

证券简称：第一创业

证券代码：002797

第一创业证券股份有限公司

2019 年度社会责任报告

关于本报告

报告说明

本报告是第一创业证券股份有限公司（以下简称“第一创业”、“公司”或“我们”）的第 4 份年度企业社会责任报告。本报告真实、客观地介绍了公司 2019 年履行企业社会责任和推进可持续发展方面的活动开展情况。本报告内，所有涉及资金的币种均指人民币。

报告范围

报告时间范围：2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，部分信息涉及 2018 年和 2020 年。
报告组织范围：如无特别说明，本报告覆盖公司总部、各分公司、各营业部、各全资及控股子公司。

编写依据

本报告参照《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》、《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》、《中小企业板信息披露业务备忘录第 2 号——定期报告披露相关事项》、中国证券投资基金业协会《中国上市公司 ESG 评价体系研究报告》等相关法律法规、规范性文件的要求编制。

确认及批准

本报告经公司 2020 年第三次总裁办公会审议通过后，于 2020 年 3 月 27 日获公司第三届董事会第十三次会议审议通过。

报告获取方式

本报告提供简体中文版供读者参阅，报告电子版可在深圳证券交易所网站（www.szse.cn）及公司官方网站（www.firstcapital.com.cn）下载。

获取及回应本报告

公司十分重视权益人的意见，并欢迎读者通过以下联络方式与我们联系。您的意见将协助我们进一步完善本报告以及提升第一创业整体的环境、社会及治理表现。

联系邮箱：IR@fcsc.com

联系地址：深圳市福田区福华一路 115 号投行大厦 9 楼

联系电话：0755-23838868

传真：0755-23838877

2019 年重点绩效

公司治理

- ✓ 持续完善制度建设，完成《公司章程》及三会议事规则修订；
- ✓ 重视股东合理投资回报，现金分红占 2018 年当年实现可供分配利润的 22.57%；
- ✓ 积极推进反洗钱工作，组织全员进行反洗钱知识学习与测评，覆盖率达 100%；
- ✓ 将 ESG 可持续发展理念纳入公司战略，在 MSCI 的 ESG 评级中获 BB 较好评级；
- ✓ 以专业和责任获客户及市场认可，荣膺各类荣誉及奖项共计 32 项。

客户共赢

- ✓ eBOND 固收综合业务系统集六大功能为一体，支持债券全业务场景；
- ✓ A10 资管投资管理系统助力效率提升，获中国证券业协会调研和同行借鉴；
- ✓ 一创智富通 APP 迭代 9 次，新增及优化 100 多项功能，获多个大奖；
- ✓ 全年接听客户来电 73,369 通，客户服务满意度达 99.58%；
- ✓ 累计吸引约 35,400 位客户参与投资者教育活动，获深交所 2 个奖项。

精准扶贫

- ✓ 结对帮扶的湖南岳阳平江县、安徽阜阳颍上县摘掉贫困的帽子，走上农村振兴之路；
- ✓ 与贵州黔东南州锦屏县签订“一司一县”结对帮扶协议；
- ✓ 多次赴 4 个结对帮扶县开展“资本市场专题培训”，200 余人参加培训；
- ✓ 第六间“第一创业·梦想中心”在安徽省颍上县慎城镇第二小学落成；
- ✓ 第七间“第一创业·梦想中心”落户贵州省锦屏县隆里中小学。

员工发展

- ✓ 1500 余人次参加公司级培训 48 场，近 1.8 万人次参加部门级培训 430 场；
- ✓ 开展健康日活动 15 期、举办线上健康微课堂 6 期，参与员工近 700 人次；
- ✓ 上线 HR 自助系统可轻松查询 HR 信息、办理 HR 文件，累计点击 30 多万次；
- ✓ 全国 26 城同步举行“创行天下”8 公里大型徒步活动，1600 多名员工参加。

绿色运营

- ✓ 升级视频会议系统、E 学堂系统，完善会议、培训模式，召开 1,427 次视频会议；
- ✓ 总部投行大厦物业管理获美国绿色建筑委员会（USGBC）颁发的碳排挑战参与奖。

一、 公司治理

1.1 公司简介

第一创业系经中国证监会批准设立的综合类证券公司，前身是 1993 年 4 月成立的佛山证券公司。2016 年 5 月 11 日，公司首次公开发行股票并在深圳证券交易所上市交易，证券简称“第一创业”，证券代码“002797”。截至 2019 年 12 月 31 日，公司注册资本 35.024 亿元，总部设在深圳，员工总数 3,285 人。

核心价值观：诚信、进取、创新

公司愿景：追求可持续发展，努力打造具有独特经营模式、业绩优良、富有竞争力的一流投资银行

经营理念：一流机制、一流人才、一流服务、一流品牌

截至 2019 年末，公司在全国设有 44 家营业部，成立了北京、上海、深圳、河北、厦门、广州、四川 7 家分公司；拥有 4 家全资子公司：第一创业证券承销保荐有限责任公司（简称“一创投行”）、第一创业投资管理有限公司（简称“一创投资”）、深圳第一创业创新资本管理有限公司（简称“创新资本”）、第一创业期货有限责任公司（简称“一创期货”）；控股创金合信基金管理有限公司（简称“创金合信”）；参股银华基金管理股份有限公司、证通股份有限公司、中证机构间报价系统股份有限公司；并与国家高端智库——国家金融与发展实验室联合发起设立了“深圳市第一创业债券研究院”。

公司拥有较为齐全的证券业务牌照，经营范围涵盖：证券经纪；证券投资咨询；与证券交易、证券投资活动有关的财务顾问；证券（不含股票、中小企业私募债券以外的公司债券）承销；证券自营；证券资产管理；融资融券；为期货公司提供中间介绍业务；证券投资基金代销；代销金融产品。公司还通过全资子公司一创投行从事投资银行业务，通过全资子公司一创投资、创新资本从事私募股权基金管理和另类投资业务，通过全资子公司一创期货从事期货业务，以及通过控股子公司创金合信开展基金管理业务。

经过 20 多年的发展，公司已经从一家业务单一的区域性证券公司，发展成为“业务特色鲜明、收入结构均衡、布局全国”的上市证券公司。近年来，公司围绕“成为有固定收益特色的、以资产管理业务为核心的证券公司”这一战略目标，持续特色化发展。公司深刻理

解金融服务实体经济的核心功能，充分利用市场化机制优势、自身业务基础和资源禀赋，进行大资产管理业务布局，已经初见成效；进一步打造固定收益特色，在巩固传统优势的同时积极推进全业务链建设，探索新业务模式和手段，已经形成了品牌优势；积极把握资本市场全面深化改革的历史机遇，发挥灵活的市场化经营机制效力，以客户为中心调整组织架构和业务流程，深入打造投研能力，建设销售能力，提升组织效率和协同力度，链接资本市场和实体经济的综合金融服务获得客户认可。

截至 2019 年 12 月 31 日，公司总资产 355.74 亿元，归属于上市公司股东的净资产 90.44 亿元。2019 年，公司实现营业收入 25.83 亿元，实现归属于上市公司股东的净利润 5.13 亿元。

1.2 公司治理

（一）完善公司治理机制

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《证券公司治理准则》、《上市公司治理准则》及《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》等相关法律法规、规范性文件的规定，建立了由股东大会、董事会、监事会、公司经营管理层组成的法人治理结构，形成了权责分明、运作规范、协调制衡的治理机制。



（1）规范三会运作管理

公司严格按照相关法律法规要求组织并召开公司股东大会、董事会和监事会。2019 年，公司召开股东大会 2 次，董事会 6 次，监事会 4 次，各项会议的召集、召开、表决等各项环节都能依法运作、规范有效，充分发挥了各层级的决策或监督作用。报告期内，公司共召开董事会投资与发展委员会 2 次、薪酬与考核委员会 2 次、审计委员会 5 次、风险管理委员会 5 次、提名委员会 1 次，各专门委员会在重大事项方面提供了专业意见，对提高董事会的科学决策水平起到了重要作用。

（2）完善公司制度建设

目前，公司已经建立了完善的公司治理制度体系，主要制度文件包括：《公司章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《独立董事工作制度》、《信息披露事务管理制度》、《内幕信息知情人登记管理制度》、《投资者关系管理制度》、《重大信息内部报告制度》、《对外投资管理制度》、《关联交易管理办法》等。

2019 年，公司根据《公司法》（2018 年修正）、《上市公司治理准则》、《上市公司股东大会规则》、《证券公司股权管理规定》、《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引（试行）》、《证券期货经营机构及其工作人员廉洁从业规定》的相关规定对《公司章程》及《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》进行了修订完善。公司治理相关制度的修订和完善，确保了公司持续规范运作，进一步提升公司治理水平。

（3）严格内幕信息管控

公司严格按照《内幕信息知情人登记管理制度》，建立了内幕信息知情人档案，严格履行内幕信息登记、报备程序，保证了内幕信息登记管理工作的有序开展。2019 年，公司内幕信息管控有效，没有出现违规事项。

（二）加强信息披露工作

公司按照《上市公司信息披露管理办法》和公司《信息披露事务管理制度》等相关规定，持续完善信息披露工作机制和流程，有效开展信息披露事务管理工作。2019 年，公司披露定期报告和临时公告共计 164 份，确保所有投资者平等获悉信息。对于公司持股 5%以上股东减持公司股份、非公开发行股票等重大事项，公司严格依据相关法律法规、规范性文件的要求，及时履行信息披露义务，保障广大投资者的知悉权。同时，公司在官方网站（www.firstcapital.com.cn）开设了“投资者关系”专栏，及时发布各类公告信息。

（三）重视股东合理投资回报

为完善公司科学、持续、稳定、透明的分红决策机制，2019 年，公司根据法律法规及《公司章程》的相关规定，在充分考虑公司实际经营情况及未来发展需要的基础上，制定了《未来三年（2019-2021 年）股东回报规划》。

2019 年，公司严格按照利润分配政策，制定并实施了公司 2018 年度利润分配方案。公

公司以现有总股本 3,502,400,000 股为基数,向全体股东每 10 股派发现金红利 0.10 元(含税),分配现金红利为 35,024,000.00 元,占公司 2018 年当年实现的可供分配利润 155,180,509.52 元的 22.57%。

(四) 保障债权人权利

为进一步拓宽公司融资渠道,满足公司业务发展的资金需求,完善公司的资产负债结构,公司积极在债券市场融资。2019 年,公司非公开发行一期次级债券,募集资金规模 5 亿元。截至 2019 年 12 月 31 日,公司发行的公司债券和次级债券余额为 63 亿元。公司重视债权人权利保障,通过成立偿付工作小组、制定切实可行的债务偿还规划、制定债券持有人会议规则等多种措施,切实保障债权人的合法权益。报告期内,公司按时完成各期债券到期利息及本金的兑付。

(五) 做好投资者关系管理和股权管理

公司高度重视投资者关系管理和股权管理工作。2019 年,公司按照监管要求和发展的需要组织了多种形式的投资者及分析师交流活动,通过日常沟通、现场调研、业绩说明会等多种渠道,进一步加强与投资者的交流互动,增进投资者对公司的了解和认可。公司持续优化投资者关系管理工作,切实保障广大投资者的合法权益。报告期内,公司认真做好股权管理工作,协助持股 5%以上发起人股东办理解除限售手续,有序减持。公司持续完善股东联络沟通机制,获得股东对公司重大决策的支持。

(六) 持续推进反洗钱工作

2019 年,公司通过不断健全反洗钱工作管理机制、加强客户身份识别和洗钱风险等级划分、审慎识别可疑交易、完善反洗钱监控系统、丰富反洗钱培训和宣传、强化反洗钱检查等,切实履行反洗钱义务,防控洗钱风险。报告期内,公司具体开展了以下工作:

公司通过修订工作制度、升级反洗钱系统等积极落实《法人义务机构洗钱和恐怖融资风险管理指引(试行)》规定内容;加强对第三方代销机构客户的身份识别,落实非自然人客户受益所有人识别工作。公司开发并运行了覆盖各业务的 30 多项可疑交易监测指标,向中国反洗钱监测分析中心报送多笔可疑交易报告。

公司通过在官方网站开设反洗钱专栏、微信公众号推送反洗钱信息、营业场所悬挂横幅与张贴海报、发放宣传折页等多种方式开展反洗钱宣传;组织反洗钱法律法规及技能培训

200 多次，安排全员反洗钱知识学习与测评，覆盖率达 100%。

（七）加强廉洁从业管理

公司一直高度重视廉洁从业管理，要求公司及员工在开展各项业务的过程中，严格遵守法律法规及行业自律规则，遵守社会公德、商业道德、执业道德和行为规范，公平竞争，合规经营，忠实勤勉，诚实守信，不直接或间接向他人输送不正当利益或者谋取不正当利益。

2019 年，公司根据《证券期货经营机构及其工作人员廉洁从业规定》（证监会令第 145 号）及《关于加强证券公司在投资银行类业务中聘请第三方等廉洁从业风险防控的意见》（证监会公告【2018】22 号）等相关规定，修订《公司章程》，明确将“审议批准公司廉洁从业管理目标，对廉洁从业管理的有效性承担责任”纳入董事会行使的职权，并制定了《廉洁从业管理办法》，建立了廉洁从业管理的组织体系、职责规范和责任追究机制。公司还组织召开了“不忘初心，牢记使命”主题教育集中学习研讨会，并组织安排全体员工签署了《廉洁从业承诺书》。

1.3 ESG 治理

公司一直积极承担社会责任，将 ESG 可持续发展理念纳入公司愿景和战略，致力于将自身发展与社会进步、环境改善紧密相连。ESG 整合了环境（Environment）、社会（Social）与治理（Governance）三大指标，是国际公认的可持续发展理念，与联合国可持续发展目标相一致。公司结合自身业务和发展，在客户共赢、精准扶贫、员工发展及环境保护等方面不断优化，积极与各利益相关方沟通，持续强化公司治理，在 MSCI 的 ESG 评级中获得 BB 的较好评级，在上市券商中排名靠前。

（一）有效的公司治理机制

公司无控股股东及实际控制人，股权结构较为多元，无任何单独一方能够实质控制。截至 2019 年末，持有公司 5%以上股份的股东北京首都创业集团有限公司、华熙昕宇投资有限公司和浙江航民实业集团有限公司，其企业性质分别为国有、民营和集体所有制。多元的股权结构使公司具有混合所有制企业的优势，这为公司形成有效制衡的法人治理结构和灵活的市场化经营机制提供了坚实保障，有利于公司持续健康发展。

（二）与利益相关方密切沟通

公司重视与各利益相关方的良好沟通，针对不同利益相关方建立了多种沟通渠道，主动收集各利益相关方所关注的议题，以此作为经营管理的重要参考。

权益人类别	关注议题	沟通渠道
股东	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 公司经营业绩 ✓ 公司治理结构 ✓ 风险与合规管理 ✓ 产品与服务创新 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 股东大会 ✓ 网上业绩说明会 ✓ 日常拜访与交流 ✓ 监管指定信息披露媒体 ✓ 官网投资者关系栏目
员工	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 职业发展 ✓ 薪酬福利 ✓ 职业健康与安全 ✓ 工作与生活平衡 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 公司工会 ✓ 员工座谈会 ✓ 党支部组织生活会 ✓ OA 办公平台 ✓ 投诉监督邮箱
客户	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 产品创新 ✓ 服务优化 ✓ 信息安全与隐私保护 ✓ 客户投诉管理 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 客户拜访 ✓ 客服专线 ✓ 客户满意度调查 ✓ 官网投资者教育栏目 ✓ 微博微信官网等平台
环境与社区	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 精准扶贫 ✓ 绿色运营 ✓ 社会公益 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 资本市场专题培训 ✓ 社区公益活动 ✓ 员工志愿者 ✓ 社交媒体互动

（三）ESG 投资及服务实践

（1）投资规避高能耗高污染行业

公司自营投资和资管产品投资聚焦国家战略性新兴产业相关行业，重视促进科技发展、人类健康和节能环保的行业投资，规避高能耗、高污染以及涉及违法违规的相关行业，以促进社会更好、更快地走向低碳、绿色、进步和文明。

(2) 股权投资聚焦战略性新兴产业

公司通过全资子公司一创投资从事私募股权基金管理业务。2019 年，一创投资继续通过创新产融结合模式，重点布局国家战略性新兴产业、先进制造、智能制造、新能源、环保、农业等领域，支持国企改革和民企发展，助力技术创新和产业发展。

2019 年，一创投资旗下深圳市鲲鹏一创战略新兴产业投资基金，继续围绕粤港澳大湾区、深圳建设中国特色社会主义先行示范区的战略部署，投资领域聚集于战略性新兴产业领域，助推深圳市国有企业做强做优做大和产业转型升级；旗下金砖一创智能制造产业基金，投资领域聚焦于高端装备制造产业领域，助推厦门市国企改革和产业创新发展升级。

2019 年 10 月，一创投资与广东省农业供给侧结构性改革基金、广州市新兴产业发展基金、深圳诺普信农化股份有限公司共同发起设立广东诺普信一创产业基金，积极响应广东省农业供给侧结构性改革的政策号召，发挥诺普信的农业产业化龙头企业的带领优势，促进现代农业综合产业发展，实现农业领域的产业转型升级，助推广东乡村振兴。

公司通过全资子公司创新资本从事股权投资、创新金融产品投资等另类投资业务。创新资本专注于环保与新能源、专业技术服务业等新兴产业的投资机会，积极参与相关产业投资。

(3) 融资服务鼎力支持民企发展

民营经济在中国经济体系中具有重要地位，贡献了 50%以上的税收、60%以上的 GDP、70%以上的技术创新、80%以上的城镇劳动就业、90%以上的新增就业和企业数量。然而近年来民营企业融资难、融资贵的问题凸显。公司作为一家上市券商，多年来肩承社会责任，通过专业判断和深度发掘服务民企近百家。

公司近年来为东阳光、华夏幸福、东方园林、梅花生物等提供债券融资服务，为力合科技、紫天科技、值得买、潍坊裕耀企业管理有限公司、福鞍股份等提供股权融资服务，为音飞储存、新奥股份、新华百货、维信诺等提供股票质押式融资服务。

公司不断完善民企融资服务体系，以专业和责任赢得了客户和业界广泛好评。2019 年 12 月，公司荣获《金融时报》“最佳民企融资服务证券公司”大奖。

1.4 公司荣誉

序号	荣誉名称	获奖时间	颁奖机构
1	金蝉奖·2019 年度证券公司创新奖	2019 年 12 月	华夏时报
2	金禧奖·2019 年度证券公司创新奖	2019 年 12 月	投资时报
3	金龙奖·2019 年度最佳服务民企证券公司	2019 年 12 月	金融时报
4	2019 中国固收类投资团队君鼎奖	2019 年 7 月	证券时报
5	2019 绝对收益产品君鼎奖——利金 2 号定向资产管理计划	2019 年 7 月	证券时报
6	2019 英华奖·中国最佳固收类券商资管奖	2019 年 9 月	中国基金报
7	2019 金鼎奖·最具成长性券商资管奖	2019 年 11 月	每日经济新闻
8	东方财富风云榜最受欢迎券商资管产品奖——汇金稳健收益 1 期集合资产管理计划	2019 年 12 月	东方财富网、天天基金网
9	2018 年度人民币金融债券优秀承销商	2019 年 2 月	中国农业发展银行
10	2018 年度银行间本币市场活跃交易商	2019 年 3 月	全国银行间同业拆借中心
11	2019 年度“优秀固定收益业务创新机构”	2019 年 12 月	深交所
12	2019 年度深圳证券交易所优秀固定收益业务创新机构-优秀个人	2019 年 12 月	深交所
13	中国进出口银行人民币金融债券优秀承销商	2019 年 5 月	中国进出口银行
14	2019 中国区财务顾问团队君鼎奖——金隅冀东战略重组项目	2019 年 5 月	证券时报
15	2019 中国区资产证券化项目君鼎奖——文化租赁知识产权证券化项目	2019 年 5 月	证券时报
16	2019 最佳并购重组项目奖——金隅冀东战略重组项目	2019 年 6 月	国际金融报
17	2019 金鼎奖最佳财务顾问奖	2019 年 11 月	每日经济新闻
18	2019 年度中国资产证券化行业“汇菁奖”新锐产品奖	2019 年 12 月	中国资产证券化分析网
19	一创智富通荣膺 2019 券商 APP “综合服务满意奖” 和 “创新突破奖”	2019 年 9 月	券商中国
20	最受用户喜爱 APP “一创智富通”	2019 年 12 月	新浪财经
21	《投知微课堂》投资风险类优秀奖	2019 年 5 月	深交所
22	2019 年度会员优秀投教联络人提名奖	2019 年 10 月	深交所
23	重点研究课题优秀奖	2019 年 10 月	深圳经济特区金融学会
24	千户集团数据管理先进单位	2019 年 6 月	国家税务总局深圳市税务局 第一税务分局
25	年度最佳创新扶贫奖	2019 年 11 月	国际金融报
26	2019 年度中国上市公司公益创新奖	2019 年 11 月	金融界
27	2019 年度碳排挑战参与奖	2019 年 10 月	美国绿色建筑委员会
28	2019 年优秀债券投资交易机构	2019 年 12 月	深交所
29	2019 年度最受欢迎债券类基金	2019 年 12 月	东方财富
30	最佳用户陪伴基金公司	2019 年 7 月	苏宁金融
31	2018 年度资管类国债期货优秀交易团队奖	2019 年 3 月	中金所
32	2018 年度最佳主动量化基金	2019 年 3 月	中国基金报

二、客户共赢

2.1 创新服务

公司坚持“以客户为中心”的经营理念，时刻将客户的利益作为服务创新的指南针。2019年，公司以市场为导向，深挖客户需求，不断通过模式创新和科技创新提升客户信赖度。

（一）创新综合债务融资服务模式

公司坚持走“以固定收益业务为特色”的差异化发展路线，逐步探索出综合债务融资服务模式。公司以“以客户为中心”，“向前半步”服务，努力找出客户最真实、最迫切的债务融资需求，整合全公司及合作伙伴之力去解决。

公司把投资人风险把控放在首位，以及时、准确、专业、持续的信息发掘跟踪解决投资人信息不对称和投后管理问题，以市场准入、估值管理、协同做市等服务，解决投融两端的估值和流动性难题，开发主承、转售、财顾、撮合、交易、研究等全链条业务机会，获得客户的高度认可。

（二）科技赋能固收、资管和经纪业务

作为一家总部设在改革开放前沿阵地深圳的上市券商，创新根植于公司的基因之中。公司持续用科技赋能金融，创新服务。根据“以客户为中心”的理念，公司整体规划建设了固定收益、资产管理、证券经纪三大业务平台，同时整合运营、风控等支撑平台，并通过虚拟化、云计算、大数据、区块链、人工智能等技术赋能各平台。公司围绕提升客户价值、助力业务开展、提高运营效率，构建了数字化转型的基础设施与动力。

（1）eBOND 固收综合业务系统，支持债券全业务场景

固定收益业务方面，公司历时 4 年打造的 eBOND 固收综合业务系统，已经开放的产品线包括：稳定准确提供债券详情数据的网页（www.ebond.cn）；随处查询债券及标位信息的微信小程序“eBOND”。该系统目前已集“最新最全的债券资讯”、“债券一级承分销”、“投资交易执行及管理”、“实时风控合规管理”、“运营管理支持”、“信用及宏观研究”六大功能为一体，支持债券交易的全业务场景。

（2）A10 资管投资管理系统，助力效率提升

资产管理业务方面，公司自主研发的 A10 资管投资管理系统，已包括银行投顾、头寸管理和信评管理等几大功能，得到中国证券业协会的调研和同行的借鉴。公司将整合投资决策、

风控、运营等功能，做到一个平台完成投资池、头寸、组合、投资、估值清算等工作，将人员、信息通过技术实时联结助力资产管理更加专业、高效。

(3) 一创智富通 APP 持续迭代，新增众多功能

一创智富通 APP 是公司为广大投资者推出的手机端一站式财富管理平台。2019 年，公司持续推进一创智富通的升级优化，完成了 9 次迭代，新增及优化了智能客服、阿尔法智能助手、策略商城等 100 多项功能。一创智富通荣膺多项证券行业奖项，包括券商中国 2019 券商 APP “综合服务满意奖”和“创新突破奖”，新浪财经 2019 券商 APP 风云榜“用户最喜欢 APP 奖”。

(4) 推出 FIRST 量化服务体系，培育量化生态圈

公司着眼“数字时代，量化未来”，全力布局量化服务体系，经长时间准备与打磨，2019 年推出精心打造的 FIRST 量化服务体系。该体系秉承“以客户为中心”的服务理念，联通各方资源培育量化生态圈，旨在为量化交易投资提供性能卓越、资源丰富、技术专业、服务全面的系列服务。FIRST 量化服务体系针对机构客户和个人客户分别开发了机构 FIRST 和宽客汇两个不同的量化服务体系，更精准地为不同客户提供适合的服务。

2.2 服务优化

客户的信任是公司赖以生存和发展的基础，唯有不断优化服务质量，提升服务品质，洞察客户需求，解决客户问题，才能在资本市场中获得客户长久的青睐。

(一) 客户满意度管理

公司非常重视客户满意度，已建立客户满意度服务评价标准，从提升员工的服务质量和业务水平两方面入手努力提升客户满意度。

在提升员工服务质量方面，公司一是对服务行为及服务用语方面进行规范，服务过程中严格执行公司《呼叫中心服务管理办法》等制度；二是录音抽查，通过监听督促服务及业务达到标准水平；三是不满意录音逐条监听，发现问题及时纠正，真正落实公司“以客户为中心”的经营方针，实现“不仅让客户满意，而且让客户感动”的服务标准。

在提升员工业务水平方面，公司定期开展针对性的培训，为员工的业务提升提供多方面的支持，实现高质量的服务。业务培训包括：新业务培训（比如，科创板实务培训等）、新

制度培训、系统升级培训等，确保服务人员掌握最新业务信息，提升业务处理能力。培训结束后，公司还设置了专项业务测试、电话拨测及月度考试，跟踪检验培训效果，达到巩固。

2019 年，公司接听客户来电 73,369 通，客户服务满意度达到 99.58%。

（二）客户投诉管理

公司不断完善客户投诉处理机制，确保投诉渠道畅通，提高投诉处理效率，提升客户服务水平。公司制定了《投诉管理办法》，对职责分工、投诉类别、投诉处理、投诉管理等作出了明确规定。

在投诉处理中，公司严格遵守首问责任原则、妥善解决原则、赔偿与调解原则，最大限度解决客户问题；处理结束及时分析总结，避免同类投诉再次发生。公司总部 95358 统一服务热线及各分支机构作为两大投诉渠道，同时开放接受行业公会的转接投诉。2019 年，公司共受理投诉 38 件，全部妥善完成处理。

（三）客户适当性管理

投资者适当性管理是证券期货行业的关注重点，是证券期货行业承担的一项重要责任。2019 年，公司按照中国证监会《证券期货投资者适当性管理办法》、中国证券业协会《证券经营机构投资者适当性管理实施指引（试行）》等监管规定及行业自律规则的要求，结合适当性管理实际执行情况持续完善公司投资者适当性管理机制。

公司持续完善适当性管理体系，不断优化适当性评估标准及流程，将投资者适当性管理融入每一个业务的开展流程，坚守“把合适的产品提供给合适的投资者”这一原则，承担起“卖者有责”的义务，引导投资者理性参与证券投资，切实保护投资者合法权益。

（四）投资者教育

公司在提供优质金融服务的同时，坚持推进投资者教育，致力于帮助广大投资者树立理性投资意识，提高投资知识水平和技能。

公司持续引导投资者树立正确、理性的投资观念，提高风险意识和自我保护能力。2019 年，公司坚持以需求为导向，推出系统的投资者教育课程，内容涵盖证券投资、金融风险风控、政策法规解读、维权意识及渠道等，为投资者提供一站式公益性服务，将投资者教育和保护工作落到实处。

公司充分利用线上和线下投资者教育平台,通过丰富的形式对投资者进行教育。在线上,公司官方网站设立“投教专栏”,汇集投资政策、法律法规、业务规则、业务风险、投教视频及宣教文章等内容。同时,公司结合短信、微信、交易系统跑马灯、手机软件投教专区等平台普及证券知识、宣传政策法规、揭示投资风险、传导理性投资理念、引导依法维权。在线下,公司依托投资者教育股民学校举办科创板、私募基金、ETF 知识大赛等系列投资者专项活动,向投资者传授知识与技能。

2019 年,公司累计吸引约 35,400 位客户参与投资者教育活动。报告期内,公司获得深交所优秀视频奖、2019 年度优秀投资者联络人提名奖。

三、精准扶贫

3.1 扶贫概要

公司积极落实国家脱贫攻坚战略,充分发挥专业优势、资源优势、人才优势,持续推进精准扶贫工作。公司从组织、人员、制度和财务 4 个方面为精准扶贫提供保障:由各级领导组成扶贫工作领导小组;由党办具体负责,各支部参与,设立专人负责公司扶贫工作落实;完善公司《对外捐赠管理办法》等制度;对公益、扶贫款项实行预算管理,专款专用。

2019 年,公司从年初即制定切实可行的帮扶计划,在结对帮扶县围绕智力、教育、消费、公益等方面持续开展“一司一县”帮扶行动,开展资本市场专题培训、投资建设梦想中心、采购当地特产、捐助特困家庭、关爱退伍军人。

(一) 智力扶贫

2019 年初,公司结对帮扶的湖南岳阳平江县、安徽阜阳颍上县通过国家验收,摘掉贫困的帽子,走上乡村振兴的快速发展之路。2019 年 9 月,公司与中国农业发展银行定点扶贫县——贵州黔东南州锦屏县签订“一司一县”结对帮扶协议,是公司与同业合作扶贫的一次创新尝试。

为落实公司精准扶贫规划,巩固扶贫成果,充分发挥公司专业优势和整体合力进行精准扶贫,2019 年,公司抽调研究所、一创投资、党办骨干人员组成专题培训小组,多次赴湖南岳阳平江县、河南信阳淮滨县、安徽阜阳颍上县、贵州黔东南州锦屏县 4 个结对帮扶县开展“资本市场专题培训”。培训围绕《宏观经济现状分析》、《扶贫专项债券》、《中小企业如何借力资本市场》等专题展开,兼顾宏观政策及实操经验,得到了各县政府及当地企业管理

人员的高度评价。共计 200 余人参加了专题培训，并与公司专题培训小组进行了交流。

（二）教育扶贫

公司持续投建“第一创业·梦想中心”，提供公益教育产品和服务，帮助偏远乡村的孩子探索更广阔的世界和更多的人生可能，自信、从容、有尊严的学习和成长。2019 年 5 月 22 日，公司董事长刘学民先生带领公司党员代表、优秀员工前往安徽省颍上县慎城镇第二小学，与县政府、教育局的相关人员以及校长和师生们一起，见证了第六间“第一创业·梦想中心”的落成。2019 年 11 月 28 日，第七间“第一创业·梦想中心”落户锦屏县隆里中小学。

除了捐建 2 个“第一创业·梦想中心”，公司 2019 年还向淮滨实验学校捐赠了篮球、足球、中国画颜料、画笔等文体用品。2019 年 10 月，一创投资与创新资本党支部发起“共创心未来”公益活动，募集公司员工及合作伙伴捐赠的新旧书籍共计 1,002 本、铅笔 200 支、彩笔 3 套、练习册 120 册、笔记本 15 册，寄给湖北省黄冈市罗田县大河岸镇大河岸小学。

公司积极响应陕西证监局、陕西证券期货业协会号召，向陕西妇女儿童发展基金会捐款 6,000 元，帮助当地建档立卡农村贫困户学生圆梦大学。

（三）消费扶贫

除在结对帮扶县采购价值 8.2 万元农产品之外，为支持边疆少数民族地区的稳定与发展，公司控股子公司创金合信于 2019 年 8 月通过深圳市同业公会向麦盖提刀郎庄园新农业股份有限公司采购了一批哈密瓜，价值 4.3 万元。

（四）其他公益

针对湖南省平江县存在因病致贫、因病返贫、丧失劳动力等特困家庭的实际情况，公司向大爱平江基金会捐款 5 万元，用于精准帮扶这类贫困家庭。

公司积极响应大连证监局号召，向大连市慈善总会捐款 3,000 元，用于救助在六盘水市水城县遭受特大山体滑坡灾害的贫困群众。

公司还积极参与社区建设，通过各种方式关爱退伍军人，2019 年荣获公司总部所在地深圳福田福安社区党群服务中心、退役军人服务站颁发的“热心公益 拥军共建”荣誉证书。

3.2 扶贫成效

指标	计量单位	数量/开展情况
一、总体情况		
1. 资金	万元	58.4
2. 物资折款	万元	4.2
二、分项投入		
1. 教育扶贫		
1.1 改善贫困地区教育资源投入金额	万元	累计投入 44.8 万元 1、在安徽省颍上县慎城镇第二小学建成“第一创业·梦想中心”； 2、在贵州省锦屏县隆里中小学建成“第一创业·梦想中心”； 3、向淮滨实验学校捐赠篮球、足球、中国画颜料、画笔等文体用品，价值 2 万余元； 4、一创投资与创新资本向湖北省黄冈市罗田县大河岸镇大河岸小学捐赠新旧书籍共计 1,002 本、彩笔 3 套、练习册等文体用品，价值 2 万余元； 5、向陕西妇女儿童发展基金会捐款 0.6 万元，帮助当地建档立卡农村贫困户学生圆梦大学。
2. 其他项目		
2.1. 项目个数	个	1、向大爱平江基金会捐赠 5 万元，救助贫困家庭； 2、公司采购 4 个结对帮扶县农产品 8.2 万元，创金合信通过深圳市同业公会向麦盖提刀郎庄园新农业股份有限公司采购哈密瓜 4.3 万元； 3、向大连市慈善总会捐款 0.3 万元，用于救助在六盘水市水城县遭受特大山体滑坡灾害的贫困群众。
2.2. 投入金额	万元	17.8
三、所获奖项		
3.1 2019 年 11 月 9 日，由《国际金融报》主办的中国第三届资本市场扶贫高峰论坛在河南商丘举办，公司凭借在教育扶贫方面的显著成效荣获“年度最佳创新扶贫奖”。 3.2 2019 年 11 月 15 日，由金融界网站主办的 2019 中国上市公司创新发展高峰论坛暨“金智奖”价值评选颁奖于北京举行，公司获评“2019 年度中国上市公司公益创新奖”。		

3.3 扶贫计划

2020 年是中国全面建成小康社会之年，也是脱贫攻坚决战决胜之年。公司将在中国证监会、中国证券业协会的领导下，继续推进打好精准扶贫工作攻坚战。公司将密切关注贫困县的发展动向与需求，立足其资源禀赋和产业特色，持续寻找、培育优秀企业，力争运用多种金融工具，提供专业化的金融服务；坚持教育扶贫投入，再建成 1-2 所梦想中心，为贫困地区学生素质教育提供源源不断的优质教育资源；依托现有的扶贫经验，探索新的贫困地区，开展深入调研和立项投资，力争为扶贫攻坚做出更大贡献；在中国证监会、中国证券业协会指导下推进其他专项公益、扶贫工作。

四、员工发展

4.1 员工概况

截至 2019 年 12 月 31 日，公司人员总数 3,285 人，其中，母公司 2,780 人（含经纪人 1393 人），全资子公司 505 人。公司员工（不含经纪人）队伍呈现高素质、高学历特征，本科以上学历者占比为 90.80%，其中硕士以上学历者占比 34.50%。公司坚持市场化机制，重视优秀人才的引进及保留，2019 年员工离职率为 18.30%，对人才的凝聚力不断提升。

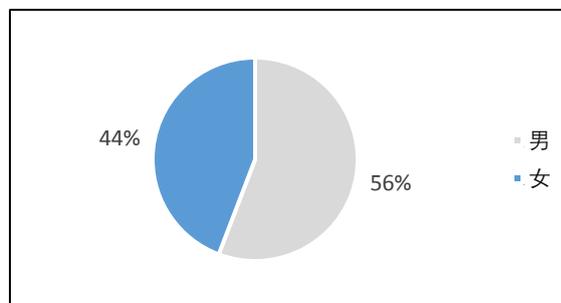
公司人员各类型分类统计情况如下：

母子公司构成	人数
母公司人员数量（含经纪人）	2,780
主要子公司人员数量	505
人员合计	3,285
专业构成	人数
管理人员	57
资产管理业务人员	135
固定收益业务人员	68
投行业务人员	84
经纪业务人员（含经纪人）	2354
私募股权投资业务人员	38
投资与交易业务人员	64
研究人员	38
信息技术人员	137
财务清算人员	122
业务支持人员	188
合计	3,285
教育程度	人数
博士研究生	23
硕士研究生	684
大学本科	1,778
大专及以下	800
合计	3,285

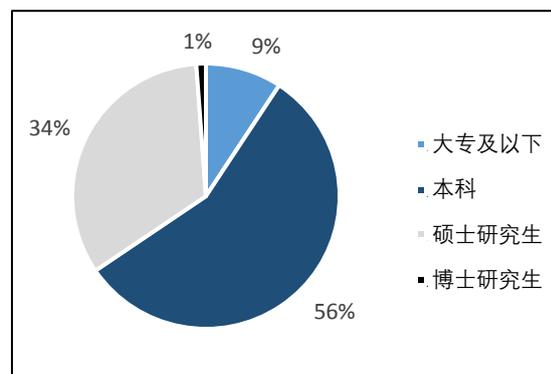
公司近三年人员数量变化



公司 2019 年末员工（不含经纪人）男女比例



公司 2019 年末员工（不含经纪人）教育程度



4.2 人才引进

作为一家布局全国的综合类上市证券公司，我们一直以开放的胸怀，积极引进业内优秀人才；同时持续建设人才梯队，逐步提升人才密度，打造面向未来的人才体系。

（一）开展校企合作，助力职业起航

公司重视应届毕业生招聘，与国内外多所重点院校建立了长期、稳定的合作。2019 年，公司进一步深化校企合作，举办“一创开放日·中大岭院职业探索之旅”等职业体验活动，向莘莘学子介绍证券行业、公司业务、公司战略、企业文化等，帮助他们提前了解行业和公司。

（二）做好基地建设，营造聚才氛围

2018 年公司获批《福田区金融科技青年人才培训基地》，2019 年公司持续整合信息技术中心、网络营销部、固定收益部科技创新团队的需求，形成“2019 年金融科技青年人才培养计划”，积极提供实习机会和就业岗位，为进一步构建福田金融科技人才体系献力。

（三）激发内推力量，认可创造价值

除依托外部招聘渠道，公司积极从内部挖潜，鼓励员工争做“一创伯乐”。从 2015 年公司正式推出内部推荐奖励制度以来，总部参与内推的同事累计 534 人次，内推入职员工达 53 人。因为对公司“开放、创新、包容、协作”海洋文化的高度认可，员工希望更多优秀人才加入公司、一起奋斗，才有了众多“伯乐”积极为公司引进人才。2019 年，公司组织了“一创伯乐荟”首次线下活动，邀请公司总裁王芳女士为获得“年度金伯乐”荣誉的同事颁奖。

（四）赋能面试官，提升招聘质量

为保证人才引进质量，公司持续为面试官赋能。公司 2014 年以来累计组织面试官培训 18 期，557 人次参与；2019 年组织培训 4 场，143 人次参与，覆盖总部及分支机构人员。公司面试官培训及认证项目运营日渐完善，已经涵盖面试技巧培训、知识竞赛、胜任力测评报告解读、模拟面试演练等，并沉淀了面试知识库、招聘工具库和操作手册。随着公司面试官专业能力的持续提升，公司招聘质量也得到提升，把好了人才引进关。

4.3 员工发展

公司秉承“一流机制、一流人才、一流服务、一流品牌”的经营理念，坚信证券公司是经营人的公司、人才是公司最宝贵的资源。为持续推进人才梯队建设，公司持续开展人才盘点项目，识别高潜人才和员工发展需求，为人才使用和发展提供依据。

（一）员工职业发展

公司坚持为员工提供清晰的职业发展路径，促使员工与公司在发展中共同成长。每年的晋升提拔，公司均坚持贯彻“第一创业的机会首先留给合格的第一创业人”的原则，综合考虑绩效、职责、潜力等因素，因才配级、因能任职。女性管理者在公司上升通道顺畅，2019年公司中层及以上管理人员内部提拔和晋升中，女性占比接近60%。

公司重视绩效导向，建立了完善的绩效管理机制，牵引员工的能力发展。公司引入多视角绩效评价体系，充分倾听员工的自我评价、综合评判员工绩效水平，坦诚反馈绩效意见。

（二）员工培训培养

公司高度重视员工的职业能力提升，已建立较为完整的学习发展体系，覆盖总部和分支机构，涵盖管理、融入、业务及通用四大类别，满足员工职业发展各阶段的需求。2019年，公司持续构建学习型组织，激活内部讲师团队，促进知识沉淀传承。1500余人次参加公司级培训48场，近1.8万人次参加部门级培训分享430场。其中，逾3000人次参加由内部讲师主讲的近20场业务及通用技能培训。

公司将员工职业道德培养视为发展基础，通过线上、线下多样化形式，传递正确的职业价值观，强调诚信经营、合规执业，组织职业道德知识竞赛，提升员工职业道德。

（三）重要发展项目

（1）“船长计划-北极星”学习发展项目

为提升公司中高层管理人员的领导力和凝聚力，创建学习、交流的场景平台，公司2019年启动“船长计划-北极星”学习发展项目。该项目结合了文化融合、知识学习、决策能力训练、经验分享、收获总结、实践反思等举措，凝聚了战略共识，增进了彼此的了解和信任。

（2）“一创下午茶”内部分享平台

2019 年，公司依托“一创下午茶”平台，开展多次通用技能类培训和政策解读类培训，有效帮助员工提升工作技能和政策理论水平。培训涵盖《公文写作》、《office 技能》、《公共表达》等通用技能分享，也包括《改革国有资本授权体制方案》、《中央关于深圳建设中国特色社会主义先行示范区对深圳的重大经济及政治意义》等主题讲座。

（3）“海之星”优秀员工境外学习

为激励优秀员工，2019 年公司组织以“促凝聚、拓视野”为主题的“海之星”优秀员工境外学习激励项目。香港联合交易所的参观、高盛集团(香港)有限公司的访问交流，让公司优秀员工得到近距离了解香港金融市场和世界顶尖金融机构的机会。

4.4 员工关怀

公司持续优化薪酬福利体系，努力提升薪酬福利支付效用。公司总部及各地分支机构按照国家及地方要求，为员工足额缴纳社会保险与住房公积金；为员工提供商业综合保险，对意外伤害、重大疾病及门诊住院医疗提供保障；设立企业年金计划，帮助员工分享发展成果。

（一）员工福利

为构建长期激励机制，与员工共享发展成果，提高员工福利，公司于 2008 年正式实施企业年金计划并定期向员工开放申请。2019 年，公司进一步修订《企业年金方案》，完善企业年金制度，不断增强公司员工的养老保障。

公司总部投建了员工餐厅，提供健康安全的工作餐和优雅舒适的用餐环境。2019 年，公司提升餐补标准，持续改善员工餐饮质量。公司为达到评估条件的员工提供人才保障性住房，切实解决困难员工的居住需求。公司组织形式多样的节日活动，营造温馨的节日氛围。

（二）员工健康

公司持续推动建立员工健康关怀体系，帮助员工识别和降低健康风险。公司从员工健康状况评估、健康促进活动开展、健康理念宣导等多方面开展工作，坚持每年为全体员工提供健康检查、体质检测，定期安排名医问诊、健康理疗等健康促进活动，推出健康期刊、举办健康讲座，为员工提供全面的健康管理保障。公司累计开展主题丰富的健康日活动 15 期、举办线上健康微课堂 6 期，参与员工近 700 人次。

（三）员工服务

公司积极协助员工申请各项政府补贴，2019 年完成高层次人才补贴、福田区“英才荟”金融持证人才奖励、应届生人才引进补贴申请 15 人次，为 75 名员工申请了“深圳市创新人才奖”，为 55 名员工申请了“福田区创新人才奖”。

为方便员工查询及办理人力资源事务，公司 2019 年开发上线了 HR 自助系统，累计点击达 30 多万次。员工可以轻松查询人力资源相关制度、个人薪酬、绩效、考勤、休假等信息，还可以办理休假申请、薪酬证明等各类 HR 文件。

（四）员工民主管理

公司秉持民主开放的态度，公平公开地与员工沟通，鼓励员工依法参与企业决策。2019 年 10 月，公司在上级工会的指导下成立第一创业工会，进一步完善了员工参与民主管理和权益保障的组织体系。公司重视倾听员工意见，通过员工座谈会、党支部组织生活会、OA 办公平台、投诉监督邮箱等渠道，保障员工的知情权、表达权、参与权和监督权。

（五）员工文体活动

公司定期举办各类丰富多彩的文体活动，凝心聚力。2019 年，公司组织开展“创行天下”8 公里大型徒步活动，公司总部、分支机构和全资子公司共计 1,600 多名员工参加，全国 26 座城市同步进行、线上平台实时互动。徒步过程中，多项团队合作趣味任务融入了公司“诚信、创新、进取”的核心价值观元素，增强了员工的归属感与协作力。

此外，公司的羽毛球、足球、网球、篮球、乒乓球、健身、骑行等文体俱乐部持续开展各类活动，丰富了员工的业余生活，增进了同事之间的友谊。

五、绿色运营

5.1 责任采购

公司一贯追求责任采购，将商业信用和社会责任表现作为供应商合作的重要前提。公司制订了《采购管理办法》，明确采购实行归口管理，努力提升采购管理水平。2019 年，公司充分保障供应商、合作伙伴的权益，实现了合作各方的互利共赢。

（一）规范供应商管理

为规范供应商管理，公司制订了供应商考察细则，建立了供应商库。公司注重考察供应商的现场安全生产、文明作业、防噪音、防扰民、消防、环保等方案措施的制订及落实情况。公司采购绿色低能耗设施设备、零甲醛办公家具，做绿色环保的践行者。

2019 年，公司严格执行《采购管理办法》，一次性投资超过 30 万元的项目必须招标采购，30 万元以下的项目进行 3 家以上询价采购。如系单一来源，由需求部门、技术部门和采购主管部门联合进行商务谈判。公司成立采购小组，对采购活动进行有效审查监督，共同推进招标询价、谈判、合同签订及合同履行，为供应商提供公平的商业竞争环境，确保采购活动廉洁公正。

（二）签订《保密及反商业贿赂协议》

由于对信息技术的采购需求较大，公司建立了信息技术供应商管理系统，对供应商资料和服务记录进行保存，对供应商每次服务情况进行评价。公司每年度与信息技术供应商签订《保密及反商业贿赂协议》，充分保障供应商和合作伙伴权益。2019 年，公司信息技术采购未出现商业贿赂现象，实现了合作各方的互利共赢。

5.2 环保运营

公司积极践行环境保护理念，倡导员工绿色办公、绿色出行、节能减排，厉行节约，尽量降低能源消耗和污染物排放。

（一）环保举措

2019 年，公司继续推行无纸化办公，充分利用无纸化 OA 办公系统，提升信息传递效率及办公协同效率，降低对能源的消耗；发出节约纸张的倡议，要求纸张双面打印，尽量减少对纸张的使用。公司按需采购办公用品，采购前开展环保评估，对闲置的办公电脑、办公家具等优先进行调拨循环使用；倡导员工节能环保，办公电脑性能如能满足需求鼓励延长使用年限，减少浪费。公司在总部、各分支机构及全资子公司长期播放节能环保、绿色出行等电子宣传资料；设置空调温度提示标语，安装智能照明系统，倡导节能办公。2019 年 3 月 28 日，公司参加响应地球一小时活动。

公司聘请专业团队，对公司总部所在的自有物业投行大厦进行管理。投行大厦物业管理严格遵守垃圾分类处理的各项要求，配置了分类垃圾桶，设置废电池等有害垃圾回收箱，食堂厨余垃圾由专业第三方公司回收处理。投行大厦物业管理各方面均规范、专业，荣获 ISO9001:2000 质量体系认证证书，包括 ISO9000 质量管理体系认证证书、ISO9000 职业健康安全管理体系认证证书以及 ISO9000 环境管理体系认证证书。

（二）减排行动

2019 年，公司进一步升级视频会议系统、E 学堂系统，完善会议、培训管理模式，降低因差旅出行而产生的温室气体排放量，全年累计召开 1,427 次视频会议。公司实行预约派车制度，车辆集中管理、专人驾驶、统一调配，集体活动尽量安排集中乘坐车辆出行，减少尾气排放。

公司的排污由投行大厦物业负责，均通过政府相关部门验收后进行排放。公司根据深圳市环境监测相关规定，对投行大厦污水、废气、噪声进行实时监测，符合深圳市环境监测管理规定，2019 年荣获美国绿色建筑委员会（USGBC）颁发的碳排挑战参与奖。

第一创业证券股份有限公司董事会

二〇二〇年三月三十一日