



☎ 95391
www.tfzq.com

天风证券2019年度环境、社会及公司治理报告

天风证券 2019年度 环境、社会及 公司治理报告



天风证券订阅号



欣鑫慈善订阅号



天风证券 2019年度 环境、社会及 公司治理报告



报告编制说明	01	4 员工发展责任	
释义	02	4.1 员工招聘及雇佣	23
天风证券2019年度责任绩效	03	4.2 培训及职业发展	24
1 社会责任理念与管理		4.3 丰富企业文化活动	26
1.1 天风文化	05	5 环境保护责任	
1.2 社会责任理念	07	5.1 推动绿色研究	28
1.3 社会责任管理	08	5.2 助力绿色金融	29
2 稳健运营责任		5.3 实施低碳运营	30
2.1 夯实党建根基	11	6 社会贡献责任	
2.2 规范公司治理	13	6.1 助力脱贫攻坚	32
2.3 风险管理	14	6.2 投身社区建设	34
2.4 合规管理	14	附录	
2.5 知识产权保护	15	关键定量绩效表	38
2.6 反洗钱	15	报告索引	42
2.7 反贪污	15		
3 产品及服务责任			
3.1 服务实体经济	17		
3.2 专业优质的客户服务	20		
3.3 加强投资者保护	21		

报告编制说明

本报告是天风证券股份有限公司（简称“天风证券”或“公司”）发布的第一份《环境、社会及公司治理报告》，旨在向利益相关方披露公司在可持续发展方面所采取的行动和成果。

报告范围

组织范围：如无特别说明，本报告范围与公司年度合并财务报表范围一致。

时间范围：2019年1月1日至2019年12月31日。

发布周期：本报告为年度报告。

编制依据

本报告编制依据上海证券交易所《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》、《关于进一步完善上市公司扶贫工作信息披露的通知》，同时引用全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》（2016）的部分标准，详见《可持续发展报告标准》索引。

数据说明

报告中的数据、案例来自天风证券及其子公司实际运行的原始记录或财务报告。本报告的财务数据以人民币为单位，若有与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

本公司董事会对报告的内容进行保证，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

本报告涉及的天风证券及旗下子公司均已经过公众环境研究中心（IPE）和上海青悦环保的环境数据库检索，于报告期内无环境负面记录。

发布方式

本报告以中文版向社会发布，发布形式分为印刷版和电子版。

电子版可在公司网站下载（网址：<http://www.tfzq.com>）。

编制原则

可比性原则

根据该原则，本报告对所披露的ESG关键定量绩效指标含义作出解释，并说明计算依据和假定条件；同时对不同报告期所用指标尽量保持一致，以反映绩效水平趋势。

时效性原则

根据该原则，本报告披露2019年1月1日至2019年12月31日的ESG信息，与公司财务报告时间一致，以便于利益相关方及时获取信息并将其纳入决策。

平衡性原则

根据该原则，本报告内容反映客观事实，对涉及正面、负面信息的指标均进行披露。

准确性原则

根据该原则，本报告披露的内容客观、真实和准确。

清晰性原则

根据该原则，本报告内的信息通俗易懂、言简意赅，以便于利益相关方理解。为保证报告的清晰性，本报告对专业术语、首字母缩略词等在“释义”中进行说明。

释义

在本报告中，除非文义另有所指，下列词语具有如下含义：

常用词语

天风证券、天风、公司

中国证监会、证监会

上交所

深交所

天风天睿

天风期货

天风创新

天风国际集团

《公司法》

《证券法》

《公司章程》

A股

ABS

CSR

ESG

IPO

新三板

报告期

释义

天风证券股份有限公司

中国证券监督管理委员会

上海证券交易所

深圳证券交易所

天风证券股份有限公司控股子公司，天风天睿投资股份有限公司

天风证券股份有限公司控股子公司，天风期货有限公司，2015年5月股份制改制后更名为天风期货股份有限公司

天风证券股份有限公司全资子公司，天风创新投资有限公司

天风证券股份有限公司全资子公司，天风国际证券集团有限公司

《中华人民共和国公司法》

《中华人民共和国证券法》

《天风证券股份有限公司章程》

公司每股面值人民币1.00元的内资股，于上交所上市并以人民币买卖

以资产为支撑的证券化（Asset Backed Securities）

企业社会责任（Corporate Social Responsibility）

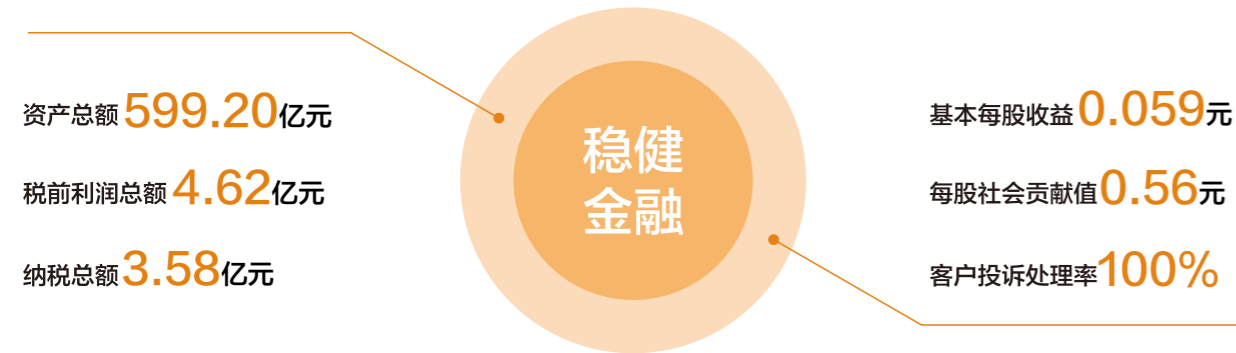
环境、社会及公司治理（Environmental, Social and Corporate Governance）

首次公开发行A股并上市（Initial Public Offering）

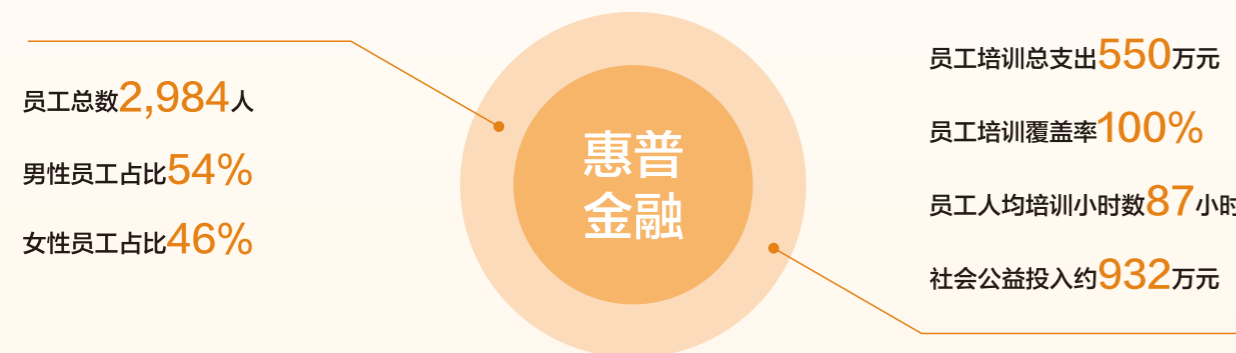
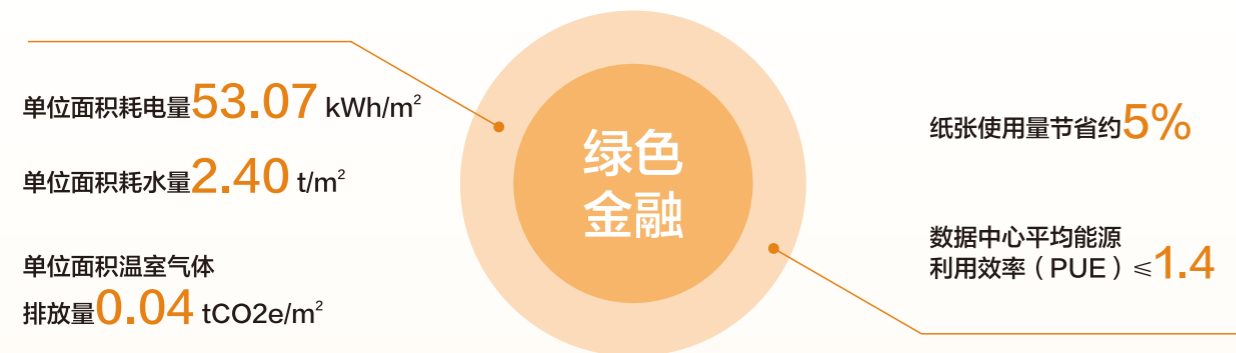
全国中小企业股份转让系统

2019年1月1日-2019年12月31日

天风证券2019年度责任绩效



注：数据供参考，为合并口径，纳税总额等数据为实际支付金额，如与公司年报有出入请以年报披露数据为准。



注：员工数据口径包括天风证券母公司正式员工、劳务派遣和退休返聘员工。

天风证券2019年度
环境、社会及公司治理报告

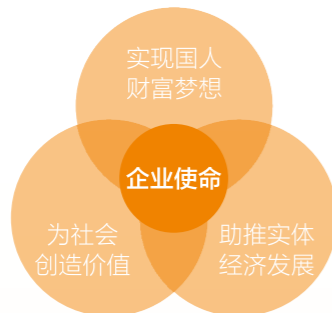
社会责任理念与管理

1 社会责任理念与管理

1.1 天风文化

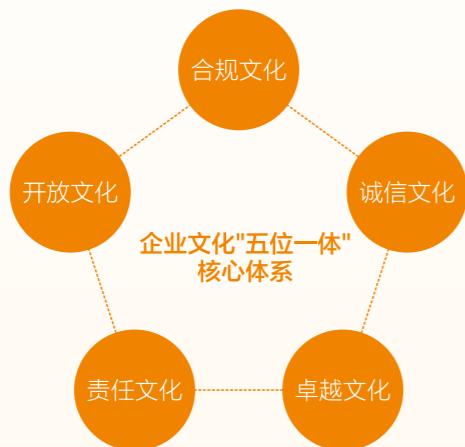
天风证券将企业文化作为公司的生命线和基础，以“与客户共生共荣”为企业的核心客户观，以“以创业者为本”为企业的核心人才观，构建公司企业文化体系，以实际行动践行“实现国人财富梦想，助推实体经济发展，为社会创造价值”的企业使命，为“建设国内头部券商，打造国际一流投行”而努力。

企业愿景：建设国内头部券商，打造国际一流投行



客户观：与客户共生共荣

人才观：以创业者为本



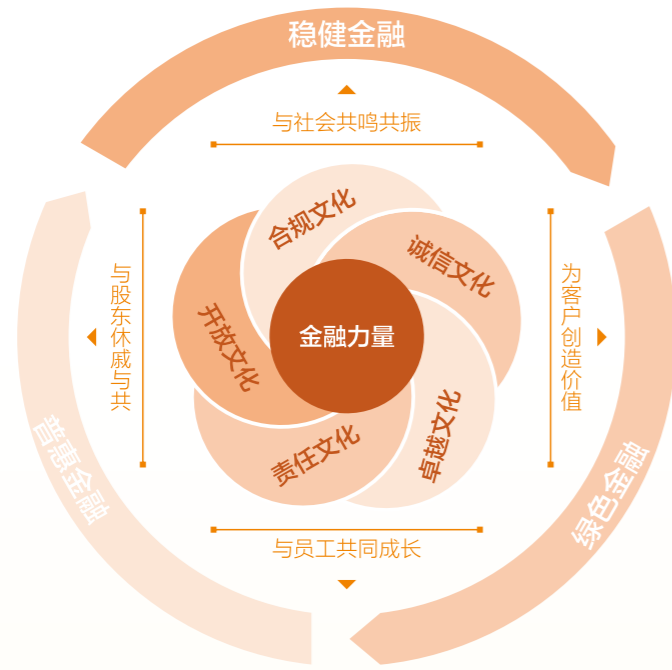
健康良好的企业文化是企业软实力和核心竞争力的重要体现，也是企业行稳致远的立身之本。2019年，中国证监会召开证券基金行业文化建设动员大会，要求全面推进“合规、诚信、专业、稳健”的证券行业文化建设。公司第一时间响应监管号召，严格对照上级要求落实推进企业文化系统工程建设，成立公司文化建设工作领导小组，构建“合规文化、诚信文化、卓越文化、责任文化、开放文化”五位一体的天风文化核心体系。

天风证券文化建设工作实施方案

主要方面	主要工作
强化组织保障	<ul style="list-style-type: none"> 成立文化建设工作领导小组，董事长担任组长；充分加强党建工作与公司治理的有机结合。 设立企业文化宣导办公室，由品牌管理部主要负责企业文化宣导办公室日常事务。 形成董事长亲自抓、常常抓、严格抓及公司上下各级充分协同的文化氛围，基本建立较为完备的文化管理体系。
营造文化氛围	<ul style="list-style-type: none"> 优化文化核心理念。凝聚共识，提炼符合企业发展需要的企业文化关键词，开展企业文化大讨论，努力形成天风人共识。 强化宣传平台建设。搭建以内部刊物《风景》及微信公众号“橙色星系”为载体的线上线下企业文化宣传平台。 开展品牌活动。开展“学长授勋”、“读书日”、“恳谈日”等系列特色活动，提升公司凝聚力，提高员工工作效率与执行力，加强员工行为约束。
加强内控风险管理	<ul style="list-style-type: none"> 守住法律底线，增强道德约束，规范员工行为。 强化合规管理，提高合规管理人员占公司员工总数比例，完善内部制度管理体系。 加强风险管理，侧重风险潜在高发业务领域的风险管理，完善公司全面风险管理系统。
建立薪酬激励机制 优化培训体系	<ul style="list-style-type: none"> 在薪酬福利、晋升、岗位调动等方面综合应用员工绩效考核结果，逐步建立薪酬延期发放等长效激励机制。 实现公司内部职业道德教育培训“全覆盖”，定期开展系列合规专项培训、上市公司信息披露培训等专题培训。 定期指派员工参加由中证协、上交所、深交所等外部机构组织开展的职业道德教育类培训，培养道德操守过硬，作风优良，业务精通的高素质金融人才。
形成责任文化 履行社会责任	<ul style="list-style-type: none"> 促进公司发展契合环境、社区与管治发展要求。 坚定不移助力脱贫攻坚，将“产业扶贫、智慧扶贫、消费扶贫、公益扶贫”的四位一体“一司一县”结对帮扶落到实处。 推进绿色金融，助力绿色发展。 关注投资者教育与保护。 助力区域经济发展。 营造人人履责的文化氛围，为经济社会发展贡献力量。
加强文化建设运行保障	<ul style="list-style-type: none"> 提高文化建设经费保障，为员工培训、奖优、文化宣传等活动以及合规风控建设、员工道德风险防范提供必要费用保障。

1.2 社会责任理念

在企业文化的引领下，公司明确了“稳健金融”、“绿色金融”、“普惠金融”三大社会责任行动方向，构筑具有天风证券特色的社会责任模型，并通过持续深化社会责任实践，不断为利益相关方创造更大的价值。



天风责任模型

核心层 金融是现代社会的核心。公司积极发挥金融专业优势，坚持履行企业社会责任与企业经营“共生共荣”，将“金融力量”作为公司持续履责的核心动力。

理念层 公司将企业文化与社会责任紧密融合，将合规、诚信、卓越、责任、开放文化作为践行社会责任的根本理念，实现为客户创造价值、与员工共同成长、与股东休戚与共、与社会共鸣共振。

行动层 公司与股东、客户、员工、社会等利益相关方携手，通过持续推进稳健金融、绿色金融、普惠金融，履行伟大的时代所赋予的“实现国人财富梦想，助推实体经济发展，为社会创造价值”的使命。

天风责任三大行动方向及具体实践

三大行动方向	对应责任层面	对应的实质性议题	
稳健金融	经济责任	服务国家战略 规范公司治理 风险合规管理	金融科技赋能 客户沟通及服务 反贪污
绿色金融	环境责任	实施低碳运营 聚焦绿色研究 推进绿色金融	
普惠金融	社会责任	助力脱贫攻坚 投身慈善公益 开展志愿服务	投资者权益保障 员工权益及福利 员工培训及发展



2018年10月17扶贫日，天风证券正式推出“天风责任”子品牌，以强化社会责任的沟通 and 品牌化管理。

子品牌LOGO继承了天风证券企业品牌理念，以充满希望的天风种子成长汇聚成温暖的花朵，分别代表了稳健金融、绿色金融和普惠金融三个核心板块，寓意天风凝聚金融力量，努力承担企业社会责任的承诺。

1.3 社会责任管理

公司积极将环境、社会及公司治理（简称“ESG事务”）融入企业经营管理的各个方面，通过构建ESG管理流程，持续将公司的责任理念和对利益相关方的承诺转化为具体行动，促进自身和利益相关方的可持续发展。

公司董事会参与ESG重大事项的审议与决策，对公司的ESG工作进行监督。公司成立了品牌管理部牵头的CSR & ESG工作小组，小组成员包括各职能、业务部门及子公司相关负责人，负责公司ESG事务的具体落实。

2019年，公司还引入ESG量化绩效管理系统，根据各部门职责分工搭建ESG数据线上收集体系，开展数据的线上填报及分析，实现ESG绩效的高效管理，保障公司ESG工作的持续有效开展。



利益相关方识别及沟通

公司高度重视利益相关方沟通。根据自身的业务特点和运营特点，参考同行业先进经验和实践，公司识别出客户、员工、股东、党政机关及监管机构、社区及公众、生态环境等对公司的可持续发展有重要影响的群体，并通过各种渠道与方式积极回应利益相关方诉求，为各方创造价值。

天风证券重要利益相关方和社会责任议题

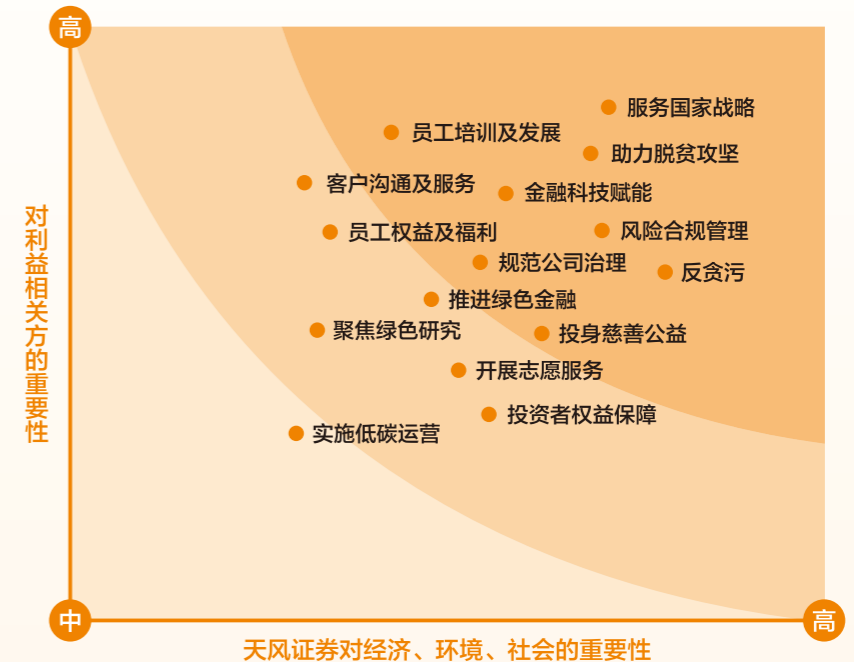
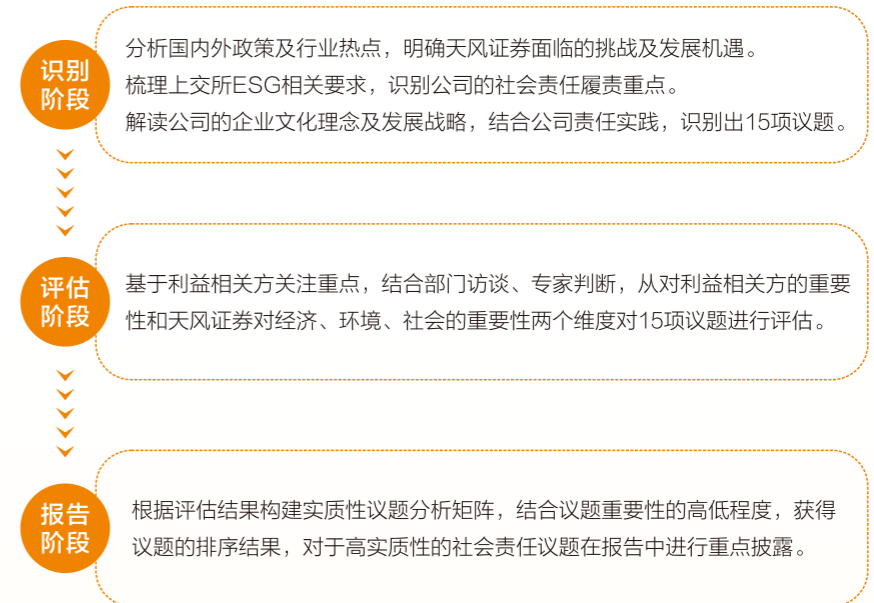
重要利益相关方	责任理念	主要关注议题	沟通与回应
客户	客户是我们赖以生存和发展的第一资源	客户沟通及服务 投资者权益保障 金融科技赋能	客户服务 反馈与投诉 投资者教育活动 “天风高财生”APP
员工	人才资源是我们最核心的战略资源	员工权益及福利 员工培训及发展 开展志愿服务	员工权益保证 员工培训与晋升 员工关爱计划 企业文化活动
股东	我们必须为股东创造价值	规范公司治理 风险合规管理 反贪污	股东大会 财务报告与业绩报告 投资者沟通会议及调研
党政机关及监管机构	党政机关对我们的业务运营扮演着监管角色	风险合规管理 反贪污 服务国家战略 助力脱贫攻坚	定期信息披露 配合监管机构核查 参与政府调研活动 助力企业科创板上市 助力东北振兴等区域经济发展 金融扶贫
社区及公众	和谐稳定的社会环境是我们发展的基础	投资者权益保障 助力脱贫攻坚 投身慈善公益 开展志愿服务	投资者教育活动 金融扶贫 参与新冠肺炎疫情防控 ¹ 联合欣鑫慈善基金会开展活动 员工志愿服务
生态环境	在我们的业务和运营中融入生态环境理念	实施低碳运营 聚焦绿色研究 推进绿色金融	绿色办公 参与行业绿色金融研究 为节能环保企业融资

注1：新冠肺炎疫情防控为报告期2019年度以外（2020年初）的重大事件。

实质性议题识别与分析

公司积极响应国家及行业政策，参考相关社会责任标准，综合考虑公司战略以及利益相关方关注的重点和期望，通过识别、评估及筛选的流程，界定具有较强实质性的社会责任议题作为报告披露重点，更好地回应利益相关方的诉求与期望，提升报告的沟通价值。

天风证券实质性议题分析流程



天风证券实质性议题矩阵

稳健运营责任

2

2 稳健运营责任

2.1 夯实党建根基

加强基层党组织建设

公司深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十八大、十九大精神，坚决坚持党的领导，树牢“四个意识”、坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，加强基层党组织建设，充分发挥党组织领导核心和政治核心作用，使党组织充分发挥组织化、制度化、具体化作用。

2019年天风证券党建主要工作

主要方面	主要工作
加强思想建设	<ul style="list-style-type: none"> 定期举办学习班和研讨会，总结与分享学习经验。 组织参观红色基地、观看红色题材影片等活动。
强化组织建设	<ul style="list-style-type: none"> 积极响应上级组织部门的各项工作安排，夯实“两新”组织党建工作。 完成党委换届工作，同时，在纪委的监督下严格规范和执行党建工作各项规定与要求。 定期召开党委会、支部委员会、党员大会和民主生活会等会议，提升党员同志的组织生活参与度。 完成吸收优秀群众入党、组织培训学习等党建工作。

开展“不忘初心、牢记使命”主题教育

2019年，公司牢牢把握“守初心、担使命、找差距、抓落实”总体要求，深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想，推动“不忘初心、牢记使命”主题教育扎实开展。2019年，公司开展“主题党日”和“不忘初心、牢记使命”等多种形式的主题教育活动5次，覆盖党员235名。

【案例】组织开展“不忘初心、牢记使命”红色主题教育活动

2019年6月，公司组织34名党员同志赴嘉兴、苏州开展“不忘初心、牢记使命”红色革命教育活动，重游革命圣地，重拾革命初心，激励党员同志们守初心、担使命，以更加昂扬的斗志、更加饱满的热情投入到全面建成小康社会、实现中华民族伟大复兴的伟大实践中。

2.2 规范公司治理

治理体系持续完善

公司严格遵循《公司法》、《证券法》及中国证监会相关法规要求，持续完善法人治理结构，保障股东大会、董事会、监事会及董事会各专门委员会各司其责、有效运作。2019年，公司修订《公司章程》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》等制度，对治理结构层面的相关规章制度进一步完善。

截至2019年12月31日，公司董事会由14名董事组成，其中女性董事3名，独立董事5名。5位来自金融、会计、法律等不同领域的独立董事，从不同的专业角度，在公司的风险控制、重大决策、财务审计等方面发挥了重要作用，使公司的经营决策更加高效和科学。2019年，公司召开股东大会5次，董事会会议14次，监事会会议5次，董事会各专门委员会会议10次，保障公司科学、高效决策，提升公司治理水平。



信息披露及时有效

根据中国证监会《上市公司信息披露管理办法》等法律法规和相关要求，公司制定《天风证券信息披露事务管理制度》、《天风证券信息披露暂缓与豁免管理制度》等规章制度，多维度全方位为信息披露工作的规范化、流程化提供制度支持，确保严格、规范地履行信息披露的义务。

2019年，公司发布临时公告103则，定期报告4则，进一步提高了公司的透明度，确保公司信息披露的及时、真实、准确、完整和公平。



重视投资者关系管理

公司高度重视投资者沟通工作，实时跟进媒体、投资者及监管机构对信息披露工作相关问询，做好投资者来电咨询及“上证e互动”平台投资者问答工作，就监管机构各类问询及时解答报告，增进投资者对公司的了解和认同，树立公司在资本市场公众公司的良好形象。



2.3 风险管理

公司始终秉持风险与收益匹配的风险管理理念，定位于稳健的风险偏好，以完善的制度体系为依据，构建全面风险管理监控信息系统，综合管理信用风险、市场风险、流动性风险和操作风险等经营活动中面临的各类风险，保障日常经营活动中的各类风险可测、可控和可承受。

根据《证券公司全面风险管理规范》、《证券公司私募投资基金子公司管理规范》等要求，公司建立了风险管理组织架构的四个层级并相应形成了风险管理四道防线，覆盖公司各部门、分支机构及子公司以及比照子公司管理的孙公司，实现风险管理全覆盖。

天风证券加强信用风险管控

- 对信用风险控制和缓释建立相应的制度、流程及风险管理机制，实现项目全生命周期中各节点的风险控制。
- 通过限额管理、风险定价、尽职调查、出具风险评估报告、参与项目立项与内核审核、向决策人员提出意见和建议等方式，实现事前风险控制。
- 通过设置规范的制度、流程节点、监督关键节点，加强事中风险控制。
- 以风险监测与报告中各类负面信息及重大事项发生情况为解决对象，及时制订计划缓释和处置已发生的风险，制定制度、流程及机制防止和控制类似风险的出现。
- 针对各类业务中暴露风险的情况，协助成立风险应急小组、召集风险应急工作会议并制定风险应急处置预案，通过提前终止业务协议、处置抵押物等方式应对风险，加强事后风险控制。

2.4 合规管理

公司合规管理的目标是建立全面、规范、可行的合规管理制度，实现对合规风险的有效识别、评估和管理，形成合规全覆盖的管理机制，提升公司合规经营水平，从而实现合规创造价值的合规管理目标。

根据《证券公司和证券投资基金管理公司合规管理办法》，公司形成了9类共51项合规管理制度架构体系，涵盖合规管理基本要求、合规问责、合规检查等各个方面。公司建立四级合规管理组织架构体系，覆盖公司业务开展的各个领域。



天风证券合规管理组织架构体系

在子公司合规管理方面，公司制定《天风证券股份有限公司子公司合规管理办法》，将子公司纳入公司统一的合规管理体系，实施统一的合规管理标准，公司对子公司的合规管理工作及经营管理行为的合规性进行监督和检查。



2.5 知识产权保护

公司严格遵守《中华人民共和国商标法》、《中华人民共和国专利法》、《中华人民共和国著作权法》及《计算机软件保护条例》等法律法规，规范使用自身以及客户和第三方机构之间的知识产权、商业信息。

公司注重对自主研发的APP、商标和证券研究报告等知识产权的保护，建立了研究报告授权转载制度，未经授权刊载或者转发证券研究报告的，公司保留诉诸法律的权利。

公司尊重保护他人的知识产权，明确要求在公司公众平台发布信息，应合理运用版权素材、正确引用他人原创内容，在发布的内容中，使用公司购买过版权的图片、字体素材。

2.6 反洗钱

公司严格按照《中华人民共和国反洗钱法》、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》、《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》等法律法规，制定《天风证券股份有限公司反洗钱工作内部控制基本规定》、《天风证券股份有限公司大额和可疑交易监测、报告实施办法》，构建反洗钱管理体系，切实落实金融机构反洗钱责任。

公司合规部门作为反洗钱风险管理部门，牵头实施公司反洗钱工作，负责制定反洗钱管理各项制度，落实公司反洗钱管理委员会的决定，组织、协调和监督各部门、分支机构、子公司开展反洗钱工作。

公司根据内部管理需要，结合反洗钱工作开展实际情况，按照监管部门的要求，积极组织开展各种形式的反洗钱培训及宣传工作。2019年公司及各分支机构共组织反洗钱培训约453次，开展反洗钱宣传约151次，积极将反洗钱工作落到实处。

2.7 反贪污

公司积极营造廉洁从业的工作氛围，增强员工的自律意识，禁止一切形式的贪污贿赂行为。2019年，公司修订《天风证券股份有限公司反舞弊规定》，对反舞弊的管理部门及职责、反舞弊的内容及办法、舞弊的补救措施和处罚进行规定。根据《证券期货经营机构及其工作人员廉洁从业规定》相关要求，公司将员工廉洁从业情况纳入经济责任审计范围，加强对员工廉洁从业的监督。

在反商业贿赂方面，公司在各业务制度、从业人员执业行为规范制度、合规管理制度、反洗钱制度等中明确禁止从事商业贿赂行为，并规定了其违规责任。2019年，公司未发生针对公司或员工的贪污诉讼案件。

产品及服务责任

3 产品及服务责任

3.1 服务实体经济

推进设立科创板及试点注册制落地

上海证券交易所设立科创板并试点注册制，是中国资本市场服务国家战略的新起点，也是中国资本市场审核改革的历史性篇章。2019年，天风证券积极把握设立科创板并试点注册制的发展机遇，秉承“金融服务实体经济”的核心理念，从政策建言、内部组织、市场服务等方面融入国家战略，有力地推进了设立科创板及试点注册制落地。

2019年天风证券推进设立科创板及试点注册制主要工作及成果

主要方面	主要工作及成果
政策建言服务监管参考	<ul style="list-style-type: none"> 担任上海证券交易所科创板第一届自律委员会委员单位。 为科创板股票发行相关政策制定提供咨询建议。
多举措筹备科创板	<ul style="list-style-type: none"> 成立由公司各业务条线分管副总裁组成的“科创板业务发展委员会”。 通过制度建立、项目储备、发行管理平台建立以及设立专项基金等方式，推动科创板相关内部工作开展。
深入市场，服务实体经济	<ul style="list-style-type: none"> 主导发起“科创联盟”，全面整合中国顶级科研机构及50家优质上市公司资源，筛选挖掘具有创新研发能力的科技类项目进行投资孵化。 策划举行近百场“科创板·百家讲坛”专题投资者教育活动，培育科技创新类后备企业。
积极助力企业科创板上市	<ul style="list-style-type: none"> 由公司主承销的中国铁路通信信号股份有限公司已作为首批25家企业之一上市交易。 由公司担任保荐机构及主承销商的北京安博通科技股份有限公司于2019年9月上市。 由公司担任保荐机构及主承销商的凌志软件股份有限公司已通过上交所上市委会议审核并报送证监会。

助力东北振兴

东北地区是我国重要的工业和农业基地，在维护国家国防安全、粮食安全、生态安全、能源安全、产业安全的战略地位方面发挥着十分重要的作用。

自2016年以来，天风证券成立振兴东北工作专班，依托在东北地区分支机构，充分发挥综合金融服务优势，为东北地区经济发展贡献新活力。2018年，在国家发展改革委和有关部门的推动下，公司与国家开发银行等40余家金融机构共同发起“东北振兴金融合作机制”，并担任秘书长单位，为连通政府部门、金融投资机构与东北各级政府以及各类企业搭建桥梁，助力东北老工业基地振兴。

2019年天风证券助力东北地区企业发展的典型项目

企业名称	服务内容及成果
长春市城市发展投资控股（集团）有限公司	天风证券作为主承销商为长发集团申报20亿元公司债券，支持东北地区实体经济发展，打造东北经济增长新动能。
龙翔投资控股集团有限公司	天风证券作为主承销商为龙翔集团获得80亿元公开公司债券的核准批复，是年度东北地区类城投企业单笔最大获批规模。
辽宁成大股份有限公司	截至2019年末，天风证券为辽宁成大累计获得公司债券发行批文额度20亿元，帮助企业汇集发展资金，降低融资成本。

【案例】“金融助振兴—辽宁行动”系列活动顺利举行，天风证券倾力支持辽宁发展

2019年10月15日，在国家发展改革委的指导下，由中共辽宁省委、辽宁省人民政府和东北振兴金融合作机制联合举办的“金融助振兴—辽宁行动”系列活动在沈阳拉开帷幕，旨在进一步汇聚金融力量，加快经济转型升级，推进辽宁全面振兴、全方位振兴。

此次会议中，天风证券与辽宁省朝阳市人民政府签订协议，约定联手发起设立百亿级产业基金，协同推动工业互联网、新材料、智能制造等产业发展。这是地处辽西经济欠发达的朝阳市首次与一家公司全面合作，探索用现代金融手段，全面提升当地实体经济水平。

推动民营企业发展

民营经济是国民经济的重要组成部分，在促进社会发展、科技进步和经济增长中发挥着重要作用。作为中国证券业协会组织的“证券行业支持民营企业发展系列资产管理计划”首批11家联合发起人之一，天风证券将支持民营企业发展工作作为全公司的重点工作，从组织设立、制度建设、纾困对象明确及创新业务模式等多个方面，为化解股权质押风险，支持民营经济高质量发展贡献力量，有力支持民营企业缓解融资难、融资贵等问题。

2019年天风证券在支持民营企业发展方面开展的主要工作及成果

主要方面	主要工作及成果
组织建设	<ul style="list-style-type: none"> 设立由经营管理层相关人员组成的纾困工作决策委员会，统筹负责纾困工作。 设立纾困工作办公室，负责纾困项目的收集、立项、评审，为决策委员会提供决策依据，推动项目的具体落实。
制度制定	<ul style="list-style-type: none"> 制定《纾困工作管理规定》、《纾困项目决策管理办法》、《纾困业务操作指引》等制度，对纾困工作的组织管理、决策流程、尽职调查、信息报送等进行明确要求。
纾困对象筛选	<ul style="list-style-type: none"> 优先选取与公司有密切合作关系的上市公司以及合作金融机构推荐的公司，帮助其解决流动性问题的同时，通过债务重组或资产重组等运作，推动民营企业恢复正常经营。
多样化服务模式	<ul style="list-style-type: none"> 年度召开纾困项目决策会16次，通过包括股份受让、股权质押、股权增资、债权受让等类别的18个纾困项目。 年度新增备案民企纾困计划5只，存续产品达7支，投资规模合计51.20亿元。

服务中小微企业

小微企业与中小科技型、创新型企业由于规模较小、管理制度不完善，普遍面临着融资难、融资贵等问题。天风证券加大对中小微企业的金融支持力度，通过提供新三板挂牌、股票发行等直接、间接融资服务，拓宽中小微企业融资渠道，帮助企业解决融资难题，激发小微企业发展活力。

2019年天风证券在服务中小微企业方面开展的主要工作及成果

服务模式	主要工作及成果
推荐挂牌	<ul style="list-style-type: none"> 成功推荐上海百程商务服务股份有限公司、云南空港物流股份有限公司、湖北骏峰能源科技股份有限公司、云南家红齿科技集团股份有限公司4家企业在新三板挂牌。
持续督导	<ul style="list-style-type: none"> 截至2019年底，为185家新三板挂牌企业提供持续督导服务，并提供包括培训咨询、规范辅导、融资服务在内的一揽子增值服务。
股票发行	<ul style="list-style-type: none"> 成功为新三板挂牌企业提供24次股票发行融资服务，合计募集资金4.12亿元，融资次数占新三板市场比例为3.68%，募集资金占比1.29%。
做市服务	<ul style="list-style-type: none"> 截至2019年底，为80家新三板挂牌企业提供做市报价服务。

3.2 专业优质的客户服务

金融科技赋能，提升服务水平

近年来，互联网证券发展已进入精细化运营和智能化时代，金融科技赋能证券财富管理，进一步满足了公众的投资需求，提升全社会的金融资源配置水平。2019年，中国人民银行印发《金融科技（FinTech）发展规划（2019-2021年）》，为全面提升金融科技应用水平指明了方向。

天风证券紧跟金融科技的发展浪潮和行业趋势，努力推动现代信息技术与公司业务及服务的融合，构建线上线下同步发展的综合金融服务体系，满足客户多样化需求，有效降低投资决策的时间成本，提升服务效率，优化客户体验。

【案例】“天风高财生”APP持续优化升级，优化客户体验

公司自主研发了集大数据及智能算法于一体的综合金融客户端“天风高财生”APP，为客户提供高效的开户、行情交易、投顾、客服、业务办理等服务。

2019年，“高财生”APP迭代14个版本，上线行情与资讯类、交易类、运营类、账户类与其它类功能，为客户提供更准确、更便捷、更有价值的信息。截至2019年，累计活跃用户量402,626台设备，最高月活109,500台设备。

与此同时，公司还积极运用人工智能、大数据等现代化技术手段，利用金融科技创新金融场景和生态，构建智能金融服务价值网，着力提升客户服务效率及水平，打造高质量服务。

天风证券在提升客户服务方面的金融科技成果

小天智能客服机器人	全面打造客户服务一体化平台，提供24小时全天候服务，提高客户服务效率。
智能投顾系列产品	优化智能诊股、涨停分析、个股龙虎榜、智能DK点、智能语音指令交易等服务，提升客户体验。
天启智能大数据平台	通过APP热点图、客户操作分析，以及交易、风控、开户、服务四个数据实时大屏，分析客户使用软件习惯，为提升客户服务提供坚实基础。

完善咨询及投诉处理机制

为合理处理客户咨询及投诉，公司制定《天风证券股份有限公司投资者投诉举报与纠纷处理管理办法》、《天风证券股份有限公司分支机构客户投诉管理实施细则》、《12386服务热线投诉直转工作管理细则》等共计12个投诉管理相关办法与细则，规范公司投诉举报和纠纷事项处理工作，切实提升客户服务水平。

公司通过分支机构现场、95391或400-800-5000电话热线、service@tfzq.com客服邮箱等多种渠道受理客户咨询及投诉，依法维护客户权益。对于客户投诉，公司制定完善的投诉处理流程，保障客户投诉得到有效处理。



天风证券客户投诉处理流程

信息安全及隐私保护

公司高度重视信息安全防护工作，以“同步规划、同步建设、同步使用”的原则，大力加强信息防护建设。公司根据《互联网个人信息安全保护指引》及监管单位发布的信息安全政策，制定《信息系统管理办法》、《数据管理办法》等系列安全制度，通过建设互联网资产管理平台、边界防护系统等，加强安全技术保障。

在客户隐私保护方面，公司在多种渠道作出不收集与业务无关数据、对必要收集的客户端信息需取得客户知情同意、使用后不保留敏感数据的承诺。2019年，公司未发生严重信息安全事件，也未发生客户隐私泄露等事故。

此外，公司设立军工保密工作领导小组，依法落实军工保密相关要求，严格落实保密工作主体责任，健全保密工作组织机构，完善相关规章制度，规范人员管理及保密宣传教育，加强涉密场所、涉密计算机及办公自动化设备、涉密载体、涉密项目、宣传报道管理，本年度内公司通过国防科工局军工涉密业务咨询服务安全保密条件备案现场审查。

3.3 加强投资者保护

为帮助投资者树立理性投资意识，拓宽投资知识，提高投资技能，公司持续强化投资者教育，依托投资者教育基地，通过线上、线下相结合的方式开展投教工作，引导投资者树立理性投资理念。

主要工作及成果

2019年天风证券投资者教育与保护主要工作及成果

- 公司投资者教育基地官方网站全新上线，新增走进高校、风险警示、反洗钱等栏目，形成一站式投教服务园地。
- 线上投教平台发布投教文章1,676篇。
- 开展166场线上及线下投资者教育活动，活动参与人数逾8.3万人次。
- 线下发放宣传折页、小册子等宣传资料21,589份。
- 参与科创板基金研讨会相关座谈活动，构建投资者与科创板拟上市企业的沟通机制。
- “2019年世界投资者周”期间，广泛宣传投资者保护理念。



在中国证监会2018-2019年度全国证券期货投资者教育基地考核中获评“优秀”等级。

员工发展责任

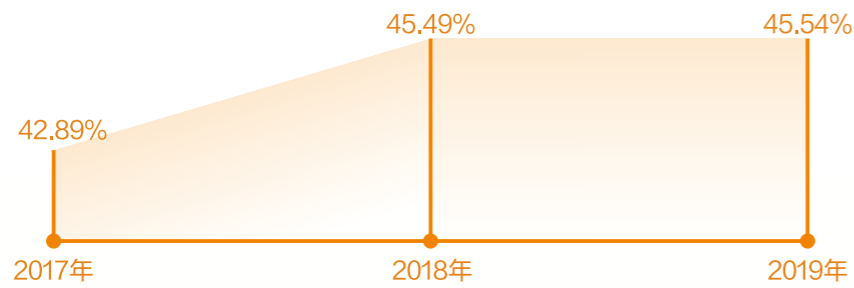
4 员工发展责任

4.1 员工招聘及雇佣

多元人才引进

公司坚持“人是价值创造的根本”的理念，运用网络招聘、校园招聘、建立高校专项实践基地等多种形式，积极引进行业内外各类优秀人才。

在招聘过程中，公司秉承平等、开放、积极的人才招募政策，确保所有员工享有公平的工作机会。公司制定《天风证券员工招聘管理办法》及相关实施细则，明确规定不得对员工性别、民族、身体残障等条件进行限制。



天风证券女员工占比

天风证券多元人才引进主要工作及成果

主要方面	主要工作及成果
高端人才引进和支持	<ul style="list-style-type: none"> 引进国家专家学者计划人员、海外留学归国人员等优秀人才，为其提供落户、生活补贴等政策支持。
为贫困地区提供就业岗位	<ul style="list-style-type: none"> 在四川苍溪县、湖北房县等国家级贫困县设立分支机构，提供就业岗位，促进贫困县地区群众就业。
吸纳少数民族员工	<ul style="list-style-type: none"> 面向新疆籍少数民族学生提供工作机会，并给予薪酬、生活保障和职业发展多方面的培养支持。 截至2020年3月31日，公司共招聘6名新疆籍少数民族应届生入职。
引进外籍人才	<ul style="list-style-type: none"> 引进数位外籍优秀人才，并根据国内就业管理准则对其进行规范管理，切实保障其应享有的权益。

薪酬与福利体系

合规的用工管理是企业可持续发展的基础。公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《女职工劳动保护规定》、《职工带薪年休假条例》等法律法规的要求，不断完善雇佣、工时、假期、福利等方面相关的管理制度，保障员工的基本权益。公司严禁聘用童工及强制劳工，严格核实员工身份，并定期检查劳动强度。2019年，公司未发现有雇佣童工或强制劳动的违法违规事件。

2019年公司进一步完善《员工薪酬管理办法》，并根据办法指导并监督各分支机构依法及时完成员工社会保险、住房公积金的缴纳等相关事宜，为员工提供全方位的薪酬及福利保障。



天风证券员工薪酬与福利概览

4.2 培训及职业发展

员工培训

人才是公司发展的核心力量。公司始终将促进员工健康成长、充分发挥人才作用放在首要位置，通过设立“星云”人才培养计划，建立全面高效的员工培训体系，为员工成长提供丰富的资源和动力。

2019年天风证券“星云”人才培养计划

培训类别	培训对象	培训成果
“星·启航”系列	<ul style="list-style-type: none"> 校招、社招新员工 长期实习生 	<ul style="list-style-type: none"> 开展社招新员工培训5期，覆盖新员工702名。 开展风之翼·长期实习生培训，覆盖48名长期实习生。
“星·超越”系列	<ul style="list-style-type: none"> 业务条线员工 	<ul style="list-style-type: none"> 举办业务公开课6场，授课超15个课时。 累计推荐165人次参加118场各类监管机构、培训机构举办的培训。
“星·领袖”系列	<ul style="list-style-type: none"> 分支机构负责人 骨干员工 	<ul style="list-style-type: none"> 举办“2019年天鹰骨干员工培训班”2期，参训学员超80人次，培训总课时37小时。
“星·E学”线上学习平台	<ul style="list-style-type: none"> 全体员工 	<ul style="list-style-type: none"> 平台用户数达2,995个（不含经纪人临时学习账号），工作日员工活跃数超过500人/天。

为建立合理有效的内部人才激励机制，公司制定《天风证券股份有限公司员工在职学习管理细则》等系统性的规章制度，进一步提升在职员工的综合素质和知识水平。2019年，公司推荐员工参加各类监管机构、院校及培训机构举办的各类培训与再教育安排，推荐场次较2018年度增加35.6%，为员工提供了更多学习机会。

在员工在职学历（学位）深造方面，公司鼓励员工在职期间攻读硕士或博士研究生等，并将在职研究生的培养纳入公司培训和人才培养体系；符合在职学历（学位）深造条件的员工，与公司签订《在职学习进修协议书》，并签订相应的服务期后享受相应的学习及相关费用报销待遇；此外，公司制定了针对员工外派专项培训、专业资格学习、从业资格学习等方面的支持性管理细则。

绩效考核与晋升

为促进经营目标实现、提升组织效能，公司以建立绩效管理与绩效文化为核心，以合规风险管理为底线，逐步建立起覆盖高管、部门及员工个人的考核体系。公司制定《员工绩效管理办法》、《员工职级管理办法》等各项制度办法，做到考核群体全覆盖、考核周期统一化。

2019年接受绩效及职业发展考评的员工比例为**100%**。

同时，公司为切实保障考核的客观公平性，为员工提供发声渠道，建立了考核结果的申诉机制和流程，员工可对考核结果提出异议，经人力资源部、所在部门及公司领导审议后进行再次认定。

公司制定《天风证券股份有限公司职级管理办法》，依据员工个人业绩贡献度以及晋升考核期内目标实现度等要素，每年对达到相关能力素质要求和任职资格条件的员工，进行管理或专业序列职级职务的晋升，为员工提供广阔的发展空间。

4.3 丰富企业文化活动

自成立以来，天风证券一直将企业文化建设工作放在公司发展特别是中长期可持续发展的核心位置，通过多样化企业文化活动的开展，增强员工凝聚力和归属感。

2019年，公司文化以调研为导向、以活动为抓手，开展“天风日·在一起，更向上”系列九大活动，覆盖员工、员工家属、客户、帮扶对象等近万人。

2019年天风文化建设主要工作及成果

主要方面	主要工作及成果
运用新兴形式， 多维度宣导企业文化核心理念	<ul style="list-style-type: none"> 由员工真实故事改编的首部企业文化微电影“同行的你，我是天风人”，获得103,833人次阅读及转发。 以员工为第一视角，拍摄公司首支vlog，阅读数累计近5,000人次。 发布《你有一封来自余磊董事长的未读消息》，阅读数累计近10,000人次。
畅通沟通新渠道， 建立有效反馈机制	<ul style="list-style-type: none"> 首次举行“天风恳谈日”，公司高管与各部门、分支机构的员工面对面交流，倾听员工的声音，保障员工权益，听取员工对公司发展及管理的意见与建议。
实现跨部门、 跨地域协作交流	<ul style="list-style-type: none"> 年度勋章学长授勋仪式四地联动，在武汉、北京、上海、深圳同步举办，现场参与员工近500名。 年度“来！捡书吧！”读书主题互动活动，实现武汉、北京、上海、香港等10余地区联动，辐射员工近千人。
丰富企业文化周边， 营造文化氛围	<ul style="list-style-type: none"> 结合天风学长形像，设计并发行“2019天风日”首款纪念邮册、天风学长抱枕等8种企业文化周边产品，制作总量近万件

此外，公司通过内部刊物《风景》、微信公众号“橙色星系”等线上线下企业文化宣导载体，传播公司文化理念。2019年，公司《风景》全年发布3期，累计稿件约110篇，稿件字数总和约12万字；微信公众号“橙色星系”共发布推文177篇，总阅读量较2018年增长约5倍。

环境保护责任

5

5 环境保护责任

5.1 推动绿色研究

随着绿色发展理念日渐深入人心，助力绿色金融发展已成为金融服务业的共识。党的十九大报告亦对“绿色发展”提出了更高要求。作为中国金融学会绿色金融专业委员会理事单位，天风证券在行业内率先成立绿色金融事业部，并将绿色金融纳入公司战略，捐资中央财经大学设立绿色金融国际研究院（简称“中财大绿金院”），打造国内首家、世界领先的具有中国特色的金融智库；公司先后参与并举办博鳌亚洲论坛绿色金融分论坛、武汉金融博览会绿色金融分论坛等活动，持续以绿色理念为先导，以金融专业为抓手，倡议产业界、金融界共同参与绿色金融创新发展。

2019年天风证券绿色研究方面的主要工作及成果

主要方面	主要工作及成果
支持中财大绿金院建设	<ul style="list-style-type: none"> 针对绿色债券、绿色指数、ESG等前沿领域贡献市场专家资源，帮助协调必要的市场调研工作。 支持中财大绿金院举办并参加多场高端会议，涉及绿色金融发展、环保产业投融资、粤港澳大湾区绿色金融发展等议题。 为《中国绿色债券市场发展报告2019》等专著及研究报告提供外部意见和建议，并为部分内容提供数据支持。 共同举办“中央财经大学绿色金融国际研究院2019年会暨中国绿色金融与国际市场高层对话论坛”，围绕中国绿色金融实践以及中外绿色金融交流对话进行探讨。 参加由中财大绿金院与中国环境保护产业协会投融资专业委员会主办的中国环保产业投融资论坛、与国际清洁能源（澳门）等单位主办的粤港澳大湾区绿色金融研讨会，共同对外宣介绿色金融的理念与服务，推动绿色项目落地。
参与中国证券业协会绿色证券委员会发展	<ul style="list-style-type: none"> 担任中国证券业协会绿色证券委员会主任委员单位。 向监管部门提交《证券公司2019年度绿色金融业务情况调研报告》等多篇政策建议。 牵头起草《证券业绿色金融发展蓝皮书（2019）》，系统总结证券业在发展绿色金融过程中的历史进程、政策、市场等方面的情况。

5.2 助力绿色金融

作为绿色金融的践行者，公司积极倡导绿色发展理念，通过债券发行、企业挂牌等手段为企业与绿色环保相关的业务发展、产业升级、战略布局提供全方位的服务，助力绿色金融成为我国经济转型发展的新引擎。

2019年天风证券支持节能环保方面的典型项目

企业名称	服务内容	资金用途/项目意义
新兴铸管股份有限公司	发行新兴铸管第一期和第二期绿色企业债券，发行规模分别为10亿元、10亿元。	用于“40MW高温超高压煤气发电工程项目”、“芜湖新兴65MW煤气发电项目”、“2×58孔焦炉技术改造项目”等。
北京高能时代环境技术股份有限公司	发行高能环境第一期和第二期绿色公司债券，发行规模分别为6亿元、6亿元。	引入海外资金投资境内绿色债券，创2017年以来同期限、同评级民营企业私募公司债券最低利率。
深圳市雄韬电源科技股份有限公司	作为雄韬股份非公开发行股票保荐机构，助力其完成不超过9.95亿元的非公开发行股票发行上市保荐工作。	支持氢燃料电池产业园建设、氢燃料电池动力系统产业化基地建设及氢燃料电池电堆研发项目等。
重庆市南川区城市建设投资（集团）有限公司	发行南川城投绿色企业债券，发行规模为10.8亿元。	用于“南川区海绵城市建设项目”等，为全国首支以海绵城市建设为募投项目的非公开发行绿色债券。
柳州银行股份有限公司	发行柳州银行第一期和第二期绿色金融债券，发行规模为10亿元、10亿元。	助力柳州银行更好地发放绿色项目贷款，促进当地企业绿色发展。柳州银行本次绿色金融债券总获批金额50亿元，系广西地区获批的单笔金额最大的绿色金融债券。

5.3 实施低碳运营

节能降耗，实现日常办公“低碳化”

公司经营管理过程中主要消耗的资源为水、电、纸张、汽油等，主要排放物为温室气体，主要废弃物为办公、生活垃圾等无害废弃物以及电子垃圾等有害废弃物。

公司遵循《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，致力于将节能意识融入员工工作的各个方面，最大程度降低能耗、减少污染。2019年，公司未发现环境保护方面的违法违规事件。

2019年天风证券低碳运营主要工作及成果

主要方面	主要工作	主要成果
节水节电	<ul style="list-style-type: none"> 优先采购节水器具，谨防跑冒滴漏。 办公场所采用节能灯管照明，不用时及时关闭。 严格把控空调设置温度，合理利用新风系统，减少能源损失。 	<ul style="list-style-type: none"> 全年耗水量同比降低6.46%。 全年空调使用天数较2018年减少39天。
固废处理	<ul style="list-style-type: none"> 设立固废回收箱，废弃物定点收集和分类回收。 定期委托专业单位收集处理。 	<ul style="list-style-type: none"> 全年回收废旧电池1,371枚。 废纸约2,300公斤。 塑料瓶约2.7万个。
节约纸张	<ul style="list-style-type: none"> 会议议程提前邮件分发，推广无纸化会议。 宣传制品使用再生纸张，文件打印鼓励双面用纸。 	<ul style="list-style-type: none"> 全年纸张使用量较2018年节省约5%。
温室气体减排	<ul style="list-style-type: none"> 借助差旅平台和用车管理平台数据分析，整合员工出行需求，合理共享出行资源。 提倡视频会议，降低因人员差旅产生的能耗及排放。 	<ul style="list-style-type: none"> 全年召开视频会议2,543场。
绿色数据中心建设	<ul style="list-style-type: none"> 由数据中心运营商利用冷通道或热通道对数据中心进行封闭处理，以实现节能。 在设备端采用虚拟化技术和优先选择节能设备，以降低能耗。 	<ul style="list-style-type: none"> 虚拟机资源和实体机资源比例接近于1。 三个数据中心机房PUE值均≤1.4。

社会责任

6

6 社会责任

6.1 助力脱贫攻坚

强化组织保障，建立长效扶贫机制

党的十九大明确把精准脱贫作为决胜全面建成小康社会必须打好的三大攻坚战之一。作为负责任的企业公民，公司积极落实证券行业“一司一县”、“一县一企”等倡议，与湖北省十堰市房县、四川省广元市苍溪县、新疆维吾尔自治区哈密市巴里坤哈萨克自治县、湖北省神农架林区、湖北省恩施土家族苗族自治州利川市、宁夏回族自治区吴忠市盐池县、吉林省延边朝鲜族自治州汪清县、广西壮族自治区百色市田东县等8个国家级贫困县¹，以及29家国家级贫困县企业开展结对帮扶合作，并在凉山彝族自治州、甘孜藏族自治州、阿坝藏族羌族自治州等“三区三州”深度贫困地区开展扶贫行动，为脱贫攻坚贡献力量。

注：截至2019年底，公司结对帮扶国家级贫困县7个，2020年1月公司新增结对贫困县广西田东县。

为推动精准扶贫工作顺利落地，公司于2016年成立由公司董事长担任组长的精准扶贫工作领导小组，建立公司金融扶贫工作管理机制，在贫困地区设立3个“一司一县”金融扶贫工作站，以最大决心、最大力度确保扶贫项目落实到位，扶真贫、真扶贫。同时，巩固在已摘帽贫困县脱贫成果，有效防止返贫。

天风证券金融扶贫管理机制

决策支持

执委会参与制定金融扶贫方针等战略决策。

组织保障

设立金融扶贫管理团队负责金融扶贫日常管理；在贫困地区设立“一司一县”金融扶贫工作站，深入一线推进扶贫工作。

实施落地

成立扶贫工作领导小组协调相关业务条线开展金融扶贫项目推进。

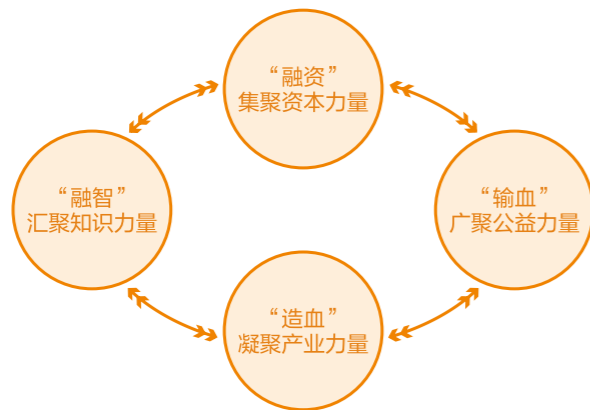
宣传引导

成立扶贫工作领导小组负责扶贫宣传引导，营造脱贫攻坚的良好氛围。

截至2019年底，天风证券累计在40余个国家级贫困县实施产业扶贫、智慧扶贫、消费扶贫、公益扶贫等帮扶项目，帮助贫困地区累计融资总额达80.5亿元，在监管部门的扶贫等履行企业社会责任情况专项考核中连续3年获得满分。

“四力”协同，架起脱贫致富的桥梁

天风证券紧紧围绕“融资”、“融智”、“扶贫”、“扶志”的扶贫理念开展一系列的扶贫项目，通过“驻村扶智、引导基层融资新观念，一地一策、开创证券扶贫新产品，多元扶持、升级品牌产业新链条，着眼长效、构建金融扶贫新标准”等“四新”举措，以资本力量、知识力量、产业力量以及公益力量为支撑，“四力”协同，帮助贫困地区跨越资本鸿沟、知识鸿沟、市场鸿沟与社会鸿沟等“看不见的鸿沟”，为贫困地区架起脱贫致富的桥梁。



天风证券“四力”协同扶贫模式

2019年天风证券扶贫行动及成果

扶贫模式	具体行动	行动成果
“融资” 集聚资本力量	<ul style="list-style-type: none"> 采取金融专家“一对一”服务的方式，为贫困县企业“建档立卡”，针对性提出建设性帮扶方案。 为贫困县企业开展辅导新三板挂牌、发行债券等系列证券业务。 	<ul style="list-style-type: none"> 截至2019年底，累计帮助贫困地区融资80.5亿元，帮扶数量及融资总额均位居证券行业最前列。
“融智” 汇聚知识力量	<ul style="list-style-type: none"> 派驻金融业务人员阶段性入驻企业，协助地方政府和企业开展金融扶贫。 开展资本市场培训、投资者教育活动等。 	<ul style="list-style-type: none"> 邀请金融专家、扶贫专家、农业专家深入结对县一线，为当地提供产业发展及融资建议。
“扶贫” 凝聚产业力量	<ul style="list-style-type: none"> 参与成立生态养鸡场、猕猴桃生态示范园，充分吸收利用贫困户可用劳动力。 为利川红茶、凉山猴头菇、房县小花菇、神农架蜂蜜等30余种特色农产品提供包装设计、品牌塑造、渠道推广等协助，拓展销售渠道。 	<ul style="list-style-type: none"> 2019年累计聘用贫困人口17人，支付贫困户劳务报酬56,200元，实现劳务出工贫困户人均增收3,305.89元。 截至2019年底，帮助30余种消费扶贫产品上架第三方消费扶贫平台，累计认购消费扶贫产品489.32万元，推荐销售总额超3,000万元。
“扶志” 广聚公益力量	<ul style="list-style-type: none"> 设立“天风欣鑫奖学金”，为贫困地区学子提供教育支持。 推进梦想计划，助力贫困地区提升素质教育水平。 开展开展导师志愿者结对帮扶行动，为学生提供全方位深度帮扶。 	<ul style="list-style-type: none"> 累计帮助2,791名学生完成学业。

6.2 投身社区建设

天风证券坚持弘扬和倡导推动公益慈善理念，携手公司参与捐资成立的四川省欣鑫慈善基金会在助学助残、扶贫济困、维护民族团结、志愿服务、抗疫救灾等方面持续开展行动，不断提升公益服务水平，为社会和谐发展和人民的美好生活建设添砖加瓦。

2019年天风证券欣鑫慈善基金会支持社区发展方面的主要工作及成果

主要方面	主要工作及成果
开展导师志愿者结对帮扶行动	<ul style="list-style-type: none"> 邀请70余位企业家、高校教师、奥运冠军、知名爱心志愿者等与15个国家级贫困县的300余人次学生结对，为学生提供学习、生活、职业生涯规划、心理健康咨询等方面的帮助，实现教育帮扶效果的最大化。
支持贫困学生素质教育	<ul style="list-style-type: none"> 启动贫困地区提升体育、音乐、美术等素质教育水平梦想计划，为“三区三州”深度贫困地区、国家级贫困县在体育、音乐、美术等方面具有天赋的贫困学子提供梦想奖学金与专业师资力量支持，帮助他们实现梦想。
关爱汶川震区学子	<ul style="list-style-type: none"> 对汶川地震因震致残的百名学生提供学费、生活费、住宿费等全方面资助，特别在残疾学生的假肢安装与更换维护等方面提供支持，协调有关单位提供就业岗位，并在职业生涯规划、心理健康咨询等方面提供帮助。
发力“三区三州”，维护民族团结	<ul style="list-style-type: none"> 资助新疆、四川、广西、宁夏等民族地区百名学子完成学业；为新疆巴里坤多所学校提供图书、奖学金支持；帮助凉山彝族自治州布拖县、雷波县学生完成大学学业，并帮助凉山州布拖县两家幼儿园改善教学环境。



四川省欣鑫慈善基金会是由天风证券、天风天睿等4家单位共同参与捐资成立的慈善组织，注册地位于四川成都，于2018年1月24日获得四川省民政厅同意成立批复。目前主要助力“三区三州”深度贫困地区以及四川、湖北、新疆、广西、吉林、宁夏等地国家级贫困县脱贫攻坚，设立多个贫困学子助学关怀项目，同时持续关爱因汶川地震致残人员、民族地区少数民族困难人员、城镇困难人员等。此外，积极参与新冠肺炎疫情防护及因疫困难人员关怀。

齐心协力支援抗疫一线

2020年1月，新型冠状病毒肺炎疫情牵动人心。作为总部设在湖北武汉、持续履行社会责任的企业，天风证券“义不容辞”、“责无旁贷”，第一时间响应各级党委政府、防疫指挥部号召，连夜成立公司新冠肺炎抗疫“指挥部”，积极支援一线防疫工作。

与此同时，天风证券欣鑫慈善基金会联合有关单位组织198名志愿者组成新冠肺炎抗疫志愿服务队，并建立综合协调、招募服务、运行督导、后勤保障、应急处置等多个管理小组，以专业的志愿服务为武汉、湖北、全国多地疫情防控工作提供支持。截至3月31日，志愿者累计参与服务时长达21,795.5小时。

天风证券欣鑫慈善基金会多措并举抗击疫情

主要方面	主要工作及成果
支援武汉 湖北抗疫一线	<ul style="list-style-type: none"> 第一时间向武汉市慈善总会捐赠首笔500万元抗疫捐赠款，并联合恒泰证券等伙伴单位积极通过慈善组织向抗疫一线捐助抗疫款物。 陆续将346,600只口罩、22,650副护目镜、216,900顶圆帽、268,800只鞋套、1160,700只手套、62,962件防护服、7,100桶消毒液、空气消毒凝胶17,000瓶、11,200只防护面罩等防护物资送往华中科技大学同济医学院附属同济医院、华中科技大学同济医学院附属协和医院、武汉大学中南医院、武汉大学人民医院、武汉市中心医院等117家一线防疫单位。 为各省市援鄂医疗队和方舱医院医护人员捐赠生活物资、防护物资。
支持三区三州等地 抗击疫情	<ul style="list-style-type: none"> 与三区三州等地区的贫困县联系，将价值284万元的口罩、防护服等防护物资，送往四川省凉山州、甘孜州炉霍县、广元市苍溪县，以及湖北房县、神农架林区、利川市、秭归县、保康县、五峰县、恩施市、红安县，新疆巴里坤县，广西田东县，内蒙古察右中旗、阿尔山市等贫困地区防疫一线。
为医护人员及 家属提供生活支持	<ul style="list-style-type: none"> 参与成立志愿者食堂，向华中科技大学同济医学院附属协和医院、武汉市第三医院、武汉市江岸区急救中心、武汉市汉阳医院等单位的医护人员、安保人员等一线防疫工作者捐赠爱心便当2,872份。 为1,411位武汉防疫一线医护人员提供4,136罐爱心奶粉，帮助缓解因其参与一线工作无法及时回家喂奶导致其婴幼儿子女奶粉短缺问题。 欣鑫慈善基金会联合爱心组织向2,020名援汉重症医疗队医护人员捐助爱心纪念衫。 联合伙伴企业计划招聘209个就业岗位共805人，并优先面试、优先录取援鄂医疗队及一线医护人员家属。
为社区困难群众及 滞留武汉的 特困人员提供援助	<ul style="list-style-type: none"> 为武汉市救助站及各区救助中心的700余名特别困难人员捐助生活物品与防护物资。 为武汉当地33个社区的6,290位困难人员送去生活物资。 为56名外地滞留武汉的特困人员提供紧急援助。
助力武汉 湖北等地企业复工复产	<ul style="list-style-type: none"> 帮助武汉港航集团、当代明诚、鄂旅投等企业发行近20亿公司债，持续推进与抗击疫情相关企业的融资项目。 向武汉天河机场、武汉铁路局等单位捐助防疫消杀物品，助力恢复交通运行。

助力第七届世界军人运动会顺利开展

2019年10月18日至28日，第七届世界军人运动会在中国武汉举行。受军运会执行委员会邀请，天风证券于2019年6月至11月派出2名公司员工、邀请5名欣鑫慈善基金会志愿者代表天风证券欣鑫慈善基金会，作为军运会领袖志愿者深度参与军运会志愿服务及志愿者管理相关工作。天风证券扶贫工作者还当选第七届世界军人运动会志愿者形象大使、“当好东道主、热情迎军运”宣讲团成员。从军运会筹备期直到圆满闭幕，天风证券的员工志愿者连续百天开启24小时随时待命的工作模式，在尽职做好天风证券本职工作的同时，出色地完成军运会开闭幕式及各竞赛项目志愿服务，以及军运会赛会志愿者赛前培训与赛时志愿服务运行督导等相关工作，受到来自运动员、军运会执委会、军运会志愿者管理中心和社会各界的一致好评。

天风证券2019年度 环境、社会及公司治理报告

附录

附录

关键定量绩效表

合规绩效

廉洁从业相关绩效指标表

指标	单位	2017年	2018年	2019年
廉洁从业培训开展次数	次	0	1	2
廉洁从业培训参与人数	人	0	410	900

注：廉洁从业培训参与人数为估算值。

产品及服务绩效

客户服务绩效指标¹

指标	单位	2017年	2018年	2019年
客户咨询数量	件	45,386	32,700	98,356
其中投诉数量	件	13	13	21
投诉问题解决比例 ²	%	100	100	100
经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉次数	件	0	0	0

注1：统计口径：天风证券母公司。

注2：统计方法：投诉问题解决比例=已结案的投诉事件数/总投诉事件数。

员工绩效

员工雇佣绩效指标表¹

指标		单位	2017年	2018年	2019年
员工总数		人	2,758	2,794	2,984
按性别划分的员工数	男性	人	1,575	1,523	1,625
	女性	人	1,183	1,271	1,359
按雇佣类型划分的员工数	劳动合同	人	2,735	2,711	2,879
	劳务派遣	人	19	78	100
	退休返聘	人	4	5	5
按年龄组别划分的员工数	>50岁	人	39	56	75
	30至50岁	人	1,395	1,515	1,768
	<30岁	人	1,324	1,223	1,141
按地区划分的员工数	大陆	人	2,758	2,794	2,984
	境外（含港澳台）	人	0	0	0
按员工类型划分的员工数	基层员工人数	人	2,468	2,466	2,663
	中级管理层员工人数	人	267	304	295
	高级管理层员工人数	人	23	24	26
按受教育程度划分的员工数	博士	人	34	39	44
	硕士	人	1,048	1,080	1,088
	本科	人	1,198	1,245	1,365
	大专及以下	人	478	430	487
少数民族员工数		人	88	81	64
残障员工数		人	0	1	1
管理层男性员工数		人	211	225	221
管理层女性员工数		人	79	103	100
新进员工总数		人	1,011	750	856
按性别划分的新进员工数	男性	人	615	413	509
	女性	人	396	337	347
按年龄组别划分的新进员工数	>50岁	人	5	2	13
	30至50岁	人	390	276	372
	<30岁	人	616	472	471
按地区划分的新进员工数	大陆	人	1,011	750	856
	境外（含港澳台）	人	0	0	0
新招应届毕业生数		人	154	128	90
员工流失率 ²		%	25	19	16
按性别划分的员工流失率	男性	%	26	22	18
	女性	%	23	16	14
按年龄组别划分的员工流失率	>50岁	%	11	10	13
	30至50岁	%	15	16	14
	<30岁	%	16	23	20
按地区划分的员工流失率	大陆	%	25	19	16
	境外（含港澳台）	%	0	0	0
劳工歧视事件数		件	0	0	0
劳动合同签订率 ³		%	100	100	100
受集体协商协议保障的员工比例 ⁴		%	100	100	100

注1：统计口径：天风证券母公司。

注2：统计方法：各类别员工流失率=各类别离职员工数/期末员工总数。

注3：统计方法：劳动合同签订率=签订劳动合同员工数/期末员工总数。

注4：统计方法：受集体协商协议保障的员工比例=期末集体协商协议覆盖的员工人数/期末员工总数。

员工权益绩效指标表¹

指标	单位	2017年	2018年	2019年
社会保险覆盖率 ²	%	100	100	100
员工体检覆盖率	%	100	100	100
因工作关系死亡的员工数	人	0	0	0
工伤发生次数	%	0	0	1
因工伤损失的工作日数	天	0	0	1.5
职业病发生次数	次	0	0	0

注1：统计口径：天风证券母公司。

注2：统计方法：社会保险覆盖率=缴纳社会保险的员工数/期末员工总数。

注3：统计方法：员工体检覆盖率=参与体检的员工数/期末员工总数。

员工培训绩效指标表¹

指标		单位	2017年	2018年	2019年
员工培训人次		人次	24,980	25,435	27,567
员工培训总支出		万元	500	500	550
员工培训覆盖率 ²		%	100	100	100
按性别划分	男性员工	%	100	100	100
	女性员工	%	100	100	100
按员工类型划分	普通员工	%	100	100	100
	中级管理层	%	100	100	100
	高级管理层	%	100	100	100
全体员工每年人均接受培训的平均小时数 ³		小时	76	81	87
按性别划分	男性员工	小时	74	80	85
	女性员工	小时	79	83	90
按员工类型划分	普通员工	小时	77	82	89
	中级管理层	小时	27	28	37
	高级管理层	小时	13	15	18
接受定期绩效及职业发展考评的员工比例		%	100	100	100

注1：统计口径：天风证券母公司。

注2：统计方法：员工培训覆盖率=接受培训的员工人数/期末员工总数。

注3：统计方法：员工每年人均接受培训的平均小时数=员工每年接受培训总小时数/期末员工总数。

注4：统计方法：接受定期绩效及职业发展考评的员工比例=接受定期绩效及职业发展考评的员工人数/期末员工总数。

环境责任

环境绩效指标表¹

指标	单位	2017年	2018年	2019年
温室气体排放总量 ²	吨二氧化碳当量	1,303.86	1,322.16	1,367.40
人均温室气体排放总量 ³	吨二氧化碳当量/人	0.54	0.54	0.56
单位面积温室气体排放量	吨二氧化碳当量/平方米	0.04	0.04	0.04
耗电总量	千瓦时	1,567,850	1,560,840	1,626,500
人均耗电量	千瓦时/人	643.35	640.48	667.42
单位面积耗电量	千瓦时/平方米	47.10	50.46	53.07
耗水总量	吨	83,374	78,655	73,577
人均耗水量	吨/人	34.21	32.28	30.19
单位面积耗水量	吨/平方米	2.50	2.54	2.40
自有车辆汽油消耗量	升	65,690	73,340	68,560
南方中心数据中心机房	千瓦时	364,164	364,284	366,470
金银湖数据中心机房	千瓦时	591,300	630,720	670,140
宁桥路数据中心机房	千瓦时	202,575	197,700	240,900

注1: 统计口径: 天风证券母公司总部。

注2: 统计方法: 温室气体排放量包括公司自有车辆汽油消耗产生的直接温室气体排放及外购电力产生的间接温室气体排放, 不包括范畴3温室气体排放量。计算方法参考国家气候战略中心发布的中国区域电网平均二氧化碳排放因子(2012)及世界资源研究所发布的“城市温室气体核算工具2.0”进行估算。

注3: 统计方法: 人均温室气体排放量=温室气体排放总量/母公司总部人数; 单位面积温室气体排放量=温室气体排放总量/母公司总部面积。

注4: 公司天然气消耗主要为食堂消耗, 天然气消耗量暂无法统计。

注5: 公司2017年耗水数据为估算。

社会绩效

社会公益绩效指标表

指标	单位	2017年	2018年	2019年 ²
慈善捐赠投入	万元	1,018.18	510.79	932.59
公益性支出占比 ¹	%	3.41	1.56	2.42

注1: 统计方法: 公益性支出占比=公益性支出/营业收入总额。

注2: 数据供参考, 为合并口径, 如与公司年报有出入请以公司年报披露数据为准。

报告索引

《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》索引表

关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》的通知

披露建议	章节索引
第一条	社会责任理念与管理
第二条	社会责任理念与管理 稳健运营责任 产品及服务责任 员工发展责任 环境保护责任 社会贡献责任
第三条	已达到要求
第四条	天风证券2019年度责任绩效
第五条: 第(一)点	产品及服务责任 员工发展责任 社会贡献责任
第五条: 第(二)点	环境保护责任
第五条: 第(三)点	稳健运营责任 产品及服务责任 员工发展责任 社会贡献责任
第六条	已达到要求
第七条	已达到要求

《可持续发展报告标准》(2016)索引表		
《可持续发展报告标准》指标		披露项内容
基础		
101	报告基础, 包含界定报告内容和质量所需的报告原则	报告编制说明
组织概况		
102-1	组织名称	2019年年度报告
102-2	活动、品牌、产品和服务	2019年年度报告
102-3	组织总部的地点	2019年年度报告
102-4	组织运营业务所在国的数量, 在其中运营大量业务的国家名称, 和/或与报告中涵盖的议题相关的国家名称	2019年年度报告
102-5	所有权的性质及法律形式	2019年年度报告
102-6	服务的市场	2019年年度报告
102-7	组织规模	2019年年度报告
102-8	员工和其他工作者信息	关键定量绩效表
102-10	报告期内组织规模、架构、所有权或供应链发生的重要变化	不涉及
102-11	组织是否运用以及如何运用预警原则或方针	风险管理
道德和诚信		
102-16	描述组织的价值观、原则、标准和行为规范	社会责任理念与管理
管治		
102-18	管治架构	2019年年度报告
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	社会责任管理
102-22	说明最高管治机构及其委员会的组成	2019年年度报告
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	社会责任管理
利益相关方参与		
102-40	组织所参与的利益相关方列表	社会责任管理
102-42	就所选定的利益相关方, 说明识别和选择的根据	社会责任管理
102-43	利益相关方参与的方法	社会责任管理
102-44	通过利益相关方参与提出的主要议题和关切问题, 包括组织是如何回应的, 以及提出每个主要议题和关切问题的利益相关方群体	社会责任管理
报告概况		
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	报告编制说明
102-47	列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性议题	社会责任管理
102-50	所提供信息的报告期(如财务年度或日历年度)	报告编制说明
102-52	报告周期(如每年一次、两年一次)	报告编制说明
102-53	可回答报告或其内容相关问题的联系人信息	报告编制说明
102-55	在GRI内容索引中详细说明采用的每一项标准, 相应列出报告披露的所有内容	《可持续发展报告标准》(2016)
经济		
103-1	对于每一个实质性议题, 说明议题具有实质性的原因, 实质性议题的边界, 以及有关议题边界的任何特定限制	2019年年度报告 服务实体经济 助力脱贫攻坚 投身社区建设 稳健运营责任
103-2	管理方法及其组成部分	
103-3	对组织如何评估管理进行说明	

经济绩效		
201-1	机构直接产生和分配的经济价值	2019年年度报告
间接经济影响		
203-1	基础设施投资和支持性服务	服务实体经济 助力脱贫攻坚 投身社区建设
反腐败		
205-2	反腐败政策和程序的沟通及培训	稳健运营责任
环境		
103-1	对于每一个实质性议题, 说明议题具有实质性的原因, 实质性议题的边界, 以及有关议题边界的任何特定限制	实施低碳运营 关键定量绩效表
103-2	管理方法及其组成部分	
103-3	对组织如何评估管理进行说明	
能源		
302-1	组织内部的能源消耗量	关键定量绩效表
302-3	能源强度	关键定量绩效表
环境合规		
307-1	违反环境法律法规被处重大罚款货币总值、非货币制裁总数, 以及通过争端解决机制提起的案件, 如未发生该情况, 对事实做出简要说明即可	实施低碳运营
社会		
103-1	对于每一个实质性议题, 说明议题具有实质性的原因, 实质性议题的边界, 以及有关议题边界的任何特定限制	员工招聘及雇佣 关键定量绩效表
103-2	管理方法及其组成部分	
103-3	对组织如何评估管理进行说明	
雇佣		
401-1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和流失员工总数及比例	关键定量绩效表
职业健康与安全		
403-2	工伤类别、工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	关键定量绩效表
培训与教育		
404-1	按性别和员工类别划分, 每名员工每年接受培训的平均小时数	关键定量绩效表
多样化与机会平等		
405-1	按性别、年龄组别及其他多元化指标划分, 管治机构成员和各类员工的百分比	关键定量绩效表
童工		
408-1	具有使用童工, 使用年轻工作者从事危险工作的运营点和供应商; 具有重大童工事件风险的运营点和供应商以及组织在报告期为促进有效废除童工而采取的措施	员工招聘及雇佣
强迫与强制劳动		
409-1	已发现具有严重强迫或强制劳动事件风险的运营点和供应商, 以及有助于消除一切形式的强迫或强制劳动的措施	员工招聘及雇佣
客户隐私		
418-1	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	关键定量绩效表