



中信证券股份有限公司

CITIC Securities Company Limited

2019年度社會責任報告

目錄

一、	關於本報告	2
	(一) 報告範圍	2
	(二) 報告發佈週期	2
	(三) 編寫參照標準	2
	(四) 數據說明	2
	(五) 報告的批准與發佈	2
二、	關於中信証券	3
	(一) 公司簡介	3
	(二) 公司治理	3
	(三) 風險管理	4
	(四) 經營業績	4
	(五) 公司榮譽	5
三、	社會責任管理體系	11
	(一) 社會責任理念	11
	(二) 社會責任管理組織架構	12
	(三) 利益相關方溝通	13
	(四) 實質性議題評估	13
四、	服務社會	14
	(一) 回報股東	14
	(二) 提升多樣化的財富管理功能	14
	(三) 推進行業發展	15
	(四) 支持「一帶一路」建設	16
	(五) 助力民營經濟	16
	(六) 服務三農	17
	(七) 發行綠色債券	17
五、	產品責任	19
	(一) 提升產品及服務質量	19
	(二) 廣告合規	20
	(三) 加強適當性管理	20
	(四) 信息安全與隱私保護	21
	(五) 尊重知識產權	21
	(六) 加強投資者教育	22
六、	行業文化建設	23
	(一) 反洗錢	23
	(二) 反腐倡廉	24
	(三) 合規管理	24
七、	關懷員工	26
	(一) 打造多元團隊	26
	(二) 保障員工權益	27
	(三) 提升員工福祉	28
	(四) 助力員工發展	30
	(五) 保護員工健康與安全	32
	(六) 溝通渠道	33
八、	環境責任	34
	(一) 推行綠色辦公	34
	(二) 倡導綠色出行	36
	(三) 關鍵數據表	36
九、	打造負責任供應鏈	38
	(一) 規範採購	38
	(二) 綠色採購	38
	(三) 環境及社會風險管理	38
十、	社區投資	39
	(一) 精準扶貧	40
	(二) 助力教育事業	41
	(三) 關注福利院兒童	41
	(四) 開展環保公益	42
	(五) 信託基金	43
	附錄：《環境、社會及管治報告指引》內容索引	44

一、關於本報告

本報告介紹了2019年中信證券股份有限公司(以下簡稱「公司」、「本公司」、「中信證券」或「我們」)積極承擔經濟、社會和環境責任方面的活動及表現。

(一) 報告範圍

除另有說明外，本報告範圍包含中信證券股份有限公司(包括公司總部及其5家全資子公司、1家主要控股子公司)的社會責任表現。除另有說明外，本報告時間跨度為2019年1月1日至2019年12月31日。

(二) 報告發佈週期

社會責任報告的發佈週期為年度報告。

(三) 編寫參照標準

本報告依據上海證券交易所發佈的《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發佈〈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》及香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「香港聯交所」)《環境、社會及管治報告指引》編製。

(四) 數據說明

本報告中所有數據均來自公司相關統計報告、正式文件。普華永道中天會計師事務所對本報告中第八章第三節關鍵數據表中2019年數據執行了有限保證的鑒證。

本報告中的貨幣幣種，除有特殊標註外，均為人民幣。

(五) 報告的批准與發佈

本報告所披露的內容和數據經公司董事會、監事會審議通過。

本報告以PDF電子文件形式登載於：

上海證券交易所網站(<http://www.sse.com.cn>)

香港交易及結算所有限公司披露易網站(<http://www.hkexnews.hk>)

公司網站(<http://www.citics.com>)

二、關於中信証券

(一) 公司簡介

中信証券是中國證券監督管理委員會(以下簡稱「證監會」)核准的第一批綜合類證券公司之一，前身為中信証券有限責任公司，於1995年10月25日在北京成立，註冊資本3億元。

中信証券是中國境內第一家A+H股上市的證券公司。2002年12月，公司首次公開發行A股40,000萬股，於2003年1月6日在上海證券交易所掛牌上市交易(股票簡稱「中信証券」，股票代碼「600030」)。2011年9-10月，公司首次公開發行H股107,120.70萬股(含部分行使超額配售權的部分)，於香港聯合交易所有限公司主板掛牌上市交易(股票簡稱「中信証券」，股票代碼「6030」)。截至報告期末，公司總股數12,116,908,400股，其中，A股9,838,580,700股，H股2,278,327,700股。

公司經營範圍包括：證券經紀(限山東省、河南省、浙江省天台縣、浙江省蒼南縣以外區域)；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；證券資產管理；融資融券；證券投資基金代銷；代銷金融產品；股票期權做市。

截至本報告期末，公司擁有主要全資子公司5家，分別為中信証券(山東)有限責任公司(以下簡稱「中信証券(山東)」)、中信証券國際有限公司(以下簡稱「中信証券國際」)、金石投資有限公司(以下簡稱「金石投資」)、中信証券投資有限公司(以下簡稱「中信証券投資」)、中信期貨有限公司(以下簡稱「中信期貨」)；擁有主要控股子公司1家，華夏基金管理有限公司(以下簡稱「華夏基金」)。

截至2019年12月31日，公司及中信証券(山東)、中信期貨、金通証券有限責任公司(以下簡稱「金通証券」)在境內共擁有分公司78家，營業部277家(其中，證券營業部273家，期貨營業部4家)。此外，中信証券國際通過其下屬公司在香港擁有4家分行。

公司於上海證券交易所上市後，先後被納入上證180指數、上證50指數、滬深300指數、上證公司治理指數、新華富時A50指數、道瓊斯中國88指數、上證社會責任指數等；公司於香港聯交所上市後，先後被納入恒生中國H股金融行業指數、恒生AH指數系列、恒生環球綜合指數、恒生綜合指數、恒生綜合行業指數—金融業、恒生綜合中型股指數、恒生中國企業指數、恒生中國內地100指數、中證恒生滬港通AH股精明指數、上證滬股通指數、富時中國25指數、MSCI中國指數等成份股，極大提升了公司形象。2014年11月17日滬港通開通後，公司股票分別成為滬股通和港股通的標的股票。2016年12月5日深港通開通後，公司H股股票為深港通標的股票。

(二) 公司治理

作為在中國大陸和中國香港兩地上市的公司，公司嚴格按照境內外上市地的法律、法規及規範性文件的要求，規範運作，不斷致力於維護和提升公司良好的市場形象。公司根據《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》及證監會相關規章制度的要求，不斷完善法人治理結構，公司治理情況符合相關法律法規的規定，形成了股東大會、董事會、監事會和經營管理層相互分離、相互制衡的公司治理結構，使各層次在各自的職責、權限範圍內，各司其職，各負其責，確保了公司的規範運作。

報告期內，公司嚴格遵照《香港上市規則》附錄十四《企業管治守則》及《企業管治報告》(以下簡稱「《守則》」)，全面遵循《守則》中的所有守則條文，同時達到了《守則》中所列明的絕大多數建議最佳常規條文的要求。

(三) 風險管理

1. 持續完善風險管理體系

公司始終認為，有效的風險管理和內部控制對公司的成功運作至關重要。通過實施全面的風險管理機制和內部控制流程，公司對業務活動中的金融、操作、合規、法律風險進行監測、評估與管理，對子公司通過業務指導、運營支持、決策管理等不同模式進行垂直的風險管理。

公司董事會下設的風險管理委員會，經營管理層下設的專業委員會，相關內部控制部門與業務部門／業務線共同構成公司風險管理的主要組織架構。公司形成由委員會進行集體決策、內部控制部門與業務部門／業務線密切配合的三級風險管理體系，從審議、決策、執行和監督等方面管理風險。在部門和業務線層面，確立了由業務部門／業務線承擔風險管理的首要責任、風險管理部及合規部等內部控制部門對各類風險進行專業化管理、稽核審計部負責事後監督與評價的風險管理三道防線。

2019年，公司在確保全面風險管理體系穩健運行、各類風險有效控制的基礎上，繼續深入落實集團風險併表管理，並重點推進境內外風險一體化管控，通過打造境內外一體化的風險管理團隊，對境外子公司風險實現更加直接有效的管理。同時，公司繼續推進風險管理信息技術系統的建設與優化，提升風險管理效率。

2. 加強重點領域風險防控

近年來，針對國內外宏觀經濟與市場環境出現新的特徵，公司及時識別並評估風險關注重點，在做大做強主營業務的同時，牢牢守住自身風險底線，及時防範與化解各類金融風險，確保不發生重大風險事件。

2019年，公司重點加強融資類業務的風險防範，嚴控固定收益類產品投資風險，完善場外衍生品業務風險管理機制，進一步規範對於投行業務的風險管理。

新冠肺炎疫情爆發之後，公司及時作出反應。採取一系列措施，保障員工健康安全、保持業務穩定運營，積極推進疫情防控債券，向社會提供捐贈。該等措施將於2020年社會責任報告詳細呈現。

(四) 經營業績

2019年，公司實現營業收入431.40億元，同比增長15.90%，歸屬於母公司股東的淨利潤122.29億元，同比增長30.23%。繼續位居國內證券公司首位。

2019年，公司及子公司所得稅、營業稅及附加等總計66.98億元；公司及控股子公司(中信證券(山東)、金通證券、中信期貨、華夏基金)合計繳納證券及期貨投資者保護基金1.27億元。

2019年，公司實現每股收益1.01元，每股社會貢獻值¹為3.88元。

公司主要業務保持市場前列。股權業務承銷規模人民幣2,798.03億元，市場份額18.16%，排名行業第一；債券業務承銷規模人民幣10,015.30億元，市場份額13.18%，排名同業第一；財務顧問業務完成的A股重大資產重組交易金額約為人民幣1,633億元，排名行業第一。公司及中信證券(山東)代理股票基金交易總量人民幣15.5萬億元，代銷金融產品人民幣7,783億元。資產管理規模人民幣13,947.58億元，主動管理規模人民幣6,982.84億元。利率產品銷售規模保持同業第一，債券通交易量同業第一。

¹ 註：每股社會貢獻值 = 每股收益 + 每股增值額。其中，每股增值額 = (納稅額 + 職工費用 + 利息支出 + 公司對外捐贈額 + 證券投資者保護基金 - 環境污染等造成的其他社會成本) ÷ 股份。

(五) 公司榮譽

◆ 本公司

頒發單位：亞洲金融

亞洲最佳投行、最佳股權資本市場服務券商、最佳債券資本市場服務券商、最佳IPO服務券商、最佳收購兼併服務券商、亞洲最佳綠色金融券商、最佳股權承銷商、最佳債券交易商、最佳熊貓債(寶馬汽車金融)、最佳IPO(寶豐能源)

頒發單位：亞洲貨幣

中國最佳券商、最佳境內股權融資券商、年度ABS最佳承銷機構、應收賬款資產支持證券最佳承銷機構、年度ABS/MBS交易獎

頒發單位：上海證券交易所

優秀交易商、地方政府債券優秀承銷商

頒發單位：深圳證券交易所

優秀固定收益業務創新機構、優秀利率債承銷機構

頒發單位：全國銀行間同業拆借中心

核心交易商、優秀貨幣市場交易商、優秀債券市場交易商、優秀衍生品市場交易商、對外開放貢獻獎、市場創新獎、交易機制創新獎、最佳技術獎

頒發單位：國家開發銀行

交易所市場優秀承銷商、銀行間市場優秀承銷商、境外市場推動獎、優秀創新承銷商、優秀做市商

頒發單位：中國農業發展銀行

最佳承銷商獎、最佳券商類機構獎、農發債優秀做市商、交易所金融債券優秀承銷商

頒發單位：中央國債登記結算有限責任公司

優秀自營商、地方債非銀類承銷商最佳貢獻機構

頒發單位：中國外匯交易中心

《本幣新平台開放客戶端—旗艦店》項目榮獲2019銀行間市場金融科技創新大賽二等獎

頒發單位：財新傳媒「2018年度財新資本市場成就獎」

最佳中國國內債券市場券商、最佳中國市場投行、中國市場金融機構行業最佳投行、最佳中國公司債券承銷商、最佳中國資產證券化承銷商

頒發單位：新財富

本土最佳投行第一名、最佳股權承銷投行第一名、最佳債權承銷投行第一名、能源領域最佳投行第一名、最佳IPO投行第四名、最佳再融資投行第二名、最佳IPO項目第一名(中國人保)、最佳再融資項目第一名(中國建設銀行)、最佳再融資項目第九名(春秋航空)

頒發單位：證券時報

君鼎獎：2019中國區全能投行、2019中國區債券團隊、2019中國區資產證券化投行、2019中國區財務顧問最受上市公司尊敬的投行：十佳投行、十佳資本市場部

頒發單位：證券日報

中國證券市場金駿馬獎(科創板卓越服務券商獎)

頒發單位：中國證券報•金牛理財網
三年期金牛券商集合資產管理人
三年期金牛券商集合資管計劃

頒發單位：中國資產證券化研究院
匯菁獎—市場領先投資機構

頒發單位：金融時報
2019年度金龍獎(年度最佳證券公司獎)

頒發單位：中國證券報
2019年中國證券業金牛獎(十大證券公司金牛獎、證券公司社會責任金牛獎、金牛財富管理團隊獎、金牛投資銀行團隊獎、金牛資產管理團隊獎)

頒發單位：上海證券報
2019年金質量獎(公司治理獎)

頒發單位：國際金融報
2019國際先鋒投資銀行

頒發單位：和訊網
2019年度券商品牌獎、2019年度券商優秀APP獎、2019年度券商公益獎

頒發單位：新浪財經
責任投資最佳證券公司獎

頒發單位：界面新聞
2019中國優金融獎(年度證券公司)

頒發單位：東方財富
2019年度最佳券商、2019年度最佳券商資管權益/資產配置團隊

頒發單位：36氪
中國上市公司併購服務最具影響力券商TOP5

頒發單位：投資者網
年度值得信任卓越證券公司

頒發單位：中國經濟傳媒協會
2019年度中國創新領軍企業獎

◆ 中信里昂證券

2019亞洲貨幣券商評選

頒發單位：亞洲貨幣

1990–2018年亞太地區最佳綜合研究及銷售經紀商評選：第一名
整體區域研究與銷售第二名(亞洲不包括澳大利亞、中國A股、B股、日本)
澳大利亞整體研究及銷售第二名
日本整體研究及銷售第二名
中國整體研究及銷售第二名(A股、B股)
整體區域銷售第二名(亞洲，不包括澳大利亞和日本)
整體區域研究第二名(亞洲，不包括澳大利亞和日本)

亞洲地區(不包含日本)獎項：

研究：最佳策略團隊第一名/最佳經濟團隊第二名/最佳技術分析團隊第一名(定量)/最佳技術分析團隊(定量)第三名/最佳銀行分析團隊第三名/最佳賭場與遊戲分析團隊第二名/最佳消費者非必需品分析團隊第三名/最佳消費者常用品分析團隊第一名/最佳工業分析團隊第三名/最佳多元化金融工具分析團隊第一名/最佳保健分析團隊第二名/最佳保險分析團隊第一名/最佳材料分析團隊第二名/最佳材料分析團隊第三名/最佳半導體與半導體設備分析團隊第一名/最佳軟件與互聯網服務分析團隊第二名

銷售：最佳地區銷售團隊第一名

日本

研究：最佳整體國家研究第二名／最佳策略團隊第一名／最佳汽車及零部件分析團隊第一名／最佳銀行分析團隊第一名／最佳消費者非必需品分析團隊第一名／最佳消費者常用品分析團隊第一名／最佳非銀金融分析團隊第一名／最佳工業分析團隊第一名／最佳保險分析團隊第一名／最佳半導體與半導體設備分析團隊第一名／最佳科技硬件與設備分析團隊第一名／最佳交通和物流分析團隊第一名

銷售和交易：最佳整體銷售服務第二名／最佳國家銷售團隊第一名／最佳國家銷售團隊第二名／最佳國家銷售團隊第三名／最佳國家銷售交易團隊第一名／最佳國家銷售交易團隊第二名

澳大利亞

研究：最佳整體國家研究第二名／最佳銀行分析團隊第一名／最佳商業與個人服務分析團隊第一名／最佳消費者非必需品分析團隊第一名／最佳消費者常用品分析團隊第一名／最佳能源分析團隊第一名／最佳非銀金融分析團隊第一名／最佳保健分析團隊第一名／最佳傳媒分析團隊第一名／最佳房地產分析團隊第一名／最佳軟件與互聯網服務分析團隊第一名／最佳科技硬件與設備分析團隊第一名／最佳交通和物流分析團隊第一名

銷售和交易：最佳整體銷售服務第一名／最佳國家銷售團隊第一名／最佳國家銷售團隊第二名／最佳國家銷售交易團隊第一名／最佳國家銷售交易團隊第三名

頒發單位：亞洲金融

2019年國家成就獎

香港

中資金融機構香港最佳券商

菲律賓

菲律賓最佳交易項目：Allhome集團2.85億美元首次公開發售(中信里昂證券作為其中一名賬簿管理人)

斯里蘭卡

斯里蘭卡最佳券商

頒發單位：財資

2019年AAA國家獎項

中國

中國最佳首次公開發售項目：錦欣生殖醫療集團有限公司4.47億美元香港首次公開發售(中信里昂證券作為其中一名保薦人、全球協調人、賬簿管理人及牽頭經辦人)

中國最佳股票掛鈎項目：聯想集團6.75億美元可轉換債券(中信里昂證券作為其中一名全球協調人及賬簿管理人)

香港最佳併購項目：國泰航空以49.3億港元收購香港快運航空(中信里昂證券作為財務顧問)

菲律賓

菲律賓最佳綠色債券項目：AC Energy 3億美元優先無擔保票據(中信里昂證券作為其中一名牽頭經辦人及賬簿管理人)

印度

印度最佳合格機構配售項目：Godrej Properties 3.02億美元合格機構配售(中信里昂證券作為其中一名賬簿管理人及牽頭經辦人)

印度最佳新發行債券項目：Indusind Bank 4億美元優先票據(中信里昂證券作為其中一名賬簿管理人)

頒發單位：機構投資者

2019年亞洲研究團隊獎

年度最佳菲律賓研究團隊(以佣金計)第一名／年度最佳菲律賓研究團隊(以資產管理規模計)第一名／年度最佳泰國研究團隊(以資產管理規模計)第一名／年度最佳泰國研究團隊(以佣金計)第二名／年度最佳菲律賓研究公司(以資產管理規模計)第三名／年度最佳澳大利亞、新西蘭研究公司(以佣金計)第三名：健康醫療

頒發單位：路孚特
2019年STARMINE分析師獎項

亞洲

全體分析師獎項第三名：公用事業(最佳盈利預測)/REITs選股第一名/公用事業盈利預測第一名/互動媒體及服務行業盈利預測第二名/半導體行業盈利預測第三名

澳大利亞及新西蘭

全體分析師獎項第二名：金融服務(最佳選股)/金融服務行業選股第一名/互動媒體及服務行業選股第一名/酒店、餐飲及休閒行業選股第二名/電信服務和信息技術行業選股第二名/化工和林業盈利預測第二名/金屬及礦業選股第三名/酒店、餐飲及休閒行業盈利預測第三名/房地產行業盈利預測第三名

中國(含香港)

全體分析師獎項第二名：公用事業(最佳盈利預測)/公用事業盈利預測第一名/互動媒體及服務行業盈利預測第二名/IT和耐用消費品行業盈利預測第二名/非必需消費品行業盈利預測第三名/化工和林業盈利預測第二名/金屬及礦業選股第三名/酒店、餐飲及休閒行業盈利預測第三名/房地產行業盈利預測第三名

印度

全體分析師獎項第二名：信息科技(最佳選股)/能源行業選股第一名/交通運輸行業盈利預測第二名/公用事業盈利預測第三名

日本

交通運輸行業選股第一名/科技硬件行業選股第二名/電信服務行業選股第二名/娛樂行業選股第三名/交通運輸行業盈利預測第三名

◆ 金石投資

頒發單位：中國證券報
金牛券商股權投資年度優勝機構。

頒發單位：清科集團
2018年中國私募股權投資機構50強第7名

◆ 中信期貨

頒發單位：上海期貨交易所
2018年度：優秀會員金獎、產業服務獎(銅、燃料油、瀝青、鋅、鉛、鋼材、錫、黃金、白銀、鋁、天然橡膠、鎳)、期權市場服務獎、社會責任貢獻獎。

頒發單位：香港交易所
2019模範中資期貨商、重要合作夥伴

頒發單位：上海國際能源中心
2018年度優秀會員

頒發單位：期貨日報、證券時報
中國最佳期貨公司、優秀期貨公司君鼎獎、最佳商品期貨產業服務獎、最佳金融期貨服務獎、最佳精準扶貧突出貢獻獎、最佳資產管理領航獎、年度最佳投資者教育工作獎、最佳期貨IT系統建設獎、最佳期貨衍生品綜合服務創新獎、最佳誠信自律期貨公司、期貨公司國際化進程新銳獎、最佳企業品牌建設獎、最受歡迎的期貨經營機構公眾號、最佳風險管理子公司服務獎(中信中證資本)、最佳境外期貨業務服務獎(中信期貨國際)、最佳中國期貨經營分支機構(中信期貨北京分公司)、中國金牌期貨研究所(中信期貨研究諮詢部)

◆ 華夏基金

頒發單位：上海證券交易所

十佳ETF管理人

頒發單位：財資

中國年度基金管理公司高度推薦獎、中國最佳ESG基金管理公司

頒發單位：證券時報、中國基金報

最佳指數發展基金公司、最具社會公益實踐案例、最佳綜合營銷策劃案例獎、最佳營銷策劃創意獎

華夏上證ETF獲年度最佳股票ETF獎

華夏中證央企結構調整ETF獲年度最佳創新基金產品獎

華夏安康信用優選債券獲五年持續回報積極債券型明星基金

華夏海外收益債券獲三年持續回報QDII明星基金

華夏鼎茂債券獲年度普通債券型明星基金

頒發單位：上海證券報

「金基金」TOP基金公司大獎、「金基金」被動投資基金管理公司獎

華夏滬深300ETF獲得第十六屆「金基金」•指數基金獎(三年期)

頒發單位：中國證券報

被動投資金牛基金公司

三、社會責任管理體系

(一) 社會責任理念

中信証券以踐行國家戰略、服務實體經濟、為社會創造更大價值為己任，以成為全球客戶最為信賴的國內領先、國際一流的中國投資銀行為願景，從客戶服務、員工發展、環境友好及社區義務等方面，積極履行企業社會責任。

客戶服務

- 提升業務多元化，服務實體經濟；
- 以客戶為中心，與客戶共成長；
- 加強行業交流合作，促進共同發展；
- 合規經營、嚴控風險、加強企業供應鏈管理及反貪污管理。

員工發展

- 堅持以人為本、市場化管理的人才強企戰略；
- 積極為社會提供就業崗位，依法保障員工合法權益；
- 堅持公平、公正的原則，依據崗位任職標準僱用員工；
- 在崗位聘任、職務晉升、薪酬福利、發展培訓等方面提供公平的機會；
- 為員工提供健康安全的工作環境。

環境友好

- 踐行國家綠色發展理念，採取多種節能減排措施實現綠色辦公；
- 倡導環保行為，提升公眾環保意識；
- 開展綠色證券業務，助力綠色實體經濟發展。

社區義務

- 積極開展精準扶貧工作，以多種方式回饋社會；
- 鼓勵支持員工為公益事業貢獻志願服務。

2019年，我們進一步審視企業社會責任理念，並識別每個維度相關的聯合國可持續發展目標，積極採取行動，助力可持續發展目標的實現。

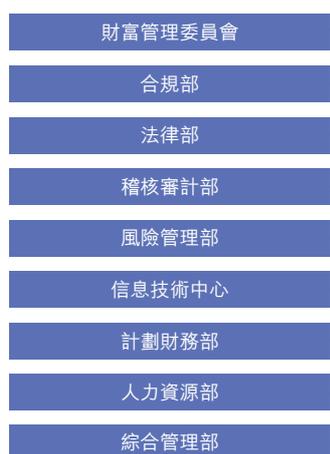
社會責任理念維度	相關的可持續發展目標
客戶服務	17 促進目標實現的夥伴關係
員工發展	3 良好健康與福祉 5 性別平等 8 體面工作和經濟增長
環境友好	6 清潔飲水和衛生設施 12 負責任消費和生產 13 氣候行動
社區義務	1 無貧窮 2 零飢餓 4 優質教育

(二) 社會責任管理組織架構

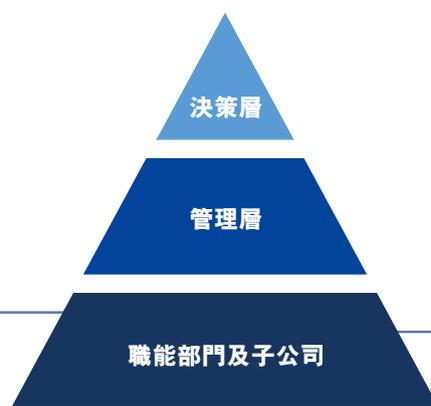
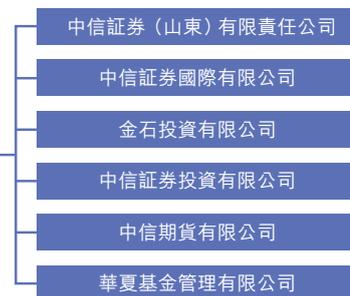
公司將社會責任理念納入經營管理的各個方面，建立社會責任管理組織架構，持續推動社會責任理念與自身業務發展的融合，將社會責任工作落到實處。

- 董事會：公司董事會負責把控社會責任策略及方向，對社會責任工作匯報及表現進行審閱。
- 管理層：公司管理層負責統籌實施社會責任策略，對各相關部門及下屬分公司、子公司的社會責任表現進行管理，並向董事會就社會責任工作進行匯報。
- 職能部門及子公司：公司各相關職能部門、子公司是公司社會責任工作的具體執行者，配合管理層完成社會責任管理相關工作任務。

中信證券總部層面



中信證券子公司層面



中信證券社會責任管理組織架構

(三) 利益相關方溝通

公司根據實際業務及管理運營的特點，識別了包括股東及投資者、政府及監管機構、員工、供應商、客戶、合作夥伴、社區及公眾在內的主要利益相關方。為確保公司與各利益相關方之間信息能夠及時有效傳達，公司建立並不斷完善溝通機制。2019年，公司識別的主要利益相關方及其關注的主要議題列示於下表。

主要利益相關方	主要溝通渠道	關注的主要議題
股東及投資者	股東大會、企業年報、電話、電子郵件、網絡平台、接待來訪、參加投資者見面會	盈利能力 經營策略 信息披露透明度
政府及監管機構	重大會議、政策諮詢、事件匯報、機構考察、公文往來	合規運營 公司治理 精準扶貧
客戶	客戶拜訪、滿意度調查、客戶投訴熱線	服務質量 隱私保護
員工	員工建議箱、工會、員工滿意度調查、員工活動	薪酬福利 發展培訓 職務晉升 工作環境
供應商	供應商考察、溝通會議	公平合作 誠信履約
合作夥伴	溝通會議	公平合作 誠信履約 共同發展
社區及公眾	公益活動、社區互動、企業招聘宣講及實習機會	社區關係 促進就業 公益慈善

(四) 實質性議題評估

公司通過上述渠道與主要利益相關方保持了良好溝通，以了解他們對社會責任重要議題的反饋意見。此外，2019年公司進一步識別主要利益相關方關注的重要議題，作為公司行動及報告的重點。公司對於社會責任重要議題的識別及分析列示於下方矩陣圖中。



四、服務社會

公司在「規範經營，穩健發展」的原則指導下，積極開展各項業務。通過保薦承銷、企業購併、財務顧問、資本中介、資產管理和基金管理等專業化金融服務，成功推動企業上市融資、改善企業治理結構、促進企業快速發展，推動中國資本跨境流動、促進中國資本市場健康穩定發展、支持中國企業深度參與全球市場。

在為股東創造經濟價值、不斷提升多樣化的財富管理功能的基礎上，我們不斷推進行業發展，支持「一帶一路」建設、助力民營經濟、服務三農，積極發行綠色債券，在努力實現自身發展的同時服務社會，實現企業與社會的共同發展。

(一) 回報股東

公司以主動、開放的態度，向股東披露真實、準確、完整的信息。除法律規定的信息披露途徑外，公司主要通過電話、電子郵件、網絡平台、接待來訪、參加投資者見面會等形式與投資者進行交流，確保所有股東尤其是中小股東能夠充分行使自己的權利。

公司嚴格遵照公司《章程》關於利潤分配政策的相關規定，制定利潤分配方案。自成立以來，公司每年均實施了現金分紅。2019年，公司現金分紅金額佔歸屬於母公司股東的淨利潤比例超過30%，符合相關監管要求及公司利潤分配政策。

(二) 提升多樣化的財富管理功能

職業年金作為我國養老保障體系第二支柱新生力量，進入資本市場有助於職業年金保值增值，同時對支持資本市場的穩健發展具有重要作用。為更好地提供職業年金產品運營服務，保障職業年金運行安全高效，公司專門成立職業年金項目組，全面分析職業年金運營流程、風險點以及與企業年金的異同點，並組織全組進行職業年金培訓，加強業務人員風險意識。經過充分準備，公司已平穩承接多隻職業年金的運營工作，專業性得到受託人、代理人、託管行等的高度評價。

公司證券金融業務繼續保持融資類業務行業領先地位。本年度，我們進一步提升融資業務板塊的專業化管理水平，優化不同類型融資業務的展業架構，發揮各類融資工具的交叉服務功能，持續為客戶提供證券借貸、資金融通的綜合業務解決方案；借力科創板融券、公募和社保基金參與出借、兩融標的擴容等監管創新規則，公司成為首批科創板轉融券業務試點券商之一，逐步佈局境內外融資業務、落地整合方案，滿足境內外客戶多元化投融資和資產配置需求。

公司研究業務大力開展產業和主題的深度研究，持續擴大A股和境外上市公司覆蓋，全方位服務於公司的重點機構客戶和財富客戶，為公司贏得良好的市場聲譽，創造了顯著的業務價值，市場影響力大幅提升。2019年公司以「復興在路上」與「奮進新時代」為主題舉辦了兩場資本市場年會，受到了全市場高度關注。為滿足更多投資者參與需求，會議開闢多個實況直播分會場，兩場會議通過現場參會人數分別為2,633人和4,098人，通過信E投APP和官方微信觀看會議直播人數為10,070人和28,593人。



(三) 推進行業發展

1. 實施全市場H股「全流通」首筆交易落地

公司積極配合證監會、中國證券登記結算有限責任公司，協助推進H股「全流通」試點業務。該業務解決了長期遺留的H股市場股權結構、股份流通和市值管理等機制問題，探索了新的資本市場外匯管理模式，進一步夯實了香港證券市場和H股上市公司長遠發展的基礎。2019年初，公司在很短時間內牽頭設計、實施了全市場首單H股「全流通」指定對手方交易業務實施方案和運營流程，為客戶打通大宗交易減持路徑。

2. 公募基金券商結算轉常規化

公司首創公募基金「券商交易結算+銀行託管」運作模式，為行業改革先行試水，為市場發展方向提供了參考。公司作為公募基金的交易結算券商，在方案申報、產品銷售、交易支持、結算運營和信息安全等方面為公募基金提供高質量服務，保障基金客戶的產品成功發售和正常運作。在新模式下，公募基金的證券交易活動完全納入證券公司經紀業務框架統一管理。新模式從賬戶、交易、結算、數據等層面實現多維一體的全業務、全流程、全週期的主動管理和風險控制，全面落實監管機構規範資本市場運作、維護市場秩序、防範市場風險的要求，充分體現了公司對行業、市場、投資者所承擔的社會責任。

公司是採用新模式交易的公募基金公司等金融機構落地家數最多的券商，落地產品數量及資產量均位於市場首位。

3. 高效推進資管產品大集合公募化進程

2018年底，證監會發佈《證券公司大集合資產管理業務適用〈關於規範金融機構資產管理業務的指導意見〉操作指引》。2019年，公司作為行業代表率先試行大集合公募改造工作，意在行業內形成示範作用，創建標準改造案例。公募化轉型後，大集合產品具備起點低、能夠公開宣傳、運作標準透明的特點，能夠更好地服務廣大投資者，對券商資管完善產品線、全方位做好投資管理服務具有重要意義，在券商資管服務實體經濟和居民理財需求方面更具戰略重要性。自政策出台以來，公司迅速進行政策解讀，完成各業務系統功能測試和升級，迅速聯通多家外部銷售機構，在使產品符合公募化法規要求的同時，重點對券商大集合的個性化設計進行評估改造，體現出產品自身特色，全力推進了大集合公募化進程。

在各方的共同合作下，公司在無公募資格機構中，首家完成大集合變更申報和大集合公募化產品發行，運營效率得到行業廣泛認可。

4. 市場化債轉股債券

2019年6月24日，公司協助中國誠通控股集團有限公司成功發行市場化銀行債權轉股權專項債券。該債券是市場迄今為止發行規模最大的債轉股專項企業債券，對於我國債轉股業務發展、國有企業降槓桿減負債融資模式創新有著積極的促進和示範作用。

2019年，公司作為主承銷商協助工銀金融資產投資有限公司成功申報金融債券，申報規模為300億元；擔任東方資產管理股份有限公司債轉股專項金融債主承銷商，發行規模合計100億元；繼續擔任2017年陝西金融控股集團有限公司市場化銀行債權轉股權專項債券項目的主承銷商。

(四) 支持「一帶一路」建設

在中資證券公司，公司在「一帶一路」區域擁有最多當地機構、銷售網絡、清算交收設施，致力於服務國家「一帶一路」戰略，服務中國企業走出去、海外客戶走進來，成為客戶最為信賴的國際化綜合型金融服務商。

2019年，公司作為牽頭主承銷商協助發行人特變電工股份有限公司申報30億「一帶一路」專項公司債券，並成功完成首期發行，募集資金用於喀麥隆225kV輸變電項目、烏干達加速農村電氣化滿足電力供需平衡工程項目等「一帶一路」國家輸變電成套工程項目。

(五) 助力民營經濟

公司積極響應增強我國整體經濟抗風險能力的號召，發展大宗商品收益互換業務，重點服務於境內實體企業的套期保值需求。該業務有效解決了境內客戶尤其是實體企業客戶在傳統模式下套期保值流程繁瑣、效果不穩定、資金風險高、利用效率低等問題，吸引了一批實體企業進行套期保值嘗試，以此規避境外商品市場波動帶來的經營風險。公司積極響應一行兩會有關「幫助有發展前景但暫時陷入經營困難的上市公司紓解股票質押困境」的倡導，支持民族企業的穩健經營。

2019年，公司作為聯席主承銷商，完成河南省首單紓困專項公司債，發行規模10億元，募集資金主要用於設立政府或者其指定的國有資本運營主體出資的紓困基金，對民營上市公司紓困幫扶，並支持發展前景良好的民營上市公司圍繞主業併購重組、做優做強。公司擔任獨家主承銷商，完成成都興城投資集團有限公司2019年非公開發行紓困專項債券(第一期)發行，發行規模20億元，募集資金用於幫助立足主營業務，經營狀況良好的A股上市公司或其控股股東及實際控制人化解其流動性困難的問題。公司擔任聯席主承銷商，協助江西省省屬國有企業資產經營(控股)有限公司非公開發行紓困專項公司債券(第一期)，發行規模10億元，募集資金擬用於紓解上市公司融資困境和股權質押風險，償還公司債務，補充流動資金。公司擔任獨家主承銷商，協助海南省發展控股有限公司面向合格投資者公開發行紓困專項公司債券獲得證監會批覆許可，核准發行規模不超過20億元；公司擔任主承銷商，協助廣州產業投資基金管理有限公司面向合格投資者公開發行公司債券亦獲得證監會批覆許可，核准發行規模不超過60億元。

公司成立民營企業發展基金，響應國家號召支持實體經濟的繁榮發展，已與深圳市投控資本有限公司共同設立深圳投控中證信贏股權投資基金合夥企業(有限合夥)，與湖南興湘投資控股集團有限公司共同設立湖南興湘中證信贏股權投資基金合夥企業(有限合夥)。

(六) 服務三農

公司積極響應國家「鄉村服務戰略」，踐行金融服務實體經濟的社會責任，充分發揮產品設計和交易定價的優勢，進一步在農產品價格保護方面發揮積極作用。

2019年，公司與國內大型保險公司合作，在新疆喀什地區麥蓋提縣開展棉花的「保險+期貨」精準扶貧，公司捐贈100萬元保費，為當地209戶貧困戶投保了總貨值超過1,700萬元的棉花價格指數保險。

公司作為牽頭主承銷商，協助江蘇常熟農村商業銀行股份有限公司申報總規模為10億元的「三農」專項金融債券，2019年已獲得銀保監會江蘇監管局批覆，募集資金將全部用於發放涉農貸款。

(七) 發行綠色債券

綠色債券是以金融方式促進實體經濟綠色發展的重要成果，具有重要的經濟、社會和環保效應，惠及國計民生。公司積極支持綠色產業相關項目，協助多家金融企業、非金融企業發行綠色金融債券，募集資金均依據法律法規的規定和監管部門的批准，全部用於綠色產業項目。

2019年，公司繼續擔任主承銷商，為三峽集團發行綠色公司債券，發行規模達200億元。該債券是我國債券市場上首單綠色可交換公司債券，也是境內最大單次規模的綠色信用債。募集資金主要用於三峽集團烏東德、白鶴灘兩大水電站建設，兩大水電站均具有綠色認證。該債券的成功發行，不僅能夠對烏東德、白鶴灘兩大水電站的項目建設提供有力支持，有效保障三峽集團重點項目的資金需求，更是對貫徹執行國務院建立我國綠色金融體系的戰略規劃、引領我國清潔能源領域融資建設、深化國有企業改革具有重要的戰略意義。

2019年，公司作為主承銷商，協助廣州地鐵集團有限公司發行了共計4隻綠色企業債券，發行規模共計70億元，募集資金均用於軌道交通工程項目及補充流動資金，是廣州市節能低碳進程的重要舉措之一。

2019年，公司作為主承銷商，協助北京市基礎設施投資有限公司發行不超過100億元綠色可續期公司債券，成為首單地鐵公司公募綠色可續期公司債券，募集資金用於符合綠色金融專業委員會、上交所認可的綠色軌道交通項目建設和運營需求。本次債券為地鐵公司的融資拓寬了渠道，也為北京市軌道交通建設貢獻了力量。

2019年，公司擔任聯席主承銷商，協助完成中節能太陽能股份有限公司2019年面向合格投資者公開發行綠色公司債券(第一期)發行，發行規模5億元，募集資金用於新建綠色產業項目、置換已投入綠色產業項目的銀行貸款及補充流動資金。

此外，公司作為牽頭主承銷商，協助長城國興金融租賃有限公司完成20億元的綠色金融債券發行，募集資金擬投項目預計每年約可實現節約標準煤243.07萬噸、二氧化碳減排量648.99萬噸、二氧化硫減排量63,166.18噸、氮氧化物減排量54,277.29噸。公司作為獨家主承銷商，協助青海銀行發行15億元綠色金融債券，募集資金將全部用於《綠色債券支持項目目錄》中規定的綠色產業項目，對於健全青海省綠色金融體系、提高經濟綠色化程度、推進生態文明建設、促進經濟社會可持續發展具有積極意義。公司作為聯席主承銷商，協助浙商銀行成功發行50億元綠色金融債，進一步推動浙商銀行綠色金融業務發展，提升綠色金融服務水平。公司作為聯席主承銷商協助農銀金融租賃有限公司成功發行30億元綠色金融債，本次綠色金融債券是上海地區金融租賃公司首次發行綠色金融債券。所募資金擬投向6個可再生能源項目。

五、產品責任

公司堅持合規經營、勤勉盡責、客戶利益至上的原則，秉承為客戶創造價值、與客戶共同成長的理念，各業務條線密切協同，滿足客戶多元化的服務需求。

《中華人民共和國證券法》《證券公司和證券投資基金管理公司合規管理辦法》等法律法規對公司合規運營有重大影響。該等法律法規規定了證券公司作為承銷機構的責任及合規管理職責，包括制定和執行合規管理制度，建立合規管理機制，防範合規風險的行為。2019年，我們嚴格遵守相關法律法規的要求，採取一系列措施，保障公司合規運營，保護客戶利益。

(一) 提升產品及服務質量

公司致力於為客戶提供最優質、最全面、最專業的服務。為統一服務標準，提升服務質量，公司針對經紀業務分支機構開展的各項業務建立了一系列的制度、流程及規範，統編形成《營業部運營業務規定及流程匯編》，內容涵蓋客戶服務、網點管理及業務考核等多個方面，切實提高服務水平。

1. 提供優質服務

公司統一客戶聯絡中心在青島、杭州、西安分設三大中心，為客戶提供線上業務辦理服務、證券交易業務諮詢、客戶回訪等全方位的標準化業務運營服務。統一客戶聯絡中心依託公司強大的信息資源和研發優勢，不斷優化行業領先的客戶語音、在線客服平台，持續業務創新，打造卓越的證券業線上業務執行中心。

公司高度重視客戶服務工作，通過各類渠道獲得客戶對公司業務、服務的評價反饋，不斷優化服務流程，持續提升客戶滿意度，讓每一位客戶能夠得到優質的服務體驗。截至2019年12月，統一客戶聯絡中心手機開戶客戶滿意度為99.82%，電話諮詢客戶滿意度為99.53%，在線諮詢客戶滿意度為96.64%，均能達到較高的滿意度水平。

2. 完善投訴保障機制

2019年，公司不斷完善客戶投訴保障機制，嚴格按照投訴管理制度要求，明確投訴處理的責任部門及責任人，事後統一歸檔，定期檢查，並將客戶投訴處理情況的考核列入公司合規考核體系，按有關辦法進行獎懲。同時，公司建立多部門協同機制，提高訴求處理效率，保護客戶合法權益。

3. 完善客戶服務

公司持續推進非現場業務服務質量的提升。根據行業協會相關要求，公司建立了非現場辦理賬戶業務規範，致力於通過技術提升，持續提高非現場業務服務質量。

公司進一步豐富非現場業務辦理種類，在信E投APP陸續上線了證券賬戶下掛、三方存管銀行變更、找回資金賬號、手機號碼重置、成本價類型設置、場內外賬戶對應關係維護、基金場外轉場內、科創板權限開通、客戶一站式銷戶等非現場業務辦理功能，實現了個人客戶常見櫃檯業務自助辦理。公司還在IPAD端開發上線了一站式開戶、一站式銷戶等見證業務辦理功能，為高端及特殊客戶上門服務提供了業務辦理支持工具。非現場業務辦理功能的部署，為客戶提供更多的業務辦理選擇與便利，提升了客戶體驗度。

此外，公司還在客戶服務方面開展了一系列工作。如：優化部分賬戶業務表單及流程，優化業務流程，提高工作效率；啓用櫃員綜合業務平台，降低櫃台學習成本，提升業務受理效率；加強外籍人員及港澳台人員識別工作，進一步明確客戶身份。

(二) 廣告合規

根據《中華人民共和國廣告法》《互聯網廣告管理暫行辦法》，廣告主對廣告內容真實性負責，廣告發佈者依據法律、行政法規查驗有關證明文件，核對廣告內容。我們嚴格遵守了《中華人民共和國廣告法》等適用法律法規的規定，對進行廣告內容嚴格審核，避免出現虛假宣傳或誤導用戶的廣告內容。

(三) 加強適當性管理

中國證券監督管理委員會發佈的《證券期貨投資者適當性管理辦法》進一步強化證券經營機構適當性管理全過程的義務，要求經營者完善內部管理制度，禁止採取鼓勵從業人員不適當銷售的考核激勵措施。中信證券嚴格落實相關規定，切實承擔「賣者有責」的義務，在向投資者銷售產品時，遵循一系列適當性行為準則，制定適當性管理的內部制度和程序，保障投資者的合法權益。

1. 投資者適當性管理平台建設

2019年，公司上線投資者適當性綜合管理平台，通過大數據技術手段建立客戶風險承受能力的動態評估模型，提供相對客觀、真實的客戶風險等級參考評級。平台還初步實現了投資者適當性工作的總覽和綜合管理功能，開發並啓用了投資者與產品或服務分級概覽、投資者畫像、風險監測預警及處理、適當性自查填報及分析、培訓、客戶糾紛、監管檢查信息上報等功能模塊。

2. 科創板業務適當性制度建設

公司建立了科創板股票交易(含科創板融資融券交易)的適當性管理制度和櫃檯操作指引，並根據上交所《關於落實科創板投資者適當性管理要求的通知》精神，進一步提高了科創板准入標準核驗的標準，確保准入適當的客戶參與科創板交易。

(四) 信息安全與隱私保護

信息安全與隱私保護是公司產品責任的一大重要議題。公司嚴格遵守《中華人民共和國證券法》《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國網絡安全法》等相關法律法規，該等法律法規對公司客戶隱私保護工作有著重大影響，公司依法為客戶開立的賬戶保密。在公司《客戶賬戶業務規定及操作指引》《經紀業務投資者適當性管理實施細則(試行)》《經紀業務投資者適當性管理雙錄實施細則(試行)》等制度，均對客戶信息保護做出明確規定，要求對客戶信息和資料嚴格保密，不得對外披露、私自泄露客戶信息，防止客戶信息和資料被不當利用。此外，公司在櫃檯交易系統權限管理、客戶檔案管理等相關制度中做出了明確規定，以貫徹落實客戶信息及資料保密的相關要求。

公司堅持「預防為主，分級保護，共同參與，持續改進」的企業信息安全方針，實現物理安全、網絡安全、主機／終端安全、應用安全及數據安全的動態閉環管理，落實技術與管理並重的原則，有效提升公司整體信息安全水平。公司認真履行客戶信息保護工作，從數據、應用系統、終端等層面分別進行管控，配合以安全意識宣傳，嚴密保障客戶隱私安全。

2019年，為進一步加強信息安全管控，公司完成ISO27001信息安全管理體系認證，補充對標《證券公司集中交易安全管理技術指引》《證券期貨業信息系統運維管理規範》等行業要求，修訂並發佈信息安全策略體系文件79份，包括一級信息安全方針、二級信息安全管理規定、三級信息安全管理細則規範、四級信息安全運行記錄表單，並制定完整的信息安全KPI和KRI指標體系，為後續信息安全工作和風險量化提供合理依據。

2019年，公司設計了生產向測試環境數據供給脫敏解決方案，依據行業發佈的證券行業數據分級分類標準，有針對性地保護客戶隱私數據。同時，信息安全管理部門設計了公司終端數據泄漏防護管控方案，從即時消息監控、網絡外發、外設傳輸、屏幕水印等各方面進行審計告警。公司現部署有網絡數據泄露防護監控系統、數據庫審計等工具，實現公司業務行為審計的全方位覆蓋。其中，網絡數據泄露防護監控系統對客戶信息等敏感數據外泄進行監控審計。此外，公司還建立了研發敏感域，保證開發源代碼不能被桌面終端獲取，有效保障公司的信息安全。

(五) 尊重知識產權

公司嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國著作權法》等相關知識產權法律法規。該等法律法規禁止侵犯商標註冊人的註冊商標專用權、侵犯著作權人的著作權，對公司的知識產權保護工作有重大影響。公司針對自身商標及著作權均制定了相關管理辦法，如《商標管理辦法(試行)》《著作權管理辦法(試行)》等。該等管理辦法中對相關知識產權的管理部門及職責，對應權益歸屬、行使及保護等方面均做出了明確規定，同時明確法律部門對實際管理落實情況進行檢查及監督。當公司權益被侵害時，公司法律部門將依據國家及地方有關法律法規維護自身合法權益。

(六) 加強投資者教育

在落實服務管理過程的同時，公司希望將自身力量更多地貢獻給廣大社會投資者，更好地以企業服務為基礎積極履行企業社會責任。

2019年，公司開展多次投資者教育宣傳活動。在深圳證監局「辨真偽·識風險做理性私募投資者」私募基金投資者教育專項活動中，公司組織分公司、營業部圍繞廣泛普及私募基金知識、提示私募基金投資風險、宣傳合法合規維權渠道等三個宣傳主題，採取線上、線下各種宣傳形式，幫助投資者正確認識私募基金，加強風險防範意識，提高自我保護能力。相關活動宣傳成果顯著，其中：



- 向客戶發送136萬餘條短信，宣傳「辨真偽·識風險 做理性私募投資者」活動；
- 印製《中信證券私募基金投資者教育宣傳手冊》9,753冊；
- 製作172條橫幅，張貼235張海報，擺放90個易拉寶；
- 合計開展241場現場專題宣傳活動，受眾人數共計4,261人；
- 官方微信公眾號以專題形式編輯發佈了《小心，這類風險將威脅你的錢袋子！》《集團化造勢，有人會這樣來騙你！》《這類機構，正在蠶食你的血汗錢…》《你的錢有可能這樣被偷走…》等宣傳教育文章，合計閱讀量約10.1萬人次。

在逐步踐行ESG管理的過程中，公司的各項經營服務同樣也接受社會各界的監督和考評：

- 2019年2月12日，公司獲得中國證券投資者保護基金公司頒發的2018年度「投資者調查優秀證券公司」獎；公司常州環府路證券營業部殷中華同志獲得「營業部經理調查優秀營業部總經理」獎；
- 2019年1月4日，公司投教作品《娘娘受騙記》獲得上交所頒發的「最佳視頻獎」、「投資者最喜愛的投教視頻獎」。

六、行業文化建設

公司積極貫徹證監會《建設證券基金行業文化、防範道德風險工作綱要》精神，踐行「合規、誠信、專業、穩健」的行業文化要求，成立企業文化建設領導小組和工作小組，制定《中信證券股份有限公司關於推動公司企業文化建設的工作方案》《中信證券股份有限公司文化建設配套制度和改進計劃》，確立未來公司文化建設的目標和方向。

公司繼承中信集團「遵紀守法，作風正派；實事求是，開拓創新；謙虛謹慎，團結互助；勤勉奮發，雷厲風行」的優秀文化基因，逐步形成包括直面問題、敬畏市場、主動求變的危機意識，低調做人、低頭做事、謙虛謹慎的處事風格，勤儉節約、崇尚簡明、摒棄縟節的優良傳統等企文化傳統，並在實踐中不斷豐富完善，形成為「七個堅持」的經營管理原則和企業文化理念。

同時，公司注重採用多種方式加強對行業文化和企業文化的宣導。例如，在公司官網和內網中開闢專門模塊宣傳企業文化理念及行業文化建設要求，在公司內部培訓中注重融入企業文化、職業道德和廉潔從業等相關主題，並在公司設立黨建和企業文化展示室，收集整理公司黨建及發展歷程大事記，利用豐富的照片資料製作圖片展、加強和促進公司黨的建設，傳承公司文化，凝聚員工共識。

公司一貫致力於加強對廉潔從業、合規履職、風險防範等方面的管控，通過制度流程、體系建設、宣傳教育等手段，推動相關體制機制落地執行。公司管理制度和體系對倡導誠信自律、合規管理等工作起到了較好的促進作用。本年度，公司未發生重大違法違規事件。

2019年，公司通過評選(或參與評選)「百佳中信人」、「優秀會計工作者」、「董事長獎勵」、「優秀保密工作團體／個人」等獎項，對廉潔從業、合規履職、風險防範等方面做出突出貢獻的團隊及個人進行表彰。同時，明確公司的價值取向，引導和規範員工行為，對違反公司廉潔從業各類規章制度的情況進行懲處。

(一) 反洗錢

公司全面遵守《中華人民共和國反洗錢法》等法律法規的要求。其中，《反洗錢法》規定，金融機構應當建立健全反洗錢內部控制制度，設立反洗錢專門機構或者指定內設機構負責反洗錢工作，建立健全客戶身份識別、客戶身份資料和交易記錄保存、大額交易和可疑交易報告等反洗錢核心制度，切實履行金融機構反洗錢義務。公司根據有關監管法規變化和公司業務經營管理需要，組織各相關部門持續修訂公司反洗錢相關制度和操作規範，落實日常反洗錢基礎工作，不斷提升公司洗錢風險防控水平。

2019年，公司根據中國人民銀行反洗錢重點監管要求，認真落實各項反洗錢工作。在目前較為完備的制度體系基礎上，進一步修訂《反洗錢管理辦法》，細化和完善組織架構和洗錢風險管理職能，理順和明確洗錢風險防控職責，切實提升反洗錢工作的有效性；修訂《中信證券股份有限公司風險偏好陳述書》，引入並明確洗錢風險管理的目標、風險容忍度和風險偏好；修訂《全面風險管理制度》並制定《洗錢風險管理策略》，明確洗錢風險的管理原則和管理措施，形成適用於中信證券及子公司的集團層面洗錢風險管理體系。在此基礎上，公司細化各項制度和指引，相繼發佈了關於監管報送、信息共享、協助反洗錢調查、洗錢風險應急處置等工作制度，並編製名單監測、客戶身份識別等具體工作指引。

2019年，公司持續對反洗錢系統進行優化，對反洗錢及反恐融資名單監測系統進行重建，進一步完善客戶及交易中潛在洗錢風險的監測和預警機制。

(二) 反腐倡廉

公司一貫倡導員工誠信、自律執業，高度重視廉潔從業建設，並深刻認知誠信廉潔是公司的寶貴無形資產。「守法、誠信、正直」是公司員工的行為準則，是員工應當秉持的職業道德。公司識別並遵循《中華人民共和國反不正當競爭法》《證券期貨經營機構及其工作人員廉潔從業規定》等法律法規及制度規定。其中《反不正當競爭法》規定，公司不得採用財物或者其他手段賄賂有關單位或者個人，以謀取交易機會或者競爭優勢；《證券期貨經營機構及其工作人員廉潔從業規定》明確要求，各類證券期貨經營機構及其工作人員在證券期貨業務活動中不得以各類形式輸送和謀取不正當利益。

本年度，公司積極落實反商業賄賂、反腐敗、防控利益輸送等廉政建設要求，高度重視廉潔從業防控體系建設工作。公司建立廉潔從業工作制度，進一步梳理並完善廉潔從業管理組織架構，明確相關部門和主體的管理職責和工作責任，形成了覆蓋業務全過程的事前防範、事中管控、事後追責的管理機制，將廉潔從業風險防控工作滲透至日常經營和業務活動的各個方面。同時，公司建立廉潔從業檔案，將各單位及員工廉潔從業情況納入員工績效考核和人事管理。

2019年，公司嚴格貫徹落實《員工違規違紀處理辦法》的有關規定，抓緊、抓好廉潔建設及違紀行為處罰管理工作，制定下發《廉潔從業規定》，對員工在執業過程中涉及的商業秘密、職業道德、親屬和利益關係人迴避、防範商業賄賂、財務紀律等問題提出具體要求，明確和細化各項經營活動中的禁止行為。

為切實做好員工廉潔從業管理工作，及時發現潛在違規違紀行為，公司持續強化員工執業行為的監測和管理，強調嚴肅問責違規違紀員工。公司設立專門的舉報電話及電子郵箱，進一步暢通廉潔從業監督和問題反映渠道。

公司高度重視廉潔從業培訓及宣導工作。設置和推送專項在線學習課程，對全體員工進行廉潔警示教育，並將廉潔從業管理要求作為新員工入職培訓的重點內容。通過內網、電子期刊、微信公眾號等多種形式發佈監管動態，對違反誠信案例進行宣傳。通過落實幹部廉政函詢、組織紀委書記廉政談話、簽署《廉潔從業承諾書》等方式，強化各級領導人員責任意識，在公司營造知法紀、明界限、懂規矩、崇廉潔的環境氛圍。

(三) 合規管理

公司嚴格遵守《合規報告制度》《未公開信息知情人登記制度》《合規專員管理辦法》《債券交易業務管理辦法》等一系列合規管理制度。2019年，根據法律法規、準則的變化和公司業務經營管理需要，結合日常合規管理、監管機構執法檢查等發現的問題，公司制定或修訂了《員工從業資格管理規定》《員工兼職管理暫行規定》《客戶證券交易行為管理和自律監管協同工作制度》《員工職務通訊行為監測制度》等19項合規管理基本制度。

2019年，公司積極響應監管要求，通過內部調動、外部招聘的方式加強風險管理、合規團隊的人員配置，選聘分支機構專職合規專員，進一步提升公司風險管理、合規管理的能力。公司新設獨立的內核部，加強對投資銀行業務的專業審核力量。同時，利用公司E-Learning系統對公司總部全體員工進行合規測試，測試內容包含誠信等基本職業道德要求。

公司要求新員工入職時簽署《法律責任警示書及承諾書》，填寫從業資格證券賬戶、兼職等信息，公司合規部對上述信息和員工誠信信息進行審查，並在2019年度新員工培訓中，專章強調守法、誠信、正直等職業道德要求。

2019年，公司通過案例警示教育、合規執業提示等形式，對員工進行針對性的合規教育和培訓，樹立守法合規意識和執業理念，切實防範員工違反從業人員執業準則或參與違法犯罪活動。

七、關懷員工

員工是公司最寶貴的財富。公司始終堅持以人為本的理念，注重最大限度地發揮全體員工的知識、技能、才華和敬業精神。公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等對公司員工管理有重大影響的法律法規。該等法律法規要求公司以公平公正的原則招聘員工並應當與員工簽訂勞動合同，合同中詳細載列(其中包括)僱傭期限和終止僱傭的理由。同時，該等法規亦要求公司依法自主確定本單位的工資分配方式和工資水平，依法按時支付員工薪酬，並保障勞動者休息休假的權利。

公司依照法律法規要求，不斷完善管理體制、為員工提供良好工作環境、注重人文關懷，並為員工搭建強有力的職業發展平台，實現公司與員工的共同進步。

(一) 打造多元團隊

公司始終秉持平等、多元化的人才理念，員工民族、性別、年齡、技能、教育背景、行業經驗等素質的差異化為公司創建多元、包容的企業文化提供了基礎。這也是企業實現多元化發展的先決條件。

公司依法制定了《勞動合同管理辦法》《考勤管理辦法》等內部規章制度及相關實施細則，切實保護員工的合法權益。公司在招聘過程中嚴格審核入職人員信息，按照法規及制度要求處理員工聘用程序。

公司充分尊重每一位員工的尊嚴和人格平等，拒絕任何形式的侮辱性歧視行為，並堅決禁止強迫性、威脅性、凌辱性或剝削性勞工行為和僱傭未滿18周歲員工。2019年，公司未發生重大違反僱傭層面法律法規的事件。

2019年，公司持續優化人員管理的相關制度，並根據各類制度的變化，修訂、完善了《員工手冊》，幫助員工更好地了解公司相關管理要求及為員工提供的各類福利政策。

2019年，公司從承擔社會責任、為在校學生提供了解社會和用人單位的視角出發，加大了與在校學生之間的互動對接，組織春季投行委「走進校園活動」、研究部「精英研究訓練營」等系列校園活動，組織總部「暑期實習營」、分支機構「因你不凡」暑期實習生計劃，共計為超過1,000名在校生提供暑期實習崗位。同時，響應中信集團要求，公司在暑期為12名香港大學生提供了實習機會。

截至2019年12月31日，公司員工組成情況如下：

員工構成概覽	人數
母公司在職員工的數量(含經紀人、派遣員工)	9,135
主要子公司在職員工的數量(含經紀人、派遣員工)	6,773
在職員工的數量合計	15,908
母公司及主要子公司需承擔費用的退休職工人數	305

按專業構成類別	人數
經紀業務	8,996
投資銀行	1,354
資產管理	1,086
證券投資類	219
股票／債券銷售交易	624
直接投資	209
研究	437
清算	328
風險控制	162
法律監察／合規／稽核	281
信息技術	1,049
計劃財務	497
行政	313
其他	353

教育程度類別	人數
博士	246
碩士	5,554
本科	9,131
大專及以下	977

(二) 保障員工權益

為吸引人才、留住人才，公司制定了一系列人力資源管理制度，為員工提供有競爭力的薪資福利和獎勵機制，合理安排員工工作及休假時間，並打造平等的員工晉升體系。

1. 薪酬福利

公司的員工薪酬由工資、年度獎金、特殊獎勵和保險福利等構成。為平衡業務風險和財務目標，公司採取分享制的獎金激勵原則。在肯定業務部門創造利潤的前提下，獎金分配首先「向業務傾斜、向盈利業務傾斜、向重要創新業務傾斜」，同時充分承認中後台部門對公司的作用和價值。獎金與公司當年經營業績掛鉤。公司每年度按董事會審議批准的比例，從年度利潤中提取獎金總額。公司還制定了《績效考核管理辦法》，積極認可員工為公司做出的貢獻；此外，為打造核心競爭力，鼓勵創新協作精神，保持核心人力資源隊伍的持續穩定，公司設立了「創新獎」、「忠誠獎」、「董事長獎勵基金」等各專項獎勵，對做出突出貢獻的員工做出表彰和獎勵，更好地吸引、保留與激勵優秀人才。

同時，公司建立了全面的福利保障體系，除依法為員工繳納基本養老、基本醫療、失業、工傷、生育等基本社會保險和住房公積金，還繳納社會保險之外的補充商業保險，包括重大疾病保險及意外傷害保險等。公司還為員工提供企業年金等員工福利。

2. 休假及工時

公司制定了《考勤管理辦法》，對公司員工享有的各類假期進行規範管理。各類休假包括國家法定節假日、帶薪年休假、事假、病假、工傷假、婚假、喪假、產假、生育獎勵假、陪产假、計劃生育假和哺乳假。

2019年，公司進一步明確了考勤管理、員工休假的相關要求。公司利用微信企業號實現便捷的員工請假及差旅申請，並記錄相關信息，同時通過OA系統和人力資源系統的數據聯動，完整記錄員工的公司本地出勤、出差、休假等全方位考勤信息。公司將員工年休假的使用時間延長到次年的春節前，以便於員工更好地規劃和使用個人假期。

3. 員工晉升

公司重視員工的晉升發展，通過每年度的績效考核和晉升選拔，使優秀員工獲得職級提升機會，促進員工個人的職業發展。2019年，公司結合自身業務與發展特點，借鑒全球投行領先實踐，優化完善《職級管理辦法》，建立科學的職級體系、配套的績效考核與晉升機制，為所有員工提供平等的發展機會。同時，對於新晉升一定職級以上的員工，公司為其專門舉辦晉升儀式及培訓會，使晉升人員更快地適應新的工作角色，更好地開展工作。

(三) 提升員工福祉

公司注重對員工的人文關懷，努力提升員工幸福感。2019年，公司開展多種員工活動，加強員工之間的溝通交流。同時，公司亦關注困難員工需求，及時為困難員工排憂解難。

1. 豐富的員工活動

公司舉辦多種多樣的員工活動，倡導工作生活平衡。2019年，員工活動主要包括員工攝影大賽，足球、乒乓球等體育賽事，兒童節活動等。

案例一：

2019年，為激發全體員工對工作的激情、對美好生活的憧憬，公司工會和攝影俱樂部舉辦以「多彩中華大地，多姿中信人」為主題的中信證券2019年員工攝影大賽活動，本次活動是首次面向全公司及各子公司參與的跨區域大型攝影活動，活動反響熱烈，共收到參賽作品3,253幅，參賽人數達1,146人。



案例二：

為豐富員工業餘文化生活，加強公司各部門、各子公司、各分支機構之間的交流，增強公司凝聚力，公司舉辦了2019年中信證券乒乓球錦標賽。來自公司總部、中信證券(山東)、中信期貨、華夏基金以及多家分支機構的9支代表隊、90餘名運動員參加本次比賽。公司員工通過比賽活動，充分展現了昂揚向上的運動熱情和頑強拼搏、追求卓越的精神風貌。



此外，公司積極組織參與內部羽毛球比賽、中信集團五人足球賽、首屆職工籃球比賽及京粵港金融足球友誼賽等各類體育活動，極大充實了廣大員工的業餘生活。



案例三：

在六一兒童節來臨之際，公司工會為在京員工及家屬組織包括櫻桃採摘、歡樂嘉年華在內的豐富多彩的主題活動。此次活動加強了員工及其家屬的互動，助力員工實現工作生活平衡。

2. 關注員工需求

本年度，公司積極為需要幫助的員工提供貼心服務，並向他們帶去節日的慰問，讓廣大員工感受到公司的關懷。

2019年，華夏基金在公司多地辦公室建設母嬰關愛室，並適時更新易耗品物資，解決育齡女員工哺乳難問題。

公司在元旦期間開展困難員工慰問，密切關注困難員工的生活狀態，鼓勵他們積極克服困難，並送上對基層員工的慰問信及慰問金共計59.6萬元。各分公司慰問支援偏遠地區的員工。其中，浙江分公司慰問在西藏近5,000米海拔地區堅持支援6年的援藏幹部，江西分公司慰問在江西省會昌縣定點扶貧的扶貧幹部。



(四) 助力員工發展

公司人力資源部每年定期根據現有培訓體系，結合業務需要，制定年度培訓計劃，針對不同崗位、不同級別的員工提供綜合性或專業性的培訓課程，幫助員工實現自身發展要求，將培養人才的目標落到實處，實現員工和公司的共同成長。

2019年，公司為員工提供了包括管理人員能力提升、後備梯隊建設、新員工培養、在崗員工能力提升在內的形式多樣的培訓，並通過Webex視頻會議系統，實現線下培訓課程實時線上直播，方便更多員工通過互聯網同步學習。此外，公司總部及各分公司亦舉辦多場職工技能大賽。

1. 優化新員工培養方案

公司一貫關注青年員工培養，2019年對校招新員工培養方案進行優化調整，設置了為期一年半、包含5個階段的培養方案，以幫助新員工快速掌握工作技能，融入工作團隊。2019年，新員工參訓總學時由往年的154學時/人提高到184學時/人。



2. 健全公司管理類培訓體系

2019年，公司完善了包括現職管理人員和後備幹部在內的三級管理人員培訓體系，並針對戰略力、領導力、執行力等三大維度開展分層分類的培訓。全年共培訓管理類人才771人。同時，針對公司管理人才梯隊人員數量和質量不足的問題，公司分別對總部和分支機構進行了後備幹部篩選。對近500名後備幹部進行了管理潛質測評並建立後備人才庫，後續公司將對所有入庫人才進行分批輪訓。



為強化公司總部後備管理人才的大局觀與經營意識，提升其團隊管理知識與技能，公司於2019年組織舉辦兩期「啟航計劃」培訓班。

啟航計劃培訓班針對學員經營意識和團隊管理能力的提升，採取了網絡課程與面授課程相結合、外部專家與內部講師授課相結合、課堂學習與分組討論相結合、理論與實踐相結合的多樣化培訓形式。完成培訓的學員將進入總部後備人才庫，其在培訓期間的管理潛質測評結果及培訓期間表現將記入其人才檔案，為幹部選拔任用、公司人才戰略規劃等各項工作提供可靠依據。



為傳遞以業績為導向的公司文化，引導公司中層管理人員打造追求卓越的團隊，培養戰略思維與大局觀，公司開展總部部門負責人及分子公司領導人員培訓——遠航計劃培訓。

遠航計劃培訓班分別設置「領導力提升與高績效團隊打造」、「戰略思維培養及視野拓展」的不同主題。在形式上，採取課堂學習、交流研討與跨界參訪相結合的方式，並對學員的管理風格進行測評與解讀，全方位、多角度地完善學員管理理論知識，引發學員對公司管理問題的思考，開拓學員視野，增強創新意識。



3. 幫助員工持續成長，加強各職級員工在崗培訓

2019年，公司根據員工不同職級、不同年資的崗位要求，細化相關素質能力，為每位員工制定了10學時素質能力必修類線上培訓課程計劃，將職業素質、溝通能力、營銷技能、管理提升等課程，以E-Learning在線培訓的形式推送給相應職級員工，為員工提供更加高效便利的學習途徑。

4. 加強內部講師培訓，提高授課質量

2019年3月，針對公司已聘任的內部講師開展為期2天的授課技巧培訓，採用即興訓練、實戰模擬的教學方式，提高內部講師的授課實戰技巧。

5. 職工技能大賽

2019年，公司繼續舉辦員工業務知識技能大賽。全國各分支機構員工積極參與本次知識技能大賽。通過連續兩年的全員技能競賽，在全公司營造了良好的學習氛圍，督促員工在實踐中不斷提升業務水平。

(五) 保護員工健康與安全

公司堅持把以人為本、關注生命作為一切工作的最高準則，並將保護員工的安全與健康權益視為對員工最基本的責任。在安全第一、預防為主、綜合治理的方針下，公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國消防法》等法律法規的要求，建立健全勞動安全衛生制度，切實執行國家勞動安全衛生規程和標準，對勞動者進行勞動安全衛生教育，積極履行維護消防安全、保護消防設施、預防火災、報告火警的義務，確保消防安全。公司建立有《中信證券股份有限公司消防管理規定》《中信證券股份有限公司安全保衛管理規定》《中信證券股份有限公司租戶及訪客管理規定》《中信證券股份有限公司辦公樓物品出入規定》等相關規章制度，秉承「人防、物防、技防」的安全工作理念，全面強化各項安防措施，確保公司運營絕對安全。公司亦設立了安全工作領導小組，作為保障公司安全運營的最高領導機構，負責領導並監督安全管理工作的落實。公司以各部門安全員為抓手，組織實施各項安全工作，將安全工作在公司內全面覆蓋。

2019年，公司始終堅持以杜絕一切消防安全隱患事故為出發點和落腳點，全面開展消防安全保衛工作。

1. 全面升級更新消防設備設施

為確保火災等緊急情況下消防設備設施能夠高效靈敏反應，公司邀請具備資質的消防設備維修機構，對公司總部大樓全部消防設施進行檢測，並對108個需更新的排煙風口進行更換。為加強檔案室和弱電機房的消防安全工作，公司安裝氣體自動滅火設備，避免火災事故發生。

2. 積極開展消防安全演練及培訓

為提升員工面臨火災等突發情況的應對能力，公司於本年度舉行消防演習，300餘名員工積極參與。在模擬演習中，員工可以感受火災場景，學習應對措施和逃生技巧，切實提升參與員工面對危險時的應對能力。

公司北京辦公樓作為北京市朝陽區消防重點單位，設有微型消防站，6名保安員全天候備勤。2019年，公司微型消防站參與朝陽區消防支隊的緊急拉動演練10餘次，均能夠在規定時間、規定地點完成規定拉練科目的演習。此外，公司舉行安全培訓講座，組織相關人員積極參與，以此提升員工的整體安全責任意識。公司亦組織全體員工參加消防知識測試，全面提升安全防範意識。



針對員工健康問題，公司積極組織各類健康講座，邀請醫療專家講授常見病防治、日常保健等相關知識，為員工的健康和安全保駕護航。公司每年組織全體員工進行健康體檢，並提供流感、乙肝等疫苗注射的福利。公司總部大樓裝有新風系統，配備空氣淨化器，辦公區域空氣質量大為改善，有效提升了辦公環境質量。

2019年，公司進一步增加員工生活平台APP「信福e家」功能。平台設有「健康管理」和「健身」服務版塊。

「健身」板塊在為員工提供健身補貼的同時，通過健身活動月、優惠活動等措施對員工健身平台進行宣傳推廣，鼓勵員工積極鍛煉、增強體質。2019年，員工使用合作健身場館的頻次明顯提升，目前每月維持在700人次左右。

「健康管理版塊」引入丁香大健康服務，為員工提供一站式問診、體檢報告分析和藥品查詢等服務。同時，健康諮詢平台組織了「今天您吃對了嗎」的健康飲食周活動。丁香醫生通過員工在丁香健康中上傳的一日三餐圖片，為每位員工個性化分析飲食健康情況，提出指導意見，幫助員工實現健康合理飲食。

(六) 溝通渠道

公司依法建立了工會，員工通過職工代表大會表達意見、表決相關事項。同時，公司亦開展座談會等形式進行基層員工調研，了解基層各項業務開展情況，徵集基層對公司的意見和建議。

八、環境責任

節約資源和保護環境是我國的基本國策。《中華人民共和國節約能源法》規定，任何單位和個人都應當依法履行節能義務；《中華人民共和國環境保護法》規定，一切單位和個人都有保護環境的義務，企業應當防止、減少環境污染和生態破壞。我們承認環境保護及天然資源保護對業務營運的重要性。作為金融服務機構，公司業務對環境及天然資源並無重大影響，但公司理解自身的環境責任，積極為節能減排貢獻自身力量。公司嚴格遵循法律法規及國家政策要求開展節能減排工作，不斷推進並完善綠色運營、環境保護的相關措施，確保節能減排工作得以有效落實。

(一) 推行綠色辦公

公司積極推行綠色辦公理念，實施多類環保措施，包括節約照明用電、禁止私自接電改電、公共區域空調溫度節能設置、洗手間節水、禁止公務車私用、推行無紙化辦公等。

1. 低碳數據中心

公司北京數據中心總使用面積約3,000平米，建設標準採用Tier 4級標準，達到國內一流、同行業領先水平，曾獲得多個國內數據中心設計和建設的最高獎項。同時，數據中心採取多種節能措施，以達成節約能耗，減少溫室氣體排放的目標。目前主要採用的節能措施有：

- 採用高溫冷凍水製冷模式，大幅度減少製冷所需的電力消耗；
- 冬季採用板式換熱器製冷，減少冷凍機開啓時間，減少能源耗費；
- 機房內部建立冷通道隔離，減少不必要的熱量損失，降低製冷負荷；
- 照明區域採用LED照明，比傳統方式更加節能；
- 採用高效率的UPS設備，減少供配電過程中的電流損耗。

2. 減少廢棄物

本年度，公司繼續堅持「低碳環保」原則，採取多種措施，減少廢棄物產生。

2019年，公司積極響應《有關加快推進生活垃圾分類工作的意見》政策要求，開展垃圾分類回收專項活動。公司成立聯合工作組，實施北京辦公樓垃圾分類工作計劃及方案。通過配備分類垃圾桶及分類垃圾袋、張貼分類標識、設立「垃圾分類」主題宣傳欄、組織垃圾分類專項培訓等措施，提升員工環保意識，促進廢棄物回收利用。

公司亦通過在安裝飲水機、放置熱水壺和可重複使用的茶杯以及提倡員工自帶水杯、不喝瓶裝水及不使用一次性紙杯等方式，減少廢棄塑料瓶及一次性紙杯的產生量。



3. 珍惜水資源

公司積極響應國家節約用水相關號召，根據實際運營情況制定節水計劃並貫徹落實。為達成節水目標，公司對北京總部大樓淨水主機進行廢水回收改造，將主機過濾後的廢水通過新增管道統一回收到地下中水水箱後重複利用。

4. 合規排放

針對總部大樓食堂後廚污水排放存在的問題，公司加裝了一套新的污水淨化設備，經檢測，污水中的懸浮物、油脂、化學需氧量等指標均符合北京市地方排放標準。

5. 節約能耗

於本報告期，公司繼續落實節能計劃，通過實施LED燈具替換傳統燈具工作，燈具耗電量及發熱量均有所降低，同時亦減少了熒光燈管等有害廢棄物產生。同時，公司根據室內外溫度合理調節供暖水溫，總部大樓2019年採暖季與2018年同期相比減少1,904吉焦。

(二) 倡導綠色出行

2019年，公司通過加強公車管理、為新能源汽車提供充電設備等措施，繼續貫徹綠色出行理念。

公司嚴格按照《中信集團公務用車制度改革方案》的規定，加強公務用車管理，嚴格落實《公務車輛管理使用規定》，明確公車使用過程中的申請及審批流程、費用核算及限額規則。同時，在所有公車內安裝GPS定位系統，一方面追蹤外派車輛的平日使用情況，另一方面也為外派車輛提供路況指引，減少實際用車油耗。

公司相關管理部門針對車輛油耗進行月度統計，並形成季度報告。管理人員根據季度報告定期分析車輛油耗趨勢，對於高出正常標準的情況及時分析原因並採取解決措施，避免資源浪費的現象持續發生。為達到相關車輛的排放標準要求，公司及時淘汰老舊車輛，並保證運行車輛的尾氣排放標準符合國家相關規定。通過落實公車管理辦法，公司已明顯減少使用公車的情況，有效降低了運營過程中產生的汽車尾氣排放。

公司對所屬子公司、分公司公務車資源進行摸底，並根據公司業務發展和戰略需求對各地公務車輛進行適當調整，充分提高公務車使用率。公司將各地公務車輛納入公司OA內網統一派車使用，方便公司員工公務出行需求，並要求各子公司、分公司參照公司總部最新出台的公務用車使用管理規定，明確車輛使用範圍和車輛使用程序，規範了各地公務車運行管理方式。

為鼓勵低碳綠色出行，公司為員工使用新能源汽車提供便利，在北京總部大樓地下三層設置4個充電樁，可供8輛電動汽車同時充電。

(三) 關鍵數據表

以下關鍵數據表根據香港聯交所《上市規則》附錄27《ESG報告指引》編製。數據統計範圍僅包括中信証券、中信期貨、華夏基金及金石投資的總部層面。

1. 排放物

關鍵績效指標	2018	2019
溫室氣體排放總量(範圍一及範圍二)(噸)	24,972.69	23,630.65
直接溫室氣體排放(範圍一)(噸)	691.91	667.35
汽油	94.37	88.28
柴油	31.15	31.15
天然氣	566.39	547.92
間接溫室氣體排放(範圍二)(噸)	24,280.78	22,963.30
外購電力	24,280.78	22,963.30
每平方米溫室氣體排放(噸/平方米)	0.18	0.17
有害廢棄物(噸)	0.81	49.65
人均有害廢棄物(噸/人)	0.0002	0.0109
無害廢棄物(噸)	8.05	7.38
人均無害廢棄物(噸/人)	0.0019	0.0016

註：

- (1) 基於運營特性，主要氣體排放為溫室氣體排放，源自使用燃料及由化石燃料轉化的外購電力。
- (2) 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並根據生態環境部刊發的《2017年度減排項目中國區域電網基線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南2019修訂版》進行核算。
- (3) 有害廢棄物類型主要包括辦公樓打印設備產生的廢棄硒鼓和墨盒、廢棄熒光燈管及廢棄鉛酸蓄電池。廢棄硒鼓和墨盒由打印供貨商回收處置，廢棄熒光燈管由物業更換並由物業交由有資質的回收商進行回收處置，廢棄鉛酸蓄電池由有資質的回收商進行回收處置。
- (4) 無害廢棄物類型主要包括廢棄電子設備，交由回收商進行回收處置。

2. 資源使用

關鍵績效指標	2018	2019
能源消耗總量(兆瓦時)	35,757.45	36,104.19
直接能源(兆瓦時)	3,400.60	3,281.23
汽油	385.50	360.63
柴油	118.48	118.48
天然氣	2,896.62	2,802.12
間接能源(兆瓦時)	32,356.85	32,822.96
外購電力	32,356.85	32,822.96
每平方米能源消耗(兆瓦時/平方米)	0.26	0.25
用水量(噸)	138,198.00	145,192.00
每平方米耗水量(噸/平方米)	1.00	1.02

註：

- (1) 綜合能源消耗量根據電力和汽油消耗量和中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2008)》中換算因子計算。
- (2) 用水主要來自市政自來水，在求取適用水源上無問題。
- (3) 包裝物數據不適用。

九、打造負責任供應鏈

公司本著公平、公正、公開的合作精神開展採購工作。2019年，我們進一步規範供應鏈管理，加強供應鏈監督，保證採購質量，提高效率並降低成本，維護公司利益，控制供應鏈風險。

(一) 規範採購

採購管理委員會為公司採購管理最高決策機構，由公司執行委員會行使採購管理委員會職責。2019年，公司嚴格遵守《採購管理制度》《採購管理操作規程》等相關制度推進採購管理工作。組織建立評審專家庫，評審專家由公司有關部門推薦的財務、技術、審計、業務的內部專家，以及所聘請的相關技術、經濟等方面的外部專家組成。

(二) 綠色採購

公司供應商和承包商選擇過程中積極落實環保要求，實行綠色採購理念。公司針對採購的產品及施工環境提出具體環保要求，主要體現在：

- 材料選用：選擇符合國家環保標準的合格材料，提供環境檢測相關報告，嚴格管理進場核驗及驗收檢測手續等。
- 家具選用：選擇符合國家環保標準的合格產品，尤其在板材、包布等主要材料上遵循行業內較高的環保標準。
- 施工管理：產生污染物的施工程序安排在週末、節假日時間，並移至樓外完成，盡可能減少對辦公環境的影響。新裝修改造的樓層投入使用前，均通過空氣質量檢測。

(三) 環境及社會風險管理

在項目徵集環節中，公司對供應商或承包商的相關資質提出要求，如投標單位需提供ISO9000質量管理體系及ISO14000環境管理體系等認證證明文件、企業相關資信證明、資產負債表及近三年業績證明材料等。通過對供應商及承包商資質審核、供貨能力與市場地位評估，有效降低潛在環境與社會管理風險對公司帶來的不利影響。

公司依據2019年6月1日起實施的《證券基金經營機構信息技術管理辦法》，重新修訂了《信息系統採購管理辦法》等採購管理制度，從信息技術服務機構、監督管理等方面進行了全面的梳理，明確了供應商及提供重要信息系統服務的信息技術服務機構的管理流程、准入、人員管理、考核等具體管理細則，切實執行供應商風險管理。在實際IT採購中，公司傾向選擇業界排名靠前的供應商，例如在一年一度的台式機、筆記本電腦、服務器的採購框架協議方案徵集中，公司通過當年的Gartner或IDC排名進行篩選，通常選擇排名前三的生產廠商。與此同時，公司在實施IT採購時，仍進一步要求供應商提供質量、安全和環保資質證書憑證，如：環保(EPEAT)、噪音(CNAS)和質量可靠性測試(平均無故障時間)等指標憑證。公司通過落實上述對供應商的管理措施，有效管控供應商環境及社會風險對自身運營造成的潛在不良影響。

在IT項目外包、人力外包管理方面，公司建立了一整套IT項目徵集、人力外包供應商徵集管理流程，並採取一系列措施進行供應商風險管理：

- 信息安全風險管理：本年度，公司除了與中選的供應商簽訂合同及信息安全保密協議外，還與入場的項目人員、人力外包人員簽署《信息安全保密協議》《第三方人員信息安全操作告知書》。

- 安全風險管理：公司與入場的項目人員、人力外包人員簽署《安全消防工作責任書》，進一步明確安全消防責任。
- 供應商員工權益管理：公司與入圍的人力外包供應商簽訂晉升、薪酬、獎金福利等條款，保障人力外包員工的合法利益。

公司亦注重對供應商的定期審查。供應商入庫後，歸口管理部門對供應商數據庫中的供應商實行定期複審，複審週期可根據供應商所提供產品或服務的性質確定。發生供應商類別變化的，及時更新相關信息。對於供應商基本狀況發生重大變化的，包括但不限於分立、合併、更名、股權變更、管理層重大變更、業務範圍重大調整等，按照新供應商入庫原則判斷其是否應該繼續留在供應商庫中。歸口管理部門定期對庫內的不合格供應商進行清理，包括：標識進黑名單的供應商、連續兩年被標識為不合格的供應商、三年內沒有信息更新和合同執行的潛在供應商、在日常管理過程中發現供應商基本情況發生變化已不適合在庫內的供應商。

十、社區投資

公司的生存與發展依賴於國家政策、市場環境和社會各界支持，只有得之於社會、回報於社會才能實現和諧共生、持續發展。公司力求成為優秀的企業公民，熱心支持社會公益事業，通過捐資助學、濟貧幫困、關注社會弱勢群體、投身環保等方式，積極履行社會責任。

公司成立伊始即牢記自己的社會責任。從自然災害到重大疾病，從貧困母親到留守兒童，從希望小學到高中助學，從援藏建設到幫扶贛南革命老區，公司責無旁貸，認真履行社會責任。2019年，公司通過開展多個產業幫扶項目，助力貧困地區的經濟發展，改善民生。同時，公司發揮體系化、多途徑的金融服務優勢，通過資產證券化、「保險+期貨」等創新方式，進一步實現對貧困地區的產業幫扶。在落實證券期貨行業開展「一司一縣」結對幫扶行動中，除已幫扶西藏自治區申紮縣、河北省沽源縣、江西省贛州市會昌縣等多個貧困縣外，中信期貨集中資源，聚焦精準扶貧。此外，公司還通過開展農產品採購，組織各類志願者活動等，進一步踐行社會責任。2019年，中信里昂證券員工志願者活動時長超過1,200小時。中信期貨扶貧工作投入資金約310萬元，爭取期貨交易所及外部單位扶貧資金約635萬元。

(一) 精準扶貧

精準扶貧是系統工程，公司建立了各負其責、各司其職的責任體系，上下聯動、統一協調的扶貧工作協同體系。公司綜合運用公司多種資源，形成幫扶體系，強化責任擔當，成立了扶貧專項工作小組，以體系化的能力、市場化的手段，積極踐行國家脫貧攻堅戰略。

1. 一司一縣定點扶貧

公司關注貧困地區經濟發展，努力挖掘或持續培育適於當地的產業項目，通過與當地政府簽訂扶貧協議、開展「農技下鄉」培訓活動等，助力貧困縣產業發展，實現精準扶貧。



- 2019年，公司向安徽省太湖縣政府提供幫扶捐贈資金20萬元。支持村級產業發展項目建設，助推村級集體經濟發展，帶動貧困戶脫貧增收。
- 2019年4月，公司與新疆維吾爾自治區麥蓋提縣簽訂精準幫扶協議，捐資70萬元，建設日光蔬菜大棚基地。
- 2019年4月，公司援建的江西省會昌縣下營村與西江鎮二期光伏扶貧工程運行情況良好，為當地產生22.64萬元和47.11萬元收益。
- 2019年11月，公司與甘肅省臨夏回族自治州積石山縣簽訂「一司一縣」結對幫扶協議，首批人民幣180萬元建設資已在2019年撥付到位。
- 2019年，中信期貨牽頭，投入約11萬元，繼續開展陝西省延長縣幫扶項目。通過「農技下鄉」培訓活動，以延長縣各村推薦的農民技術員團隊為對象，分別組織兩期主題為「土肥水管理」「冬季果樹整形修剪」的培訓，為農民技術員團隊進行技術賦能。



2. 金融創新幫扶

公司發揮業務門類齊全、綜合能力突出的優勢，提供體系化、多途徑的金融服務，實現對貧困地區的產業幫扶。

2019年，公司分別在內蒙古自治區、新疆維吾爾自治區麥蓋提縣（中華財險和中信期貨各出資20萬元）、陝西省安康市紫陽縣、陝西省延長縣、黑龍江省佳木斯市湯原縣開展玉米、紅棗、雞蛋、蘋果的場外期權、「保險+期貨」扶貧項目，合計投入自有資金約120萬元。中信期貨各分支機構與縣、鄉政府及農業合作社合作，通過尋找潛在商業機會，建立資源關係，服務「三農」，幫助農民分散、轉移農產品價格風險。

(二) 助力教育事業

公司堅持教育扶貧為根本，長期耕耘，讓貧困地區的孩子們接受良好教育，形成可持續發展的良好局面。

1. 幫扶貧困生

公司堅持「扶貧扶智」相結合，積極開展教育扶貧，凝聚行業力量，履行社會責任。

公司自2007年起連續13年幫助河北省沽源縣的貧困學子。2012年，公司直接對接沽源一中，精準識別貧困學生，建立與當地政府共同出資的機制，通過員工與貧困學生的面對面交流、共同參與趣味活動等形式，形成了「扶貧扶智」的良好機制。2019年，公司員工代表與近100名貧困學生交叉組隊，共同參加文體競賽活動。活動中，員工代表用實際行動向貧困學子傳遞愛心、傳播正能量。

2019年3月和9月，公司志願者團隊兩次前往北京市清紅藍打工子弟學校拜訪學校師生，開展公益活動。志願者向學生發放學業優秀獎學金及鼓勵助學金，向學校老師捐贈慰問金，並向學校捐贈辦公用品及生活物資，以此鼓勵學生健康生活、努力學習。

2019年，公司在陝西省幫助農村建檔立卡貧困戶學生圓夢大學，並引導轄區機構在就業方面對學生給予指導，在「授人以魚」的同時「授人以漁」，增強貧困地區穩定脫貧的內生動力解決貧困代際傳遞的問題。幫扶對象為陝西省23個縣(區)17個國家級貧困縣，6個集中連片特困地區。陝西分公司員工捐款56,438元，以綿薄之力為精準扶貧作出貢獻。



此外，中信期貨相關分公司分別向重慶巫溪縣白鹿小學、四川省金陽縣迷科村小學、貴州省從江縣下江鎮秋里村的貧困學生進行助學捐贈，合計捐款10.6萬元。

2. 改善幼兒園環境

2019年，公司與陝西省延長縣教育科技體育局簽訂扶貧助學合作協議，捐助15萬元幫助延長縣幼兒園，用於改善幼兒的學習生活環境，促進兒童健康成長。

公司在西藏自治區申蔡縣援建的第7、8所鄉村幼稚園於2019年4月正式啟用。

(三) 關注福利院兒童

2019年，公司對位於北京市順義區趙全營鎮板橋村的太陽村福利院進行慰問，帶領兒童村的工作人員和孩子們前往附近的餐廳共進晚餐，並開展「誰是臥底」、「大富翁」、「飛行棋」等遊戲，並特別布置了抽獎環節。員工們將包裝好的小禮物作為獎品，為孩子們帶來驚喜。公司希望把這份心意傳承下去，讓愛心聚沙成塔、歷久彌堅。

(四) 開展環保公益

公司積極響應國家建設「美麗中國」的總體部署，組織員工投身於環保公益活動中，為守護綠水青山作出貢獻。

1. 春季植樹活動

2019年4月，公司在河北省張家口市涿鹿縣組織春季植樹活動，旨在弘揚生態文明，共建綠色家園。植樹造林是一項長期工作，我們將發揚「塞罕壩精神」，持之以恆、久久為功，以「功成不必在我、功成必定有我」的心態，持續開展在涿鹿的植樹造林活動，努力再造一個「涿鹿的塞罕壩」。



2. 舊衣物回收活動

為踐行低碳生活理念，提高舊物使用效率，幫助弱勢群體，公司於2019年6月組織「衣舊有愛」舊衣物回收活動。活動旨在通過收集員工乾淨整潔、無破損、實用的舊衣物，與相關環保公益平台對接進行捐贈處理，提高員工環保意識並獻出一片愛心。活動最終籌得衣物200餘件，共計81.5公斤，所有衣物均被寄往公益組織。2019年秋季，公司再次舉行「送溫暖、獻愛心」捐獻衣物活動，累計收到衣物508件，悉數交到公益組織志願者團隊。衣物經初步分類、洗滌和消毒處理後捐贈至四川、青海、西藏等地的偏遠山區，分發給需要幫助的老人和兒童。

(五) 信託基金

中信里昂證券主席信託基金致力於為亞洲、澳大利亞、歐洲和美洲等地區的弱勢群體和社區提供資金和人力支持。該信託基金的核心目標是減少貧困，向包括教育、健康和福利、商業和環境企業在內的一系列領域的中小型非政府組織提供補助，以支助可量化、可持續的項目。

自2007年以來，該信託基金已經影響了50餘萬人的生活，提供了2,770餘萬美元的資金，支持125個基層非政府組織的工作。



範疇	議題	一般披露／關鍵績效指標	索引
環境	A1排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：	環境責任
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
		A1.1 排放物種類及相關排放數據	環境責任— 關鍵數據表
		A1.2 溫室氣體排放量及(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	環境責任— 關鍵數據表
		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、每項設施計算)	環境責任— 關鍵數據表
	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)	環境責任— 關鍵數據表	
	A1.5 描述降低排放量的措施及所取得成果	環境責任— 關鍵數據表	
	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取得成果	環境責任— 關鍵數據表	
	A2資源使用	一般披露：有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	環境責任— 推行綠色 辦公、倡導 綠色出行
		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)	環境責任— 關鍵數據表
		A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	環境責任— 關鍵數據表
		A2.3 描述能源使用效益計劃及所取得成果	環境責任— 關鍵數據表
		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取得成就	環境責任— 關鍵數據表
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量	環境責任— 關鍵數據表	

範疇	議題	一般披露／關鍵績效指標	索引
	A3環境及天然資源	<p>一般披露：減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策。</p> <p>A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動</p>	<p>環境責任</p> <p>環境責任</p>
社會	B1僱傭	<p>一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：</p> <p>(1) 政策；及</p> <p>(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。</p> <p>B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數</p> <p>B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率</p>	<p>關懷員工</p> <p>未採用</p> <p>未採用</p>
	B2健康與安全	<p>一般披露：有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的：</p> <p>(1) 政策；及</p> <p>(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。</p> <p>B2.1 死亡人數及比率</p> <p>B2.2 因工傷損失工作日數</p> <p>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</p>	<p>關懷員工 — 保護員工健康與安全</p> <p>未採用</p> <p>未採用</p> <p>關懷員工 — 保護員工健康與安全</p>
	B3發展與培訓	<p>一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。</p> <p>B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比</p> <p>B3.2 按僱員類別及性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數</p>	<p>關懷員工 — 助力員工發展</p> <p>未採用</p> <p>未採用</p>

範疇	議題	一般披露／關鍵績效指標	索引
B4	勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的：	關懷員工－ 打造多元團隊
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
		B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	關懷員工－ 打造多元團隊
B4.2 描述在所發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	不適用		
B5	供應鏈管理	一般披露：供應鏈的環境與社會風險管理政策。	打造負責任 供應鏈
		B5.1 按地區劃分的供應商數目	未採用
		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	未採用
B6	產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：	產品責任
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
		B6.1 已售或已運送產品數量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	未採用
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	產品責任－ 尊重知識產權
		B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用
B6.5 描述消費方資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	產品責任－ 信息安全與 隱私保護		
B7	反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：	行業文化建設
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	

範疇	議題	一般披露／關鍵績效指標	索引
		B7.1 於匯報期內對上市公司或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果	未採用
		B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	行業文化 建設— 反腐倡廉
B8社區投資		一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	社區投資
		B8.1 專注貢獻範圍如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	社區投資
		B8.2 在專注範圍所動用資源(如金錢或時間)	社區投資