



ank 中国光大银行

封面于2018年12月攝於江西省贛州市安遠縣，受益於中國光大銀行“購精彩”商城，“素顏橙”銷售達14,000餘箱，帶動父老鄉親脫貧致富。截至2018年末，“購精彩”商城共幫助40餘個國家級貧困縣開拓扶貧新路徑，累計銷售商品超10萬件，銷售額超1,000萬元。

ank 中国光大银行
—— 共享阳光 · 创新生活

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



光大銀行官方微信

本報告採用環保再生紙製作



2018 CSR
社會責任報告
Corporate Social
Responsibility Report

ank 中国光大银行
—— 共享阳光 · 创新生活



未來展望

附錄	報告說明	84
附錄 1	關鍵績效表	87
附錄 2	上市公司精準扶貧工作統計表	90
附錄 3	責任榮譽	92
附錄 4	指標索引	93
附錄 5	ESG 索引	94
附錄 6	鑒證報告	98
附錄 7	意見反饋	103
附錄 8		

家園

包容互惠，共享發展

責任聚焦：陽光扶貧，以「橙」相待

精準扶貧，齊築幸福家園
人盡其才，搭建溫馨家園
綠色發展，打造生態家園
傾情奉獻，共建和諧家園

82 78 72 67 64



陽光

真誠服務，回饋客戶

責任聚焦：光大相伴，陽光同行

高效服務，提升客戶體驗
創新服務，引領行業未來
安全服務，贏得客戶信賴
貼心服務，溫暖客戶心靈

60 58 55 53 50



崇商

牢記使命，厚育價值

責任聚焦：「伴客易」

特色黨建，形成向心力
精益管理，增強凝聚力
科技賦能，提高戰鬥力

46 41 37 34



擔當

不忘初心，矢志報國

責任聚焦：十五載風雨同舟，新時代再創輝煌

立足主業，支持國家戰略
天下為公，發展普惠金融
砥礪奮進，深耕國際市場

30 20 17 14



董事長致辭

行長致辭

關於我們

責任大事記

數說 2018

目錄

11 10 06 04 02



春華秋實，歲物豐成。2018年我們過得很充實，也走得很堅定。面對外部環境複雜嚴峻、經濟運行穩中有變的形勢，光大銀行積極貫徹落實習近平新時代中國特色社會主義思想，堅持底線思維，堅持穩中求進，迎難而上，砥礪奮進，支持民營經濟，發展普惠金融，真誠回饋客戶，推進精準扶貧，保護生態環境，多措並舉，促進經濟社會可持續發展，形成履行社會責任的生動實踐。

一年來，我們不忘初心，矢志報國。依託金融行業資源，創新金融產品和服務，加大支持“一帶一路”、京津冀協同發展、長江經濟帶等國家戰略，積極參與城鎮化建設，投身中部崛起、東北振興、西部大開發等地區發展戰略。立足主業，大力支持民營經濟發展，深耕普惠金融，解決民營企業、小微企業“融資難、融資貴”的問題。

一年來，我們牢記使命，厚育價值。以黨建為引領，以管理和科技為抓手，抓鐵有痕，踏石留印，深挖內部潛力，整合外部資源，全力推進“敏捷型、科技型、生態型”戰略轉型，為實現打造一流財富管理銀行的“光大夢”夯實基礎。

一年來，我們真誠服務，回饋客戶。按照“產品要精緻，獲客要精準，管理要精益，服務要精細”的工作要求，我們著力培育“繡花精神”“工匠精神”，強化服務創新，提升客戶體驗，不斷為客戶創

造更大價值，實現與客戶合作的互惠互利，共贏發展。

一年來，我們包容互惠，共享發展。我們著力培育家園文化，提升光大家的溫度，講和睦、講合力、講合一。不但要讓光大成為每個光大人成長的搖籃、逐夢的支點和發展的港灣，還要發揚“達則兼濟天下”的精神，踐行環保責任、扶貧責任、社區責任，與利益相關方共享光大家園的溫暖。

風勁潮湧，自當揚帆破浪；任重道遠，更需策馬揚鞭。2019年我們將繼續聚焦“打造一流財富管理銀行”戰略願景，凝心聚力，攻堅克難，以優異成績慶祝新中國70華誕。

董事長 李曉鵬

2019年3月28日



2018年是光大銀行落實“打造一流財富管理銀行”戰略的起步之年，我們堅持穩中求進、質效並舉，實現規模、質量、效益協調發展，經營管理穩中向好、穩中有進、安全有序。在實現股東價值的同時，光大銀行全面履行國企社會責任，支持民營經濟，服務國家戰略，傾情回饋客戶，共享發展成果，實現經濟、社會、生態可持續發展。

立足主業，擔當國企責任。積極支持國家“一帶一路”倡議、京津冀協同發展、長江經濟帶等區域發展戰略，當年新投放以上區域發展戰略相關項目逾200個，新投放金額近410億元；積極響應國家新型城鎮化戰略，年新增投入348.47億元；大力支持民營企業發展，截至2018年末，民營企業貸款餘額4,056.77億元，比年初增長646.57億元，占全部貸款增量的43.41%；加快建立多層次、廣覆蓋、可持續的農村金融體系，全行涉農貸款餘額3,102.89億元，比年初增加171.07億元。

牢記使命，崇商鑄就價值。堅決貫徹落實黨中央關於金融企業黨建工作的重大方針政策、決策部署，緊緊圍繞“服務實體經濟、防範金融風險、深化金融改革”三大任務，聚焦重點業務經營工作，加強高質量發展能力建設，加快“敏捷、科技、生態”轉型，堅定地朝著一流財富管理銀行的目標邁進，全年實現淨利潤337.21億元。

陽光服務，真誠回饋客戶。按照“服務創造價值”的服務觀，完善推進陽光服務工作領導小組，強化體制機制建設，提升服務質量，充分維護客戶權益，打造有

口碑、有優勢的“名店、名品、名星”，提升客戶體驗。44家網點獲評銀行業金融機構營業網點“2018年銀行業文明規範服務千佳單位”。

包容互惠，搭建溫馨家園。關愛員工，保護員工基本權益，維護員工發展權利，與44,982名員工共成長，同進步；精準扶貧，堅持脫貧不脫“對”，不斷創新扶貧模式和扶貧方式，累計向集團定點扶貧縣捐贈金額3,839萬元；保護環境，推廣綠色信貸，加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持，綠色信貸餘額784億元；奉獻社區，秉承“奉獻、友愛、互助、進步”的志願服務精神，開展各類志願服務和幫扶助困活動，員工志願者活動時長達3,162小時。

歷史不缺乏勝利，只有戰勝自己才是真正的強者。2019年，我們將堅持“穩”的工作基礎、“實”的工作要求、“新”的工作路徑、“進”的工作目標，攜手利益相關方，打造命運共同體，有序有效實現從規模擴張轉向價值創造，推動光大銀行實現高質量發展。

行長 **葛海蛟**
2019年3月28日

走進光大 PROFILE OF CHINA EVERBRIGHT BANK

1,252

(家)

本行已在境內設立分支機構 1,252 家

39

(位)



在英國《銀行家》雜誌 2018 年發佈的“全球 1,000 家大銀行”排名中，本行位列第 39 位，比上年提升 10 位

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、渠道和服務模式的創新，在資產管理、投資銀行、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 1,252 家，實現境內省級行政區域服務網絡的全覆蓋，機構網點輻射全國 136 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；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 2018 年發佈的“全球 1,000 家大銀行”排名中，本行位列第 39 位，比上年提升 10 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、監督和執行機制，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，公司治理水平穩步提升。

截至 2018 年末，董事會共有成員 13 名，其中非執行董事 7 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。

2018

股東大會

共召開 3 次股東大會，審議通過董事會工作報告、監事會工作報告、利潤分配方案、設立資產管理業務獨立法人機構、修訂公司章程、選舉董事等 17 項議案，聽取報告 2 項。

董事會

共召開 16 次董事會會議，審議議案 96 項，聽取報告 16 項；共召開 35 次董事會各專門委員會會議，審議議案 77 項，聽取報告 25 項。

監事會

共召開 6 次監事會會議，審議議案 19 項，聽取報告 9 項；共召開 7 次監事會各專門委員會會議，審議議案 13 項。

加強公司治理

董事會高度重視戰略管理，優化發展戰略，審議通過《中長期發展戰略（2018-2027）》，明確未來發展方向和路徑；遵循監管要求，進一步修訂《公司章程》；順應監管新規要求，支持管理層申設資產管理子公司；完善普惠金融體系建設，設立普惠金融事業部，新設的普惠金融發展和消費者權益保護委員會正式運作；認真落實《商業銀行股權管理暫行辦法》相關要求，進一步加強關聯交易管理，嚴格審查重大關聯交易；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。在《董事會》雜誌社主辦的第十四屆中國上市公司董事會“金圓桌獎”評比中，本行榮獲“董事會治理特別貢獻獎”。

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。

規範信息披露

認真開展定期報告的編制工作，嚴格把控報告質量，順利完成 2017 年年度報告及 2018 年一季度報告、半年度報告和三季度報告的對外披露。同時，統籌兼顧境內外監管機構要求，積極提高信息披露的合規性和時效性，持續做好重大事項的對外公告。

截至 2018 年末，共發佈 115 期 A 股臨時公告和 146 期 H 股臨時公告，有效提升經營管理透明度。2018 年，在上海證券交易所開展的年度上市公司信息披露工作評價中，我行評價結果為 A。

保護中小股東權益

通過制度安排和程序保障，實現對股東尤其是中小股東權益的有效保護。

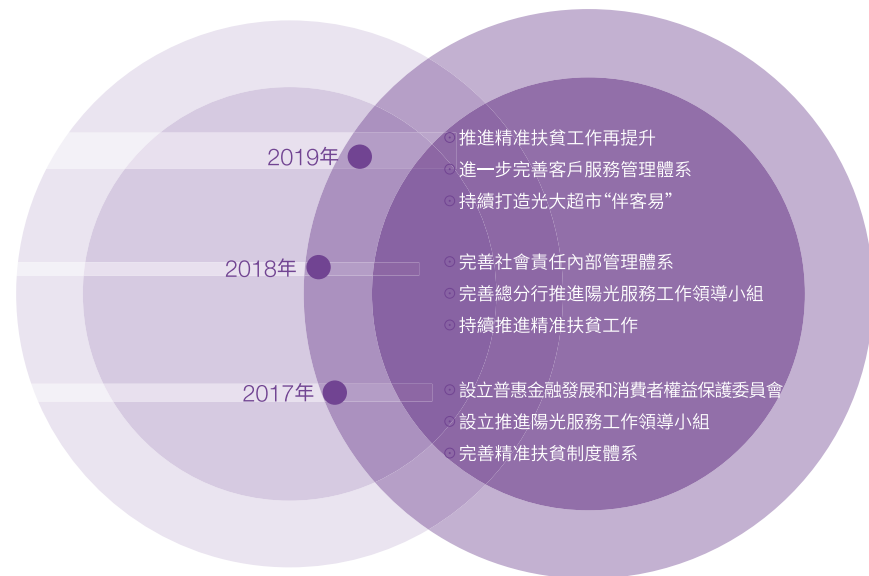
對於利潤分配方案、高管薪酬、重大關聯交易等涉及中小股東利益的事項，獨立董事均發表客觀、公正、獨立的意見。

根據相關監管要求，股東大會均採取現場加網絡投票方式召開，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。

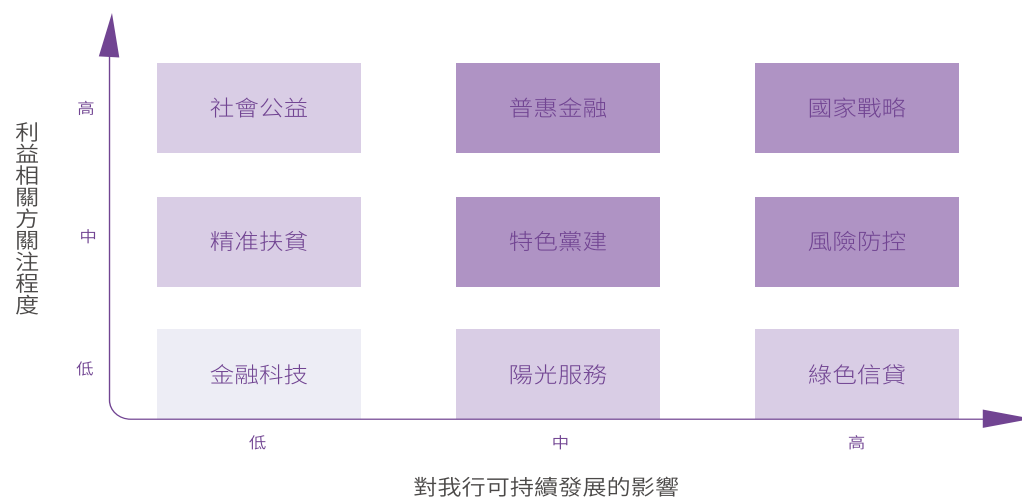
責任管理 DUTY MANAGEMENT

責任戰略

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 社會責任發展規劃》的指導下，持續提升社會責任管理水平，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，了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“對我行可持續發展的影響”二維矩陣，最終確定我行 2018 年的核心議題。



責任治理

由扶貧與社會責任工作領導小組負責社會責任日常管理，進一步完善社會責任工作運行機制，加強扶貧工作組織領導和統籌協調，持續深入開展社會責任工作。發揮普惠金融管理委員會職能，協調、推進全行普惠金融業務管理和發展。建立總分行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。

責任溝通

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

- 通過《光大家園》、內部網站、微信公眾號等渠道，在行內搭建溝通交流平臺；
- 自 2010 年起連續八年按年發佈中文版社會責任報告，並於 2017 年起連續發佈英文版社會責任報告；
- 參與銀保監會主辦的銀行業新聞例行發佈會；
- 參加中國社會責任百人論壇主辦的《企業社會責任藍皮書（2018）》發佈會等活動；
- 參加人民網、新華網、南方週末、界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，支持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，及時準確披露信息，誠信經營，創造長期價值回報
債權人	資產保值增值，及時準確披露信息，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	推廣綠色信貸，堅持綠色運營，開展環保公益

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平。



7月3日，我行榮獲中國銀行業協會頒發的“最具社會責任金融機構獎”



12月28日，我行榮獲新華網頒發的“社會責任公益慈善獎”

- 1 李曉鵬先生履新光大銀行董事長，開啟“打造一流財富管理銀行”新征程
- 2 集團黨委委員葛海蛟同志兼任中國光大銀行股份有限公司黨委委員、副書記並被推薦為中國光大銀行股份有限公司執行董事、行長
- 3 開展建言獻策、戰略優化活動，制定新版發展戰略，助力打造一流財富管理銀行
- 4 我行經營管理、整體實力獲各方肯定。我行央行金融機構評級達到股份制銀行最優水平；穆迪公司將我行評級展望由“穩定”調整為“正面”；在全球銀行千強排名中，我行大幅躍升十個位次至第39位
- 5 2018年，我行聚焦“三力”、關注“三聲”、實施“五項行動”、著力做實“五雙”，以一流黨建統領一流銀行建設，成效顯著
- 6 總分行積極行動，按照李曉鵬董事長四個“一視同仁”、三個“提倡”總要求，採取有效舉措助力民營經濟發展，同時積極配合、支持國家發展戰略，踐行金融“國家隊”社會責任
- 7 大力推進零售轉型，客戶、產品、營銷、渠道、科技等方面實現了初步融合，“財富轉型”“網點轉型”“個貸轉型”取得明顯成效
- 8 我行資管業務回歸本源，銳意進取，創新打造新一代淨值型產品體系，助力經濟升級發展，爭當理財轉型“領跑者”
- 9 成立總行雲繳費事業中心，在體制機制改革方面邁出新步伐，促進業務跨越式發展
- 10 我行陽光服務工作開創全新局面，服務管理有效落地、服務質量穩步提升、服務效益初步顯現，全行初步建立一體化大服務架構

指標	單位	2018年
總資產	億元	43,573.32
營業收入	億元	1,102.44
淨利潤	億元	337.21
對中西部地區投放表內外信貸餘額	億元	7,788.4
城鎮化建設貸款餘額	億元	1,632.24
民營企業貸款餘額	億元	4,056.77
涉農貸款餘額	億元	3,102.89
科技創新實驗室孵化創新項目	個	11
雲繳費每分鐘實現繳費交易	筆	3,500
累計向集團定點扶貧縣捐贈金額	萬元	3,839
總行公益捐贈總額	萬元	1,213
員工志願活動時長	小時	3,162
總行陽光關愛基金總收入	萬元	421.41
員工培訓人數	人次	453,201
綠色信貸餘額	億元	784



“在我國經濟發展進程中，我們要不斷為民營經濟營造更好發展環境，幫助民營經濟解決發展中的困難，支持民營企業改革發展，變壓力為動力，讓民營經濟創新源泉充分湧流，讓民營經濟創造活力充分迸發。”

——習近平在民營企業座談會上的講話

擔當
不忘初心
矢志報國

RESPONSIBILITIES

十五載風雨同舟 新時代再創輝煌

FOR 15 YEARS WE STAND TOGETHER
WILL GO FOR NEW SUCCESS
IN FUTURE

光大銀行與比亞迪的合作歷經十五年風風雨雨的考驗，始終肝膽相照，榮辱與共，共同演繹了一段始於擔當、精於服務、成於專業、強於信任的合作詩篇，形成了金融機構對民營企業大力支持的生動實踐。

▶ 始於擔當

2003年總股本僅為5.4億元的比亞迪跨行業收購西安秦川汽車有限責任公司後，資金周轉出現了困難，此時，各個銀行由於不看好該次收購行為，均不願給比亞迪增加授信額度。光大銀行深圳分行擔當國企責任，為支持實體經濟發展，著眼未來，率先為比亞迪提供5,000萬元綜合授信額度，雪中送炭，為比亞迪帶來最強有力的支持，開啟雙方的初步合作。

▶ 精於服務

2003年開始，深圳分行八卦嶺支行櫃檯人員和客戶經理開始為比亞迪坪山、葵湧、惠州三個廠區上門服務，為比亞迪員工提供一攬子金融配套服務，無論嚴寒酷暑、無論颱風暴雨，十五年如一日，贏得比亞迪上下一致好評。三個廠區絕大多數員工都開通了光大卡，成為支行員工腳踏實地、勤勤懇懇、真誠服務的最好見證。

2018年6月6日和7日，受颱風“艾雲尼”影響，深圳連續兩天暴雨，道路積水嚴重，全市停工，我們建議支行工作人員不用到廠區辦公，但支行客戶經理和櫃檯工作人員不為所動，冒著颱風暴雨，克服沒膝的積水，按時到達廠區，馬上投入到工作中，看著他們淋濕的頭髮和工服，我們的員工大受感動。

——比亞迪資金總監王靜



1



2



3



4

▶ 成於專業

2007年，隨著比亞迪在汽車領域的逐年積累，汽車經銷商逐步在全國各地佈局，與此同時，經銷商的融資問題開始浮出水面，成為制約比亞迪汽車網絡發展的瓶頸。光大銀行作為最重要的金融合作夥伴之一，專門為比亞迪設計“全程通”業務方案，解決了比亞迪及經銷商的燃眉之急，為比亞迪經銷商的鋪展注入了一針強心劑。

2010年，為提升客戶體驗，光大銀行根據比亞迪的特點及需求，設計了“一對多”服務，由一家網點為比亞迪全國經銷商提供金融服務，降低溝通成本，提高工作效率。增加線上融資功能，讓客戶足不出戶實現開票的全流程線上化，贏得客戶的信任。

▶ 強於信任

雲軌是比亞迪的重要業務板塊，但作為新型交通工具，目前推廣難度較大，其中，汕頭雲軌項目建立試點軌道就遇到了資金短缺的困難。光大銀行基於多年合作關係所積累的信任，通過結構化融資批復比亞迪最高12億元的融資規模，成為行業內的首例。

光大銀行與比亞迪的合作從最初的授信額度5,000萬元到現在的授信額度150億元，從最初的流動資金貸款到現在的一攬子金融服務方案，從最初的集團本部業務到現在的覆蓋比亞迪上下游產業鏈的全面合作，從最初的對公業務到現在的公私聯動，雙方始終相互信任、精誠合作，實現了互惠互利、合作共贏。

正如習近平總書記11月1日在民營企業座談會上說的一樣：“民營經濟是我國經濟制度的內在要素，民營企業和民營企業家是我們自己人。”光大銀行以實際行動詮釋了這句話，始終與民營企業休戚與共，同舟共濟，彼此同呼吸、共命運、心連心。



擔當

不忘初心 矢志報國

2018 年是全面貫徹黨的十九大精神的開局之年，面對外部環境複雜嚴峻、經濟運行穩中有變的新形勢，光大銀行堅持底線思維，堅持穩中求進，做大做強主業，支持國家戰略；擔當自身使命，成就普惠金融。

立足主業， 支持國家戰略

AIMING FOR
PROFESSIONAL WORK
AND SUPPORTING
NATIONAL STRATEGIES

600

(個)

累计已投放项目数逾 600 個

投身三大戰略

依託金融行業資源，優化信貸資源投放，創新金融產品和服務，積極支持國家“一帶一路”倡議、京津冀協同發展、長江經濟帶建設。截至 2018 年末，當年新投放以上區域發展戰略相關項目逾 200 個，累計已投放項目數逾 600 個；當年新投放金額近 410 億元，累計已投放總金額近 1,900 億元。

“一帶一路”建設

積極支持“一帶一路”重要港口、交通樞紐、物流基地的基礎設施建設；創新企業金融產品運用，通過債務融資工具和海外債等產品支持“一帶一路”項目建設和“雙創”企業發展。

案例 開展跨境金融服務，助力“一帶一路”建設

薩希瓦爾電廠地處“中巴經濟走廊”，為“一帶一路”沿線重要項目。作為綠色環保型燃煤電站，年發電量將超過 90 億千瓦時，預計可滿足當地 1,000 萬人口的用電需求，但由於建設期投資較大，項目營運資金較為緊張。

針對電廠客戶資金需求特點，青島分行積極研究外匯監管政策，支持“走出去”企業真實合規的對外貿易投資活動，設計跨境融資綜合服務方案，並於 3 月成功對外開立 6,600 萬美元保函，幫助客戶解決融資難題，實現電廠正常運營，為當地經濟發展提供良好的能源基礎。

薩希瓦爾電廠



京津冀協同發展

建立總行、北京分行、天津分行、石家莊分行之間的總分行協調機制，定期召開京津冀協同發展項目推進會，理順跨區域金融服務相關機制；完善機構建設，在濱海新區、廊坊、張家口等區域城市設立二級分行，夯實服務基礎，提升服務效能；加大雄安新區支持力度，雄安分行已取得河北銀保監局批准籌建批復。

案例 爭做雄安新區建設“排頭兵”

積極參與雄安新區建設，配合集團雄安新區辦公室籌備組完成《中國光大集團服務雄安新區工作方案》，並定期梳理服務雄安新區工作推進情況，協調落實分行業務推進中的問題，持續做好京津冀及雄安新區業務推進工作。

長江經濟帶建設

統籌管理涉及長江經濟帶基礎設施、創新驅動產業、戰略新興產業等項目，定期召開重點項目碰頭會，解決項目推進中各類問題，加快推進重大項目落地。

案例 發行債券助力鐵路建設

10月，合肥分行作為獨立主承銷商為安徽鐵路基金發行18皖鐵基金MTN001首期10億元（共註冊20億元），為全國同類型企業發行的首單，開拓了鐵路融資渠道，保證了鐵路建設的資金投入，以點帶面，助力長三角區域一體化互通互聯，為商合杭、合安九、鄭阜鐵路等“八橫八縱”國家重大工程和重點項目建設做出貢獻。



合肥分行支持廬桐鐵路施工建設

348.47

(億元)

我行城鎮化建設貸款餘額年新增投入348.47億元

建設新型城鎮

積極響應國家新型城鎮化戰略，實施城鎮化業務全方位過程管理，對特色小鎮項目、舊城改造項目、安置房建設項目、土地綜合整治項目、城鎮基礎設施建設項目給予重點支持，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2018年末，我行城鎮化建設貸款餘額1,632.24億元，年新增投入348.47億元。

全力為特色小鎮項目提供優質綜合金融服務，整合投資銀行和商業銀行業務，聯動突破，綜合服務，制定創新融資解決方案。截至2018年末，全行已批復特色小鎮項目17個，批復金額84.96億元；已投放特色小鎮項目14個，投放金額54.9億元。

案例 陽光服務，特色小鎮

陽山鎮為第二批全國特色小鎮，項目設計為文化旅遊開發，總投資約14.35億元，自有資金約4.35億元，銀行融資10億元。無錫分行靠前服務，迅速制定適合特色小鎮建設的授信方案，在期限、利率、用款方式等方面給予該項目更多支持，成為陽山蜜桃特色小鎮建設項目合作銀行。截至2018年末，已放款5億元，對加快陽山蜜桃特色小鎮建設、提升旅遊檔次、打造蘇南旅遊名片起到積極作用。



陽山小鎮街景

促進區域協調

貫徹區域協調發展相關政策，積極參與東北振興、中部崛起、西部大開發等地區發展戰略，加大相關地區金融機構數量，提高地方金融機構服務能力，增強區域金融實力。截至2018年末，對中西部地區投放表內外信貸餘額7,788.4億元。

案例 光大之光灑遍隴原大地

2018年甘肅省將文化旅遊產業作為首要產業加快發展，著力打造“交響絲路 如意甘肅”品牌。蘭州分行借力聯動優勢，在基礎設施互聯互通、提升城市承載能力、優化城市空間規劃等領域制定堅實的金融支持政策。全面加強與甘肅省公路航空旅遊投資集團有限公司、甘肅省民航機場集團有限公司等企業的合作，大力支持旅遊交通基礎設施建設。截至2018年末，為城市基礎建設投放信貸資金超過50億元。

50

(億元)

為城市基礎建設投放信貸資金超過50億元

天下為公， 發展普惠金融

DEVELOPING
INCLUSIVE FINANCE
FOR COMMON
GOOD

服務民營企業

積極貫徹落實黨中央、國務院關於支持民營經濟發展的決策部署，提出四個“一視同仁”和三個“提倡”，依託特色業務和全牌照優勢，積極引導金融資源流向民營經濟，支持民營企業健康穩定發展。

加大信貸投入，深化產品創新，拓寬渠道建設，推進五個“能力提升”和六個“落實到位”，精準滴管、靶向治療，強化對小微金融、普惠金融服務滲透力，解決民營企業“融資難、融資貴”的問題。



(億元)

4,056.77

民營企業貸款餘額 4,056.77 億元

截至 2018 年末，民營企業貸款餘額 4,056.77 億元，比年初增長 646.57 億元，占全部貸款增量的 43.41%，貸款增速 18.96%，高於全行平均貸款增速；客戶數較年初增長 17.06%，占對公客戶數的 62.30%。全行 1-12 月新增民營企業表內外授信 9,308 億元，占全行新增表內外授信的 47.10%。



10月25日

黨委書記、董事長李曉鵬主持召開支持民營經濟發展座談會



11月23日

北京分行在京舉辦“服務民營企業 助推民營經濟”論壇，並現場啟動針對服務行業民營企業的“E 網貸”項目

案例 陽光服務，絕渡逢舟

貴州光秀生態食品有限責任公司為實現生產轉型，短期內投入大量資金引進流水線、引入國外管理標準、打通線上銷售渠道，公司流動資金出現短缺，經營遇到困難。

貴陽分行接到貸款申請後，仔細調研公司生產經營銷售情況，開展收集資料、授信調查等工作，歷時僅半個月，發放貸款 1,300 萬元，快速填補流動資金缺口，為企業長遠發展奠定了基礎。目前，光秀生態食品有限責任公司已經發展成為西南地區唯一一家全產業鏈板栗精深加工企業。



光秀生態食品有限責任公司生產日常

“我很感激光大銀行，在公司最困難、最關鍵的時候，伸出援助之手，讓我絕渡逢舟，使公司經營管理邁上新的臺階。”

——貴州光秀生態食品有限責任公司總經理曾光秀

案例 風險緩釋憑證解決債券融資難題

威高集團有限公司是一家以醫療器械和藥業為主業的高新技術企業，近年來規模逐步擴增，融資需求趨向專業化，融資渠道轉向以債券為代表的直接融資渠道，但債券市場呈現出民營企業“融資難、融資貴”的被動局面。



威高集團

11月，我行在股份制銀行中率先行動，通過獨立創設風險緩釋憑證的方式解決民營企業債券融資問題。12月5日，威海地區首單信用風險緩釋憑證——“18 光大銀行 CRMW003”及我行獨家承銷的“18 威高 SCP004”成功發行，憑證創設規模 2.5 億元，債券發行規模 5 億元，憑證覆蓋率達到 50%，票面利率 5.98%，為企業節約財務成本 263 萬元。

“有光大銀行的幫助與陪伴，我們更有信心讓公司經營更上一層樓，更有底氣幹更多關乎國計民生的份內之事。”

——威高國際醫療董事局主席陳學利

助力小微企業

創新服務模式

設立普惠金融事業部，督導 39 家分行設立普惠管理委員會和普惠金融部，提高普惠金融 EVA 績效係數（1.2 倍）、平衡計分卡考核比重，實施“信貸工廠”審批模式，理順小微業務流程，提升小微業務效率。

依託現有網點和專業團隊，設立普惠金融專營支行，重點為小微企業、民營企業開展授信金額 1,000 萬元以下貸款業務，以“總行統籌規劃、分行擇優推動”為原則，實施“業務專業化、人員專職化、配置專項化”管理。

案例 蘇州分行幹將路支行“普惠金融專營支行”正式掛牌

11月14日，光大銀行第一家普惠專營機構——蘇州幹將路支行正式掛牌，一起授牌的還有北京西直門支行、廣州大道中支行、廣州東莞厚街支行、合肥分行營業部、福州南門支行、武漢東西湖支行、重慶江北支行、大連開發區支行、濟南分行營業部等 9 家機構。



(億元)

4,521.33

全行國標小微貸款餘額 4,521.33 億元

截至 2018 年末，全行國標小微貸款餘額 4,521.33 億元，較年初增長 518.55 億元，較年初增速 12.95%。報告期末，本行全面完成“兩增兩控”監管指標，單戶授信總額 1,000 萬元以下（含）小微企業貸款餘額 1,281.76 億元，同比增長 30.74%；有貸款餘額的客戶數 30.89 萬戶，比上年末增加 5.16 萬戶。

指標	單位	2018年	2017年	2016年
小微企業貸款餘額	億元	4,521.33	4,002.78	3,409.70
小微企業貸款餘額占全部貸款餘額的比例 ¹	%	19.27	20.23	19.45
小微企業貸款客戶數量	戶	313,281	261,144	249,894

開發小微產品

拓展“支票易”“商票易”“抵押易”“稅貸易”“政采易”“網貸易”等“融易貸”服務產品類型，滿足小微企業客戶在生產經營、節能服務、政府採購等方面的融資需求。運用互聯網思維打造“陽光 e 微貸”線上化普惠金融產品，為因信息不對稱、缺少抵質押擔保的優質小微企業提供低成本融資服務。

案例 點“識”成金，紓困小微

武漢分行聯合政府相關部門及保險公司等機構共同推出“專利權質押貸款”，對知識產權示範企業、高新技術企業等提供授信支持。

武漢聖禹排水系統有限公司是一家致力於水環境治理和生態修復的高新科技企業，擁有 800 多項專利技術，是行業內黑臭水體治理技術的領航者。由於企業沒有多餘的抵押物，難以獲得更多的融資，阻礙了公司規模的進一步擴大。在獲知我行“專利權質押貸款”相關業務後，公司積極向武漢分行質押兩項專利，獲得 300 萬元貸款，很好地解決了流動資金緊缺的問題。

聖禹排水系統有限公司產品



¹“小微企業貸款餘額占全部貸款餘額的比例”為銀保監會監管口徑數據

發展鏈式金融

依託核心企業，通過供應鏈金融業務為其上、下游企業提供現金管理、支付結算、貿易金融、保理等全鏈條的資金服務，緩解上、下游企業因應收賬款和預付賬款引起的流動性緊張問題，並滿足企業資金管理需求。

案例 供應鏈金融“加油”養殖農戶

福建傲農生物科技集團股份有限公司主營飼料、動保、養豬、原料貿易、農業互聯網等，現已成為國內大型豬用飼料生產商之一，市場覆蓋全國。廈門分行與其開展戰略合作，積極搭建供應鏈“平臺金融”，設立“光大傲農貸”模式化項目，密集走訪傲農集團分佈在河南、河北、江蘇等 10 多個省份的下游養殖客戶，在短短兩個月時間累計實現貸款投放金額 9,926 萬元，惠及數十家小型、微型生豬養殖企業。

廈門分行供應鏈金融助力傲農集團



開通綠色通道

圍繞“敏捷”的轉型目標，通過簡化業務流程，從制度和機制方面減輕小微企業成本；通過新設小微授信管理中心、開通小微企業授信審查審批通道，著力提升對小微企業授信審批專業化、便捷化水平。

案例 “光”速服務小微企業

夏興電子科技公司是一家專門從事智能電氣控制器電子電路方案設計的高科技小微企業，公司廠房尚處於等待驗收的狀態，工作設備也處在融資租賃期，資金需求量大。杭州分行針對公司資金需求、經營現狀、競爭力等方面的情況量身定制授信方案，通過現場辦公給予貸款額度 750 萬元，高效的服務贏得了企業的高度讚賞。

杭州分行員工走進夏興電子提供信貸支持



“我們小微企業最在乎時間和效率，光大銀行貸款便捷高效，很感謝光大銀行。”

——夏興電子總經理王衛青

案例 綠色通道加速度，小微企業解困難

新田縣恒豐糧油有限公司在驢村鎮建有 1,000 畝有機稻種植示範基地，通過訂單方式帶動農民發展水稻種植。10 月正值糧食收購季，公司急需資金給付供稻農戶，但能夠用於抵押的工業廠房遲遲未能辦理產權登記，導致無法獲得銀行貸款。長沙分行了解融資需求信息後，立即成立應急小組，開通綠色通道，工作人員直接進駐企業協助辦理不動產產權登記，及時為企業發放 340 萬元貸款，解決了企業的燃眉之急。



董事長李曉鵬向鄧小菊了解融資難題

“光大真是好樣的，我們折騰了大半年的難題，光大一星期就給辦妥了。”

——恒豐糧油有限公司總經理鄧小菊

(億元)

3,102.89

全行涉農貸款餘額 3,102.89 億元

支持農業發展

擴大農業信貸

高度重視對“三農”企業的服務，運用科技手段加快建立多層次、廣覆蓋、可持續的農村金融體系，為農業發展提供資金支持。主動調整信貸結構，持續支持涉農項目，加大涉農貸款投放，以多種產品組合為農業發展提供金融服務。截至 2018 年末，全行涉農貸款餘額 3,102.89 億元，比年初增加 171.07 億元。

案例 擴大農業信貸，打造“綠色食品”

7 月，昆明分行與雲南農墾集團簽訂《戰略合作協議》，提高授信額度，加大信貸支持，助力雲南農墾集團打造橡膠、茶業、咖啡、果蔬、野生菌等高原特色農產品交易中心，通過線上線下渠道，實現一體化快速便捷運作，為雲南綠色食品的品牌打造做出重要貢獻。截至 2018 年末，已向企業提供 4 億元集團授信額度。



雲南農墾集團橡膠基地

積極支持“三農”產業政策，加大對農業相關項目的支持，優化“陽光融易貸”“農擔”“陽光 e 糧貸”等業務模式，為支持我國農業農村農民發展貢獻力量。

92.33

(億元)

國糧項目存款餘額 92.33 億元

案例 ❷ “陽光 e 糧貸” 有效助力三農企業

作為國家糧食局糧食交易協調中心唯一授信合作銀行，2018 年我行共支持開展 1.26 億噸政策糧去庫存工作，交易流水 4,747 億元，同時為平臺上的 2.8 萬家涉農企業提供結算及授信服務。針對國糧項目中小微企業因競拍儲備糧產生的短期融資需求，我行持續優化“陽光 e 糧貸”產品，通過全流程在線方式，為國糧中心會員小微企業提供“免抵押、免擔保、全在線”的貸款服務。截至 2018 年末，國糧項目存款餘額 92.33 億元，累計放款 3,412 筆，累計放款金額 103.52 億元。

案例 ❸ 陽光普照北大荒

黑龍江分行聚焦新時代“三農”工作，重點支持大農業、大農墾，針對農墾區域大、人均耕地多、資金需求大等特點，創新提出“銀行+保險+農戶”新模式，通過銀保模式化項目向墾區農戶發放貸款支持其糧食種植。截至 2018 年末，共為 329 戶農戶提供了 4,790.5 萬元的貸款資金支持，切實讓普惠金融惠及千家萬戶。



建設村鎮銀行

遵循“服務三農、服務縣域經濟”的市場定位，運用金融杠桿撬動農業產業，帶動農村和農民的發展，打造具有一定規模、資產質量優、經濟效益佳、社會形象好的新型農村金融機構，打通農村金融最後一公里。

15

(萬人次)

客戶經理走村串戶，下鄉 15 萬人次

案例 ❹ 韶山光大村鎮銀行，韶山人民自己的銀行

韶山光大村鎮銀行以“立足三農，服務韶山”為宗旨，在貸款投向上支持農民就業創業致富。結合農戶特點，創新開發“農聯保”“農幹保”等小額信用貸款產品，有效解決農戶無擔保、無抵押的難題，填補農村金融“空白”。客戶經理走村串戶，下鄉 15 萬人次，拓展包括農業產業化龍頭企業在內的對公貸款戶 20 餘戶、個人貸款戶 300 餘戶、個人存款戶 14,000 餘戶。



韶山光大村鎮銀行陽光服務



韶山光大村鎮銀行員工風采

砥礪奮進， 深耕國際市場

FORGING AHEAD
AND FURTHER INTO
INTERNATIONAL
MARKET

🌀 推進機構建設

穩妥推進境外機構佈局，下發《關於明確境外機構合規及風險報告機制的通知》，不斷加強境外機構合規經營和管理，構建境外服務平臺，全面提升競爭能力。

開創境外機構建設的“交鑰匙”工程模式，由總行牽頭各項申設、籌備工作，統一協調總行各部門及籌備組，直接負責與境內外監管機構的溝通協商，全方位、全流程推進申設、籌備所有工作。中國光大銀行關於設立悉尼分行的申請於 10 月 26 日獲得中國銀行保險監督管理委員會批准，並於 12 月 20 日獲得澳大利亞審慎監管局（AUSTRALIAN PRUDENTIAL REGULATION AUTHORITY）批准。

🌀 提升服務能力

不斷增強境外機構本地化服務能力，提供銀團貸款、項目融資、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，香港分行首次入選亞洲債券承銷商委員會、首爾分行 OTC 牌照獲批、盧森堡分行大額風險暴露豁免申請獲批，為企業提供更加全方位、一體化的金融服務。

光銀歐洲、盧森堡分行



案例 🌀 香港分行首次入選亞洲債券承銷商委員會

11 月，香港分行憑藉良好的市場口碑和不俗的債券承銷能力首次入選國際資本市場協會亞洲債券承銷商委員會，本屆委員會成員包括 27 家投資銀行，香港分行是唯一一家中資股份制商業銀行。

案例 🌀 首爾分行 OTC 牌照正式獲批

6 月 27 日，韓國金融監督院正式批准首爾分行的 OTC 牌照申請。首爾分行將逐步開展外匯遠期、掉期及貨幣互換、利率互換等基本產品為主的衍生品投資買賣業務，並通過與傳統銀行業務的有機結合，力爭為中韓兩地客戶提供更加優質的綜合金融服務。同時，將借助貨幣及利率衍生品的多樣性和靈活性，進一步加強首爾分行流動性管理，確保分行合規經營、穩健發展。

首爾分行



光大之樹
“千房同蒂，千子如一”，
如石榴樹般的光大集團緊緊相依，
紅紅火火，福滿天下。



在財富 E-SBU 建設中，光大銀行是牽頭企業和領頭羊。2019 年，光大銀行要繼續以財富 3.0 為引領，加快推動財富 E-SBU 建設，在打造平台型生態圈上實現新突破。

——李曉鵬董事長在銀行 2019 年工作會議上的講話

崇商

牢記使命
厚育價值

PROFESSIONALISM

伴客易

BANKING

“伴客易”得名於英文“Banking”（銀行業務）的諧音，寓意為具有超市形態的“伴客易”銀行。



▶ 易財富

涉及“大財富”“大資管”“大投行”三大 E-SBU 戰略單元，集中宣傳展示銀行、證券、保險、金控、信託等系統內企業的優勢產品，為客戶提供一站式多元化金融服務，滿足客戶在不同市場、不同地域的金融需求。

▶ 伴天下

涉及“大旅遊”“大環保”“大健康”三大 E-SBU 戰略單元，集中展示中青旅金牌旅遊線路、光大國際垃圾焚燒發電等項目，構建生動活潑的生態圈，倡導綠色生活，彰顯關愛自然環境、履行社會責任的良好形象。

光大銀行按照“產融結合、聯動發展”的總體思路，充分利用“光大”金字招牌，著力推動光大集團內不同版塊、不同企業協同融合、聯動發展，以北京分行金融街豐盛支行為試點，積極打造“光大超市”，不斷探索集團內不同業態在銀行營業廳協同展示銷售的營銷新模式。2018年6月19日正式啟動“伴客易”光大超市試點建設工作。經過114天的調研設計，34天的高效施工，“伴客易”光大超市於11月15日正式落成。

根據“中國光大，讓生活更美好（EVERBRIGHT FOREVER）”的集團發展願景和 E-SBU 協同戰略要求，構建網點服務綜合生態圈，實現“三共三互”，即資源共享、利益共贏、風險共擔，積分互換、客戶互認、產品互通。通過建設“光大超市”，切實提升系統內客戶共享、場景融合、服務創新、數據驅動、資源整合五大能力，不斷提升客戶體驗和綜合服務水平。

伴客易

蘊含“敏捷、科技、生態”理念，集成“易財富”“伴天下”“客生活”“E 購物”四大主題，涵蓋光大集團旗下金融和實業的主要業務領域，充分展示光大集團在財富管理、資產管理、投資銀行、大環保、大旅遊、大健康六大戰略業務領域的發展成果，營造 E-SBU 的企業生態圈。



▶ 客生活

引入書吧、出國金融、陽光 E 咖啡等時尚元素，為客戶提供便利多樣的增值服務。同時，智能音箱的嵌入還為客戶提供最前沿的金融科技服務，使客戶在該區域充分享受到集團“敏捷、生態、科技”轉型所帶來的舒適體驗。

▶ E購物

以“積分互換、客戶互認、產品互通”為指引，在信用卡積分兌換基礎上，與中青旅打通部分產品互換，邁出積分、產品融通的第一步。同時該區域布放的“購精彩”優質扶貧商品也極大地豐富了線下商品展示，使客戶在樂享品質升級的過程中，能夠與光大銀行共同攜手履行社會責任。



崇商

牢記使命
厚育價值

2018年，光大銀行以黨建為引領，以管理和科技為抓手，抓鐵有痕，踏石留印，深挖內部潛力，整合外部資源，全力推進“敏捷型、科技型、生態型”戰略轉型，為實現打造一流財富管理銀行的“光大夢”不懈奮鬥。

特色黨建， 形成向心力

CPC PARTY
BUILDING LEADS
TO SOLIDARITY

26 (次)

召開黨委會會議 26 次

貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想，不折不扣傳達學習黨中央、國務院的重大決策和文件精神，立足光大實際，牢固樹立“四個意識”，不斷增強“四個自信”，切實做到“兩個維護”。

加強政治建設

堅決貫徹落實黨中央關於金融企業黨建工作的重大方針政策、決策部署，推進“兩學一做”學習教育常態化、制度化。按照集團要求，落實《關於加強集團黨建工作體系建設的意見》《關於在推動集團改革發展中進一步加強黨的建設的若干意見》《關於全面落實“五雙”要求加強基層黨委黨的建設工作指引 100 條》等規定，制定相關工作方案。

堅持民主集中制，堅決落實“三重一大”事項決策制度，對《中國光大銀行“三重一大”決策制度實施辦法》《中共中國光大銀行委員會工作規則》《中國光大銀行行長辦公會工作規則》等“三重一大”事項相關制度進行重檢，確保決策科學化、民主化和規範化。截至 2018 年末，召開黨委會會議 26 次，審議事項 111 項，涉及重大決策 36 項。

強化思想建設

規範黨委中心組學習

制定印發《中國光大銀行黨委理論學習中心組學習實施細則》，推動黨委理論學習中心組學習制度化、規範化。不斷探索創新學習方式，組織 8 次集體學習，明確學習重點和主題，黨委成員結合學習工作實際作重點發言，深入開展集體討論和互動交流，學習效果不斷提升。

開展經常性學習

切實開展習近平新時代中國特色社會主義思想三十講、黨的十九大百題測試等專題教育活動。各分行採取講黨課、專題講座、知識競賽、主題演講、黨員輪訓等多種方式開展經常性思想教育。



6月25日，黨委書記、董事長李曉鵬為在京黨員講黨課並重溫入黨誓詞

廣州分行黨委書記為黨員上黨課



鄭州分行全體黨員上黨課

開展紀念建黨 97 周年、改革開放 40 周年主題系列活動，組織全行開展主題黨日活動、觀影活動和慰問幫扶困難黨員活動；組織警示教育活動，進行案例剖析和參觀警示教育基地等專題活動；組織創先評優和徵集基層黨建優秀案例活動，號召全行各級黨組織向先進單位和優秀黨員學習，向“特色黨建”取經。



昆明分行組織黨員觀看《榜樣 3》

案例 組織黨務培訓，提升黨建能力

組織全系統黨務幹部和團幹部專業培訓，提升黨建工作能力。各級黨組織通過調訓、黨校進修、專題培訓、網絡學習等方式，對黨員幹部進行培訓，其中網絡黨校參訓 16,935 人，全行各級黨組織組織黨員集中培訓 21,614 人次。

開展黨務幹部培訓



增強組織建設

15,697

 (人)

全行共有黨員 15,697 人

健全基層黨組織設置

經營網點建設與黨組織建設同步進行，確保所有經營單位領導班子至少有一名黨員，實現黨的組織和黨的工作對所轄機構的“雙覆蓋”，提升黨建工作“戰鬥力、影響力、向心力”。

全行共有黨員 15,697 人，各級黨委 134 個，黨總支 14 個，黨支部 1,872 個；開展各類基層黨組織活動 43,880 次，其中黨課 8,059 次、黨員大會 10,742 次、支委會（黨小組會）10,031 次、教育培訓 10,741 次、公益幫扶 470 次；共發展黨員 484 人，完成計畫的 97.2%。

嚴格基層黨組織生活

認真落實“三會一課”制度，組織全系統開好民主生活會和組織生活會。各黨支部積極創新組織生活載體，增強組織生活時代性，使黨建工作與銀行日常工作深度融合。2018 年，各黨支部平均召開組織生活會 2 次，支委會（黨小組會）5.4 次，講黨課 4.3 次。



加大基層黨建指導

按照《中國共產黨支部工作條例（試行）》和集團《關於全面落實“五雙”要求推進黨支部規範化建設工作指引 50 條》要求，規範基層黨支部基礎工作，努力做到機構健全、人員到位、活動經常、工作有效。對少數因客觀條件限制未單獨成立黨組織的經營單位，實行選派黨建工作聯絡員制度，全年共選派黨建工作聯絡員 49 名，推動基層黨建工作順利開展。

黨的基層組織和黨員在各個崗位發揮了戰鬥堡壘作用和先鋒模範作用，其中 1 個單位和 1 人獲得全國金融系統思想政治工作先進單位和先進個人獎，2 人獲得全國金融系統思想政治工作企業文化建設優秀調研成果獎；4 部作品獲得全國金融系統新時代黨的建設創新成果微視頻展示百優案例和優秀作品獎。

夯實作風建設

強化各級黨組織黨風廉政建設“兩個責任”意識，重新梳理和提煉全行黨風廉政建設責任書內容，進一步明確各級黨委和紀委及其班子成員應承擔的政治責任、主體責任、監督責任、廉潔責任，內容更加鮮明，要求更為嚴格。2018 年全行共簽訂責任書 6,592 份，其中總行 284 份，分行 6,308 份。

2018 年在全行深入開展貫徹落實中央八項規定實施細則精神，持續反對和糾正“四風”自查工作，涉及 46 項具體內容，全行共查找各類問題 51 個。

6,592 (份)

2018 年全行共簽訂責任書 6,592 份

民主生活會

精益管理， 增強凝聚力

FINE MANAGEMENT
LEADS TO UNITY

“我們要繼續發揚穩健經營的作風，堅決守住不發生區域性和系統性風險的底線。堅持全面、全程、全員風險管理，既要嚴防看不見的‘黑天鵝’，也要嚴防看得見的‘灰犀牛’。”

——李曉鵬董事長在 2018 年工作會議上的講話

合規經營，完善內控管理

樹立“源頭嚴防、過程嚴控、後果嚴懲”的理念，強化督導檢查，深化管控舉措，優化組織架構，實現無“大案要案、大額罰單、大額賠付”的合規目標。

開展“立查立處，精準打擊”的飛行檢查工作，健全飛行檢查常態化機制，基本形成“點、線、面、塊”聯防共治的飛行檢查體系，充分發揮快查快處優勢，提升飛行檢查威懾效果。截至 2018 年末，全行法規條線對一二級分行及下轄支行、社區銀行累計開展飛行檢查 1,497 次。

以二級分行成立法律合規部為契機，提升基層機構內控管理有效性，增強基層機構內控管理能力，完善法律合規管理評價體系，實現對分行法律合規管理工作的清單化管理，全行已有 91 家二級分行設置獨立的法律合規部。

嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《中國光大銀行反洗錢及反恐融資管理辦法》，積極履行反洗錢責任，全面推進反洗錢“集中處理”，36 家分行設立反洗錢監測中心，全行反洗錢人員到位率達到 100%。

1,497 (次)

全行法規條線對一二級分行及下轄支行、社區銀行累計開展飛行檢查 1,497 次

指標	單位	2018年	2017年	2016年
反洗錢培訓次數	次	273	255	230
反洗錢培訓覆蓋人次	人次	35,800	30,125	27,547

案例 太原分行開展反洗錢宣傳活動

7月17日，太原分行開展以“全面普及三反知識，加強改進反洗錢監管，落實受益所有人身份識別，完善帳戶管理”為主題的反洗錢集中宣傳月啟動儀式。

分行轄內31家網點統一行動，充分利用營業網點LED屏、海報展架、宣傳頁、扇子等方式，組織員工走上街頭，深入商場、公園、公交站台等客戶密集地，通過發放宣傳資料、講解實際案例等形式，對反洗錢基本知識、“三反”機制、受益人身份識別等進行宣傳，向社會公眾普及反洗錢知識，營造良好反洗錢社會氛圍。



太原分行員工為客戶講解反洗錢知識

169

(項)

截至2018年末，我行共有專利169項

高度重視知識產權保護，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》等法律法規，制定《中國光大銀行知識產權管理辦法》，明確知識產權歸口管理部門，聘請知識產權服務顧問，積極維護我行知識產權權益。

截至2018年末，我行共有註冊商標61件、專利169項。同時，注重加強品牌保護，遵守和執行《中國光大銀行VIS形象識別系統手冊》各項規範，向客戶及社會各界展現我行統一、良好、鮮明的企業風貌。

反腐倡廉，嚴格紀律管理

7,398

(份)

2018年，全行共建立領導幹部廉政檔案7,398份

廉政管理

研究制定《中國光大銀行領導幹部廉政檔案管理暫行辦法》，建立領導幹部廉政檔案，將領導幹部黨風廉政建設責任書、約談材料、問題線索、懲處文件等全部納入檔案，為強化幹部監督管理提供重要依據。2018年，全行共建立領導幹部廉政檔案7,398份，其中總行579份，分行6,819份。

修訂《中國光大銀行問責辦法》，統一全行問責政策、制度、標準，部署組織全行員工認真學習，並簽訂《〈中國光大銀行問責辦法〉告知書》，落實全面從嚴治黨、從嚴治行、依法治行。



2月6日，召開2018年紀檢監察工作會議

北京分行反腐倡廉與案防合規警示教育活動



天津分行“不忘初心、牢記使命”廉政警示教育活動

1,793

(名)

各黨支部（黨總支）紀檢委員1,793名

全行設有紀委129個，紀檢監察部門42個。全行254人從事紀檢監察工作，另有各級紀委委員423人，各黨支部（黨總支）紀檢委員1,793名。

反貪汙管理

嚴格遵守《憲法》《監察法》《刑法》《刑事訴訟法》等重要法律法規，聚焦金融信貸領域腐敗問題，深化案件檢查機制；嚴格執行《黨章》和《中國共產黨紀律處分條例》《中國共產黨問責條例》等黨內法規，推進紀律建設，嚴查違反六大紀律案件、違反八項規定精神典型案件，建立不敢腐、不能腐、不想腐長效機制，推進銀行系統黨風廉政建設和反腐敗鬥爭向縱深發展。

堅守底線，強化風險管理

健全風控體系

深化全面風險管理改革，推動風險管理轉型。切實築牢“三線四牆”（市場營銷、內控審批、全面監督“三道防線”和戰略、體制、制度、信息“四道防火牆”），做到“管住人、看住錢、紮牢防火牆”，以守住風險創造價值。

始終嚴守風險底線，防範化解風險，嚴把資產質量關口。截至 2018 年末，全行不良貸款餘額 384.21 億元，不良貸款率 1.59%，較年初持平；撥備覆蓋率 176.16%，較年初上升 17.98 個百分點。資產質量風險總體可控。

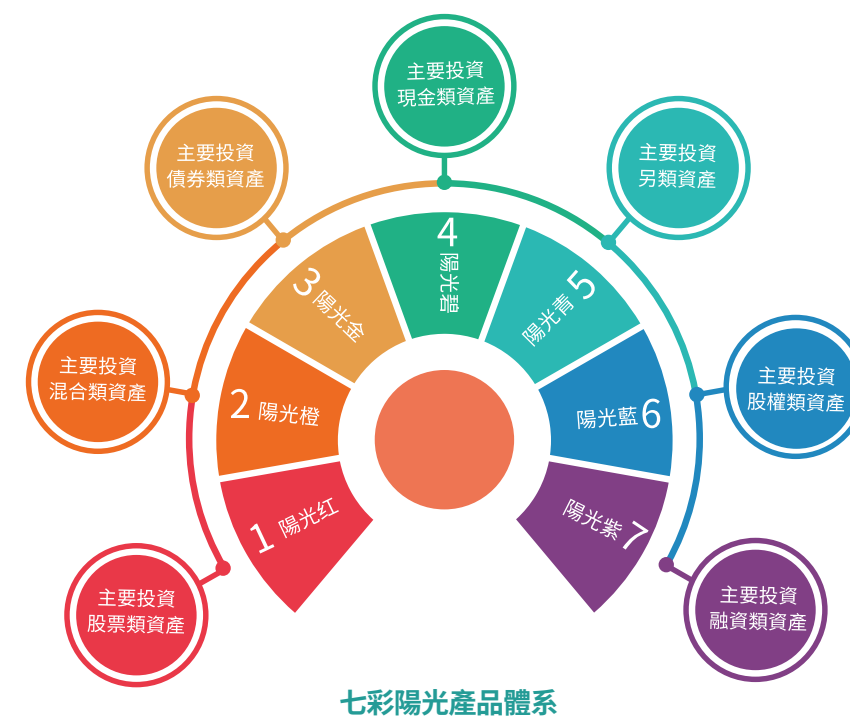
提升防控能力

優化調整信貸結構，提升資產組合抗風險能力，強化統一授信管理，加強信貸全流程管理，優化授信政策架構，建立“正面清單”和“負面清單”機制，加強預警能力建設，設立智能風控中心，強化分支機構和子公司的風險管理能力建設。

完善網絡安全組織機構，成立網絡安全與信息化領導小組，建立全行一體化的安全監控和實時告、預警機制。加強安全事件管理和分析，健全信息安全應急預案，開展網絡安全治理行動、飛行檢查和專項安全評估，全面梳理全行 215 個互聯網及移動應用系統、排查與整改 2,500 餘個安全風險點，落實客戶敏感信息保護規定。

發展淨值型產品

堅持回歸本源，服務實體經濟，積極促進資管轉型，大力推動淨值型產品體系及相關制度建設。順應監管導向，第一時間創設我行“七彩陽光”淨值型產品體系，涉及多種資產配置和運作模式，其中，陽光金日添利、陽光橙優選配置、陽光碧機構盈等多支產品均創下業內首發記錄。



加強供應鏈管理

按照《中國光大銀行採購管理辦法（2018 年修訂版）》，遵循公開公平公正、民主決策、依法合規、節能環保的原則，將社會和環境風險控制理念納入供應商准入標準，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。

建言獻策，實現民主管理

深挖內部潛力，廣開言路，博采眾謀，暢通參與機制，員工意見建議可以直接通過微信、郵件、內網留言等渠道直達董事長和銀行管理層，創造性地把“點對點”收集意見和“面對面”收集意見相結合，開闢線上、線下相結合的多種建言獻策渠道。

案例 “建言獻策”

開展“建言獻策”活動，暢通渠道，集思廣益，立行立改，形成轉化機制。將收集的近 4,000 條意見建議進行梳理匯總，形成 2,400 多條有效建議，分類形成整改問題台賬和整改清單，明確牽頭責任部門，逐項明確措施和完成時限，並通過內網“回音壁”欄目及時向員工反饋落實整改情況。

215

(個)

全面梳理全行 215 個互聯網及移動應用系統

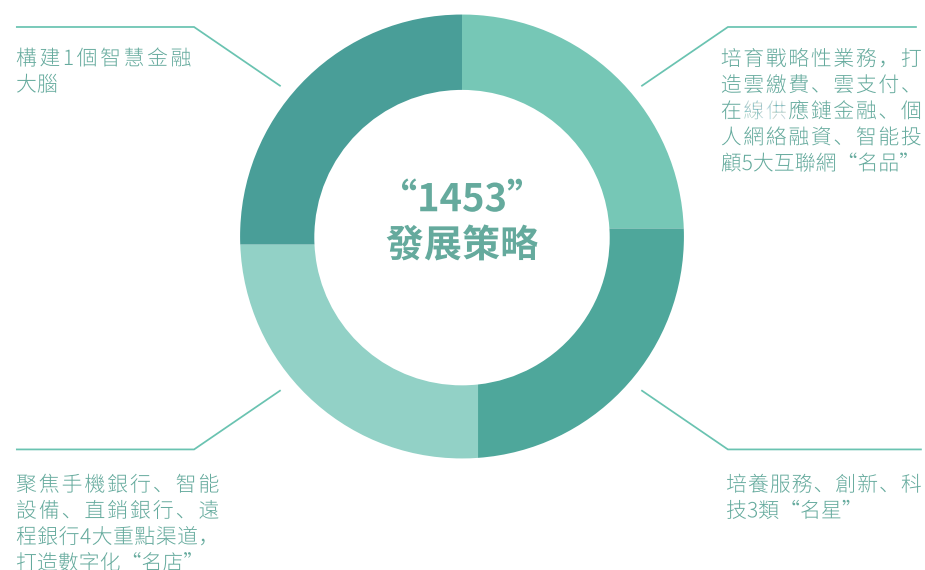
科技賦能， 提高戰鬥力

HIGH TECHNOLOGY
LEADS TO
PRODUCTIVITY

圍繞“敏捷、科技、生態”三大戰略轉型方向，緊緊把握“互聯網+”時代特征，加快數字化轉型步伐，致力打造一流科技銀行。

完善創新管理

針對技術提升積極引入外部合作方，實現互利共贏，聯合騰訊集團成立“光大-騰訊金融科技創新實驗室”，與螞蟻金服探索建立“數據共創實驗室”，與京東、銀聯等簽署戰略合作協議，與小米、蘇寧、百度、字節跳動、滴滴金融、360等開展全面業務合作。積極推進大數據風控模型建設，完成反欺詐模型技術平臺框架體系搭建，完成借唄、花呗、小米聯合貸、京東白條等多項產品開發。



“自動化運維建設”獲評工信部“創新行業實踐獎”

推動創新應用

依託金融科技運用與研究促進工作小組，加強新技術跟蹤與引入，在大數據、雲計算、區塊鏈、生物識別、人工智能、移動互聯等領域不斷探索和實踐，打造智慧金融大腦，助力銀行業務從傳統方式逐步向智能化、數字化轉型。

案例 智能客服

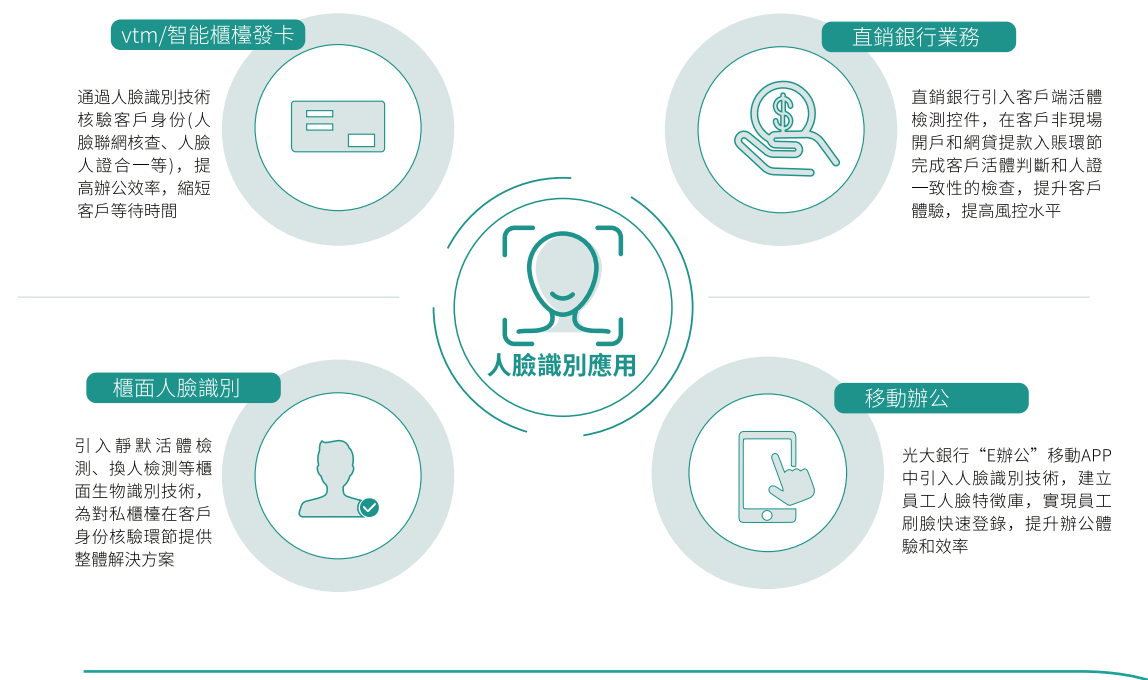
智能語音導航。通過語音識別和語音合成完成客戶語音轉換和語義理解，完成電話客服菜單導航。

智能外呼。通過業務場景的設計，實現自動外呼進行客戶身份核實、催收、業務通知、滿意度調查、產品營銷等。

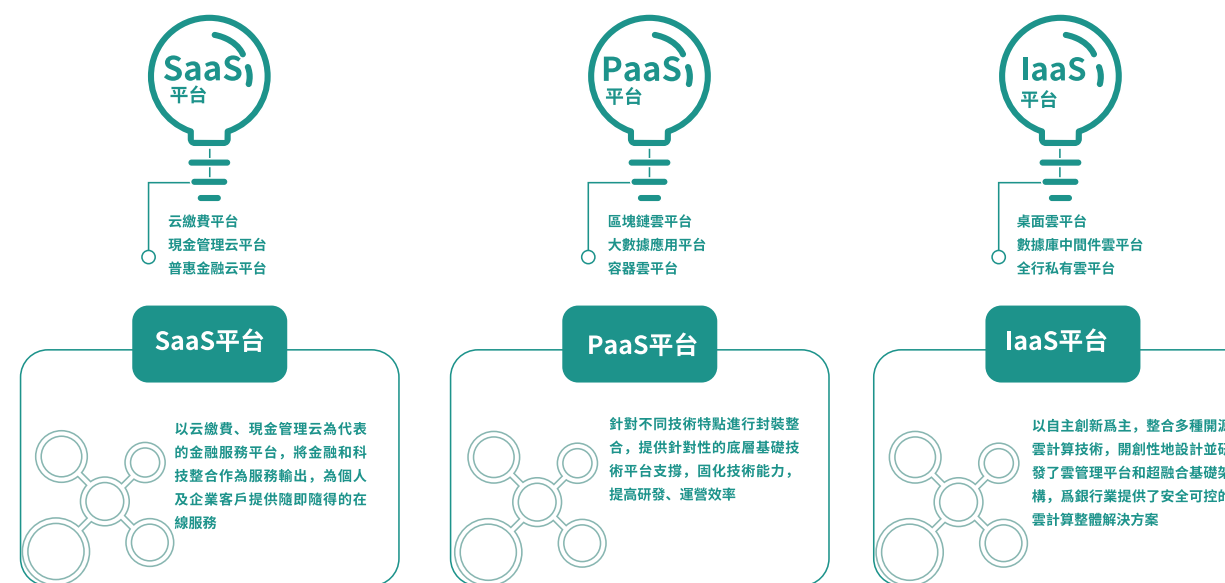
智能客服機器人。通過自然語言處理和機器學習技術，完成前臺文字客戶服務和後臺知識庫的學習完善。

智能輔助。通過語音識別和自然語言理解技術識別客戶問題，並將推薦答案展示給坐席，供坐席參考。

案例 人臉識別應用



案例 雲計算技術應用





未來，我們將以榮譽為起點，
以價值為終點，砥礪前行，不
懈奮鬥，使光大銀行的“陽光
服務”更加燦爛陽光。

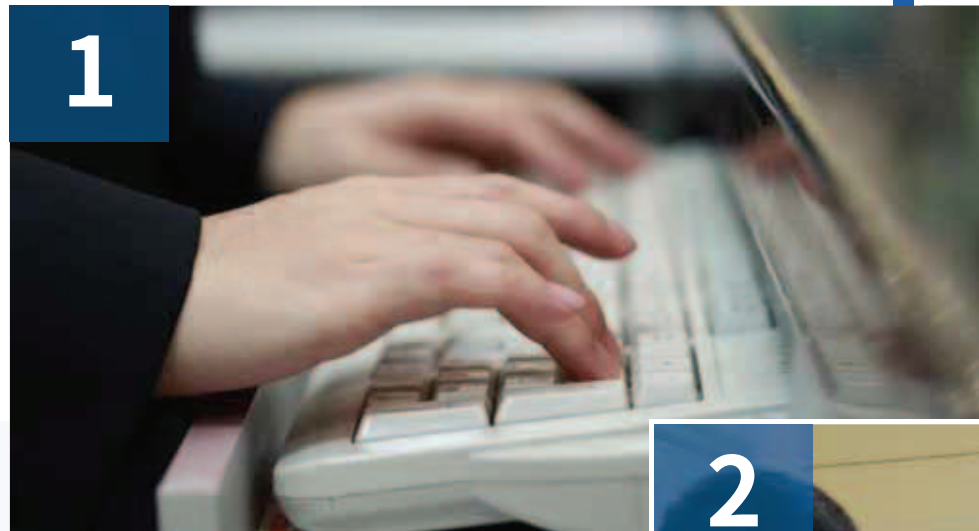
陽光

真誠服務
回饋客戶

SERVICES

光大相伴 陽光同行

CHINA EVERBRIGHT BANK
PROVIDES YOU WITH
EXCELLENT SERVICES



1,116 家營業網點，有同一個名字——光大銀行；有同一張名片——陽光服務；有同一個追求——銀行業文明規範服務示範單位；有同一個夢想——打造一流財富管理銀行。

一分鐘，每位櫃員行禮儀手勢 6 個，點鈔 251 張，漢字錄入 156 個，敲打小鍵盤 33 組。一分鐘，客戶座椅 45 度傾斜微調，大堂經理 12 個憑證折角。

——**高效，如陽光般的服務。**

一分鐘，智能櫃員機新開卡 1 張，手機銀行用戶新增 1 位。
一分鐘，123,015 元新增貸款，是光大對民營企業的支持；
3,500 筆繳費交易，是雲繳費平臺成功交易的速度。

——**創新，如陽光般的服務。**



一分鐘、又一分鐘，我們想客戶之所想，急客戶之所急，排客戶之所憂，用多一點的微笑給客戶一份溫馨，用多一點的細心給客戶一份滿意，用多一點的熱情給客戶一份感動。

一分鐘、又一分鐘，我們用一絲不苟的匠心，一以貫之的熱心，一如既往的真心，在踐行陽光服務的道路上不忘初心，始終堅守，哪怕風雨辛勞，惟有客戶承認，方得價值所成。

一分鐘，面部識別、指紋驗證、交易密碼、陽光令牌，至少兩個認證因子組合識別客戶身份。一分鐘，電子交易風險監控系統對可疑風險交易進行預警、防控、攔截；雙模攝像頭進行人證比對，保障平安運營。

——**安全，如陽光般的服務。**

一分鐘，無障礙綠色通道讓特殊群體直達愛心窗口，准媽媽享用一杯貼心牛奶。一分鐘，環衛阿姨接到一杯暖心薑湯，快遞小哥喝上一口舒心涼茶。

——**貼心，如陽光般的服務。**



2018 年，光大銀行榮獲中國銀行業協會授予的“2018 年銀行業文明規範服務工作突出貢獻單位”榮譽稱號，44 家網點獲評銀行業金融機構營業網點“2018 年銀行業文明規範服務千佳單位”。這是認可，更是鞭策。未來，我們將以榮譽為起點，以價值為終點，砥礪前行，不懈奮鬥，使光大銀行的“陽光服務”更加燦爛陽光。



陽光

真誠服務 回饋客戶

2018年，按照“產品要精緻，獲客要精準，管理要精益，服務要精細”的工作要求，我們著力培育“繡花精神”“工匠精神”，強化服務創新，提升客戶體驗，不斷為客戶創造更大價值，實現與客戶合作的互惠互利，共贏發展。

高效服務， 提升客戶體驗

EFFICIENCY
FOR CUSTOMER
EXPERIENCE

健全服務管理

按照“服務創造價值”的服務觀，完善推進陽光服務工作領導小組，總行和各分行行長分別任小組組長，形成領導有力、權責明晰、分工明確、運轉有序的一體化大服務架構。強化體制機制建設，提升服務質量，充分維護客戶權益，打造有口碑、有優勢的“名店、名品、名星”，提升客戶體驗。

優化產品服務

從客戶需求出發，不斷加快產品、渠道、服務模式的創新，打造一批以“陽光金管家”“養福全程通”“陽光財政代理”“陽光對公存款”“陽光智能存款”等為代表的陽光品牌“名品”，有效滿足客戶複雜多樣、不斷變化的各類財富管理需求。

圍繞“了解你的客戶”原則，優化開戶流程，以實際業務為場景，合理規劃客戶服務動線，提高開戶效率。4月27日，對公開戶新流程上線官網，新流程與對公開戶新模式完美契合，全行首筆開戶用時僅40分鐘；6月微信預約開戶上線；8月實現遠程銀行中心核實開戶意願和機器人流程審查開戶資質功能。截至2018年末，全行辦理對公開戶業務147,910筆，較上年增加80,679筆，業務量增幅達120%。

案例 對公開戶的光大速度

重慶分行優化對公開戶流程，提高開戶效率，4月27日，首筆開戶業務52分鐘辦理完畢；5月10日，單筆最快開戶僅僅用時28分鐘；5月16日，當日開戶24筆，平均用時52分鐘；5月17日，當日開戶18筆，平均用時48分鐘；5月22日，當日開戶36筆，平均用時44分鐘……分行用數據說話，用行動證明，一步步踐行者“優化企業開戶服務，推動改善營商環境”的莊嚴承諾。



139

(人)

全行共新增一級服務能手 139 人

提升服務技能

積極組織崗位職能培訓，開展勞動競賽、技能訓練、培訓師選拔、崗位資格考試等，打造一批業務能手、服務“名星”，不斷提升服務技能水平。2018年，全行共新增一級服務能手 139 人，比上年增加 50 人，增幅達 56%；新增二級服務能手 602 人，比上年增加 244 人，增幅達 68%。

案例 開展陽光服務“名星”內訓師選拔

積極開展陽光服務“名星”內訓師選拔系列活動，培育一支專業強、懂技巧、善傳授的服務內訓師隊伍。由分行推薦的 160 名內訓師運用 PPT 展示、案例分析、情景模擬、互動模擬等多種教學方式，充分展示了扎實的業務功底、良好的個人風采、過硬的臨場應變能力。經過層層選拔，20 名學員從中脫穎而出，晉級成為首屆陽光服務“名星”內訓師，他們將擔當播種機、宣傳隊、宣言書角色，使陽光服務的思想、精髓和做法在分支行廣泛傳導開來。



陽光服務內訓師選拔活動



長春分行舉辦“7 聚夢想，爭創一流”金牌理財師大賽決賽

加大投訴處理

積極貫徹執行中國人民銀行與中國銀行保險監督管理委員會聯合發佈的投訴統計分類行業標準和相關要求，探索建立責任明晰、順暢高效的管理架構，樹立投訴的風險意識和投訴管理的全局意識。根據《中國光大銀行外部客戶投訴管理辦法》，規範投訴處理類型與流程，重點治理改進服務態度、質量和銀行卡類投訴，全行實施“傾聽計劃”，提高投訴處理效率，切實降低投訴量，提高客戶滿意度。

2018 年，我行共受理客戶投訴 13,550 件，客戶投訴辦結率為 100%，客戶滿意率達 99.8%，無突發突出投訴事件發生。

99.8

(%)

2018 年，客戶滿意率達 99.8%

創新服務，引領行業未來

INNOVATION FOR LEADING THE INDUSTRY

2.53

(億)

截至 2018 年末，雲繳費平臺繳費用戶達 2.53 億

普惠金融創新

依託體制機制改革創新，通過打造雙向互補、共同發力的雙平臺發展模式，全力構建“金融+生活+服務”普惠生態系統。

成立總行雲繳費事業中心，夯實平臺服務基礎與運營能力，將普惠金融服務的範圍延伸至水、電、燃氣等基礎服務外的政府平臺、行業客戶和香港地區，陸續推出非稅雲、物業雲、黨務雲、租房雲、全國交罰等便民繳費業務。

截至 2018 年末，雲繳費平臺項目總量超過 4,000 項，平臺繳費用戶達 2.53 億，覆蓋全國 300 餘個主要城市，全年繳費金額突破 2,000 億元，平均每天繳費金額超過 5 億元。

2018 年，雲繳費平臺先後榮獲新華社“最具影響力 APP”、《金融時報》“年度最佳普惠金融服務平臺”、《投資時報》“2018 普惠金融先鋒獎”、《財視中國》“最佳普惠金融服務獎”等獎項。



案例 非稅雲繳費，助力智慧內蒙古建設

“交管 12123”內蒙古交通罰沒代收項目是第一個按自治區財政廳、公安廳要求規範實施財政非稅收入收繳制度，並全面支持微信、支付寶繳費的省級交通罰沒代收項目。通過雲繳費平臺接入“交管 12123 平臺”，實現了“金融擁抱互聯網”，讓全區 700 多萬駕駛員可通過手機移動端，利用微信、支付寶等平臺渠道進行繳費，極大方便了群眾特別是農村牧區和少數民族群眾，解決了到公安機關或銀行網點繳費排隊、等候的問題，真正實現便民惠民。

呼和浩特分行與內蒙古公安廳交通管理局開展雲繳費合作



案例 智慧就醫，讓生活變得輕鬆

蘇州分行為解決客戶看病難、看病慢問題，聯合蘇州各大醫院開發“陽光醫保 APP”，從掛號、取號、繳費，到取藥、查報告，一部智能手機都可以搞定，大大節約各個環節的排隊時間，得到了客戶的廣泛好評，解決了“看病難、看病慢”的困擾。



智能應用創新

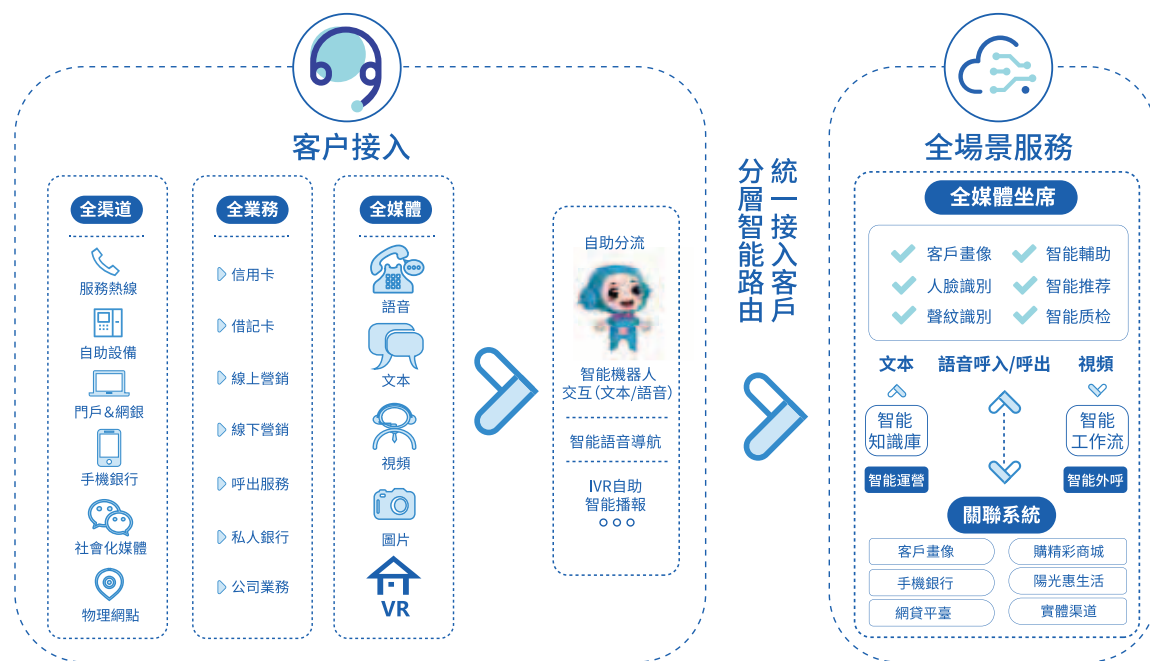
積極踐行“一臺設備，一個網點”，持續完善設備功能，推動智能設備與線上渠道的有機融合，完成零售櫃檯業務前 40 項高頻功能的全面覆蓋。截至 2018 年末，全行共鋪設智能設備 8,028 臺，現金類自助設備 5,380 臺，通過網上銀行、手機銀行、微信銀行等，實現電子渠道綜合櫃面替代率 97.91%，持續做好網點延伸服務。

我行自主研发的智能櫃檯在 39 家分行全面推廣，憑藉“同卡號換卡、多卡種自選卡號發卡”等業內首創的創新功能，整體業務辦理效率較人工窗口提升 40%，促進網點功能從“交易結算中心”向“綜合化銷售中心”的轉變，助力網點轉型。截至 2018 年末，共佈設了 2,393 臺智能櫃檯，營業網點覆蓋率達 100%。12 月，智能櫃檯日均辦理業務超 25 萬筆，分流網點業務量超過 38%，成為我行重要的網點服務渠道。

8,028

 (臺)

截至 2018 年末，全行共鋪設智能設備 8,028 臺



全渠道全媒體智能化互動式服務

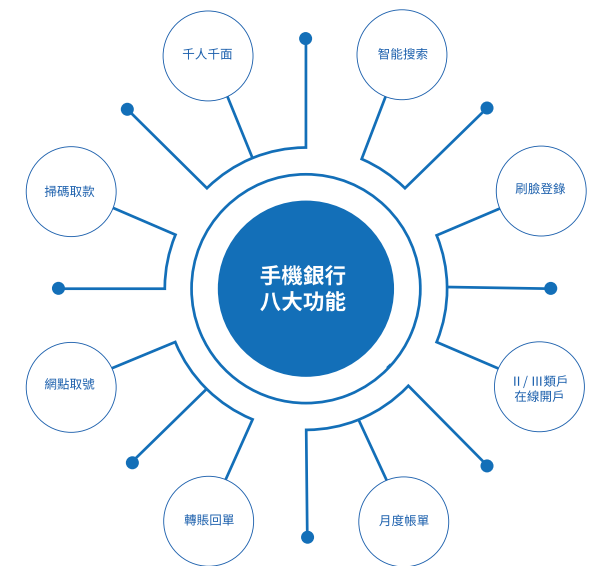
移動金融創新

5,000

 (萬戶)

銀行客戶數量已接近 5,000 萬戶

堅持“讓美好觸手可及”的發展理念，實施“一部手機、一家銀行”的移動金融發展策略，以手機銀行為核心，實現將網銀、自助設備、微信銀行、遠程銀行等多渠道連接，涵蓋理財產品、網絡貸款、轉賬與信用卡等高頻業務功能的全新移動金融生態體系，優化使用體驗，截至 2018 年末，銀行客戶數量已接近 5,000 萬戶。



案例 醫食住行全覆蓋，樂享指尖悅生活

我行不斷豐富手機銀行生活板塊，做到醫食住行全覆蓋，貼心滿足客戶的日常生活需要。健康欄目享受預約就診服務，足不出戶即可輕鬆掛號；繳費欄目實現隨時隨地繳納水、電、燃氣、話費等各類常見生活繳費；增設“繳費帳單提醒”功能，以便客戶及時了解繳費信息；購物欄目為客戶提供品種豐富的時令商品。

互聯網金融創新

開發“陽光隨心貸”，基於互聯網大數據風控、人工智慧等金融科技力量，深入消費場景，切實滿足消費者的日常融資需求，讓普惠金融服務落地生根。

“陽光隨心貸”簡化貸款流程，大幅提升用戶體驗，具有金額小、週期短等突出優點，為客戶提供方便、快捷、智能的網絡普惠金融服務，目前旗下擁有數據類、保險類、聯合類三類產品。截至 2018 年末，隨心貸貸款餘額突破 630 億元，本年新增貸款投放近 2,500 億元，服務客戶超 2,300 萬戶。

2018 年，“陽光隨心貸”先後榮獲“金融科技創新應用優秀案例”“2018 年度中國優秀金融創新案例”等獎項。



金融科技創新應用優秀案例



2018 年度中國優秀金融創新案例

安全服務， 贏得客戶信賴

SECURITY FOR
WINNING YOUR
TRUST

1,504

(個)

金融知識普及宣傳教育活動累計參與網點數 1,504 個 (含部分社區支行)

開展安全教育

秉持“以客戶為中心”的服務理念，建立常態化的安全宣傳聯動機制，利用新媒體渠道開展客戶安全教育；特別關注對投資者的風險教育，提升大眾風險防範意識，保護投資者合法權益。積極開展“金融知識普及月”“金融知識進萬家”“提升金融素養”等主題宣傳活動，築牢安全防火牆。

2018年，金融知識普及宣傳教育活動累計參與網點數 1,504 個 (含部分社區支行)，參與員工 27,644 人，開展集中宣教次數 1.24 萬次，共發放宣傳材料 376.6 萬餘份，受眾客戶約 1,088 萬人次，各類媒體報導總量達 6,441 次。



寧波分行走進餘姚華龍小學開展“金融普惠 校園啟蒙”金融知識進校園活動



南京分行開展“大手牽小手，金融知識進小學”活動



沈陽分行開展“小小銀行家，菁英實踐基地”體驗活動



西寧分行走進社區開展金融知識普及宣傳活動

案例 反假宣傳進行時

9月，西安分行集中開展內容豐富、形式多樣的反假幣宣傳活動，指導客戶安裝反假 APP，發放資料 6,500 餘份，宣傳對象 8,000 多人，反假知識答題 3,100 人。通過此次宣傳，普及了群眾的反假知識，提高了識別假幣的能力，使群眾充分了解了假幣的危害性。



夯實技術基礎

引入行業先進的“高清攝像頭+紅外線攝像頭”，配合人臉跟蹤等新技術，進行人證比對，有效控制人工核對客戶“人證一致性”的操作風險，提高服務效率。截至 2018 年末，39 家分行所有營業網點全部推廣完畢。120 餘個常用業務場景，識別通過率超過 96%，月替代櫃員審核 295 萬筆，替代授權 12 萬筆。

案例 監控體系顯神威

通過設置各類風控策略規則，對可疑風險交易進行實時預警、防控、攔截。例如，當客戶有身份認證異常、敏感信息修改、轉賬支付異動等可疑情況發生時，風控系統能夠馬上識別，並及時與客戶聯繫進行核實確認，對於黑名單帳戶的交易實時阻斷。2018 年，我行通過人工外呼成功堵截 70 筆風險交易，為客戶挽回資金損失合計 460 萬元。

貼心服務， 溫暖客戶心靈 THOUGHTFULNESS FOR YOUR SATISFACTORY

提高服務標準

根據《中國光大銀行陽光服務工作手冊》，針對客戶服務類崗位制定簡明扼要的服務標準體系，致力為客戶提供視覺統一、感受一致的良好體驗。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服務創建工作小組，進一步提升網點規範化服務水平。2018年，我行有44家網點榮獲銀行業協會授予的“2018年銀行業文明規範服務千佳單位”榮譽稱號。

擴大服務範圍

加大營業網點覆蓋面，提高服務滲透力，提供差異化產品，高效高水平滿足客戶金融服務需求，提升客戶體驗。截至2018年末，我行共設有1,116家營業網點（不包括社區網點），實現境內省級行政區域服務網絡全覆蓋。

注重金融服務薄弱重點區域，加強佈置銀行自助設備等基礎設施，緩解貧困地區金融機構覆蓋不平衡、不充分的難題，幫助偏遠山區村民解決實際困難，為農村和縣域地區的社會經濟發展提供有力支撐。

44

(家)

2018年，我行有44家網點榮獲銀行業協會授予的“2018年銀行業文明規範服務千佳單位”榮譽稱號

案例 開通 ETC，出行大提速

隨著福州三江口大橋的開通，極大緩解了馬尾及倉山三江口片區至市區的交通擁堵情況，市民辦理高速閩通卡即可享受市政通行三江口大橋機場高速快速通道10元/次的優惠補貼，但福州地區當時閩通卡網點僅15家。為方便市民出行，福州分行市區42家營業網點及時為市民提供現場申請閩通卡並安裝ETC設備的服務，辦理完畢即可直接通行高速公路，極大地便利了市民出行。

閩通卡



案例 服務特殊人群

我行秉承“便捷、細緻、人性化”的原則，針對特殊人群的具體困難和實際需求，制定《營業網點特殊人群服務規範》，確定肢殘客戶、聾啞客戶、盲人客戶服務方案，明確具體業務場景下的服務措施，涵蓋業務全流程，將特殊關愛的服務理念融入行動，促進特殊人群服務水平的全面提升。



特殊關愛服務

案例 首個佈局鄉村服務網點開業

10月29日，李曉鵬董事長在湖南省新田縣考察時，了解到門樓下瑤族鄉地處深山，交通落後，當地村民存取款非常不便，當即表示要幫助老鄉解決這個問題。長沙分行立即行動，協同各方推進落實，僅僅用了27個工作日，建成光大銀行首個佈局鄉村的服務網點——門樓下瑤族鄉自助銀行及助農取款服務點，鄉親們從此告別存款、取款不便的歷史。



門樓下瑤族鄉自助銀行及助農取款服務點對外運營儀式



“光大銀行一直用大愛扶助著
在人生路上負重前行的果農們，這一善舉讓多少瀕臨絕境的人心生希望，而我們也成了幸運兒。”

——魏群英

家園

包容互惠
共享發展

COMMUNITY

陽光扶貧 以“橙”相待

TARGETED POVERTY ALLEVIATION FOR
ORANGES SALES ONLINE



我是魏群英，在深圳工作 13 年後回到家鄉創業，但由於“水土不服”，屢試屢敗，不到兩年所背負的債務已經遠遠超出了我的負荷。爸爸遭遇交通事故、外婆走失去世……一連串的打擊接踵而至。我和老公勉力支撐，開始銷售家鄉的臍橙，那些保持著原始味道，沒有被工業化的橙味，我們心目中的“素顏橙”。但是苦於沒有資金運轉，沒有好的銷售平臺，作為生鮮水果，利潤微薄，入不敷出，我們終究沒有辦法改變現狀，生活依然艱難貧困。



2017 年 2 月，“素顏橙”迎來了與光大銀行的第二次“邂逅”，在南昌分行的幫助下，我註冊了“素顏·橙”品牌，並上線光大銀行“江西·購精彩”商城。為了指導上線銷售，光大員工沒日沒夜幫助我審核資料、設計圖片、製作詳情圖、策劃營銷活動、協調物流合作、指導產品包裝，不辭勞苦，傾情付出。雖然與她們素未謀面，但這些溫暖舉動讓我感到了如家人般的關心，久違的幸福化作淚水奪眶而出。

功夫不負有心人，在我們的共同努力下，“素顏橙”銷售量達 14,000 餘箱，金額超過 115 萬元，徹底解決了我的負債和貧困狀況，並累計帶動父老鄉親就業 400 餘人次，現在的“素顏橙”每天都在刷新銷售記錄。光大銀行的幫助不但讓我度過了人生的挫折，更讓我重燃希望之光，重拾創業信心，我一定要發揚光大“贈人玫瑰，手留餘香”的精神，帶領家鄉的果農們實現脫貧致富。



2016 年
12 月

魏群英通過光大銀行深圳分行的首批團購訂單，得以打開產品銷路，“素顏橙”開始續寫與光大銀行的緣分。

2017 年
2 月

“素顏橙”迎來與光大銀行的第二次“邂逅”，在南昌分行的幫助下，魏群英註冊了“素顏·橙”品牌，並將產品上線光大銀行“江西·購精彩”商城。

2017-
2018 年

通過宣傳推廣，光大銀行幫助魏群英銷售贛南臍橙 14,000 餘箱，解決了她的負債問題，並帶動父老鄉親一同邁向脫貧致富。

2016 年 12 月份，“素顏橙”終於迎來了與光大銀行的第一次“邂逅”，深圳分行首批團購 1,485 箱，給我們的產品打開了銷路。從深圳回到家鄉，經歷了 4 年零 10 個月的失敗，山窮水盡之時，是來自第二故鄉的光大銀行深圳分行給了我們新的希望和目標。從此，“素顏橙”便開始續寫與光大銀行的緣分。



“美麗臍橙邂逅，不僅是你最溫暖的陪伴，也是我們最幸福的鼓動，更是我們繼續前行的動力，同時，我們更希望你能夠帶動更多的農民脫貧致富，讓臍橙的味道得以延續。”

——光大銀行致魏群英的回信

授人以魚，不如授人以漁。光大銀行自 2015 年起至今建立了一系列電商平臺，先後在雲南、江西、河南、青海、湖南等地幫扶了“松茸村官”“山藥姑娘”等許多像魏群英一樣帶領農戶致富的有志青年，打造了像雲南的怒江長毛米、河南蘭考縣的鐵棍山藥、香格里拉的松茸等眾多明星商品。截至 2018 年末，幫扶國家級貧困縣超過 40 個，扶貧商品銷售超 10 萬件，銷售額超 1,000 萬元。光大銀行始終堅持脫貧不脫“對”、助力奔小康，真扶貧、扶真貧，幫助鄉親們早日實現小康夢。



家園

包容互惠 共享發展

2018年，我們著力培育家園文化，提升光大家的溫度，講和睦、講合力、講合一。不但要讓光大成為每個光大人成長的搖籃、逐夢的支點和發展的港灣，還要發揚“達則兼濟天下”的精神，踐行扶貧責任、環保責任、社區責任，與利益相關方共享光大家園的溫暖。

精準扶貧， 齊築幸福家園

TARGETS POVERTY
ALLEVIATION
FOR A HAPPY
COMMUNITY

“脫貧攻堅面臨的困難挑戰依然巨大，需要解決的突出問題依然不少……行百里者半九十，必須再接再厲，發揚連續作戰作風，做好應對和戰勝各種困難挑戰的準備。”

——習近平在打好精準脫貧攻堅戰座談會上的講話

2018年，我行按照脫貧不脫“對”、助力奔小康的思路，堅持對口扶貧不脫鉤、不停歇，將扶貧與扶智、扶志有機結合起來，既注重當下，又著眼長遠；既注重“輸血”，又注重“造血”；既注重經濟效益，又注重政治效益和社會效益，不斷創新扶貧模式和扶貧方式，打出精準脫貧的精彩組合拳。

加強領導，強化組織保證

成立“扶貧與社會責任工作領導小組”，主要負責研究、決策扶貧工作的重大事項，健全精準扶貧相關規章制度，推進扶貧工作專業化、制度化。黨委主要負責同志先後多次深入集團定點扶貧地區，考察跟進扶貧項目落實情況，重點考察扶貧項目的投入產出、未來規劃和帶動脫貧情況，同時積極推進教育扶貧和產業脫貧活動。

案例 黨委書記、董事長李曉鵬赴集團定點扶貧縣調研

3月25日，黨委書記、董事長李曉鵬赴集團定點扶貧縣湖南省新化縣進行考察，實地查看援建的水車鎮光大衛生院、紫鵲界梯田和正龍村文旅項目，與村幹部、貧困戶和駐村幹部進行深入交流。10月29日，李曉鵬董事長再次專程前往定點扶貧縣湖南省新田縣開展調研，針對年底新田縣申請脫貧摘帽驗收的情況，他表示在幫助新田縣脫貧後，還要持續鞏固和擴大脫貧成果，進一步助力新田縣譜寫新時代鄉村振興的新篇章。



李曉鵬董事長赴新化縣調研



李曉鵬董事長赴新田縣調研

我行一級分行積極承擔當地政府或機構分派的定點扶貧任務，根據當地扶貧工作的統一部署，各分行積極響應號召，選派德才兼備的中青年幹部到定點扶貧地區深入一線進行幫扶。



拉薩分行結對幫扶林芝市墨脫縣達木村

案例 責任陽光，扶貧有我

海口分行儋州支行員工陳吉祥，因為熟悉當地民情，被舉薦為南豐鎮松門村駐村第一書記。

兩年多來，他一家家走訪、一戶戶記錄，建立貧困戶檔案，包戶到人，摸清了貧困底數；積極爭取道路建設資金 340 萬元，硬化松門村委會 6.01 公里進村道路，解決了出行難問題；主動協調 246.64 萬幫扶資金引進竹狸養殖產業，引導貧困戶 94 戶 329 人養殖竹狸，以合同方式保證產品銷路，預計每戶貧困戶可固定分紅三年合計 14,500 元。

通過兩年的不懈努力，截至 2018 年末，松門村已脫貧 144 戶 576 人，完成整村推進脫貧目標。



陳吉祥走訪貧困戶

11.69 (億元)

截至 2018 年末，永州分行貸款餘額 11.69 億元

加大投入，增強金融支持

加大貧困地區機構設置力度，引導資金扶持地區經濟發展，相繼在湖南永州、婁底設立二級分行，並在旗下同步設立新田、新化支行，新田支行於 3 月 26 日開業，新化支行於 8 月 16 日開業。截至 2018 年末，永州分行一般性存款餘額 13.95 億元，貸款餘額 11.69 億元；婁底分行一般性存款餘額 22.38 億元，貸款餘額 7.94 億元。

依託自身行業優勢，因地制宜，不斷創新金融扶貧產品和服務，通過扶貧貸款項目，帶動貧困地區經濟發展。

案例 光伏發電，給力脫貧

上林縣 40MW 集中式光伏扶貧電站項目是廣西首批光伏扶貧試點項目，利用不利於耕種的山地鋪設光伏電板，農民除了可以獲得土地租金外，還會得到電站分紅。項目占地面積約 1,000 畝，總投資 2.36 億元，南寧分行是唯一一家支持此項目的銀行，支持金額達 1.65 億元，項目建成後可幫助 1,333 戶貧困家庭脫貧。截至 2018 年末，已經有 21MW 開始並網發電，預計 2019 年一季度全面竣工。



上林縣 40MW 集中式光伏扶貧電站

群眾參與，激發內生動力

加強對貧困地區基層幹部和技術人員的技能培訓，依託農民夜校和職業技術培訓學校，強化富餘勞動力務工技能培訓，多渠道挖掘就業崗位，加強與本地企業對接，解決貧困戶就地就業問題。

案例 扶貧衛星工廠

烏魯木齊分行主動出擊積極爭取各方面資源，為新疆維吾爾自治區喀什地區莎車縣喀拉鐵熱克村對接到總投資為 100 萬元的 500 平方米扶貧車間建設項目，並招商引資引入“中央廚房餐飲配送”項目，免費為村民提供就業平臺和技術培訓，轉變村民擇業觀念，使他們積極主動參與就業創業，從而實現貧困戶村民一戶一就業。



40

(餘個)

“購精彩”平臺共幫助 40 餘個
國家級貧困縣開拓扶貧新路徑

創新模式，提高脫貧實效

依託自身資源優勢，打造“購精彩”系列電商平臺，創新精準扶貧模式，創造性地從市場扶貧角度入手，通過“輸血變造血”，對全國貧困地區的產品推行“三免一合”的優惠政策，成功探索出一條電商精準扶貧的新路徑。

先後打造“欣欣湘榮，冀往開來”“精準扶貧在蘭考”等精準扶貧專欄；協助河南省蘭考縣完成脫貧摘帽；樹立“山藥姑娘”“素顏臍橙”等扶貧典型案例。12 月，我行通過“購精彩”商城將集團定點扶貧縣的多款商品落地“伴客易”，打造線下體驗、線上下單、遠程配送的創新模式，向客戶進行宣傳展示和營銷推廣，踐行精準幫扶理念。截至 2018 年末，“購精彩”平臺共幫助 40 餘個國家級貧困縣開拓扶貧新路徑，累計銷售商品超 10 萬件，銷售額超 1,000 萬元。

公益幫扶，確保精準脫貧

我行向光大集團定點扶貧縣（湖南省新化縣、新田縣、古丈縣）捐贈 500 萬元，用於定點扶貧相關工作。積極支持“一對一”扶貧助學活動，2018 年，我行員工共認捐 719 名學生，認捐金額達 54.95 萬元。

繼續推進公益項目，向中國婦女發展基金會“母親水窖”項目捐贈資金 300 萬元，用於持續改善缺水地區貧困群眾的飲水條件；向內蒙古紅十字會捐贈資金 120 萬元，用於“光明行”社會公益活動；向中國公安民警英烈基金會“救助犧牲傷殘民警家庭行動”捐贈資金 200 萬元，用於困難民警家庭的救助活動。

300

(萬元)

2018 年，向中國婦女發展基金會“母親水窖”項目捐贈資金 300 萬元

6 月 19 日，石家莊分行為特困戶送慰問品



蘭州分行幫扶通渭縣隴陽鄉張灣村捐贈儀式



人盡其才， 搭建溫馨家園

EVERY TALENT
HELPS TO BUILD A
WARM COMMUNITY

2018年，我們著力培育“一個光大，一個家園”文化氛圍，廣納賢才，人盡其才，建立市場化激勵機制，把人員聘用、工資待遇、獎金激勵等與員工創造價值的大小緊密結合起來，多勞多得，奮楫者先。

保障員工基本權益

保護基礎權益

重視人才選聘公平公正，社會招聘和校園招聘強調公平對待不同民族、性別、宗教信仰和文化背景的員工，未設置任何歧視性政策、條款。

遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》、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。按照當地社保政策及我行相關規定，規範、足額計提和繳納國家法定福利，切實履行用工義務。

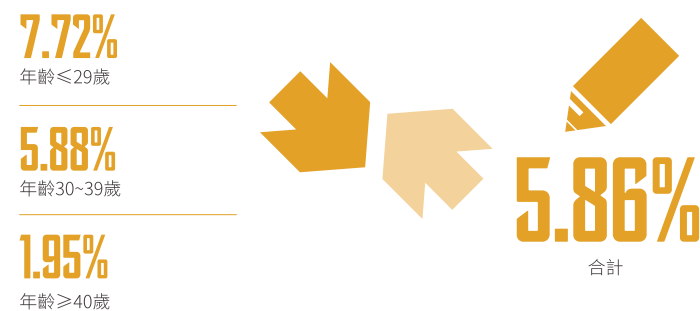
按性別劃分的雇員總數 (單位:人)



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



完善薪酬分配制度，強化績效管理，修訂完善績效考核辦法，印發2018年度總行部門、分行平衡計分卡考核辦法，充分調動員工積極性、創造性。

建立多支柱的養老保障體系，在依法參加基本養老保險的基礎上，建立補充養老保險制度即企業年金制度。以保障員工未來基本生活需要為原則，根據長期發展戰略、人力資源配置及內部分配制度改革，進一步完善激勵機制和薪酬分配制度。

尊重民主權利

注重民主管理，充分發揮員工主人翁作用。組織召開三次全行職工代表大會，審議表決通過《中國光大銀行中長期發展戰略（2018-2027）》《中國光大銀行問責辦法》《中國光大銀行員工假期管理辦法》和《中國光大銀行總行本部員工考勤管理辦法》等制度。



職工代表大會現場投票

100 (%)

2018年，我行員工合同簽訂率
和社會保險覆蓋率為100%

保障安全權利

珍視員工健康與安全，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。2018年，我行員工合同簽訂率和社會保險覆蓋率為100%，未出現員工因工作關係導致死亡情況。

全面履行安全保衛制度、基礎建設標準、安全保衛手冊、安全保衛工作要點等安全管理規範。2018年舉辦各類安全培訓、消防演練、交通法規宣講、維穩教育、運營安全培訓等4,156次，累計參加約16萬人次，有效提升員工和保安人員的防範意識和處置技能。

捍衛員工發展權利

人盡其才，保障員工職業發展

建立管理序列、專業序列和技能序列三支隊伍，全面實施新職位體系，打破人才轉聘壁壘，鼓勵優秀員工脫穎而出，實現年輕員工小步快跑。拓寬選人用人渠道，設立全方位人才選拔平臺，推出“招賢館”計劃，為優秀人才提供更多成長機會。

打造精品，完善員工培訓體系

秉持“上接戰略、下接績效，助力員工成長”的培訓理念，突出重點，打造精品培訓項目。開展對公、零售、風險、科技、財務、內控、綜合、資管等八大板塊專業序列微課開發工作坊，探索課程自我開發體系；強化電子化培訓渠道應用，開發“陽光學院”移動教學平臺，實現培訓“線上+線下”的融合式管理，實現企業和員工的共同發展。

案例 開展微課製作工作坊，搭建專業課程體系

9月-12月，我行先後分9期組織對公、零售、風險、科技、財務、內控、綜合、資管等八大板塊的334名業務骨幹開展課程開發工作，共計開發微課310門。作為一種高效的溝通與學習工具，微課更好地適應互聯網時代發展潮流，幫助員工實現快速成長。



組織實施包括“凝心聚力，開啟新征程”的5期高管人員培訓班、推動戰略實施的2期二級分行行長培訓班、落實網點轉型的6期支行行長培訓班、提升執行力的3期處級幹部培訓班等；組織面向基層員工、提升員工自我管理能力和工作技能的“千人助推計劃”“陽光大講堂”、新員工培養計畫、海外人才培養計劃。圍繞零售、財富管理、陽光服務、智能櫃檯等專題，聚焦網點產能提升，開展一系列助力業務發展的培訓項目。

截至2018年末，組織培訓7,051期次，高管人員參訓人數達2,740人次，中層參訓人數達49,531人次，員工參訓人數達400,930人次，培訓覆蓋率均達到100%。



關愛員工日常生活

深入開展各項員工關愛活動，切實關心女性員工、離退休員工的日常生活；創新引入外部專業機構，開展員工心理諮詢服務，改善員工心理健康狀況，提升員工獲得感、幸福感；發揮陽光關愛基金作用，對困難員工加大幫扶力度，2018年陽光關愛基金收入421.41萬元，幫扶支出272.34萬元，幫扶補助270人次。

421.41 (萬元)

2018年陽光關愛基金收入
421.41萬元

案例 開展員工專業心理諮詢

開通心理健康微信公眾平臺、i-EAP移動服務平臺，開展“幸福面對面”員工心理訪談，了解基層員工心理需求，緩解員工心理困擾；開通心理健康水平檢測，幫助員工了解個人心理健康狀況；開通多渠道心理諮詢服務，提高員工工作滿意度和幸福感。



促進工作生活平衡

組織開展健康向上、豐富多彩、喜聞樂見的文體趣味活動，例如讀書、繪畫、路走、採摘、拓展、書法、攝影、觀看文藝匯演等，保障員工“健康生活，快樂工作”。



員工業餘生活



武漢分行組織集團駐漢企業健步走活動



海口分行員工參與 2018 海口馬拉松



長春分行舉辦迎新春聯歡會

案例 參加集團職工攝影比賽

10月，我行參加中國光大集團《中國心 光大情》慶祝中國改革開放四十年暨光大集團成立35周年職工攝影大賽。在獲獎的160幅（組）作品中，我行有120幅（組）作品獲獎。



《陽光初上光大中心》 作者：總行工會 朱文



《祖國在我心》 作者：上海分行 曹芩



《同飛》 作者：上海分行 徐章成



《戰鬥力》 作者：湛江分行 梁嶽濤



《百年老店》 作者：武漢分行 阮家東

綠色發展， 打造生態家園

GREEN
DEVELOPMENT FOR
AN ECOLOGICAL-
FRIENDLY
COMMUNITY

2018年，我們牢固樹立“金銀山前留青山，青山常在金銀山”的環保理念，推廣綠色信貸，堅持綠色運營，致力環保公益，努力打造國內領先的綠色銀行。

推廣綠色信貸

加強綠色信貸管理

制定《中國光大銀行綠色信貸政策》《中國光大銀行綠色信貸授信政策指引》等規定，推廣綠色信貸，健全投向政策，構建綠色信貸管理框架。完善總分行分工負責的環境與社會風險預警和防控工作機制，主動、提前識別客戶（項目）環境與風險因素，並採取針對性控制或緩釋措施，有效控制與規避客戶（項目）環境與社會風險。

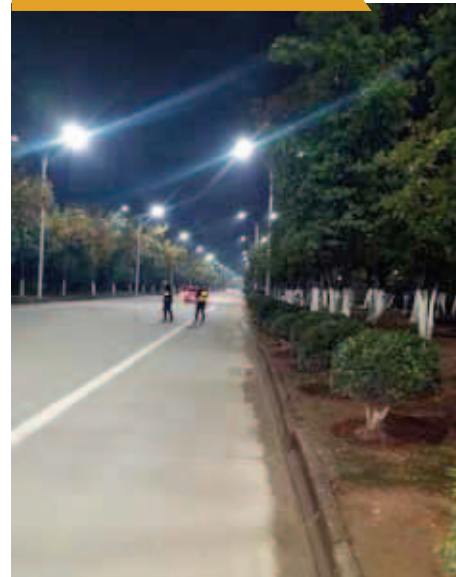
助力淘汰落後產能

推行“綠色信貸一票否決”制，對不符合環保要求、可能對環境造成重大不利影響的項目一律予以否決，並梳理明確環保違法違規和安全生產違法違規的典型行為。強化“兩高一剩”行業存量授信的加固減退，主動順應產業結構調整趨勢，加快對污染工藝和落後產能的信貸退出步伐。

案例 綠色信貸，光芒萬丈

撫州市中心城區原有約18,809盞高壓鈉燈、76,500盞傳統節能燈，能耗高，污染大。2月，南昌分行對晶和照明公司批復技術改造項目固定資產貸款2,500萬元，支持撫州市中心城區LED燈節能改造工程。本項目建成後每年可節約電量1,328.87萬KW·h，節省電費796萬元，同時，有效減少鉛、汞等重金屬、紫外線和紅外輻射污染。

撫州市中心城區 LED 節能燈



支持綠色經濟發展

持續加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持，加強綠色信貸領域的產品、模式和服務創新，努力通過信貸資源的優化配置，引導全社會最大限度控制和減少資源浪費、環境損害，並促進生態保護、預防和控制污染、合理有效利用資源，實現經濟與資源可持續發展。

案例 香港分行成功首發綠色債券

香港分行通過在香港交易所掛牌的50億美元歐洲中期票據計劃（EMTN），成功發行3年期、3億美元綠色債券，票面利率為3MLibor+85個基點。這是光大銀行首次發行綠色債券，也是首家境外發行綠色債券的股份制商業銀行。

本次發債為具有環境效益的綠色項目提供融資，是香港分行支持香港政府打造“全球綠色金融樞紐”的實際行動，有助於香港分行優化負債結構，充實中長期資金來源，促進資產負債業務均衡發展，提升全球資源配置能力。

案例 授信循環經濟，開發可再生能源

綿竹市是農業大市，為了減少秸稈處理成本，大部分地區都會出現“村村點火，處處冒煙，秸稈遍地，烽煙四起”的情況，對生態環境造成極大危害。

為此，成都分行授信綿竹市生物質能發電項目，總投資3.4億元，用於以秸稈為原料的生物發電。本項目機組裝機容量30MW，年耗生物質秸稈24.08萬噸左右，大大減少地區秸稈焚燒量，有效緩解大氣污染，具有良好環保效應。

堅持綠色運營

節約使用資源

倡導綠色辦公理念，加強綠色運營管理，遵守《中華人民共和國環境保護法》，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；使用節水型器具，建造廢棄水蓄水池，將直飲水過濾掉的廢棄水加壓後二次利用，建設節水型單位；推行無紙化辦公，減少一次性辦公用品消耗；倡導視頻會議，控制現場會議數量；倡導員工節約用水用電、減少垃圾產生，努力打造“綠色銀行”。

科學管理排放

作為綜合性金融機構，我行在日常經營過程中，不向水、土壤排汙。日常運營中涉及的有害廢棄物為 194.63 噸，主要類型為廢鉛酸蓄電池和辦公打印設備廢棄墨盒、廢棄硒鼓、廢棄碳粉、廢棄色帶，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 2,712.19 噸，主要類型包括辦公垃圾、廢棄辦公用紙和廢棄硬盤，均交由回收商進行處理。

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。為保護環境，我行公務用車優先採用距離短的節能行車路線，執行公務時儘量減少怠速運轉時間，優先採購新能源汽車，減少溫室氣體排放。2018 年，我行溫室氣體總排放量為 71,661.43 噸。同時，大力開展綠色公益活動，通過植樹造林助力碳吸收。

致力環保公益

積極倡導生態文明建設，結合環保產品進行環保宣傳，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 共同呼喚綠色，光大環保先行

上海分行與上海金橋再生資源市場經營管理有限公司聯合發行了一張集金融服務與環保理念於一體的銀行卡——阿拉環保卡。基於該合作，上海分行與上海市綠化和市容管理局、上海金橋再生資源市場經營管理有限公司聯合舉辦光大銀行杯“共同呼喚綠色，光大環保先行”環保志願者才藝表演大賽系列活動，各家支行深入周邊社區參與環保金融概念宣傳。宣傳活動受到上海電視臺、浦東時報、新民晚報等媒體全面報導，贏得社會的廣泛好評與關注，使光大金融環保理念深入人心。



案例 保護環境 人人有責

3 月 20 日，貴陽分行開展“義務植樹”環保志願服務活動，踐行保護環境的陽光責任，志願者們紛紛寫下自己的心願，“人人愛護環境”“地球更多綠”“編織愛心，保護環境”……表達了大家對美好生活環境的嚮往。



傾情奉獻， 共建和諧家園

DEVOTION FOR
A HARMONIOUS
COMMUNITY

開展志願服務

2018年，我們秉承“奉獻、友愛、互助、進步”的志願服務精神，加強志願者隊伍建設，支持員工開展志願服務活動，組織全行開展“學雷鋒志願者活動”。2018年，我行員工志願者活動時長達3,162小時，較上年增長0.6%。

案例 無償獻血，無限光榮

9月28日，昆明分行24名員工踴躍參加五華區金融機構無償獻血活動。經過填寫信息、測量血壓、抽血化驗、詢問健康狀況等流程，共獻出血液7,200多毫升，為更多有需要的人帶去生命希望，築牢生命防線。



昆明分行員工無償獻血

幫扶弱勢群體

牢記使命，情系弱勢群體，積極投身各種幫扶助困活動；心系文化教育，開展助學捐贈行動。

案例 傳遞微笑 情暖童心

6月1日，銀川分行組織員工前往西夏區幸平陽光家園殘疾人托養服務中心開展“傳遞微笑、情暖童心”為主題的捐贈活動。不僅為孩子們送來了米、面、油等生活物資，還精心準備表演節目，為58名殘障兒童送上溫暖和祝福，陪伴孩子們度過一個歡快的節日。



銀川分行“傳遞微笑，情暖童心”慰問活動

案例 走進鄉村小學 播灑愛心陽光

5月8日，大連分行走進普蘭店市固特異希望小學，連續第三年開展“陽光午餐”助學活動。全行共有350人次參與捐助，每年員工自發捐贈款項均超過10萬元，三年已累計捐贈34.1萬元，資助貧困學生近400人次。



大連分行“陽光午餐”助學活動

未來展望 Visions

2019 年是新中國成立 70 周年，是決勝全面建成小康社會的關鍵一年，也是光大銀行的“價值創造年”。展望未來，我們將保持戰略定力，圍繞“打造一流財富管理銀行”戰略願景，積極推進財富管理 3.0 建設，打造銀行業履行社會責任的典範。

普惠金融，共贏未來。我們將一如既往發展普惠金融，支持民營經濟、小微企業和“三農”發展，創新金融產品，提高服務水平，最大程度提升金融可獲得性、降低融資成本。

陽光服務，共創價值。服務是銀行業的本質屬性，也是銀行發展的生命線。我們將繼續完善服務管理體系，精益求精，提升客戶體驗，強化服務創新，不斷為客戶創造更大價值。

精準扶貧，共享發展。繼續按照脫貧不脫“對”、助力奔小康的思路，依託金融行業資源，不斷創新扶貧模式，撲下身子，因地制宜，帶動貧困地區實現脫貧致富。

關愛員工，共同成長。不斷完善員工職業發展通道，打造立體化、全方位培訓體系，提升員工綜合素質；注重員工身心健康，提高員工獲得感、幸福感。

綠色發展，共建家園。積極踐行綠色發展理念，推廣綠色信貸，健全投向政策，嚴格執行“綠色信貸一票否決”制，完善綠色信貸管理框架，實現綠色循環低碳發展、人與自然和諧共生。

傾情奉獻，共濟美好。繼續支持“母親水窖”等傳統公益項目，探索公益創新，在教育、文化、衛生、扶貧等方面加大支持，以身作則，致力成為反哺社會的重要推動者。

艱難困苦，玉汝於成。在新時代新征程中，我們將與廣大利益相關方一道，攜手同心，堅定前行，一步一個腳印，為實現“打造一流財富管理銀行”的戰略願景努力奮進。

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：

2018年1月1日至2018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信息披露指引》

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

報告數據說明

報告中的財務數據均來自2018年度財務報告，其他數據以2018年為主，部分包括以前年度數據。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。

報告質量保證方法

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：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》對報告中披露的選定關鍵數據執行有限鑒證業務，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

經濟績效	單位	2018年	2017年	2016年
總資產	萬億元	4.36	4.09	4.02
營業收入	億元	1,102.44	918.50	940.37
淨利潤	億元	337.21	316.11	303.88
小微企業貸款餘額	億元	4,521.33	4,002.78	3,409.70
平均總資產收益率	%	0.80	0.78	0.85
加權平均淨資產收益率	%	11.55	12.75	13.80
不良貸款率	%	1.59	1.59	1.60
資本充足率	%	13.01	13.49	10.80

社會績效

社會績效	單位	2018年	2017年	2016年
志願者活動時長	小時	3,162	3,142	495
員工總數	人	44,982	44,066	42,250
女員工數量	人	24,874	24,374	23,457
殘疾人員工數量	人	16	18	16

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及境內一級分行機關。

排放物¹

二氧化硫(噸) ²	0.01
氮氧化物(噸) ³	0.55
溫室氣體排放總量(範疇一及範疇二)(噸) ⁴	71,661.43
人均溫室氣體排放量(範疇一及範疇二)(噸/人)	3.81
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)	0.11
直接排放(範疇一)(噸)	5,470.77
公車耗油 ⁵	1,515.66
設施用柴油 ⁶	1,652.77
天然氣	2,302.34
間接排放(範疇二)(噸)	66,190.66
外購電力	66,190.66
有害廢棄物總量(噸) ⁷	194.63
人均有害廢棄物總量(噸/人)	0.01
每平方米樓面面積的有害廢棄物總量(噸/平方米)	0.0003
無害廢棄物總量(噸) ⁸	2,010.20
人均無害廢棄物總量(噸/人)	0.11
每平方米樓面面積的無害廢棄物總量(噸/平方米)	0.003

注：

- 由於機房的排放物類數據和能源及資源消耗數據尚不能單獨計量，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，二氧化硫排放數據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，氮氧化物排放數據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子》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，其中，由於西藏電網無基準線排放因子，且拉薩分行外購電力數據影響微小，重要性較低，故拉薩分行外購電力未列入溫室氣體排放量統計範圍。
- 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交由有資質的專業公司進行處理，主要類型為廢鉛酸蓄電池和辦公打印設備廢棄墨盒、廢棄硒鼓、廢棄碳粉、廢棄色帶。
- 本行的無害廢棄物均交由回收商進行處理，主要類型包括辦公垃圾和廢棄硬盤，其中南京分行、廈門分行、濟南分行、青島分行、南昌分行和銀川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係數手冊》進行了估算。

能源及資源消耗

能源消耗總量(兆瓦時) ¹	117,507.34
人均能源消耗總量(兆瓦時/人)	6.25
每平方米樓面面積的能源消耗量(兆瓦時/平方米)	0.18
直接能源消耗(兆瓦時)	24,244.60
公車耗油	6,184.17
設施用柴油	6,285.94
天然氣	11,774.49
間接能源消耗(兆瓦時)	93,262.74
外購電力	93,262.74
總行外購電力消耗量(兆瓦時) ²	31,731.055
日常用水消耗量(噸) ³	501,748.50
總行日常用水消耗量(噸) ⁴	102,405
人均日常用水消耗量(噸/人)	26.70
每平方米樓面面積的日常用水消耗量(噸/平方米)	0.75
複印紙消耗總量(噸)	701.98

注：

- 能源消耗量數據是根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則(GB/T2589-2008)》中提供的有關換算因子進行計算，包含外購電力、天然氣、設施用柴油和公車耗油。
- 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、光大大廈辦公區和石景山辦公區的耗電量。
- 日常用水包括自來水和中水，其中烏魯木齊分行的日常用水為辦公區物業控制，水費包含在物業費中，用水量尚不能單獨計量，我們依據建設部發佈的國家標準《城市居民生活用水量標準》(GB/T 50331-2002)進行了估算。
- 本行總行日常用水消耗量包括光大中心、上地辦公區、陶然亭辦公區和石景山辦公區的耗水量。
- 複印紙包括 A4 複印紙和 A3 複印紙。
- 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

指標	單位	數量及開展情況
一、總體情況		
扶貧捐贈資金	萬元	944.97
金融扶貧貸款	萬元	303,636.26
物資折款	萬元	297.38
幫助建檔立卡貧困人口脫貧數	人	15,604
二、分項投入		
1. 產業發展脫貧		
1.1 產業扶貧項目類型	/	<input checked="" type="radio"/> 農林產業扶貧 <input checked="" type="radio"/> 旅遊扶貧 <input checked="" type="radio"/> 電商扶貧 <input checked="" type="radio"/> 資產收益扶貧 <input checked="" type="radio"/> 科技扶貧 <input checked="" type="radio"/> 其他
1.2 產業扶貧項目個數	個	48
1.3 產業扶貧項目貸款金額	萬元	59,059.79
1.4 產業扶貧項目捐贈金額	萬元	217.76
1.5 幫助建檔立卡貧困人口脫貧數	人	10,517
2. 轉移就業脫貧		
2.1 職業技能培訓投入金額	萬元	13.6
2.2 職業技能培訓人數	人/次	523
2.3 幫助建檔立卡貧困戶實現就業人數	人	86
3. 易地搬遷脫貧		
3.1 幫助搬遷戶就業人數	人	164
4. 教育脫貧		
4.1 資助貧困學生投入金額	萬元	73.85
4.2 資助貧困學生人數	人	640
4.3 改善貧困地區教育資源捐贈金額	萬元	70.64
4.4 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捐贈金額	萬元	4.60
5.2 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 項目名稱	/	<input checked="" type="radio"/> 開展生態保護與建設 <input type="radio"/> 建立生態保護補償方式 <input type="radio"/> 設立生態公益崗位 <input checked="" type="radio"/> 其他
6.2 生態保護扶貧項目捐贈金額	萬元	133.06
6.3 生態保護扶貧項目貸款金額	萬元	46,100
7. 兜底保障		
7.1 幫助“三留守”人員投入金額	萬元	24.50
7.2 幫助“三留守”人員數	人	221
7.3 幫助貧困殘疾人投入金額	萬元	11.84
7.4 幫助貧困殘疾人數	人	39
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	283.59
8.3 扶貧公益基金	萬元	28.39
9. 其他項目		
9.1 項目個數	個	34
9.2 捐贈金額	萬元	83.14
9.3 貸款金額	萬元	178,476.47
9.4 幫助建檔立卡貧困人口脫貧數	人	5,087
9.5 其他項目說明	/	
三、所獲獎項(級別、內容)		
<input checked="" type="radio"/> 1月11日，人民網在京舉行“新時代 新責任 新擔當——第十二屆人民企業社會責任獎”發佈儀式，我行榮獲“年度扶貧獎”。		
<input checked="" type="radio"/> 成都分行榮獲原中國銀行業監督管理委員會四川監管局頒發的“2017年金融扶貧工作先進單位”。		

附錄 4 責任榮譽

1. 2018年1月11日，人民網在京舉行“新時代、新責任、新擔當——第十二屆人民企業社會責任獎”發佈儀式，本行獲“年度扶貧獎”。
2. 2018年1月18日，《財經》雜誌發佈“第二屆長青獎——2017年度最佳金融機構評選”結果，本行被評為“最佳科技銀行”“最佳公司金融服務銀行”。
3. 2018年2月2日，金融界網站舉辦“第二屆智能金融國際論壇暨第六屆金融界領航中國年度盛典”，本行獲“傑出手機銀行獎”“傑出信用卡創新獎”“傑出資產管理銀行獎”“傑出現金管理創新獎”。
4. 2018年2月5日，鳳凰網主辦“金鳳凰2017年度金融評選”，本行獲“2017年度卓越品牌價值銀行獎”。
5. 2018年6月6日，中國銀行業協會主辦“第七屆中國貿易金融年會”，本行被評為“最佳貿易金融銀行”。
6. 2018年6月27日，《證券時報》舉辦“2018中國財富管理高峰論壇暨第十二屆財富管理機構君鼎獎頒獎典禮”，本行獲“中國私人銀行品牌君鼎獎”“中國銀行理財品牌君鼎獎”“中國信用卡品牌君鼎獎”。
7. 2018年6月30日，《21世紀經濟報導》舉辦“2018中國金融科技金領航獎評選頒獎典禮”，本行獲“2018普惠金融服務卓越品牌獎”。
8. 2018年7月3日，中國銀行業協會舉辦全國《銀行無障礙環境建設標準》暨《2017年中國銀行業社會責任報告》發佈會，本行獲“最具社會責任金融機構獎”。
9. 2018年7月28日，本行獲《21世紀經濟報導》頒發的“2018最佳銀行財富管理品牌”獎。
10. 2018年11月24日，中國中小企業家年會主辦“2018第十三屆中國中小企業家年會”，本行被評為“2018年度全國支持中小企業發展十佳商業銀行”。
11. 2018年12月3日，《21世紀經濟報導》發佈“21世紀亞洲金融機構競爭力評選”結果，本行被評為“2018年度金融科技銀行”。
12. 2018年12月11日，中國社會科學院、《中國經營報》、中經新金融研究院聯合舉辦“2018（第十屆）卓越競爭力金融機構頒獎盛典”，本行被評為“2018卓越競爭力品牌建設金融機構”。
13. 2018年12月12日，《金融時報》舉辦“2018新時代金融發展峰會暨中國金融機構金牌榜年度頒獎盛典”，本行被評為“年度最佳普惠金融服務平臺”“年度最佳普惠金融服務銀行”“年度最佳戰略創新銀行”。
14. 2018年12月20日，和訊網主辦“第十六屆財經風雲榜銀行峰會”，本行獲“傑出手機銀行品牌獎”“年度信用卡品牌獎”，個貸“新E貸”項目獲“年度銀行創新產品獎”。
15. 2018年12月28日，新華網主辦“2018中國社會責任公益盛典暨第十一屆中國企業社會責任峰會”，本行獲“社會責任公益慈善獎”。

附錄 5 指標索引

目錄	CASS-CSR4.0指標	報告位置	
董事長致辭	P2.1-P2.2	02	
行長致辭	P2.1-P2.2	04	
關於我們	走進光大 責任管理	P4.1-P4.3,M1.1,M1.4,M1.6 G2.1-G2.3,G3.1,G4.1-G4.3,G5.1, G6.1-G6.3	06 08
責任大事記		P3.1-3.2	10
數說2018		M1.7,S2.15,S4.8,S4.11,S4.13,E1.7	11
擔當 ▪ 不忘初心， 矢志報國	責任聚焦：十五載風雨同舟，新 時代再創輝煌 立足主業，支持國家戰略 天下為公，發展普惠金融 砥礪奮進，深耕國際市場	P3.1 S1.4 S1.4 S1.4	14 17 20 30
崇商 ▪ 牢记使命， 厚育價值	責任聚焦：“伴容易” 特色黨建，形成向心力 精益管理，增強凝聚力 科技賦能，提高戰鬥力	P3.1 S1.1-1.2 M2.2-2.3,M3.10,S1.1-1.2, S2.4 M2.4	34 37 41 46
陽光 ▪ 真誠服務， 回饋客戶	責任聚焦：光大相伴，陽光同行 高效服務，提升客戶體驗 創新服務，引領行業未來 安全服務，贏得客戶信賴 貼心服務，溫暖客戶心靈	P3.1 M2.1-2.2,M2.15-2.16,M2.18 M2.4 M2.8-M2.10,M2.13 M2.1-2.2	50 53 55 58 60
家園 ▪ 包容互惠， 共享發展	責任聚焦：陽光扶貧，以“橙”相待 精準扶貧，齊築幸福家園 人盡其才，搭建溫馨家園 綠色發展，打造生態家園 傾情奉獻，共建和諧家園	P3.1 S1.4,S4.12-S4.14 S2.1-S2.4,S2.7,S2.10-S2.18,S3.3-S3.4, S3.7 S1.4,E1.1,E1.7,E2.8,E2.15-E2.16,E2.24, E3.1-3.2,E3.6 S4.6,S4.8,S4.10-S4.11	64 67 72 78 82
未來展望		A1	84
附錄1 報告說明		P1.1-P1.3	86
附錄2 關鍵績效表		M1.6-M1.8,M2.18,S2.1,S4.8,A2	87
附錄3 上市公司精準扶貧工作統計表		S4.13-4.14	90
附錄4 責任榮譽		A3	92
附錄5 指標索引		A5	93
附錄6 ESG索引		A5	94
附錄7 鑒證報告		A4	98
附錄8 意見反饋		A6	103

附錄 6 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。2018 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、向水及土地的排汗、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。	綠色發展，打造生態家園 /
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	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。	綠色發展，打造生態家園 /
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。	綠色發展，打造生態家園 /
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)。	綠色發展，打造生態家園 /
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 /

範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	索引	備註
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。	綠色發展，打造生態家園 /
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。	綠色發展，打造生態家園 /
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位占量。	/ 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。	綠色發展，打造生態家園 /
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。	綠色發展，打造生態家園 /
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。	人盡其才，搭建溫馨家園 /
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	人盡其才，搭建溫馨家園 /
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	人盡其才，搭建溫馨家園 /
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。	人盡其才，搭建溫馨家園 /
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	人盡其才，搭建溫馨家園 /

範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引	備註
B2.2	因工傷損失工作日數。	人盡其才, 搭建溫馨家園	/
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。	人盡其才, 搭建溫馨家園	/
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。	人盡其才, 搭建溫馨家園	/
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。	人盡其才, 搭建溫馨家園	/
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。	人盡其才, 搭建溫馨家園	/
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。	人盡其才, 搭建溫馨家園	/
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	人盡其才, 搭建溫馨家園	/
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。	精益求精, 增強凝聚力	/
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	精益求精, 增強凝聚力	/
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。	精益求精, 增強凝聚力	/
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。	安全服務, 贏得客戶信賴	/
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

範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引	備註
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	高效服務, 提升客戶體驗	/
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	精益求精, 增強凝聚力	/
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	/	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。	安全服務, 贏得客戶信賴	/
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。	精益求精, 增強凝聚力	/
B7.1	於彙報期內發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	/	不適用
B7.2	描述防範措施及舉報程序, 以及相關執行及監察方法。	精益求精, 增強凝聚力	/
層面B8 社區投資			
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	傾情奉獻, 共建和諧家園	/
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)。	傾情奉獻, 共建和諧家園	/
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	傾情奉獻, 共建和諧家園	/

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（以下簡稱“貴行”）2018 年度社會責任報告中選定的 2018 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 2018 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）
- 女員工數（人）
- 客戶投訴辦結率（%）
- 總行公益捐贈總額（萬元）
- 綠色信貸餘額（億元）
- 電子渠道綜合櫃面替代率（%）
- 分支機構（家）
- 現金類自助設備（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 2018 年度關鍵數據，社會責任報告中所披露的其他信息、2017 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 2018 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 2018 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 2018 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。該準則要求我們計劃和實施工作，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 2018 年度社會責任報告中選定的 2018 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 2018 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項目風險的評估。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。

附：關鍵數據 編報基礎

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貴行 2018 年度社會責任報告中選定的 2018 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具，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（特殊普通合夥）

中國·上海市

2019 年 3 月 28 日

小微企業貸款餘額（億元）：

截止到 2018 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型標準規定的通知》（工信部聯企業〔2011〕300 號）的標準劃分。

員工總數（人）：

截止到 2018 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。

女員工數（人）：

截止到 2018 年 12 月 31 日，中國光大銀行女性員工總人數。

客戶投訴辦結率（%）：

2018 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。

總行公益捐贈總額（萬元）：

2018 年度中國光大銀行經總行審批的全行層面對外捐贈金額。

綠色信貸餘額（億元）：

截止到 2018 年 12 月 31 日，中國光大銀行綠色農業開發項目、綠色林業開發項目、工業節能水環保項目、自然保護、生態修復及災害防控項目、資源循環利用項目、垃圾處理及污染防治項目、可再生能源及清潔能源項目、農村及城市水項目、建築節能及綠色建築、綠色交通運輸項目、節能環保服務、採用國際慣例或國際標準的境外項目貸款餘額的匯總數。項目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（%）：

2018 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（家）：

截止 2018 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。

附錄 8 意見反饋

現金類自助設備 (台)：

截止到 2018 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)：

2018 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、陶然亭辦公區和石景山辦公區的日常用水消耗量。

總行外購電力消耗量 (兆瓦時)：

2018 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、光大大廈辦公區和石景山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 2018 年 12 月 31 日，中國光大銀行向承擔城鎮化建設的企、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。

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 2018 年社會責任報告》，懇請您提出寶貴意見並反饋給我們，以便我們對社會責任工作持續改進。

謝謝！

中國光大銀行
2019 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反饋給我們：

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？

