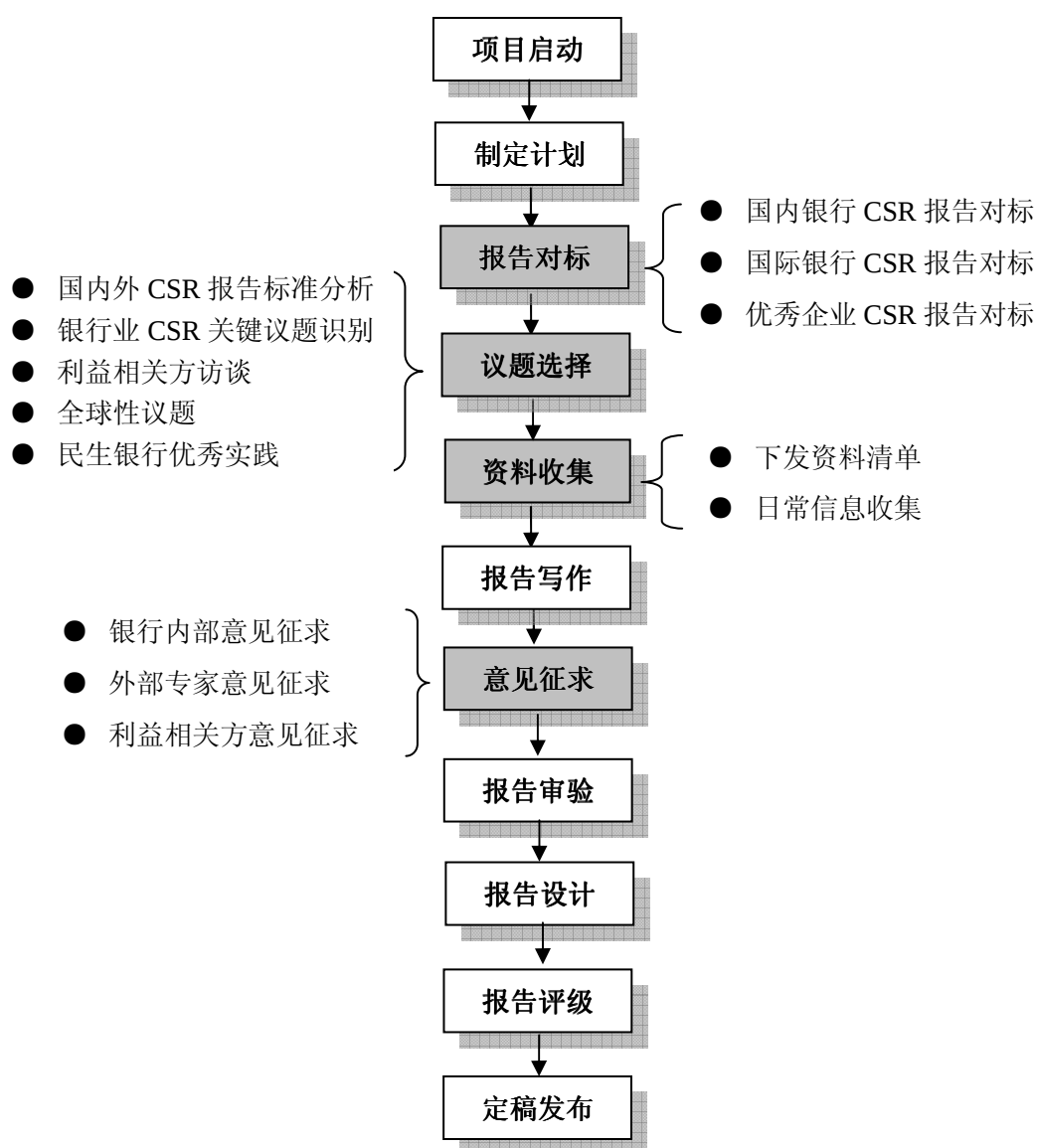


中国民生银行股份有限公司
2010年社会责任报告

报告承诺：

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告编制流程



目 录

关键绩效表	3
民生银行十五年	7
一、 责任管理	8
(一) 完善责任治理	8
(二) 加强责任推进	10
(三) 创新责任沟通	11
(四) 促进合规经营	12
二、 市场绩效	15
(一) 深化流程银行改革	15
(二) 做民营企业的银行	16
(三) 做小微企业的银行	17
(四) 提供农村金融服务	17
(五) 推进全面风险管理	18
三、 和谐共赢	20
(一) 践行客户责任	20
(二) 践行员工责任	22
(三) 践行伙伴责任	24
四、 绿色金融	26
(一) 发展绿色信贷	26
(二) 实施绿色运营	27
(三) 推行绿色采购	28
(四) 投身环保公益	28
五、 慈善公益	30
(一) 积极应对自然灾害	30
(二) 促进贫困地区发展	31
(三) 支援教育、医疗卫生	32
(四) 助推科研、关注民生	33
(五) 大力支持文化事业	34
六、 未来展望	37
附 录	38
附 1 报告规范	38
附 2 审验声明	39
附 3 意见反馈表	40
注 释	43

关键绩效表

1. 社会责任工作对比表

责任领域		2009—2010 年表现	对比
责任管理	责任治理	责任理念更加明确	▲
		全行对社会责任的认识提高	▲
		完善责任组织，明确各单位社会责任联络人	＝
	责任推进	推进中国企业社会责任报告评级标准	▲
		修订中国企业社会责任报告编写指南	▲
	责任沟通	发布企业社会责任报告	＝
		参与中国社科院 MBA 社会责任课程教学	▲
		健全社会责任内部沟通机制	▲
	合规经营	完善合规制度、措施	▲
		开展合规培训	＝
市场绩效	股东责任	完善投资者关系管理制度	▲
		保持良好的财务表现	▲
	民营企业银行	实施民企战略	▲
		构建银商企三方合作机制	▲
	小微企业银行	开通小微金融服务热线	▲
		开发小微业务信贷管理系统	▲
	农村金融服务	服务三农	▲
		继续开办村镇银行	▲
	全面风险管理	完善全面风险管理体系	▲
		推进新巴塞尔资本协议	▲
		完善突发风险应急机制	▲
和谐共赢	客户责任	重视产品服务创新	▲
		持续改进服务质量	▲
		创建良好客户关系	▲
		保护客户信息	＝
		确保资费透明	▲
		金融知识进社区	▲
	员工责任	进一步维护员工权益	▲
		加大培训力度，促进员工发展	▲
		加强民主管理	▲

		关注员工身心健康	■
	伙伴责任	与合作伙伴加强战略合作	■
绿色金融	绿色信贷	完善绿色信贷制度	▲
		支持节能减排	▲
	绿色运营	建设绿色银行	▲
	绿色采购	完善绿色采购制度	▲
	环保公益	支持环保公益	■
慈善公益	慈善公益管理	公益捐赠制度正规化	■
	慈善公益活动	应对重大自然灾害	▲
		促进贫困地区发展	■
		捐助教育科研卫生事业	▲
		支持文化事业	▲

备注：■代表不变，▲代表改善

2. 关键绩效数据表

责任管理指标	2010 年	2009 年	2008 年
合规培训人数（人）	7,250	1,720	700
合规培训次数（次）	145	27	31
反洗钱培训覆盖率（%）	100	100	100
反洗钱培训次数（次）	133	158	149
市场绩效指标	2010 年	2009 年	2008 年
总资产（亿元）	18,237.37	14,263.92	10,543.50
归属于母公司净利润（亿元）	175.81	121.04	78.85
基本每股收益（元）	0.66	0.51	0.34
不良贷款率（%）	0.69	0.84	1.20
资本充足率（%）	10.44	10.83	9.22
和谐共赢指标	2010 年	2009 年	2008 年
IVR 调查客户满意度（%）	99.60	99.58	99.21
员工人数（人）	31,454	26,039	19,853
中高层管理人员男女比例（男：女）	1:0.6	1:0.6	1:0.6
少数民族员工占比（%）	2.6	2.5	2.4
社会保险覆盖率（%）	100	100	100
劳动合同签订率（%）	100	100	100
总行困难员工帮扶投入（万元）	16	6.3	3.4

绿色金融指标	2010 年	2009 年	2008 年
绿色采购金额（万元）	76,000	65,778	57,437
人均用电量（度/人）	3,207	2,786	3,043
人均用纸量（千克/人）	10.2	15.1	15.6
人均用水量（吨/人）	30.5	43.9	47.8
办公废弃电脑回收处理量（台）	2,650	1,550	1,478
慈善公益指标	2010 年	2009 年	2008 年
信息扶贫推销滞销农产品（亿公斤）	60	83.8	161
定点扶贫（万元）	613.4	586.8	117.5
公益捐赠（亿元）	1.49	1.22	0.59

备注：绿色采购金额以总行为统计口径，相关财务数据为集团口径，如有出入以年报为准。

3. 社会责任荣誉表

荣誉	评价组织
董文标董事长荣获“中国最受尊敬企业家”、“中国金融企业家公众形象满意度调查第一名”	中国企业家公众形象满意度调查
董文标董事长荣获“2010 年度华人经济领袖”	2010 年影响中国乃至世界发展的华人经济领袖人物评选
董文标董事长荣获“最具社会责任董事长”	第六届中国上市公司董事会金圆桌奖
董文标董事长荣获“金融人才发展重大贡献奖”	中国人才研究会金融人才专业委员会
董文标董事长荣获“榜样中国·领袖人物”	雅虎中国
洪崎行长荣获“中国 CEO 年度人物”	2010（第四届）中国 CEO 高峰论坛
洪崎行长荣获“金融人才发展最佳组织奖”	首届金融人才发展基金奖项颁奖典礼暨人力资源创新与发展高层论坛
中国消除贫困创新奖	国务院扶贫办、中国扶贫基金会
2010 年度优秀企业公民奖	首届金融人才发展基金奖项颁奖典礼暨人力资源创新与发展高层论坛
最佳社会责任奖	中国 CFO 最信赖的银行评选
客户至上奖、特别贡献奖	金蜜蜂企业社会责任·中国榜
上市公司社会责任奖	人民网
最佳互动公益奖	搜狐网
榜样中国·慈善企业	雅虎中国
中国绿色银行奖	第七届中国国际金融论坛
最佳公司治理银行、最具发展潜力银行	《银行家》

最佳公司治理企业、最负责任的董事会和管理层、最佳投资关系官员、最佳投资者关系、最佳信息披露、最佳股东权利保护	《亚洲货币》
中国最佳服务管理奖、中国客户服务突出贡献荣誉大奖	中国服务贸易协会、中国信息协会
电话银行服务消费者满意度奖	银率网、中央财经大学银行业研究中心
2010 最佳网上银行、最佳网银产品安全奖	中国电子商务协会、中国电子金融产业联盟
2010 年中国本土银行网站用户满意奖	第四届中国本土银行网站竞争力研究成果发布大会
2010 年中国网上银行最佳网银安全奖	中国金融认证中心
2010 年最佳用户体验奖、最佳创新服务奖	和讯网
最佳银行网站、最佳电话银行	《证券时报》
最佳行业服务奖	《首席财务官》
最佳贸易金融银行奖	《金融时报》
全国金融系统职工职业道德建设“十佳班组”、全国金融五一劳动奖状	中国金融工会
中国银行业法律工作突出贡献奖	中国银行业协会

民生银行十五年

中国民生银行股份有限公司（简称民生银行）是我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。民生银行坚持“团结奋进，开拓创新，培育人才；严格管理，规范行为，敬业守法；讲究质量，提高效益，健康发展”的经营发展方针，努力提高管理水平，积极进行体制创新，实现了低风险、快增长和高效益。

创新十五年

十五年来，民生银行始终坚持走特色银行和效益银行之路。1996年，作为中国银行业改革试验田，中国第一家以民营资本为主体发起设立的全国性股份制银行——中国民生银行成立。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交所上市。截至2010年12月31日，民生银行在全国30个城市设立了30家分行，机构总数量509个，资产质量和资本回报水平平均居股份制银行前列。

治理十五年

十五年来，民生银行始终高度重视完善公司治理，严格遵守国家有关法律法规，准确、及时披露信息，充分尊重、保护利益相关方的利益。成立伊始，民生银行就建立了良好的公司治理架构，明确了股东大会、董事会、监事会和经营管理层的职责，聘请国际会计公司对财务进行审计。在A股上市过程中，民生银行创新性聘请外部董事；A股成功上市后，民生银行成为国内第一家披露季报的上市公司。民生银行已形成董事会、监事会、高层管理者有效分工、各司其职、各负其责、相互配合、高效运转的公司治理机制，为企业长期健康发展的提供了重要保证。

战略十五年

十五年来，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”。2005年，民生银行开始酝酿公司业务组织架构改革，实行公司业务的集中经营；2007年，民生银行正式决定全面启动公司业务事业部制改革；2009年，民生银行董事会修订了五年发展纲要，提出了新的战略定位：做民营企业的银行、小微企业的银行和高端客户的银行。2010年，民生银行继续推进新战略的实施，全行业务健康发展，改革创新有序推进，增长方式加速转变。

一、 责任管理

民生银行以“服务大众，情系民生”为原点，持续加强责任管理。建立和健全企业社会责任组织管理体系，支持中国企业社会责任理论体系和推进体系建设，创新责任沟通方式、拓宽责任沟通渠道，促进与利益相关方的交流。不断完善合规体系建设，加强合规培训，提升反洗钱能力，铸造清廉团队。

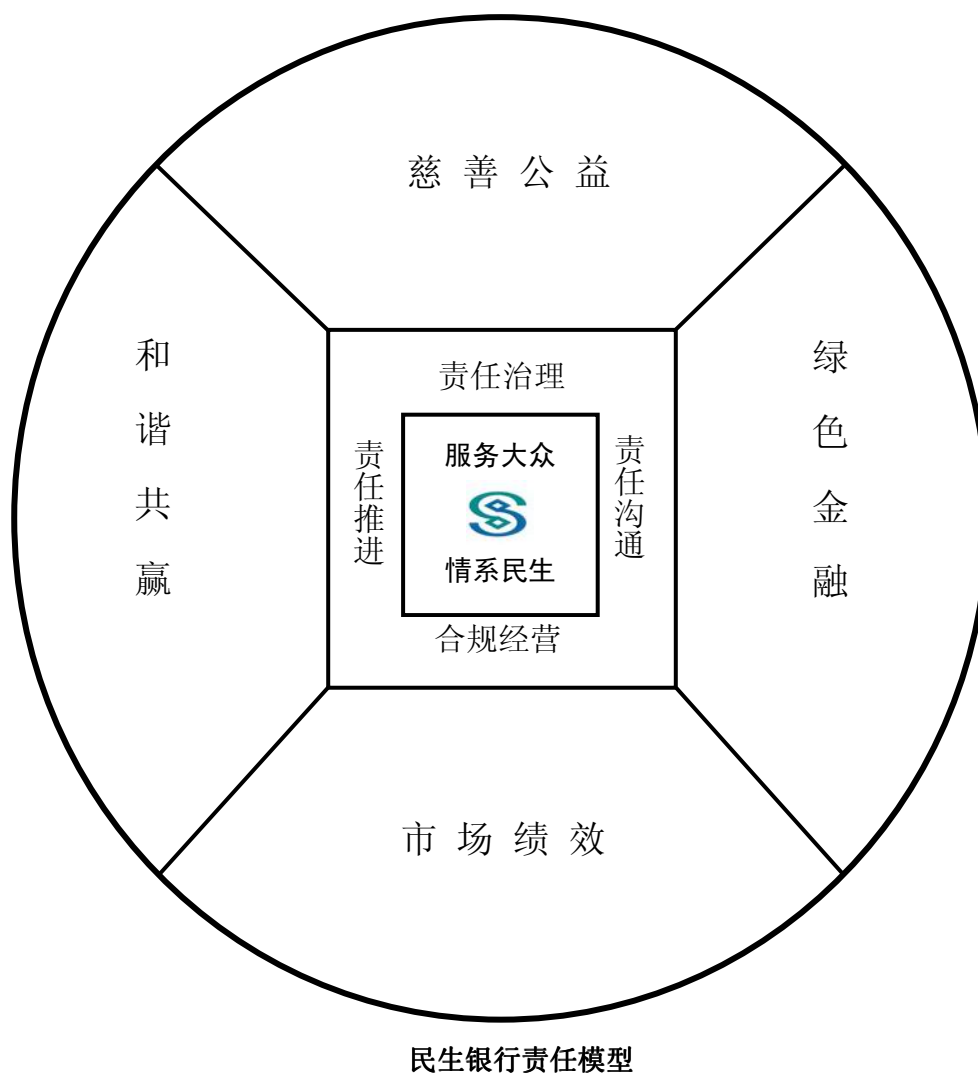
（一）完善责任治理

1. “服务大众，情系民生”

“服务大众，情系民生”是民生银行长期秉行的经营理念，其凝聚自中华民族数千年的民生文化、中国改革开放三十年的探索和民生银行十五年的实践。在科学发展观与和谐社会理念的指导下，“服务大众，情系民生”蕴涵着更为丰富的内涵和外延：“民生服务社会大众；实践情系民生事业；大众情系民生银行”，这三者紧密扣接，表达了民生银行的履责对象，履责重点和履责愿景，成为民生银行企业社会责任行动的核心和原点。

- 民生服务社会大众。服务客户、善待员工、回报股东、尊重伙伴、回馈社区、响应政策都是民生银行与生俱来的责任。
- 实践情系民生事业。民生银行为民生事业提供优质的金融服务，满足人民之生活、社会发展所需要的金融需求，为整个经济社会的又好又快发展贡献力量。
- 大众情系民生银行。民生银行将一如既往的努力，为社会大众创造最优化价值，实现人的价值、社会价值和环境价值三者的统一，成为客户长期首选的合作银行，成为投资人、优秀人才、合作伙伴等利益相关方的首选银行！

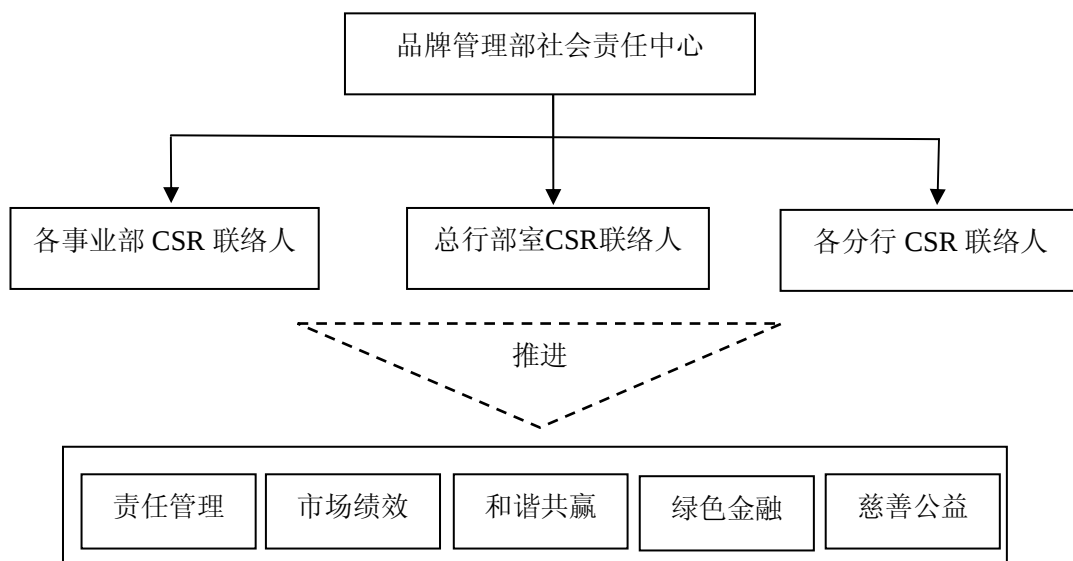
2. 责任模型



民生银行以“服务大众，情系民生”为核心和原点，构筑了“责任管理矩阵”，以推行责任理念，落实四大责任实践。整个责任模型始于点，固于柱，终于面，形似一个内方外圆的古钱币，既暗合民生银行提供金融服务的主业，也表达民生银行对内重管理、讲规矩，对外创和谐、求圆满的责任立场。

3. 责任组织体系

建立和健全企业社会责任组织管理体系是民生银行完善社会责任管理，优化社会责任实践的组织保障。民生银行设立专职机构负责推进全行社会责任工作，总行部室、各事业部及各分行的社会责任联络人负责协调有关部门履行社会责任，落实民生银行履行社会责任的具体要求。



民生银行社会责任推进体系

（二）加强责任推进

1. 推进《中国企业社会责任报告评级标准》

民生银行始终将支持中国企业社会责任理论体系和推进体系建设作为履行社会责任的一项重任。2010年4月，中国第一份企业社会责任报告评价标准——《中国企业社会责任报告评级标准》发布，我行当月就向“中国企业社会责任报告评级专家委员会”提出了评级申请，积极为中国企业社会责任推进体系建设贡献力量。经专家评级，《中国民生银行2009年社会责任报告》为“四星级”，“是一份优秀的企业社会责任报告”，同时，专家也指出，报告的“实质性”、“平衡性”等方面还需改进。我行认真采纳专家建议，努力提升社会责任报告水平。

2. 修订《中国企业社会责任报告编写指南》

民生银行持续参与中国企业社会责任研究，大力支持中国特色企业社会责任理论建设。2010年4月，《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR 1.0）》（简称“《指南1.0》”）的应用研讨会在中国社会科学院召开，我行作为《指南1.0》的参编企业 and 应用企业参与了研讨会，分享了应用经验并对《指南1.0》的进一步优化提出了建议。

2010年8月，《指南1.0》的修订工作正式启动，我行积极参与到修订工作中，加入“中国企业社会责任报告编写指南专家委员会”，为《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR 2.0）》（简称“指南《2.0》”）的编制建言献策，并对银行业的社会责任报告编写指南提出了针对性的改进意见。

我行2010年企业社会责任报告的编制在参考《指南1.0》的基础上还吸纳了《指南2.0》的部分新增指标。

中国特色企业社会责任理论和推进体系的建立和健全离不开中国企业的积极参与，民生银行对企业社会责任研究和推进工作的大力支持，对于中国企业社会责任更好、更快的发展具有重要意义。

——中国社科院经济学部企业社会责任研究中心

（三）创新责任沟通

1. 民生银行的利益相关方

利益相关方	对民生银行的期望	回应措施与成效
监管机构	合规经营与风险防范； 响应国家宏观调控政策。	依法诚信经营； 及时、准确的信息报送； 响应国家政策； 支持和配合监管。
股东	稳定的信用等级； 合理的收益回报； 及时准确全面的信息披露。	严格的风险控制； 保持良好的信用等级； 投资者关系管理。
客户	优质服务； 提供丰富的金融产品； 资费透明； 客户信息保护。	提供差异化服务； 提供专业咨询与指导； 持续产品创新； 较高的客户满意度。
合作伙伴	诚信互惠； 合作共赢。	坚持诚信、互利、平等协商原则； 合作领域和方式创新； 良好的合作关系。
供应商	公平采购、诚信履约； 战略合作、实现双赢。	推进责任采购； 坚持“三公”原则，严格履约； 较高的供应商满意度。
员工	保障合法权益； 满意的薪酬激励； 良好的工作环境与职业发展空间。	员工参与管理； 员工权益保障； 关注员工发展、改善薪酬激励； 较高的员工满意度； 较低的员工流失率。
社区	关注社会发展； 共建和谐社区。	公益捐赠； 促进贫困地区发展； 支持教育、科研、卫生事业； 支持文化事业； 救助重大自然灾害； 志愿者服务。

社会团体	推进可持续发展； 积极参与行业标准、规范建设； 保护环境。	绿色信贷； 绿色采购； 绿色办公； 与社会团体保持良好关系。
------	-------------------------------------	---

2. 发布企业社会责任报告

发布企业社会责任报告已经成为民生银行开展责任沟通的常态机制。2010年4月，我行严格按照银监会、上交所要求，及时发布了《中国民生银行2009年社会责任报告》。报告呈送到相关政府部门、主要客户、研究机构、合作伙伴以及其他利益相关方，引起广泛关注。

3. 发行社会责任优秀案例专刊

民生银行积极创新责任沟通方式，拓宽责任沟通渠道。2010年6月，民生银行内刊《民生时代》推出“2010CSR特刊·中国民生银行社会责任优秀案例”，集中展示了我行“社会责任优秀案例评选”活动中评选出的25篇优秀案例，树立了我行履行社会责任的典范，促进了各部门和各分行之间的社会责任交流与学习。

4. 民生社会责任进入 MBA 课堂

民生银行以讲授社会责任课程的形式丰富了责任沟通方式。2010年10月，我行受中国社会科学院MBA邀请，向《企业社会责任》课程的学生系统介绍了民生银行的社会责任理念、社会责任的主要实践和不断完善的社会责任管理体系。我行十五年来秉承的“服务大众，情系民生”的企业理念深化了学生对企业社会责任的认识，我行“实实在在的社会责任”感染了MBA学生，为培养有社会责任感的企业管理者起到了积极作用。

（四）促进合规经营

1. 完善合规管理

2010年，在“规规矩矩办银行”、“精细化管理”和“全面风险管理”的思想指引下，民生银行以建设“合规民生、平安民生、腾飞民生”为目标，持续完善合规体系建设，加强合规管理。出台《中国民生银行合规风险管理标准》，为客观公正地评价合规风险管理状况，提高合规风险管理水平提供有效工具；梳理了1995—2010年间的所有法律法规、部门规章、监管政策、司法解释、行业准则，编辑《中国民生银行经营管理合规底线指导手册》，明确1,162个不可逾越、绝对禁止、必须遵守执行的基本底线；完成了包含29家分行、10个事业部及其下属1,427个内设部门的全行合规管理自评，评价内容既包含各机构的合规风险管理工作，更强调了业务操作中合规性要求的落实情况；加强守法合规专项培训力度，全年开展合规培训145次，培训人数7,250人。

2008—2010年合规培训人数及次数

指标	2010年	2009年	2008年
合规培训人数（人）	7,250	1,720	700
合规培训次数（次）	145	27	31

2010年7月，民生银行荣获全国金融系统职工职业道德建设“十佳班组”（“全国金融五一劳动奖状”）荣誉称号，在获奖的“十佳班组”中，是唯一一个股份制商业银行获奖班组。

案例：开通全行法律合规服务热线

为了充分满足业务一线法律服务需求，便捷法律服务方式。2010年3月，民生银行开通法律服务热线，设置专人专线受理各机构及一线业务人员的电话咨询。截至2010年底，法律服务热线共计处理法律合规咨询200余次，处理率达到100%，为一线业务开展提供了及时有效的法律支持。

2. 提升反洗钱能力

在“风险为本，提升价值”的反洗钱工作理念指导下，2010年民生银行反洗钱管理制度不断完善，反洗钱水平稳步提升。

- 制定《中国民生银行可疑交易识别与报告指引》，指导一线发现可疑交易、分析可疑交易、报告可疑交易；
- 制定《中国民生银行行业金融事业部反洗钱工作指引》，指导各事业部履行反洗钱义务；
- 制定《中国民生银行反洗钱信息报送指引》，明确报告内容和频次；
- 制定《中国民生银行客户身份识别工作指引》，区分不同柜台业务明确客户身份识别方法和内容；
- 制定《中国民生银行反洗钱突发事件应急处理工作指引》，完善反洗钱突发事件应急处理机制，规范反洗钱突发事件应急处理行为；
- 制定《中国民生银行反洗钱协查工作指引》，规范反洗钱协查流程，保证反洗钱协查工作有效开展；
- 制定《中国民生银行反洗钱专家库管理办法》，筹建反洗钱专家库，进一步加强和规范反洗钱人才的培养和使用。

2008—2010年反洗钱培训覆盖率及培训次数

指标	2010年	2009年	2008年
反洗钱培训覆盖率（%）	100	100	100
反洗钱培训次数（次）	133	158	149

案例：分行反洗钱工作监管评价高

重庆分行在非现场综合评价中取得第一名的好成绩；广州分行在年度金融机构反洗钱工作绩效评估中，被评定为高级合规；苏州分行在当地开展的金融机构非现场评估中，被评定为A级（最优秀级）；西安分行在全省银行业金融机构反洗钱监管动态评价中，位居股份制商业银行第二名；北京管理部在人行北京营管部主持召开的银行业2010年年终工作总结会上获得反洗钱工作专项表彰；另有杭州、广州、南京、大连、太原等多家分行作为当地银行业反洗钱工作先进单位在人民银行主持召开的会议上进行先进经验介绍。

3. 深化反腐败与反商业贿赂

民生银行按照“教育为先、制度为基、监督为重、查处为严”的工作思路，深入开展反腐倡廉和遵纪守法教育，扎实推进问责体系建设，完善落实廉洁从业各项规定，加强廉政文化阵地建设，将党风廉政建设和反腐败工作的各项措施落到实处。

- 加强纪检监察组织体系建设，向华北、华东、华中、华南四大区域派驻廉政专员，强化区域监管；
- 制定《中国民生银行问责委员会工作制度》、《中国民生银行中高级管理人员问责暂行规定》，修订《中国民生银行员工违规违纪行为处分办法》，基本实现了全行问责程序、方式的标准化，问责流程的规范化以及问责范围的全覆盖；
- 制定《中国民生银行领导人员廉洁从业若干规定》，定期召开廉洁自律民主生活会，组织《银行业金融从业人员职业操守指引》的落地实施和检查工作，得到监管部门的高度评价，银监会专刊介绍了我行推动落实的成绩、经验；
- 制定《员工岗位风险防控责任书》，组织全行员工逐级签署，强化责任，切实推进经济案件风险防控工作；
- 认真组织实施《员工重要事项报告制度》和《员工异常行为监督报告制度》，坚持“早预防、早发现、早处置”；
- 各分行积极开展警示教育活动，深化员工廉洁从业意识。

2010年，我行还启动了“铸造勤廉团队，服务二次腾飞”反腐倡廉宣传教育工程，全行3万多名员工接受教育。9—10月全行开展“坚守道德防线，共促二次腾飞”主题巡回宣讲活动，宣讲活动筛选近年发生在全行的违规违纪和风险事件，多层面剖析其成因及防控措施，在全行29家分行及总行机关开展32场巡讲，2万多名员工接受了现场教育。

二、 市场绩效

2010 年，民生银行继续深化流程银行改革，优化“以客户为中心”的组织体系，加强投资者关系管理；实施民企战略，构建“银商企”三方合作机制，与民营企业共成长；开通小微企业金融服务热线，开发小微业务信贷管理系统，服务小微企业客户破十万；大力发展村镇银行，全力支持三农发展；推动新资本协议实施，完善突发风险应急机制。

（一）深化流程银行改革

1. 优化组织体系

民生银行以战略为导向，总体规划流程银行建设，有计划、有步骤地实施流程再造项目，2010 年我行启动十一个重点项目和十一个专项课题，坚持“以客户为中心”的原则，着力解决影响客户服务和内部管理效率的突出矛盾和问题，提升组织运行效率和专业化管理能力；实施全行中后台组织体系优化，全面、系统、细致地梳理和优化业务管理模式及流程，明确总行、分行中后台部门的职能职责，打造高效的中后台管理支持体系；积极通过制度创新，优化业务流程，提高服务质量和效率。

2. 践行投资者责任

民生银行以来访接待制度、信息披露制度、投资者关系专刊以及网络和电话系统为支撑，构建了完善的投资者关系管理体系。2010 年，我行积极创新投资者沟通手段，组织实施路演，参加投资论坛和策略会，举办业绩发布会，实施专题调研。

我行全面推进流程银行建设，各项业务稳步健康发展，管理、效益和产品服务全面提升，各项财务业绩保持了良好的发展态势。我行报告期的每股社会贡献值为 2.35 元。

财务业绩概要

指标	2010 年	2009 年	2008 年
总资产（亿元）	18,237.37	14,263.92	10,543.50
归属于母公司净利润（亿元）	175.81	121.04	78.85
基本每股收益（元）	0.66	0.51	0.34
不良贷款率（%）	0.69	0.84	1.20
资本充足率（%）	10.44	10.83	9.22

（二）做民营企业的银行

1. 实施民企战略

民营经济在自主创新、增加就业等方面发挥着巨大的作用，并日趋成为支撑中国经济发展的重要力量。作为国内第一家以民营资本投资入股为主的股份制商业银行，民生银行与民营企业同根、同源。贯彻落实“民企战略”，是实现我行与民营企业“同根、同源、同成长”的重要途径。2010年我行累计向对公民企客户（含中小企业）投放贷款近3,500亿元，对公民企客户业务规模及占比持续提高。对公民企存款规模和客户数占全部对公业务的46%和73%，贷款规模和客户数占比达51%和79%。

案例：助推辽宁民营经济发展

2010年11月2日，民生银行行长洪崎作为唯一一名金融领域的代表出席了辽宁民营经济大会，会上表达了我行全力助推辽宁民营经济发展的信心。同日，在辽宁省成长型民营中小企业论坛暨签约仪式上，我行分别与辽宁省中小企业厅、沈阳县域经济的“排头兵”法库县政府、辽宁省十家最具成长性中小企业代表签订了合作协议。

案例：北京管理部助力中关村科技产业基地建设

北京管理部致力于中关村科技园企业提供业务拓展平台，探索新的金融服务模式，为高新技术企业提供更全面、更直接的金融服务。通过与北京市科委、北京市生物技术和新医药产业促进中心、北京市股权投资基金协会等机构合作，搭建了银企合作平台，拓宽企业融资渠道。截至2010年12月底，北京管理部为园区企业累计发放贷款额达40亿元人民币。

2. 搭建合作平台

2010年3月，民生银行与全国工商联联合下发《关于加强战略合作共同支持民营企业发展的通知》、联合举办“2010 民营经济发展分析会”，积极搭建长期稳定、互惠共赢的银商企合作平台，共同支持民营企业健康发展。北京、上海、广州、昆明、深圳、厦门、泉州等10余家分行陆续与当地工商联搭建工作联动机制或建立战略合作关系，通过商会为中小企业开展金融服务，量身定做支持方案，通过综合性金融服务，支持企业提高核心竞争能力做强做大。

案例：大连分行积极构建三方合作机制

2010年4月2日，大连分行举办民营企业峰会，与大连市工商联签订战略合作协议，在民营企业培育、扶持、发展等业务领域开展全面合作；并与大连础明集团和大连泰德煤网股份有限公司签订银企战略合作协议。大连分行根据民企客户多元化的融资需要，不断创新服务模式，成立专门民企服务团队，为战略性民企客户提供“一户一策”的授信政策支持。

（三）做小微企业的银行

2010 年，民生银行继续以“商贷通”助力小微企业发展，进一步优化服务小微企业流程。截至年底，“商贷通”余额近 1,600 亿元，增幅达 255%；服务小微企业客户近 11 万户。

“从报道中我们看到，像民生银行等上市银行纷纷向小微企业敞开了怀抱，为他们解了贷款的燃眉之急。……以前不少银行为了提高业绩都是抢着争夺大企业客户，想法设法为大企业提供更好的服务，如今，越来越多的小微企业也可以享受到银行这种细致周到的服务。”

——10 月 7 日 CCTV 央视二套《经济信息联播》

“十一五”中国经验系列报道之“聚焦民生银行小企业战略”

1. 开通小微金融服务热线

为方便小微企业客户了解银行金融服务，2010 年 6 月 28 日，民生银行推出国内首家专门针对小微企业客户的服务专线——4008695568，为小微企业客户提供融资、结算、支付、理财、信用卡、客户关怀、到期提醒、最新活动通告等多项服务，开辟了一条快捷、人性化的空中专属服务通道，带给客户全新体验。截至 12 月底，我行小微服务专线受理客户来电 6.67 万通，受理贷款意向 2,880 笔，意向金额达到 64 亿元，客户满意度 99%。

2. 开发小微业务信贷管理系统

2010 年，民生银行启动开发小微业务运营模式及信贷业务管理系统，向客户提供更加专业、更具深度的服务。小微系统开发项目通过覆盖全流程的信贷工厂作业平台，打造可持续的小微商业新模式，建立标准化、规模化、流程化、自动化和量化管理的作业体系，全面提升对小微客户的金融服务水平和服务能力。

案例：小微业务信贷管理系统在南京分行成功上线试点

2010 年 12 月 20 日，我行小微系统正式在南京分行的 19 家同城支行上线试点。新设计的小微业务信贷管理系统完全由我行自主研发，结合了国外先进银行的理念和我行小微业务实践，拥有多项知识产权专利。该系统在南京分行的成功上线试运行，标志着我行小微金融服务的再次升级，为实现服务 50 万小微客户和 5,000 亿元小微贷款的更高目标提供重要技术保障。

（四）提供农村金融服务

1. 创新农村金融服务

民生银行以流程银行改革为契机，大力发展村镇银行，创新农村金融产品和服务方式，

加大对“三农”发展的资金扶植，改进和提升农村金融服务水平，满足农业、农村和农民多层次、多样化的金融需求，促进农村地区经济社会发展。

案例：西安分行助力“粮食银行”建设

西安分行积极响应总行建设“粮食银行”的号召，将助力“三农”实践落在实处，给予陕西金紫阳农业科技集团有限公司 3,000 万元的综合授信，为企业的粮食收购工作提供了有力的资金保障。资金投放后，该公司小麦收购比往年增加 3,000 余万斤。

2. 发展村镇银行

为有效解决农村地区资金供给长期不足的问题，激活整个农村金融市场，促进农村经济社会和谐发展，民生银行大力发展村镇银行。截至 2010 年底，我行村镇银行已开业 9 家，分别是彭州民生村镇银行、慈溪民生村镇银行、上海松江民生村镇银行、綦江民生村镇银行、潼南民生村镇银行、资阳民生村镇银行、武汉江夏民生村镇银行、梅河口民生村镇银行、长垣民生村镇银行。

案例：松江民生村镇银行助力农户规模化生产

2010 年 6 月，水稻种植田正值耕种期，农户尤海明一家有资金需求 40 万元。松江民生村镇银行及时提供信贷支持，帮助解决了燃眉之急，其租赁的水稻种植田平均亩产上千斤，预计总收入 70 余万元。

案例：慈溪民生村镇银行大力支持棉花收购户

慈溪民生村镇银行大力支持双潭村棉花收购产业。2010 年，为保证收购户的资金来源，慈溪民生村镇银行送金融下乡，给予农户信贷支持 445 万元，实现“随贷随还，周转使用”。

（五）推进全面风险管理

按照《中国民生银行2009-2011年全面风险管理体系建设规划》的总体安排，民生银行不断增强风险管理能力，逐步建设覆盖全风险、全机构、全业务、全过程、全员的全面风险管理体系。2010年，民生银行充分发挥董事会风险管理、风险监督的职能作用，出台《中国民生银行董事会年度风险指导意见》、《中国民生银行董事会风险评估报告》等文件；圆满完成“三法一指引”贯彻落实、政府融资平台“解包还原”、房地产及“两高一剩”行业风险排查等各项监管要求工作，全面风险管理的理念不断深入人心，资本约束理念、全员风控意识、尽职合规意识、风险量化意识和客户服务意识正逐步增强，风险管理在确保业务持续快速健康发展方面的能力进一步提升。

1. 扎实推进新资本协议实施准备工作

2010年，民生银行建立和完善了新资本协议实施组织体系，成立了以行长为组长的新资本协议实施领导小组以及12个新资本协议实施子项目组，新资本协议实施准备工作全面启动并在第一支柱实施准备方面取得重要进展：完成了法人客户评级管理体系开发工作；设计了符合新资本协议要求的公司业务债项评级体系；建立健全了市场风险管理制度体系，制定了操作风险管理体系的建设规划。借助新资本协议实施准备工作的开展，民生银行的全面风险管理朝着国际先进水准不断迈进，在建立更稳健、更具竞争力的国际一流银行目标上又前进了一大步。

2. 高效应对突发风险

2010年，民生银行继续完善突发风险应急机制，进一步健全同城灾备中心和异地灾备中心，积极优化再造突发风险应急机制，成立信息科技风险管理委员会，颁布实施《中国民生银行信息科技风险管理办法（试行）》、《中国民生银行重要信息系统突发事件应急管理办法（试行）》，全面提升应对突发风险的能力。

10月18日，我行启动“平安支行”建设活动，出台《平安支行建设基本标准指引》，从安防设施、安全责任、保安值勤、消防管理、应急处置、员工教育、防范管理等七个方面制定严格的安全标准，努力打造物防、技防、人防三位一体的安全防范体系。

案例：我行成功进行同城灾备切换演练

2010年3月27日23时至28日4时，我行成功进行了同城灾备切换演练。总行科技开发部、风险管理部等15个部门，全国29个一级分行、12个二级分行及异地支行、3个总行处理中心、6个分行处理中心以及相关支持公司，共计1,100余人参加了本次演练。通过演练，员工进一步熟悉了灾备应急方案和应急机制，增强了风险意识，提高了应急响应能力，规范和细化了核心业务生产系统与同城灾备系统的切换与接管操作规程。

案例：广州分行成功抵御“水浸”事件

2010年4月22日，一场暴雨突袭广州，广州分行羊城支行所在大厦遭遇严重水浸，无法办理业务。广州分行紧急启动应急预案，在分支行的共同努力下，以最短的时间恢复营业。次日，当地媒体对此次暴雨水浸中相关银行的营业状况作了报道：“中山一路南面的几家银行也因水浸停电全部歇业，只有拥有自身发电机的民生银行继续维持经营。”

三、 和谐共赢

民生银行持续改善服务质量，加强金融产品创新，完善客户信息保护制度和资费透明制度，切实提高客户满意度；以人为本，大力发展网络教育，加强民主管理，健全高层与员工的沟通机制，共建和谐民生家园。

（一）践行客户责任

1. 提升服务质量

民生银行从内部监控和客户感受两个维度提升客户服务质量，设立总部、运营中心、技能组三级质量控制体系，统一服务质量标准，动态调整质量监控指标及权重；通过第三方神秘客户暗访方式，对其客户服务质量进行逐月监督。同时，成立对公、小微、贵宾专线，建立运营情况报告制度。

为进一步提高投诉处理及时率，民生银行以《95568 客户投诉处理管理办法》等制度为依据，以 workflow 管理系统为操作平台，进行日常投诉管理工作；推出《每日客户之声》投诉报告制度，对各分行、各业务条线客户投诉情况进行点评，使全行及时了解客户投诉情况，进一步提升服务质量。2010 年 12 月，我行在国际知名银行评测机构举办的第二届消费者 360 度银行评测中，以综合满意度排名第一的成绩荣获“电话银行服务消费者满意度奖”。

指标	2010 年	2009 年	2008 年	备注
客户满意度（%）	99.60	99.58	99.21	IVR 调查
客户非常满意度（%）	92.70	91.71	85.79	IVR 调查
投诉处理及时率（%）	88.23	83.65	81.85	工作流系统

案例：“倾听客户声音”问卷调查

为进一步提高运营人员的服务意识，提高对外服务效率和质量，石家庄、长春等分行印发了“倾听客户声音”调查问卷，广泛征求广大客户、各业务部门、其他职能管理部门、分支机构对运营服务工作的意见与建议。各支行前台柜员随机向客户发放“倾听客户声音”问卷。“倾听客户声音”客户满意度调查活动，深化了我行服务内涵，达到持续提升服务效率、服务水平、服务效益和服务形象的目的。

2. 产品服务创新

2010 年，民生银行继续加大金融产品创新力度，在防范金融风险的同时针对客户多样化需求推出个性化金融服务。为鼓励员工创新金融产品和服务，我行在全行范围内开展“金点子”、“金策划”、“金案例”、“金讲台”和“金摇篮”五项产品经理劳动竞赛，共收到 33

个经营机构的 292 篇竞赛方案，员工网上投票 13,124 票。

3. 保护客户信息

为持续加强客户信息管理工作，防范客户信息泄露，保护客户权益，2010 年，民生银行发布《关于加强电子银行信息管理风险控制的通知》，加强客户信息流转全程监控，保障客户信息安全；组织开展客户信息保密自查工作，进一步提升了客户信息管理水平和员工的保密意识。

案例：推出个性化 U 宝服务

民生 U 宝具有安全性高、使用便捷的优点，是客户安全使用网上银行的最佳选择。2010 年，我行推出具有深刻中华民族文化底蕴及国际元素的个性化 U 宝，成为首家在 U 宝上植入生肖、章鱼元素的商业银行。民生 U 宝在 2010 年第十届中国优秀财经证券网站评选活动中荣膺“最佳安全性能奖”，在第四届中国电子金融发展年会暨第三届中国电子金融“金爵奖”颁奖活动中荣获“2010 最佳网银产品安全奖”。

4. 确保资费透明

为保障客户对银行收费的知情权，民生银行采取多项措施确保电子银行服务资费透明：

- 在各营业网点显眼位置公告各项电子银行业务收费标准；
- 在门户网站首页公示资费标准；
- 实行新的收费标准前在网银系统发布公告，并发布全行通知，开展全行培训，让一线工作人员在第一时间知晓新的收费标准，准确告知客户，回答客户的咨询；
- 在为客户核发信用卡时，寄送《民生信用卡用卡指南》，分别通过概述篇、基本篇、实用篇、理财篇、省钱金招、安全篇、服务篇等七个方面对民生银行信用卡的产品特点、行业优势及增值服务做详细的全方位介绍。

5. 金融知识普及与培训

2010 年，民生银行继续通过财富讲堂、专题培训等形式普及客户金融知识；以“社区便民”为己任，持续为居民提供便利的金融服务、普及金融知识；持续开展“小小银行家”、“小鬼当家”等儿童金融知识培训活动。各事业部及分支机构积极开展金融服务和金融知识进社区活动，有效地满足了社会了解金融、使用金融的渴望，提高了社会的理财意识和风险防范意识，增进了民生银行与社会的互动沟通。

案例：开展“公众教育日”活动

2010 年 11 月，民生银行以“和谐金融，美好生活”为主题，在全行范围内开展“2010

年银行业公众教育日活动”。活动期间，我行各分、支行积极行动，以网点为依托，深入周边的商场、超市和社区，针对市场上有关银行业的热点问题和公众认识误区，有针对性地向公众普及金融知识，进行风险提示，提升大众金融安全意识，提升金融服务资源使用效率。

（二）践行员工责任

民生银行坚持以人为本，维护员工合法权益，加大培训力度，努力打造一支勇于拼搏、善于创新、甘于奉献的员工队伍。截至 2010 年底，我行员工总人数 31,454 人。

指标	2010 年	2009 年	2008 年
员工人数（人）	31,454	26,039	19,853

1. 维护员工基本权益

民生银行严格遵守国家劳动法律法规和规章制度，劳动合同签订率为 100%；坚决杜绝使用童工，反对任何形式的强迫劳动，不因宗教、种族、性别、肤色等歧视员工。严格执行国家社会保障法律法规，按时、足额缴纳社会保险，覆盖率为 100%。各级工会积极开展民主管理活动，鼓励员工为企业发展建言献策，严格遵守国家有关休假的法律法规，制定员工休假规划，切实保障员工的休假权利。努力为员工提供健康、安全的工作环境，关注员工职业健康。

指标	2010年	2009年	2008年
劳动合同签订率（%）	100	100	100
社会保险覆盖率（%）	100	100	100
中高层管理人员的男女比例（男：女）	1:0.6	1:0.6	1:0.6
少数民族员工占全行员工总人数的比例（%）	2.6	2.5	2.4

2. 促进员工全面发展

民生银行充分发挥培训对员工的激励作用，强化培训与个人职业发展的关系。针对全行业务种类多、岗位多样化、创新速度快等特点，分层级、分对象采用混合式学习、创建学习地图、行动学习、教练督导、沙盘模拟、巡回宣讲等多种全新培训方式，并将理论学习、考察调研与实践锻炼有机结合，促进了员工发展。2010年，我行制定了《中国民生内部兼职教师管理办法》、《中国民生银行新员工入行培训管理办法》；共举办各类培训项目2,980个，培训186,300人次，培训时间9,668天，培训覆盖率100%。

我行大力发展网络教育，支持员工随时随地学习。全年制作在线课件275个，员工共报读课程数82,277门；开放数字图书、期刊和金融专业论文库，数字图书达到2万6千多种，专业期刊24万2千余种，专业论文10万8千余篇；完善在线考务组织，组织推动题库更新，共组织587场考试，考试达48,310人次。

案例：“爱岗敬业，尽职尽责”教育实践活动

2010年3月8日，民生银行启动为期三个月的“爱岗敬业，尽职尽责”教育实践活动，加强全行员工思想政治建设和工作作风建设。全行员工围绕事业心、责任心、协作精神、创新精神、效率观念、自身形象六个方面开展自查与整改，并通过开展民主评议、批评与自我批评、健全完善制度体系、组织落实整改等方式进行了针对性的改进，提升了员工的服务意识、效率观念和工作能力。

案例：举办第五届业务知识与技能竞赛

2010年10月16日—17日，民生银行第五届业务知识与技能比赛在深圳隆重举办，共有29家分行、174名选手参加比赛，掀起了“爱岗敬业，苦练技能”活动的高潮，形成竞相提高业务技能的良好学习氛围，提升了我行员工的知识水平和专业素质。

3. 完善民主管理制度

为建立行领导、业务主管部门与基层员工的信息直通机制，我行搭建了“有话大家说”全行网上互动交流平台，包括实时在线交流和日常交流两个部分，实现了行领导与普通员工沟通交流的制度化与常态化机制，充分发挥全行员工聪明才智和工作激情，积极为我行改革发展建言献策。2010年度，共举办3次“我与行领导有话说”在线交流，分别由行领导带领业务板块、风险板块负责人与员工在线交流，问题数1,300余条，回复数700余条；员工可通过日常交流平台向相关部门提出问题，由相关业务部门负责解答并直接予以反馈，根据初步统计，平台开放至今，员工提出的意见与建议主要围绕我行发展改革中的核心问题，有关部门也给予了及时反馈与合理解决。

案例：第一次“我与行领导有话说”在线交流

2010年6月13日上午9:30，民生银行党委书记、董事长董文标，总行党委副书记、行长洪崎等领导层来到视频会议室，与全行员工在线交谈，沟通交流。员工踊跃参与，在线员工人数达到5,900多人，共计留言831条，在短短的两个小时内，领导回复数276条，回复率达到33%。员工用“五个没想到”概括参加在线交流的切身感受：

一是没有想到行领导没有准备任何现成材料，完全在线随机抽取问题进行解答；

二是没有想到在线领导这么多，在线时间这样长，凡是在京的总行领导都亲自参与了在线交流；

三是没有想到行领导回答问题那样多，那样详细、认真。初步统计，仅董事长就回答了48个问题；

四是没有想到在线员工那么多，提问题会那样踊跃；

五是没有想到董事长如此让员工感动。甚至在有员工问及对世界杯的看法时，董事长也

作了认真的回答，“我也很喜欢世界杯，昨天晚上还看了两场。最喜欢巴西和英格兰队，韩国队也踢的很好”。

4. 共建和谐民生家园

民生银行从细微处关心员工生活和心理健康，开展“民生家园”大讨论，构建和谐民生。2010 年总行机关共投入 16 万元用于困难员工帮扶；制定定期体检制度，本年度总行机关员工体检覆盖率为 100%。

案例：民生家园文化大讨论

2010 年 9 月开始，我行深入开展了以“我骄傲——这是我们的民生家园”为主题的民生家园文化大讨论及征文活动，掀起了创建民生家园文化、构建和谐民生的热潮。全行员工就如何建设更加美好的“民生家园”建言献策，就工作、生活、福利待遇、职业发展等方面提出了许多有见地的建议。民生家园文化大讨论极大地鼓舞了员工的士气，增强了员工的归属感与幸福感，成为建行以来最广泛、最深入的一次“灵魂洗礼”。

（三）践行伙伴责任

民生银行坚持协作共赢原则，诚信经营，反对不正当竞争，遵守国家法律法规和社会公德、职业道德以及行业规则。2010 年，我行与各级政府组织、企业集团、供应商、研究机构等利益相关方开展一系列战略合作。

2010 年民生银行与利益相关方部分重要合作
与湖北省人民政府签署战略合作协议
与国家国防科技工业局签署战略合作协议
与广州市政府签署战略合作协议
与大连市政府签署战略合作框架协议
与北京市海淀区政府签署全面战略合作协议
与秦皇岛市政府签署战略合作协议
与中国国际经济交流中心签署战略合作协议
与中国进出口银行签署贸易金融业务全面合作协议
与陕西大宗煤炭交易市场有限公司签署合作协议
与三一集团有限公司签署合作协议
与泸州老窖集团有限责任公司签署银企战略合作协议
与安徽省高速公路控股集团签署战略合作协议
与泛美开发银行签署贸易融资便利项目保兑行协议

案例：民生银行与泰国泰华农民银行建立合作关系

2010 年，民生银行与泰国泰华农民银行实现了高层互访。双方在银行流程再造及中小、小微企业业务发展策略等领域加强了交流，并签署了合作备忘录。期间，启动民生－泰华“中小企业业务平台再造项目”，进一步深化了双方合作领域。

四、 绿色金融

民生银行一直高度重视低碳经济，将绿色理念纳入发展战略，制定《中国民生银行绿色信贷政策指导意见》，大力倡导绿色金融，发展绿色信贷、实施绿色运营、推进绿色采购、开展环保公益。

（一）发展绿色信贷

1. 积极支持节能减排

2010 年，民生银行继续认真贯彻银监会《节能减排授信工作指导意见》精神，严格执行我行节能减排信贷工作的有关政策、规定，强化节能减排信贷项目的贷中贷后管理工作。我行《2010 年度风险政策指导意见》明确提出“严格控制对高耗能、高污染及产能过剩行业的授信，严格信贷准入，并进行总量控制；根据国家产业政策及结构调整要求，逐步压缩限制类项目，坚决退出淘汰类项目，提高对技术含量高、节能环保产品的信贷支持力度”。

全行在客户选择上从严把关，对于资源消耗高、污染重的项目坚决不予介入，从授信的源头开始控制，并且积极采取措施或拟定计划逐步退出限制类和淘汰类存量客户。全年压缩及处置淘汰类、限制类信贷 4.275 亿元；对十大节能减排重点工程、技术创新、技术改造、产品推广信贷支持 27 户，涉及信贷资金 29.09 亿元。在 2010 年 10 月召开的第七届中国国际金融论坛上，我行荣获“中国绿色银行奖”。

案例：支持华能澜沧江水电发展清洁电力

华能澜沧江水电有限公司是由中国华能集团控股和管理的大型流域水电企业，公司可控运营装机容量已达 837.44 万千瓦，年发电量 300 亿千瓦时，减少二氧化碳排放 3,000 万吨，为经济社会发展提供绿色清洁电力。为促进节能减排、发展低碳经济，我行现已给予华能澜沧江水电有限公司综合授信额度 20 亿元，基本建设贷款额度 30 亿元。

案例：促进山西沁新能源发展循环经济

山西沁新能源集团有限公司是山西长治地区最大的主焦煤生产企业，主导产业已形成“煤—洗精煤—煤矸石发电—刚玉冶炼磨料加工及粉煤灰建材的煤电材产业链”、煤—洗精煤—焦化—余热发电—电石化工的煤电化产业链”的循环经济产业格局。截止到 2010 年 12 月，沁新能源在我行的授信余额为 13 亿元。民生银行已经成为沁新能源的主办银行，在促进沁新能源公司发展循环经济中发挥了重要作用。

2. 创新绿色金融产品和服务

为有效应对气候变化，促进客户节能环保。2010 年，民生银行出台《中国民生银行绿色信贷政策指导意见》，要求总行有关部门和经营机构积极开展多元化、多层次的绿色信贷产品开发和创新；针对低碳产业的金融需求和风险特征，根据产业发展阶段开辟信贷支持领域，开发适宜我行特点的绿色信贷产品。

案例：我行首家绿色金融专营机构在北京启动

2010 年 6 月 5 日，我行在北京设立首家绿色金融专营机构，集中优势资源增加绿色金融产品的供给。专营机构将优先支持东城区“北京绿色金融商务区”的发展，并为北京环境交易所“合同能源管理投融资交易平台”提供全面而专业的金融服务。

（二）实施绿色运营

1. 推广无纸化服务

为减少纸张使用，保护森林资源，简化银企对账手续，民生银行推出了企业网银网上对账服务，客户只要开通民生银行企业网上银行，就可自行开通网上对账功能，实现账单查询、网上对账单回执填写、明细对账单下载打印等事项的在线办理，既方便快捷又绿色环保。

2010年，我行组织开展“企业网银虎年‘惠’，汇款对账‘快’‘易’‘节’”全年性活动，针对开通企业网上对账客户专门设置奖项，引导和鼓励客户开通企网对账功能，推动客户履行环境责任。截至2010年12月，全行开通企网对账客户超7万户，按照每位客户每月节省1公斤纸计算，7万余客户全年可节省840吨纸，每年即可使2,520立方树木免遭砍伐，减少近500吨碳排放；如果以每个客户每周少往返银行一次、平均每次10公里路程计算，大约减少碳排放近7,000吨。

2. 实行绿色办公

民生银行十分重视办公过程中的资源、能源、环境影响，倡导勤俭办行、节约办事的办公理念，努力实现节约用水、用纸、用电等绿色办公目标。我行制定了一系列切实可行的绿色办公管理措施，并将绿色办公理念融入到了员工日常工作和生活之中，进一步增强了员工的能源、资源忧患意识、带头节约意识，营造了浓厚的节能环保氛围。

2010 年，民生银行新增绿色办公管理措施

- 将步行梯“隔层开启照明灯”的节能措施改为安装感应节能灯照明；
- 减少使用电梯的频率，建议员工在上下班或者在电梯使用高峰时，尽量走步行梯。
- 员工用餐，按需取用，对浪费粮食的行为予以制止并通报批评；

- 调节公务车燃油额度，减少二氧化碳排放；
- 合理安排办公家具的使用，尽可能利用调剂库存的办公家具。

案例：长春分行节能环保工作精彩纷呈

2010年8月，长春分行开展“我节约，我行动”节能环保宣传月系列活动。活动围绕开展节约能源动员会、粘贴节约能源提示语、出台“反对浪费，厉行节约”实施意见、成立督察小组定期巡查、开展“能源紧缺体验日”活动、组织节能心得分享等六项丰富多彩的工作逐步推开。

2008—2010年办公消耗资源情况

指标	2010年	2009年	2008年
人均用电量（度/人）	3,207	2,786	3,043
人均用纸量（千克/人）	10.2	15.1	15.6
人均用水量（吨/人）	30.5	43.9	47.8
办公废弃电脑回收处理量（台）	2,650	1,550	1,478

备注：2010年上述指标覆盖总行及87%以上分行总部数据；由于数据统计工作进一步细化，办公废弃电脑回收处理量与往年数据有所差异。

（三）推行绿色采购

民生银行积极推动供应商履行社会责任，在集中采购中，将绿色环保作为重要指标。项目招标文件、采购合约的《技术质量要求》均详细列明技术环保标准，规定优先选用具有能效标识、绿色节水认证和环境标志的产品。我行制定《中国民生银行集中采购供应商监督管理考核办法》，通过定期发布采购信息专刊，宣传绿色采购相关政策，积极引导分支机构采购绿色、环保产品。2010年，我行绿色采购总额达到7.6亿元，包括环保建材、办公家具、服装等符合国家环保技术标准要求的产品。

2008—2010年总行绿色采购金额

指标	2010年	2009年	2008年
绿色采购金额（万元）	76,000	65,778	57,437

（四）投身环保公益

民生银行鼓励员工积极参加环保公益活动，践行低碳和环保理念。2010年，我行组织参与了多种形式的环保公益活动，各地分行还将环保公益作为一项常态机制，纷纷组织员工开展以“民生青年志愿者”“民生青年林”、“共建美好家园”等为主题的绿色环保活动。

案例：西安分行举办环保爱心公益活动

2010年8月，西安分行联合陕西省环保厅、西部发展基金会、美国环保协会、2011西安世界园艺博览会执委会等联合举办了以“童心迎世园，民生爱更久”为主题的环保爱心公益活动。活动中，西安分行辖属14家分支机构以及5家分行企业客户共同签署《绿色企业承诺书》，所有营业网点负责人代表分行进行了绿色企业承诺宣誓，公开向社会承诺“绿色出行，低碳减排”，倡导环保理念，践行低碳生活。

案例：大连分行开展志愿者环保行动

2010年7月，大连市430平方公里海域遭受污染，部分海洋生物死亡。事件引起民生银行员工的高度关注，8月21日大连分行员工迅速组成20人的民生青年志愿者团队，开展以“清理油污、保护环境、建设美好家园”为主题的青年志愿者活动，进行清理海边垃圾，整理吸油草垫、铺设草垫等环保行动，在当地媒体及社会各界引起广泛好评。

五、 慈善公益

民生银行热心社会公益事业，积极回应利益相关方需求，高效、规范运行“中国民生银行公益捐赠基金”，在应对重大自然灾害、促进贫困地区经济发展、捐助教育科研卫生事业、支持文化事业等方面做出了突出的贡献，受到政府及社会各界的好评。

（一）积极应对自然灾害

2010 年，我国重大自然灾害频发，民生银行积极支持灾民安置和灾后重建，在抗震，抗旱和抗洪救灾行动中践行了社会责任。

1. 抗震救灾

2010 年 4 月 14 日，青海玉树发生强烈地震，给人民生命财产和地区经济社会发展造成了巨大损失。为积极组织动员广大员工及社会力量投身抗震救灾斗争，民生银行向行内外各界发出了共同参与抗震救灾活动的倡议，并通过多种渠道积极支援玉树灾区，紧急捐赠 1,000 万元，帮助解决当地居民生活的实际困难，改善生活环境。成都、太原、大连、厦门、西安等各地分行也积极响应，通过组织员工捐款、建立救灾绿色通道等多种形式向灾区同胞奉献爱心，推动了灾后重建工作的顺利开展。

2. 抗旱救灾

2010 年，我国西南地区遭遇历史罕见的特大旱灾，自然灾害严重威胁到当地人们的生命财产安全。为快速支援西南地区抗旱救灾工作，总行团委与电子银行部搭建网上捐款平台，利用电子渠道的快捷性开展网上捐款，启动“捐献一瓶水 奉献一份爱”民生青年抗旱捐水在行动活动。

同时，民生银行还积极帮助受灾最严重的云南省曲靖市和红河州，在当地开展“抗旱救灾献爱心”活动。在曲靖市师宗县彩云镇开展打深井提水项目，在红河州绿春县大兴镇阿迪村开展修建饮水工程项目，在蒙自县芷村镇黑拉冲村建设集中供水工程，帮助灾区群众寻找水源，以解决灾区 3,000 余人和 640 余头牲畜的饮水问题。期间，各地分行也积极发动员工支援西南地区，并通过多种形式为灾区送去“及时雨”。

案例：北京管理部员工援助贵州干旱地区

2010 年 3 月 31 日，北京管理部向全体员工发出倡议，号召每人捐出一元钱购买一瓶饮用水，帮助当地灾民度过难关。仅仅 3 天时间，就筹得捐款 20 多万元。款项全部用于援建贵州省罗甸县董当乡坡木村集中供水工程，以解决当地群众多年来干旱少水的严重问题。5

月6日，双方在北京妇女儿童发展基金会举行了捐赠仪式。

案例：昆明分行员工前往灾区送水送粮

2010年4月10日，昆明分行的全体员工前往受灾严重的昆明市东川区铜都镇块河村送温暖和爱心，捐建蓄水池以解决饮水和储水问题，并向每户村民派发了大米和食用油。铜都镇政府领导及受灾村民都夸赞说：“关键时刻，还是民生银行与我们灾民心连心”。

3. 抗洪救灾

2010年入夏以后，我国多个地区遭遇百年不遇的洪水袭击，吉林省受灾程度较重，在灾民安置和灾后恢复生产的最关键时期，民生银行紧急捐赠500万元，用于灾区群众安置、灾后重建及恢复生产。

2010年8月，甘肃省发生特大洪涝、泥石流等灾害，我行发扬一方有难、八方支援的精神，积极投入到救灾的行列之中，紧急捐赠300万元，用于灾区群众转移安置、灾区卫生防疫、灾毁基础设施及倒塌房屋重建。

案例：南昌分行向江西灾区捐款

2010年6月，江西省部分地区遭受了百年未遇的洪灾，当地居民损失惨重。南昌分行在江西同业中率先向江西灾区捐款100万元，受到了社会的广泛关注和高度赞誉。6月25日，江西省民政厅向南昌分行颁发了证书，并对南昌分行的捐款表示衷心感谢。

（二）促进贫困地区发展

为切实解决贫困农户“农产品售卖难”的实际问题，推动农村地区“乡村品牌”建设，民生银行继续推广“信息扶贫模式”。2010年，民生银行共帮助全国14个省29个县市发布了39条免费广告，包括减灾救援灾后重建爱心广告和农产品应急销售免费广告，共帮助推销60多亿公斤滞销农产品。

2010年10月17日，由于在扶贫济困方面成果显著，我行首次荣获“中国消除贫困创新奖”，也是国内唯一荣膺该奖项的金融机构。

“我区庙城镇鲜杏采摘园通过中央电视台第七频道刊登播放中国农产品应急免费广告。鲜杏采摘采购销售100余吨，比2009年销售量增加百分之三十，解决了我区农产品销售难的实际问题……通过广告宣传，让农民看到了前途，看到了希望。增强了农民致富的信心。”

——北京市怀柔区人民政府办公室

“……广告的播出，使贫困农民的经济效益大大增加，也使农民发展大棚瓜菜产生的积极性空前高涨，贫困乡村出现了农闲变农忙，全民创业的局面……”

——巨鹿县扶贫开发办公室

案例：支持甘肃定点扶贫项目

2010年，民生银行积极响应银监会号召，捐赠50万元用于甘肃省和政县的定点扶贫项目。通过对定点扶贫地区的支持，改善了当地生产生活条件和基础设施建设，帮助农民增产增收。

（三）支援教育、医疗卫生

1. 持续实施教育扶贫

2003年至今，民生银行员工持续捐款支持定点教育扶贫，取得了显著效果。截至2010年底，我行员工向河南省滑县和封丘县、甘肃省临洮县和渭源县4个定点扶贫县累计捐款近3,000万元。2010年，我行定点扶贫捐赠额达613.4万，用于建房4,706平方米，资助贫困生2,480人，奖励教师360名，在京培训教师83名，有效改善贫困学校的教学设施和办学条件，帮助贫困高中生解决上学问题，调动了教师的工作积极性，提高了教师的教学水平和综合素质，促进了当地教学质量和教学水平的提高。

案例：太原分行发放第三批“民生圆梦基金”助学金

“民生银行圆梦基金”是2008年太原分行为支持山西省希望工程“圆梦行动”而捐资50万元设立的专项教育基金，每年捐资10万元资助全省品学兼优、家境贫寒的大学新生进入大学校门。2010年9月6日，在各大高校新生入学之际，第三批“民生圆梦基金”助学金发放仪式在大同市举行，来自大同市各县区的33名贫困学子得到每人3,000元的学业资助。

案例：信用卡中心连续三年资助四川灾区教育事业

2008年以来，民生银行信用卡中心持续支持四川地震灾区教育事业，援建四川广元市双河乡小学和江油中学，累计捐助资金超过220万元。2010年，信用卡中心又在两所学校开展了“银校手拉手，民生心连心”的教育资助行动。

2. 开展医疗卫生救助

为推动我国艾滋病防治事业，重点支持和促进偏远、贫困地区的艾滋病防治工作，2008年，民生银行与中华红丝带基金签署3,000万元的捐赠协议，承诺每年捐赠金额不低于2%，

即60万元。三年来，我行积极通过捐赠等方式关注和支持该基金的活动，为我国防控艾滋病事业做出贡献。

为帮助贫困地区儿童解决就医问题，2010年，民生银行与天津泰达国际心血管医院合作，在4个定点贫困县组织实施中小学生先天性心脏病手术救治项目，已有23名贫困家庭儿童通过手术彻底恢复了健康。

案例：民生银行员工捐款救治李雯雯

2010年，在得知甘肃省渭源县贫困山区的李雯雯小朋友身患先天性心脏病后，我行员工纷纷伸出援手，迅速安排医院对其进行手术。经过十多天的精心治疗，李雯雯彻底摆脱了先天性心脏病的“折磨”。

案例：“非凡爱心基金”捐助聋哑儿童

2010年6月，金融市场部发起倡议，建立爱心基金，用于向弱势群体进行资助和关爱，部门员工在短时间内就向基金捐款十余万元。2010年7月16日，“非凡爱心基金”在北京市莎利文康复中心正式启动，金融市场部慰问了康复中心的教职员工和正在接受康复治疗的孩子，并向康复中心捐助现金10万元，儿童玩具70余件以及聋儿康复专业教学器具3套。

（四）助推科研、关注民生

1、助力航天工业发展

嫦娥二号任务的圆满成功，是中国人民攀登世界科技高峰的又一壮举。民生银行从提升国家核心实力、助推我国航天工业发展的愿望出发，决定捐资900万元人民币，建立“嫦娥工程奖励基金”。该基金将用于国家探月工程的人才激励和人才培养，以求壮大航天事业的科研队伍。2010年，首期投入资金300万元，用以奖励嫦娥二号任务有功人员。

2、支持民生指数研究

民生福祉是政府工作的宗旨和目标，外部评价是推动地方政府重视民生、关注福祉的重要力量。为此，民生银行捐赠500万元，积极支持全国人大财经委发起的“中国民生指数研究”课题编制项目，以帮助衡量人民基本福祉的现状和发展变化。

“民生银行对‘中国民生指数研究’课题的支持，对引导地方政府提升民生意识、践行科学发展观、构建和谐社会具有积极意义。”

——中国发展研究基金会

（五）大力支持文化事业

民生银行关注社会进步，努力改善文化环境，推动文化繁荣和振兴，先后捐助运营炎黄艺术馆、建立民生现代美术馆，发起“关注人类艺术流失”守护敦煌募捐活动，体现了我行在积累文化财富、传承优秀文化方面担负的社会责任。

1. 建立民生现代美术馆，推动中国当代艺术

2010年4月18日，民生现代美术馆在上海正式开幕，这是我国首家以金融机构为背景的公益美术馆。开馆展“中国当代艺术三十年历程1979—2009（绘画篇）”首度对中国当代绘画的三十年发展进程进行了系统的学术梳理与全面呈现，大展同时是世博会献礼展，共展出80余位艺术家的100余组件作品，受到海内外学术界的广泛关注和支持。

民生现代美术馆开馆展“中国当代艺术三十年历程（绘画篇）”立足于中国本土的学术立场和中国艺术的当代性建构的视角，从严肃的历史观出发，客观、真实而全面地反映和展示了1980年代以来的中国文化艺术情境。展览对三十年来中国当代艺术脉络、思潮和史实进行了系统梳理，是中国当代绘画作品三十年来规模最大、最为系统的一次研究呈现，同时也是对未来艺术多元及无限可能性的展望，成为艺术界乃至文化界的一大年度盛事。并配合展览出版了《中国当代艺术三十年历程》大型画册。

同期，成立民生当代艺术研究中心，该中心以支持理论家、青年理论学子的项目研究和项目出版为出发点，旨在保障学术研究的独立性与客观公正，推动中国当代艺术的理论总结、前沿探索，支持学术出版和讨论平台的搭建与持续推进。

“中国的金融机构应该承担起推动文化发展的责任……（对于民生银行建设美术馆）我觉得这件事，不仅仅是一个通过收藏、研究以及推动艺术的发展来树立企业文化形象的途径，其实作为大型金融机构，更追求的是要承担起推动文化的责任。”

——中央美术学院美术馆馆长王璜生

“民生现代美术馆在中国，是金融界建立的第一家民营美术馆。具有金融机构背景的美术馆会引起更大的社会反响，因为金融在今天所扮演的社会角色是非常重要的，能做这样一件事我觉得非常正确。”

——艺术家刘小东

“艺术，在民生为社会做出贡献的同时，也让民生这家以‘中国金融改革试验田’而著称的创新银行，更有文化，更富内涵，更显远见卓识，从而更受尊重。”

——艺术中国网

2. 持续捐助炎黄艺术馆，传承优秀中国文化

自2007年起，民生银行已连续三年捐助运营炎黄艺术馆。作为民生银行的公益文化机构，2010年炎黄艺术馆继续以20世纪中国美术现代性为研究方向，追求艺术品质和学术水准，举办了颜文樑、黄秋园、古文达、毛旭辉、走近敦煌等多个重要展览，以独特的视角诠释中国现代美术的进步方向，显示中国文化的力量。炎黄艺术馆全年开馆223天，举办展览13个，共接待来自全国12个省、区的观众近25万人。炎黄艺术馆的社会影响不断扩大，公众美誉度不断提升。

3. 首倡发起“守护敦煌”全国大型募捐活动

民生银行关注人类艺术流失，积极为保护人类文化遗产贡献自己的力量。2010年9月13日，民生银行与敦煌研究院、中国敦煌石窟保护研究基金会联合主办的“守护敦煌”大型募捐活动在全国拉开序幕，新华社、人民日报、中央电视台、中新社、搜狐、新浪等150家全国性主流媒体对整个活动进行重点报道。“守护敦煌”活动获得社会各界的广泛关注，活动网站关注人数超过300万，相关文章转载量达到10万多篇，得到了政府部门、专家学者、各界人士的高度评价和积极支持。

案例：“走近敦煌”大型艺术展震撼开幕

2010年9月28日，“走近敦煌”大型艺术展在炎黄艺术馆隆重开幕，本次展览共展出八十多件敦煌艺术品和珍贵文物，集中体现了敦煌最具代表性的三位一体的艺术形式。此次展览活动参与群众达到十多万人次，九场专题讲座吸引听众3,000余人，获得社会各界的极大关注和高度评价。

“民生银行在企业的发展同时，积极参与文化建设，这次为守护敦煌发起募捐、举办展览，用实际行动弘扬和传承民族文化，体现了一家有良好的企业应有的文化担当，为社会树立了榜样。我们希望有更多的企业、更多的社会力量参与到民族优秀传统文化传承中来，为繁荣社会主义文化、促进中华民族的伟大复兴做出贡献！”

——文化部艺术司副司长诸迪

“民生银行发起的守护敦煌募捐活动是企业典范。其意义不仅仅在于直接帮助保护敦煌，引起人们对敦煌的再次关注，更重要的是，它引导人们去思考，什么才是立身之本，什么才是我们这个民族赖以复兴的根基；它（民生银行发起的守护敦煌活动）将为社会开创一个重视文化的风气。”

——敦煌研究院院长樊锦诗

4. 共建民企联合馆，献礼上海世博会

民生银行积极参与上海世博系列活动，支持民企馆建设，共建“中国民企联合馆”。自世博开园以来，民营企业馆接待到访嘉宾近 7 万人次，是接待国内外首脑、政要、商界领袖和社会名流最多的场馆之一，吸引了超过 500 家境内外媒体关注。

案例：上海分行开展世博志愿者活动

上海世博会是首次在发展中国家举办的世博会，为了增强员工及员工子女的社会责任意识和奉献精神，围绕世博主题，上海分行成功举办了“关注上海，参与世博”民生世博志愿者活动，为上海市民和游客奉献爱心，排忧解难。与此同时，上海分行还大力支持为期 8 个月的“童乐世博”系列大型活动，并协助出版《童心童眼看世博》摄影作品集，使得少年儿童可以用自己的视野，世博情糅入镜头，摄下了美好的动人瞬间。

六、 未来展望

2011 年，民生银行成立十五周年之际，将继续秉承“服务大众，情系民生”的理念，提高全员社会责任意识，完善责任管理，支持中国特色企业社会责任理论体系的构建；建设特色银行与效益银行，服务民营企业、小微企业，服务三农；加强客户关系管理，促进员工发展与企业成长的统一，与合作伙伴和谐共赢；推行绿色信贷、绿色采购，建设绿色银行；加大公益捐赠力度，健全公益捐赠管理，积极探索公益捐赠的新形式。

责任领域	2011 年目标
责任管理	1. 健全社会责任组织体系； 2. 提升全员社会责任意识； 3. 加强与利益相关方的沟通交流。
市场绩效	1. 提升公司科学管理水平，完善投资者关系管理； 2. 建立特色银行，持续支持民营企业和小微企业； 3. 建立健全全面风险管理体系，推进新巴塞尔资本协议。
和谐共赢	1. 推动金融产品创新，提升客户满意度，构建良好的客户关系； 2. 完善员工培训体系，促进员工发展，关爱员工生活； 3. 加强与政府、企业和社会团体的合作。
绿色金融	1. 重视环境保护，关注气候变化； 2. 持续推行绿色信贷，促进节能减排； 3. 发展绿色办公，创建绿色银行。
慈善公益	1. 积极参与公益事业； 2. 完善公益捐赠制度； 3. 探索公益捐赠新形式。

附 录

附 1 报告规范

●报告时间范围:

2010 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“中国民生银行股份有限公司”、“中国民生银行”、“民生银行”、“我行”。

●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》

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 1.0）》

中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》

●报告数据说明:

本报告所引用的 2010 年数据为最终统计数，财务数据如与年报有出入，以年报为准。

●报告保证方法:

为保证报告的真实性、可靠性，本报告提请必维国际检验验证集团按照 ISAE3000 可持续发展报告验证标准进行第三方审核，提供独立的审核声明。

●报告延伸阅读:

本报告电子版以及中国民生银行更多信息，请访问：www.cmbc.com.cn

●报告联系人:

曹雪森、杨勇

中国民生银行品牌管理部社会责任中心

地址：北京市东城区朝阳门北大街 1 号新保利大厦 7C

电话：010-64082499

传真：010-64082456

Email：yangyong6@cmbc.com.cn

BUREAU VERITAS
Certification



Bureau Veritas Certification 验证声明

验证目的

Bureau Veritas Certification (以下简称BV) 受中国民生银行股份有限公司 (以下简称“民生银行”) 的委托对《2010年中国民生银行社会责任报告》(以下简称《报告》) 执行第三方验证工作。报告中所有信息全部由民生银行提供, BV没有参与报告编写过程。BV的职责是在评审报告信息收集、分析和管理过程的基础上, 针对报告披露信息的准确性和可靠性提供独立的验证声明。

验证范围

验证《报告》在披露期限(2010.1.1-2010.12.31)内的关键数据、信息及其管理支持系统的准确性和客观性;

对《报告》中数据和信息的收集、分析、检查等管理过程进行评价;

验证现场只包括民生银行北京总部, 没有访问民生银行下属机构现场和利益相关方;

以下信息排除在验证范围之外:

信息披露期限之外的活动;

关于民生银行立场观点、信仰、目标、未来意图和承诺的陈述;

通过第三方财务审计的财务数据和信息。

验证方法

验证过程包括如下活动:

访谈民生银行相关工作人员;

评审文件证据;

数据抽样验证;

评价数据和信息的收集及相关管理。

验证活动根据《BV验证程序》进行, 同时参考AA1000审验标准、GRI G3和 ISAE3000 进行验证和评价, 包括报告内容的客观性、完整性、实质性、适宜性和响应性。

验证结论

报告中的信息和数据是可靠的、客观的, BV没有发现任何系统性或实质性错误;

BV在验证过程中发现, 民生银行在社会责任管理方面存在改进和完善的机会, 具体建议见下文“改进建议”和BV提交的“中国民生银行验证报告”。

客观性

报告中披露的信息和数据是客观的、可靠的。公司在以往的管理基础上进一步完善了社会责任管理数据和信息的收集、检查和整理, 相关证据可靠、客观并具有可追溯性。



完整性

报告中的数据和信息覆盖民生银行总部及下属机构。报告以责任模型为基础，披露了公司社会责任推进行动；对三农、民营、小微企业的金融支持和服务；完善客户服务；保障员工权益；绿色信贷和环境管理；慈善公益等方面的信息和数据。

实质性

民生银行综合考虑金融行业特点和利益相关方的关注点，并参考中国银监会、中国社科院等相关报告编制要求和指南，识别出环境、社会和经济方面的关键指标并进行披露，报告内容具有实质性。

适宜性

民生银行秉承社会责任方面的价值观和方针战略，报告内容较好的体现了金融行业社会责任特点和公司的企业文化、服务规模。本报告框架合理、语言简练，指标数据可比性较好。

响应性

报告比较客观地回应了利益相关方关注的重大问题，在 2009 年报告的基础上，进一步提高了报告的响应性。

改进建议

BV 通过验证和评价活动，建议民生银行在报告信息披露方面有以下改进机会：

1. 为提高报告内容的完整性，建议公司在下述方面披露更加全面的信息，如：不发达地区营业网点的设置；基础建设和教育卫生投资比例等；
2. 建议民生银行加强对下属分支机构的环境管理，逐步完善环保统计数据的收集和汇总。

验证独立性、公正性及能力声明

Bureau Veritas Certification 是一家拥有 180 多年历史，在质量、环境、职业健康安全和社会责任领域提供独立验证服务的机构。验证小组成员与委托方民生银行无任何利益或冲突关系，验证活动是独立的、公正的。

蒋林华

中国区技术经理

Bureau Veritas 认证部

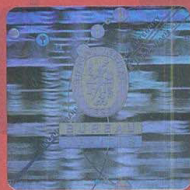
2011-2-16

黄敏

验证组组长

Bureau Veritas 认证部

2011-2-16



附 3 意见反馈表

尊敬的读者：

本报告是中国民生银行向社会公开发布的社会责任报告，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。

传 真：+86-10-64082456

邮 寄：北京市东城区朝阳门北大街 1 号新保利大厦 7C，中国民生银行品牌管理部社会责任中心（100010）

您的信息

姓 名：_____

工作单位：_____

职 务：_____

联系电话：_____

传 真：_____

E-mail：_____

民生银行社会责任报告读者意见反馈表

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？

注 释

1. 反洗钱协查是指我行根据人民银行的要求，对有关可疑交易活动等所涉及的客户或交易情况配合进行调查和反馈的有关活动。反洗钱协查工作主要涉及以下三方面：一是对人民银行要求协查的客户身份信息的核实和了解；二是对有关客户在本机构办理的业务进行核查和分析等；三是根据具体的反洗钱调查内容，向人民银行提供其他有关资料。
2. “三法一指引”是指中国银监会发布的《流动资金贷款管理暂行办法》、《个人贷款管理暂行办法》、《固定资产贷款管理暂行办法》和《项目融资业务指引》。
3. “解包还原”是指银行对政府融资平台贷款按照“逐包打开、逐笔核对、重新评估、整改保全”的原则进行全面的风险排查，根据贷款的风险状况进行风险识别和分类，并及时采取各项有效的风险保全措施。
4. “两高一剩”是指高能耗、高污染、产能过剩行业。
5. IVR：互动式语音应答（Interactive Voice Response）。
6. 小微企业：是指（1）个体工商户；（2）资产总额 1000 万元（含）以下或年销售收入 3000 万元（含）以下的企业，单户授信额度不超过 500 万元。
7. “两高一资”是指高能耗、高污染和资源性行业。
8. 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[2.35 元]=基本每股收益[0.66 元]+每股增值额[1.69 元]

每股增值额=（纳税额+员工费用+利息支出+公益捐赠额）/期末总股本

我行对2008年、2009年基本每股收益等相关数据进行了回溯调整，往年的每股社会贡献值有所变化，调整后2008年每股社会贡献值为2.17元，2009年每股社会贡献值为2.44元。