

環境、社會及管治報告
Environmental Social Governance Report

2019

關於本報告

報告說明

本報告是光大證券股份有限公司（以下簡稱“光大證券”、“公司”或“我們”）的第四份年度環境、社會及管治（以下簡稱“ESG”）報告，本報告真實、客觀介紹了光大證券股份有限公司、各分公司、各營業部及各子公司 2019 年履行企業社會責任方面的活動開展情況，重點披露公司環境、社會及管治等方面表現的相關信息。本報告內，所有涉及資金的幣種均指人民幣。

報告範圍

報告時間範圍：2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日（以下簡稱“報告期”），部分信息涉及 2018 年及 2020 年，本報告為年度報告。報告組織範圍：如無特別說明，本報告覆蓋光大證券股份有限公司總部、各分公司、各營業部及各子公司。部分信息涉及中國光大集團股份公司（以下簡稱“光大集團”）。

編寫依據

本報告參照國務院國有資產監督管理委員會《關於中央企業履行社會責任的指導意見》、上海證券交易所（以下簡稱“上交所”）《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（以下簡稱“聯交所”）《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七之《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編寫指南》、國際標準化組織 ISO《ISO26000: 社會責任指南（2010）》編制。

確認及批准

本報告經管理層確認後，於 2020 年 3 月 27 日獲董事會審批通過。

報告獲取方式

本報告提供繁體中文版和英文版供讀者參閱，報告電子版可在聯交所網站（www.hkexnews.hk）下載。

獲取及回應本報告

我們十分重視權益人的意見，並歡迎讀者通過以下聯絡方式與我們聯繫。您的意見將協助我們進一步完善本報告以及提升光大證券整體的社會責任表現。

聯繫郵箱：95525@ebscn.com 及 4008888788@ebscn.com

聯繫地址：上海市靜安區新開路 1508 號

聯繫電話：(8621) 2216 9999

傳真：(8621) 6215 1789



2019 年亮點績效

服務提升

- ✓ 光大金陽光 APP 全年已共完成 71 個版本反覆運算升級，自 2019 年 9 月起，月活躍用戶人數連續突破 160 萬，創出近 3 年新高；
- ✓ 實現境內 14 家分公司、266 家營業部櫃面業務的全面集中營運，首日共辦理業務 1,734 筆，總體效率提升超過 60%；
- ✓ 組織投資者教育專項活動共 5,480 場，其中科創板專項活動 1,600 餘場。

精準扶貧

- ✓ 延續“一二三四五”扶貧工作方法，落實“證券+”扶貧模式；
- ✓ “證券+消費扶貧”形式下組織採購貧困地區農產品 152 萬元，幫助銷售農產品約 857 萬元；
- ✓ “證券+產業扶貧”形式下向寧夏西吉縣投入約 100 萬元，惠及 1,678 戶建檔立卡貧困農戶；
- ✓ “證券+醫療扶貧”形式下延續“陽光關愛”保險扶貧計劃，惠及約 40 萬師生；
- ✓ “證券+教育扶貧”形式下積極響應光大“明德”一對一扶貧助學活動，認捐 220 名學生，捐助 16 萬元；出資約 58 萬元修繕和改造幫扶地區學校；
- ✓ “證券+基礎設施”形式下共出資約 389 萬元，推進養老、交通、安全飲水、文旅設施等基礎設施建設。

員工關愛

- ✓ 打造“招賢館”招聘平台，引進投行團隊 4 個，拓寬內部晉升通道，盤活 131 人，外部採用“空中宣講”，收到校招簡歷 2 萬餘份；
- ✓ 員工受訓總人數達 9,031 人，覆蓋率達 100%，人均受訓時數達 56 小時，較 2018 年提升 12%；
- ✓ 開展“為民服務解難題”活動，為員工辦好、實事 216 件。

2019 年亮點績效



环境保护

- ✓ 作為聯席主承銷商助力中國長江三峽集團有限公司公開發行綠色可交換公司債券，總發行規模 200 億，實際承銷金額 22.5 億元，其中，不低於 70% 本期債券的募集資金用於烏東德、白鶴灘水電站建設，有助於擴大水電發電規模，實現綠色清潔能源發電。



加強行業文化建設

- ✓ 2019 年，易會滿主席在證券基金行業文化建設動員大會上提出“合規、誠信、專業、穩健”行業文化建設的理念後，光大證券高度重視、迅速行動，第一時間傳達學習易會滿主席的講話精神，制定《光大證券行業文化建設配套制度和改進計畫》，並從以下十個方面提出重點工作，同時於 2019 年 12 月開展行業文化建設十大新聞，深入貫徹落實“合規、誠信、專業、穩健”行業文化的核心理念：

- 1、抓實抓細主題教育，推進思想作風轉變
- 2、掃清風險控制盲區，夯實穩健發展根基
- 3、明確公司發展戰略，堅持回歸投行本源
- 4、積極弘揚工匠精神，強化合規經營理念
- 5、加強思想政治引領，提升職業道德水準
- 6、深入開展警示教育，增強廉潔自律意識
- 7、扎實推進精準扶貧，全力支持脫貧攻堅
- 8、用好“保險 + 期貨”，更好服務“三農”
- 9、打造專業序列體系，加強隊伍專業化建設
- 10、強化金融科技賦能，提升為民服務能力



01

責任共治 篤實力行

- 08 公司簡介
- 10 企業管治
- 15 ESG 治理
- 17 公司榮譽

02

服務創新 信賴共贏

- 20 提升服務
- 25 保障權益

03

光行萬裡 大愛無疆

- 32 證券 + 消費扶貧
- 32 證券 + 產業扶貧
- 33 證券 + 醫療扶貧
- 33 證券 + 教育扶貧
- 34 證券 + 基礎設施
- 34 證券 + 公益慈善

04

攜手同行 共創價值

- 36 員工概況
- 37 員工培育
- 10 員工關懷

05

綠色營運 助力環保

- 44 綠色金融
- 45 公平採購
- 46 綠色辦公

01

責任共治 篤實力行

- 08 公司簡介
- 10 企業管治
- 15 ESG 治理
- 17 公司榮譽



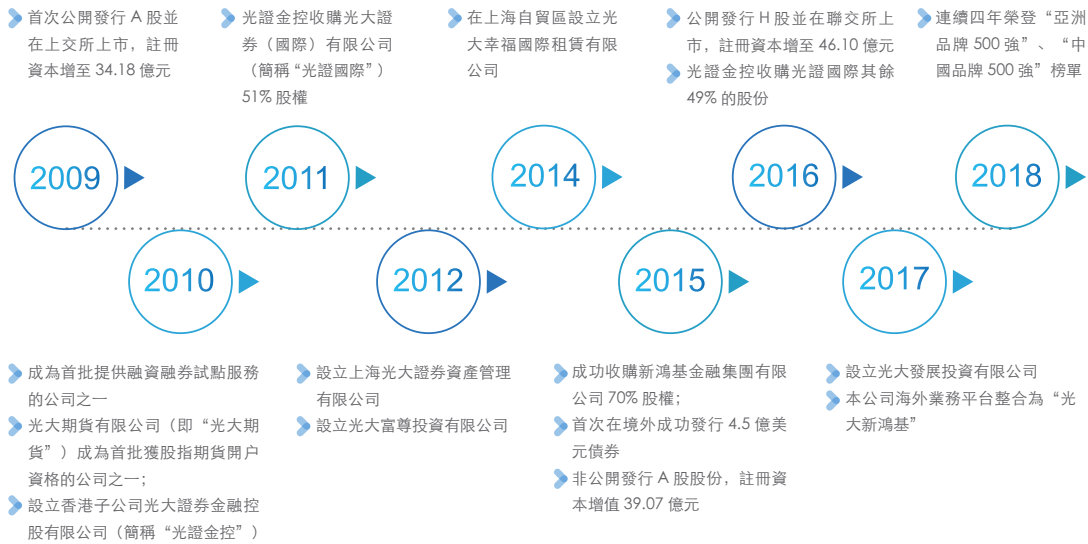
光大證券成立於 1996 年，總部位於上海，是由中國證券監督管理委員會（即“中國證監會”）批准的首批三家創新試點公司之一，也是“《財富》世界 500 強企業”光大集團的核心金融服務平台。公司先後於 2009 年 8 月 18 日和 2016 年 8 月 18 日分別在上交所及聯交所主機板上市（股票代碼：601788.SH, 06178.HK），是一家 A+H 股上市券商。

2019 年是光大證券 A 股上市十週年。登陸中國資本市場十年以來，公司從以經紀業務為主的央企下屬證券公司，發展成為業務範圍涵蓋經紀和財富管理、信用業務、機構證券業務、投資管理及海外業務等板塊的 A+H 股上市券商。各業務條線均衡發展，各業務板塊相互協同，形成了較為完整的產品鏈，實現了規模、質量和效益的同步擴張。

發展歷程

2019年以來，光大證券緊盯“建設中國一流投資銀行”戰略目標，圍繞“價值創造”的工作主線，積極把握市場回暖的有利時機，立足主業、搶抓機遇、擔當作為，以價值導向凝聚共識，以改革創新促進發展，以強化風控合規排查經營隱患，保持各項業務穩健發展。

光大證券上市十週年發展歷程



主要業務

作為擁有證券領域全牌照的大型證券金融集團，公司圍繞零售客戶、機構客戶、金融同業與戰略客戶等市場參與主體，着力打造經紀和財富管理、信用業務、機構證券業務、投資管理及海外業務等板塊，致力於提供多元化、高質量的金融服務。

光大證券主要業務：



公司以投資銀行業務為主體，旗下擁有資產管理、公募基金、私募基金、另類投資、期貨、融資租賃、政府和社會資本合作等專業化子公司，業務遍及中國內地、香港、澳門、英國等國家和地區。我們的海外業務受到香港證券及期貨事務監察委員會和全球各地法律機構的監管，並嚴格執行母公司光大集團制定的內部管理程序和要求。截至 2019 年 12 月末，公司共有 14 家分公司、266 家證券營業部。

公司簡介



發展戰略

2019年是光大證券新一期戰略規劃的開局之年。我們繼續遵循“穩中求進、變中求機”的工作總基調，緊扣“價值創造”的主題，積極承接和融入光大集團戰略，堅持按市場化、專業化、集約化方向，努力實現質量、效益、規模協調發展，致力於將公司建設成為中國一流投資銀行。

2019年11月26日，光大證券召開中長期戰略宣貫啟動會，正式發佈光大證券中長期戰略，並通過開展“戰略宣貫月”活動，組織各單位圍繞戰略願景、內外部價值貢獻及戰略舉措等方面進行了全方位、多層次的研討，並依照戰略目標具體確定指標和戰略舉措，為2020年實現戰略突破吹響起飛的號角。

光大證券中長期戰略規劃：

戰略目標

建設中國一流投資銀行

三大戰略機制

市場化、專業化、集約化

五大戰略舉措

機制轉型、優化配置、差異經營、
科技賦能、協同生態

兩個戰略願景

價值領先、特色鮮明

四個戰略定位

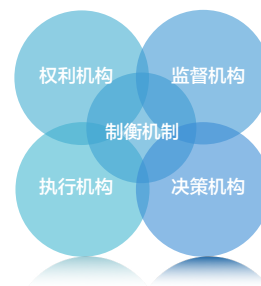
光大的證券、專注的證券、
價值提升者、創新引領者

六維指標體系

市場領導力、價值創造力、專業控制力、
組織管理力、科技生態力、結構優化力

光大證券嚴格按照《中華人民共和國公司法》（以下簡稱“《公司法》”）、《中華人民共和國證券法》、《上市企業管治準則》、《證券企業管治準則》等相關法律法規及規範的要求，建立了由股東大會、董事會、監事會和高級管理層組成的企業管治架構，形成權力機構、決策機構、監督機構和執行機構之間互相協調和制衡的機制，保障企業管治水平。

光大證券企業管治概況圖



公司的管治體系中，股東大會作為公司的最高權力機構，對公司重大事項作出決議，並選舉產生董事會和監事會。公司董事會主要負責制定公司營運各項決策，高級管理層則負責執行決策。公司監事會嚴格遵守《公司法》、《公司章程》及相關議事規則，依法、積極、獨立監督董事會對股東大會決議的執行情況，對公司日常經營、財務狀況、合規情況、內控情況進行檢查。同時，為了全面維護公司、股東及債權人的合法權益，我們持續優化《公司章程》，確保企業管治體系運作，提升企業管治水平。

更多企業管治內容，請見 2019 年年度報告“企業管治”章節信息。

全面的風險管理體系改革

報告期內，光大證券推進七大體系建設，持續掃清風險控制盲區。我們對各部門、分公司及子公司開展全面風險排查，對風險隱患進行分析梳理，逐項改進風險薄弱環節的問題，切實完善風險管控體系，紮牢風險防範籬笆。經過半年多的努力，公司風險敞口不斷下降，資產質量穩步提高，為公司經營發展奠定了良好基礎。

同時，我們制定並發佈了多項風險管理制度，從以下五大方面著手進行全方位風險管控體系的改革，並針對每個方面新增多項管控制度：

新增或修訂的風控制度：

✓ 突出風險偏好與限額管理，發揮限額作用

- 發佈《風險偏好管理暫行辦法》

✓ 严防重點領域風險，加強子公司垂直管控與信用授信管理

- 制定《子公司投資與信用業務管控清單》
- 發佈《關於進一步嚴格健全公司授信管理機制的規定》
- 發佈《風險管理與內控部關於實施債務主體黑名單管理機制的通知》
- 制定《債券投資交易業務交易對手白名單及額度管理辦法》
- 制定《風險管理與內控部關於建立債券投資交易業務交易對手內部評級模型及風險限額體系的方案》
- 發佈《關於建立公司不可靠主體清單預檢機制的規定》

✓ 劃定各條線業務跑道，加強公司各項業務風險防控

- 提交審議並通過《關於梳理和確定公司各業務條線業務範圍的議案》
- 發佈《關於進一步完善公司創新業務及產品審查機制的通知》

企業管治

✓ 加大風險考核力度，壓實業務單位主體責任

- 制定《關於實施信用風險計價考核調整的規定》
- 制定《關於啟動不良資產內部責任認定工作的若干規定》
- 修訂《風險管理考核辦法（修訂稿）》

✓ 建立健全科學決策體系，提升專業化的決策水平

- 發佈《項目評審委員會議事規則（試行）》

在制定風險管控制度之外，公司以“立足本源、夯實基礎、穩健合規、嚴守底線”為指導思想，對各職能部門、分公司及子公司進行全面風險排查與風險隱患梳理，並逐項針對問題推行了限時整改。同時，以排查整改為契機，加強“三線四牆”體系建設，夯實風險管理基礎，增強內部主動管控能力。報告期內，公司在風險管理機制方面推進了多項改革工作，各條線合規情況總體平穩，未發生重大監管處罰。

風險管理機制改革舉措：

建立專業化風險決策機制

設立項目評審委員會，引入專家委員，建立母子公司一體化項目決策評審平台

全面加強對風險的考核與問責

風險成本直接影響考核結果並及時啟動責任認定

重深化內部控制管理

通過專管員對口、關鍵環節地毯式檢查、深化內控管理職責三個方面，着力推進內控體系建設。

加強信用風險管控

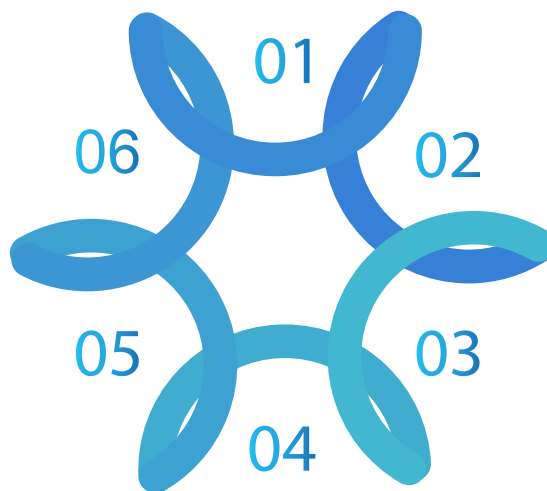
加強集中度管控、債務主體黑名單、統一授信、不可靠清單預見等管理機制嚴控風險

加強對子公司的風險管控

通過全面收緊對子公司業務授權，劃清子公司業務跑道，規範創新業務審查流程，執行母子公司統一的風險管控要求，對子公司項目申請進行從嚴審核

突出風險偏好執行

對母子公司風險偏好建立常效的監測、重檢機制



我們不斷創新勞動技能競賽模式，加強一線員工“風險高於一切，風險壓倒一切”的合規風險意識。

弘揚工匠精神，舉行職工合規風控技能大賽

2019年12月8日，由中國光大集團工會主辦，光大證券承辦的中國光大集團2019年職工合規風控技能競賽（證券專場）總決賽在上海成功舉辦。該合規活動充分展示了光大人奮發有為的精神風貌，引導廣大職工爭當金融工匠，守穩合規風控底線，營造了比學趕超的爭優氛圍。

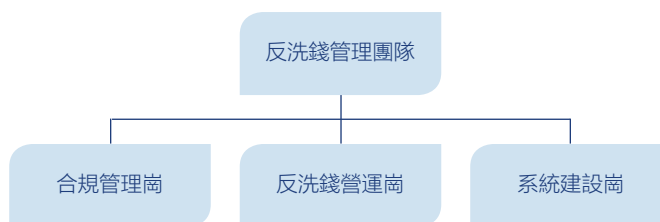


加大反洗錢資源配置

報告期內，公司根據實際業務發展，加大反洗錢資源配置，在法律合規部設立了反洗錢管理團隊，並從制度建設、業務審核、風險評估、系統建設、監測分析、合規制裁、案件管理等維度，將團隊成員崗位職責細分為合規管理崗、反洗錢營運崗、系統建設崗，以不斷提高反洗錢工作水準和風險防範能力。

同時，公司按照最新監管要求重構洗錢風險管理架構，規範董事會、監事會、高級管理層、業務部門、反洗錢管理團隊、職能部門、境內外分支機構和子公司在洗錢風險管理中的職責分工。2019年初，公司發佈了《反洗錢基本管理制度》、《反洗錢風險管理策略》及《反洗錢內部控制管理辦法》等7項制度，並根據制度指導業務部門建立了反洗錢工作細則，指導分公司、營業部完成了反洗錢工作細則的修訂，形成了總部、分公司、營業部多層級反洗錢制度體系。

反洗錢管理團隊架構：



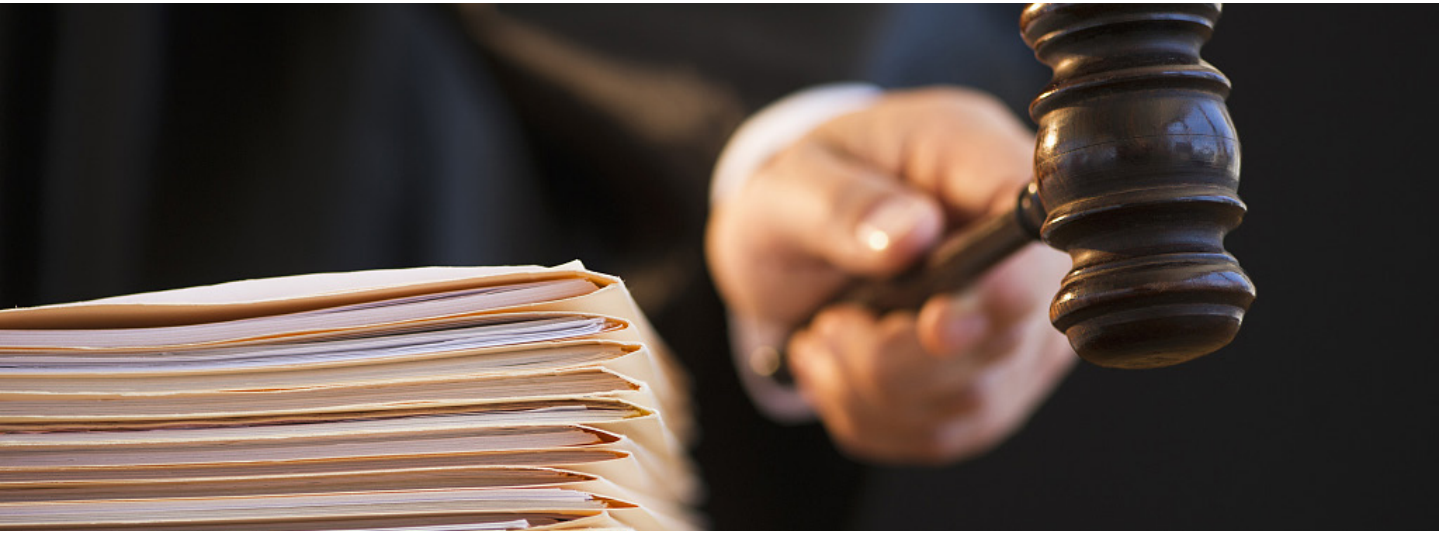
在具體執行反洗錢工作時，我們一方面推進完成了反洗錢系統升級，並持續優化系統功能，著重以客戶為單位開展可疑交易監測及客戶洗錢風險等級劃分，重構可疑交易監測指標與識別流程，提升反洗錢工作效率。另一方面，我們結合監管檢查及行業經驗，歸納和總結客戶身份識別質量的分析指標，自主開發數據質量分析功能，針對公司全轄客戶身份識別質量的情況、反洗錢工作處理情況的多維度的數據統計和分析，提升系統智慧化水準，優化反洗錢名單管理系統。反洗錢工作的智慧化營運有助於公司總部對全轄反洗錢工作的瞭解與管控，利於分公司、營業部對本單位反洗錢工作的日常督導及整改。

反洗錢宣貫活動

報告期內，公司積極參與中國人民銀行及證券業協會組織的反洗錢培訓，重點加強對中高級管理人員和新員工的內部培訓：

- ▶ 首次舉辦中高級管理人員反洗錢專題培訓：特邀反洗錢領域資深專家進行授課，從國內外反洗錢形勢、監管要求、反洗錢政策法規等多個維度進行深入剖析，有效提升中高級管理人員的反洗錢意識；
- ▶ 新員工培訓：建立了新員工反洗錢專項在線學習課程，並將該課程設置為必修課，要求新入職員工在規定時間內學習並通過考試；同時對課程內容進行及時更新，將最新法規政策、公司反洗錢內控制度融入課程材料，加強新員工對反洗錢知識的了解，並提高其相關技能和意識；
- ▶ 業務部門及分支機構：開展多場反洗錢內部培訓，注重將反洗錢最新監管要求和日常反洗錢工作要點結合，全面提高員工的反洗錢知識、技能和意識，確保員工能夠履行所在崗位對反洗錢的職責要求。

企業管治



嚴防貪腐和商業賄賂

光大證券嚴格遵守《中華人民共和國監察法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中國證券投資基金協會會員反商業賄賂公約》等法律法規和行業公約，制定了《關於加強作風建設的“十不準”》、《員工違紀違規行為處理辦法》等內部政策，在選人用人、工會經費、商務接待方面列明禁止行為，界定違規違紀行為的處理方式，始終積極踐行反腐敗和反商業賄賂義務。

報告期內，我們新增7項管理規定，包括《關於進一步加強組織紀律的若干意見》、《光大證券及其工作人員廉潔從業規定》、《關於進一步加強組織紀律性嚴守保密紀律的通知》、《關於重申嚴守公司信息保密紀律要求的通知》、《關於禁止員工違規從事營利活動的通知》，通過完善制度體系和細化管理，增強員工對違規違紀行為的認知，杜絕腐敗和商業賄賂行為，為公司合規經營、提質增效保駕護航。報告期內，公司未發生貪汙訴訟案件。

報告期內，公司組織各部門、各分公司、各營業部開展警示教育月活動。本次活動覆蓋公司所有員工、經紀人及勞務派遣人員，集中學習了《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《證券期貨經營機構及其工作人員廉潔從業規定》、《關於加強證券公司在投資銀行類業務中聘請協力廠商等廉潔從業風險防控的意見》、《光大證券及其工作人員廉潔從業規定》等相關法律法規、監管規定、公司內部制度以及廉潔從業風險警示案例，宣導廉潔文化，進一步明確廉潔從業要求，提高員工意識。

同時，我們要求各單位組織簽署《廉潔從業承諾書》，承諾在執業期間，在業務承攬、承做、銷售、交易、結算、交割、投資、採購、商業合作、人員招聘以及申請行政許可、接受監管執法 and 自律管理等各個環節，不從事任何形式的商業賄賂、利益輸送或違反廉潔從業要求的行為。

全員警示教育月系列活動

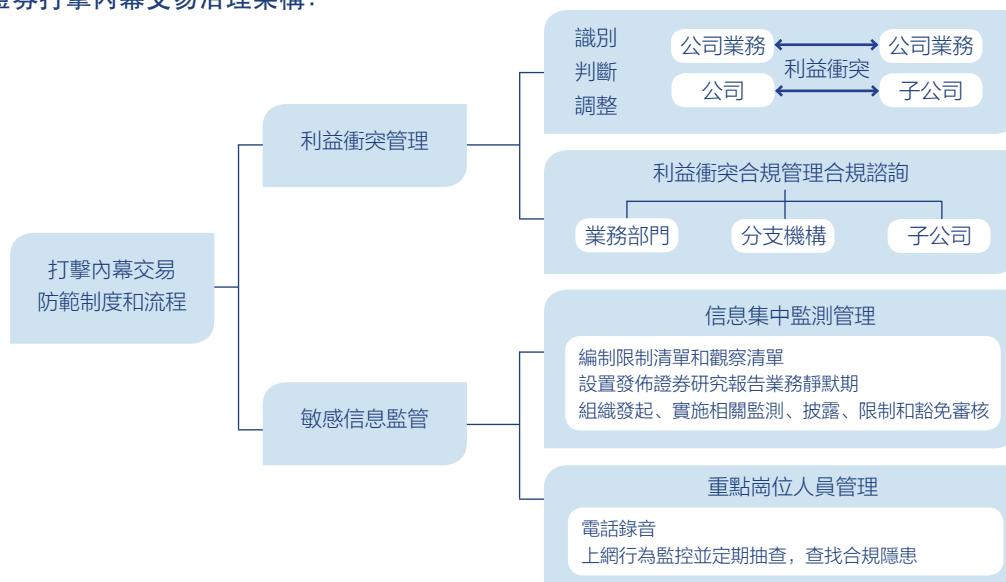
報告期內，光大證券開展“以案為鑑、以案促改”全員警示教育月活動，通過公開通報違紀違法案例、黨委書記講專題黨課、全體中層以上幹部“微信羣大討論”、逐一撰寫對照反思材料及開展“廉潔宣講到基層”等系列活動，帶動全員通過警示反思確立正確的價值觀、風險觀、發展觀，營造健康良好的文化氛圍。



打擊內幕交易

報告期內，公司繼續按照內外部需求，落實信息隔離牆要求，制定和完善一系列防範制度和流程，並不斷加強防範內幕交易、防範利益衝突等方面的合規倡導和培訓。

光大證券打擊內幕交易治理架構：



加強信息披露工作

光大證券制定並嚴格遵守內部《信息披露事務管理制度》、《內幕信息知情人登記制度》等規章制度，真實、準確、完整、及時、公平地披露各項信息，切實保護中小股東權益，保證其充分的知情權。

報告期內，光大證券嚴格按照法律法規及監管要求披露各項重大信息，公司共在上交所網站披露 72 個臨時公告，4 個定期報告及 12 個月度財務數據簡報，所有披露內容準確，披露流程規範。報告期內，公司未發生信息披露違規情況。

積極納稅

公司積極秉承為社會奉獻價值的理念，努力創造良好的社會效益，力求與社會共同發展和進步。依法納稅是企業履行社會責任、回饋社會的基本要求，光大證券始終如實申報稅額，及時繳納各項稅款。

投資者關係維護

光大證券重視與投資者的溝通，持續做好投資者關係管理工作，提升溝通的有效性。我們在公司網站設立“投資者服務”專欄，提供電話、傳真、電子郵件及總部地址等管道供廣大投資者進行諮詢。同時，我們通過正式公告向投資者傳達公司經營的重要信息，協同加強管理層與國內外投資者的溝通交流，促進公司與資本市場之間的雙向交流。報告期內，公司堅持“宏觀總量帶動下的跨市場、跨品類資產配置建議能力”的特色定位，致力於“打造光大品牌的研究產品”，加強和投資者互動交流，建立和諧穩固的投資者關係。

關注股東回報

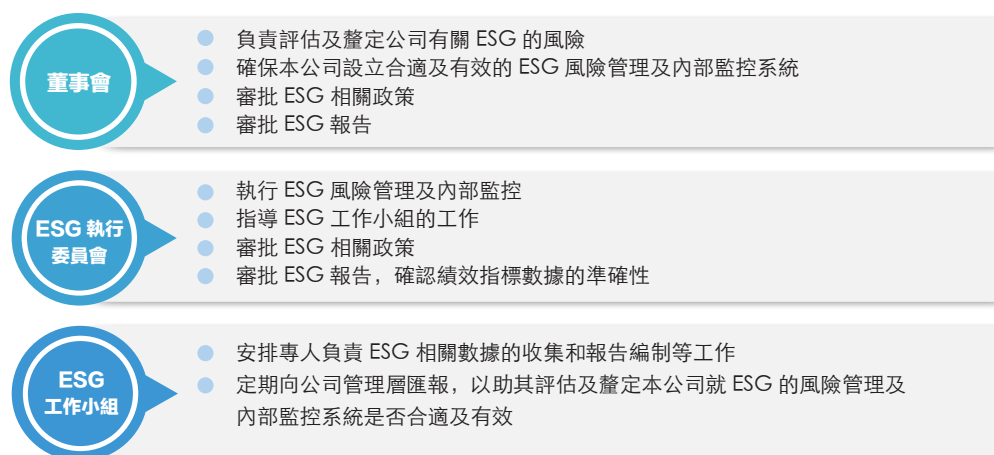
公司充分重視對股東的回報，遵守《公司法》等相關法律法規和行政規章的規定，在公司《公司章程》中對利潤分配政策予以明確，致力於建立科學、持續、穩定的股東回報機制，切實保障股東合法權益。

ESG 治理

光大證券在深刻認識到一家成功的證券公司在創造經濟效益的同時，應當努力承擔相應的社會責任，認真做好社會公民，贏得社會尊重。我們結合自身業務和發展，在服務創新、精準扶貧、員工發展及綠色營運方面不斷優化管理，積極與各權益人溝通，持續強化企業管治，努力實現經濟、社會及環境的可持續發展。

為統籌協調公司的企業社會責任工作，進一步推動公司各部門履責，光大證券參照《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》建立起公司環境、社會及管治（ESG）治理架構，保障公司持續有效開展社會責任的工作。

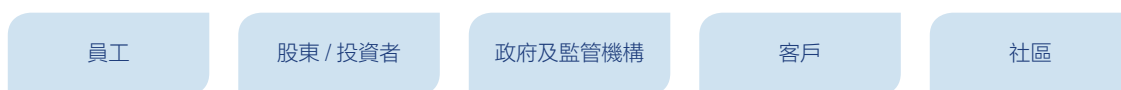
光大證券光大證券 ESG 治理框架：



權益人溝通

光大證券高度重視權益人溝通，與股東、客戶、員工、政府及監管機構、社區等對公司可持續發展有重要影響的羣體建立了常態化溝通機制。通過與權益人的溝通，公司深入瞭解各方訴求、意見和建議，將權益人及其關注點融入公司的營運和決策過程中，結合社會責任與公司日常營運，創造共用價值，驅動公司的可持續發展。

我們識別出對光大證券具有決策權或影響力、與我們關係密切的幾類主要權益人，包括如下組別：



光大證券積極與不同的權益人進行溝通，以了解他們所關心的議題，並定期檢討有關行動的成效，進而完善溝通渠道及更全面反映權益人的意見。下表列出報告期內不同權益人組別所關注的議題：

權益人組別	關注議題	溝通渠道 / 反饋方式	頻率 / 次數
員工	晉升發展 權益和福利 教育培訓	工會 各類員工活動 內部刊物 員工績效考核	定期發佈內部刊物 不定期工會福利與活動 每年進行員工績效考核
股東 / 投資者	業務發展 企業管治 經濟績效	股東大會 / 臨時股東大會 投資者見面會 業績發佈會 新聞稿 / 公告 現場調研	每年舉行一次股東大會，若有特殊情況舉行臨時股東大會 不定期舉行投資者見面會及現場調研 每年舉行業績發佈會 不定期發佈新聞稿和公告

權益人組別	關注議題	溝通渠道 / 反饋方式	頻率 / 次數
政府及監管機構	合規管理 風險管理 投資者教育	現場調研 會談 投資者教育活動	不定期現場調研和會談 每年不定期舉行投資者教育活動
客戶	信息保密 產品創新 服務質量	投資者教育活動 客戶滿意度調查 客服專線 官方媒體平台	每年不定期舉行投資者教育活動和客戶滿意度調查 持續開通客服專線和官方媒體平台
社區	精準扶貧 社區貢獻 反腐敗	新聞稿 / 公告 各類扶貧活動	定期開展“證券+”扶貧項目 定期開展社區活動 不定期舉辦志願者活動

重要性分析

為了更好地迴應權益人的訴求與期望，光大證券定期開展重要性議題的識別工作。報告期內，通過結合公司發展戰略及營運重點，公司進一步明確社會責任履責重點及發展機遇，從對權益人的重要性和對光大證券的經濟、環境、社會影響的重要性，分析了議題的重要性排序，並在本報告中針對重要性議題進行重點回應。

重要性議題識別過程：

- 1、識別潛在重要性議題：透過詳細檢閱包括內部刊物、媒體分析、同行對標分析及其他相關文件後，識別能夠反映光大證券業務對經濟、環境和社會的影響，或影響權益人對光大證券評估和決策的潛在重要性議題。
- 2、對潛在重要議題進行排序：制定了權益人溝通計劃，並進行全面深入的訪談，瞭解各權益人所關注的優先議題，重新審閱重要性議題矩陣。
- 3、回顧：檢查報告內容是否提供並合理描述了關於光大證券的影響和社會責任的表現，以及編制報告內容的流程是否反映了報告原則的意圖。我們會邀請各權益人就此方面提供意見。

光大證券 2019 年重要性議題矩陣：



公司榮譽



報告期內，光大證券堅持“穩中求進、變中求機”，以切實的工作成果跑出良好成績，獲得一系列社會認可。

榮譽獎項	頒獎機構
優秀發行機構獎 / 結算 100 強——優秀自營商	中央國債登記結算有限責任公司
新財富本土最佳投行 / 最佳債權承銷投行 / 最佳再融資項目 / 最佳公司債項目	新財富
中國區證券經紀業務服務品牌君鼎獎 / 中國區資產證券化項目君鼎獎 / 香港全能證券經紀商君鼎獎	《證券時報》
2019 中國券商上市公司品牌價值榜 TOP15	清華大學經管學院中國企業研究中心與每經智庫
債券優秀承銷商 / 優秀受託管理人	上海證券交易所
2017-2018 年全國金融系統文化建設先進單位	中國金融思想政治工作研究會
上海市平安示範單位	中共上海市委政法委員會
年度特殊貢獻機構獎	中國資產證券化論壇執委會
中國最具價值品牌 100 強	中國品牌價值研究院
“十佳上雲” 優秀案例	中國信息通信研究院

榮譽獎項	頒獎機構
光大證券 AI 基礎服務平台榮獲 “證券行業創新大獎十強”	恆生電子股份有限公司
2019 年 ISG 網絡安全技能競賽 “觀安杯” 管理運維總決賽銅獎	上海市委網絡安全和信息化委員會辦公室
2019 金融創新百強	中國經濟網
新財富最佳投資顧問 / 最佳分析師	新財富
年度最佳財富管理券商 / 年度最具影響力研究機構 / 最佳券商資管 / 年度最佳品牌形象基金公司 / 年度最佳固收投資團隊	東方財富 / 天天基金
子公司光大保德信基金管理有限公司（即 “光大保德信”）榮獲銀行間本幣市場 “最佳進步獎”	全國銀行間同業拆借中心
子公司光大保德信榮獲 “新銳基金公司”	螞蟻財富
子公司光大新鴻基有限公司（即 “光大新鴻基”）榮獲銀行及金融機構 “卓越證券投資服務” 大獎	香港權威財經媒體 《信報財經新聞》
子公司光大期貨榮獲中國傑出 IT 服務期貨公司君鼎獎	《證券時報》
子公司光大證券資產管理有限公司（即 “光證資管”）榮獲 2019 中國金鼎獎最具實力券商資管	《每日經濟新聞》

02

服務創新 信賴共贏

20 提升服務

25 保障權益

提升服務



光大證券堅持以“以客戶為中心”的服務理念，積極推進金融與科技的深度融合，藉助金融科技的力量驅動業務發展，推動財富管理轉型升級，進一步提升金融服務效率。同時公司注重客戶權益保障，積極踐行保護投資者的責任，在為客戶提供高品質服務的同時，營造良好的投資環境。

我們堅信客戶的信任是公司賴以生存和發展的基礎，洞察客戶需求，提升服務質量，才能獲得客戶長久的青睞和信任。報告期內，我們針對三大客戶羣採取服務戰略，提升營業機構的櫃檯服務效率，重點利用金融科技打造高效、集約、智慧的“智慧支撐體系”，從而賦能客戶、賦能展業、賦能營運、賦能管控，以科技引領業務，竭力為客戶提供優質、值得信賴的金融服務。

光大證券將客戶主要分為零售客戶、機構客戶以及產業客戶。其中，零售客戶是公司數量較多的客戶羣體，也是需要著力提升客戶服務的核心客羣。

三大客戶羣服務提升：

零售客戶

通過完善投顧體系，維護高淨值客戶等措施，提升零售客戶服務質量，做好差異化服務

機構客戶

通過投研服務、銷售交易等服務，為機構客戶提供一站式金融服務

產業客戶

通過加強和公司戰略客戶部、子公司、集團其他兄弟企業的協同，擴大客戶的引流

光大證券一方面在零售財富線內不斷完善客戶分層，做精做實客戶分層體系，由總部推廣到分支機構層面，提升銷售服務和管理支援功能，增強系統穩定性；另一方面，我們不斷優化產品體系，由總部四大核心產品部門及子公司光證資管、光大期貨、光大保德信、光大新鴻基等子公司構建起多元化產品矩陣，提供“一站式金融超市”服務，滿足客戶全鏈條業務需求。我們一如既往地將客戶需求作為驅動力，發展產品與服務創新，力圖創造精準、高效、可拓展的金融服務平台，向客戶展示金融服務的無限可能。

提升服務

數字智慧化的金融服務

光大證券堅持以移動金融終端為核心，堅定打造數字化、智慧化的綜合金融服務平台，實現對產品、服務的數字化傳遞和各類業務過程的數字化承載，為客戶提供更為便捷、智慧的服務體驗。

報告期內，公司持續優化以金陽光 APP 為核心的互聯網平台功能，提升用戶體驗，打造具有豐富功能和精準服務的線上“名品”。2019 年，我們陸續推出智慧盯盤、投顧小店、光證信息、視頻點播、遊戲化營運、智慧工具等產品，以及近 20 項業務辦理功能，進一步激發互聯網平台的創新基因，做強“智投魔方”等品牌。

金陽光 APP

光大金陽光 APP 堅持以用戶為中心，以金融科技為抓手，以智慧化、數據化營運為支撐，構建平台化、場景化、社交化、生態化的綜合互聯網金融服務平台。

報告期內，光大金陽光 APP 全年共完成 71 個版本反覆運算升級，設計開發了國債逆回購專區、一鍵打新、基金定投等功能，持續提升用戶體驗。

✓ 在智慧服務方面：

》金陽光 APP 通過智投魔方為客戶提供了豐富的智慧服務，包括智慧優選、資產配置、智慧選股、交易寶、個股診斷、賬戶診斷、策略回測及一鍵優化等一系列智慧工具服務，目前已超過 4 萬客戶簽約並使用智投魔方產品；

》優化人工服務：通過完善的金融社區服務體系強化客戶和投顧在線互動，公司已有 70% 的投資顧問在線上為客戶提供服務，金融社區註冊用戶已達 145 萬；

✓ 在客戶體驗方面：

》金陽光 APP 通過加強數據分析，通過用戶數據行為分析對金陽光 APP 整體功能進行重新佈局和整合，交易採用場景式設計，簡潔化交互設計，佈局清晰操作流暢，圍繞使用者提供優質交易體驗；

✓ 在客戶營運方面：

》金陽光 APP 通過對用戶特徵的精準刻畫及深度挖掘，融合機器學習技術及在線人工服務，實現了精準服務、主動觸達，為客戶提供多場、實時、個性化的金融服務和產品，並跟隨用戶行為軌跡、投資偏好、風險偏好等的變化，及時調整金融產品和服務的供給，實現數據化、智慧化用戶營運；

✓ 在豐富業務功能方面：

》新增業務辦理功能 9 項，更新反覆運算各類功能 62 次，新增科創板簽約、滬港通簽約、凍結客戶證件更新、交易密碼重置、微信消息綁定等業務辦理功能；

》非現場業務辦理平均佔比已達到 60% 以上，科創板、港股通、報價回購、深市期權開戶等業務非現場辦理均超過 90%



自 2019 年 9 月起，光大金陽光 APP 月活躍用戶人數連續 3 個月突破 160 萬，創出近 3 年新高。報告期內，光大金陽光 APP 已榮獲券商中國評選的“券商 APP 最有價值投顧獎”、“優秀證券公司 APP 入圍獎”、和訊網評選的“第十七屆財經風雲榜金融峯會年度券商優秀 APP”等認可。

快捷高效的業務平台

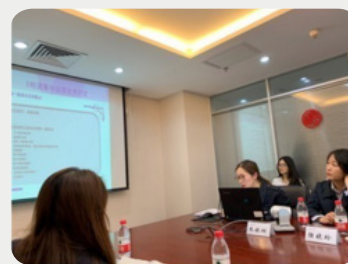
隨著全球經濟一體化，金融行業市場競爭加劇，客戶需求不斷升級，監管要求更細化，對客戶業務集中處理和審核的前後台分離的營運模式，以及高效安全管理提出新要求。光大證券主動順應業務發展和行業變革趨勢，積極改革營運管理模式，加速推動櫃面業務的集中審核工作。

報告期內，光大證券建成了行業領先的一站式、無紙化、流程化櫃面業務平台“E 櫃通”，並按計劃全面完成櫃面業務集中審核營運。“E 櫃通”迅速提升了業務一線生產力，促使營業部櫃員操作簡化、效率提升，集中服務客戶，支援前台業務；同時，較好地保障了櫃面業務質量，操作差錯率進一步下降。在分公司層面，僅需要兩到三名集中營運人員就可以實現審核轄內三十到四十家營業部櫃面業務，提高了營業部中後台人員的工作效率，提升我們的客戶服務。

光大證券“E 櫃通”實現櫃面業務集中營運

2019 年 7 月 1 日，光大證券實現境內分公司和營業部櫃面業務的全面集中營運，首日共辦理業務 1,734 筆，運行平穩正常。業務平均時長 1.05 分鐘，總體效率提升超過 60%。“E 櫃通”全面系統的建成與上線，標誌著光大證券櫃面業務進入數字化營運時代，打通了六套操作系統降低操作風險，以採用無紙化方案優化客戶體驗，並透過其覆蓋 337 項的系統功能實現一站式辦理。在創造多項行業記錄的同時，為後續該系統的全面上線打下基礎。

此外，針對集中營運中“業務辦理和審核標準不統一”的問題，光大證券對現有業務進行全面梳理，從規章制度和業務指南中製成了一本標準統一、簡明易懂的操作手冊，供全轄分支機構使用。同時，公司相關部門還組織多場視頻或現場培訓，不斷強化分支機構的業務處理能力。



提升服務



升級客戶服務

光大證券重視每一位客戶，堅信從客戶的實際需求出發，才能切實解決客戶的問題和困難。報告期內，為解決老年客戶後顧之憂，光大證券運用科技力量，打造移動櫃檯，在確保合規的前提下提供上門貼心服務，踐行普惠金融理念。

科技賦能，“移動櫃檯”升級客戶服務



已經 93 歲高齡的傅奶奶是光大證券合肥南一環路營業部的客戶。2019 年，在營業部回訪高齡客戶過程中，傅奶奶表示自己年紀大了，想要取消一些高風險的業務權限，苦於路途較遠且無人陪同，來營業部親身辦理較困難。

營業部的員工立即聯繫公司總部了解移動櫃檯的申請流程和使用方法。公司總部了解情況後，立刻協同各部門提供協助，迅速幫助營業部申請移動櫃檯的業務權限。2019 年 7 月 28 日，營業部員工提著移動櫃檯設備來到傅奶奶家，為老人辦理了交易權限撤銷和賬戶資料更新等多項業務。老人對營業部的上門服務非常感激，積極配合拍照、錄像、簽字確認等程序。

針對此類客戶，光大證券以他們的實際問題和困難出發，通過科技賦能，不斷深入研究“互聯網+”應用場景。結合前期上線的一站式、無紙化、全流程櫃面業務平台——“E 櫃通”的建設成果，成功打破原櫃檯服務模式的桎梏，為移動櫃檯開發了包含 67 項的新功能，方便營業部為高齡和特殊客戶提供貼心便捷的全方位上門服務。

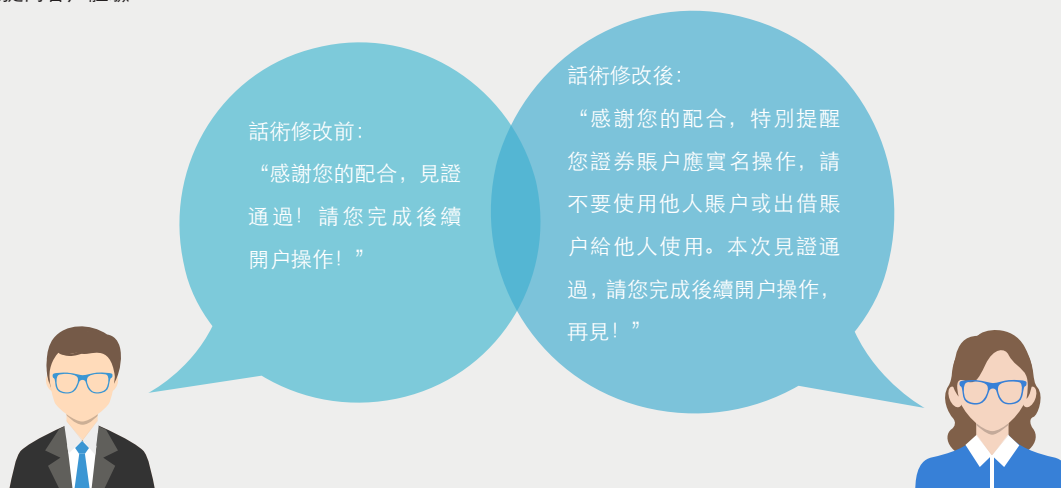
光大證券規範有序地開展業務，充分保障客戶的合法權益。報告期內，我們延續《信訪工作辦法》、《客戶投訴處理實施細則》等制度，對職責分工、投訴處理原則、投訴管道、投訴材料歸檔等作出明確規定。

報告期內，我們針對網上開戶開展了調研和體驗，優化現有的視頻見證話術和流程，保障客戶良好的開戶體驗，提升客戶滿意度。

視頻見證環節：專項優化工具體措施及成效

針對賬戶業務優化：我們對來電諮詢銷戶的客戶，設計了不同的場景和範本，優化了話術和受理流程以挽留客戶，第一時間做好客戶的挽留工作，並給予客戶更稱心的服務體驗。

針對網上開戶環節：公司針對人工開戶的風險揭示和投資者教育、保管賬戶密碼提示妥善性、全程錄製視頻、避免出借賬戶或使用他人賬戶的提醒等維度進行調研，優化我們現有的視頻見證話術，提醒客戶實名操作證券賬戶，保護客戶權益，藉此提高客戶體驗。



光大證券十分重視客戶溝通及滿意度。我們為客戶提供多種意見反饋管道，將 95525 客服電話及各營業部現場作為兩大投訴管道的同時，還開放接受行業公會的轉接投訴。根據光大證券客服中心質檢標準要求，我們的客服中心已建立完善的客戶滿意度評價指標體系。語音座席在每通電話結束後，主動邀請客戶對服務進行評價，客戶評價等級分為：優秀、良好、一般、較差、很差。公司指定專人對評價結果進行統計，實時了解等級評價的佔比情況。報告期內，我們全年服務評價優良率達到 99.15%，光大證券投訴處理解決率達 99.4%，保持極高的水準。

同時，我們對較差的評價進行逐一定期的排查工作，實時明白客戶不滿的原因，並及時提出解決方案，以提升客戶體驗。同時，公司從日常話務監控、客戶評價、工單處理、客戶投訴、坐席人員及分支機構等多種管道了解客戶需求，提升客戶服務滿意度。

保障權益

光大證券在提供金融服務的同時，堅持投資者教育和客戶管理工作，傳播與宣揚理性投資理念，促進全社會理性投資風氣和環境的建設。報告期內，我們建立了較為完善、多層次的投資者教育制度體系，積極開展多項投資者教育活動。同時，我們高度注重客戶私隱信息保護，對任何客戶信息的應用系統均有對應的信息安全制度，並不斷增強自身的信息運維穩固，以保障客戶信息。

投資者適當性管理

投資者是證券市場賴以生存和發展的基礎。為落實中國證券業協會和交易所投教工作最新要求，報告期內，光大證券根據《證券經營機構投資者教育工作指引》、《上海證券交易所會員投資者教育工作指引》、《深圳證券交易所會員投資者教育工作指引》等有關規定進一步對投資者教育管理及工作實施制度進行修訂，並於2020年2月正式發佈《投資者教育工作暫行辦法（2020年1月修訂）》及《投資者教育工作實施細則（暫行）（2020年1月修訂）》”的通知，要求總部相關部門、分公司和營業部全面實施。

報告期內，光大證券對投資者教育服務相關制度主要修訂體現在：深入了解投資者需求，對提供差異化的投資者教育服務提出要求；加強總部對分支機構的投教工作開展現場或非現場的檢查、評估，進一步明確內部聯絡溝通機制和職責分工。我們相信規範投資者教育工作的標準，是推動其教育工作規範有序開展的基礎，有利於引導投資者理性投資，堅持長期投資與價值投資的理念，保障資本市場持續健康發展。

規範投教內容

通過監管及交易所等多管道補充完善投教基礎內容和案例資料，內容覆蓋公司介紹、法律法規、風險提示、開銷戶流程、證券知識、資訊公示、投訴、整非與反洗錢、收費、專項活動等10個方面。

建設投教平台

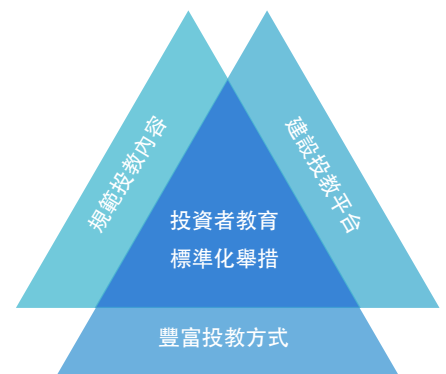
新建投教微信公眾號，及時推送新規則、風險提示，與網站、交易用戶端互為補充。就風險警示分類推送、線上多管道的同步發送；

組織科創板、基金定投、特定債券轉讓風險、債券異常交易提示等業務知識普及推廣；

組織全國國家安全日宣傳、防非打非宣傳、防範違法違規證券投資諮詢活動警示宣傳、5.15全國投資者保護宣傳日、金融知識普及月、2019世界投資者周等主題活動線上推廣。

豐富投教方式

通過“走出去、請進來”，組織或參加走進高校、走進上市公司、走進基金公司、走進ETF（即Exchange Traded Fund，交易型開放式指數基金）大講堂、走進投教基地、走進證券博物館、主題投教定向活動、接力宣傳推廣、中國結算投保宣傳、健步走活動、主題講座等多種形式的活動。



光大證券圍繞現有制度建設，開展了投資者宣傳教育工作，通過各分支機構，向投資者普及證券投資知識。報告期內，我們組織了投資者教育專項活動共 5,480 場，其中科創板專項活動 1,600 餘場。

投資者教育活動

2019 年 10 月，在深圳證券交易所（即“深交所”）、中國證監會青海監管局的指導和青海師範大學的大力支持下，光大證券（含金陽光投教基地）積極協同承辦“投資者服務絲路行（青海站）——理性投資·走進校園”走進青海師範大學活動。

2019 年，光大證券以“3.15 國際消費者權益日”為契機，組織各分支機構開展以“走近科創，你我同行”為主題的投資者教育專項活動，面向大眾普及證券投資知識，引導廣大投資者正確認識科創板的設立及註冊制試點的改革，穩定市場預期，鼓勵理性參與科創板投資和踐行理性投資理念。



“理性投資·走進校園”走進青海師範大學



“走近科創，你我同行”投資者教育活動

報告期內，我們通過不懈努力，成功入選“投資者教育進百校”、“揚帆計劃”券商之列、獲得聯交所“2019 港股通投資者教育模範券商”獎項。

科創板投資者教育

2019 年科創板設立後，光大證券依據《投資者適當性管理辦法》、《科創板股票交易特別規定》及《證券期貨投資者適當性管理辦法》等相關規定，制定《科創板經紀業務投資者適當性管理實施細則（暫行）》。

一方面，公司面向全體分支機構開展 8 場“聚焦科創板”系列內部培訓，幫助分支機構一線工作人員全面理解科創板業務規則、精準服務、適當性管理等相關內容，為後續服務投資者客戶奠定堅實的業務推動基礎。

另一方面，公司面向科創板簽約客戶及潛在合格投資者，採用線上線下的方式開展了“科創板大講堂”系列外部精準投教者教育活動。線上投教方面，零售業務總部統一製作投教文本、視頻等材料，通過官網、金陽光 APP、微信公眾號等方式推廣；線下投教方面，由各分支機構結合投資者需求與特點，通過組織現場講座、一對一交流、沙龍等多種管道與形式開展。通過對內對外培訓部署，聯動“線上+線下”的宣貫模式，光大證券幫助客戶深入了解科創板交易信息及風險，切實保障投資者權益。



“科創板大講堂”
投資者教育宣傳

保障權益



客戶私隱保護

互聯網時代個人信息安全尤其重要，光大證券非常重視客戶的私隱和個人信息保護。我們嚴格遵守《金融機構客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》等相關法律法規，制定了《客戶身份資料及交易記錄分類管理指引》等私隱保護條例，以保障客戶私隱信息安全。報告期內，公司未發生客戶信息及私隱洩露事件。

報告期內，公司收到“中國人民銀行上海分行關於轉發《中國人民銀行關於發佈金融行業標準加強移動金融用戶端應用軟件安全管理的通知》的通知”，立即成立專項小組對移動金融用戶端安全管理規範進行學習和深入分析。分析工作後我們彙集專項小組建議，著手優化金陽光 APP 用戶私隱政策。我們在原有客戶私隱操作的基礎上，新增了多項客戶私隱管理程序，如客戶使用金陽光 APP 時，須向客戶展示並與其簽訂《金陽光用戶服務協議》，充分保障客戶對信息使用的知情權，以進一步保護客戶信息安全。

金陽光 APP 用戶私隱政策主要涵蓋內容：

我們如何使用 Cookie 和同類技術

我們收集哪些信息

我們如何存儲您的信息

我們如何處理您的信息及您的權利

我們如何保護您的信息

未成年人保護

通知和變更

與我們聯繫

公司構建了以信息技術運維服務為支柱的運維體系，實現對交易系統運行狀況的全面監控，確保交易系統安全運行，降低信息洩露風險。報告期內，公司內部組織信息技術應急演練共 152 批次，涉及集中交易、融資融券、個股期權、自營等應用系統共 76 套。

信息技術應急處置演練

2019 年 2 月 23 日，公司參加了中國證監會組織的證券期貨業第十次網絡安全聯合應急演練，並抽中了“新型蠕蟲病毒大規模爆發的應急處置”。面對突發應急場景，各部門配合流暢、彙報層級清晰，系統管理人員問題定位快速、處置有效。此次應急演練有效檢驗了光大證券交易系統的安全、完整和可靠性，提高了公司在出現突發狀況時的應急處置能力，增強了公司防範信息系統風險的能力。



知識產權保障

光大證券根據《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國商標法》等國家有關法律法規，結合公司實際情況，制定《信息發佈管理辦法》、《互聯網平台信息服務工作細則》，進一步加強互聯網平台信息服務的管理，提升光大證券互聯網平台信息綜合服務水準，防範互聯網平台信息服務的風險。

《互聯網平台信息服務工作細則》明確規定互聯網平台發佈所有素材應符合有關法律、行政法規規定及相關信息保密要求，而對於未經授權使用的素材，公司將啟動問責機制並按照公司相關管理制度進行處理。同時，光大證券提供給客戶使用的用戶端（包括：APP、PC 用戶端），均為自主研發或與開發商合作開發，有明確的軟件著作權。

2019 年 3 月，公司下發“關於開展字體、圖片侵權風險核查工作的通知”，並組織全體員工深入學習《信息發佈管理辦法》，在公司內部進行宣貫制度的同時，我們也對發佈信息所使用的圖片、文章、字體等是否存在侵犯著作權、肖像權風險隱患同步進行了排查和清理，切實保障公司合規宣傳營運。

03

光行萬裡 大愛無疆

- 32 證券 + 消費扶貧
- 32 證券 + 產業扶貧
- 33 證券 + 醫療扶貧
- 33 證券 + 教育扶貧
- 34 證券 + 基礎設施
- 34 證券 + 公益慈善

光行萬裡 大愛無疆



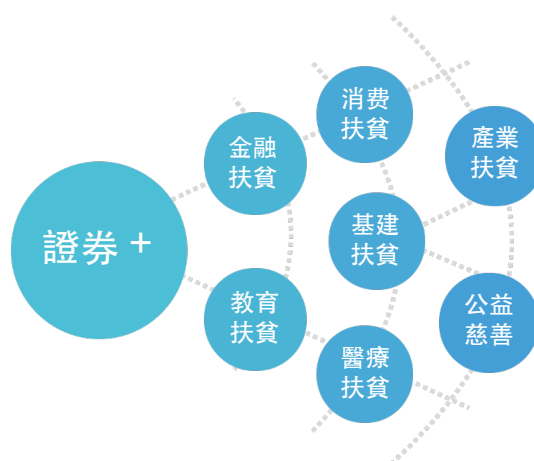
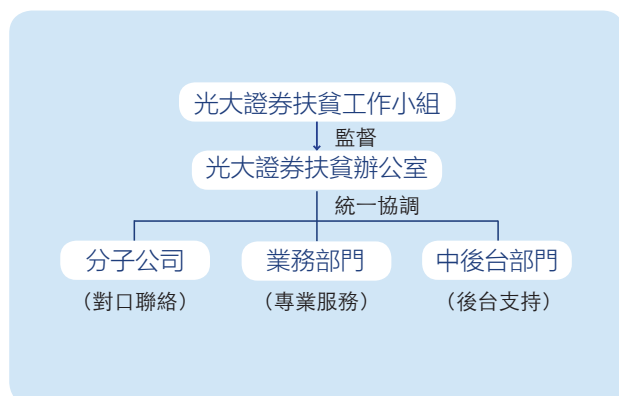
作為國有控股證券公司，光大證券以身作則履行國有企業的使命職責，持續創造價值。

作為國有控股證券公司，光大證券以身作則履行國有企業的使命職責，持續創造價值。

報告期內，光大證券積極響應國家精準扶貧的號召，貫徹落實中國證監會、中國證券業協會（即“中證協”）“一司一縣”、“一縣一企”結對幫扶倡議，堅定不移地深入推進精準扶貧行動。我們充分發揮專業資源優勢，健全具有光大特色的扶貧工作體系，堅持“一二三四五”扶貧工作方法，推出以金融扶貧為基礎，創新實施了“金融 + 消費 + 產業 + 醫療 + 教育 + 基建 + 公益”的“證券 + 精準綜合扶貧”模式，為打贏脫貧攻堅戰貢獻光大力量。

報告期內，我們以光大陽光公益基金為履責平台，投入專項扶貧資金 1,599 萬元，黨建扶貧資金 1,600 萬元，幫助湖南新田縣、寧夏西吉縣和江西萬安縣、興國縣、尋烏縣等 5 個國家級貧困縣逐步實現穩定脫貧。

光大證券“證券 +”扶貧組織體系：



光行萬裡 大愛無疆

2019 年光大證券扶貧工作成效：



光大證券“一二三四五”扶貧工作法：



金融力量助力疫情抗擊

自新冠疫情發生以來，光大證券第一時間向湖北地區捐款 600 萬元，並緊急成立應對疫情工作領導小組，連續召開 9 次幹部線上會議，制訂多項措施保障員工安全、客戶安全、生產安全，堅決做好疫情防控工作。我們深挖企業資源優勢，推出投行業務十項服務，包括推進防疫專項債券 156 億元、優先支持重點地區企業投行業務申報審批、採取專項應急措施、及時引導客戶、協同打造金融產品、為疫情嚴重地區政府提供信息服務、配合監管機構工作、線上營運、協助企業購買防疫物資、協助兄弟企業籌措慈善信託，以金融力量助力疫情抗擊。



全力保障員工防疫物資



援助駐滬兄弟企業防疫物資

證券+ 消費扶貧

區別於輸血式的粗放型幫扶方式，光大證券充分挖掘扶貧機制的內生發展動力，連接貧困地區與廣闊的消費市場，推出“證券+ 消費扶貧”的可持續幫扶模式。

報告期內，光大證券以消費扶貧為重要抓手，採取以購代捐、以買代幫等方式組織採購貧困地區農產品 152 萬元，同時幫助定點幫扶對象新田縣打通流通梗阻，銷售農產品 857 萬元，推動特色農產品走出大山一隅，為當地貧困農戶增收脫貧。

扶貧美食進光大：助推消費扶貧

為了拓寬農產品銷售管道，光大證券於 2019 年 6 月 3 日在上海總部大樓舉辦新田扶貧農產品光大推介會暨新田美食周啟動儀式。我們攜手新田縣領導，組織全縣近 30 家農產品企業參展，展示農產品多達 50 種，現場成交額過萬元。本次消費扶貧活動為光大人蔘與脫貧攻堅提供機會，在豐富消費者菜籃子，實現消費升級的同時，幫助湘南企業走向全國市場，助推新田縣未來致富奔康。



證券+ 產業扶貧

“務農重本，國之大綱”。 “三農”問題一直以來都是黨和國家工作中的重中之重，為了助力攻堅三農短板，光大證券貫徹“扶貧扶長遠，長遠看產業”的責任理念，將當地特色產業視作幫扶重點，通過將主營業務納入社會履責，為推進產業扶貧工作注入新動能。

“證券+ 期貨+ 保險”模式：解決農戶後顧之憂

光大證券充分發揮金融機構專業優勢，根據結對地區農業特點，連續三年對寧夏西吉縣進行幫扶，持續推進“證券+ 期貨+ 保險”護農項目。報告期內，我們再向寧夏西吉縣投入 100 萬元，以購買保險的形式幫助穩定當地馬鈴薯價格，惠及 1,678 戶建檔立卡貧困農戶。在幫助農產品增收的同時，我們注重“授人以漁”，通過教授貧困農戶運用專業金融量化工具，培養其抵禦市場風險的意識和能力，實現農業經營風險的承接、轉移和對衝，在當地乃至全國證券扶貧領域樹立了金融扶貧創新的標杆。

「證券+」 創新扶貧模式

證券+ 醫療扶貧

健康扶貧是脫貧攻堅的突破口，也是全面建成小康社會的重要保障。光大證券通過提升醫療保險和醫療品質，雙管齊下，切實解決民生問題，為貧困村民的健康保駕護航。

“陽光關愛” 保險扶貧計劃

自 2016 年以來，光大證券連續三年設立“陽光關愛”保險扶貧計劃，為結對幫扶的湖南新田縣、寧夏西吉縣和江西興國縣、萬安縣、尋烏縣，以及延安、遵義、安遠地區三所學校的師生定製重大疾病保險項目，幫助貧困地區的近 40 萬師生擺脫因病致貧、因病返貧的困擾。

8.18 光大遠程醫療義診日

為了提高農村公共社區衛生醫療服務的品質及可及性，我們於 2019 年 8 月邀請上海華山醫院專家下沉至貧困縣湖南省新田縣進行健康幫扶。通過技術指導遠程醫療項目、開展遠程義診、培訓鄉村醫生等，提高當地的醫療會診水準，讓更多貧困羣眾享受便捷優質的醫療服務。



證券+ 教育扶貧

扶貧必扶智。高質量的扶貧教育是阻斷貧困代際傳遞的重要途徑，也是徹底穩定脫貧的重要推手。報告期內，我們積極參與光大“明德”一對一扶貧助學活動，公司員工共認捐學生 220 名，捐助金額 16 萬元。我們重視貧困地區教育設施建設，出資 48 萬元修繕新田門樓下瑤族學校，同時捐贈 10 萬元對全縣唯一一所面向困難兒童的全免費寄宿民辦慈善小學進行改造。

光大融情手把手夏令營

我們相信教育扶貧的精準在於扶心，將扶貧力量精準聚焦扶貧對象內心的改變，心繫每一個貧困地區孩子的健康成長。報告期內，我們舉辦光大融情夏令營活動，邀請來自結對幫扶貧困縣建檔立卡的 58 名貧困師生走出大山，前往北京參觀學習。通過本次活動，我們希望幫助貧困地區的孩子樹立自信，激發他們刻苦學習以反哺報恩家鄉的內在動力。

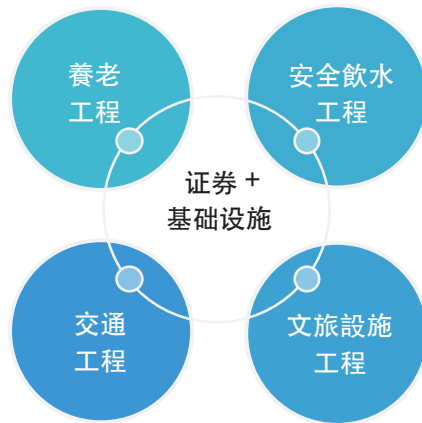


證券+ 基礎設施

薄弱的基礎設施建設是脫貧攻堅之路上的一大難題。因此，光大證券結合對口幫扶地區實際情況，集中資源以著力推進養老、交通、安全飲水、文旅設施等工程的基礎設施建設，力求改善貧困地區居民生活。

配套 200 萬元，在新田三井鎮敬老院的基礎上援建一棟集中供養綜合樓，建築面積 3,150 平米，新增牀位 150 張，惠及當地及周邊 4 個鄉鎮。

出資 2 萬元，建設新田竹林坪村新造自然村生產便道。



出資 37.36 萬元，建設新田祖亭下村電力排渠工程，改善全村 1,600 餘名羣眾農作灌溉條件。

出資 150 萬元，對新田河山巖古村落和肖榮芳故居進行保護性修繕，帶動文旅產業發展。

證券+ 公益慈善

作為一名負責任的企業公民，光大證券心繫社會民生問題，積極開展各類公益慈善活動，將履行企業社會責任作為公司經營發展的重要使命。

“衣穎愛心，衣份溫暖” 愛心捐贈活動

2019 年 1 月，光大證券在公司總部舉辦光大陽光“衣穎愛心，衣份溫暖”愛心衣物捐贈活動。此次愛心衣物捐贈創意來源於公司員工“建言獻策”金點子。光大證券幹部員工捐贈的全部衣服將送往湖南省新田縣等公司結對幫扶地區困難羣眾、學生手中，為他們送溫暖、濟困難。



04

攜手同行 共創價值

36 員工概況

37 員工培育

10 員工關懷



團結高效的團隊和有競爭力的人才企業可持續發展的根本動力。光大證券將每一位員工視作公司最寶貴的財富，積極踐行“以人為本”的發展理念，重視員工權益的保障，尊重每一位員工的個性與貢獻。我們通過平等多元的僱傭政策、多樣化的發展管道、科學的激勵機制、豐富的文化活動等，將員工的智慧和忠誠轉化為生產力，實現企業和員工的共同發展。

員工概況

光大證券嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國婦女權益保障法》、《禁止童工使用規定》等法律法規，並堅持公平平等的就業觀念，杜絕任何基於種族、性別、宗教、年齡、社會出身及其他因素的歧視。我們通過制定一系列招聘管理、薪酬福利等內部政策，切實保障員工的合法權益。報告期內，我們修訂了《勞動合同管理辦法》、《勞動合同書（標準版）》、《勞動合同書（外籍員工版）》及《保密協議》對不勝任工作提出了明確的界定，增加了解除終止勞動合同條件，完善了相關合同訂立條款、管理權力與義務，力求充分保障公司與員工合法權益。

公司禁止僱傭童工、強迫勞動、限制員工自由等一切非法用工行為。我們已實施僱員身份驗證覈實程式，同時在報告期內修訂了《員工入司與離職管理辦法》，增加入職流程背景調查環節。報告期內，沒有發生聘用童工或強制勞工的事件。

報告期內，我們基於“六能”工作原則，實現人力資源市場化提升。同期，我們貫徹落實集團“價值創造”的要求，深化人力資源改革，優化組織架構設計，推進扁平化管理和人才隊伍年輕化培養。

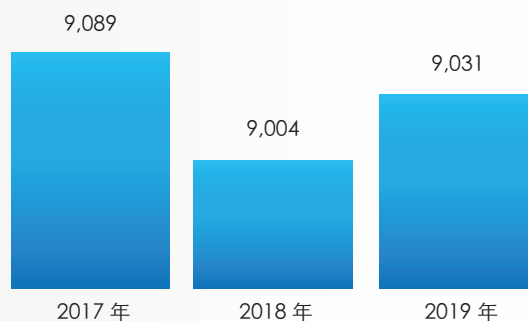
深化人力資源改革，優化組織架構設計：

- ✓ 全面規劃和部署公司人力與機構工作，發揮專家定事作用，設立人力與機構工作委員會，推動人力工作高效發展；
- ✓ 進一步探索敏捷、柔性的組織模式，成立黨委深化改革小組，深化公司改革發展，確保光大集團和公司重大決策部署的有效執行；同時完成公司第三批組織架構“去行政化”改革及配套團隊管理優化，完善授權賦能機制；
- ✓ 以專業劃分公司為導向，有效整合資源，拆分金融市場總部，提升經營管理效率。

員工概況

截至 2019 年 12 月 31 日，公司共有在職員工總數 9,031 人（含經紀人），流失率為 14.05%（不含經紀人），員工各類型分類情況如下所示：

2017-2019 年光大證券員工總數（單位：人）



2019 年光大證券員工人數概況：

員工的專業結構	人數	占比
經紀業務人員	6,213	69%
其他業務及行政人員	1,081	12%
投行人員	637	7%
信息技術人員	257	3%
資產管理人員	180	2%
研究人員	180	2%
合規 / 風控 / 稽覈人員	179	2%
財務人員	158	2%
投資業務人員	146	2%

員工的學歷	人數	占比
本科	4,823	53%
碩士	2,263	25%
博士及以上	72	1%
其他	1,873	21%

員工的性別	人數	占比
男性	5,093	56%
女性	3,938	44%

員工的年齡	人數	占比
30 歲及以下	2,570	28%
31 歲 - 40 歲	3,957	44%
41 歲 - 50 歲	1,847	20%
51 歲及以上	657	7%

人才僱傭

作為綜合性券商，光大證券延續“聚天下英才而用之”的傳統，積極營造舉賢薦能的文化氛圍，吸引全球各類優秀人才助力光大改革發展。報告期內，我們修訂了《員工招聘管理辦法》與《實習生聘用與管理辦法》，進一步規範招聘標準及流程，滿足公司持續發展對各類人才的需求。

為實現集團“價值創造年”，落實打造中國一流投資銀行的戰略部署，我們於報告期內推出以“嚴格標準、公開透明、任人唯賢”為用人原則的“招賢館”計劃，致力於完善人才梯隊建設，提升人力資源配置效率。本次“招賢館”推出“活水計劃”、“伯樂計劃”、“精英計劃”、“Young 光計劃”四大特色項目，盤活人才之水，全力打造公司優秀僱主品牌。該計劃是光大證券推動幹部選用公開、透明、正規的重要舉措，既為光大證券內部員工開拓了職業發展通道，也使優秀人才的引進更加制度化和規範化。



成果 2019 年光大證券人力資源工作成果：

- ✓ 嚴格市場化人才選聘標準，增設線上綜合能力測評環節，完善人才甄選流程。
- ✓ 本著“引進一個人才，提升一項業務”的宗旨，截至目前，總部共引進投行團隊 4 個，引進高級經理級別及以上人員占比 35%。
- ✓ 拓寬內部員工職業發展通道，通過內部招聘、內部調配形式，盤活 131 人選拔使用。
- ✓ 擴大校企合作範圍，按需求分條線補給基礎人才，同時搭建實習基地，為本公司注入新生力量。
- ✓ 2020 年校園招聘首次採用“空中宣講”方式進行僱主品牌宣傳，觀看人次共計 3.9 萬，收到應聘簡歷 2 萬餘份，最終擬錄取（聘前實習）145 人。

職業發展

公司重視激發人才價值，致力於為員工的發展提供廣闊的前景。我們實行 MD (Managing Director, 董事總經理) 職級體系，建立以業績和能力為導向、能上能下的員工專業通道發展機制，為全體員工提供從助理到董事總經理的公平競爭路徑。報告期內，我們優化了《MD 職級管理辦法》、《專業序列管理暫行辦法》、《幹部管理辦法》等內部政策，完

員工培育

善員工職業發展體系，進一步打開員工職業發展通道，促進員工不斷提升專業能力。

報告期內，為進一步加強人力資源市場化配置，我們不斷完善幹部評價體系，並修訂了員工績效考覈方案，在關鍵績效指標考評的基礎上，實行“季度大排名、每月業績亮相”將績效與薪酬掛鉤，持續實施“紅黃牌”、“末位淘汰”機制。同時，通過強化幹部任期制管理，實行“一年履職重檢、三年重新聘任”機制。此外，我們高度重視優秀年輕幹部的培養與提拔，通過加快建設“7、8、9”青年人才工程，組織多次公開競聘，修訂《幹部管理辦法》，為優秀青年脫穎而出提供制度保障，拓寬青年人才職業發展生涯。

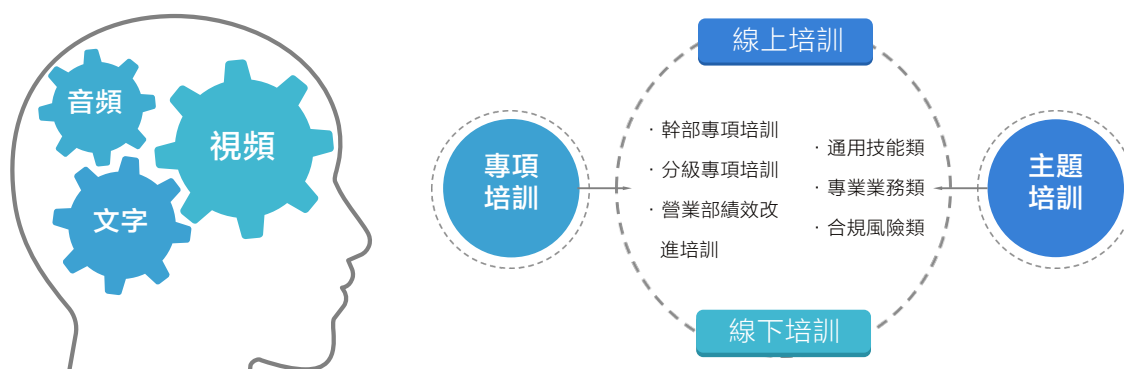
員工培訓

光大證券相信員工是企業發展的基石，切實落實公司戰略人才儲備，建立並不斷完善以員工職責和發展前景為導向的培訓體系。報告期內，我們進一步聚焦重點人羣，打造特色培訓項目，對公司員工進行針對性的培育，以建設具有競爭優勢的人才隊伍，助力公司可持續發展。

報告期內，為進一步規範培訓管理工作，促進人才發展，我們結合《中央和國家機關培訓費管理辦法》以及光大集團培訓要求，修訂了《員工培訓管理辦法》。同時，我們也修訂了《內部講師管理辦法》以完善公司培訓體系，建立學習型組織，建設內部講師隊伍。

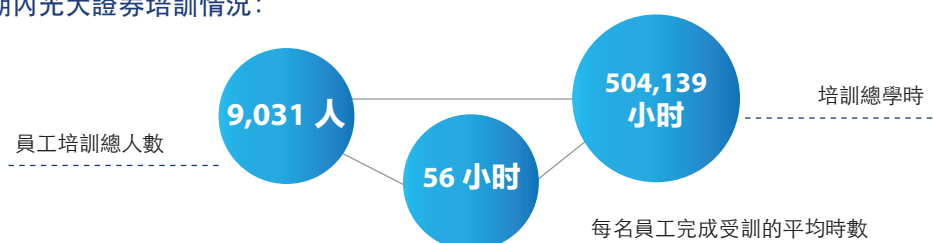
我們聚焦重點人羣，打造特色培訓項目，面向一級部門領導班子舉辦幹部專項培訓，提升幹部的理論高度和實務水準；面向營業部負責人，舉辦營業部績效改進培訓，幫助營業部負責人轉變思維理念、提升管理成效，切實促進營業部業績提升；面向新任團隊負責人、分支機構青年骨幹、新員工（含管培生）等則舉辦分級專項培訓。另外，我們也舉辦了辦公軟件、科創板、資產證券化、反洗錢等通用技能類、專業業務類、合規風控類主題的培訓。我們採用線上線下的培訓形式，通過全新啓用視頻、音頻、文字同步學習，進一步提高員工培訓效能，擴大員工學習通道，建立學習型組織。

光大證券培訓體系：



報告期內，我們組織員工培訓總人數達 9,031 人，培訓覆蓋率達 100%，培訓總學時達 504,139 學時，較 2018 年提升 11.92%；每名員工完成受訓的平均時數達 56 小時，較 2018 年提升 12.00%。

報告期內光大證券培訓情況：



“領航計劃” 管理幹部研修班

2019年11月，光大證券與上海交通大學合作，舉辦為期5天的“領航計劃”管理幹部研修班，培訓對象覆蓋一級部門、分公司、子公司班子成員，內容涵蓋十九屆四中全會精神解讀、集團和公司中長期戰略規劃學習、新時代幹部隊伍黨性修養、中美貿易摩擦的機遇與挑戰、資本市場前沿趨勢等，進一步增強管理幹部擔當作為、幹事創業的本領。



“遠航計劃” 營業部績效改進項目

報告期內，光大證券以業績提升為目標，開展為期三個月的“遠航計劃”營業部績效改進項目，該項目分為訓前自學、集中培訓、績效改進三階段。經過3個多月試點，參訓分公司試點單位均完成目標值，其中部分單位超額完成，本次項目對營業部業績提升切實起到了促進作用。



員工溝通

光大證券用心傾聽員工意見，增進員工對公司的信任和支持。我們在公司官網、OA（Office Automation，辦公自動化）系統首頁及協同平台移動端開設了建言獻策專欄，同時開通員工溝通專用電子郵箱和實體意見箱，及時回應員工關注的問題，暢通“三聲”管道。報告期內，領導班子帶頭開展調查研究，圍繞公司改革發展的10個重要課題，深入基層調研4次，找準找實症結，在推進市場化選人用人、加強基層黨組織建設等方面形成解決方案；各總部部門、分公司、子公司聚焦業務發展的重難點問題，形成調研報告，為公司制度規定夯實基礎。

此外，報告期內我們開展“為民服務解難題”活動，通過召開座談會、談心談話等方式，廣泛了解員工在工作、生活方面的訴求，共為大家辦好事、做實事216件。

健康與安全

光大證券重視員工的身體、心理健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國勞動法》等相關法律法規，為員工提供健康福利保險，致力打造健康安全的工作環境。

新冠疫情防控期間，我們以員工健康為工作重點，迅速通過官微官網、金陽光APP、95525電話等渠道發佈疫情防控訊息，廣泛採購調配口罩、測溫儀、消毒液等防疫物資，組織辦公和經營場所的消毒防疫，及時發佈《致全體員工的倡議書》，每日排摸彙總員工健康狀況，在企業微信端推出“心理防疫”專欄，為全員投保應對疫情專屬員工保險計劃，開設在線防疫知識講座，制定應對疫情現場辦公輪崗制度。

員工關懷



員工關愛

我們尊重並關愛每一位員工，我們持續做好青年公寓入住管理、公司總部通勤車、物業安保、租金匯繳、資料整理等管理服務等各項工作，切實加強了對公寓的動態管理，積極協調安排退租、辦理入住事宜，以最大限度提升房間週轉率，滿足員工需求。報告期內，完成管培生、輪崗代訓及長三角項目協同人員用房入住工作，審覈六批次共 31 人。截至 2019 年 12 月 31 日，青年公寓共入住 150 套。

“向日葵”關愛行動

我們倡導快樂工作、健康生活。報告期內，公司組織開展光大日“向日葵”關愛行動，以“愛光大、愛自己”為主題，開展“壓力情緒管理”主題講座、心靈成長沙龍“OH 卡 MIX 心理戲劇”、音樂冥想“手繪曼陀羅”等系列活動，引導每一位員工成為身心健康、陽光有愛的光大人。



光大證券“壓力情緒管理”主題講座

提升員工用膳質量

為提高員工餐飲質量，報告期內，我們分派公司膳食委員會全面監督公司食堂並向食堂方給出反饋意見，要求進行相應整改，以確保員工用膳的餐品豐富及衛生安全。此外，我們於 2019 年 5 月起定期舉辦世界美食節活動，同時於每週四提供特色美食。通過引進各地各國的美食，讓公司員工不出公司門亦能嚐遍世界美食。

我們強調工作與生活的平衡，鼓勵員工積極參與各類員工活動。報告期內，我們繼續舉辦光大證券體育節、文化節，組織開展豐富多彩的文體活動，促進員工間交流，增強團隊凝聚力，推動企業文化建設。

✓ 光證體育節

- ▶ “加油光大！”迎春健步行
- ▶ 第七季、第八季“日行萬步，走向健康”萬步行活動
- ▶ 光大座標——城市定向挑戰賽
- ▶ 光大集團駐滬企業職工運動會暨光大證券第七屆職工運動會
- ▶ 光大證券第二屆職工羽毛球大賽
- ▶ 光大證券第二屆職工乒乓球大賽

✓ 光證文化節

- ▶ “我和我的祖國”主題徵文
- ▶ “我和我的祖國”主題演講比賽
- ▶ “禮贊新中國·唱響新時代”上海金融系統職工合唱比賽
- ▶ “光大證券杯”共創美好生活線上知識競賽
- ▶ 主題觀影活動

“樹身邊榜樣、揚光大風采”活動

為大力弘揚“家園、陽光、崇商、擔當”的光大文化，光大證券於2019年8月14日開展“樹身邊榜樣、揚光大風采”活動，表彰榮獲“先鋒堡壘、先鋒黨員、黨務標兵”稱號的單位和員工。同時，光大證券陽光合唱團演唱《沒有共產黨就沒有新中國》向“光大大”獻禮。本次活動凝聚了光大人共同的價值追求和精神力量，鼓勵每一位員工承擔使命，迎難而上。



光大座標——城市定向挑戰賽

為進一步與集團兄弟企業共同打造“光大一家”的家園文化，推動集團駐滬企業聯動協同，豐富職工文體生活，報告期內，光大證券舉辦光大座標——城市定向挑戰賽。該挑戰賽結合集團發展歷史和文化內涵專項，參賽過程中選手們尋訪紅色教育基地及光大系企業，用腳步串連起光大集團的發展座標，感受“光大一家”的家園文化，見證上海的發展變化。



05

綠色營運 助力環保

44 綠色金融

45 公平採購

46 綠色辦公



光大證券秉承可持續發展理念，在創造財富的過程中持續關注自身所處的環境。公司通過開發和執行綠色金融項目，引導社會資本投向環境友好型企業，履行自身的環境責任。同時，公司亦關注自身營運過程中的資源和能源節約，將節能減排的理念融入日常營運，以減少公司活動對環境的影響。

十九大報告明確指出“加快生態文明體制改革，建設美麗中國”，並把“發展綠色金融”作為“推進綠色發展”的路徑之一。報告期內，光大證券繼續積極推動綠色金融發展，積極滿足不同企業對綠色融資的需求。

綠色可交換債券

公司於 2019 年 4 月作為聯席主承銷商完成中國長江三峽集團有限公司的公開發行。2019 年綠色可交換公司債券（第一期）的發行工作，總發行規模 200 億元，實際承銷金額為 22.5 億元。其中，不低於 70% 本期債券的募集資金將用於烏東德、白鶴灘水電站建設。扣除發行費用後剩餘部分用於補充流動資金。本期債券的募集資金將有助於擴大水電發電規模、實現綠色清潔能源發電，打造綠色可持續發展。

公平採購



光大證券嚴格按照《中華人民共和國採購法》、《中華人民共和國招投標法》等法律法規，規範日常辦公用品、裝修設施的集中採購。報告期內，我們修訂了《大額採購管理辦法（2019）》、《大額採購管理辦法實施細則（2019）》制度。通過對相關制度的修訂，進一步規範公司大額採購管理活動，加速與國家、部委相關的最新採購管理法規、條例等有效對接與落地，並為參與競標的企業營造公平、公正的市場環境。

採購制度檔的修訂：

- ✔ 《大額採購管理辦法（2019）》
 - 新增依法必須進行公開招標的項目標準
 - 明確可採用詢價採購方式的具體標準
 - 新增需求單位和立項單位的主要職責
 - 新增合同管理、質疑處理、採購工作檔案管理內容
 - 明確納入黑名單企業處罰時間期限和供應商黑名單的動態管理方式及臨時解除等內容
- ✔ 《大額採購管理辦法實施細則（2019）》
 - 新增中標結果的運用
 - 新增投標人申訴、後續維保計劃實施、中標人義務等內容

為了保障在採購過程中的“三公原則”（公平、公開、公正），光大證券通過督促立項單位執行《大額採購項目供應商資格審查管理事項暫行辦法》、《供應商資格審查管理事項暫行規定》，確保供應商公平參與競爭。同時，我們公佈投訴郵箱，設立“規範管理”崗位，受理各類投訴並監督採購流程環節，將項目經辦人與內部監督人員分離。另外，對於發生過貪腐情況的供應商予以標註，提醒立項單位在後期採購活動儘可能避免合作。

公司通過將供應商的環境及社會責任的相關要求納入供應商的管理過程，提高供應商在環境及社會責任方面的表現。報告期內，在供應商資格審查方面，光大證券在《供應商資格審查管理事項暫行規定》中進一步明確了各部門在供應商資格審查階段時應須遵循的原則，並對參加公司大額採購項目的供應商應具備之基本條件予以明確。對於合作供應商，我們強調其社會責任，如知識產權保護，產品綠色環保等，要求合作夥伴簽署相關承諾書，或提供有關證明。

另外，在採購流程中，我們取消冗餘紙質審批，減少採購節點，提升採購效率；在服務器採購項目中應用多品牌採購競爭，進一步擴大競爭範圍；並充分利用視頻、採購管理平台等信息化手段，開展遠程驗收、視頻談判等採購新模式。

光大證券始終遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等法律法規的規定，在發展經濟的同時，積極推動對環境健康的工作。報告期內，我們大力推廣綠色出行和綠色辦公，以實際行動踐行環保理念。

節能減排

報告期內，公司積極響應上海市政府垃圾分類工作的號召，在總部大樓各個樓層均設置了分類垃圾箱，實行乾溼垃圾分類，並執行有害垃圾和可回收垃圾錯層分佈，實現四類垃圾分類。分類投放後由物業公司統一收運至園區分類垃圾投放站。報告期內，我們的辦公用紙回收量達 35.5 噸，較上年增長 7%。

同時，公司優化車輛管理制度，重新擬定內部車輛管理方案。從出車的派單、油卡的領用及加油（指定點）、停車費的管理、車輛的入庫停放等進行了全面整改並制定相關措施。通過車輛管理制度的優化及管理，增強了車輛使用效率，一定程度上實現節能減排。

“地球一小時”公益活動

2019 年 3 月，光大證券與 WWF（World Wide Fund for Nature or World Wildlife Fund，世界自然基金會）官方合作夥伴聯合開展宣傳“地球一小時”公益活動，通過環保倡議的形式共同表達對全球氣候的關注。我們倡議員工於 2019 年 3 月 30 日晚 8:30-9:30 關燈一小時，一起踐行可持續的生活和消費方式。



應急演練

報告期內，光大證券與各部門、各分公司、營業部和子公司簽訂了《2019 年度安全保衛責任書》，進一步強調安全工作，做到責任到位，層層落實。

報告期內，公司針對 2019 年 70 週年大慶、全國兩會和上海進博會等重大活動的節點，對分支機構下達了安全消防檢查的要求，並在各單位自查彙總的前提下組織進行抽查。全年公司對部分分公司所管轄的營業部進行了抽查，切實保障各單位做好安全消防的工作。

應急演練

2019 年 9 月 19 日，公司總部派員參加了上海江寧路街道舉辦的消防處置演練。本次演練是為迎接 70 週年大慶，於進博會即將來臨之際舉辦的一次具有實戰意義的演練活動，旨在提高全民緊急處置能力。

本次演練包括從火災的始發到救援、疏散、滅火等一系列活動。演練過程中，參與員工在火災面前能做到處驚不亂，切實掌握火災發生時的基本規範要求，大大提高了員工自身的防範能力。

綠色辦公

2019 年環境績效

資源使用	2017		2018		2019	
	總量	密度	總量	密度	總量	密度
電	17,078,103 千瓦時	1,878.99 千瓦時 / 人	25,203,722 千瓦時	2,799.17 千瓦時 / 人	28,035,385 千瓦時	3,200.75 千瓦時 / 人
水	115,649 噸	12.72 噸 / 人	206,764 噸	22.96 噸 / 人	118,549 噸	13.53 噸 / 人
無鉛汽油	362,843 升	39.92 升 / 人	289,382 升	32.14 升 / 人	351,463 升	40.13 升 / 人
柴油	597 升	0.07 升 / 人	543 升	0.06 升 / 人	435.19 升	0.05 升 / 人
紙張	143 噸	0.02 噸 / 人	123 噸	0.01 噸 / 人	148 噸	0.02 噸 / 人
廢棄物						
辦公垃圾	299 噸	0.03 噸 / 人	608 噸	0.07 噸 / 人	451 噸	0.05 噸 / 人
廢棄墨盒	1,513 支	0.17 支 / 人	3,007 支	0.33 支 / 人	2,620 支	0.30 支 / 人
廢棄硒鼓	3,040 個	0.33 個 / 人	2,507 個	0.28 個 / 人	2,693 個	0.31 個 / 人
廢棄熒光燈管	9,502 支	1.05 支 / 人	4,084 支	0.45 支 / 人	6,797 支	0.78 支 / 人
報廢電腦及 5000 元以上報廢固定資產	4,255 台	0.47 台 / 人	2,852 台	0.32 台 / 人	2,587 台	0.30 台 / 人
能源消耗及溫室氣體排放						
直接能源總耗量	3,046,509 千瓦時	335.19 千瓦時 / 人	2,499,840 千瓦時	277.64 千瓦時 / 人	3,033,925 千瓦時	346.38 千瓦時 / 人
間接能源總耗量	17,078,103 千瓦時	1,878.99 千瓦時 / 人	25,203,722 千瓦時	2,799.17 千瓦時 / 人	28,035,384 千瓦時	3,200.75 千瓦時 / 人
溫室氣體排放範疇一	774 噸	0.09 噸 / 人	635 噸	0.07 噸 / 人	771 噸	0.09 噸 / 人
溫室氣體排放範疇二	11,353 噸	1.25 噸 / 人	17,157 噸	1.91 噸 / 人	19,115 噸	2.18 噸 / 人
溫室氣體排放總量	12,127 噸	1.33 噸 / 人	17,792 噸	1.98 噸 / 人	19,886.20 噸	2.27 噸 / 人

以上數據不包含武漢分公司及其下屬 9 家營業部。

附錄 1: 政策列表

ESG 指標	政策
A1: 排放物	《中華人民共和國環境保護法》
A2: 資源使用	《中華人民共和國節約能源法》
A3: 環境及天然資源	《中華人民共和國環境保護法》
	《中華人民共和國節約能源法》
B1: 僱傭	《中華人民共和國勞動法》
	《中華人民共和國勞動合同法》
	《中華人民共和國工會法》
	《香港僱傭條例》
B4: 勞工準則	《中華人民共和國勞動法》
	《中華人民共和國婦女權益保障法》
	《禁止童工使用規定》
	《中華人民共和國安全生產法》
B5: 供應鏈管理	《中華人民共和國招標投標法》
B6: 產品責任	《證券公司和證券投資基金管理公司合規管理辦法》
	《證券期貨投資者適當性管理辦法》
	《證券經營機構投資者適當性管理實施指引（試行）》
B7: 反貪污	《中華人民共和國刑法》
	《中華人民共和國香港特別行政區防止賄賂條例》
	《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》
	香港《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集（金融機構）條例》

附錄

附錄 2: 聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

指標	指標描述	索引位置
A. 環境		
A1. 排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	5.3 綠色辦公
A1.1	排放物種類及相關排放數據	5.3 綠色辦公
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）	5.3 綠色辦公
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）	5.3 綠色辦公
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）	5.3 綠色辦公
A1.5	描述減輕排放量的措施及所得成果	5.3 綠色辦公
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減輕產生量的措施及所得成果	5.3 綠色辦公
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	5.3 綠色辦公
A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	5.3 綠色辦公
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量、每項設施計算）	5.3 綠色辦公
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	5.3 綠色辦公
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	公司的業務營運未涉及較為顯著的水資源使用，並且該項議題權益人並未表達過分關注，因此未對此項指標進行披露。
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量	由於業務性質，不適用
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	5.1 綠色金融 5.2 公平採購 5.3 綠色辦公
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	5.1 綠色金融 5.2 公平採購 5.3 綠色辦公

附錄 2: 聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

指標	指標描述	索引位置
B. 社會		
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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	4.1 員工概況
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	4.1 員工概況
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	已披露總體員工流失率，公司計畫未來進行細化披露
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化危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	4.3 員工關懷
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	報告期內未發生因工死亡案件
B2.2	因工傷損失工作日數	公司計畫未來進行細化披露
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	4.3 員工關懷
B3. 發展與培訓		
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	4.2 員工培育
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	公司計畫未來進行細化披露
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	公司計畫未來進行細化披露
B4. 勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	4.1 員工概況
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	4.1 員工概況
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	4.1 員工概況
B3. 供应链管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	5.2 公平採購
B5.1	按地區劃分的供應商數目	公司計畫未來披露
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	公司計畫未來披露

附錄

附錄 2: 聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

指標	指標描述	索引位置
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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	2.2 保障權益
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	由於業務性質，不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	2.1 提升服務
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	2.2 保障權益
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	由於業務性質，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	2.2 保障權益
B7. 反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	1.2 公司治理
B7.1	於彙報期內對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	1.2 公司治理
B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法	1.2 公司治理
B8. 社區		
一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	3.1 證券 + 消費扶貧 3.2 證券 + 產業扶貧 3.3 證券 + 醫療扶貧 3.4 證券 + 教育扶貧 3.5 證券 + 基礎設施 3.6 證券 + 公益慈善
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）	3.1 證券 + 消費扶貧 3.2 證券 + 產業扶貧 3.3 證券 + 醫療扶貧 3.4 證券 + 教育扶貧 3.5 證券 + 基礎設施 3.6 證券 + 公益慈善
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	3.1 證券 + 消費扶貧 3.2 證券 + 產業扶貧 3.3 證券 + 醫療扶貧 3.4 證券 + 教育扶貧 3.5 證券 + 基礎設施 3.6 證券 + 公益慈善