



企业社会责任报告  
Corporate Social Responsibility Report

**2018**



# 关于本报告

## 报告说明

本报告是光大证券股份有限公司（以下简称“光大证券”、“公司”或“我们”）的第九份年度企业社会责任报告，本报告真实、客观地介绍了光大证券股份有限公司 2018 年履行企业社会责任方面的活动开展情况。本报告期内，所有涉及资金的币种均指人民币。

## 报告范围

报告时间范围：2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，部分信息涉及 2017 年。本报告为年度报告。

报告组织范围：如无特别说明，本报告覆盖光大证券股份有限公司总部、各分公司、各营业部及各子公司。部分信息涉及中国光大集团股份公司（以下简称“光大集团”）。

## 编写依据

本报告参照国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、上海证券交易所（以下简称“上交所”）《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》、香港联合交易所有限公司（以下简称“联交所”）《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录二十七之《环境、社会及管治报告指引》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》、国际标准化组织 ISO《ISO26000: 社会责任指南 (2010)》编制。

## 确认及批准

本报告经管理层确认后，于 2019 年 3 月 27 日获董事会审批通过。

## 报告获取方式

本报告提供简体中文版供读者参阅，报告电子版可在巨潮资讯网站（[www.cninfo.com.cn](http://www.cninfo.com.cn)）下载。

## 获取及回应本报告

我们十分重视权益人的意见，并欢迎读者通过以下联络方式与我们联系。您的意见将协助我们进一步完善本报告以及提升光大证券整体的环境、社会及管治表现。

联系邮箱：95525@ebscn.com 及 4008888788@ebscn.com

联系地址：上海市静安区新闻路 1508 号

联系电话：(8621) 2216 9999

传真：(8621) 6215 1789

# 2018 年重点绩效

## 精准扶贫



- 创立“一二三四五”扶贫工作方法，打造“证券+”扶贫模式；
- “证券+资本”形式下助力江西省兴国县拟发行城投债 15 亿元；
- “证券+实业”形式下为对口帮扶地区引入企业达 8 家，注册资金 25 亿元；
- “证券+扶智”形式下在各帮扶地区组织 5 场专业培训和指导，累计 700 余人次参加；
- 出资 400 万元设立“阳光关爱”慈善计划，培训 25 名帮扶地区普外专科医师；

## 公司治理



- 0 起贪污腐败事件；
- “反洗钱、反逃税”专项活动覆盖 243 家营业部，覆盖率达 100%；
- 收获重量级荣誉及奖项共计 40 项；

## 产品服务



- 出资 25 亿元成立纾困民企资管计划，为民营企业纾困解难，倾力服务实体经济；
- 互联网金融产品“智投魔方”上线 30 个组合类产品，13 个资讯类产品，1 个工具类产品；
- 客户满意度达 99.2%，客户投诉处理率达 100%；
- 梳理 13 个部门 49 项适当性政策，完善客户适当性管理体系；

## 员工关爱



- 员工受训总数达 **7,879** 人，培训覆盖率达 **87.5%**，平均受训时数达 **50** 小时，培训总学时达 **450,449** 小时；
- 选拔 **31** 位种子讲师及产出 **11** 门知识技能课程，赋能分支机构；
- 在各项支持困难员工活动中共计帮扶 **96** 人次，捐助 **80.3** 万元；
- **0** 起工伤事件；

## 环境保护



- 助力长江三峡集团公开发行绿色可交换公司债券，获批额度达 **200** 亿元；助力光大水务发行 **8** 亿元熊猫债券，支持绿色产业项目；
- 开设视频会议系统，累计召开 **1,427** 次视频会议，大幅降低因差旅产生的温室气体排放；
- 推行无纸化办公，人均纸张消耗量较 2017 年降低 **50%**，办公用纸回收量达 **33** 吨；
- 实施调配资源再利用，报废固定资产较 2017 年降低 **33%**；
- 推动节能降耗，人均直接能源消耗量较 2017 年降低 **17%**；



## 01

### 责任治理 创新引领

- 07 公司简介
- 08 公司治理
- 13 ESG 治理
- 15 公司荣誉

## 02

### 服务升级 客户信任

- 19 创新升级服务
- 21 优化品质服务

## 03

### 光行万里 大爱无疆

- 28 证券 + 金融扶贫
- 29 证券 + 实体经济
- 30 证券 + 智力扶贫
- 30 证券 + 公益慈善
- 31 证券 + 消费扶贫

## 04

### 携手同行 员工幸福

- 33 员工概况
- 35 员工发展培训
- 38 员工福利关怀

## 05

### 绿色运营 生活美好

- 41 推动绿色金融发展
- 42 责任采购实践
- 43 绿色环保运营

# 01

## 责任治理 创新引领

- 07 公司简介
- 08 公司治理
- 13 ESG 治理
- 15 公司荣誉



# 公司简介

光大证券成立于 1996 年，总部位于上海，系由中国证监会批准的首批三家创新试点公司之一，也是“世界 500 强企业”光大集团的核心金融服务平台。2009 年 8 月 18 日，公司在上交所挂牌上市，股票简称“光大证券”，股票代码“601788”。2016 年 8 月 18 日，公司发行的 H 股股票在联交所主板挂牌上市，股票简称“光大证券”，股票代码“6178”。

## 核心价值观

为国家图富强，为天下聚财富

## 企业愿景

打造中国一流投资银行

## 经营理念

综合化经营、国际化战略、创新引领、合规稳健

公司的主要业务包括经纪和财富管理、信用业务、机构证券业务、投资管理、海外业务。公司是业内领先且具有强大综合竞争力的证券金融集团，构建了覆盖全国的经营网络，拥有强大的创新能力和境内外一体化业务平台。

公司的海外业务受到香港证券及期货事务监察委员会及全球各地法律机构的外部监管，同时执行内部管理办法与要求。海外业务立足香港，服务全球，致力打造光大新鸿基品牌，为境内外客户提供包括证券经纪、投行、财富管理等多方位的金融产品与服务。



### 经纪和财富管理

公司向零售客户提供经纪和投资顾问服务赚取手续费及佣金，代客户持有现金赚取利息收入，及代销公司及其他金融机构开发的金融产品赚取手续费。

### 信用业务

公司从融资融券业务、股票质押式回购交易、约定式购回交易和上市公司股权激励行权融资业务赚取利息收入，并从光证租赁的融资租赁业务中赚取收入。

### 机构证券业务

公司向公司及其他机构客户提供承销、财务顾问、投资研究及主经纪商服务赚取手续费及佣金，并从自营交易及做市服务赚取投资收入及利息收入。

### 投资管理

公司向客户提供资产管理、基金管理和私募股权投资管理服务赚取管理及顾问费，并从私募股权投资和另类投资获得投资收入。

### 海外业务

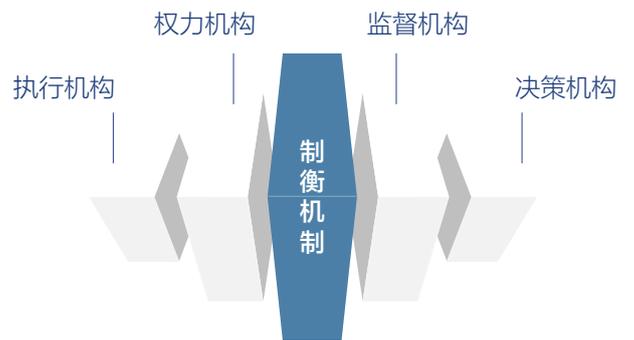
公司通过海外业务赚取手续费及佣金、利息收入及投资收益。

截至 2018 年 12 月 31 日，公司共拥有 7 家一级子公司、14 家分公司、243 家营业部。2018 年，我们继续依托光大集团的协同效应和品牌优势，有序推进综合化、国际化经营，争做投融资的安排者、市场的组织者、产品的创设者、流动性的提供者和风险的管理者，致力于将公司打造成为中国一流投资银行。

# 公司治理



光大证券严格按照《中华人民共和国公司法》（以下简称“《公司法》”）、《中华人民共和国证券法》、《上市公司治理准则》、《证券公司治理准则》等相关法律法规及规范性文件的要求，建立了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的公司治理架构，形成权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间相互制衡、相互协调的法人治理体系。



依照这一治理体系，股东大会作为公司的最高权力机构，对公司重大事项作出决议，并选举产生董事会和监事会。公司董事会主要负责制定公司运营各项决策，高级管理层则负责执行决策。公司监事会严格遵守《公司法》、《公司章程》及相关议事规则的规定，依法、积极、独立地监督董事会对股东大会决议的执行情况，对公司日常经营、财务状况、合规情况、内控情况进行检查。2018年5月，公司依据相关规定完善修订《公司章程》，全面维护公司、股东及债权人的合法权益，保证公司治理体系规范运作，提升公司治理水平。

## 强化内控规范工作

光大证券按照《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定和相关监管要求，创立健全的公司内部控制（以下简称“内控”）组织架构，明确董事会、监事会、管理层和内控监督部门、各内部机构及所属单位的内控职责。公司董事会主要负责整体内控制度的建立和有效实施，其内控举措受到监事会监督。管理层负责组织领导内控的日常运营，法律合规部、风险管理部与内控部以及稽核部需履行内控监督检查职责，各部门、全资及控股子公司等作为责任部门则担负起内控工作的第一责任。为提升内控效率，光大证券成立了内控评价领导小组以及内控评价工作小组，建立了内控联系人机制，组织及实施公司年度内部控制自我评价工作。同时，我们聘请了会计师事务所开展年度内部控制审计工作。公司倡导“人人有责”的内控文化，通过加强和规范内部控制，不断提高经营管理水平和风险防范能力。

## 不断加强风险防范

光大证券高度重视风险控制工作，按照《证券公司全面风险管理规范》等监管要求，建立了与公司自身发展战略相适应的全面风险管理体系，有效覆盖公司各项业务与重要环节，持续加强公司风险识别、评估和应对能力，为公司业务的稳健可持续发展提供保障。

报告期内，根据监管新规与业务发展需要，公司进一步加强重点领域风险管控，完善风险管理制度，丰富风险偏好与限额管理体系，优化风险管理系统，提升风险预警与评估水平，持续加强风险管理体系建设。

## 不断提升合规管理

光大证券高度重视合规管理工作。通过建立科学高效、切实可行的合规管理体系，实现对合规风险的有效识别、评估和管理，为公司各项业务依法合规经营提供有效支持和监督。

报告期内，公司全面梳理和完善了合规制度体系，打造专业合规人员队伍，建立合规考核与问责机制，加强合规文化和合规理念宣导，优化合规管理系统，积极履行各项合规管理职能。

## 持续推进反洗钱工作

作为国有金融机构，光大证券积极承担反洗钱责任，维护金融环境健康有序发展。公司已建立反洗钱工作领导小组，由执行总裁担任组长，合规总监作为副组长，各相关业务总部及职能总部负责人作为组员，协助高级管理层全面负责公司的反洗钱工作。公司不断优化和完善反洗钱相关内部管理办法，持续开展反洗钱培训和自查活动，有力防范和打击各项洗钱活动。

报告期内，光大证券积极推动落实《中国人民银行关于加强反洗钱客户身份识别有关工作的通知》及《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引（试行）》等监管新规，分别制定了受益所有人识别方案和《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引（试行）》落实工作方案。

为提高风险应对能力，提升客户及群众反洗钱意识，公司将反洗钱工作落在日常业务管理中：

- 》 引入“企查查”、道琼斯黑名单数据库、汉得敏感人物系统库等，增强对洗钱和恐怖融资的管理及筛查力度；
- 》 组织 14 家分公司 243 家营业部以“反洗钱、反逃税”为主题开展专项活动；
- 》 采取对身份证件过期一定期限的客户账户实施限制措施、冻结符合条件的客户账户、可疑交易报告、客户身份识别等多项防控方式，在各业务板块展开洗钱风险评估工作，并对风险列表中的高风险业务采取应对措施。

# 公司治理

## 积极开展与参与反洗钱培训

为提升公司各业务条线反洗钱理论知识及合规意识，公司邀请外部反洗钱专家授课，重点讲解证券期货行业固有风险及国际制裁。

公司积极组织各业务总部、相关职能管理总部、分支机构参加中国人民银行反洗钱局与中国金融培训中心面向证券期货业金融机构开展的反洗钱培训，先后开展了分片区现场培训、受益所有人专项培训、分支机构初中级合规人员培训、敏感人物系统上线培训及其他相关培训。

## 严防腐败和商业贿赂

光大证券严格遵守《中华人民共和国监察法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中国证券投资基金协会会员反商业贿赂公约》等法律法规和行业公约，制定了《光大证券关于加强作风建设的“十不准”》、《光大证券股份有限公司员工违纪违规行为处理办法》等内部政策，在选人用人、工会经费、商务接待方面列明禁止行为，对违规违纪行为的处理方式和程序作出界定，始终积极践行反腐败和反商业贿赂义务。报告期内，公司将监督作为首要职责，通过做深纪检监督与拓展监察范围，做细做实监督与拓宽信访渠道，贯通纪检监察监督与审计监督来促进公司层面的合力监督。



光大证券监督机制

报告期内，我们针对反商业贿赂目标，对《光大证券股份有限公司财务顾问费用支出暂行管理办法》进行了修订，并同步衔接外规更名为《光大证券股份有限公司投资银行类业务聘请第三方廉洁从业风险控制管理办法（试行）》，在原有各类制度基础上，进一步约束防控利益输送的可能性。

同时，公司在合同模板的制定和修改过程中结合业务实际增加了反商业贿赂条款。此外，公司在内部阳光学院网络平台上通过视频培训向全体员工宣贯反商业贿赂意识，尽力降低商业贿赂行为发生的可能性。报告期内，公司未发生贪污诉讼案件。

## 加强信息隔离墙

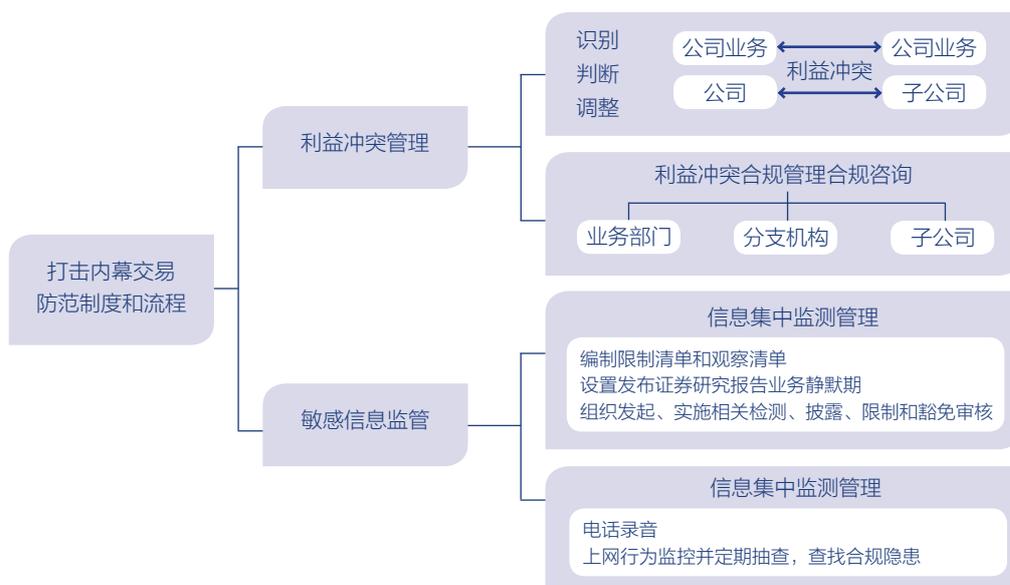
在加强信息隔离墙方面，公司已制定《光大证券股份有限公司信息隔离墙管理办法》，建立健全信息隔离墙管理制度体系。

公司严格按照外部监管规定与内部制度落实部门隔离、人员隔离、资金独立、账户独立、物理隔离、信息系统隔离等基础隔离措施及相应的跨回墙审批流程，确保在机构、人员、办公场所、信息系统、资金与账户等方面有效隔离，分开管理。在采取基础隔离措施的基础上，我们通过信息技术控制及人工控制相结合的方式，就相关利益冲突事项采取监控、披露或限制等措施，并对可能存在利益冲突风险的业务进行监控。

公司已搭建一套完整的信息隔离墙系统，实现了信息报送系统化、清单编制及推送自动化、预警手段多样化等多种功能，极大提高了信息隔离墙管理的效率及准确性。报告期内，公司结合业务发展需要，持续开展信息隔离墙系统优化工作，确保信息隔离墙系统的有效性。

## 打击内幕交易

报告期内，公司继续按照内外部需求，落实信息隔离墙要求，制定和完善一系列防范制度和流程，并不断加强防范内幕交易、防范利益冲突等方面的合规宣导和培训。



光大证券打击内幕交易治理架构

此外，在内控管理、反洗钱、反腐败和商业贿赂、加强信息隔离墙和打击内幕交易等公司治理基础工作之上，光大证券也在不断探索治理工作的外延，在信息披露、纳税、投资者关系维护和股东回报方面持续注入努力，使得公司治理维度更为全面深入。

# 公司治理



## 加强信息披露工作

作为负责的上市公司，光大证券切实保护中小股东权益，保证其充分的知情权，确保信息披露的公平性，并持续以一系列实际行动进一步提升与投资者沟通质量和沟通强度。公司先后制定了《光大证券股份有限公司信息披露事务管理制度》、《光大证券股份有限公司内幕信息知情人登记制度》等规章制度。

报告期内，公司严格按照法律法规及监管要求披露各项重大信息，确保投资者及时了解公司重大事项，保护投资者的利益。报告期内，公司共在上海证券交易所网站披露 63 个临时公告，4 个定期报告及 12 个月度财务数据简报，所有披露内容准确，披露流程规范。报告期内，公司未发生信息披露违规情况。

## 积极承担纳税责任

在实现经济效益与物质财富增长的同时，光大证券亦非常注重社会责任的承担。依法纳税是企业社会责任的重要表现。光大证券自成立以来，始终坚持依法纳税、诚信纳税的理念，如实、及时申报缴纳各项税额。

## 持续回报股东

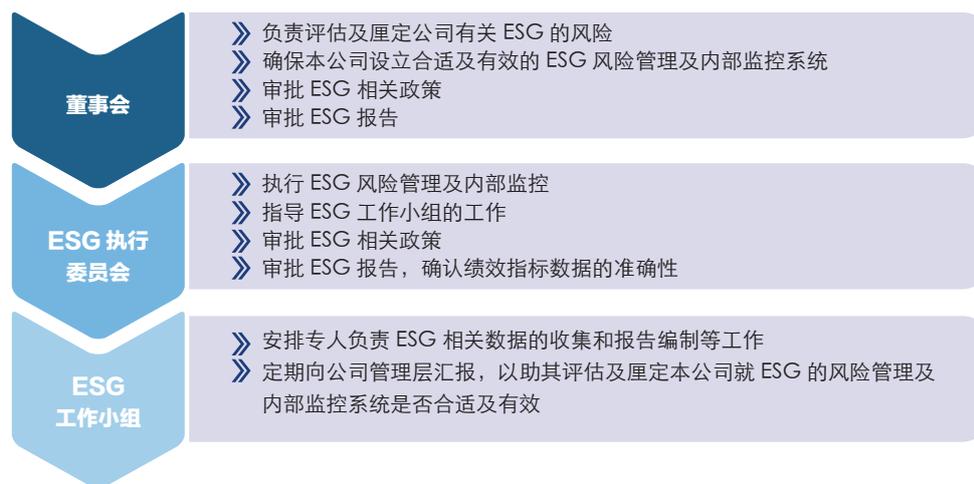
公司高度重视对股东合理的投资回报，充分维护公司股东依法享有的资产收益的权利，在《公司章程》中明确了公司实行持续、稳定的利润分配政策，并制定了《光大证券股份有限公司分红管理制度》。公司的利润分配政策重视对投资者的合理投资回报并兼顾公司的可持续发展。

## 主动开展投资者关系管理

报告期内，光大证券秉承规范、公平的原则，积极开展投资者关系管理工作。公司听取各类投资者的合理意见和建议，将公司情况与投资者做及时沟通，也将投资者关心、关注的问题和重要意见反馈给管理层和董事会，促进了公司与资本市场之间的双向交流。

光大证券深刻认识到一家成功的证券公司在创造经济效益的同时,应当努力承担相应的社会责任,认真做好社会公民,赢得社会尊重。我们结合自身业务和发展,在客户共赢、精准扶贫、员工发展及环境保护等方面不断优化管理,积极与各权益人沟通,持续强化公司治理,努力实现经济、社会及环境的可持续发展。

为加强企业社会责任风险的管控,我们参照联交所的《环境、社会及管治报告指引》建立起公司的环境、社会及管治(以下简称"ESG")治理架构,并在此架构之下持续推进光大证券社会责任治理工作。



## 权益人沟通

光大证券非常重视与各权益人的良好沟通,定期开展有效的沟通活动。我们相信与权益人的良好沟通是企业发展和业务成功的重要前提。我们致力于营造彼此尊重和互信的沟通合作平台,以不断完善自身产品和服务。

我们识别出对光大证券具有决策权或影响力、与我们关系密切的几类主要权益人,包括如下组别:



光大证券积极与不同的权益人进行沟通,以了解他们所关心的议题,并定期检讨有关行动的成效,进而完善沟通渠道及更全面反映权益人的意见。下表列出报告期内不同权益人组别所关注的议题:

权益人组别	关注议题	沟通渠道 / 反馈方式	频率 / 次数
员工	晋升发展 权益和福利 教育培训	工会 各类员工活动 内部刊物(报纸,杂志) 员工绩效考核	内部刊物《金色阳光》 不定期工会福利与活动
股东 / 投资者	业务发展 公司治理 经济绩效	股东大会 / 临时股东大会 投资者见面会 业绩发布会 新闻稿 / 公告 现场调研	每年举行一次周年股东大会,若有特殊情况举行临时股东大会 不定期举行投资者见面会 业绩发布会及现场调研 每年举行业绩发布会

# ESG 治理

权益人组别	关注议题	沟通渠道 / 反馈方式	频率 / 次数
政府及监管机构	合规管理 风险管理 投资者教育	现场调研 会谈	不定期现场调研和会谈 每年举行投资者教育活动
客户	信息保密 产品创新 服务质量	投资者教育活动 客户满意度调查 客服专线 官方媒体平台	不定期
社区	精准扶贫 社区贡献 反腐败	新闻稿 / 公告 各类扶贫活动	“证券+”扶贫项目 社区活动 志愿者活动

## 重要性分析

报告期内，光大证券积极开展权益人沟通，了解各层面的权益人对光大证券应对社会责任议题的意见及期望，通过权益人的反馈勾画重大议题矩阵，并为公司制定长远战略提供有力依据。

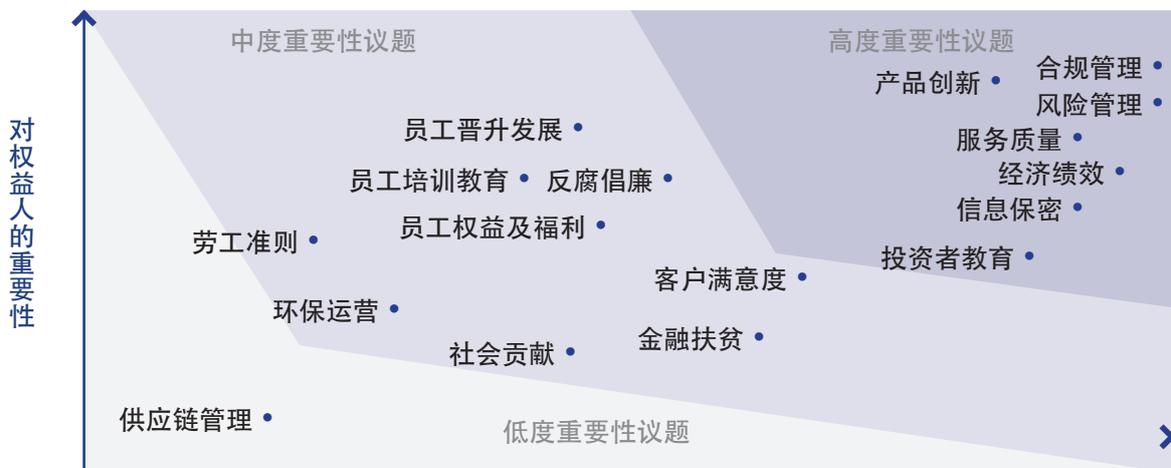
### 重要议题评估过程

1、识别潜在重要议题：透过详细检阅包括内部刊物、媒体分析、同行对标分析及其他相关文件后，识别能够反映光大证券业务对经济、环境和社会的影响，或影响权益人对光大证券评估和决策的潜在重要议题。

2、对潜在重要议题进行排序：制定了权益人沟通计划，并进行全面深入的访谈，了解各权益人所关注的优先议题，重新审阅重大议题矩阵。

3、回顾：检查报告内容是否提供了关于光大证券的影响和社会责任表现的合理描述，以及编制报告内容的流程是否反映了报告原则的意图。我们会邀请各权益人就这方面提供意见。

我们通过以上评估过程识别出对于光大证券重要的社会责任议题，构成本报告内容的重点部分。我们将会在本报告内披露各个议题的详细内容。



对光大证券社会责任发展的重要性

光大证券重大议题矩阵

# 公司荣誉



公司连续四年在证券公司分类评级中获 A 类评级；连续四年跻身“亚洲品牌 500 强”和“中国品牌 500 强”；蝉联《新财富》“本土最佳投行”；荣登《福布斯》“2018 年全球最佳雇主榜单 500 强”，保持了较强的品牌知名度和市场美誉度。



报告期内，光大证券首次荣登《福布斯》杂志发布的“2018 年全球最佳雇主榜单 500 强”，排名第 470 位。

报告期内，光大证券，连续第四年荣登“亚洲品牌 500 强”榜单，排名较去年提升 8 个位次，位列 241 位，品牌价值达 386.01 亿元。

报告期内，光大证券，连续第四年荣登“中国品牌 500 强”，排名较 2017 年提升 3 个位次，位列 93 位；品牌价值达 321.05 亿元，较去年增长 19.19 亿元。光大证券同时获评“2018 年中国最具竞争力品牌 TOP 10( 券商行业) ”。

报告期内，光大证券荣获由中国证券业协会、中国期货业协会评选的“2018 中国证券期货业优秀创新扶贫奖 /2018 中国证券期货业最佳‘一司一县’结对帮扶项目奖 /2018 中国证券期货业扶贫爱心人物奖”。

报告期内，明晟公司 (Morgan Stanley Capital International, 以下简称“MSCI”) 正式公布半年度指数成分股调整结果。光大证券 A 股于 2018 年 6 月正式纳入 MSCI 全球市场指数。

# 公司荣誉

其他荣誉	颁奖机构
全国金融系统思想政治工作标兵单位 / 2017-2018 年全国金融系统文化建设先进单位	中国金融思想政治工作研究会、中国金融文化建设协会
2018 中国证券期货业优秀创新扶贫奖 / 2018 中国证券期货业最佳“一司一县”结对帮扶项目奖 / 2018 中国证券期货业扶贫爱心人士物奖	中国证券业协会、中国期货业协会
2017 年度上海市外商投资企业纳税总额百强第十名 / 上海外资营业收入百强企业 / 上海外资吸引就业人数百强企业	上海市商务委员会、上海市外商投资协会
公司债券优秀承销商 / 优秀受托管理人 / 优秀期权做市商	上海证券交易所
本土最佳投行 / 最佳债权承销投行	《新财富》杂志
2018 中国区十佳资产证券化投行 / 2018 中国区财务顾问团队	《证券时报》
微视频《举旗定向 砥砺前行 以一流党建打造中国一流投资银行》入选“2018 年全国金融系统党建创新成果微视频十佳案例”	中国金融思想政治工作研究会、中央和国家机关工委、《紫光阁》杂志社
光大新鸿基获金融机构大奖 2018 年度证券公司 / 卓越财富管理平台 / 卓越数码创新 / 杰出企业融资	《彭博商业周刊》
2017 年度上海金融创新成果奖提名奖	上海市人民政府
2018 金融企业扶贫创新奖	新浪财经、新浪公益、微公益
2018 金融机构精准扶贫经典案例君鼎奖 / 2018 中国区十佳资产证券化投行	《证券时报》
第四届上海上市公司企业社会责任峰会“精准扶贫奖”	上海上市公司协会、《第一财经》、上海市经济团体联合会
本土最佳投行 / 最佳债权承销投行	《新财富》
“首届光证文化节”案例获第九届优秀公共关系案例评选银奖	上海市公共关系协会
2018 年度房地产证券化前沿奖 • 年度最佳主承销商	中国金融前沿论坛
第十二届卖方分析师水晶球奖进步最快研究机构第五名	《证券市场周刊》
可持续发展创新奖 / 2017 年度最具传播力证券公司	《21 世纪经济报道》
“领航中国”2017 年度杰出市场竞争力奖	《金融界》
2018 中国先锋证券经纪商	《国际金融报》
2018 年中国金鼎奖 • 最具品牌竞争力券商	《每日经济新闻》
2018 “金琥珀”卓越证券研究机构大奖	《中国经营报》
2017 中国年度最佳雇主 • 上海最佳雇主 / 2017 人力资源管理杰出奖	前程无忧
“推动中国”影响力品牌 • 扶贫贡献奖	中国经济网
“投资者诉求处理优秀案例”参与奖	深圳证券交易所
2018 年度内地港股通推广先锋券商	香港交易所

# 公司荣誉

其他荣誉

颁奖机构

《实现连续实时证券交易业务处理的数据处理方法及装置》课题荣获“2017年上海金融业改革发展优秀研究成果”三等奖

上海金融业联合会

2017-2018年度资产证券化介甫奖·最佳财务顾问 / “前海结算2017年度第一期碧桂园供应链应付账款资产支持票据”荣获“最具市场影响力商业票据 / 保理类资产证券化产品奖”

财视中国

上海市证券业职工篮球赛冠军

上海市证券同业公会

上海市平安示范单位

上海市社会治安综合治理委员会

# 02

## 服务升级 客户信任

19 创新升级服务

21 优化品质服务



光大证券将客户关系视为公司发展的重中之重，坚持“以客户为中心”的服务理念不动摇，时刻将客户的标准和利益作为自身业务的指向标。我们以市场为导向，不断深化客户服务体系改革，通过服务的不断升级创新和稳步提升服务质量，持续提升客户信赖度。

近年来，公司不断深化客户服务体系改革，深挖客户需求，升级服务形式、效率、水准及体验，竭力为客户提供最优质、最值得信赖的金融服务。

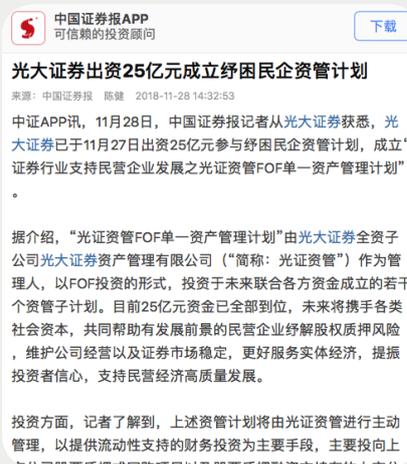
## 支持民营企业发展

光大证券一向将服务实体经济作为自身重要的使命。在实体经济下行、中小企业融资困难的宏观环境影响下，光大证券主动履行金融服务实体经济的关键职能，推出各项资产管理手段，倾力帮助优秀民营企业发展。

在支持民营企业发展方面，公司作为央企旗下企业，积极响应国家政策，落实《中国光大集团关于支持民营企业发展的若干意见》要求，在业务开展过程中对于民营企业和国企一视同仁，从股票质押、私募股权投资、资产管理等业务领域积极服务民企、支持民营经济发展。我们同时发挥证券专业优势，化解民营企业股票质押风险。

### 为民企纾困解难，助经济重返活力

我们响应证券行业支持民营企业号召，出资设立了“证券行业支持民企发展系列之光证资管（即‘上海光大证券资产管理有限公司’）1号FOF（Fund of Funds，即‘基金中的基金’）单一资产管理计划”，主要以类债权投资、类优先股投资、买断式股票投资三种投资模式，针对不同投资模式设定不同的标的筛选标准，帮助优质民营企业纾解股权质押风险。该计划已由我们自主出资25亿元成立，后续将联合银行、保险、国企和政府平台等多方社会资本参与资金支持，携手助力民营经济发展。



# 创新升级服务

## 金融服务升级

创新根植在光大证券的企业基因之中。我们一如既往地客户需求作为驱动力，加大金融科技投入，发展产品与服务创新，力图创造精准、高效、可拓展的金融服务平台，向客户展示金融服务的无限可能。

### 光大证券“智投魔方”升级版图

2017年，光大证券正式推出互联网综合金融服务产品“智投魔方”，依托大数据与人工智能进行一站式财富管理。报告期内，光大证券持续对“智投魔方”产品体系进行优化迭代升级，在保持原有免费服务的同时，上线了增值服务类组合和资讯产品，以满足客户专业化服务和差异化服务的需求。截至2018年12月31日，增值服务类产品共上线组合类产品30个、资讯类产品13个、工具类产品1个，逾2万人签约服务。同期，“智投魔方”客户端引入了多种支付模式（如支付宝、微信、保证金等），高度完善产品序列，使得客户可以采取更多选择。

#### 30个组合类产品

AI (Artificial Intelligence 即“人工智能”) 智慧相对小/中/大盘; 智投绝对小盘/大盘、事件驱动、体验专享组合、光信趋势、科技类行业组合、大制造行业组合、大消费行业组合、大金融行业组合、大周期行业组合、大行业轮动组合等)。

#### 13个资讯类产品

稳健成长、短线/中短线/中长线/长线择时信号、多资产ETF (Exchange Traded Funds, 即“交易型开放式指数基金”) 均衡策略、大小盘风格轮动策略、行业轮动策略、宏观数据、金股池、大类资产配置、光融参考等

#### 1个工具类产品

交易宝

基于“智投魔方”及其大数据体系，光大证券得以深化数据运营对客户的支持，打通社区、资讯、平台等场景，实现便捷、定制化的服务。目前，我们已推出从增值服务产品销售场景跳转至投资顾问端口服务以提供专业解答的即时功能，也可依据客户订阅信息定制化资讯推送至客户端，或根据产品画像、客户画像、推荐策略等数据产品向客户动态提供合适的产品和服务。

# 优化品质服务

光大证券坚信客户的信任是公司赖以生存和发展的基础，唯有不断强化服务质量，提升服务品质，洞察客户需求，解决客户面临的问题，才能在资本市场中获得客户长久的青睐和信任。

报告期内，光大证券在增强部门运作能力、优化客户服务流程、提升业务满意度、保障客户隐私方面不懈努力，获得了 ISO 2000 信息技术服务管理体系标准认证，在证券行业中起到优秀示范作用。我们将以此作为全公司品质服务的新起点，推动实现“科技引领业务”，为整体业务和客户服务发展助力。

## 服务体验优化

光大证券将服务意识提升、优化客户体验作为客户关系管理的关键要素。我们通过话务监控、工单处理、客户评价和投诉、坐席人员反馈等渠道了解客户需求，定期分析服务质量数据，提炼共性问题加以解决，并借由精细化的服务培训将服务输出质量标准化。

报告期内，我们收集汇总得到的共性问题涵盖转账、回显信息、销户查询、报价回购等多类业务。我们对此类问题进行逐个改进，从客户角度出发，开发更为人性化的服务模式。

### 客户服务优化举措

- » 将催办工单环节中的客户二次来电催促转变为公司内部主动催促营业部处理，极大改善客户体验度；
- » 改良客户修改信用帐户非关键信息的流程，避免让客户重复验证身份，同时减少坐席操作步骤，允许同时发送多个工单，提高服务效率；
- » 针对来电咨询销户的客户，根据不同场景优化了话术和受理流程，通过提升客户体验来减少客户流失；
- » 对客户电话接入无声、通话中断、无法接通时，坐席需及时外呼客户或短信再通知客户，有效避免客户重复来电，体现主动服务意识；
- » 针对客服反馈、业务交流群、分支机构、软件留言等反馈提出的软件系统需求建议，采取核实、回应和上报机制，促进软件功能优化；
- » 全年共处理 1,072 户异常数据，保障相关客户顺利进行网上开户；

在质量检测需求反馈的基础上，我们开展多类针对性强的培训，旨在提高服务人员的服务素质和专业素养，实现服务质量水平的稳定发挥。服务质量培训包括新三板培训、特殊货币基金培训、报价回购业务及逆回购业务、业务流程图培训、OTC（Over the counter, 即“场外交易”）业务等，推动坐席服务人员掌握业务最新信息，培养其有效解决客户问题、提升业务处理效率和咨询效率的能力。我们在培训中相应设置了随堂测试、电话拨测及月考试题来跟踪检验培训效果，达成深度巩固服务质量水平的最终目的。

# 优化品质服务

## 客户满意度管理

光大证券十分重视客户满意度情况，故而采取各类客户满意度调查措施。目前公司内部已建立客户满意度服务评级及相应的客户满意度评价指标体系，并指定专人对语音座席的优良占比情况进行实时了解。同时，我们定期对差评话务进行逐一排查，实时发现客户不满的缘由并提供解决方案。此外，我们对 72 小时内呼入业务一次性解决率数据进行分析，特别针对重复来电情况提出相应解决方案，以降低客户不满率。本年度服务评价优良率为 99.22%，达到历史最高水平。

» 客户满意度服务评级

» 差评话务逐一排查

» 72 小时内重复来电分析

客户满意度  
提升方案



99.22%

年度服务评价优良率

## 客户投诉管理

光大证券一向规范有序开展业务，充分保障客户的合法权益。我们不断完善客户投诉处理机制，全心投入客户服务品质提升工作。通过遵循《证券公司监督管理条例》、《证券公司风险处置条例》等法律法规，以及参考交易所交易规则和公司相关规定，我们制定并实施《光大证券股份有限公司信访工作办法》、《光大证券股份有限公司客户投诉处理实施细则》等制度文件，对职责分工、投诉处理原则、投诉渠道、投诉材料归档等作出明确规定。报告期内，我们修订了现有制度，将投诉处理回复时限从交易日变为自然日，进而缩短投诉处理时限和加快处理进程，保证客户投诉处理的有效性和及时性。

在投诉管理中，公司谨守投诉处理三原则，采用“事前积极防范，事中及时处理，事后分析总结”措施，最大限度将矛盾在基层阶段化解。我们将总部 95525 客服电话及各营业部现场作为两大投诉渠道，同时开放接受行业公会的转接投诉。报告期内，我们的客户服务热线 92225 共计受理投诉 340 起，处理完成率达 100%。

首问责任制

属地管理、分级负责

及时、就地解决与  
疏导教育相结合

光大证券投诉处理三原则

## 客户适当性管理

客户适当性管理是证券期货行业的关注重点。光大证券作为国有企业应当承担起为客户匹配适合合规的产品及服务这一重要责任。报告期内，我们依照中国证监会《证券期货投资者适当性管理办法》及其他外部规定要求，结合适当性管理实际执行情况对公司适当性管理制度进行了重大调整。报告期内，我们对 12 个部门的 51 项适当性相关制度进行梳理修订，并正式发布了《光大证券股份有限公司投资者适当性管理办法》（以下简称“《管理办法》”）及七项配套制度，奠定了公司适当性管理的根本。

2018年8月，根据外部规定要求及组织架构调整需求，我们再次对《管理办法》及其配套制度进行修订，完善了客户适当性管理体系：

## 适当性管理制度修订情况

- ✓ 对《投资者适当性管理办法》、《产品及服务分级指引》、《投资者适当性管理考核细则》、《全国中小企业股份转让系统转让业务投资者适当性管理实施细则》、《全国中小企业股份转让系统挂牌公司股票发行投资者适当性管理实施细则》进行修订；
- ✓ 根据中证机构间报价系统股份有限公司《关于规范收益凭证宣传业务的通知》要求对《收益凭证业务管理办法》和《金融市场总部收益凭证业务实施细则》进行相应修订；
- ✓ 根据沪深交易所对债券质押式三方回购适当性管理要求对《债券市场投资者适当性管理实施细则》进行相应修订；
- ✓ 制定《光大证券股份有限公司试点创新企业股票或存托凭证投资者适当性管理实施细则（暂行）》及《光大证券股份有限公司沪伦通中国存托凭证投资者适当性管理实施细则（暂行）》；
- ✓ 在申请备案场外期权业务二级交易商的过程中，依据中国证监会和中国证券业协会发布的通知修订了《光大证券股份有限公司证券期货市场场外衍生品交易业务管理办法》及《光大证券股份有限公司场外期权业务实施方案》中的适当性管理内容。

在制度建设之外，我们组织了全公司层面的自查自纠行动，完成了一年两度的公司适当性管理执行情况自查工作及报告，经审核后报送中国证券监督管理委员会当地监管局。

报告期内，公司大力发展互联网平台金融产品和增值服务，这对客户适当性判断带来挑战。因此，我们要求该类销售和服务严格依据《光大证券股份有限公司代理销售公募基金产品适当性管理实施细则》及《光大证券股份有限公司代理销售非公募金融产品适当性管理实施细则》，为客户提供与其风险偏好适当的产品。按照规定，相关协议与风险揭示书需经合规部门论证审议通过后方能使用，公司需为客户提供产品风险评级、产品特征、注意事项、常用数据指标等方面的充分提示。

我们将持续完善产品分级，更新客户适当性评估标准，了解每一位客户的风险承受能力、投资经验及相关业务知识水平，将客户适当性管理融入每一个业务环节，为每一位客户降低风险的同时最大化其收益。

# 优化品质服务



## 客户隐私管理

周密的客户隐私保护管理是赢得客户信任的根本。光大证券严格遵守《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》等相关法律法规，制定有《光大证券股份有限公司客户身份资料及交易记录分类管理指引》等隐私保护条例，要求各部门、各营业部及各分子公司规范存储、管理、调阅客户资料，保障客户隐私信息安全。

报告期内，在原有客户隐私操作的基础上，我们新增了多项客户隐私管理手段，从各个方面强化客户隐私保护的力度。

### 客户隐私管理新增手段



根据沪深证券交易所《关于加强重点监控账户管理工作的通知》，我们正式启动重点监控账户管理工作，不仅对客户姓名做隐去处理，也在设计重点监控账户管理查询功能时设定了隐私门槛，使得各分公司和营业部只能查看各自辖区的客户情况；



我们在查询操作类和非现场业务处理中执行严格审核流程，如：

客户拨打服务热线 95525 时需输入查询（交易）的账户和密码方可进入查询，转人工服务办理业务时需提供账号及交易密码，并接受坐席对其本人身份的验证；

公司的“增值服务管理平台”则对客户交易订单查询的导出功能做了专属限制，以防一般查询用户导出数据；



“智投魔方”采取数据落地及系统对接的方式，实现完全的数据封闭化，极大程度地避免了客户隐私泄漏风险。

## 投资者教育

光大证券在提供优质金融服务的同时，也在坚持推进投资者教育，力图帮助广大投资者树立理性投资意识，提高投资知识水平和投资技能，在投资活动中学会合理保护自身权益。



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



债券  
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

光大证券官网“投教专栏”

目前公司已在线上线下形成了投资者教育平台。在线上，我们在官网特别设立“投教专栏”，汇集各类投资相关政策，提供视频课程和宣教文章，并不定期推出投资者教育专题。

在线下，依托投资者教育股民学校和系列投资者专项活动，我们得以吸引众多客户参与了解投资者教育内容。报告期内，我们投资者教育培训中表现突出的一名同事获得“2018年投教新锐百强（个人）”，为光大证券投资者教育增添一抹闪耀色彩。

## 股东来了

2018年6月，光大证券响应上海市证券同业协会的动员，组织各地投资者参加《股东来了》投资者权益知识竞赛，提高证券行业投资者的风险防范意识和专业知识水平，加强广大中小投资者风险意识和自我保护能力，引导投资者“全面知权、积极行权、依法维权”。



# 03

## 光行万里 大爱无疆

28 证券 + 金融扶贫

29 证券 + 实体经济

30 证券 + 智力扶贫

30 证券 + 公益慈善

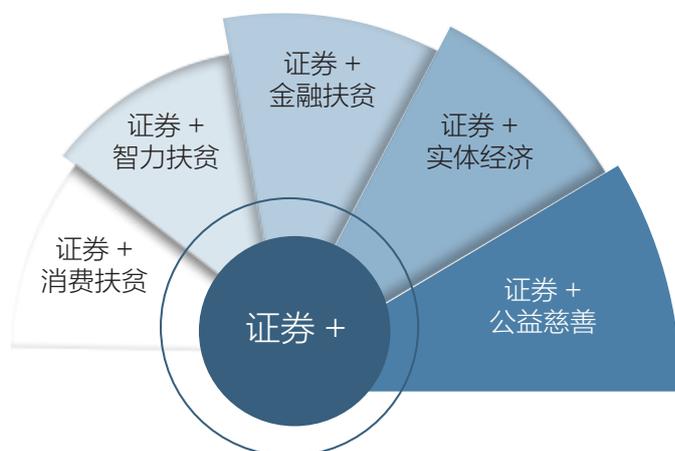
31 证券 + 消费扶贫

# 光行万里 大爱无疆

作为中国证监会批准的首批三家创新试点公司之一，光大证券多年来秉持“为国家图富强、为天下聚财富”的核心价值观，积极践行国家战略，充分履行社会责任，在服务实体经济、脱贫攻坚等重点任务方面不断推进，持续创造价值回馈社会。

报告期内，光大证券将社会贡献重点放在“精准扶贫”这一议题之上。光大证券时刻牢记自身的红色基因，深刻关注贫困问题，积极铺设扶贫道路，已在公司各级间建立起完整的扶贫工作体系，摸索出“一二三四五”扶贫工作方法，打造出以“证券+”为代表的光大特色扶贫模式。

报告期内，光大证券在“证券+”金融扶贫、“证券+”实体经济、“证券+”智力扶贫、“证券+”公益慈善、“证券+”消费扶贫等领域全面开花，逐步实现“精准扶贫、实干攻坚、光行万里、大爱无疆”的美好愿景。



# “证券+” 创新扶贫模式

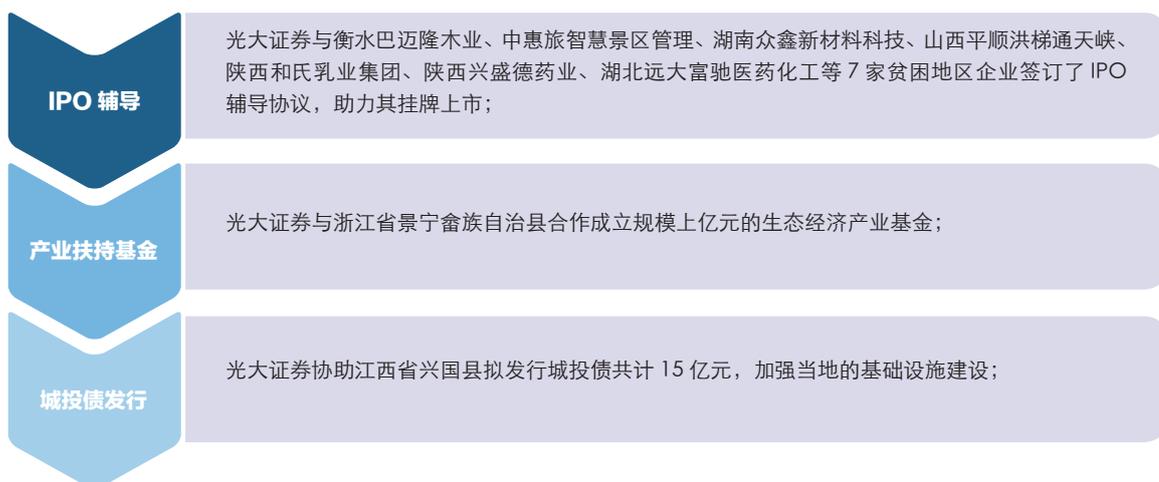
## 证券 + 金融扶贫

光大证券始终致力于发挥自身资本市场中介功能，打磨卓越领先的金融服务模式。在扶贫问题上，光大证券分类施策，逐渐摸索出具有创新性的“证券+金融扶贫”道路，推出资本扶贫、“证券+期货+保险”等创新举措，在地方融资、公司辅导、项目引进和资源导入方面持续深耕。

### 证券 + 资本

光大证券积极利用自身优势，撬动资本市场力量，通过 IPO（Initial Public Offerings，即“首次公开募股”）服务、新三板推荐挂牌、股票增发、城投债发行、产业扶持基金等资本手段来助力对口帮扶地区发展。同时，基于内部联动的加强，光大证券协调光大银行在对口地区设立分支机构，为区域发展注入资本活力。

### 助力对口帮扶地区发展



### 证券 + 期货 + 保险

光大证券以服务“三农”为根本提出“证券+期货+保险”的创新模式，根据结对地区的农业特点，联合农业经营主体、保险公司、专注于期货风险管理的子公司，设计了银证期保“阳光惠农”系列金融产品，从而实现农业经营风险的承接、转移和对冲，达到农产品保值保价的目的。

报告期内，光大证券、西吉县人民政府和中国人保通过三方努力，达成国内首次实现保险端为马铃薯、期货端为玉米的创新升级，并在接下来的阶段实现与交易所期货品种的结合，建立马铃薯期货标准交割仓，为贫困地区的马铃薯产品销售带来深远、实际的益处。

光大证券已协调光大期货与上海期货交易所、郑州商品交易所、大连商品交易所进行对接，对云南、内蒙古及陕西等地的橡胶、蔗糖、玉米、苹果等多种农产品进行价格保护，保障金额高达亿元，进一步扩大了“证券+期货+保险”的实施范围，为更多的贫困地区农民创造收益保障。

# “证券 +” 创新扶贫模式

## 证券 + 实体经济

光大证券深信，贫困区域想要脱掉“贫困”帽子，必须突破当地市场环境的限制，摸索特色发展道路，大力推动产业发展，最终带动当地经济健康活力发展。因此，我们将“证券 + 实体经济”作为突破点，以“产业”及“实业”为有效载体，助力对口帮扶贫困地区踏上脱贫之路。

### “证券 + 产业” 脱贫

光大证券集中资源与力量，由公司高层亲自带队调研对口帮扶地区，选派业务骨干驻地挂职，聚焦当地的发展优势和难点，具有针对性地引入项目、培育产业并推动产业结构升级。



投入 40 万元资助湖南新田县井镇平乐脚村烤烟房建设项目，协助新建 15 座标准化烤烟房，培育当地发展烤烟种植产业；该项目惠及 271 户 1,350 人，其中包括建档立卡贫困户 59 户 204 人；



投入 300 万元资助湖南省新田县骥村镇 8 个村的光伏电站建设项目，协助当地政府引入新能源产业，带动近 850 人增收；



投入 220 万元资助湖南新田县大豆种植省级示范园项目，发展当地大豆种植业，带动 3,400 家农户增收，涵盖贫困人口 3,838 人；



投入 16 万元资助湖南省龙市镇石鼓村肉牛养殖场建设，助力打造养殖专业合作社，拉动 525 户 1,890 人增收，惠及建档立卡贫困户 122 户 427 人。

### “证券 + 实业” 脱贫

报告期内，光大证券充分发挥信息优势，深度挖掘客户资源，在对口帮扶地区引入并注册企业达 8 家，注册资金达 25 亿元。这一举措为贫困区域精准“造血”，创造大量就业机会，有效拉动地方经济快速发展。

# “证券 +” 创新扶贫模式

## 证券 + 智力扶贫

光大证券在精准扶贫工作过程中认识到“授人以渔”的重要性，强调通过赋能实现被扶贫地区的可持续发展。光大证券关注“智力扶贫”，运用激励计划、专业培训和启蒙辅导来提升当地政府和群众的发展意识，强化造血功能，从根本上帮助当地脱离穷困境地。

### 证券 + 扶智

光大证券作为资本市场的重要参与者，具备丰富的资本市场运作知识和经验。在扶贫工作中，光大证券有意识地将自身的专业输出转化为扶贫成果。我们邀请帮扶地区的领导和企业有关人员到公司挂职，协助培养金融人才，为帮扶地区的长远融资能力奠定基础。为达到全面“扶智”目标，光大证券动用内部资源和外部力量来组建“专业讲师团”，对帮扶地区的政府、企业乃至农户提供培训和指导，内容涵盖融资项目对接、企业债发行、员工职业技能培训、农业精细化培训等。报告期内，光大证券在对口帮扶的江西省寻乌县、万安县、兴国县以及湖南新田县共组织了5场培训，累计参与700余人次。

### 证券 + 扶志

光大证券将“激发脱贫斗志、弘扬时代精神”作为“证券 + 扶志”的重点，提出“劳务收入奖励计划”、“扶贫扶志展览基地”等创新手段，在帮扶地区试点并取得了一定反响。

#### 新田新志向

光大证券与西南财经大学合作，以湖南省新田县小水干村74户建档立卡贫困户作为试点对象，同时开展“劳务收入奖励计划”和建立“新田县扶贫扶志展览基地”，一方面充分激发贫困户的内生脱贫动力，另一方面丰富贫困群众文化生活，深入灌输“新田奋斗精神”。

## 证券 + 公益慈善

依托于光大阳光公益基金，光大证券在“证券 + 公益慈善”方面持续投入，推出多项“阳光”慈善项目，深化在教育、医疗方面的扶贫实践。

### 证券 + 教育扶贫

教育扶贫对阻断贫困代际传递具有重大意义，因此光大证券举全司之力打造多元化的教育扶贫项目。

报告期内，光大证券参与光大集团组织的“明德”助学计划，号召公司员工捐款共计18.3万元，资助269名学生继续求学。我们也延续了上一年的光大道竹小学“爱心助学一对一”活动，以及通过“光大融情夏令营”邀请帮扶地区学校的35位师生前往北京学习参观，为贫困地区的孩子提供了解世界的机会。

为增加教育扶贫形式的多元性，今年我们开展了关爱留守儿童“微心愿”活动、参与光大集团的爱心书屋建设活动，及为孤儿和贫困学生就读学校购置教学物资，从精神和物质上充分支持贫困地区的学童，帮助他们健康快乐地成长与发展。

# “证券+” 创新扶贫模式



## 证券+ 医疗扶贫

“因贫致病、因病返贫”是脱贫攻坚目标中的一大难题。为解决这一难题，光大证券从医疗保险和医疗水平建设入手，前者攻克“因病致贫”的困扰，后者则应对贫困相对的医疗水平落后风险。

报告期内，光大证券与光大永明人寿保险有限公司继续合作，出资400万设立“阳光关爱”慈善计划，为贫困地区学生定制“阳光护苗”项目，为教师成立“阳光园丁无忧”项目，覆盖各类重大疾病保险，切实为贫困地区师生提供保障。光大证券同时联合上海市东方医院开展了“光大·东方阳光医师培训计划”，向6个帮扶地区15家医院的25名普外专科医师提供高水平、优质的培训，进而提高贫困地区医疗水平，为贫困地区就医难问题提供解决思路。

## 证券+ 消费扶贫

消费拉动经济发展。光大证券着眼于市场，以“证券+消费扶贫”的模式挖掘帮扶地区的市场供应潜力，对接帮扶地区和广大消费群体，精准推广贫困地区产品，开启当地的创收之路。

报告期内，光大证券对外与人民日报全媒体平台“中央厨房”保持战略合作伙伴关系，共同运营“人民·光大”特色精准扶贫电商平台，对内结合光大银行“购精彩”电商平台，努力拓宽互联网精准扶贫的覆盖面。依靠“阳光农场”这一自有扶贫消费品牌，公司持续采购湘西黑茶、新田富硒大米、赣州脐橙等特色农产品，为帮扶地区协力打造扶贫带头企业的同时也为消费者提供品质优良、天然有机的农产品，打造透明、负责任的消费链条。

报告期内，光大证券的倾力付出得到了各方赞誉和认可，获得“2018年中国证券期货业优秀创新扶贫奖”、“最佳‘一司一县’结对帮扶项目奖”、“2018中国证券期货业扶贫爱心人士物奖”等荣誉，这也激励光大证券未来继续优化和强化“证券+”模式，进一步找准节点、聚焦重点，突破难点、创新亮点，为国家分忧，为百姓造福。

# 04

## 携手同行 员工幸福

- 33 员工概况
- 35 员工发展培训
- 38 员工福利关怀



人才是当今社会的核心竞争力。员工是公司最宝贵的财富之一，公司积极践行“以人为本”的理念，努力做到让员工更体面地生活，更受尊重地工作，将员工的智慧和忠诚变为生产力，把员工作为企业发展的本钱，尽最大努力保障员工的权益、提高员工的待遇、维护企业内部的公平。具体来说，我们努力做好人力资源的优化措施，完善员工的福利项目，优化员工的晋升体系及培训制度，加强对多元化平等的相关热点议题的重视。

## 员工概况

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国妇女权益保障法》、《严禁使用童工规定》等法律法规，合理制定招聘管理、薪酬福利体系等政策，保障员工的公平合法权益。公司坚决杜绝使用童工和强制劳工现象发生，对于拟引进人员，进行身份验证核实并本着自愿原则签署劳动合同。报告期内，公司未发生使用童工和强制劳工的情况。

公司在运营中严格执行并遵守国家及地方法律法规。我们坚决反对歧视，公平对待每一位求职者和员工，录用和职业发展不受民族、种族、国籍、性别、宗教、年龄、性取向、政治派别、婚姻状况等任何因素的影响。

报告期内，我们修订并完善了《薪酬福利管理办法》、《员工培训管理办法》等，同时聘请外部律师全面梳理《员工手册》及用工管理规章制度及流程等，以加强公司劳动合同管理，规避劳动用工风险。

同期，我们制定了《关于推进公司组织架构“去行政化”改革配套实施细则》，推动公司组织架构“扁平化”转变。“去行政化”后，简化团队负责人选用流程，聚焦团队负责人专业及管理要求，基于发展导向实施360度考评谈话和民主评议，从人岗匹配角度综合评估。

# 员工概况

截至 2018 年 12 月 31 日，本公司共有在职员工总数 9,004 人（含经纪人），流失率为 12.9%（不含经纪人），员工各类型分类情况如表所示：



## 员工的专业结构 按专业结构划分的员工占比

经纪业务人员	6,159	68%
其他业务及行政人员	1,072	12%
投行人员	674	7%
信息技术人员	250	3%
研究人员	189	2%
资产管理人	178	2%
合规 / 风控 / 稽核人员	171	2%
财务人员	167	2%
投资业务人员	144	2%

## 员工的年龄 按年龄划分的员工占比

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

## 员工的学历 按学历划分的员工占比

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

## 员工的性别 按性别划分的员工占比

男性	5,128	57%
女性	3,876	43%

# 员工发展培训

我们坚持员工与企业共同发展的理念，持续完善人才招聘、考核激励等员工发展管理体系。同时，为员工提供丰富的培训与学习机会，帮助员工在个人素养、专业技能及管理 ability 方面持续成长，增强职业竞争力。

## 人才招聘

光大证券作为综合性券商，招聘范围辐射全球，引入人才的背景国际化、多元化。在人才招聘方面，我们坚持高端引领，多措并举持续打造人才高地：

- 结合本公司业务发展需要，本着“引进一个人才，提升一项业务”的宗旨，我们紧跟高端人才市场，锁定所需人才资源，建立高端人才库，拓展高端人才引进渠道；
- 扩大校企合作范围，覆盖全国高校 50 余所，按需求、分条线补给基础人才，为公司人才蓄水池注入新生力量。同时与部分重点院校合作搭建实习基地，为在校生提供实习机会；
- 依托外部猎头，积极探索内部猎头渠道，面向全国市场，成功引进管理及高端人才，充实调整现有团队规模及结构，迅速弥补项目储备和创新业务短板，强化“鲶鱼效应”，争创新的利润增长点；
- 结合招聘流程外包（RPO）方式，有针对性地补充业务熟手及骨干人才，进一步优化公司人才结构，助推战略创新业务落地。

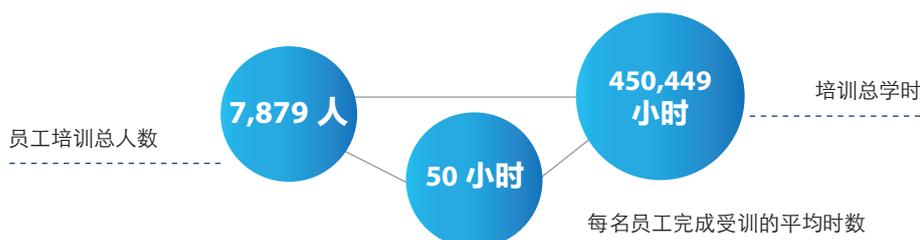
此外，我们不断完善招聘标准及流程，提高人才甄选科学性，一是完善基于胜任力的人才评价体系，引入岗位胜任力测试、半结构化面试、心理风险测评等专业工具，提高人才甄选科学性。二是优化招聘制度及流程，借力第三方招聘系统，实现招聘需求和招聘流程的实时跟踪、招聘渠道的一体化管理及招聘数据的深度分析。

## 考核激励

为完善员工考核激励制度，我们为每位员工设定业绩关键绩效指标（以下简称“KPI”）及管理 KPI，并对每位员工的 KPI 进行考评计分。光大证券的员工年终总体评价按权重由 KPI 考评分、班子成员考评分、民主评议结果三部分构成，全面考核员工表现，激励员工不断突破自我。

## 员工培训

报告期内，我们赋能培训队伍，提高培训专业化。为分支机构开发课程教材，培养种子师资，建立课程评审和师资认证的机制，丰富分支机构的课程和讲师数量。组建分公司培训管理员队伍，通过定期会议、微信群沟通、培训动态等多种方式，指导分支机构提升培训专业化水平。报告期内，我们组织员工培训总人数达 7,879 人，培训覆盖率达 87.5%，培训总学时达 450,449 学时，每名员工完成受训的平均时数达 50 小时。



# 员工发展培训

我们持续强化员工发展培训，面向各部门及各分子公司近两年来首次走上管理岗位的新任干部组织“扬帆计划——新任干部领导力发展项目”，采用“前测+面授培训+在岗实践案例跟进+后测”的模式，帮助新任职工干部快速转变管理角色。光大证券的“扬帆计划”新任干部培训项目入选中共中央组织部干部教育局编撰的《干部教育培训改革创新做法选编》。

报告期内，我们扩大覆盖范围开展特色培训，整合内外部资源和线上线下形式，搭建交流平台。

- 》 为新设网点选拔招募负责人
- 》 为分支机构招募管理培训生（以下简称“管培生”）储备新生力量
- 》 面向新设网点负责人开展“扬帆计划”
- 》 面向后备干部开展“翱翔计划”
- 》 面向管培生开展“基业长青计划”
- 》 面向业务骨干开展“创新讲堂”、“新会计准则培训”等

## “翱翔计划”分支机构后备干部培训

为了满足人才梯队建设需求，加强分支机构储备干部的能力提升，我们组织2018年“翱翔计划”分支机构后备干部培训，培训分阶段安排：线上自学、集中培训及在岗交流，围绕强化党性修养，提升营销技能、加强经验交流等目标，组织业务介绍、分组研讨、参访学习，在岗交流期间安排新设营业部负责人微享会，继续延伸课堂学习。



## “基业长青”管培生培养项目

我们根据“基业长青·管培生培养计划”，定制管培生培养方案，关注管培生从入职前到转正定岗各个阶段能力提升。2018年管培生Open Day（即“开放日”）活动通过公司管培生培养方案宣导，零售板块业务介绍、优秀管培生长经验分享、标杆营业部参访、总部定向等一系列授课及团队活动环节，帮助管培生尽快融入公司，加速校园人到职场人的角色转变。活动结束后，我们安排了为期8个月的线上学习，扩充管培生对证券行业及零售板块系统知识的学习渠道，同时安排管培生参加公司校招新员工培训，搭建学员跨部门交流学习平台。



## 业务骨干“创新讲堂”

公司总部员工业务培训综合运用多种手段创建学习型组织，组织“创新讲堂”创新案例分享会，定向邀请业务部门嘉宾分享投行、固收、私募业务、期权、期货等热点业务创新案例，快速共享内部经验，促进业务协同联动。各分支机构通过双向视频同步参加培训。



## 分支机构课程教材开发项目

为解决公司内部讲师断层的痛点，响应员工建言献策要求，我们举办“分支机构财富经理营销课程开发”和“讲师培养项目”，为分支机构开发课程教材、培养种子讲师，建立课程评审和师资认证机制。项目共推荐选拔出31位种子讲师，产出11门用于培养营业部中高级财富经理的课程，将业务经验标准化为可复制的知识技能课程，为公司节约培训成本，提升分支机构市场竞争力。



## 期权业务培训

推进分级培训，深化分层建设，有效推动期权业务。

我们通过多种形式、多次的期权强化培训，组织各地分公司的优秀期权服务人员分享期权策略经验，期权业务人员的整体服务能力得到提升，多个营业部涌现出颇具专业能力的期权业务骨干人员，对于推动业务指标完成起到较为关键的作用。

报告期内，我们积极开展各类业务人员的期权培训活动，共举办视频培训3场，参训逾4,500人次；25场深入分公司、营业部的面授培训，参训逾2,100人次。

我们积极参与交易所举办的期权策略顾问培训，共计145人取得上交所初级资格、41人取得高级资格、7人通过深交所期权策略讲师考试。

# 员工福利关怀



我们一贯重视员工的身心健康和安​​全，倡导健康工作，鼓励员工业余时间积极锻炼，用心经营生活。

报告期内，我们依照中国金融工会印发的《金融系统基层工会经费收支管理实施办法》，结合公司实际修订印发了《光大证券股份有限公司工会职工福利保障办法（2018年修订版）》和《光大证券股份有限公司职工帮扶基金设立及管理使用办法（2018年修订版）》，为全面保障和持续完善员工权益奠定坚实基础。

## 员工沟通

在员工沟通方面，我们积极倡导建言献策，激发全体员工对光大证券的信心和责任心。我们全力打造“思改革、议创新、促发展”的良好氛围，组建起“建言献策”工作组，广泛收集建言献策并将其及时转化形成整改落实方案。我们实现全公司上下联动，高级管理层带头深入基层调研，下属各单位群策群力、立行立改，每位员工积极响应、勇于发声，为光大证券战略发展提供了重要支撑。

为推进建言献策常态化，我们已在公司OA系统首页、公司官网及协同平台移动端开设了建言献策专栏，同时开通建言献策专用电子邮箱和实体意见箱，并利用季度基层业务及党建调研、季度经营形势分析会、《建言献策活动建议整改反馈表》等机会来强化建言献策落实督导力度。报告期内，我们通过建言献策活动产出以下成果：



## 员工健康安全

光大证券遵守法律法规要求，为员工提供健康福利保险和健康安全的工作环境。公司所使用的装修材料均为环保材料，并对室内空气进行定期检测。所有装修工程完工后都会由指定机构进行监测，检测通过方能使用。此外，我们也根据消防要求进行装修材料消防检测，检测合格方能使用。报告期内，公司未发生因工作关系而导致的工伤事件。

# 员工福利关怀

## 员工帮扶

我们建立了突发疾困救助与长期帮扶互补机制，按照“全覆盖、有跟踪、重服务”的原则，及时真诚地帮扶困难职工。报告期内，我们结合公司职工帮扶基金募集、管理及使用、结余情况以及职工工作生活实际状况，修订《光大证券职工帮扶基金设立及管理使用办法》，增加了职工直系亲属使用帮扶基金条款，全面提升员工帮扶力度。

报告期内，公司深入基层慰问困难职工共计 60 人次 23.2 万元，协助光大集团工会和上海金融工会送温暖 26 人次 12.1 万元；报告期内，我们帮扶员工（含直系亲属）6 人次 30 万元，困难补助 4 人次 15 万元。

此外，我们持续完善青年公寓入住管理、物业安保、租金汇缴、资料整理等管理服务各项工作，加强对公寓的动态管理。我们认真落实建言献策，经多方协调筹备，于 2018 年 8 月起开通青年公寓至公司总部的通勤车，为青年员工的交通提供便利。

### ✓ 光证体育节

- 》 “日行万步，走向健康”健步行活动（第五季、第六季）
- 》 光大证券职工扑克牌团体赛
- 》 分公司职工运动会
- 》 光大证券职工篮球赛
- 》 “光大坐标”城市定向挑战赛
- 》 “绿色行走，公益长征”活动

### ✓ 光证文化节

- 》 光大证券职工摄影比赛
- 》 名师讲堂
- 》 光大证券融情手拉手夏令营
- 》 “为你读书”诵读会
- 》 音乐党课：“不忘初心，牢记使命”
- 》 演讲比赛，微视频大赛等



#### 文体破冰：“光大坐标”城市定向挑战赛

2018 年 4 月 21 日，光大证券联手光大集团各驻沪企业举办“光大一家”主题活动：“光大坐标”城市定向挑战赛。挑战赛的特别之处在于分别在光大集团各驻沪企业设置任务点，选手通过回答相关光大集团的问题获取任务点信息完成整个比赛，如“光大集团新时代的战略目标是什么？”“三个中国一流”是什么？”等。挑战赛从获取任务信息到具体挑战地点，无不与光大集团的历史、文化和业务发展紧密相关，通过文体活动的形式让每一位参赛队员感受、见证光大集团的发展变化，相互增进了解、加深友谊。



#### 文化节：名师讲堂

2018 年 9 月 7 日，光大证券在总部成功举办第二届光证文化节“名师讲堂”活动。我们邀请著名作家到现场为员工生动讲述了以文学故事为原型的上海市井生活，呈现了一场别开生面的精彩演说。光大证券各部门近 200 名员工参加现场讲座，14 家分公司及各营业部员工通过视频直播收看本次讲座。

# 05

## 绿色运营 生活美好

- 41 推动绿色金融发展
- 42 责任采购实践
- 43 绿色环保运营

# 推动绿色金融发展



光大证券将绿色运营视为自身企业社会责任的重要内容之一，不断致力于推进社会向可持续发展目标的进程。我们关注包括气候变化、能源短缺、自然资源枯竭和环境污染等挑战，不断完善绿色环保运营和责任采购的措施，探索更多的能源利用方式和渠道，努力做到在经营的过程中对环境保护做出更大的贡献。

## 推动绿色金融发展

报告期内，光大证券继续积极推动绿色金融的发展，积极满足企业的个性化绿色融资需求。我们参与了多项绿色金融创新产品的项目，包括：

### 助力长江三峡集团发行绿色可交换公司债券：



2018年中国长江三峡集团有限公司面向公众投资者公开发行的绿色可交换公司债券，以所持长江电力A股股票为标的。本次发行的可交换债总额不超过200亿元（含200亿元）。该债券于2018年9月3日获中国证监会核准，获批额度为200亿元，发行的期限为不超过5年。债券的募集资金将会主要用于乌东德、白鹤滩水电站的建设，符合上交所《关于开展绿色公司债券试点的通知》及中国金融学会绿色金融专业委员会公布的《绿色债券支持项目目录》（2015年版）的要求。光大证券作为此次债券发行的联席主承销商，在中国人民银行、证监会、上交所、深交所先后出台的绿色通道相关政策的支持和引导下，本次发行对于支持国内环境效益改善、推动发展模式向绿色化转型发挥了积极的作用。

### 助力光大水务公开发行第二期熊猫债券：



2018年8月20日，中国光大水务有限公司（以下简称“光大水务”）向中国境内合格投资者发行本金为人民币8亿元的人民币计价公司债券（即“熊猫债券”），并于2018年8月17日结束本期熊猫债券（「第二期熊猫债券」）的发行工作。光大证券担任本期熊猫债券发行的主承销商及簿记管理人。本期熊猫债券的募集资金将用于符合绿色金融专业委员会编制的《绿色债券支持项目》（2015年版）的绿色产业项目以及将用于偿还子公司债务及补充子公司一般营运资金。

# 责任采购实践

## 责任采购实践

光大证券一贯坚持责任采购，将良好的供应商商业信用和社会责任表现作为重要的合作前提。我们制定并发布了《光大证券股份有限公司大额采购项目供应商资格审查管理事项暂行办法》，并修订了《采购工作人员行为准则》，进一步规范了大额采购项目供应商资格审查，促进公平有序竞争、提升采购管理水平。

在光大证券大额采购管理招标文件中，我们要求合作伙伴在知识产权、资讯传播合法合规以及安全生产等方面需做出承诺。报告期内，公司未发生因合作伙伴的问题造成知识产权、非法言论资讯以及违反安全生产管理等问题造成的纠纷和事故。

光大证券于 2018 年推行了《采购负面清单管理体系（试行）》条例，该责任采购实现了以下社会环境价值：

- 在满足合规要求的前提下，以“放管服”为手段，激活制度活力，充分挖掘“市场”和“竞争”的潜能并有效转化为看得见摸得着的管理效益。
- 负面清单管理规范的建设使公司采购制度与国家最新采购管理精神保持一致，既鼓励竞争、避免人为设置的过高门槛，也支持有技术、有能力的中小企业公平参与采购竞争。
- 负面清单管理规范建设有效保障了“阳光采购”的公平、公正、公开的采购环境，对采购过程中的供应商入围限制条件、实质性需求响应、量化的评判标准等事项都进行了详细的、清晰的规定。
- 为项目责任界定、量化的验收标准、项目执行评估等事项设立了“高压线”约定了“必选题”，压缩了编制采购文件、拟定评选标准的发挥空间，用制度加以规范和约束，从采购源头规范采购行为。

## 绿色环保运营

公司遵守《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国节约能源法》等法律法规的规定，在发展经济的同时积极推动对环境健康的维护工作。报告期内，我们倡导节能环保理念，实行多项环境保护举措。

### 合理排放：

在合理排放方面，光大证券产生的废弃物为办公垃圾和生活垃圾，办公垃圾主要为办公过程中产生的废弃墨盒、废弃硒鼓、废弃荧光灯管以及报废电脑等；另外，还会涉及部分生活垃圾。我们产生的办公垃圾每天由保洁人员进行分拣，可再次利用的废弃物会进行回收，无法回收利用的垃圾按照规定交由有资质的公司进行处理。光大证券通过对废弃物的回收利用，很大程度上降低了废弃物的排放。

### 环境保护举措：

- 我们发布节能降耗工作通知（包括水、电、办公用纸等）；报告期内，我们办公用纸回收量达到 33 吨。

- ✓ 公司出台节约纸张的政策，要求纸张双面打印，目前，光大证券的大部分工作已经在办公自动化（以下简称“OA”）系统上面开展。
- ✓ 公司普遍开展无纸化办公，按需采购办公用品，采购前开展环保方面的评估工作（优先考虑已有可调配资源（如：笔记本电脑）再利用等）；若需采购，超过一定金额的需要进行环保方面的招标评估。
- ✓ 按照光大集团要求购买符合排量要求的车。

## 节能减排行动：

- ✓ 报告期内，公司建立了视频会议系统，降低因差旅出行而产生的温室气体排放量。报告期内，公司累计召开 1,427 次视频会议，在减排和节约成本方面表现显著。
- ✓ 公司设置废电池回收箱，用于收集废电池，并转移至相关单位进行处理。
- ✓ 公司对闲置的可用电话机、办公家具等优先进行调拨循环使用，以减少浪费。
- ✓ 公司设置立式广告机，长期播放节能环保、绿色出行等宣传电子资料。
- ✓ 公司每年 3 月 28 日，响应地球一小时活动，设立立式广告机循环播放环境保护相关海报。
- ✓ 公司的排污主要由食堂产生，均通过政府相关部门验收后进行排放。

## 绿色行走—公益长征

2018 年 5 月 4 日，由阿拉善生态基金会主办，中国上市公司协会、中国证券业协会等单位协办的 2018 第三届“绿色行走 - 公益长征”活动在上海启动。该活动采取线上与线下结合的方式进行，通过参与者 100 天的行走或跑步，把完成的里程按照 10 元 /10km/1 棵树苗的标准换取等额的种子树苗，用于西部植树造林和生态建设，开创了企业履行社会责任的新路径。

5 月 4 日下午，上海站线下活动在上海证监局启动，光大证券组织 40 名员工参加了线下活动，在亲近自然的环境里，与上海证监局、证监会上海专员办、上交所、上期所、中登公司等单位员工一道，通过低碳行走 5 公里的方式，为“绿色行走—公益长征”活动贡献了第一天徒步里程。与此同时，共有 146 名员工参与线上全员积分赛，100 天完成总里程 54,211 公里，捐树 5,421 棵，获第三名卓越团队奖。



# 绿色环保运营

## » 2018 年环境绩效:

资源使用	总量	密度
电	25,203,722 千瓦时	2,799.17 千瓦时 / 人
水	206,764 吨	22.96 吨 / 人
无铅汽油	289,382 升	32.14 升 / 人
柴油	543 升	0.06 升 / 人
纸张	123 吨	0.01 吨 / 人
废弃物	总量	密度
办公垃圾	608 吨	0.07 吨 / 人
废弃墨盒	3,007 支	0.33 支 / 人
废弃硒鼓	2,507 个	0.28 个 / 人
废弃荧光灯管	4,084 支	0.45 支 / 人
报废电脑及 5000 元以上 报废固定资产	2,852 台	0.32 台 / 人
能源消耗及温室气体排放	总量	密度
直接能源总耗量	2,499,840 千瓦时	277.64 千瓦时 / 人
间接能源总耗量	25,203,722 千瓦时	2,799.17 千瓦时 / 人
温室气体排放范畴一	635 吨	0.07 吨 / 人
温室气体排放范畴二	17,157 吨	1.91 吨 / 人
温室气体排放总量	17,792 吨	1.98 吨 / 人

我们在努力将公司打造成为中国一流投资银行的同时，也将持续推动绿色金融，践行责任采购，坚持绿色环保运营，从自身做起，减少运营对环境的影响，提升企业的核心竞争力，从而实现企业可持续发展。

## 附录 1: 政策列表

ESG 指标	政策
A1: 排放物	《中华人民共和国环境保护法》
A2: 资源使用	《中华人民共和国节约能源法》
A3: 环境及天然资源	《中华人民共和国环境保护法》
	《中华人民共和国节约能源法》
B1: 雇佣	《中华人民共和国劳动法》
	《中华人民共和国劳动合同法》
	《中华人民共和国工会法》
	香港《雇佣条例》
B4: 劳工准则	《中华人民共和国劳动法》
B5: 供应链管理	《中华人民共和国招标投标法》
B6: 产品责任	《证券公司和证券投资基金管理公司合规管理办法》
	《证券期货投资者适当性管理办法》
	《证券经营机构投资者适当性管理实施指引（试行）》
B7: 反贪污	《中华人民共和国刑法》
	《中华人民共和国招标投标法》
	《中华人民共和国香港特别行政区防止贿赂条例》
	《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》
	香港《打击洗钱及恐怖分子资金筹集（金融机构）条例》

# 附录

## 附录 2: 联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

指标	指标描述	索引位置
<b>A. 环境</b>		
<b>A1. 排放物</b>		
一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	5.3 绿色环保运营
A1.1	排放物种类及相关排放数据	5.3 绿色环保运营
A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	5.3 绿色环保运营
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）	5.3 绿色环保运营
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）	5.3 绿色环保运营
A1.5	描述减轻排放量的措施及所得成果	5.3 绿色环保运营
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减轻产生量的措施及所得成果	5.3 绿色环保运营
<b>A2. 资源使用</b>		
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	5.3 绿色环保运营
A2.1	按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	5.3 绿色环保运营
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量、每项设施计算）	5.3 绿色环保运营
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	5.3 绿色环保运营
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得成果。	公司的业务运营未涉及较为显著的水资源使用，并且权益人并未对节水过分关注。
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	由于业务性质，不适用
<b>A3. 环境及天然资源</b>		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	5.1 推动绿色金融发展 5.2 责任采购实践 5.3 绿色环保运营
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	5.1 推动绿色金融发展 5.2 责任采购实践 5.3 绿色环保运营

## 附录 2: 联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

指标	指标描述	索引位置
<b>B. 社会</b>		
<b>B1. 雇佣</b>		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	4.1 员工概况
B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	4.1 员工概况
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	已披露总体员工流失率，公司计划未来进行细化披露
<b>B2. 健康与安全</b>		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业化危害的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	4.3 员工福利关怀
B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	报告期内未发生因工死亡案件
B2.2	因工伤损失工作日数	4.3 员工福利关怀
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	4.3 员工福利关怀
<b>B3. 发展与培训</b>		
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	4.2 员工发展培训
B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比	公司计划未来进行细化披露
B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	公司计划未来进行细化披露
<b>B4. 劳工准则</b>		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	4.1 员工概况
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	4.1 员工概况
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	4.1 员工概况
<b>B3. 供应链管理</b>		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	5.2 责任采购实践
B5.1	按地区划分的供应商数目	公司计划未来披露
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	公司计划未来披露

指标	指标描述	索引位置
<b>B6. 产品责任</b>		
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政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	2.2 优化品质服务
B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	由于业务性质，不适用
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	2.2 优化品质服务
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	5.2 责任采购实践
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	由于业务性质，不适用
B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	2.2 优化品质服务
<b>B7. 反贪污</b>		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	1.2 公司治理
B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	1.2 公司治理
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	1.2 公司治理
<b>B8. 社区</b>		
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	3.1 证券 + 金融扶贫 3.2 证券 + 实体经济
B7.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	3.3 证券 + 智力扶贫
B7.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	3.4 证券 + 公益慈善 3.5 证券 + 消费扶贫
B7.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	3.1 证券 + 金融扶贫 3.2 证券 + 实体经济 3.3 证券 + 智力扶贫 3.4 证券 + 公益慈善 3.5 证券 + 消费扶贫
B7.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	3.1 证券 + 金融扶贫 3.2 证券 + 实体经济 3.3 证券 + 智力扶贫 3.4 证券 + 公益慈善 3.5 证券 + 消费扶贫