



ank 中國光大銀行


滴滴清水潤心田

封面於2018年2月攝於甘肅省定西市通渭縣張灣村，受益于中國光大銀行捐助的“母親水窖”公益計劃，8歲的張濤現可以在家中使用清澈的井水洗滌，他的媽媽不再需要走數裡地去找水。自2005年以來，中國光大銀行已為12個中西部省（區）的近13萬名缺水群眾解決用水難題。

ank 中國光大銀行
—— 共享陽光 · 創新生活

中國光大銀行股份有限公司
地址：北京市西城區太平橋大街25號中國光大中心
郵編：100033
總機：86-10-6363 6363



 本報告採用環保再生紙製作



2017 CSR
社會責任報告
Corporate Social
Responsibility Report

ank 中國光大銀行
—— 共享陽光 · 創新生活

光大銀行與可持續發展目標 (SDGs)

2015年9月，聯合國通過了17個可持續發展目標 (SDGs)，明確了2030年全球對於可持續發展的願景和優先事項，呼籲企業利用它們的創造力和創新能力主動應對可持續發展帶來的挑戰。光大銀行將年度績效與其中的14個目標進行關聯並作出回應，探索和引領具有光大特色的可持續發展道路。

發展目標	目標詳解	指標及資料
 1 NO POVERTY	無貧窮 在全世界消除一切形式的貧困	<ul style="list-style-type: none"> 累計向集團定點扶貧縣捐贈金額 (萬元) : 3,300 總行公益捐款額 (萬元) : 764.29 員工志願活動累計 (小時) : 3,142
 2 ZERO HUNGER	零饑餓 消除饑餓，實現糧食安全，改善營養狀況和促進可持續農業	
 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	良好健康與福祉 確保健康的生活方式，促進各年齡段人群的福祉	<ul style="list-style-type: none"> 員工工傷死亡人數 (人) : 0 舉辦各類安全培訓次數 (次) : 1,112
 4 QUALITY EDUCATION	優質教育 確保包容和公平的優質教育，讓全民終身享有學習機會	<ul style="list-style-type: none"> 員工培訓期次 (次) : 5,996 員工培訓人數 (人次) : 342,379 開展金融知識集中宣教次數 (次) : 5,577
 5 GENDER EQUALITY	性別平等 實現性別平等，增強所有婦女和女童的權能	<ul style="list-style-type: none"> 女員工數 (人) : 24,374
 6 CLEAN WATER AND SANITATION	清潔飲水和衛生設施 為所有人提供水和環境衛生並對其進行可持續管理	<ul style="list-style-type: none"> 連續支持“母親水窖”專案 (年) : 13 “母親水窖”專案累計捐款 (萬元) : 3,433
 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	體面工作和經濟增長 促進持久、包容和可持續經濟增長，促進充分的生產性就業和人人獲得體面工作	<ul style="list-style-type: none"> 社會保險覆蓋率 (%) : 100 員工總數 (人) : 44,066

發展目標	目標詳解	指標及資料
 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	產業、創新和基礎設施 建造具備抵禦災害能力的基礎設施，促進具有包容性的可持續工業化，推動創新	<ul style="list-style-type: none"> 科技創新實驗室孵化創新專案 (個) : 36
 10 REDUCED INEQUALITY	減少不平等 減少國家內部和國家之間的不平等	<ul style="list-style-type: none"> 對中西部地區投放表內外信貸餘額 (億元) : 2,082 涉農貸款餘額 (億元) : 2,971.55
 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	可持續城市和社區 建設包容、安全、有抵禦災害能力和可持續的城市和人類住區	<ul style="list-style-type: none"> 城鎮化建設貸款餘額 (億元) : 1,483
 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	負責任消費和生產 採用可持續的消費和生產模式	<ul style="list-style-type: none"> 雲繳費每分鐘實現居民交易 (筆) : 989
 13 CLIMATE ACTION	應對氣候行動 採取緊急行動應對氣候變化及其影響	<ul style="list-style-type: none"> 綠色信貸餘額 (億元) : 749
 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	和平、正義與強大機構 創建和平、包容的社會以促進可持續發展，讓所有人都能訴諸司法，在各級建立有效、負責和包容的機構	<ul style="list-style-type: none"> 總行召開專題職工代表大會 (次) : 2
 17 PARTNERSHIP FOR THE GOALS	促進目標實現的夥伴關係 加強執行手段，重振可持續發展全球夥伴關係	<ul style="list-style-type: none"> 境外機構數量 (個) : 5

目錄

光大銀行與可持續發展目標(SDGs)
董事長致辭
行長致辭
關於我們
08 06 04 01



12
共享繁榮，引領新時代
責任故事：虹鎮老街的涅槃重生
共創價值，支持國家戰略
共建和諧，服務實體經濟
共謀發展，推進國際佈局
24 20 17 14

28
陽光服務，開啟新征程
責任故事：金融助力，讓農村企業走出國門
優質服務，創造綜合價值
創新服務，體驗智慧銀行
安全服務，保護客戶權益
口碑服務，傳遞溫暖陽光
39 37 34 33 30



42
創新發展，鑄就新氣象
責任故事：「黨建+業務」，助力韶山經濟
統籌全域，堅持特色黨建
驅動發展，強化科技創新
激發活力，嚴守風險底線
54 51 47 44

56
生活美好，擔當新作為
責任故事：一點一滴，生命活水
精準扶貧，彰顯光大情懷
保護環境，營造綠色生態
關愛員工，搭建成長舞臺
堅持公益，傳遞責任擔當
78 72 68 61 58



新時代續寫新篇章
附錄
附錄1 報告說明 80
附錄2 關鍵績效表
附錄3 上市公司精準扶貧工作統計表
附錄4 指標索引
附錄5 ESG索引
附錄6 鑒證報告
附錄7 意見回饋
97 93 89 88 86 83 82



浩渺行無極，揚帆但信風。2017年，光大銀行秉持促進中華民族夢想成真的責任和情懷，站在時代潮頭，立志金融報國，我們通過服務實體經濟、優化客戶體驗、推進精準扶貧等舉措，促進經濟社會協調發展，譜寫了履行社會責任的新篇章。

☀️ **這一年，我們致力於促進實體經濟發展。**我們自覺擔當服務實體經濟、防範金融風險、深化改革的重任，將實現中華民族偉大復興的“中國夢”作為自身的夢想與追求。我們積極參與國家三大戰略實施，大力支持中小微企業發展，不斷加大對三農、新興產業的信貸投放，支援產業升級和結構調整。我們積極貫徹國家綠色金融政策，嚴把授信關，限制“兩高一剩”貸款，為生態保護、生態建設和綠色產業保駕護航。我們不斷提高跨境金融服務水準，為“走出去”企業提供全方位、一體化服務，助力我國“一帶一路”建設。

☀️ **這一年，我們致力於滿足客戶金融需求。**我們順應資訊科技變革新趨勢，加大金融科技創新步伐，通過場景創新和人工智慧應用，致力為客戶打造符合市場發展趨勢與實際需求的創新產品。面對金融欺詐頻發的外部環境，我們引入人臉識別系統，進一步防範操作風險，保障客戶資金安全。我們加快智慧網點建設，升級智慧客服系統，有效提高自助服務效率，進一步拓展管道服務能力。我們強化客戶服務管理，優化服務流程，讓客戶體驗金融科技所帶來的便捷高效同時，更能感受親和的、人性的、有溫度的“陽光服務”。

☀️ **這一年，我們致力於推進精準扶貧。**我們積極與社會分享發展成果，在“精準扶貧、精準脫貧”方面全情投入，連續多年向湖南省新化縣、新田縣、古丈縣提供資金支持，並相繼在新田縣、新化縣設立支行，拓寬貧困地區企業融資管道。持續

捐助中國婦女發展基金會“母親水窖”、中國公安民警英烈基金會“救助犧牲傷殘民警家庭行動”等公益專案，堅持用自身力量說明落後地區、貧困群眾改變面貌。我們傳遞愛心回饋社會，在教育助學、扶貧濟困、災難救助等領域開展志願公益活動，呼籲更多的人參與其中，獲得社會廣泛認可。

☀️ **這一年，我們致力於實現與員工共成長。**我們實施員工職位等級體系改革，建立管理序列、專業序列和技能序列，拓寬員工發展管道。我們全力營造事業留人、待遇留人、感情留人的環境，致力實現人盡其才、才盡其用。我們不斷完善激勵機制，有效調動員工積極性，尊重員工的才華和個性，珍視員工的付出與努力，積極建設光大家園，讓員工在家園中收穫成長、成功和愛。

2018年是貫徹黨的十九大精神的開局之年，是改革開放40周年，也是決勝全面建成小康社會的關鍵一年。我們將持續加強黨風廉政建設，堅持全面風險管理，踐行“創新、協調、綠色、開放、共享”的發展理念，積極履行國有企業社會責任。我們將與各利益相關方共同努力，為打造成一家“有情懷、有品質、有特色、有創新、有底線、有口碑、有活力、有責任”的國內一流股份制商業銀行不斷砥礪前行。

董事長 **李曉鵬**
2018年3月28日



2017年,是光大銀行向“綜合化、特色化、輕型化、智慧化”銀行轉型的關鍵一年,總體經營穩中有進、安全有序。在為股東和社會創造更多價值的同時,光大銀行全力支持實體經濟,積極服務國家戰略,傾情回饋社會各界,在促進經濟、環境和社會可持續發展方面充分展示了國有企業的责任擔當。

● **回歸本源,服務實體經濟。**積極參與“一帶一路”建設、京津冀協同發展、長江經濟帶發展,主動對接國家重點區域重點專案近1,400個,投放金額逾5,700億元。支援小微企業發展,截至2017年末,國標小微貸款餘額4,002.78億元,較年初增速17.39%,完成“三個不低於”監管要求。推動金融資源持續向“三農”傾斜,全行涉農貸款餘額2,971.55億元,比年初上升364.43億元。加強普惠金融體系建設,創新跨境金融服務,全面提高自身服務實體經濟的效率和水準。

● **完善服務,提升客戶體驗。**拉薩分行開業,實現境內省級行政區域服務網路全覆蓋。重視客戶投訴意見,積極回應客戶關注的服務問題。廣泛開展消費者權益保護活動,並通過提升資訊技術水準保護客戶私密資訊安全,切實維護客戶權益。開展“網點轉型”,優化流程,提升服務效率。構建普惠金融大格局,雲繳費平臺每一分鐘實現居民交易989筆,借助科技金融為客戶提供實實在在的便利。

● **穩健經營,嚴控各類風險。**持續完善全面風險管理體系,重點加強業務管理、風險合規、內審監察“三道防線”建設,強化黨的領導,加強黨風廉政建設,守住風險底線和監管紅線。嚴控合規性、流動性等風險,為維護國家金融穩定貢獻力量。

● **綠色金融,助力美麗中國。**健全綠色信貸投向政策,引導信貸資源投向綠色經濟領域,支持節能環保產業發展,推動綠色經濟、低碳經濟、循環經濟發展,宣導

綠色辦公,開展綠色公益活動,積極助力“美麗中國”建設。截至2017年末,我行綠色信貸一般風險貸款餘額749億元。

● **凝心聚力,推進精準扶貧。**積極落實國家精準扶貧和金融扶貧政策,不斷完善扶貧工作組織領導和制度建設,以電商平臺為依託,打造將“產融結合”優勢與當地資源優勢相結合的精準扶貧模式。持續16年向集團定點扶貧縣提供資金支援,累計捐款3,300余萬元。持續13年支持“母親水窖”公益專案,累計捐款3,433余萬元,幫助近13萬名缺水群眾解決用水難題。向多個貧困地區派駐定點扶貧幹部,參與貧困地區基礎設施建設,堅決打贏脫貧攻堅戰。

● **責任擔當,創享美好生活。**關愛員工,保障員工基本權益,打造多管道、系統化全方位培訓體系。營造“家園文化、陽光文化”氛圍,追求企業發展與員工成長和諧共進,致力與44,066名員工共同發展。組織開展多項員工志願者活動,2017年開展員工志願服務1,006次,志願服務時長達3,142小時。

新時代是奮鬥者的時代。2018年,光大銀行將積極落實國家戰略,朝著“八有”銀行不斷邁進,與各利益相關方攜手,持續提升經濟、環境和社會責任的績效表現和社會責任管理水準,為我國全面建成小康社會貢獻光大力量。

行長 **張金良**
2018年3月28日

企業簡介

本行成立於 1992 年 8 月，是經國務院批復並經中國人民銀行批准設立的全國性股份制商業銀行，總部設在北京。本行於 2010 年 8 月在上海證券交易所掛牌上市（股票代碼 601818）、2013 年 12 月在香港聯合交易所掛牌上市（股票代碼 6818）。

本行不斷改革創新，銳意進取，通過加快產品、管道和服務模式的創新，在資產管理、投行業務、電子銀行和信用卡業務等方面培育了較強的市場競爭優勢，基本形成了各業務主線均衡發展、風險管理逐步完善、創新能力日益增強的經營格局。

截至報告期末，本行已在境內設立分支機構 1,196 家，實現境內省級行政區域服務網路的全覆蓋，機構網點輻射全國 129 個經濟中心城市。緊跟“一帶一路”國家戰略，加快國際化佈局，香港分行、首爾分行、光銀國際、光銀歐洲、盧森堡分行相繼開業運營，悉尼分行申請設立；社會責任日益彰顯，持續多年支持“母親水窖”公益活動在社會上產生較大影響；在英國《銀行家》雜誌 2017 年發佈的“全球 1,000 家大銀行”排名中，本行位列第 49 位。

多年來，伴隨中國經濟和金融業的發展進程，本行品牌形象和市場價值不斷提升，在為廣大客戶和社會公眾提供優質金融服務的同時，實現了良好的經營業績，已成為一家運作規範、頗具影響力的上市銀行。

公司治理

優化治理結構

不斷優化以“三會一層”為主體的現代公司治理架構，健全科學高效的決策、監督、執行機制，強化激勵約束和規範運作，各治理主體獨立運作、有效制衡、協調運轉，公司治理水準穩定提升。

截至 2017 年末，董事會共有成員 14 名，其中執行董事 3 名，非執行董事 5 名，獨立董事 6 名；監事會由 9 名監事組成，其中股東監事 3 名，外部監事 3 名，職工監事 3 名。成員結構實現多元化和專業化。



完善治理機制

根據中央關於加強黨建工作的總體要求及國家有關部門的文件精神，結合我行實際情況，進一步修訂《公司章程》。

為積極貫徹落實銀監會等監管機構的要求，董事會新設“普惠金融發展和消費者權益保護委員會”，制定工作規則；同時，對董事會戰略委員會相關職責做出調整。

董事會不斷強化資本管理，修訂資本管理政策，審議通過發行 A 股可轉換公司債券、非公開發行 H 股股票等資本補充方案，進一步夯實資本基礎；密切關注監管政策變化，持續調整業務結構；加強對重大關聯交易的審查，不斷提升日常關聯交易精細化管理水準；督促管理層建立健全和有效實施內部控制，保證銀行合規、穩健運行。

監事會不斷完善履職監督方式，加強對董事會、監事會、高管層及其成員履職監督；認真開展財務監督；強化對全行內控、風險、戰略和薪酬監督；有針對性地開展調研，對公司重大經營管理問題提出意見和建議，供董事會和高管層決策參考，提升監督的有效性。

規範資訊披露

按照監管要求，認真開展定期報告的編制工作，對定期報告的格式與內容進行調整完善，如期完成並披露 A+H 股 2016 年年度報告、2017 年半年度報告及第一季度、第三季度報告。統籌兼顧境內外監管機構要求，提高資訊披露的合規性及時效性，及時公告公司重大資訊，重點做好公開發行 A 股可轉換公司債券、非公開發行 H 股股票等再融資專案的合規披露。全年共發佈 102 期 A 股臨時公告和 151 期 H 股臨時公告，有效提升經營管理透明度。2017 年，在上海證券交易所開展的年度上市公司資訊披露工作評價中，我行評價結果為 A。

保護中小股東權益

通過制度安排和程式保障，實現對股東，尤其是中小股東權益的有效保護。

對於利潤分配方案、非公開發行優先股、非公開發行 H 股股票、高管薪酬、重大關聯交易等涉及中小股東利益的事項，獨立董事均發表客觀、公正、獨立的意見。

根據相關監管要求，股東大會均採取現場加網路投票方式召開，並在審議影響中小投資者利益的重大事項時，就中小投資者的表決進行單獨計票並予以披露。

就非公開發行優先股、非公開發行 H 股股票涉及的相關事項及部分重大關聯交易提交類別股東大會進行審議，關聯股東在相關議案表決中回避。會前，聘請獨立財務顧問，就資本補充、關聯交易是否合理、是否符合上市公司及其股東整體利益等出具獨立意見。

責任管理 CSR MANAGEMENT

責任戰略

深入貫徹落實中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的要求，在 2016-2020 年社會責任發展規劃的指導下，持續提升社會責任管理水準，努力把履行社會責任融入企業經營發展的各個環節，推進全行持續穩健發展。



通過分析國際和國內社會責任主流標準、政府的政策要求、銀行業社會責任指標，對標業內多家 CSR 先進企業，結合光大銀行的發展戰略和規劃，梳理出我行履行社會責任的一般性議題；對各利益相關方進行訪談，瞭解利益相關方對各個議題的意見和建議，並建立“利益相關方關注程度”和“對本行可持續發展的影響”二維矩陣，最終確定我行 2017 年的核心議題。



責任治理

由消費者權益保護與社會責任工作領導小組辦公室負責社會責任日常管理，制定《消費者權益保護與社會責任工作領導小組工作規則》，進一步完善社會責任工作運行機制。設立扶貧工作領導小組，加強扶貧工作組織領導和統籌協調。設立普惠金融管理委員會，協調、推進全行普惠金融業務管理和發展。設立推進陽光服務工作領導小組，切實推進服務工作改進和客戶體驗提升，社會責任工作持續深入開展。

責任溝通

高度重視社會責任內外部溝通與交流，不斷拓展交流管道，提升交流頻次，豐富交流內容，讓利益相關方及時、全面地瞭解我行履行社會責任的實踐和績效。

- 通過《工作簡報》《光大家園》、內部網站、微信公眾號等管道，在行內搭建溝通交流平臺；
- 自 2010 年起連續七年按年發佈中文版社會責任報告，並於 2017 年首次發佈英文版社會責任報告；
- 邀請主流媒體實地考察我行履行社會責任情況；
- 參與銀監會主辦的銀行業新聞例行發佈會；
- 參加中國社科院主辦的“百人講堂——第九期責任官公益培訓計畫”等活動；
- 參加人民網、新華網、南方週末、介面新聞等主流媒體主辦的社會責任分享與評比活動。

利益相關方

期望與要求的回應

政府	◎ 落實國家宏觀調控政策，支援經濟結構調整與轉型升級，服務實體經濟發展
監管機構	◎ 依法合規、穩健經營，保持優良內部控制和道德操守，防控風險，保證金融資產安全
股東	◎ 完善公司治理結構，及時準確披露資訊，誠信經營，創造長期價值回報
債權人	◎ 資產保值增值，及時準確披露資訊，完善公司治理
客戶	◎ 不斷加強科技創新，為客戶提供安全、便捷、高效的“線上+線下”綜合金融服務
員工	◎ 營造舒適和諧工作氛圍，提供完善的職業培訓與多元化職業發展平臺，不斷提升員工幸福感
供應商和合作夥伴	◎ 公平合作，誠信履約，互利共贏，建立長期合作關係
公眾	◎ 履行責任，回饋社會，共建美麗社區
環境	◎ 發展綠色金融，踐行綠色運營，開展綠色公益

責任能力

邀請專家學者對各部門、各分行社會責任負責人進行社會責任相關培訓，增強社會責任工作人員的責任意識，提升履責能力，不斷提高我行社會責任管理水準。



“從祖孫同堂的破屋
到乾淨敞亮的樓房，
得益於政府
和光大銀行的幫助，
我終於離開棚戶老街
開始新的生活。”

上海虹口區虹鎮老街住戶：孫洪軒

共享繁榮 引領新時代

Sharing prosperity,
leading a new era

虹鎮老街的涅槃重生

The rebirth
of a shabby block



1

我是孫洪軒，
“會生長的房子”位於上海虹口區的虹鎮老街，是上海中心城區的“最大棚戶區”。

2



“我們這的房子就跟草一樣會往上長”孫洪軒笑聲裡帶點自嘲，“地方就這麼大，人多了怎麼辦？只能一層層往上蓋。第一層是我爸住的，到我的時候就加了一層，後來我給孩子又加了一層。”

“會生長的房子”位於上海虹口區的虹鎮老街，動遷之前，在這塊500米長的地面上，擠著18,000戶人家，住著約10萬人，是上海中心城區的“最大棚戶區”。在這裡，從父輩到孫子輩，一大家子的戶口可能都在一套房子上。

4



第一次進虹鎮老街的人會很不適應。由蛀蟲啃食多年的圓木和塑膠板搭成的棚戶組成了細密窄小的迷宮，稍不注意就會迷路，居委會甚至為此特地貼了出口標誌。由於常年見不到陽光，陰暗潮濕的巷道裡連白天也要亮著燈。沒有獨立廚房和衛生間，房間裡大都散發著一股霉味兒。擁擠、無序、雜亂，甚至還有幾分不安。舊區改造承載著人民群眾的期盼，光大銀行從2013年開始參與國開行牽頭的虹鎮老街改造專案。那一年，上海分行為該專案發放貸款15億元，2015年發放5億元。在2017年，再次發放5.3億元貸款，實現拆遷土地面積61,494平方米，將幫助約5,000市民住上寬敞明亮的新房，過上新生活。

3



孫洪軒覺得自己很幸運，在他身上終於實現了脫離棚戶區的願望。幾十年來，虹鎮老街密密麻麻排布的低矮房屋，就像荒草一樣野蠻而無奈地生長著。現在走出軌交4號線，新落成的瑞虹新城矗立眼前，約有5,500戶人家在此安家，其中有來自32個國家的外籍人士常年居住在這裡，瑞虹新城由此成為上海內環真正的國際級綜合性社區。曾代表棚戶區的虹鎮老街也在時光中蛻變，獲得涅槃重生。截至2017年末，光大銀行城鎮化建設貸款餘額1,483億元，年新增投入409億元，積極回應國家新型城鎮化戰略，全面助力新型城鎮化建設，改善社會民生。



共創價值， 支持國家戰略

CREATING VALUE
BY SUPPORTING
NATIONAL INITIATIVES

1,400 (個)

投放“三大戰略”相關專案近
1,400個

5,700 (億元)

投放“三大戰略”相關專案金額
逾 5,700 億元

服務國家三大戰略

積極支援國家“一帶一路”建設、京津冀協同發展、長江經濟帶建設，實現投放“三大戰略”相關專案近 1,400 個，投放金額逾 5,700 億元；積極支援發改委推薦重點領域重大工程建設，實現投放專案超 510 個，投放金額達 2,000 億元以上。

光大銀行 2017 年圍繞國家三大戰略授信投放情況一覽表
(單位：億元)

專案	實現投放金額	較年初新增	增幅
一帶一路	2,894	1,352	88%
京津冀協同發展	661	126	24%
長江經濟帶	2,205	538	32%
合計	5,760	2,016	

案例 發行全國首批服務“一帶一路”建設專案中期票據

4 月，由我行承銷的廈門海滄投資集團有限公司 10 億元中期票據成功發行，成為全國首批服務“一帶一路”建設專案的中期票據，該票據所募集資金將用於東南國際航運中心建設，助推廈門成為海上絲綢之路的重要樞紐城市。



廈門中心大廈

共享繁榮， 引領新時代

黨的十九大以來，中國特色社會主義進入新時代，我國經濟已由高速增長階段轉向高品質發展階段，我行把握新環境、新趨勢、新內涵，積極落實國家宏觀經濟金融政策，支援國家戰略，服務實體經濟，推進國際佈局，充分發揮金融在資源配置中的重要作用。

案例 助力京津冀交通一體化

京津冀協同發展是最重要的國家戰略之一，交通一體化是京津冀協同發展的骨骼系統和先行領域。京津冀鐵投公司聯合 11 家金融機構共同發起設立京津冀城際鐵路發展基金。4 月 18 日，基金簽約儀式在京舉行，我行作為投資人出席儀式，下一步將為京津冀協同發展貢獻力量。

案例 深入開展長江經濟帶金融合作

武漢分行積極參與由湖北省政府主導，總規模達 2,000 億元的長江經濟帶產業基金組建專案，為推動長江經濟帶建設打下堅實基礎。截至 2017 年末，武漢分行為 57 個長江經濟帶沿線基礎建設專案投放 466.81 億元，支援城鎮化和道路交通建設。



武漢分行支援長江經濟帶基礎設施建設專案

促進區域協調發展

貫徹區域協調發展的戰略思路，支持推進西部大開發、振興東北地區等老工業基地、促進中部地區崛起，不斷增強地方金融機構實力，優化區域金融功能。截至 2017 年末，我行對江西、雲南、貴州、山西、陝西、甘肅、新疆等地區投放表內外信貸餘額約 2,082 億元，投放份額占比 12.34%。

案例 高原金融旗艦，蓄力陽光服務

12 月 18 日，光大銀行拉薩分行正式對外營業。拉薩分行的成立將為西藏自治區拓寬融資管道，並為維護地區金融繁榮與穩定做出積極貢獻。



拉薩分行開業

2,082 (億元)

我行對江西、雲南、貴州、山西、陝西、甘肅、新疆等地區投放表內外信貸餘額約 2,082 億元

1,483 (億元)

截至 2017 年末，我行城鎮化建設貸款餘額 1,483 億元，年新增投入 409 億元

助力新型城鎮化建設

積極回應國家新型城鎮化戰略，實施城鎮化業務全方位過程管理，對舊城改造專案、安置房建設專案、土地綜合整治專案、城鎮基礎設施建設專案給予重點支持，制定相應信貸投向政策和業務管理辦法，提高審批效率。截至 2017 年末，我行城鎮化建設貸款餘額 1,483 億元，年新增投入 409 億元。

案例 支持長春長德新區農村城鎮化建設

1 月，我向長春高新城市建設投資（集團）有限公司發放專案融資貸款人民幣 16 億元，用於長春長德新區農村城鎮化專案。專案涉及拆遷面積 20 萬平方米，涉及農戶 2,100 戶，我行通過金融服務手段，有效解決專案建設資金，改善農民居住條件，也為未來長德發展打下堅實基礎。



長春長德新區

60 (億元)

於 2016 年、2017 年向晉陽湖改造專案投放共計 60 億元融資

案例 暢通金融血脈，助力山西晉陽湖地區改造

被稱為“中國北湖”的華北最大人工湖——晉陽湖，近年來環境惡劣，影響周邊居民生活。我行以“政府購買服務”模式切入晉陽湖地區改造建設，於 2016 年、2017 年向晉陽湖改造專案投放共計 60 億元融資。如今，晉陽湖片區已經成為城市崛起的縮影，是太原“南移西進”的發展中心。

共建和諧， 服務實體經濟

BUILDING UP
HARMONY AND
SERVING THE REAL
ECONOMY



金融要把為實體經濟服務作為出發點和落腳點，全面提升服務效率和水準，把更多金融資源配置到經濟社會發展的重點領域和薄弱環節，更好滿足人民群眾和實體經濟多樣化的金融需求。

——習近平，2017年全國金融工作會議

(億元)
4,002.78

全行國標小微貸款餘額
4,002.78 億元

261,144 (戶)

小微企業貸款客戶數量
261,144 戶

支持小微企業

加強普惠金融體系建設，探索完善“信貸工廠”業務模式，強化小微業務行銷管道管理，加快產品服務創新，開展特色業務，助力小微企業持續、健康發展。截至2017年末，全行國標小微貸款餘額4,002.78億元，比年初增長593.08億元，較年初增速17.39%，小微企業貸款客戶數量261,144戶，小微貸款客戶和小微客戶申貸獲得率均高於上年，小微貸款完成“三個不低於”的監管要求，增量位於股份制銀行前列。

指標	單位	2017年	2016年	2015年
小微企業貸款餘額	億元	4,002.78	3,409.70	2,884.35
小微企業貸款餘額占全部貸款餘額的比例 ¹	%	20.23	19.45	19.33
小微企業貸款客戶數量	戶	261,144	249,894	172,669

加強普惠金融體系建設

在董事會層面設立普惠金融發展和消費者權益保護委員會，管理層層面設立普惠金融管理委員會，總行成立普惠金融部，為落實和實現普惠金融業務的全面發展提供雙重制度保證。

普惠金融管理委員會架構圖



¹ “小微企業貸款餘額占全部貸款餘額的比例” 為銀監會監管口徑數據

加快產品服務創新

研究制定《中國光大銀行普惠金融信貸工廠業務模式管理辦法》，落實審批人員派駐制，加強信貸工廠中轉授權、放款審核等相關工作，推動信貸工廠操作規範化、制度化，提高普惠金融專業管理水準。此外，我行加大小微金融產品創新力度，針對小微客戶需求提供相應產品服務，推動小微企業發展。

案例：智慧財產權質押解決融資難題

我行在中山市聯合政府、投資機構、保險公司、智慧財產權服務公司共同推出科技金融融資產品，對在該市行政區域內登記註冊的、符合中山市產業政策和發展方向的優質企業提供授信支持，有效盤活企業所擁有的發明專利、實用新型專利以及外觀設計專利，開創新型融資模式。截至2017年末，該專案已實現投放32筆，金額合計8,250萬元。根據具有全球影響力的智慧財產權產業媒體IPR daily聯合Inco Pat創新指數研究中心最新資料，在2017年企業專利運營質押排行榜中，中山分行以322件專利質押位列全國專利質押人排名第一。



我行舉行專利權質押融資專題培訓會

促進特色業務發展

加快推進重點專案落地，積極促進特色業務發展。推進小微企業線上融資，改造小微授信流程，創新小微授信業務服務，積極提升客戶融資體驗，研發上線“小微企業線上融資系統”，實行部分小微業務授信流程電子化流轉，提高業務辦理效率，更好推進小微企業發展。

案例 政策糧線上融資業務成功開展

2017年5月，我行與國家糧食局糧食交易協調中心聯合推出政策糧線上融資業務，主要服務物件為該中心在全國的2.8萬三農小微會員企業，通過與保險公司合作，實行國糧專案項下企業異地授信批量報備和授信流程電子化流轉，優化授信流程，提升客戶體驗。截至2017年末，我行累計放款13.57億元，服務客戶129戶，開立對公結算帳戶275戶。

案例 推進蒙牛公司線上融資業務

我行圍繞蒙牛乳業積極優化業務流程，創新經銷商融資模式，有力推進蒙牛乳業供應鏈融資業務。目前，我行與蒙牛集團開展線上供應鏈融資業務初見成效，截至2017年末，累計放款客戶21戶，累計放款6,193萬元。



蒙牛經銷商線上融資系統

情系“三農”發展

十九大報告指出，農業農村農民問題是關係國計民生的根本性問題，必須始終把解決好“三農”問題作為全黨工作重中之重。我行強化支農服務政治責任，不斷深化農村金融改革創新，健全支農制度，提升金融支農能力，推動金融資源繼續向“三農”傾斜。截至2017年末，全行涉農貸款餘額2,971.55億元，比年初上升364.43億元，達到涉農監管要求。

案例 搭建“農業擔保”模式化小微企業授信業務

我行引入協力廠商國有農業擔保公司，借助該公司在農業領域的專業性及風險把控能力，搭建“農業擔保模式化小微企業授信業務”新模式，精簡流程，從根本上解決客戶需求。重慶市榮昌區精豆糧油購銷有限公司是我行採用“農擔”模式幫扶的企業，通過資金支持，目前該企業已成為榮昌區地區“縣級龍頭企業”和應急物資重點保供企業。

案例 助力農村企業現代化發展

田娘農業科技公司堅持生態育田理念，通過承包優質農戶土地，為農戶提供統一農資、種植技術標準及技術指導，幫助農民實現科學化、現代化種植。2014年，企業擴大生產規模，我行為其提供300萬元信用貸款，截至2017年末，我行已為該企業提供資金1,500萬元，支援企業繼續堅持現代化農業發展之路，帶動農民脫貧致富。



“田娘”農田

推動新興產業

提高對金融支援新興產業的認識，把握新興產業的發展規律和特點，量身定制符合新興產業發展特點的信貸產品及金融服務，著力推動新興產業快速發展。

案例 “養福全程通”助力我國養老服務業



我行榮獲“卓越企業年金管理銀行獎”和“最佳養老金服務獎”

我行目前已形成涵蓋企業年金、福利管理、養老綜合金融等多項產品和服務的“養福全程通”綜合金融服務體系，具有服務計畫類型齊全、服務手段完善、技術系統先進、行業經驗豐富以及產品持續創新的業務特點。截至2017年末，我行服務的企業年金客戶數超過5,000家，管理個人帳戶數86.7萬戶，託管企業年金基金資產規模達489億元。

案例 支持現代物流服務業發展

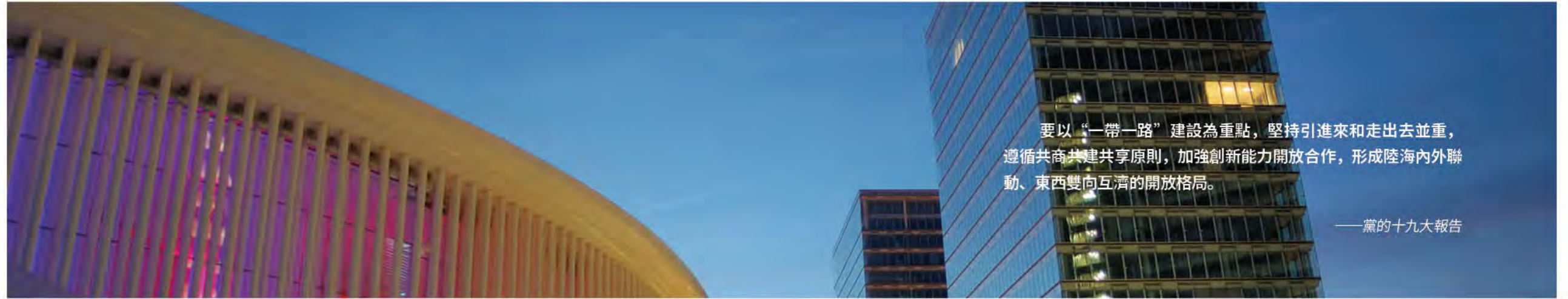
近年來，我行響應國家號召，持續加大對現代物流服務業的信貸資源投入，推進物流降本增效，促進冷鏈物流發展。截至2017年末，物流運輸行業表內外授信餘額399億元，較年初增加2億元；中小型物流企業的表內外授信餘額176億元，比年初增加10億元，年增幅6%，為中小物流企業健康發展提供有效支援。

(億元)
2,971.55

全行涉農貸款餘額 2,971.55 億元

共謀發展， 推進國際佈局

SEEKING MUTUAL
DEVELOPMENT AND
ADVANCING THE
INTERNATIONAL
BUSINESS LAYOUT



要以“一帶一路”建設為重點，堅持引進來和走出去並重，
遵循共商共建共享原則，加強創新能力開放合作，形成陸海內外聯
動、東西雙向互濟的開放格局。

——黨的十九大報告

拓展境外機構建設

不斷提升國際化競爭實力，堅持積極穩妥的原則，穩步推進境外機構佈局。香港分行、光銀國際、首爾分行經營情況良好，光銀歐洲、盧森堡分行順利開業，悉尼分行已正式提出設立申請，境外機構佈局已初具規模。

案例：光銀歐洲、盧森堡分行開業



光銀歐洲、盧森堡分行

9月8日，光銀歐洲、盧森堡分行舉行開業揭牌儀式，這是我行在歐洲設立的第一家子行及分行，未來將踐行“一帶一路”倡議，為“走出去”企業提供優質的綜合金融服務。

案例：首爾分行成立一周年

5月，首爾分行迎來成立一周年慶典，分行總資產規模達1.78萬億韓元，折合人民幣逾107億元，標誌著首爾分行業務發展邁上新臺階，也標誌著我行海外發展戰略推進邁出堅實一步。



首爾分行一周年慶典

1.78 (萬億韓元)

截至2017年5月首爾分行資產規模達1.78萬億韓元，折合人民幣逾107億元



光銀國際在“2017亞洲產業與資本峰會”上榮獲“年度新銳發債投行”

創新跨境金融服務

根據“走出去”企業跨時區、跨幣種、跨市場的多維度需求，我行不斷增強境外機構當地語系化服務能力，提供銀團貸款、專案融資、貿易融資、國際結算等優質服務，穩步開展跨境人民幣、基金、託管等新興業務，為企業提供全方位、一體化的金融服務。

案例 跨境電子商務支付系統成功上線

2017年，我行正式上線跨境電子商務支付系統，同時結合線下國際結算及原貿易融資服務優勢，集結售匯、收付款、外匯增值服務為一體，推出跨境電商一體化服務方案，為跨境電商及協力廠商支付機構提供全流程跨境金融服務。



案例 創新提供信用證電子交單服務

我行與電子單據平臺服務供應商簽署合作協定並下發《中國光大銀行信用證項下電子交單管理辦法及操作規程》，成為境內為數不多的提供信用證電子交單服務的銀行之一。該業務降低交易成本，提高企業管理水準，降低貿易欺詐風險，將進一步帶動我行整體國際結算業務發展。

堅持內外聯動發展

光銀國際、海外分行與國內分行緊密合作，以客戶需求為導向，充分利用自身管道資源，抓住境內外不同市場之間的良機，積極聯動，為國內外企業提供全方位金融服務。

案例 香港分行支持跨境聯動業務

“依託內地、植根香港、面向國際”的內外聯動是香港分行的長期戰略，2017年，香港分行確定重點圍繞“北上廣深”拓展環渤海、長三角和珠三角等“三個經濟帶”的聯動業務發展方針，積極聯動境內分行和集團企業，配合國內企業“走出去”策略，提供信貸結合、並購融資、上市前短期融資等跨境業務，滿足內地企業對海外資金的不同需求。



香港分行舉辦新時代·新思想·新金融·外資及中資機構發展研討會

案例 助力中投完成中國第四大海外並購案

11月27日，我行參團的中投公司68億歐元並購銀團貸款成功實現投放。該交易由中國主權財富基金中國投資有限責任公司發起，作價122.5億歐元從黑石公司手中收購歐洲物流地產企業Logicor全部股權，是中國海外收購史上第四大交易案例。我行在此次銀團中承擔歐元、英鎊、瑞典克朗三種總計折合約1.5億歐元的份額，總行、上海分行、香港分行、盧森堡分行境內外聯動，切實保證專案順利投放。



歐洲物流地產企業 Logicor



“通過光大銀行的幫助，
我更有信心帶領興紅村
脫貧致富，
讓村子走出大山，
走出中國，
走向更廣闊的國際舞臺。”

貴陽倍隆生物科技有限公司總經理：羅志軍

陽光服務 開啟新征程

"Sunshine" service
starting a new journey

金融助力， 讓農村企業 走出國門

Finance helping
rural enterprises "going global"



1

我是羅志軍，一名土生土長的貴州人，目前是貴陽倍隆生物科技有限公司的總經理。

2000年，我看到在貴陽由於獨特的氣候和地理條件，廣泛生長著一種特殊的植物——五倍子，它是生產沒食子酸丙脂的唯一原料，由於發達國家食品認證體系非常嚴格，沒食子酸丙脂被廣泛應用於食品添加劑中，國外需求量很大，而國外的沒食子酸丙脂幾乎全部依賴從中國進口，於是，我就想在貴陽建立工廠，填補國外市場的巨大需求。



2

為了建廠我到處考察，來到興紅村時，幾乎不敢相信自己的眼睛，村子被茂密的樹林和荒涼的大山包圍著，走在村裡的土路上，幾乎看不見年輕人，村中只有年邁的老人和需要照顧的孩子。在瞭解到我的初心後，村政府給了我許多支持，就這樣，村裡建起了沒食子酸丙脂加工基地，許多在外打工的村民回到家鄉種植五倍子，也有的來到我的工廠，公司的訂單越來越多，從最初東南亞的客戶擴展到了歐洲、北美、澳洲等世界各地。



3



2017年，我觀察到五倍子價格不斷升高，決定先收購一批五倍子作為原料儲備，保證訂單順利完成，但由於企業正在擴大生產規模，前期已經投入了一筆資金，在資金方面遇到了困難，如果不能及時補充原料，保證訂單順利交付，我可能會損失一大批多年建立起的客戶。為解決難題，我在光大銀行辦理出口擔保業務時順帶諮詢了相關貸款的辦理情況，沒想到第二天，貴州分行風險部的工作人員就主動來到我的廠區，仔細調研生產經營情況，經過兩周審批，快速彌補了我的資金缺口，保證原材料按時進廠加工生產。為了讓公司經營體系更加完善，進出口貿易更加順暢，我決定將公司帳戶建立在光大銀行，我相信有那麼敬業的工作人員，公司平時繁瑣的國內外資金交易手續也能更加優質高效辦理。

4



目前，我創立的貴陽倍隆生物科技有限公司已經成為貴州省林業龍頭企業。也帶動興紅村改頭換面，村中道路建設起來，村民住進新房子……我很感激光大銀行，在我最困難的時候伸出援手，我也很感謝光大銀行用熱情周到的服務，讓公司經營更上一層樓。隨著“一帶一路”的發展，通過光大銀行的幫助，我更有信心帶領興紅村脫貧致富，讓村子走出大山，走出中國，走向更廣闊的國際舞臺。



優質服務， 創造綜合價值

CREATING
INTEGRATED
VALUE THROUGH
DELIVERING
QUALITY SERVICE

陽光服務， 開啓新征程

2017年，我行堅持以客戶為中心，不斷完善客戶服務體系，持續提升陽光服務水準，始終堅持“總行為分行服務、分行為支行服務、中後臺為前臺服務、全行為客戶服務”的理念，不斷強化服務意識，提高服務效率，全面提升客戶體驗。

創新服務戰略

服務是銀行的天然屬性。2017年，我行確立“服務創造價值”的新服務觀，建立“全管道、全流程、全產品、全人員”一體化大服務格局，將陽光服務和消費者權益保護工作納入平衡計分卡考核，切實推進服務工作改進和客戶體驗提升。

- 總行成立由張金良行長擔任組長的推進陽光服務工作領導小組，並設立辦公室，牽頭抓總、統籌協調；各分行也參照成立由行長擔任組長的領導小組，定期召開服務改進專題會議；

- 強化服務管道建設，加快網點轉型升級，加大移動金融和線上技術投入，實現線上線下一體化服務；

- 持續優化流程，提供差異化產品，高效高水準滿足客戶金融服務需求，提升客戶體驗；



組織領導



協同融合



渠道建設



整合資源



優化流程



精準服務

- 建立“一把手抓服務”機制，強化總行業務部門流程優化和協同融合；

- 整合資源，針對客戶需求推出一體化系統解決方案，實現產品、功能融合；

- 實施客戶分層分類管理，精準服務，拓展穩健、忠誠、廣泛、優質的客戶群。

完善服務管理

加大陽光服務管理力度，建立以客戶需求為導向、以價值實現為目標、以高效規範服務為依託的服務管理框架體系，通過檢查督導、組織神秘人檢查、開展陽光服務自查、建立陽光服務通報制度等，不斷加強陽光服務工作落實力度，全面提升客戶體驗。

隨著居民收入水準進一步提高，客戶對金融服務的需求呈多樣化，2017年，光大銀行以提升客戶體驗、提升網點產能為目標，統籌開展“網點轉型”工作。



創新服務， 體驗智慧銀行

INNOVATING
SERVICE,
EXPERIENCING
INTELLIGENT
BANKING

构建普惠金融大格局

在國家大力推動普惠金融與“互聯網+”的戰略背景下，2017年，我行秉承“開放、合作、共贏”發展理念，實施“移動優先、智慧服務、開放金融”發展策略，全行共鋪設6,281台現金自助設備，通過自助銀行、網上銀行、手機銀行、微信銀行等電子管道，使電子管道綜合櫃面替代率達到97%，持續做好網點延伸服務。

97%

實現電子管道綜合櫃面替代率
達到 97%

案例 十年匠心，助力美好生活

2008年成立以來，雲繳費平臺已發展成為中國最大的開放式繳費平臺，累計繳費專案已達2,000余項，繳費管道增至260餘家，覆蓋全國300餘個主要城市，服務近8億人群。2017年交易金額突破880億元，平均每天交易額2.4億元，每一分鐘實現居民交易989筆。2017年，該平臺先後獲得“中國銀行業發展研究優秀成果評選一等獎”“中國優秀金融創新案例”“年度金融科技創新獎”“金融互聯網最佳踐行獎”等多個重量級獎項。

880

 (億元)

雲繳費平臺 2017 年交易金額
突破 880 億元

989

 (筆)

平均每天交易額 2.4 億元，每
一分鐘實現居民交易 989 筆



案例 系統內首家雲結算平臺上線

2017年7月，由太原分行參與的山西省“互聯網+”重點工程“中鼎智慧物流雲平臺”成功上線，這是我行系統內首家上線的“雲結算”平臺，技術水準處於國內前列。平臺上線後，太原鐵路局下轄所有的鐵路自營、貨運、海運等將逐步通過該平臺交易，年結算量近千億元。下一步，太原分行還將為物流平臺供需雙方提供小微金融、授信、投行、國際金融等綜合金融服務，助力山西省物流業轉型發展。



“雲結算”平臺

智能服務省心又省力

隨著人工智慧、大資料、移動互聯等新一代資訊技術的快速發展，金融行業逐漸進入金融科技時代。我行不斷深化創新機制，積極探索研究新技術，將金融業務與科技深度融合，實現金融科技創新應用，為客戶提供更加智慧的金融服務。

案例 智慧櫃檯推進網點轉型

12月29日，我行智慧櫃檯正式上線，可提供同卡號換卡、選號髮卡、電子管道統一簽約、理財銷售、管道限額設置、信用卡啟動和客戶資訊修改等七大類53項業務，覆蓋櫃面個人非現金、非單折業務量90%以上的功能。



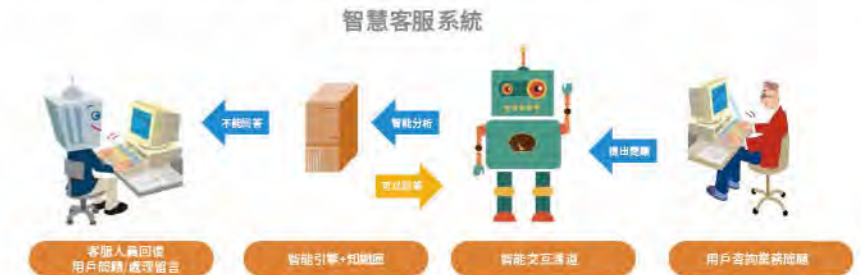
智慧櫃檯

90%

我行智能櫃檯覆蓋櫃面個人非現金、非單折業務量90%以上的功能

案例 升級智慧客服系統

應用人工智慧技術升級智慧客服系統，由機器人完成客服系統的語音瀏覽、語音交互、語音諮詢等功能，實現“自助+智慧+人工”三層服務模式，截至2017年末，已累計提供服務3,258萬次，有效提高自助服務效率，進一步拓展管道服務能力。



創新安全管理

創新加強流程系統自動管控，利用資訊技術，實現代發驗印流程化、二代身份證件強驗證、客戶證件到期檢查流程化等；完成2,000多台自助設備更換動態密碼鎖工作，解決人工保管密碼管理的安全難題；完成全行推廣自助回單櫃工作，實現列印回單並自動加蓋印章功能，有效降低人工發放回單過程中印章使用風險，保障客戶資金安全。

案例 人臉識別，提升客戶感受

近年來，冒用客戶身份的事件屢有發生，2017年我行成功堵截冒用客戶身份辦理業務756筆。為進一步防範櫃檯業務操作風險，我行創新引入人臉識別技術，目前，正在北京、重慶和合肥分行試點，業務運行穩定、功能正常，客戶身份認證識別通過率超過90%，有效控制操作風險。



安全服務，保護客戶權益

RIGOROUS SAFETY MANAGEMENT TO PROTECT CUSTOMERS' RIGHTS AND INTERESTS

2,000

 (台)

完成2,000多台自助設備更換動態密碼鎖工作

1,068 (個)

我行組織參加消費者權益保護知識宣傳活動，全行累計參與網點數 1,068 個

普及金融知識

建立健全金融消費者權益保護監管機制和保障機制，規範金融機構行為，培育公平競爭和誠信的市場環境，切實保護金融消費者合法權益，防範和化解金融風險，促進金融業持續健康發展。

組織參加“普及金融知識萬里行活動”“金融知識進萬家”等消費者權益保護知識宣傳活動，全行累計參與網點數 1,068 個，參與員工 15,402 人，開展集中宣教次數 5,577 次，開展宣教活動高校數量 56 所，參與宣教活動新生數量 4.4 萬餘人，共發放宣傳材料 295.5 萬餘份，受眾客戶量約 957 萬人，各類媒體報導總量達 1,170 餘次。

案例：消費者權益保護活動持續升溫



北京分行開展守住“錢袋子”金融知識普及活動



南寧分行開展金融知識普及活動

口碑服務，傳遞溫暖陽光

SPREADING "SUNSHINE" THROUGH QUALITY SERVICE

101 (家)

全行共 101 家網點獲評星級營業網點

8,000 (場)

全年我行共組織櫃員培訓超過 8,000 場

規範服務築匠心

積極組織參加中國銀行業文明規範服務示範單位評選活動，制定年度專項工作方案，組織分行成立文明規範創建工作小組，進一步提升網點規範化服務水準。



鄭州未來路支行榮獲 2017 年全國“百佳”網點稱號

2017 年，我行鄭州未來路支行被中國銀行業協會授予“2017 年度中國銀行業文明規範服務百佳示範單位”稱號；全行共 101 家網點獲評星級營業網點，其中五星級、四星級和三星級的網點數量分別為 39 家、37 家和 25 家，星級網點數量同比增加 12 家。同時，福州華林支行林菁等 29 名員工被授予“2017 年度中國銀行業文明規範服務‘明星大堂經理’”稱號，獲獎人數同比增加 8 人，為歷年最多。

積極組織運營條線人員崗位服務培訓，不斷提升服務技能水準。2017 年，我行共組織櫃員培訓超過 8,000 場，累計 21 萬人次參加；各項考試超過 3,500 場，累計 12 萬人次參加。

案例：光鍵影，成就能手夢想

我行持續開展能手培育活動，2017 年新增一級服務能手 90 人，比去年增加了 70%；新增二級服務能手 358 人，比去年增加了 24%。六家分行實現了一級服務能手零的突破，手工點鈔成績再次被刷新，達到同業領先水準。



年度櫃員一級服務能手評定活動

案例 ：“慕樺勞模創新工作室” 傳承匠人文化

2017年，廣州分行成立以“2016年度全國金融五一勞動獎章”、2016年總行技能及業務知識競賽個人全能一等獎獲得者張慕樺名字命名的“慕樺勞模創新工作室”，充分發揮先進模範帶頭作用，搭建“學技術、練本領、展風采”的培訓基地和學習交流平臺，進一步提升服務品質，促進業務發展。



慕樺勞模創新工作室

☀ 陽光服務入人心

不斷擴展陽光服務內涵與外延，以客戶為中心，從產品到服務，全面體現我行“陽光”的特質與基因，持續提升客戶滿意度。截至2017年末，我行共設有1,068家營業網點。拉薩分行開業，實現境內省級行政區域服務網路全覆蓋。

案例 ：“創新理財帶來陽光體驗

作為銀行業首個推出銀行理財產品的銀行，我行一直致力於為大眾客戶提供各類创新型銀行理財產品及服務，2017年初，我行打造“陽光理財‘E享金開’線上綜合服務創新”模式，為不同群體客戶提供專屬理財產品及定向網銀產品購買頁面展示，實現線上線下多管道購買，有效提升客戶購買銀行理財的便捷性。2017年，我行理財產品實現客戶收益662.49億元。

案例 ：“趙大爺在光大的‘兒子’

年初，昆明分行西園路支行的客戶趙大爺理財即將到期，客戶經理譚誠提前與他約好時間到支行購買新的理財產品，到期時趙大爺卻沒有出現。譚誠擔心他出事，立即趕往趙大爺家中，發現他由於感冒發燒已臥床幾天，唯一的女兒又出差在外，無人照料。當即譚誠便將他送往醫院，跑前跑後，每天往返於單位與醫院之間，當大爺的同室病人們聽說這個忙前顧後的小夥子不是他的親人時，無一不為譚誠的真誠所感動。



趙大爺與譚誠合影

100%

客戶投訴處理完成率100%，
有效投訴處理滿意度100%。

☀ 投訴處理顯真心

根據《中國光大銀行外部客戶投訴管理辦法》，設立投訴處理部門，指定專人接待處置客戶投訴問題，規範外部客戶投訴分類標準，制定詳細的投訴處理流程，提出重大、特大緊急投訴事件處理機制及小額快速補償處理機制，積極應對突發應急事件。截至2017年末，共受理外部客戶有效投訴639件，較2016年減少129件，客戶投訴處理完成率100%，有效投訴處理滿意度100%。

案例 ：“持續改進投訴管理

北京分行成立“投訴管理小組”，統一指導開展客戶投訴管理工作。在網點醒目位置公示投訴管道和處理時限，及時收集客戶意見建議。注重投訴問題事後評估，避免類似投訴重複發生。將網點投訴率指標引入內部考評，並將投訴處理情況、投訴處理時限等相關內容納入考評體系，努力提升客戶滿意度。



“作為一名
韶山光大村鎮銀行的員工，
能與我的同事們一起
解決百姓金融難題，
服務小微企業、服務三農，
對我來說是一件自豪的事！”

韶山光大村鎮銀行客戶經理：蘇丹

創新發展 鑄就新氣象

Innovative development
opening up a new chapter

“黨建+業務” 助力韶山經濟

“Party-building +business”

facilitated the economic
development of Shaoshan City

全國先進基層黨組織
韶山光大村鎮銀行客戶經理：蘇丹



2

開業之初，上門的客戶並不多，開展業務也舉步維艱，一來因為村民覺得銀行高高在上，不能隨便進去；二來因為光大起步於城市，當時在湖南地區，只有長沙和株洲設有支行，很多人對我們不瞭解，不清楚我們能提供什麼樣的金融服務。為了儘快融入韶山，開展工作，行長帶領我們仔細研究中央對農村經濟和縣域經濟發展的各项方針政策，通過學習和調研，推出“黨建+業務”模式，確立了“服務三農、服務中小企業、服務縣域經濟”的市場定位。我們幾名員工組成了“黨員突擊隊”，對韶山地區4鄉3鎮61個自然村逐個開展走訪。記得那時正值農忙時間，很多農戶家中缺勞力，我們就跟農戶一起務農忙“雙搶”，曬穀子、摘花生、耕地、除草，邊幹活邊拉家常，這樣一來二去好多農戶認識了我們，知道我們是幹什麼的了，業務也漸漸有了眉目。

1

我是韶山光大村鎮銀行的客戶經理蘇丹。

2009年9月28日，韶山光大村鎮銀行在韶山落戶，成為了光大銀行在全國發起設立的第一家村鎮銀行、設在革命老區的第一家股份制銀行。村鎮銀行剛成立時我就來了，2017年是我在這裡工作的第9個年頭。



3

為了與村鎮聯繫更緊密，每週我們都會分批與鄉鎮黨組織進行學習交流，一方面加強自身黨建，一方面將黨建與業務相結合，切實瞭解農戶需求。“80後”龐韜就是村主任介紹的一名客戶，2014年龐韜在外打工時學到了泥鰍養殖技術，回到村裡租賃了30畝地，處於創業初期的他遇到了資金方面的困難求助於村主任。我們瞭解情況後，當即到他的養殖基地進行考察、調研，並將一筆10萬元的“農幹保”扶貧貸款批復給他，幫助他解決了燃眉之急。之後，我們還不斷在原材料、生產、銷售環節幫助龐韜解決困難，向他建議建立泥鰍養殖基地，把其他養殖戶的泥鰍收購過來，利用他的銷售管道幫助更多農戶。就這樣，龐韜的泥鰍養殖基地越來越紅火，現在，他的泥鰍產值達6,000斤/畝，帶動了全村20多戶農民脫貧致富。

在韶山光大村鎮銀行，像龐韜這樣的農戶還有很多，通過與10個村支部結對幫扶，村民們來到我們銀行就像來到了自己家裡，看到我們就像看到親人一樣。9年來，韶山光大村鎮銀行通過“黨建+業務”的方式，累計為韶山地區的小微企業發放貸款18.14億元，支持了360家小微企業更新技術、擴大規模，全力支持了韶山地區農村小微企業發展。



4

作為一名韶山人，看到家鄉經濟發展得越來越好，對我來說是一件幸運的事；作為一名韶山光大村鎮銀行的員工，能與我的同事們一起解決百姓金融難題，服務小微企業、服務三農，對我來說是一件自豪的事！





創新發展， 鑄就新氣象

2017年，我行積極回應黨的十九大提出的“貫徹新發展理念，建設現代化經濟體系”要求，秉承“創新為先”的經營理念，持續深化改革，以創新驅動發展，堅持特色黨建，加大科技創新力度，不斷塑造和強化“創新銀行”的品牌形象。

統籌全域， 堅持特色黨建

Focusing on featured Party-building in a comprehensive manner



做好新形勢下金融工作，要堅持黨中央對金融工作集中統一領導，確保金融改革發展正確方向，確保國家金融安全。要扎扎實實抓好企業黨的建設，加強理想信念教育，加強黨性教育，加強紀律教育，加強黨風廉政建設。

——習近平，
2017年全國金融工作會議

認真學習宣傳貫徹中國共產黨第十九次全國代表大會精神

我行黨委始終堅持把黨的政治建設擺在首位，牢固樹立“四個意識”，堅決貫徹落實中央的路線方針政策，全面貫徹落實全國國有企業黨建工作會議、黨的十八屆六中全會精神，深入學習宣傳貫徹落實黨的十九大精神，認真開展黨委理論學習中心組學習，組織全行系統深入學習，舉辦形式多樣的學習培訓，掀起學習貫徹落實黨的十九大精神熱潮。

黨委書記、董事長李曉鵬講黨課



12月20日，黨委書記、董事長李曉鵬為光大集團總部部門負責人、各企業領導班子成員以及參加黨校學習的全體學員講黨課。

黨委理論學習中心組學習黨的十九大精神



11月10日，黨委理論學習中心組學習黨的十九大精神



黨的十九大代表，長沙分行黨委書記、行長羅方科

我現場聆聽了總書記的報告，感到非常振奮、非常親切、非常受益。總書記所作的報告，是一個舉旗定向、謀篇佈局、引領復興的偉大報告，是新時代建設中國特色社會主義的政治宣言和行動綱領。

——黨的十九大代表，長沙分行黨委書記、行長羅方科報告談體會

推進“兩學一做”學習教育常態化制度化

把推進“兩學一做”學習教育常態化制度化作為思想建設的有效抓手，強調把黨章黨規、習近平新時代中國特色社會主義思想、黨的十九大精神、全國國有企業黨建工作會議精神作為學習的核心內容，把學習教育和防控金融風險、遏制金融市場亂象等工作重點相結合，引導黨員幹部用習近平新時代中國特色社會主義思想武裝頭腦、指導實踐、推動工作，進一步堅定道路自信、理論自信、制度自信、文化自信。

全面從嚴治黨落實“兩個責任”

加強黨風廉政建設，落實黨委主體責任和紀委監督責任，在責任內容上強調嚴肅黨內政治生活和嚴格履行黨內監督責任；在責任層次上增加兩個層級，即分行紀委書記和轄內二級分行紀委書記、分行班子成員和分管部門第一責任人，責任內容更加完備、責任主體逐漸向基層延伸。把巡視整改作為壓實責任的重要抓手，貫徹中央巡視工作方針和《中國共產黨巡視工作條例》，提高巡視工作品質，強化巡視成果運用，促進基層黨組織履行管黨治黨政治責任。



5,662 (份)

2017年，全行領導幹部共簽訂黨風廉政建設責任書 5,662 份

案例：簽訂黨風廉政建設責任書

2017年，全行領導幹部共簽訂黨風廉政建設責任書 5,662 份，其中總行 258 份、分行 5,404 份，形成比較完整的責任體系。

案例：黨委副書記、行長張金良參加辦公室黨支部擴大會議

7月7日，光大銀行辦公室黨支部召開支部擴大會議，黨委副書記、行長張金良參加學習並交流學習體會，會議圍繞進一步深入貫徹落實中央八項規定精神，提升廉政意識，改進工作中存在的問題和不足，提高工作效率等主題進行集中學習討論。

促進黨建與業務相結合

把加強黨的領導和完善公司治理統一起來，堅持和落實黨的建設和我行改革同步謀劃、黨的組織及工作機構同步設置、黨組織負責人及黨務工作人員同步配備、黨建工作同步開展，實現體制對接、機制對接、制度對接和工作對接。將黨建工作要求納入公司章程，明確黨組織在公司法人治理結構中的法定地位、作用和主要職責；進一步細化完善平衡計分卡中黨建考核項的評價標準、評價內容和計分規則，將黨建考核在平衡計分卡中所占權重由 2 分增加至 4 分，進一步強化黨的建設與業務工作同謀劃、同部署、同考核要求，強化各級黨組織全面從嚴治黨主責意識。

案例：做好境外機構黨建工作

配合集團開展境外機構黨建工作調研，對香港分行、光銀國際、首爾分行、光銀歐洲、盧森堡分行的黨員和黨組織情況進行摸查，形成《光大銀行境外機構黨建工作自查報告》，對境外機構黨建工作情況、存在問題進行總結分析，提出意見建議。

案例：資訊化手段加強黨建

協調推進全國黨員執行資訊系統建設，完成全行 15,028 名黨員和 1,700 多個黨支部（含總支）基本資訊採集並錄入。通過網路黨校、內網黨員學習專欄提供即時權威學習資料，抓緊抓好黨員學習工作。

驅動發展， 強化科技創新

DRIVING
DEVELOPMENT
WITH TECHNOLOGY
INNOVATION

科技管理提升運營安全

構建安全運維基石

全面完成“夯實基礎，確保安全運營”專項工作，從基礎設施建設、安全機制完善、流程制度優化、工具平臺改進等多個方面，共推動落實總行 62 項任務、分行 508 項任務，進一步完善科技管理體系，提升安全運維能力。

加強客戶資訊保護

成立總行網路安全與資訊化領導小組，制定印發《中國光大銀行個人金融資訊保護管理辦法》，編制並實施資訊安全崗位設置方案，構建完全符合 ISO27001 國際標準的資訊安全管理體系。開展全行資訊安全檢查工作，主動發現隱患並及時整改。制定全行資訊安全培訓體系框架，開展針對性培訓，提高全員安全合規意識和技術能力，切實保障客戶資訊安全。

案例：加強資訊安全監測

2017年，為落實安全技術防護措施，對網上銀行等 40 餘個系統進行資訊安全監測，對手機銀行、瑤瑤繳費等 APP 軟體進行 60 餘次加固，加強對網路攻擊、網站釣魚、病毒感染等風險的檢測和有效處置。



科技平台保障高效服務

搭建資訊系統平臺，優化銀行業務流程，加強資訊技術應用整合，推進新一代對公客戶管理系統等各項系統建設，加強自主研發移動平臺等重點專案建設，有效支援對公、零售、金融市場等業務發展和轉型。

案例 打造“全流程一體化智慧資產管理系統”

“全流程一體化智慧資產管理系統”以“資產配置”和“風險控制”為核心，為投資提供智慧決策支援，交易過程全面實現電子化流轉，有效提升風險管控能力。系統投入運行後，有效提升投資收益，推動資產管理業務戰略轉型。該系統榮獲人民銀行2016年度銀行科技發展獎二等獎。



全流程一體化智慧資產管理系統榮獲人民銀行2016年度銀行科技發展獎二等獎

科技創新打造智慧銀行

加強新技術應用，成立科技創新實驗室，建立“創意直通，閉環運作，成果孵化”創新機制，在零售、對公、資管、風控等領域孵化36個創新專案；與銀行業務緊密合作，加強大資料、雲計算、區塊鏈、生物識別、人工智慧、移動互聯網等新技術應用，通過科技創新推動智慧化銀行建設。

36 (個)

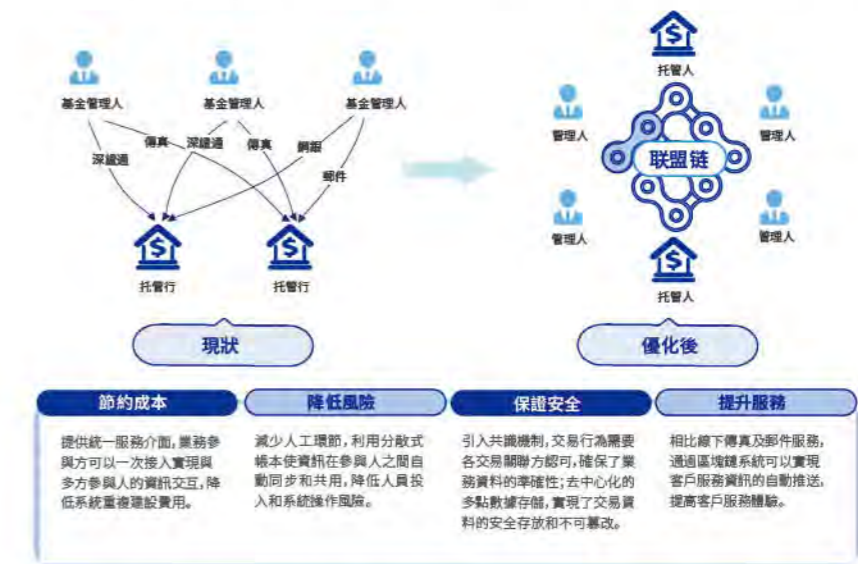
科技創新實驗室在零售、對公、資管、風控等領域孵化36個創新專案

案例 發佈泛資管陽光鏈，創新應用區塊鏈直連業務

2017年，我行聯手多家商業夥伴共同建設的國內首個基於區塊鏈技術的泛資管陽光鏈正式上線，專案以區塊鏈技術和雲服務技術為支撐，構建資產管理託管大生態網，實現管理人和託管人全面資訊共享，並可即時審計、監督及監管。

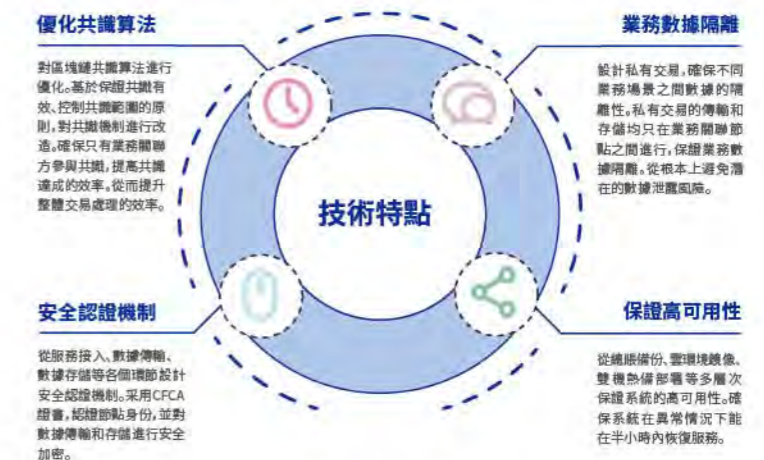
“泛資管·陽光鏈”場景簡介

托管業務是典型的分布式業務，信息分散在各個參與方。為了協同各方需要通過各種方式保證信息的查致性，如傳真、郵件、網銀、深證通等，帶來額外的附加成本。光大銀行用區塊鏈技術在托管各參與人之間構建聯盟鏈，保證信息自動、安全同步。



“泛資管·陽光鏈”技術特點

“泛資管·陽光鏈”是基於開源框架搭建的區塊鏈應用。為了更好地滿足金融應用落地的要求，系統在運行效率、數據隔離、安全機制、災備機制等各個方面進行了優化和改進。



激發活力， 嚴守風險底線

REINVIGORATING
THE BANK WHILE
STICKING TO THE
RISK BOTTOM
LINE



防止發生系統性金融風險是金融工作的永恆主題。要把主動防範化解系統性金融風險放在更加重要的位置，科學防範，早識別、早預警、早發現、早處置，著力防範化解重點領域風險，著力完善金融安全防線和風險應急處置機制。

——習近平，2017年全國金融工作會議

強化風險防控

完善風險體系

持續完善全面風險管理體系，重點加強業務管理、風險合規、內審監察“三道防線”建設，對《中國光大銀行全面風險管理政策》及各主要風險管理政策進行重檢和修訂，積極推進業務結構優化調整，重點強化關鍵領域風險管控，努力夯實風險管理基礎，嚴把資產品質關口，嚴守銀行風險底線。

截至2017年末，我行不良貸款餘額323.92億元，不良貸款率1.59%，較年初下降0.01個百分點；撥備覆蓋率158.18%，較年初上升6.16個百分點。資產品質風險總體可控。

夯實內部控制

制定並印發《防範非法違規金融活動若干意見》，進一步促進全行加強內控合規管理、有效防範案件風險、強化員工行為監控、規範穩定健康發展。制定並印發《關於進一步加強二級分行風險內控體系建設的通知》，促進二級分行各項業務持續健康發展。

對不良資產風險、流動性風險等重點領域進行深入自查，開展“三三四十”系列專項治理和“兩加強、兩遏制”回頭看檢查，對發現問題嚴格督導、及時整改，進一步健全內控合規長效機制，有效提升內控合規管理水準。

加強供應鏈管理

將社會和環境風險控制理念納入供應商准入標準，按照《中國光大銀行採購管理辦法》施行嚴格的供應商准入、評審以及盡職調查，在採購投標環節中，設定相關產品與服務社會環境准入要求和評價標準。

堅持守法合規

開展合規教育

持續開展員工守法合規教育，積極宣導和培育良好合規文化。

案例 組織開展“黨紀、國法、行規”知識競賽

組織開展以“內控保駕、合規護航”為主題的“黨紀、國法、行規”知識競賽活動，通過題庫建設、培訓考試等環節，以賽促訓、以點帶面，營造“遵黨紀、守國法、講合規、控風險、防案件”良好氛圍，為業務持續穩健發展保駕護航。



“黨紀、國法、行規”知識競賽

推進反洗錢工作

制定《中國光大銀行反洗錢集中處理模式轉型方案》，通過整合工作內容、培養專業人員、完善系統支援等手段，促進反洗錢工作及業務資源的“集約化”調整，提升反洗錢效率與品質，全面滿足監管需要。

案例 武漢分行承辦“反洗錢進社區”活動

9月22日，武漢分行及光大集團所有在漢企業共同承辦“反洗錢進社區”大型戶外宣傳活動，引導、教育社會公眾警惕洗錢陷阱，保障資金財產安全。



武漢分行反洗錢宣傳活動

推進反貪污管理

嚴格遵守國家相關法律法規，深化案件檢查機制，深入推進紀律建設。繼續查處各類違紀違規案件，嚴查貪污、行賄、受賄案件、違反六大法律案件、違反八項規定精神典型案件和重大金融案件。加強信訪舉報核實工作，落實領導幹部信訪責任制，加強對分行信訪工作指導，做到問題發生在基層，解決在基層，著力維護全行和諧穩定發展大局。

維護智慧財產權

嚴格遵守法律法規及監管要求，積極完善智慧財產權管理體系，不斷更新智慧財產權內部管理制度，重視智慧財產權風險防範，提高全員智慧財產權意識，推動智慧財產權創新活動，對於自身原有智慧財產權和創新成果依法維護合法權益，對他人智慧財產權給予充分尊重，成為智慧財產權創新、保護和運用的積極實踐者。



“半夜起床去翻山，
翻過一山又一山，
雞叫天亮找回水，
回家太陽快落山。
什麼都不能幹，
一天全用來挑水了”

甘肅省定西市通渭縣張灣村村民：李快平

生活美好
擔當新作為

Creating a better life by
shouldering responsibilities

一點一滴， 生命活水

Water for life

1

我是李快平，甘肅省定西市通渭縣張灣村人，

“半夜起床去翻山，翻過一山又一山，雞叫天亮找回水，回家太陽快落山。”這是西北地方曾經流傳的一首歌謠，背後承載著許多西部人對缺水日子的無奈和心酸。張灣村位於甘肅省中部，年蒸發量在1,500mm以上，年降水量卻才380mm，逼近沙漠年降水量。黃土漫天、溝壑縱橫、十年九旱，靠天吃飯的村民只能想盡辦法把山坡改成梯田，最大限度地保留寶貴的雨水，以便能種上耐旱的玉米。即便如此，為了養家，村裡的男勞動力還是要外出務工。



2



村外的幾處水坑跟住戶一樣偏遠而分散。因為沒有防護裝置，混合著枯枝敗葉的雜物圍在坑口，當地人叫它澇壩水，日常所有用水都來這自取。60多歲的張奶奶每天要用扁擔外出挑水2、3次，才夠自己和孫子兩人一天的用水。同樣，三個可愛孩子的母親——41歲的李快平，因為公公和丈夫常年有病在身，每天挑水4、5次，每次來回就要用去1個小時。“什麼都不能幹，一天全用來挑水了”，李快平苦笑地說到。即便如此，水還是不夠用。洗完臉的水用來餵牲口或是洗衣服，洗完衣服的水撇去白沫再拿來擦洗。

3



4



貧瘠土地上的每一口井，改變的不僅是西部家庭的飲水困難，更讓他們的生活環境和精神面貌煥然一新。他們幹勁十足地美化生活、脫貧致富，滿懷熱情地去追求幸福生活。相信不久的將來，這股生命之水還將不斷滋潤著那並不富庶的村落，為那裡的人們帶去幸福安康。

2012年，光大銀行捐助的“母親水窖”專案來到張灣村，村民們都興奮不已。在縣婦聯和當地政府的幫助下，李快平家也新建了一口混凝土防滲結構的水窖。水窖能收集、過濾、淨化雨水，解決一家人吃水用水問題。飲水洗澡方便了，窗明几淨更衛生了，全家人正商量著再多喂幾頭牲口，庭院裡也冒出一畦綠油油的菜園，隨風沁人香。

自2005年起，中國光大銀行便與全國婦聯、中國婦女發展基金會合作，傾力解決西部乾旱缺水地區居民的用水難題。13年以來，累計捐款3,433萬元，在甘肅、寧夏、內蒙古、陝西、廣西、四川、青海、西藏、貴州、新疆、吉林、山西等12個省（區）捐建水窖8,593口，小型水利工程76處，校園安全飲水專案6處，為近13萬名貧困地區群眾解決用水難題。



生活美好， 擔當新作為

2017年，我行回應國家政策，探索“金融+精準扶貧”新方向，助力扶貧攻堅事業；積極推動綠色經濟、低碳經濟、迴圈經濟發展，堅持綠色運營，投身環保公益；維護員工合法權益、助力員工成長成才，提升員工幸福指數；投身教育、扶弱、志願服務等公益實踐，以愛心之力為社會傾情奉獻。

精準扶貧， 彰顯光大情懷

CEB'S DEVOTION
IN TARGETED
POVERTY
ALLEVIATION

147 (人)

共培訓幹部和專業技術人才
147人



到2020年我國現行標準下農村貧困人口實現脫貧，是我們的莊嚴承諾。一諾千金。到2020年只有3年的時間，全社會要行動起來，盡銳出戰，精準施策，不斷奪取新勝利。

——習近平二〇一八年新年賀詞

“十三五”時期，是全面打贏脫貧攻堅戰的決勝期。2017年，我行深入貫徹落實黨中央、國務院、中國人民銀行、銀監會關於做好金融扶貧工作的有關要求，不斷完善扶貧工作組織領導和制度建設，結合自身行業特色，將“產融結合”優勢與當地資源優勢相結合，積極探索脫貧方法，努力為打贏脫貧攻堅戰貢獻力量。

加強領導，全員參與

於2016年成立“中國光大銀行扶貧工作領導小組”，由張金良行長任組長，總行辦公室、風險管理部、小微金融業務部等主要部門負責人擔任成員，負責研究、決策精準扶貧工作的重大事項。

持續健全完善精準扶貧相關規章制度，研究制定《中國光大銀行扶貧工作領導小組議事規則》，推進扶貧工作專業化、制度化。

相繼在集團定點扶貧縣湖南新化、新田設立支行，拓寬貧困地區企業融資管道。

有效調動各分行承擔當地政府和行業監管部門分配的扶貧任務，因地制宜支持參與地方精準扶貧工作。

選派優秀的扶貧掛職幹部駐村扶貧，保障各項工作部署落到實處。2017年，12家分行選派掛職幹部共23人，舉辦幹部和人才培訓班12次，共培訓幹部和專業技術人才147人。

案例 湯書記的扶貧路

我叫湯道財，是長沙分行派駐湖南省新化縣的定點扶貧幹部，目前在山聯村掛職第一書記。在掛職之前，我在分行運營條線工作多年，擔任運營管理部的總經理助理。2015年7月，剛到山聯村任職時，看到貧困戶家徒四壁，看到小學生破舊的桌椅，我震驚了，沒想到改革開放40年後，在我的家鄉湖南還有如此貧困的地方。我當即下定決心，一定要撲下身子，為當地老百姓尋找出路，幫他們富起來！

如何幫助貧困戶脫貧成為當時我面臨的主要問題。在駐村之初，我用最短的時間摸清了山聯村的貧困狀況和貧困原因，掌握了村子的基本情況後，我開始實地走訪和調查，每天吃、住都在村裡，走訪老黨員，與他們溝通；深入田間地頭，瞭解村民的實際問題。剛開始我聽不懂當地的方言，只能靠手勢、表情溝通。通過走訪，我意識到村民的思想觀念落後於社會的發展，有一些村民自甘貧

窮，把所有脫貧的希望寄託於外界救助，跟他們講政策、出點子，效果都不理想。於是，我決定把基層黨建作為抓手，重點解決村民“等、靠、要”的思想問題。

山聯村主導產業較少，送錢送物是一時之濟，難解長期之憂，只有變“輸血”為“造血”，戶戶有專案，脫貧才不愁。經過不斷的探索和研究，2017年，我行投入120萬元用於幫助貧困戶開展產業扶貧專案，引導貧困戶採用科學方法進行養殖與種植。其中，10萬元用於藏香豬、土雞、鴨子等動物養殖，由於當地村民消費水準有限，我幫助村民將土雞銷往長沙，售價從原來的10元/斤提高到30元/斤，大大增加貧困戶的收入；110萬元用於中藥材與經果林種植，採用“公司+合作社+農戶”的方式，村民可以選擇出地、出工或入股參與其中，以實現貧困戶長期穩定脫貧。

隨著時間的流轉，扶貧工作已融入我的人生，每件事情既是一份付出，又是一份收穫；每個過程既是一份辛苦，卻也是一份美好。2018年，我將繼續在扶貧崗位前行，用自己的力量，助力山聯村整村脫貧。



湯道財走訪山聯村貧困戶



案例 老闆和他的“第三次戰場”

老闆，全名閻士坤，是昆明分行黨務監察（安全保衛）部副總經理、工會副主席。他為人和善，很多人都親切地稱呼他為“老闆”。他56歲了，1978年入伍參軍後，曾參加過1979年和1984年的對越自衛反擊戰。

雲南省普洱市西盟縣猛卡鎮馬散村是昆明分行的定點扶貧點，當老闆聽說這個扶貧點需要一名駐村扶貧隊員時，他毫不猶豫地報名參加了，從報名到出發，前後沒超過一個禮拜。老闆在部隊時腰和肩都受過傷，曾被鑒定為三等乙級傷殘，近幾年還一直被高

血壓和冠心病困擾，2016年4月，罹患甲狀腺惡性腫瘤的他剛進行完全切手術，面臨著術後開藥和複查等困難——但這一切的一切都沒有成為阻礙他遠赴馬散村扶貧的理由。老闆說，正是因為上過戰場、經歷過幾次大病，他才把人生都看開了，“人活一世不求發財和名利，為的是在有限的生命裡發揮最大的價值”。

年近花甲未伏櫬，尤向夙寒寄深情。老闆在馬散村的“第三次戰場”，用共產黨員的忠誠和堅定信念踐行對侏族人民的莊嚴承諾。



老闆走訪馬散村貧困戶

金融扶貧，彰顯力量

深入貫徹國務院扶貧辦和人民銀行相關部署，落實2017年全國金融工作會議“推進金融精準扶貧”要求，合理配置金融資源，加快金融改革創新步伐，提高貧困地區和貧困人口金融服務水準。

600 (萬元)

光大“購精彩”系列電商平臺精準扶貧欄目累計銷售商品超2萬件，銷售額近600萬元



案例：銀行電商精準扶貧新模式

繼“雲南·購精彩”上線以來，2017年我行將電商精準扶貧模式複製到全國多個省份，截至2017年末，光大“購精彩”系列電商平臺精準扶貧欄目累計銷售商品超2萬件，銷售額近600萬元，成功探索出一條電商精準扶貧新路徑。



“雲南購精彩”平臺銷售雲南怒江長毛米

最近幾年山藥行情不好，出現了滯銷……光大銀行幫我在銀行的電商平臺上架銷售我們的山藥，在平臺上幫我策劃各種活動推廣，得到全國各地朋友的支持，讓我更有信心把品牌做好。我也有信心帶動更多鄉親一起致富。



——“山藥姑娘”潘春婷



“山藥姑娘”潘春婷

3,300 (萬元)

我行16年間累計向集團定點扶貧縣捐款3,300余萬元

對口扶貧，助力攻堅

2017年，我行向集團定點扶貧縣（湖南新化縣、古丈縣和新田縣）捐款240萬元，用以支持精準扶貧，16年間累計捐款3,300余萬元。

此外，我行還積極承擔上級有關部門、行業監管部門指定的幫扶任務和自行開展的幫扶專案，充分調動扶貧力量，積極支援貧困地區經濟社會持續發展，助力貧困人口早日實現脫貧致富。

援助基礎設施建設

改善貧困地區基礎設施，說明發展壯大村級集體經濟，是扶貧工作的一項重要基礎工作。2017年，多家分行參與貧困地區基礎設施建設，說明改善貧困地區人民的生活環境，為當地產業發展和經濟進步提供基礎保障。

案例：扶貧攻堅，眾人拾柴火焰高

2017年，我行積極主動參與對口幫扶，南京分行幫助沐陽縣先鋒村完成“一廣場，一村部”建設；南寧分行實現冷水村安全飲水全部達標，實現“家家有山泉水，戶戶有電用”的目標；烏魯木齊分行對口幫扶南疆阿克蘇地區沙雅縣努爾巴克鄉英買力村，修建新的村委會，完善合作社建設，修建村主幹道防滲渠及土地平整專案，通過實際行動帶動地區快速發展。



烏魯木齊分行駐村工作隊成員深入田間地頭走訪農戶

推進地區產業發展

習近平總書記強調，“發展產業是實現脫貧的根本之策”。按照“通過扶持一批農業產業專案，讓有勞動能力的農戶有機會、有平臺脫貧致富”的要求，我行通過實地調研，結合當地產業特點制定產業幫扶計畫，以“造血式”扶貧幫助當地實現“真脫貧、脫真貧”。

案例 支持農村專業合作社開展產業扶貧

2017年，廣州分行出資10萬元支持清遠市陽山縣陽城鎮五愛村民委會成立專業合作社，積極開展種植、養殖和銷售村民種養的農副產品，全年累計銷售農副產品150余萬元，為扶貧開發增加扶貧資金近23萬元。合作社出資開辦養殖示範基地，年出欄陽山本地雞5,000餘隻，為貧困人口提供持續發展的源動力。



廣州分行精准扶贫精准脱贫示范基地

案例 光伏發電助力“真脫貧”



合肥分行“光伏發電站”專案

2016年，合肥分行投入25萬元用於阜陽市太和縣稅鎮鎮十裡溝村經濟實體建設，為該村建設“光伏發電站”。截至2017年末，十裡溝村60KW集中式光伏電站已並網發電，收到發電收益4.4萬元，惠及40個貧困戶家庭，戶均增收1,460元，預計每年每戶可分紅4,000-6,000元，助力當地貧困人口實現“真脫貧”。

251

(名)

幫助251名貧困地區孩童解決上學問題

開展教育培訓幫扶

積極貫徹十九大報告“注重扶貧同扶志、扶智相結合”的要求，2017年，我行繼續加強教育扶貧領域投入，200餘名員工參與集團扶貧助學行動，合計捐贈215,600元，說明251名貧困地區孩童解決上學問題。

案例 援建校舍，以真知改變人生

四川省昭覺縣特口甲穀鄉特口甲谷村田壩小學位於大涼山深處，是一所集村小、村幼教點為一體的學校，由於長期未修繕，校舍多處滲水，飲食、衛生條件極其簡陋。2017年，成都分行為學校改擴建專案提供53.04萬元幫扶資金，為學齡兒童打造良好的學習環境，幫助孩子們以真知改變人生。



田壩小學原學校大門

幫扶後田壩小學新學校大門

公益扶貧，不忘初心

連續多年開展公益扶貧，支持“母親水窖”“救助犧牲傷殘民警家庭行動”等專案，不忘初心，積極踐行社會責任。

案例 持續支持“救助犧牲傷殘民警家庭行動”

自2016年起，我行開始支持中國公安民警英烈基金會“救助犧牲傷殘民警家庭行動”，截至2017年末，已累計捐助400萬元，為緩解我國公安優撫事業面臨的困難貢獻一己之力。2017年5月、6月，我行會同中國公安民警英烈基金會共同對西藏、廣東地區部分因公犧牲的民警家庭開展慰問活動，為他們帶去溫暖和關懷。



中國公安民警英烈基金會捐贈證書

保護環境， 營造綠色生態

PROTECTING
ENVIRONMENT AND
CREATING GREEN
ECOLOGY



建設生態文明是中華民族永續發展的千年大計。必須樹立和踐行綠水青山就是金山銀山的理念，堅持節約資源和保護環境的基本國策。

——黨的十九大報告

749

(億元)

截至 2017 年末，我行綠色信貸的一般風險貸款餘額 749 億元

發展綠色金融

加強綠色金融政策指導

牢固樹立和貫徹落實“創新、協調、綠色、開放、共享”的新發展理念，健全綠色信貸投向政策，明確環境與社會風險防範方面的總體要求與基本標準；在行業授信政策中明確各行業綠色信貸標準和環境與社會風險管理要求；制定生態保護、清潔能源等領域相關行業政策，引導信貸投向綠色經濟領域；審查審批實行環保一票否決制，對不符合環保要求、可能對環境造成重大不利影響的專案一律予以否決。截至 2017 年末，我行綠色信貸的一般風險貸款餘額 749 億元，相當於節約標準煤 174 萬噸、減排二氧化碳當量 154 萬噸，節水 19,351 萬噸的環保效益。

支持節能環保產業發展

積極回應國家“大眾創業、萬眾創新、綠色低碳”號召，加大綠色金融投入，在資金使用、績效管理、風險控制方面給予差異化政策。加強業務模式創新，舉辦綠色金融業務推介會，構建多方風險共擔和利益分享機制，助力節能環保產業發展。

案例： “低碳節能貸” 產品，助力節能改造

蘇州 KLE 環保科技有限公司在成立之初與銀川某公司合作節能改造專案，但由於公司淨利潤為負，且缺少合格可抵押資產，遭遇“融資難”困境。蘇州分行瞭解情況後向其推薦我行“低碳節能貸”產品，以改造專案未來收益作為還款來源，根據企業現金流週期設計合理還款計畫，三年期 175 萬元貸款迅速發放到位，有效解決其融資難題。



KLE 在銀川的保潔特餐廚垃圾水處理專案

案例： 支持龍頭環保企業發展

深圳分行早在 2002 年便與國內第一家諾基亞的鋰電池供應商比亞迪公司開展業務合作，截至 2017 年 12 月，已為比亞迪集團提供 86 億元融資支援，為環保企業發展轉型和實體經濟發展做出貢獻。



深圳分行為比亞迪提供融資支援

支持落後產能淘汰治理

認真貫徹落實國家關於化解過剩產能，推進綠色信貸的政策措施，完善差別化信貸政策，加強和改進信貸管理，落實有保有控的政策要求，通過合理配置信貸資源，支援企業節能減排，限制高污染、高能耗行業發展。認真落實環保法規和產業政策，對列入《產業結構調整指導目錄》等國家產業政策限制和淘汰類新建專案，不再提供授信支援；對淘汰類專案，原則上停止各類形式的新增授信支持，並採取措施收回已發放授信等，有效支持落後產能淘汰治理。

堅持綠色運營

排放物

我行是通過存款、貸款、匯兌、儲蓄等業務承擔信用仲介的銀行類金融機構。在經營過程中，不向水、土壤排汙。運營涉及的有害廢棄物為 105.50 噸，主要類型為廢鉛酸蓄電池，均交由有資質的專業公司進行處理。運營涉及的無害廢棄物為 1,631.81 噸，主要類型包括辦公垃圾和廢棄生產硬碟，均交由回收商進行處理。

我行溫室氣體排放主要在日常辦公中產生，如公務用車、公務差旅、大功率設備的使用等。2017 年，我行溫室氣體總排放量為 63,846.54 噸。同時，大力開展綠色公益活動，通過植樹造林助力碳吸收。

資源使用

在日常運營中積極宣導綠色辦公理念，加強綠色運營管理，嚴格執行《中國光大銀行厲行節約反對浪費實施辦法》，使用節能技術產品，淘汰高耗能設施設備，應用新能源和可再生能源；宣導使用節水型器具，建設節水型單位；建造廢棄水蓄水池，將直飲水過濾掉的廢棄水儲存到廢棄水蓄水池內，加壓後二次利用；對非涉密廢紙、廢棄電器電子產品等廢舊物品集中回收處理，促進迴圈利用；推行無紙化辦公，減少一次性辦公用品消耗；宣導視訊會議，控制現場會議數量；宣導員工節約用水用電、減少垃圾產生，努力打造“綠色銀行”。

開展環保公益

積極宣導生態文明建設，組織員工開展一系列綠色公益實踐，以實際行動向社會公眾傳遞生態環保理念，促進社會可持續發展。

案例 攜手創綠，共植未來

4 月 12 日，貴陽分行在貴安新區金牛湖公園開展“攜手創綠 共植未來”植樹活動。



貴州分行開展“攜手創綠 共植未來”植樹活動

案例 保護環境，從我做起

5 月 28 日，西安分行邊家村支行在王順山國家森林公園開展“保護環境 從我做起”主題志願者活動。



西安分行邊家村支行開展志願者活動

案例 共享陽光，低碳出行

10 月 14 日，銀川分行舉辦光大銀行杯“共享陽光 低碳出行”公益騎行活動，近 300 名騎行愛好者參加，以實際行動宣導健康生活理念。



銀川分行開展“共享陽光 低碳出行”公益騎行活動

關愛員工， 搭建成長舞臺

CARING FOR
STAFF AND
BUILDING A STAGE
FOR CAREER
DEVELOPMENT

保障員工基本權益

保護基本權益

建立“效率優先、兼顧公平”的統一薪酬體系，員工薪酬由基本保障工資、崗級工資、績效工資和福利四部分組成。不斷優化薪酬福利體系，制定《中國光大銀行員工績效管理辦法（2017年版）》，嚴格執行國家法律規定的社會保險及住房公積金制度。

努力推進業務健康良性發展，為社會持續提供更多的就業崗位，堅持正確的選人用人標準，為女性、少數民族、殘障人士等提供公平的競爭機會，充分保障其權利。2017年，我行女性員工比例達55.31%。

嚴格遵守《勞動法》《勞動合同法》、標準工時制及員工休假制度，總行和各分支行都嚴禁使用童工和強制勞動。

按性別劃分的雇員總數（單位：人）



按年齡劃分的雇員總數（單位：人）



按年齡劃分的合同制流失率



推進民主管理

加強民主管理，全面貫徹落實和完善職代會制度，召開專題職代會，拓寬職工民主決策、民主管理途徑。

案例：專題職工代表大會

2017年，總行本部先後召開兩次專題職工代表大會，審議表決通過五個員工職位等級體系相關配套管理辦法。



職工代表投票表決提案

強化安全管理

重視員工健康與安全，遵照《中華人民共和國勞動法》《工傷保險條例》等國家法律法規，為員工提供綜合保障，同時提供合理的考勤休假措施。2017年，我行社會保險覆蓋率為100%，未出現員工因工作關係導致死亡情況。

全面梳理安全保衛制度、基礎建設標準、安全保衛手冊，2017年，全行舉辦各類安全培訓、消防演練、交通法規宣講、維穩教育、運營安全培訓等共計1,112次，累計參加31,875人次，有效提升員工和保安人員防範意識和處置技能。

100%

2017年，我行社會保險覆蓋率為100%

31,875 (人次)

全行舉辦各類安全培訓等共計1,112次，累計參加31,875人次

助力員工成長成才

釋放人才活力

實施員工職位等級體系改革，出臺系列員工職位等級體系管理辦法，進一步優化行員等級，建立管理序列、專業序列和技能序列三個職位等級序列，健全員工職位等級體系，拓寬員工發展通道。

5,996 (期次)

342,379 (人次)

2017年，我行共組織開展培訓 5,996 期次，培訓人數達 342,379 人次

提升員工素質

緊密圍繞發展戰略和年度重點工作，構建覆蓋面廣、層次分明、針對性強的培訓新模式，打造多管道、系統化的全方位培訓體系，做到按需培訓，全面提高員工綜合素質和專業水準。2017年，我行共組織開展培訓 5,996 期次，培訓人數達 342,379 人次。

案例：打造校招新員工培訓品牌

2017年，我行通過遠端銀行中心體驗培訓、通用技能培訓、分行輪崗實習和總行跟崗見習四個階段的進階學習，幫助新員工從“校園人”轉化為“職場人”，打造具有我行特色的校招新員工培訓品牌。



總行校招新員工培訓活動

案例：開展員工服務素養及行銷技能提升培訓



長沙分行組織員工服務素養及行銷技能提升培訓

3月初，長沙分行連續開展十期員工金融服務素養及行銷技能提升培訓，涵蓋服務禮儀塑造、行銷技能提升、廳堂聯動協作等內容。通過角色互換、情景演練、著裝自糾等互動活動，有效提升員工服務能力。

30.48 (萬元)

5.5 (萬元)

總行陽光關愛基金總計收入 30.48 萬元，共計使用金額 5.5 萬元



真情關懷員工生活

深入開展各項員工關愛活動，切實關心女性員工、困難員工、離退休員工的工作和生活，注重員工的身心健康，為員工解難事、辦實事。

設立總行陽光關愛基金，2017年基金總計收入 30.48 萬元，共計使用金額 5.5 萬元，為困難員工提供力所能及的幫助。

案例：創“心”生活，讓“愛”起航

總行信用卡中心不斷優化與創新職工之家的“中醫調理”功能，為員工開設綜合性保健調理服務專案，讓員工得到切實的健康幫助。牽頭啟動“陽光健康‘心’生活”EAP 專案，提供心資訊、心監測、心關愛、心管理四個板塊的服務，說明員工提升心理資本和幸福。



信用卡中心中醫調理室



創“心”生活·讓“愛”起航
Share love Light life

信用卡中心 EAP 專案

確保工作生活平衡

進一步豐富員工業餘生活，組織開展徒步、攝影大賽等各項活動，有效提升員工凝聚力，培育積極向上的文化氛圍。

案例 開展職工攝影大賽

10月，我行組織開展第三屆全系統職工攝影大賽，38家分行148人報送作品354幅(組)。活動期間，我行邀請攝影專家評選出優秀作品，製作成冊，並推薦47幅優秀作品參加全國金融系統第四屆職工攝影展，其中6人獲獎。



特約作品：《樓閣麗影》 作者：深圳分行 方眾



特約作品：《紫竹秋晚霞紅》 作者：總行 朱文



壹等獎：《踏雪追風》 作者：黑龍江分行 宛凌迅



二等獎：《茶園春色》 作者：寧波分行 應海加



三等獎：《原始部落最美的晨曦》 作者：深圳分行 趙文利

案例 開展各項員工活動



總行資訊科技部舉辦“暢想青春 放飞理想”合唱比賽



上海分行舉辦第七屆職工運動會



青島分行舉辦“奔跑光大 與愛同行”員工健步行活動



昆明分行舉辦“激揚青春 ‘誰’與爭鋒”首屆“青團杯”辯論大賽

堅持公益， 傳遞責任擔當

CONTINUING
WITH PUBLIC
WELFARE AND
FULFILLING
SOCIAL
RESPONSIBILITIES

持續多年開展社會公益，積極探索公益創新，投身教育、助殘等多個公益領域，開展志願服務，形成一條具有光大特色的公益發展之路。

探索公益創新

積極推動公益創新，利用自身行業特色，推出慈善信託、區塊鏈公益捐款系統，探索金融助力慈善新模式。

案例 我行慈善信託專案正式發行

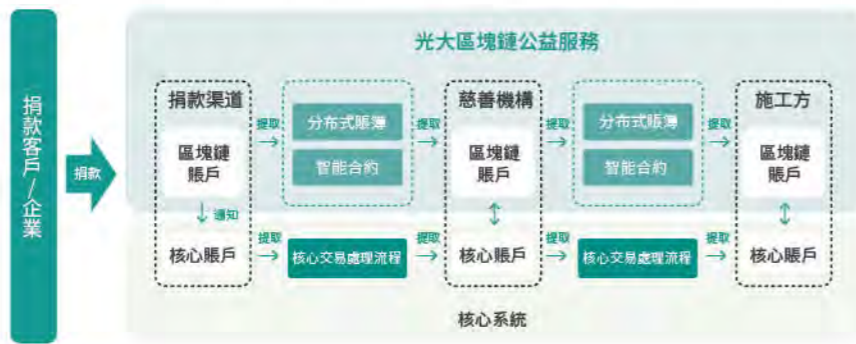
9月1日，我行與華能信託合作的慈善信託專案正式發行，該專案採用“商業銀行+信託公司+高淨值客戶”三方合作模式，通過引導高淨值客戶捐贈投資收益、銀行讓渡自身代銷費用的方式，利用慈善信託對接慈善專案，傳遞愛心。2017年，在《亞洲銀行家》主辦的“2017年度中國私人銀行與財富管理獎”評選中，我行憑藉在公益慈善方面的突出表現，榮獲“中國最具社會責任私人銀行”獎。



我行榮獲“中國最具社會責任私人銀行獎”

案例 區塊鏈技術淨化慈善公益事業

區塊鏈技術具有不可篡改性、多中心性、匿名性、可追溯等特性，在銀行業務中發揮著獨特優勢。我行成功孵化出用於“母親水窖”公益慈善專案的區塊鏈公益捐款系統，實現“母親水窖”專案捐款資訊公開、捐款費用可追溯、賬務資訊不可篡改及捐款者隱私保護，有效提升公益捐款透明度。



傾情助學扶弱

持續參與文化教育扶貧，開展助學捐贈活動；積極組織員工參與到弱勢群體幫扶的公益實踐中，為弱勢群體提供力所能及的幫助。

案例 夢起航，愛回家



大連營口分行開展“夢起航、愛回家”愛心助學活動

2月16日，大連營口分行開展“夢起航、愛回家”愛心助學捐贈儀式，為營口市受助學生捐款105,000元。

案例 一對一幫扶聾啞兒童

7月3日，長春分行青年路支行與市特殊教育學校“結對幫扶”活動正式啟動，支行代表與8名聾啞兒童確定一對一長期幫扶。12月8日，代表們為學生送去圍巾、手套等禮物，並帶去精彩的“金融知識特色課堂”。



長春青年路支行與市特殊教育學校開展“結對幫扶”活動

奉獻志願服務

組織開展多項品牌志願服務專案，持續鼓勵員工積極參與志願服務，發揮自身特長回饋社會。截至2017年末，我行開展員工志願服務1,006次，志願服務時長3,142小時，參與員工4,645人次。

3,142 (小時)

4,645 (人次)

截至2017年末，我行開展員工志願服務1,006次，志願服務時長3,142小時，參與員工4,645人次

案例 關愛兒童，奉獻愛心



重慶分行“關愛兒童 奉獻愛心”志願者活動

6月5日，重慶分行組織員工參加由重慶金融工會、重慶金融女工委組織的“關愛兒童 奉獻愛心”志願者活動，為兒童愛心莊園的孩子們帶去溫暖和關愛。

新時代 續寫新篇章

2018年是全面貫徹落實黨的十九大精神開局之年，是決勝全面建成小康社會的關鍵一年。放眼未來，我行將穩中求進，質效並舉，為打造“有情懷、有品質、有特色、有創新、有底線、有口碑、有活力、有責任”的國內一流股份制商業銀行不斷砥礪前行。

我們將堅持互利共贏，積極支援國家重大戰略和民生工程，優化區域金融功能；支援小微企業、“三農”及新興產業發展，服務實體經濟；積極踐行國際化發展戰略，加強內外聯動，推進國際佈局。

我們將堅持陽光服務，不斷完善服務管理框架體系，積極構建普惠金融大格局，為客戶提供創新、安全、有良好口碑的服務，助力客戶價值最大化，實現客戶與銀行的共同成長。

我們將堅持創新發展，貫徹黨的十九大精神，開展特色黨建；強化科技創新，為客戶提供更加高效、智慧的服務；繼續加強風險管理，嚴守金融風險底線。

我們將堅持精準扶貧，完善精準扶貧規章制度，持續加大扶貧力度，積極探索和推廣光大特色的電商扶貧新模式，努力為打贏脫貧攻堅戰貢獻力量。

我們將堅持綠色發展，順應黨的十九大報告建設生態文明要求，優化信貸結構，支援節能環保產業發展及落後產能淘汰治理；宣傳綠色環保理念，開展綠色公益實踐。

我們將堅持以人為本，不斷完善員工職業發展通道，打造全方位培訓體系，提高員工綜合素質；切實關心員工身心健康，讓員工獲得歸屬感、幸福感。

我們將堅持公益事業，積極探索公益創新，在教育、扶弱、志願服務等方面全情投入，繼續支持“母親水窖”專案，努力成為反哺社會的重要參與者和推動者。

力由心生，大道當然。光大銀行期待與您攜手，共創美好未來。

附錄 1 報告說明

報告範圍

報告組織範圍：

本報告覆蓋中國光大銀行總部及轄內機構。

報告時間範圍：

2017年1月1日至2017年12月31日（部分內容超出上述時間範圍）。

報告發佈週期：

本報告為年度報告。

報告編制依據

中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》

中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》

上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境資訊披露指引》

香港聯合交易所有限公司最新《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指南 (CASS-CSR4.0)》

全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 可持續發展報告標準

報告資料說明

報告中的財務資料均來自2017年度財務報告，其他資料以2017年為主，部分包括以前年度資料。本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

報告品質保證方法

為了保證報告的真實性和可靠性，本報告提請普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）按照《國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務資訊審計或審閱以外的鑒證業務》對報告中披露的選定關鍵資料執行有限鑒證業務，並出具獨立鑒證報告。

聯繫方式

中國光大銀行股份有限公司辦公室

地址：北京市西城區太平橋大街25號中國光大中心

郵編：100033

總機：86-10-63636363

傳真：86-10-63639066、63639088

附錄 2 關鍵績效表

經濟績效

	億元	2017年	2016年	2015年
總資產	萬億元	4.09	4.02	3.17
營業收入	億元	918.50	940.37	931.59
淨利潤	億元	316.11	303.88	295.77
小微企業貸款餘額	億元	4,002.78	3,409.70	2,884.35
平均總資產收益率	%	0.78	0.85	1.00
加權平均淨資產收益率	%	12.75	13.80	15.50
不良貸款率	%	1.59	1.60	1.61
資本充足率	%	13.49	10.80	11.87

社會績效

	單位	2017年	2016年	2015年
員工總數	人	44,066	42,250	40,319
女性員工比例	%	55.31	55.52	55.17
外部客戶有效投訴	件	639	768	880
總行公益捐款額	萬元	764.29	633.25	613.11

環境績效

除另有說明外，本部分環境績效統計範圍包含中國光大銀行總行、境內一級分行機關，以及廈門分行轄內支行。拉薩分行因2017年12月18日開業，暫未統計在內，未來將適時加入統計範圍。

排放物¹

二氧化硫(噸) ²	0.01
氮氧化物(噸) ³	0.57
溫室氣體排放總量(範疇一及範疇二)(噸) ⁴	63,846.54
人均溫室氣體排放量(範疇一及範疇二)(噸/人)	3.32
每平方米樓面面積的溫室氣體排放量(範疇一及範疇二)(噸/平方米)	0.10
直接排放(範疇一)(噸)	6,201.08
公車耗油 ⁵	1,510.60
設施用柴油 ⁶	1,913.71
天然氣	2,776.78
間接排放(範疇二)(噸)	57,645.46
外購電力	57,645.46
有害廢棄物總量(噸) ⁷	105.50
人均有害廢棄物總量(噸/人)	0.0055
每平方米樓面面積的有害廢棄物總量(噸/平方米)	0.0002
無害廢棄物總量(噸) ⁸	1,631.81
人均無害廢棄物總量(噸/人)	0.08
每平方米樓面面積的無害廢棄物總量(噸/平方米)	0.0026

注:

- 由於機房的排放物類資料和能源及資源消耗類資料尚不能單獨計量，本行以人均及每平米樓面面積折算的溫室氣體排放強度、有害廢棄物排放強度、無害廢棄物排放強度、能源消耗強度及日常用水消耗強度均包含辦公區域和機房。
- 二氧化硫排放主要來自於公車耗油，二氧化硫排放資料根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南(試行)》進行核算。
- 氮氧化物排放主要來自於公車耗油，氮氧化物排放資料根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南(試行)》進行核算。
- 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力及燃料。溫室氣體核算乃按二氧化碳當量呈列，並根據中國國家發展與改革委員會刊發的《2015中國區域電網基準線排放因數》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》進行核算。
- 公車耗油包括公務車耗用汽油和公務車耗用柴油。
- 設施用柴油指後備發電機和少量爐灶耗用的柴油。
- 本行運營涉及的有害廢棄物均由有資質的專業公司進行處理，主要類型為廢絕緣管電池。
- 本行的無害廢棄物均由回收商進行處理，主要類型包括辦公垃圾和廢棄生產廢料，其中總行、瀋陽分行、大連分行、廈門分行、濟南分行、青島分行、重慶分行、成都分行、西安分行、南昌分行、長春分行、西寧分行的辦公垃圾由辦公區物業統一處理，尚不能單獨計量，我們依據國務院發佈的《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排子係數手冊》進行估算。

能源及資源消耗

能源消耗總量(兆瓦時) ¹	107,350.76
人均能源消耗總量(兆瓦時/人)	5.58
每平方米樓面面積的能源消耗量(兆瓦時/平方米)	0.17
直接能源消耗(兆瓦時)	27,646.53
公車耗油	6,167.35
設施用柴油	7,278.36
天然氣	14,200.83
間接能源消耗(兆瓦時)	79,704.23
外購電力	79,704.23
總行外購電力消耗量(兆瓦時) ²	30,261.56
日常用水消耗量(噸) ³	637,348.18
總行日常用水消耗量(噸) ⁴	92,027
人均日常用水消耗量(噸/人)	33.11
每平方米樓面面積的日常用水消耗量(噸/平方米)	1.01

注:

- 能源消耗量資料是根據電力及燃料的消耗量及中華人民共和國國家品質監督檢驗總局及中國國家標準化管理委員會刊發的《綜合能耗計算規則(GB/T 2589-2008)》提供的有關轉換因數進行計算，包含電力、天然氣、公車耗油和設施用柴油。
- 本行總行外購電力消耗量包括光大中心、上地辦公區、陶然亭辦公區和光大大廈辦公區的耗電量。
- 日常用水包括自來水和中水。
- 本行總行日常用水消耗量包括光大中心、上地辦公區和陶然亭辦公區的耗水量。光大大廈辦公區由於水費包含在物業費中，用水量尚不能單獨計量，暫未包含在統計範圍內。
- 包裝物數據不適用本行。

附錄 3 上市公司精準扶 貧工作統計表¹

注：

1. 本部分數據統計範圍包括中國光大銀行境內直屬分行，拉薩分行因 2017 年 12 月 18 日開業，暫未統計在內，未來將適時加入統計範圍。表中數據為各分行數據之和。

指 標	單 位	數量及開展情況
一、總體情況		
1. 資金	萬元	663,507.48
1.1 直接資金投入	萬元	575.20
1.2 貸款資金	萬元	662,932.28
2. 物資折款	萬元	43.98
3. 幫助建檔立卡貧困人口脫貧數	人	13,029
二、分項投入		
1. 產業發展脫貧		
1.1 產業扶貧專案類型	/	<input checked="" type="checkbox"/> 農林產業扶貧 <input checked="" type="checkbox"/> 旅遊扶貧 <input checked="" type="checkbox"/> 電商扶貧 <input checked="" type="checkbox"/> 資產收益扶 <input checked="" type="checkbox"/> 科技扶貧 <input checked="" type="checkbox"/> 其他
1.2 產業扶貧專案個數	個	97
1.3 產業扶貧專案投入金額	萬元	517,840.34
1.3.1 產業扶貧專案直接資金投入	萬元	218.80
1.3.2 產業扶貧專案貸款金額	萬元	517,621.54
1.4 幫助建檔立卡貧困人口脫貧數	人	2,591
2. 轉移就業脫貧		
2.1 職業技能培訓投入金額	萬元	1.2
2.2 職業技能培訓人數	人/次	473
2.3 幫助建檔立卡貧困戶實現就業人數	人	229
3. 易地搬遷脫貧		
3.1 幫助搬遷戶就業人數	人	0
4. 教育脫貧		
4.1 資助貧困學生投入金額	萬元	94.51
4.2 資助貧困學生人數	人	725
4.3 改善貧困地區教育資源投入金額	萬元	5,060.57
4.3.1 改善貧困地區教育資源直接資金投入	萬元	60.57
4.3.2 改善貧困地區教育資源貸款金額	萬元	5,000

指 標	單 位	數量及開展情況
5. 健康扶貧		
5.1 貧困地區醫療衛生資源投入金額	萬元	15,000.48
5.1.1 貧困地區醫療衛生資源直接資金投入	萬元	0.48
5.1.2 貧困地區醫療衛生資源貸款金額	萬元	15,000
6. 生態保護扶貧		
6.1 專案名稱	/	<input checked="" type="checkbox"/> 開展生態保護與建設 <input type="checkbox"/> 建立生態保護補償方式 <input type="checkbox"/> 設立生態公益崗位 <input type="checkbox"/> 其他
6.2 投入金額	萬元	50,000
6.2.1 捐贈金額	萬元	0
6.2.2 貸款金額	萬元	50,000
7. 兜底保障		
7.1 幫助“三留守”人員投入金額	萬元	4.13
7.2 幫助“三留守”人員數	人	450
7.3 幫助貧困殘疾人投入金額	萬元	14.35
7.4 幫助貧困殘疾人數	人	119
8. 社會扶貧		
8.1 東西部扶貧協作投入金額	萬元	0
8.2 定點扶貧工作投入金額	萬元	82.13
8.3 扶貧公益基金	萬元	11.5
9. 其他專案		
9.1 專案個數	個	503
9.2 投入金額	萬元	75,436.45
9.2.1 直接資金投入	萬元	125.51
9.2.2 貸款金額	萬元	75,310.94
9.3 幫助建檔立卡貧困人口脫貧數	人	10,438
9.4 其他專案說明	/	

三、所獲獎項(內容、級別)



2018年1月，人民網主辦第十二屆“人民企業社會責任獎評選”活動，我行榮獲“年度扶貧獎”。



2017年7月，《南方週末》主辦中國企業社會責任年會，我行榮獲“2017年度精準扶貧貢獻年度典範企業”稱號。

附錄 4 指標索引

目錄	CASS-CSR4.0指標	報告位置
光大銀行與可持續發展目標 (SDGs)	S2.1,S2.14,S3.4,S3.7,S4.8,S4.11,S4.13,E2.25	01
董事長致辭	P2.1-P2.2	04
行長致辭	P2.1-P2.2	06
關於我們 今日光大	P4.1-P4.5,M1.1,M1.3-M1.6,M3.8	08
責任管理	G1.1-G1.2,G2.1-G2.4,G3.1-3.3,G4.1-G4.3,G5.1,G6.1-G6.2	10
共享繁榮,引領新時代 (責任故事:虹鎮老街的涅槃重生)	P3.1	12
共創價值,支持國家戰略	S1.4	17
共建和諧,服務實體經濟	S1.4	20
共謀發展,推進國際佈局	S1.4	24
陽光服務,開啟新征程 (責任故事:金融助力,讓農村企業走出國門)	P3.1	28
優質服務,創造綜合價值	M2.1-M2.2	33
創新服務,體驗智慧銀行	M2.4	34
安全服務,保護客戶權益	M2.8-M2.10,M2.13	37
口碑服務,傳遞溫暖陽光	M2.15-M2.17	39
創新發展,鑄就新氣象 (責任故事:“党建+業務”,助力韶山經濟)	P3.1	42
統籌全域,堅持特色黨建	S1.4	47
驅動發展,強化科技創新	M2.4	51
激發活力,嚴守風險底線	M2.2,M3.5,M3.8	54
生活美好,擔當新作為 (責任故事:一點一滴,生命活水)	P3.1	56
精準扶貧,彰顯光大情懷	S1.4,S4.12-S4.13	61
保護環境,營造綠色生態	S1.4,E1.1,E1.7,E2.8,E2.15-E2.16,E2.24,E3.1-3.2,E3.6	68
關愛員工,搭建成長舞臺	S2.1-S2.4,S2.7,S2.10-S2.18,S3.3-S3.4,S3.7	72
堅持公益,傳遞責任擔當	S4.6,S4.8,S4.10-S4.11	78
新時代續寫新篇章	A1	80
附錄1 報告說明	P1.1-P1.3	82
附錄2 關鍵績效表	M1.6-M1.8,M2.18,S2.1,S4.8,A2	83
附錄3 上市公司精準扶貧工作統計表	S4.6	86
附錄4 指標索引	A5	88
附錄5 ESG索引	A5	89
附錄6 鑒證報告	A4	93
附錄7 意見回饋	A6	98

附錄 5 ESG 索引

本報告同時參照香港聯合交易所最新《環境、社會及管治 (ESG) 報告指引》編纂。2017 年,本報告應用《ESG 報告指引》11 個層面的一般披露和 32 個關鍵績效指標。

範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	索引	備註
A.環境		
層面A1 排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的: (a) 政策;及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保護環境,營造綠色生態 /
A1.1	排放物種類及相關排放資料。	關鍵績效表 /
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)。	關鍵績效表 /
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)。	關鍵績效表 /
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)。	關鍵績效表 /
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	保護環境,營造綠色生態 /
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	保護環境,營造綠色生態 /
層面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)。	保護環境,營造綠色生態 /
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	關鍵績效表 /
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	關鍵績效表 /
A2.3	描述能源使用效益計畫及所得成果。	保護環境,營造綠色生態 /

範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	索引	備註
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升水效益計畫及所得成果。	保護環境，營造綠色生態 /
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	/ 不適用
層面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。	保護環境，營造綠色生態 /
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。	保護環境，營造綠色生態 /
B. 社會		
層面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、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關愛員工，搭建成長舞臺 /
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	關愛員工，搭建成長舞臺 /
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	關愛員工，搭建成長舞臺 /
層面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性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關愛員工，搭建成長舞臺 /
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	關愛員工，搭建成長舞臺 /
B2.2	因工傷損失工作日數。	關愛員工，搭建成長舞臺 /
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。	關愛員工，搭建成長舞臺 /

範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	索引	備註
層面B3 發展及培訓		
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。 注：培訓指職業培訓可包括由僱主付費的內外部課程。	關愛員工，搭建成長舞臺 /
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。	關愛員工，搭建成長舞臺 /
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。	關愛員工，搭建成長舞臺 /
層面B4 勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞動的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關愛員工，搭建成長舞臺 /
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	關愛員工，搭建成長舞臺 /
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	/ 不適用
層面B5 供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	激發活力，嚴守風險底線 /
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	激發活力，嚴守風險底線 /
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。	激發活力，嚴守風險底線 /
層面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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	口碑服務，傳遞溫暖陽光 /

附錄 6 鑒證報告

範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	索引	備註
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而需回收的百分比。	/ 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。	口碑服務, 傳遞溫暖陽光 /
B6.3	描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例。	激發活力, 嚴守風險底線 /
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程式。	/ 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。	創新服務, 體驗智慧銀行 /
層面 B7 反貪污		
一般披露	有關防治賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	激發活力, 嚴守風險底線 /
B7.1	于彙報期內發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	/ 不適用
B7.2	描述防範措施及舉報程式, 以及相關執行及監察方法。	激發活力, 嚴守風險底線 /
層面 B8 社區投資		
一般披露	有關以社區參與來瞭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。	堅持公益, 傳遞責任擔當 /
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	堅持公益, 傳遞責任擔當 /
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	堅持公益, 傳遞責任擔當 /

註冊會計師獨立鑒證報告

致：中國光大銀行股份有限公司董事會

我們接受委託，對中國光大銀行股份有限公司（“貴行”）2017 年度社會責任報告中選定的 2017 年度關鍵數據（以下簡稱“關鍵數據”）執行了有限保證的鑒證業務。

關鍵數據

本報告就以下選定的 2017 年度貴行社會責任報告關鍵數據實施了有限保證鑒證工作程序：

- 小微企業貸款餘額（億元）
- 員工總數（人）
- 女性員工比例（%）
- 客戶投訴處理完成率（%）
- 總行公益捐款額（萬元）
- 理財產品客戶收益（億元）
- 綠色信貸餘額（億元）
- 電子渠道綜合櫃面替代率（%）
- 分支機構數（家）
- 現金自助設備數（台）
- 總行日常用水消耗量（噸）
- 總行外購電力消耗量（兆瓦時）
- 城鎮化建設貸款餘額（億元）

我們的鑒證工作僅限於社會責任報告中選定的 2017 年度關鍵數據，社會責任報告中所披露的其他信息、2016 年及以前年度信息均不在我們的工作範圍內。

標準

貴行編制 2017 年度社會責任報告關鍵數據所採用的標準列示於本報告後附的關鍵數據編報基礎（以下簡稱“編報基礎”）中。

董事會的責任

按照編報基礎編制 2017 年度社會責任報告關鍵數據是貴行董事會的責任。這種責任包括設計、執行和維護與編制社會責任報告關鍵數據有關的內部控制，以使該等數據不存在由於舞弊或錯誤而導致的重大錯報。

我們的獨立性與質量控制

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會頒佈的執業會計師道德守則中的獨立性及其他職業道德要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及應有的關注、保密和良好職業行為為基本原則。

本事務所遵循國際質量控制準則第 1 號，據此維護全面系統的質量控制體系，包括與遵守職業道德要求、專業標準和適用的法律和法規要求相關的書面政策與程序。

註冊會計師的責任

我們的責任是在執行鑒證工作的基礎上對 2017 年度社會責任報告關鍵數據發表結論。

我們根據《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了鑒證工作。該準則要求我們計畫和實施工作，以形成鑒證結論。

有限保證鑒證業務所實施程序的性質和時間較合理保證鑒證業務有所不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度遠低於合理保證鑒證業務。因此，我們不會就 2017 年度社會責任報告中選定的 2017 年度關鍵數據是否存在所有重大方面按照編報基礎編制，發表合理保證意見。我們的鑒證工作包括評估 2017 年度社會責任報告關鍵數據是否存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報風險，在需要的情況下應對評估出的風險。選擇的鑒證程序取決於註冊會計師的判斷及我們對專案風險的評估。在我們的工作範圍內，我們僅在貴行總行及北京分行層面開展工作。我們沒有對除貴行總行及北京分行外的其他分支機構實施鑒證工作。我們所實施的工作包括：

- 1) 與貴行參與提供社會責任報告中所選定的關鍵數據的相關部門員工進行訪談；
- 2) 實施分析程序；
- 3) 對選定的社會責任報告中關鍵數據實施抽樣檢查；
- 4) 重新計算；
- 5) 我們認為必要的其他程序。

固有限制

我們提請使用者注意，針對非財務數據，尚無公認的評估和計量標準體系，因此存在不統一的計量方法，這將會影響公司間數據的可比性。

結論

基於已實施的程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信 2017 年度社會責任報告中選定的 2017 年度關鍵數據未能在所有重大方面按照編報基礎編制。

使用限制

本報告僅向貴行董事會出員，而無其他目的。我們不會就本報告的內容向任何其他人士承擔任何責任。

普華永道中天會計師事務所（特殊普通合伙）

中國·上海市

2018 年 3 月 28 日

附：關鍵數據編報基礎

小微企業貸款餘額（億元）：截止到2017年12月31日，中國光大銀行的小型企業貸款、微型企業貸款、個體工商戶貸款及小微企業主貸款的餘額。企業類型依據《關於印發中小企業劃分標準規定的通知》（工信部聯企業〔2011〕300號）的標準劃分。

員工總數（人）：截止到2017年12月31日，中國光大銀行的勞動合同制員工及勞務派遣制員工的總數。

女性員工比例（%）：截止到2017年12月31日，中國光大銀行女性員工人數占員工總人數的比例。

客戶投訴處理完成率（%）：2017年度中國光大銀行客戶投訴事件處理完成量占投訴總量的比例。

總行公益捐款額（萬元）：2017年度中國光大銀行經總行審批的全行層面對外捐贈金額。

理財產品客戶收益（億元）：客戶購買中國光大銀行理財產品在2017年實現的收益，包括2017年到期的理財產品實現的收益以及2017年後到期的理財產品截止到2017年12月31日已實現但未兌付的收益。

綠色信貸餘額（億元）：截止到2017年12月31日，中國光大銀行綠色農業開發專案、綠色林業開發專案、工業節能節水環保專案、自然保護、生態修復及災害防控專案、資源循環利用專案、垃圾處理及污染防治專案、可再生能源及清潔能源專案、農村及城市水專案、建築節能及綠色建築、綠色交通運輸專案、節能環保服務、採用國際慣例或國際標準的境外專案貸款餘額的匯總數。專案分類標準依據銀監會2013年7月4日下發的《中國銀監會辦公廳關於報送綠色信貸統計表的通知》。

電子渠道綜合櫃面替代率（%）：2017年度中國光大銀行電子渠道交易筆數 /（電子渠道交易筆數 + 櫃面交易筆數）。

分支機構數（家）：截止2017年12月31日，中國光大銀行境內（不包括港澳臺、境外分支機構）取得中國銀監會開業批復的分支機構個數。

現金自助設備數（台）：截止到2017年12月31日，中國光大銀行境內（不包括港澳臺、境外分支機構）已上線投入使用的現金自助設備總數，包括自助取款機、存取款一體機、高容高速存取款一體機。

總行日常用水消耗量（噸）：2017年度中國光大銀行總行耗水總量，包括光大中心、上地辦公區和陶然亭辦公區的日常用水消耗量。

總行外購電力消耗量（兆瓦時）：2017年度中國光大銀行總行耗電總量，包括光大中心、上地辦公區、陶然亭辦公區和光大大廈辦公區的外購電力消耗量。

城鎮化建設貸款餘額（億元）：截止到2017年12月31日，中國光大銀行向承擔城鎮化建設的企業、事業法人發放的用於城鎮化建設過程中的棚戶區、舊城鎮、舊廠房和舊村（城中村）改造，保障房建設，土地綜合整治，城鎮基礎設施建設等的貸款餘額。

附錄 7 意見反饋

尊敬的讀者：

您好！

非常感謝您在百忙之中閱讀《中國光大銀行2017年社會責任報告》，懇請您提出寶貴意見並回饋給我們，以便我們對社會責任工作持續改進。

謝謝！

中國光大銀行
2018年3月

中國光大銀行非常關心您對這份社會責任報告的意見。請您回答以下問題並掃描二維碼及時回饋給我們：

1.1 您對報告的整體評價？

2. 您對報告的哪一部分內容最感興趣？

