

 中国民生银行
CHINA MINSHENG BANKING CORP., LTD.

社会责任报告



2008



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。

目 录

董事长致辞	>>02	01.责任概况	
行长致辞	>>04	民生银行概览	>>08
附 录		民生银行十三年社会责任之路	>>10
附1 报告说明	>>59	服务大众，情系民生	>>12
附2 专家评审意见	>>60	民生银行责任模型	>>13
附3 意见反馈表	>>62	02.责任管理	
		风险防范	>>16
		守法合规	>>18
		道德经营	>>19
		责任组织	>>20
		03.经济绩效	
		良好的财务指标	>>24
		助推民营经济发展	>>25
		支持新农村建设	>>26
		04.和谐共赢	
		情系客户	>>30
		情系员工	>>34
		情系伙伴	>>37
		05.绿色金融	
		绿色信贷	>>40
		绿色采购	>>42
		绿色办公	>>42
		绿色教育	>>43
		06.慈善公益	
		民生银行支援灾区重建	>>46
		首创“扶贫免费广告模式”	>>47
		设立“民生教育扶贫基金”	>>48
		民生人爱心工程	>>49
		金融知识进社区	>>50
		支持艺术文化事业	>>51
		07.未来展望	>>56

董事长致辞



2008年已经过去，尽管遭遇到挫折与困难，我们依然感受到众志成城般的爱心和力量，以及奥运盛会带给我们的喜悦与欢乐。

2009年，我们一如既往，在以优质金融服务促进国民经济健康发展的同时，积极履行企业社会责任，践行科学发展观理论。

中国民生银行是我国首家主要由民营企业出资设立的全国性股份制商业银行，也是首家依照《公司法》和《商业银行法》设立的股份制商业银行。十三年来，中国民生银行作为中国银行业改革的试验田，依靠制度创新、体制创新、组织架构创新和产品及业务创新，实现了快速健康发展。到2008年末，中国民生银行的资产规模已经突破万亿元，资产质量和资本回报水平都处于业内领先地位。

中国民生银行取得的这些成绩，离不开党和国家的改革开放政策，离不开中国经济的持续、快速、健康发展，离不开长期以来社会各界的关心和支持。因此，中国民生银行在发展过程中，始终怀着一颗感恩之心，秉承“源于社会、回馈社会”的宗旨，以“服务大众、情系民生”为核心，不断健全“风险防范、守法合规、道德经营、责任组织”四大责任保障体系，努力实现“成为客户首选的银行”的终极愿景。

正是在这样的指导思想下，中国民生银行致力于从经济绩效、利益群体、绿色金融、文化公益四个纬度积极履行社会责任，主要体现在：服务民营经济，增强经济活力，为社会创造价值；共建和谐社会，情系员工、客户、伙伴，积极参与公益事业；促进环境友好，开展“绿色信贷”，坚持将环境保护理念融入业务经营中。除了经济、社会、环境三个基本责任以外，中国民生银行还致力于改善文化环境，满足民众的精神需求，推动文化繁荣和振兴。因为，中华民族的崛起不仅需要硬条件，还必须依靠软实力，而软实力的崛起首先需要重建文化自信！

面对金融危机给银行业带来的前所未有的压力和挑战，中国民生银行迎难而上，坚定地走出一条创新的、制度化的履行社会责任之路。2008年11月，我们设立了“中国民生银行公益捐赠基金”，这是国内银行业第一个公开承诺固定比例的公益基金。我们希望籍此号召更多金融机构加入到自觉履行社会责任的队伍中来，为创建和谐社会、营造民生幸福出力尽责。

履行社会责任需要我们每一个人为之努力。2007年，作为全国政协委员，我提出《关于鼓励商业银行践行企业社会责任的提案》，倡导商业银行在为股东创造价值的前提下，还应承担相应的社会责任，实现经济效益和社会效益的统一。

我们希望，在践行企业社会责任的漫漫征途上，大家齐心协力，共创美好未来。

中国民生银行董事长



行长致辞



十三年前，中国民生银行顺潮流而生，紧跟中国改革开放的铿锵鼓点，成为中国经济发展与改革开放的见证者和积极参与者。

十三年来，中国民生银行乘变革之翼，秉承“服务大众，情系民生”的经营理念，凭借对金融事业、民生幸福的孜孜以求，成为建设和谐社会的有志者和践行者。

十三年来，中国民生银行不仅在经济领域和社会领域努力为国家、社会和利益相关方创造价值，还积极履行自身的社会责任，陆续在公益慈善领域实施了一系列大手笔：

第一，积极投身公益扶贫事业。从2002年起，对河南省的滑县和封丘县、甘肃省的临洮县和渭源县进行定点扶贫，通过员工自发捐款至今累计已达1800多万元；2005年，捐助3100万元设立“民生教育扶贫基金”，与中国扶贫基金会共同创立“扶贫中国行大型公益活动”平台，使受益人超过百万；从2006年起，每年出资1450万元，推出全国贫困县农产品应急销售免费广告，累计实现农产品销售收入400多亿元，直接受益群众超过1000万。

第二，率先进入公益文化领域。2007年，决定连续捐助炎黄艺术馆10年，每年捐助800万元，将其打造成公众提高文化素养的重要场所和北京市、全国乃至世界各国进行文化交流活动的重要窗口。

第三，为抗震救灾尽一份力量。2008年，我国相继发生南方冰雪灾害和汶川特大地震，全行员工更是自发捐款2700多万元支援灾区重建。

近年来，中国民生银行积极推进履行社会责任的制度化建设，从战略规划到组织架构，从制度建设到项目执行，无不力求创新、寻求突破，使社会责任工作做到科学规划、合理运营、有效监督。

2008年11月，“中国民生银行公益捐赠基金”设立，为确保这个公益基金的高效、规范运行，中国民生银行制定了一系列规章制度，成立了由内外部专家组成的“捐赠项目决策委员会”，负责捐赠项目的审批、评估以及财务管理。此外，在总行品牌管理部下设社会责任中心，作为决策委员会的日常办公机构，负责制定相关管理制度；选择合作的公益机构；调查掌握接受资助的机构、受助者情况并提出捐赠选项；协调联系相关政府和社会机构；研究制定每年资助的规划方案；研究制定专项捐赠方案；负责制定突发灾害捐赠方案；提交年度和专项捐赠跟踪评估报告等。

在建国六十周年之际，中国民生银行对外公开发布社会责任报告，以此作为成长历程中的一个里程碑。展望未来，我们愿意与各利益相关方携手合作，为推进经济和社会的和谐发展做出更大贡献。

中国民生银行行长



责任概

01 | 责任概况

民生银行概览

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。

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。

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，提高效率，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。

民生银行加快推进多元化经营战略的实施步伐，努力改变原来传统的单一存款、贷款、结算业务结构，积极发展中间业务，成功进入信托、租赁、基金等领域，先后入股陕国投和成立了民生金融租赁公司、民生加银基金管理公司，业务及收入多元化格局初步形成。与之同时，民生银行加快了“走出去”步伐，对美国联合银行控股公司的股权收购以及战略合作均顺利完成，成为首家入股美国本土商业银行的中资银行。

截至2008年12月31日，民生银行已在全国26个城市设立了25家分行、1家直属支行，在香港设立1家代表处，机构总数量为374个。

发展战略

民生银行将逐渐发展成为以商业银行业务为核心的国际金融控股集团，向客户提供全方位的金融产品和服务。同时，积极推进流程银行建设和事业部改革，确保依法合规经营，继续完善法人治理结构，加强风险管理和控制，稳步推进国际化战略，将民生银行打造成为国际市场的合格竞争者。

公司治理

民生银行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。

民生银行按照国家法律法规的要求，明确董事会、监事会、高层管理者之间的职权边界，形成有效分工、各司其职、各负其责、相互配合、高效运转的银行公司治理机构和治理机制，成为企业长期健康发展的重要保证。

民生银行由董事会行使银行的经营决策权和对经营层的监督权，对银行的经营计划、投资与分配方案、重要人事聘任或解聘、机构设置和管理制度的制定与修改行使决策权，对以行长为首的经营层的经营业绩进行考核，对他们的经营行为进行监督，决定行长的聘任或解聘；监事会专职行使监督权，负责对银行报告、财务状况、高管人员的合规性进行监督；行长负责董事会决策、方案、计划的贯彻执行，主持银行的日常经营工作，在董事会授权范围内行使相关经营管理人员的聘任提名权和解聘提请权(报董事会审批)及投资决策权，向董事会负责，并定期报告工作。

为了充分发挥独立董事的作用，民生银行积极贯彻独立董事行内上班制度，2008年，6名独立董事到行内工作累计超过40个工作日。



民生银行十三年社会责任之路

2008

设立“中国民生银行公益捐赠基金”，并成立捐赠项目决策委员会，首年按税前利润1%列支，2009~2013年期间，每年按税前利润0.8-1.2%列支，当年充实基金上亿元；全体员工自发捐赠款物2700多万元支援抗雪救灾和抗震救灾；获“中华慈善奖”。

2007

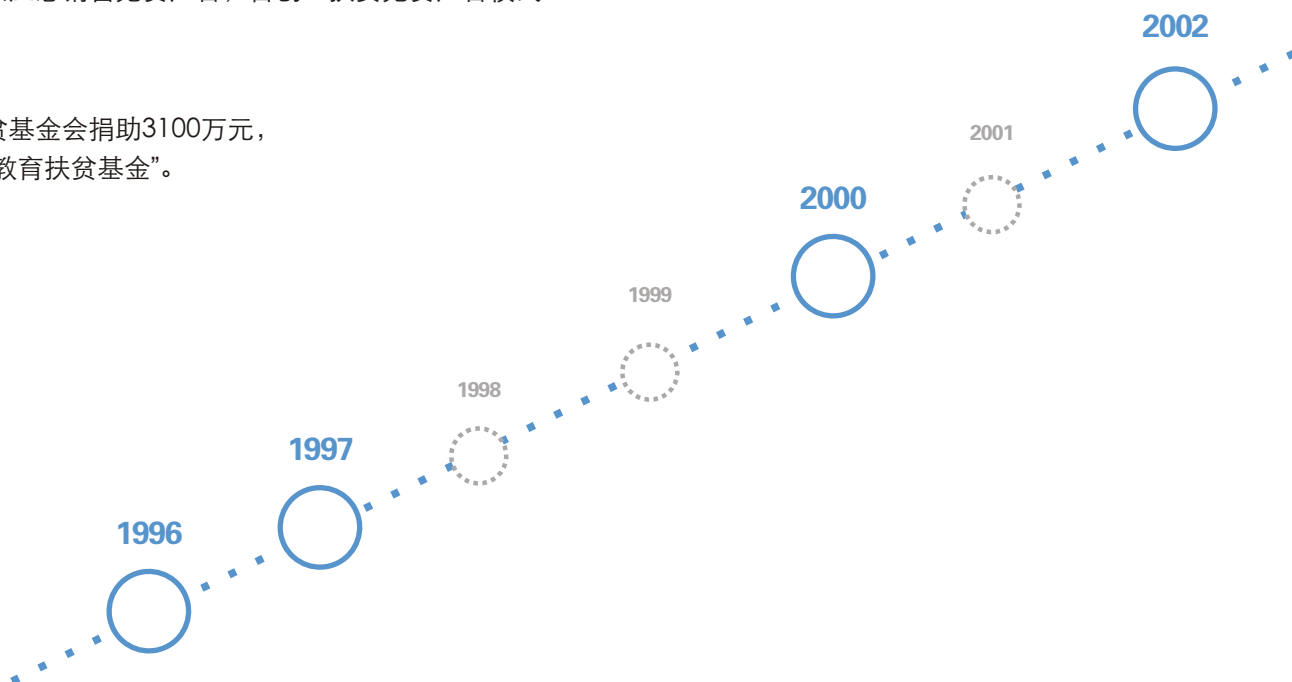
制定中国银行业第一个《社会责任管理体系工作手册》，率先通过SA8000企业社会责任体系认证。

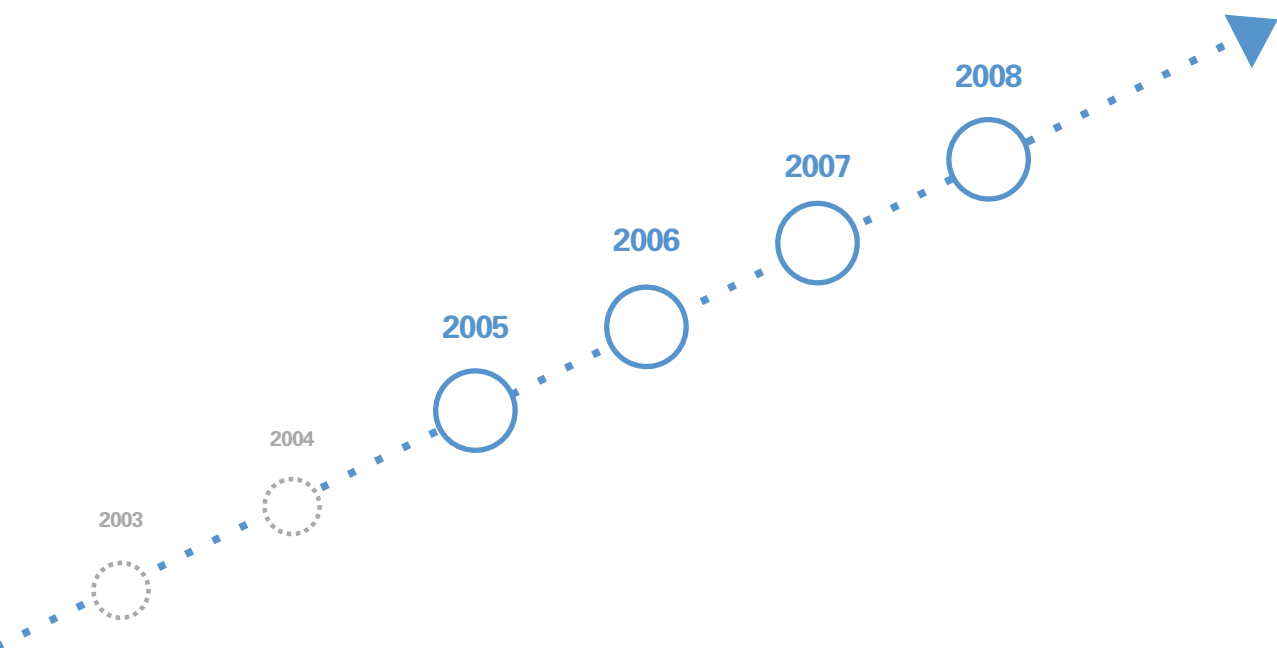
2006

开始每年出资1450万元，与中央电视台农业频道合作推出全国农产品应急销售免费广告，首创“扶贫免费广告模式”。

2005

向中国扶贫基金会捐助3100万元，设立“民生教育扶贫基金”。





2002

制定《中国民生银行扶贫助学奖励基金管理办法》，开始在河南、甘肃长期开展定点教育扶贫。

2000

中国民生银行在上海证券交易所上市。

1997

中国第一家聘请国际知名会计师事务所审计年报的银行。

1996

中国第一家主要由非公有制企业入股的全国性股份制商业银行——中国民生银行成立。

服务大众，情系民生

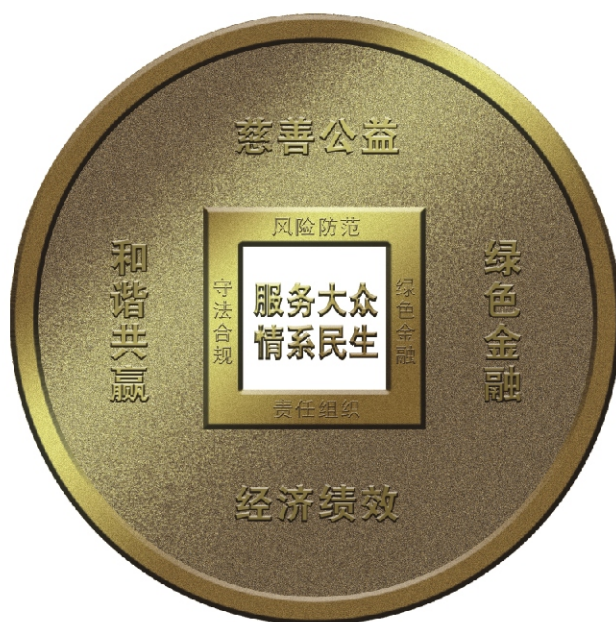
“服务大众，情系民生”是民生银行长期秉持的经营理念，其凝聚自中华民族数千年的民生文化、中国改革开放三十年的探索和民生银行十多年的实践。在科学发展观与和谐社会理念的指导下，“服务大众，情系民生”蕴涵着更为丰富的内涵和外延：“民生服务社会大众；实践情系民生事业；大众情系民生银行”，这三者紧密扣接，表达了民生银行的履责对象，履责重点和履责愿景，实践中互为因果，螺旋演进，科学发展，成为民生银行企业社会责任行动的核心和原点。

首先，民生服务社会大众。著名管理学者德鲁克说过“没有任何组织机构可以独立于社会并以自己为目的，我们的每一个机构都是社会中的一个组成部分，为社会而存在。”诚如斯言，银行业是服务业，为客户提供更好的服务，带给他们更愉悦的金融体验是民生银行的首要责任。不仅于此，大众有着更为广义的内涵，它也是企业所有利益相关方的统称，因而，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。

其次，实践情系民生事业。厚民生，则养金融，支持民生事业，关注人民之生活、社会之发展就是培筑金融业自身发展的根基。民生银行健全服务体系，积极进行产品创新，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。

最后，大众情系民生银行。鱼水情深，银行的发展需要大众的支持。争取社会的信赖与肯定，“成为人们首选的银行”是民生银行的终极愿景，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！

民生银行责任模型



民生银行以“服务大众，情系民生”为核心和原点，构筑了“责任治理矩阵”，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。

十余年的责任实践将“服务大众，情系民生”注入民生人的DNA，使得积极践行社会责任成为民生人的主动追求。理念之外，民生银行还不断健全风险防范、守法合规、道德经营、责任组织等责任保障体系，全行上下共同创造经济活力、共建社会和谐、促进环境友好、热心公益事业。



02 | 责任管理

有效的责任管理是实现企业可持续发展的基石，只有建立全面系统的责任管理体系，才能使履行社会责任成为全体员工的自觉行动，融入日常生产经营活动，推动企业与社会、环境协调发展。

民生银行以“服务大众、情系民生”为原点，完善风险管理体系，健全合规管理制度，规范员工行为，建立企业社会责任推进机构，为全面履责奠定坚实的管理基础和制度保障。

风险防范

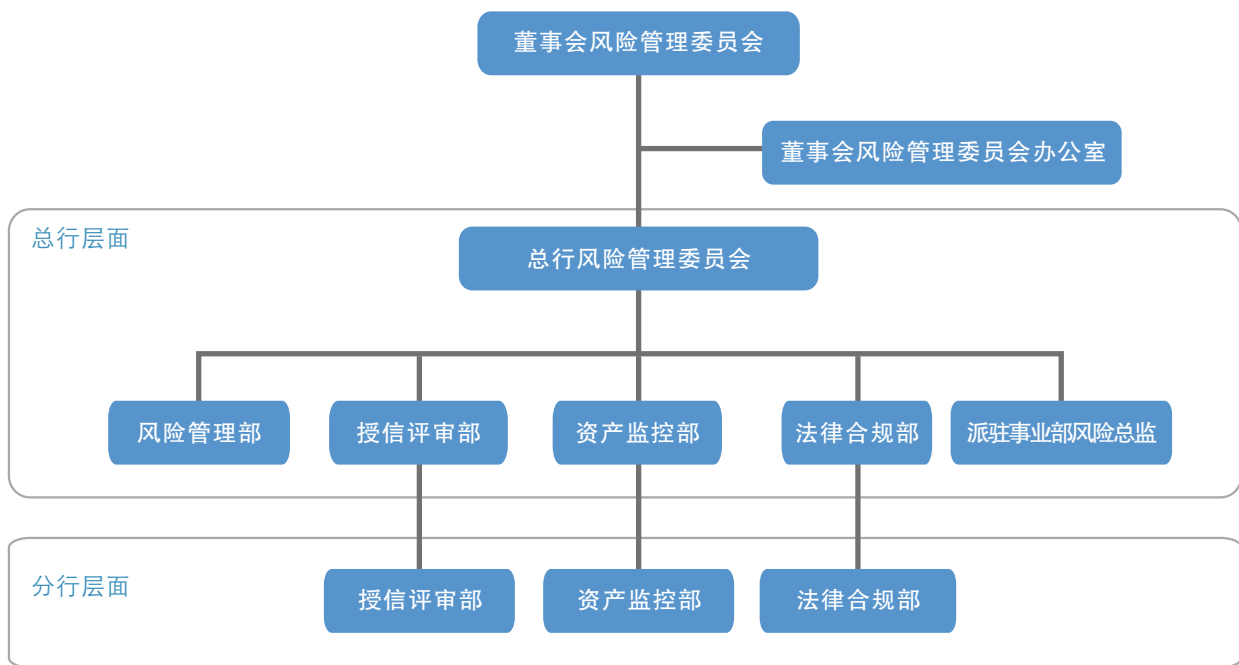
防范风险是银行业健康持续发展的基石。民生银行秉持“规规矩矩办银行、扎扎实实办银行”的办行原则，树立全面风险管理理念，制定科学的风险决策、监督、激励和约束制度，不断完善治理机制和组织结构。

2007年以来，民生银行进一步优化风险防范体系，构建了由风险管理委员会统筹的风险管理组织架构。不断改进的风险管理使民生银行的不良贷款率保持在较低水平。

民生银行通过建立健全内外协调沟通机制、案件防控机制和主动应对机制，把突发事件应对纳入银行的常规化管理，保障各项业务安全运行。民生银行制定了《紧急情况处置预案与演练规则》、《中国民生银行群体性突发事件应急预案》、《中国民生银行计算机突发事件应急预案》、《中国民生银行媒体危机事件处置预案》等预案措施，为有效应对各项突发事件提供保障。

应对全球金融危机，全面防范风险

全球金融危机爆发使国际国内经济金融形势发生了复杂深刻的变化，银行业面临的各类风险更为严峻。面对这种形势，民生银行加强了宏观经济研究和市场调研，完善了风险报告制度，加强了风险评价与预警、监督与纠正、风险问责等过程管理，以确保各项业务健康发展，保护股东、消费者、员工等利益相关方的利益。



风险管理组织架构

守法合规

民生银行坚持贯彻和实践规规矩矩办银行、主动接受监管的观念，全面推行合规管理体系建设，不断健全运行机制，切实履行守法合规责任，保障银行可持续运营。

1. 合规风险管理

完善合规风险管理是切实维护投资者、客户、员工等利益相关方利益的基础。民生银行高度重视合规风险管理，通过制定并实施合规风险管理规划，健全合规管理制度，培育人人合规、主动合规、诚实守信的合规文化，确保民生银行高效、稳健、透明地运行。

2008年，民生银行制定了国内银行界第一份可操作的《合规标准》，初步实现了合规风险管理的标准化和制度化。民生银行还成功开发了国内银行界第一个综合性法律合规风险管理系统，为合规风险管理提供了高科技含量的工作平台、管理平台和数据库，这些举措为国内银行界完善合规管理做出了有益的探索。

2. 反洗钱

民生银行坚持贯彻“风险为本，提升价值”的反洗钱工作理念，先后制定《中国民生银行反洗钱规定》、《中国民生银行客户洗钱风险等级划分管理办法》、《中国民生银行大额交易和可疑交易报告管理办法》等管理文件，积极推行洗钱风险提示机制，规范大额和可疑交易报告流程，将洗钱风险防范意识渗透到各项业务中。2008年，民生银行按季度发布全行反洗钱分析报告，受到中国人民银行好评。全年全行发布反洗钱制度性文件共计73份，组织反洗钱宣传活动63次，培训活动102次，社会反响良好。

3. 反腐败

民生银行认真落实党中央、国务院和银监会关于领导干部廉洁自律和清廉从业的各项规定，深入开展反腐倡廉和遵纪守法教育，健全反腐败制度。2008年，民生银行组织制定了《中国民生银行党风廉政建设巡察工作暂行规定》、《中国民生银行纪委书记述职述廉暂行办法》，进一步完善了对管理层的日常监督机制。

道德经营

诚信经营、道德经营是企业履行社会责任的基本要求。民生银行坚持高标准的职业道德操守，不断规范管理者和员工行为，为企业的持续健康发展保驾护航。

民生银行《员工行为规范指引》对员工的职业道德、语言及行为规范提出了明确要求。2008年，出台了《中国民生银行员工异常行为监督报告制度》，提出对20类员工异常行为的监控要求，得到银监会的充分肯定，专门批示要求在银行系统推广。

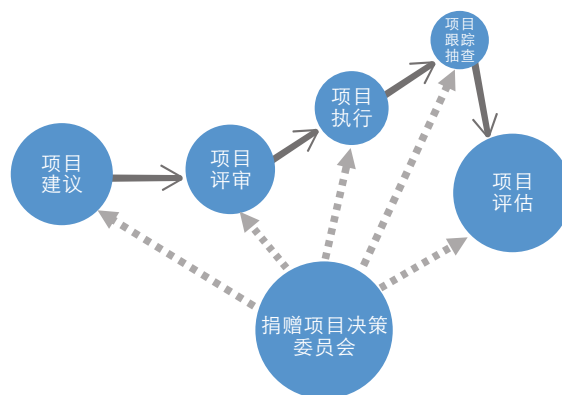


责任组织

2007年，民生银行制定国内银行业第一个《社会责任管理体系工作手册》，率先通过SA8000企业社会责任体系认证。2008年，民生银行在国内银行业品牌建设体系中率先建立了社会责任中心，该中心是推动民生银行社会责任的组织机构。

2008年11月20日，经过股东大会会议审议，民生银行在国内银行业第一个建立公开承诺固定比例的公益基金——“中国民生银行公益捐赠基金”，该基金第一阶段的运行时间为2008至2013年。基金由民生银行出资，2008年首年按税前利润1%列支，2009~2013年期间，每年按税前利润0.8-1.2%列支。基金的资金拨付在股东大会通过之日起按年度预算额度划转，2008年将充实基金上亿元。

为确保“中国民生银行公益捐赠基金”的高效、规范运行，民生银行成立了由内外部专家组成的“捐赠项目决策委员会”，负责捐赠项目的选择、跟踪、评估以及财务管理。



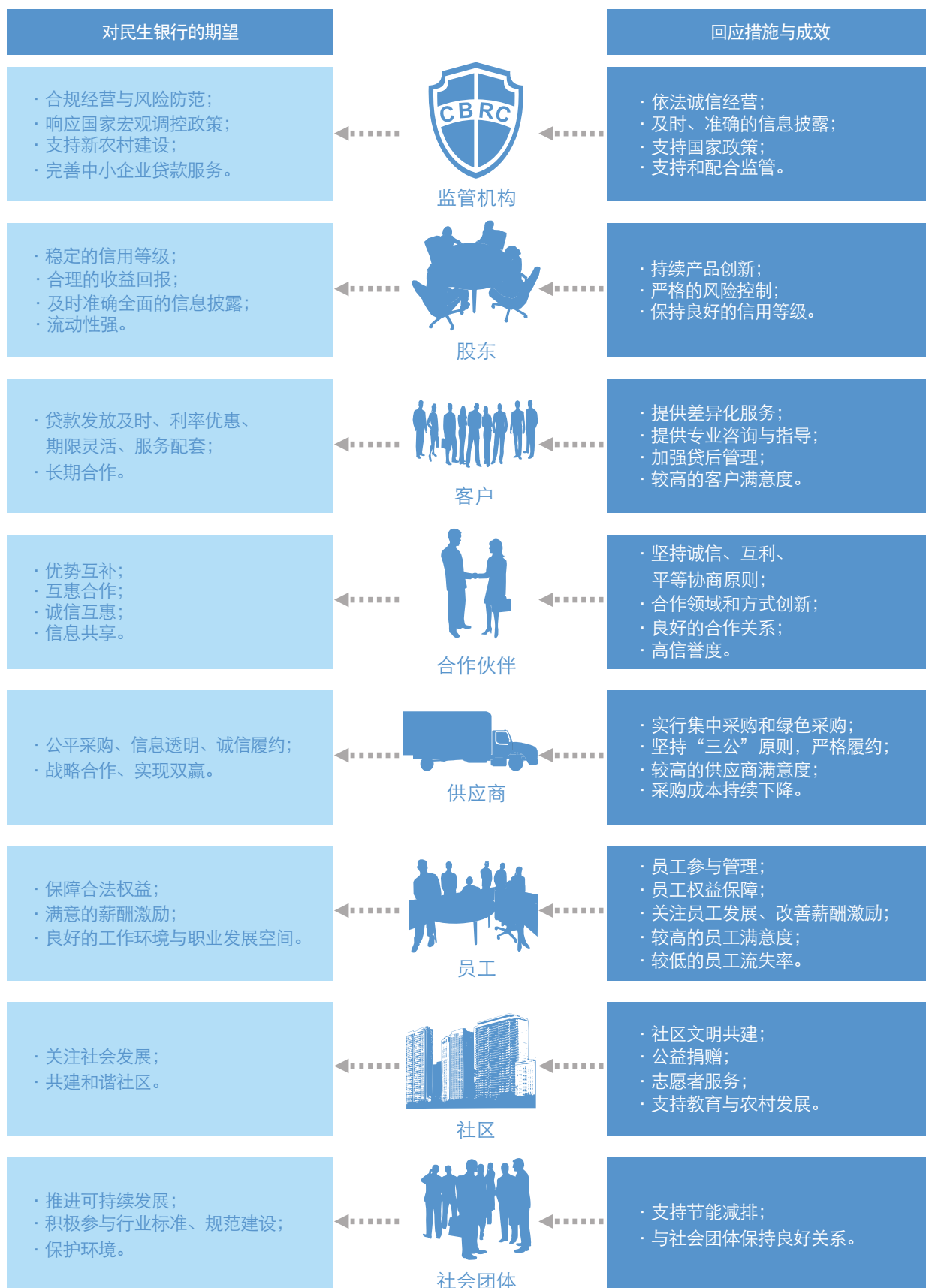
捐赠项目管理流程图

民生银行社会责任管理取得进步

近年来，民生银行在公司治理、风险管理、多元化、国际化和社会公益等责任实践上取得了不小的进步，尤其在事业部改制，设立工商企业金融事业部以更好地服务于中小企业等方面走在了国内股份制商业银行的前列。

——北京银监局

利益相关方





03 | 经济绩效

作为现代经济的核心，金融在经济社会发展中发挥着保障资金需求、优化资源配置、调节经济运行、分散经济社会风险等功能，对经济社会又好又快发展具有重要的支撑和推动作用。因此，从服务于整个经济社会大系统良性发展的需要出发，充分发挥金融在经济社会发展中的助推作用，有效推动企业与整个国民经济的持续协调发展，是每一个金融企业深入实践科学发展观的根本要求。

作为高速成长的股份制商业银行，民生银行坚持贯彻落实国家宏观经济政策；充分发挥自己的体制机制优势，积极开展多元化与国际化经营，持续改善经营业绩，大力推动民营经济发展，主动通过金融服务支持新农村建设，切实为整个经济社会的又好又快发展贡献力量。

良好的财务指标

2008年，国际金融危机对全球金融行业带来了前所未有的挑战，民生银行及时调整策略、持续改善管理，充分发挥自身机制优势、科技优势和产品优势，实现资产规模平稳增长，持续增强盈利能力，有效控制经营成本，各项财务业绩保持了良好的发展态势。

本行报告期的每股社会贡献值为2.52元。

财务指标概要

(单位：人民币百万元)

项 目	2008年	2007年	2006年
营业收入	35,017	25,301	17,452
贷款总额	658,360	554,959	472,088
存款总额	785,786	671,219	583,315
利润总额	10,488	9,212	5,237
总资产	1,054,350	918,837	725,087
股东权益	54,672	50,187	19,310
基本每股收益(元)	0.42	0.36	0.31
每股净资产(元)	2.86	3.47	1.90

助推民营经济发展

民营经济是我国国民经济的重要组成部分，是我国最具活力的经济增长点。促进民营经济持续健康快速发展，是民生银行与生俱来的历史责任。长期以来，民生银行始终把助推民营经济发展、推动经济体制转型和增强国民经济活力作为经营活动的重点。

1. 以自我发展促进民营经济快速发展

作为我国首家主要以民营企业入股的全国性股份制商业银行，民生银行的自身发展成为逐步壮大的民营经济的重要组成部分。近年来，民生银行发挥“新银行、新体制”的优势，按照“打基础、上规模、创特色、出效益”的要求，稳健经营、奋力开拓，成长为充满生机与活力的大型民营企业，对民营经济的快速发展做出了积极贡献。

2. 为民营企业提供优质的金融产品和服务

为民营企业提供金融服务是民生银行的重要职责。近年来，民生银行根据民营企业的需求特点，以创新为基本动力，不断优化对民营企业的金融服务。2008年，民生银行在国内金融界首开先河，为中小民营企业专设的工商企业金融事业部开始运营，初步构建起适应中小民营企业金融服务需要的层级清晰、条线完善的组织体系，逐步实现对中小民营企业的专业化、专门化和专营化服务。

与此同时，民生银行还采取“差异化”策略，针对不同民营企业的需求，大力开展产品序列的建设。民生银行先后推出动态融资、小额标准抵押、标准抵押、组合担保、集群联保、小额信用等6个标准化产品，并针对中小民营企业贷款难问题，推出了动产融资、应收账款质押、专业担保机构担保等系列创新担保机制，力争使金融产品更贴近市场、更专业快捷、更灵活和富有弹性，帮助中小民营企业拓宽融资渠道。

3. 构建针对民营企业的金融服务平台

民生银行本着互惠互利、共同发展的原则，积极与民营企业建立平等互利的新型银企关系。与此同时，民生银行还积极搭建与政府、协会和各种社会中介组织的合作平台，充分调动它们的积极性、主动性和创造性，共同为民营企业提供优质的金融服务。

“中小企业成长伙伴计划”

2008年4月，民生银行工商企业金融事业部苏州区域总部与苏州市中小企业局联合组织实施“助推中小企业成长伙伴计划”。到2010年底，民生银行工商企业金融事业部苏州区域总部计划提供100亿元人民币的中小民营企业授信支持，建立800-1000户中小民营企业核心客户。

支持新农村建设

民生银行积极响应国家建设社会主义新农村的大政方针，主动参与新型农村金融试点，激活农村金融市场，促进新农村建设。2008年初，民生银行开始开展新型农村金融试点，着手培育适合“三农”特点的村镇银行等新型农村金融机构，并制订了长期参与新型农村金融试点的工作计划和实施方案，以实际行动支持农村金融事业的发展，切实促进社会主义新农村建设。



彭州民生村镇银行

2008年9月12日，彭州民生村镇银行正式挂牌开业。这是“5.12”汶川特大地震后在极重灾区设立的首家支持“三农”、支持灾后重建的金融机构，是第一家由全国性股份制商业银行发起的村镇银行，也是民生银行发起成立的首家村镇银行。



北大荒粮食银行

2008年11月18日，民生银行大连分行与北大荒商贸集团开展战略合作，正式启动北大荒粮食银行，专门从事粮食存贷业务，把农民与企业的利益、生产者与经营者的利益联系在一起。北大荒粮食银行的设计年收储能力500万吨，可实现销售收入100多亿元，创利12亿元以上，仅减少储粮损失一项每年可为农户增加收入56亿元。





04 | 和谐共赢

民生银行以金融为工具，以客户为中心，健全服务体系，积极进行产品创新，努力为客户提供优质的金融服务，确保社会日益增长的金融需求得到满足；关注员工的发展，为员工提供畅通的职业发展通道；与各合作方共同成长，实现多方共赢；在自身健康发展的同时，扶危济困，回馈社会。

情系客户

民生银行把服务能力建设作为改革的着眼点，将组织管理、流程重组、服务再造、文化建设等都统一到以客户为中心的理念中，搭建一体化服务平台，提升一流服务能力，实现与客户共同成长。

2007年以来，民生银行致力于建立以客户为中心的现代商业银行组织体系，大力推行业务部改革，引领了国内银行业发展趋势。

1. 推行以客户为中心的事业部改制

民生银行大力推进以客户为中心的事业部改革，致力于以更加专业化的产品和服务为客户创造更大的价值，以满足新形势下客户的多样化、个性化金融服务需求，这是民生银行全面履行客户责任的重要战略性举措。

2007年，为提供更优质、更专业、定制化、个性化的金融产品与服务，民生银行成立了贸易金融部、金融市场部、投资银行部、地产金融事业部、能源金融事业部、交通金融事业部、冶金金融事业部和工商企业金融事业部等八大事业部。2008年，又相继成立票据业务部和私人银行事业部，以客户价值为核心的组织体系改革取得阶段性成果。

2. 持续改进服务质量

民生银行根据社会不断发展的金融需求，以服务质量持续改进为核心，以服务标准监督、客户投诉管理、客户满意度调查为抓手，建立覆盖事前、事中、事后管理的服务质量管理体系，确保为客户提供优质、高效的服务。

近年来，民生银行建立了科学、完善的客户需求分析体系，及时发现改进之处，通过产品、服务创意机制鼓励客户参与到产品、服务的创意过程中。民生银行不断健全服务规范标准体系，并落实到日常服务活动中。



“我们家的住房贷款是在民生银行办理的，几年来在办理还款业务的过程中，民生员工热情而细致周到的服务令我们非常满意。希望今后民生银行能够增加更多的营业网点，更好地满足客户需求。”

——客户 中国人民大学公共管理学院教师 李青



“民生银行的客户理念就是客户至上，尽力为每一位客户提供热情周到的服务，绝不对顾客说‘No’。只要客户对服务提出了置疑，我们就一定会在第一时间做出反应。今后我们还将不断提高服务水平，让顾客更加满意。”

——安定门支行营业部柜台员工 王韵琪

3. 创建良好客户关系

倾听客户心声，满足客户需求，帮助客户成长，是民生银行创建良好客户关系的重要途径。民生银行积极应对客户投诉，广泛开展客户教育与培训，持续实施客户满意度调查，切实保护客户信息安全，以提高客户满意度和忠诚度。

95568积极应对客户投诉

民生银行积极应对客户投诉，全面规范客户投诉流程，制定了客户投诉处理的具体监控措施及考核指标，全行客户投诉处理工作得到较大改善，80%客户投诉可在3个工作日内得到妥善解决和处理。民生银行电子银行部制定《中国民生银行95568客户投诉处理管理办法》，持续编制《客户投诉分析月报》，投诉处理能力有效提升，客户投诉数量显著下降。

开展客户教育。民生银行积极开展金融教育，帮助客户提高金融知识水平，树立正确的投资理念。通过分发产品手册、举办展会，让客户更加了解金融、善用金融；通过网上安全提示、网上银行客户安全提示回访，加强客户安全防范意识。

投资者教育网络学院

2008年7月，民生银行正式成立“投资者教育网络学院”，利用网络优势和视频技术，为投资者提供投资理财相关知识，开设网络教育课程。该做法受到媒体、投资者普遍关注和银监会的充分肯定。



客户满意度调查。民生银行通过现场拜访、电话拜访和直邮信函等方式，与客户沟通交流，评估服务效果，调查客户满意度，持续改善客户关系。2008年，民生银行针对中小企业客户开展了多次客户满意度调查，满意度均达到85%以上；电子银行业务也积极开展客户满意度调查，2008年满意度为99.2%，非常满意度为85%。

4. 重视产品创新

产品创新是民生银行履行客户责任的重要方面。长期以来，民生银行坚持以客户需求为导向，以风险可控为前提，高度重视产品和服务创新，在诸多业务领域都推出了具有一定影响力和品牌知名度的创新性产品和服务。

2008年民生银行推出e线通在线客服系统，将电话服务与网络服务进行全面整合，实现了由被动服务到主动服务的转变，是目前银行业功能最全、最贴心、最人性化的在线客服系统，真正实现了“服务在您身边”。在2008年中国本土银行网站竞争力评选活动中荣获“最佳服务创新奖”。

5. 提供奥运金融服务

为迎接北京奥运会，民生银行北京管理部与首都银行业共同启动了奥运金融服务的备战工作，相继出台17项奥运金融服务应急预案，全面开展礼仪培训，完成无障碍坡道改造工作，各支行大堂经理100%达到双语服务标准，为奥运会和残奥会提供安全、优质、高效、便利的金融服务。

服务奥运，打造多语言服务中心

为打造一流的客户服务中心，奥运期间民生银行95568在原有中文服务的基础上，开通了英语、法语、德语、西班牙语、俄语、日语、韩语、粤语等多语种人工服务，成为一个多语言服务中心，全面满足外籍客户服务语言方面的要求，荣获“中国最佳客户服务中心”奖。

情系员工

民生银行坚持以人为本，努力为员工创造良好的工作环境，提供广阔的职业发展空间，促进员工自身价值实现与企业经营发展有机结合，打造企业与员工的利益共同体，实现国家银行个人协调发展。截至2008年末，民生银行员工总人数为19853人。其中按专业划分，管理人员2348人，市场人员9547人，专业技术人员7958人；按学历划分，研究生学历2213人，本科11965人，专科4143人，其它1532人，退休28人。



- 管理人员2348人
- 市场人员9547人
- 专业技术人员7958人



- 研究生2213人
- 本科11965人
- 专科4143人
- 其它1532人，退休28人

1. 维护员工权益

民生银行严格遵守国家劳动法律法规和规章制度，集体合同签订率、劳动合同覆盖面均达到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、足额缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育保险和住房公积金，覆盖率为100%；建立“员工综合医疗保障计划”。健全工会组织，规范工会管理工作，员工入会率为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，组织安全知识培训。

2. 构建发展通道

民生银行努力为每个员工创造良好的成长空间，使之成为优秀人才首选的事业平台。制定员工职业生涯规划，根据员工职业发展意愿和自身能力素质为员工制定个性化职业发展通道，形成管理序列与专业序列职位双轨并行、双向发展的职业通道。大力培养专家型人才，构建六大专业序列，提供针对性的培训，努力将专业人才培养成为各自领域的专业带头人和职业经理人。

努力扎实练技能，胸有成竹创佳绩

2008年11月9日，民生银行北京管理部员工宋超赴中央电视台参加世界吉尼斯点钞比赛，以30秒钟171张的成绩打破自己于2007年10月创造的世界记录。



3. 完善培训体系

民生银行建立了较为完备的培训体系。设立“培训帐户”平台，将岗位需求与员工个性化需求相结合，员工可自主选择培训课程。努力做到因材施教，针对不同对象开发设计了不同层次的培训课程，目前已开发设计课程近300门。逐年加大培训投入，2008年培训费总支出突破3.1亿元，人均培训费用1.5万元。

关注员工职业发展，拓展海外教育培训

为将个人职业发展与民生银行发展相结合，民生银行先后启动了MIKT、MAMP、KFW等海外培训项目，迄今共输送近500人参加海外脱产培训，累计培训费用2180万元。新加坡南洋理工大学教授们说“你们作为民生银行的员工太幸福了，你们的老板太有眼光了，金融大鳄们都没有下这么大的血本来培训他们未来的骨干力量。”



4. 关爱员工生活



民生银行从细微处关心员工生活，帮助员工解决实际困难。制定定期体检制度，及时向员工提供健康分析报告，2008年总行体检超过10000人次；制定员工强制休假制度，维持工作生活平衡；关注员工心理健康，缓解工作生活压力；积极举办有益于员工身心健康的体育、文化活动和和其他社会活动。成立摄影家协会、游泳协会、棋牌协会、网球俱乐部等十几个协会；以奥运会为契机开展了一系列文化体育活动。

情系伙伴

民生银行坚持服务大众，与各利益相关方共同发展、合作共赢，与供应商、地方政府、大型企业集团建立了公开、透明、公正的合作伙伴关系。

1. 责任采购

民生银行遵循公开透明、公平公正、诚实信用、质量保障以及节约规范的采购原则，制定了《集中采购管理办法》，规范采购制度与采购流程。建立总行和各机构两级集中采购制度，实行统一管理、分级负责的组织管理体系。通过招标方式确定供应商，严格遵守合同履行规定，通过稽核部门对采购工作进行检查监督，确保采购工作的公开、公平、公正。

2. 战略合作

民生银行坚持公开、透明、合作的原则，与地方政府、行业组织、同业组织达成多项战略合作协议，努力构建相互支持、互利友好的合作共赢关系。2008年，民生银行与地方政府和大型企业签订一系列战略合作协议。



05 | 绿色金融

民生银行大力倡导绿色金融，初步形成绿色信贷机制，积极支持节能减排、推进可再生绿色能源的发展，利用金融杠杆来实现环保目标；将环境风险控制植根到管理流程中，加强授信项目的环境风险控制。民生银行在日常运营中注重节约环保，实施绿色采购和绿色办公；增强员工环保意识，积极参与社区环保行动，推进绿色公益，努力打造利国利民的绿色银行。

绿色信贷

1. 严格执行信贷审批政策

民生银行积极响应国家节能减排战略，制定一系列内部“绿色信贷”审批制度，培训相关评审人员，初步建立了“绿色信贷”长效机制。总行先后印发《关于贯彻国家节能减排政策完善相关行业区域信贷政策的通知》和《关于贯彻落实银监会<节能减排授信工作指导意见>的通知》，要求各经营机构充分重视高耗能、高污染行业授信风险，将节能减排政策融入区域/行业授信政策中。

各业务部门积极调整和完善行业区域授信政策（包括准入门槛、调查要求、评审要素、贷后管理）及相应的信贷业务操作细则并严格执行。2008年“两高一资”等有关贷款占比得到有效控制。



民生银行绿色信贷管理措施

■ 将企业环保守法信用信息作为审批贷款的必备信息；

■ 在放款前的程序中明确项目开工建设的“六项必要条件”、“三同时”等要求；

■ 积极执行银监会相关产业授信政策，对环保、技术不达标等限制、淘汰类产业采取限制或不予授信；

■ 各经营机构按照银监会《节能减排授信工作指导意见》（银监发[2007]73号）相关规定对宏观调控行业实施分类管理，实施有差别的行业区域授信政策。

民生银行严格执行环保授信政策

能源金融事业部的授信政策指引严格执行煤炭行业、焦化行业、电力行业的行业准入、环保准入、节能准入、安全准入要求。对有风险客户实行“名单制”管理，把环境因素纳入贷款、投资和风险评估程序，坚持所有授信项目必须通过环境影响评价后再做出决策。

冶金金融事业部将符合国家产业政策、环保政策作为信贷支持的必要条件，重点支持企业正常的流动资金贷款需求，对于投资需求膨胀、技术含量低、不符合结构调整要求的项目，特别是资源消耗高、污染重的项目坚决不予介入。

民生银行重点支持大中型水电、核电和风力发电等绿色能源，鼓励促进资源合理利用的节约型、清洁型、循环型产业发展项目。2008年新发放（含续授信）节能减排重点工程、技术创新、技术改造、产品推广信贷支持23笔，贷款额24.46亿元。

梳理存量小火电企业授信贷款

2008年，民生银行对存量火电企业授信情况进行了全面梳理，对目前单机容量在13.5万千瓦以下的小火力发电企业的存量资产进行彻底清查摸底，对不符合国家产业政策和节能环保要求的企业采取逐步退出的策略。截至2008年底，仅能源事业部就主动清理、退出小火电企业18户，授信额度17.5亿元；小焦炭企业1户，授信额度0.2亿元。

2. 加强授信项目环境风险控制

民生银行强调授信项目环境风险审查的重要性，实行环境一票否决制、合规合法一票否决制，将“节能减排”要求覆盖风险管理全流程：一是秉持“风险与收益相匹配”的原则，提高环境风险识别和判断能力；二是有效整合现有客户经理团队，实行专业分工和小组分工，积极开展尽职调查；三是实行规范化的客户开发流程，将“两高一资”行业的环境风险控制要求作为评审要素体现在授信审查中；四是逐步推行团队式、目标式的内部考核管理模式，通过科学的考核分配引导实现对“两高一资”行业环境风险的有效控制。

民生银行在审批授信项目时，通过银监会及国家有关信息平台查询申报项目是否存在环保违法及环境污染信息，将环保验收是否合格作为项目审批的关键依据。



山西美锦能源股份有限公司焦炉煤气综合利用项目

民生银行能源金融事业部大力支持焦化行业的余热、余汽、煤气净化、综合利用等绿色节能项目，发放5亿元中长期贷款给全国最大的商品焦生产企业——山西美锦能源集团有限公司，支持其节能减排和焦炉煤气综合利用项目。该项目包括焦炉煤气净化及焦油深加工、焦炉煤气净化供城市用气、焦炉煤气发电、下游炼钢、金属镁冶炼、自动化陶瓷墙地砖生产、高标号水泥生产等内容，是节能减排和循环经济的典型。

绿色采购

民生银行在集中采购中将绿色环保作为重要指标，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，减少过度包装和一次性用品的使用。如：在选购办公区家具时，坚持环保、舒适、经济、牢固、实用、美观的原则，环保是首要、必备的条件；在装修办公用房及修缮员工宿舍时坚持使用绿色环保建筑材料；在购置车辆时，坚持选择符合环保检测标准的车型等。

绿色办公

民生银行高度重视企业运营中的环境管理，致力于减少企业运营对环境的影响，制定了一系列环境管理的制度要求，并采取切实措施加以落实，努力实现绿色办公的目标。

民生银行通过使用办公自动化系统，实行无纸化办公，总行每年节约用纸200万张，全国25家分行每年总计节约用纸4000万张。各部门积极遵循节约能源的岗位要求并加强培训，开展“从我做起，节约一张纸，节省一度电，我为民生做贡献”活动。2008年仅总行西单办公区就节电94189度、节水387吨。

民生银行绿色办公管理措施

- 在固定资产采购中坚持选用绿色环保、低能耗产品；
- 规定将空调温度控制在25度；
- 提倡双面使用复印纸；
- 设置节水节电督导员岗，加强督导员巡查力度；
- 倡导员工离办公室关灯、关空调、关电脑；
- 减小自来水流量、缩短流水时间；
- 定期检修供水系统，杜绝长流水现象；
- 设置电池、硒鼓等废旧物品回收箱；
- 提出《节能减排倡议书》，倡导节约理念；
- 倡导员工外出时乘坐公共交通工具或骑自行车。

绿色教育

自身践行绿色经营以外，民生银行总行和各分行积极组织参与多种形式的环境公益活动，普及环保知识、增强公众环保意识。

推出环保民生指数

2005年2月，民生银行与中国环境文化促进会合作，向社会推出“中国公众环保民生指数”，该指数是我国第一个全方位反映中国公众环境保护关注度、认知度、参与度的指数，也是第一个揭示环保和人民生活相关性的指数。2008年民生银行已累计向该项目投入200万元。



民生银行向社区居民发放环保袋



06 | 慈善公益

民生银行在支持公益事业、增进社会福祉方面，以赈灾捐助、信息兴农、定点扶贫、志愿者行动、金融教育、支持艺术文化等为切入点，积极回报社会，为建设和谐社会贡献力量。

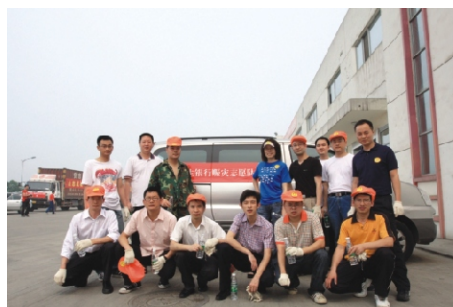
民生银行支援灾区重建

2008年是灾难频发的一年，我国相继发生了两次大的自然灾害，无论是南方发生的雪灾还是四川汶川地震，民生银行都在第一时间做出了反应。抗雪救灾中，民生银行全体员工共向红十字会捐款达400多万元。“5·12汶川地震”发生后，民生银行第一时间给予灾区大力支持与帮助，奉献更多爱心。民生银行迅速启动应急预案，成立抗震救灾工作领导小组，动员全行资源，全力支持地震灾区抗震救灾和灾后重建工作。全行员工通过自发捐款捐物、交纳特殊党费等形式，总计向受灾地区捐赠2300多万元。同时，民生银行利用网上银行的便捷性，迅速联合著名第三方支付平台易宝支付发起组建“银行在线捐赠联盟”，利用互联网的巨大影响力，聚集十一家银行开展网上银行捐款。最终参与捐款的网民达到7万多人，捐款额突破1850万元，创造了网络公益的奇迹，大大推动了我国网络公益活动的发展。

2008年，民生银行荣获“中华慈善奖”、“年度公益企业”、“最具社会责任感企业奖”、“中国民生行动先锋”等多个奖项。



民生银行慰问地震灾区小学师生



民生银行赈灾志愿队

民生银行抗震救灾大事记

时间	事件
灾后第一天	民生银行启动应急预案，成立抗震救灾工作领导小组，向四川省慈善总会捐款1000万元人民币，这是该会收到的第一笔千万大额捐款。
灾后第二天	民生银行全体员工发表致广大民生客户的倡议书。
灾后第三天	民生银行实施抗震救灾和灾后重建八项措施，建立“专项信贷审批绿色通道”和“赈灾捐款绿色结算通道”。
灾后第四天	民生银行第一笔灾后重建贷款2亿元到账。
灾后第十天	民生银行成立赈灾志愿队。
灾后一个月	民生银行筹办重建彭州市清平九年制学校。
灾后四个月	彭州民生村镇银行在地震重灾区成都彭州市正式成立。

首创“扶贫免费广告模式”

民生银行坚持扶贫创新，以为农民切实解决“农产品售卖难”的实际问题及带动区域经济发展作为着眼点，推动贫困县和全国农产品主产区“乡村品牌”建设，将支持农村发展模式提升到更高层次。自2006年起，民生银行与中央电视台农业频道合作，每年出资1450万元支持其播出全国农产品应急销售免费广告。截至2008年，民生银行对扶贫免费广告累计出资达4350万元，已帮助全国17个省245个贫困县和全国农产品主产区推销489亿公斤滞销农产品，有效帮助贫困地区把资源优势转化为商品优势和经济优势。该信息兴农扶贫模式累计创造经济价值400多亿元，直接受益群众超过1000万，得到国务院有关机构、媒体以及社会的高度认可。

信息兴农活动不仅惠民，而且还准确、深刻地塑造了全国工商联和民生银行的社会形象，同时引发了中国媒体经营的一场伟大革命。

——国务院扶贫办



全国农产品应急销售免费广告的社会效益

年度	免费广告	播出时长	覆盖区域	推销农产品
2006年	24条	1424分钟	14个省27个县市	118亿公斤
2007年	59条	1354分钟	17个省46个县市	210亿公斤
2008年	56条	2507分钟	17个省50个县市	161亿公斤
3年合计	139条	5285分钟	245个贫困县和全国农产品主产区	489亿公斤

设立“民生教育扶贫基金”

2005年10月17日世界消除贫困日，民生银行捐助3100万元，设立“民生教育扶贫基金”，与中国扶贫基金会共同创立“扶贫中国行大型公益活动”平台。民生教育扶贫基金用于帮助6000多名贫困大学生完成学业，修建50所民生学校，创造了良好的社会效益。



3100万民生教育扶贫基金的倍增效应

当企业和公益组织进行科学、有效的合作时，倍增效应就会随之产生。3100万的“民生教育扶贫基金”是当时民营企业中最大的一笔公益捐赠，并催生了“扶贫中国行”，创建了一个大型公益平台。3年时间，该平台承载了许多公益活动，筹集的资金超过10亿，覆盖百万受益人，产生了前所未有的倍增效应。

——中国扶贫基金会李利副秘书长

民生人爱心工程

民生银行鼓励并支持员工担当志愿者，坚持对每位新入行的员工进行有关社会责任方面的教育，并组织志愿者进社区、下乡村，亲身参与各项公益活动。

资助教育，扶贫济困

民生银行以教育人、发展人作为重要的扶贫手段。2002年至今，民生银行将河南省的滑县和封丘县、甘肃省的临洮县和渭源县4个县确定为定点扶贫县，制定了从教育入手的扶贫帮困计划，帮扶资金主要来源于全行员工捐款，并出台了《中国民生银行扶贫助学奖励基金管理办法》等一系列规定办法。截至2008年，共向4县捐款总数达1800多万元。在4县资助贫困家庭中小學生16000名，奖励优秀教师4490名，奖励优秀学生1800名；在京培训优秀教师430名；完成农村学校校舍建设、修缮、建围墙、食堂、厕所，硬化校园地面和购买桌椅等项目75个，其中学校建房近1.5万平方米；向4县村小学捐献重装后的二手电脑300多台以及图书等。另外，还邀请有关部门参与起草中央一号文件的专家赴两县讲课，参加培训的各级干部约有2000名。

2008年12月民生银行被国务院扶贫开发领导小组授予中央国家机关等单位“定点扶贫先进单位”称号。



民生银行主办帮扶县高中教师培训

中国青年创业国际计划

从2005年起，民生银行积极协助共青团中央发起的中国青年创业国际计划（YBC），迄今为止累计向该组织捐赠款物约120万元。同时，民生银行陆续提供了近50名志愿者，担任青年创业项目的义务评审员。

金融知识进社区

民生银行积极推动金融知识传播。多年来，各分支行积极开展金融知识进社区等活动。2008年，各分行结合奥运、金融危机等主题共组织讲座、财富课堂、金融知识培训等社区活动300多次，向广大社区居民普及金融知识，提高了社区居民的理财意识和风险防范意识，增进了民生银行与社区的互动。



小小银行家

孩子是人类的未来，关注孩子的能力培养是民生银行公益活动的重要主题。2008年，民生银行利用暑期开展主题为“我的假期我做主”的“小小银行家”社会实践活动，招募了3000个“小小银行家”。活动期间，孩子们作为民生银行见习员工，在各网点参与一系列工作实践，内容包括银行基础知识培训、金融理财知识培训、人际沟通技巧、银行营销技巧培训以及体验实际营销活动。



支持艺术文化事业

1. 捐助炎黄艺术馆



炎黄艺术馆是由中国画大家黄胄先生在上个世纪八十年代一手创办的艺术馆，由于缺少资金和投入，一度运营维艰濒临倒闭。2007年7月，民生银行董事会决定对运营困难的炎黄艺术馆进行捐助，捐助期为10年，平均每年捐助费用800万元。

民生银行在捐赠炎黄艺术馆十年中业务发展、行政管理所需要的经费开支的同时，还将进一步以举办免费讲座、大型展览等多种形式与炎黄艺术馆展开持续、深入的合作，提升炎黄艺术馆整个运营团队的业务水平与管理水平。

民生银行将通过持续的资金投入，把炎黄艺术馆打造成一流的公益性美术馆和近现代艺术的权威机构，并免费向社会和公众开放，使之成为公众提高文化素养的重要场所和北京市、全国乃至世界各国进行文化交流活动的重要窗口。

捐助炎黄艺术馆，这是民生银行的一小步，亦是中国金融界的一大步。民生银行与炎黄艺术馆的结缘，在国内率先迈出了金融和美术、艺术结缘的第一步。民生银行让炎黄艺术馆摆脱了运营困难，重获了新生，并注入了可持续发展的基因；炎黄艺术馆则让民生银行提升了品质，获得了美誉，并给予了铸就高尚品牌的品格。中国文联副主席覃志刚对此评价说：“民生银行在这个方面给众多的企业带了好头，从艺术的社会渗透来讲，社会需要民生银行这样的企业。”

炎黄艺术馆再次隆重开馆

2008年7月29日，北京奥运会前夕，炎黄艺术馆在精心装修之后再次隆重开馆。为庆贺重新开馆和迎接奥运还专门筹划了展览《20世纪中国画大家——黄胄》，共推出黄胄51件精品。



民生银行与炎黄艺术馆的结缘，不仅预示着金融企业社会公益形式得到进一步创新、意味着民生银行社会责任观念及意识上升到更高的层面，同时也预示着炎黄艺术馆将步入一个黄金发展期，将带给公众更多的艺术享受、为艺术人才提供更多的机遇，同时为整个城市形成良好、和谐的文化氛围添砖加瓦。

——北京市文化局降巩民局长

炎黄艺术馆和民生银行的合作是一个企业高尚的品牌梦想和一座艺术馆让社会力量参与文化艺术建设的崇高理想的完美结合，开创了文化与经济领域合作办文化艺术实体的探索途径。

——炎黄艺术馆理事长、黄胄夫人郑闻慧女士

未来3年，我们要将炎黄艺术馆建设得更加一流。我们将完成对20世纪中国画大家作品的展览以及对近现代中国重要艺术家学术的深度研究，并选择一个适当的时机，做一个中国和国外重要艺术家的比较展览，让中国的美术作品在一个国际平台上展示自己的魅力。

——民生银行品牌管理部总经理、
炎黄艺术馆馆长何炬星



2. 打造“亚洲现代艺术论坛”

民生银行赞助的亚洲艺术论坛是一个年轻批评家、研究者的平台。这个平台以研究当前亚洲艺术问题为宗旨，她主张从历史的高度，用发展的眼光来衡量今天的艺术形态。2007年11月19日，亚洲艺术论坛在苏州博物馆举行了第一次研讨，次日移至上海国际饭店，会议卓有成效。民生银行将把亚洲艺术论坛办成一个常设性的论坛，以亚洲艺术为核心讨论点，逐年深入。论坛总部设在北京，由中国、日本、印度、韩国、新加坡轮流举办。每次论坛将设两位会议主席，负责主持会议，对发言者进行评论，而发言者将以年轻的理论家们为主。



民生银行支持方力钧画展



民生银行赞助艺术北京2007当代艺术博览会



“亚洲现代艺术论坛”第一次发言

3. 与高雅艺术结为协作伙伴

第六届北京国际戏剧舞蹈演出季专题节目——北京当代芭蕾舞团成立首演2008年12月10日在天桥剧场举行。在首演前新闻发布会上，民生银行与北京当代芭蕾舞团结为品牌发展协作关系。双方表示在今后建设发展过程中，为民生、为社会做出更大贡献。

作为中国第一个当代芭蕾舞团，北京当代芭蕾舞团是在北京市文化局、北京市民政局等部门的关心指导和社会各界的鼎力支持下成立，该团汇集了目前国内舞蹈、艺术界的精英力量。民生银行积极履行社会责任，主动参与艺术与文化的建设，体现出支持社会公益事业、崇尚高雅艺术文化的长远发展战略。





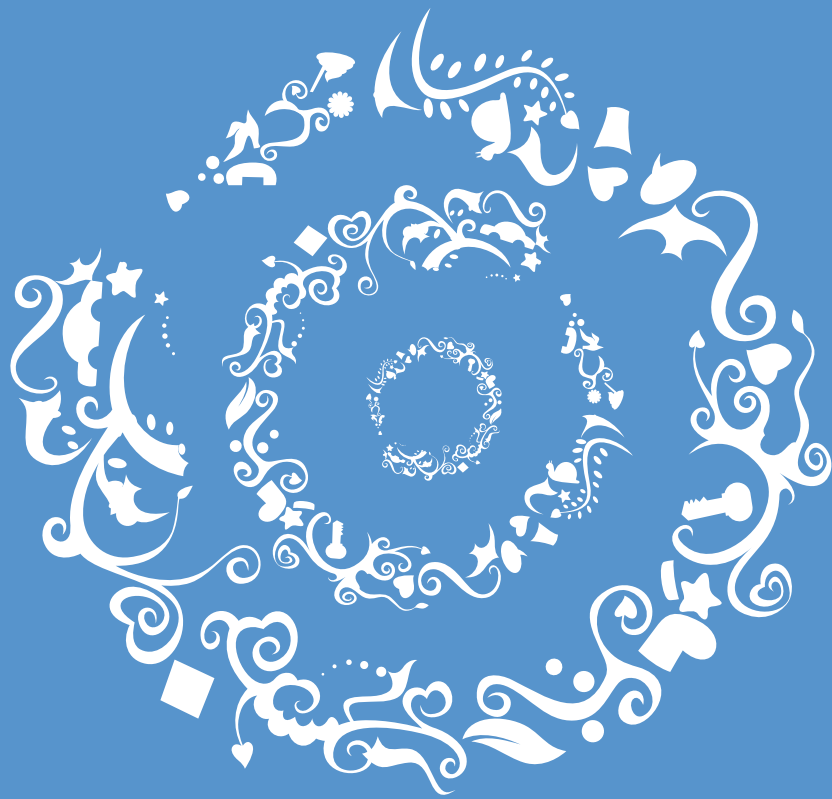
07 | 未来展望

2009年是机遇与挑战并重的一年，是民生银行强化责任意识、深化责任管理、提升责任绩效的关键之年。我们将继续秉承“服务大众，情系民生”的经营理念，提升全员社会责任感，推动履行社会责任成为全员的价值追求和自觉行动；全面加强社会责任管理，进一步健全社会责任组织管理体系，充分发挥社会责任推进机构的功能和作用；强化利益相关方沟通，与社会各界广泛合作。

我们将全面把握科学发展和社会和谐对金融的新要求，贯彻落实“保增长、扩内需、促结构”的宏观经济政策，维护国家宏观经济的安全稳定运行；完善风险管理体系，有效应对国际金融危机带来的不利影响；积极支持社会主义新农村建设；稳步推进多元化与国际化战略，将民生银行打造为以商业银行业务为核心的国际金融控股集团。

我们将加快以客户为中心的事业部改制步伐，持续提升客户满意度，构建良好的客户关系；重视员工权益和发展，促进员工价值与公司价值的协调统一；加强与供应商、政府等合作伙伴的沟通交流，实现双方的合作共赢和共同成长；积极参与公益事业，开展多种形式的艺术文化类公益活动，推动艺术文化的发展；加强开展金融知识下乡活动，加大参与扶贫力度，继续开展信息兴农活动和志愿者行动。

我们将更加重视环境保护和气候变化，加强国内外交流与合作，大力推行绿色信贷、绿色采购、绿色办公和绿色公益，积极发挥金融在支持环境保护和节能减排中的作用，减少自身运营对环境造成的消极影响，促进环境友好型、资源节约型社会的建设。



附录

附1 报告说明

1. 报告时间范围：

2008年1月1日 - 12月31日，部分内容超出上述范围。

2. 报告发布周期：

中国民生银行社会责任报告为年度报告。

3. 报告组织范围：

中国民生银行总行及下属机构。

4. 报告数据说明：

本报告所引用的2008年数据为最终统计数。披露的财务数据如与年报有出入，以年报为准。

5. 报告参照标准：

上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》《公司履行社会责任的报告》编制指引

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》

全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南2006版》

6. 解答报告及其内容问题的联络人

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

联系人：曹雪森，杨勇

电话：010-64082395，010-64082499

E-mail: caoxuesen@cmbc.com.cn, yangyong6@cmbc.com.cn

7. 报告延伸阅读：

欲获取报告电子版，请登录中国民生银行网站www.cmbc.com.cn

附2 专家评审意见



对《中国民生银行2008年社会责任报告》的评价

我阅读了《中国民生银行2008年社会责任报告》（以下简称《报告》），现做出如下评价：

一、报告内容

《报告》展现了民生银行近来在积极履行社会责任、努力追求可持续发展方面的理念、实践和取得的成效。《报告》开篇梳理了民生银行的社会责任发展之路，展示了民生银行独特的社会责任模型，这是报告的两个亮点。模型以“服务大众、情系民生”为核心，由“责任治理矩阵”和四大责任领域构成，表达了民生银行的责任立场和责任内容。

《报告》正文紧紧围绕“服务大众、情系民生”的理念展开，对管理、经济、社会、环境等责任的履行情况进行了全面披露。阐述了责任管理的四个方面风险防范、守法合规、道德经营和责任组织，这是民生银行履行社会责任的保障；披露了在自身成长、推进民营经济发展、支持新农村建设等方面做出的努力和取得的绩效，体现了民生银行履行的经济责任；展示了对客户、员工、伙伴等利益相关方负责，追求共赢的举措，以及在推行绿色信贷、绿色采购、绿色办公等方面的行动和绩效。在慈善公益部分，详细披露了民生银行对社会的回报：动员全行资源抗震救灾，创新信息兴农扶贫模式，设立“民生教育扶贫基金”，开展各项志愿者活动；大力支持艺术文化事业是民生银行履行社会责任的一大特色。

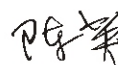
二、报告评价

《报告》结构合理、逻辑清晰、语言简练，对每个责任都从目标、措施、绩效、典型案例四个方面进行表述，内容全面、资料翔实，符合社会责任报告披露的要求和上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引的要求。《报告》的版式设计体现了金融行业的特点，实现了传统与现代的有机结合，严肃而又不失活泼。

三、报告建议

为进一步推进民生银行全面履行社会责任，建议增加社会责任报告的定量指标披露，完善社会责任推进管理体系，开展覆盖全行员工的企业社会培训，提升实现可持续发展的能力和水平。

中国企业管理科学基金副理事长
联合国全球契约理事会理事



2009.4

附3 意见反馈表

尊敬的读者：

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：+86-10-64082321, 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：

中国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	不好	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

◇上海证券交易所2008年5月14日发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》（以下简称《通知》）中首次提出每股社会贡献值：“公司可以在年度社会责任报告中披露每股社会贡献值，即在公司为股东创造的基本每股收益的基础上，增加公司年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠额等其他利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本，计算形成的公司为社会创造的每股增值额，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，本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[0.42元]+每股增值额[2.10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

◇“六项必要条件”指必须符合产业政策和市场准入标准、项目审批核准或备案程序、用地预审、环境影响评价审批、节能评估审查以及信贷、安全和城市规划。

◇“三同时”制度是指项目建设中环境保护设施必须与主体工程同步设计、同时施工、同时投产使用。

◇“两高一资”指高能耗、高污染和资源性行业。



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 传真：010-58560690
<http://www.cmbc.com.cn>