



Bank 中国光大银行

封面于2018年12月摄于江西省赣州市安远县，受益于中国光大银行“购精彩”商城，“素颜橙”销售达14,000余箱，带动父老乡亲脱贫致富。截至2018年末，“购精彩”商城共帮助40余个国家级贫困县开拓扶贫新路径，累计销售商品超10万件，销售额超1,000万元。

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



光大银行官方微信

本报告采用环保再生纸制作



2018 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



# 家园

包容互惠，共享发展

责任聚焦：阳光扶贫，以「橙」相待

精准扶贫，齐筑幸福家园  
人尽其才，搭建温馨家园  
绿色发展，打造生态家园  
倾情奉献，共建和谐家园

82 78 72 67 64



# 阳光

真诚服务，回馈客户

责任聚焦：光大相伴，阳光同行

高效服务，提升客户体验  
创新服务，引领行业未来  
安全服务，赢得客户信赖  
贴心服务，温暖客户心灵

60 58 55 53 50



# 崇商

牢记使命，厚育价值

责任聚焦：「伴客易」

特色党建，形成向心力  
精益管理，增强凝聚力  
科技赋能，提高战斗力

46 41 37 34



# 担当

不忘初心，矢志报国

责任聚焦：十五载风雨同舟，新时代再创辉煌

立足主业，支持国家战略  
天下为公，发展普惠金融  
砥砺前行，深耕国际市场

30 20 17 14



## 未来展望

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 责任荣誉
- 附录5 指标索引
- 附录6 ESG索引
- 附录7 鉴证报告
- 附录8 意见反馈

103 98 94 93 92 90 87 86 84

董事长致辞

行长致辞

关于我们

责任大事记

数说 2018

目录

02

04

06

10

11



春华秋实，岁物丰成。2018 年我们过得很充实，也走得很坚定。面对外部环境复杂严峻、经济运行稳中有变的形势，光大银行积极贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持底线思维，坚持稳中求进，迎难而上，砥砺奋进，支持民营经济，发展普惠金融，真诚回馈客户，推进精准扶贫，保护生态环境，多措并举，促进经济社会可持续发展，形成履行社会责任的生动实践。

一年来，我们不忘初心，矢志报国。依托金融行业资源，创新金融产品和服务，加大支持“一带一路”、京津冀协同发展、长江经济带等国家战略，积极参与城镇化建设，投身中部崛起、东北振兴、西部大开发等地区发展战略。立足主业，大力支持民营经济发展，深耕普惠金融，解决民营企业、小微企业“融资难、融资贵”的问题。

一年来，我们牢记使命，厚育价值。以党建为引领，以管理和科技为抓手，抓铁有痕，踏石留印，深挖内部潜力，整合外部资源，全力推进“敏捷型、科技型、生态型”战略转型，为实现打造一流财富管理银行的“光大梦”夯实基础。

一年来，我们真诚服务，回馈客户。按照“产品要精致，获客要精准，管理要精益，服务要精细”的工作要求，我们着力培育“绣花精神”“工匠精神”，强化服务创新，提升客户体验，不断为客户创

造更大价值，实现与客户合作的互惠互利，共赢发展。

一年来，我们包容互惠，共享发展。我们着力培育家园文化，提升光大家的温度，讲和睦、讲合力、讲合一。不但要让光大成为每个光大人成长的摇篮、逐梦的支点和发展的港湾，还要发扬“达则兼济天下”的精神，践行环保责任、扶贫责任、社区责任，与利益相关方共享光大家园的温暖。

风劲潮涌，自当扬帆破浪；任重道远，更需策马扬鞭。2019 年我们将继续聚焦“打造一流财富管理银行”战略愿景，凝心聚力，攻坚克难，以优异成绩庆祝新中国 70 华诞。

董事长 **李晓鹏**  
2019 年 3 月 28 日



2018年是光大银行落实“打造一流财富管理银行”战略的起步之年，我们坚持稳中求进、质效并举，实现规模、质量、效益协调发展，经营管理稳中向好、稳中有进、安全有序。在实现股东价值的同时，光大银行全面履行国企社会责任，支持民营经济，服务国家战略，倾情回馈客户，共享发展成果，实现经济、社会、生态可持续发展。

**立足主业，担当国企责任。**积极支持国家“一带一路”倡议、京津冀协同发展、长江经济带等区域发展战略，当年新投放以上区域发展战略相关项目逾200个，新投放金额近410亿元；积极响应国家新型城镇化战略，年新增投入348.47亿元；大力支持民营企业发展，截至2018年末，民营企业贷款余额4,056.77亿元，比年初增长646.57亿元，占全部贷款增量的43.41%；加快建立多层次、广覆盖、可持续的农村金融体系，全行涉农贷款余额3,102.89亿元，比年初增加171.07亿元。

**牢记使命，崇商铸就价值。**坚决贯彻落实党中央关于金融企业党建工作的重大方针政策、决策部署，紧紧围绕“服务实体经济、防范金融风险、深化金融改革”三大任务，聚焦重点业务经营工作，加强高质量发展能力建设，加快“敏捷、科技、生态”转型，坚定地朝着一流财富管理银行的目标迈进，全年实现净利润337.21亿元。

**阳光服务，真诚回馈客户。**按照“服务创造价值”的服务观，完善推进阳光服务工作领导小组，强化体制机制建设，提升服务质量，充分维护客户权益，打造有

口碑、有优势的“名店、名品、名星”，提升客户体验。44家网点获评银行业金融机构营业网点“2018年银行业文明规范服务千佳单位”。

**包容互惠，搭建温馨家园。**关爱员工，保护员工基本权益，维护员工发展权利，与44,982名员工共成长，同进步；精准扶贫，坚持脱贫不脱“对”，不断创新扶贫模式和扶贫方式，累计向集团定点扶贫县捐赠金额3,839万元；保护环境，推广绿色信贷，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，绿色信贷余额784亿元；奉献社区，秉承“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，开展各类志愿服务和帮扶活动，员工志愿者活动时长达3,162小时。

历史不缺乏胜利，只有战胜自己才是真正的强者。2019年，我们将坚持“稳”的工作基础、“实”的工作要求、“新”的工作路径、“进”的工作目标，携手利益相关方，打造命运共同体，有序有效实现从规模扩张转向价值创造，推动光大银行实现高质量发展。

行长 **葛海蛟**  
2019年3月28日

## 走进光大 PROFILE OF CHINA EVERBRIGHT BANK

# 1,252

(家)

本行已在境内设立分支机构  
1,252家

# 39

(位)

## The Banker

GLOBAL FINANCIAL INTELLIGENCE SINCE 1906

在英国《银行家》杂志 2018 年发布的“全球 1,000 家大银行”排名中，本行位列第 39 位，比上年提升 10 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、投资银行、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 1,252 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 136 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；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 2018 年发布的“全球 1,000 家大银行”排名中，本行位列第 39 位，比上年提升 10 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、监督和执行机制，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，公司治理水平稳步提升。

截至 2018 年末，董事会共有成员 13 名，其中非执行董事 7 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。

2018

#### 股东大会

共召开 3 次股东大会，审议通过董事会工作报告、监事会工作报告、利润分配方案、设立资产管理业务独立法人机构、修订公司章程、选举董事等 17 项议案，听取报告 2 项。

#### 董事会

共召开 16 次董事会会议，审议议案 96 项，听取报告 16 项；共召开 35 次董事会各专门委员会会议，审议议案 77 项，听取报告 25 项。

#### 监事会

共召开 6 次监事会会议，审议议案 19 项，听取报告 9 项；共召开 7 次监事会各专门委员会会议，审议议案 13 项。

### 加强公司治理

董事会高度重视战略管理，优化发展战略，审议通过《中长期发展战略（2018-2027）》，明确未来发展方向和路径；遵循监管要求，进一步修订《公司章程》；顺应资管新规要求，支持管理层申设资产管理子公司；完善普惠金融体系建设，设立普惠金融事业部，新设的普惠金融发展和消费者权益保护委员会正式运作；认真落实《商业银行股权管理暂行办法》相关要求，进一步加强关联交易管理，严格审查重大关联交易；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。在《董事会》杂志社主办的第十四届中国上市公司董事会“金圆桌”评比中，本行荣获“董事会治理特别贡献奖”。

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

认真开展定期报告的编制工作，严格把控报告质量，顺利完成 2017 年年度报告及 2018 年一季度报告、半年度报告和三季度报告的对外披露。同时，统筹兼顾境内外监管机构要求，积极提高信息披露的合规性和时效性，持续做好重大事项的对外公告。

截至 2018 年末，共发布 115 期 A 股临时公告和 146 期 H 股临时公告，有效提升经营管理透明度。2018 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。

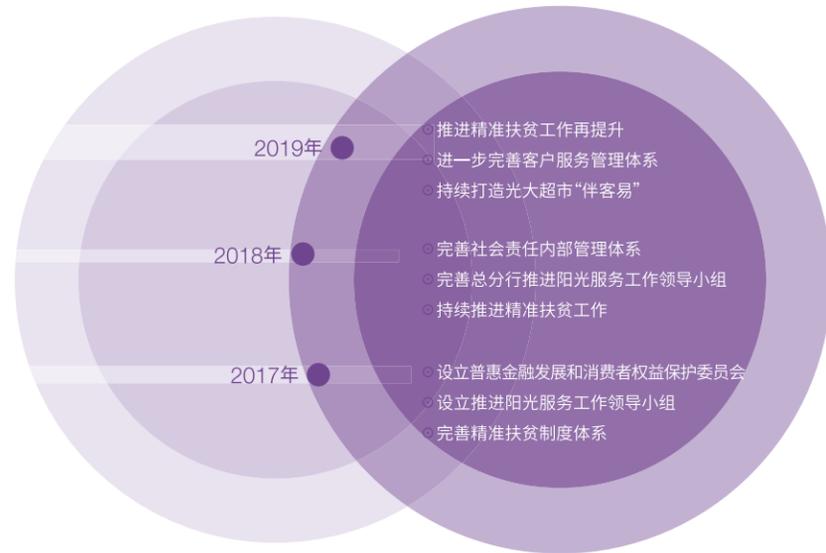
对于利润分配方案、高管薪酬、重大关联交易等涉及中小股东利益的事项，独立董事均发表客观、公正、独立的意见。

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。

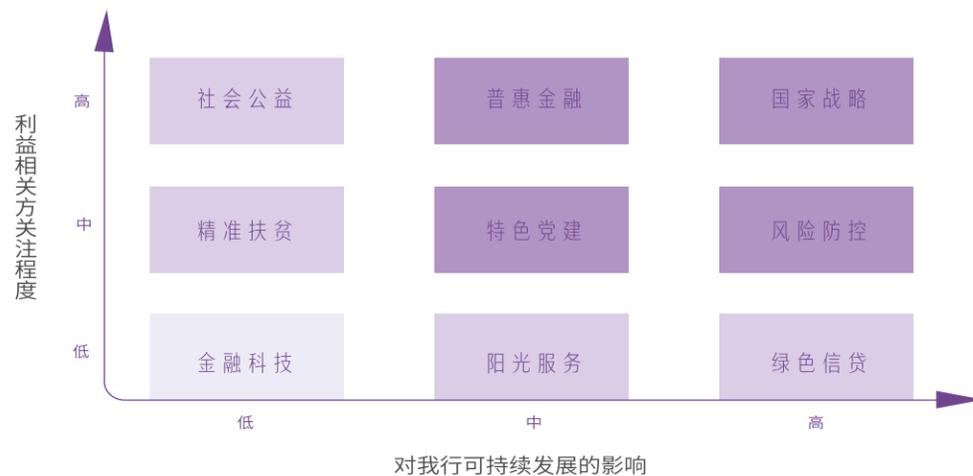
# 责任管理 DUTY MANAGEMENT

## 责任战略

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 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“对我行可持续发展的影响”二维矩阵，最终确定我行 2018 年的核心议题。



## 责任治理

由扶贫与社会责任工作领导小组负责社会责任日常管理，进一步完善社会责任工作运行机制，加强扶贫工作组织领导和统筹协调，持续深入开展社会责任工作。发挥普惠金融管理委员会职能，协调、推进全行普惠金融业务管理和发展。建立总分行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。

## 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《光大家园》、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 年起连续八年按年发布中文版社会责任报告，并于 2017 年起连续发布英文版社会责任报告；
- 参与银保监会主办的银行业新闻例行发布会；
- 参加中国社会责任百人论坛主办的《企业社会责任蓝皮书（2018）》发布会等活动；
- 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	推广绿色信贷，坚持绿色运营，开展环保公益

## 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。



7月3日，我行荣获中国银行业协会颁发的“最具社会责任金融机构奖”



12月28日，我行荣获新华网颁发的“社会责任公益慈善奖”

- 1 李晓鹏先生履新光大银行董事长，开启“打造一流财富管理银行”新征程
- 2 集团党委委员葛海蛟同志兼任中国光大银行股份有限公司党委委员、副书记并被推荐为中国光大银行股份有限公司执行董事、行长
- 3 开展建言献策、战略优化活动，制定新版发展战略，助力打造一流财富管理银行
- 4 我行经营管理、整体实力获各方肯定。我行央行金融机构评级达到股份制银行最优水平；穆迪公司将我行评级展望由“稳定”调整为“正面”；在全球银行千强排名中，我行大幅跃升十个位次至第39位
- 5 2018年，我行聚焦“三力”、关注“三声”、实施“五项行动”、着力做实“五双”，以一流党建统领一流银行建设，成效显著
- 6 总分行积极行动，按照李晓鹏董事长四个“一视同仁”、三个“提倡”总要求，采取有效举措助力民营经济发展，同时积极配合、支持国家发展战略，践行金融“国家队”社会责任
- 7 大力推进零售转型，客户、产品、营销、渠道、科技等方面实现了初步融合，“财富转型”“网点转型”“个贷转型”取得明显成效
- 8 我行资管业务回归本源，锐意进取，创新打造新一代净值型产品体系，助力经济升级发展，争当理财转型“领跑者”
- 9 成立总行云缴费事业中心，在体制机制改革方面迈出新步伐，促进业务跨越式发展
- 10 我行阳光服务工作开创全新局面，服务管理有效落地、服务质量稳步提升、服务效益初步显现，全行初步建立一体化大服务架构

指标	单位	2018年
总资产	亿元	43,573.32
营业收入	亿元	1,102.44
净利润	亿元	337.21
对中西部地区投放表内外信贷余额	亿元	7,788.4
城镇化建设贷款余额	亿元	1,632.24
民营企业贷款余额	亿元	4,056.77
涉农贷款余额	亿元	3,102.89
科技创新实验室孵化创新项目	个	11
云缴费每分钟实现缴费交易	笔	3,500
累计向集团定点扶贫县捐赠金额	万元	3,839
总行公益捐赠总额	万元	1,213
员工志愿活动时长	小时	3,162
总行阳光关爱基金总收入	万元	421.41
员工培训人数	人次	453,201
绿色信贷余额	亿元	784



“在我国经济发展进程中，我们要不断为民营经济营造更好发展环境，帮助民营经济解决发展中的困难，支持民营企业改革发展，变压力为动力，让民营经济创新源泉充分涌流，让民营经济创造活力充分迸发。”

——习近平在民营企业座谈会上的讲话

担当  
不忘初心  
矢志报国

RESPONSIBILITIES

# 十五载风雨同舟 新时代再创辉煌

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

光大银行与比亚迪的合作历经十五年风风雨雨的考验，始终肝胆相照，荣辱与共，共同演绎了一段始于担当、精于服务、成于专业、强于信任的合作诗篇，形成了金融机构对民营企业大力支持的生实践。

## ▶ 始于担当

2003年总股本仅为5.4亿元的比亚迪跨行业收购西安秦川汽车有限责任公司后，资金周转出现了困难，此时，各个银行由于不看好该次收购行为，均不愿给比亚迪增加授信额度。光大银行深圳分行担当国企责任，为支持实体经济发展，着眼未来，率先为比亚迪提供5,000万元综合授信额度，雪中送炭，为比亚迪带来最强有力的支持，开启双方的初步合作。

## ▶ 精于服务

2003年开始，深圳分行八卦岭支行柜台人员和客户经理开始为比亚迪坪山、葵涌、惠州三个厂区上门服务，为比亚迪员工提供一揽子金融配套服务，无论严寒酷暑、无论台风暴雨，十五年如一日，赢得比亚迪上下一致好评。三个厂区绝大多数员工都开通了光大卡，成为支行员工脚踏实地、勤勤恳恳、真诚服务的最好见证。

2018年6月6日和7日，受台风“艾云尼”影响，深圳连续两天暴雨，道路积水严重，全市停工，我们建议支行工作人员不用到厂区办公，但支行客户经理和柜台工作人员不为所动，冒着台风暴雨，克服没膝的积水，按时到达厂区，马上投入到工作中，看着他们淋湿的头发和工服，我们的员工大受感动。

——比亚迪资金总监王静



## ▶ 成于专业

2007年，随着比亚迪在汽车领域的逐年积累，汽车经销商逐步在全国各地布局，与此同时，经销商的融资问题开始浮出水面，成为制约比亚迪汽车网络发展的瓶颈。光大银行作为最重要的金融合作伙伴之一，专门为比亚迪设计“全程通”业务方案，解决了比亚迪及经销商的燃眉之急，为比亚迪经销商的铺展注入了一针强心剂。

2010年，为提升客户体验，光大银行根据比亚迪的特点及需求，设计了“一对多”服务，由一家网点为比亚迪全国经销商提供金融服务，降低沟通成本，提高工作效率。增加线上融资功能，让客户足不出户实现开票的全流程线上化，赢得客户的信任。

## ▶ 强于信任

云轨是比亚迪的重要业务板块，但作为新型交通工具，目前推广难度较大，其中，汕头云轨项目建立试点轨道就遇到了资金短缺的困难。光大银行基于多年合作关系所积累的信任，通过结构化融资批复比亚迪最高12亿元的融资规模，成为行业内的首例。

光大银行与比亚迪的合作从最初的授信额度5,000万元到现在的授信额度150亿元，从最初的流动资金贷款到现在的一揽子金融服务方案，从最初的集团本部业务到现在的覆盖比亚迪上下游产业链的全面合作，从最初的对公业务到现在的公私联动，双方始终相互信任、精诚合作，实现了互惠互利、合作共赢。

正如习近平总书记11月1日在民营企业座谈会上说的一样：“民营经济是我国经济制度的内在要素，民营企业和民营企业家是我们自己人。”光大银行以实际行动诠释了这句话，始终与民营企业休戚与共，同舟共济，彼此同呼吸、共命运、心连心。



# 担当

## 不忘初心 矢志报国

2018年是全面贯彻党的十九大精神的开局之年，面对外部环境复杂严峻、经济运行稳中有变的新形势，光大银行坚持底线思维，坚持稳中求进，做大做强主业，支持国家战略；担当自身使命，成就普惠金融。

### 立足主业， 支持国家战略

AIMING FOR  
PROFESSIONAL WORK  
AND SUPPORTING  
NATIONAL STRATEGIES

# 600

(个)

累计已投放项目数逾 600 个

#### 投身三大战略

依托金融行业资源，优化信贷资源投放，创新金融产品和服务，积极支持国家“一带一路”倡议、京津冀协同发展、长江经济带建设。截至 2018 年末，当年新投放以上区域发展战略相关项目逾 200 个，累计已投放项目数逾 600 个；当年新投放金额近 410 亿元，累计已投放总金额近 1,900 亿元。

#### “一带一路”建设

积极支持“一带一路”重要港口、交通枢纽、物流基地的基础设施建设；创新企业金融产品运用，通过债务融资工具和海外债等产品支持“一带一路”项目建设和“双创”企业发展。

#### 案例 开展跨境金融服务，助力“一带一路”建设

萨希瓦尔电厂地处“中巴经济走廊”，为“一带一路”沿线重要项目。作为绿色环保型燃煤电站，年发电量将超过 90 亿千瓦时，预计可满足当地 1,000 万人口的用电需求，但由于建设期投资较大，项目营运资金较为紧张。

针对电厂客户资金需求特点，青岛分行积极研究外汇监管政策，支持“走出去”企业真实合规的对外贸易投资活动，设计跨境融资综合服务方案，并于 3 月成功对外开立 6,600 万美元保函，帮助客户解决融资难题，实现电厂正常运营，为当地经济发展提供良好的能源基础。

萨希瓦尔电厂



#### 京津冀协同发展

建立总行、北京分行、天津分行、石家庄分行之间的总分行协调机制，定期召开京津冀协同发展项目推进会，理顺跨区域金融服务相关机制；完善机构建设，在滨海新区、廊坊、张家口等区域城市设立二级分行，夯实服务基础，提升服务效能；加大雄安新区支持力度，雄安分行已取得河北银保监局批准筹建批复。

## 案例 争做雄安新区建设“排头兵”

积极参与雄安新区建设，配合集团雄安新区办公室筹备组完成《中国光大集团服务雄安新区工作方案》，并定期梳理服务雄安新区工作推进情况，协调落实分行业务推进中的问题，持续做好京津冀及雄安新区业务推进工作。

## 长江经济带建设

统筹管理涉及长江经济带基础设施、创新驱动产业、战略新兴产业等项目，定期召开重点项目碰头会，解决项目推进中各类问题，加快推进重大项目落地。

## 案例 发行债券助力铁路建设

10月，合肥分行作为独立主承销商为安徽铁路基金发行18皖铁基金MTN001首期10亿元（共注册20亿元），为全国同类型企业发行的首单，开拓了铁路融资渠道，保证了铁路建设的资金投入，以点带面，助力长三角区域一体化互联互通，为商合杭、合安九、郑阜铁路等“八横八纵”国家重大工程和重点项目建设做出贡献。



合肥分行支持庐桐铁路施工建设

# 348.47

(亿元)

我行城镇化建设贷款余额新增投入 348.47 亿元

## 建设新型城镇

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，对特色小镇项目、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2018年末，我行城镇化建设贷款余额1,632.24亿元，年新增投入348.47亿元。

全力为特色小镇项目提供优质综合金融服务，整合投资银行和商业银行业务，联动突破，综合服务，制定创新融资解决方案。截至2018年末，全行已批复特色小镇项目17个，批复金额84.96亿元；已投放特色小镇项目14个，投放金额54.9亿元。

## 案例 阳光服务，特色小镇

阳山镇为第二批全国特色小镇，项目设计为文化旅游开发，总投资约14.35亿元，自有资金约4.35亿元，银行融资10亿元。无锡分行靠前服务，迅速制定适合特色小镇建设的授信方案，在期限、利率、用款方式等方面给予该项目更多支持，成为阳山蜜桃特色小镇建设项目合作银行。截至2018年末，已放款5亿元，对加快阳山蜜桃特色小镇建设、提升旅游档次、打造苏南旅游名片起到积极作用。



阳山小镇街景

## 促进区域协调

贯彻区域协调发展相关政策，积极参与东北振兴、中部崛起、西部大开发等地区发展战略，加大相关地区金融机构数量，提高地方金融机构服务能力，增强区域金融实力。截至2018年末，对中西部地区投放表内外信贷余额7,788.4亿元。

## 案例 光大之光洒遍陇原大地

2018年甘肃省将文化旅游产业作为首要产业加快发展，着力打造“交响丝路 如意甘肃”品牌。兰州分行借力联动优势，在基础设施互联互通、提升城市承载能力、优化城市空间规划等领域制定坚实的金融支持政策。全面加强同甘肃省公路航空旅游投资集团有限公司、甘肃省民航机场集团有限公司等企业的合作，大力支持旅游交通基础设施建设。截至2018年末，为城市基础建设投放信贷资金超过50亿元。

# 50

(亿元)

为城市基础建设投放信贷资金超过 50 亿元

## 天下为公， 发展普惠金融

DEVELOPING  
INCLUSIVE FINANCE  
FOR COMMON  
GOOD

### 服务民营企业

积极贯彻落实党中央、国务院关于支持民营经济发展的决策部署，提出四个“一视同仁”和三个“提倡”，依托特色业务和全牌照优势，积极引导金融资源流向民营经济，支持民营企业健康稳定发展。

加大信贷投入，深化产品创新，拓宽渠道建设，推进五个“能力提升”和六个“落实到位”，精准滴管、靶向治疗，强化对小微金融、普惠金融服务渗透力，解决民营企业“融资难、融资贵”的问题。



(亿元)

# 4,056.77

民营企业贷款余额 4,056.77 亿元

截至 2018 年末，民营企业贷款余额 4,056.77 亿元，比年初增长 646.57 亿元，占全部贷款增量的 43.41%，贷款增速 18.96%，高于全行平均贷款增速；客户数较年初增长 17.06%，占对公客户数的 62.30%。全行 1-12 月新增民营企业表内外授信 9,308 亿元，占全行新增表内外授信的 47.10%。



10月25日

党委书记、董事长李晓鹏主持召开支持民营经济发展座谈会



11月23日

北京分行在京举办“服务民营企业 助推民营经济”论坛，并现场启动针对服务行业民营企业的“E网贷”项目

### 案例 阳光服务，绝渡逢舟

贵州光秀生态食品有限责任公司为实现生产转型，短期内投入大量资金引进流水线、引入国外管理标准、打通线上销售渠道，公司流动资金出现短缺，经营遇到困难。

贵阳分行接到贷款申请后，仔细调研公司生产经营销售情况，开展收集资料、授信调查等工作，历时仅半个月，发放贷款 1,300 万元，快速填补流动资金缺口，为企业长远发展奠定了基础。目前，光秀生态食品有限责任公司已经发展成为西南地区唯一一家全产业链板栗精深加工企业。



光秀生态食品有限责任公司生产日常

“我很感激光大银行，在公司最困难、最关键的时候，伸出援助之手，让我绝渡逢舟，使公司经营管理迈上新的台阶。”

——贵州光秀生态食品有限责任公司总经理曾光秀

## 案例 风险缓释凭证解决债券融资难题

威高集团有限公司是一家以医疗器械和药业为主业的高新技术企业，近年来规模逐步扩增，融资需求趋向专业化，融资渠道转向以债券为代表的直接融资渠道，但债券市场呈现出民营企业“融资难、融资贵”的被动局面。



威高集团

11月，我行在股份制银行中率先行动，通过独立创设风险缓释凭证的方式解决民营企业债券融资问题。12月5日，威海地区首单信用风险缓释凭证——“18光大银行CRMW003”及我行独家主承销的“18威高SCP004”成功发行，凭证创设规模2.5亿元，债券发行规模5亿元，凭证覆盖率达到50%，票面利率5.98%，为企业节约财务成本263万元。

“有光大银行的帮助与陪伴，我们更有信心让公司经营更上一层楼，更有底气干更多关乎国计民生的份内之事。”

——威高国际医疗董事局主席陈学利

## 助力小微企业

### 创新服务模式

设立普惠金融事业部，督导39家分行设立普惠管理委员会和普惠金融部，提高普惠金融EVA绩效系数（1.2倍）、平衡计分卡考核比重，实施“信贷工厂”审批模式，理顺小微业务流程，提升小微业务效率。

依托现有网点和专业团队，设立普惠金融专营支行，重点为小微企业、民营企业开展授信金额1,000万元以下贷款业务，以“总行统筹规划、分行择优推动”为原则，实施“业务专业化、人员专职化、配置专项化”管理。

## 案例 苏州分行干将路支行“普惠金融专营支行”正式挂牌

11月14日，光大银行第一家普惠专营机构——苏州干将路支行正式挂牌，一起授牌的还有北京西直门支行、广州大道中支行、广州东莞厚街支行、合肥分行营业部、福州南门支行、武汉东西湖支行、重庆江北支行、大连开发区支行、济南分行营业部等9家机构。



(亿元)

# 4,521.33

全行国标小微贷款余额 4,521.33 亿元

截至 2018 年末，全行国标小微贷款余额 4,521.33 亿元，较年初增长 518.55 亿元，较年初增速 12.95%。报告期末，本行全面完成“两增两控”监管指标，单户授信总额 1,000 万元以下（含）小微企业贷款余额 1,281.76 亿元，同比增长 30.74%；有贷款余额的客户数 30.89 万户，比上年末增加 5.16 万户。

指标	单位	2018年	2017年	2016年
小微企业贷款余额	亿元	4,521.33	4,002.78	3,409.70
小微企业贷款余额占全部贷款余额的比例 <sup>1</sup>	%	19.27	20.23	19.45
小微企业贷款客户数量	户	313,281	261,144	249,894

### 开发小微产品

拓展“支票易”“商票易”“抵押易”“税贷易”“政采易”“网贷易”等“融易贷”服务产品类型，满足小微企业客户在生产经营、节能服务、政府采购等方面的融资需求。运用互联网思维打造“阳光 e 微贷”线上化普惠金融产品，为因信息不对称、缺少抵质押担保的优质小微企业提供低成本融资服务。

### 案例 点“识”成金，纾困小微

武汉分行联合政府相关部门及保险公司等机构共同推出“专利权质押贷款”，对知识产权示范企业、高新技术企业等提供授信支持。

武汉圣禹排水系统有限公司是一家致力于水环境治理和生态修复的高科技企业，拥有 800 多项专利技术，是行业内黑臭水体治理技术的领航者。由于企业没有多余的抵押物，难以获得更多的融资，阻碍了公司规模的进一步扩大。在获知我行“专利权质押贷款”相关业务后，公司积极向武汉分行质押两项专利，获得 300 万元贷款，很好地解决了流动资金紧缺的问题。

#### 圣禹排水系统有限公司产品



1 “小微企业贷款余额占全部贷款余额的比例”为银保监会监管口径数据

### 发展链式金融

依托核心企业，通过供应链金融业务为其上、下游企业提供现金管理、支付结算、贸易金融、保理等全链条的资金服务，缓解上、下游企业因应收账款和预付账款引起的流动性紧张问题，并满足企业资金管理需求。

### 案例 供应链金融“加油”养殖农户

福建傲农生物科技集团股份有限公司主营饲料、动保、养猪、原料贸易、农业互联网等，现已成为国内大型猪用饲料生产商之一，市场覆盖全国。厦门分行与其开展战略合作，积极搭建供应链“平台金融”，设立“光大傲农贷”模式化项目，密集走访傲农集团分布在河南、河北、江苏等 10 多个省份的下游养殖客户，在短短两个月时间累计实现贷款投放金额 9,926 万元，惠及数十家小型、微型生猪养殖企业。

#### 厦门分行供应链金融助力傲农集团



### 开通绿色通道

围绕“敏捷”的转型目标，通过简化业务流程，从制度和机制方面减轻小微企业成本；通过新设小微授信管理中心、开通小微企业授信审查审批通道，着力提升对小微企业授信审批专业化、便捷化水平。

## 案例 “光”速服务小微企业

夏兴电子科技有限公司是一家专门从事智能电气控制器电子电路方案设计的高科技小微企业，公司厂房尚处于等待验收的状态，工作设备也处在融资租赁期，资金需求量大。杭州分行针对公司资金需求、经营现状、竞争力等方面的情况量身定制授信方案，通过现场办公给予贷款额度 750 万元，高效的服务赢得了企业的高度赞赏。

### 杭州分行员工走进夏兴电子提供信贷支持



“我们小微企业最在乎时间和效率，光大银行贷款便捷高效，很感谢光大银行。”

——夏兴电子总经理王卫青

## 案例 绿色通道加速度，小微企业解困难

新田县恒丰粮油有限公司在驷村镇建有 1,000 亩有机稻种植示范基地，通过订单方式带动农民发展水稻种植。10 月正值粮食收购季，公司急需资金给付供稻农户，但能够用于抵押的工业厂房迟迟未能办理产权登记，导致无法获得银行贷款。长沙分行了解融资需求信息后，立即成立应急小组，开通绿色通道，工作人员直接进驻企业协助办理不动产产权登记，及时为企业发放 340 万元贷款，解决了企业的燃眉之急。



董事长李晓鹏向邓小菊了解融资难题

“光大真是好样的，我们折腾了大半年的难题，光大一星期就给办妥了。”

——恒丰粮油有限公司总经理邓小菊

(亿元)

# 3,102.89

全行涉农贷款余额 3,102.89 亿元

## 支持农业发展

### 扩大农业信贷

高度重视对“三农”企业的服务，运用科技手段加快建立多层次、广覆盖、可持续的农村金融体系，为农业发展提供资金支持。主动调整信贷结构，持续支持涉农项目，加大涉农贷款投放，以多种产品组合为农业发展提供金融服务。截至 2018 年末，全行涉农贷款余额 3,102.89 亿元，比年初增加 171.07 亿元。

## 案例 扩大农业信贷，打造“绿色食品”

7 月，昆明分行与云南农垦集团签订《战略合作协议》，提高授信额度，加大信贷支持，助力云南农垦集团打造橡胶、茶业、咖啡、果蔬、野生菌等高原特色农产品交易中心，通过线上线下渠道，实现一体化快速便捷运作，为云南绿色食品的品牌打造做出重要贡献。截至 2018 年末，已向企业提供 4 亿元集团授信额度。



云南农垦集团橡胶基地

积极支持“三农”产业政策，加大对农业相关项目的支持，优化“阳光融易贷”“农担”“阳光 e 粮贷”等业务模式，为支持我国农业农村农民发展贡献力量。

# 92.33

(亿元)

国粮项目存款余额 92.33 亿元

## 案例 阳光 e 粮贷 有效助力三农企业

作为国家粮食局粮食交易协调中心唯一授信合作银行，2018 年我行共支持开展 1.26 亿吨政策粮去库存工作，交易流水 4,747 亿元，同时为平台上的 2.8 万家涉农企业提供结算及授信服务。针对国粮项目中小微企业因竞拍储备粮产生的短期融资需求，我行持续优化“阳光 e 粮贷”产品，通过全流程在线方式，为国粮中心会员中小微企业提供“免抵押、免担保、全在线”的贷款服务。截至 2018 年末，国粮项目存款余额 92.33 亿元，累计放款 3,412 笔，累计放款金额 103.52 亿元。

## 案例 阳光普照北大荒

黑龙江分行聚焦新时代“三农”工作，重点支持大农业、大农垦，针对农垦区域大、人均耕地多、资金需求大等特点，创新提出“银行+保险+农户”新模式，通过银保模式化项目向垦区农户发放贷款支持其粮食种植。截至 2018 年末，共为 329 户农户提供了 4,790.5 万元的贷款资金支持，切实让普惠金融惠及千家万户。



### 建设村镇银行

遵循“服务三农、服务县域经济”的市场定位，运用金融杠杆撬动农业产业，带动农村和农民的发展，打造具有一定规模、资产质量优、经济效益佳、社会形象好的新型农村金融机构，打通农村金融最后一公里。

# 15

(万人次)

客户经理走村串户，下乡 15 万人次

## 案例 韶山光大村镇银行，韶山人民自己的银行

韶山光大村镇银行以“立足三农，服务韶山”为宗旨，在贷款投向支持农民就业创业致富。结合农户特点，创新开发“农联保”“农干保”等小额信用贷款产品，有效解决农户无担保、无抵押的难题，填补农村金融“空白”。客户经理走村串户，下乡 15 万人次，拓展包括农业产业化龙头企业在内的对公贷款户 20 余户、个人贷款户 300 余户、个人存款户 14,000 余户。



韶山光大村镇银行阳光服务



韶山光大村镇银行员工风采

## 砥砺前行， 深耕国际市场

FORGING AHEAD  
AND FURTHER INTO  
INTERNATIONAL  
MARKET

### 推进机构建设

稳妥推进境外机构布局，下发《关于明确境外机构合规及风险报告机制的通知》，不断加强境外机构合规经营和管理，构建境外服务平台，全面提升竞争能力。

开创境外机构建设的“交钥匙”工程模式，由总行牵头各项申设、筹备工作，统一协调总行各部门及筹备组，直接负责与境内外监管机构的沟通协商，全方位、全流程推进申设、筹备所有工作。中国光大银行关于设立悉尼分行的申请于 10 月 26 日获得中国银行保险监督管理委员会批准，并于 12 月 20 日获得澳大利亚审慎监管局（AUSTRALIAN PRUDENTIAL REGULATION AUTHORITY）批准。

### 提升服务能力

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，香港分行首次入选亚洲债券承销商委员会、首尔分行 OTC 牌照获批、卢森堡分行大额风险暴露豁免申请获批，为企业提供更加全方位、一体化的金融服务。

光银欧洲、卢森堡分行



### 案例 香港分行首次入选亚洲债券承销商委员会

11 月，香港分行凭借良好的市场口碑和不俗的债券承销能力首次入选国际资本市场协会亚洲债券承销商委员会，本届委员会成员包括 27 家投资银行，香港分行是唯一一家中资股份制商业银行。

### 案例 首尔分行 OTC 牌照正式获批

6 月 27 日，韩国金融监督院正式批准首尔分行的 OTC 牌照申请。首尔分行将逐步开展外汇远期、掉期及货币互换、利率互换等基本产品为主的衍生商品投资买卖业务，并通过与传统银行业务的有机结合，力争为中韩两地客户提供更加优质的综合金融服务。同时，将借助货币及利率衍生品的多样性和灵活性，进一步加强首尔分行流动性管理，确保分行合规经营、稳健发展。

首尔分行



光大之树  
“千房同蒂，千子如一”，  
如石榴树般的光大集团紧紧相依，  
红红火火，福满天下。



在财富 E-SBU 建设中，光大银行是牵头企业和领头羊。2019 年，光大银行要继续以财富 3.0 为引领，加快推动财富 E-SBU 建设，在打造平台型生态圈上实现新突破。

——李晓鹏董事长在银行 2019 年工作会议上的讲话

崇商

牢记使命  
厚育价值

PROFESSIONALISM

# 伴客易

BANKING

“伴客易”得名于英文“Banking”（银行业务）的谐音，寓意为具有超市形态的“伴客易”银行。

光大银行按照“产融结合、联动发展”的总体思路，充分利用“光大”金字招牌，着力推动光大集团内不同版块、不同企业协同融合、联动发展，以北京分行金融街丰盛支行为试点，积极打造“光大超市”，不断探索集团内不同业态在银行营业厅协同展示销售的营销新模式。2018年6月19日正式启动“伴客易”光大超市试点建设工作。经过114天的调研设计，34天的高效施工，“伴客易”光大超市于11月15日正式落成。

根据“中国光大，让生活更美好（EVERBRIGHT FOREVER）”的集团发展愿景和 E-SBU 协同战略要求，构建网点服务综合生态圈，实现“三共三互”，即资源共享、利益共赢、风险共担，积分互换、客户互认、产品互通。通过建设“光大超市”，切实提升系统内客户共享、场景融合、服务创新、数据驱动、资源整合五大能力，不断提升客户体验和综合服务水平。

## 伴客易

蕴含“敏捷、科技、生态”理念，集成“易财富”“伴天下”“客生活”“E 购物”四大主题，涵盖光大集团旗下金融和实业的主要业务领域，充分展示光大集团在财富管理、资产管理、投资银行、大环保、大旅游、大健康六大战略业务领域的发展成果，营造 E-SBU 的企业生态圈。



## ▶ 易财富

涉及“大财富”“大资管”“大投行”三大 E-SBU 战略单元，集中宣传展示银行、证券、保险、金控、信托等系统内企业的优势产品，为客户提供一站式多元化金融服务，满足客户在不同市场、不同地域的金融需求。

## ▶ 伴天下

涉及“大旅游”“大环保”“大健康”三大 E-SBU 战略单元，集中展示中青旅金牌旅游线路、光大国际垃圾焚烧发电等项目，构建生动活泼的生态圈，倡导绿色生活，彰显关爱自然环境、履行社会责任的良好形象。



## ▶ 客生活

引入书吧、出国金融、阳光 E 咖啡等时尚元素，为客户提供便利多样的增值服务。同时，智能音箱的嵌入还为客户提供最前沿的金融科技服务，使客户在该区域充分享受到集团“敏捷、生态、科技”转型所带来的舒适体验。

## ▶ E购物

以“积分互换、客户互认、产品互通”为指引，在信用卡积分兑换基础上，与中青旅打通部分产品互换，迈出积分、产品融通的第一步。同时该区域布放的“购精彩”优质扶贫商品也极大地丰富了线下商品展示，使客户在乐享品质升级的过程中，能够与光大银行共同携手履行社会责任。



# 崇商

牢记使命  
厚育价值

2018年，光大银行以党建为引领，以管理和科技为抓手，抓铁有痕，踏石留印，深挖内部潜力，整合外部资源，全力推进“敏捷型、科技型、生态型”战略转型，为实现打造一流财富管理银行的“光大梦”不懈奋斗。

## 特色党建， 形成向心力

CPC PARTY  
BUILDING LEADS  
TO SOLIDARITY

26 (次)

召开党委会会议 26 次

贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，不折不扣传达学习党中央、国务院的重大决策和文件精神，立足光大实际，牢固树立“四个意识”，不断增强“四个自信”，切实做到“两个维护”。

### 加强政治建设

坚决贯彻落实党中央关于金融企业党建工作的重大方针政策、决策部署，推进“两学一做”学习教育常态化、制度化。按照集团要求，落实《关于加强集团党建工作体系建设的意见》《关于在推动集团改革发展进一步加强党的建设的若干意见》《关于全面落实“五双”要求加强基层党委党的建设的工作指引 100 条》等规定，制定相关工作方案。

坚持民主集中制，坚决落实“三重一大”事项决策制度，对《中国光大银行“三重一大”决策制度实施办法》《中共中国光大银行委员会工作规则》《中国光大银行行长办公会工作规则》等“三重一大”事项相关制度进行重检，确保决策科学化、民主化和规范化。截至 2018 年末，召开党委会会议 26 次，审议事项 111 项，涉及重大决策 36 项。

### 强化思想建设

#### 规范党委中心组学习

制定印发《中国光大银行党委理论学习中心组学习实施细则》，推动党委理论学习中心组学习制度化、规范化。不断探索创新学习方式，组织 8 次集体学习，明确学习重点和主题，党委成员结合学习工作实际作重点发言，深入开展集体讨论和互动交流，学习效果不断提升。

#### 开展经常性学习

切实开展习近平新时代中国特色社会主义思想三十讲、党的十九大百题测试等专题教育活动。各分行采取讲党课、专题讲座、知识竞赛、主题演讲、党员轮训等多种方式开展经常性思想教育。



6月25日，党委书记、董事长李晓鹏为在京党员讲党课并重温入党誓词



开展纪念建党 97 周年、改革开放 40 周年主题系列活动，组织全行开展主题党日、观影活动和慰问帮扶困难党员活动；组织警示教育，进行案例剖析和参观警示教育基地等专题活动；组织创先争优和征集基层党建优秀案例活动，号召全行各级党组织向先进单位和优秀党员学习，向“特色党建”取经。



## 案例 组织党务培训，提升党建能力

组织全系统党务干部和团干部专业培训，提升党建工作能力。各级党组织通过调训、党校进修、专题培训、网络学习等方式，对党员干部进行培训，其中网络党校参训 16,935 人，全行各级党组织组织党员集中培训 21,614 人次。



## 增强组织建设

15,697 (人)

全行共有党员 15,697 人

### 健全基层党组织设置

经营网点建设与党组织建设同步进行，确保所有经营单位领导班子至少有一名党员，实现党的组织和党的工作对所辖机构的“双覆盖”，提升党建工作“战斗力、影响力、向心力”。

全行共有党员 15,697 人，各级党委 134 个，党总支 14 个，党支部 1,872 个；开展各类基层党组织活动 43,880 次，其中党课 8,059 次、党员大会 10,742 次、支委会（党小组会）10,031 次、教育培训 10,741 次、公益帮扶 470 次；共发展党员 484 人，完成计划的 97.2%。

### 严格基层党组织生活

认真落实“三会一课”制度，组织全系统开好民主生活会和组织生活会。各党支部积极创新组织生活载体，增强组织生活时代性，使党建工作与银行日常工作深度融合。2018 年，各党支部平均召开组织生活会 2 次，支委会（党小组会）5.4 次，讲党课 4.3 次。



民主生活会

### 加大基层党建指导

按照《中国共产党支部工作条例（试行）》和集团《关于全面落实“五双”要求推进党支部规范化建设工作指引 50 条》要求，规范基层党支部基础工作，努力做到机构健全、人员到位、活动经常、工作有效。对少数因客观条件限制未单独成立党组织的经营单位，实行选派党建工作联络员制度，全年共选派党建工作联络员 49 名，推动基层党建工作顺利开展。

党的基层组织和党员在各个岗位发挥了战斗堡垒作用和先锋模范作用，其中 1 个单位和 1 人获得全国金融系统思想政治工作先进单位和先进个人奖，2 人获得全国金融系统思想政治工作企业文化建设优秀调研成果奖；4 部作品获得全国金融系统新时代党的建设创新成果微视频展示百优案例和优秀作品奖。

### 夯实作风建设

强化各级党组织党风廉政建设“两个责任”意识，重新梳理和提炼全行党风廉政建设责任书内容，进一步明确各级党委和纪委及其班子成员应承担的政治责任、主体责任、监督责任、廉洁责任，内容更加鲜明，要求更为严格。2018 年全行共签订责任书 6,592 份，其中总行 284 份，分行 6,308 份。

2018 年在全行深入开展贯彻落实中央八项规定实施细则精神，持续反对和纠正“四风”自查工作，涉及 46 项具体内容，全行共查找各类问题 51 个。

6,592 (份)

2018 年全行共签订责任书 6,592 份

### 精益管理，增强凝聚力

FINE MANAGEMENT LEADS TO UNITY

“我们要继续发扬稳健经营的作风，坚决守住不发生区域性和系统性风险的底线。坚持全面、全程、全员风险管理，既要严防看不见的‘黑天鹅’，也要严防看得见的‘灰犀牛’。”

——李晓鹏董事长在 2018 年工作会议上的讲话

### 合规经营，完善内控管理

树立“源头严防、过程严控、后果严惩”的理念，强化督导检查，深化管控举措，优化组织架构，实现无“大案要案、大额罚单、大额赔付”的合规目标。

开展“立查立处，精准打击”的飞行检查工作，健全飞行检查常态化机制，基本形成“点、线、面、块”联防共治的飞行检查体系，充分发挥快查快处优势，提升飞行检查威慑效果。截至 2018 年末，全行法规条线对一二级分行及下辖支行、社区银行累计开展飞行检查 1,497 次。

以二级分行成立法律合规部为契机，提升基层机构内控管理有效性，增强基层机构内控管理能力，完善法律合规管理评价体系，实现对分行法律合规管理工作的清单化管理，全行已有 91 家二级分行设置独立的法律合规部。

严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》《中国光大银行反洗钱及反恐融资管理办法》，积极履行反洗钱责任，全面推进反洗钱“集中处理”，36 家分行设立反洗钱监测中心，全行反洗钱人员到位率达到 100%。

1,497 (次)

全行法规条线对一二级分行及下辖支行、社区银行累计开展飞行检查 1,497 次

指标	单位	2018年	2017年	2016年
反洗钱培训次数	次	273	255	230
反洗钱培训覆盖人次	人次	35,800	30,125	27,547

## 案例 太原分行开展反洗钱宣传活动

7月17日，太原分行开展以“全面普及三反知识，加强改进反洗钱监管，落实受益所有人身份识别，完善账户管理”为主题的反洗钱集中宣传月启动仪式。

分行辖内31家网点统一行动，充分利用营业网点LED屏、海报展架、宣传页、扇子等方式，组织员工走上街头，深入商场、公园、公交站台等客户密集地，通过发放宣传资料、讲解实际案例等形式，对反洗钱基本知识、“三反”机制、受益人身份识别等进行宣传，向社会公众普及反洗钱知识，营造良好反洗钱社会氛围。



太原分行员工为客户讲解反洗钱知识

高度重视知识产权保护，严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，制定《中国光大银行知识产权管理办法》，明确知识产权归口管理部门，聘请知识产权服务顾问，积极维护我行知识产权权益。

截至2018年末，我行共有注册商标61件、专利169项。同时，注重加强品牌保护，遵守和执行《中国光大银行VIS形象识别系统手册》各项规范，向客户及社会各界展现我行统一、良好、鲜明的企业风貌。

# 169

(项)

截至2018年末，我行共有专利169项

## 反腐倡廉，严格纪律管理

# 7,398

(份)

2018年，全行共建立领导干部廉政档案7,398份

### 廉政管理

研究制定《中国光大银行领导干部廉政档案管理暂行办法》，建立领导干部廉政档案，将领导干部党风廉政建设责任书、约谈材料、问题线索、惩处文件等全部纳入档案，为强化干部监督管理提供重要依据。2018年，全行共建立领导干部廉政档案7,398份，其中总行579份，分行6,819份。

修订《中国光大银行问责办法》，统一全行问责政策、制度、标准，部署组织全行员工认真学习，并签订《中国光大银行问责办法》告知书，落实全面从严治党、从严治行、依法治行。



2月6日，召开2018年纪检监察工作会议

### 北京分行反腐倡廉与案防合规警示教育



天津分行“不忘初心、牢记使命”廉政警示教育

# 1,793

(名)

各党支部（党总支）纪检委员1,793名

全行设有纪委129个，纪检监察部门42个。全行254人从事纪检监察工作，另有各级纪委委员423人，各党支部（党总支）纪检委员1,793名。

## 反贪污管理

严格遵守《宪法》《监察法》《刑法》《刑事诉讼法》等重要法律法规，聚焦金融信贷领域腐败问题，深化案件检查机制；严格执行《党章》和《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党问责条例》等党内法规，推进纪律建设，严查违反六大纪律案件、违反八项规定精神典型案例，建立不敢腐、不能腐、不想腐长效机制，推进银行系统党风廉政建设和反腐败斗争向纵深发展。

## 坚守底线，强化风险管理

### 健全风控体系

深化全面风险管理改革，推动风险管理转型。切实筑牢“三线四墙”（市场营销、内控审批、全面监督“三道防线”和战略、体制、制度、信息“四道防火墙”），做到“管住人、看住钱、扎牢防火墙”，以守住风险创造价值。

始终严守风险底线，防范化解风险，严把资产质量关口。截至 2018 年末，全行不良贷款余额 384.21 亿元，不良贷款率 1.59%，较年初持平；拨备覆盖率 176.16%，较年初上升 17.98 个百分点。资产质量风险总体可控。

### 提升防控能力

优化调整信贷结构，提升资产组合抗风险能力，强化统一授信管理，加强信贷全流程管理，优化授信政策架构，建立“正面清单”和“负面清单”机制，加强预警能力建设，设立智能风控中心，强化分支机构和子公司的风险管理能力建设。

完善网络安全组织机构，成立网络安全与信息化领导小组，建立全行一体化的安全监控和实时告、预警机制。加强安全事件管理和分析，健全信息安全应急预案，开展网络安全治理行动、飞行检查和专项安全评估，全面梳理全行 215 个互联网及移动应用系统、排查与整改 2,500 余个安全风险点，落实客户敏感信息保护规定。

### 发展净值型产品

坚持回归本源，服务实体经济，积极促进资管转型，大力推动净值型产品体系及相关制度建设。顺应监管导向，第一时间创设我行“七彩阳光”净值型产品体系，涉及多种资产配置和运作模式，其中，阳光金日添利、阳光橙优选配置、阳光碧机构盈等多支产品均创下业内首发记录。



七彩阳光产品体系

### 加强供应链管理

按照《中国光大银行采购管理办法（2018 年修订版）》，遵循公开公平公正、民主决策、依法合规、节能环保的原则，将社会和环境风险控制理念纳入供应商准入标准，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。

## 建言献策，实现民主管理

深挖内部潜力，广开言路，博采众谋，畅通参与机制，员工意见建议可以直接通过微信、邮件、内网留言等渠道直达董事长和银行管理层，创造性地把“点对点”收集意见和“面对面”收集意见相结合，开辟线上、线下相结合的多种建言献策渠道。

### 案例 “建言献策”

开展“建言献策”活动，畅通渠道，集思广益，立行立改，形成转化机制。将收集的近 4,000 条意见建议进行梳理汇总，形成 2,400 多条有效建议，分类形成整改问题台账和整改清单，明确牵头责任部门，逐项明确措施和完成时限，并通过内网“回音壁”栏目及时向员工反馈落实整改情况。

215

(个)

全面梳理全行 215 个互联网及移动应用系统

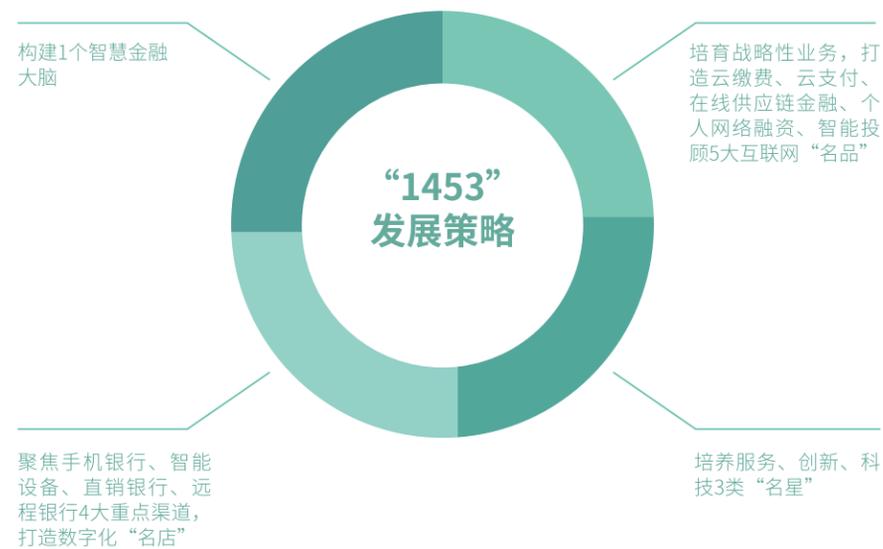
## 科技赋能， 提高战斗力

HIGH TECHNOLOGY  
LEADS TO  
PRODUCTIVITY

围绕“敏捷、科技、生态”三大战略转型方向，紧紧把握“互联网+”时代特征，加快数字化转型步伐，致力打造一流科技银行。

### 完善创新管理

针对技术提升积极引入外部合作方，实现互利共赢，联合腾讯集团成立“光大-腾讯金融科技创新实验室”，与蚂蚁金服探索建立“数据共创实验室”，与京东、银联等签署战略合作协议，与小米、苏宁、百度、字节跳动、滴滴金融、360等开展全面业务合作。积极推进大数据风控模型建设，完成反欺诈模型技术平台框架体系搭建，完成借呗、花呗、小米联合贷、京东白条等多项产品开发。



“自动化运维建设”获评工信部“创新行业实践奖”

### 推动创新应用

依托金融科技运用与研究促进工作小组，加强新技术跟踪与引入，在大数据、云计算、区块链、生物识别、人工智能、移动互联等领域不断探索和实践，打造智慧金融大脑，助力银行业务从传统方式逐步向智能化、数字化转型。

### 案例 智能客服

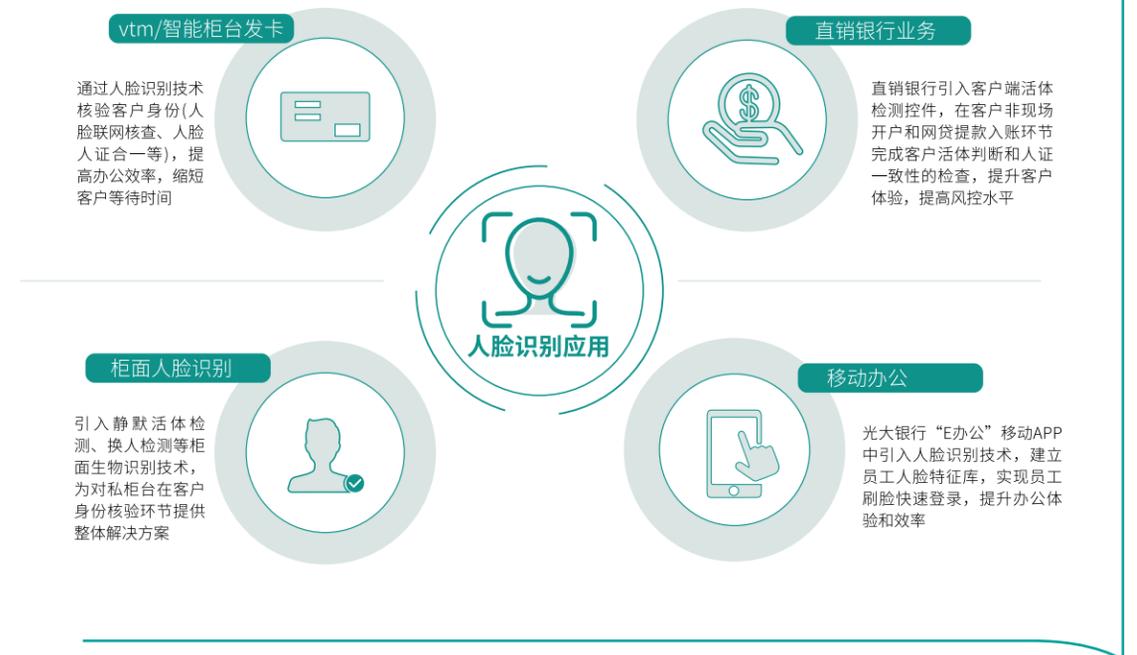
**智能语音导航。**通过语音识别和语音合成完成客户语音转换和语义理解，完成电话客服菜单导航。

**智能外呼。**通过业务场景的设计，实现自动外呼进行客户身份核实、催收、业务通知、满意度调查、产品营销等。

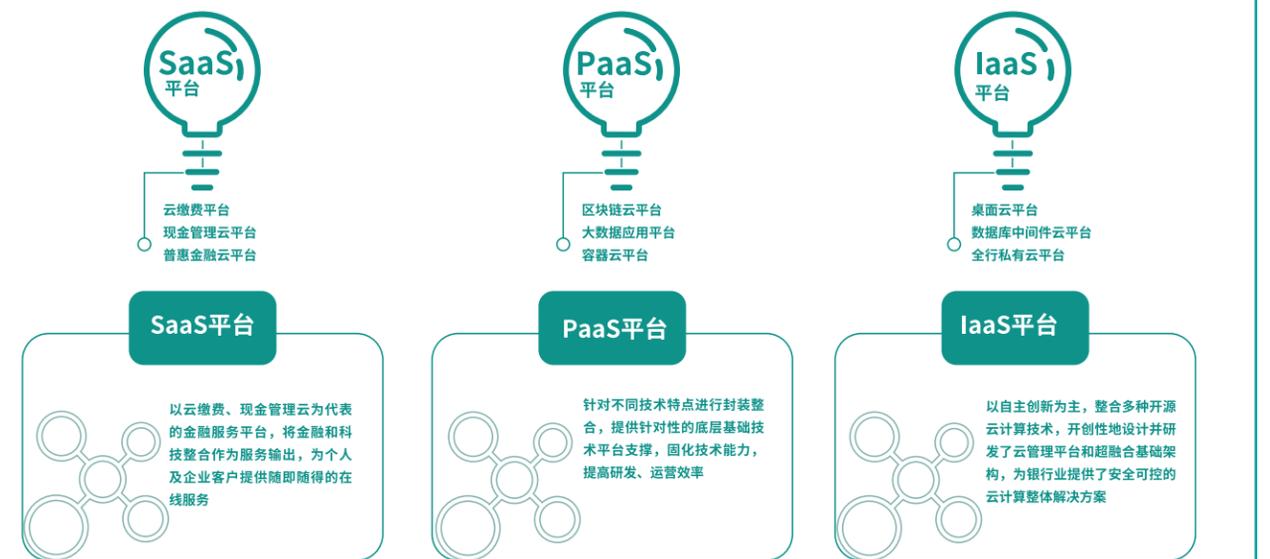
**智能客服机器人。**通过自然语言处理和机器学习技术，完成前台文字客户服务和后台知识库的学习完善。

**智能辅助。**通过语音识别和自然语言理解技术识别客户问题，并将推荐答案展示给坐席，供坐席参考。

### 案例 人脸识别应用



### 案例 云计算技术应用





未来，我们将以荣誉为起点，  
以价值为终点，砥砺前行，不  
懈奋斗，使光大银行的“阳光  
服务”更加灿烂阳光。

# 阳光

真诚服务  
回馈客户

SERVICES

---

# 光大相伴 阳光同行

CHINA EVERBRIGHT BANK  
PROVIDES YOU WITH  
EXCELLENT SERVICES



1

1,116 家营业网点，有同一个名字——光大银行；有同一张名片——阳光服务；有同一个追求——银行业文明规范服务示范单位；有同一个梦想——打造一流财富管理银行。

一分钟，每位柜员行礼仪手势 6 个，点钞 251 张，汉字录入 156 个，敲打小键盘 33 组。一分钟，客户座椅 45 度倾斜微调，大堂经理 12 个凭证折角。

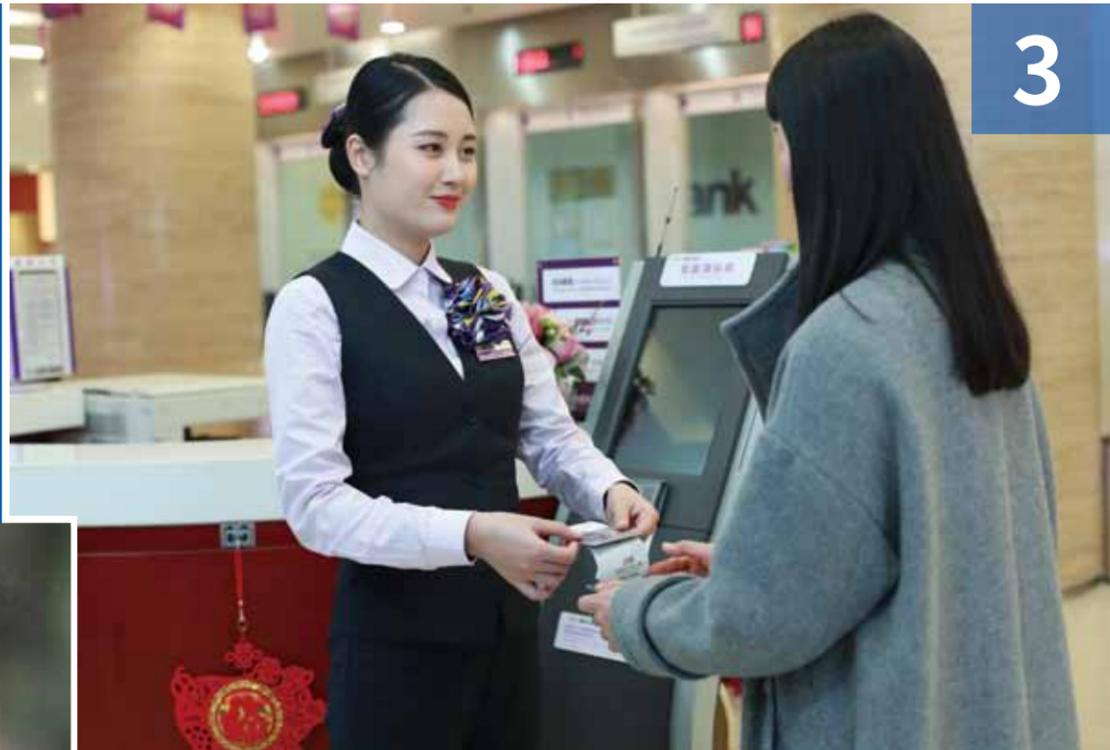
——**高效，如阳光般的服务。**

一分钟，智能柜员机新开卡 1 张，手机银行用户新增 1 位。一分钟，123,015 元新增贷款，是光大对民营企业的支持；3,500 笔缴费交易，是云缴费平台成功交易的速度。

——**创新，如阳光般的服务。**



2



3

一分钟，面部识别、指纹验证、交易密码、阳光令牌，至少两个认证因子组合识别客户身份。一分钟，电子交易风险监控对可疑风险交易进行预警、防控、拦截；双模摄像头进行人证比对，保障平安运营。

——**安全，如阳光般的服务。**

一分钟，无障碍绿色通道让特殊群体直达爱心窗口，准妈妈享用一杯贴心牛奶。一分钟，环卫阿姨接到一杯暖心姜汤，快递小哥喝上一口舒心凉茶。

——**贴心，如阳光般的服务。**

一分钟、又一分钟，我们想客户之所想，急客户之所急，排客户之所忧，用多一点的微笑给客户一份温馨，用多一点的细心给客户一份满意，用多一点的热情给客户一份感动。

一分钟、又一分钟，我们用一丝不苟的匠心，一以贯之的热心，一如既往的真心，在践行阳光服务的道路上不忘初心，始终坚守，哪怕风雨辛劳，惟有客户承认，方得价值所成。



4

2018 年，光大银行荣获中国银行业协会授予的“2018 年银行业文明规范服务工作突出贡献单位”荣誉称号，44 家网点获评银行业金融机构营业网点“2018 年银行业文明规范服务千佳单位”。这是认可，更是鞭策。未来，我们将以荣誉为起点，以价值为终点，砥砺前行，不懈奋斗，使光大银行的“阳光服务”更加灿烂阳光。



# 阳光

## 真诚服务 回馈客户

2018年，按照“产品要精致，获客要精准，管理要精益，服务要精细”的工作要求，我们着力培育“绣花精神”“工匠精神”，强化服务创新，提升客户体验，不断为客户创造更大价值，实现与客户合作的互惠互利，共赢发展。

## 高效服务， 提升客户体验

EFFICIENCY  
FOR CUSTOMER  
EXPERIENCE

### 健全服务管理

按照“服务创造价值”的服务观，完善推进阳光服务工作领导小组，总行和各分行行长分别任小组组长，形成领导有力、权责明晰、分工明确、运转有序的一体化大服务架构。强化体制机制建设，提升服务质量，充分维护客户权益，打造有口碑、有优势的“名店、名品、名星”，提升客户体验。

### 优化产品服务

从客户需求出发，不断加快产品、渠道、服务模式的创新，打造一批以“阳光金管家”“养福全程通”“阳光财政代理”“阳光对公存款”“阳光智能存款”等为代表的阳光品牌“名品”，有效满足客户复杂多样、不断变化的各类财富管理需求。

围绕“了解你的客户”原则，优化开户流程，以实际业务为场景，合理规划客户服务动线，提高开户效率。4月27日，对公开户新流程上线官网，新流程与对公开户新模式完美契合，全行首笔开户用时仅40分钟；6月微信预约开户上线；8月实现远程银行中心核实开户意愿和机器人流程审查开户资质功能。截至2018年末，全行办理对公开户业务147,910笔，较上年增加80,679笔，业务量增幅达120%。

### 案例 对公开户的光大速度

重庆分行优化对公开户流程，提高开户效率，4月27日，首笔开户业务52分钟办理完毕；5月10日，单笔最快开户仅仅用时28分钟；5月16日，当日开户24笔，平均用时52分钟；5月17日，当日开户18笔，平均用时48分钟；5月22日，当日开户36笔，平均用时44分钟……分行用数据说话，用行动证明，一步步践行着“优化企业开户服务，推动改善营商环境”的庄严承诺。



重庆分行开展对公开户服务

# 139

(人)

全行共新增一级服务能手 139 人

## 提升服务技能

积极组织岗位职能培训，开展劳动竞赛、技能训练、培训师选拔、岗位资格考试等，打造一批业务能手、服务“明星”，不断提升服务技能水平。2018 年，全行共新增一级服务能手 139 人，比上年增加 50 人，增幅达 56%；新增二级服务能手 602 人，比上年增加 244 人，增幅达 68%。

### 案例 开展阳光服务“明星”内训师选拔

积极开展阳光服务“明星”内训师选拔系列活动，培育一支专业强、懂技巧、善传授的服务内训师队伍。由分行推荐的 160 名内训师运用 PPT 展示、案例分析、情景模拟、互动模拟等多种教学方式，充分展示了扎实的业务功底、良好的个人风采、过硬的临场应变能力。经过层层选拔，20 名学员中脱颖而出，晋级成为首届阳光服务“明星”内训师，他们将担当播种机、宣传队、宣言书角色，使阳光服务的思想、精髓和做法在分支行广泛传导开来。



阳光服务内训师选拔活动



长春分行举办“7 聚梦想，争创一流”金牌理财师大赛决赛

## 加大投诉处理

积极贯彻执行中国人民银行与中国银行保险监督管理委员会联合发布的投诉统计分类行业标准和相关要求，探索建立责任明晰、顺畅高效的管理架构，树立投诉的风险意识和投诉管理的全局意识。根据《中国光大银行外部客户投诉管理办法》，规范投诉处理类型与流程，重点治理改进服务态度、质量和银行卡类投诉，全行实施“倾听计划”，提高投诉处理效率，切实降低投诉量，提高客户满意度。

2018 年，我行共受理客户投诉 13,550 件，客户投诉办结率为 100%，客户满意率达 99.8%，无突发突出投诉事件发生。

# 99.8

(%)

2018 年，客户满意率达 99.8%

## 创新服务，引领行业未来

### INNOVATION FOR LEADING THE INDUSTRY

# 2.53

(亿)

截至 2018 年末，云缴费平台缴费用户达 2.53 亿

## 普惠金融创新

依托体制机制改革创新，通过打造双向互补、共同发力的双平台发展模式，全力构建“金融+生活+服务”普惠生态系统。

成立总行云缴费事业中心，夯实平台服务基础与运营能力，将普惠金融服务的范围延伸至水、电、燃气等基础服务外的政府平台、行业客户和香港地区，陆续推出非税云、物业云、党务云、租房云、全国交罚等便民缴费业务。

截至 2018 年末，云缴费平台项目总量超过 4,000 项，平台缴费用户达 2.53 亿，覆盖全国 300 余个主要城市，全年缴费金额突破 2,000 亿元，平均每天缴费金额超过 5 亿元。

2018 年，云缴费平台先后荣获新华社“最具影响力 APP”、《金融时报》“年度最佳普惠金融服务平台”、《投资时报》“2018 普惠金融先锋奖”、《财经中国》“最佳普惠金融服务奖”等奖项。



### 案例 非税云缴费，助力智慧内蒙古建设

“交管 12123”内蒙古交通罚没代收项目是第一个按自治区财政厅、公安厅要求规范实施财政非税收入收缴制度，并全面支持微信、支付宝缴费的省级交通罚没代收项目。通过云缴费平台接入“交管 12123 平台”，实现了“金融拥抱互联网”，让全区 700 多万驾驶员可通过手机移动端，利用微信、支付宝等平台渠道进行缴费，极大方便了群众特别是农村牧区和少数民族群众，解决了到公安机关或银行网点缴费排队、等候的问题，真正实现便民惠民。

### 呼和浩特分行与内蒙古公安厅交通管理局开展云缴费合作



# 8,028

(台)

截至 2018 年末，全行共铺设智能设备 8,028 台

## 案例 智慧就医，让生活变得轻松

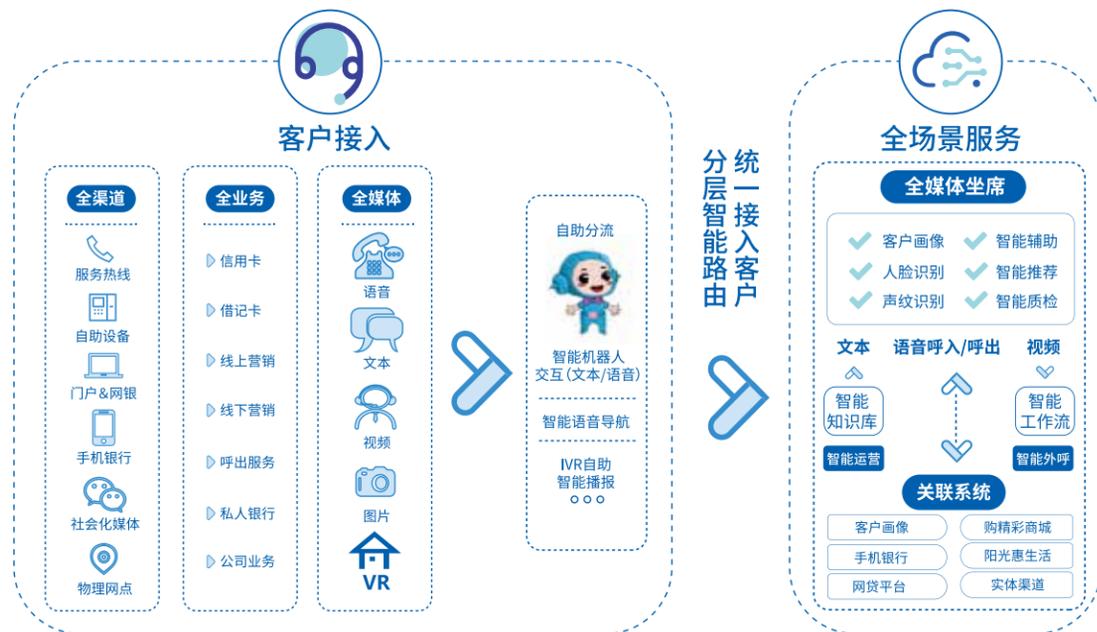
苏州分行为解决客户看病难、看病慢问题，联合苏州各大医院开发“阳光医保 APP”，从挂号、取号、缴费，到取药、查报告，一部智能手机都可以搞定，大大节约各个环节的排队时间，得到了客户的广泛好评，解决了“看病难、看病慢”的困扰。



## 智能应用创新

积极践行“一台设备，一个网点”，持续完善设备功能，推动智能设备与线上渠道的有机融合，完成零售柜台业务前 40 项高频功能的全面覆盖。截至 2018 年末，全行共铺设智能设备 8,028 台，现金类自助设备 5,380 台，通过网上银行、手机银行、微信银行等，实现电子渠道综合柜面替代率 97.91%，持续做好网点延伸服务。

我行自主研发的智能柜台在 39 家分行全面推广，凭借“同卡号换卡、多卡种自选卡号发卡”等业内首创的创新功能，整体业务办理效率较人工窗口提升 40%，促进网点功能从“交易结算中心”向“综合化销售中心”的转变，助力网点转型。截至 2018 年末，共铺设了 2,393 台智能柜台，营业网点覆盖率达 100%。12 月，智能柜台日均办理业务超 25 万笔，分流网点业务量超过 38%，成为我行重要的网点服务渠道。



全渠道全媒体智能化互动式服务

## 移动金融创新

# 5,000

(万户)

银行客户数量已接近 5,000 万户

坚持“让美好触手可及”的发展理念，实施“一部手机、一家银行”的移动金融发展策略，以手机银行为核心，实现将网银、自助设备、微信银行、远程银行等多渠道连接，涵盖理财产品、网络贷款、转账与信用卡等高频业务功能的全新移动金融生态体系，优化使用体验，截至 2018 年末，银行客户数量已接近 5,000 万户。



## 案例 医食住行全覆盖，乐享指尖悦生活

我行不断丰富手机银行生活板块，做到医食住行全覆盖，贴心满足客户的日常生活需要。健康栏目享受预约就诊服务，足不出户即可轻松挂号；缴费栏目实现随时随地缴纳水、电、燃气、话费等各类常见生活缴费；增设“缴费账单提醒”功能，以便客户及时了解缴费信息；购物栏目为客户提供品种丰富的时令商品。



金融科技应用创新优秀案例

## 互联网金融创新

开发“阳光随心贷”，基于互联网大数据风控、人工智能等金融科技力量，深入消费场景，切实满足消费者的日常融资需求，让普惠金融服务落地生根。

“阳光随心贷”简化贷款流程，大幅提升用户体验，具有金额小、周期短等突出优点，为客户提供方便、快捷、智能的网络普惠金融服务，目前旗下拥有数据类、保险类、联合类三类产品。截至 2018 年末，随心贷贷款余额突破 630 亿元，本年新增贷款投放近 2,500 亿元，服务客户超 2,300 万户。

2018 年，“阳光随心贷”先后荣获“金融科技应用创新优秀案例”“2018 年度中国优秀金融创新案例”等奖项。



2018 年度中国优秀金融创新案例

## 安全服务， 赢得客户信赖

SECURITY FOR  
WINNING YOUR  
TRUST

# 1,504

 (个)

金融知识普及宣传教育活动累计参与网点数 1,504 个 (含部分社区支行)

### 开展安全教育

秉持“以客户为中心”的服务理念，建立常态化的安全宣传联动机制，利用新媒体渠道开展客户安全教育；特别关注对投资者的风险教育，提升大众风险防范意识，保护投资者合法权益。积极开展“金融知识普及月”“金融知识进万家”“提升金融素养”等主题宣传活动，筑牢安全防火墙。

2018 年，金融知识普及宣传教育活动累计参与网点数 1,504 个 (含部分社区支行)，参与员工 27,644 人，开展集中宣教次数 1.24 万次，共发放宣传材料 376.6 万余份，受众客户约 1,088 万人次，各类媒体报道总量达 6,441 次。



宁波分行走进余姚华龙小学开展“金融普惠 校园启蒙”金融知识进校园活动



南京分行开展“大手牵小手，金融知识进小学”活动



沈阳分行开展“小小银行家，菁英实践基地”体验活动



西宁分行走进社区开展金融知识普及宣传活动

### 案例 反假宣传进行时

9 月，西安分行集中开展内容丰富、形式多样的反假币宣传活动，指导客户安装反假 APP，发放资料 6,500 余份，宣传对象 8,000 多人，反假知识答题 3,100 人。通过此次宣传，普及了群众的反假知识，提高了识别假币的能力，使群众充分了解了假币的危害性。



西安分行反假宣传

### 夯实技术基础

引入行业先进的“高清摄像头+红外线摄像头”，配合人脸跟踪等新技术，进行人证比对，有效控制人工核对客户“人证一致性”的操作风险，提高服务效率。截至 2018 年末，39 家分行所有营业网点全部推广完毕。120 余个常用业务场景，识别通过率超过 96%，月替代柜员审核 295 万笔，替代授权 12 万笔。

### 案例 监控体系显神威

通过设置各类风控策略规则，对可疑风险交易进行实时预警、防控、拦截。例如，当客户有身份认证异常、敏感信息修改、转账支付异动等可疑情况发生时，风控系统能够马上识别，并及时与客户联系进行核实确认，对于黑名单账户的交易实时阻断。2018 年，我行通过人工外呼成功堵截 70 笔风险交易，为客户挽回资金损失合计 460 万元。

## 贴心服务， 温暖客户心灵

THOUGHTFULNESS  
FOR YOUR  
SATISFACTORY

# 44

(家)

2018年，我行有44家网点荣获银行业协会授予的“2018年银行业文明规范服务千佳单位”荣誉称号

### 提高服务标准

根据《中国光大银行阳光服务工作手册》，针对客户服务类岗位制定简明扼要的服务标准体系，致力为客户提供视觉统一、感受一致的良好体验。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服务创建工作小组，进一步提升网点规范化服务水平。2018年，我行有44家网点荣获银行业协会授予的“2018年银行业文明规范服务千佳单位”荣誉称号。

### 扩大服务范围

加大营业网点覆盖面，提高服务渗透力，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。截至2018年末，我行共设有1,116家营业网点（不包括社区网点），实现境内省级行政区域服务网络全覆盖。

注重金融服务薄弱重点区域，加强布置银行自助设备等基础设施，缓解贫困地区金融机构覆盖不平衡、不充分的难题，帮助偏远山区村民解决实际困难，为农村和县域地区的社会经济发展提供有力支撑。

### 案例 开通ETC，出行大提速

随着福州三江口大桥的开通，极大缓解了马尾及仓山三江口片区至市区的交通拥堵情况，市民办理高速闽通卡即可享受市政通行三江口大桥机场高速快速通道10元/次的优惠补贴，但福州地区当时闽通卡网点仅15家。为方便市民出行，福州分行市区42家营业网点及时为市民提供现场申请闽通卡并安装ETC设备的服务，办理完毕即可直接通行高速公路，极大地便利了市民出行。

闽通卡



### 案例 服务特殊人群

我行秉承“便捷、细致、人性化”的原则，针对特殊人群的具体困难和实际需求，制定《营业网点特殊人群服务规范》，确定肢残客户、聋哑客户、盲人客户服务方案，明确具体业务场景下的服务措施，涵盖业务全流程，将特殊关爱的服务理念融入行动，促进特殊人群服务水平的全面提升。



特殊关爱服务

### 案例 首个布局乡村服务网点开业

10月29日，李晓鹏董事长在湖南省新田县考察时，了解到门楼下瑶族乡地处深山，交通落后，当地村民存取款非常不便，当即表示要帮助老乡解决这个问题。长沙分行立即行动，协同各方推进落实，仅仅用了27个工作日，建成光大银行首个布局乡村的服务网点——门楼下瑶族乡自助银行及助农取款服务点，乡亲们从此告别存款、取款不便的历史。



门楼下瑶族乡自助银行及助农取款服务点对外运营仪式



“光大银行一直用大爱扶助着在人生路上负重前行的果农们，这一善举让多少濒临绝境的人心生希望，而我们也成了幸运儿。”

——魏群英

# 家园

包容互惠  
共享发展

COMMUNITY

# 阳光扶贫 以“橙”相待

TARGETED POVERTY ALLEVIATION FOR  
ORANGES SALES ONLINE



我是魏群英，在深圳工作 13 年后回到家乡创业，但由于“水土不服”，屡试屡败，不到两年所背负的债务已经远远超出了我的负荷。爸爸遭遇交通事故、外婆走失去世……一连串打击接踵而至。我和老公勉力支撑，开始销售家乡的脐橙，那些保持着原始味道，没有被工业化的橙味，我们心目中的“素颜橙”。但是苦于没有资金运转，没有好的销售平台，作为生鲜水果，利润微薄，入不敷出，我们终究没有办法改变现状，生活依然艰难贫困。



2017 年 2 月，“素颜橙”迎来了与光大银行的第二次“邂逅”，在南昌分行的帮助下，我注册了“素颜·橙”品牌，并上线光大银行“江西·购精彩”商城。为了指导上线销售，光大员工没日没夜帮助我审核资料、设计图片、制作详情图、策划营销活动、协调物流合作、指导产品包装，不辞劳苦，倾情付出。虽然与她们素未谋面，但这些温暖举动让我感到了如家人般的关心，久违的幸福化作泪水夺眶而出。

功夫不负有心人，在我们的共同努力下，“素颜橙”销售量达 14,000 余箱，金额超过 115 万元，彻底解决了我的负债和贫困状况，并累计带动父老乡亲就业 400 余人次，现在的“素颜橙”每天都在刷新销售记录。光大银行的帮助不但让我度过了人生的挫折，更让我重燃希望之光，重拾创业信心，我一定要发扬光大“赠人玫瑰，手留余香”的精神，带领家乡的果农们实现脱贫致富。



2016 年  
12 月

魏群英通过光大银行深圳分行的首批团购订单，得以打开产品销路，“素颜橙”开始续写与光大银行的缘分。

2017 年  
2 月

“素颜橙”迎来与光大银行的第二次“邂逅”，在南昌分行的帮助下，魏群英注册了“素颜·橙”品牌，并将产品上线光大银行“江西·购精彩”商城。

2017-  
2018 年

通过宣传推广，光大银行帮助魏群英销售赣南脐橙 14,000 余箱，解决了她的负债问题，并带动父老乡亲一同迈向脱贫致富。

2016 年 12 月份，“素颜橙”终于迎来了与光大银行的第一次“邂逅”，深圳分行首批团购 1,485 箱，给我们的产品打开了销路。从深圳回到家乡，经历了 4 年零 10 个月的失败，山穷水尽之时，是来自第二故乡的光大银行深圳分行给了我们新的希望和目標。从此，“素颜橙”便开始续写与光大银行的缘分。



“美丽脐橙邂逅，不仅是你最温暖的陪伴，也是我们最幸福的鼓励，更是我们继续前行的动力，同时，我们更希望你能够带动更多的农民脱贫致富，让脐橙的味道得以延续。”

——光大银行致魏群英的回信

授人以鱼，不如授人以渔。光大银行自 2015 年起至今建立了一系列电商平台，先后在云南、江西、河南、青海、湖南等地帮扶了“松茸村官”“山药姑娘”等许多像魏群英一样带领农户致富的有志青年，打造了像云南的怒江长毛米、河南兰考县的铁棍山药、香格里拉的松茸等众多明星商品。截至 2018 年末，帮扶国家级贫困县超过 40 个，扶贫商品销售超 10 万件，销售额超 1,000 万元。光大银行始终坚持脱贫不脱“对”、助力奔小康，真扶贫、扶真贫，帮助乡亲们早日实现小康梦。



# 家园

## 包容互惠 共享发展

2018年，我们着力培育家园文化，提升光大家的温度，讲和睦、讲合力、讲合一。不但要让光大成为每个光大人成长的摇篮、逐梦的支点和发展的港湾，还要发扬“达则兼济天下”的精神，践行扶贫责任、环保责任、社区责任，与利益相关方共享光大家园的温度。

## 精准扶贫， 齐筑幸福家园

TARGETS POVERTY  
ALLEVIATION  
FOR A HAPPY  
COMMUNITY

“脱贫攻坚面临的困难挑战依然巨大，需要解决的突出问题依然不少……行百里者半九十，必须再接再厉，发扬连续作战作风，做好应对和战胜各种困难挑战的准备。”

——习近平在打好精准脱贫攻坚战座谈会上的讲话

2018年，我行按照脱贫不脱“对”、助力奔小康的思路，坚持对口扶贫不脱钩、不停歇，将扶贫与扶智、扶志有机结合起来，既注重当下，又着眼长远；既注重“输血”，又注重“造血”；既注重经济效益，又注重政治效益和社会效益，不断创新扶贫模式和扶贫方式，打出精准脱贫的精彩组合拳。

### 加强领导，强化组织保证

成立“扶贫与社会责任工作领导小组”，主要负责研究、决策扶贫工作的重大事项，健全精准扶贫相关规章制度，推进扶贫工作专业化、制度化。党委主要负责同志先后多次深入集团定点扶贫地区，考察跟进扶贫项目落实情况，重点考察扶贫项目的投入产出、未来规划和带动脱贫情况，同时积极推进教育扶贫和产业脱贫活动。

### 案例 党委书记、董事长李晓鹏赴集团定点扶贫县调研

3月25日，党委书记、董事长李晓鹏赴集团定点扶贫县湖南省新化县进行考察，实地查看援建的水车镇光大卫生院、紫鹊界梯田和正龙村文旅项目，与村干部、贫困户和驻村干部进行深入交流。10月29日，李晓鹏董事长再次专程前往定点扶贫县湖南省新田县开展调研，针对年底新田县申请脱贫摘帽验收的情况，他表示在帮助新田县脱贫后，还要持续巩固和扩大脱贫成果，进一步助力新田县谱写新时代乡村振兴的新篇章。



李晓鹏董事长赴新化县调研



李晓鹏董事长赴新田县调研

我行一级分行积极承担当地政府或机构分派的定点扶贫任务，根据当地扶贫工作的统一部署，各分行积极响应号召，选派德才兼备的中青年干部到定点扶贫地区深入一线进行帮扶。



拉萨分行结对帮扶林芝市墨脱县达木村

### 案例 责任阳光，扶贫有我

海口分行儋州支行员工陈吉祥，因为熟悉当地民情，被举荐为南丰镇松门村驻村第一书记。

两年多来，他一家家走访、一户户记录，建立贫困户档案，包户到人，摸清了贫困底数；积极争取道路建设资金 340 万元，硬化松门村委会 6.01 公里进村道路，解决了出行难问题；主动协调 246.64 万帮扶资金引进竹狸养殖产业，引导贫困户 94 户 329 人养殖竹狸，以合同方式保证产品销路，预计每户贫困户可固定分红三年合计 14,500 元。

通过两年的不懈努力，截至 2018 年末，松门村已脱贫 144 户 576 人，完成整村推进脱贫目标。



陈吉祥走访贫困户

11.69 (亿元)

截至 2018 年末，永州分行贷款余额 11.69 亿元

### 加大投入，增强金融支持

加大贫困地区机构设置力度，引导资金扶持地区经济发展，相继在湖南永州、娄底设立二级分行，并在旗下同步设立新田、新化支行，新田支行于 3 月 26 日开业，新化支行于 8 月 16 日开业。截至 2018 年末，永州分行一般性存款余额 13.95 亿元，贷款余额 11.69 亿元；娄底分行一般性存款余额 22.38 亿元，贷款余额 7.94 亿元。

依托自身行业优势，因地制宜，不断创新金融扶贫产品和服务，通过扶贫贷款项目，带动贫困地区经济发展。

### 案例 光伏发电，给力脱贫

上林县 40MW 集中式光伏扶贫电站项目是广西首批光伏扶贫试点项目，利用不利于耕种的山地铺设光伏板，农民除了可以获得土地租金外，还会得到电站分红。项目占地面积约 1,000 亩，总投资 2.36 亿元，南宁分行是唯一一家支持此项目的银行，支持金额达 1.65 亿元，项目建成后可帮助 1,333 户贫困家庭脱贫。截至 2018 年末，已经有 21MW 开始并网发电，预计 2019 年一季度全面竣工。



上林县 40MW 集中式光伏扶贫电站

## 群众参与，激发内生动力

加强对贫困地区基层干部和技术人员的技能培训，依托农民夜校和职业技术培训学校，强化富余劳动力务工技能培训，多渠道挖掘就业岗位，加强与本地企业对接，解决贫困户就地就业问题。

### 案例 扶贫卫星工厂

乌鲁木齐分行主动出击积极争取各方面资源，为新疆维吾尔自治区喀什地区莎车县喀拉铁热克村对接到总投资为100万元的500平方米扶贫车间建设项目，并招商引资引入“中央厨房餐饮配送”项目，免费为村民提供就业平台和技术培训，转变村民择业观念，使他们积极主动参与就业创业，从而实现贫困户村民一户一就业。



# 40

(余个)

“购精彩”平台共帮助40余个国家级贫困县开拓扶贫新路径

## 创新模式，提高脱贫实效

依托自身资源优势，打造“购精彩”系列电商平台，创新精准扶贫模式，创造性地从市场扶贫角度入手，通过“输血变造血”，对全国贫困地区的产品推行“三免一合”的优惠政策，成功探索出一条电商精准扶贫的新路径。

先后打造“欣欣湘荣，冀往开来”“精准扶贫在兰考”等精准扶贫专栏；协助河南省兰考县完成脱贫摘帽；树立“山药姑娘”“素颜脐橙”等扶贫典型案例。12月，我行通过“购精彩”商城将集团定点扶贫县的多款商品落地“伴客易”，打造线下体验、线上下单、远程配送的创新模式，向客户进行宣传展示和营销推广，践行精准帮扶理念。截至2018年末，“购精彩”平台共帮助40余个国家级贫困县开拓扶贫新路径，累计销售商品超10万件，销售额超1,000万元。

## 公益帮扶，确保精准脱贫

我行向光大集团定点扶贫县（湖南省新化县、新田县、古丈县）捐赠500万元，用于定点扶贫相关工作。积极支持“一对一”扶贫助学活动，2018年，我行员工共认捐719名学生，认捐金额达54.95万元。

继续推进公益项目，向中国妇女发展基金会“母亲水窖”项目捐赠资金300万元，用于持续改善缺水地区贫困群众的饮水条件；向内蒙古红十字会捐赠资金120万元，用于“光明行”社会公益活动；向中国公安民警英烈基金会“救助牺牲伤残民警家庭行动”捐赠资金200万元，用于困难民警家庭的救助活动。

# 300

(万元)

2018年，向中国妇女发展基金会“母亲水窖”项目捐赠资金300万元

6月19日，石家庄分行为特困户送慰问品



兰州分行帮扶通渭县陇阳乡张湾村捐赠仪式



## 人尽其才， 搭建温馨家园

EVERY TALENT  
HELPS TO BUILD A  
WARM COMMUNITY

2018年，我们着力培育“一个光大，一个家园”文化氛围，广纳贤才，人尽其才，建立市场化激励机制，把人员聘用、工资待遇、奖金激励等与员工创造价值的大小紧密结合起来，多劳多得，奋楫者先。

### 保障员工基本权益

#### 保护基础权益

重视人才选聘公平公正，社会招聘和校园招聘强调公平对待不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工，未设置任何歧视性政策、条款。

遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》、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。按照当地社保政策及我行相关规定，规范、足额计提和缴纳国家法定福利，切实履行用工义务。

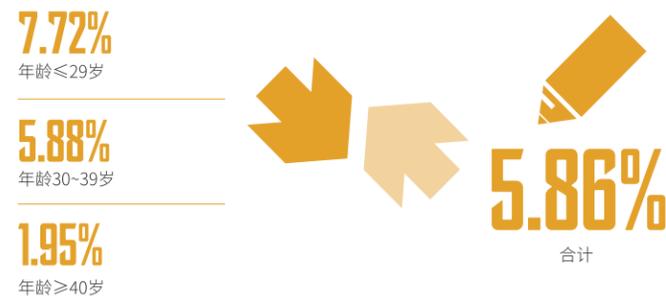
按性别划分的雇员总数 (单位:人)



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



完善薪酬分配制度，强化绩效管理，修订完善绩效考核办法，印发2018年度总行部门、分行平衡计分卡考核办法，充分调动员工积极性、创造性。

建立多支柱的养老保障体系，在依法参加基本养老保险的基础上，建立补充养老保险制度即企业年金制度。以保障员工未来基本生活需要为原则，根据长期发展战略、人力资源配置及内部分配制度改革，进一步完善激励机制和薪酬分配制度。

#### 尊重民主权利

注重民主管理，充分发挥员工主人翁作用。组织召开三次全行职工代表大会，审议通过《中国光大银行中长期发展战略（2018-2027）》《中国光大银行问责办法》《中国光大银行员工假期管理办法》和《中国光大银行总行本部员工考勤管理办法》等制度。



100 (%)

2018年，我行员工合同签订率  
和社会保险覆盖率为100%

#### 保障安全权利

珍视员工健康与安全，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。2018年，我行员工合同签订率和社会保险覆盖率为100%，未出现员工因工作关系导致死亡情况。

全面履行安全保卫制度、基础建设标准、安全保卫手册、安全保卫工作要点等安全管理规范。2018年举办各类安全培训、消防演练、交通法规宣讲、维稳教育、运营安全培训等4,156次，累计参加约16万人次，有效提升员工和保安人员的防范意识和处置技能。

## 捍卫员工发展权利

### 人尽其才，保障员工职业发展

建立管理序列、专业序列和技能序列三支队伍，全面实施新职位体系，打破人才转聘壁垒，鼓励优秀员工脱颖而出，实现年轻员工小步快跑。拓宽选人用人渠道，设立全方位人才选拔平台，推出“招贤馆”计划，为优秀人才提供更多成长机会。

### 打造精品，完善员工培训体系

秉持“上接战略、下接绩效，助力员工成长”的培训理念，突出重点，打造精品培训项目。开展对公、零售、风险、科技、财务、内控、综合、资管等八大板块专业序列微课开发工作坊，探索课程自我开发体系；强化电子化培训渠道应用，开发“阳光学院”移动教学平台，实现培训“线上+线下”的融合式管理，实现企业和员工的共同发展。

### 案例 开展微课制作工作坊，搭建专业课程体系

9月-12月，我行先后分9期组织对公、零售、风险、科技、财务、内控、综合、资管等八大板块的334名业务骨干开展课程开发工作，共计开发微课310门。作为一种高效的沟通与学习工具，微课更好地顺应互联网时代发展潮流，帮助员工实现快速成长。



微课制作坊

组织实施包括“凝心聚力，开启新征程”的5期高管人员培训班、推动战略实施的2期二级分行行长培训班、落实网点转型的6期支行行长培训班、提升执行力的3期处级干部培训班等；组织面向基层员工、提升员工自我管理能力和工作技能的“千人助推计划”“阳光大讲堂”、新员工培养计划、海外人才培养计划。围绕零售、财富管理、阳光服务、智能柜台等专题，聚焦网点产能提升，开展一系列助力业务发展的培训项目。

截至2018年末，组织培训7,051期次，高管人员参训人数达2,740人次，中层参训人数达49,531人次，员工参训人数达400,930人次，培训覆盖率达到100%。



## 关爱员工日常生活

深入开展各项员工关爱活动，切实关心女性员工、离退休员工的日常生活；创新引入外部专业机构，开展员工心理咨询服务，改善员工心理健康状况，提升员工获得感、幸福感；发挥阳光关爱基金作用，对困难员工加大帮扶力度，2018年阳光关爱基金收入421.41万元，帮扶支出272.34万元，帮扶补助270人次。

421.41 (万元)

2018年阳光关爱基金收入  
421.41万元

### 案例 开展员工专业心理咨询

开通心理健康微信公众平台、i-EAP移动服务平台，开展“幸福面对面”员工心理访谈，了解基层员工心理需求，缓解员工心理困扰；开通心理健康水平检测，帮助员工了解个人心理健康状况；开通多渠道心理咨询服务，提高员工工作满意度和幸福感。



**促进工作生活平衡**

组织开展健康向上、丰富多彩、喜闻乐见的文体趣味活动，例如读书、绘画、路走、采摘、拓展、书法、摄影、观看文艺汇演等，保障员工“健康生活，快乐工作”。



员工业余生活



武汉分行组织集团驻汉企业健步走活动



海口分行员工参与 2018 海口马拉松



长春分行举办迎新春联欢会

**案例 参加集团职工摄影比赛**

10月，我行参加中国光大集团《中国心 光大情》庆祝中国改革开放四十年暨光大集团成立35周年职工摄影大赛。在获奖的160幅(组)作品中，我行有120幅(组)作品获奖。



《阳光初上光大中心》作者：总行工会 朱文



《祖国在我心》作者：上海分行 曹芩



《同飞》作者：上海分行 徐章成



《战斗力》作者：湛江分行 梁岳涛



《百年老店》作者：武汉分行 阮家东

## 绿色发展， 打造生态家园

GREEN  
DEVELOPMENT FOR  
AN ECOLOGICAL-  
FRIENDLY  
COMMUNITY

2018年，我们牢固树立“金山银山前留青山，青山常在金山银山”的环保理念，推广绿色信贷，坚持绿色运营，致力环保公益，努力打造国内领先的绿色银行。

### 推广绿色信贷

#### 加强绿色信贷管理

制定《中国光大银行绿色信贷政策》《中国光大银行绿色信贷授信政策指引》等规定，推广绿色信贷，健全投向政策，构建绿色信贷管理框架。完善总分行分工负责的环境与社会风险预警和防控工作机制，主动、提前识别客户（项目）环境与风险因素，并采取针对性控制或缓释措施，有效控制与规避客户（项目）环境与社会风险。

#### 助力淘汰落后产能

推行“绿色信贷一票否决”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，并梳理明确环保违法违规和安全生产违法违规的典型行为。强化“两高一剩”行业存量授信的加固减退，主动顺应产业结构调整趋势，加快对污染工艺和落后产能的信贷退出步伐。

### 案例 绿色信贷，光芒万丈

抚州市中心城区原有约18,809盏高压钠灯、76,500盏传统节能灯，能耗高，污染大。2月，南昌分行对晶和照明公司批复技术改造项目固定资产贷款2,500万元，支持抚州市中心城区LED灯节能改造工程。本项目建成后每年可节约电量1,328.87万KW·h，节省电费796万元，同时，有效减少铅、汞等重金属、紫外线和红外辐射污染。

抚州市中心城区LED节能灯



### 支持绿色经济发展

持续加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，加强绿色信贷领域的产品、模式和服务创新，努力通过信贷资源的优化配置，引导全社会最大限度控制和减少资源浪费、环境损害，并促进生态保护、预防和控制污染、合理有效利用资源，实现经济与资源可持续发展。

### 案例 香港分行成功首发绿色债券

香港分行通过在香港交易所挂牌的50亿美元欧洲中期票据计划（EMTN），成功发行3年期、3亿美元绿色债券，票面利率为3MLibor+85个基点。这是光大银行首次发行绿色债券，也是首家境外发行绿色债券的股份制商业银行。

本次发债为具有环境效益的绿色项目提供融资，是香港分行支持香港政府打造“全球绿色金融枢纽”的实际行动，有助于香港分行优化负债结构，充实中长期资金来源，促进资产负债业务均衡发展，提升全球资源配置能力。

### 案例 授信循环经济，开发可再生能源

绵竹市是农业大市，为了减少秸秆处理成本，大部分地区都会出现“村村点火，处处冒烟，秸秆遍地，烽烟四起”的情况，对生态环境造成极大危害。

为此，成都分行授信绵竹市生物质能发电项目，总投资3.4亿元，用于以秸秆为原料的生物发电。本项目机组装机容量30MW，年耗生物质秸秆24.08万吨左右，大大减少地区秸秆焚烧量，有效缓解大气污染，具有良好环保效应。

## 坚持绿色运营

### 节约使用资源

倡导绿色办公理念,加强绿色运营管理,遵守《中华人民共和国环境保护法》,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;使用节水型器具,建造废水蓄水池,将直饮水过滤掉的废水加压后二次利用,建设节水型单位;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”。

### 科学管理排放

作为综合性金融机构,我行在日常经营过程中,不向水、土壤排污。日常运营中涉及的有害废弃物为 194.63 吨,主要类型为废铅酸蓄电池和办公打印设备废弃墨盒、废弃硒鼓、废弃碳粉、废弃色带,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 2,712.19 吨,主要类型包括办公垃圾、废弃办公用品和废弃硬盘,均交由回收商进行处理。

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。为保护环境,我行公务用车优先采用距离短的节能行车路线,执行公务时尽量减少怠速运转时间,优先采购新能源汽车,减少温室气体排放。2018 年,我行温室气体总排放量为 71,661.43 吨。同时,大力开展绿色公益活动,通过植树造林助力碳吸收。

## 致力环保公益

积极倡导生态文明建设,结合环保产品进行环保宣传,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 共同呼唤绿色,光大环保先行

上海分行与上海金桥再生资源市场经营管理有限公司联合发行了一张集金融服务与环保理念于一体的银行卡——阿拉环保卡。基于该合作,上海分行与上海市绿化和市容管理局、上海金桥再生资源市场经营管理有限公司联合举办光大银行杯“共同呼唤绿色,光大环保先行”环保志愿者才艺表演大赛系列活动,各家支行深入周边社区参与环保金融概念宣传。宣传活动受到上海电视台、浦东时报、新民晚报等媒体全面报道,赢得社会的广泛好评与关注,使光大金融环保理念深入人心。



## 案例 保护环境 人人有责

3月20日,贵阳分行开展“义务植树”环保志愿服务活动,践行保护环境的阳光责任,志愿者们纷纷写下自己的心愿,“人人爱护环境”“地球更多绿”“编织爱心,保护环境”……表达了大家对美好生活环境的向往。



## 倾情奉献， 共建和谐家园

DEVOTION FOR  
A HARMONIOUS  
COMMUNITY

### 开展志愿服务

2018年，我们秉承“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，加强志愿者队伍建设，支持员工开展志愿服务活动，组织全行开展“学雷锋志愿者活动”。2018年，我行员工志愿者活动时长达3,162小时，较上年增长0.6%。

#### 案例 无偿献血，无限光荣

9月28日，昆明分行24名员工踊跃参加五华区金融机构无偿献血活动。经过填写信息、测量血压、抽血化验、询问健康状况等流程，共献出血液7,200多毫升，为更多有需要的人带去生命希望，筑牢生命防线。



昆明分行员工无偿献血

### 帮扶弱势群体

牢记使命，情系弱势群体，积极投身各种帮扶助困活动；心系文化教育，开展助学捐赠行动。

#### 案例 传递微笑 情暖童心

6月1日，银川分行组织员工前往西夏区幸平阳光家园残疾人托养服务中心开展“传递微笑、情暖童心”为主题的捐赠活动。不仅为孩子们送来了米、面、油等生活物资，还精心准备表演节目，为58名残障儿童送上温暖和祝福，陪伴孩子们度过一个欢快的节日。



银川分行“传递微笑，情暖童心”慰问活动

#### 案例 走进乡村小学 播洒爱心阳光

5月8日，大连分行走进普兰店市固特异希望小学，连续第三年开展“阳光午餐”助学活动。全行共有350人次参与捐助，每年员工自发捐赠款项均超过10万元，三年已累计捐赠34.1万元，资助贫困学生近400人次。



大连分行“阳光午餐”助学活动

# 未来展望 Visions

2019 年是新中国成立 70 周年，是决胜全面建成小康社会的关键一年，也是光大银行的“价值创造年”。展望未来，我们将保持战略定力，围绕“打造一流财富管理银行”战略愿景，积极推进财富管理 3.0 建设，打造银行业履行社会责任的典范。

**普惠金融，共赢未来。**我们将一如既往发展普惠金融，支持民营经济、小微企业和“三农”发展，创新金融产品，提高服务水平，最大程度提升金融可获得性、降低融资成本。

**阳光服务，共创价值。**服务是银行业的本质属性，也是银行发展的生命线。我们将继续完善服务管理体系，精益求精，提升客户体验，强化服务创新，不断为客户创造更大价值。

**精准扶贫，共享发展。**继续按照脱贫不脱“对”、助力奔小康的思路，依托金融行业资源，不断创新扶贫模式，扑下身子，因地制宜，带动贫困地区实现脱贫致富。

**关爱员工，共同成长。**不断完善员工职业发展通道，打造立体化、全方位培训体系，提升员工综合素质；注重员工身心健康，提高员工获得感、幸福感。

**绿色发展，共建家园。**积极践行绿色发展理念，推广绿色信贷，健全投向政策，严格执行“绿色信贷一票否决”制，完善绿色信贷管理框架，实现绿色循环低碳发展、人与自然和谐共生。

**倾情奉献，共济美好。**继续支持“母亲水窖”等传统公益项目，探索公益创新，在教育、文化、卫生、扶贫等方面加大支持，以身作则，致力成为反哺社会的重要推动者。

艰难困苦，玉汝于成。在新时代新征程中，我们将与广大利益相关方一道，携手同心，坚定前行，一步一个脚印，为实现“打造一流财富管理银行”的战略愿景努力奋进。

## 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:

2018年1月1日至2018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2018年度财务报告,其他数据以2018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

经济绩效	单位	2018年	2017年	2016年
总资产	万亿元	4.36	4.09	4.02
营业收入	亿元	1,102.44	918.50	940.37
净利润	亿元	337.21	316.11	303.88
小微企业贷款余额	亿元	4,521.33	4,002.78	3,409.70
平均总资产收益率	%	0.80	0.78	0.85
加权平均净资产收益率	%	11.55	12.75	13.80
不良贷款率	%	1.59	1.59	1.60
资本充足率	%	13.01	13.49	10.80

### 社会绩效

社会绩效	单位	2018年	2017年	2016年
志愿者活动时长	小时	3,162	3,142	495
员工总数	人	44,982	44,066	42,250
女员工数量	人	24,874	24,374	23,457
残疾人员工数量	人	16	18	16

## 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及境内一级分行机关。

### 排放物<sup>1</sup>

二氧化硫(吨) <sup>2</sup>	0.01
氮氧化物(吨) <sup>3</sup>	0.55
温室气体排放总量(范畴一及范畴二)(吨) <sup>4</sup>	71,661.43
人均温室气体排放量(范畴一及范畴二)(吨/人)	3.81
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)	0.11
直接排放(范畴一)(吨)	5,470.77
公车耗油 <sup>5</sup>	1,515.66
设施用柴油 <sup>6</sup>	1,652.77
天然气	2,302.34
间接排放(范畴二)(吨)	66,190.66
外购电力	66,190.66
有害废弃物总量(吨) <sup>7</sup>	194.63
人均有害废弃物总量(吨/人)	0.01
每平方米楼面面积的有害废弃物总量(吨/平方米)	0.0003
无害废弃物总量(吨) <sup>8</sup>	2,010.20
人均无害废弃物总量(吨/人)	0.11
每平方米楼面面积的无害废弃物总量(吨/平方米)	0.003

注：

- 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，本行以人均及每平方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。
- 二氧化硫排放主要来自于公车耗油，二氧化硫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。
- 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。
- 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，其中，由于西藏电网无基准线排放因子，且拉萨分行外购电力数据影响微小，重要性较低，故拉萨分行外购电力未列入温室气体排放量统计范围。
- 公车耗油包括公务用车耗用汽油和公务用车耗用柴油。
- 设施用柴油指后备发电机和少量炉灶耗用的柴油。
- 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和办公打印设备废弃墨盒、废弃硒鼓、废弃碳粉、废弃色带。
- 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硬盘，其中南京分行、厦门分行、济南分行、青岛分行、南昌分行和银川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》进行了估算。

## 能源及资源消耗

能源消耗总量(兆瓦时) <sup>1</sup>	117,507.34
人均能源消耗总量(兆瓦时/人)	6.25
每平方米楼面面积的能源消耗量(兆瓦时/平方米)	0.18
直接能源消耗(兆瓦时)	24,244.60
公车耗油	6,184.17
设施用柴油	6,285.94
天然气	11,774.49
间接能源消耗(兆瓦时)	93,262.74
外购电力	93,262.74
总行外购电力消耗量(兆瓦时) <sup>2</sup>	31,731.055
日常用水消耗量(吨) <sup>3</sup>	501,748.50
总行日常用水消耗量(吨) <sup>4</sup>	102,405
人均日常用水消耗量(吨/人)	26.70
每平方米楼面面积的日常用水消耗量(吨/平方米)	0.75
复印纸消耗总量(吨)	701.98

注：

- 能源消耗量数据是根据中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则（GB/T2589-2008）》中提供的有关换算因子进行计算，包含外购电力、天然气、设施用柴油和公车耗油。
- 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、光大大厦办公区和石景山办公区的耗电量。
- 日常用水包括自来水和中水，其中乌鲁木齐分行的日常用水为办公区物业控制，水费包含在物业费中，用水量尚不能单独计量，我们依据建设部发布的国家标准《城市居民生活用水量标准》（GB/T 50331-2002）进行了估算。
- 本行总行日常用水消耗量包括光大中心、上地办公区、陶然亭办公区和石景山办公区的耗水量。
- 复印纸包括 A4 复印纸和 A3 复印纸。
- 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

指标	单位	数量及开展情况
<b>一、总体情况</b>		
扶贫捐赠资金	万元	944.97
金融扶贫贷款	万元	303,636.26
物资折款	万元	297.38
帮助建档立卡贫困人口脱贫数	人	15,604
<b>二、分项投入</b>		
<b>1.产业发展脱贫</b>		
1.1产业扶贫项目类型	/	<input checked="" type="radio"/> 农林产业扶贫 <input checked="" type="radio"/> 旅游扶贫 <input checked="" type="radio"/> 电商扶贫 <input checked="" type="radio"/> 资产收益扶贫 <input checked="" type="radio"/> 科技扶贫 <input checked="" type="radio"/> 其他
1.2产业扶贫项目个数	个	48
1.3产业扶贫项目贷款金额	万元	59,059.79
1.4产业扶贫项目捐赠金额	万元	217.76
1.5帮助建档立卡贫困人口脱贫数	人	10,517
<b>2.转移就业脱贫</b>		
2.1职业技能培训投入金额	万元	13.6
2.2职业技能培训人数	人/次	523
2.3帮助建档立卡贫困户实现就业人数	人	86
<b>3.易地搬迁脱贫</b>		
3.1帮助搬迁户就业人数	人	164
<b>4.教育脱贫</b>		
4.1资助贫困学生投入金额	万元	73.85
4.2资助贫困学生人数	人	640
4.3改善贫困地区教育资源捐赠金额	万元	70.64
4.4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
<b>5.健康扶贫</b>		
5.1贫困地区医疗卫生资源捐赠金额	万元	4.60
5.2贫困地区医疗卫生资源贷款金额	万元	15,000
<b>6.生态保护扶贫</b>		
6.1项目名称	/	<input checked="" type="radio"/> 开展生态保护与建设 <input type="radio"/> 建立生态保护补偿方式 <input type="radio"/> 设立生态公益岗位 <input checked="" type="radio"/> 其他
6.2生态保护扶贫项目捐赠金额	万元	133.06
6.3生态保护扶贫项目贷款金额	万元	46,100
<b>7.兜底保障</b>		
7.1帮助“三留守”人员投入金额	万元	24.50
7.2帮助“三留守”人员数	人	221
7.3帮助贫困残疾人投入金额	万元	11.84
7.4帮助贫困残疾人数	人	39
<b>8.社会扶贫</b>		
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	283.59
8.3扶贫公益基金	万元	28.39
<b>9.其他项目</b>		
9.1项目个数	个	34
9.2捐赠金额	万元	83.14
9.3贷款金额	万元	178,476.47
9.4帮助建档立卡贫困人口脱贫数	人	5,087
9.5其他项目说明	/	
<b>三、所获奖项(级别、内容)</b>		
<input checked="" type="radio"/> 1月11日，人民网在京举行“新时代 新责任 新担当——第十二届人民企业社会责任奖”发布仪式，我行荣获“年度扶贫奖”。		
<input checked="" type="radio"/> 成都分行荣获原中国银行业监督管理委员会四川监管局颁发的“2017年金融扶贫工作先进单位”。		

## 附录4 责任荣誉

- **1.** 2018年1月11日，人民网在京举行“新时代、新责任、新担当——第十二届人民企业社会责任奖”发布仪式，本行获“年度扶贫奖”。
- **2.** 2018年1月18日，《财经》杂志发布“第二届长青奖——2017年度最佳金融机构评选”结果，本行被评为“最佳科技银行”“最佳公司金融服务银行”。
- **3.** 2018年2月2日，金融界网站举办“第二届智能金融国际论坛暨第六届金融界领航中国年度盛典”，本行获“杰出手机银行奖”“杰出信用卡创新奖”“杰出资产管理银行奖”“杰出现金管理创新奖”。
- **4.** 2018年2月5日，凤凰网主办“金凤凰2017年度金融评选”，本行获“2017年度卓越品牌价值银行奖”。
- **5.** 2018年6月6日，中国银行业协会主办“第七届中国贸易金融年会”，本行被评为“最佳贸易金融银行”。
- **6.** 2018年6月27日，《证券时报》举办“2018中国财富管理高峰论坛暨第十二届财富管理机构君鼎奖颁奖典礼”，本行获“中国私人银行品牌君鼎奖”“中国银行理财品牌君鼎奖”“中国信用卡品牌君鼎奖”。
- **7.** 2018年6月30日，《21世纪经济报道》举办“2018中国金融科技金领航奖评选颁奖典礼”，本行获“2018普惠金融服务卓越品牌奖”。
- **8.** 2018年7月3日，中国银行业协会举办全国《银行无障碍环境建设标准》暨《2017年中国银行业社会责任报告》发布会，本行获“最具社会责任金融机构奖”。
- **9.** 2018年7月28日，本行获《21世纪经济报道》颁发的“2018最佳银行财富管理品牌”奖。
- **10.** 2018年11月24日，中国中小企业家年会主办“2018第十三届中国中小企业家年会”，本行被评为“2018年度全国支持中小企业发展十佳商业银行”。
- **11.** 2018年12月3日，《21世纪经济报道》发布“21世纪亚洲金融机构竞争力评选”结果，本行被评为“2018年度金融科技银行”。
- **12.** 2018年12月11日，中国社会科学院、《中国经营报》、中经新金融研究院联合举办“2018（第十届）卓越竞争力金融机构颁奖盛典”，本行被评为“2018卓越竞争力品牌建设金融机构”。
- **13.** 2018年12月12日，《金融时报》举办“2018新时代金融发展峰会暨中国金融机构金榜年度颁奖盛典”，本行被评为“年度最佳普惠金融服务平台”“年度最佳普惠金融服务银行”“年度最佳战略创新银行”。
- **14.** 2018年12月20日，和讯网主办“第十六届财经风云榜银行峰会”，本行获“杰出手机银行品牌奖”“年度信用卡品牌奖”，个贷“新E贷”项目获“年度银行创新产品奖”。
- **15.** 2018年12月28日，新华网主办“2018中国社会责任公益盛典暨第十一届中国企业社会责任峰会”，本行获“社会责任公益慈善奖”。

## 附录5 指标索引

目录	CASS-CSR4.0指标	报告位置	
董事长致辞	P2.1-P2.2	02	
行长致辞	P2.1-P2.2	04	
关于我们	走进光大 责任管理	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
责任大事记	P3.1-3.2	10	
数说2018	M1.7,S2.15,S4.8,S4.11,S4.13,E1.7	11	
担当 ■ 不忘初心， 矢志报国	责任聚焦：十五载风雨同舟， 新时代再创辉煌	P3.1	14
	立足主业，支持国家战略	S1.4	17
	天下为公，发展普惠金融	S1.4	20
	砥砺奋进，深耕国际市场	S1.4	30
崇商 ■ 牢记使命， 厚育价值	责任聚焦：“伴容易” 特色党建，形成向心力 精益管理，增强凝聚力 科技赋能，提高战斗力	P3.1 S1.1-1.2 M2.2-2.3,M3.10,S1.1-1.2, S2.4 M2.4	34 37 41 46
阳光 ■ 真诚服务， 回馈客户	责任聚焦：光大相伴，阳光同行 高效服务，提升客户体验 创新服务，引领行业未来 安全服务，赢得客户信赖 贴心服务，温暖客户心灵	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
家园 ■ 包容互惠， 共享发展	责任聚焦：阳光扶贫，以“橙”相待 精准扶贫，齐筑幸福家园 人尽其才，搭建温馨家园 绿色发展，打造生态家园 倾情奉献，共建和谐家园	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
未来展望	A1	84	
附录1 报告说明	P1.1-P1.3	86	
附录2 关键绩效表	M1.6-M1.8,M2.18,S2.1,S4.8,A2	87	
附录3 上市公司精准扶贫工作统计表	S4.13-4.14	90	
附录4 责任荣誉	A3	92	
附录5 指标索引	A5	93	
附录6 ESG索引	A5	94	
附录7 鉴证报告	A4	98	
附录8 意见反馈	A6	103	

## 附录6 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。2018 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
<b>A.环境</b>		
<b>层面A1 排放物</b>		
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： (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。	绿色发展，打造生态家园 /
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 /
A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	绿色发展，打造生态家园 /
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。	绿色发展，打造生态家园 /
<b>层面A2 资源使用</b>		
一般披露	有效使用资源(包括能源、水及其他原材料的政策)。	绿色发展，打造生态家园 /
A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	关键绩效表 /

范畴、层面、一般披露及关键绩效指标	索引	备注
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。	绿色发展，打造生态家园 /
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。	绿色发展，打造生态家园 /
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
<b>层面A3 环境及天然资源</b>		
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。	绿色发展，打造生态家园 /
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。	绿色发展，打造生态家园 /
<b>B.社会</b>		
<b>层面B1 雇佣</b>		
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。	人尽其才，搭建温馨家园 /
B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	人尽其才，搭建温馨家园 /
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	人尽其才，搭建温馨家园 /
<b>层面B2 健康与安全</b>		
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。	人尽其才，搭建温馨家园 /
B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	人尽其才，搭建温馨家园 /

范畴、层面、一般披露及关键绩效指标	索引	备注
B2.2	因工伤损失工作日数	人尽其才, 搭建温馨家园 /
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。	人尽其才, 搭建温馨家园 /
<b>层面B3</b>	<b>发展及培训</b>	
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。	人尽其才, 搭建温馨家园 /
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。	人尽其才, 搭建温馨家园 /
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。	人尽其才, 搭建温馨家园 /
<b>层面B4</b>	<b>劳工准则</b>	
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。	人尽其才, 搭建温馨家园 /
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	人尽其才, 搭建温馨家园 /
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
<b>层面B5</b>	<b>供应链管理</b>	
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	精益管理, 增强凝聚力 /
B5.1	按地区划分的供应商数目。	精益管理, 增强凝聚力 /
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。	精益管理, 增强凝聚力 /
<b>层面B6</b>	<b>产品责任</b>	
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私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。	安全服务, 赢得客户信赖 /
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

范畴、层面、一般披露及关键绩效指标	索引	备注
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	高效服务, 提升客户体验 /
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	精益管理, 增强凝聚力 /
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隐私政策, 以及相关执行及监察方法。	安全服务, 赢得客户信赖 /
<b>层面B7</b>	<b>反贪污</b>	
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。	精益管理, 增强凝聚力 /
B7.1	于汇报期内发行人或其雇员提出并已申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。	精益管理, 增强凝聚力 /
<b>层面B8</b>	<b>社区投资</b>	
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。	倾情奉献, 共建和谐家园 /
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)。	倾情奉献, 共建和谐家园 /
B8.2	在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)。	倾情奉献, 共建和谐家园 /



2019/SH-0173  
(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(以下简称“贵行”)2018年度社会责任报告中选定的2018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 2018 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)
- 女员工数(人)
- 客户投诉办结率(%)
- 总行公益捐赠总额(万元)
- 绿色信贷余额(亿元)
- 电子渠道综合柜面替代率(%)
- 分支机构(家)
- 现金类自助设备(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2018年度关键数据, 社会责任报告中所披露的其他信息、2017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2018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



2019/SH-0173  
(第二页, 共三页)

### 董事会的责任

按照编报基础编制2018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 2018 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 2018 年度社会责任报告中选定的 2018 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 2018 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。



普华永道

2019/SH-0173  
(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贵行 2018 年度社会责任报告中选定的 2018 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

2019年3月28日

## 附: 关键数据 编报基础

### 附: 关键数据编报基础

**小微企业贷款余额(亿元):** 截止到 2018 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 2018 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。

**女员工数(人):** 截止到 2018 年 12 月 31 日, 中国光大银行女性员工总人数。

**客户投诉办结率(%):** 2018 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。

**总行公益捐赠总额(万元):** 2018 年度中国光大银行经总行审批的全行层面对外捐赠金额。

**绿色信贷余额(亿元):** 截止到 2018 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(%):** 2018 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(家):** 截止 2018 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。

**现金类自助设备（台）：**截止到 2018 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）：**2018 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、陶然亭办公区和石景山办公区的日常用水消耗量。

**总行外购电力消耗量（兆瓦时）：**2018 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、光大大厦办公区和石景山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 2018 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 8 意见反馈

**尊敬的读者：**

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读《中国光大银行 2018 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  
2019 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？

