



东方财富信息股份有限公司

2020年度社会责任报告

二〇二一年四月

目录

第一章 公司简介	3
一、基本情况.....	3
二、战略目标.....	3
三、经营发展.....	3
第二章 股东和债权人权益保护	4
一、积极响应注册制改革，不断完善公司治理.....	4
二、严格履行信息披露义务，切实维护投资者利益.....	4
三、做好内幕信息管理工作，严格杜绝内幕交易.....	5
四、落实利润分配规划，给予投资者稳定回报.....	5
五、重视投资者关系管理，做负责任的上市公司.....	6
第三章 员工权益保护	6
一、坚持以人为本，维护员工合法权益.....	7
二、构建职工关怀工程，丰富员工文化生活.....	7
三、多层次开展培训工作，助力员工成长.....	7
四、不断完善激励机制，提高员工忠诚度.....	8
第四章 供应商、用户和消费者权益保护	9
一、以用户需求为中心，不断提升服务能力.....	9
二、持续加强廉洁管理，企业文化风清气正.....	9
三、严格执行适当性管理，精准服务投资者.....	9
四、加强完善售后服务，努力提升用户满意度.....	10
第五章 环境保护与可持续发展	10
第六章 公共关系和社会公益事业	10
一、多措并举扎实工作，脱贫攻坚精准帮扶.....	11
二、围绕抗疫和复工复产，开展爱心捐助.....	13
三、广泛开展投教活动，传递证券市场正能量.....	14

第一章 公司简介

一、基本情况

东方财富信息股份有限公司（以下简称“公司”或“东方财富”）是国内领先的互联网财富管理综合运营商，公司于 2005 年 1 月成立，2010 年 3 月在深圳证券交易所上市。截至 2020 年 12 月 31 日，公司注册资本为 86.13 亿元。公司主要业务有证券业务、金融电子商务服务业务、金融数据服务业务、互联网广告服务业务等，涵盖互联网证券和互联网基金销售等多个细分市场。

公司依托以“东方财富网”为核心的互联网财富管理生态圈，向用户提供一站式互联网财富管理服务。经过长期发展，公司构建以“东方财富网”为核心的互联网财富管理生态圈聚集了海量用户资源和用户黏性优势，在垂直财经领域始终保持绝对领先地位。“天天基金网”和“股吧”在各自细分领域中均具有市场领先地位，在用户数量和用户黏性方面长期保持竞争优势，形成了公司的核心竞争力。同时，门户网站“东方财富网”、“天天基金网”及移动端应用“东方财富”、“天天基金”已成为广大投资者了解中国财经和金融领域发展状况的重要窗口，形成了强大的信息传播力和社会影响力。2020 年 6 月，公司获上海市经济和信息化委员会颁发的“上海信息消费节最佳服务奖”，2020 年 12 月，公司获评《证券市场周刊》“2020 年度最具影响力 30 家上市公司”；获评上海证券报社 2020 年上市公司“金质量”奖评选活动“社会责任奖”、“公司治理奖”。

二、战略目标

企业使命：链接人与财富，为用户创造更多价值。

公司整体战略目标：为海量用户提供一站式互联网财富管理服务。

企业核心价值观：用户第一、正直敬业、合作创新。

三、经营发展

上市以来，公司积极抓住资本市场带来的发展机遇，实现了健康快速发展。公司 2012 年 2 月首批获得中国证监会颁发的基金第三方销售牌照，目前累计基金销售额超过 4 万亿元。2015 年，公司先后完成了收购东方财富国际证券有限公司和东方财富证券股份有限公司（以下简称“东方财富证券”）。2018 年 10 月，公司获得中国证监会核准，设立西藏东财基金管理有限公司，并于 2019 年 7 月获准开业。2019 年

5 月，公司通过收购东财保险经纪有限公司，成功取得保险经纪牌照。

2020 年是极不平凡的一年，我国经济逐步克服疫情带来的不利影响，经济运行呈恢复性增长和稳步复苏态势，成为全球唯一实现经济正增长的主要经济体。面对国内外复杂形势，公司紧紧围绕整体战略目标，进一步加强研发科技投入，充分利用大数据、人工智能等技术，进一步满足用户需求，增强用户体验和黏性，积极探索互联网资产管理业务，进一步提升整体服务能力和水平，为公司可持续健康快速发展夯实了坚实的基础。2020 年度，公司实现营业总收入 82.39 亿元，同比增长 94.69%，实现归属于上市公司股东净利润 47.78 亿元，同比增长 160.91%。

第二章 股东和债权人权益保护

一、积极响应注册制改革，不断完善公司治理

公司严格按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》《上市公司信息披露管理办法》《深圳证券交易所创业板股票上市规则》《深圳证券交易所创业板上市公司规范运作指引》等法律法规和中国证监会相关规定和要求，建立了股东大会、董事会、监事会以及在董事会领导下的经理层，制订了相关议事规则及制度，并按照《关于在上市公司建立独立董事制度的指导意见》的精神建立了独立董事制度，形成了公司法人治理结构的基本框架，明确了股东大会和股东、董事会和董事、监事会和监事、经理层和高级管理人员的职责。同时，公司按照财政部颁布的《内部会计控制规范》及深圳证券交易所颁布的《上市公司内部控制指引》等相关法规的要求，不断完善内部控制制度与控制体系，坚持公司规范运作。

2020 年度，公司根据《证券法》及创业板改革并试点注册制相关规定，修订了《公司章程》《公司股东大会议事规则》《公司董事会议事规则》《公司监事会议事规则》《公司关联交易决策制度》《公司对外投资管理制度》《公司对外担保管理办法》《公司独立董事制度》《公司信息披露管理办法》《公司董事、监事和高级管理人员持有和买卖本公司股票管理制度》等，积极探索推进注册制下的公司治理工作，促进公司规范运作水平不断提升。

二、严格履行信息披露义务，切实维护投资者利益

公司严格按照有关法律法规以及《公司信息披露管理办法》《公司投资者关系管

理办法》等要求，真实、准确、及时、公平、完整地披露有关信息。公司在深圳证券交易所网站和符合中国证监会规定条件的信息披露网站巨潮资讯网 www.cninfo.com.cn 发布相关公告，并选定符合中国证监会规定条件的报刊为公司信息披露媒体，确保公司所有股东能够公平地获取公司信息。2020 年，公司共披露公告文件 211 份。

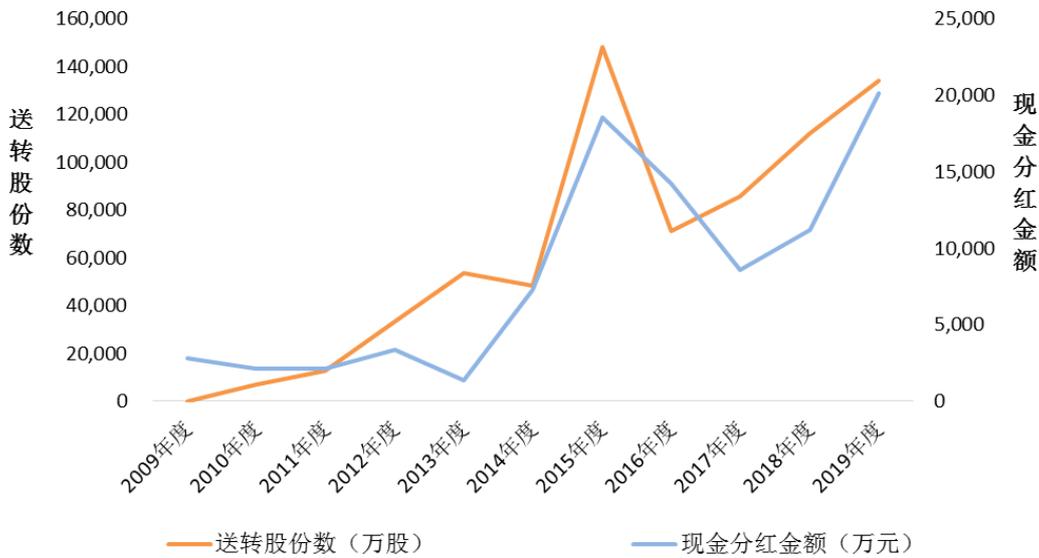
三、做好内幕信息管理工作，严格杜绝内幕交易

为规范公司的内幕信息管理，加强内幕信息管理工作，维护信息披露的公平原则，公司根据《公司法》《证券法》《深圳证券交易所创业板股票上市规则》等相关法律法规和《公司章程》的有关规定，制定了《公司内幕信息知情人登记管理制度》，并严格按照相关法律法规、规范性文件、监管部门及《公司内幕信息知情人登记管理制度》等相关制度的规定和要求，认真做好内幕信息知情人登记备案和报告工作，及时安排知悉经营、财务数据及重大事项等内幕信息的知情人签署《公司内幕信息知情人承诺书》，并做好相关宣传教育工作，杜绝发生内幕交易。

四、落实利润分配规划，给予投资者稳定回报

公司根据中国证监会《上市公司监管指引第 3 号——上市公司现金分红》等相关规定和要求，着眼于公司长远和可持续发展，在综合考虑公司经营情况和发展目标、股东要求和意愿等因素，特别是在充分考虑中小股东利益的基础上，建立对投资者持续、稳定、科学的回报规划与机制。自 2010 年上市以来，公司每年都进行权益分派，2020 年，公司制定并严格执行《未来三年股东分红回报规划（2020-2022 年）》，给予公司股东持续稳定的回报。公司上市至今，累计派发现金红利超过 9 亿元，累计送转股份超过 70 亿股。

公司上市以来现金分红、送转股份情况



五、重视投资者关系管理，做负责任的上市公司

1、公司通过投资者热线、传真、董秘邮箱及深圳证券交易所互动易平台等多种渠道，积极认真的与广大投资者进行交流互动。2020 年，公司共接听投资者来电 1211 个，回答深圳证券交易所互动易平台投资者提问 197 个。

2、公司通过举办网上年度报告说明会，与参会的投资者进行公开、透明、坦诚的沟通和交流，使广大投资者更深入地了解公司的经营发展情况。2020 年，公司举办网上 2019 年年度报告说明会 1 次，举办公司公开发行可转换公司债券网上路演活动 1 次。

3、公司召开股东大会时，设有投资者和公司管理层的互动交流环节，公司董事、监事、高级管理人员认真听取投资者的意见和建议，并就公司经营以及未来发展等问题与广大投资者进行沟通和交流。

第三章 员工权益保护

公司秉持构建和谐劳动关系的理念，在遵守劳动合同法及其他法律法规的同时，还会充分关注员工的职业成长、工作环境、身心健康，采取各种举措，提升员工在公司的幸福感和安全感，并加强企业文化建设，增强员工向心力，提升企业的凝聚力，以实现员工与企业的共同发展。

一、坚持以人为本，维护员工合法权益

公司一向坚持以人为本的原则，保护劳动者合法权益、规范劳动秩序。公司严格按照《劳动法》《劳动合同法》等法律法规的相关规定及要求，制定并不断完善人力资源管理相关各项制度，与员工签订劳动合同，建立规范的劳动关系，明确双方权利义务，并依法为员工办理各项社会保险，维护员工的合法权益。



二、构建职工关怀工程，丰富员工文化生活

公司一直以来十分重视员工的身体健康和心理健康，构建了立体的职工关怀工程，提升员工幸福感。公司每年组织全体员工进行健康体检，关心员工身体健康；构建覆盖全年传统节日的职工关怀，节日关怀覆盖元旦、春节、三八妇女节、五一、六一儿童节、端午、中秋、国庆等重要节日；注重员工生日的人性化关怀，在每一个员工的生日，送上公司的问候和祝福。2020 年初抗击新型冠状病毒肺炎疫情期间，为确保金融市场平稳运行，公司及各子公司于 2 月 3 日第一批复工。公司高度重视员工健康，积极开展防疫宣传，采取进楼测温、定期消毒公共区域等防控措施，并为复工的员工提供口罩、消毒水等各项后勤保障，通过慰问、观影、宣传等多种方式振奋员工精神，激励士气，弘扬正能量。

三、多层次开展培训工作，助力员工成长

公司的发展离不开人才的支撑，员工是公司的宝贵财富。公司自成立以来，就十分关注员工的成长，设有专门部门负责员工的培养发展，开展了包括员工基本素养培训、知识类培训和技能类培训等各种形式的学习活动，包括：

- (1) 社会招聘和校园招聘的员工入职培训；
- (2) 专项人才能力提升的培训；
- (3) 专业序列的专业培训；
- (4) 专项培训。

2020 年度，公司及各子公司共组织培训 665 场，培训员工超过 2.8 万人次。公司发动内部业务专家成为师资力量，将他们的优秀岗位经验传授给员工，这些专家在校招大学生的培养上发挥了重要作用。2021 年公司将在上述四大类培训内容的基础上，重点加强管培生、各层管理人才的培养，努力为公司培养更多的优秀人才。



四、不断完善激励机制，提高员工忠诚度

公司建立了合理的薪酬福利体系和完善的绩效管理体系，在固定薪酬方面，公司通过职业发展体系的形式在各个专业族类建立了能力模型，并在各职级设计了合理的薪酬宽带，较好的实现了固定薪酬与能力相匹配的原则；在浮动薪酬方面，公司设计多种奖金、提成激励计划，较好的激发了员工的工作积极性；在绩效管理体系方面，公司设计了完整和过程公平的绩效管理机制，实现了组织战略的有效分解和落地，有效地激发了全体员工的积极性和创造性，为公司持续健康发展夯实了人才基础。公司上市以来，先后推出了两期股票期权激励计划，2020 年度，完成公司 2014 年股票期权激励计划授予的预留股票期权第四个行权期行权，圆满完成本期股票期权激励计划，进一步提高了员工的满意度和忠诚度。

第四章 供应商、用户和消费者权益保护

东方财富始终坚持诚信经营，认真贯彻执行国家相关法律法规及监管部门的有关规定，自觉遵守深圳证券交易所、上市公司协会及其他协会的自律规范，从未发生因违反国家法律法规或失信而被监管部门立案调查或行政处罚的情况。

一、以用户需求为中心，不断提升服务能力

公司紧紧围绕整体战略目标，积极推进以人为中心，基于流量、数据、场景、牌照四大要素的互联网财富管理生态圈的构建和完善。公司进一步加强研发科技投入，充分利用大数据、人工智能等技术，进一步满足用户需求，增强用户体验和黏性，积极探索互联网资产管理业务，进一步提升整体服务能力和水平，为公司可持续健康快速发展夯实了坚实的基础；进一步发挥互联网财富管理生态圈和海量用户的核心竞争优势及整体协同效应，加强研发技术投入，提升智能化、个性化服务，实现线上线下一体化的财富管理模式，为用户提供稳定高效优质服务。2020 年，公司获上海市企业联合会、上海市企业家协会、解放日报社颁发的“2020 上海民营企业 100 强”、“2020 上海服务业企业 100 强”、“2020 上海百强成长企业 50 强”。

二、持续加强廉洁管理，企业文化风清气正

为监控和防范公司或职工与用户和供应商进行的各类商业贿赂活动，进一步完善落实公司内控制度，公司及子公司制定并严格执行相关业务人员行为规范，配合实施相关防范和监控措施，防范商业贿赂。禁止任何销售人员在代表本公司从事业务行为时，向第三方当事人提供贿赂、向与本公司有利害关系的公司或人索取礼物或利益或未按公司规定收受与公司有利害关系的公司或人提供的礼物或利益；禁止工作人员以个人名义、个人账户向用户收取证券投资顾问服务费用等。公司在继续严格执行上述廉政规定的基础上，广泛开展廉政守则培训，共计开展 28 场廉政培训，全面覆盖公司管理干部及部门员工 1720 人次，不断加强公司廉洁管理。

三、严格执行适当性管理，精准服务投资者

公司严格遵守《证券期货投资者适当性管理办法》，高度重视并落实投资者适当性管理工作实务，建立了投资者适当性管理的内部控制制度。全面了解投资者情况，深入分析产品和服务，进行科学有效的评估，充分揭示风险，并提出明确的适当性匹配意见，将适当的产品或服务提供给适合的投资者。2020 年度，东方财富证券严格

依据《深圳证券交易所创业板投资者适当性管理实施办法（2020 年修订）》规定的各项适当性管理要求，修订相关细则，修改启用新版《东方财富证券股份有限公司深圳证券交易所创业板投资风险揭示书》，严格按照创业板改革的部署，通过电话、短信、APP 公告、APP 消息推送、各分支机构营业场所宣传等多种途径对创业板注册制进行推广，切实做好投资者适当性管理工作。

同时，公司及各子公司持续对用户做好风险提示工作，倡导理性投资、审慎决策。2020 年度，东方财富证券分类评价结果连续 3 年为 A 级。

四、加强完善售后服务，努力提升用户满意度

公司高度重视用户体验，坚持“以用户需求为中心”，秉持“维护和谐”的一贯原则，公司及子公司建立了一支专业服务团队，搭建了客服热线、在线客服、客服邮箱、短信等多渠道、全方位的服务网络，不断创新服务方式，为用户提供了畅通的服务、建议和投诉通道，积极、耐心与客户沟通，认真听取用户提出的意见和建议，持续完善产品，以满足用户的需要；严肃对待用户投诉问题，并及时落实处理；定期开展用户满意度调查，保护用户的合法权益。

第五章 环境保护与可持续发展

公司高度重视环境保护和节能减排，在日常工作中，公司积极推行节能减排，倡导全体员工节约每一度电、每一张纸、每一滴水，最大程度节约能源，减少空调、电脑等用电设备的待机能耗，提高纸张的二次利用率，积极推动办公自动化，推进节约型社会建设，关注环保社会责任，争做环保达人，共同促进企业持续、健康、稳定发展。2020 年度，公司办公软件“咚咚”上线并持续优化，进一步提升办公自动化、无纸化、整合化程度。

全公司办公范围内为无烟区域，在公共区域均张贴了禁烟标志，全面推进办公和公共场所禁烟。

第六章 公共关系和社会公益事业

公司积极响应国家号召，在保证企业可持续健康发展的同时，积极履行精准扶贫

社会职责，推动精准扶贫工作有序开展，将精准扶贫工作作为公司一项重要任务，建立扶贫长效机制。2020 年 12 月，公司获上海市网络视听行业协会颁发的“脱贫攻坚优秀企业”荣誉称号。

一、多措并举扎实工作，脱贫攻坚精准帮扶

公司积极发挥行业和自身优势，不断完善工作机制，通过全资子公司选派骨干人员赴贫困地区，加强日常沟通协调，扎实做好精准扶贫工作，保障扶贫项目顺利开展。

2020 年，东方财富证券、东方财富期货持续协助已签约结对的 5 个扶贫县：西藏自治区曲水县、嘉黎县、墨脱县、措美县、朗县，坚持精准扶贫、精准脱贫，在智力扶贫、公益扶贫、产业扶贫等多措并举，切实提高扶贫工作的针对性、实效性和可持续性，顺利完成年度脱贫攻坚任务。

1、智力扶贫

2019 年底至 2020 年初，东方财富证券在山南市措美县、拉萨市曲水县、那曲市嘉黎县、林芝墨脱县组织“金融知识援助精准扶贫培训”，增加扶贫县对金融市场、新兴知识、企业发展等更加深入的了解，开阔视野，增加发展渠道，精确帮扶，并捐赠价值 3,900 元的金融专业书籍。

2020 年度，东方财富期货继续联合西藏自治区林芝市朗县人民政府，举办了 2 次金融知识援助精准扶贫主题培训。朗县脱贫攻坚指挥部各专项组及朗县政府各部门代表 10 余人参加，对扶贫工作做进一步沟通，将所学知识在各个领域活用，加大招商引资力度，运用各种方式提高人民群众收入水平。



2、公益扶贫

2020 年 11 月，东方财富证券针对林芝市墨脱县、山南市措美县、拉萨市曲水县、那曲市嘉黎县每县给予 3 万元奖学金额，合计 12 万元，不断推进教育扶贫。自 2008 年汶川地震后，东方财富证券持续 12 年对四川彭州龙门山镇山九年制学校进行助学帮扶，2020 年 6 月，东方财富证券进行助学帮扶慰问，为学校教师捐赠了 47 套工作装，为学生捐赠 214 套校服，及排球、笔记本等文体用品。

东方财富证券在藏历春节期间慰问那曲县色雄乡巴热村贫困户，慰问费支出 2.2 万元。2020 年 12 月，东方财富证券向“援助西藏发展基金会”光明工程项目公益捐款 500 万元，基金会分别设立“东方财富慈善光明行”项目和“东方财富慈善公益”项目。截止目前，“东方财富慈善光明行”项目在西藏全区无偿实施白内障复明手术 1109 例。2020 年度，东方财富证券向中国扶贫基金会合计捐赠 89 万元人民币，用于基金会隰县贫困农户资助项目；2020 年 10 月，向四川省金阳县扶贫开发局捐赠 24.5 万元，用于“四川省金阳县光亮工程项目”。



3、消费扶贫

东方财富证券、东方财富期货积极采购扶贫县特产，消费支持贫困地区脱贫。2020年，东方财富证券在山南市措美县、拉萨市曲水县、那曲市嘉黎县共计采购 15.30 万元；2020 年 10 月，根据中国证监会西藏监管局《西藏辖区资本市场“消费扶贫”倡议书》，东方财富证券在贫困地区农副产品网络销售平台采购扶贫产品 10.09 万元。东方财富期货采购贫困地区农产品等共计 6.49 万元。

4、产业扶贫

东方财富证券担任主承销商的拉萨市城市建设投资经营有限公司 2020 年公开发行 10 亿元扶贫专项公司债券，于 2020 年 6 月 9 日成功发行。

二、围绕抗疫和复工复产，开展爱心捐助

2020 年 2 月，上海东方财富公益基金会先后捐赠共计 600 万元，用于支持上海派往武汉抗击新型冠状病毒肺炎的医护人员及其他相关抗疫工作。

2020 年 2 月，东方财富证券哈尔滨红军街证券营业部在黑龙江证监局及证券业协会的号召下，向黑龙江省医院捐赠 100 副护目镜及 50 公斤酒精，用于协助抗击新型冠状病毒肺炎疫情。



2020 年 3 月，东方财富证券山南香曲东路证券营业部向山南市政府捐款 30 万元，用于疫情防控工作。2020 年 4 月，东方财富证券江门东华二路证券营业部积极响应江门市证券业及上市公司协会倡议，向海外侨胞捐赠 3,000 元，用于抗击疫情。2020 年 5 月，东方财富证券哈尔滨红军街证券营业部、哈尔滨丽江路证券营业部、大庆热源街证券营业部捐赠龙江证券爱心基金、互助基金合计 7,800 元。

2020 年 12 月，公司向上海复旦大学教育发展基金会、上海九棵树艺术基金会、上海长三角商业创新研究院、中国光华科技基金会等合计捐款 148 万元。

三、广泛开展投教活动，传递证券市场正能量

作为一家互联网上市公司，公司始终不忘履行社会责任，多次承办了基金业、银行业的投资者教育活动，倡导全民健康理财的理念，吸引了全国范围内数千万投资者的广泛参与，产生了良好的社会效益。2020 年，公司获中证中小投资者服务中心“《股东来了》2020 投资者权益知识竞赛 优秀媒体贡献奖”。

2020 年，为助力新三板改革工作同时做好投资者适当性管理，东方财富证券在官方网站及互联网投教基地设立了新三板投教专栏，共发布新三板问答 17 条，发布业务规则、投教文章、风险提示 34 篇；通过微信公众号转发了股转公司微信文章 25 篇，发布原创文章 18 篇；各分支机构印刷股转公司实物产品近 10 万份，印刷原创宣传横幅、折页、海报等近 2 万份；各分支机构在宣传期间滚动播放新三板宣传标语，引导投资者关注新三板新规变化，理性投资注意防范交易风险。

东方财富证券 181 家分支机构全年累计举办近千场投资者沙龙，为近 3 万名投资

者提供了各类主题的教育活动，让客户更全面的掌握证券基础知识、更清晰的了解各类品种的交易规则。



2020 年 5 月“防非宣传月”期间，东方财富证券分支机构共计开展内部打非专项学习会 149 场，专项主题沙龙 54 场，发布文章 84 篇，制作宣传折页超过 2 万张，张贴宣传海报过千张，定制防非宣传小礼品 15,769 件，并在营业网点通过跑马灯、电视屏持续播放防非宣传材料，共计覆盖投资者超过 100 万人次。



公司坚持引导投资者树立健康理性的投资理念，传递证券市场正能量，获得了监管部门及广大投资者的高度认可。

东方财富信息股份有限公司

二〇二一年四月二十五日