

# 国信证券股份有限公司

## 2015 年度社会责任报告

《国信证券股份有限公司 2015 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”）上市后公开披露的第二份社会责任报告。国信证券作为一家上市证券公司，兼顾金融企业与上市公司所承担的双重社会责任；在努力做好经营发展的同时，积极主动地承担社会责任，并将社会责任融入企业发展战略；践行“创造价值，成就你我”的核心理念，关注民生、热衷公益，在经济、社会、环境等各方面积极履行企业社会责任；通过将公司经营管理目标与促进社会经济发展相融合，努力达到公司与社会的协调发展。

本报告系统综述公司及下属子公司 2015 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等内容。

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 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日。本报告经公司第三届董事会第三十一次会议审议通过。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”）前身是 1994 年 6 月 30 日成立的深圳国投证券有限公司，1996 年正式更名为国信证券有限公司，2008 年改制为股份有限公司，总部设在深圳。

经过 20 多年的发展，公司已成为全国性大型综合类证券公司：注册资本 82 亿元，员工总数超过 9000 人；公司共有 206 家分支机构，包括 48 家分公司、158 家营业部，覆盖全国 108 个中心城市和地区；公司拥有 3 家全资子公司：国信期货有限责任公司（以下简称“国信期货”）、国信弘盛创业投资有限公司（以

下简称“国信弘盛”)、国信证券(香港)金融控股有限公司(以下简称“国信香港”);参股公司包括鹏华基金管理有限公司、前海股权交易中心、厦门两岸股权交易中心、青岛蓝海股权交易中心等。

公司拥有齐全的证券业务牌照,业务体系覆盖场内、场外市场,可为广大投资者和客户提供证券经纪、投资银行、资产管理、研究咨询、资本中介、柜台市场、资产托管、互联网金融、期货、直投、境外金融等一站式综合金融服务。

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”。公司股东和持股比例如下(截至2015年12月31日):

深圳市投资控股有限公司	持股 33.53%
华润深国投信托有限公司	持股 25.15%
云南红塔集团有限公司	持股 16.77%
中国第一汽车集团公司	持股 4.28%
北京城建投资发展股份有限公司	持股 4.18%
全国社会保障基金理事会	持股 1.46%
社会公众股东	持股 14.63%

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<sup>1</sup>。截至2015年12月31日,公司总资产2445.91亿元,较2014年末增长51.59%;净资产501.15亿元,较2014年末增长52.87%。2015年,公司合并口径实现营业收入291.15亿元,同比增长146.90%;归属母公司净利润142.05亿元,同比增长188.28%。公司还是行业内仅有的连续9年(2007-2015年)获得AA评级的两家证券公司之一。

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

<sup>1</sup> 2012年-2014年数据。2015年数据截至本报告编制时暂未公布。

投资者的正当权益为己责，在规范发展的基础上积极进行制度、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**

随着证券行业在助推国家经济转型中作用的提升，以及企业社会责任建设的兴起，证券公司社会责任建设的社会关注度正逐渐上升。做好社会责任建设，平衡经济效益和社会效益，为企业发展营造和谐的内外外部环境已成为证券公司实现可持续发展的重要条件。为此，公司于 2015 年着力推进社会责任建设体系建立，明确了社会责任建设的理念和规划、总体目标，并为社会责任建设提供组织保障。具体工作包括：

### **（一）明确理念目标，制定建设规划**

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。2015 年，公司在参考中国证券业协会关于加强证券公司社会责任建设的相关意见、结合行业特点和公司特点，并征集各部门意见和建议的基础上，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）》。该规划明确提出了“创造价值，成就你我，平衡发展，构建和谐”的社会责任建设方针；设立了旨在全面提升社会责任建设水平，提升社会影响力，力争将公司建设成为证券行业社会责任优秀企业的总体目标；并将“积极服务实体经济发展、着力提升财富管理水平和大力支持创新型企业发展、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”定位为社会责任建设总体目标的“七大工程”。

### **（二）建立组织体系，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，责任到人，公司推进建立健全社会责任建设组织体系。2015 年，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，分别负责公司社会责任建设的统筹规划、指导实施、调集资源、内部评估工作和信息收集、具体落实、材料报送等日常工作，为公司社会责任建设提供了坚实的组织保障。

### **（三）定期发布报告，增强外部沟通**

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。为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。报告期内，公司向社会公布了《国信证券股份有限公司 2014 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，保障股东资产安全

公司严格根据《公司法》、《证券法》及《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

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。

报告期内，公司按照证监会和深交所有关上市公司监管要求，对包括《公司章程》在内的 15 项原有公司治理制度进行修订完善，并新制订了包括《内幕信息知情人登记制度》、《董事、监事和高级管理人员所持本公司股份及变动管理制度》、《投资者关系管理制度》、《会计师事务所选聘制度》等 8 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。

报告期内，除公司治理相关制度外，公司还对覆盖业务运行、考核激励、合规风控、信息技术、公共关系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资产管理业务产品流程管理办法（试行）》、《国信证券股份有限公司投资银行部上市顾问部考核奖励办法》、《国信证券股份有限公司自营业务风险控制暂行办法》、《国信证券股份有限公司经纪业务分支机构合规岗工作指引》、《国信证券股份有限公司信息技术治理工作制度》、《国信证券股份有限公司危机公关管理制度》等 159 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

## 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。

报告期内，公司召开股东大会 6 次，累计审议相关议案 36 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<sup>2</sup>，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。

报告期内，公司共召开董事会会议 18 次，累计审议相关议案 128 项；召开董事会专门委员会会议 23 次，累计审议或听取相关议案 66 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。

报告期内，公司召开监事会会议 6 次，累计审议或听取相关议案 20 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

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。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。

<sup>2</sup> 公司独立董事张守文已于 2015 年 12 月 30 日辞职。截至本报告披露之日，公司董事为 8 人，其中独立董事为 3 人。

## 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。

报告期内，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。

报告期内，公司大力推动子公司合规管理机制建设，制定并颁布了《子公司合规管理工作指引》，发布《关于落实<子公司合规管理工作指引>开展子公司合规管理机制建设的通知》，并监督各子公司全面落实；同时制定、修订了多项合规管理基础制度与工作流程，包括《经纪业务分支机构合规岗工作指引》、《关于调整部分法律合规审查事项的通知》、《继承、司法协助业务呈批审核要点》、《融资类业务和投资银行业务协调规范指引》、《反洗钱管理制度》、《客户身份识别和洗钱风险分类管理办法》等，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。

报告期内，公司按专业化分工对风险监管总部的组织管理架构进行了调整，对业务按风险类别进行专业评估和监测，确保风险管理工作全面覆盖各项业务；着手建立风险偏好和风险限额体系，对各项业务进行全面的风险识别和梳理，进行市场风险、信用风险和流动性风险的量化管理。公司实施限额管理制度，由规避风险向管理风险转变，健全公司经营及风险情况报表体系，改变原有日报表的业务及系统分割状况，编制全面反映公司整体风险及业务状况的日报表。公司还积极开展维稳救市和风险处置工作，建立健全风控信息系统建设，整理建立风险

数据库。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.完善公司内部稽审工作

监察稽核总部以稽核审计等方式开展事后检查，承担客观发现、独立评价和整改督导等职责，梳理、识别和反映公司重要领域、重要环节、关键岗位的管理状况和风险隐患，形成改进意见和落实要求。

报告期内，监察稽核总部稽核审计范围包括了公司的业务经营、职能管理等部门，以及下属经纪业务分支机构、子公司。审计类别包括例行稽核审计、离任稽核审计、专项检查等，合理保证了审计覆盖面和有效性，形成了具有较大规模和较高价值的审计发现，为防范风险、改进管理提供了事实来源，有效促进了公司内部制度和相关工作的优化。

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。报告期内，公司各项风控指标持续符合监管要求，并在 2015 年度证券公司分类评价中连续第 9 年获得 AA 评级，风险管理能力获得监管部门的高度认可。

## 四、不断提升公司价值，切实保障投资者权益

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）公司经济价值全面提升

2015 年，证券市场波动较大，给公司发展带来了考验和挑战。在复杂多变的 market 环境下，公司稳健经营，开拓进取，取得了较好的经营业绩，实现了经济价值的全面提升：2015 年，公司实现营业收入 291.15 亿元，同比增长 146.90%；归属母公司净利润 142.05 亿元，同比增长 188.28%；按沪深交易所公告数据，排名均居行业第四<sup>3</sup>。公司总资产 2445.91 亿，较上年增长 51.59%；归属于上市公司股东的所有者权益 501.15 亿，较上年增长 52.87%。

公司主要业务保持领先。2015 年公司经纪业务手续费收入（不含基金分仓）占市场份额 5.71%，创公司历史新高，排名行业第一<sup>4</sup>。投行业务完成 IPO 项目

<sup>3</sup> 根据上市券商数据整理，数据含母公司及证券业子公司数据，未经审计。

<sup>4</sup> 根据中证协公布数据计算、排名。

22 个，市场份额超过 10%，排名行业第一<sup>5</sup>。融资融券业务客户约 24 万，新三板、资产托管等多项业务指标排名均进入行业前列。

公司的综合实力得到广泛认可。报告期内，公司再度获得行业目前最高的 AA 评级，是行业内仅有的两家连续 9 年获得 AA 评级的证券公司之一。公司跻身深圳企业 100 强，系唯一入选的证券公司。此外，公司还获得《证券时报》等专业媒体颁发的 2015 年中国最佳财富管理品牌、最佳证券公司等多个奖项。

## （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。

报告期内公司的利润分配情况如下：以 2014 年末总股本 8,200,000,000 股为基数，向全体股东每 10 股派送现金红利 2 元（含税），共派送现金红利 1,640,000,000.00 元。

## （三）做好偿债保障，有效保障债权人权益

2015 年，公司进一步拓宽融资渠道，积极为业务发展提供资金支持，包括：累计发行短期融资券 185 亿元、次级债 340 亿元和证券公司短期公司债券 70 亿元。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

报告期内，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，

<sup>5</sup> 来源于万德数据库。

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）依法合规披露信息，积极做好投资者关系管理**

### **1.认真做好信息披露工作情况**

报告期内，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，共编制了年度报告、半年度报告、季度报告及摘要等 8 个定期报告；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 137 个各类事项的临时报告。报告期内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**

公司保障投资者热线和“互动易”平台沟通渠道畅通，与投资者进行及时、有效的信息沟通。报告期内，公司通过深交所投资者关系互动平台及时答复个人投资者提出的各类问题共计 228 次；通过投资者热线接听各类投资者来电，积极答复投资者疑问并听取合理建议；定期和不定期与机构投资者沟通交流，2015 年举办网上业绩说明会 1 次，接待来自境内、境外的买方、卖方分析师共计 13 场次，接待分析师 42 名。

## **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。2015 年，公司牢牢把握国家产业结构调整，发展方式转变的大趋势，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，公司积极配合监管机关做好维

稳工作，并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、经济和社会平稳发展做出贡献。

### （一）推进多层次资本市场建设，助力企业降低融资成本

2015年，国家经济下行压力加大，企业生产经营困难增多，中小企业融资难融资贵问题仍然突出；产能过剩、地方债务、影子银行、房地产等领域风险逐步显性化。公司作为资本中介服务机构，积极推进国家多层次资本市场建设，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。

报告期内，在股票承销业务方面，公司股票承销企业家数 42 家，较上年增长 73%；承销金额 282 亿元，较上年增长 6%。其中，IPO 承销家数 22 家，占市场总家数 219 家的 10%，居市场第一位。同时，公司累计完成长方照明等 15 家重大资产重组项目（含核准），其中 7 家项目在实施重大资产重组同时完成配套融资。此外，公司还完成了首例海外并购项目飞乐音响项目。

在债券发行承销方面，公司承销企业债 13 只，承销金额 119 亿元；承销债务融资工具 15 只，承销规模 160.96 亿元；实际完成公司债项目（不含可交换债项目）22.62 只，承销规模 210.83 亿元。公司在市场形成了可交换债业务方面的品牌优势，全年完成可交换债承销项目 7 只，包括国内第一支民营企业公募可交换债天士力可交换债和迄今为止市场规模最大的可交换私募债东旭集团可交换债。

在新三板业务方面，公司全年完成挂牌项目 133 家，累计完成 191 家，累计安排融资笔数 118 次，融资规模 77.98 亿元。

在直投业务方面，截至 2015 年底，公司全资子公司国信弘盛及其管理的基金新增投资项目 21 个，投资金额 19 亿元，并积极探索以产业并购基金为主，管理多策略基金、新三板基金为辅的业务模式，为广大成长型企业提供股权融资及增值服务。

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 77 亿元。

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，资产管理总规模超过 1400 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。

## **(二) 配合监管机关做好市场维稳工作**

### **1. 响应监管机关号召，积极参与维稳救市**

在 2015 年中期股市异常波动期间，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，先后两次向证金公司累计出资 89.03 亿元参与维稳救市；并响应监管机关号召，积极通过自营账户买入股票和认购证金公司次级债等形式参与救市，对维护市场稳定做出了一定的贡献。

### **2. 做好有助于市场维稳的员工培训和投资者教育工作**

2015 年，A 股经历了巨幅波动。在此过程中，公司根据《国信证券股份有限公司执业行为规范》的相关要求，反复向总部各部门及分支机构人员强调：不得编造并传播虚假、不实、误导性信息；不造谣、不信谣、不传谣，并安排经纪业务全体人员学习制度并参加考试。公司对重要岗位进行上岗资质验收，确保各岗位均有备岗人员，还要求重要岗位实行定期轮岗，确保相关人员业务熟练，业务管理及风控高效无差错。

同时，公司结合监管机构的市场维稳要求，组织力量开展了“公平在身边”等投资者保护活动，向客户传达市场监管制度、培育理性投资理念。公司多次下发通知要求营业部做好客户风险提示工作，通过微信、短信、网页宣传等形式进行多维度的风险提示和教育。全年共举办投研名家大讲堂十余次、刊载市场分析 & 投资者教育文章十余篇；积极组织客户参加研究所策略报告会活动共计六场。

### **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，提出了系统优化需求并加紧落实，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。

## **(三) 积极参与所在地区经济建设**

### **1. 通过股权融资、债权融资等专业服务方式帮助企业解决投融资问题，推进深圳地区经济发展**

#### **(1) 股票承销业务方面**

2015 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(含配套融资)，为企业募集资金 41.5 亿元。具体如下：

项目名称	项目类型	募集资金（亿元）
歌力思	首次公开发行	7.66
共进电子	首次公开发行	3.52
汇洁股份	首次公开发行	7.08
华控赛格	非公开发行	5.29
长盈精密	非公开发行	9.9
中海达	非公开发行	5.25
长方照明	配套融资	0.79
任子行	配套融资	2.01
合计		41.5

### （2）债券承销业务方面

2015年，公司固定收益事业部成功发行37亿元的深业集团有限公司2015年度第一期中期票据，为深圳地区企业融资作出贡献。

### （3）新三板业务方面

2015年，公司场外市场部共推荐9家深圳地区企业在新三板挂牌，为4家企业完成了5次股票发行，融资金额总计6507万元。

### （4）直投业务方面

2015年，公司全资子公司国信弘盛及其管理的基金共投资深圳华大基因股份有限公司、深圳市深装总装饰股份有限公司、深圳市科比特航空科技有限公司、深圳市天健（集团）股份有限公司、格林美股份有限公司等5家深圳地区企业，总计投资额5.16亿元。通过股权融资、上市企业再融资服务等方式，多维度、多角度为深圳地区企业提供融资服务。

## 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）2015年，公司经济研究所在进一步提升传统研究服务的同时，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活动，包括应相关机构要求撰写有关宏观经济形势的课题，定期参与深圳证监局每季度的资本市场调查等。同时，报告期内，公司经济研究所还积极参与了深圳市发展研究中心2015年重大研究课题项目，为深圳市发展研究中心提供了《深圳市发展信息经济研究》、《深圳打造国际医疗中心研究》等多项课题研究。此外，公司还参与竞标深圳市龙岗区委政研室的课题研究项目，完成了《龙岗区信息经济发展研究》课题，为建立深圳经济社会发展指标体系，预测未来经济发展趋势，提出地区产业规划

建议做出了贡献。

(2) 2015 年，公司积极组织分支机构和客户参加由深交所、上交所和投资者保护基金组织的投资者情况调查和“走进上市公司”活动，全年共组织客户参加活动近 20 场，投资者调查 20 余次，收获了良好的反响。

(3) 2015 年，公司固定收益事业部积极配合深圳证监局组织的私募债业务调研活动，并为监管机关提供了针对该业务的相关思考和建议。公司派固定收益事业部骨干员工参加了深交所“会员之家”活动，作为讲师为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。公司积极派相关业务人员参加中国证监会举办的融资融券业务风险专题培训活动，并就“融资融券客户适当性与放贷风险管理”做了专题演讲。公司还派业务骨干参加了中国证券业协会举办的 2015 中国（杭州）财富管理论坛，就“用好财富管理新工具”做了专题演讲。

(4) 公司参加了深圳证券业协会举办的第六届深圳资本圈创新论坛，就“上市公司限制性股票融资服务”和“金太阳手机开户”两项创新型业务和服务产品做了专题演讲。

#### **(四) 依法纳税，回馈社会**

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。报告期内，公司（包括子公司）实缴税金合计 73.66 亿元。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资者保护基金，报告期内缴纳 1.37 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，为筹集社保基金作出贡献**

截至 2015 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 2015 年 12 月 31 日收盘价格计算，上述划转股份对应市值（含现金分红）为 24.76 亿元。

## 六、大力改进服务体系，全面提升客户体验

2015年，公司在原有客户服务管理体系基础上，持续完善客户服务管理制度，深化客户服务体系建设，新增业务资格，丰富各类金融产品及服务方式，为客户提供更完善的服务；同时还在确保客户服务透明度，做好客户适当性管理以及投资者教育工作方面采取了行之有效的措施，对提升客户体验起到了较好的效果。具体如下：

### （一）完善客户服务体系，为客户提供优质服务

#### 1.完善制度体系，提升服务水准

报告期内，公司各主要业务持续推进旨在提高客户服务水平的制度体系建设，着力提升客户服务水准，亮点如下：

（1）零售经纪业务方面，为有效提升客户服务水平，2015年公司进一步强化零售经纪业务投资顾问团队建设，制定并发布了《国信证券股份有限公司经纪业务投资顾问资质认证暂行办法》，将投资顾问进行分类，每类投资顾问对应相应的专业能力要求，并赋予其不同的业务权限。同时，公司建立了内部投顾讲师队伍，推出“投顾微讲堂”活动，定期组织内部投顾讲师进行先进经验分享和交流。另外，公司整合部门间资源，加大对投资顾问人员的投研支持和培训，通过定期组织视频培训以及集中专项培训提高投资顾问专业水平。

（2）机构业务方面，2015年公司机构业务总部从研究服务、产品销售、资源整合、协同创新等方面加强机构客户服务体系建设，显著提升了客户的认同度；同时，完善机构销售业务指引，严格落实销售交易质量控制，制定并完善了《机构销售业务管理规范》，通过为基金公司、保险机构及全国社保基金理事会等大型资产管理机构提供优质专业化服务，提高客户满意度。

（3）固定收益业务方面，2015年公司根据业务实际开展情况，对全套债券发行业务制度进行了梳理，共修订并实施了包括《国信证券股份有限公司固定收益事业部固定收益证券发行业务管理办法》在内的14项相关制度，进一步完善了制度体系，规范内部管理和操作流程，提升了工作效率和客户满意度。

（4）资本中介业务方面，2015年公司修订并发布了《国信证券股份有限公司股票质押式回购交易业务融入方适当性管理细则》、《国信证券股份有限公司股票质押式回购交易业务融出方管理办法》，明确客户准入和适当性管理的相关标准，引导分支机构更加规范地开展业务，提升客户满意度。

(5) 研究业务方面, 2015 年公司研究所进一步强化了以研究报告为主的资讯类产品服务的维护及创新, 通过创新研究资讯传递方式, 深化拓展研究服务活动内容等途径, 来实现客户服务水平的卓越体验。一方面以“满足客户需求”为导向, 灵活运用互联网思维, 创新多种资讯服务方式, 包括: 首创“微信版研究服务活动报名”功能, 客户通过点击微信即可直接报名参与研究所举办的各类会议活动, 极大提高了服务效率; 与网络直播公司合作, 通过移动端、PC 端同步直播各类专题会议, 投资者足不出户也能获得最新资讯; 推出“微视读报”等新型研报阅读方式, 通过汲取研报中的精髓, 制作成风格鲜明, 语调轻松, 时长约一分半的各类小视频, 模式新颖, 内容易懂, 多方位满足客户需求。另一方面, 公司研究所还创新研究活动方案, 针对服务客户特点, 举办迎合客户口味的各类研究活动, 包括“私募机构投资交流会”、“分支机构高净值客户互动交流晚宴”等, 及时满足客户需求, 获得了客户的广泛好评。

(6) 柜台业务方面, 2015 年公司根据各项柜台市场业务的试点经验, 修订收益凭证、收益互换和场外期权等业务的管理制度, 业务处理能力得到提高, 流程效率明显提升, 全面提升了客户体验, 形成了稳定的柜台市场客户群。

(7) 互联网证券服务方面, 2015 年公司电子商务总部组织制定了《国信证券股份有限公司微信公众号管理暂行办法》, 对公司微信公众号的运营进行了规范。同时, 为支撑分支机构订阅号的发展, 公司建立了分支机构微信管理平台, 有 53 个分支机构申请了平台的使用权, 进一步实现公司资源的合作和共享。公司电子商务总部还与相关部门制定内容运营和广告运营标准, 根据市场热点进行联合运营, 提升用户满意度。

(8) 信息技术方面, 2015 年公司信息技术总部完成了公司 IT 治理制度的修订, 调整了公司 IT 规划委员会成员, 增设 IT 议事小组和秘书组。在应用规划上, 设计了符合公司业务发展和技术发展的《IT 应用架构蓝图规划》; 同时针对互联网金融业务发展技术需求, 编制了《互联网金融应用架构规划》, 对关键经纪业务中后台组件进行了应用重构设计, 以实现更加快速、灵活的新业务和产品支持。同时, 公司还制定完善了 IT 需求管理体系, 建立了覆盖公司各部门及分支机构的“业务代表”机制, 将 IT 需求正式纳入规范化管理。通过这些措施提高公司信息技术系统的响应效率, 提高客户满意度。

## **2.加强系统建设，提升服务质量**

### **(1) 加强核心系统建设，确保客户交易系统稳定运行**

2015 年，公司信息系统安全高效、运行稳定，在市场日均交易量过万亿的情况下运行稳定，未发生堵单等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，有效提升服务质量。具体做法如下：

2015 年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；同时持续优化系统架构和性能，对支持全公司业务平稳开展，确保创新业务和重点项目顺利完成起到了重要作用。公司在年内实施了深圳股票期权、深港通、深交所第五版交易系统、IPO 新规、程序化交易新规、TS 及量化交易、互联网金融、资产托管外包和 PB 系统建设等多个项目，全面提升信息系统基础设施建设水平。公司顺利完成交易系统 2.5 万亿日交易量的扩容项目，并对金太阳手机系统、网上交易系统、核心交易系统等进行了整体扩容，为公司各项业务快速发展做好了充分的技术准备。同时，为保障业务系统的安全稳定运行，公司进行了万兆扩容以及局部网络优化，成功在亚马逊 AWS 云上部署了网上交易系统等证券类应用，实现了公有云与公司内部数据中心互联的混合云架构，是国内首家利用 AWS 公有云计算部署各类典型证券应用的券商，为公司各项业务快速发展做好了充分的技术准备。

### **(2) 经纪业务营销服务平台系统建设与推广取得显著效果**

公司推出的“鑫助手”系统定位为移动营销和客服功能平台。2015 年，该系统建设与推广取得突破，将营销服务人员的日常工作、客户服务和管理所需的常用功能全部移动化。该平台融合了产品中心、大数据分析等后台资源，可为营销服务人员提供全方位的财富管理专业支持，实现了实时服务、实时管理，大大提升了客户服务工作效率和管理效率，提升了客户满意度。

### **(3) 业务系统建设成效显著，有效支持各项业务发展**

2015 年，公司在业务系统建设方面成效显著，主要包括：建成了资产托管外包和 PB 系统，形成了从份额登记、估值核算、交易、风险管理、服务、信息披露等全流程、全覆盖能力，增强了公司在资产托管外包领域的核心竞争力。公司还建成了迅投系统，为经纪客户、资产托管客户提供了新的交易工具。同时，公司在保证现有系统支持业务顺利开展的基础上，重新建设了 OTC 系统，改进技术架构，实现功能灵活扩展，提高了风险管理和运营效率，为柜台市场业务持

续发展奠定了技术基础。另外，2015年公司持续优化完善 O32 投资交易系统、资产管理 TA、估值系统，并将固定收益投资交易、清算纳入公司统一管理平台。公司量化交易系统也经过长期磨合改进，性能优化提升，目前正逐步接近“全业务、微秒级、高可靠、易管理”的目标，为未来集中交易技术发展、高端量化交易客户服务打下了技术基础。

### （二）加强业务资格建设，丰富客户投资渠道

2015年，公司及下属子公司新增 12 项业务资格，增加了业务品种，丰富了客户的投资渠道，具体包括：

序号	资格获取时间	业务资格	批准部门
1	2015年1月16日	股票期权经纪业务、自营业务交易参与人资格	上海证券交易所
2	2015年1月16日	期权业务结算资格	中国证券登记结算有限责任公司
3	2015年1月22日	衍生品合约账户开户资格	中国证券登记结算有限责任公司
4	2015年2月6日	股票期权做市业务资格	中国证券监督管理委员会
5	2015年3月4日	非金融企业债务融资工具集中簿记建档业务资格	北京金融资产交易所有限公司
6	2015年3月19日	债券交易净额清算业务资格	银行间市场清算所股份有限公司
7	2015年4月3日	标准债券远期集中清算业务资格	银行间市场清算所股份有限公司
8	2015年4月10日	上证50ETF期权合约品种一般做市商资格	上海证券交易所
9	2015年4月21日	私募基金份额登记外包服务资格、估值核算外包服务资格	中国证券投资基金业协会
10	2015年5月5日	非金融企业债务融资工具报价业务资格	中国银行间市场交易商协会
11	2015年11月3日	合格境内投资者境外投资试点业务资格	深圳市合格境内投资者境外投资试点工作联席会议办公室
12	2015年12月24日	私募投资基金管理人资格	中国证券投资基金业协会

### （三）自主研发产品，提升服务客户能力

2015年公司加快业务和产品创新步伐，推出了满足不同风险收益偏好投资者需求的多种自主研发业务和产品，有效丰富投资者投资渠道，提高了客户业务办理效率。亮点包括：

## 1.互联网证券业务方面

### (1) “金太阳掌上营业厅”

2015 年，公司金太阳手机证券全面支持远程开户和业务办理，极大地提高了客户业务办理的便利性。该系统颠覆了传统的双向视频开户模式，通过“单向视频+特定动作”设计确保客户开户为自主、自愿；克服了视频上传、存储的瓶颈，确保客户开户资料安全性、开户视频上传完整性；集成了网点智能选择、客户身份验证、开户协议签署、三方存管签署、一人多户等在线开户服务，为客户提供“7\*24 小时、0 排队”的随时、随身、随享证券开户服务。同时，公司还对金太阳手机证券的操作流程进行优化，全面更新资金股份查询页面、交易查询页面，对客户服务、“申购宝”、银证转帐页面进行优化改造，并使系统适配云端部署，减轻了后台压力，提升了运行效率和客户满意度。

截至 2015 年底，金太阳手机证券注册用户超过 863 万，手机开户数累计 118 万，交易贡献度达 32.4%，超过 6 万人次进行远程业务办理。

### (2) “信鑫宝” 现金管理产品

2015 年，公司与鹏华基金合作，对接鹏华增值宝货币市场基金(000569)，设计出公司首个互联网现金管理产品国信“信鑫宝”。该产品低门槛、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。截至 2015 年底，“信鑫宝”累计保有量已达 1.75 亿元。

### (3) “金融矿工” 产品

2015 年，公司通过“互联网+证券”模式，以手机 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，使客户个性化定制成为可能。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。目前该产品已完成了组合订阅、微博社区、股市行情、即时通讯、运营后台 5 大模块的开发工作。截至 2015 年 12 月，在试点运营的佛山（禅城）分公司总注册用户已近 4000 人。

### (4) 微信公众号

2015 年，公司加强微信公众号推广力度。截至 2015 年底，关注用户达 51 万人，资讯累计浏览达 1345 万次，多篇资讯浏览次数超过 10 万次。公司微信公众号集成“在线客服”、“账户查询”、“资讯中心”、“漫画图解”、“炒股训练营”以及“预约开户”、“我要理财”、“自选股提醒”等 20 项功能，

大大提升了客户与公司互动沟通的便利性，有效提升了客户体验。

#### **(5) 其他互联网客户服务渠道**

2015年，公司与金贝塔、京东、百度等18家互联网机构深度合作，引流客户19.4万，开户支撑服务体系逐步建立健全。

### **2. 经纪业务方面**

#### **(1) “鑫助手” 移动营销服务平台**

2015年，公司上线了“鑫助手”移动营销服务平台，成为国内证券行业首创的全面客户关系管理移动应用平台，给分支机构营销服务人员提供更专业的支持，方便营销服务人员随时随地开展服务，提升了客户服务效率，提高了客户满意度。

#### **(2) “金手指” 投资顾问服务**

2015年，公司创新推出了“金手指”投资顾问服务。通过该服务，订阅客户可以根据投顾建议直接快速下单操作，完善了投顾产品服务链条，客户体验进一步提高。

#### **(3) 私募产品超市**

2015年，公司开发上线了“私募产品超市”，实现了产品展示、合格投资者审核、适当性匹配、合同签署、认购缴款、售后服务环节的全流程线上管理，以确保代销金融产品销售业务的合规开展，在提高业务管理效率的同时，进一步做好投资者保护。

#### **(4) 大数据分析与应用平台**

2015年，公司整合客户行为数据及员工关系数据，开发了大数据分析与应用平台。通过该平台，公司可以对指定的客户群体进行多维度分析，为实现精细化运营与精准营销打下坚实的基础。

#### **(5) 国信 TradeStation 平台**

2015年，公司引进国际先进的交易理念，打造国信 TradeStation 平台，将资金与风险管理的概念融合到交易平台上，并在北京、上海、深圳等地召开了30余场“股票技术分析实战训练营”活动，向投资者传递科学的交易理念，丰富投资者的投资渠道。目前，国信 TradeStation 平台支持证券现货、融资融券、期货等业务，吸引了大批包括私募基金在内的高端投资者，为公司高端客户和专业投资者提供了先进的交易服务工具。

### **3.期货业务方面**

#### **(1) 推出互联网开户服务**

2015 年公司全资子公司国信期货的互联网开户、移动开户、微信平台和新网站均已投入使用，实现了基于网上开户的互联网营销推广，有效支持了营业部的业务推广工作。互联网开户上线后，总体运行良好，系统稳定且不断升级完善，开户方便快捷，目前已成为广受好评的客户开户方式。

#### **(2) 自主开发套期保值系统**

2015 年，公司全资子公司国信期货自主研发套期保值系统，该系统能根据期货和现货行情绘制各种分析图表，结合客户的库存情况，统计风险 VAR 值，警示客户风险情况。该系统不涉及过多企业内部数据和敏感信息，只简单要求企业库存数据即可计算，有效解除了客户担忧企业经营数据泄露的风险，得到了签约客户的好评。

#### **(3) 股票期权非线性保证金动态监控方案**

2015 年，公司取得了股票期权业务资格，推出了股票期权非线性保证金动态监控方案。该方案具备公司日常保证金收取水平低于行业平均水平、公司对客户日常保证金不足防范能力强于行业水平和显著降低交收日公司垫资风险三方面的绝对优势。经过近一年的运行，达到了客户资金使用效率和公司风控的统一，为公司期权经纪业务构筑核心竞争力奠定技术基础。

### **4.资本中介业务方面**

2015 年，公司上市公司限制性股票融资服务获得了深圳市金融创新奖。该服务是公司以被激励对象的账户资产及认购的限制性股票为履约保障，通过向被激励对象提供一定比例的融资金额和“融资认购”一键式交易委托服务，为被激励对象缴款认购限制性股票，并分期收取本金和息费的服务。该项目为行业内首创，不仅对证券公司、上市公司和被激励对象有着重大意义，而且在业务模式、技术系统和资金监控方面都具备了行业创新性和领先性。该业务与公司已推出的上市公司股权激励行权融资服务结合，为上市公司股权激励方案的实施提供了便利。

#### **(四) 推进业务协同发展，为客户提供全价值链服务**

##### **1.打通业务链，为客户提供多种投融资解决方案**

2015 年，公司以融资融券、股票质押回购业务为基础，依托经纪、投行、

资管、固收、柜台、场外等全业务链，为高净值客户量身定制多种投融资综合解决方案。通过股票质押回购业务，解决了客户融资难的问题；采用产品/业务组合营销方式，利用限制性股票融资和收益凭证等业务为上市公司打造“融资+投资”综合服务，解决其股权激励融资和募集闲置资金投资问题；通过“小微通”业务实现 PC 端、手机端快速便捷办理业务，满足了客户的融资需要，具有典型的普惠金融的特点；推荐经纪业务分支机构的高净值客户、机构客户参加新三板挂牌公司的路演，搭建投融资对接平台；推动投行上市企业资源与新三板挂牌企业资源的沟通联系，帮助上市企业客户寻找合适的并购标的。其中，“小微通”业务使客户不再通过单一的减持股票的方式获得流动资金，不仅丰富了公司产品线、满足了客户多层次的理财需求,也有利于股票二级市场的稳定；股票质押回购、限制性股票融资等多元化的资本中介业务在解决中小企业融资难、推动上市公司股权激励方案实施等问题上开辟了新的道路，进一步提升了服务于实体经济的能力。

## **2.在“大经纪”业务布局下进一步整合资源，为客户提供更便捷的服务**

2015 年，公司在发展“大经纪”业务的战略布局下，进一步整合公司内部资源，强化部门间协作，经纪事业部深化了与资产托管部、合规管理总部、风险监控总部等相关部门的协同合作，梳理私募资管产品的托管外包、PB 系统及经纪服务等多种类服务流程，减少让客户重复提供资料的情况，从而为客户提供更便捷、优质的服务，逐步实现为客户提供一揽子服务的目标。

## **3.借助“走进营业部”主题活动，实现机构业务与营业网点资源共享，提高协同效率**

2015 年，公司整合机构业务总部、经纪事业部资源，推动营业网点业务发展，向网点提供产品追踪、研究、培训等售后服务，实现机构业务总部与营业网点共享销售活动中的研究服务成果及资源，将机构业务总部“走进营业部”主题活动打造成销售精英自我提升并进行业务沟通、合作的优秀平台。

## **4.持续推动期货子公司与经纪业务网点的合作，优化服务效果**

2015 年，公司推动全资子公司国信期货与经纪业务各网点协同合作，紧密结合期货市场热点，贴近营业部需求，持续优化“金讲堂”IB 业务培训计划。公司在以往期货品种培训和行情培训等基础上，推出了业务技能和实际操作、业务进阶系列专题培训。对于开展期货中间介绍业务的公司营业网点，国信期货从

产品的账户开立、风控服务、账单服务、信息技术等各个方面给予全方位的跟踪支持和服务，取得了良好的效果。

### **5.打通资产托管、经纪、资产管理、期货业务链条，构筑“资产管理生态圈”**

2015年，公司打通资产托管、经纪、资产管理、期货等多项业务，向构筑“资产管理生态圈”迈进。公司以资产托管部基金管理平台为基础，协助经纪事业部财富中心发行“金太阳”、“金钥匙”系列产品规模超过50亿；引导资产托管客户选择公司经纪业务分支机构和国信期货分支机构作为证券经纪和期货经纪商，为客户提供资产托管、产品销售、证券经纪、期货经纪一揽子服务。

### **6.创建研究业务内部服务小组，积极配合公司其他业务发展**

2015年，公司经济研究所通过提供日常研究资讯服务，举办大型研究业务系列培训、“行业研究方法和投资策略分析”月度视频培训、定制化研究交流会等方式，有效的支持了包括经纪事业部、投资银行事业部、固定收益事业部、融资融券部、资产托管部、国信香港等在内的多个业务部门的工作。同时，经济研究所以政府产业规划研究业务为基点，本着协同合作、资源共享的全局作战意识，以具体政府产业规划项目的“点”带动全价值链金融服务的“面”，适时整合公司固定收益事业部、投资银行事业部以及国信弘盛等部门的资源，协同为政府园区、企业客户提供诸如园区产业规划、政府企业发债、政府平台资源整合策划、政府园区闲余资金管理、政府园区辖区内企业新三板挂牌、政府产业引导基金设立等众多跨业务线条的全套增值服务，得到了客户的好评。

### **7.以直投业务为基础，为企业融资及改善治理水平全方位服务**

2015年，公司全资子公司国信弘盛在解决企业资金需求的同时，力求为客户提供多样化的增值服务，包括但不限于为被投企业提供新三板挂牌、并购咨询等资本运作信息；为企业提供人力资源管理咨询，包括领导梯队建设、学习型组织建设、对接优秀企业人力资源高管交流等活动；提供ERP实施咨询以及提供保密软件升级咨询等企业治理相关的建议。这一系列举措力求在为企业资金支持的同时，内化改善企业的治理水平，在伴随企业良性发展的同时适当地提高了客户粘性和投资回报率。

### **8.充分利用国信香港投研资源，为客户提供港股及跨境投资建议**

2015年，在总公司与公司全资子公司国信香港全面对接促进两地业务的联

动的战略方针下，国信香港旗下的国信证券（香港）经纪有限公司（以下简称“国信香港经纪”）全力配合总公司各部门业务协同。2015年，国信香港经纪与总公司经纪事业部在合规前提下，充分利用国信香港经纪的投研资源，为客户提供港股投资咨询建议。公司建立了完善的投顾管理和考核体系，由投顾中心紧密配合全国分支机构进行持续的内部港股业务培训和营业部投资者交流；积极配合国信香港研究所加大港股市场中概股上市公司的调研，并及时向内地各分支机构传递相关研究成果；积极组织港股上市公司的电话路演活动，为内地分支机构港股通业务专员及重点客户提供更为多元化的服务。这些举措对公司客户了解港股业务、参与港股业务提供了便利，获得了广泛好评。

### **（五）提高服务透明度，保障客户权益**

#### **1.提升资费透明度，确保客户知情权**

报告期内，公司根据沪、深证券交易所公告和中国证券登记结算公司相关文件指引，统一发布各项资费内容、标准及要求，并专门下发通知要求全体分支机构严格执行费率标准。在服务产品签约方面，公司将资费与产品明细相对应，由客户签约确认，严格保证客户知情权。

#### **2.加强信息保密，保护客户隐私**

报告期内，公司要求各营业网点严格执行《国信证券营业部客户账户信息安全管理指引》的各项要求，做好客户账户信息保密工作。在日常管理中，公司严格做好客户信息查询的渠道管理，包括柜台、CRM等辅助系统的权限管理；制定发布柜台人员管理办法，对于客户信息查询及导出等权限进行严格管理并报备。公司对于涉及客户资料的系统，均在公司内网运行，并在公司内网采取了限制数据拷贝等安全措施。对于涉及客户敏感信息的内容，公司均采取了字段或位数隐藏手段，防止信息泄露又不影响客户联络。

#### **3.加强客户投诉管理，提高客户投诉处理能力**

2015年，公司多次组织分支机构学习最新监管要求，落实投诉处理首要责任，通过制度建设、跨部门协调、投诉纠纷处理小组调整、组织分支机构培训、定期总结分析、投诉平台建设等措施，积极推动客户投诉纠纷处理，并在此基础上分析总结投诉处理工作的经验与不足，提升分支机构投诉处理人员的责任意识和投诉处理能力。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、成功解决率等，均按月发布并通报，并以此作为各分支机构投诉处

理人员的考核依据，进一步提升了投诉处理的规范性、时效性及解决率。2015年，公司经纪业务客户投诉处理完成率达到 97.37%。此外，为进一步完善客户投诉受理、处理、评价流程，公司还建立并持续优化 BPM 客户投诉管理平台，根据每一宗投诉制定后续改进措施并推动落实，有效防止同类客户投诉的发生。

#### **4.增加客户回访渠道，提高回访效率**

2015年，公司分别在金太阳手机证券客户端、微信公众号、金太阳网上交易端，网上营业厅多种渠道嵌入回访问卷。同时，公司针对新开户客户，改由短信进行回访，客户完成开户后系统自动向客户发送回访短信，客户回复内容符合激活要求，系统将自动激活账户，从而提高了回访时效。

### **(六) 做好客户与产品分类，加强客户适当性管理**

#### **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。2015年，公司自觉做好客户分类措施，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，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.依法合规揭示产品风险，加强客户适当性管理**

为保护客户利益，避免客户因购买与自身风险等级不匹配的产品而造成损失无法承受，根据《证券公司代销金融产品管理规定》、《国信证券客户适当性管理办法》等制度的要求，2015年，公司下发通知并完善系统设置，要求购买金融产品的客户需同时满足适当性风险测评结果、投资期限、投资品种与产品要素三匹配的要求，才能认购产品。若客户适当性结果与产品不相匹配，客户不得购买代销私募基金类产品。

2015年，公司还通过制度修订、下发通知、组织培训、组织全面业务检查等方式，加大了对产品销售业务的管理力度。公司对在销售过程中，销售人员不

得主动向高龄客户、拼单客户、适当性不匹配客户等不适当客户进行推介；不得存在违规销售；应向客户详细讲解产品风险揭示书及产品合同，详细介绍产品要素；应按时全面地进行客户回访等问题做出了详细要求。

### **（七）普及证券知识，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，尤其是随着行业创新业务的开展，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、沪港通等新业务的投资者教育，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，在营业网点设立投资者教育联系人，负责工作的执行。

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》，且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，公司均制定了各项业务具体的投资者教育工作办法。

#### **2.将投资者教育融入日常营销服务工作**

公司长期以来都在尝试将投资者教育工作变成常规化的流程，纳入新开户、业务办理、产品营销、客户服务等日常工作流程中。公司将投资者教育与适当性管理、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**

近几年，客户已越来越倾向于通过网络等非现场方式参与投资者教育活动，且客户更加注重活动的娱乐性和互动性，不再满足于仅仅作为听众被动的接受。

结合这一特点，公司除了保持原有的“金色阳光理财学校”这一日常现场活动品牌外，自 2009 年起，连续举办“金太阳杯”实盘竞技大赛这一全国性大型投资者教育活动。截至 2015 年底，累计参赛人数已达 90000 余人。公司还引入了“财富管理”概念，将国信的各类投资产品纳入联赛，重点推出股票、融资融券、理财产品、期货四类单项赛点。让投资者能在实盘竞技状态下，有效检验自己的投资实力和心理素质，学习制定合理的盈利目标和操作策略，在众多投资品种中寻找最优投资组合，最终培育出成熟、稳定的个人综合投资理财行为模式。

此外，公司还与财库网等媒体共同举办了“藏金阁-财库网”杯个股预测大赛这一全国性大型证券竞猜活动，并计划持续通过各种大型竞赛活动来实现普及性的投资者教育。

#### **4.线上线下创新拓展，丰富投资者教育产品形式**

线下，公司对分支机构现场的“投资者教育园地”设置了统一的标准要求，并将其纳入到“合规检查工作底稿”中进行定期检查。同时，公司大力发展线上投资者教育，丰富在线学习形式。结合投资者在线网络化服务的需求，在公司国信“藏金阁”开发了“金色阳光理财学校”频道，针对各类业务及产品制作了多样化的电子书、动画片、视频等，寓教于乐，引导客户在线学习，极大地提高了投资者的参与的积极性与便利性，扩大了投资者教育工作的广度及深度。

此外，公司还在新增的官方微博、微信渠道中结合各项业务风险点，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**

长期以来，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“三严三实”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，扎实做好反洗钱工作**

报告期内，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**

报告期内，公司以提高反洗钱有效性为目标，不断完善现有反洗钱内控制度。2015年1月，人民银行总行颁布了《金融机构反洗钱监督管理办法（试行）》，明确了人民银行的各类监管措施及金融机构的反洗钱信息报送义务。公司及时根据该文件的相关规定以及反洗钱工作存在的问题，对公司《反洗钱管理制度》、《客户身份识别和洗钱风险分类管理办法》进行了修订，进一步健全了制度体系，满足反洗钱工作实际需要。

在分支机构层面，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。例如江西分公司根据分公司自身业务实际需要修订完善了《江西分公司反洗钱管理制度》、《江西分公司客户身份识别和洗钱风险分类管理办法》以及《江西分公司各业务线条反洗钱工作流程》。

同时，公司持续完善反洗钱工作机制，确保反洗钱工作的规范高效。公司建立了董事会（风险管理委员会）—反洗钱领导小组和工作小组—承担反洗钱职责的相关部门—分支机构反洗钱工作小组和反洗钱岗等自上而下完整的反洗钱组织架构，各层级分工明确，协调互动，形成了有效的反洗钱工作协同机制。报告期内，公司根据反洗钱工作实际需要及相关岗位人员职责的变化，及时对反洗钱领导小组和工作小组成员进行了调整，并以全公司发文形式公布。

### **2.认真履行客户身份识别和风险等级划分**

为了能够准确快捷地审核客户身份的真实性，公司统一在柜台安装了第二代身份证阅读器，并开通了“公安部身份证信息核查系统”。柜员可通过“读卡器”或公安部身份信息核查系统，对持二代身份证的客户进行精确的身份核查识别。公司建立了完备的客户影像资料系统，所有客户的资料由柜台人员上传到集中柜台客户影像系统，保存到公司影像系统资料库中，以备查验。

同时，公司按照全新洗钱风险分类标准所建立的客户风险等级评价系统已投入使用。新客户在与公司初次建立业务关系时，即可利用系统对客户进行洗钱风险等级划分，存量客户也已按照新标准进行了风险等级的调整。目前系统运行良好，客户风险分类和持续监控工作有效进行。

### **3.严格按照监管机关要求报送可疑交易情况**

报告期内，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，共上报 1 份大额交易报告，21 份可疑交易报告。公司各分支机构对于公司可疑交易监测系统自动筛选出的可疑交易预警信息，均能够在五个工作日内进行处理，并且已逐渐有分支机构能够发挥主观能动性，主动发现可疑交易。

### **4.高度重视反洗钱宣导和培训工作**

报告期内，公司总部和各分支机构积极开展反洗钱宣传宣导活动，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，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。全年共开展反洗钱宣传活动 139 场。例如，四川第二分公司反洗钱宣传微视频“大白开讲啦之反洗钱课堂”，形式新颖，内容生动有趣，起到了很好的宣导效果；又如，阳江三路营业部举办反洗钱主题朗诵活动，以诗朗诵的形式宣传反洗钱知识，取得了较好的效果。

在培训方面，公司高度重视反洗钱培训工作。公司新员工合规培训均包含反洗钱工作内容；公司经纪业务主管部门经常性地通过业务主管培训、晨会等途径向员工讲解反洗钱工作要求；公司合规管理总部对反洗钱外部监管法律法规进行了梳理，形成了反洗钱合规矩阵，并在此基础上，将合规矩阵以问答的形式汇编成册。该手册作为员工合规守则的一部分，下发至公司全体员工学习，以便于员工了解和掌握反洗钱工作。

同时，各分支机构通过专题授课、讲座、考试等多种方式开展反洗钱培训，以提高员工对反洗钱工作的了解和重视程度。报告期内，公司开展反洗钱培训共计 285 场，覆盖 7619 余人。例如，福州五一中路营业部于 2015 年 4 月 6 日组织柜台、电话中心、融资融券部学习《人民银行福州中心支行宋建荣副行长在 2015 年全省金融机构反洗钱工作会议上的讲话》；又如江西分公司于 2015 年 11 月 5 日，通过现场培训和视频培训的方式，对江西分公司及下辖营业部的全体员工进行了反洗钱工作注意事项培训。

### **（二）完善“打非”工作方式，提升“打非”工作效果**

2015 年，公司进一步完善了非法证券活动发现机制，发动全国各地分支机构共同收集假冒国信证券等非法证券活动信息，及时上报进行曝光及处理。2015

年全年，公司发现并曝光假冒国信证券网站 43 个，关闭假冒国信证券网站 41 个，剩余 2 个正在处理中；曝光假冒国信证券新浪微博 3 个；针对假冒国信证券信息发布澄清公告 3 次，发布非法证券活动案例 3 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.完善“打非”工作机制，多渠道多形式开展“打非”工作**

首先，公司根据“打非”工作指引要求，以保护投资者利益为核心，成立了“打非”工作领导小组和工作小组，并指定“打非”联络人。公司发布了《国信证券股份有限公司关于参与整治利用网络等媒体从事非法证券活动的办法》，进一步完善了“打非”工作机制和制度，将“打非”工作落到实处。

其次，公司将“打非”工作融入业务活动的各个环节（包括开户，交易，营销，客户回访，投资咨询、教育培训等环节），通过发放宣传资料、发送短信及各类提示信息、举行宣传教育专项活动、电话回访、公司官网公告、营业网点张贴公告及宣传等形式开展风险警示发布活动，以防投资者上当受骗。2015 年公司举行“打非”相关投资者教育专场活动 650 场次，刊登“防非”宣传教育文章 38 篇，发送防范非法证券活动的短信及各类信息提醒约 591.05 万条，发放教育宣传手册或单页约 11.12 万份，开展“打非”员工培训 8780 人次，其他“打非”宣传形式 284 次。

此外，公司组织各分支机构通过多渠道、多形式开展“打非”工作。例如通过在营业厅设立投资者教育专栏、设立现场“防非”咨询台；在经营场所电子显示屏播放“打非”公益宣传短片、非法证券活动典型案例 Flash 动画；在营业场所张贴“打非”宣传海报；在微博、微信公众服务号内放置一系列的打击非法证券活动宣传案例等方式，切实增强投资者防范风险及法律意识，有助于投资者自觉远离非法证券活动。

### **2.参与防范非法证券活动宣传教育工作**

2015 年，公司组织了“远离非法证券活动,传递正能量”打非宣传活动、“12.4”全国法制宣传日“打非”专项宣传活动等系列打击非法证券现场活动共计约 980 场次，参与投资者约 8.4 万人次；下发相关小册子约 4.6 万册，宣传单页约 10 万余张；电子产品点击量约 2.1 万人次。

### **3.配合有关部门参与防范非法证券活动**

(1) 公司办公室每月关注本地区广播、电视、报刊等媒体的刊登内容，截

至 2015 年底未发现明显的非法证券活动。

(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) 积极参加监管部门组织的“打非”宣传月活动

2015 年 11 月 13 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》。接到通知后，公司认真组织开展了系列宣传活动，共组织防非宣传教育专项活动 299 场次，刊登防非宣传教育文章 5 篇，发送防非宣传教育手册 2383 本，发送防非宣传教育单页 3295 张，发送防非提醒短信 732395 条，曝光非法网站 9 个。

### (三) 推进“三严三实”教育，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。2015 年，公司党委围绕落实全面从严治党责任、践行“三严三实”要求，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“三严三实”专题教育工作

2015 年，公司成立了“三严三实”专题教育协调小组，制定“三严三实”专题教育工作方案，在公司各基层党支部组织开展实施。公司董事长亲自讲党课，并带领公司党员领导干部分别深入所属党支部以普通党员身份参加组织生活会，并给支部党员讲党课。公司党员领导干部先后参加 17 次市级“三严三实”专题教育学习培训；认真践行“三严三实”要求，及时梳理工作中存在的问题，立行立改。

#### 2. 坚持问题导向，强化督导落实

2015 年，公司党委加强民主监督，2 次通过内网分别对 2014 年度民主生活会征求意见与建议的整改方案和中期整改进度向全体员工公示，在 2015 年征求意见会上将 2014 年意见与建议整改落实情况进行通报，接受全体干部员工的监督。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

2015 年，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、积极维护生态和谐，助推建设美丽中国**

2015年，在国家经济新常态的大环境下，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上发展；另一方面，公司坚持低碳、环保、节能的内部管理理念，从办公运行、业务开展等多方面着手，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**

2015年，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一定的贡献。主要成果如下：

1、2015年，公司场外市场部为华索科技、百大能源、回水科技、永联科技4家环保型企业提供了5次股票发行服务，融资金额1.6亿元。

2、2015年，公司固定收益事业部于10月27日成功发行了扬州绿色产业投资发展控股(集团)有限责任公司2015年度第一期非公开定向债务融资工具(15扬州绿投PPN001)，为发行人成功募集资金10亿元。扬州绿色产业投资发展控股(集团)有限责任公司是扬州市基础设施建设、市政建设、园林绿化建设的重要建设主体，为扬州经济技术开发区（国家绿色新能源特色产业基地）建设作出了巨大贡献。

3、2015年，公司全资子公司国信弘盛投资逾1亿元参与格林美股份有限公司定向增发项目，该公司主营回收利用废旧电池、电子废弃物等废弃资源循环再造高技术产品，是中国对电子废弃物、废旧电池进行经济化、规模化循环利用的领先企业之一。

### **（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 产品为主照明灯具方式进行落实节能环保实际行动，关闭照度偏强部分光源，合理布局照明光源分布，降低用电量，使用新的低耗节能产品即提高了室内照明舒适度，同时达到节能降耗的目的，总部办公场所获得“绿色照明示范单位”称号。公司办公场所实施夜间关闭总电源方式，达到节能减排目标。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标准“26℃”环保空调温度。公司空调制冷机房采用冰蓄冷系统调荷避峰，充分利用夜间低谷电力；空调办公区采用 VAV 变风量节能空调系统；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**

报告期内，公司通过建设和持续优化新一代 OA 和统一门户系统、易秀企业社区系统、财务报销系统、BPM 流程管理平台、知识共享系统在内的办公自动化系统，推动上情下达和下情上达，提升办公和协同效率，降低能源消耗。同时，公司通过建设高清视频会议系统、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，减少不必要的长途出差和现场会议，进一步降低单位产出能耗。

### **(三) 开展阿拉善生态林建设工作**

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出力。2015 年，公司继续捐资 24.97 万元用于阿拉善生态基地配套设施建设，并捐资 50 万元完成了首期 1000 亩“国信证券生态林”基地建设工

## **九、热心投身公益慈善，积极开展扶危助困**

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。2015 年，公司通过捐资助学、对口帮扶贫困村和其他各类公益捐赠的形式开展公益慈善活动，取得了良好的效果，获得了广泛的好评。具体包括：

### **(一) 积极推进国信“金色人生”人才培养计划**

从 2010 年 8 月起，公司正式启动“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 2015 年底，“金色人生”人才培养计划共资助学生 1027 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 748 人次，大学生 279 人次。总资助金额为 287.45 万元。其中，2015 年，资助高中生 30 人，资助金额 9 万元，大学生 23 人，资助金额 13.2 万元。

“金色人生”人才培养计划对优秀学子的最长资助周期长达 7 年，覆盖优秀贫困学子从高中到考入 211 工程院校的全部阶段。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。

## **（二）开展对口帮扶工作**

2015 年，公司按照省、市及市国资委党委统一部署和要求，开展了对口帮扶广东省陆丰市碣石镇新布村的扶贫工作。公司多次派员深入调研，并与当地镇、村干部进行充分的沟通协调，使新布村的村貌有了明显改善。全年主要工作亮点如下：

### **1.大力改善村小学办学条件与环境，支持智力扶贫**

2015 年，公司捐资 1.65 万元作为村贫困户家庭高中及以上在读子女助学金；捐资 32.236 万元修建新布村小学“创强”工程项目，为学校修建了校门、跑道、球场，修缮了校舍，更新了课桌椅，增设了电教室，购置了多媒体教学设备，并发动公司员工捐赠 1826 册书籍给村小学图书馆。

### **2.改善生产生活条件，引导村民树立致富信心**

2015 年，公司捐资 66.5 万元为低收入家庭进行住房改建；捐资 34 万元为村民修建了村活动广场硬底，并在广场上配置安装了文体设施；捐资 14 万元修建了主村道路灯；捐资 3 万元改造了村卫生站；捐资 6.3 万元用于贫困户参加农村合作医疗保险；发放新布村贫困户慰问金 0.15 万元。村道硬底化建设和村委办公楼改造项目全部于 2015 年完工；建成的大溪排洪水渠工程成为大溪村居民雨季防洪排涝的有力屏障，也是下游 800 余亩农田旱季灌溉的主要源泉。

### **3.积极培育主导产业，鼓励村民通过自己的辛勤劳动勤劳致富**

2015年，公司捐资1万元用于贫困户技能培训；捐资18万元用作贫困户生产扶持资金。

### **（三）其他各类公益捐赠情况**

2015年，公司坚持服务社会、奉献社会、回报社会，除对口帮扶和支持阿拉善生态林建设外，还从多个方面开展社会公益活动，与社会各阶层分享公司发展成果。亮点包括：

#### **1.捐资帮扶新疆贫困村**

为维护新疆地区社会稳定和长治久安，2015年5月，公司参与新疆证监局帮扶新疆麦盖提县希依提墩乡希依提墩村“访惠聚”活动，捐资300万元帮助当地村民脱贫致富，融入现代文明。

#### **2.捐资建设赣州南康区镜坝镇敬老院**

2015年5月，公司捐资200万元建设赣州南康区镜坝镇敬老院，用以全面提升敬老院的硬件条件，为全镇五保老人提供一个颐养天年的良好环境。

#### **3.捐资深圳市关爱行动公益基金会用于抚恤环卫工人**

2015年6月，公司捐资6.8337万元给深圳市关爱行动公益基金会，用于抚恤、慰问因工伤亡和在职病故的环卫工人或其家属，资助患重大疾病、遭意外事故造成生活困难的环卫工人，资助改善环卫工人工作和生活条件。

#### **4.捐资南方科技大学工程技术创新中心（北京）用于科研建设**

2015年7月，公司捐资600万元建设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。

#### **5.捐资深圳市阳光心理健康基金会开展抑郁帮扶计划**

2015年12月，公司捐赠200万元用于支持深圳市阳光心理健康基金会开展抑郁帮扶计划、金融从业人员减压计划和公益讲座等项目的运维。

### **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。

### **（二）基本保障，有效激励，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 2015 年 12 月 31 日，公司及子公司共有正式员工 9143 人，其中 35 岁以下员工占比 76.85%，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）建立多层次、全方位的培训体系**

公司建立了多层次、全方位的培训体系，通过面授、研讨会、在线学习等多种培训方式，在职业道德规范、业务知识、专业技能、合规风控等方面对总部及分支机构的业务人员进行持续的培训，为规范展业和业务创新提供支持。

2015 年，公司员工的培训覆盖率在 60%以上，培训满意度为 75%以上，员工的培训学时在年度 20 小时以上。公司内训业务课程开发的数量年度达到 40 门，外部培训资源（含海外培训资源）的引入次数不少于每年 10 次。

此外，为使一线员工能够第一时间学习到新业务、新产品知识，通过即时互动了解到业务实操过程中的关键要点，并迅速分享自己的成功经验，公司还引入

了“互学E”移动学习平台，取得了良好的效果。

#### **（四）为员工提供丰富的健康文化活动**

##### **1.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95%以上。2015年，根据员工健康体检的具体需求和实际情况，公司工会对深圳相关体检机构进行考察，选定第一健康作为新的健康体检合作机构，圆满完成了2015年公司员工的体检组织工作。2015年4月，公司邀请第一健康专家到公司召开健康讲座，共计60名员工参加，帮助员工更好地掌握自身健康情况。

##### **2.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、网球、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、深投控、深圳太极拳协会、深圳金融学会及主办的各类比赛。2015年，公司组织员工参加了深圳市“投控杯”羽毛球赛、深圳市总工会第二届职工羽毛球赛、深交所足球邀请赛、摄影爱好者活动、并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。

##### **3.组织有益员工的读书征文活动**

2015年，公司工会与办公室配合，建立国信“读联体”读书平台和国信“互联网征文大赛”活动。该平台建设和活动的组织激发了员工读书的积极性，为员工提供了相互交流和自我展示的机会，促进公司上下形成主动学习、积极思考的良好氛围。

##### **4.开展鼓励创新各类活动**

从2014年开始，公司开展了旨在鼓励创新、奖励创新的各类活动，包括设立“微创新”先锋奖，对员工在工作中发挥创新意识，提高工作效率的各类改进成果进行奖励；组织开展国信“创客大赛”活动，由公司组织专门的评委会对员工报送的创新项目进行评审，并给予获奖项目必要的资源以助其实现。2015年，公司继续开展上述活动，公司“创客大赛”出炉了“金融矿工”、“金太阳掌上营业厅”等获奖项目，并已成为服务客户的新产品；“微创新”先锋奖也奖励了一批在工作中有创新改进成果的员工，有力地激发了员工的创新意识和参与感。

#### **（五）设立员工关爱基金，参加社会公益活动**

##### **1.设立员工关爱基金**

2015年5月，公司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。截至 2015 年年底，员工关爱基金已对 3 名困难员工进行帮扶，累计发放慰问金 55 万元。

## **2.做好员工关心慰问工作**

2015 年，公司工会组织探望患病员工 10 人，慰问父母病故员工 13 人，协助处理离世干部、员工身后事宜及抚慰家属 2 人。2015 年中秋节，公司工会组织走访了离退休员工 20 人，并代表公司向离退休员工送去了节日慰问。

## **3.积极参加义工活动**

2015 年 10 月，在深圳市团委支持下，公司组建了国信义工联队伍。截至目前，共有 200 名员工加入义工组织。

2016 年，公司将结合行业发展趋势，全面推进公司各项业务发展，提升公司各项业务协同作用，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，推动公司发展，实现企业经营目标。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。

## 附录： 2015 年公司所获评级及荣誉

### 一、总公司所获评级及荣誉

#### 1. AA评级（连续第9年获得）

评级单位：中国证监会

#### 2. 深圳市金融创新奖 金太阳手机开户系统

深圳市金融创新奖 上市公司限制性股票融资服务

颁奖单位：深圳市政府

#### 3. 上交所ETF期权大赛做市商三等奖

颁奖单位：上海证券交易所

#### 4. 最受欢迎卖方分析师奖

颁奖单位：中国保险资产管理业协会

#### 5. “金融资”新三板优秀做市商奖

颁奖单位：上海证券报 中国证券网

#### 6. 2015中国证券业“金牛”分析师评选最具潜力研究团队

颁奖单位：中国证券报

#### 7. “金牛理财产品”-一年期综合奖

颁奖单位：中国证券报

#### 8. “2015中国最佳财富管理机构评选”

2015中国最佳证券经纪商

2015中国最佳机构服务商

2015中国最佳财富管理品牌

颁奖单位：证券时报

#### 9. “2015中国区优秀投行评选”

2015最受投资者尊重投行

2015最佳区域投行

2015最佳IPO投行

颁奖单位：证券时报

#### 10. “2015中国最暖投资顾问评选”

2015中国最暖投资顾问团队

颁奖单位：证券时报

**11. 2015最佳IPO项目-飞天诚信**

**2015最佳再融资项目-京东方A**

**2015最佳财务顾问项目-金磊股份重大资产重组**

**2015本土最佳团队**

颁奖单位：新财富

**12. 第十三届新财富最佳分析师评选**

**2015新财富最佳销售服务团队**

颁奖单位：新财富

**13. 最具投资价值证券公司**

颁奖单位：经济观察报

**14. 最具成长性券商奖**

颁奖单位：和讯网

**15. 2015年度新三板十大最具影响力券商评选**

**2015年度新三板十大最活跃券商**

颁奖单位：第三届中国中小企业投融资交易会暨新三板与中国中小企业发展论坛

**16. 2015年中国最佳证券公司**

颁奖单位：21世纪报系“2015亚洲资本年会”

## **二、子公司所获评级及荣誉**

### **1. 国信期货**

(1) 上海期货交易所年度优秀分析师（团队）评选“优秀品种分析师”称号。

颁奖单位：上海期货交易所

(2) 2015年度最具成长性会员

颁发单位：大连商品交易所

(3) 2015年度重点企业重大贡献奖

颁奖单位：上海市虹口区人民政府

(4) 2015年度知识竞赛优秀组织奖

颁发单位：中国信息安全技能竞赛组委会

(5) 第八届中国最佳期货经营机构暨最佳期货分析师评选“最佳农产品分析师”和“最佳工业品期货分析师”称号

颁奖单位：期货日报、证券时报

(6) 第八届中国最佳期货经营机构评选最具成长期货公司

颁奖单位：期货日报、证券时报

(7) 2015年度最佳期货行业品牌奖

颁奖单位：和讯网

## **2.国信弘盛**

2015年中国最佳PE投资机构十强

颁奖单位：福布斯杂志

## **3.国信香港**

沪港通一周年交易比赛大奖

颁奖单位：香港交易所