

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

2020 年度社会责任 及 ESG 履行情况报告

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 5 份年度企业社会责任报告，披露频率为每年一次。本报告真实、客观地介绍了公司 2020 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。本报告期内，所有涉及资金的币种均指人民币。

报告时间范围

与公司 2020 年年度报告的报告期保持一致，为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。部分信息涉及 2018 年、2019 年和 2021 年。

报告组织范围

如无特别说明，本报告覆盖第一创业总部、各分公司、各营业部及各全资及控股子公司。

编写依据

本报告编制参考的 ESG 信息披露标准框架包括：全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的 GRI 可持续发展报告标准（简称 GRI 标准）、可持续发展会计准则委员会（SASB）的可持续发展会计准则、气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议。本报告同时参照《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业务办理指南第 2 号——定期报告披露相关事宜》及其附件 1《上市公司社会责任报告披露要求》、《深圳证券交易所上市公司信息披露工作考核办法（2020 年修订）》和《深圳经济特区绿色金融条例》等相关法律法规、规范性文件的要求编制。

确认及批准

本报告已经公司第三届董事会第二十次会议审议通过。

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

公司重视利益相关方的意见，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公司整体的环境、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

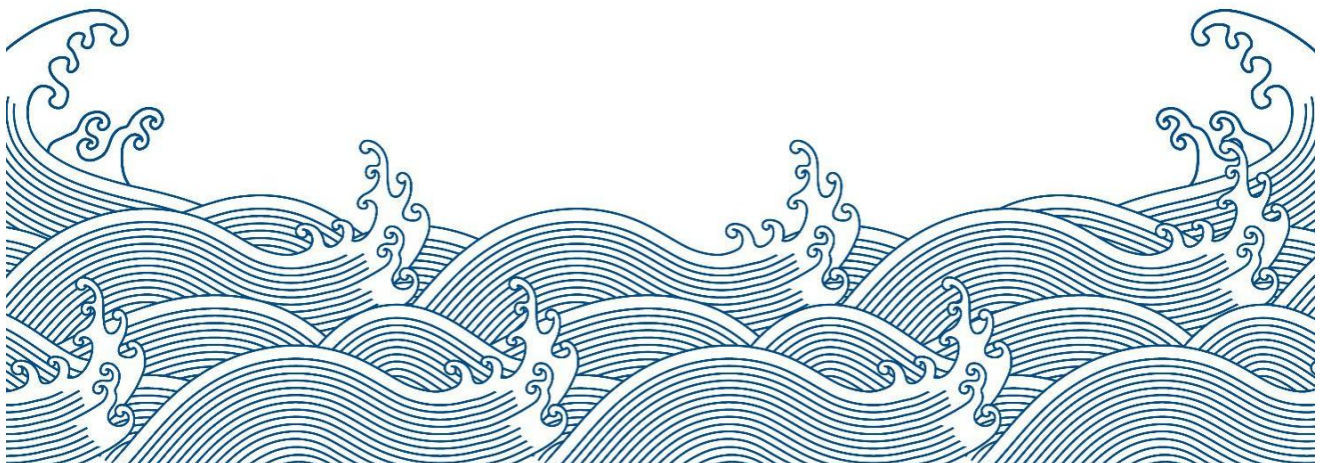
联系电话：0755-23838868

传真：0755-23838877

目 录

关于本报告	1
董事长致辞	4
2020 年重点绩效	5
关于我们	6
(一) 公司概况	6
(二) 公司组织机构	8
(三) 公司文化	8
(四) 公司荣誉	10
利益相关方沟通	12
实质性 ESG 议题	14
一、经济绩效	16
(一) 把握市场机会，业绩显著增长	16
(二) 服务实体经济，践行使命担当	16
(三) 升级综合融资服务，助力民企抗疫	17
(四) 销售抗疫债 300 余只，超 70 亿元	18
(五) 科技赋能业务，提升客户体验	19
(六) 精细化客户满意度管理，满意度 99.57%	21
二、公司治理	22
(一) 公司治理机制完善有效	22
(二) 信息披露及时有效，投资者关系管理积极主动	23
(三) 重视股东合理投资回报，保障债权人权利	24
三、ESG 投资	25
(一) 明确 ESG 投资原则，构建 ESG 投研体系	25
(二) 履行 ESG 投资原则，推出 ESG 产品服务	25
四、ESG 风险管理	30
(一) 完善全面风险管理体系	30
(二) ESG 风险管理实践	31
(三) 重视金融活动带来的环境影响	31

五、人力资本提升	32
(一) 员工多元化与平等	32
(二) 公平雇佣	33
(三) 员工培训与教育	36
(四) 员工健康与安全	39
六、商业伦理与规范	40
(一) 道德和诚信	40
(二) 反腐败	40
(三) 预防金融犯罪	41
(四) 营销信息合规要求	43
(五) 客户投诉管理	43
(六) 投资者教育	44
(七) 数据治理	44
(八) 网络信息安全	45
七、国家战略事项与企业社会责任履行	46
(一) 扶贫建设	46
(二) 抗疫责任履行	47
(三) 社会公益	49
(四) 绿色运营	50
附录：GRI 内容索引	52



董事长致辞

2020 年，是我国全面建成小康社会以及“十三五”规划的收官之年，是新冠肺炎疫情全球肆虐下率先扛起战“疫”重担的一年，也是深改号角下资本市场成为创新驱动经济高质量发展“助推器”的一年。随着碳达峰、碳中和重点任务的部署开展，发展可持续金融正当其时。面对挑战与机遇，公司董事会发挥引领作用，继续践行可持续发展理念。

积极防疫确保员工客户安全，支持抗疫承担社会责任。2020 年初疫情爆发后，公司立即成立防控工作组，完善突发事件应急机制，建立内部疫情报告机制，加强办公场所和营业网点防护措施，引导客户非现场办理业务，维持业务稳定运行。公司和旗下基金子公司创金合信分别向湖北省慈善总会捐款 200 万元和 100 万元，向客户及对口扶贫师生捐赠防疫物资，帮助多家民企发行抗疫债，销售抗疫债超过 70 亿元。

深耕扶贫事业，助力脱贫攻坚。2020 年公司持续推进智力扶贫、教育扶贫、公益扶贫和消费扶贫。公司结对帮扶的湖南岳阳平江县、河南信阳淮滨县、安徽阜阳颍上县、贵州黔东南州锦屏县均通过国家验收，摘掉贫困的帽子，走上乡村振兴的发展之路。疫情环境下，公司为结对帮扶县提供线上“脱贫攻坚专题培训”、“乡村振兴政策解读”等课程；捐建第 8 间“梦想中心”为孩子们提供优质素养教育；采购结对帮扶县滞销农产品，并捐资救助特困家庭。

稳健经营创新发展，科技赋能服务提升。公司重视风险管理，稳健合规经营，为利益相关方创造可持续共享价值。2020 年，公司积极把握市场机会，实现业绩稳健增长；完成非公开发行 7 亿股募资 42 亿元，补充净资本打开业务发展空间。公司用科技赋能业务，推出 eBOND 债券商城探索固收业务新模式，完善资管业务三大系统，打造“智富通”提供一站式理财服务，构建 FIRST 量化服务体系形成财富管理闭环。

推进企业文化建设，携手员工共同成长。公司继续构建“开放、创新、包容、协作”的海洋文化。公司坚信人才是公司最宝贵的资源，注重保障员工权益，主动倾听员工声音，提供清晰职业发展路径，贯彻“第一创业创造的机会首先属于合格的第一创业人”的原则。公司持续丰富培训产品线，提升人均培训时长，培养有理想、有道德、有正确的思维方式、有持续系统的学习能力的合格的第一创业人。

践行 ESG（环境、社会与公司治理）理念，成为行业先行者和倡导者。2020 年，公司正式加入联合国支持的负责任投资原则组织（UN PRI），成为国内第一家签署该原则的证券公司；与首都经济贸易大学等机构联合发起成立国内首家专门研究 ESG 的高校智库——中国 ESG 研究院，致力于构建中国 ESG 评价指标体系，推动企业提升 ESG 表现。公司积极落实 ESG 投资原则，构建 ESG 可持续投资策略，为客户提供多样化的 ESG 金融产品和服务。

未来，我们将牢记使命和责任，把握发展机遇，推动可持续发展理念与公司经营战略的进一步融合，提高核心竞争力，继续创造可持续价值。



2020 年重点绩效



经济绩效



406.36 亿元
资产总额



31.20 亿元
营业收入



7.31%
净资产收益率



8,756 万元
现金分红



94.18 %
一创投资符合广义 ESG 属性的投资规模占比



101.74 亿元
净资产



8.13 亿元
归母净利润



0.21 元
基本每股收益



12.19 亿元
纳税总额



3.13 亿元
创金合信符合广义 ESG 标准的权益基金规模



治理绩效



6,951 小时
员工参加反腐败培训时长



企业反舞弊联盟
2020 年 8 月，公司正式加入企业反舞弊联盟



5,656 小时
员工参加反洗钱培训时长



公司治理奖
公司荣获上海证券报“金质量·公司治理奖”



环境绩效



7,176.73 Kwh/人
人均能源消耗量



4.24 吨二氧化碳当量/人
人均温室气体排放量



200 亩
与创金合信合捐 60 万元认养治沙公益纪念林面积



8.26 吨/人
人均水资源消耗量



0.29 吨/人
人均废物产生量



404 次
累计召开视频会议次数，减少温室气体排放



社会绩效



56%/44% 男女比例
公平雇佣、注重性别平衡



300 万元
抗疫捐款总额



34.60 万元
教育扶贫总投入



16 万小时
员工培训总时长



70 亿元
销售抗疫债总规模



14.52 万元
救助贫困家庭及扶贫采购

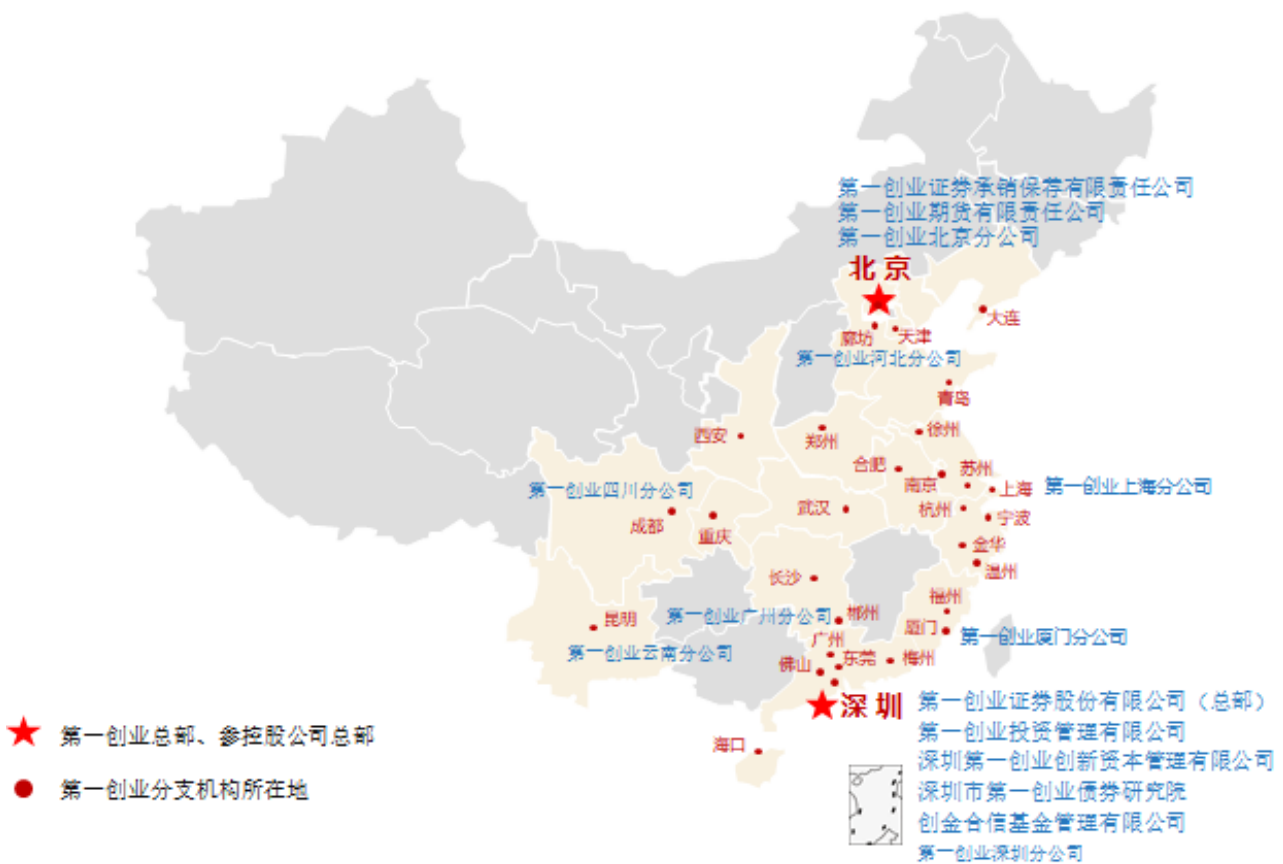
关于我们

（一）公司概况

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 2020 年 12 月 31 日，公司注册资本 42.024 亿元，总部设在深圳，员工总数 3,322 人。

截至 2020 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、云南 8 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”。

截至报告期末公司全国布局图



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，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 2020 年 12 月 31 日，公司总资产 406.36 亿元，归属于上市公司股东的净资产 139.28 亿元。2020 年，公司实现营业收入 31.20 亿元，实现归属于上市公司股东的净利润 8.13 亿元。

公司将自身发展与社会进步、环境改善紧密相连，成为行业 ESG 可持续发展理念的先行者和倡导者。2020 年，公司正式加入联合国支持的负责任投资原则组织（UN PRI），成为国内第一家签署该原则、承诺践行六大负责任投资原则的证券公司；公司与首都经济贸易大学等机构联合发起成立国内首家专门研究 ESG 的高校智库——中国 ESG 研究院，致力于构建中国 ESG 评价指标体系和数据库，推动企业提升 ESG 表现，最终实现可持续发展目标。

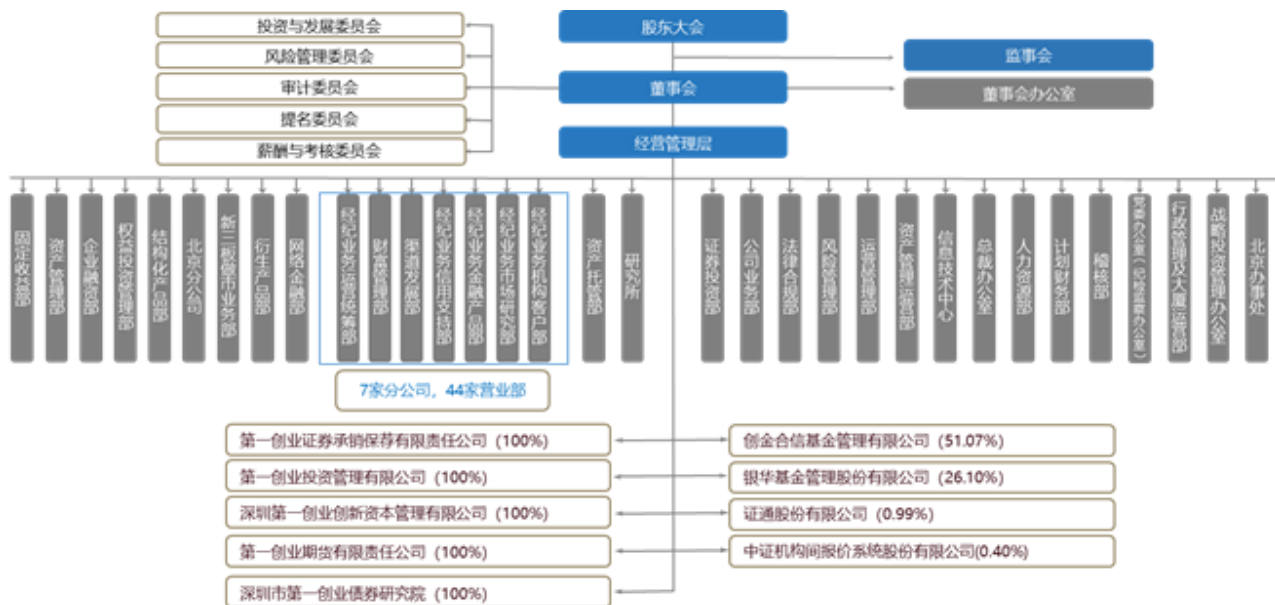
在中国证监会 2020 年证券公司分类评价中，公司被评为 A 类 A 级，首次晋升为 A 类券商。秉持“追求可持续发展，做受人尊敬的一流投资银行”这一愿景，公司将继续创新发展，砥砺前行。

位于深圳市福田区福华一路 115 号的公司自建物业投行大厦



（二）公司组织机构

公司严格依照《公司法》、《证券法》、《证券公司监督管理条例》、《证券公司治理准则》、《上市公司治理准则》等相关法律法规及《公司章程》的规定，建立了健全的法人治理结构，设置了与公司业务经营相适应的职能机构，形成了股东大会、董事会、监事会和经营管理层独立运行、相互制衡的局面，确保了公司的规范运作。截至本报告披露日，公司组织结构图如下：



（三）公司文化

公司在创业和发展中始终秉承“诚信、进取、创新”的核心价值观，形成了“开放、创新、包容、协作”的海洋文化。公司注重企业文化建设，把企业文化理念贯穿于公司发展和经营管理过程中的各个方面。2020 年，为进一步加强企业文化建设，公司组织了面向全员的企业文化内涵调研，在此基础上对企业文化内涵进行了梳理，并于 2021 年 2 月 3 日进行了发布。

使命：成就企业家和投资者的梦想

内涵：我们的业务就是为客户做投融资服务，企业家和投资者是我们最终的目标客户群体。

企业家是企业的当家人，企业家是一个企业取得成功的关键要素。对于企业家，我们的使命是帮助他们带领企业做大做强，走上资本市场，实现企业家的创业梦想，与企业家共同成长。

投资者包括个人投资者和机构投资者。对于个人投资者，我们的使命是帮助他们做好资产配置和财务规划，实现财富增值，享受美好生活；对于机构投资者，我们的使命是帮助他们发现投资机会，创造投资价值，提高交易效率，做好风险管理和交易服务。

帮助企业家和投资者实现成功，成就他们的梦想是我们第一创业存在的价值，这就是我们的使命。

愿景：追求可持续发展，做受人尊敬的一流投资银行

内涵：我们坚持长期主义，不做投机取巧的事。我们关注那些可以带来持续收益、可复制、可上规模的业务和商业模式。我们希望通过诚信、专业的服务为客户创造价值，成就客户梦想，做受人尊敬的一流投资银行。

价值观：诚信、进取、创新

内涵：诚信就是诚实守信。我们不轻易承诺，承诺了必须兑现；我们珍惜平台，不诋毁平台；我们崇尚真诚、表里如一；我们开诚布公，不背后议论。我们坚决反对违背承诺、出尔反尔。

进取就是追求卓越、崇尚极致。我们主张积极主动、勇于担当、不推诿、高效执行、不断更新与提升。

创新是一种思维方式，也是一种能力体现。我们希望通过创新持续满足客户需求。我们鼓励积极而审慎的创新，倡导对新生事物保持高度敏感性，勇于借鉴先进经验，拥抱变化。我们反对固步自封，墨守成规。



(四) 公司荣誉



序号	荣誉名称	颁奖机构
1	2019 年度银行间本币市场活跃交易商	全国银行间同业拆借中心
2	2019 年度银行间本币市场交易 300 强	
3	2019 年度银行间本币市场交易 300 强（创金合信）	
4	2019 年度“优秀固定收益业务创新机构”	深圳证券交易所
5	2019 年度优秀债券投资交易机构	
6	2019 年度资管类国债期货优秀交易团队奖	中国金融期货交易所
7	中国进出口银行人民币金融债券优秀承销商	中国进出口银行
8	2019 年度上清所金融债券优秀承销商	中国农业发展银行
9	2019 年度最具社会责任奖	
10	2019 年度深圳市金融创新奖优秀奖——文科租赁 ABS	深圳市地方金融监督管理局
11	2020 年深圳市“先进集体”	深圳市总工会
12	金人奖 2019 年度中国华南地区卓越人才发展实践奖	广东省人力资源管理协会
13	金人奖 2019 年度中国华南地区卓越人力资源实践企业	
14	金人奖 2019 年度中国华南地区人力资源领域社会责任践行奖	
15	2019 年度“最具进取基金公司”	中国保险资产管理业协会
16	“大爱平江”扶贫助困慈善行动“扶贫助困慈善年度金牌爱	中共平江县委、平江县政府

	心企业”称号	
17	2020 怡安臻选最佳员工健康雇主——最佳职业发展健康实践	怡安翰威特 (Aon Hewitt)
18	2020 中国区资产证券化投行君鼎奖	证券时报
19	2020 中国区创业板君鼎奖——值得买 IPO 项目	
20	2020 中国固收类投资团队君鼎奖	
21	2020 十大创新资管、基金、OTC 产品君鼎奖	
22	2020 绝对收益产品君鼎奖	
23	风华“证”茂·全国证券基金文化建设扶贫公益团队君鼎奖	
24	2020 金质量·公司治理奖	上海证券报
25	中国英华奖——最佳固收类券商资管奖	中国基金报
26	中国公募基金英华奖 2019 年度最佳指数增强基金	
27	“固收类年全国投教动漫大赛”视频组“佳作奖”	深圳证券交易所、人民日报社《讽刺与幽默》报、证券时报社
28	金龙奖 2020 年度最佳支持抗疫证券公司	金融时报
29	2020 年度市民信赖品牌	新京报
30	中国金鼎奖——金鼎奖“年度最受投资者青睐”固收+ 产品	每日经济新闻
31	2020 金穗奖·杰出品牌奖	财经网
32	2020 金穗奖·杰出投资者关系奖	
33	2020 资本市场企业文化短视频“优秀社会责任奖”	全景网
34	2019 券商 APP 风云榜 最佳运营团队	新浪财经
35	2019 券商 APP 风云榜 最受用户喜爱 APP	
36	股权承销快速进步奖	万得 Wind
37	再融资承销快速进步奖	
38	三年期金牛券商集合资产管理计划	中国证券报旗下金牛理财网
39	2019 年度金牛券商资管社会责任奖	
40	前沿奖·年度杰出 REITs 奖	中国资产证券化论坛

利益相关方沟通



利益相关方沟通是公司进行可持续治理的基础，也是公司确定实质性 ESG 议题的重要依据。利益相关方的沟通反馈能为公司制定重大经营决策提供参考，在实现公司经济价值的同时更好地满足各利益相关方的需求。公司进行利益相关方沟通的流程为：界定公司的重要利益相关方、与利益相关方进行沟通和收集反馈、利用利益相关方沟通的结果支持公司对实质性 ESG 议题的识别和管理、通过有效沟通渠道回应利益相关方诉求、对利益相关方沟通结果进行披露。

公司界定重要利益相关方遵循以下原则：通过群体影响力和群体利益相关程度两个维度进行衡量，确定对公司业务经营有显著影响的相关群体。根据公司所处行业环境以及自身经营特点，公司将本报告期内的重点利益相关方界定为：客户、股东、员工、监管机构及其他政府部门、环境与社区。公司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，以此作为公司实质性 ESG 议题识别和管理的重要参考。通过对 ESG 议题进行管理，回应不同利益相关方关注的问题，并进行反馈。报告期内，公司利益相关方沟通的成果如下：

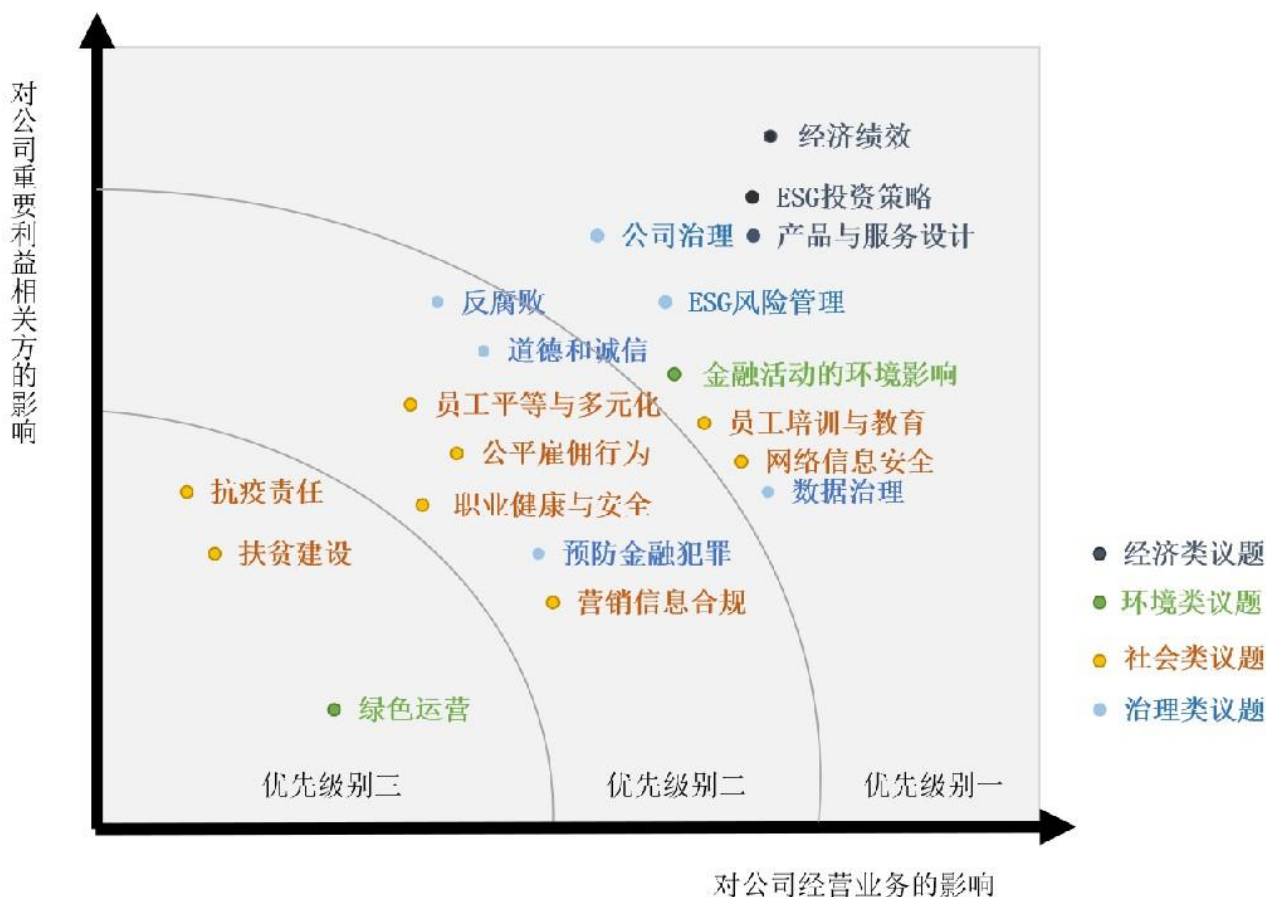
利益相关方	关注议题	沟通渠道	诉求回应
客户	产品创新 服务优化 信息安全与隐私保护 客户投诉管理	客户拜访 客服专线 客户满意度调查 官网投资者教育栏目	开发 ESG 主题系列产品与服务 加强业务流程管理，提升服务质量 加强信息安全管理，监测信息泄露事件

		微博微信官网等平台	及时回应投诉，完成处理
股东	公司经营业绩 公司治理结构 风险与合规管理 产品与服务设计	股东大会 网上业绩说明会 日常拜访与交流 信息披露媒体 官网投资者关系栏目 深交所“互动易”平台 投资者关系热线电话	制定业绩目标，加强业绩管理 落实 ESG 治理体系，持续提升公司治理水平 加强风险与合规管理 开发客户需要的产品和服务 及时回答“互动易”投资者提问、接听投资者电话
员工	职业发展 薪酬福利 职业健康与安全 工作与生活平衡	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	通过绩效管理帮助员工进行职业发展评估，落实培训制度 持续完善员工薪酬福利制度 年度健康检查；疫情发生以来以员工安全为先，加强疫情防控管理 安排员工带薪休假，部分特殊岗位实行轮休及调休，组织丰富多彩的团队建设活动及员工文体活动
监管机构及其他政府部门	公司治理 风险与合规管理 反腐机制 疫情防控 扶贫建设 绿色金融与绿色发展	法律法规、政策指引、规范性文件 现场检查、非现场监管 定期沟通汇报 定期报告及临时公告 监管通报与评级 定期拜访	落实 ESG 治理体系，持续提升公司治理水平 加强风险与合规管理 加强反腐败教育 疫情发生以来响应政府防疫号召，加强疫情防控管理 实行精准扶贫 开发 ESG 主题系列产品与服务，支持绿色证券发展
环境与社区	扶贫建设 绿色运营 社会公益 疫情防控	社区公益活动 员工志愿者 社交媒体互动	实行精准扶贫 倡导绿色办公 助力教育公益和绿色公益事业 严格落实扶贫

实质性 ESG 议题

实质性 ESG 议题是体现公司重大经济、环境和社会影响的议题。识别和管理实质性 ESG 议题是公司 ESG 治理体系的核心，也是公司对 ESG 绩效进行披露的前提。实质性 ESG 议题的管理流程为：确定实质性 ESG 议题列表、对实质性 ESG 议题优先级别进行分析、进行实质性 ESG 议题绩效管理。

本报告期内，公司参考国际 ESG 信息披露标准框架，结合各利益相关方反馈的关切议题以及公司行业环境和经营特点，确定实质性 ESG 议题列表。我们参考的国际 ESG 信息披露标准框架包括：全球可持续发展标准委员会(GSSB)发布的 GRI 可持续发展报告标准(简称 GRI 标准)、可持续发展会计准则委员会(SASB)的可持续会计准则、气候相关财务信息披露工作组(TCFD)建议。我们在此基础上分析重大经济、环境和社会因素影响下公司所面临的风险和机遇，识别并筛选出 19 项实质性 ESG 议题，分为经济类、环境类、社会类和治理类四类议题。我们通过绘制实质性议题矩阵，考虑实质性议题对公司重要利益相关方、对公司业务发展两个维度的影响，同时兼顾 ESG 议题对公司财务指标的影响，分析实质性 ESG 议题的优先级别，并且界定各议题的边界。



本报告期内实质性 ESG 议题列表，及各议题对应的优先级别与边界总结如下：

优先级别	ESG 实质性议题列表	议题边界
优先级别一	经济绩效	公司内部+公司外部
	公司治理	公司内部
	ESG 投资策略	公司内部+公司外部
	产品与服务设计	公司内部+公司外部
	ESG 风险管理	公司内部+公司外部
	金融活动带来的环境影响	公司外部
	员工培训与教育	公司内部
	网络信息安全	公司内部+公司外部
	数据治理	公司内部+公司外部
优先级别二	公平雇佣行为	公司内部
	员工平等与多元化	公司内部
	职业健康与安全	公司内部
	道德和诚信	公司内部
	反腐败	公司内部+公司外部
	预防金融犯罪	公司内部+公司外部
	营销信息合规	公司内部+公司外部
优先级别三	抗疫责任	公司内部+公司外部
	扶贫建设	公司外部
	绿色运营	公司内部+公司外部

公司通过对实质性 ESG 议题进行持续管理,提升公司治理水平和市场适应能力。在公司董事会领导下,经营管理层对实质性 ESG 议题进行统筹管理,公司具体部门负责落实相关事项。

本报告期内,公司实质性 ESG 议题的管理情况将在以下章节“经济绩效”、“公司治理”、“ESG 投资”、“ESG 风险管理”、“人力资本提升”、“商业伦理与规范”、“国家战略事项与企业社会责任履行”中进行披露。

一、经济绩效

（一）把握市场机会，业绩显著增长

2020 年，国内资本市场改革持续推进，证券市场行情回暖，交投活跃。公司紧紧围绕“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”的战略定位，坚持“以客户为中心”的经营策略，通过金融科技，构建公司业务的数字化经营基础，优化客户服务体验；通过协同、聚焦产业与区域强化企业客户服务能力；通过提升投研与销售能力，依赖平台价值输出，提升对机构客户的服务能力。公司积极把握市场机遇，投资银行业务收入、自营业务投资收益较上年同期有较大幅度增长。本报告期，公司实现营业收入 31.20 亿元，同比增长 20.77%；实现归属于母公司股东的净利润 8.13 亿元，同比增长 58.40%。截至报告期末，公司总资产 406.36 亿元，较去年末增长 14.23%；归属于母公司股东的净资产 139.28 亿元，较去年末增长 54.01%；公司实现基本每股收益 0.21 元，贡献纳税总额 12.19 亿元，每股社会贡献值 1.03 元。

（二）服务实体经济，践行使命担当

2020 年是全面建成小康社会和“十三五”规划的收官之年，也是资本市场而立之年、全面深化改革的政策落地之年。中国资本市场，肩承历史使命，通过全面深化改革提升服务新经济、新技术、新产业的能力，为中国经济高质量发展培育新动能；作为实体经济高质量发展与资本市场由量变到质变之间的重要链接者，证券公司责无旁贷。



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。2020 年，一创投资持续推动产融结合，助力新时代科技创新和产业创新，支持国企改革和国民经济发展。截至报告期末，一创投资及旗下二级私募基金管理公司在管基金 21 支，基金实缴规模 74.83 亿元，重点投资领域聚焦于战略性新兴产业领域，包括先进制造、智能制造、新能源、生物医药、环保、农业等领域的投资；同时，重视促进科技发展、人类

健康和节能环保行业的投资，并响应“投早投小投科技”的号召，关注投资新能源汽车、半导体等领域的初创型企业。

公司紧随新一轮国资国企改革的脉搏，立足于国资国企混合所有制改革发展需求，为其提供混改试点方案、交易结构设计、股权结构与治理结构设计、股权激励计划制订、投资者遴选等支持，助力国资国企深化改革，焕发国企新活力。公司为被投企业和合作伙伴提供独具特色的综合金融服务，包括提供上市发展规划、股权调整方案、寻找并对接上市公司、政府投资机构、社会性资本等各类投资机构，整合提供持续财务督导、产业资源引进等投行增值服务，赢得了企业的认可与信任，成为企业发展的伙伴。

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。创新资本持续专注于环保与新能源、专业技术服务业等新兴产业以及国企改革带来的投资机会，积极参与相关产业投资。

（三）升级综合融资服务，助力民企抗疫

民营经济在整个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。针对近年来民企融资难、融资贵，公司不断完善综合融资服务体系，已服务民企过百家。2020 年，公司及全资子公司一创投行作为总协调人/主承销商，为长源东谷、明新旭腾、祖名股份、凯莱英、联创电子、值得买、三维工程等提供股权融资服务，并助力东阳光、欣旺达、华创证券等发行疫情防控债，为抗击疫情及复工复产提供保障。

1、发行全国首单民企疫情防控公司债

2020 年 2 月 10 日，由公司担任总协调人、一创投行担任分销商的广东东阳光科技控股股份有限公司公开发行 2020 年公司债券完成簿记建档，这是全国首单由民营企业发行的疫情防控公司债。发行人东阳光为全国范围内抗击疫情的核心单位，发行人及其子公司生产的奥司他韦、双氧水、次氯酸钠等产品已被纳入新型冠状病毒肺炎的防控名单，湖北省、广东省等地也已将其列入抗击疫情金融重点支持名单。本次债券发行规模为 2 亿元，募集资金 1 亿元用于东阳光子公司乳源东阳光电化厂补充流动资金，剩余部分用于偿还银行借款，及时满足了资金需求。

广东东阳光科技控股股份有限公司湖北宜昌生产基地



2、协助 IPO 民企客户发行防疫债

2020 年 6 月 23 日，一创投行成功助力发行“欣旺达电子股份有限公司 2020 年面向专业投资者公开发行公司债券（第一期）（疫情防控债）”。这是继为欣旺达提供 IPO 融资后的进一步融资服务，募集资金用于疫情防控的相关用途，以及偿还到期公司债券本金或利息。作为锂电池龙头企业，新冠肺炎疫情发生以来，欣旺达积极有序复产复工，包车接送近千员工返回深圳、惠州等厂区，同时组建自动化口罩生产线，在满足公司需求后优先供应给深圳市企业，支持深圳抗击疫情复工复产。

（四）销售抗疫债 300 余只，超 70 亿元

公司积极履行企业社会责任，充分发挥“有固定收益特色”的专业金融服务能力，通过销售抗疫债支持抗疫阻击战。2020 年，公司在团销售抗疫类债券 300 余只，中标 60 余只，总共中标金额超过 70 亿元。

2020 年 2 月 11 日，公司助力中国农业发展银行（以下简称“农发行”）成功发行市场首单“战疫情，助脱贫”双主题金融债券，募集资金主要用于疫情防控与产业扶贫等相关项目，公司中标 1,000 万元。2 月 19 日，公司再次助力农发行通过公开招标方式发行市场首单支持企业复工复产主题金融债券，帮助遇困的小微企业渡过难关以及保障农副产品生产和春耕备耕等相关领域的贷款投放，公司中标 1 亿元。2 月 20 日，湖北地方政府债发行 7、10、15、30 年四个期限，公司积极向客户推介，四期共投标 52.5 亿元，其中 30 年期中标 1.5 亿元，积极支持湖北疫后经济建设。6 月 18 日至 7 月 30 日，公司参与了 14 次抗疫国债的招标发行，募集资金主要用于公共卫生等基础设施建设和抗疫相关支持，累计销售金额达 30 亿元。

公司“金融抗疫”的专业和担当赢得了客户和业界广泛好评。2020 年 7 月 31 日财政部发来感谢信，对“公司助力完成 1 万亿元抗疫特别国债的顺利发行表示感谢”；2020 年 12 月，公司荣获《金融时报》“年度最佳支持抗疫证券公司”大奖；2021 年 1 月 25 日，公司收到湖北省财政厅的感谢信，感谢公司以实际行动支持湖北抗击疫情，积极参与湖北省政府债券承销。

来自财政部和湖北省财政厅的感谢信



公司 2020 年度销售抗疫债规模前十列表

序号	债券简称	中标量(亿元)
1	20 抗疫国债 03	5.00
2	20 中建七局(疫情防控债)MTN001	5.00
3	20 抗疫国债 03(续发)	4.80
4	20 中飞租赁(疫情防控债)CP001	3.50
5	20 抗疫国债 04(续 4)	2.80
6	20 抗疫国债 04(续 2)	2.80
7	20 抗疫国债 03(续 4)	2.80
8	20 抗疫国债 03(续 2)	2.80
9	20 深航空(疫情防控债)MTN001	2.80
10	20 希望六和(疫情防控债)MTN001	2.60

(五) 科技赋能业务，提升客户体验



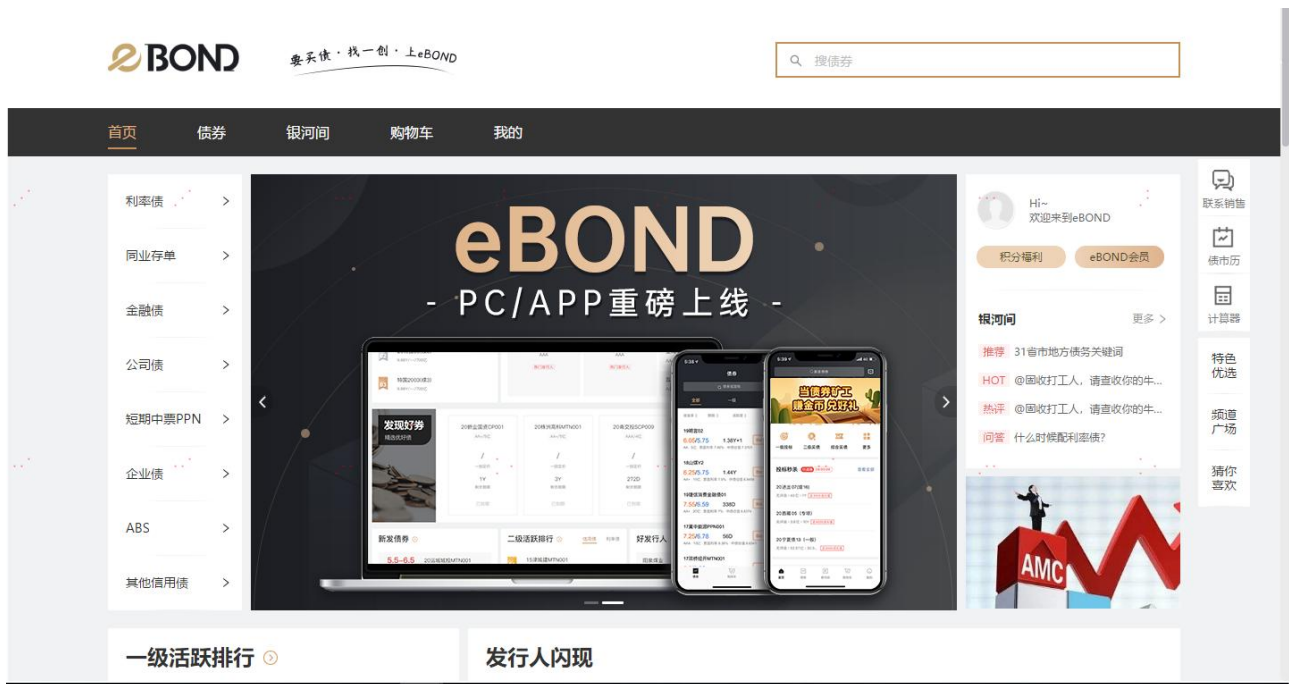
作为一家总部设在改革开放前沿阵地深圳的上市券商，公司持续用科技赋能业务发展。根据“以客户为中心”的经营理念，公司整体规划建设了固定收益、资产管理、证券经纪等几大业务平台，整合了运营、风控等支撑平台，深化了人工智能、大数据、云计算等金融科技应用。

1、eBOND 债券商城探索固收业务新模式

公司历时 5 年打造的 eBOND 固收综合业务系统，实现了固收类主要品种交易从录入到后台结算的业务全闭环，承销、自营交易、投资顾问、资金、信用研究、风险控制、后台、大数据分析等各个业务条线的流程全闭环。2020 年 eBOND 提供的线上化交易从提交到审批再到成交，全流程用时最快可达 40 秒，共计承载交易超过 3 万笔，做到零交易安全事故。

在实现固收业务管理数字化的同时，2020 年公司进一步打通固收业务生态链的上下行流程，覆盖交易所、银行间全固收市场，推出了集客户端、微信服务号、公众号、小程序、Web、手机 APP 于一体的线上 eBond 债券商城。债券商城是对线下服务的补充，提供在线债券认购、现券交易、智能推债、订单查询、标位提醒、银河间社区等服务，实现线上线下的深度融合。eBOND 用金融科技力量重塑固收业务，颠覆原有展业模式，实现了固收业务的自动化、信息化、智能化。

公司 eBOND 债券商城网站首页



2、自主打造三大系统助力提升资管业务

科技赋能资产管理业务。公司通过自主研发为主外部开发协助的方式，实现投资决策、交易、风控、运营、归因分析等功能的全面数字化，将人员、信息通过技术实时联结，助力提供专业高效的资产管理服务。

资管投资运营管理方面，公司自主研发的 A10 系统，率先实现了银行投顾、头寸管理和信评管理等几大功能，得到中国证券业协会组织的调研交流和同行的借鉴。

资管产品管理方面，公司自主研发 P51 系统，对产品的全生命周期管理、业务审批电子化、业务报表统计、信息披露等提供系统支持，降低风险、提高效率。

公司还引入外部技术团队协同开发 FOF 投研系统，实现 FOF 业务流程系统化管理，同时自主开发多套绩效归因分析和风险识别模型嵌入其中，建立了全流程的交易管理与实时风控、系统分析结果闭环。

3、“智富通系列数字化产品”提供一站式服务

零售经纪业务方面，公司 2020 年全力打造“智富通系列数字化产品”，为客户提供一站式投资理财

服务，通过线上平台完成公司超过 99%的证券开户、90%的客户交易委托、93%的业务办理。

公司持续推进经纪业务数字化转型，通过“智富小店”小程序打造“平台+人工”双模客户服务模式，满足客户对标准化服务和个性化服务的不同需求。公司不断深化人工智能应用，相继推出相似 K 线、今日机会、智能诊断、智能盯盘、智能资讯、智能客服、智能外呼等产品，为客户提供投前、投中、投后的伴随式智能服务。

2020 年，公司荣获“券商中国”证券行业 APP 评选“数字化运营团队君鼎奖”和“创意营销 APP 君鼎奖”，荣获金融界领航中国“证券公司杰出 APP 用户体验奖”。

4、FIRST 量化服务体系形成财富管理闭环

公司着眼“数字时代，量化未来”，全力布局量化服务体系。2020 年，公司 FIRST 量化服务体系进一步完善，为客户提供包含高频极速交易、智能量化平台、资金中介（代销与联合代销、FOF）、信用及衍生工具、交易策略、金融工程研究等综合性服务。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 量化服务体系围绕机构客户和财富个人客户，分别开发了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。机构 FIRST 方面，公司依托机构量化平台，引进多家顶尖量化私募形成头部带动效应；财富个人量化服务更是引入多套编程自动化交易平台，提供差异化专业交易工具服务。FIRST 量化服务体系已形成财富管理闭环，全年交易量占公司总交易量的 13%，量化投资生态圈已现雏形。

（六）精细化客户满意度管理，满意度 99.57%

公司已建立客户满意度服务评价标准，从保持电话畅通、提升服务质量、加强培训学习等方面入手努力提升客户满意度。

公司及各分支机构设置对外服务专属热线，安排专人值守；必要时实行多人轮岗，确保服务电话接听畅通，保证投资者的问题诉求得到快速响应。2020 年，公司接听客户来电 91,778 通，客户服务满意度达到 99.57%。

在提升员工服务质量方面，公司建立健全包含工作流程、话术标准、考核管理等方面的工作规程，形成服务工作的制度体系；明确行为规范和禁止性要求，为工作人员提供接听指引；建立可操作性强的激励奖惩机制，将服务质量纳入年度考核，用制度保障更高质量的服务工作。

在提升员工业务水平方面，公司定期开展针对性的新业务培训、新制度培训、系统升级培训等，确保服务人员熟练掌握最新业务信息，并设置专项业务测试、电话拨测及月度考试，持续跟踪检验培训效果以达巩固。

二、公司治理

（一）公司治理机制完善有效

1、公司治理完善，董监高专业多元

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、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。

公司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。2020 年，《公司章程》重要条款变更获得监管批准。

2020 年，在疫情环境下，公司严格按照相关法律法规要求组织召开公司股东大会、董事会和监事会。公司召开股东大会 1 次，董事会 8 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 1 次、薪酬与考核委员会 1 次、审计委员会 6 次、风险管理委员会 2 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起到了重要作用。

公司第三届董事会第十七次会议现场



公司董监事会成员及高管团队具备专业化和多元化特点。截至报告期末，公司董事会成员 13 位（独立董事 5 位、非独立董事 8 位），监事会成员 7 位，高级管理人员 9 位（其中 1 位兼任董事），背景覆盖经济、金融、法律、财务、战略管理、风险管理、信息技术及人力资源管理等，女性成员 6 位占比 21.43%。

公司多元的股权结构和有效的公司治理，已经成为公司的核心竞争优势之一，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。公司凭借突出表现，荣获《上海证券报》2020 上市公司“金质量·公司治理奖”。

2、融入 ESG 治理理念，构建 ESG 治理体系

2019 年，公司将 ESG 可持续发展理念纳入公司发展战略；2020 年，公司结合联合国可持续发展目标、国内经济转型趋势及可持续金融深化趋势，将 ESG 理念纳入公司治理体系当中。

公司 ESG 治理体系以管理实质性 ESG 议题为核心，由 ESG 管治、ESG 投资、ESG 风险管理、ESG 信息披露四部分组成。构建公司 ESG 治理体系的目的是提高公司 ESG 绩效，将良好的 ESG 绩效转化为财务回报，创造利润与价值，促进与利益相关方的良性沟通，实现公司健康经营与可持续发展。

公司 ESG 治理体系包括：1. 将 ESG 实质性议题管理运用于公司内部管理体系中，利用关键指标评估议题落实效果，持续提高公司治理能力，提高管理效率；2. 提高公司投资部门的 ESG 投研能力，加强投资活动中对风险的识别和管理能力，追求更高风险收益比，为客户提供稳健收益回报；3. 分析与实质性 ESG 议题相关的风险与机遇，增加气候变化、监管政策变动等条件下对信用风险、市场风险的分析，加强投资活动中对 ESG 风险和机遇的识别能力，重视将风险转化为机遇的能力；4. 完善 ESG 信息收集、校验、披露流程，积极通过信息披露渠道与监管机构、外部评级机构等重要利益相关方沟通，提高公司 ESG 评级结果，提升企业价值，增强投资者信心。

（二）信息披露及时有效，投资者关系管理积极主动

2020 年，公司严格按照法律法规、《深圳证券交易所股票上市规则》和《公司信息披露事务管理制度》等要求，通过深交所网站（www.szse.cn）以及符合监管规定条件的信息披露媒体《中国证券报》、《上海证券报》、《证券时报》和《证券日报》发布各类定期报告和临时公告文件共计 174 份。公司信息披露合法合规，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，确保了信息披露的真实、准确、完整、及时、公平，保障了广大投资者的知情权，有效提高公司透明度。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。

2020 年在疫情环境下，公司秉持“合规披露，真诚沟通”的原则，通过线上与线下相结合的方式，进一步夯实日常沟通、现场调研、业绩说明会等多种沟通渠道，加强与投资者的交流互动，增进其对公司的了解和认可。公司投资者关系热线在疫情爆发后 7*24 小时服务，及时为各类投资者答疑解惑超过 200 次；认真回答深交所“互动易”平台投资者提问 108 次，回答率 100%，公司热度及回复率在 2,400 多家深市上

市公司中高居前 38%和 1%；热情接待各类投资者调研 20 次，在深交所上市的券商中排名第 2；举办 2019 年年度报告网上业绩说明会，与瑞银联合举办 2019 年度业绩电话会，主动为投资者提供互动交流机会。



公司高度重视投资者权益保护，上市以来持续披露《投资者保护工作报告》；股东大会审议的所有议案均对中小投资者的表决进行单独计票并及时披露，在股东大会设问答环节确保中小投资者能与管理层直接沟通表达合理诉求。2020 年，公司作为深圳券商代表，参加中证中小投资者服务中心与证券日报社合办的“第二届 5.19 投资者保护宣传周”，介绍按新《证券法》构建投资者保护新机制的经验。

公司真诚、专业的投资者沟通，务实、高效的投资者保护工作赢得了信任，也获得了权威机构认可。公司在 2020“金穗奖·中国券商价值年度评选”中荣登“价值先锋榜”，斩获“金穗奖·杰出投资者关系奖”。

（三）重视股东合理投资回报，保障债权人权利

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》。2020 年，公司严格按照利润分配政策，制定并实施了公司 2019 年度利润分配方案：“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 0.25 元（含税），分配现金红利 87,560,000.00 元，占公司 2019 年当年实现的可供分配利润 272,552,244.24 元的 32.13%。”

公司积极拓宽融资渠道、不断完善负债结构，满足公司业务发展的资金需求。公司重视债权人权利保障，制定债券持有人会议规则、制定切实可行的债务偿还规划、指定专门人员负责还本付息事宜等多种措施，切实保障债权人的合法权益。2020 年，公司非公开发行一期次级债券、募集资金 8 亿元，按时完成各期债券到期利息及本金的兑付。截至报告期末，公司发行的公司债券和次级债券余额为 45 亿元。

三、ESG 投资

（一）明确 ESG 投资原则，构建 ESG 投研体系

2020 年 7 月，公司正式加入联合国支持的负责任投资原则组织（UN PRI），成为国内首家签署该原则、承诺践行六大负责任投资原则的证券公司。作为联合国负责任投资原则的签署机构，公司着力构建 ESG 投研体系，管理投资风险，完善投资决策，逐步提高将 ESG 因素纳入投资考量的资产占比。

公司 ESG 投资政策遵循以下原则：

1. 将重大 ESG 因素纳入公司投资分析与决策过程；
2. 定期及时披露公司 ESG 投资政策实施情况；
3. 公司行使积极所有权，将 ESG 问题纳入积极所有权实践中；
4. 推动公司投资实体合理披露其 ESG 相关问题；
5. 推动行业 ESG 标准的设立，促进投资行业广泛采纳并落实 ESG 投资原则；
6. 齐心协力提高 ESG 投资实施效果，响应国家经济高质量发展主题。

ESG 投资原则的责任机构为公司经营管理层，执行部门为各投研部门和风险管理部。投研部门结合业务情况和行业特点，将有重大财务影响的 ESG 因子纳入投资考量流程中，考虑 ESG 因素相关风险和机遇；风险管理部协助公司投研部门将 ESG 因子纳入风险管理流程，加强风险识别能力，提高风险收益比。

（二）履行 ESG 投资原则，推出 ESG 产品服务

作为联合国支持的负责任投资原则签署机构，公司将 ESG 因素纳入各项业务的管理和运营中，积极履行 ESG 投资原则。公司积极研究 ESG 投资主流化趋势中的新机遇，为客户提供结合 ESG 投资原则的产品和服务。目前，公司已在券商资产管理业务、公募基金管理业务、私募股权基金管理与另类投资业务、自营投资及交易业务和投资银行业务，将 ESG 因素纳入考量或已推出相关的金融产品和服务。未来，公司还将积极探索 ESG 投资原则在所有业务领域的深化应用，努力提高将 ESG 纳入考量的资产规模比例，完善投资决策体系，追求良好投资回报。

1、券商资产管理业务

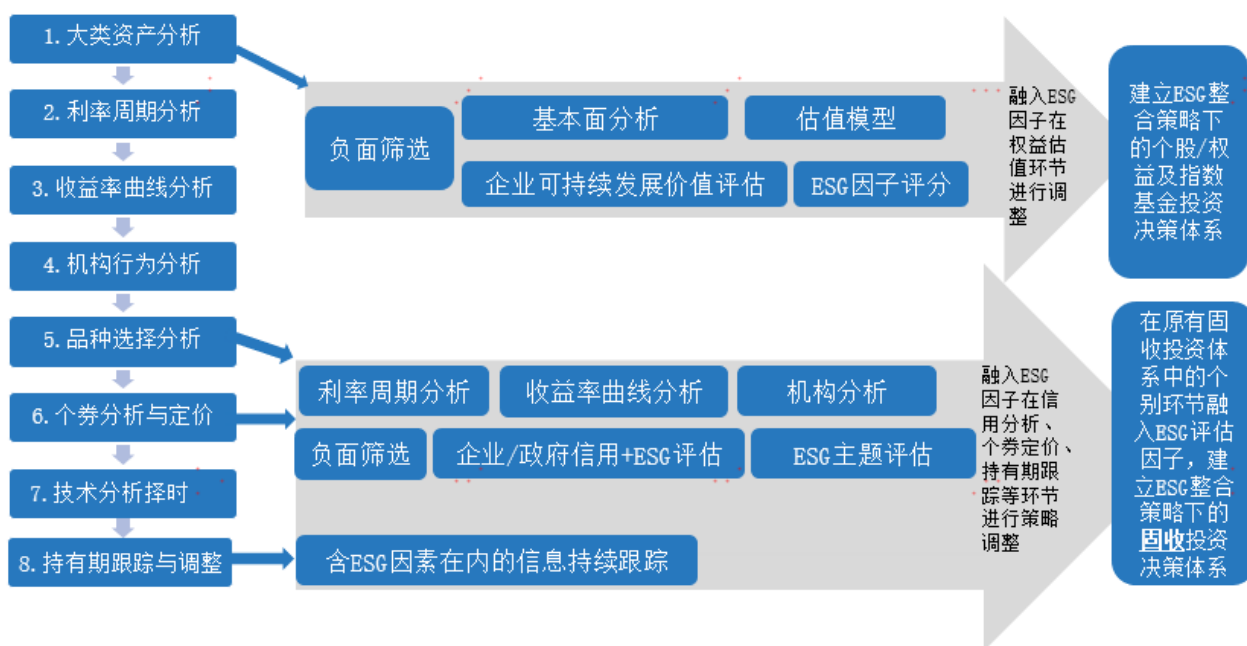
《深圳市经济特区绿色金融条例》第十三条规定，资产管理人应当按照资产管理合同中关于绿色投资的要求，建立相应的绿色投资管理制度，履行绿色投资义务，并在股权类投资标的投资合同中明确被投资企业应当履行的绿色管理责任。

作为一家进取的、“以资产管理为核心”的、特色鲜明的上市券商，公司积极投入 ESG 投资体系建设，致力于成为该领域的行业先行者。公司券商资产管理业务团队着力研发固定收益领域的 ESG 投资策略，建立 ESG 整合策略下的固收投资决策体系，开发基于 ESG 投资策略的系列产品与服务。

报告期内，公司已经发起成立第一创业 ESG 整合债券系列集合资产管理计划。在 ESG 投资策略选择上，目前市场上的 ESG 投资策略主要包括：负面筛选、ESG 整合、公司参与和股东行动、规范性筛选、正面筛选、可持续投资以及影响力/社区投资等七种策略。公司主要采用 ESG 整合策略，即在原有的投资分析体系基础上，通过内部构建的可持续发展价值评估模型，将 ESG 角度的非财务指标评估因子融入到企业信用分析、政府信用分析、个券定价等投资分析环节，并结合传统财务指标，进行相应的策略调整。在投资标的持有期内，公司将对企业含 ESG 因素在内的所有信息进行持续跟踪。

同时，公司作为管理人也提示了 ESG 产品采用 ESG 整合策略的相关风险，明确提示 ESG 产品投资标的收益仍会受多种因素影响，最终能否带来收益具有不确定性，投资者需在理性判断基础上做出选择。

公司 ESG 投资实践——纳入 ESG 因素的券商资管自上而下投资分析体系



公司资管团队将持续开发 ESG 整合策略系列产品，并不断迭代 ESG 评估数据库及相关投资策略，追求长期优异且可持续的投资回报，打造以 ESG 为核心投资理念的资产管理品牌。

2、公募基金管理业务

公司旗下基金子公司创金合信积极探索 ESG 筛选法（负面筛选/正面筛选）、整合策略和可持续主题投资法等 ESG 投资策略，并将 ESG 投资理念与全市场配置基金、行业主题基金、指数基金的投资相结合。2020 年，创金合信管理 4 只符合广义 ESG 标准的主动管理权益基金，分别是（1）创金合信 ESG 责任投资股票（采用负面筛选策略投资于 A 股与港股中符合 ESG 投资理念的企业）、（2）创金合信气候变化责任

投资股票（重点投资于清洁能源、节能减排、新能源汽车、环保行业领域的绿色企业）、（3）创金合信新材料新能源股票（重点投资于光伏、风电、电动车等新能源行业和高性能功能材料、半导体材料、复合材料等新材料领域企业）、（4）创金合信新能源汽车股票（主要投资新能源汽车主题股票，对新能源汽车主题细分行业配置）。其中，创金合信 ESG 责任投资的投资策略，选用 ESG 筛选策略，结合公开信息和主动调研等方式，投资时重点关注环境、社会责任、公司治理指标；创金合信气候变化、创金合信新材料新能源、创金合信新能源汽车，选用可持续主题投资策略，投资于与 ESG 主题有关的行业优质股票。截至报告期末，这 4 只符合广义 ESG 标准的主动管理权益基金规模为 3.13 亿元，占其总管理规模的 0.05%，占其管理公募基金规模的 0.72%。

创金合信广义 ESG 基金信息列表

基金名称	主要投向（2020 年底）	报告期末规模（亿元）	成立日期
创金合信新能源汽车股票	新能源汽车主题股票	2.18	2018 年 5 月 8 日
创金合信新材料新能源股票	新材料新能源行业中的优质股票	0.75	2020 年 12 月 30 日
创金合信 ESG 责任投资股票	ESG 责任投资相关股票	0.10	2020 年 12 月 30 日
创金合信气候变化责任投资股票	清洁能源、节能减排及环保行业股票	0.10	2020 年 12 月 30 日

创金合信已经逐步建立起 ESG 投研体系，负责 ESG 投资研究的部门为行业投资研究部、风格策略投资部和固定收益部。报告期内，创金合信权益投资团队和量化团队已开始选择外部 ESG 数据提供商，未来将逐步建立自身 ESG 评分体系，从而为整体权益产品的投资提供支持。创金合信固定收益部正积极研究符合 ESG 理念且和国内实际相结合的债券评估体系，计划将该体系运用于债券投资分析，尤其是在长期信用分析。此外，创金合信也计划设立符合 ESG 理念的债券投资基金产品。

3、私募股权基金管理与其他投资业务

公司私募股权基金管理子公司一创投资，重视产生积极、可衡量的环境社会影响的行业投资，规避高能耗、高污染以及涉及违法违规的相关行业，在获得财务回报的同时实现可持续目标。根据《第一创业投资管理有限公司资产池分类方案（暂行）》，高端装备制造、生命健康、新一代信息技术与环保和新能源行业为重点关注行业。在项目尽调工作执行中，一创投资会对项目的 ESG 风险进行提示。2020 年，一创投资及旗下二级私募基金管理公司所管基金的投资项目总额 44,650.56 万元，其中符合广义 ESG 属性的项目投资金额占比 94.18%。从 2021 年起，一创投资及旗下二级私募基金管理公司所管基金将把是否具有 ESG 属性加入投资决策衡量指标体系当中。

2020 年一创投资及旗下二级私募基金管理公司所管基金所投 ESG 属性项目列表

	投资项目名称	所属行业	主营业务
1	星环信息科技（上海）有限公司	新一代信息技术	计算机网络科技专业领域内的技术开发、技术咨询、技术服务
2	深圳深汕特别合作区乾泰技术有限公司	新能源汽车	新能源汽车拆解，动力电池原材料回收，动力电池梯次利用
3	深圳通锐微电子科技有限公司	新一代信息技术	显示驱动芯片研发设计及销售
4	长光卫星技术有限公司	新一代信息技术	研制自有卫星完成遥感星座组网，提供遥感数据和综合应用服务
5	广州云杉智行新能源汽车有限公司	汽车服务	新能源汽车分时租赁、4S 店销售
6	北京盈科瑞创新医药股份有限公司	生物医药	基于名老中医的中药新药研发
7	埃特曼（深圳）半导体技术有限公司	半导体材料	MBE 设备的设计、生产、安装和调试，第三代半导体外延片的生产
8	深圳田田圈互联生态有限公司	农林牧渔	依托线上信息化及互联网平台，形成全方位服务三农的完整产业链

一创投资及旗下二级私募基金管理公司现有基金，也是重点服务国家战略性新兴产业。其中，鲲鹏一创基金，重点聚焦高端装备制造、大消费、生物医药、TMT（科技、媒体及通信）等国家政策支持战略性新兴产业和未来产业；晟创深高速基金，对外投资集中于节能环保产业运营类项目；金砖一创基金，重点投向高端装备制造（工业智能制造系统及装备）及新能源汽车产业链；海油安能基金，重点投向新能源、新材料、新技术等重点行业。

公司另类投资全资子公司创新资本，专注于环保与新能源、专业技术服务业等新兴产业以及国企改革带来的投资机会，制定了投资行业目录。根据《深圳第一创业创新资本管理有限公司投资管理办法》第三条，投资项目应遵循法律法规的规定，符合国家的产业政策，创新资本优先考虑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。根据《深圳第一创业创新资本管理有限公司风险偏好》相关规定，禁止投资煤炭、钢铁等产能过剩行业及高污染、高能耗行业的企业。根据《深圳第一创业创新资本管理有限公司尽职调查工作规范》，在尽调过程中，针对有污染排放的企业，需要详细讯问其环保问题是否妥善处理。

2020 年 5 月，创新资本成为晟创一深高速环保产业投资基金有限合伙人，认购基金份额 19.50%，金额 19,500 万元。该基金总规模 10 亿元，定位于大环保相关领域，属于国家重点支持的战略性新兴产业，

相关细分产业发展空间大，行业整体规模增速显著，基金预期收益率有较大保证。投资领域包括：工业危废处置、固废处置、污水处理、风电（光伏）新能源四类运营项目，以及环保技术与新材料研发、设备制造、项目运维等领域。2020 年，创新资本总投资额 1.09 亿元，其中晟创一深高速环保产业投资基金已实缴 5,850 万元，将 ESG 纳入考量的资产占比 54.80%。

4、自营投资及交易业务

公司自营投资及交易业务将 ESG 相关指标如公司治理、商业道德等纳入到投资决策中，分析这些指标对标的公司未来业绩的影响，据此调整对标的证券的估值。公司自营投资规避投资高污染、高能耗的行业上市公司，如钢铁、煤炭、石化、纺织、建筑等二氧化碳排放量较大的企业，规避投资存在负面新闻、违法违规、涉及严重污染环境或公司治理等存在重大问题的上市公司。同时，公司也关注 ESG 政策带来的投资机会。如为实现“碳达峰、碳中和”目标，国家鼓励发展清洁能源、能源替代、可再生资源等以实现产业升级和循环经济发展，公司增加了对相关行业优质标的的投资配置。



5、投资银行业务

公司全资投行子公司一创投行，在保荐及财务顾问业务、债券业务的开展过程中，对募投项目、拟上市公司或发行人提供的第三方环评材料（如涉及），会对上述材料进行核查与复核，并综合考虑其环境影响；在开展投资银行业务时，会留意 ESG 治理方面的最新规定，并为客户在 ESG 治理方面提供建议。

四、ESG 风险管理

（一）完善全面风险管理体系

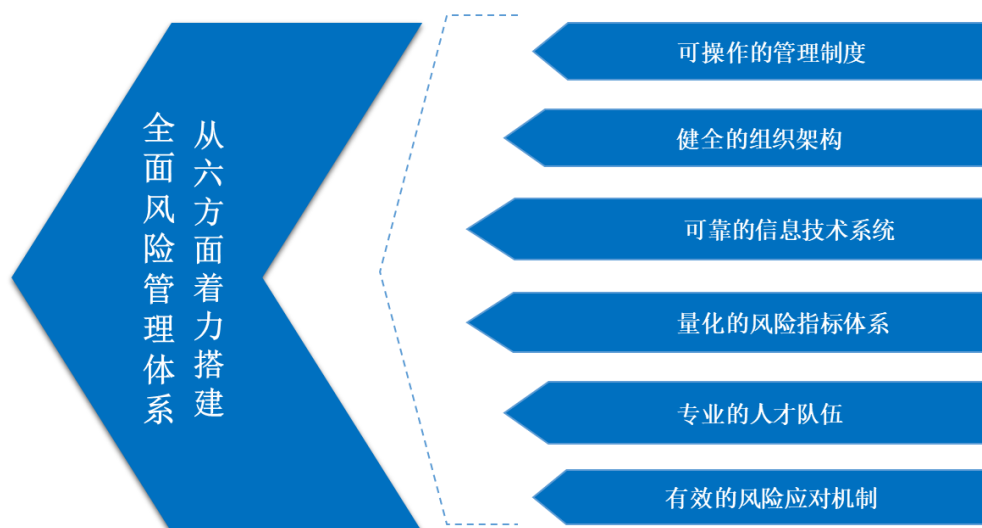
公司高度重视风险管理工作，建立了集团化的全面风险管理体系，已将所有子公司以及比照子公司管理的各类孙公司纳入全面风险管理体系，对集团各项业务、各类风险实施前、中、后全流程管控，并根据监管要求及公司业务发展实际情况不断完善，实现风险管理的全覆盖、可监测、能计量、有分析和能应对，保障公司持续稳健经营，促进公司战略目标实现，践行社会责任。

根据《第一创业证券股份有限公司风险管理办法》，围绕风险管理总体目标及基本原则，公司建立四级风险管理体系：董事会及其风险管理委员会、董事会授权的经营管理层及其下设执行委员会、履行专项风险管理职责的相关部门、业务及职能部门。董事会是风险管理的最高决策机构，承担全面风险管理的最终责任。董事会设立风险管理委员会，在董事会授权范围内履行风险管理职责，对董事会负责并报告工作。公司经理层对全面风险管理承担主要责任。公司履行专项风险管理职责的相关部门分别承担相应的风险管理职责。公司监事会承担全面风险管理的监督责任，负责监督检查董事会和经理层在风险管理方面的履职尽责情况并督促整改。

本报告期内，公司将市场风险、信用风险、操作风险、流动性风险、声誉风险、洗钱风险等风险的管理融入了 ESG 理念和要素。

公司持续进行系统性风险评估与管理，并逐步将 ESG 风险和金融活动中的环境气候相关风险进一步细化评估和管理。公司积极组织对风险管理部门的人员进行 ESG 培训，包括组织参加中国 ESG 论坛、公司 ESG 理念交流培训等。同时，风险管理部内部组织 3 次 ESG 内部培训及分享，促进风险管理部门员工对 ESG 理念的熟悉和接纳，将 ESG 原则应用于实际的风险管理工作中。

公司全面风险管理体系的组成



（二）ESG 风险管理实践

公司意识到 ESG 风险管理是公司治理的必要因素，在公司风险管理系统中考虑 ESG 风险类别对提高公司管理水平有重要意义。公司将 ESG 理念纳入现有风险评估和管理体系中，强化风险管理能力，结合非财务信息能够弥补传统风险评估体系的不足，有助于完善和优化风险管理体系。

通过将 ESG 纳入投资理念，公司逐步将资产分布向可持续、高质量的产业转移。在系统性风险加大时，这类高质量的资产主体往往有更强的风险适应能力和管理能力，更能够帮助公司实现“风险向质量”的转移，进而缓解外部风险带来的冲击。在具体业务的风险管理层面上，ESG 理念的践行有利于提高公司在固定收益类投资、权益类投资、投行业务、资产管理等各方面业务的风险管理有效性。通过对企业 ESG 情况的分析，公司制定了相应的负面清单，尽可能避免遭遇黑天鹅等事件的发生，实现良性健康发展。

公司内控部门将公司金融活动的 ESG 风险纳入监督与评估审核，从信用风险、市场风险、声誉风险等角度管控 ESG 风险要素，促进风险管理与 ESG 理念的深度融合。例如，通过设定 ESG 相关的负面清单，如“两高一剩”行业、环保违法企业等作为禁投范围进行信用风险管理。对于投向权益类证券，考虑其 ESG 相关的情况作为评估要素之一进行市场风险管理。公司持续开展舆情监控进行声誉风险管理，关注公司在 ESG 方面的负面报道，及时处理回应和改进；通过对公司治理、员工关怀、社会责任的努力践行和宣传，从源头上规避与 ESG 治理有关的声誉风险。

（三）重视金融活动带来的环境影响

公司支持由金融稳定理事会（FSB）设立的气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议，并且将结合《深圳经济特区绿色金融条例》要求对环境气候相关风险进行管理。

根据 TCFD 的定义，环境气候相关风险主要是由于气候变化可能使公司受到不同程度的财务、市场、政策、声誉等风险；可以划分为两大类：与低碳经济转型相关的风险和与气候变化的实体影响相关的风险。公司金融活动面临的环境气候相关风险包括：公司在投资过程中投资标的受环境气候的不利变化对其价格带来的不利影响、投资标的碳排放量对环境造成不利影响、公司资产管理业务因投资标的上述不利影响造成投资损失等各类风险。

在具体的风险评估与管理中，公司将逐步推行以下措施：在信用风险评估中，结合碳排放量的国家认定对该类行业或主体进行控制，对绿色债券有更高的容忍度；市场风险管理中，设定鼓励投资的 ESG 碳排放量控制的相关行业或相关技术改造的领先主体，从风险管理角度引导投资。公司通过上述措施和机制并逐步加强，持续对环境气候相关风险评估和管理，从风险角度把控业务投资标的，指导业务开展方向，在促进公司业务有效发展的同时，促进全球环境气候有效转变。

五、人力资本提升

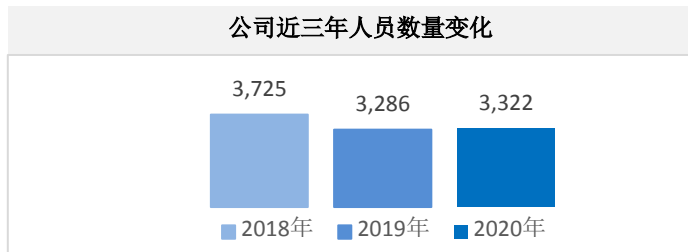
（一）员工多元化与平等

公司一直以开放的胸怀，积极引进优秀人才；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。截至 2020 年 12 月 31 日，公司人员总数 3,322 人，其中母公司在职工 2,734 人（含经纪人 1,220 人），主要子公司 588 人。公司员工队伍呈现高素质、高学历特征，其中本科及以上学历的员工占全体员工人数（不含经纪人）的 91.20%，硕士及以上学历者占比（不含经纪人）36.06%。

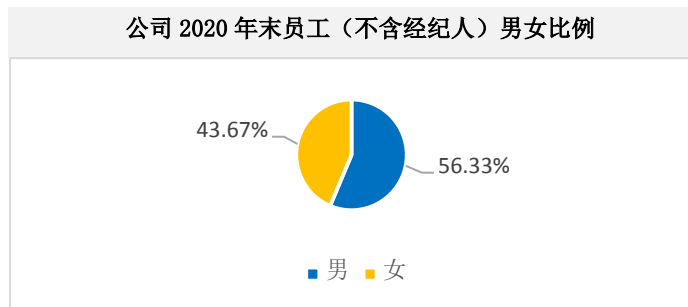
公司人员各类型分类统计情况如下：

母子公司构成	人数
母公司人员数量(含经纪人)	2,734
主要子公司人员数量	588
人员合计	3,322
专业构成	人数
管理人员	58
资产管理业务人员	145
固定收益业务人员	97
投行业务人员	116
经纪业务人员(含经纪人)	2,261
私募股权投资业务人员	40
投资与交易业务人员	75
研究人员	43
信息技术人员	171
财务清算人员	129
业务支持人员	187
合计	3,322
教育程度(含经纪人)	人数
博士研究生	33
硕士研究生	772
大学本科	1,788
大专及以下	729
合计	3,322

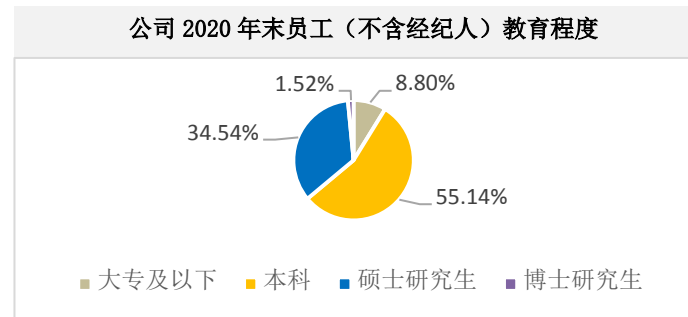
公司近三年人员数量变化



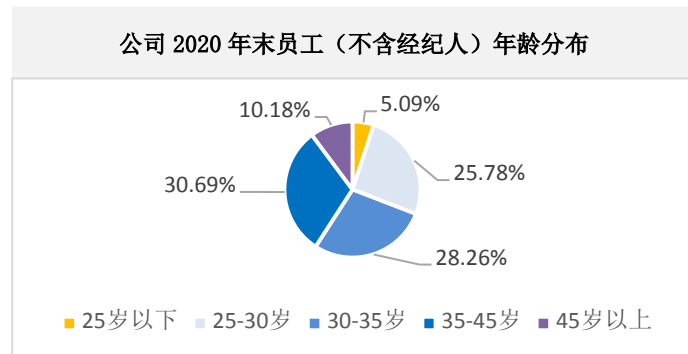
公司 2020 年末员工（不含经纪人）男女比例



公司 2020 年末员工（不含经纪人）教育程度



公司 2020 年末员工（不含经纪人）年龄分布



公司在人力资源领域持续深耕，坚持以客户为中心，借鉴优秀实践经验的同时不断创新和完善人力资源管理体系，不仅致力于建设富有凝聚力的企业文化、贯彻落实以人为本的人力资源政策，努力做好各项员工权益保障工作，还通过成立员工工会鼓励员工依法参与企业决策。

公司规范、专业的人力资源工作获得了认可。2020 年 3 月 26 日，在广东省人力资源管理协会举办的“2019 年度中国华南地区人力资源创先争优”公益评选活动中，公司凭借优异表现，得到了与会专家的一致认可，一举荣获“2019 年度中国华南地区卓越人才发展实践奖”、“2019 年度中国华南地区卓越人力资源实践企业”和“2019 年度中国华南地区人力资源领域社会责任践行奖”三大奖项，成为本次评奖活动中唯一获得三个奖项的参选企业。



（二）公平雇佣

1、夯实员工薪酬福利体系

公司按照《劳动法》等有关法规要求，依法保护劳动者的合法权益，持续优化薪酬福利体系，努力提升薪酬福利。公司以企业文化为依托，形成了“公开、公平、透明、市场化”的人力资源政策，推行了“为贡献/业绩付薪、为潜力付薪、为能力付薪”的薪酬理念。公司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。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，为员工提供养老保障。公司遵守关于劳动者休息、休假的法律规定，通过建立考勤与休假管理办法保障员工合法休假权利。员工按照规定享有法定假、公假、年休假、病假、丧假、工伤假、产假/陪产假等假期福利，其中 2020 年内享受产假员工人数为 84 位，享受陪产假员工人数为 46 位。

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。公司为提升吸引特殊人才的竞争力，为达到特殊人才评估条件的异地引进的新员工提供安家补贴、住房福利、探亲福利等，

帮助员工平稳度过工作转换期。

公司总部投建了员工餐厅，优雅舒适、空间宽阔，为员工提供搭配合理、营养丰富的一日三餐，并提供工作日餐补。2019 年及 2020 年，公司连续两年提升餐补标准，持续改善员工餐饮质量。公司组织形式多样的节日活动，营造温馨的节日氛围。每年在元旦、春节、妇女节、儿童节、端午节、中秋节等节日，公司为员工送上节日祝福，准备丰富的节日关怀礼品。

公司 2020 年给员工的丰富节日关怀礼品



2、员工离职率下降

公司长期坚持市场化机制，重视优秀人才的引进及保留。2020 年员工离职率 16.79%，与 2019 年的 18.30% 相比下降 1.51 个百分点，公司对人才的凝聚力提升。

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。2020 年，公司完成 VP 职级以上所有员工的潜力测评及访谈，为公司人才使用及梯队建设提供依据，也为员工发展提供指导及机会。

为了解和提升员工对企业文化的期望和感知，公司面向全集团分别组织了企业文化和使命愿景调研，完成率达 70%。员工调查的开展，为员工表达相关诉求增加了渠道，体现出公司对员工期待的重视，同时相关调查数据，对于根据员工真实感受及期待展开企业文化建设，有重要参考价值。

3、招聘男女比例均衡，坚持机会平等原则

2020 年初国内新冠肺炎疫情形势严峻，公司在 2 月中旬即推出《疫情期间招聘与入职应对方案》，灵活解决面试、体检、入职、住宿周转等现实困难，在保障新员工健康与安全的大前提下实现用工需求。在外部经济下行、疫情反复不定的形势下，公司 2020 年人才引进未受影响，总部入职人数 143 人，与 2019

年相比不降反升。其中，公司总部 2020 年应届生入职数量 35 人，为近 3 年最高，国内和海外学历各占 50%，男女比例为 55%和 45%。该男女比例与 2020 年社招员工的男女比例一致，体现了公司坚持公平雇佣、注重性别平衡的理念。

在人才挖掘方面，公司与国内外多所重点院校建立了长期、稳定的合作。公司连续第六年寒暑假期间组织“一创开放日&职业探索之旅”交流学习活动。借助常年积累的良好口碑，公司在 2020 年暑假首次迎来了上海的高校代表——上海交通大学高级金融学院的师生。作为其“职业探索粤港澳企业行”系列活动的交流首站，亦是深圳本土唯一受邀的券商总部企业，公司安排了丰富的交流活动，为莘莘学子了解深圳、了解证券行业打开了一扇窗。

从实习阶段开始，公司制订了完善的人才吸引和保留计划，公司统一培训与部门导师辅导相结合，助力应届生实现从校园人到职场人的转变。

2020 上海交通大学高级金融学院“职业探索粤港澳企业行”来公司交流



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，过去 6 年时间，总部参与内推的同事累计 675 人次；最近 3 年由内部推荐入职的新员工约占当年入职总人数的 11%。

4、员工服务与民主管理

公司积极协助员工申请各项政府奖励，2020 年完成福田区“英才荟”人才奖励 6 人次，为 74 名员工申请了“深圳市创新人才奖”，为 61 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 HR 自助系统，2020 年累计点击达 33 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。

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。公司成立了工会，在上级工会的指导下行使工会职责，为员工参与民主管理和维护员工合法权益提供了进一步的保障。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。

5、员工文体活动丰富

公司定期举办各类丰富多彩的文体活动。2020 年，在妇女节、儿童节、端午节、中秋节等特殊节日，公司组织开展节日专题活动，如在公司食堂举办端午节 DIY 包粽子活动、美食节、七夕音乐会等活动，营造温馨的节日氛围，增进员工沟通。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。

2020 年金秋，经过精心筹划和准备，应外部券商邀请，由公司联合其他企业一起举办的“乘风破浪·缘聚鹏城”青年联谊活动在大鹏较场尾拉开帷幕，75 名优秀青年携手共聚。此次活动旨在帮助青年同事拓宽交友圈，为金融行业青年才俊搭建友谊的桥梁，提升员工体验和对公司的归属感。

“乘风破浪·缘聚鹏城”青年联谊活动现场



（三）员工培训与教育

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才的公司、人才是公司最宝贵的资源。2020 年在新冠肺炎疫情大背景下，公司依靠科技手段继续围绕“助力战略落地，促进人才发展”目标，进一步完善人才发展牵引机制，丰富培训产品线，增加员工专项培训，提升员工培训时长。

1、完善人才发展机制

公司坚持为员工提供清晰的职业发展路径，让员工与公司共同成长。MD 职级体系是公司重要的人才发展工具，公司实行 MD 职级体系已逾 8 年，为各序列人才提供了明确上升通道。2020 年，根据内外部环境变化、公司及员工发展需要，公司进一步对 MD 职级体系进行了优化，根据业务导向、能力归类及完整覆盖原则，通过对各序列骨干员工的访谈，对子序列进行了完善调整，并出具征求意见稿供各部门讨论反馈。

公司遵从绩效导向，建立了完善的绩效管理机制，牵引员工能力发展。2020 年，员工参加绩效考核比例达 97%，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。每年晋升提拔，公司均坚持贯彻“第一创业创造的机会首先属于合格的第一创业人”。公司综合考虑绩效、职责潜力等因素，因才配级因能任职。同时，公司注重女性管理者的培养，女性管理者在公司上升通道顺畅，2020 年公司中层及以上管理人员内部提拔和晋升，女性占比接近 60%。

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。2020 年，公司完成 VP 职级以上所有员工的潜力测评及访谈，为公司人才使用及梯队建设提供依据，也为员工发展提供指导及机会。

2、构建立体化培训体系

公司重视员工职业技能和职业道德的提升，已建立较为立体化的培训体系，覆盖总部、分支机构及子公司，涵盖融入、业务、通用、管理及专项五大类别，按不同培训目标进行课程创设及学习运营，以满足员工职业发展各阶段的需求。

2020 年，公司持续构建学习型组织，采用线上与线下相结合，内部讲师团队课程创设及外部课程采购配合，完成员工培训共计近 16 万小时，人均培训时长达到 48 小时，与 2019 年相比分别提升了 91.09% 和 89.02%。2020 年，公司在持续开展“北极星”、“领航”、“创业生”、“海之星”等学习发展项目的基础上，加大了在培训课程开发及采购方面的投入，2020 年累计投入员工培训费用 278 万元，与 2019 年相比提升了 16.31%。公司还鼓励员工外出参加培训，内容包括专业能力、个人提升及监管规则等方面。

公司 2018 年-2020 年员工培训时长及支出统计表

指标	单位	2018 年	2019 年	2020 年
公司层面统筹的培训	小时	159,126	80,830	157,117
	人次	5,712	7,565	5,815
员工外出参加的培训	小时	2,441	2,053	1,261
	人次	345	363	186
员工合计培训时长	小时	161,567	82,883	158,378
	人次	6,057	7,928	6,001
员工人均培训时长	小时	43	25	48
员工培训总支出金额	万元	346	239	278
员工培训人均支出金额	万元	0.32	0.22	0.25

备注 1：员工合计培训时长、员工人均培训时长的统计，均不包含部门及分支机构组织的培训；

备注 2：员工培训总支出金额，未计算分支机构培训支出；员工培训人均支出金额，人数未包含分支机构人员；

备注 3：本报告中，由于培训数据统计口径及计算方法的调整，导致 2019 年的培训数据与上年的披露有差异，特此说明。

3、专项培训全面展开

2020 年初，受新冠肺炎疫情影响，公司大部分业务由线下转到线上，复工后的多数员工在家远程办公，为了帮助员工在疫情期间掌握防疫知识、在远程办公期间提升工作效率，公司立即甄选相关线上课程资源，在一创 e 学堂创建“复工战疫专题课程”栏目，涵盖战疫篇、心理篇、远程办公篇和法律篇四大模块，并设计宣传海报积极推广，让大家足不出户在线学习。随着复工复产加速推进，政府下发通知，要求复工企业组织员工学习并确保掌握防疫相关知识。此时，作为走在政策前面的公司，在“复工战役专题课程”基础上，迅速组织全员进行防疫知识在线考试，95%顺利通过考试，确保了公司防控疫情和效率提升“两手抓”和“两手硬”。

2020 年，公司针对全体员工开展“职业化提升”学习发展项目，在学习内容方面，立足现在，面向未来，构建三大维度、八大主题的职业化课程体系，涵盖职业化思维、能力和行为，推出 50 多门精品线上课程。在学习运营方面，公司以线上学习为主，以考促用，学以致用。在学习成果方面，90%的员工完成线上学习目标，并运用到工作中，切实提升工作效率。报告期内，公司职业行为规范培训总小时数 3.76 万小时，共计 2,498 人次参加培训，与上年同期相比分别提升 14.05 倍和 6.55 倍。

报告期内公司专项培训数据统计表

指标	单位	2018 年	2019 年	2020 年
ESG 培训	总小时数	-	-	1,252
	总人次	-	-	626
职业行为规范培训	总小时数	1,903	2,499	37,609
	总人次	219	331	2,498
信息安全意识培训	总小时数	2,234	1,517	1,800
	总人次	782	736	757
反腐败培训	总小时数	98	5,147	6,951
	总人次	177	3,510	3,775
预防金融犯罪意识培训 (反洗钱)	总小时数	3,497	4,252	5,656
	总人次	1,427	1,106	2,828
防范新冠肺炎疫情培训	总小时数	-	-	3,450
	总人次	-	-	575

备注：2020 年公司大力加强员工职业化技能培训，职业行为规范培训总小时数及总人次大幅提升。



（四）员工健康与安全

公司持续推动建立全面、系统的员工健康与安全管理体系。公司从健康评估、健康宣导、健康促进、健康援助等多个方面开展工作。同时，公司通过商业保险、就医绿道、健康管家等方式，为员工提供多维度的健康援助和全面的健康管理保障。2020 年，在疫情环境下，公司继续保障了员工的健康与安全，未出现任何员工工伤事故。

公司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，推动员工整体健康水平提升。从健康评估入手，每年为全体员工提供年度健康体检、体质检测。2020 年，公司提升了员工健康体检标准，持续优化体检项目，提供多样化、灵活配置的体检方案，较好的提升了体检效能。

公司持续开展各种形式的健康宣导活动，如期刊、讲座、微课堂等，以及响应员工健康需求的一系列健康促进活动，如定期安排名医问诊、健康理疗、心理健康讲座、户外运动、俱乐部活动等。2018 年至今，公司已累计开展主题丰富的健康日活动 20 期、发布健康期刊 28 期、举办线上健康微课堂 7 期，参与活动员工近 900 人次，受到员工的热烈欢迎与广泛好评。

2020 年 12 月 3 日，全球知名的专业服务机构怡安集团正式发布 2020 年中国健康雇主榜单。公司凭借在员工全面健康管理领域的杰出成果，尤其是在职业发展健康方面的突出表现，获得“2020 怡安臻选最佳员工健康雇主——最佳职业发展健康实践”奖项，是本次评奖活动中唯一获奖的证券公司。



六、商业伦理与规范

（一）道德和诚信

职业道德是证券从业人员的底线，“诚信”也是公司始终奉行的价值观。公司一如既往重视道德和诚信培训，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。

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。为进一步强化全体员工廉洁从业意识，推动廉洁从业文化建设，本着“教育在前，防范在先，预防为主，防微杜渐”的原则，公司有组织、有计划、有步骤地开展了宣传、培训教育工作。

2020 年，公司全员参加了道德和诚信相关课程学习并通过考试。

（二）反腐败

公司在反腐败方面多措并举，强化组织保障、加强制度与机制建设、加强宣传与教育工作，营造风清气正的企业氛围，创建公司良好的企业文化。

2020 年经公司党委会决议通过，公司正式设立纪检监察办公室，进一步明确职责，更好地传达、贯彻、落实上级党委、纪委及公司党委、纪委的指示，推进公司党风廉政建设及廉洁从业管理工作，最大力度发挥纪检监察工作监督、保护、教育和惩处作用，进一步完善了纪检监察工作的组织保障。

2020 年 8 月 1 日，公司加入广东省企业内部控制协会（企业反舞弊联盟），联手 700 多家企业合力反舞弊，共建美好社会。在企业反舞弊联盟发出“开展国际反腐日主题月活动”倡议后，公司积极响应，开展了“国际反腐，第一创业证券在行动”主题系列活动，让诚信理念深入人心，打造廉洁的企业文化。

公司保障员工正常行使投诉和举报违法违规行为的权利。公司建立多渠道举报机制，员工可通过邮件、正式文件、信函、面谈、电子邮件或其他方式对违法违规行为或线索进行投诉举报，公司安排专人予以受理，并对举报内容及举报人予以严格保密。同时，公司建立了规范处理程序，对原始材料、凭证等予以保留，并做好登记，建立台账。2020 年，公司针对全体员工开展反腐败培训 41 次，培训总小时数 6,951 小时，共计 3,775 人次参加，确保了人人参加培训、人人通过考试；公司反腐败培训总小时数和参加人次与

2019 年相比分别均有所提升。

2020 年 12 月 9 日“国际反腐日”公司开展主题活动现场



2020 年，公司未发生重大贪腐事件。

公司 2020 年反腐败建设大事记

时间	反腐败建设重要事件
5 月 8 日	公司制定《第一创业证券股份有限公司纪检监察信访举报工作管理办法（试行）》
6 月 11 日	公司党委、纪委联合发出《关于加强公司纪检监察制度学习的通知》
8 月 1 日	公司正式加入广东省企业内部控制协会（企业反舞弊联盟）
10 月 28 日	公司发布《关于重申第一创业证券股份有限公司作风建设二十条的通知》
12 月 9 日	公司开展“国际反腐，第一创业证券在行动”主题系列活动
12 月 10 日	公司开展反腐倡廉标语征集活动，倡导员工开动脑筋，为反腐行动建言献策
12 月 16 日	公司组织廉洁承诺签署及观看警示教育片活动，400 多人参与

（三）预防金融犯罪

公司持续通过风险评估全面了解自身在客户、产品和服务、地域、渠道等方面面临的金融犯罪风险，

针对不同风险采取相适应的金融犯罪控制措施，制定有力的风险管控工具。2020 年，公司继续遵循“风险为本”的工作理念，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、开展业务洗钱风险评估等，切实履行反洗钱义务，防控洗钱风险。

2020 年，公司为预防金融犯罪具体开展的工作有：

1. 完善反洗钱制度建设。公司 2020 年新制定《公司客户洗钱风险分类等级操作指引》，指导反洗钱岗位人员做好客户洗钱风险等级划分工作；制定《资产管理业务代销机构管理实施细则》，进一步明确了代销机构准入管理机制、代销机构持续管理机制及代销客户管理机制。

2. 持续完善机制建设，稳步推进各项工作。公司 2020 年进一步加强了对洗钱高风险客户和高风险领域的管控措施，扩大反洗钱及反恐怖融资名单的监控范围，持续督导落实非自然人客户受益所有人识别工作。

3. 加强可疑交易报告管理。2020 年，公司共对 1,957 笔异常交易进行了监测分析，并向中国反洗钱监测分析中心报送了 1 笔重点可疑交易报告、27 笔可疑交易报告和 2 笔接续报告，同时评估了可疑交易监测指标运行情况并发布评估报告。

4. 反洗钱宣传常态化，共同营造良好舆论氛围。公司致力于提高全社会预防和打击洗钱意识，营造知法守法、共同预防和遏制洗钱及恐怖融资犯罪的良好舆论氛围，一如既往地将反洗钱宣传日常化，继续积极开展各项反洗钱宣传工作，及时上传反洗钱宣传材料至公司官网反洗钱专栏，对投资者进行反洗钱教育，并在公司内部播放反洗钱宣传视频。



5. 多次组织员工培训，提升反洗钱工作意识。为提升反洗钱工作人员的工作水平，公司多次组织开展

有关制度、系统、可疑交易分析等的内部培训，并积极参加中国人民银行深圳市中心支行、中国证券业协会及专业咨询机构组织举办的反洗钱专项培训和研讨会。

6. 强化反洗钱稽核与检查。2020 年，公司组织开展了经纪业务线分支机构和总部业务部门的反洗钱自查整改工作，同时对 37 家分支机构进行了反洗钱稽核与现场检查，针对检查发现的问题进行通报并督促整改，进一步规范反洗钱管理工作。

2020 年，公司不存在重大金融犯罪事件，也未造成经济损失。

（四）营销信息合规要求

公司严格遵守《证券公司监督管理条例》、《证券公司代销金融产品管理规定》、《基金从业人员执业行为自律准则》等文件要求，制定《公司代销金融产品管理办法》，规范公司金融产品销售业务，确保客户了解真实、完整的产品信息，维护投资者的合法权益。

公司对宣传推介材料进行严格管理，产品宣传推介材料由总部统一审核后提供，相关内容合法合规且清晰、醒目、与产品募集公告或合同一致，禁止虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。公司禁止营销人员采取夸大宣传、虚假宣传等方式误导投资者购买金融产品，并通过公司官网、一创智富通等交易端、95358 电话热线和在线客服咨询渠道等，供客户了解完整的产品信息。

（五）客户投诉管理



2020 年，公司共受理投诉 49 件，处理率为 95.92%。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。

公司制定了《客户投诉管理办法》，对职责分工、投诉类别、投诉处理、投诉管理等做出了明确规定；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。

（六）投资者教育



2020 年公司在持续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。

公司严格按照《公司投资者教育管理办法》，落实创业板注册制、新三板改革、可转债新规变化及风险揭示等投教工作要求，积极组织开展线上、线下方式的投资者教育活动，并且走进高校、社区，覆盖投资者累计约 200 万人。同时，公司结合官方网站、短信、微信、视频号、交易系统跑马灯、手机软件 APP 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。

公司不断加强与监管机构、交易所、自律机构的沟通合作，用更多形式新颖、内容丰富、主题深刻的投教产品及活动服务投资者，助力投资者树立价值投资、理性投资、长期投资的理念。报告期内，公司制作的投教视频《天上不会掉馅饼》荣获深交所“2020 年全国投教动漫大赛”视频类“佳作奖”。

（七）数据治理

公司数据治理工作以实现数据资产价值最大化为目标，遵循“盘”、“规”、“治”、“用”、“夯”的工作思路，建立了数据治理组织架构和管理制度流程，形成了公司统一数据标准库、数据质量检核库，搭建了数据资产管理平台，提升数据对业务及管理工作的服务和支撑力度。

2020 年，公司进一步加强数据治理工作，各项工作都有一定进展：1. “盘”：梳理了 2,000 余项数据

资产，并完成公司数据与数据标准映射。2. “规”：完成客户、资产、事件、账户、财务主题数据标准梳理 4,000 余项；完成涵盖财务类、经纪业务类指标标准 300 余项，形成了企业级的指标标准规范；完成近千项代码标准。3. “治”：遵循数据质量检核体系，建立客户信息、风险指标以及风险指标质量检核规则 300 余项，完成 1,000 余项数据项的分类分级。4. “用”：搭建了数据资产管理平台，实现数据基本情况查阅；搭建了数据服务平台，实现统一、规范的数据服务模式。5. “夯”：完成《元数据/数据标准/数据质量管理办法》《数据分类分级管理办法和实施细则》《数据接口服务规范》《数据生命周期管理办法》等多项数据治理管理制度制定。

2020 年，公司未发现客户信息及隐私泄露事件。

（八）网络信息安全

公司信息安全治理推行“管理与技术并重”的理念，遵循“计划、执行、检查、改进”动态循环管理原则，保障业务系统的稳定运行以及敏感信息的安全性，防止对信息资产的非授权使用。

公司信息安全治理工作主要围绕信息系统生命周期，遵从《信息安全等级保护管理办法》、《证券期货行业信息安全保障管理办法》、“ISO27001”等法规政策和标准规范的要求，建设符合公司业务战略的信息安全体系，设计公司信息安全总体框架。具体策略包括：1. 选择适当方法，识别并评估公司面临的信息安全风险，并采取恰当措施予以防范；2. 制定总体安全管控策略，对信息资产进行分类、分级管理，明确各类信息资产责任人及其承担信息资产安全的最终责任；3. 实行分级管理，根据信息系统的重要程度及安全性要求，采取不同等级的安全防护措施；4. 实行信息资产有限访问控制策略，建立身份鉴别和访问授权机制；5. 建立信息系统应急和灾难恢复机制，确保信息系统安全、稳定、持续运行；6. 加强安全防范意识，采取有效措施，预防和控制病毒和恶意软件；7. 建立完备的业务连续性计划，确保关键系统或业务功能可持续运行；8. 建立信息安全事件协调处理机制，积极预防、及时发现、快速反应、妥善处理，确保公司信息系统稳定运行，信息资产、数据安全可靠。

信息安全意识是企业安全建设的基石，提升信息安全意识是我们每一位员工的责任。为加强公司员工信息安全意识教育，落实监管对企业员工安全意识培训的相关要求，公司组织线下、线上信息安全相关培训，并通过电脑屏保、电视屏滚动播放等形式宣传信息安全，加强安全意识。

公司实行独立的信息安全审计策略，由内部或外部独立审计机构定期实行审计，确保公司信息安全策略有效执行。

2020 年，公司未发现客户信息安全或交易安全相关的违规事件。

七、国家战略事项与企业社会责任履行

（一）扶贫建设

公司紧紧围绕国家脱贫攻坚战略部署，务实推进智力扶贫、教育扶贫、公益扶贫、消费扶贫等相关工作，按计划完成各项扶贫任务。公司结对帮扶的湖南岳阳平江县、河南信阳淮滨县、安徽阜阳颍上县、贵州黔东南州锦屏县均通过国家验收，摘掉贫困的帽子，走上乡村振兴发展之路。公司坚持“脱贫不脱帮扶”的原则，继续落实精准扶贫规划，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。

2020 年，新冠肺炎疫情影响了全国各地，各种专题培训转入线上。公司积极组织资源，购买线上课程，为结对帮扶县提供线上“脱贫攻坚专题培训”、“乡村振兴政策解读”专题培训等线上课程，提供了乡村振兴政策解析及资本市场扶贫经典案例分享，得到了各县政府的充分肯定。疫情平稳之后，公司董事长、党委书记先后带队走访了贵州省锦屏县、安徽省颍上县、湖南省平江县，与县领导深入交流，了解县域脱贫后依然存在的问题；走访企业，为企业经营出谋划策。

2020 年，公司持续聚焦教育扶贫。年初，公司出资邀请结对帮扶县淮滨县实验学校的 4 名师生赴深圳公司总部参观考察，帮助她们增长见识，开阔眼界，实现她们“去远方”的梦想。随着疫情得到控制，学校开始复课，公司第一时间在开学前为包括 4 个结对帮扶县在内的 6 间“第一创业·梦想中心”超过 10,000 名师生送上了“爱心防疫包”。公司还捐资 20 万元在结对帮扶的贵州省锦屏县建成第二间“梦想中心”，为孩子们提供优质素养教育。此外，公司还为其它几间帮扶县“梦想中心”捐赠了价值 3 万元的文体用品。

贵州省锦屏县城关第四小学“第一创业·梦想中心”启动仪式



为了增加员工对扶贫工作的参与度，帮助缓解受新冠肺炎疫情影响导致的农特产品滞销问题，助力当地稳定脱贫，公司通过扶贫平台采购了 3.52 万元帮扶县农副产品，在员工食堂举办了“结对帮扶县美食品尝会”活动，并发出了全员倡议书，号召大家以购代捐，鼓励员工通过线上平台采购扶贫产品，消费支持四县稳定脱贫。

公司党委书记带队考察了结对帮扶的颍上县和平江县，并分别向当地慈善基金会各捐资 5 万元，用于当地特困家庭救助。

公司 2020 年扶贫情况列表

项目	详细情况
智力扶贫及教育扶贫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 捐资 20 万元建成贵州省锦屏县城关第四小学“第一创业·梦想中心”。 2. 向上海真爱梦想基金会捐资 9 万元，为 6 间“第一创业·梦想中心”的超过 10,000 名师生送上了“爱心防疫包”。 3. 向锦屏县隆里中小学、颍上县慎城镇第二小学、平江县城关镇三阳明德实验学校捐赠价值 3 万元文体用品。 4. 邀请河南省淮滨实验学校 4 名师生赴深圳总部考察学习，开阔眼界，增长见识。 5. 出资 0.6 万元购买智力帮扶课件，向结对县提供线上培训。
消费扶贫及公益扶贫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 向平江县大爱平江基金会捐赠 5 万元，救助贫困家庭。 2. 向颍上县添爱慈善基金会捐赠 5 万元，救助贫困家庭。 3. 采购 4 个结对帮扶县农产品 3.52 万元。 4. 向大连市慈善总会捐款 1 万元，支持普兰店区星台街道塔南村农业示范园建设。
相关荣誉	<ol style="list-style-type: none"> 1. 连续两年被中共平江县委、平江县人民政府授予“金牌爱心企业”称号。 2. 荣获“风华‘证’茂全国证券基金文化建设扶贫公益团队君鼎奖”。

（二）抗疫责任履行

2020 年伊始，新冠肺炎疫情形势紧急，公司高度重视，快速响应，提前部署，用实际行动保障员工与客户健康安全。公司支持一线业务人员落实“以客户为中心”的经营策略，努力增强客户的信赖感、稳定

感；以员工为重心，科技助力，精准防控，积极践行上市券商的社会责任与担当。

在疫情发生的第一时间，公司发布《关于积极防控新型冠状病毒感染的肺炎的通知》，从信息报备、防控措施和请假安排三大方面对春节期间新冠肺炎疫情防控工作进行安排，切实保障假期期间公司的正常运营和员工健康安全。疫情防控的关键阶段，公司快速响应，出台《疫情防控工作应急预案》、《疫情防控期间员工健康管理办法》，组织员工建立健康管理档案，推动每日健康排查机制，持续关注员工健康，并对隔离人员的分类与管理、员工返岗复工报备、各部门工作应急安排、各级员工备岗轮班机制等作出详细规定。公司严格排查进出办公场所人员，测量体温、发放口罩，每日对办公场所进行消毒，设立临时隔离室，确保各项防护措施落实到位、保障员工身心健康。公司特别关注中高风险地区员工的心理健康问题，由人力资源部牵头，联合员工所在部门，与员工本人持续保持电话沟通、进行心理疏导，提供物资援助。

公司成立应对新冠肺炎疫情专项工作组，主要负责组织疫情期间公司总体统筹和安排工作，并专项拨款 20 万元用于武汉地区分支机构运营、疫情防范、武汉地区员工及家属慰问。此外，公司和旗下基金子公司创金合信分别向湖北省慈善总会捐款 200 万元和 100 万元。随后，公司党委发出《关于党员自愿捐款支持新冠疫情防控工作的倡议》，积极号召公司全体党员自愿捐款，支持新冠肺炎疫情防控工作。

2020 年公司为防疫捐赠的证书及湖北省慈善总会的感谢信



公司从严格落实疫情防控主体责任、建立完善突发事件应急机制、建立内部疫情报告机制、加强办公场所的防护措施、维持业务连续稳定运行、引导投资者非现场办理业务、节后开市技术准备工作及确保非现场系统平稳运行、做好资管产品的流动性管理、严格落实报告工作机制以及做好市场风险管理、流动性

风险管理和压力测试工作十个方面，将工作责任落实到具体部门和责任人，对相关工作进行部署和要求。

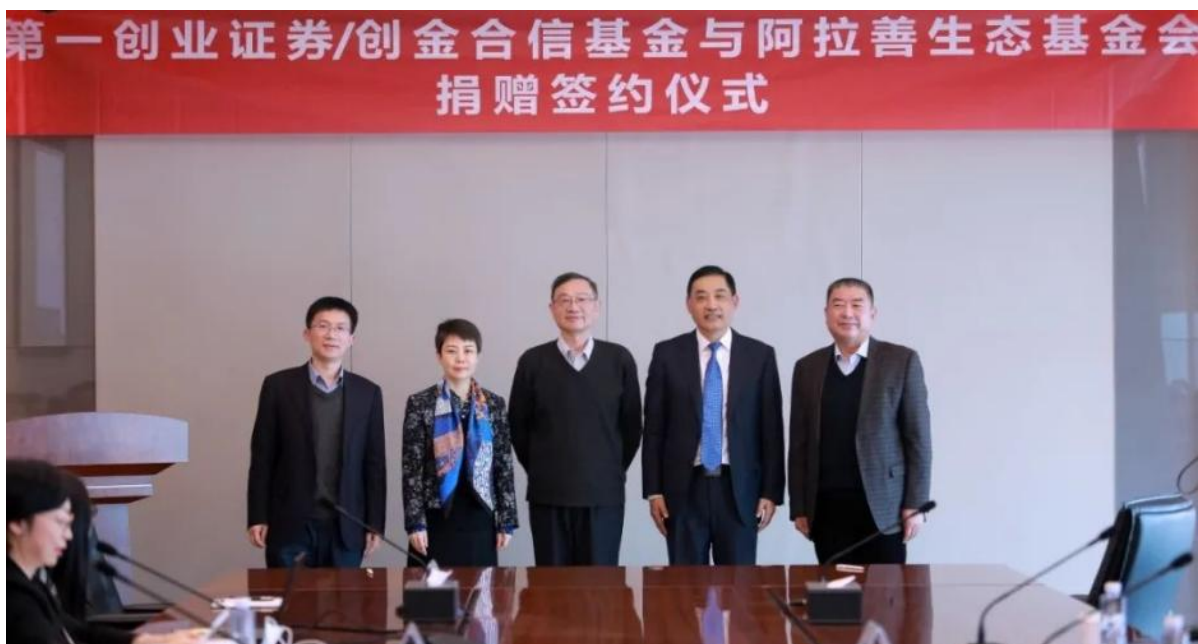
此外，公司充分发挥“有固定收益特色”的金融服务能力，针对防疫企业提供定制化服务，积极助力企业发行疫情防控债、参与承销“战疫情，助脱贫”双主题金融债、复工复产主题金融债等，以不懈努力、积极作为，切实助力经济恢复及稳定。

2020 年底，公司凭借发挥自身在金融领域的优势，支持国家抗疫工作，践行社会责任，助力经济复苏，获评《金融时报》金龙奖“2020 年度最佳支持抗疫证券公司”。

（三）社会公益

2020 年，公司联合旗下基金子公司创金合信携手阿拉善生态基金会治理荒漠生态。阿拉善地区由腾格里沙漠、巴丹吉林沙漠和乌兰布和沙漠三大沙漠贯穿全境，总面积达 8 万平方公里，是我国北方最大的沙尘暴中心和沙尘源地，生态环境十分脆弱。公司与创金合信共捐资 60 万元认养 200 亩公益纪念林，认养期限为 20 年。这是公司在投身沙漠治理与绿化、促进生态文明建设、践行绿色运营上的又一重要举措。

公司与阿拉善生态基金会签约仪式现场



公司积极参与深圳市民金融素养项目建设，致力于帮助老百姓掌握金融基础知识和提升金融风险辨别能力。2020 年 12 月 23 日，公司被授予成为深圳市居民金融素养工程首批“百姓学金融”实践基地和工程爱心支持单位。未来，公司将继续携手金融素养工程及业界各方，发挥好“百姓学金融”实践基地的重要作用，扎实做好投资者教育工作，为提升深圳市居民金融素养贡献力量。

公司还积极回馈社区，持续为公司总部、分支机构及子公司所在地的社区贡献力量。公司深圳总部于 2019 年挂牌成立福田 CBD 首家工会大食堂，实行专业化、市场化运作，持续为投行大厦整栋楼宇 2,000 多名企业职工提供卫生、便捷和经济实惠的三餐服务，解决了福田 CBD 部分企业员工的就餐困难。

（四）绿色运营

公司属于低能耗、轻污染的金融企业，不会对自然环境及自然资源产生重大影响，日常资源消耗主要为办公用电、公务用车使用的汽油、自来水以及办公用纸，排放物主要来自能源消耗所产生的碳排放、生活污水、日常办公产生的办公及生活垃圾等无害废弃物。

2020 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。2020 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）。

在疫情“长期化”、“常态化”的趋势下，公司接轨国际健康安全管理标准，以更专业、更卓越的服务，为员工打造健康、安全、卫生的办公环境。2020 年 12 月，投行大厦凭借专业的健康管理能力，经国际 WELL 建筑研究院（IWBI）审核验证，从注册的 539 家项目中脱颖而出，正式通过了国际 WELL 健康-

安全评价（Well Health-Safety Rating）。

2020 年，公司通过视频会议系统、E 学堂系统及腾讯会议组织召开会议、培训，降低因差旅出行而产生的温室气体排放量，全年累计召开 404 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。

2020 年，公司未发生重大环保问题，未发生因环境问题而导致的环境诉讼案件、重大罚款或非经济处罚。

公司 2020 年能源资源消耗、温室气体排放、废物产生情况

指标	单位	2020 年
能源消耗总量	千瓦时	4,318,039
人均能源消耗量	千瓦时/人	7,176.73
单位面积能源消耗量	千瓦时/m ²	354.70
水资源消耗总量	吨	4,958
人均水资源消耗量	吨/人	8.26
单位面积水资源消耗量	吨/m ²	0.40
人均温室气体排放量（范畴 1+范畴 2）	吨二氧化碳当量/人	4.24
人均废物产生量	吨/人	0.29
人均纸张消耗量	吨/人	0.23

注 1：能源消耗、水资源消耗、温室气体、废物及纸张消耗数据的统计口径为公司总部所在地投行大厦自用楼层使用量。

注 2：公司员工人数的统计口径为在公司总部办公的员工，公司面积为公司总部所在地投行大厦自用楼层面积。

附录：GRI 内容索引

GRI 标准 [包含编制报告时使用的每项 GRI 标准的标题和发布年份]	披露 [包含每项披露的编号和标题]	页码
GRI 102: 一般披露 2016	102-1 组织名称	本报告第 6 页
	102-2 活动、品牌、产品和服务	本报告第 6 页
	102-3 总部位置	本报告第 6 页
	102-4 经营位置	本报告第 6 页
	102-5 所有权与法律形式	年报第 92 页
	102-6 服务的市场	本报告第 6-7 页
	102-7 组织规模	本报告第 6 页
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	本报告第 6、32 页
	102-12 外部倡议	本报告第 7、40 页
	102-13 协会成员资格	年报第 6-10 页
	102-40 利益相关方群体列表	本报告第 12-13 页
	102-42 识别和遴选利益相关方	本报告第 12 页
	102-43 利益相关方参与方针	本报告第 12-13 页
	102-44 提出的主要议题和关切问题	本报告第 12-13 页
	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	本报告第 1 页
	102-46 界定报告内容和议题边界	本报告第 14-15 页
	102-47 实质性议题列表	本报告第 14-15 页
	102-50 报告期	本报告第 1 页
	102-52 报告周期	本报告第 1 页
	102-53 可回答报告相关的问题的联系人信息	本报告第 1 页
102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	本报告第 1 页	
102-55 GRI 内容索引	本报告第 52-55 页	
GRI 103: 管理方法 2016	103-1 对实质性议题和议题边界的说明	本报告第 14-15 页
	103-2 管理方法及其组成	本报告第 14-15 页
实质性议题		
公司治理		
GRI 102:	102-14 高级决策者的声明	本报告第 4 页

一般披露 2016	102-18 管治架构	本报告第 22-23 页 年报第 112 页
	102-19 将管理经济、环境和社会议题从最高管治机构授权给高管和其他员工的过程	本报告第 15 页
	102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	本报告第 15 页
	102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	本报告第 12-13 页
	102-22 最高管治机构及其委员会的组成	年报第 96-99、110 页
	102-23 最高管治机构主席	年报第 96-97 页
	102-24 最高管治机构的提名和甄选	公司章程第 29 页
	102-25 利益冲突	年报第 67-68、114 页
	102-26 最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	董事会工作报告第 2-5 页
	102-28 最高管治机构的绩效评估	年报第 106 页
	102-29 经济、环境和社会影响的识别和管理	本报告第 23 页
	102-32 最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	本报告第 1 页
	102-35 最高管治机构和高管的报酬政策	年报第 106 页
	102-36 决定报酬的过程	年报第 106 页
经济绩效		
GRI 201: 经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	本报告第 16 页
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	本报告第 31 页
反腐败		
GRI 205: 反腐败 2016	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	本报告第 40-41 页
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	本报告第 40-41 页
绿色运营		
GRI 302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	本报告第 51 页
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接（范畴 1）温室气体排放	本报告第 51 页
	305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放	本报告第 51 页
公平雇佣行为		
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工	本报告第 34-35 页
	401-1 员工流动率	本报告第 34 页
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	本报告第 33-34 页
	401-3 育儿假	本报告第 33 页
职业健康与安全		

GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-1 职业健康安全管理体系	本报告第 39 页
	403-3 职业健康服务	本报告第 39 页
	403-6 促进工作者健康	本报告第 39 页
	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	本报告第 39 页
	403-9 工伤	本报告第 39 页
员工培训与教育		
GRI 404: 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	本报告第 37-38 页
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	本报告第 37-38 页
	404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	本报告第 37-38 页
员工平等与多元化		
GRI 405: 员工平等与多元化 2016	405-1 管治机构的多元化	本报告第 23 页
	405-1 员工的多元化	本报告第 32 页
营销信息合规要求		
GRI 417: 营销与标识 2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	本报告第 43 页
	准确沟通产品服务信息、为客户提供合理建议的工作规范	本报告第 43 页
ESG 投资策略		
非 GRI 涵盖议题	ESG 投资政策	本报告第 25 页
	ESG 投资研究的负责部门	本报告第 25 页
	是否进行 ESG 正面筛选	本报告第 26-29 页
	是否进行 ESG 负面筛选	本报告第 26-29 页
	将 ESG 纳入考量的资产总规模	本报告第 26-29 页
	将 ESG 纳入考量的资产总占比	本报告第 26-29 页
产品与服务设计		
非 GRI 涵盖议题	在产品与服务业务中考虑 ESG 的运用	本报告第 25-29 页
ESG 风险管理		
非 GRI 涵盖议题	描述对公司有重大影响的 ESG 风险和机遇	本报告第 30-31 页
	是否依照企业风险管理 (ERM) 或其他框架界定 ESG 风险	本报告第 30 页
	业务负责人/CEO 是否对金融活动中的 ESG 风险公司进行监督	本报告第 30 页
	是否对风险部门员工进行 ESG 培训	本报告第 30 页
金融活动带来的环境影响		
非 GRI 涵盖议题	公司是否对金融活动进行环境风险评估	本报告第 31 页
	描述公司评估和管理金融活动气候相关风险的流程	本报告第 31 页

	描述评估、管理金融活动气候风险的流程如何与公司整体风险评估流程结合	本报告第 30-31 页
道德与诚信		
GRI 102: 一般披露 2016	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	本报告第 40 页
	102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	本报告第 40 页
数据治理		
GRI 418: 客户隐私 2016	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	本报告第 45 页
网络信息安全		
非 GRI 涵盖议题	描述公司信息安全政策	本报告第 45 页
	报告信息泄露事件与造成的经济损失	本报告第 45 页
	信息安全意识培训情况	本报告第 45 页
预防金融犯罪		
非 GRI 涵盖议题	描述公司预防金融犯罪政策	本报告第 41-43 页
	报告金融犯罪事件与造成的经济损失	本报告第 43 页
	预防金融犯罪意识培训情况	本报告第 42-43 页
扶贫建设		
非 GRI 涵盖议题	年度具体扶贫计划内容	本报告第 46 页
	精准扶贫	本报告第 46-47 页
	扶贫公益活动	本报告第 46-47 页
	扶贫投资项目实施情况	本报告第 46-47 页
抗疫情况		
非 GRI 涵盖议题	社会捐赠	本报告第 48 页
	应对疫情的员工保障	本报告第 47-48 页
	应对疫情的新工作流程规范	本报告第 48-49 页
	参与应对疫情有关的项目	本报告第 49 页