

光大证券股份有限公司

2011 年度社会责任报告

综述

《光大证券股份有限公司 2011 年度社会责任报告》（以下简称“报告”）是光大证券股份有限公司（以下简称“公司”或“光大证券”）的第三份履行社会责任的报告。本报告遵循了上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引，报告所涉及的事项主要包括公司 2011 年度履行经济、环境和社会责任情况。报告涉及的时间跨度为 2011 年 1 月 1 日至 2011 年 12 月 31 日。

第一部分 公司概况与发展战略

一、公司简介

光大证券股份有限公司创建于 1996 年，系由中国光大（集团）总公司投资控股的全国性综合类大型证券公司。公司于 2009 年 8 月 18 日在上海证券交易所成功挂牌上市交易（股票简称“光大证券”，股票代码“601788”）。截至 2011 年 12 月 31 日，公司注册资本 34.18 亿元。公司是首批创新试点类券商之一，拥有齐备的证券业务牌照和资质，全资拥有光大资本投资有限公司、光大期货有限公司、上海光大证券资产管理有限公司（筹）和光大证券金融控股（香港）有限公司，控股光大保德信基金管理有限公司，参股大成基金管理有限公司。截至 2011 年末，公司拥有 117 家证券营业部，全资子公司光大期货拥有 16 家期货营业部。

公司主要的经营范围包括：证券经纪；证券投资咨询；与证券交易、证券投资活动有关的财务顾问；证券承销与保荐；证券自营；证券资产管理；为期货公司提供中间介绍业务；证券投资基金代销；融资融券业务；中国证监会批准的其他业务。

二、社会责任理念

光大证券作为上市公司秉承“合规稳健，创新发展”的经营理念，将“为股东、为客户、为员工和为社会创造价值”作为公司的社会责任观，将履行企业社

会责任作为一项重要的战略举措。公司在拓展国内资本市场，追求自身发展的同时，积极参与推动经济社会的健康可持续发展，在国家建设、区域发展、环保和公益等事业方面倾注力量，为构建和谐社会贡献自身力量。光大证券不断强化公司治理，服务广大客户，支持公益事业，推动经济、社会与环境健康协调发展，与利益相关方携手推动公司创新发展，履行社会责任，促进社会进步，实现公司自身发展与经济、社会和环境发展的和谐统一。

三、发展战略与文化

企业愿景

把公司建设成为以财富管理为特色的一流证券控股集团

经营理念

合规稳健，创新发展

2011-2013 年发展战略

以转型为主题，以合规稳健为基石，以改革创新为动力，以结构调整和优化为着力点，靠发展去超越，通过打造“一个平台”（即打造一个以客户为中心的“满足客户需求，实现客户价值”的新型证券综合服务平台），树立“两种意识”（即树立“持续稳健增长”的发展意识，树立“为公司各利益相关方创造价值”的价值意识），不断提升“三大核心竞争力”（即“专业能力、创新能力和风险管理能力”），推进“四个转变”（即由外延式发展向内涵式发展转变，由粗放式经营向集约式经营转变，由单一式盈利模式向多元化盈利模式转变，公司各业务条线由独立利用资源向综合统筹利用资源转变），实现更有内涵的发展。

第二部分 对股东的责任

作为公众公司，光大证券一直高度重视公司治理工作，致力于通过科学、完善且行之有效的公司治理体系，实现公司利益和社会利益的和谐统一，维护全体股东、尤其是中小股东的权益，维护公司债权人及其他利益相关者的利益。

一、优良的经营业绩

2011 年是证券行业综合治理之后极为艰难的一年，也是管制放松的开启元年。面对复杂多变的外部经济金融环境和严重下滑的市场形势以及日益激烈的行

业竞争格局，在公司董事会坚强有力领导下，公司全体干部员工振奋精神，克难奋进，凝心聚力，牢牢把握跑赢大市、争先进位的主题，坚持创新驱动、转型发展的主线，顺应行业发展趋势，及时灵活应对市场变化，努力做好各项工作。特别是冲破传统发展思维的束缚，摆脱对传统发展路径的依赖，突破制约科学发展的体制机制障碍，切实转变发展理念和发展方式，积极审慎地进行尝试和探索，公司业务发展和改革创新呈现出一系列新的积极变化。

截至 2011 年 12 月 31 日，公司按照合并口径实现营业收入 44.98 亿元，营业利润 19.88 亿元；实现归属于母公司的净利润 15.44 亿元，净资产收益率 6.85%，每股收益 0.45 元，公司净资本 143.24 亿元。公司强化内控管理，严防各类风险，以净资本为核心的各项风险监控和流动性指标继续保持业内良好水平。凭借主要业务稳中有升的市场排位和规范严谨的公司治理和内控管理，在 2011 年度券商分类监管评比中再次获评 A 类 AA 级。

（一）各项业务平稳增长，市场份额和效益不断提升

经纪业务以提升净收入份额为核心，在稳固行业地位的同时，不断提升营销展业能力、综合服务能力、资源整合能力和差异化经营能力，迈出了从传统通道服务向财富管理服务战略转型的坚实步伐。全年实现净收入行业排第 11 名，较上年提升 2 位，股、基、权、债总交易量市场份额居行业第 10 名。

投资银行业务加强了项目质量控制建设、定价销售市场化建设和团队建设，完成股票主承销项目 15 个（其中 IPO 项目 10 个、再融资项目 5 个），债券承销项目 6 个，股票主承销家数排名行业第 7，较上年提升 11 位；股票承销金额排名行业第 14，较上年提升 4 位。全年实现收入 6.38 亿元，同比增长 54%，创下历史新高。

资产管理业务公司顺利完成了“阳光新兴产业”、“阳光避险增值”、“阳光稳健添利”、“光大阳光集结号收益型三期”、“光大阳光集结号混合型三期”和公司 QDII 产品“全球灵活配置”等 6 支产品的发行，募集资金总额 27 亿元。截至报告期末，公司旗下共有 14 支集合理财产品及 10 支定向集合理财产品，管理资产份额共计 90.96 亿份。全年实现收入 2.74 亿元。

截至 2011 年底，融资融券业务实现融资融券余额 26.69 亿元，较上年翻了一番，市场份额为 7.02%；全年实现业务收入 2.01 亿元，为上年同期的 5 倍。

（二）业务结构调整优化进一步加快

公司积极顺应市场的发展变化，因势利导，结合实际，在努力巩固和提升经纪、投行等传统业务的市场地位和份额的同时，加强对资产管理、基金业务、机构销售、融资融券等中介收费和创新业务发展的扶持力度，努力将创新业务的先发优势转化为整体优势，提高业务收入占比。公司经纪业务收入占比由 2010 年的 53%下降至 2011 年的 40%，投行业务收入占比由 8%上升到去年的 14%。传统业务与新型业务间的占比变化一方面是受市场佣金费率大幅下滑、新设网点增多、交易量萎缩、发行规模下降等客观原因的影响；另一方面，更主要的是公司主动调整优化业务结构、战略有效实施的结果。虽然创新业务占比仍处在较低的初期发展阶段，但是近几年已呈现逐步上升的发展态势，公司业务结构在转型发展中进一步优化，可持续发展和整体抗风险能力不断增强。

（三）创新工作力度持续加大

面对行业日益激烈的同质化竞争，公司前瞻谋划，精心准备，布局业务创新，抢占先发优势。经过积极努力，票据类集合资产管理业务首批试点资格已经提交申报，客户证券资金的支付结算创新业务、股权投资基金、轻型营业部的筹备工作也在有序进行。

（四）集团化经营迈出新步伐

光大资本有限公司坚持在全面风险控制和价值评估基础上理性投资。截止 2011 年底，光大资本共有 14 个股权投资项目，本年度新增 8 个项目，累计投资总金额为 7.75 亿元。全年实现税后利润 3,230 万元。2012 年 1 月 4 日，公司首个“直投+保荐”业务合作模式华声电器项目成功过会，对公司保荐及直投业务模式的持续发展具有重要作用。

在期货市场交易量和交易额持续走低、期货公司经营整体业绩大幅下滑的背景下，光大期货有限公司实现了跨越式发展，各项经营指标逆势增长。主要经营指标首次全部进入业内前 20 名。报告期内，实现营业收入 18,461 万元，同比增长 28%；实现净利润 5,607 万元，同比增长 64%。

光大保德信基金管理公司加强投研队伍建设，积极提升投资业绩，截止 2011 年末，保德信共管理 10 只基金，管理基金规模总额为 230 亿元，公司总资产 64,122 万元，净资产 55,028 万元，报告期内实现净利润 12,564 万元。

积极推进网络合理布局，业务区域化一体化战略进一步延伸。报告期内，公司筹备设立了上海、北京等 5 家分公司、10 家证券营业部，营业网点数增至 117 家，“8+1”网点管理模式初步形成，为公司打造区域业务特色经营和差异化经营奠定了基础。去年 11 月，资产管理子公司正式获批。策略投资子公司已经获得董事会的批准，目前正在筹备中。公司充分发挥专业子公司市场化经营的优势，同时针对集团化过程中可能出现的资本资源分散、管理成本提高等问题进行深入研究，探索有效的管理模式。

（五）国际化建设进入新阶段

公司通过香港子公司光大证券金融控股有限公司实现了对光大证券（国际）有限公司 51%股权的收购，初步完成与光大控股在港经纪、投行等业务的整合，搭建了跨境业务的平台，迈出了践行国际化经营战略的重要一步。香港子公司去年底获得了证监会核准，取得 RQFII 业务资格，凭借母公司的品牌和市场影响力，香港子公司依靠自身努力，获得了宝贵的资产管理业务经营许可，为业务持续发展打开了空间。在逐步理顺组织架构和内部管理制度的基础上，光证国际积极推进业务发展，逐步建立业务销售渠道网络。

二、不断完善公司治理结构

良好的公司治理结构是保障公司持续高效运转、公司资产保值增值、实现股东长远价值的基础。报告期内，公司董事会勤勉尽责、谨慎认真地行使公司章程赋予的职责，持续优化和完善公司治理，切实维护了公司所有股东的权益。

一是继续保持股东大会、董事会、监事会和公司管理层三会一层架构及独立董事制度，进一步强化了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、运作规范的相互协调、相互制衡的法人治理体系。报告期内，公司第二届董事会任期届满，依照法律法规和《公司章程》，董事会以股东利益最大化和公司持续健康发展为要义，与各相关方充分沟通换届事宜，征集董事候选人，召开薪酬、提名与资格审查委员会及董事会会议，按程序做好董事的提名与资格审查工作，并及时予以披露。2011 年 9 月，公司召开股东大会和第三届董事会第一次会议，选举产生了第三届董事会成员，组成了董事会各专门委员会。本次董事会换届改选，在保持多数成员不变的情况下，调整引进了具有丰富金融管理经验的专业人士，进一步优化了董事会成员结构，为进一步推动公司发展创造了更好的条件。

公司新一届董事会成员勤勉尽责，认真履职，实现了董事会平稳换届。

二是公司董事会充分发挥战略规划和战略决策的作用。公司董事会认为，一个目标清晰、定位准确、措施有力、能凝聚和激励公司上下员工的发展战略，是公司获得更好、更快发展的有力保证。报告期内，董事会战略与发展委员会在认真分析国内外经济金融形势以及证券行业未来发展趋势的基础上，充分研究、反复讨论，认真审议了《公司三年（2011 年-2013 年）发展战略规划》，并报送公司二届二十三次董事会审议通过。公司三年发展战略规划详细分析和阐述了公司未来三年的发展环境、竞争形势、公司未来三年发展目标和战略、战略目标的实施途径等，对公司发展具有重要的战略指导意义，为公司未来发展指明了正确的方向和实施路径。

三是进一步加强与管理层的信息沟通，提高董事会决策效率和科学性。一是董事会提高了现场会议的比例，管理层以及与议案相关的部门负责人列席现场董事会，加强了现场沟通和交流，进一步促进了董事会决策效率以及决议事项的有效落实；二是董事会定期听取管理层关于公司阶段性经营情况的报告和董事会决议执行情况的报告，及时全面掌握公司重要工作进展情况，认真分析研判市场形势和行业发展变化，适时调整经营策略，进一步提高决策的科学性；三是改版并充实了《董监事通讯》，将公司月度财务数据、公司及行业要闻、监管动态等内容充实到《董监事通讯》中，为董事会决策提供信息支持。报告期内，公司管理层与董事会之间形成了有效的良性沟通机制，董事会决策效率和科学性进一步提高。

四是开展公司治理专项调研，不断促进公司治理的持续完善。公司治理是一项长期的不断完善的工作，没有“最好”，只有“更好”。报告期内，在董事会“学习同行先进经验，促进自身健康发展”的指导意见下，由董事会、监事会及股东代表组成调研工作组，对同业的公司治理情况作了一次全面的调研，并形成了调研报告。调研报告总结了调研对象的公司治理特点、公司治理成功经验及创新做法，并结合公司实际提出了改进意见和建议。通过调研，一方面看到了公司在法人治理方面的长处，例如董事会、监事会的架构较好地反映了股权结构和利益相关者的利益；股东大会、董事会、监事会和管理层的运作平稳有序，信息披露比较规范等；同时也认识到只有不断完善公司治理机制和监督管理制衡机制，推动

各利益相关者归位尽责，才能更好地促进公司健康发展。

三、认真做好信息披露工作

公司一直严格按照监管机构的要求进行信息披露，并把信息披露作为公司对社会公众及投资者的重要责任和义务。报告期内，公司严格按照法律法规及监管要求，及时披露月度财务数据简报、临时报告及定期报告等各项信息，确保所有股东、尤其是中小股东享有平等获取公司相关信息的权利，保证了公司的高度透明。同时，公司内部建立了完备、有效的信息披露及报送机制，保障了公司信息披露工作及时、真实、准确和完整，信息披露质量持续提升。

报告期内，公司严格按照《公司内幕信息知情人登记制度》的有关规定，加强对公司内幕信息的管理，梳理优化了内外部信息报送流程，严格规范机构调研，做好内幕信息知情人登记备案和信息保密工作，确保公司内幕信息管理工作安全有效，维护了信息披露的公平原则，保护了投资者的合法权益。报告期内，公司未发生内幕信息违规事件。2011年5月，公司作为试点上市公司接受了上海证监局关于“内幕信息管理工作专项检查”，监管部门对公司内幕信息管理方面的工作予以了肯定和好评。

四、不断完善投资者关系管理工作

公司从战略角度高度重视投资者关系管理工作，严格遵守相关法律法规和规范性文件的要求开展相关工作。报告期内，公司继续加强投资者关系管理工作，促进了经营管理与资本市场之间的良好互动。一是通过参与业绩推介会、接待机构投资者和行业研究员的调研、接听投资者电话等方式，客观介绍公司经营特点，传递可持续发展的经营理念，构建和谐良好的投资者关系；二是积极听取各类投资者的合理意见和建议，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，促进相关经营管理工作。

报告期内，公司法人治理工作得到了社会的广泛认可，公司董事会获《董事会》杂志社评选“优秀董事会奖”；公司总裁徐浩明先生获得新华社上海分社评选的“沪上十大金融家”称号，获得《理财周报》评选的“2011中国上市公司最具价值总裁”，获得中国金融工会全国委员会评选的第六届全国金融系统“职工之友”称号；公司董事会秘书梅键先生获得《董事会》杂志社评选“中国上市

公司最具创新力董秘奖”。

第三部分 对客户责任

光大证券自成立起始终秉持“提升客户价值”的核心价值观，将做好客户服务的工作与履行社会责任联系起来，坚持诚信为本、客户至上的服务精神，以客户服务为中心，积极发挥证券公司为证券市场提供中介服务的本原，积极保障股东权益和保护投资者合法权益，竭力为客户提供优质增值服务，维护资本市场健康发展。

一、完善公司客户服务体系

公司利用行业领先的 IT 技术，进一步完善客户管理体系，逐步打造以市场为中心、以客户为导向的“满足客户需求，实现客户价值”的新型证券综合服务平台。根据《光大证券经纪业务客户分类服务暂行管理办法》，公司经纪业务客户分类管理包括一次分类（即客户分级）与二次分类（即客户分类）。客户分级是指按照客户资产规模、佣金贡献、综合价值量等，通过一维或多维方式进行客户服务等级的划分，为客户提供分级服务与管理。客户分类是指按照客户风险承受能力、活跃度等，通过一维或多维方式进行客户风险偏好、投资风格等的划分，客户分类用于营业部在公司总部指导下，为客户提供适当的服务与管理。公司对投资品种进行了不同风险的分类划分，建立了产品管理档案，结合投资者适当性管理办法，为客户进行产品匹配服务。公司通过高效整合资源，科学配置资源，壮大客户规模，改善客户结构，加强客户管理，提升客户服务质量，进一步为公司形成稳定核心客户群，巩固和扩大市场份额，提升公司品牌的市场影响力。

二、提供客户差异化适配服务

公司能够根据客户风险分类推荐相应产品或服务，在客户选择超过自身风险承受能力或不能确定适当性产品时系统进行提示。同时通过投资顾问服务和客户回访环节进一步提示客户根据风险承受能力，选择适当的产品服务，对不同承受能力的客户提供差异化产品服务，满足不同类别客户的需求。截至 2011 年底，公司在证券业协会网站公布的注册投资顾问人数为 394 人，投资顾问比例（投资顾问人数/公司有效客户数量）为 1：4263。

三、创新客户服务手段

为进一步增强客户体验，公司一方面积极推动新一代交易系统的完善建设工作，另一方面，创新客户服务手段，让客户体验人性化、便捷化、高效化客户服务。

公司完成“阳光极速”3期系统上线，“阳光畅行”多银行辅助资金账户系统上线，建立了统一的短信服务平台95525，2011年度全年发送普通短信近4亿条，彩信65万条，客户人均短信发送数量为250条。

2011年是客户服务中心由“基础服务”向“客户关系管理”转型发展的第一年。客户服务中心利用CC综合服务平台，通过电话、邮件、web、留言等多种形式接受客户咨询、投诉、建议和受理业务。95525、400-8888-788全国统一客户服务热线集交易、咨询、投诉意见及服务为一体，采用业内领先的分布式坐席，可根据业务发展随时动态调整，为客户提供便捷的交易与咨询服务，线路规模近3000线。2011年度全年电话自助服务845万人次，自助接通率100%，人工咨询服务40万人次，转人工成功率99.12%，人工咨询服务客户评价优良率达97.41%。2011年度，客户服务中心被中国金融工会全国委员会授予“全国金融五一劳动奖”、“第四届全国金融系统‘学习型组织标兵班组’荣誉称号”，被光大集团授予“光大集团学习型组织标兵班组”。

四、坚持不懈地积极开展投资者教育工作

公司自成立以来一直秉承“合规稳健、创新发展”的经营理念，坚持把投资者利益放在首位，始终把投资者教育作为公司业务发展的重要基础工作来抓。

公司成立了以公司总裁为组长，公司法律合规部、风险管理部、稽核部、经纪业务总部、计划财务部、信息技术部和运营管理总部负责人和各营业部总经理为组员的公司投资者教育工作小组，同时成立以营业部总经理为组长，营销总监、运营总监及营业部全体员工为组员的营业部工作小组。通过建立总部、营业部两个层面的投资者教育工作领导机制和工作机制，通过建立严格的投资者教育工作考核和监督制度，从制度上保障投资者教育工作的顺利开展。

多年来，公司认真贯彻落实中国证券业协会发布的《会员投资者教育工作指

引（试行）》、《证券公司营业部投资者教育工作业务规范》和中国证监会发布的《关于证券公司依法合规经营，进一步加强投资者教育有关工作的通知》、《关于加强经纪业务管理的规定》等文件精神，从制度建设、组织架构、人员配备、经费投入、系统建设、运行监督等多个方面着手，通过投资者适当性管理和客户服务工作全方位推动投资者教育工作，形成了具有光大自身特色的投资者教育体系，并且树立了“服务客户、培育客户、保护客户”的投资者教育理念。

2011 年公司采取了一系列丰富多彩、行之有效的投资者教育活动。举办现场专项活动共 750 场，股民学校 951 场，共 1701 场，平均每家营业部开展现场活动场数约 15 场，共计 134,600 人次参与。公司还充分利用电视、广播、报纸、网络等媒体进行投资者教育活动，在证券时报网站发表多篇投资者教育相关文章，总部及各营业部投资顾问在当地广播电台多次参加节目，倡导价值投资、理性投资理念，其中非现场网上互动的客户为 17,832 人。公司为加强投资者教育工作，制作了投资者教育手册系列产品，包括《证券知识入门》、《基金知识入门》、《创业板市场知识入门》、《融资融券知识入门》、《金阳光客户服务指引》折页、《反洗钱宣传手册》折页、《富尊理财周刊》杂志等。总发行量约 132.5 万册，2011 年度营业部平均发放量为 1.18 万册。还为客户提供了《创业板知识普及》光盘等电子类产品。

2011 年，公司在组织投资者活动、印制投资者教育产品、信息服务系统升级运营以及与媒体宣传等方面，涉及投资者教育与服务的经费共计约 3410 万元，占同期代理买卖证券业务净收入的 2%。当前公司总部、营业部投资者教育专岗负责人共 113 人，所有专岗人员具有本科（含本科）以上学历，其中研究生占百分之 13.68%，都具有较为丰富的证券从业经验。

第四部分 对员工的责任

公司成立以来，秉承“提升客户价值 造就员工未来”的核心价值观，确立了“人才强司、人才兴司”战略理念，始终将人才视为最重要的战略资源。公司积极打造“人心工程”、“人才工程”两大核心工程，通过为员工创造愉悦和谐的工作环境，提供有竞争力的薪酬激励机制、合适的职业发展通道以及系统化的培养机制，吸引证券人才加盟，激发员工的创造力与潜力，帮助员工不断提升自身

价值，从而实现人才增值与企业增效的同步发展。

近几年来，公司各项业务迅速发展，员工队伍规模亦随之不断扩张。2011年，公司在册员工队伍由年初的 2463 人增至年底的 3058 人，净增加 595 人；公司还有一支在不断扩张的营销团队，至 2011 年底，该团队已发展至 5090 人。公司在册员工中，博士学历人员占比 1.18%，硕士学历人员占比 19.88%，本科学历人员占比 62.26%；30 岁以下人员占比 46.47%，30-39 岁人员占比 34.83%，40 岁以上人员占比 18.7%；男性员工占比 59%，女性员工占比 41%；骨干员工占比 28.16%。

经过多年的努力，公司已建立起一支充满活力、结构合理、储备较为充足的员工队伍，在证券市场上表现出较强的竞争力。

一、关爱员工身心健康，为员工提供切实有力的保障

公司建立了多层次的员工保障体系：严格执行国家政策规定，为员工提供各项法定福利，如养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险、生育保险和住房公积金等，同时支持员工享受各类规定假期；公司还为员工投保了重大疾病保险、补充医疗保险、意外伤害险、子女意外伤害险等补充保险项目；公司自去年起实施了企业年金计划，为员工退休后的生活进一步增添保障。

公司十分关心员工的身心健康，每年定期组织员工体检，并在体检项目上向年龄大的员工给予更多的倾斜，并邀请知名医学专家，为员工提供健康方面的咨询与讲座；公司提倡劳逸结合，经常组织员工参加体育锻炼，分片区开展全员运动会，并组织了丰富多彩的文娱活动，督促员工关注身体健康，建立积极向上的企业文化。

公司积极协助员工解决户口引进以及居住证办理事宜，在可能的范围内，解决员工的后顾之忧，进一步稳定员工队伍。公司还非常关心退休员工的生活，每年组织退休人员参加体检、参加公司集体活动等，认真听取退休人员的意见，不断提高服务质量。

二、不断完善公司薪酬制度，保障员工队伍稳定

公司实行“以岗定薪、按绩取酬”的薪酬制度，每个岗位的固定薪酬主要依据其岗位重要程度、责任大小、工作难易程度等因素确定，浮动薪酬则主要根据

个人业绩及贡献来核定，与绩效直接挂钩，并实行动态管理。近几年来，证券市场上人才竞争不断加剧，为此，公司时刻关注市场，动态调整薪酬政策以保持公司对证券人才特别是对高端人才的吸引力。公司同时亦十分关注基础岗位的员工，确保为他们提供必要的生活保障。

三、关注员工职业发展，实现员工与企业的共同成长

公司非常关注员工的职业发展，为员工提供管理与专业两大职业发展通道，员工可依据个人特质与意愿，选择适合个人发展的职业通道。业务能力强的员工，可以通过业务岗位充分发挥个人所长，同样也可以享受管理序列相同甚至更高的薪酬福利待遇。

公司已建立起一个系统化的员工培训体系，为员工提供从素质、业务到管理等方面的培训，促进员工不断成长。公司全年累计组织现场培训 100 余期，面授人员 7000 多人次；公司还通过 ELN 平台，督促员工完成了人均 40 余学时的通用课程以及业务课程的培训。公司致力于打造一支专业化的内部师资队伍，不断传承公司内部经验与企业文化，该队伍现已在公司培训工作中发挥着重要的作用。公司创办了《阳光学院季刊》，以进一步分享培训资源，进一步深化培训成果。公司还为希望加入证券行业的大学生以及社会人员提供免费的证券相关知识培训与指导，帮助他们不断提高就业能力。

第五部分 对社会的责任

光大证券作为国有控股金融企业，公司积极履行企业公民责任，秉持“合规稳健，创新发展”的经营理念，坚持依法合规经营，加强企业文化建设，积极投身社会公益事业，大力倡导节能环保，在努力创造良好经济效益的同时兼顾社会效益，与利益相关方携手促进社会和谐，努力回报社会。

一、深化内控管理，依法合规经营

光大证券长期以来将“合规经营，财务稳健”作为公司经营的目标和宗旨，公司高度重视合规管理工作，强调合规、规范是证券行业生存和发展的前提，是公司价值的源泉，要求必须贯彻合规优先、风控优先的原则，并逐步确立了“合规人人有责，合规创造价值，自觉主动合规”的合规理念，通过多种形式加强合

规文化建设，培养、提高全体员工的合规意识，努力倡导和推进合规文化建设。同时，公司还制定和完善了与合规文化建设相关的规章制度。《光大证券合规管理试行办法》明确规定了合规管理的目标、基本原则、合规管理的组织架构及各层级的合规职责、合规报告制度、合规问责与考核等有关内容，在公司倡导全员合规文化。公司建立了由董事会及董事会下设的风险管理委员会、合规总监、法律合规部、公司各部门及分支机构的合规专员四个层级构成的合规管理组织架构，使合规管理能够贯穿决策、执行、监督、反馈等各个环节，为公司的合规文化建设打下了坚实的组织基础。公司在合规文化建设中高度重视投资者权益的保护以及与投资者的良好互动。同时，公司根据上海证券交易所和深圳证券交易所的相关自律规定和要求，对违反交易所交易规则的账户采取了有效的措施，维护了正常的交易秩序和市场的稳定。

在坚持依法合规经营，切实加强风险控制合规理念的同时，在人、财、物等方面也都为合规工作提供了大力支持，在合规制度建设、合规审核、合规检查、合规监督、合规培训、合规报告、信息隔离墙、反洗钱等方面开展了相应工作，加强了公司的内部控制，进一步提升了合规管理水平，有力地保障与促进了公司的持续健康发展。截至目前，公司合规态势整体平稳、良好，没有出现较大的法律合规风险。在证券公司分类监管评级中再次被评为 A 类 AA 级券商。

（一）合规制度建设方面

2011 年，公司在充分借鉴同业经验的基础上，结合相关监管要求，逐步梳理和优化核心业务流程和管理流程，制订、修订了《光大证券股份有限公司信息隔离墙管理办法》、《光大证券股份有限公司合规专员管理办法》、《光大证券营业部合规考核办法》、《光大证券股份有限公司反洗钱内部控制制度》以及其他配套制度等一系列制度，推行各项业务的规范化管理，优化合规工作流程，持续完善合规制度建设，进一步提高合规管理工作质量。

（二）合规审查、检查、监督方面

一是进行事前合规审查，为公司业务开展进行合规把关。报告期内对公司投资顾问业务、发布研究报告业务、债券质押式回购业务、融资融券及转融通业务、单客户多银行业务、证券资金结算支付创新项目等一系列业务制度和流程进行了审核、修订，为公司各项业务的合规发展保驾护航。

二是有针对性地开展合规检查，督促落实整改事项。根据监管部门的工作安排及新出台的法规要求，有针对性地对公司资产管理、经纪业务、发布研究报告、信息技术、直投子公司等多个业务条线开展专项合规检查，其中经纪业务的检查内容涉及经纪业务合规管理、融资融券业务、期货 IB 业务及反洗钱等，提出合理的合规建议，并督促落实整改事项的完成。

三是加大合规监督力度，及时发现和消除合规风险隐患。为防范从业人员违规从事证券交易的风险，公司建立了员工执业行为监督机制并不断完善各项合规监测措施，定期进行核查，并对发现的合规风险隐患及时跟踪处理，不断加强员工执业行为的管理。

（三）组织多种形式合规培训，培育全员合规理念

公司开展了形式灵活、内容丰富、涉及面广、针对性强的多项合规培训。培训形式既有现场讲解，也有远程视频和网站宣传；培训地点囊括公司总部、广东分公司和北京分公司；培训对象包含公司员工、营业部总经理、合规专员及专项业务人员；培训内容涉及证券公司合规管理、从业人员执业行为准则、投行业务规则、投顾业务管理、日常合同审核要点、司法协助注意事项、证券营业部违法违规案例分析、证券经纪业务合规工作综述、反洗钱等方面。通过合规培训，努力培育全员的合规经营理念。公司还设置合规专栏、编制合规简报，倡导公司合规文化。在公司网上设置合规专栏，通过编辑《合规简报》、《券商舆情》和《证券公司监管政策信息摘要与分析》等合规信息期刊，及时收集最新发布的各项法律、法规和监管政策，并组织编发了合规手册《基础篇》和《案例篇》，普及合规基础知识，进行合规警示教育，提高全体员工的合规意识和合规水平。

（四）信息隔离墙和反洗钱方面

制定了《光大证券股份有限公司信息隔离墙管理办法》及相关业务条线的配套制度，对债券质押式报价回购业务、转融通等新业务也制定了相应的信息隔离墙管理办法，设计了防范相关业务出现内幕交易、利益冲突风险的控制措施。

对《光大证券股份有限公司反洗钱内部控制制度》以及其他配套制度共计七项进行了修订。在合规系统中设立反洗钱专栏，搜集监管政策、内部制度、最新案例等；制作反洗钱培训 PPT 课程；组织安排涉及反洗钱知识考试；印刷反洗钱宣传折页、海报。自主设计了反洗钱漫画系列宣传海报，并组织全体营业部开展

反洗钱法律法规的宣传教育工作。开发恒生反洗钱系统，率先在反洗钱系统中提出运用 BI 智能报表分析技术，及时提示营业部对客户突出的风险因子进行针对性的重新识别。通过该系统的监控指标分析和预警功能，提高了反洗钱工作的效率及质量。

二、依法纳税，按时缴纳投资者保护基金，造福社会

公司在稳健经营不断创造经济效益的同时，始终兼顾社会效益，依法纳税，履行社会责任，促进经济发展，为社会创造财富。自 1996 年成立至 2011 年底，公司累计实现净利润 145 亿元，累计缴纳各项税款 103 亿元，积极为社会发展做出自身贡献。

公司根据有关规定按时向中国证券投资者保护基金公司缴纳证券投资者保护基金，真正落实监管部门化解证券市场风险的重要部署，为促进证券市场稳定发展做出了贡献。截至 2011 年末，公司累计缴纳证券投资者保护基金 3.47 亿元。

三、积极招募海内外人才，促进社会就业

公司积极参加政府组织的海外网络视频招聘会、海外华人精英浦东行活动，为海外精英人才提供就业机会；同时经常性开展社会招聘活动，促进社会人才就业；公司还组织开展了“青春朝阳·含弘光大”2012 校园招聘活动，招募全国各地的优秀毕业生加盟，在中华英才网组织的“2011 第九届中国大学生最佳雇主榜”，公司荣获投行/证券业最佳雇主第七名。公司还积极接纳在校大学生实习，全年共安排 681 名实习生到各部门、各营业部学习相关业务，公司还与一些大专院校建立了长期合作关系，定期派内部专家为在校大学生讲课，帮助学生了解证券金融实务，提高就业能力。

四、坚持依法经营，做合规守法的企业公民

公司学法、用法、守法，一贯坚持依法经营，积极推进普法学习和制度完善。在依法经营的同时，公司积极学习和深入贯彻党的各项方针政策，扎实落实各项监管要求。

（一）深入推进“为民服务”创先争优活动。按照中央统一部署，结合光大

集团国有金融企业的实际，自 2011 年下半年起在全公司深入推进“为民服务”创先争优活动，突出体现对外服务好客户，对内服务好广大干部群众，重点在对外服务客户上下功夫，全面梳理公司在服务体系、内容、方式上存在的薄弱环节，精心设计活动载体，在经纪业务、资产管理、投资银行、销售交易等业务条线进行了重点部署和细致谋划，开展“阳光”系列活动深入推进为民服务创先争优，上海市金融工委主编的《金融党建动态》第 21 期和上海基层党建网分别刊载了公司深入开展创先争优活动的交流稿件。

（二）根据中国证监会的具体部署，在公司党委的高度重视下，公司迅速行动，开展了惩治和预防腐败、治理商业贿赂的相关教育和警示活动。近年来，公司没有发生利用公职贪污贿赂案。

五、强化企业文化建设，积极维护职工合法权益

（一）逐步形成独特的企业文化

公司成立 15 年来，逐渐形成了独特的企业文化，如规范稳健的经营风格，民主化的管理和集体决策，造就员工未来的和谐家园文化氛围等等。这些优秀的企业文化成为全体员工最强大的价值观纽带和精神依托，有力地促进公司和谐、健康、稳定发展。

（二）工会工作深得人心

2011 年，公司工会努力保持和发扬成绩，在公司党委和光大集团工会的领导下，深入贯彻落实科学发展观，紧紧围绕公司中心工作全面履行工会职能，用先进文化凝聚各方力量，团结带领广大员工同心同德，扎实工作，为公司事业发展贡献力量，较好地完成了年度工作任务，尤其在建设“职工之家”和推进企业文化建设、促进企业和谐等方面取得了显著成绩。

工会把“提升客户价值，造就员工未来”的企业文化精神融入到日常工作中，2011 年策划、组织以及参与的大型文体活动累计达 15 次，如“红动光大，启航 2011”红歌赛，“旗帜飘扬，辉映光大”庆祝建党 90 周年文艺汇演和图片展，“激情飞越，成就梦想”、“汇聚鹏城，共享阳光”等片区联欢会。2011 年 4 月举办公司第三届职工运动会，下半年分别举办了浙江片区、西部片区、粤港职工运动会。工会选送的大合唱参加了光大集团在京举办的庆祝建党 90 周年文艺汇演，公司合唱团在 2011 年上海证券业“庆祝建党 90 周年红歌汇”中担纲演出，展示

了光大证券良好的企业形象。

六、致力公益事业，努力回馈社会

公司董事会高度重视企业履行社会责任的义务，在追求经济效益的同时，努力兼顾社会效益，通过支持受灾地区建设和受灾群众、资助贫困学生、参加义务献血等方式，承担社会责任和公民义务，促进社会和谐发展。

（一）2011 年社会捐助情况

2011 年公司向光大集团定点扶贫单位湖南省新化县捐款 80 万元，向中国人口福利基金会“幸福工程”捐款 0.73 万元。

2011 年六一儿童节，公司员工为遵义“光大道竹小学”捐赠了价值 3000 元的书籍、衣物。6 月底，公司邀请 3 名师生来沪参加了公司庆祝建党 90 周年表彰大会及文艺汇演，并捐助了价值 3000 元的教具和教辅材料。

2011 年 12 月，公司乌鲁木齐营业部向新疆证监局对口扶贫单位新疆吉木乃县捐款 3.5 万元，使一批当地贫困户告别了简易房，住进了抗震安居房。

（二）扶危济贫，行善济世

光大证券作为中国证券市场 20 年来最富社会责任感的上市公司，公司素来鼓励员工积极履行社会责任，一同参与慈善事业。光大证券公司与上海市静安区孙克仁福利院结对开展的“阳光关怀，情暖老人心”义工服务活动已成为党员服务社会、服务群众的形象工程，至今已累计有近 800 名党员群众参加了该项活动。

2011 年，公司各营业部因地制宜积极开展社会公益活动，树立了良好的企业形象。5 月，曲靖营业部举办了以“改善残疾人民生，保障残疾人权益”为主题的扶残助残公益互动，为曲靖市 70 多名残疾人捐助了近 2 万元的生活必需品。6 月，内江公园街营业部、内江威远营业部联合开展“共读一本书，共圆一个梦”活动，为四川省内江市东兴区高粱镇中心学校捐赠了 699 本共计价值 8700 元的书籍。11 月，北京月坛北街营业部捐助北京市延庆县刘斌堡镇希望小学价值 8000 元的学习用品。泉州营业部积极响应福建省教育厅关工委、福建省读书援助协会号召，开展“书香梅西”捐赠助读暨阳光伴你同行“爱心图书室”援建工作，与泉州市永春县东平镇东平中心小学结为长期扶助对象，员工客户筹款近万元用于学校爱心图书室的建设。

七、促进节能降耗，致力环保经营

公司大力提倡“节能环保，爱护环境”环保理念，顺应低碳经济发展要求，在尽可能降低自身运营对环境影响的同时，不断探索节约环保型金融发展道路，引导资源的优化配置。公司积极宣传节约能源的环保理念，通过各种措施让广大干部员工在跟着生活中树立环境保护的理念，推行全员节能环保意识。在办公区域张贴环保警示语，提示随手关灯节约电能；更换公共区域照明为低能耗设备，减少损耗；严格控制用电系统和空调系统使用，遵守国家制定的使用建议标准，加班用电采取报备制度；公司严格车辆使用管理，实行车辆档案管理，尽量减少车辆使用；实行严格的费用控制标准，各部门各单位办公用品采用严格登记使用管理制度；公司充分利用现代化信息技术节能环保，实行网上办公，召开视频或电话会议，节约能源；对于公司总部办公大楼的装修改造及营业部新设或搬迁改造，严格执行节能环保的要求，降低对环境的负面影响。

光大证券股份有限公司

2012 年 3 月

附件：公司 2011 年所获主要荣誉

序号	获奖单位	获得奖项	颁奖机构
1	董事会	优秀董事会奖	《董事会》杂志
2	董事会	“最具创新董秘”奖	《董事会》杂志
3	公司	2011 年证券公司分类评价 A 类 AA 级	中国证监会
4	公司	国债承销进步奖	财政部
5	公司	2010 年度上海金融创新成果奖二等奖	上海市人民政府
6	公司	2010 年度优秀保荐机构	深圳证券交易所
7	公司	2010 年度中国最佳证券公司奖	《21 世纪经济报道》
8	公司	第七届中国证券市场年会金钥匙奖	《证券日报》
9	公司	2010 年度最令投资者满意证券公司奖	和讯网
10	公司	2011 年度最佳风险管理券商奖	和讯网
11	公司	2011 最具定价能力投行奖	《证券时报》
12	公司	"第四届中国最佳证券经纪商暨中国明星营业部评选“中国最佳经纪业务服务品牌”奖	《证券时报》
13	公司	2011 中国最佳投行	《理财周报》
14	公司	2011 中国最佳投资者教育证券公司	《理财周报》
15	公司	2011 中国证券公司最佳资产管理公司	《理财周报》
16	公司	十佳保荐机构	《中国改革报》
17	公司	上海市星级诚信企业	上海市企业诚信创建活动组委会、上海市证券同业公会
18	公司	2010 年度等级保护工作先进单位	上海市重要信息系统安全等级保护工作协调小组办公室
19	公司	2010 年度优秀证券中介机构	浙江省人民政府金融工作办公室
20	公司	2011 年上海市证券业乒乓球团体赛亚军	上海市证券同业公会
21	投行管理总部	2010 年度最佳（投行）保荐机构奖	和讯网
22	创新融资部	建功立业竞赛活动“金融服务先进集体”	中国金融工会全国委员会
23	创新融资部	建功立业竞赛活动“金融服务先进集体”	中国光大（集团）总公司工会委员会
24	创新融资部团支部	五四红旗团委（支部）	中国共产主义青年团光大（集团）总公司委员会
25	投行上海五部党支部	先进基层党组织	中共中国光大（集团）总公司委员会

26	稽核部	学习型组织标兵单位	中国光大（集团）总公司 工会委员会
27	法律合规部	2006-2010 年集团系统法制宣传教育先进单位	中国光大（集团）总公司
28	研究所	2011 年第九届新财富最佳分析师评选纺织品和服装第一名——研究小组（李婕等）	《新财富》杂志社
29	研究所	2011 年“第九届新财富最佳分析师”评选通信（通信设备/通信服务）第二名——研究小组（周励谦等）	《新财富》杂志社
30	研究所	2011 年“第九届新财富最佳分析师”评选基础化工第三名——研究小组（程磊、张力扬、王席鑫等）	《新财富》杂志社
31	研究所	2011 年卖方分析师“水晶球奖”评选基础化工第四名——研究团队（程磊、张力扬、王席鑫）	《证券市场周刊》
32	研究所	2011 年中国证券业金牛分析师评选商业贸易第五名——商业贸易研究小组（唐佳睿等）	《中国证券报》
33	研究所	2011 年中国证券业金牛分析师评选纺织服装第三名——纺织服装研究小组（李婕等）	《中国证券报》
34	融资融券部	建功立业竞赛活动“金融服务先进集体”	中国光大（集团）总公司 工会委员会
35	公司团委	五四红旗团委（支部）	中国共产主义青年团光大（集团）总公司委员会
36	经纪业务总部	2010 年度中国最佳创新服务证券经纪商	《上海证券报》
37	经纪业务总部	中国理财行业突出贡献奖	国家理财规划师专业委员会、国家理财规划师年会评选委员会
38	经纪业务总部	最佳财富管理中心	《证券时报》
39	经纪业务总部	最佳客服热线券商	《证券时报》
40	经纪业务总部客户服务中心	全国金融五一劳动奖状	中国金融工会全国委员会
41	经纪业务总部客户服务中心	全国金融系统“学习型组织标兵班组”	中国金融工会全国委员会
42	经纪业务总部客户服务中心	学习型组织标兵班组	中国光大（集团）总公司 工会委员会

43	上海淮海中路营业部	学习型组织标兵单位	中国光大（集团）总公司工会委员会
44	北京月坛营业部党支部	全国先进基层党组织	中共中央组织部
45	北京月坛营业部党支部	先进基层党组织	中共中国光大（集团）总公司委员会
46	北京月坛营业部	巾帼标兵岗	中国光大（集团）总公司工会委员会
47	北京小营路营业部	2010 年区域自律工作先进单位	北京证券业协会
48	北京东中街营业部	创建“四好”领导班子先进集体	中共中国光大（集团）总公司委员会
49	北京东中街营业部	学习型组织标兵单位	中国光大（集团）总公司工会委员会
50	北京东中街营业部	全国金融系统模范职工小家	中国金融工会全国委员会
51	深圳新园路营业部	2010 年度深圳优秀证券营业部	深圳市证券业协会
52	宁波孝闻街营业部	2010 年度辖区投资者教育工作先进单位	宁波证监局
53	宁波彩虹南路营业部	宁波市财贸金融旅游系统女职工才艺大赛最佳表演奖	宁波市财贸工会
54	宁波灵桥路营业部	反洗钱宣传活动先进单位二等奖	中国人民银行宁波中心支行
55	宁波中山西路营业部	反洗钱宣传活动先进单位	中国人民银行宁波市中心支行
56	慈溪三北西大街营业部	创建“四好”领导班子先进集体	中共中国光大（集团）总公司委员会
57	苏州营业部	创建“四好”领导班子先进集体	中共中国光大（集团）总公司委员会
58	长沙芙蓉中路营业部	2010 年度开福区单位内部安全保卫工作先进集体	长沙市公安局开福分局
59	长沙芙蓉中路营业部	2010 年度湖南省优秀证券营业部	湖南省证券业协会
60	长沙芙蓉中路营业部	湖南辖区证券期货营业部合规管理先进单位	中国证券监督管理委员会湖南监管局

	部		
61	福州湖东路营业部	优秀证券营业部	福建省证券期货业协会
62	福州湖东路营业部	证券投资者教育先进单位	福建省证券期货业协会
63	济南经十路营业部	济南市金融服务系统“微笑服务窗口”	济南市委文明办、济南市人民政府金融工作办公室
64	内江公园街营业部	内江市 2009-2010 年度 A 级纳税信用企业	四川省内江市地方税务局、四川省内江市国家税务局
65	内江公园街营业部	2010 年度“创先争优”最佳适当性管理营业部	四川省证券期货业协会
66	厦门营业部	“讲合规、比服务”活动竞赛优异奖	厦门证监局
67	郑州营业部	反洗钱知识竞赛第一名	中国人民银行郑州中心支行
68	成都营业部	和谐职工之家营业部	四川省证券期货业协会
69	光大期货	上海市金融创新成果奖三等奖	上海市政府
70	光大期货	最佳投资者教育奖	中国证券市场研究设计中心、和讯网
71	光大期货	最佳服务的期货公司	中金在线
72	光大期货	中国最具成长性期货公司	《期货日报》、《证券时报》
73	光大期货	第五届全国期货实盘交易大赛-最佳服务奖	《期货日报》
74	光大期货	2011 年度优胜会员奖	上海期货交易所
75	光大期货	2011 年度会员进步奖	上海期货交易所
76	光大期货	2011 年度高管奖励	上海期货交易所
77	光大期货	2011 年度交易金奖	中国金融期货交易所
78	光大期货	2011 年度适当性制度奖	中国金融期货交易所
79	光大期货	2011 年度功能发挥奖	中国金融期货交易所
80	光大期货	2011 年度技术管理奖	中国金融期货交易所