

国信证券股份有限公司

2016 年度社会责任报告

《国信证券股份有限公司 2016 年度社会责任报告》是国信证券股份有限公司（以下简称“国信证券”或“公司”）2016 年度社会责任建设工作的总结。国信证券作为一家上市证券公司，积极主动地承担社会责任，兼顾金融企业与上市公司所承担的双重社会责任，关注民生、热衷公益，并将社会责任融入企业发展战略，践行公司“创造价值，成就你我”的核心理念，在经济、社会、环境等各方面积极履行企业社会责任。

本报告系统综述公司及下属子公司 2016 年度履行社会责任的情况，包括：对公司股东、客户及员工合法权益的保护；公司日常经营管理对社会经济做出的贡献；公司的环保理念及实践活动；公司在社会公益慈善方面的举措。公司致力于将企业经营管理目标融入社会经济发展之中，努力达到公司与社会的协调发展。

本报告参照《深圳证券交易所中小板上市公司规范运作指引》等相关法律法规、规范性文件的要求，同时结合行业特点及公司特点进行编制。

本报告涉及的时间范围为 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日。本报告经公司第三届董事会第四十次会议审议通过。本报告在《证券时报》、《中国证券报》、《上海证券报》、《证券日报》和深圳证券交易所网站（<http://www.szse.cn>）公开披露，方便投资者阅读、下载。

一、公司简介

国信证券股份有限公司（以下简称“国信证券”或“公司”）是全国性大型综合类证券公司，1994 年成立，注册资本 82 亿元，总部设在深圳，员工总数超过 9,000 人；公司在全国 119 个中心城市和地区共设有 51 家分公司、166 家营业部；拥有 3 家全资子公司：国信期货有限责任公司、国信弘盛创业投资有限公司、国信证券（香港）金融控股有限公司；参股鹏华基金管理有限公司等。2014 年 12 月 29 日，公司首次向社会公开发行股票并在深圳证券交易所上市交易，证券代码“002736”。

公司拥有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；证券承销与保荐；证券自营；证券资产管理；融资融券；证券投资基金代销；金融产品代销；为期货公司提供中间介绍业务；证券投资基金托管；股票期权做市。

根据中国证券业协会公布的全国证券公司经营业绩排名，公司的总资产、净资产、净资本、营业收入、净利润五项指标均进入行业前十¹。2016 年，公司实现营业收入 127.49 亿元；归属母公司净利润 45.56 亿元。公司总资产 1,930.29 亿元，净资产 484.45 亿元，归属于上市公司股东的所有者权益 483.91 亿，净资产收益率 9.35%。公司在行业中保持了较为领先的盈利能力。

公司的企业精神是“务实、专业、和谐、自律”，核心理念是“创造价值，成就你我”。成立 20 多年来，公司一直秉持稳健、规范、务实、高效的工作作风，营造风清气正、和谐自律的公司氛围，打造公司与客户共同发展的平台。公司始终把谋求股东权益最大化，客户收益最优化和员工价值实现最大化作为企业发展的基本目标，以向客户提供优质高效的综合金融服务为己任，以自觉维护广大投资者的正当权益为己任，在规范发展的基础上积极进行制度、业务、技术和管理创新，不断优化和提升公司核心竞争力，实现了业务的持续快速发展。未来公司将在稳健发展的基础上，把握国家经济转型升级带来的机遇，积极参与经济建设，支持公益事业，自觉履行企业公民的社会责任。

二、明确社会责任理念，加强社会责任建设

推进社会责任管理是公司保证社会责任工作顺利开展的必要条件。近年来，公司着力推进社会责任体系建设，明确社会责任建设的理念和规划，为社会责任建设提供组织保障，主动践行社会责任。具体工作包括：

（一）明确社会责任理念，制定社会责任建设规划

社会责任理念和建设规划为公司社会责任建设工作和整体目标的实现指明了方向。公司制定并颁布了《国信证券股份有限公司社会责任建设规划（2015-2017）》（以下简称“规划”），明确提出公司社会责任建设方针为“创造价值，成就你我，平衡发展，构建和谐”，设立了公司社会责任建设的阶段性总体目标，并将“积极服务实体经济发展、着力提升财富管理水平、大力支持创新

¹本排名根据中国证券业协会已公布的 2013 年-2015 年数据计算。2016 年数据暂未公布。

型企业发展、严格保证合规稳健经营、切实做到以人为本、真心实意回报社会、自觉实行节能环保”定位为实现社会责任建设总体目标的“七大工程”。

2016年，公司响应深圳市委、市政府的要求，又在规划的基础上制定了《国信证券关于履行企业社会责任的指导意见》（下简称“指导意见”），进一步明确了“以可持续发展为核心，增强社会责任意识，强化社会责任管理，推动社会责任建设融入公司运营，促进公司成为中国证券行业、深圳市属国有企业中履行社会责任的表率”的社会责任建设指导思想，“坚持以可持续发展为核心，坚持社会责任与公司发展相结合，坚持社会责任与公司运营相结合”的基本原则以及“力争将公司建设成为引领行业履行社会责任、具有重要影响力、受人尊敬的优秀企业”的主要目标。同时，指导意见还从明确社会责任议题、将社会责任融入公司运营、加强社会责任沟通、加强社会责任工作保障四大方面提出了做好公司社会责任建设工作的方向和着力点，为公司社会责任建设提供了更为清晰的指引。

（二）建立社会责任组织体系，为社会责任建设提供组织保障

为推进公司社会责任建设，将社会责任建设落到实处，公司推进建立健全社会责任建设组织体系。公司成立了由公司董事长任组长、总裁任副组长、经营班子成员任组员的社会责任建设领导小组以及各部门社会责任管理员组成的社会责任建设工作小组，为公司社会责任建设提供了坚实的组织保障。

（三）定期发布社会责任报告，增强与公司外部的责任沟通

积极加强与利益相关方的沟通交流是公司公开透明运营、主动接受社会监督的重要方式。让更多的利益相关方了解、理解和支持公司的发展，致力实现公司与利益相关方的利益认同、价值认同、情感认同，公司自觉做好与利益相关方的沟通工作。2016年，公司向社会公布了《国信证券股份有限公司2015年度社会责任报告》，参加了中国证券业协会、深圳证券业协会组织的社会责任履行情况调查问卷工作，自觉向公众展示公司的社会责任建设实践和绩效。

三、完善公司治理与内部控制，保证股东资产安全

公司严格根据《公司法》《证券法》《深圳证券交易所中小企业板上市公司规范运作指引》等法律法规、规范性文件的规定，不断完善公司治理水平。公司股东大会、董事会、监事会和经营管理层之间，权责分明、运作规范，形成相互协调、相互制衡的治理机制。公司还建立了健全的内部控制和风险管理体系，确保

公司各项业务合法合规和稳健运行，为维护股东资产安全提供坚实的保障。

（一）建立健全公司制度体系，不断提高规范运作水平

公司制定了包括《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》《募集资金管理办法》《信息披露事务管理制度》等 24 项公司治理相关制度。

2016 年，公司根据《证券公司治理准则》《深交所中小板上市公司规范运作指引》等上市公司和证券公司法律法规和规范性文件的要求，不断完善和加强公司治理建设，认真落实各项内外部规则和监管要求，不断提高公司规范运作水平。在完善公司治理制度方面，一是根据各项监管规则的变化，及时组织更新和修订《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》，以更符合公司治理运作实际，并保持与《上市公司章程指引》《证券公司治理准则》等规则原文一致。二是认真落实证监会对境外证券经营机构和证券公司子公司的相关监管要求，牵头组织相关部门拟订并出台《关于境外经营机构管理暂行规定》，并组织和协调三个全资子公司完善公司治理制度，全面推进子公司制度建设。

2016 年，除公司治理相关制度外，公司还对覆盖业务运行、风险控制、员工管理等方面的制度体系进行了完善，共新增、修订了包括《国信证券股份有限公司港股通经纪业务管理办法》《国信证券股份有限公司 TradeStation 业务管理办法》《国信证券股份有限公司私募合作定向 QDII 资产管理业务管理试行办法》、《国信证券股份有限公司港股通业务风险管理办法》《国信证券股份有限公司员工执业禁止行为规定》等 133 项制度，有效保证公司各项工作运行的规范性，为公司整体运行水平的提高提供了制度保障。

（二）依法合规召开公司三会，有效保障股东行使权利

1. 股东大会

公司股东大会为公司最高决策机构。公司严格按照《公司法》、《公司章程》及《股东大会议事规则》等相关法律法规的要求召集召开股东大会，确保公司股东，特别是中小股东的权益，有效地发挥了股东大会职权，提升了决策效率。

2016 年，公司召开股东大会 3 次，累计审议相关议案 18 项，召开及表决程序合法合规，有效保障投资者行使股东权利。

2. 董事会

公司董事会向股东大会负责，由 9 名董事组成，其中独立董事 4 名，董事会人数及构成符合相关法规的规定。董事会下设风险管理委员会、战略委员会、审计委员会、提名委员会和薪酬与考核委员会，为董事会科学决策提供保障。

2016 年，公司共召开董事会会议 12 次，累计审议及听取相关议案 73 项；董事会专门委员会会议 22 次，累计审议相关议案 52 项，充分发挥董事会决策效率，有效促进公司稳定、健康、可持续发展。

3.监事会

公司监事会作为内部监督机构，向股东大会负责，由 3 名监事组成，其中职工监事 1 名，人数及构成符合相关法规规定。

2016 年，公司召开监事会会议 3 次，累计审议相关议案 17 项，有效监督公司规范运作、内部控制、募集资金使用、信息披露事务、关联交易等重点事项，对公司股东大会、董事会起到良好的制衡作用，促进公司三会规范运作，保障全体股东的合法权益。

（三）完善内部控制体系建设，做好各项业务风险管控

公司董事会负责内部控制和风险管理体系的建立健全和有效实施，董事会下设审计委员会与风险管理委员会，负责制定公司的风险策略、监督、稽核公司各项风险控制制度的执行情况，以及对公司各项业务的合法性、合规性进行评估和稽核审计。公司聘任合规总监，首席风险官，设立合规管理总部、风险监管总部、监察稽核总部 3 个内部控制监督检查部门，并设立了内核总部统筹负责投行领域的项目质量审核及风险把控工作。公司内部控制部门坚持事前、事中、事后管理原则，分工协作、信息共享，持续关注常规业务的经营风险，并加强对创新业务的风险管控。

1.完善公司合规体系

公司合规管理总部负责公司合规管理基本制度的制定，为公司管理层、各部门及分支机构的业务、产品提供合规咨询和建议，独立组织或联合其他风控部门进行合规检查和合规风险处置，并负责公司合规文化的宣导、培训以及与监管机关的沟通工作。

2016 年，根据《证券公司监督管理条例》《证券公司合规管理试行规定》等法律法规的要求，公司持续建立和完善合规管理体系，建立了以董事会——经营

管理层——合规总监与合规部门——各部门、各分支机构为主干的四级合规管理组织体系，公司合规管理总部与公司风险监管总部、监察稽核总部相互协调，有效保证公司相关事项的事前规范、准确预见、科学导向。

2016 年，合规管理总部在公司领导的统一部署下，全面推动适当性整改工作，组织会同多个部门颁布了《公司投资者适当性管理办法》《代销金融产品业务管理办法》《代销金融产品业务操作指引》等一系列制度。同时制定、修订了多项合规管理基础制度与工作流程，包括反洗钱基础制度、《国信证券股份有限公司信息隔离墙制度》；协助其他部门制定、修订了《为私募产品提供经纪服务管理办法》《关于进一步加强微信公众号管理的通知》《分支机构通过互联网信息平台开展证券投资顾问业务指引》等制度，顺应监管要求，突出工作重点，进一步完善了公司合规管理体系。

2.完善公司风险控制体系

公司风险监管总部负责公司风险管理的事前、事中环节，按照全面、适时、审慎的原则，对业务经营中的风险因素及风险事项进行监控、检查和评价，对重要风险点设置控制参数和实施控制程序，对业务领域的风险状况进行统计、分析、评估和报告，并且对业务部门的风险管理状况进行考评。

2016 年，公司根据修订后的《证券公司风险控制指标管理办法》和《证券公司全面风险管理规范》，建立健全与发展战略相适应的全面风险管理体系。开展了“内控专项活动月”系列活动，累计举办各类培训及专题研讨会 51 次；建立内控联席会议机制，强化风控信息系统支持；实施《国信证券员工执业禁止行为规定》，防范员工职业道德风险；进一步完善发行风险、市场风险、信用风险、操作风险、流动性风险管理的制度和流程，将 3 个子公司和分支机构、境内和境外业务纳入风险控制指标体系，成为全国首批七家风险控制指标并表监管试点单位之一；对风险控制指标信息技术系统进行升级，实现新的风险控制指标报表计算、产出、校对和压力测试功能，确保指标监测报送准确及时；采取有效措施化解部分风险事件，保证了公司业务的稳健运营。

此外，公司还于 2016 年在公司层面新设立内核总部，统筹把关投行领域项目质量，进一步完善投行业务内控体系，与风险监管总部形成发行业务“双把关”；并优化经纪业务部门组织架构，新设风险管理中心，构建经纪业务三级风控体系，

加强对经纪业务的全流程全覆盖风控管理。

上述措施保证了公司业务的稳健运营，确保公司经营管理过程中面临的各类风险可控、可测、可承受。

3.加强公司内部稽审工作

公司监察稽核总部为内控监督体系的主要组成部分，独立履行检查、评价、报告和建议等职责；通过定期检查公司内部控制缺陷，评估其执行的效果和效率，并及时提出改进建议。

2016 年，公司监察稽核总部按照监管规定及公司要求，高质量地完成了稽核审计任务，审计对象涵盖了公司总部部门、经纪业务分支机构、控股子公司等单位，通过例行审计、专项审计、离任审计、联合检查等方式，在业务经营、重大事项、财务会计等方面的真实性、合法性及效益性，以及客户资产和自有资产的安全性及完整性，主要经营负责人员和关键控制岗位人员的履职行为及执业操守等方面进行独立稽核，评价风险状况及其控制措施的有效性，提出改进意见，推进公司健全制度建设及提升管理效率。

2016 年，公司监察稽核总部严格遵循审计工作的程序及质量控制标准，保持独立性、客观性与谨慎性，在严格查证的基础上，形成以发现问题、评价结论、整改意见、管理建议为主要内容的审计报告，并且通过整改督导、后续跟踪等工作，有效保障了审计意见的全面落实。

公司通过全员参与风险防控，效果明显，杜绝了风险向社会外流现象的发生，充分发挥了自身应承担的社会责任。2016 年，公司各项风控指标持续符合监管要求，风险管理能力获得了监管部门的认可。

四、不断提升公司价值，切实保障投资者权益

2016 年，公司在合法合规的基础上稳健经营，开拓进取，取得了良好的经营业绩。公司主要财务指标和主营业务排名位居行业前列，实现了经济价值的不断提升，为投资者权益的实现提供了切实保障。

（一）公司经营稳健，全年取得良好业绩

2016 年，证券市场弱势震荡，市场交易量同比大幅缩减，给公司发展带来了考验和挑战。在复杂多变的市场环境下，公司稳健经营，开拓进取，取得了较好的经营业绩：2016 年，公司实现营业收入 127.45 亿元；归属于母公司净利润

45.56 亿元。公司总资产 1,930.29 亿元，归属于上市公司股东的所有者权益 483.91 亿元，净资产收益率 9.35%。公司在行业中保持了较为领先的盈利能力，并实现了公司发展历史上第二好的营业收入和第三好的净利润。

公司主要业务保持领先。2016 年公司经纪业务代理买卖手续费净收入（含融资融券交易佣金净收入）49.18 亿元，行业排名前列。投行业务完成股票承销总家数超过 46 家，承销金额超过 780 亿元，均创公司历史最高纪录；完成非公开发行等股票再融资项目超过 37 家，承销金额 730.87 亿元，市场排名前列；全年累计完成重大资产重组项目 20 家，创公司历史记录。固定收益业务累计完成债券发行 137 支，项目总规模 1,621.80 亿元，承销家数和金额均创近三年新高。资本中介业务保持稳定，日均总规模约 541.6 亿元，实现业务净收入（扣除资金成本）11.13 亿元，并率先取得了上交所股权激励自主行权业务资格。资产托管业务全年新增托管规模 5,153 亿元，托管资产总规模超过 8,000 亿元，资产规模和产品备案数量位列行业第二。

公司的综合实力得到广泛认可。2016 年，公司在《中国证券报》《证券时报》《第一财经》等权威媒体中的年度评选中获得 59 个奖项。根据中国上市公司百强高峰论坛组委会评选的结果，公司位列“2016 年中国上市公司百强排行榜”第 31 位，较 2015 年排名提升了 30 位；同时位列“2016 年中国（全球）上市公司百强榜”第 58 位，较 2015 年排名提升了 77 位。

（二）重视股东回报，切实保障股东利益

公司根据中国证监会《关于进一步落实上市公司现金分红有关事项的通知》、《上市公司监管指引第 3 号-上市公司现金分红》等相关法律法规的规定，制定了《国信证券股份有限公司股东分红回报规划》，并经董事会、股东大会审议通过。

2016 年公司的利润分配情况如下：以 2015 年末总股本 8,200,000,000 股为基数，向全体股东每 10 股派发现金红利 6.00 元（含税）。

（三）做好偿债保障，有效保障债权人权益

2016 年，公司积极拓宽融资渠道，累计发行次级债 60 亿元，积极为业务发展提供资金支持。公司在发行债券融入资金的同时，也实施了保障债权人权益的相关措施，具体包括：

1. 制定具体的偿债计划及保障措施

公司制定了具体可行的偿债计划，采取了多项有效的偿债保障措施，确保各期债券本息的足额、及时偿付。偿债资金来源于公司日常营运资金稳健经营所产生的现金流，并以公司日常营运资金为保障。

公司为偿付各期债券的本金和利息设立专项偿债账户，通过对该账户的专项管理，提前准备债券利息和本金，以保证还本付息。

2. 严格按照募集资金用途使用资金，统筹做好流动性管理工作

2016 年，公司严格按照募集资金用途使用资金，监督资金使用情况，确保按时足额还款。公司在每期债券到期日前一定时间段内，根据经营情况、现金流情况，统筹做好流动性管理工作，逐步减少短期资金使用，变现部分金融资产，加大资金储备。如市场流动性紧张，公司进一步提前至到期日前更长时间段内，开展上述流动性安排工作，确保兑付日前兑付资金全部到位，并按时发布兑付公告，确保各期债券及时兑付。

3. 设立了债券持有人会议制度

公司设立了债券持有人会议制度，并制定了《债券持有人会议规则》，明确规定了债券持有人会议的权限、债券持有人会议的召集及通知方式、债券持有人会议的召开及表决权的行使等内容。

4. 聘请债券受托管理人

公司聘请广发证券股份有限公司为公司次级债券、证券公司短期公司债券等债券的受托管理人，并签订了《债券受托管理协议》。在债券存续期限内，受托管理人依照有关法律规定和协议的约定维护债券持有人的利益，并承担债券条款和协议约定的其作为债券受托管理人应承担的义务。

（四）合规披露信息，积极做好投资者关系管理

1. 认真做好信息披露工作情况

公司颁布了《国信证券股份有限公司信息披露事务管理制度》，提高了信息披露工作的规范性；同时，公司高效高质地完成定期报告的编制与披露工作，2016 年共编制了年度报告、半年度报告、季度报告及摘要等 8 项定期报告；同时，有效利用现有信息渠道，及时做好各种临时报告的披露工作，共编制了 72 个各类事项的临时报告。2016 年未发生信息披露违规和错报的情形。

2.积极做好投资者关系管理工作情况

2016 年，公司累计接待机构投资者 19 批 49 人次，来访机构涵盖国内外各类金融机构，包括券商、公募基金、私募基金、信托公司、保险公司等。公司在合规披露的原则下，与来访机构在发展战略、各项业务开展情况、财务状况及其他市场关注的领域进行了积极沟通，提升了市场对公司的了解。此外，公司采取了多种方式加强与中小投资者的沟通，包括：通过全景网投资者关系互动平台举办 2015 年年报网上业绩说明会，在线回答投资者提问 30 余次；通过深交所互动易平台及时回复投资者问题累计 48 次；通过投资者热线（0755-82130188）及投资者关系邮箱（IR@guosen.com.cn）随时接受投资者咨询、听取投资者意见及建议。

五、切实服务实体经济，促进经济社会平稳发展

服务实体经济是证券公司作为资本中介的基本社会责任。2016 年，公司牢牢把握国家产业结构调整的大趋势，不断发掘实体经济投融资的深度需求，为实体经济发展提供新鲜血液。同时，公司通过参与所在地区经济建设和依法纳税、自觉履行国有股划转社保基金义务等措施，为促进市场、经济和社会的平稳发展做出贡献。

（一）认真响应监管机关号召，努力发挥维护市场稳定功能

1.响应监管机关号召，积极维护市场稳定

自 2015 年中期股市异常波动以来，公司积极响应监管机关号召，自觉履行资本市场参与者、建设者和维护者的职责。截至 2016 年 12 月 31 日，公司累计向证金公司出资 89.03 亿元参与维稳，并响应监管机关号召，积极通过自营账户买入股票、持有存续的证金公司次级债、开展资金拆借等方式参与维护市场稳定。

2.做好有助于维护市场稳定的风险排查和投资者教育工作

2016 年，公司为做好维护市场稳定相关工作，对内进一步强化风控管理，开展为期一个月的“内控专项活动月”活动。公司从分支机构抽调合规专员及相关部门人员作为验收人员，对近年来风险隐患高发的领域，包括投资者适当性管理、股转合格投资者开户、反洗钱、自媒体管理、金融产品销售（非公募基金类）进行了专项业务检查。检查验收耗时近两个月，及时清扫风险隐患，宣导合规经营理念。

此外，公司积极落实中国证监会、中证协、深交所等各级主管机关的要求，组织开展了“公平在身边”、“蓝天行动”、“做理性的投资人”、“防范非法证券活动”、“冲刺深港通”等投资者保护活动，向客户传达相关法规政策，引导客户理性投资。全年现场活动累计参与人数达上万余人，通过短信、网络、微信等互联网平台的覆盖的客户达到 80%以上，基本实现了普及投资者教育的效果。

3.完善系统建设，提高系统应急响应能力

在系统建设方面，公司业务部门与信息技术部门紧密配合，持续优化系统，确保交易系统及风控系统的高效稳定运行。公司信息技术总部根据市场上可能出现的各种突发场景，定期进行应急演练及压力测试，检验极端情况下系统的抗风险能力，着力提高人员安全意识和快速问题处理能力。

（二）充分发挥资源配置功能，多种手段降低企业融资成本

2016 年，公司作为资本中介服务机构，积极通过各类融资手段降低实体企业的融资成本，为实体经济和市场发展注入新鲜血液。

在股票承销业务方面，2016 年公司承销数量及金额均创下最高纪录：公司股票承销企业家数超过 46 家，承销金额超过 780 亿元。IPO 业务创下 1 天之内取得 5 份发行批文、发行项目覆盖主板、中小板、创业板 3 个板块的纪录和 1 月之内取得 9 份发行批文的纪录。同时，公司完成非公开发行等股票再融资项目超过 37 家，承销金额 730.87 亿元，并累计完成完美世界等 20 家重大资产重组项目，其中 14 家项目在实施重大资产重组同时完成配套融资，均创下历史最好成绩。

在债券发行承销方面，2016 年公司债券承销家数与金额均创近三年新高，累计完成债券发行 137 支，承销总规模 1,621.80 亿元。同时，公司在专项债、项目收益债、小微债、金融债等领域取得突破，其中“16 贵阳停车场债”为同期国家发改委批复规模最大的停车场专项债项目。

在新三板业务方面，2016 年公司新增挂牌企业家数 127 家；参与 120 次挂牌企业股票发行，企业融资总额 54.13 亿元。截至 2016 年 12 月 31 日，公司累计完成推荐挂牌企业 314 家，市场排名第五。

在直投业务方面，2016 年，公司负责直投业务的子公司国信弘盛创业投资有限公司（以下简称“国信弘盛”）注册资本增至 40.5 亿元，先后与广电运通等

公司成立了 4 家产业基金管理公司，继续扩展产业投资领域。同时，新设了国信运通股权投资基金、国信能源产业基金、国信众创股权投资基金、华文弘盛文化产业创业投资基金 4 只行业主题基金。自有资金及管理基金投资主体增至 9 个。直接投资业务新增项目投资 16 个，新增项目投资金额 16.13 亿元，专注于电子信息、工业 4.0、互联网、文化传媒、金融服务、消费升级等符合国家产业扶持方向的行业，以专业服务为优质企业提供投融资服务，助推国家经济转型升级。

在资本中介业务方面，公司全年通过投资银行事业部渠道和资产管理业务渠道向企业发放融资 97 亿元，为企业提供了便捷的融资服务。

在资产管理业务方面，公司资产管理业务覆盖资产证券化、结构化融资、新三板等产品线，资产管理净值达到 2,312.01 亿元。公司通过资产证券化专项资产管理计划、定向增发产品、员工持股计划、股票质押回购、大股东增持等业务，解决客户的投融资需求，助力企业发展。

（三）全方位提供多种融资服务，积极参与所在地区经济建设

1.通过多种融资方式帮助企业解决融资问题，推进深圳地区经济发展

（1）股票承销业务方面

2016 年，公司投资银行事业部共完成深圳地区 8 家企业的 IPO 及再融资，为企业募集资金 109.57 亿元，较上年增长 136%。具体如下：

项目名称	项目类型	募集资金（亿元）
凯中精密	首次公开发行	4.94
同为数码	首次公开发行	3.33
长方集团	非公开发行	7.60
共进股份	非公开发行	15.95
尚荣医疗	非公开发行	2.00
比亚迪	非公开发行	28.95
海能达	非公开发行	21.09
兆驰股份	非公开发行	25.71
合计	-	109.57

（2）债券承销业务方面

2016 年，公司积极服务深圳地区企业，相继为深圳市燃气集团股份有限公司、深圳市盐田港股份有限公司、中航国际投资有限公司、金地（集团）股份有限公司、中国宝安集团股份有限公司、深圳市铁汉生态环境股份有限公司提供了

66 亿元债券融资服务，为深圳地区企业发展作出贡献。

（3）新三板业务方面

2016 年，公司共推荐 28 家深圳地区企业在新三板挂牌（含持续督导转入企业 2 家）；为 28 家深圳地区企业完成了 30 次股票发行，融资金额总计 110,395 万元。

（4）直投业务方面

2016 年，公司全资子公司国信弘盛及其管理的基金共投资深圳市中亚亿百投资企业（有限合伙）（间接投资于深圳前海百递网络有限公司）、深圳市科比特航空科技有限公司、深圳市泰达机器人有限公司、深圳市海目星激光科技有限公司等 4 家深圳地区企业，总计投资额 6,244.5 万元。在解决资金需求的同时，力求为深圳地区企业客户提供多维度、多角度的增值服务。

2.积极参加权威机构组织的调研、培训等活动，促进深圳地区经济和证券业发展

（1）2016 年，公司经济研究所积极配合参与了深圳证监局、深圳证券业协会及相关机构举办的活动，包括“证券分析师评选活动问卷调查”、“证券研究业务发展研讨会”、“研究报告业务座谈会”，以及协助提供“深圳市交易场所项目论证专家库”专家人选等。2016 年，公司经济研究所还积极参与了深圳市发展研究中心 2016 年重大研究课题项目，为深圳市发展研究中心提供《深圳市建设产业创新中心研究》《仿制药一致性评价影响机遇及深圳建设仿制药中心研究》《深圳加快全球并购步伐 提升城市创新能力》等多项课题研究，为深圳市建设创新型城市做出了一定的研究贡献。

（2）2016 年，公司投资银行事业部在不断提升服务实体经济能力的同时，积极配合深圳证监局、深圳证券业协会及相关政府机构举办的各类研讨活动，包括应深圳证监局要求撰写有关证券公司服务实体经济实施“走出去”材料并参与座谈会讨论。同时，2016 年，投资银行事业部积极贯彻落实第二次中央新疆工作座谈会会议精神和证监会有关决策部署，协助完成中国证监会《证券公司支持新疆地区发展相关建议征集》材料编写并上报。

（3）2016 年，公司固定收益事业部积极配合深圳国资委工作，为相关发行人剥离下属子公司对存续期债券的影响等进行分析。配合深圳证监局、人行深圳

中心支行等组织的调研工作，为监管机关引导中介机构尽职履责、强化业务管理，营造更加良好的市场发展和监管服务环境提供支持建议。公司派固定收益事业部骨干员工参加了深交所组织的相关融资培训，作为讲师为上市公司财务总监、非上市中小企业从业人员进行专业授课，体现了公司在固定收益业务领域的行业领先水平，得到了深交所的肯定。此外，公司还积极委派相关业务负责人参加国家发改委在重庆、福建地区举办的 2016 年企业债券巡讲会，并作为主讲人就创新试点经验与地方财金工作负责人及相关企业进行交流。

(4)2016 年，国信弘盛积极参与深圳市国资委开展股权投资基金监管调研，就国信弘盛下设基金的基本情况以及投资情况进行了系统性梳理，为推动市属企业股权投资基金规范健康发展提供了丰富资料。同时，国信弘盛还积极配合深圳证监局进行深圳市互联网股权众筹企业的整顿工作，并借调一名员工参与了为期三个月的现场排查及重点梳理工作，为深圳地区互联网股权众筹行业的良性发展贡献了力量。

(5) 2016 年，公司发展研究总部承担深圳市罗湖区政府委托课题《罗湖引导基金运营模式研究》，协助罗湖区政府设立产业引导基金；承担《区域股权市场与新三板合作对接机制研究》和《证券市场跨行业风险传递的影响与防范》2 项中国证券业协会重点课题，其中前一项获得中国证券业协会优秀课题奖；承担中国证券投资者保护基金有限责任公司课题《证券市场投资者结构与行为分析》的研究；并负责了《供给侧改革与股市投资逻辑研究》《人民币汇率波动与 A 股市场的联动机制研究》《上市公司发债需求、工具选择和机制设计》3 项深圳经济特区金融学会课题的研究工作，为深圳地区的金融专题研究做出了贡献，也为政府相关决策提供了参考。

(四) 忠实履行各项纳税义务，及时足额缴纳证券投保基金

遵守国家税收法律法规，依法诚信纳税是公司规范化管理的一项重要内容，也是公司履行社会责任和回馈社会的一条主要途径。自成立以来，公司忠实履行纳税义务，如实申报缴纳各项税款。2016 年，公司（包括子公司）实缴税金合计 46.65 亿元。为表彰公司对深圳地区经济社会发展的贡献，深圳市发改委向公司颁发了“2016 年度深圳市总部经济贡献奖”。

公司还根据《证券投资者保护基金管理办法》的规定，及时足额缴纳证券投

投资者保护基金，2016 年缴纳 1.63 亿元，为促进证券市场稳定健康发展，保护证券投资者的合法权益作出了贡献。

（五）自觉履行国有股东义务，依法依规助力社保基金筹集

截至 2016 年底，公司全资子公司国信弘盛投资项目陆续有 16 个在 A 股市场上市。根据《境内证券市场转持部分国有股充实全国社会保障基金实施办法》的相关规定，国信弘盛已将其中 14 个项目的部分股份转由全国社保基金理事会持有，划转股份对应投资成本 14,078.46 万元。按照 2016 年 12 月 30 日收盘价格计算，上述划转股份对应市值（含现金分红）为 22.4 亿元。

六、全面提升服务水平，着力优化客户体验

2016 年，公司在多个领域努力增强综合服务水平，持续做好技术系统的建设和改进工作。同时，公司在认真做好客户与产品分类的基础上加强客户适当性管理，积极提高客户投诉工作处理能力，并以多种方式普及证券知识，推进投资者教育工作，在优化客户体验，提高客户满意度方面取得了良好的效果。具体如下：

（一）多业务领域齐头并进，全面增强综合服务水平

2016 年，公司各主要业务持续推进旨在提高客户服务水平的综合能力建设，主要亮点如下：

1. 经纪业务专业服务能力有效提升

2016 年，公司采取多种措施提升经纪业务服务水平的专业性：一是通过举办国信首届“策略大师”大赛、召开科学投顾观摩交流会，推广“金随宝”“鑫投顾”等多个新型投顾服务工具，并与功能不断完善的 Guosen TradeStation 策略平台互联互通，全面提升公司投资顾问的专业水平和交易平台的智能化水准，打造具有国信特色的“投顾+交易服务”品牌。二是通过推进客户大数据分析平台建立和完善以及“鑫助手”营销服务平台的纵深应用，向客户提供具有针对性的服务，提升营销服务精准度。三是推出国信迅投风控系统，为客户提供能够对证券、期货及其他金融衍生品等多种投资业务进行统一管理的新型资产管理与风控平台，并将该系统与 Guosen TradeStation 平台相结合，使私募机构客户在采用个性化交易工具的同时也能获得完备的事前、事中、事后风控解决方案。四是推出业内独家的期权策略交易 App，自主研发手机期权 3v 策略（3v 模块，即波

动率 Volatility、牛熊市 View 和时间价值 Time Value 三个模块，下同）交易概念并开发独家的手机策略交易软件。3v 策略模块可以帮助客户将对市场的判断以具有逻辑性的方式生成对应的期权策略，简单易操作，极大的降低了期权交易门槛，帮助客户做好风险管理。五是自主研发并搭建了券商首套自主期权真实行情模拟交易系统，为客户提供实时行情交易体验，便于客户准确掌握期权交易规则、投资策略、交易模式等知识。公司建立了期权专业策略投顾团队和一套系统的客户培训体系，超过 600 名客户服务人员通过了上交所认证的期权策略顾问考试，为客户参与相关培训学习提供了多种方式和渠道。六是根据受投资者欢迎的打新业务开展情况，对网下打新资格申请流程进行了全面梳理和优化，建立了网下打新业务电子化平台，大大缩短了业务申报环节，提高了客户参与该业务的效率，全年累计为近千名高净值客户成功申请了沪深交易所 CA 证书，得到了客户的广泛好评。

2. 投行业务综合服务能力全面拓宽

2016 年，公司从多角度入手，大力拓宽投行综合服务水平：一是敏锐把握发行加快的市场机遇，充分发挥业务优势，为客户提供股票发行承销服务。全年完成承销总家数超过 46 家，承销金额超过 780 亿元，均创历史最高纪录。其中 IPO 业务创下 1 天之内取得 5 份发行批文、发行项目覆盖主板、创业板和中小板 3 个板块的纪录和 1 月之内取得 9 份发行批文的纪录。完成非公开发行等再融资项目超过 37 家，承销金额 730.87 亿元，位居市场前三。二是充分紧跟资本市场并购重组持续活跃的良好趋势，集中优势资源为客户提供并购重组服务，全年累计完成重大资产重组项目 20 家，位列行业第二，创下公司历史最好成绩。三是持续为客户做好债券承销业务服务，全年累计完成债券发行 137 支，项目总规模 1,621.80 亿元，承销金额首次突破千亿。企业债承销家数和承销金额位居行业第四位和第三位。公司承做的“15 当涂债”获得第九届《新财富》“最佳企业债项目”。四是在专项债、项目收益债、小微债、金融债发行等新领域取得突破，为客户提供更多种类的债券发行服务：2016 年公司承销的“16 贵阳停车场债”是同期国家发改委批复规模最大的停车场专项债、“16 邳新城项目 NPB”是公司为企业度身定制的首单项目收益债、“16 泉州小微债”是福建省首单小微企业增信集合债、兰州银行二级资本债填补了公司金融债券承销业务的空白。公

司还成功跻身南航 200 亿 DFI 项目主承销团，成为该项目唯一获选券商机构；并协调国信香港成为首单在海外成功发行的国资主体发债项目——绍兴 3 亿美元城投债的全球总协调人和联席牵头经办人，提升了公司投行海外影响力。五是在市场条件不利的情况下，坚持不懈为客户提供优质的新三板挂牌融资服务。全年新增挂牌家数 127 家；新增融资金额 54.13 亿元；挂牌企业第一批进入创新层 31 家，市场占比 25.60%，大幅高于行业平均水平，并在全中国股转公司每月主办券商执业质量评价的做市管理类别中位列行业第二。

3.机构业务客户服务水平显著提高

2016 年，公司聚焦投研资源、高层互访、产品销售等多个着力点，努力提高机构客户服务能力：一是充分利用公司在固收、医药、旅游等领域的优势研究资源，紧贴客户需求和市场热点，通过举办年度、半年度大型投资策略会，组织 4,000 多场机构客户专题服务活动，增强机构客户服务的覆盖面和针对性。二是建立包括政府、企业、智库、行业协会等多种来源的外部专家资源库，收录 10 多个行业近 70 位权威专家，通过专家访谈服务满足机构客户对热点领域的投研需求。三是加强公司管理层与基金、保险大型金融机构的高层互访，推动彼此间建立战略合作关系，为高端业务发展提供资源。四是通过专业的产品筛选和销售组织，向客户提供货币基金、商品基金、沪港深基金等优质金融产品，满足客户多元化的资产配置需求。五是通过基金产品做市、种子基金、财务顾问、债券销售等多种创新服务模式满足机构客户的多元化需求。六是通过为客户提供深度研究服务、提高交易可靠性等方式积累海外客户资源，成为海外客户投资中国的顾问和助手。

4. “资产管理生态圈”客户服务价值有力彰显

2016 年，公司通过加大主动管理能力建设和资产托管平台建设等方式，持续提升“资产管理生态圈”为客户带来的综合服务价值：一是提高主动管理能力，实现委外业务和量化投资业务“双管齐下”。委外业务方面，公司目前与商业银行合作模式涵盖集合计划、定向计划及投资顾问服务，配置策略实现纯债、偏债、混合、多策略、量化对冲多种类型全覆盖，并与 50 余家大中小银行建立业务合作关系；量化投资方面，公司采取定向和集合并重方式，为客户提供以量化对冲及类货币等中低风险产品为主、主动量化和量化择时等高风险产品为辅的产品种

类，满足客户多种投资需求。二是组建专业团队，为企业提供资产证券化服务，目前公司已与农行、招行、平安、中信等银行建立项目合作关系，并承揽了多个资产证券化业务项目，总金额达 135 亿元。三是加强资产托管平台建设，通过不断优化客户分层服务体系，为小客户配置多种标准流程化服务，为大客户提供多种增值服务，满足不同客户个性化需求；通过不断升级国信“鑫管家”综合运营服务平台，为客户提供包括“T+0”估值、信息披露、PB 投控服务、电子指令处理、电子合同、投资者查询等多种功能，极大地提升客户运营效率；通过开展“鑫沙龙”精品交流活动和联合前海深港基金小镇为客户提供办公场地和优惠政策，从多角度为客户提供增资服务。四是搭建资管产品转让平台，为公司客户转让所持有的资管产品提供便捷的服务。

5.多种新业务客户服务能力明显加强

2016 年，公司在若干新业务领域深耕细作，为客户创造价值的能力获得明显加强：一是积极做好深港通业务的准备和开展工作，为客户提供专业的深港通业务服务。全年组织多场“冲刺深港通”专场策略会，参与客户达 2,000 余人，累计发放港股通宣传资料 27,000 余份，宣传折页 15 万份，并通过公司微信公众号发送深港通投资者教育文章 70 余篇，客户阅读数接近 20 万人次。公司还组织了深港通业务培训和资格考试，并派多名讲师参加深交所相关培训，保证每个营业网点配备 2 名符合要求的讲师、每名投资顾问均能熟练掌握深港通业务知识和要点。二是公司柜台市场业务拓展新边界，其中收益凭证业务与公司经纪业务合作开发“迎鑫宝”系列产品，为超过 2 万名新老客户提供新的投资产品。种子基金业务加大与银行深度合作力度，使柜台市场资管产品销售实现了高净值客户与公司投资的“双赢”。三是衍生品业务发展迈入新阶段，公司以场内期权、场外衍生品业务为抓手，为客户打造行业领先的交易系统，自 2016 年 3 月获得上证 50ETF 期权主做市商资格以来，连续 5 次被上交所评为 AA 级主做市商。场外衍生品业务成交合约数量翻倍式增长，市场占有率最高达到 4.85%。四是持续拓展股权激励行权融资业务，为深市 65 家上市公司的股权激励对象提供服务，融资余额 1.6 亿元，排名行业领先；公司还在行业内率先取得了上海股权激励自主行权资格。五是进一步完善公司自主研发的期货业务客户个性化风险管理服务项目，2016 年国信期货有限责任公司（以下简称“国信期货”）投研小组着力在

有色、黑色、能源化工三大领域进行研究服务，按照客户需求制定个性化风险管理方案，并在此基础上根据客户需求将服务数据模块化、基本面数据化、风险管理指标量化、策略指标化，实现了客户风险管理有形化，提升了产业客户的服务能力。同时，国信期货还开展了企业经营风险管理产品的研发工作，开发了独特的企业价格风险管理方法，得到企业客户的高度认可。

6.互联网证券业务客户服务水平有力提升

2016 年，公司继续加大“金太阳手机证券”“金太阳掌厅”“鑫投顾”“信鑫宝”“金融矿工”等产品开发推广力度，满足移动互联时代投资者多元化需求，打造国信互联网金融品牌。一是金太阳手机证券新增包括深港通、港股实时行情、产品转让等功能 21 项，并进行了基础改造优化，适配云端部署，2016 年底注册用户已超过 949 万。同时，“金太阳掌厅”基本覆盖所有现场办理业务，全年通过“金太阳掌厅”进行业务办理的客户数占经纪业务办理客户总数比达 74.56%。二是进一步完善投资顾问的专业分析工具“鑫投顾”，提高了投资顾问服务客户的专业性。截至 2016 年底“鑫投顾”推出了技术解盘、个股推荐、图文消息、特色指标、视频等服务模块，使投资顾问可以用更加图形化、视频化的直观方式展现专业分析结果并发送给客户，减少了复杂信息传递中的不便。三是公司 2015 年以来推出的“金融矿工”业务，以 APP 作为载体，将“投资组合”功能与交易账户打通，创造性地解决客户服务中“一对多”的难题，使客户个性定制成为可能。该产品同时引入了微博社区、即时通讯等社交手段，提升了用户与投资顾问交流的体验。该产品在佛山营业部试点以来总注册用户已达 30,894 人，日活跃客户稳定保持在 1,800 人以上，试点效果良好。四是公司互联网现金管理产品国信“信鑫宝”由于低门槛、无手续费、随时可以买入卖出，在满足便利性的同时为客户带来实际收益，得到客户好评。截至 2016 年底“信鑫宝”参与客户数达 149 万，净申购（保有量）金额 36 亿，累计申购额超过 541 亿。五是 2016 年公司与 38 家互联网机构开展合作，并在此基础上推进互联网合作的深度和广度，全年互联网引流客户 32.57 万，净手续费收入 1.11 亿元。六是公司微信公众号影响力提升，截至 2016 年底关注用户超过 89.9 万人，月活跃用户超过 50 万，推送文章的阅读量为 690 万人次，初步形成规模优势。

（二）技术系统建设持续完善，客户服务质量不断提高

2016 年，公司信息系统安全高效、运行稳定，未发生重大网络信息安全事件，确保了客户交易的安全性和便利性，有效提升了服务质量。具体做法如下：

1.加强系统建设，确保客户交易系统稳定运行

公司在控制风险的前提下，持续加强核心信息系统建设，确保客户交易系统稳定运行。公司完成了深交所第五代交易系统、深港通系统顺利上线并受到交易所表扬；并完成 Guosen TradeStation 及量化交易、内存订单全业务支持，全面提升客户交易系统的运行水平。

同时，公司持续加强 IT 基础设施建设，顺利完成东莞数据中心自主设计及一期建设，全面落实标准化建设思路，实施面向未来数据中心的自动化运维，架构设计具有行业先进性、可扩展性并能有效控制建设成本；完成了万兆低延时报盘网升级改造，上线“亚马逊北京+微软上海公有云、上证信息+深证通行业云、国信深圳双节点自有云”的混合云基础架构及管理平台，加快虚拟化和云应用推广，虚拟化比例超过 73%，位居行业前列,为公司各项业务快速发展做好了充分的技术准备。

此外，公司还持续加强信息系统运维标准化管理，系统性地规划和构建一系列运维管理平台，为未来信息系统自动化运行管理构建平台支持；顺利完成“IT 运维规划及标准化实施”咨询项目，明确了未来 2-3 年运维工作改进思路和计划，为后续的运维标准化体系建设奠定基础。

2.经纪业务营销服务平台系统建设与推广取得显著效果

公司在线服务系统二期正式上线，该系统可与多种前端客户端对接，后台服务支持抢单和多种客服分配模式，为公司经纪业务全员客服、在线客服等多种服务模式的发展提供了有力的技术支撑；公司完成经纪业务数据分析与应用平台二期建设和客户账户分析系统建设，突出客户的投资行为和投资偏好，实现营业部自主数据分析和挖掘，从而实现精准营销和服务；公司还在年内推出移动外呼平台，该平台可一键实现客户经理找客户、客户找客户经理，通话留痕功能，大大提升了客户服务工作的效率，提升了客户满意度，大幅降低通话成本。

3.多项业务系统建设成效显著，有效支持各项业务发展

公司在业务系统建设方面成效显著，主要包括：在机构业务、私募托管与外包等方面持续完善优化 PB、估值、TA 等相关系统平台，保持系统的行业领先优

势，为业务顺利开展提供基础；Guosen TradeStation 系统在业务覆盖全面性、订单类型、用户体验、性能和稳定性方面有较大提升，并培育了一批高端客户；引入了 ORC 系统、迅投等系统，为期权做市、机构交易与风险控制提供多样化支持；推动清算系统优化及自动化项目开展，有效提升清算速度、减少差错，控制结算风险；基本完成内存订单系统全业务支持，为极速交易客户提供快速、一体化的交易体验；理财销售系统投入试用、OTC 新系统正式上线运行，为互联网金融、场外场内一体化业务打下基础。

（三）做好客户与产品分类，加强客户适当性管理

2016 年，公司不仅继续做好客户与产品分类工作，同时还通过制度建设、组织保障、系统设置、相关活动开展等多种方式加强客户适当性管理工作，具体包括：

1.根据风险承受能力合理分类客户

公司根据客户填写风险承受能力测评问卷的结果，将客户风险承受能力分为低、较低、中、较高、高五个类别。2016 年，公司持续做好客户分类措施，所有公司新开户客户均须填写风险承受能力测评问卷，否则不予开户；公司存量客户风险承受能力测评整体覆盖率也进一步提高。

2.利用风险评估指标合理定位产品等级

为了科学评价金融产品风险，保护投资者利益，公司由经济研究所、金融工程部等专业部门组成工作小组。2016 年该小组持续根据《国信证券股份有限公司金融产品风险等级评估办法》的相关规定，对代销金融产品进行风险等级评估，并由金融产品和金融服务管理委员会对代销金融产品风险等级评估结果进行研讨和确认，确保将不同等级的产品合理匹配给不同等级的客户。

3.进一步完善客户适当性管理相关制度

公司修订了原有的客户适当性管理办法，发布了《国信证券股份有限公司投资者适当性管理办法》《国信证券股份有限公司投资者适当性委员会标准化业务评估小组议事规则》《国信证券股份有限公司个性化产品与服务风险等级评估标准管理办法》等制度，对了解客户、了解金融产品及金融服务和营销过程中适当性管理的具体工作要求进行了完善，为客户适当性管理工作提供了最新的工作指导。

4.加强客户适当性管理的相关组织保障

公司加强了适当性管理顶层组织体系设计，成立了投资者适当性管理委员会，由公司分管经纪业务的副总裁任主任、公司合规总监任副主任，两位公司领导分别牵头工作组工作，全面负责推进投资者适当性管理的引入端和销售端工作。同时，公司还在经纪事业部下设立了风险管理中心，将投资者适当性管理可能导致的业务风险管控前置，确保从源头杜绝相关风险的产生。

5.积极开展投资者适当性管理相关活动

公司开展了“客户风险测评问卷填写”专项活动，有效提升了客户服务人员的适当性管理意识及客户填写风险测评问卷的比例，夯实了客户适当性管理工作的基础。同时，公司还通过工作流程改造和技术系统支持，实现了解客户及客户购买产品或开通业务的适当性匹配控制，严格保障适当性管理要求的落实。

（四）增强客户投诉处理能力，提升客户满意度水平

2016 年，公司通过多种方式扎实做好客户投诉管理工作和客户回访工作，对客户满意度提升起到了良好的推动作用，具体如下：

1.加强客户投诉管理，提高客户投诉处理能力

公司一是调整了投诉处理工作小组成员和职责，修订了公司客户投诉管理制度，进一步明确了投诉受理、处理、督办、回访、问责工作流程；同时，公司制定了客户投诉处理评价指标，包括客户投诉处理按时完成率、成功解决率、办结率等，按月发布并通报，作为各分支机构投诉处理人员的考核依据，从制度设计上保证投诉处理规范性、时效性及解决率的提升。二是公司大力推进服务改进工作，对服务改进工作小组成员和职责进行调整优化，根据投诉问题或意见建议进行相关改进，从源头提升客户需求响应度，减少客户投诉。三是公司组织分支机构学习最新监管要求，编制了《客户投诉典型案例和处理指引》，组织客户经理交流学习投诉处理经验，有效地提升了客户投诉处理人员的责任意识和投诉处理能力。四是公司积极推动多元化解纠纷机制建设，制作并发布了客户纠纷投诉调解机制宣传动画片，对于无法与客户协商达成和解的投诉，积极引导客户通过第三方机构进行调解。

通过上述措施，公司全年客户投诉总量较 2015 年下降了 55.48%，客户投诉处理完成率达到 99.84%，客户投诉处理满意或认可率达到 79.61%。

2.增加客户回访渠道，提高回访效率

为有效提升客户回访通知效率，公司进一步推行回访渠道多样化，加强了自助渠道的通知提醒功能建设，将客户回访分为合规性回访和权益类回访，自助渠道针对每类回访都设定了对应的提醒方式。针对合规性回访，公司主要采取了通过网络问卷调查的方式开展，全年总计完成合规性回访网络问卷 57,382 份；针对权益类回访，公司主要通过交易系统平台进行弹屏提示，年权益类回访总计弹屏提示客户 581,555 次。回访渠道的多样化有效地提高了公司回访效率。

（五）大力普及证券知识，着力推进投资者教育

长期以来，公司高度重视投资者教育和权益保护工作，尤其是随着行业各类新业务的推出，公司更加重视投资者教育工作。具体表现如下：

1.完善投资者教育组织保障和工作机制

在组织建设方面，公司建立了投资者教育专项领导小组及工作小组，领导小组由董事长、总裁亲自领导，由公司副总裁牵头负责开展日常工作。工作小组汇集公司所有业务部门及合规风控等后台管理部门，尤其对于融资融券、港股通、股票期权等业务的投资者教育，力求做到各部门专业化分工，共同参与。另外，公司总部设立了投资者教育岗，负责日常工作的统一组织与管理，在营业网点设立了投资者教育联系人，负责具体工作的执行。

在制度建设方面，公司下发了《关于成立公司投资者教育和保护领导小组和工作小组的通知》，并制定了《国信证券股份有限公司经纪业务投资者教育工作指引》，要求各营业网点结合各自实际情况制定《投资者教育工作细则》。同时，针对各项创新业务，公司均制定了具体的投资者教育工作细则。

2.将投资者教育融入日常营销服务工作

公司长期以来都力求将投资者教育工作纳入常规工作流程，纳入新开户、业务办理、产品营销、客户服务等日常工作流程。公司将投资者教育与客户适当性管理、客户回访、客户投诉等服务工作相结合，通过 CRM 系统实现客户与服务人员的匹配。在客户分级分类的基础上，服务人员按照服务规范，有针对性地为客户进行风险提示和服务，如：对风险承受能力差、交易经验不足的客户，CRM 系统会主动提示投资顾问定期向客户提醒其审慎参与新股交易，创业板交易；对持续亏损金额较大的投资者，针对其持仓情况，及时提醒客户投资风险，必要时

约见其深入沟通，引导理性投资。

3.组织丰富的投资者教育活动，寓教于乐

2016年，公司组织了“公平在身边”、“蓝天行动”等投资者保护活动、3.15国际消费者权益日宣传活动、私募基金投资者权益保护教育专项活动、上交所“做理性投资人”活动、及港股通业务培训、期权业务培训、融资融券业务知识讲座、A股行情解析、“泰宴--投资者交流会”等业务知识普及类的现场活动，共2,272场次，参与投资者约10万余人次，获得了投资者的广泛欢迎。公司制作下发宣传单页、手册、视频等各类投教产品约8万余份；电子及纸质投教产品点击和阅读量达100万人次，投资者教育工作影响面有效扩展。

同时，为不断丰富投资者教育素材的种类及表现形式，寓教于乐，公司于2016年制作了港股通投教视频、“高风险证券投资知识小贴士”、“炒股训练营”等视频，丰富投资者教育手段及素材，支持一线分支机构投资者教育工作的开展。其中“高风险证券投资知识小贴士”视频获得了上海证券交易所“最佳投教视频”奖。公司还在投资者保护基金公司组织的营业部调查工作中被评为“优秀证券公司”。

此外，公司还在官方微博、微信渠道中结合各项业务的风险点，不断丰富适合微博、微信渠道的各类业务介绍、风险提示、防范非法证券活动等内容的服务产品，实现多样化的在线投资者教育。

七、积极做好反洗钱“打非”工作，着力打造廉洁证券

2016年，公司自觉遵守相关法律法规，积极配合监管机关开展形式多样的反洗钱和打击非法证券活动，为维护金融安全做出贡献；同时，公司作为深圳市属国有企业，扎实推进“两学一做”专题教育工作，认真做好党风廉政建设，营造公司风清气正的良好氛围。具体工作如下：

（一）坚持履行反洗钱义务，自觉维护金融秩序

2016年，公司高度重视反洗钱工作，严格按照“一法四令”等相关法律法规的规定，全面认真地履行各项反洗钱义务，建立了自上而下的反洗钱组织架构，制定了完善的反洗钱内控制度，严格执行客户身份识别、客户风险等级划分、可疑交易报告、客户身份资料及交易记录保存等反洗钱操作规程，并且积极开展反洗钱宣导和培训活动。具体内容包括：

1.持续健全反洗钱内部控制制度

公司已建立较为健全的反洗钱内控制度体系，现有的 17 项相关内控制度已有效覆盖存在洗钱风险的业务。公司根据监管要求及公司反洗钱工作实际开展情况，对《反洗钱管理办法》《客户身份识别和洗钱风险分类管理办法》《大额和可疑交易报告管理办法》进行了修订。

公司各分支机构根据当地最新监管要求、公司制度以及自身业务开展情况，对本分支机构的反洗钱内部管理制度适时进行修订，例如河北分公司根据分公司自身业务实际需要修订完善了《河北分公司反洗钱工作管理规定》《河北分公司客户身份识别和洗钱风险分类管理办法》《河北分公司反洗钱保密制度》等。

2.认真履行客户身份识别和风险等级划分义务

客户身份识别方面，公司对于现场开户及手机开户的客户均严格按照客户身份识别要求了解客户，核对客户所提供的身份证明文件，并进行登记。开展手机开户业务后，公司更加严格审慎落实反洗钱要求。客户通过手机开户时，需要录制本人持身份证件拍摄的近 10 秒左右的视频，视频必须清晰显示客户相貌及身份证件完整信息，且需客户填写详细联系地址及其本人职业信息，后台人员进行审核时通过公安部居民身份核查网和登记公司系统核实客户身份及账户信息，确认客户身份资料的真实性、准确性和完整性后，才能为其办理开户。通过以上流程的设置，公司尽可能最大程度地识别客户身份，防止他人代为开户、客户身份资料造假等情况的发生。同时，为严格把控新业务反洗钱风险，公司利用系统限制证件过期客户及一代证客户新开通深港通业务权限。公司还严格要求各部门和分支机构落实客户身份证明文件及职业等基本信息的更新工作，持续不断地推进客户身份资料更新进程。对于身份证件过期超过三个月的客户，公司采取限制办理账户开立、限制开通新业务权限等新业务、限制资金转出、限制转托管、限制撤指定等措施。

客户风险等级划分方面，公司根据客户特性、地域、业务、行业四大类基本风险因素和总计 100 个风险划分指标对客户风险进行评估，对不同级别风险的客户采取不同的尽职调查和监控措施，以贯彻“风险相当”原则。2016 年，公司对上述客户风险等级评估指标进行了完善，并借反洗钱管理平台上线之机，对公司全部客户重新进行了风险等级评估。同时，公司还对客户风险等级划分实行

二审复核制，在营业部初审人员对反洗钱管理系统根据客户身份、交易等情况得出的客户风险等级划分结果进行审核后，二审人员还需对初评结果进行复核，两次评定结果一致后才能完成审核工作。

3.严格按照监管机关要求报送可疑交易情况

公司严格按照《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》的要求履行报告义务，共按时报送 317 笔大额交易报告。为提高各分支机构员工主动发现可疑交易的意识，切实提升可疑交易报告的质量，公司还重点采取了若干措施提升可疑交易报告质量，包括建立可以交易小组识别机制，结合前台业务人员对业务与客户的了解以及后台管理人员对反洗钱工作的认识综合分析客户行为及交易是否可疑；建立自定义可疑交易监测指标，更全面地做好可疑交易的分析和监测工作；撰写可疑交易指导案例，对可疑交易报告的典型案例分门别类进行梳理汇总并下发各分支机构，推动分支机构可疑交易报告的规范性提升。

4.高度重视反洗钱宣导和培训工作

宣导方面，公司总部、各部门和分支机构认真组织策划，全体员工积极参与，充分利用广告宣传、发放宣传资料、小区宣传、专场报告会、股市沙龙、现场问答等多种形式，持续不断地开展反洗钱宣传宣导活动，向社会公众宣传反洗钱法律法规以及洗钱活动的特征和危害，共计开展宣传活动 450 次，涉及人数约 15,000 人。其中，为纪念《反洗钱法》颁布十周年，公司于 2016 年 9 月至 11 月期间组织开展了以“预防洗钱活动、打击洗钱犯罪、维护金融秩序”为主题的《反洗钱法》颁布实施十周年宣传活动，制作了《反洗钱，从你我做起》宣传视频，以生动的形式向投资者介绍了反洗钱的相关要求，起到了良好的宣传效果；同时为向社会公众普及反洗钱法律知识，通过典型洗钱案例向社会公众讲解洗钱特征及危害，公司特别印制了 1,800 本纪念《反洗钱法》颁布十周年记事本，在户外向社会公众发放；此外公司还在官网上投放了“反洗钱 从你我做起”的宣传语，并在员工办公系统中推送了《深入贯彻<反洗钱法>，增强反洗钱意识》的文章，以使公司全体员工进一步了解反洗钱工作。公司各分支机构也开展了各具特色的宣传活动，如深圳振华分公司组织的“小梅沙海底世界—盐田海滨栈道”沿线 10 公里徒步暨反洗钱知识普及宣传活动；黑龙江分公司制作反洗钱沙画视频并在下辖各营业部滚动播放，都对帮助投资者了解反洗钱知识起到了较好的宣

传效果。

培训方面，公司高度重视反洗钱培训工作，在年度合规培训计划及反洗钱工作计划中纳入反洗钱制度及系统操作培训，并安排专人负责跟进和落实。2016年，公司总部及各分支机构通过专题授课、讲座、考试等多种方式开展 380 多场反洗钱培训，对提高员工反洗钱工作的了解和重视程度起到良好效果。具体包括 2016 年 5 月公司开展“内控专项活动月”宣传培训工作，公司合规管理总部面向全体分支机构柜台人员和反洗钱岗进行了反洗钱工作要点培训；2016 年 9 月公司在兰州举办分支机构反洗钱及柜台业务专项培训，面向公司全体反洗钱岗及业务主管针对新修订的反洗钱制度、反洗钱管理平台操作规范等内容进行讲解；重庆分公司于 2016 年 6 月对全体员工开展客户身份识别与实名制的反洗钱培训，编制《反洗钱人工识别可疑交易情形一页通》，将需要人工识别的可疑交易情形进行总结罗列；内蒙古分公司于 2016 年 12 月针对全体员工开展了进行反洗钱案例培训。上述培训对加强全员反洗钱工作意识，提高反洗钱工作能力起到有力的推动作用。

（二）完善“打非”工作机制，提升“打非”工作效果

2016 年，公司在官网、微信公众号分别设立了“防范非法证券活动专栏”和“打非宣传专栏”，将非法网站信息加入非法机构黑名单，编制典型案例供广大投资者参照识别，公司各分支机构也在营业场所曝光非法网站信息，防止投资者上当受骗。全年公司发现并曝光假冒国信证券网站 54 个，曝光假冒国信证券微信 9 个，针对假冒国信证券信息发布澄清公告 2 次。公司通过多渠道、多形式开展打非宣传教育活动。具体措施如下：

1.持续完善“打非”工作机制

为进一步做好防范非法证券活动宣传教育工作，2016 年 9 月 23 日，公司发布了《关于进一步做好防范非法证券活动宣传教育工作的通知》，要求各分支机构切实加强组织领导、完善防非宣传教育工作保障体系，突出重点、确保防非宣传教育取得实效，拓宽渠道、立体式开展防非宣传教育，以切实提高宣传教育的效果。此外，公司还发布了《关于警惕利用微信假冒我司分析师从事股票分析和荐股活动的重要公告》，并通过微信公众号、信息快线、通达信跑马灯等方式向投资者揭示非法证券活动风险，避免给公司名誉带来损害，履行公司社会责任。

2.多渠道多形式开展“打非”活动

公司在官网设置了“打击非法证券活动”专栏，定期更新宣传典型非法证券活动案例，发布警惕非法网站或个人进行诈骗的公告，并设置非法机构黑名单查询栏目，防止投资者上当受骗。同时，公司通过官方微信、通达信行情系统、金太阳手机证券向投资者推送防非知识链接、防非故事漫画等内容，网络传播的优势使得相关宣传取得良好效果。

同时，公司组织各分支机构多形式开展“打非”工作。例如，在分支机构微信平台设置专题发布防非知识，通过网上交易端口公告、营业场所跑马灯宣传、营业大厅内张贴典型案例、进入小区人流密集区加强纵深宣传等多种形式，提醒广大投资者提高警惕，远离非法证券活动。

3.开展防范非法证券活动宣传教育工作

公司全年举行“打非”相关投资者教育专场活动 2,500 场次，刊登“防非”宣传教育文章 1,638 篇，发送防范非法证券活动的短信及各类信息提醒 422.14 万条，发放教育宣传手册或单页约 15.92 万份。

4.配合有关部门做好防范非法证券活动

(1) 公司办公室每月关注本地区广播、电视、报刊等媒体刊登内容，截至 2016 年底未发现与我公司相关的非法证券活动。

(2) 公司积极配合公安机关、工商管理、证券监管等部门及协会，对非法证券活动进行查处和打击。公司总部及各分支机构根据当地监管部门要求定期报送《打击非法证券期货活动统计表》。

(3) 公司积极参加监管部门组织的“打非”宣传月活动。2016 年 11 月 10 日，中国证券业协会发布了《关于开展“远离非法证券活动，传递正能量”打非宣传月相关工作安排的通知》。公司高度重视，下发了专门通知，对宣传月工作进行了部署和安排。打非宣传月期间，公司组织报告会、互联网渠道宣传、社区宣传等多种形式的活动，开展现场活动合计 85 场次，宣传月专题电话约 9,400 通，官网、官微宣传月广告客户点击数约 31 万，刊登防非宣传教育文章 22 篇，发送防非宣传教育折页 15,595 张，发送防非提醒短信约 267 万条，宣传月涉及客户人数约 210 万。

通过上述措施，“打非”工作获得了良好的效果。2016 年未有国信证券客户

反映因非法证券活动遭受损失。

（三）扎实推进党建专题教育，自觉加强党风廉政建设

作为深圳市属国有企业，公司建立了较为完善的基层党组织。2016 年，公司党委扎实推进党风廉政建设，取得了一定的成效，亮点包括：

1.扎实推进“两学一做”专题教育工作

公司党委制定了“两学一做”学习教育工作方案，并以各基层党支部为基本单位制定具体实施方案和学习计划，确保落到实处；以“三会一课”等党的组织生活为基本形式，党员领导干部带头到所在党支部讲党课；以落实党员教育管理制度为基本依托，召开全体党员会议，组织党员开展民主评议。这些措施对于引导广大党员树立清风正气、敢于担当作为起到良好的促进作用。

2.坚持问题导向，强化督导落实

公司党委加强民主监督，坚持以人为本和党务公开，对年度民主生活会征求意见与建议的整改方案和整改进度向全体员工公示，并在年度征求意见会上将上年意见与建议整改落实情况进行通报。民主生活会党员群众所提意见与建议均积极回应，条条有反馈、事事有方案、件件有落实。

3.落实“一岗双责”，加强廉政建设

公司党委坚持“党要管党、从严治党”的方针，确保基层党组织和党员群众对党内事务的知情权、参与权和监督权，落实党务公开。切实把预防腐败工作摆在突出位置，以决策和执行为重点环节，以权、钱、人的管理为重点领域，继续强化对集中采购、资产处置、授权执行、人事管理、证券发行、资产管理、投资管理、创新业务等业务领域的依法合规经营情况的监督。严格执行问责与扣分制度，加强对领导干部、关键岗位人员遵纪守法、执行民主集中制、落实领导干部廉洁自律情况的监督，杜绝腐败和谋取不正当利益现象的发生，并在部门年度考核中设定“党风廉政建设”专项评价和扣分项目，切实保证公司上下风清气正的良好氛围。

八、积极开展扶贫攻坚，热心投身公益慈善

积极投身公益慈善是公司履行社会责任最直观、具体的内容。2016 年，公司响应党中央构建和谐社会的号召，通过对口帮扶、捐资助学和其他各类公益捐赠的形式开展公益慈善活动，具体情况如下：

（一）响应国家号召，制定扶贫工作计划

2016 年，根据中央、省委省政府、市委市政府、中国证监会和中国证券业协会的统一部署和要求，为切实做好扶贫开发工作，公司制定了精准扶贫规划，具体内容如下：

1.总体目标

牢牢把握“脱贫攻坚”和“结对帮扶”两大任务，在精准扶贫方面，全面开展排查摸底、建档立卡、制定计划和项目实施等工作，实现精准扶贫精准脱贫；在结对帮扶方面，在公司对口帮扶贫困地区实施脱贫措施，增加扶贫开发对象收入，增强当地“造血”功能，着力提升当地经济实力、发展环境和社会民生事业水平。实现公司与贫困地区的产业共建设，促进社会民生和经济协同发展。

2.主要任务

（1）产业扶贫

①提供优质金融服务

公司将利用自身的信息和资源优势，在符合国家政策和监管机构相关规定的前提条件下，积极协助五家国家级贫困县通过 IPO、增发、配股等方式支持当地企业通过资本市场做大做强，重点支持贫困县企业挂牌新三板，为企业提供优质、便捷的挂牌服务、做市服务以及再融资和持续督导服务；在条件成熟的地区适时增设营业网点，扩大贫困县证券金融服务的覆盖面，加强投资者风险防范教育，服务好广大投资者。

②成立农民专业合作社

公司将采取“基地+合作社+农户”的新模式开展山池村集体经济的建设，成立农民专业合作社帮扶走地鸡养殖、蜜蜂养殖、桃林种植等三个项目，动员贫困户积极参与项目建设，公司负责前期幼苗、中期农户饲养技术指导及后期的回收销售工作，支持家庭农场等经济实体，带动村民及贫困户脱贫致富。

③助力贫困地区开展光伏发电建设

2016 年，公司创新实施光伏发电项目，精准帮扶岩镇山池村，在村溪流上搭建支架，架设光伏发电装置，分两期开发建设，加强村集体经济收入“造血”功能。光伏电站建成后，将并入村内公共电网，并向南方电网售电。预计每年将为村里带来 6 万元的集体收入，为村里开展脱贫致富、发展村公共卫生、健康事

业等提供源源不断的资金支持。

（2）消费扶贫

公司将结合贫困县农产品丰富的特点，按照“增强造血功能”的工作思路，在保证食品质量安全的前提下，优先采购当地农牧企业生产的牛羊肉、奶制品、走地鸡及蜂蜜等农副产品，不仅让员工足不出户就品尝到了当地优质农副产品，又帮助当地贫困群体实现了脱贫，后期还将依托“中证普惠”消费扶贫平台，协助新疆麦盖提县刀郎公司将产品上线消费扶贫平台，通过电商平台整合线上线下资源，进一步打通麦盖提县特色农产品销售渠道，更好地通过推进消费扶贫，为扶贫事业的可持续发展提供源源不绝的新动力。

（3）教育扶贫

公司将根据精准扶贫规划方案，提供资金支出贫困县教育发展，并加大对贫困县优秀人才的引进力度，在同等条件下优先录用贫困县少数民族大学生、高校毕业和通过建档立户的贫困户毕业生，切实解决当地少数民族和大学生就业问题；同时，加大国信“金色人生”人才培养计划在贫困县的资助力度，力争覆盖面更广，帮助贫困县学子完成学业。

3.保障措施

（1）加强组织领导

为切实做好扶贫开发工作，公司成立扶贫开发工作领导小组，公司党委书记、董事长何如担任组长，公司党委副书记、总裁岳克胜及公司党委副书记、纪委书记郭敬晖担任副组长，公司其他领导班子成员担任小组成员。领导小组研究会商精准扶贫工作安排及重要事项，协调解决重大问题，由公司党委办公室负责具体承办。

（2）做好资金保障

公司资金财务总部将帮扶资金纳入年度财务预算，在提供资金支持方面做好保障。

（3）确保工作落实

公司对照扶贫开发工作目标及考核办法，在认真开展调查摸底工作的基础上，就贫困地区的致贫原因、经济发展规划、产业结构调整、群众致富增收以及当前最迫切需要改变的问题与当地政府和有关机构达成共识，因地制宜地制定扶贫项

目规划和实施方案，做到扶持项目具体可行、目标任务科学合理、各项措施切实可行。

（二）采取多项措施，开展扶贫公益活动

公司积极参与扶贫工作，助力国家扶贫攻坚战略，全年扶贫和其他公益性支出合计 2,216.37 万元。其中，捐赠金额 1,758.15 万元，消费扶贫支出 380.00 万元，员工捐款 73.08 万元，物资折款 5.14 万元。公司下属各分支机构对贫困群体进行了 15 次资助活动，购买了贫困地区特色农副产品，为贫困家庭解决生活困难，要点如下：

1.精准帮扶河源市龙川县岩镇山池村

根据省委省政府、市委市政府的总体安排和部署，公司从 2016 年开始对口帮扶河源市龙川县岩镇山池村。公司派驻村干部进入山池村的实际需求和具体情况，与村干部共同拟定了新时期“精准帮扶精准脱贫”帮扶项目清单、实施方案及资金计划，从产业扶贫、强化基础设施建设、改善生态环境等方面助力山池村精准脱贫。截至 2016 年底，帮扶资金 781.19 万元已全部拨付到位，并完成了 2 公里村道硬底化、15 个垃圾池、130 盏太阳能路灯、130 吨饮用自来水池及配套管网、村办公楼修缮等项目。

2.结对帮扶新疆麦盖提县、英吉沙县

公司制定了《国信证券支持新疆地区发展工作方案》，以“全面贯彻落实中央决策部署，多举措支持新疆发展”为指导思想提出“因地制宜、协同推进、实效导向”三项基本工作原则；构建了以“公司扶贫开发工作领导小组”统筹领导，相关领域牵头部门为各领域支持新疆发展工作第一责任主体的工作机制；并提出了加大新疆地区业务布局力度、综合金融服务力度、人才引进与培育力度 7 大重点工作任务和相关责任分工，确保支持新疆发展措施的有效落实。截至 2016 年底，公司在支持新疆地区发展方面取得的成果包括：

2016 年 9 月 28 日，公司与麦盖提县相关负责人就结对帮扶工作召开座谈会，决定从发展特色农业、支持企业生产、企业融资等方面开展帮扶工作。公司启动了向当地企业刀郎公司购买冰川矿泉水的扶贫项目；计划每季度购买一批，每年分四次购买；同时，公司还购买了价值 356.562 万元的黑枸杞、干果、羊肉及牛奶等当地优质农牧产品，以此支持当地特色农业企业收入。

2016 年，为使新疆英吉沙县托普鲁克乡加依村更好地集中青壮年劳动力参加劳动，公司出资 20 万元捐建婴幼儿托管所、孤寡老人看护所，以对老人儿童集中看护，保障青壮年更有余力从事劳动生产。

3.捐资帮扶山西省临汾市隰县、汾西县

为支持中国证券业协会在山西省临汾市隰县、汾西县开展的定点帮扶工作，2016 年公司捐资 100 万元扶贫资金，用于对当地贫困学生开展教育帮扶。

4.开展 2016 年“广东扶贫济困日”活动

按照市委、市政府的统一部署和要求，为认真贯彻落实十八届五中全会、中央扶贫开发工作会议和习近平总书记关于扶贫开发系列重要讲话精神，公司深入开展 2016 年“广东扶贫济困日”活动，捐赠人民币 173.08 万元（其中公司捐款 100 万元，公司员工捐款 73.08 万元）。

5.援建贵州三都县打鱼民族学校学生食堂

为支持贵州三都水族自治县教育事业的发展，2016 年公司出资 80 万元捐建三都打鱼民族学校学生食堂，解决该校食堂狭小无法满足学生就餐的问题，进一步改善少数民族贫困地区学校办学条件，营造舒适温馨的学习生活环境。

6.开展国信“金色人生”人才培养计划

自 2010 年 8 月起，国信证券正式启动“金色人生”人才培养计划，在全国范围内选择 25 个贫困县作为定向捐资助学地区，为该地区成绩优秀、家庭贫困的高中学子和考入 211 工程院校的优秀学子提供教育经费，帮助其完成高中阶段和大学阶段的教育。截至 2016 年底，“金色人生”人才培养计划累计共资助学生 1,117 人次，覆盖兰州、太原、石家庄、济南、哈尔滨、合肥、西安、昆明、南宁等 20 多个地区，其中，高中生 793 人次，大学生 324 人次，总资助金额 322.35 万元。受助优秀学子大学毕业后，公司优先考虑将其纳入人才选拔和培养体系。该活动为大量家境贫困的优秀学子提供了宝贵的教育经费，并为有志于从事证券行业的学子提供了良好的职业发展机遇，得到了广泛的好评。

7.其他公益捐赠活动

2016 年，公司出资 600 万元捐建南方科技大学工程技术创新中心（北京），以通过成立市场化机构，引进人才，购置实验设备、仪器，开展技术和产品研发，提高科研成果市场化、产业化、社会化等方面的转化工作。

（三）梳理各项数据，总结扶贫公益成果

2016 年，公司扶贫公益工作取得了良好的成果，经相关部门统计结果如下：

单位：万元

指标	数量/开展情况
一、总体情况	
其中：1.资金（含物资折款）	2,211.23
2.物资折款	5.14
3.帮助建档立卡贫困人口脱贫数（人）	102
二、分项投入	
1.产业发展脱贫	
其中：1.1 产业发展脱贫项目类型	农林产业扶贫 ²
1.2 产业发展脱贫项目个数（个）	4
1.3 产业发展脱贫项目投入金额	143.00
2.转移就业脱贫	
其中：2.1 职业技能培训投入金额	6.00
2.2 职业技能培训人数（人次）	165
2.3 帮助建档立卡贫困户实现就业人数（人）	32
3.教育脱贫	
其中：3.1 资助贫困学生投入金额	40.90
3.2 资助贫困学生人数（人）	90
3.3 改善贫困地区教育资源投入金额	780.17
4.健康扶贫	
其中：4.1 贫困地区医疗卫生资源投入金额	12.00
5.生态保护扶贫	
其中：5.1 项目类型	开展生态保护与建设 ³
5.2 投入金额	50.00
6.社会扶贫项目	
其中：6.1 定点扶贫工作投入金额	380.00
6.2 扶贫公益基金投入金额	100.00
6.3 捐赠类活动投入金额	173.08
6.4 捐建类项目投入金额	476.08
7.其他项目	
其中：7.1 项目类型（个）	1
7.2 投入金额	50.00
三、所获奖项	1. 2016 年 3 月，公司对口帮扶工作考核结果被深圳市对口支援工作小组评定为优秀； 2. 2016 年 6 月，荣获深圳市扶贫开发“双到”（规划到户，责任到人）工作先进单位（2013-2015 年）。

（四）持续推进工作，制定扶贫公益计划

²公司开展的农林产业扶贫项目具体包括光伏发电、走地鸡养殖、蜜蜂养殖、桃林种植等。

³公司开展生态保护与建设的扶贫工作具体为捐资完成第二期 1,000 亩“国信证券阿拉善生态林”基地建设工作。

2017 年是扎实推进脱贫攻坚战的重要一年，是精准扶贫精准脱贫的深化之年，公司将认真贯彻落实好中央关于扶贫开发工作的部署和要求，按照制定的精准扶贫三年规划，在持续现有岩镇山池村扶贫帮扶工作的同时，重点做好新疆麦盖提县、新疆塔县、新疆英吉沙县、贵州三都县及贵州织金县结对帮扶工作。

公司将收集五家贫困县扶贫项目清单，并实地考察调研，根据各县实际情况及具体需求，制定 2017 年度结对帮扶工作实施方案及预算计划，有针对性地提供资金，支持各县基础设施建设、发展生产及资助贫困地区教育发展，组织专业力量提供金融及产业发展规划、基础设施投融资及资产管理等方面的金融顾问服务，帮助贫困地区脱贫致富，走上小康之路。

九、积极维护生态和谐，助推建设美丽中国

2016 年，在国家倡导绿色发展的大环境下，公司一方面持续发挥自身促进资源配置效率的基础功能，帮助环保企业融资，协助企业改善内部治理结构，推动企业从追求高速度高耗能的粗放增长模式向改革创新和结构调整的路径发展；另一方面，公司自身坚持低碳、环保、节能的内部管理理念，从办公运行等多方面着手，持续降低能耗，实现绿色经营。具体措施如下：

（一）助力环保企业发展，支持绿色经济

公司积极参与环保类企业的股权、债权融资服务，为环保型企业筹集了发展所需的资金，为促进绿色经济发展做出了贡献，主要成果如下：

1. 股权融资方面，公司为伟力低碳、怡文环境、清大国华、恒誉环保、民和生物、中圣节水、深港环保、沃土生物等 8 家环保型企业提供了新三板挂牌服务，为环保类新三板企业提供融资 39,511 万元。

2. 债权融资方面，公司相继推动了都江堰兴市投资有限公司、繁昌县建设投资有限公司、安顺市国有资产管理有限责任公司的绿色债券承销工作。截至 2016 年 12 月 31 日，上述项目尚在主管机关审核中。

（二）践行节能环保理念，倡导绿色经营

1. 倡导绿色办公，践行节能环保

公司在节能环保方面始终坚持节能、低耗、节约的可持续发展原则，对总部办公楼坚持使用节能照明灯具，逐步更换以 LED 产品为主的照明灯具，关闭照度偏强部分光源，合理布局光源分布，既提高了室内照明舒适度，又达到节能降

耗的目，总部办公场所由此获得了“绿色照明示范单位”称号。同时，为达到节能减排目标，公司办公场所夜间关闭总电源，公司中央空调低温天气时人工关闭主机，空调温度不高于政府及行业倡导使用的“26℃”环保空调温度；公司空调制冷机房采用了冰蓄冷系统调荷避峰，充分利用夜间低谷电力；办公区空调采用了变风节能空调系统；公司食堂对厨余垃圾均采用无害化处理。

此外，公司在建基建项目充分考虑在景观、园林、灯光、室内及停车场等分项工程中使用节能、降耗产品，以达到节能降耗的目标。

2.提升信息传递效率，合理降低单位能耗

公司新一代 OA 系统、统一门户、人事门户、新员工门户、IT 门户、个人工作台等系统全面投入使用，提升了办公和协同效率，降低能源消耗。同时，公司通过建设和使用高清视频会议系统、无纸化会议系统、手机学习 App 互学 E 系统，改进会议和培训管理模式，减少不必要的远途出差和现场会议，进一步降低单位产出能耗。

（三）开展植树造林活动，推进阿拉善生态林建设

从 2014 年开始，公司响应中央提出的深入实施西部大开发战略，出资 100 万元加入阿拉善生态基金会，致力于生态环境保护，为治理改善阿拉善生态环境出资做出贡献。2016 年，公司继续捐资 50 万元完成了第二期 1,000 亩“国信证券生态林”基地建设工作。

十、切实保障员工权益，体现公司人文关怀

长期以来，公司始终秉持以人为本的理念，自觉遵守劳动制度，建立了“基本保障，有效激励”的人力资源管理制度，并为员工提供了多层次的培训体系和丰富的文体活动，将保障员工权益落到实处，使员工感受到充分的人文关怀。具体措施如下：

（一）遵守劳动制度，保障员工合法权益

公司重视员工权益，严格遵守国家劳动法律法规，建立平等雇佣规章制度，与员工在平等自愿、协商一致的基础上，依法签订劳动合同，保障员工合法权益。员工依法享受法定休假日、年休假等带薪假期。公司倡导“务实、专业、和谐、自律”的企业精神与“创造价值，成就你我”的核心理念，为员工构建积极、健康、和谐的人力资源环境。

公司建立了多支柱的福利保障体系，除国家要求的五险一金之外，还设立了企业年金计划等其它福利，保障员工老有所养的同时也鼓励员工与公司共同成长。同时，公司积极配合地方政策，为各层次人才争取住房等方面的福利支持，体现人文关怀。

公司还引入了外部专业心理健康服务，推出了“国信同心，阳光同行”心理关爱服务，覆盖全公司超过 9,000 名员工，包括全国各地分支机构。该服务为员工纾解压力、提升心理健康管理能力提供了全新的通道，有助于建立健全员工内外部的社会支持体系，体现公司的人文关怀。

（二）兼顾保障激励，优化人力资源配置

公司坚持精简、高效的人才配置原则，根据公司人才战略，建立和完善配套的人才标准与人才选拔机制，持续优化人力资源配置。

公司关注员工成长，通过建立完善的职业发展通道，帮助员工根据自身特点和业务要求进行选择和发展。公司建立了较为完善的职级管理体系，并通过建立内部招聘机制，鼓励人才在公司内部适度流动，拓宽员工职业晋升通道，完善员工成长平台。

截至 2016 年 12 月 31 日，公司及子公司共有正式员工 9,344 人，其中 35 岁以下员工占比 75.69%，人才队伍保持了良好的活力。

公司的薪酬激励机制强调激励与约束并重，遵循“基本保障、有效激励、风险扣减、递延分配”的主要原则，通过事先确定的量化考核激励政策，明确岗位的“责、权、利”，为人才的吸引、留用、优化配置提供了制度保障。

（三）重视人才培育，提高员工职业技能

公司重视人才培育，关注员工成长。在培训发展方面，长期致力于完善多层次、高质量人才培训体系，提升培训的整体规划性、针对性和实用性，力求为公司各级专业人才及管理干部提供有效的学习资源，使员工整体的专业能力及职业素养得到持续提升。

2016 年，公司制订了全年人才培养计划，通过“国信大讲堂”、“领航计划”、“启航计划”、“阳光加油站”、“新员工训练营”等项目，公司为各级员工提供了宏观经济、海外财富管理解析、公司新业务介绍、经典业务案例分享、合规培训、金融领导力、管理技能提升和职业通用技能等主题的培训。全年共计举办

了 35 场面授培训，通过现场及视频参加培训过万人次。公司还引入海外培训资源，将财富管理专题培训引进分支机构，获得了员工的一致好评。

同时，国信“互学 E”移动学习平台于 2016 年 5 月底上线运营，全年发布 439 门课程、525 次考试、5 次调研和 3 个专题学习项目；月均上线人数近 3,000 人，考试次数达 14 万余次，学习总次数达到 27 万人次，员工反响良好。

（四）举行文体活动，丰富员工业余生活

1.持续优化员工年度健康体检工作

公司常年组织员工参加年度体检，参加体检人员达 96%以上。2016 年公司圆满完成了员工年度体检组织工作，并邀请第一健康机构专家到公司进行体检报告解读，提高员工关注健康、养生保健、未病先防的意识。公司开展的“治未病”健康保健活动受服务员工达到 350 人次。

2.积极开展丰富多样的文体活动

公司除每周组织员工下班时间的羽毛球、篮球、乒乓球、足球、瑜伽、太极拳活动外，还组织员工参加证券业协会、投资控股公司主办的各类比赛。2016 年，公司组织员工参加了深圳市“投控杯”羽毛球赛、深圳资本圈羽毛球赛、深圳第三届企业运动会羽毛球、篮球、足球比赛等活动，获得了“投控杯”羽毛球赛团体冠军。此外，公司还为员工购买和发放电影票，在工作之余为员工提供了丰富的文体活动机会，提高了员工的凝聚力。

（五）关爱困难员工，积极参与公益活动

1.发挥困难职工帮扶作用

公司于 2015 年成立了员工关爱基金，制定了《国信证券股份有限公司员工关爱基金会章程》《国信证券股份有限公司员工关爱基金申请实施细则》并实际投入运作。2016 年公司员工关爱基金对 7 名困难员工进行了帮扶，累计发放慰问金 45 万元。

2.做好员工关心慰问工作

2016 年，公司工会组织探望患病员工 25 人次，生育慰问 35 人次，直系亲属病故慰问员工 12 人次，慰问退休干部 3 人次，截止到 2016 年底，工会组织慰问累计 75 人次。

3.参加其他社会公益活动

2016 年，公司组织员工参加 2016 年首届阿拉善“骆驼行走—公益活动”，参与绿化沙漠接力跑步启动活动，并取得男子组个人第二名成绩。公司一名员工还在传递公益环保理念的首届沙漠国际马拉松赛中获得冠军，展现了国信员工强身健体、热心公益的良好风貌。

2017 年，公司将结合行业发展趋势，全面推进公司各项业务发展，为广大投资者、各类企业客户提供全面、优质的综合金融服务。公司将继续深化履行社会责任与公司战略发展的融合，增强金融服务实体经济能力，充分发挥证券公司作用，促进市场有效资源配置，服务社会、回报社会，实现企业与社会经济的协调可持续发展。

国信证券股份有限公司

2017年4月17日

附件：

1.2016 年公司获奖情况统计表

2.2016 年子公司获奖情况统计表

附件 1:

2016 年公司获奖情况统计表

序号	奖项名称	颁奖单位
1	何如董事长获“上市券商十大领军人物”奖	腾讯
2	“2015 年深圳纳税十强企业名单”第五位	深圳市国税局、地税局
3	金太阳获得年度十佳券商 APP	新浪财经
4	十大最受欢迎券商	中国互联网新闻中心、中国网、北京科创企业投融资联盟
5	2016 中国区十大投资银行家胡华勇	证券时报
6	2016 中国区十大金牌保代李天宇	证券时报
7	2016 中国区最佳全能证券投行	证券时报
8	2016 中国区股转系统最佳主办券商	证券时报
9	金牛券商集合资产管理人进取奖	中国证券报
10	国信金理财 4 号获选“金牛券商集合资管计划”	中国证券报
11	最佳证券经纪商	证券时报
12	最佳机构服务商	证券时报
13	十大创新资管产品	证券时报
14	十大创新资管/基金产品	证券时报
15	金牛最佳中小成长公司第一名	中国证券报
16	金牛上市公司百强第十名	中国证券报
17	国信证券位居 2016 年中国 500 强第 195 位（相比 2015 年 384 位的排名上升了 189 位）	财富中文网发布了《2016 年中国 500 强》排行榜
18	位居《2016 年中国 500 强利润率最高的公司》第三位	财富中文网发布了《2016 年中国 500 强》排行榜
19	2016 年中国 500 强净资产收益率（ROE）最高公司第 12 位	财富中文网发布了《2016 年中国 500 强》排行榜
20	2016 年中国 500 强最赚钱公司第 40 位	财富中文网发布了《2016 年中国 500 强》排行榜
21	在挂牌企业进入非金融总榜 Top100 最多的前十家券商	新三板智库
22	挂牌企业进入行业 Top10 最多的前十家券商中获得第一	新三板智库
23	挂牌企业进入金融总榜 Top100 最多的前十	新三板智库

	家券商获得第二	
24	挂牌企业数最多的前 20 家券商中位列第五	新三板智库
25	金帆奖 2016 年综合实力十强券商奖	21 报系
26	金帆奖 2016 券商互联网创新奖	21 报系
27	金帆奖 2016 最佳主经纪商大奖	21 报系
28	“最佳私募基金托管券商大奖”	中国基金报
29	“金 V 榜” 第三名	21 报系
30	整合营销奖	时代周报
31	金融价值榜的年度证券公司	第一财经
32	2016 中国资本市场最佳投行	《价值线》杂志、新浪网、 中国经济网、《中国改革报》
33	胡华勇获 2016 中国资本市场最佳投资银行 领袖	《价值线》杂志、新浪网、 中国经济网、《中国改革报》
34	最具成长价值奖	每日经济新闻
35	最佳分析师固定收益研究第四名	新财富
36	最佳分析师环保行业第四名	新财富
37	最佳分析师社会服务行业第三名	新财富
38	最佳分析师食品饮料行业第二名	新财富
39	新财富最佳销售服务团队——广深区域第三 名	新财富
40	新财富最佳销售服务团队——上海区域第五 名	新财富
41	2016(第二届)中国金融年“年度最佳券商大 奖”	南方都市报、北大汇丰商 学院
42	2016 年度最佳海外市场研究机构奖	第一财经
43	梁超获“2016 年度最佳卖方分析师·汽车与 汽车零部件”	第一财经
44	江维娜、万明亮、邓周宇获“2016 年度最佳 卖方分析师·医药生物”	第一财经
45	“年度卓越业务创新证券公司”	经济观察报
46	“中国最具服务精神互联网券商”	证券时报
47	“2016 年中国上市公司百强排行榜”第 31 位，较 2015 年排名提升了 30 位	中国上市公司百强高峰 论坛组委会
48	位列“2016 年中国(全球)上市公司百强排行 榜”第 58 位，较 2015 年排名提升了 77 位	中国上市公司百强高峰 论坛组委会

49	在百强榜券商行列中位列第四	中国上市公司百强高峰论坛组委会
50	“2016 深圳市上市公司市值排名 100 强排行榜”，国信证券以总市值 1400.56 亿元人民币，位列第八	中商产业研究院
51	上榜“2016（VC/PE 支持）中国企业境内上市主承销商 10 强”	清科集团、投资界、联想创投
52	“2016 年（VC/PE 支持）中国企业新三板挂牌主办券商 10 强”	清科集团、投资界、联想创投
53	“2016 卓越竞争力综合证券公司”	中国经营报
54	“2016 第一财经·中国企业社会责任榜”之“优秀实践奖”	第一财经
55	“2016 年度最具传播力证券公司”	21 报系
56	2016 全球卖方分析师评选，刘翔获信息技术及耐用消费品行业第三名	汤森路透
57	金太阳掌上营业厅获深圳市属国有企业自主创新奖励项目三等奖	深圳市政府
58	上市公司限制性股票融资获深圳市属国有企业自主创新奖励项目三等奖	深圳市政府
59	深圳市总部经济贡献奖	深圳市政府

附件 2:

2016 年子公司获奖情况统计表

序号	获奖子公司	奖项名称	颁奖单位
1	国信期货	2016 年度优秀会员奖、最佳机构拓展奖	大连商品交易所
2	国信期货	2016 年度铁合金产业服务优秀会员	郑州商品交易所
3	国信期货	2016 年度重点企业重大贡献奖	上海市虹口区人民政府
4	国信期货	第九届中国最佳期货经营机构暨最佳期货分析师评选——“2016 年度最具成长性期货公司”	期货日报、证券时报
5	国信期货	第九届中国最佳期货经营机构暨最佳期货分析师评选——“2016 年度优秀期货资产管理产品奖”	期货日报、证券时报
6	国信弘盛	新三板最佳投资机构	证券时报、中国风险投资研究院联合主办的“新三板峰会暨证券时报首届新三板百强榜”
7	国信弘盛	最佳媒体内容领域投资机构 TOP10	投中 2016 年中国文化和娱乐传媒产业评奖
8	国信弘盛	最佳媒体内容领域投资案例 TOP10	投中 2016 年中国文化和娱乐传媒产业评奖
9	国信弘盛	投中 2016 年度中国最佳券商直投 TOP10	投中网
10	国信香港	第三届全球衍生品实盘交易大赛“优秀市场服务奖”。	期货日报
11	国信香港	2016 “卓越” 港股券商	腾讯