

第一创业证券股份有限公司 2017 年度社会责任报告

一、综述

（一）报告说明

第一创业证券股份有限公司（以下简称“公司”、“第一创业”或“第一创业证券”）作为一家上市公众公司，高度重视履行社会责任，将公司自身发展与社会进步紧密相连，切实做到公司效益与社会效益、短期利益与长远利益、自身发展与社会发展相互协调，持续提升公司价值，努力实现公司与员工、公司与社会、公司与环境的健康和谐发展，为推动行业发展和社会进步做出更多的贡献。

本报告参照《深圳证券交易所中小企业板上市公司规范运作指引》、《深圳证券交易所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》等相关法律法规、规范性文件的要求，同时结合公司所属行业特点以及报告期内公司履行社会责任的实际情况进行编制。

本报告介绍公司 2017 年积极履行社会责任方面所做的具体工作和重要信息，主要包括：在追求经济效益、为股东创造回报的同时，切实保护客户、员工等利益相关者的合法权益，以及公司依法纳税、促进就业、热心社会公益慈善、助力国家级贫困县脱贫、发展等内容。

本报告涉及的时间范围是 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。本报告已经公司第二届董事会第二十五次会议审议通过。本报告在深圳证券交易所网站（<http://www.szse.cn>）、巨潮资讯网（<http://www.cninfo.com.cn>）公开披露，以方便广大投资者阅读、下载。

（二）公司简介

公司系经中国证监会批准，以发起设立方式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 2017 年 12 月 31 日，公司注册资本 35.024 亿元，员工总数 4,291 人，在北京、上海、广州、深圳等经济较为发达的省市拥有 43 家经批准设立的证券营业部，并在北京、上海、深圳、河北、厦门等省市设有 5 家分公司；公司拥有第一创业证券承销保荐有限责任

公司（以下简称“一创投行”）、第一创业投资管理有限公司（以下简称“一创投资”）、深圳第一创业创新资本管理有限公司（以下简称“创新资本”）、第一创业期货有限责任公司（以下简称“一创期货”）等 4 家全资子公司，控股创金合信基金管理有限公司（以下简称“创金合信”），并参股了银华基金管理有限公司、证通股份有限公司、中证机构间报价系统股份有限公司。

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小型证券公司，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，并在固定收益、资产管理、投资银行、证券经纪等多项业务上形成了差异化竞争优势，实现了可持续发展。目前，公司固定收益业务已发展成为市场地位领先、业务资质齐全、业务品种丰富的特色业务；资产管理业务有了长足进步，母公司及子公司创金合信都已建立起专业能力强、业务经验丰富的投资和研发团队，并将投研优势转化为产品优势和品牌优势，同时，公司正在新能源、新材料、机器人、环保、文化、生物医药等战略新兴产业布局私募股权基金管理业务，大力推进与政府投融资平台、大型国有企业、细分行业龙头的上市公司及具有资深产业背景的专家合作，共同组建私募基金管理机构并发起设立私募股权基金；投资银行业务已具备一定市场影响力，尤其在企业兼并收购、资产重组以及资产证券化领域已积累了丰富的经验，拥有较强的市场竞争力；证券经纪业务实现了更为全面的布局，公司通过产品、业务创新，不断开发新的收入和利润增长点。同时，公司还积极开展股指期货、期货中间介绍业务（IB 业务）、直接投资、融资融券、利率互换、国债期货、股票质押式回购、证券收益互换、收益凭证、场外市场、互联网金融、个股期权等创新业务。

截至 2017 年 12 月 31 日，公司总资产 331.23 亿元，归属于上市公司股东的净资产 88.57 亿元。2017 年，公司实现营业收入 19.52 亿元，实现归属于上市公司股东的净利润总额 4.23 亿元。

（三）公司理念

公司致力追求可持续发展，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。公司能从一家业务单一的小型券商，发展成为今天“业务特色鲜明、收入结构均衡、布局全国”的综合性证券公司，是因为公司敢于担当使命，拥有鲜明的核心价值观、良好的经营理念、富有凝聚力的企业文化与激励性的人力资源政策。公司坚持国家、股东、客户、员工利益的统一，坚持以客户为中心，坚信证券公司是经营人的公司，人才是证券公司最宝贵的资源。这些理念和共识已深深植入第一创业人的心中，并指引着公司业务的发展。

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。

公司使命：成就企业家、投资者的梦想。

核心价值观：诚信、进取、创新。

经营理念：一流机制、一流人才、一流服务、一流品牌。

人才理念：第一创业创造的机会首先属于合格的第一创业人，第一创业人和公司共成长。

合格的第一创业人标准：有理想、有道德、有正确的思维方式、有持续系统的学习能力。

（四）公司战略

2017 年，公司制定了《2018-2020 年公司发展规划》，确立了“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”的发展目标，并坚持以资产管理业务为核心，紧抓投研能力和销售能力两项提升，围绕客户、产品与金融科技三条主线，协同发展固定收益、资产管理、投资银行和经纪业务四大业务线。

二、股东和债权人权益保护

（一）完善公司治理，强化股东权益保护

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》、《深圳证券交易所中小企业板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。报告期内，公司持续加强三会事务管理，制定或修订了一系列制度，进一步提升了法人治理水平；持续规范信息披露、加强内幕信息知情人登记及内幕信息管理、加强投资者关系管理，有效保障了广大投资者，特别是中小投资者的权益。

1、继续加强三会事务管理，进一步规范公司法人治理体系

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。报告期内，公司组织召开股东大会 2 次，董事会 9 次，监事会 5 次。各项会议的召集、提案、通知、召开、表决和决议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，公司召开的两次股东大会均同时提供现场会议和网络投票两种参会渠道，且股东大会审议所有议案均对中小投资者的表决进行单独计票，单独计票结果及时披露，确保全体投资者可以平等、有效地参与公司治理，切实维护广大投资者的合法权益和正当诉求。此外，报告期内，公司召开的两次股东大会都严格按照相关规定设有股东问答环节，确保中小投资者能够有机会与公司管理层直接沟通，表达合理诉求，从而参与完善公司治理。

图 1：公司 2016 年度股东大会现场



报告期内，公司共召开董事会投资与发展委员会 1 次、薪酬与考核委员会 1 次、审计委员会 7 次、风险管理委员会 6 次、提名委员会 2 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，提升董事会的工作质量起到了重要作用。同时，公司高度重视独立董事在董事会决策中提出的专业建议和发

挥的监督作用，对于关联交易、对外担保、利润分配、会计政策变更、会计估计变更等可能影响中小投资者权益的重要事项，充分听取了独立董事的事前认可意见及独立意见。

2、持续完善公司制度建设

报告期内，根据中国证监会《上市公司股东大会规则（2016 年修订）》、《上市公司章程指引（2016 年修订）》及中国证券业协会《证券公司私募投资基金子公司管理规范》等有关法律法规、规范性文件的要求，并结合公司的实际情况，经股东大会批准，公司对《公司章程》中部分条款进行修订和完善；根据《证券公司全面风险管理规范》规定的董事会在全面风险管理方面的职责要求，公司对《公司章程》中董事会职权等条款做出相应修订。同时对《公司董事会议事规则》进行了修订完善。公司还根据监管部门的最新要求，修订完善了《公司风险管理办法》、制定了《公司合规管理办法》。

3、强化信息披露，提高公司透明度，保障投资者知情权

公司严格按照《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，持续完善公司信息披露工作机制，优化信息披露管理流程，提升公司信息披露质量。报告期内，公司通过指定信息披露媒体发布各类定期报告和临时公告文件共计 178 份，充分披露了可能对公司股票价格产生重大影响各类重大信息。公司披露的信息，真实、准确、完整、及时、公平，不存在虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏等任何违反信息披露相关规定的情形，提高了公司的透明度，保障了投资者的知情权。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。在深圳证券交易所 2016 年度（2016 年 5 月 1 日-2017 年 4 月 30 日）信息披露考核中，公司的考核结果为 B 级（根据考核规则，上市时间不足一年的公司最高只能为 B 级）。

4、积极开展投资者关系管理工作

2017 年，公司通过日常沟通、现场调研、业绩说明会、券商研报、媒体解读等多种渠道，进一步加强了与投资者的交流互动，力求客观传递公司价值。公司全年接待各类机构投资者及券商非银金融行业分析师现场调研 83 人/次，参加深交所与瑞信联合举办的“深港通投资峰会”与境外机构投资者交流 1 次，参加华创证券 2018 年度投资策略报告会与国内机构交流 1 次。公司严格按照监管要求，采取多种方式和渠道积极主动加强与中小投资者沟通。公司 2016 年年度报告发布后，公司在全景

网深圳路演厅举办公司 2016 年度网上业绩说明会，公司总裁、董事会秘书、财务总监、IPO 保荐代表人、独立董事代表出席，通过网络直播方式回答投资者提问 55 个。公司还联合深圳证券交易所投教中心举办“践行中国梦·走进上市公司”第一创业投资者开放日活动，接待个人投资者和媒体 30 人，公司高管、各业务部门负责人深入解答投资者和媒体的提问，相关回答及活动接待安排获得好评。此外，公司注重投资者日常沟通渠道和交流平台的维护，及时接受投资者咨询、听取投资者意见和建议。2017 年，公司通过深交所“互动易”平台回复投资者各类咨询 177 次，通过投资者热线（0755-23868868）和投资者关系邮箱（IR@fcsc.com）回答投资者各类咨询 433 次。公司还定期对投资者的意见和建议进行整理和归档，并将相关内容纳入《投资者关系及信息披露月报》及时反馈给公司董事会和管理层，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。

图 2：公司联合深交所举办“践行中国梦·走进上市公司”活动



（二）注重股东回报，持续进行现金分红

为了进一步完善和健全公司科学、持续、稳定的分红决策和监督机制，增加利润分配决策透明度和可操作性，积极回报投资者，引导投资者树立长期投资和理性投资理念，公司于 2016 年制定了《未来三年（2016-2018 年）股东回报规划》（以下简称“《股东回报规划》”）

根据《公司章程》和《股东回报规划》，公司利润分配政策如下：

(1) 股利分配原则：公司实行持续、稳定的股利分配政策，公司的股利分配应重视对投资者的合理投资回报并兼顾公司的可持续发展。公司将根据公司盈利状况和生产经营发展需要，结合对投资者的合理投资回报等情况，制定当年的利润分配方案，保持利润分配政策的连续性和稳定性。

(2) 股利分配的形式：公司采用现金、股票以及现金与股票相结合的方式分配股利；公司应当优先采取现金方式分配股利，且公司每年以现金方式分配的利润不少于当年实现的可供分配利润的 20%，且连续三年内以现金分红方式累计分配的利润不少于该三年实现的年均可分配利润的 30%。公司董事会应当综合考虑所处行业特点、发展阶段、自身经营模式、盈利水平以及是否有重大资金支出安排等因素，区分下列情形，并按照《公司章程》规定的程序，提出差异化的现金分红政策：

1) 公司发展阶段属成熟期且无重大资金支出安排的，进行利润分配时，现金分红在本次利润分配中所占比例最低应达到 80%；

2) 公司发展阶段属成熟期且有重大资金支出安排的，进行利润分配时，现金分红在本次利润分配中所占比例最低应达到 40%；

3) 公司发展阶段属成长期且有重大资金支出安排的，进行利润分配时，现金分红在本次利润分配中所占比例最低应达到 20%。

公司发展阶段不易区分但有重大资金支出安排的，按照第 3) 项规定处理。“现金分红在本次利润分配中所占比例”指现金股利除以现金股利与股票股利之和。

报告期内，经公司 2016 年年度股东大会批准，公司于 2017 年 5 月 25 日完成了 2016 年度利润分配方案的实施：以公司总股本 21.89 亿股为基数，每 10 股派发现金红利 0.40 元（含税），共计分配现金红利 8,756 万元，现金分红金额占公司 2016 年当年实现的可供分配利润的 25.37%；同时以总股本 21.89 亿股为基数，用资本公积金中的股本溢价转增股本，向全体股东每 10 股转增 6 股。公司自上市以来每年均进行现金分红，最近三年累计分配现金红利 36,118 万元，最近三年以现金方式累计分配的利润不少于最近三年实现的年均可分配利润的 30%。

公司于 2018 年 3 月 30 日召开的第二届董事会第二十五次会议，审议通过了《关于 2017 年利润分配方案的议案》，董事会同意以公司现有总股本 35.024 亿为基数，每 10 股派发现金红利 0.20 元（含税），共计分配现金红利 7,048 万元。

(三) 采取多种措施，切实保障债权人权利

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。报告期内，公司非公开发行 1 期次级债券，募集资金规模 6 亿。报告期内，公司按时完成各期债券到期利息及本金的兑付。截至报告期末，公司累计发行并尚在存续期间的公司债券、次级债券总额 60 亿元。公司采取多种措施，切实保障债权人的合法权益。

1、成立专门的偿付工作小组

公司成立偿付工作小组，自各期债券发行之日起至付息期限或兑付期限结束，工作小组全面负责利息支付、本金兑付及相关事务，并在需要的情况下继续处理付息或兑付期限结束后的有关事宜。公司将在年度的财务预算中落实安排债券本息的兑付资金，保证本息的如期偿付，保证债券持有人的利益。

2、制定切实可行的债务偿还规划

公司制定了切实可行的债务偿还计划，采取了多种有效措施。公司将设立偿债专项账户，提前归集本期债券本息，以保证本期债券本息的及时、足额偿付。偿债资金将主要来源于公司日常经营所产生的利润及经营性现金流，公司长期保持较为稳健的财务政策，资产流动性较高，必要时可以通过流动资产变现来补充偿债资金。公司根据债务结构情况进一步加强公司的资产负债管理、流动性管理和募集资金使用管理，保证资金按计划调度，及时、足额地准备资金用于每年的利息支付及到期本金的兑付，以充分保障债权人的利益。

3、制定债券持有人会议规则

公司和债券受托管理人已按照《公司债券发行与交易管理办法》的要求制定了相关债券的《债券持有人会议规则》，约定了债券持有人通过债券持有人会议行使权利的范围、程序和其他重要事项，为保障本期债券的本息及时足额偿付作出了合理的制度安排。

4、充分发挥债券受托管理人的作用

公司已按照《公司债券发行与交易管理办法》的规定，聘请相关机构担任债券受托管理人，并与债券受托管理人订立了《债券受托管理协议》。在各期债券存续期限内，由债券受托管理人依照《债券受托管理协议》的约定代表债券持有人对公司的相关情况进行监督，并在债券本息无法按时偿付时，代表债券持有人采取一切必要及可行的措施，保护债券持有人的正当利益。

5、严格履行信息披露义务

公司将遵循真实、准确、完整的信息披露原则，按照《债券受托管理协议》及

中国证监会、深交所的有关规定进行重大事项信息披露，严格履行信息披露义务，使公司偿债能力、募集资金使用等情况受到债券持有人和债券受托管理人和股东监督，防范偿债风险，保障债券持有人的权益。

三、职工权益保护

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。公司致力于建设富有凝聚力的企业文化与激励性的人力资源政策，追求员工与公司共同成长，努力做好各项员工权益保障工作。截至 2017 年末，母公司共有在册员工 3,706 人（含经纪人 2292），各主要子公司在职员工人数 585，合计 4,291 人。本科以上学历的员工占全体员工人数的 70%，其中硕士以上学历者占比 17%，员工队伍呈现高素质、高学历特征。

（一）坚持依法用工，依法管理，保障员工合法权益

公司严格按照《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规的相关规定，本着员工自愿、双向选择、协商一致等原则签订劳动合同，劳动合同签约覆盖率为 100%。公司建立健全了包括《员工手册》、《劳动合同管理办法》、《考勤与休假管理办法》、《员工投诉与举报制度》等在内的人力资源管理制度和流程，规范劳动用工行为，为构建和谐劳动关系提供保障。同时，公司重视对劳务派遣人员的管理，按照相关法律法规要求，选聘优秀劳务派遣公司统一管理劳务派遣人员，规范劳务派遣人员的用工管理。

（二）不断健全、完善薪酬福利体系

公司坚持市场化薪酬机制，持续优化薪酬结构，以提升薪酬竞争力，促进业务发展。同时，公司持续优化薪酬福利管理体系，从员工利益出发，进行薪酬福利发放设计，力争贴近员工需求，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。为员工提供了全面的商业综合保险，对员工的意外伤害、重大疾病及门诊住院医疗进行风险管理保障；公司设立了企业年金计划，鼓励员工与公司共同成长、分享成果；公司为达到评估条件的员工提供人才保障性住房；节假日组织员工活动或派发节日礼物。社会保险、商业综合保险、企业年金、人才保障性住房、节假日关怀相互结合、相互补充，共同构建了完善的员工福利保障体系，成为公司薪酬福利体系的重要组成部分，同时

充分展现了公司对员工的人文关怀。

（三）高度重视员工的健康安全，不断完善员工健康安全保障机制

2017 年，公司推动建立全面、系统的员工健康管理体系，通过长期可持续性的健康管理项目，帮助员工识别并降低健康风险，推动公司员工整体健康水平的提升。公司从员工健康状况评估、健康促进项目、及健康理念宣导等多个方面开展工作，不仅坚持每年为全体员工提供健康检查、体质检测，还定期安排名医问诊、健康理疗、户外运动等健康促进活动，并且定期推出健康期刊、举办健康讲座，为员工提供全面的健康管理保障。

图 3：公司员工健康活动日活动



（四）实行民主管理

公司秉承民主开放的态度，公平公开地与员工沟通，鼓励员工依法参与企业决策。公司建立健全职工代表大会制度，组织员工进行民主选举、民主决策，凡涉及员工切身利益的重要规章制度均通过职工代表大会审定。公司重视倾听员工意见。通过新员工座谈会、日常工作会议、OA 内网、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）为员工打造全方位发展平台

1、建立多层次的人才培养体系

公司一直将人才视为发展的永恒动力，秉持“第一创业创造的机会首先属于合格的第一创业人”的人才理念，积极探索新的学习模式，强化培训的闭环管理，提升培训效果。对各类培训项目进行系统的检视和优化，针对不同层级人员分别展开，助力公司人才梯队的建立和发展。

图 4：骨干员工船长计划启航项目培训



图 5：新员工培训户外拓展



2、构建高效的信息化学习平台

公司建立三位一体的在线学习平台，优化线上互动式学习模式。采用丰富多样

的形式，为员工提供移动、碎片化学习和交流分享的平台，极大提升了员工的学习意愿；同时也为公司内部知识资源库的建立奠定了基础。

（六）营造良好的企业文化氛围

公司定期或不定期举办各类培训及丰富多彩的文体活动，将一创人的精神风貌、文化传承、社会责任、青春风采倾情展现。同时，公司的羽毛球、足球、网球、篮球、乒乓球、健身、骑行等各类文体俱乐部也在帮助员工发展兴趣、增进各部门交流等方面发挥着独特作用。

图 6：公司午间音乐会



图 7：第一创业 2017 年“海之星”文化探寻之旅



四、供应商、客户和消费者权益保护

公司多年来一直坚持“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”的公司愿景，以客户为中心，以创新为动力，致力于为客户提供专业的综合金融服务。在长期的发展过程中，公司不断完善并执行合规管理制度，建立起了较为健全的合规管理体系，逐步形成了合规经营、诚信经营、审慎经营的合规文化，树立全员合规意识。公司在经营管理上、员工在展业过程中严格依照法律、法规、规章及规范性文件、行业规范和自律规则、公司内部规章制度，以及行业公认并普遍遵守的职业道德和行为准则，积极维护供应商、客户、消费者等利益相关者的合法权益。

（一）严格规范供应商管理，实现各方互利共赢

为规范公司供应商管理，公司制订了《采购管理办法》，明确采购主管部门，各部门采购实行归口管理。一次性投资超过 30 万元项目，进行招标采购，30 万元以下的项目进行三家以上询价采购。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的审查监督，共同进行招标询价、谈判、合同签订及合同履行，为供应商提供公平、良好的商业竞争环境，确保整个采购活动廉洁公正，杜绝商业贿赂等不良情况的发生。报告期内，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。

（二）积极为客户提供优质服务，为客户创造价值

作为一家金融服务机构，公司为数十万计的个人和机构客户提供综合金融服务和金融产品。公司始终坚持“成就企业家 投资者梦想”的使命，坚持以客户为中心，为广大客户和投资者提供优质服务，为客户创造价值的理念。

1、零售经纪业务方面

零售经纪业务客户是公司客户数量最多，客户结构最为复杂，服务需求最为旺盛的客户群体。公司始终坚持“以客户为中心”，致力于成为“学习型投资者信赖的财富管理伙伴”，以科技创新推动服务升级，精心打造了以投顾服务品牌“易富汇”为核心的全方位服务体系。“易富汇”连续 6 年荣获证券时报的“中国最佳投顾服务品牌”。公司建立以总部投顾、呼叫中心、分支机构投顾、分支机构客服专员、分支机构客户经理和信息系统为一体的“5+1”客户服务体系，实施客户分类分

级，实行客户服务全覆盖和产品分级覆盖的服务政策，实现服务资源向重点客户倾斜，对不同等级的客户提供自助服务与主动推送服务相结合、无偿服务与有偿服务相结合的差异化、精准化服务。

公司推行 MOT 关键时刻服务，覆盖传统经纪业务、融资融券业务、债券、基金等业务，实现人工电话与系统短信提醒相结合的及时服务，同时为高净值客户提供一对一的投顾服务、深度研报订制、网下新股申购、理财产品定制等服务。公司设置全国统一客服热线 95358、微信在线客服、分支机构服务电话、分支机构现场等多种客户反馈及沟通渠道，不断更新客户沟通处理机制，明确客户服务受理、处理、回访、事后分析总结等流程及职责分工。公司实行首问责任制，员工不得拒绝、推诿、敷衍对待客户反馈，处理过程中相关人员应耐心倾听、态度诚恳、有理有节、合理合法、原则性与灵活性相结合。报告期内，对于客户反馈事件，公司各部门及分支机构相互配合、积极处理，均得到有效解决。2017 年全国统一客服热线 95358 服务 7.9 万次，满意率连续三年保持在 99% 以上。

为提升客户满意度和忠诚度，全方位满足客户多品种、多层次的投资服务需求，公司不断优化并丰富资讯产品、投资工具、理财产品、业务品种等。2017 年新推出资讯产品包括天天 K 线、新股申购消息提醒、实时快讯及智能资讯等；优化升级投资工具包含一创智富通、一创量化通、一创债券通及一创期权通等；丰富完善理财产品涵盖固定收益类、权益类、现金管理类等；拓展业务种类覆盖证券交易、融资融券、股票质押、新三板、资产管理、PB 外包及综合服务、机构交易平台、投资银行等。公司积极顺应互联网金融的发展趋势，持续推动提升服务效率和客户体验，构建并完善了以微信服务公众号“一创易富汇”、移动端交易软件“一创智富通”、网上金融产品商城“易富汇”为核心，覆盖 PC 及移动端的全服务平台体系，实现了即时通讯服务，客户可随时随地享受贴心服务。

第一创业证券微信服务公众号“一创易富汇”（微信号：ycyfh518）



为用户提供消息提醒、投顾资讯、云投顾、个股诊断、账户诊断、微信开户、微信客服等贴心便捷的综合投资服务。

第一创业证券移动端交易软件“一创智富通”



公司综合型投资理财平台，为客户提供完善的行情、交易、理财、资讯以及常规业务办理等服务。

第一创业证券网上金融产品商城“易富汇”



定位于零售经纪线产品、服务集中展示的官方网站，为客户提供丰富的理财产品、资讯产品、网上开户、二次业务办理等全方位服务。

公司积极开展投资者适当性管理工作，严格执行监管部门、自律组织对各项业务的适当性管理要求，公司坚守“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，建立健全投资者适当性管理内部制度，依托信息技术系统，完善适当性内部控制机制，引导投资者理性参与证券投资，切实保护投资者合法权益。公司制定适当性内部管理制度，明确投资者分类、产品或者服务分级、适当性匹配的具体依据、方法、流程等，严格按照内部管理制度进行分类、分级，对投资者提出匹配意见。制定并严格执行与适当性内部管理有关的限制不匹配销售行为、评估与销售隔离等风控制度，以及销售适当性考核、培训考核、职业规范、监督问责等制度机制。公司全面落实“了解你的投资者”原则，扩充投资者信息采集内容。充分了解投资者的基本信息、财务状况、投资经验、投资目标、风险偏好、诚信信息、实际控制人等必要信息，并建立持续完善投资者信息的机制，根据更新的信息持续评估投资者风险承受能力。公司以“了解你的产品”为原则，全面落实投资者分类和产品分级工作。一方面，公司根据产品或服务特征和风险特性，建立产品与服务的风险评级制度，另一方面，根据投资者对不同产品的认知水平和风险承受能力，建立投资者分类管理制度，在信息告知、风险警示、适当性匹配等方面加强对普通投资者的特别保护；将不同性质、不同风险等级的金融产品或金融服务

提供给与之相匹配的投资者，充分揭示产品风险，规范销售适当性行为，将合适的产品推介给适当的客户。公司将投资者分类、产品或服务分级政策以及适当性匹配的原则和方法在公司网站进行披露，让投资者掌握更全面、准确的信息，充分理解投资者适当性管理的内容和过程。公司在日常经营活动中全面贯彻落实适当性管理要求。投资者购买产品或服务前，均应参与风险测评，公司根据投资者风险测评结果，向投资者销售或提供不高于其风险承受能力的产品或服务，进行适当性综合评估，告知匹配意见、警示风险，并落实告知、警示配套留痕工作，包括录音录像和非现场业务留痕。公司建设和完善了相应技术系统，确保了投资者适当性信息的收集、匹配性管理和业务留痕等工作顺利落实。

作为证券经营机构，为帮助投资者提升投资能力，树立正确的投资理念，增强风险防范意识，依法维护自身权益，公司投资者教育工作遵循长期性、实用性、有效性原则，坚持常规教育与专项教育相结合、重点教育与普及教育相结合，深化以揭示市场风险为主要内容的投资者教育工作模式，做到“风险讲够、规则讲透”，履行产品介绍及风险提示义务，使投资者充分理解证券市场风险，清晰“风险自担、后果自负”的原则。2017 年公司主要通过宣传折页、漫画、海报、易拉宝、微信微博、短信平台、投资者教育园地、股民学校、专题报告会、官网投教专区、网上交易系统跑马灯、手机软件投教专区等方式向投资者普及证券知识、宣传政策法规、揭示市场风险、引导依法维权等。同时积极落实监管机构、交易所、中证协、中国结算关于“公平在身边”、“2017 年度投资者教育与保护系列活动”、“适当性新规”、“投资者保护·明规则、识风险”、“防控债券风险 做理性投资人”、远离非法证券活动 传递正能量”等专项投资者权益保护活动。

图 8：公司举办“投资者教育与保护活动”公开课



2、投资银行业务方面

长期以来，公司积极挖掘、精心培育细分行业的优质客户，向资本市场输送了一批优质企业，帮助企业通过资本市场发展壮大，助力企业家成就梦想。报告期内，公司的全资子公司一创投行共完成股权融资项目 4 个，其中 3 家企业完成 IPO 登陆资本市场，1 家企业完成了增发再融资，共计为企业募集资金 23.71 亿元；完成债券主承销项目 13 个，募集资金 187 亿元，为企业客户的发展提供了强有力的资金保障。公司坚持“做精品项目”的策略，稳健推进新三板推荐挂牌业务，报告期内，新增推荐 9 家企业成功挂牌，协助挂牌企业完成 13 次股份增发，募集资金总计 39,474.68 万元，其中先后辅导多家贫困县企业登陆资本市场，募集资金 7,500 万元，以产业助力扶贫，取得了良好的经济效益和社会效益。在新三板业务做市业务方面，截至 2017 年底，公司为 107 家企业提供做市报价服务，做市企业数量排名从 2016 年底的第 40 名提升到第 27 名，全年做市服务总成交金额约 6.4 亿元，为市场提供了流动性。

3、资产管理业务方面

公司本着“以机构客户为主要服务对象，以固定收益为主要投资标的”的目标，在主动管理业务上深耕细作，着力提升投资能力与研究能力，有效控制市场风险与信用风险，依法合规开展业务。为充分保障投资者权益，公司制定了相应制度，在综合考虑投资者投资能力、投资经验、风险承受能力等多个维度的基础上，将客户风险承受能力划分为高、中高、中、中低、低等 5 个等级。在建立业务关系之前，销售人员均对投资者充分讲解业务规则、揭示产品风险，坚守产品风险等级与客户风险承受能力相适应的原则，将合适的产品卖给合适的投资者。截至报告期末，公司资产管理业务受托管理资产规模达 2,180.73 亿元。公司主动管理产品大部分都取得了正收益，其中两只集合资产管理计划：创金价值成长 2 期集合资产管理计划、创金价值成长 3 期集合资产管理计划年度投资回报率超 10%，进入同类产品排名前 20%，为客户创造了良好的投资回报。控股子公司创金合信管理资产规模达 3,961.57 亿元，排名进入行业前列。面对复杂多变的市场行情，创金合信以出色的投资管理能力，为客户创造了稳健的投资回报，报告期内，其管理的资金平均受托资金管理收益率达 3.62%。

4、固定收益业务方面

公司在银行间市场积极参与包括国债、央行票据、政策性金融债、非金融企业债务融资工具（含中期票据、短期融资券等）等固定收益产品的销售工作。报告期

内，公司固定收益产品销售数量 3,497 只，固定收益产品销售金额达 3,927.77 亿元。凭借出色的销售能力，报告期内，公司荣获中央国债登记结算有限公司 2017 年非银行类“优秀承销机构”等多项荣誉。公司在银行间市场积极参与包括现券等多种固定收益产品的交易，并提供做市服务，同时在交易所市场积极参与企业债等固定收益产品的交易，客户主要以政策性银行、商业性银行、保险、基金等机构为主。报告期内，公司债券交易量 22,487.63 亿元，凭借出色的交易能力，公司与公司员工分别荣获银行间本币市场“年度活跃交易商”、“年度优秀交易员”等多项荣誉。

五、环境保护与可持续发展

公司积极提倡保护环境、爱护环境的理念，倡导员工绿色办公、绿色出行，厉行节约，尽量降低能源消耗和污染物排放。同时积极组织员工参加生态环境建设宣传活动。报告期内，公司组织员工参加了首届阿拉善“骆驼行走—公益长征”活动、“2017 中国第二届阿拉善‘绿色行走-公益长征’暨资本市场微马黄金联赛公益活动”等活动，为环境保护建设贡献应尽之力。

作为一家金融服务的企业，公司不直接从事环保业务。公司从事投行业务的子公司一创投行热烈响应国家发展绿色金融的号召，积极参与企业绿色债券的发行承销工作，助力环保企业、新能源企业通过资本市场发展壮大。公司从事私募股权基金管理业务的子公司一创投资聚焦于新能源等新兴产业的投资，成立相关产业基金，参与相关产业的投资。公司从事股权投资、另类投资和创新金融产品投资业务的子公司创新资本专注于环保与新能源等新兴产业的投资机会，积极参与相关产业投资，为我国新能源、环保产业的发展提供资金支持。公司及各子公司通过各种形式，为我国的环保产业、环保事业发展发挥了积极作用，作出了应有贡献。

六、公共关系与社会公益

作为企业公民，公司高度重视履行社会责任，将公司自身发展与社会进步紧密相连，切实做到公司效益与社会效益、短期利益与长远利益、自身发展与社会发展相互协调。公司在追求自身发展的同时，注重维护与社会、社区的公共关系，对公益事业的支持亦不遗余力。公司始终将自身的发展、价值创造与整个国家的经济、社会发展紧密结合，积极为促进社会和谐发展积极贡献自己的力量。

（一）依法纳税，促进就业

报告期内，面对复杂的市场环境，公司适时调整经营策略，在董事会与管理层的领导下，锐意进取，攻坚克难，保持了经营的稳定，在努力追求经济效益的同时，坚持守法经营，依法纳税，缴纳税金共计 2.46 亿元，荣获深圳市福田区“纳税百强企业”荣誉称号。随着业务的发展，经营规模的扩张，报告期内，公司新吸纳就业人数 1,488 人，录用了一大批大中专院校应届毕业生，有效促进了社会就业，为社会经济发展与和谐稳定作出了应有贡献。

（二）响应国家号召，积极投身扶贫事业

为贯彻落实《中共中央国务院关于打赢脱贫攻坚战的决定》（中发【2015】34 号）和中央扶贫开发工作会议精神，以及中国证监会《关于发挥资本市场作用服务国家脱贫攻坚战略的意见》。公司抽调精兵强将组建由公司总裁担任组长的扶贫工作领导小组，切实推进脱贫工作，确定公司未来就国家级贫困县产业、教育、消费、旅游资源整合及 IPO 上市、综合金融服务提供等方面进行精准帮扶。

1、结对帮扶国家级贫困县

2017 年公司分别与河南省淮滨县、安徽省颍上县签订“一司一县”结对帮扶精准扶贫协议，积极履行脱贫攻坚社会责任，连同 2016 年确定的湖南省平江县，目前，公司已与 3 家国家级贫困县签署结对帮扶精准扶贫协议。协议议定建立长效帮扶机制，依托多层次的资本市场，充分发挥公司的专业优势及三个国家级贫困县各自的资源优势，建立长效帮扶机制，在产业、融资等领域助力金融业态与精准扶贫高度融合，增强当地产业造血功能，切实帮助 3 个国家级贫困县实现脱贫攻坚目标。

图 9：公司与滨淮县签订结对帮扶协议仪式

第一创业与淮滨县“一司一县”结对帮扶协议签约仪式



2、积极开展智力扶贫

2017年4月8日，公司党委副书记、鲲鹏一创股权投资管理有限公司总经理罗再宏受淮滨县政府邀请，在淮滨县产业集聚区成功举办总裁辅导班，为该县企业家以及工商、税务、财政、金融办等单位负责人讲解了企业上市的条件、意义，重点从上市对企业自身的发展壮大、规范管理等方面进行了宏观分析，讲解了中小企业如何利用产业基金等多种方式进行融资。2017年5月27日，淮滨县召开投融资专题研讨座谈会，邀请金融专家解读最新投融资政策，罗再宏同志受聘为淮滨县政府金融顾问。座谈会上，罗再宏同志为淮滨县政府在投融资、企业上市等决策上提供指导，帮助淮滨提高利用资本市场支持地方经济发展的能力，弥补专业人才缺乏的不足。

3、积极发挥自身优势，帮助贫困县企业登陆资本市场

公司积极发挥作为金融服务机构的优势，积极帮助贫困地区企业登陆资本市场，促进贫困地区产业发展，提升贫困地区造血能力，从根本上助力贫困地区脱贫致富。2017年9月27日，公司与岳阳市天岳幕阜山旅游开发有限公司签订新三板推荐挂牌协议，并帮助其进行规范整改，目前，整改已基本到位，正在以2017年11月30日为基准日进行股改。公司与湖南平江农村商业银行股份有限公司达成合作意向，由公司推荐其股票在全国中小企业股份转让系统挂牌并转让。公司已与湖南省平江县黄金开发总公司达成合作意向，并于2017年11月完成尽调，协助其编写改制方案并上报到平江县人民政府。

公司鼓励全体员工积极支持贫困县的产业发展。2017 年，公司颁布《第一创业证券股份有限公司交叉销售奖励办法》，特别制定了“社会责任交叉销售特别奖”，对来自贫困地区投融资项目绿色债、双创债等体现社会责任的项目，公司另外给予标准以上 50% 的补贴。

4、长期持续推进教育扶贫

在社会公益领域，公司突破了传统的“物质扶贫”的公益模式，转而开启全新的“智慧型”公益模式，通过投建“第一创业·梦想中心”，系统化地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，使之自信、从容、有尊严的学习和成长。自 2014 年以来，公司连续四年与“上海真爱梦想基金”合作，组织了近百名优秀员工代表前往唐山市开平区荆各庄小学、河源市和平县下车镇中心小学、安徽省六安市霍山县城关小学、平江县三阳明德学校分别建立了“第一创业·梦想中心”，以“智慧型”的新模式参与公益事业。2017 年底，由公司党委组织党员代表、优秀员工代表与上海真爱梦想基金会一起，前往平江县三阳明德学校，与平江县人民政府、平江县金融办、平江县教育局的相关人员，以及三阳明德学校的师生们一起见证了第四间“第一创业·梦想中心”的落地。

图 10：“第一创业·梦想中心”项目活动



5、积极开展其他公益活动

为推进公司发展公益事业的规范化、常态化，公司制定了《对外捐赠管理制度》。报告期内，公司积极响应中国证券业协会《关于支持山西省隰县光伏扶贫村级电站建设项目的倡议》，根据公司《对外捐赠管理制度规定》，并经公司董事会批准，公司认领捐赠 75 万元，用于帮助隰县城南乡车家坡村电站建设。此外，公司还积极响应深圳市福田区投资推广署《对口扶贫慈善捐款倡议书》，公司捐赠 5 万元，用于帮助河源市和平县六联村建设美丽新农村。

七、公司在履行社会责任方面的规划

2018 年，公司将在中国证监会、中国证券业的领导下，重点推进产业扶贫、消费扶贫和教育扶贫工作，打好精准扶贫工作攻坚战。

（一）产业扶贫

立足国家级贫困县的资源禀赋和产业特色，以实体经济需求为导向，公司将采取点、线、面结合的全方位、有组织、有重点的帮扶方式，通过 IPO、发债、并购重组、ABS、股权投资等多种金融工具，为国家级贫困县企业和特色产业发展提供专

业化的金融服务。

点：为帮扶贫困县打造一家具有可持续发展能力、国企背景的旅游产业上市公司。公司将主动精准对接国家级贫困县的上市辅导培育和孵化需求，充分利用资本市场对贫困地区企业开启的绿色通道，通过引入战略投资者、引入合作伙伴、资产注入、吸引合并等方式，帮助国家级贫困县有资质的企业进行股份制改造并实现中小板或创业板上市，提高融资效率，降低融资成本。

线：创新发展“旅游+”模式，推动旅游产业与周边产业的融合发展，拉长旅游产业经济链。公司将主动积极扶持平江县旅游产业转型升级，充分发挥在旅游文化领域的资源能力优势，协助平江县打造“旅游+”产业价值链，提高旅游品牌知名度，提升旅游产业核心竞争力。

面：培育壮大除旅游产业外的其他特色产业，发展配套经济。公司将主动积极为帮扶贫困县不同规模、不同类型、不同成长阶段的企业提供差异化的投融资服务，提升食品、电子、水电等产业的经济活力，更好地支持县域经济结构转型和产业升级，增加当地就业率。

帮扶方式包括：股权投资、推荐辅导企业上市或挂牌新三板、推荐企业通过报价系统进行私募股权融资、公开或非公开发行公司债、发行资产支持证券或成立资产管理计划、引入战略合作伙伴、并购重组、推进资源整合、进行 PPP 项目合作、设立产业基金、发起设立产业项目等。

（二）消费扶贫

公司将为贫困县农副产品提供宣传销售的平台，拓宽农副产品销售市场，帮助塑造名优土特产品品牌形象，帮助建档立卡贫困户脱贫增收，支持贫困县域经济发展。帮扶方式包括：消费认购、推荐销售。

（三）教育扶贫

2018 年，继续与上海真爱梦想基金合作，计划捐赠一所“梦想中心”教室，组织上年度优秀党员见证“梦想中心”成立仪式及体验不同常规的梦想课程。

同时，公司将在中国证监会、中国证券业协会指导下推进其他专项扶贫工作。

第一创业证券股份有限公司董事会

二〇一八年四月二日