



# 2017年社會責任報告

環境 | 社會 | 管治

Environmental,  
Social and Governance Report

 中国银河证券股份有限公司 | CGS



# 目錄

報告編製說明  
 董事長致辭  
 關於我們

## 客戶至上，深耕金融服務

優化業務架構  
 提升服務質量  
 回應客戶反饋  
 拓展服務渠道  
 延伸服務觸角  
 保護投資者權益  
 服務實體經濟

## 股東滿意，維護市場穩定

加強股東溝通  
 保障交易安全  
 全面風險管理  
 依法合規運營

## 員工為本，完善人才體系

員工僱傭  
 員工權益  
 員工關愛  
 員工晉升  
 員工培訓  
 工作環境

## 社會繁榮，踐行企業使命

精準扶貧  
 教育幫扶  
 產業幫扶  
 人才幫扶  
 參與社區公益  
 助力綠色發展  
 推動綠色金融

## 附錄

銀河證券參與的社會組織  
 2017年度社會認可  
 獨立鑒證報告  
 銀河證券ESG指標對照表  
 意見反饋表

2  
 3  
 5

10  
 10  
 12  
 15  
 18  
 20  
 22  
 29



2017年社會責任報告(環境、社會及管治報告)

32  
 32  
 33  
 34  
 35

38  
 38  
 41  
 42  
 44  
 44  
 50

52  
 52  
 54  
 55  
 56  
 57  
 58  
 61

62  
 62  
 63  
 64  
 65  
 68

# 報告編製說明

本報告介紹了2017年中國銀河證券股份有限公司(以下簡稱「公司」、「本公司」或「銀河證券」)及其所有附屬子公司積極承擔社會責任方面的活動及表現，關於本報告披露內容說明如下：

## 報告期間

本公司社會責任報告為年度報告，報告期間為2017年1月1日至2017年12月31日，適當追溯及展望。

## 報告組織範圍

本報告以中國銀河證券股份有限公司為主體，披露範圍與《中國銀河證券股份有限公司2017年年度報告》(以下簡稱「年報」)保持一致，涵蓋銀河證券及旗下5家子公司。

## 報告編製語言

本公司以中英文兩種語言編製本報告。在對本報告的中英文版本理解上發生歧義時，以中文為準。

## 報告編製參照

本報告依據香港聯合交易所(以下簡稱「聯交所」)發佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》編製，參考全球報告倡議組織(GRI)《可持續發展報告指南G4》及金融服務行業補充指南、上海證券交易所(以下簡稱「上交所」)發布的《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發布〈上海證券交易所上市公司環境信息披露指引〉的通知》、《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》及上市公司2009年年度報告工作備忘錄第一號附件二《〈公司履行社會責任的報告〉編製指引》。於報告期內，本公司已遵守《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》所載列的「不遵守就解釋」條文。

## 報告數據說明

本報告中的財務數據摘自經審計的公司年報，其他數據來自公司內部系統或人工整理。本報告中所涉及貨幣種類及金額，除特別注明外，均以人民幣為計量單位。

## 報告保證方法

本報告經過德勤華永會計師事務所(特殊普通合夥)獨立第三方鑒證。

## 報告確認及批准

本報告所披露的內容和數據，已經公司董事會審議通過。

## 報告發布形式

電子版，印刷版。電子版登載於：聯交所披露易網站(<http://www.hkexnews.hk>)；上交所網站(<http://www.sse.com.cn>)；公司網站(<http://www.chinastock.com.cn>)。

## 董事長致辭



**2017年**，是中國在全面建成小康社會決勝階段、中國特色社會主義進入新時代的關鍵時期，對國家經濟、政治、文化、社會、生態等各方面作出全面工作部署的重要一年，也是銀河證券A股上市元年、三年戰略轉型的開局之年和重組改制的第十個年頭。

**2017年**，我們對內加快戰略調整，促進轉型發展。堅持新發展理念，按照習近平總書記提出的金融要面向居民投資者和面向企業服務的要求，審時度勢，正確處理發展中的重大關係，在行業「嚴監管、強競爭」的形勢下，適時提出要向「雙輪驅動、協同發展」的業務模式轉型，將「財富管理」、「投資銀行」作為公司轉型發展的兩個輪子，同時強化全方位協同機制，以推動公司持續健康有序發展。財富管理以金融產品供給改革為主線，



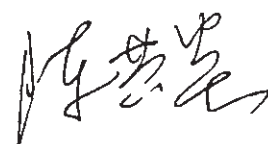
努力解決不平衡不充分的金融產品供給與廣大客戶日益迸發、不斷升級的金融服務需求之間的矛盾。投資銀行順應證券行業回歸本源的要求，圍繞服務實體經濟、提高直接融資、優化資源配置拓展業務功能。這既是國有金融機構的政治責任、社會責任，也是肩負國家發展歷史使命的主動選擇。

**2017年**，我們對外邁出海外業務堅實的一步。銀河國際作為收購主體，對馬來西亞聯昌集團（「CIMB」）的證券業務收購獲得重大進展，收購目標包括聯昌旗下的證券經紀、期貨、研究及其他股權類相關業務，業務分布於馬來西亞、新加坡、泰國、印度尼西亞、香港、韓國、印度、英國、美國。2017年6月6日，銀河國際與聯昌集團在北京簽署新加坡公司的股份買賣協議。本次交易首次交割2018年1月18日完成，有效提升了銀河證券服務「一帶一路」、大灣區建設的能力。

**2017年**，我們還重點加大了扶貧工作力度。響應黨和國家號召，把扶貧工作作為重要的政治任務和社會責任，與甘肅省靜寧縣、內蒙古自治區林西縣、貴州省道真縣、新疆維吾爾自治區和田縣及山西左權縣簽署定點扶貧框架協議，與山西省隰縣簽署捐贈村級光伏扶貧電站項目協議，向新疆和田塔斯米其村銀河中小學、貴州施秉縣冰溪銀河希望小學及阿爾山銀河小學提供後續捐助，共計捐助約3600萬元。截至目前，銀河證券共定點幫扶5個國家級貧困縣，共資助7所銀河小學。

使命呼喚擔當。承擔社會責任是由銀河證券自身的基因所決定，與生俱來，踐行社會責任已經融入公司經營和企業文化的血液。

**2018年**，我們要在習近平新時代中國特色社會主義思想的指引下，堅決貫徹落實十九大精神及2017年中央經濟工作會議、全國金融工作會議、國有企業黨建工作會議的各項部署，以為實體經濟服務作出發點和落腳點，堅持提升核心競爭力，從完善機制、整合資源、補充短板等多方面著手，落實行業監管要求，回歸證券業務本源，將自身發展和社會責任協調一致，在促進經濟、環境、社會與自身的可持續發展中，更有作為，更有擔當！



陳共炎  
董事長

2018年3月28日



# 關於我們

## 公司簡介

本公司是中國證券行業領先的綜合性金融服務提供商，公司及旗下子公司提供經紀、銷售和交易、投資銀行和投資管理等綜合性證券服務。2007年1月26日，公司經中國證券監督管理委員會（以下簡稱「中國證監會」）批准，由中國銀河金融控股有限責任公司（以下簡稱「銀河金控」）作為主發起人，聯合4家國內機構投資者共同發起正式成立。

2013年5月22日，公司H股在聯交所上市（股票簡稱「中國銀河」，股票代碼「06881」），至2013年6月13日超額配售選擇權行使完畢，共發售1,606,604,500股H股。2015年5月5日，公司配售發行20億股H股。2017年1月，公司首次公開發行6億股A股，並於2017年1月23日在上交所上市（股票簡稱「中國銀河」，股票代碼「601881」）。

公司經營範圍包括：證券經紀；證券投資諮詢；與證券交易、證券投資活動有關的財務顧問；證券承銷與保薦；證券自營；融資融券；證券投資基金代銷；為銀河期貨經紀公司提供中間介紹業務；代銷金融產品業務；證券投資基金托管業務；保險兼業代理業務；銷售貴金屬製品；中國證監會批准的其他業務。

目前，公司擁有全資子公司4家，分別為銀河創新資本管理有限公司、中國銀河國際金融控股有限公司（以下簡稱「銀河國際」）、銀河金匯證券資產管理有限公司和銀河源匯投資有限公司；擁有控股子公司1家，即銀河期貨有限公司（以下簡稱「銀河期貨」）。

截至2017年12月31日，公司在內地合計擁有470家證券營業部。

公司於聯交所上市後，先後被納入富時全球指數 (FTSE All-World Index)、富時全球新興市場指數 (FTSE All-Emerging Index)、富時香港上市中國公司指數 (FTSE China (HK Listed) Index)、恒生中國H股金融行業指數、恒生環球綜合指數，以及恒生綜合指數系列中的恒生綜合指數、恒生綜合行業指數—金融業、恒生綜合小型股指數。

## 責任戰略

銀河證券將社會責任放在企業戰略層面考慮，從切合公司戰略的角度來思考如何履行社會責任的問題。一方面，在履行社會責任時充分發揮企業資源和能力，更好地履行社會責任；另一方面，使社會責任在企業的戰略發展中發揮作用，促進企業的長期穩定發展。

**社會責任規劃與整體發展戰略緊密結合。**銀河證券充分認識自身資源和特質，選擇自己比較熟悉、擅長和有優勢的領域來履行社會責任。同時，公司注重發揮整體發展戰略在社會責任規劃中的指導作用，使社會責任規劃在公司整體發展戰略框架中與公司整體發展戰略有機結合。

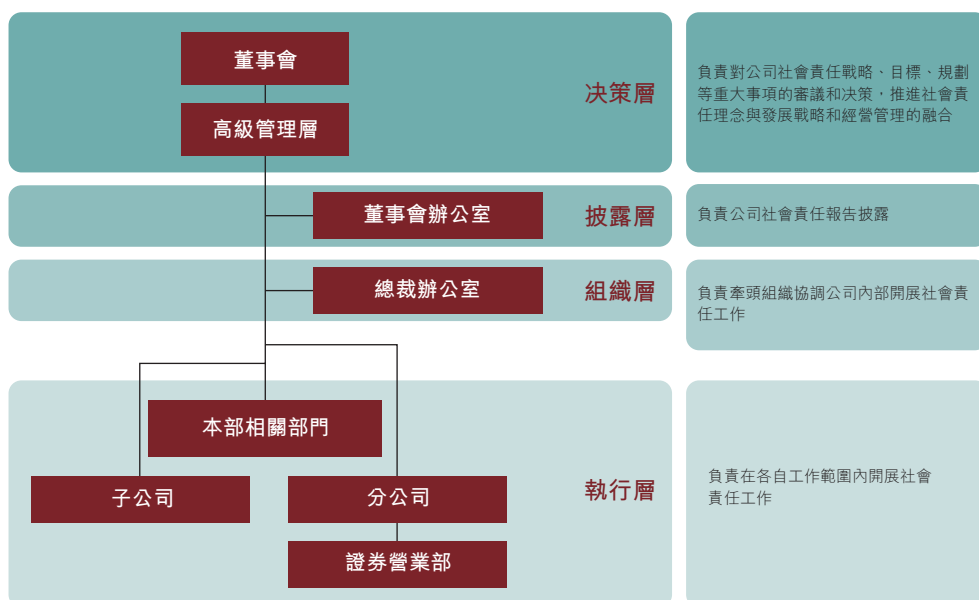
**為履行社會責任建立相應的配套機制。**公司為使社會責任工作切實得到執行，建立從高層決策、中層執行到日常溝通、協調的一系列保障機制。社會責任規劃的執行工作作為公司整體發展戰略執行工作中的重要組成部分，得到公司各個層級的重視。

**將履行社會責任納入公司戰略管理體系。**銀河證券密切關注公司所處競爭環境的變化，保持靈敏度和前瞻性，及時瞭解社會需求，不斷發現需要履行社會責任的領域和優化履行社會責任工作的方式。

## 責任體系

2017年，銀河證券進一步明確自上至下包括董事會、高級管理層、本部各部門、分支機構及子公司在內的社會責任管理模式，並依據聯交所《環境、社會及管治報告指引》，參考全球報告倡議組織(GRI)《可持續發展報告指南G4》，搭建公司社會責任管理體系，在董事會的領導下，將社會責任工作落實到部門，完善與利益相關方溝通的機制。

## 銀河證券社會責任管理模式



## 責任溝通

與利益相關方溝通是銀河證券企業社會責任管理中的重要環節，公司積極地通過各渠道與利益相關方溝通，瞭解各利益相關方的訴求，通過行動積極做出回應。

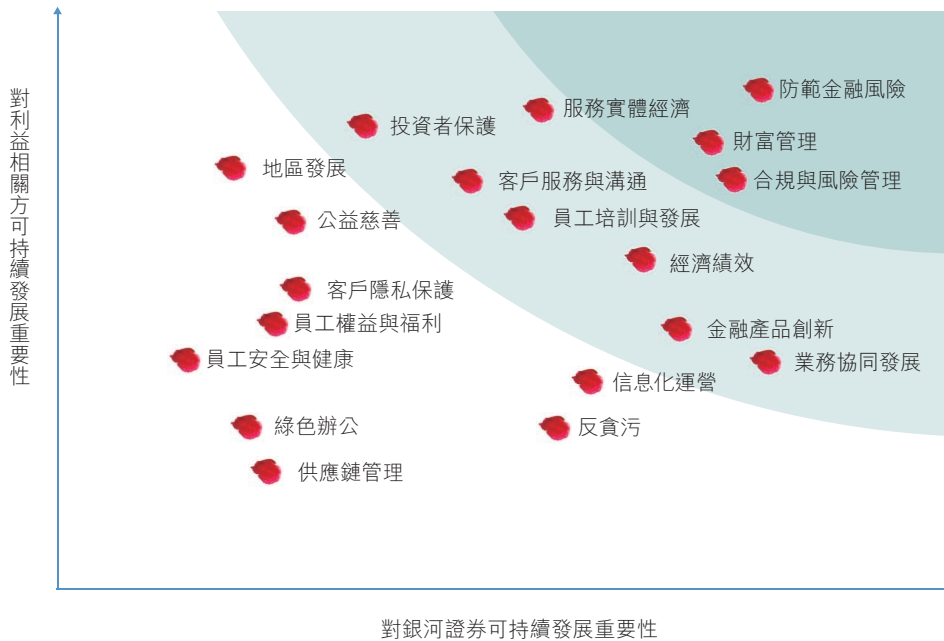
	期望	溝通方式	回應措施
利益	提供創新、多元化的金融產品	官網、公眾號等媒體交流	提供方便、快捷金融的服務
	提供完整、真實、準確的產品服務信息	客服熱線溝通	完善投訴處理流程，瞭解客戶意見建議
	保障客戶隱私	客戶需求調研	及時發布產品、營銷公告
	提升客戶體驗	客戶回訪	提供多元化的產品
	提供便民的營業網點	營業網點交流溝通	開闢便民的營業網點



	期望	溝通方式	回應措施
員工	平等、多元化的僱傭待遇	職工代表大會	完善員工招聘、晉升等內部管理制度與體系
	享受合法的薪酬及福利待遇	銀河網校	提供良好的薪酬及福利待遇
	提供良好的工作環境和培訓機會	內部網絡、郵箱、論壇	尊重員工權益，平等對待每位員工
	提供良好的成長空間	內部會議	提供多元化的崗位技能培訓
	提供多樣化的員工工作與生活保障	企業內刊	組織豐富的員工活動
股東	規範公司治理	股東大會	完善內部合規體系
	提高股東回報	定期報告及公司公告	制定和落實發展戰略
	提升公司價值	路演等信息發布渠道	建立定期信息披露制度
	保持可持續發展	投資者調研等活動	提升業務多元化水平，鞏固行業領先地位
社會	支持社會發展	實地調研、走訪	開展公益活動
	環境保護	公益活動	實施扶貧項目
	開展公益慈善活動	對受助群體的回訪調研	開展員工志願者活動
	普及金融知識	投資者教育活動	開展投資者教育活動
政府	遵守國家法律法規行業標準等規範	法律法規、政策指引、規範性文件	遵守法律法規
	維護金融市場穩定	現場調查、非現場監管	金融手段支持國家戰略及地方事業發展
	支持國家戰略落實	拜訪運營所在地政府	合規運營，化解社會金融風險
	帶動地方及周邊產業發展	政府會議	提供就業崗位，依法納稅
	提供就業機會	官網、媒體發布招聘公告	定期或不定期招聘
監管機構	穩健的企業運營	定期溝通會彙報	提高企業運營效益
	公開透明的信息披露	定期報告及公司公告	及時準確地進行信息披露
	完善的內部控制體系與風險管控體系	監管通報與評級	建立全面的企業內控體系，提升企業治理水平
合作夥伴	促進行業健康發展	同業企業合作、交流及調研	參與推動行業標準和規範
	遵守商業道德	行業協會	建立健全內部管理機制
	互利共贏、共同發展	官網、公眾號等媒體交流	建立穩定溝通合作機制

## 重要議題識別

為系統識別公司社會責任管理工作的要點，銀河證券結合企業發展戰略、國家戰略，參考了國內外金融企業社會責任管理要點、金融行業發展趨勢等內容，基於各執行部門工作中與利益相關方溝通訴求中的理解，從公司及利益相關方兩個可持續發展的維度，對社會責任所有議題的重大性程度進行了判斷，繪製出了銀河證券2017年社會責任議題重大性矩陣，作為本報告內容選擇的依據及公司開展後續社會責任相關工作的基礎。



# 客戶至上，深耕金融服務

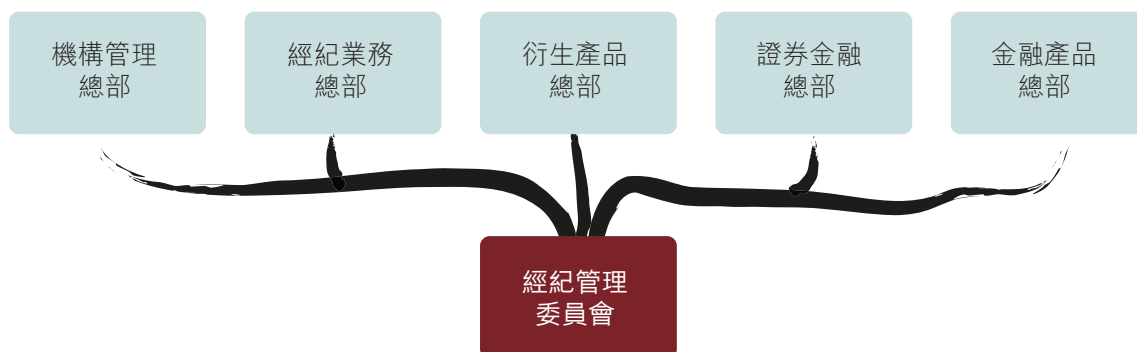
為資本市場的投融资各方客戶提供優質金融服務是銀河證券的立足之本。銀河證券堅持新發展理念，按照國家提出的金融要面向居民投資者和面向企業服務的要求，正確處理發展中的重大關係，從優化業務架構、提升服務質量、回應客戶反饋、豐富服務手段、延伸服務觸角、保護投資者權益、服務實體經濟等方面著手，深耕金融服務。

## 優化業務架構

2017年，銀河證券為了適應行業「嚴監管、強競爭」的形勢，深入開展調查研究，全面分析證券行業發展趨勢，堅持「打造航母券商、建設現代投行」的戰略目標，審時度勢，適時調整業務發展模式和配套管理體制，提出要向「雙輪驅動、協同發展」的業務模式轉型，徹底改變與戰略目標不相適應的經營思路、思維模式，將「財富管理」、「投資銀行」作為公司轉型發展的兩個輪子，同時強化全方位協同機制，以推動公司持續健康有序發展。

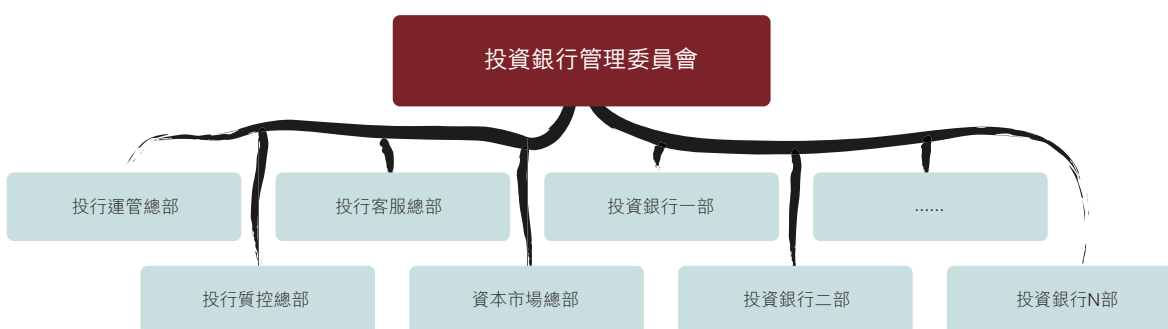
2017年，為了能向各利益相關方提供更精準的服務，銀河證券確定了從通道服務向綜合理財服務轉型升級的大經紀業務發展方向，以「產品—交易—服務」為核心驅動力，以「渠道—平台」的互聯互通為重要抓手，以「客戶分層—產品分類」為主要手段，實現由「單向業務」向「雙向業務」、「單次業務」向「多次業務」的轉變。

銀河證券經紀業務線組織架構圖



2017年，銀河證券對投行業務體系實施全面改革，提出「服務國家戰略、服務實體經濟、服務公司轉型發展」和「以向資本市場提供優質專業化投融資全產業鏈服務為方向，以支持全面提升服務實體經濟能力為奮鬥目標，理順體制和機制，實行投行業務條線的集中管理，建立與新機制相適配的考核體系與績效激勵機制，建立信息和資源共享機制，全面實施業務協同，提升投資銀行專業化綜合服務能力，提高增值服務效率，促進形成核心競爭力品牌」的整體思路，將供給側改革、混改、債轉股、僵尸企業出清及一帶一路融資、創新創業、產業扶貧等全面納入投行服務領域。

銀河證券投資銀行業務線組織架構圖



## 提升服務質量

銀河證券的客戶主要來源於經紀業務和投行業務。2017年，公司繼續深化統一的經紀業務客戶管理和服務體系，並開設投行客服總部，通過將客服工作獨立精細管理，進而加強客戶溝通，關注和及時響應客戶需求，改進和提升服務質量。

公司的經紀業務客戶管理和服務體系以客戶價值為中心、以客戶需求為導向、以員工為載體，對經紀業務客戶服務的組織體系、客戶管理、客戶服務人員管理、客戶服務產品管理、客戶服務標準、客戶服務的績效考核等方面進行規範，通過先進技術手段，為客戶提供專業化服務，建立、維護良好的客戶關係，提升客戶的滿意度。

經紀業務客戶服務遵循價值互促、標準化與差異化相結合、需求導向、適當性和合規性五項基本原則。

### 銀河證券客戶服務基本原則

價值互促	<ul style="list-style-type: none"><li>以保證客戶價值、公司價值、員工價值共同增長為前提，保證三方價值相輔相成、互相促進。</li></ul>
標準化與差異化相結合	<ul style="list-style-type: none"><li>在符合服務標準要求、客觀全面了解客戶的基礎上，有針對性地運用不同的服務內容和服務方式開展客戶服務，實現服務的標準化、專業化和多樣化。</li></ul>
需求導向	<ul style="list-style-type: none"><li>以客戶價值為中心，以客戶需求為導向，以客戶滿意為目的，確立客戶服務目標和方向，選擇符合實際的客戶服務戰略。</li></ul>
適當性	<ul style="list-style-type: none"><li>在科學合理的客戶分級分類的前提下，充分評估相關風險，為客戶配置不同風險等級、不同收益水平、不同期限的產品或者服務組合，將合適的產品或者服務以合適的方式推薦給合適的客戶，引導客戶選擇適合於自身特點的投資策略和投資品種。</li></ul>
合規性	<ul style="list-style-type: none"><li>以合規為前提，在遵守法律、法規、規章及其他規範性文件、行業規範和自律規則以及行業公認並普遍遵守的職業道德和行業准則的基礎上，守法合規地開展各項業務活動。</li></ul>

## 銀河證券客戶服務體系



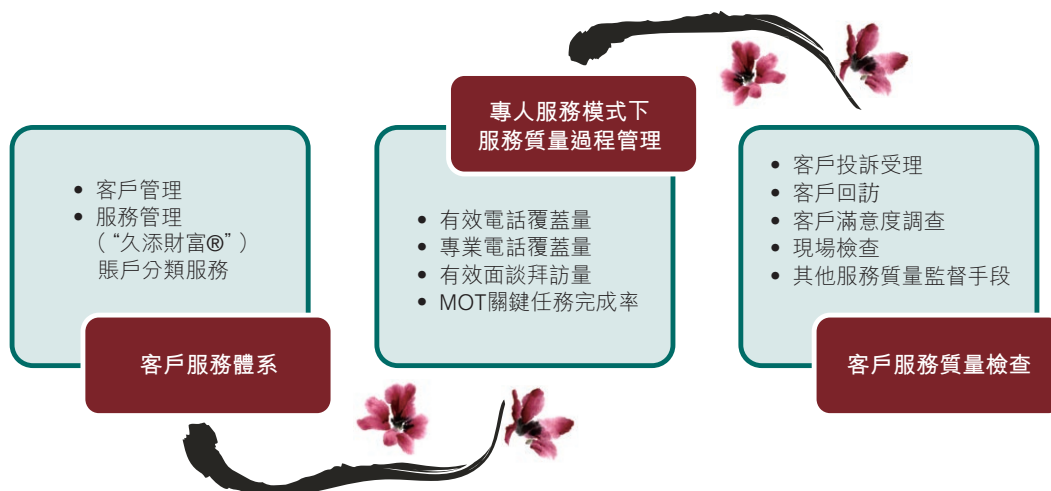
2017年，銀河證券通過多種舉措為經紀業務客戶提升投資顧問專業服務質量：

**核心觀點即時送達。**通過公司主要微信公眾號「銀河證券」、「銀河理財」、「銀河證券服務」發送核心觀點，部分推送閱讀量超過十萬，留言區反饋積極正面。

**以大類資產配置與A股策略研究為核心，豐富面向客戶的專業服務。**2017年新設大類資產配置、融資融券策略、行業月報、主題熱點投資等4類資訊產品，2017年共發布大類資產投資手冊5期、策略半月報6期、兩融交易策略6期、投資熱點3期，準確把握了市場脈搏，在關鍵時點提示機會與風險，以高質量的研究補充完善公司的資訊產品。

**解讀市場熱點，強化客戶高端現場服務。**在2017年4月和8月分別利用「雄安新區戰略」和「滬指突破3300點」兩個節點，開啟兩輪服務熱潮。截至2017年底，召開39場投資策略報告會、56人次演講，服務高端客戶約8,300人。

## 銀河證券客戶服務管理







## 案例：「久添財富®」賬戶分類服務體系

「久添財富®」賬戶分類服務為客戶提供自助服務、專人服務和綜合財富管理服務三種模式。

### 綜合財富管理服務

- 分支機構提供常規服務；
- 本部提供公司級的各類投融資管理、市值管理、高端增值通道業務等綜合性服務。



### 專人服務

- 分支機構指定服務人員根據相應賬戶對應的服務手段和服務產品提供專人服務。



### 自助服務

- 呼叫中心坐席、電腦交易終端、手機客戶端提供的各類免費服務手段和產品。

為適應新形勢下投行業務的發展，基於公司對投行業務線的調整，2017年，銀河證券新設立了投行客服總部，為集中管理投行業務客戶並維護各類客戶關係的研究支持、增值服務、產品開發及管理持續督導事項提供支持。投行客服總部參與了中投公司舉辦的中美商業和投資座談會，推選企業參會，為存量客戶提供了投融資需求開發服務。銀河證券與一些地方政府建立了戰略合作關係，為當地國有企業貫徹落實黨中央國務院精神，進行綜合創新改革提供各項投行服務，獲得了地方政府、企業的好評，提升了公司服務實體經濟的能力。



## 案例：銀河期貨推廣全面風險管理顧問模式

銀河期貨為實體企業和金融機構提供多元化、個性化的風險管理工具和方案，致力於打造行業領先的業務創新平台和綜合金融服務平台，推廣全面風險管理顧問模式。

銀河期貨為實體企業客戶提供專業的多個期貨品種行業研究報告和研發服務，提供基於產業研究的投資策略和一體化的定制培訓課程。通過與企業的深入接觸，結合企業實際情況，為企業定制風險對沖解決方案，在企業套保、研究、交易、IT、財務等方面提供全方位的諮詢服務。

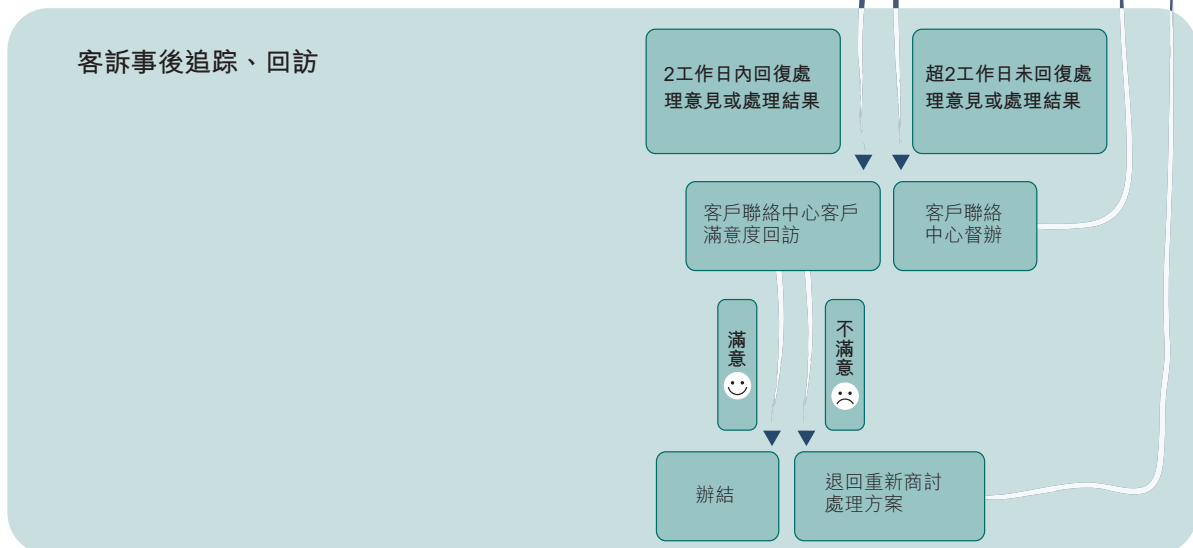
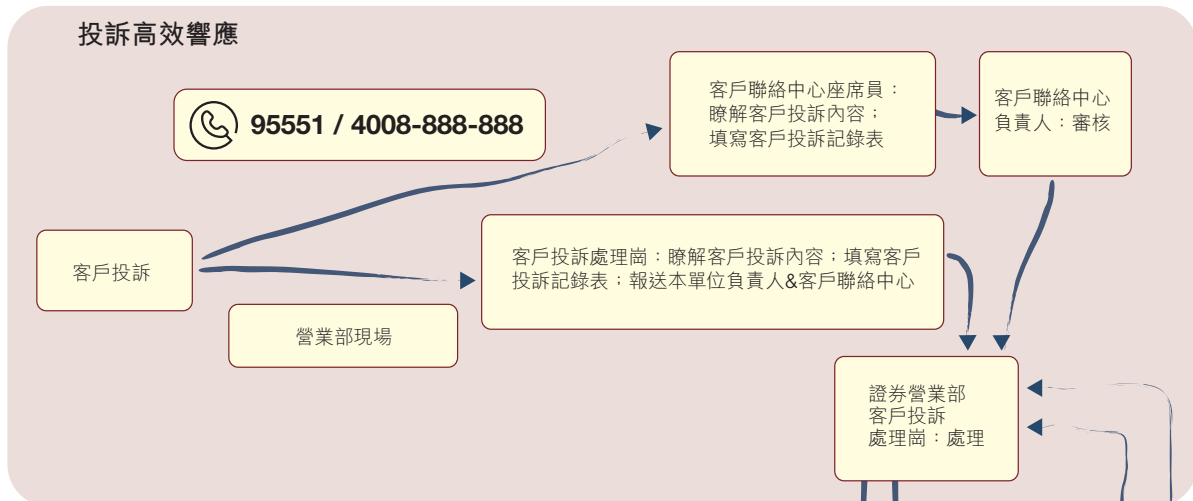
針對私募機構客戶，銀河期貨把握行業最新數據信息，深入分析產業供需結構，定期召開行業會議和沙龍，引領客戶與行業專家深入交流。不定期帶領核心客戶走進實體企業進行行業調研。定期舉辦行業高端會議，邀請行業專家、宏觀學者、先進企業代表與客戶進行深入交流，為客戶創造與行業精英交流機會。

## 回應客戶反饋

銀河證券將客戶反饋視為與客戶保持良好溝通的重要環節。公司數量最多的客戶群體是經紀業務客戶，其中又以個人投資者居多，為保證這一客戶群體與公司溝通渠道通暢，公司設立客戶投訴處理領導小組及工作小組統籌管理經紀業務客戶投訴，相關部門分工負責：客戶聯絡中心負責客戶投訴的接收、分發、協調、跟蹤、督導、反饋、回訪、匯總、彙報與存檔工作；各證券營業部負責客戶投訴的接收、調查、處理、反饋、彙報與存檔工作。目前公司最主要的客戶投訴渠道是電話投訴。

銀河證券還主動承擔調解和處理投資者矛盾糾紛首要責任，配合做好投資者專項補償工作。2017年6月19日至7月28日期間，公司配合「欣泰電氣」首次公開發行股票並上市的保薦機構及主承銷商發起的「欣泰電氣」欺詐發行先行賠付工作安排，從公司客戶中完成適格投資者的篩選，並逐一與客戶溝通其接受賠付意願及相關條款，適格投資者接受補償完成率96.24%。

## 銀河證券客戶投訴工作職責分工



### 客訴問題整改落實

對於證券營業部存在責任的投訴，公司要求證券營業部進行落實整改的同時，將計入證券營業部年度績效考核。

## 銀河證券 2017 年客戶滿意度情況

指標	2017 年	單位 (%)
客戶回訪滿意度	普通存量客戶	81.47
	融資融券客戶	96.05
客訴電話評價滿意度	滿意	90.66
	一般	2.20
	不滿意	7.14

### 案例：銀河國際改進呼叫中心，第一時間為客戶提供高品質服務

在眾多的客戶關係溝通渠道中，能第一時間為客戶提供高品質服務，非呼叫中心莫屬。為了大幅提升客戶服務水平和質量，銀河國際主要做好「三個服務」：一是研究同行客戶服務水平及改進目前服務的不足；二是細心聆聽客戶需求及瞭解客戶風險承受水平，幫助客戶解決問題或尋找適合的理財產品；三是加強客戶諮詢服務管理、自律提升個人／團隊專業知識水平，幫助客戶避開風險。

### 案例：銀河期貨通過多種方式受理客戶業務諮詢和投訴

自 2017 年 7 月 1 日實施《證券期貨投資者適當性管理辦法》後，銀河期貨為方便新開客戶和存量客戶完成適當性評估，提升客戶體驗，線上適當性評估 APP 於 2017 年 8 月 25 日正式上線。

針對不方便到營業現場辦理業務的客戶，銀河期貨在合規的條件下，採用上門指導及辦理的方式。為提升互聯網開戶過程中客戶體驗，使用專用網絡，以保證網絡順暢。通過 400 客服電話和 TQ 在線等多種方式受理客戶的業務諮詢和投訴；並對大客戶提供專線電話，解答客戶的業務諮詢；在合規的前提下針對重點客戶提供業務辦理的 VIP 通道。

## 拓展服務渠道

隨著全社會財富的不斷積累，居民金融投資、財富管理意識不斷增強，金融產品正在成為越來越多居民的投資選擇。相比其他投資領域，資本市場承載著廣大人民群眾對美好生活的憧憬，越來越成為居民財富保值增值的重要渠道。

銀河證券順應客戶需求，為客戶提供多種交易手段，客戶可通過互聯網、移動終端（包括手機、平板電腦等）、電話、櫃檯和網點內交易終端等多種方式完成交易。公司在全國12個城市建設了布局合理的16個網上交易鏡像站點，能夠支持百萬級客戶同時在線使用。此外，公司還通過搭建VIP客戶快速交易系統和量化交易系統，為高端客戶提供更好的服務。

銀河證券正致力於通過產品創新、渠道創新、服務創新及營銷創新，運用互聯網運營服務理念，持續提升客戶體驗，豐富適合互聯網營銷的產品，提供具有公司特色、滿足個性化需求的綜合金融服務。

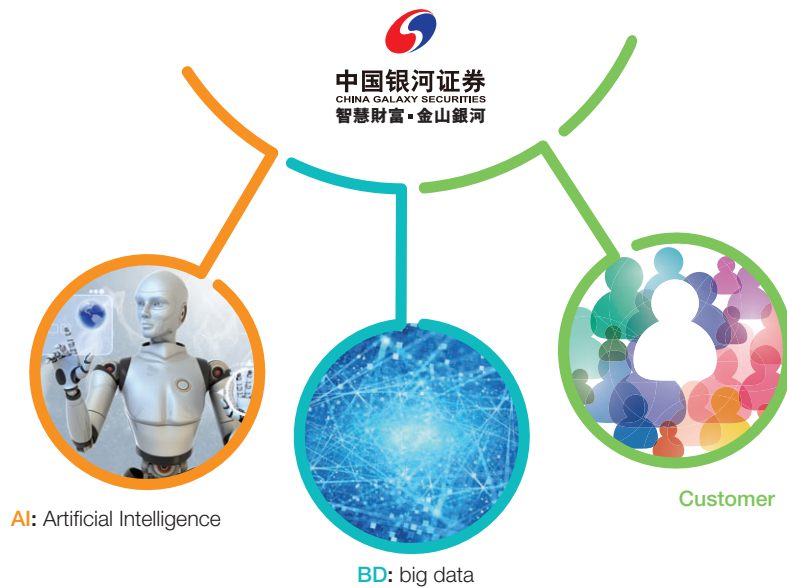
2017年，銀河證券個人投資者非現場交易比例超過98.85%，其中網上交易佔比61%。在2017年新簽約的投資者（包括個人、機構、產品類投資者）中，92.78%<sup>1</sup>的客戶通過網上開戶。

---

1. 為剔除銷戶數的網上開戶數量佔新簽約數量比例。



目前，銀河證券正在推動以AI(人工智能)+BD(大數據)為代表的新技術的金融應用，以客戶為中心，從大數據支持營銷、智能客服、智能投顧、智能資訊等多個層面構建「智慧銀河」體系。現階段「用戶中心」、「產品中心」和「運營中心」的相關工作正在推進。







## 案例：銀河證券目前已上線 APP



「中國銀河證券」APP 是銀河證券全新打造的新一代智能炒股與理財平臺，功能涵蓋全景行情、智能交易、嚴選理財—優選理財、資產全景、財富日曆、在線客服、賬戶服務、業務辦理等多個方面，新平臺在積極提升快捷、安全的基礎上，完全採用了場景化業務設計理念，實現一站式專業化、智能化炒股、投資、理財新體驗，助您財富快速增長。

「中國銀河證券」主要特色功能包括：

- 股票、基金、債券、指數、理財等專業性組合數據支持；
- 全景個股行情、持倉盈虧、關聯股與板塊實時聯動；
- 嚴選理財—優選理財、基金標尺、灰名單、股基大數據等獨家專欄；
- 盯盤助手、條件單多維度智能化交易策略；
- 資產全景、財富日曆展示賬戶投資與收益全貌；
- 銀河優顧推出觀點、組合、達人三劍客；
- 快速下單與買賣點閃電組合；
- 銀河精選資訊快速捕捉投資熱點。

## 延伸服務觸角

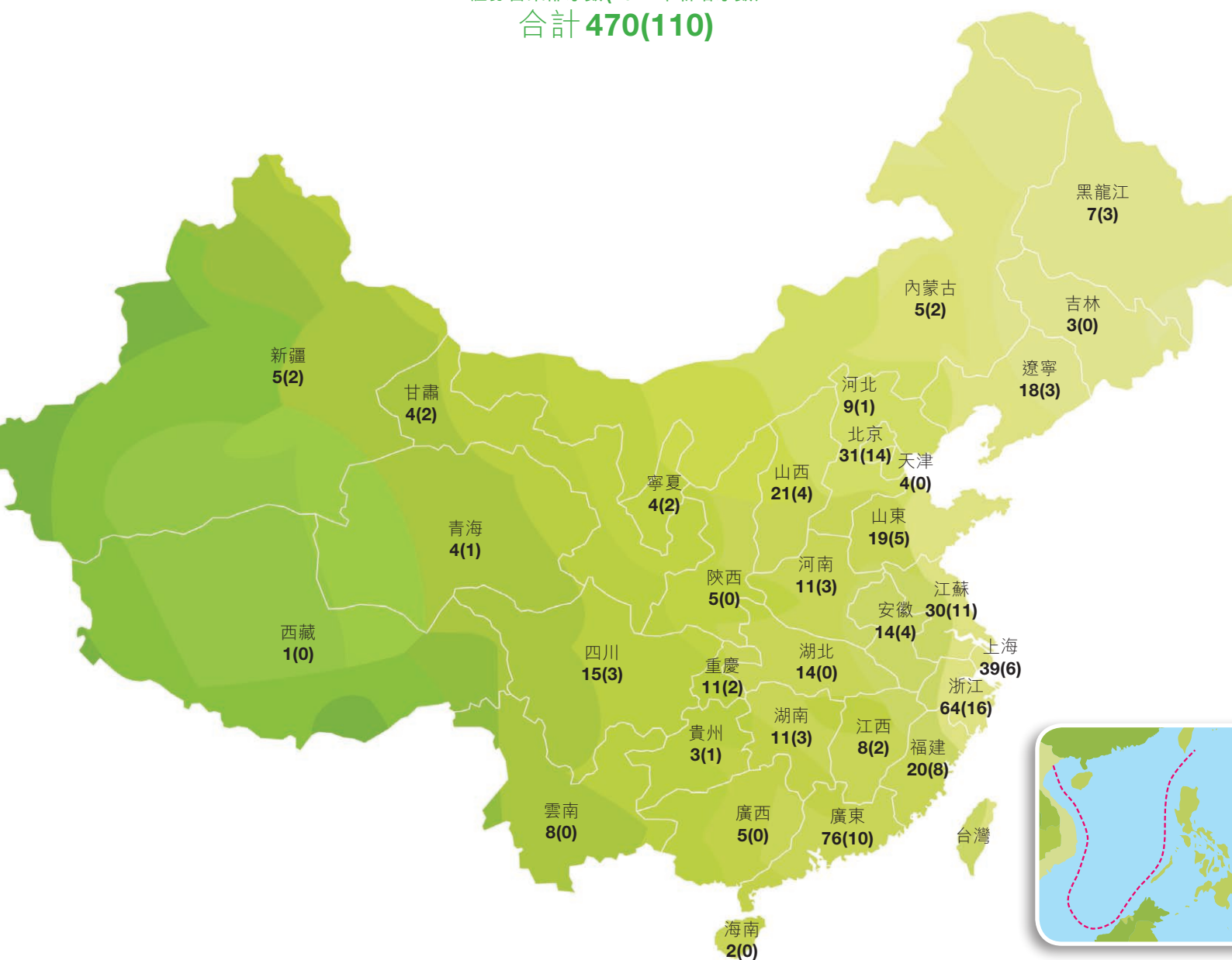
為了給更多的地區提供便捷、精準的金融服務，建立與利益相關方高效溝通訴求的渠道，服務更廣大客戶，2017年，銀河證券在全國新設110家證券營業部<sup>2</sup>，證券營業部總數達到470家，覆蓋除臺灣省以外的全國31個省、自治區、直轄市，截至2017年底，是全國證券營業網點最多的證券公司，服務境內經紀業務客戶970萬戶。境外網點（香港）和28家期貨業務營業網點為客戶提供了延伸服務。

<sup>2</sup> 以取得許可證為準。

銀河證券2017年證券營業部(含新設)分布列表

證券營業部家數(2017年新增家數)

合計 470(110)



銀河證券2017年服務境內經紀業務客戶情況

指標	單位	2017年
經紀業務客戶總數 <sup>3</sup>	(萬戶)	970.15
新增經紀業務客戶數 <sup>4</sup>	(萬戶)	97.85

3. 為剔除銷戶數的經紀業務2017年末客戶總數。

4. 為剔除銷戶數的經紀業務2017年新增客戶總數。

## 保護投資者<sup>5</sup>權益

銀河證券積極踐行尊重和保護投資者權益的社會責任，將做好投資者保護作為一項促進市場健康發展的重要工作。通過健全投資者適當性管理、加大打擊非法集資的力度、防範非法證券活動、強化中小投資者教育等扎實有效的工作，務實推進投資者保護。

銀河證券也將投資者保護作為公司經營管理不可分割的一部分，本著貼近市場、貼近大眾、深入淺出、注重效果的原則，將投資者保護工作全面納入各項業務環節中，多層次多形式地穩步推進。

結合公司經營理念，銀河證券全力落實「客戶至上」，圍繞投資者知情權、參與權、求償權和監督權「四權」充分做好投資者保護。

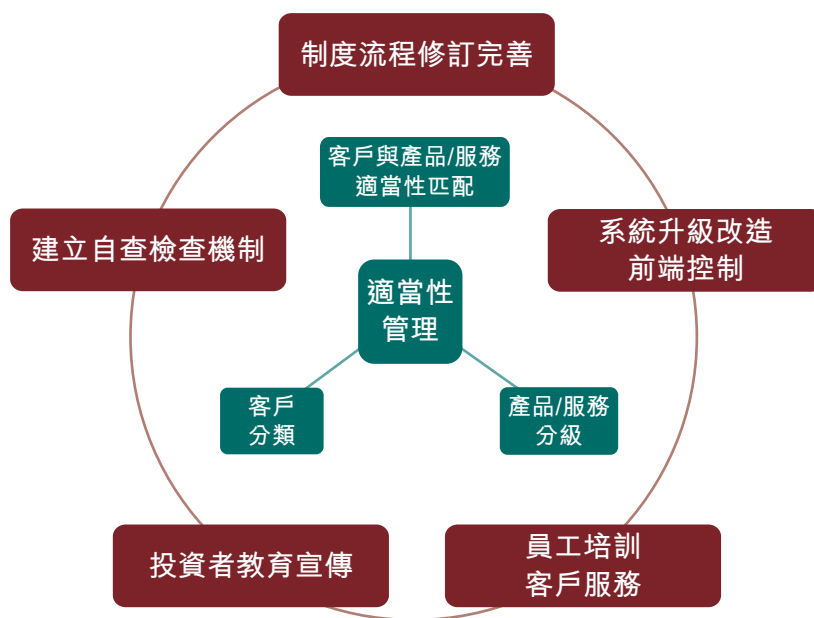
### 銀河證券投資者保護工作職責分工



5. 本小節「投資者」為廣義的資本市場的投資者，即銀河證券的客戶或潛在客戶。

其中，公司經紀業務總部設置專崗，負責投教、適當性管理工作的日常管理，並負責與監管機構、行業自律組織及其他相關機構的聯絡工作。融資融券、衍生產品及期權業務等部門設有兼職投教、適當性管理人員，負責根據各自業務或產品內容制定投資者保護工作要求，並督導落實。所有分支機構均指定專人（目前有500人），負責日常投資者保護工作的開展及聯絡。公司通過多重渠道、多樣的方式開展投資者教育活動。

充分做好「瞭解你的客戶」，全面落實投資者適當性管理



## 多種渠道的投教宣傳



### 海報、折頁

統一設計提供



### 印刷並發放宣傳冊

適用於投教宣傳活動



### 滾動播放標語

大屏播放，懸掛橫幅



### 設立諮詢台

營業部提供諮詢



### 舉辦投教專場

向客戶進行投教宣傳



集中發送投教短信  
微信平台設置專欄



### 網站設置專題

網站首頁設置專欄或專題

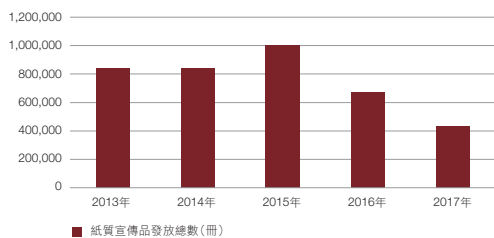


### 交易軟件提示

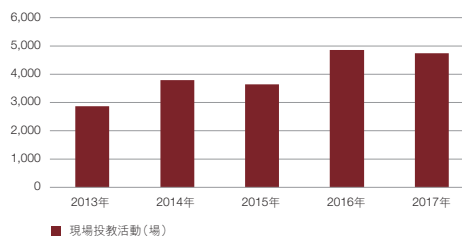
交易軟件、電話委托系統或薦股軟件中增加提示內容

## 多種渠道的投教宣傳

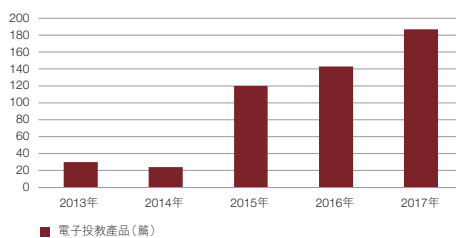
紙質宣傳品發放總數(冊)



現場投教活動(場)



電子投教產品(篇)





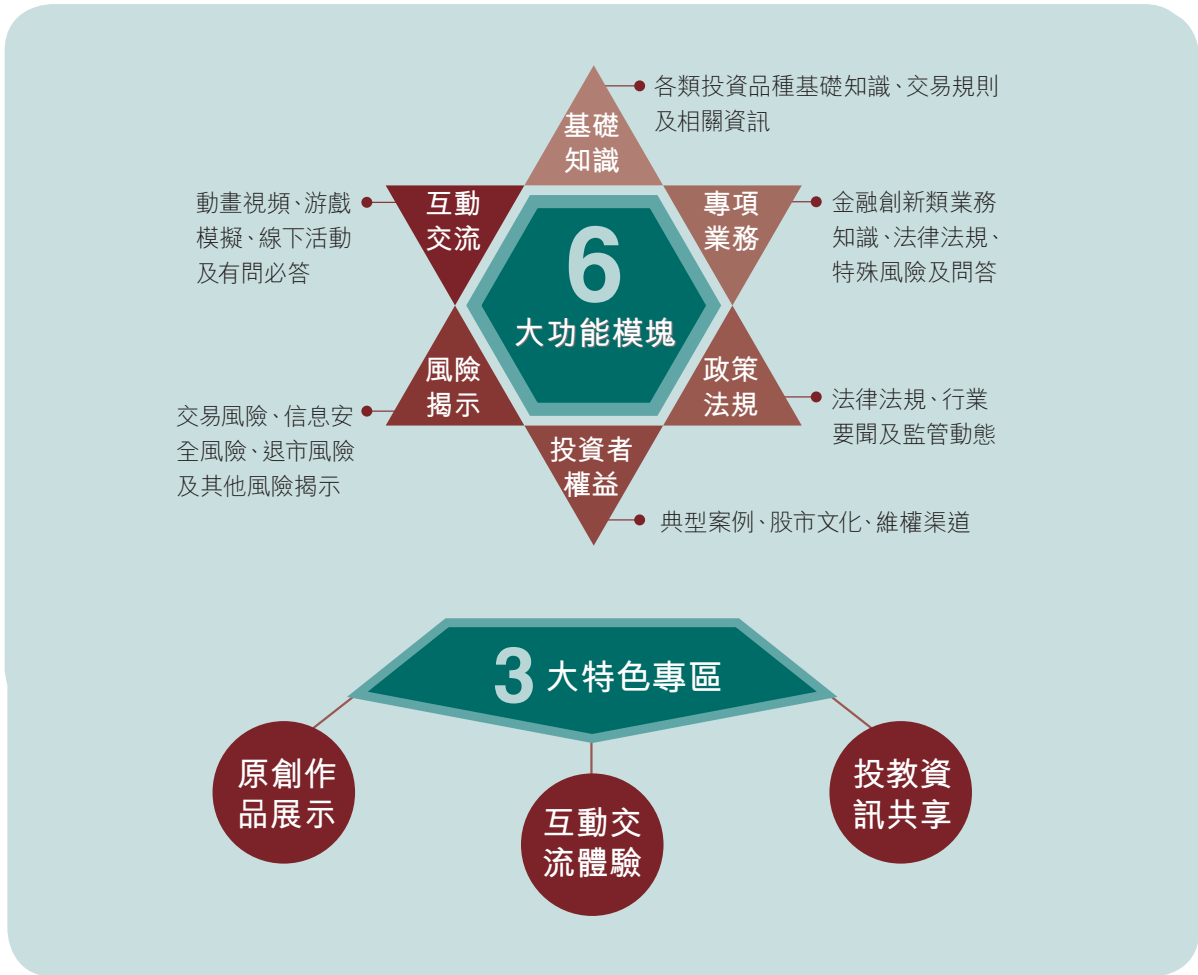
## 案例：銀河證券投資者教育平台

2017年10月，銀河證券投資者教育平台(edu.chinastock.com.cn)獲得由中國證監會授予的「全國證券期貨投資者教育基地」稱號。該基地基於「6+3」功能設置，採用互聯網+的投教形式，依托線上新媒體和線下網點優勢，構建了全方位、立體化的宣傳矩陣，致力於持續保持與投資者的交互熱度，打造一個貼近市場、寓教於樂的投資者教育平台。同時，公司在該平台上製作投放了大量形式新穎、簡單易懂、生動有趣的投教產品，以加深投資者對證券金融知識的理解和認識。為積極響應上交所「百川眾學」投教資源共享平台建設，2017年，公司向平台投送視頻、海報、圖文等各類投教產品近40份，其中有關適當性新規解讀、適當性原創系列手繪海報、退市及可轉債知識介紹等作品通過「百川眾學」平台發布，並積極配合完成一期「上交所微課」，共同交流投教工作經驗。

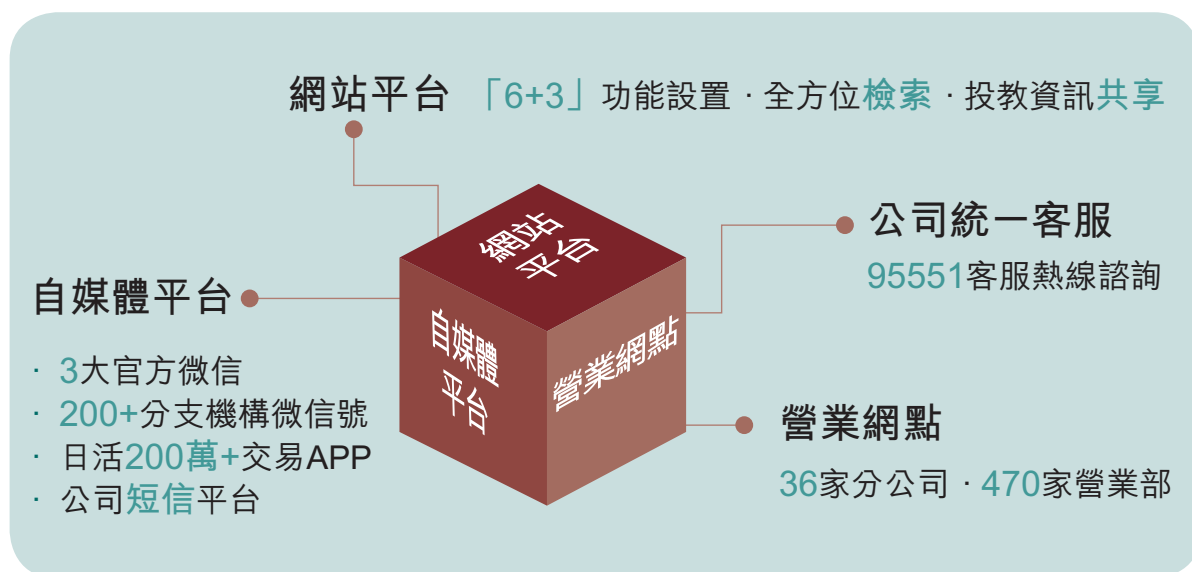




「全國證券期貨投資者教育基地」-「6+3」功能設置



「全國證券期貨投資者教育基地」—宣傳體系構成



2017年，隨著適當性新規的正式實施，銀河證券以「落實適當性管理保護投資者權益」為年度投教活動主題。公司對各業務線適當性管理工作內容進行梳理，制定、修訂並下發了公司《投資者適當性管理辦法》等多項適當性相關制度辦法、實施細則及業務流程，並積極開展檢查、內部培訓等相關工作；在做好公司內部適當性管理各項內控工作外，還積極結合適當性管理要求開展多項投資者教育宣傳工作。

2017年，公司配合上交所對上市公司線上集體接待日活動進行宣傳，並舉辦兩場「我是股東」券商專場活動。公司配合深交所開展6次「投資者之聲」調研及問卷調查活動。為配合打非宣傳月活動，公司作為協辦單位，與中國證券業協會共同成功舉辦了打非宣傳月啟動儀式暨「遠離非法證券活動，傳遞正能量」健康跑活動。

銀河證券通過向廣大投資者宣導適當性管理內容，幫助投資者識別自身風險承受能力、選擇與自身風險承受能力相匹配的產品或服務，銀河證券幫助客戶樹立理性投資意識、提高風險識別與防範能力、切實保護自身合法權益。根據中國證券投資者保護基金公司制定的投資者調查抽樣方案及調查事項，銀河證券按期完成投資者信心調查、市場熱點調查以及各專項或綜合性調查，為證券監管部門瞭解投資者心理預期、證券市場的研究等提供了支持。



## 2017



3月

採用集中宣傳活動與持續宣傳活動相結合方式開展為期一個月的「3.15投資者權益保護宣傳月」活動，通過多渠道、多方式開展宣傳活動，提高投資者維權意識。同時，以此為契機普及投資者適當性管理知識。

3月起，通過重點業務適當性管理宣傳，持續開展適當性管理新規的投資者教育宣傳活動，設計制作多款投教產品，通過公司網站、微信、交易軟件、營業現場等多種渠道進行發佈，擴大宣傳受眾群體。

5-9月

組織開展「投資者保護·明規則、識風險」專項宣傳活動，結合典型案例，圍繞內幕交易、市場操縱、違規信息披露、市場主體違規經營四個主題，幫助投資者了解案例背後的規則紅線、風險底線，普及相關金融、法律知識，讓廣大中小投資者認清違法違規主體慣用的騙術和手段，增強投資者的守法意識和風險防範意識。

6月

組織開展《上市公司股東、董監高減持股份的若干規定》等新規投教宣傳工作，要求分支機構做好內部員工培訓，認真學習業務規則，並通過多種方式做好對上市公司大股東、董監高、特定股東的投教宣傳以及減持新規的普及宣傳。

8月

開展地方債投教宣傳，通過公司官網、微信平台、分支機構微信公眾號等方式積極轉發地方債投教文章，現場展示播放地方債視頻動畫和海報，向廣大投資者普及地方債基礎知識。

11月

組織開展為期一個月的「遠離非法證券活動，傳遞正能量」打非宣傳月活動，並重點加強對貧困地區打擊非法證券活動的宣傳，聯合甘肅分公司在公司結對幫扶貧困縣靜寧縣開展打非宣傳活動。

為保護債券投資者合法權益，公司組織開展債券投資者權益保護專項活動，通過普及債券基礎知識、宣講債券典型案例，介紹債券適當性管理要求，幫助投資者正確認識債券投資風險，選擇適合的債券品種，理性參與債券投資。


### 銀河證券2017年投資者教育情況

指標	單位	2017年
投資者教育場次	(次)	4,739
投資者教育覆蓋人次	(萬人次)	1,600.9

## 服務實體經濟


作為大型國有金融機構，2017年，銀河證券積極響應國家對金融機構應履行的社會責任要求，指導公司轉型發展，切實發揮現代投資銀行作用，以為實體經濟服務作為出發點和落腳點，從服務實體經濟中發現真正的金融需求，不斷提高服務實體經濟的能力與水平。

2017年，銀河證券主動發揮專業優勢，依托股票承銷、債券發行、股票質押、新三板挂牌等資本市場手段，積極服務「三去一降一補」，深度介入國有企業改革，著力支持戰略性新興產業，扶持中小企業，在助推經濟結構調整、服務實體經濟方面發揮應有作用。同時銀河證券加強與「一帶一路」沿線國家及企業的溝通互動，加大業務開展力度，積極服務「一帶一路」倡議，取得重大進展。2017年，公司旗下銀河國際與聯昌集團就聯昌證券國際私人有限公司達成股份買賣協議，進一步深化公司「一帶一路」工作。銀河證券也多次與新加坡證券交易所、新加坡金融管理局開展業務交流。



### 案例：支持新興產業及大眾創業、 創新一幫助高新技術企業改善融資 結構

2017年銀河證券推薦的某科技公司在全國中小企業股份轉讓系統挂牌，某科技公司是一家致力於NFC等多種移動支付和身份驗證相關技術的應用與開發，以搭建移動支付管理平台和智慧城市相關平台為手段，協助傳統產業完成移動互聯網+產業升級的高新技術企業。某科技公司從小而精的創新服務公司開始，逐步實現與資本市場的融合，本次通過成功挂牌新三板，改善了融資結構，提升了品牌價值，為未來的產業整合、產業集中、創新創業奠定了非常良好的基礎。



### 案例：支持新興產業及大眾創業、 創新一幫助新興企業上市 融資持續發展國家電網智能化

某集團是一家以研發為主的無晶圓廠技術公司，致力於開發電力線載波通信技術。某集團的電力線載波通信產品主要獲國家電網採用，以配置及升級智能電錶的自動抄表系統，作為我國建設智能電網的主要部份。某集團亦是我國首批電力線載波通信技術公司，可以把自身的技術應用於節能及環境保護相關的產品及解決方案，其中包括路燈控制、樓宇能源管理及光伏發電管理等。銀河國際擔任某集團香港主板上市的獨家保薦人及主承銷，協助某集團於2017年7月份成功在聯交所主板挂牌上市，並成功募集2億港元，為某集團持續發展國家電網智能化、工業環保節能等方面提供資金。



## 案例：支持供給側改革－幫助產能過剩企業通過融資優化業務方向

銀河證券股票質押回購業務一直恪守「客戶所獲資金不得用於高污染、高能耗及過剩產能企業或行業」的原則。

客戶某鋼鐵集團於2017年5月向銀河證券提出質押融資的需求，且某鋼鐵集團結合國家政策以及自身情況，業務方向作了以下優化：

- (一) 去產能。淘汰過時老舊煉鋼設備，減少鋼鐵、煤炭產量，嚴格控制新增產能。重點開發和推廣一批符合生態設計要求的產品，提高社會資源利用效率。
- (二) 去杠杆。優化資金配置，堅持資金從緊管理，優先保障生產經營現金流和工資、稅金等剛性資金需要，大力壓縮非生產性支出，深化全面預算管理。
- (三) 去庫存。除積極探索周邊國家合作開發，加大產品在「一帶一路」沿線國家的出口外，注重強化服務，實現由「生產商」向「服務商」的轉變，在鋼鐵產品市場過剩、同質化嚴重的條件下，依靠服務贏得市場份額，獲取更多利潤。
- (四) 降成本。在保持穩定的基礎上，大力壓縮管理層級，提高管理效率，降低人工成本，加大降本增效考核力度。
- (五) 補短板。2017年4月底，完成了收購某礦業有限公司綜合利用工程稀土、選銱相關資產。該生產線5月和6月共生產稀土精礦48,400噸（收購生產線時的存貨為28,600噸），且某鋼鐵集團已與某稀土公司簽署稀土精礦供應合同，約定由某鋼鐵集團向某稀土公司供應稀土精礦。

綜合評估後，2017年7月，銀河證券通過股票質押回購業務，幫助該企業融資10億元，助其優化業務方向。



## 案例：助推一帶一路－聯昌證券國際並購

2017年6月6日，銀河國際與聯昌集團簽署聯昌證券國際私人有限公司股份買賣協議。聯昌集團旗下證券業務範圍遍布八個國家一個地區，包括新加坡、馬來西亞、泰國、印度尼西亞、韓國、印度、香港、英國和美國，覆蓋多個「一帶一路」的核心國家。並購聯昌集團旗下證券業務是銀河國際配合銀河證券的戰略發展，落實中國證監會「走出去」和國家「一帶一路」倡議的具體體現，是實施銀河證券戰略規劃、加快國際化步伐的重要舉措。





# 股東滿意，維護市場穩定

銀河證券以正確把握證券公司功能定位為核心，著力提升專業能力，全力保障交易安全，嚴格控制系統風險，強化依法合規經營，做經濟發展的穩定器，不做金融麻煩的製造者，對市場負責，對股東負責。

2017年，公司實現收入(合併口徑)人民幣113.44億元。

## 加強股東溝通

2017年，銀河證券完成A股上市後，股東結構、股東數量均發生較大變化，公司進一步細化並完善投資者<sup>6</sup>關係管理工作，創新工作方法，致力於完善公司與投資者之間順暢的信息溝通渠道，向市場和投資者正確傳導公司的聲音，同時為投資者瞭解公司打開通道。

2017年，銀河證券繼續健全與國內外股東、潛在投資者、投行分析師、基金經理等廣大群體的溝通聯絡機制，與投資者、分析師保持溝通、調研接洽，維護和加深與投資者、分析師的緊密聯繫，宣傳公司文化、推廣公司戰略、介紹公司業務，多渠道多角度開展投資者關係管理，增強他們對公司發展的信心。通過與投資者的溝通，公司及時回應投資者關注的問題，展示經營亮點，並及時分析研究投資者關注的主要問題和相關業務發展建議，促進相關業務發展及管理效能提升。

2017年，公司召開股東大會3次，審議通過決議15項，聽取報告1項，在股東大會上專門安排投資者交流環節，及時回答投資者關注的問題。

2017年，銀河證券先後組織了2016年度業績發布會、2017年中期業績發布會和中期、年度業績路演活動，增進了與投資者和分析師的溝通；與野村、瑞士信貸、美銀美林、中銀國際、匯豐等國際投行分析師建立良好關係，形成24家國內外投行、研究機構對銀河證券的研究覆蓋並與之保持良好的研報溝通關係；新增與國內證券



<sup>6</sup> 本小節「投資者」為狹義的銀河證券的投資者，即銀河證券的股東及銀河證券的潛在投資者。

分析師的溝通聯絡，分別與中金公司、國泰君安、中信證券、招商證券、長江證券、太平洋證券、安信證券等建立良好的關係，加強雙向溝通；完成AH投資者、分析師調研、一對一會談、投資者接待120多次，分析師、投資者郵件、電話溝通、接洽200多次。

## 保障交易安全

為保證交易市場安全、穩定，銀河證券管理與技術並重，採取各種措施確保系統安全、用戶信息安全，提供安全的現場和網上交易通道、環境和服務，以此強化金融系統及銀河證券業務的安全運行，保障公司各大投資者的權益。

公司制定了《證券交易業務系統用戶及權限管理辦法》，對公司證券交易業務系統實行以用戶、權限和角色為核心的標準化管理，用戶根據崗位職責、業務需要及風險控制要求，被賦予權限或角色，並實行權限互斥的原則，嚴格規範操作人員的行為。

目前銀河證券實施了「兩地三中心」安全高效的技術架構，建立起連接兩地三中心和所有分支機構的二級冗餘網絡結構，並在此基礎上建設了集中交易中心和數據中心，確保交易通道和環境安全。公司加大投入，組織進行防火牆、防病毒、安全認證、滲透測試等信息安全基礎建設，對整個信息系統進行了風險評估，加強了對計算機病毒、網絡攻擊的安全防護，通過層層設防，確保信息系統整體安全。在近幾年的信息安全等級保護測評中，公司連續取得了96分以上的高分。

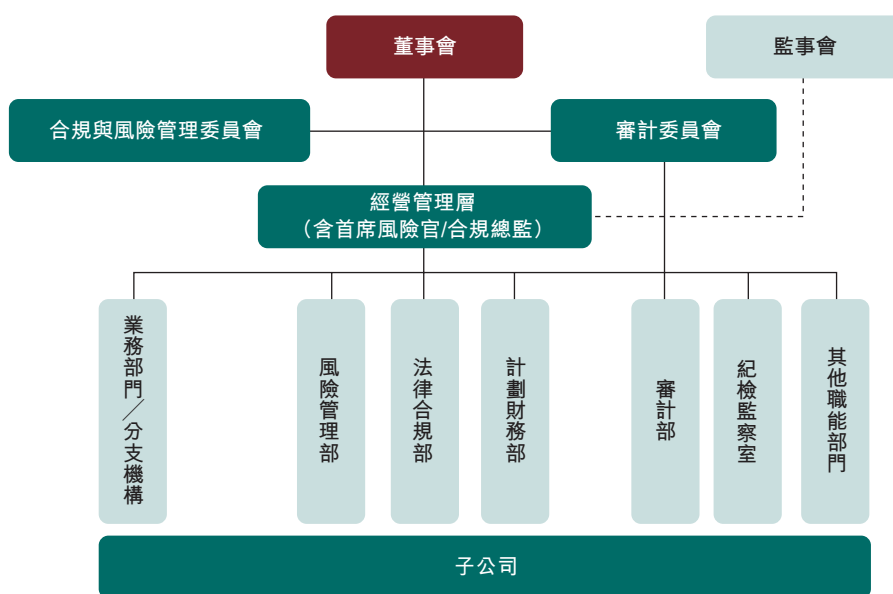
公司成立十多年來，未發生較大的技術事件和安全問題。

## 全面風險管理

為維護市場穩定，規避各類風險，銀河證券始終致力於推行風險管理創造價值的理念，通過對各類風險的識別、評估、監控、分析、應對等，逐步推進全面風險管理。公司經營活動面臨的風險主要包括市場風險、信用風險、流動性風險、操作風險等。公司采取有效措施，積極主動應對，總體防範了嚴重風險事件的發生，保障了經營活動安全開展。

**風險管理組織架構。**公司建立以董事會、監事會、經營管理層為主體的風險管理組織體系上層機構，按照「三道防線」建立公司風險管理組織體系的基層機構，將子公司的風險管理納入統一體系，對其風險管理工作實行垂直管理。公司首席風險官／合規總監牽頭負責全面風險管理工作和合規管理工作。公司各業務部門、分支機構及子公司均設置了風控崗或風險管理部門，負責內部的日常風險管理工作。

銀河證券風險管理組織架構圖



**風險管理文化建設。**公司在《全面風險管理建設綱要》中明確強化風險管理文化建設的要求，確立「風險管理人人有責，風險管理創造價值」的理念，通過制度流程、系統控制、激勵考核、重大責任追究、培訓宣傳等方式有效落實風險管理文化和理念。風險管理部每日發送負面新聞監控早報、公開市場信用風險動態等，及時通報金融市場風險情況；同時，通過在行業、公司各業務部門及分支機構、風險管理部門內部開展各種形式的風險管理培訓等方式，積極進行風險管理文化宣傳，實施風險管理教育，增強員工的風險觀念和風險意識。法律合規部根據合規管理職責，圍繞監管規定、處罰案例、內部合規風險事項等，建立律規動態、合規提示及合規執業行為宣導、員工合規考試等機制，提升員工合規執業行為。

**風險管理制度機制及系統建設。**公司制定了較為完善的風險管理制度，建立了從頂層綱要設計到具體的業務、實操層面四級風險管理制度體系，使得風險管理滲透貫穿到風險識別、分析、計量、監測及應對的全流程。公司通過業務系統的風控模塊和專業的風險管理系統群覆蓋了各風險類型、業務類型和分支機構，支持風險信息的集中統一管理，支持風險指標的計量、監測、預警、風險展示等功能。公司正在建設並表管理系統，以實現母子公司數據采集、集團數據整合、並表監管報表自動生成等功能，逐步實現集團層面風險信息的集中管理。

**積極參與或推動同業風險管理。**公司加入中國證監會並表監管試點，深入瞭解子公司的業務和風險特徵，熟悉子公司的數據和系統，以並表管理為手段加強對子公司的垂直風險管理，並為行業推行並表管理提供建設性意見；參與中國證券業協會組織的2018年金融資產新會計準則實施後，關於採用預期信用損失法計提減值準備的專題研究工作；積極配合協助中國證券業協會關於行業壓力測試的相關工作，參與前期統一情景壓力測試模板設計以及後期統計分析行業壓力測試結果等工作。

## 依法合規運營

為保證公司各項業務和管理依法合規開展，銀河證券根據中國證監會《證券公司和證券投資基金管理公司合規管理辦法》、中國證券業協會《證券公司合規管理實施指引》要求，以《公司章程》、《合規管理制度》、《合規守則》、《信息隔離牆管理辦法》、《反洗錢和反恐融資管理制度》為核心的5項基本合規管理制度以及其他多項合規管理具體規章，建立董事會及下設的合規與風險管理委員會、監事會、高級管理人員、合規總監、法律合規部、下屬各單位（指各部門、分支機構、子公司）負責人及合規管理人員、全體工作人員在內的多層次合規管理體系。

公司建立合規報告、合規考核及問責機制。對於日常合規管理過程中發現欺詐交易、洗錢風險及不合規經營相關風險事項，公司按照監管要求及重大事件報告制度啟動內外部報告程序，並啟動違法違規風險事項調查處理程序，根據調查處理結果按照公司合規考核管理辦法及員工違法違規行為處罰辦法，對具體責任部門及責任人予以問責處理。在此基礎上，公司信息隔離牆制度規定業務隔離、人員隔離、信息系統隔離、資金與賬戶隔離等方面的措施，實現投資銀行業務、經紀業務、證券自營業務、發布證券研究報告業務等各項業務之間的有效隔離，實現防範並控制敏感信息在相互存在利益衝突的業務之間不當流動和使用，防範公司與客戶、客戶與客戶之間的利益衝突，避免發生內幕交易等違法違規行為；並通過員工入職培訓、證券賬戶報備、關鍵信息申報、建立合規監測系統等措施，整體搭建合規經營並防範欺詐交易和洗錢風險的前期體系建設。

### 反欺詐交易

公司從信息系統建設及員工合規宣導兩方面入手，切實加強公司合規經營並防範欺詐交易。在信息系統建設方面，公司相繼完成並啟用合規監測、利益衝突監測、員工執業行為監測以及客戶交易行為監測管理系統，通過指標與參數設置、模型優化和調整，實現對於可疑交易的識別、分析、跟蹤、監督及報告；另一方面，公司高度重視員工執業行為合規宣導工作，通過制度解讀、案例分析、合規培訓與宣導等多種方式，有效提高員工主動合規、自覺合規，自發抵制不合規執業行為的意識。2017年，銀河證券未發生欺詐交易法律訴訟案件。

### 反洗錢交易

公司通過不斷完善前期防範與後期懲治加強反洗錢工作。前期防範方面，公司開展客戶身份識別工作，並根據客戶特點和業務性質對疑似洗錢的交易進行監測，交易金額的大小並不作為唯一的標準。2017年，公司結合證券業務實際情況和洗錢風險評估結果，自主建立了監測模型嵌入公司新版反洗錢系統（反洗錢綜合監測系統）並上線運行。當系統監測出異常交易後，相關人員會對此進行人工分析和識別，結合客戶盡職調查結果確認是否為可疑交易。確認為可疑交易的，公司將向中國反洗錢監測分析中心等相關單位報送報告並全力配合調查。後期懲治方面，如有客戶交易最終經法院判決為洗錢交易後，公司將堅決執行法院的判決結果，並對未履行反洗錢義務的相關責任單位和人員依照規定進行處理。2017年，銀河證券未發生上升到法律訴訟環節的洗錢交易事件。

### 反腐倡廉

銀河證券高度重視員工廉潔問題，注重職業道德培養，堅決反對貪污、賄賂、腐敗等事件的發生，通過前期防範、過程監督及後期審核整改完善反貪污、賄賂、腐敗的工作，於2017年未發生違反舞弊賄賂法律訴訟案件。



## 合規採購

銀河證券在建立健全採購管理制度的基礎上，對外部供應商的甄選、評估和合作進行流程化和規範化管理，對供應商的守法情況、商業信譽和產品或服務品質等制定明確的要求。公司採購管理部門同重要的供應商保持多層次的聯繫，對入圍供應商加強資格審查並根據項目需要進行供應商現場調查，拒絕資質不良的供應商進入公司，並定期組織對供應商目錄中有長期合作關係的供應商開展評價，平均每兩年重新評估一次符合要求的供應商。2017年，公司修訂了《公司本部採購管理辦法》，年內通過招投標和商務談判簽訂合作協議的供應商124家。



# 員工為本，完善人才體系

銀河證券堅持以人為本，關愛員工健康安全，維護員工合法權益，為員工個人成長創造條件。

## 員工僱傭

銀河證券起源於6家金融機構的證券業務部門，分支機構遍布全國，隨著公司業務發展，越來越多的來自不同地域和文化背景的優秀人才和組織加入公司。鑒於公司自身基因和行業地位，以及國際化的發展戰略，銀河證券形成了公平、包容和多元的企業文化。為規範員工招聘工作，公司制定了《公司員工招聘管理辦法》，明確了基本招聘條件，招聘工作堅持公開招聘、平等競爭、全面考核、擇優錄用的原則。被錄用員工均嚴格根據《勞動合同法》與公司簽訂《勞動合同書》，明確公司與員工的責任和義務，杜絕童工和強制勞工情況。

公司通過先內部調配、再外部招聘的方式，鼓勵員工在公司內部合理流動，為員工提供晉升及學習機會。在人員招聘條件方面，不採用一刀切的用人標準，針對每個崗位對人員素質的不同要求，制定了各崗位的招聘標準。在執行過程中，以公平公正的方式通過各種渠道（包括內部招聘、社會招聘、校園招聘、通過人才中介機構及內部推薦等）招募補充不同性別、教育背景、工作經歷、專業及年齡的人才。

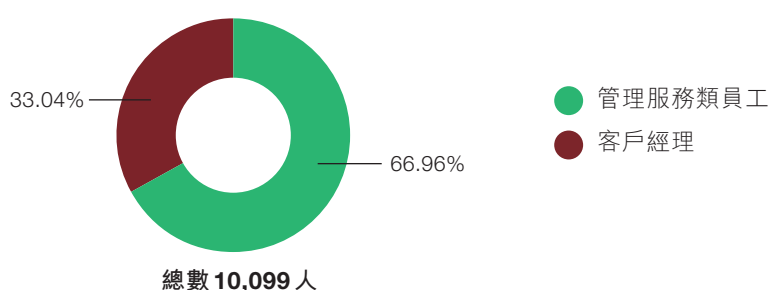


在深入推進業務轉型過程中，銀河證券注重將改革的力度、發展的速度和員工的可承受度有機統一。在保持工作崗位相對穩定、員工待遇相對穩定的前提下，公司通過雙向選擇、公開競聘、崗位流動等方式，使一批年富力強的優秀人才脫穎而出，初步建立起了「能上能下、能進能出」的市場化用人機制。

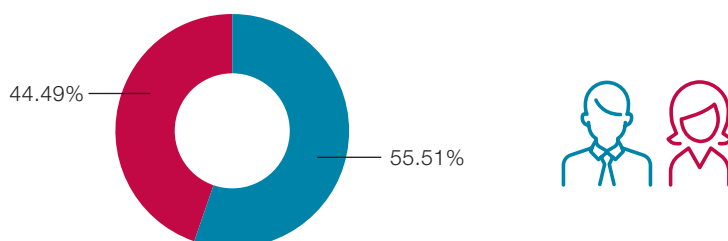
按照產學研用相結合的社會需求，公司積極吸納各高校學生鍛煉實習，提升學生實踐能力，增強學生就業競爭力。

公司本部已連續第五年實施校園招聘，2017年共招錄19名應屆畢業生進入本部工作；接收安置軍轉幹部2名（其中女幹部1名）。2017年，公司通過社會招聘的方式，共吸納354名業務發展所需的優秀人才進入本部和分支機構。

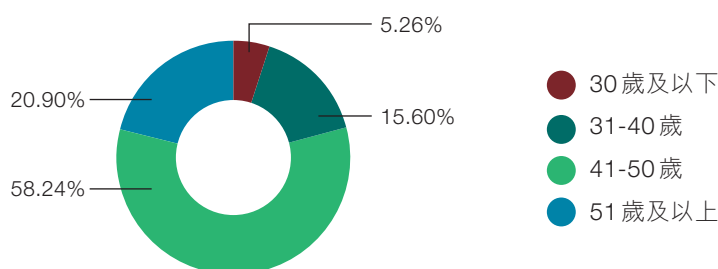
### 銀河證券2017年員工總數<sup>7</sup>



### 銀河證券2017年按性別劃分的員工比例

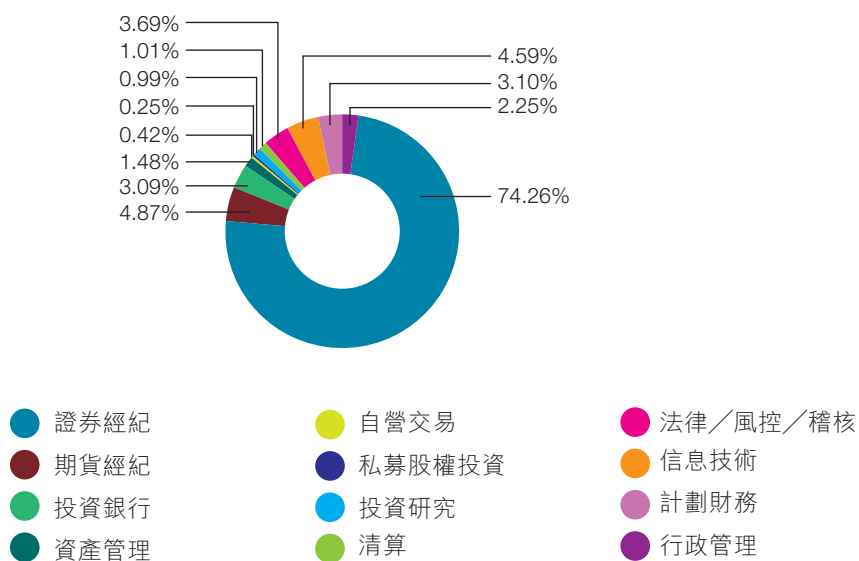


### 銀河證券2017年按年齡劃分的員工比例

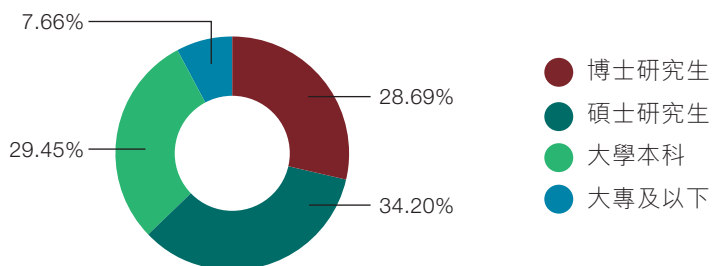


7. 此處公司涵蓋銀河證券及旗下5家子公司，與年報中的「集團公司」口徑一致。

銀河證券2017年按專業結構劃分的員工比例



銀河證券2017年按學歷結構劃分的員工比例



銀河證券2017年女性管理者<sup>8</sup>佔比



<sup>8</sup> 1) 管理層指董事、監事、高級管理人員；2) 管理層人員劃分與年報保持一致。

## 員工權益

銀河證券設立職工代表大會，員工以職工代表大會的方式積極參與公司管理，員工自治，維護自身合法權益，促進公司民主管理制度的健全完善。


根據國家法律法規，銀河證券給予所有員工應有的權益。公司《考勤與休假管理辦法》對員工工作時間和休息日作了明確規定，員工依法享有合理的薪酬及假期(帶薪年假、病假、事假、探親假、生育假、婚喪假、工傷假)。公司制定《公司員工福利管理辦法》，在保障員工法定福利五險一金的基礎上，根據國家政策及自身經營效益為員工提供了補充醫療保險、供員工自主選擇參加的企業年金計劃及員工體檢等各類補充福利。女員工按計劃生育懷孕進行產前檢查的，按出勤對待，生育及產後享有生育假，恢復工作後享有嬰兒哺乳期。公司《員工退休管理辦法》規定，對退休人員按照一定標準提供包括退休補貼、定期體檢等福利。公司工會制定《評先評優活動暫行辦法》，每年開展統一系列評優工作，並及時在公司範圍內通報，營造了崇尚先進、學習先進、爭當先進的良好氛圍。

銀河證券同時規定，對於嚴重違反公司規章制度、嚴重失職，營私舞弊，給公司造成重大損害等情況的員工，公司可主動與其解除勞動合同。

2017年，公司依據《職務職級管理辦法》，連續第三年對員工職級職等及薪檔進行了調整。

2017年，銀河證券發生並已結案的勞動爭議訴訟4起，均以調解或和解結案。

銀河國際作為銀河證券海外運營實體，在母公司的整體用工政策下注重在境外運營過程中對當地員工勞工權益的保障，尊重平等僱傭，關注員工安全健康，禁止強制勞工及童工事項。除某些部門的部分職位因對語言有要求，如普通話等，或因人才戰略需求，來配合銀河國際全球市場部門發展業務的規劃，其餘職位基本優先僱傭運營所在地的員工。



### 案例：銀河證券召開第二屆第二次職工代表大會

公司第二屆第二次職工代表大會於2017年12月27日以視頻形式召開。籌備期間，公司工會徵集到本部相關部門和分支機構提交的47項提案，內容涉及員工權益、薪酬福利、經紀業務、員工紀律、企業文化等方面。會上，公司323名職工代表分別在主會場和分會場出席大會並履行職責，審議通過《公司工會送溫暖管理辦法(修訂稿)》、《公司工會經費管理辦法(修訂稿)》、《關於調整完善公司企業年金計劃的建議方案》等與員工切身利益相關的制度、方案；聽取了相關部門負責人分別就《公司客戶經理管理辦法(修訂稿)》及相關細則，以及對職工代表提交的「公積金、二孩政策、忠誠獎、員工薪酬、司齡津貼」等提案處理意見的說明。

## 員工關愛

公司工會堅持圍繞公司發展大局，把員工的意願和需求作為工作的出發點和落腳點，生活上關心員工疾苦，思想上注重交流、溝通，努力當好職工「貼心人」。

公司基層工會充分利用基礎條件，建設集「家園、校園、樂園」為一體的有特色、重實用的「職工之家」，使員工對單位有親近感、依賴感和歸屬感。

公司工會除了設立面向全體員工的節日統一祝福，和員工個人生日、結婚、生子等一對一祝福外，還以多種方式向女員工、困難員工、退休員工等特殊群體表達關愛：為哺乳期女員工設立並改造本部備奶室；在「三八」節期間，為女員工舉辦心理知識和書法賞析講座；制定《送溫暖管理辦法》，在員工因本人或直系親人逝世、因工重傷、罹患重大疾病等遇到困難時，及時送去物質或精神上的幫扶；配合中國金融工會在元旦春節期間，做好困難劳模、特困員工、單親特困女員工的慰問工作。公司成立退休員工服務中心，定期組織退休員工座談會，及時瞭解退休員工的困難並幫助解決；看望慰問病患退休員工，將公司的溫暖送達至退休員工身邊；組織豐富多彩的戶外活動，增進退休員工間情感交流，強健體魄，陶冶情操；組織做好退休員工年度體檢、醫藥費報銷及各項公司福利的發放工作。

公司工會著眼於推動公司企業文化建設的發展，結合行業特點和自身實際，倡導「快樂工作，健康生活」理念，成立了13個文體俱樂部，每年組織開展廣泛性、多樣性的文體活動，覆蓋面廣，員工參與度高，豐富了員工業餘文化生活，營造了良好的企業文化氛圍。

2017年，公司工會組織舉辦了春季登山踏青、秋季健步走、垂釣、游泳健身、書畫培訓、升級撲克牌比賽等活動；積極組隊參加全國金融系統、中投公司系統和銀河金控系統組織的職工運動會、職工健步走、足球賽、乒乓球邀請賽等活動；激勵並支持本部和分支機構各工會小組開展更加豐富的群眾性文體活動，拓寬了活動覆蓋面，增強了員工的凝聚力和向心力，強健了員工體魄。

公司工會貼合業務，在第一屆業務技能比武取得成功的基礎上，於2017年初舉辦第二屆業務技能比武。此次勞動競賽歷時8個多月，涵蓋「財務技能大比拼」和「投資顧問業務技能競賽」兩項業務競賽，經過各證券營業部的海選、各分公司轄區內的選拔比賽、五個大區賽，以及最後的總決賽四個階段。中國金融工會黨組成員、副主席王海光蒞臨決賽現場並致詞，指出中國銀河證券工會始終遵循「工會搭台、業務唱戲、職工為主角」的方式，勞動競賽讓銀河廣大一線員工有了一個充分展現自我風采、為金融行業增光的平台。



1. 組隊參加第四屆「中投杯」足球賽摘得桂冠
2. 公司領導與退休員工座談拜年
3. 春季登山踏青
4. 本部職工健身
5. 第二屆業務技能比武總決賽

公司工會還通過組織文藝匯演活動、青年聯誼、親子大講堂、攝影大賽等系列活動，豐富員工業餘文化生活，增強公司的吸引力和凝聚力，員工幸福感不斷提升，銀河人其樂融融一家親。

2017年，銀河證券員工福利費共計人民幣1.68億元。

## 員工晉升

銀河證券嚴格遵守國家人事相關的各類法律法規，努力完善人力資源相關制度，具備適用於本部和分支機構的職務職級體系、績效考核、薪酬分配等管理制度。

公司建立了包含四個職位序列的「MD制」職級體系，並將員工的績效考核結果直接應用於職級晉升；制定了《公司後備人才管理辦法》，明確了後備人才選拔標準，為優秀人才成長提供了制度保障。

公司堅持以績效為導向，優化考核機制，將公司的戰略目標分解為業務線、部門和個人的關鍵績效指標和重點工作任務，確保績效評估透明、系統、客觀；強化獎懲機制，將員工的績效考核結果廣泛應用於薪酬待遇、職級晉升、崗位調整及免職淘汰，在《公司職務職級管理辦法》中明確了「優秀人才綠色成長通道」制度，充分顯現正向激勵效果。

公司按照「市場導向、績效導向」和激勵與約束並重的原則，在實行有競爭力薪酬水平的基礎上，為研究機構、證券投資等業務條線設計了適應業務特點的激勵機制，實行與業績貢獻聯動。

為保障青年骨幹培訓單位全覆蓋的基本原則，公司通過個人自薦、單位推薦，在30至45歲年齡段管理服務類員工1537人中，確定了203名青年人才（151名青年骨幹人才，52名境外青年人才），覆蓋35家分公司及本部4大業務線35個一級部門。

目前，公司正在進一步研究修訂職務職級管理和薪酬管理相關制度，向優秀員工和青年員工提供更好的職業發展空間。

## 員工培訓

為完善公司培訓體系，銀河證券積極進行培訓創新，打造和深化學習型組織建設，為公司發展提供智力支持，為分級分類搭建人才梯隊和打造業務精通的幹部隊伍服務，為提升人才競爭力、領導影響力服務，為公司改革發展轉型和業務拓展服務。

公司與培訓相關的制度包括：《員工培訓管理辦法》、《兼職培訓師管理暫行辦法》、《（培訓）導師制管理暫行辦法》、《參加外部培訓管理辦法》等。在培訓政策的框架之下，公司通過制定年度培訓計劃，穩步有序地開展形式多樣、內容豐富的各類培訓活動和培訓項目，有針對性地提高全員素質水平及業務能力。



目前銀河證券的培訓體系由分層、分級與分類三個維度構成。

層級	培訓負責部門	培訓內容
公司統籌培訓	研究院培訓中心	新員工培訓、通用技能培訓、骨幹人才培訓、中層管理幹部培訓、新業務培訓、專題講座、境外培訓等
業務條線培訓	各業務部門	業務技能、新業務等
分支機構培訓	各分支機構	對轄區營業部員工進行營銷、業務培訓

銀河證券針對公司高管、部門經理、證券營業部經理、新員工等不同層級制定分級培訓課程，並對研究人員、投行人員、投顧人員、財務人員、合規風控人員、IT人員等不同崗位進行分類培訓。

2017年下半年，銀河證券成立研究院培訓中心專職履行培訓職能。未來，研究院培訓中心將根據公司業務發展的實際需要對培訓體系進一步梳理和完善。

以**e-learning**為主構建線上培訓平台。目前銀河證券建有e-learning在線平台，課程內容多元，初步形成了較為完整的知識體系，既涵蓋了衍生品、投行、投資、財富管理、研究等業務類知識，也包括從業人員執業與行為規範、領導與激勵、商務寫作等非業務類知識，實現了員工線上的知識學習與線下的自我學習和培訓有效結合、聯動，初步構建起較為完善的培訓體系。銀河證券今後將繼續完善e-learning在線平台，同時搭建移動學習平台。

#### 銀河證券2017年視頻培訓情況

指標	單位	2017年
現有視頻課程總數量	(個)	230
視頻課程總時長	(課時)	2,213

**講師隊伍。**銀河證券講師隊伍由內訓師和外部培訓師兩部分組成。目前，根據公司《兼職培訓師管理暫行辦法》，銀河證券已建有兼職培訓師人才儲備庫，儲備了來自本部和分公司的128位講師。在培訓實踐中，公司高管、部門中層及業務骨幹作為內部培訓師已多次在各類培訓中面授課程。下一步，公司將進一步修訂和完善內部培訓師制度，建立完整的內訓師隊伍。同時，銀河證券已與十餘家外部培訓供應商建立了業務聯繫並開展相關合作。外部培訓師成為專業講師隊伍的重要補充。

與行業、協會及高校合作培訓。銀河證券一直重視與行業、協會及高校的合作。除繼續教育和從業資格考試外，銀河證券還與中國證券業協會、中國基金業協會保持較為密切的業務聯繫，包括參與課程課件設計、課程共享、舉行講座、舉辦論壇、參與行業與公司評價，等等。在高校方面亦有合作，比如參加一些高校或學院舉辦的金融人才高端峰會、專題論壇，等等。

#### 銀河證券2017年按組織方式分類的各類培訓期數

指標	單位	2017年
公司層面統籌培訓	(期)	3
業務部門層面培訓	(期)	219
分支機構層面培訓	(期)	499
合計	(期)	721

#### 銀河證券2017年按組織方式分類的員工參訓人次

指標	單位	2017年
公司層面統籌培訓	(人次)	151
業務部門層面培訓	(人次)	1,447
分支機構層面培訓	(人次)	4,791
合計	(人次)	6,389

#### 銀河證券2017年培訓經費支出金額

指標	單位	2017年
員工培訓總經費支出金額	(萬元)	398.48





## 案例：公司統籌培訓－青年骨幹培訓班



2017年，銀河證券舉辦了三期青年骨幹培訓班。培訓採用集中面授的方式，每期50餘人，學員為本部、分公司和證券營業部的青年業務骨幹。

公司主要領導基本全程參加。每期開幕式上，公司黨委書記、董事長都做主題講話，總裁做結業式講話，鼓勵參訓學員親自參與到公司改革思路的形成過程中來，把思想統一到新的轉型發展思路來，切實推動轉型發展重點工作的落實。參訓的青年骨幹被寄予厚望，在董事長提出的「政治過硬、作風

優良、業務精通」三項要求下，培訓班強化了青年骨幹的「大局意識」、有底線思維，「本領恐慌」的危機感。

集中培訓期間，公司各業務線分管領導分別作了各業務線專題講座，加深了學員們對行業和公司業務開拓的理解。

在培訓的分組討論中，學員們對公司的轉型發展高度關注，就公司的業務發展建言獻策。

青幹班的舉辦，為公司青年骨幹統一了思想，拓寬了視野，在明晰公司的發展戰略和前進方向下，增強骨幹們的信心，為公司的更好發展夯實基礎。



## 案例：業務條線（部門）培訓－審計業務暨內審崗位繼續教育培訓持之以恆

按照中國內部審計協會要求和審計部工作實際，自2003年至2017年，銀河證券每年審計人員的培訓工作均採用和內審協會合作、集中培訓的方式。

2017年，公司審計部和中國內部審計協會聯合舉辦了2017年度審計業務暨內審崗位繼續教育培訓班。來自國務院參事室、香港智能金融科技公司、信永中和會計師事務所、德勤華永會計師事務所等外部機構的專家和公司高管及業務部門負責人就宏觀經濟形勢、國家人工智能發展規劃和應用以及對證券行業的影響、內部審計實務、財務報表分析及國內新會計準則更新、公司經紀業務、創新業務和互聯網業務等內容進行了授課。大家圍繞審計數據分析，風險矩陣和控制矩陣在審計分析系統中的運用，以及進一步提升數據分析的針對性和有效性進行了交流和分享，並提出了工作意見和建議。

培訓收到良好的學習效果，基本滿足了新階段業務學習的需要，豐富了學員們對風險理論、審計實務以及證券數據化等方面的知識，為進一步修訂、完善風險矩陣和分支機構內部控制審計方案、拓展數字化審計提供了有力支持。



## 案例：經管條線分支機構培訓－2017年新設證券營業部負責人、新設證券營業部籌建負責人培訓班

為有效落實公司新設網點戰略布局、幫助新設證券營業部儘快開業、實現盈利，通過數年打造，經紀業務線逐步形成了針對新設證券營業部負責人的生產線，即籌建階段的培訓是「扶上馬」、開業及開業初期的一~二年的培訓為「送兩程」的系列化培訓。

2017年，分別於7月和9月在南京和北京舉辦新設證券營業部負責人培訓班、新設證券營業部籌建負責人培訓班。新設證券營業部負責人培訓班以幫助參訓學員儘快實現盈利為主要核心，培訓課程主要圍繞考核辦法講解、主要業務介紹、營銷方案介紹、合規經營介紹、財務制度講解及答疑，以及優秀負責人經驗分享等內容展開，引導新設負責人儘快開展各項業務，實現盈利。新設證券營業部籌建負責人培訓班本著幫助新設籌建負責人儘快完成籌建工作並開業的目的，課程設置側重管理者素養、證券營業部設立流程、人員招聘、財務管理要點、法律合規、信息系統建設、營銷理財人員相關制度解讀及優秀證券營業部總經理經驗介紹等，使籌建負責人在合法、合規的前提下順利完成快速設立。



## 案例：博士後工作站

銀河證券博士後科研工作站於2010年8月經國家人力資源和社會保障部「人社部發(2010)60號文」批准設立，並於2011年7月招收第一批博士後，2017年獲得博士後獨立招收資格。

博士後科研工作站以中國經濟運行與發展中的重大理論問題、資本市場改革發展中的重大理論與實踐問題和證券公司發展創新過程中的現實性、前瞻性、戰略性問題為研究對象，力求通過寬視角、深層次、高質量的研究，為把銀河證券打造成國內一流券商服務，為資本市場的改革發展服務，為發展繁榮中國的經濟和金融科學服務。

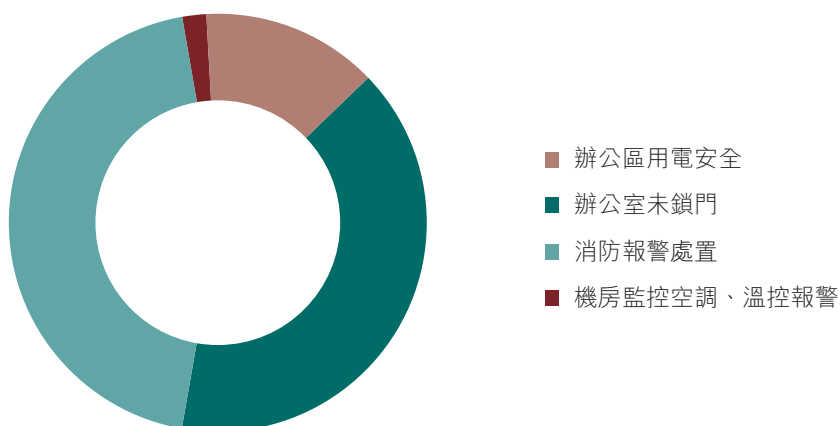
建站以來，博士後已發表各種研究報告400餘篇，在學術期刊或學術會議發表學術論文30多篇，有多篇學術論文獲獎，公開出版專著或譯著多部，先後承擔並圓滿完成來自監管部門、上級主管部門、行業協會、相關政府部門、企業和公司內部的委托課題，研究成果受到相關部門的好評，並取得一定的經濟效益。在最近一次全國博士後流動站和工作站全面評估中，銀河證券博士後科研工作站被評估為「良好類」。

## 工作環境

公司高度重視保障經營場所及員工人身安全。2017年，銀河證券依據國務院《企業事業單位內部治安保衛條例》、《公安機關監督檢查企事業單位內部治安保衛工作規定》、國家《消防法》和《反恐怖主義法》相關要求，結合近年公司發生的安全事故以及日常安全隱患，制定公司《安全保衛工作指引》，涵蓋安防、消防、技防、人員配置標準及突發事件處置流程，首次在公司內形成標準化、統一化的安防標準。

以公司本部為例，安保人員每天「白+黑」24小時12次定期巡查，平均2小時一次辦公區公共區域巡檢，及時排除安全隱患。

銀河證券2017年本部排查和消除的安全隱患



2017年，公司組建分公司安全管理員組，並舉辦安全員培訓班，幫助安全員瞭解和掌握日常工作中安全隱患及突發事件的處置方案。

2017年度，公司未發生由於工作疏漏導致的災害性事件、未發生人員傷亡、未發生財產損失。在各重大、重點敏感時期，公司均無安全維穩事件發生。

#### 銀河證券2017年重大安全事故及工傷情況

指標	單位	2017年
公司系統重大安全事件	(件)	0
公司系統工傷事故發生數 <sup>9</sup>	(次)	2
公司系統工傷人數	(人)	2

銀河證券十分注重員工在工作中的身心健康，保障員工身心愉悅地投入工作。以公司本部為例，銀河證券通過以下措施保護員工身心健康：設立員工健康服務中心，聘請專門醫務人員為員工提供組織體檢、防流感疫苗接種、日常接診等醫療服務，針對病患員工提出治療建議，經常性向員工宣傳預防傳染病的常識等；針對公司本部所在的北京地區空氣質量狀況，向本部員工發放防霾口罩；除供應桶裝飲用水外，為公司本部辦公區各樓層茶爐統一加裝淨水設備，提高飲用水質量；對重新裝修的本部辦公場地統一採用符合國家綠色環保標準的各類建築材料；為美化辦公環境，增添辦公場所綠植。2017年，本部員工體檢率達95%<sup>10</sup>以上，公司花費人民幣45萬餘元為本部辦公區租擺綠色植物。

<sup>9</sup> 工傷指因工作相關意外而導致無法工作超過3天，獲取方式為公司員工報送工傷保險。

<sup>10</sup> 比例為公司本部。公司本部體檢人次1,220(包含員工進行覆檢)，公司本部年底實際員工人數1,158人(其間有體檢之後辭職離開公司情況)。

# 社會繁榮，踐行企業使命

銀河證券關注社會各方利益，結合自身主業優勢，通過資金、志願者、金融技術支持等措施，積極參與社會活動，開展公益工作，扶貧助困，回饋社會。

## 精準扶貧



銀河證券堅持「教育扶貧為先、產業扶貧為主、公益扶貧為輔」方針，切實發揮投資銀行優勢，積極履行國有企業責任，認真做好精準扶貧工作，全力服務國家脫貧攻堅重大戰略。

2017年，公司先後派出10批次調研組赴甘肅省靜寧縣、內蒙古林西縣、貴州省道真縣、新疆和田縣及山西左權縣深入開展扶貧項目調研，通過考察幫扶貧困縣經濟、產業及現有企業的基本情況，並對相對成熟的企業進一步研判和溝通交流，力求依托資本市場力量助力企業發展壯大，側重幫助其產業升級、加強研發能力。

基於調研結果，公司研究制定了扶貧工作五年規劃，規劃中明確，銀河證券積極開展以貧困地區實體經濟需求為導向，利用資本市場資源，拓寬直接融資渠道，提高融資效率的資本市場服務；強化輸血與造血相結合，扶貧與扶智相結合，項目設計與當地需求相結合，治標與治本相結合，當前與長遠相結合。



2017年，銀河證券向社會共計捐助人民幣3,747萬元，其中子公司和分支機構捐助人民幣199萬元。

2017年銀河證券共與五個國家級貧困縣結成定點幫扶扶貧縣，即：甘肅省靜寧縣、內蒙古林西縣、貴州道真縣、新疆和田縣和山西左權縣。另外，銀河證券在貧困地區新設兩家營業網點，分別是重慶萬州證券營業部和左權將軍路證券營業部，截至年末，公司在國家級貧困縣（地區）設立分支機構共八家，本地僱傭佔比71.1%。

2017年，公司向五個公司定點扶貧縣及一個中國證監會定點扶貧縣共撥付人民幣3,365萬元。

幫扶地區	幫扶類型	幫扶金額 (單位：萬元)	主要用途
甘肅省平涼市靜寧縣	公司定點幫扶扶貧縣	1,250	銀河公益林、畜牧養牛、蘋果良種育苗、銀河星光助學基金等項目
內蒙古自治區林西縣	公司定點幫扶扶貧縣	500	脫貧醫療保障基金項目
貴州省道真縣	公司定點幫扶扶貧縣	440	辣椒烘乾線、花椒烤房等項目
新疆維吾爾自治區和田縣	公司定點幫扶扶貧縣	400	綠色環保站、異地搬遷就業等項
山西省左權縣	公司定點幫扶扶貧縣	400	規模化養豬及農副產品加工項目
山西省隰縣	中國證監會定點幫扶縣，中國證券業協會牽頭、證券行業對口幫扶的國家級貧困縣、革命老區縣	375	隰縣村級光伏扶貧電站項目



## 教育幫扶

2017年，銀河證券持續加大對貧困地區銀河小學提供支持，共資助七所銀河小學，即：甘肅靜寧、寧夏紅寺堡、貴州冰溪、西藏當雄、內蒙古阿爾山、雲南永善和新疆和田，共計投入人民幣183萬元。



捐贈學校	捐贈金額 (單位：萬元)	主要用途
新疆和田銀河小學	83	購買學生校服、複印機、打印機、便攜式計算機、辦公桌椅等項目
貴州冰溪銀河小學	71	學校學生食堂、衛生間、學校大門、籃球場、筆記本電腦、複印機、打印機、校園廣播等項目
內蒙古阿爾山明水鎮銀河小學	29	學校籃球場、網球場地面硬化、購置打印機及數碼攝像機等項目



## 產業幫扶

公司因地制宜，發揮行業優勢，將普及金融知識與推進普惠金融相結合，為貧困地區注入金融「活水」，增強貧困地區自身造血能力。

銀河證券根據地方資源優勢和產業特色，通過IPO、新三板挂牌、政府債、公司債、企業債、PPP融資等業務，積極支持和培育貧困地區優秀企業挂牌上市、輔導政府和企業發債，探索政府和社會資本合作的融資模式，促進貧困地區經濟建設和可持續發展；充分利用交易所IPO和新三板挂牌對貧困地區企業的「綠色通道」，完善上市企業後備庫，幫助更多符合條件的企業通過主板、中小板、創業板、全國中小企業股份轉讓系統等進行融資，提高融資效率，降低融資成本；積極推動縣內龍頭企業「新三板」挂牌工作，目前甘肅省靜寧縣的「德美地緣」公司「新三板」挂牌工作已進入正式實施階段；旗下銀河期貨嘗試「保險+期貨」業務模式，從我國農業價格保險與農業政策相結合、探索農產品市場化的新路徑，幫助河北省邢臺市威縣棉農脫貧，解決區域性整體貧困。

根據各貧困縣實際情況，銀河證券探索產業扶貧的可能性，為當地扶貧項目及城鎮建設項目提供融資服務，積極推介投資者到當地投資農業、旅遊、地產等項目。



## 案例：銀河期貨「保險+期貨」業務模式，助力河北省邢臺市威縣棉農脫貧

銀河期貨在2016年與人保財險成功合作「國內首單政策性雞蛋價格保險」項目（該項目獲得2017年青島市金融創新獎項目創新獎的一等獎，《中國證券報》、《期貨日報》等媒體對此進行了詳細報道）後，與銀河期貨子公司銀河德睿資本管理有限公司（以下簡稱「銀河德睿資本」），聯合中國人保，與河北省邢臺市威縣人民政府合作啟動「保險+期貨」惠農產業扶貧項目。2017年8月，銀河期貨與鄭州商品交易所正式簽訂「保險+期貨」試點合作建設合同。2017年9月，中國人保與銀河德睿資本簽訂場外期權協議，保險金額人民幣154.207萬元，投保農戶836戶。根據保單條款規定，保險期內的任意一天棉花期貨合約價格達到棉花約定執行價格時，視為保險事故發生，保險機構按照保險合同的約定負責賠償，鄭州商品交易所提供資金支持為農戶補貼了大部分保費，降低農戶負擔，農戶僅需支付很少的費用即可提前鎖定棉花收入。

試點方案基於全球棉花種植面積增加，倉單量處於歷史高位，新棉、儲備棉疊加，大量供應造成市場壓力，預計後期走勢先弱後強，選用觸碰式期權結構，利用固定的時間對沖、固定Delta帶對沖、資產價格變化等對沖方式和交易策略，期間內可以下跌且達到條件，即使後期反彈也可獲得最大收益，有助於提升保險體驗，使農戶獲得最充分的利益保障，由此使棉農鎖定價格下跌的損失，激發生產積極性，加大植棉投入。

## 人才幫扶

公司積極派駐掛職幹部。2017年，銀河證券繼續選擇素質優秀、年輕有為人員作為掛職扶貧幹部到扶貧地區工作，向甘肅靜寧縣派駐掛職副縣長1名、向山西省晉中市左權縣羊角鄉後嶺村派駐第一書記工作隊長1名，向海南省樂東縣大安鎮陳考村派駐駐村幹部1名。

銀河證券2017年按幫扶類型劃分的公益金額

指標	單位	2017年
產業幫扶	(萬元)	2,235
教育幫扶	(萬元)	183
生態保護幫扶	(萬元)	1,130
其他領域幫扶	(萬元)	199.06
合計	(萬元)	3,747.06

## 參與社區公益

銀河證券營業網點及子公司遍及境內各地及香港特區，常年結合運營所在地情況，以向公益組織捐贈、參與公益組織活動、自發開展公益活動、員工參與志願者活動等多種形式，積極參與社會公益。

### 案例：銀河國際回饋國際社會



為了更好支持公益事業，幫助有需要的社會群體，銀河國際對支持公益事業定期向慈善機構捐款制定了相應規定。2017年，銀河國際向微笑行動、健康快車、第十三屆全運會香港代表團、奧比斯、樂施會5家機構總共捐款港幣70萬元。

除了捐款，銀河國際還積極派出員工參加各種志願者活動。2017年8月，銀河國際與銀河證券深圳分公司共六位志願者參加了由「微笑行動」在雲南保山舉辦的「國際微笑行動」，為幫助貧困兒童進行手術貢獻了自己的力量，獲得各方的好評。

此外，銀河國際派員參加了第十三屆全運會香港代表團返港儀式和健康快車的年度大會。



## 案例：蒼南車站大道證券營業部「執善心，築大業」善緣文化



銀河證券蒼南車站大道證券營業部自2015年5月28日啟動以「執善心，築大業」為主題的善緣文化以來，依靠員工自願捐贈、熱心參與，至今已舉辦19期慈善活動。扶老、救孤、助學、濟困，哪裏需要幫助，哪裏就有志願者的身影，鮮艷的紅馬甲裝載著笑靨如花的溫暖架起通往心靈的橋梁。在他們不懈的努力和感染下，新華保險蒼南營業部、農業銀行華融支行、遠景學習社等社會團體不斷加入傳遞愛的行列。未來，蒼南車站大道證券營業部會繼續堅持善緣文化，大愛無邊。

## 助力綠色發展

在全球嚴峻的氣候環境問題背景下，銀河證券積極響應國家綠色發展的號召，一方面自身管理恪守國家《環境保護法》、《節約能源法》等法律法規，在排放物、資源消耗、綠色出行方面積極倡導環保理念並付諸於行動，始終將綠色經營貫穿公司經營管理全過程；另一方面，公司著力於發展綠色金融，借助金融手段，優化社會資源配置，幫助企業去產能、向可持續發展轉型，助推綠色產業發展。

### 綠色運營

本公司屬於低能耗、輕污染的以商務辦公為主的金融企業，日常資源消耗主要為辦公用電、公務用車使用的汽油、自來水以及辦公用紙，排放物主要來自能源消耗所產生的碳排放、生活污水、日常辦公產生的辦公及生活垃圾等無害廢棄物。

2017年，公司搭建了ESG管理指標體系，通過環境部分指標，著手開展全公司層面的資源使用及排放物處置的集中管理，統一收集全公司口徑環境數據，通過多次培訓宣貫，向下級單位普及ESG管理及規範環境數據管理工作，構建公司環境管理的基礎。

在規範綠色運營方面，2017年公司主要針對以下幾個層面開展工作：

#### 信息化管理



- 公司鼓勵客戶非現場開戶及交易，2017年，僅非現場開戶就節約開戶合同紙張約73噸。
- 公司以辦公信息化為抓手，推進無紙化辦公
  - 構建集實時公文處理、公文管理等於一體的OA平台
  - 建立覆蓋公司分支機構的會議系統
  - 通過銀河網校開展培訓

#### 綠色採購



- 新裝修的辦公場所全部採用綠色環保材料，包括石膏、混泥土、乳膠漆、環保型油漆等
- 2017年公司宣傳畫冊15,200本全部使用FSC紙張印製，合計3,268公斤

#### 辦公資源節約



- 要求員工對單面打印的紙張進行再次利用
- 辦公區域洗手間，採用中水系統，循環使用水源，減少新鮮水消耗
- 投入42萬元將總部8,718.54平米辦公場所照明設備由普通熒光燈改裝為LED節能光源，節電50%，一年可節約11.6萬度電
- 壓縮辦公面積，減少閒置辦公區域的浪費，提高資源使用效率

#### 公務車輛管理



- 出臺一系列制度規定，以管控本部公務用車和分支機構業務用車的配置與使用，明確新購車輛優先選用新能源車
- 公司本部公務用車設立車、卡對應台賬，每月登記公務車輛行駛公里數，精細化管理車輛用油情況
- 深化公務用車改革，鼓勵員工減少車輛使用頻次，提高車輛使用效率，鼓勵員工搭乘公共交通工具

#### 廢棄物管理



- 加強老舊電子設備的重複利用，將可利用的網絡設備、電子設備和配件，進行重新組裝利用或捐獻給需要的單位
- 加強對打印機硒鼓等低值易耗品的管理，由供貨廠家進行回收，統一處理
- 聘請第三方專業機構負責公司本部辦公垃圾分類集中回收，包括報刊雜誌、包裝紙、紙張、乾電池、硒鼓等無害及有害廢棄物

公司2017年未發生重大環保問題，未發生因環境問題而導致的環境訴訟案件、重大罰款或非經濟處罰，主要排放物及資源使用數據如下：

#### 銀河證券2017年排放情況

指標	單位	2017年
直接排放源的溫室氣體排放量(範圍一)	(噸二氧化碳當量)	1,680.37
間接排放源的溫室氣體排放量(範圍二) <sup>11</sup>	(噸二氧化碳當量)	21,598.26
溫室氣體總排放量(範圍一+範圍二)	(噸二氧化碳當量)	23,278.63
單位辦公面積溫室氣體排放量	(噸二氧化碳當量/平方米)	0.07
人均溫室氣體排放	(噸二氧化碳當量/人)	2.31
無害廢棄物排放量(辦公垃圾排放量) <sup>12</sup>	(噸)	402.84
生活污水排放總量 <sup>13</sup>	(萬噸)	21.13

#### 銀河證券2017年資源消耗情況

指標	單位	2017年
辦公用電總量	(兆瓦時)	31,280.05
辦公用電人均量	(兆瓦時/人)	3.10
單位辦公面積耗電量	(千瓦時/平方米)	90.85
汽油使用總量	(萬升)	728.85
柴油使用總量	(升)	6,653.98
天然氣使用量	(萬立方米)	3.12
綜合能源耗用量	(噸標煤)	4,617.63
綜合能源人均耗用量	(噸標煤/人)	0.46
綜合能源單位面積耗用量	(噸標煤/平方米)	0.01
耗水總量	(萬噸)	23.91
單位面積耗水量	(噸/平方米)	0.69
人均耗水量	(噸/人)	23.68
辦公複印用紙總量	(噸)	164.18
人均辦公複印紙用量	(千克/人)	16.25

<sup>11</sup> 採用2015年中國區域電網排放因子計算得出，因西藏及香港用電量佔公司極小水平且未被納入電網內，固計算口徑未包括西藏和香港。

<sup>12</sup> 通過月均數據估算得出。

<sup>13</sup> 參考《國家標準城市排水工程規劃規範》，取0.85作為排污係數折算得出。

## 推動綠色金融

作為中國金融學會綠色金融委員會常務會員理事單位，銀河證券積極倡導和推動綠色金融，積極參與行業各項標準的制定及推動市場發展的各項工作，並將其與公司具體業務相結合，將綠色債券作為公司債券業務創新的重點，積極開拓綠色債券承銷業務，旨在通過推動市場綠色項目的發展，間接地保護自然環境及生態資源，在助推綠色產業健康有序發展、服務綠色企業及構建綠色金融體系等方面均做出了積極嘗試。2017年，銀河證券發行綠色債券6只，總承銷金額35億元。



### 案例：某銀行股份有限公司2017年第一期綠色金融債項目

2017年4月，由銀河證券擔任聯席主承銷商的某銀行股份有限公司2017年第一期綠色金融債券成功發行，發行總額50億元，所募集資金全部用於綠色產業項目。本期債券的成功發行，將有助於某銀行未來業務拓展，進一步拓寬融資方式，並促進能源與經濟、社會、生態全面協調可持續發展。



### 案例：某地鐵集團有限公司2017年第一期綠色中期票據項目

2017年6月，由銀河證券牽頭主承銷的某地鐵集團有限公司2017年第一期綠色中期票據成功發行，發行總額20億元，募集資金主要用於某市城市軌道交通項目建設。本期債券的成功發行，將有力推動某市城市軌道交通的建設步伐，進一步拓寬了某市地鐵的融資方式，對實現某市的清潔交通、綠色出行以及節能減排的城市發展目標有著重大意義。



### 案例：2017年某新城開發建設(集團)有限公司綠色公司債券項目

2017年8月，由銀河證券獨家主承銷的2017年某新城開發建設(集團)有限公司綠色公司債券簿記發行，發行規模15億元，募集資金主要用於某新城綠色城市綜合新能源項目建設，該項目的建成將極大減少環境污染，改善人居環境，帶動某新城綠色能源技術的應用。本期債券的發行是綠色城市發展與創新金融結合的成功範例，對全國其他城投公司發行綠色債券具有示範和引導作用。



# 附錄

## 銀河證券參與的社會組織

社會組織名稱	職務
中國金融學會綠色金融委員會	常務會員理事單位
中國國債協會	第五屆理事會常務理事會員單位
中國證券業協會	常務理事會員單位
北京證券業協會	副理事長單位
中國證監會	會員
中國內部審計協會	團體會員
中國計算機用戶協會	副理事長單位
北京上市公司協會	會員
香港特許秘書公會	聯席成員
中國財政雜誌社	理事單位
上海黃金交易所	特別會員(券商類)
中國金融會計學會	理事會副會長單位
北京金融街商會	理事單位
首都金融服務商會	監事單位
中國證券投資基金業協會	會員
中國保險資產管理業協會	聯席會員
中國國債協會	常務理事
亞洲金融合作協會(Asian Financial Cooperation Association, AFCA)	理事單位
中國銀行間市場交易商協會	會員



## 2017年度社會認可



### 2月

2月13日，上交所發布2016年度基金流動性服務商評級結果，公司獲得唯一「優秀」的評級。

2月13日，上交所公布「做理性的投資人」投資者教育與保護主題系列活動年度評選中，公司榮獲本次活動「優秀組織獎」、「我是股東最佳組織獎」，公司上報的《2016年股市》作品榮獲「投資者最喜愛的首席經濟學家公開課」、「最佳首席經濟學家公開課」獎。



### 3月

3月16日，由中金所舉辦的2017年國債期貨策略交流會對2016年國債期貨市場中行為規範、參與積極，以及在提升國債期貨市場影響力、促進國債期貨功能發揮方面作出積極引領和示範作用的機構進行了表彰。我公司此次被授予2016年度國債期貨優秀參與團隊專項評選表彰「最佳進步獎」。



### 4月

4月，公司收到深交所《關於表彰深港通突出貢獻會員單位的通知》（深證會[2017]80號），公司等15家會員單位因在深港通籌備、運行過程中，參與技術測試、業務方案制定、市場組織等方面工作貢獻較為突出，被授予「深港通突出貢獻獎」。

4月18日，在香港財華社與騰訊合辦的「港股100強」評選活動舉行頒獎典禮上公司榮獲「2016港股100強」獎項。



### 8月

8月2日，證券時報聯合第三方移動數據服務平台TalkingData共同發布2017年上半年券商微信公眾號洞察報告及榜單，在52家主流券商參評的四個榜單中，公司佔據三個榜首位置，並以91.06的綜合評分獲得總榜第一名。



### 11月

11月，「今日投資」發布2017（暨2016年度）「天眼」中國最佳證券分析師獲獎榜單，研究院軍工、醫藥等研究團隊獲獎，其中軍工團隊（鞠厚林等）在行業盈利預測最準確分析師榜單中取得了國防軍工行業第二名，醫藥團隊（李平祝等）在行業最佳選股分析師榜單中取得了醫藥生物第三名。



### 12月

12月7日，在聯交所舉辦一年一度的「2017香港交易所市場數據論壇及頒獎典禮」上，公司榮獲「深港通優秀服務內地券商」獎項。

### 獨立鑒證報告

中國銀河證券股份有限公司董事會(以下簡稱「董事會」)：

我們受中國銀河證券股份有限公司(以下簡稱「銀河證券」)董事會的委托，對銀河證券編製的自2017年1月1日起至2017年12月31日止的《2017年社會責任報告》(以下簡稱「社會責任報告」)進行有限保證鑒證(以下簡稱「鑒證工作」)。

#### 董事會的責任

董事會負責根據香港聯合交易所發布的《環境、社會及管治報告指引》(以下簡稱「ESG指引」)的披露建議編製社會責任報告，並對其中的表述(包括報告準則、報告局限性及報告所載的信息和認定)負責。

董事會負責確定ESG相關的績效表現和報告的目標，包括識別利益相關方以及確定利益相關方所關注的重大問題，負責建立和維護適當的ESG相關的績效表現管理系統和用於生成社會責任報告中披露的績效表現信息的內部控制系統，以及負責保留足夠的記錄。

#### 我們的責任

根據與銀河證券的約定，我們負責實施鑒證工作，對社會責任報告中披露的2017年度ESG相關的績效指標實施獨立有限保證鑒證程序，並對社會責任報告中披露的ESG指標是否存在重大錯報進行評價，本鑒證報告僅為董事會編製，除此以外，並沒有其他責任。我們不會就我們的工作或本鑒證報告的內容，對任何第三方承擔任何責任。

#### 我們的獨立性和質量控制

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會《國際會計師執業道德守則》(「Code of Ethics for Professional Accountants」)對獨立性和其他道德的要求。我們的質量控制採用《國際質量控制準則第一號》(「International standard on Quality Control 1」)。

#### 工作的基礎

我們按照《國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》(「International Standard on Assurance Engagements 3000」)執行獨立有限保證鑒證工作。我們在策劃和執行鑒證工作時，均以取得一切我們認為必需的信息和解釋為目標，使我們能獲得充分的憑證作出結論。

#### 工作程序、範圍及局限性

社會責任報告鑒證工作的內容包括與主要負責社會責任報告信息編製工作的人員進行詢問，並恰當地實施分析和其他證據收集程序。我們所實施的工作包括：

- 銀河證券負責收集、整理和披露信息的管理層和員工、總部業務歸口管理部門的員工進行訪談，以瞭解在識別利益相關方及期望、篩選重大議題的程序，以及編製社會責任報告流程的有關控制；
- 根據ESG指引的披露要求，檢查關鍵信息是否已反映在社會責任報告中，抽取銀河證券總部層面相關原始文件與報告信息進行對比；
- 與銀河證券確立社會責任報告鑒證工作所包括ESG相關的績效指標及相關的評價標準；
- 對選定的ESG相關的績效指標進行分析、重新計算、實施抽樣，檢查與我們的工作成果一致性及編製社會責任報告流程的有關控制。

有限保證鑒證為獲取有限保證而實施的程序旨在確認信息的可信性，該程序的範圍會小於為獲取合理保證所實施的程序的範圍。我們的工作和鑒證報告並不會就銀河證券社會責任報告內部控制的有效性及其績效信息發表意見。

我們鑒證服務的範圍為銀河證券總部，我們沒有對銀河證券的其他分支機構及子公司實施上述鑒證工作，且不會訪問外部利益相關方。同時，歷史比較數據和ESG相關績效指標以外的其他信息也不在本次鑒證範圍內。

#### 結論

根據我們上述的鑒證工作，我們並沒有注意到任何重大事項，使我們相信銀河證券在2017年度社會責任報告中披露的ESG相關的績效指標存在重大錯報。



## 銀河證券 ESG 指標對照表

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露情況
範疇 A：環境		
層面 A1：排放物		
一般披露		社會繁榮，踐行企業使命－助力綠色發展
A1.1	排放物種類及相關排放數據	社會繁榮，踐行企業使命－助力綠色發展－銀河證券 2017 年排放情況
A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	社會繁榮，踐行企業使命－助力綠色發展－銀河證券 2017 年排放情況
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計)	因公司為辦公型企業，有害廢棄物全由第三方回收，現正逐步完善統計。
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	社會繁榮，踐行企業使命－助力綠色發展－銀河證券 2017 年排放情況
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	社會繁榮，踐行企業使命－助力綠色發展－綠色運營
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	社會繁榮，踐行企業使命－助力綠色發展－綠色運營
層面 A2：資源使用		
一般披露		社會繁榮，踐行企業使命－助力綠色發展
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	社會繁榮，踐行企業使命－助力綠色發展－銀河證券 2017 年資源消耗情況
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	社會繁榮，踐行企業使命－助力綠色發展－銀河證券 2017 年資源消耗情況
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	社會繁榮，踐行企業使命－助力綠色發展－綠色運營
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	社會繁榮，踐行企業使命－助力綠色發展－綠色運營
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量	不適用
層面 A3：環境及天然資源		
一般披露		社會繁榮，踐行企業使命－助力綠色發展－推動綠色金融

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露情況
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已采取管理有關影響的行動	社會繁榮，踐行企業使命－助力綠色發展－推動綠色金融
範疇B：社會		
層面B1：僱傭		
一般披露		員工為本，完善人才體系－員工僱傭
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	員工為本，完善人才體系－員工僱傭
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	未披露
層面B2：健康與安全		
一般披露		員工為本，完善人才體系－工作環境
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	員工為本，完善人才體系－工作環境
B2.2	因工傷損失工作日數	員工為本，完善人才體系－工作環境
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	員工為本，完善人才體系－工作環境
層面B3：發展及培訓		
一般披露		員工為本，完善人才體系－員工培訓
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	員工為本，完善人才體系－員工培訓
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	未披露
層面B4：勞工準則		
一般披露		員工為本，完善人才體系－員工權益
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	員工為本，完善人才體系－員工僱傭
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	員工為本，完善人才體系－員工權益
層面B5：供應鏈管理		
一般披露		股東滿意，維護市場穩定－依法合規運營－合規採購
B5.1	按地區劃分的供應商數目	股東滿意，維護市場穩定－依法合規運營－合規採購
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	股東滿意，維護市場穩定－依法合規運營－合規採購
層面B6：產品責任		
一般披露		客戶至上，深耕金融服務

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露情況
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	客戶至上，深耕金融服務－回應客戶反饋
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	未披露
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	股東滿意，維護市場穩定－保障交易安全
層面B7：反貪污		
一般披露		股東滿意，維護市場穩定－依法合規運營
B7.1	於彙報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	股東滿意，維護市場穩定－依法合規運營
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	股東滿意，維護市場穩定－依法合規運營
層面B8：社區投資		
一般披露		社會繁榮，踐行企業使命
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	社會繁榮，踐行企業使命－精準扶貧／教育幫扶／產業幫扶／人才幫扶
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	社會繁榮，踐行企業使命－精準扶貧／教育幫扶／產業幫扶／人才幫扶

## 意見反饋表

在報告編寫過程中，銀河證券盡可能考慮了不同利益相關方的閱讀興趣和要求，並盡可能使報告簡潔、清晰和易於閱讀。公司歡迎讀者填寫意見反饋表，就本報告及本公司的企業社會責任報告工作提出意見和建議。如對本公司的企業社會責任表現有任何意見和建議，歡迎通過以下方式反饋我們：

傳真：(8610) 6656 8532

電子郵件：esg@chinastock.com.cn

郵寄地址：(中國)北京市西城區金融大街35號國際企業大廈C座中國銀河證券總裁辦公室

郵編：100033

1. 您屬於以下哪類利益相關方？

- 銀河證券股東和投資者
- 銀河證券客戶
- 銀河證券供應商與合作夥伴
- 銀河證券員工
- 政府組織(非監管機構)
- 監管機構
- 交易所
- 公眾
- 其他

2. 您對銀河證券《2017年度社會責任報告》整體印象如何？

- 好  較好  一般  差

3. 請按以下各項對銀河證券《2017年度社會責任報告》的內容及質量作出評價：

- 清晰： 好  較好  一般  差  
可信度： 好  較好  一般  差  
重要性： 好  較好  一般  差  
結構： 好  較好  一般  差  
設計與排版： 好  較好  一般  差

4. 您對銀河證券在經濟層面履行社會責任的評價是：

- 好  較好  一般  差

5. 您對銀河證券在環境層面履行社會責任的評價是：

- 好  較好  一般  差

6. 您對銀河證券在社會層面履行社會責任的評價是：

- 好  較好  一般  差

7. 您對銀河證券社會責任績效和報告的建議：



 中国银河证券股份有限公司|CGS

4008-888-888 95551

<http://www.chinastock.com.cn>

For more information, please refer to :  
更多資訊請參閱 :

