



Shanghai Dongzheng Automotive Finance Co., Ltd.*

上海東正汽車金融股份有限公司
(於中華人民共和國成立的股份有限公司)
股份代號：2718

2018

環境、社會及管治報告



*僅供識別

報告編製說明	2
一. 公司概況	3
1.1 公司簡介	3
1.2 公司治理	3
1.3 榮譽獎項	11
1.4 關鍵績效	12
二. 企業社會責任治理	13
2.1 社會責任理念	13
2.2 責任管理體系	13
2.3 利益相關方溝通	14
2.4 實質性議題分析	16
三. 提升服務質量	17
3.1 優化客戶體驗	17
3.2 推進產品創新	17
3.3 保護客戶權益	18
四. 保護生態環境	19
4.1 踐行綠色運營	19
4.2 發展互聯網金融	21
五. 積極回饋社會	21
5.1 員工職業發展	21
5.2 保障員工權益	22
5.3 完善公平採購	23
5.4 堅持反腐倡廉	24
5.5 普及金融知識	24
5.6 支持社會公益	24
六. 展望未來	25
ESG報告指標對照表	26

報告編製說明

概覽

本報告是上海東正汽車金融股份有限公司(「本公司」)發佈的第一份年度環境、社會及管治報告(「本報告」、「ESG報告」)，秉承重要性、量化及一致性原則，重點披露本公司在經濟、社會、公司管治和環境可持續發展等方面的相關信息，時間跨度為2018年1月1日至2018年12月31日(「報告期」)。

編製依據

本報告根據香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則(「上市規則」)附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(《ESG指引》)的披露建議進行編製。

報告範圍及邊界

本報告旨在均衡闡釋公司在經濟、產品服務、社會、環境、員工成長及公司管治等方面的企業社會責任表現，報告範圍以上海東正汽車金融股份有限公司為主體部分。

數據來源及可靠性聲明

本報告中所使用的數據均來自上海東正汽車金融股份有限公司，並經由上海東正汽車金融股份有限公司董事會辦公室審核。

稱謂聲明

為了便於表述與閱讀，本報告中「公司」、「本公司」、「東正金融」、「我們」均指代「上海東正汽車金融股份有限公司」。

編製單位

本報告的編製單位是上海東正汽車金融股份有限公司董事會辦公室，本報告於2019年6月12日獲公司董事會通過。

獲取及回應本報告

本報告將以電子版發佈，電子版請參閱香港交易及結算所有限公司(「港交所」)網站(www.hkexnews.hk)及本公司網站(www.dongzhengafc.com)。

如您對本公司的企業社會責任表現有任何意見或建議，歡迎電郵至：ir@dongzhengafc.com。

一. 公司概況

1.1 公司簡介

上海東正金融汽車股份有限公司於2015年3月11日作為一家有限責任公司成立，於2018年8月15日變更為一家股份有限公司。東正金融於2019年4月3日（「上市日期」）在聯交所主板掛牌上市（H股股票代碼：2718）。本公司作為受中國銀行保險監督管理委員會（「中國銀保監會」）許可並受其監管的汽車金融公司，專注提供購買豪華品牌汽車的汽車金融產品和服務。

本公司致力於完善公司治理，穩步發展，同時不斷創新變革。截至2018年12月31日止，本公司實現總營業收入約人民幣81,577.7萬元，較2017年度約人民幣46,196.0萬元增加76.6%。本公司淨利潤由2017年約人民幣26,077.3萬元增加至2018年約人民幣45,251.7萬元，漲幅達到73.5%。本公司的表現不僅為股東及投資者帶來穩健回報，同時為本公司的可持續發展奠定穩定基礎。

1.2 公司治理

本公司一直致力於提高企業管治水平，依照境內外公司治理要求，建立了較為完善的企業管治體系，股東大會、董事會、監事會、高級管理層職責明確、獨立運作、有效制衡，從而確保各方能夠高效協作、科學決策，充分保障股東的權益及提升企業價值。本公司自上市日後將全面遵守聯交所上市規則附錄十四《企業管治守則》（「企業管治守則」）所載的守則條文。

董事會組成

董事會現由7名董事組成，包括2名執行董事、2名非執行董事及3名獨立非執行董事。截至本報告日期，董事會由以下董事組成：

執行董事

林帆先生（主席）
邵永駿先生

非執行董事

許智俊先生（於2018年8月9日獲委任）
殷耀亮先生（於2018年7月19日獲委任）

獨立非執行董事

劉偉良先生（於2019年3月8日獲委任）
林哲瑩先生（於2018年8月9日獲委任）
梁艷君女士（於2018年8月9日獲委任）

根據企業管治守則條文第A.2.1條，本公司董事長和總裁分設，各自有明確職責分工。本公司董事長林帆先生負責整體戰略發展相關重大事項。本公司總裁李禕先生負責本公司的經營管理工作。本公司總裁由董事會聘任，對董事會負責，根據本公司章程的規定及董事會授權履行職責。於報告期末，董事會符合上市規則有關委任至少三名獨立非執行董事（佔董事會至少三分之一人數）且其中一名擁有適當專業資格或會計或相關財務管理專業知識的規定，本公司已獲取各獨立非執行董事根據上市規則第3.13條所載的獨立指引就其獨立性發出的書面確認。本公司認為全體獨立非執行董事為獨立人士。

董事的入職培訓及持續專業發展

董事須時刻瞭解身為本公司董事的職責以及本公司的經營方式、業務活動及發展。

各新委任董事於最初獲委任時將獲得正式及全面的入職培訓，以確保其適當瞭解本公司業務及運作以及全面知悉上市規則及相關法例規定下的董事責任與義務。

董事須參與合適的持續專業發展，以提高及更新其知識及技能，確保繼續在具備全面資訊及切合所需的情況下向董事會作出貢獻。本公司鼓勵所有董事參加相關培訓課程，費用由本公司支付。

截至2018年12月31日止年度，本公司組織了一場由律師進行的向董事簡介其於上市規則項下的職責、責任及義務的培訓。所有董事均已出席培訓。

董事的任期

本公司嚴格遵循上市規則及本公司章程規定，董事由股東大會選舉產生，其任職資格須提呈中國銀保監會及其派出機構以獲得批准，任期三年。董事任期屆滿後，均可連選連任。獨立非執行董事任職時間累計不得超過六年。

董事及委員會成員的會議出席記錄

因本公司僅於上市日期在聯交所上市，於報告期間，除了風險管理委員會召開了一次會議，其他董事會委員會並無舉行任何會議，各董事的出席記錄如下：

任期內會議出席／舉行次數

董事會成員	董事會	創立股東大會／ 股東周年大會及 臨時股東大會	備註
執行董事			
林帆先生	36/36	4/4	
邵永駿先生	36/36	4/4	
盧鋒先生	27/27	1/1	已於2018年7月19日辭任
非執行董事			
許智俊先生	9/9	0/3	於2018年8月9日獲委任
殷耀亮先生	9/9	3/3	於2018年7月19日獲委任
獨立非執行董事			
劉偉良先生	0/0	0/0	於2019年3月8日獲委任
林哲瑩先生	9/9	0/3	於2018年8月9日獲委任
梁艷君女士	9/9	0/3	於2018年8月9日獲委任
鮑曉莉博士	9/9	0/3	於2018年8月9日獲委任 且已於2019年3月8日辭任

因本公司僅於上市日期在聯交所上市，截至2018年12月31日止年度，本公司舉行了一次定期董事會會議，主席並無在執行董事缺席的情況下與非執行董事(包括獨立非執行董事)會面。董事會將每年安排舉行至少四次定期董事會會議及安排主席與非執行董事(包括獨立非執行董事)在執行董事缺席的情況下至少舉行一次會議。

董事會專門委員會

董事會設有四個專門委員會，即審核委員會、薪酬及考核委員會、提名委員會和風險管理委員會，以監察本公司特定事務範疇。本公司的所有董事會委員會均已訂明書面職權範圍。董事會委員會的職權範圍載於本公司網站(www.dongzhengafc.com)及港交所網站(www.hkexnews.hk)，可應要求提供予股東。

報告期內及截至本報告日期，人員組成如下表所示：

委員會名稱	委員名單(報告期內)	委員名單(截至本報告日期)
審核委員會	鮑曉莉(主席) 林哲瑩 梁艷君	劉偉良(主席) 林哲瑩 梁艷君 (原審核委員會主席鮑曉莉 已於2019年3月8日辭任)
薪酬及考核委員會	林哲瑩(主席) 鮑曉莉 許智俊	林哲瑩(主席) 劉偉良 許智俊 (原薪酬及考核委員會委員鮑曉莉 已於2019年3月8日辭任)
提名委員會	林哲瑩(主席) 梁艷君 許智俊	林哲瑩(主席) 梁艷君 許智俊
風險管理委員會	林帆(主席) 邵永駿 鮑曉莉	林帆(主席) 邵永駿 劉偉良 (原風險管理委員會委員鮑曉莉 已於2019年3月8日辭任)

審核委員會

審核委員會的主要職責包括：

- 檢討本公司的財務資料及報告程序；
- 檢討本公司的內部監控及風險管理制度；
- 檢討及監察審核規劃及與外聘核數師的關係；及
- 檢討讓本公司僱員能夠在保密情況下關注本公司財務報告、內部監控或其他事宜可能出現不當行為的安排。

因本公司僅於上市日期在聯交所上市，截至2018年12月31日止年度，審核委員會並無舉行任何會議。自2019年起，審核委員會將於每年至少安排舉行兩次會議檢討中期及年度財務業績及報告，以及關於財務報告及合規程序、內部監控及風險管理制度、外聘核數師的工作範圍及委任及讓僱員關注可能出現不當行為的安排等重大事項。

薪酬及考核委員會

薪酬及考核委員會的主要職責包括：

- 檢討個別執行董事和高級管理層的薪酬待遇並向董事會提出建議；
- 檢討全體董事及高級管理層的薪酬政策及架構並向董事會提出建議；及
- 設立具透明度的程序制定有關薪酬政策及架構，確保董事或其任何聯繫人不會參與決定自身的薪酬。

因本公司僅於上市日期在聯交所上市，於報告期間，薪酬及考核委員會並無舉行任何會議。

董事及高級管理人員酬金金額之詳情，請參閱本公司2019年3月14日招股章程的會計師報告內。

提名委員會

提名委員會的主要職責包括：

- 檢討董事會的架構、規模及組成；
- 監察董事會成員多員化政策的執行；
- 就董事的委任和繼任規劃向董事會提出建議；及
- 評估獨立非執行董事的獨立性。

評估董事會組成時，提名委員會會考慮董事會多元化政策涵蓋的各個方面，包括但不限於性別、年齡、文化和教育背景、專業資格、技能、知識及行業經驗。提名委員會會討論及協定實現董事會多元化的可計量目標（如必要），並推薦董事會採納。

因本公司僅於上市日期在聯交所上市，於報告期間，提名委員會並無舉行任何會議。

風險管理委員會

風險管理委員會的主要職責包括：

- 考慮和制定全面風險管理策略；
- 審查和評估本公司風險政策、管理狀況及風險承受能力，提出完善本公司風險管理和內控控制的意見；及
- 定期審查本公司關聯交易管理情況。

於報告期間，風險管理委員會召開了一次會議。

風險管理及內部監控

董事會知悉其維持有效的風險管理及內部監控系統以保障股東權益及本公司資產的責任。本公司管理層已就營運、財務及風險監控範疇設立一套全面政策、準則及程序，以保障資產不會在未有授權的情況下使用或處置；以維持妥善的會計記錄；及確保財務數據可靠，防止出現虛假及錯誤的可能性，以達致滿意程度的保證。

董事會已檢討本公司的風險管理及內部監控系統的效能，包括資源的充足性、本公司負責會計、內部審核及財務申報職能員工的資格及經驗、培訓計劃及預算等，而該等系統均被認為屬有效及充足。而本公司亦設有內部審計職能，以就該等系統是否充足及有效進行分析及獨立評核，亦設有數據保密及管理實際或潛在利益衝突的程序。本公司已設立嚴謹內部架構，以防誤用內幕消息及避免利益衝突。

企業管治職能

董事會負責履行企業管治守則條文第D.3.1條所載的職能。

董事會已檢討本公司的企業管治政策和常規、董事和高級管理層的培訓及持續專業發展、本公司對於遵守法律及監管規定的政策和常規、遵守本公司證券交易守則的情況及本公司遵守企業管治守則的情況。本公司由上市日期起全面遵循企業管治守則所載的守則條文。

董事就財務報表的責任

董事知悉對編製本公司截至2018年12月31日止年度財務報表的責任。

董事會並不知悉任何有關可能對本公司持續經營能力招致重大疑慮的事件或情況的重大不確定因素。

公司秘書

董事會秘書兼首席風險官姚雯女士及外部服務供應商達盟香港有限公司的余詠詩女士為本公司的聯席公司秘書。余女士於本公司的主要聯絡人為姚雯女士。

董事的證券交易

本公司已就董事的證券交易採納一套不低於上市規則附錄十《上市發行人董事進行證券交易的標準守則》(「標準守則」)所規定標準的行為守則。報告期內，本公司尚未在聯交所上市。因此於報告期內，標準守則不適用於本公司董事。

董事會及管理層的職責及貢獻

董事會共同負責領導及控制本公司並監督本公司的業務、策略決策及表現，並共同負責透過指導及監管其事務推動本公司的成功發展。董事以本公司利益作出客觀決定。

全體董事(包括非執行董事及獨立非執行董事)均為董事會帶來不同領域的寶貴業務經驗、知識及專業精神，使其高效及有效運作。

所有董事可全面及時地獲得本公司所有資料及高級管理層的服務及意見。董事可應要求在適當情況下尋求獨立專業人士意見，以向本公司履行其職責，費用由本公司承擔。董事應向本公司披露彼等擔任的其他職務的詳情，而董事會會定期審閱各董事向本公司履行其職責時須作出的貢獻。

董事會保留所有重大事宜的決策權，當中涉及政策事宜、策略及預算、內部監控及風險管理、重大交易(特別是可能涉及利益衝突的交易)、財務資料、董事委任及本公司的其他重大營運事宜。有關執行董事會決策、指導及協調本公司日常營運及管理的職責轉授予管理層。

股東權利

為保障股東權益及權利，本公司於股東大會上將就各重大事項(包括選舉個別董事)提呈獨立決議案。根據上市規則，所有於股東大會上提呈的決議案將以投票方式表決(除主席以誠實信用的原則做出決定，容許純粹有關程序或行政事宜的決議案以舉手方式表決外)，投票結果將於各股東大會後刊登於本公司及港交所網站。

股東召開臨時股東大會

本公司嚴格按照監管要求和公司章程保護股東權利。兩名或兩名以上股東持有10%或以上表決權（「建議股東」）可以簽署一份或數份同樣格式內容的書面要求，提請董事會召開臨時股東大會或類別股東會議，並闡明會議的議題。董事會應根據法律，法規和公司章程的規定，在收到書面請求後十日內提出同意或不同意召開臨時股東大會的書面反饋意見。

如果董事會同意召開臨時股東大會，應在董事會作出決議後五日內發出股東大會通知，其中就原始提案的任何變更應獲得建議股東的同意。如果董事會不同意召開臨時股東大會或在收到請求後十日內未作出回應，則單獨或合計持有公司10%以上股份的股東有權向監事會要求召開臨時股東大會，並以書面形式向監事會提出。如果監事會同意召開臨時股東大會，則應在收到要求後五日內發出股東大會通知，其中就原始提案的任何變更應獲得建議股東的同意。如果監事會未在規定期限內發出股東大會通知，視為監事會不同意召集和主持股東大會。股東於連續90天單獨或合計持有本公司超過10%的股份，可以自行召開並主持股東大會。

於股東大會上提呈議案

根據本公司章程，單獨或合計持有3%以上股份的股東可在股東大會召開前十天以書面形式向股東大會提交臨時提案。召集人應在收到提案後兩日內發出股東大會的補充通知。

向董事會作出查詢

本公司股東可向董事會提出查詢，並有權根據公司章程獲取相關信息。股東可在本公司營業時間內免費查閱股東大會會議記錄副本。如果任何股東要求公司提供此類會議記錄的副本，本公司會在收到合理費用後7天內發送副本。股東要求查閱有關資料或者取得資料的，股東應當向本公司提供證明其在本公司持有的股份類別和數量的書面文件，在驗證他/她的身份後，本公司應當按照股東的要求向其提供。

與股東及投資者溝通

本公司認為，與股東有效溝通對加強投資者關係及讓投資者瞭解本公司業務表現及策略相當重要。本公司盡力保持與股東之間對話，尤其是透過股東周年大會及其他臨時股東大會。於股東大會上，董事可與股東會面並回答彼等的查詢。

本公司網站提供有關投資者關係、公司治理及本公司其他最新消息及最新資料，以使股東及投資者能夠及時獲取有關本公司的資料。

本公司投資者關係部負責處理與投資者的溝通，定期組織路演及與機構投資者及金融分析師一對一會面，以加深對本公司的瞭解，並與專業投資者保持持續對話。

如果投資者對相關問題有任何疑問，或者股東有任何建議或查詢，請聯繫：

地址： 中國上海市陸家嘴環路166號未來資產大廈30樓ABC室
電話： +86-21-2068 9999
傳真： +86-21-2068 9996
電郵： ir@dongzhengafc.com

章程文件

根據股東於2018年8月16日通過的決議案，本公司已採納經修訂章程（就股份於聯交所上市而編製）。經修訂章程於上市日期起生效。於2018年8月16日起至2018年12月31日止期間，本公司並無變更其章程。

本公司章程已於2019年4月2日及2019年4月25日（根據發行情況調整章程中有關本公司股本的若干條款）刊載於本公司及港交所網站。

1.3 榮譽獎項

頒獎單位	獎項名稱	獲獎時間
中國人民銀行上海分行	2017年度人行統計報表二等獎	2018年1月
上海市浦東新區人民政府	2017年度經濟突出貢獻獎	2018年4月
智聯招聘	2018年中國年度最佳僱主提名獎	2018年9月

1.4 關鍵績效

關鍵績效表

指標類型	指標名稱	單位	2018年
經濟指標	營業收入	人民幣億元	8.16
	淨利潤	人民幣億元	4.53
	基本每股收益	人民幣元	0.28
	資產總額	人民幣億元	95.32
	貸款總額	人民幣億元	85.62
	存款總額 ¹	人民幣億元	6.80
	平均總資產收益率	%	5.72
	平均權益回報率	%	19.92
	不良貸款率	%	0.27
	撥備覆蓋率	%	582.29
	資本充足率	%	31.26
	社會指標	納稅總額	人民幣億元
公益捐贈		人民幣萬元	206.99
每股社會貢獻值 ²		人民幣元	0.66
員工總數		人	433
女性員工比例		%	54.97
環境指標	客戶投訴解決率	%	100
	辦公用電量	萬千瓦時	15.8
	辦公用水量	噸	34.9
	辦公用紙量	百萬張	0.6
	辦公用油量	升	14,452.5
	視屏會議次數	次	—

1 存款總額=股東存款+存入保證金

2 每股社會貢獻值=每股收益+(納稅總額+職工費用+利息支出+公益投入總額-社會成本)÷期末總股本

二. 企業社會責任治理

2.1 社會責任理念

- 願景：成為中國領先的汽車金融公司
- 使命：以優質的金融產品與服務為客戶打造美好的出行生活
- 價值觀：創新、誠信、堅毅、關愛、高效、分享

2.2 責任管理體系

為保證社會責任工作有序開展，我司建立了社會責任管理體系，各部門各司其職，分工協作相互配合，在日常運營中開展相關活動，將社會責任理念貫徹到具體工作中。



2.3 利益相關方溝通

本公司高度重視與利益相關方的溝通，通過建立多種溝通渠道，確保與利益相關方的常態化交流，充分傾聽相關方的反饋，促進與相關方的良性互動。

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
政府	<ul style="list-style-type: none"> 支持實體經濟 落實宏觀經濟政策 推動地方經濟發展 發展普惠金融 	<ul style="list-style-type: none"> 政策文件及指引 工作會議 信息報送 專題報道 	<ul style="list-style-type: none"> 支持「一帶一路」戰略 積極推進供給側結構性改革 落實「三去一降一補」政策 支持重點項目建設 創新服務小微企業
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 符合監管要求 維護金融穩定 承擔社會責任 	<ul style="list-style-type: none"> 監管政策 檢查與監管 工作匯報 	<ul style="list-style-type: none"> 加強內部控制建設 推進黨風廉政建設 助力公益扶貧
股東	<ul style="list-style-type: none"> 持續穩健經營 提高盈利能力 提升股東回報 提升公司價值 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 信息披露 業績路演 投資者調研與交流 	<ul style="list-style-type: none"> 完善公司治理結構 制定公司發展規劃 及時披露信息 加強投資者關係管理
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 提高服務品質和效率 提供豐富的金融產品 保障信息和資金安全 拓寬服務渠道 	<ul style="list-style-type: none"> 營銷活動 客服熱線 問卷調查 微信小程序、APP等數字化平台 	<ul style="list-style-type: none"> 提升客戶體驗 創新金融產品 保障消費者權益 發展消費金融 普及金融知識

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 提高薪酬福利待遇 • 保障員工權益 • 職業培訓與發展 • 豐富業餘活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 職工代表大會 • 意見反饋 • 慰問走訪 	<ul style="list-style-type: none"> • 完善薪酬激勵與福利體系 • 多渠道收集員工建議 • 健全培訓體系 • 組織建設員工之家 • 幫扶困難員工
供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 公平採購 • 合作共贏 	<ul style="list-style-type: none"> • 談判 • 合同協議 • 招投標 	<ul style="list-style-type: none"> • 建立採購管理制度 • 加強業務合作
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 互惠合作 • 溝通交流 	<ul style="list-style-type: none"> • 會議 • 合作項目 	<ul style="list-style-type: none"> • 銀行合作不斷加深 • 加強同業交流合作
社區	<ul style="list-style-type: none"> • 關心弱勢群體 • 組織公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 走訪 • 座談會 	<ul style="list-style-type: none"> • 捐資助學 • 員工志願者行動
環境	<ul style="list-style-type: none"> • 低碳環保 • 可持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 節能減排政策 • 綠色公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 綠色金融 • 綠色服務 • 綠色運營

2.4 實質性議題分析

本公司綜合考慮了不同利益相關方的期望和要求，並結合自身的發展戰略，識別社會責任議題，對議題進行重要性評估，分析比較不同社會責任議題對本公司自身可持續發展和利益相關方的重要性，從而確定重要的實質性議題。

實質性議題分析	識別	• 分析宏觀政策及行業熱點
		• 結合本公司發展戰略，識別與本公司密切相關的社會責任議題
		• 對標同業及ESG報告指引
	評估	• 向客戶、員工等利益相關方發放調查問卷，對指定議題進行重要性排序
篩選	• 構建重要性分析矩陣，對議題進行重要性評估，對於重要性較大的議題重點披露	



- | | | |
|------------|-----------|------------|
| 1 員工職業發展 | 6 堅持反腐倡廉 | 11 完善公司治理 |
| 2 保障員工權益 | 7 確保合規經營 | 12 完善信息披露 |
| 3 發展互聯網金融 | 8 踐行綠色運營 | 13 完善公平採購 |
| 4 創新金融產品服務 | 9 支持社會公益 | 14 防控金融風險 |
| 5 普及金融知識 | 10 提升服務品質 | 15 保護消費者權益 |

三. 提升服務質量

3.1 優化客戶體驗

東正金融一直以專業細緻的服務造就卓越客戶體驗。專注於簡便性、靈活性、時效性的不斷提升。公司產品定位於高端豪華車客戶，為客戶提供專屬金融解決方案和vip服務。為了做到這一點，我們做了大量努力：人員方面，加強業務培訓；系統方面，更新系統升級；流程方面，不斷從客戶角度優化產品流程，提升服務品質。

3.2 推進產品創新

我們注重產品創新，不斷加大產品研發力度和資源投入，關注金融消費者業務體驗，秉承客戶至上的服務理念，不斷開發特色金融產品，滿足客戶多元化的汽車金融服務需要，致力於以更優質的金融產品與服務為客戶打造更美好的出行生活，我們持續推進風險決策系統的全面升級換代，積極優化業務流程與產品模型，以客戶需求為出發點，不斷提升產品服務品質。我們後續將繼續推出更多優質金融產品服務。

3.3 保護客戶權益

本公司高度重視客戶的需求與意見，客戶是公司的重要資產，為維護客戶滿意度，提高客戶忠誠度，並提升企業品牌知名度、影響力，依據監管機構《汽車貸款管理辦法》、《汽車金融公司管理辦法》等法律法規及規章，本公司於2018年度對《客戶服務管理制度》進行兩次修訂和完善。建立健全客戶疑難問題快速處理機制：1) 每個工作日8:45-17:45提供人工受理熱線服務；2) 諮詢、查詢處理時限：即時處理或確認後回覆處理；3) 投訴回覆時限：正常情況下，2-5個工作日內回覆；及4) 複雜投訴或不能即時解決的問題，由部門主管或經理組織相關人員進行處理，積極與客戶溝通解決。在線上線下的服務流程中，嵌入客戶問題解決處理機制，將前、中、後台串聯起來，圍繞著保護消費者權益解決客戶問題，形成全公司聯動，拒絕「冷漠」、「套路」、「行業慣例」，全面踐行本公司客戶至上的服務理念，積極響應客戶需求，解決業務疑難。於報告期內，本公司共接受9筆投訴案件，客戶滿意度99.03%。

2018年，為保障客戶信息和資金安全，本公司通過組織培訓，對客戶信息收集、存儲、使用作出明確規定並在業務辦理中嚴格執行。如嚴禁擅自向任何人、任何機構洩露客戶信息；嚴格規範個人徵信報告的查詢使用操作流程，查詢個人貸款申請人及相關人員個人徵信報告均取得其本人的事前書面授權，向人民銀行金融信息基礎數據庫提供貸款人及相關人員的信息均取得其本人的事前書面授權，並在借款人合同文本中予以列示等。

四. 保護生態環境

4.1 踐行綠色運營

類別	單位	2018年
辦公用水量	噸	34.9
辦公用電量	萬千瓦時	15.8
辦公用紙量	百萬張	0.6
廢氣排放	千克	128.1
— 硫氧化物	千克	0.2
— 氮氧化物	千克	127.9
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	230.3
— 直接溫室氣體排放(註1)	噸二氧化碳當量	34.1
— 間接溫室氣體排放(註2)	噸二氧化碳當量	196.2

註：

1. 直接溫室氣體包括消耗天然氣及汽油的溫室氣體排放
2. 間接溫室氣體包括消耗電力及市政供暖的溫室氣體排放

節能減排相關措施

本公司遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等相關法律法規，樹立節能環保的經營理念，推行辦公流程電子化，減少紙質文印材料的傳遞。用電方面，提醒員工離開之前及時關閉計算機、飲水機等電器電源，杜絕浪費，組織專業人員定期檢查、及時維修全公司辦公場所的設備設施，減少運行損耗，保證高效運轉。用水方面，加強用水設備維護管理，號召員工節約用水，降低水資源的浪費，提高水資源使用效率。用能方面，嚴控公車使用，加強燃油管理，合理安排公車出行，降低對汽油和柴油的消耗量，減低污染物的排放，公司的生活垃圾由專業的物業公司指定專人進行收集處理。多措並舉，營造節能環保、低碳運營的辦公環境。於報告期內，本公司累計排放氮氧化物127.9千克，硫氧化物0.2千克，顆粒物12.3千克。

廢棄物處理

本公司辦公過程中，未產生明顯有害廢棄物，對於辦公垃圾中存在的有害廢物均委託有資質的專業機構規範處理。本公司主要為客戶提供金融服務，在經營過程中未使用明顯包裝材料。嚴控公車使用，加強燃油管理，合理安排公車出行路線，降低對汽油和柴油的消耗量，減低污染物的排放。同時，污水及廢棄物處理方面，本公司的生活污水排入市政污水處理系統進行統一處理，生活垃圾由專業的物業公司指定專人進行收集處理。

提高資源使用效益

本公司倡導光線足不開燈、實施車輛集中管理、統一調配，大幅提高了能源利用效率車不開空調等做法，並形成下班後關閉水、電源的制度，建立飲水間剩水回收和保潔用水再利用機制。同時，加強車輛用油管理，加油卡一車一卡、有效節水通過「每周我巡視」和安保巡查，檢查大樓安保、專車專用，對油品、用量、加油站點等內容按車輛情況核查，並進行通報監督管理，將節約落實到各部門。

為進一步提高全體員工的環保意識，本公司將節水、節能、節電防止資源浪費以文字的形式記入到了公司章程中，具體包括使用空調，計算機，電燈等高耗電設備的條件以及原則，同時要求全體員工節約用水。於報告期內，本公司無製成品，並且未對製成品使用包裝材料。報告期內耗用電量15.8萬千瓦時，人均耗用電量365千瓦時/人，人均耗用水量0.08噸，複印紙耗用量1,385張/人。

環境責任

成立之初，本公司就把環境和資源的保護視為重要的責任。本公司一直嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》和《中華人民共和國水法》等相關法律法規。部分業務實現了電子無紙化，業務的電子化切實地做到了低碳、環保。同時，為積極響應並助力國家綠色金融改革創新實驗區建設，本公司持續貫徹綠色發展理念。圍繞「新方位、新思維、新作為，全面開創創新發展新局面」的目標定位，以管理方式、產品渠道創新為抓手，積極推動業務電子化、線上化的管理與發展。本公司推出了微信查詢平台，實現查詢賬戶還款記錄和明細、線上客服等功能，進一步拓展服務範圍，擴大客戶使用群體。

4.2 發展互聯網金融

在獲客渠道方面，本公司積極探索與汽車電商平台合作，增加品牌曝光度，提升金融滲透率和金融轉化率；在客戶服務方面，本公司於2018年7月推出微信官方賬號和小程序，客戶可以在線查看還款計劃及提交提早還款申請；業務無紙化方面，本公司運用互聯網技術手段，實現了客戶面簽等業務遠程無紙化操作，提升了業務靈活性和準確性，實現了環境友好發展。

五. 積極回饋社會

5.1 員工職業發展

	分類	人數(人)	比例(%)	離職率(%)
員工總數		433		27%
按性別劃分	男性員工	195	45%	39%
	女性員工	238	55%	18%
按年齡組別劃分	30歲(含30歲)以下員工	215	50%	19%
	31至40歲(含40歲)員工	188	43%	38%
	41至50歲(含50歲)員工	26	6%	19%
	50歲以上員工	4	1%	25%
按地區劃分	上海市內員工	164	38%	36%
	非上海市內員工	269	62%	22%
按學歷劃分	大專	175	40%	19%
	本科	197	46%	36%
	碩士及以上	42	10%	29%
	其他	19	4%	5%
新進員工	—	241	56%	—
少數民族員工	—	13	3%	—
接受培訓員工	—	433	100%	—

本公司認真貫徹落實《勞動法》、《勞動合同法》等中國相關法律法規要求，公平對待不同民族、性別和文化背景的员工，在招聘、培訓、薪酬、職業成長以及晉陞等環節力求公正公平、杜絕歧視行為。本公司注重培養員工，幫助員工全方位建設職業發展和規劃，提升員工核心能力素質和專業知識技能。

	人數 (人)	培訓時長 (小時)	人均時長 (小時)
男性員工	230	920	4
女性員工	251	1,004	4
高級管理層	5	20	4
中級管理層	15	60	4
基層員工	461	1,844	4

本公司的培訓範圍遍佈整個公司，無論是男性員工還是女性員工，都享有平等的培訓機會。此外，本公司根據基層、中層、高層的员工劃分，有針對性地展開適合不同層級員工的培訓活動。通過建立完善的培訓體系，讓各層級員工既能接受部門內部的在職培訓，又能接受公司層面開展的線上、線下教育，培訓覆蓋率達100%。

5.2 保障員工權益

根據《勞動法》第九章的規定，本公司為所有員工按照地方標準按時足額繳納「五險一金」(養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險及住房公積金)。本公司根據《勞動法》第四章規定的勞動時間、勞動強度和法定節假日安排員工作息，並為符合條件的員工提供帶薪假期，本公司除了嚴格按照國家法定節假日相規定之外，每年都會組織員工在工作之外進行各種活動。本公司定期組織所有員工進行體檢，鼓勵員工參加文體活動，進一步提高員工身體素質。通過制定公司規定和組織員工培訓，提升員工防範和應急處理火災的能力，防範員工職業安全風險。於報告期內，本公司在經營過程中未有員工受傷或死亡。

2018年度，本公司依法維護員工各項勞動權利。依法為員工繳納基本養老、基本醫療、未僱傭童工，在經營過程中未有員工因工作負傷或死亡。失業、工傷、生育等基本社會保險，並建立住房公積金以及企業年金、補充醫療等員工福利制度，本公司依法充分保障員工勞動和休息的權利，在合同中明確養老、醫療保障。確定了工作時間、休息休假、勞動保護和工作條件的內容。本公司無強制(加班)情況，並已遵守相關員工健康、安全及環境的法律法規。本公司致力保護人權，為員工及客戶建立一個尊重、坦誠及公平的工作環境，並遵守所有相關法律及法規，對本公司有重大影響的法律及勞動之相關法律及法規，包括《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》，本公司於報告年內並未有發生重大違規事件，本公司嚴禁聘用強制勞工及童工。本公司對篩選員工，有著嚴格要求，本公司在招聘職位時，會要求應徵者提供身份證、最高學歷證明、專業證明和原位離職證明等資料，以供核對身份。如發現公司違規聘用童工或強制勞工時，公司會立即終止其勞動合同，查明原因及追究責任，對違規員工作出適當處罰。於報告期內，本公司並沒有出現聘用強制勞工及童工的情況。

5.3 完善公平採購

本公司供應商主要為本公司提供IT解決方案、日常辦公用品、交通運輸工具及裝修服務、服務外包、信息諮詢等。有效的供應鏈管理是本公司經營中的重要組成部分。作為服務類公司，供應鏈管理並非公司經營的主要範疇，但是與供應商之間建立長期穩定的合作關係可以提升公司對外形像、降低經營風險從而促進公司發展。為此本公司制定了關於供應商評估、選擇及監督的相關規定。對於評估供應商，本公司制定了從質量、價格、健康、環境、安全及道德等多方面的評估標準，並對不同的方面設置不同的權重。在評估中嚴格遵照標準，篩選出符合標準的高質量供應商。在選擇中既按照評估標準評價供應商表現，也會靈活地將供應商的信譽和是否適宜建立長期穩定合作關係作為選擇的重要依據。對於大額採購或基建項目，本公司已經制定具體的招投標政策來確保選擇的公平公正。確定供應商後本公司會持續監督供應商的表現並定期抽查其行為是否符合公司的評估標準。截至2018年末，本公司主要供應商為26家，其中上海市內供應商24家，上海市外供應商2家。

5.4 堅持反腐倡廉

中央出台的八項政策之後，本公司積極踐行政策中號召的以人為本和整治庸懶散奢等不良風氣，本公司深刻認識到合規穩健發展對公司的重要性，相信合法化、規範化的經營是公司蓬勃發展最堅固的基石；在公司運營過程中的各個方面做到務實高效、避免奢侈浪費。本公司嚴格遵守有關反商業賄賂的法律法規，如《中華人民共和國反洗錢法》及香港《防止賄賂條例》，規定所有員工不得收、送客戶禮品或參加客戶提供的各種消費、娛樂等活動；建立了反舞弊、反商業賄賂相關制度、制定員工行為準則，預防腐敗行為、打擊行賄受賄。於報告期間，本公司內部未發生腐敗行為，未出現對本公司或員工提出並已審結的貪污訴訟案件。

5.5 普及金融知識

為落實監管部門相關要求，提升服務品質。公司2018年相繼開展了本年度「金融知識進萬家」與「反洗錢教育」專項宣傳。充分利用網絡媒體優勢向公司客戶及潛在客戶進行宣傳，拓寬宣傳範圍。此外，公司還聯合8個地區的合作經銷商，開展了相關宣傳普法教育。

同時，公司針對汽車金融公司的反洗錢特點，結合反洗錢相關法規製作了反洗錢宣傳課件，組織公司各部門召開了座談會，在輕鬆愉悅的氣氛中對相對枯燥的反洗錢知識進行講解與互動，藉此提高了公司各部門人員對於「洗錢」這一犯罪行為的防範意識。

5.6 支持社會公益

作為社會一分子，積極履行社會責任是本公司的一貫原則。近年來本公司一直積極履行企業公民責任，引導全公司投身公益事業，努力實現企業與社會的和諧發展。本公司從成立之日開始就致力於為構建穩定可持續發展社會貢獻自身的一份力量。本報告期內，本公司積極投身於社會愛心活動，為上海紐約大學捐贈30萬美元。

六. 展望未來

責任管理：東正金融會繼續推進在整體社會責任管理上的完善，將各項社會管理職責切實落實到每個層級負責人身上，做到常態化、專業化管理，並把社會、環境相關的因素納入到企業整體內控程序當中，識別社會、環境因素給公司帶來的機遇和風險。

產品服務：繼續通過與汽車生產商及經銷商開展深度戰略合作，專注於提供零售金融產品與服務，地域上持續擴大及優化我們的經銷商網絡；開發更多創新產品及提供更多定制化服務，優化產品和服務結構；加強技術投入，通過信息科技運用，提升產品服務競爭力，提升運營管理能力。

人才發展：加大人才資源投入，從招聘、培訓、晉陞、福利待遇、員工關愛、企業文化建設等各方面不斷完善，打造人才梯度建設和人才發展規劃讓員工能在這個平台上獲得不斷提升，實現自身的價值。

環境保護：堅定環境保護使命，持續推進無紙化運營，繼續通過科技創新手段大力支持綠色環保事業發展，積極倡導綠色辦公，節約資源，降低自身對環境的影響。

ESG報告指標對照表

指標範疇及層面	一般披露	披露位置	關鍵績效指標	披露位置
A.環境				
A1 排放物	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	19-20頁	A1.1 排放物種類及相關排放數據。 A1.2 溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 A1.3 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 A1.4 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。 A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	19頁 19頁 不適用 19頁 19頁 20頁
A2 資源使用	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	19-20頁	A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。 A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題,以及提升用水效益計劃及所得成果。 A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	19頁 20頁 20頁 20頁 不適用
A3 環境及天然資源	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	20頁	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	20頁
B.社會				
B1 僱傭	有關薪酬及解僱、招聘及晉陞、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	21頁	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。 B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	21頁 21頁

指標範疇及層面	一般披露	披露位置	關鍵績效指標	披露位置
B2 健康與安全	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	22頁	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率。 B2.2 因工傷損失工作日數。 B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	不適用 22頁 22頁
B3 發展及培訓	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	22頁	B3.1 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。 B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	22頁 22頁
B4 勞工準則	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	23頁	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。 B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	23頁 23頁
B5 供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	23頁	B5.1 按地區劃分的供貨商數目。 B5.2 描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目以及有關慣例的執行及監察方法。	23頁 23頁
B6 產品責任	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	18頁	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。 B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。 B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。 B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。 B6.5 描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	不適用 18頁 不適用 不適用 18頁
B7 反貪污	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	24頁	B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。 B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	不適用 24頁
B8 社區投資	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	24頁	B8.1 專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。 B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	24頁 24頁



东 东正金融
DONGZHENG AFC