

## 第一创业证券股份有限公司

### 2018 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 2018 年积极履行社会责任方面所做的具体工作，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 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。本报告已经公司第三届董事会第六次会议审议通过。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 2018 年 12 月 31 日，公司注册资本 35.024 亿元，员工总数 3,725 人，在北京、上海、广州、深圳等经济较为发达的省市拥有 44 家经批准设立的证券营业部，并在北京、上海、深

圳、河北、厦门、广州等省市设有 6 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。

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，并在资产管理、固定收益等业务上形成了差异化竞争优势，实现了可持续发展。在资产管理业务方面，公司组建了一支专业能力强、业务经验丰富的投资和研发团队，将投研优势转化为产品优势和品牌优势，实现从证券投资向资产配置转型。公司坚持集中高效的资管运营模式，券商资管、公募基金、私募股权基金管理三驾马车齐驱。在固定收益业务方面，公司已形成了颇具特色并适合中小券商发展的销售、交易模式。公司一直以成为“中国一流的债券交易服务提供商”为发展目标，目前固定收益业务已发展成为业务资质较齐全、业务品种丰富的特色业务，并在市场上拥有较高的知名度和信誉度。报告期内，由公司作为计划管理人和销售机构的中联一创——首创钜大奥特莱斯一号，为国内首单百亿规模商业物业储架 REITs 产品和国内首单以奥特莱斯为底层资产 REITs。由公司作为总协调人、财务顾问、募集人及募集管理人的第一创业——文科租赁一期 ABS，实现了我国知识产权证券化零的突破，在我国“知识产权+金融”创新和带动整条知识产权运营链条方面具有重大影响。公司全资子公司一创投行在绿色债、扶贫债等创新业务方面亦有所突破。未来，公司将继续以创新为动力，致力于为客户提供专业的综合金融服务。

截至 2018 年 12 月 31 日，公司总资产 335.64 亿元，归属于上市公司股东的净资产

产 88.02 亿元。2018 年，公司实现营业收入 17.70 亿元，实现归属于上市公司股东的净利润总额 1.24 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

根据公司制定的《2018-2020 年公司发展规划》，公司确立了“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。

### （五）2018 年度获得的主要社会荣誉情况

- 1、公司荣获《证券时报》颁发的“绝对收益产品君鼎奖”；
- 2、公司荣获《中国基金报》颁发的“最佳券商资管权益英华奖”；
- 3、公司荣获东方财富网颁发的“最佳券商资管权益投资团队奖”；
- 4、公司荣获中国农业发展银行授予的“2018 年度人民币金融债券优秀承销商”称号；

- 5、公司荣获全国银行间同业拆借中心授予的“2018 年度银行间本币市场交易 300 强”称号；
- 6、公司荣获由证券时报和券商中国颁发的“年轻用户喜爱的券商 APP”奖项；
- 7、由公司设立并管理的“智诚四期信托受益权资产支持专项计划”荣膺“2018 中国区五星资产证券化项目”、“年度场外优秀产品奖”；
- 8、公司研究所员工撰写的《美元加息周期的溢出效应及我国应对策略》获深圳经济特区金融学会 2018 年重点研究课题三等奖；
- 9、控股子公司创金合信荣获东方财富风云榜“最具成长潜力基金公司”；
- 10、控股子公司创金合信荣获中国工商银行颁发的中证工银财富基金指数“潜力新锐奖”；
- 11、全资子公司一创投行担任独立财务顾问的联络互动收购美国 Newegg 项目在《第十一届新财富中国最佳投行榜单》中被评选为十大最佳海外项目。



## 二、股东和债权人权益保护

### （一）完善公司治理，加强股东权益保护

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、完善三会运作管理，进一步规范公司治理体系

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，公司召开股东大会 2 次，董事会 7 次，监事会 6 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 4 次、审计委员会 6 次、风险管理委员会 2 次、提名委员会 3 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、利润分配、聘任会计师事务所、董事会换届选举、聘任高管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

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》、《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。

报告期内，公司根据《证券公司和证券投资基金管理公司合规管理办法》、《证券公司全面风险管理规范》的相关规定对《公司章程》中涉及的董事会职权的条款进行了修订并增加了合规管理职责的条款，并已经公司 2018 年第一次临时股东大会审议通过，但《公司章程》的变更尚待中国证监会深圳监管局核准。此外，公司还对《董事会议事规则》进行了修订完善。

### 3、内幕信息的管控

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。近年来，公司内幕信息管控有效，没有出现违规事项。

### 4、严格规范并加强信息披露事务管理

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 145 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](http://www.firstcapital.com.cn)）开设了“投资者关系”专栏，及时发布各类公告信息。

### 5、积极开展投资者关系管理工作

报告期内，公司依据监管要求和业务发展需要组织了多种形式的投资者及分析师交流活动，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。

公司共计回复深交所“互动易”投资者各类咨询 55 次，回答投资者热线（0755-23868868）和投资者关系邮箱（[IR@fcsc.com](mailto:IR@fcsc.com)）各类咨询 163 次。公司接待各类机构投资者及券商非金融行业分析师现场调研 4 批 12 人/次，秉承“合规披露，真诚沟通”的原则与来访机构进行了沟通。2017 年年度报告发布后，公司在全景网深圳路演厅举办公司 2017 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 59 个。公司还定期对投资者的意见、建议进行整理，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。

#### （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》。公司自上市以来每年均进行现金分红，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%。

报告期内，经公司 2017 年年度股东大会批准，公司于 2018 年 8 月 17 日完成了 2017 年度利润分配方案的实施：以公司现有总股本 35.024 亿股为基数，向全体股东

每 10 股派发现金红利 0.20 元（含税），分配现金红利为 7,004.8 万元，占公司 2017 年当年实现的可供分配利润的 28.13%。

### （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，公司面向合格投资者公开发行一期公司债券，募集资金规模 8 亿元；非公开发行一期次级债券，募集资金规模 6 亿元。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 2018 年 12 月 31 日，公司累计发行、尚在存续期间的公司债券、次级债券总额 66 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。公司在年度的财务预算中落实安排了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 2018 年 12 月 31 日，母公司共有在册员工（不含经纪人）1333 人，各主要子公司在职员工 528 人，合计 1861 人。

### （一）坚持依法用工管理，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，也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

2018 年，公司继续推动建立全面、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、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 1：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

人才是公司战略落地的关键支撑，是战略实现的决定因素，公司一直将人才视为发展的永恒动力，高度关注员工的全面均衡发展，倡导第一创业人与公司共成长。目前已逐步建立科学合理的培训体系，帮助员工提升能力，提高绩效，与公司共同发展。

报告期内，在有序推进各项培训工作开展的同时，不断优化、积极探索新的学习模式，推动培训的落地转化，逐步建立学习型组织。2018 年，重点开展内部讲师培养项目及“创业生”发展项目。

内部讲师培养项目对员工成长及公司发展均有极其深远的意义。对员工而言，切实提升自身能力，增强成就感和价值感；对公司而言，有效提升组织的学习氛围，促进内部知识的沉淀、传承及管理。



图 2：别开生面的内部讲师课堂



图 3：严谨专业的内部讲师认证





2018年  
一创内部讲师

图 4：首批内部讲师风采



图 5：创业生每周一课

公司实施以应届生为人才发展主体的策略，将“创业生”视为人才梯队建设的重要基础，对其成长与发展给予高度关注。历年来，通过科学系统的培养，已有大批应届生成长为公司的中流砥柱。2018 年，对“创业生”发展项目进行优化，公司各部门通力协作，持续为“创业生”注入能量和养分，从思维转变到行为改善，再到高效能习惯的养成，助力其快速适应职场，发挥价值，为未来发展奠定坚实基础。

#### （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、健身等各类文体俱乐部不仅持续开展俱乐部活动，也联合举办室内趣味运动会，受到员工广泛好评，同时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：室内趣味运动会

公司党委组织各党支部持续开展各类党建及读书会活动，敦促党员坚持学习、不断提升党员的综合素质，发挥党员带头模范作用。



图 7：党支部读书会

## 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

#### 1、建立信息技术供应商管理系统

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。同时，公司每年会与主要的信息技术供应商签订年度的《保密及反商业贿赂协议》，另外在每一次签订信息技术合同时，会核实《保密及反商业贿赂协议》有效性，及时修订或补签，未出现商业贿赂现象，充分保障供应商和合作伙伴权益。

#### 2、从采购层面规范供应商管理

为规范公司供应商管理，公司制订了供应商考察细则，建立了供应商库。同时，



公司也制订了《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。

公司建立了经纪业务和资产管理业务两套适当性管理系统，将各类客户与各种金融产品的适当性数据通过信息系统进行管理和自动匹配，确保与客户建立业务关系之前完成客户资料的搜集、客户类型的认定（专业投资者与普通投资者）、客户身份识别、客户风险承受能力的测评等工作，坚守产品风险等级与客户风险承受能力相适应的原则，坚持把合适的产品推荐给合适的人。适当性管理系统的建设也落实了监管机构对公司客户适当性管理的要求，防止投资者误操作等情况出现，充分维护了投资者合法权益。

### 1、经纪业务方面

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”的核心理念，秉承科技让投资更轻松的宗旨，以金融科技创新为客户投资赋能，持续推动服务升级，精心打造了以手机证券品牌“一创智富通”为核心的全方位投资理财服务体系。2018 年一创智富通荣获“券商中国年轻用户喜爱 APP”、“金融界杰出投资者青睐券商 APP”、“新浪财经最具突破潜力 APP”。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。2018 年全国统一客服热线 95358 服务客户 5.8 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。2018 年新推出资讯产品包括投资学堂、每周策略、盘后说、期权及量化资讯等；优化升级投资工具包含一创智富通、一创量化通等；丰富完善理财产品涵盖固定收益类、权益类、现金管理类；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，构建并完善了以投资理财综合 APP、微信服务公众号、网上金融产品商城“一创智富通”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。



### 第一创业证券投资理财综合 APP “一创智富通”

公司综合投资理财平台，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。



### 第一创业证券微信服务公众号“一创智富通”（微信号：i95358）

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。



### 第一创业证券网上金融产品商城“一创智富通”

定位于经纪线产品、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，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，将合适的产品推荐给适当的客户。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。2018 年公司主要通过宣传折页、漫画、视频、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。公司积极落实交易所、中证协、中国结算等监管机构“公平在身边”、“理性投资 从我做起”、“3.15 投资者业务培训”、“险有所知 投有所择 老有所享”、“认清本质 远离证券投资咨询活动”等专项投资者权益保护活动。





图 8：公司作为轮值券商开展“险有所知 投有所择 老有所享”活动



图 9：“理性投资 从我做起”海报      图 10：中证协 2018 年“打非宣传月健康跑”深圳站活动

## 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上报中国证监会 IPO 项目 2 单，助力企业登陆资本市场；1 单可转债项目已获中国证监会核准通过；完成债券主承销项目 9 单，债券承销总金额 65.4 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，主动发挥金融业务优势、大力支持贫困县企业在“新三板”挂牌，参与了河南省信阳市淮滨县组织的资本市场专题培训会议并在会上提供了新三板挂牌业务相关知识培训。报告期内，新增推荐挂牌、持续督导企业 2 家；完成发行融资 3 家次，融资金额 3718 万元。

## 3、资产管理业务方面

公司坚守“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，规范主动管理产品的投资运作，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。2018 年，公司进一步提升投资、研究、交易能力，在产品业绩上得到明显的体现。主动管理产品年化收益率不仅跑赢指数，与市场上同类公募基金产品或一、二级债基相比，收益率亦排在前列。截至 2018 年 12 月 31 日，公司资产管理业务受托管理资产规模达 2,111.19 亿元。控股子公司创金合信坚持公募基金与专户业务双核驱动的发展战略，各项业务取得了一定得发展。在公募基金管理业务上，创金合信设立并在存续期的产品有 308 只，其中特定资产管理计划 269 只，证券投资基金 39 只；在专户业务上，2018 年创金合信专户管理月均规模市场第二。

#### 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、地方债、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 4,135 只，固定收益产品销售金额达 3,069.98 亿元。凭借出色的销售能力，报告期内，公司连续多年荣获中央国债登记结算有限公司年度非银行类“优秀承销机构”、三大政策性银行年度“优秀承销商”等多项荣誉。公司在银行间市场积极参与包括现券、回购等多种固定收益产品的交易，并积极履行银行间市场做市商义务提供市场流动性，同时在交易所市场积极参与企业债、公司债等固定收益产品的交易。报告期内，公司债券交易量 24,633.72 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。

#### （三）加强后勤保障服务

1、创造良好的办公环境：定期消杀、清洗地毯和空调滤网、石材养护等，不定期清洗会议椅、员工椅、空调主机等。

2、人性化的办公场所：茶水间、会议室均配备茶包、咖啡等，供员工自助使用；洗手间配备置物袋、针线包、女性用品等。

3、建设员工餐厅：招标引进餐厅供应商，对品质严格把关，对员工就餐的安全问题给予保障，解决员工在中心区就餐难的问题。

## 五、环境保护与可持续发展

公司热烈响应国家发展绿色金融的号召，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；另一方面，公司积极提倡保护环境、爱护环境的理念，从办公运行等多方面实现绿色经营。

### （一）助力环保企业发展，支持绿色金融业务

公司积极参与绿色金融业务，参与包括政策性银行绿色金融债、商业银行绿色金融债的销售，同时公司积极履行银行间市场做市商义务，为绿色债券提供市场流动性服务。

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、扶贫债的发行承销工作，助力环保企业、新能源企业通过资本市场发展壮大。报告期内，陕西水务 2018 年非公开发行绿色公司债、陕西水务 2018 年非公开发行扶贫专项公司债均已获交易所批文。

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。

### （二）绿色节能，环境友好

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、节能减排，厉行节约，尽量降低能源消耗和污染物排放。公司推行无纸化办公，充分利用 OA 系统办公，提升信息传递效率及办公协同效率，减低对能源的消耗；公司建设和使用视频会议系统、E 学堂学习系统，完善会议和培训管理模式，减少不必要的出差和现场会议，通过多样的通讯方式同步参与、学习，进一步降低对资源的消耗；公司实行预约派车制度，集中管理、专人驾驶、统一调配，集体活动尽量安排乘坐一辆车出行，减少尾气排放。此外，公司组织员工参加第三届（2018）阿拉善“绿色行走—公益长征”活动，为环境保护建设贡献应尽之力。



图 11：参加第三届（2018）阿拉善“绿色行走—公益长征”活动

## 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 3.28 亿元。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 1,180 人，录用了一大批应届毕业生，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

2018 年是实施“十三五”规划承上启下的关键一年。精准脱贫是党的十九大确定的决胜全面建成小康社会必须打赢的三大攻坚战之一。为更好地落实国家脱贫攻坚战略，持续推进精准扶贫、精准脱贫，结合扶贫新情况、新变化、新要求，中国证监会、中国证券业协会要求证券行业高度重视、积极参与，充分发挥专业优势、资源优势、人才优势，全面深化脱贫攻坚，持续巩固脱贫成果。公司高度重视并积极响应，在公司党委的统筹安排下，继续务实推进产业扶贫、教育扶贫、公益扶贫、智力扶贫、消费扶贫等相关工作，力求将扶贫措施落到实处，持续巩固扶贫成果。

#### 1、“一司一县”结对帮扶

公司在 2018 年前分别与 3 个国家级贫困县——湖南省平江县、河南省淮滨县、安徽省颍上县签订了“一司一县”结对帮扶精准扶贫协议。2018 年，公司依托多层次的资本市场，充分发挥专业优势，结合贫困县自身特点，在产业、智力、教育、公益扶贫等领域助力金融业态与精准扶贫高度融合，持续推进精准扶贫工作，切实帮助贫困县实现脱贫攻坚目标。

#### 2、积极投资产业扶贫项目，增强造血功能，促进长远发展

公司深知给钱给物，只能救急，兴办产业才是脱贫致富的长久之计。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》，并经公司董事会批准，完成捐赠 75 万元，用于建设山西省隰县城陡坡乡石村 100KW 光伏电站。建成后的发电收入将直接用于石村的定点扶贫工作。全资子公司一创投行捐赠 50 万元，用于广东信宜市思贺镇桑垌村修路拓道，切实聚力交通扶贫，帮助村民破解交通障碍，打通发展命脉。



图 12：捐赠 75 万用于石村光伏电站建设



图 13：捐赠 50 万用于桑垌村修路拓道

### 3、积极开展智力扶贫

继 2017 年在淮滨县产业集聚区成功举办总裁辅导班后，为持续推进、精准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金融扶贫，2018 年 9 月 27 日，公司组成了由研究所、一创投资、一创投行、党办等骨干人员参加的专题培训小组，再次赴淮滨县开展“资本市场专题培训”。通过培训前的充分沟通，培训主要围绕《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》三个专题展开。此次培训得到了淮滨县县委、县政府领导班子的高度重视。县委书记曾辉，县委副书记、县长梁超等县领导班子成员及各下属乡镇党委书记，县直单位“一把手”，19 个乡镇（办）党政负责人，县百城办、港口办、财政局 PPP 办，县投融资平台公司、金融服务中心的主要负责人，以及来自 90 多家县内企业、合作社的负责人等共计 300 余人参加了此次专题培训会，并进行了充分的互动交流。

### 4、积极发挥自身优势，持续推进产业扶贫，帮助贫困县企业通过资本市场融资

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，并于 2018 年完成规范整改。由一创投行担任主承销商及受托管理人的陕西省首单扶贫专项公司债——“陕西省水务集团有限公司 2018 年非公开发行扶贫专项公司债券”已经获得深交所挂牌无异议函。

### 5、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，通过持续投建“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，自信、从容、有尊严的学习和成长。自 2014 年以来，公司与上海真爱梦想基金会合作，组织了近百名优秀党员、员工代表，先后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、淮滨县实验学校建立“第一创业·梦想中心”，以“智慧型”的新模式参与公益扶贫事业。2018 年 12 月 7 日，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，前往淮滨县实验学校，与淮滨县金融办、教育局的领导们，以及学校的校长、师生们一起见证了第五间“第一创业·梦想中心”的落地。在 2018 中国证券期货业扶贫交流大会上，“第一创业·梦想中心”获评 2018 中国证券期货业最佳教育扶贫项目奖。

2018 年，公司党委还发起了为贫困地区学生捐书活动，倡议全体党员、员工为第一创业梦想中心的学生们捐赠图书 4000 余册。



图 14: “第一创业·梦想中心”项目活动



图 15: 为贫困地区学生捐书图书

## 七、公司在履行社会责任方面的规划

2019 年是新中国成立 70 周年，是决胜全面建成小康社会第一个百年奋斗目标的关键之年，而打赢三大攻坚战，是全面建成小康社会必须跨越的关口。2019 年，公司将继续加强对股东权益的保护，重视股东回报；采取多种措施，切实保障债权人权益；高度关注员工发展，增强员工价值感；完善并严格执行合规管理制度，积极维护供应

商、客户、消费者等利益相关者的合法权益；积极践行绿色发展理念，发展绿色金融，服务实体经济可持续发展，积极履行社会责任，促进生态文明建设；务实推进产业扶贫、智力扶贫、消费扶贫和教育扶贫工作，打好精准扶贫工作攻坚战。

第一创业证券股份有限公司董事会

二〇一九年三月三十日