

中国民生银行股份有限公司
2017 年度环境、社会及管治报告

目录

关于本报告	3
报告简介	3
涵盖期间	3
内容范畴	3
参考指引	3
确认及批准	3
环境、社会及管治管理体系	4
核心理念与管理	4
社会层面	5
环境层面	6
利益相关方参与	7
实质性议题识别与分析	8
产品责任	9
客户权益保障	9
客户投诉与反馈	9
公司品牌管理	13
知识产权维护	13
企业管治	15
法治合规	15
反贪污	16
反洗钱	17
员工关怀	21
雇佣与劳工准则	21
员工成长与培训	23
员工安全与健康	24
员工权益保护	26
员工福利待遇	27
社区投资	29
履行扶贫责任	29

助力文化公益	30
推进公益创新	30
供应商管理	32
可持续采购原则	32
供应商管理	32
环境责任	33
绿色信贷	33
绿色采购	36
绿色运营	36
环保公益	37
环境类绩效表现概述	38
排放	38
能源及水的消耗	39
废弃物管理	40
附录——《环境、社会及管治报告指引》内容索引	41

关于本报告

报告简介

本报告旨在披露中国民生银行股份有限公司（于本报告简称为“本公司”）（股份代号 01988）在环境、社会及管治方面的管理理念以及 2017 年在环境、社会及管治方面的表现，以促进各利益相关方与中国民生银行股份有限公司进行更充分地沟通与了解。本报告应与《中国民生银行股份有限公司 2017 年年度报告》、《中国民生银行股份有限公司 2017 年度社会责任报告》一并阅读，以帮助读者更全面地了解本公司。

涵盖期间

如无特别注明，报告涵盖期限为 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。

内容范畴

为满足《香港联合交易所有限公司证券上市规则》（“上市规则”）所载之附录二十七《环境、社会及管治报告指引》（《ESG 报告指引》）信息披露的合规性，本公司开展中国民生银行股份有限公司环境、社会及管治报告（本报告）的编写工作。本报告综合考虑了本公司利益相关方关注重点与公司业务特点，以及本公司的环境、社会及管治方面的管理理念与 2017 年度各方面的绩效表现。报告涉及数据的覆盖范围与计算方法已于报告中进行标注。

参考指引

本报告内容遵循香港交易所发布的上市规则附录二十七《ESG 报告指引》，编制内容索引载于本报告附录。

确认及批准

本报告于 2018 年 3 月 29 日获本公司第七届董事会第七次会议审议通过。

环境、社会及管治管理体系

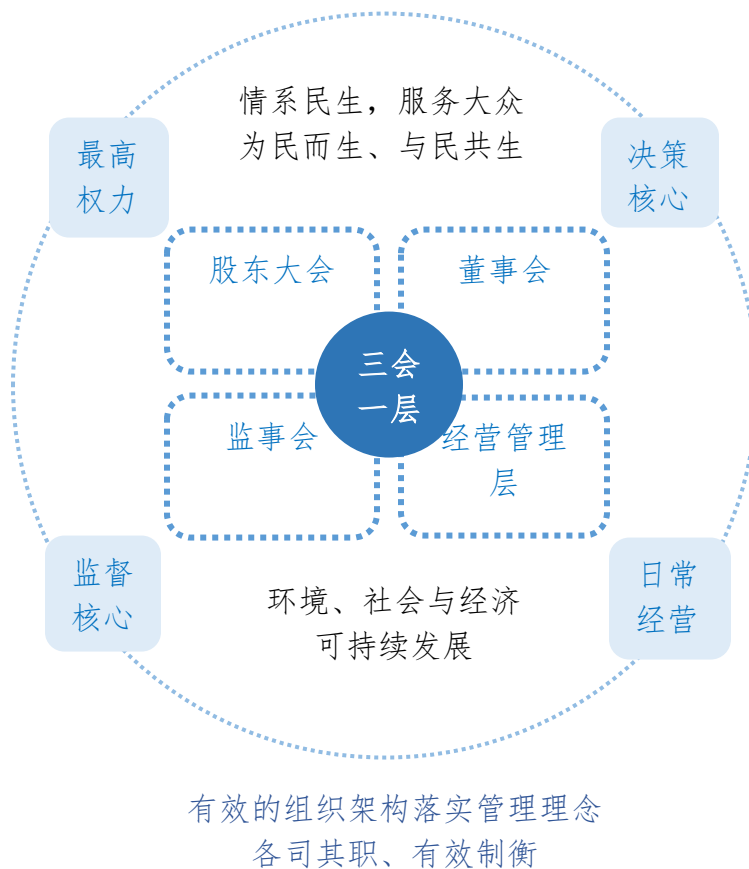
本公司持续致力于建立高水平的环境、社会及管治管理体系，巩固本公司核心竞争力，提升品牌价值。本公司一直积极履行环境、社会及管治责任，不断提高本公司在环境、社会及管治方面的作为。

通过牢固树立“民生服务社会大众、实践情系民生事业、大众情系民生银行”的责任意识，本公司积极推动企业发展、社会进步和生态改善的融合共生，致力于达到高水平的环境、社会管治，以保障股东利益、提升企业价值并践行社会责任。

核心理念与管理

本公司围绕“情系民生，服务大众”的理念，坚持“为民而生、与民共生”的使命，致力于在企业发展过程中兼顾环境、社会与经济三方面的可持续发展，并建立了有效落实相关管理理念的组织架构。

本公司通过“三会一层”——股东大会为最高权力机构，董事会为决策核心，监事会为监督核心，经营管理层负责日常经营管理，各司其职、有效制衡，以确保本公司环境、社会及管治责任的切实履行。



社会层面

合规运营、公正廉洁是本公司的基本管理理念，本公司严格遵守各类国家及地区相关法律法规，重视企业管治，持续优化公司治理水平，推动公司内部反贪腐、反洗钱建设，增强员工廉洁意识，并致力于向国际标准看齐。

对于消费者，本公司通过提高服务质量，保护客户权益，严格品牌管理，不断提高产品责任履行水平，满足客户需求。对于员工，本公司坚持以人为本，树立尊重人、培养人、成就人的人才理念，保障员工合法权益，为员工提供更加广阔的学习、成长空间，帮助实现个人价值。对周边社区，本公司坚持奉献社会，与社会共享发展成果，在教育帮扶、医疗卫生、志愿服务等方面全情投入，在文化公益领域持续深耕细作，不断加强与社区的沟通，满足社区需求。对于供应商，本公司建立了公平公正的供应商管理制度，并通过可持续采购原则等推动供应商自身履行环境与社会责任。

对于消费者

- 提高服务质量
- 保护客户权益
- 严格品牌管理
- 提高产品责任履行水平
- 满足客户需求

对于员工

- 坚持以人为本
- 树立尊重人、培养人、成就人的人才理念
- 保障员工合法权益
- 提供学习成长空间
- 帮助员工实现个人价值

社会层面

对于周边社区

- 坚持奉献社会
- 与社会共享发展成果
- 投入教育帮扶、医疗卫生、志愿服务
- 在文化公益领域持续深耕细作
- 加强与社区的沟通
- 满足社区需求

对于供应商

- 建立了公平公正的供应商管理制度
- 坚持可持续采购原则
- 推动供应商自身履行环境与社会责任

环境层面

本公司坚持绿色发展，一方面，不断推动公司内绿色办公理念，践行绿色运营模式；另一方面，积极发挥绿色金融作用，优化调整信贷结构，对节能环保产业给予信贷支持，助推产业结构调整，促进社会可持续发展。

绿色发展

- 不断推动公司内绿色办公理念
- 践行绿色运营模式

- 优化调整信贷结构
- 对节能环保产业给予信贷支持，助推产业结构调整
- 积极发挥绿色金融作用，促进社会可持续发展

利益相关方参与

本公司积极开展与利益相关方的沟通，及时了解利益相关方的需求，并积极的回应。基于业务特点，本公司的主要利益相关方包括：政府监管部门、投资人/股东、客户、员工、社区及供应商。

主要利益相关方	关注议题	沟通及回应
政府监管部门	遵纪守法； 透明治理； 按时纳税；	参与政府监管机构的会议； 合规报告披露；
投资人/股东	合规经营； 开拓市场； 产品创新；	公司股东大会； 公司公告； 网上调查问卷；
客户	客户服务； 个人隐私安全；	客户满意度调查； 客户服务中心； 网上调查问卷； 厅堂投诉； 客户经理访谈；
员工	员工权益与福利； 薪酬制度； 劳工准则； 培训与发展；	职代会； 员工活动； 专题讨论； 网上调查问卷；
社区	社区发展； 社会公益；	义工活动； 网上调查问卷； 专题小组访谈；
供应商	透明采购； 平等竞争； 商业道德； 共赢互利；	网上调查问卷； 供应商评估；

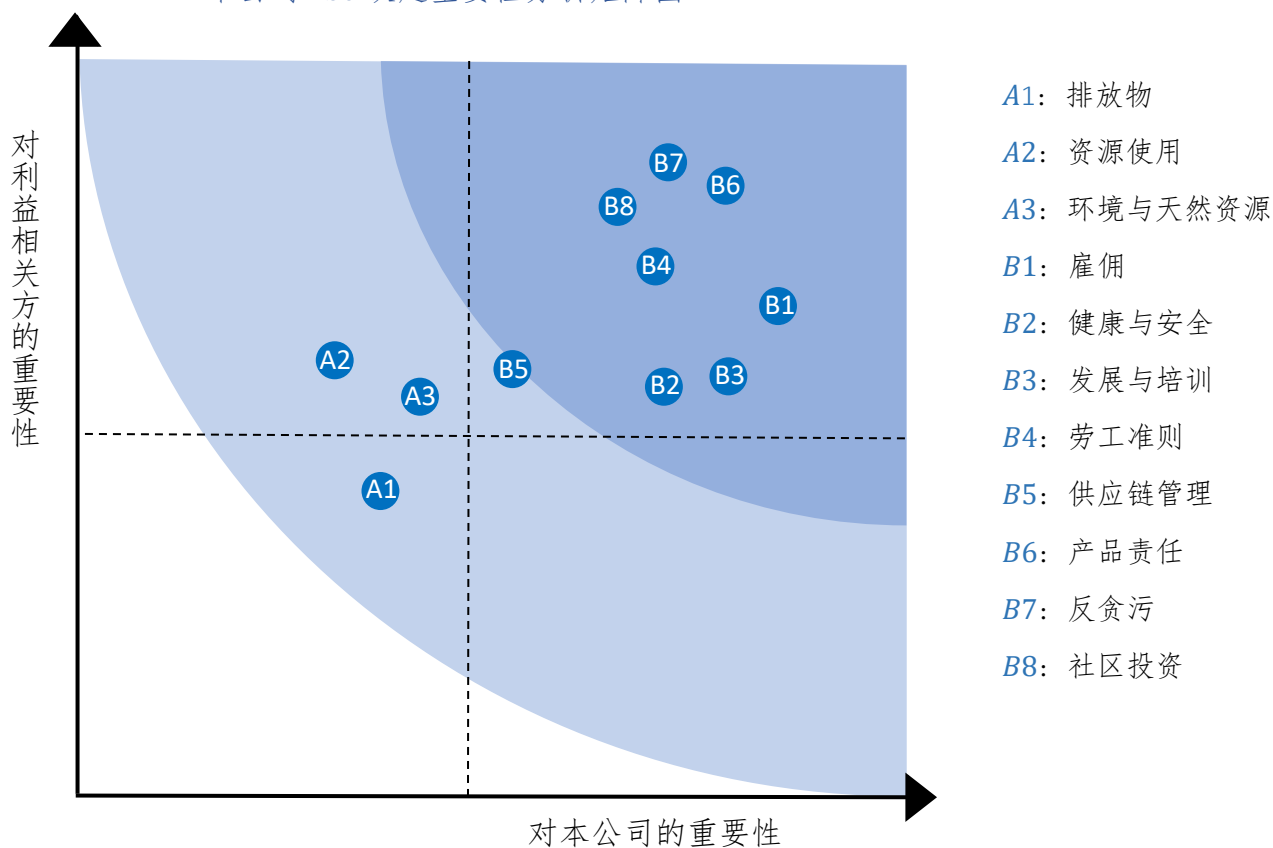
实质性议题识别与分析

2017 年度，本公司通过定期了解利益相关方的诉求，结合本公司整体战略内容及经营方向，在遵循国内相关法律法规条例及香港交易所披露要求的前提下，筛选并识别出了本年度最重要的议题，即产品责任，反贪污、反洗钱等企业管治类议题，雇佣、健康与安全、发展与培训等员工关怀类议题及社区投资。

本年度重要议题：

- 产品责任
- 企业管治
- 员工关怀
- 社区投资

本公司 ESG 议题重要性分析矩阵图



产品责任

客户权益保障

本公司致力于保障客户合法权益，积极贯彻落实国务院、银监会及人民银行对金融消费者权益保护工作的要求。2017年，本公司明确将消费者保护纳入董事会管理职责，由董事会战略发展与投资管理委员会承担该职责，并采取了包括完善政策制度、建立消费者权益保护委员会等措施，不断推进消费者权益保护工作。

2017年客户权益保障措施

- 制定一系列消费者权益保护纲领性制度
 - 《2017年消费者权益保护工作规划》
 - 《中国民生银行消费者权益保护突发事件应急预案》
- 成立消费者权益保护委员会
 - 组织金融消费者权益日活动
 - 开展金融知识进万家、金融知识进校园宣讲
 - 设计首个消费者保护工作文化品牌
- 进一步加强对消费者信息安全管理
 - 印发《关于进一步加强全行客户信息保护工作的通知》

客户投诉与反馈

本公司始终致力于为客户提供高水准的服务质量。为了能够积极回应客户的投诉意见及建议，及时消除客户疑虑，本公司已建立完善的客户投诉管理机制，以优化客户体验，提升客户满意度。

投诉管理机制

本公司于2017年修订《中国民生银行投诉管理办法》，对投诉的定义、分类分级、部门职责、处置流程及分析改进等方面管理做进一步强化，良好地规范了本公司的投诉管理工作。同时，强化投诉绩效考核管理，推动投诉考核体系纳入公司服务质量考核管理模块中，以加减分项形式体现，促进各分支机构重视投诉管理。

为提高投诉管理的实效性，在2017年初，本公司着重搭建客户投诉问题分析工作机制，按季度全行召开投诉分析会，组织总行责任部门对投诉频发业务和重点案件进行深入分析，研讨管理及业务方面的隐患问题，并督促各部门有计划、有目标的限时改进。

同时，本公司针对投诉管理薄弱环节与重点分行进行专门督导，要求各责任单位明确整改方向，制定后期改进措施，形成系统的整改报告，以有效防控相关风险。此外，本公司亦强化推进了投诉分级分类标准化管理，以提升客户投诉管理的科学化和统一性，为投诉管理规范化操作及处置效率的提升奠定了良好基础。

信访管理制度

本公司基于《中国民生银行信访管理办法》对信访工作的定义及工作职责进行了清晰的界定，全面梳理信访管理内容，丰富完善信访受理流程。对于信访事项的处理原则，办法中明确规定，信访事项涉及部门在原则上需于7天内做出受理回复，并于30日内结项，情况复杂的事项则不能超过45日结项。

针对群访处置工作，本年度在组织领导、部门分工、处置化解等内容进行了系统化整理，补充完善了群访管理的各项制度规定，为本公司群访处置工作提供指导和标准：

信访事项处理原则

7 日内回复是否受理

30 日内办理结项

情况复杂事项 **45** 日内结项

- 印发《关于进一步加强群访工作的通知》
对群访的人数、处理时效、后期处理等进行规范
- 下发《总行群访应急处置工作指引》
对总行级群访事件的应急处置进行梳理和规范

95568 投诉反馈机制

本公司设立了客服热线 95568，承担各类客户投诉的受理和反馈。针对该热线，本公司制定了《95568 渠道客户投诉处理细则》。除了 95568 客服热线，客户还可以通过邮箱、微信公众号、CMBC 网站、手机银行等多种渠道反馈问题，问题处理规定在 3 个工作日内完成。

95568 热线



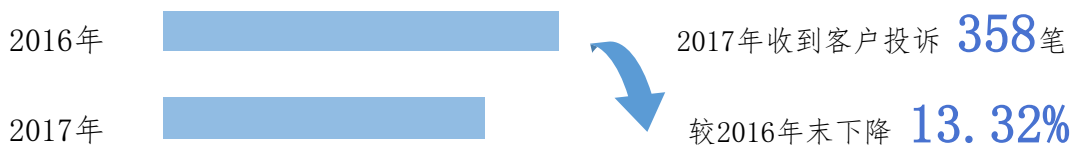
3 个工作日内问题处理完毕

自 2017 年第一季度起，本公司对 95568 渠道收集的投诉案例进行分析，对相关工作流程进行优化。同时，借助总行客户投诉问题分析工作机制，对投诉频发业务和重点案件进行深入分析，对重点问题进行优化。

在客服工单处理效率和质量方面，本公司亦采取了多方面措施。本年度，本公司修订了《中国民生银行 95568 客服工单管理办法》，对客服工单处理流程与职责划分进行了进一步的强化与明确。该办法优化岗位设置和部门职责定位，将分析工单反馈问题纳入总分支机构共同的职责范畴。同时强化了对工单处理全流程管理内容，尤其是对工单处理和回复环节的要求。

2017 年“十一”期间，为及时妥善处理国庆假期期间出现的紧急重大客户投诉事件，本公司首次建立了“国庆期间 95568 紧急重大投诉处理和报备机制”，重点对客户反馈的紧急吞卡、网点投诉、盗刷和不明交易投诉、错账及证件过期问题等紧急情况进行总分支相关部门快速联动。

95568热线接收客户投诉



- ✓ 客户投诉处理满意度 **96.37%**，与上年末持平
- ✓ 客服满意度测评成绩 **优异**，平均成绩达到 **99.1** 分

行业交流

本公司亦积极参与中国银行业协会组织的相关活动，促进行内客户服务水平的提高。在2017年第三届针对客户服务的业务技能竞赛——中国银行业“寻找好声音”业务技能竞赛中，本公司从参赛的55家银行的65支代表队中脱颖而出，荣获团队第一名之优秀成绩，参赛5名选手亦均获得了个人综合奖。

网点渠道客户投诉

本公司同样注重网点的客户投诉与建议。坚持以客户为中心，从2012年开展服务监测以来，网点基础服务质量逐年提升。2017年，本公司对基础服务监测标准进行重新修订和完善，形成了《中国民生银行基础服务监测指标体系2.0（试行）》。该服务质量监测体系覆盖所有物理渠道，包括：标准型网点、便利型网点、离行式自助银行和集团内村镇银行网点。通过明察、暗访的监测方式进行多渠道监测，保证客户在本公司的服务体验，提高客户服务满意度。

另外，本公司积极组织开展客户投诉流程公示工作，全渠道的投诉流程均公示于各网点。

网点客户服务，以客户为中心

- 注重网点客户的投诉与建议，建立覆盖全行所有物理渠道的服务质量监测体系：
 - 2012 年开展服务监测，逐年提升网点基础服务质量
 - 2017 年对基础服务监测标准进行重新修订和完善
- 开展客户投诉流程公示,以客户满意的方式解决服务投诉问题：
 - 通过服务监测、服务考核等措施推动全行标准型网点在 2017 年内实现 100%的投诉流程公示
 - 客户可在网点使用直通免拨投诉电话至 95568 反映问题

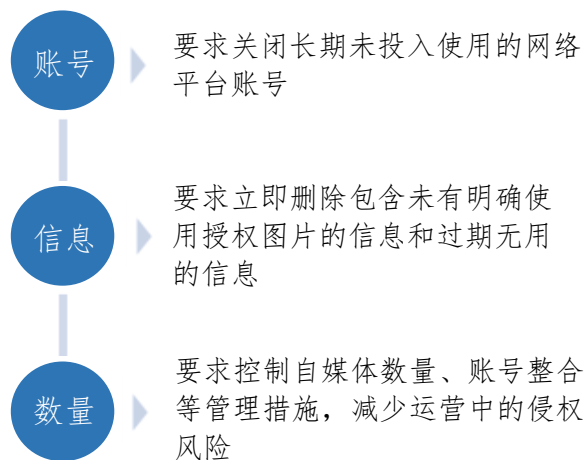
公司品牌管理

本公司重视品牌管理工作，以《品牌管理办法》为纲领性制度，截至2017年12月末，建立了20个单项管理制度。本年度通过发布《新品牌理念主视觉应用规范》《企业文化理念推广规范手册》两份规范性文件，辅以多种形式、多种渠道的对外推广和对内宣贯活动，全面推进本公司品牌文化视觉形象的规范和统一。在对外品牌宣传过程中，注意遵守相关法律规定，维护自身合法权益。

知识产权维护

本公司遵照《中华人民共和国反不正当竞争法》及相关法律法规要求，执行知识产权维护相关工作，完善知识产权维权制度。从2008年出台了第一份全公司性的知识产权文件以来，每年围绕该文件都会进一步完善知识产权管理内容。

2017年，本公司出台《关于进一步加强营销活动图片使用管理的通知》，该通知分析自媒体营销活动中可能存在的擅自使用网络图片侵权风险及责任，明确提出对微博、微信等自媒体以及其他网络平台的排查管理要求。通知下发后，本公司自媒体运营管理部门充分重视，并下发了相关排查通知。



企业管治

法治合规

法治合规是公司稳健运营的基本前提。为了加强公司的法治合规管理，本年度制定了《法治民生建设纲要（2017-2019）》和《2017年度“法治民生”文化建设实施方案》，分类分层开展依法合规文化宣传及教育培训，组织推动各机构负责人主讲法治课、做法治主题报告，向全员传导法治理念，凝聚法治合规共识。同时，编制了培训课程教材：包括《合规底线》、《银行从业人员刑事犯罪警示案例手册》等教材读本，上线16项法治合规网络培训课程。此外，本公司还推进了重点岗位人员依法合规培训教育，以增强法治合规意识。绩效考核方面，本公司按照员工岗位类别设置法治合规培训积分，推动、督导法治合规教育各项安排和要求落地实施。

推进依法合规培训教育



- 全行组织开展各级管理人员学法教育 **385** 场次
- 参训人员 **16,212** 人次
 - 新员工岗前合规辅导 **44** 项
 - 共计 **2,170** 人次
 - 对各条线员工开展法治合规普及培训 **1,239** 场次
 - 参训人员 **108,923** 人次
- 法治合规在线课程学习 **159,242** 人次

本公司亦开展了多维立体的法治合规宣传，通过法律合规微信平台、编发法治在线等进行在线宣传，组织各机构通过多种渠道、平台开展法治合规行内宣传，并持续向各监管机构汇报法治民生建设思路、举措和成效。



建立法律合规微信平台
发布宣传文章 **127** 篇
关注人数近 **12,000** 余人
编发法治在线 **18** 期



组织各机构通过多种渠道、平台开展法治合规行内宣传 **410** 余次
推送、刊发宣传文章 **602** 期/篇



持续组织对外的相关宣传和沟通
向各监管机构汇报法治民生建设思路、举措和成效等 **150** 余次
获得银监会法规部、**40** 余家地方监管与行政主管部门肯定



150 余家有影响力媒体
发布本公司法治建设报道 **207** 篇

反贪污

本公司严格执行国家反贪污有关政策法规，坚持预防为主、惩防并举的原则，认真贯彻落实从严治党、从严治行，不断加强监督，重视塑造廉洁文化，深入推进反腐倡廉宣传教育，持续打造宣教品牌。

2017 年，本公司在管理措施方面认真落实中央八项规定精神，加强作风建设，把纪律和规矩放在首要地位，实践监督执纪“四种形态”，将案件管理、员工异常行为、信访查处和问责处理有效结合，加大对违规违纪行为的问责力度，积极营造不敢腐、不能腐的氛围，为业务的持续发展保驾护航。同时，2017 年开始正式执

行问责权限调整，要求本公司员工、中级管理人员及各个分行事业部都接受完整的问责权限约束，用问责权限进行问责处理，强化问责的责权利对等。同时各级分行和事业部都成立相应的问责委员会，从组织结构上确保了问责体系的有效落实。

反洗钱

本公司严格按照《中华人民共和国反洗钱法》、《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》等反洗钱监管要求，加强反洗钱内控管理，持续完善相关政策制度，并启动了多个核心职能部门条线反洗钱制度的建设工作，推动各一级分行制订相关制度细则，形成了全行矩阵式的反洗钱制度体系。

本公司形成全行矩阵式的反洗钱制度体系

- 修订完善 9 项制度
《中国民生银行反洗钱规定》
《中国民生银行大额交易和可疑交易报告管理办法》
《中国民生银行客户身份识别和客户交易记录保存管理办法》等
- 新建 6 项制度
《中国民生银行反洗钱和反恐怖融资培训宣传工作管理办法》
《中国民生银行二级分行反洗钱管理指引》等
- 启动 7 个核心职能部门条线反洗钱制度的建设工作
网络金融部
运营管理部
交易银行部等

提高员工反洗钱认知

本公司积极推动反洗钱相关培训，提高员工反洗钱认知，强化反洗钱领导小组部门职能。

在反洗钱宣传方面，2017年上半年，总行开展了反洗钱宣传月活动，进行反洗钱法律法规的宣传，2,000多家分支机构共同参与了该活动。总行利用其宣传平台

（官网、微信、外部媒体等）进行宣传，分行进行营业点现场宣传并发放材料，同时分行还开展反洗钱宣传进校园和进社区活动。

反洗钱培训方面，2017年，总行层面共组织了3场相关的大型培训，并在分行层面实现全员覆盖的相关培训。

总行层面组织3场相关大型培训：

- 在高级管理层半年和三季度精英工作会上邀请人民银行相关专家面授培训
- 分行业务骨干、反洗钱专干现场培训
- 在2017年下半年对村镇银行和二级分行进行了现场培训

分行层面实现全员覆盖的相关培训：

- 新员工入职培训中有反洗钱内容
- 高管层的反洗钱培训
- 反洗钱岗位专职兼职岗位培训等

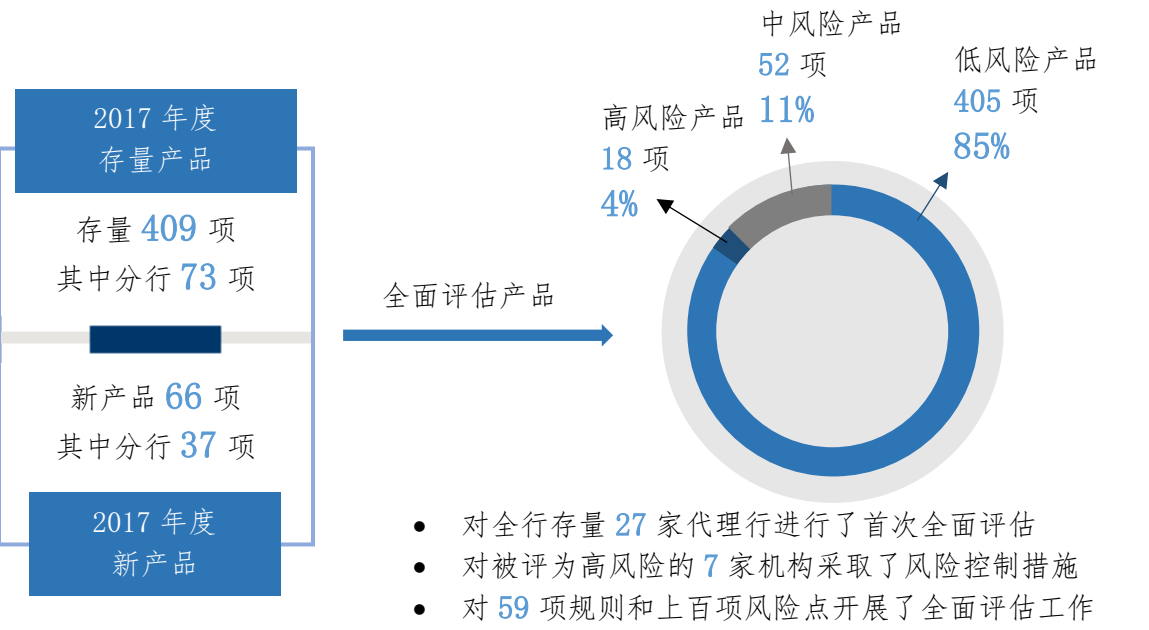
反洗钱培训场次	反洗钱培训覆盖人次	培训课程累计天数
 9,041 场次	 156,400 余人次	 11,805 余天
组织开展宣传活动场次	下发宣传材料份数	宣传活动受众人次
 4,670 场次	 122万 余份	 863万 余人次

建立洗钱风险评估标准

本公司建立了科学客观的产品、业务、代理行及规则模型的洗钱风险评估标准，并根据评估情况对高风险产品和业务做出了相应的风险提示和管理措施要求。

2017年，对存量的409项产品及本年度的66项新产品进行了全面风险评估，并根据评估情况对高风险产品做出了相应的风险提示和管理措施要求；对全行存量27家代理行进行了首次全面评估，对被评为高风险的7家机构采取了风险控制措施；对59项规则和上百项因子开展了全面评估工作。

同时，本公司积极组织开展客户身份识别与风险等级划分工作，严格履行大额与可疑交易报送义务。



推进代理行反洗钱管理

本公司积极推进代理行反洗钱管理机制建设，依据“风险为本”的原则不断强化洗钱风险分析、预警工作，以外部案件信息与内部监测数据为手段，以防范恐怖融资风险和制裁风险为重点，组织定期开展洗钱风险类型分析及员工洗钱风险排查等工作。



反洗钱工作成效

反洗钱工作评价等级	反洗钱评选表彰	反洗钱竞赛
14 家一级分行 反洗钱工作 获监管 A 级行评价	11 家一级分行 获得 17 项 先进评选和表彰	7 家一级分行 获得 12 项 监管机构奖项

员工关怀

雇佣与劳工准则

本公司所有员工雇佣过程均按照国家《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规的规定执行。在签订、续订、终止、解除劳动合同等过程中，本公司严格遵守法定程序，所有相关流程都保证公平公开公正，不受性别、种族或其他有关多元化因素的影响，避免聘用童工，杜绝强制劳动现象，依法保障员工各项劳动权利和合法权益。2017年，为进一步规范劳动关系管理工作，维护员工及企业的合法权益，构建和谐稳定的员工关系，本公司修订了《中国民生银行劳动合同管理办法》，强化全行劳动关系合规性管理。本公司遵守各地最低工资标准的法律要求及各地相关基本福利制度，依法为员工缴纳基本养老、基本医疗、失业、工伤、生育等基本社会保险，并建立住房公积金以及企业年金、补充医疗保险等补充员工福利制度，提高员工的养老、医疗保障。

2017年，本公司通过系统管控手段确保人员选聘质量，针对各类人员招聘的准入条件和选拔流程做出了进一步规定。应届生方面，本公司于9月至12月期间统一组织开展全行应届毕业生招聘工作，共收到来自全国各地的7万余份应届生简历。截至12月末，共与1,100余名应届毕业生确定录用意向。社会招聘方面，本公司全年共开展两次全行中高端人才招聘，发布468个招聘岗位，主要包括支行负责人等管理岗位及投资银行、金融市场、资产管理、风险管理、数据分析等方向的中高级专业技术岗位。共接收10,260份简历，最终录用303人。

“扬帆计划”

“扬帆计划”是本公司战略级人才自主培养项目，定位于“孵化民生英才”，持续培养有朝气、有素质、有专业、高忠诚度的民生专业化后备人才梯队。目前，“扬帆计划”已持续面向清华大学、北京大学等 10 所国内重点高校、海外排名前 50 的重点高校应届毕业生进行招录，通过为期两年的系统性培养和基层轮岗、以及导师和辅导员的全程跟踪、IT 系统支持，有效促进学员全面了解银行业务运作体系、熟悉业务知识和技能、快速融入企业文化，从而为各专业条线培养出骨干型后备人才。2016-2018 届扬帆学员约 150 人，为总行 23 个专业部门定向培养，岗位覆盖总行五大业务板块。

2017 年，本公司共荣获 7 项雇主品牌奖项：

- 1) 中国年度最佳雇主 30 强——“中国年度最佳雇主”评选由北京大学企业社会责任与雇主品牌传播研究中心主办，是业内最具影响力与权威性的雇主品牌奖项之一，本公司已连续六年获此殊荣；
- 2) 中国典范雇主——“中国典范雇主”系列评选是国内权威人力资源管理评选项目，本公司连续六年荣获“中国典范雇主”奖项；
- 3) 招聘战略典范——“招聘战略典范”系列评选是国内权威人力资源管理评选项目，本公司本年度首次荣获“招聘战略典范”单项奖；
- 4) 第十五届中国大学生最佳雇主 TOP50；
- 5) 第十五届中国大学生最佳雇主金融行业 TOP15——“中国大学生最佳雇主”是国内启动最早、参加人员规模最大、影响力最强的雇主品牌权威调查活动，本公司连续两年荣膺“中国大学生最佳雇主”全行业 50 强及金融业 15 强；
- 6) 年度非常雇主 TOP100——由全民参与评选杰出雇主品牌，本公司荣获 TOP100 称号；
- 7) 2017 中国年度最佳雇主——由中国雇主品牌研究院等机构联合评选颁发。

雇佣相关绩效指标

指标	2015 年	2016 年	2017 年
报告期末员工总数（人）	57,228	56,168	55,265
女性员工比例（%）	55	54	54
女性管理者比例（%）	37	38	38
少数民族员工比例（%）	4.2	4.54	4.32
社会保险覆盖率（%）	100	100	100
劳动合同签订率（%）	100	100	100
香港分行当地员工比例（%）	62	59	57

员工成长与培训

本公司本着组织与个人融合发展的理念，规划人才发展体系，制定管理人才“精准化”培训、核心人才“分类化”培训及后备管理人才“创新化”三类培训计划，使团队必备的通用能力、专业技术能力得到明显提升，后备干部库来源得到有效拓展，适应新形势下的各类人才的培养需求。

2017年，本公司继续扎实推进学习发展一体化建设，将员工学习和职业发展有效挂钩，丰富培训资源，创新学习方式，优化机制政策，并取得了明显成效。报告期内本公司共组织各类面授培训4,522期，累计覆盖160万余人次。完成课题研究1,394个，共组织7场内部岗位资格考试，6.93万人次参加考试。内部专业资质认证持证比率90%，CFA、CFP、ACCA等外部核心认证持证率达20%，各项指标均较往年明显增长。

同时，本公司在专业技术资格评定机制中将员工课程开发、授课、发表专业文章等专业知识贡献成果量化并计入评分指标，调动员工参与学习发展体系建设的积极性，打造“学习-发展-贡献”的管理闭环。通过科学规划、严格管控、强化评估，学习氛围日趋浓厚，团队素质不断提升，为本公司转型变革提供了坚实的人才保障。根据学习发展体系建设三年规划的整体部署，本公司将在未来根据人才培养需要，

以企业大学标准全面提升培训运营支持能力，进一步加强内、外部资源整合，推进各类项目集中化运营、集约化管理，推动公司培训管理工作持续实现降本增效。

员工安全与健康

员工职业健康

本公司重视员工的健康与安全，严格按照《中华人民共和国劳动法》、《工伤保险条例》等国家法律法规对员工职业健康展开管理，为员工提供综合保险保障计划，包含意外伤害保险、综合医疗保险等。

安全与消防

安全消防管理

在安全防护方面，本公司严格遵守国家相关法律法规，建立了完善的全行安全防控体系，通过强化营业网点安防管理、加强办公场所消防安全管理和提高员工安全意识，致力于为公司业务发展提供安全、可信的内外部环境。

2017年，本公司进一步提高对安防工作的重视程度，夯实安防基础，提高精细化管理水平，并基于该目标对相关制度进行了修订与完善：

消防安全方面	修订了《消防安全管理规定》，对消防“十不准”、禁烟规定以及严禁使用小电器等内容进行了整合，同时增加了组织机构及责任、消防重点部位、消防工程建设管理、防火检查、消防档案、宣传教育及演练等相关内容。
	修订了《灭火及应急疏散预案》，明确了应急体系、职责任务及处置程序、报告时限、报告路径、预防机制和总结评价等相关要求。
金库安全管理	修订了《业务库安全管理规定》，增加了金库建设及审批管理等内容，对金库建设、实体防范、技术防范以及守库、警卫、安全检查等内容进行了规范。

安全评估与检查

本公司通过多维度的安全评估与检查，识别存在的安全隐患，确保安防管理制度落实与安防工作高质量执行。

金库检查	本年度，总行安全保卫部联合运营管理部、金融市场部对13家分行的15座金库进行专项检查。检查金库基础管理及安全操作情况，包括安防设施运维、金库功能分区及管理、值班守库、应急预案制定和演练、出入库区控制、尾箱交接、各类登记管理和枪弹交接保管等内容。对检查中发现的问题通报整改，督促分行整改完善。
全行安全评估	本年度，本公司统一部署全行安全评估验收工作，落实2017年评估新标准，结合“平安支行”创建，指导分行高标准完成年度安全评估工作，推动和促进分支机构安防工作再上新台阶。
年终安全检查	本年末，总行组织开展了年终安全检查。重点对15家分行开展安全检查，共检查7家二级分行、46家支行、8家社区网点、6家村镇银行，重点检查监控值班管理、办公场所消防管理、重点部位安防措施落实等内容，并针对存在的问题进行安全提示，帮助分行完善安防措施，提高安防管理水平。

安防专业培训

2017年，本公司从保安队伍建设与保卫经理安防专业培训两个方面重点加强了安全培训工作。

保安队伍技能培训	本公司部署开展保安队伍技能大练兵活动，统一训练科目、训练标准和要求。日常训练分为专业知识培训、队列展示、体能训练、棍术展示和消防水带接力展示等项目，各分行结合实际科学施训。
二级分行、村镇银行网点保卫经理专业培训	本公司在南京组织举办二级分行、村镇银行网点保卫经理安防专业培训，总计102人参加培训。培训重点介绍“平安支行”建设概况、消防演练和消防检查要求、反恐形势及应对措施、保安队伍管理职能等内容。

安防工作绩效

2017年内，本公司未发生重大安全责任事故，亦未发生既遂性安保类案件。

• 成功防范堵截各类安防事件、事故 3,519 起	• 涉及金额 21,792 万元人民币	• 协助警方抓获犯罪嫌疑人 39 人
----------------------------------	----------------------------	---------------------------

员工权益保护

本公司注重员工基本权益的保护，并制定了完善的政策制度，确保员工权益的保护。

员工民主管理

本公司支持工会工作，根据《中华人民共和国工会法》和《中国工会章程》有关规定，足额计提工会经费，支持工会独立自主开展工作，民主选举工会主席，以保障员工合法权益。本公司坚持以职代会为核心推进企业民主管理，拓宽员工民主决策、民主管理、民主监督的渠道。2017年，共45家机构通过职工代表大会或全体职工大会形式，在全行范围内完成了《中国民生银行股份有限公司第七届监事会职工监事候选人》选举表决工作，并审议通过了《中国民生银行集体合同（2017-2019年草案）》。

员工代表与员工监事交流座谈会

总行组织了员工代表与员工监事交流座谈会，汇总全行 48 家基层工会召开 50 余次职代会中收集的一千余条员工提案。

此次座谈是员工监事广泛而直接听取来自不同岗位员工诉求的重要形式，更是落实员工知情权、参与权、表达权和监督权的一项重要举措。

女工权益保障

本公司积极组织各类有助于女员工身心健康的俱乐部活动及文化体育类活动，丰富女员工的知识，对女员工身心健康予以关怀。

关怀慰问女职工

2017 年，在中国金融工会的统一安排下，本公司对济南分行 1 名单亲困难女员工予以 3000 元慰问金。

帮扶困难员工

本公司认真开展困难员工帮扶工作，并按照“中国金融工会系统困难职工帮扶档案”要求，完善困难员工登记。

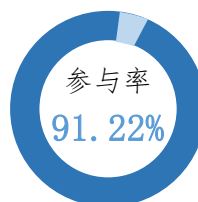
春节期间送温暖活动

本公司配合中国金融工会开展 2017 年元旦春节期间送温暖活动，对困难劳模、特困员工进行慰问，协助开展重点省份走访慰问。2017 年共慰问了 49 名困难员工。

员工福利待遇

在保障员工基本权益的基础上，本公司积极为员工提供额外的福利待遇，帮助员工平衡工作与生活，提高员工幸福感。总行定期组织开展员工幸福指数测评，推动将幸福指数测评结果纳入对各机构的年终平衡计分卡考核。通过测评和数据分析，有效帮助总行党委、各机构掌握员工的工作、生活状态，为针对性地实施改进提升提供数据支持和科学决策依据，不断提升员工的幸福感。

员工幸福指数测评和数据分析



本公司亦积极为员工组织文体活动，丰富员工的文化体育生活，2017 年内组织的文体活动包括：



“丹青吐彩 翰墨民生”系统书法展赛活动

- 收集 225 幅员工书法作品
- 组织评选出 140 幅入围作品参展



“2017 年全国金融系统第三届职工运动”

- 推动本公司全民健身活动开展
- 有序组织、保障本公司员工参加多项运动会预赛和决赛



开展“书香满民生”员工读书活动

- 通过微信公众号推荐优秀图书 30 本
- 鼓励全行员工跟读
- 收到员工跟读笔记 113 篇
- 制作员工音频视频“为你读书”9 期
- 带动各基层工会普遍开展各类读书活动
- 推荐优秀书单 61 个

此外，本公司为员工提供额外的激励制度，对优秀员工进行表彰。

五一劳动奖状 奖章评选管理 办法

参照《中国金融工会“五一劳动奖状”、“五一劳动奖章”评选管理办法》，结合本公司实际情况，本公司制定了《中国民生银行工会“五一劳动奖状”、“五一劳动奖章”评选表彰办法》，以规范五一劳动奖章奖状评选管理。

社区投资

本公司秉承“为民而生，与民共生”的使命，继续传承优良的社会责任理念，在为市场和广大客户提供高质量的金融服务的同时，注重履行企业公民角色的重大责任，积极承担社会责任。本公司在 2017 年实施文化凝炼工程，制定了《民生 DNA—中国民生银行企业文化手册》，努力将新时期的民生文化理念积极传递至社区大众，以实现企业发展、社会进步和民生改善。

履行扶贫责任

本公司深入贯彻落实中央扶贫开发工作会议精神，制定了《2017 年定点扶贫计划》，重点围绕农村教育、医疗、基础设施建设等方面，充分发挥银行业务优势，运用金融业务手段，支持贫困地区发展。

开展定点扶贫工作——河南滑县与封丘县

2017 年，本公司继续围绕定点扶贫河南滑县与封丘县开展扶贫工作，完善扶贫机制，深入实地调研。本公司将自身特点与两县实际需求相结合，开展以教育扶贫为根本、医疗扶贫为重点、股权扶贫为突破、金融扶贫为支撑、多元扶贫为探索的多层次、多形式的精准扶贫措施，使得定点扶贫工作取得新进展与新成效。



2017 年 11 月 1 日
河南滑县成功实现脱贫摘帽



封丘县实现 1.7 万人稳定脱贫
预计 2018 年实现脱贫摘帽目标



2017 年，本公司获得的相关荣誉：

- ✓ 获得国务院扶贫办与中国社会科学院联合授予的 2017 年度“优秀扶贫案例奖”
- ✓ 入选中国社会科学院《企业扶贫蓝皮书（2017）》案例
- ✓ 被新浪财经评为 2017 年度“银行业金融扶贫创新奖”
- ✓ 被中国经营报评为 2017 年度“卓越竞争力金融扶贫银行”



助力文化公益

本公司资助的上海和北京民生现代美术馆持续有效地发挥社会公共服务作用，对文化交流和公共教育做出卓越贡献，受到社会公众的广泛好评。截至 2017 年末，上海民生现代美术馆全年参观人数突破 20 万，举办重要展览及艺术项目 8 个，举办公共教育活动 101 场，其中“诗歌来到美术馆”被评为“2017 年度上海市民终身学习体验基地特色活动”。北京民生现代美术馆全年共吸引现场及线上参观人数超过 100 万，举办大型艺术展览项目 13 个，其中展览《中国当代艺术年鉴展 2015/2016》入选国家艺术基金 2016 年度传播交流推广资助项目。举办公共教育活动 150 场，同时打造专属本公司客户及员工的公教活动，受到普遍好评。

2017 年，本公司资助支持《百年巨匠》大型艺术展览“百年巨匠——四十三位文学艺术大师作品展”，吸引数万人参观，中央电视台等 50 余家主流媒体宣传报道，展示了本公司文化公益的广度和深度，体现了本公司关注文化公益、推动文化传承的特色责任体系。

推进公益创新

本公司利用自身行业特色，推出“我决定民生爱的力量——ME 公益创新资助计划”等创新公益活动，探索具有民生特色的慈善公益事业新思路。

ME 公益创新资助计划

2015 年，时值公司成立 20 周年之际，本公司发起第一届“我决定民生爱的力量-ME 公益创新资助计划”，以“创新性、执行力、持续性和影响力”为评选标准，为每个最终入选项目提供 50 万元人民币公益创新资助基金。资助项目覆盖社区发展、教育支持、环境保护、文化保护、卫生健康等五大民生领域。截至 2017 年末，共有 1,185 个项目参与申报，63 个项目获得本公司资助，总共为 ME 创新资助计划累计投入资金 3,000 多万元人民币，项目实施及受益地区覆盖全国 29 个省/直辖市/自治区，项目直接受益人数约 18 万人，间接受益人数超过 25 万人，不仅给受益群体带来积极的改变，同时公益组织在社会影响力传播意识方面也有了很大提高，取得很好的社会影响。

供应商管理

可持续采购原则

本公司基于《采购管理办法》、《招投标管理办法》、《供应商管理办法》、《采购人员廉洁从业规定》等相关文件建立了完善的供应商管理体系，为公司采购主要产品及服务提供指引。同时，本公司鼓励供应商将劳工标准、环境保护、职业健康安全及商业道德等方面的要求纳入他们的管理体系中。

供应商管理

为了更好地落实可持续采购政策，本公司制定了严格的供应商准入准则。要求供应商遵守国家法律法规，具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，提供的产品或服务需符合国家、行业标准及绿色采购标准，愿意且有能力为本公司提供产品和服务，并接受本公司的监督管理。

同时，为使供应商能够严格遵守本公司的供应商准则，本公司还制定了供应商的评价标准，评价分为定期评价（每年一次）和合同结束后的总体评价，由集中采购部门、请购部门、需求部门辖内机构共同对现有供应商履约情况进行统计、分析、反馈，评价结果分为优秀、合格、不合格，该评价结果作为本公司与该供应商签订后续合同的重要依据。

环境责任

本公司切实践行低碳环保、节能减排的可持续发展理念，在遵守国家及地区有关法律法规的基础上，亦积极践行绿色采购理念，提升员工的环境保护意识，落实各项绿色办公措施，助力环保公益事业的发展。同时作为一家金融机构，本公司亦不断推进绿色信贷类业务，实现多维度节能减排，履行环境责任。

绿色信贷

本公司将绿色发展理念融入公司业务。2017 年，按照十九大提出的加快生态文明体制改革、建设美丽中国的总体要求，本公司积极践行在《中国银行业绿色信贷共同承诺》中作出的郑重承诺，从战略高度推进绿色信贷，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，加强防范环境和社会风险，以此优化信贷结构，促进发展方式转变。

2017 年，本公司从战略层面、组合层面、评审准入方面制定了多层次的绿色信贷政策，一方面，全力支持绿色信贷，另一方面，不断加强对“两高一剩”行业的贷款控制。

支持绿色信贷



严控“两高一剩”

- 根据国家政策要求和环境社会风险特征，在《2017 年基本风险政策暨组合管理指引》中明确将煤炭煤贸、钢铁炼焦、有色金属等八大产业链列入全行重点压退行业，根据行业发展趋势及本公司客户情况执行分类管理，设定限额目标，分到各经营机构逐户落实压降方案

战略
层面

组合
层面

准入
层面

- 制定《董事会 2017 年风险管理指导意见》，严控“两高一剩”行业相关授信，明确要求加强环境和社会风险防控，全面提升风险管理能力

- 本公司对国家重点调控的限制类行业制定了专门的授信指引，在《重点行业信贷政策》中明确钢铁、有色、煤炭等业务发展目标，明确存量客户分类管理要求，细化客户与项目准入标准、区域策略、风控要点、退出标准等，实行有差别的、动态的信贷政策。本公司对火电、水电、风险及设备制造、光伏、石油石化、钢铁冶炼等 26 个存在环境和社会风险的行业，制定专门的风险审查标准和合规审查清单，作为本公司环境和社会风险审查全流程管理之依据。

2017 年产能过剩行业贷款余额下降至 **759.18** 亿元人民币



2016 年 2017 年

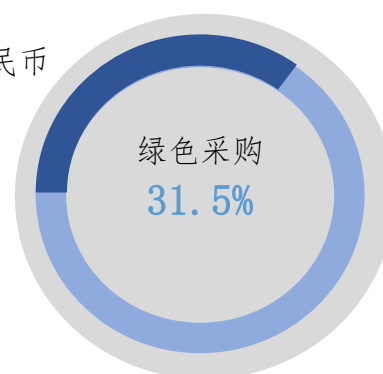
产能过剩行业贷款余额

产能过剩行业贷款占比 **2.7%**
较去年减少 **0.5** 个百分点

绿色采购

本公司积极执行绿色采购。严格执行《中国民生银行供应商管理办法》，对自助设备类、保管箱、出纳机具等 11 类 98 家供应商，强化集中采购价格管理、质量管理、供货管理、服务管理，提升集中采购综合效益。优先购买带有环保标志的产品。2017 年，总行供应商审查覆盖率达到 100%。

总行绿色采购总额
75,200 万元人民币



绿色运营

本公司始终坚持“建设绿色企业，坚持绿色经营”的理念，倡导步行出入，降低电梯的使用率，本年度为减少污染物的排放，针对单位老旧超标排放车辆进行报废换新处理，优化了公车使用，严控公务车排量，减少公车的使用频率，倡导员工购置新能源汽车，降低对能源资源消耗，合理使用资源。

为提高水资源使用效率，本公司定期检查办公场所各水管线的设备陈旧情况，并设有专人负责设备的日常维护保养。通过安装节水、防溢装置，降低水资源的浪费。在水资源节约宣传方面，通过制作节水宣传标语，并利用公司传媒主动进行宣传引导。

此外，本公司以“节约成本、提高效率”为中心，重点推进了固定资产效益管理工作。于本报告期末，本公司达到使用年限仍能正常使用的耐用固定资产原值达到156,530 万元人民币，一年节约成本额达到29,741 万元人民币，办公废弃电脑回收量0.15 吨，废弃硒鼓回收量3,659 台，极大地节约了采购成本和所耗用的自然资源。

“节约成本、提高效率”

- 达到使用年限仍能正常使用的耐用固定资产原值达**156,530 万**元人民币
- 一年节约成本额达**29,741 万**元人民币
- 办公废弃电脑回收量**0.15 吨**
- 废弃硒鼓回收量**3,659 台**

环保公益

在环保公益方面，本公司充分发挥主营业务优势，通过积极开展丰富多彩的环保公益活动，加强与利益相关方的沟通，践行绿色发展理念，提升全社会的环保意识，促进可持续发展。

“绿色发展，与民同行”

3月19日，武汉分行与武汉市汉口江滩管理办公室携手，开展主题为“绿色发展，与民同行”的环保公益活动。为“民生银行志愿林”培土浇水，捡拾江滩垃圾，以实际行动呼吁广大社会公众一同行动起来，增强低碳环保意识，倡导绿色生活方式，把武汉市的生态文明建设推向新高度。

环境类绩效表现概述

排放

指标 ^{1, 2}	汇总
废气排放（吨） ³	1.36018
氮氧化物（吨）	1.36
二氧化硫（吨）	0.00018
温室气体排放总量（范畴1和2）（吨） ⁴	70,093.96
每位雇员温室气体排放总量（范畴1和2）（吨/人）	3.88
直接排放（范畴1）（吨）	9,517.88
天然气（吨）	4,858.90
煤气（吨）	21.93
柴油（吨）	430.02
公车车队（吨）	4,207.03
间接排放（范畴2）（吨）	60,576.08
外购电力（吨） ⁵	60,576.08

注：

1. 环境类绩效数据统计范围仅包括总行办公楼及42家一级分行总部办公楼。
2. 计算排放物、能耗及废弃物密度时，雇员人数统计范围仅包括总行总部办公楼及42家一级分行总部办公楼雇员人数之和。
3. 基于本公司业务性质，本公司废气排放主要来源于公车车队产生的废气尾气，主要包括氮氧化物和二氧化硫。
4. 基于本公司业务性质，温室气体排放主要源自外购电力及化石燃料燃烧。温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮。温室气体排放数据按照二氧化碳当量呈列，根据中国国家发展和改革委员会刊发的《2015 中国区域电网基准线排放因子》及政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》进行核算。
5. 香港分行温室气体排放量采用当地电力公司提供排放系数进行核算。由于西藏地区电网基准线排放因子暂未公布，西藏分行外购电力所产生的温室气体排放暂未包含在披露范围内。

能源及水的消耗

指标	汇总
能源消耗（兆瓦时） ¹	134,323.30
直接能源消耗（兆瓦时） ²	43,773.07
天然气消耗量（兆瓦时）	24,849.11
汽油消耗量（兆瓦时）	15,393.19
柴油消耗量（兆瓦时）	3,367.40
煤气（兆瓦时）	163.37
间接能源消耗（兆瓦时）	90,550.23
电消耗量（兆瓦时）	90,550.23
全年每位雇员能源消耗量（兆瓦时/人）	7.43
耗水量（吨）	843,133.33
全年每位雇员市政自来水耗用量（吨/人）	46.62

注：

1. 本公司主要能源消耗来源为天然气、汽油、柴油、煤气和外购电力。
2. 能源消耗量数据是根据电力及燃料的消耗量及中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局及中国国家标准化管理委员会刊发的《综合能耗计算通则（GB/T 2589-2008）》提供的有关转换因子进行计算，

废弃物管理

指标	汇总
有害废弃物总量（吨）	208.35
废铅酸蓄电池（吨）	185.20
有害废弃耗材（吨） ¹	23.15
全年每位雇员有害废弃物弃置总量（吨/人）	0.01
无害废弃物总量（吨）²	12,053.51
生活垃圾（吨）	9,217.08
餐厨垃圾（吨）	2,351.59
办公设备废弃物（吨）	140.42
电子耗材类废弃物（吨）	6.88
电子产品废弃物（吨）	304.59
安保设备耗材类废弃物（吨）	15.24
安保设备废弃物（吨）	17.71
全年每位雇员无害废弃物弃置总量（吨/人）	0.67

注：

1. 有害废弃耗材包括本公司采购的硒鼓、碳粉、墨盒等，根据供应商提供的采购明细表中的数据进行核算。
2. 无害废弃物中的生活垃圾、餐厨垃圾根据垃圾清运单位提供的数据进行核算；办公设备废弃物包括办公桌、椅子、书柜、文件柜等弃置或处理的办公用品（有固定资产编号），根据每年实际报废情况数据进行核算；电子耗材类废弃物包括U盘、出纳机耗材、移动硬盘、鼠标、键盘，根据供应商提供的采购明细表中的数据进行核算；安保设备耗材类物品包括本公司采购的灭火器、对讲机、强光手电筒等，根据供应商提供的采购明细表中的数据进行核算；安保设备包括本公司弃置或处理的（有固定资产编号）门禁、监控等，按照每年实际报废情况进行核算。

附录——《环境、社会及管治报告指引》内容索引

范畴	议题	绩效指标	采用情况
环境	A1 排放物	一般披露：有关废气及温室气体排放、对水及土壤的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	环境责任（第 36 至 37 页）
		A1.1 排放物种类及相关排放数据	环境类绩效表现概述（第 38 页）
		A1.2 温室气体排放量及(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)	环境类绩效表现概述（第 38 页）
		A1.3 所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)	环境类绩效表现概述（第 40 页）
		A1.4 所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)	环境类绩效表现概述（第 40 页）
		A1.5 描述降低排放量的措施及所取得成果	环境责任（第 36 至 37 页）
		A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法减低产生量的措施及所取得成果	环境责任（第 35 至 36 页）
	A2 资源使用	一般披露：有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	环境责任（第 36 至 37 页）

		A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)	环境类绩效表现概述(第39页)
		A2.2 总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)	环境类绩效表现概述(第39页)
		A2.3 描述能源使用效益计划及所取得成果	环境责任(第36至37页)
		A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题,以及提升用水效益计划及所取得成就	环境责任(第36至37页)
		A2.5 制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量	不适用于本公司业务
	A3 环境及天然资源	一般披露:减低上市公司对环境及天然资源造成重大影响的政策。	环境责任(第33至37页)
		A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	环境责任(第33至37页)
	社会	B1 雇佣 一般披露:有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时间、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的: (1)政策;及 (2)遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	员工关怀(第21至28页)
			员工关怀(第23页)
			—
	B2 健康与安全	一般披露:有关提供安全工作环境及保障员工避免职业性危害的: (1)政策;及 (2)遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	员工关怀(第24至26页)

		B2.1 死亡人数及比率	—
		B2.2 因工伤损失工作日数	—
		B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	员工关怀（第 24 至 26 页）
	B3 发展与培训	一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	员工关怀（第 23 至 24 页）
		B3.1 按性别及雇员类别(如高级管理层、中级管理层)划分的受训雇员百分比	—
		B3.2 按雇员类别及性别划分，每名雇员完成受训的平均时数	—
	B4 劳工准则	一般披露：有关防止童工或强制劳工的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	员工关怀（第 21 页）
		B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	员工关怀（第 21 页）
		B4.2 描述在所发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	员工关怀（第 21 页）
	B5 供应链管理	一般披露：供应链的环境与社会风险管理政策。	供应商管理（第 32 页）
		B5.1 按地区划分的供应商数目	—
		B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目以及有关惯例的执行及监察方法	供应商管理（第 32 页）
	B6 产品责任	一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	产品责任（第 9 至 14 页）

		B6.1 已售或已运送产品数量中因安全与健康理由而须回收的百分比	不适用于本公司业务
		B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	产品责任（第9至13页）
		B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	产品责任（第13至14页）
		B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序	不适用于本公司业务
		B6.5 描述消费方资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法	产品责任（第9页）
	B7 反贪污	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	企业管治（第15至20页）
		B7.1 于汇报期内对上市公司或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案的数目及诉讼结果	—
		B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	企业管治（第15至20页）
	B8 社区投资	一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	社区投资（第29至31页）
		B8.1 专注贡献范围如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	社区投资（第29至31页）
		B8.2 在专注范围所动用资源（如金钱或时间）	社区投资（第29至31页）