

# 第一创业证券股份有限公司

## 2016 年度社会责任报告

### 综 述

#### 一、报告说明

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

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报告期内公司履行社会责任的实际情况进行编制。

本报告介绍公司 2016 年积极履行社会责任方面所做的具体工作和重要信息，主要包括：在追求经济效益、为股东创造回报的同时，切实保护客户、员工等利益相关者的合法权益，以及公司热心社会公益慈善、与湖南省平江县达成结对帮扶精准扶贫协议等内容。

本报告涉及的时间范围是 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日。本报告经第二届董事会第十七次会议审议通过。本报告在深圳证券交易所网站（<http://www.szse.cn>）、巨潮资讯网（<http://www.cninfo.com.cn>）公开披露，方便广大投资者阅读、下载。

#### 二、公司简介

公司系经中国证监会批准，以发起设立方式设立的全国性证券公司，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”。截止 2016 年 12 月 31 日，公司注册资本 21.89 亿元，员工总数 2,803 人，在北京、上海、广州、深圳等城市拥有 37 家经批准设立的证券营业部，并北京、上海、深圳、河北 4 家分公司；公司拥有第一创业投资管理有限公司、第一创业期货有限责任公司、深圳第一创业创新资本管理有限公司 3 家全资子公司，控股创金合信基金管理有限公司（持

股 70%) 与第一创业摩根大通证券有限责任公司 (持股 66.7%) 2 家子公司, 并参股了银华基金管理有限公司、证通股份有限公司、中证机构间报价系统股份有限公司。

本公司及子公司主要从事向个人、机构客户提供全方位的金融产品和服务, 并从事相关金融产品的自营投资与交易业务。母公司的业务范围涵盖证券经纪; 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; 证券投资基金代销; 代销金融产品等。公司还通过控股子公司一创摩根从事投资银行业务, 通过全资子公司一创期货从事期货经纪业务, 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, 以及通过控股子公司创金合信开展基金管理工作。

公司多年来一直坚持 “追求可持续发展, 努力打造具有独特经营模式、业绩优良、富有竞争力的一流投资银行” 的公司愿景, 以客户为中心, 以创新为动力, 致力于为客户提供专业的综合金融服务。多年来, 经过公司全体员工的辛勤工作和不懈努力, 在快速变化的市场环境中, 本公司从一家业务单一的小型证券公司, 发展成为 “业务特色鲜明、收入结构均衡、布局全国” 的证券公司。公司建立了完善的公司治理结构和稳定的核心管理团队, 并形成了优秀的企业文化, 在固定收益、投资银行、资产管理、零售经纪等多项业务上形成了差异化竞争优势, 实现了可持续发展。公司的资本实力和总体业务收入处于行业中游水平。

目前, 公司固定收益业务已发展成为拥有领先的市场地位、业务资质齐全、业务品种丰富的特色业务; 投资银行业务已具备一定市场影响力, 尤其在企业兼并收购、资产重组以及资产证券化领域已积累了丰富的经验, 拥有较强的市场竞争力; 资产管理业务有了长足进步, 公司资产管理部及创金合信子公司都已建立起专业能力强、业务经验丰富的投资和研究团队, 并将投研优势转化为产品优势和品牌优势, 以固定收益为核心, 以绝对收益为目标的 “固定收益+” 的资产管理模式渐趋成熟; 证券经纪业务实现了更为全面的布局, 公司通过产品、业务创新, 不断开发新的收入和利润增长点; 公司正积极布局私募投资基金业务, 联合了一批政府、国有企业及产业领导者客户。在我国证券行业盈利模式多元化的发展趋势下, 公司已经建立起收入结构均衡和具有自身特色的业务体系, 提高了公司抵御市场波动风险的能力, 降低了因行业周期波动对公司收入的影响。

### 三、公司理念

公司致力追求可持续发展，努力打造具有独特经营模式、业绩优良、富有竞争力的一流投资银行。公司能从一家业务单一的小型券商，发展成为今天“业务特色鲜明、收入结构均衡、布局全国”的综合性证券公司，是因为我们敢于担当使命，拥有鲜明的核心价值观、良好的经营理念、富有凝聚力的企业文化与激励性的人力资源政策。我们坚持国家、股东、客户、员工利益的统一，坚持以客户为中心，坚信证券公司是经营人的公司，人才是证券公司最宝贵的资源。这些理念和共识已深深植入第一创业人的心中，并指引着我们业务的发展。

公司愿景：追求可持续发展，努力打造具有独特经营模式、业绩优良、富有竞争力的一流投资银行。

公司使命：成就企业家、投资者的梦想。

核心价值观：诚信、进取、创新。

经营理念：一流机制、一流人才、一流服务、一流品牌。

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

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

## 股东和债权人权益保护

### 一、完善公司治理，强化股东权益保护

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《证券公司治理准则》、《上市公司治理准则》及《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所中小企业板上市公司规范运作指引》等相关法律法规、规范性文件的规定，建立了由股东大会、董事会、监事会、公司经营管理层组成的法人治理结构，形成了权责分明、运作规范、协调制衡的治理机制。报告期内，公司持续加强三会事务管理，制定或修订了一系列制度，进一步提升了法人治理水平；持续规范信息披露、加强内幕信息知情人登记及内幕信息管理、加强投资者关系管理，有效保障了广大投资者，特别是中小投资者的权益。

#### （一）继续加强三会事务管理，进一步规范公司法人治理体系

公司严格按照相关法律法规要求组织并召开公司股东大会、董事会和监事会。报告期内，公司召开股东大会5次（其中上市后召开了2次股东大会），董事会10次（其

中上市后召开了6次董事会)，监事会6次（其中上市后召开了3次监事会），各项会议的召集、召开、表决程序符合法律规定。报告期内董事会下设的5个专门委员会对提高董事会的科学决策水平，提升董事会的工作质量起到了重要作用。同时，公司高度重视独立董事在董事会决策中提出的专业建议和发挥的监督作用，对于关联交易、对外投资、对外担保、利润分配等可能影响中小投资者权益的重要事项，充分听取了独立董事的事前认可意见及独立意见。

## （二）建立和完善公司治理制度情况

报告期内，公司根据相关法律法规的要求并结合公司实际情况，不断完善公司治理相关制度。修订完善了《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《关联交易管理办法》、《独立董事工作制度》、《总裁工作细则》、《稽核工作制度》等 7 项制度；新制定了《信息披露事务管理制度》、《内幕信息知情人登记管理制度》、《重大信息内部报告制度》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》、《投资者关系管理制度》、《股东大会网络投票管理办法》、《会计师事务所选聘制度》、《独立董事年报工作规程》、《董事会审计委员会年报工作规程》、《董事、监事、高级管理人员所持本公司股份及其变动管理制度》、《对外投资管理制度》、《对外提供财务资助管理制度》等 12 项制度，为公司上市后提高规范运作水平提供了可靠的制度保障。

## （三）严格规范并加强信息披露事务管理及投资者关系管理工作

公司严格按照《上市公司信息披露管理办法》和公司《信息披露事务管理制度》等相关规定，持续完善公司信息披露工作机制，优化信息披露管理流程，有效开展信息披露事务管理工作。公司自2016年5月11日上市以来，公司严格按照信息披露相关法规要求，规范信息披露流程，加强公司对外披露信息的管控力度，积极履行相关信息披露义务，严格通过指定信息披露媒体发布公司相关信息，使所有投资者平等获悉同一信息，保障了广大投资者的知悉权，有效提升公司透明度。

报告期内，公司投资者关系管理工作继续扎实推进，建立了包括电话、邮件、传真、深交所互动平台及公司网站等沟通渠道，公司安排专人负责维护上述渠道和平台，确保及时回答投资者的咨询，接收投资者的意见和建议。报告期内，公司通过深交所“互动易”投资者互动平台回复投资者各类咨询37人/次；安排11家机构到公司现场调研1次，对公司的基本情况、核心业务、战略规划等进行了介绍，并回答现场提问。公司会定期将投资者的意见和建议整理成册，及时反馈给公司董事会以及

公司管理层，持续优化投资者关系管理工作，切实保障广大投资者的合法权益。

## 二、加强内部控制建设，保障股东资产安全

### （一）完善合规体系建设

报告期内，公司合规管理工作根据监管环境及市场环境的变化，围绕公司战略发展要求并在深入分析业务发展情况及主要合规风险的前提下，对公司上市项目、新业务新产品、公司和子公司重大项目提供了法律合规支持，继续深入开展常规合规管理工作、完善合规工作机制、加强项目管理，及时向公司管理层提供合规管理建议，进一步探索新的方式加强合规培训、培养员工合规意识，推动合规管理体系的建设和完善，提升公司合规管理能力和效率。

报告期内，公司大力推动各项合规管理机制建设，修订并颁布了公司《反洗钱内部控制制度》、《可疑交易报告管理办法》等反洗钱系列制度，进一步明确了董事会职责、以及资产管理业务、融资类业务、互联网金融业务、新三板业务、衍生产品业务等业务开展中的反洗钱工作内容；制定了《全国中小企业股份转让系统主办券商推荐业务内核委员会工作细则》和《全国中小企业股份转让系统主办券商推荐业务内核现场核查工作指引》，深入落实全国中小企业股份转让公司对新三板推荐挂牌质控内核工作的要求；对证监会出台《证券期货投资者适当性管理办法》（以下简称“办法”）进行深入研究，及时会同零售经纪部开展对《办法》的相关要求向全公司营业部进行宣导，并跟据《办法》的要求开展制度修订和流程建立。

报告期内，公司积极持续开展多渠道、多形式的投资者反洗钱教育。公司组织开展了为期 2 个月的《反洗钱法》十周年主题专项宣传活动，以反洗钱基本知识、反洗钱相关法律法规、近年查处的典型洗钱案件、金融机构和社会公众的反洗钱义务为主要宣传内容，以现场发放宣传折页、播放宣传视频、悬挂标语横幅、张贴反洗钱宣传海报、发布反洗钱宣传微信微博等多种宣传方式进行宣传。

报告期内，根据《国务院办公厅关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》的有关精神以及保护投资者合法权益的实际工作需要，公司组织开展了投资者适当性专项合规检查，防范证券经纪、资产管理、融资融券等多项业务领域的投资者适当性管理工作风险隐患。同时，公司积极配合监管开展蓝天行动专项工作，贯彻落实监管对于投资者保护的有关要求，持续推进投资者保护相关工作。

### （二）加强内部稽核工作

公司设独立于公司各业务部门和职能部门的稽核部，以风险为导向，按照各项内部稽核制度的规定开展内部审计工作，对公司内部控制制度的执行情况进行检查及评价；发生营业部或总部关键岗位人员离任的，实施相关人员离任稽核；针对特殊情况或重大问题，根据需要开展专项稽核，确保公司各项经营活动有效运行。

稽核报告均上报董事长、总裁、监事会主席、董事会风险管理委员会主任、分管领导及合规总监审核，并及时反馈至相关部门，稽核部对整改落实情况进行跟踪。

报告期内，稽核部组织了对固定收益部、零售经纪部、融资融券部及企业融资部等业务部门及法律合规部、风险管理部等职能部门的常规稽核，以及 9 家营业部的常规稽核或离任稽核，同时通过外包审计的方式组织了对信息技术中心、计划财务部及运营管理部的稽核，并将稽核中发现的共性问题进行总结提炼，个性问题进行深入分析，以稽核报告或管理建议书的形式向公司提交，敦促稽核问题的及时有效整改。

### **（三）建立健全内部控制体系**

公司自成立以来，高度重视内部控制体系建设，建立健全了规范的法人治理结构，形成了较为科学的决策、执行和监督机制。公司严格按照《公司法》、《证券法》、《证券公司治理准则》、《企业内部控制基本规范》及其配套指引等有关法律法规及规范性文件的要求，结合公司实际情况，综合考虑公司内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督等因素，制定了较为完善的公司内部控制制度体系。报告期内，借助公司在深圳证券交易所上市的契机，上市后公司严格按照上市公司监管要求，新制定或修订了相关多项制度，加强对关联交易、对外投资、对外提供财务资助、信息披露等重大事项的管控，进一步提升了公司内部治理和规范运作水平，为公司经营管理的合法合规、资产安全、财务报告及信息披露的真实、完整提供了合理保障。公司聘请的会计事务所对公司本年度的内部控制评价出具了标准无保留意见审计报告。

### **三、完善股东回报机制，持续进行利润分配**

报告期内，为了进一步完善和健全公司科学、持续、稳定的分红决策和监督机制，增加利润分配决策透明度和可操作性，积极回报投资者，引导投资者树立长期投资和理性投资理念，经公司2016年第四次临时股东大会审议批准，公司制定了《未来三年（2016-2018年）股东回报规划》（以下简称“《股东回报规划》”）

根据《公司章程》和《股东回报规划》，公司利润分配政策如下：

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

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

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

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

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

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

报告期内，经公司召开 2016 年第三次临时股东大会审议通过，公司 2015 年度利润分配方案：以总股本 2,189,000,000 股为基数，每 10 股派发现金红利 0.8 元（含税），共计分配现金红利 175,120,000 元，现金分红金额占公司 2015 年当年实现的可供分配利润的 26.39%。公司最近三年连续均进行利润分配，累计分配现金红利 31,302 万元，公司最近三年以现金方式累计分配的利润不少于最近三年实现的年均可分配利润的 30%。

#### 四、公司成功上市，实现股东价值的增长

报告期内，公司首次公开发行股票21,900万股并在深圳证券交易所成功挂牌上市。截至报告期末，公司股价较发行价及上市首日收盘价分别上涨270.72%、127.15%，公司市值位居同行业上市公司中游水平，实现了股东价值的增长。

#### 五、采取多种措施，切实保障债权人权利

为进一步拓宽公司融资渠道，满足公司业务发展的资金需求，完善公司的资产负债结构，公司积极在债券市场融资。报告期内，公司公开发行 3 期公司债券，融资规模 24 亿元，非公开发行 2 期次级债券募集资金规模 22 亿。截至报告期末，公司累计发行并尚在存续期间的公司债券、次级债券总额 72.99 亿元。为此，公司采取多种措施，为切实保障债权人的合法权益。

#### **（一）成立专门的偿付工作小组**

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

#### **（二）制定切实可行的债务偿还规划**

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

#### **（三）制定债券持有人会议规则**

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

#### **（四）充分发挥债券受托管理人的作用**

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

#### **（五）严格履行信息披露义务**



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

## 客户权益保护

公司认为，证券公司是服务实体经济，为社会提供公共产品的公司。在产品创设端，要为社会提供优质的产品；在产品销售端，要把合适的产品提供给合适的投资者。

2016 年，根据《国务院办公厅关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》的有关精神以及保护投资者合法权益的实际工作需要，公司组织开展了投资者适当性专项合规检查工作，防范证券经纪、资产管理、融资融券等多项业务领域的投资者适当性管理工作风险隐患。同时，公司积极配合深圳证监局开展“蓝天行动”专项工作，贯彻落实监管对于投资者保护的有关要求，持续推进投资者保护相关工作。

为更好的服务客户，公司设置全国统一客服热线 95358、分支机构服务电话、分支机构现场、QQ 在线、微信客服等多种客户反馈及沟通渠道。公司不断更新客户沟通处理机制，明确客户服务受理、处理、回访、事后分析总结等流程及职责分工。

公司实行首问责任制，员工不得拒绝、推诿、敷衍对待客户反馈，处理过程中相关人员应耐心倾听、态度诚恳、有理有节、合理合法、原则性与灵活性相结合。报告期内对于客户反馈事件，公司各部门及分支机构相互配合、积极处理，均得到有效解决。

2016 年全国统一客服热线 95358 服务 6.9 万次，满意率连续三年保持在 99% 以上。

### 一、针对个人客户

#### （一）推行“5+1”客户服务体系

公司建立以总部投顾、呼叫中心、营业部投顾、营业部客服专员、营业部客户经理和信息系统为一体的“5+1”客户服务体系，实施客户分类分级，实行客户服务全覆盖和产品分级覆盖的服务政策，对不同等级的客户提供自助服务与主动推送相结合、无偿服务与有偿服务相结合的差异化、精准服务。公司推行 MOT 关键时刻服

务，覆盖传统经纪业务、融资融券业务、债券、基金等业务，实现人工电话与系统短信提醒相结合的及时服务；同时为高净值客户提供一对一的投顾服务、深度研报订制、网下新股申购、理财产品定制等服务。

## （二）优化并丰富综合服务体系

公司不断优化并丰富资讯产品、投资工具、理财产品、业务品种等，2016 年创新推出及升级优化的资讯产品包括云投顾、账户诊断、个股诊断、消息提醒及早午间市场点评等；投资工具包括一创财富通、一创量化通、一创债券通及一创期权通等；理财产品包括固定收益类、权益类、现金管理类等；业务种类覆盖证券交易、融资融券、股票质押、新三板、资产管理、PB 外包及综合服务、机构交易平台、投资银行等。

## （三）构建并完善互联网金融服务体系

公司积极顺应互联网金融的发展趋势，持续推动提升服务效率和客户体验，构建并完善了以微信服务公众号“一创易富汇”、移动端交易软件“一创财富通”、网上金融产品商城“非常商城”为核心，覆盖 PC 及移动端的全服务平台体系，实现了即时通讯服务，客户可随时随地享受贴心服务。

第一创业证券微信服务公众号“一创易富汇”（微信号：ycyfh518）：为用户提供消息提醒、投顾资讯、云投顾、个股诊断、账户诊断、微信开户、微信客服等贴心便捷的综合投资服务。第一创业证券移动端交易软件“一创财富通”：综合型投资理财平台，为客户提供完善的行情、交易、理财、资讯以及常规业务办理等服务。第一创业证券网上金融产品商城“非常商城”：定位于零售经纪线产品、服务集中展示的官方网站，为客户提供丰富的理财产品、资讯产品、网上开户、二次业务办理等全方位服务。

## （四）投资者适当性管理

公司积极落实投资者适当性管理，严格执行监管对各项业务的适当性管理要求，特别是在 2016 年的市场环境下，公司坚守“把合适的产品提供给合适的投资者”这一原则，建立健全投资者适当性制度，根据投资者的基本信息、财务状况、投资知识、投资经验、投资目标、风险偏好等必要信息，区分不同产品认知和风险承受能力等级的投资者，将不同性质、不同风险等级的金融产品或金融服务提供给与之相匹配的投资者。

在开户及业务办理环节积极开展客户评估、适当性资质审核、风险揭示等工作，

切实落地各项业务的适当性管理要求；在日常的客户服务过程中，通过系统平台建设，对客户进行持续的风险评估和风险提示，及时且持续加强对投资者的适当性管理，保障各项业务顺利合规地开展，保护投资者的合法权益。

### （五）投资者教育

作为证券经营机构，为帮助投资者提升投资能力，树立正确的投资理念，增强风险防范意识，依法维护自身权益，公司投资者教育工作遵循长期性、实用性、有效性原则，坚持常规教育与专项教育相结合、重点教育与普及教育相结合，深化以揭示市场风险为主要内容的投资者教育工作模式，做到“风险讲够、规则讲透”，履行产品介绍及风险提示义务，使投资者充分理解证券市场风险，清晰“风险自担、后果自负”的原则。

2016年公司主要通过股民学校、专题报告会、微信微博、短信平台、宣传折页、宣传视频、宣传广告、易拉宝、分支机构投资者教育原地、网上交易系统投教专区、手机软件投资者教育讲堂等方式向投资者普及证券知识、宣传政策法规、揭示市场风险、引导依法维权等。公司同时组织了如下重要活动：

2016年5月份，“做理性投资人”——走进上市公司活动，带领投资者走进上市公司“航民股份”，实现了投资者与上市公司零距离的接触。2016年9月份，深圳地区5家营业部联合开展户外投资者教育活动。2016年9月份，分支机构开展“金融知识普及月”活动。2016年11月份，公司员工现场参加“2016年中国证券业协会打非宣传月启动仪式”。2016年11月份，公司官方微信宣传“打非宣传月——健康跑活动”，引导投资者积极参与“健康跑”活动，增强风险意识。

## 二、针对机构客户

在固定收益业务方面：公司在银行间市场积极参与包括现券等多种固定收益产品的交易，并提供做市服务，同时在交易所市场积极参与企业债等固定收益产品的交易，客户主要以政策性银行、商业性银行、保险、基金等机构为主。报告期内，公司获得国家开发银行评选的2016年上半年“优秀承销商”，获得中央国债登记结算有限责任公司评选的“优秀承销商”等荣誉。2016年3月17日，公司获得《中国人民银行准予行政许可决定书（银市场许准予字【2016】第52号）》，正式成为全国银行间债券市场做市商。报告期内，公司债券交易量为28,075.31亿元，固定收益产品销售金额5,060.00亿元。

在资产管理业务方面：公司资产管理业务投资者以商业银行、信托公司等专业

投资者为主。为充分保障投资者权益，公司制定了相应制度，在综合考虑投资者投资能力、投资经验、风险承受能力等多个维度的基础上，将客户风险承受能力划分为高中低 3 个等级。在建立业务关系之前，销售人员均对投资者充分讲解业务规则、揭示产品风险，坚守产品风险等级与客户风险承受能力相适应的原则，将合适的产品卖给合适的投资者。报告期内，公司共发行 4 只集合资产管理计划，101 只定向资产管理计划，1 只专项资产管理计划。截至报告期末，管理各类资管产品 358 只，总规模 2515.63 亿元，比上年增长 61.32%。公司主动管理产品大部分都取得了较高的正收益，公司资产管理业务也获得了市场的认可，在《证券时报》举办的“2016 中国最佳财富管理机构评选”中，荣获“2016 中国最佳固收类投资团队奖”。

在投行业务方面：公司主要通过控股子公司一创摩根从事投资银行业务，报告期内，一创摩根依托中外方股东综合投行平台资源，结合市场和监管环境，继续夯实股权融资、债券融资和并购重组等传统投行业务，同时积极拓展资产证券化等创新业务，为客户提供综合投融资服务。报告期内一创摩根共完成股权融资项目 5 个，承销金额 68.80 亿元；完成债券项目 29 个，承销金额 430.24 亿元；报告期内，一创摩根签约财务顾问项目数 11 个。截至报告期末，一创摩根已获准待发行项目 10 个，其中债券项目 8 个、IPO 项目 1 个、增发项目 1 个；已上报待审批项目 18 个，其中 IPO 项目 5 个、增发项目 1 个、财务顾问项目 2 个和债券项目 10 个。

在私募投资基金管理业务方面：2016 年，一创投资抓住投融资体制改革、国有企业混改的机遇，大力推进与政府投融资平台和国有企业的合作，积极展开与肇庆市政府、平江县政府、广东恒健投资控股、广东金叶投资控股、中国电信广东分公司、广东省机场管理集团、中关村股权交易中心、中海油安全技术服务、上海国际集团、东北兵器工业集团、深圳前海金融控股、湖北省高新投等战略合作，共同组建私募基金管理机构并发起设立私募股权基金。截至 2016 年底，一创投资累计投资项目 14 个，金额 3.98 亿；设立直投资基金 20 个，直投资基金募集资金总额 79.67 亿元；直投资基金对外投资合计 73.35 亿元。

在新三板业务方面：公司继续实施“做精品项目”的策略，稳健推进新三板业务。经过多年的积累，新三板业务有了较大的发展。报告期内，公司新增推荐 15 家企业成功挂牌；参与 1 次挂牌企业并购重组，参与 7 次挂牌企业股票发行，为挂牌企业募集资金总计 1.62 亿元。做市方面，截至报告期末，公司一共为 78 家新三板挂牌公司提供做市服务，较 2015 年末新增 72 家，并新增储备项目 25 个。

## 员工权益保护

公司秉承“一流机制、一流人才、一流服务、一流品牌”的经营理念，坚信证券公司是经营人的公司，人才是公司最宝贵的资源。公司致力于建设富有凝聚力的企业文化与激励性的人力资源政策，追求员工与公司共同成长，努力做好各项员工权益保障工作。截止至 2016 年末，母公司共有在册员工 2338 人（含经纪人 1004），主要子公司在职员工人数 465，合计 2803 人。

### 一、建立和谐的劳动关系

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

2、公司高度重视员工的健康安全，不断完善员工健康安全保障机制。公司坚持每年为全体员工安排健康检查，并通过专业机构为员工提供体检报告解读服务。公司也为员工办理补充商业综合保险，对员工的重大疾病、意外伤害、门诊及住院医疗提供了全方位的保险保障。2016 年，公司还组织了员工健康讲座及体质监测活动，为员工提供人文关怀。

3、公司还建立了大病员工慰问、员工直系亲属去世抚恤等机制。公司向因发生疾病、遭遇自然灾害及其他特殊情况的员工提供充分关怀，向其发放现金补助，以帮助员工解决临时生活困难。

### 二、健全薪酬福利体系

公司坚持市场化薪酬机制，持续优化薪酬结构，以提升薪酬竞争力，促进业务发展。同时，公司持续优化薪酬福利管理体系，从员工利益出发，进行薪酬福利发放设计，力争贴近员工需求，提升薪酬福利支付效用。

公司总部及各地分支机构按照国家及地方要求，为员工足额缴纳社会保险与住房公积金；公司还为员工购买了补充商业综合保险，减轻员工医疗负担；公司设立了企业年金计划，鼓励员工与公司共同成长、分享成果。社会保险、补充商业综合

保险和企业年金相互结合、相互补充，共同构建了完善的员工福利保障体系，成为公司薪酬福利体系的重要组成部分。

### 三、加强员工参与管理

公司秉承民主开放的态度，公平公开地与员工沟通，鼓励员工依法参与企业决策。公司建立健全职工代表大会制度，组织员工进行民主选举、民主决策，凡涉及员工切身利益的重要规章制度均通过职工代表大会审定。

公司重视倾听员工意见。通过新员工座谈会、日常工作会议、OA 内网、投诉监督邮箱等渠道，保障员工的知情权、表达权、参与权和监督权。

### 四、打造全方位发展平台

#### （一）明晰的职业发展通道

贴近市场是公司职业发展通道的基础。公司引进咨询项目，定期检视职级发展体系，并诊断其在实际工作中的各种应用，为员工提供具有市场竞争力、符合管理科学原则、可持续的发展系统。

绩效是公司职业发展通道的标准。公司一直倡导依托绩效“能上能下，能升能降”的用人理念，每一年对所有的员工及时进行绩效考评，绩效考评结果广泛运用于员工的薪酬、任用、晋级等方面。

透明公开是职业发展通道的保障。每年的员工晋升均由明确的贡献和业绩指标作为评判标准，并结合全方位的反馈和能力评估来确定晋升结果，依循民主、公开的原则公示公布。

#### （二）多层次的人才培养体系

公司一直将人才视为发展的永恒动力，在人才发展方面投入充足的资源，建立了覆盖公司全员的“启航”、“远航”、“领航”、“一创下午茶”、新员工融入、校招培养计划等人才培养系统。近三年年度人均培训经费增幅超 25%。

#### （三）高效的信息化学习平台

2016 年公司建立 M-Learning 学习平台，引入线上互动式学习模式。采用丰富多样的形式，可以自主安排学习时间，随学随用。这不仅增加了员工学习的通道，还大大提升了员工的学习意愿。

### 五、营造良好的文化氛围

（一）在党建活动上，不断创新基层组织生活方式，让党建活动与员工全面素质的提升有机结合

公司每 1-2 月组织一次以“享读书·慧生活”为主题的读书会活动。在信息传递渠道多元，信息爆炸且成碎片化的趋势下，如何让党员同志远离浮躁，成为一个有思想、能传递正能量、有持续系统学习能力，不断提高自己的视野和格局的典范，公司党委决定采取读书会方式来提升此项活动。在活动中，党员互相推荐书籍，每人每次轮流用 PPT“讲书”，其他党员在“听书”的基础上谈感想。书目侧重于人文，历史及对未来的探索。一年多来，学习的书籍有《大国之道：中国凭什么实现强国梦》、《深圳市党代会精神学习》、《苦难辉煌》、《商业模式的经济解释》、《国运 1909》、《奇点临近》、《大清相国》、《零边际成本社会》、《自控力》、《大数据时代》、《文化大革命简史》、《从 0 到 1》、《长征》等。

## **（二）在员工活动组织上，不断丰富文体与社群俱乐部的活动**

公司定期或不定期举办各类培训及丰富多彩的文体活动，将一创人的精神风貌、文化传承、社会责任、青春风采倾情展现。公司在日常工作中，鼓励员工少开车，参加低碳出行活动。公司在 2016 年 11 月举办了第一创业第五届员工运动会，丰富了员工的健康生活，增强了团队精神。同时，公司的羽毛球、足球、网球、篮球、乒乓球、健身、骑行等各类文体俱乐部也在帮助员工发展兴趣、增进各部门交流等方面发挥着重要作用。

此外，公司还推行了很多节能减排、降低环境污染的举措，如夏季空调温度不低于 26 度、办公区采用节能灯具照明、做到人走灯灭、使用热水器减少瓶装水、电子化办公等，以切实行动将环境保护落到实处。

## **扶贫与公益慈善**

第一创业证券在经营过程中，一方面充分发挥公司独特的机制优势，不断提高综合金融服务能力，致力于达成“成就企业家、投资者的梦想”的企业使命；另一方面，公司始终将自身的发展、价值创造与整个国家的经济、社会发展紧密结合，积极推进扶贫与公益工作：

### **一、与湖南省平江县签订结对帮扶精准扶贫协议，积极履行脱贫攻坚社会责任**

为贯彻落实《中共中央国务院关于打赢脱贫攻坚战的决定》（中发【2015】34 号）和中央扶贫开发工作会议精神，以及中国证监会《关于发挥资本市场作用服务国家脱贫攻坚战略的意见》，2016 年 11 月 2 日，第一创业与湖南省平江县人民政府正式签署“一司一县”结对帮扶框架协议。双方议定建立长效帮扶机制，依托多层次资

本市场建设，充分发挥第一创业的专业优势，以及平江县区位交通便捷、产业资源丰富、红色资源独特的优势，建立长效帮扶机制，在产业、融资等领域助力金融业态与精准扶贫高度融合，增强当地产业造血功能，切实帮助平江县实现脱贫攻坚目标。

目前，双方已正式组建扶贫工作站，由第一创业总裁钱龙海，以及平江县县委副书记、县长黄伟雄分别牵头，共同推进脱贫工作，并就平江县旅游资源整合及 IPO 上市、综合金融服务提供等方面进行了广泛而深入的讨论和交流。

## **二、公司与上海真爱梦想基金合作建立第三所“梦想中心”教室，继续推进教育扶贫**

在社会公益领域，第一创业证券突破了传统的“物质扶贫”的公益模式，转而开启全新的“智慧型”公益模式，通过投建“第一创业·梦想中心”，系统化地提供公益教育产品和服务，帮助偏远乡村的孩子，探索更广阔的世界和更多的人生可能，自信、从容、有尊严的学习和成长。

自 2014 年以来，公司连续三年与“上海真爱梦想基金”合作，组织了近百名优秀员工代表前往唐山市开平区荆各庄小学、河源市和平县下车镇中心小学、安徽省六安市霍山县城关小学分别建立了“第一创业·梦想中心”，以“智慧型”的新模式参与公益事业。

## **三、公司与东晓社区建立志愿者长效机制，定期组织员工走进社区，深入引导员工树立爱公益、做公益的社会责任意识**

根据《深圳市社区服务“十二五”规划》文件的要求，倡导社区服务中心根据居民需求广泛开展各项便民利民服务。根据居民需求，将多项便民服务整合起来，发挥集聚效应，为居民提供一个集中提供便民服务的大平台。就此第一创业证券与深圳东晓社区取得联系，在深圳市直机关工委的指导下与其建立了志愿者长效机制。机制规定东晓社区组织的月度志愿者活动将在公司部分员工内招募一定数量的志愿者全程参与。目前已开展的活动开展有马峦山环保公益行（256 名亲子家庭参与）、“爱在东晓”社区公益集市（为社区居民提供便民服务）等。

2017 年，第一创业将在“成为一家有固定收益特色的业绩优良的上市证券公司——强化固定收益业务特色，做大资产管理规模，提升经纪和投行业务的市占率，创造优良的业绩”的三年发展蓝图目标指引下，继续深化履行社会责任与公司战略发展的融合，进一步推进内部的协同，提升产品创设与投资能力，深入满足客户投



融资需求，增强金融服务实体经济能力，并重点做好精准扶贫工作，以更好地服务社会、回馈社会，实现公司与社会的可持续协调发展。

2017年，公司将在证监会、协会的领导下，重点推进产业扶贫、消费扶贫和教育扶贫工作，打好精准扶贫工作攻坚战。

### ①产业扶贫

立足平江县的资源禀赋和产业特色，以实体经济需求为导向，公司将采取点、线、面结合的全方位、有组织、有重点的帮扶方式，通过IPO、发债、并购重组、ABS、股权投资等多种金融工具，为平江企业和特色产业发展提供专业化的金融服务。

**点**——打造一家具有可持续发展能力、国企背景的旅游产业上市公司。第一创业将主动精准对接平江县旅游发展有限公司的上市辅导培育和孵化需求，充分利用资本市场对贫困地区企业开启的绿色通道，通过引入战略投资者、引入合作伙伴、资产注入、吸引合并等方式，帮助平江县旅游发展有限公司进行股份制改造并实现中小板或创业板上市，提高融资效率，降低融资成本。

**线**——创新发展“旅游+”模式，推动旅游产业与周边产业的融合发展，拉长旅游产业经济链。第一创业将主动积极扶持平江县旅游产业转型升级，充分发挥在旅游文化领域的资源能力优势，协助平江县打造“旅游+”产业价值链，提高旅游品牌知名度，提升旅游产业核心竞争力。

**面**——培育壮大除旅游产业外的其他特色产业，发展配套经济。第一创业将主动积极提升食品、电子、水电等产业的发展空间，为不同规模、不同类型、不同成长阶段的企业提供差异化的投融资服务，提升食品、电子、水电等产业的经济活力，更好地支持县域经济结构转型和产业升级，增加当地就业率。

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

### ②消费扶贫

第一创业将为贫困县农副产品提供宣传销售的平台，拓宽农副产品销售市场，帮助塑造名优土特产品品牌形象，帮助建档立卡贫困户脱贫增收，支持贫困县域经济发展。

帮扶方式包括：消费认购、推荐销售。

### ③教育扶贫

2017 年，继续与上海真爱梦想基金合作，拟计划在平江县捐赠一所“梦想中心”教室，组织上年度优秀员工见证“梦想中心”成立仪式及体验不同常规的梦想课程。

此外，公司将在证监会、协会指导下推进其他专项扶贫工作。

### 2016 年公司获得的重要荣誉

颁发机构	获奖名称
中国外汇交易中心和全国银行间同业拆借中心	2015 年度银行间本币市场交易 200 强
	2015 年度银行间本币市场最佳证券公司
	2015 年度银行间本币市场做市机构
	第一创业固定收益部张南、谢静雯分别获得 2015 年度银行间本币市场“优秀交易员”、“优秀做市交易员”荣誉称号
国家开发银行	公司获评“2016 年上半年国开行金融债承销优秀承销商”称号
中央国债登记结算有限责任公司	公司在“2015 中国债券市场优秀成员”评选中获评“优秀承销机构”
《证券时报》	第一创业资管固收团队在“2016 中国最佳财富管理机构”评选中获评“2016 中国最佳固收类投资团队”
	第一创业“易富汇”品牌在“2016 中国最佳财富管理机构”评选中获评“2016 中国最佳投资顾问品牌”
	一创摩根在“2016 中国区优秀投行”评选中获评“2016 中国区最佳公募债承销团队（交易所）”
《华夏时报》、《新浪财经》联合主办	公司荣获第十届金蝉奖“2016 年度投资者关系证券公司”奖项

第一创业证券股份有限公司董事会

二〇一七年三月二十五日