1
陕西省国际信托股份有限公司
2011 年社会责任报告
2012 年 4 月 26 日

2
关于本报告
★本报告是陕国投连续发布的第五份社会责任报告。
所提信息的报告时间：2011 年 1 月 1 日—12 月 31 日，部分内容超出上述范围
最近一次报告时间：2011 年 1 月
报告周期：每个财务年度
报告参照标准：《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》、《信托公司
社会责任公约》等相关文件。
报告的涵盖范围：陕西省国际信托股份有限公司（简称“陕国投”，本报
告也称“公司”）
数据评估方法及运算基础：公司报表及相关统计
报告发布形式：▲报告以中文发布
▲报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版查询及
下载见巨潮资讯网和公司网站
报告印刷用纸：环保纸张
报告编制及审议批准：本报告由我公司社会责任管理团队组织编制，由高级管
理层审核，经我公司董事会、监事会审议通过
联系方式：陕西省国际信托股份有限公司综合办公室
邮政地址：陕西省西安市高新区科技路 50 号金桥国际广场 C 座
邮政编码：710075 电话：（029）88897633 88851988 传真：（029）88851989-0 网址：http://www.siti.com.cn 电子信箱：office@siti.com.cn

3
目录
第一章社会责任管理
一、董事长致辞
二、公司概况
三、社会责任体系
四、社会责任管理
五、利益相关方
六、主要荣誉
第二章法律责任
一、优化治理结构
二、全面风险管理
三、依法合规经营
四、加强内部审计
五、维护金融安全
六、履行反洗钱义务
第三章经济责任
一、稳步健康发展
二、积极回馈股东
三、依法诚信纳税
四、优化金融服务
五、支持实体经济
六、助推中小企业
第四章公益责任
一、公益回报社会
二、关爱员工发展
第五章环境责任
一、绿色金融服务
二、绿色金融机构
第六章愿景展望

4
第一章社会责任管理
一、董事长致辞
2011 年是“十二五”开局之年，中国经济发展交出了一份精彩的答卷；2011 年也是陕国投发展历史上不平凡的一年，公司取得了成立 28 年来的最好经营业
绩。增资扩股取得实质性成功，长期困扰公司发展的资本瓶颈问题得以破解；信
托业务规模和质量持续提升，信托业务发展基础进一步夯实；自有资金运用效率
提高，企业盈利渠道拓宽；实业清理工作圆满完成，公司成功转型，步入了健康
发展的快车道；内控体系进一步优化，风险管控成效明显；企业文化建设颇具成
效，进一步提升了公司的竞争力和软实力。
在企业自身进步的同时，我们积极践行社会责任价值理念，助力和谐社会建
设与发展。2011 年，我们重点围绕省内基础设施建设、能源重化工等重点项目
建设，以及战略性新兴产业、中小企业、低碳经济等领域，为机构和社会公众提
供多元化金融服务，积极为股东、受益人创造价值；不断改善员工福利，加强员
工教育培训，促进员工全面发展；热心参与社会公益事业，把企业发展和对社会
的贡献紧密联㌪Єㅊɗɗ㤄ㅊ㈅ᰀ重点围绕省内基础设紧密联㌪Єㅊɗɗ㤄ㅊ㈅ᰴ牧ੂ吊⽆称省〰⁔昊称呲ਭ㄰〱锂젭伖ธ픊称听됇ꌨ慔爊省〰⁔䰊省〰⁔稊称称呤ਜ਼⠬둃儩帩そ告੅吊儊焊ㄠ称称ㄠ㄰㔰″者㠠捭ਰ‰‰⁒䜊称称称牧ੂ吊⽆称省称呲ਭ㄰称呌ਭ㄰称呺ਰ‰⁔搊㌸㔕8

5
公司在深圳证券交易所上市，标志着中国非银行金融上市机构的诞生。陕国投目
前是中西部地区唯一的上市信托公司和陕西唯一的省属上市金融企业。
28 年来，公司积极发挥信托投资功能支持地方经济建设，为大批企业和项
目提供了大量信托贷款、信托投资、融资租赁、信用担保、财务顾问、风险投资
等优质金融服务，同时推动公司自身得到快速发展，诚信铸就了良好的“陕国
投”品牌。
当前，陕国投以“十二五”发展为新起点，着眼公司持续发展和股东利益最
大化目标，研究确定了发展思路。总体目标是:坚持科学发展观，积极服务于地
方经济建设，大力挖掘金融信托业务潜力，逐步强化信托业务的主营地位，提升
主营业务品质和效益，促进经营管理协调发展，力争把陕国投打造成国内一流专
业理财金融机构。
三、社会责任体系
陕
国
投
社
会
责
任
体
系
社会责任理念
潜心关注并努力为股东、客户、受益人、员工、
商务伙伴、社区、自然资源、环境等利益相关
者的和谐发展而尽责，促进公司与社会的和谐
共进与繁荣。
社会责任观的价值体系
诚信——不欺不伪，重信践诺，取信各方，诚
信立身，忠诚于股东，忠诚于客户，忠
诚于社会，勤勉有为，为股东、客户、受
益人创造价值。
务实——拒斥浮虚，崇尚安全，稳妥行事，秉
持稳健作风，坚持合规理念，力求做实做
精。
创新——深察市场，把握规则，大胆创新，牢
树市场意识，体察客户需求，挖掘业务潜
力，开发创新产品，提升服务功能。
奉献——胸怀未来，尽心竭力，创造价值，着
眼持续发展，瞄准终极目标，提升股东权
益，创造社会价值。

6
社会责任的行动准则
——诚信理财，创造价值
——务实稳健，合规运营
——以人为本，全面发展
——客户至上，创新服务
——注重节约，关心环保
——奉献爱心，和谐共进
对利益相关方的责任定位
——为股东谋求价值最大化，以公司可持续发
展回报股东
——为客户提供优质金融服务，诚心追求与客
户共成长
——为受益人谋求财富保值升值
——为商务伙伴建立诚信交易平台，谋求共赢
发展
——为员工成长与全面发展创造良好条件
——为社区的有序、和谐建设而承担维护责任
——为环境友好型发展承担相应责任
四、社会责任管理
（一）社会责任管理架构。陕国投企业社会责任工作由公司董事会牵头管理，
重大事项提交董事长办公会议以及董事会决策。涉及社会责任相关工作由董事长
亲自牵头负责，分管领导具体负责，综合办公室负责日常管理工作，合规与风险
管理部、人力资源部、综合财务部、监察审计部及各业务部门按照职责分工负责，
联合实施具体工作。从而，形成有牵头、有配合，有分工、有合作，组织架构清
晰、职责定位明确的企业社会责任工作管理架构。
（二）社会责任战略纳入整体发展战略。2011 年，陕国投制定实施了《“十
二五”发展规划》，明确企业社会责任战略纳入整体发展战略。未来五年，陕国
投致力于深化企业社会责任建设，将企业社会责任管理与公司经营发展更加紧密
结合，建立可持续发展的运营模式，积极打造责任品牌，依托金融信托专业优势，
践行企业社会责任，形成具有陕国投特色的责任竞争力，将社会责任工作有机融
入品牌建设以及公司整体发展战略。

7
五、利益相关方
陕国投致力于建设有效的利益相关方参与机制，与利益相关方建立战略互
信，形成可持续发展共识，发挥合力创造价值，最大限度地增进企业对社会和环
境的积极影响，最大限度地创造经济、社会和环境的综合价值。
名称沟通方式对公司期望具体要求相关指标
政府
法律法规、政策指示发
布，向省政府和有关部
门汇报。
持续健康发展，为地
方经济发展作出贡
献，税收稳定增长，
增加就业机会，促进
社会繁荣。
建设和谐社会、节
约型社会，合规要
求。
税收总额，投
资于支持经济
发展资金量，
创造就业机会
数。
监管
机构
法律法规，部门规章、
规范性文件，实际监
管，监管通报，监管评
级，风险通知，约见会
谈。
依法合规，稳健运行，
公平竞争，提高经营
管理水平。
完善公司治理结
构，依法合规经营，
提升经营绩效，提
高抗风险能力，及
时披露信息。
总资产净回报
率，股本净回
报率，成本收
入比，自有资
金数量，大额
风险集中度
等。
股东
年度报告，股东大会，
股东书面通知等。
保证企业可持续发
展，提高盈利能力与
核心竞争力，确保国
有资产保值、增值。
公开披露公司的重
要信息，平等参与
的机会，对股东利
益的保护。
利润，资本回
报率，国有资
产保值、增值
率，少数股东
权益等。
客户
客户接待时征求意见，
客户经理日常联络。
提供优质的金融产品
和服务，并不断改进。
对客户提供个性
化、专业化服务，
服务质量。
客户满意度，
服务质量投
诉事件数。
商务
合作
伙伴
合同，协议，沟通与交
流。
诚信履约，互惠合作，
实现双赢。
合作信息公开透
明，长期稳定的战
略合作。
合同份数及标
的，合作期限，
履约诚信度。
员工
职工代表大会，合理化
建议，高管接待员工，
座谈会，征求意见，交
提高公司的盈利能力
和可持续发展能力，
为员工提供更多福利
职业前途，发展机
会，待遇，体面和
给人自信的工作环
员工满意度，
员工忠诚度，
员工培训投

8
流。和成长机会。境。入。
社区
签订文明共建协议，
定期沟通，参加有关活
动。
安全运营，促进社区
繁荣与和谐，提供安
全、健康的环境。
不会造成安全事
故，为建设和谐社
区投入资源。
社区建设投
入。
公众
和媒
体
新闻发布会，积极的新
闻报道和宣传、定期发
布报告、依法披露信
息。
追求健康发展的卓越
企业，承担社会责任，
成为实现可持续发展
的表率。
诚信，稳健。
知名度，美誉
度，获奖情况。

9
独立、制衡和协调，从制度上、程序上、操作上保证公司治理的合法合规和高效
运行。目前，公司董事会由 9 名董事组成，其中 3 名独立董事，董事会下设战略
发展委员会、薪酬与考核委员会、风险管理与审计委员会、信托委员会等四个委
员会。监事会现有监事 3 名，其中外部监事 1 名，员工监事 1 名。
报告期内共召开股东大会 3 次，董事会会议 9 次，监事会会议 6 次，审议各
类重要议案并听取重点工作汇报。董事会、监事会及各专门委员会各司其职
，

10
关系互动平台，以网上说明会形式向广大投资者介绍了公司经营管理的情况，热
情接待机构投资者和分析师来访，接听投资者、分析师咨询电话，并及时处理投
资者网上留言和电邮咨询。
（三）加强信息披露
陕国投严格按照《上市公司治理准则》、《上市公司信息披露管理办法》等
规定的要求，对外进行信息披露，并根据公开、公平、公正原则，进一步完善公
司信息披露内部控制制度，对公司信息披露的基本原则、信息披露的内容、信息
披露程序、信息披露的责任、保密措施等几大方面进行了详细规定，不断提高信
息披露标准和质量，多种渠道，依法、合规地公开信息，不断增强公司治理和经
营管理的透明度，努力成为监管部门信任、广大投资者信赖的金融信托公司，正
确引导社会舆论和投资者的投资行为，防范和化解声誉风险。2011年，公司完成
定期报告和临时公告披露共62次，定期报告4份，较好地履行了上市公司信息披
露义务。公司制定实施《年报信息披露重大差错责任追究制度》，努力提高信息
披露质量；根据内幕信息及知情人管理制度的有关规定，按照一事一登记的原则，
严格执行有关内幕信息知情人的备案登记程序。
二、全面风险管理
陕国投董事会和管理层对风险管理极为重视，董事会下设的风险管理与审
计委员会对各类风险实施积极有效的监控；风险管理的制度、程序和方法较完备；
风险识别与评估的手段与技术有效；风险管理制度、技术和方法能够根据情况变
化及时更新。
（一）信用风险。公司建立有贷前调查、贷时审查和贷后检查制度，且能执
行到位，对交易对手的资质和诚信度能进行尽职调查，对抵（质）押品的充足性
进行严格审查以确保第二还款来源的有效性，对资金使用情况进行持续跟踪管
理；风险分类制度健全、有效；实行审贷分离制度；2011 年公司未向客户提供
担保；同时公司对非信贷类资产有较高的管理水平。
（二）市场风险。公司配备了与业务规模和市场风险管理需求相适应的专业
团队，相关岗位人员经验丰富、对市场风险能认识充分、投资行为审慎；在设计
产品前进行深入细致的市场适应性调查；对敏感性行业和国家宏观调控重点行业
的投资采取特别的风险防范措施；对价格风险因素充分估计，并设置有控制措施。

11
（三）流动性风险。公司资本补充能力和资产变现水平较好；董事会和管理
层对流动性风险管理重视，有较强的识别、监测和调控头寸的能力；建立了流动
性风险管理体系；配备专门人员测算流动性缺口；内审部门对流动性管理情况进
行监督检查，并及时报告；具备缓解和释放信托赔偿责任风险转嫁给固有业务的
流动性压力的手段和措施。
（四）操作风险。公司特别关注业务操作风险的管理。公司分别设立了信托
业务和固有业务项目评审委员会。业务部门项目组提出的项目经部门同意并经公
司分管领导批准后，项目组进行考察论证；论证结束，由业务部门将项目资料交
合规与风险管理部初审；初审通过的，提交项目评审委员会评审；对于评审通过
的项目，提交公司办公会议决策。在信托项目推介环节，制定了信托项目推介制
度，不承诺“保本保息”或最低收益，不通过报刊、电视、广播和其他公共媒体
进行营销宣传，不存在未取得异地集合资金信托业务资格而开办异地业务，也不
存在委托非金融机构推介信托计划的行为。在信托财产运用和管理环节，公司作
为受托人，切实履行了受托管理的责任，持续跟踪了解资金使用和项目进展情况，
坚持信托财产之间、信托财产与固有财产之间分别管理、分别记账的原则，对信
托财产管理过程中的各项事务、数据和其他有关情况保留了真实完整的记录，信
托业务管理和财务管理及会计核算的电算化程度较高；在信托终止清算环节，不
存在新信托项目的财产置换；能及时出具信托项目清算报告。
（五）声誉风险。公司没有因承担信托赔偿责任对公司声誉产生负面影响的
情况；能按照要求及时进行信息披露；没有发生客户投诉的情况。
三、依法合规经营
陕国投建立了有效、科学、全面的合规管理机制体系、合规风险的组织管理
体系和内控系统，培养了专业化的合规管理队伍，确保各类业务合规、快速发展，
为公司的合规经营保驾护航。2011 年陕国投注重营造公司良好的合规文化和环
境，通过开展多种形式培训、加强与同业交流，以及制定和完善合规管理、法律
事务管理和规章制度管理工作等形式，有效确保公司实现守法合规经营。
四、加强内部审计
陕国投建立了董事会领导下独立和垂直化的审计组织体系，依据经公司董事
会审议通过并正式颁布实施的《内部审计工作管理办法》、《经济责任审计管理办

12
法》等开展工作。2011 年，内部审计工作以存续项目审计（事中审计）和信托
项目终止清算审计（事后审计）为重点，对 4 个证券投资类信托计划、固有资金
证券投资业务、固有资金 3 个项目及信托资金 3 个计划、贷款业务及股权投资类
4 个信托计划进行了事中审计；对期限届满的 43 个信托计划进行了终止清算审
计；对公司 2011 年度反洗钱工作情况进行了专项审计。审计报告提出审计问题
及建议 19 条，对提高管理水平起到了积极作用。
五、维护金融安全
陕国投在建立和完善内部风险管理体系和控制体系的基础上，不断提升服务
水平，维护客户权益，保障金融安全。公司在信托产品的销售过程中，充分重视
通过产品说明书和销售协议向客户明确、充分揭示产品风险；同时，通过案例说
明等形式，展示不同情境下理财产品可能出现的不同收益水平，并进行客户风险
测试评估，确保“将适合的产品销售给适合的客户”。在信托计划执行过程中遇
到涉及投资资金安全等事项及时向投资者予以沟通。
六、履行反洗钱义务
陕国投坚持履行反洗钱义务，积极践行社会责任：一是加强反洗钱内控制度
建设，对公司《反洗钱内控制度》、《反洗钱客户风险等级划分标准》及《客户
身份识别和客户身份资料及交易保存管理办法》进行了修订和完善，针对信托业
务的特征，对客户风险等级划分与客户身份识别及相关内容做了进一步的修订与
完善，进一步夯实反洗钱工作基础；二是加快反洗钱工作的信息化进程，顺利完
成反洗钱监测数据报送系统的升级工作，反洗钱监测、报送工作的效率显著提升；
三是加大反洗钱的培训宣传力度，在员工中广泛开展反洗钱法律法规学习，并邀
请人行西安分行反洗钱处有关人员参加公司反洗钱工作研讨会，于2011年10月29 日--2011年11月4日开展了反洗钱宣传周活动，提高群众对洗钱危害的认识和自
觉参与反洗钱工作的意识，形成全社会参与反洗钱工作的良好氛围。
第三章经济责任
一、稳步健康发展
在复杂多变的内外部经营环境中，企业能够得到稳健快速发展，是企业对于

13
利益相关方最大的责任。2011年，在监管政策调整、公司因注册资本不足、净资
本不达标而被迫放缓业务节奏的情况下，经过艰苦努力，全面超额完成了董事会
下达的各项目标考核任务。公司取得了成立28年来的最好经营业绩，利润总额突
破了2亿元，净利润突破1.6亿元；定向增发工作取得实质性成功，公司资本实力
将大幅提升；信托资产规模突破500亿元，管理资产总规模超过520亿元，主业发
展基础进一步夯实；实业清理圆满完成，公司成功转型，步入了健康发展的快车
道。
二、积极回馈股东
回馈股东是陕国投经营发展的重要职责，公司一贯重视对投资者的合理回
报，大力强化经营管理，确保了业绩的相对稳定。同时，公司坚持稳健的财务策
略，积极保障公司资产、资金安全及追求股东利益最大化，多次实施了现金分红
和资本公积金转增股本等方案。公司提出预案，拟实施 2011 年度权益分派方案。
三、依法诚信纳税
依法纳税是我们的责任和义务。陕国投作为企业公民依法按时缴纳税款、积
极履行扣缴义务人代扣代缴税款的义务；依法进行税务登记、设置账簿、保管凭
证、纳税申报；如实向税务机关反映公司的生产经营情况和执行财务制度的情况，
并按有关规定提供报表和资料，没有隐瞒和弄虚作假。2011 年，实现利润总额 2 亿多元，比去年增长近 100%；上缴国家和地方税费 5,496 万元，比去年增长 210%。
四、优化金融服务
陕国投一直将为客户提供更优质的金融服务作为不懈追求的目标，并通过
扩大服务涵盖范围、持续提升服务品质、不断创新金融产品满足客户不断变化的
需求。2011 年，公司在信托业务的渠道建设上有了新的进展与突破，加强与银
行、信托等金融机构的交流，增进与金融机构的合作，为客户带来丰厚的投资回
报的同时，也给公司带来了良好的经济效益和社会效益，实现了与行业合作伙伴
共赢；公司充分利用信托制度的优势，创新投资领域，丰富资金运用方式，最大
化信托资金的使用效率，为投资者获取稳健可观的收益；公司积极探索财富管理
领域，根据投资者财富增值的实际需求和偏好，为投资者量身打造全面、专业的
资产配置规划，为其提供个性化的综合金融和增值服务方案；公司在服务监督管
理、客户投诉管理、员工服务培训、优质服务文化等方面做了大量工作，致力于

14
进一步提升服务品质；公司与大批优质客户形成了稳固的合作关系，并不断加强
客户管理系统建设，对客户群体进行细分与分级，确定为不同客户群体提供个性
化、专业化的服务内容；为客户提供接待、日常咨询、寄送对账单及相关资料等
服务；按照上市公司管理的有关规定，通过报刊、网站等渠道向客户披露公司经
营状况、信托资产管理状况等信息，并根据文件约定向相关利益人提交书面文件
披露相关信息；坚决杜绝欺诈客户、索要钱财等违法违规行为，建立了独立的客
户投诉问题分析和处理机制，及时、高效地处理客户投诉，保障客户权益，维护
公司声誉。
五、支持实体经济
陕国投作为一个上市公司和国有金融企业，始终把回馈社会关怀、支持实体
经济、服务省内经济发展作为重要职责和任务。2011 年，陕国投有效发挥信托
灵活的功能优势，全年为实体经济建设提供投融资服务 320 亿元。一是紧紧围绕
基础设施建设提供投融资服务。先后为省高速集团、省交通建设集团、延安城投、
华山管委会、曲江新区管委会、法门寺文化旅游区等一批基础设施建设项目提供
投融资服务近百亿元；其中，在省内高速公路建设面临融资困难时，为我省公路
交通建设提供信托贷款 20 亿元。二是适应省上煤炭资源整合改革的需要，为陕
北能源煤化基地建设提供投融资服务近 40 亿元。公司运用股权投资的形式为陕
北榆神能源化工基地榆神陶氏项目的前期基础设施建设提供 3 亿元资金支持，推
动了榆神陶氏循环经济煤炭综合利用项目的顺利实施。三是积极支持保障房建
设。为西安市房地产经营二公司等提供棚户区改造和经济适用房建设资金，有效
助推了保障房建设。四是积极为战略性新兴产业发展提供服务。为烽火通讯集团、
陕西安达安全装备检测公司、陕西华富新能源有限公司等一批科技型企业、循环
经济企业等提供了投融资服务。募集 10 亿元与西咸新区管委会发起设立西咸新
区发展集团有限公司，开展 PE 投资，扶持西咸新区战略新兴产业发展。
六、助推中小企业
“融资难”一直是困扰中小企业发展的头号难题。陕国投始终牢记自己作为
国有金融企业的社会责任，想法设法创新投融资方式，帮助中小企业扩大融资量，
推动其发展壮大。利用信托可以进行基金化运作的优势，积极推动设立中小企业
成长信托基金；立足企业实际，采用贷款、股权投资等业务模式先后为力兴钛业、

15
虹源生物等一批小微企业提供投融资服务，解决了这些企业的融资难问题。
第四章公益责任
一、公益回馈社会
公司坚持奉献社会、回报社会，继续开展扶贫帮困活动，坚持对扶贫联络点
的帮助和支持，加大对华县西王村的扶贫支持力度，春节前看望慰问了帮扶村困
难群众和公司离退休老同志，积极履行了社会责任；积极参加社区活动，公司积
极组织并参与社区活动，与业界及不同社团保持良好沟通，充分发挥公司内部人
大代表的作用，多渠道主动收集地方政府和社区意见，实现企业与社会的和谐互
动；公司历来将回报社会视为企业应尽的责任，积极关注社会服务和公益事业，
勇于承担社会责任，积极为构建和谐社会做出应有的贡献。
二、关爱员工发展
陕国投坚持以人为本，把人才战略作为企业发展的重点，充分尊重员工民主
权利，重视人才培养，实现员工与企业的共同成长。
（一）保障员工权益。公司严格执行国家有关规定，全部与员工签订了劳工
合同，并足额缴纳各项社会保险，同时建立补充保险，健全企业年金方案，提高
保障水平；公司建立了符合岗位工作需求、明确岗位工作标准和突出岗位工作业
绩的员工基本工资制度和绩效考核制度，有效激发了员工工作积极性。
（二）保障员工民主权利。为保障广大职工参与公司治理和企业决策的民主
权利，公司不断强化工会制度，充分发挥工会在民主管理方面的作用，有效维护
了员工权益。同时，通过开展家访活动、座谈会、网络调查等形式，积极听取并
实现员工诉求。
（三）建立健全人才培养体系，关注员工成长。公司加大人才引进的力度，
选聘高素质的专业人才；制定人才培养计划，加强对公司现有人才的专业知识和
技能培训，提高全体员工的开拓创新和业务拓展能力。报告期内，公司按工资总
额的 2.5%提取员工教育经费，为员工教育培训工作提供了财力保障。公司内部
组织了一系列形式多样、内容涵盖行业新政策、理财、法律、公司治理、财务、
党建、文明礼仪等方面的培训。公司支持员工参加业余进修培训，选派部分董事、

16
监事、高管和员工参加与公司业务有关的各种培训班，不断提高员工整体素质。
（四）关心员工生活。为打造和谐企业，公司组织了城墙越野赛、畅游世园
会、户外登山、乒乓球比赛等一系列文娱活动。以纪念建党90周年和深入开展“创
先争优”活动为契机，先后组织了“红五月、唱红歌”比赛、“迎七一、歌颂党”
歌咏比赛、“为党旗添光彩、为公司做贡献”演讲比赛等系列活动。公司非常重
视员工健康与安全保障，定期组织员工进行健康检查，并发放《员工健康与快乐
工作》等健康书籍，提倡科学的生活方式，长期为员工租赁羽毛球活动场地。
（五）开展廉洁从业教育。公司开展了多种形式的廉洁从业学习、宣传和教
育活动。通过党委中心组专题学习、开办讲座等形式，学习《国有企业领导人员
廉洁从业若干规定》以及党委关于廉洁自律的有关要求，提高领导人员的廉洁自
律意识；䨊䕔ੑ਄㜰‰‰⁲朊䉔ਯ退‭㄰称呦ਭ㄰称呌ਭ㄰称呺ਰ‰⁔搊嬨，⤰嵔䨊䕔ੑੱ਱‰‰‱″㈱ㄠ㈵㌴ㄱ′㌲㜠捭ਰ‰‰⁒䜊称称称牧ੂ吊⽆称省〰⁔昊省〰⁔䰊省〰⁔稊称称咴믑⸝᭔ੑੱ਱‰‰‱″㈱ㄠ㈵㌴ㄱ′㌲㜠捭ਰ‰‰⁒䜊称称称牧ੂ吊⽆称省㄄⠋〿Х湇签署ㄠ㈶㌴‱㌳㔠捭ਰ‰‰⁒䜊㄰称呺ਰ‰⁔뒻턮ᴛ吊儊焊ㄠ称称ㄠ㌲ㄱ′㔳㐱ㄠ㈳㈷⁣洊称称称則ਰ‰‰⁲若干规定⤰嵔䨊䕔ੑੱ਱⁭ਰ‰†呺ਰ‰⁔뒻턮ᴛ吊儊焊ㄠ称称ㄠ㌲ㄱ′㔳㐱ㄠ㈳㈷⁣洊称称称則ਰ‰‰⁲告੅吊儊熣于廉洁㠘꽂⨄阔ꈿ쨀
ȱ㠘꽂⨄阔ꈿ쨀

17
境管理政策和流程，明确节能减排目标。通过进行节能灯管改造、控制办公区域
照明时间、设置空调运行温度限制等措施加强用电、节电管理，开展水、电、汽
油消耗量定期统计工作；在管理上节约成本，降低能耗，充分利用信息共享资源
推行无纸化办公，从严控制办公用纸的使用，采用电子版本替代，并逐步配备使
用无纸化传真系统，建立起包括办公OA 系统、视频会议系统等电子化网络化运
营模式，推进节约型社会建设；不断提高企业和员工的环保意识，从节约每度电、
每滴水、每张纸开始尽量降低对能源的消耗，切实推行与环境可持续和谐发展。
第五章愿景展望
2012年是陕国投落实“十二五”规划承前启后的一年。增资扩股完成后公
司将迈上一个全新的发展平台，在继续保持经营业绩持续增长的同时，社会责任
工作将重点做好以下几个方面:（一）进一步加强全面风险管理，正确处理业务
发展与风险防控的关系，实现业务规模扩大与防范风险的综合平衡；（二）加强
和改进客户关系管理，加快转变服务模式，持续提升客户服务水平，严格服务标
准、服务改进，加强服务监测、服务考核，重视投诉管理和服务培训
准、服务改进，加强渵务监测、服务考核，重视投诉管理和服务培训