



东方财富信息股份有限公司

2018年度社会责任报告

二〇一九年三月

目录

第一章 公司简介	3
一、基本情况	3
二、战略目标	3
三、企业文化	3
四、经营发展	3
第二章 股东和债权人权益保护	4
一、坚持规范运作，持续完善公司治理，	4
二、保护投资者利益，规范信息披露	4
三、加强内幕信息管理工作，杜绝内幕交易	4
四、落实利润分配规划，持续稳定回报股东	5
五、重视投资者关系管理，不断提升公司市场形象	5
第三章 员工权益保护	6
一、坚持以人为本，维护员工合法权益	6
二、用心呵护员工健康，丰富文化生活	6
三、积极开展培训工作，助力员工成长	7
四、完善激励机制，提高员工忠诚度	7
第四章 供应商、用户和消费者权益保护	7
一、以用户需求为中心，努力提升服务能力	7
二、不断加强廉洁管理，维护公司利益	8
三、严格落实投资者适当性管理，保护用户权益	8
四、加强完善售后服务，提高用户满意度	8
第五章 环境保护与可持续发展	8
第六章 公共关系和社会公益事业	9
一、多措并举拓展精准扶贫工作，长期持续帮扶高原扶贫对象	9
二、捐助公益事业，积极回报社会	10
三、广泛开展投资者教育活动，传递证券市场正能量	10

第一章 公司简介

一、基本情况

东方财富信息股份有限公司（以下简称“公司”或“东方财富”）是国内领先的互联网金融服务平台综合运营商，公司于 2005 年 1 月成立，2010 年 3 月在深圳证券交易所上市。截至 2018 年 12 月 31 日，公司注册资本为 51.68 亿元。公司主要业务有证券业务、金融电子商务服务业务、金融数据服务业务、互联网广告服务业务等。

公司通过搭建以“东方财富网”为核心，集互联网财经门户平台、金融电子商务平台、金融数据终端平台及移动端平台等为一体的互联网金融服务大平台，向海量用户提供基于互联网平台应用的产品和服务。经过长期发展，公司运营的以“东方财富网”为核心的互联网金融服务大平台，已发展为我国用户访问量最大、用户黏性最高的互联网金融服务平台之一，“天天基金网”和“股吧”在各自细分领域中均具有市场领先地位，在用户数量和用户黏性方面长期保持竞争优势，形成了公司的核心竞争力。同时，互联网金融服务大平台已成为广大投资者了解中国财经和金融领域发展状况的重要窗口，形成了强大的信息传播力和社会影响力。2018 年，公司获中国互联网协会及工业和信息化部信息中心颁发的“2018 年中国互联网百强企业”。

二、战略目标

公司的整体战略目标是为用户提供一站式互联网金融服务。

三、企业文化

企业愿景：领先的创新金融科技公司。

企业使命：链接人与财富，为用户创造更多价值。

企业核心价值观：用户第一、正直敬业、合作创新。

四、经营发展

上市以来，公司积极抓住资本市场带来的发展机遇，实现了健康快速发展。公司 2012 年 2 月首批获得中国证监会颁发的基金第三方销售牌照，目前累计基金销售额超过 2 万亿元。2015 年，公司先后完成了收购东方财富国际证券有限公司和西藏东方财富证券股份有限公司（以下简称“东方财富证券”）。

2018 年，公司围绕战略目标，坚持以用户需求为中心，加大战略投入，进一步建设和完善互联网金融服务大平台，加强产品和服务的研发创新，持续提升整体服务

质量和水平，进一步巩固和提升公司核心竞争力。2018 年，公司经营整体上实现健康快速发展，主要业务发展态势良好，整体财务状况健康，净资产和营收规模持续增长。2018 年，公司实现营业总收入 31.23 亿元，实现归属于上市公司股东的净利润 9.59 亿元。

第二章 股东和债权人权益保护

一、坚持规范运作，持续完善公司治理

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《上市公司信息披露管理办法》、《深圳证券交易所创业板股票上市规则》、《深圳证券交易所创业板上市公司规范运作指引》等法律法规和中国证监会相关规定和要求，建立了股东大会、董事会、监事会以及在董事会领导下的经理层，制订了相关议事规则及制度，并按照《关于在上市公司建立独立董事制度的指导意见》的精神建立了独立董事制度，形成了公司法人治理结构的基本框架，明确了股东大会和股东、董事会和董事、监事会和监事、经理层和高级管理人员的职责。同时，公司按照财政部颁布的《内部会计控制规范》及深圳证券交易所颁布的《上市公司内部控制指引》等相关法规的要求，不断完善内部控制制度与控制体系，持续提升公司规范运作水平。

二、保护投资者利益，规范信息披露

公司严格按照有关法律法规以及《公司信息披露管理办法》、《公司投资者关系管理办法》等要求，真实、准确、及时、公平、完整地披露有关信息。在中国证监会指定的信息披露网站巨潮资讯网 www.cninfo.com.cn 发布相关公告，并选定《中国证券报》、《上海证券报》及《证券时报》为公司信息披露媒体，确保公司所有股东能够公平地获取公司信息。2018 年，公司共披露公告文件 110 份。

三、加强内幕信息管理工作，杜绝内幕交易

为规范公司的内幕信息管理，加强内幕信息管理工作，维护信息披露的公平原则，公司根据《公司法》、《证券法》、《深圳证券交易所创业板股票上市规则》等相关法律法规和《公司章程》的有关规定，制定了《公司内幕信息知情人登记管理制度》，并严格按照相关法律法规、规范性文件、监管部门及《公司内幕信息知情人登记管理制度》等相关制度的规定和要求，认真做好内幕信息知情人登记备案和报告工作，及时

安排知悉经营、财务数据及重大事项等内幕信息的知情人签署《公司内幕信息知情人承诺书》，并做好相关宣传教育工作，杜绝发生内幕交易。

四、落实利润分配规划，持续稳定回报股东

公司根据中国证监会《上市公司监管指引第 3 号——上市公司现金分红》等相关规定和要求，着眼于公司长远和可持续发展，在综合考虑公司经营情况和发展目标、股东要求和意愿等因素，特别是在充分考虑中小股东利益的基础上，建立对投资者持续、稳定、科学的回报规划与机制。自 2010 年上市以来，公司每年都进行权益分派，2018 年，公司严格执行《未来三年股东分红回报规划（2017-2019 年）》，给予公司股东持续稳定的回报。

年度	权益分派方案
2009 年度	以总股本 14,000 万股为基数，每 10 股派 2.0 元，共计派现 2,800 万元
2010 年度	以总股本 14,000 万股为基数，每 10 股派 1.5 元，转增 5 股，共计派现 2,100 万元，转增 7,000 万股
2011 年度	以总股本 21,000 万股为基数，每 10 股派 1.0 元，转增 6 股，共计派现 2,100 万元，转增 12,600 万股
2012 年度	以总股本 33,600 万股为基数，每 10 股派 1.0 元，转增 10 股，共计派现 3,360 万元，转增 33,600 万股
2013 年度	以总股本 67,200 万股为基数，每 10 股派 0.2 元，转增 8 股，共计派现 1,344 万元，转增 53,760 万股
2014 年度	以总股本 120,960 万股为基数，每 10 股派 0.6 元，送转 4 股，共计派现 7,257.60 万元，送转 48,384 万股
2015 年度	以总股本 1,853,892,052 股为基数，每 10 股派 1.0 元，转增 8 股，共计派现 18,538.92 万元，转增 148,311.36 万股
2016 年度	以总股本 3,558,321,299 股为基数，每 10 股派 0.4 元，转增 2 股，共计派现 14,233.29 万元，转增 71,166.43 万股
2017 年度	以总股本 4,288,779,718 股为基数，每 10 股派 0.2 元，转增 2 股，共计派现 8,577.56 万元，转增 85,775.59 万股

五、重视投资者关系管理，不断提升公司市场形象

1、公司通过投资者热线、传真、董秘邮箱及深圳证券交易所互动易平台等多种渠道，积极认真的与广大投资者进行交流互动。2018 年，公司共接听投资者来电 887 个，回答深圳证券交易所互动易平台投资者提问 146 个。

2、公司通过举办网上年度报告说明会，与参会的投资者进行坦诚的沟通和交流，使广大投资者更深入地了解公司的经营发展情况。2018 年，公司举办网上年度报告说明会 1 次，参加投资者交流会 1 次，并参加了深圳证券交易所举办的“上市公司赴

港与境外投资者面对面”活动。2018 年 4 月，公司获由上海证券交易所、深圳证券交易所、中国证券业协会、中国证券投资基金业协会、中国上市公司协会等 7 家单位主办颁发的“2017 年度最受投资者尊重的上市公司”荣誉。

3、公司召开股东大会时，设有投资者和公司管理层的互动交流环节，公司董事、监事、高级管理人员认真听取投资者的意见和建议，并就公司经营以及未来发展等问题与广大投资者进行沟通和交流。

第三章 员工权益保护

公司秉持构建和谐劳动关系的理念，在遵守劳动合同法及其他相关法规的同时，还会充分关注员工的职业成长、工作环境、身心健康，采取各种举措，提升员工在公司的幸福感和安全感，并加强企业文化建设，增强员工向心力，提升企业的凝聚力，以实现员工与企业的共同发展。2018 年，公司获上海市人力资源和社会保障局、上海市总工会、上海市企业联合会、上海市企业家协会及上海市工商业联合会颁发的“上海和谐劳动关系达标企业”称号。

一、坚持以人为本，维护员工合法权益

公司一向坚持以人为本的原则，保护劳动者合法权益、规范劳动秩序。公司严格按照《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规的相关规定及要求，制定并不断完善人力资源管理相关各项制度，与员工签订劳动合同，建立规范的劳动关系，明确双方权利义务，并依法为员工办理各项社会保险，维护员工的合法权益。

二、用心呵护员工健康，丰富文化生活

公司一直以来十分重视员工的身体健康和心理健康，每年组织全体员工进行健康体检，关心员工身体健康；每逢传统佳节，公司给员工及员工家人送去节日问候和礼品福利；日常工作生活中，公司还会为员工送去生日关怀、生病慰问以及女性员工的节日关怀等。东方财富证券组织开展多项职工关怀活动，成功申报“上海市第十四次工会代表”、“上海市第十五次妇女代表”；探索特色党建活动“红色音乐党课”，创建“东方财富证券党群 E 课堂”。同时，公司也非常重视员工在工作之外的文化生活，除了年会等大型活动以外，还组织旅游、素质拓展、茶话会等各种活动，不断丰富员工文体生活。

三、积极开展培训工作，助力员工成长

公司的发展离不开人才的支撑，员工是公司的宝贵财富。公司自成立以来，就十分关注员工的成长，设有专门部门负责员工的培养发展，开展了包括员工基本素养培训、知识类培训和技能类培训等各种形式的学习活动。2018 年，公司继续通过子公司举办东方财富证券企业大学——“格桑学院”，以凝聚人才、启迪未来为目标，为人才与企业发展赋能，以提升持续创新能力为宗旨，组织内部培训，撬动员工持续学习激情。公司发动内部业务专家成为师资力量，将他们的优秀岗位经验传授给员工，这些专家在校招大学生的培养上发挥了重要作用。2018 年度，公司及子公司组织员工培训 627 场，参训员工超过 16,000 人次。

四、完善激励机制，提高员工忠诚度

公司建立了合理的薪酬福利体系和完善的绩效考核体系，通过公开、公平、公正的激励考核机制及股票期权激励计划，有效地激发了全体员工的积极性和创造性，为公司持续健康发展夯实了人才基础。公司上市以来，先后推出了两期股票期权激励计划，连续四年进行股票期权行权，进一步提高了员工的满意度和忠诚度。

第四章 供应商、用户和消费者权益保护

东方财富始终坚持诚信经营，认真贯彻执行国家相关法律法规及监管部门的有关规定，自觉遵守深圳证券交易所、上市公司协会及其他协会的自律规范，从未发生因违反国家法律法规或失信而被监管部门立案调查或行政处罚的情况。公司获得了上海市“企业诚信创建”活动组委会、上海市信息服务业行业协会颁发的上海市“五星级诚信创建企业”等荣誉。

一、以用户需求为中心，努力提升服务能力

公司紧紧围绕实现一站式互联网金融服务整体战略目标，积极推进以人为中心，基于流量、数据、场景、牌照四大要素的互联网金融服务生态圈的构建和完善。公司进一步加大战略投入，强化研发创新，持续推进互联网金融服务大平台的升级、优化和完善工作；进一步加强和完善互联网金融电子商务平台的服务与创新，升级和完善核心数据库，努力实现各平台底层海量数据的共享覆盖；进一步完善东方财富证券在各级城市的营业网点布局，构建覆盖全国的服务网络；进一步提升公司整体服务

能力和水平，增强用户黏性，巩固和强化公司核心竞争力。

二、不断加强廉洁管理，维护公司利益

为监控和防范公司或职工与用户和供应商进行的各类商业贿赂活动，公司及子公司制定并严格执行相关业务人员行为规范，配合实施相关防范和监控措施，防范商业贿赂。公司禁止任何销售人员在代表本公司从事业务行为时，向第三方当事人提供贿赂、向与本公司有利害关系的公司或人索取礼物或利益或未按公司规定收受与本公司有利害关系的公司或人提供的礼物或利益；禁止工作人员以个人名义、个人账户向用户收取证券投资顾问服务费用等。

三、严格落实投资者适当性管理，保护用户权益

公司严格遵守《证券期货投资者适当性管理办法》，高度重视并落实投资者适当性管理工作实务，建立了投资者适当性管理的内部控制制度。全面了解投资者情况，深入分析产品和服务，进行科学有效的评估，充分揭示风险，并提出明确的适当性匹配意见，将适当的产品或服务提供给适合的投资者。在后续服务中，持续对用户做好风险提示工作，倡导理性投资、审慎决策。2018 年度，东方财富证券分类评价结果为 A 级。

四、加强完善售后服务，提高用户满意度

公司高度重视用户体验，坚持“以用户需求为中心”，秉持“维护和谐”的一贯原则，公司及子公司建立了一支专业服务团队，搭建了客服热线、在线客服、客服邮箱、短信等多渠道、全方位的服务网络，不断创新服务方式，为用户提供了畅通的服务、建议和投诉通道，积极、耐心与客户沟通，认真听取用户提出的意见和建议，持续完善产品，以满足用户的需要；严肃对待用户投诉问题，并及时落实处理；定期开展用户满意度调查，保护用户的合法权益。2018 年，公司及主要子公司客服团队客户服务次数合计超过 500 万次。

第五章 环境保护与可持续发展

公司高度重视环境保护和节能减排，在日常工作中，公司积极推行节能减排，倡导全体员工节约每一度电、每一张纸、每一滴水，最大程度节约能源，减少空调、电脑等用电设备的待机能耗，提高纸张的二次利用率，积极推动办公自动化，推进节约

型社会建设，关注环保社会责任，争做环保达人，共同促进企业持续、健康、稳定发展。为了增强节能减排宣传意识，公司水龙头、电源开关旁都设有“节约用水”、“节约用电”的宣传提醒小贴士，增强每位员工节约用水、节约用电的意识。全公司办公范围内为无烟区域，在公共区域均张贴了禁烟标志，全面推进办公和公共场所禁烟。

第六章 公共关系和社会公益事业

公司积极响应国家号召，在保证企业可持续健康发展的同时，积极履行精准扶贫社会职责，推动精准扶贫工作有序开展，将精准扶贫工作作为公司一项重要任务，建立扶贫长效机制。

一、多措并举拓展精准扶贫工作，长期持续帮扶高原扶贫对象

积极发挥行业和自身优势，不断完善工作机制，通过全资子公司选派骨干人员赴贫困地区，加强日常沟通协调，扎实做好精准扶贫工作，保障扶贫项目顺利开展。

2018 年，东方财富证券、东方财富期货持续扶助已签约结对的 5 个扶贫县：西藏自治区曲水县、嘉黎县、墨脱县、措美县、朗县，在智力扶贫、公益扶贫、产业扶贫等多措并举，顺利完成年度扶贫攻坚任务。

1、智力扶贫

2018 年 1 月 8 日至 11 日，东方财富证券举办了“东方财富西藏扶贫县国有企业骨干研修班”。通过培训，进一步提升了结对扶贫地区基层干部及国有企业骨干推动和引领当地精准脱贫的能力和水平，建立健全“造血式”扶贫长效机制。2018 年 5 月 16 日，东方财富期货联合西藏自治区林芝市朗县人民政府举办了“金融知识援助精准扶贫”主题培训。2018 年 10 月 17 日，东方财富期货联合西藏自治区林芝市朗县人民政府举办了“东方财富期货第二期金融知识援助精准扶贫”主题培训。2018 年 12 月 26 日，东方财富证券在措美县举行了“金融知识援助精准智力扶贫主题培训”。

2、公益扶贫

2018 年 3 月，东方财富证券对援助第 10 年的四川彭州市龙门山镇九年制学校 2017 年度优秀女教师和学生进行慰问和奖励，总计 3.32 万元；同时投入 6900 元支持该校的“快乐阅读”项目。在公司的鼓励和大力支持下，该校初中部和小学部均获得 2017-2018 年度教育教学质量“优秀学校”和“进步最快学校”。

2018 年 10 月，东方财富期货参加在林芝市朗县以“群策群力扶贫济困，同心同德共迈小康”为主题的全国“扶贫日”宣传活动，帮扶慰问朗县 10 户特困大学生，每人发放帮扶资金 3000 元，共计 3 万元。

2018 年度，东方财富证券针对西藏结对扶助的嘉黎县、曲水县、墨脱县、措美县设立了扶贫教育奖学金，每县给予 3 万元奖学金；对拉萨市柳梧新区教育基金捐赠善款 10 万元，不断推进教育扶贫。

自 2011 年以来，东方财富证券对“西藏那曲地区嘉黎县鸽群乡”进行对口扶助，2018 年已派驻第八批人员转驻点至西藏那曲县色雄乡巴热村，与当地农牧民群众同吃、同住、同劳动，帮助改善当地落后的基础设施，促进生产、生活水平提升。

3、产业扶贫

2018 年度，东方财富证券向措美县捐赠 25 万元，修建乃西村藏鸡养鸡场，积极采购扶贫县具有雪域高原特色的特产合计 48.8 万元，进一步拓宽西藏特色农产品的推广、销售渠道，支持当地产业发展。

二、捐助公益事业，积极回报社会

2018 年 1 月，公司向上海市慈善基金会嘉定区分会捐赠 15.00 万元；

2018 年 3 月，东方财富证券向哈尔滨市慈善总会捐赠 2,800.00 元；

2018 年 5 月，公司向北京科技大学教育发展基金会捐赠 200.00 万元；

2018 年 7 月，公司向上海交通大学教育发展基金会捐赠 50.00 万元；

2018 年 9 月，天天基金向上海宋庆龄研究会捐赠 100.00 万元；

2018 年 12 月，公司向上海市慈善基金会嘉定区分会捐赠 15.00 万元；

2018 年 12 月，东方财富证券向援助西藏发展基金会捐赠“光明行”公益款 500.00 万元。

三、广泛开展投资者教育活动，传递证券市场正能量

作为一家互联网财经平台上市公司，公司始终不忘履行社会责任，多次承办了基金业、银行业的投资者教育活动，倡导全民健康理财的理念，吸引了全国范围内数千万投资者的广泛参与，产生了良好的社会效益。2018 年，公司获香港交易所颁发的“2018 年度内地港股通推广积极单位”。

2018 年，全资子公司东方财富证券，通过网站发布投资者风险提示公告、防范非法证券活动信息数量 63 条；发送防范非法证券活动信息的提醒短信数量 9 万余条；

印刷投教产品 12500 份；微信文章点击量为 9859 次；开展防范非法证券活动、债券投资者保护活动、走进社区及上市公司等 89 场，参与人次 789 人。各项投教活动覆盖了十多个省、市、自治区的投资者。

公司坚持引导投资者树立健康理性的投资理念，传递证券市场正能量，获得了监管部门及广大投资者的高度认可。

东方财富信息股份有限公司董事会

二〇一九年三月四日