

中国民生银行
2013 年度社会责任报告

二零一四年三月

目录

报告规范.....	4
公司概况.....	5
2013, 民生银行与您共成长.....	6
上篇: 民生·画卷.....	7
一、 改革不走寻常路, 聚焦两小促转型.....	7
(一) 小微金融, 民生银行的“形象代言品”.....	7
(二) 小区金融, 现代金融的“最后一公里”.....	9
二、 服务常怀感恩心, 金融普惠为百姓.....	11
(一) 为民营企业插上腾飞的翅膀.....	11
(二) 使区域发展突破金融的桎梏.....	12
(三) 为三农建设提供坚实的支持.....	14
(四) 让公众畅享现代金融的便利.....	15
三、 生态建设责任重, 美丽中国民族梦.....	18
(一) 绿色信贷助推产业转型升级.....	18
(二) 绿色运营实现企业节能减排.....	19
四、 基业长青人为先, 民生家园谱新篇.....	22
(一) 助力职业发展, 使员工成长成才.....	22
(二) 实现权益保障, 解员工后顾之忧.....	24
(三) 工作生活平衡, 给员工幸福快乐.....	25
五、 战略公益显真情, 责任民生万里行.....	28
(一) 基础公益之路, 创新扶贫助困新方式.....	28
(二) 特色公益之路, 拓展文化公益新领域.....	31
(三) 全员公益之路, 探索志愿服务新境界.....	33
下篇: 民生·印象.....	36
一、 责任管理.....	36
(一) 责任战略.....	36

(二)	责任治理.....	37
(三)	责任沟通.....	37
(四)	责任能力.....	39
二、	责任行动.....	40
(一)	为股东创造持续价值.....	40
(二)	为客户提供优质服务.....	41
(三)	打造负责任的价值链.....	45
(四)	坚持守法合规经营.....	46
(五)	为员工提供成就事业的舞台.....	47
(六)	带动社区经济社会发展.....	49
(七)	积极构建生态文明.....	51
三、	责任绩效.....	53
(一)	2013 年社会责任关键绩效.....	53
(二)	2013 年企业社会责任荣誉.....	54
	未来展望.....	56
	附录	57
	附录一 鉴证报告.....	57
	附录二 关键数据编报基础.....	59
	附录三 意见反馈.....	60
	附录四 注释.....	61

报告规范

报告时间范围：

2013 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

报告发布周期：

中国民生银行社会责任报告为年度报告。

报告组织范围：

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

报告参考标准：

中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》；

中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》；

上海证券交易所《公司履行社会责任的报告编制指引》；

中国社科院《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-CSR 3.0）》；

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（G4）。

报告数据说明：

本报告所引用的 2013 年数据为最终统计数据，财务数据如与年报有出入，以年报为准。

报告保证方法：

为了保证报告的真实性和可靠性，本报告提请普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

报告语言版本和索取：

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

报告联系人：

曹雪森、施燕

中国民生银行社会责任管理委员会秘书处

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

公司概况

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

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

民生银行始终坚持“规规矩矩办银行，扎扎实实办银行和开动脑筋办银行”。2007 年，民生银行在中国银行业创新性启动公司业务事业部制改革。2009 年，民生银行确定了“做民营企业的银行、小微企业的银行、高端客户的银行”的战略定位，积极推动管理架构、组织体系、业务结构的调整 and 科技平台的建设，打造“特色银行”和“效益银行”。2013 年，民生银行“二次腾飞”战略进入深入实施阶段，以“战略转型”为目标，以“流程银行”为主线，持续推进改革创新，构建“以客户为中心”的科学化、精细化战略执行体系，促进业务发展方式转型和管理方式变革，为利益相关方创造更大的价值和回报。

截至 2013 年末，民生银行在全国 27 个省级行政区域的 36 个城市（含香港）设立一级分行，各类机构总数达 852 家。

2013，民生银行与您共成长

1. 引领小微金融发展，商贷通贷款余额突破 4000 亿元
2. 小微企业扶持债券发行，探索出一条低成本、高发展的小微金融发展路径
3. 大力发展小区金融，服务小区客户 42.37 万户
4. 推进战略公益，开展“社会责任万里行”系列公益活动
5. 举办 IDA 核心人才培养计划，为基业长青奠定基础
6. 签署绿色信贷“福州宣言”，为建设“美丽中国”尽心尽力
7. 启动 2.0 版事业部改革，进一步理顺体制机制
8. 贵阳、三亚、拉萨分行成立，业务网络布局进一步完善
9. 95568 新一代客服系统成功上线，内部处理效率和客户体验不断提升
10. 手机银行客户数达 550 余万户，交易额突破 10000 亿，成为国内首批破万亿银行之一。

一、 改革不走寻常路，聚焦两小促转型

不再为存款而存款，为贷款而贷款，为赚钱而赚钱，要从这些基础性工作中走出来，通过观念、制度、方式、方法的革命来书写一个个动人的故事、一篇篇美丽的文章，感动自己、感动他人，感动天地……我们服务小微企业，现在又做小区金融，我从很多员工的眼睛里看到的是自信，看到的是一种精神。银行就应该这样办，这就彻底改变了传统商业银行模式。

——中国民生银行董事长 董文标

（一） 小微金融，民生银行的“形象代言品”

导言：民生银行是中国版“小微金融革命”的重要倡导者和推动者。2009年，首创“小微”这一市场细分概念，将小微企业作为一个独立金融服务群体进行深入研究和实践，为小微企业开启了金融服务的一扇门。截至2013年底，我行小微金融贷款（“商贷通”）余额达到4049亿，小微专业支行达到100家，服务小微客户近两百万。

民生物流通，企业好帮手

“我搞了半辈子物流，上次差点迈不过那个坎。多亏有民生银行，在信息化方面，我是老古董，而他们是弄潮儿；在物流专业性方面他们也不输我这个行家。”王岱然对民生银行充满了由衷的敬佩和感谢。

1995年，王岱然在山东临沂创办了一家物流公司，凭借诚信高效快捷贴心的服务，生意做得红红火火，公司从小到大，在当地小有名气。

但两年前，公司转型时遇到了一系列头疼问题：物流行业人力流动大，招工难，成本不断增加；无法及时掌握货物发送情况，难以控制司机代收货款的资金风险；公司客户基本都是老客户，新客户的增长缓慢。而所有问题的核心在于，

公司亟待建立完善的物流信息平台，实现电子化物流管理。

正当他苦苦思索解决方案时，民生银行走进了他的事业。在一次物流行业研讨会上，他了解到民生银行开发的“物流通”项目，一下看到了曙光。会后他立刻对接民生银行，双方签署合作协议，民生“物流通”项目组全面跟进，为老王的公司制定了一套解决方案。

“按照民生银行的解决方案，我的公司配置了物流移动 POS 机具和物流专业网银。通过机具进行电子收款，极大减少了现金流转风险，并使资金周转效率提升 1-2 天，账务核对和监管更加清晰准确，极大减少了人力成本支出，公司开票员工由 7 人降至 1 人，仅此一项每年节省财务支出近 20 万元！”

“民生银行的方案立竿见影。经过两个月的实施运行，我们公司面貌焕然一新，工作效率显著提高，客户投诉明显减少，货物配送率达 99.9%，票据差错率低于 0.5%，商务事故赔偿率低于 5%，原始记录完备率达 99% 以上。由于公司的信息化程度的提升、代收款发放速度的加快，加上民生银行针对性的宣传，两年来更是增加了近 50% 的客户量。”回想起公司过去两年经历的那段艰难又辉煌的蜕变，王岱然对民生银行深深感恩。

现在，他的公司已成为民生银行“物流通”的老客户了。银行通过“物流通”平台可以查到该公司的物流订单情况，掌握公司的实际运营情况，从而放心地采用信用方式向他提供信贷资金，而不要求任何形式的担保，这对于中小物流企业的发展是尤为重要。近期，他为了扩大公司的物流经营，顺利向民生银行申请一笔贷款。

“民生物流金融通天下，商贸物流客商乐开怀”。这是对民生银行临沂分行物流创新梦的真实写照。从软件的整体构思和设想，用接地气的创新，解决了商城客户痛、物流商伤心、政府头疼的问题。

截至 2013 年 12 月 31 日，民生银行总行认证的小微金融专业支行已经达到 100 家，它们均按照“规模领先、特色突出、链式开发、技术先进”的经营原则，重点围绕所在区域的特色经济服务小微企业客户。

(二) 小区金融，现代金融的“最后一公里”

导言：我行在探寻发展的征途上不断革新、不断超越，当我们的小微金融服务在全国掀起全新的金融服务浪潮时，小区金融便民店也如雨后春笋般遍布社区。一路走来，民生人在这条曲折且布满荆棘路上为事业执着拼搏，流下了辛勤汗水。截至 2013 年底，民生银行小区金融服务小区客户 42.37 万户，小区金融项下金融资产达到 563 亿元。

奋战小区金融，书写无悔青春

我叫王峰，是中国民生银行沈阳大东区保利海棠社区便民店的一名员工。

初入民生银行圆了我的职业梦想，家长很满意，朋友很羡慕，而我也很自豪。当我还沉浸在将成为“高富帅”的喜悦之中时，突然接到一个任务——建设大东区保利海棠金融社区便民店，简直就是单刀直入加突然袭击啊！

随着工作的铺开，面对店面选址、租赁、装修，小区物业、居民、周围商户的走访、宣传等一系列具体问题，我感到力不从心。这时我才发现，原来我是“双新”：银行业务的新手，民生银行的新人。我对银行业务几乎一窍不通，也对我行为什么要发展小区金融，如何发展小区金融毫无了解。看着分行同期开始筹备的其他小区便利店一个个搞得热火朝天，同事们你追我赶，我开始感觉压力山大。

没有选择，我开始白天搞工作，晚上抓学习，过上了人前“高富帅”，人后“屌丝身”的“分裂”生活。由于便利店筹备期间的协调工作太大，白天有各种会议，各种拜访，工作特别累，吃了晚饭后眼睛都睁不开，索性就睡了，第二天凌晨2、3点再起来攻读，房间的灯光与漫天的星星能见证我这个小区金融人的渴望与努力。短短一个月时间，我学完了行里新推出的小区智家卡优惠政策，手机银行开通和使用，网银的操作，理财产品的推广等业务知识。与此同时，我也发现以前望而却步的工作开始变得得心应手了。

功夫不负有心人，民生银行保利海棠社区便民店顺利开业，引发了周围商户和小区居民的好奇心，小区里的一对中年夫妇走进了店里。“你们这里能干啥？和网点有什么区别？能不能存钱和取钱？”他们进门就一股脑的抛出好多问题。

我心想，不是做了这么多场宣传了么？怎么还问这么简单的问题？但是我还是沉住气，耐心地做了解答。这让我发现，要真正使老百姓都懂金融、享受金融服务带来的便利是长期的过程，而我们的便利店正好可以打这样的持久战。这也是我第一次发现了便利店的独特“价值”！

在我的耐心解说后，我发现这对夫妇会经常到我们店里询问一些金融方面的问题。一来二去，我们就成了熟人，不经意间我得知他们还办了两张民生银行卡，并且开通了网银功能。我突然似乎明白了，商业银行苦苦追寻的客户，不在于一两场天花乱坠的宣传，也不在于一次次不知冷暖的推销，而在于家长里短的沟通和不厌其烦的服务。

这一天，叔叔带着阿姨又来了。叔叔说自己正在为出国用卡而烦恼呢，两口子计划着要去新马泰旅游。“这银行卡在国外能不能用啊？收不收手续费啊？怎么样才能更好地在国外使用银行卡啊？”这些问题我都一一做了解答，让叔叔感到了社区银行的方便和快捷。百姓的生活中，似乎总有源源不断的金融困惑冒出来，不断地解答这些困惑，并提供相应的服务，这大概也就是我们银行，尤其是便利店的价值所在吧。

董事长说小区金融是我行今后一段时期的战略重点，是打造 2.0 版民生银行、建设一家全心全意为人民服务的伟大银行的关键。最初看到这些话，我既不懂得小区金融为什么是战略重点，也不知道它和建设伟大银行到底是什么关系。而随着我参与了小区便利店的筹建和运营，我真正了解了董事长说这些话的深意，对什么是一家全心全意为人民服务的伟大银行也有了自己的理解，那就是：融入百姓，服务百姓，发展自身，造福社会！

二、 服务常怀感恩心，金融普惠为百姓

实体经济的发展决定金融业的提升，而金融业的发展又会支持实体经济的成长，实体经济与金融相互依存。金融业必须坚持以服务实体经济转型发展为根本。

——中国民生银行副董事长、行长 洪崎

(一) 为民营企业插上腾飞的翅膀

导言：我行与民营企业同根、同源、同成长，“做民营企业的银行”是我行的重点战略。我们用行动证明了誓言，用我们的贴心服务让民营企业从最原始的金融环境中解放出来，享受到现代的金融服务。

老姚的“无人岛”

姚财明是福建连江洋屿岛的居民。上世纪 90 年代起，老姚便开始做远洋捕捞，鼎盛时期拥有几十艘渔船。2000 年左右，老姚发现渔业资源越来越少，“近海捕捞越来越难，一些常见的鱼种也在逐渐减少。2004 年前后，我把船队的股份全部卖给了合作伙伴，开始在洋屿岛专心养殖，并拿到了福建省首个无居民海岛——福建连江洋屿岛旅游综合开发项目的使用权，我成为了名副其实的岛主”。

根据自己多年的捕鱼经验和多方考证，老姚发现在洋屿岛做野生大黄鱼种群的恢复和开发利用大有可为，于是他在洋屿岛附近和岛上围建了养鱼池，开始了野生大黄鱼的规模养殖。2009 年，老姚注册了明岛公司，并通过建保育库对野生大黄鱼的种群恢复做进一步的尝试。

保育库建成了，老姚却发愁了。“我这辈子赚到的3亿元全都用在了洋屿岛的开发和建设上，还变卖了自己盘下的几间商铺和所有渔船，已经拿不出钱来买鱼苗。我现在最需要的就是投鱼苗的资金，如果今年不投鱼苗，就要损失上亿元。”

老姚在别人的建议下决定贷款。他找到了海洋渔业厅，想把海岛办理抵押。现在国家虽然出台了无居民海岛开发保护的相关法案，但是并没有具体细则，海岛海域处的经办人也不知道如何执行。老姚又开始跑银行，但别人根本不明白老

姚在说什么，即便是听懂了往往也摆摆手说，“没有这个先例，不知道怎么操作！”好不容易请了几位银行行长去岛上看了看，结果依然是“项目很好，就是没有先例。”无法对他施以援手。

筹钱无望，这个曾经的远洋船队大老板已经被折腾的身心俱疲，他食不知味，夜不能寐，甚至在想，这个浩大的工程是不是已经超出了自己的能力，是不是该选择放弃。终于，洋屿岛等来了黎明的曙光。“民生银行对这类项目很有兴趣。我们已经和民生银行对接了！”

海洋渔业在很多银行看来是高风险行业，谨慎介入，这直接造成了该类客户融资难、发展难，也使得海洋渔业金融空间巨大。民生银行认为海洋产业是一片蓝海，并设立专门机构为涉海企业提供服务，积极探寻抵押担保形式的创新，推广海域使用权抵押、海岛使用权抵押等模式，有效盘活海洋产业客户资产。

经过第三方对洋屿岛的海域使用权和海岛使用权进行评估后，老姚如愿地以洋屿岛使用权作抵押，从民生银行福州分行获得首批 4000 万元贷款，贷款期限 2 年。民生银行福州分行还将与其他银行合作，向洋屿岛二期项目提供不少于 8000 万元的贷款。这无论在海洋渔业界还是在银行界，都还没有先例。老姚成为了第一个吃螃蟹的人。

目前，洋屿岛上已形成了 8 万平方米的“海上水库”，投放了 40 万尾大黄鱼鱼苗，老姚的洋屿岛又重新焕发出了勃勃生机。

（二） 使区域发展突破金融的桎梏

导言：区域发展不平衡是我国经济社会发展的突出问题。我行根据各个地区的特点，尤其是针对中西部地区经济发展比较落后的省份，积极与当地政府合作，因地制宜，开展多元化、集群式的金融服务，促进地方经济快速发展。

民生有道，黔茶飘香

贵州坐落于我国西南地区，有着旖旎自然风光和耀眼红色文化，但长期以来，商业银行对贵州的信贷支持及金融服务不足，对贵州的经济、社会发展造成了极为不利的影响。

周咪，遵义凤岗县田坝乡农民，是十里八乡著名的创业能手。2004年，周咪辞去城里的工作，返乡成立凤岗露芽春茶厂。经过九年的发展，企业实力不断壮大，所创露芽春系列绿茶于2008年荣获“广州第九届国际茶叶博览会”金奖，周咪也先后被评为遵义市“十佳返乡农民工”及“市级先进个人”。

面对成绩，他却愁眉不展。“作为一个农民，辛辛苦苦一手创办的企业取得了很好的发展，我非常自豪。”周咪说，“但是，茶叶产业要进一步发展离不开企业带动，企业发展离不开资金注入。我们村56家茶企，周转资金普遍短缺。我去年贷了180万元，只有50万元是信用贷款，其他都是抵押贷款。这些远远不够，我这个规模的企业一年最起码要有500万的流动资金才比较宽裕。”周咪越说越无奈，“在我们贵州，天无三日晴，地无三里平，人无三两银。因为穷，银行都不愿意贷款给我们农民。”

2013年，在周咪最困难的时候，成立不久的中国民生银行贵阳分行为周咪办理了准信用类“互助基金”贷款。“民生银行的贷款2天就到账了！没想到贷款居然不要抵押、不要担保；没想到办理速度这么快；没想到贷款额度这么高。”贷款到账的时候，周咪几乎疯狂了。

茶叶是贵州省的特色产业，截至2013年底，贵州茶叶种植面积实现500万亩，产量约8.7万吨，产值突破80亿元，已跃居全国茶叶面积第一大省。但在整个黔茶产业快速发展的背后，暴露出了茶叶企业规模不大的劣势。尽管贵州有1200家茶叶企业，但销售额上千万的企业屈指可数，超亿元的企业更是几乎为零。绝大多数的茶叶企业长期徘徊于几百万的销售额，企业发展步伐跟不上快速推进的茶园面积。究其原因，还是茶企缺少一个公共的平台和对接的渠道。

经过仔细的调研和准备，2013年8月29日中国民生银行贵州茶企城市商业合作社宣告成立，标志着贵州茶叶企业有了专门的银企服务平台。

周咪参加了民生银行茶企合作社的成立大会，深受启发，认识到合作社就是资源整合、抱团发展的平台，应该利用现有资源把自己身边田坝的茶叶企业进行整合，成立茶叶专业合作社。2013年11月8日，凤岗县联帮茶叶专业合作社正式挂牌成立，周咪担任合作社理事长。

(三) 为三农建设提供坚实的支持

导言：自 2008 年起，我行便持续发起设立村镇银行，成立现代农业金融事业部，将现代金融服务的触角伸至农村，伸向农民。与此同时，在不断创新服务三农的新思路、新模式、新产品，真正将民生银行打造成为“离老百姓生活最近的一家银行”。

民生银行走下去，农业产业活起来

52 岁的老郑是吉林省梨树县的农民，从事粮食收储加工行业。由于粮食产业商户需要有自己的经营场所，前期需要巨大的资金投入，这使得每年秋收过后的经营旺季流动资金都相当紧张。为此老郑不得不去找银行，想办法贷款，如果拿不到钱，收不了粮，全家一年的收入就没指望了。而找银行这件事却让老郑坐立不安，“我最害怕和银行打交道，门难进脸难看，一走进银行的营业大厅就觉得浑身不自在。”

对于几年前到银行申请贷款的经历，老郑记忆犹新。那天，他特意换了一身干净衣服，走进营业大厅，发现人流拥挤，排队等候区根本没地方坐。和接待人员说明来意后，老郑被一连串的金融名词弄得有些惶恐，几经辗转，最终老郑被告知由于没有土地证、房屋作为抵押物，贷款申请无法批准。之后的几天，老郑跑了十多趟银行，却都因为同样的原因而被拒之门外。后来老郑逢人就感慨说，银行只会“锦上添花”，决不“雪中送炭”，不会给穷人帮忙的。

2013 年 9 月的一天，老郑接到了梨树县粮食产业协会的通知，被告知他可以向民生银行申请“无抵押”贷款，这个消息让几乎对银行贷款失去信心的老郑看到了一丝希望。三天后，老郑便在家门口见到了民生银行的客户经理小苏。在同老郑深入交谈，详细了解老郑的实际情况后，小苏认为老郑具备申请民生银行“无抵押”贷款的资质条件。考虑到老郑文化程度不高，对新事物的接受能力不是很强，像贷款所需要的各种凭证资料这样琐碎的事儿都是小苏一个人来回跑，老郑没操太多心。十天后，200 万元的贷款到了老郑的账上，这是老郑多年来第

一次得到银行的支持，他不由得感慨：“民生银行办事效率高，贷款审批快；办事很严肃，连一口饭都不吃，一根烟也不抽！而且居然这么信任我这个收粮的农民，真的是很贴心，民生银行是真正‘雪中送炭’的好银行！”

像老郑这样从事粮食贸易的农民得到民生银行贷款扶持的故事每天都在吉林这片黑土地上演。为了帮助农民发展致富，民生银行与当地的粮食产业协会合作，联系到当地融资需求得不到满足的农户，通过召开银企洽谈会，切实了解农户在实际经营中遇到的融资难题，尤其针对农户固定资产少、土地、房产无证照的实际状况，有针对性的研发、组合新的融资产品，将民生银行联保贷款的升级产品“小微企业互助合作基金”推向农户中间，用“无抵押贷款”的方式真正为农民解决了融资无路的困难。

作为这项工作的直接参与者，客户经理小苏深有感触，“在这片黑土地上，是农户用自己的奋斗经历教会我们什么是白手起家，什么是奋斗的艰辛。在我们和农户的合作过程，我真切地感受到那一两百万资金对农户沉甸甸的分量，感受到民生银行‘相信的力量’！”

梨树县粮食协会对于这项“无抵押”贷款业务也是拍手叫好，“方式灵活，放款快捷，民生银行用其高质量的服务水平拓宽了广大乡镇居民的融资渠道，有效解决‘三农’贷款难题，对促进农民增收、农村经济发展具有重要意义，是‘政府欢迎、农民满意’的民心工程。”

（四） 让公众畅享现代金融的便利

导言：十一年了，民生客服人的故事如画卷般展现人前，只为践行一份温暖的诺言：让客户畅享现代金融的便利。这一路，没有太多的曲折传奇、荡气回肠，更多的只是在每一个平凡的日子中无怨无悔的坚守。如今的民生客服在中国银行业协会公布的接通率、服务水平、客户满意度关键指标中，始终保持同业领先水平。民生客服人用满腔的热忱、忘我的精神在平凡的岗位上诠释着新一代的客服精神，感动身边的每一个人。

95568，让服务温馨如家

“您好，很高兴为您服务！”虽然这句话自己已经重复过千百遍，但亚琼始终还是觉得这句话里有特别朴实的态度和人心里真诚的东西，所以她说的時候总是特别认真。但这一次，电话这一端挂满嘴角的微笑很快被电话另一端急促而焦虑的声音打断了。

“你们的机器把我的卡吞了，我现在这边正着急用呢！”

客户的描述让亚琼的心里感同身受似的轻轻一颤，但她马上先安抚客户的情绪并且准备做记录：

“女士，您先别着急，我这里需要记录您所遇到的情况和您的信息，然后以最快速度帮您做处理，您看好吗？”

“我拿中行的卡在你们行的机器上取钱，我就取完钱发个短信，就这么一会儿的功夫，卡就让你们机器自己给吞了，我这一会儿晚上 10 点钟的火车就开了，这卡还有急用呢，你们这破机器可急死我了！”

亚琼赶忙先为客户解释了机器吞卡的功能是出于保护账户安全的考虑，又核实了客户的各项个人信息。客户是晚上 10 点的火车，被吞的卡片里的钱是她打算给老家的父亲看病用的。如果按照正常取卡的工作流程，交由后台部门层层流转，一般需要 4 个工作日，后台工作人员最早也要在明天上午才能看到记录的取卡任务。但心急如焚的林女士等不了，感同身受的亚琼也不愿让她等。

亚琼为了让客户最快拿到卡片，决定尝试为她办理紧急取卡。亚琼马上联系了紧急取卡人，但是由于取卡人当时业务繁忙，他请亚琼在 7 点半左右再次致电。亚琼赶紧告知客户，客户再次表现出焦躁不安，亚琼细心解释同时全力安抚，并请客户放心，这件事她今天一定会负责到底。时间还没到 7 点半，亚琼就赶紧再次联系紧急取卡人，紧急取卡人表示稍后可以赶去为林女士取卡，但自己与林女士所在的位置相距较远，赶过去需要一定的时间，而且林女士所在地楼层商户众多、机具也较多，确认具体地点也需要一些时间。

亚琼在听到紧急取卡人可以赶去取卡的时候，心里一下松快了很多。为了再节省一点核实地点的时间，她马上又联系林女士，告知其紧急取卡人正在赶来，并与她再次细致核实吞卡地点。带着核实到具体精确的位置，亚琼又一次拨通了取卡人的电话……亚琼就这样在林女士和取卡人之间反复耐心地协调沟通，当她最

后一次为林女士做回拨的时候，林女士的态度已经完全改变了，语气里充满了感激“我最早跟你说话态度不好，我就是着急，您别在意啊。真的特别谢谢你，姑娘！”。亚琼说，那一刻，看到终于解决了客户的问题，真的，她特欣慰。而此时，时间已是将近晚上 9 点。

平凡，或许就是 95568 的工作标签，它算不上是什么波澜壮阔的事情。但它是那样实实在在的直接和每一位银行用户的日常生活息息相关，又那么不可或缺。吞卡错账、基金理财、手机银行、网银、激活挂失，每一次完整而周到的解答和帮助，都是业务代表自我价值、银行社会责任和客户需求的精彩共赢。正是无数同亚琼一样在日常工作中恪尽职守的点点繁星，汇成民生烂漫的春潮，滋养着民生银行社会责任的大树。

三、 生态建设责任重，美丽中国民族梦

民生银行响应国家节能减排战略，启动绿色信贷，支持经济发展方式转变，正确引导企业的投资方向，使得高污染、高耗能企业逐步退出，并增加节能减排等项目的投资。

——中国民生银行董事长 董文标

(一) 绿色信贷助推产业转型升级

导言：2013年，雾霾突袭各地，空气质量达到严重污染的城市比比皆是，环境问题成为公众关注的焦点。通过产品开发、信贷规划、采购与供应管理等领域来支持环保产业的发展，调节高能耗、高污染产业的结构是我行践行环保责任的重要方式。截至2013年底，我行节能环保行业授信余额较年初增加36.72亿元；多晶硅、平板玻璃、风电设备、水泥等产能过剩行业贷款余额较年初下降60.71亿元。始终将环保与业务结合，积极探索绿色金融与绿色运营之道，是我们对社会的责任，也是我们对未来的承诺。

践行绿色信贷，还首都碧水蓝天

“提到贷款我们是焦头烂额，”华远意通公司副总裁闻国平说起跑贷款真是吐不完的苦水。

华远意通供热科技发展有限公司是一个供热专业运营公司，他们在北京首创“合同能源管理—供热运营托管”和“按需供热节能运行”的商业模式，自主研发的供热节能控制器实现了智能控制、远程控制、集中控制等多种先进功能，节能效果十分明显，拥有多项国家发明专利，已经成为北京地区民营供热领域的领军企业。这样的高科技环保企业，按说应该不差钱，可是由于北京供暖季为4个月，公司每年的投入和产出也都集中在这4个月，财政补贴不能全部及时到位，因此公司每年1月份都存在严重的资金压力。

公司领导层原本计划向银行贷款来渡过难关，可是华远意通属于“轻资产”

型企业，公司的核心价值在于技术能力，不能提供银行传统业务中所需的抵（质）押品，闻国平已经跑了好几家商业银行了，可是都拒绝了他的贷款申请。

“靠自有资金滚动发展，始终迈不开步子。明知道公司的产品能产生巨大的环境效益和经济效益，可就是没人愿意贷款给我们。那段时间真是热锅上的蚂蚁急得团团转。”闻国平至今回忆起那段跑贷款日子，仍然心有余悸。

“我在接到民生银行的客户经理的电话时，仍然有些不敢相信，以前都是我们找银行，还常常吃闭门羹。民生银行居然主动找上门给我介绍他们对节能供热企业的扶持政策”，闻国平对民生银行的感激之情溢于言表，他坦承正是由于民生资金的扶持保证了企业的后续稳定运行。

“为了尽快给我们放款，民生银行派出很多名评审人员到我们这儿了解情况，其中还有两位环保专业的高材生。他们对我们的产品的原理很熟悉，也知道我们产品的价值。”华远意通的员工无不佩服民生工作人员的专业。在深入了解了华远意通的情况后，民生银行克服了企业无抵押物、收入季节性强且分散的难题，设计出了“供暖设施抵押+供暖收费权质押+银行账户监管”的创新担保方式，顺利为其提供流动资金贷款 3000 万元。在短期流动资金贷款之外，又针对华远意通服务的 7 个住宅小区的供暖锅炉房改造项目审批了 10000 万元的项目贷款，期限 3 年。

在民生银行信贷资金的支持下，华远意通在 2013 年度取得了跨越式的发展。2013 年研发完成的“喷淋吸收式天然气烟气全热回收项目”，“直接接触吸收式全热回收技术”、“HTXY 智能型供热节能控制系统优化项目”等大大提高了天然气的利用效率，降低了烟气中有害物质的排放，回收了天然气烟气中的水蒸汽，有利于改善城市空气质量、节约水资源。

（二）绿色运营实现企业节能减排

导言：随着环境问题变得越来越严峻，我行开始了低碳办公之旅。我们培养员工的节约意识，减少办公场所水、电、气、纸和办公耗材的使用，倡导员工爱惜公共财物，延长物品使用寿命，鼓励资源与物资的回收再利用。经过长期的宣传和灌输，我行已经形成全行节约的良好风气，随手关灯、双面打印、夏天空调温度不低于 26 度等节约意识已经深入每个民生人心中。

做个“抠门”的民生人

我是吴嘉桦，2013年毕业后，带着满腔的热情和干劲，我加入了民生银行汕头分行。同学们都很羡慕我，大家心目中，能够进入到银行工作，那肯定“享尽荣华富贵”。

可是初到这里，民生银行在我心中的“高富帅”形象瞬间坍塌了，我对这儿的第一印象竟然是“抠门”。“小吴，纸张要双面打印”、“这张纸的空白处还可以当草稿纸，不要浪费”、“离开办公室的时候要随手关灯……”刚上班的时候，身边的几个老大姐总要时不时在我耳边念叨这些。

我开始挺气不过，干嘛总说我啊，大家是不是看我年轻故意挤兑我啊？可渐渐的，我发现原来大家都是这么做的。工作中大多运用电子沟通手段，发E-mail和OA系统是最常用的沟通方式；打印或复印时纸张双面使用、笔和毛巾等物品都要交回旧的才能领新的；下班的时候关闭电脑、显示器和其他电子设备，还要自觉拔掉充电器，因为可能会有人来检查；在银行的各个角落，张贴着很多提示语，提醒大家要珍惜每一滴水、每一度电、每一张纸……老员工们也是把“能省一分是一分，能节约一点是一点”挂在嘴边。

虽然不是针对我，不过我也挺纳闷：这么大的银行，处处如此节约，还差这点钱么？全行上下都这么抠门，哪里有大银行的范儿？后来有一件小事彻底让我改变了看法，心甘情愿的当个“抠门”的民生人。

记得9月份的一天，某支行行长打电话来办公室，抱怨他们的复印机又坏了，还埋怨复印机质量太差，经常不是卡纸就是反应慢半拍。办公室相关负责人凭借多年的工作经验，感觉该支行经常报修复印机有可能不是机器自身的故障，而是存在其他原因。于是，我们专程赶赴该支行实地查看复印机的使用情况。到了该支行，只见复印机周围堆着一摞一摞的废纸，不少员工在使用复印机时，都好像对着出气筒一样，粗暴地操作着按钮。而复印机就像一个饱受责骂的苦劳力，痛苦地工作着。这样不爱惜办公用品，复印机能不罢工吗？办公室负责人心疼地皱着眉头，立刻打电话给该支行行长，请他到现场一起查找复印机经常出故障的主要原因。他对大家说道：“民生是个大家庭，我们在使用办公设备时，一定要像爱护自己家里的东西一样去爱护它们，你小心翼翼地对待它们，它们才会兢兢业业地努力为你工作。咱们分行现在大力倡导绿色办公，我们每个人作为民生大家

庭的一份子，都应该学会去节约每一张纸、每一支笔、每一度电、每一滴水，这样既环保，顺应了绿色办公的政策，又能为分行节省开支，还养成了节约的好习惯，一举多得啊！”

现在，每当我打印资料时，都会想起去支行检查复印机的那一次经历，那一段意味深长的话。而我也已经成为了一名名副其实的“抠门”民生人。打印资料的时候，已经很习惯的点击“双面打印”；离开办公室的时候，会自觉地随手关闭灯和电脑；不用的废纸收集起来做笔记……

四、 基业长青人为先，民生家园谱新篇

我们的目标是打造一支强大的多元化的员工队伍。一是多面孔，来自五湖四海；二是专业化，银行里的人一定不能都是银行家，而是要有各种各样的专家，只要我们涉足的行业，都要有专家；三是多层面，各种层面的人才都要有。

——中国民生银行副董事长、行长 洪崎

（一） 助力职业发展，使员工成长成才

导言：员工是企业发展的不竭动力。我们关心每一位民生人的成长，为此我们建立起了能充分实现自我、充分发挥积极性、最大限度展现自己能力的职业发展通道。我们希望通过企业的选拔机制和培训体系培养出一批能够积极应对变化、战胜艰难和险阻、勇于挑战创新的员工。唯有让每个在民生银行工作的员工领会到个人的人生价值和工作意义，才能建立起一支与公司目标一致的、稳固的、战无不胜的民生队伍。

享受激情与投入带来的快乐

我叫易洪涛，硕士毕业后进入了银行工作，在商业银行基层一线干了8年，从支行大堂经理做起，做到支行副行长。此后，我进入民生银行担任长沙分行零售银行部和小微金融部总经理，现在我又调到总行零售银行部负责小微规划与营销策划和合作社管理两个中心。

在成长路上，我获得了一些荣誉，比如“全国十大金融青年岗位标兵”，总行“优秀党务工作者”、“优秀共产党员”、“爱岗敬业标兵”等等。很多人问我这一路为何走的这么顺利？我想很大程度上得益于民生银行提供的平台，得益于我投身在小微金融这一极具生命力的战略业务上。

刚到分行零售银行部负责人的岗位上时，遇到不小的难题，如何找到做零售业务的方法，我一头雾水。分行行长看到这一点，组织团队到太原分行开展业务交流，从榜样身上找力量，这次非正式的交流给我和长沙分行零售团队打开了一扇做好零售业务的窗口。

在民生银行，“想好”比“做好”更重要。我们在长沙分行第一家支行开业前期，规划了两个网点的“教师节作战路线图”，瞄准网点周边的各个学校，包装产品、策划营销活动、制作贺卡和宣传物料，准备好“致全体教职员工的节日问候信”，这次活动帮助支行积累了一大批优质教师客群，也让我和团队找到了做零售业务的自信。后来，这种精准营销的客户群开发模式在私人银行客户拓展、小微业务发展上屡试不爽，我也在一次次的业务历练中，深切体会到“民生模式”的真正魅力。以激情和投入去实践，未来总是有无限可能。每一次对初见成效的营销项目进行反思和总结，总会得到行领导更大的鼓励和期待，获得更大平台和责任的同时，团队的信心也越来越强。

在调入总行零售银行部后，恰逢分行零售转型改革，我又被任命牵头搭建小微规划与营销策划和合作社管理两个中心。部门领导在给我们“压担子”的同时，也默默地在背后支持和指导着我们，常常深夜或凌晨从回复长长的邮件或电话。看着全身心投入的领导，我除了感动，不知道该说什么。俗语说，“上下同欲者胜”，全情投入的氛围会相互感染，这也给我的团队创造了积极向上的工作氛围。我带领大家一股脑扎进了小微规划和营销策划项目中。通过查阅资料、广泛讨论、画思路草图，再讨论、再将流程细化，形成完整的规划和营销策划工作方法和流程，最终制作出“工作指引”下发全行。在部领导的指导下，硬是把各个系统的功能和内部联系理成“系统架构图”，再在里面找“小微ERP”（规划作业系统）和“小微大眼睛”（小微管理平台）的定位和设计逻辑，全行小微业务规划的模式、方法和路径也基本清晰，为进一步实现“规划制导”打下基础。

“民生银行提供的平台很大，把每一份责任当乐趣，生活就可以很精彩。”我每次到分支机构进行业务交流和培训时总是这么说。实际上，我也是这么实践的。相信每一位民生青年都能在这个平台上实现自己的梦想。

(二) 实现权益保障，解员工后顾之忧

导言：没有百年历史的荣光，只有以诚相待的立场。我行作为一家成立只有短短十八年的企业，深刻地意识到企业的发展与员工的发展是相辅相成的。我们尊重员工个性，保障员工权益，平等对待所有员工。

民生给她另一只臂膀

痛失右臂，乖巧女孩身残志坚

12岁，她已能帮妈妈洗衣做饭，因为懂事乖巧、乐于助人，备受乡亲们的喜爱。暑假第一天，邻居叫她去粉丝厂帮忙。谁料无情的机械扎断了她的整条右臂，抢救路上的血迹，像命运转折的鲜红惊叹号。但她没有被击倒，一步步通过了写字、独立生活、适应异样眼光等重重考验。大学期间，她毅然参加军训，勇敢竞选班干，在一次次历练中变得更加自信，也感染了大批校友，收获了许多友谊。

拒绝歧视，民生银行敞开大门

毕业在即，会计专业的她想进银行。所有师友大跌眼镜，劝她放弃。她在各类银行招聘会上投简历，一次次失望而归。奇迹发生在民生银行，不仅让她参加了面试，更看到了她的乐观和潜质。南昌分行相关负责人一锤定音——“她寻找的不只是工作，更是对生活的希望，如果民生放弃她，也许她今生都无缘金融业。如果民生接受她，她一定懂得珍惜和感恩，并把这种正能量传递给身边的人……”

重点培养，多岗轮转助力成长

银行要求的是高素质人才，为了让她快速成长，分行让她在多个岗位进行了轮转实习。入行之初，分行安排她到支行实习，支行领导、同事热情欢迎她的到来，并积极传授业务知识，她也勤学苦干，经常学习到深夜。三个多月，她从零起步，逐步掌握了银行基础业务的各项知识。2013年1月初，声音甜美的她被调入新成立的分行“空中营业厅”做电话客服销售，她边学边干，在与超过2000个客户的电话沟通中，积累了丰富的经验。2013年6月，分行大力发展小区业务，又将她调入渠道与服务部辅助小区选址工作，负责95568工作流的分发与处

理，对于每一张工单，她第一时间分发和处理；新系统的上线，她刻苦钻研，寻找最有效的办法；她努力调解每一位客户的情绪，即使面对客户的责难，她依然选择认真倾听，同时以最快速度为客户解决问题，得到了许多客户称赞。她的努力和业绩，也获得了领导、同事们的认可和夸赞。

悉心呵护，民生家园给她温暖

南昌分行注重家园文化建设，无论是分行领导、部门领导，还是周围同事，都关注着她的工作和生活，提供着无微不至的关照。在入行培训中，分行鼓励她加入班干部竞选，评选她为优秀学员。在首届青年歌手大赛中，分行安排她朗诵了一首动人的诗歌，背景画面上，是她在民生银行的历程和自信笑脸。

赢得认同，她凭能力成功转正

她说虽然自己是被上帝咬过的苹果，但可以和所有苹果一样脆甜。当同事对她投以敬佩的眼神时，她总是说：“每个人遇到这样的问题，都会这样做的，甚至比我做的更好，习惯了就好。”也许无论走到哪里，透着阳光内心气质的她，总能给人以深刻的印象。而一年多的工作成长历程中，也让这个阳光女孩找到又一个家。因为表现出色，她转为了正式员工。

她的名字叫陈芳珍，普通又特别的女孩。她永远带着灿烂的微笑，而民生银行的关爱和培养，使她的生活变得更加光明，让她的笑容更加自信、从容、优雅。

(三) 工作生活平衡，给员工幸福快乐

导言：民生银行是全体员工的家，在这个家园里，我们希望所用的员工都能够快乐地工作，迅速地成才，更希望他们能够健康地发展。因此，我们重视 8 小时之内的责任，也给予 8 小时之外的关怀，让员工真正感受到公司这个“家”的意义。

关于工作，你的家人知道吗？

近段时间以来，网络上特别流行一句话“……，你的家人知道吗？”身为民生银行信用卡中心的一员，单位举办的“家长开放日”活动让我不得不自豪的感叹一句，“是的，我的家人都知道！”

我叫辜语涵，大学毕业后，带着对未来的无限憧憬，进入了中国民生银行信

用卡中心（成都）后台运营中心工作。从开始培训时的懵懂无知到后来的依葫芦画瓢再到现在的熟练操作业务，一路走来，是领导的细心呵护和同事的无私帮助使我得以迅速融入到这个大家庭中。

工作以来，我的稚气一点点减少，关于生活也开始有了更多的感悟。“女儿成长了好多。”这是父亲最近经常说的一句话。中秋佳节，父亲接到了部门领导的电话，受邀参加“家长开放日”活动，他的喜悦之情溢于言表。“你们单位竟然能想到慰问家长，真是用心为你们考虑。”

原来，为搭建与员工家属交流、沟通的平台，增强员工及家长们的自豪感和荣誉感，单位决定举办“家长开放日”活动。此次活动邀请了来自信用卡中心成都后台运营中心客户服务部等7个部门的35名新员工家长代表参与。有幸的是，我的父母也是其中之一。我第一时间与父母分享了这份惊喜。

当天，员工和家长们相聚后台运营中心这个大家庭。大家先后参观了后台运营中心客户服务部、电话营销部、资产管理部、授信评审部、安防监控中心、员工休息区、宿舍区等办公及休闲区域。讲解员介绍着每座建筑、每个区域的详细情况，父亲和其他家长一边仔细聆听，一边咨询各类问题，深入了解民生员工们的工作面貌及生活状态。完备的办公设备、有序的办公秩序以及年轻人饱满的办公热情更是给他们留下了深刻的印象。单位领导主持了“新员工家长开放日”座谈会，向家长们详细介绍了成都后台运营中心的筹建情况、业务开展情况、团队建设情况以及未来发展愿景，并把我们这些新员工成长的点点滴滴分享给了我们的父母。

午餐时间，单位还为家长们准备了可口的饭菜。上学时长时间住校的我，吃饭问题总是让父母很担心。工作之后，除了经常看望我时做各种好吃的，每每打电话他们总是习惯性地问我吃了什么，可怜天下父母心。亲身感受餐厅的多样化饭菜后，父亲开玩笑说：“我还担心你吃不好，看来我的担心多余了。”

要离开时，父亲很开心地跟单位领导还有其他家长一起合影留念，珍惜这一美好的时刻。收到纪念礼物更是让父亲感受到单位的温暖。

在亲身体验信用卡中心（成都）后台运营中心工作环境之后，父亲不仅了解了我的工作，更加深了对我工作的理解和支持。我们经常说“安心之处是吾家”，民生，是我的骄傲，我的家。

家长感言：

我是辜语涵的父亲辜勇志，这是我第一次走进女儿工作的地方，能有这样一次机会参观女儿的单位、了解女儿的工作我很幸运；看到如此整洁的环境和完备的设备，我很震撼；看到员工都能以饱满的热情投入到工作，我很赞赏。“家长开放日”活动增进了员工家长与单位之间的沟通，是我们了解孩子工作情况的“窗口”。女儿能在这样的企业里工作，我很骄傲也很自豪，希望女儿和其他员工一起一如既往地认真努力，我也会更加支持女儿的工作！

五、 战略公益显真情， 责任民生万里行

一个人或一家企业对社会的责任承诺基于两点：一个是有多大能力，一个是多少诚意。我们就是要用最大的诚意，尽最大的能力，实现民生银行应有的担当。

——中国民生银行董事长 董文标

(一) 基础公益之路， 创新扶贫助困新方式

导言：“服务大众，情系民生”是一个理念，也是一句承诺。18年前，民生银行带着承诺而来，期望用自己的力量，帮助贫困人群点亮生活的星光。信息扶贫就是一束星光，为广大农民朋友带去了生活的勇气 and 希望。2006年至2013年，我行共帮助全国28个省397个县市推销673多亿公斤滞销农产品，超过1000万群众受益。

一封感谢信， 款款民生情

尊敬的中国民生银行领导：

您们好！

首先感谢中国民生银行长期以来对我们湖北省丹江口市经济社会发展的关心和支持！感谢你们对丹江口市广大移民和橘农的高度关注和关爱！

丹江口市因水而建，因水而兴，集山区、老区、库区于一体，是国家级贫困县市和国家新阶段扶贫开发重点县市，同时又是全国移民大市。随着南水北调中线工程建设的推进，丹江口市肩负着生态建设、水源保护、移民搬迁和加快发展的历史重任。截至目前，丹江口市已经全面完成近10万人的移民外迁和内安工作任务，库区水质长年保持在II类以上饮用水水质。

作为南水北调中线工程的调水源头和核心水源区，为确保一库清水送北方，近几年来，丹江口市致力发展生态农业，充分利用丹江口库区水体和气候效应，先后引导农民发展无公害柑橘33万亩，年产量达3亿多公斤，成为我国北缘最

大柑橘基地，柑橘已成为广大库区移民和山区农民脱贫致富的支柱产业。

去年，丹江口市柑橘再获丰收，产量逾 2.8 亿公斤。丹江口市委、市政府高度重视柑橘销售工作，采取多种行之有效的措施，促进柑橘销售。但由于柑橘大量集中上市，储存时间短，深加工企业少，市场销售竞争激烈。在销售前期，柑橘销售进度相当缓慢，截止 10 月 18 日销售进度仅为 15%。

正当柑橘严重滞销，全市橘农心急如焚之际，民生银行全国农产品应急销售免费广告予以了援助。10 月 18 日，通过央视七套广告中心发布了丹江口柑橘应急销售免费广告，在全国范围内为丹江口柑橘销售“加油助威”。此举不仅极大地鼓舞了广大橘农的信心和决心，而且还大大提升了我市柑橘的影响力和知名度，引起全国各地众多客商的高度关注。我市柑橘销售办公室平均每天接到全国各地客商打来的咨询求购电话 40 多个，涵盖河南、河北、山东、新疆、陕西、安徽、湖南、北京、哈尔滨等 20 多个省市。一时间众多采购客商云集我市，柑橘销售迅速回暖升温，从以前日销 150 万公斤的低迷状态迅速攀升，并创下了日均销售柑橘 620 万公斤的最高纪录（按每车 20 吨计算，一天外销柑橘约 310 车），大宗柑橘销售价格在 1.00 元/公斤左右，没有出现滞销积压现象。截至 12 月 25 日，我市 2.8 亿公斤丰收柑橘基本销售完毕，实现销售收入约 2.55 亿元，历时 3 个月的柑橘销售工作圆满收官。

2008 年以来，中国民生银行联合央视广告中心，先后连续 3 年为我市发布柑橘应急销售免费广告，不仅保护了丹江口市广大橘农的切身利益，而且还保护了我国柑橘产业的健康长远发展。全体水源区人民感恩、感谢您们！

我们相信，在您们的鼎力支持和密切关注下，南水北调水源地的 46 万丹江口人民一定能团结一心，众志成城，共克时艰，开拓进取，以党的“十八大”精神为指引，努力实现经济社会的又好又快发展，在南水北调源头精心打造一个绿色生态水都，确保一库清水永续北送。

特此感谢！



导言：2013 年，我行开展“社会责任万里行”系列公益活动，在贵州、云南、新疆、西藏等地区实施创新公益项目，通过造血型公益的有效方法，为欠发达地区发展注入新的力量。

让美丽乡村不再消失

浑厚的鼓声响起，黑色的裙裾飞扬，笑容肆意，力量挥洒，一场带着鲜明祭祀文化特征、充满自然之美的木鼓舞在秀山丽水怀抱的反排村上演。随着中国民生银行发起的“美丽乡村—古村落保护行动”项目正式启动，这个古色古香的村落第一次真切地进入人们的视野。

以点带面的示范力量

见到古村落中那些沉重的贫穷和行将消逝的美丽，“直叫人想流泪。”在 2013 年 7 月民生银行召集的一次“古村落保护与发展”项目讨论会上，相关负责人讲起去乡村考察，仍然非常感慨。此次投入一千万元用于古村落保护与发展项目上，民生银行要求最大限度发挥以点带面的效应。

经过了多方论证和考量，选择了反排村作为村落保护示范点。这个位于贵州黔东南州台江县方召乡的乡村，人均年收入仅 2000 元；保存较好的原生态自然资源，独有的国家级非物质化文化遗产保护项目“反排木鼓舞”、“苗族多声部情歌”；有着淳朴的民风 and 强烈的发展意愿，台江县委书记至今记得两年前调任贵州后第一次去反排村看村民舞蹈，“很震撼。老百姓即使住在深山里，也对生活充满热爱。”

美丽，源自“良性改变”

美丽，在反排村是木质结构的吊脚楼，是盘旋山路下的绿林一片，是穿寨而过的小溪流，是苗族汉子裸露的有力臂膀，是苗女清澈的笑容，是老人在金色阳光下安详而坐，是儿童和小狗无拘无束地追赶嬉戏。

“我们不是要打造一个美丽的展览馆，更重要是对当地居民生活有一个良性改变。”项目负责人常常这样说。生活的“良性改变”，意味着要让整洁的环境真正落实到当地村民的常态生活中，要让村民在这里安居乐业，要杜绝“人走项目就停，项目停发展就止”，要让游客乃至外出的年轻人被吸引回来——建立起舒

适而开放、保留传统又拥有现代化便利的生活方式，这也正是民生银行发起这次公益项目始终强调的核心。

在这样的目标下，各方共同决定将妥善保存和修复传统建筑形态；让村寨公共生活空间和公共活动符合民族习俗的真实性；发展有机农业、旅游业及有助于可持续发展的配套产业；建立经济合作社，切实提高村民收入；大力发展当地文化品牌，真正做到保护性发展。

因模式创新而期待

随着城镇化进程的不断加速，我们不得不接受这样一个现实：中国古村落在整体上的衰落和消亡已经不可避免。常年为传统村落和民间文化保护奔走的中国文联副主席冯骥才，在谈到传统村落保护的新时期时，认为中国乡村建设的未来有赖于从知识分子、到国家、到地方政府，最后到全民的“文化自觉”。

文化自觉除了需要不断的呼吁和启蒙，更有待模式创新带来的实际推动。反排村“美丽计划”强调“以综合发展思路来进行规划”，就田园风貌保护、乡村生态型基础设施建设、村寨文化中心建设、民居保护与更新发展、村寨自营、游客中心建设、非物质文化遗产保护等各个方面进行系统的模式设计。这将是一次突破以往乡村扶贫模式的尝试，也是民生银行公益实践的创新行动。

（二） 特色公益之路，拓展文化公益新领域

导言：我行做文化公益事业，不是为做公益而做公益，而是要真正保护人类文化遗产，点燃文化热情、启动文化思潮，扎扎实实地推动文化的发展和繁荣。2007年至今，我行已经走过了6年文化公益之路，从捐资支持炎黄艺术馆到捐建上海民生现代美术馆，从举办黄胄、徐悲鸿、刘海粟等重要艺术展览到诗歌、音乐创作等艺术类讲座，从“守护敦煌活动大型募捐活动”到“诗歌来到美术馆”系列活动，不仅创造了提升公众文化素养的重要窗口，更为保护、传承中华文化，实现当代艺术的争鸣和中外艺术的交流，搭建了一个开放、包容的载体和平台。

点燃城市诗歌热情

2012年10月21日，香港诗人黄灿然一路风尘仆仆，来到了上海民生现代

美术馆，作为“诗歌来到美术馆”系列活动的首位嘉宾，与诗歌爱好者们分享他的新诗集《奇迹集》。朗读会上，上海诗人王寅在朗读了他的诗后，拿出了一封他1991年写的信，念了起来。“现在我们正在试着走一条古怪的路……如此曲折、如此折腾，真怀念以前平静的日子啊。这正是我的目的，暂且忘记这颗受难的灵魂，再回过头来珍惜它……”此时的大屏幕上，则放映着黄灿然的生活照——书占领了他的办公桌和家里的每个角落。王寅甚至根据诗集中提到的地点，沿着黄灿然的生活轨迹拍了一组照片，当它们与诗歌对照着出现在美术馆时，这场活动已不再是一个空洞无趣的“朗读会”，而是一个直抵灵魂深处的“朗读交流会”——生动而立体地呈现了一个诗人的全部，他如何写作？如何认识诗歌？如何生活？又有着怎样的世界观？

在黄灿然之后，上海民生现代美术馆又邀请了欧阳江河、西蒙阿米蒂奇、翟永明、李亚伟、王小妮、阿多尼斯、谷川俊太郎、杰曼卓根布鲁特和西川等十位“国内顶尖”或“国际一流”的诗人助阵。

“诗歌来到美术馆”系列活动，在2013年风靡沪上，每个月总有那么一天，从下午便开始陆陆续续有人到达美术馆，直到晚上7点活动开始时，拥挤的人群把原本宽敞的空间塞得水泄不通。

“2000万人口的城市，三四百人的诗歌朗诵会，再正常不过了。看看纽约、巴黎，我们只不过在一个真空地带，做了别人没有做的事情。”2013年民生美术馆逐渐将之打造为一个全国性的文化品牌，并成为业界最富声誉的美术馆拓展类教育活动。该活动邀请的每一位诗人皆为“国内顶尖”或“国际一流”，兼具了学术与普及性，充分利用了名人资源，其影响力远远超过诗歌与艺术范畴。

“上海这座高度物质化的大都市实际并不缺乏诗歌的氛围和热情，而‘诗歌来到美术馆’用更大的热情点燃了它们。”这一系列活动引起了很多诗歌爱好者的共鸣，一位诗友说，“感谢民生美术馆的诗歌活动，幸运地听到大师的诗歌朗诵，体会语言的生动和文字的造境，这使我恍惚自己还是年轻时喜欢诗歌时期的样子。诗歌是无法被腐败的，缺少可以转换的价值，因为无用而保持高雅和纯粹”。

2013年11月，“诗歌来到美术馆”系列活动荣获《东方早报》“2013文化中国”的“年度事件大奖”。东方早报在评论中写道：“民生现代美术馆为民营美术馆如何承担起公共教育的责任树立了榜样”。

(三) 全员公益之路，探索志愿服务新境界

导言：我行的社会责任正在逐步转化为每一个员工的公民意识，让员工用自己的智慧和热忱将爱与希望辐射到更多的地方。我们鼓励员工参与公益活动，用自身的行动回报社会。为此，我们为员工搭建了助学、助残、助老等多种志愿服务的平台，引导员工在捐资助学、应急救灾等方面积极行动，促使每一个员工都参与到志愿服务之中，用自己的知识和能力来回报社会。

梦想、愿望、期待

小男孩李佳隆的梦想

我现在上小学六年级了，但是从来没有离开过双河乡。听姐姐说，我们这里离苍溪县城有90公里，我不知道90公里有多远，可是我很想去县里看看。我希望通过自己努力学习，能考上县里的中学，实现这个愿望。

我家有一面墙，贴满了我获得过的奖状，爸爸很为我骄傲。老师也说我希望考上县里的重点中学。可是我身体不好，学校离家又很远，姐姐考上大专的那年爸爸想让我退学在家休息，等身体好点了帮家里干农活。可我那一年又考了第一名，爸爸不忍心，虽然家里没钱，还是让我继续上学。

听姐姐说，现在学校的环境比她在学校的时候好了很多，我们明亮的教学楼和美丽的图书馆都是地震之后新建的。这两年，学校常常有一些陌生的老师来，听说他们是大城市的“白领”，他们给我们上英语课和计算机课，我很喜欢这些“新”老师，他们说的东西我都觉得很新鲜，我通过他们了解到好多外边世界的人和事。

爸爸知道学校条件改善了，支教老师对我很好，关心我的学习和生活后，也不再说不让我上学了。谢谢支教老师们，我继续努力学习，超越姐姐，考上好的大学。

支教老师任莞莹的愿望

李佳隆是我支教的班级中一个腼腆的小男孩，学校里像他这样的孩子很多。如果没有支教活动，我想我永远不会知道这样一群孩子的生存状态，永远不会知

道，我们的一点付出与爱心，可以带给一个地方的一代人光明和希望。

三个月的支教生活并非如大多数人想象中的云淡风轻，除了要教计算机、英语等孩子们不常接触的课程外，还要担负起给老师们上课的重任。每天在备课与上课之间忙碌，甚至比在单位办公时还要辛苦。可是每当看到孩子们明媚的笑脸时，这份辛苦就瞬间烟消云散了。

我很喜欢这里的孩子们，他们都单纯、善良，质朴又聪明。有一次，我在和他们交谈时无意中说起，在北京好像很少见到桂花树，也从没闻到过浓郁的桂花香，无意的交谈，孩子们却记在了心上。教师节的时候，一群学生拥入办公室，送上他们亲手采摘的桂花，瞬间，办公室中就弥漫着桂花的香气。

在日常的聊天中，我得知他们的生活异常艰苦。刚到双河乡的时候，我曾送给他们一些糖果，一个多月过去了，孩子们竟然没舍得吃，当其中一个孩子过生日的时候，他们跑到办公室，腼腆地说要给我们这些老师吃。对这里的孩子来讲方便面、火腿肠可以说的上是美味了，当我把同事捐助的火腿肠分发给孩子们时，那种高兴与兴奋就像过节一样。

孩子们喜欢我们，我们也喜欢他们，我希望我们这短暂的支教不仅能够给他们打开看见外面世界的窗口，更能给这些孩子打开一道通往现代文明和幸福生活的门。

小学校长唐爱民的期待

任莞莹老师是民生银行信用卡中心派到我校支教的教师。每年，民生银行信用卡中心都会派一批员工来援助我校教育工作，他们虽然不是专职的老师，但给学生上起课来一点都不含糊，孩子们也都很喜欢他们。

5年前，汶川地震让学校的教学楼成了危楼，我非常担心，怕学校被撤掉。随后，民生信用卡中心开始对我们小学进行援助，最开始捐赠了综合教学楼和图书馆，这些年把我们的基础设施都逐步完善起来，包括食堂和住宿楼、水泥操场。如今，我们小学的基础设施已经算是我们县里拔尖的了。

硬件条件的改善首先带来的是生源的回升。2008年我们小学终于扭转了多年来生源下降的局面。不仅原来的学生回流，还吸引了临县的生源。同时，也带来了稳定的教师队伍。以前我们小学条件差，几年内流失了年轻教师40多名。现在，一些年轻老师主动选择到我们这里任教。

民生银行信用卡中心除了捐建硬件设施，还帮我们培训师资，提升教学质量，在他们的帮助下，我们建立了一支年轻有力的教师队伍。以前我们学校资金较少，对优秀的老师没有有效的鼓励措施，导致教师流失。民生行信用卡中心为此专门设立了教学基金，对老师进行资助。每年用基金利息作为奖金，奖励优秀教师，提高老师们的福利待遇。

这几年，民生银行信用卡中心每年都组织师生到北京等大城市参观学习，开阔眼界；每年为全校学生提供夏、冬两季校服各一套，配备统一的床上用品，改善学生的生活条件；此外，他们还持续派遣像任莞莹这样的从名校毕业的优秀员工来我校义务支教，带动学校教育质量的提升。

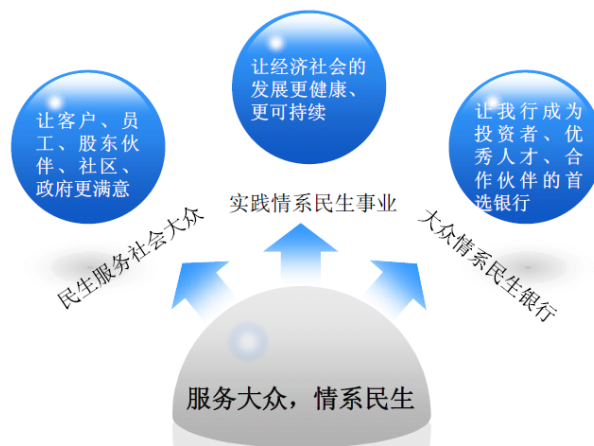
在民生银行信用卡中心的帮助下，现在我们翠竹希望小学已经成了县里的学生、老师都向往的学校了。未来，我们翠竹小学的师生们也会更加努力，用更好的成绩来回报民生银行信用卡中心对我们的帮助和支持。

一、 责任管理

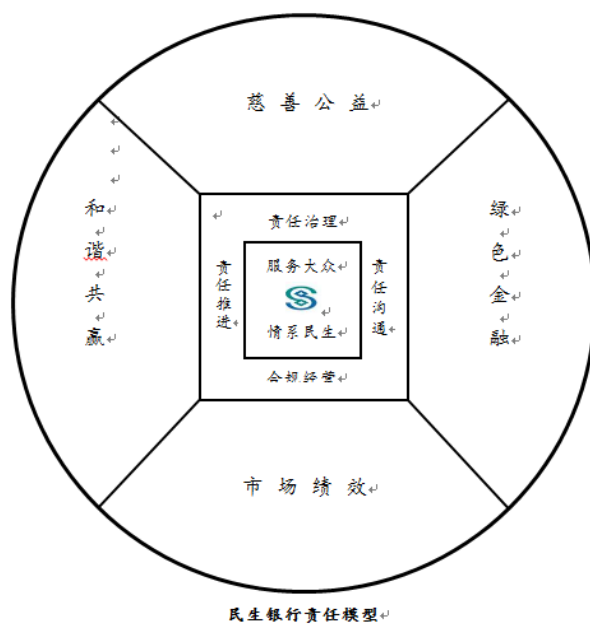
（一） 责任战略

■ 责任理念

“服务大众，情系民生”是我行长期信奉并践行的经营理念，也是社会责任行动的核心和原点。



■ 责任模型



（二） 责任治理

我行不断从组织体系、制度体系和项目体系三个维度加强和完善责任治理机制，构建科学、完善、联动的社会责任管理体系，持续发挥业务发展的“参谋”体系、分行实践的“推进”体系、公益项目的“监控”体系和外部机构的“合作”体系的功能。

报告期内编制完成《中国民生银行社会责任规划报告》，将社会责任融入公司战略和日常经营，通过实现总体目标和分阶段目标，切实提升我行负责任的企业形象。完善公益捐赠项目评估管理体系，建立捐赠项目执行报告年报制度，启动《中国民生银行公益捐赠基金项目执行报告（2008-2013）》编制工作，全面梳理和监督捐赠项目执行情况。

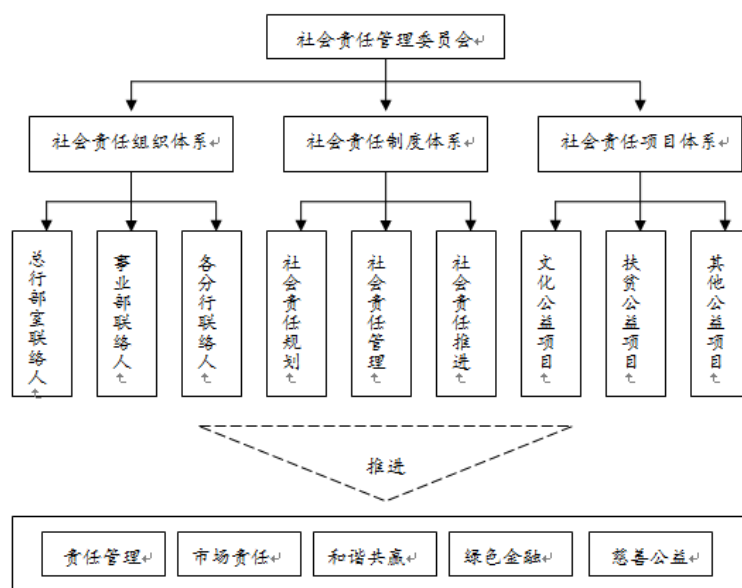


图 民生银行社会责任推进体系

（三） 责任沟通

报告期内，我行继续完善以社会责任报告为重点的定期沟通机制，不断增强信息披露力度和质量。《2012 年度社会责任报告》获评《中国企业社会责任报告白皮书（2013）》“中国银行业社会责任报告第一名”、“中国民营企业社会责任报告第一名”。

我行高度重视并努力提升运营透明度,积极构建全方位、多层次的沟通渠道,深入研究利益相关方关切的问题,并将利益相关方的诉求转化为我行的社会责任行动目标和方案,切实加强自身能力建设,努力满足各方期望。

表 1-1 民生银行利益相关方

利益相关方	期望与需求	回应措施
政府	促进经济持续健康发展; 协助公共财政,服务政府发展目标。	落实国家宏观政策; 合理配置资源; 支持实体经济可持续发展; 支持小微企业、民营企业、三农等民生金融; 纳税额稳定增长; 完善小区金融发展; 增加就业机会。
监管机构	合规经营,公平竞争; 维护金融体系稳定。	加强合规管理、诚信经营; 完善公司治理,加强内控建设; 推进巴塞尔新资本协议实施。
股东	满意的投资回报; 良好的市值水平; 充分了解公司经营状 况。	稳健经营,提高盈利能力; 加强投资者关系管理,及时披露信息。
客户	优质便捷的金融产品 与服务, 舒适的业务环境。	发展电子银行,优化业务流程; 提升服务品质,关注客户体验。
合作伙伴	公平采购; 诚信互惠。	公开透明的采购机制; 坚持平等互利、和谐双赢原则。
员工	良好的职业生涯规划 和成长机会; 完备的权益保障。	员工权益保障;员工参与管理; 关注员工发展、改善薪酬激励。
社区	关注社区发展;	支持教育、科研、卫生事业;

利益相关方	期望与需求	回应措施
	共建和谐社区。	支持慈善公益事业； 提供志愿者服务。
环境	关注气候变化，支持低碳经济； 倡导节能减排，构建节约型社会。	实施绿色信贷，推广电子银行，拓展绿色金融； 倡导绿色办公，推行绿色采购，开展环保公益活动。

（四） 责任能力

报告期内，我行通过参与编写教材、设计课程、组织培训等多种形式，深入开展社会责任的理论研究，并以独具特色的社会责任实践入选中国社科院《中国企业社会责任基础教材》和《中国企业社会责任蓝皮书》“案例篇”。

2013年5月，我行成功举办中国社科院研究生院MBA首次“企业社会责任校外课堂”，通过《社会责任概念与民生银行的实践》专题讲座系统介绍了国内外社会责任前沿理论和我行社会责任创新实践成果。

二、 责任行动

(一) 为股东创造持续价值

■ 行动

◇ 保护投资者利益

我行积极推进增长方式转变和盈利模式转型，不断加强自主创新、科学管理和风险管控，增强经营能力，创造投资价值，不断提升公司治理和投资者关系管理水平，重视保护中小股东权益，关注市场热点，及时举办投资者交流电话会议并做出主动回应。报告期内，我行接待投资者来访 96 场，共计 884 人次，参加海内外投资银行或证券公司大型投资策略会 12 次，联合国内外大型机构举办联合调研 31 次，确保投资者切实行使各项权利，共享企业发展成果。

◇ 深化事业部改革

报告期内，我行继续深化事业部改革，启动了“2.0 版事业部改革”项目，按照“准法人、专业化、金融资源整合、金融管家团队”四大原则，对事业部运行模式进行全面的创新和改革，建立了总行对事业部的准法人管理模式，推动事业部逐步从传统的存贷款模式向专业化投行方向转型。

■ 成效

指标	单位	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年
营业收入	亿元	547.68	823.68	1031.11	1,158.86
归属于母公司净利润	亿元	175.81	279.20	375.63	422.78
基本每股收益	元	0.66	1.05	1.34	1.49
投资者来访场次	场	90	100	120	96
投资者来访人次	人次	500	600	553	884
参加海内外投资银行或证券公司大型投资策略会	次	17	15	8	12
海内外大型机构举办联合调研次数	次	17	13	23	31

（二）为客户提供优质服务

1. 提升服务质量

■ 行动

◇ 加强服务管理

我行继续强化“以客户为中心”的经营理念，完善服务督导、条线服务主管与服务支持“三位一体”的服务管理体系。持续开展全行客户满意度的跟踪监测，优化网点满意度排名体系建设，不断提升我行客户满意度。加强投诉管理体系建设，积极推动完成业务流程优化及系统升级改造，提高投诉在线解决率与客户线下业务处理时效。报告期内，我行信用卡投诉处理结案率为 99.8%，电子银行一般投诉处理结案率 99.72%。

◇ 推动服务创新

我行紧密结合客户需求，不断开拓创新，大力加强网银、手机银行等渠道建设。报告期内，推出个人和小微手机银行 2.0 版以及企业版、信用卡版手机银行，进一步完善了手机银行产品体系，打造了跨行通、小微客户自助提款和还款、网购扫码付款、二维码收款账户等多种特色功能，为客户提供便捷实用的移动金融服务，获得了银率网“手机银行服务消费者满意度奖”、新浪网“最佳手机银行奖”等多项荣誉，手机银行有效客户数达 554.52 万户；推出新版网上银行，在用户体验、产品服务、安全保障等方面实现重大突破，企业网银客户数达 33.68 万户，个人网银客户数 743.23 万户；新一代 95568 客服系统建成上线，实现了十二个系统、四大模块的开发、升级和优化，荣获“金融服务创新奖”。

◇ 维护客户权益

全面实施《中国民生银行客户信息保密管理办法》，切实加强客户信息保密和安全管理，不断完善客户信息管理制度，严格执行客户信息保密措施，持续改进保密技术和安全标准，确保客户信息安全。同时，贯彻落实监管部门相关要求，通过宣传材料、官方网站等渠道如实披露各项电子银行业务收费标准；在实行新收费标准时提前告知客户，并确保一线员工第一时间知晓新收费标准，切实保障消费者权益。

◇ 普及公众教育

报告期内，我行继续通过财富课堂、走企业、进社区等方式，主动为金融消费者普及电子银行安全防范、个人信用、银行卡、理财产品、小微贷款等知识，积极传播金融理念、营造金融氛围、弘扬金融文化。报告期内，我行金融知识进社区活动覆盖上百万受众。

2. 风险管理与科技保障

■ 行动

◇ 全面风险管理

我行积极推进资本约束下的全面风险管理体系和资本计量高级方法体系建设，信用风险管理方面，评级与限额管理体系持续优化，系统升级工作全面展开，项目成果应用深入推进，零售内评管理制度全面优化；市场风险管理方面，市场风险计量体系基本建成，计量系统和数据集市建设项目一期（标准法）成功上线；操作风险管理方面，三大工具推广应用日渐广泛，外包和业务连续性风险管理水平不断提升，评价机制逐步规范，系统功能进一步优化。

为加强资产质量管理，我行坚持对授信业务进行按月分析、按季排查，对重点业务进行现场检查，建立异常突发性贷款事项监控机制，召开信贷资产质量专题会议、清收处置工作会议，确保信贷资产质量稳定。

◇ 提升科技保障

在“统筹管理、集中监控、完善制度、规范操作、强化督办”工作方针的指引下，我行对网络、系统软件、数据库等关键系统实施集中监控，加强应急预案梳理和定期预案演练，促进信息科技系统的安全稳定运行。报告期内，我行共开展 IT 灾备演练 4 次，参与人数共 600 人。

为防范电子银行安全风险，我行推出了电子银行风险交易监控系统，基于对交易行为特征的分析，主动抓取隐藏在海量交易数据中间的欺诈交易，防止欺诈风险发生。

■ 成效

指标	单位	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年
风险培训次数	期	14	42	15	32
风险培训人数	人	1500 余	5000 余	2400 余	8000 余

3. 金融普惠

■ 行动

◇ 聚焦两小金融

小微金融：报告期内，我行开展了以“标准化、模块化、批量化”为核心的小微流程再造项目，逐步建立小微项目制营销和集中式作业发展模式；继续加强小微金融的专业化，建设小微专业支行；积极搭建小微合作共赢平台，建设城市商业合作社并大力推广互助合作基金产品。截至 2013 年底，我行小微金融贷款（“商贷通”）贷款余额达到 4049 亿，较年初新增 879 亿，小微专业支行达到 100 家。支付结算工具“乐收银”服务客户 46.67 万户，累计结算金额 3.28 万亿元。

为服务更多的小微客户，我行自 2013 年 6 月起推出微型贷款产品，向符合条件的自然人发放最高不超过 50 万元的人民币信用贷款。截至 2013 年末，我行微贷余额达到 111 亿。

小区金融：报告期内，我行突破性地提出小区金融战略，将其作为继“小微金融”之后的首要“民生工程”。通过对小区居民需求的深入调研，依托智能化、全功能的社区简易型网点，为客户提供优选、优质的财富管理和个人信贷等金融服务，以及丰富的衣食住行生活类非金融服务，全力提升小区居民金融服务便利性及生活便利性。截止 2013 年末，我行小区金融服务小区客户 42.37 万户，项下金融资产达到 563 亿，其中储蓄存款 241 亿。

◇ 服务民营企业

我行深入推进民企战略，创新性地提出“做战略伙伴的金融管家”服务模式，针对每家金融管家客户成立客户专属金融管家专业服务团队，并围绕民营企业实际情况及金融需求，为客户提供包含“上市直通车”、产业链融资、债务融资工具发行、结构性融资、现金管理等在内的综合化、定制式金融服务方案。

我行不断加大对公信贷资源优先向民营企业投放力度，已累计为民营企业投放信贷资金上万亿元。截至 2013 年底，我行贷款支持的民营企业客户达到 1.3 万家。2013 年我行 91 家金融管家民企客户入选民营企业 500 强，切实推动民企实现快速发展。

◇ 支持三农发展

报告期内,我行与国家农业部、中国远洋渔业协会等部门建立战略合作关系,设计开发“茶宜贷”、“鱼粉通”等行业特色金融产品,举办农业产业论坛,设立农业产业发展基金等,致力于促进农村经济大发展、大繁荣。报告期内新增涉农贷款 898 亿元。截至 2013 年底,涉农贷款余额达 1450 亿元¹。

同时,我行切实贯彻“支农支小”原则,积极发展村镇银行,通过先进的风险管理、完善的配套服务、高效的信息系统、创新的产品和商业模式等,推动农村经济的持续发展。截至 2013 年末,我行村镇银行个数已达到 29 家,贷款有效客户 12144 户,存款余额 217 亿元,贷款余额 150 亿元。

◇ 关注民生保障

我行高度关注特殊人群金融服务,针对特殊人群金融服务的差异性,全面了解并研究实际需求,通过加强硬件设施配置、开展一对一服务、深入社区走访等形式,主动为老年人、残障人士、失业人员等各类特殊群体提供便利的金融服务,努力做到“服务无障碍”。

我行发挥金融服务优势,推动经济发展和社会进步的基础工程,着力推进教育助学工程、医疗卫生事业、保障性住房建设的信贷扶持工作。报告期内,我行教育贷款余额达到 29.19 亿元,医疗卫生贷款余额 16.46 亿元,保障性安居工程贷款余额 43.57 亿元。

◇ 支持文化产业发展

我行大力支持影视、文化旅游、艺术品、演艺、出版发行、传统文化、文化创意行业发展。以客户和市场为中心设置组织架构及运作模式,成立行业研发团队,为文化企业提供专业高效的服务。截至 2013 年底,我行对文化行业已审批各项融资业务 74 亿元,服务客户 409 户,包括小马奔腾、博纳、乐视、大地、匡时、四达时代、万豪等一批行业龙头客户,成功地实现了金融与文化的对接,有力地支持了文化行业客户的金融需求和发展。

■ 成效

指标	单位	2011 年	2012 年	2013 年
对公民企贷款客户数	户	11353	13680	12973
对公民企客户一般贷	亿元	4841.62	5375.05	5852.41

¹新增涉农贷款与涉农贷款余额数据口径涵盖国标行业中涉及农业的第一、第二和第三产业。

款余额				
小微金融贷款(“商贷通”)当年新增贷款额	亿元	732	847	879
小微金融贷款(“商贷通”)贷款余额	亿元	2300	3170	4049
小微金融服务小微客户数	户	超 45 万	99.22 万	190 万
“商贷通”直接吸纳就业人数	人	超过 100 万	约 200 万	300 万
村镇银行数	个	18	27	29

注：小微客户数含个体工商户和小微企业。

(三) 打造负责任的价值链

■ 行动

◇ 深化供应链管理

我行严格按照《中国民生银行集中采购供应商监督管理考核办法》，对自助设备类、保管箱、出纳机具、资讯、保险、服装、技防、家具、乐收银、视频等 10 类共 76 家供应商，实行集中采购价格管理、质量管理、供货管理、服务管理，提升集中采购综合效益。在采购环节中首要选择符合环保标准的供应商。定期发布采购信息专刊，宣传绿色采购相关政策，提供建筑节能、环保技术与产品展会信息，积极引导分支机构采购绿色、环保产品。

◇ 加强战略合作

报告期内，我行本着“公平竞争、诚信经营、优势互补、互利共赢”的原则，积极搭建战略合作机制与平台，充分发挥金融优势和企业特色，整合社会资源，拓展和深化与利益相关方的合作，实现“事业共创、利益共享、价值共赢”。

2013 年我行与部分利益相关方战略合作

与贵州省交通运输厅签署战略合作协议
与西藏自治区政府签署战略合作框架协议
与北京市海淀区签署小区金融战略合作协议
与宁德市人民政府签订战略合作协议
与中国远洋渔业协会签署金融战略合作协议
与国家开发银行股份有限公司签署全面合作协议
与中信证券等证券公司签署银证战略合作协议
与阿里巴巴集团签署战略合作框架协议
与寿光地利农产品集团有限公司签订战略合作协议
与天津渤海化工集团有限责任公司签订战略合作协议
与法国庞洛公司签订战略合作协议

■ 成效

指标	单位	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年
绿色采购金额	万元	76000	78500	81470	84451

（四）坚持守法合规经营

■ 行动

◇ 合规管理

我行进一步完善合规制度建设，落实监管检查、外部审计等整改意见；启动全员“狠抓合规经营”专项活动，制作《合规底线》等教育宣传材料，开展自查自纠与交叉检查；推动重大合规事项的议事工作机制，落实分行新聘人员的合规承诺、合规谈话及违规员工合规辅导等措施；将合规刚性约束嵌入业务流程，确保产品和服务宣传合规；组织开展“防范与打击非法集资”专项活动，培训和排查 3 万多人次，组织投放宣传材料 20 多万份，堵截非法集资活动 57 起，覆盖 1723 个社区。报告期内，我行开展合规专项检查次数达 818 次。

◇ 反腐败

我行高度重视全行员工尤其是领导干部队伍的反腐倡廉工作，出台了《中国

民生银行高级管理人员报告个人有关事项规定》、《中国民生银行员工异常行为监督管理办法》、《中国民生银行附属村镇银行员工道德风险防范工作指引（试行）》等制度措施，切实加强员工道德风险预警防范工作。同时，为全行 3 万名员工组织反腐倡廉宣传教育活动，2000 余名干部员工在京集中参观反腐倡廉警示教育展。

◇ 反洗钱

我行已形成了 71 个自主监测可疑交易规则、6 个可疑涉罪模型，建成全行反洗钱筛选、监测规则与模型体系；持续加强洗钱风险名单制管理，过滤风险客户 1538 户；坚持开展洗钱风险排查工作，建立员工风险监控模块；全力打造反洗钱专业团队，截至 2013 年底共有 2850 人取得行内反洗钱岗位资格，3941 人取得人民银行反洗钱岗位准入资格。报告期内，我行组织反洗钱培训 370 次，覆盖 31458 人。

■ 成效

指标	单位	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年
守法合规培训次数	次	145	468	近 600	612
守法合规培训人次数	人次	7250	23400	逾 30000	36850
总行直接组织的反腐败培训次数	次	32	35	36	42
总行直接组织的反腐败培训覆盖人数	人	30000	32000	35000	45000

（五）为员工提供成就事业的舞台

■ 行动

◇ 保障员工权益

报告期内，我行采取多项措施着力保障员工权益和福利，建立健全员工关系管理体系，规范管理员工的入离职、劳动关系、劳动合同及劳动争议；不断优化薪酬激励体制，逐步完善员工衣食住行等方面的福利体系；严格执行国家法律规定的社会保险及住房公积金制度，并提供企业年金、补充医疗保险、意外伤害险

等多种保障项目，为员工及其家庭构建中长期保障。

我行依法保障职工参与民主管理、民主决策、民主监督的权力，保护和调动广大职工的积极性、创造性，促进企业健康发展。截至 2013 年底，我行所有一级分行、总行机关和部分事业部已建立了职工代表大会制度，每年至少召开一次分行级职工代表大会。报告期内，全行各级职代会接收和处理提案 2000 余件。

◇ 助力职业发展

报告期内，我行坚持以“立足战略发展和业务创新需要，加强专业团队能力素质建设”为主线，以“三大战略定位专业能力提升、战略执行及管理能力提升、业务创新及专业能力提升”为重点，开展多层次、多专业、多渠道、多形式的培训，构建全职业员工学习发展体系，为不同序列不同层级员工量身定制适宜的学习资源。不断完善“2-4-22”序列体系，构建专业人才发展体系，为员工开展职业发展规划设计。报告期内，我行员工培训总时长达到 280 万小时，其中普通员工人均年度接受培训时长 48 小时，中层员工人均年度接受培训时长 36 小时，管理层员工人均年度接受培训时长 36 小时，职业发展规划设计覆盖面达 100%。

2013 年我行启动了核心人才能力提升（IDA）计划，通过构建梯级核心人才结构，营造优秀人才脱颖而出的管理环境。

“找出三千人的核心团队，这三千人应该是民生银行先进文化的代表，民生银行创新的代表，民生银行科学和持续发展的代表”。

——中国民生银行董事长 董文标

“用一套科学的人才培养体系，让有技术优势、有管理才能和有领导力的不同的人，学会用综合的眼光看问题，用服务取胜，了解多样化的跨界元素，全面提高自我”。

——中国民生银行副董事长、行长 洪崎

◇ 共建和谐家园

为提升员工的生活质量和幸福感，我行建立了员工手册，从身体健康、心理健康、EAP 计划等方面积极开展帮扶工作。全方位指导员工调解情绪，根据员工切身需要为员工提供心理健康援助。组织多种多样的文化活动以及各种形式的慰问和关心，使退休员工持续感受到来自民生的关怀。积极支持残疾人就业，及时完成当年残疾人就业保障金的缴纳工作。

同时，我行积极提供带薪休假、年度体检、运动健身、生日礼、集体旅游等体现家园文化的关怀性福利，努力构建温暖和谐的工作环境。报告期内我行定期组织员工健康体检，总行机关员工体检覆盖率达 100%，组织新核心系统优秀员工及家属休假旅游 800 余人次。

■ 成效

指标	单位	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年
报告期末员工总数	人	31454	40820	49227	53064
男女员工比例	男：女	1:1.15	1:1.17	1:1.17	1:1.13
女性管理者比例	%	37	37	37	37
少数民族员工比例	%	2.6	2.8	3.2	3.3
社会保险覆盖率	%	100	100	100	100
劳动合同签订率	%	100	100	100	100
香港分行当地员工比例	%	—	—	74	74
职业病发生人数	人	0	0	0	0

注：香港分行于 2012 年开业。

（六）带动社区经济社会发展

■ 行动

◇ 创新扶贫模式

我行坚持科学高效管理“公益捐赠基金”，不断创新理念与方法，从帮扶贫困地区发展到支持文化公益事业，从捐建民生学校到推动青年就业，在各个重要公益领域都做出了突出贡献。报告期内，我行启动了《中国民生银行公益捐赠基金项目执行报告（2008-2013）》编制工作，全面梳理和监督捐赠项目执行情况。

持续推广“信息扶贫模式”，报告期内共帮助全国 10 个省 13 个县市播出了农产品信息扶贫免费广告，推销 27 亿多公斤滞销农产品。八年来累计帮助全国 28 个省 397 个县市推销 673 多亿公斤滞销农产品。开展“社会责任万里行”系列公益活动，在贵州、云南开展“美丽乡村—古村落保护行动”，对当地濒临消失的古村落开展全面保护性资助，通过设立扶贫基金、建立旅游示范点、发展文化品牌等举措，使其走上城镇化建设与生态文化产业深度融合之路。在新疆实施

“光彩民生工程”，为阿勒泰地区牧民集中安装太阳能家用发电设备，解决长期以来的牧民用电难问题。组织全行员工为西藏先天性心脏病患儿免费救治项目捐款，为西藏地区社会和谐发展贡献力量。

坚持造血型公益的有效方法，连续 11 年开展河南省滑县、封丘县和甘肃省临洮县、渭源县的定点扶贫工作，报告期内在北京组织培训 4 个定点扶贫县及云南省禄劝县优秀教师、干部 150 多人。长期捐赠支持艾滋病防治事业，发起成立“中华红丝带公益基金会”，推动艾滋病防治工作高效开展。

◇ 普及志愿活动

我行不断加大员工志愿活动普及力度，全面倡导责任文化，鼓励全员参与公益活动。报告期内，总行机关团委、事业部及各分支机构积极开展各类志愿服务活动，其中，为西藏、河南、甘肃等扶贫公益项目自愿捐款的员工超过 4 万人；共青团牵头组织开展了 80 余个公益项目，参与员工超过 13000 人次。

◇ 支持文化及教育事业发展

我行坚持推进特色公益之路，响应国家“文化振兴”政策号召，支持文化公益事业。捐资建立的上海民生现代美术馆致力于为公众提供良好的艺术教育平台，报告期内共举办 8 场当代艺术专题展览，以及 70 场涵盖社会、文化、艺术等方面的学术讲座和艺术活动，大型画展《向前进——当代艺术与当代城市》、《流金 50 年——007 电影设计展》获得艺术界高度评价，民生艺术人文系列讲座之“诗歌来到美术馆”获“2013 文化中国年度人物大奖”之年度事件大奖。积极筹建北京民生现代美术馆、上海二十一世纪民生美术馆、中国书法馆，资助炎黄艺术馆，举办第八届“快哉雅集”传承诗词、书法传统文化，持续完善文化公益载体，打造独具影响力的国际文化交流平台。

关注教育事业发展，捐资发起成立高等教育培训机构“北京民生财富研修学院”，与清华大学合作成立“民生财富研究中心”，推动金融领域教育提升，同时持续支持中国教育发展基金会，捐资建设北京大学中文系百年文库。

■ 成效

指标	单位	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年
推销滞销农产品	亿公斤	60	58	41	27
员工定点扶贫捐款	万元	613.4	770	883.15	997.5

公益捐赠额	亿元	1.49	2.98	5.75	3.23
-------	----	------	------	------	------

（七）积极构建生态文明

■ 行动

◇ 助推节能环保

我行坚持绿色发展理念，严格限制介入产能过剩较为严重、受经济波动影响较大的行业以及不符合绿色信贷政策导向的行业；积极鼓励介入国家节能环保重点工程项目、企业节能环保升级改造以及市场效益好、自主创新能力强的节能环保企业及节能环保装备制造企业，严格执行“绿色信贷”审批制度。积极支持可再生能源产业发展，全力推进环保企业高效、优质、低碳发展。截至 2013 年底，节能环保行业授信余额较年初增加 36.72 亿元；支持发展国家重点推广的节能工程及节能技术的客户 20 户，多晶硅、平板玻璃、风电设备、水泥等产能过剩行业贷款余额较年初下降 60.71 亿元。

报告期内，我行参加了由中国银行业协会举办的“全国银行业化解产能过剩暨践行绿色信贷会议”，并签署了《中国银行业绿色信贷共同承诺》，就加强产能严重过剩行业授信管理、积极践行绿色信贷、提升自身环境和社会表现等内容做出了郑重承诺。

◇ 倡导低碳运营

我行积极响应国家号召，努力推行低碳运营，通过创新低碳金融产品和服务，宣传电子银行业务等措施，引导客户使用手机银行、网上银行、电话银行、自助银行等电子渠道，实现绿色金融。截至 2013 年底，我行手机银行交易金额 11258.51 亿元，网上银行交易替代率超 85%，网上银行交易额达 28.93 万亿元。

我行高度重视日常办公中的环境管理，制定了一系列环境管理的制度要求，致力于减少公司运营对环境的影响。设置节能减排岗，加强节能宣传和督导；严格控制能源消耗，减少能源浪费；倡导“从我做起，从小事做起，节约和用好每一度电、每一滴水、每一张纸”，推广视频会议，提升全员节约意识；鼓励资源与物资的回收使用，努力实现资源节约、环境友好。报告期内，我行总行办公大楼回收废弃硒鼓 800 台，人均用电量 5427.59 度，人均用纸量 0.0065 吨，人均

用水量 40.25 吨。

■ 成效

指标	单位	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年
项目贷款环评达标率	%	100	100	100	100
产能过剩贷款率	%	5.65	5.21	4.54	5.94
视频会议次数	次	145	150	165	274
两高一剩项目否决涉及金额	亿元	115.15	71.54	63.55	400.01

三、 责任绩效

(一) 2013 年社会责任关键绩效

备注：财务数据及部分相关数据为集团口径，如有出入以年报为准。

责任管理绩效	单位	2013 年	2012 年	2011 年
守法合规培训次数	次	612	近 600	468
守法合规培训人次数	人次	36850	逾 30000	23400
风险培训次数	期	32	15	42
风险培训人数	人	8000 余	2400 余	5000 余
经济绩效指标	单位	2013 年	2012 年	2011 年
总资产	亿元	32,262.10	32,120.01	22,290.64
营业收入	亿元	1,158.86	1,031.11	823.68
归属于母公司净利润	亿元	422.78	375.63	279.20
基本每股收益	元	1.49	1.34	1.05
纳税总额	亿元	220.42	203.15	149.67
每股社会贡献值	元/股	6.45	5.38	4.17
社会绩效指标	单位	2013 年	2012 年	2011 年
员工人数	人	53064	49227	40820
社会保险覆盖率	%	100	100	100
少数民族员工占全员比例	%	3.3	3.2	2.8
村镇银行个数	个	29	27	18
信息扶贫推销滞销农产品	亿公斤	27	41	58
员工定点扶贫捐款	万元	997.5	883.15	770
公益捐赠额	亿元	3.23	5.75	2.98
环境绩效指标	单位	2013 年	2012 年	2011 年
绿色采购金额	万元	84451	81470	78500
项目贷款环评达标率	%	100	100	100

产能过剩贷款率	%	5.94	4.54	5.21
视频会议次数	次	274	165	150

(二) 2013 年企业社会责任荣誉

名称	评价活动及组织
董事长董文标获得“亚洲银行家中国区领导力成就大奖”	《亚洲银行家》
董事长董文标荣获“最具影响力上市公司领袖”	《大公报》等组织共同举办的中国证券“金紫荆”奖
董事长董文标上榜“2013 年 50 位商界领袖”	《财富》
副董事长、行长洪崎荣获“为艾滋病防治做出重要贡献的中国企业家”	联合国艾滋病规划署
副董事长、行长洪崎荣获“年度社会责任引领人物”奖	中国银行业协会
副董事长、行长洪崎荣获首届“年度慈善人物提名奖”	中央电视台
最佳董事会奖	第九届中国上市公司董事会金圆桌论坛暨“金圆桌奖”颁奖盛典
中华慈善奖	中华人民共和国民政部
最受尊敬企业	《经济观察报》
中国最佳企业公民年度综合大奖	《21 世纪经济报道》
2013 最具责任感企业奖	《新闻周刊》
创新公益奖	《中国经营报》
大国远见之社会责任奖	中国网
2013 年度公益慈善优秀项目奖	中国银行业协会
2013 文化中国年度大奖	《东方早报》
国内私人银行最佳表现奖	胡润百富 2013

2013 年度“最佳私人银行”	《第一财经》日报
最佳特色贸易金融银行	中国银行业协会
全国六西格玛管理推进先进企业	中国质量协会
最佳小企业贷款银行	《环球金融》
中国中小企业首选服务商	中华人民共和国工业和信息化部
中国最佳贸易金融银行	《亚洲银行家》
2013 中国最佳人力资源典范企业	前程无忧
中国年度创新型交易银行奖	《金融时报》
银行及金融行业最佳投资者关系上市公司大奖	《IRMagazine》
最佳投资者关系管理上市公司	《大公报》等组织共同举办的中国证券“金紫荆”奖
最大市值企业大奖	《亚洲周刊》中国大陆企业香港股市排行榜
2013 中国主板上市公司最佳董事会 10 强	《理财周报》
主板上市公司最佳年报奖金奖	《投资者报》

未来展望

2014 已经向我们走来。在建设伟大银行的征程中，这注定又是极不平凡的一年。全体民生人时刻准备着，通过自己的“变”与“不变”，促成这次深刻的转型。

这一年，民生银行将拥抱变化。

体制方面，我们将坚定不移的推进事业部改革的深化，促进分支行转型，做强分行，做大支行，彻底颠覆中国传统商业银行的模式，不断巩固民生银行的核心竞争力，使特色银行和效益银行拥有制度的基础。

管理方面，我们将进一步加强社会责任管理，通过制度建设、理论研究和实践推进，深刻领悟和牢牢把握企业社会发展的趋势。同时，进一步加大我们在绿色信贷和公益事业等特色领域的核心议题履责实践，不断增强民生银行社会责任工作的影响力。

业务方面，我们时刻秉承做“民营企业的银行”、“小微企业的银行”的定位，通过思维创新带动业务创新，为我们的商业模式增添更多突破的灵感，为我们的企业发展增加更多事业的领域，为我们的客户提供更多、更新的产品与服务。

这一年，民生银行将保持本色。

我们继续重视支持两小金融的发展。“小微金融”、“小区金融”这两个由民生人亲手缔造的词汇，始终是民生银行大力支持和发展的业务。在我们的努力和推动下，小微金融和社区金融服务生态环境已大大改善。未来，我们将根据小微金融战略，让更多的小微企业和更多的社区民众享受到现代金融的便利，同时也使民生银行更加“根深叶茂”，持续发展。

我们重视推进金融普惠。让更多金融服务不足的地区、产业和人群享受到服务是民生银行的崇高理想和事业追求。我们将有步骤、分重点地推进中西部地区贷款，三农贷款，医疗、卫生、文化以及保障房等民生领域的贷款发放和服务跟进，让我们的客户因民生而改变，因民生而精彩。

我们重视建设民生家园。将更加尊重员工的主体地位，促进员工的全面发展，建设和谐幸福的“民生家园”。用“家人般的关爱”给员工“家庭般的温暖”，给员工提供展翅翱翔的天空，为员工打造幸福生活的平台。

2014，民生银行与您携手，见证成长。

附录

附录一 鉴证报告

2014/SH-026/NGAI/TCHU

独立鉴证报告

致中国民生银行股份有限公司董事会：

我们接受中国民生银行股份有限公司（以下简称“贵行”）董事会聘用，对贵行 2013 年度社会责任报告（以下简称“社会责任报告”）中选定的 2013 年度关键数据进行有限的鉴证。

董事会的责任

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

鉴证服务提供方的责任

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

我们按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的要求对选定的关键数据实施鉴证工作。这一准则要求我们遵守职业道德规范、计划并实施鉴证工作以做出是否存在任何重大事项使我们确信选定的贵行社会责任报告中的 2013 年度关键数据，在所有重大方面没有按照编报基础要求编制的有限保证结论。

本报告就以下选定的 2013 年度贵行社会责任报告关键数据实施了鉴证工作程序：网上银行交易替代率、个人网银客户数、手机银行有效客户数、商贷通贷款

余额、小微金融服务小微客户数、员工人数、男女员工比例、员工定点扶贫捐款、项目贷款环评达标率、社会保险覆盖率、视频会议次数。

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

工作方法，工作范围和局限性

在我们的工作范围内，我们在贵行总行和北京分行开展工作，工作内容和工作方法包括：与贵行参与提供社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门进行访谈、实施分析程序、对选定的社会责任报告中关键数据实施抽样检查、重新计算、我们认为必要的其他程序。

我们的鉴证工作仅限于选定的社会责任报告中所载 **2013** 年度关键数据，社会责任报告中所披露的其他数据、**2012** 年及以前年度数据均不在我们的工作范围内。此外，我们工作的目的不是就贵行内部控制的有效性发表意见。

结论

基于我们实施的有限保证鉴证工作，我们没有注意到任何事项使我们相信选定的 **2013** 年度关键数据的编制，在所有重大方面未能符合列示于报告中的编报基础。

普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）

中国•上海

2014 年 3 月 11 日

附录二 关键数据编报基础

网上银行交易替代率

计算公式为个人和企业网银借方交易笔数/(个人和企业网银借方交易笔数+个人和企业客户柜台借方交易笔数)。

个人网银客户数(万户)

是指使用中国民生银行个人网上银行的客户数。

手机银行有效客户数(万户)

是指使用中国民生银行手机银行的有效客户数。

商贷通贷款余额(亿元)

是指中国民生银行“商贷通”金融产品的贷款余额。

小微金融服务小微客户数(万户)

是指使用中国民生银行“商贷通”业务和无贷商户卡业务、以及小微企业金融业务这三类业务的客户数量的总和。

员工人数

是指中国民生银行的员工总数(统计口径为集团数据)。

男女员工比例

是指中国民生银行男性员工总数与女性员工总数的比值(统计口径为集团数据)。

员工定点扶贫捐款(万元)

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

项目贷款环评达标率

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

社会保险覆盖率

是指民生银行为其雇佣的从业人员缴纳社会保险的覆盖比率。

视频会议次数

是指民生银行总分行之间通过网络视频形式召开会议的次数。

附录三 意见反馈

尊敬的读者：

本报告是中国民生银行向社会公开发布的第七份社会责任报告，为了不断改进报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我们。

邮 寄：北京市东城区建国门内大街 28 号，
中国民生银行社会责任管理委员会秘书处（100005）

您的信息

姓 名：

工作单位：

职 务：

联系电话：

传 真：

E-mail：

选择题（请在相应位置打√）

选 项	很 好	较 好	一 般	较 差	很 差
1. 本报告全面、准确地反映了民生银行对经济、社会、环境的重大影响？					
2. 本报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？					
3. 本报告披露的信息、指标、数据清晰、准确、完整？					
4. 本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？					

开放性问题

1. 您认为本报告最让您满意的方面是什么？
2. 您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？
3. 您对我们今后发布社会责任报告有何建议？

附录四 注释

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

每股社会贡献值=基本每股收益+每股增值额

每股增值额=（纳税额+员工费用+利息支出+公益捐赠额）/期末总股本

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

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