裝置避免「長流水」，對供水設施進行常態化檢修，發現問題及時檢修，安排專人定期觀測定量分析，避免「跑」「冒」「滴」「漏」浪費水現象。

**節約用電：**使用計算機、打印機、復印機等辦公自動化設備時，要求儘量減少待機消耗，長時間不用和下班後要求及時關閉；嚴禁使用大功率耗電材料；全面選購照明節能設備，減少照明設備電耗，於每日下班後定時關閉公共區域照明設備，離開辦公室要求隨手關燈；白天工作時間，自然光源充足的辦公室及作業場所不開燈，儘量使用室外光源；在使用中央空調時將室內溫度控制在 25 度左右，降低能耗，堅持定期清洗空調，提高空調能效水平；節假日前指定專人檢查辦公區域用電設備關閉情況。

**清潔能源使用：**2025 年，本行總行本級西單北樓辦公區、總行（上地）培訓中心、順義總部基地通過購買太陽能、風能等可再生能源，替代傳統的化石燃料發電，降低碳排放。截止 2025 年底，本行已採購 21,190 兆瓦時綠電，減少碳排放量約 17,640.68 噸。

**車輛管理：**加強公務用車日常管理，實行「一車一卡、定點加油」，加強能源控制，把

節能降耗工作作為考核的重要指標，按時保養車輛，減少車輛部件非正常損耗，進行油耗、里程等數據的錄入、分析，對車輛的使用狀況進行監控和評估，並定期向駕駛員開展節油培訓。

**運營管理：**嚴格要求新建或改造的銀行網點符合綠色建築標準，如採用環保材料、高效隔熱保溫系統、雨水收集系統等，以減少對環境的影響；對現有運營網點進行節能改造，更換高效節能的照明設備，將傳統的白熾燈或熒光燈更換為 LED 燈，降低照明用電消耗，預計可節能 10%。

### 運營環境目標

**節能減碳目標：**有序漸進推動本行碳達峰、碳中和工作，與國家 2030 年「碳達峰」、2060 年「碳中和」總體目標保持一致。本行已完成能源管理體系搭建並有效運行，並通過能源管理體系認證。本行持續加強全行節能管理，通過節能技術改造項目，降低能源的消耗，已達到降低二氧化碳排放的目標。下一步，本行將增加並提高綠色電力的使用，同時繼續做好總行本級綠色創建工作，積極配合本行綠色金融專業委員會相關工作，推進可持續發展。

**減廢目標：**本行 2025 年減廢目標已達成。2018 年起，本行全面實施垃圾分類回收，2026 年本行將持續實施垃圾與廢棄物分類及回收，減少垃圾處理量的同時也能減少垃圾發酵腐爛產生的二氧化碳、甲烷等溫室氣體排放，對廢棄物品如廢紙、廢電池、廢照明明用品、廢家具等進行分類管理和回收處理，認真做好危廢處理，確保有害垃圾 100% 合規處置。

**節水目標：**本行 2025 年節水目標已達成。2026 年，本行將繼續大力宣傳國家節水行動方案，根據《中華人民共和國水法》《節約用水條例》深入實施國家節水行動，通過加強用水管理、轉變用水方式降低水資源消耗。全員樹立節水觀念，養成節水習慣，自覺節水，減少水資源的浪費。

## 生態系統和生物多樣性保護

本行嚴守生態保護紅線，全面保障生態系統安全，堅決防範生物多樣性損害風險，持續提升環境風險管理能力與綠色金融實踐水平，推動金融資源向生態友好領域聚集，助力實現經濟、社會與環境效益的協同發展。本行積極引導資金流向生物多樣性友好型項目，創新開發綠色信貸、生物多樣性保護指標掛鉤銀團貸款等多元化金融產品與服務，支持生態修復、物種保護和可持續資源利用。在業務開展中，本行嚴格遵守國家生態環境法律法規及監管要求，確保不在生態保護紅線範圍內設置網點或開展經營活動。

本行關注生物多樣性保護，與社會各界開展廣泛合作，大力支持生態保護事業。本行與上海第一財經公益基金會開展「生物多樣性促進行動」，與貴陽黔仁生態公益發展中心開展「貴州河流日 1+2 行動」，共築綠色家園。

**民生銀行 ME 公益計劃賦能「貴州河流日 1+2 行動」實踐**

民生銀行 ME 公益創新資助計劃通過資金與資源支持，賦能「貴州河流日 1+2 行動」實踐。該項目由貴陽黔仁生態公益發展中心執行，每月組織志願者開展巡河護河、生態知識普及等志願服務，形成「1 小時巡護 2 公里河湖」的常態化機制。在本行 ME 計劃支持下，行動有效動員社會力量參與，推動公眾關注河湖生態，以專業志願服務助力貴州生態文明建設，實現生態保護與公眾參與的雙重提升。

## 環境績效指標

### 排放物

指標 <sup>1, 2</sup>	2025 年匯總
廢氣排放（噸） <sup>3</sup>	0.31
氮氧化物（噸）	0.29
二氧化硫（噸）	0.02
溫室氣體排放總量（範疇 1 和 2）（噸） <sup>4</sup>	63,042.57
直接排放（範疇 1）（噸）	6,492.67
天然氣（噸）	3,859.31
煤氣（噸）	16.69
柴油（噸）	8.35
汽油（噸）	2,608.33
間接排放（範疇 2）（噸）	56,549.90
外購電力（噸） <sup>5</sup>	56,549.90
單位面積溫室氣體排放量（範疇 1 和 2）（噸/平方米）	0.04
<p>註：</p> <p>1. 環境類績效數據統計範圍僅包括總行辦公樓、41 家境內一級分行、6 家附屬機構和香港分行總部辦公樓。</p> <p>2. 計算排放物、能耗及廢棄物密度時，辦公場所面積統計範圍僅包括辦公樓、41 家境內一級分行、6 家附屬機構和香港分行總部辦公樓。</p> <p>3. 基於本行業務性質，本行廢氣排放主要來源於公車車隊產生的廢氣尾氣，主要包括氮氧化物和二氧化硫。</p> <p>4. 基於本行業務性質，溫室氣體排放主要源自外購電力及化石燃料燃燒。溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。溫室氣體排放數據按照二氧化碳當量呈列，根據中華人民共和國生態環境部刊發的《關於發佈 2023 年電力二氧化碳排放因子的公告》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《IPCC 2006 年國家溫室氣體清單指南 2019 修訂版》進行核算。</p> <p>5. 香港分行溫室氣體排放量採用當地電力公司提供排放係數進行核算。</p> <p>6. 本行未被列入環境信息依法披露企業名單。本行未發生因環境事件受到生態環境等有關部門重大行政處罰或被追究刑事責任的情況。</p>	

### 能源及水的消耗

指標	2025 年匯總
能源消耗（兆瓦時） <sup>1</sup>	135,316.84
直接能源消耗（兆瓦時） <sup>2</sup>	30,548.01
天然氣（兆瓦時）	19,737.04
煤氣（兆瓦時）	124.15

汽油 (兆瓦時)	10,655.08
柴油 (兆瓦時)	31.75
間接能源消耗 (兆瓦時)	104,768.83
外購電力 (兆瓦時)	104,768.83
單位面積能源消耗量 (兆瓦時/平方米)	0.09
耗水量 (噸)	951,774.42
單位面積水耗用量 (噸/平方米)	0.66
<p>註：</p> <p>1. 本行主要能源消耗來源為天然氣、汽油、柴油、煤氣和外購電力。</p> <p>2. 能源消耗量資料是根據電力及燃料的消耗量及《綜合能耗計算通則 (GB/T 2589-2020)》提供的有關轉換因子進行計算。</p> <p>3. 基於產品服務性質，製成品包裝對本行不適用。</p>	

### 廢棄物管理

指標	2025 年匯總
有害廢棄物總量 (噸)	8,623.01
廢鉛酸蓄電池 (噸)	8,592.16
有害廢棄耗材 (噸) <sup>1</sup>	30.85
單位面積有害廢棄物棄置量 (噸/平方米)	0.006
無害廢棄物總量 (噸) <sup>2</sup>	21,254.84
生活垃圾 (噸)	15,913.95
餐廚垃圾 (噸)	4,949.59
辦公設備廢棄物 (噸)	175.15
電子耗材類廢棄物 (噸)	4.84
電子產品廢棄物 (噸)	155.35
安保設備耗材類廢棄物 (噸)	43.69
安保設備廢棄物 (噸)	3.27
單位面積無害廢棄物棄置量 (噸/平方米)	0.01
<p>註：</p> <p>1. 有害廢棄耗材包括本行採購的硒鼓、碳粉、墨盒等，根據供應商提供的採購明細表中的數據進行核算。</p> <p>2. 無害廢棄物中的生活垃圾、餐廚垃圾根據垃圾清運單位提供的數據進行核算；辦公設備廢棄物包括辦公桌、椅子、書櫃、文件櫃等棄置或處理的辦公用品（有固定資產編號），根據每年實際報廢情況數據進行核算；電子耗材類廢棄物包括 U 盤、出納機耗材、移動硬盤、鼠標、鍵盤，根據供應商提供的採購明細表中的數據進行核算；安保設備耗材類廢棄物包括本行採購的滅火器、對講機、強光手電筒等，根據供應商提供的採購明細表中的數據進行核算；安保設備廢棄物包括本行棄置或處理的（有固定資產編號）門禁、監控等，按照每年實際報廢情況進行核算。</p>	

# 社會篇

## 五、以客為尊，用心服務創共贏

本行充分發揮服務民營企業、中小微企業的特色與優勢，全面支持實體經濟發展，積極踐行科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融「五篇大文章」，不斷探索創新業務模式，持續提升服務能力與服務體驗，加快全方位數字化轉型，努力為客戶提供數字化、專業化、綜合化的金融服務，打造成為一家特色鮮明、持續創新、價值成長、穩健經營的一流商業銀行。

### 用心服務客戶

#### 治理

在董事會領導下，本行堅持「服務大眾、情系民生」的使命，踐行用心用情服務客戶，以客群部門、產品及支持部門為核心，在為客戶創造價值的基礎上實現自身良好發展。詳情請見「ESG 管治架構」章節。

#### 戰略

作為國內首家由民營企業發起設立的全國性股份制商業銀行，本行堅定貫徹黨中央、國務院有關決策部署，全面落實各項監管要求，全力支持實體經濟發展，重點圍繞「民營企業的銀行、敏捷開放的銀行、用心服務的銀行」三大戰略定位，穩步推進服務民企各項工作有效落實。本行堅持以客戶為中心，聚焦戰略民企、中小民企、小微企業、科技創新等細分客群，分層分類開展金融與非金融服務，完善大中小微個人一體化綜合服務體系，助力民營企業健康可持續發展。

#### 普惠金融服務

本行堅決落實中央金融工作會議提出的「五篇大文章」中關於普惠金融的工作部署，按照《中國民生銀行普惠金融五年發展規劃（2021-2025）》持續完善普惠金融體制機制，拓寬普惠金融服務廣度和深度，推進產品服務創新，打通線上線下渠道，增強普惠金融服務能力。

截至報告期末，本行普惠型小微企業貸款餘額 6,776.06 億元，比上年末增加 148.88 億元，增幅 2.25%，全年累計發放普惠型小微企業貸款 6,917.89 億元。普惠金融服務及創新成果榮獲《證券時報》「2025 年度普惠金融服務銀行天璣獎」、第七屆中國數字普惠金融大會（中國通信學會）「2025 年度數字普惠金融創新成果」榮譽等。

報告期內，本行主要從以下幾個方面深入踐行普惠金融：

**持續完善體制機制。**本行充分發揮普惠金融管理委員會統籌職能，統籌落實全行普惠金融發展規劃，在信貸政策、考核管理、專項激勵、團隊打造等方面加大投入，在各一級分行

成立普惠金融委員會，推進分行普惠金融業務的管理和發展。

**開展「鏈式驅動，增戶擴面」專項行動，一體化協同提質增速。**本行重點圍繞「集團鏈」「供應鏈」的向下延伸開發，提升集團成員客戶及鏈上客戶覆蓋面、滲透率，作為高質量獲客和活客的關鍵路徑。由行長擔任組長，普惠金融事業部、戰略客戶部、公司業務部、等部門組成專班，依託數字化營銷項目，形成了名單清洗下發、分層分類精準拓客，總分協同與跨機構聯動等營銷模式，做實存量客戶深度開發。活動開展期間，「兩鏈」合計帶動普惠貸款增長 100.7 億元，有貸戶新增 3,701 戶、新開戶 4,163 戶，綜合開發達標客戶新增 498 戶，「兩鏈」延伸開發效能持續釋放。

**推進產品服務創新。**本行豐富普惠信貸產品體系，創新推出主動授信智能決策模式的民生惠信用貸、抵押貸等線上產品，打造支持區域特色客群批量開發的「蜂巢計劃」，聚焦普惠金融客群深度經營，持續增強普惠金融服務能力。

**豐富產品服務渠道。**本行以「民生小微 App+微信小程序」雙渠道為小微企業提供「一站式」線上服務，支持面向個人、法人、有貸戶、結算戶等特定細分客群，開展多渠道線上觸達，打造涵蓋貸款、結算、企業管理的全方位服務渠道。

#### 打造普惠型「數智管家」

本行推出「民生 e 家」企業數智管家平台，該平台通過與優質線上化軟件應用（SaaS）服務商共建生態，深度融合銀行賬戶管理及支付結算能力，圍繞「人事、財務、業務經營」企業經營核心場景，打造了涵蓋人事薪稅、費控報銷、供應鏈協同等八大模塊的數字化轉型解決方案，方案兼具金融級安全標準與普惠化服務特色，致力於為企業提供覆蓋全生命週期的數字化服務閉環，助力企業降本增效，提升經營能力。截止報告期末，民生 e 家服務客戶數 50,000 戶。

## 養老金融服務

本行致力於滿足銀髮群體的切實需求，不斷拓展服務領域，積極創新養老金融產品和服務，做深做細做實養老金融大文章。本行圍繞備老、養老兩大焦點，將備老客群個人養老計劃和年長客群「民生悅享」專屬服務相結合，將金融服務及非金融服務相融合，不斷聚合服務生態，聚焦貫穿客戶生命週期多年的養老需求，搭建養老金融服務體系，積極為客戶提供養老金融服務解決方案。

**養老金融品牌建設方面：**本行以「民生悅享」養老金融服務品牌為核心，構建一站式、全週期、有溫度的養老金融服務生態，精準聚焦養老金金融、養老服務金融、養老產業金融三大領域，為增進老年人福祉、促進社會和諧貢獻民生力量。

**專業化產品體系搭建方面：**本行搭建養老金融系列產品貨架，面向備老客群建立涵蓋養老儲蓄存款、理財產品、商業養老保險、公募基金的專屬產品貨架，並通過手機銀行養老專區、養老財務規劃顧問團隊、資產配置工具等多維度服務，為備老客群提供一站式養老金融儲備服務。此外，結合年長客戶風險承受能力下降、產品安全訴求加強的特點，本行面向年長客群創設專屬安心存、天天盈等專屬保值增值產品，為客戶提供專業的金融產品及

服務支持。

**專業服務能力升級方面：**本行推出「慧養老」養老金融高質量發展服務方案，提供專業高效的養老金託管、賬管服務，打造績效評估分析、投資風險預警等特色增值服務，推出一站式綜合金融服務，全方位滿足養老金客戶金融需求。同時，堅守「民營企業的銀行」戰略定位，充分發揮對中小、民營企業服務優勢，持續加強企業年金政策宣導和市場培育工作，每年組織開展多場次「愛民生 慧養老」企業年金宣傳日活動，助力年金基金市場提質擴面；參與中國社會保險學會重點課題《社會保險高質量發展下的擴面問題研究》，積極探索行業發展方向。本行積極參與國際金融理財標準委員會（FPSB China）主辦的首屆養老金融財富規劃大賽，並以出色表現獲得獎項，充分展現了在養老金融財富規劃領域的專業能力與團隊協作精神。

**養老企業賦能方面：**本行積極落實國家政策，加大對養老產業的支持力度。一方面，加強養老機構等重點領域調研和金融服務，持續豐富「蜂巢計劃」模式服務場景，重點滿足養老機構新建、租賃裝修、維修改造、日常運營等階段的資金需求。如民生銀行在大連地區開展養老機構、康復醫院等專項服務，根據客戶需求制定蜂巢計劃融資方案，通過「抵押+信用」方式為其提供融資支持。另一方面，積極利用再貸款工具，通過養老產業工作專班形式，完善機制流程，總分行協同做好再貸款組織安排和規範認定，讓國家政策惠及更多養老企業。

**客戶權益服務方面：**在非金融服務方面，本行聚焦年長客戶在社交娛樂、醫療保健方面的需求，以社區網點為依託，構建便民服務矩陣，提供豐富的適老化服務及活動；開辦悅享金融課堂，組織安全有益的出行活動，切實發揮社區網格化服務優勢；在部分分行試點創設養老金融主題社區支行，營造濃厚的孝老愛親氛圍；打造悅享課堂，為老年人提供涵蓋文化、金融、攝影、聲樂、舞蹈等多領域的豐富課程，滿足了老年人求知和社交需求；推出「非凡禮遇」老年特色康養權益，提供專業陪診、預約看診、預約復診、家庭醫療等高端醫療服務，守護老年客戶健康。截至報告期末，康養服務已覆蓋全國 387 餘座城市、1,920 家公立三甲醫院。

**全渠道化適老服務改造方面：**全面上線個人養老金全生命週期業務場景，客戶足不出戶即可通過線上線下渠道，流暢辦理個人養老金開戶、繳存等業務。同時升級重構手機銀行長輩版，以「客戶資產一眼清、推薦產品一眼清、便利的版本切換、便利的權益領取、充實投教服務」為理念，改善年長客戶使用體驗。在產品銷售和管理方面，優化老年人風險評估功能、加強雙錄質量監測、強化銷售適當性管理等多措並舉，確保老年人金融消費的安全與合規。

**養老金融消費者教育方面：**本行打造養老金融消費者宣傳教育平台，與老年教育機構、社區教育機構等廣泛合作，開展線上線下金融知識普及活動。通過案例講解、廳堂向陌生人轉賬時授權等方式，本行不斷提高老年人的防詐意識。

#### 2025 年中國民生銀行「養老金融」高質量發展年會

為貫徹落實監管部門工作要求，踐行全行養老金融發展戰略，推動全行養老金業務高質量發展，本行積極搭建監管部門、年金客戶、管理機構交流平台，組織開展多場「愛民生 慧

「養老」企業年金擴面宣講客戶活動，並舉辦 2025 年中國民生銀行「養老金融」高質量發展年會，邀請河南省政府部門、學術機構、多家金融機構以及近百位企業嘉賓共同出席，就養老金融業務發展與服務創新等議題進行研究探討，進一步增進客戶對養老金融、企業年金認知，積極助力多層次、多支柱養老金體系高質量發展。



## 科技金融服務

本行將科技金融作為戰略業務納入全行中長期發展規劃，多措並舉支持提升金融服務科技創新企業的質效，強化對以「專精特新」為代表的科技型企業的支持。

**進一步優化科技金融體制**，發揮科技金融委員會的協調機制，落實全行科技金融領域重大事項的議事決策、部署實施、資源配置及督導協調。繼續擴容科技金融業務重點分行和科技金融特色支行，制定落實科技金融業務年度開發策略，發佈《關於加強科技金融業務發展的指導意見》，加強重點領域資源投入。

**持續優化和疊代產品體系**，聚焦科技企業全場景、全週期、全產業鏈的需求，完善線上信用貸產品「易創 E 貸」，優化知識產權質押融資產品「易創知貸」「人才貸」等產品，加快科技企業供應鏈金融、並購貸款支援，積極探索研發貸款、資本市場諮詢等特色創新產品和服務，全方位、多元化、綜合化滿足客戶各類金融需求。

**強化數智化服務能力**，持續疊代完善科技金融「螢火平台」數字化工具建設，提升系統平台智能化水平，助力一線營銷策略調整與營銷方案制定，並提升客戶體驗。充分利用螢火平台在企業評價、行業研究、營銷商機等模塊的功能，實現綜合開發質效的提升。

**持續加強生態圈建設**，積極對接轄區政府部門、科技產業園區、產業資本、私募機構、科研院校等機構，形成長期穩定的交流和合作機制，探索「貸+投」「貸+保」等業務模式，為企業提供全生命週期、多樣化、專業化的服務和支持。

以金融力量護航中國商業航天事業

2025 年，民生銀行成功為國內某民營商業航天企業提供融資支持。在項目評估過程中，本行深入一線，通過實地拜訪企業、調研工廠、諮詢專家等形式，將目光聚焦於企業團隊的背景與執行力、關鍵技術的知識產權壁壘以及產品未來的市場潛力，將這些非傳統要素轉化為可驗證、可落地的金融邏輯，從而精準識別並支持該企業的長期價值。

## 數字金融建設與創新

本行深入貫徹落實國家七部委聯合印發的《推動數字金融高質量發展行動方案》相關要求，在新設立的落實國家戰略工作領導小組架構下，以原「數字化金融工作領導小組」為基礎，調整設立數字金融委員會，將數字金融作為全行的戰略重點，指導本行「數字金融」大文章的頂層設計與實施部署。本行金融科技戰略規劃堅持一張藍圖繪到底，推動《中國民生銀行信息科技發展規劃（2023-2025 年）》和《中國民生銀行數據戰略（2023-2025 年）》的各項任務紮實有效落地，將數碼技術應用於科技金融、綠色金融等「五篇大文章」領域。本行將數字化轉型提升至戰略高度，積極響應國家「人工智能+」行動部署，深刻把握數字金融內涵，全面推進數據能力與科技能力建設，加快生態銀行、智慧銀行「兩大銀行」建設進程，以高質量數字金融賦能實體經濟高質量發展。

2025 年，全行以數據融合與 AI 應用為核心，系統推進科技與數據能力建設：一方面，將生成式 AI 能力體系作為驅動科技革新與運營範式變革的戰略支點，落地 AI 智能體平台並持續拓展業務場景應用深度與廣度；另一方面，積極擁抱「軟件工程 3.0」，推動大模型深度融入 IT 架構與研發全流程。

在此基礎上，本行統籌部署 20 餘項重點任務，設立十餘個跨部門重大敏捷項目，持續推進經營管理數字化轉型，深化營銷、風控、運營等核心作業端到端數智化升級，推動數據驅動的決策模式全面普及，賦能全行提質增效。

### 生態銀行

民生銀行立足戰略性、跨板塊、跨區域的數字化生態金融模式孵化與產品研發突破，聚焦生態創建和場景應用，通過強化組織保障，不斷優化技術創新孵化流程，針對前瞻性應用技術，從技術洞察、研究、學習、原型構建到持續疊代，提供全流程、高效率的科技創新支持與保障。

- **數字化產品服務持續疊代。**
  - **普惠金融數字化服務：**貫徹落實國家普惠金融發展戰略，基於互聯網、大數據等技術應用，打造「民生惠」智能決策全新模式，提升特色化小微服務能力，主動授信貸款餘額突破千億。
  - **中小微企業數字化服務：**立足解決中小微企業「人、財、事」日常經營管理痛點，本行聯合各領域優質 SaaS 服務商持續建設「民生 e 家」平台，提供業務、財務、金融融合的綜合解決方案，提高中小微企業經營管理效率，助力中小微企業數字化轉型。
  - **供應鏈金融數字化服務：**民生 e 鏈進一步拓展訂單 e 保理模式，推動採購 e 數據增信模式標準化和強增信模式集中運營；民生惠持續加大區域性數據引入和泛場景。

- **科技金融數字化服務：**民生銀行與科技創新企業同頻共振，針對科技企業輕資產、硬科技的特點，持續完善線上產品「易創 E 貸」，為科技企業提供便利、快捷的融資支持服務。
- **數字化鏈接生態不斷完善。**
  - **零售鏈接生態方面，**個人手機銀行聚焦客戶「主辦賬戶」資金管理訴求，上線具備資產總覽明細查詢、財富雷達等新服務的 10.0 版本；全行統一小程序「life」基本完成 40 家分行接入，「全民管家」接入曹操出行、輕喜到家、順豐速運等新場景；
  - **法人鏈接生態方面，**企業網銀進一步強化法人移動端辦公體驗和代發薪等專區建設，民生 e 家持續疊代優化人事、財資等自建模塊和三方合作商業模式，完成新版 UI 上線、獨立 APP 開發、進階人事本地化部署和費控報銷與平台集成融合，提升用戶體驗，增強對中小微企業的適配性；財資雲進一步豐富司庫版、境外賬戶管理、投融資管理以及全渠道收付款能力。

**數字經濟產業支持在工業智能化數字化轉型領域維持較高增長。**自科技創新和技術改造再貸款工具設立以來，本行在工業智能化數字化轉型領域已實現簽約項目 136 個，簽約金額超 330 億元，投放項目 124 個，投放金額超 126 億。

### 智慧銀行

智慧銀行將數學化技術全面運用到商業銀行營銷、風控等經營管理各類業務與管理場景，通過提升預測精準性、降低經營成本、改善端到端客戶體驗，使商業銀行的各項服務與管理變得更加智慧智能，全面提升經營管理质效。

- **數字化產品**
  - 圍繞零售、對公、小微、智慧運營等多領域，持續優化線上服務平台功能。
- **數字化渠道**
  - **深入實施經營指標「數出一門」。**快速上線高管工作枱，向總分行超過 700 餘位管理層用戶開放，積極推進網點畫像、成本分攤優化、EVA/RAROC（經濟增加值/風險調整後的資本回報率）等重點項目建設快速上線高管工作枱，向總分行超過 700 餘位管理層用戶開放，積極推進網點畫像、成本分攤優化、EVA/RAROC（經濟增加值/風險調整後的資本回報率）等重點項目建設。
  - **深化全行知識和作業平台整合。**2025 年，「民生 E 行」完成 25 個作業系統改造接入，1.8 萬項系統功能集成，統一入口、權限管理、統一待辦、統一消息等公共能力建成，並在全行範圍內推廣平台。深入推進全行企業級知識庫建設，上線智能推薦、i 問答等應用工具，截至 2025 年年底，i 問答已累計服務 4.8 萬名用戶。
- **智慧風控**
  - **智能化技術深度融入風險管理。**構建全方位、多層次的智能風控體系，切實履行守護客戶資金安全、維護金融秩序穩定的社會責任。通過構建覆蓋「事前預警、事中攔截、事後處置」的全流程監測體系，運用大數據分析和人工智能技術，精準識別異常資金流動，實現風險管理效果的精準量化評估與持續優化。
  - **推行差異化反洗錢限額管理策略。**基於客戶畫像和交易行為動態調整管控強度，

實現高風險交易精準防控與合規客戶服務體驗的平衡。在反欺詐領域，通過實時監控、風險 IP 識別、異常設備檢測等多維手段，結合驗證提級、動態調額、遠程核實等處置措施，有效應對境外 POS 異常消費、異地掃碼、螢幕共享詐騙等新型風險。

- **針對電信網絡詐騙實施「受害人保護+嫌疑人識別」雙軌策略。**重點監控「三低人群」<sup>3</sup>及涉詐收款賬戶，通過延遲到賬、人工勸阻等方式避免客戶損失，構建起全方位的金融安全防護網。
- **搭建數智化貸後管理平台。**打通數據底座，實現貸後管理風險可見、執行到位、監督精準、閉環反哺貸前的管理效果。

#### ● 智慧運營

- **遠程銀行接入。**積極拓展遠程銀行接入渠道和服務範圍，已實現手機銀行、智能機具、移動運營等多渠道接入方式，覆蓋 74 個高頻業務場景。本年度遠程銀行視頻服務客戶 636.21 萬人次，遠程銀行視頻服務客戶滿意度達 99.66%。
- **對公授信流程優化。**本年度完成數據字典、授權平台等 26 項速贏功能上線，投產中小微新流程主體功能，啟動智能貸後二期項目，上線 54 條智能催清收策略，通過操作崗位優化和數智工具應用大幅提升風險作業效率。
- **運營體系數智化升級。**運用數據互通、規則引擎、NLP（自然語言處理）等手段及技術，持續優化對公及零售放款流程變革，開發信保 E 融、福費廷線上化主動放款，完成零售小微放款新模式設計，深化反洗錢集中運營新模式建設，推進 9 家分行落地試點。
- **作業場景人工替代或輔助。**運用 ICR（智能字符識別）、NLP（自然語言處理）、大模型、智能體平台和比對平台，結合 i 民生多維表格及數據可視化系統，實現各項業務管理智能化、體系化；藉助 BI 數字化工具，自動報送與分析運行指標，提升運行管理的數字化能力。基於制度地圖、審查標準規則及各項運營數據，形成運營客戶畫像指標體系賦能對公放款、外匯、驗印等各類業務中，將作業審查從形式性審查升級為「實質重於形式」的核心審查模式；應用大模型和智能體以全流程視角賦能放款板塊、遠程板塊，形成人機協同的模式創新。

#### ● 數字化營銷

- **推進零售客群經營「一個大腦」協同經營模式。**建立全行統一的人貨場推薦模型，優化五大速贏場景，完成客戶畫像、商機平台、雙時光軸、人機協同等核心功能落地。
- **推進中小微客戶營銷體系建設。**重構企業級法人客戶標籤體系，體系化新建面向法人的策略、事件和觸客平台，打造客戶雷達、訪前助手等智能化工具。

#### ● 智慧決策

- **賦能中小微一體化管理。**構建數智化貸後管理與「資金鏈」治理體系，將 ESG 融入客戶風險評估，提升風險監測、防控與處置能力。

報告期內，本行榮獲中國金融認證中心（CFCA）「2025 數字銀行：臻選之光」多項案例獎，「手機銀行用戶體驗卓越案例」獎、「企業網銀領航之星」獎；中國信息通信研究院第五

<sup>3</sup> 三低一般指低資產、低收入、低信用記錄。

屆 (2025) 「金信通」金融科技創新應用案例徵集活動《商業銀行數字化合規風控綜合解決方案》獲典型案例獎。

## 支持民營企業

本年度，本行深入學習習近平總書記在民營企業座談會上重要講話精神，積極貫徹黨的二十大、中央經濟工作會議和中央金融工作會議精神，全面落實中國人民銀行等八部門《關於強化金融支持舉措 助力民營經濟發展壯大的通知》要求，持續推進《中國民生銀行支持民營經濟發展壯大實施細則》落地實施，充分發揮本行服務民營企業特色優勢，大力支持民營企業發展，全面助力民營經濟高質量發展。

本年度，本行主要從以下方面全面落實支持民營企業的戰略方針：

### 全面升級並落實「1+3+N」 民企客戶分層服務體系：

- **圍繞「戰略民企」1 個核心：** 持續推進優質戰略民企客戶擴容，提升優質龍頭民企服務覆蓋度，提高民企戰略客戶佔比，在新興行業和高成長民企領域打造特色服務模式及差異化競爭優勢；強化「總對總」戰略合作，實施「五位一體」服務模式，為民企戰略客戶適配差異化、專業化、定製化綜合服務方案，疊代專屬權益。
- **聚焦「供應鏈」「科創」「外貿」3 大重點領域：**
  - 供應鏈方面，持續創新迭代並大力推廣供應鏈「脫核」數據<sup>4</sup>增信產品，不斷優化模型化審批、自動化放款、批量貸後等線上作業流程，聯合產業鏈核心企業共同舉辦「以鏈為基 綻放光芒」系列供應鏈金融客商大會，積極賦能核心企業產業鏈上下游中小微民營企業。
  - 服務科技型民企方面，全面升級「1+18+N」組織架構體系，依託 18 家重點分行及 80 家科技金融特色支行/專營支行，聚焦重點區域，強化螢火平台及資源支持，結合科技創新企業不同發展階段實際需求，強化全生命週期、全場景、綜合化支持和服務。
  - 服務外貿民企方面，提升經常項目收支便利化水平，完善跨境投融資便利化政策，優化跨境金融外匯特色服務，依託「跨境一家」產品基座，通過產品+服務+權益，持續提升外貿民營企業一站式的跨境綜合服務體驗。
- **強化 N 項能力建設：** 以「中小信貸計劃、小微蜂巢計劃」為抓手，深耕區域特色民企；強化風險前置、專職審批、集中作業、獨立貸後環節，完善服務中小民企風險支撐能力；利用數碼技術，精準客戶畫像、洞察客戶需求、分層分類管理，提高服務民企精準化適配能力；搭建「金融權益、企業服務、企業家禮遇」三大中小微客戶權益體系，持續鍛造有溫度、有質量、有特色的民企綜合服務能力。

**服務國家戰略，助力產業升級。** 優先助力「卡脖子」、國家安全相關領域產業升級，加快補齊關鍵領域短板。

**聚焦核心企業，延拓生態圈鏈。** 以戰略客戶核心企業為焦點和樞紐，加大優質信貸支持力度。積極發力戰略客戶生態圈鏈拓展，依託智能化、數字化、生態化產品推進中小微客戶

<sup>4</sup> 「脫核」數據指不再依賴核心企業主體信用，而用於風險識別與授信決策的全鏈條多維數據集合。

普惠金融服務。

**賦能實體經濟，佈局新興領域。**堅定不移助力推進制造業強國，積極挖掘新能源汽車、綠色能源、新一代信息技術等領域的業務合作潛力，積極服務領軍企業進行橫縱向產業整合。

## 關注小微企業

本行立足「敏捷開放的銀行」戰略定位，聚焦中小微企業痛點，推動小微金融數字化轉型。依託「生態銀行」「智慧銀行」建設，將金融服務嵌入企業日常場景，圍繞平台搭建、產品創新、流程優化、模型升級及團隊建設，構建小微金融新模式。

2025 年，本行以「小微金融領軍者」為目標，依託「一個民生」文化底蘊與機制優勢，通過一體化開發、業險協同、科技驅動和數字化升級，持續優化普惠金融服務體系，打造大中小微個人一體化服務機制、小微專屬信用風險管理系統、主動授信智能風控體系及綜合化金融服務產品體系，推動小微金融與科技、數字、綠色金融深度融合。

**深入推進鏈式營銷、一體化協同發展。**針對供應鏈金融小額、高頻等需求特徵，持續完善「民生 e 鏈」特色產品體系。與 4,000 多家核心企業深度合作，以新能源、先進制造、機械裝備等集團企業為重點，大力推動小微企業信融 e、採購 e、訂單 e、民生快貸等產品運用，着重挖掘具備批量授信潛力的鏈上小微目標客群，集中拓展營銷。

**着力推進場景業務專業化，構建差異化競爭優勢。**

- **「中小信貸計劃、蜂巢計劃」加速落地。**為強化區域特色場景建設與小微企業個性化服務，本行聚焦特色客群批量開發，推出「中小信貸計劃」與「蜂巢計劃」，提供定製化融資方案，實行差異化授信政策，提升審批效率與額度支持。
  - 「中小信貸計劃」發揮規劃制導、風險並行及名單營銷優勢，聚焦工信部 300 個中小產業集群，覆蓋汽車、醫藥等全國重點行業、區域特色產業及園區，同步推進中小特色支行建設，以「陣地戰」模式深化客戶綜合服務。
  - 「蜂巢計劃」精準服務場景明確、畫像統一的小微客群，覆蓋全國百強農批市場、綜合商品市場及教育、衛生、三農等重點領域。該計劃融合線上線下渠道，強化模式創新與跨區複製能力，並依託模式創新推出「國補貸」產品——以國補訂單數據授信，支持最高 1,000 萬元、最長 2 年期的信用貸款，助力消費提振。
- **快貸產品落地。**制定「行業品牌覆蓋度提升計劃」，強化項目擴容及上線速度；深化「一點接入、全行服務」的泛供應鏈組合推動模式，實現對汽車、家用電氣、酒精飲料行業重點企業經銷商的全國性服務覆蓋。
- **打造產業園區小微企業金融服務方案。**圍繞產業園區整體形成一體化開發模式，在廠房按揭、廠房抵押、工資代發等方面開展業務協同，服務覆蓋產業園全客群。
- **穩步推進科創業務。**持續優化「易創」專屬系列產品，加快推廣線上自動化審批純信用貸產品「易創 E 貸」，為「專精特新」企業提供高效融資服務。針對科技創新型中小微企業，推出「五項服務」（權益、賬戶、產業、股權、個金類）和「四類貸款」（線上貸、人才貸、投聯貸、知識貸），精準支持科創企業發展。加速建設科創金融「四大平台」（評價平台、產品平台、投研平台、生態平台），整合政府與第三方數據資源，助力一線精準匹配企業需求。

**推進小微外貿企業國際貿易融資服務便利化。**推出「出口 e 融」線上化融資產品，結合出口訂單融資等服務，為小微外貿企業提供低成本、便利化的融資支持，企業融資實現快速到賬，解決了傳統融資模式下依賴抵押和擔保的痛點。。

## 助力鄉村發展

**紮根縣域鄉村，服務三農發展。**本行積極推進普惠金融發展與鄉村振興融合協同，大力創新數字化智農模式，推出「數位農貸通」多模式線上化產品，支持糧食安全生產；持續疊代「棉農貸」「哈農貸」「光伏貸」「蔗農貸」等區域特色涉農貸款產品，拓展服務覆蓋範圍，優化農戶使用體驗；針對鄉村文旅新業態，推出「民宿貸」專屬產品，助力農戶基於區位優勢創業致富；面向廣大農戶持續宣傳普惠金融安全知識及專屬涉農服務與產品，提升農戶金融服務的可獲得性；面對氣候性災害對農戶收成造成的損害，主動向受災農貸客戶實施救濟，通過無還本續貸、減免利息、贈送小微紅包等多種方式為農戶送溫暖。

**聚焦龍頭企業，助力強鏈升級。**圍繞「糧、乳、肉、棉、酒」頭部企業需求，以「農鏈通」系列業務為載體，打造覆蓋農業產業鏈條上各類場景的專屬業務模式和產品組合，2025 年全年實現「農鏈通」投放新增規模 56.73 億元，服務鏈上客戶較年初新增 1,551 戶。

**聚焦數字賦能，助力三資管理。**針對農村財務管理不規範、資金監管難等痛點，本行響應國家鄉村振興戰略，以開放銀行技術為核心底座，打造農村三資管理方案，實現金融服務與農村財務場景深度融合適配。2025 年，本行依託該方案已成功服務新鄉紅旗區、南陽臥龍區、許昌市、鄭州市等地，新增服務村集體 200 餘戶，顯著提升村級財會操作便捷性、降低管理成本，並有效推動財務公開透明，為鄉村治理現代化和全面振興注入可持續的金融動力。

## 影響、風險及機遇管理

本行深入洞察客戶需求，主動識別產品設計、開發及服務流程中的潛在風險，系統優化產品功能，持續提升客戶體驗並高效響應客戶訴求，切實將消費者權益保護融入業務全流程。詳情參見「議題重要性評估」和「關注金融消費者保護」章節。。

## 指標與目標

**普惠金融服務：**截至報告期末，本行普惠型小微企業貸款餘額 6,776.06 億元，比上年末增加 148.88 億元，增幅 2.25%，全年累計發放普惠型小微企業貸款 6,917.89 億元。

**養老金融服務：**截至報告期末，本行企業年金託管規模達到 697.37 億元，比上年末增長 10.46%。企業年金賬戶管理規模達到 31.25 萬戶，比上年末增長 22.69%。

**科技金融服務：**截至報告期末，本行服務科技型企業 12.62 萬戶，「專精特新」客戶 2.97 萬戶。本行科技型企業貸款餘額 4,520.01 億元，比上年末增長 9.66%。

**數字金融創新：**報告期內，全行信息科技投入達 56.27 億元，佔主營業務收入的 4.22%。金融科技人員數量 4,559 人，佔比 7.73%。

**支持民營企業：**截至報告期末，全行民企貸款餘額超 1.6 萬億元。民企 500 強本行業務覆蓋率達 81%。

**關注小微企業：**截至報告期末，本行中小微貸款餘額 8,696.65 億元。其中，中小微法人貸款餘額 2,957.09 億元，比上年末增加 403.22 億元，增幅 15.8%；抵押線上化佔比 81%，比上年末提升 6 個百分點。

**助力鄉村發展：**截至 2025 年末，全國 832 個國家級脫貧縣貸款餘額 624.72 億元，全國脫貧地區消費幫扶總額達 5,121 萬元，助力脫貧地區經濟發展和民衆生活質量提升。

## 提升金融服務可及性

### 提升線下金融服務能力

本行持續提升線下金融服務可及性，通過優化網點佈局覆蓋、創新遠程專家服務、新型智能機具佈設、社區網點和村鎮銀行網點服務升級等關鍵措施，不斷提升金融服務覆蓋面和可及性，優化服務體驗。

**優化網點佈局覆蓋。**截至報告期末，本行境內外分行機構 150 家（包括香港、倫敦分行）。本行持續升級網點選址系統並開展區域網格覆蓋分析，優化網點佈局，2,389 家營業網點覆蓋中國內地的 141 個城市，全行縣域網點共 255 家，佔比約 11%。

**完善線下服務網絡。**為完善線下服務網絡，本行佈放自助設備 3,547 台，填補城市新興區域網點佈局空白，提升客戶服務可及性。本行持續研發改進新型智能機具，在傳統機具上增加客戶人臉驗證、證件識讀、遠程音視頻人工幫助等功能，並支持復合搭載 41 種業務功能，業務承載率達 70.86%，整體對客「一站式」解決率達 69.81%，為客戶提供一站式、高效率的業務辦理體驗。

**打通金融服務「最後一公里」。**本行擁有境內銀行規模最大、分佈最廣泛的社區網點。截至報告期末，民生銀行在全國設立 1,100 餘家社區網點。秉承打通金融服務「最後一公里」的使命，社區網點提供便民、惠民、利民金融服務，是本行踐行普惠金融，服務廣大客戶，尤其是服務老年群體、新市民群體的重要陣地。

**打造商超型社區支行。**本行與山姆會員超市達成全面戰略合作，以「便民、惠民、利民」為宗旨，將社區支行建設成為服務居民生活的重要平台，為週邊居民提供便捷、高效的金融服務。首家位於山姆商業體內的社區支行已於 2024 年 12 月 12 日正式開業，截至報告期末，本行已累計在山姆商業體內建成社區支行 17 家，不僅標誌着金融服務與零售業的深度融合，也為行業指明了未來社區銀行服務模式的創新方向。

**多元化代銷渠道佈局。**民生銀行積極拓展非分行分銷渠道，在資管業務領域構建起多元化的第三方代銷生態。加銀基金已與 180 餘家機構建立合作，覆蓋多家主流銀行、券商、保險及獨立基金銷售機構；民生理財已簽約 76 家代銷機構、產品上架 58 家，年內新增 6 家國股大行及逾百家地方性銀行機構合作夥伴，形成覆蓋全國性與區域性金融機構的立體化銷售網絡。

**推動村鎮銀行服務鄉村振興。**本行發起設立的村鎮銀行共 29 家。2025 年，本行不斷強化自身責任，發佈《2025 年村鎮銀行經營管理指引》，加強公司治理和內控管理，持續推動村鎮銀行堅守支農支小本源定位，深耕縣域市場，服務「三農」，服務鄉村振興，不斷提

升管理水平和發展質量，取得良好社會效益和經營效益。截至報告期末，本行村鎮銀行總資產 408.23 億元，各項存款總額 354.63 億元，各項貸款餘額 238.35 億元，累計服務各類客戶 60.21 萬戶。

## 優化線上金融服務渠道

本行積極加強線上服務智能化創新，圍繞零售、對公、小微、智慧運營等多領域，持續優化線上服務平台功能，提升客戶體驗與服務質效。

### 持續升級線上服務平台。

- **持續優化手機銀行。**完善賬戶服務體系，打磨財富旅程體驗，助力產品營銷，推出信用卡頻道，精進「一老一小」等細分客群經營能力，榮獲 2025 年 CFCA「手機銀行用戶體驗 卓越案例」獎項。截至報告期末，本行零售線上平台用戶數 12,816.66 萬戶，比上年末增長 6.22%；對公平台用戶數 437.63 萬戶，比上年末增長 8.51%。
- **全面升級企業網上銀行。**推出跨境專區、代發薪專區、普惠金融專區、稅費專區，聚焦金融場景，助客戶一站式辦理；升級企業管理中心、消息中心、簽約中心等，為企業提供一站式、全方位的管理服務，提升企業管理效率；推出企業手機銀行 6.0，完善移動端產品和服務，推出雲櫃檯、批量對私轉賬、智能搜索、消息中心、限額視圖、票據權利簽收等服務，打造集「金融+非金融」服務為一體的移動辦公平台；新增智能搜索、收款人信息智能識別等智能化服務場景。榮獲 2025 年 CFCA「企業網銀領航之星」獎項。

**深化遠程專家服務。**報告期內，本行擴充行外頂尖專家資源並組建行內遠程專家隊伍，構建客戶服務支撐體系。該模式支持客戶通過任一網點或客戶經理上門服務等多種渠道，以視頻方式即時連線遠程專家，在市場熱點解讀、復雜問題解答、綜合需求規劃等領域為客戶提供一站式、綜合化專業諮詢服務。截至報告期末，本行累計開展遠程專家視頻服務 6,362 場，有效拓展了服務邊界，顯著提升金融服務可及性。

**打磨優化基礎結算產品。**本行不斷夯實產品基礎，致力於持續提升基礎結算產品的便利性：

- **稅費通：**該產品在原有繳納稅款、關稅和電費的基礎上，整合非稅、水費等多種繳費類型，進一步豐富繳費品種；拓展櫃面、企業網銀及移動端等多渠道繳費方式，推出產品聚合頁與繳稅助手工具，集中展示服務內容，提升客戶服務體驗；聯動普惠融資產品「民生惠」，為企業客戶提供結算與融資組合服務，進一步提升客戶綜合服務水平。
- **打造企業網銀和移動端跨境金融專區：**重塑跨境金融專區，整合上百支國際業務交易，提供統一的「跨境金融服務」入口；以「跨境一家」品牌為基石，涵蓋「盈、兌、匯、融、貸」五大分類，幫助客戶快速定位並開展業務；新增業務旅程模塊，滿足不同行業和場景的個性化需求；新增業務代辦、匯款查詢功能聚合模塊，便於客戶快速查看業務狀態並審批，提示操作效率；配合全新頁面設計，整體交互更直觀，操作更友好。
- **匯款服務升級：**聚焦出口企業收匯流程長、操作繁瑣、匯率風險大等痛點，發揮外匯展業試點的政策優勢，持續優化匯入匯款解付流程，推出智能解付產品、以科技

賦能跨境結算，為外貿企業打造「秒級入賬、收結一體、假日無休」的極簡服務體驗。

**數字人民幣創新。**本行企業網銀平台現已正式推出數字人民幣購買櫃檯債服務。對公客戶可通過企業網銀「債券購買」服務入口，支持數字人民幣直接購買或賬戶資金與數字人民幣組合購買上海地區櫃檯債產品，進一步豐富了企業客戶的支付選擇，提升了交易效率。

**醫保移動支付項目成效顯著。**本行與北京市醫療保障局合作開展醫保移動支付項目，為參保群眾提供便捷醫保服務。截至報告期末，已實現 48 家醫院（含 28 家三級以上醫院）和 250 餘家藥店上線，用戶綁卡 11.07 萬張，交易 135.17 萬筆，金額達到 5,521.71 萬元。

#### 北京醫保基金集採藥企直結項目案例

本年度，本行協助北京市醫保局優化醫保基金的管理和使用，實現醫保基金與集採中選藥品供應企業直接結算，通過將北京醫保藥械採購統一結算監管平台與本行資金監管系統進行連接，助力北京市醫保局實現貨物流、信息流和資金流的「三流合一」管理。

## 特殊群體金融服務可及性

為有效解決無銀行賬戶、銀行服務不足或未獲充分服務等特殊群體的金融服務難題，本行以中國人民銀行印發的《移動金融客戶端應用軟件無障礙服務建設方案》以及相關標準要求為指引，持續加強網點適老化、無障礙服務設施建設，打造適合不同群體使用的移動客戶端，發揮社區網格化服務優勢，優化面向特殊人群的金融、非金融產品及服務。

**無賬戶新企綠色通道服務方案。**針對本行名單制內、供應鏈、優質園區內等重點場景內的無銀行賬戶的新註冊中小微企業，採取「開戶提效，服務提質」的策略，提供全流程綠色通道服務，保障時效性閉環，包括在開戶初審提速，盡調極速啟動、櫃面優先受理、合規審查提速等優質提速服務。

**用心呵護新市民保障需求。**針對新市民群體金融保障不足、服務覆蓋不充分的特點，本行不斷加強與保險公司代理銷售合作，提供高性價比養老保障產品，引入百萬醫療、一年期重疾、中老年醫療險等普惠性健康險產品。本年度本行與京東健康開展合作，持續提供免費在線問診，累計提供服務超 50 萬人次。

**真切關注殘障人士訴求。**針對視障、聽障等殘障客戶銀行服務使用不便、獲取渠道受限的問題，本行各類自有 App 支持無障礙語音朗讀功能，客戶開啟無障礙模式後，可享用文本朗讀服務，大幅提升了視障客戶使用手機銀行的便利性。同時，本行開展聽障人士遠程專家服務，多位手語專家已加入本行遠程專家信息庫，藉助遠程專家平台為全行網點聽障客戶提供專業支持。本行不斷優化線下網點硬件設施，優化櫃檯設計高度，便於坐輪椅的客戶使用，客戶體驗更加友好貼心。

**積極響應外籍來華人員服務需求。**針對外籍來華人員無境內銀行賬戶、金融服務覆蓋不足的問題，本行推出外籍來華人員便利化金融服務：支持境外手機號直接開戶；提供永居證、

港澳台通行證、港澳台居住證的聯網核驗服務；允許使用永居證開立個人養老金賬戶及辦理便利化額度內結售匯業務；外籍來華人員憑有效證件可通過手機銀行 App 預約辦卡；所有 ATM 機均能使用銀聯、VISA、MasterCard 三類境外銀行卡取現，均支持中英雙語界面操作。此外，本年度特別為代發境外客戶提供手機端薪酬購匯服務（不計入便利化額度），外卡收單業務新增支持 MasterCard 卡受理，進一步提升了外籍來華客戶的金融支付體驗。

### 持續疊代適老化專屬服務。

- **網點適老化：**發揮社區網格化服務優勢，優化老齡金融、非金融產品及服務，定製「安心存」、結構性存款、穩健固收理財等低風險產品組合方案，為老年客戶提供詳盡的金融產品解答服務，組織多種文化活動，助推老年客戶樂享品質生活。在網點適老化建設中，昆明分行打造樣板間並建立建設標準；北京分行聚焦「看、聽、坐、用、行」五大維度，合理規劃動線、優化分區佈局，增設無障礙坡道、拐杖支架、大字版工具、移動填單台及助聽器、血壓儀等醫療設施，全方位構建安全、友好、便利的適老金融服務環境。
- **手機 APP 適老化改造：**為滿足老年客群穩健投資、財富傳承及便捷服務需求，民生銀行持續優化手機銀行 APP 長輩版。本年度升級至 4.0 版本，通過簡化入口、放大字體、增設投教專區及智能陪伴等適老化舉措，全面提升界面佈局、資產展示、產品適配與操作體驗，彰顯本行關愛老年群體、助力便捷金融服務的初心，贏得老年客戶與一線人員廣泛好評。
- **機具適老化：**推出多種多功能新型智能機具，打造老年人身份識別及一鍵轉接功能，大字版界面和「遠程助手」視頻服務讓操作更加簡單易懂，網點廳堂智能機具增加遠程人工同屏輔助功能，為老年客戶的業務辦理提供有力支持。95568 客服熱線為老年客戶提供一鍵轉人工服務，有力支持老年人自助辦理業務。
- **適老上門服務：**拓展服務邊界，針對出行不便的客戶，提供廳堂網點、專線、線上等多渠道預約上門辦理業務。全面升級上門辦理業務的機具設備，在保證消費者合法權益的同時，可為老年客戶辦理 90% 以上的業務，有效解決老年群體金融服務需求。

## 關注金融消費者保護

為進一步深化「以客為尊」的價值觀，本行貫徹落實《中華人民共和國消費者權益保護法》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》等法律法規和監管要求，高度關注金融消費者權益保護，深度理解客戶需求，優化客戶體驗，積極回應客戶訴求，不斷提升客戶滿意度。

## 金融消費者權益保護頂層設計

本年度，民生銀行進一步明確董事會、管理層、執行層（消費者權益保護職能部門）、監督層（消費者權益保護內部審計）的金融消費者保護頂層設計，全面加強消費者權益保護工作。

在董事會層面，本行董事會負責制定消費者權益保護戰略政策和目標等，定期審議審閱管理層對消保工作的匯報、年度消保工作報告及工作計劃等，聽取投訴通報及工作管理情況，督促指導管理層切實履行消保管理職責，建立完善消費者權益保護管理體系，並促進相關體系與公司治理和經營發展戰略相適應，確保各項工作圍繞核心主線開展，重要發展戰略得以落地。董事會下設戰略發展與消費者權益保護委員會負責審議消費者權益保護戰略、政策和目標等，定期聽取消保工作管理情況及投訴通報，向董事會提出建議，並監督本行消費者權益保護工作。報告期內，董事會戰略發展與消費者權益保護委員會定期聽取並審議全行消費者權益保護工作年度、半年度報告、工作計劃、年度消費者權益保護工作考核結果、《2024 年度消費者權益保護專項審計的報告》；審閱 2024 年度消保監管評價通報情況及整改工作的報告、《金融機構消費者權益保護監管評價辦法》解讀及工作報告；傳達學習監管消費者權益保護、季度投訴統計通報等重要文件，研究本行落實監管制度及政策方案，聽取工作情況報告，督導本行持續提升消費者權益保護工作。

在管理層層面，本行設立了消費者權益保護工作委員會，負責落實執行消費者權益保護相關法律、法規和監管規定，落實董事會、高級管理層關於本行消費者權益保護工作的各項要求，統一規劃、組織開展全行消費者權益保護工作。

在執行層層面，本行設立了負責組織、協調、督促、指導各單位消費者權益保護工作的牽頭部門，規範和指導總行業務部門、各經營機構開展消費者權益保護工作，統籌全行投訴管理，產品和服務的消保審查工作，持續強化個人信息保護、適當性管理、可回溯管理等重點領域管控，並組織開展消保檢查監督與考核評價。

在監督層層面，為深化消費者權益保護工作，提升全員消保意識與工作質效，本行依據《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》，建立常態化、規範化的消費者權益保護內部審計機制，制定消費者權益保護審計方案並納入年度審計範圍。以 5 年為週期全面覆蓋本行相關部門及一級分支機構，每年開展消費者權益保護專項審計，重點審查消保審查、消費者適當性管理、信息披露等 10 項機制落實情況，以及是否有效保障個人消費者知情權、公平交易權、信息安全權等八項消費者基本權利。

在戰略與規劃層面，本行將消費者權益保護工作要求納入《中國民生銀行五年發展規劃（2021-2025）》，並根據規劃安排制定《中國民生銀行消費者權益保護五年發展規劃（2021-2025）》《中國民生銀行 2025 年度消費者權益保護工作計劃》《中國民生銀行 2025 年度消費者權益保護教育宣傳工作計劃》《中國民生銀行 2025 年度消費者權益保護培訓工作計劃》等制度，為消費者權益保護工作提供指導。

## 金融消費者保護制度建設

### 產品與服務創新管理

**產品與服務創新管理。**本行董事會作為全行創新管理的最高領導機構，負責制定全行創新發展戰略，並將創新發展納入全行中長期發展戰略，制定與創新發展戰略相適應的風險政策。本行制定《中國民生銀行創新管理辦法》並於本年度開展制度修訂工作，明確創新管

理工作由董事會進行主要決策，將產品創新風險納入全面風險管理體系，定期評估、審批創新相關政策及各類產品創新的風險限額，並確保金融創新的發展戰略和風險管理政策與全行整體戰略和風險管理政策相一致。同時設立產品與業務創新管理委員會，在董事會、管理層的領導下，統籌開展各類創新工作。

**產品及服務管理審核制度要求。**本行制定了《中國民生銀行產品管理辦法》，針對市場與客戶需求反饋、客戶體驗等方面，制定風險預警及風險處置預案，對本行產品與服務開展定期審核。

## 公平的產品宣傳與服務營銷宣傳

本行高度重視金融服務營銷中的消費者權益保護要求，堅持以規範化、系統化、專業化為導向，構建覆蓋董事會、管理層、執行層的公平營銷監督管理機制，紮實推進公平營銷相關工作。本行建立了公平營銷宣傳的管理體系，制定並發佈了公平營銷宣傳政策，詳情參見本行官方網站「環境、社會及管治」板塊發佈的[中國民生銀行關於公平服務營銷宣傳的制度要點](#)。

**組織機制。**總行消費者權益保護工作委員會統籌個人金融產品和服務營銷行為在消費者權益保護領域的相關工作；總行辦公室是全行品牌宣傳和廣告宣傳的統籌部門，總、分行各產品和服務的主管部門是本條線、本部門金融營銷宣傳行為的管理部門；總行消費者權益保護部負責統籌組織與個人金融產品和服務營銷行為相關的消費者權益保護檢查；總行各客戶、產品和渠道部門負責各自條線產品和服務/各自管理渠道的營銷行為管理，規範本條線及員工、本渠道在營銷宣傳工作時落實消費者權益保護要求以及合作機構的個人金融營銷宣傳行為；各一級分行負責本機構產品和服務的營銷宣傳管理，規範本機構及員工在營銷宣傳時落實消費者權益保護要求。

**制度建設。**本行定期修訂《中國民生銀行消費者權益保護管理辦法》，制定並落實《中國民生銀行金融產品和服務營銷行為消費者權益保護管理辦法（2025 年修訂）》《中國民生銀行品牌建設管理辦法（2025 年修訂）》《中國民生銀行消費者權益保護審查管理辦法（2025 年修訂版）》，由各級機構專業部門對面向消費者提供的新增產品和服務、可能影響消費者的政策、制度、業務規則、收費定價、協議條款、營銷宣傳文本等事項納入消保審查，從源頭上防範侵害消費者合法權益行為發生。此外，本年度本行修訂印發《中國民生銀行零售代銷業務合規銷售實施細則》（民銀辦發〔2025〕666 號），明確要求不得通過違規承諾收益等不當方式開展營銷宣傳。

### 《中國民生銀行消費者權益保護審查管理辦法（2025年修訂版）》

本行不斷豐富消保審查指引體系，圍繞消費者八大基本權利、收費定價、營銷宣傳和銀行卡賬戶、信用卡、個人養老金資金賬戶、貸款、結構性存款、理財、保險、公募基金、私募資管產品宣傳、代銷業務合作機構準入、代銷產品準入等方面制定消保審查指引，明確審查要點，開展審查指引培訓。本年度，本行完善修訂貸款產品宣傳文本消保審查指引，持續規範金融營銷宣傳消保審查標準。各級機構開展消費者權益保護審查，對可能涉及的風險進行識別和提示。所有面向自然人客戶提供的產品和服務營銷宣傳材料需經過消費者

權益保護部門審查，從源頭上防範侵害消費者權益的風險，提升營銷活動宣傳材料的規範性。

#### 《中國民生銀行金融產品和服務營銷行為消費者權益保護管理辦法（2025年修訂版）

明確規定對外發佈的廣告須符合廣告法，不做誇大宣傳、虛假宣傳，金融營銷宣傳應遵守相關法律法規、商業道德、社會公德，應保障個人消費者知情權、自主選擇權、受尊重權、金融信息安全權，切實維護消費者合法權益，並且要求產品和服務的宣傳文本納入消費者權益保護審查範圍。

#### 《中國民生銀行品牌建設管理辦法（2025年修訂）》

進一步強化品牌一致性管理，做好品牌維護管理，通過品牌管理樹立全員品牌意識與服務意識，實現品牌建設和管理的體系化、標準化和規範化。明確具體部門負責品牌宣傳項目合同內容的法律審查，負責品牌宣傳、業務營銷等信息內容審查，從源頭上防範侵害消費者合法權益行為發生。明確廣告營銷宣傳應嚴格遵循監管要求，規範、審慎地開展金融廣告營銷活動，在金融產品或服務營銷宣傳中，應準確清楚表述，不得做出虛假表述、不實承諾或誤導性宣傳。

**信息透明公開。**本行制定了《個人金融產品和服務信息披露消費者權益保護管理辦法》，覆蓋售前、售中、售後全流程，切實保障個人消費者的知情權、公平交易權、自主選擇權。在本行官網首頁客戶服務欄目顯著展示查詢入口，進入相應產品分類後即可展示全部產品清單，通過點擊「查看概要」鏈接後查看產品文件，更加方便客戶檢索各類產品信息。

**強化源頭管理。**本行通過多種方式對產品宣傳與服務營銷宣傳相關制度的執行情況進行監督管理，加強行為管理、過程管理、檔案管理。本行對線上線下營銷宣傳情況加大運行執行監測力度，並納入全行網點基礎服務監測標準，針對錄音電話、企微等線上營銷場景開發常態化質檢監測模型，針對線下營銷宣傳行為加強網點銷售檢視，對違規宣傳問題強化通報整改並納入考核問責。同時，本行將營銷宣傳規範性納入每年度總行消保檢查、內控合規檢查等內部檢查重點內容，通過現場飛行檢查、暗訪等方式對營銷宣傳過程開展重點檢查，針對檢查問題持續優化系統與流程管理。

**營銷宣傳相關培訓。**本行通過總行培訓學院、雲會議、各分行線下培訓、例會等多種方式，為員工開展產品營銷宣傳合規要點、典型案例等培訓，覆蓋分支行所有從事產品宣傳、營銷推動服務的相關人員。此外，本行按月度分批次組織全行消保審查人員開展消保審查專題培訓，培訓 1,000 餘人次，持續提升消保審查人員專業能力。2025 年，本行對一線銷售人員近 7,000 人開展合規培訓，覆蓋 40 家分行，對監管新規進行解讀宣導，提高一線員工合規意識。

## 貸款方案與債務催收

**貸款方案靈活變更。**本行將金融消費者權益保護全面融入貸款業務全流程，嚴格落實國家政策法規要求，在貸款簽約環節充分評估客戶財務水平與履約能力，充分尊重並保障金融消費者貸款變更自主選擇權，為客戶提供系統支持與配套服務，基於客戶實際情況定製適配方案。

- **制度建設層面：**制定《中國民生銀行個人房屋按揭貸款管理辦法》《中國民生銀行個人房屋按揭貸款作業指引》等系列制度，明確貸款變更管理規則，規範變更的定義、適用條件、要素內容、办理流程與告知渠道等內容。
- **服務升級方面：**提供線上和線下渠道支持客戶貸款變更選擇，為客戶提供便捷高效的貸款變更申請與辦理服務。在授信存續期內，根據客戶申請，綜合考量客戶收入變化、經營狀況、身體狀況、工作穩定性、突發困難、極端事件影響等因素，評估制定適宜的紓困政策，允許在客戶雙方協商一致的情況下，結合可變更貸款要素選項提供專項支持。針對階段性還款困難的逾期客戶，可根據客戶的還款意願以及還款能力，為客戶提供適合的協商方案。此外，本行綜合客戶信用狀況、貸後表現等動態調整客戶貸款額度，支持信用記錄良好的客戶申請授信額度提升，常態化為客戶提供貸款變更服務和高效便捷升級服務。

**債務催收。**本行高度重視債務催收管理工作，嚴格遵守催收管理相關法律法規，建立標準化催收管理流程，切實保障金融消費者合法權益，推動消貸業務合規穩定發展。本行建立了確保公平催收操作及保護債務人權利的制度，關於債務催收的更多信息敬請參閱本行官方網站「環境、社會及管治」板塊發佈的[《中國民生銀行關於債務催收政策的制度要點》](#)。

- **制度建設：**本行制定《中國民生銀行零售授信業務催清收與不良資產處置管理辦法》，明確了債務催收政策和催收管理要求，建立健全催收業務流程和催收行為規範，加強催收人員監督和管理，確保合法合規開展債務催收。制定《中國民生銀行小微零售不良及潛在風險資產貸後管理辦法（試行）》，規範了全行小微、零售不良及潛在風險資產的貸後管理工作，明確了相關崗位職責和工作要求，強調經營機構在貸後管理過程中應嚴格遵守個人信息保護的相關規定，合法使用個人信息，切實維護消費者權益，進一步強化消費者權益保護工作。
- **工作規範：**本行催收工作遵循「依法合規、客觀審慎、保護私隱」的原則，將消費者權益保護有效嵌入貸後催收管理全流程，嚴格規範催收人員的催收行為及話術，強化催收業務管理、人員操作管理、系統權限管理、數據信息管理等相關標準和規範，及時響應並妥善處理客戶訴求，自覺維護社會和諧穩定。
- **催收方式：**
  - **零售信貸業務：**採用 AI 智能提醒和人工電話提示的方式通知客戶還款，通過分類分層、定人定責、記錄留痕強化催收過程管理的規範性和可溯性，採用多元調解、紓困救助等綜合方式，對催收工作中客戶的訴求及時響應並妥善處理。
  - **信用卡業務：**以模型和大數據為基礎，以逾期時間為主線，實施分段催收佈控，遵循催收方式與催收難度相匹配的原則，逐級遞進安排不同催收方

式和手段。低逾期客戶由信用卡中心總部電催中心集中催收，催收手段包括批量短訊催收、AI 智能語音外呼催收及人工電話催收等方式。中高逾期階段由信用卡中心屬地機構進行外訪催收，對於久催不還或超出屬地承載的賬戶進行委外催收，催收手段包括電話及上門查找、談判等催收方式。對於有還款意願但還款能力受限的客戶根據實際情況給予一定救助政策，對於拒不還款客戶根據賬戶風險情況由分中心提報司法訴訟處理。

- **數智化催清收項目：**通過機制、平台、策略、流程、團隊與考核六大一體化建設，全面推動催清收工作數智化、標準化與精細化轉型。機制一體化方面，整合司法資源，推廣訴前調解模式，實現多元化解回款顯著增長；平台一體化方面，上線實時扣劃、客戶級催記整合、一體化電催、企業級失聯修復等功能，提升催收效率與客戶觸達能力；策略一體化方面，構建數據模型與標籤體系，實現客戶分層分類與精準施策；流程一體化方面，打通系統流程，推動作業標準化與線上化；團隊一體化方面，優化團隊配置與管戶機制，提升協同效率；考核一體化方面，統籌資源配置與激勵機制，激發清收效能。
- **專項培訓：**本行定期通過線上線下多渠道對催收人員開展貸後管理、崗前培訓和專業能力提升等培訓。本行面向信用卡分中心組織 4 場合規方向培訓，詳細解讀《中華人民共和國個人信息保護法》《中國銀行業協會信用卡催收工作指引》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》《中國民生銀行員工違規違紀處分辦法》等法律法規及監管文件；對電話催收基層管理人員開展 3 場業務技能提升培訓，並邀請外部講師開展相關培訓，規範風險業務管理，提升工作效率及管理能力；針對委外合作機構，組織 5 次線上合規培訓與 2 次業務培訓，強化清收人員消費者權益及個人信息保護意識，合法合規開展清收處置工作。

## 金融消費者投訴監督管理

**客戶投訴監督。**在投訴情況監督方面，本行設立了獨立的內部投訴審核機構和機制。本行董事會下設戰略發展與消費者權益保護委員會，研究審議消保戰略、計劃。董事會及戰略發展與消費者權益保護委員會及時研究傳閱銀行業消費投訴情況通報，研究本行整改方案，聽取整改情況報告，要求管理層積極督促落實監管評價問題整改，持續提升投訴管理水平。同時，本行制定《中國民生銀行消費者權益保護審計管理辦法》，由審計部對全行包括投訴管理在內的消保工作履職情況進行監督，形成常態化、規範化的內部審計監督評價機制。

**暢通投訴受理渠道。**本行通過官網首頁、手機銀行 App、95568 客服熱線、廳堂網點等多個渠道提供投訴受理服務，並將投訴受理入口放在顯著位置或一級菜單。本年度進一步優化投訴受理渠道對外公示，全面展示本行投訴受理渠道、受理流程和處理時限，不斷暢通客戶投訴渠道，積極傾聽客戶訴求。報告期內，本行受理並處理的客戶投訴共 155,737 筆<sup>5</sup>。

**加強投訴分級分類管理。**本行建立投訴分級機制，結合投訴原因、投訴事項重要緊急程度等因素分層設置處理時限，提升緊急事項、特殊群體等投訴處理效率。此外，本行根據受

<sup>5</sup> 為更加準確反映客戶投訴實際情況，報告期內投訴數量已剔除重復投訴和協商還款、征信異議、「斷卡行動」相關投訴等。

理投訴特徵制定投訴分類標準並建立嚴格的審核機制，持續優化投訴分類認定標準，通過模型系統對接等方式提高投訴分類管理效率，進一步提升投訴處理質效、強化風險防範。

#### 95568 客服熱線

95568 客服熱線是本行面向個人、對公、小微客戶，集服務、諮詢、投訴受理為一體的電話服務渠道，為客戶提供 365 天 24 小時的全天候客戶服務。根據《中國民生銀行消費投訴處理管理辦法》，本行建立客戶投訴受理、分發、處理、結案、回訪全流程管理規範，不斷提升投訴處理質效。報告期內，95568 渠道的客戶服務滿意度達到 99.75%。

**規範投訴處理流程及投訴監督審核機制。**本行設置了明確、規範、完善的投訴處理流程，各投訴受理渠道在收到消費者投訴事項後，及時轉交相關責任機構進行限時處理與回復。為確保投訴處理的公正性，本行設置了獨立的投訴結案審核機制，由指定部門對投訴處理結果進行審核，確保客戶投訴得到認真對待和妥善解決。本行設置了「重復投訴提級處理」管理機制，並通過明確規則、系統監測、常態通報、量化考核等綜合舉措，切實提升消費者對熱點難點投訴問題處理的滿意度。當消費者對處理結果有異議時，根據監管規定和本行相關管理規範，消費者有權向投訴處理責任機構的上級機構申請核查，也可以通過申請調解、仲裁、訴訟等途徑進一步解決糾紛。

**投訴人私隱保護。**本行嚴格控制投訴人信息知悉範圍，嚴禁泄露投訴人信息，嚴禁對投訴人進行打擊報復，依法保護投訴人個人私隱和人身安全。

**投訴情況監測。**本行各層級定期開展投訴監測分析，消費者權益保護部、各業務部門及各經營機構均設置消保職能人員，按要求定期對本條線、本機構投訴進行獨立監測，分析重點業務投訴問題及處理情況，強化信息共享與督導提示。

**投訴管理目標。**本行始終將提升投訴處理質效作為管理目標，持續通過優化流程、提高糾紛化解能力、強化溯源整改等舉措，提高客戶服務水平和滿意程度。

- **提升投訴處理效率，提高客戶問題解決質量。**本行制定《中國民生銀行消費投訴處理管理辦法》《中國民生銀行消費投訴處理實施細則》等制度，建立投訴協同處理機制，完善投訴處理時效管理。本行建設投訴管理系統，不斷完善系統功能，實現投訴處理全流程線上管理，並通過數字化手段提升投訴統計分析與監測預警，進一步推動投訴管理質效提升。此外，本行定期開展投訴監測通報，持續優化考核指標，強化投訴分類管理和重復投訴提級管理機制，重點優化多發投訴、重點投訴、重復投訴處理規範和流程。同時，本行上線投訴管理系統移動端，優化超時自動提醒規則，增加系統自動催辦功能，多措並舉提升投訴處理質效和規範性。
- **提升糾紛化解能力，提高投訴處理客戶滿意程度。**本行制定《中國民生銀行重大消費投訴應急管理辦法》《中國民生銀行重大消費投訴處理應急預案》等制度，定期開展應急演練，提升重大投訴預防預警與應急管理能力。本行不斷加強對類型化投訴的處理研究，制定投訴處理指引，提升同類投訴應對能力。本行建立投訴提級處理機制，對於疑難複雜等投訴，處理機構可提級至上級機構協同調查核實，提升投訴處理質效。此外，本行制定《中國民生銀行金融消費糾紛多元化解管理辦法》，建立完善全行糾紛多元化解工作機制。本年度印發《轉發並落實國家金融監督管理總局 中國人民銀

行 中國證券監督管理委員會〈關於推進金融糾紛調解工作高質量發展的意見〉的通知》，積極推動金融調解服務專區建設和兼職調解隊伍建設。目前，本行各經營機構均能主動運用小額補償、調解等多元方式解決糾紛，提升投訴化解效率和客戶滿意程度。

- **強化溯源整改，從源頭減少投訴發生。**本行制定《中國民生銀行消費投訴問題溯源整改實施細則》，建立「全行-總行條線部門-經營機構」三級溯源整改機制，並持續深化投訴溯源整改，引入匿名評價與數據監測機制有效評估整改效果，切實推動產品和服務改進。此外，本行通過完善投訴滿意度回訪，優化梳理回訪對象，調整回訪模式，持續提升客戶服務體驗。

**廳堂投訴閉環管理。**本行針對投訴量佔比較高的個人賬戶提供分級分類管理（賬戶管控）服務，開展廳堂投訴閉環壓降試點項目，將個人賬戶生命週期、一線對客話術、異議客戶回訪相結合，優化系統功能，規範一線服務話術，提前介入潛在投訴，推動賬戶管控投訴壓降。開展服務類專項培訓，建立廳堂端到端回訪機制，持續優化賬戶業務服務流程及系統功能，不斷提升客戶體驗，2025 年網點人員服務類投訴率較去年同期下降 35%。

#### 搭建「互聯網+」一站式糾紛化解平台

本行信用卡中心構建「互聯網+」調解模式，通過民生信用卡與北京秉正中心、司法機關協同聯動，為消費者提供視頻調解、網絡簽約、線下一站式專線對接等多種糾紛解決渠道，對達成一致的調解協議開展司法確認，促進金融糾紛快速高效化解。

## 金融消費者權益保護培訓

**面向全行各層級人員開展金融消費者保護培訓。**本行高度重視金融消費者權益保護工作，每年常態化面向全行各層級人員開展金融消費者保護培訓。本年度制定《中國民生銀行 2025 年度消費者權益保護培訓工作計劃》，總體呈現分級分層、各有側重、特色鮮明的特點，培訓對象全面覆蓋全行各層級人員，包括董事會、管理層、消保審查人員、基層業務人員、新入職人員、客服人員及信用卡相關人員等，有效提升全行消保管理能力和水平。報告期內，全行累計開展消費者權益保護培訓 4,670 次，覆蓋培訓人員超過 41 萬人次，實現消費者權益保護相關崗位員工培訓全覆蓋，顯著提升全行員工的消費者權益保護意識和專業能力。

- **強化董事消保履職能力培訓。**本年度，本行面向董事會開展消費者權益保護履職專項培訓，主要圍繞糾紛調解監管政策、監管消保評價辦法解讀等開展培訓，幫助董事及時掌握國家及監管機構消保最新文件精神，有效提升董事消保履職意識。
- **面向管理層的消保管理能力培訓。**本行定期面向管理人員圍繞消費者權益保護相關管理體系和工作內容開展學習研討和培訓，切實提升管理層消保履職能力。
- **面向消保審查人員的專業培訓。**本行按季度組織全行消保審查人員開展審查要點等專業培訓，並按月開展專題交流培訓，持續提升消保審查人員專業能力。
- **面向基層員工的對客合規營銷培訓。**本行通過總行學吧平台、培訓學院、雲會議、各分行線下培訓、例會等多種方式，為員工開展產品營銷宣傳合規要點、典型案例等培訓，覆蓋分支行從事客戶服務的相關人員。為提升全行員工消費者保護和合規意識，

面向全行合規銷售管理人員和一線銷售人員開展金融產品銷售業務爭議糾紛處置培訓，助力相關人員提升合規銷售和糾紛處置工作規範性、有效性。

- **面向新入職人員的消保規範及投訴處理技巧培訓。**例如針對遠程銀行團隊新員工開展消保政策法規及制度規範、投訴處理規範性培訓，不斷提升新員工消保意識和客戶服務水平。
- **面向 95568 客服的服務能力培訓。**本行以優化客戶產品應用體驗為核心，圍繞總行各業務部門產品特性及服務關鍵難點，統籌聯動並邀請 10 餘個總行核心部門，組織開展了 23 場專項集中培訓，並在中心內部開展相關人員轉訓學習，累計覆蓋超 10,000 人次，參訓人員考核通過率達 100%，切實保障了培訓質量與成果轉化。
- **面向信用卡相關人員。**本行針對信用卡相關人員開展兩期「消保紅綠燈」主題培訓，內容聚焦強調合規操作與團隊協作的重要性，重點解析投訴處理中的迴避制度，明確規範操作流程，避免因利益衝突或操作不當引發投訴風險。

**豐富培訓渠道。**針對面對個人客戶員工的工作場景和常見需求，本行開設了線上線下多種類的培訓課程：

- 線上開設「消費者權益保護專項培訓」培訓專區，目前已涵蓋政策法規解讀、行內製度解析、消保審查、投訴處理、合規銷售等貼近實務、貼近一線的培訓課程。同時，本行充分發揮經營機構的積極性、主動性，收集、篩選經營機構優秀培訓課件納入培訓專區，截至報告期末，本行已在系統內設置 38 個消保專項課程。
- 線下組織開展總行條線、經營機構、基層網點等多層次、多場次培訓。培訓方式包括但不限於傳統授課、場景培訓、案例拆解、集中輔導和一對一輔導等。本行持續加深消保培訓與日常管理、具體工作的融合程度，不斷提升消保培訓的質量效果。
- 充分利用線上化創新工具強化對一線人員的培訓指導。依託 i 民生平台製作《消費者權益保護知識庫》《客戶投訴處理流程一眼清》《消保審查操作一眼清》《消保審查一眼清》等共享資料，圍繞一線需求系統梳理消費者權益保護重點知識與案例、投訴處理的基本環節與規範性要求、消保審查的範圍與操作流程等消保重點知識，持續提升經營機構消保工作規範性。

## 金融消費者知識教育宣傳

本行金融消費者權益保護教育宣傳工作努力打造「集中+常態」並重的消費者權益保護教育宣傳體系，樹立「民生消保在行動」品牌，高質量開展消費者教育宣傳工作。本年度，全行累計開展金融教育活動超過 19 萬次，觸及消費者超過 15 億人次，原創文案數量約 3.9 萬個，在中央級媒體開展相關報道超過 600 次。

**為不易獲得金融知識、無銀行賬戶、銀行服務不足或未獲充分服務等群體提供教育宣傳。**報告期內，本行制定《中國民生銀行 2025 年度消費者權益保護教育宣傳工作計劃》，明確年度全行消費者權益保護教育宣傳工作重點。各機構針對老年人、青少年、新市民、殘障人士和農村人口，線上線下共同發力，高質量開展分層分類的金融教育宣傳，實現各區域各渠道全覆蓋，幫助重點群體提高對金融產品和服務的認知能力及自我保護能力，做「讓客戶滿意」的金融知識宣傳教育。

- **針對老年人群體。**本行圍繞老年人不易獲得金融服務、金融知識獲取不足等難點和痛點，將教育宣傳活動與提升老年客戶服務體驗相結合。線上持續更新「民生悅享系列課堂」，發佈幫助老年人的金融防詐案例、便利生活的電子設備使用、操作小知識等。線下通過老年大學、社區網點邀請老年客戶開展悅享課堂，通過小講堂、案例模擬演練等方式提升老年客戶的知識積累。如泉州分行舉辦老年金秋晚會暨文化藝術節，融合反詐宣傳、非法集資防範與金融諮詢，通過案例分享與情景模擬普及防詐技巧；成都分行參與「蜀地金融韻、服務萬家情」金融教育宣傳週活動；北京分行開展「送金融知識進社區」，聚焦養老理財陷阱、保健品詐騙、AI 換臉等高發詐騙類型，築牢老年金融安全網；烏魯木齊分行聯合新疆兵團雲洋養老院共建「銀髮家園」教育基地，圍繞金融知識普及、反詐防非、權益保護開展常態化教育，守護銀髮幸福。
- **針對青少年群體。**本行重點關注青少年群體金融素養提升，積極開展進校園活動，通過互動性、體驗性的教育方式提升年輕群體的風險防範意識。如瀋陽分行結合兒童節、中高考等時機開展「小小金融家」「金融小課堂」等活動，帶領小朋友們了解真假人民幣辨別，向考生和家長宣傳「校園貸」風險，幫助青少年樹立正確的金錢觀和理財觀。
- **針對新市民群體。**本行強化對新市民群體的金融幫扶和消保關懷，針對新市民群體對金融知識和金融服務的需求，積極深入小微企業、商圈、工地等，面向小微企業、外來務工人員等新市民群體開展金融教育和風險提示。如南京分行開展「情暖新市民」主題教育宣傳活動，通過發放宣傳手冊、一對一解答等形式，結合典型案例現場講解理性借貸、個人徵信保護等知識，幫助新市民群體提升金融素養和風險防範意識。
- **針對殘障人群。**本行尤其關注殘障群體的金融需求，有效化解其在獲取金融服務時存在障礙。各經營機構主動走近殘障人群，將金融知識和金融溫度送到殘障人士身邊。如長沙分行組織員工利用晨會時間積極學習手語，並定期對一線員工開展手語服務培訓，提升員工手語服務能力，保證殘障人士享受同樣週到便捷的無障礙服務。對前來網點辦理業務的殘障客戶設立快速辦理通道，由大堂經理引導客戶優先辦理。
- **針對農村及偏遠地區人口。**本行下沉宣傳重心，深入農村、縣域基層，針對客戶、無銀行賬戶或未獲充分服務群體，貼近一線、貼近群眾開展金融教育。如寧波分行組織開展「普及金融知識 電影下鄉活動」，面向鄉村及偏遠地區人口開展金融知識普及。鄭州分行深入漯河萬莊、信陽固始馬罡鄉等多個鄉村，為村民集中展示電信詐騙、非法集資、養老騙局等常見套路，提醒村民保護個人信息，守住「錢袋子」；烏魯木齊分行向大巴扎集市商戶、工作人員及遊客揭示不法中介的常見套路，幫助基層群眾掌握金融知識，提升風險防範意識和自我保護能力。
- **與金融教育機構建立合作夥伴關係。**本行積極探索消費者教育新模式，與金融教育機構形成宣傳合力。
  - **聯合學校建立「青少年金融素養教育基地」。**本行上海分行聯合上海市金融消費糾紛調解中心、上海市浦東模範中學，正式簽約共建「青少年金融素養教育基地」，並啟動「金種子計劃」。本計劃將圍繞金融安全、科學理財、誠信意識等內容，為學生定期開展金融知識普及課程和主題活動。上海分行組織專業講師團隊，為青少年提供金融知識讀物與實踐課程，培養一批金融知識「小小宣傳員」，

在青少年心裏種下一顆金融的種子，讓健康的金融素養在校園裏生根發芽。

- ▶ **聯合學校建立「校外實踐金融基地」**。本行蘇州分行聯合蘇州市東中市實驗小學校聯合創建了「財」智好少年 校外實踐金融基地，利用體系化的財商教育，持續性的公益活動，暖心的金融工具和增值服務，為蘇州的小朋友們搭建青少年成長的社會實踐平台，為蘇州眾多家庭提供系統化的寓教於樂親子體驗。

**針對民企小微有關的金融知識宣傳**。本行全面深入開展金融宣教活動，重點面向中小微金融消費者製作多篇風險提示推文、海報等中小微金融服務優秀做法特色宣教材料，通過手機銀行、微信公眾號渠道發佈，結合融資協調機制、千企萬戶大走訪活動組織條線廣泛宣傳，向中小微金融消費者送產品服務、送金融知識、金融政策、金融信息，幫助金融消費者理性選擇適合自身的小微金融產品和服務，增強風險防範意識和責任意識，倡導合理借貸和理性投資，遠離非法金融活動，加強消費者權益保護。面向中小微貸款客戶辦貸環節進行風險提示，製作《貸款產品風險告知書》，對於不法中介、「職業背債人」等風險進行重點提示，在客戶通過辦理貸款產品、簽署貸款產品合同前，告知、提示本行貸款辦理官方渠道、貸款辦理相關收費內容、貸款資金用途限定、貸款相關提示信息發出號碼、微信保護等相關風險，切實保障客戶知情權，助力客戶防範風險。

## 加強信息、私隱和數據安全管理

### 治理

#### 信息、私隱與數據安全管理架構

本行高度關注信息系統安全防護及個人金融信息保護工作，搭建了自上而下的信息安全治理架構。本行董事會高度重視私隱和數據安全工作，董事會下設風險管理、審計等專門委員會，在保障全行安全穩健運營方面各有職責側重，並監督信息安全、資料治理等落實情況。報告期內，以上各專門委員會積極履責，分別就《2024 年全行網絡安全責任制考核結果及 2025 年考核方案》等安全管理的議題進行了審議，監督本行在私隱及數據安全風險方面的管理工作，以保障其符合本行整體風險管理框架及數據安全管理標準。其中，董事會及風險管理委員會積極履行商業銀行信息科技風險管理職責，審議了關於修訂《中國民生銀行信息科技管理辦法》的議案，並審閱了《中國民生銀行 2024 年度信息科技風險管理報告》，對 2024 年度信息科技管理總體情況及風險管理主要工作進行了回顧，並針對當前信息科技風險管理存在的問題與風險，制定 2025 年度的工作安排。本行將進一步完善分工明確、協同開展、高效執行的信息科技風險管理機制，加強網絡安全和數據安全管理，提升生產運行保障能力。

為切實築牢數據安全防線，強化客戶私隱保護力度，本行在董事會風險管理委員會監督下，成立了由黨委書記、董事長為組長的總行網絡安全工作領導小組，董事長為全行網絡安全工作第一責任人，主管信息科技工作的首席信息官為直接責任人，首席信息官需定期在黨委會上匯報網絡安全工作開展情況。總行網絡安全工作領導小組同時履行個人信息和數據安全保護責任。本行科技信息管理委員會作為全行信息科技事項的議事和決策機構，負責

統籌管理、審議和決策全行信息科技發展規劃、生產安全運行、數據治理等重要科技事項，指導本行網絡安全和數據安全保護工作，全方位把控技術應用與數據治理風險。信息科技部統籌管理數據安全工作，由數據管理、消費者權益保護、風險管理、法律合規、審計等多部門協同聯動管理，將數據安全保護工作貫穿於數據全生命週期的各個環節。各部門、各機構緊密協作、協同聯動，合力推動全行的數據安全保障與客戶私隱保護管理工作紮實落地、行之有效。

本行明確附屬機構落實黨委網絡安全考核機制，優化網絡安全技術體系和架構，並指導附屬機構健全信息安全管理制度，強化安全底線要求，實現全行集中統一安全監控與運營。同時，加強針對附屬機構的現場檢查工作，確保附屬機構信息科技活動安全合規開展，防範信息安全事件。

## 信息、私隱與數據安全政策制度<sup>6</sup>

本行高度重視並持續強化數據與信息安全管理工作，堅決貫徹落實《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國密碼法》《銀行保險機構操作風險管理辦法》《商業銀行信息科技風險管理指引》等法律法規和行業規範要求，建立並持續健全適用於全行及各附屬機構的個人信息安全管理制度體系，內容涵蓋信息安全方針、數據保護、網絡防護等多個領域，涵蓋全部業務線的業務實操流程，覆蓋櫃面、自助設備、網站、App、公眾號、H5 頁面等多種渠道類別，以指導、規範和監督全體員工遵守個人信息安全保護要求、落實保護舉措。各級機構設置數據安全管家，配備數據安全專職崗位和人員，推進執行數據安全管理措施和技術保護工作。

報告期內，本行共新增及修訂 19 份信息安全制度，持續夯實全行數據安全生命週期法律底線標準，在落實數據安全、供應鏈安全、基礎和終端安全、移動應用安全等方面進一步提升管理能力，在各項制度要求覆蓋全行及各附屬機構的基礎上，指導各機構依法合規開展業務活動，保障本行網絡和信息系統安全穩定運行，確保本行企業經營和客戶信息的安全性。

- 本行進一步健全和完善涵蓋「總體策略、管理規範、標準細則、操作流程」的四級信息安全制度體系，制定了覆蓋全集團的信息安全制度，包括《中國民生銀行信息安全總體策略》等，每年向全員進行信息安全宣貫及培訓。各經營機構和附屬機構在總行的要求和指導下，制定並發佈了與本機構實際情況相適應的信息安全相關制度，嚴格落實總行各項信息安全工作要求，提升信息安全保障水平。
- 報告期內，本行新增數據安全制度《敏感信息脫敏管理細則》，並修訂了《數據出境安全管理實施細則（2025 年修訂）》和《數據安全定級管理細則（2025 年修訂）》，進一步夯實全行數據安全生命週期法律底線標準，在落實網絡安全考核、防治計算機病毒、規範信息系統開發安全、加強密碼設備管理、開展數據分類分級和安全保護等方面進一步提升管理能力，在各項制度要求覆蓋全行及各附屬機構的基礎上，指導各

<sup>6</sup> 本行已制定健全私隱與數據安全保護政策，詳見[中國民生銀行關於私隱與數據安全保護的制度要點](#)》

機構依法合規開展業務活動，保障本行網絡和信息系統安全穩定運行，確保本行企業經營和客戶信息的安全性。

- 本行發佈《中國民生銀行數據安全管理辦法（2025 年修訂）》，規定了客戶信息安全管理原則，明確了客戶信息安全管理、客戶信息安全事件管理、客戶信息安全培訓及檢查要求，客戶信息的收集、傳輸、存儲、使用、刪除與銷毀各階段的安全管理要求，明確不同安全級別信息的管理要求和技術措施，從技術與管理上保護客戶信息與私隱安全。
- 本行已制定《中國民生銀行數據分類分級管理辦法（修訂版）》，建立數據分類分級標準規範，並對《中國民生銀行數據安全管理辦法》進行優化，進一步明確數據安全治理責任、數據安全管理措施和技術防護手段，持續推動標準規範在源業務系統和數據使用場景的落地應用，為全行開展數據安全級別識別與數據保護建立統一的標準規範和落地依據。
- 本行加強客戶端應用的客戶私隱保護及安全合規管理，制定《移動互聯網應用程式安全管理辦法》，進一步規範移動 App、小程序、公眾號等全形態的移動互聯網應用程式的開發過程、安全管理、發佈管理要求。完成移動金融客戶端年審和年度重大變更實名備案，提升移動終端的安全合規性。

## 戰略

### 信息、私隱與數據安全保護舉措

本行高度重視私隱與數據安全領域的全方位體系建設，為從源頭保護消費者個人數據安全，聚焦安全技術與安全管理兩方面，深入開展多項舉措。本行通過敏感數據脫敏、數據訪問和外發監測、終端文件加密等技術手段，加強本行信息處理過程中的安全監控及保護措施；通過安全運營平台能力提升等實踐，聚焦打造威脅檢測、關聯分析、響應處置和態勢感知等網絡安全能力。

- **安全技術方面。**為保護消費者個人信息，本行建立了完善的身份認證和訪問控制管理體系，從設備、應用、用戶三個維度出發，通過身份認證、分級授權、權限管控等措施有效實現訪問控制管理，明確外部訪問細粒度邊界，搭建「零信任」安全架構。本行基於商用密碼算法構建密碼技術應用基座，採用對稱加密算法、非對稱加密算法、數據簽名、數字證書、去標識化等密碼技術，確保在個人敏感數據採集、傳輸、存儲等環節數據的機密性和完整性。本行積極探索晶片級安全技術應用，持續開展私隱計算、機密計算等創新技術研究和應用，進一步加強對消費者個人信息的保護力度。報告期內，本行《中國民生銀行基於機密計算技術的端到端數據安全解決方案》在「2025 數字金融安全創新與實踐大賽」中獲得優秀獎。
- **安全管理方面。**為防範個人信息泄露，本行在現有《中國民生銀行數據安全管理辦法（2025 年修訂）》《中國民生銀行個人信息保護管理辦法》《中國民生銀行消費者權益保護管理辦法》等制度體系下，進一步發佈《中國民生銀行個人信息保護影響評估指引》《中國民生銀行法人客戶環境、社會和治理風險管理辦法》《中國民生銀行數據出境安全管理實施細則（2025 年修訂）》《中國民生銀行數據刪除與數據銷毀實施細則》《中國民生銀行敏感信息脫敏規範》，明確個人信息訪問策略、個人信息處理規範、以及個人信息的安全保障等要求，通過簽訂保密協議、開展保密培訓等方式明

確其保密義務，將數據安全風險管理納入全面風險管理體系，開展安全威脅研判和響應處置能力建設，安全事件自動化研判、應急處置能力顯著提升。

為及時有效識別並防禦數據風險，本行建立了數據泄露事件響應與處置機制來最大化避免數據泄露風險，保證客戶數據安全。

- **主動防禦方面。**本行基於邊界防禦、網絡隔離、主機防護、入侵檢測及應用安全等技術手段搭建全方位的縱深防禦體系。在此基礎上，本行在包括資產識別、漏洞管理、監測預警、分析研判、協同聯動、響應處置、追蹤溯源等方面已實現閉環網絡安全運營。此外，本行積極運用大數據、威脅情報等技術研判數據安全風險隱患，持續加強與國家主管監管部門的聯動和信息共享，形成工作合力。
- **應急響應方面。**為確保業務系統、設備、網絡及數據等安全，保障生產穩定運行，防範數據泄露風險，本行已建立高效的數據泄露事件應急響應機制，落實職責分工與人員部署。本年度，本行修訂《中國民生銀行網絡安全事件管理辦法（2025 年修訂）》《中國民生銀行網絡安全應急預案管理辦法》，進一步規範網絡安全事件應急工作流程，並定期開展安全預案應急演練。在發生或可能發生泄露事件時，應急組織和人員，按照監測預警、分析研判、通報預警、應急處置、協同聯動、追蹤溯源的流程，有序開展應急響應及恢復處置，積累應對數據安全突發事件的處置經驗，全力保障客戶信息安全，避免或降低可能的損失及影響。

本行持續開展網絡攻防實戰演練和重要信息系統切換演練，本年度已開展覆蓋各業務部門的域名劫持、後門利用、暗鏈植入等 10 餘個網絡安全攻擊場景的網絡安全應急演練，以及客戶個人敏感信息泄露、第三方數據泄露場景的數據安全應急演練，並開展覆蓋所有分行、附屬機構及信用卡中心的勒索病毒攻擊場景的業務連續性演練，不斷完善應急預案，積累應對突發事件的實戰經驗。嚴格遵守網絡和數據安全相關法律法規，貫徹執行監管數據安全合規管理要求，堅守數據安全合規底線，向國家主管監管部門申報倫敦分行數據出境安全評估，確保數據安全工作合規開展。

本行將數據保護深度融入產品設計及開發環節，實現全生命週期安全管控。在開發前期，從項目需求與設計階段啟動安全方案評估，按照國家法規、行業標準、安全威脅及行內安全要求，動態完善安全需求、設計方案與評估標準，保障開發安全要求及標準精準、全面且可落地，從源頭把控產品應用系統安全合規性。上線前，對所有新建互聯網應用模塊開展安全檢測，提前發現並修復安全缺陷，強化應用系統原生安全能力。同時，打造「一站式」安全服務，上線安全開發全生命週期支撐平台，對內整合安全需求與檢測工具，對外貫通項目立項、開發、變更上線各階段，提供全流程安全支撐，構建產品開發各環節的數據保護防線。

### 災備建設

民生銀行持續推動同城和異地災備建設，已建設以北京馬坡機房為主中心、北京鵬博士機房為同城災備中心、鄭州機房為異地災備中心的「兩地三中心」災備體系。報告期內，本行完成 5 套新上線系統同城災備建設，實現全部重要信息系統異地應用級災備切換演練工作，演練期間產生的數據回寫到北京數據中心生產環境。全部重要系統的異地災備環境有效性已通過異地切換演練工作完成全部驗證，有效性達 100%。此外，本行順利完成多項生產環境帶載切換演練，覆蓋多個故障場景。演練系統範圍進一步擴大，參演部門持續增加，啟動效率顯著提升，以值班人員為主進行演練，更接近實戰要求。

## 客戶私隱與數據保護管理

本行嚴格依照《中國民生銀行個人信息保護管理辦法》《中國民生銀行個人金融信息消費者權益保護管理辦法》《中國民生銀行個人信息保護影響評估管理指引》等制度，明確消費者信息保護工作的組織架構與職責分工，提出消費者信息處理各環節、跨境管理、合作機構管理、信息系統管理、員工管理、消費者信息保護影響評估等管理要求，嚴格要求各機構遵循「最小、必要」原則，採取分級授權、權限管控、技術控制、影響評估等有效措施加強對消費者金融信息保護，維護消費者修改消費者信息的合法權利，並配套建立相應的監督檢查和應急處置機制，防止信息泄露和濫用。

本行持續更新線上業務渠道私隱政策，明確告知客戶其個人信息權利實現方式，明示個人信息收集、存儲、共享轉讓、刪除等的具體規則，充分保障客戶對其個人信息處理的合法權益。

**信息控制權限授予。**在客戶私隱政策中，本行會在徵求客戶同意的情況下處理其個人信息，並明確客戶關於個人信息的控制權限。本行全力保護客戶對個人信息的查詢、複製、刪除、請求註銷賬號、更改授權同意範圍、拒絕個性化展示、響應請求及撤回同意等權利，以使客戶擁有充分的能力和渠道保護其個人信息安全，行使與個人信息相關的各項權利。

- **訪問和更正個人信息：**客戶可以通過網站和手機應用程式設置頁面，訪問或者修改個人銀行、手機銀行 App 上的賬戶信息。
- **刪除個人信息：**客戶有權在不使用本行提供的服務等情況下提出刪除個人信息的請求，請求一旦被響應，除法律法規另有規定要求保留的信息外（如反洗錢要求交易記錄保存、流水記錄等），客戶的個人信息將被及時刪除。

**最小化收集。**收集環節，遵循「合法、正當、必要、誠信」原則，最小化收集數據。

**數據留存與刪除。**<sup>7</sup>本行依據國家及金融行業主管部門有關規定及與個人客戶約定的時限，對不同類型的數據設定其數據保存期，存儲個人客戶信息的時間期限為實現個人客戶授權使用的目的所必需的最短時間，法律、行政法規另有規定除外。超出上述存儲期限後，本行會對個人客戶信息執行刪除操作。對於從技術上難以實現刪除的數據，本行對其停止除存儲和採取必要的安全保護措施之外的處理。

**加強管理約束。**明確對數據的採集、傳輸、存儲、使用、刪除、銷毀等全生命週期活動的安全管理要求，實施數據分類分級管理。採取分級授權、權限管控、技術控制等有效措施加強對個人金融信息保護，維護客戶關於個人信息的合法權利，並配套建立相應的監督檢查和應急處置機制，防止信息泄露和濫用。

**第三方數據使用約束與限制。**本行僅會出於合法、正當、必要、特定、明確的目的與第三方共同處理客戶的個人信息，並且只會共同處理提供服務所必要的個人信息，本行不會將個人資料出租、出售或提供予第三方作完成交易/服務以外的用途。同時本行也持續加強對第三方使用用戶個人信息過程的保護力度，對合作方獲取信息的軟件工具包（SDK）、應用

<sup>7</sup> 本行已制定健全的數據刪除與數據銷毀政策，詳見 [《中國民生銀行數據刪除與數據銷毀政策要點》](#)

程式接口（API）進行嚴格的安全監測，以保護數據安全。同時，本行與第三方簽署嚴格的保密協定，要求其嚴格按照本行的說明、政策以及其他任何相關的保密和安全措施來處理用戶個人信息。

**外部數據採購及數據應用的供應商/合作夥伴管理。**本行在外部數據採購及數據應用中，高度重視客戶私隱及數據保護規範，持續對供應商/合作夥伴進行跟蹤管理，監督其落實保密任務。在與供應商合作前本行及時了解供應商信息安全認證取得情況，確保其擁有相關資質。在合同文本中對於相關數據供應商在合作過程中應盡的客戶數據及私隱保密義務進行了明確規定，包括數據來源合法合規、信息採集過程真實、數據處理不超出約定的處理目的、未經同意不得存儲保留數據副本等。合作中監督供應商落實保密任務，要求數據供應商對相關數據的處理過程進行記錄、保存，以便於追溯；要求數據供應商配合本行對供應商的相關數據記錄、系統、控制、流程和程序完成定期抽樣檢查的相關要求。合作後對於不符合規定的供應商，本行將責令其整改，並對相關執行情況進行驗證和跟蹤檢查。

## 信息、私隱與數據安全管理培訓

本行制定《2025 年網絡和數據安全培訓（項目）實施方案》，採取多種方式積極開展信息安全意識提升與能力建設工作，聚焦網絡安全、數據安全、客戶私隱保護等方面，面向全行員工（包括正式員工與合同派遣員工）開展培訓宣傳與教育活動，年度人均培訓時長約 4 學時。

**面向全體員工開展私隱與數據保護專項培訓。**本行常態化開展數據安全宣貫教育，根據《2025 年網絡和數據安全培訓（項目）實施方案》，向全行員工及全體外包人員開展相關數據安全宣貫活動。針對行內員工，定期組織數據安全專題課程，包括面向特定崗位員工的數據安全制度培訓、數據出境評估培訓等；開發《嚴守合規底線，築牢安全防線》《守住數據生命線：金融行業數據安全必修課》《中國民生銀行數據安全管理辦法（2025 年修訂）》解讀等線上課程，課程完成率 98% 以上。針對新入場外包人員，開展網絡和數據安全意識測評，同時設置線上網絡安全和數據安全風險合規系列培訓。

**面向數據管理職責的員工（包括數據管理部及民生科技數據團隊全體員工）開展數據安全培訓。**本行圍繞反洗錢、數據安全專題，向相關員工普及反洗錢和數據安全管理體系，以提升全員反洗錢履職意識與技能，幫助員工全面了解數據安全管理內容及注意事項，提升數據安全管理工作水平，同時加強信息科技從業人員輕微違規行為管理。部門全體完成培訓後測評，通過率 100%。

## 影響、風險及機遇管理

### 信息系統內外部審計

**信息系統外部認證及評審。**本行每年開展外部信息系統審計工作，依據國家金融監督管理總局、中國證券監督管理委員會等機構對商業銀行年度報告披露的要求開展審計，審計範圍涵蓋信息安全政策及科技管理流程的設計與執行情況評估，並在本行年度報告和年度內

部控制評價報告中披露審計結果。為積極落實網絡安全等級保護制度，本行每年聘請第三方測評機構開展信息系統網絡安全等級保護測評和風險評估工作，每年開展 ISO 27001 信息安全管理体系內外評審，持續優化信息安全管理体系和操作流程。

**內部信息系統審計工作。**本行嚴格落實監管要求，在每年的科技審計項目中持續開展信息安全審計工作，每三年開展一次信息安全全面審計。報告期內，本行內部審計工作嚴格落實各項監管要求，緊跟國家信息安全管理態勢，結合業務實際情況，開展了「2025 年信息安全專項審計」「2025 年業務連續性管理專項審計」「2025 年一級分行信息科技風險管理審計」涵蓋信息安全和信息系統的內部審計項目，揭示相關領域風險，推動發現問題整改和管理提升，促進全行信息科技管理体系不斷完善，築牢信息科技風險管理第三道防線。

## 信息安全管理体系認證<sup>8</sup>

本行持續推動國際認可的信息安全管理體系認證工作，已通過 ISO27001 信息安全管理体系認證，認證業務範圍包含民生銀行全行信息系統設計開發、生產運行維護、技術支持，標誌着本行在信息安全方面的規範性和系統性。

本行已獲得「數據安全能力成熟度模型三級」認證。該項認證以我國數據安全國家標準 GB/T 37988—2019《信息安全技術數據安全能力成熟度模型》作為基準，由經國家認證認可監督管理委員會批准的第三方認證機構評估，體系化識別了中國民生銀行在客戶私隱與數據安全方面的技術能力與管理能力。此外，本行持續提升信息安全的規範性和系統性，已經通過中國網絡安全審查技術與認證中心的體系認證以及中國信通院組織的「可信研發運營能力成熟度」（TSM）增強級認證，在保護企業及客戶的數據、信息和私隱安全等方面的專業能力得到了國際級別的認可。

報告期內，《中國民生銀行基於機密計算技術的端到端數據安全解決方案》獲得 2025 數字金融安全創新與實踐大賽優秀獎。

## 指標與目標

本行建立「一個治理體系，六項管控能力」，持續提升數據安全防護水平。治理體系方面，細化個人信息保護與數據安全管理制度，切實維護消費者權益；六項能力建設包括：管「數據」方面推進分類分級，總行個人客戶信息標記率達 100%；管「活動」方面在立項、投產環節嵌入數據安全評估與個人信息保護影響評估；管「人員」方面實施全報文傳輸加密、應用切面存儲加密；管「風險」方面部署監控平台，實時監測並攔截異常數據訪問與外發行為；管「事件」方面完善應急響應機制並定期演練；管「人員」方面持續開展全員安全培訓與意識提升。報告期內，本行數據安全風險評估指標通過率達 85%，無高風險問題，未發生數據泄露等安全事件，全方位保障客戶私隱與數據安全。

---

<sup>8</sup> 本行 ISO27001 認證及數據安全相關認證詳情請見公司官網環境、社會及管治信息：[中國民生銀行信息安全管理体系獲 ISO27001 認證](#)及[中國民生銀行獲得數據安全能力成熟度模型三級認證](#)。

## 六、以人為本，人力資源促發展

### 人才發展戰略

本行堅持以人為本，保障員工權益，樹立人才價值理念，尊重和關注員工的需求與發展，暢通員工職業發展通道，加強青年人才自主培養，提供豐富的學習資源和成長空間，與員工實現價值共創、共同發展。本行為員工提供可靠的安全和健康保障條件，注重人文關懷，關心員工業餘生活，舉辦豐富活動，持續提升員工滿意度和幸福感。

### 明晰招聘策略

根據本行人才戰略導向，從打造年輕化、專業化、可持續發展的人才梯隊出發，牽頭搭建校園招聘和社會招聘體系，全力推進高質量戰略人才供應鏈建設工作。根據業務發展需求與人才盤點情況，制定分層、分類的招聘計劃，有效預測招聘需求，匹配差異化的招聘渠道，提升人才引進質效。校園招聘方面，基於青年人才隊伍建設目標，持續提升應屆畢業生佔新引進人員的比例，為自主培養打好基礎；社會招聘方面，在官方平台發佈日常招聘信息基礎上，對關鍵序列亟需的中高端人才，積極開展人才尋訪。

**致力打造校園招聘品牌。**本行高度重視校園招聘，持續提升應屆畢業生在新引進人員中的比例，奠定人才自主培養基礎。本行不斷加強校園招聘品牌建設，以選育一體化的模式，設置「揚帆」和「啟航」兩類招聘和培養計劃。「揚帆」計劃的定位是本行戰略重點領域關鍵專業人才或管理儲備人才，以「STEM+金融」交叉賦能、跨領域輪崗交流、任務歷練等方式加速培養。「啟航」計劃的定位是本行重點業務重點領域骨幹人才，以基礎崗位學習實踐為起點，逐步成為客群營銷、財富管理、風險控制等領域骨幹人才。同時，為更好吸引和招募優秀畢業生，本行前置開展暑期實習生招聘，並提供實習留用機會，豐富校園招聘渠道。同時，加大校園渠道開發，與高校建立合作並設「綠色推薦通道」以擴大優質生源。此外，本行在校園招聘中持續探索 AI 簡歷解析、AI 面試等先進工具，提升招聘選拔質效。報告期內，本行共引進應屆畢業生近千人，校園招聘已成為全行人才引進的主渠道。報告期內，本行在人力資源招聘方面獲得了多種榮譽獎項，包括智聯招聘聯合北京大學社會調查研究中心、北京大學國家發展研究院聯合頒發的「2025 中國年度最佳僱主 30 強」獎項、北森人才管理研究院頒發的「2025 中國人才管理典範企業」獎項、牛客網頒發的「2025 年度 NFuture 科技人才最青睞校招僱主」獎項。

### 暢通發展渠道

本行高度重視員工成長發展，圍繞全行戰略定位與發展目標，建立健全專業序列與管理序列「雙通道」發展機制，為員工提供機會公平、通道清晰、評價科學的事業發展平台，滿足不同員工的發展需求。幫助員工實現個人價值和職業目標，持續加強員工隊伍建設。本行深化選人用人改革，建立公平公正的人才選拔機制，篩選具備專業能力、價值貢獻、創新思維與責任意識的各領域人才，優化人才梯隊結構與質量。

**暢通專業序列人才發展通道。**建立健全任職資格體系，持續優化專業人才發展管理制度，在全行範圍內開展各級專業人才人崗適配管理與常態化評聘，通過「民生學吧」在線學習平台、組織內外部培訓，建立導師機制、輪崗交流機制，提供關鍵任務歷練、項目實踐機會等方式，為員工創造多樣化的學習和發展空間，牽引員工持續提升專業能力與價值貢獻，建設多層次的人才梯隊，實現員工與組織共同發展。

**深化實施青年人才的培養與發展。**本行以校園招聘作為人才引進的主渠道，積極引入多元化的校招人才，包括管理崗位人才、金融科技人才和專業崗位人才；同時以社會招聘引進中高端腰部力量人才。本行將人才培養分為學習期、成長期、發展期等不同階段，分階段明確培養定位與舉措，通過業務培訓、任務歷練、輪崗交流培養等多樣化的方式，精準實施人才「階梯式」的培養，不斷精進崗位技能，夯實人才梯隊基礎。

**關注管理能力與領導力發展。**本行主要從以下方面持續提升管理層及後備人才能力：

- **加強管理人員隊伍建設。**本行持續優化高管隊伍的年齡結構及專業結構，突出使命擔當、戰略落地的選用導向，重點配優配強總行關鍵部門、戰略重點分行高管班子，把擁護踐行本行戰略作為人才選用首要標準，大力選用與全行改革發展適配、認同民生文化、使命感以及執行力強、領導力與實績優的年輕人才到關鍵崗位。加強高管輪崗交流，促進各層級高管人員的經驗分享與能力融合。
- **優化後備人才選拔培養。**本行積極開展後備人才選拔培養，持續為管理層注入新鮮血液，推動管理人員隊伍結構優化，突出年輕化、專業化、重實幹實績、重一線經歷的選拔導向。優化後備人才選拔方法，加強後備人才分層分類管理，創新測評工具與面試組織形式，延伸考察程序細化人才畫像。同時積極組織後備人才在總分行進行交流，豐富任職經驗和能力結構，加速人才成長。
- **開展管理及後備人員專項培訓。**先後組織開展本行高管後備人才專項培訓和高管正職黨校培訓，聚焦「政治引領、戰略佈局、視野拓展、團隊賦能」等核心維度，通過系統導入多模塊專題課程，着力提升各機構主要負責人的政治素養和團隊管理能力，促進後備人才深入理解本行改革轉型，提升戰略執行能力。
- **持續開展管理人員履職監督。**本行不斷強化管理人員任職、履職過程的監督，強化履職成效常態化評估，加強任職迴避、外部兼職管理，建立與紀檢、合規與審計部門的協同監督機制，以確保管理人員團隊廉潔、高效。

## 優化人才激勵

本行建立了完善的績效管理、評估和反饋體系，在考核方式、考核流程、考核結果反饋等方面制定詳實可行的管理要求，基於中長期業務發展實施「年度綜合績效評價+階段性檢視」相結合的績效管理模式，引導員工堅持長期主義，激發員工的內驅力和創造力。

**強化人本導向的榮譽激勵機制。**本行持續開展集團級榮譽評選及表彰工作，發揮先進典型和模範榜樣的示範引領作用，傳遞公司核心價值觀，以榮譽激發組織與員工的可持續內生動力。一是設立集團最高榮譽「民生金質獎章」及「民生銀質獎章」，及 9 類個人獎項、6 類團隊獎項，其中「最佳新人獎」表彰青年員工，激勵廣大青年員工奮發有為；二是設置覆蓋員工整個職業發展生涯的「職涯紀念獎章」，入職滿五年、十年、二十年、三十年的員工均可獲得，充分展現全梯隊人才風貌。三是本行升級「民生星空」系統，於人力系統

中發佈榮譽勳章，全視角展示員工個人榮譽信息，增強員工榮譽感與歸屬感。

**建立價值導向的薪酬管理體系。**本行圍繞戰略轉型和中長期目標，通過前瞻規劃人力資本與薪酬資源、精準投入，保持薪酬市場競爭力，強化薪酬激勵對風險管控的約束，支撐業務模式轉型。員工年度薪酬總額以牽引戰略發展、穩健經營和績效提升為原則，綜合考量員工規模、結構、青年員工成長、戰略人才引進培養、風險控制及經營成果等因素確定。個人薪酬遵循「因需設崗、以崗定薪、人崗匹配、崗變薪變、按績取酬」原則，認可崗位與能力價值，依綜合績效核定獎金，激發員工價值創造與專業成長。同時，本行重視對青年、科技及一線員工的培養激勵，優化薪酬結構、完善機制，保障其基本生活，助力員工與組織共同成長。此外，本行建立了「外部能競爭、內部顯公平、激勵可持續」的薪酬管理體系，加大對戰略重點領域、關鍵崗位和青年人才的激勵，合理分配激勵資源並科學激勵員工實際貢獻。

**構建戰略導向的績效評估過程。**本行堅持分層分類、綜合平衡的績效管理機制，董事會負責高級管理層績效的盡職考評工作，嚴格執行監管政策，堅持合規引領業務發展，倡導長期穩健、綜合平衡的績效文化；同時聚焦長期戰略目標，設置戰略轉型及戰略執行指標，引導高級管理人員落實全行戰略部署。本行在員工績效管理方面，重點聚焦戰略落地和業務模式轉型，持續優化績效管理體系，落實分層分類的績效考核要求，實現對各級各類員工的差異化、精細化管理。本行持續優化完善「績效目標制定-績效跟蹤與輔導-績效考核與兌現-績效反饋與改進」的定期績效閉環管理流程，加強績效過程管理，不斷強化績效考核對員工行為引領和能力提升作用。本行績效流程主要包括以下內容：

- **績效目標制定：**本行管理者依據組織戰略、部門規劃、崗位職責等要素，與員工共同制定績效目標，堅持機構考核與個人考核有機統一，並細化分類指標以體現崗位差異。其中，「社會責任」作為重要考核維度，在推動全行落實科技金融、綠色金融等「五篇大文章」及金融消費者權益保護等 ESG/可持續發展目標方面，發揮了關鍵的導向牽引作用。
- **績效跟蹤與輔導：**各級管理者根據年初設定的績效目標，及時跟蹤員工績效執行情況，定期與員工進行績效溝通，預測分析員工績效目標可能實現的偏差。績效輔導採用績效面談、技能培訓、經驗分享、知識拓展等方式進行，既充分認可成績，鼓勵員工進一步發揮潛能，又能及時指出不足，幫助員工彌補差距，順利完成績效目標。
- **績效考核與兌現：**本行秉持制度公開、過程公正、結果客觀原則，全面評估員工的績效，考核分為階段性與年度考核。年度考核每年一次，涵蓋崗位績效、履職能力等方面，其中，崗位績效針對崗位職責及年度重點工作、風險合規等內容進行評價，履職能力針對價值觀、行為能力、學習發展等內容進行評價。年度績效考核結果分為 A、B+、B、C、D、E 六個等級，結果應用於獎金核定、職級調整、培訓發展、崗位晉升、榮譽獎懲等方面。階段性考核根據機構實際按季或半年開展，主要檢視崗位績效指標表現，考核頻率和範圍由機構自定，並作為年度考核參考。本行通過定量與定性結合打分、360 度評價、關鍵績效事件述職等方式，對員工價值貢獻進行綜合評價。
- **績效反饋與改進：**績效考核結束後，各級管理者與員工開展正式績效溝通，分析上一考核期的成績與不足，指導制定改進計劃；各機構人力資源部門配合落實培訓方案。同時，本行設立考核結果申訴機制，員工如有異議可向所在機構人力資源部提交書面申訴，該部門經調查核實、聽取意見並報有權審批人審定後，向申訴人反饋處理結果。

2025 年，本行持續強化系統建設與科技賦能，規劃搭建員工價值系統，為員工績效全流程管理提供工具支持，推動組織與個人能力同步提升。同時，完善績效管理體系，發揮考核牽引作用，助力業務穩健發展。考核模式上，設置崗位績效考核及履職能力考核，通過定量與定性結合綜合評價員工價值貢獻，促進綜合能力提升；考核指標方面，將普惠金融、綠色信貸、消費者權益保護等職責納入相關人員考核，對重大風險事項實行「一票否決」，強化員工責任意識與合規理念，踐行可持續發展要求。

## 攜手共同成長

本行遵循《中國民生銀行員工教育培訓管理辦法》《中國民生銀行職工教育經費管理辦法》《中國民生銀行外部專業資質認證管理指引》的相關規定，深耕學習地圖體系建設，構建分層分類的內訓師管理模式，加強外部資質認證體系建設，不斷提升培訓資源投入產出效率，持續夯實培訓管理的制度基礎，全力構建價值為本、質效導向的專業化培訓體系，全方位、專業化的支持組織與員工能力提升。

2025 年，本行培訓工作緊扣全行戰略轉型、業務推進與人才梯隊建設需求，秉承組織發展、人才發展與學習成長一體化建設的原則，積極推進培訓理念、培訓模式及產品創新，全面推進學習地圖疊代升級，開發全行員工通用能力及業務條線通用能力課程，致力提升全行教育培訓工作的整體質效。報告期內，本行累計培訓員工 499 萬人次，組織行內資格認證考試 375 科次，組織直播課堂 185 場次，年度培訓支出 4,523 萬元，有效提升了員工履職技能。

**聚焦關鍵人才培養與重點業務領域，做強做精重點培訓項目。**按照向改革重點、關鍵業務、核心人才聚焦的原則，本行集中優質培訓資源、壓實重點培訓項目，組織開展高級管理人員黨校培訓，持續加大改革宣導，統一理念與共識，傳承經驗與智慧，夯實數字化轉型人才培養體系，升級新員工培訓體系、助力青年人才培養工作提質增效。

**深耕內訓師資長效培養，促進知識經驗分享傳承。**本行高度重視組織內部師資培養和知識經驗分享，逐步形成標準化、規範化的分層級內訓師賦能選拔體系與課程開發輔導機制。截至 2025 年底，累計選拔與培養各層級內訓師 1,689 人（本年新增 413 人），其中白金內訓師 34 人，金牌內訓師 244 人，銀牌內訓師 558 人，銅牌內訓師 853 人，充分挖掘並發揮內部師資在知識傳承、經驗萃取等方面的價值。

**推進知識管理體系建設。**本行構建覆蓋全行的知識賦能底座，旨在為全體員工在客戶服務、日常工作、個人成長中提供所需知識及便捷應用工具，建成統一知識庫與企業級知識管理平台，實現制度、經驗、產品等知識的匯聚與動態治理。在知識應用方面，本行重點打造智能知識消費場景，推出知識問答服務（i 問答），累計服務用戶 4.8 萬人，交互量突破 106 萬次。同時深化知識場景化應用，選取運營客服支持、授信審批等七個試點場景開展 AI 深度應用實踐，推動知識與業務流程深度融合，取得初步成效，為全行人才能力提升提供堅實支撐。

**提升數據分析應用能力。**本行啟動數據分析師與內訓師資一體化培養項目，聚焦提升數據素養與思維，推動「賦能一線」「業數融合」：一方面，搭建認證體系，通過「培基鑄才」培養數據分析師及內訓師資，提升全行數據分析應用能力；另一方面，通過兩橫一縱，集中研修」促進總分行協同，實現員工數據能力提升與數據驅動的業務增長。

2025 年，本行緊密圍繞服務戰略落地、業務發展與合規經營需要，構建並持續完善覆蓋專業序列與管理序列的分層分類培訓體系，着力提升員工履職能力，不斷提高培訓工作體系

化、專業化水平。

**領導力與管理能力發展（管理人員培訓）。**本行根據黨委部署及監管要求，聚焦管理重點領域，以領導力、專業能力、管理能力為核心培養內容，對高級職務人員、中級職務人員和青年骨幹進行分層分類培養，提升各級幹部員工履職能力。本行管理人員領導力與管理能力發展培訓力求實現培訓內容全面覆蓋、參訓對象精準定位、參訓方式靈活多樣。

- **高級職務人員正職黨校培訓：**組織高管正職、首席經理參訓，行領導結合分管工作授課，外部專家圍繞黨的創新理論、宏觀經濟、數字化實踐等專題講解，幫助學員開闊視野、強化戰略理解、提升管理能力。
- **中級管理人員培訓（聯合教育機構開展培訓）：**本行聯合哈佛商學院企業學習中國團隊等外部教育機構深度合作共創，連續多年開展高質量管理能力提升系列培養項目。報告期內，本行通過引入哈佛商學院 39 項高質量管理能力圖譜，以專業能力、管理能力為核心培養內容，規劃設計針對全行中級職務人員的管理能力基本功訓練營，以全面提升本行中職人員履職能力。
- **年輕管理人才培訓：**圍繞全行經營戰略及管理人才庫建設要求，年輕管理人才培訓聚焦理論思想、文化理念、經營戰略、產品工具、體系打法五大維度開展現場授課，深度解析戰略落地路徑。課程設計緊密圍繞全行戰略與人才高質量發展需求，以「政治引領、業務深耕、實戰賦能、視野拓展」為培訓主線，採用「行領導講話+專題授課+企業研學+課題研討+成果匯報」的培訓模式，形成了核心人才全方位、特色化培養體系。

#### 專業力培訓（專業序列人員培訓）

- **升級迭代專業序列人員分層分類優化學習地圖，支持員工能力階梯式、可持續提升。**本行注重廣泛收集全行員工對培訓工作的意見建議，回收 7,600 餘份問卷，全面分析員工培訓訴求，確定年度學習地圖優化迭代工作規則，並通過組織專題宣講確保有效落地。本行持續完善學習地圖分層體系，建立「1（全行宣導）+1（寬能力提升）+N（崗位能力提升）」的全行學習地圖課程體系。與各機構共創開發全行員工通用能力及條線通用能力（公司、零售、金融市場及風險）培訓課程，夯實知識技能底座；發佈網絡安全和數據安全學習任務，提升員工安全責任意識、合規意識、操作風險意識和輿情防控意識；關注員工學習體驗，根據業務變化迭代內容，提升穩定性與精準適配性。
- **開展跨境業務人才培訓，打造「訓戰融合+分層培養」的跨境人才培養體系。**本行依託香港、上海自貿區、北京、上海、深圳五家分行培訓基地，構建「境內境外聯動、線上線下融合、集中自主結合」的多元學習模式，形成「小班教學」、跨機構跟崗、跨機構項目合作、線上「跨境賦能營」及跨境業務導師五大培養機制，推動人才從儲備向業務賦能躍升。
- **搭建數據人才分層培訓體系，深化「業數融合」能力。**2025 年 4 月起，本行為落實「無數據不業務、無數據不管理、無數據不決策」戰略要求，啟動數據人才系統化培育工程，構建「全員普及、專業認證、管理引領」三位一體的分層賦能體系。通過「兩橫一縱」策略：橫向開發對公、小微、零售等條線數據課程，縱向舉辦分行數據分析研修班，並率先於大連、寧波等分行落地。全年發佈《加強全行數據人才賦能體系建設指導意見》，搭建分級能力框架，累計認證數據分析師 1,820 名（初級 1,173

人、中級 647 人)，培育數據內訓師 120 余名（金、銀、銅牌各 8、31、82 名），有效提升全行數據應用能力。

- **支持員工考取專業資格認證。**本行高度重視員工的專業發展，為全體員工獲取外部核心資格認證提供相關費用支持和保障，全力支持員工考取特許金融分析師（CFA）、國際金融理財師（CFP）、金融理財師（AFP）、國際注冊會計師（ACCA）、金融風險管理師（FRM）、項目管理專業人士（PMP）等各類專業資格認證，鼓勵員工參加行外機構組織的認證考試。經批准後，本行可為全體員工報銷外部核心認證的相關費用。截至報告期末，累計 16,003 名員工獲取外部專業資格認證。

## 平等多元僱傭

### 保障勞動權益

本行在與員工建立、履行、終止或解除勞動合同等過程中，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，持續優化管理流程，完善涵蓋入職、考勤、休假、薪酬、離職等全週期的制度體系建設。本行遵守法定程序，保證員工受到公平公開公正待遇，不受性別、種族或其他因素的影響。本行在考勤制度中，依法合規落實產假、育兒假、子女護理假等各項職工權益。本行在制定、修改或決定有關勞動報酬、工作時間等直接涉及勞動者切身利益的規章制度或重大事項時，與工會或職工代表平等協商確定，並公示全體員工。

### 遵守勞工準則

本行禁止聘用童工，杜絕強制勞工現象。為預防與糾正有關行為，本行在員工招聘程序中採取嚴格的審查及監督措施，加強人力資源服務供應商培訓，並根據法律法規與內部制度嚴肅處理相關違規行為。若發現童工或強迫勞工現象，本行將依據相關法律法規嚴肅處理。報告期內，本行沒有發生僱傭童工、強迫僱傭或強制勞工的現象，未違反與童工和強迫勞工相關法律法規。

### 提供員工福利

本行為全體員工提供全面的社會保障和完善的福利制度，嚴格按照國家法律及時、足額繳納基本養老、基本醫療、失業、工傷、生育等各項社會保險和住房公積金，切實保障員工各項勞動權利和合法權益。此外，本行建立企業年金、補充醫療保險、體檢等福利制度，做好員工福利保障。在休假制度方面，本行在嚴格執行國家法定節假日的基礎上，為員工提供符合規定的年休假、育兒假、子女護理假等，充分體現了對員工家庭責任的尊重與支持。對於處於孕產期、哺乳期的女職工，本行依法提供妊娠檢查假、產假及哺乳假，切實保障女性員工的權益。此外，本行還特別設立福利假與行齡假，鼓勵員工在工作與生活之間實現良好平衡，營造健康、和諧的工作氛圍。

## 員工健康安全

### 築牢安全防控體系

本行嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》等法律法規及行業標準，發佈《中國民生銀行委員會辦公室關於成立民生銀行安全生產委員會的通知》，成立了由董事長擔任主任、行長擔任執行主任，覆蓋總行各部室、各分行和各附屬機構的安全生產委員會，進一步健全了全行安全生產組織體系和工作機制。

**完善管理舉措。**為加強全行安全生產管理，落實安全生產監督管理責任，防止和減少生產安全事故，保障員工、客戶人身和銀行財產安全，本行制定《中國民生銀行安全生產委員會工作規則》《中國民生銀行安全生產委員會辦公室工作細則》，規範全行的安全生產工作，全面、有力保障安全生產工作在制度體系框架內有序運轉。

**加強消防安全管理。**本行建立消防安全巡查機制，確保物業值班經理每日進行安全巡查工作且記錄檢查日報，並於每週、每月匯總巡查情況，識別潛在風險點。2025 年，總行機關各辦公區共進行消防巡查 10,798 次、消防檢查 1,363 次，發現隱患 2,589 個，整改隱患 2,589 個隱患，發出 100 份安全提示單，整改落實率達 100%。

**扎實開展專項排查治理活動。**按照總行安委會工作部署開展專項治理行動，各級安委會辦公室充分發揮統籌協調職能，組織相關部門聯合成立專項工作領導小組，針對過往安全管理工作中存在的典型問題開展全面的自查、自糾活動，並通過「舉一反三」追根溯源全面消除問題隱患，做到問題隱患及時清零、徹底整改。

**安全意識宣貫。**報告期內，全行不定期組織開展消防、防汛、反恐防暴、突發事件等各類預案演練，總計開展安全培訓教育 2.93 萬次和安全應急演練 0.69 萬次。通過開展演練及培訓，全員安全生產意識得到有效提升。

### 構建職業健康風險防線

本行重視員工的職業健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》等國家法律法規，嚴謹管理員工的安全與健康，嚴格按照《中華人民共和國社會保險法》等國家相關政策執行社會保險繳納工作。報告期內，本行為全體員工足額繳納工傷保險，總投入 3,725.36 萬元，實現了在職員工工傷保險的 100%全覆蓋。本行積極響應《「健康中國 2030」規劃綱要》《國務院關於實施健康中國行動的意見》等文件要求，在辦公職場內設立民生醫務室及民生健康小屋，為員工提供全方位職場醫療健康管理服務，針對員工辦公期間突發性的急症、危症提供搶救處理服務，確保員工在轉診救治前得到及時、必要的救治。

本行積極響應國家關於建立健全多層次醫療保障體系的號召，為員工健康安全構築了三道風險防線：

- 一道防線：執行《勞動合同書》中為員工提供勞動保護、勞動條件和職業危害防護的

規定，遵守關於員工勞動保護相關的勞動關係管理的各項制度，按時足額繳納員工社會保險，依法合規處置員工工傷事件。

- 二道防線：制定與員工勞動保護相關的勞動關係類管理規定並載入《勞動合同書》，定期檢查「一道防線」政策、制度執行情況並組織相關培訓和宣講。
- 三道防線：建立補充醫療團體保單保障機制，覆蓋門診、住院、意外、生育、重大疾病等多個集體保障項目，為員工提供基本健康保險保障。

#### 民生醫務室及健康小屋：全方位職場醫療健康服務創新實踐

2025 年，總行在北京市西城區衛生健康委員會支持下取得《醫療機構執業許可證》，設立民生醫務室及健康小屋，構建「預防-治療-康復」全方位員工健康服務體系。醫務室配備專業醫療團隊，開設內科、中醫科，提供全科診療、慢性病管理、醫療急救、康復理療等多元化服務，每週定期開展 2 次康復理療及專家巡診。全年累計服務員工 12,029 人次，舉辦專家巡診 48 場、健康理療 96 次，並通過健康講座、宣傳欄等多渠道開展健康宣教，有效提升員工健康水平與企業歸屬感，踐行「健康中國」戰略及企業社會責任。



## 職場幸福體驗

### 深化民主管理

依據《中華人民共和國工會法》《中國工會章程》等有關規定，本行積極貫徹落實《企業民主管理規定》精神，支持工會獨立自主開展工作、民主選舉工會主席並足額計提工會經費，保障員工民主管理的權利。報告期內，本行持續推進職工民主管理制度化、程序化、規範化，組織召開全行職工代表大會，審議通過了《中國民生銀行員工績效薪酬追索扣回管理辦法》《中國民生銀行員工績效管理辦法》《中國民生銀行員工涉及問責情形績效薪酬追索扣回管理辦法》等涉及員工切身利益的規章制度和事項。

報告期內，本行各級工會不斷健全以職代會為基本形式的企業民主管理制度，組織職工依法參與民主選舉、民主決策、民主管理、民主監督，積極推動職工有序參與公司治理。本行順利召開全行二屆六次職工代表大會，職工代表審議表決通過一系列重大議案和重要制度辦法。廣大基層單位按照相關制度要求，及時組織召開分行級職工代表大會，審議表決與職工切身利益相關的制度辦法，使職工群眾的知情權、參與權、表達權、監督權得到充

分有效保障。

## 暢通申訴渠道

本行始終堅持傾聽員工心聲，構建覆蓋全層級員工的意見反饋與申訴體系和渠道，通過職工代表大會、「民聲心語」訴求反饋平台、電子郵件、內部通訊工具等多元化渠道，廣泛收集員工意見建議，並持續強化渠道宣傳，引導員工積極主動參與。

本行「民聲心語」平台嚴格保護員工隱私與信息安全，支持實名/匿名雙模式反饋，嚴格規定員工個人信息及反映意見的授權與知悉範圍，在意見處理流程中嚴格落實信息保密要求，控制數據留存時間，保障員工個人信息安全。本行高度重視員工權益及發展方面反饋的意見建議，涵蓋職業發展、勞動關係、薪酬福利、勞動安全、休息休假、技能培訓等。

本行「民聲心語」平台建立了規範、閉環的申訴處理流程：員工在平台上可選擇實名或匿名自由提問，辦公室定期歸集收到的員工建議，按照建議類型轉辦至責任部門處置並限時反饋；同時建立申訴升級機制，員工如對處理結果不滿意，可在平台上發起不限次數的追問，辦公室對追問事項全程跟蹤督辦，定期匯總典型問題報管理層決策。董事長及管理層高度重視員工訴求，多次召開專題會議研究部署重點問題解決工作，辦公室負責統籌協調、全程跟蹤、督促督辦全流程，並對相關部門辦理質效與響應效率開展考核，推動訴求快速落地、及時回應。

報告期內，「民聲心語」平台共收集員工反饋意見問題 1,216 個，其中匿名反饋 857 個，問題訴求解決率達 93.91%。

## 關心員工生活

**幸福指數提升。**為持續提升員工職場幸福體驗與滿意度，本行定期開展覆蓋全員的幸福指數測評，測評結果涵蓋至每個年度。基於 2025 年幸福指數測評結果，民生銀行持續推進「竹海計劃」改進提升項目，以幸福指數解讀、調研訪談和幸福力專題培訓為主線，先後走進北京、西安、天津、寧波、昆明、泉州、廈門分行及信用卡中心等 9 家機構系統開展員工關懷和管理提升工作，提升員工獲得感、安全感、幸福感。

**工作生活平衡。**為豐富業餘生活，提高員工身體素質，本行面向全行員工舉辦各種群眾性文體活動，全面關愛員工身心健康，助力員工幸福成長，營造良好職場生態，提升組織效能。報告期內，本行持續在元旦、春節、五一、端午、中秋、國慶等節日組織慰問活動，員工生日慰問，慰問和關懷困難員工、家屬以及幫扶幹部，傳遞公司的關懷和溫暖。本行關注員工的家庭生活，在三八節和六一節期間組織主題活動，開展暑期親子活動，幫助員工平衡工作與生活，提升家庭幸福感。

**關愛女性員工。**本行持續完善系統各級工會女職工組織，切實保障女性員工合法權益，以提升女性員工的歸屬感和榮譽感，激發女性員工的工作熱情和創造力，為女性職業發展創造更多機會與平台。本年度，為進一步增強對女性員工的身心關懷力度，在全行開展「心理健康知識競賽」，全行共約 16,000 名女員工參與；同時，結合「書香滿民生」員工讀書主題活動開設「書香玫瑰」讀書主題，鼓勵女員工多讀書、讀好書；並在全行開展身心健

康主題講座等，為女性員工提供全方位的關懷和支持。

**關注心理健康。**本行持續優化和改進員工心理關愛系列活動，在 7×24 小時心理諮詢 EAP（Employee Assistance Program）熱線常規預約諮詢基礎上，新增「微信預約」功能，為員工提供更加便捷的預約和諮詢方式；優化心靈關愛驛站一對一諮詢服務，增加「腦電檢測」等專題諮詢，滿足諮詢者多方位需求。報告期內，EAP 熱線服務 1,262 人次，產生諮詢案例 1,045 人次，諮詢 1,087 小時；為 6 家分行提供「心理關愛進基層」服務，開展活動 35 場，覆蓋服務近萬人。並在全行開展為期 3 個月 34 課時的「健康關愛大使」培訓，覆蓋 49 家機構的高中管和心理工作熱愛者共 1,327 位學員。經過多年探索，本行已將 EAP 關愛服務融入了員工日常工作與生活的各個方面，所取得的服務效果和影響力均取得了突破性成果。

#### 打造智慧工會，升級「工會+」平台

2025 年 8 月起，本行啟動覆蓋全系統超 4 萬名會員的「工會+」平台 1.0 版本優化升級，完成 UI 界面改造，新增健康活力、心理關愛及女工關愛三大模塊，全面推動「民生健康活力計劃」落地。升級後，平台實現會員信息管理、福利發放等業務全流程線上化，使傳統線下需至少 3 個節點的業務流程精簡至 1-2 個節點，顯著提升服務效率與管理水平。

## 人力資源發展績效指標

### 2025 年員工僱傭相關關鍵績效指標

2025 年度員工僱傭概況 <sup>1</sup>		
項目	人數 <sup>2</sup>	佔比
總僱員	61,658	100%
按僱傭類別劃分		
全職	61,658	100%
兼職	0	0%
按性別劃分		
男性	26,514	43.00%
女性	35,144	57.00%
按年齡組別劃分		
<=30 歲	10,622	17.23%
31 歲-50 歲	47,759	77.46%
>50 歲	3,277	5.31%
按地區劃分 <sup>3</sup>		
華東地區（包含上海、江蘇、浙江、安徽、福建、江西、山東）	18,468	29.95%
華中地區（河南、湖北、湖南）	4,334	7.03%
華北地區（北京、天津、山西、河北、內蒙古）	22,246	36.08%
華南地區（廣東、海南、廣西）	6,348	10.30%
西北地區（陝西、甘肅、青海、寧夏、新疆）	2,373	3.85%
東北地區（黑龍江、吉林、遼寧）	2,293	3.72%
西南地區（重慶、四川、貴州、雲南、西藏）	5,135	8.33%
港澳台地區	424	0.69%
海外地區	37	0.06%
按民族劃分		
少數民族	2,930	4.75%
非少數民族	58,728	95.25%
注：		
1. 員工數據統計範圍包括總行、各分支機構及各附屬機構。		
2. 員工人數為截至 2025 年末數據。		
3. 各地區人數為所在區域機構人數合計。		

## 2025 年員工流失相關關鍵績效指標

2025 年度員工流失概況	
項目	流失率 <sup>1, 2</sup>
總流失率 <sup>3</sup>	3.33%
按性別劃分	
男性	3.72%
女性	3.03%
按年齡劃分	
<=30 歲	7.26%
31 歲-50 歲	2.69%
>50 歲	2.16%
按地區劃分	
華東地區（包含上海、江蘇、浙江、安徽、福建、江西、山東）	3.92%
華中地區（河南、湖北、湖南）	3.09%
華北地區（北京、天津、山西、河北、內蒙古）	1.83%
華南地區（廣東、海南、廣西）	4.52%
西北地區（陝西、甘肅、青海、寧夏、新疆）	3.19%
東北地區（黑龍江、吉林、遼寧）	2.70%
西南地區（重慶、四川、貴州、雲南、西藏）	4.39%
港澳台地區	17.45%
海外地區	10.81%
注：	
1. 員工流失率數據統計範圍包括民生銀行總行、各分支機構及各附屬機構的正式員工。	
2. 員工流失率以僱員主動/被動離職口徑統計。	
3. 員工流失率為 2025 年度流失正式員工人數與截至 2025 年末正式員工總數的比值。	

## 2025 年員工培訓相關關鍵績效指標

2025 年度員工培訓時長概況	
項目	平均培訓時長（小時） <sup>1</sup>
總體員工	56.65
按僱員類別劃分	
高層管理人員	51.64

中層管理人員	51.06
普通員工	57.19
按性別劃分	
男性	56.29
女性	56.98
2025 年度員工受訓比例概況 <sup>2</sup>	
項目	受訓員工百分比 (%) <sup>3</sup>
員工培訓覆蓋率	99.29
按僱員類別劃分	
高層管理人員	100.00
中層管理人員	99.95
普通員工	99.31
按性別分類	
男性	99.09
女性	99.47
注：	
1. 員工平均培訓時長為截至 2025 年末本行培訓總時長與全年平均員工人數的比值。	
2. 員工受訓比例為截至 2025 年末參與培訓的員工人數與全年平均員工人數的比值。	
3. 員工受訓僱員比例統計範圍包括總行、各分支機構及各附屬機構。	

## 2025 年員工健康與安全相關關鍵績效指標

2025 年度員工健康與安全概況		
項目	人數 <sup>2</sup>	佔比 <sup>4</sup>
過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故人數 <sup>1, 3</sup>		
2025 年	0	0
2024 年	2	0.003%
2023 年	0	0
項目	天數	
因工傷損失工作日數（工傷假） <sup>5</sup>	1,957	
注：		
1. 員工工傷、工亡數據統計範圍包括總行、各分支機構及各附屬機構的正式員工。		
2. 員工人數為截至 2025 年末數據。		
3. 以當地人社局認定為依據進行工傷、工亡數據統計。		
4. 因工亡故比率 = 因工亡故人數 / 正式員工總人數。		

5. 因工傷損失工作日數：經當地人社局工傷認定的員工工傷假天數加總。

## 七、金融公益，情系民生暖社會

本行堅持發展成果與社會共享的理念，將自身發展與社會進步緊密結合，持續在定點幫扶、應急救災、疾病救治、捐資助學、環境保護、文化公益等領域創新開展社會責任實踐，用行動傳遞溫度和力量，努力讓社會更加美好。

### 助力鄉村振興

本行將服務鄉村全面振興定位為全行戰略性業務，聚焦糧食安全、產業興旺、鄉村建設、農民增收等關鍵環節，發揮股份制銀行的差异化優勢，通過產品創新、模式優化和機制改革，提升金融資源的配置效能和服務的可持續性。

本行扎實做好精準扶貧小額信貸與脫貧人口小額信貸銜接工作，持續加大脫貧地區和國家重點幫扶縣信貸投放，開展水電、光伏項目等鄉村基礎設施項目建設。本年度，本行進一步完善管理體系，優化鄉村振興工作領導小組工作機制，制定《2025 年度定點幫扶工作要點》，明確幫扶目標、工作分工和具體措施，與基層黨委簽署工作責任書，壓實幫扶責任。本行在年度信貸政策中明確將鄉村振興作為本行優先支持領域，在業務可持續、風險可控的前提下，適度提升涉農貸款不良容忍度，優化盡職免責機制，給予內部資金轉移定價優惠。聚焦重點客群、區域、領域，支持產品創新，加大涉農金融服務支持力度。

本行聚焦「鄉村發展」主線，緊扣過渡期內「兩聚焦、三不減、五提升」總目標，創新構建「7 大專項推進行動+N 項延伸賦能項目」的幫扶舉措，持續深化金融主業特色幫扶與五大振興領域綜合幫扶「雙輪驅動」模式，扎實推進河南滑縣、封丘縣定點幫扶工作，切實推動兩縣鞏固拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接。一是深化「千萬工程」經驗轉化專項行動，建設鄉村振興示範標桿；二是實施「民生 MA+藝術賦能計劃」專項行動，塑造特色文化幫扶品牌；三是推進「一行興一鄉」幫扶專項行動，匯聚全行力量賦能鄉村發展；四是開展民生公益專項行動，凝聚社會力量共助鄉村振興；五是落實高標準農田建設專項行動，築牢糧食安全；六是抓實「五篇大文章」專項行動，提升金融助農服務質效；七是做好消費幫扶專項行動，暢通農產品產銷鏈路。同時結合兩縣民生需求與區域特點，組織開展 N 項延伸賦能項目，實現「重點突破+全面覆蓋」，築牢鞏固拓展脫貧攻堅成果防線，全面助力鄉村振興戰略落地見效，展現金融幫扶特色，努力將定點幫扶「責任田」打造成鄉村振興「示範田」。

本行連續 24 年對口幫扶河南省封丘縣、滑縣，累計向兩縣捐贈無償幫扶資金逾 2.9 億元，投放貸款超 15 億元，連續五年獲得中央單位定點幫扶考核最高等次「好」。本年度在滑縣打造「百美村莊 - 白馬林穀」民宿項目，促進文旅產業帶動村集體增收與村民就業。打造區域公共品牌——「滑州優農」，提升農產品的知名度和競爭力。報告期內，本行定點幫扶無償捐贈資金 3,790 萬元，惠及 2.37 萬人次。

報告期內，本行以場景化重點模式服務鄉村振興。通過「振興貸」「光伏貸」「農貸通」「棉農貸」「糧融 e」「共富貸」等創新產品和模式，通過數據增信，場景風險識別，破解信貸支持的「最後一公里」難題，讓普惠金融「活水」流入「田間地頭」，持續加大鄉

村地區的金融供給力度。本行已與超過 50 家國家級及省級農業產業化龍頭企業建立深度合作，累計服務產業鏈上下游客戶超 8,000 戶，有效激活了鄉村產業的「毛細血管」。

本行服務模式創新，普惠覆蓋面有效擴大。本行積極探索「整村授信」等批量化服務方案，顯著提升普惠金融服務效率。針對農戶和小微主體「融資難、融資貴」問題，依託大數據風控模型，推出線上化、純信用產品，實現「數據多跑路、農戶少跑腿」的 T+0 高效服務。針對縣域特色產業（如生豬、草羊、林果），提供批量化授信及定制化產品。擴大抵質押範圍，探索將農業設施、農產品存貨、畜禽活體和水產等納入擔保標的。

本行與政府、各類機構和頭部企業廣泛合作，充分利用數字化技術手段，有效解決傳統農村金融服務中信息不對稱、流程效率低、融資價格高、可獲得性差等問題，為農戶個人提供觸手可及的高質量服務。為黑龍江農業種植戶提供全線上、純信用的「農貸通」產品，為農戶屋頂安裝光伏設備提供金融支持。重點支持農產品加工、鄉村旅游、農村電商等農村新產業新業態，推動農村一二三產業融合發展，促進農民增收致富。

本行綜合幫扶深化，社會效益與品牌價值同步提升。本行堅持「融資」與「融智」、「輸血」與「造血」相結合，不僅持續投入幫扶資金，更通過「一行興一鄉」機制，積極牽線搭橋引入產業項目，開展消費幫扶與愛心助學，助力鞏固拓展脫貧攻堅成果。報告期內，本行對 832 個國家級脫貧縣開展多樣化幫扶，涵蓋組織、金融、產業、人才、文化、教育、生態等多個關鍵領域。截至 2025 年末，全國 832 個國家級脫貧縣貸款餘額 624.72 億元，全國脫貧地區消費幫扶總額達 5,121 萬元，助力脫貧地區經濟發展和民衆生活質量提升。

## 暖心公益慈善

本行堅持發展成果與社會共享的理念，充分發揮自身優勢，優化公益服務體系，開展涵蓋定點幫扶、扶弱濟困、教育發展、健康福祉、文化傳承等方面的公益實踐，集團全年對外捐贈資金 1.80 億元，惠及人數超過 265 萬人次。

本行連續 11 年實施「我決定民生愛的力量——ME 公益創新資助計劃」，累計捐贈資金 1.27 億元，為 275 個鄉村振興、社區發展、教育支持、健康福祉、生態文明等領域的創新公益項目提供資金支持，惠及全國 31 個省、自治區、直轄市，覆蓋 332 個區縣的 41.79 萬人。

在資金資助的基礎上，本行進一步加大公益生態建設，定期開展「ME 計劃成果交流會」，並創新開展「公益未來·ME 傳播助力計劃」。報告期內，本行支持中國傳媒大學、武漢大學的高校學子，以 ME 計劃為載體，深入湖南、貴州開展公益調研與傳播實踐，為鄉村振興注入青春動能。此外，本行組織開展「社會組織賦能培訓」，推動公益行業高質量發展，以實際行動傳遞民生溫度。

本行連續 13 年與中國光彩事業基金會合作，支持開展先天性心臟病患兒救治項目，為西藏、新疆等地區先心病患兒提供免費救治，截至 2025 年末，已完成 1,391 名先心病患兒的救治工作。

本行連續第 16 年與北京市美疆助學基金會合作開展助學公益事業，在新疆多地建立了「一對一親情對口班——民生美疆班」，多年來累計對 1,770 名學生開展資助。

本行連續 18 年支持中華紅絲帶基金艾滋病防治公益事業，截至目前已累計捐贈善款 5,330 萬元，助力其在偏遠地區、艾滋病防治重點區域及全國範圍開展各類防艾與健康公益行動。項目涵蓋公益援建、助學幫扶、健康促進、宣傳倡導、能力培訓和誌願服務等多個方面，通過「一切為了孩子·中華紅絲帶基金涼山關愛工程」「防疫抗艾五進宣教活動」等一系列公益項目的實施，為守護人民健康、促進社會和諧貢獻了力量。

## 推動文化公益

報告期內，本行公益美術機構聚焦服務國家戰略、服務社會公衆，通過開展年度重點項目，持續深耕文化公益，弘揚優秀傳統文化，支持鄉村藝術建設，走出了一條文化賦能社會、美育沁潤人心的特色文化公益新路徑。

**深耕文化公益之路：**本行連續多年深耕文化公益，捐資運營 6 家公益美術機構服務國家文化強國戰略，不斷滿足社會公衆文化需求。報告期內，「文明的源起：早期中華文明探尋大展」「攝影之都 1910 年代-2020 年代」展覽圓滿收官，全新策劃並展出「山水有清音：安徽文化藝術大觀」「提視造境 Promptoscape:2025 人工智能藝術文獻展」等項目。報告期內，本行公益美術機構展覽吸引超 8 萬公衆現場參觀，組織開展公共教育活動近 200 場，公益誌願者導覽講解超 700 場，線上線下累計惠民超 20 萬人次。

**弘揚優秀傳統文化：**報告期內，本行舉辦「詩書翰墨·悅享民生」民生書法大會，在全國範圍舉辦各類書法文化活動 6,016 場，參與人次達 6.15 萬，徵集書法作品 21,675 份，搭建了規模化、高質量、多層次的交流平台，有力推動了書法文化的傳承與發展。

**支持鄉村藝術建設：**報告期內，本行在河南滑縣深入實施「MA+民生藝術賦能項目」，以堤上村為核心載體，開展「麥田藝術節」，共完成 60 餘件藝術作品創作，打造多個網紅打卡地標；發佈《「人文極點」學術共識與開發建議書》，推動村域公共空間藝術化升級；塑造「滑縣：人文極點·麥田之旅」區域文化 IP，構建「學術+藝術+體驗+產業」一體的農文旅融合新模式，為鄉村振興注入文化藝術新動能。

本年度，本行在社會責任方面獲得多項榮譽獎項，包括「文明的融合—絲綢之路藝術大展」被文化和旅游部評為「2024 年度全國美術館優秀項目」；「文明的源起—早期中華文明探尋大展」獲北京市朝陽區博物館「十佳展覽」；「文明系列」展覽榮膺「2024 年度世界聯合設計大會最佳國際展覽設計大獎」；「繪動世界——上海美術電影的時代記憶與現代迴響」展覽獲上海市文化和旅游局「優秀展覽項目」；公教項目「城市漫步」榮獲上海市文化和旅游局「優秀公教項目」、「2025 第七屆上海社會組織公益創新創業大賽潛力獎」、「2025 年度上海市社會力量舉辦博物館美術館優秀社教活動項目」。

# 治理篇

## 八、行穩致遠，強化合規控風險

本行堅持誠信經營、合規經營，不斷加強合規管理和文化建設；深化全面風險管理體系建設，確保風險管理能力得到進一步提升；堅持廉潔治行，重視塑造廉潔文化；注重防範知識產權風險，加強員工知識產權維護意識；重視與合作夥伴的良性互動，倡導並監督供應商履行環境和社會責任。

### 強化合規管理

本行持續完善內控合規體系，加強合規文化建設，不斷提升全行依法合規經營意識與能力。

本行根據《中華人民共和國商業銀行法》《金融機構合規管理辦法》等相關法律法規要求，修訂印發《中國民生銀行合規管理辦法》《中國民生銀行內部控制辦法》《中國民生銀行制度管理基本規定》《中國民生銀行合規審查管理辦法》《中國民生銀行內控合規檢查管理辦法》，制定印發《中國民生銀行責任認定管理辦法》《中國民生銀行合規風險監測管理辦法》《中國民生銀行操作風險壓力測試實施細則》等制度，由合規管理部門制度與各職能部門制度共同組成內控合規管理制度體系。

報告期內，本行強化事前、事中、事後合規管理機制建設。事前加強監管動態研究、外規內化、合規審查，並全面強化從業人員行為管理機制；事中加強案件風險防控、規範檢查整改標準、構建數智合規監測體系，健全盡職免責機制，風險合規責任認定工作機制有效運行；開展「高質量合規發展年」活動，以年度活動重塑合規文化，加大查改力度、明確考核導向、緊抓操作風險、管控關聯交易、強化反洗錢管理、升級合規科技，「立體式案防體系」和「從業人員網格化管理體系」有效聯動，提升內控管理水平和聯防聯控管理能力，持續提升合規管理有效性。

合規培訓情況表

指標名稱	2025 年數據
合規培訓次數（次）	7,655
合規培訓人次數（人次）	148,583

本行積極引導員工嚴格遵守法律法規、監管要求，恪守職業操守，強化行為自律。組織全行開展員工操守相關宣傳培訓，加強員工警示教育，培育共同的價值觀，提升員工的整體素質、風險合規意識和職業道德水平，讓合規理念「內化於心、外化為行」。報告期內，本行共計開展合規培訓 7,655 次，累計培訓人數 148,583 人次。

### 提升風險防控

本行堅守穩健審慎的風險文化和風險偏好，以資本計量高級方法合規達標實施準備為契機，

著力打造「升級版」全面風險管理體系，提升對全行高質量發展的支撐力。總行風險管理與內部控制委員會按照「穩中求進、優化結構、提升質效」風險偏好，研判風險形勢，檢視風險內控管理體系有效性，審議全行風險管理及內控合規管理重大事項、管理舉措及策略報告，決策權限內業務。

本行貫徹落實國家政策，積極應對外部形勢，保持戰略定力，聚焦壓實風險管理責任、健全風險管理機制、做好信用風險內部評級優化及驗證、推進評級結果深入應用、開展資本計量高級方法實施申請準備等重點工作，不斷提升風險管理能力。

報告期內，本行通過線下培訓、線上直播、集中授課等多種方式，開展了風險偏好、附屬機構風險管理大講堂、風險管理關鍵崗位人員等全面風險管理類培訓，信用風險內部評級法合規達標專項風險培訓，覆蓋總行部門和經營機構，有效提升了全行風險管理專業化水平。

## 商業道德監督

### 治理

本行高度重視並致力維護加強良好的企業管治，承諾維持高水平的商業道德，保障股東與其他利益相關方的整體權益。本行通過管治框架、制度規範、行為守則、能力建設等各項努力規範全行的商業道德行為。

**管治架構。**本行成立了中國民生銀行問責委員會負責商業道德監督，董事長任委員會主席，行長、紀委書記、副行長等高級管理人員任委員會副主席。分行、信用卡中心及大部分二級分行對應成立本層級的問責委員會，各級問責委員會對商業道德進行監督，按照權限和規定，對員工違規違紀違法行為進行嚴肅處理。

**制度規範。**本行制定了《中國民生銀行高級管理人員履職問責制度》，健全履職問責管理機制，進一步規範本行高級管理人員履職行為，促進其恪盡職守。總行、分行或信用卡中心、二級分行三級問責委員會按照問責權限，依據《中國民生銀行員工違規違紀行為處分辦法》規定，對違規違紀行為進行嚴肅查處問責，如有觸犯刑法的人員，應移送公安機關處理。本行不斷加強對全行問責管理工作的督導力度，充分發揮全行各級問責委員會的職責和作用，彰顯依法從嚴治行的決心，同時加強員工異常行為監督管理，及時進行幫教和監控，有效防範風險。

**行為守則。**本行董事會指導制定《中國民生銀行從業人員行為守則》，並監督管理守則的執行情況，每年聽取從業人員行為評估報告。持續加強對各類員工違規行為的合規提示和警示案例宣導，要求總行及境內外分支機構的全部正式員工、派遣制人員共同遵守，並督促合作機構加強第三方服務人員管理，全面加强員工行為管理。

### 戰略

本行嚴格遵守《中華人民共和國銀行業監督管理法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等反貪污相關法律法規要求，制定了《中國民生銀行員工違規違紀行為處分辦法》《中國

民生銀行黨委關於在履職行權中嚴格實行公私分開的規定（試行）》，明確了反賄賂與反貪污制度體系，規範權力運行，對違規違紀行為嚴肅查處，防範廉潔風險。本行高度重視塑造廉潔文化，強化員工廉潔從業自律意識。

**反賄賂與反貪污<sup>9</sup>**。本行依據國家法律法規及監管有關規定的變化情況，及時檢視並修訂完善《中國民生銀行員工違規違紀行為處分辦法》，在辦法中明確了行賄受賄、職務侵佔等反賄賂與反貪污相關規定，禁止員工索取、收受賄賂或者違反國家規定收受各種名義的回扣、手續費以及行賄或參與利益輸送、內幕交易等行為，完善制度和監督約束機制，對腐敗賄賂行為零容忍<sup>10</sup>。

**規範舉報管理**。本行通過公開信訪舉報電話、郵箱等信訪舉報渠道，由各級紀委按照管理權限分級受理信訪舉報，並制定《中國民生銀行股份有限公司紀檢監察機構監督執紀工作辦法（試行）》和《中國民生銀行紀檢監察系統實名檢舉控告核實告知工作辦法（試行）》，對各級紀委暢通舉報渠道、規範舉報流程和保障舉報人權益等方面制定了詳細全面的規定：

- **暢通信訪舉報渠道**。各級紀委對外公佈信訪舉報通信地址、來訪接待地址、信訪舉報電話、網絡郵箱等多元化的信訪舉報渠道，及時受理相關檢舉控告。2025 年，總行紀委通過撥打電話、發送郵件等方式對 47 家分行及附屬機構舉報電話及舉報郵箱的暢通情況進行逐一檢查，並要求檢查發現的使用紀檢人員辦公電話代替舉報電話的 4 家分行/附屬機構和 3 家舉報電話無錄音功能的分行及時整改。同時在「紀律檢查網」公示全系統紀委舉報電話及舉報郵箱，進一步暢通「信訪、來訪、網絡、電話」四位一體信訪渠道。
- **規範信訪舉報办理流程**。嚴格按照《中國民生銀行股份有限公司紀檢監察機構監督執紀工作辦法（試行）》和《中國民生銀行紀檢監察系統實名檢舉控告核實告知工作辦法（試行）》有關規定開展信訪舉報與問題線索處置工作。按照管理權限分級受理信訪舉報，不斷優化信訪工作制度和办理流程。
- **舉報人保護**。嚴格執行保密制度，嚴控信訪工作事項的知悉範圍，持續加強舉報人保護工作。嚴禁將檢舉控告材料及相關情況轉給被舉報人員，嚴防舉報人受到打擊報復或名譽損害，切實保障包括匿名舉報在內的舉報人的合法權益，保護群眾監督權利。  
《中國民生銀行股份有限公司紀檢監察機構監督執紀工作辦法（試行）》和《中國民生銀行紀檢監察系統實名檢舉控告核實告知工作辦法（試行）》中明確要求加強舉報人保護工作，對舉報人信息嚴格保密，如需對外公佈有關信息涉及舉報人的，應當征得本人同意；另與實名檢舉控告人溝通情況需嚴格執行保密規定。《中國民生銀行員工違規違紀行為處分辦法》中明確規定了對損害舉報人合法權益行為及處分，包括對擅自泄露、擴散有關舉報材料內容、舉報人情況、舉報來源，不按規定保護舉報人致使其受到侵害等行為進行嚴肅查處問責。
- **尊重員工申訴權力**。《中國民生銀行員工違規違紀行為處分辦法》中明確了員工在受到問責處理後的覆議和申訴具體流程及處理機制。若受處分員工對處分決定有異議，

<sup>9</sup> 本行已制定反賄賂反貪腐政策，詳見 [《中國民生銀行反賄賂反貪腐相關制度要點》](#)

<sup>10</sup> 報告期內，本行提出並已審結的貪污訴訟案件 4 起，涉事人員已依法處理

可以向問責委員會書面申請覆議或申訴。對於員工的覆議申請，問責委員會在規定期限內作出覆議決定。當員工對覆議決定仍有異議時，可以向上一級問責委員會申訴，問責委員會按照規定流程對員工的覆議、申訴進行處理，保障員工合法權益。經覆議或覆核後，受理的問責委員會可維持、撤銷、變更原處分決定。

**能力建設。**本行深入推進反腐倡廉培訓工作，每年對全體員工（包含正式員工、派遣員工、外包員工）制訂常態化培訓計劃。報告期內，本行持續加強清廉金融文化建設，開展以「知敬畏、存戒懼、守底線，縱深推進全面從嚴治黨治行，堅定邁向高質量發展新征程」為主題的違規違紀違法典型案例宣講，警示教育巡講，覆蓋 48 家機構、4.8 萬餘人，持續濃厚廉潔從業、廉潔履職、廉潔修身、廉潔齊家的良好氛圍。舉辦系統紀委書記、紀委辦負責同志履職能力提升培訓班，通報了近年來巡察和紀檢工作發現的共性問題，邀請上級和同業專家圍繞問題線索處置、精準開展初核和做好紀檢審查工作等主題作專題授課，覆蓋全系統紀檢工作人員，有力提升紀檢工作人員能力素質。

## 影響、風險和機遇管理

**審計風控。**本行全力推進廉潔治行，防範員工道德風險，依據《中國民生銀行內部審計章程》《中國民生銀行內部控制評價辦法》等制度，強化內部審計監督。對審計發現的員工涉及道德標準的問題，本行進行嚴肅查處，對查實的違規違紀問題進行嚴肅問責，涉嫌違法犯罪的移送司法機關處理。本行內部審計高度關注商業道德標準建設及執行情況，通過全面內控評價、專項審計、經濟責任審計及責任認定審計及內部審計持續監督等方面，對以欺騙性手段，故意違反法律法規、行內制度規定，謀取個人利益或特殊利益的行為進行重點檢查，對舞弊和不規範經營行為進行更加有效的監督和防範。為更好地推行廉潔治行，防範相關風險，本行採取了以下舉措：

- 本行按照「三年一覆蓋」原則對所有經營機構開展全面內部控制評價審計，2025 年依據審計計劃，對 12 家境內一級分行、9 家村鎮銀行開展了全面內部控制評價審計，重點關注道德標準內部制度、員工道德風險、廉潔從業、問責管理等，對各類業務、全體人員進行全方位評價監督。
- 在不良資產責任認定審計中，重點排查不良資產形成和處置過程中的舞弊、失職瀆職、騙取侵佔、內幕交易等道德風險和違法違規行為。
- 在案件責任認定審計中，嚴肅調查涉刑案件實施人、參與人的違法違規行為，以及對案件發生負有管理、領導、監督檢查等責任的高級管理人員的履職情況。
- 在經濟責任審計中，強化對系統各級「一把手」和領導班子等「關鍵少數」人員的審計監督。
- 在日常持續監督過程中，通過數字化技術對全行各經營機構違反商業道德的員工異常行為進行非現場持續監測和提示，2025 年持續監督工作覆蓋本行境內 41 家分行、香港分行以及信用卡中心等機構。
- 在重大工程建設、重大物資採購等資金密集、資源富集和權力集中的重點領域、關鍵崗位和關鍵環節，實施跟蹤審計和列席監督。
- 本行巡察聚焦整改責任和實際成效，將審計監督發現的問題整改落實情況納入巡察範

圍，評估對審計移交問題整改是否取得整改實效。

- 本行建立員工行為管理系統，持續收集員工行為的相關信息，對全行員工異常行為實施常態化監測及預警。

## 指標和目標

報告期內，本行共開展反腐敗培訓 1,749 次，覆蓋員工 157,695 人次。報告期內，未發生因不正當競爭行為導致的訴訟或重大行政處罰事件。

反腐敗培訓情況表

指標名稱	2025 年數據
反商業賄賂及反貪污培訓覆蓋的員工人數（人）	58,982
反商業賄賂及反貪污培訓覆蓋的員工百分比（%）	100
反商業賄賂及反貪污培訓覆蓋的董事總數（人）	15
反商業賄賂及反貪污培訓覆蓋的董事百分比（%）	100
反商業賄賂及反貪污培訓覆蓋的管理層人員總數（人）	10
反商業賄賂及反貪污培訓覆蓋的管理層人員百分比（%）	100

## 防範洗錢風險

本行嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構反洗錢和反恐怖融資監督管理辦法》《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》《金融機構客戶盡職調查和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》等反洗錢相關法律法規，以洗錢風險評估為牽引，持續強化反洗錢內控機制建設、嚴格可疑交易甄別與質量管理、加快數智化賦能，持續夯實反洗錢義務履職基礎，捍衛人民群眾金融資產安全。

**優化制度建設。**本行積極開展外規內化，構建與本行戰略規劃與業務實際相適應的反洗錢制度體系，內容涵蓋「客戶盡職調查、客戶身份及交易記錄保存、大額與可疑交易報告、名單監控、客戶洗錢風險評級、洗錢風險評估、宣傳培訓、數據治理、模型管理、信息安全」等反洗錢履職工作，全面落實反洗錢法律法規和監管要求。報告期內，本行堅持發揮反洗錢制度引領作用，加強制度傳導有效性。

- **評估並持續優化制度體系。**堅持「制度先行」，對反洗錢制度有效性開展全面評估，對標最新反洗錢工作形勢、監管政策要求和行內工作實際，修訂本行反洗錢人員、大額和可疑交易報告、客戶洗錢風險分類管理辦法，持續監督制度實施有效性。
- **重視制度落實引導。**持續堅持「凡制度必培訓」的機制，加強政策解讀和傳導，確保全體員工對反洗錢制度有深入的理解和掌握。

**完善風險管理。**報告期內，本行進一步完善集團化洗錢風險管理體系，健全反洗錢工作領

導小組議事機制，不斷強化反洗錢合規管理質效，具體措施包括：

- **築牢高層引領的洗錢風險管理防線。**董事會及高級管理層高度重視反洗錢資源投入和履職保障，部署並督辦迎接 FATF 第五輪反洗錢國際評估準備工作等重點工作，關注全行洗錢風險管理機制建設、機構洗錢風險評估、洗錢類型分析、制裁風險管理、反洗錢集中運營輔助盡調模式推廣等反洗錢專業領域工作進展，倡導建立民生反洗錢文化，切實引領全行洗錢風險管理精深化。
- **優化集團化洗錢風險管理體系。**開展境外新設分行反洗錢制度驗收、附屬機構洗錢風險管理培訓，強化附屬機構制裁風險管理，推進集團化反洗錢工作有效性提升。
- **強化洗錢風險評估效用。**貫徹落實反洗錢監管評估精神，升級評估指標體系，開展機構洗錢風險評估，摸清本行洗錢風險底數，深入推進全行各級機構分層分類開展洗錢風險自評估結果運用，固本夯基反洗錢工作體系。
- **加速反洗錢智能化進程。**投產上線可疑交易報告智能 AI 輔助功能、反洗錢管理駕駛艙，助力一線提升風險識別質效。豐富可疑交易監測模型規則，完成深度學習客戶行為序列洗錢風險監測模型全行推廣。

**加強風險監測。**報告期內，本行堅持「金融情報樞紐」發展定位，積極踐行金融機構政治性、人民性屬性。在完善機制建設、防控關鍵領域風險及提升風險監測價值等方面持續深耕細作，有效維護國家安全、金融秩序和客戶利益。具體措施包括：

- **牢築可疑質量管理基礎。**優化洗錢風險管理機制，全面升級可疑交易線上質檢模塊，推出「監測分析智庫」大模型數智化工具，發佈可疑交易甄別標準化管理手冊 2.0 版本，提高可疑交易報告質效。
- **推動多元智能風險排查。**鞏固大案要案專班機制，運用基於社區發現等新技術構建團夥犯罪資金鏈追蹤工具，有效防控、挖掘高價值類案件線索，切實做好監測分析價值轉化。
- **強化洗錢風險監測督導。**升級洗錢風險監測督導體系，及時傳導國家重大部署、監管新政，組織學習洗錢風險管理典型案例、優秀實踐，加強集團內信息共享與賦能工作，引導各經營機構提升履職有效性。

**拓寬宣教廣度。**本行持續加強洗錢風險管理文化建設，對外開展宣教、對內開展培訓，切實踐行金融機構反洗錢社會責任。

- **宣傳方面。**推動反洗錢合規理念融入業務全流程，宣傳營造「人人學反洗錢、嚴履職、促合規」的濃厚反洗錢文化氛圍。開展反洗錢助力業務發展的宣傳案例，持續運營《反洗錢之聲》訂閱號，構建「反洗錢知識共享平台」等高效知識傳播窗口。本行各級機構通過電子海報等方式發佈反洗錢宣傳資料約 68 萬份，受眾約 2,159 萬人，強化宣傳教育，提升民衆抵禦洗錢風險的能力，為全社會遏制洗錢犯罪貢獻力量。
- **培訓方面。**召開 2025 年全行反洗錢專題培訓，總分行及附屬機構現場學習新反洗錢法並研討如何有效履職；發佈新反洗錢法解析及履職實務系列課程，提升全行反洗錢履職意識與能力。通過反洗錢手冊、反洗錢敏學行動講壇、洗錢風險研究等資訊刊物，打造差异化、靈活化、敏捷化洗錢風險宣教陣地。同時，秉持「以學促行、以行促效」

宣教理念，全行年度內共開展反洗錢培訓 3,493 場次，培訓累計受衆人數達 348,996 人次。

反洗錢培訓情況表

指標名稱	2025 年數據
反洗錢培訓次數（次）	3,493
反洗錢培訓人數（人次）	348,996
反洗錢宣傳活動受衆人次（人次）	21,592,112

報告期內，本行反洗錢工作獲監管機構、公安及司法機關大量表彰，外部評價持續向好。本行「反洗錢信息安全風險評估標準化研究成果」榮獲全國金融標準化重點課題競賽優秀獎。

## 關聯交易管理

**強化董事會關聯委履職。**本行董事會關聯交易控制委員會是董事會按照本行章程設立的專門工作機構，為董事會決策提供專業意見或經董事會授權就專業事項進行決策。截至報告期末，本行董事會關聯委成員為 6 名，全部為獨立非執行董事，均是金融、會計、審計、法律等相關領域的資深專業人士，金融履職經歷豐富。報告期內，本行董事會關聯委共召開 5 次會議，審議 12 項議題，聽取 3 項報告。

**強化關聯交易管理。**報告期內，本行深入貫徹《公司法》《銀行保險機構關聯交易管理辦法》及滬港兩所上市規則，嚴格依照法律、法規和本行內部制度對關聯交易實施有效管控。強化合規保障，形成「1+1+4」關聯交易制度體系，為關聯交易合規開展提供扎實制度保障；精細關聯方管理，強化穿透識別，實現對疑似關聯方的系統化、自動化穿透排查，通過多層股權穿透識別疑似關聯方，提高關聯方名單完備性；推進系統賦能，推動業務系統與關聯交易系統對接改造及數據聯動，關聯交易監管報表實現全量自動生成，人工報送工作量減少 25%，促進系統智能化管理；強化大額交易管理，對授信類關聯交易實施嚴格審查與動態監測，大額關聯交易均提交董事會關聯委、獨立董事專門會議事前審查後，提交董事會/股東會審批。

## 深化採購合作

### 供應商管理政策

本行秉承合作共贏的原則，高度重視與合作夥伴的良性互動，携手供應商打造可持續價值鏈，努力實現合作共贏，不斷完善採購管理規章制度，加強採購管理和供應商管理，積極推動落實綠色採購政策，促進供應商提升其環境、社會風險管理水平，携手供應商承擔社會責任。

本行建立了涵蓋《集中採購管理辦法》《小額分散採購管理辦法》《集中採購供應商管理辦法》《總行採購代理機構管理辦法》《採購業務廉潔從業規定》等制度的管理體系，規範本行採購管理和供應商管理，為採購活動的健康開展提供指引和依據。

報告期內，本行不存在向供應商的應付帳款（含應付票據）餘額超過 300 億元或佔總資產的比重超過 50%的情況。本行按照規定在國家企業信用信息公示系統向社會公示逾期尚未支付中小企業款項信息，報告期內未產生中小企業款項逾期未支付的情況。

## 供應商審查與監督

本行制定了嚴格的供應商準入準則，要求供應商遵守國家法律法規，具有良好的商業信譽和健全的財務會計制度，提供的產品或服務須符合國家、行業標準及綠色採購標準。同時，供應商應遵守職業健康、安全管理和勞動法規，願意且有能力的為本行提供產品和服務，並接受本行的監督管理。對於集中採購項目，本行將對供應商資質、重大違法情況、違規違約情況、欠繳稅款或社會保障資金情況進行審查，不符合條件的予以退出，從源頭上控制供應商風險。通過供應商管理系統，本行對合格供應商實行入庫管理和線上化動態監控。

為了確保供應商在履約過程中能夠嚴格遵守本行的供應商管理要求，本行通過審核供應商在採購準入、遴選、評價考核、不良行為管理等各環節的表現，對供應商開展監督管理，確保供應商自身環保政策和管理程序的有效性，包括是否遵守本行關於社會責任、商業道德、職業健康及安全管理、勞工標準及環境保護等管理要求，並適時地開展現場審核。本行在供應商遴選過程中，關注供應商的環保管理及風險管理情況。在年度評價考核中，對現有供應商履約情況進行統計、分析及反饋，並將評價結果作為本行與供應商持續開展合作的參考依據。同時，本行鼓勵供應商加強自身的節能環保管理。報告期內，供應商審查工作覆蓋本行所有集中採購項目供應商。

在採購過程中，本行建立了集中採購管理委員會工作制度，明確委員會構成和決策機制，實行集體決策；按崗位不相容原則進行採購職責分工和崗位隔離，多人配合完成採購工作；實行採購公示制度和評審專家隨機抽取機制，保證了採購工作的公開、公平和公正。此外，在採購方案審議、專家抽取、項目評審等各環節均有本行監督部門進行現場監督，強化採購全過程的合規性。

### 供應商相關關鍵績效指標

指標	2025 年數據
供應商總數量（個）	2,646
華東地區供應商數量（個）	1,021
華中地區供應商數量（個）	192
華北地區供應商數量（個）	506
華南地區供應商數量（個）	358

西北地區供應商數量（個）	148
東北地區供應商數量（個）	213
西南地區供應商數量（個）	208
注：供應商數量統計僅包括中國內地供應商。	

## 開展綠色採購

本行堅持和貫徹綠色採購理念，在採購中充分考慮環境保護、資源節約、安全健康等方面因素，同時兼顧經濟效益和環境效益。本行鼓勵供應商將環境保護和節能降耗等要求納入其管理體系中，在同等條件下優先選用取得環境管理體系認證和產品具有環境標誌的供應商，積極向供應商傳達本行對綠色採購的支持和主張，引導供應商共同履行綠色發展社會責任，促進供應商改善環境表現。

本年度，本行遵循集中採購管理和小額分散採購管理相關規定，加強對各類採購業務的管理，要求在同等條件下優先採購節能環保產品。本行在工程項目、網點建設、科技設備、辦公家具、辦公用品、印刷品等多個採購項目的採購要求中，明確了綠色環保、節能認證、環境管理體系認證、綠色回收等準入條件或評價標準，優先採購節能環保產品。對於工程項目，本行在採購文件中明確供應商所用建築材料和裝修材料必須符合綠色環保要求，能源管理應符合節能要求。對於顯示設備項目，本行將具備中國節能產品認證作為評分規則中的加分項。對於辦公家具項目，本行以符合國家環保要求作為必要條件，並在制定評價標準時，將環保情況納入評分規則。對於印刷品項目，將採用環保紙作為必要條件。

## 維護知識產權

本行遵照《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》等相關法律法規，制定《知識產權管理辦法》，在創新保護、許可管理、侵權處理等方面對知識產權進行管理，防範知識產權風險。

本行修訂知識產權管理制度，加強知識產權獲取、維護、運用等全週期管理，全面防範知識產權侵權風險，推動知識產權賦能業務高質量發展。

報告期內，本行加強知識產權管理，鼓勵創新，積極引導進行智力成果權利申請，全年推動專利申請 19 項、商標註冊申請 12 項、著作權申請 25 項，完成著作權登記 36 項、專利授權 6 項，完成到期商標續展 15 項。

### 知識產權相關關鍵績效指標

指標名稱	2025 年數據
應用於主營業務的發明專利數量（項）	49
報告期內發明專利的申請數（項）	19

報告期內發明專利的授權數 (項)	6
報告期內有效專利數 (項)	66

## 附：聯交所 ESG 守則索引

規定、主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 (指標)		披露位置或備注
<b>強制披露規定</b>		
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度、並解釋它們如何與發行人業務有關連	第 7 頁-第 8 頁
匯報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用匯報原則（重要性、量化和一致性）	第 4 頁-第 5 頁
匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因	第 4 頁-第 5 頁
<b>【不遵守就解釋】條文</b>		
<b>環境</b>		
<b>層面 A1：排放物</b>		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第 38 頁-第 42 頁
指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	第 43 頁
指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量及（如適用）密度	第 44 頁
指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量及（如適用）密度	第 44 頁
指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採	第 41 頁

	取的步驟	
指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	第 40 頁
<b>層面 A2：資源使用</b>		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	第 38 頁-第 42 頁
指標 A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度	第 43 頁-第 44 頁
指標 A2.2	總耗水量及密度	第 43 頁-第 44 頁
指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	第 41 頁
指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	第 40 頁
指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量及（如適用）每生產單位估量	與本行業務未有重大相關性
<b>層面 A3：環境及天然資源</b>		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	第 38 頁-第 42 頁
指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	第 38 頁-第 42 頁
<b>B. 社會</b>		
<b>僱傭及勞動常規</b>		
<b>層面 B1：僱傭</b>		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第 80 頁
指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	第 85 頁

指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	第 86 頁
<b>層面 B2: 健康與安全</b>		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第 80 頁-第 82 頁
指標 B2.1	過去三年 (包括匯報年度) 每年因工亡故的人數及比率	第 87 頁-第 88 頁
指標 B2.2	因工傷損失工作日數	第 87 頁-第 88 頁
指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施, 以及相關執行的監察方法	第 80 頁-第 82 頁
<b>層面 B3: 發展及培訓</b>		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	第 75 頁-第 80 頁
指標 B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	第 86 頁-第 87 頁
指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分, 每名僱員完成受訓的平均時數	第 86 頁-第 87 頁
<b>層面 B4: 勞工準則</b>		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第 80 頁
指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	第 80 頁
指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	第 80 頁
營運慣例		
<b>層面 B5: 供應鏈管理</b>		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	第 98 頁-第 99 頁

指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目	第 99 頁-第 100 頁
指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法	第 99 頁-第 100 頁
指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	第 99 頁-第 100 頁
指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	第 99 頁-第 100 頁
<b>層面 B6：產品責任</b>		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第 45 頁-第 68 頁
指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	與本行業務未有重大相關性
指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	第 63 頁-第 65 頁
指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	第 100 頁-第 101 頁
指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	與本行業務未有重大相關性
指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	第 68 頁-第 74 頁
<b>層面 B7：反貪污</b>		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	第 93 頁-第 96 頁
指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	第 94 頁
指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	第 94 頁-第 95 頁

指標 B7.3		描述向董事及員工提供的反貪污培訓	第 95 頁-第 96 頁
<b>社區</b>			
<b>層面 B8: 社區投資</b>			
一般披露		有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	第 89 頁-第 91 頁
指標 B8.1		專注貢獻範疇	第 89 頁-第 91 頁
指標 B8.2		在專注範疇所動用資源	第 89 頁-第 91 頁
<b>D. 氣候相關披露</b>			
(I) 管治	管治	19. 發行人須披露有關以下方面的資料: a. 負責監督氣候風險及機遇的治理機構 (可包括董事會、委員會或其他等同治理機構) 或個人的資訊; b. 管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色。	第 26 頁-第 27 頁
(II) 策略	氣候相關風險和機遇	20. 發行人須披露其資訊, 以讓人理解其合理預期可能在短期、中期或長期影響其現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇。具體而言, 發行人須: a. 描述合理預期可能在短期、中期或長期影響發行人的現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇; b. 就發行人已識別的每項氣候相關風險, 解釋發行人是否認為該風險是與氣候相關物理風險或與氣候相關轉型風險; c. 就發行人已識別的每項氣候相關風險和機遇, 具體說明其合理預期可能影響發行人的時間範圍 (短期、中期或長期); 及 d. 解釋發行人如何定義短期、中期及長期, 以及這些定義如何與其策略決定規劃範圍掛鉤。	第 28 頁-第 32 頁
	業務模式和價值鏈	21. 發行人須披露讓人瞭解氣候相關風險和機遇對其業務模式和價值鏈的當前和預期影響的資訊。具體而言, 發行人須作如下披露:	第 28 頁-第 32 頁

	<p>a. 描述氣候相關風險和機遇對發行人的業務模式和價值鏈的當前和預期影響；及</p> <p>b. 描述在發行人的業務模式和價值鏈中，氣候相關風險和機遇集中的地方（例如，地理區域、設施及資產類型）。</p>	
策略和決策	<p>22. 發行人須披露讓人瞭解氣候相關風險和機遇對其策略和決策的影響的資訊。具體而言，發行人須披露：</p> <p>a. 有關發行人已經及將來計劃在其策略和決策中如何應對氣候相關風險和機遇的資訊，包括發行人計劃如何實現任何其所設定的氣候相關目標，以及任何法律或法規要求達到的目標；</p> <p>b. 有關發行人當前及將來計劃如何為根據第 22(a) 段披露的行動提供資源。</p>	第 28 頁-第 33 頁
	<p>23. 發行人須披露先前各匯報期內按照第 22(a) 段披露計劃的進度。</p>	第 28 頁-第 33 頁
財務狀況、財務表現及現金流量	<p>當前財務影響</p> <p>24. 發行人須披露以下定性和量化資料：</p> <p>a. 氣候相關風險和機遇如何影響發行人在匯報期的財務狀況、財務表現及現金流量；及</p> <p>b. 當存在將導致下一匯報年度相關財務報表中的資產和負債帳面價值發生重要調整的重大風險時，關於第 24(a) 段中識別的氣候相關風險和機遇的資訊。</p>	第 28 頁-第 33 頁
	<p>預期財務影響</p> <p>25. 發行人須披露以下定性和量化資料：</p> <p>a. 發行人經考慮其管理氣候相關風險和機遇的策略後，並考慮到以下各項，預期其財務表現在短期、中期及長期內將如何變化：</p> <p>(i) 其投資及處置計劃；及</p> <p>(ii) 其為實施策略所需的資金的計劃資金來源；及</p> <p>b. 基於發行人管理氣候相關風險和機遇的策略，其預計其財務業績及現金流量在短期、中期及長期的變化。</p>	綜合考慮單獨識別預期財務影響的可能性，合並其它氣候相關風險和機遇進行綜合財務影響披露的可行性，以及本行當前的能力與資源，本行暫未披露氣候變化相關風險和機遇的預期財務

			影響，本行使用《ESG 報告守則》下的合理資料實施寬免
	氣候韌性	26. 在考慮發行人已識別的氣候相關風險和機遇後，發行人須披露資訊，使他人瞭解發行人的策略及業務模式對氣候相關變化、發展或不確定性的韌性。發行人須按與其情況相稱的做法，使用與氣候相關的情景分析來評估其氣候韌性。提供量化資訊時，發行人可披露單一數額或區間範圍。具體而言，發行人須披露： a. 發行人截至匯報日對其氣候韌性的評估； b. 如何及何時進行氣候相關情景分析。	第 28 頁-第 33 頁
(III) 風險管理	風險管理	27. 發行人須披露以下資訊： a. 發行人用於識別、評估氣候相關風險，以及厘定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策； b. 發行人用於識別、評估氣候相關機遇，以及厘定當中輕重緩急並保持監察的流程（包括發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來確定氣候相關機遇的資訊）；及 c. 氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。	第 33 頁
(IV) 指標及目標	溫室氣體排放	28. 發行人須披露匯報期內的溫室氣體絕對總排放量（以公噸二氧化碳當量表示），並分為： a. 範圍 1 溫室氣體排放； b. 範圍 2 溫室氣體排放； 及 c. 範圍 3 溫室氣體排放。	第 33 頁-第 34 頁，第 42 頁-第 43 頁
		29. 發行人須： a. 除非管轄機關或發行人上市之另一交易所另有要求，否則發行人須根據《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準（2004 年）》計量其溫室氣體排放； b. 披露其用於計量溫室氣體排放的方法； c. 就根據 28(b) 段披露的範圍 2 溫室氣體排放，披露其以地域為基準的範圍 2 溫室氣體排放，並提供有助於瞭解該排放的任何所需合約文書的資	第 33 頁-第 34 頁，第 43 頁

	<p>訊；及</p> <p>d. 就根據 28(c) 段披露的範圍 3 溫室氣體排放，根據《溫室氣體核算體系：企業價值鏈（範圍 3）核算與報告標準（2011 年）》所述的範圍 3 類別披露發行人計量範圍 3 溫室氣體排放中包含的類別。</p>	
氣候相關轉型風險	30. 發行人須披露容易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	本行在報告中未對氣候相關轉型風險的跨行業指標提供解釋，原因是相關合理數據在匯報日難以獲取，且獲取所需成本或努力超出必要範圍，故使用《ESG 報告守則》下的合理資料實施寬免
氣候相關物理風險	31. 發行人須披露容易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	本行在報告中未對氣候相關物理風險的跨行業指標提供解釋，原因是相關合理數據在匯報日難以獲取，且獲取所需成本或努力超出必要範圍，故使用《ESG 報告守則》下的合理資料實施寬免
氣候相關機遇	32. 發行人須披露涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比。	第 34 頁
資本運用	33. 發行人須披露用於氣候相關風險和機遇資本開支、融資或投資的金額。	第 34 頁

內部碳定價	34. 發行人須披露如下： a. 闡釋發行人可有及如何在決策中應用碳定價（例如投資決策、轉移定價及情景分析）；及 b. 發行人用於評估其溫室氣體排放成本的每公噸溫室氣體排放量定價； 或適當的否定聲明，確認發行人沒有在決策中應用碳定價。	本行暫未在決策中應用碳定價
薪酬	35. 發行人須披露氣候相關考慮因素可有及如何納入薪酬政策，或提供適當的否定聲明。	第 26 頁
行業指標	36. 本交易所鼓勵發行人披露與一項或多項特定的業務模式和活動有關的行業指標，或與參與有關行業常見特徵有關的行業指標。	第 33 頁-第 34 頁
氣候相關目標	37. 發行人須披露 (a) 其為監察實現其策略目標的進展而設定的與氣候相關的定性及量化目標；及 (b) 法律或法規要求發行人達到的任何目標，包括任何溫室氣體排放目標。發行人須就每個目標逐一披露： a. 用以設定目標的指標； b. 目標的目的（例如減緩、適應或以科學為基礎的舉措）； c. 目標的適用範圍（例如目標是適用於發行人整個集團還是部分（如僅適用於某個業務單位或地理區域））； d. 目標的適用期間； e. 衡量進度的基準期間； g. 如屬量化目標，其屬絕對目標還是強度目標；及 h. 最新氣候變化國際協議（包括該協議產生的司法承諾）如何幫助發行人設定目標。	第 33 頁-第 34 頁
	38. 發行人須披露其設定及審核每項目標的方法，以及其如何監察達標進度，包括： a. 目標本身及設定目標的方法是否經第三方驗證； b. 發行人審核目標的程序； c. 用於監察達標進度的指標；及 d. 任何修訂目標的內容及原因。	第 33 頁-第 34 頁
	39. 發行人須披露有關每項氣候相關目標的績效	第 33 頁-第 34 頁

	的資訊以及對發行人績效的趨勢或變化分析。	頁
	<p>40. 就按第 37 至 39 段披露的每一項溫室氣體排放目標，發行人須披露：</p> <p>a. 目標涵蓋哪些溫室氣體；</p> <p>b. 目標是否涵蓋範圍 1、範圍 2 或範圍 3 溫室氣體排放；</p> <p>c. 此目標是溫室氣體排放總量目標還是溫室氣體排放淨額目標。如為溫室氣體排放淨額目標，發行人須另外披露相關的溫室氣體排放總量目標；</p> <p>d. 目標是否是採用行業脫碳方法得出的；及</p> <p>e. 發行人計劃使用碳信用抵銷溫室氣體排放以實現任何溫室氣體排放淨額目標。</p>	第 33 頁-第 34 頁
跨行業指標及行業指標的適用性	41. 在編制披露內容以符合第 21 至 26 及 37 至 38 段的規定時，發行人須參考跨行業指標及行業指標並考慮其是否適用。	第 33 頁-第 34 頁

## 附：上交所可持續發展報告指引索引

維度	序號	議題	對應條款	披露位置或備注
環境	1	應對氣候變化	第二十一條	第 26 頁-第 34 頁
			第二十二條	第 26 頁-第 34 頁
			第二十三條	第 26 頁-第 34 頁
			第二十四條	第 26 頁-第 34 頁
			第二十五條	第 26 頁-第 34 頁
			第二十六條	第 26 頁-第 34 頁
			第二十七條	第 26 頁-第 34 頁
			第二十八條	第 26 頁-第 34 頁
	2	污染物排放	第三十條	第 39 頁-第 41 頁
	3	廢棄物處理	第三十一條	第 39 頁-第 41 頁
	4	生態系統和生物多樣性保護	第三十二條	第 42 頁-第 43 頁
	5	環境合規管理	第三十三條	第 38 頁-第 44 頁
	6	能源利用	第三十五條	第 39 頁-第 41 頁
	7	水資源利用	第三十六條	第 39 頁-第 41 頁
	8	循環經濟	第三十七條	第 38 頁-第 41 頁
社會	9	鄉村振興	第三十九條	第 89 頁-第 90 頁
	10	社會貢獻	第四十條	第 90 頁-第 91 頁
	11	創新驅動	第四十二條	第 34 頁-第 38 頁，第 45

				頁-第 54 頁
	12	科技倫理	第四十三條	第 49 頁-第 51 頁
	13	供應鏈安全	第四十五條	第 98 頁-第 100 頁
	14	平等對待中小企業	第四十六條	第 98 頁-第 99 頁
	15	產品和服務安全與質量	第四十七條	第 45 頁-第 67 頁
	16	數據安全與客戶隱私保護	第四十八條	第 68 頁-第 74 頁
	17	員工	第五十條	第 75 頁-第 88 頁
可持續發展 相關治理	18	盡職調查	第五十二條	第 12 頁-第 13 頁
	19	利益相關方溝通	第五十三條	第 12 頁-第 13 頁
	20	反商業賄賂及反貪污	第五十五條	第 93 頁-第 95 頁
	21	反不正當競爭	第五十六條	第 93 頁-第 100 頁

# 附：獨立鑒證報告

## 有限保證的註冊會計師獨立鑒證報告

畢馬威華振通字第 2600200 號

致中國民生銀行股份有限公司董事會：

關於截至 2025 年 12 月 31 日及截至 2025 年 12 月 31 日止年度中國民生銀行股份有限公司《2025 年度可持續發展（ESG）報告》（以下簡稱“可持續發展報告”）中選定信息的報告

### 結論

我們對中國民生銀行股份有限公司（以下簡稱“中國民生銀行”）截至 2025 年 12 月 31 日及截至 2025 年 12 月 31 日止年度可持續發展報告中的以下信息（以下簡稱“鑒證的可持續發展信息”）執行了有限保證的鑒證業務：

鑒證的可持續發展信息	鑒證的時點或期間
綠色貸款餘額（億元）	截至 2025 年 12 月 31 日
普惠型小微企業貸款餘額（億元）	截至 2025 年 12 月 31 日
線上會議次數（場）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
村鎮銀行數量（家）	截至 2025 年 12 月 31 日
全行消費者權益保護培訓次數（次）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
全行消費者權益保護培訓覆蓋員工人次（人次）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
員工總流失率（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
員工平均培訓時長（小時/人）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
“我決定民生愛的力量——ME 公益創新資助計劃”累計支持項目個數（個）	截至 2025 年 12 月 31 日
反商業賄賂及反貪污培訓覆蓋的員工人數（人）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
反商業賄賂及反貪污培訓覆蓋員工百分比（%）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
反洗錢培訓次數（次）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
因工傷損失工作日數（天）	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
境內外機構及網點數（家）	截至 2025 年 12 月 31 日

基于已實施的程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信中國民生銀行截至 2025 年 12 月 31 日及截至 2025 年 12 月 31 日止年度的鑒證的可持續發展信息未能在所有重大方面按照本報告後附的標準編制。

我們對鑒證的可持續發展信息形成的結論不涵蓋隨附或包含鑒證的可持續發展信息及本報告的其他信息（以下簡稱“其他信息”）。其他信息不作為本次鑒證業務的一部分，我們沒有對其他信息執行任何程序。

### 形成結論的基礎

我們按照國際審計與鑒證準則理事會（IAASB）發布的《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了鑒證工作。本報告的“注冊會計師的責任”部分進一步闡述了我們在這些準則下的責任。

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會（IESBA）發布的《國際會計師職業道德守則（包括國際獨立性準則）》中的獨立性和其他職業道德的要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及應有的關注、保密和良好的職業行為為基本原則。

本所運用 IAASB 發布的《國際質量管理準則第 1 號（ISQM 1）——會計師事務所對執行財務報表審計或審閱、其他鑒證或相關服務業務實施的質量管理》。該準則要求會計師事務所設計、實施和運行質量管理體系，包括與遵守職業道德要求、執業準則和適用的法律法規要求相關的政策和程序。

我們相信，我們獲取的證據是充分、適當的，為形成結論提供了基礎。

### 使用限制

本報告僅供董事會使用。除此之外，本報告不可用作其他目的。我們對任何其他人士使用本報告產生的一切後果概不承擔任何責任或義務。本段內容不影響已形成的結論。

### 對鑒證的可持續發展信息的責任

中國民生銀行的管理層負責：

- 設計、執行和維護與編制鑒證的可持續發展信息有關的內部控制，以使鑒證的可持續發展信息不存在由于舞弊或錯誤導致的重大錯報；
- 選擇或制定用于編制鑒證的可持續發展信息的適當標準，并適當地提及或描述所使用的標準；和
- 按照本報告後附的標準編制鑒證的可持續發展信息。

治理層負責監督中國民生銀行鑒證的可持續發展信息的報告過程。

### 編制鑒證的可持續發展信息的固有限制

我們提請使用者注意，針對非財務數據，尚無公認的評估和計量標準體系，因此存在不統一的計量方法，這將會影響公司間數據的可比性。

### 注册會計師的責任

我們負責：

- 計劃和實施鑒證工作，以對鑒證的可持續發展信息是否不存在由于舞弊或錯誤導致的重大錯報獲取有限保證；
- 基于我們已實施的程序及獲取的證據形成獨立結論；及
- 向中國民生銀行董事會報告我們的結論。

我們已執行工作的概述，以作為形成結論的基礎

在執行鑒證工作的過程中，我們運用了職業判斷，並保持了職業懷疑。我們設計並實施了相關程序，以對鑒證的可持續發展信息獲取充分、適當的證據，作為形成結論的基礎。選擇的鑒證程序取決於我們對鑒證的可持續發展信息和其他業務情況的瞭解，以及我們對可能發生重大錯報的領域的考慮。在我們的工作範圍內，我們僅在中國民生銀行總行層面開展工作。在實施鑒證工作時，我們實施的程序主要包括：

- 1) 對中國民生銀行參與提供鑒證的可持續發展信息的相關部門進行訪談；
- 2) 對鑒證的可持續發展信息實施分析程序；
- 3) 對鑒證的可持續發展信息實施抽樣檢查；及
- 4) 重新計算。

有限保證鑒證業務所實施程序的性質和時間較合理保證鑒證業務有所不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度低於合理保證鑒證業務。

---

畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）

（蓋章）

中國 北京

2026 年 3 月 30 日

**附件：標準**

**綠色貸款餘額（人民幣 億元）：**可持續發展報告中披露的綠色貸款餘額是指截至 2025 年 12 月 31 日，中國民生銀行境內分行投向節能降碳、環境保護、資源循環利用、能源綠色低碳轉型、生態保護修復和利用、基礎設施綠色升級、綠色服務、綠色貿易、綠色消費及境外綠色領域的貸款餘額的匯總數。

**普惠型小微企業貸款餘額（人民幣 億元）：**可持續發展報告中披露的普惠型小微企業貸款餘額是指截至 2025 年 12 月 31 日，中國民生銀行按國家金融監督管理總局（原中國銀保監會）口徑統計的小微企業貸款餘額，即單戶授信總額 1,000 萬元以下（含）的小微企業貸款餘額（包括小型微型企業貸款餘額、個體工商戶貸款餘額、小微企業主貸款餘額，不包含票據貼現及轉貼現業務餘額）。企業分類標準遵循工信部《中小企業劃型標準》進行分類。

**線上會議次數（場）：**可持續發展報告披露的線上會議次數是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止期間，中國民生銀行總行及各分支機構召開的 i 民生會議以及通過實利通設備召開的傳統視頻會議次數之和。

**村鎮銀行數量（家）：**可持續發展報告中披露的村鎮銀行數量是指截至 2025 年 12 月 31 日，由中國民生銀行作為主發起行，經國家金融監督管理總局（原中國銀保監會）批准發起設立的村鎮銀行總數。

**全行消費者權益保護培訓次數（次）：**可持續發展報告中披露的全行消費者權益保護培訓次數是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止期間，中國民生銀行各機構開展消費者權益保護培訓次數。

**全行消費者權益保護培訓覆蓋員工人次（人次）：**可持續發展報告中披露的全行消費者權益保護培訓覆蓋員工人次是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止期間，中國民生銀行在職員工中接受全行消費者權益保護培訓的人次。

**員工總流失率（%）：**可持續發展報告中披露的員工總流失率是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止期間，中國民生銀行離職正式員工總人數占 2025 年末在崗正式員工總數的比例。即，員工流失率=全年流失正式員工總數/截至 2025 年 12 月 31 日正式員工總數\*100%。

**員工平均培訓時長（小時/人）：**可持續發展報告中披露的員工平均培訓時長是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止期間，中國民生銀行總行和境內所有分行員工通過培訓系統參加或統計，按照全行重點培訓安排受訓，以及各附屬機構（含村鎮銀行）自行開展培訓的平均培訓時長。

**“我決定民生愛的力量——ME 公益創新資助計劃”累計支持項目個數（個）：**可持續發展報告中披露的“我決定民生愛的力量——ME 公益創新資助計劃”累計支持項目個數是指截至 2025 年 12 月 31 日，中國民生銀行聯合中國鄉村發展基金會累計為“ME 公益創新資助計劃”中創新公益項目提供資金支持的項目數量。

**反商業賄賂及反貪污培訓覆蓋的員工人數（人）：**可持續發展報告中披露的反商業賄賂及反貪污培訓覆蓋的員工人數是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止期間，中國民生銀行在職員工中接受反商業賄賂及反貪污培訓的人數。

**反商業賄賂及反貪污培訓覆蓋員工百分比（%）：**可持續發展報告中披露的反商業賄賂及反貪污培訓覆蓋員工百分比是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止期間，中國民生銀行接受反商業賄賂及反貪污培訓的員工總數占 2025 年期間在崗人員總數的比例。

**反洗錢培訓次數（次）：**可持續發展報告中披露的反洗錢培訓次數是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止期間，中國民生銀行面向全體員工開展反洗錢培訓的次數。

**因工傷損失工作日數（天）：**可持續發展報告中披露的因工傷損失工作日數是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止期間，中國民生銀行全行範圍內按照中華人民共和國國務院令第 375 號《工傷保險條例》、中華人民共和國國務院令第 586 號《國務院關於修改〈工傷保險條例〉的決定》以及各地政府相關規定執行認定的正式員工因工傷而未工作所損失的工作日數。

**境內外機構及網點數（家）：**可持續發展報告中披露的境內外機構及網點數是指截至 2025 年 12 月 31 日，中國民生銀行分行級機構（一級分行、二級分行）及網點（一般支行、社區支行、小微支行）總數。

# 附：投融資碳排放獨立審驗聲明



中國民生銀行股份有限公司投融資碳排放獨立審驗聲明

## 獨立審驗聲明

中誠信綠金科技(北京)有限公司(以下簡稱“中誠信綠金”)受中國民生銀行股份有限公司(以下簡稱“民生銀行”)委託,對民生銀行 2024 年末存量信貸的投融資碳排放數據開展審驗工作,並以發表獨立審驗聲明的形式披露審驗結果。

### 核算邊界

根據 2025 年 9 月 24 日中國人民銀行信貸市場司發布的《銀行業金融機構高碳類投融資碳核算操作指引(征求意见稿)》(銀信函[2025]2603 號)的核算範疇要求以及高碳行業定義,對民生銀行截至 2024 年末投向八大高碳排放行業的融資業務中具有公開披露的碳排放數據的非項目融資貸款對應的投融資碳排放數據進行審驗。

### 方法論

- 對投融資碳排放數據核算過程遵循 AA1000 原則程度的流程進行評估,並基於內外部溝通和收集的佐證材料對利益相關方管理實踐、業務流程進行審視和檢查;
- 對數據收集、傳遞與匯總過程中的內部控制環境進行訪談與測試,通過跨部門交叉驗證確認信息的完整性與可靠性;
- 對特定核算範圍下所提供的底層數據進行穿透驗證;
- 進行高比例的抽樣驗證;
- 通過第三方渠道進行數據質量比較;以及
- 中誠信綠金認為的其他必要工作。



### 結論

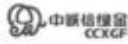
#### 1. AA1000 (2018) 原則的符合性

**包容性:** 民生銀行積極識別投融資碳核算過程中涉及的利益相關方,並建立了多種且有效的溝通方式,基本符合包容性原則要求。

**實質性:** 民生銀行評估並確認了投融資碳核算重要高碳行業,首年優先選擇重要行業進行投融資碳核算披露,而後擴大核算範圍,基本符合實質性原則要求。

**回應性:** 民生銀行在工作過程中就利益相關方溝通的事項做出了回應,基本符合回應性原則要求。

**影響性:** 民生銀行設定了投融資碳核算工作未來計劃,持續衡量和跟蹤組織的投融資碳排放數據績效趨勢,基本符合影響性原則要求。



中國民生銀行股份有限公司投融資碳排放獨立審驗聲明

### 2. 数据质量

在有限的核算边界范围内，民生银行截至 2024 年末的投融资碳排放量（范围 1+范围 2）为 653.15 万吨（对应贷款年日均余额为 217.54 亿元），核算方法均为报告法，数据质量等级（DQR）为 1，属优秀等级。以上工作过程中，并未发现任何实质性错误。

### 局限性

- 此次审验方法论依据人民银行下发的《银行业金融机构高碳类投融资碳核算操作指引》所规定的核算范围、核算方法及参数要求执行，未涉及除公开披露数据以外的其他任何有关次级信息评估与计算的核算方法。故此结论仅适用于所述依据标准，不旨在也未考虑与其他方法学体系下的结果进行比较或调整。
- 此次仅针对民生银行对外披露核算范围内的非项目融资部分企业投融资碳排放数据展开审验，未涵盖项目融资以及任何未纳入本次披露范围的其他投融资业务。
- 由于审验范围的特定性，本结论不构成对民生银行整体范围三碳排放或其他相关披露信息的任何保证。声明使用者应结合上述范围界定，审慎理解和使用本审验结论。

### 独立性与能力

中诚信绿金是一家专业从事绿色金融服务的独立第三方机构，审验团队由 ESG 行业内专业人员组成，并且对 AA1000AS v3 具有充分的理解，具备实施 ESG 审验的能力。中诚信绿金审验组成员未与民生银行及其董事、高级管理人员存在业务关系，同时在中诚信绿金内部防火墙隔离等措施的控制下，与民生银行不存在利益冲突，能够保证本次审验工作的独立性。



AA1000  
Licensed Report  
000-872/V3-G9HKT

中诚信绿金科技(北京)有限公司

2026 年 3 月 30 日



 本報告以環保紙張印製



地址：中國 北京市西城區復興門內大街2號

郵編：100031

電話：010-58560666

網址：<http://www.cmbc.com.cn>

