



## 目 录

一、关于本报告.....	4
二、关于民生银行.....	6
三、ESG 管治.....	7
ESG 管理策略.....	7
ESG 管治架构.....	7
ESG 信息报告和监督机制.....	8
ESG 履职评价.....	9
议题重要性评估.....	10
<b>环境篇</b> .....	<b>18</b>
四、环境责任，绿色发展护生态.....	18
融资的环境影响.....	18
应对气候变化.....	26
践行绿色发展机遇.....	34
贯彻绿色运营，推行低碳办公.....	38
生态系统和生物多样性保护.....	41
环境绩效指标.....	43
<b>社会篇</b> .....	<b>45</b>
五、以客为尊，用心服务创共赢.....	45
用心服务客户.....	45
提升金融服务可及性.....	55
关注金融消费者保护.....	58
加强信息、隐私和数据安全管理.....	68
六、以人为本，人力资源促发展.....	76
人才发展战略.....	76
平等多元雇佣.....	81
员工健康安全.....	82
职场幸福体验.....	83
人力资源发展绩效指标.....	86
七、金融公益，情系民生暖社会.....	90
助力乡村振兴.....	90
暖心公益慈善.....	91
推动文化公益.....	92

<b>治理篇</b> .....	<b>93</b>
八、行稳致远，强化合规控风险.....	93
强化合规管理.....	93
提升风险防控.....	93
商业道德监督.....	94
防范洗钱风险.....	97
关联交易管理.....	99
深化采购合作.....	99
维护知识产权.....	101
附：联交所 ESG 守则索引.....	103
附：上交所可持续发展报告指引索引.....	113
附：独立鉴证报告.....	115
附：投融资碳排放独立审验声明.....	121

# 一、关于本报告

## 报告简介

本报告旨在披露中国民生银行股份有限公司（以下简称“民生银行”或“本行”）在环境、社会及管治（“ESG”）方面的管理及表现，以促进各利益相关方与本行进行充分的沟通。本报告应与《中国民生银行股份有限公司 2025 年年度报告》“企业治理”章节、《中国民生银行股份有限公司 2025 年度社会责任报告》《中国民生银行股份有限公司 2025 半年度可持续发展（ESG）专题报告》以及载于公司网站的环境、社会及管治部分一并阅读，以帮助读者更全面地了解本行在环境、社会及管治领域的实践和成效。

## 涵盖期间

如无特别注明，本报告涵盖期间为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，为增强报告的可比性和完整性，部分内容向前后适度延伸。

## 报告范围

本报告的披露范围包含中国民生银行股份有限公司总部、各分支机构及各附属机构，数据的范围与口径参考了《中国民生银行股份有限公司 2025 年年度报告》。报告涉及数据的覆盖范围与计算方法已于报告中进行标注。

## 编制依据

本报告内容遵循上海证券交易所（以下简称“上交所”）发布的《上市公司自律监管指引第 14 号-可持续发展报告（试行）》（以下简称“《可持续发展报告指引》”）《上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》，香港联合交易所有限公司（以下简称“联交所”）发布的证券上市规则附录 C2《环境、社会及管治报告守则》（以下简称“《ESG 报告守则》”），编制内容索引载于本报告附录。本报告已遵守《ESG 报告守则》载列的“不遵守就解释”条文。

## 报告原则

本报告严格遵循《ESG 报告守则》之重要性、量化、平衡及一致性原则。

本报告内容经过系统的重要性评估，包括识别与本行相关的 ESG 议题，评估其重要性和相关性以及议题的范围，检视并回应利益相关方对本行 ESG 工作的关注。本报告涵盖与不同利益相关方相关的重要事宜。重要性评估以及利益相关方沟通主要参与渠道的细节内容在“利益相关方沟通”中披露。

本报告参考了适用的量化标准和惯例，采用量化的方法对适用的关键绩效指标进行披露，并对其计量标准、方法、假设及/或计算工具、以及使用的转换因子（如适用）来源均已在相应位置进行了说明。本报告客观披露正面及负面信息，不偏不倚地呈报本行报告期内的 ESG 表现。本报告的编制方式与往年保持一致，若存在可能影响与过往报告作有意义比较的变更，均已在对应位置进行了说明。如无特殊说明，本报告中所涉及货币金额以人民币

作为计量币种。

为了保证报告的真实性和可靠性，本报告提请独立第三方按照《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键数据执行有限保证的鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

### **确认及批准**

本报告于 2026 年 3 月 30 日获本行第九届董事会第十九次会议审议通过。

## 二、关于民生银行

中国民生银行股份有限公司于 1996 年 1 月 12 日在北京成立，是中国第一家主要由民营企业发起设立的全国性股份制商业银行，2000 年、2009 年先后在上海证券交易所（代码：600016）和香港联合交易所（代码：01988）上市，现已发展成为一家总资产逾 7.8 万亿元、净资产逾 7,000 亿元，分支机构 2,400 多家、员工超 6.1 万名，拥有商业银行、金融租赁、基金管理、境外投行、银行理财等金融牌照的银行集团。

成立 30 年来，中国民生银行始终秉承“服务大众、情系民生”的企业使命，聚焦“民营企业的银行、敏捷开放的银行、用心服务的银行”战略定位，坚持走市场化、差异化经营之路，努力建设一家特色鲜明、持续创新、价值成长、稳健经营的一流商业银行，致力于成就“长青银行、百年民生”的宏伟愿景。

2025 年，中国民生银行位居英国《银行家》“全球银行 1000 强”第 22 位，美国《财富》“世界 500 强企业”第 387 位；中国银行业协会“中国银行业 100 强”第 11 位，全国工商联“中国民营企业 500 强”第 66 位。



民生银行文化战略体系

报告期内，本行在 ESG 领域的实践受到政府部门、权威机构与主流媒体的广泛关注，并获得多项荣誉，包括：保持国际权威指数机构 MSCI（明晟）年度 ESG 评级 AAA 级（全球最高评级）；获评中国上市公司协会“2025 上市公司董事会最佳实践案例”和“上市公司可持续发展最佳实践案例”；入选人民日报海外网、中华环保联合会、中国质量认证中心联合发布的“中国企业 ESG100 指数”；连续六年获国家市场监督管理总局、中国人民银行等多部门评定的金融领域企业标准“领跑者”称号；荣膺《每日经济新闻》“年度卓越科技金融银行”等。

## 三、ESG 管治

本行致力于建立高水平的 ESG 管理体系，不断完善 ESG 治理架构，强化践行 ESG 理念，创新开展 ESG 实践，将 ESG 全面融入公司治理和经营管理，持续提升 ESG 管理水平。

本行签署《负责任银行原则》，旨在通过主动对接可持续发展的国际标准，进一步履行可持续发展社会责任，推动经营管理转型升级和高质量发展，提升公司价值和品牌形象。

### ESG 管理策略

2025 年是实施“十四五”规划目标任务的收官之年，本行以《中国民生银行五年发展规划（2021-2025）》为未来全行转型发展的行动纲领，积极推动 ESG 理念融入经营管理，不断提升 ESG 治理水平，切实履行环境责任，创造社会价值。

在环境层面，本行坚持绿色发展，围绕做优绿色金融的核心策略，发挥金融杠杆作用，助力实现“双碳”目标。本行防范环境风险，对高污染、高耗能行业限制信贷投放，对落后产能企业加快退出进度；聚焦节能减排、清洁能源、碳权交易、低碳科技、绿色生活等领域，搭建绿色金融生态圈，升级绿色金融产品体系，持续加大战略投入；倡导绿色办公，践行绿色运营，并通过绿色采购推动供应商履行环境与社会 responsibility。

在社会层面，本行加强产品创新，加大数字化产品应用，优化服务质量，注重消费者权益保护，不断提升客户体验，用心服务客户。本行重视人才发展，保障员工合法权益，以员工发展为导向，精准科学选人用人，加强青年人才培养激励，为员工提供更加广阔的学习、成长空间，帮助员工实现个人价值；积极承担社会责任，践行普惠金融，支持乡村振兴，在公益事业方面持续投入，不断加强与社区沟通，支持社区发展，创造社会价值。

在治理层面，本行持续深化党的领导与公司治理有机融合，积极探索高质量公司治理实践路径，提升公司治理科学性和有效性。本行持续健全全面风险管理体系，加强内控合规管理，高效推进公司廉洁体系、反洗钱合规体系建设，不断健全信息披露机制，推动建立良好的利益相关方沟通机制。

### ESG 管治架构

本行构建了自上而下、层次分明的 ESG 治理架构，全面覆盖董事会、董事会专门委员会及管理层各层级。通过持续优化 ESG 管治体系，本行有序推进各项 ESG 管理工作，推动实现全行高质量可持续发展。

#### 董事会

本行董事会高度关注 ESG 工作，将 ESG 事项提升至公司治理的重要位置，从决策、监督、执行各层级，保障 ESG 事项融入公司治理各环节。董事会全面监督 ESG 政策及规划的实施，持续完善 ESG 管治架构，定期审阅 ESG 报告和研讨 ESG 事宜，听取下设专门委员会汇报 ESG 及气候相关管理工作的推进情况，指导和监督管理层开展 ESG 相关工作，审阅 ESG 管理目标进度，依法合规开展信息披露，持续提升 ESG 披露质量。

本行董事会战略发展与消费者权益保护委员会负责审议 ESG 相关事项，向董事会提出专业意见和建议，监督 ESG 政策和规划的执行情况，协助董事会督导高级管理层开展 ESG 相关工作。

董事会风险管理委员会主要负责审议或审批全面风险管理相关事项，对银行风险偏好和策略、风险管理情况及风险承受能力进行定期评估，同时负责监督高级管理层对信用风险、操作风险、合规风险、气候及环境风险等各类风险的控制情况。

本行董事会提名委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会、关联交易控制委员会基于自身职责，对本行 ESG 相关工作的推进情况予以监督与指导。

### 管理层

本行管理层积极贯彻董事会战略部署，负责制定全行 ESG 相关工作目标与重点任务，并统筹推动其有效落实。本行成立由董事长担任组长、行长担任副组长的 ESG 领导小组，规划、协调和推进 ESG 工作。

环境层面，本行设立绿色金融委员会，统筹推进本行绿色发展，并将 ESG 理念纳入核心价值观，同时统筹全行落实碳排放、碳强度政策要求，有序推进碳达峰、碳中和工作，确保相关战略举措和目标的达成。

社会层面，本行设立普惠金融管理委员会，统筹落实全行普惠金融发展规划，在信贷政策、考核管理、专项激励、团队打造等方面加大投入；设立科技金融委员会，落实全行科技金融领域重大事项的议事决策、部署实施、资源配置及督导协调；设立数字金融委员会，指导本行“数字金融”大文章的顶层设计与实施部署；设立消费者权益保护工作委员会，负责落实执行消费者权益保护相关法律、法规和监管规定，统一规划、组织开展全行消费者权益保护工作；设立公司金融委员会、零售金融（客户服务）委员会、同业金融委员会，负责全行各条线创新决策的议事与审批；设立科技信息管理委员会，负责统筹管理、审议和决策全行重要科技事项，指导本行网络安全和数据安全保护工作；设立安全生产委员会，健全全行安全生产组织体系和工作机制。

管治层面，本行设立风险管理与内部控制委员会，检视风险内控管理体系有效性，审议全行风险管理及内控合规管理重大事项、管理举措及策略报告，决策权限内业务；设立问责委员会，负责商业道德监督。

### 执行层

本行在总行办公室设立 ESG 工作组，作为全行 ESG 工作的核心执行与协调机构。ESG 工作组向 ESG 领导小组汇报工作，主要负责统筹推进全行 ESG 整体事务，具体包括牵头制定全行 ESG 战略与行动方案，并持续推动 ESG 管理体系、信息披露机制及相关能力的建设与完善。

## ESG 信息报告和监督机制

本行从战略规划高度推动 ESG 工作，持续健全 ESG 治理架构与工作机制，完善高质量可持续发展体系，不断提升 ESG 治理质效。董事会在充分了解本行 ESG 工作成效与进展的基础上，将达到全球同业最佳实践作为 ESG 工作方向，会同管理层，在融资环境影响、消费者

权益保护、绿色金融、普惠金融、商业道德等重点领域开展提升工作，设立相关 ESG 管理目标。

本行已建立 ESG 信息内部报告机制，董事会每年审议 ESG 相关目标进展，监督战略执行情况，定期审议《ESG 报告》，并听取 ESG 相关的影响、风险和机遇的汇报，确保 ESG 相关影响、风险和机遇纳入决策和考虑。本行已建立 ESG 相关监督管理机制，在公司章程中明确董事会及其专委会 ESG 相关治理职责。董事会及其专门委员会通过审议或听取 ESG 相关目标设定、战略执行与目标实现进展情况、全面风险管理情况、内部控制情况、内部审计情况、《ESG 报告》等议案或汇报的方式，监督全行 ESG 工作推进情况。

本行于报告期内持续推动落实《中国民生银行消费者权益保护五年发展规划（2021-2025）》《中国民生银行绿色金融五年发展规划（2021-2025 年）》《中国民生银行普惠金融五年发展规划（2021-2025）》，董事会定期听取相关工作报告，持续提升 ESG 质效。

2025 年 3 月，董事会及战略发展与消费者权益保护委员会审议通过《中国民生银行 2024 年度环境、社会及管治报告》，主动对标国际最佳实践，向资本市场充分展示本行 ESG 特色。2025 年 9 月，董事会战略发展与消费者权益保护委员会审阅《中国民生银行 2025 半年度可持续发展（ESG）专题报告》，持续提升 ESG 信息披露的专业性与准确性。

## ESG 履职评价

本行不断完善以日常履职监督为基础、年度履职评价为主线的履职监督评价体系，健全薪酬延期支付和追索扣回机制，建立风险与收益兼顾、长期与短期并重、体现战略导向和可持续发展原则的激励约束机制，促进各公司治理主体依法依规行使权利、担当责任。

**绩效薪酬延期支付及追索扣回机制。**为健全绩效薪酬激励约束机制，充分发挥绩效薪酬在公司治理和风险管控中的引导作用，平衡当期与长期、收益与风险，防范激进经营行为和违法违规行为，本行对高级管理人员、关键岗位及对风险有重要影响岗位人员建立绩效薪酬延期支付及追索扣回相关管理办法。如涉及绩效薪酬追索扣回适用情形的，根据情形轻重，本行依规实施扣减、止付相关责任人员未支付的绩效薪酬，追索扣回超额发放或相应期限内已支付的绩效薪酬。

**薪酬与可持续发展挂钩。**本行建立了完善的薪酬总额配置机制，本行员工年度薪酬总额综合考虑员工总量、结构、青年员工成长、风险控制和经营成果等因素确定。分支机构的薪酬总额挂钩客户基础、风险控制、经济效益、可持续发展和社会责任等关键指标进行浮动，体现长期价值导向。同时，员工绩效薪酬挂钩机构（部门）和个人的综合绩效完成情况确定，强化经营绩效导向，鼓励价值创造。

**ESG 治理机构（人员）专业技能和能力。**本行董事会成员具备深厚的管理及金融专业背景，在银行经营、绿色金融、风险控制、企业管理、法律与财务等关键领域拥有丰富的实践经验与行业认知，能够为本行的高质量发展提供坚实的策略支持。本行董事会风险管理委员会成员对包括 ESG 和气候风险在内的风险管理具有丰富经验。本行积极关注 ESG 与气候相关的机遇及 ESG 风险管理、气候风险管理相关信息，报告期内面向董事开展了 6 次 ESG 相关专题培训。本行开展 2025 年度风险偏好专题培训，明确环境、社会 and 治理风险偏好，强化风险分类管理与动态评估，将 ESG 风险管理纳入业务管理流程，采取差别化管理措施，

以及推进 ESG 评级模型在投融资全流程管理中的应用，完善气候风险管理体系。

## 议题重要性评估

### 重要性议题评估

2025 年，本行遵循《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》的相关规定，并参考《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》中提出的议题双重重要性评估流程，首次对相关 ESG 议题开展影响重要性与财务重要性的双重重要性评估。本行 ESG 议题双重重要性评估流程如下：

**步骤一：分析本行活动和业务关系背景。**本行在系统梳理国家政策导向与监管要求的基础上，综合考量内部战略实施成果、业务运营实际及外部环境动态，明确了与本行发展密切相关的核心利益相关方群体，包括：政府监管部门、投资人与股东、客户、员工、社区及非政府组织、供应商。

**步骤二：建立议题清单。**本行以上交所《可持续发展报告指引》的 21 个议题及联交所《ESG 报告守则》的披露要求为议题清单基础，结合监管政策与行业规范梳理、内部调研及同业对标分析等方法，综合考量银行业务特性、发展阶段、ESG 评级标准及本行商业模式与战略规划，建立民生银行 ESG 议题清单。

民生银行 2025 年度 ESG 议题清单共包括 15 项议题，其中，环境议题 4 项，分别为绿色发展机遇、气候变化与双碳目标、绿色运营与节能减排、生态系统和生物多样性保护；社会议题 9 项，分别为民企小微、普惠金融、客户服务、信息安全、以人为本、公益慈善、乡村振兴、供应商 ESG 管理、科技伦理；治理议题 2 项，分别为商业道德、利益相关方沟通。

**步骤三：议题重要性的评估与确认。**通过现场访谈、线上问卷调查等形式，从财务重要性及影响重要性两个维度评估 ESG 议题对本行的重要性及优先次序。影响重要性是指本行相关议题的表现是否会对经济、社会和环境产生重大影响。财务重要性是指各议题是否预计在短期、中期和长期<sup>1</sup>内对本行的商业模式、业务运营、发展战略、财务状况、经营成果、现金流、融资方式及成本等产生重大影响。

- **影响重要性评估：**评估主要流程包括确定影响重要性评估因素、利益相关方调研、设置判定影响重要性的阈值、形成评估结论等。调研对象包括政府监管部门、投资人和股东、客户、员工、社区及非政府组织、供应商等利益相关方。
- **财务重要性评估：**评估主要流程包括确定财务重要性评估因素、利益相关方调研、设置判定财务重要性的阈值、形成评估结论等。调研对象包括行内部门、外部专业机构等利益相关方。

---

<sup>1</sup> 本行开展 ESG 议题财务重要性评估时，对时间范围的定义参考了财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》。短期指可持续信息报告期间结束后 1 年以内（含 1 年），中期指可持续信息报告期间结束后 1 年至 5 年（含 5 年），长期指公司可持续信息报告期间结束后 5 年以上。

**步骤四：议题重要性结论。**本行汇总影响重要性和财务重要性的分析结果，形成 2025 年 ESG 议题的双重重要性矩阵。针对具有财务重要性的议题，本行将“治理”“战略”“影响、风险和机遇管理”“指标和目标”四方面核心内容，在报告相应章节中进行系统披露。

议题名称	相关的交易所 ESG/可持续发展报告议题	
	上交所《可持续发展报告指引》	联交所《环境、社会及管治报告守则》
<b>环境</b>		
绿色发展机遇	应对气候变化、创新驱动	/
气候变化与双碳目标	应对气候变化、尽职调查	D 部分—气候相关披露
绿色运营与节能减排	应对气候变化、污染物排放、废弃物处理、环境合规管理、能源利用、水资源利用、循环经济	C 部分—层面 A1：排放物
		C 部分—层面 A2：资源使用 C 部分—层面 A3：环境及天然资源 D 部分—气候相关披露
生态系统和生物多样性保护	生态系统和生物多样性保护	/
<b>社会</b>		
民企小微	产品和服务安全与质量、创新驱动、平等对待中小企业	/
普惠金融	产品和服务安全与质量、创新驱动、平等对待中小企业、乡村振兴	/
客户服务	产品和服务安全与质量、创新驱动	C 部分—层面 B6：产品责任
信息安全	数据安全与客户隐私保护	C 部分—层面 B6：产品责任
以人为本	员工、尽职调查	C 部分—层面 B1：雇佣

		C 部分一层面 B2: 健康与安全
		C 部分一层面 B3: 发展与培训
		C 部分一层面 B4: 劳工准则
公益慈善	社会贡献	C 部分一层面 B8: 社区投资
乡村振兴	乡村振兴	C 部分一层面 B8: 社区投资
供应商 ESG 管理	供应链安全、平等对待中小企业、尽职调查	C 部分一层面 B5: 供应链管理
科技伦理	科技伦理	/
<b>治理</b>		
商业道德	反商业贿赂及反贪污、反不正当竞争	C 部分一层面 B7: 反贪污
利益相关方沟通	利益相关方沟通	B 部分一强制披露规定: 管治架构

## 尽职调查、利益相关方沟通

本行高度重视可持续发展，报告期内，本行 ESG 工作组通过定期自查、内部反馈及与外部利益相关方沟通交流等多种方式，对涉及环境保护、社会责任等可持续发展相关影响、风险和机遇进行全面且深入的尽职调查并作出积极回应。

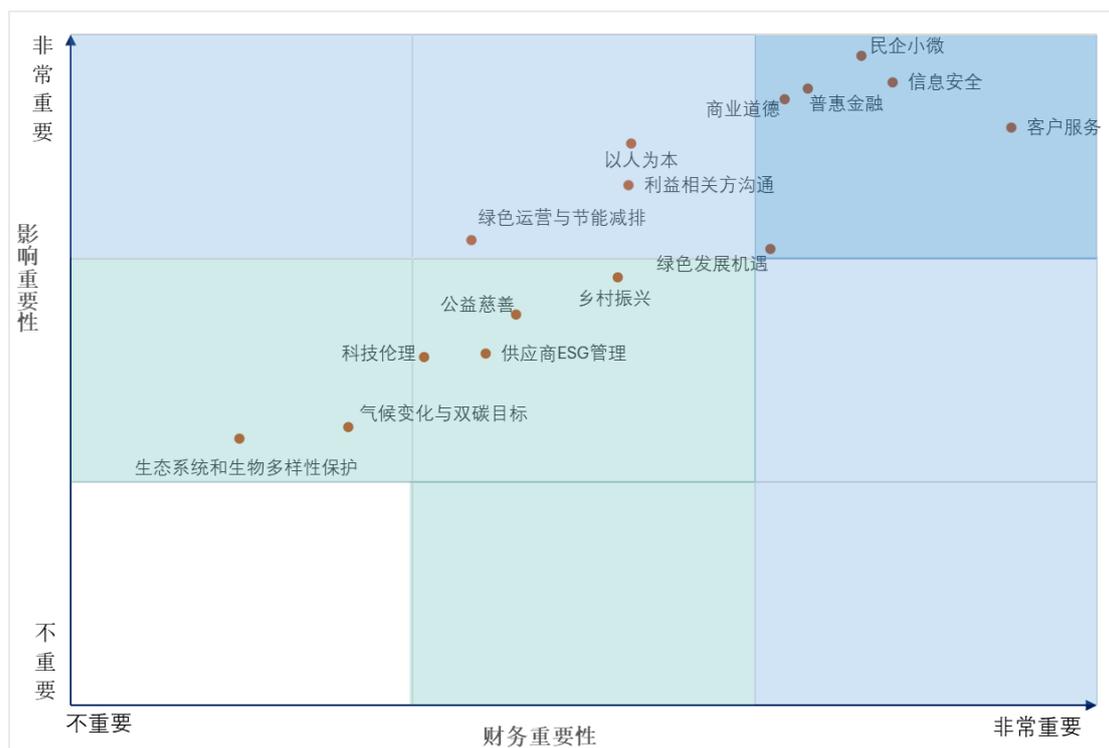
本行积极开展与利益相关方的沟通，通过设置长效沟通机制及时了解利益相关方的诉求并积极回应，将其重点关注的 ESG 议题作为本行行动方向和报告披露的参考。本行基于自身业务特点，结合利益相关方群体特性，设置了不同的沟通渠道，了解其重点关注的 ESG 议题。下表列示了本行主要利益相关方、重点关注的 ESG 议题以及对应的沟通渠道。

主要利益相关方	重点关注 ESG 议题	主要沟通及回应渠道
政府监管部门	绿色发展机遇、气候变化与双碳目标、绿色运营与节能减排、乡村振兴、民企小微、普惠金融、信息安全、	政策咨询、工作汇报、信息披露、常规检查、监管机构会议、碳核查

	以人为本、公益慈善、生态系统和生物多样性保护、科技伦理、利益相关方沟通	
投资人/股东	民企小微、普惠金融、客户服务、商业道德、利益相关方沟通	公司股东会会议、信息披露、定期公告、投资者热线
客户	绿色发展机遇、气候变化与双碳目标、信息安全、以人为本、商业道德、利益相关方沟通	客户满意度调查、95568 热线、厅堂投诉、信访
员工	民企小微、客户服务、信息安全、以人为本、商业道德、利益相关方沟通	职代会、员工活动、员工幸福指数测评
社区及非政府组织	绿色发展机遇、气候变化与双碳目标、绿色运营与节能减排、乡村振兴、普惠金融、客户服务、信息安全、以人为本、公益慈善、商业道德、供应商 ESG 管理、生态系统和生物多样性保护、利益相关方沟通	志愿者活动、社区宣教、环保行动
供应商	乡村振兴、民企小微、客户服务、信息安全、商业道德、供应商 ESG 管理、利益相关方沟通	公开招标程序、供应商评审、供应商热线

## 议题重要性分析结论

本行针对重要性议题评估结果进行分析，通过矩阵的形式呈现各议题整体的重要性优先级，具体评估结果如下。



2025 年度民生银行重要性议题矩阵

### ESG 相关财务重要性议题的影响、风险与机遇分析

议题	影响分析			风险和机遇分析			财务影响
	影响类型	影响描述	影响范围	风险描述	机遇描述	时间范围	
客户服 务	正面	践行“服务大众、情系民生”使命，打造“用心服务的银行”，通过“以客为尊”的价值观提升服务质效。	本行运营价值 链下游	服务质量波动导致客户流失及获客成本上升。	深化线上线下一体化服务，打造差异化、有温度的客户体验。	短期、中期、长期	风险：运营成本上升、利润降低 机遇：收入增加、市场占有率增加
信息安 全	正面 / 负面	落实“数字金融”大文章，深化“敏捷开放的银行”建设，严守数据安全红线与客户隐私保障底	本行运营	发生数据泄露或重大系统故障，将直接导致财	支持业务创新，增强对数据安全敏感型客户及	短期、中期、长期	风险：运营成本上升、利润降低 机遇：收

		线。		务损失、 监管重罚 及声誉严 重受损。	合作伙伴 的吸引 力，提升 市场竞争 力。		入增加、 利润增加
民企 小微	正面	坚守“民营企业的银行”定位，聚焦“普惠金融”大文章，赋能民营经济。	本行运营 价值链下 游	宏观经济 波动下， 民营小微 企业信用 风险首当 其冲，资 产质量压 力加大。	精准满足 民企小微 的融资与 服务需求， 拓展客户 基础、提升 资产质量， 增强长期 市场竞争力。	短期、中 期、长期	风险：不 良资产率 上升、收 入下降  机遇：收 入增加
普惠 金融	正面	响应国家乡村振兴及普惠金融政策，下沉服务重心，提升金融服务可得性。	本行运营 价值链下 游	业务服务 客群抗风 险能力较 弱，业务 成本高、 收益低， 商业可持 续性面临 挑战。	拓宽客户 基础、优 化客群结 构；在社 会层面树 立积极形 象，有效 提升品牌 价值。	短期、中 期、长期	风险：不 良资产率 上升、收 入下降  机遇：收 入增加
商业 道德	正面 / 负面	秉持“行稳致远”的价值观，强化内控合规管理，构建风清气正的合规文化。	本行运营	发生商业 道德负面 事件可能 会导致监 管处罚， 损害声誉， 或影响 国际评 级。	赢得客户 信任与市 场认可， 塑造积极 品牌形象； 吸引投资 者和客户 优先选择， 有效增强 银行的市场 竞争力与	短期、中 期、长期	风险：收 入下降  机遇：市 场占有率 增加

					份额。		
绿色发展机遇	正面	贯彻“绿色金融”大文章，创新绿色债券、绿色信贷及碳交易产品，支持客户低碳转型。	本行运营价值链下游	若相关项目未能按时完成或实现预期的经济与环境效益，可能影响借款企业的偿债能力。	创新推出绿色信贷、碳中和债券等产品，率先服务新能源、节能环保等核心企业，构建绿色金融生态，抢占市场先机。	短期、中期、长期	<p>风险：不良资产率上升、收入减少</p> <p>机遇：市场占有率增加、收入增加</p>

## ESG 相关财务重要性议题的目标与进展

本行围绕客户服务、信息安全、民企小微、普惠金融、商业道德及绿色发展机遇等关键领域，明确可持续发展规划与目标，定期评估实施进展，并依据内外部环境及自身发展情况，动态优化目标方向。

议题	目标	2025 年目标进展
客户服务	监测客户服务体验，夯实客户服务质效，推动客户服务评价稳定在较好水平。	<p>2025 年，全行客户旅程调研整体满意度 4.80 分（5 分制）。</p> <p>95568 远程银行整体接通率 95.96%，客户满意度 99.75%，保持较高水平。</p>
信息安全	全行生产系统运行平稳，全年网络安全、数据安全“零事故”目标。	<p>2025 年，本行生产系统运行平稳，重要信息系统可用率 99.99% 以上，未发生数据安全事件，持续实现网络安全、数据安全“零事故”目标。</p>

---

**民企小微**

本行基于“敏捷开放的银行”战略定位，围绕中小微企业客户的痛点和难点，开展小微金融数字化转型实践，赋能中小微企业发展。通过“生态银行”“智慧银行”的建设，让金融服务嵌入中小微企业日常工作，全面升级中小微企业的交互式服务体验。从平台搭建、产品创新、流程优化、模型升级和团队建设等方面，着力打造小微金融新模式。

截至 2025 年末，全行小微贷款余额 8,696.65 亿。其中，小微法人贷款余额 2,957.09 亿，本年新增 403.22 亿元，增幅 15.8%。中小模式贷款 1473 亿元，较年初新增 277 亿元，增速 23%。小微存款余额 7,077.80 亿元，本年增 931.60 亿，增幅 15.2%。

---

**普惠金融**

持续完善普惠金融体制机制，拓宽普惠金融服务广度和深度，推进产品服务创新，打通线上线下渠道，增强普惠金融服务能力。

截至 2025 年末，全行普惠型小微企业贷款余额 6,776.06 亿元，较上年末增加 148.88 亿元，增速 2.25%，高于全行各项贷款平均增速。

---

**商业道德**

高度重视塑造廉洁文化，明确反贿赂与反贪污制度体系，规范权力运行，强化员工廉洁从业自律意识。

报告期内，本行通过持续完善制度和监督约束机制、推进反腐倡廉培训工作、畅通举报渠道、规范举报流程和保障举报人权益等措施，坚持对腐败贿赂行为零容忍，坚决反对一切舞弊和失信行为。

---

**绿色发展机遇**

抓住清洁能源、绿色交通、绿色建筑、节能环保等领域发展机遇，实现绿色贷款等较快发展，逐步提升绿色贷款余额占比，2030 年绿色贷款余额力争超过 5,000 亿元。

截至 2025 年末，绿色贷款余额 3,582 亿元，较年初增长 20%，高于各项贷款增速；集团绿色债券余额 698.14 亿元；成功发行 100 亿元绿色金融债券并及时完成资金使用；广泛服务全国碳市场会员客户，市场反响较好。

# 环境篇

## 四、环境责任，绿色发展护生态

本行高度关注环境保护和气候变化，积极响应国家建设美丽中国的倡议，主动识别“双碳”政策带来的风险和机遇，推动绿色金融发展战略落地，支持绿色低碳、循环经济和生物多样性保护。本行将绿色金融及 ESG 管理作为五年发展规划的重要内容和方向，董事会承担绿色金融主体责任，积极部署绿色金融、气候风险及 ESG 管理工作，审议绿色金融战略规划，定期听取绿色金融执行情况报告、ESG 管理等重要事项报告，监督执行落实情况。

### 融资的环境影响

本行将 ESG 风险以及气候风险纳入全面风险管理体系，在信贷全流程管理中根据重点行业特点，明确 ESG 风险评估要点及管理要求，并定期开展监测、评价、考核。

### ESG 风险管理体系

本行积极响应负责任银行原则、国家绿色金融、气候投融资、碳减排等政策要求，致力于通过相关信贷业务，帮助客户实现可持续发展，支持新能源等绿色产业发展。同时，本行将 ESG 风险因素融入现有信贷管理流程，严格审视贷款资金对环境和社会的影响。

本行董事会承担全面风险管理的最终责任。董事会风险管理委员会主要负责审议或审批全面风险管理相关事项，对银行风险偏好和策略、风险管理情况及风险承受能力进行定期评估，同时负责监督高级管理层对信用风险、操作风险、合规风险、气候及环境风险等各类风险的控制情况。报告期内，本行董事会及董事会风险管理委员会审议了关于《中国民生银行风险偏好陈述书（2025 版）》的议案，在主要业务偏好的“五篇大文章”业务中，明确加强业务模式创新探索，聚焦特色场景，强化与碳市场、政府专业平台、地方绿色项目库、第三方平台合作，加强碳金融业务创新和推广；推进 ESG 评级模型在投融资全流程管理中的应用，完善气候风险管理体系。

本行尤其重视防范 ESG 风险、促进绿色金融发展，报告期内修订发布《中国民生银行绿色金融管理办法（2025 年修订）》（以下简称“《绿色金融管理办法》”），建立健全环境、社会和治理风险以及气候风险管理制度，将气候风险纳入全面风险管理体系，并明确全行绿色金融管理体系及董事会、高级管理层、相关部门和经营机构的职责分工和管理要求。

本行明确绿色金融管理体系，董事会承担主体责任，负责确定全行绿色金融发展战略，审批高级管理层制定的绿色金融目标和提交的绿色金融报告，高级管理层负责组织实施；相关部门牵头推进三大绿色金融领域：业务支持、风险管理、自身表现；各级经营机构负责执行落实；规范董事会、高管层及各部门在绿色金融方面的职责分工、流程管理、内控要求、数据统计等工作。

<b>董事会</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 董事会战略发展与消费者权益保护委员会：负责审议全行绿色金融战略、审议高级管理层制定的绿色金融目标和提交的绿色金融报告，监督、评估全行绿色金融战略执行情况。</li> <li>● 董事会风险管理委员会：负责绿色金融相关风险工作。</li> <li>● 董事会薪酬与考核委员会：负责将绿色金融实施情况纳入高级管理层等相关人员的绩效考核。</li> <li>● 董事会审计委员会：负责绿色金融相关审计工作。</li> </ul>
<b>管理层</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定绿色金融战略、全行绿色金融目标。批准实施绿色金融战略的政策和程序，确定实施绿色金融战略的职责划分。针对绿色金融战略的主要目标实施内控和绩效评估。向董事会报告绿色金融发展情况，并按规定向监管机构或其派出机构报送和对外披露绿色金融相关情况。审批绿色金融管理其他重大事项。</li> </ul>
<b>执行层</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 成立绿色金融委员会：在执行层面成立绿色金融委员会，由分管对公业务的行领导牵头，建立跨部门的绿色金融工作协调机制，统筹推进本行绿色发展，并将 ESG 理念纳入核心价值观。</li> <li>● 成立碳达峰碳中和办公室：在执行层面成立双碳办，与民生银行绿色金融委员会合并运行，统筹全行落实碳排放、碳强度政策要求，有序推进碳达峰、碳中和工作，确保相关战略举措和目标的达成。</li> </ul>

### 《中国民生银行绿色金融管理办法（2025 年修订）》

《绿色金融管理办法》中明确，将环境、社会和治理风险及气候风险纳入全面风险管理体系，建立 ESG 管理体系，有效识别、监测和防控业务活动中的 ESG 风险，防范、适应和减缓业务活动中的气候风险；落实负责任银行原则关键步骤，重点关注客户（融资方）及其主要供应商、承包商因公司治理缺陷和管理问题可能对环境、社会造成的危害及风险，并将 ESG 要求融入本行管理流程，强化信息披露与利益相关者互动，完善政策制度与流程管理；同时，积极支持绿色、低碳、循环经济、气候投融资、转型金融、碳金融、生物多样性领域及“三农”、小微企业的绿色金融产品和服务创新，发展电子银行等新兴服务并制定相应计划；此外，积极评估气候风险实质性影响，开展情景分析和压力测试，并在资产风险分类、准备计提等方面及时调整。

本行将 ESG 风险因素融入现有信贷管理流程，已制定《中国民生银行公司法人客户环境、社会及治理（ESG）风险管理办法》《中国民生银行 ESG 风险尽职调查及合规审查清单》《关于对公信贷风险管理系统 ESG 评级模型及评级流程上线试运行的通知》《关于对公信贷风险管理系统 ESG 风险及绿金管理部分应用功能上线运行的通知》《中国民生银行项目评估管理办法》《中国民生银行对公信贷风险管理系统 ESG 评级及风险管理相关功能操作手册》等相关内部文件。《中国民生银行公司法人客户环境、社会及治理（ESG）风险管理

办法》是本行投融资业务 ESG 风险管理体系的顶层管理制度，适用范围覆盖全集团对公类信贷业务、金融市场业务、同业业务、投资银行类业务等投融资业务，指导并规范全集团 ESG 风险管理工作，为全行执行有效识别客户 ESG 风险做好制度保障。

本行已建立覆盖集团所有子公司、经营机构及各个业务种类（包括投资、融资业务）的 ESG 风险全流程管理体系，并建立了母行与子公司、总行与分行、行内收集与行外第三方采集的 ESG 风险多维度、立体式的信息收集机制，密切关注投融资业务活动中 ESG 风险因素对整体信用风险的影响，将 ESG 风险因素深度融入信用风险的评估审查流程。本行明确在尽职调查、合规审查、授信审批、合同管理、资金拨付、贷后管理等环节，执行 ESG 风险监管要求，加强对拟授信、拟投资客户和项目的 ESG 风险管理，坚持环境评价“一票否决制”，持续跟踪监测，加强动态评估、风险敞口管理与名单制管理，并根据其 ESG 风险变化情况，及时采取差异化的风险缓释措施、预警处置、贷后管理措施。

本行密切关注投融资业务活动中 ESG 相关风险因素对信用风险的驱动作用与影响传导路径，已将 ESG 风险纳入投融资业务管理，根据客户及其项目所处行业、区域特点，面临的环境、社会和治理风险的性质和严重程度，在尽职调查、合规检查、授信审批、合同管理、资金拨付、贷后管理等环节，要求各经营机构、相关职能部门及业务部门执行 ESG 风险的全流程管理，开展动态评估；对存在重大环境（气候）、社会和治理风险的客户实行名单制管理，并实现系统自动推送工单，要求在贷后管理中采取差异化风险缓释措施。

本行自主研发 ESG 风险评级模型工具，含五大类 25 个 ESG 评级模型，覆盖对公、小微法人客户，其中，高碳行业客户又细分火电、钢铁、水泥、平板玻璃、有色金属、航空、石化、煤化、化工、造纸十小类评级子模型，ESG 评级模型分为三级指标体系，由定性、定量指标以及调整与限定项构成，包含 16 个三级指标、198 个四级指标。该 ESG 风险评级模型工具已在全行范围内实现系统功能开发上线并在全行范围内推广应用，评级结果在贷前调查、贷中审查、放款审核、贷后管理中实现全流程应用，为一线人员提供 ESG 风险动态评估新视角，健全了“事前审慎把关、事中动态监控、事后综合评估”的全生命周期 ESG 管理机制。报告期内，本行在中小微企业端到端新审批流程中成功上线 ESG 评级模型，实现贷前调查智能化 ESG 风险评估；模型上线后，本行开展数据探查与分析，持续对 ESG 评级系统功能进行优化与迭代。

## 细分行业的信贷政策

本行统筹落实国家绿色发展与能源安全战略，坚持“分类管理，进控有度”原则，实行差异化信贷政策，落实高碳行业有序转型要求；开展加强高碳排放行业监测，增强风险预判能力，前瞻性建立风险暴露与处置机制；逐步压缩退出“两高一剩”行业低效、落后企业及产能，通过“白名单”方式适度增加对节能减碳、产业升级、安全高效等领域支持力度，稳步推进信贷结构绿色化转型及客户与资产的“双优化”。

本行制定了分行业的信贷政策、授信指引、环境社会与治理风险评估标准及合规审查清单；开发分行业的 ESG 评级模型，通过信贷客户或项目所属行业，识别对应的 ESG 风险，差异化管控高能耗、高污染、产能过剩行业的信贷投放。

本行明确差异化授信策略、准入标准和风控要点等相关要求，优先支持节能降碳、环境保护、资源循环利用、能源绿色低碳转型、生态保护修复与利用、基础设施绿色升级、绿色服务七大产业，制定了覆盖能源、交通运输、农林牧渔、采矿、油气、原材料等 50 多个重点行业以及清洁能源、清洁生产、节能环保、基础设施绿色升级、生态环境、绿色服务以及生物多样性保护、乡村振兴等重点领域的信贷政策，明确差异化授信策略、准入标准和风控要点等相关要求，并加入环境与社会风险管理的约束性要求，持续支持产业绿色转型升级，助力能源结构调整优化。

本行紧跟国家政策、监管要求，定期回检、适时调整、持续优化差异化信贷政策。本行在信贷政策中将节能环保产业作为优先支持领域，涵盖高效节能装备制造、环保装备、资源循环利用等多个细分领域，并配置差异化授权，本行积极支持高效节能、环保、资源循环利用装备制造，并结合转型金融政策导向，聚焦“节能增效”业务机会，推动高耗能、高排放行业的生产工艺升级、节能环保改造。

### 重点行业信贷政策中对 ESG 风险的防控

行业	ESG 风险防控相关内容
能源行业相关的信贷政策	<p>明确总体策略、准入标准、风控要点，并结合国家碳减排支持工具及煤炭清洁高效利用再贷款政策导向，制定差异化信贷政策。制定专门的绿色金融信贷政策指导意见，重点支持传统化石能源安全供应，煤电“三改联动”，水风光一体化开发，清洁能源基地建设，分布式光伏，电网基础设施智能化改造和源网荷储一体化建设，抽水蓄能、新型储能等新型电力系统建设，氢能“制储输用”全链条装备制造等。同时，进一步细化风险管控要点，明确对存在环境影响评价及污染物排放不达标、生态保护及移民安置不落实、危险废物处置不到位等涉及 ESG 风险的项目不予提供信贷支持，严防环保监管措施趋严，环保成本上升风险甚至被关停的风险。如：火电企业要求关注其碳市场履约情况，防范环保成本上升风险以及新能源技术快速发展对于传统火电的替代风险；水电项目须落实移民和生态保护方案，选址不得位于禁止开发区域；核电项目要求重点关注选址、放射性流出物及污染物排放、危化物品及废弃物贮存与转运、项目建设与运行安全等情况；焦化项目须防范环保指标不达标、缺乏《排污许可证》的环保风险；钢铁企业需符合国家节能减排、淘汰落后产能、环保、产品许可等政策规定，申请人钢铁冶炼项目原则上须达到环保绩效 A 级水平；核心产能不得位于自然保护区、风景名胜区、基本农田保护区等环境敏感区；煤电项目方面，不支持改造或改造后供电煤耗、污染物、耗水不符合国家要求的煤电机组。</p>
交通运输业相关的信贷政策	<p>制定专门的绿色金融信贷政策指导意见，重点支持“铁、公、水”绿色集中疏运，车站、机场、码头、高速公路设施电动化、智能化、低碳化建设，充（换）电站建设，绿色智能物流配送，新能源汽车产业</p>

	<p>链及公共服务车辆电动化转型，智能交通、共享交通设施、城乡客运系统、城市慢行系统等建设。在安全、节能、环保等方面，要求授信客户符合国家相关规定和标准，并建立与其规模相适应的环境保护与监管系统，定期开展环境质量监测活动。如：对涉及危险化学品的仓储物流企业及项目不予提供信贷支持；要求关注经营所在地气候灾害发生情况以及企业的应急预案。</p>
<b>农林业相关的信贷政策</b>	<p>在农业生产领域，重点支持具备国家或地方规定的生产经营资质或产品资质，环保达标，产品符合行业安全、质量标准的客群以及环评、用地、备案等手续齐全合规的项目，绿色、有机、休闲农业，绿色畜牧业、渔业，森林康养等领域。在养殖领域，支持符合环保标准、拥有严格完善的疫病防治体系、质量检验控制体系的一体化的大型养殖企业。在渔业领域，支持实现规模化、集约化、可持续发展、技术成熟先进、产品市场需求量较大并拥有适宜养殖的优质水域资源的水产养殖企业。在林业领域，支持资源条件突出、具备规模化经营能力、国家及地方政府优先支持的林木育种及造林的政府主导项目。在农副产品加工领域，支持细分行业排名前列、技术设备先进、产业链条完整、上下游稳定、具备质量保障和抵御价格波动风险能力的大型农副产品加工企业。</p> <p>同时，明确对生产场所环境不达标、安全生产检测不合格、媒体及社会舆论有争议的企业不予提供信贷支持；食品相关企业以食品安全为准入的首要条件，对存在潜在食品安全隐患的企业，在落实有效整改措施前不得提供信贷支持。</p>
<b>采矿相关的信贷政策</b>	<p>实施名单制管理，明确规定授信客户需落实立项、环保、排污、安全、土地等合规手续；矿山采选企业须取得采矿许可证、资源储量核实报告、矿长安全资格许可证、民爆物品使用证等核心证照；对列入工信部淘汰落后产能企业名单内的，开采条件恶劣、品位低下的采矿企业，不予提供信贷支持；防范安全事故频发、环保检查停产等经营风险。</p>
<b>油气相关的信贷政策</b>	<p>实施名单制管理，对存在安全生产隐患、产能规模和环保不达标、被当地政府分类为关停退出类的客户或项目不予提供信贷支持。同时，高度关注“碳达峰、碳中和”战略目标下的政策调整以及对环保、能耗的要求，重视对石化项目能耗及环保水平的评估，关注项目所在地区产能替代、压减的相关要求。</p>
<b>原材料相关的信贷政策</b>	<p>明确要求以煤或石油为原料生产的授信客户防范环保及排污风险，对环保不达标、能耗成本高的企业不得新增授信；关注企业的排污许可</p>

	证是否在有效期内、环保达标情况、历史环保处罚情况等。
<b>生物多样性相关的信贷政策</b>	<p>制定专门的绿色金融信贷政策指导意见，重点支持老旧社区改造与升级，绿地、水域、湿地等保护和修复，山水林田湖草沙一体化保护和修复，生物多样性保护工程。</p> <p>本行在 ESG 评级模型指标中，基于气候灾害数据、地区碳排放强度以及生态敏感点信息，创新开发了“行业地理风险指标”，用于评估客户所属行业和所在省市的气候、转型和生物多样性风险。</p>

2025 年，本行绿色金融信贷政策指导意见中进一步明确了对环境、社会有潜在重大影响的行业 ESG 风险防控要点。具体包括：

- 对于火电、热电联产、钢铁、水泥、平板玻璃、有色金属、石化、化工、航空行业，重点关注温室气体排放总量及排放强度，以及火电企业的碳市场履约情况。
- 对于火电、钢铁、石化、水泥、有色、化工等行业及燃煤锅炉项目，重点关注企业大气污染物排放浓度是否达标，是否安装脱硫脱硝装备，钢铁企业是否完成超低排放改造，化工企业是否实施防油气泄露措施等。
- 对于造纸、焦化、氮肥、有色金属、印染、农副食品加工、原料药制造、制革、农药、电镀等行业，重点关注废水排放总量以及排放浓度是否达标。
- 对于农林牧渔业、基础设施建设、交通运输、旅游观光等行业，重点关注经营所在地气候灾害发生情况以及企业的应急预案。
- 对于污水、垃圾、污泥及危险废弃物等专业处理企业，重点关注企业营业资质和合规经营情况，防范企业二次污染风险。
- 对于化工、石化、有色金属、炼焦、造纸以及电子等行业，重点关注危险废物转移和处置情况，重点审查危废处置服务商的资质。
- 对于煤炭开采、石化、化工、建筑施工等行业，重点关注企业的安全生产制度建设和管理措施以及员工的职业病防治措施。
- 对于贸易零售和服务业企业，如汽车、电子产品、食品、服装以及咨询服务等，重点关注产品质量管理制度与措施、以及产品召回和客户投诉等问题。
- 对于建设项目贷款，重点关注项目在环保、安全等方面的批文和实施验收情况，积极关注项目在建设过程中的“三同时”制度履行、安全管理措施执行情况，以及与社区居民在征地拆迁、生态补偿等方面的利益一致性问题。
- 对可能造成社会稳定、公众利益潜在重大影响的特殊客户，如核电项目、居民密集区垃圾焚烧项目、大型水电项目等，重点关注选址、放射性流出物及污染物排放、危化物品及废弃物贮存与转运、项目建设与运行安全等情况。

## ESG 尽职调查与授信审查审批

本行执行“业务营销指引、信贷政策、审批指引”的“三引合一”方针，前期审批人已参

与到新型煤化工、可再生能源、生态环境导向的开发（EOD）等绿色发展领域的“三引合一”信贷政策制定中。

**授信尽调环节，识别 ESG 风险。**本行持续提升授信尽调环节 ESG 风险评估工作的标准化、数字化，将 ESG 尽职调查深度嵌入本行授信管理体系。本行授信审批部牵头制定了《ESG 风险尽职调查清单》，进一步明确客户和项目涉及的环境、社会、治理三方面的尽职调查要点，覆盖火力发电、水泥制造、平板玻璃、石化、钢铁、造纸、有色金属、化工、民用航空等九大高碳行业和核能发电、水力发电、城市垃圾焚烧发电等三大对社会稳定、公众利益产生潜在重大影响的行业。ESG 尽职调查内容包括但不限于：污染物及废弃物排放管理、产业准入政策、经营许可、安全生产和职业健康相关证照、企业负面信息、节能审查意见、社会稳定风险评价等，并要求授信调查人员在尽职调查意见中明确 ESG 风险分类（低风险/中风险/高风险）。为确保调查情况真实，在 ESG 风险识别环节，本行将结合主管部门、征信机构、监管部门等多渠道的信息进行交叉验证与分析。

本行将 ESG 风险尽职调查作为尽调环节的必要项，未执行清单的申请不予受理，对于高碳行业大中型客户的综合授信、项目贷款、并购贷款，要求做更进一步的环境评估。例如，针对电解铝及有色金属行业综合授信尽调报告，本行要求在报告中评价企业环境影响；针对电力、煤炭、石油炼化行业的固定资产贷款尽调报告，本行要求在报告中分析促进环境保护的可靠性和合理性。

对环评不达标项目，违反生态保护、环保、安监、质检、土地、移民等环境、社会与治理政策规定的客户与项目，列入环保安全“黑名单”、各级环保督查点名、国家禁止开发与限制开发区域、环保部门“流域限批”地区的客户与项目，本行明确严禁新增客户准入，并压缩退出存量客户。对于社会和环境友好型的企业，本行利用数据化手段，通过简化流程、充分授权等方式，不断提高服务效能。

**授信审查环节，估测 ESG 风险。**本行授信审批部牵头制定了《ESG 合规审查清单》，明确了客户和项目涉及的环境、社会、治理三方面的合规文件清单及合规审查要点，覆盖九类高碳行业与三类关乎公众重大利益的行业，并明确要求须对客户（项目）资料的完整性、合规性和有效性进行逐一审查。

- 本行明确要求需审查授信申报机构是否提供 ESG 尽调清单。对于未达到上述要求的申请，要求经营机构进一步补充完善；对于 ESG 风险分类为中风险或高风险、或无法确定 ESG 风险分类的客户，要求出具 ESG 合规审查意见，包括 ESG 总体评价和客户应采取的 ESG 风险管理措施。其中，对出具负面审查意见的 ESG 中风险或高风险客户，要求不得进入授信审批流程。
- 对于全面评估的项目类融资，本行授信审批部的评估师将组织评估小组对项目进行现场调研，了解包括 ESG 信息在内的项目具体情况。
- 针对属于潜在 ESG 风险较高的发电、建材、金属冶炼、化工、航空运输等五类行业的客户，本行在 ESG 风险合规审查清单通用版的基础上，针对五类行业的具体情况，制定了特定行业 ESG 风险合规审查清单。审查人按照该行业的 ESG 合规审查清单进行审查时，除须执行通用的 ESG 风险审查要点外，还需额外执行针对该行业的 ESG 风险审

查要点。例如，针对金属冶炼行业客户，须额外审查针对该户是否入选行业规范（准入）名单、产能置换方案制定进展等内容的调查情况。

**授信审批环节，评价 ESG 风险。**本行审批人员结合内外部制度及政策，审慎评估客户的 ESG 风险。对存在重大环境和社会风险的客户在审批过程中原则上均不予通过。截至报告期末，本行否决“两高一剩”行业相关业务 24 笔，合计 15.88 亿元。

#### 两高一剩行业授信否决案例

- 某化工企业向本行申请综合授信用于经营生产周转，所属行业为有机化学原材料制造，属于“两高一剩”类行业。经审议，发现客户目前主导产品存在市场下行、产能过剩的情况，在建项目仍在推进，加大负债压力，整体资金链紧张，即使顺利投产，短期内产能释放不容乐观。鉴于该企业环境和社会风险较高，以及当前潜在的经营不确定性，依据本行对高碳及“两高一剩”行业的信贷政策，最终否决了该企业的综合授信申请。
- 某铜矿企业向本行申请固定资产贷款用于铜矿建设，所属行业为铜矿采选，属于“两高一剩”类行业。经审议，发现该项目一是合规性手续存在较大瑕疵，项目调整后的总投未获确认、项目征地手续迟迟无法完成等；二是项目受地质条件、资源赋存等影响，具有资源分布广而不均、矿体难采等问题，同时坑口用地迟迟无法解决，未来投产后经营风险较大。考虑到该项目环境和社会风险较高，且项目经营存在较大不确定性，可能对环境和社会造成潜在负面影响，因此本行否决了该笔授信业务申请。

## ESG 风险升级规定及流程

本行根据《银行业保险业绿色金融指引》《银行机构绿色金融实施情况关键评价指标（2024 版）》等监管要求，制定《中国民生银行公司法人客户环境、社会和治理风险管理办法》。同时，依据《关于印发〈中国民生银行 ESG 风险尽职调查及合规审查清单〉的通知》，要求本行经营机构每次申报单一法人客户授信事项时，须按《ESG 风险尽职调查清单》要求重新对客户进行 ESG 风险调查。

**风险分类：**本行根据客户的经营活动对环境、社会产生的影响，将客户的 ESG 风险等级分为十级，实施分类管理，进行动态评估与监测，ESG-A+（风险一级）至 ESG-C+（风险七级）为低风险，ESG-C（风险八级）、ESG-C-（风险九级）为中风险，ESG-D（风险十级）为高风险。

**触发因素：**触发风险升级管理的因素包括但不限于：客户 MSCI 评级下调、进入政府负面名单、发生产品召回事件、触发环境、安全重大风险等。

**风险升级管理：**对于客户 ESG 风险为中、高风险的授信事项，本行要求审查人员出具 ESG 合规审查意见，对出具负面审查意见的 ESG 中风险或高风险客户，要求不得进入授信审批流程。如果客户的 ESG 风险为高风险，则须进行风险升级管理，其固定资产贷款等中长期授信集中至总行进行审查审批。

## 应对气候变化

本行全面贯彻落实国家“双碳”战略，积极应对环境与气候变化带来的影响与挑战。根据国内外最新形势和国家政策导向，深入分析环境与气候变化带来的影响和潜在风险，完善环境与气候风险管控措施，制定行业信贷政策，积极把握业务机遇，推动绿色可持续发展。

### 治理

**气候相关治理机构。**本行明确全行 ESG 管理和气候相关管理架构，以及董事会、高级管理层、相关部门的职责分工和管理要求，详情请见“ESG 管治架构”章节。

**气候相关治理机构（人员）获取信息的机制。**本行董事会风险管理委员会审议气候风险管理重要事项，定期听取高管层就风险偏好、风险策略落实情况、全面风险评估问题整改检视情况（包括气候风险管理情况）的报告。经董事会审议，本行将应对气候风险变化纳入绿色金融五年规划、年度风险偏好、风险策略、信贷政策及绿色金融管理基本制度，明确气候风险管理目标、分步实施措施及有关要求。在制度层面，董事会审议通过《中国民生银行绿色金融管理办法（修订版）》，建立健全绿色金融、环境（气候）风险管理制度，明确相应的管理流程、职责，将气候风险纳入全面风险管理体系。董事会每年在全行风险偏好中强调气候风险管理要求，并在年度策略中细化气候风险相关举措。

**气候相关治理机构（人员）监督情况。**本行将绿色信贷等可持续发展相关指标纳入高级管理人员绩效考核体系，根据绩效考核结果及薪酬分配方案，完善公司治理与激励约束机制，切实发挥薪酬在推动可持续发展过程中的激励约束作用。绿色金融业务考核结果，将同步应用于总行部门及分支机构的领导班子考核与领导人员评价中，薪酬分配亦与考核结果紧密挂钩，以强化责任传导和绩效引导。

**气候相关治理机构将气候相关因素纳入决策。**本行在《中国民生银行绿色金融五年发展规划（2021-2025）》中，明确了气候风险管理六个方面的举措和目标，包括优化政策制度、加强流程管控、提升智能管理、建立 ESG 评级体系、开展气候风险压力测试、加强生态保护前瞻研究。在五年规划执行过程中，本行积极把握发展机遇，应对环境与气候变化带来的风险挑战，每年度根据国内外最新形势及国家政策导向，制定相关行业信贷政策，完善环境、气候风险管控要点。报告期内，本行制定并发布了《碳达峰、碳中和工作方案（试行）》与《2025-2027 年转型金融发展规划》，统筹推进全行应对气候变化与转型金融发展的相关工作。

**配备气候风险管理相应资源。**本行加大绿色金融、气候风险管理人才引进与培养；为绿色金融、气候风险管理配备相应的财务资源支持，制定相关激励政策；将绿色信贷、碳减排支持工具、气候风险管理与投融资碳核算纳入机构综合绩效考核；建立跨部门工作机制，组织推进 ESG 风险管理提升。

**关注气候风险与机遇前沿趋势。**报告期内，本行参加“可持续市场倡议”绿色金融及转型金融专题研讨会、MSCI 绿色金融及气候管理访谈交流、北京国家金融标准化研究院可持续

挂钩贷款标准研讨会等交流活动，并积极参与监管对气候风险，环境、社会与治理风险，环境信息披露，投融资碳核算等内容的调研座谈。此外，为强化 ESG 风险管理能力，本行组织开展一场关于 ESG 风险管理的培训，相关岗位人员近 200 人参加。

## 战略

**气候相关重大影响。**本行从经济、环境和社会三个维度，识别气候相关影响。

维度	气候相关影响	监测、预防、管理、控制与减缓措施及行动
经济维度	通过绿色信贷、绿色债券等金融工具，引导资金投向低碳领域，支持清洁能源、节能环保等产业发展，管理高碳行业转型带来的潜在金融风险，促进经济绿色转型。	制定《绿色金融五年发展规划》，明确发展目标与路径。持续开展气候风险敏感性压力测试，评估不同情景下对资产质量的潜在影响。将气候风险纳入全面风险管理体系，并将相关因素纳入授信业务的全流程管理。
环境维度	通过金融资源配置，支持清洁能源等项目的发展，间接带动了可观的碳减排量，为应对气候变化做出贡献。 此外，本行在运营过程中致力于节能减排，实现可持续发展。	大力发展绿色金融，绿色信贷余额持续增长。通过“民生峰和”绿色金融产品体系（如“光伏贷”“民生碳 e 贷”），重点支持绿色项目。 通过技术与管理节能改造、推行绿色运营、绿色办公等方式，降低自身运营的资源消耗和碳排放。
社会维度	确保在极端天气等气候风险事件下，关键业务不中断，金融服务保持稳定可及，保障金融消费者权益。 将应对气候变化与普惠金融、乡村振兴相结合，支持农户和小微企业提升应对气候风险的能力，促进社区发展。	强化业务连续性管理，制定应急预案，保障运营韧性。 在普惠金融和乡村振兴领域，推出“农贷通”“减排贷”等特色产品，将金融资源导向具有气候韧性的经济活动。

### 气候相关风险和机遇

风险类型	风险因素描述	对本行业务模式及价值链产生的影响	影响的时间范围 <sup>2</sup>	应对措施
信贷风险	<b>物理风险：</b> 极端天气、自然灾害等直接削弱企业的房地产、工厂和设备等	如公司信贷方面，气候风险驱动因素可能会降低抵押品价值、借款人的还款能	中期至长期	将气候与环境风险纳入授信全流程管理，在客户准入、评级、审

<sup>2</sup> 气候相关的风险与机遇影响的时间范围，短期为 1-3 年，中期为 4-5 年，长期为 6 年及以上。

	<p>抵押品价值。</p> <p><b>转型风险：</b>碳排放权履约及费用化、碳关税、减碳项目资本化等将导致以能源企业为代表的高碳排放行业企业现金流下降。</p>	<p>力或金融机构在违约情况下收回未偿还贷款的能力。</p> <p>零售信贷方面，极端天气（如台风）导致小区房价下跌，影响个人抵押贷款的抵押品价值下跌。</p>		<p>批、贷后环节设置相关评估要点。</p> <p>开展气候风险压力测试，定期评估高碳行业客户在转型情景下的信用风险变化。</p> <p>优化信贷结构，通过“民生峰和”绿色金融产品体系，优先支持低碳转型客户，压降高碳资产敞口。</p>
<b>市场风险</b>	<p><b>转型风险：</b>气候风险对资产价格及估值产生实质性影响时，会在市场上诱发资产价格出现大幅、突然且负面的调整。</p>	<p>不同资产间收益相关性发生突变，或特定资产流动性急剧下降，会进一步加剧上述市场负面调整。</p>	短期至中期	<p>加强研究与监测，跟踪碳中和政策、技术路径对相关行业及金融市场的影响。</p> <p>把握绿色投资机遇，积极投资与承销绿色债券、碳中和债券等，优化投资组合，管理转型带来的重定价风险。</p>
<b>流动性风险</b>	<p><b>转型风险和物理风险：</b>储户为了应对极端天气、自然灾害等物理风险及碳关税、碳排放权履约及费用化等转型风险而提取存款。</p>	<p>可能会导致银行资金来源减少，增加融资成本或难度。</p>	短期至长期	<p>密切关注气候风险对本行经营及客户带来的影响及流动性变化趋势，稳妥推进将气候风险因素纳入流动性应急考量范围。</p>
<b>操作风险</b>	<p><b>物理风险：</b>极端天气事件可能会令银行办公场所受损，影响银行员工和客</p>	<p>可能导致业务中断、数据丢失、财产损失、员工受伤，并产生额外的运营恢复</p>	短期	<p>制定业务连续性计划与应急预案，重点保障数据中心、网点在</p>

	户的安全，以及关键基础设施、系统和供货商的运作，银行营运能力和成本开支都会受到影响。	成本。		极端天气下的韧性。通过购买保险缓释极端天气造成的损失。
<b>声誉风险</b>	<b>转型风险：</b> 随着市场变化及消费者对气候或环境友好型产品、服务及商业实践的偏好度增加，银行或将面临越来越多的声誉问题，如公众对银行应对气候变化支持转型发展方面肩负更多责任的期许或关切。	若被视为在高碳领域融资过多或绿色行动不足，可能损害品牌形象，影响客户获取、员工忠诚度及投资者信心。	长期	定期透明披露，通过年度报告、ESG 报告等渠道，主动披露绿色金融成果与气候风险管理进展。 深化利益相关方沟通，积极回应市场期待，将绿色金融实践与品牌建设相结合。
<b>法律合规风险</b>	<b>转型风险：</b> 气候敏感型投资或商业活动面临越来越多的法律责任及监管合规成本。	因未能满足日益严格和复杂的国内外气候相关披露、环保等法规要求，而面临罚款、诉讼或业务限制。	长期	建立法规政策动态跟踪机制，及时研判新规对业务的影响并调整内部制度。
<b>策略风险</b>	<b>转型风险：</b> 市场对银行提供气候及环境友好解决方案与负责任银行实践的偏好日益增加。	银行若未能及时应对不断变化的市场环境，竞争力及市场地位因此被削弱。	长期	将绿色金融提升至核心战略，制定并实施《绿色金融五年发展规划》，明确发展目标与路径。

机遇类型	气候机遇因素描述	对本行业务模式及价值链产生的影响	影响的时间范围	应对措施
<b>资源效率</b>	全社会对资源综合利用、循环经济、可持续消费等领域的技术升级与投资需求持续增长。	催生对水资源、工业固体废弃物、农林废弃物等资源的资源化利用、城市及园区的资源系统优化升级等领域项目融资的需求，为银行对公及零售业务带来新	短期至长期	<b>创新场景化产品：</b> 在“民生峰和”绿色金融体系下，开发针对工业节能改造、绿色供应链等场景的专属融资产品。

		的客户与业务场景。		<b>深化银政企合作：</b> 与政府部门、产业园区合作，为区域循环化改造、企业节能项目提供综合金融解决方案。
<b>能源来源</b>	能源结构向清洁低碳转型加速，光伏、风电、储能等清洁能源产业快速发展，技术成本持续下降。	创造大量项目融资、并购贷款、债券承销、资产证券化等金融需求，推动银行对公业务增长。	短期至长期	<b>聚焦重点领域：</b> 将光伏、风电、储能等领域作为绿色信贷的重点投向，提供覆盖项目建设和运营全周期的“光伏贷”等特色融资服务。 <b>发展转型金融：</b> 积极研究并探索为传统能源企业的清洁化转型项目提供金融支持。
<b>市场</b>	<b>绿色业务拓展：</b> 绿色信贷、绿色债券等绿色金融产品需求激增，成为新的业务增长点，并契合监管导向获得政策支持。 <b>差异化服务布局：</b> 依托气候风险管理能力，为企业提供转型金融、碳金融、气候咨询等综合金融服务，提升客户粘性与收益。	推动银行收入结构多元化，从传统的利息收入向咨询费、交易手续费等中间业务收入延伸。通过提供一揽子解决方案，增强对核心企业客户的综合服务能力与合作关系。	短期至长期	<b>做大绿色资产规模：</b> 持续加大绿色信贷投放，积极承销与投资绿色债券，扩大绿色金融业务占比。 <b>打造综合服务能力：</b> 依托“民生碳 e 贷”等碳金融产品，探索碳排放权质押融资、碳资产管理顾问等服务，满足客户多元化需求。
<b>韧性（适</b>	<b>资产结构优化：</b> 气候因素成为银行资	为银行在基础设施融资、普惠金融等领	中期至长期	<b>服务气候适应领域：</b> 在乡村振兴

<p>应力)</p>	<p>产配置、客户筛选的核心维度，低碳产业金融布局形成壁垒，行业竞争格局向具备气候风险管理的机构倾斜，布局低碳、气候韧性产业资产，优化信贷结构，降低长期资产减值风险，可持续发展能力显著提升。</p>	<p>域开辟新的优质资产投向，优化整体资产结构，降低受气候物理风险影响的资产敞口。</p>	<p>战略下，创新“农贷通”等产品，支持高标准农田建设、智慧农业、农业灾害保险等，提升农业产业链韧性。</p> <p><b>优化资产配置：</b>在项目筛选中，逐步纳入气候韧性评估标准，优先支持具备气候韧性更强的项目。</p>
------------	---	---	---

**气候相关转型计划。**民生银行围绕国家“双碳”目标，积极应对气候风险并把握绿色发展机遇。基于能源结构向清洁低碳转型、相关政策法规持续完善以及低碳技术成本逐步下降等宏观趋势假设，本行制定《绿色金融五年发展规划》。在战略与商业模式调整上，本行将绿色金融及 ESG 管理作为五年发展规划的重要内容和方向，完善绿色金融治理架构，统筹推进绿色金融和转型工作。在资源分配上，本行持续加大对绿色产业的信贷投放，绿色信贷余额近年快速增长，并严格控制高碳资产配置。在推动业务绿色转型的同时，本行亦将绿色环保理念全面融入日常运营，积极践行绿色办公与低碳运营。本行实施转型计划的措施和进展详情请见“应对气候变化-治理”“践行绿色发展机遇”和“贯彻绿色运营，推行低碳办公”章节。

**气候相关财务影响。**气候相关风险方面，基于现有分析评估，报告期内，气候相关风险未对本行财务状况、财务表现及现金流产生重大影响，且预计下一报告期内也不会对资产和负债账面价值产生重大影响；气候相关机遇方面，本行将绿色金融作为主要的战略机遇，通过统筹推进绿色金融发展和投融资布局，加大绿色金融领域信贷投放，详情请见“践行绿色发展机遇-指标和目标”章节。

**气候适应性评估（气候风险敏感性压力测试）。**本行对照原银保监会《银行业保险业绿色金融指引》及巴塞尔委员会《气候相关金融风险有效管理和监管原则》，曾连续两年开展气候风险敏感性压力测试，测试以 2021 年末为基期，期限 9 年；测试范围为 8 个高碳行业，评估在实现双碳目标下应对转型风险能力，探索低碳经济转型对本行资产质量及资本充足率的影响。测试结果显示，在轻度、中度、重度三种压力情景下，风险均整体可控。2025 年，本行与专业第三方机构就气候风险压力测试进行多轮专题研讨，持续完善模型与情景设计，提升气候风险识别与应对能力。2026 年一季度，本行启动新一轮气候风险敏感性压力测试与情景分析，范围覆盖国民经济所有行业，强化前瞻性风险评估，提升气候风险抵御韧性。

## 影响、风险和机遇管理

本行将 ESG 风险以及气候风险纳入全面风险管理体系，在信贷全流程管理中根据重点行业特点，明确 ESG 风险评估要点及管理要求。详情请见“议题重要性评估”和“ESG 风险管理体系”章节。

## 指标和目标

本行制定年度《中国民生银行风险偏好陈述书》《中国民生银行绿色金融信贷政策》，明确提出积极支持绿色金融业务，提升环境、社会和治理能力，完善环境与气候风险管理。

**气候相关目标。**本行坚持稳中求进，持续优化信贷与投资政策，积极支持清洁低碳能源体系建设，推动重点行业和领域节能、降碳、增绿与清洁生产，促进绿色低碳技术应用，严格落实碳排放与碳强度政策要求，强化高碳资产风险识别、评估与管理，在保障能源安全与产业链供应链安全的前提下，渐进有序降低资产组合碳强度，稳步推进资产组合碳中和。围绕绿色金融发展，本行设定 2030 年绿色贷款余额力争超过 5,000 亿元的量化目标，覆盖全行信贷业务，聚焦清洁能源、绿色交通、绿色建筑、节能环保等重点领域；截至报告期末，绿色贷款余额达 3,582.27 亿元，目标进展将通过定期监测余额及结构动态评估，并纳

入内部管理机制持续优化。资产组合碳中和作为长期战略方向，本行将结合国家政策与行业实践，系统规划碳排放管理路径，相关实施细节将随工作推进适时完善与披露。

**开展全行碳盘查项目。**报告期内，本行委托专业第三方认证公司开展覆盖全行及附属机构范围的碳盘查工作，针对 2022-2024 年的范围一、范围二二氧化碳排放数据进行核算。此外，部分分行先行先试，深圳分行、青岛分行、南京分行、苏州分行按照当地监管要求，已出具 2024 年环境信息披露报告，披露了范围一、范围二、范围三排放信息核算情况，其中，范围三包括员工通勤、商务差旅以及用水、用纸、废弃物产生的温室气体排放，以及投融资活动（项目投资和非项目投融资活动）碳排放核算。

**启动并推进实施全行投融资业务碳核算项目。**报告期内，根据中国人民银行《银行业金融机构高碳类投融资碳核算操作指引（征求意见稿）》（银信函〔2025〕2603 号）要求，本行按照相关规定，对纳入核算范围的八大高碳排放行业部分信贷资产开展了投融资业务碳核算试点工作。以 2024 年为核算周期，投向八大高碳排放行业的融资业务中，部分具有碳数据基础企业的非项目融资贷款的日均余额为 217.54 亿元，碳排放量为 653.15 万吨二氧化碳当量，碳排放强度为 3.00 吨二氧化碳当量/万元。本次投融资碳核算试点工作中，核算方法均为报告法，数据质量等级（DQR）为 1，属优秀等级。

**涉及气候相关机遇的资产或业务活动的金额及占比。**截至报告期末，全行绿色贷款余额 3,582.27 亿元，增速 20.29%，增量 604.22 亿元，绿色贷款业务占比 8.09%，较 2024 年末提升 1.39 个百分点，信贷资产“含绿量”逐年稳步提升。

**用于气候相关风险和机遇的资本开支、融资或投资的金额。**报告期内，本行发行 100 亿元绿色金融债券，募集资金用于基础设施绿色升级、节能环保、清洁生产等绿色产业项目投放。截至报告期末，集团绿色债券投资余额 698.14 亿元。

运营层面气候相关目标及实现进展、温室气体排放量、温室气体减排实践详情请见“贯彻绿色运营、推行低碳办公”和“环境绩效指标”章节。

## 践行绿色发展机遇

本行围绕“降碳、减污、扩绿、增长”的主线，落实国家绿色金融、气候投融资、碳减排、设备更新改造、制造业中长期贷款投放等政策要求，统筹推进绿色金融发展和投融资布局，加大绿色金融领域信贷投放，切实服务实体经济，践行绿色发展机遇，促进本行高质量、可持续发展。

## 治理

本行明确全行绿色金融管理体系及董事会、高级管理层、相关部门和经营机构的职责分工和管理要求。详情请见“ESG 管治架构”和“ESG 风险管理体系”章节。

## 战略

本行始终将绿色金融作为本行战略重点领域，持续完善绿色金融管理体系，在做好部分领域产能过剩等风险防范前提下，引导信贷资源聚焦国土格局、产业结构、能源转型、绿色

交通、城乡建设五大领域、七大绿色产业，投向优质客群、优质项目、重点区域，同时，进一步加强环境、社会与治理风险管理，实现整体绿色金融业务高质量、稳增长。

## 绿色金融发展

本行积极支持对环境友好的融资需求，迭代可持续发展、绿色金融产品体系，全方位支持绿色金融发展。

**绿色金融品牌建设。**2025 年，本行持续完善总分行多层次绿色金融营销体系，大力建设“民生峰和”绿色金融产品服务体系，继续聚焦绿色、低碳、循环经济、生物多样性保护等重点方向，结合重点客户绿色发展需求，不断强化细分场景产品及综合服务模式创新。加强转型金融和碳金融创新，大力支持绿色低碳融资需求，促进企业改进可持续性表现。

**绿色信贷规模实现稳步增长。**本行围绕七大绿色产业，重点支持能源、交通、城乡建设、清洁生产、绿色消费五大重点领域，对钢铁、石油及化工等行业实行名单制管理。截至 2025 年末，全行绿色贷款余额 3,582.27 亿元，较年初增加 604.22 亿元，增速 20.29%，持续保持高于各项贷款增速的势头。全行绿色信贷业务占比 8.09%，较 2024 年末提升 1.39 个百分点，信贷资产“含绿量”逐年稳步提升，符合既定规划及年度政策目标。

**绿色债券积极深化参与。**2025 年，本行通过产品创新积极落实金融支持科技创新、促进共同富裕、推动绿色发展等国家战略部署，共承销发行各类创新型债务融资工具 105 只，境外债 101 只，规模分别达到 281.99 亿元和 16.54 亿美元，其中支持承销绿色发展类债券 120 只，包括银行间市场 19 只，境外债 101 只，规模分别为 46.83 亿元和 16.54 亿美元，募集资金用于低碳节能等绿色项目，并帮助 102 家企业发行人以绿色、低碳、可持续方式发展。报告期内，本行发行 100 亿元绿色金融债券，募集资金用于基础设施绿色升级、节能环保、清洁生产等绿色产业项目投放。截至报告期末，集团绿色债券投资余额 698.14 亿元。

**绿色消费激活低碳转型动能。**本行聚焦绿色消费场景，通过完善服务体系与创新业务模式，积极推动绿色建筑按揭、新能源汽车及生活消费等领域的绿色转型。在服务绿色消费方面，零售绿色个人消费贷款实现快速增长，截至报告期末，贷款余额达 30.67 亿元，较年初新增 14.97 亿元，同比增长 95%。其中，绿色按揭贷款表现突出，通过优先支持重点绿色楼盘项目、加强按揭专营团队建设以提升服务质效，余额较年初显著新增 15.74 亿元。同时，本行积极打造新能源汽车贷款新模式，与某新能源车企等合作机构开展多样化营销活动，并推出面向客户的贴息金融产品以助力消费。

**绿色租赁赋能重点领域发展。**民生金融租赁股份有限公司（以下简称“民生金租”）通过建立专项工作机制，持续优化绿色金融服务体系，聚焦绿色船舶、绿色车辆及绿色节能减排等重点领域，积极开展绿色金融产品创新，不断提升服务能力，有效推动租赁资产向绿色化、结构化转型。截至报告期末，民生金租绿色租赁资产余额达 61.04 亿元，较年初新增绿色租赁业务投放 38.92 亿元。其绿色租赁产品主要覆盖节能降碳与环境保护、新能源汽车消费等板块。

**绿色理财践行 ESG 投资理念。**民生理财有限责任公司（以下简称“民生理财”）积极融合 ESG 理念，将环境保护、社会责任与可持续发展要求纳入投资决策，积极响应国家“双碳”目标。公司已发行 ESG 主题理财产品“民生理财贵竹固收增强低碳领先一年定开理财产品”（存续至今），该产品重点投向绿色债券、碳中和债券等领域，以实际投资行动服务实体经济，践行社会责任。

**绿色基金助力低碳经济转型。**民生加银基金管理有限公司（以下简称“加银基金”）将绿色理念深度融入投资管理，于 2023 年推出民生加银瑞华绿债一年定开债券型基金（代码 016031.OF），存续规模达 3 亿元。该基金严格遵循绿色投资标准，重点配置绿色金融债等环保属性资产，采用一年定期开放运作模式，为绿色领域提供持续资金支持。此举既是响应国家绿色发展战略的重要实践，也是公司履行社会责任的具体体现，有效引导资本流向绿色产业，推动经济绿色转型。

本行积极落实国家“双碳”战略，广泛参与绿色金融相关的行业交流与研讨。报告期内，本行参加中国责任投资周专题研讨会 UNEP FI“生物多样性金融与环境社会风险管理”工作坊，就本行经验进行交流；参与中国人民银行及全国金融标准化技术委员会可持续挂钩贷款标准、环境权益担保融资、投融资业务碳核算等各类绿色金融领域监管标准制定及调研座谈；同步组织本行广深两家分行竞逐中国金融工委组织的粤港澳大湾区绿色金融赛事；并发布全行首份《环境权益担保融资业务金融服务规范》，有效提升了本行在绿色金融领域的专业研究能力与规范体系建设水平，为行业实践提供了有益参考。

报告期内，本行荣获绿色金融领域系列荣誉奖项，包括中国金融传媒“2025 银行业 ESG 典型实践案例”、中国上市公司协会“2025 年上市公司可持续发展最佳实践案例”、中国金融工会主办的“粤港澳大湾区绿色金融技能大赛”决赛优秀奖等。

## 绿色金融产品

**绿色金融产品创新。**本行积极探索绿色金融创新业务，推动落地产业转型碳足迹挂钩贷款、生物多样性保护指标挂钩银团贷款、境外可持续发展挂钩银团贷款、转型贷款等创新业务，强化“减排贷”“民生碳 e 贷”等创新产品推广应用，促进企业改进可持续性表现，推动公众参与碳普惠创新机制。

**碳交易产品创新。**本行支持碳金融、环境权益产品创新，遵循《中国民生银行碳金融创新发展指引》等制度，推动业务规范发展。全国碳市场正式启动上线交易以来，本行以碳交易结算服务为基础，为全国碳市场会员企业交易履约提供专业保障，持续加强碳金融综合服务创新：

- **创新区域碳金融服务**，推出青海“碳 e 贷”业务，服务青海省中小微企业。该业务依托企业“碳账户”数据，将贷款条件与企业碳减排数据挂钩，随碳减排成效提升而调整，有效缓解企业低碳发展的融资压力，增强企业减污降碳的转型动力。
- **产业转型碳足迹挂钩贷款**，本行向某铝业集团发放广西首笔应用《铝产业转型金融支持指导目录（试行）》的碳足迹挂钩贷款。该贷款创新地将贷款利率与企业产品碳足迹水平挂钩，在精准满足企业融资需求的同时，激励企业采用先进生产工艺实

现预设的碳减排目标，助力传统产业绿色低碳转型，支持地区绿色金融创新发展。

- **生物多样性保护指标挂钩银团贷款**，本行参与落地某集团银团贷款项目。该贷款项目基于鄱阳湖生物多样性保护的贡献程度和可持续发展的实施效果，以生物多样性保护指标为贷款挂钩目标，同时引入第三方评估机制，实施动态激励，成功开创了“金融+生态”融合的新模式。
- **个人碳普惠创新机制**，本行联合武汉碳普惠公司，成功落地个人碳普惠减排量抵扣银行贷款利息的闭环模式。依托武汉市个人碳生活平台“武碳江湖”微信小程序，市民通过绿色出行、垃圾分类、低碳用电等 11 类低碳场景积累碳普惠减排量，可按“1000g=2 元”标准在民生银行“民生楚惠 Life”微信小程序兑换利息红包，用于消费贷款利息抵扣。该模式打通了绿色金融和普惠金融通道，把碳减排量积分转化为金融权益回馈给消费者，实现金融赋能消费与 ESG 实践的双重价值。
- **转型贷款**，本行针对全国碳市场会员单位、水泥行业某战略客户发放转型贷款。该业务的顺利投放，标志着民生银行在转型金融领域实现重要突破，是本行运用转型金融工具支持低碳转型的具体实践，为企业的绿色低碳转型提供了有力支撑，为水泥行业的产业升级和高质量发展提供了实践范例。

**链式驱动绿色金融精准滴灌。**本行以“核心企业+产业链”模式为核心抓手，为绿色企业上游供应商及下游经销商提供一体化绿色供应链金融服务方案。通过订单融资、应收账款融资、商票贴现、信用证融资等多元产品组合，撬动产业链上企业协同推进低碳转型。其中，本行应收账款凭证业务中普惠客户比例近九成，金融活水精准滴灌中小微企业，为普惠客群的绿色发展注入强劲动力。

**绿色金融投资工具创新。**本行持续推动绿色金融产品创新，积极丰富可持续发展相关金融产品。重点推广“上海清算所民生银行绿色债券精选指数”及挂钩的结构性存款产品。绿色债券精选指数严格筛选全国银行间及沪深交易所上市的绿色公募债券，坚持稳健投资策略，兼具广泛性、代表性与优质性。截至报告期末，指数成分券数量达到 619 只，市值总额超过 1.59 万亿元。与该指数挂钩的结构性存款产品进一步丰富了本行的指数产品体系，为投资者提供便捷高效的绿色金融投资工具。截止报告期末，该产品累计发售规模超 8 亿元。

#### 民生银行“CCER 质押融资”项目入选能源产业可持续金融创新案例

本行推出聚焦碳市场客户需求的 CCER（国家核证自愿减排量）碳市场金融服务方案，旨在助力市场各方参与碳市场、培育碳资产、开展碳交易、实现碳收益，提升 CCER 价值，促进企业自愿减排，实现可持续发展。2025 年 9 月，本行申报的“CCER 质押融资”项目成功入选中国能源研究会颁发的“能源产业可持续金融创新典型案例”。此次获奖项目“CCER 质押融资”是本行绿色金融创新的重要成果，体现了本行在推动碳金融市场发展、支持“双碳”目标方面的积极贡献。未来，本行将继续贯彻绿色金融发展战略，深化 ESG 理念在业务实践中的融合，助力能源结构转型与经济社会可持续发展。

## 影响、风险和机遇管理

本行已建立覆盖集团所有子公司、经营机构及各个业务种类（包括投资、融资业务）的 ESG 风险全流程管理体系，详情请见“议题重要性评估”和“ESG 风险管理体系”章节。

## 指标和目标

截至报告期末，全行绿色贷款余额 3,582.27 亿元，其中基础设施绿色升级绿色贷款占比为 52.07%，能源绿色低碳转型绿色贷款占比为 17.94%，节能降碳产业绿色贷款占比为 7.76%，生态保护修复和利用产业绿色贷款占比为 7.57%，资源循环利用产业绿色贷款占比为 4.96%，环境保护产业绿色贷款占比为 4.93%。绿色贷款节能减排量折合减排二氧化碳当量 1,645.49 万吨。

## 贯彻绿色运营，推行低碳办公

本行遵从中国人民银行、国家发展改革委等部门发布的《关于进一步强化金融支持绿色低碳发展的指导意见》，按照绿色金融评价指标审视自身 ESG 表现，建立相关制度，规范经营行为。同时积极发展金融科技，提高信息化、集约化管理和服务水平，渐进有序减少碳足迹。

本行践行低碳环保、节能减排的可持续发展理念，在严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等国家相关法律法规的基础上，提高自身表现，加强绿色金融理念、设备更新与升级、增强能源管理、建立能耗监测平台、推行绿色办公、履行社会责任，多维度实行节能减排，提升员工环境保护意识，落实各项绿色办公措施，支持创新绿色发展。

## 绿色运营

本行积极践行国家绿色发展战略，制定和实施相应的绿色运营制度，把节约资源、环境保护的理念贯穿于业务运营的全过程和各个方面，以达到经济效益、社会效益和环保效益的有机统一，实现可持续发展。2025 年，本行继续贯彻多维的绿色运营服务体系，持续加强线上化、智能化生态产品模式创新，探索落地多类普惠无纸化金融产品，服务质效不断提升。报告期内，企业客户信息维护等多项高频业务均实现流程进一步线上化，基础金融服务无纸化程度持续提升。

**数字化运营机具助力低碳服务。**通过打造语音导航、远程银行等智能体验，本行实现线上线下、近场远场的协同服务模式。同时，支持数字人民币取款、大额速存及整万取款等人性化特色功能，并将人脸识别、身份证验证等较为成熟的智能技术全面应用于运营机具对客户服务场景，通过数字化服务传递节能环保理念。

**深化集中运营。**本行持续优化运营模式，深入开展集中运营业务，全面提升业务集约化、规范化和数字化水平，显著提升服务效率，并减少传统服务流程纸质材料产生的纸张消耗，

提升客户服务感受的同时践行绿色运营理念。

**推动文档信息化建设。**本行实现多门类业务档案的在线管理和利用服务，有效提升业务拓展和内外部检查等工作的运营效率，大幅减少纸张使用以及相关人员的出行。

**践行绿色宣传。**本行办公场所践行绿色宣传管理，在本行各机构、网点、办公区增设立式电子广告屏，内宣广告均通过此渠道发布，包括形象宣传片、业务宣传视频、短视频、海报、平面广告等宣传素材。

## 绿色办公

本行全面贯彻新发展理念，强化对绿色发展的支持，坚定不移走生态优先、节约集约、绿色低碳的高质量发展道路。坚持绿色办公，降低能源资源消耗，履行环境责任。遵从中国人民银行、国家发展和改革委员会、金融监管总局等国家七部委发布的《关于进一步强化金融支持绿色低碳发展的指导意见》，重视环境、社会和治理表现，建立相关制度，加强绿色金融宣传。规范经营行为，推行绿色运营体系，运用金融科技提升管理效率和服务水平，持续降低碳排放。

本行严格按照国家和地方《公共建筑节能设计标准》开展绿色银行建设工作，将绿色、节能、环保理念深入贯彻至办公场所和营业网点的建设施工过程中，减少资源消耗和温室气体、废水、生活垃圾和有害废弃物等的排放。本行印发《中国民生银行能源管理办法》《中国民生银行节能管理办法》《中国民生银行绿色办公管理办法》三项制度，促进节能管理，提高能源利用效率。本年度，本行持续加强节能管理，推进节能技术改造。

**场地设计：**要求新建办公楼在场地设计阶段尽可能保留和利用已有资源，减少对场地环境的破坏。

**建筑材料：**办公楼及营业厅内主要功能区域的主材选用铝板、不锈钢板、LVT 石塑地板等硬质、无机、具有良好环境兼容性的材料。

**照明系统：**门厅、前室、公共走道等处的照明采用声光控延时自熄开关控制或智能照明控制系统分区分组控制；灯具光源主要采用 LED 灯。

2025 年，本行进一步完善能源管理策略，委托外部专业机构对北京市 8 个办公区开展能源审计项目，并出具能源审计报告。此外，本行完成“民生物联数智平台”顺义园区试点项目建设，通过物联网智能化节能改造，实现智慧用电控制，精细化管控照明、空调等主要用电事项。

本行持续深化“i 民生”协同办公平台的应用，积极推行办公数智化、线上化、无纸化，实现绿色办公与数字化创新的深度结合。年内平台共创建 229 万个云文档，累计召开 585,054 场线上会议，实现 1,479 个纸质审批流程的线上化迁移，以无纸化协作、线上化沟通和敏捷管理，显著降低了运营碳足迹，推动组织管理模式和企业文化升级。2025 年，本行构建全员、全平台、全联通、全流程、全渠道的 AI 办公应用平台，其中，知识问答模

块提供全行统一的知识服务，涵盖制度、产品、客服、零售、人力、法规、数科、决策通讯等专项内容，助力形成“一个民生”的协同文化，实现全行战略直达一线。

本行倡导勤俭节约，反对铺张浪费，通过刊发倡议书、设置滚动宣传栏、张贴海报等方式强化宣传教育，培养员工勤俭节约的习惯。本年度，本行围绕“节能增效，焕新引领”主题，开展了节能宣传周活动，倡导员工自觉践行垃圾分类、光盘行动、绿色出行，进一步形成勤俭节约、合理用能的环保生活方式。本行采用市政管道用水，在求取适用水源上没有任何问题。

**完善制度建设：**积极按照能源管理办法、绿色办公管理办法、节能管理办法等制度开展相应工作，落实激励机制和节能奖惩制度，预计在 2026 年建立能源管理办法实施细则、绿色办公管理办法实施细则、节能管理办法实施细则等相关文件。

**制止餐饮浪费：**坚决制止餐饮浪费行为，响应“光盘行动”倡议，布置“杜绝餐饮浪费，践行光盘行动”的横幅，加强“少量多次、按需取餐”宣传引导，营造浪费可耻、节约光荣的良好氛围。同时更换小份餐具，搭配小份菜，安排专人监督提醒，坚决杜绝“舌尖上的浪费”。

**固定资产管控：**对固定资产的购置、使用、保管、维修、调拨、盘点、处置回收等环节进行全流程管控，尽可能通过维修、保养延长固定资产更新周期，提倡废弃办公用品回收，提高使用效率，减少资源浪费。

**废弃物管理：**加强对办公废弃物的分类回收和处理，对纸张、塑料、金属等可回收物进行分类收集，减少一次性塑料制品的使用，推广可降解的办公用品。

**节约用纸：**充分利用 OA 系统发布通知、公告，提请行政、财务、人事、国资等事项审批，严格控制纸质文件打印/印刷数量；办公用纸双面打印或重复利用；草稿文件使用单面废纸起草或尽量在电脑上修改和传阅。

**节约用水：**加强用水设备日常维护管理，使用感应装置避免“长流水”，对供水设施进行常态化检修，发现问题及时检修，安排专人定期观测定量分析，避免“跑”“冒”“滴”“漏”浪费水现象。

**节约用电：**使用计算机、打印机、复印机等办公自动化设备时，要求尽量减少待机消耗，长时间不用和下班后要求及时关闭；严禁使用大功率耗电材料；全面选购照明节能设备，减少照明设备电耗，于每日下班后定时关闭公共区域照明设备，离开办公室要求随手关灯；白天工作时间，自然光源充足的办公室及作业场所不开灯，尽量使用室外光源；在使用中央空调时将室内温度控制在 25 度左右，降低能耗，坚持定期清洗空调，提高空调能效水平；节假日前指定专人检查办公区域用电设备关闭情况。

**清洁能源使用：**2025 年，本行总行本级西单北楼办公区、总行（上地）培训中心、顺义总部基地通过购买太阳能、风能等可再生能源，替代传统的化石燃料发电，降低碳排放。截止 2025 年底，本行已采购 21,190 兆瓦时绿电，减少碳排放量约 17,640.68 吨。

**车辆管理：**加强公务用车日常管理，实行“一车一卡、定点加油”，加强能源控制，把

节能降耗工作作为考核的重要指标，按时保养车辆，减少车辆部件非正常损耗，进行油耗、里程等数据的录入、分析，对车辆的使用状况进行监控和评估，并定期向驾驶员开展节油培训。

**运营管理：**严格要求新建或改造的银行网点符合绿色建筑标准，如采用环保材料、高效隔热保温系统、雨水收集系统等，以减少对环境的影响；对现有运营网点进行节能改造，更换高效节能的照明设备，将传统的白炽灯或荧光灯更换为 LED 灯，降低照明用电消耗，预计可节能 10%。

### 运营环境目标

**节能减碳目标：**有序渐进推动本行碳达峰、碳中和工作，与国家 2030 年“碳达峰”、2060 年“碳中和”总体目标保持一致。本行已完成能源管理体系搭建并有效运行，并通过能源管理体系认证。本行持续加强全行节能管理，通过节能技术改造项目，降低能源的消耗，已达到降低二氧化碳排放的目标。下一步，本行将增加并提高绿色电力的使用，同时继续做好总行本级绿色创建工作，积极配合本行绿色金融专业委员会相关工作，推进可持续发展。

**减废目标：**本行 2025 年减废目标已达成。2018 年起，本行全面实施垃圾分类回收，2026 年本行将持续实施垃圾与废弃物分类及回收，减少垃圾处理量的同时也能减少垃圾发酵腐烂产生的二氧化碳、甲烷等温室气体排放，对废弃物如废纸、废电池、废照明用品、废家具等进行分类管理和回收处理，认真做好危废处理，确保有害垃圾 100% 合规处置。

**节水目标：**本行 2025 年节水目标已达成。2026 年，本行将继续大力宣传国家节水行动方案，根据《中华人民共和国水法》《节约用水条例》深入实施国家节水行动，通过加强用水管理、转变用水方式降低水资源消耗。全员树立节水观念，养成节水习惯，自觉节水，减少水资源的浪费。

## 生态系统和生物多样性保护

本行严守生态保护红线，全面保障生态系统安全，坚决防范生物多样性损害风险，持续提升环境风险管理能力与绿色金融实践水平，推动金融资源向生态友好领域聚集，助力实现经济、社会与环境效益的协同发展。本行积极引导资金流向生物多样性友好型项目，创新开发绿色信贷、生物多样性保护指标挂钩银团贷款等多元化金融产品与服务，支持生态修复、物种保护和可持续资源利用。在业务开展中，本行严格遵守国家生态环境法律法规及监管要求，确保不在生态保护红线范围内设置网点或开展经营活动。

本行关注生物多样性保护，与社会各界开展广泛合作，大力支持生态保护事业。本行与上海第一财经公益基金会开展“生物多样性促进行动”，与贵阳黔仁生态公益发展中心开展“贵州河流日 1+2 行动”，共筑绿色家园。

**民生银行 ME 公益计划赋能“贵州河流日 1+2 行动”实践**

民生银行 ME 公益创新资助计划通过资金与资源支持，赋能“贵州河流日 1+2 行动”实践。该项目由贵阳黔仁生态公益发展中心执行，每月组织志愿者开展巡河护河、生态知识普及等志愿服务，形成“1 小时巡护 2 公里河湖”的常态化机制。在本行 ME 计划支持下，行动有效动员社会力量参与，推动公众关注河湖生态，以专业志愿服务助力贵州生态文明建设，实现生态保护与公众参与的双重提升。

## 环境绩效指标

### 排放物

指标 <sup>1, 2</sup>	2025 年汇总
废气排放（吨） <sup>3</sup>	0.31
氮氧化物（吨）	0.29
二氧化硫（吨）	0.02
温室气体排放总量（范畴 1 和 2）（吨） <sup>4</sup>	63,042.57
直接排放（范畴 1）（吨）	6,492.67
天然气（吨）	3,859.31
煤气（吨）	16.69
柴油（吨）	8.35
汽油（吨）	2,608.33
间接排放（范畴 2）（吨）	56,549.90
外购电力（吨） <sup>5</sup>	56,549.90
单位面积温室气体排放量（范畴 1 和 2）（吨/平方米）	0.04
<p>注：</p> <p>1. 环境类绩效数据统计范围仅包括总行办公楼、41 家境内一级分行、6 家附属机构和香港分行总部办公楼。</p> <p>2. 计算排放物、能耗及废弃物密度时，办公场所面积统计范围仅包括办公楼、41 家境内一级分行、6 家附属机构和香港分行总部办公楼。</p> <p>3. 基于本行业务性质，本行废气排放主要来源于公车车队产生的废气尾气，主要包括氮氧化物和二氧化硫。</p> <p>4. 基于本行业务性质，温室气体排放主要源自外购电力及化石燃料燃烧。温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮。温室气体排放数据按照二氧化碳当量呈列，根据中华人民共和国生态环境部刊发的《关于发布 2023 年电力二氧化碳排放因子的公告》及政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》进行核算。</p> <p>5. 香港分行温室气体排放量采用当地电力公司提供排放系数进行核算。</p> <p>6. 本行未被列入环境信息依法披露企业名单。本行未发生因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。</p>	

### 能源及水的消耗

指标	2025 年汇总
能源消耗（兆瓦时） <sup>1</sup>	135,316.84
直接能源消耗（兆瓦时） <sup>2</sup>	30,548.01
天然气（兆瓦时）	19,737.04
煤气（兆瓦时）	124.15

汽油（兆瓦时）	10,655.08
柴油（兆瓦时）	31.75
间接能源消耗（兆瓦时）	104,768.83
外购电力（兆瓦时）	104,768.83
单位面积能源消耗量（兆瓦时/平方米）	0.09
耗水量（吨）	951,774.42
单位面积水耗用量（吨/平方米）	0.66
注： 1. 本行主要能源消耗来源为天然气、汽油、柴油、煤气和外购电力。 2. 能源消耗量数据是根据电力及燃料的消耗量及《综合能耗计算通则（GB/T 2589-2020）》提供的有关转换因子进行计算。 3. 基于产品服务性质，制成品包装对本行不适用。	

### 废弃物管理

指标	2025 年汇总
有害废弃物总量（吨）	8,623.01
废铅酸蓄电池（吨）	8,592.16
有害废弃耗材（吨） <sup>1</sup>	30.85
单位面积有害废弃物弃置量（吨/平方米）	0.006
无害废弃物总量（吨） <sup>2</sup>	21,254.84
生活垃圾（吨）	15,913.95
餐厨垃圾（吨）	4,949.59
办公设备废弃物（吨）	175.15
电子耗材类废弃物（吨）	4.84
电子产品废弃物（吨）	155.35
安保设备耗材类废弃物（吨）	43.69
安保设备废弃物（吨）	3.27
单位面积无害废弃物弃置量（吨/平方米）	0.01
注： 1. 有害废弃耗材包括本行采购的硒鼓、碳粉、墨盒等，根据供应商提供的采购明细表中的数据进行核算。 2. 无害废弃物中的生活垃圾、餐厨垃圾根据垃圾清运单位提供的数据进行核算；办公设备废弃物包括办公桌、椅子、书柜、文件柜等弃置或处理的办公用品（有固定资产编号），根据每年实际报废情况数据进行核算；电子耗材类废弃物包括 U 盘、出纳机耗材、移动硬盘、鼠标、键盘，根据供应商提供的采购明细表中的数据进行核算；安保设备耗材类废弃物包括本行采购的灭火器、对讲机、强光手电筒等，根据供应商提供的采购明细表中的数据进行核算；安保设备废弃物包括本行弃置或处理的（有固定资产编号）门禁、监控等，按照每年实际报废情况进行核算。	

# 社会篇

## 五、以客为尊，用心服务创共赢

本行充分发挥服务民营企业、中小微企业的特色与优势，全面支持实体经济发展，积极践行科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，不断探索创新业务模式，持续提升服务能力与服务体验，加快全方位数字化转型，努力为客户提供数字化、专业化、综合化的金融服务，打造成为一家特色鲜明、持续创新、价值成长、稳健经营的一流商业银行。

### 用心服务客户

#### 治理

在董事会领导下，本行坚持“服务大众、情系民生”的使命，践行用心用情服务客户，以客户群部门、产品及支持部门为核心，在为客户创造价值的基础上实现自身良好发展。详情请见“ESG 管治架构”章节。

#### 战略

作为国内首家由民营企业发起设立的全国性股份制商业银行，本行坚定贯彻党中央、国务院有关决策部署，全面落实各项监管要求，全力支持实体经济发展，重点围绕“民营企业的银行、敏捷开放的银行、用心服务的银行”三大战略定位，稳步推进服务民企各项工作有效落实。本行坚持以客户为中心，聚焦战略民企、中小民企、小微企业、科技创新等细分客群，分层分类开展金融与非金融服务，完善大中小微个人一体化综合服务体系，助力民营企业健康可持续发展。

#### 普惠金融服务

本行坚决落实中央金融工作会议提出的“五篇大文章”中关于普惠金融的工作部署，按照《中国民生银行普惠金融五年发展规划（2021-2025）》持续完善普惠金融体制机制，拓宽普惠金融服务广度和深度，推进产品服务创新，打通线上线下渠道，增强普惠金融服务能力。

截至报告期末，本行普惠型小微企业贷款余额 6,776.06 亿元，比上年末增加 148.88 亿元，增幅 2.25%，全年累计发放普惠型小微企业贷款 6,917.89 亿元。普惠金融服务及创新成果荣获《证券时报》“2025 年度普惠金融服务银行天玑奖”、第七届中国数字普惠金融大会（中国通信学会）“2025 年度数字普惠金融创新成果”荣誉等。

报告期内，本行主要从以下几个方面深入践行普惠金融：

**持续完善体制机制。**本行充分发挥普惠金融管理委员会统筹职能，统筹落实全行普惠金融发展规划，在信贷政策、考核管理、专项激励、团队打造等方面加大投入，在各一级分行

成立普惠金融委员会，推进分行普惠金融业务的管理和发展。

**开展“链式驱动，增户扩面”专项行动，一体化协同提质增速。**本行重点围绕“集团链”“供应链”的向下延伸开发，提升集团成员客户及链上客户覆盖面、渗透率，作为高质量获客和活客的关键路径。由行长担任组长，普惠金融事业部、战略客户部、公司业务部、等部门组成专班，依托数字化营销项目，形成了名单清洗下发、分层分类精准拓客，总分协同与跨机构联动等营销模式，做实存量客户深度开发。活动开展期间，“两链”合计带动普惠贷款增长 100.7 亿元，有贷户新增 3,701 户、新开户 4,163 户，综合开发达标客户新增 498 户，“两链”延伸开发效能持续释放。

**推进产品服务创新。**本行丰富普惠信贷产品体系，创新推出主动授信智能决策模式的民生惠信用贷、抵押贷等线上产品，打造支持区域特色客群批量开发的“蜂巢计划”，聚焦普惠金融客群深度经营，持续增强普惠金融服务能力。

**丰富产品服务渠道。**本行以“民生小微 App+微信小程序”双渠道为小微企业提供“一站式”线上服务，支持面向个人、法人、有贷户、结算户等特定细分客群，开展多渠道线上触达，打造涵盖贷款、结算、企业管理的全方位服务渠道。

#### 打造普惠型“数智管家”

本行推出“民生 e 家”企业数智管家平台，该平台通过与优质线上化软件应用（SaaS）服务商共建生态，深度融合银行账户管理及支付结算能力，围绕“人事、财务、业务经营”企业经营核心场景，打造了涵盖人事薪税、费控报销、供应链协同等八大模块的数字化转型解决方案，方案兼具金融级安全标准与普惠化服务特色，致力于为企业提供覆盖全生命周期的数字化服务闭环，助力企业降本增效，提升经营能力。截止报告期末，民生 e 家服务客户数 50,000 户。

## 养老金融服务

本行致力于满足银发群体的切实需求，不断拓展服务领域，积极创新养老金融产品和服务，做深做细做实养老金融大文章。本行围绕备老、养老两大焦点，将备老客群个人养老计划和年长客群“民生悦享”专属服务相结合，将金融服务及非金融服务相融合，不断聚合服务生态，聚焦贯穿客户生命周期多年的养老需求，搭建养老金融服务体系，积极为客户提供养老金融服务解决方案。

**养老金融品牌建设方面：**本行以“民生悦享”养老金融服务品牌为核心，构建一站式、全周期、有温度的养老金融服务生态，精准聚焦养老金融、养老服务金融、养老产业金融三大领域，为增进老年人福祉、促进社会和谐贡献民生力量。

**专业化产品体系搭建方面：**本行搭建养老金融系列产品货架，面向备老客群建立涵盖养老储蓄存款、理财产品、商业养老保险、公募基金的专属产品货架，并通过手机银行养老专区、养老财务规划顾问团队、资产配置工具等多维度服务，为备老客群提供一站式养老金融储备服务。此外，结合年长客户风险承受能力下降、产品安全诉求加强的特点，本行面向年长客群创设专属安心存、天天盈等专属保值增值产品，为客户提供专业的金融产品

服务支持。

**专业服务能力提升方面：**本行推出“慧养老”养老金融高质量发展服务方案，提供专业高效的养老金托管、账管服务，打造绩效评估分析、投资风险预警等特色增值服务，推出一站式综合金融服务，全方位满足养老金客户金融需求。同时，坚守“民营企业的银行”战略定位，充分发挥对中小、民营企业服务优势，持续加强企业年金政策宣导和市场培育工作，每年组织开展多场次“爱民生 慧养老”企业年金宣传日活动，助力年金基金市场提质扩面；参与中国社会保险学会重点课题《社会保险高质量发展下的扩面问题研究》，积极探索行业发展方向。本行积极参与国际金融理财标准委员会（FPSB China）主办的首届养老金融财富规划大赛，并以出色表现获得奖项，充分展现了在养老金融财富规划领域的专业能力与团队协作精神。

**养老企业赋能方面：**本行积极落实国家政策，加大对养老产业的支持力度。一方面，加强养老机构等重点领域调研和金融服务，持续丰富“蜂巢计划”模式服务场景，重点满足养老机构新建、租赁装修、维修改造、日常运营等阶段的资金需求。如民生银行在大连地区开展养老机构、康复医院等专项服务，根据客户需求制定蜂巢计划融资方案，通过“抵押+信用”方式为其提供融资支持。另一方面，积极利用再贷款工具，通过养老产业工作专班形式，完善机制流程，总分行协同做好再贷款组织安排和规范认定，让国家政策惠及更多养老企业。

**客户权益服务方面：**在非金融服务方面，本行聚焦年长客户在社交娱乐、医疗保健方面的需求，以社区网点为依托，构建便民服务矩阵，提供丰富的适老化服务及活动；开办悦享金融课堂，组织安全有益的出行活动，切实发挥社区网格化服务优势；在部分分行试点创设养老金融主题社区支行，营造浓厚的孝老爱亲氛围；打造悦享课堂，为老年人提供涵盖文化、金融、摄影、声乐、舞蹈等多领域的丰富课程，满足了老年人求知和社交需求；推出“非凡礼遇”老年特色康养权益，提供专业陪诊、预约看诊、预约复诊、家庭医疗等高端医疗服务，守护老年客户健康。截至报告期末，康养服务已覆盖全国 387 余座城市、1,920 家公立三甲医院。

**全渠道化适老服务改造方面：**全面上线个人养老金全生命周期业务场景，客户足不出户即可通过线上线下渠道，流畅办理个人养老金开户、缴存等业务。同时升级重构手机银行长辈版，以“客户资产一眼清、推荐产品一眼清、便利的版本切换、便利的权益领取、充实投教服务”为理念，改善年长客户使用体验。在产品销售和管理方面，优化老年人风险评估功能、加强双录质量监测、强化销售适当性管理等多措并举，确保老年人金融消费的安全与合规。

**养老金融消费者教育方面：**本行打造养老金融消费者宣传教育平台，与老年教育机构、社区教育机构等广泛合作，开展线上线下金融知识普及活动。通过案例讲解、厅堂向陌生人转账时授权等方式，本行不断提高老年人的反诈意识。

#### 2025 年中国民生银行“养老金融”高质量发展年会

为贯彻落实监管部门工作要求，践行全行养老金融发展战略，推动全行养老金业务高质量发展，本行积极搭建监管部门、年金客户、管理机构交流平台，组织开展多场“爱民生 慧

养老”企业年金扩面宣讲客户活动，并举办 2025 年中国民生银行“养老金融”高质量发展年会，邀请河南省政府部门、学术机构、多家金融机构以及近百位企业嘉宾共同出席，就养老金融业务发展与服务创新等议题进行研究探讨，进一步增进客户对养老金融、企业年金认知，积极助力多层次、多支柱养老金体系高质量发展。



## 科技金融服务

本行将科技金融作为战略业务纳入全行中长期发展规划，多措并举支持提升金融服务科技创新企业的质效，强化对以“专精特新”为代表的科技型企业的支持。

**进一步优化科技金融体制**，发挥科技金融委员会的协调机制，落实全行科技金融领域重大事项的议事决策、部署实施、资源配置及督导协调。继续扩容科技金融业务重点分行和科技金融特色支行，制定落实科技金融业务年度开发策略，发布《关于加强科技金融业务发展的指导意见》，加强重点领域资源投入。

**持续优化和迭代产品体系**，聚焦科技企业全场景、全周期、全产业链的需求，完善线上信用贷产品“易创 E 贷”，优化知识产权质押融资产品“易创知贷”“人才贷”等产品，加快科技企业供应链金融、并购贷款支持，积极探索研发贷款、资本市场咨询等特色创新产品和服务，全方位、多元化、综合化满足客户各类金融需求。

**强化数智化服务能力**，持续迭代完善科技金融“萤火平台”数字化工具建设，提升系统平台智能化水平，助力一线营销策略调整与营销方案制定，并提升客户体验。充分利用萤火平台在企业评价、行业研究、营销商机等模块的功能，实现综合开发质效的提升。

**持续加强生态圈建设**，积极对接辖区政府部门、科技产业园区、产业资本、私募机构、科研院所等机构，形成长期稳定的交流和合作机制，探索“贷+投”“贷+保”等业务模式，为企业提供全生命周期、多样化、专业化的服务和支持。

以金融力量护航中国商业航天事业

2025 年，民生银行成功为国内某民营商业航天企业提供融资支持。在项目评估过程中，本行深入一线，通过实地拜访企业、调研工厂、咨询专家等形式，将目光聚焦于企业团队的背景与执行力、关键技术的知识产权壁垒以及产品未来的市场潜力，将这些非传统要素转化为可验证、可落地的金融逻辑，从而精准识别并支持该企业的长期价值。

## 数字金融建设与创新

本行深入贯彻落实国家七部委联合印发的《推动数字金融高质量发展行动方案》相关要求，在新设立的落实国家战略工作领导小组架构下，以原“数字化金融工作领导小组”为基础，调整设立数字金融委员会，将数字金融作为全行的战略重点，指导本行“数字金融”大文章的顶层设计与实施部署。本行金融科技战略规划坚持一张蓝图绘到底，推动《中国民生银行信息科技发展规划（2023-2025 年）》和《中国民生银行数据战略（2023-2025 年）》的各项任务扎实有效落地，将数字技术应用于科技金融、绿色金融等“五篇大文章”领域。本行将数字化转型提升至战略高度，积极响应国家“人工智能+”行动部署，深刻把握数字金融内涵，全面推进数据能力与科技能力建设，加快生态银行、智慧银行“两大银行”建设进程，以高质量数字金融赋能实体经济高质量发展。

2025 年，全行以数据融合与 AI 应用为核心，系统推进科技与数据能力建设：一方面，将生成式 AI 能力体系作为驱动科技革新与运营范式变革的战略支点，落地 AI 智能体平台并持续拓展业务场景应用深度与广度；另一方面，积极拥抱“软件工程 3.0”，推动大模型深度融入 IT 架构与研发全流程。

在此基础上，本行统筹部署 20 余项重点任务，设立十余个跨部门重大敏捷项目，持续推进经营管理数字化转型，深化营销、风控、运营等核心作业端到端数智化升级，推动数据驱动的决策模式全面普及，赋能全行提质增效。

## 生态银行

民生银行立足战略性、跨板块、跨区域的数字化生态金融模式孵化与产品研发突破，聚焦生态创建和场景应用，通过强化组织保障，不断优化技术创新孵化流程，针对前瞻性应用技术，从技术洞察、研究、学习、原型构建到持续迭代，提供全流程、高效率的科技创新支持与保障。

- **数字化产品服务持续迭代。**
  - **普惠金融数字化服务：**贯彻落实国家普惠金融发展战略，基于互联网、大数据等技术应用，打造“民生惠”智能决策全新模式，提升特色化小微服务能力，主动授信贷款余额突破千亿。
  - **中小微企业数字化服务：**立足解决中小微企业“人、财、事”日常经营管理痛点，本行联合各领域优质 SaaS 服务商持续建设“民生 e 家”平台，提供业务、财务、金融融合的综合解决方案，提高中小微企业经营管理效率，助力中小微企业数字化转型。
  - **供应链金融数字化服务：**民生 e 链进一步拓展订单 e 保理模式，推动采购 e 数据增信模式标准化和强增信模式集中运营；民生惠持续加大区域性数据引入和泛场景。

- **科技金融数字化服务：**民生银行与科技创新企业同频共振，针对科技企业轻资产、硬科技的特点，持续完善线上产品“易创 E 贷”，为科技企业提供便利、快捷的融资支持服务。
- **数字化链接生态不断完善。**
  - **零售链接生态方面，**个人手机银行聚焦客户“主办账户”资金管理诉求，上线具备资产总览明细查询、财富雷达等新服务的 10.0 版本；全行统一小程序“life”基本完成 40 家分行接入，“全民管家”接入曹操出行、轻喜到家、顺丰速运等新场景；
  - **法人链接生态方面，**企业网银进一步强化法人移动端办公体验和代发薪等专区建设，民生 e 家持续迭代优化人事、财资等自建模块和三方合作商业模式，完成新版 UI 上线、独立 APP 开发、进阶人事本地化部署和费控报销与平台集成融合，提升用户体验，增强对中小微企业的适配性；财资云进一步丰富司库版、境外账户管理、投融资管理以及全渠道收付款能力。

**数字经济产业支持在工业智能化数字化转型领域维持较高增长。**自科技创新和技术改造再贷款工具设立以来，本行在工业智能化数字化转型领域已实现签约项目 136 个，签约金额超 330 亿元，投放项目 124 个，投放金额超 126 亿。

### 智慧银行

智慧银行将数字化技术全面运用到商业银行营销、风控等经营管理各类业务与管理场景，通过提升预测精准性、降低经营成本、改善端到端客户体验，使商业银行的各项服务与管理变得更加智慧智能，全面提升经营管理质效。

- **数字化产品**
  - 围绕零售、对公、小微、智慧运营等多领域，持续优化线上服务平台功能。
- **数字化渠道**
  - **深入实施经营指标“数出一门”。**快速上线高管工作台，向总分行超过 700 余位管理层用户开放，积极推进网点画像、成本分摊优化、EVA/RAROC（经济增加值/风险调整后的资本回报率）等重点项目建设。
  - **深化全行知识和作业平台整合。**2025 年，“民生 E 行”完成 25 个作业系统改造接入，1.8 万项系统功能集成，统一入口、权限管理、统一待办、统一消息等公共能力建成，并在全行范围内推广平台。深入推进全行企业级知识库建设，上线智能推荐、i 问答等应用工具，截至 2025 年年底，i 问答已累计服务 4.8 万名用户。
- **智慧风控**
  - **智能化技术深度融入风险管理。**构建全方位、多层次的智能风控体系，切实履行守护客户资金安全、维护金融秩序稳定的社会责任。通过构建覆盖“事前预警、事中拦截、事后处置”的全流程监测体系，运用大数据分析和人工智能技术，精准识别异常资金流动，实现风险管理效果的精准量化评估与持续优化。
  - **推行差异化反洗钱限额管理策略。**基于客户画像和交易行为动态调整管控强度，实现高风险交易精准防控与合规客户服务体验的平衡。在反欺诈领域，通过实时监控、风险 IP 识别、异常设备检测等多维手段，结合验证提级、动态调额、远

程核实等处置措施，有效应对境外 POS 异常消费、异地扫码、屏幕共享诈骗等新型风险。

- **针对电信网络诈骗实施“受害人保护+嫌疑人识别”双轨策略。**重点监控“三低人群”<sup>3</sup>及涉诈收款账户，通过延迟到账、人工劝阻等方式避免客户损失，构建起全方位的金融安全防护网。
- **搭建数智化贷后管理平台。**打通数据底座，实现贷后管理风险可见、执行到位、监督精准、闭环反哺贷前的管理效果。
- **智慧运营**
  - **远程银行接入。**积极拓展远程银行接入渠道和服务范围，已实现手机银行、智能机具、移动运营等多渠道接入方式，覆盖 74 个高频业务场景。本年度远程银行视频服务客户 636.21 万人次，远程银行视频服务客户满意度达 99.66%。
  - **对公授信流程优化。**本年度完成数据字典、授权平台等 26 项速赢功能上线，投产中小微新流程主体功能，启动智能贷后二期项目，上线 54 条智能催清收策略，通过操作岗位优化和数智工具应用大幅提升风险作业效率。
  - **运营体系数智化升级。**运用数据互通、规则引擎、NLP（自然语言处理）等手段及技术，持续优化对公及零售放款流程变革，开发信保 E 融、福费廷线上化主动放款，完成零售小微放款新模式设计，深化反洗钱集中运营新模式建设，推进 9 家分行落地试点。
  - **作业场景人工替代或辅助。**运用 ICR（智能字符识别）、NLP（自然语言处理）、大模型、智能体平台和比对平台，结合 i 民生多维表格及数据可视化系统，实现各项业务管理智能化、体系化；借助 BI 数字化工具，自动报送与分析运行指标，提升运行管理的数字化能力。基于制度地图、审查标准规则及各项运营数据，形成运营客户画像指标体系赋能对公放款、外汇、验印等各类业务中，将作业审查从形式性审查升级为“实质重于形式”的核心审查模式；应用大模型和智能体以全流程视角赋能放款板块、远程板块，形成人机协同的模式创新。
- **数字化营销**
  - **推进零售客群经营“一个大脑”协同经营模式。**建立全行统一的人货场推荐模型，优化五大速赢场景，完成客户画像、商机平台、双时光轴、人机协同等核心功能落地。
  - **推进中小微客户营销体系建设。**重构企业级法人客户标签体系，体系化新建面向法人的策略、事件和触客平台，打造客户雷达、访前助手等智能化工具。
- **智慧决策**
  - **赋能中小微一体化管理。**构建数智化贷后管理与“资金链”治理体系，将 ESG 融入客户风险评估，提升风险监测、防控与处置能力。

报告期内，本行荣获中国金融认证中心（CFCA）“2025 数字银行：臻选之光”多项案例奖，“手机银行用户体验卓越案例”奖、“企业网银领航之星”奖；中国信息通信研究院第五届（2025）“金信通”金融科技创新应用案例征集活动《商业银行数字化合规风控综合解决方案》获典型案例奖。

<sup>3</sup> 三低一般指低资产、低收入、低信用记录。

## 支持民营企业

本年度，本行深入学习习近平总书记在民营企业座谈会上重要讲话精神，积极贯彻党的二十大、中央经济工作会议和中央金融工作会议精神，全面落实中国人民银行等八部门《关于强化金融支持举措 助力民营经济发展壮大的通知》要求，持续推进《中国民生银行支持民营经济发展壮大实施细则》落地实施，充分发挥本行服务民营企业特色优势，大力支持民营企业发展，全面助力民营经济高质量发展。

本年度，本行主要从以下方面全面落实支持民营企业的战略方针：

### 全面升级并落实“1+3+N”民企客户分层服务体系：

- **围绕“战略民企”1个核心：**持续推进优质战略民企客户扩容，提升优质龙头民企服务覆盖度，提高民企战略客户占比，在新兴行业和高成长民企领域打造特色服务模式及差异化竞争优势；强化“总对总”战略合作，实施“五位一体”服务模式，为民企战略客户适配差异化、专业化、定制化综合服务方案，迭代专属权益。
- **聚焦“供应链”“科创”“外贸”3大重点领域：**
  - 供应链方面，持续创新迭代并大力推广供应链“脱核”数据<sup>4</sup>增信产品，不断优化模型化审批、自动化放款、批量贷后等线上作业流程，联合产业链核心企业共同举办“以链为基 绽放光芒”系列供应链金融客商大会，积极赋能核心企业产业链上下游中小微民营企业。
  - 服务科技型民企方面，全面升级“1+18+N”组织架构体系，依托 18 家重点分行及 80 家科技金融特色支行/专营支行，聚焦重点区域，强化萤火平台及资源支持，结合科技创新企业不同发展阶段实际需求，强化全生命周期、全场景、综合化支持和服务。
  - 服务外贸民企方面，提升经常项目收支便利化水平，完善跨境投融资便利化政策，优化跨境金融外汇特色服务，依托“跨境一家”产品基座，通过产品+服务+权益，持续提升外贸民营企业一站式的跨境综合服务体验。
- **强化 N 项能力建设：**以“中小信贷计划、小微蜂巢计划”为抓手，深耕区域特色民企；强化风险前置、专职审批、集中作业、独立贷后环节，完善服务中小民企风险支撑能力；利用数字技术，精准客户画像、洞察客户需求、分层分类管理，提高服务民企精准化适配能力；搭建“金融权益、企业服务、企业家礼遇”三大中小微客户权益体系，持续锻造有温度、有质量、有特色的民企综合服务能力。

**服务国家战略，助力产业升级。**优先助力“卡脖子”、国家安全相关领域产业升级，加快补齐关键领域短板。

**聚焦核心企业，延拓生态圈链。**以战略客户核心企业为焦点和枢纽，加大优质信贷支持力度。积极发力战略客户生态圈链拓展，依托智能化、数字化、生态化产品推进中小微客户普惠金融服务。

---

<sup>4</sup> “脱核”数据指不再依赖核心企业主体信用，而用于风险识别与授信决策的全链条多维数据集。

**赋能实体经济，布局新兴领域。**坚定不移助力推进制造业强国，积极挖掘新能源汽车、绿色能源、新一代信息技术等领域的业务合作潜力，积极服务领军企业进行横纵向产业整合。

## 关注小微企业

本行立足“敏捷开放的银行”战略定位，聚焦中小微企业痛点，推动小微金融数字化转型。依托“生态银行”“智慧银行”建设，将金融服务嵌入企业日常场景，围绕平台搭建、产品创新、流程优化、模型升级及团队建设，构建小微金融新模式。

2025 年，本行以“小微金融领军者”为目标，依托“一个民生”文化底蕴与机制优势，通过一体化开发、业险协同、科技驱动和数字化升级，持续优化普惠金融服务体系，打造大中小微个人一体化服务机制、小微专属信用风险管理系统、主动授信智能风控体系及综合化金融服务产品体系，推动小微金融与科技、数字、绿色金融深度融合。

**深入推进链式营销、一体化协同发展。**针对供应链金融小额、高频等需求特征，持续完善“民生 e 链”特色产品体系。与 4,000 多家核心企业深度合作，以新能源、先进制造、机械装备等集团企业为重点，大力推动小微企业信融 e、采购 e、订单 e、民生快贷等产品运用，着重挖掘具备批量授信潜力的链上小微目标客群，集中拓展营销。

**着力推进场景业务专业化，构建差异化竞争优势。**

- **“中小信贷计划、蜂巢计划”加速落地。**为强化区域特色场景建设与小微企业个性化服务，本行聚焦特色客群批量开发，推出“中小信贷计划”与“蜂巢计划”，提供定制化融资方案，实行差异化授信政策，提升审批效率与额度支持。
  - “中小信贷计划”发挥规划制导、风险并行及名单营销优势，聚焦工信部 300 个中小产业集群，覆盖汽车、医药等全国重点行业、区域特色产业及园区，同步推进中小特色支行建设，以“阵地战”模式深化客户综合服务。
  - “蜂巢计划”精准服务场景明确、画像统一的小微客群，覆盖全国百强农批市场、综合商品市场及教育、卫生、三农等重点领域。该计划融合线上线下渠道，强化模式创新与跨区复制能力，并依托模式创新推出“国补贷”产品——以国补订单数据授信，支持最高 1,000 万元、最长 2 年期的信用贷款，助力消费提振。
- **快贷产品落地。**制定“行业品牌覆盖度提升计划”，强化项目扩容及上线速度；深化“一点接入、全行服务”的泛供应链组合推动模式，实现对汽车、家用电气、酒精饮料行业重点企业经销商的全国性服务覆盖。
- **打造产业园区小微企业金融服务方案。**围绕产业园区整体形成一体化开发模式，在厂房按揭、厂房抵押、工资代发等方面开展业务协同，服务覆盖产业园全客群。
- **稳步推进科创业务。**持续优化“易创”专属系列产品，加快推广线上自动化审批纯信用贷产品“易创 E 贷”，为“专精特新”企业提供高效融资服务。针对科技创新型中小微企业，推出“五项服务”（权益、账户、产业、股权、个金类）和“四类贷款”（线上贷、人才贷、投联贷、知识贷），精准支持科创企业发展。加速建设科创金融“四大平台”（评价平台、产品平台、投研平台、生态平台），整合政府与第三方数据资源，助力一线精准匹配企业需求。

**推进小微外贸企业国际贸易融资服务便利化。**推出“出口 e 融”线上化融资产品，结合出口订单融资等服务，为小微外贸企业提供低成本、便利化的融资支持，企业融资实现快速到账，解决了传统融资模式下依赖抵押和担保的痛点。

## 助力乡村发展

**扎根县域乡村，服务三农发展。**本行积极推进普惠金融发展与乡村振兴融合协同，大力创新数字化智农模式，推出“数字农贷通”多模式线上化产品，支持粮食安全生产；持续迭代“棉农贷”“哈农贷”“光伏贷”“蔗农贷”等区域特色涉农贷款产品，拓展服务覆盖范围，优化农户使用体验；针对乡村文旅新业态，推出“民宿贷”专属产品，助力农户基于区位优势创业致富；面向广大农户持续宣传普惠金融安全知识及专属涉农服务与产品，提升农户金融服务的可获得性；面对气候性灾害对农户收成造成的损害，主动向受灾农贷客户实施救济，通过无还本续贷、减免利息、赠送小微红包等多种方式为农户送温暖。

**聚焦龙头企业，助力强链升级。**围绕“粮、乳、肉、棉、酒”头部企业需求，以“农链通”系列业务为载体，打造覆盖农业产业链条上各类场景的专属业务模式和产品组合，2025 年全年实现“农链通”投放新增规模 56.73 亿元，服务链上客户较年初新增 1,551 户。

**聚焦数字赋能，助力三资管理。**针对农村财务管理不规范、资金监管难等痛点，本行响应国家乡村振兴战略，以开放银行技术为核心底座，打造农村三资管理方案，实现金融服务与农村财务场景深度融合适配。2025 年，本行依托该方案已成功服务新乡红旗区、南阳卧龙区、许昌市、郑州市等地，新增服务村集体 200 余户，显著提升村级财会操作便捷性、降低管理成本，并有效推动财务公开透明，为乡村治理现代化和全面振兴注入可持续的金融动力。

## 影响、风险及机遇管理

本行深入洞察客户需求，主动识别产品设计、开发及服务流程中的潜在风险，系统优化产品功能，持续提升客户体验并高效响应客户诉求，切实将消费者权益保护融入业务全流程。详情参见“议题重要性评估”和“关注金融消费者保护”章节。

## 指标与目标

**普惠金融服务：**截至报告期末，本行普惠型小微企业贷款余额 6,776.06 亿元，比上年末增加 148.88 亿元，增幅 2.25%，全年累计发放普惠型小微企业贷款 6,917.89 亿元。

**养老金融服务：**截至报告期末，本行企业年金托管规模达到 697.37 亿元，比上年末增长 10.46%。企业年金账户管理规模达到 31.25 万户，比上年末增长 22.69%。

**科技金融服务：**截至报告期末，本行服务科技型企业 12.62 万户，“专精特新”客户 2.97 万户。本行科技型企业贷款余额 4,520.01 亿元，比上年末增长 9.66%。

**数字金融创新：**报告期内，全行信息科技投入达 56.27 亿元，占主营业务收入的 4.22%。金融科技人员数量 4,559 人，占比 7.73%。

**支持民营企业：**截至报告期末，全行民企贷款余额超 1.6 万亿元。民企 500 强本行业务覆

盖率达 81%。

**关注小微企业：**截至报告期末，本行中小微贷款余额 8,696.65 亿元。其中，中小微法人贷款余额 2,957.09 亿元，比上年末增加 403.22 亿元，增幅 15.8%；抵押线上化占比 81%，比上年末提升 6 个百分点。

**助力乡村发展：**截至 2025 年末，全国 832 个国家级脱贫县贷款余额 624.72 亿元，全国脱贫地区消费帮扶总额达 5,121 万元，助力脱贫地区经济发展和民众生活质量提升。

## 提升金融服务可及性

### 提升线下金融服务能力

本行持续提升线下金融服务可及性，通过优化网点布局覆盖、创新远程专家服务、新型智能机具布设、社区网点和村镇银行网点服务升级等关键措施，不断提升金融服务覆盖面和可及性，优化服务体验。

**优化网点布局覆盖。**截至报告期末，本行境内外分行机构 150 家（包括香港、伦敦分行）。本行持续升级网点选址系统并开展区域网格覆盖分析，优化网点布局，2,389 家营业网点覆盖中国内地的 141 个城市，全行县域网点共 255 家，占比约 11%。

**完善线下服务网络。**为完善线下服务网络，本行布放自助设备 3,547 台，填补城市新兴区域网点布局空白，提升客户服务可及性。本行持续研发改进新型智能机具，在传统机具上增加客户人脸验证、证件识读、远程音视频人工帮助等功能，并支持复合搭载 41 种业务功能，业务承载率达 70.86%，整体对客“一站式”解决率达 69.81%，为客户提供一站式、高效率的业务办理体验。

**打通金融服务“最后一公里”。**本行拥有境内银行规模最大、分布最广泛的社区网点。截至报告期末，民生银行在全国设立 1,100 余家社区网点。秉承打通金融服务“最后一公里”的使命，社区网点提供便民、惠民、利民金融服务，是本行践行普惠金融，服务广大客户，尤其是服务老年群体、新市民群体的重要阵地。

**打造商超型社区支行。**本行与山姆会员超市达成全面战略合作，以“便民、惠民、利民”为宗旨，将社区支行建设成为服务居民生活的重要平台，为周边居民提供便捷、高效的金融服务。首家位于山姆商业体内的社区支行已于 2024 年 12 月 12 日正式开业，截至报告期末，本行已累计在山姆商业体内建成社区支行 17 家，不仅标志着金融服务与零售业的深度融合，也为行业指明了未来社区银行服务模式的创新方向。

**多元化代销渠道布局。**民生银行积极拓展非分行分销渠道，在资管业务领域构建起多元化的第三方代销生态。加银基金已与 180 余家机构建立合作，覆盖多家主流银行、券商、保险及独立基金销售机构；民生理财已签约 76 家代销机构、产品上架 58 家，年内新增 6 家国股大行及逾百家地方性银行机构合作伙伴，形成覆盖全国性与区域性金融机构的立体化销售网络。

**推动村镇银行服务乡村振兴。**本行发起设立的村镇银行共 29 家。2025 年，本行不断强化

自身责任，发布《2025 年村镇银行经营管理指引》，加强公司治理和内控管理，持续推动村镇银行坚守支农支小本源定位，深耕县域市场，服务“三农”，服务乡村振兴，不断提升管理水平和发展质量，取得良好社会效益和经营效益。截至报告期末，本行村镇银行总资产 408.23 亿元，各项存款总额 354.63 亿元，各项贷款余额 238.35 亿元，累计服务各类客户 60.21 万户。

## 优化线上金融服务渠道

本行积极加强线上服务智能化创新，围绕零售、对公、小微、智慧运营等多领域，持续优化线上服务平台功能，提升客户体验与服务质效。

### 持续升级线上服务平台。

- **持续优化手机银行。**完善账户服务体系，打磨财富旅程体验，助力产品营销，推出信用卡频道，精进“一老一小”等细分客群经营能力，荣获 2025 年 CFCA “手机银行用户体验 卓越案例”奖项。截至报告期末，本行零售线上平台用户数 12,816.66 万户，比上年末增长 6.22%；对公平台用户数 437.63 万户，比上年末增长 8.51%。
- **全面升级企业网上银行。**推出跨境专区、代发薪专区、普惠金融专区、税费专区，聚焦金融场景，助客户一站式办理；升级企业管理中心、消息中心、签约中心等，为企业提供一站式、全方位的管理服务，提升企业管理效率；推出企业手机银行 6.0，完善移动端产品和服务，推出云柜台、批量对私转账、智能搜索、消息中心、限额视图、票据权利签收等服务，打造集“金融+非金融”服务为一体的移动办公平台；新增智能搜索、收款人信息智能识别等智能化服务场景。荣获 2025 年 CFCA “企业网银领航之星”奖项。

**深化远程专家服务。**报告期内，本行扩充行外顶尖专家资源并组建行内远程专家队伍，构建客户服务支撑体系。该模式支持客户通过任一网点或客户经理上门服务等多种渠道，以视频方式即时连线远程专家，在市场热点解读、复杂问题解答、综合需求规划等领域为客户提供一站式、综合化专业咨询服务。截至报告期末，本行累计开展远程专家视频服务 6,362 场，有效拓展了服务边界，显著提升金融服务可及性。

**打磨优化基础结算产品。**本行不断夯实产品基础，致力于持续提升基础结算产品的便利性：

- **税费通：**该产品在原有缴纳税款、关税和电费的基础上，整合非税、水费等多种缴费类型，进一步丰富缴费品种；拓展柜面、企业网银及移动端等多渠道缴费方式，推出产品聚合页与缴税助手工具，集中展示服务内容，提升客户服务体验；联动普惠融资产品“民生惠”，为企业客户提供结算与融资组合服务，进一步提升客户综合服务水平。
- **打造企业网银和移动端跨境金融专区：**重塑跨境金融专区，整合上百支国际业务交易，提供统一的“跨境金融服务”入口；以“跨境一家”品牌为基石，涵盖“盈、兑、汇、融、贷”五大分类，帮助客户快速定位并开展业务；新增业务旅程模块，满足不同行业和场景的个性化需求；新增业务代办、汇款查询功能聚合模块，便于

客户快速查看业务状态并审批，提示操作效率；配合全新页面设计，整体交互更直观，操作更友好。

- **汇款服务升级：**聚焦出口企业收汇流程长、操作繁琐、汇率风险大等痛点，发挥外汇展业试点的政策优势，持续优化汇入汇款解付流程，推出智能解付产品、以科技赋能跨境结算，为外贸企业打造“秒级入账、收结一体、假日无休”的极简服务体验。

**数字人民币创新。**本行企业网银平台现已正式推出数字人民币购买柜台债服务。对公客户可通过企业网银“债券购买”服务入口，支持数字人民币直接购买或账户资金与数字人民币组合购买上海地区柜台债产品，进一步丰富了企业客户的支付选择，提升了交易效率。

**医保移动支付项目成效显著。**本行与北京市医疗保障局合作开展医保移动支付项目，为参保群众提供便捷医保服务。截至报告期末，已实现 48 家医院（含 28 家三级以上医院）和 250 余家药店上线，用户绑卡 11.07 万张，交易 135.17 万笔，金额达到 5,521.71 万元。

#### 北京医保基金集采药企直结项目案例

本年度，本行协助北京市医保局优化医保基金的管理和使用，实现医保基金与集采中选药品供应企业直接结算，通过将北京医保药械采购统一结算监管平台与本行资金监管系统进行连接，助力北京市医保局实现物流、信息流和资金流的“三流合一”管理。

## 特殊群体金融服务可及性

为有效解决无银行账户、银行服务不足或未获充分服务等特殊群体的金融服务难题，本行以中国人民银行印发的《移动金融客户端应用软件无障碍服务建设方案》以及相关标准要求为指引，持续加强网点适老化、无障碍服务设施建设，打造适合不同群体使用的移动客户端，发挥社区网格化服务优势，优化面向特殊人群的金融、非金融产品及服务。

**无账户新企绿色通道服务方案。**针对本行名单制内、供应链、优质园区内等重点场景内的无银行账户的新注册中小微企业，采取“开户提效，服务提质”的策略，提供全流程绿色通道服务，保障时效性闭环，包括在开户初审提速，尽调极速启动、柜面优先受理、合规审查提速等优质提速服务。

**用心呵护新市民保障需求。**针对新市民群体金融保障不足、服务覆盖不充分的特点，本行不断加强与保险公司代理销售合作，提供高性价比养老保障产品，引入百万医疗、一年期重疾、中老年医疗险等普惠性健康险产品。本年度本行与京东健康开展合作，持续提供免费在线问诊，累计提供服务超 50 万人次。

**真切关注残障人士诉求。**针对视障、听障等残障客户银行服务使用不便、获取渠道受限的问题，本行各类自有 App 支持无障碍语音朗读功能，客户开启无障碍模式后，可享用文本朗读服务，大幅提升了视障客户使用手机银行的便利性。同时，本行开展听障人士远程专家服务，多位手语专家已加入本行远程专家信息库，借助远程专家平台为全行网点听障客户提供专业支持。本行不断优化线下网点硬件设施，优化柜台设计高度，便于坐轮椅的客

户使用，客户体验更加友好贴心。

**积极响应外籍来华人员服务需求。**针对外籍来华人员无境内银行账户、金融服务覆盖不足的问题，本行推出外籍来华人员便利化金融服务：支持境外手机号直接开户；提供永居证、港澳台通行证、港澳台居住证的联网核验服务；允许使用永居证开立个人养老金账户及办理便利化额度内结售汇业务；外籍来华人员凭有效证件可通过手机银行 App 预约办卡；所有 ATM 机均能使用银联、VISA、MasterCard 三类境外银行卡取现，均支持中英双语界面操作。此外，本年度特别为代发境外客户提供手机端薪酬购汇服务（不计入便利化额度），外卡收单业务新增支持 MasterCard 卡受理，进一步提升了外籍来华客户的金融支付体验。

#### **持续迭代适老化专属服务。**

- **网点适老化：**发挥社区网格化服务优势，优化老龄金融、非金融产品及服务，定制“安心存”、结构性存款、稳健固收理财等低风险产品组合方案，为老年客户提供详尽的金融产品解答服务，组织多种文化活动，助推老年客户乐享品质生活。在网点适老化建设中，昆明分行打造样板间并建立建设标准；北京分行聚焦“看、听、坐、用、行”五大维度，合理规划动线、优化分区布局，增设无障碍坡道、拐杖支架、大字版工具、移动填单台及助听器、血压仪等医疗设施，全方位构建安全、友好、便利的适老金融服务环境。
- **手机 APP 适老化改造：**为满足老年客群稳健投资、财富传承及便捷服务需求，民生银行持续优化手机银行 APP 长辈版。本年度升级至 4.0 版本，通过简化入口、放大字体、增设投教专区及智能陪伴等适老化举措，全面提升界面布局、资产展示、产品适配与操作体验，彰显本行关爱老年群体、助力便捷金融服务的初心，赢得老年客户与一线人员广泛好评。
- **机具适老化：**推出多种多功能新型智能机具，打造老年人身份识别及一键转接功能，大字版界面和“远程助手”视频服务让操作更加简单易懂，网点厅堂智能机具增加远程人工同屏辅助功能，为老年客户的业务办理提供有力支持。95568 客服热线为老年客户提供一键转人工服务，有力支持老年人自助办理业务。
- **适老上门服务：**拓展服务边界，针对出行不便的客户，提供厅堂网点、专线、线上等多渠道预约上门办理业务。全面升级上门办理业务的机具设备，在保证消费者合法权益的同时，可为老年客户办理 90%以上的业务，有效解决老年群体金融服务需求。

## **关注金融消费者保护**

为进一步深化“以客为尊”的价值观，本行贯彻落实《中华人民共和国消费者权益保护法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》等法律法规和监管要求，高度关注金融消费者权益保护，深度理解客户需求，优化客户体验，积极回应客户诉求，不断提升客户满意度。

## 金融消费者权益保护顶层设计

本年度，民生银行进一步明确董事会、管理层、执行层（消费者权益保护职能部门）、监督层（消费者权益保护内部审计）的金融消费者保护顶层设计，全面加强消费者权益保护工作。

在董事会层面，本行董事会负责制定消费者权益保护战略政策和目标等，定期审议审阅管理层对消保工作的汇报、年度消保工作报告及工作计划等，听取投诉通报及工作管理情况，督促指导管理层切实履行消保管理职责，建立完善消费者权益保护管理体系，并促进相关体系与公司治理和经营发展战略相适应，确保各项工作围绕核心主线开展，重要发展战略得以落地。董事会下设战略发展与消费者权益保护委员会负责审议消费者权益保护战略、政策和目标等，定期听取消保工作管理情况及投诉通报，向董事会提出建议，并监督本行消费者权益保护工作。报告期内，董事会战略发展与消费者权益保护委员会定期听取并审议全行消费者权益保护工作年度、半年度报告、工作计划、年度消费者权益保护工作考核结果、《2024 年度消费者权益保护专项审计的报告》；审阅 2024 年度消保监管评价通报情况及整改工作的报告、《金融机构消费者权益保护监管评价办法》解读及工作报告；传达学习监管消费者权益保护、季度投诉统计通报等重要文件，研究本行落实监管制度及政策方案，听取工作情况报告，督导本行持续提升消费者权益保护工作。

在管理层层面，本行设立了消费者权益保护工作委员会，负责落实执行消费者权益保护相关法律、法规和监管规定，落实董事会、高级管理层关于本行消费者权益保护工作的各项要求，统一规划、组织开展全行消费者权益保护工作。

在执行层层面，本行设立了负责组织、协调、督促、指导各单位消费者权益保护工作的牵头部门，规范和指导总行业务部门、各经营机构开展消费者权益保护工作，统筹全行投诉管理，产品和服务的消保审查工作，持续强化个人信息保护、适当性管理、可回溯管理等重点领域管控，并组织开展消保检查监督与考核评价。

在监督层层面，为深化消费者权益保护工作，提升全员消保意识与工作质效，本行依据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，建立常态化、规范化的消费者权益保护内部审计机制，制定消费者权益保护审计方案并纳入年度审计范围。以 5 年为周期全面覆盖本行相关部门及一级分支机构，每年开展消费者权益保护专项审计，重点审查消保审查、消费者适当性管理、信息披露等 10 项机制落实情况，以及是否有效保障个人消费者知情权、公平交易权、信息安全权等八项消费者基本权利。

在战略与规划层面，本行将消费者权益保护工作要求纳入《中国民生银行五年发展规划（2021-2025）》，并根据规划安排制定《中国民生银行消费者权益保护五年发展规划（2021-2025）》《中国民生银行 2025 年度消费者权益保护工作计划》《中国民生银行 2025 年度消费者权益保护教育宣传工作计划》《中国民生银行 2025 年度消费者权益保护培训工作计划》等制度，为消费者权益保护工作提供指导。

## 金融消费者保护制度建设

### 产品与服务创新管理

**产品与服务创新管理。**本行董事会作为全行创新管理的最高领导机构，负责制定全行创新发展战略，并将创新发展纳入全行中长期发展战略，制定与创新发展战略相适应的风险政策。本行制定《中国民生银行创新管理办法》并于本年度开展制度修订工作，明确创新管理工作由董事会进行主要决策，将产品创新风险纳入全面风险管理体系，定期评估、审批创新相关政策及各类产品创新的风险限额，并确保金融创新的发展战略和风险管理政策与全行整体战略和风险管理政策相一致。同时设立产品与业务创新管理委员会，在董事会、管理层的领导下，统筹开展各类创新工作。

**产品及服务管理审核制度要求。**本行制定了《中国民生银行产品管理办法》，针对市场与客户需求反馈、客户体验等方面，制定风险预警及风险处置预案，对本行产品与服务开展定期审核。

### 公平的产品宣传与服务营销宣传

本行高度重视金融服务营销中的消费者权益保护要求，坚持以规范化、系统化、专业化为导向，构建覆盖董事会、管理层、执行层的公平营销监督管理机制，扎实推进公平营销相关工作。本行建立了公平营销宣传的管理体系，制定并发布了公平营销宣传政策，详情参见本行官方网站“环境、社会及管治”板块发布的[《中国民生银行关于公平服务营销宣传的制度要点》](#)。

**组织机制。**总行消费者权益保护工作委员会统筹个人金融产品和服务营销行为在消费者权益保护领域的相关工作；总行办公室是全行品牌宣传和广告宣传和广告管理的统筹部门，总、分行各产品和服务的主管部门是本条线、本部门金融营销宣传行为的管理部门；总行消费者权益保护部负责统筹组织与个人金融产品和服务营销行为相关的消费者权益保护检查；总行各客户、产品和渠道部门负责各自条线产品和服务/各自管理渠道的营销行为管理，规范本条线及员工、本渠道在营销宣传工作时落实消费者权益保护要求以及合作机构的个人金融营销宣传行为；各一级分行负责本机构产品和服务的营销宣传管理，规范本机构及员工在营销宣传时落实消费者权益保护要求。

**制度建设。**本行定期修订《中国民生银行消费者权益保护管理办法》，制定并落实《中国民生银行金融产品和服务营销行为消费者权益保护管理办法（2025 年修订）》《中国民生银行品牌建设管理办法（2025 年修订）》《中国民生银行消费者权益保护审查管理办法（2025 年修订版）》，由各级机构专业部门对面向消费者提供的新增产品和服务、可能影响消费者的政策、制度、业务规则、收费定价、协议条款、营销宣传文本等事项纳入消保审查，从源头上防范侵害消费者合法权益行为发生。此外，本年度本行修订印发《中国民生银行零售代销业务合规销售实施细则》（民银办发〔2025〕666 号），明确要求不得通过违规承诺收益等不当方式开展营销宣传。

**《中国民生银行消费者权益保护审查管理办法（2025年修订版）》**

本行不断丰富消保审查指引体系，围绕消费者八大基本权利、收费定价、营销宣传和银行卡账户、信用卡、个人养老金资金账户、贷款、结构性存款、理财、保险、公募基金、私募资管产品宣传、代销业务合作机构准入、代销产品准入等方面制定消保审查指引，明确审查要点，开展审查指引培训。本年度，本行完善修订贷款产品宣传文本消保审查指引，持续规范金融营销宣传消保审查标准。各级机构开展消费者权益保护审查，对可能涉及的风险进行识别和提示。所有面向自然人客户提供的产品和服务营销宣传材料需经过消费者权益保护部门审查，从源头上防范侵害消费者权益的风险，提升营销活动宣传材料的规范性。

**《中国民生银行金融产品和服务营销行为消费者权益保护管理办法（2025年修订版）》**

明确规定对外发布的广告须符合广告法，不做夸大宣传、虚假宣传，金融营销宣传应遵守相关法律法规、商业道德、社会公德，应保障个人消费者知情权、自主选择权、受尊重权、金融信息安全权，切实维护消费者合法权益，并且要求产品和服务的宣传文本纳入消费者权益保护审查范围。

**《中国民生银行品牌建设管理办法（2025年修订）》**

进一步强化品牌一致性管理，做好品牌维护管理，通过品牌管理树立全员品牌意识与服务意识，实现品牌建设和管理的体系化、标准化和规范化。明确具体部门负责品牌宣传项目合同内容的法律审查，负责品牌宣传、业务营销等信息内容审查，从源头上防范侵害消费者合法权益行为发生。明确广告营销宣传应严格遵循监管要求，规范、审慎地开展金融广告营销活动，在金融产品或服务营销宣传中，应准确清楚表述，不得做出虚假表述、不实承诺或误导性宣传。

**信息透明公开。**本行制定了《个人金融产品和服务信息披露消费者权益保护管理办法》，覆盖售前、售中、售后全流程，切实保障个人消费者的知情权、公平交易权、自主选择权。在本行官网首页客户服务栏目显著展示查询入口，进入相应产品分类后即可展示全部产品清单，通过点击“查看概要”链接后查看产品文件，更加方便客户检索各类产品信息。

**强化源头管理。**本行通过多种方式对产品宣传与服务营销宣传相关制度的执行情况进行监督管理，加强行为管理、过程管理、档案管理。本行对线上线下营销宣传情况加大运行执行监测力度，并纳入全行网点基础服务监测标准，针对录音电话、企微等线上营销场景开发常态化质检监测模型，针对线下营销宣传行为加强网点销售检视，对违规宣传问题强化通报整改并纳入考核问责。同时，本行将营销宣传规范性纳入每年度总行消保检查、内控合规检查等内部检查重点内容，通过现场飞行检查、暗访等方式对营销宣传过程开展重点检查，针对检查问题持续优化系统与流程管理。

**营销宣传相关培训。**本行通过总行培训学院、云会议、各分行线下培训、例会等多种方式，为员工开展产品营销宣传合规要点、典型案例等培训，覆盖分支行所有从事产品宣传、营销推动服务的相关人员。此外，本行按月度分批次组织全行消保审查人员开展消保审查专题培训，培训 1,000 余人次，持续提升消保审查人员专业能力。2025 年，本行对一线销售人员近 7,000 人开展合规培训，覆盖 40 家分行，对监管新规进行解读宣导，提高一线员工合规意识。

## 贷款方案与债务催收

**贷款方案灵活变更。**本行将金融消费者权益保护全面融入贷款业务全流程，严格落实国家政策法规要求，在贷款签约环节充分评估客户财务水平与履约能力，充分尊重并保障金融消费者贷款变更自主选择权，为客户提供系统支持与配套服务，基于客户实际情况定制适配方案。

- **制度建设层面：**制定《中国民生银行个人房屋按揭贷款管理办法》《中国民生银行个人房屋按揭贷款作业指引》等系列制度，明确贷款变更管理规则，规范变更的定义、适用条件、要素内容、办理流程与告知渠道等内容。
- **服务升级方面：**提供线上和线下渠道支持客户贷款变更选择，为客户提供便捷高效的贷款变更申请与办理服务。在授信存续期内，根据客户申请，综合考量客户收入变化、经营状况、身体状况、工作稳定性、突发困难、极端事件影响等因素，评估制定适宜的纾困政策，允许在客户双方协商一致的情况下，结合可变更贷款要素选项提供专项支持。针对阶段性还款困难的逾期客户，可根据客户的还款意愿以及还款能力，为客户提供适合的协商方案。此外，本行综合客户信用状况、贷后表现等动态调整客户贷款额度，支持信用记录良好的客户申请授信额度提升，常态化为客户提供贷款变更服务和高效便捷升级服务。

**债务催收。**本行高度重视债务催收管理工作，严格遵守催收管理相关法律法规，建立标准化催收管理流程，切实保障金融消费者合法权益，推动消贷业务合规稳定发展。本行建立了确保公平催收操作及保护债务人权利的制度，关于债务催收的更多信息敬请参阅本行官方网站“环境、社会及管治”板块发布的[《中国民生银行关于债务催收政策的制度要点》](#)。

- **制度建设：**本行制定《中国民生银行零售授信业务催清收与不良资产处置管理办法》，明确了债务催收政策和催收管理要求，建立健全催收业务流程和催收行为规范，加强催收人员监督和管理，确保合法合规开展债务催收。制定《中国民生银行小微零售不良及潜在风险资产贷后管理办法（试行）》，规范了全行小微、零售不良及潜在风险资产的贷后管理工作，明确了相关岗位职责和工作要求，强调经营机构在贷后管理过程中应严格遵守个人信息保护的相关规定，合法使用个人信息，切实维护消费者权益，进一步强化消费者权益保护工作。
- **工作规范：**本行催收工作遵循“依法合规、客观审慎、保护隐私”的原则，将消费者权益保护有效嵌入贷后催收管理全流程，严格规范催收人员的催收行为及话术，强化催收业务管理、人员操作管理、系统权限管理、数据信息管理等相关标准和规范，及时响应并妥善处理客户诉求，自觉维护社会和谐稳定。
- **催收方式：**

- **零售信贷业务：**采用 AI 智能提醒和人工电话提示的方式通知客户还款，通过分类分层、定人定责、记录留痕强化催收过程管理的规范性和可溯性，采用多元调解、纾困救助等综合方式，对催收工作中客户的诉求及时响应并妥善处理。
- **信用卡业务：**以模型和大数据为基础，以逾期时间为主线，实施分段催收布控，遵循催收方式与催收难度相匹配的原则，逐级递进安排不同催收方式和手段。低逾期客户由信用卡中心总部电催中心集中催收，催收手段包括批量短信催收、AI 智能语音外呼催收及人工电话催收等方式。中高逾期阶段由信用卡中心属地机构进行外访催收，对于久催不还或超出属地承载的账户进行委外催收，催收手段包括电话及上门查找、谈判等催收方式。对于有还款意愿但还款能力受限的客户根据实际情况给予一定救助政策，对于拒不还款客户根据账户风险情况由分中心提报司法诉讼处理。
- **数智化催清收项目：**通过机制、平台、策略、流程、团队与考核六大一体化建设，全面推动催清收工作数智化、标准化与精细化转型。机制一体化方面，整合司法资源，推广诉前调解模式，实现多元化解回款显著增长；平台一体化方面，上线实时扣划、客户级催记整合、一体化电催、企业级失联修复等功能，提升催收效率与客户触达能力；策略一体化方面，构建数据模型与标签体系，实现客户分层分类与精准施策；流程一体化方面，打通系统流程，推动作业标准化与线上化；团队一体化方面，优化团队配置与管户机制，提升协同效率；考核一体化方面，统筹资源配置与激励机制，激发清收效能。
- **专项培训：**本行定期通过线上线下多渠道对催收人员开展贷后管理、岗前培训和专业能力提升等培训。本行面向信用卡分中心组织 4 场合规方向培训，详细解读《中华人民共和国个人信息保护法》《中国银行业协会信用卡催收工作指引》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《中国民生银行员工违规违纪处分办法》等法律法规及监管文件；对电话催收基层管理人员开展 3 场业务技能提升培训，并邀请外部讲师开展相关培训，规范风险业务管理，提升工作效率及管理能力；针对委外合作机构，组织 5 次线上合规培训与 2 次业务培训，强化清收人员消费者权益及个人信息保护意识，合法合规开展清收处置工作。

## 金融消费者投诉监督管理

**客户投诉监督。**在投诉情况监督方面，本行设立了独立的内部投诉审核机构和机制。本行董事会下设战略发展与消费者权益保护委员会，研究审议消保战略、计划。董事会及战略发展与消费者权益保护委员会及时研究传阅银行业消费投诉情况通报，研究本行整改方案，听取整改情况报告，要求管理层积极督促落实监管评价问题整改，持续提升投诉管理水平。同时，本行制定《中国民生银行消费者权益保护审计管理办法》，由审计部对全行包括投诉管理在内的消保工作履职情况进行监督，形成常态化、规范化的内部审计监督评价机制。

**畅通投诉受理渠道。**本行通过官网首页、手机银行 App、95568 客服热线、厅堂网点等多个渠道提供投诉受理服务，并将投诉受理入口放在显著位置或一级菜单。本年度进一步优化投诉受理渠道对外公示，全面展示本行投诉受理渠道、受理流程和处理时限，不断畅通客

户投诉渠道，积极倾听客户诉求。报告期内，本行受理并处理的客户投诉共 155,737 笔<sup>5</sup>。

**加强投诉分级分类管理。**本行建立投诉分级机制，结合投诉原因、投诉事项重要紧急程度等因素分层设置处理时限，提升紧急事项、特殊群体等投诉处理效率。此外，本行根据受理投诉特征制定投诉分类标准并建立严格的审核机制，持续优化投诉分类认定标准，通过模型系统对接等方式提高投诉分类管理效率，进一步提升投诉处理质效、强化风险防范。

#### 95568 客服热线

95568 客服热线是本行面向个人、对公、小微客户，集服务、咨询、投诉受理为一体的电话服务渠道，为客户提供 365 天 24 小时的全天候客户服务。根据《中国民生银行消费投诉处理管理办法》，本行建立客户投诉受理、分发、处理、结案、回访全流程管理规范，不断提升投诉处理质效。报告期内，95568 渠道的客户服务满意度达到 99.75%。

**规范投诉处理流程及投诉监督审核机制。**本行设置了明确、规范、完善的投诉处理流程，各投诉受理渠道在收到消费者投诉事项后，及时转交相关责任机构进行限时处理与回复。为确保投诉处理的公正性，本行设置了独立的投诉结案审核机制，由指定部门对投诉处理结果进行审核，确保客户投诉得到认真对待和妥善解决。本行设置了“重复投诉提级处理”管理机制，并通过明确规则、系统监测、常态通报、量化考核等综合举措，切实提升消费者对热点难点投诉问题处理的满意度。当消费者对处理结果有异议时，根据监管规定和本行相关管理规范，消费者有权向投诉处理责任机构的上级机构申请核查，也可以通过申请调解、仲裁、诉讼等途径进一步解决纠纷。

**投诉人隐私保护。**本行严格控制投诉人信息知悉范围，严禁泄露投诉人信息，严禁对投诉人进行打击报复，依法保护投诉人个人隐私和人身安全。

**投诉情况监测。**本行各层级定期开展投诉监测分析，消费者权益保护部、各业务部门及各经营机构均设置消保职能人员，按要求定期对本条线、本机构投诉进行独立监测，分析重点业务投诉问题及处理情况，强化信息共享与督导提示。

**投诉管理目标。**本行始终将提升投诉处理质效作为管理目标，持续通过优化流程、提高纠纷化解能力、强化溯源整改等举措，提高客户服务水平和满意程度。

- **提升投诉处理效率，提高客户问题解决质量。**本行制定《中国民生银行消费投诉处理管理办法》《中国民生银行消费投诉处理实施细则》等制度，建立投诉协同处理机制，完善投诉处理时效管理。本行建设投诉管理系统，不断完善系统功能，实现投诉处理全流程线上管理，并通过数字化手段提升投诉统计分析与监测预警，进一步推动投诉管理质效提升。此外，本行定期开展投诉监测通报，持续优化考核指标，强化投诉分类管理和重复投诉提级管理机制，重点优化多发投诉、重点投诉、重复投诉处理规范和流程。同时，本行上线投诉管理系统移动端，优化超时自动提醒规则，增加系统自动催办功能，多措并举提升投诉处理质效和规范性。

<sup>5</sup> 为更加准确反映客户投诉实际情况，报告期内投诉数量已剔除重复投诉和协商还款、征信异议、“断卡行动”相关投诉等。

- **提升纠纷化解能力，提高投诉处理客户满意程度。**本行制定《中国民生银行重大消费投诉应急管理辦法》《中国民生银行重大消费投诉处理应急预案》等制度，定期开展应急演练，提升重大投诉预防预警与应急管理能力。本行不断加强对类型化投诉的处理研究，制定投诉处理指引，提升同类投诉应对能力。本行建立投诉提级处理机制，对于疑难复杂等投诉，处理机构可提级至上级机构协同调查核实，提升投诉处理质效。此外，本行制定《中国民生银行金融消费纠纷多元化解管理辦法》，建立完善全行纠纷多元化解工作机制。本年度印发《转发并落实国家金融监督管理总局 中国人民银行 中国证券监督管理委员会〈关于推进金融纠纷调解工作高质量发展的意见〉的通知》，积极推动金融调解服务专区建设和兼职调解队伍建设。目前，本行各经营机构均能主动运用小额补偿、调解等多元方式解决纠纷，提升投诉化解效率和客户满意程度。
- **强化溯源整改，从源头减少投诉发生。**本行制定《中国民生银行消费投诉问题溯源整改实施细则》，建立“全行-总行条线部门-经营机构”三级溯源整改机制，并持续深化投诉溯源整改，引入匿名评价与数据监测机制有效评估整改效果，切实推动产品和服务改进。此外，本行通过完善投诉满意度回访，优化梳理回访对象，调整回访模式，持续提升客户服务体验。

**厅堂投诉闭环管理。**本行针对投诉量占比较高的个人账户提供分级分类管理（账户管控）服务，开展厅堂投诉闭环压降试点项目，将个人账户生命周期、一线对客话术、异议客户回访相结合，优化系统功能，规范一线服务话术，提前介入潜在投诉，推动账户管控投诉压降。开展服务类专项培训，建立厅堂端到端回访机制，持续优化账户业务服务流程及系统功能，不断提升客户体验，2025 年网点人员服务类投诉率较去年同期下降 35%。

#### 搭建“互联网+”一站式纠纷化解平台

本行信用卡中心构建“互联网+”调解模式，通过民生信用卡与北京秉正中心、司法机关协同联动，为消费者提供视频调解、网络签约、线下一站式专线对接等多种纠纷解决渠道，对达成一致的调解协议开展司法确认，促进金融纠纷快速高效化解。

## 金融消费者权益保护培训

**面向全行各层级人员开展金融消费者保护培训。**本行高度重视金融消费者权益保护工作，每年常态化面向全行各层级人员开展金融消费者保护培训。本年度制定《中国民生银行 2025 年度消费者权益保护培训工作计划》，总体呈现分级分层、各有侧重、特色鲜明的特点，培训对象全面覆盖全行各层级人员，包括董事会、管理层、消保审查人员、基层业务人员、新入职人员、客服人员及信用卡相关人员等，有效提升全行消保管理能力和水平。报告期内，全行累计开展消费者权益保护培训 4,670 次，覆盖培训人员超过 41 万人次，实现消费者权益保护相关岗位员工培训全覆盖，显著提升全行员工的消费者权益保护意识和专业能力。

- **强化董事消保履职能力培训。**本年度，本行面向董事会开展消费者权益保护履职专项培训，主要围绕纠纷调解监管政策、监管消保评价办法解读等开展培训，帮助董事及时掌握国家及监管机构消保最新文件精神，有效提升董事消保履职意识。

- **面向管理层的消保管理能力培训。**本行定期面向管理人员围绕消费者权益保护相关管理体系和工作内容开展学习研讨和培训，切实提升管理层消保履职能力。
- **面向消保审查人员的专业培训。**本行按季度组织全行消保审查人员开展审查要点等专业培训，并按月开展专题交流培训，持续提升消保审查人员专业能力。
- **面向基层员工的对客合规营销培训。**本行通过总行学吧平台、培训学院、云会议、各分行线下培训、例会等多种方式，为员工开展产品营销宣传合规要点、典型案例等培训，覆盖分支行从事客户服务的相关人员。为提升全行员工消费者保护和合规意识，面向全行合规销售管理人员和一线销售人员开展金融产品销售业务争议纠纷处置培训，助力相关人员提升合规销售和纠纷处置工作规范性、有效性。
- **面向新入职人员的消保规范及投诉处理技巧培训。**例如针对远程银行团队新员工开展消保政策法规及制度规范、投诉处理规范性培训，不断提升新员工消保意识和客户服务水平。
- **面向 95568 客服的服务能力培训。**本行以优化客户产品应用体验为核心，围绕总行各业务部门产品特性及服务关键难点，统筹联动并邀请 10 余个总行核心部门，组织开展了 23 场专项集中培训，并在中心内部开展相关人员转训学习，累计覆盖超 10,000 人次，参训人员考核通过率达 100%，切实保障了培训质量与成果转化。
- **面向信用卡相关人员。**本行针对信用卡相关人员开展两期“消保红绿灯”主题培训，内容聚焦强调合规操作与团队协作的重要性，重点解析投诉处理中的回避制度，明确规范操作流程，避免因利益冲突或操作不当引发投诉风险。

**丰富培训渠道。**针对面对个人客户员工的工作场景和常见需求，本行开设了线上线下多种类的培训课程：

- 线上开设“消费者权益保护专项培训”培训专区，目前已涵盖政策法规解读、行内制度解析、消保审查、投诉处理、合规销售等贴近实务、贴近一线的培训课程。同时，本行充分发挥经营机构的积极性、主动性，收集、筛选经营机构优秀培训课件纳入培训专区，截至报告期末，本行已在系统内设置 38 个消保专项课程。
- 线下组织开展总行条线、经营机构、基层网点等多层次、多场次培训。培训方式包括但不限于传统授课、场景培训、案例拆解、集中辅导和一对一辅导等。本行持续加深消保培训与日常管理、具体工作的融合程度，不断提升消保培训的质量效果。
- 充分利用线上化创新工具强化对一线人员的培训指导。依托 i 民生平台制作《消费者权益保护知识库》《客户投诉处理流程一眼清》《消保审查操作一眼清》《消保审查一眼清》等共享资料，围绕一线需求系统梳理消费者权益保护重点知识与案例、投诉处理的基本环节与规范性要求、消保审查的范围与操作流程等消保重点知识，持续提升经营机构消保工作规范性。

## 金融消费者知识教育宣传

本行金融消费者权益保护教育宣传工作努力打造“集中+常态”并重的消费者权益保护教育宣传体系，树立“民生消保在行动”品牌，高质量开展消费者教育宣传工作。本年度，全行累计开展金融教育活动超过 19 万次，触及消费者超过 15 亿人次，原创文案数量约 3.9

万个，在中央级媒体开展相关报道超过 600 次。

**为不易获得金融知识、无银行账户、银行服务不足或未获充分服务等群体提供教育宣传。**

报告期内，本行制定《中国民生银行 2025 年度消费者权益保护教育宣传工作计划》，明确年度全行消费者权益保护教育宣传工作重点。各机构针对老年人、青少年、新市民、残障人士和农村人口，线上线下共同发力，高质量开展分层分类的金融教育宣传，实现各区域各渠道全覆盖，帮助重点群体提高对金融产品和服务的认知能力及自我保护能力，做“让客户满意”的金融知识宣传教育。

- **针对老年人群体。**本行围绕老年人不易获得金融服务、金融知识获取不足等难点和痛点，将教育宣传活动与提升老年客户服务体验相结合。线上持续更新“民生悦享系列课堂”，发布帮助老年人的金融反诈案例、便利生活的电子设备使用、操作小知识等。线下通过老年大学、社区网点邀请老年客户开展悦享课堂，通过小讲堂、案例模拟演练等方式提升老年客户的知识积累。如泉州分行举办老年金秋晚会暨文化艺术节，融合反诈宣传、非法集资防范与金融咨询，通过案例分享与情景模拟普及反诈技巧；成都分行参与“蜀地金融韵、服务万家情”金融教育宣传周活动；北京分行开展“送金融知识进社区”，聚焦养老理财陷阱、保健品诈骗、AI 换脸等高发诈骗类型，筑牢老年金融安全网；乌鲁木齐分行联合新疆兵团云洋养老院共建“银发家园”教育基地，围绕金融知识普及、反诈防非、权益保护开展常态化教育，守护银发幸福。
- **针对青少年群体。**本行重点关注青少年群体金融素养提升，积极开展进校园活动，通过互动性、体验性的教育方式提升年轻群体的风险防范意识。如沈阳分行结合儿童节、中高考等时机开展“小小金融家”“金融小课堂”等活动，带领小朋友们了解真假人民币辨别，向考生和家长宣传“校园贷”风险，帮助青少年树立正确的金钱观和理财观。
- **针对新市民群体。**本行强化对新市民群体的金融帮扶和消保关怀，针对新市民群体对金融知识和金融服务的需求，积极深入小微企业、商圈、工地等，面向小微企业、外来务工人员等新市民群体开展金融教育和风险提示。如南京分行开展“情暖新市民”主题教育宣传活动，通过发放宣传手册、一对一解答等形式，结合典型案例现场讲解理性借贷、个人征信保护等知识，帮助新市民群体提升金融素养和风险防范意识。
- **针对残障人群。**本行尤其关注残障群体的金融需求，有效化解其在获取金融服务时存在障碍。各经营机构主动走近残障人群，将金融知识和金融温度送到残障人士身边。如长沙分行组织员工利用晨会时间积极学习手语，并定期对一线员工开展手语服务培训，提升员工手语服务能力，保证残障人士享受同样周到便捷的无障碍服务。对前来网点办理业务的残障客户设立快速办理通道，由大堂经理引导客户优先办理。
- **针对农村及偏远地区人口。**本行下沉宣传重心，深入农村、县域基层，针对客户、无银行账户或未获充分服务群体，贴近一线、贴近群众开展金融教育。如宁波分行组织开展“普及金融知识 电影下乡活动”，面向乡村及偏远地区人口开展金融知识普及。郑州分行深入漯河万庄、信阳固始马罡乡等多个乡村，为村民集中展示电信诈骗、非法集资、养老骗局等常见套路，提醒村民保护个人信息，守住“钱袋子”；乌鲁木齐

分行向大巴扎集市商户、工作人员及游客揭示不法中介的常见套路，帮助基层群众掌握金融知识，提升风险防范意识和自我保护能力。

- **与金融教育机构建立合作伙伴关系。**本行积极探索消费者教育新模式，与金融教育机构形成宣传合力。
  - **联合学校建立“青少年金融素养教育基地”。**本行上海分行联合上海市金融消费纠纷调解中心、上海市浦东模范中学，正式签约共建“青少年金融素养教育基地”，并启动“金种子计划”。本计划将围绕金融安全、科学理财、诚信意识等内容，为学生定期开展金融知识普及课程和主题活动。上海分行组织专业讲师团队，为青少年提供金融知识读物与实践课程，培养一批金融知识“小小宣传员”，在青少年心里种下一颗金融的种子，让健康的金融素养在校园里生根发芽。
  - **联合学校建立“校外实践金融基地”。**本行苏州分行联合苏州市东中市实验小学联合创建了“‘财’智好少年 校外实践金融基地”，利用体系化的财商教育，持续性的公益活动，暖心的金融工具和增值服务，为苏州的小朋友们搭建青少年成长的社会实践平台，为苏州众多家庭提供系统化的寓教于乐亲子体验。

**针对民企小微有关的金融知识宣传。**本行全面深入开展金融宣教活动，重点面向中小微金融消费者制作多篇风险提示推文、海报等中小微金融服务优秀做法特色宣教材料，通过手机银行、微信公众号渠道发布，结合融资协调机制、千企万户大走访活动组织条线广泛宣传，向中小微金融消费者送产品服务、送金融知识、金融政策、金融信息，帮助金融消费者理性选择适合自身的小微金融产品和服务，增强风险防范意识和责任意识，倡导合理借贷和理性投资，远离非法金融活动，加强消费者权益保护。面向中小微贷款客户办贷环节进行风险提示，制作《贷款产品风险告知书》，对于不法中介、“职业背债人”等风险进行重点提示，在客户通过办理贷款产品、签署贷款产品合同前，告知、提示本行贷款办理官方渠道、贷款办理相关收费内容、贷款资金用途限定、贷款相关提示信息发出号码、征信保护等相关风险，切实保障客户知情权，助力客户防范风险。

## 加强信息、隐私和数据安全管理

### 治理

#### 信息、隐私与数据安全架构

本行高度关注信息系统安全防护及个人金融信息保护工作，搭建了自上而下的信息安全治理架构。本行董事会高度重视隐私和数据安全工作，董事会下设风险管理、审计等专门委员会，在保障全行安全稳健运营方面各有职责侧重，并监督信息安全、数据治理等落实情况。报告期内，以上各专门委员会积极履责，分别就《2024 年全行网络安全责任制考核结果及 2025 年考核方案》等安全管理的议题进行了审议，监督本行在隐私及数据安全风险方面的管理工作，以保障其符合本行整体风险管理框架及数据安全标准。其中，董事会及风险管理委员会积极履行商业银行信息科技风险管理职责，审议了关于修订《中国民生银行信息科技管理办法》的议案，并审阅了《中国民生银行 2024 年度信息科技风险管理报

告》，对 2024 年度信息科技管理总体情况及风险管理主要工作进行了回顾，并针对当前信息科技风险管理存在的问题与风险，制定 2025 年度的工作安排。本行将进一步完善分工明确、协同开展、高效执行的信息科技风险管理机制，加强网络安全和数据安全管理，提升生产运行保障能力。

为切实筑牢数据安全防线，强化客户隐私保护力度，本行在董事会风险管理委员会监督下，成立了由党委书记、董事长为组长的总行网络安全工作领导小组，董事长为全行网络安全工作第一责任人，主管信息科技工作的首席信息官为直接责任人，首席信息官需定期在党委会上汇报网络安全工作开展情况。总行网络安全工作领导小组同时履行个人信息和数据安全保护责任。本行科技信息管理委员会作为全行信息科技事项的议事和决策机构，负责统筹管理、审议和决策全行信息科技发展规划、生产安全运行、数据治理等重要科技事项，指导本行网络安全和数据安全保护工作，全方位把控技术应用与数据治理风险。信息科技部统筹管理数据安全工作，由数据管理、消费者权益保护、风险管理、法律合规、审计等多部门协同联动管理，将数据安全保护工作贯穿于数据全生命周期的各个环节。各部门、各机构紧密协作、协同联动，合力推动全行的数据安全保障与客户隐私保护管理工作扎实落地、行之有效。

本行明确附属机构落实党委网络安全考核机制，优化网络安全技术体系和架构，并指导附属机构健全信息安全管理制，强化安全底线要求，实现全行集中统一安全监控与运营。同时，加强针对附属机构的现场检查，确保附属机构信息科技活动安全合规开展，防范信息安全事件。

## 信息、隐私与数据安全政策制度<sup>6</sup>

本行高度重视并持续强化数据与信息安全管理，坚决贯彻落实《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国密码法》《银行保险机构操作风险管理办法》《商业银行信息科技风险管理指引》等法律法规和行业规范要求，建立并持续健全适用于全行及各附属机构的个人信息安全管理制度体系，内容涵盖信息安全方针、数据保护、网络防护等多个领域，涵盖全部业务线的业务实操流程，覆盖柜面、自助设备、网站、App、公众号、H5 页面等多种渠道类别，以指导、规范和监督全体员工遵守个人信息安全保护要求、落实保护举措。各级机构设置数据安全管家，配备数据安全专职岗位和人员，推进执行数据安全保护措施和技术保护工作。

报告期内，本行共新增及修订 19 份信息安全制度，持续夯实全行数据安全生命周期法律底线标准，在落实数据安全、供应链安全、基础和终端安全、移动应用安全等方面进一步提升管理能力，在各项制度要求覆盖全行及各附属机构的基础上，指导各机构依法合规开展业务活动，保障本行网络和信息系安全稳定运行，确保本行企业经营和客户信息的安全性。

---

<sup>6</sup> 本行已制定健全的隐私与数据安全保护政策，详见[《中国民生银行关于隐私与数据安全保护的制度要点》](#)

- 本行进一步健全和完善涵盖“总体策略、管理规范、标准细则、操作流程”的四级信息安全制度体系，制定了覆盖全集团的信息安全制度，包括《中国民生银行信息安全总体策略》等，每年向全员进行信息安全宣贯及培训。各经营机构和附属机构在总行的要求和指导下，制定并发布了与本机构实际情况相适应的信息安全相关制度，严格落实总行各项信息安全工作要求，提升信息安全保障水平。
- 报告期内，本行新增数据安全制度《敏感信息脱敏管理细则》，并修订了《数据出境安全管理实施细则（2025 年修订）》和《数据安全定级管理细则（2025 年修订）》，进一步夯实全行数据安全生命周期法律底线标准，在落实网络安全考核、防治计算机病毒、规范信息系统开发安全、加强密码设备管理、开展数据分类分级和安全保护等方面进一步提升管理能力，在各项制度要求覆盖全行及各附属机构的基础上，指导各机构依法合规开展业务活动，保障本行网络和信息系统安全稳定运行，确保本行企业经营和客户信息的安全性。
- 本行发布《中国民生银行数据安全管理办法（2025 年修订）》，规定了客户信息安全管理原则，明确了客户信息安全管理、客户信息安全事件管理、客户信息安全培训及检查要求，客户信息的收集、传输、存储、使用、删除与销毁各阶段的安全管理要求，明确不同安全级别信息的管理要求和技术措施，从技术与管理上保护客户信息与隐私安全。
- 本行已制定《中国民生银行数据分类分级管理办法（修订版）》，建立数据分类分级标准规范，并对《中国民生银行数据安全管理办法》进行优化，进一步明确数据安全治理责任、数据安全治理措施和技术防护手段，持续推动标准规范在源业务系统和数据使用场景的落地应用，为全行开展数据安全级别识别与数据保护建立统一的标准规范和落地依据。
- 本行加强客户端应用的客户隐私保护及安全合规管理，制定《移动互联网应用程序安全管理办法》，进一步规范移动 App、小程序、公众号等全形态的移动互联网应用程序的开发过程、安全管理、发布管理要求。完成移动金融客户端年审和年度重大变更实名备案，提升移动终端的安全合规性。

## 战略

### 信息、隐私与数据安全保护举措

本行高度重视隐私与数据安全领域的全方位体系建设，为从源头保护消费者个人数据安全，聚焦安全技术与安全管理两方面，深入开展多项举措。本行通过敏感数据脱敏、数据访问和外发监测、终端文件加密等技术手段，加强本行信息处理过程中的安全监控及保护措施；通过安全运营平台能力提升等实践，聚焦打造威胁检测、关联分析、响应处置和态势感知等网络安全能力。

- **安全技术方面。**为保护消费者个人信息，本行建立了完善的身份认证和访问控制管理体系，从设备、应用、用户三个维度出发，通过身份认证、分级授权、权限管控等措施有效实现访问控制管理，明确外部访问细粒度边界，搭建“零信任”安全架构。本行基于商用密码算法构建密码技术应用基座，采用对称加密算法、非对称加密算法、数据签名、数字证书、去标识化等密码技术，确保在个人敏感数据采集、传输、存储

等环节数据的机密性和完整性。本行积极探索芯片级安全技术应用，持续开展隐私计算、机密计算等创新技术研究和应用，进一步加强对消费者个人信息的保护力度。报告期内，本行《中国民生银行基于机密计算技术的端到端数据安全解决方案》在“2025 数字金融安全创新与实践大赛”中获得优秀奖。

- **安全管理方面。**为防范个人信息泄露，本行在现有《中国民生银行数据安全管理办法（2025 年修订）》《中国民生银行个人信息保护管理办法》《中国民生银行消费者权益保护管理办法》等制度体系下，进一步发布《中国民生银行个人信息保护影响评估指引》《中国民生银行法人客户环境、社会和治理风险管理办法》《中国民生银行数据出境安全管理实施细则（2025 年修订）》《中国民生银行数据删除与数据销毁实施细则》《中国民生银行敏感信息脱敏规范》，明确个人信息访问策略、个人信息处理规范、以及个人信息的安全保障等要求，通过签订保密协议、开展保密培训等方式明确其保密义务，将数据安全风险管理纳入全面风险管理体系，开展安全威胁研判和响应处置能力建设，安全事件自动化研判、应急处置能力显著提升。

为及时有效识别并防御数据风险，本行建立了数据泄露事件响应与处置机制来最大化避免数据泄露风险，保证客户数据安全。

- **主动防御方面。**本行基于边界防御、网络隔离、主机防护、入侵检测及应用安全等技术手段搭建全方位的纵深防御体系。在此基础上，本行在包括资产识别、漏洞管理、监测预警、分析研判、协同联动、响应处置、追踪溯源等方面已实现闭环网络安全运营。此外，本行积极运用大数据、威胁情报等技术研判数据安全风险隐患，持续加强与国家主管监管部门的联动和信息共享，形成工作合力。
- **应急响应方面。**为确保业务系统、设备、网络及数据等安全，保障生产稳定运行，防范数据泄露风险，本行已建立高效的数据泄露事件应急响应机制，落实职责分工与人员部署。本年度，本行修订《中国民生银行网络安全事件管理办法（2025 年修订）》《中国民生银行网络安全应急预案管理办法》，进一步规范网络安全事件应急工作流程，并定期开展安全预案应急演练。在发生或可能发生泄露事件时，应急组织和人员，按照监测预警、分析研判、通报预警、应急处置、协同联动、追踪溯源的流程，有序开展应急响应及恢复处置，积累应对数据安全突发事件的处置经验，全力保障客户信息安全，避免或降低可能的损失及影响。

本行持续开展网络攻防实战演练和重要信息系统切换演练，本年度已开展覆盖各业务部门的域名劫持、后门利用、暗链植入等 10 余个网络安全攻击场景的网络安全应急演练，以及客户个人敏感信息泄露、第三方数据泄露场景的数据安全应急演练，并开展覆盖所有分行、附属机构及信用卡中心的勒索病毒攻击场景的业务连续性演练，不断完善应急预案，积累应对突发事件的实战经验。严格遵守网络和数据安全相关法律法规，贯彻执行监管数据安全合规管理要求，坚守数据安全合规底线，向国家主管监管部门申报伦敦分行数据出境安全评估，确保数据安全工作合规开展。

本行将数据保护深度融入产品设计及开发环节，实现全生命周期安全管控。在开发前期，从项目需求与设计阶段启动安全方案评估，按照国家法规、行业标准、安全威胁及行内安全要求，动态完善安全需求、设计方案与评估标准，保障开发安全要求及标准精准、全面且可落地，从源头把控产品应用系统安全合规性。上线前，对所有新建互联网应用模块开展安全检测，提前发现并修复安全缺陷，强化应用系统原生安全能力。同时，打造“一站式”安全服务，上线安全开发全生命周期支撑平台，对内整合安全需求与检测工具，对外贯通项目立项、开发、变更上线各阶段，提供全流程安全支撑，构建产品开发各环节的数据保护防线。

## 灾备建设

民生银行持续推动同城和异地灾备建设，已建设以北京马坡机房为主中心、北京鹏博士机房为同城灾备中心、郑州机房为异地灾备中心的“两地三中心”灾备体系。报告期内，本行完成 5 套新上线系统同城灾备建设，实现全部重要信息系统异地应用级灾备切换演练工作，演练期间产生的数据回写到北京数据中心生产环境。全部重要系统的异地灾备环境有效性已通过异地切换演练工作完成全部验证，有效性达 100%。此外，本行顺利完成多项生产环境带载切换演练，覆盖多个故障场景。演练系统范围进一步扩大，参演部门持续增加，启动效率显著提升，以值班人员为主进行演练，更接近实战要求。

## 客户隐私与数据保护管理

本行严格依照《中国民生银行个人信息保护管理办法》《中国民生银行个人金融信息消费者权益保护管理办法》《中国民生银行个人信息保护影响评估管理指引》等制度，明确消费者信息保护工作的组织架构与职责分工，提出消费者信息处理各环节、跨境管理、合作机构管理、信息系统管理、员工管理、消费者信息保护影响评估等管理要求，严格要求各机构遵循“最小、必要”原则，采取分级授权、权限管控、技术控制、影响评估等有效措施加强对消费者金融信息保护，维护消费者修改消费者信息的合法权利，并配套建立相应的监督检查和应急处置机制，防止信息泄露和滥用。

本行持续更新线上业务渠道隐私政策，明确告知客户其个人信息权利实现方式，明示个人信息收集、存储、共享转让、删除等的具体规则，充分保障客户对其个人信息处理的合法权益。

**信息控制权限授予。**在客户隐私政策中，本行会在征求客户同意的情况下处理其个人信息，并明确客户关于个人信息的控制权限。本行全力保护客户对个人信息的查询、复制、删除、请求注销账号、更改授权同意范围、拒绝个性化展示、响应请求及撤回同意等权利，以使客户拥有充分的能力和渠道保护其个人信息安全，行使与个人信息相关的各项权利。

- **访问和更正个人信息：**客户可以通过网站和手机应用程序设置页面，访问或者修改个人银行、手机银行 App 上的账户信息。
- **删除个人信息：**客户有权在不使用本行提供的服务等情况下提出删除个人信息的请求，请求一旦被响应，除法律法规另有规定要求保留的信息外（如反洗钱要求交易记录保存、流水记录等），客户的个人信息将被及时删除。

**最小化收集。**收集环节，遵循“合法、正当、必要、诚信”原则，最小化收集数据。

**数据留存与删除。**<sup>7</sup>本行依据国家及金融行业主管部门有关规定及与个人客户约定的时限，对不同类型的数据设定其数据保存期，存储个人客户信息的时间期限为实现个人客户授权使用的目的所必需的最短时间，法律、行政法规另有规定除外。超出上述存储期限后，本行会对个人客户信息执行删除操作。对于从技术上难以实现删除的数据，本行对其停止除

<sup>7</sup> 本行已制定健全的数据删除与数据销毁政策，详见[《中国民生银行数据删除与数据销毁政策要点》](#)

存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

**加强管理约束。**明确对数据的采集、传输、存储、使用、删除、销毁等全生命周期活动的安全管理要求，实施数据分类分级管理。采取分级授权、权限管控、技术控制等有效措施加强对个人金融信息保护，维护客户关于个人信息的合法权利，并配套建立相应的监督检查和应急处置机制，防止信息泄露和滥用。

**第三方数据使用约束与限制。**本行仅会出于合法、正当、必要、特定、明确的目的与第三方共同处理客户的个人信息，并且只会共同处理提供服务所必要的个人信息，本行不会将个人资料出租、出售或提供予第三方作完成交易/服务以外的用途。同时本行也持续加强对第三方使用用户个人信息过程的保护力度，对合作方获取信息的软件工具包（SDK）、应用程序接口（API）进行严格的安全监测，以保护数据安全。同时，本行与第三方签署严格的保密协定，要求其严格按照本行的说明、政策以及其他任何相关的保密和安全措施来处理用户个人信息。

**外部数据采购及数据应用的供应商/合作伙伴管理。**本行在外部数据采购及数据应用中，高度重视客户隐私及数据保护规范，持续对供应商/合作伙伴进行跟踪管理，监督其落实保密任务。在与供应商合作前本行及时了解供应商信息安全认证取得情况，确保其拥有相关资质。在合同文本中对于相关数据供应商在合作过程中应尽的客户数据及隐私保密义务进行了明确规定，包括数据来源合法合规、信息采集过程真实、数据处理不超出约定的处理目的、未经同意不得存储保留数据副本等。合作中监督供应商落实保密任务，要求数据供应商对相关数据的处理过程进行记录、保存，以便于追溯；要求数据供应商配合本行对供应商的相关数据记录、系统、控制、流程和程序完成定期抽样检查的相关要求。合作后对于不符合规定的供应商，本行将责令其整改，并对相关执行情况进行验证和跟踪检查。

## 信息、隐私与数据安全培训

本行制定《2025 年网络和数据安全培训（项目）实施方案》，采取多种方式积极开展信息安全意识提升与能力建设，聚焦网络安全、数据安全、客户隐私保护等方面，面向全行员工（包括正式员工与合同派遣员工）开展培训宣传与教育活动，年度人均培训时长约 4 学时。

**面向全体员工开展隐私与数据保护专项培训。**本行常态化开展数据安全宣贯教育，根据《2025 年网络和数据安全培训（项目）实施方案》，向全行员工及全体外包人员开展相关数据安全宣贯活动。针对行内员工，定期组织数据安全专题课程，包括面向特定岗位员工的数据安全制度培训、数据出境评估培训等；开发《严守合规底线，筑牢安全防线》《守住数据生命线：金融行业数据安全必修课》《中国民生银行数据安全管理办法（2025 年修订）》解读等线上课程，课程完成率 98%以上。针对新入场外包人员，开展网络和数据安全意识测评，同时设置线上网络安全和数据安全风险合规系列培训。

**面向数据管理职责的员工（包括数据管理部及民生科技数据团队全体员工）开展数据安全培训。**本行围绕反洗钱、数据安全专题，向相关员工普及反洗钱和数据安全管理体系，以提升全员反洗钱履职意识与技能，帮助员工全面了解数据安全内容及注意事项，提升

数据安全管理工作水平，同时加强信息科技从业人员轻微违规行为管理。部门全体完成培训后测评，通过率 100%。

## 影响、风险及机遇管理

### 信息系统内外部审计

**信息系统外部认证及评审。**本行每年开展外部信息系统审计工作，依据国家金融监督管理总局、中国证券监督管理委员会等机构对商业银行年度报告披露的要求开展审计，审计范围涵盖信息安全政策及科技管理流程的设计与执行情况评估，并在本行年度报告和年度内部控制评价报告中披露审计结果。为积极落实网络安全等级保护制度，本行每年聘请第三方测评机构开展信息系统网络安全等级保护测评和风险评估工作，每年开展 ISO 27001 信息安全管理体系内外评审，持续优化信息安全管理体系和操作流程。

**内部信息系统审计工作。**本行严格落实监管要求，在每年的科技审计项目中持续开展信息安全审计工作，每三年开展一次信息安全全面审计。报告期内，本行内部审计工作严格落实各项监管要求，紧跟国家信息安全管理态势，结合业务实际情况，开展了“2025 年信息安全专项审计”“2025 年业务连续性管理专项审计”“2025 年一级分行信息科技风险管理审计”涵盖信息安全和信息系统的内部审计项目，揭示相关领域风险，推动发现问题整改和管理提升，促进全行信息科技管理体系不断完善，筑牢信息科技风险管理第三道防线。

### 信息安全管理体系认证<sup>8</sup>

本行持续推动国际认可的信息安全管理体系认证工作，已通过 ISO27001 信息安全管理体系认证，认证业务范围包含民生银行全行信息系统设计开发、生产运行维护、技术支持，标志着本行在信息安全管理方面的规范性和系统性。

本行已获得“数据安全能力成熟度模型三级”认证。该项认证以我国数据安全国家标准 GB/T 37988—2019《信息安全技术数据安全能力成熟度模型》作为基准，由经国家认证认可监督管理委员会批准的第三方认证机构评估，体系化识别了中国民生银行在客户隐私与数据安全方面的技术能力与管理能力。此外，本行持续提升信息安全管理的规范性和系统性，已经通过中国网络安全审查技术与认证中心的体系认证以及中国信通院组织的“可信研发运营能力成熟度”（TSM）增强级认证，在保护企业及客户的数据、信息和隐私安全等方面的专业能力得到了国际级别的认可。

报告期内，《中国民生银行基于机密计算技术的端到端数据安全解决方案》获得 2025 数字金融安全创新与实践大赛优秀奖。

---

<sup>8</sup> 本行 ISO27001 认证及数据安全相关认证详情请见公司官网环境、社会及管治信息：[“中国民生银行信息安全管理体系获 ISO27001 认证”](#)及[“中国民生银行获得数据安全能力成熟度模型三级认证”](#)。

## 指标与目标

本行建立“一个治理体系，六项管控能力”，持续提升数据安全防护水平。治理体系方面，细化个人信息保护与数据安全管理制度，切实维护消费者权益；六项能力建设包括：管“数据”方面推进分类分级，总行个人客户信息标记率达 100%；管“活动”方面在立项、投产环节嵌入数据安全评估与个人信息保护影响评估；管“技术”方面实施全报文传输加密、应用切面存储加密；管“风险”方面部署监控平台，实时监测并拦截异常数据访问与外发行为；管“事件”方面完善应急响应机制并定期演练；管“人员”方面持续开展全员安全培训与意识提升。报告期内，本行数据安全风险评估指标通过率达 85%，无高风险问题，未发生数据泄露等安全事件，全方位保障客户隐私与数据安全。

## 六、以人为本，人力资源促发展

### 人才发展战略

本行坚持以人为本，保障员工权益，树立人才价值理念，尊重和关注员工的需求与发展，畅通员工职业发展通道，加强青年人才自主培养，提供丰富的学习资源和成长空间，与员工实现价值共创、共同发展。本行为员工提供可靠的安全和健康保障条件，注重人文关怀，关心员工业余生活，举办丰富活动，持续提升员工满意度和幸福感。

### 明晰招聘策略

根据本行人才战略导向，从打造年轻化、专业化、可持续发展的人才梯队出发，牵头搭建校园招聘和社会招聘体系，全力推进高质量战略人才供应链建设工作。根据业务发展需求与人才盘点情况，制定分层、分类的招聘计划，有效预测招聘需求，匹配差异化的招聘渠道，提升人才引进质效。校园招聘方面，基于青年人才队伍建设目标，持续提升应届毕业生占新引进人员的比例，为自主培养打好基础；社会招聘方面，在官方平台发布日常招聘信息基础上，对关键序列亟需的中高端人才，积极开展人才寻访。

**致力打造校园招聘品牌。**本行高度重视校园招聘，持续提升应届毕业生在新引进人员中的比例，奠定人才自主培养基础。本行不断加强校园招聘品牌建设，以选育一体化的模式，设置“扬帆”和“启航”两类招聘和培养计划。“扬帆”计划的定位是本行战略重点领域关键专业人才或管理储备人才，以“STEM+金融”交叉赋能、跨领域轮岗交流、任务历练等方式加速培养。“启航”计划的定位是本行重点业务重点领域骨干人才，以基础岗位学习实践为起点，逐步成为客群营销、财富管理、风险控制等领域骨干人才。同时，为更好吸引和招募优秀毕业生，本行前置开展暑期实习生招聘，并提供实习留用机会，丰富校园招聘渠道。同时，加大校园渠道开发，与高校建立合作并设“绿色推荐通道”以扩大优质生源。此外，本行在校园招聘中持续探索 AI 简历解析、AI 面试等先进工具，提升招聘选拔质效。报告期内，本行共引进应届毕业生近千人，校园招聘已成为全行人才引进的主渠道。

报告期内，本行在人力资源招聘方面获得了多种荣誉奖项，包括智联招聘联合北京大学社会调查研究中心、北京大学国家发展研究院联合颁发的“2025 中国年度最佳雇主 30 强”奖项、北森人才管理研究院颁发的“2025 中国人才管理典范企业”奖项、牛客网颁发的“2025 年度 NFuture 科技人才最青睐校招雇主”奖项。

### 畅通发展渠道

本行高度重视员工成长发展，围绕全行战略定位与发展目标，建立健全专业序列与管理序列“双通道”发展机制，为员工提供机会公平、通道清晰、评价科学的事业发展平台，满足不同员工的发展需求。帮助员工实现个人价值和职业目标，持续加强员工队伍建设。本行深化选人用人改革，建立公平公正的人才选拔机制，筛选具备专业能力、价值贡献、创新思维与责任意识的各领域人才，优化人才梯队结构与质量。

**畅通专业序列人才发展通道。**建立健全任职资格体系，持续优化专业人才发展管理制度，在全行范围内开展各级专业人才人岗适配管理与常态化评聘，通过“民生学吧”在线学习平台、组织内外部培训，建立导师机制、轮岗交流机制，提供关键任务历练、项目实践机会等方式，为员工创造多样化的学习和发展空间，牵引员工持续提升专业能力与价值贡献，建设多层次的人才梯队，实现员工与组织共同发展。

**深化实施青年人才的培养与发展。**本行以校园招聘作为人才引进的主渠道，积极引入多元化的校招人才，包括管理岗位人才、金融科技人才和专业岗位人才；同时以社会招聘引进中高端腰部力量人才。本行将人才培养分为学习期、成长期、发展期等不同阶段，分阶段明确培养定位与举措，通过业务培训、任务历练、轮岗交流培养等多样化的方式，精准实施人才“阶梯式”的培养，不断精进岗位技能，夯实人才梯队基础。

**关注管理能力与领导力发展。**本行主要从以下方面持续提升管理层及后备人才能力：

- **加强管理人员队伍建设。**本行持续优化高管队伍的年龄结构及专业结构，突出使命担当、战略落地的选用导向，重点配优配强总行关键部门、战略重点分行高管班子，把拥护践行本行战略作为人才选用首要标准，大力选用与全行改革发展适配、认同民生文化、使命感以及执行力强、领导力与实绩优的年轻人才到关键岗位。加强高管轮岗交流，促进各层级高管人员的经验分享与能力融合。
- **优化后备人才选拔培养。**本行积极开展后备人才选拔培养，持续为管理层注入新鲜血液，推动管理人员队伍结构优化，突出年轻化、专业化、重实干实绩、重一线经历的选拔导向。优化后备人才选拔方法，加强后备人才分层分类管理，创新测评工具与面试组织形式，延伸考察程序细化人才画像。同时积极组织后备人才在总分行进行交流，丰富任职经验和能力结构，加速人才成长。
- **开展管理及后备人员专项培训。**先后组织开展本行高管后备人才专项培训和高管正职党校培训，聚焦“政治引领、战略布局、视野拓展、团队赋能”等核心维度，通过系统导入多模块专题课程，着力提升各机构主要负责人的政治素养和团队管理能力，促进后备人才深入理解本行改革转型，提升战略执行能力。
- **持续开展管理人员履职监督。**本行不断强化管理人员任职、履职过程的监督，强化履职成效常态化评估，加强任职回避、外部兼职管理，建立与纪检、合规与审计部门的协同监督机制，以确保管理人员团队廉洁、高效。

## 优化人才激励

本行建立了完善的绩效管理、评估和反馈体系，在考核方式、考核流程、考核结果反馈等方面制定详实可行的管理要求，基于中长期业务发展实施“年度综合绩效评价+阶段性检视”相结合的绩效管理新模式，引导员工坚持长期主义，激发员工的内驱力和创造力。

**强化人本导向的荣誉激励机制。**本行持续开展集团级荣誉评选及表彰工作，发挥先进典型和模范榜样的示范引领作用，传递公司核心价值观，以荣誉激发组织与员工的可持续内生动力。一是设立集团最高荣誉“民生金质奖章”及“民生银质奖章”，及9类个人奖项、6类团队奖项，其中“最佳新人奖”表彰青年员工，激励广大青年员工奋发有为；二是设置覆盖员工整个职业发展生涯的“生涯纪念奖章”，入职满五年、十年、二十年、三十年的员工均可获得，充分展现全梯队人才风貌。三是本行升级“民生星空”系统，于人力系统

中发布荣誉勋章，全视角展示员工个人荣誉信息，增强员工荣誉感与归属感。

**建立价值导向的薪酬管理体系。**本行围绕战略转型和中长期目标，通过前瞻规划人力资本与薪酬资源、精准投入，保持薪酬市场竞争力，强化薪酬激励对风险管控的约束，支撑业务模式转型。员工年度薪酬总额以牵引战略发展、稳健经营和绩效提升为原则，综合考量员工规模、结构、青年员工成长、战略人才引进培养、风险控制及经营成果等因素确定。个人薪酬遵循“按需设岗、以岗定薪、人岗匹配、岗变薪变、按绩取酬”原则，认可岗位与能力价值，依综合绩效核定奖金，激发员工价值创造与专业成长。同时，本行重视对青年、科技及一线员工的培养激励，优化薪酬结构、完善机制，保障其基本生活，助力员工与组织共同成长。此外，本行建立了“外部能竞争、内部显公平、激励可持续”的薪酬管理体系，加大对战略重点领域、关键岗位和青年人才的激励，合理分配激励资源并科学激励员工实际贡献。

**构建战略导向的绩效评估过程。**本行坚持分层分类、综合平衡的绩效管理机制，董事会负责高级管理层绩效的尽职考评工作，严格执行监管政策，坚持合规引领业务发展，倡导长期稳健、综合平衡的绩效文化；同时聚焦长期战略目标，设置战略转型及战略执行指标，引导高级管理人员落实全行战略部署。本行在员工绩效管理方面，重点聚焦战略落地和业务模式转型，持续优化绩效管理体系，落实分层分类的绩效考核要求，实现对各级各类员工的差异化、精细化管理。本行持续优化完善“绩效目标制定-绩效跟踪与辅导-绩效考核与兑现-绩效反馈与改进”的定期绩效闭环管理流程，加强绩效过程管理，不断强化绩效考核对员工行为引领和能力提升作用。本行绩效流程主要包括以下内容：

- **绩效目标制定：**本行管理者依据组织战略、部门规划、岗位职责等要素，与员工共同制定绩效目标，坚持机构考核与个人考核有机统一，并细化分类指标以体现岗位差异。其中，“社会责任”作为重要考核维度，在推动全行落实科技金融、绿色金融等“五篇大文章”及金融消费者权益保护等 ESG/可持续发展目标方面，发挥了关键的导向牵引作用。
- **绩效跟踪与辅导：**各级管理者根据年初设定的绩效目标，及时跟踪员工绩效执行情况，定期与员工进行绩效沟通，预测分析员工绩效目标可能实现的偏差。绩效辅导采用绩效面谈、技能培训、经验分享、知识拓展等方式进行，既充分认可成绩，鼓励员工进一步发挥潜能，又能及时指出不足，帮助员工弥补差距，顺利完成绩效目标。
- **绩效考核与兑现：**本行秉持制度公开、过程公正、结果客观原则，全面评估员工的绩效，考核分为阶段性与年度考核。年度考核每年一次，涵盖岗位绩效、履职能力等方面，其中，岗位绩效针对岗位职责及年度重点工作、风险合规等内容进行评价，履职能力针对价值观、行为能力、学习发展等内容进行评价。年度绩效考核结果分为 A、B+、B、C、D、E 六个等级，结果应用于奖金核定、职级调整、培训发展、岗位晋升、荣誉奖惩等方面。阶段性考核根据机构实际按季或半年开展，主要检视岗位绩效指标表现，考核频率和范围由机构自定，并作为年度考核参考。本行通过定量与定性结合打分、360 度评价、关键绩效事件述职等方式，对员工价值贡献进行综合评价。
- **绩效反馈与改进：**绩效考核结束后，各级管理者与员工开展正式绩效沟通，分析上一考核期的成绩与不足，指导制定改进计划；各机构人力资源部门配合落实培训方案。同时，本行设立考核结果申诉机制，员工如有异议可向所在机构人力资源部提交书面申诉，该部门经调查核实、听取意见并报有权审批人审定后，向申诉人反馈处理结果。

2025 年，本行持续强化系统建设与科技赋能，规划搭建员工价值系统，为员工绩效全流程管理提供工具支持，推动组织与个人能力同步提升。同时，完善绩效管理体系，发挥考核牵引作用，助力业务稳健发展。考核模式上，设置岗位绩效考核及履职能力考核，通过定量与定性结合综合评价员工价值贡献，促进综合能力提升；考核指标方面，将普惠金融、绿色信贷、消费者权益保护等职责纳入相关人员考核，对重大风险事项实行“一票否决”，强化员工责任意识与合规理念，践行可持续发展要求。

## 携手共同成长

本行遵循《中国民生银行员工教育培训管理办法》《中国民生银行职工教育经费管理办法》《中国民生银行外部专业资质认证管理指引》的相关规定，深耕学习地图体系建设，构建分层分类的内训师管理模式，加强外部资质认证体系建设，不断提升培训资源投入产出效率，持续夯实培训管理的制度基础，全力构建价值为本、质效导向的专业化培训体系，全方位、专业化的支持组织与员工能力提升。

2025 年，本行培训工作紧扣全行战略转型、业务推进与人才梯队建设需求，秉承组织发展、人才发展与学习成长一体化建设的原则，积极推进培训理念、培训模式及产品创新，全面推进学习地图迭代升级，开发全行员工通用能力及业务条线通用能力课程，致力提升全行教育培训工作的整体质效。报告期内，本行累计培训员工 499 万人次，组织行内资格认证考试 375 科次，组织直播课堂 185 场次，年度培训支出 4,523 万元，有效提升了员工履职技能。

**聚焦关键人才培养与重点业务领域，做强做精重点培训项目。**按照向改革重点、关键业务、核心人才聚焦的原则，本行集中优质培训资源、压实重点培训项目，组织开展高级管理人员党校培训，持续加大改革宣导，统一理念与共识，传承经验与智慧，夯实数字化转型人才培养体系，升级新员工培训体系、助力青年人才培养工作提质增效。

**深耕内训师资长效培养，促进知识经验分享传承。**本行高度重视组织内部师资培养和知识经验分享，逐步形成标准化、规范化的分层级内训师赋能选拔体系与课程开发辅导机制。截至 2025 年底，累计选拔与培养各层级内训师 1,689 人（本年新增 413 人），其中白金内训师 34 人，金牌内训师 244 人，银牌内训师 558 人，铜牌内训师 853 人，充分挖掘并发挥内部师资在知识传承、经验萃取等方面的价值。

**推进知识管理体系建设。**本行构建覆盖全行的知识赋能底座，旨在为全体员工在客户服务、日常工作、个人成长中提供所需知识及便捷应用工具，建成统一知识库与企业级知识管理平台，实现制度、经验、产品等知识的汇聚与动态治理。在知识应用方面，本行重点打造智能知识消费场景，推出知识问答服务（i 问答），累计服务用户 4.8 万人，交互量突破 106 万次。同时深化知识场景化应用，选取运营客服支持、授信审批等七个试点场景开展 AI 深度应用实践，推动知识与业务流程深度融合，取得初步成效，为全行人才能力提升提供坚实支撑。

**提升数据分析应用能力。**本行启动数据分析师与内训师资一体化培养项目，聚焦提升数据素养与思维，推动“赋能一线”“业数融合”：一方面，搭建认证体系，通过“筑基铸才”培养数据分析师及内训师资，提升全行数据分析应用能力；另一方面，通过“两横一纵，集中研修”促进总分行协同，实现员工数据能力提升与数据驱动的业务增长。

2025 年，本行紧密围绕服务战略落地、业务发展与合规经营需要，构建并持续完善覆盖专业序列与管理序列的分层分类培训体系，着力提升员工履职能力，不断提高培训工作体系

化、专业化水平。

**领导力与管理能力发展（管理人员培训）。**本行根据党委部署及监管要求，聚焦管理重点领域，以领导力、专业能力、管理能力为核心培养内容，对高级职务人员、中级职务人员和青年骨干进行分层分类培养，提升各级干部员工履职能力。本行管理人员领导力与管理能力发展培训力求实现培训内容全面覆盖、参训对象精准定位、参训方式灵活多样。

- **高级职务人员正职党校培训：**组织高管正职、首席经理参训，行领导结合分管工作授课，外部专家围绕党的创新理论、宏观经济、数字化实践等专题讲解，帮助学员开阔视野、强化战略理解、提升管理能力。
- **中级管理人员培训（联合教育机构开展培训）：**本行联合哈佛商学院企业学习中国团队等外部教育机构深度合作共创，连续多年开展高质量管理能力提升系列培养项目。报告期内，本行通过引入哈佛商学院 39 项高质量管理能力图谱，以专业能力、管理能力为核心培养内容，规划设计针对全行中级职务人员的管理能力基本功训练营，以全面提升本行中职人员履职能力。
- **年轻管理人才培训：**围绕全行经营战略及管理人才库建设要求，年轻管理人才培训聚焦理论思想、文化理念、经营战略、产品工具、体系打法五大维度开展现场授课，深度解析战略落地路径。课程设计紧密围绕全行战略与人才高质量发展需求，以“政治引领、业务深耕、实战赋能、视野拓展”为培训主线，采用“行领导讲话+专题授课+企业研学+课题研讨+成果汇报”的培训模式，形成了核心人才全方位、特色化培养体系。

#### 专业力培训（专业序列人员培训）

- **升级迭代专业序列人员分层分类优化学习地图，支持员工能力阶梯式、持续提升。**本行注重广泛收集全行员工对培训工作的意见建议，回收 7,600 余份问卷，全面分析员工培训诉求，确定年度学习地图优化迭代工作规则，并通过组织专题宣讲确保有效落地。本行持续完善学习地图分层体系，建立“1（全行宣导）+1（宽能力提升）+N（岗位能力提升）”的全行学习地图课程体系。与各机构共创开发全行员工通用能力及条线通用能力（公司、零售、金融市场及风险）培训课程，夯实知识技能底座；发布网络安全和数据安全学习任务，提升员工安全责任意识、合规意识、操作风险意识和舆情防控意识；关注员工学习体验，根据业务变化迭代内容，提升稳定性与精准适配性。
- **开展跨境业务人才培养，打造“训战融合+分层培养”的跨境人才培养体系。**本行依托香港、上海自贸区、北京、上海、深圳五家分行培训基地，构建“境内境外联动、线上线下融合、集中自主结合”的多元学习模式，形成“小班教学”、跨机构跟岗、跨机构项目合作、线上“跨境赋能营”及跨境业务导师五大培养机制，推动人才从储备向业务赋能跃升。
- **搭建数据人才分层培训体系，深化“业数融合”能力。**2025 年 4 月起，本行为落实“无数据不业务、无数据不管理、无数据不决策”战略要求，启动数据人才系统化培育工程，构建“全员普及、专业认证、管理引领”三位一体的分层赋能体系。通过“两横一纵”策略：横向开发对公、小微、零售等条线数据课程，纵向举办分行数据分析研修班，并率先于大连、宁波等分行落地。全年发布《加强全行数据人才赋能体

系建设指导意见》，搭建分级能力框架，累计认证数据分析师 1,820 名（初级 1,173 人、中级 647 人），培育数据内训师 120 余名（金、银、铜牌各 8、31、82 名），有效提升全行数据应用能力。

- **支持员工考取专业资格认证。**本行高度重视员工的专业发展，为全体员工获取外部核心资格认证提供相关费用支持和保障，全力支持员工考取特许金融分析师（CFA）、国际金融理财师（CFP）、金融理财师（AFP）、国际注册会计师（ACCA）、金融风险管理者（FRM）、项目管理专业人士（PMP）等各类专业资格认证，鼓励员工参加行外机构组织的认证考试。经批准后，本行可为全体员工报销外部核心认证的相关费用。截至报告期末，累计 16,003 名员工获取外部专业资格认证。

## 平等多元雇佣

### 保障劳动权益

本行在与员工建立、履行、终止或解除劳动合同等过程中，严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，持续优化管理流程，完善涵盖入职、考勤、休假、薪酬、离职等全周期的制度体系建设。本行遵守法定程序，保证员工受到公平公开公正待遇，不受性别、种族或其他因素的影响。本行在考勤制度中，依法合规落实产假、育儿假、子女护理假等各项职工权益。本行在制定、修改或决定有关劳动报酬、工作时间等直接涉及劳动者切身利益的规章制度或重大事项时，与工会或职工代表平等协商确定，并公示全体员工。

### 遵守劳工准则

本行禁止聘用童工，杜绝强制劳工现象。为预防与纠正有关行为，本行在员工招聘程序中采取严格的审查及监督措施，加强人力资源服务供应商培训，并根据法律法规与内部制度严肃处理相关违规行为。若发现童工或强迫劳工现象，本行将依据相关法律法规严肃处理。报告期内，本行没有发生雇佣童工、强迫雇佣或强制劳工的现象，未违反与童工和强迫劳工相关法律法规。

### 提供员工福利

本行为全体员工提供全面的社会保障和完善的福利制度，严格按照国家法律及时、足额缴纳基本养老、基本医疗、失业、工伤、生育等各项社会保险和住房公积金，切实保障员工各项劳动权利和合法权益。此外，本行建立企业年金、补充医疗保险、体检等福利制度，做好员工福利保障。在休假制度方面，本行在严格执行国家法定节假日的基础上，为员工提供符合规定的年休假、育儿假、子女护理假等，充分体现了对员工家庭责任的尊重与支持。对于处于孕产期、哺乳期的女职工，本行依法提供妊娠检查假、产假及哺乳假，切实保障女性员工的权益。此外，本行还特别设立福利假与行龄假，鼓励员工在工作与生活之间实现良好平衡，营造健康、和谐的工作氛围。

## 员工健康安全

### 筑牢安全防控体系

本行严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》等法律法规及行业标准，发布《中国民生银行委员会办公室关于成立民生银行安全生产委员会的通知》，成立了由董事长担任主任、行长担任执行主任，覆盖总行各部室、各分行和各附属机构的安全生产委员会，进一步健全了全行安全生产组织体系和工作机制。

**完善管理举措。**为加强全行安全生产管理，落实安全生产监督管理责任，防止和减少生产安全事故，保障员工、客户人身和银行财产安全，本行制定《中国民生银行安全生产委员会工作规则》《中国民生银行安全生产委员会办公室工作细则》，规范全行的安全生产工作，全面、有力保障安全生产工作在制度体系框架内有序运转。

**加强消防安全管理。**本行建立消防安全巡查机制，确保物业值班经理每日进行安全巡查工作且记录检查日报，并于每周、每月汇总巡查情况，识别潜在风险点。2025 年，总行机关各办公区共进行消防巡查 10,798 次、消防检查 1,363 次，发现隐患 2,589 个，整改隐患 2,589 个隐患，发出 100 份安全提示单，整改落实率达 100%。

**扎实开展专项排查治理活动。**按照总行安委会工作部署开展专项治理行动，各级安委会办公室充分发挥统筹协调职能，组织相关部门联合成立专项工作领导小组，针对过往安全管理工作中存在的典型问题开展全面的自查、自纠活动，并通过“举一反三”追根溯源全面消除问题隐患，做到问题隐患及时清零、彻底整改。

**安全意识宣贯。**报告期内，全行不定期组织开展消防、防汛、反恐防暴、突发事件等各类预案演练，总计开展安全培训教育 2.93 万次和安全应急演练 0.69 万次。通过开展演练及培训，全员安全生产意识得到有效提升。

### 构建职业健康风险防线

本行重视员工的职业健康与安全，严格遵守《中华人民共和国劳动法》等国家法律法规，严谨管理员工的安全与健康，严格按照《中华人民共和国社会保险法》等国家相关政策执行社会保险缴纳工作。报告期内，本行为全体员工足额缴纳工伤保险，总投入 3,725.36 万元，实现了在职工工伤保险的 100%全覆盖。本行积极响应《“健康中国 2030”规划纲要》《国务院关于实施健康中国行动的意见》等文件要求，在办公职场内设立民生医务室及民生健康小屋，为员工提供全方位职场医疗健康管理服务，针对员工办公期间突发性的急症、危症提供抢救处理服务，确保员工在转诊救治前得到及时、必要的救治。

本行积极响应国家关于建立健全多层次医疗保障体系的号召，为员工健康安全构筑了三道风险防线：

- 一道防线：执行《劳动合同书》中为员工提供劳动保护、劳动条件和职业危害防护的

规定，遵守关于员工劳动保护相关的劳动关系管理的各项制度，按时足额缴纳员工社会保险，依法合规处置员工工伤事件。

- 二道防线：制定与员工劳动保护相关的劳动关系类管理规定并载入《劳动合同书》，定期检查“一道防线”政策、制度执行情况并组织相关培训和宣讲。
- 三道防线：建立补充医疗团体保单保障机制，覆盖门诊、住院、意外、生育、重大疾病等多个集体保障项目，为员工提供基本健康保险保障。

#### 民生医务室及健康小屋：全方位职场医疗健康服务创新实践

2025 年，总行在北京市西城区卫生健康委员会支持下取得《医疗机构执业许可证》，设立民生医务室及健康小屋，构建“预防-治疗-康复”全方位员工健康服务体系。医务室配备专业医疗团队，开设内科、中医科，提供全科诊疗、慢性病管理、医疗急救、康复理疗等多元化服务，每周定期开展 2 次康复理疗及专家巡诊。全年累计服务员工 12,029 人次，举办专家巡诊 48 场、健康理疗 96 次，并通过健康讲座、宣传栏等多渠道开展健康宣教，有效提升员工健康水平与企业归属感，践行“健康中国”战略及企业社会责任。



## 职场幸福体验

### 深化民主管理

依据《中华人民共和国工会法》《中国工会章程》等有关规定，本行积极贯彻落实《企业民主管理规定》精神，支持工会独立自主开展工作、民主选举工会主席并足额计提工会经费，保障员工民主管理的权利。报告期内，本行持续推进职工民主管理制度化、程序化、规范化，组织召开全行职工代表大会，审议通过了《中国民生银行员工绩效薪酬追索扣回管理办法》《中国民生银行员工绩效管理办法》《中国民生银行员工涉及问责情形绩效薪酬追索扣回管理办法》等涉及员工切身利益的规章制度和事项。

报告期内，本行各级工会不断健全以职代会为基本形式的企业民主管理制度，组织职工依法参与民主选举、民主决策、民主管理、民主监督，积极推动职工有序参与公司治理。本行顺利召开全行二届六次职工代表大会，职工代表审议表决通过一系列重大议案和重要制度办法。广大基层单位按照相关制度要求，及时组织召开分行级职工代表大会，审议表决与职工切身利益相关的制度办法，使职工群众的知情权、参与权、表达权、监督权得到充

分有效保障。

## 畅通申诉渠道

本行始终坚持倾听员工心声，构建覆盖全层级员工的意见反馈与申诉体系和渠道，通过职工代表大会、“民声心语”诉求反馈平台、电子邮件、内部通讯工具等多元化渠道，广泛收集员工意见建议，并持续强化渠道宣传，引导员工积极主动参与。

本行“民声心语”平台严格保护员工隐私与信息安全，支持实名/匿名双模式反馈，严格规定员工个人信息及反映意见的授权与知悉范围，在意见处理流程中严格落实信息保密要求，控制数据留存时间，保障员工个人信息安全。本行高度重视员工权益及发展方面反馈的意见建议，涵盖职业发展、劳动关系、薪酬福利、劳动安全、休息休假、技能培训等。

本行“民声心语”平台建立了规范、闭环的申诉处理流程：员工在平台上可选择实名或匿名自由提问，办公室定期归集收到的员工建议，按照建议类型转办至责任部门处置并限时反馈；同时建立申诉升级机制，员工如对处理结果不满意，可在平台上发起不限次数的追问，办公室对追问事项全程跟踪督办，定期汇总典型问题报管理层决策。董事长及管理层高度重视员工诉求，多次召开专题会议研究部署重点问题解决工作，办公室负责统筹协调、全程跟踪、督促督办全流程，并对相关部门办理质效与响应效率开展考核，推动诉求快速落地、及时回应。

报告期内，“民声心语”平台共收集员工反馈意见问题 1,216 个，其中匿名反馈 857 个，问题诉求解决率达 93.91%。

## 关心员工生活

**幸福指数提升。**为持续提升员工职场幸福体验与满意度，本行定期开展覆盖全员的幸福指数测评，测评结果涵盖至每个年度。基于 2025 年幸福指数测评结果，民生银行持续推进“竹海计划”改进提升项目，以幸福指数解读、调研访谈和幸福力专题培训为主线，先后走进北京、西安、天津、宁波、昆明、泉州、厦门分行及信用卡中心等 9 家机构系统开展员工关怀和管理提升工作，提升员工获得感、安全感、幸福感。

**工作生活平衡。**为丰富业余生活，提高员工身体素质，本行面向全行员工举办各种群众性文体活动，全面关爱员工身心健康，助力员工幸福成长，营造良好职场生态，提升组织效能。报告期内，本行持续在元旦、春节、五一、端午、中秋、国庆等节日组织慰问活动，员工生日慰问，慰问和关怀困难员工、家属以及帮扶干部，传递公司的关怀和温暖。本行关注员工的家庭生活，在三八节和六一节期间组织主题活动，开展暑期亲子活动，帮助员工平衡工作与生活，提升家庭幸福感。

**关爱女性员工。**本行持续完善系统各级工会女职工组织，切实保障女性员工合法权益，以提升女性员工的归属感和荣誉感，激发女性员工的工作热情和创造力，为女性职业发展创造更多机会与平台。本年度，为进一步增强对女性员工的身心关怀力度，在全行开展“心理健康知识竞赛”，全行共约 16,000 名女员工参与；同时，结合“书香满民生”员工读书主题活动开设“书香玫瑰”读书主题，鼓励女员工多读书、读好书；并在全行开展身心健

康主题讲座等，为女性员工提供全方位的关怀和支持。

**关注心理健康。**本行持续优化和改进员工心理关爱系列活动，在 7×24 小时心理咨询 EAP（Employee Assistance Program）热线常规预约咨询基础上，新增“微信预约”功能，为员工提供更加便捷的预约和咨询方式；优化心灵关爱驿站一对一咨询服务，增加“脑电检测”等专题咨询，满足咨询者多方位需求。报告期内，EAP 热线服务 1,262 人次，产生咨询案例 1,045 人次，咨询 1,087 小时；为 6 家分行提供“心理关爱进基层”服务，开展活动 35 场，覆盖服务近万人。并在全行开展为期 3 个月 34 课时的“健康关爱大使”培训，覆盖 49 家机构的高中管和心理学爱好者共 1,327 位学员。经过多年探索，本行已将 EAP 关爱服务融入了员工日常工作与生活的各个方面，所取得的服务效果和影响力均取得了突破性成果。

#### 打造智慧工会，升级“工会+”平台

2025 年 8 月起，本行启动覆盖全系统超 4 万名会员的“工会+”平台 1.0 版本优化升级，完成 UI 界面改造，新增健康活力、心理关爱及女工关爱三大模块，全面推动“民生健康活力计划”落地。升级后，平台实现会员信息管理、福利发放等业务全流程线上化，使传统线下需至少 3 个节点的业务流程精简至 1-2 个节点，显著提升服务效率与管理水平。

## 人力资源发展绩效指标

### 2025 年员工雇佣相关关键绩效指标

2025 年度员工雇佣概况 <sup>1</sup>		
项目	人数 <sup>2</sup>	占比
总雇员	61,658	100%
按雇佣类别划分		
全职	61,658	100%
兼职	0	0%
按性别划分		
男性	26,514	43.00%
女性	35,144	57.00%
按年龄组别划分		
<=30 岁	10,622	17.23%
31 岁-50 岁	47,759	77.46%
>50 岁	3,277	5.31%
按地区划分 <sup>3</sup>		
华东地区（包含上海、江苏、浙江、安徽、福建、江西、山东）	18,468	29.95%
华中地区（河南、湖北、湖南）	4,334	7.03%
华北地区（北京、天津、山西、河北、内蒙古）	22,246	36.08%
华南地区（广东、海南、广西）	6,348	10.30%
西北地区（陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆）	2,373	3.85%
东北地区（黑龙江、吉林、辽宁）	2,293	3.72%
西南地区（重庆、四川、贵州、云南、西藏）	5,135	8.33%
港澳台地区	424	0.69%
海外地区	37	0.06%
按民族划分		
少数民族	2,930	4.75%
非少数民族	58,728	95.25%
注：		
1. 员工数据统计范围包括总行、各分支机构及各附属机构。		
2. 员工人数为截至 2025 年末数据。		
3. 各地区人数为所在区域机构人数合计。		

## 2025 年员工流失相关关键绩效指标

2025 年度员工流失概况	
项目	流失率 <sup>1, 2</sup>
总流失率 <sup>3</sup>	3.33%
按性别划分	
男性	3.72%
女性	3.03%
按年龄划分	
<=30 岁	7.26%
31 岁-50 岁	2.69%
>50 岁	2.16%
按地区划分	
华东地区 (包含上海、江苏、浙江、安徽、福建、江西、山东)	3.92%
华中地区 (河南、湖北、湖南)	3.09%
华北地区 (北京、天津、山西、河北、内蒙古)	1.83%
华南地区 (广东、海南、广西)	4.52%
西北地区 (陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆)	3.19%
东北地区 (黑龙江、吉林、辽宁)	2.70%
西南地区 (重庆、四川、贵州、云南、西藏)	4.39%
港澳台地区	17.45%
海外地区	10.81%
注:	
1. 员工流失率数据统计范围包括民生银行总行、各分支机构及各附属机构的正式员工。	
2. 员工流失率以雇员主动/被动离职口径统计。	
3. 员工流失率为 2025 年度流失正式员工人数与截至 2025 年末正式员工总数的比值。	

## 2025 年员工培训相关关键绩效指标

2025 年度员工培训时长概况	
项目	平均培训时长 (小时) <sup>1</sup>
总体员工	56.65
按雇员类别划分	
高层管理人员	51.64

中层管理人员	51.06
普通员工	57.19
按性别划分	
男性	56.29
女性	56.98
2025 年度员工受训比例概况 <sup>2</sup>	
项目	受训员工百分比 (%) <sup>3</sup>
员工培训覆盖率	99.29
按雇员类别划分	
高层管理人员	100.00
中层管理人员	99.95
普通员工	99.31
按性别分类	
男性	99.09
女性	99.47
注：	
1. 员工平均培训时长为截至 2025 年末本行培训总时长与全年平均员工人数的比值。	
2. 员工受训比例为截至 2025 年末参与培训的员工人数与全年平均员工人数的比值。	
3. 员工受训雇员比例统计范围包括总行、各分支机构及各附属机构。	

## 2025 年员工健康与安全相关关键绩效指标

2025 年度员工健康与安全概况		
项目	人数 <sup>2</sup>	占比 <sup>4</sup>
过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故人数 <sup>1, 3</sup>		
2025 年	0	0
2024 年	2	0.003%
2023 年	0	0
项目	天数	
因工伤损失工作日数（工伤假） <sup>5</sup>	1,957	
注：		
1. 员工工伤、工亡数据统计范围包括总行、各分支机构及各附属机构的正式员工。		
2. 员工人数为截至 2025 年末数据。		
3. 以当地人社局认定为依据进行工伤、工亡数据统计。		
4. 因工亡故比率 = 因工亡故人数 / 正式员工总人数。		

5. 因工伤损失工作日数：经当地人社局工伤认定的员工工伤假天数加总。

## 七、金融公益，情系民生暖社会

本行坚持发展成果与社会共享的理念，将自身发展与社会进步紧密结合，持续在定点帮扶、应急救灾、疾病救治、捐资助学、环境保护、文化公益等领域创新开展社会责任实践，用行动传递温度和力量，努力让社会更加美好。

### 助力乡村振兴

本行将服务乡村全面振兴定位为全行战略性业务，聚焦粮食安全、产业兴旺、乡村建设、农民增收等关键环节，发挥股份制银行的差异化优势，通过产品创新、模式优化和机制改革，提升金融资源的配置效能和服务的可持续性。

本行扎实做好精准扶贫小额信贷与脱贫人口小额信贷衔接工作，持续加大脱贫地区和国家重点帮扶县信贷投放，开展水电、光伏项目等乡村基础设施项目建设。本年度，本行进一步完善管理体系，优化乡村振兴工作领导小组工作机制，制定《2025 年度定点帮扶工作要点》，明确帮扶目标、工作分工和具体措施，与基层党委签署工作责任书，压实帮扶责任。本行在年度信贷政策中明确将乡村振兴作为本行优先支持领域，在业务可持续、风险可控的前提下，适度提升涉农贷款不良容忍度，优化尽职免责机制，给予内部资金转移定价优惠。聚焦重点客群、区域、领域，支持产品创新，加大涉农金融服务支持力度。

本行聚焦“乡村发展”主线，紧扣过渡期内“两聚焦、三不减、五提升”总目标，创新构建“7 大专项推进行动+N 项延伸赋能项目”的帮扶举措，持续深化金融主业特色帮扶与五大振兴领域综合帮扶“双轮驱动”模式，扎实推进河南滑县、封丘县定点帮扶工作，切实推动两县巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。一是深化“千万工程”经验转化专项行动，建设乡村振兴示范标杆；二是实施“民生 MA+艺术赋能计划”专项行动，塑造特色文化帮扶品牌；三是推进“一行兴一乡”帮扶专项行动，汇聚全行力量赋能乡村发展；四是开展民生公益专项行动，凝聚社会力量共助乡村振兴；五是落实高标准农田建设专项行动，筑牢粮食安全；六是抓实“五篇大文章”专项行动，提升金融助农服务质效；七是做好消费帮扶专项行动，畅通农产品产销链路。同时结合两县民生需求与区域特点，组织开展 N 项延伸赋能项目，实现“重点突破+全面覆盖”，筑牢巩固拓展脱贫攻坚成果防线，全面助力乡村振兴战略落地见效，展现金融帮扶特色，努力将定点帮扶“责任田”打造成乡村振兴“示范田”。

本行连续 24 年对口帮扶河南省封丘县、滑县，累计向两县捐赠无偿帮扶资金逾 2.9 亿元，投放贷款超 15 亿元，连续五年获得中央单位定点帮扶考核最高等次“好”。本年度在滑县打造“百美村庄 - 白马林谷”民宿项目，促进文旅产业带动村集体增收与村民就业。打造区域公共品牌——“滑州优农”，提升农产品的知名度和竞争力。报告期内，本行定点帮扶无偿捐赠资金 3,790 万元，惠及 2.37 万人次。

报告期内，本行以场景化重点模式服务乡村振兴。通过“振兴贷”“光伏贷”“农贷通”“棉农贷”“粮融 e”“共富贷”等创新产品和模式，通过数据增信，场景风险识别，破解信贷支持的“最后一公里”难题，让普惠金融“活水”流入“田间地头”，持续加大乡

村地区的金融供给力度。本行已与超过 50 家国家级及省级农业产业化龙头企业建立深度合作，累计服务产业链上下游客户超 8,000 户，有效激活了乡村产业的“毛细血管”。

本行服务模式创新，普惠覆盖面有效扩大。本行积极探索“整村授信”等批量化服务方案，显著提升普惠金融服务效率。针对农户和小微主体“融资难、融资贵”问题，依托大数据风控模型，推出线上化、纯信用产品，实现“数据多跑路、农户少跑腿”的 T+0 高效服务。针对县域特色产业（如生猪、草羊、林果），提供批量化授信及定制化产品。扩大抵质押范围，探索将农业设施、农产品存货、畜禽活体和水产等纳入担保标的。

本行与政府、各类机构和头部企业广泛合作，充分利用数字化技术手段，有效解决传统农村金融服务中信息不对称、流程效率低、融资价格高、可获得性差等问题，为农户个人提供触手可及的高质量服务。为黑龙江农业种植户提供全线上、纯信用的“农贷通”产品，为农户屋顶安装光伏设备提供金融支持。重点支持农产品加工、乡村旅游、农村电商等农村新产业新业态，推动农村一二三产业融合发展，促进农民增收致富。

本行综合帮扶深化，社会效益与品牌价值同步提升。本行坚持“融资”与“融智”、“输血”与“造血”相结合，不仅持续投入帮扶资金，更通过“一行兴一乡”机制，积极牵线搭桥引入产业项目，开展消费帮扶与爱心助学，助力巩固拓展脱贫攻坚成果。报告期内，本行对 832 个国家级脱贫县开展多样化帮扶，涵盖组织、金融、产业、人才、文化、教育、生态等多个关键领域。截至 2025 年末，全国 832 个国家级脱贫县贷款余额 624.72 亿元，全国脱贫地区消费帮扶总额达 5,121 万元，助力脱贫地区经济发展和民众生活质量提升。

## 暖心公益慈善

本行坚持发展成果与社会共享的理念，充分发挥自身优势，优化公益服务体系，开展涵盖定点帮扶、扶弱济困、教育发展、健康福祉、文化传承等方面的公益实践，集团全年对外捐赠资金 1.80 亿元，惠及人数超过 265 万人次。

本行连续 11 年实施“我决定民生爱的力量——ME 公益创新资助计划”，累计捐赠资金 1.27 亿元，为 275 个乡村振兴、社区发展、教育支持、健康福祉、生态文明等领域的创新公益项目提供资金支持，惠及全国 31 个省、自治区、直辖市，覆盖 332 个区县的 41.79 万人。

在资金资助的基础上，本行进一步加大公益生态建设，定期开展“ME 计划成果交流会”，并创新开展“公益未来·ME 传播助力计划”。报告期内，本行支持中国传媒大学、武汉大学的高校学子，以 ME 计划为载体，深入湖南、贵州开展公益调研与传播实践，为乡村振兴注入青春动能。此外，本行组织开展“社会组织赋能培训”，推动公益行业高质量发展，以实际行动传递民生温度。

本行连续 13 年与中国光彩事业基金会合作，支持开展先天性心脏病患儿救治项目，为西藏、新疆等地区先心病患儿提供免费救治，截至 2025 年末，已完成 1,391 名先心病患儿的救治工作。

本行连续第 16 年与北京市美疆助学基金会合作开展助学公益事业，在新疆多地建立了“一对一亲情对口班——民生美疆班”，多年来累计对 1,770 名学生开展资助。

本行连续 18 年支持中华红丝带基金艾滋病防治公益事业，截至目前已累计捐赠善款 5,330 万元，助力其在偏远地区、艾滋病防治重点区域及全国范围开展各类防艾与健康公益行动。项目涵盖公益援建、助学帮扶、健康促进、宣传倡导、能力培训和志愿服务等多个方面，通过“一切为了孩子·中华红丝带基金凉山关爱工程”“防疫抗艾五进宣教活动”等一系列公益项目的实施，为守护人民健康、促进社会和谐贡献了力量。

## 推动文化公益

报告期内，本行公益美术机构聚焦服务国家战略、服务社会公众，通过开展年度重点项目，持续深耕文化公益，弘扬优秀传统文化，支持乡村艺术建设，走出了一条文化赋能社会、美育沁润人心的特色文化公益新路径。

**深耕文化公益之路：**本行连续多年深耕文化公益，捐资运营 6 家公益美术机构服务国家文化强国战略，不断满足社会公众文化需求。报告期内，“文明的源起：早期中华文明探寻大展”“摄影之都 1910 年代-2020 年代”展览圆满收官，全新策划并展出“山水有清音：安徽文化艺术大观”“提视造境 Promptoscape:2025 人工智能艺术文献展”等项目。报告期内，本行公益美术机构展览吸引超 8 万公众现场参观，组织开展公共教育活动近 200 场，公益志愿者导览讲解超 700 场，线上线下累计惠民超 20 万人次。

**弘扬优秀传统文化：**报告期内，本行举办“诗书翰墨·悦享民生”民生书法大会，在全国范围举办各类书法文化活动 6,016 场，参与人次达 6.15 万，征集书法作品 21,675 份，搭建了规模化、高质量、多层次的交流平台，有力推动了书法文化的传承与发展。

**支持乡村艺术建设：**报告期内，本行在河南滑县深入实施“MA+民生艺术赋能项目”，以堤上村为核心载体，开展“麦田艺术节”，共完成 60 余件艺术作品创作，打造多个网红打卡地标；发布《“人文极点”学术共识与开发建议书》，推动村域公共空间艺术化升级；塑造“滑县：人文极点·麦田之旅”区域文化 IP，构建“学术+艺术+体验+产业”一体的农文旅融合新模式，为乡村振兴注入文化艺术新动能。

本年度，本行在社会责任方面获得多项荣誉奖项，包括“文明的融合—丝绸之路艺术大展”被文化和旅游部评为“2024 年度全国美术馆优秀项目”；“文明的源起—早期中华文明探寻大展”获北京市朝阳区博物馆“十佳展览”；“文明系列”展览荣膺“2024 年度世界联合设计大会最佳国际展览设计大奖”；“绘动世界——上海美术电影的时代记忆与现代回响”展览获上海市文化和旅游局“优秀展览项目”；公教项目“城市漫步”荣获上海市文化和旅游局“优秀公教项目”、“2025 第七届上海社会组织公益创新创业大赛潜力奖”、“2025 年度上海市社会力量举办博物馆美术馆优秀社教活动项目”。

# 治理篇

## 八、行稳致远，强化合规控风险

本行坚持诚信经营、合规经营，不断加强合规管理和文化建设；深化全面风险管理体系建设，确保风险管理能力得到进一步提升；坚持廉洁治行，重视塑造廉洁文化；注重防范知识产权风险，加强员工知识产权维护意识；重视与合作伙伴的良性互动，倡导并监督供应商履行环境和社会责任。

### 强化合规管理

本行持续完善内控合规体系，加强合规文化建设，不断提升全行依法合规经营意识与能力。

本行根据《中华人民共和国商业银行法》《金融机构合规管理办法》等相关法律法规要求，修订印发《中国民生银行合规管理办法》《中国民生银行内部控制办法》《中国民生银行制度管理基本规定》《中国民生银行合规审查管理办法》《中国民生银行内控合规检查管理办法》，制定印发《中国民生银行责任认定管理办法》《中国民生银行合规风险监测管理办法》《中国民生银行操作风险压力测试实施细则》等制度，由合规管理部门制度与各职能部门制度共同组成内控合规管理制度体系。

报告期内，本行强化事前、事中、事后合规管理机制建设。事前加强监管动态研究、外规内化、合规审查，并全面强化从业人员行为管理机制；事中加强案件风险防控、规范检查整改标准、构建数智合规监测体系，健全尽职免责机制，风险合规责任认定工作机制有效运行；开展“高质量合规发展年”活动，以年度活动重塑合规文化，加大查改力度、明确考核导向、紧抓操作风险、管控关联交易、强化反洗钱管理、升级合规科技，“立体式案防体系”和“从业人员网格化管理体系”有效联动，提升内控管理水平和联防联控管理能力，持续提升合规管理有效性。

合规培训情况表

指标名称	2025 年数据
合规培训次数（次）	7,655
合规培训人次数（人次）	148,583

本行积极引导员工严格遵守法律法规、监管要求，恪守职业操守，强化行为自律。组织全行开展员工操守相关宣传培训，加强员工警示教育，培育共同的价值观，提升员工的整体素质、风险合规意识和职业道德水平，让合规理念“内化于心、外化为行”。报告期内，本行共计开展合规培训 7,655 次，累计培训人数 148,583 人次。

### 提升风险防控

本行坚守稳健审慎的风险文化和风险偏好，以资本计量高级方法合规达标实施准备为契机，

着力打造“升级版”全面风险管理体系，提升对全行高质量发展的支撑力。总行风险管理与内部控制委员会按照“稳中求进、优化结构、提升质效”风险偏好，研判风险形势，检视风险内控管理体系有效性，审议全行风险管理及内控合规管理重大事项、管理举措及策略报告，决策权限内业务。

本行贯彻落实国家政策，积极应对外部形势，保持战略定力，聚焦压实风险管理责任、健全风险管理机制、做好信用风险内部评级优化及验证、推进评级结果深入应用、开展资本计量高级方法实施申请准备等重点工作，不断提升风险管理能力。

报告期内，本行通过线下培训、线上直播、集中授课等多种方式，开展了风险偏好、附属机构风险管理大讲堂、风险管理关键岗位人员等全面风险管理类培训，信用风险内部评级法合规达标专项风险培训，覆盖总行部门和经营机构，有效提升了全行风险管理专业化水平。

## 商业道德监督

### 治理

本行高度重视并致力维护加强良好的企业管治，承诺维持高水平的商业道德，保障股东与其他利益相关方的整体权益。本行通过管治框架、制度规范、行为守则、能力建设等各项努力规范全行的商业道德行为。

**管治架构。**本行成立了中国民生银行问责委员会负责商业道德监督，董事长任委员会主席，行长、纪委书记、副行长等高级管理人员任委员会副主席。分行、信用卡中心及大部分二级分行对应成立本层级的问责委员会，各级问责委员会对商业道德进行监督，按照权限和规定，对员工违规违纪违法行为进行严肃处理。

**制度规范。**本行制定了《中国民生银行高级管理人员履职问责制度》，健全履职问责管理机制，进一步规范本行高级管理人员履职行为，促进其恪尽职守。总行、分行或信用卡中心、二级分行三级问责委员会按照问责权限，依据《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》规定，对违规违纪行为进行严肃查处问责，如有触犯刑法的人员，应移送公安机关处理。本行不断加强对全行问责管理工作的督导力度，充分发挥全行各级问责委员会的职责和作用，彰显依法从严治行的决心，同时加强员工异常行为监督管理，及时进行帮教和监控，有效防范风险。

**行为守则。**本行董事会指导制定《中国民生银行从业人员行为守则》，并监督管理守则的执行情况，每年听取从业人员行为评估报告。持续加强对各类员工违规行为的合规提示和警示案例宣导，要求总行及境内外分支机构的全部正式员工、派遣制人员共同遵守，并督促合作机构加强第三方服务人员管理，全面加强员工行为管理。

### 战略

本行严格遵守《中华人民共和国银行业监督管理法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等反贪污相关法律法规要求，制定了《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》《中国

民生银行党委关于在履行职权中严格实行公私分开的规定（试行）》，明确了反贿赂与反贪污制度体系，规范权力运行，对违规违纪行为严肃查处，防范廉洁风险。本行高度重视塑造廉洁文化，强化员工廉洁从业自律意识。

**反贿赂与反贪污<sup>9</sup>**。本行依据国家法律法规及监管有关规定的变化情况，及时检视并修订完善《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》，在办法中明确了行贿受贿、职务侵占等反贿赂与反贪污相关规定，禁止员工索取、收受贿赂或者违反国家规定收受各种名义的回扣、手续费以及行贿或参与利益输送、内幕交易等行为，完善制度和监督约束机制，对腐败贿赂行为零容忍<sup>10</sup>。

**规范举报管理**。本行通过公开信访举报电话、邮箱等信访举报渠道，由各级纪委按照管理权限分级受理信访举报，并制定《中国民生银行股份有限公司纪检监察机构监督执纪工作办法（试行）》和《中国民生银行纪检监察系统实名检举控告核实告知工作办法（试行）》，对各级纪委畅通举报渠道、规范举报流程和保障举报人权益等方面制定了详细全面的规定：

- **畅通信访举报渠道**。各级纪委对外公布信访举报通信地址、来访接待地址、信访举报电话、网络邮箱等多元化的信访举报渠道，及时受理相关检举控告。2025 年，总行纪委通过拨打电话、发送邮件等方式对 47 家分行及附属机构举报电话及举报邮箱的畅通情况进行逐一检查，并要求检查发现的使用纪检人员办公电话代替举报电话的 4 家分行/附属机构和 3 家举报电话无录音功能的分行及时整改。同时在“纪律检查网”公示全系统纪委举报电话及举报邮箱，进一步畅通“信访、来访、网络、电话”四位一体信访渠道。
- **规范信访举报办理流程**。严格按照《中国民生银行股份有限公司纪检监察机构监督执纪工作办法（试行）》和《中国民生银行纪检监察系统实名检举控告核实告知工作办法（试行）》有关规定开展信访举报与问题线索处置工作。按照管理权限分级受理信访举报，不断优化信访工作制度和办理流程。
- **举报人保护**。严格执行保密制度，严控信访工作事项的知悉范围，持续加强举报人保护工作。严禁将检举控告材料及相关情况转给被举报人员，严防举报人受到打击报复或名誉损害，切实保障包括匿名举报在内的举报人的合法权益，保护群众监督权利。  
《中国民生银行股份有限公司纪检监察机构监督执纪工作办法（试行）》和《中国民生银行纪检监察系统实名检举控告核实告知工作办法（试行）》中明确要求加强举报人保护工作，对举报人信息严格保密，如需对外公布有关信息涉及举报人的，应当征得本人同意；另与实名检举控告人沟通情况需严格执行保密规定。《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》中明确规定了对损害举报人合法权益行为及处分，包括对擅自泄露、扩散有关举报材料内容、举报人情况、举报来源，不按规定保护举报人致使其受到侵害等行为进行严肃查处问责。
- **尊重员工申诉权力**。《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》中明确了员工在受到问责处理后的复议和申诉具体流程及处理机制。若受处分员工对处分决定有异议，

<sup>9</sup> 本行已制定反贿赂反贪腐政策，详见 [《中国民生银行反贿赂反贪腐相关制度要点》](#)

<sup>10</sup> 报告期内，本行提出并已审结的贪污诉讼案件 4 起，涉事人员已依法处理

可以向问责委员会书面申请复议或申诉。对于员工的复议申请，问责委员会在规定时间内作出复议决定。当员工对复议决定仍有异议时，可以向上一级问责委员会申诉，问责委员会按照规定流程对员工的复议、申诉进行处理，保障员工合法权益。经复议或复核后，受理的问责委员会可维持、撤销、变更原处分决定。

**能力建设。**本行深入推进反腐倡廉培训工作，每年对全体员工（包含正式员工、派遣员工、外包员工）制订常态化培训计划。报告期内，本行持续加强清廉金融文化建设，开展以“知敬畏、存戒惧、守底线，纵深推进全面从严治党治行，坚定迈向高质量发展新征程”为主题的违规违纪违法典型案例宣讲，警示教育巡讲，覆盖 48 家机构、4.8 万余人，持续浓厚廉洁从业、廉洁履职、廉洁修身、廉洁齐家的良好氛围。举办系统纪委书记、纪委会负责同志履职能力提升培训班，通报了近年来巡察和纪检工作发现的共性问题，邀请上级和同业专家围绕问题线索处置、精准开展初核和做好纪检审查工作等主题作专题授课，覆盖全系统纪检工作人员，有力提升纪检工作人员能力素质。

## 影响、风险和机遇管理

**审计风控。**本行全力推进廉洁治行，防范员工道德风险，依据《中国民生银行内部审计章程》《中国民生银行内部控制评价办法》等制度，强化内部审计监督。对审计发现的员工涉及道德标准的问题，本行进行严肃查处，对查实的违规违纪问题进行严肃问责，涉嫌违法犯罪的移送司法机关处理。本行内部审计高度关注商业道德标准建设及执行情况，通过全面内控评价、专项审计、经济责任审计及责任认定审计及内部审计持续监督等方面，对以欺骗性手段，故意违反法律法规、行内制度规定，谋取个人利益或特殊利益的行为进行重点检查，对舞弊和不规范经营行为进行更加有效的监督和防范。为更好地推行廉洁治行，防范相关风险，本行采取了以下举措：

- 本行按照“三年一覆盖”原则对所有经营机构开展全面内部控制评价审计，2025 年依据审计计划，对 12 家境内一级分行、9 家村镇银行开展了全面内部控制评价审计，重点关注道德标准内部制度、员工道德风险、廉洁从业、问责管理等，对各类业务、全体人员进行全方位评价监督。
- 在不良资产责任认定审计中，重点排查不良资产形成和处置过程中的舞弊、失职渎职、骗取侵占、内幕交易等道德风险和违法违规行为。
- 在案件责任认定审计中，严肃调查涉刑案件实施人、参与人的违法违规行为，以及对案件发生负有管理、领导、监督检查等责任的高级管理人员的履职情况。
- 在经济责任审计中，强化对系统各级“一把手”和领导班子等“关键少数”人员的审计监督。
- 在日常持续监督过程中，通过数字化技术对全行各经营机构违反商业道德的员工异常行为进行非现场持续监测和提示，2025 年持续监督工作覆盖本行境内 41 家分行、香港分行以及信用卡中心等机构。
- 在重大工程建设、重大物资采购等资金密集、资源富集和权力集中的重点领域、关键岗位和关键环节，实施跟踪审计和列席监督。
- 本行巡察聚焦整改责任和实际成效，将审计监督发现的问题整改落实情况纳入巡察范

围，评估对审计移交问题整改是否取得整改实效。

- 本行建立员工行为管理系统，持续收集员工行为的相关信息，对全行员工异常行为实施常态化监测及预警。

## 指标和目标

报告期内，本行共开展反腐败培训 1,749 次，覆盖员工 157,695 人次。报告期内，未发生因不正当竞争行为导致的诉讼或重大行政处罚事件。

反腐败培训情况表

指标名称	2025 年数据
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的员工人数（人）	58,982
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的员工百分比（%）	100
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的董事总数（人）	15
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的董事百分比（%）	100
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的管理层人员总数（人）	10
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的管理层人员百分比（%）	100

## 防范洗钱风险

本行严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构反洗钱和反恐怖融资监督管理办法》《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》《金融机构客户尽职调查和客户身份资料及交易记录保存管理办法》等反洗钱相关法律法规，以洗钱风险评估为牵引，持续强化反洗钱内控机制建设、严格可疑交易甄别与质量管理、加快数智化赋能，持续夯实反洗钱义务履职基础，捍卫人民群众金融资产安全。

**优化制度建设。**本行积极开展外规内化，构建与本行战略规划与业务实际相适应的反洗钱制度体系，内容涵盖“客户尽职调查、客户身份及交易记录保存、大额与可疑交易报告、名单监控、客户洗钱风险评级、洗钱风险评估、宣传培训、数据治理、模型管理、信息安全管理”等反洗钱履职工作，全面落实反洗钱法律法规和监管要求。报告期内，本行坚持发挥反洗钱制度引领作用，加强制度传导有效性。

- **评估并持续优化制度体系。**坚持“制度先行”，对反洗钱制度有效性开展全面评估，对标最新反洗钱工作形势、监管政策要求和行内工作实际，修订本行反洗钱人员、大额和可疑交易报告、客户洗钱风险分类管理办法，持续监督制度实施有效性。
- **重视制度落实引导。**持续坚持“凡制度必培训”的机制，加强政策解读和传导，确保全体员工对反洗钱制度有深入的理解和掌握。

**完善风险管理。**报告期内，本行进一步完善集团化洗钱风险管理体系，健全反洗钱工作领

导小组议事机制，不断强化反洗钱合规管理质效，具体措施包括：

- **筑牢高层引领的洗钱风险管理防线。**董事会及高级管理层高度重视反洗钱资源投入和履职保障，部署并督办迎接 FATF 第五轮反洗钱国际评估准备工作等重点工作，关注全行洗钱风险管理机制建设、机构洗钱风险评估、洗钱类型分析、制裁风险管理、反洗钱集中运营辅助尽调模式推广等反洗钱专业领域工作进展，倡导建立民生反洗钱文化，切实引领全行洗钱风险管理精深化。
- **优化集团化洗钱风险管理体系。**开展境外新设分行反洗钱制度验收、附属机构洗钱风险管理培训，强化附属机构制裁风险管理，推进集团化反洗钱工作有效性提升。
- **强化洗钱风险评估效用。**贯彻落实反洗钱监管评估精神，升级评估指标体系，开展机构洗钱风险评估，摸清本行洗钱风险底数，深入推进全行各级机构分层分类开展洗钱风险自评结果运用，固本夯基反洗钱工作体系。
- **加速反洗钱智能化进程。**投产上线可疑交易报告智能 AI 辅助功能、反洗钱管理驾驶舱，助力一线提升风险识别质效。丰富可疑交易监测模型规则，完成深度学习客户行为序列洗钱风险监测模型全行推广。

**加强风险监测。**报告期内，本行坚持“金融情报枢纽”发展定位，积极践行金融机构政治性、人民性属性。在完善机制建设、防控关键领域风险及提升风险监测价值等方面持续深耕细作，有效维护国家安全、金融秩序和客户利益。具体措施包括：

- **筑牢可疑质量管理基础。**优化洗钱风险管理机制，全面升级可疑交易线上质检模块，推出“监测分析智库”大模型数智化工具，发布可疑交易甄别标准化管理手册 2.0 版本，提高可疑交易报告质效。
- **推动多元智能风险排查。**巩固大案要案专班机制，运用基于社区发现等新技术构建团伙犯罪资金链追踪工具，有效防控、挖掘高价值类案件线索，切实做好监测分析价值转化。
- **强化洗钱风险监测督导。**升级洗钱风险监测督導體系，及时传导国家重大部署、监管新政，组织学习洗钱风险管理典型案例、优秀实践，加强集团内信息共享与赋能工作，引导各经营机构提升履职有效性。

**拓宽宣教广度。**本行持续加强洗钱风险管理文化建设，对外开展宣教、对内开展培训，切实践行金融机构反洗钱社会责任。

- **宣传方面。**推动反洗钱合规理念融入业务全流程，宣传营造“人人学反洗钱、严履职、促合规”的浓厚反洗钱文化氛围。开展反洗钱助力业务发展的宣传案例，持续运营《反洗钱之声》订阅号，构建“反洗钱知识共享平台”等高效知识传播窗口。本行各级机构通过电子海报等方式发布反洗钱宣传资料约 68 万份，受众约 2,159 万人，强化宣传教育，提升民众抵御洗钱风险的能力，为全社会遏制洗钱犯罪贡献力量。
- **培训方面。**召开 2025 年全行反洗钱专题培训，总分行及附属机构现场学习新反洗钱法并研讨如何有效履职；发布新反洗钱法解析及履职实务系列课程，提升全行反洗钱履职意识与能力。通过反洗钱手册、反洗钱敏学行动讲坛、洗钱风险研究等资讯刊物，打造差异化、灵活化、敏捷化洗钱风险宣教阵地。同时，秉持“以学促行、以行促效”

宣教理念，全行年度内共开展反洗钱培训 3,493 场次，培训累计受众人数达 348,996 人次。

反洗钱培训情况表

指标名称	2025 年数据
反洗钱培训次数（次）	3,493
反洗钱培训人数（人次）	348,996
反洗钱宣传活动受众人次（人次）	21,592,112

报告期内，本行反洗钱工作获监管机构、公安及司法机关大量表彰，外部评价持续向好。本行“反洗钱信息安全风险评估标准化研究成果”荣获全国金融标准化重点课题竞赛优秀奖。

## 关联交易管理

**强化董事会关联委履职。**本行董事会关联交易控制委员会是董事会按照本行章程设立的专门工作机构，为董事会决策提供专业意见或经董事会授权就专业事项进行决策。截至报告期末，本行董事会关联委成员为 6 名，全部为独立非执行董事，均是金融、会计、审计、法律等相关领域的资深专业人士，金融履职经历丰富。报告期内，本行董事会关联委共召开 5 次会议，审议 12 项议题，听取 3 项报告。

**强化关联交易管理。**报告期内，本行深入贯彻《公司法》《银行保险机构关联交易管理办法》及沪港两所上市规则，严格依照法律、法规和本行内部制度对关联交易实施有效管控。强化合规保障，形成“1+1+4”关联交易制度体系，为关联交易合规开展提供扎实制度保障；精细关联方管理，强化穿透识别，实现对疑似关联方的系统化、自动化穿透排查，通过多层股权穿透识别疑似关联方，提高关联方名单完备性；推进系统赋能，推动业务系统与关联交易系统对接改造及数据联动，关联交易监管报表实现全量自动生成，人工报送工作量减少 25%，促进系统智能化管理；强化大额交易管理，对授信类关联交易实施严格审查与动态监测，大额关联交易均提交董事会关联委、独立董事专门会议事前审查后，提交董事会/股东会审批。

## 深化采购合作

### 供应商管理政策

本行秉承合作共赢的原则，高度重视与合作伙伴的良性互动，携手供应商打造可持续价值链，努力实现合作共赢，不断完善采购管理规章制度，加强采购管理和供应商管理，积极推动落实绿色采购政策，促进供应商提升其环境、社会风险管理水平，携手供应商承担社会责任。

本行建立了涵盖《集中采购管理办法》《小额分散采购管理办法》《集中采购供应商管理办法》《总行采购代理机构管理办法》《采购业务廉洁从业规定》等制度的管理体系，规范本行采购管理和供应商管理，为采购活动的健康开展提供指引和依据。

报告期内，本行不存在向供应商的应付账款（含应付票据）余额超过 300 亿元或占总资产的比重超过 50%的情况。本行按照规定在国家企业信用信息公示系统向社会公示逾期尚未支付中小企业款项信息，报告期内未产生中小企业款项逾期未支付的情况。

## 供应商审查与监督

本行制定了严格的供应商准入准则，要求供应商遵守国家法律法规，具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，提供的产品或服务须符合国家、行业标准及绿色采购标准。同时，供应商应遵守职业健康、安全管理和劳动法规，愿意且有能力的为本行提供产品和服务，并接受本行的监督管理。对于集中采购项目，本行将对供应商资质、重大违法情况、违规违约情况、欠缴税款或社会保障资金情况进行审查，不符合条件的予以退出，从源头上控制供应商风险。通过供应商管理系统，本行对合格供应商实行入库管理和线上化动态监控。

为了确保供应商在履约过程中能够严格遵守本行的供应商管理要求，本行通过审核供应商在采购准入、遴选、评价考核、不良行为管理等各环节的表现，对供应商开展监督管理，确保供应商自身环保政策和管理程序的有效性，包括是否遵守本行关于社会责任、商业道德、职业健康及安全管理、劳工标准及环境保护等管理要求，并适时地开展现场审核。本行在供应商遴选过程中，关注供应商的环保管理及风险管理情况。在年度评价考核中，对现有供应商履约情况进行统计、分析及反馈，并将评价结果作为本行与供应商持续开展合作的参考依据。同时，本行鼓励供应商加强自身的节能环保管理。报告期内，供应商审查工作覆盖本行所有集中采购项目供应商。

在采购过程中，本行建立了集中采购管理委员会工作制度，明确委员会构成和决策机制，实行集体决策；按岗位不相容原则进行采购职责分工和岗位隔离，多人配合完成采购工作；实行采购公示制度和评审专家随机抽取机制，保证了采购工作的公开、公平和公正。此外，在采购方案审议、专家抽取、项目评审各环节均有本行监督部门进行现场监督，强化采购全过程的合规性。

### 供应商相关关键绩效指标

指标	2025 年数据
供应商总数量（个）	2,646
华东地区供应商数量（个）	1,021
华中地区供应商数量（个）	192
华北地区供应商数量（个）	506
华南地区供应商数量（个）	358

西北地区供应商数量（个）	148
东北地区供应商数量（个）	213
西南地区供应商数量（个）	208
注：供应商数量统计仅包括中国内地供应商。	

## 开展绿色采购

本行坚持和贯彻绿色采购理念，在采购中充分考虑环境保护、资源节约、安全健康等方面因素，同时兼顾经济效益和环境效益。本行鼓励供应商将环境保护和节能降耗等要求纳入其管理体系中，在同等条件下优先选用取得环境管理体系认证和产品具有环境标志的供应商，积极向供应商传达本行对绿色采购的支持和主张，引导供应商共同履行绿色发展社会责任，促进供应商改善环境表现。

本年度，本行遵循集中采购管理和小额分散采购管理相关规定，加强对各类采购业务的管理，要求在同等条件下优先采购节能环保产品。本行在工程项目、网点建设、科技设备、办公家具、办公用品、印刷品等多个采购项目的采购要求中，明确了绿色环保、节能认证、环境管理体系认证、绿色回收等准入条件或评价标准，优先采购节能环保产品。对于工程项目，本行在采购文件中明确供应商所用建筑材料和装修材料必须符合绿色环保要求，能源管理应符合节能要求。对于显示设备项目，本行将具备中国节能产品认证作为评分规则中的加分项。对于办公家具项目，本行以符合国家环保要求作为必要条件，并在制定评价标准时，将环保情况纳入评分规则。对于印刷品项目，将采用环保纸作为必要条件。

## 维护知识产权

本行遵照《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国商标法》等相关法律法规，制定《知识产权管理办法》，在创新保护、许可管理、侵权处理等方面对知识产权进行管理，防范知识产权风险。

本行修订知识产权管理制度，加强知识产权获取、维护、运用等全周期管理，全面防范知识产权侵权风险，推动知识产权赋能业务高质量发展。

报告期内，本行加强知识产权管理，鼓励创新，积极引导进行智力成果权利申请，全年推动专利申请 19 项、商标注册申请 12 项、著作权申请 25 项，完成著作权登记 36 项、专利授权 6 项，完成到期商标续展 15 项。

### 知识产权相关关键绩效指标

指标名称	2025 年数据
应用于主营业务的发明专利数量（项）	49
报告期内发明专利的申请数（项）	19

报告期内发明专利的授权数（项）	6
报告期内有效专利数（项）	66

## 附：联交所 ESG 守则索引

规定、主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标（指标）		披露位置或备注
<b>强制披露规定</b>		
管治架构	由董事会发出的声明，当中载有下列内容： （i）披露董事会对环境、社会及管治事宜的监管； （ii）董事会的环境、社会及管治管理方针及策略，包括评估、优次排列及管理重要的环境、社会及管治相关事宜（包括对发行人业务的风险）的过程；及 （iii）董事会如何按环境、社会及管治相关目标检讨进度、并解释它们如何与发行人业务有关连	第 7 页-第 8 页
汇报原则	描述或解释在编备环境、社会及管治报告时如何应用汇报原则（重要性、量化和一致性）	第 4 页-第 5 页
汇报范围	解释环境、社会及管治报告的汇报范围，及描述挑选哪些实体或业务纳入环境、社会及管治报告的过程。若汇报范围有所改变，发行人应解释不同之处及变动原因	第 4 页-第 5 页
<b>【不遵守就解释】条文</b>		
<b>环境</b>		
<b>层面 A1：排放物</b>		
一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： （a）政策；及 （b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	第 38 页-第 42 页
指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据	第 43 页
指标 A1.3	所产生有害废弃物总量及（如适用）密度	第 44 页
指标 A1.4	所产生无害废弃物总量及（如适用）密度	第 44 页
指标 A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采	第 41 页

	取的步骤	
指标 A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	第 40 页
<b>层面 A2: 资源使用</b>		
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	第 38 页-第 42 页
指标 A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源总耗量及密度	第 43 页-第 44 页
指标 A2.2	总耗水量及密度	第 43 页-第 44 页
指标 A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	第 41 页
指标 A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	第 40 页
指标 A2.5	制成品所用包装材料的总量及（如适用）每生产单位占量	与本行业务未有重大相关性
<b>层面 A3: 环境及天然资源</b>		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	第 38 页-第 42 页
指标 A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	第 38 页-第 42 页
<b>B. 社会</b>		
<b>雇佣及劳动常规</b>		
<b>层面 B1: 雇佣</b>		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	第 80 页
指标 B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	第 85 页

指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	第 86 页
<b>层面 B2: 健康与安全</b>		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	第 80 页-第 82 页
指标 B2.1	过去三年 (包括汇报年度) 每年因工亡故的人数及比率	第 87 页-第 88 页
指标 B2.2	因工伤损失工作日数	第 87 页-第 88 页
指标 B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施, 以及相关执行的监察方法	第 80 页-第 82 页
<b>层面 B3: 发展及培训</b>		
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	第 75 页-第 80 页
指标 B3.1	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	第 86 页-第 87 页
指标 B3.2	按性别及雇员类别划分, 每名雇员完成受训的平均时数	第 86 页-第 87 页
<b>层面 B4: 劳工准则</b>		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	第 80 页
指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	第 80 页
指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	第 80 页
营运惯例		
<b>层面 B5: 供应链管理</b>		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	第 98 页-第 99 页

指标 B5.1	按地区划分的供应商数目	第 99 页-第 100 页
指标 B5.2	描述有关聘用供应商的惯例, 向其执行有关惯例的供应商数目, 以及相关执行及监察方法	第 99 页-第 100 页
指标 B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例, 以及相关执行及监察方法	第 99 页-第 100 页
指标 B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例, 以及相关执行及监察方法	第 99 页-第 100 页
<b>层面 B6: 产品责任</b>		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	第 45 页-第 68 页
指标 B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	与本行业务未有重大相关性
指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	第 63 页-第 65 页
指标 B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	第 100 页-第 101 页
指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	与本行业务未有重大相关性
指标 B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策, 以及相关执行及监察方法	第 68 页-第 74 页
<b>层面 B7: 反贪污</b>		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	第 93 页-第 96 页
指标 B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	第 94 页
指标 B7.2	描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法	第 94 页-第 95 页

指标 B7.3		描述向董事及员工提供的反贪污培训	第 95 页-第 96 页
<b>社区</b>			
<b>层面 B8: 社区投资</b>			
一般披露		有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	第 89 页-第 91 页
指标 B8.1		专注贡献范畴	第 89 页-第 91 页
指标 B8.2		在专注范畴所动用资源	第 89 页-第 91 页
<b>D. 气候相关披露</b>			
(I) 管治	管治	19. 发行人须披露有关以下方面的资料: a. 负责监督气候风险及机遇的治理机构 (可包括董事会、委员会或其他等同治理机构) 或个人的资讯; b. 管理层在用以监察、管理及监督气候相关风险和机遇的管治流程、监控措施及程序中的角色。	第 26 页-第 27 页
(II) 策略	气候相关风险和机遇	20. 发行人须披露其资讯, 以让人理解其合理预期可能在短期、中期或长期影响其现金流量、融资渠道或资本成本的气候相关风险和机遇。具体而言, 发行人须: a. 描述合理预期可能在短期、中期或长期影响发行人的现金流量、融资渠道或资本成本的气候相关风险和机遇; b. 就发行人已识别的每项气候相关风险, 解释发行人是否认为该风险是与气候相关物理风险或与气候相关转型风险; c. 就发行人已识别的每项气候相关风险和机遇, 具体说明其合理预期可能影响发行人的时间范围 (短期、中期或长期); 及 d. 解释发行人如何定义短期、中期及长期, 以及这些定义如何与其策略决定规划范围挂钩。	第 28 页-第 32 页
	业务模式和价值链	21. 发行人须披露让人了解气候相关风险和机遇对其业务模式和价值链的当前和预期影响的资讯。具体而言, 发行人须作如下披露:	第 28 页-第 32 页

		<p>a. 描述气候相关风险和机遇对发行人的业务模式和价值链的当前和预期影响；及</p> <p>b. 描述在发行人的业务模式和价值链中，气候相关风险和机遇集中的地方（例如，地理区域、设施及资产类型）。</p>	
策略和决策	22. 发行人须披露让人了解气候相关风险和机遇对其策略和决策的影响的资讯。具体而言，发行人须披露：	<p>a. 有关发行人已经及将来计划在其策略和决策中如何应对气候相关风险和机遇的资讯，包括发行人计划如何实现任何其所设定的气候相关目标，以及任何法律或法规要求达到的目标；</p> <p>b. 有关发行人当前及将来计划如何为根据第 22(a) 段披露的行动提供资源。</p>	第 28 页-第 33 页
	23. 发行人须披露先前各汇报期内按照第 22(a) 段披露计划的进度。		第 28 页-第 33 页
财务状况、财务表现及现金流量	当前财务影响	<p>24. 发行人须披露以下定性和量化资料：</p> <p>a. 气候相关风险和机遇如何影响发行人在汇报期的财务状况、财务表现及现金流量；及</p> <p>b. 当存在将导致下一汇报年度相关财务报表中的资产和负债帐面价值发生重要调整的重大风险时，关于第 24(a) 段中识别的气候相关风险和机遇的资讯。</p>	第 28 页-第 33 页
	预期财务影响	<p>25. 发行人须披露以下定性和量化资料：</p> <p>a. 发行人经考虑其管理气候相关风险和机遇的策略后，并考虑到以下各项，预期其财务表现在短期、中期及长期内将如何变化：</p> <p>(i) 其投资及处置计划；及</p> <p>(ii) 其为实施策略所需的资金的计划资金来源；及</p> <p>b. 基于发行人管理气候相关风险和机遇的策略，其预计其财务业绩及现金流量在短期、中期及长期的变化。</p>	综合考虑单独识别预期财务影响的可能性，合并其它气候相关风险和机遇进行综合财务影响披露的可行性，以及本行当前的能力与资源，本行暂未披露气候变化相关风险和机遇的预期财务

			影响，本行使用《ESG 报告守则》下的合理资料实施宽免
	气候韧性	26. 在考虑发行人已识别的气候相关风险和机遇后，发行人须披露资讯，使他人了解发行人的策略及业务模式对气候相关变化、发展或不确定性的韧性。发行人须按与其情况相称的做法，使用与气候相关的情景分析来评估其气候韧性。提供量化资讯时，发行人可披露单一数额或区间范围。具体而言，发行人须披露： <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 发行人截至汇报日对其气候韧性的评估；</li> <li>b. 如何及何时进行气候相关情景分析。</li> </ul>	第 28 页-第 33 页
(III) 风险管理	风险管理	27. 发行人须披露以下资讯： <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 发行人用于识别、评估气候相关风险，以及厘定当中轻重缓急并保持监察的流程及相关政策；</li> <li>b. 发行人用于识别、评估气候相关机遇，以及厘定当中轻重缓急并保持监察的流程（包括发行人可有及如何使用气候相关情景分析来确定气候相关机遇的资讯）；及</li> <li>c. 气候相关风险和机遇的识别、评估、优次排列和监察流程，是如何融入发行人的整体风险管理流程，以及融入的程度如何。</li> </ul>	第 33 页
(IV) 指标及目标	温室气体排放	28. 发行人须披露汇报期内的温室气体绝对总排放量（以公吨二氧化碳当量表示），并分为： <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 范围 1 温室气体排放；</li> <li>b. 范围 2 温室气体排放； 及</li> <li>c. 范围 3 温室气体排放。</li> </ul>	第 33 页-第 34 页，第 42 页-第 43 页
		29. 发行人须： <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 除非管辖机关或发行人上市之另一交易所另有要求，否则发行人须根据《温室气体核算体系：企业核算与报告标准（2004 年）》计量其温室气体排放；</li> <li>b. 披露其用于计量温室气体排放的方法；</li> <li>c. 就根据 28(b) 段披露的范围 2 温室气体排放，披露其以地域为基准的范围 2 温室气体排放，并提供有助于了解该排放的任何所需合约文书的资</li> </ul>	第 33 页-第 34 页，第 43 页

		<p>讯；及</p> <p>d. 就根据 28(c) 段披露的范围 3 温室气体排放，根据《温室气体核算体系：企业价值链（范围 3）核算与报告标准（2011 年）》所述的范围 3 类别披露发行人计量范围 3 温室气体排放中包含的类别。</p>	
气候相关转型风险	30. 发行人须披露容易受气候相关转型风险影响的资产或业务活动的金额及百分比。		本行在报告中未对气候相关转型风险的跨行业指标提供解释，原因是相关合理数据在汇报日难以获取，且获取所需成本或努力超出必要范围，故使用《ESG 报告守则》下的合理资料实施宽免
气候相关物理风险	31. 发行人须披露容易受气候相关物理风险影响的资产或业务活动的金额及百分比。		本行在报告中未对气候相关物理风险的跨行业指标提供解释，原因是相关合理数据在汇报日难以获取，且获取所需成本或努力超出必要范围，故使用《ESG 报告守则》下的合理资料实施宽免
气候相关机遇	32. 发行人须披露涉及气候相关机遇的资产或业务活动的金额及百分比。		第 34 页
资本运用	33. 发行人须披露用于气候相关风险和机遇资本开支、融资或投资的金额。		第 34 页

内部碳定价	34. 发行人须披露如下： a. 阐释发行人可有及如何在决策中应用碳定价（例如投资决策、转移定价及情景分析）；及 b. 发行人用于评估其温室气体排放成本的每公吨温室气体排放量定价； 或适当的否定声明，确认发行人没有在决策中应用碳定价。	本行暂未在决策中应用碳定价
薪酬	35. 发行人须披露气候相关考虑因素可有及如何纳入薪酬政策，或提供适当的否定声明。	第 26 页
行业指标	36. 本交易所鼓励发行人披露与一项或多项特定的业务模式和活动有关的行业指标，或与参与有关行业常见特征有关的行业指标。	第 33 页-第 34 页
气候相关目标	37. 发行人须披露 (a) 其为监察实现其策略目标的进展而设定的与气候相关的定性及量化目标；及 (b) 法律或法规要求发行人达到的任何目标，包括任何温室气体排放目标。发行人须就每个目标逐一披露： a. 用以设定目标的指标； b. 目标的目的（例如减缓、适应或以科学为基础的举措）； c. 目标的适用范围（例如目标是适用于发行人整个集团还是部分（如仅适用于某个业务单位或地理区域））； d. 目标的适用期间； e. 衡量进度的基准期间； g. 如属量化目标，其属绝对目标还是强度目标；及 h. 最新气候变化国际协议（包括该协议产生的司法承诺）如何帮助发行人设定目标。	第 33 页-第 34 页
	38. 发行人须披露其设定及审核每项目标的方法，以及其如何监察达标进度，包括： a. 目标本身及设定目标的方法是否经第三方验证； b. 发行人审核目标的程序； c. 用于监察达标进度的指标；及 d. 任何修订目标的内容及原因。	第 33 页-第 34 页
	39. 发行人须披露有关每项气候相关目标的绩效	第 33 页-第 34 页

	<p>的资讯以及对发行人绩效的趋势或变化分析。</p> <p>40. 就按第 37 至 39 段披露的每一项温室气体排放目标，发行人须披露：</p> <p>a. 目标涵盖哪些温室气体；</p> <p>b. 目标是否涵盖范围 1、范围 2 或范围 3 温室气体排放；</p> <p>c. 此目标是温室气体排放总量目标还是温室气体排放净额目标。如为温室气体排放净额目标，发行人须另外披露相关的温室气体排放总量目标；</p> <p>d. 目标是否是采用行业脱碳方法得出的；及</p> <p>e. 发行人计划使用碳信用抵销温室气体排放以实现任何温室气体排放净额目标。</p>	<p>页</p> <p>第 33 页-第 34 页</p>
跨行业指标及行业指标的适用性	<p>41. 在编制披露内容以符合第 21 至 26 及 37 至 38 段的规定时，发行人须参考跨行业指标及行业指标并考虑其是否适用。</p>	<p>第 33 页-第 34 页</p>

## 附：上交所可持续发展报告指引索引

维度	序号	议题	对应条款	披露位置或备注
环境	1	应对气候变化	第二十一条	第 26 页-第 34 页
			第二十二条	第 26 页-第 34 页
			第二十三条	第 26 页-第 34 页
			第二十四条	第 26 页-第 34 页
			第二十五条	第 26 页-第 34 页
			第二十六条	第 26 页-第 34 页
			第二十七条	第 26 页-第 34 页
			第二十八条	第 26 页-第 34 页
	2	污染物排放	第三十条	第 39 页-第 41 页
	3	废弃物处理	第三十一条	第 39 页-第 41 页
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	第 42 页-第 43 页
	5	环境合规管理	第三十三条	第 38 页-第 44 页
	6	能源利用	第三十五条	第 39 页-第 41 页
	7	水资源利用	第三十六条	第 39 页-第 41 页
	8	循环经济	第三十七条	第 38 页-第 41 页
社会	9	乡村振兴	第三十九条	第 89 页-第 90 页
	10	社会贡献	第四十条	第 90 页-第 91 页
	11	创新驱动	第四十二条	第 34 页-第 38 页，第 45 页

				-第 54 页
	12	科技伦理	第四十三条	第 49 页-第 51 页
	13	供应链安全	第四十五条	第 98 页-第 100 页
	14	平等对待中小企业	第四十六条	第 98 页-第 99 页
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	第 45 页-第 67 页
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	第 68 页-第 74 页
	17	员工	第五十条	第 75 页-第 88 页
可持续发展 相关治理	18	尽职调查	第五十二条	第 12 页-第 13 页
	19	利益相关方沟通	第五十三条	第 12 页-第 13 页
	20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	第 93 页-第 95 页
	21	反不正当竞争	第五十六条	第 93 页-第 100 页

# 附：独立鉴证报告



KPMG Huazhen LLP  
8th Floor, KPMG Tower  
Oriental Plaza  
1 East Chang An Avenue  
Beijing 100738  
China  
Telephone +86 (10) 8508 5000  
Fax +86 (10) 8518 5111  
Internet kpmg.com/cn

毕马威华振会计师事务所  
(特殊普通合伙)  
中国北京  
东长安街1号  
东方广场毕马威大楼8层  
邮政编码: 100738  
电话 +86 (10) 8508 5000  
传真 +86 (10) 8518 5111  
网址 kpmg.com/cn

## 有限保证的注册会计师独立鉴证报告

毕马威华振通字第 2600200 号

致中国民生银行股份有限公司董事会：

**关于截至 2025 年 12 月 31 日及截至 2025 年 12 月 31 日止年度中国民生银行股份有限公司《2025 年度可持续发展 (ESG) 报告》(以下简称“可持续发展报告”) 中选定信息的报告**

### 结论

我们对中国民生银行股份有限公司(以下简称“中国民生银行”)截至 2025 年 12 月 31 日及截至 2025 年 12 月 31 日止年度可持续发展报告中的以下信息(以下简称“鉴证的可持续发展信息”)执行了有限保证的鉴证业务：

鉴证的可持续发展信息	鉴证的时点或期间
绿色贷款余额 (亿元)	截至 2025 年 12 月 31 日
普惠型小微企业贷款余额 (亿元)	截至 2025 年 12 月 31 日
线上会议次数(场)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
村镇银行数量(家)	截至 2025 年 12 月 31 日
全行消费者权益保护培训次数 (次)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
全行消费者权益保护培训覆盖员工人次 (人次)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
员工总流失率 (%)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
员工平均培训时长 (小时/人)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
“我决定民生爱的力量——ME 公益创新资助计划” 累计支持项目个数 (个)	截至 2025 年 12 月 31 日
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的员工人数 (人)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
反商业贿赂及反贪污培训覆盖员工百分比 (%)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
反洗钱培训次数 (次)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
因工伤损失工作日数 (天)	截至 2025 年 12 月 31 日止年度
境内外机构及网点数 (家)	截至 2025 年 12 月 31 日

1

KPMG Huazhen LLP, a People's Republic of China partnership and a member firm of the KPMG global organisation of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. 毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙) — 中国合伙制会计师事务所, 是与英国私营担保有限公司 — 毕马威国际有限公司相关联的独立成员所全球性组织中的成员。



基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信中国民生银行截至 2025 年 12 月 31 日及截至 2025 年 12 月 31 日止年度的鉴证的可持续发展信息未能在所有重大方面按照本报告后附的标准编制。

我们对鉴证的可持续发展信息形成的结论不涵盖随附或包含鉴证的可持续发展信息及本报告的其他信息（以下简称“其他信息”）。其他信息不作为本次鉴证业务的一部分，我们没有对其他信息执行任何程序。

### 形成结论的基础

我们按照国际审计与鉴证准则理事会（IAASB）发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。本报告的“注册会计师的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会（IESBA）发布的《国际会计师职业道德守则（包括国际独立性准则）》中的独立性和其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好的职业行为为基本原则。

本所运用 IAASB 发布的《国际质量管理准则第 1 号（ISQM 1）——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德要求、执业准则和适用的法律法规要求相关的政策和程序。

我们相信，我们获取的证据是充分、适当的，为形成结论提供了基础。

### 使用限制

本报告仅供董事会使用。除此之外，本报告不可用作其他目的。我们对任何其他人士使用本报告产生的一切后果概不承担任何责任或义务。本段内容不影响已形成的结论。





### 对鉴证的可持续发展信息的责任

中国民生银行的管理层负责：

- 设计、执行和维护与编制鉴证的可持续发展信息有关的内部控制，以使鉴证的可持续发展信息不存在由于舞弊或错误导致的重大错报；
- 选择或制定用于编制鉴证的可持续发展信息的适当标准，并适当地提及或描述所使用的标准；和
- 按照本报告后附的标准编制鉴证的可持续发展信息。

治理层负责监督中国民生银行鉴证的可持续发展信息的报告过程。

### 编制鉴证的可持续发展信息的固有限制

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

### 注册会计师的责任

我们负责：

- 计划和实施鉴证工作，以对鉴证的可持续发展信息是否不存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取有限保证；
- 基于我们已实施的程序及获取的证据形成独立结论；及
- 向中国民生银行董事会报告我们的结论。

5620



我们已执行工作的概述，以作为形成结论的基础

在执行鉴证工作的过程中，我们运用了职业判断，并保持了职业怀疑。我们设计并实施了相关程序，以对鉴证的可持续发展信息获取充分、适当的证据，作为形成结论的基础。选择的鉴证程序取决于我们对鉴证的可持续发展信息和其他业务情况的了解，以及我们对可能发生重大错报的领域的考虑。在我们的工作范围内，我们仅在中国民生银行总行层面开展工作。在实施鉴证工作时，我们实施的程序主要包括：

- 1) 对中国民生银行参与提供鉴证的可持续发展信息的相关部门进行访谈；
- 2) 对鉴证的可持续发展信息实施分析程序；
- 3) 对鉴证的可持续发展信息实施抽样检查；及
- 4) 重新计算。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度低于合理保证鉴证业务。

  
毕马威华振会计师事务所 (特殊普通合伙)

(盖章)

中国北京

2026 年 3 月 30 日



**附件：标准**

**绿色贷款余额（人民币亿元）：**可持续发展报告中披露的绿色贷款余额是指截至 2025 年 12 月 31 日，中国民生银行境内分行投向节能降碳、环境保护、资源循环利用、能源绿色低碳转型、生态保护修复和利用、基础设施绿色升级、绿色服务、绿色贸易、绿色消费及境外绿色领域的贷款余额的汇总数。

**普惠型小微企业贷款余额（人民币亿元）：**可持续发展报告中披露的普惠型小微企业贷款余额是指截至 2025 年 12 月 31 日，中国民生银行按国家金融监督管理总局（原中国银保监会）口径统计的小微企业贷款余额，即单户授信总额 1,000 万元以下（含）的小微企业贷款余额（包括小型微型企业贷款余额、个体工商户贷款余额、小微企业主贷款余额，不包含票据贴现及转贴现业务余额）。企业分类标准遵循工信部《中小企业划型标准》进行分类。

**线上会议次数（场）：**可持续发展报告中披露的线上会议次数是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止期间，中国民生银行总行及各分支机构召开的民生会议以及通过宝利通设备召开的传统视频会议次数之和。

**村镇银行数量（家）：**可持续发展报告中披露的村镇银行数量是指截至 2025 年 12 月 31 日，由中国民生银行作为主发起行，经国家金融监督管理总局（原中国银保监会）批准发起设立的村镇银行总数。

**全行消费者权益保护培训次数（次）：**可持续发展报告中披露的全行消费者权益保护培训次数是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止期间，中国民生银行各机构开展消费者权益保护培训次数。

**全行消费者权益保护培训覆盖员工人次（人次）：**可持续发展报告中披露的全行消费者权益保护培训覆盖员工人次是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止期间，中国民生银行在员工中接受全行消费者权益保护培训的人次。

**员工总流失率（%）：**可持续发展报告中披露的员工总流失率是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止期间，中国民生银行离职正式员工总人数占 2025 年末在岗正式员工总数的比例。即，员工流失率=全年流失正式员工总数/截至 2025 年 12 月 31 日正式员工总数\*100%。

**员工平均培训时长（小时/人）：**可持续发展报告中披露的员工平均培训时长是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止期间，中国民生银行总行和境内所有分行员工通过培训系统参加或统计，按照全行重点培训安排受训，以及各附属机构（含村镇银行）自行开展培训的平均培训时长。

**“我决定民生爱的力量——ME 公益创新资助计划” 累计支持项目个数（个）：**可持续发展报告中披露的“我决定民生爱的力量——ME 公益创新资助计划” 累计支持项目个数是指截至 2025 年 12 月 31 日，中国民生银行联合中国乡村发展基金会累计为“ME 公益创新资助计划” 中创新公益项目提供资金支持的项目数量。

**反商业贿赂及反贪污培训覆盖的员工人数（人）：**可持续发展报告中披露的反商业贿赂及反贪污培训覆盖的员工人数是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止期间，中国民生银行在员工中接受反商业贿赂及反贪污培训的人数。

**反商业贿赂及反贪污培训覆盖员工百分比（%）：**可持续发展报告中披露的反商业贿赂及反贪污培训覆盖员工百分比是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止期间，中国民生银行接受反商业贿赂及反贪污培训的员工总数占 2025 年期间在岗人员总数的比例。

**反洗钱培训次数（次）：**可持续发展报告中披露的反洗钱培训次数是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止期间，中国民生银行面向全体员工开展反洗钱培训的次数。

**因工伤损失工作日数（天）：**可持续发展报告中披露的因工伤损失工作日数是指自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止期间，中国民生银行全行范围内按照中华人民共和国国务院令第 375 号《工伤保险条例》、中华人民共和国国务院令 586 号《国务院关于修改〈工伤保险条例〉的决定》以及各地政府相关规定执行认定的正式员工因工伤而未工作所损失的工作日数。

**境内外机构及网点数（家）：**可持续发展报告中披露的境内外机构及网点数是指截至 2025 年 12 月 31 日，中国民生银行分行级机构（一级分行、二级分行）及网点（一般支行、社区支行、小微支行）总数。

# 附：投融资碳排放独立审验声明



中国民生银行股份有限公司投融资碳排放独立审验声明

## 独立审验声明

中诚信绿金科技(北京)有限公司(以下简称“中诚信绿金”)受中国民生银行股份有限公司(以下简称“民生银行”)委托,对民生银行2024年末存量信贷的投融资碳排放数据开展审验工作,并以发表独立审验声明的形式披露审验结果。

### 核算边界

根据2025年9月24日中国人民银行信贷市场司发布的《银行业金融机构高碳类投融资核算操作指引(征求意见稿)》(银信函[2025]2603号)的核算范畴要求以及高碳行业定义,对民生银行截至2024年末投向八大高碳排放行业的融资业务中具有公开披露的碳排放数据的非项目融资贷款对应的投融资碳排放数据进行审验。

### 方法论

- 对投融资碳排放数据核算过程遵循AA1000原则程度的流程进行评估,并基于内外部沟通和收集的佐证材料对利益相关方管理实践、业务流程进行审视和检查;
- 对数据收集、传递与汇总过程中的内部控制环境进行访谈与测试,通过跨部门交叉验证确认信息的完整性与可靠性;
- 对特定核算范围下所提供的底层数据进行穿透验证;
- 进行高比例的抽样验证;
- 通过第三方渠道进行数据质量比较;以及
- 中诚信绿金认为的其他必要工作。

### 结论

#### 1. AA1000 (2018) 原则的符合性

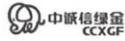
**包容性:** 民生银行积极识别投融资核算过程中涉及的利益相关方,并建立了多种且有效的沟通方式,基本符合包容性原则要求。

**实质性:** 民生银行评估并确认了投融资核算重要高碳行业,首年优先选择重要行业进行投融资核算披露,而后扩大核算范围,基本符合实质性原则要求。

**回应性:** 民生银行在工作过程中就利益相关方沟通的事项做出了回应,基本符合回应性原则要求。

**影响性:** 民生银行设定了投融资核算工作未来计划,持续衡量和跟踪组织的投融资碳排放数据绩效趋势,基本符合影响性原则要求。





中国民生银行股份有限公司投融资碳排放独立审验声明

## 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

 本报告以环保纸张印制



地址:中国 北京市西城区复兴门内大街2号

邮编:100031

电话:010-58560666

网址:<http://www.cmbc.com.cn>

