

西部证券股份有限公司

2015 年  
企业社会责任报告

2016 年 4 月

## 编制说明

### ※ 报告概况

《西部证券股份有限公司 2015 年企业社会责任报告》(以下简称“报告”或“本报告”)全面总结了西部证券股份有限公司(以下简称“西部证券”或“公司”)2015 年改革创新、推进可持续发展、努力践行企业社会责任的情况。

### ※ 时间范围

本报告涉及的时间范围(以下简称“报告期”)从 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日(部分表述及数据适当追溯以前年份)。

### ※ 发布周期

本报告为年度报告,每年随《西部证券股份有限公司年度报告》同时发布。此次是公司自 2012 年 5 月上市以来第三次公开披露社会责任报告。

### ※ 组织架构

西部证券股份有限公司总部设在陕西省西安市,公司已逐步形成了“立足陕西,面向全国”的业务及营业网点布局,目前,公司设有专门从事自营业务的上海第一分公司、专门从事客户资产管理业务的上海第二分公司、专门从事“新三板”业务的北京第一分公司,在北京、上海、深圳等全国各地共设有 8 家经纪业务分公司及 82 家证券营业部。公司设有两家全资子公司——西部期货有限公司、西部优势资本投资有限公司,分别从事期货业务、直接投资业务;设有一家控股子公司——西部利得基金管理有限公司,主要从事基金管理业务。

### ※ 编制依据

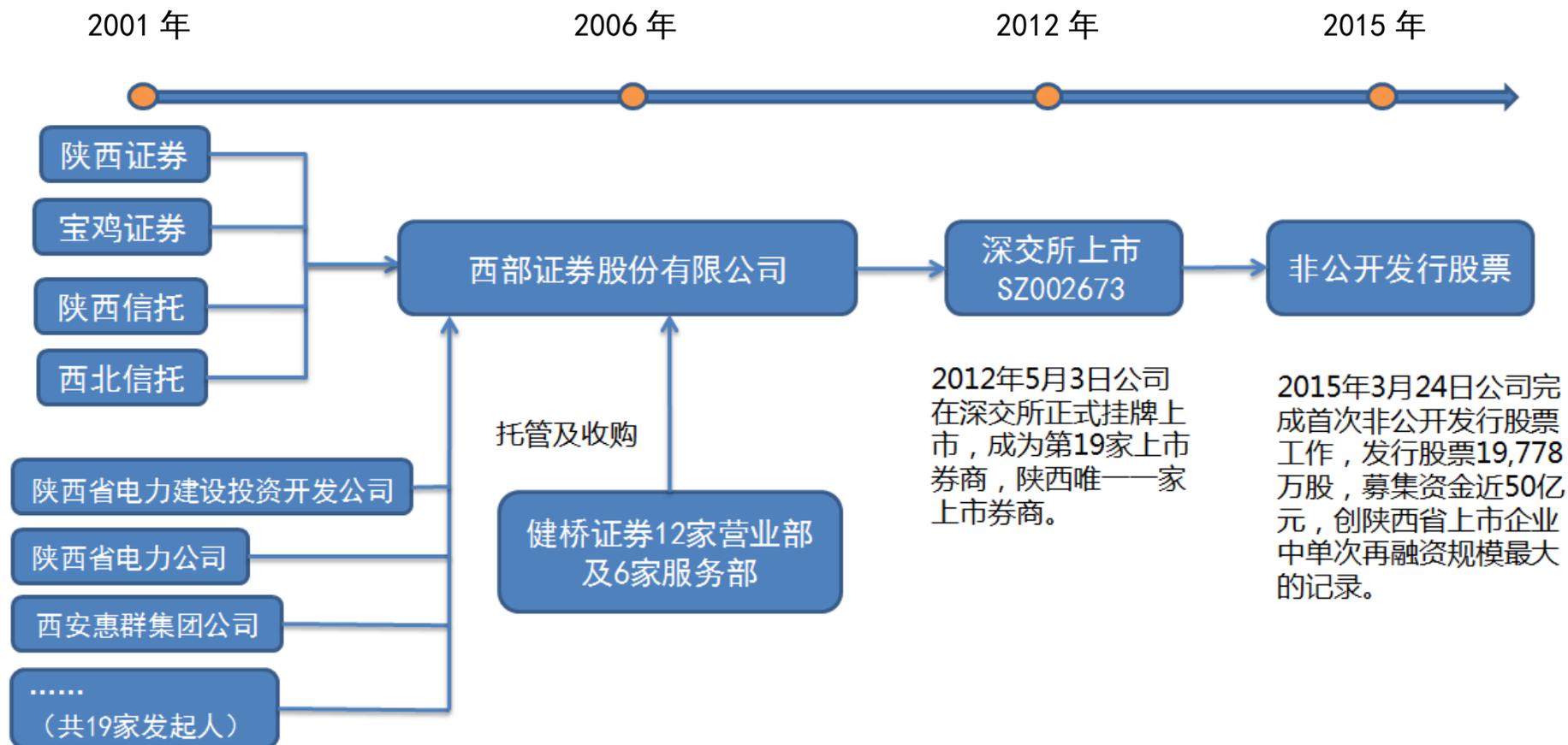
本报告参照《深圳证券交易所中小企业板上市公司规范运作指引》编制而成。

※ 获取方式

本报告在巨潮资讯网 (<http://www.cninfo.com.cn>) 及公司官方网站公开披露。

## 公司概况

### 一、公司历史与发展



## 二、公司经营现状

公司自成立以来，坚持以稳健求发展的经营理念，将建设最具盈利价值和增值潜力的证券公司作为发展的主要目标，取得了连续 **15** 年盈利的经营业绩。

### 2002 年—2005 年

在证券行业整体亏损的情况下，公司始终保持盈利。

### 2006 年—2007 年

伴随行业整体形势的好转，公司盈利大幅增长；收购健桥证券 12 家营业部。

### 2008 年—2009 年

公司对风险较大的买方业务进行了适当控制，有效应对股指持续走低，交易量大幅萎缩的困难，保持公司传统优势，实现了持续盈利。

### 2010 年

公司的投资银行业务取得了迅猛发展，达到行业中位数以上水平，公司业务结构进一步优化。

### 2011 年—2012 年

公司成功上市，打开了资本市场融资通道，同时进一步打响公司品牌知名度。

### 2013 年—2014 年

公司积极推进整体业务的战略转型，持续改善业务结构，逐步实现业务创新发展和盈利模式多元化，不断提高核心竞争力。

## 2015 年

公司完成非公开发行股票近 50 亿，资本规模实力及抗风险能力显著提升。

## 文化理念——可持续发展的精神动力

### 一切以客户为导向

#### 企业精神

- 和衷共济 共谋发展
- 风控至上 稳中求先

#### 经营理念

- 诚信 专业
- 创新 共赢

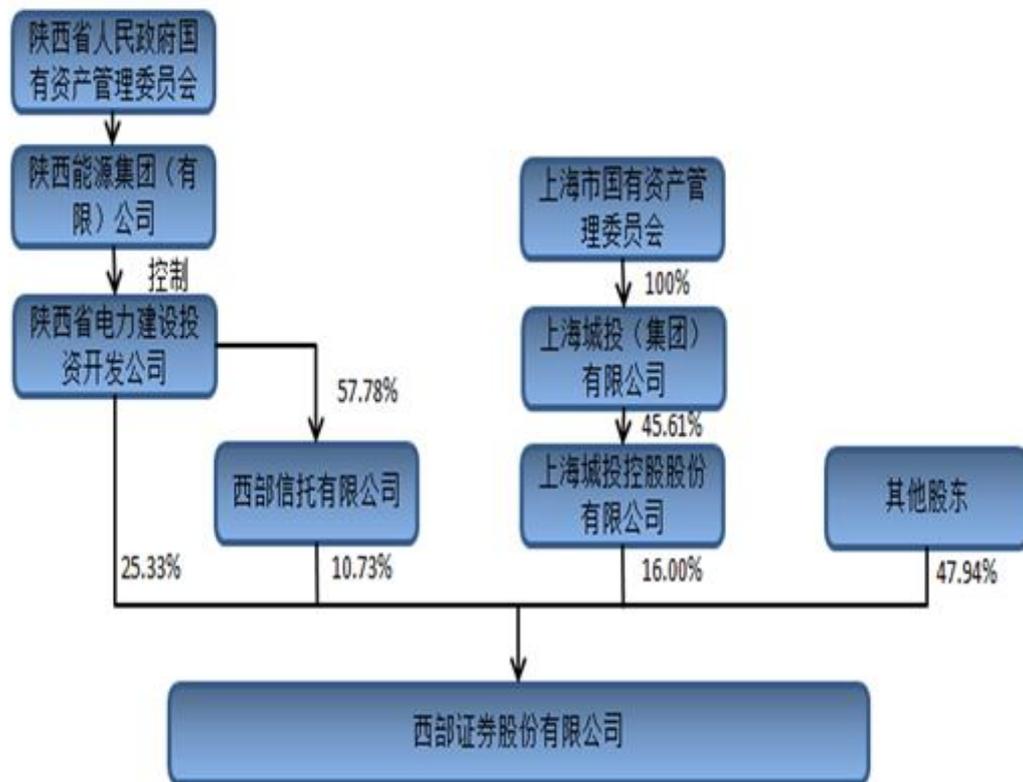
#### 企业愿景

- 做中国资本市场最有盈利价值和增值潜力的券商

## 股东权益——企业履行的忠实义务

### 一、完善的法人治理

公司具有国有控股的股东背景和完善的法人治理结构。公司股东主要为国有独资公司、上市公司和实力雄厚的其他国有及民营企业，多元化的股东结构使公司的经营兼具国企的稳健与民营的灵活，为公司的长远发展提供了坚实的基础。



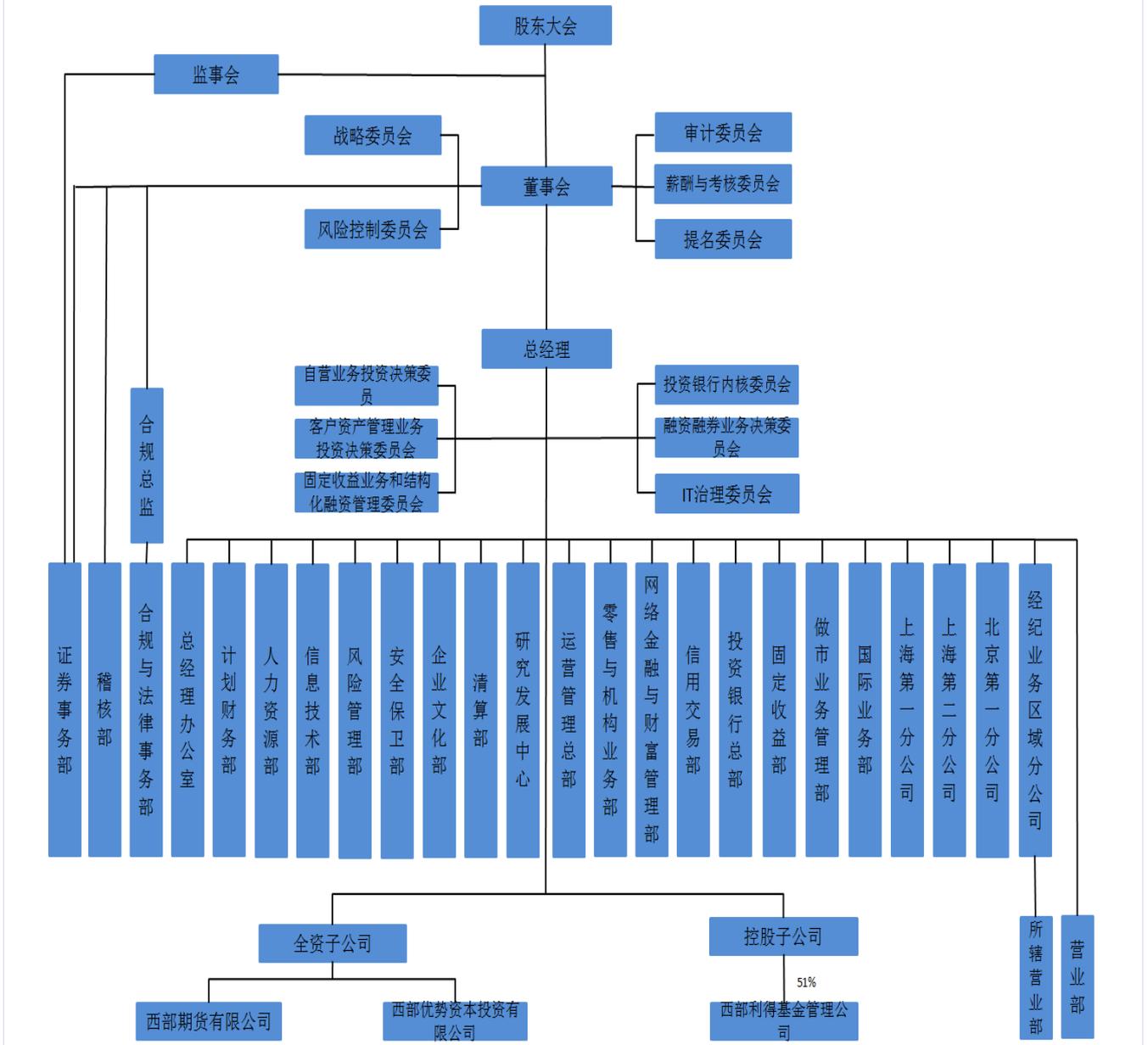
2015年7月24日，公司收到证监会《关于核准西部证券股份有限公司变更5%以上股权实际控制人并豁免陕西能源集团有限公司要约收购西部证券股份有限公司股份义务的批复》，核准陕西能源集团有限公司为西部证券实际控制人。西部证券实际控制人由陕西省投资集团(有限)公司变更为陕西能源集团有限公司。

完善的法人治理是公司可持续发展的前提，同时也为公司更好地

履行社会责任提供保障。公司一直严格按照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《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》等法律法规以及证券监管机构各项规章制度要求，不断完善公司治理工作，形成以股东大会、董事会、监事会以及经理层为主体结构的决策、监督与经营管理体系。公司治理各层级各司其职、各负其责，形成决策、执行、监督职能相互分离、相互制约、协调运转的运行机制。

公司现行的《公司章程》和《股东大会议事规则》，对股东的权利和义务、股东大会的职权、股东大会议题来源、股东大会的召开、表决和决议等事项都进行了明确规定，并得到了严格的贯彻执行和有效运作，切实维护投资者的利益。

## 西部证券股份有限公司组织架构图



2015年，公司按照《公司法》、《证券法》、《公司章程》及《股东大会议事规则》等相关要求，召集了一次年度股东大会及五次临时股东大会；同时，召开董事会9次，监事会5次。

根据公司整体战略定位以及各项业务发展规划，结合公司创新业务发展情况，为确保公司资本充足状况与公司发展目标相适应，适度

扩大融资规模，优化资产负债结构，满足各项业务发展的资金需求，改善公司流动性状况，提升展业能力和盈利水平，股东大会审议并通过了《公司向合格投资者公开发行人公司债券方案的提案》和《关于公司发行次级债券方案的提案》。

2015年3月25日，公司非公开发行股票 **197,784,810** 股，在深交所上市，募集资金近 **50** 亿元；2015年9月25日，公司成功发行了规模为人民币 **40** 亿元的公司债券。

根据深圳证券交易所《关于西部证券股份有限公司2015年次级债券符合深交所转让条件的无异议函》，公司获准发行面值不超过100亿元人民币的西部证券股份有限公司2015年次级债券。公司2015年次级债券（第一期）已于2015年12月3日发行完毕。西部证券股份有限公司2015年次级债券（第一期）的发行规模为人民币20亿元，期限为5年，票面利率为4.98%。

公司董事会和监事会审议事项，均严格履行了信息披露义务。董事会对公司的营运及财务状况、项目投资、治理结构等重大事项进行了讨论和决策，公司董事积极主动了解公司经营动态，以审慎负责的态度出席董事会会议，充分发挥各自的专业经验及特长，对所讨论的事项充分发表意见。

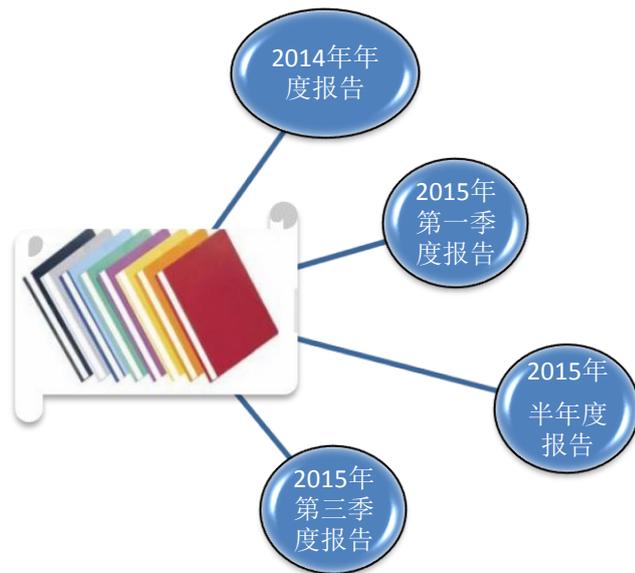
监事会按章程规定列席董事会会议，依法履行监事职责，对董事会编制的公司定期报告进行审核、对董事和高级管理人员执行公司职务的行为进行监督、检查公司财务、向股东大会提交议案等。



## 二、股东权益保护

信息披露工作是上市公司与资本市场进行沟通的主要渠道，也是公司向资本市场展示投资价值的有效途径。公司严格按照证监会及深圳证券交易所的要求，编制定期报告和临时公告并及时披露，确保公司信息披露内容的真实、准确、完整，促进公司与股东双向沟通的良性互动。

2015年，公司严格按照相关要求编制并披露各项定期报告，并根据公司经营动态，主动、及时地披露可能对股东和其他利益相关者决策产生实质性影响的信息。



除定期报告外，2015年全年共发布临时公告 **118** 条，涉及财务信息、公司“三会”决议、

重大投资、公司治理、经营管理等各类重大事项，未出现选择性信息披露等不公平信息披露的情况，不存在重大会计差错、重大遗漏信息补充、业绩预告更正等情况，保证了信息披露的质量和透明度，公司信息披露工作连续被深交所评为 A 级。

按照《2015年投资者关系管理工作计划》，通过股东大会、年度报告说明会、接待来访、答复质询等渠道开展与投资者的双向交流，增进投资者对公司的了解和认同，树立公司良好的资本市场形象，同时公司重视并做好舆情监控、内幕信息管理、投资者关系管理培训等相关工作。公司指定专人接听投资者电话、回复投资者互动平台的提问，接听投资者电话共计 200 余次，回复投资者关系互动平台提问 318 余条。不断加强与投资者的互动沟通，听取投资者意见和建议，公司证券事务部负责记录、汇总，定期向公司领导汇报。报告期内，公司接受了平安证券、申万宏源、国泰君安等多家金融机构的调研活动。在年度报告披露后参加“陕西上市公司2014年年度报告集体说明会”，通过网络问答方式就投资者关心的问题进行了说明，加强与中小投资者的沟通和交流。公司股东大会采取现场投票与网络投票相结合的方式，同时通过深圳证券交易所交易系统和互联网投票系统（<http://wltp.cninfo.com.cn>）向公司股东提供网络形式的投票平台，股东可以在网络投票时间内通过上述系统行使表决权，并对中小股东的表决结果进行单独计票。

根据公司 2014 年度股东大会审议通过的《公司 2014 年度利润分配预案》，公司 2014 年度分配方案为：以实施分配方案时股权登记日的总股本为基数，向全体股东每 10 股送红股 5 股并派发现金红利 1.5 元(含税)，送股派现后剩余未分配利润转入下一年度；同时，以资本公积金每 10 股转增股本 5 股。分配方案实施后，公司总股本由

1,397,784,810 股，变更为 2,795,569,620 股，公司注册资本变更为 2,795,569,620 元。

## 内部控制——风控至上的集中体现

### 一、组织体系

公司建立健全与公司自身发展战略相适应的全面风险管理体系，全面风险管理体系包括可操作的管理制度，健全的组织机构、可靠的信息技术系统、量化的风险指标体系，专业的人才队伍、有效的风险应对机制以及良好的风险管理文化。

公司各部门、各分支机构（各分公司、营业部）作为独立的风险管理责任单元，在各自职责范围内承担风险管理责任。公司风险管理部、合规与法律事务部、稽核部等风险管理部门，按照职责分工履行风险管理职责。

#### 1、合规管理

公司建立健全了合规管理组织保障体系，对各项业务进行合规管理。

董事会是公司合规管理的最高决策机构，负责公司合规管理基本制度的审批、评估和监督实施。监事会则依据法律、法规及公司章程对董事会、经营管理层及合规总监履行合规职责的情况进行监督，对公司合规经营情况进行检查。

经营管理层履行以下合规职责：1、实施与经营管理层相关的合

规政策，保障经营管理的合规运作；2、为合规总监及合规部门提供必要的物力、财力和技术支持并配备履行职责需要的合规管理人员；3、确保合规总监及合规部门拥有充分的知情权和独立调查权；4、及时、有效解决合规问题，落实责任追究；5、与合规总监共同建立并完善合规部门与其他部门之间的分工协作机制；6、倡导和培育合规文化。

合规总监是公司的合规负责人，对公司及其工作人员的经营管理和执业行为的合规性进行审查、监督和检查。

相关部门及分支机构设合规管理专员，负责对部门业务开展和内部管理的合规性进行日常监督检查。

## 2、风险管理

公司董事会是公司风险管理的最高决策机构。董事会和董事会风险控制委员会按照《公司章程》及《董事会风险控制委员会工作规则》的规定履行风险控制职责。公司董事长、总经理对公司全面风险管理的有效性承担主要责任。

公司经营管理层负责公司风险管理工作的组织、管理和监督，并将风险管理贯穿经营管理活动的全过程。公司设首席风险官，作为公司高级管理人员负责全面风险管理工作。公司对首席风险官履职提供充分保障，确保首席风险官能够充分行使履行职责所必要的知情权。

## 3、稽核审计

公司设立稽核部，全面负责组织、实施公司内部稽核审计工作。稽核部保持自身的独立性、客观性，直接对董事会负责，向董事长和

审计委员会报告工作，业务上接受公司审计委员会的指导，工作上接受公司监事会监督。

稽核部的风险管理职责：对公司各业务、各部门风险控制职责的履行情况进行再检查、再监督，对公司主要业务的风险控制进行重点检查、监督，根据稽核与审计结果，指出存在的问题，提出整改建议，跟踪整改落实情况。

## 二、部门整合

为了更好地适应公司战略发展和经营管理需要，整合公司资源，进一步提升合规管理效能，公司9月17日召开的第四届董事会第九次会议审议通过：调整公司原合规管理部职责，增加“关于法律事务管理职能”，并将合规管理部更名为合规与法律事务部。

合规与法律事务部的风险管理职责：在合规总监领导下，实施合规审查、检查和监督工作，进行反洗钱监控，信息隔离墙管理，提供合规咨询和培训，处理违规事项的举报，防范和控制合规风险，指导合规管理专员的工作。负责公司法律事务、诉讼事务及合同审查工作，防范和化解法律风险。

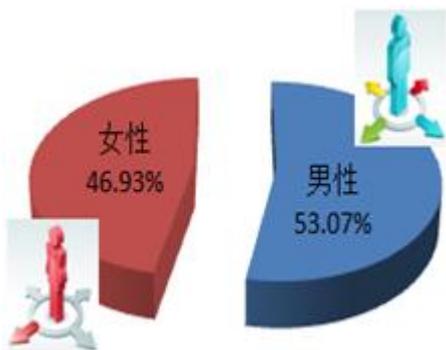
## 三、工作内容

公司进一步落实全面风险管理工作，通过不断改进与完善，使全面风险管理与流动性风险管理机制逐步健全并有效运行，风险管理工作覆盖范围、专业深度的不断延伸，加强对衍生品交易等新业务、新产品风险评估、计量与风控策略的研究与实施，持续完善公司风险管理指标体系与技术系统，保障公司风险管控能力与业务发展相适应。

公司结合在工作中梳理出的各业务风险点，对融资融券业务、IB业务、股票期权经纪业务等，共进行了 12 次合规检查；对各部门提交的 184 项制度提出近 300 条初步合规审查意见，确保公司各项制度符合有关法律、法规和准则的要求；对 45 项新产品新业务进行了合规审查，出具初步合规审查意见 158 条，确保了公司新业务资格的及时申请和新产品的顺利推出；对业务部门提出的 22 项合规咨询事项出具了合规咨询意见；审查各类合同 3343 份，有效的防范、控制了合规、法律风险。

在不断健全和完善稽核审计制度体系的基础上，稽核审计工作共开展专项审计、离任审计、离岗审计、建设项目审计等各类审计及评价 83 项，出具审计报告 67 份，内部控制评价报告 1 份，管理建议书 1 份，审计情况汇报 1 份，提出管理建议 117 条；组织开展建设项目审计 34 项，提交审计报告 22 份，建设项目送审总造价 961.43 万元，净核减 36.56 万元。

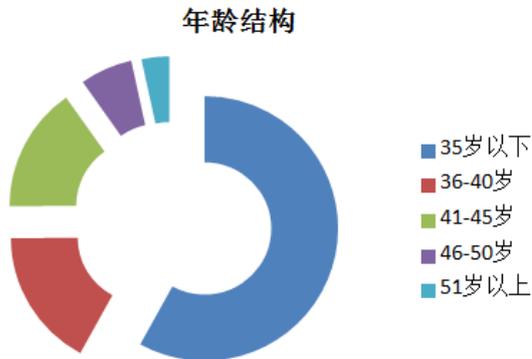
## 团队建设——和衷共济的人才基础



截止 2015 年 12 月 31 日，公司共有员工 2180 人。

从图表数据来看，公司员工男女比例基本持平。在选聘、任用、晋升、员工福利等诸多方面，公司充分尊重女性

员工的合法权益，平等对待，努力避免女性员工“玻璃天花板”的境遇，女性员工与男性员工具有同等机会，在公司得到长远发展。



从年龄结构看，公司员工中35岁以下人员占比为58.03%，36-40岁人员占比为16.93%，41-45岁人员占比为15.28%，46-50岁人员占比为6.38%，51岁以上人员占比为3.39%。35岁以下的比例过半，公司的员工队伍充满活力，同时也不乏经验丰富的业务骨干。

伍充满活力，同时也不乏经验丰富的业务骨干。

### 一、制度建设及执行情况



公司高度关注员工的福利保障，根据国家、地方有关法律法规和公司章程，建立健全公司员工全方位的福利保障体系。

除国家规定的基本医疗保险外，公司还建立了补充医疗保险制度，给予员工适当的医疗补助；统一为员工办理体检卡，定期体检身体。公司还建立了企业年金计划，提高员工退休后的生活待遇，解决生活困难员工的后顾之忧，进一步增强企业凝聚力。



公司严格遵守《劳动合同法》条款，及时与员工签订书面合同。合同条款包括工作时间、休息休假、劳动报酬、社会保险、劳动保护、劳动条件、职业危害防护等法定必备条款。目前全公司劳动合同签订率 **100%**，集体合同覆盖率 **100%**，社会保险覆盖率 **100%**。公司建立有《西部证券股份有限公司员工考勤休假管理办法》、《西部证券股份有限公司强制休假管理办法》、《西部证券股份有限公司补充医疗保险管理办法》、《西部证券股份有限公司企业年金方案》、《西部证券股份有限公司员工及离退休人员因病或非因工死亡待遇规定》、《西部证券股份有限公司劳动合同管理办法》等制度，以保障和谐的员工关系。

## 二、薪酬福利



2015年随着市场化薪酬改革方案的全面落地，公司从转变付薪理念着手，立足于岗位价值，制定宽带薪酬体系，以岗位价值决定薪酬水平区间，以个人绩效表现决定薪档位置，开辟多种薪酬等级的晋升通道，同时链接市场，在提升员工薪酬水平的同时，也为员工未来的薪酬发展打开发展空间。目前公司建立有《西部证券股份有限公司薪酬管理方案（试行）》、《西部证券股份有限公司工资管理办法》、《西部证券股份有限公司绩效工资及绩效奖励发放管理办法》、《西部证券股份有限公司一般员工绩效管理制度》、《西部证券股份有限公司部门及中层管理人员绩效管理制度》等多项制度。

## 三、选聘机制



公司建立了市场化的内外人才选聘机制，员工拥有良好的发展空间，实施全方面的内外职业培训，不断优化人才结构优化。公司在中高层管理人员选聘过程中，始终坚持公开、透明、择优

的原则，通过人事综合考察、廉政考察等方式广泛听取各方意见，公司在作出聘任的决定前，均通过公示等环节，充分听取广大员工意见。2015年，公司聘请了专业咨询机构，制定出一系列人才体系建设的方案，并建立更加科学、现代的人才引进、培养及流动机制。

#### 四、培训平台

公司培训一直以立足于公司战略，为公司培养复合型人才和各类专业人才，服务于公司各项业务需求为宗旨，并通过培训来提高员工综合业务素质。2015年接受公司培训的员工覆盖率为**100%**，有效提高了全体员工的综合业务素质。其中，组织公司层面面授**8**场，组织参加监管部门及行业协会面授**14**场，网络商学院全年平均参训人数为**1943**人、完成学时**102464.4**学时。



## 工会组织——团结温暖的职工之家

### 一、职工代表大会

公司成立以来十分重视充分发挥职工代表大会的职能，2011年公司建立了《职工代表大会制度》，选举产生了职工代表146名。2015年公司召开了一届五次职代会，职工代表听取了《总经理工作报告》、2014年度工会经费使用及2015年度工会经费预算情况的报告，表彰了2014年度公司先进集体和先进个人，工会副主席代表职工与公司签订了《集体合同》和《工资集体合同》。

2015年9月，由公司工会委员会提名、公司党委会审核通过，全体员工进行民主选举，投票选出了两名新的职工监事。



大赛”活动，基层工会的组织作用通过活动的开展得到有效发挥，促进了员工的身心健康、增强了员工的凝聚力和团队精神，创建和谐的企业文化氛围。

### 三、员工关怀及慰问



1、关心员工的生活健康与员工疾苦，为需要帮助的员工捧出一片爱心，让每一位员工感受到集体的温暖。关注单身女职工、患病职工和家庭困难的职工，帮助、关心他们的工作生活，并在经济上给予补助。在营业部员工因病去世后，工会第一时间送去公司的关怀和慰问金。

2、开展“送温暖工程”。组织开展了新年送温暖、儿童福利、生日祝福等关爱活动。2015年春节前夕，公司领导深入基层，对离退休员工、军转干部、困难职工进行走访慰问，发放慰问金。“六一”前后，公司给员工的儿童发放福利。对每位过生日的职工，公司工会都会送上一份生日祝福。





## 供应商、客户权益——共谋发展的勤勉职责

### 一、供应及采购管理



公司严格执行《西部证券股份有限公司资本性支出及资产改良支出管理办法》及《西部证券股份有限公司建设工程及固定资产购置招标管理办法》，秉持“公平、公正、公开、透明”的原则，所有采购行为均接受公司内外部的监督。从制度上保证供应商能公开、公平参与竞争，严格监控和防范各类商业贿赂活动，对经办员工及相关人员与供应商有利害关系的，实行回避制度，杜绝采购过程中暗箱操作、商业贿赂和不正当交易的情形，为供应商创造良好的竞争环境。重视供应商的商业道德和社会公德，优先与低碳环保、社会责任感强的供应商合作。在准入、退出、推荐、合同履行等各个环节均对供应商在诚信、质量、环保等方面提出要求，引导供应商诚信经营、合法纳税，遵守劳动保障法规，履行其社会责任。

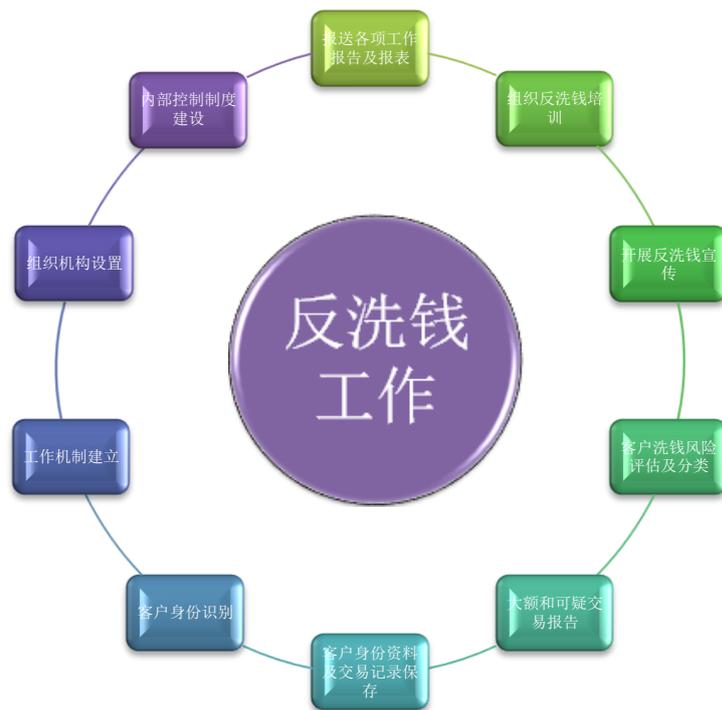
### 二、反洗钱工作



为贯彻落实反洗钱法律法规的有关规定，进一步提高反洗钱工作的有效性，预防洗钱犯罪活动，维护正常金融秩序，公司制定了《西部证券股份有限公司反洗钱工作管理办法》，成立了以总经理为组长、合规总监为副组长、各相关部门负责人为成员的公司反洗钱工作领导小组，统一安排和部署公司各项反洗钱工作。成员部门由原来的七个部门扩大至十二个部门，使反洗钱工作覆盖公司全部业务。同时，公司反洗钱工作领导小组办公室设立在合规与法律事务部，负责按照领

导小组的要求，组织、督导公司有关部门落实反洗钱的各项监管要求。

公司持续建立健全公司反洗钱内部控制制度，夯实反洗钱工作基础，进一步规范反洗钱工作内容及业务办理要求，保障反洗钱各项工作的顺利开展。根据反洗钱相关法律法规、监管要求，结合公司实际情况，2015年公司制定了《西部证券股份有限公司洗钱风险自评估工作实施细则》，目前公司正在实施的反洗钱制度共计十三项。



报告期内，公司通过多种形式开展反洗钱宣传，包括通过门户网站宣传反洗钱相关法律法规及基础知识，上传反洗钱各项法律法规及规范性文件、印制反洗钱宣传资料、发布反洗钱动态信息、在投资者教育专栏上传相关法律法规案例等。分支机构将反洗钱宣传工作融入日常宣传活动中，并以“3.15 投资者权益保护宣传”、“公平在身边”、“金融知识宣传月”等专题宣传活动为载体，大力宣传反洗钱法律法规和基础知识等。同时，通过在营业部场所 LED 屏播放、悬挂反洗钱横幅、张贴宣传标语、循环播放反洗钱教育宣传片等方式向投资者宣传和普及反洗钱知识。公司及多家分支机构在反洗钱工作方面取

取得的成绩，受到了社会各界的认可和赞誉。通过多种方式的反洗钱宣传，公司提高了反洗钱工作影响力，普及了反洗钱知识，提升了社会公众的反洗钱意识，发挥了公众力量，营造了良好的反洗钱社会环境，有效预防、遏制洗钱犯罪活动的发生。

### 三、客户适当性管理系统

公司建立了一系列行之有效的制度保障客户权益，将客服工作向制度化、科学化轨道转变，做到工作管理有制度，以制度促规范，切实保证客户的权益。

公司制定的《经纪业务客户适当性管理办法》，对经纪业务客户适当性管理的分类原则，客户特征及行为分析、客户分类标准与适配产品、及客户适当性管理要求进行了详细规定。其中，对于新开户客户、原有客户的风评方法进行了明确规定和详细说明。对新开户客户要求营业部在与其签订证券交易委托代理协议时，完成评测；对原有客户可通过问卷、信函、电子邮件、电话等方式引导客户完成风险评测，或由客户通过公司金鼎智富网站风险评测自主完成后续评测。

公司建立的经纪业务营销服务一体化平台，通过对客户信息、公司产品信息的全景展示，帮助营业部的一线营销服务人员了解客户、了解产品，从而在合适的时间、向合适的客户提供适当的服务。



### 四、投资者教育活动

2015年，公司围绕中国证监会“公平在身边”投资者保护专项活动的具体安排，组织各分支机构共开展现场投资策略报告会、打击和防范非法证券活动讲座、股民学校、股市沙龙、“金鼎智富大讲堂”投资者教育系列讲座等 **4654** 场，参加人数达 **62500** 人次，受到参与活动的投资者广泛好评。同时，公司积极落实监管部门要求，

认真组织各分支机构开展了多项投资者教育专项活动，主要包括：

- 1、深交所“走进上市公司”系列活动；
- 2、中国人民银行西安分行、陕西证监局“3.15 投资者权益主题宣传”活动；
- 3、上交所“我是股东”中小投资者走进上市公司大型媒体互动活动；
- 4、上交所“警惕退市风险、了解退市规则、维护自身权益”宣传活动；
- 5、中证协“向投资者提示股票配资风险”宣传活动；
- 6、陕西证监局“5.17 世界电信日防范网络诈骗”宣传活动；
- 7、中国证监会投资者保护局“公平在身边”投资者保护专项活动；
- 8、陕西证监局“证券期货行业网络安全宣传”教育活动；
- 9、公司“投资者教育基地”建设工作；
- 10、深交所“加强分级基金风险警示、维护市场稳定运行”宣传工作；
- 11、中国人民银行西安分行、陕西证监局“2015 年金融知识普及月”宣传工作；
- 12、配合中国人民银行开展“点滴行动、助力反洗钱”宣传工作；
- 13、中证协“远离非法证券活动、传递正能量打非宣传月”宣传活动；
- 14、陕西证监局“国家宪法日暨全国法制宣传日系列宣传及资本市场诚信建设”宣传活动。

除此之外，2015 年公司在投资者教育工作方面积极创新，先后建立了西部证券宝鸡经二路、汉中兴汉路两家实体“投资者教育基地”和西部证券“互联网投资者教育基地”，通过建立投资者教育基地，充分发挥了公司互联网品牌优势和分支机构作为投资者教育工作的

一线堡垒作用，收到了良好的投资者教育宣传效果。

## 五、客户投诉与回访工作



公司始终将客户投诉处理作为改进内部管理、提升客户服务、发现经营风险的一项重要基础性工作加以健全和有效执行。为规范公司客户投诉管理工作，保护投资者合法权益，结合监管部门相关要求，公司建立并落实客户

投诉处理问责机制，执行客户投诉的受理、处理、督办、反馈、回访等工作流程，明确岗位职责；公司及各营业部在网站及营业场所显著位置公示客户投诉电话、电子信箱以及意见簿和意见箱等；各营业部投资者教育园地根据协会统一格式要求，规范了“客户信访投诉处理流程公示栏”；投诉电话在营业时间内专人接听，保证客户投诉及时受理。

2015年，公司在客户回访方面，严格按照监管机构监管要求，明确客户回访范围、回访要求、规范统一了回访模板、回访内容及回访流程。同时根据业务发展及监管要求不断修订完善客户回访表单、回访话术。本年度，公司共回访客户 **380716** 户，新开户客户 **159211** 户，回访率 **100%**。

## 六、确保客户资费透明

为确保投资者资费知情权，公司通过公司网站、营业场所显著位置公示、印制发放传单、客户回访、投资者教育等方式，将有关证券交易佣金收取规则、标准及依据等信息充分告知客户。

## 七、业务创新

近年来，公司通过大力发展创新业务，逐步改变以往对经纪业务、自营业务等传统优势业务过度依赖的局面，经纪业务、自营业务的营



业收入和利润总额在总量提升的同时占比逐年下降。传统业务中的投行业务收入占比显著增长；资管业务的营业收入和利润总额均同比有较大幅度的增长。

创新业务收入在公司总收入中的占比显著增长，信用交易、固定收益、新三板等创新收入大幅增长，2015年三项创新业务的营业收入占比合计上升了 **9.71%**；利润总额占比合计上升了 **19.54%**。

2015年，公司完成了“十三五”发展规划的制定，并对“十三五”规划的发展目标进行了任务分解，明确各项任务的具体内容、负责部门以及落实负责人。《自营及交易业务发展规划(2016-2018年)》以及《客户资产管理业务发展规划(2016-2018年)》先后通过董事会审议，目前各业务发展规划已全部制定完成。公司持续细化业务发展规划的激励考核措施，量化考核指标，稳步建立可持续发展的专业化业务平台，逐步实现业务体系的战略聚焦和盈利结构多元化。

公司坚持以卖方业务拓展市场稳定客户，依靠买方业务实现稳定收益，以客户为中心，买方卖方业务联动，正在建立全方位立体化全链条的金融服务体系。2015年，公司在实现业务收入大幅提升的同时，业务结构和质量也明显改善，核心高端客户不断增加。

投行、固收、新三板构成公司大投行体系，在专业分工的基础上统一立项、统一内核、统一质控，将业务团队单兵作战逐渐转变为统一的行业研究、客户服务、材料制作、定价销售等的集团化立体作战，团队内部细化分工，集中服务高端客户和长期客户，强化对其他业务体系的带动效应。资产管理业务强化平台建设，建立前、中、后台明确的分工体系，提高中台产品设计、研究、销售和综合服务能力，后台提升信息系统实现、合规管理、风险控制功能。经纪业务实行收入费用比考核管理，增大分支机构的经营自主权，拓展业务范围，改变

了传统通道业务驱动的经营模式，使得经纪业务分支机构不仅仅是主体业务单元，同时成为投行、固收和资管业务开拓者、客户维护者和产品销售者，实现客户共享、立体维护。自营业务在保持传统趋势性投资能力的同时，不断完善泛买方业务体系的构建，加强衍生品投资、做市业务以及量化、对冲等交易性投资业务的培育。西部利得、西部期货、西部优势资本三个子公司分别进入公司大业务战略的关键节点，公司整体协同能力大幅提升。

2015年，公司先后获得非现场开户（手机开户）、股票期权做市业务、期权结算等业务资格，并获得上海证券交易所股票期权交易参与者并开通股票期权经纪、自营业务交易权限，获得华夏保险委托投资管理资格。公司目前共拥有 62 项业务资格，拥有的牌照数量在行业中居于中上水平。

公司高度重视创新业务的统筹规划，在对证券行业现有业务开展现状进行归纳梳理的基础上，对其他券商已经开展但公司尚未取得的 27 项资格进行了汇总分析，仔细对照寻找公司的空白领域和业务机会，结合实际情况，对其中 20 项业务进行了安排部署，选取 12 项业务重点推进，制定了明确的工作计划和时间表，逐项落实各项工作的执行情况，协调推进各项创新业务的快速发展。

## 达则兼济——社会责任的核心价值

企业发展源于社会，回报社会是企业应尽的责任。公司注重企业的社会价值体现，把服务社会作为企业所应承担社会责任的一种承诺，以自身发展影响和带动地方经济振兴。

### 一、依法纳税



公司多年以来一直坚持守法，诚信纳税。

2015年，公司向国家上缴各种税款

**102966.15** 万元，其中营业税

**31352.33** 万元，所得税 **60916.61**

万元，其他税种共计 **10697.21** 万元。

## 二、支持地方经济的发展

一方面，公司作为上市企业，遵守社会公德、商业道德，主动接受政府部门和监管部门的监督和检查，并积极响应政府部门、企事业单位、媒体的参观、考察、采访等要求，高度重视社会公众及新闻媒体对公司的评论，建立畅通的沟通渠道。

另一方面，公司积极投身实践，积极倡导责任文化，把为社会创造价值作为企业所应承担的社会责任，在力所能及的范围内，在努力取得经济效益的同时重视对社会的回馈。

## 三、倡导绿色办公



公司在办公和经营场地建设工程中坚持使用符合国家标准环保材料，广泛采用节能灯具；在满足使用要求的前提下，尽量利用场地原有的装修和设备。同时，公司还重视加

强内部节能减排管理，不断优化办公环境管理制度和流程。公司在管理上节约成本、降低能耗、充分利用信息共享资源，推行无纸化办公，建立起包括 OA 办公系统、电话会议系统、视频会议系统等电子化网

络化运营模式，利用现代信息技术手段，推进节约型社会建设。通过系统运作，大量节省纸张耗费、通信费用和邮寄费用。不断提高企业和员工的环保意识，从节约每度电、每滴水、每张纸开始，尽量降低对能源的消耗，有效保护环境，实现可持续发展。

#### 四、积极参与社会公益活动

1、为回报社会，奉献爱心，公司工会组织举行了“浓情依旧 2015”慈善公益活动，累计捐赠物品 **3783** 件。公司领导和员工积极参与，捐赠物品由西安零贰玖公益服务中心，统一送至省内的贫困山区、敬老院、希望小学等；其余部分已邮寄捐助位于甘肃省会宁县的贫困村庄。

2、公司对口扶贫的白水周家村实施的扶贫帮困计划也未曾间断。一方面实施精准精准扶贫项目，购买除草机、种子、化肥、农药、竹竿、地膜等等，帮助贫困户种植优质苹果和圣女果、扩大奶山羊养殖，投资约 14 万元；另一方面，配套完成村巷道路硬化项目，周家村拟完成 2000 米村巷道路整修和硬化工程，存在资金缺口，我公司投入扶贫资金约 5.5 万元予以解决。此外，2015 年春节前，我公司派驻该村的扶贫工作队代表公司对周家村 15 户贫困户进行了慰问，并发放慰问品。

3、工会组织员工参加“购吕梁山货，圆山区孩子温暖梦”活动。公司分支机构也多次自发组织爱心捐赠等活动，为社会奉献自己的温暖和爱心，尽自己的绵薄之力。

4、为增强环保意识，倡导社会共同行动，努力改善环境质量，公司工会基层分会还组织员工在陕西省各旅游景区对沿途各处垃圾杂物进行分批分次的清捡。在炎热夏日，付出辛苦，收获喜悦，参加活动人员经过一天的努力，山路两侧的废弃塑料袋、玻璃瓶、烟头纸屑等垃圾被清捡一空。形式多样的环保公益活动传递了西部证券员工

“守护碧水蓝天”的正能量，公司广大员工以实际行动为保护自然环境贡献力量。

5、公司工会组织员工做志愿者服务工作，到敬老院、学校、福利院等开展形式多样的公益活动，付出劳动，收获快乐是广大员工的追求，也是对社会的责任。



## 社会认可——再接再厉的不竭动力

序号	所获荣誉	日期	授奖单位
1	西部证券股份有限公司 2014 年度“我是股东”年度评选优秀组织奖	2015. 01	上海市证券交易所
2	陕西省支持园区信用建设先进服务机构	2015. 02	陕西省信用协会
3	2014 最受投资者尊重的上市公司评选入围奖	2015. 04	中国上市公司协会
4	2014 年先进金融单位	2015. 04	陕西省人民政府
5	2015 年高端理财实力榜杰出财富管理品牌奖	2015. 06	第一财经
6	2014 年最具创新力企业	2015. 06	每日经济新闻
7	2015 年最佳投资顾问品牌（西部证券 金鼎智赢）	2015. 07	证券时报
8	2015 年最佳区域证券经纪商（西部证券）	2015. 07	证券时报
9	公司总经理祝健被评为“陕西省优秀企业家”	2015. 12	陕西省企业家协会