

# 东北证券股份有限公司 2018 年度社会责任报告

## ☆ 报告编制说明

本报告阐述了东北证券股份有限公司（以下简称“东北证券”或“公司”）的社会责任理念和战略，真实、客观、详细地介绍了公司 2018 年度积极承担履行社会和环境责任方面做出的具体工作。报告根据《深圳证券交易所主板上市公司规范运作指引》和《东北证券股份有限公司社会责任制度》的规定，结合公司在履行社会责任方面的具体情况编制。报告中的财务数据来自公司 2018 年度财务报告，并经中准会计师事务所独立审计；财务状况详情参见《东北证券股份有限公司 2018 年年度报告》。

## 目 录

一、公司概况.....	4
二、公司文化理念.....	5
三、贡献社会.....	6
（一）贯彻落实精准扶贫，积极投身社会公益 .....	6
（二）综合服务中小企业，全力支持经济发展 .....	8
（三）积极响应国家号召，有序推进“纾困”项目 .....	9
（四）积极引进各类人才，提供更多就业机会 .....	10
（五）依法缴纳税款，支持国家经济发展 .....	10
（六）秉承绿色金融发展，创造和谐生态环境 .....	10
四、公司治理.....	11
（一）健全公司治理体系，提升公司治理水平 .....	11
（二）积极回报公司股东，保障债权人权益 .....	12
（三）认真履行反洗钱工作，提升反洗钱管理有效性 .....	13
（四）健全合规管理体系，推进合规文化建设 .....	14
（五）加强风控体系建设，提升风险管控能力 .....	15
（六）规范优化审计程序，提升审计工作质量 .....	16
（七）持续加强信息技术系统建设，技术引领能力逐步加强 ..	16

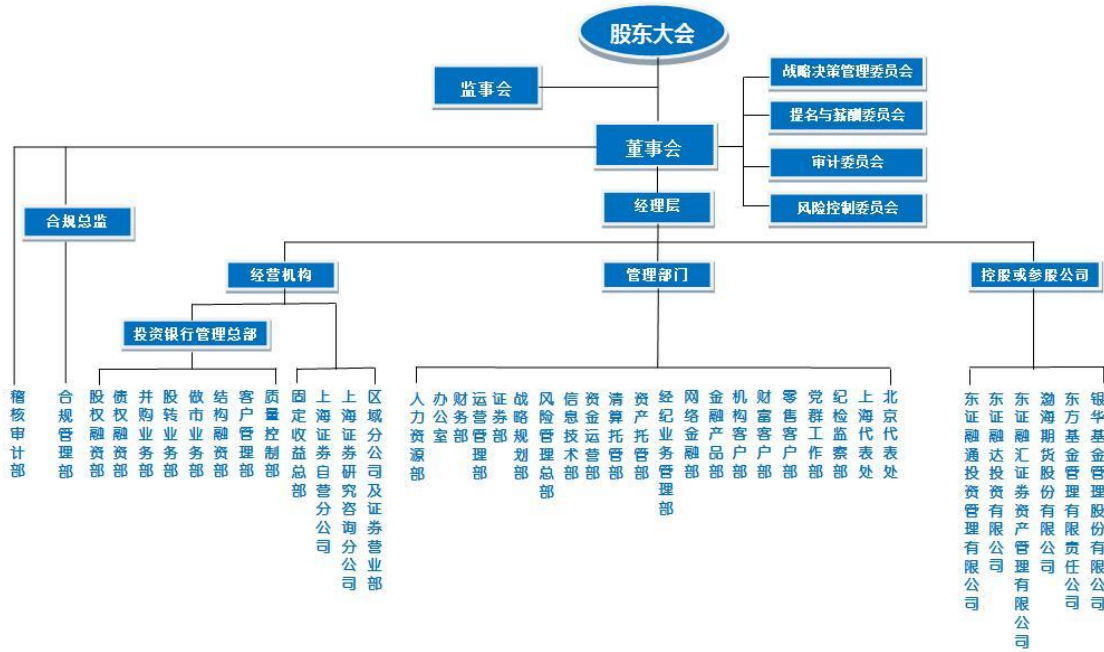
(八) 高度重视党风廉政建设, 加强廉洁从业管理 .....	17
五、公司业务 .....	17
六、客户服务 .....	19
(一) 优化客户服务体系, 提升客户服务体验 .....	19
(二) 积极开展投资者教育, 加强投资者适当性管理 .....	20
(三) 重视客户服务反馈, 妥善处理客户投诉 .....	22
七、员工权益 .....	23
(一) 人员结构 .....	23
(二) 严格规范用工管理, 有效保障员工权益 .....	23
(三) 健全人才选拔培养体系, 建立员工职业发展通道 .....	24
(四) 加强民主管理, 提升员工主人翁意识 .....	24
(五) 深化企业文化建设, 凝聚员工力量 .....	25
八、公司荣誉 .....	26

## 一、公司概况

公司成立于 1988 年 8 月 24 日，前身为吉林省证券有限责任公司。2000 年 6 月经中国证监会批准，经过增资扩股成立东北证券有限责任公司。2007 年 8 月 27 日，公司通过“锦州六陆”吸收合并重组在深圳证券交易所上市。公司已经在全国 28 个省、自治区、直辖市的 67 个大中城市设立 104 家证券营业部、43 家区域分公司。公司拥有东证融通投资管理有限公司、东证融达投资有限公司、东证融汇证券资产管理有限公司 3 家全资子公司，控股渤海期货股份有限公司、东方基金管理有限责任公司，参股银华基金管理股份有限公司。截至 2018 年末，公司注册资本 2,340,452,915 元，总资产为 650.23 亿元，归属于母公司股东的所有者权益为 150.35 亿元。

公司的经营范围包括：证券经纪；证券投资咨询；与证券交易、证券投资活动有关的财务顾问；证券承销与保荐；证券自营；融资融券；证券投资基金代销；代销金融产品业务。

公司组织机构图如下：



## 二、公司文化理念



### 三、贡献社会

#### （一）贯彻落实精准扶贫，积极投身社会公益

多年来，公司积极投身公益事业，认真履行社会责任，将“企业公民”作为自己责任感的核心价值，把回报社会作为自己的神圣使命之一，为中国证券市场，特别是吉林省经济的发展做出了贡献。

2018 年，公司深入推进“一司一县”精准扶贫工作，重点落实“一县一企”帮扶行动。公司多次赴贫困县进行调研走访，挖掘企业挂牌意愿，了解企业金融需求，并组织公司有关部门向企业开展资本市场专项培训及上市相关辅导，推动项目落地。目前，公司签约的国家级贫困县靖宇县皇封参 IPO 项目已初步完成尽调，正在进行上市辅导前的准备工作。

公司积极推进消费扶贫，支持贫困地区特色产品销售，在 2017 年消费扶贫平台上线 18 款贫困县企业特色产品的基础上，2018 年又新上线延边吉裕森饮品有限公司 2 款产品、上线汪清县关东粉王食品有限责任公司 3 款产品，并线下发动员工购买汪清木耳及大安大米，已累计帮助农民取得木耳、大米销售收入近 6 万元。

公司全力搭建扶贫智库，积极开展资本市场交流培训与投资者教育活动，提高贫困县企业的“造血”功能与投资者风险责任意识；继续创办“东北证券励志班”，累计三年每年投入 40 万元（2017-2018 年已投入 80 万元）资金资助 500



余名建档立卡贫困户学生，帮助他们顺利完成学业，并参与靖宇县团委组织的“助力脱贫·情暖童心”留守儿童圆梦微心愿认领公益活动，为 390 名小朋友捐赠了价值 4 万余元的学习物品，并走访贫困学生家庭，为他们送去学习物资和善款。公司 2018 年合计捐款 150 余万元。



2018 年，公司组织参与“助力脱贫·情暖童心”留守儿童圆梦微心愿认领公益活动。

公司还积极助力包保贫困村项目建设，在 2017 年出资 100 万元的基础上，2018 年再次投入 100 万元支持东丰镇仁义村的光伏发电帮扶项目，使帮扶工作更具针对性和可操作性。自 2017 年底东丰镇仁义村的光伏项目并网发电以来，共发电 20 余万度，已帮助镇内 64 户建档立卡的贫困户实现脱贫。2018 年，公司还出资 3.2 万元定点帮扶长春市净月区 16 户贫困户，并组织长春市党支部开展送温暖活动。

公司积极开展资助樊家小学系列公益活动，已连续 6 年

定点帮扶樊家小学，出资 6.8 万元为学校聘请音乐、美术教师，并多次开展志愿者爱心公益活动。



2018 年 5 月 25 日，公司赴樊家小学开展爱心公益活动，与孩子们共同度过了一个快乐的“六一”儿童节

2018 年，公司各分支机构在履行社会责任方面也发挥了积极的作用。山西分公司代表公司参加“2018 善行者走进隰县徒步活动”，筹款 2 万元支持隰县精准扶贫项目；揭阳临江南路营业部与揭阳华侨中学红十字协会师生们一起走进揭阳仙桥华阳观孤儿院献爱心，捐赠了学习用品和药品；九台站前路营业部开展了“走进九台社区、暖心帮扶捐助”等系列活动；天津分公司赞助环渤海金融研究院“防银发老人金融诈骗”金融知识普及活动；重庆分公司组织重阳节敬老慰问活动，为老人们送去生活、文娱用品，丰富他们的文化生活。

## （二）综合服务中小企业，全力支持经济发展

公司着眼实体经济，通过提供专业化的金融服务，为中小企业融资、改善经营环境、促进企业发展做出贡献。2018 年，公司成功推荐 13 家中小企业挂牌，累计挂牌家数达 352 家，行业排名分别位于第 13 位和第 9 位；新三板做市服务企业 97 家。公司全年完成改善城乡生态环境、完善城市居



民基础设施改造等相关公司债项目 12 个，企业债项目 3 个，募集资金合计 80.82 亿元；公司关注中小企业融资问题，努力帮助企业提升其行业地位，全年累计完成中小企业融资项目 45 个，融资总额 12.39 亿元。公司以持续的金融创新和优质的金融服务，解决企业“融资难”和“服务难”等问题，增强企业有效供给能力，助力企业提升在本行业内的产业链分工地位，逐步发展成为单项冠军或龙头企业。

公司积极参与各省市地方债的投标工作，致力于为地方基础设施建设提供资金，用于交通、通讯、教育、医院和污水处理系统等方面，为各省市地方政府经济发展做出了应有的贡献。2018 年，公司成功为山东如意科技集团有限公司提供了合计 34.03 亿元的债券融资服务，为进一步解决民营企业融资难问题提供实践经验和参考。

公司的全资子公司东证融汇通过设立集合和定向资产管理计划，完成中小企业融资项目 10 个，融资总额 21.84 亿元。截至 2018 年末，东证融汇管理资产规模近 500 亿元，其中债券类投资产品 128 亿元，近 61%（约 78 亿元）投向地方融资平台企业，间接支持城镇基础设施建设。

### （三）积极响应国家号召，有序推进“纾困”项目

2018 年 10 月以来，为了纾困股票质押业务的市场风险，证监会等监管机构出台了一系列纾困政策。公司高度重视，在充分了解市场信息及梳理自身情况的基础上，稳步推进参

与纾困的各项工作安排。公司已经签署证券行业支持民营企业发展系列资产管理计划发起人协议，并成立了纾困基金专项工作小组负责具体落实各项事务。目前，具体纾困项目正在稳步推进中。

#### （四）积极引进各类人才，提供更多就业机会

公司积极践行社会责任，每年新提供就业岗位近 500 个。公司每年根据需求制定招聘计划，并组织实施年度社会招聘及校园招聘工作。2018 年公司共引进各类管理类人才、专业类人才及储备型人才 481 人，创造了更多的就业机会。

#### （五）依法缴纳税款，支持国家经济发展

公司自成立以来，始终坚持履行企业纳税行为，及时依法纳税，肩负企业责任回馈社会。2018 年公司缴纳税款总计约 5.91 亿元。

#### （六）秉承绿色金融发展，创造和谐生态环境

公司始终秉承“绿色金融”发展道路，坚持推进绿色办公，倡导全员树立勤俭节约、绿色出行的意识，确保公司“绿色办公”工作落到实处。2018 年，公司坚持无纸化办公、双面打印和复印，节约了大量纸张耗材等；做好实物资产的调剂工作，提高实物资产使用效率，全年累积调剂电脑、空调等闲置资产 550 台，涉及原值金额 2,729.90 万元；加强公务用车管控，降低运营成本，同时鼓励员工乘坐班车上下班；总部办公楼冬季采用天然气供暖，且适时阶段性供暖，最大

程度地降低对环境的影响；在网点装修过程中，从采购招标源头开始重视环保材料和节能设备的应用。公司一直以来把与环境保护相关的潜在的回报、风险和成本融合到日常业务中，在经营活动中通过对业务发展方向引导，推动经济、社会与自然环境的协调与可持续发展。

## 四、公司治理

### （一）健全公司治理体系，提升公司治理水平

#### 1. 完善公司治理，保持“三会”规范化运作

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《证券公司监督管理条例》、《上市公司治理准则》和《证券公司治理准则》等法律法规和规范性文件的要求，形成了股东大会、董事会、监事会、经理层相互分离、相互制衡、相互配合的成熟有效的公司治理结构和运作机制，制定了《公司章程》、“三会”议事规则等配套规章制度，建立了完备的合规管理、风险管理和内部控制体系，公司治理结构专业、规范、透明。

2018 年度，公司召开股东大会 2 次，董事会 10 次，监事会 4 次，审议包括公司年度报告、董事会和监事会工作报告、利润分配方案、修订公司制度等议案，保证了公司各项重大工作的有效开展和落实，切实维护股东及公司的合法权益。

#### 2. 高度重视信息披露，提升信息披露水平

2018 年度，公司进一步完善信息披露机制，严格执行最新法律法规和规章制度要求，坚持“规范披露、自愿披露、

主动披露”的原则，高标准开展信息披露相关工作。公司通过定期报告和临时公告的方式，披露公司各项业务开展情况、财务状况及重大事项进展情况，积极推广公司各项业务。公司全年累计披露公告 65 项，各项公告披露准确及时、依法合规，使投资者全面、深入、准确、及时地了解公司情况，树立公司在资本市场的良好形象。

### 3. 提升投资者关系管理工作质量，维护公司市场形象

2018 年度，公司严格遵循公平对待每一位投资者的理念，通过公司网站投资者专栏、深交所投资者互动平台、公开电子信箱等多元化的沟通渠道，收集投资者提问、听取投资者的意见和建议，在信息披露范围内作出及时反馈和回复。在同投资者沟通的过程中，公司树立了投资者利益至上的服务意识和公司诚信、负责的良好形象，不存在向投资者泄露未公开披露信息的情形，充分保护了投资者的合法权益。2018 年，公司累计接听投资者电话 300 余次，回答深交所互动平台投资者提问 46 次。

### （二）积极回报公司股东，保障债权人权益

公司始终高度重视对投资者的合理回报，平等对待股东，实行持续、稳定的利润分配政策。在满足《公司章程》规定的现金分红条件的情况下，公司每年以现金方式向股东分配利润不少于当年母公司实现可供分配利润的 20%。2018 年，公司以总股本 2,340,452,915 股为基数，拟向全体股东

每 10 股派 1 元人民币现金（含税），合计派发现金股利 234,045,291.50 元。

公司近三年普通股现金分红情况表

单位：(人民币)元

分红年度	现金分红金额 (含税)	分红年度合并报表中归属于上 市公司普通股股东的净利润	占合并报表中归属于 上市公司普通股股东的 净利润的比例
2018 年	234,045,291.50	301,352,976.41	77.66%
2017 年	234,045,291.50	666,946,558.98	35.09%
2016 年	234,045,291.50	1,314,941,187.90	17.80%

2018 年，公司根据自身实际资金需求情况，选择发行债券作为融资方式之一，筹集资金支持业务开展。公司制定了《募集资金使用管理制度》，严格规范募集资金的存储、使用、变更、监督和责任追究等内容。2018 年，公司充分做好募集资金使用的申请、分级审批权限、决策程序、风险控制措施及信息披露各项工作。公司严格审核，确保各项资金规范运用，按时还本付息，及时准确地做好各项重大事项的信息披露工作，有效保护了债权人权益。

### （三）认真履行反洗钱工作，提升反洗钱管理有效性

2018 年度，公司认真履行反洗钱义务，深入强化可疑交易管理工作，切实提升洗钱风险管理工作的有效性。公司以落实新的《中国人民银行关于加强反洗钱客户身份识别有关工作的通知》为重点，加强反洗钱工作组织管理，健全反洗钱制度体系，完善反洗钱监测管理系统，强化反洗钱工作宣传与培训，实时监测、评估反洗钱风险，全面落实反洗钱法



律法规和监管政策的要求。

为提高社会公众对反洗钱工作的关注度，全面提升反洗钱宣传的整体效果，公司于 2018 年 9 月至 10 月以“落实三反意见，维护金融安全”为主题，组织各单位结合工作实际，开展网点宣传、社区宣传、投资者教育基地反洗钱主题宣传、新媒体主题宣传等形式多样的反洗钱宣传活动。公司通过多渠道、多视角、多形式、多层面的反洗钱宣传活动，进一步增强了社会公众对洗钱犯罪的防范和识别能力，一定程度上预防和遏制了洗钱犯罪活动，营造了良好的社会氛围，为维护金融稳定贡献了一份力量。2018 年，公司荣获“2017 年吉林省金融系统反洗钱宣传先进集体”称号，在 2017 年度吉林省金融机构反洗钱分类评级中被评为 A 类 A 级。

#### （四）健全合规管理体系，推进合规文化建设

公司依据法律法规规章、行业规范和自律规则及监管要求，建立了较为完整的合规管理体系并有效执行。公司明确各层级合规管理职责，为深化合规管理、完善内部控制提供了有效的组织保障。公司及时梳理内部制度和流程，不断完善公司制度体系建设，为公司规范运作、合规展业提供有力的制度保障。

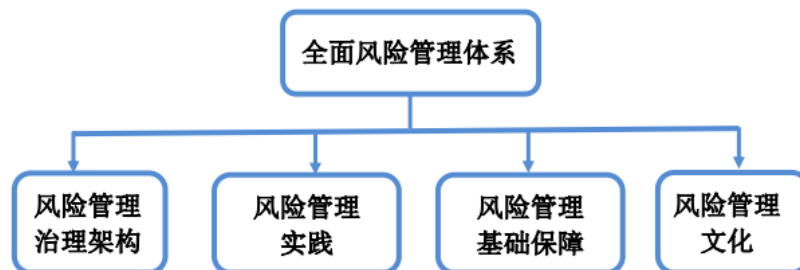
公司坚持推进合规文化体系建设，培育全体员工的合规意识，自上而下倡导合规理念，督导全体员工切实遵守执业规范，提升主动判断业务合规性的能力，增强员工合规履职



的自觉性。2018 年度，公司开展多形式、多层面的合规宣导与培训，在全公司持续倡导和推行“全员合规、合规从管理层做起、合规创造价值、合规是公司生存基础”的合规理念，明确了业务开展中“严守合规底线”的要求。公司通过现场、视频、发布在线课程等方式进行培训，共举办现场培训 4 次，在公司东证商学院 APP 发布课程 105 次。

#### （五）加强风控体系建设，提升风险管控能力

自 2014 年中国证券业协会发布《证券公司全面风险管理规范》以来，公司将全面风险管理体系细化为“全面风险管理四大支柱”，即风险管理治理架构、风险管理实践、风险管理基础保障和风险管理文化四大支柱，全面落实《证券公司全面风险管理规范》的监管要求。



2018 年，随着市场环境和公司业务的发展变化，公司不断完善风险管理体系建设，加强风险管理信息系统建设，优化风险管理工具和方法，加强专业队伍建设，培育良好的风险管理文化。

公司在风险监控系统的基础上，部署了市场、信用、操作三大风险管理系统，实现对所有投资数据和客户数据的归

集，为风险管理提供了系统和数据支持，夯实风险管理基础保障。公司开发了总量层面、交易层面的风险计量模型，并进一步推进模型在系统中的落地，加深风险计量技术的研究和应用，促进公司风险可测、可控、可承受。

公司建立了“风险管理人人有责”的风险管理理念。2018年，公司组织开展定期“全面风险自我识别、评估和控制”工作，强化自我风险管控意识，筑牢风险防范“第一道防线”；公司将风险管理文化宣传和培训相结合，2018年，公司通过专项培训、专题培训和现场交流等方式进行员工培训，使公司风险管理文化理念能够被全体员工熟悉和掌握。

#### （六）规范优化审计程序，提升审计工作质量

2018年，公司稽核审计工作紧紧围绕监管关注的重点，结合公司业务开展的实际情况，以风险和问题为导向，以内部控制和合规有效性评估为抓手，以监督鉴证和管理咨询为任务，以增值服务和改善运营为目标，通过技术手段排查潜在风险，通过数据分析找出风险的成因，明确责任并提出意见和建议，使稽核审计工作更敏锐、更具有前瞻性。全年共开展实施稽核审计项目 104 项。

#### （七）持续加强信息技术系统建设，技术引领能力逐步加强

2018年，公司持续加强对信息技术的研究及应用，加大对信息系统建设投入，提高系统使用效率，优化信息系统的

客户使用体验。公司各信息系统运行安全、稳定，有力保障了公司各项业务顺利开展，信息技术对业务支撑力度进一步提高，信息技术引领能力得到增强。

#### （八）高度重视党风廉政建设，加强廉洁从业管理

公司高度重视党风廉政建设，持之以恒落实中央“八项规定”相关精神，严明公司党员纪律，强化纪律监督检查，努力打造一支清正廉洁、作风优良的党员干部队伍。公司通过深入开展廉政主题活动、制作《“两学一做”学习教育简报》、加强廉政文化宣传，认真执行《中国共产党党内监督条例》，强化业务培训，提高履职能力，加强作风建设，引导和教育公司各级党员干部及单位主要负责人进一步坚定理想信念、抵制不良风气，以身作则，严格执行党的各项纪律要求，强化公司各项规章制度的执行，逐步使党风廉政建设理念内化于心、外化于行。

为进一步加强行业廉洁从业管理、积极落实证监会《证券期货经营机构及其工作人员廉洁从业规定》的要求，公司成立工作小组，建立健全公司廉洁从业管理机制，制定公司级管理办法进行约束。公司切实强化廉洁从业风险防范主体责任，建立相关内控制度，认真履行各项职责，对违规行为严肃处理。

## 五、公司业务

2018 年，在从严的监管环境和复杂的市场环境下，公司

积极顺应行业发展趋势，稳中求进，全面加强合规风控管理，各项业务有序开展。

大零售业务板块方面，公司持续推进经纪业务战略转型升级；大力开展投顾签约业务，加强投顾团队建设，积极组织财富 500 俱乐部活动；公司两融业务主动出击，市场份额稳中有升，审慎推进股票质押业务，有效控制了业务风险；加大对期权与 IB 业务的服务支持力度，推进客户开发及服务；进一步巩固加强同外部金融机构的合作和服务，搭建外部同业渠道；东北证券融 e 通 APP 投教学院为用户及时获取各类投资资讯提供了良好的平台，不断满足用户的功能需求、提升用户的体验。

投资与销售交易业务板块方面，公司权益类投资业务积极做好资产配置，跟踪市场和政策变化，定期调整投资策略，积极探索海外投资业务，创新开展场外期权业务；固定收益类投资较好地把握市场机会，打造研投体系研究框架，加强行业和信用研究，拓展投资领域，创新开展再融资财务顾问业务，收到良好成效；全资子公司东证融达投资有限公司的另类投资业务坚持稳健经营理念，积极开拓市场，完善渠道建设；研究咨询业务做到了研究领域全覆盖，重点研究领域特色突出，全年完成路演和反路演 5,400 余次，调研 688 家（次）公司，完成各类研究报告 3,405 篇。

大投行业务板块方面，公司在不利的市场环境下保持大

投行业务平稳发展，积极推进战略转型，落实人员转型调整，管理架构和员工队伍进一步优化。

2018 年，公司完成投行项目情况如下：

保荐项目 3 个，股票承销家数排名并列第 24 位，IPO 承销家数排名并列第 25 位

股转挂牌项目 13 个，累计挂牌数 352 个，累计挂牌行业排名第 9 位

债券承销项目 15 个，公司债项目 12 个，募集资金 67.82 亿元，企业债项目 3 个，募集资金 13 亿元，债券承销家数排名第 56 位

新三板股票发行 45 次，发行金额 11.08 亿元，股票发行家数行业排名第 9 位

并购及财务顾问项目 10 个，财务顾问家数行业排名第 36 位

做市交易企业为 97 家，做市企业家数行业排名第 12 位

资产管理业务板块方面，公司全资子公司东证融汇资产管理有限公司根据监管要求，完成小集合产品净值化改造，使公司成为行业内最早完成小集合净值化改造的券商之一；顺应行业趋势和监管导向，大力发展资产证券化业务，扩大基础资产类型范围；公司全资子公司东证融通投资管理有限公司全面开展私募基金业务，挖掘市场机会，布局重点行业。

## 六、客户服务

### （一）优化客户服务体系，提升客户服务体验

公司持续打造“以客户为中心”的客户服务体系，为客户提供定制化、个性化、更符合需求的服务体验。公司积极



开展客户服务体系建设工作，不断提升公司整体客户服务水平，为打造卓越的客户服务体验不断努力。

## （二）积极开展投资者教育，加强投资者适当性管理

公司坚持开展投资者教育与保护工作，积极贯彻落实中国证监会投资者教育及保护精神，秉承“公益、教育、服务”主题理念，致力提升投教服务工作水平。

### 1. 开展丰富的投教活动，贯彻基地主题理念

2018 年，公司走进吉林大学、东北师范大学、吉林财经大学开展“舞动校园初夏三部曲”活动，深入校园普及投资者权益保护知识。

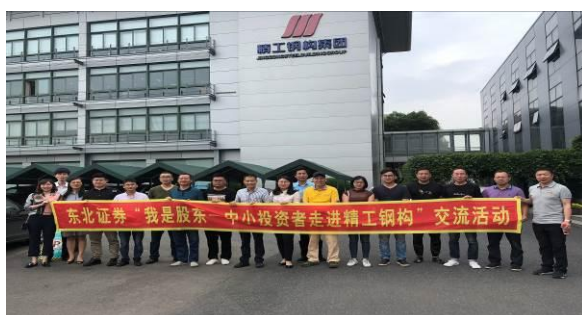
为倡导理性投资，引导投资者“全面知权、积极行权、依法维权”，2018 年，中央电视台财经频道与中证中小投资者服务中心联合主办了《股东来了》投资者权益知识竞赛。公司作为该活动吉林赛区承办方，积极配合监管部门开展了一系列宣传活动，组织公司员工和投资者积极参与并斩获初赛全国冠军，东北证券战队在央视总决赛中夺得亚军的优异成绩。

此外，公司还通过充分发挥投教基地优势，开展了一系列投教活动。





(1) 公司关注投资者权益保护工作，开展了“315 投资者权益保护专项活动及投资者交流会”、“投资者服务东北行——投教大讲堂”



(2) 公司致力于搭建上市公司和投资者之间的沟通桥梁，举办了“中小投资者走进上市公司——走进精工钢构、东睦股份”活动；



(3) 公司推动投资者教育纳入国民教育，与吉林大学、东北师范大学、吉林财经大学、长春大学、长春科技学院等高校合作，走进校园普及金融知识、组织大学生到基地参观学习。

## 2. 制作多样化投教产品，提高投教服务水平

投资者教育离不开优质的投教产品作为载体，公司 2018 年共投放各类投教产品 1,700 余种，包括课件、海报、展架、书籍、图文、视频等 13 种形式。公司始终关注高质量投教

产品的打造，选送的原创公益系列纪录片《我与中国资本市场风雨四十年》荣获上交所年度“最佳视频奖”及“投资者最喜爱的最佳视频奖”。

### 3. 始终重视投资者适当性管理工作

公司积极贯彻落实《证券期货投资者适当性管理办法》，2018 年度制定、修订投资者适当性管理相关工作制度 12 项；积极完善相关系统功能，并在保证业务合规开展的前提下优化业务流程，提升客户体验；开展针对各区域营业网点核心业务骨干的大型现场培训 4 场；组织全公司层面适当性管理知识培训 2 次，有效提升了公司适当性管理工作水平。

#### （三）重视客户服务反馈，妥善处理客户投诉

公司在做好客户服务工作的同时，高度关注客户服务满意度的反馈情况。通过线上线下联动、客户回访等方式不断扩大客户满意度数据收集范围，从而获取更为有效的客户评价。

公司强化责任意识，将客户投诉处理作为公司改进内部管理、提升客户服务品质以及发现经营风险的一项重要工作，不断完善相关制度和流程。

同时，公司客户服务中心为客户提供客服电话、官网留言、微信和客服 QQ 在线值守等多种表达意愿的渠道，收集客户意见和建议，及时发现问题和需求。

报告期内，公司对投诉事件均进行了稳妥的处理，没有

造成后续不良影响。通过抽查等方式，公司对投诉客户进行了回访，结果显示客户投诉处理机制在实际处理客户投诉中得到了有效落实。

## 七、员工权益

### （一）人员结构

截至2018年12月31日，东北证券母公司共有员工3,006人，公司主要子公司东证融汇、东证融通、东证融达、渤海期货、东方基金共有员工546人。公司本科及以上学历占公司总人数的86.16%，其中博士30人、硕士820人；年龄在35岁以下员工占公司总人数59.09%。员工队伍整体素质持续提升。

### （二）严格规范用工管理，有效保障员工权益

公司严格规范用工管理，认真遵守国家法律法规和各项人力资源管理制度，切实保护职工的合法权益。用工之日起即签订劳动合同，严格按照当地社保部门、住房公积金管理部门的规定，及时、足额地为员工缴纳养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险、生育保险和住房公积金。

公司实行标准工时制，员工每日工作时间不超过8小时，每周工作不超过40小时，每周休息日两天。依法给予员工双休日、国家法定节假日、年休假、婚丧假、产假等带薪假期，保障员工休息、休假的权利。

公司现有员工除汉族外，有回族、满族、苗族等少数民

族，近两年，公司积极响应政策号召，逐步招收新疆籍少数民族毕业生在内地工作。目前公司少数民族约占公司总人数的 6%。

### （三）健全人才选拔培养体系，建立员工职业发展通道

公司致力于不断创新人才选拔和培养模式，建立健全人才选拔及培养体系。目前，公司已建立了针对储备人才招聘及培养的“璞玉计划”、针对高潜人才选拔及培养的“才俊计划”、针对中层管理岗位后备选拔及培养的“栋梁计划”以及针对公司管理精英和专业精英的“精英计划”，实现了对人才的盘点和分类分级培养和选拔，为公司业务发展奠定了良好的人才基础，激发了组织活力，激活了员工动力。

公司人才体系建设工作连续三年获得权威人力资源机构组织的最佳雇主评选的“最佳组织发展策略”、“员工发展计划典范”、“企业培训典范”等奖项。

### （四）加强民主管理，提升员工主人翁意识

公司员工代表大会制度建立以来，对加强公司民主管理、发挥员工在参与公司管理中的积极作用、保障员工依法行使民主管理权力、发挥工会组织参政议政和民主管理职能方面都起到了重要作用，充分体现了员工在公司重大问题决策上的参与权利。凡涉及员工切身利益的问题都经员工代表大会审议，充分发挥积极性和创造性，提高公司创新、创利水平，实现公司的跨越式发展。同时，公司创新民主管理的



方式与方法，实现民主沟通效能，调动员工积极性，更广、更深、更细地推进民主管理工作，不断提升员工主人翁意识。

公司所有员工均缴纳工会经费，参加工会的员工比例为100%。

#### （五）深化企业文化建设，凝聚员工力量

2018年，公司顺应战略发展，重塑公司企业文化理念体系，在全公司范围内大力倡导“融合、创新、专注、至简”的企业精神，鼓励员工重视学习，加强合作，树立品牌，践行文化，以饱满的热情投入到公司创新发展中去。

2018年，是东北证券成立三十周年，公司以“三十年砥砺前行，再扬帆不忘初心”为主题，通过组织“融·新时代”表彰颁奖典礼、第二届“东北好声音”员工歌手大赛、“我是演说家”青年员工演讲比赛、三十周年图片展及主题摄影绘画书法展，公司老员工座谈会、“庆祝公司资本市场三十周年全体员工大会”、员工徒步、第六届“东北证券杯”篮球联赛、长春地区第一届羽毛球赛、第三届台球社团比赛、新员工培训结业典礼演出、组织参加《股东来了》投资者权益保护知识竞赛等活动，展现公司员工良好的精神风貌，丰富员工文化生活，搭建交流平台，有效地激发了广大员工们的工作热情和创先争优的思想意识，使团队的凝聚力、向心力明显增强，为公司发展注入了新的动力。

## 八、公司荣誉

2018 年 1 月，由国际金融报、中国上市公司发展联盟合作组织的“2017 中国资本市场扶贫先锋论坛”在北京人民日报社举行，公司在“2017 中国资本市场扶贫巡礼”中荣获“扶贫模式创新先锋机构”奖。

2018 年 2 月，在由新浪财经发起主办的“2017 年券商 APP 风云榜”评选中，东北证券融 e 通荣获“最具发展潜力 APP”，以及“最具 AI 范 APP”两项大奖。

2018 年 2 月，公司在 2017 年度交易所会员评选中荣获“信息技术优秀会员”称号。

2018 年 3 月，上海证券交易所 2017 年度投资者保护系列活动颁奖大会在上交所交易大厅隆重举行。东北证券荣获了“最佳创意金奖”、“我是股东活动金奖”、“最佳公开课银奖”、“最佳图文银奖”四项大奖。

2018 年 3 月，公司获得全国银行间同业拆借中心 2017 年度“债券市场活跃交易商”奖项。

2018 年 4 月，公司获“中国电子商务协会客户联络中心专业委员会常务理事单位”称号。

2018 年 5 月，公司在 2017 年度反洗钱分类评价中被评为 A 类 A 级并荣获“2017 年吉林省金融系统反洗钱宣传先进集体”称号。

2018 年 8 月，公司参与了前程无忧组织的“2018 中国



典范雇主”评选活动，公司获得“2018 员工发展计划典范”单项奖。

2018 年 9 月，公司在中央电视台财经频道与中证中小投资者服务中心联合主办的《股东来了》投资者权益保护知识竞赛全国总决赛中荣获亚军，并获得“最佳承办奖”。

2018 年 9 月，在新三板在线组织的“新思路-新格局 2018 新三板峰会暨第三届金号角奖颁奖盛典”活动中，公司荣获“2018 年度十大品牌券商”和“2018 年度最佳做市商”称号。

2018 年 9 月，在券商中国主办的“2018 证券行业金融科技峰会暨优秀证券公司 APP 评选”颁奖典礼中，东北证券荣获“2018 年轻用户喜爱的券商 APP”、“海报王”两项大奖。

2018 年 10 月，由中国证券业协会、中国期货业协会、证券时报联合主办的“我们在行动”2018 中国证券期货业扶贫工作交流大会暨表彰大会在北京人民日报社举行，公司荣获“2018 中国证券期货公司优秀定点扶贫奖”。

2018 年 11 月，公司在“2018 年（第三届）中国客户联络中心行业发展年会暨颁奖大会”中荣获“2018 年度客户口碑最佳客户联络中心”称号，零售客户部总经理获“中国客户联络中心 2018 年度杰出管理人”奖。

2018 年 11 月，公司在第四届中国企业微课大赛颁奖典礼

礼中荣获“先锋模范奖”及“优秀作品奖”。

2019 年，公司将继续认真履行社会责任，把握稳健经营的工作基调，维护公司股东利益，助力实体经济发展，努力提升公司社会贡献能力，塑造诚信尽责、有担当的企业形象，融通资源，创造财富，促进客户、公司、股东、员工及社会各方的和谐共赢。

东北证券股份有限公司

二〇一九年四月九日