



環境、社會及管治報告
ESG Report

2018

關於本報告

報告說明

本報告是光大證券股份有限公司（以下簡稱「光大證券」、「公司」或「我們」）的第三份年度環境、社會及管治（以下簡稱「ESG」）報告，本報告真實、客觀地介紹了光大證券股份有限公司 2018 年履行企業社會責任方面的活動開展情況，重點披露公司社會、環境及管治等方面表現的相關信息。本報告內，所有涉及資金的幣種均指人民幣。

報告範圍

報告時間範圍：2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，部分信息涉及 2017 年。本報告為年度報告。

報告組織範圍：如無特別說明，本報告覆蓋光大證券股份有限公司總部、各分公司、各營業部及各子公司。部分信息涉及中國光大集團股份有限公司（以下簡稱「光大集團」）。

編寫依據

本報告參照國務院國有資產監督管理委員會《關於中央企業履行社會責任的指導意見》、上海證券交易所（以下簡稱「上交所」）《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》、香港聯合交易所有限公司（以下簡稱「聯交所」）《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》、中國社會科學院《中國企業社會責任報告編寫指南》、國際標準化組織 ISO《ISO26000: 社會責任指南 (2010)》編制。

確認及批准

本報告經管理層確認後，於 2019 年 3 月 27 日獲董事會審批通過。

報告獲取方式

本報告提供繁體中文版和英文版供讀者參閱，報告電子版可在聯交所網站（www.hkexnews.hk）下載。

獲取及回應本報告

我們十分重視權益人的意見，並歡迎讀者通過以下聯絡方式與我們聯繫。您的意見將協助我們進一步完善本報告以及提升光大證券整體的環境、社會及管治表現。

聯繫郵箱：95525@ebscn.com 及 4008888788@ebscn.com

聯繫地址：上海市靜安區新閘路 1508 號

聯繫電話：(8621) 2216 9999

傳真：(8621) 6215 1789

2018 年重點績效

精準扶貧



- 創立“一二三四五”扶貧工作方法，打造“證券+”扶貧模式；
- 「證券+資本」形式下助力江西省興國縣擬發行城投債 15 億元；
- 「證券+實業」形式下為對口幫扶地區引入企業達 8 家，註冊資金 25 億元；
- 「證券+扶智」形式下在各幫扶地區組織 5 場專業培訓和指導，累計 700 餘人次參加；
- 出資 400 萬設立「陽光關愛」慈善計劃，培訓 25 名幫扶地區普外專科醫師；

公司治理



- 0 起貪污腐敗事件；
- 「反洗錢、反逃稅」專項活動覆蓋 243 家營業部，覆蓋率達 100%；
- 收穫重量級榮譽及獎項共計 40 項；

產品服務



- 出資 25 億為民營企業紓困解難，傾力服務實體經濟；
- 互聯網金融產品「智投魔方」上線 30 個組合類產品，13 個資訊類產品，1 個工具類產品；
- 客戶滿意度達 99.2%，客戶投訴處理率達 100%；
- 梳理 13 個部門 49 項適當性政策，完善客戶適當性管理體系；

員工關愛



- 員工受訓總數達 **7,879** 人，培訓覆蓋率達 **87.5%**；
- 平均受訓時數達 **50** 小時，培訓總學時達 **450,449** 小時；
- 選拔 **31** 位種子講師及產出 **11** 門知識技能課程，賦能分支機構；
- 在各項支持困難員工活動中共計幫扶 **96** 人次，捐助 **80.3** 萬元；
- **0** 起工傷事件；

环境保护



- 助力長江三峽集團公開發行綠色可交換公司債券，獲批額度達 **200** 億元；助力光大水務發行 **8** 億元熊貓債券，支持綠色產業項目；
- 開設視頻會議系統，累計召開 **1,427** 次視頻會議，大幅降低因差旅產生的溫室氣體排放；
- 推行無紙化辦公，人均紙張消耗量較 2017 年降低 **50%**，辦公用紙回收量達 **33** 噸；
- 實施調配資源再利用，報廢固定資產較 2017 年降低 **33%**；
- 推動節能降耗，人均直接能源消耗量較 2017 年降低 **17%**；



01

責任治理 創新引領

- 07 公司簡介
- 08 公司治理
- 13 ESG 治理
- 15 公司榮譽

02

服務升級 客戶信任

- 19 創新升級服務
- 21 優化品質服務

03

光行萬里 大愛無疆

- 28 證券 + 金融扶貧
- 29 證券 + 實體經濟
- 30 證券 + 智力扶貧
- 30 證券 + 公益慈善
- 31 證券 + 消費扶貧

04

攜手同行 員工幸福

- 33 員工概況
- 35 員工發展培訓
- 38 員工福利關懷

05

綠色運營 生活美好

- 41 推動綠色金融發展
- 42 責任採購實踐
- 43 綠色環保運營

01

責任治理 創新引領

- 07 公司簡介
- 08 公司治理
- 13 ESG 治理
- 15 公司榮譽



公司簡介

光大證券成立於 1996 年，總部位於上海，系由中國證監會批准的首批三家創新試點公司之一，也是「世界 500 強企業」光大集團的核心金融服務平台。2009 年 8 月 18 日，公司在上交所掛牌上市，股票簡稱「光大證券」，股票代碼「601788」。2016 年 8 月 18 日，公司發行的 H 股股票在聯交所主板掛牌上市，股票簡稱「光大證券」，股票代碼「6178」。

核心價值觀

為國家圖富強，為天下聚財富

企業願景

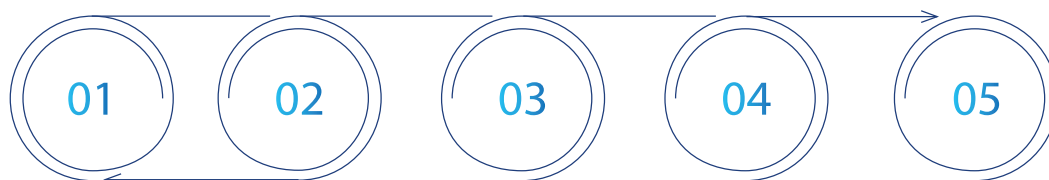
打造中國一流投資銀行

經營理念

綜合化經營、國際化戰略、創新引領、合規穩健

公司的主要業務包括經紀和財富管理、信用業務、機構證券業務、投資管理、海外業務。公司是業內領先且具有強大綜合競爭力的證券金融集團，構建了覆蓋全國的經營網絡，擁有強大的創新能力和境內外一體化業務平台。

公司的海外業務受到香港證券及期貨事務監察委員會及全球各地法律機構的外部監管，同時執行母公司光大證券制定的內部管理辦法與要求。海外業務立足香港，服務全球，致力打造光大新鴻基品牌，為境內外客戶提供包括證券經紀、投行、財富管理等全方位的金融產品與服務。



經紀和財富管理

公司向零售客戶提供經紀和投資顧問服務賺取手續費及佣金，代客戶持有現金賺取利息收入，及代銷公司及其他金融機構開發的金融產品賺取手續費。

信用業務

公司從融資融券業務、股票質押式回購交易、約定式購回交易和上市公司股權激勵行權融資業務賺取利息收入，並從光證租賃的融資租賃業務中賺取收入。

機構證券業務

公司向公司及其他機構客戶提供承銷、財務顧問、投資研究及主經紀商服務賺取手續費及佣金，並從自營交易及做市服務賺取投資收入及利息收入。

投資管理

公司向客戶提供資產管理、基金管理和私募股權投資管理服務賺取管理及顧問費，並從私募股權投資和另類投資獲得投資收入。

海外業務

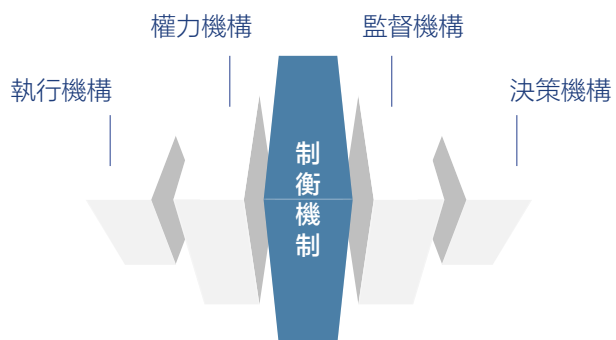
公司通過海外業務賺取手續費及佣金、利息收入及投資收益。

截至 2018 年 12 月 31 日，公司共擁有 7 家一級子公司、14 家分公司、243 家營業部。2018 年，我們繼續依託光大集團的協同效應和品牌優勢，有序推進綜合化、國際化經營，爭做投融資的安排者、市場的組織者、產品的創設者、流動性的提供者和風險的管理者，致力於將公司打造成為中國一流投資銀行。

公司治理



光大證券嚴格按照《中華人民共和國公司法》（以下簡稱「《公司法》」）、《中華人民共和國證券法》、《上市公司治理準則》、《證券公司治理準則》等相關法律法規及規範性文件的要求，建立了由股東大會、董事會、監事會和高級管理層組成的公司治理架構，形成權力機構、決策機構、監督機構和執行機構之間相互制衡、相互協調的法人治理體系。



依照這一治理體系，股東大會作為公司的最高權力機構，對公司重大事項作出決議，並選舉產生董事會和監事會。公司董事會主要負責制定公司運營各項決策，高級管理層則負責執行決策。公司監事會嚴格遵守《公司法》、《公司章程》及相關議事規則的規定，依法、積極、獨立地監督董事會對股東大會決議的執行情況，對公司日常經營、財務狀況、合規情況、內控情況進行檢查。2018年5月，公司依據相關規定完善修訂《公司章程》，全面維護公司、股東及債權人的合法權益，保證公司治理體系規範運作，提升公司治理水平。

強化內控規範工作

光大證券按照《企業內部控制基本規範》及其配套指引的規定和相關監管要求，創立健全的公司內部控制（以下簡稱“內控”）組織架構，明確董事會、監事會、管理層和內控監督部門、各內部機構及所屬單位的內部控制職責。公司董事會主要負責整體內控制度的建立和有效實施，其內控舉措受到監事會監督。管理層負責組織領導內控的日常運營，法律合規部、風險管理與內控部以及稽核部需履行內控監督檢查職責，各部門、全資及控股子公司等作為責任部門則擔負起內控工作的第一責任。為提升內控效率，光大證券成立了內控評價領導小組以及內控評價工作小組，建立了內控連絡人機制，組織及實施公司年度內部控制自我評價工作。同時，我們聘請了會計師事務所開展年度內部控制審計工作。公司倡導「人人有責」的內控文化，通過加強和規範內部控制，不斷提高經營管理水平和風險防範能力。

不斷加強風險防範

光大證券高度重視風險控制工作，按照《證券公司全面風險管理規範》等監管要求，建立了與公司自身發展戰略相適應的全面風險管理體系，有效覆蓋公司各項業務與重要環節，持續加強公司風險識別、評估和應對能力，為公司業務的穩健可持續發展提供保障。

報告期內，根據監管新規與業務發展需要，公司進一步加強重點領域風險管控，完善風險管理制度，豐富風險偏好與限額管理體系，優化風險管理系統，持續加強風險管理體系建設。

不斷提升合規管理

光大證券高度重視合規管理工作。通過建立科學高效、切實可行的合規管理體系，實現對合規風險的有效識別、評估和管理，為公司各項業務依法合規經營提供有效支持和監督。

報告期內，公司全面梳理和完善了合規制度體系，打造專業合規人員隊伍，建立和對考核與問責機制，加強合規文化和合規理念宣導，優化合規管理系統，積極履行各項合規管理職能。

持續推進反洗錢工作

作為國有金融機構，光大證券積極承擔反洗錢責任，維護金融環境健康有序發展。公司已建立反洗錢工作領導小組，由執行總裁擔任組長，合規總監作為副組長，各相關業務總部及職能總部負責人作為組員，協助高級管理層全面負責公司的反洗錢工作。公司不斷優化和完善反洗錢相關內部管理辦法，持續開展反洗錢培訓和自查活動，有力防範和打擊各項洗錢活動。

報告期內，光大證券積極推動落實《中國人民銀行關於加強反洗錢客戶身份識別有關工作的通知》及《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險管理指引（試行）》等監管新規，分別制定了受益所有人識別方案和《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險管理指引（試行）》落實工作方案。

為提高風險應對能力，提升客戶及群眾反洗錢意識，公司將反洗錢工作落實在日常業務管理中：

- 》 引入「企查查」、道瓊斯黑名單數據庫、漢得敏感人物系統庫等，增強對洗錢和恐怖融資的管理及篩查力度；
- 》 組織 14 家分公司 243 家營業部以「反洗錢、反逃稅」為主題開展專項活動；
- 》 採取對身份證件過期一定期限的客戶實施限制措施、凍結符合條件的客戶賬戶、可疑交易報告、客戶身份識別等多項防控方式，在各業務板塊展開洗錢風險評估工作，並對風險列表中的高風險業務採取應對措施。

公司治理

積極開展與參與反洗錢培訓

為提升公司各業務條線反洗錢理論知識及合規意識，公司邀請外部反洗錢專家授課，重點講解證券期貨行業固有風險及國際制裁。

公司積極組織各業務總部、相關智能管理總部、分支機構參加中國人民銀行反洗錢局與中國金融培訓中心面向證券期貨業金融機構開展的反洗錢培訓，先後開展了分片區現場培訓、受益所有人專項培訓、分支機構初中級合規人員培訓、敏感人物系統上線培訓及其他相關培訓。

嚴防腐敗和商業賄賂

光大證券嚴格遵守《中華人民共和國監察法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中國證券投資基金協會會員反商業賄賂公約》等法律法規和行業公約，制定了《光大證券關於加強作風建設的「十不准」》、《光大證券股份有限公司員工違紀違規行為處理辦法》等內部政策，在選人用人、工會經費、商務接待方面列明禁止行為，對違規違紀行為的處理方式和程序作出界定，始終積極踐行反腐敗和反商業賄賂義務。報告期內，公司將監督作為首要職責，通過做深紀檢監督與拓展監察範圍，做細做實監督與拓寬信訪渠道，貫通紀檢監察監督與審計監督三個方面來促進公司層面的合力監督。



光大證券監督機制

報告期內，我們針對反商業賄賂目標，對《光大證券股份有限公司財務顧問費用支出暫行管理辦法》進行了修訂，並同步銜接外規更名為《光大證券股份有限公司投資銀行類業務聘請第三方廉潔從業風險防控管理辦法（試行）》，在原有各類制度基礎上，進一步約束防控利益輸送的可能性。

同時，公司在合同模板的制定和修改過程中結合業務實際增加了反商業賄賂條款。此外，公司在內部陽光學院網絡平台上通過視頻培訓向全體員工宣貫反商業賄賂意識，盡力降低商業賄賂行為發生的可能性。報告期內，公司未發生貪污訴訟案件。

加強信息隔離牆

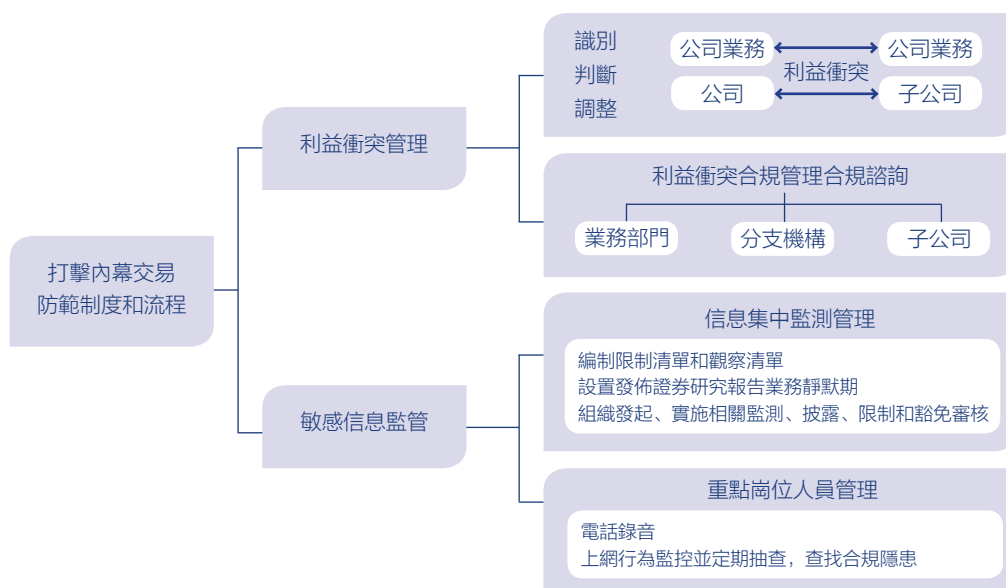
在加強信息隔離牆方面，公司建立以《光大證券股份有限公司信息隔離牆管理辦法》，建立健全信息隔離牆管理制度體系。

公司嚴格按照外部監管規定與內部制度落實部門隔離、人員隔離、資金獨立、賬戶獨立、物理隔離、信息系統隔離等基礎隔離措施及相應的跨回牆審批流程，確保在機構、人員、辦公場所、信息系統、資金與賬戶等方面有效隔離，分開管理。在採取基礎隔離措施的基礎上，我們通過信息技術控制及人工控制相結合的方式，就相關利益衝突事項採取監控、披露或限制等措施，對可能存在利益衝突風險的業務進行監控。

公司已搭建一套完成對信息隔離牆系統，實現了信息報送系統化、清單編制及推送自動化、預警手段多樣化等多種功能，極大提高了信息隔離牆管理的效率及準確性。報告期內，公司結合業務發展需要，持續開展信息隔離牆系統優化工作，確保信息隔離牆的有效性。

打擊內幕交易

報告期內，公司繼續按照內外部需求，落實信息隔離牆要求，制定和完善一系列防範制度和流程，並不斷加強防範內幕交易、防範利益衝突等方面的合規宣導和培訓。



光大證券打擊內幕交易治理架構

此外，在內控管理、反洗錢、反腐敗和商業賄賂、加強信息隔離牆和打擊內幕交易等公司治理基礎工作之上，光大證券也在不斷探索治理工作的外延，在信息披露、納稅、投資者關係維護和股東回報方面持續注入努力，使得公司治理維度更為全面深入。

公司治理



加強信息披露工作

作為負責任的上市公司，光大證券切實保護中小股東權益，保證其充分的知情權，確保信息披露的公平性，並持續以一系列實際行動進一步提升與投資者溝通質量和溝通強度。公司先後制定了《光大證券股份有限公司信息披露事務管理制度》、《光大證券股份有限公司內幕信息知情人登記制度》等規章制度。

報告期內，公司嚴格按照法律法規及監管要求披露各項重大信息，確保投資者及時了解公司重大事項，保護投資者的利益。報告期內，公司共在上海證券交易所網站披露 63 個臨時公告，4 個定期報告及 12 個月度財務數據簡報，所有披露內容準確，披露流程規範。報告期內，公司未發生信息披露違規情況。

積極承擔納稅責任

在實現經濟效益與物質財富增長的同時，光大證券亦非常注重社會責任的承擔。依法納稅是企業社會責任的重要表現，光大證券自成立以來，始終堅持依法納稅、誠信納稅的理念，如實、及時申報繳納各項稅額。

持續回報股東

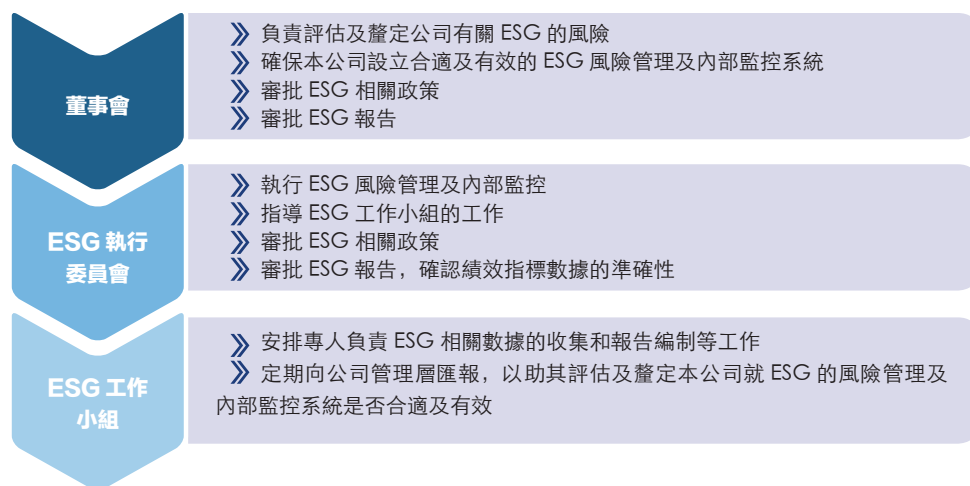
公司高度重視對股東合理的投資回報，充分維護公司股東依法享有的資產收益的權利，在《公司章程》中明確了公司實行持續、穩定的利潤分配政策，並制定了《光大證券股份有限公司分紅管理制度》。公司的利潤分配政策重視對投資者的合理投資回報並兼顧公司的可持續發展。

主動開展投資者關係管理

報告期內，光大證券秉承規範、公平的原則，積極主動開展投資者關係管理工作。公司聽取各類投資者的合理意見和建議，將公司情況與投資者做及時溝通，也將投資者關心、關注的問題和重要意見反饋給管理層和董事會，促進了公司與資本市場之間的雙向交流。

光大證券深刻認識到一家成功的證券公司在創造經濟效益的同時，應當努力承擔相應的社會責任，認真做好社會公民，贏得社會尊重。我們結合自身業務和發展，在客戶共贏、精準扶貧、員工發展及環境保護等方面不斷優化管理，積極與各權益人溝通，持續強化公司治理，努力實現經濟、社會及環境的可持續發展。

為更好地滿足聯交所關於 ESG 的要求，以及加強 ESG 風險的管控，我們參照聯交所的《環境、社會及管治報告指引》建立起公司的 ESG 治理架構，並在此架構之下持續推進光大證券 ESG 責任治理工作。



權益人溝通

光大證券非常重視與各權益人的良好溝通，定期開展有效的溝通活動。我們相信與權益人的良好溝通是企業發展和業務成功的重要前提。我們致力於營造彼此尊重和互信的溝通合作平台，以不斷完善自身產品和服務。

我們識別出對光大證券具有決策權或影響力、與我們關係密切的幾類主要權益人，包括如下組別：



光大證券積極與不同的權益人進行溝通，以了解他們所關心的議題，並定期檢討有關行動的成效，進而完善溝通渠道及更全面反映權益人的意見。下表列出報告期內不同權益人組別所關注的議題：

權益人組別	關注議題	溝通渠道 / 反饋方式	頻率 / 次數
員工	晉升發展 權益和福利 教育培訓	工會 各類員工活動 內部刊物 (報紙, 雜誌) 員工績效考核	內部刊物《金色陽光》 不定期工會福利與活動
股東 / 投資者	業務發展 公司治理 經濟績效	股東大會 / 臨時股東大會 投資者見面會 業績發佈會™ 新聞稿 / 公告 現場調研	每年舉行一次周年股東大會，若有特殊情況舉行臨時股東大會 不定期舉行投資者見面會 業績發佈會及現場調研 每年舉行業績發佈會

ESG 治理

权益人组别	关注议题	沟通渠道 / 反馈方式	频率 / 次数
政府及監管機構	合規管理 風險管理 投資者教育	現場調研 會談	不定期現場調研和會談 每年舉行投資者教育活動
客戶	信息保密 產品創新 服務質量	投資者教育活動 客戶滿意度調查 客服專線 官方媒體平台	不定期
社區	精準扶貧 社區貢獻 反腐敗	新聞稿 / 公告 - 各類扶貧活動	「證券+」扶貧項目 社區活動 志願者活動

重要性分析

報告期內，光大證券積極開展權益人溝通，了解各層面的權益人對光大證券應對社會責任議題的意見及期望。通過權益人的反饋勾畫重大議題矩陣，並為公司制定長遠戰略提供有力依據。

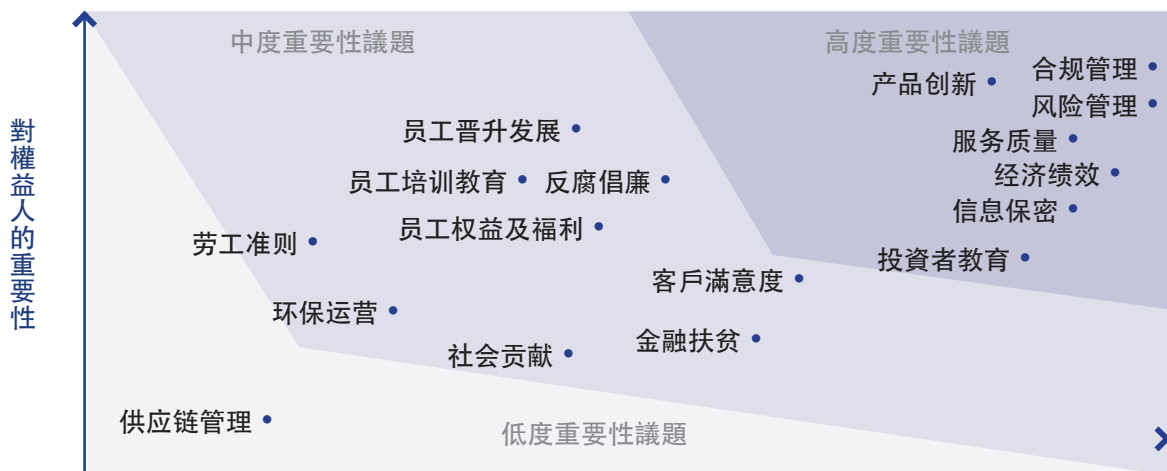
重要議題評估過程

1、識別潛在重要議題：透過詳細檢閱包括內部刊物、媒體分析、同行對標分析及其他相關文件後，識別能夠反映光大證券業務對經濟、環境和社會的影響，或影響權益人對光大證券評估和決策的潛在重要議題。

2、對潛在重要議題進行排序：制定了權益人溝通計劃，並進行全面深入的訪談，了解各權益人所關注的優先議題，重新審閱重大議題矩陣。

3、回顧：檢查報告內容是否提供了關於光大證券的影響和社會責任表現的合理描述，以及編制報告內容的流程是否反映了報告原則的意圖。我們會邀請各權益人就這方面提供意見。

我們通過以上評估過程識別出對於光大證券重要的社會責任議題，構成本報告內容的重點部分。我們將會在本報告內披露各個議題的詳細內容。



對光大證券社會責任發展的重要性

光大證券 2018 年社會責任重大性議題矩陣



公司連續四年在證券公司分類評級中獲 A 類評級；連續四年躋身「亞洲品牌 500 強」和「中國品牌 500 強」；蟬聯《新財富》「本土最佳投行」；榮登《福布斯》「2018 年全球最佳雇主榜單 500 強」，保持了較強的品牌知名度和市場美譽度。

2018 全球
最佳僱主
500 強

報告期內，光大證券首次榮登《福布斯》雜誌發布的「2018 年全球最佳僱主榜單 500 強」，排名第 470 位。

亞洲品牌
500 強

報告期內，光大證券，連續第四年榮登「亞洲品牌 500 強」榜單，排名較去年提升 8 個位次，位列 241 位，品牌價值達 386.01 億元。

中國品牌
500 強

報告期內，光大證券，連續第四年榮登「中國品牌 500 強」，排名較 2017 年提升 3 個位次，位列 93 位；品牌價值達 321.05 億元，較去年增長 19.19 億元。光大證券同時獲評「2018 年中國最具競爭力品牌 TOP 10(券商行業)」。

2018 中國
證券期貨業
多項扶貧大獎

報告期內，光大證券榮獲由中國證券業協會、中國期貨業協會評選的“2018 中國證券期貨業優秀創新扶貧獎/2018 中國證券期貨業最佳‘一司一縣’結對幫扶項目獎/2018 中國證券期貨業扶貧愛心人物獎”。

納入 MSCI
全球市場指數

報告期內，明晟公司 (Morgan Stanley Capital International, 以下簡稱「MSCI」) 正式公布半年度指數成分股調整結果。光大證券 A 股于 2018 年 6 月正式納入 MSCI 全球市場指數。

公司榮譽

其他榮譽	頒獎機構
全國金融系統思想政治工作標兵單位 / 2017-2018 年全國金融系統文化建設先進單位	中國金融思想政治工作研究會、中國金融文化建設協會
2018 中國證券期貨業優秀創新扶貧獎 / 2018 中國證券期貨業最佳「一司一縣」結對幫扶項目獎 / 2018 中國證券期貨業扶貧愛心人物獎	中國證券業協會、中國期貨業協會
2017 年度上海市外商投資企業納稅總額百強第十名 / 上海外資營業收入百強企業 / 上海外資吸引就業人數百強企業	上海市商務委員會、上海市外商投資協會
公司債券優秀承銷商 / 優秀受託管理人 / 優秀期權做市商	上海證券交易所
本土最佳投行 / 最佳債權承銷投行	《新財富》雜誌
2018 中國區十佳資產證券化投行 / 2018 中國區財務顧問團隊	《證券時報》
微視頻《舉旗定向 砥礪奮進 以一流黨建打造中國一流投資銀行》入選「2018 年全國金融系統黨建創新成果微視頻十佳案例」	中國金融思想政治工作研究會、中央和國家機關工委、《紫光閣》雜誌社
光大新鴻基獲金融機構大獎 2018 年度證券公司 / 卓越財富管理平台 / 卓越數碼創新 / 傑出企業融資	《彭博商業週刊》
2017 年度上海金融創新成果獎提名獎	上海市人民政府
2018 金融企業扶貧創新獎	新浪財經、新浪公益、微公益
2018 金融機構精準扶貧經典案例君鼎獎 / 2018 中國區十佳資產證券化投行	《證券時報》
第四屆上海上市公司企業社會責任峰會「精準扶貧獎」	上海上市公司協會、《第一財經》、上海市經濟團體聯合會
本土最佳投行 / 最佳債權承銷投行	《新財富》
「首屆光證文化節」案例獲第九屆公共關係案例評選銀獎	上海市公共關係協會
2018 年度房地產證券化前沿獎 • 年度最佳主承銷商	中國金融前沿論壇
第十二屆賣方分析師水晶球獎進步最快研究機構第五名	《證券市場週刊》
可持續發展創新獎 / 2017 年度最具傳播力證券公司	《21 世紀經濟報道》
「領航中國」2017 年度傑出市場競爭力獎	《金融界》
2018 中國先鋒證券經紀商	《國際金融報》
2018 年中國金鼎獎 • 最具品牌競爭力券商	《每日經濟新聞》
2018 「金琥珀」卓越證券研究機構大獎	《中國經營報》
2017 中國年度最佳僱主 • 上海最佳僱主 / 2017 人力資源管理傑出獎	前程無憂
「推動中國」影響力品牌 • 扶貧貢獻獎	中國經濟網
「投資者訴求處理優秀案例」參與獎	深圳證券交易所
2018 年度內地港股通推廣先鋒券商	香港交易所

公司榮譽

其他榮譽

頒獎機構

《實現連續實時證券交易業務處理的數據處理方法及裝置》課題榮獲「2017年上海金融業改革發展優秀研究成果」三等獎	上海金融業聯合會
2017-2018年度資產證券化介甫獎·最佳財務顧問 / 「前海結算2017年度第一期碧桂園供應鏈應付帳款資產支持票據」榮獲「最具市場影響力商業票據 / 保理類資產證券化產品獎」	財視中國
上海市證券業職工籃球賽冠軍	上海市證券同業公會
上海市平安示範單位	上海市社會治安綜合治理委員會

02

服務升級 客戶信任

19 創新升級服務

21 優化品質服務



光大證券將客戶關係視為公司發展的重中之重，堅持「以客戶為中心」的服務理念不動搖，時刻將客戶的標準和利益作為自身業務的指向針。我們以市場為導向，不斷深化客戶服務體系改革，通過服務的不斷升級創新和穩步提升服務質量，持續提升客戶信賴度。

近年來，公司不斷深化客戶服務體系改革，深挖客戶需求，升級服務形式、效率、水準及體驗，竭力為客戶提供最優質、最值得信賴的金融服務。

支持民營企業發展

光大證券一向將服務實體經濟作為自身重要的使命。在實體經濟下行、中小企業融資困難的宏觀環境影響下，光大證券主動履行金融服務實體經濟的關鍵職能，推出各項資產管理手段，傾力幫助優秀民營企業發展。

在支持民營企業發展方面，公司作為央企旗下企業，積極響應國家政策，落實《中國光大集團關於支持民營企業發展的若干意見》要求，在業務開展過程中對於民營企業和國企一視同仁，從股票質押、私募股權投資、資產管理等業務領域積極服務民企、支持民營經濟發展。我們同時發揮證券專業優勢，化解民營企業股票質押風險。

為民企紓困解難，助經濟重返活力

我們響應證券行業支持民營企業號召，出資設立了「證券行業支持民企發展系列之光證資管（即『上海光大證券資產管理有限公司』）1號 FOF（Fund of Funds，即『基金中的基金』）單一資產管理計劃」，主要以類債權投資、類優先股投資、買斷式股票投資三種投資模式，針對不同投資模式設定不同的標的篩選標準，幫助優質民營企業紓解股權質押風險。該計劃已由我們自主出資 25 億元成立，後續將聯合銀行、保險、國企和政府平台等多方社會資本參與資金支持，攜手助力民營經濟發展。

中國證券報APP
可信賴的投資顧問

下載

光大證券出資25億元成立紓困民企資管計劃

來源：中國證券報 陳健 2018-11-28 14:32:53

中證APP訊，11月28日，中國證券報記者從光大證券獲悉，光大證券已於11月27日出資25億元參與紓困民企資管計劃，成立“證券行業支持民營企業發展之光證資管FOF單一資產管理計劃”。

據介紹，“光證資管FOF單一資產管理計劃”由光大證券全資子公司光大證券資產管理有限公司（“簡稱：光證資管”）作為管理人，以FOF投資的形式，投資於未來聯合各方資金成立的若干個資管子計劃。目前25億元資金已全部到位，未來將攜手各類社會資本，共同幫助有發展前景的民營企業紓解股權質押風險，維護公司經營以及證券市場穩定，更好服務實體經濟，提振投資者信心，支持民營經濟高質量發展。

投資方面，記者了解到，上述資管計劃將由光證資管進行主動管理，以提供流動性支持的財務投資為主要手段，主要投向上

創新升級服務

金融服務升級

創新根植在光大證券的企業基因之中。我們一如既往地將客戶需求作為驅動力，加大金融科技投入，發展產品與服務創新，力圖創造精準、高效、可拓展的金融服務平台，向客戶展示金融服務的無限可能。

光大證券「智投魔方」升級版圖

2017年，光大證券正式推出互聯網綜合金融服務產品「智投魔方」，依託大數據與人工智能進行一站式財富管理。報告期內，光大證券持續對「智投魔方」產品體系進行優化迭代升級，在保持原有免費服務的同時，上線了增值服務類組合和資訊產品，以滿足客戶專業化服務和差異化服務的需求。截至2018年12月31日，增值服務類產品共上線組合類產品30個、資訊類產品13個、工具類產品1個，逾2萬人簽約服務。同期，「智投魔方」客戶端引入了多種支付模式（如支付寶、微信、保證金等），高度完善產品序列，使得客戶可以採取更多選擇。

30 個組合類產品

AI (Artificial Intelligence 即「人工智能」) 智慧相對小 / 中 / 大盤；智投絕對小盤 / 大盤、事件驅動、體驗專享組合、光信趨勢、科技類行業組合、大製造行業組合、大消費行業組合、大金融行業組合、大週期行業組合、大行業輪動組合等

13 個資訊類產品

穩健成長、短線 / 中短線 / 中長線 / 長線擇時信號、多資產ETF (Exchange Traded Funds, 即「交易型開放式指數基金」) 均衡策略、大小盤風格輪動策略、行業輪動策略、宏觀數據、金股池、大類資產配置、光融參考等

1 個工具類產品

交易寶

基於「智投魔方」及其大數據體系，光大證券得以深化數據運營對客戶的支持，打通社區、資訊、平台等場景，實現便捷、定制化的服務。目前，我們已推出從增值服務產品銷售場景跳轉至投資顧問端服務提供專業解答的即時功能，也可依據客戶訂閱信息定制化資訊推送至客戶端，或根據產品畫像、客戶畫像、推薦策略等數據產品向客戶動態提供合適的產品和服務。

優化品質服務

光大證券堅信客戶的信任是公司賴以生存和發展的基礎，唯有不斷強化服務質量，提升服務品質，洞察客戶需求，解決客戶面臨的問題，才能在資本市場中獲得客戶長久的青睞和信任。

報告期內，光大證券在增強部門運作能力、優化客戶服務流程、提升業務滿意度、保障客戶隱私方面不懈努力，獲得了 ISO2000 信息技術服務管理體系標準認證，在證券行業中起到優秀示範作用。我們將以此作為全公司品質服務的新起點，推動實現「科技引領業務」，為整體業務和客戶服務發展助力。

服務體驗優化

光大證券將服務意識提升、優化客戶體驗作為客戶關係管理的關鍵要素。我們通過話務監控、工單處理、客戶評價和投訴、坐席人員反饋等渠道了解客戶需求，定期分析服務質量數據，提煉共性問題加以解決，並借由精細化的服務培訓將服務輸出質量標準化。

報告期內，我們收集匯總得到的共性問題涵蓋轉帳、回顯信息、銷戶查詢、報價回購等多類業務。我們對此類問題進行逐個改進，從客戶的角度出發，開發更為人性化的服務模式。

客戶服務優化舉措

- 》 將催辦工單環節中的客戶二次來電催促轉變為公司內部主動催促營業部處理，極大改善客戶體驗度；
- 》 改良客戶修改信用帳戶非關鍵信息的流程，避免讓客戶重複驗證身份，同時減少坐席操作步驟，允許同時發送多個工單，提高服務效率；
- 》 針對來電諮詢銷戶的客戶，根據不同場景優化了話術和受理流程，通過提升客戶體驗來減少客戶流失；
- 》 對客戶電話接入無聲、通話中斷、無法接通時，坐席需及時外呼客戶或短信再通知客戶，有效避免客戶重複來電，體現主動服務意識；
- 》 針對客服反饋、業務交流群、分支機構、軟件留言等反饋提出的軟件系統需求建議，採取核實、回應和上報機制，促進軟件功能優化；

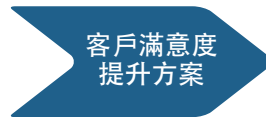
在質量檢測需求反饋的基礎上，我們開展多類針對性強的培訓，旨在提高服務人員的服務素質和專業素養，實現服務質量水平的穩定發揮。服務質量培訓包括新三板培訓、特殊貨幣基金培訓、報價回購業務及逆回購業務、業務流程圖培訓、OTC（Over the counter, 即「場外交易」）業務等，推動坐席服務人員掌握業務最新信息，培養其有效解決客戶問題、提升業務處理效率和諮詢效率的能力。我們在培訓中相應設置了隨堂測試、電話撥測及月考試題來跟蹤檢驗培訓效果，達成深度鞏固服務質量水平的最終目的。

優化品質服務

客戶滿意度管理

光大證券十分重視客戶滿意度情況，故而採取各類客戶滿意度調查措施。目前公司內部已建立客戶滿意度服務評級及相應的客戶滿意度評價指標體系，並指定專人對語音座席的優良佔比情況進行實時了解。同時，我們定期對差評話務進行逐一排查，實時發現客戶不滿的緣由並提供解決方案。此外，我們對 72 小時內呼入業務一次性解決率數據進行分析，特別針對重複來電情況提出相應解決方案，以降低客戶不滿率。本年度服務評價優良率為 99.22%，達到歷史最高水平。

- » 客戶滿意度服務評級
- » 差評話務逐一排查
- » 72 小時內重複來電分析



99.22%
年度服務評價優良率

客戶投訴管理

光大證券一向規範有序開展業務，充分保障客戶的合法權益。我們不斷完善客戶投訴處理機制，全心投入客戶服務品質提升工作。通過遵循《證券公司監督管理條例》、《證券公司風險處置條例》等法律法規，以及參考交易所交易規則和公司相關規定，我們制定並實施《光大證券股份有限公司信訪工作辦法》、《光大證券股份有限公司客戶投訴處理實施細則》等制度文件，對職責分工、投訴處理原則、投訴渠道、投訴材料歸檔等作出明確規定。報告期內，我們修訂了現有制度，將投訴處理回覆時限從交易日變為自然日，進而縮短投訴處理時限和加快處理進程，保證客戶投訴處理的有效性和及時性。

在投訴管理中，公司謹守投訴處理三原則，採用「事前積極防範，事中及時處理，事後分析總結」措施，最大限度將矛盾在基層階段化解。我們將總部 95525 客服電話及各營業部現場作為兩大投訴渠道，同時開放接受行業公會的轉接投訴。報告期內，我們的客戶服務熱線 92225 共計受理投訴 340 起，處理完成率達 100%。

首問責任制

屬地管理、分級負責

及時、就地解決
與疏導教育相結合

光大證券投訴處理三原則

客戶適當性管理

客戶適當性管理是證券期貨行業的關注重點。光大證券作為國有企業應當承擔起為客戶匹配適合規的產品及服務這一重要責任。報告期內，我們依照中國證監會《證券期貨投資者適當性管理辦法》及其他外部規定要求，結合適當性管理實際執行情況對公司適當性管理制度進行了重大調整。報告期內，我們對 12 個部門的 51 項適當性相關制度進行梳理修訂，並正式發佈了《光大證券股份有限公司投資者適當性管理辦法》（以下簡稱「《管理辦法》」）及七項配套制度，奠定了公司適當性管理的根本。

2018年8月，根據外部規定要求及組織架構調整需求，我們再次對《管理辦法》及其配套制度進行修訂，完善了客戶適當性管理體系：

適當性管理制度修訂情況

- ✓ 對《投資者適當性管理辦法》、《產品及服務分級指引》、《投資者適當性管理考核細則》、《全國中小企業股份轉讓系統轉讓業務投資者適當性管理實施細則》、《全國中小企業股份轉讓系統掛牌公司股票發行投資者適當性管理實施細則》進行修訂；
- ✓ 根據中證機構間報價系統股份有限公司《關於規範收益憑證宣傳業務的通知》要求對《收益憑證業務管理辦法》和《金融市場總部收益憑證業務實施細則》進行相應修訂；
- ✓ 根據滬深交易所對債券質押式三方回購適當性管理要求對《債券市場投資者適當性管理實施細則》進行相應修訂；
- ✓ 制定《光大證券股份有限公司試點創新企業股票或存托憑證投資者適當性管理實施細則（暫行）》及《光大證券股份有限公司滬倫通中國存托憑證投資者適當性管理實施細則（暫行）》；
- ✓ 在申請備案場外期權業務二級交易商的過程中，依據中國證監會和中國證券業協會發佈的通知修訂了《光大證券股份有限公司證券期貨市場場外衍生品交易業務管理辦法》及《光大證券股份有限公司場外期權業務實施方案》中的適當性管理內容。

在制度建設之外，我們組織了全公司層面的自查自糾行動，完成了一年兩度的公司適當性管理執行情況自查工作及報告，經審核後報送中國證券監督管理委員會當地監管局。

報告期內，公司大力發展互聯網平台金融產品和增值服務，這對客戶適當性判斷帶來挑戰。因此，我們要求該類銷售和服務嚴格依據《光大證券股份有限公司代理銷售公募基金產品適當性管理實施細則》及《光大證券股份有限公司代理銷售非公募金融產品適當性管理實施細則》，為客戶提供與其風險偏好適當的產品。按照規定，相關協議與風險揭示書需經合規部門論證審議通過後方能使用，公司需為客戶提供產品風險評級、產品特徵、注意事項、常用數據指標等方面的充分提示。

我們將持續完善產品分級，更新客戶適當性評估標準，了解每一位客戶的風險承受能力、投資經驗及相關業務知識水平，將客戶適當性管理融入每一個業務環節，為每一位客戶降低風險的同時最大化其收益。

優化品質服務



客戶隱私管理

周密的客戶隱私保護管理是贏得客戶信任的根本。光大證券嚴格遵守《金融機構客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》等相關法律法規，制定有《光大證券股份有限公司客戶身份資料及交易記錄分類管理指引》等隱私保護條例，要求各部門、各營業部及各分子公司規範存儲、管理、調閱客戶資料，保障客戶隱私信息安全。

報告期內，在原有客戶隱私操作的基礎上，我們新增了多項客戶隱私管理手段，從各個方面強化客戶隱私保護的力度。

客戶隱私管理新增手段



根據滬深證券交易所《關於加強重點監控賬戶管理工作的通知》，我們正式啟動重點監控賬戶管理工作，不僅對客戶姓名做隱去處理，也在設計重點監控賬戶管理查詢功能時設定了隱私門檻，使得各分公司和營業部只能查看各自轄區的客戶情況；



我們在查詢操作類和非現場業務處理中執行嚴格審核流程，如：

客戶撥打服務熱線 9525 時需輸入查詢（交易）的賬戶和密碼方可進入查詢，轉人工服務辦理業務時需提供賬號及交易密碼，並接受坐席對其本人身份的驗證；

公司的「增值服務管理平台」則對客戶交易訂單查詢的導出功能做了專屬限制，以防一般查詢用戶導出數據；



「智投魔方」採取數據落地及系統對接的方式，實現完全的數據封閉化，極大程度地避免了客戶隱私洩漏風險。

投資者教育

光大證券在提供優質金融服務的同時，也在堅持推進投資者教育，力圖幫助廣大投資者樹立理性投資意識，提高投資知識水平和投資技能，在投資活動中學會合理保護自身權益。



首页 富尊网 我们的业务 投资者关系 投教专栏 走进光大 诚聘英才



股票
带您开启证券知识之旅



債券
带您开启证券知识之旅



基金
带您开启证券知识之旅



金融衍生品
带您开启证券知识之旅

视频课程



证券知识



适当性管理



沪伦通专区

[查看更多](#)

光大證券官網「投教專欄」

目前公司已在線上線下形成了投資者教育平台。在線上，我們在官網特別設立「投教專欄」，匯集各類投資相關政策，提供視頻課程和宣教文章，並不定期推出投資者教育專題。

在線下，依託投資者教育股民學校和系列投資者專項活動，我們得以吸引眾多客戶參與了解投資者教育內容。報告期內，我們投資者教育培訓中表現突出的一名同事獲得「2018年投教新銳百強（個人）」，為光大證券投資者教育增添一抹閃耀色彩。

股東來了

2018年6月，光大證券響應上海市證券同業公會的動員，組織各地投資者參加《股東來了》投資者權益知識競賽，提高證券行業投資者的風險防範意識和專業知識水平，加強廣大中小投資者風險意識和自我保護能力，引導投資者「全面知權、積極行權、依法維權」。



03

光行萬里 大愛無疆

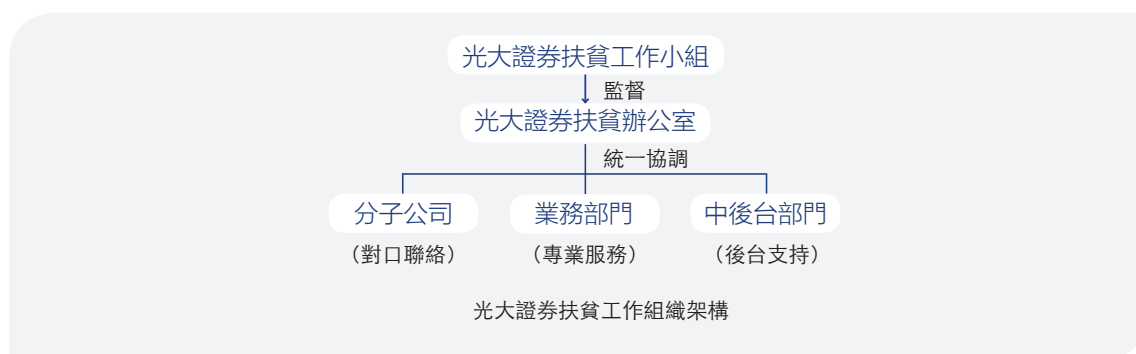
- 28 證券 + 金融扶貧
- 29 證券 + 實體經濟
- 30 證券 + 智力扶貧
- 30 證券 + 公益慈善
- 31 證券 + 消費扶貧

光行萬里 大愛無疆

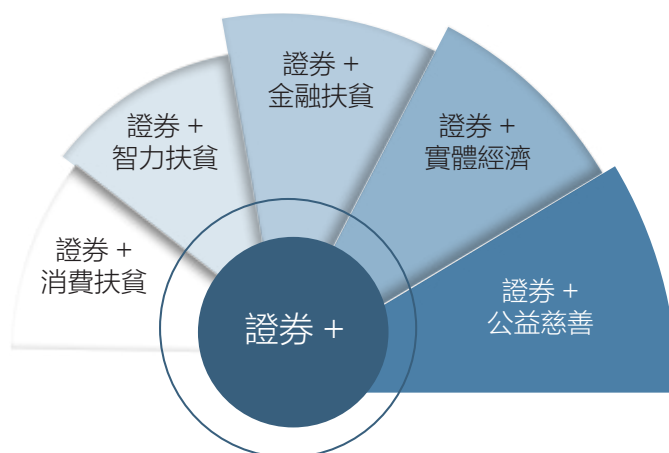
作為中國證監會批准的首批三家創新試點公司之一，光大證券多年來秉持「為國家圖富強、為天下聚財富」的核心價值觀，積極踐行國家戰略，充分履行社會責任，在服務實體經濟、脫貧攻堅等重點任務方面不斷推進，持續創造價值回饋社會。

報告期內，光大證券將社會貢獻重點放在「精準扶貧」這一議題之上。光大證券時刻牢記自身的紅色基因，深刻關注貧困問題，積極鋪設扶貧道路，已在公司各級間建立起完整的扶貧工作體系，摸索出「一二三四五」扶貧工作方法，打造出以「證券+」為代表的光大特色扶貧模式。

報告期內，光大證券在「證券+」金融扶貧、「證券+」實體經濟、「證券+」智力扶貧、「證券+」公益慈善、「證券+」消費扶貧等領域全面開花，逐步實現「精準扶貧、實幹攻堅、光行萬里、大愛無疆」的美好願景。



光大證券「一二三四五」扶貧工作法



光大證券「證券+」創新扶貧模式

「證券+」 創新扶貧模式

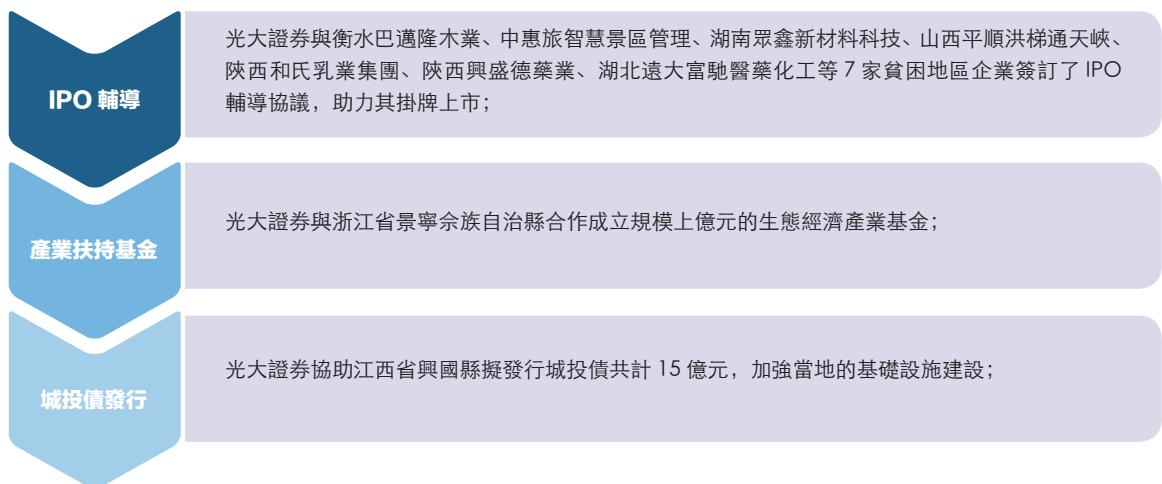
證券+ 金融扶貧

光大證券始終致力於發揮自身資本市場中介功能，打磨卓越領先的金融服務模式。在扶貧問題上，光大證券分類施策，逐漸摸索出具有創新性的「證券+金融扶貧」道路，推出資本扶貧、「證券+期貨+保險」等創新舉措，在地方融資、公司輔導、項目引進和資源導入方面持續深耕。

證券+ 資本

光大證券積極利用自身優勢，撬動資本市場力量，通過 IPO（Initial Public Offerings，即「首次公開募股」）服務、新三板推薦掛牌、股票增發、城投債發行、產業扶持基金等資本手段來助力對口幫扶地區發展。同時，基於內部聯動的加強，光大證券協調光大銀行在對口地區設立分支機構，為區域發展注入資本活力。

助力對口幫扶地區發展



證券+ 期貨+ 保險

光大證券以服務「三農」為根本提出「證券+期貨+保險」的創新模式，根據結對地區的農業特點，聯合農業經營主體、保險公司、專注於期貨風險管理的子公司，設計了銀證期保「陽光惠農」系列金融產品，從而實現農業經營風險的承接、轉移和對沖，達到農產品保值保價的目的。

報告期內，光大證券、西吉縣人民政府和中國人保通過三方努力，達成國內首次實現保險端標為馬鈴薯、期貨端為玉米的創新升級，並在接下來的階段實現與交易所期貨品種的結合，建立馬鈴薯期貨標準交割倉，為貧困地區的馬鈴薯產品銷售帶來深遠、實際的益處。

光大證券已協調光大期貨與上海期貨交易所、鄭州商品交易所、大連商品交易所進行對接，對雲南、內蒙古及陝西等地的橡膠、蔗糖、玉米、蘋果等多種農產品進行價格保護，保障金額高達億元，進一步擴大了「證券+期貨+保險」的實施範圍，為更多的貧困地區農民創造收益保障。

「證券+」 創新扶貧模式

證券+ 實體經濟

光大證券深信，貧困區域想要脫掉「貧困」帽子，必須突破當地市場環境的限制，摸索特色發展道路、大力推動產業發展，最終帶動當地經濟健康活力發展。因此，我們將「證券+ 實體經濟」作為突破點，以「產業」及「實業」為有效載體，助力對口幫扶貧困地區踏上脫貧之路。

「證券+ 產業」 脫貧

光大證券集中資源與力量，由公司高層親自帶隊調研對口幫扶地區，選派業務骨幹駐地掛職，聚焦當地的發展優勢和難點，具有針對性地引入項目、培育產業並推動產業結構升級。



投入 40 萬元資助湖南新田縣井鎮平樂腳村烤煙房建設項目，協助新建 15 座標準化烤煙房，培育當地發展烤煙種植產業；該項目惠及 271 戶 1,350 人，其中包括建檔立卡貧困戶 59 戶 204 人；



投入 300 萬元資助湖南省新田縣驥村鎮 8 個村的光伏電站建設項目，協助當地政府引入新能源產業，帶動近 850 人增收；



投入 220 萬元資助湖南新田縣大豆種植省級示範園項目，發展當地大豆種植業，帶動 3,400 家農戶增收，涵蓋貧困人口 3,838 人；



投入 16 萬元資助湖南省龍泉鎮石鼓村肉牛養殖場建設，助力打造養殖合作社，拉動 525 戶 1,890 人增收，惠及建檔立卡貧困戶 122 戶 427 人；

「證券+ 實業」 脫貧

報告期內，光大證券充分發揮信息優勢，深度挖掘客戶資源，在對口幫扶地區引入並註冊企業達 8 家，註冊資金達 25 億元。這一舉措為貧困區域精準「造血」，創造大量就業機會，有效拉動地方經濟快速發展。

「證券+」 創新扶貧模式

證券+ 智力扶貧

光大證券在精準扶貧工作過程中認識到「授人以漁」的重要性，強調通過賦能實現被扶貧地區的可持續發展。光大證券關注「智力扶貧」，運用激勵計劃、專業培訓和啟蒙輔導來提升當地政府和群眾的發展意識，強化造血功能，從根本上幫助當地脫離窮困境地。

證券+ 扶智

光大證券作為資本市場的重要參與者，具備豐富的資本市場運作知識和經驗。在扶貧工作中，光大證券有意識地將自身的專業輸出轉化為扶貧成果。我們邀請幫扶地區的領導和企業有關人員到公司掛職，協助培養金融人才，為幫扶地的長遠融資能力奠定基礎。為達到全面「扶智」目標，光大證券動用內部資源和外部力量來組建「專業講師團」，對幫扶地區的政府、企業乃至農戶提供培訓和指導，內容涵蓋融資項目對接、企業債發行、員工職業技能培訓、農業精細化培訓等。報告期內，光大證券在對口幫扶的江西省尋烏縣、萬安縣、興國縣以及湖南新田縣共組織了5場培訓，累計參與700餘人次。

證券+ 扶志

光大證券將「激發脫貧鬥志、弘揚時代精神」作為「證券+扶志」的重點，提出「勞務收入獎勵計劃」、「扶貧扶志展覽基地」等創新手段，在幫扶地區試點並取得了一定反響。

新田新志向

» 光大證券與西南財經大學合作，以湖南省新田縣小水幹村74戶建檔立卡貧苦戶作為試點對象，同時開展「勞務收入獎勵計劃」和建立「新田縣扶貧扶志展覽基地」，一方面充分激發貧困戶的內生脫貧動力，另一方面豐富貧困群眾文化生活，深入灌輸「新田奮鬥精神」。

證券+ 公益慈善

依託於光大陽光公益基金，光大證券在「證券+公益慈善」方面持續投入，推出多項「陽光」慈善項目，深化在教育 and 醫療方面的扶貧實踐。

證券+ 教育扶貧

教育扶貧對阻斷貧困代際傳遞具有重大意義，因此光大證券舉全司之力打造多元化的教育扶貧項目。

報告期內，光大證券參與光大集團組織的「明德」助學計劃，號召公司員工捐款共計18.3萬元，資助269名學生繼續求學。我們也延續上一年的光大道竹小學「愛心助學一對一」活動，以及通過「光大融情夏令營」邀請幫扶地區學校的35位師生前往北京學習參觀，為貧困地區的孩子提供了解世界的機會。

為增加教育扶貧形式的多元性，今年我們開展了關愛留守兒童「微心願」活動、參與光大集團的愛心書屋建設活動，及為孤兒和貧困學生就讀學校購置教學物資，從精神和物質上充分支持貧困地區的學童，幫助他們健康快樂地成長與發展。

「證券+」 創新扶貧模式



證券+ 醫療扶貧

「因貧致病、因病返貧」是脫貧攻堅目標中的一大難題。為解決這一難題，光大證券從醫療保險和醫療水平建設入手，前者攻克「因病致貧」的困擾，後者則應對貧困相對的醫療水平落後風險。

報告期內，光大證券與光大永明人壽保險有限公司繼續合作，出資 400 萬元設立「陽光關愛」慈善計劃，為貧困地區學生定制「陽光護苗」項目，為教師成立「陽光園丁無憂」項目，覆蓋各類重大疾病保險，切實為貧困地區師生提供保障。光大證券同時聯合上海市東方醫院開展了「光大·東方陽光醫師培訓計劃」，向 6 個幫扶地區 15 家醫院的 25 名普外專科醫師提供高水平、優質的培訓，進而提高貧困地區醫療水平，為貧困地區就醫難問題提供解決思路。

證券+ 消費扶貧

消費拉動經濟發展。光大證券著眼於市場，以「證券+ 消費扶貧」的模式挖掘幫扶地區的市場供應潛力，對接幫扶地區和廣大消費者群體，精準推廣貧困地區產品，開啟當地的創收之路。

報告期內，光大證券對外與人民日報全媒體平台「中央廚房」保持戰略合作夥伴關係，共同運營「人民·光大」特色精準扶貧電商平台，對內結合光大銀行「購精彩」電商平台，努力拓寬互聯網精準電商扶貧的覆蓋面。依靠「陽光農場」這一自有扶貧消費品牌，公司持續採購湘西黑茶、新田富硒大米、贛州臍橙等特色農產品，為幫扶地區協力打造扶貧帶頭企業的同時也為消費者提供品質優良、天然有機的農產品，打造透明、負責任的消費鏈條。

報告期內，光大證券的傾力付出得到了各方讚譽和認可，獲得「2018 年中國證券期貨業優秀創新扶貧獎」、「最佳『一司一縣』結對幫扶項目獎」、「2018 中國證券期貨業扶貧愛心人物獎」等榮譽，這也激勵光大證券未來繼續優化和強化「證券+」模式，進一步找準節點、聚焦重點，突破難點、創新亮點，為國家分憂，為百姓造福。

04

攜手同行 員工幸福

- 33 員工概況
- 35 員工發展培訓
- 38 員工福利關懷



人才是當今社會的核心競爭力。員工是公司最寶貴的財富之一，公司積極踐行「以人為本」的理念，努力做到讓員工更體面地生活，更受尊重地工作，將員工的智慧和忠誠變為生產力，把員工作為企業發展的本錢，盡最大努力保障員工的權益、提高員工的待遇、維護企業內部的公平。具體來說，我們努力做好人力資源的優化措施，完善員工的福利項目，優化員工的晉升體系及培訓制度，加強對多元化平等的相關熱點議題的重視。

員工概況

公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國婦女權益保障法》、《嚴禁使用童工規定》等法律法規，合理制定招聘管理、薪酬福利體系等政策，保障員工的公平合法權益。公司堅決杜絕使用童工和強制勞工現象發生，對於擬引進人員，進行身份驗證核實並本著自願原則簽署勞動合同。報告期內，公司未發生使用童工和強制勞工的情況。

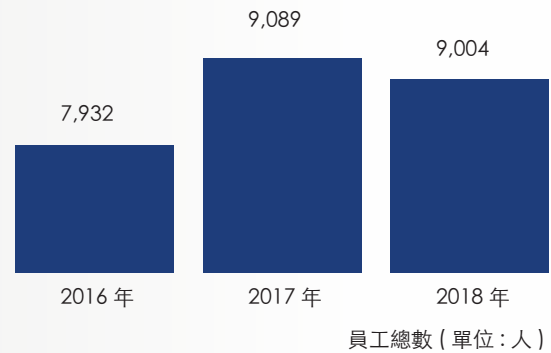
公司在運營中嚴格執行並遵守國家及地方法律法規。我們堅決反對歧視，公平對待每一位求職者和員工，錄用和職業發展不受民族、種族、國籍、性別、宗教、年齡、性取向、政治派別、婚姻狀況等任何因素的影響。

報告期內，我們修訂並完善了《薪酬福利管理辦法》、《員工培訓管理辦法》等，同時聘請外部律師全面梳理《員工手冊》及用工管理規章制度及流程等，以加強公司勞動合同管理，規避勞動用工風險。

同期，我們制定了《關於推進公司組織架構「去行政化」改革配套實施細則》，推動公司組織架構「扁平化」轉變。「去行政化」後，簡化團隊負責人選用流程，聚焦團隊負責人專業及管理能力的要求，基於發展導向實施 360 度考評談話和民主評議，從人崗匹配角度綜合評估。

員工概況

截至 2018 年 12 月 31 日，公司共有在職員工總數 9,004 人（含經紀人），流失率為 12.9%（不含經紀人），員工各類型分類情況如下所示：



員工的專業結構 按專業結構劃分的員工佔比

經濟業務人員	6,159	68%
其他業務及行政人員	1,072	12%
投行人員	674	7%
信息技術人員	250	3%
研究人員	189	2%
資產管理人員	178	2%
合規 / 風控 / 稽核人員	171	2%
財務人員	167	2%
投資業務人員	144	2%

員工的學歷 按學歷劃分的員工佔比

本科	4,660	52%
碩士	2,247	25%
其他	2,021	22%
博士及以上	76	1%

員工的性別 按性別劃分的員工人數

男性	5,128	57%
女性	3,876	43%

員工的年齡 按年齡劃分的員工佔比

30-40 歲	3,793	42%
30 歲及以下	2,718	30%
41-50 歲	1,864	21%
51 歲及以上	629	7%

員工發展培訓

我們堅持員工與企業共同發展的理念，持續完善人才招聘、考核激勵等員工發展管理體系，同時，為員工提供豐富的培訓與學習機會，幫助員工在個人素養、專業技能及管理能力的方面持續成長，增強職業競爭力。

人才招聘

光大證券作為綜合性券商，招聘範圍輻射全球，引入人才的背景國際化、多元化。在人才招聘方面，我們堅持高端引領，多措並舉持續打造人才高地：

- ✓ 結合本公司業務發展需要，本著“引進一個人才，提升一項業務”的宗旨，我們緊跟高端人才市場，鎖定所需人才資源，建立高端人才庫，拓展高端人才引進渠道；
- ✓ 擴大校企合作範圍，覆蓋全國高校 50 餘所，按需求、分條綫補給基礎人才，為公司人才蓄水池注入新生力量。同時與部分重點院校合作搭建實習基地，為在校生提供實習機會；
- ✓ 依托外部獵頭，積極探索內部獵頭渠道，面向全國市場，成功引進管理及高端人才，充實調整現有團隊規模及結構，迅速彌補項目儲備和創新業務短板，強化「鮎魚效應」，爭創新的利潤增長點；
- ✓ 結合招聘流程外包（RPO）方式，有針對性地補充業務熟手及骨幹人才，進一步優化公司人才結構，助推戰略創新業務落地。

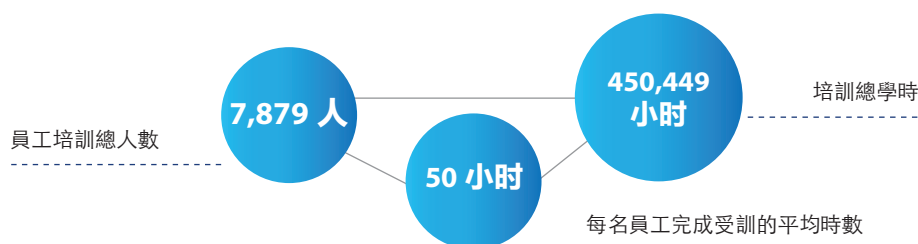
此外，我們不斷完善招聘標準及流程，提高人才甄選科學性，一是完善基於勝任力的人才評價體系，引入崗位勝任力測試、半結構化面試、心理風險測評等專業工具，提高人才甄選科學性。二是優化招聘制度及流程，借力第三方招聘系統，實現招聘需求和招聘流程的實時跟蹤、招聘渠道的一體化管理及招聘數據的深度分析。

考核激勵

為完善員工考核激勵制度，我們為每位員工設定業績關鍵績效指標（以下簡稱「KPI」）及管理 KPI，並對每位員工的 KPI 進行考評計分。光大證券的員工年終總體評價按權重由 KPI 考評分、班子成員考評分、民主評議結果三部分構成，全面考核員工表現，激勵員工不斷突破自我。

員工培訓

報告期內，我們賦能培訓隊伍，提高培訓專業化。為分支機構開發課程教材，培養種子師資，建立課程評審和師資認證的機制，豐富分支機構的課程和講師數量。組建分公司培訓管理員隊伍，通過定期會議、微信群溝通、培訓動態等多種方式，指導分支機構提升培訓專業化水平。報告期內，我們組織員工培訓總人數達 7,879 人，培訓覆蓋率達 87.5%，培訓總學時達 450,449 學時，每名員工完成受訓的平均時數達 50 小時。



員工發展培訓

我們持續強化員工發展，面向各部門及各分子公司近兩年來首次走上管理崗位的新任幹部組織「揚帆計劃——新任幹部領導力發展項目」，採用「前測 + 面授培訓 + 在崗實踐案例跟進 + 後測」的模式，幫助新任職工幹部快速轉變管理角色。光大證券的「揚帆計劃」新任幹部培訓項目入選中共中央組織部幹部教育局編撰的《幹部教育培訓改革創新做法選編》。

報告期內，我們擴大覆蓋範圍開展特色培訓，整合內外部資源和線上線下形式，搭建交流平臺。

- 》 為新設網點選拔招募負責人
- 》 為分支機構招募管理培訓生（以下簡稱「管培生」）儲備新生力量
- 》 面向新設網點負責人開展「揚帆計劃」
- 》 面向後備幹部開展「翱翔計劃」
- 》 面向管培生開展「基業長青計劃」
- 》 面向業務骨幹開展「創新講堂」、「新會計準則培訓」等

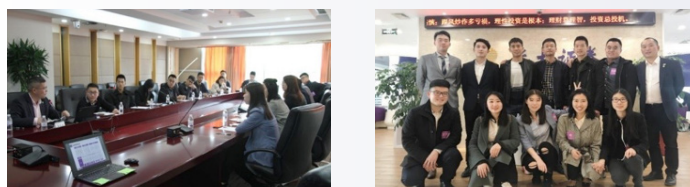
「翱翔計劃」分支機構後備幹部培訓

為了滿足人才梯隊建設需求，加強分支機構儲備幹部的能力提升，我們組織 2018 年「翱翔計劃」分支機構後備幹部培訓，培訓分階段安排：線上自學、集中培訓及在崗交流，圍繞強化黨性修養，提升營銷技能、加強經驗交流等目標，組織業務介紹、分組研討、參訪學習，在崗交流期間安排新設營業部負責人微享會，繼續延伸課堂學習。



「基業長青」管培生培養項目

我們根據「基業長青·管培生培養計劃」，定制管培生培養方案，關注管培生從入職前到轉正定崗各個階段能力提升。2018 年管培生 Open Day（即「開放日」）活動通過公司管培生培養方案宣導，零售板塊業務介紹、優秀管培生長經驗分享、標杆營業部參訪、總部定向等一系列授課及團隊活動環節，幫助管培生儘快融入公司，加速校園人到職場人的角色轉變。活動結束後，我們安排了為期 8 個月的線上學習，擴充管培生對證券行業及零售板塊系統知識的學習渠道，同時安排管培生參加公司校招新員工培訓，搭建學員跨部門交流學習平台。



業務骨幹「創新講堂」

公司總部員工業務培訓綜合運用多種手段創建學習型組織，組織「創新講堂」創新案例分享會，定向邀請業務部門嘉賓分享投行、固收、私募業務、期權、期貨等熱點業務創新案例，快速共享內部經驗，促進業務協同聯動。各分支機構通過雙向視頻同步參加培訓。



分支機構課程教材開發項目

為解決公司內部講師斷層的痛點，響應員工建言獻策要求，我們舉辦「分支機構財富經理營銷課程開發」和「講師培養項目」，為分支機構開發課程教材、培養種子講師，建立課程評審和師資認證機制。項目共推薦選拔出31位種子講師，產出11門用於培養營業部中高級財富經理的課程，將業務經驗標準化為可複製的知識技能課程，為公司節約培訓成本，提升分支機構市場競爭力。



期權業務培訓

推進分級培訓，深化分層建設，有效推動期權業務。

我們通過多種形式、多次的期權強化培訓，組織各地分公司的優秀期權服務人員分享期權策略經驗，期權業務人員的整體服務能力得到提升，多個營業部湧現出頗具專業能力的期權業務骨幹人員，對於推動業務指標完成起到較為關鍵的作用。

報告期內，我們積極開展各類業務人員的期權培訓活動，共舉辦視頻培訓3場，受訓逾4,500人次；25場深入分公司、營業部的面授培訓，受訓逾2,100人次。

我們積極參與交易所舉辦的期權策略顧問培訓，共計145人取得上交所初級資格、41人取得高級資格、7人通過深交所期權策略講師考試。

員工福利關懷



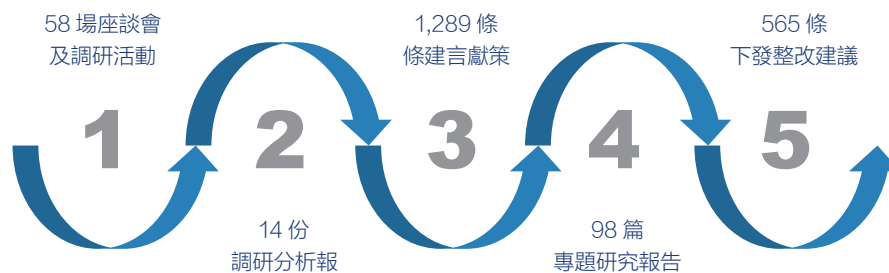
我們一貫重視員工的身心健康和 safety，倡導健康工作，鼓勵員工業餘時間積極鍛煉，用心經營生活。

報告期內，我們依照中國金融工會印發的《金融系統基層工會經費收支管理實施辦法》，結合公司實際修訂印發了《光大證券股份有限公司工會職工福利保障辦法（2018年修訂版）》和《光大證券股份有限公司職工幫扶基金設立及管理使用辦法（2018年修訂版）》，為全面保障和持續完善員工權益奠定堅實基礎。

員工溝通

在員工溝通方面，我們積極宣導建言獻策，激發全體員工對光大證券的信心和責任心。我們全力打造「思改革、議創新、促發展」的良好氛圍，組建起「建言獻策」工作組，廣泛收集建言獻策並將其及時轉化形成整改落實方案。我們實現全公司上下聯動，高級管理層帶頭深入基層調研，下屬各單位群策群力、立行立改，每位員工積極回應、勇於發聲，為光大證券戰略發展提供了重要支撐。

為推進建言獻策常態化，我們已在公司 OA 系統首頁、公司官網及協同平台移動端開設了建言獻策專欄，同時開通建言獻策專用電子郵箱和實體意見箱，並利用季度基層業務及党建調研、季度經營形勢分析會、《建言獻策活動建議整改回饋表》等機會來強化建言獻策落實督導力度。報告期內，我們通過建言獻策活動產出以下成果：



員工健康安全

光大證券遵守法律法規要求，為員工提供健康福利保險和健康安全的工作環境。公司所使用的裝修材料均為環保材料，並對室內空氣進行定期檢測。所有裝修工程完工後都會由指定機構進行監測，檢測通過方能使用。此外，我們也根據消防要求進行裝修材料消防檢測，檢測合格方能使用。報告期內，公司未發生因工作關係而導致的工傷事件。

員工福利關懷

員工幫扶

我們建立了突發疾困救助與長期幫扶互補機制，按照「全覆蓋、有跟蹤、重服務」的原則，及時真誠地幫扶困難職工。報告期內，我們結合公司職工幫扶基金募集、管理及使用、結餘情況以及職工工作生活實際狀況，修訂《光大證券職工幫扶基金設立及管理使用辦法》，增加了職工直系親屬使用幫扶基金條款，全面提升員工幫扶力度。

報告期內，公司深入基層慰問困難職工共計 60 人次 23.2 萬元，協助光大集團工會和上海金融工會送溫暖 26 人次 12.1 萬元；報告期內，我們幫扶員工（含直系親屬）6 人次 30 萬元，困難補助 4 人次 15 萬元。

此外，我們持續完善青年公寓入住管理、物業安保、租金匯繳、資料整理等管理服務各項工作，加強對公寓的動態管理。我們認真落實建言獻策，經多方協調籌備，於 2018 年 8 月起開通青年公寓至公司總部的通勤車，為青年員工的交通提供便利。

✓ 光證體育節

- » 「日行萬步，走向健康」健步行活動（第五季、第六季）
- » 光大證券職工撲克牌團體賽
- » 分公司職工運動會
- » 光大證券職工籃球賽
- » 「光大座標」城市定向挑戰賽
- » 「綠色行走，公益長征」活動

✓ 光證文化節

- » 光大證券職工攝影比賽
- » 名師講堂
- » 光大證券融情手拉手夏令營
- » 「為你讀書」誦讀會
- » 音樂黨課：「不忘初心，牢記使命」
- » 演講比賽，微視頻大賽等



文體破冰：「光大坐標」城市定向挑戰賽

2018 年 4 月 21 日，光大證券聯手光大集團各駐滬企業舉辦「光大一家」主題活動：「光大坐標」城市定向挑戰賽。挑戰賽的特別之處在於分別在光大集團各駐滬企業設置任務點，選手通過回答相關問題獲取光大集團的任務點信息完成整個比賽，如「光大集團新時代的戰略目標是什麼？」、「『三個中國一流』是什麼？」等。挑戰賽從獲取任務信息到具體挑戰地點，無不與光大集團的歷史、文化和業務發展緊密相關，通過文體活動的形式讓每一位參賽隊員感受、見證光大集團的發展變化，相互增進了解、加深友誼。



文化節：名師講堂

2018 年 9 月 7 日，光大證券在總部成功舉辦第二屆光證文化節「名師講堂」活動。我們邀請著名作家到現場為員工生動講述了以文學故事為原型的上海市井生活，呈現了一場別開生面的精彩演說。光大證券各部門近 200 名員工參加現場講座，14 家分公司及各營業部員工通過視頻直播收看本次講座。

05

綠色運營 生活美好

- 41 推動綠色金融發展
- 42 責任採購實踐
- 43 綠色環保運營

推動綠色金融發展



光大證券將綠色運營視為自身企業社會責任的重要內容之一，不斷致力於推進社會向可持續發展目標的進程。我們關注包括氣候變化、能源短缺、自然資源枯竭和環境污染等挑戰，不斷完善綠色環保運營和責任採購的措施，探索更多的能源利用方式和渠道，努力做到在經營的過程中對環境保護做出更大的貢獻。

推動綠色金融發展

報告期內，光大證券繼續積極推動綠色金融的發展，積極滿足企業的個性化綠色融資需求。我們參與了多項綠色金融創新產品的項目，包括：

助力長江三峽集團發行綠色可交換公司債券



2018年中國長江三峽集團有限公司面向公眾投資者公開發行的綠色可交換公司債券，以所持長江電力A股股票為標的。本次發行的可交換債總額不超過200億元（含200億元）。該債券於2018年9月3日獲中國證監會核准，獲批額度為200億元，發行的期限為不超過5年。債券的募集資金將會主要用於烏東德、白鶴灘水電站的建設，符合上交所《關於開展綠色公司債券試點的通知》及中國金融學會綠色金融專業委員會公佈的《綠色債券支持項目目錄》（2015年版）的要求。光大證券作為此次債券發行的聯席主承銷商，在中國人民銀行、證監會、上交所、深交所先後出台的綠色債券相關政策的支持和引導下，本次發行對於支持國內環境效益改善、推動發展模式向綠色化轉型發揮了積極的作用。

助力光大水務公開發行第二期熊貓債券



2018年8月20日，中國光大水務有限公司（以下簡稱「光大水務」）向中國境內合格投資者發行本金為人民幣8億元的人民幣計價公司債券（即「熊貓債券」），並於2018年8月17日結束本期熊貓債券（「第二期熊貓債券」）的發行工作。光大證券擔任本期熊貓債券發行的主承銷商及簿記管理人。本期熊貓債券的募集資金將用於符合綠色金融專業委員會編制的《綠色債券支持項目》（2015年版）的綠色產業項目以及將用於償還子公司債務及補充子公司一般營運資金。

責任採購實踐

責任採購實踐

光大證券一貫堅持責任採購，將良好的供應商商業信用和社會責任表現作為重要的合作前提。我們制定並發佈了《光大證券股份有限公司大額採購項目供應商資格審查管理事項暫行辦法》，並修訂了《採購工作員工行為準則》，進一步規範了大額採購項目供應商資格審查，促進公平有序競爭、提升採購管理水平。

在光大證券大額採購管理招標文件中，我們要求合作夥伴在知識產權、資訊傳播合法合規以及安全生產等方面需做出承諾。報告期內，公司未發生因合作夥伴的問題造成知識產權、非法言論資訊以及違反安全生產管理等問題造成的糾紛和事故。

光大證券於 2018 年推行了《採購負面清單管理體系（試行）》條例，該責任採購實現了以下社會環境價值：

- ▶ 在滿足合規要求的前提下，以「放管服」為手段激活制度活力，充分挖掘「市場」和「競爭」的潛能並有效轉化為看得見、摸得著的管理效益。
- ▶ 負面清單管理規範的建立使公司採購制度與國家最新採購管理精神保持一致，既鼓勵競爭、避免人為設置的過高門檻，也支持有技術、有能力的中小企業公平參與採購競爭。
- ▶ 負面清單管理規範建設有效保障了「陽光採購」的公平、公正、公開的採購環境，對採購過程中的供應商入圍限制條件、實質性需求響應、量化的評判標準等事項都進行了詳細的、清晰的規定。
- ▶ 為項目責任界定、量化的驗收標準、項目執行評估等事項設立了「高壓線」約定了「必選題」，壓縮了編制採購文件、擬定評選標準的發揮空間，用制度加以規範和約束，從採購源頭規範採購行為。

綠色環保運營

公司遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等法律法規的規定，在發展經濟的同時積極推動對環境健康的維護工作。報告期內，我們倡導節能環保理念，實行多項環境保護舉措。

▶ 合理排放：

在合理排放方面，光大證券產生的廢棄物為辦公垃圾和生活垃圾，辦公垃圾主要為辦公過程中產生的廢棄墨盒、廢棄硒鼓、廢棄熒光燈管以及報廢電腦等；另外，還會涉及部分生活垃圾。我們產生的辦公垃圾每天由保潔人員進行分揀，可再次利用的廢棄物會進行回收，無法回收利用的垃圾按照規定交由有資質的公司進行處理。光大證券通過對廢棄物的回收利用，很大程度上降低了廢棄物的排放。

▶ 環境保護舉措：

- ✔ 我們發佈節能降耗工作通知（包括水、電、辦公用紙等）；報告期內，我們辦公用紙回收量達到 33 噸。

- ✓ 公司出台節約紙張的政策，要求紙張雙面打印，目前，光大證券的大部分工作已經在辦公自動化（以下簡稱「OA」）系統上面開展。
- ✓ 公司普遍開展無紙化辦公，按需採購辦公用品，採購前開展環保方面的評估工作（優先考慮已有可調配資源（如：筆記本電腦）再利用等）；若需採購，超過一定金額的需要進行環保方面的招標評估。
- ✓ 按照光大集團要求購買符合排量要求的車。

》 节能减排行动:

- ✓ 報告期內，公司建立了視頻會議系統，降低因差旅出行而產生的溫室氣體排放量。報告期內，公司累計召開 1,427 次視頻會議，在減排和節約成本方面表現顯著。
- ✓ 公司設置廢電池回收箱，用於收集廢電池，並轉移至相關單位進行處理。
- ✓ 公司對閒置的可用電話機、辦公家具等優先進行調撥循環使用，以減少浪費。
- ✓ 公司設置立式廣告機，長期播放節能環保、綠色出行等宣傳電子資料。
- ✓ 公司每年 3 月 28 日，響應地球一小時活動，設立立式廣告機循環播放環境保護相關海報。
- ✓ 公司的排污主要由食堂產生，均通過政府相關部門驗收後進行排放。



綠色行走—公益長征

2018 年 5 月 4 日，由阿拉善生態基金會主辦，中國上市公司協會、中國證券業協會等單位協辦的 2018 第三屆「綠色行走-公益長征」活動在上海啟動。該活動採取線上與線下結合的方式進行，通過參與者 100 天的行走或跑步，把完成的里程按照 10 元 /10km/1 棵樹苗的標準換取等額的種子樹苗，用於西部植樹造林和生態建設，開創了企業履行社會責任的新路徑。

5 月 4 日下午，上海站線下活動在上海證監局啟動，光大證券組織 40 名員工參加了線下活動，在親近自然的環境裡，與上海證監局、證監會上海專員辦、上交所、上期所、中登公司等單位員工一道，通過低碳行走 5 公里的方式，為「綠色行走—公益長征」活動貢獻了第一天徒步里程。與此同時，共有 146 名員工參與的線上全員積分賽，100 天完成總里程 54,211 公里，捐樹 5,421 棵，獲第三名卓越團隊獎。

附錄

» 2018 年環境績效：

資源使用	总量	密度
電	25,203,722 千瓦時	2,799.17 千瓦時 / 人
水	206,764 噸	22.96 噸 / 人
無鉛汽油	289,382 升	32.14 升 / 人
柴油	543 升	0.06 升 / 人
紙張	123 噸	0.01 噸 / 人
廢棄物	总量	密度
辦公垃圾	608 噸	0.07 噸 / 人
廢棄墨盒	3,007 支	0.33 支 / 人
廢棄硒鼓	2,507 個	0.28 個 / 人
廢棄熒光燈管	4,084 支	0.45 支 / 人
報廢電腦及 5000 元以上 報廢固定資產	2,852 台	0.32 台 / 人
能源消耗及溫室氣體排放	总量	密度
直接能源總耗量	2,499,840 千瓦時	277.64 千瓦時 / 人
間接能源總耗量	25,203,722 千瓦時	2799.17 千瓦時 / 人
溫室氣體排放範疇一	635 噸	0.07 噸 / 人
溫室氣體排放範疇二	17,157 噸	1.91 噸 / 人
溫室氣體排放總量	17,792 噸	1.98 噸 / 人

我們正在努力將公司打造成爲中國一流投資銀行的同時，也將持續推動綠色金融，踐行責任採購，堅持綠色環保運營，從自身做起，減少運營對環境的影響，提升企業的核心競爭力，從而實現企業可持續發展。

》 附錄 1：政策列表

ESG 指標	政策
A1：排放物	《中華人民共和國環境保護法》
A2：資源使用	《中華人民共和國節約能源法》
A3：環境及天然資源	《中華人民共和國環境保護法》
	《中華人民共和國節約能源法》
B1：僱傭	《中華人民共和國勞動法》
	《中華人民共和國勞動合同法》
	《中華人民共和國工會法》
	香港《僱傭條例》
B4：勞工準則	《中華人民共和國勞動法》
B5：供應鏈管理	《中華人民共和國招標投標法》
B6：產品責任	《證券公司和證券投資基金管理公司合規管理辦法》
	《證券期貨投資者適當性管理辦法》
	《證券經營機構投資者適當性管理實施指引（試行）》
B7：反貪污	《中華人民共和國刑法》
	《中華人民共和國招標投標法》
	《中華人民共和國香港特別行政區防止賄賂條例》
	《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》
	香港《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集（金融機構）條例》

附錄

》 附錄 2: 聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

指標	指標描述	索引位置
A. 環境		
A1. 排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	5.3 綠色環保運營
A1.1	排放物種類及相關排放數據	5.3 綠色環保運營
A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	5.3 綠色環保運營
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	5.3 綠色環保運營
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	5.3 綠色環保運營
A1.5	描述減輕排放量的措施及所得成果	5.3 綠色環保運營
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減輕產生量的措施及所得成果	5.3 綠色環保運營
A2. 資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	5.3 綠色環保運營
A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	5.3 綠色環保運營
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量、每項設施計算）	5.3 綠色環保運營
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	5.3 綠色環保運營
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	公司的業務運營未涉及較為顯著的水資源使用，並且權益人並未對節水過分關注。
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量	由於業務性質，不適用
A3. 環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	5.1 推動綠色金融發展 5.2 責任採購實踐 5.3 綠色環保運營
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	5.1 推動綠色金融發展 5.2 責任採購實踐 5.3 綠色環保運營

》 附錄 2: 聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

指標	指標描述	索引位置
B. 社會		
B1. 僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、歧視視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	4.1 員工概況
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	4.1 員工概況
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	已披露總體員工流失率，公司計劃未來進行細化披露
B2. 健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業化危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	4.3 員工福利關懷
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	報告期內未發生因工死亡案件
B2.2	因工傷損失工作日數	4.3 員工福利關懷
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	4.3 員工福利關懷
B3. 發展與培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	4.2 員工發展培訓
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	公司計劃未來進行細化披露
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	公司計劃未來進行細化披露
B4. 勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	4.1 員工概況
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	4.1 員工概況
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	4.1 員工概況
B3. 供应链管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	5.2 責任採購實踐
B5.1	按地區劃分的供應商數目	公司計劃未來披露
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	公司計劃未來披露

》 附錄 2：聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

指標	指標描述	索引位置
B6. 產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	2.2 優化品質服務
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	由於業務性質，不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	2.2 優化品質服務
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	5.2 責任採購實踐
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	由於業務性質，不適用
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	2.2 優化品質服務
B7. 反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	1.2 公司治理
B7.1	於彙報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	1.2 公司治理
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	1.2 公司治理
B8. 社區		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	3.1 證券 + 金融扶貧 3.2 證券 + 實體經濟 3.3 證券 + 智力扶貧 3.4 證券 + 公益慈善 3.5 證券 + 消費扶貧
B7.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	3.1 證券 + 金融扶貧 3.2 證券 + 實體經濟 3.3 證券 + 智力扶貧 3.4 證券 + 公益慈善 3.5 證券 + 消費扶貧
B7.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	3.1 證券 + 金融扶貧 3.2 證券 + 實體經濟 3.3 證券 + 智力扶貧 3.4 證券 + 公益慈善 3.5 證券 + 消費扶貧