



2017 CSR
社会责任报告
Corporate Social
Responsibility Report

Bank 中国光大银行
共享阳光·创新生活

滴滴清水润心田

封面于2018年2月摄于甘肃省定西市通渭县张湾村,受益于中国光大银行捐助的“母亲水窖”公益计划,8岁的张涛现可以在家中使用清澈的井水洗漱,他的妈妈不再需要走数里地去找水。自2005年以来,中国光大银行已为12个中西部省(区)的近13万名缺水群众解决用水难题。

Bank 中国光大银行
共享阳光·创新生活

中国光大银行股份有限公司
地址:北京市西城区太平桥大街25号中国光大中心
邮编:100033
总机:86-10-6363 6363



 本报告采用环保再生纸制作



2017 CSR
社会责任报告
Corporate Social
Responsibility Report

Bank 中国光大银行
共享阳光·创新生活

光大银行与可持续发展目标（SDGs）

2015 年 9 月，联合国通过了 17 个可持续发展目标（SDGs），明确了 2030 年全球对于可持续发展的愿景和优先事项，呼吁企业利用它们的创造力和创新能力主动应对可持续发展带来的挑战。光大银行将年度绩效与其中 14 个目标进行关联并作出回应，探索和引领具有光大特色的可持续发展道路。

	发展目标	目标详解	指标及数据
	无贫穷	在全世界消除一切形式的贫困	• 累计向集团定点扶贫县捐赠金额（万元）：3,300 • 总行公益捐款额（万元）：764.29 • 员工志愿活动累计（小时）：3,142
	零饥饿	消除饥饿，实现粮食安全，改善营养状况和促进可持续农业	
	良好健康与福祉	确保健康的生活方式，促进各年龄段人群的福祉	• 员工工伤死亡人数（人）：0 • 举办各类安全培训次数（次）：1,112
	优质教育	确保包容和公平的优质教育，让全民终身享有学习机会	• 员工培训期次（次）：5,996 • 员工培训人数（人次）：342,379 • 开展金融知识集中宣教次数（次）：5,577
	性别平等	实现性别平等，增强所有妇女和女童的权能	• 女员工数（人）：24,374
	清洁饮水和卫生设施	为所有人提供水和环境卫生并对其进行可持续管理	• 连续支持“母亲水窖”项目（年）：13 • “母亲水窖”项目累计捐款（万元）：3,433
	体面工作和经济增长	促进持久、包容和可持续经济增长，促进充分的生产性就业和人人获得体面工作	• 社会保险覆盖率（%）：100 • 员工总数（人）：44,066

	发展目标	目标详解	指标及数据
	产业、创新和基础设施	建造具备抵御灾害能力的基础设施，促进具有包容性的可持续工业化，推动创新	• 科技创新实验室孵化创新项目（个）：36
	减少不平等	减少国家内部和国家之间的不平等	• 对中西部地区投放表内外信贷余额（亿元）：2,082 • 涉农贷款余额（亿元）：2,971.55
	可持续城市和社区	建设包容、安全、有抵御灾害能力和可持续的城市和人类住区	• 城镇化建设贷款余额（亿元）：1,483
	负责任消费和生产	采用可持续的消费和生产模式	• 云缴费每分钟实现居民交易（笔）：989
	应对气候行动	采取紧急行动应对气候变化及其影响	• 绿色信贷余额（亿元）：749
	和平、正义与强大机构	创建和平、包容的社会以促进可持续发展，让所有人都能诉诸司法，在各级建立有效、负责和包容的机构	• 总行召开专题职工代表大会（次）：2
	促进目标实现的伙伴关系	加强执行手段，重振可持续发展全球伙伴关系	• 境外机构数量（个）：5

目录

光大银行与可持续发展目标(SDGs)
董事长致辞
行长致辞
关于我们
08 06 04 01



12
共享繁荣，引领新时代
责任故事：虹镇老街的涅槃重生
共创价值，支持国家战略
共建和谐，服务实体经济
共谋发展，推进国际布局
24 20 17 14

28
阳光服务，开启新征程
责任故事：金融助力，让农村企业走出国门
优质服务，创造综合价值
创新服务，体验智慧银行
安全服务，保护客户权益
口碑服务，传递温暖阳光
39 37 34 33 30



42
创新发展，铸就新气象
责任故事：「党建+业务」，助力韶山经济
统筹全局，坚持特色党建
驱动发展，强化科技创新
激发活力，严守风险底线
54 51 47 44

56
生活美好，担当新作为
责任故事：一点一滴，生命活水
精准扶贫，彰显光大情怀
保护环境，营造绿色生态
关爱员工，搭建成长舞台
坚持公益，传递责任担当
78 72 68 61 58



新时代续写新篇章
附录
附录1 报告说明
附录2 关键绩效表
附录3 上市公司精准扶贫工作统计表
附录4 指标索引
附录5 ESG索引
附录6 鉴证报告
附录7 意见反馈
98 93 89 88 86 83 82 80



浩渺行无极，扬帆但信风。2017年，光大银行秉持促进中华民族梦想成真的责任和情怀，站在时代潮头，立志金融报国，我们通过服务实体经济、优化客户体验、推进精准扶贫等举措，促进经济社会协调发展，谱写了履行社会责任的新篇章。

这一年，我们致力于促进实体经济发展。我们自觉担当服务实体经济、防范金融风险、深化改革的重任，将实现中华民族伟大复兴的“中国梦”作为自身的梦想与追求。我们积极参与国家三大战略实施，大力支持中小微企业发展，不断加大对三农、新兴产业的信贷投放，支持产业升级和结构调整。我们积极贯彻国家绿色金融政策，严把授信关，限制“两高一剩”贷款，为生态保护、生态建设和绿色产业保驾护航。我们不断提高跨境金融服务水平，为“走出去”企业提供全方位、一体化服务，助力我国“一带一路”建设。

这一年，我们致力于满足客户金融需求。我们顺应信息科技变革新趋势，加大金融科技创新步伐，通过场景创新和人工智能应用，致力为客户打造符合市场发展趋势与实际需求的创新产品。面对金融欺诈频发的外部环境，我们引入人脸识别系统，进一步防范操作风险，保障客户资金安全。我们加快智能网点建设，升级智能客服系统，有效提高自助服务效率，进一步拓展渠道服务能力。我们强化客户服务管理，优化服务流程，让客户体验金融科技所带来的便捷高效同时，更能感受亲和的、人性的、有温度的“阳光服务”。

这一年，我们致力于推进精准扶贫。我们积极与社会分享发展成果，在“精准扶贫、精准脱贫”方面全情投入，连续多年向湖南省新化县、新田县、古丈县提供资金支持，并相继在新田县、新化县设立支行，拓宽贫困地区企业融资渠道。持续

捐助中国妇女发展基金会“母亲水窖”、中国公安民警英烈基金会“救助牺牲伤残民警家庭行动”等公益项目，坚持用自身力量帮助落后地区、贫困群众改变面貌。我们传递爱心回馈社会，在教育助学、扶贫济困、灾难救助等领域开展志愿公益活动，呼吁更多的人参与其中，获得社会广泛认可。

这一年，我们致力于实现与员工共成长。我们实施员工职位等级体系改革，建立管理序列、专业序列和技能序列，拓宽员工发展渠道。我们全力营造事业留人、待遇留人、感情留人的环境，致力实现人尽其才、才尽其用。我们不断完善激励机制，有效调动员工积极性，尊重员工的才华和个性，珍视员工的付出与努力，积极建设光大家园，让员工在家园中收获成长、成功和爱。

2018年是贯彻党的十九大精神的开局之年，是改革开放40周年，也是决胜全面建成小康社会的关键一年。我们将持续加强党风廉政建设，坚持全面风险管理，践行“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，积极履行国有企业社会责任。我们将与各利益相关方共同努力，为打造成为一家“有情怀、有质量、有特色、有创新、有底线、有口碑、有活力、有责任”的国内一流股份制商业银行不断砥砺前行。

董事长 李晓鹏
2018年3月28日



2017 年，是光大银行向“综合化、特色化、轻型化、智能化”银行转型的关键一年，总体经营稳中有进、安全有序。在为股东和社会创造更多价值的同时，光大银行全力支持实体经济，积极服务国家战略，倾情回馈社会各界，在促进经济、环境和社会可持续发展方面充分展示了国有企业的责任担当。

回归本源，服务实体经济。积极参与“一带一路”建设、京津冀协同发展、长江经济带发展，主动对接国家重点区域重点项目近 1,400 个，投放金额逾 5,700 亿元。支持小微企业发展，截至 2017 年末，国标小微贷款余额 4,002.78 亿元，较年初增速 17.39%，完成“三个不低于”监管要求。推动金融资源持续向“三农”倾斜，全行涉农贷款余额 2,971.55 亿元，比年初上升 364.43 亿元。加强普惠金融体系建设，创新跨境金融服务，全面提高自身服务实体经济的效率和水平。

完善服务，提升客户体验。拉萨分行开业，实现境内省级行政区域服务网络全覆盖。重视客户投诉意见，积极回应客户关注的服务问题。广泛开展消费者权益保护活动，并通过提升信息技术水平保护客户私密信息安全，切实维护客户权益。开展“网点转型”，优化流程，提升服务效率。构建普惠金融大格局，云缴费平台每一分钟实现居民交易 989 笔，借助科技金融为客户提供实实在在的便利。

稳健经营，严控各类风险。持续完善全面风险管理体系，重点加强业务管理、风险合规、内审监察“三道防线”建设，强化党的领导，加强党风廉政建设，守住风险底线和监管红线。严控合规性、流动性等风险，为维护国家金融稳定贡献力量。

绿色金融，助力美丽中国。健全绿色信贷投向政策，引导信贷资源投向绿色经济领域，支持节能环保产业发展，推动绿色经济、低碳经济、循环经济发展，倡导

绿色办公，开展绿色公益活动，积极助力“美丽中国”建设。截至 2017 年末，我行绿色信贷一般风险贷款余额 749 亿元。

凝心聚力，推进精准扶贫。积极落实国家精准扶贫和金融扶贫政策，不断完善扶贫工作组织领导和制度建设，以电商平台为依托，打造将“产融结合”优势与当地资源优势相结合的精准扶贫模式。持续 16 年向集团定点扶贫县提供资金支持，累计捐款 3,300 余万元。持续 13 年支持“母亲水窖”公益项目，累计捐款 3,433 余万元，帮助近 13 万名缺水群众解决用水难题。向多个贫困地区派驻定点扶贫干部，参与贫困地区基础设施建设，坚决打赢脱贫攻坚战。

责任担当，创享美好生活。关爱员工，保障员工基本权益，打造多渠道、系统化全方位培训体系。营造“家园文化、阳光文化”氛围，追求企业发展与员工成长和谐共进，致力与 44,066 名员工共同发展。组织开展多项员工志愿者活动，2017 年开展员工志愿服务 1,006 次，志愿服务时长达 3,142 小时。

新时代是奋斗者的时代。2018 年，光大银行将积极落实国家战略，朝着“八有”银行不断迈进，与各利益相关方携手，持续提升经济、环境和社会责任的绩效表现和社会责任管理水平，为我国全面建成小康社会贡献光大力量。

行长 **张金良**
2018 年 3 月 28 日

1,196

(家)

我行已在境内设立分支机构
1,196 家

49

(位)

The Banker
GLOBAL FINANCIAL INTELLIGENCE SINCE 1926

在英国《银行家》杂志 2017 年
发布的“全球 1,000 家大银行”
排名第 49 位

企业简介

本行成立于 1992 年 8 月，是经国务院批复并经中国人民银行批准设立的全国性股份制商业银
行，总部设在北京。本行于 2010 年 8 月在上海证券交易所挂牌上市（股票代码 601818）、2013
年 12 月在香港联合交易所挂牌上市（股票代码 6818）。

本行不断改革创新，锐意进取，通过加快产品、渠道和服务模式的创新，在资产管理、投行
业务、电子银行和信用卡业务等方面培育了较强的市场竞争优势，基本形成了各业务主线均衡发展、
风险管理逐步完善、创新能力日益增强的经营格局。

截至报告期末，本行已在境内设立分支机构 1,196 家，实现境内省级行政区域服务网络的全
覆盖，机构网点辐射全国 129 个经济中心城市。紧跟“一带一路”国家战略，加快国际化布局，
香港分行、首尔分行、光银国际、光银欧洲、卢森堡分行相继开业运营，悉尼分行申请设立；社
会责任日益彰显，持续多年支持“母亲水窖”公益活动在社会上产生较大影响；在英国《银行家》
杂志 2017 年发布的“全球 1,000 家大银行”排名中，本行位列第 49 位。

多年来，伴随中国经济和金融业的发展进程，本行品牌形象和市场价值不断提升，在为广大
客户和社会公众提供优质金融服务的同时，实现了良好的经营业绩，已成为一家运作规范、颇具
影响力的上市银行。

公司治理

优化治理结构

不断优化以“三会一层”为主体的现代公司治理架构，健全科学高效的决策、监督、执行机制，
强化激励约束和规范运作，各治理主体独立运作、有效制衡、协调运转，公司治理水平稳定提升。

截至 2017 年末，董事会共有成员 14 名，其中执行董事 3 名，非执行董事 5 名，独立董事 6 名；
监事会由 9 名监事组成，其中股东监事 3 名，外部监事 3 名，职工监事 3 名。成员结构实现多元
化和专业化。



完善治理机制

根据中央关于加强党建工作的总体要求及国家有关部门的文件精神，结合我行实际情况，进
一步修订《公司章程》。

为积极贯彻落实银监会等监管机构的要求，董事会新设“普惠金融发展和消费者权益保护委
员会”，制定工作规则；同时，对董事会战略委员会相关职责做出调整。

董事会不断强化资本管理，修订资本管理政策，审议通过发行 A 股可转换公司债券、非公开
发行 H 股股票等资本补充方案，进一步夯实资本基础；密切关注监管政策变化，持续调整业务
结构；加强对重大关联交易的审查，不断提升日常关联交易精细化管理水平；督促管理层建立健
全和有效实施内部控制，保证银行合规、稳健运行。

监事会不断完善履职监督方式，加强对董事会、监事会、高管层及其成员履职监督；认真开
展财务监督；强化对全行内控、风险、战略和薪酬监督；有针对性地开展调研，对公司重大经营
管理问题提出意见和建议，供董事会和高管层决策参考，提升监督的有效性。

规范信息披露

按照监管要求，认真开展定期报告的编制工作，对定期报告的格式与内容进行调整完善，如
期完成并披露 A+H 股 2016 年年度报告、2017 年半年度报告及第一季度、第三季度报告。统筹兼
顾境内外监管机构要求，提高信息披露的合规性及时性，及时公告公司重大信息，重点做好公
开发行 A 股可转换公司债券、非公开发行 H 股股票等再融资项目的合规披露。全年共发布 102 期
A 股临时公告和 151 期 H 股临时公告，有效提升经营管理透明度。2017 年，在上海证券交易所开
展的年度上市公司信息披露工作评价中，我行评价结果为 A。

保护中小股东权益

通过制度安排和程序保障，实现对股东，尤其是中小股东权益的有效保护。

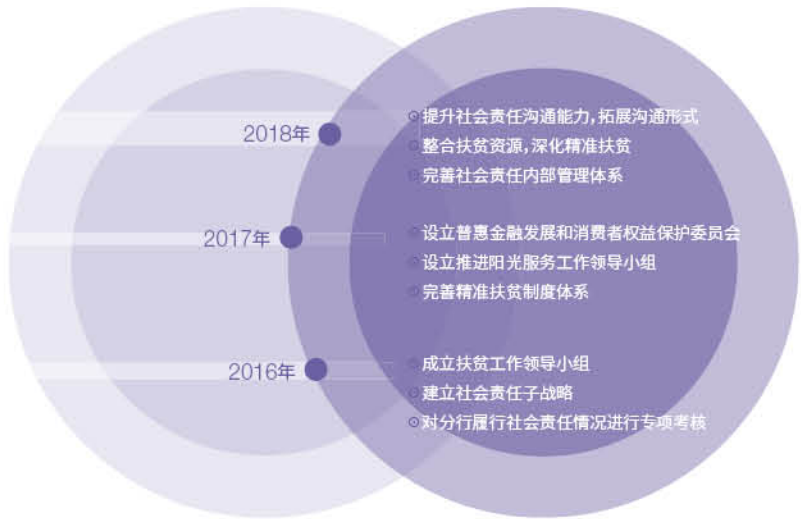
对于利润分配方案、非公开发行优先股、非公开发行 H 股股票、高管薪酬、重大关联交易等
涉及中小股东利益的事项，独立董事均发表客观、公正、独立的意见。

根据相关监管要求，股东大会均采用现场加网络投票方式召开，并在审议影响中小投资者利
益的重大事项时，就中小投资者的表决进行单独计票并予以披露。

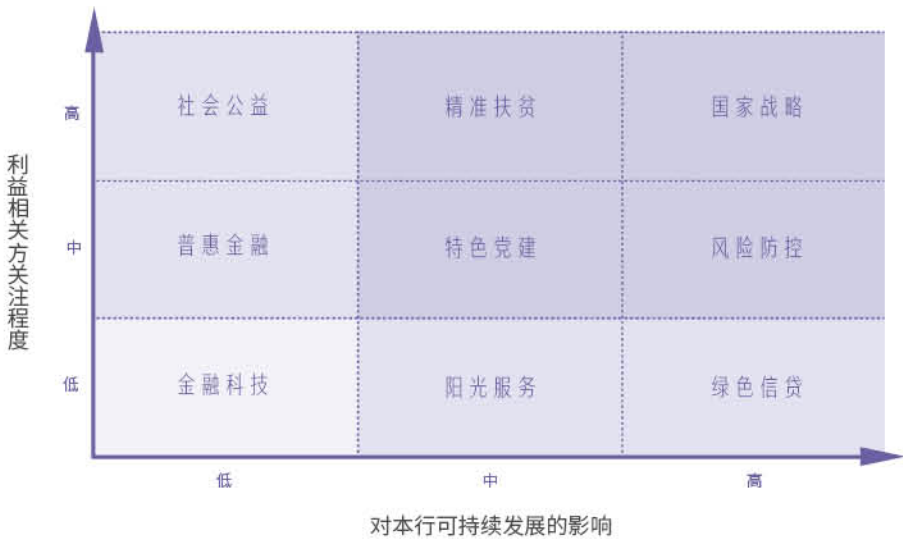
就非公开发行优先股、非公开发行 H 股股票涉及的相关事项及部分重大关联交易提交类别股
东大会进行审议，关联股东在相关议案表决中回避。会前，聘请独立财务顾问，就资本补充、关
联交易是否合理、是否符合上市公司及其股东整体利益等出具独立意见。

责任战略

深入贯彻落实中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》的要求，在 2016-2020 年社会责任发展规划的指导下，持续提升社会责任管理水平，努力把履行社会责任融入企业经营发展的各个环节，推进全行持续稳健发展。



通过分析国际和国内社会责任主流标准、政府的政策要求、银行业社会责任指标，对标业内多家 CSR 先进企业，结合光大银行的发展战略和规划，梳理出我行履行社会责任的一般性议题；对各利益相关方进行访谈，了解利益相关方对各个议题的意见和建议，并建立“利益相关方关注程度”和“对本行可持续发展的影响”二维矩阵，最终确定我行 2017 年的核心议题。



责任治理

由消费者权益保护与社会责任工作领导小组办公室负责社会责任日常管理，制定《消费者权益保护与社会责任工作领导小组工作规则》，进一步完善社会责任工作运行机制。设立扶贫工作小组，加强扶贫工作组织领导和统筹协调。设立普惠金融管理委员会，协调、推进全行普惠金融业务管理和发展。设立推进阳光服务工作领导小组，切实推进服务工作改进和客户体验提升，社会责任工作持续深入开展。

责任沟通

高度重视社会责任内外部沟通与交流，不断拓展交流渠道，提升交流频次，丰富交流内容，让利益相关方及时、全面地了解我行履行社会责任的实践和绩效。

- 通过《工作简报》《光大家庭》、内部网站、微信公众号等渠道，在行内搭建沟通交流平台；
- 自 2010 年起连续七年按年发布中文版社会责任报告，并于 2017 年首次发布英文版社会责任报告；
- 邀请主流媒体实地考察我行履行社会责任情况；
- 参与银监会主办的银行业新闻例行发布会；
- 参加中国社科院主办的“百人讲堂——第九期责任官公益培训计划”等活动；
- 参加人民网、新华网、南方周末、界面新闻等主流媒体主办的社会责任分享与评比活动。

利益相关方	期望与要求的回应
政府	落实国家宏观调控政策, 支持经济结构调整与转型升级, 服务实体经济发展
监管机构	依法合规、稳健经营, 保持优良内部控制和道德操守, 防控风险, 保证金融资产安全
股东	完善公司治理结构, 及时准确披露信息, 诚信经营, 创造长期价值回报
债权人	资产保值增值, 及时准确披露信息, 完善公司治理
客户	不断加强科技创新, 为客户提供安全、便捷、高效的“线上+线下”综合金融服务
员工	营造舒适和谐工作氛围, 提供完善的职业培训与多元化职业发展平台, 不断提升员工幸福感
供应商和合作伙伴	公平合作, 诚信履约, 互利共赢, 建立长期合作关系
公众	履行责任, 回馈社会, 共建美丽社区
环境	发展绿色金融, 践行绿色运营, 开展绿色公益

责任能力

邀请专家学者对各部门、各分行社会责任负责人进行社会责任相关培训，增强社会责任工作人员的责任意识，提升履责能力，不断提高我行社会责任管理水平。



“从祖孙同堂的破屋
到干净敞亮的楼房，
得益于政府
和光大银行的帮助，
我终于离开棚户老街
开始新的生活。”

上海虹口区虹镇老街住户：孙洪轩

共享繁荣 引领新时代

Sharing prosperity,
leading a new era

虹镇老街的涅槃重生

The rebirth
of a shabby block

1

我是孙洪轩，
“会生长的房子”位于上海虹口区的虹镇老街，是上海中心城区的“最大棚户区”。



2



“我们这的房子就跟草一样会往上长”孙洪轩笑声里带点自嘲，“地方就这么大，人多了怎么办？只能一层层往上盖。第一层是我爸住的，到我的时候就加了一层，后来我给孩子又加了一层。”

“会生长的房子”位于上海虹口区的虹镇老街，动迁之前，在这块500米长的地面上，挤着18,000户人家，住着约10万人，是上海中心城区的“最大棚户区”。在这里，从父辈到孙子辈，一大家子的户口可能都在一套房子上。

4



第一次进虹镇老街的人会很不适应。由蛀虫啃食多年的圆木和塑料板搭成的棚户组成了细密窄小的迷宫，稍不注意就会迷路，居委会甚至为此特地贴了出口标志。由于常年见不到阳光，阴暗潮湿的巷道里连白天也要亮着灯。没有独立厨房和卫生间，房间里大都散发着一股霉味儿。拥挤、无序、杂乱，甚至还有几分不安。旧区改造承载着人民群众的期盼，光大银行从2013年开始参与国开行牵头的虹镇老街改造项目。那一年，上海分行为该项目发放贷款15亿元，2015年发放5亿元。在2017年，再次发放5.3亿元贷款，实现拆迁土地面积61,494平方米，将帮助约5,000市民住上宽敞明亮的新房，过上新生活。

3



孙洪轩觉得自己很幸运，在他身上终于实现了脱离棚户区的愿望。几十年来，虹镇老街密密麻麻排布的低矮房屋，就像荒草一样野蛮而无奈地生长着。现在走出轨交4号线，新落成的瑞虹新城矗立眼前，约有5,500户人家在此安家，其中有来自32个国家的外籍人士常年居住在这里，瑞虹新城由此成为上海内环真正的国际级综合性社区。曾代表棚户区的虹镇老街也在时光中蜕变，获得涅槃重生。截至2017年末，光大银行城镇化建设贷款余额1,483亿元，年新增投入409亿元，积极响应国家新型城镇化战略，全面助力新型城镇化建设，改善社会民生。



共创价值， 支持国家战略

CREATING VALUE
BY SUPPORTING
NATIONAL INITIATIVES

1,400 (个)

投放“三大战略”相关项目近
1,400 个

5,700 (亿元)

投放“三大战略”相关项目金
额逾 5,700 亿元

服务国家三大战略

积极支持国家“一带一路”建设、京津冀协同发展战略、长江经济带建设，实现投放“三大战略”相关项目近 1,400 个，投放金额逾 5,700 亿元；积极支持发改委推荐重点领域重大工程建设，实现投放项目超 510 个，投放金额达 2,000 亿元以上。

光大银行 2017 年围绕国家三大战略授信投放情况一览表

(单位：亿元)

项目	实现投放金额	较年初新增	增幅
一带一路	2,894	1,352	88%
京津冀协同发展	661	126	24%
长江经济带	2,205	538	32%
合计	5,760	2,016	

案例 发行全国首批服务“一带一路”建设项目中期票据

4月，由我行承销的厦门海沧投资集团有限公司 10 亿元中期票据成功发行，成为全国首批服务“一带一路”建设项目的中期票据，该票据所募集资金将用于东南国际航运中心建设，助推厦门成为海上丝绸之路的重要枢纽城市。



厦门中心大厦

共享繁荣， 引领新时代

党的十九大以来，中国特色社会主义进入新时代，我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段，我行把握新环境、新趋势、新内涵，积极落实国家宏观经济金融政策，支持国家战略，服务实体经济，推进国际布局，充分发挥金融在资源配置中的重要作用。

案例 助力京津冀交通一体化

京津冀协同发展是最重要的国家战略之一，交通一体化是京津冀协同发展的骨骼系统和先行领域。京津冀铁投公司联合 11 家金融机构共同发起设立京津冀城际铁路发展基金。4 月 18 日，基金签约仪式在京举行，我行作为投资人出席仪式，下一步将为京津冀协同发展贡献力量。

案例 深入开展长江经济带金融合作

武汉分行积极参与由湖北省政府主导，总规模达 2,000 亿元的长江经济带产业基金组建项目，为推动长江经济带建设打下坚实基础。截至 2017 年末，武汉分行为 57 个长江经济带沿线基础设施建设项目投放 466.81 亿元，支持城镇化和道路交通建设。



武汉分行支持长江经济带基础设施建设项目

促进区域协调发展

贯彻区域协调发展的战略思路，支持推进西部大开发、振兴东北地区等老工业基地、促进中部地区崛起，不断增强地方金融机构实力，优化区域金融功能。截至 2017 年末，我行对江西、云南、贵州、山西、陕西、甘肃、新疆等地区投放表内外信贷余额约 2,082 亿元，投放份额占比 12.34%。

案例 高原金融旗舰，蓄力阳光服务

12 月 18 日，光大银行拉萨分行正式对外营业。拉萨分行的成立将为西藏自治区拓宽融资渠道，并为维护地区金融繁荣与稳定做出积极贡献。



拉萨分行开业

1,483

(亿元)

截至 2017 年末，我行城镇化建设贷款余额 1,483 亿元，年新增投入 409 亿元

助力新型城镇化建设

积极响应国家新型城镇化战略，实施城镇化业务全方位过程管理，对旧城改造项目、安置房建设项目、土地综合整治项目、城镇基础设施建设项目给予重点支持，制定相应信贷投向政策和业务管理办法，提高审批效率。截至 2017 年末，我行城镇化建设贷款余额 1,483 亿元，年新增投入 409 亿元。

案例 支持长春长德新区农村城镇化建设

1 月，我行向长春高新城市建设投资（集团）有限公司发放项目融资贷款人民币 16 亿元，用于长春长德新区农村城镇化项目。项目涉及拆迁面积 20 万平方米，涉及农户 2,100 户，我行通过金融服务手段，有效解决项目建设资金，改善农民居住条件，也为未来长德发展打下坚实基础。



长春长德新区

60

(亿元)

于 2016 年、2017 年向晋阳湖改造项目投放共计 60 亿元融资

案例 畅通金融血脉，助力山西晋阳湖地区改造

被称为“中国北湖”的华北最大人工湖——晋阳湖，近年来环境恶劣，影响周边居民生活。我行以“政府购买服务”模式切入晋阳湖地区改造建设，于 2016 年、2017 年向晋阳湖改造项目投放共计 60 亿元融资。如今，晋阳湖片区已经成为城市崛起的缩影，是太原“南移西进”的发展中心。

2,082

(亿元)

我对江西、云南、贵州、山西、陕西、甘肃、新疆等地区投放表内外信贷余额约 2,082 亿元

共建和谐，
服务实体经济

BUILDING UP
HARMONY AND
SERVING THE REAL
ECONOMY

(亿元)

4,002.78

全行国标小微贷款余额
4,002.78 亿元

261,144

小微企业贷款客户数量
261,144 户



金融要把为实体经济服务作为出发点和落脚点，全面提升服务效率和水平，把更多金融资源配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节，更好满足人民群众和实体经济多样化的金融需求。

——习近平，2017 年全国金融工作会议

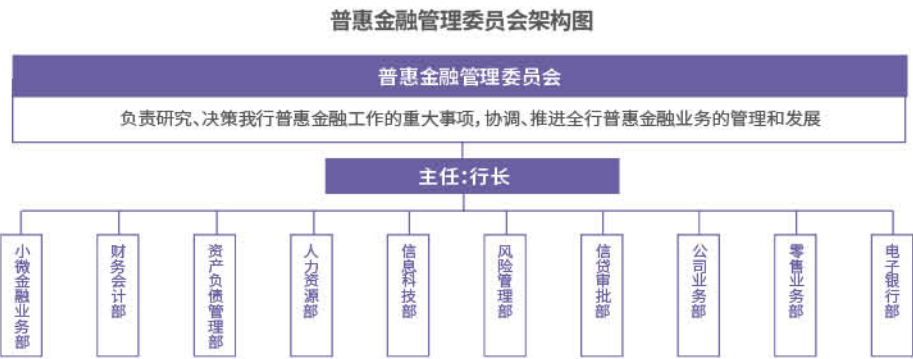
支持小微企业

加强普惠金融体系建设，探索完善“信贷工厂”业务模式，强化小微业务营销渠道管理，加快产品服务创新，开展特色业务，助力小微企业持续、健康发展。截至 2017 年末，全行国标小微贷款余额 4,002.78 亿元，比年初增长 593.08 亿元，较年初增速 17.39%，小微企业贷款客户数量 261,144 户，小微贷款客户和小微客户申贷获得率均高于上年，小微贷款完成“三个不低于”的监管要求，增量位于股份制银行前列。

指标	单位	2017年	2016年	2015年
小微企业贷款余额	亿元	4,002.78	3,409.70	2,884.35
小微企业贷款余额占全部贷款余额的比例 ¹	%	20.23	19.45	19.33
小微企业贷款客户数量	户	261,144	249,894	172,669

加强普惠金融体系建设

在董事会层面设立普惠金融发展和消费者权益保护委员会，管理层层面设立普惠金融管理委员会，总行成立普惠金融部，为落实和实现普惠金融业务的全面发展提供双重制度保证。



1 “小微企业贷款余额占全部贷款余额的比例”为银监会监管口径数据

加快产品服务创新

研究制定《中国光大银行普惠金融信贷工厂业务模式管理办法》，落实审批人员派驻制，加强信贷工厂中转授权、放款审核等相关工作，推动信贷工厂操作规范化、制度化，提高普惠金融专业管理水平。此外，我行加大小微金融产品创新力度，针对小微客户需求提供相应产品服务，推动小微企业发展。

案例：知识产权质押解决融资难题

我行在中山市联合政府、投资机构、保险公司、知识产权服务公司共同推出科技金融融资产品，对在该市行政区域内登记注册的、符合中山市产业政策和发展方向的优质企业提供授信支持，有效盘活企业所拥有的发明专利、实用新型专利以及外观设计专利，开创新型融资模式。截至 2017 年末，该项目已实现投放 32 笔，金额合计 8,250 万元。根据具有全球影响力的知识产权产业媒体 IPR daily 联合 Inco Pat 创新指数研究中心最新数据，在 2017 年企业专利运营质押排行榜中，中山分行以 322 件专利质押位列全国专利质押人排名第一。



我行举行专利权质押融资专题培训会

促进特色业务发展

加快推进重点项目落地，积极促进特色业务发展。推进小微企业在线融资，改造小微授信流程，创新小微授信业务服务，积极提升客户融资体验，研发上线“小微企业在线融资系统”，实行部分小微业务授信流程电子化流转，提高业务办理效率，更好推进小微企业发展。

案例 政策粮在线融资业务成功开展

2017 年 5 月，我行与国家粮食局粮食交易协调中心联合推出政策粮在线融资业务，主要服务对象为该中心在全国的 2.8 万三农小微会员企业，通过与保险公司合作，实行国粮项目项下企业异地授信批量报备和授信流程电子化流转，优化授信流程，提升客户体验。截至 2017 年末，我行累计放款 13.57 亿元，服务客户 129 户，开立对公结算账户 275 户。

案例 推进蒙牛公司在线融资业务

我行围绕蒙牛乳业积极优化业务流程，创新经销商融资模式，有力推进蒙牛乳业供应链融资业务。目前，我行与蒙牛集团开展在线供应链融资业务初见成效，截至 2017 年末，累计放款客户 21 户，累计放款 6,193 万元。



蒙牛经销商线上融资系统

情系“三农”发展

十九大报告指出，农业农村农民问题是关系国计民生的根本性问题，必须始终把解决好“三农”问题作为全党工作重中之重。我行强化支农服务政治责任，不断深化农村金融改革创新，健全支农制度，提升金融支农能力，推动金融资源继续向“三农”倾斜。截至 2017 年末，全行涉农贷款余额 2,971.55 亿元，比年初上升 364.43 亿元，达到涉农监管要求。

案例 搭建“农业担保”模式化小微企业授信业务

我行引入第三方国有农业担保公司，借助该公司在农业领域的专业性及风险把控能力，搭建“农业担保模式化小微企业授信业务”新模式，精简流程，从根本上解决客户需求。重庆市荣昌区精豆粮油购销有限公司是我行采用“农担”模式帮扶的企业，通过资金支持，目前该企业已成为荣昌区“县级龙头企业”和应急物资重点保供企业。

案例 助力农村企业现代化发展

田娘农业科技公司坚持生态育田理念，通过承包优质农户土地，为农户提供统一农资、种植技术标准及技术指导，帮助农民实现科学化、现代化种植。2014 年，企业扩大生产规模，我为其提供 300 万元信用贷款，截至 2017 年末，我行为该企业提供资金 1,500 万元，支持企业继续坚持现代化农业发展之路，带动农民脱贫致富。



“田娘”农田

推动新兴产业

提高对金融支持新兴产业的认识，把握新兴产业的发展规律和特点，量身定制符合新兴产业发展特点的信贷产品及金融服务，着力推动新兴产业快速发展。

案例 “养福全程通”助力我国养老服务业



我行荣获“卓越企业年金管理银行奖”和“最佳养老金服务奖”

我行目前已形成涵盖企业年金、福利管理、养老综合金融等多项产品和服务的“养福全程通”综合金融服务体系，具有服务计划类型齐全、服务手段完善、技术系统先进、行业经验丰富以及产品持续创新的业务特点。截至 2017 年末，我行为服务的企业年金客户数超过 5,000 家，管理个人账户数 86.7 万户，托管企业年金基金资产规模达 489 亿元。

案例 支持现代物流服务业发展

近年来，我行响应国家号召，持续加大对现代物流服务业的信贷资源投入，推进物流降本增效，促进冷链物流发展。截至 2017 年末，物流运输行业表内外授信余额 399 亿元，较年初增加 2 亿元；中小型物流企业的表内外授信余额 176 亿元，比年初增加 10 亿元，年增幅 6%，为中小物流企业健康发展提供有效支持。

(亿元)
2,971.55

全行涉农贷款余额 2,971.55 亿元

共谋发展，
推进国际布局

SEEKING MUTUAL
DEVELOPMENT AND
ADVANCING THE
INTERNATIONAL
BUSINESS LAYOUT



要以“一带一路”建设为重点，坚持引进来和走出去并重，遵循共商共建共享原则，加强创新能力开放合作，形成陆海内外联动、东西双向互济的开放格局。

——党的十九大报告

拓展境外机构建设

不断提升国际化竞争实力，坚持积极稳妥的原则，稳步推进境外机构布局。香港分行、光银国际、首尔分行经营情况良好，光银欧洲、卢森堡分行顺利开业，悉尼分行已正式提出设立申请，境外机构布局已初具规模。

案例 光银欧洲、卢森堡分行开业



光银欧洲、卢森堡分行

9月8日，光银欧洲、卢森堡分行举行开业揭牌仪式，这是我行在欧洲设立的第一家子行及分行，未来将践行“一带一路”倡议，为“走出去”企业提供优质的综合金融服务。

案例 首尔分行成立一周年

5月，首尔分行迎来成立一周年庆典，分行总资产规模达1.78 万亿韩元，折合人民币逾107 亿元，标志着首尔分行业务发展迈上新台阶，也标志着我行海外发展战略推进迈出坚实一步。



首尔分行一周年庆典

1.78 (万亿韩元)

截至2017年5月首尔分行资产规模达1.78万亿韩元，折合人民币逾107亿元



光银国际在“2017 亚洲产业与资本峰会”上荣膺“年度新锐发债投行”

创新跨境金融服务

根据“走出去”企业跨时区、跨币种、跨市场的多维度需求，我行不断增强境外机构本地化服务能力，提供银团贷款、项目融资、贸易融资、国际结算等优质服务，稳步开展跨境人民币、基金、托管等新兴业务，为企业提供全方位、一体化的金融服务。

案例 跨境电子商务支付系统成功上线

2017 年，我行正式上线跨境电子商务支付系统，同时结合线下国际结算及原贸易融资服务优势，集结售汇、收付款、外汇增值服务为一体，推出跨境电商一体化服务方案，为跨境电商及第三方支付机构提供全流程跨境金融服务。



案例 创新提供信用证电子交单服务

我行与电子单据平台服务供应商签署合作协议并下发《中国光大银行信用证项下电子交单管理办法及操作规程》，成为境内为数不多的提供信用证电子交单服务的银行之一。该业务降低交易成本，提高企业管理水平，降低贸易欺诈风险，将进一步带动我行整体国际结算业务发展。

坚持内外联动发展

光银国际、海外分行与国内分行紧密合作，以客户需求为导向，充分利用自身渠道资源，抓住境内、境外不同市场之间的良机，积极联动，为国内外企业提供全方位金融服务。

案例 香港分行支持跨境联动业务

“依托内地、植根香港、面向国际”的内外联动是香港分行的长期战略，2017 年，香港分行确定重点围绕“北上广深”拓展环渤海、长三角和珠三角等“三个经济带”的联动业务发展方针，积极联动境内分行和集团企业，配合国内企业“走出去”策略，提供债贷结合、并购融资、上市前短期融资等跨境业务，满足内地企业对海外资金的不同需求。



香港分行举办新时代 新思想 新金融 外资及中资机构发展研讨会

案例 助力中投完成中国第四大海外并购案

11 月 27 日，我行参团的中投公司 68 亿欧元并购银团贷款成功实现投放。该交易由中国主权财富基金中国投资有限责任公司发起，作价 122.5 亿欧元从黑石公司手中收购欧洲物流地产企业 Logisor 全部股权，是中国海外收购史上第四大交易案例。我行在此次银团中承担欧元、英镑、瑞典克朗三币种总计折合约 1.5 亿欧元份额，总行、上海分行、香港分行、卢森堡分行境内外联动，切实保证项目顺利投放。



欧洲物流地产企业 Logisor



“通过光大银行的帮助，
我更有信心带领兴红村
脱贫致富，
让村子走出大山，
走出中国，
走向更广阔的国际舞台。”

贵阳倍隆生物科技有限公司总经理：罗志军

阳光服务 开启新征程

"Sunshine" service
starting a new journey

金融助力， 让农村企业 走出国门

Finance helping
rural enterprises "going global"



1

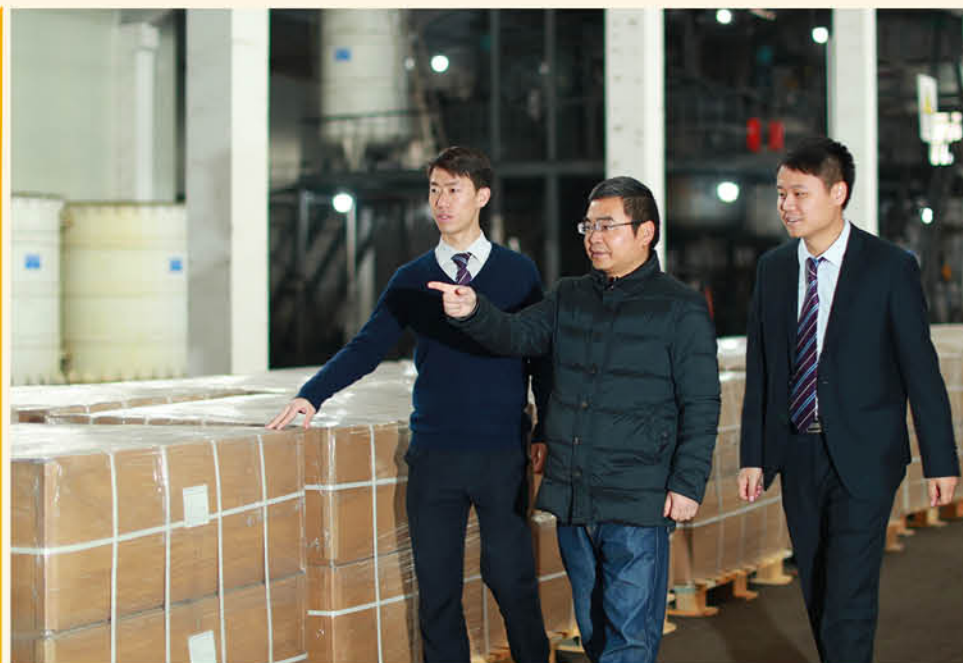
我是罗志军，一名土生土长的贵州人，目前是贵阳倍隆生物科技有限公司的总经理。

2000年，我看到在贵阳由于独特的气候和地理条件，广泛生长着一种特殊的植物——五倍子，它是生产没食子酸丙酯的唯一原料，由于发达国家食品认证体系非常严格，没食子酸丙酯被广泛应用于食品添加剂中，国外需求量很大，而国外的没食子酸丙酯几乎全部依赖从中国进口，于是，我就想在贵阳建立工厂，填补国外市场的巨大需求。



2

为了建厂我到处考察，来到兴红村时，几乎不敢相信自己的眼睛，村子被茂密的树林和荒凉的大山包围着，走在村里的土路上，几乎看不见年轻人，村中只有年迈的老人和需要照顾的孩子。在了解到我的初心后，村政府给了我许多支持，就这样，村里建起了没食子酸丙酯加工基地，许多在外打工的村民回到家乡种植五倍子，也有的来到我的工厂，公司的订单越来越多，从最初东南亚的客户扩展到了欧洲、北美、澳洲等世界各地。



3



4



2017年，我观察到五倍子价格不断升高，决定先收购一批五倍子作为原料储备，保证订单顺利完成，但由于企业正在扩大生产规模，前期已经投入了一笔资金，在资金方面遇到了困难，如果不能及时补充原料，保证订单顺利交付，我可能会损失一大批多年建立起的客户。为解决难题，我在光大银行办理出口担保业务时顺带咨询了相关贷款的办理情况，没想到第二天，贵州分行风险部的工作人员就主动来到我的厂区，仔细调研生产经营情况，经过两周审批，快速弥补了我的资金缺口，保证原材料按时进厂加工生产。为了让公司经营体系更加完善，进出口贸易更加顺畅，我决定将公司账户建立在光大银行，我相信有那么敬业的工作人员，公司平时繁琐的国内外资金交易手续也能更加优质高效办理。

目前，我创立的贵阳倍隆生物科技有限公司已经成为贵州省林业龙头企业。也带动兴红村改头换面，村中道路建设起来，村民住进新房子……我很感激光大银行，在我最困难的时候伸出援手，我也很感谢光大银行用热情周到的服务，让公司经营更上一层楼。随着“一带一路”的发展，通过光大银行的帮助，我更有信心带领兴红村脱贫致富，让村子走出大山，走出中国，走向更广阔的国际舞台。



优质服务， 创造综合价值

CREATING
INTEGRATED
VALUE THROUGH
DELIVERING
QUALITY SERVICE

阳光服务， 开启新征程

2017年，我行坚持以客户为中心，不断完善客户服务体系，持续提升阳光服务水平，始终坚持“总行为分行服务、分行为支行服务、中后台为前台服务、全行为客户服务”的理念，不断强化服务意识，提高服务效率，全面提升客户体验。

创新服务战略

服务是银行的天然属性。2017年，我行确立“服务创造价值”的新服务观，建立“全渠道、全流程、全产品、全人员”一体化大服务格局，将阳光服务和消费者权益保护工作纳入平衡计分卡考核，切实推进服务工作改进和客户体验提升。

- 总行成立由张金良行长担任组长的推进阳光服务工作领导小组，并设立办公室，牵头抓总、统筹协调；各分行也参照成立由行长担任组长的领导小组，定期召开服务改进专题会议；

- 强化服务渠道建设，加快网点转型升级，加大移动金融和线上技术投入，实现线上线下一体化服务；

- 持续优化流程，提供差异化产品，高效高水平满足客户金融服务需求，提升客户体验；



组织领导



协同融合



渠道建设



整合资源



优化流程



精准服务

- 建立“一把手抓服务”机制，强化总行业务部门流程优化和协同融合；

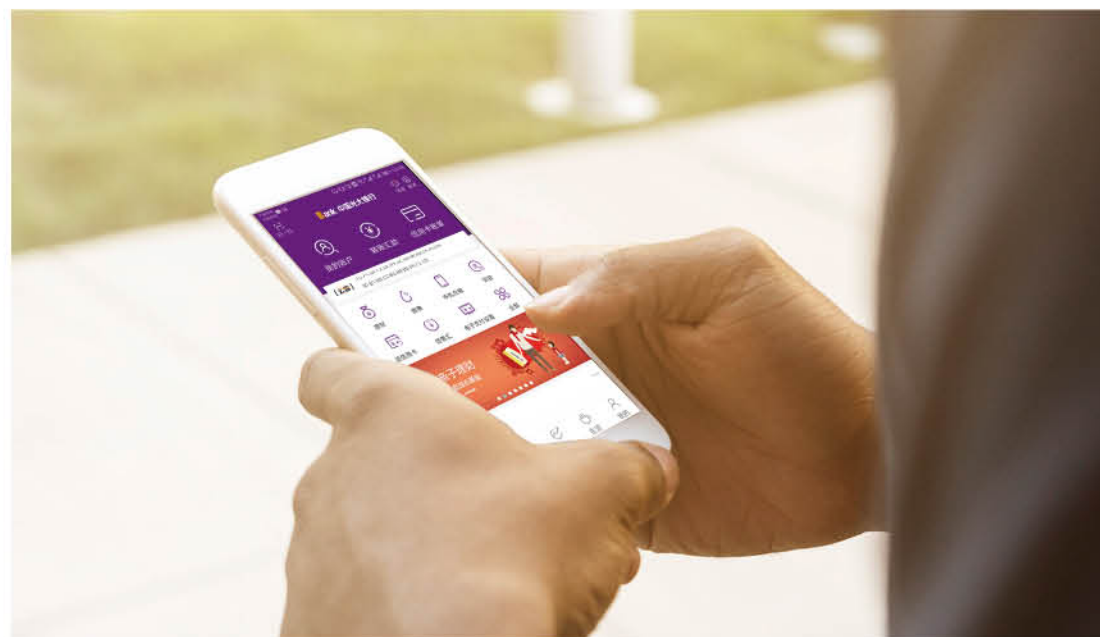
- 整合资源，针对客户需求推出一体化系统解决方案，实现产品、功能融合；

- 实施客户分层分类管理，精准服务，拓展稳健、忠诚、广泛、优质的客户群。

完善服务管理

加大阳光服务管理力度，建立以客户需求为导向、以价值实现为目标、以高效规范服务为依托的服务管理框架体系，通过检查督导、组织神秘人检查、开展阳光服务自查、建立阳光服务通报制度等，不断加强阳光服务工作落实力度，全面提升客户体验。

随着居民收入水平进一步提高，客户对金融服务的需求呈多样化，2017年，光大银行以提升客户体验、提升网点产能为目标，统筹开展“网点转型”工作。



构建普惠金融大格局

在国家大力推动普惠金融与“互联网+”的战略背景下，2017年，我行秉承“开放、合作、共赢”发展理念，实施“移动优先、智能服务、开放金融”发展策略，全行共铺设6,281台现金自助设备，通过自助银行、网上银行、手机银行、微信银行等电子渠道，使电子渠道综合柜面替代率达到97%，持续做好网点延伸服务。

97%

实现电子渠道综合柜面替代率达到 97%

案例 十年匠心，助力美好生活

2008年成立以来，云缴费平台已发展成为中国最大的开放式缴费平台，累计缴费项目已达2,000余项，缴费渠道增至260余家，覆盖全国300余个主要城市，服务近8亿人群。2017年交易金额突破880亿元，平均每天交易额2.4亿元，每一分钟实现居民交易989笔。2017年，该平台先后获得“中国银行业发展研究优秀成果评选一等奖”“中国优秀金融创新案例”“年度金融科技创新奖”“金融互联网最佳践行奖”等多个重量级奖项。

880

(亿元)

云缴费平台 2017 年交易金额突破 880 亿元

989

(笔)

平均每天交易额 2.4 亿元，每一分钟实现居民交易 989 笔



90%

我行智能柜台覆盖柜面个人非现金、非单折业务量 90% 以上的功能

案例 系统内首家云结算平台上线

2017 年 7 月，由太原分行参与的山西省“互联网+”重点工程“中鼎智慧物流云平台”成功上线，这是我行系统内首家上线的“云结算”平台，技术水平处于国内前列。平台上线后，太原铁路局下辖所有的铁路自营、货运、海运等将逐步通过该平台交易，年结算量近千亿元。下一步，太原分行还将为物流平台供需双方提供小微金融、授信、投行、国际金融等综合金融服务，助力山西省物流业转型发展。



“云结算”平台

智能服务省心又省力

随着人工智能、大数据、移动互联等新一代信息技术的快速发展，金融行业逐渐进入金融科技时代。我行不断深化创新机制，积极探索研究新技术，将金融业务与科技深度融合，实现金融科技创新应用，为客户提供更加智能的金融服务。

案例 智能柜台推进网点转型

12 月 29 日，我行智能柜台正式上线，可提供同卡号换卡、选号发卡、电子渠道统一签约、理财销售、渠道限额设置、信用卡激活和客户信息修改等七大类 53 项业务，覆盖柜面个人非现金、非单折业务量 90% 以上的功能。



智能柜台

安全服务，保护客户权益

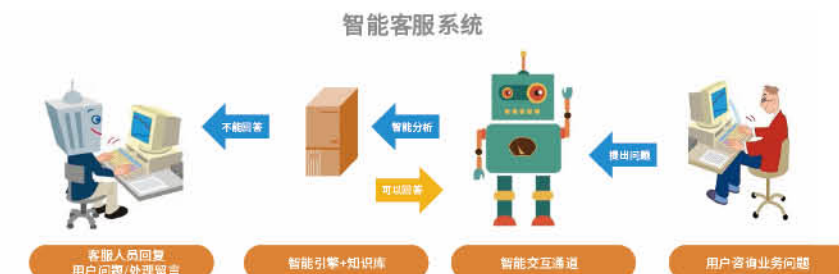
RIGOROUS SAFETY MANAGEMENT TO PROTECT CUSTOMERS' RIGHTS AND INTERESTS

2,000 (台)

完成 2,000 多台自助设备更换动态密码锁工作

案例 升级智能客服系统

应用人工智能技术升级智能客服系统，由机器人完成客服系统的语音导航、语音交互、语音咨询等功能，实现“自助+智能+人工”三层服务模式。截至 2017 年末，已累计提供服务 3,258 万次，有效提高自助服务效率，进一步拓展渠道服务能力。



创新安全管理

创新加强流程系统自动管控，利用信息技术，实现现代发验印流程化、二代身份证件强验证、客户证件到期检查流程化等；完成 2,000 多台自助设备更换动态密码锁工作，解决人工保管密码管理的安全难题；完成全行推广自助回单柜工作，实现打印回单并自动加盖印章功能，有效降低人工发放回单过程中印章使用风险，保障客户资金安全。

案例 人脸识别，提升客户感受

近年来，冒用客户身份的事件屡有发生，2017 年我行成功堵截冒用客户身份办理业务 756 笔。为进一步防范柜台业务操作风险，我行创新引入人脸识别技术，目前，正在北京、重庆和合肥分行试点，业务运行稳定、功能正常，客户身份认证识别通过率超过 90%，有效控制操作风险。



1,068 (个)

我行组织参加消费者权益保护知识宣传活动，全行累计参与网点数 1,068 个

普及金融知识

建立健全金融消费者权益保护监管机制和保障机制，规范金融机构行为，培育公平竞争和诚信的市场环境，切实保护金融消费者合法权益，防范和化解金融风险，促进金融业持续健康发展。

组织参加“普及金融知识万里行活动”“金融知识进万家”等消费者权益保护知识宣传活动，全行累计参与网点数 1,068 个，参与员工 15,402 人，开展集中宣教次数 5,577 次，开展宣教活动高校数量 56 所，参与宣教活动新生数量 4.4 万余人，共发放宣传材料 295.5 万余份，受众客户量约 957 万人，各类媒体报道总量达 1,170 余次。

案例 消费者权益保护活动持续升温



北京分行开展守住“钱袋子”金融知识普及活动



南宁分行开展金融知识普及活动

口碑服务，传递温暖阳光

SPREADING "SUNSHINE" THROUGH QUALITY SERVICE

101 (家)

全行共 101 家网点获评星级营业网点

8,000 (场)

全年我行共组织柜员培训超过 8,000 场

规范服务筑匠心

积极组织参加中国银行业文明规范服务示范单位评选活动，制定年度专项工作方案，组织分行成立文明规范创建工作小组，进一步提升网点规范化服务水平。



郑州未来路支行荣获 2017 年全国“百佳”网点称号

2017 年，我行郑州未来路支行被中国银行业协会授予“2017 年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号，全行共 101 家网点获评星级营业网点，其中五星级、四星级和三星级的网点数量分别为 39 家、37 家和 25 家，星级网点数量同比增加 12 家。同时，福州华林支行林菁等 29 名员工被授予“2017 年度中国银行业文明规范服务‘明星大堂经理’”称号，获奖人数同比增加 8 人，为历年最多。

积极组织运营条线人员岗位服务培训，不断提升服务技能水平。2017 年，我行共组织柜员培训超过 8,000 场，累计 21 万人次参加；各项考试超过 3,500 场，累计 12 万人次参加。

案例 钞光键影，成就能手梦想

我行持续开展能手培育活动，2017 年新增一级服务能手 90 人，比去年增加了 70%，新增二级服务能手 358 人，比去年增加了 24%。六家分行实现了一级服务能手零的突破，手工点钞成绩再次被刷新，达到同业领先水平。



年度柜员一级服务能手评定活动

案例 ■ “慕桦劳模创新工作室” 传承匠人文化

2017 年，广州分行成立以“2016 年度全国金融五一劳动奖章”、2016 年总行技能及业务知识竞赛个人全能一等奖获得者张慕桦名字命名的“慕桦劳模创新工作室”，充分发挥先进模范带头作用，搭建“学技术、练本领、展风采”的培训基地和学习交流平台，进一步提升服务质量，促进业务发展。



慕桦劳模创新工作室

☀ 阳光服务入人心

不断扩展阳光服务内涵与外延，以客户为中心，从产品到服务，全面体现我行“阳光”的特质与基因，持续提升客户满意度。截至 2017 年末，我行共设有 1,068 家营业网点。拉萨分行开业，实现境内省级行政区域服务网络全覆盖。

案例 ■ 创新理财带来阳光体验

作为银行业首个推出银行理财产品的银行，我行一直致力于为大众客户提供各类创新型银行理财产品及服务，2017 年初，我行打造“阳光理财 E 享金开”线上综合服务创新模式，为不同群体客户提供专属理财产品及定向网银产品购买页面展示，实现线上线下多渠道购买，有效提升客户购买银行理财的便捷性。2017 年，我行理财产品实现客户收益 662.49 亿元。

案例 ■ 赵大爷在光大的“儿子”

年初，昆明分行西园路支行的客户赵大爷理财即将到期，客户经理谭斌提前与他约好时间到支行购买新的理财产品，到期时赵大爷却没有出现。谭斌担心他出事，立即赶往赵大爷家中，发现他由于感冒发烧已卧床几天，唯一的女儿又出差在外，无人照料。当即谭斌便将他送往医院，跑前跑后，每天往返于单位与医院之间，当大爷的同室病人们听说这个忙前顾后的小伙子不是他的亲人时，无一不为谭斌的真诚所感动。



赵大爷与谭斌合影

100%

客户投诉处理完成率 100%，
有效投诉处理满意度 100%。

☀ 投诉处理显真心

根据《中国光大银行外部客户投诉管理办法》，设立投诉处理部门，指定专人接待处置客户投诉问题，规范外部客户投诉分类标准，制定详细的投诉处理流程，提出重大、特大紧急投诉事件处理机制及小额快速补偿处理机制，积极应对突发应急事件。截至 2017 年末，共受理外部客户有效投诉 639 件，较 2016 年减少 129 件，客户投诉处理完成率 100%，有效投诉处理满意度 100%。

案例 ■ 持续改进投诉管理

北京分行成立“投诉管理小组”，统一指导开展客户投诉管理工作。在网点醒目位置公示投诉渠道和处理时限，及时收集客户意见建议。注重投诉问题事后评估，避免类似投诉重复发生。将网点投诉率指标引入内部考评，并将投诉处理情况、投诉处理时限等相关内容纳入考评体系，努力提升客户满意度。



“作为一名
韶山光大村镇银行的员工，
能与我的同事们一起
解决百姓金融难题，
服务小微企业、服务三农，
对我来说是一件自豪的事！”

韶山光大村镇银行客户经理：苏丹

创新发展 铸就新气象

Innovative development
opening up a new chapter

“党建+业务”， 助力韶山经济

“Party-building +business”

facilitated the economic
development of Shaoshan City

全国先进基层党组织
韶山光大村镇银行客户经理：苏丹



2

开业之初，上门的客户并不多，开展业务也举步维艰，一来因为村民觉得银行高高在上，不能随便进去；二来因为光大起步于城市，当时在湖南地区，只有长沙和株洲设有支行，很多人对我们不了解，不清楚我们能提供什么样的金融服务。为了尽快融入韶山，开展工作，行长带领我们仔细研究中央对农村经济和县域经济发展的各项方针政策，通过学习和调研，推出“党建+业务”模式，确立了“服务三农、服务中小企业、服务县域经济”的市场定位。我们几名员工组成了“党员突击队”，对韶山地区4乡3镇61个自然村逐个开展走访。记得那时正值农忙时间，很多农户家中缺劳力，我们就跟农户一起务农忙“双抢”，晒谷子、摘花生、耕地、除草，边干活边拉家常，这样一来二去好多农户认识了我们，知道我们是干什么的了，业务也渐渐有了眉目。



3

为了与村镇联系更紧密，每周我们都会分批与乡镇党组织进行学习交流，一方面加强自身党建，一方面将党建与业务相结合，切实了解农户需求。“80后”庞韬就是村主任介绍的一名客户，2014年庞韬在外打工时学到了泥鳅养殖技术，回到村里租赁了30亩地，处于创业初期的他遇到了资金方面的困难求助于村主任。我们了解情况后，当即到他的养殖基地进行考察、调研，并将一笔10万元的“农干保”扶贫贷款批复给他，帮助他解决了燃眉之急。之后，我们还不断在原材料、生产、销售环节帮助庞韬解决困难，向他建议建立泥鳅养殖基地，把其他养殖户的泥鳅收购过来，利用他的销售渠道帮助更多农户。就这样，庞韬的泥鳅养殖基地越来越红火，现在，他的泥鳅产值达6,000斤/亩，带动了全村20多户农民脱贫致富。

在韶山光大村镇银行，像庞韬这样的农户还有很多，通过与10个村支部结对帮扶，村民们来到我们银行就像来到了自己家里，看到我们就像看到亲人一样。9年来，韶山光大村镇银行通过“党建+业务”的方式，累计为韶山地区的小微企业发放贷款18.14亿元，支持了360家小微企业更新技术、扩大规模，全力支持了韶山地区农村小微企业发展。



4

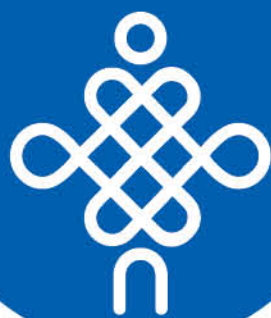
作为一名韶山人，看到家乡经济发展得越来越好，对我来说是一件幸运的事；作为一名韶山光大村镇银行的员工，能与我的同事们一起解决百姓金融难题，服务小微企业、服务三农，对我来说是一件自豪的事！



1

我是韶山光大村镇银行的客户经理苏丹。

2009年9月28日，韶山光大村镇银行在韶山落户，成为了光大银行在全国发起设立的第一家村镇银行、设在革命老区的第一家股份制银行。村镇银行刚成立时我就来了，2017年是我在这里工作的第9个年头。



创新发展， 铸就新气象

2017年，我行积极响应党的十九大提出的“贯彻新发展理念，建设现代化经济体系”要求，秉承“创新为先”的经营理念，持续深化改革，以创新驱动发展，坚持特色党建，加大科技创新力度，不断塑造和强化“创新银行”的品牌形象。

统筹全局， 坚持特色党建

Focusing on
featured Party
-building in a
comprehensive
manner



做好新形势下金融工作，要坚持党中央对金融工作集中统一领导，确保金融改革发展正确方向，确保国家金融安全。要扎扎实实抓好企业党的建设，加强理想信念教育，加强党性教育，加强纪律教育，加强党风廉政建设。

——习近平，
2017年全国金融工作会议

认真学习宣传贯彻中国共产党第十九次全国代表大会精神

我行党委始终坚持把党的政治建设摆在首位，牢固树立“四个意识”，坚决贯彻落实中央的路线方针政策，全面贯彻落实全国国有企业党建工作会议、党的十八届六中全会精神，深入学习宣传贯彻党的十九大精神，认真开展党委理论学习中心组学习，组织全行系统深入学习，举办形式多样的学习培训，掀起学习贯彻党的十九大精神热潮。

党委书记、董事长李晓鹏讲党课



12月20日，党委书记、董事长李晓鹏为光大集团总部部门负责人、各企业领导班子成员以及参加党校学习的全体学员讲党课。

我现场聆听了总书记的报告，感到非常振奋、非常亲切、非常受益。总书记所作的报告，是一个举旗定向、谋篇布局、引领复兴的伟大报告，是新时代建设中国特色社会主义的政治宣言和行动纲领。

——党的十九大代表，长沙分行党委书记、行长罗方科议报告谈体会

党委理论学习中心组学习党的十九大精神



11月10日，党委理论学习中心组学习党的十九大精神



党的十九大代表，长沙分行党委书记、行长罗方科

推进“两学一做”学习教育常态化制度化

把推进“两学一做”学习教育常态化制度化作为思想建设的有效抓手，强调把党章党规、习近平新时代中国特色社会主义思想、党的十九大精神、全国国有企业党建工作会议精神作为学习的核心内容，把学习教育和防控金融风险、遏制金融市场乱象等工作重点相结合，引导党员干部用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践、推动工作，进一步坚定道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。

全面从严治党落实“两个责任”

加强党风廉政建设，落实党委主体责任和纪委监督责任，在责任内容上强调严肃党内政治生活和严格履行党内监督责任；在责任层次上增加两个层级，即分行纪委书记和辖内二级分行纪委书记、分行班子成员和分管部门第一责任人，责任内容更加完备、责任主体逐渐向基层延伸。把巡视整改作为压实责任的重要抓手，贯彻中央巡视工作方针和《中国共产党巡视工作条例》，提高巡视工作质量，强化巡视成果运用，促进基层党组织履行管党治党政治责任。



5,662 (份)

2017 年，全行领导干部共签订党风廉政建设责任书 5,662 份

案例 签订党风廉政建设责任书

2017 年，全行领导干部共签订党风廉政建设责任书 5,662 份，其中总行 258 份、分行 5,404 份，形成比较完整的责任体系。

案例 党委副书记、行长张金良参加办公室党支部扩大会议

7 月 7 日，光大银行办公室党支部召开支部扩大会议，党委副书记、行长张金良参加学习并交流学习体会，会议围绕进一步深入贯彻落实中央八项规定精神，提升廉政意识，改进工作中存在的问题和不足，提高工作效率等主题进行集中学习讨论。

促进党建与业务相结合

把加强党的领导和完善公司治理统一起来，坚持和落实党的建设和我行改革同步谋划、党的组织及工作机构同步设置、党组织负责人及党务工作人员同步配备、党建工作同步开展，实现体制对接、机制对接、制度对接和工作对接。将党建工作要求纳入公司章程，明确党组织在公司法人治理结构中的法定地位、作用和主要职责；进一步细化完善平衡计分卡中党建考核项的评价标准、评价内容和计分规则，将党建考核在平衡计分卡中所占权重由 2 分增加至 4 分，进一步强化党的建设与业务工作同谋划、同部署、同考核要求，强化各级党组织全面从严治党主责意识。

案例 做好境外机构党建工作

配合集团开展境外机构党建工作调研，对香港分行、光银国际、首尔分行、光银欧洲、卢森堡分行的党员和党组织情况进行摸查，形成《光大银行境外机构党建工作自查报告》，对境外机构党建工作情况、存在问题进行总结分析，提出意见建议。

案例 信息化手段加强党建

协调推进全国党员管理信息系统建设，完成全行 15,028 名党员和 1,700 多个党支部（含总支）基本信息采集并录入。通过网络党校、内网党员学习专栏提供即时权威学习资料，抓紧抓好党员学习工作。

驱动发展，强化科技创新

DRIVING DEVELOPMENT WITH TECHNOLOGY INNOVATION

科技管理提升运营安全

构建安全运维基石

全面完成“夯实基础，确保安全运营”专项工作，从基础设施建设、安全机制完善、流程制度优化、工具平台改进等多个方面，共推动落实总行 62 项任务、分行 508 项任务，进一步完善科技管理体系，提升安全运维能力。

加强客户信息保护

成立总行网络安全与信息化领导小组，制定印发《中国光大银行个人金融信息保护管理办法》，编制并实施信息安全岗位设置方案，构建完全符合 ISO27001 国际标准的信息安全管理体制体系。开展全行信息安全检查工作，主动发现隐患并及时整改。制定全行信息安全培训体系框架，开展针对性培训，提高全员安全合规意识和技术能力，切实保障客户信息安全。

案例 加强信息安全监测

2017 年，为落实安全技术防护措施，对网上银行等 40 余个系统进行信息安全监测，对手机银行、摇摇缴费等 APP 软件进行 60 余次加固，加强对网络攻击、网站钓鱼、病毒感染等风险的检测和有效处置。



科技平台保障高效服务

搭建信息系统平台，优化银行业务流程，加强信息技术应用整合，推进新一代对公客户管理系统等各项系统建设，加强自主研发移动平台等重点项目建设，有效支持对公、零售、金融市场等业务发展和转型。

案例 打造“全流程一体化智能资产管理系统”

“全流程一体化智能资产管理系统”以“资产配置”和“风险控制”为核心，为投资提供智能决策支持，交易过程全面实现电子化流转，有效提升风险管控能力。系统投入运行后，有效提升投资收益，推动资产管理业务战略转型。该系统荣获人民银行2016年度银行科技发展奖二等奖。



全流程一体化智能资产管理系统荣获人民银行2016年度银行科技发展奖二等奖

科技创新打造智能银行

加强新技术应用，成立科技创新实验室，建立“创意直通，闭环运作，成果孵化”创新机制，在零售、对公、资管、风控等领域孵化36个创新项目；与银行业务紧密合作，加强大数据、云计算、区块链、生物识别、人工智能、移动互联网等新技术应用，通过科技创新推动智能化银行建设。

36 (个)

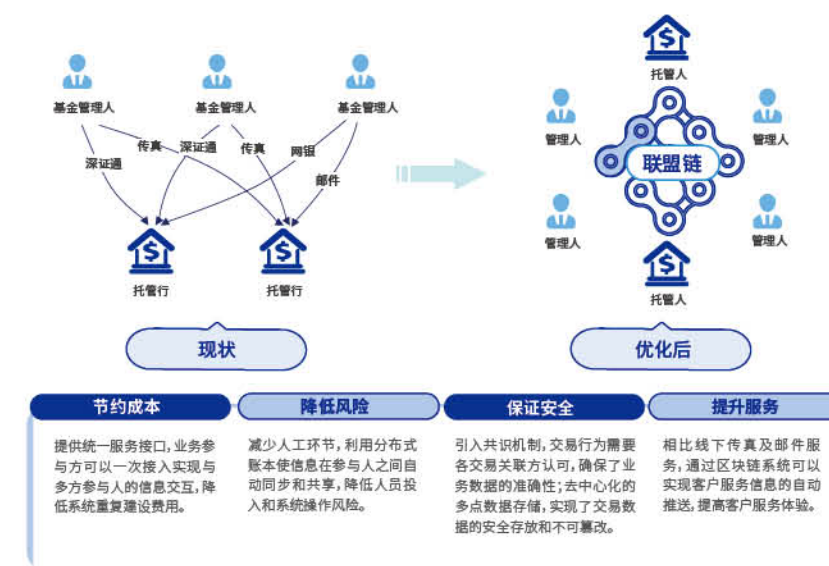
科技创新实验室在零售、对公、资管、风控等领域孵化36个创新项目

案例 发布泛资管阳光链，创新应用区块链直连业务

2017年，我行联手多家商业伙伴共同建设的国内首个基于区块链技术的泛资管阳光链正式上线，项目以区块链技术和云服务技术为支撑，构建资产管理托管大生态网，实现管理人和托管人全面信息共享，并可实时审计、监督及监管。

"泛资管·阳光链"场景简介

托管业务是典型的分布式业务，信息分散在各个参与方。为了协同各方需要通过各种方式保证信息的一致性，如传真、邮件、网银、深证通等，带来额外的附加成本。光大银行用区块链技术在托管各参与人之间构建联盟链，保证信息自动、安全同步。



"泛资管·阳光链"技术特点

“泛资管·阳光链”是基于开源框架搭建的区块链应用。为了更好地满足金融应用落地的要求，系统在运行效率、数据隔离、安全机制、灾备机制等各个方面进行了优化和改进。

优化共识算法

对区块链共识算法进行优化。基于保证共识有效、控制共识范围的原则，对共识机制进行改造。确保只有业务关联方参与共识，提高共识达成的效率。从而提升整体交易处理的效率。

业务数据隔离

设计私有交易，确保不同业务场景之间数据的隔离性。私有交易的传输和存储均在业务关联节点之间进行，保证业务数据隔离。从根本上避免潜在的数据泄露风险。

技术特点

安全认证机制

从服务接入、数据传输、数据存储等各个环节设计安全认证机制。采用CFCA证书，认证节点身份，并对数据传输和存储进行安全加密。

保证高可用性

从总账备份、云环境镜像、双机热备部署等多层次保证系统的高可用性。确保系统在异常情况下能在半小时内恢复服务。

激发活力，
严守风险底线

REINVIGORATING
THE BANK WHILE
STICKING TO THE
RISK BOTTOM
LINE



防止发生系统性金融风险是金融工作的永恒主题。要把主动防范化解系统性金融风险放在更加重要的位置，科学防范，早识别、早预警、早发现、早处置，着力防范化解重点领域风险，着力完善金融安全防线和风险应急处置机制。

——习近平，2017年全国金融工作会议

强化风险防控

完善风险体系

持续完善全面风险管理体系，重点加强业务管理、风险合规、内审监察“三道防线”建设，对《中国光大银行全面风险管理政策》及各主要风险管理政策进行重检和修订，积极推进业务结构优化调整，重点强化关键领域风险管控，努力夯实风险管理基础，严把资产质量关口，严守银行风险底线。

截至2017年末，我行不良贷款余额323.92亿元，不良贷款率1.59%，较年初下降0.01个百分点；拨备覆盖率158.18%，较年初上升6.16个百分点。资产质量风险总体可控。

夯实内部控制

制定并印发《防范违法违规金融活动若干意见》，进一步促进全行加强内控合规管理、有效防范案件风险、强化员工行为监控、规范稳健健康发展。制定并印发《关于进一步加强二级分行风险内控体系建设的通知》，促进二级分行各项业务持续健康发展。

对不良资产风险、流动性风险等重点领域进行深入自查，开展“三三四十”系列专项治理和“两加强、两遏制”回头看检查，对发现问题严格督导、及时整改，进一步健全内控合规长效机制，有效提升内控合规管理水平。

加强供应链管理

将社会和环境风险控制理念纳入供应商准入标准，按照《中国光大银行采购管理办法》施行严格的供应商准入、评审以及尽职调查，在采购投标环节中，设定相关产品与服务社会环境准入要求和评价标准。

坚持守法合规

开展合规教育

持续开展员工守法合规教育，积极倡导和培育良好合规文化。

案例 组织开展“党纪、国法、行规”知识竞赛

组织开展以“内控保驾、合规护航”为主题的“党纪、国法、行规”知识竞赛活动，通过题库建设、培训考试等环节，以赛促训、以点带面，营造“遵党纪、守国法、讲合规、控风险、防案件”良好氛围，为业务持续稳健发展保驾护航。



“党纪、国法、行规”知识竞赛

推进反洗钱工作

制定《中国光大银行反洗钱集中处理模式转型方案》，通过整合工作内容、培养专业人员、完善系统支持等手段，促进反洗钱工作及业务资源的“集约化”调整，提升反洗钱效率与质量，全面满足监管需要。

案例 武汉分行承办“反洗钱进社区”活动

9月22日，武汉分行及光大集团所有在汉企业共同承办“反洗钱进社区”大型户外宣传活动，引导、教育社会公众警惕洗钱陷阱，保障资金财产安全。



武汉分行反洗钱宣传活动

推进反贪污管理

严格遵守国家相关法律法规，深化案件检查机制，深入推进纪律建设。继续查处各类违纪违规案件，严查贪污、行贿、受贿案件、违反六大法律案件、违反八项规定精神典型案件和重大金融案件。加强信访举报核查工作，落实领导干部信访责任制，加强对分行信访工作指导，做到问题发生在基层，解决在基层，着力维护全行和谐稳定发展大局。

维护知识产权

严格遵守法律法规及监管要求，积极完善知识产权管理体系，不断更新知识产权内部管理制度，重视知识产权风险防范，提高全员知识产权意识，推动知识产权创新活动，对于自身原有知识产权和创新成果依法维护合法权益，对他人知识产权给予充分尊重，成为知识产权创新、保护和运用的积极实践者。



“半夜起床去翻山，
翻过一山又一山，
鸡叫天亮找回水，
回家太阳快落山。
什么都不能干，
一天全用来挑水了”

甘肃省定西市通渭县张湾村村民：李快平

生活美好
担当新作为

Creating a better life by
shouldering responsibilities

一点一滴， 生命活水

Water for life

1

我是李快平，甘肃省定西市通渭县张湾村人，

“半夜起床去翻山，翻过一山又一山，鸡叫天亮找回水，回家太阳快落山。”这是西北地区曾经流传的一首歌谣，背后承载着许多西部人对缺水日子的无奈和心酸。张湾村位于甘肃省中部，年蒸发量在1,500mm以上，年降水量却才380mm，逼近沙漠年降水量。黄土漫天、沟壑纵横、十年九旱，靠天吃饭的村民只能想尽办法把山坡改成梯田，最大限度地保留宝贵的雨水，以便能种上耐旱的玉米。即便如此，为了养家，村里的男劳动力还是要外出务工。



2



村外的几处水坑跟住户一样偏远而分散。因为没有防护装置，混合着枯枝败叶的杂物围在坑口，当地人叫它涝坝水，日常所有用水都来这自取。60多岁的张奶奶每天要用扁担外出挑水2、3次，才够自己和孙子两人一天的用水。同样，三个可爱孩子的母亲——41岁的李快平，因为公公和丈夫常年有病在身，每天挑水4、5次，每次来回就要用去1个小时。“什么都不能干，一天全用来挑水了”，李快平苦笑地说道。即便如此，水还是不够用。洗完脸的水用来喂牲口或是洗衣服，洗完衣服的水撇去白沫再拿来擦洗。

3



4



贫瘠土地上的每一口井，改变的不仅是西部家庭的饮水困难，更让他们的生活环境和精神面貌焕然一新。他们干劲十足地美化生活、脱贫致富，满怀热情地去追求幸福生活。相信在不远的将来，这股生命之水还将不断滋润着那并不富庶的村落，为那里的人们带去幸福安康。

2012年，光大银行捐助的“母亲水窖”项目来到张湾村，村民们都兴奋不已。在县妇联和当地政府的帮助下，李快平家也新建了一口混凝土防渗结构的水窖。水窖能收集、过滤、净化雨水，解决一家人吃水用水问题。饮水洗澡方便了，窗明几净更卫生了，全家人正商量着再多喂几头牲口，庭院里也冒出一畦绿油油的菜园，随风沁人香。

自2005年起，中国光大银行便与全国妇联、中国妇女发展基金会合作，倾力解决西部干旱缺水地区居民的用水难题。13年以来，累计捐款3,433万元，在甘肃、宁夏、内蒙古、陕西、广西、四川、青海、西藏、贵州、新疆、吉林、山西等12个省（区）捐建水窖8,593口，小型水利工程76处，校园安全饮水项目6处，为近13万名贫困地区群众解决用水难题。



生活美好， 担当新作为

2017 年，我行响应国家政策，探索“金融 + 精准扶贫”新方向，助力扶贫攻坚事业；积极推动绿色经济、低碳经济、循环经济发展，坚持绿色运营，投身环保公益；维护员工合法权益、助力员工成长成才，提升员工幸福指数；投身教育、扶弱、志愿服务等公益实践，以爱心之力为社会倾情奉献。

精准扶贫， 彰显光大情怀

CEB'S DEVOTION
IN TARGETED
POVERTY
ALLEVIATION

147 (人)

共培训干部和专业技术人才
147 人



到 2020 年我国现行标准下农村贫困人口实现脱贫，是我们的庄严承诺。一诺千金。到 2020 年只有 3 年的时间，全社会要行动起来，尽锐出战，精准施策，不断夺取新胜利。

——习近平，二〇一八年新年贺词

“十三五”时期，是全面打赢脱贫攻坚战决胜期。2017 年，我行深入贯彻落实党中央、国务院、中国人民银行、银监会关于做好金融扶贫工作的有关要求，不断完善扶贫工作组织领导和制度建设，结合自身行业特色，将“产融结合”优势与当地资源优势相结合，积极探索脱贫方法，努力为打赢脱贫攻坚战贡献力量。

加强领导，全员参与

于 2016 年成立“中国光大银行扶贫工作领导小组”，由张金良行长任组长，总行办公室、风险管理部、小微金融业务部等主要部门负责人担任成员，负责研究、决策精准扶贫工作的重大事项。

持续健全完善精准扶贫相关规章制度，研究制定《中国光大银行扶贫工作领导小组议事规则》，推进扶贫工作专业化、制度化。

相继在集团定点扶贫县湖南新化、新田设立支行，拓宽贫困地区企业融资渠道。

有效调动各分行承担当地政府和行业监管部门分配的扶贫任务，因地制宜支持参与地方精准扶贫工作。

选派优秀的扶贫挂职干部驻村扶贫，保障各项工作部署落到实处。2017 年，12 家分行选派挂职干部共 23 人，举办干部和人才培训班 12 次，共培训干部和专业技术人才 147 人。

案例 ■ 汤书记的扶贫路

我叫汤道财，是长沙分行派驻湖南省新化县的定点扶贫干部，目前在山联村挂职第一书记。在挂职之前，我在分行运营条线工作多年，担任运营管理部的总经理助理。2015年7月，刚到山联村任职时，看到贫困户家徒四壁，看到小学生破旧的桌椅，我震惊了，没想到改革开放40年后，在我的家乡湖南还有如此贫困的地方。我当即下定决心，一定要扑下身子，为当地老百姓寻找出路，帮他们富起来！

如何帮助贫困户脱贫成为当时我面临的主要问题。在驻村之初，我用最短的时间摸清了山联村的贫困状况和贫困原因，掌握了村子的基本情况后，我开始实地走访和调查，每天吃、住都在村里，走访老党员，与他们沟通，深入田间地头，了解村民的实际问题。刚开始我听不懂当地的方言，只能靠手势、表情沟通。通过走访，我意识到村民的思想观念落后于社会的发展，有一些村民自甘贫穷，把所有脱贫的希望寄托

于外界救助，跟他们讲政策、出点子，效果都不理想。于是，我决定把基层党建作为抓手，重点解决村民“等、靠、要”的思想问题。

山联村主导产业较少，送钱送物是一时之济，难解长期之忧，只有变“输血”为“造血”，户户有项目，脱贫才不愁。经过不断的探索和研究，2017年，我行投入120万元用于帮助贫困户开展产业扶贫项目，引导贫困户采用科学方法进行养殖与种植。其中，10万元用于藏香猪、土鸡、鸭子等动物养殖，由于当地村民消费水平有限，我帮助村民将土鸡销往长沙，售价从原来的10元/斤提高到30元/斤，大大增加贫困户的收入；110万元用于中药材与经果林种植，采用“公司+合作社+农户”的方式，村民可以选择出地、出工或入股参与其中，以实现贫困户长期稳定脱贫。

随着时间的流转，扶贫工作已融入我的人生，每件事情既是一份付出，又是一份收获，每个过程既是一份辛苦，却也是一份美好。2018年，我将继续在扶贫岗位前行，用自己的力量，助力山联村整村脱贫。



汤书记走访新化县贫困户



案例 ■ 老阎和他的“第三次战场”

老阎，全名阎士坤，是昆明分行党务监察（安全保卫）部副总经理、工会副主席。他为人和善，很多人都亲切地称呼他为“老阎”。他56岁了，1978年入伍参军后，曾参加过1979年和1984年的对越自卫反击战。

云南省普洱市西盟县勐卡镇马散村是昆明分行的定点扶贫点，当老阎听说这个扶贫点需要一名驻村扶贫队员时，他毫不犹豫地报名参加了，从报名到出发，前后没超过一个礼拜。老阎在部队时腰和肩都受过伤，曾被鉴定为三等乙级伤残，近几年还一直被高血压和冠心病困扰，2016年

4月，罹患甲状腺恶性肿瘤的他刚进行完全切手术，面临着术后开药和复查等困难——但这一切都没有成为阻碍他远赴马散村扶贫的理由。老阎说，正是因为上过战场、经历过几次大病，他才把人生都看开了，“人活一世不求发财和名利，为的是在有限的生命里发挥最大的价值”。

年近花甲未伏枥，尤向低寨寄深情。老阎在马散村的“第三次战场”，用共产党员的忠诚和坚定信念践行对傣族人民的庄严承诺。



老阎走访马散村贫困户

金融扶贫，彰显力量

深入贯彻国务院扶贫办和人民银行相关部署，落实2017年全国金融工作会议“推进金融精准扶贫”要求，合理配置金融资源，加快金融改革创新步伐，提高贫困地区和贫困人口金融服务水平。

600 (万元)

光大“购精彩”系列电商平台精准扶贫栏目累计销售商品超2万件，销售额近600万元



案例 银行电商精准扶贫新模式

继“云南·购精彩”上线以来，2017年我行将电商精准扶贫模式复制到全国多个省份，截至2017年末，光大“购精彩”系列电商平台精准扶贫栏目累计销售商品超2万件，销售额近600万元，成功探索出一条电商精准扶贫新路径。



“云南·购精彩”平台销售云南怒江长毛米

最近几年山药行情不好，出现了滞销……光大银行帮我在银行的电商平台上架销售我们的山药，在平台上帮我策划各种活动推广，得到全国各地朋友的支持，让我更有信心把品牌做好。我也有信心带动更多乡亲一起致富。

——“山药姑娘”潘春婷



“山药姑娘”潘春婷

3,300 (万元)

我行16年间累计向集团定点扶贫县捐款3,300余万元

对口扶贫，助力攻坚

2017年，我行向集团定点扶贫县（湖南新化县、古丈县和新田县）捐款240万元，用以支持精准扶贫，16年间累计捐款3,300余万元。

此外，我行还积极承担上级有关部门、行业监管部门指定的帮扶任务和自行开展的帮扶项目，充分调动扶贫力量，积极支持贫困地区经济社会持续发展，助力贫困人口早日实现脱贫致富。

援助基础设施建设

改善贫困地区基础设施，帮助发展壮大村级集体经济，是扶贫工作的一项重要基础工作。2017年，多家分行参与贫困地区基础设施建设，帮助改善贫困地区人民的生活环境，为当地产业发展和经济进步提供基础保障。

案例 扶贫攻坚，众人拾柴火焰高

2017年，我行积极主动参与对口帮扶，南京分行帮助沐阳县先锋村完成“一广场、一村部”建设，南宁分行实现冷水村安全饮水全部达标，实现“家家有山泉水，户户有电用”的目标，乌鲁木齐分行对口帮扶南疆阿克苏地区沙雅县努尔巴克乡英买力村，修建新的村委会，完善合作社建设，修建村主干道防渗渠及土地平整项目，通过实际行动带动地区快速发展。



乌鲁木齐分行驻村工作队成员深入田间地头走访农户

推进地区产业发展

习近平总书记强调，“发展产业是实现脱贫的根本之策”。按照“通过扶持一批农业产业项目，让有劳动能力的农户有机会、有平台脱贫致富”的要求，我行通过实地调研，结合当地产业特点制定产业帮扶计划，以“造血式”扶贫帮助当地实现“真脱贫、脱真贫”。

案例 支持农村专业合作社开展产业扶贫

2017 年，广州分行出资 10 万元支持清远市阳山县阳城镇五爱村民委员会成立专业合作社，积极开展种植、养殖和销售村民种养的农副产品，全年累计销售农副产品 150 余万元，为扶贫开发增加扶贫资金近 23 万元。合作社出资开办养殖示范基地，年出栏阳山本地鸡 5,000 余只，为贫困人口提供持续发展的源动力。



广州分行精准扶贫精准脱贫示范基地

案例 光伏发电助力“真脱贫”



合肥分行“光伏发电站”项目

2016 年，合肥分行投入 25 万元用于阜阳市太和县税镇十里沟村经济实体建设，为该村建设“光伏发电站”。截至 2017 年末，十里沟村 60KW 集中式光伏电站已并网发电，收到发电收益 4.4 万元，惠及 40 个贫困户家庭，户均增收 1,460 元，预计每年每户可分红 4,000-6,000 元，助力当地贫困人口实现“真脱贫”。

251 (名)

帮助 251 名贫困地区孩童解决上学问题

开展教育培训帮扶

积极贯彻十九大报告“注重扶贫同扶志、扶智相结合”的要求，2017 年，我行继续加强教育扶贫领域投入，200 余名员工参与集团扶贫助学行动，合计捐赠 215,600 元，帮助 251 名贫困地区孩童解决上学问题。

案例 援建校舍，以真知改变人生

四川省昭觉县特口甲谷乡特口甲谷村田坝小学位于大凉山深处，是一所集村小、村幼教点为一体的学校，由于长期未修缮，校舍多处渗水，饮食、卫生条件极其简陋。2017 年，成都分行为学校改扩建项目提供 53.04 万元帮扶资金，为学龄儿童营造良好的学习环境，帮助孩子们以真知改变人生。



田坝小学原学校大门

帮扶后田坝小学新学校大门

公益扶贫，不忘初心

连续多年开展公益扶贫，支持“母亲水窖”“救助牺牲伤残民警家庭行动”等项目，不忘初心，积极践行社会责任。

案例 持续支持“救助牺牲伤残民警家庭行动”

自 2016 年起，我行开始支持中国公安民警英烈基金会“救助牺牲伤残民警家庭行动”，截至 2017 年末，已累计捐助 400 万元，为缓解我国公安优待事业面临的困难贡献一己之力。2017 年 5 月、6 月，我行会同中国公安民警英烈基金会共同对西藏、广东地区部分因公牺牲的民警家庭开展慰问活动，为他们带去温暖和关怀。



中国公安民警英烈基金会捐赠证书

保护环境，
营造绿色生态

PROTECTING
ENVIRONMENT AND
CREATING GREEN
ECOLOGY

749
(亿元)

截至 2017 年末，我行绿色信贷
的一般风险贷款余额 749 亿元



建设生态文明是中华民族永续发展的千年大计。必须
树立和践行绿水青山就是金山银山的理念，坚持节约资源
和保护环境的基本国策。

——党的十九大报告

发展绿色金融

加强绿色金融政策指导

牢固树立和贯彻落实“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念，健全绿色信贷投向政策，明确环境与社会风险防范方面的总体要求与基本标准；在行业授信政策中明确各行业绿色信贷标准和环境与社会风险管理要求；制定生态保护、清洁能源等领域相关行业政策，引导信贷投向绿色经济领域；审查审批实行环保一票否决制，对不符合环保要求、可能对环境造成重大不利影响的项目一律予以否决。截至 2017 年末，我行绿色信贷的一般风险贷款余额 749 亿元，相当于节约标准煤 174 万吨、减排二氧化碳当量 154 万吨，节水 19,351 万吨的环保效益。

支持节能环保产业发展

积极响应国家“大众创业、万众创新、绿色低碳”号召，加大绿色金融投入，在资金使用、绩效管理、风险控制方面给予差异化政策。加强业务模式创新，举办绿色金融业务推介会，构建多方风险共担和利益分享机制，助力节能环保产业发展。

案例 “低碳节能贷”产品，助力节能改造

苏州 KLE 环保科技有限公司在成立之初与银川某公司合作节能改造项目，但由于公司净利润为负，且缺少合格可抵押资产，遭遇“融资难”困境。苏州分行了解情况后向其推荐我行“低碳节能贷”产品，以改造项目未来收益作为还款来源，根据企业现金流周期设计合理还款计划，三年期 175 万元贷款迅速发放到位，有效解决其融资难题。



KLE 在银川的保绿餐厨垃圾水项目

案例 支持龙头环保企业发展

深圳分行早在 2002 年便与国内第一家诺基亚的锂电池供应商比亚迪公司开展业务合作，截至 2017 年 12 月，已为比亚迪集团提供 86 亿元融资支持，为环保企业发展转型和实体经济发展做出贡献。



深圳分行为比亚迪提供融资支持

支持落后产能淘汰治理

认真贯彻落实国家关于化解过剩产能，推进绿色信贷的政策措施，完善差别化信贷政策，加强和改进信贷管理，落实有保有控的政策要求，通过合理配置信贷资源，支持企业节能减排，限制高污染、高能耗行业发展。认真落实环保法规和产业政策，对列入《产业结构调整指导目录》等国家产业政策限制和淘汰类新建项目，不再提供授信支持；对淘汰类项目，原则上停止各类形式的新增授信支持，并采取措施收回已发放授信等，有效支持落后产能淘汰治理。

坚持绿色运营

排放物

我行是通过存款、贷款、汇兑、储蓄等业务承担信用中介的银行类金融机构。在经营过程中，不向水、土壤排污。运营涉及的有害废弃物为 105.50 吨，主要类型为废铅酸蓄电池，均交由有资质的专业公司进行处理。运营涉及的无害废弃物为 1,631.81 吨，主要类型包括办公垃圾和废弃生产硬盘，均交由回收商进行处理。

我行温室气体排放主要在日常办公中产生，如公务用车、公务差旅、大功率设备的使用等。2017 年，我行温室气体总排放量为 63,846.54 吨。同时，大力开展绿色公益活动，通过植树造林助力碳吸收。

资源使用

在日常运营中积极倡导绿色办公理念，加强绿色运营管理，严格执行《中国光大银行厉行节约反对浪费实施办法》，使用节能技术产品，淘汰高耗能设施设备，应用新能源和可再生能源；倡导使用节水型器具，建设节水型单位；建造废弃水蓄水池，将直饮水过滤掉的废弃水储存在废弃水蓄水池内，加压后二次利用；对非涉密废纸、废弃电器电子产品等废旧物品集中回收处理，促进循环利用；推行无纸化办公，减少一次性办公用品消耗；倡导视频会议，控制现场会议数量；倡导员工节约用水用电、减少垃圾产生，努力打造“绿色银行”。

开展环保公益

积极倡导生态文明建设，组织员工开展一系列绿色公益实践，以实际行动向社会公众传递生态环保理念，促进社会可持续发展。

案例 携手创绿，共植未来

4月12日，贵阳分行在贵安新区金牛湖公园开展“携手创绿 共植未来”植树活动。



贵州分行开展“携手创绿 共植未来”植树活动

案例 保护环境，从我做起

5月28日，西安分行边家村支行在王顺山国家森林公园开展“保护环境从我做起”主题志愿者活动。



西安分行边家村支行开展志愿者活动

案例 共享阳光，低碳出行

10月14日，银川分行举办光大银行杯“共享阳光 低碳出行”公益骑行活动，近300名骑行爱好者参加，以实际行动倡导健康生活理念。



银川分行开展“共享阳光 低碳出行”公益骑行活动

关爱员工，
搭建成长舞台

CARING FOR
STAFF AND
BUILDING A STAGE
FOR CAREER
DEVELOPMENT

保障员工基本权益

保护基本权益

建立“效率优先、兼顾公平”的统一薪酬体系，员工薪酬由基本保障工资、岗级工资、绩效工资和福利四部分组成。不断优化薪酬福利体系，制定《中国光大银行员工绩效管理办法（2017年版）》，严格执行国家法律规定的社会保险及住房公积金制度。

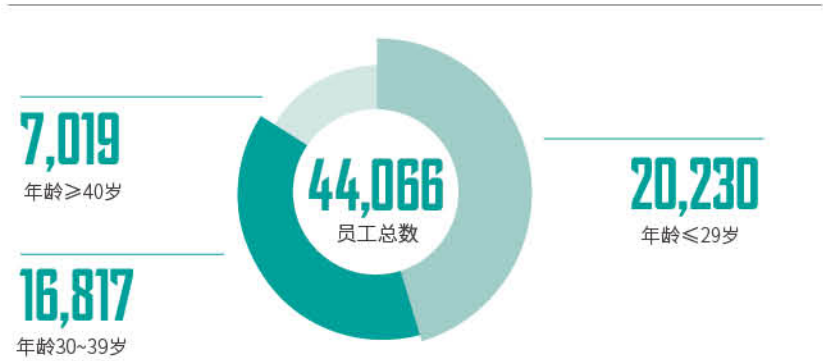
努力推进业务健康良性发展，为社会持续提供更多的就业岗位，坚持正确的选人用人标准，为女性、少数民族、残障人士等提供公平的竞争机会，充分保障其权利。2017年，我行女性员工比例达55.31%。

严格遵守《劳动法》《劳动合同法》、标准工时制及员工休假制度，总行和各分支行都严禁使用童工和强制劳动。

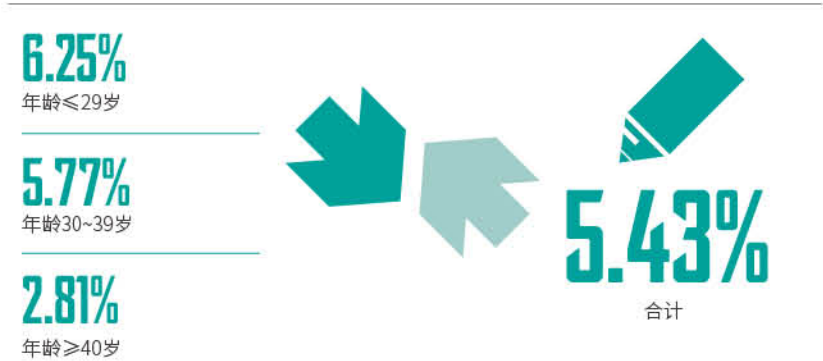
按性别划分的雇员总数（单位：人）



按年龄划分的雇员总数（单位：人）



按年龄划分的合同制流失率



推进民主管理

加强民主管理，全面贯彻落实和完善职代会制度，召开专题职代会，拓宽职工民主决策、民主管理途径。

案例 专题职工代表大会

2017年，总行本部先后召开两次专题职工代表大会，审议表决通过五个员工职位等级体系相关配套管理办法。



职工代表投票表决提案

强化安全管理

重视员工健康与安全，遵照《中华人民共和国劳动法》《工伤保险条例》等国家法律法规，为员工提供综合保障，同时提供合理的考勤休假措施。2017年，我行社会保险覆盖率为100%，未出现员工因工作关系导致死亡情况。

全面梳理安全保卫制度、基础建设标准、安全保卫手册，2017年，全行举办各类安全培训、消防演练、交通法规宣讲、维稳教育、运营安全培训等共计1,112次，累计参加31,875人次，有效提升员工和保安人员防范意识和处置技能。

助力员工成长成才

释放人才活力

实施员工职位等级体系改革，出台系列员工职位等级体系管理办法，进一步优化行员等级，建立管理序列、专业序列和技能序列三个职位等级序列，健全员工职位等级体系，拓宽员工发展通道。

100%

2017年，我行社会保险覆盖率为100%

31,875 (人次)

全行举办各类安全培训等共计1,112次，累计参加31,875人次

5,996
(期次)

342,379
(人次)

2017 年，我行共组织开展培训 5,996 期次，培训人数达 342,379 人次

提升员工素质

紧密围绕发展战略和年度重点工作，构建覆盖面广、层次分明、针对性强的培训新模式，打造多渠道、系统化的全方位培训体系，做到按需培训，全面提高员工综合素质和专业水平。2017 年，我行共组织开展培训 5,996 期次，培训人数达 342,379 人次。

案例 打造校招新员工培训品牌

2017 年，我行通过远程银行中心体验培训、通用技能培训、分行轮岗实习和总行跟岗见习四个阶段的进阶学习，帮助新员工从“校园人”转化为“职场人”，打造具有我行特色的校招新员工培训品牌。



总行校招新员工培训活动

案例 开展员工服务素养及营销技能提升培训



长沙分行组织员工服务素养及营销技能提升培训

3 月初，长沙分行连续开展十期员工金融服务素养及营销技能提升培训，涵盖服务礼仪塑造、营销技能提升、厅堂联动协作等内容。通过角色互换、情景演练、着装自纠等互动活动，有效提升员工服务能力。

30.48
(万元)

5.5
(万元)

总行阳光关爱基金总计收入 30.48 万元，共计使用金额 5.5 万元



真情关怀员工生活

深入开展各项员工关爱活动，切实关心女性员工、困难员工、离退休员工的工作和生活，注重员工的身心健康，为员工解难事、办实事。

设立总行阳光关爱基金，2017 年基金总计收入 30.48 万元，共计使用金额 5.5 万元，为困难员工提供力所能及的帮助。

案例 创“心”生活，让“爱”起航

总行信用卡中心不断优化与创新职工之家的“中医调理”功能，为员工开设综合性保健调理服务项目，让员工得到切实的健康帮助。牵头启动“阳光健康‘心’生活”EAP 项目，提供心资讯、心监测、心关爱、心管理四个板块的服务，帮助员工提升心理资本和幸福感。



信用卡中心中医调理室



信用卡中心 EAP 项目

确保工作生活平衡

进一步丰富员工业余生活，组织开展徒步、摄影大赛等各项活动，有效提升员工凝聚力，培育积极向上的文化氛围。

案例 开展职工摄影大赛

10月，我行组织开展第三届全系统职工摄影大赛，38家分行148人报送作品354幅（组）。活动期间，我行邀请摄影专家评选出优秀作品，制作成册，并推荐47幅优秀作品参加全国金融系统第四届职工摄影展，其中6人获奖。



特约作品：《楼兰丽影》 作者：深圳分行 万众



特约作品：《紫竹秋晚霞红》 作者：总行 朱文



一等奖：《踏雪追风》 作者：黑龙江分行 宛凌迅



二等奖：《茶园春色》 作者：宁波分行 应海加



三等奖：《原始部落最美的晨曦》 作者：深圳分行 赵文利

案例 开展各项员工活动



总行信息科技部举办“畅想青春 放飞理想”合唱比赛



上海分行举办第七届职工运动会



青岛分行举办“奔跑光大 与爱同行”员工健步行活动



昆明分行举办“激扬青春‘谁’与争锋”首届“青团杯”辩论大赛

坚持公益，
传递责任担当

CONTINUING
WITH PUBLIC
WELFARE AND
FULFILLING
SOCIAL
RESPONSIBILITIES

持续多年开展社会公益，积极探索公益创新，投身教育、助残等多个公益领域，开展志愿服务，形成一条具有光大特色的公益发展之路。

探索公益创新

积极推动公益创新，利用自身行业特色，推出慈善信托、区块链公益捐款系统，探索金融助力慈善新模式。

案例 我行慈善信托项目正式发行

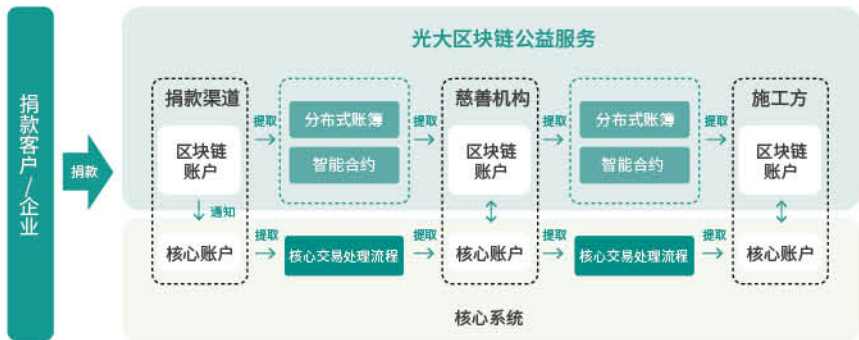
9月1日，我行与华能信托合作的慈善信托项目正式发行，该项目采用“商业银行+信托公司+高净值客户”三方合作模式，通过引导高净值客户捐赠投资收益、银行让渡自身代销费用的方式，利用慈善信托对接慈善项目，传递爱心。2017年，在《亚洲银行家》主办的“2017年度中国私人银行与财富管理奖”评选中，我行凭借在公益慈善方面的突出表现，荣获“中国最具社会责任私人银行”奖。



我行荣获“中国最具社会责任私人银行”奖

案例 区块链技术净化慈善公益事业

区块链技术具有不可篡改性、多中心性、匿名性、可追溯等特性，在银行业务中发挥着独特优势。我行成功孵化出用于“母亲水窖”公益慈善项目的区块链公益捐款系统，实现“母亲水窖”项目捐款信息公开、捐款费用可追溯、账务信息不可篡改及捐款者隐私保护，有效提升公益捐款透明度。



倾情助学扶弱

持续参与文化教育扶贫，开展助学捐赠活动；积极组织员工参与到弱势群体帮扶的公益实践中，为弱势群体提供力所能及的帮助。

案例 梦起航，爱回家



大连营口分行开展“梦起航、爱回家”爱心助学活动

2月16日，大连营口分行开展“梦起航、爱回家”爱心助学捐赠仪式，为营口市受助学生捐款105,000元。

案例 一对一帮扶聋哑儿童

7月3日，长春分行青年路支行与市特殊教育学校“结对帮扶”活动正式启动，支行代表与8名聋哑儿童确定一对一长期帮扶。12月8日，代表们为学生送去围巾、手套等礼物，并带去精彩的“金融知识特色课堂”。



长春青年路支行与市特殊教育学校开展“结对帮扶”活动

奉献志愿服务

组织开展多项品牌志愿服务项目，持续鼓励员工积极参与志愿服务，发挥自身特长回馈社会。截至2017年末，我行开展员工志愿服务1,006次，志愿服务时长3,142小时，参与员工4,645人次。

3,142 (小时)

4,645 (人次)

截至2017年末，我行开展员工志愿服务1,006次，志愿服务时长3,142小时，参与员工4,645人次

案例 关爱儿童，奉献爱心



重庆分行“关爱儿童 奉献爱心”志愿者活动

6月5日，重庆分行组织员工参加由重庆金融工会、重庆金融女工委组织的“关爱儿童 奉献爱心”志愿者活动，为儿童爱心庄园的孩子们带去温暖和关爱。

新时代 续写新篇章

2018 年是全面贯彻落实党的十九大精神开局之年，是决胜全面建成小康社会的关键一年。放眼未来，我行将稳中求进，质效并举，为打造“有情怀、有质量、有特色、有创新、有底线、有口碑、有活力、有责任”的国内一流股份制商业银行不断砥砺前行。

我们将坚持互利共赢，积极支持国家重大战略和民生工程，优化区域金融功能；支持小微企业、“三农”及新兴产业发展，服务实体经济；积极践行国际化发展战略，加强内外联动，推进国际布局。

我们将坚持阳光服务，不断完善服务管理框架体系，积极构建普惠金融大格局，为客户提供创新、安全、有良好口碑的服务，助力客户价值最大化，实现客户与银行的共同成长。

我们将坚持创新发展，贯彻党的十九大精神，开展特色党建；强化科技创新，为客户提供更加高效、智能的服务；继续加强风险管理，严守金融风险底线。

我们将坚持精准扶贫，完善精准扶贫规章制度，持续加大扶贫力度，积极探索和推广光大特色的电商扶贫新模式，努力为打赢脱贫攻坚战贡献力量。

我们将坚持绿色发展，顺应党的十九大报告建设生态文明要求，优化信贷结构，支持节能环保产业发展及落后产能淘汰治理；宣传绿色环保理念，开展绿色公益实践。

我们将坚持以人为本，不断完善员工职业发展通道，打造全方位培训体系，提高员工综合素质；切实关心员工身心健康，让员工获得归属感、幸福感。

我们将坚持公益事业，积极探索公益创新，在教育、扶弱、志愿服务等方面全情投入，继续支持“母亲水窖”项目，努力成为反哺社会的重要参与者和推动者。

力由心生，大道当然。光大银行期待与您携手，共创美好未来。

附录 1
报告说明

报告范围

报告组织范围：

本报告覆盖中国光大银行总部及辖内机构。

报告时间范围：

2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日（部分内容超出上述时间范围）。

报告发布周期：

本报告为年度报告。

报告编制依据

中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》

中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》

上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》

香港联合交易所有限公司最新《环境、社会及管治报告指引》

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)》

全球报告倡议组织 (Global Reporting Initiative, GRI) 可持续发展报告标准

报告数据说明

报告中的财务数据均来自 2017 年度财务报告，其他数据以 2017 年为主，部分包括以前年度数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告质量保证方法

为了保证报告的真实性和可靠性，本报告提请普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

联系方式

中国光大银行股份有限公司办公室

地址：北京市西城区太平桥大街 25 号中国光大中心

邮编：100033

总机：86-10-63636363

传真：86-10-63639066、63639088

附录 2
关键绩效表

经济绩效

	单位	2017年	2016年	2015年
总资产	万亿元	4.09	4.02	3.17
营业收入	亿元	918.50	940.37	931.59
净利润	亿元	316.11	303.88	295.77
小微企业贷款余额	亿元	4,002.78	3,409.70	2,884.35
平均总资产收益率	%	0.78	0.85	1.00
加权平均净资产收益率	%	12.75	13.80	15.50
不良贷款率	%	1.59	1.60	1.61
资本充足率	%	13.49	10.80	11.87

社会绩效

	单位	2017年	2016年	2015年
员工总数	人	44,066	42,250	40,319
女性员工比例	%	55.31	55.52	55.17
外部客户有效投诉	件	639	768	880
总行公益捐款额	万元	764.29	633.25	613.11

环境绩效

除另有说明外，本部分环境绩效统计范围包含中国光大银行总行、境内一级分行机关，以及厦门分行辖内支行。拉萨分行因 2017 年 12 月 18 日开业，暂未统计在内，未来将适时加入统计范围。

排放物¹

二氧化硫 (吨) ²	0.01
氮氧化物 (吨) ³	0.57
温室气体排放总量 (范畴一及范畴二) (吨) ⁴	63,846.54
人均温室气体排放量 (范畴一及范畴二) (吨/人)	3.32
每平方米楼面面积的温室气体排放量 (范畴一及范畴二) (吨/平方米)	0.10
直接排放 (范畴一) (吨)	6,201.08
公车耗油 ⁵	1,510.60
设施用柴油 ⁶	1,913.71
天然气	2,776.78
间接排放 (范畴二) (吨)	57,645.46
外购电力	57,645.46
有害废弃物总量 (吨) ⁷	105.50
人均有害废弃物总量 (吨/人)	0.0055
每平方米楼面面积的有害废弃物总量 (吨/平方米)	0.0002
无害废弃物总量 (吨) ⁸	1,631.81
人均无害废弃物总量 (吨/人)	0.08
每平方米楼面面积的无害废弃物总量 (吨/平方米)	0.0026

注:

1. 由于机房的排放物类数据和能源及资源消耗类数据尚不能单独计量，本行以人均及每平米楼面面积折算的温室气体排放强度、有害废弃物排放强度、无害废弃物排放强度、能源消耗强度及日常用水消耗强度均包含办公区域和机房。
2. 二氧化碳排放主要来自于公车耗油，二氧化碳排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行核算。
3. 氮氧化物排放主要来自于公车耗油，氮氧化物排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行核算。
4. 温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮，主要源自外购电力及燃料。温室气体核算乃按二氧化碳当量呈列，并根据中国国家发展与改革委员会刊发的《2015 中国区域电网基准线排放因子》及政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》进行核算。
5. 公车耗油包括公务车耗用汽油和公务车耗用柴油。
6. 设施用柴油指后备发电机和少量炉灶耗用的柴油。
7. 本行运营涉及的有害废弃物均交由有资质的专业公司进行处理，主要类型为废铅酸蓄电池。
8. 本行的无害废弃物均交由回收商进行处理，主要类型包括办公垃圾和废弃生产硬盘，其中总行、沈阳分行、大连分行、厦门分行、济南分行、青岛分行、重庆分行、成都分行、西安分行、南昌分行、乌鲁木齐分行、西宁分行的办公垃圾由办公区物业统一处理，尚不能单独计量，我们依据国务院发布的《第一次全国污染源普查城镇生活源产排污系数手册》进行估算。

能源及资源消耗

能源消耗总量 (兆瓦时) ¹	107,350.76
人均能源消耗总量 (兆瓦时/人)	5.58
每平方米楼面面积的能源消耗量 (兆瓦时/平方米)	0.17
直接能源消耗 (兆瓦时)	27,646.53
公车耗油	6,167.35
设施用柴油	7,278.36
天然气	14,200.83
间接能源消耗 (兆瓦时)	79,704.23
外购电力	79,704.23
总行外购电力消耗量 (兆瓦时) ²	30,261.56
日常用水消耗量 (吨) ³	637,348.18
总行日常用水消耗量 (吨) ⁴	92,027
人均日常用水消耗量 (吨/人)	33.11
每平方米楼面面积的日常用水消耗量 (吨/平方米)	1.01

注:

1. 能源消耗量数据是根据电力及燃料的消耗量及中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局及中国国家标准化管理委员会刊发的《综合能耗计算通则（GB/T 2589-2008）》提供的有关转换因子进行计算，包含电力、天然气、公车耗油和设施用柴油。
2. 本行总行外购电力消耗量包括光大中心、上地办公区、陶然亭办公区和光大大厦办公区的耗电量。
3. 日常用水包括自来水和中水。
4. 本行总行日常用水消耗量包括光大中心、上地办公区和陶然亭办公区的耗水量。光大大厦办公区由于水费包含在物业费中，用水量尚不能单独计量，暂未包含在统计范围内。
5. 包装物数据不适用本行。

附录3
上市公司精准扶贫
工作统计表¹

注：
1. 本部分数据统计范围包括中国光大银行境内一级分行，拉萨分行因 2017 年 12 月 18 日开业，暂未统计在内，未来将适时加入统计范围。表中数据为各分行数据之和。

指 标	单位	数量及开展情况
一、总体情况		
1.资金	万元	663,507.48
1.1直接资金投入	万元	575.20
1.2贷款资金	万元	662,932.28
2.物资折款	万元	43.98
3.帮助建档立卡贫困人口脱贫数	人	13,029
二、分项投入		
1.产业发展脱贫		
1.1产业扶贫项目类型	/	● 农林产业扶贫 ● 旅游扶贫 ● 电商扶贫 ● 资产收益扶贫 ● 科技扶贫 ● 其他
1.2产业扶贫项目个数	个	97
1.3产业扶贫项目投入金额	万元	517,840.34
1.3.1产业扶贫项目直接资金投入	万元	218.80
1.3.2产业扶贫项目贷款金额	万元	517,621.54
1.4帮助建档立卡贫困人口脱贫数	人	2,591
2.转移就业脱贫		
2.1职业技能培训投入金额	万元	1.2
2.2职业技能培训人数	人/次	473
2.3帮助建档立卡贫困户实现就业人数	人	229
3.易地搬迁脱贫		
3.1帮助搬迁户就业人数	人	0
4.教育脱贫		
4.1资助贫困学生投入金额	万元	94.51
4.2资助贫困学生人数	人	725
4.3改善贫困地区教育资源投入金额	万元	5,060.57
4.3.1改善贫困地区教育资源直接资金投入	万元	60.57
4.3.2改善贫困地区教育资源贷款金额	万元	5,000

指 标	单位	数量及开展情况
5.健康扶贫		
5.1贫困地区医疗卫生资源投入金额	万元	15,000.48
5.1.1贫困地区医疗卫生资源直接资金投入	万元	0.48
5.1.2贫困地区医疗卫生资源贷款金额	万元	15,000
6.生态保护扶贫		
6.1项目名称	/	● 开展生态保护与建设 ○ 建立生态保护补偿方式 ○ 设立生态公益岗位 ○ 其他
6.2投入金额	万元	50,000
6.2.1捐赠金额	万元	0
6.2.2贷款金额	万元	50,000
7.兜底保障		
7.1帮助“三留守”人员投入金额	万元	4.13
7.2帮助“三留守”人员数	人	450
7.3帮助贫困残疾人投入金额	万元	14.35
7.4帮助贫困残疾人数	人	119
8.社会扶贫		
8.1东西部扶贫协作投入金额	万元	0
8.2定点扶贫工作投入金额	万元	82.13
8.3扶贫公益基金	万元	11.5
9.其他项目		
9.1.项目个数	个	503
9.2.投入金额	万元	75,436.45
9.2.1直接资金投入	万元	125.51
9.2.2贷款金额	万元	75,310.94
9.3.帮助建档立卡贫困人口脱贫数	人	10,438
9.4.其他项目说明	/	

三、所获奖项（内容、级别）



2018年1月，人民网主办第十二届“人民企业社会责任奖评选”活动，我行荣获“年度扶贫奖”。



2017年7月，《南方周末》主办中国企业社会责任年会，我行荣获“2017年度精准扶贫贡献年度典范企业”称号。

附录4
指标索引

目 录	CASS-CSR4.0指标	报告位置
光大银行与可持续发展目标 (SDGs)	S2.1,S2.14,S3.4,S3.7,S4.8,S4.11,S4.13,E2.25	01
董事长致辞	P2.1-P2.2	04
行长致辞	P2.1-P2.2	06
关于我们 今日光大	P4.1-P4.5,M1.1,M1.3-M1.6,M3.8	08
责任管理	G1.1-G1.2,G2.1-G2.4,G3.1-3.3,G4.1-G4.3,G5.1,G6.1-G6.2	10
共享繁荣,引领新时代 (责任故事:虹镇老街的涅槃重生)	P3.1	12
共创价值,支持国家战略	S1.4	17
共建和谐,服务实体经济	S1.4	20
共谋发展,推进国际布局	S1.4	24
阳光服务,开启新征程 (责任故事:金融助力,让农村企业走出国门)	P3.1	28
优质服务,创造综合价值	M2.1-M2.2	33
创新服务,体验智慧银行	M2.4	34
安全服务,保护客户权益	M2.8-M2.10,M2.13	37
口碑服务,传递温暖阳光	M2.15-M2.17	39
创新发展,铸就新气象 (责任故事:“党建+业务”,助力韶山经济)	P3.1	42
统筹全局,坚持特色党建	S1.4	47
驱动发展,强化科技创新	M2.4	51
激发活力,严守风险底线	M2.2,M3.5,M3.8	54
生活美好,担当新作为 (责任故事:一点一滴,生命活水)	P3.1	56
精准扶贫,彰显光大情怀	S1.4,S4.12-S4.13	61
保护环境,营造绿色生态	S1.4,E1.1,E1.7,E2.8,E2.15-E2.16,E2.24,E3.1-3.2,E3.6	68
关爱员工,搭建成长舞台	S2.1-S2.4,S2.7,S2.10-S2.18,S3.3-S3.4,S3.7	72
坚持公益,传递责任担当	S4.6,S4.8,S4.10-S4.11	78
新时代续写新篇章	A1	80
附录1 报告说明	P1.1-P1.3	82
附录2 关键绩效表	M1.6-M1.8,M2.18,S2.1,S4.8,A2	83
附录3 上市公司精准扶贫工作统计表	S4.6	86
附录4 指标索引	A5	88
附录5 ESG索引	A5	89
附录6 鉴证报告	A4	93
附录7 意见反馈	A6	98

附录5 ESG
索引

本报告同时参照香港联合交易所最新《环境、社会及管治（ESG）报告指引》编纂。2017 年，本报告应用《ESG 报告指引》11 个层面的一般披露和 32 个关键绩效指标。

范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		索引	备注
A.环境			
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。	保护环境，营造绿色生态	/
A1.1	排放物种类及相关排放数据。	关键绩效表	/
A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	关键绩效表	/
A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	关键绩效表	/
A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	关键绩效表	/
A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	保护环境，营造绿色生态	/
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。	保护环境，营造绿色生态	/
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）。	保护环境，营造绿色生态	/
A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦小时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	关键绩效表	/
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	关键绩效表	/
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	保护环境，营造绿色生态	/

范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		索引	备注
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升水效益计划及所得成果。	保护环境, 营造绿色生态	/
A2.5	制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量。	/	不适用
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。	保护环境, 营造绿色生态	/
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。	保护环境, 营造绿色生态	/
B.社会			
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。	关爱员工, 搭建成长舞台	/
B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	关爱员工, 搭建成长舞台	/
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	关爱员工, 搭建成长舞台	/
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。	关爱员工, 搭建成长舞台	/
B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	关爱员工, 搭建成长舞台	/
B2.2	因工伤损失工作日数。	关爱员工, 搭建成长舞台	/
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。	关爱员工, 搭建成长舞台	/

范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		索引	备注
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。 注：培训指职业培训可包括由雇主付费的内外部课程。	关爱员工, 搭建成长舞台	/
B3.1	按性别及雇员类别(如高级管理层、中级管理层等)划分的受训雇员百分比。	关爱员工, 搭建成长舞台	/
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。	关爱员工, 搭建成长舞台	/
层面B4 劳工准则			
一般披露	有关防止童工或强制劳动的： (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。	关爱员工, 搭建成长舞台	/
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	关爱员工, 搭建成长舞台	/
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	/	不适用
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。	激发活力, 严守风险底线	/
B5.1	按地区划分的供应商数目。	激发活力, 严守风险底线	/
B5.2	描述有关聘用供应商的惯例, 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。	激发活力, 严守风险底线	/
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、标签及私隐事宜以及补救方法的： (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。	口碑服务, 传递温暖阳光	/

范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		索引	备注
B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而需回收的百分比。	/	不适用
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	口碑服务, 传递温暖阳光	/
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	激发活力, 严守风险底线	/
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	/	不适用
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。	创新服务, 体验智慧银行	/
层面B7 反贪污			
一般披露	有关防治贿赂、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。	激发活力, 严守风险底线	/
B7.1	于汇报期内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。	/	不适用
B7.2	描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法。	激发活力, 严守风险底线	/
层面B8 社区投资			
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	坚持公益, 传递责任担当	/
B8.1	专注贡献范畴(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。	坚持公益, 传递责任担当	/
B8.2	在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)。	坚持公益, 传递责任担当	/

附录6 鉴证报告



普华永道

2018/SH-0176
(第一页, 共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致: 中国光大银行股份有限公司董事会

我们接受委托, 对中国光大银行股份有限公司(“贵行”)2017年度社会责任报告中选定的2017年度关键数据(以下简称“关键数据”)执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的 2017 年度贵行社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序:

- 小微企业贷款余额(亿元)
- 员工总数(人)
- 女性员工比例(%)
- 客户投诉处理完成率(%)
- 总行公益捐款额(万元)
- 理财产品客户收益(亿元)
- 绿色信贷余额(亿元)
- 电子渠道综合柜面替代率(%)
- 分支机构数(家)
- 现金自助设备数(台)
- 总行日常用水消耗量(吨)
- 总行外购电力消耗量(兆瓦时)
- 城镇化建设贷款余额(亿元)

我们的鉴证工作仅限于社会责任报告中选定的2017年度关键数据, 社会责任报告中披露的其他信息、2016年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

贵行编制2017年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础(以下简称“编报基础”)中。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市黄浦区湖滨路202号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com



普华永道

2018/SH-0176
(第二页, 共三页)

董事会的责任

按照编报基础编制2017年度社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制,以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的执业会计师道德守则中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量控制准则第1号,据此维护全面系统的质量控制体系,包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对2017年度社会责任报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第3000号(修订版)——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作,以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同,且范围较小。因此,有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此,我们不会就2017年度社会责任报告中选定的2017年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制,发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估2017年度社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险,在需要的情况下应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断及我们对项目风险的评估。在我们的工作范围内,我们仅在贵行总行及北京分行层面开展工作。我们没有对除贵行总行及北京分行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括:

- 1) 与贵行参与提供社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 对选定的社会责任报告中关键数据实施抽样检查;
- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。

- 2 -



普华永道

2018/SH-0176
(第三页, 共三页)

固有限制

我们提请使用者注意,针对非财务数据,尚无公认的评估和计量标准体系,因此存在不统一的计量方法,这将会影响公司间数据的可比性。

结论

基于已实施的程序及获取的证据,我们没有注意到任何事项使我们相信2017年度社会责任报告中选定的2017年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

本报告仅向贵行董事会出具,而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国·上海市
2018年3月28日

- 3 -

附：关键数据编报基础

小微企业贷款余额（亿元）：截止到 2017 年 12 月 31 日，中国光大银行的小微企业贷款、微型企业贷款、个体工商户贷款及小微企业主贷款的余额。企业类型依据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业（2011）300 号）的标准划分。

员工总数（人）：截止到 2017 年 12 月 31 日，中国光大银行的劳动合同制员工及劳务派遣制员工的总数。

女性员工比例（%）：截止到 2017 年 12 月 31 日，中国光大银行女性员工人数占员工总人数的比例。

客户投诉处理完成率（%）：2017 年度中国光大银行客户投诉事件处理完成量占投诉总量的比例。

总行公益捐款额（万元）：2017 年度中国光大银行经总行审批的全行层面对外捐赠金额。

理财产品客户收益（亿元）：客户购买中国光大银行理财产品在 2017 年实现的收益，包括 2017 年到期的理财产品实现的收益以及 2017 年后到期的理财产品截止到 2017 年 12 月 31 日已实现但未兑付的收益。

绿色信贷余额（亿元）：截止到 2017 年 12 月 31 日，中国光大银行绿色农业开发项目、绿色林业开发项目、工业节能节水环保项目、自然保护、生态修复及灾害防控项目、资源循环利用项目、垃圾处理及污染防治项目、可再生能源及清洁能源项目、农村及城市水项目、建筑节能及绿色建筑、绿色交通运输项目、节能环保服务、采用国际惯例或国际标准的境外项目贷款余额的汇总数。项目分类标准依据银监会 2013 年 7 月 4 日下发的《中国银监会办公厅关于报送绿色信贷统计表的通知》。

电子渠道综合柜面替代率（%）：2017 年度中国光大银行电子渠道交易笔数/（电子渠道交易笔数+柜面交易笔数）。

分支机构数（家）：截止 2017 年 12 月 31 日，中国光大银行境内（不包括港澳台、境外分支机构）取得中国银监会开业批复的分支机构个数。

现金自助设备数（台）：截止到 2017 年 12 月 31 日，中国光大银行境内（不包括港澳台、境外分支机构）已上线投入使用的现金自助设备总数，包括自助取款机、存取款一体机、高容高速存取款一体机。

总行日常用水消耗量（吨）：2017 年度中国光大银行总行耗水总量，包括光大中心、上地办公区和陶然亭办公区的日常用水消耗量。

总行外购电力消耗量（兆瓦时）：2017 年度中国光大银行总行耗电总量，包括光大中心、上地办公区、陶然亭办公区和光大大厦办公区的外购电力消耗量。

城镇化建设贷款余额（亿元）：截止到 2017 年 12 月 31 日，中国光大银行向承担城镇化建设的企、事业法人发放的用于城镇化建设过程中的棚户区、旧城镇、旧厂房和旧村（城中村）改造，保障房建设，土地综合整治，城镇基础设施建设等的贷款余额。

附录 7
意见反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您百忙之中阅读《中国光大银行 2017 年社会责任报告》。恳请您提出宝贵意见并反馈给我们，以便我们对社会责任工作持续改进。

谢谢！

中国光大银行
2018 年 3 月

中国光大银行非常关心您对这份社会责任报告的意见。请您回答以下问题并扫描二维码及时反馈给我们：

- 1. 您对报告的整体评价？
- 2. 您对报告的哪一部分内容最感兴趣？

