



遠東宏信
FAR EAST HORIZON



2017

遠東宏信環境、社會及管治報告

(于香港注册的有限公司, 股票代码: 3360.HK)

2017 年远东宏信社会责任简报

——鼎力塑造优秀企业

社会责任关键数字

心系国计民生 创造经济贡献

- 2017 年总资产规模达 2,274 亿元，较上年增长 36.5%
- 利润总额 48 亿元，较上年增长 17%
- 营业收入 188 亿元，纳税总额 35 亿元
- 2017 年已累计签约控股或参股医院 32 家，可开放床位超过 12,000 张
- 2017 年新增高端幼儿园签订场地 15 个，已运营 7 所

推动绿色发展 落实安环责任

- 为固废处理、污水处理等环保产业融资 5.9 亿元
- 为绿色公交专项支持计划投放资金 5.3 亿元
- 单位营运面积耗电量较 2016 年减少 27.1%

提供优质服务 与员工共同成长

- 员工总数 11,558 人
- 金融板块人均接受培训时长超过 36 小时
- “奶瓶帮扶计划”向应届毕业生提供借款 8.8 万元
- “员工关怀计划”向遭遇意外事件的员工提供帮困资金 23.4 万元

投身公益事业 助力改善民生

- 宏信公益基金会累计公益支出现金总额 350 万余元
- 其中教育扶贫投入共 278 万余元，医疗扶贫投入 49 万余元
- 志愿活动总时长达 5,000 小时
- 受益人数超过 5,000 人



所获社会认可



- 《财富》中国 500 强
- 《福布斯》全球企业 2,000 强
- 入选富时社会责任指数 (FTSE4Good Index)
- 远东国际租赁有限公司荣获“2017 年度浦东新区经济特别贡献奖”
- 猎聘网“上海 2017 年度非凡雇主”

目录

2017 年远东宏信社会责任简报——鼎力塑造优秀企业

1. 总裁致辞	01
2. 秉持“金融 + 产业” 坚持高水平治理	02
2.1 公司概况	02
2.2 公司治理	03
2.3 风险及合规管理	05
3. 承担社会责任 共筑和谐发展	08
3.1 责任理念	08
3.2 社会责任管理	08
4. 心系国计民生 创造经济贡献	11
4.1 创造经济价值	11
4.2 创新金融业务	13
4.3 促进产业发展	15
4.4 优质客户服务	19
5. 提供优质服务 与员工共成长	21
5.1 员工权益	21
5.2 员工发展	22
5.3 员工关怀	25

6. 推动绿色发展 落实安环责任	31
6.1 环境管理	31
6.2 绿色金融	32
6.3 绿色产业	33
6.4 职业健康与安全	35
7. 投身公益事业 助力改善民生	36
7.1 支持社会公益	36
7.2 精准扶贫	37
7.3 志愿者服务	39
8. 专题：服务中国医疗 心系民族健康	41
——远东医疗社会责任简报	41
9. 专题：助力基础设施 保障民生发展	46
——远东建设社会责任简报	46
10. 专题：弘扬中华文化 振兴民族教育	51
——远东教育社会责任简报	51
数据篇	54
标准索引表	59
关于本报告	64

1. 总裁致辞

回顾 2017 年，复杂多变仍是本年度全球经济的主题词。面对机遇与挑战，远东宏信秉持「汇聚全球资源，助力中国产业」的战略使命，保持与中国经济大势和谐共振，顺势调整经营策略，在复杂的外围形势下再次取得了优良的业绩。2017 年，远东宏信首次入选福布斯全球企业 2000 强，并入选富时社会责任指数 (FTSE4Good Index) 榜单，标志着本集团所创造的经济价值、社会价值均获得了全球市场的广泛认可。

远东宏信秉承「金融 + 产业」发展战略，在医疗、教育、建设、交通、包装、工业装备、电子信息、城市公用事业等多个基础领域开展金融、投资、贸易、咨询、工程等一体化产业运营服务。截至 2017 年末，本集团总资产超过 2,274 亿元人民币，较上年同比增长约 36.5%；2017 年全年实现归属于普通股股东溢利约 32.3 亿元人民币，同比增长约 12%。

除了经济效益的增长，远东宏信作为负责任的企业公民，亦追求为社会各界持续增加价值创造。2017 年，在金融业务方向，远东宏信持续深耕细作区域市场，并以客户需求为导向持续推进金融产品、服务创新。

在产业运营业务方向，远东宏信扎根关系国计民生的产业路线。截至 2017 年末，远东宏信旗下医疗服务机构已达 32 家，可开放床位数已突破 12,000 张，规模已位中国社会资本办医第一阵营；在教育领域，本集团整合教育产业资源，探索高质量教育，在优质幼儿园、双语学校等领域已取得突破性进展；在基础建设领域，本集团相关设备运营服务能力在金砖五国会议及粤港澳大桥等世界级项目中得到广泛认可。

对于社会，远东宏信不仅通过产业服务，促进产业和中国经济的发展，也通过公益行动直接回馈社区。2017 年，宏信公益基金会积极响应精准扶贫的政策号召，在河南、云南等地开展涵盖教育和医疗领域的扶贫项目。此外，远东宏信志愿者团队自组建以来，一直致力于为儿童和老人开展各种形式的志愿服务。

自成立之初，本集团就将「鼎力塑造优秀企业」设定为公司发展目标，持续努力为股东及社会各界持续、不断、增加价值创造。一路走来，远东宏信虽不完美，但从不拒绝改善，并勇于创新。谨以此报告分享远东宏信的社会责任实践和成果，望社会各界给予支持和鞭策。面向未来，远东宏信将继续以创新为动力，与各利益相关方携手，为各利益相关方创造更大价值。

远东宏信董事局副主席、执行董事、行政总裁

2. 秉持“金融 + 产业” 坚持高水平治理

2.1 公司概况

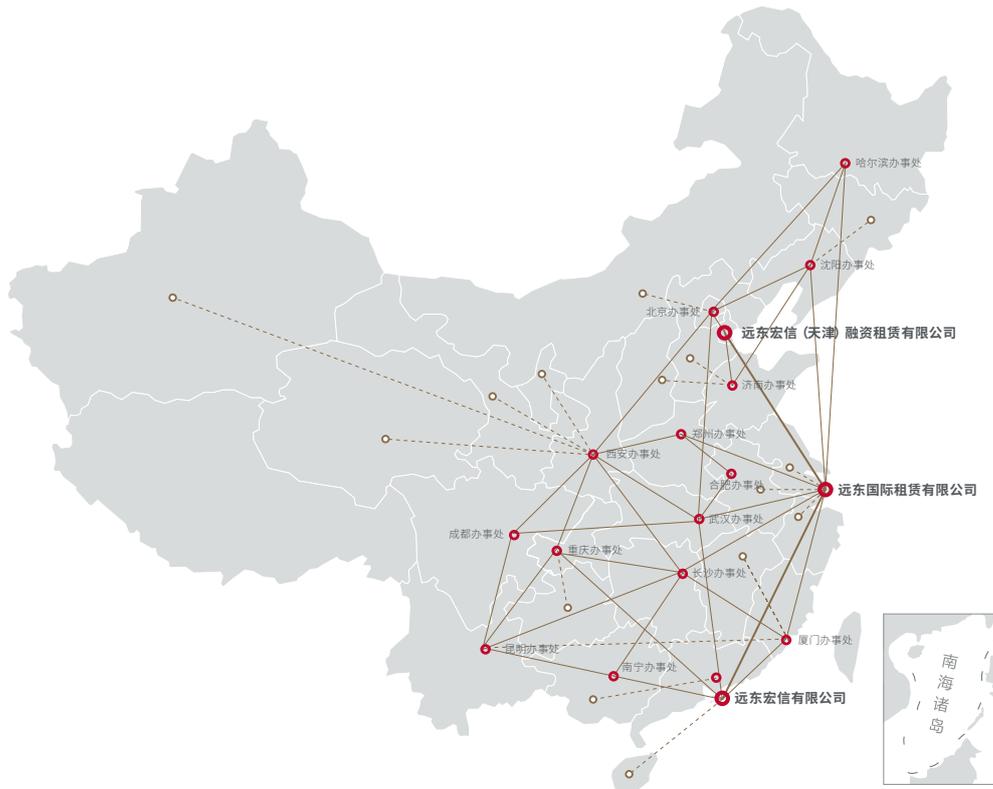
远东宏信有限公司（「本公司」，及其附属公司合称「本集团」）是一家以高速发展的中国经济为依托，专注于中国基础产业，并以金融及产业相结合的模式服务于产业中最具活力企业的中国领先的创新金融公司。秉承「金融 + 产业」的经营理念，本集团致力通过不断创新产品与服务为客户提供量身定制的产业综合运营服务，为实现「汇聚全球资源、助力中国产业」的企业愿景努力前行。十多年来，本集团引领行业发展潮流，已进入《财富》中国 500 强、《福布斯》全球企业 2,000 强序列。

成立 20 多年来，本集团已由一家单一金融服务机构逐步发展成为立足中国、放眼全球、致力于推动国民经济及社会可持续发展的产业综合运营服务机构。我们在医疗、教育、建设、交通、包装、工业装备、电子信息、城市公用事业等多个基础领域开展金

融、投资、贸易、咨询、工程等一体化产业运营服务，创造性地将产业资本和金融资本融为一体，形成了具有自身特色的以资源组织能力和资源增值能力相互匹配、协调发展为特征的企业运作优势。2011 年 3 月 30 日，本公司正式在香港联合交易所有限公司「联交所」主板挂牌上市。

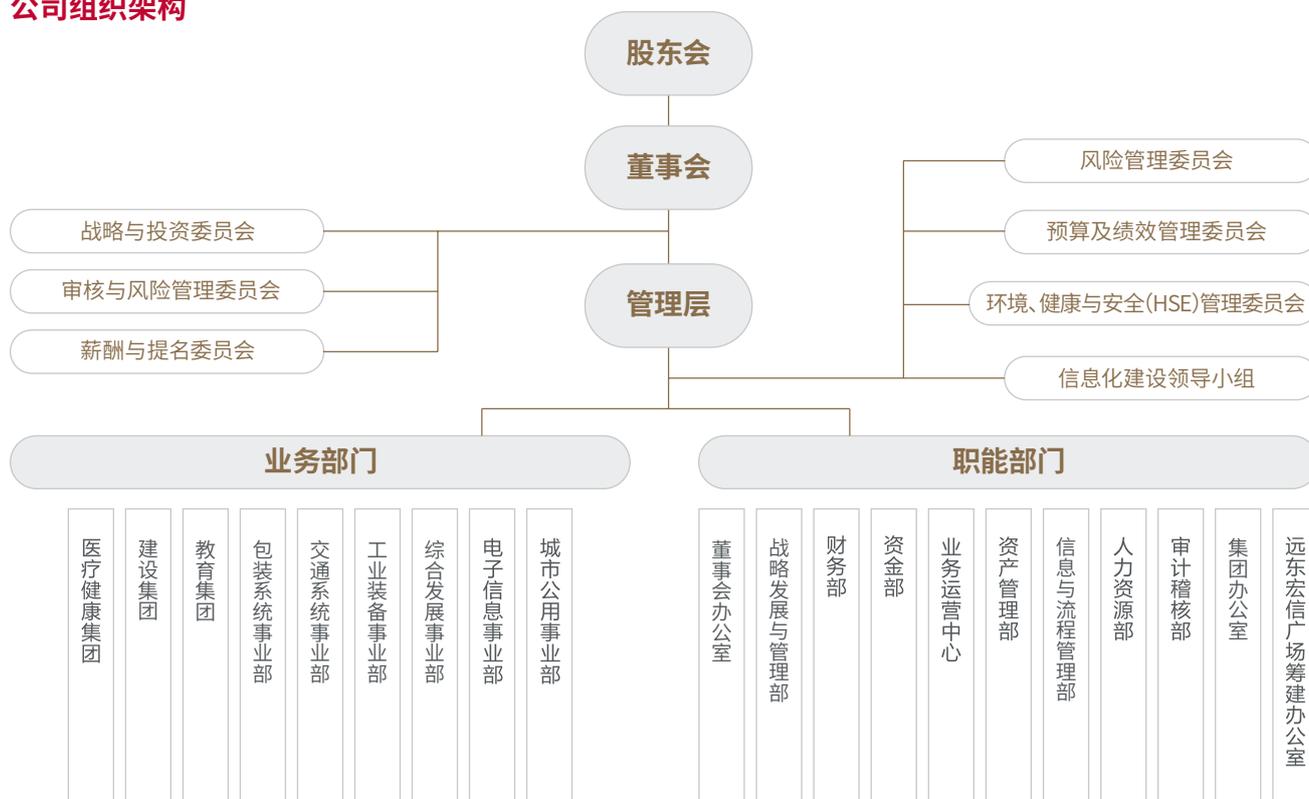
集团总部设在香港，于上海和天津设业务运营中心，并在北京、沈阳、济南、郑州、武汉、成都、重庆、长沙、深圳、西安、哈尔滨、厦门、昆明、合肥、南宁、乌鲁木齐等多个中心城市设立办事机构，形成了辐射全国的客户服务网络。在海内外本集团设立了金融服务、产业投资、医院投资及运营、设备运营服务、高端教育、贸易经纪、管理咨询、工程服务等多个专业化的经营平台。

服务网络



2.2 公司治理

公司组织架构



高治理水平

远东宏信认为良好的公司治理对公司的成功和可持续发展至关重要。长期以来远东宏信积极落实《香港公司条例》、《香港联合交易所有限公司证券主板上市规则》、《香港证券及期货条例》，在保持高治理水平的同时，通过持续完善公司规章制度，为公司治理结构提供支持和服务，确保在上市公司结构下完善决策机制、提高透明度，以维护全体股东的长期利益、提高企业价值。

远东宏信董事会由 12 名成员组成，包括 2 名执行

董事，6 名非执行董事及 4 名独立非执行董事。所有董事为董事会的高效运作提供了广泛的业务经验、丰富的知识及较高的专业水平。

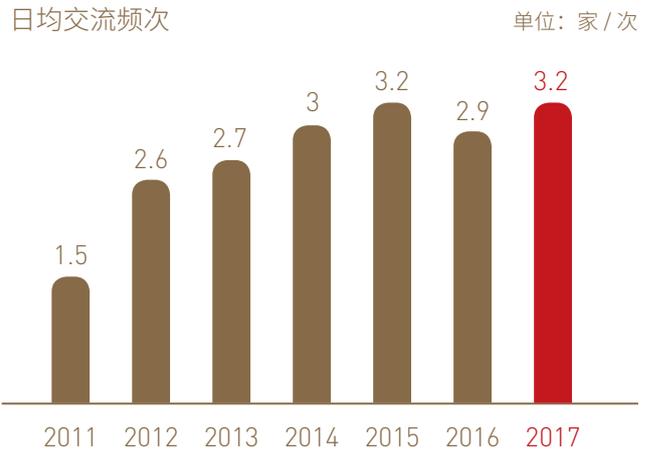
同时，董事会下设审核与风险管理委员会、薪酬提名委员会以及战略与投资委员会，各委员会积极履职，切实维护公司和广大中小股东的利益。2017 年总共召开四次定期董事会及六次委员会会议。

投资者关系

公司在持续稳健经营、实现资产增值回报股东的同时，主动贴近资本市场，通过日常交流、参与投资者峰会、反向路演、产业平台开放日等方式与投资者保持沟通。

2017 年全年，公司继续保持与核心机构高频次日常交流，通过多种形式展开了约 801 家 / 次机构交流，较 2016 年增加了 16.4%，高频率的交流加强了投资者对公司的认可度，提升了公司在资本市场的曝光度。

此外，公司不断加强投资者关系的维护，以更高频次、更多样的方式与资本市场交流，2017 年开展了包括业绩交流会、“金融 + 产业”反向路演、投行峰会推介、金融分析师交流会、股东专访等在内的投资



者交流活动，并积极参与中国概念峰会、大中华投资者峰会、中国投资者峰会等，强化市场交流节奏，有效提升交流效果及公司资本市场形象。



股东及业绩发布会



国泰股东拜访



金融分析师座谈会



郑州医院反向路演



2.3 风险及合规管理

全面风险管理体系

远东宏信建立了全面风险管理体系，分别在董事会、管理层、业务及职能部门层面设立了风险管理小组全面监控信用、市场、流动性、经营性等风险。

2017年，在追求财务指标增长同时，公司更关注长期资产安全和风险控制。通过不断优化金融和产

业资产布局，动态调整金融资产的行业布局；通过导入优质客户，严控高风险行业和客户投放，分散单体风险暴露度等方式，公司资产质量总体依然保持良好，年末不良资产率为0.91%，拨备覆盖率依然维持在超过210%的稳健水平，显著高于传统金融行业平均水平。

坚持合规运营

远东宏信建立了以董事会为最高决策机构的合规管理体系。公司董事会下设审核与风险管理委员会负责监督公司的风险管理程序。内部稽核部独立于公司经营管理，定期直接向审核与风险管理委员会汇报，并对运营管理及风险控制是否合理、完整进行独立审计。审核与风险管理委员会及内部稽核部定期向董事局汇报所发现的问题，并提出建议。

公司依照《证券法》先后颁布了《资本市场合规管理办法》、《关联交易管理办法》、《信息披露管理办法》、《须予公布交易的披露指引》以及《责任认定与处罚管理规定》等规章制度。公司认真学

习和贯彻落实国家《外商投资租赁业管理办法》、《融资租赁企业监督管理办法》、《内部审计条例》、《内部审计准则》，严格遵守所有适用于反洗钱及反恐怖主义融资的法律及法规，积极落实反腐败、反舞弊、反洗钱等工作。公司已制定了《远东宏信有限公司反舞弊工作管理规定》、《远东宏信有限公司信访举报调查工作指引》和《远东宏信有限公司员工职业操守规范》，严格杜绝贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱等违规行为。公司领导班子每年签署《廉洁承诺书》，并进行公示，接受全体员工检查，并执行严格离任审计。

加强审计稽核

远东宏信建立了审计稽核派驻制度，除总部设有审计稽核部外，公司在各事业部均设立了由公司总部直接派驻的审计稽核部或审计稽核岗，负责对有关问题的查处。

公司设立了举报邮箱、举报投诉的400电话，同时通过新员工培训平台、公司网站公示以及在员工名

片中印有举报电话等方式，让每个员工或外部客户都有渠道反映违规问题。公司已设立了稽核线索专项奖励基金，鼓励员工发挥“主人翁”的态度，及时发现、制止危害公司利益的现象和行为，共同促进公司的持续、健康发展。

随着远东宏信产业规模的逐步扩大，公司与所辖

子公司建立了“两级举报”制度，员工或客户发现违规情况可选择向总部或子公司进行举报。针对举报信息，公司制定了信访举报调查指引及登记台账，对员工信访举报进行及时登记、调查和反馈。同时覆盖的产业平台的稽核项目有所增加，通过开展下属企业现场巡视等形式，加大对下属平台公司的审计稽核力度。

2017年，公司不断深化金融监督，并探索产业审计。公司开展子公司和工程巡视，包括幼儿园联合检查、医院工程现场巡视、幼儿园招标监标等，及时提示风险和重大管控漏洞。此外，公司强化对失职人员的问责机制，对重大违规、重大管理失职人员进行责任认定与处罚，促进人员履职。

2015年-2017年合规管理工作成果统计

工作成果	2015年	2016年	2017年
审计稽核报告	142份	121份	122份
稽核提示函	45份	34份	51份
稽核发现	394条	590条	586条
管理建议	133条	276条	284条

深化职业操守教育

远东宏信对任何违反职业操守的行为采取零容忍态度。公司本着“严肃公司纪律，强化职业操守；惩处违规行为，保证发展安全”的总责，有序推进各项

内部审计稽核工作，把促进员工遵守职业操守建设贯穿到公司实际经营和管理中，保障该项工作的整体性、系统性、协调性。

加强员工职业操守教育

2017年，围绕“恪守职业操守”与“合规尽职”等主题，公司新开发了总计28个课程，以身边事教育自家人，开展了超过85场的各类形式的宣导，包括当面交流、视频宣导、微信直播等，覆盖了公司不同层级、不同岗位的人员，共计2,300余人次。公司同时邀请外部法官开展了预防职务犯罪的专项宣导。

公司对于发现的违法事项，移交司法机关依法进行处理。2017年公司发现并查处1起已离职员工原在公司工作期间存在的受贿行为，配合司法机关开展调

查，目前法院已判决结案。同时，公司以此为例在内部开展面向全员的警示教育。

优化供应商管理

远东宏信建立了较为完善的供应商管理体系，确定了“管用分离、分层分类、公开透明、持续优化”的管理原则，组建了公司供应商管理小组，并制定了《远东宏信有限公司供应商管理办法》。

只有法律资质和专业资质完备、合法经营、有较好的服务能力及品牌影响力的企业才能经正规评估程序进入公司合格供应商名录。目前公司供应商名录内含近 500 个合格供应商，主要分布于中国大陆地区。

除少数例外事项外，所有采购事宜都必需选择库内供应商。

供应商管理小组还将定期评估、持续优化供应商名录及例外事项清单，并将定期评估优化结果在公司范围内公告。公司设立了供应商投诉反馈机制，全体员工可向供应商管理小组反馈供应商采购过程中弄虚作假、围标、串标、商业贿赂等行为。

公司主要供应商类别及其影响¹

供应商类别	所采购的服务/产品	已识别的主要社会与环境影响因素
法律、人力资源等专业咨询服务	行业资讯、法律、审计、培训等	合规、营运惯例
电子产品、通讯等	硬件（电脑、打印机）及软件、网络通信等科技服务	环境
广告/设计/印刷/会展等	活动承办、印刷品、影像制品等	环境、营运惯例
场地、设施等	办公用品及家具、办公装修、餐饮、清洁、维修保养、交通运输、快递等	环境、营运惯例、雇佣及劳工准则

注¹：金融业务板块数据。

3. 承担社会责任 共筑和谐发展

远东宏信在运营实践过程中将企业社会责任作为其发展战略中不可分割的重要组成部分，从而持续地为产业及客户、投资人、员工及社会等利益相关方持续创造价值，实现企业经济价值与社会价值的良性互动，创造共享价值，推动企业与社会的可持续发展。

3.1 责任理念

使命与愿景

汇聚全球资源 助力中国产业

- 我们汇聚全球资源，专注中国产业客户的需求，努力与之达成深度共鸣
- 我们以不断创新为动力，持续为客户发展提供全方位支持
- 我们推动产业进步，助力民族复兴

秉承“鼎力塑造优秀企业”的企业目标，公司长期深耕于产业责任、投资人责任、员工责任以及公益责任四大社会责任领域。这四大领域指引着公司可持续发展的方向，它们彼此影响、互相支持、以发挥永续而长远的影响。

远东宏信社会责任

创造价值分享，共铸和谐发展

- 持续性的业务增长和价值提升
- 持续、稳定的回报

投资人责任

产业责任

- 积极推动产业互动和交流
- 增强产业发展水平和竞争能力
- 推动民族经济的健康发展

员工责任

公益责任

- 员工发展
- 员工帮困
- 员工健康

- 奖学助学
- 扶贫帮困
- 志愿者活动

3.2 社会责任管理

远东宏信自 2013 年起编制并发布社会责任报告，希望通过社会责任报告的编制和发布，充分反映公司的社会责任理念，并向利益相关方汇报公司的经济、

社会、环境绩效。在报告编制过程中，公司通过内外部利益相关方访谈等方式与利益相关方充分沟通，全面总结了公司社会责任的实践经验及改进之处。



利益相关方沟通

利益相关方的沟通参与是企业落实社会责任理念的重要组成部分。2017年，公司继续保持与投资者、客户、员工、政府与监管机构、合作伙伴、环境、社

区及公众等重要利益相关方的常态化密切沟通，倾听并认真回应利益相关方的诉求。

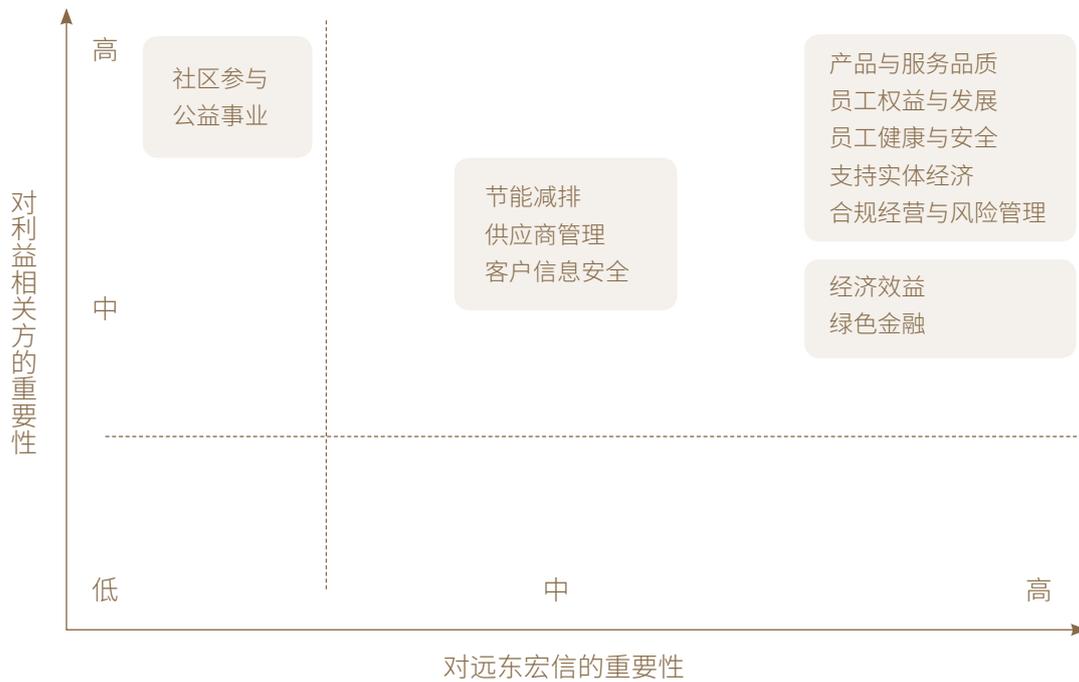
利益相关方的期望与回应

关键利益相关方	重要性	关注的议题	沟通与回应	《环境、社会与管治报告指引》(2015)
投资者	我们必须为投资者创造价值	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理机制 经营策略 经营绩效 稳定盈利 投资回报 定期、及时的信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 股东会 财务报告 业绩报告 路演、反向路演 	<ul style="list-style-type: none"> 环境 营运惯例
客户	我们的产品是客户的必需品	<ul style="list-style-type: none"> 服务质量 服务价值 客户信息保护 	<ul style="list-style-type: none"> 客户调研 售后服务与投诉 客户满意度调查 客户活动 	<ul style="list-style-type: none"> 环境 营运惯例
员工	员工是我们公司发展中最坚实的基石	<ul style="list-style-type: none"> 员工权益和福利 薪酬制度 培训与发展 工作环境 身心健康 家庭关爱 	<ul style="list-style-type: none"> 员工活动 工会日常运作 员工培训 员工服务平台 员工关爱计划 文化建设 	<ul style="list-style-type: none"> 雇佣及劳工
政府及监管机构	政府对我们的业务营运扮演着监管角色	<ul style="list-style-type: none"> 合规经营 足额纳税 支持国家战略 促进经济发展 	<ul style="list-style-type: none"> 机构考察 公文往来 政策执行 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 环境 营运惯例 雇佣及劳工 社区
合作伙伴	须与我们就企业社会责任持相同的价值观	<ul style="list-style-type: none"> 商业道德和信用 公平竞争 合规经营 互利共赢 	<ul style="list-style-type: none"> 公开招投标会议 战略合作谈判 交流互访 	<ul style="list-style-type: none"> 营运惯例
环境	我们业务运营所影响到的生态环境	<ul style="list-style-type: none"> 绿色金融 责任投资 环境保护 资源节约 	<ul style="list-style-type: none"> 责任投资指引 环保倡导活动 绿色运营举措 	<ul style="list-style-type: none"> 环境
社区及公众	我们的业务营运有可能影响社区发展	<ul style="list-style-type: none"> 社区发展 社会公益 环境保护 商业道德 	<ul style="list-style-type: none"> 社区活动 员工志愿者活动 公益活动 社会事业支持项目 	<ul style="list-style-type: none"> 环境 营运惯例 社区

实质性议题识别与分析

为使报告更好地回应利益相关方的诉求与期望，远东宏信认真研究国家政策、行业热点及最佳实践、利益相关方期望，并参考《ISO26000 社会责任标准指

南》、《可持续发展报告指南》（GRI4 G4）、《环境、社会及管治报告指引》等，适时调整实质性议题内容，在报告中对这些议题进行回应。



远东宏信首次入选富时社会责任指数

富时社会责任指数（FTSE4Good Index）是一项在全球范围内得到广泛认可的、最具代表性的社会责任投资指数之一。该指数榜单囊括了全球在环境、社会和企业治理实践方面起表率作用的领先企业，是欧美国家的资产管理机构、基金经理、投资顾问、投资银行、证券交易所和经纪商的重要工具，帮助他们评估并投资富有社会责任感的优秀企业，对关注企业社会责任领域的投资者有着重要影响。

远东宏信于 2017 年首次入选富时社会责任指数榜单，标志着其业务规模正式跨入全球重要企业行列，商业模式与经营结果已获得全球市场的广泛认可。



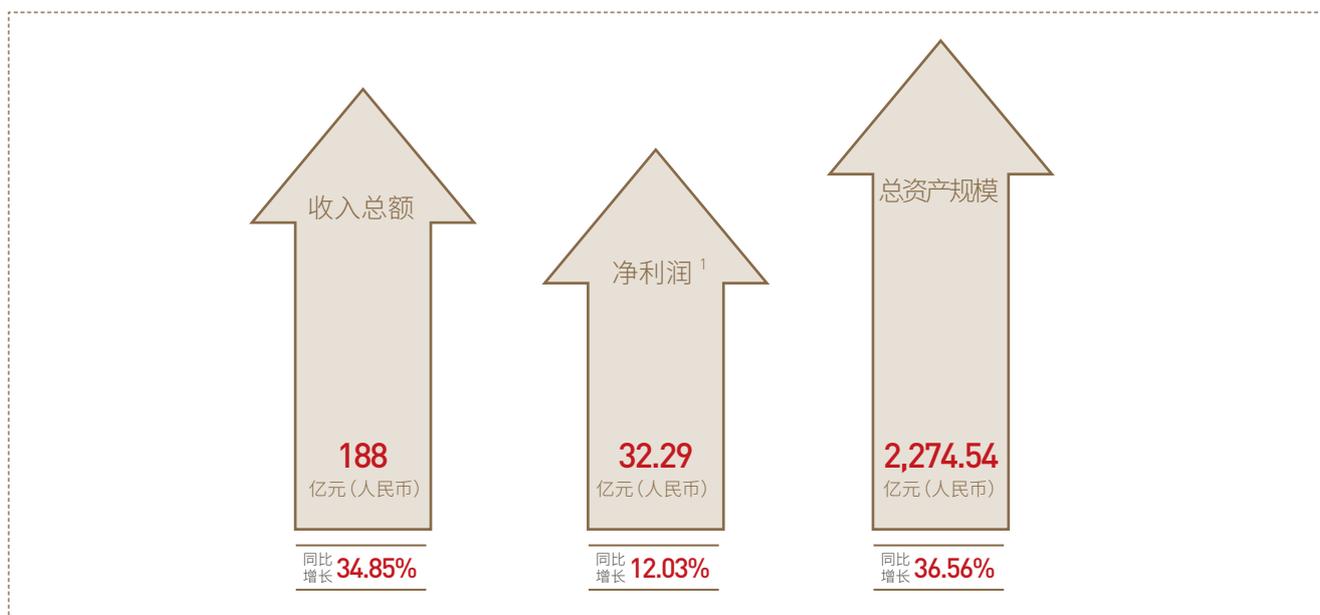
4. 心系国计民生 创造经济贡献

远东宏信坚持“金融+产业”发展战略，专注于中国基础产业客户，并提供“一站式”综合运营服务，通过整合行业、市场和客户优势资源，充分利用金融与产业之间有机协同、互相促进，实现了产品创新、服务升级和财务价值叠创新高，为全体股东创造可持续的价值增长。

4.1 创造经济价值

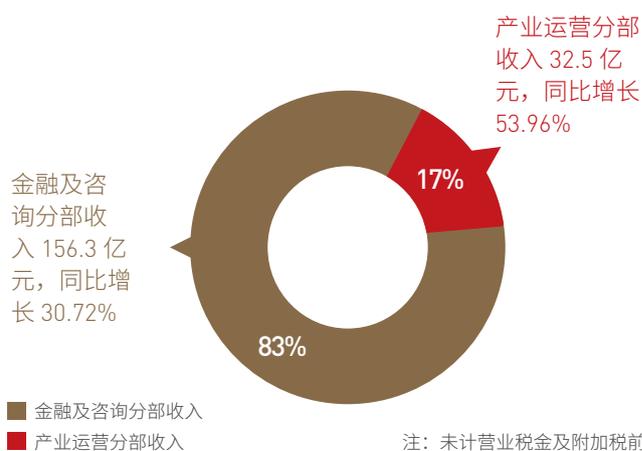
2017年，远东宏信秉承“汇聚全球资本，助力中国产业”的立司之本，坚持扎根产业，立足客户与市场需求变化，恪守“金融和产业有机、有效结合”的发展战略，创新产品和提升服务能力，聚焦服务优

势产业客户，在复杂的经济环境中取得了可贵成绩。2017年，远东宏信资产规模达2,274亿元人民币，较上年同比增长约36.56%，全年实现营业收入约188亿元人民币，同比增长约35%。



注¹：该数据为归属于母公司股东的净利润

2017年远东宏信持续集中在医疗、教育、建设、工业装备、包装、交通、电子信息、城市公用事业、综合发展九大行业拓展业务。其中随着国家宏观调控政策陆续出台以及集团产业化运营的进一步推进，医疗、教育和建设行业整体收入较去年分别增长31.11%、30.05%及26.66%。



2015-2017 经济成果统计

工作成果	单位	2015 年	2016 年	2017 年
主营业务收入总额	人民币亿元	117.96	139.28	187.82
收入增幅	%	17.24	18.08	34.85
利润总额	人民币亿元	35.80	40.72	47.87
利润增幅	%	11.49	13.76	17.55
纳税总额	人民币亿元	23	28	35
资产总额	人民币亿元	1,393.13	1,665.61	2,274.54
资产总额增幅	%	25.82	19.56	36.56
从政府得到的补贴总额 ¹	人民币亿元	3.78	7.49	7.12
普通股持有人年内溢利	人民币亿元	25.03	28.82	32.29

注¹: 政府补贴包含直接计入损益和计入递延收益的政府补贴金额, 主要为依据上海市浦东新区政府的相关政策授予远东租赁的补助款项, 及天津东疆保税港区认定可享受融资租赁企业政策扶持而下拨的辅助款项。

远东宏信蝉联《财富》中国 500 强

继 2016 年首次入选《财富》中国 500 强榜单之后, 远东宏信于 2017 年再度入选榜单, 排名第 424 位, 并在同时入榜的以融资租赁为主营业务的企业中, 以利润收入排名第 1。

从 16 年前, 一家仅有 11 名员工, 账面亏损超过 3800 万元的企业, 到如今两度入选中国财富 500 强。远东宏信始终在稳健安全发展的道路上, 砥砺前行。面对未来, 远东宏信仍将以“鼎力塑造优秀企业”为愿景, 持续、有效、不断为各方增加价值创造; 坚持升级“金融+产业”的创新发展模式, 优化传统金融业务资产行业布局, 强化资产风险管控, 有效保障资产安全; 积极加速拓展产业运营业务, 实现金融业务与产业运营业务有机协同, 为中国产业进步升级贡献更多力量。

远东宏信入选福布斯全球企业 2000 强

2017 年 11 月, 远东宏信成功入选福布斯全球企业 2000 强, 并位列该榜单中第 1617 名。同时, 远东宏信也入选福布斯全球企业 2000 强成长冠军榜单, 位列该榜单中第 211 名。

福布斯全球企业 2000 强榜单是根据营收、利润、资产和市值这四大指标评出的全球规模最大、最有实力的上市公司的名单。本次入选福布斯全球 2000 强榜单昭示了远东宏信发展已逐步获得全球关注, 同时也体现了公司致力于成为持续、有效、不断增加价值创造的经济组织的愿景以及为之付出的不懈努力获得了全球知名媒体机构的关注和认可。

远东租赁荣获 2017 年浦东新区经济特别贡献奖

2018 年 4 月 2 日，上海市浦东新区举办“2017 年度浦东新区经济突出贡献企业表彰大会”，远东国际租赁有限公司作为浦东新区 30,000 多家企业中纳税排名前 20 位的企业，被授予 2017 年度浦东新区经济特别贡献奖。



4.2 创新金融业务

2017 年，远东宏信贯彻落实“金融业务：服务综合化、操作类投行化；产业业务：持续扩大规模，建立格局优势”的战略方针，在金融业务方向，持续深耕细作区域市场，客户覆盖稳步增长。同时，以客户

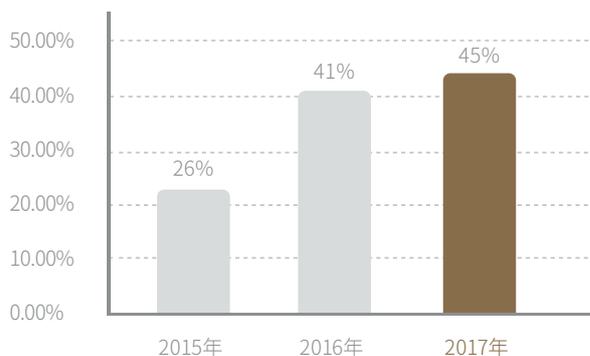
需求为导向金融产品、服务创新也持续推进，在政府和社会资本合作（PPP）、债权基金等创新业务上也初有斩获，金融业务在本年度实现了快速增长。

优化融资渠道

随着远东宏信融资手段日益丰富、债务结构得以优化，对单一产品和市场的依赖度进一步降低，实现了融资产品的多元化和融资市场的分散化，整体负债结构更加均衡。

2017 年远东宏信发行了公司债、短融、超短融以及非公开定向债务融资工具（PPN）等多个品种，成为交易所和银行间市场的重要发行人。与此同时，公司在海外也通过 MTN 中期票据（MTN）计划发行了美元债，受到市场广泛欢迎。整体负债结构中，直接融资比例扩大至 45%，更趋均衡。此外，在资产证券化（ABS）产品上，2017 年公司继续引领市场，是证券化市场上最活跃的发行人之一。证券化业务丰富了公司资金来源，优化了债务结构。

直接融资占比



在间接融资方面，公司依据战略发展需求，在现有融资渠道的基础上实现了跨平台授信，同时持续深化与核心银行渠道的合作关系，并进一步强化战略合作，合理布局产品类型。2017 年，公司也适度增加了海外银团融资，体现了公司“资源全球化”的优势。

远东宏信成功发行公司史上最大境外双币种银团

2017年，远东宏信成功完成三年期8亿美元境外双币种银团的签约。这是远东自成立以来，境外发行的单笔规模最大债务融资项目，也是近期同类非金融企业在境外市场上的最大单笔银团融资。本次银团的成功发行，对远东宏信在境外金融市场进行规模化银团融资积累了宝贵的经验，彰显了远东宏信卓越的渠道经营能力，是远东“资源全球化”战略优势的集中体现，进一步提升了公司在海外市场的号召力和影响力，获得了境外金融市场的高度认可。



创新金融产品及服务

为了持续创新产品服务，满足客户多样、灵活的服务需求，为客户创造更多价值，公司在原有租赁、保理等产品基础上，叠加股权投资、结构化融资、

PPP模式、资产出表、债券基金、财富管理等创新产品，进一步拓展了客户群边界，形成了稳定的业务增量。



远东宏信成功发行 3 亿美元境外高级永续债券

2017 年 6 月 7 日，远东宏信成功在境外定价发行 3 亿美元前 5 年不可赎回的高级永续债券。本次发行作为公司时隔 2 年重新返回境外债券资本市场的首笔发行，获得了包括来自亚洲、美国、欧洲和中东投资者的踊跃认购，市场反响热烈，显示了投资者对于公司此次高级永续美元债券投资价值的追捧，也代表了投资人对于远东宏信信用的高度认可。

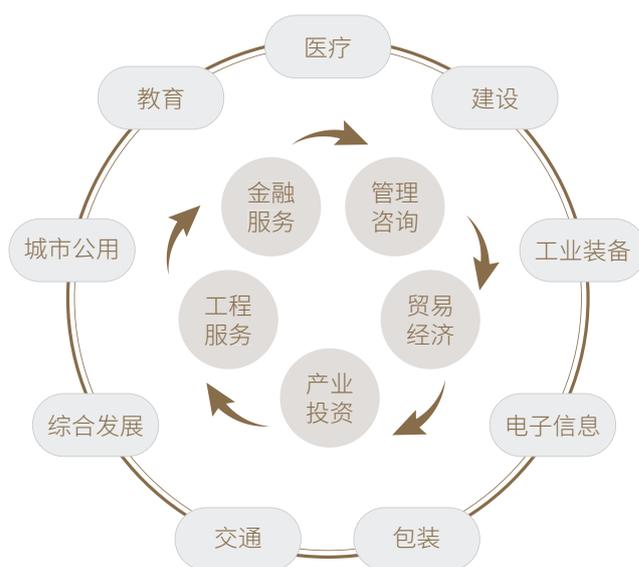
4.3 促进产业发展

“金融 + 产业” 战略

远东宏信于 2011 年正式提出“金融 + 产业”发展战略，经过多年发展，逐步从过往单一的金融服务转型，进入金融业务与产业业务叠加发展的新阶段。

在“金融 + 产业”战略的指引下，在金融端，除传统融资租赁，远东宏信逐步向投行化业务、资管业务、产业投资等领域延展。目前，远东宏信已设立九大产业事业部，包括医疗、教育、建设、工业装备、包装、交通、电子信息、城市公用事业、综合发展。

远东宏信在九大基础性产业的投资超过 5,000 亿元，帮助超过 1.5 万家实体企业解决融资问题，业务覆盖除西藏外的所有省份，有效支持了实体经济发展与产业升级。



支持实体经济 心系国计民生

多年来远东宏信积累了深厚的行业经验和客户基础，在“金融 + 产业”的战略指引下，公司在关系国计民生的产业运营方向集中精力、汇聚资源。2017 年，

公司继续在医疗、建设、教育、基础设施升级等领域积极推进产业运营模式的探索与创新，取得了良好效果。

远东医疗



产业基金模式实现租赁债权投放

远东医疗致力于给中国的医疗机构提供定制化的金融服务。2017年，在公司债权产业基金的模式项下，远东医疗为广西壮族自治区某人民医院提供了个性化的融资方案，在资金紧张的年末阶段成功完成投放。一方面满足了医疗产业客户由基建而产生的资金需求，另一方面也更好地将远东医疗在客户端的风险把控能力、客户到达能力和资金端进行匹配，实现了汇聚资源、助力产业的承诺。

融资租赁与设备采购联合体招标模式

2017年5月10日，远东医疗与海口市医疗健康产业投资发展有限公司就“上海市第六人民医院海口骨科与糖尿病医院建设项目设备采购”达成融资租赁合作，涉及金额约1.87亿。该项目金额刷新了远东医疗设备直租赁单体项目规模的纪录，也是对远东在医疗领域专业金融服务优势地位的肯定。项目创新地使用了融资租赁与设备采购联合体招标模式，大大提升了操作效率。

远东教育：产业基金创新



河北建材职业技术学院是河北省教育厅下属的一般高职类院校，远东教育从2012年开始与其进行业务合作，目前为远东教育的核心客户。在经过两期4,000万元的融资租赁业务后，远东教育积极响应公司“类投行化操作”号召，通过产业基金创新模式为客户新增融资9,000万元，提供综合化、一体化融资方案。

远东建设：参与建设国家级 PPP 示范项目助力城市升级



2017年，远东建设继续响应国家借助PPP模式推动基建发展的政策引导和号召，参与了多项基础设施建设项目，与地方政府、建筑产业高端企业客户、各类金融机构通力配合，构建有效和多赢的经营格局，为新型城镇化和建筑工业化等国家级发展需求提供自身的贡献和服务。

2017年远东建设在陕西、四川、湖南、湖北、河南、江苏、江西等省份开展基础建设投资PPP项目，总投入人民币88.78亿元。其中，延安市延延连接线二期项目、资阳市沱江西岸绿化及凤岭公园改造项目入选为国家级PPP示范项目；湖南省湘西吉首市海绵城市项目入选为湖南省PPP示范项目。

引领产业发展

在为产业注入资金，助力产业实现硬件升级改造的同时，远东宏信也帮助客户持续提升竞争力，增强

整个产业的发展水平和竞争能力，从而推动民族经济的健康发展。

助力文化传媒、TMT、体育产业发展

中国影视金融创新峰会

2017年4月，第七届北京国际电影节电影市场特约活动——中国影视金融创新峰会在北京国际饭店举行。远东宏信与参会嘉宾一起深度分析目前影视产业和金融环境的现状和趋势，就如何降低企业风险，利用金融产品实现影视企业的转型升级进行了深入讨论。



TMT 行业发展论坛暨上市公司峰会

2017年5月，远东宏信与新财富联合举办2017年TMT（科技(Technology)、媒体(Media)和电信(Telecom)）行业发展论坛暨上市公司峰会，在深圳蛇口希尔顿南海酒店成功举行。来自TMT业界的逾百名行业领袖与代表齐聚一堂，就TMT行业的发展与展望交流经验、碰撞观点，打造了一场权威而精彩的行业盛会。



首届中国体育产业金融峰会

2017年5月，由远东宏信与上海体育学院联合举办的2017年首届中国体育产业金融峰会，在上海体育学院成功举行，会议聚焦体育产业价值提升与理念创新，共话国内外体育环境、投资、商业运营的发展未来，被业内评价为一场“金融+体育”的顶尖行业盛会。

城市公用事业部助力环保产业发展

远东宏信第四届城市公交金融高峰论坛

围绕公交行业的创新转型和战略升级，汇聚各方资源，为公交企业提供交流平台、发展思路、管理手段和资源支持。共吸引来自全国 20 个省市的近 58 家公交企业的近 150 位企业高管和财务负责人参加。



远东宏信第三届热力金融高峰论坛

深入行业发展热点话题，关注供给侧改革给行业发展带来的机遇，为供热企业的发展提供助力。在本次热力论坛上正式对外发布了针对城市能源领域包含创新金融服务、产业服务和增值服务的“远东宏信·绿色能源专项支持计划”，以多元化的产品和立体式的服务满足企业多方位需求。共吸引来自全国 13 个省市的 36 家热力企业的 70 位企业高管和财务负责人参加。



《远东城市公用学院》环保公交企业管理研修班

为公用事业企业中高层管理者打造的综合性学习交流的平台，通过管理研修班、管理巡讲等形式，帮助企业提升管理视野，积累行业资源。《远东城市公用学院》是“远东宏信·绿色环保专项支持计划”为客户提供增值服务的重要内容之一。此次研修班针对城市公用事业部环保领域的上市公司的高层管理者，通过学习和交流，受到了参会人员的高度认可和赞赏。



远东建设助力国家基础设施产业发展

远东宏信·第十一届建设高峰论坛

2017年5月，“大道同行 共建未来——远东宏信·第十一届建设高峰论坛”在上海顺利召开。远东建设作为主办方，与经济领域、PPP项目领域专家，以及来自全国各省市自治区的53家基础设施建设企业的近100位高管们，共商“新常态”下基础设施产业发展之道。



菁英学院全国分站课程

远东建设分别在南宁、厦门、秦皇岛、济南、西安和黄山举办，为140家来自广西、海南、福建、广东、山东、陕西、河南、新疆、甘肃、宁夏、安徽等区域的基础设施建设相关企业，分享基建PPP模式、案例、法律要点和专家观点。



响应国家战略

远东宏信积极响应国家“一带一路”建设，利用其大量的金融资源和产业资源，一方面通过股权收购，直接在“一带一路”相关地区开展医疗、教育、公用设施等产业布局。同时也通过为相关中国公司提供境内外资金、资本和资产的服务和支持，间接参与“一带一路”建设。截止2017年末，远东宏信为“一带一路”建设中所涉及的中国18个重点省份的各相关实体企业

累计投放金额已达人民币2,000亿元左右。

未来，远东宏信将朝着“经营全球化，资源全球化”转变，更加深入地参与“一带一路”的建设，持续加大对与“一带一路”相关的各类施工企业、业主、大型港口、物流园区等客户深化融资合作。

4.4 优质客户服务

秉承“金融+产业”的经营理念，发挥“专注产业”的特色与优势，远东宏信深入理解客户需求，不断完

善客户服务体系，改进自身服务质量，努力建设信任、忠实的客户关系，致力于提升客户价值。

一站式客户服务

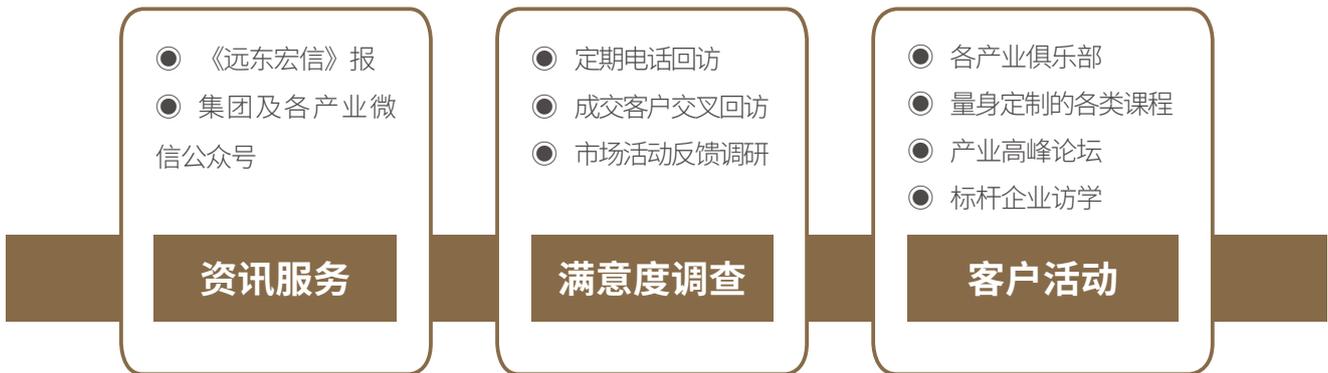
远东宏信不断实现创新突破，提供高品质、多元化、一站式的服务，满足客户需求，使客户获得专业的服务，为客户创造更多价值。我们主要通过三大方向：资讯服务、满意度调研、客户活动来建立客户关

系管理体系，以便倾听客户声音，了解客户需求。为了提升客户服务质量和水平，公司建立了客户投诉处理机制，2017年公司收到客户投诉2条，稽核部负责对投诉事项进行调查处理并及时反馈。

客户服务承诺

	优质服务	我们承诺爱岗敬业，时刻为客户提供高效便捷的一站式服务
	信誉第一	我们承诺言行合一，坚守诚信合作的原则对待每一位客户
	廉洁自律	我们恪守职业道德，拒绝任何索贿受贿及违法违规行为

客户服务体系



客户信息保护

远东宏信注重客户资料的保护，与客户建立互信的长远业务关系。公司不断完善公司信息保密管理机制，制定并严格执行《信息保密管理办法》等制度，由业务运营中心、人力资源部、审计稽核部、集团办公室共同负责公司信息保密的统筹管理，明确失密责任认定与处罚规定，以及公司员工对保密信息的知晓范围

和权限，督导员工签署《岗位保密承诺书》，部门经理签署《保密责任承诺书》，持续强化全员信息保密意识，保障客户信息安全。同时也通过客户营销管理系统（CMM）对所有客户进行了分层分类的设定，通过严格的权限管理手段，保护客户信息安全。

5. 提供优质服务环境 与员工共成长

员工是远东宏信的宝贵财富。我们本着多元、宽容、开放、平等的精神，维护员工权益，倡导员工多元化融合，完善员工职业晋升路径，全方位关怀员工，倡导员工生活与工作平衡，认真践行对员工关爱的承诺。

5.1 员工权益

员工雇佣与基本权益

远东宏信致力于维护员工权益，严格执行《劳动法》、《劳动合同法》等法规政策的要求，并已制定《招聘管理规定》、《劳动合同管理规定》、《考勤请假管理办法》等员工雇佣与权益相关的制度。公司亦与工会签订了《远东国际租赁有限公司集体合同》、《远东国际租赁有限公司女职工特殊利益保护专项合同》。此外，公司重视员工需求，为员工提供安全、稳定、和谐的工作

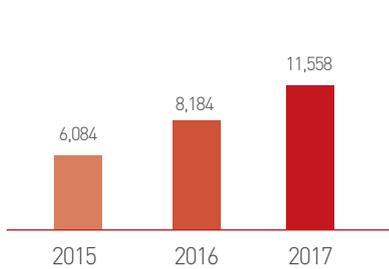
环境，并通过支持员工职业发展、开展员工关怀等工作与员工共同和谐成长。

截至 2017 年底，公司正式员工为 11,558 人，劳动合同签订率达 100%，全年并未发生任何歧视事件，无雇佣童工，亦无强制劳工或涉及侵犯员工利益等事件发生。

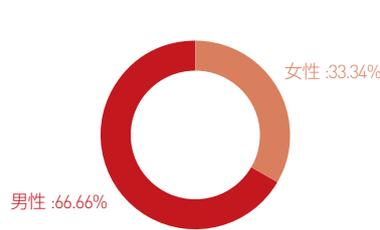
员工雇佣和权益制度概览

<p>招聘与晋升</p>	<p>招聘：遵循“分级管理、资源共享”的原则，在招聘中做到明确标准、公开程序、规范操作、择优录取、合规合法</p> <p>晋升：制定多元化平等政策，为员工提供公平的职务升降机制</p>
<p>工时与假期</p>	<p>工时：标准工时员工每周工作 40 小时；执行特殊工时制的员工可根据需要调整工作时间</p> <p>休假：带薪年假、婚假、丧假、生育假、病假等按国家规定执行</p>
<p>薪酬福利与解雇</p>	<p>薪酬：实行无地区差异、无性别差异的薪酬福利制度及薪酬奖励计划</p> <p>社会保险：依法为全体员工足额缴纳“五险一金”</p> <p>解雇：公司与员工根据《劳动合同管理规定》进行协商，解除劳动合同</p>

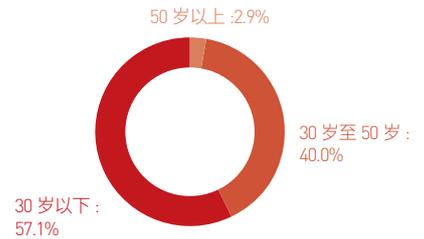
2015-2017 员工总人数



2017 年员工性别比率



2017 年按年龄划分员工比例



民主参与

公司通过总裁信箱、合理化建议平台等多种渠道，保障员工的建议权、参与权和监督权，鼓励员工参与企业管理，倡导员工发挥主人翁精神。公司已签订集体合同、工资集体协商协议、女职工专项保护协议等的员工权益相关的集体协议。

远东宏信第二届第八次职工代表大会

2017年1月20日，远东宏信第二届第八次职工代表大会暨“小小远东人绘画秀”、“安全标杆项目评比活动”颁奖仪式在金茂大厦32楼远东学院召开。经表决，远东国际租赁有限公司工会职工代表审议通过了《员工手册》、《劳动合同管理规定》、《考勤请假管理办法》、《综合服务管理规范》、《职能专业岗位红黄牌机制管理办法》并同意按照要求组织实施。

5.2 员工发展

员工培训

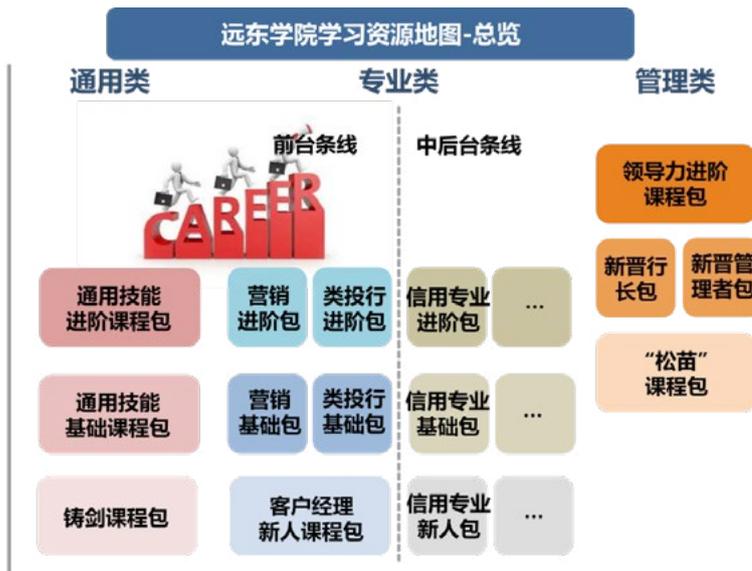
在“金融+产业”的发展战略下，公司未来的核心竞争力之一是人才，人才竞争的核心是学习能力的竞争。公司在2017年度投入大量资源，制定涵盖从一线员工至管理层的培训计划，为员工提供能力提升、施展才华和激发潜力的平台，充分践行“一所学校”的文化理念。公司鼓励员工从公司发展需求出发，结合自身优势和兴趣，实现个人价值，为员工制定了多

样化的晋升通道，满足专业技术型人才和管理人才的发展需求。公司通过远东学院建立面向全司的培养发展体系，创建自我驱动、自我提升的学习型组织，营造全员学习、终身学习的团队氛围。结合新生代员工特点，采用更加灵活自主的学习方式，定制学习平台，促进快速分享、快乐学习。

远东学院升级

远东学院已建立起支持各级管理者和各岗位序列员工发展的分层分类培养体系。面向管理者，培养计划覆盖高潜骨干、基层、中层管理者培养，针对不同发展需求，采用包括领导力课程、行动学习、跨界学习等多元化的培养方式。面向客户经理等核心岗位群体，形成了从新员工到业务专家的进阶式培养体系。同时，培养体系逐步从金融方向延伸至各产业平台公司，形成了总部、事业部、产业平台公司分级培养、有效协同的培养架构，从而在人才发展上服务于公司“金融+产业”战略落地。远东医疗、远东教育、远东建设分别针对所在产业及依据不同发展阶段，建立了各自特色性的培养体系和重点项目，包括医疗层面的护理学院、教育层面的特色教师培养、建设层面的宏信设备的营业店店长培养路径等。

远东学院的线上学习平台成立于2015年，旨在搭建分享平台，快速挖掘沉淀内部知识、整合优质学习资源。2017年升级了线上学习平台，新开发和引进了丰富的课程资源，包括9大课程专题共750门课程，新增了大量管理类课程和投行方向的培训资源，包括ABS、PPP、产业基金等，全年员工通过远东学院学习平台学习共计10,600小时。



01 更安全的在线直播

直播功能嵌入平台

- 信息安全
- 免费调用
- 授权更方便

每个部门都可以独立运营直播频道！

03 更完善的后台管理

后台功能更新修改

- 课程内容调整
- 学习数据调整
- 后台bug清除

02 更轻盈的移动学习

PPF+ 在线课程

- 开发更简单
- 更新更高效
- 自助能运营

学习一小时的课程只需20M流量！

04 更贴心的运维服务

三层保障服务体系

- 7*24小时服务
- 专属在线客服
- 后台自助服务

11900 售后支持保障

- 硬件故障（电话/手机）
- 网络故障（上不了网）
- 软件故障（2000通等）

运维保障内容保障

- 学习账号没授权
- 软件故障（2000通等）
- 学习方向存不问题

管理问题以解决问题

- 占线忙（工单95）
- 15072674112
- 在线客服平台6000g

远东学院升级内容

成立“类投行教研室”

远东学院于 2016 年启动了“远航计划”类投行化系列培训，目的是帮助员工开拓视野，理解投行业务的范畴和基本业务模式。2017 年，公司成立了“类投行教研室”，使得“类投行”专业学习资源的挖掘、汇聚、分享，有了正式机制保障。



类投行培训



松苗计划

“松苗计划”为远东学院高潜骨干客户经理培养项目，每年从各事业部选拔绩优高潜的客户经理参与，搭建跨部门的学习交流平台，建设公司发展的后备人才梯队。截止目前，松苗计划已实施五期。

2017 年，随着金融方向“服务综合化，操作类投行化”的战略升级目标提出后，公司对人员能力要求整体升级。“松苗计划”在学习内容和方式上都不断创新，旨在培养骨干客户经理成为具备复合化能力的“业务专家”。

员工发展

远东宏信鼓励员工从公司发展需求出发，充分发挥自身优势和兴趣，实现个人价值。公司为员工制定了多样化的晋升通道，不断满足专业岗位人员和管理类岗位人员的职业发展需求。专业类岗位包含融资租赁、风险管理、投资、战略管理等序列，在岗位发展方面

主要有纵向晋升和横向发展两个渠道。其中，纵向晋升是指员工从专业岗位向管理岗位的发展，或从同一专业序列低层级岗位向高层级岗位的发展；横向发展是指员工在不同专业序列担任任职资格要求相近的岗位间的发展。

5.3 员工关怀

员工是公司的宝贵财富，远东宏信将为员工提供健康、舒适、温馨的工作氛围作为持续关注的重要议

题，关注员工身心健康，通过各种努力为员工创造工作生活平衡的环境。

多彩员工活动

公司提倡生活与工作平衡，成立了员工体育社团，组织了多种形式的文娱活动和健康讲座，既丰富了员

工的业余生活，也增强了公司的凝聚力。

远东宏信员工社团

远东宏信以员工兴趣为导向，先后成立了包括羽毛球、篮球、乒乓球、摄影、亲子阅读等社团，并以这些社团组织为单位在 2017 年开展了一系列活动。



第十一届羽毛球超级联赛



第八届乒乓球联赛



光大“2017 阳光相伴·一路前行 de 徒步之旅”



共青森林公园采风活动



第一届警企共建篮球赛



第一届警企共建篮球赛

员工亲子活动

远东宏信亲子系列活动的宗旨是为了让员工和宝贝们有更多亲子互动的机会，让更多的远东宏信父母们能有时间陪伴自己的孩子健康且快乐地成长，留下美好的回忆。

6月，远东宏信举办了“大手牵小手 一起来运动” 远东第一届亲子运动会，总共130组家庭，近500人参与到活动中来。



“大手牵小手 一起来运动”活动



7月，远东骑鲸亲子俱乐部的大朋友小朋友齐聚魔都最大的绘本馆——浦东喜马拉雅中心的兜兜侠绘本馆，让俱乐部的员工家庭玩的不亦乐乎。



兜兜侠绘本馆活动



8月，远东骑鲸亲子俱乐部来到静安文化馆的戏剧工作坊，带领家长和小朋友们在音乐和节奏中一起探索“身体的N种可能性”，生动有趣的肢体活动，搭配节奏明快的音乐，动静之间唤醒宝宝创造和学习的本能。



静安文化馆的戏剧工作坊活动



9月，远东骑鲸亲子俱乐部带小朋友和家长来到了蜡笔魔法剧互动体验馆，多媒体技术、绘画、故事、创意无缝连接的全新体验将虚拟呆萌恐龙带到真实世界。



快乐涂鸦，放飞幻想活动

11月，远东骑鲸俱乐部的员工家庭来到位于崇明的高泽祥园，开展了集体涂鸦、“滚南瓜”比赛等活动，在高泽祥园度过了美好的一天。



高泽祥园涂鸦活动

员工健康活动

远东加油站计划

公司量身定制健康基金、定期组织员工体检，并开展各类女工、亲子、健康等生理、心理讲座，全方位满足员工健康需求。

杭州牙科医院集团“走进远东”义诊活动

2017年10月，远东医疗联合远东宏信工会特邀杭州牙科医院院长医师为公司员工详细介绍常见的口腔问题，包括“儿童常见口腔问题”、“口腔正畸的误区”、“种植牙的注意事项”等，并为到场员工解疑，现场反响非常热烈。



“走进远东”义诊活动活动现场

臻慈医投“不一样的台式坐月子”讲座

2017年5月，远东宏信工会联合下属平台公司臻慈医投，为公司准妈妈们倾情打造“不一样的台式坐月子”指导讲座。



臻慈医投“不一样的台式坐月子”讲座

女员工关怀

公司关注女性员工的需求和发展，持续为哺乳期员工提供环境优雅的哺乳室，配备健全的设备设施，并通过开展形式多样的活动，让女员工感受到来自公司的关怀。

2017年公司组织开展“最美女神节”系列活动，包括扮美穿搭与旅拍技巧、幼小衔接指导课程、呵护女性健康等的讲座，覆盖远东各个年龄层的女性员工，全方位满足员工的需求。

最美女神节系列活动

去看看这个世界，也让世界看看你的美

公司特邀网红美女摄影讲师，为广大远东宏信女员工讲授实用流行的扮美穿搭与旅拍技巧课程，报名人数超过 100 人，深受远东宏信女性员工们的喜爱。



扮美穿搭与旅拍课程活动现场



我的健康我做主

公司邀请资深专家讲述了女性生理健康的保健知识、科学调整心理状态的方法和补充营养加强锻炼的合理建议。同时在现场一对一答疑环节，专家根据自己多年的从医经验，帮助员工解决自己在健康方面的困惑。



女性专题健康讲座活动现场

最美女神节系列活动

“幼小衔接指导课堂” 直击家长心中的困扰

“幼小衔接指导课堂”特邀远东宏信教育集团总校长为员工家长们解读幼小衔接热点问题，包括“如何为孩子选择适合的学校”、“幼小衔接家长该做什么准备”和“正确对待孩子小学生活问题”等，为所有关心中小学新生入学的远东宏信员工们答疑解惑。



“幼小衔接指导课堂”活动现场



员工帮扶

远东宏信关注员工需求，建立了爱心基金用于支持开展爱心捐款、爱心帮困、爱心关怀等多种形式的员工关爱及员工帮扶项目。公司亦制定“安居计划”，

旨在减轻员工经济压力、帮助员工早日实现安居乐业梦想。

2017 年员工帮扶项目与进展

项目名称	项目宗旨	工作进展
奶瓶帮扶计划	<ul style="list-style-type: none"> 为刚跨出校门的员工提供无息借款，缓解租房等资金周转困难。 	<ul style="list-style-type: none"> 向应届毕业生提供借款 8.8 万元。
员工关怀计划	<ul style="list-style-type: none"> 为需要特殊关怀的困难或危难员工提供大额帮扶帮困 	<ul style="list-style-type: none"> 向遭遇意外事件的员工提供帮困资金 93.4 万元； 春节期间部分困难员工获得补助金，各 1000 元； 帮助困难员工实现“微心愿”，分别获得小冰箱和足疗按摩器等。

6. 推动绿色发展 落实安环责任

环境与安全是企业、社会可持续发展的重要支柱。远东宏信一方面努力减少自身运营的环境的影响，另一方面积极开展绿色金融业务，促进绿色产业发展，努力践行绿色发展理念，促进可持续发展。

发展绿色金融、助力绿色经济是公司履行社会公民责任和促进自身发展转型的重要方向。此外，绿色环保产业已成为极具发展潜能的新兴产业，随着国家财政投入的不断增加和鼓励政策措施的陆续出台，未来发展空间巨大。鉴于此，公司一方面发挥创新金融服务的优势，从经济可持续发展全局出发，大力支持绿色金融发展，通过优化资本市场资源配置，引导社会资金支持和促进生态文明建设；另一方面顺应绿色发展趋势，在产业运营中支持环境改善，积极应对气候变化，提高资源节约利用效率，履行企业环境责任。

6.1 环境管理

环境影响识别

远东宏信以“金融+产业”的模式发展，金融与产业板块的重要环境影响不同，不同产业存在的环境风险也不同。产业板块比金融板块产生更直接的环境影响。

随着实体产业的不断延伸，公司依据《中国国民经济与社会发展“十三五”规划纲要》、《生态文明

总体改革方案》以及十九大提出的“加快生态文明体制改革，建设美丽中国”的指导思想，遵守《环境保护法》、《水污染防治法》、《大气污染防治法》、《固体废物污染环境防治法》、《医疗废弃物管理条例》和产业运营所在地的相关法律法规，制定三大产业的资源使用政策及环境安全事故管理规范、应急响应及准备管理规范。

环境管理原则

远东宏信在“金融+产业”战略快速推进过程中，始终坚持践行以下环境管理原则。

环境管理全过程	责任原则
业务拓展	【绿色金融】在产业投资中，识别行业环保风险，合理规避“两高一剩”等高风险行业，同时响应国家环保政策，支持绿色产业发展
	【绿色产业】在产业运营中，遵守环境原则，在既定战略方向，推动产业运营环境管理改善
自身运营	【绿色产业】推行绿色办公，并为员工提供优质的办公环境，
合作伙伴	在与伙伴合作时，积极发挥影响力，协同取得良好的环境及社会表现

6.2 绿色金融

持续优化管理行业授信制度

公司建立了基于环保表现的行业授信制度，将存在相对较高环境风险的工程机械、冶炼矿山机械、石油装备、黑色金属冶炼以及化工列为 II 类行业，对其授信进行限制和压缩；而将铁路、轨道交通以及节能环保设备列为 I 类行业，对其授信进行鼓励和维持。

助力环保产业蓬勃发展

2017 年公司继续支持低碳、节能、环境治理领域的客户和项目，积极实践绿色金融，充分发挥资本中介对于环保产业的引导作用。

城市公用事业部共成交固废处理项目 8 个，服务客户 5 家，投放资金 3.7 亿元。其中一家为国内排名第二的垃圾焚烧企业，垃圾焚烧规模为 5.5 万吨 / 日，另一家为广东省危废处理的龙头企业，危废处理规模为 5.5 万吨 / 年。

同时成交污水处理项目共 5 个，服务客户 3 家，投放资金 2.2 亿元，客户累计污水处理量超过 500 万吨 / 年。

共建绿色城市

为顺应行业发展趋势，远东宏信面向城市交通、城市环保、城市能源领域的升级换代和绿色发展，分别推出了涵盖交通、环保、能源全产业链，满足企业全方位需求的一揽子长期专项支持计划，包括“绿色公交专项支持计划”、“绿色环保专项支持计划”、“绿色能源专项支持计划”。



三个专项支持计划包含一系列针对城市交通、城市环保、城市能源领域的创新金融服务、产业配套服务和相关增值服务，旨在提升公交承载能力、改善居民出行条件，减少城市汽车尾气污染及能源消耗，促进城市环保企业提升环保管理水平，提升城市能源供给效率，降低大气污染水平及能源消耗，推动中国城市交通、环保、能源领域健康持续发展，实现企业效益和社会效益的全面双赢。



金融服务

- 直接融资租赁
- 售后回租赁
- 经营性租赁
- 保理业务
- 委托贷款
- 新能源车混合租赁
- 短融宝
- 票据通、票据链
- 资管计划
- ABS 服务



产业服务

- PPP 合作模式
- 产业直投
- 产业基金
- 投行业务



增值服务

- 客户财富管理
- 远东城市公用学院
- 远东城市公用论坛

绿色公交专项支持计划

2017年，绿色公交专项支持计划共投放资金5.3亿元，服务15家公交企业，其中包括3家省会级公交企业。提供的资金主要支持各公交企业采购新能源公交车。

绿色环保专项支持计划

2017年，绿色环保专项支持计划共投放资金8.0亿元，服务12家水务和固废处理企业，其中包括省会级水务企业、龙头垃圾焚烧企业和危废处理企业。

绿色能源专项支持计划

2017年，绿色能源专项支持计划共投放资金17.9亿元，服务17家供热和燃气企业，其中包括6家省会级企业。

此外，公司通过支持专业光伏项目开发从而推动城市清洁能源的不断发展，以实际行动构建绿色城市新生活，实现产融结合核心价值。

宏祚新能源助力光伏行业发展

光伏发电是利用半导体界面的光生伏特效应将光能直接转变为电能的一种技术，相较于其他发电模式，光伏发电具备储量丰富、资源依赖度低、安全环保等明显优势。光伏发电已成为清洁能源领域的重要组成部分。国家能源“十三五”规划明确提出了2020年累计110GW、年均新增20GW光伏发电的建设目标。

上海宏祚新能源科技有限公司作为远东宏信旗下全资子公司，依托于远东完善的产业链的专业光伏项目投资平台，多年来通过在光伏领域的深耕细作，于2017年10月建立首个屋顶电站项目，宿迁中玻2.83MW分布式光伏发电项目。未来，宏祚新能源将继续秉承远东宏信产融结合的战略方针，着力打造和谐绿色的人民新生活。

6.3 绿色产业

绿色办公

作为一家创新金融服务机构，办公消耗及差旅是公司对环境影响的重要部分。公司继续积极推进办公场所节能改造以及推广视频会议，以减少自身运营对环境的影响。经过持续不断的努力，公司单位运营面积耗电量较2016年下降27.1%。

办公楼远东宏信广场，因规划设计与施工建造中良好的环境表现，获得了包括美国绿色建筑委员会颁发的LEED金级、上海市绿色建筑协会二星级绿色建筑设计标识、上海市建设工程绿色施工样板工程等多项专业认证及荣誉。

为践行“绿色建筑”理念，公司开发建设的自用

远东宏信广场资源节约措施

方面	具体措施
大楼节能设计	<ul style="list-style-type: none"> 通过设置倒置式绿化屋面，既达到了节能的效果，又为办公区提供交流、休憩的场所，并创造了良好的第五立面形象 冷水机组、风机、空调机组、水泵等动力设备均选用高效节能型产品 变压器采用环保节能的 SC10 型干式变压器，具有低损耗、低噪音的性能等
施工过程节水	<ul style="list-style-type: none"> 编制施工现场临水方案 按万元产值或平方米建筑核定工程用水量指标 采用先进的节水施工工艺施工，尽量减少湿作业耗水量 采用节水系统、节水器具、节水型产品等
施工过程节能	<ul style="list-style-type: none"> 编制施工用电方案，建立生产、生活、办公区域和大型施工机械设备供电分路网络 制订用电管理制度，定期检查供电线路与用电机具、器具的状况，及时进行维修保养，确保供、用电系统安全运行，减少电能损耗 现场使用的临电设备、中小型机具、照明灯具等用电设施必须采用带有国家能源效率标识的产品 优先使用国家和行业推荐的节能、高效、环保的施工机具与产品 核定通行车辆的能耗标准，制订控制措施，减少汽油耗量等
施工过程节材	<ul style="list-style-type: none"> 选择质优价廉材料采购，以降低工程成本，达到节约目的，并优先选用绿色节能材料 建立材料采购、进场、领用、退料管理流程和制度，制定材料消耗定额和合理损耗额度，建立材料采购、消耗台账，实行限额领料制度 就地取材，施工主材选用距现场较近的建筑材料等

污染控制

远东宏信通过识别不同业务板块对环境和自然资源的影响，全面梳理环境因素，明确关键绩效，制定针对性管控措施，全面提升自身环境表现。公司严格督导下属产业履行新、改、扩建工程项目环境影响评

价、环保设施建设和建成后的环保监测验收要求，确保环保设施能够稳定运行、达标验收。2017 全年，公司未发生环境污染事件。

板块	重要环境影响	主要管控措施
产业	远东医疗： 医疗废物 医疗废水	<ul style="list-style-type: none"> 对医疗废物，公司要求各下属医院严格按危险废物管理，并配备专业人员，采用专门贮存场所、容器及包装物，按类别委托有资质单位合规处置。 对医疗废水，公司要求各下属医院严格运行污水处理设施，并配备专业人员，确保达标排放，鼓励医院安装污水在线监测设备，提升污染监测技术水平，同时鼓励医院委托有资质的第三方专业机构进行运营管理。
	远东建设： 能源消耗 噪音	<ul style="list-style-type: none"> 对能源消耗，公司要求各单位租赁材料周转过程中，合理设置外部仓储及调度，减少运输距离，降低汽油、柴油消耗。 对噪音，在厂房和基地设计及建造中严格落实防噪措施，确保厂界噪声达标排放。此外，为减小工程项目噪声影响，公司合理安排工程作业时间，减少夜间作业。

6.4 职业健康与安全

职业健康与安全风险辨识

公司本着对员工、对社会高度负责的态度，秉承“创造价值，追求卓越”的核心理念，在任何经营和投资决策过程中将 HSE 作为优先考虑的因素之一，对职

业健康与安全风险全面辨识 (包含供应商、承包商等相关方)，明确重大风险，制定针对性管控措施。

板块	主要职业健康与安全风险
产业	远东医疗：人员密集场所火灾风险、医护人员职业病风险
	远东建设：工程施工事故风险
	远东教育：幼儿园火灾风险、校车事故风险、安保风险、食品安全风险、传染病风险

职业健康与安全管理

公司依照国家《安全生产法》等职业健康与安全方面的法律法规，坚持“一岗双责、全员参与、风险管理、事故预防”的方针，以风险管控为核心，以重大风险为重点，建立运行责权清晰、层级分明的集团化职业健康与安全管控体系。

公司严格遵守国家及所在区域适用的 HSE 法律法规和相关要求，不断建立健全职业健康与安全管控体系，致力于为员工创造安全、健康、环保的工作环境，坚决杜绝公司级安全生产责任事故的发生。

公司每年对安全责任方面表现良好的一线员工颁发安全即时奖励，通过“安全生产月”及“消防安全月”主题活动增强一线员工安全责任意识，2017 年共 34 名一线员工得到公司总部特别嘉奖。公司督导各单位严格按照《职业病防治法》，针对医护人员、产业工人等职业病危害岗位开展职业病岗前、岗中、岗后体检，并对工作场所开展职业病危害因素监测工作。

2017 全年，公司未发生公司级安全生产责任事故，风险总体可控。

2017 年安全主题活动

公司总部组织开展校园安全日、安全月、消防月等安全主题活动，通过安全生产大检查、安全培训及演练、知识竞赛、电气防火技术检测、火灾风险评估及高温慰问等，全面提升公司总体安全管理水平。



7. 投身公益事业 助力改善民生

作为负责任的企业公民，远东宏信积极利用优势资源，努力为社会各方创造价值，倡导并投身于各项社会公益事业。多年来远东宏信以宏信公益基金会为平台，持续在教育、扶贫、医疗三大领域回馈社会，在实现自身业务发展的同时，亦推动社会的可持续发展。

7.1 支持社会公益

公益责任作为远东宏信社会责任的重要组成部分，对于公司实现社会与企业间的共享价值起着至关重要的作用。公司成立了宏信公益基金会，并持续通过精准扶

贫与志愿服务等形式在教育、医疗、扶贫等与社会民生联系最为紧密的领域开展一系列公益行动。

宏信公益基金会

宏信公益基金会由远东宏信在北京和上海成立，旨在帮助弱势群体排忧解难，为改善民生和社会和谐发展做出了贡献，并于 2017 年荣登中国最透明基金会榜单。



宏信基金会的宗旨

促进社会的健康、稳定、持续和谐发展。

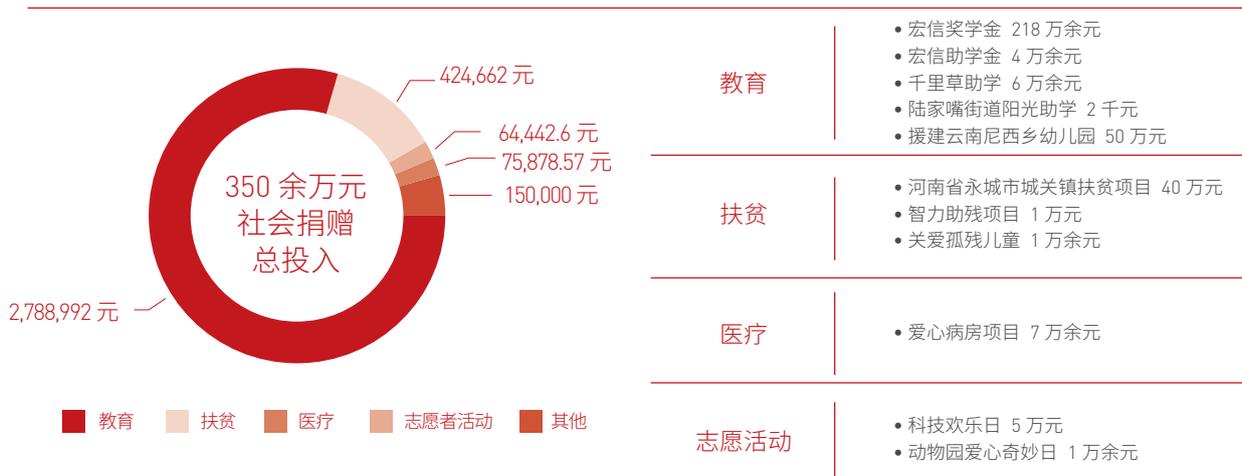


宏信基金会的理念

追求长期，稳定和健康的公益理念，在给予受助对象长期资助，提供优质服务，传递持续关怀和正能量的同时，引导他们在接受帮助后，能接过爱心的接力棒，永怀感恩之心，常做慈善之事。

2017 年，宏信公益基金会在教育、扶贫、医疗等领域积极贡献力量，开展的公益项目覆盖全国 24 个城市，累计资助善款 350 余万元，受益人数超过 5,000 人次。

2017 年基金会公益项目一览



7.2 精准扶贫

十九大报告提出 2020 年农村贫困人口全部脱贫的目标，展示了打赢脱贫攻坚战的决心，指出了实现脱贫攻坚目标的方向。2017 年，宏信公益基金会积极响应

十九大号召，在河南、云南等地积极开展涵盖教育和医疗领域的扶贫项目。

宏信基金会帮助河南永城贫困家庭重燃生活希望

河南永城市修某家庭是六口之家，母亲瘫痪，常年卧床，三个孩子均在读书，妻子需要照顾家庭无法外出工作，全家人依靠修某开货车拉货的微薄工资，勉强维持生活。在一次在房屋修补中，修某不慎摔落，脊椎受伤，只能卧床静养，无法长时间站立和劳动，六口之家一时间没有了经济来源，陷入了困境。

从 2015 年起，宏信公益便一直组织宏信志愿者定期前往修某一家，了解他们的需求和困难，为其一家提供米、面、食用油等物质资助，并鼓励他们勇敢面对生活中的困难。如今，修某身体已经康复，可以正常工作，赚钱养家，重燃起对生活的希望。

云南尼西乡爱心幼儿园援建

云南尼西乡位于香格里拉县西北部，受特殊地理环境条件的限制，经济发展一直以来较为缓慢，当地许多贫困学生面临无书读、读书难的困境。为解决该问题，宏信基金会 2017 年出资 50 万元，在当地援建爱心幼儿园，不仅帮助当地儿童增长知识、健康成长，同时也为推动当地社会稳定和民族融合做出了积极贡献。

远东医疗健康扶贫

2017 年，远东医疗持续落实健康宣教、公益扶贫等一系列工作，率领下属医疗机构利用周末、节假日时间到社区内开展义诊、科普、捐助活动 200 余次，使更多的患者及社会人群有机会了解医疗常识、获得医疗服务，得到了来自社会的一致好评。



爱心病房

“爱心病房”由宏信公益基金会与远东医疗联合发起，目的在于收治特困优扶对象、农村五保户、城镇三无孤寡老人、福利院孤儿等患者，为贫困人群提供免费或优惠医疗，将“与国家共担责任、与民众共享健康、与社会共建和谐”的理念化为现实。截止 2017 年末，“爱心病房”伴随远东医疗的产业布局在全国多个省市落地，帮助其下属 7 家医院的 60 余名患者获得定向救助，总金额约 15.5 万元。此外，在“爱心病房”的基础上，2017 年，宏信公益基金与纳雍新立医院联手开展“精准医疗扶贫项目”，项目总投资投入预计为 50 万元，目前已使用近 20 万元，让深陷困境的受助人因此重拾对爱与健康的希望。

“爱心病房”项目的管理严格遵循公开透明的原则，建立了完善的资助项目管理及财务管理等专项机制，定期接受外部年检，同时在医院设立专人专岗对接，对受益对象、救助范围进行审核，并对善款的动支进行规范管理。



医路同行小儿泌尿外科医生公益培训

“医路同行小儿泌尿外科医生公益培训项目”始于 2015 年，由宏信公益基金会和上海儿童医学中心的共同发起，旨在为偏远地区的贫困医生和儿童带去技术和希望。

深入三区三州深度贫困地区，贯彻精准扶贫战略思想

2017 年，助医团队贯彻落实国家提出的“精准扶贫”战略思想，奔赴西藏自治区、四川凉山彝族自治州、云南普洱景谷傣族彝族自治县等深度贫困地区，先后下乡 20 余次，通过培训、临床指导等形式为当地的医生送去先进的技术支持，为贫困地区近 50 余名患病儿童开展慈善手术。

海拔 4000 米高原上的慈善手术

助医团队成员克服高原反应对身心的影响，两次至平均海拔 4000m 西藏日喀则市人民医院开展义诊活动以及为西藏牧区患儿施行手术，创下上海援藏医生在西藏高原的最小手术年龄记录以及最高海拔手术记录。

为年轻医生搭建“手术训练场”

秉承着“授人以鱼不如授人以渔”的理念，项目团队通过开展 10 台急性 / 非存活动物实验以及动物腹腔镜手术和输尿管镜手术的模拟训练，为当地年轻医生打造了最真实的手术环境，帮助他们从不敢主刀进行手术到能够独立完成一台手术的转变，从而最大化的发挥项目团队传帮带的作用。

7.3 志愿者服务

远东宏信坚持对社区持续的关心和深度融合，将关注社区需求、寻求与社区的共同发展作为企业社会责任的重要方面，与社会各界协力回馈社会。2017 年度，远

东宏信志愿者继续出发，以实际行动帮助弱势儿童一起构建更美好的明天，亦携手美国心脏协会开展志愿者培训，不断完善远东宏信志愿者服务团队的建设。

志愿者团队能力建设

美国心脏协会志愿者培训

远东宏信志愿者团队自组建以来，一直致力于为儿童和老人开展各种形式的志愿服务，如何确保这些活动的安全、健康开展一直是基金会关注的重点，为此，宏信公益基金会携手美国心脏协会，在上海复旦大学附属儿科医院开展了一场精彩务实、专业生动的志愿者培训课程，内容包括：“识别需要进行心肺复苏的人的体征”、“实施高质量成人、儿童、婴儿心肺复苏的步骤、措施和要点”、“掌握 AED 的正确使用方法”、“解除成人或儿童气道异物梗阻的技术”等。此外，美国心脏协会还对所有参与培训的志愿者进行了专项理论和技能考试，所有志愿者均顺利通过。此次培训不仅教会了志愿者们心肺复苏等相关的专业知识与技能，也向他们传递了尊重生命、分享关爱、传播爱与善的理念。



志愿者在行动

科技欢乐日志愿者行动

“公益连接你我，科技照亮梦想——科技欢乐日之志愿者在行动”公益活动由上海宏信公益基金会和上海科普发展教育基金会共同发起，在上海科技馆圆满举行。宏信志愿者结对弱势儿童在上海科技馆学习科普知识，探索科学奥秘，度过了美好而快乐的一天。希望通过此次志愿者活动，能够让更多的弱势儿童共享科普阳光，让更多需要帮助的孩子感受公益的力量。



彩虹园关爱弱势儿童

“彩虹园关爱弱势儿童”志愿者活动由宏信公益基金会发起，旨在紧扣弱势儿童的需要，并结合孩子们的兴趣开展“动物园爱心奇妙日”、“我是小小航海家”、“探索自然奥秘”等形式多样的公益活动。经过几年的发展，目前已形成了打造了有一定的影响力项目品牌。2017年，基金会继续组织公司员工，结对弱势儿童，开展集“教育、自然、科普、艺术”为一体的志愿活动，让所有参与者享受探索的快乐，激发智慧的灵感，留下美好的公益体验。



海南满天星公益

2017年8月，本着“汇教育家关爱、助苦学子成才”的活动宗旨，北京宏信基金会携手远东教育在海南岛陵水黎族自治县黎安镇岭仔小学开展了“满天星”公益活动，为当地弱势儿童及学校捐赠了价值2万元的图书和10台笔记本电脑。

千里草助学行动

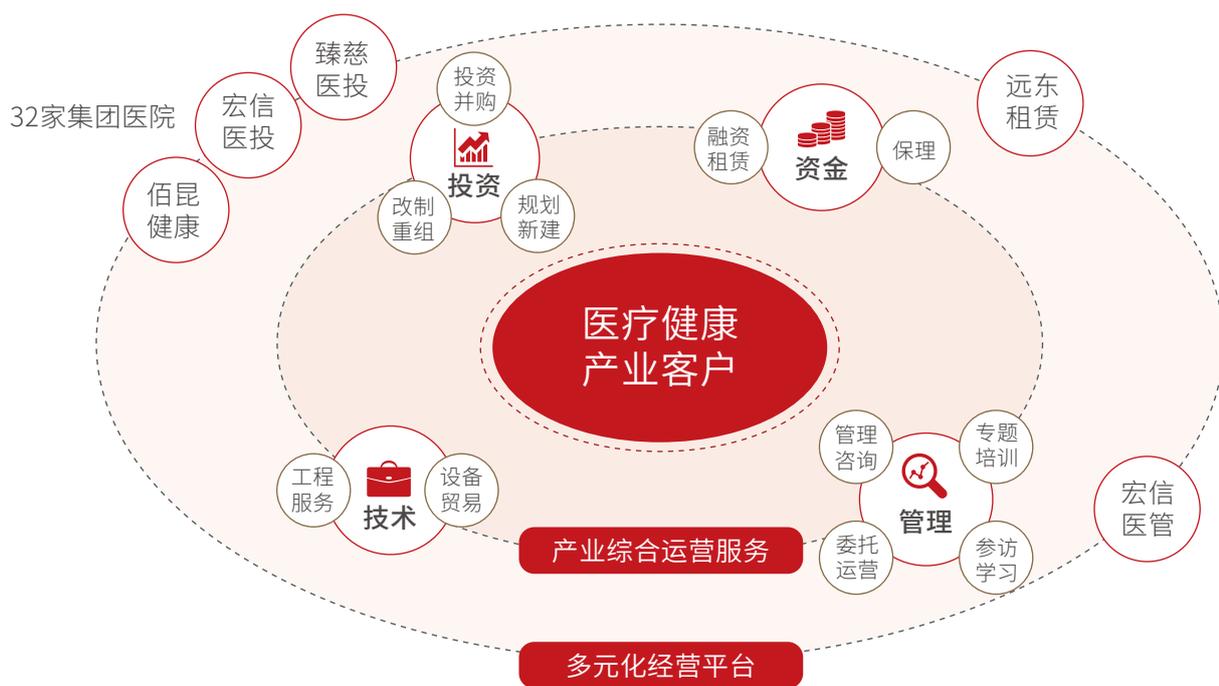
自2011年起，宏信公益基金会开展“千里草助学活动”。项目已累计为甘肃当地近20所学校的2,000余名学生提供资助。

2017年，宏信志愿者一行12人来到位于甘肃成县土蒿小学展开志愿服务活动，并为当地小朋友带去了乒乓球、羽毛球、篮球、排球、跳绳等物资，并为小朋友们呈现了如音乐律动、儿童安全自救知识、手工折纸等一系列精彩纷呈的课程，给他们带去了一段幸福和美好时光。

8. 专题：服务中国医疗 心系民族健康 —— 远东医疗社会责任简报

作为中国最早专注于医疗健康领域的金融产业综合运营服务商，远东医疗致力于打造以金融服务、医院集团、康养集团为核心的全产业链，形成以开放为理念、创新为驱动、协调为支撑、共赢为目标的大健康产业

“生态圈”。目前，远东医疗以资金、投资、技术和管理等多元化的业务，服务于国内医疗机构、医疗制造企业和医疗流通企业等，并通过旗下医疗机构，为社会大众带来优质医疗服务。



在金融领域，远东医疗以多元化的灵活方案，为国内各级医疗机构、医疗制造企业、医疗流通企业和公共卫生机构等提供包括融资租赁、保理在内的融资产品，全面化解机构发展过程中面临的资金压力，进而促进民族健康产业的发展。至今，服务机构超过 2,700 家、投放资金逾 1200 亿。

在产业领域，我们以完备的专业资质开展医用工程和设备贸易等技术类服务；引入国内外先进理念，以管

理类服务帮助医疗机构提升长效竞争力；以打造具有远东特色、具备永续经营能力的医院集团为目标，吸纳志同道合的医疗机构，并导入资源提升集团医院运营水平。截至 2017 年底，远东服务机构超过 2,700 家、金融产品投放资金 1,200 余亿，旗下医疗机构 30 余家、可开放床位逾 12,000 张。同时，远东医疗在大健康产业“生态圈”规划指引下持续探索开拓、延展布局，努力成为中国最具综合实力的健康产业运营服务商。



远东医疗旗下宏信医投秉持集团理念“维持现状即是落伍”的精神，持续致力于提升医疗质量、促进医患

沟通、维护病人隐私，以提供更优良的医疗环境，成为民营医疗集团之领头羊。

宗旨

以病人为中心、以优质医疗服务回馈社会。

愿景

秉持“专业、热忱、服务”的精神，提升民众的“健康、希望、幸福”，成为最受信赖的民营医院集团。

目标

短期：设置医院质量暨安全管理委员会；营造“病人安全”文化；发展病人安全通报系统；提升用药安全；制定全院性病人安全作业规范；降低院内感染率；提升手术正确性。

中期：建立开诚布公的病人安全文化；领导者对病安的支持与坚持；提倡通报系统（鼓励病安事件通报工作）；建立异常检查 / 检验值实时通报；病安管理逐步朝信息化发展；学习及分享安全课程。

长期：强化病人安全文化；利用信息科技提升病人安全；建置完整异常事件通报系统；发展病人安全指标；培养单位病人安全及医疗事故风险管理种子人员。

医疗质量

医疗质量与病人安全是医院生存和发展的永恒主题。为规范集团医院医疗执业行为，保障医疗服务质量与安全，降低医疗风险，达成诊疗行为、实现医疗服务流程等医疗活动规范化、标准化，远东医疗通过产业运营本部建立涵盖总部管理制度、下属医院管理运行制度在内的两级管理制度体系，并通过下属平台向旗下医院发布

了《上海宏信医疗投资控股有限公司医院医疗核心制度制定与执行指导原则》、《上海宏信医疗投资控股有限公司医院质量改善 6S 活动实施办法》、《上海臻慈医疗投资有限公司控股医院环境保护工作管理规定》等多项有关制度或指导方案。

2017 年远东医疗质量年会

远东医疗质量年会始于 2016 年，围绕医院质量管理建设的成果进行集中分享，并展望来年战略规划，旨在增进远东医疗旗下各医院间的交流，提升医院质量管理水平。

2017 年 12 月 15-16 日，第二届质量年会在惠州华康骨伤医院召开。本次年会通过竞赛、专题演讲、条线会议等多种形式，促进各集团医院围绕医疗质量、QCC、6S 等议题互相交流学习，聚力提升

各医院的医疗质量与安全。此次，利用质量年会这一机会，远东医疗还邀请了来自大陆和台湾地区的专家做现场专题演讲。聆听专家们介绍先进的管理方式、体系化的管理经验，各医院对质量管理的重要性及具体操作又有了更深层面的认识。



提升医院运营能力和服务水平

为实现“建构具有远东特色，具备永续经营能力的医院集团”的目标，远东医疗制定了明确的投后建设与管理原则：经由充分认知自身资源秉赋、了解导入医院的基本特征、尊重医院固有的运行规律，通过品牌建设，分阶段、分重点推进具有自身运营特色的医院体系。

在投后管理一年内，公司整合与建设，强调加入集团的医院必须合法、诚信以及重视医疗质量与病人安全，依据医院加入集团时的现况帮助医院改善工作。集团总部各个专业方向会同时给予支持和协助。后续在推动医院价值提升阶段，公司会协助医院创建优质医疗服务、持续精进医疗技术，对内强化医院核心能力，对外创造集团医院的品牌形象，为集团医院永续营奠定基础，提升医院及集团的社会价值。

主要成效：

- 泗阳县中医院荣升国家三级中医院
- 舟山定海广华医院连续第二年参评德国莱茵 TUV-SQS 国际服务质量认证
- 黄石宏悦妇产医院启动德国莱茵 TUV-SQS 服务质量体系认证辅导

医患关系

秉承着“平等尊重、患者参与、法制和预防倡导”四大原则，远东医疗始终致力于提升其医疗服务水平，构建和谐医患关系。2017年，远东医疗通过优化服务流程、加强正能量的市场宣导和切实提升服务质量等方式，率旗下医疗机构持续改善患者就医体验、促进医患关系向好发展。

促进和谐医患关系

平等尊重原则	<ul style="list-style-type: none"> • 医患双方是平等的主体，相互尊重，以治疗疾病，维护健康为目标。
患者参与原则	<ul style="list-style-type: none"> • 尊重患者知情权和选择权，充分沟通和告知，让患者了解病情，明确治疗方案以及可能的费用，并参与医疗决策。
法制原则	<ul style="list-style-type: none"> • 在法律法规明定的框架内实施医疗行为，依法执业； • 发生医患争议事件时，以事实为依据，以法律为准绳，医院有过错的，主动承担责任； • 当患方侵害医务人员或医院合法权益时，利用法律维护医护人员的合法权益。
预防倡导原则	<ul style="list-style-type: none"> • 积极宣传健康知识，通过组织义诊、讲座，利用宣传栏、海报等，积极开展多种渠道、多种样式的健康宣教，提供健康指导，提倡健康的生活方式，减少疾病的发生。对于已发生的疾病，力争做到早发现，早治疗。

医患关系改善措施

— 优化服务流程 —	— 提升服务质量 —	— 正能量宣导 —
<p>1. 改善就医流程： 加强医院内窗口人员的服务意识和水平、增加导诊标识；</p> <p>2. 加强线上服务： 官方微信公众号发布医院服务详细信息、重要新闻及公告以图文形式直观展现，便于患者浏览</p>	<p>1.6S、QCC 等活动及培训： 多元化手段强化优质服务文化、提高服务质量；</p> <p>2. 规范服务礼仪： 以国际认证标准制定相关规范，细化医务人员工作流程指引；</p> <p>3. 客户满意度调查： 倡导下属机构积极开展客户满意度调查和出院病人上门访视等工作，对客户反馈进行收集并不断改善服务质量，形成优质服务闭环。</p>	<p>1. 对优秀医务人员特写报道： 以合影、工作照等形式展示各科室医务人员团队风采，刻画医院人文关怀；</p> <p>2. 医疗知识科普： 针对患者关心的常见病诊治，给出建议和辅助疗法，并附上医院专家团队介绍，以突出医院的可靠性和专业性；</p> <p>3. 义诊、捐赠等社会活动： 面向需求群体提供有针对性的公益服务，展现社会责任。</p>

远东医疗高度重视投诉和医疗纠纷的防范和管理工作，建立了常年开通的服务及监督热线，在网站、名片、下属机构现场导示系统等渠道公开，接受来自社会各界提出宝贵的意见和建议，并由远东医疗内部稽核条线对

有关事项进行督办。同时，远东医疗综合部设专人接受各方通过公司总机接入的投诉建议，并对投诉进行及时跟进处理、确保问题得到解决。2017年，远东医疗旗下机构共发生医疗纠纷6起，均已得到妥善处理。

远东医疗旗下机构 2017 年医疗纠纷情况表

机构	德阳第五医院	惠州华康医院	纳雍新立医院	重庆渝东医院
医疗纠纷 ¹	1起	1起	2起	2起

注¹：此处的医疗纠纷定义为由司法介入的医疗纠纷，包括往年发生，2017年结案以及2017年发生，2017年结案的医疗纠纷案件数目。

安全与环保

2017年，远东医疗召开HSE委员会第二次会议，组织制定《医疗健康集团产业运营方向医疗机构安全生产标准化规范（试行）》、《医疗健康集团产业运营方向医疗机构消防安全管理规范（试行）》，并进行HSE专项培训，签署下属企业主要负责人年度HSE责任书，进一步强化了环境与安全管理力度。

远东医疗各控股医院持续在HSE管理方面投入资金用于改善其环境保护、安全管理设施等。其中，滨海新仁慈医院用于消防系统改造升级约105万；重庆渝东医院新院建设工程项目环保投资200万元，约占总投资2.7%。

黄石宏悦妇产医院开业安全大检查

2017年6月，由远东医疗领导与远东宏信业务运营中心HSE序列成员组队，对黄石宏悦妇产医院开展了开业前的安全生产专项检查活动。检查小组一行对包括室内的产房、手术室、各功能用房以及室外的污水处理设备间、消防水泵房、设备机房等在内，进行了整体全面的检查。并且对已到岗全体医护人员和后勤服务人员就消防安全知识开展了一次理论结合实践的培训及演练活动，使全体成员更好地掌握了消防安全知识，为黄石宏悦妇产医院在建立消防安全管理体系、提升安全生产管理能力方面起到了较好的作用。

远东医疗各控股医院，按照国家法律法规要求，严格执行生态保护及污染防治措施，确保污染物达标排放和总量控制指标。医院生活垃圾交由环卫部门收集送城市垃圾处理场处理；餐厨垃圾、隔油池废油，交由有资质的单位集中处理。医疗废物作为有害废弃物，交由有处理资质的单位处理。

此外，在资源节约方面，惠州华康医院2017年拟投入110万用于节能改造，主要用于中央空调系统主机及水泵更换，目前正在实施过程中；滨海新仁慈医院通过消防系统改造升级，解决了地下消防水管跑冒滴漏等情况，较上一年度节水约5%。

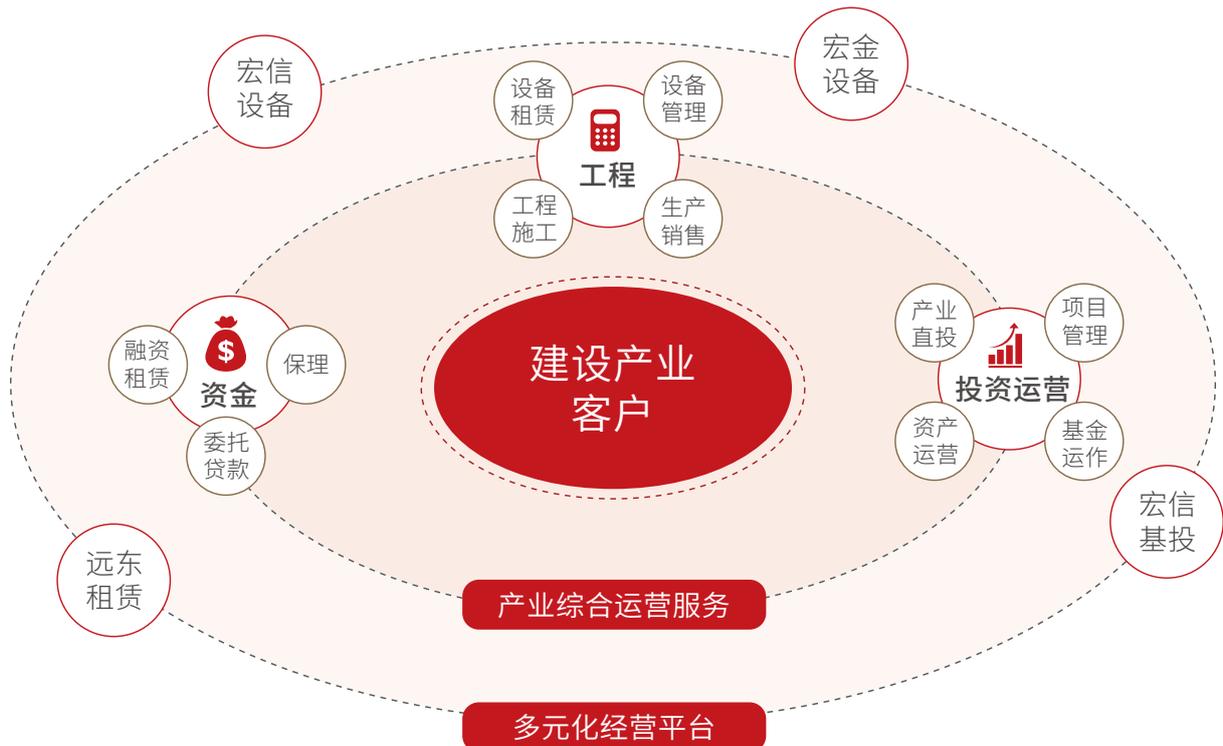
9. 专题：助力基础设施 保障民生发展

—— 远东建设社会责任简报

远东宏信建设集团（简称“远东建设”）是中国唯一一家面向基础设施建设行业提供多维度产品、全方位服务的产业运营综合服务商。远东建设以产业运营综合服务战略为核心发展思路，横向延展细分市场，形成交通建设、城市开发、工业建设、电力等业务板块；纵向进行上游建机建材、中游施工企业、下游业主的全产业链延展，推动中国新型城镇化发展，远东建设建立起覆盖全国各省、市、自治区的服务网络，通过“金融+产业”的有机结合，为各类基础设施企业解决其发展中所

面临的资金和财务问题，帮助企业以最优的成本提高硬件设备水平，同时基于深厚行业经验和丰富咨询服务，帮助中国基础设施企业提升管理运营水平。

10 余年来，远东建设与广大客户形成深度联系，并构建起资金、资产、资本三大平台：立足主流建筑施工企业，构建全产业链金融服务平台；围绕经营性租赁公司，构建高端建设设备工程管理服务平台；联合外部专业机构和有实力的施工企业，共同构建基础设施投融资平台。

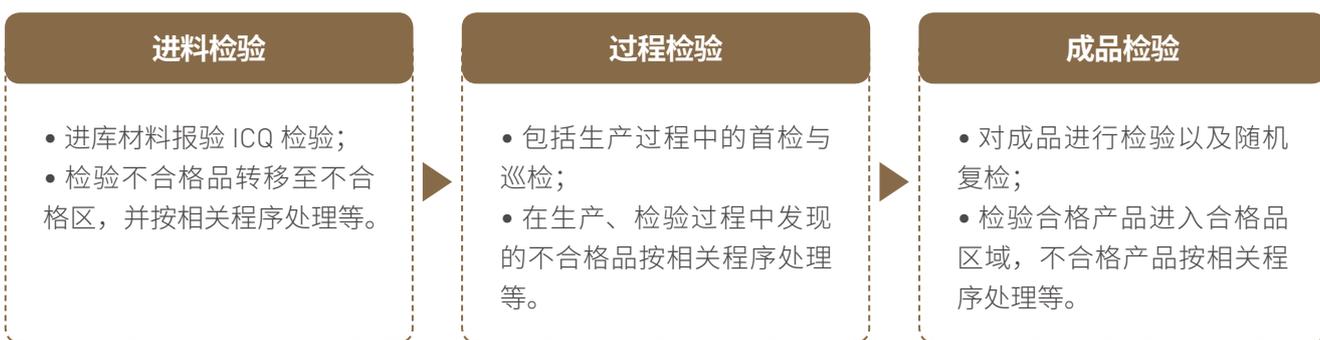


产品质量

远东建设关注产品质量，其下属宏金设备和宏信设备均通过了 ISO 等多项国际质量管理体系认证。

宏金设备管理体系认证情况	宏信设备管理体系认证情况
<ul style="list-style-type: none"> • ISO9001 质量管理体系认证 • 产品 CE 证书 • 纽奥标准 AS/NZS1576.3 2015 产品认证 	<ul style="list-style-type: none"> • GB/T19001 • ISO9001 质量管理体系认证

宏金设备产品监视与测量控制程序



宏信设备在生产环节中均采用国际知名品牌的生产和经营性设备，并通过《钢支撑轴力伺服系统施工质量控制规范》、《上海宏信设备工程有限公司质量专用章管理办法》、《周转材料质量管理操作指引》严格管理产品质量，规范员工为客户提供技术服务过程中的

操作流程，切实保障客户在使用产品过程中的安全。宏金设备建立了《产品监视与测量控制程序》，对进货、过程和最终产品进行检验和试验，以保障产品满足规定要求。2017 年宏金设备与宏信设备凭借自身优势与优质产品，在产品质量方面获得了多项荣誉。

宏金设备 2017 年所获荣誉

- 2016 年度上海市建设工程用钢管扣件周转材料行业“先进供应企业”
- 2016 年度上海市金山区企事业单位献血工作考核优秀集体
- “全国模板脚手架租赁承包行业铝合金模板品牌企业”
- “全国模板脚手架租赁承包行业盘扣脚手架品牌企业”
- “朱泾镇 2017 年度重点企业”

宏信设备 2017 年所获荣誉

- “中国高空车作业平台租赁企业十大品牌”
- “中国建筑施工机械 50 强”
- 被授予华东区唯一高空作业平台培训基地
- Access 全球排名 27 名
- “第十届全国建筑施工企业、建筑机械租赁企业设备管理优秀单位”
- “钢支撑轴力智能控制系统关键技术研究及应用三等奖”
- “上海市科技进步奖”
- “机械工业联合会科技进步奖”

客户服务

公司通过 400 电话、微信公众号收集客户反馈意见并给出及时反馈，由稽核部定期检查客户投诉的反馈覆盖度以及反馈内容质量。宏金设备与宏信设备均已建立了独立、健全的产品售后服务体系，包括客户意见

与反馈机制、投诉处理机制以及快速响应机制等。宏金设备建立并持续维护客户满意度控制程序，并于 2017 年上半年开展客户回访工作，客户满意度调查总得分 91.14%。

产品创新

远东建设鼓励产品创新，并及时对新技术、新产品申请知识产权。宏金设备制订了《知识产权管理办法》，加强对公司知识产权保护工作的管理，维护公司的知识产权，鼓励发明创造。

截止 2017 年底，宏金设备共申报发明专利 4 项，授权 2 项；申报实用新型专利 29 项，授权 28 项。宏信设备拥有授权知识产权 82 项，其中发明专利 9 项，实用新型专利 68 项，软件著作权 5 项。

安全生产

为确保实现和保持高质量的环境、健康、安全和可持续发展绩效，远东建设设立了 HSE 委员会，制定了 12 项 HSE 管理制度，涉及 HSE 检查、隐患处理、事故处理上报及其他信息交流程序、高风险业务管理以及 HSE 委员会相关配套制度等。2017 年，远东建设新增 HSE 管理制度 3 项，涉及施工承包商 HSE 管理，并且开始探索 PPP 建设项目的 HSE 管理体系构建，形成建设全业务链的 HSE 管控，为产业运营管理保驾护航。同时，远东建设不断完善安全管理奖励机制，每年单独

设立专项激励基金用于推动下属企业将安全即时激励落实到一线员工，全年累计发放奖励 20 余次，获奖人数达 40 余人，基本覆盖产业执行端各层级。2017 年远东建设在安全管理方面总共投入预算 190 万元，主要用于劳防用品采购、员工职业健康体检、安全培训、安全文化宣传和专项活动等。2017 年远东建设全年共发生各类状况 60 起，较 2016 年下降了 100%。

班组安全建设

班组的安全工作是企业的核心工作，也是企业一项长期的、最基础的日常管理活动。通过开展班组安全建设，远东建设将安全管理工作落实到基层每一位员工中，提高安全管理的效率。

班组安全教育

- 班组安全教育有助于提高班组成员对安全生产的认识程度及所具备的安全技术知识水平，从而进一步提高安全管理有效性，降低安全事故，实现安全生产。

班组安全教育

- 安全检查目的在于发现和查明各种危险和隐患，督促整改，堵塞安全漏洞，同时监督各项安全管理制度的实施；
- 制止“三违”，例如每周开展一次行为安全观察与沟通工作，对危险性较大作业、交叉作业、新员工进行观察与沟通，及时发现存在的安全问题并整改或上报。

班组应急管理

- 例如在营业店基地建立（项目开始）后，编制基地（项目）应急预案，开展应急演练和培训工作，增强应急预案的时效性和可操作性，使班组成员理解应急预案的作用，懂得岗位应急工作的重点，掌握应急抢救的方法，会处理初期事故，从源头上控制事故的危害程度。

合理化意见征集与反馈

- 开展 HSE 合理化建议与意见反馈，及时发现并解决安全隐患；
- 通过 HSE 及时奖励，促进全员参与 HSE 管理和全员 HSE 能力的提高，营造安全氛围。

6S 管理

远东建设根据各营业店自身实际情况，为其量身打造 6S（即整理（SEIRI）、整顿（SEITON）、清扫（SEISO）、清洁（SEIKETSU）、素养（SHITSUKE）、安全（SAFETY））标准，并组织营业店每周开展自查并反馈检查结果，对不达标事项进行限期整改并反馈。此外，HSE 人员还进行不定期现场突击抽查，对检查结果进行通报并限期整改，检查结果及整改效果纳入营业店的季度考核。考核结果不达标的会进行公司层面的通报。

宏金设备消防安全专项活动

2017 年 11 月，宏金设备开展了消防安全专项活动，涵盖了消防专项检查、消防宣传、应急救护知识与实操培训演练等，不仅调动了员工参与消防安全管理的积极性，也提高了员工的安全隐患意识。

消防安全专项检查活动

消防安全专项检查活动覆盖公司全产业链及后勤场所（生产制造、仓储、物料、施工项目、办公场所、员工宿舍及职工食堂等）。检查组通过深入各个现场，从小小的吸烟点设置和现场文明卫生抓起，对包括应急通道、应急疏散、消火栓、灭火器、施工用电、禁火区域等进行了深入排查，同时发动员工“随手拍，及时报”身边的火灾隐患，让平时看不全、摸不透的各项隐患都无所遁形。

消防宣传

通过消防宣传深入基层一线的活动开展，宏金设备利用班前、班后的时间与员工一同分享消防安全小知识，并将各类内容通俗易懂、漫画生动形象的消防宣传贴画送到了基层作业班组，引起了广大员工极大的兴趣，也使得消防安全意识深入人心。

应急救护知识与实操培训演练

宏金设备邀请金山区朱泾镇红十字会老师开展应急救护知识与实操培训演练，公司高级副总经理章祺、副总经理李曜、各产业方向负责人、项目管理人员、生产制造车间班组长等约 50 人参加了培训。此外，针对各营业店作业、项目作业风险特点，宏金设备还开展了预防中暑、预防高处坠落、预防触电等专项应急演练活动，累计完成 38 家营业店（含支店、维修中心）应急演练，营业店覆盖率达 100%。



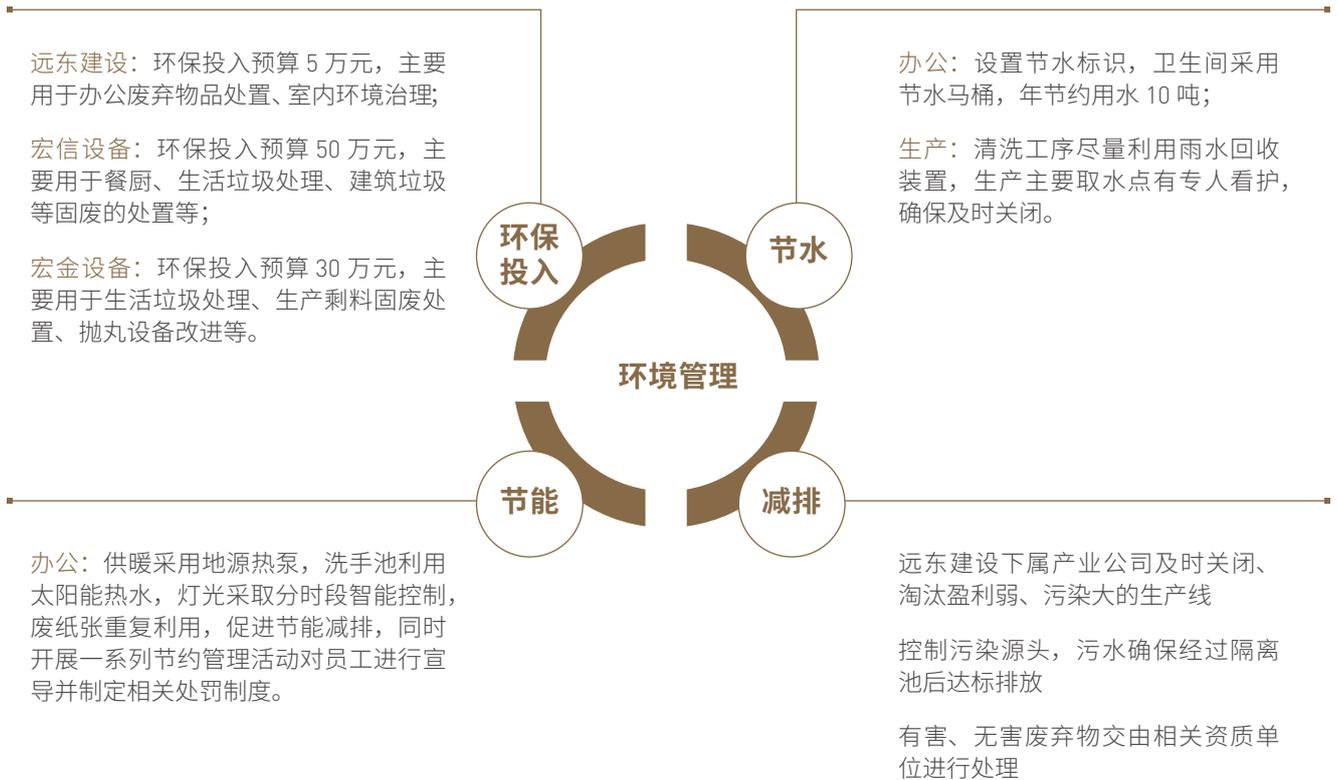
宏信设备作业工序视频打造

作业标准化培训是解决因人为操作导致的安全事故的有效措施。然而，传统标准化培训对宏信设备这样一个推行营业店战略布局、员工全国各地分布的公司难以取得效果。为此，宏信设备提出将作业工序视频作为作业标准化的核心的方案，即通过将培训内容视频化与网络化，不断优化一线人员的 HSE 培训方式，提高培训效果，改变一线人员安全技能，打造单兵安全能力。2017 年上半年，宏信设备主要从制作流程 5 步化，推进节奏 3 步走，拍摄主题 3 级分，资源调动 2 手推，内容延伸 2 面扩（简称 53322）五大方面推动作业工序视频工作的开展，并于 2017 年 8 月份开始，每周在公司层面发布一个视频，已完成作业工序视频定稿 11 部、事故模拟视频定稿 8 部，班前会样板视频 11 部。

环境管理

远东建设在提升业务发展的同时积极履行环保责任，其下属宏信设备已通过 ISO14001 环境管理体系认证。

2017 年，远东建设在环保方面投入预算达 85 万元，并持续在节能减排等方面采取措施降低其生产办公活动对环境造成的影响。



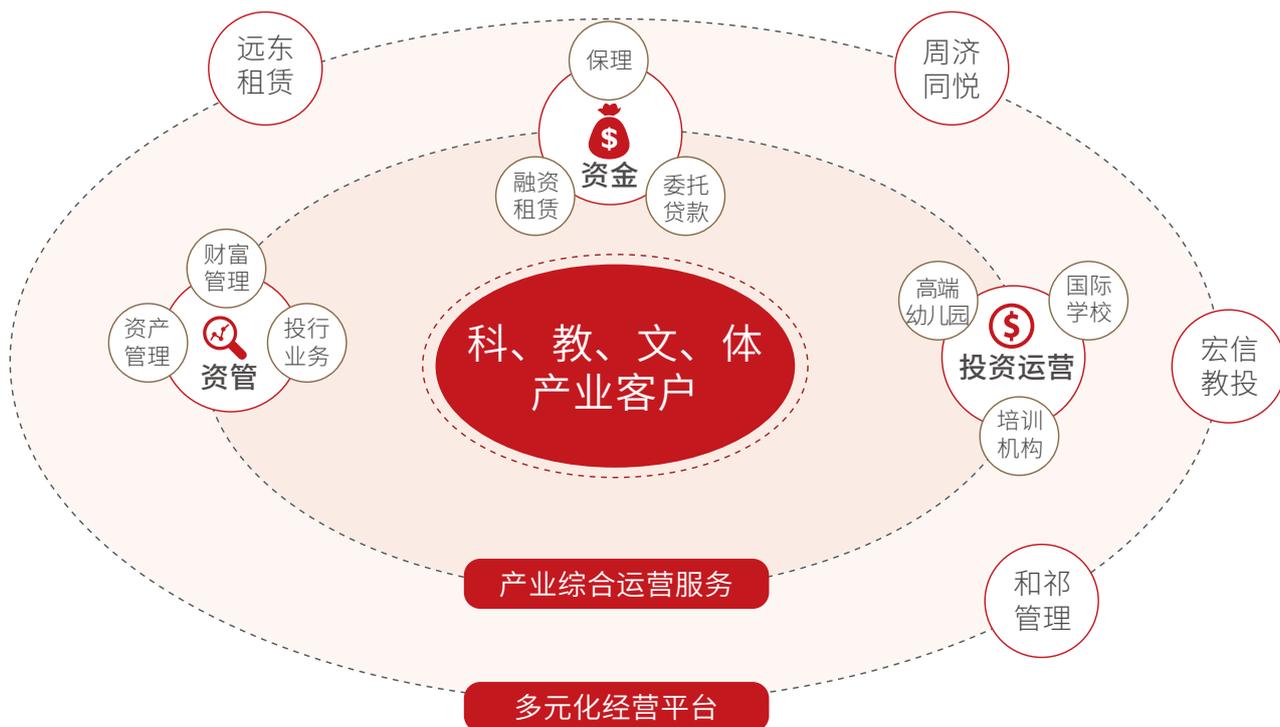
10. 专题：弘扬中华文化 振兴民族教育

—— 远东教育社会责任简报

秉承“弘扬中华文化、振兴民族教育”的责任和理念，远东宏信教育集团（以下简称“远东教育”）成立于 2008 年，为中国最早从事教科文体的综合金融服务机构之一，多年来为全国 1000 多家教育、科技、文化旅游、体育机构提供涵盖投融资与咨询的综合金融解决方案。在远东宏信“金融+产业”战略下，远东教育积极布局包括幼儿园、一贯制学校在内的 K12 教育领域，培养兼具国际化视野与中国文化底蕴的精英型人才，目前已拥有蒙特梭利教育理念的高端幼儿园 15 所和贯穿 K12 教育阶段的学校 4 所。此外，远东教育还在积极探

索文化旅游、体育等方向产运营业务，努力打造多元化经营平台。

作为民办教育服务的提供者，远东教育参考并遵循《中华人民共和国民办教育促进法》、《中华人民共和国教育法》、《国务院关于鼓励社会力量兴办教育促进民办教育健康发展的若干意见》、《国务院关于印发国家教育事业发展“十三五”规划的通知》等相关法律法规，始终将诚信经营作为其工作的重点。



客户服务

远东教育认识到与客户建立良好的关系是实现业务蓬勃发展的重要保障。为此，远东教育在下属幼教平台开通400热线用于接收来自学生家长的咨询、投诉建议等。针对已有的成交客户存量，建立了每年一次的客户回访制度，目的在于监控租赁资产的风险状况，及时发现影

响资产安全的异常因素，防范并化解潜在的风险。2017年，各分行完成客户回访345家，回访完成率达121%。

此外，远东教育积极开展各类客户活动，为客户提供更全面的关怀和服务，提升客户价值。

远东教育旅游论坛

远东教育每年邀请金融和产业客户参加“浦江旅游论坛”、名校名企访学、国内外旅游景区发展交流访学等活动，竭力为行业搭建深入思考、探讨战略、创新管理的平台，推动中国文化旅游和教育事业的长远发展。

远东教育下属幼教平台家长活动

远东教育下属幼教平台不定期邀请学生家长参与一系列活动，包括家长讲座、公益讲座，校园开放日，春秋游等。这些活动不仅提供给家长更多与孩子相处的机会，同时也提升了家长的满意度及对远东教育品牌的信赖度。



安全校园

关注学生的安全，为学生的健康成长创造一流的环境是远东教育迈向百年教育高端品牌的必要条件。为此，远东教育已设立 HSE 委员会，并建立了《教育集团 HSE 事故管理规范》、《教育集团 HSE 事故应急响应与准备管理规范》和《教育集团 HSE 责任制》三项集团级 HSE 制度。同时，在下属幼教平台远东教育制定了《周济同悦幼儿园后勤运营管理操作手册》、《上海周济同悦有限公司 HSE 工作管理办法》、《上海周济同悦资产管理有限公司 HSE 风险辨识与控制管理办法》以及《上海周济同悦资产管理有限公司下属幼儿园突发事件上报与应急响应管理办法》

绿色校园

远东教育致力于为学生营造绿色学习环境的同时亦关注对环境的保护，通过在园所设置新风及空气净化系统，减少雾霾天气对学生造成的影响。

在 HSE 风险管控方面，远东教育目前已识别食品安全、消防安全、声誉风险以及校车安全 4 大风险，同时亦明确 HSE 风险树，列举出可预见的所有 HSE 风险并针对性的进行分类、分级。对于突发 HSE 事故的处理，远东教育依照高危行业的 HSE 管理办法，并结合教育行业属性，事件严重程度、上报及时性、后续善后处理的有效性进行综合评定。此外，远东教育依据 HSE 突发事件严重等级对事件进行分类处理，层层上报，形成事故调查报告用于制订有效预防措施，提升全员安全防范意识。

此外，远东教育在新建园所的厨房装饰过程中均采用隔油池及相关设备，对于园所产生的厨余垃圾均交由有资质的回收公司进行处理，减少对环境的影响。

数据篇

(一) 经济

指标	单位	2015年	2016年	2017年
主营业务收入	亿元	117.96	139.28	187.82
利润总额	亿元	35.80	40.72	47.87
纳税总额	亿元	23	28	35
资产总额	亿元	1,393.13	1,665.61	2,274.54
从政府得到的补贴	亿元	3.78	7.49	7.12
员工薪酬福利费用	万元	182,371.00	210,501.50	285,823.50

(二) 环境

指标	单位	2015年	2016年	2017年
资源使用				
总耗电量				
金融板块	兆瓦时	1,055.9	1,641.9	1,228.6
产业板块 ¹	兆瓦时	12,427.4	20,858.3	26,349.2
总天然气消耗量				
产业板块	立方米	—	122,788	337,579
总耗油量				
金融板块：自有车辆消耗汽油	升	—	—	104,000
产业板块：自有车辆消耗汽油	升	—	305,869	290,300
产业板块：自有车辆消耗柴油	升	—	114,674	188,103
产业板块：发电机耗柴油	升	—	—	4,055
总耗水量 ²				
产业板块	吨	202,124	587,178	893,826
所用包装材料的总量				
产业板块（远东建设）	吨	—	—	5
耗电强度				
金融板块	千瓦时/平方米	—	68.62	49.99
远东医疗	千瓦时/平方米	—	—	30.93
远东教育	千瓦时/平方米	—	—	61.47
远东建设	千瓦时/千元	—	—	5.53
天然气消耗强度				
远东医疗	立方米/平方米	—	0.35	0.51
远东教育	立方米/平方米	—	0.09	0.35
水资源消耗密度				
远东医疗	立方米/平方米	—	—	1.19

指标	单位	2015 年	2016 年	2017 年
远东教育	立方米 / 平方米	—	—	1.07
远东建设	立方米 / 千元	—	—	0.11
排放物				
废水				
产业板块	立方米		431,351	620,841
废气				
产业板块 (远东建设)	立方米	—	86,400,000	33,200,000
温室气体				
金融板块	吨二氧化碳当量	—	1,231.4	1,145.9
产业板块	吨二氧化碳当量	—	16,691.0	20,242.5
范围一温室气体排放量				
金融板块	吨二氧化碳当量	—	—	281.6
产业板块	吨二氧化碳当量	—	—	2,304.8
范围二温室气体排放量				
金融板块	吨二氧化碳当量	—	—	864.3
产业板块	吨二氧化碳当量	—	—	17,937.7
温室气体排放密度				
金融板块	吨二氧化碳当量 / 平方米	—	0.05	0.05
远东医疗	吨二氧化碳当量 / 平方米	—	—	0.02
远东教育	吨二氧化碳当量 / 平方米	—	—	0.04
远东建设	吨二氧化碳当量 / 万元营收	—	—	0.04
有害废弃物				
金融板块：硒鼓	吨	577	0.22	0.12
产业板块：医疗废弃物	吨	171	18,814	11,977
无害废弃物				
金融板块：纸张	吨	5	4	4
产业板块 ³	吨	1,000	3,669	6,320
其中，建筑垃圾	吨	—	—	1,600
其他环境影响（金融板块）				
差旅支出	万元	16,736	17,985	23,407
航空差旅程程	千米	33,154,970	39,873,359	41,018,509

注¹：若无特别说明，产业板块包括远东医疗、远东建设和远东教育。远东医疗 2016 年数据涵盖远东医疗旗下德明工程、惠州华康骨伤医院等已完成交割的控股医院，2017 年数据涵盖 2017 年新加入远东医疗的医院，未含德明工程；远东教育数据包含 6 所园所。

注²：金融板块耗水数据无法统计。

注³：产业板块无害废弃包括生活垃圾和建筑废弃物，2015、2016 年数据不包括建筑垃圾。建筑垃圾由施工单位移交给相关资质单位处理。

(三) 雇佣及劳工常规

指标	单位	2015年	2016年	2017年
员工雇佣				
员工总数	人	6,084	8,184	11,558
女性员工	人	2,209	2,971	3,853
男性员工	人	3,875	5,213	7,705
劳动合同制员工	人	—	6,364	9,672
劳务派遣制员工	人	—	0	0
其他雇佣形式的员工	人	—	1,820	1,886
50岁以上的员工	人	216	291	332
30岁至50岁的员工	人	2,264	3,045	4,623
30岁以下的员工	人	3,604	4,848	6,603
在中国大陆工作的员工	人	—	8,181	11,555
在港澳台及海外工作的员工	人	—	3	3
少数民族员工	人	564	248	348
残疾人员工	人	60	3	9
受集体协商协议保障的员工比例	%	—	100	100
员工离职率				
女性员工离职率	%	—	6.7	9.4
男性员工离职率	%	—	14.0	15.7
50岁以上员工离职率	%	—	0.7	1.5
30至50岁员工离职率	%	—	12.3	15.2
30岁以下员工离职率	%	—	11.6	13.0
健康与安全				
员工体检覆盖率	%	—	100	100
因工作关系而死亡的员工人数				
金融板块	人	—	0	0
产业板块	人	—	0	0
因工伤损失的工作日数				
金融板块	日	—	308	300
产业板块	日	—	142	354
安全督查、培训及演练情况（产业板块）				
安全督查次数 ¹	次	—	309	456
应急演练活动次数	次	—	70	126
安全培训人次 ²	人次	—	8,543	12,406
员工培训				
员工培训支出	千元	8,460	8,700	14,210
员工培训覆盖率				
金融板块	%	99	98	98.9
产业板块	%	—	—	95.6

指标	单位	2015年	2016年	2017年
培训覆盖的女性员工的比例				
金融板块	%	—	—	99.5
产业板块	%	—	—	96.3
培训覆盖的男性员工的比例				
金融板块	%	—	—	98.6
产业板块	%	—	—	95.2
培训覆盖的高级管理层员工的比例				
金融板块	%	—	—	91
产业板块	%	—	—	100
培训覆盖的中级管理层员工的比例				
金融板块	%	—	—	97
产业板块	%	—	—	98.5
培训覆盖的基层员工的比例				
金融板块	%	—	—	99.6
产业板块	%	—	—	95.3
员工接受培训平均小时数				
金融板块	小时	33.90	35.27	36.8
产业板块	小时	—	—	30.6
女员工接受培训平均小时数				
金融板块	小时	36	38	40.3
产业板块	小时	—	—	33
男员工接受培训平均小时数				
金融板块	小时	33	34	35.2
产业板块	小时	—	—	29
高级管理层员工接受培训平均小时数				
金融板块	小时	25	26.4	33.8
产业板块	小时	—	—	45
中级管理层员工接受培训平均小时数				
金融板块	小时	32	33.9	40.6
产业板块	小时	—	—	37
基层员工接受培训平均小时数				
金融板块	小时	33.5	35.2	36.2
产业板块	小时	—	—	29.8

注¹：其中远东医疗的数据为医院院级安全（不含医疗安全）检查的次数。

注²：其中远东建设的数据中包含相关项目的承包商。

(四) 营运惯例

指标	单位	2015年	2016年	2017年
反贪污				
报告期内对公司或其员工提出并已审结的贪污诉讼案件数 ¹	件	—	1	1
供应链管理				
供应商总数	家	—	499	554
大陆地区的供应商数	家	—	478	531
海外及港澳台地区的供应商数	家	—	21	23

注¹: 金融板块数据。2017年公司发现并查处1起已离职员工原在公司工作期间存在的受贿行为, 配合司法机关开展调查, 目前法院已判决结案; 同时, 公司以此为例在内部开展面向全员的警示教育。

(五) 产品责任

指标 ¹	单位	2015年	2016年	2017年
接获关于产品及服务的投诉数目	条	—	3	2
投诉处理率	%	—	100	100

注¹: 金融板块数据。

(六) 社区

指标	单位	2015年	2016年	2017年
公益支出现金总额 ¹	万元	362	378	350.4
志愿者活动参与	人次	965	1,184	近 1,000
志愿活动总时长	小时	4,064	8,960	近 5,000

注¹: 公益支出现金总额指宏信公益基金会的公益支出。

(七) 合规及申诉

2017年, 公司在环境保护, 雇佣及劳工常规, 产品和服务的安全、广告、标签及隐私方面未发生已确认的违规事件或任何诉讼。

此外, 远东宏信有限公司已经过公众环境研究中心 (IPE) 和青悦环保的环境数据库检索, 于报告期内未发现环境负面记录。

标准索引表

1、本表采用香港联合交易所有限公司证券上市规则附录二十七《环境、社会与管治报告指引》进行对标。

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
层面 A1：排放物		
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： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	6.1 环境管理 6.3 绿色产业 远东医疗 CSR 简报：安全与环保 远东建设 CSR 简报：环境管理 远东教育 CSR 简报：绿色校园 数据篇
关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据	数据篇
关键绩效指标 A1.2	温室气体排放总量及（如适用）密度	数据篇
关键绩效指标 A1.3	所产生有害废弃物总量及密度	数据篇
关键绩效指标 A1.4	所产生无害废弃物总量及密度	数据篇
关键绩效指标 A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	6.3 绿色产业 数据篇
关键绩效指标 A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	6.3 绿色产业 远东医疗 CSR 简报：安全与环保 远东建设 CSR 简报：环境管理 远东教育 CSR 简报：绿色校园 数据篇
层面 A2：资源使用		
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	6.1 环境管理 6.3 绿色产业 远东医疗 CSR 简报：安全与环保 远东建设 CSR 简报：环境管理
关键绩效指标 A2.1	按类型划分的直接及 / 或间接能源总耗量及密度	数据篇
关键绩效指标 A2.2	总耗水量及密度	数据篇
关键绩效指标 A2.3	描述能源使用收益计划及所得成果	6.3 绿色产业 远东医疗 CSR 简报：安全与环保 远东建设 CSR 简报：环境管理 数据篇
关键绩效指标 A2.4	描述求取使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	6.1 环境管理 6.3 绿色产业 远东医疗 CSR 简报：安全与环保 远东建设 CSR 简报：环境管理 数据篇

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
关键绩效指标 A2.5	制成品所用包装材料的总量及（如适用）每生产单位占量	数据篇
层面 A3: 环境及天然资源		
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	6.1 环境管理 6.3 绿色产业 远东医疗 CSR 简报: 安全与环保 远东建设 CSR 简报: 环境管理
关键绩效指标 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	6.1 环境管理 6.3 绿色产业 远东医疗 CSR 简报: 安全与环保 远东建设 CSR 简报: 环境管理
层面 B1: 雇佣		
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: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	5.1 员工权益 数据篇
关键绩效指标 B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	5.1 员工权益 数据篇
关键绩效指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	数据篇
层面 B2: 健康与安全		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	6.4 职业健康与安全 远东医疗 CSR 简报: 安全与环保 远东建设 CSR 简报: 安全生产 远东教育 CSR 简报: 安全校园 数据篇
关键绩效指标 B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	数据篇
关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数	数据篇
关键绩效指标 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	6.4 职业健康与安全 远东医疗 CSR 简报: 安全与环保 远东建设 CSR 简报: 安全生产 远东教育 CSR 简报: 安全校园
层面 B3: 发展及培训		
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	5.2 员工发展
关键绩效指标 B3.1	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	数据篇

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
关键绩效指标 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	数据篇
层面 B4: 劳工准则		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	5.1 员工权益 数据篇
关键绩效指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	5.1 员工权益
关键绩效指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除童工及强制劳工情况所采取的步骤	5.1 员工权益
层面 B5: 供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	2.3 风险及合规管理
关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供应商数目	数据篇
关键绩效指标 B5.2	描述有关聘用供应商的管理，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	2.3 风险及合规管理
层面 B6: 产品责任		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	4.4 优质客户服务 远东医疗 CSR 简报：医疗质量、医患关系 远东建设 CSR 简报：产品质量、客户服务 远东教育 CSR 简报：客户服务 数据篇
关键绩效指标 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	未发生此类事件
关键绩效指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	4.4 优质客户服务 远东医疗 CSR 简报：医患关系 远东建设 CSR 简报：客户服务 远东教育 CSR 简报：客户服务 数据篇
关键绩效指标 B6.3	描述维护及保障知识产权有关的惯例	远东建设 CSR 简报：产品创新
关键绩效指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	远东医疗 CSR 简报：医疗质量 远东建设 CSR 简报：产品质量
关键绩效指标 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	4.4 优质客户服务
层面 B7: 反贪污		

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	2.3 风险及合规管理 数据篇
关键绩效指标 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	2.3 风险及合规管理 数据篇
关键绩效指标 B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	2.3 风险及合规管理
层面 B8: 社区投资		
一般披露	有关以社区参与来了解运营所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	7.1 支持社会公益 7.2 精准扶贫 7.3 志愿者服务
关键绩效指标 B8.1	专注贡献范畴	7.1 支持社会公益
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源	7.1 支持社会公益 7.2 精准扶贫 7.3 志愿者服务 数据篇

2、本表采用全球报告倡议组织《可持续发展报告指南 G4》（GRI G4）进行对标。

GRI G4 指标	相关章节
一般标准披露项	
G4-1	总裁致辞
G4-2	2.3 风险及合规管理
G4-3	2.1 公司概况
G4-4	2.1 公司概况
G4-5	2.1 公司概况
G4-6	2.1 公司概况
G4-7	2.1 公司概况
G4-8	2.1 公司概况
G4-9	2.1 公司概况
G4-10	5.1 员工权益、数据篇
G4-11	数据篇
G4-12	2.3 风险及合规管理
G4-13	2.1 公司概况 2.2 公司治理
G4-14	2.3 风险及合规管理
G4-17	3.2 社会责任管理

GRI G4 指标	相关章节
G4-18	3.2 社会责任管理
G4-19	3.2 社会责任管理
G4-20	3.2 社会责任管理
G4-21	3.2 社会责任管理
G4-23	关于本报告
G4-24	3.2 社会责任管理
G4-25	3.2 社会责任管理
G4-26	3.2 社会责任管理
G4-27	3.2 社会责任管理
G4-28	关于本报告
G4-29	关于本报告
G4-30	关于本报告
G4-31	关于本报告
G4-32	标准索引表
G4-34、37、38	2.2 公司治理
G4-56	3.1 责任理念
G4-57	关于本报告

GRI G4 指标	相关章节
G4-58	2.3 风险及合规管理
具体标准披露项：经济	
G4-EC1	4.1 创造经济价值、数据篇
G4-EC4	4.1 创造经济价值、数据篇
G4-EC5	5.1 员工权益
G4-EC6	5.1 员工权益、数据篇
G4-EC7	4.1 创造经济价值
	4.3 促进产业发展
	7.1 支持社会公益
G4-EC8	4.1 创造经济价值
	4.3 促进产业发展
	7.1 支持社会公益
G4-EC9	2.3 风险及合规管理
具体标准披露项：环境	
G4-EN3	数据篇
G4-EN4	数据篇
G4-EN5	数据篇
G4-EN6	6.3 绿色产业 远东医疗 CSR 简报：安全与环保 远东建设 CSR 简报：环境管理 数据篇
	6.3 绿色产业 远东医疗 CSR 简报：安全与环保 远东建设 CSR 简报：环境管理 数据篇
G4-EN7	6.3 绿色产业 远东医疗 CSR 简报：安全与环保 远东建设 CSR 简报：环境管理 数据篇
G4-EN8	数据篇
G4-EN10	数据篇
G4-EN15	数据篇
G4-EN16	数据篇
G4-EN18	数据篇
G4-EN19	数据篇
G4-EN22	数据篇
G4-EN23	数据篇
G4-EN27	6.2 绿色金融
G4-EN29	数据篇
G4-EN31	远东医疗 CSR 简报：安全与环保 远东建设 CSR 简报：环境管理
	2.3 风险与合规管理
G4-EN33	2.3 风险与合规管理
具体标准披露项：社会	
G4-LA1	5.1 员工权益、数据篇

GRI G4 指标	相关章节
G4-LA2	5.1 员工权益
G4-LA4	5.1 员工权益
G4-LA6	数据篇
G4-LA7	数据篇
G4-LA8	5.1 员工权益
	6.4 职业健康与安全
G4-LA9	数据篇
G4-LA10	5.2 员工发展
G4-LA12	5.1 员工权益
	数据篇
G4-LA15	2.3 风险及合规管理
G4-HR3	5.1 员工权益、数据篇
G4-HR5	5.1 员工权益
G4-HR6	5.1 员工权益
G4-S01	7.1 支持社会公益
	7.2 精准扶贫
	7.3 志愿者服务
G4-S02	7.1 支持社会公益
	7.2 精准扶贫
	7.3 志愿者服务
G4-S04	2.3 风险及合规管理
G4-S05	2.3 风险及合规管理
G4-S06	4.1 创造经济价值
G4-S08	数据篇
G4-S010	2.3 风险及合规管理
G4-PR2	数据篇
G4-PR4	数据篇
G4-PR5	远东建设 CSR 简报：客户服务
G4-PR7	数据篇
G4-PR8	数据篇
G4-PR9	数据篇

关于本报告

本报告是远东宏信有限公司（以下简称“远东宏信”、“公司”、“我们”）发布的第五份社会责任报告，阐述了远东宏信及其子公司的社会责任理念和实践，以及在经济、环境和社会方面取得的进展。

报告范围

报告的组织范围：本报告以远东宏信有限公司为主体，涵盖远东宏信核心附属公司。

远东宏信核心附属公司

远东国际租赁有限公司	上海宏信医疗投资控股有限公司
远东宏信（天津）融资租赁有限公司	上海宏信医院管理有限公司
远东宏信融资租赁有限公司	上海臻慈医疗投资有限公司
远翼投资管理有限公司	上海佰昆健康投资有限公司
上海宏信设备工程有限公司	上海宏信教育投资控股有限公司
上海宏金设备工程有限公司	上海周济同悦资产管理有限公司
上海宏信基础设施投资有限公司	上海和祁企业管理有限公司

报告的时间范围：2017年1月1日至2017年12月31日。

报告的发布周期：本报告为年度报告，上一份报告发布日期为2017年6月。

编写依据

本报告依据香港联合交易所有限公司刊发的《环境、社会及管治报告指引》（2015），并包含了全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（GRI G4）中的标准披露项。

数据说明

报告中的财务数据摘自《远东宏信有限公司2017年度财务报告》，其他数据和案例来自公司实际运行的记录。本报告中所涉及的货币金额，如无特殊说明，均以人民币为计量币种。

报告发布

本报告以中英文版同时向社会发布，电子版报告可在公司网站下载（网址：<http://www.fehorizon.com>）。

如对本报告有任何意见或建议，可发送邮件至 csr@fehhorizon.com。

缩略词说明

公司或业务部门全称	简称
远东宏信有限公司	“远东宏信”、“公司”、“我们”
远东宏信医疗健康集团	远东医疗
远东宏信建设集团	远东建设
远东宏信教育集团	远东教育



扫一扫，关注远东宏信

远东宏信有限公司
FAR EAST HORIZON LIMITED

客户服务热线及监督热线: 400-681-8368

STOCK CODE:3360.HK

监督邮箱: jiandu@fehorizon.com

www.fehorizon.com

2017年6月

总部 — 香港

Headquarter — Hong Kong

地址: 香港湾仔港湾道18号中环广场63楼6305室

Add: Suite 6350, 63/F, Central Plaza, 18 Harbour Road,
Wanchai, Hong Kong.

电话 / Tel: 852-25888688 传真 / Fax: 852-25118660

业务运营中心 — 上海

Operation Center -- Shanghai

地址: 上海市浦东新区世纪大道88号金茂大厦3502室 邮编:200121

Add: Room 3502, Jin Mao Tower, No.88, Century Avenue,
Pudong, Shanghai, 200121, P.R.China

电话 / Tel: 8621-50490099 传真 / Fax: 8621-50490066