



2015  
**东方证券企业社会责任报告**  
Orient Securities Corporate Social Responsibility Report







# 目录 / CONTENTS

<b>1 董事长致辞</b>	<b>07</b>
<b>2 公司概况</b>	<b>09</b>
2.1 公司简介	
2.2 组织架构	
<b>3 责任理念</b>	<b>11</b>
3.1 东方证券的价值观	
3.2 东方证券的社会责任模型	
<b>4 肩负责任 回报股东</b>	<b>13</b>
4.1 经济贡献	
4.2 公司治理	
4.3 风险管理	
4.4 合规运营	
<b>5 拥有客户 拥有未来</b>	<b>17</b>
5.1 金融创新	
5.2 优质金融服务	
5.3 投资者保护	
<b>6 企业发展 人才先行</b>	<b>23</b>
6.1 员工权益	
6.2 员工发展	
6.3 企业文化建设	
<b>7 美好社会 幸福社区</b>	<b>30</b>
7.1 公益事业	
7.2 社区责任	
7.3 环境保护	
<b>8 关键绩效表</b>	<b>36</b>
<b>9 加入的倡议、协会及所获荣誉</b>	<b>39</b>
<b>10 附录</b>	<b>40</b>
上海证券交易所披露建议索引表	
《全球可持续发展报告指南》(GRI 4)索引表	
关于本报告	



# 董事长致辞

2015年，是我国资本市场发展跌宕起伏的一年，也是东方证券在创建一流现代投资银行征程中砥砺前行的一年。全体东证人凝心聚力，开拓进取，创造了新的业绩，公司各项事业继续保持良好发展态势。

2015年3月公司成功A股发行上市，实现里程碑式发展，进入了“上市发展、创新转型和跻身国内一流投资银行”三期叠加的关键时期。从全年来看，公司取得了良好的经营业绩，主要经营指标实现较大增长；其中创新业务规模快速扩大，收入结构持续优化。公司坚持服务实体经济发展和社会财富管理，新增23家证券营业部，综合金融服务能力进一步增强。我们经受住了股市震荡的严峻挑战，合规与风险管理到位有效，同时为资本市场稳定发展贡献积极力量。

2015年，也是东方证券新三年战略规划的第一年。在此之际我们正式推出了“让财富管理像艺术一样使人愉悦”的品牌理念，让投资者享受投资、感受投资之美，打造财富管理新形象；公司还推出了企业文化核心理念，以文化理念引领公司新一轮的改革发展，党建和企业文化建设再上新台阶，金帆行动、东方菁英、艺术节的活动如火如荼。

证券公司的实质是利用专业化的价值体系为社会财富创造提供便利。我们的使命不单是创造财富，与客户、股东分享成功，还包括在此过程中为员工创造幸福生活，为社会进步提供推力，给予各方物质和精神的双重回报，成为员工自豪、客户满意、社会尊重的优秀企业。

2016年，是我国“十三五”规划的第一年。东方证券会以“创新、协调、绿色、开放、共享”的五大发展理念为指导，通过金融助力产业发展，支持创业与创新、支持产业结构调整。全体东证人会以更坚定的信念和更强大的决心，以创建具有一流核心竞争力、为客户提供综合金融服务的现代投资银行为战略目标，携手并肩、矢志笃行，与你共享同悦，领略投资之美！

党委书记、董事长



全国网点共 120 个



地区 网点数量

上海	45 个
辽宁	10 个
浙江	9 个
广东	6 个
广西	6 个
江苏	6 个
四川	4 个
福建	4 个
湖南	3 个
山东	3 个
北京	2 个
陕西	2 个

天津、吉林、湖北、安徽、  
内蒙古自治区、江西、  
云南、河南、山西、西  
藏自治区、重庆、黑龙江、  
宁夏回族自治区、河北、  
贵州、青海、海南、甘肃、  
泉州、新疆维吾尔自治区 1 个。

# 公司概况

## 公司简介

### 发展历程

东方证券股份有限公司是一家经中国证券监督管理委员会批准设立的综合类证券公司。公司于1998年3月9日正式开业，2015年3月23日成功在上交所挂牌上市（600958），实现跨越式发展。

经过多年的努力，东方证券从一家仅有586名员工、36家营业网点的证券公司，逐渐壮大为一家总资产超过2000亿、员工约3000人，在全国58个城市设有120家营业网点的证券金融集团，形成了依托上海，立足中心城市、辐射全国的经营网络。

### 业务构成

东方证券致力于各金融领域的产品创新和服务，基于客户需求，提供全方位、专业化、一站式的综合金融解决方案。



总资产 **2079** 亿

净资产 **354** 亿

分支机构 **120** 个

# 组织架构



## 旗下公司

- 上海东证期货有限公司
- 上海东方证券资产管理有限公司
- 东方金融控股（香港）有限公司
- 上海东方证券资本投资有限公司
- 汇添富基金管理有限公司
- 东方花旗证券有限公司
- 上海东方证券创新投资有限公司

# 责任理念



## 东方证券的价值观

随着中国经济步入“新常态”格局，金融行业进一步全面深化改革，多层次资本市场建设快速推进，证券行业在资本市场中重要性持续提升。面对行业发展趋势，公司依托自身优势，紧紧围绕实体经济的现实需求推进金融业务和产品创新，以客户需求为中心，提升服务社会财富管理的能力和水平；坚持防范系统性、区域性金融风险，把全面风险管理贯穿于创新发展全过程。

<b>使命</b>	为实体经济、社会财富管理提供优质综合金融服务 为员工创造幸福生活 为股东、员工、社会实现物质与精神的双重回报
<b>愿景</b>	成为具有国内一流核心竞争力，为客户提供综合金融服务的现代投资银行
<b>核心价值观</b>	客户至上、专业服务、开拓创新、和谐共赢
<b>企业精神</b>	团结、进取、务实、高效
<b>文化品格</b>	阳光文化

## 东方证券的社会责任模型

### 重要利益相关方识别与沟通

公司将可持续发展理念和社会责任观念融入企业文化和战略方针之中。我们的使命不仅仅是简单的创造财富，而是在创造财富的过程中为员工创造幸福生活，并且与股东、社会分享我们的成功，给予各方物质和精神的双重回报，成为员工自豪、股东满意、社会尊重的优秀企业。

东方证券的重要利益相关方包括股东及中小投资者、客户、员工、政府及行业监管部门、当地社区、合作伙伴、环境等对公司的可持续发展有重要影响的群体。我们通过利益相关方沟通、了解各方诉求、意见和建议，将利益相关方和他们的关注点带入公司的运营和决策过程，创造更多共享价值。

关键利益相关方	责任观	沟通渠道
股 东	股东是公司组成与发展的基石	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 及时准确的信息披露</li> <li>· 股东大会</li> <li>· 投资者调研</li> </ul>
客 户	客户是我们赖以生存和发展的第一资源	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 客户服务</li> <li>· 反馈与投诉</li> <li>· 客户满意度调查</li> <li>· 95503 客服专线</li> <li>· 微信公众号、APP 等多种社交媒体</li> </ul>
员 工	员工是我们最宝贵的资源	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 职工代表大会</li> <li>· 工会</li> <li>· 员工幸福指数调查</li> <li>· 企业 OA 平台</li> <li>· 多类型员工活动</li> </ul>
社 会	和谐稳定的社会环境是我们发展的基础	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 各类帮困扶助项目</li> <li>· 公益活动</li> <li>· 社区活动</li> <li>· 员工志愿者活动</li> <li>· 对受助群体的回访调研</li> </ul>

## 实质性议题识别与分析

公司经过沟通，结合行业监管部门的相关要求内容，识别、筛选出我们的实质性议题，梳理分为股东、客户、员工、社会四个方面，构成东方证券的社会责任模型。



# 肩负责任 回报股东

2015 年是公司全面深化改革的关键之年。公司于 2015 年 3 月 23 日成功上市，进入“上市发展、创新转型和跻身国内一流投行”三期叠加的关键时期，制定了《2015-2017 年公司战略规划》。

东方证券顺应向上市公司的转变，完善规范运作、信息披露以及投资者关系管理等工作，同时不断提升经营管理水平和盈利能力，逐步构建和完善与现代投资银行经营管理相适应的风控系统，以优异业绩回报投资者、回馈社会。作为金融市场的一员，我们通过合规内控和对金融市场风险控制，协助监管部门维护金融市场的稳定。

## 经济贡献

2015 年，公司实现营业收入 154.35 亿元，较 2014 年同比增长 281%；取得净利润 73.74 亿元，较 2014 年同比增长 313%。年末总资产达 2078.98 亿元，净资产达 353.76 亿元。

### 2013-2015 年经营成果

	2013 年	2014 年	2015 年
总资产 (万元)	6,085,246.48	10,753,012.30	20,789,756.25
营业收入 (万元)	324,393.67	549,960.30	1,543,470.51
利润总额 (万元)	113,423.75	293,368.82	949,908.53

## 每股社会贡献值

每股社会贡献值全面地反映了公司为股东、员工、客户、债权人、社区以及整个社会所创造的真正价值，是公司履行社会责任的重要考核指标。公司参考上海证券交易所《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》要求，经计算 2015 年公司每股社会贡献值为：

年度	2015 年
每股社会贡献值 (元)	3.52

### 2015 年中期分配利润

为持续回报股东，与全体股东共同分享公司经营成果，并增加公司股票的流动性，东方证券于 2015 年实行中期利润分配，并由股东大会审议通过。共计分配现金股利 528,174,292.10 元，占母公司 2015 年 1-6 月可供分配利润的 17.39%，占归属于母公司股东净利润的 8.99%。

说明：每股社会贡献值 = (扣除非经常性损益后归属于普通股股东的净利润 + 向政府的支付 + 员工工资和福利 + 向银行等债权人给付的借款利息 + 对外捐赠等为其他利益相关者创造的价值额 - 因环境污染等造成的其他社会成本) ÷ 公司股份总数

## 公司治理

### “我是股东”

#### 投资者见面会成功举行

为了树立积极主动、和谐稳定的投资者关系管理意识，了解股东尤其是中小股东的诉求，切实维护投资者的合法权益，2015年3月23日公司上市的当天下午，我们在上交所举办了“我是股东”——中小投资者走进上市公司活动2015年第一站，为加强投资者关系管理工作拉开序幕。20余名投资者亲眼见证了东方证券登陆资本市场的重要时刻，并与公司高管进行了面对面的交流，加深了相互了解。



“我是股东”活动现场

## 治理体系的完善

公司严格按照《公司法》、《证券法》等有关法律、法规和《公司章程》的规定规范运作，逐步建立健全公司的治理结构，实现资产独立、人员独立、财务独立、机构独立、业务独立，设立了股东大会、董事会、监事会，并根据自身经营管理的需要设置了合规法务管理总部、风险管理总部、资金财务管理总部、稽核总部等职能部门。按照上市公司标准，2015年我们制定实施了一系列制度，持续改善公司治理。

董事会在公司治理和战略管理中处于的核心地位。董事由股东大会选举产生，任期三年。东方证券董事会由15名董事组成，其中独立董事5名，占董事会比例33%以上。2015年公司共召开13次董事会。

## 信息披露

信息披露是上市公司向投资者和社会公众全面沟通信息的桥梁。2015年的成功上市对公司的信息披露工作提出了更规范、客观、真实、完整、准确、及时的新要求。

2015年我们通过发布招股说明书、上市公告书，定期和临时的公司报告、公告和通函，把公司及相关信息向投资者和社会公众公开披露。

公司治理和信息披露紧密相关。根据《信息披露管理办法》，公司各部门和子公司都设有一名信息披露专员。随着公司新业务类型的出现，新情况随之发生，信披专员将情况上报到公司来判断是否需要信息披露、或进一步上报董事会和股东大会，体现了信息披露和业务创新之间的持续互动。

## 投资者关系

东方证券秉持着和谐共赢的核心价值观，重视听取股东和投资者意见，希望通过交流互动让投资者更加全面、深入地认识和了解东方证券，通过各方协作、相互服务，共同助力公司发展。公司通过买方调研活动和机构投资者进行沟通，2015年共组织调研7次。我们关注中小股东和投资者的需求，通过投资者专设电话、邮箱、及时准确的信息披露、上证e互动网上平台等渠道沟通，解决中小投资者的问题，听取他们的意见。

# 风险管理

## 全面风险管理体系

公司历来高度重视全面风险管理工作。2014 年中国证券业协会颁布《证券公司全面风险管理规范》和《证券公司流动性风险管理指引》以来，为了保障全面风险管理的有效性，促进风险管理全员参与、人人有责，公司及时修订《全面风险管理基本制度》，制定《流动性风险管理办法》，构建全员参与、全面覆盖、全方位管理的全面风险管理体系。

2015 年公司被证监会评为 A 类 AA 级券商，全国共 27 家券商获得该级别，这也是 2015 年的最高级别。该评级是以公司风险能力为基础、结合公司市场竞争力和合规管理水平，对证券公司进行的综合性评价。2015 年全年公司未发生重大风险事件与诉讼事件，各项工作有序推进，体现了合规与风险管理工作的成果和公司对此工作的支持与重视。

全员参与	从股东大会、董事会、监事会、经营层到各部门、各分支机构、各子公司的每一位员工共同参与风险管理工作
全面覆盖	把风险管理工作覆盖到公司各业务流程的每一个操作环节
全方位管理	管理涵盖的风险类型包括市场风险、信用风险、流动性风险、操作风险、技术风险、声誉风险、合规风险、法律风险、道德风险等各类风险

## 重点风险的识别和责任明确

公司明确了九类风险，覆盖到各业务流程的每个环节，同时对应每个风险设有主办部门和协办部门，做到责任落实、对风险进行全流程管理：识别、计量监测、评估、制定控制方法、风险报告、应急处置预案和敏感性压力测试等。

风险种类	主办部门
市场风险	风险管理总部
信用风险	
合规风险	合规法务管理总部
法律风险	
操作风险	
流动性风险	资金管理总部
技术风险	系统研发总部、系统运行总部
声誉风险	办公室、董事会办公室
道德风险	人力资源管理总部、监察室、合规法务管理总部、风险管理总部

### 东方证券特色风险架构

公司准确把握全面风险管理的完整内涵：

- 风险管理、内部控制、合规管理三者有机结合
- 各部门、各分支机构设风控专员岗
- 各职能部门专设风险经理对口管理
- 建有全面合力的年度资产负债配置、业务规模及风险控制方案，保障公司总体风险可测可控可承受；
- 持续推进全面风险管理信息平台系统建设；
- 设新老帮带制度，传承公司风险管理文化；
- 设年度全员合规考试制度，将考试结果纳入员工个人年度绩效。

### 维护资本市场稳定

东方证券作为资本市场的主要参与者和行业的重要一员，有责任和其他机构一起为维护市场的稳定贡献力量。积极配合监管部门各类检查，合规经营，与监管部门进行良好的日常沟通，参与维护资本市场的稳定。如2015年6-7月股市剧烈震荡时期，我公司在证监会组织召开的21家上市证券公司会议中，表示坚决响应监管号召，维护股票市场稳定发展，与其他上市券商共同发布了《21家证券公司联合公告》。21家证券公司以2015年6月底净资产15%出资，交由中国证券金融股份有限公司设立专户统一运作，投资于蓝筹股ETF等，由21家证券公司按投资比例分担投资风险、分享投资收益。2015年9月1日，我公司进一步向中国证券金融股份有限公司的出资总额提高至7月31日净资产的20%，为维护资本市场稳定做出了自己的贡献。

## 合规运营

### 内控管理体系

内控制度是我国现代化企业制度的重要组成部分。对外披露内控实施情况、内控自我评价报告和内控审计报告是上市公司一项必须履行的法律义务。2015年3月公司成功上市以来，业务规模和集团化经营将不断扩大，原有的风险管理和内控工作面临全新的挑战，急需按照上市公司标准进行全面梳理和完善。

为探索适合东方证券的内控建设新模式，克服首年实施内控面临的时间紧、任务重的现实困难，公司采取了分阶段分步骤的推广模式。2015年6至7月为试点阶段，邀请毕马威专业团队协助具有代表性的试点部门率先开展内控规范实施工作；8月至年末为推广阶段，将上市公司内控规范推广到了全公司，由公司合规法务管理总部、风险管理总部、稽核总部和各部门风控专员、子公司内控联系人共同努力，顺利完成公司首年内控建设目标。

### 反洗钱

反洗钱工作是金融机构的法定义务，反洗钱工作与公司日常开展的业务有着共同的抓手，公司各部门在“风险为本”的原则下开展反洗钱工作，尤其关注创新业务创新产品方面的反洗钱工作。

2015年公司召开了年度反洗钱工作会议，认真组织开展公司洗钱风险评估工作，按照风险为本的方法积极稳妥推进公司反洗钱领域的各项改革，着重提升反洗钱反恐融资的履职能力，加强了对新产品新业务等领域的风险研判机制建设，同时整合各类反洗钱数据资源，并加强反洗钱数据安全和保密管理。

### 反商业贿赂

2015年公司认真落实领导干部党风廉政建设责任制和反腐败工作，加强合规经营与风险管控，严格遵守廉洁自律要求和各项廉洁从业制度，坚决贯彻中央八项规定精神，通过“三严三实”专题教育等金融从业人员廉洁风险防控教育，加强员工队伍管理，自觉抵御腐朽思想的影响。

2015年公司通过落实主体责任，强化第一责任人的责任和领导成员“一岗双责”制度，严格执纪监督，强化监督执纪问责。同时完善监督资源整合机制，进一步整合纪检监察与组织、干部、财务、审计等监督力量，进一步完善信息共享、资源互补的监督平台。通过巡视调研、现场检查等方式加强对异地分支机构的监督管理。

# 拥有客户 拥有未来

客户至上是公司生存的基础，是公司赖以生存和发展的第一资源，一切经营活动都必须以客户为本。东方证券秉持着“拥有客户、拥有未来”的服务理念，坚持准确把握客户需求，提供高质量优质综合金融服务，不断提升客户满意，改善客户体验，竭尽所能帮助客户创造财富，提升价值。

## 金融创新

2015 年公司成功上市，为了抓住机遇，从以业务为中心转向以客户为中心，站在客户的角度创新业务模式，提供综合金融服务，公司在《2015-2017 战略规划》中强调重构以客户为中心的现代投资银行的商业模式，不断通过产品创新有效满足客户日益深化的金融服务需求。2015 年我们的创新发展成绩获得业内认可，在 21 世纪经济报道主办的“2015 亚洲资本年会”上荣获中国券商“金方向”奖之“最佳创新品牌证券公司”称号，是唯一获此殊荣的券商。



2015 中国券商“金方向”奖颁奖典礼



最佳创新品牌证券公司

## 新三板业务

新三板全称为全国中小企业股份转让系统，为创新型、创业型、成长型的中小微企业发展服务，帮助中小微企业解决发展中的融资难问题。东方证券在 2014 年初开始各项筹备工作，并于 2014 年 6 月成为国内首批获得做市业务资格的四家证券公司之一。公司通过为中小微企业提供做市等综合金融服务，帮助那些有核心技术但缺乏资金、创新型的企业做大做强，服务于整个社会。

战略定位	全产业链服务的精品做市商
主要投资领域	医疗消费、TMT（电信、媒体、科技）、工业环保科技

### 程序化做市系统

鉴于做市业务和传统自营业务的区别，做市商需要不断提供做市报价为市场提供流动性，为此公司自主研发了程序化做市系统。系统上线后可完成 80% 以上的做市交易工作，日常只需投入少量交易员就可以很好完成做市交易工作。

2015 年公司做市家数 93 家；做市成交金额达 107.22 亿，市场占比 10%，做市商中排名第三；平均每家做市成交金额排名第一。2015 年公司在各类评选中获得多项殊荣，确定了公司在新三板做事领域的领先地位。

新三板作为创新业务，需要各方面的不断完善。作为券商，东方证券一方面致力于通过提供全产业链综合服务帮助企业成长；另一方面通过和监管层不断沟通、及时反馈建议，提出加快推进新三板转板试点，明确竞价交易和降低投资者门槛，在企业分层后积极引入公募基金等建议，促进整个新三板业务的不断发展和完善。



2015 年度最具影响力做市券商



2015 年度最佳做市商



2015 年度中国新三板投资伯乐奖

## 阿里巴巴小微贷合作项目

小微企业是我国企业重要组成部分，繁荣小微企业是国家政策，如何运用金融资源支持是每一个金融机构的社会责任。公司从业务和市场需求出发，在合规和风险可控的基础上进行创新，面向有一定风险承受能力和受益需求的机构投资者群体推广和发行东证资管—阿里巴巴专项资产管理计划。东证资管以管理人身份，分 10 期发行总额不超过 50 亿元人民币、存续期不超过 3 年的资产支持债券，每期发行规模 2 至 5 亿元，每期限 1 至 2 年。各期募集资金用于向原始权益人（每期在重庆阿里小贷与浙江阿里小贷中选择一家作为原始权益人）购买基础资产。

东证资管—阿里巴巴专项资产管理计划通过资产证券化手段，依托阿里小贷平台，在严格风险控制的基础上，服务于大量无法在传统金融渠道获得贷款的小微企业，用创新满足小微企业对“金额小、期限短、随借随还”的小额贷款需求。东证资管—阿里巴巴 1 至 10 号专项资产管理计划募集 50 亿元资金，服务超过 100 万家电子商务类小微企业。

## 互联网助力普惠金融

为了让更多客户能利用碎片化的时间进行在线理财和财富管理，为了让公司获得互联网在线获客的能力，东方证券从2014年以“移动优先”为战略，探索互联网金融业务，利用平台、产品、服务吸引客户，于2014年底正式获得互联网证券业务试点资格。

2015年公司互联网金融建设的重点是建设理财账户、拓展更多跨界合作、发展第三方平台业务。公司通过优化各平台操作功能，推出更多线上专属理财产品，为客户提供全新的互联网金融体验，借助互联网金融渠道去中间化，为客户降低投资门槛，便利投资方式，提高收益率。公司对“东方赢家财富版APP”的整体设计、用户体验进行改进，使其更接近互联网，并将其作为统一互联网移动门户，2015年12月在APP等平台接入理财账户、增加多层账户体系。截止2015年末，APP装机量达11万次，注册用户量超过7万，一个月内理财账户开户量超过3万。



东方赢家财富版APP / 东方证券微信公众号

## 优质服务与金融创新立功竞赛活动

为积极落实上海市金融工会、证券同业公会开展以“制度创新、服务争优、技能提升”为主题的金融职工立功竞赛活动的通知要求，公司自2014年7月启动，至2015年5月检查考评总结，历时10个月，精心组织以“岗位创新，服务创优，促转型促发展”为主题的优质服务、金融创新立功竞赛活动，取得了预期的成效。公司各部门根据实际情况开展了有针对性、有特色的竞赛活动，组织动员公司员工3000余人，员工参赛率达96%，在促进公司体制机制优化及企业文化建设方面取得了积极的进展。



立功竞赛圆满结束

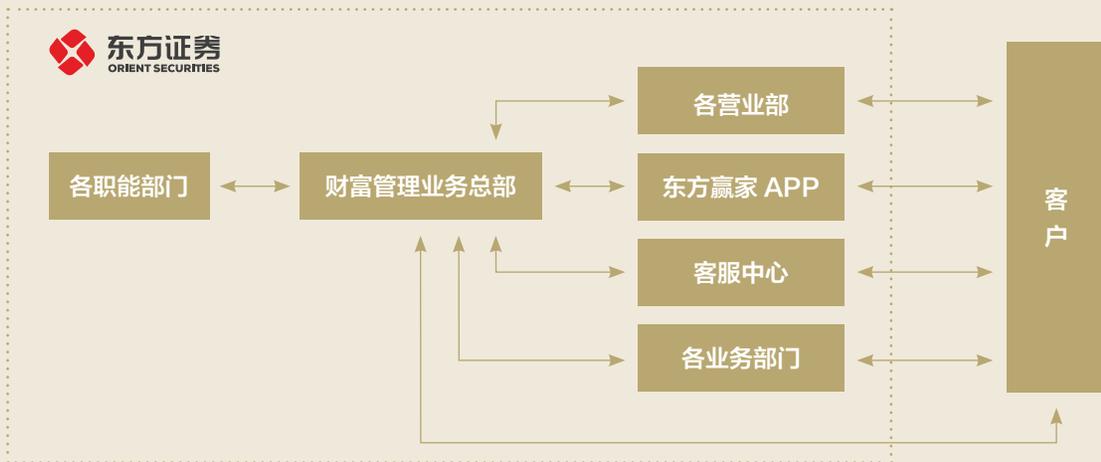
# 优质金融服务

## 客户服务

东方证券秉持着“拥有客户、拥有未来”的服务理念，以客户为中心，紧紧围绕客户需求，以优质的服务态度和专业的服务能力，满足客户的差异化需求，深化服务内涵。公司设立客户服务中心，作为公司重要的客户关系管理中心、产品营销中心、服务体验中心、信息采集中心和客户问题解决的中心。

**目标** 创建业内一流客户服务中心，打造全方位金融概念主题平台。

**服务理念** 您的便捷，我的起点；您的满意，我的宗旨；  
您的问题，我来解答；您的建议，我来实践。



东方证券客户服务示意图

东方证券的客户服务系统是基于 IP 技术构建新一代的综合信息服务系统，将现今的通信、互联网与客户信息管理和证券服务相结合。客户可以通过电话、短信、邮件、传真和互联网等多种渠道连接 95503 公司客服热线获得集中式、全方位、个性化、智能化的证券增值服务。

### 东方证券 95503 客服专线 2013~2015 年服务数据

	2013 年	2014 年	2015 年
95503 电话（人工）接待客户询问数量（个）	231,516	263,232	235,512
其中投诉数量（个）	4	0	2
投诉问题解决比例（%）	100	—	100

为了让各类客户掌握自己的消费情况、轻松明白消费，公司在资费透明方面针对营业部客户和互联网客户都有相关规定。公司每家营业部均根据当地监管部门的要求对佣金标准进行公示，同时客户通过移动端 APP 或网上开户时都有佣金标准的公示。当客户要求降低佣金时，可以在营业部现场签署佣金签约单；若客户无法亲临现场，可以选择通过电话联系营业部完成下调。

## 客户满意度

2015年公司客服中心将客户满意度调查穿插在新开客户、存量客户回访中同步进行，另组织了三次专项回访。其中新开、存量客户满意度回访涉及客户9,321位，专项回访涉及客户1,837位，总计回访11,158位客户。公司从网上交易、手机炒股，融资融券，投资顾问，理财顾问四个方面进行回访，根据不同客户群体选择不同回访内容。公司通过客户满意度回访活动更多角度了解客户对产品和服务的需求、建议和意见，客户反映的问题以及需要优化的方面均反馈到对应部门。

项目	回访对象	回访内容	回访总数	客户平均满意比例 (%)
网上交易 手机炒股	· 同花顺、通达信网上交易系统客户 · 东方赢家、大智慧、东方财富版 APP 系统客户	· 对系统速度是否满意 · 其他意见和建议	934	87.6
融资融券	· 融资融券客户	· 对 APP 相关功能软件操作界面是否满意 · 其他意见和建议	600	78.6
投资顾问	· 投资顾问客户	· 投资顾问是否进行风险揭示 · 投资顾问是否及时提供投资建议 · 对投资顾问服务是否满意	303	91
理财顾问	· 理财顾问客户	· 理财顾问是否有代理交易行为 · 对理财顾问服务是否满意	9,321	98.1

## 投资者保护

### 投资者教育

东方证券从投资者教育、适当性管理、投资咨询三个方面提供面向投资者的金融知识教育服务。公司将投资者教育贯彻到全过程，和业务紧密相连，旨在提升投资者的风险防范意识，倡导中小投资者“树立理性投资意识，依法行使权利、履行义务，养成良好的投资习惯，不听信传言，不盲目跟风，提高风险防范意识和自我保护能力。”

为了给客户提供更好的产品和服务，同时也为了公司自身经营减少风险，公司采取了适当性管理。我们设置专门部门和人员，对风险高的产品在引入环节进行充分评估，包括对产品本身的筛选和评估，以及对产品发行人和管理人的评估，做到对公司负责，对客户负责。产品发行后，公司的售后服务中也设有专人对接，与产品发行人、管理人保持沟通，监督他们对问题的处理，协助维护客户权益。2015全年未收到任何关于产品的投诉。公司的投资咨询方面主要包括向客户提供对行情、经济环境、研究报告的解读，以及对行情较好股票的推荐。

#### 投资者权益保护宣传月活动

为切实维护好投资者尤其是中小投资者的合法权益，普及股票期权、港股通等新业务知识，推进公司投资者教育工作，销售交易总部在2015年3月组织各营业部开展了“倡导理性投资，树立维权意识”3·15投资者权益保护宣传月系列活动。活动期间营业部每周组织现场投资者教育讲座，包括各类业务介绍，立足投资适当性要求、引导投资者选择合适的金融产品，防范非法证券活动、投资者投诉维权渠道等合法权益保护知识宣传。累计举办各类培训近300场，现场参与客户超过3000人次。



投资者保护宣传活动

## 保护客户信息安全

东方证券非常注重对客户信息安全的管理与保护。所有网上交易及涉及客户信息的互联网系统在通信中采用加密措施，并且系统均定期进行第三方安全性评估并完成加固，实现最大程度上的客户信息保护。公司从堡垒机操作制度、操作权限、数据存储、外部接入控制四个方面保证账户信息数据安全。

公司所有员工在入职前需签订《保密协议》、遵循保密原则；重点业务部门和专门部分根据《员工保密管理办法》对账户信息和客户信息进行安全管理，并结合部门实际需要制定部门内实施细则；客户档案严格按照《营业部客户档案管理规定》统一化管理。

堡垒机操作制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 数据库操作由专人执行</li> <li>· 信息取出前所有涉及客户关键身份和密码信息均经过脱敏屏蔽处理</li> </ul>
操作权限	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 各业务、技术人员只赋予职能相关功能的操作权限</li> <li>· 非本岗位职能相关业务操作权限不可见</li> </ul>
数据存储	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 涉及密码相关字段均经加密处理，不存储密码明文信息</li> </ul>
外部接入控制	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 相关外部接入借口均要通过证书认证后方能访问</li> </ul>

## 交易安全性管理

东方证券信息安全	总体方针	防范风险、风险保护、整体规划、统一管理
	总体策略	信息安全等级保护
	管理体系	《东方证券股份有限公司计算机信息系统安全管理办法》《东方证券股份有限公司计算机信息系统恶意代码防护管理实施规定》《东方证券股份有限公司信息系统安全检查实施细则》《东方证券股份有限公司计算机信息系统数据管理办法》
	技术措施	防火墙、入侵检测、应用防火墙等网络及应用层安全防护措施 主机及网络恶意代码防护系统 数据库审计、安全日志审计等安全管理系统 重要系统的数据加密、互联网通信采用安全加密通道 建立数据备份、灾备机制、定期演练



东方证券制定了《东方证券股份有限公司系统权限管理版本》，配合信息系统自身的安全机制，实现了系统用户权限按需分配和权限分离。网络系统、防火墙、上网行为管理等控制系统按照默认禁止、按需开放、最小权限的原来配置访问控制策略。按照证监会执业行为监控管理要求对即时通讯、邮件、电话等行为进行记录并备查。

公司的计算机信息系统实施信息安全等级保护，参照《证券期货业信息系统安全等级保护基本要求》、《证券公司集中交易系统技术指引》、《证券公司网上证券系统技术指引》等进行信息系统安全建设。每年进行等级保护测评，测评符合率均达到80%以上。公司在信息安全协会举办的第四届“信息安全技能竞赛”中拿下证券组一等奖，并首次荣获上海市2015年度等级保护工作先进单位。

# 企业发展 人才先行

作为公司的核心组成要素之一，员工是公司最宝贵的资源。东方证券将“为员工创造幸福生活”作为重要使命，通过为员工营造和谐良好的工作氛围，让员工成就职业梦想，提升生活质量，增强员工的安全感、归属感、荣誉感，实现员工与公司的共同成长。

## 员工权益

东方证券是上海市金融系统唯一的一家企务公开和平等协商签订集体合同的双试点工作单位，从1999年至今已初步实现促进公司发展和维护员工合法权益的双结合、双满意。

### 平等雇佣

东方证券基于德才兼备的选才原则，通过社会和校园多渠道进行招聘。东方证券遵守国家《劳动合同法》及相关法律法规，与员工在自愿平等、协商一致的前提下，在入职当天即签订劳动合同，明确双方权利义务，依法确立劳动关系。公司劳动合同签订率达100%，且所有员工都受集体协商协议保障。公司未雇佣童工。

截至2015年末，东方证券全体正式员工为2707人，呈现出高素质、专业化、年轻化的特点。

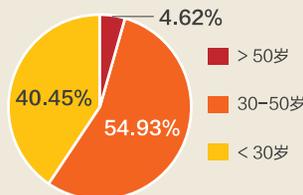
公司不断完善薪酬福利体系，让各项福利措施覆盖到所有员工。根据国家和地方有关法律法规，公司按时足额为员工缴纳各项社会保险（养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险及生育保险）和住房公积金。同时，根据国家相关法规，公司建立企业年金和补充医疗保险，为员工提供补充养老和补充医疗保障。每年公司根据工作地当地人力资源和社会保障部门公布的最低工资标准，按当地相关规定对员工工资进行调整。公司定薪以市场化为导向，以绩效考核结果为分配依据，努力让员工获得有竞争力的薪酬和完善的福利保障。

公司员工在工作中有任何意见，可以与所在部门进行协商，协商不成可以由人力资源管理总部进行协调，工会办事机构作为员工劳动法律保障的监督机构出具独立意见。员工也可按制度，向公司依法设立的劳动争议与调解委员会提出申诉，在该委员会的协调下解决争议。2015年，公司通过内部协商解决3起劳动争议，未发生劳动仲裁和由劳动争议引发的民事诉讼。

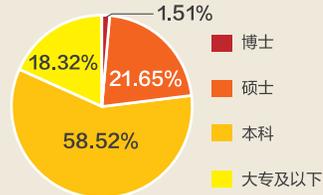
2013-2015年公司员工数



2013-2015年公司员工数



2015年员工学历结构



注：此处为母公司数据

## 民主参与

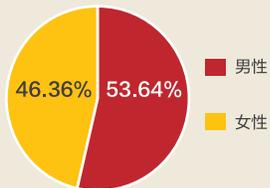
为了更好地维护员工自身合法权益、更有效地约束监督公司经营，同时增加信息的传递与流动，公司通过完善的机制为员工参与企业管理提供渠道。让员工在充分履行知情权、建议权、参与权、监督权等基本民主权利的同时，实现民主管理。

东方证券按照《职工代表大会条例》等文件规定，严格开展年度职工代表大会。公司 2015 年职代会完成了换届选举，进一步完善了工会组织架构，并构建三级架构：集团公司工会、部门工会、工会小组。

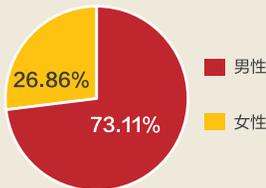
东方证券以总部、营业部为单位，设有 81 个部门工会，异地以地区为单位设立分工会。近几年来，公司广大工会工作者和工会会员，认真落实“组织起来、切实维权”的工作方针，围绕中心、服务大局，大力推进工会改革创新、增强工会组织凝聚力，在维护公司稳定和发展、维护员工合法权益等方面取得了一定成效。

2015 年公司基于劳务派遣公司协商，签订了劳务派遣会员委托管理协议，为切实维护员工合法权益提供了有力的组织保障。工会自成立以来一直设有女职工委员会。

2015年员工性别比例



2015年管理层性别比例



注：此处为母公司数据

## 职业健康与安全

员工健康与安全是员工幸福生活、快乐工作的基础。公司每年为全体员工提供全面体检，女员工另外设有专项“三八妇女节”体检。公司全体员工享有法定带薪年假，同时通过心理学方面的讲座等推动工作与生活的平衡。

随着公司各项业务迅猛发展，为了满足对办公场所格局分配、功能设置不断提出的诸多新需求，2015 年公司完成相关装修调整工程项目达到 80 个。在每一个工程完工交付使用之前，均由专业环评机构进行空气监测，所有项目全部符合要求；配套的办公家具也均具备环评合格证书。在办公资源采购方面，公司也要求供应商提供环境方面的监测报告。



雾霾口罩发放现场

### 雾霾天里的另一抹“阳光”

为防止雾霾天气对员工身体健康造成危害，天津西康路营业部工会紧急订购了一批防雾霾口罩，发放给每位员工，并详细讲解了雾霾天气的危害、日常生活中避免雾霾侵扰的小窍门、雾霾口罩的正确佩戴方法。工会在购买防雾霾口罩时，货比三家，选择了生产劳保用品的正规企业，确保了质量和性价比。



心理学讲座现场

### 心理学讲座

为了让学员进一步学习如何在职场上掌控自己的情商、快速减压、保持良好的人际沟通等技能，公司于 2015 年 9 月特邀专业讲师为员工进行专题培训，让员工体验了如何放松、减压，在高强度的工作环境中灵活应对，保持内心的轻松积极愉快。约 60 位员工通过网络在线报名方式参加了培训。

### 治安防范

2015年，公司以“安全第一、预防为主”为工作方针，严格执行各项安全防范制度，落实各项安全措施，及时整改安全隐患，确保未发生一起重特大治安事件和安全事故。由于安全保卫工作成绩突出，公司再次被上海市公安局治安总队和上海市企事业单位治安保卫协会评为“治安防范先进集体”。

治安防范先进集体 >



### 女职工关爱



上海市五星级爱心妈咪小屋



为了给公司孕期、哺乳期女性在公司提供一个私密、干净、舒适、干净的休息场所和人性化的温馨服务，“东证之花”爱心妈咪小屋于2013年7月开放使用，已有30多位妈妈曾使用或正在使用妈咪小屋。2015年“东证之花”爱心妈咪小屋获评首批上海市五星级爱心妈咪小屋。

为将女员工关爱工作落到实处，公司自2008年起每年3月8日举行“四个一”特色活动（参加一次交流、开展一次活动、安排一次体检、购买一份保险）。2014年，该活动被评为上海金融系统工会十佳女职工工作优秀品牌项目。



上海金融系统工会十佳女职工工作优秀品牌项目荣誉证书



中式面点班活动



为进一步提高女员工综合素质、关爱女员工身心健康、提高女员工生活品质，公司于2015年3月启动“东方证券女职工课堂”项目。2015年举办了婚姻专题讲座、心理讲座、中式面点班等活动。

## 员工发展

企以才治，业以才兴。面对公司完成上市、跨越发展的新阶段，东方证券紧密围绕公司新三年战略规划，以“搭建平台，完善机制，完善结构”为主要目标，以“引能才、重培养、促流动、强考核、优激励”为实施手段，充分运用互联网技术和平台，持续提升人力资源效能。

“德才兼备、知人善任”是东方证券的人才理念。公司将德才兼备作为选才原则，两者不可偏废其一；将知人善任作为用人战略，基于公司发展对人才进行识别与考察，根据岗位所需人才特点和员工个体能力专长，优化人力资源配置；并通过创新的人才激励机制为全体员工提供清晰的职业发展路径，为员工提供各类学习平台和培训计划。

### 职业发展体系规划

为了给公司创新发展提供人才支持，2015 年公司通过“东方菁英”总部中层后备干部选拔培养计划、“东方之星”财富管理管培生计划、“金帆行动”青年员工建功成才大赛，创新人才培养机制，全面加强人才梯队建设。



#### “东方之星”计划—公司财富管理培训生项目

作为公司 2015 年推出的首届管理培训生项目，“东方之星”计划是为未来营业部经营管理者制定的集选拔、培训、轮岗、考核、淘汰于一体的系统化人才培养工程。旨在挖掘具有强烈事业心和管理、营销潜质的优秀应届毕业生，凭借公司完善的培养体系和多渠道职业发展路径，为经纪业务长远发展储备高端人才，为管培生们提供快速成长及广阔发展空间。2015 年该项目共有 17 名员工参加。



#### “东方菁英”计划—公司总部级青年后备人才选拔培养项目

“东方菁英”计划从人才战略储备的角度，培养一支能够担当公司创新发展重任的 80 后青年后备队伍，实现公司中层管理人员队伍的年轻化和合理梯次机构，该旨在建立科学规范的中层管理人员后备人员工作机制。2015 年共有 16 名员工参加。

#### “金帆行动”

2011 年起，在公司党委的领导下，公司团委组织实施“金帆行动”青年建功成才计划，探索建立具有行业特点和公司特色的人才选拔机制和活动平台。前两届“金帆行动”累计参与人数达到 4200 人次，覆盖公司 85% 以上青年员工，近 60 人进入公司青年人才库，推动了公司多项产品和业务创新，形成了广大青年围绕公司中心工作，立足岗位、创先争优的生动局面。2015 年，“金帆行动”获评团市委“上海市百万青年成长计划十大人气项目”，为金融系统唯一入选企业。目前，第三届“金帆行动”正在火热推进，本届比赛进一步创新思路，丰富形式，通过构建多层次、立体化的奖励体系，加大与获奖员工职务、薪酬晋升的挂钩力度、分条线专业选拔等措施，有效深化了赛事的创新发展，不断提升赛事的影响力。

## 员工培训

东方证券以“促进资源共享，打造学习型组织”为宗旨，搭建了由公司、部门和个人层面相结合、符合差异化需求的课程体系，分类别、有重点地举办各项管理及业务培训项目，不断扩大培训覆盖面。

为提高员工学习关注度和参与度，扩大培训覆盖面，激发员工学习热情，提高员工专业素养，公司不断尝试创新培训形式、丰富培训内容、优化公司网络、移动学习平台，搭建了由公司、部门和个人层面相结合、符合差异化需求的客场体系，形成了内部培训常态化，外派培训个性化，网络、移动培训普及化的良好局面。2015年公司共组织培训372场，覆盖5957人次。

### E-learning 网络学习平台

为了让培训实施更及时、更便捷、更灵活，2014年公司成功搭建E-learning网络学习平台，员工可以在网络上学习各类公司自主开发的内部课程，也可以学习各类通用类课程。2015年公司共上线内部课程近200门，外部在线采购通用类课程近2850门（包含微课近300门），满足员工多样化的学习需求。同时2015年公司在原有平台基础上不断完善深化，在新员工培训、“东方菁英”计划等培训项目上充分利用E-learning系统，采用网上与线下面授相结合的方式，获得员工一致好评。



## 考核与晋升

公司严格遵循按劳分配和绩效考核并重的原则，为员工提供合理的薪酬待遇、明确的职业发展通道，保障劳动关系的和谐稳定。一方面，公司建立了全面的绩效管理体系，通过定期和不定期考核等方式相结合，将考核结果作为员工晋升晋级、薪酬调整与奖金分配的依据；另一方面，公司建立了明确的晋升晋级规则，对标市场水平，明晰职业通道，以绩效考核为导向，建立员工职级薪酬的“能升能降”机制，有效调动员工的积极性，激发员工的工作热情，保证公司健康、稳定发展。

## 企业文化建设

文化创造价值，文化构建共赢，文化引领未来。东方证券将“团结、稳定、高效的经营管理团队和业务团队，优秀的党建和企业文化，与时俱进的市场化机制”定位为公司的三大核心竞争力。公司高度重视企业文化建设，旨在通过大力推进企业文化建设，明晰发展目标，凝聚发展共识，增强公司创新发展的精神动力。

公司将“为员工创造幸福生活”作为企业的重要使命之一，通过提供物质与精神的双重回报，增强员工的安全感、归属感、荣誉感。公司注重人文关怀，培育和谐氛围，促进员工成长成才，开展丰富多彩的企业文化品牌活动，致力于提升每一位东方员工的幸福感。

## 东方证券的企业文化理念体系

百年东方，文化为魂。优秀的企业文化是公司的精神命脉。2015 年公司在上市之际正式推出《企业文化理念手册》，明确了公司使命、愿景、企业精神、核心价值观等五大核心理念及服务理念、人才理念、创新理念、风险管理理念、团队理念、职业理念等六大应用理念，标志着公司企业文化建设取得阶段性重要成果，进一步提升公司企业文化的内涵力和影响力。



企业文化墙



《企业文化理念手册》

2015 年，在上海市思想政治工作研究会、上海市企业文化促进会主办的第三批上海市企业文化建设示范基地评选中，公司以参评金融企业最高分的优异成绩获评上海市企业文化建设示范基地。



## 开展的企业文化活动

### 第五届职工运动会

为了给员工提供一个提高身体素质、增强团结协作、树立勇气自信、展示精神风貌的平台，公司自 2004 年起，每两年举办一次职工运动会。第五届职工运动会从 2014 年 5 月开始至 11 月结束，历时 6 个月，先后开展了健康跑、羽毛球、游泳、自行车定向、大怪路子、欢乐三打一、龙舟等项目比赛，参赛观赛员工达 3500 人次。



### 第五届职工文化艺术节

为展现公司优秀文化底蕴、丰富广大员工文体生活，公司自 2005 年起，每两年举办一次职工文化艺术节。第五届职工文化艺术节从 2015 年 4 月开始至 12 月闭幕，历时 8 个月，以“幸福东方·荣耀启程”为主题、陆续开展十大主题活动，逾 9.2 万人参与。参与人数、参赛作品数量、活动项目均刷新历史记录，以丰富的内容和创新的形式，让广大员工成为艺术节活动的主角。

在艺术节总结表彰会上，由员工自编自演的文艺演出精彩感人、积极向上，体现出鲜明的文化性、参与性、艺术性，不仅充分展示了新时期公司员工积极进取的精神风貌，更抒写了一曲东方人幸福生活、快乐工作的文化赞歌。



### 东方文化下午茶

“东方文化下午茶”是公司贯彻落实党员领导干部深入基层、联系服务群众长效机制、深化企业文化建设的一项重要品牌工作，已成为公司高管与基层员工沟通交流的重要平台。公司自 2014 年起已举办 7 期“东方文化下午茶”活动，公司高管与基层员工面对面轻松交流，直接听取基层意见，帮助解决基层实际困难。2015 年，“下午茶”活动陆续走进全国各地分支机构，已使越来越多的基层员工亲身感受公司企业文化的魅力。



## 员工幸福指数

为全面了解员工的思想动态和价值取向，评估幸福指数的高低及相关影响因素，公司在 2014 年组织开展了首期“员工幸福指数”调查。本次调查问卷基于组织氛围、薪酬激励、人际关系、晋升机制和职业发展、岗位吸引力、自我成长和进步、个人身心健康、业余时间充裕度 8 个维度。共 1797 名员工经过网上投票与书面问卷相结合的调查方式参与投票，参与率近 70%，总部、营业部、子公司投票人数分别为 502 人、922 人及 373 人，覆盖各年龄段、各条线员工，客观、真实反映公司员工的幸福感体验和需求。

调查显示，公司 2014 年员工幸福指数现状得分 75.7 分，理想得分为 88.6 分。此次调查结果显示，公司员工幸福指数在国内各类型企业中处于领先水平。公司未来将定期开展“员工幸福指数”调查，持续关注员工幸福感体验，通过调查发现问题解决、联系服务基层群众，不断提升员工的归属感、荣誉感、安全感，让员工对公司和自身发展充满信心，不断促进员工成长成才，全方位提升员工生活质量。

# 美好社会 幸福社区

作为金融服务企业，东方证券的使命不仅仅是简单的创造财富，还要与社会分享我们的成功，给予各方物质和精神的双重回报。通过非遗传承、帮学助教、扶贫济困、走进社区、帮扶互助、节约资源、保护环境等公益行动，为改善民生，促进社会和谐发展贡献力量。

## 公益事业

### 上海东方证券心得益彰公益基金会

为了更及时、持续并系统地展开与公益相关的项目和活动，尽可能回馈整个社会，公司以 2014 年起开展的“心得益彰”公益项目为契机，发起设立了“上海东方证券心得益彰公益基金会”，并于 2015 年 4 月获批成立。

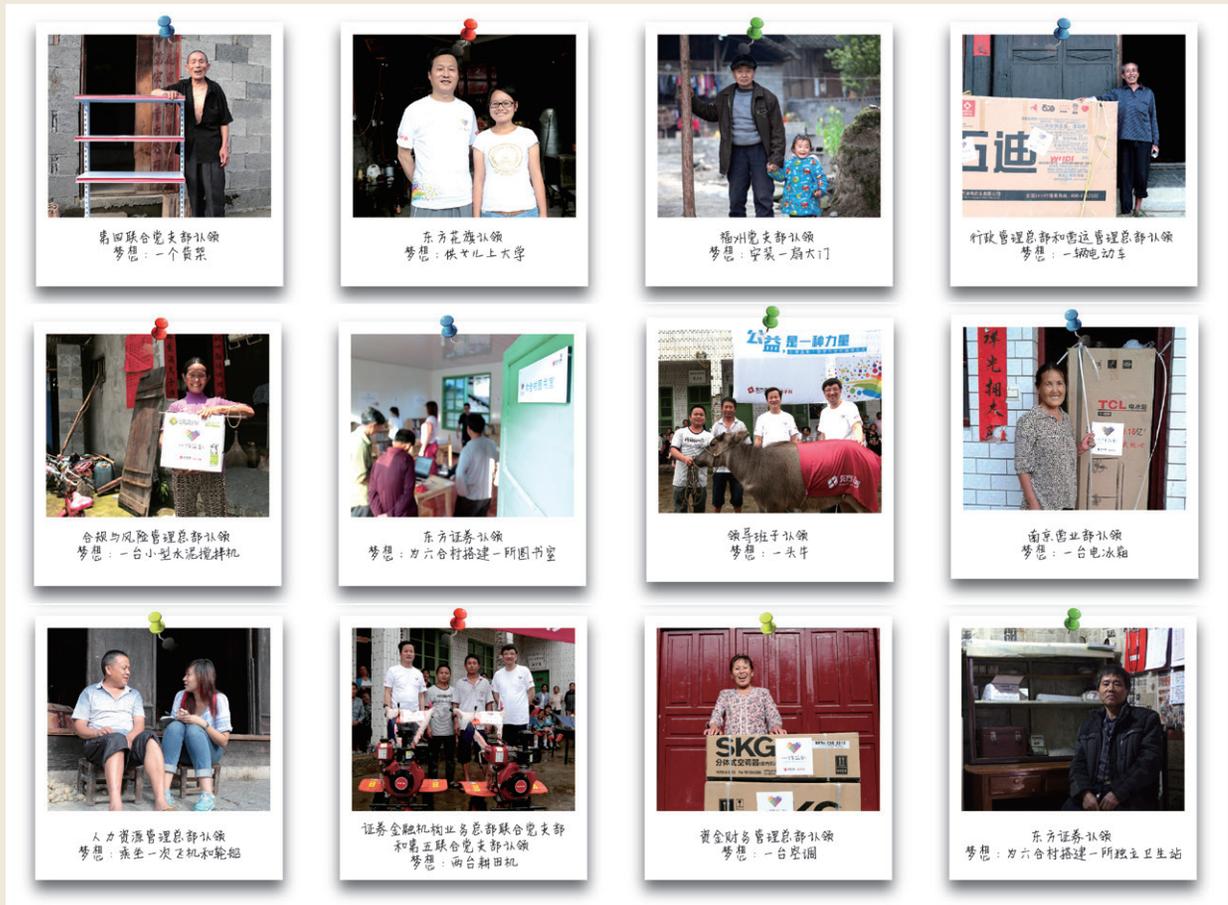
公司捐赠 500 万元作为基金会原始资金，未来每年将捐赠 80 万元协助基金会持续投入公益事业。基金会的业务范围为资助和支持扶贫济困、赈灾助残等社会救助活动，以及对非物质文化遗产的保护和扶持。目前，公益基金会将重点开展一年一度的“心得益彰”公益项目，每 2-3 年选定需要扶持和推广的非物质文化遗产，尽可能地保护东方文化。

### “心得益彰”保护和推广非物质文化遗产

为了寻回被人们遗忘的非物质文化遗产、拓展传承形式、唤起公众对文化遗产保护的关注和热爱，也为了实现文化遗产所在村落村民们的梦想，让文化与生活一起翻开“新的一章”，东方证券联合东方早报于 2014 年启动“心得益彰”公益项目。



“心得益彰”公益项目 2014-2015 年活动记录



部门积极认领圆梦六合村

2015年，为了将文化和传统带出大山，给织锦的展示和传播寻找更大的舞台，公司与知名设计师合作举办织锦公益时尚之夜、展览、衍生品设计等一系列活动，并通过衍生品公益售卖的形式，让更多公众参与到这项公益事业中，为传统手工艺注入可持续发展的新力量、翻开“新的一章”。

2015年，公司继续帮助实现六合村的梦想清单。为了让织锦传承人拥有更好的工作环境，心得益彰公益基金会向六合村捐款12万元修缮传统土楼、改造成为土家织锦传承工作坊，公司各部门也积极为织锦传承楼增添了现代化设施。2015年11月的回访活动中，村民们纷纷表示，由“心得益彰”公益项目实现的梦想，带来的图书室、卫生站、耕田机等，都让他们的生活得到了一定程度上的改善。同时，“心得益彰”公益项目在六合村的开展引起了龙山县政府的关注，加大了对六合村基础设施的拨款，修缮了沿河栈道，大大方便了村民的出行，为他们的生活也翻开了“新的一章”。



土家织锦传承工作坊



2015年11月回访活动



织锦公益时尚之夜



织锦衍生品

### “爱·早餐”助学计划

由东证资产管理公司、东方红公益基金会发起的微光公益“爱·早餐”助学计划于2015年9月在贵州省遵义市务川仡佬族苗族自治县启动，同时公司百位员工与受助学生自愿结成对子。



### “河流·孩子”公益助学计划

由汇添富基金管理有限公司发起的“河流·孩子”公益助学计划第八季——“右江流域助学计划”于2015年9月在广西壮族自治区百色市启动，为当地捐建一所现代化的添富小学，选拔当地优秀乡村教师和校长分别接受国内外教育专家和机构志愿者共同打造的培训。



## 员工公益



为了因地制宜、从根源上帮助苗族同胞改善生活、脱贫致富，公司海外业务总部员工符熙颖自2012年参加位于云南省昭通市贫困山区的天麻养殖资助项目；2014年8月，她在当地6.5级地震后，仍按计划前往当地开展扶助行动、并向苗族同胞捐赠物资（书籍、学习用品、应急药品等）。



为了让爱和温暖在社会上传递、让更多人关注弱势群体，公司深圳党支部、海外业务党支部自发捐款捐物、筹备物资，一行12人于2015年4月25日再次来到深圳华阳特殊儿童康复中心，开启爱心慰问公益活动。



为了给员工打造一个优秀的锻炼交流平台、增强公司员工身心健康、同时组织员工参与更多慈善活动，2015年公司乐跑乐走协会顺利成立。协会组织了“滴水湖爱燃烧马拉松比赛”，为爱心完成24小时不间断接力跑挑战。

未来协会将定期组织会员定点乐跑乐走进行募捐，定期到湘西贫困山区乐跑乐走奉献爱心，与“心得益彰”公益项目有机结合。

## 志愿者服务

为了给公司越来越多愿意做公益、热心做公益的青年员工提供平台，也为了吸引更多员工参与公益实践，公司团委成立了“东方向日葵青年志愿者协会”，定期组织员工参与各类公益活动。



2015年2月5日小东门街道“第一声问候”帮困助学活动



2015年8月1日崇明新民村“运动健康、安全成长”暑期志愿活动

## 社区责任

金融的发展离不开稳定和谐的社会环境。改善民生、促进社会和谐发展是公司履行社会责任的重要内容，也是我们可持续发展的重要途径之一。近年来，公司积极贯彻“社区、客户、员工”三位一体，构建全方位服务群众工作体系。

## 公司重要运营点所在社区



### 金融服务进社区

2013年起，公司在潍坊社区从三个方面为切入点、营造社区中的“阳光驿站”：一是组织金融服务小组为居民普及金融知识、丰富理财知识、提升理财水平；二是鼓励员工加入社区志愿者队伍，与小区困难居民结对送温暖；三是开展金融扶持计划，服务社区内企业。2015年公司服务群众的案例荣获上海市金融系统“做群众的贴心人”案例评选一等奖。



### 文化活动进社区

2015年，在公司艺术节“东方文化月”期间，东方证券走进潍坊社区，为社区优秀党员和困难群众送去书法作品和电影票，邀请他们一起参与艺术节文化活动，丰富文化生活；与积极参与社区建设的居民交流沟通，在文化建设和社区自治方面受益良多。

## 促进地方社区发展的相关活动

2015年，公司继续深入开展城乡结对帮扶工作以及结对助学活动。为了支持崇明生态岛建设，公司连续6年开展“东方证券—崇明新民村”帮扶结对项目。2015年落实帮扶项目资金20.35万元，用于新民村基础设施、蔬菜基地等项目建设，切实为新民村的发展贡献力量。在“东方证券—崇明新民村”帮扶助学项目中，公司各基层党支部对崇明新民村22位困难学生进行了助学资助，2015年由党员募集捐款近2.8万元。

2015年，公司积极落实上海市农村综合帮扶项目，连续第二年开展上海市金山区枫泾镇12个薄弱村的定向帮扶项目，不断优化地区环境，改善村民生活，全面消除经济相对薄弱村。2015年公司落实专项资金500万元，帮助当地建立“造血”机制，促进产业发展。





# 关键绩效表

## 经济绩效

指标	单位	2013年	2014年	2015年
主营业务收入	万元	324,393.67	549,960.30	1,543,470.51
利润总额	万元	113,423.75	293,368.82	949,908.53
纳税总额	万元	29,619.52	83,752.86	294,316.27
资产总额	万元	6,085,246.48	10,753,012.30	20,789,756.25
每股收益	元	0.24	0.55	1.46
每股社会贡献值	元	—	—	3.52
从政府得到的补贴	万元	4,145.10	4,772.17	10,330.88
员工薪酬福利费用	万元	110,554.19	144,776.45	382,666.03

## 环境绩效

指标	单位	2013年	2014年	2015年
用水量	吨	—	—	10,333
耗电量	千瓦时	—	—	4,098,375
天然气	立方	—	—	42,917
纸张	包	—	—	4,285
油料	升	—	—	50,394

注：用水量为公司食堂消耗，办公用水计入物业费暂无法统计。

## 劳工实践和体面工作

### 员工雇佣

指标	单位	2013年	2014年	2015年
员工总数	人	2,206	2,262	2,707
新进员工总数	人	152	361	650
离职员工总数	人	418	311	206
男员工人数	人	1,240	1,246	1,452
女员工人数	人	966	1,016	1,255
管理层男性员工总数	人	156	165	174
管理层女性员工总数	人	58	58	64
新招应届毕业生人数	人	20	56	168
少数民族员工人数	人	61	63	81
残障员工数	人	1	2	2

新进员工数量（女员工人数/男员工人数）



离职员工数量（女员工人数/男员工人数）



新进员工数量（50岁以上人数/30至50岁人数/30岁以下人数）



离职员工数量（50岁以上人数/30至50岁人数/30岁以下人数）



### 员工权益

指标	单位	2013年	2014年	2015年
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
薪酬福利费用总额	百万元	709.18	865.25	2,512.84
劳工歧视事件总数	件	0	0	0
受集体协商协议保障的员工覆盖比例	%	100	100	100
参与集体协商的员工比例	%	100	100	100
因工作伤亡人数	人	0	0	0
因工伤而损失的工作日数	天	—	—	—
员工体检覆盖率	%	100	100	100
员工职业病发病率	%	0	0	0
参加企业年金人数	人	1,505	1,364	1,433

### 员工培训

指标	单位	2013年	2014年	2015年
员工培训人次	人次	5,923	4,776	5,957
员工培训覆盖率	%	100%	100%	100%
员工培训总支出	万元	315	282	363
全体员工每年人均接受培训的平均小时数	小时	30	30	37.5
普通员工人均培训时长	小时	29	28	37
中高层管理者人均培训时长	小时	40	48	43

## 风险与合规管理

指标	单位	2013 年	2014 年	2015 年
识别重大风险因素	个	0	0	0
风险管理培训次数及人次	次 / 人次	23/112	30/135	30/158
内控管理培训次数及人次	次 / 人次	1/86	1/115	6/118
接受职工举报数量	次	0	1	0

2013 年至 2015 年期间，公司未发生违反环境法律法规事件

2013 年至 2015 年期间，公司未发生违反安全法律法规事件

2013 年至 2015 年期间，公司未发生违反产品与服务法律法规事件

2013 年至 2015 年期间，公司未发生违反市场推广的法规及自愿性准则的事件

2013 年至 2015 年期间，公司未发生侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉事件

## 公益事业

年份	公益基金会总收入（万元）	公益基金会总支出（万元）
2015 年	580	12.07

注：上海东方证券心得益彰公益基金会 2015 年度设立后接受了初始捐赠 500 万元。



# 加入的倡议、协会及所获荣誉

## 东方证券参与的行业组织

组织名称	担任职务
中国证券业协会	
中国期货业协会	
上海市证券同业公会	监事长
上海金融业联合会	理事单位
上海市互联网金融行业协会	理事
上海金融理财师协会	
中国互联网金融协会	

## 东方证券获得的荣誉

- 2015 年 A 类 AA 级券商
- 2015 年中国最佳创新品牌证券公司
- 2015 年中国证券市场卓越贡献龙鼎奖
- 2015 年度最具影响力做市券商
- 2015 年度最佳做市商
- 2015 年度中国新三板投资伯乐板
- 2015 中国融资服务商
- 2015 第七届 ISG 信息安全技能竞赛管理运维赛证券一组一等奖
- 2015 年度上海市等级保护工作先进单位
- 2015 年度上海市治安防范先进集体
- 上海市企业文化建设示范基地
- 2014 年度中国债券市场优秀承销商
- 2014 年度中国债券市场优秀自营商
- 2014 年度中国债券市场优秀中债估值成员
- 2014 年度中国债券市场优秀自营商
- 2014 年度中国债券市场优秀承销商
- 2014 年度中国证券公司短融优秀发行人
- 2014 年度银行间本币市场最佳证券公司奖
- 2014 年度银行间本币市场百强
- 2014 年度“我是股东”评选优秀组织奖
- 2014 年度金融系统问题活动优秀组织奖

注：以上为 2015 及部分 2014 年度母公司所获荣誉，公司部门、个人及旗下公司荣誉详见网站。

# 附录

## 上海证券交易所披露建议索引表

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	公司概况 责任理念
第二条	董事长致辞 责任理念 肩负责任 回报股东 拥有客户 拥有未来 企业发展 人才先行 美好社会 幸福社区
第三条	已达到要求
第四条	肩负责任 回报股东
第五条：第（一）点	企业发展 人才先行 美好社会 幸福社区 肩负责任 回报股东 拥有客户 拥有未来
第五条：第（二）点	构建绿色工程，低碳环保先行
第五条：第（三）点	美好社会 幸福社区
第六条	已达到要求
第七条	已达到要求

## 《可持续发展报告指南》（GRI 4）索引表

《可持续发展报告指南》索引		指标相关性及报告位置	
编号	内容	相关性	章节
<b>战略与分析</b>			
G4-1	机构最高决策者（如 CEO、董事长或相当的高级职位）就可持续发展与机构的相关性及机构可持续发展战略的声明。	高	董事长致辞
G4-2	对主要影响、风险及机遇的描述	高	董事长致辞
<b>机构概况</b>			
G4-3	机构名称	高	公司简介
G4-4	主要品牌、产品和 / 或服务	高	公司简介
G4-5	机构总部的地点	高	公司简介
G4-6	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或那些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	高	——
G4-7	所有权的性质及法律形式	高	——
G4-8	机构所服务的市场	高	公司简介
G4-9	报告机构的规模	高	公司简介
G4-10	a. 按雇佣合同和性别划分的员工总人数 b. 按雇佣类型和性别划分的固定员工总人数 c. 按正式员工、非正式员工和性别划分的员工总数 d. 按地区和性别划分的员工总数 e. 机构的工作是否有一大部分由法律上认定为自雇的人员承担，或由非员工及非正式员工的个人（包括承包商的员工及非正式员工）承担。 f. 雇佣人数的重大变化（如旅游或农业雇佣人数的季节变动）	高	员工权益； 关键绩效表
G4-11	集体谈判协议涵盖的员工总数百分比	高	关键绩效表
G4-12	描述机构的供应链情况	中	环境保护
G4-13	报告期内机构规模、架构或所有权方面的重大变化	高	公司简介； 组织架构
<b>对外部倡议的承诺</b>			
G4-14	a. 机构是否及如何按预警方针及原则行事	高	公司治理； 风险管理
G4-15	a. 机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议	高	——
G4-16	a. 机构加入的协会（如行业协会）和国家或国际性倡议机构	高	加入的倡议、协会及所获荣誉
<b>确定的实质性方面与边界</b>			
G4-17	a. 列出机构的合并财务报表或相当的文件中包括的所有实体。 b. 说明在合并财务报表或相当的文件包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体。	高	关于本报告
G4-18	a. 说明界定报告内容和指标方面边界的过程 b. 说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”。	高	关于本报告； 东方证券的社会 责任模型
G4-19	a. 列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性方面。	高	东方证券的社会 责任模型
G4-20	a. 对于每个实质性方面，说明机构内指标方面的边界	高	关于本报告
G4-21	a. 对于每个实质性方面，说明机构外指标方面的边界	中	——
G4-22	说明重订前期报告所载信息的影响，以及重订的原因	低	——
G4-23	说明范围、指标方面边界与此前报告期间的重大变动	低	——
<b>利益相关方参与</b>			
G4-24	机构的利益相关方群体列表	高	东方证券的社会 责任模型
G4-25	就参与的利益相关方，说明识别和选择他们的根据	高	东方证券的社会 责任模型
G4-26	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别分类的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行	高	东方证券的社会 责任模型
G4-27	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别	高	东方证券的社会 责任模型
<b>报告概况</b>			
G4-28	所提供信息的报告期	高	关于本报告

《可持续发展报告指南》索引		指标相关性及报告位置	
编号	内容	相关性	章节
G4-29	上一份报告的日期	低	关于本报告
G4-30	报告周期	高	关于本报告
G4-31	查询报告或报告内容的联系人	高	关于本报告； 封底
G4-32	a. 说明机构选择的报告方案（核心或全面） b. 说明针对所选方案的 GRI 内容索引（见下表） c. 如报告经过外部审验，引述外部审验报告。GRI 建议进行外部审验，但这并非根据本指南编制的要求。	高	标准索引表
G4-33	a. 机构为报告寻求外部审验的政策和目前的做法。 b. 如未在可持续发展报告附带的审验报告中列出，则需说明已提供的任何外部审验的范围及根据。 c. 说明报告机构与验证服务方之间的关系。 d. 说明最高治理机构或高级管理人员是否参与为可持续发展报告寻求审验。	高	——
<b>治理</b>			
G4-34 至 G4-55	公司治理	高	公司治理
<b>商业伦理与诚信</b>			
G4-56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为守则和道德守则。	高	东方证券的价值观
G4-57	寻求道德与合法行为建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线。	高	合规运营
G4-58	举报不道德或不合法行为的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报，举报机制或热线。	高	合规运营
<b>经济指标</b>			
G4-DMA	管理方法披露	高	经济贡献
G4-EC1	机构产生及分配的直接经济价值	高	关键绩效表
G4-EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	低	——
G4-EC3	机构养老金固定收益计划所需资金的覆盖范围	中	——
G4-EC4	政府给予的重大财政补贴	高	关键绩效表
<b>市场表现</b>			
G4-DMA	管理方法披露	高	员工权益
G4-EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比率	高	员工权益
G4-EC6	机构在重要运营地点聘用当地高层管理人员的比例。	高	——
<b>间接经济影响</b>			
G4-DMA	管理方法披露	高	公益事业； 社区责任
G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务及其影响	高	公益事业； 社区责任
G4-EC8	重大间接经济影响，包括影响的程度	高	公益事业； 社区责任
<b>采购行为</b>			
G4-DMA	管理方法披露	中	环境保护
G4-EC9	在重要运营地点，向当地供应商采购花费的比例	中	——
<b>环境绩效指标</b>			
<b>物料</b>			
G4-DMA	管理方法披露	低	——
G4-EN1	所用物料的重量或体积	低	——
G4-EN2	采用经循环再造的物料的百分比	低	——
<b>能源</b>			
G4-DMA	管理方法披露	中	环境保护
G4-EN3	机构内的能源消耗量	高	关键绩效表
G4-EN4	机构外部的能源消耗量	中	——
G4-EN5	能源强度	中	——
G4-EN6	减少的能源消耗量	高	——
G4-EN7	产品和服务能源需求的减少	中	——
<b>水</b>			
G4-DMA	管理方法披露	中	环境保护
G4-EN8	按源头说明总耗水量	中	关键绩效表

《可持续发展报告指南》索引		指标相关性及报告位置	
编号	内容	相关性	章节
G4-EN9	因取水而受重大影响的水源	低	——
G4-EN10	循环及再利用水的百分比及总量	中	——
<b>生物多样性</b>			
G4-DMA	管理方法披露	低	——
G4-EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性意义的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管理的运营点。	低	——
G4-EN12	描述机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对保护区或其他具有重要生物多样性意义的地区的重大影响	低	——
G4-EN13	受保护或经修复的栖息地	低	——
G4-EN14	按濒危风险水平，说明栖息地受机构运营影响，列入国际自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种数量	低	——
<b>排放</b>			
G4-DMA	管理方法披露	低	——
G4-EN15	直接温室气体排放量（范围一）	低	——
G4-EN16	能源间接温室气体排放量（范围二）	低	——
G4-EN17	其他间接温室气体排放量（范围三）	低	——
G4-EN18	温室气体排放强度	低	——
G4-EN19	减少的温室气体排放量	低	——
G4-EN20	臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	低	——
G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他主要气体的排放量	低	——
<b>污水和废弃物</b>			
G4-DMA	管理方法披露	低	——
G4-EN22	按水质及排放目的地说明污水排放总量。	低	——
G4-EN23	按类别及处理方法说明废弃物总重量	低	——
G4-EN24	严重泄露的总次数及总量	低	——
G4-EN25	按照《巴塞尔公约》附录 I、II、III、VIII 的条款视为有害废弃物经运输、输入、输出或处理的重量，以及运往境外的废弃物中有害废弃物的百分比	低	——
G4-EN26	受机构污水及其他径流排放严重影响的水体及相关栖息地的位置、面积、保护状态及生物多样性价值	低	——
<b>产品和服务</b>			
G4-DMA	管理方法披露	高	金融创新； 环境保护
G4-EN27	降低产品和服务环境影响的程度	高	环境保护
G4-EN28	按类别说明，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	低	——
<b>合规</b>			
G4-DMA	管理方法披露	中	合规管理
G4-EN29	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	高	关键绩效表
<b>交通运输</b>			
G4-DMA	管理方法披露	低	——
G4-EN30	为机构运营目的而运输产品、其它货物及物料以及机构员工交通所产生的重大环境影响	低	关键绩效表
<b>整体情况</b>			
G4-DMA	管理方法披露	中	——
G4-EN31	按类别说明总环保支出及投资	中	——
<b>供应商环境评估</b>			
G4-DMA	管理方法披露	中	环境保护
G4-EN32	使用环境标准筛选的新供应商的比例	中	——
G4-EN33	供应链对环境的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	中	环境保护
<b>环境问题处理机制</b>			
G4-DMA	管理方法披露	低	——
G4-EN34	经由正式申诉机制提交、处理和解决的环境影响申诉的数量	低	——
<b>社会绩效指标</b>			
<b>劳工实践和体面工作</b>			
<b>雇佣</b>			
G4-DMA	管理方法披露	高	员工权益
G4-LA1	按年龄群、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	高	关键绩效表
G4-LA2	按主要业务地区划分，不提供给临时或兼职员工，只提供给全职员工的福利	高	员工权益
G4-LA3	按性别划分，产假 / 陪产假后回到工作和保留工作的比率	高	——

《可持续发展报告指南》索引		指标相关性及报告位置	
编号	内容	相关性	章节
<b>劳资关系</b>			
G4-DMA	管理方法披露	中	——
G4-LA4	有关重大运营变化的最短通知期，包括指出该通知期是否在集体协议中具体说明	中	——
<b>职业健康与安全</b>			
G4-DMA	管理方法披露	高	员工权益
G4-LA5	由劳资双方组建的职工健康与安全委员会中能帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的员工代表在总职工人数中所占的百分比	低	——
G4-LA6	按地区和性别划分的工伤、职业病、误工及缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数	高	关键绩效表
G4-LA7	面临职业病易发或高风险的工人	中	关键绩效表
G4-LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全主题	高	员工权益
<b>培训与教育</b>			
G4-DMA	管理方法披露	高	员工发展
G4-LA9	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均时数	高	关键绩效表
G4-LA10	加强员工持续就业能力及协助员工转职的技能管理及终生学习计划	高	员工发展
G4-LA11	按性别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工百分比	高	关键绩效表
<b>多元化与机会平等</b>			
G4-DMA	管理方法披露	高	员工权益
G4-LA12	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	高	员工权益； 关键绩效表
<b>男女同酬</b>			
G4-DMA	管理方法披露	高	员工权益
G4-LA13	按员工类别和主要运营地区划分，男女基本薪金和报酬比率	高	员工权益
<b>供应商劳工实践评估</b>			
G4-DMA	管理方法披露	低	——
G4-LA14	使用劳工实践标准筛选的新供应商的比例	低	——
G4-LA15	供应链对劳工实践的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	低	——
<b>劳工问题处理机制</b>			
G4-DMA	管理方法披露	高	员工权益
G4-LA16	经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题申诉的数量	高	员工权益
<b>人权指标</b>			
<b>投资</b>			
G4-DMA	管理方法披露	低	员工权益
G4-HR1	含有人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约的总数及百分比	低	——
G4-HR2	就经营相关的人权政策及程序，员工接受培训的总小时数，以及受培训员工的百分比	低	——
<b>非歧视</b>			
G4-DMA	管理方法披露	高	员工权益
G4-HR3	歧视个案的总数，以及机构采取的纠正行动	高	关键绩效表
<b>结社自由与集体谈判</b>			
G4-DMA	管理方法披露	低	员工权益
G4-HR4	已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或主要供应商，以及保障这些权利的行动	低	员工权益
<b>童工</b>			
G4-DMA	管理方法披露	低	员工权益
G4-HR5	已发现具有严重童工事件风险的运营点和主要供应商，以及有助于有效杜绝童工的措施。	低	——
<b>强迫与强制劳动</b>			
G4-DMA	管理方法披露	低	员工权益
G4-HR6	已发现具有严重强迫与强制劳动事件风险的运营点和主要供应商，以及有助消除一切形式的强迫与强制劳动的措施。	低	员工权益
<b>安保措施</b>			
G4-DMA	管理方法披露	低	员工权益
G4-HR7	安保人员在运营相关的人权政策及程序方面接受培训的百分比	低	——
<b>原住民权利</b>			
G4-DMA	管理方法披露	低	——
G4-HR8	涉及侵犯原住民权利的个案总数，以及机构采取的行动	低	——
<b>评估</b>			
G4-DMA	管理方法披露	低	——
G4-HR9	接受人权审查或影响评估的运营点的总数和百分比	低	——

《可持续发展报告指南》索引		指标相关性及报告位置	
编号	内容	相关性	章节
<b>供应商人权评估</b>			
G4-DMA	管理方法披露	低	——
G4-HR10	使用人权标准筛选的新供应商的比例	低	——
G4-HR11	供应链对人权的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	低	——
<b>人权问题处理机制</b>			
G4-DMA	管理方法披露	低	——
G4-HR12	经由正式申诉机制提交、处理和解决的人权影响申诉的数量	低	——
<b>社会指标</b>			
<b>当地社区</b>			
G4-DMA	管理方法披露	高	社区责任
G4-SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	低	——
G4-SO2	对当地社区具有重大潜在影响或实际负面影响的运营点	中	——
<b>反腐败</b>			
G4-DMA	管理方法披露	高	合规管理
G4-SO3	已评估腐败风险并发现重大风险之运营点的总数及百分比	高	合规管理
G4-SO4	反腐败政策和程序的传达及培训	高	关键绩效表
G4-SO5	针对腐败个案所采取的行动	高	合规管理
<b>公共政策</b>			
G4-DMA	管理方法披露	低	——
G4-SO6	按国家和接受者 / 受益者说明，政治性捐献的总值	低	——
<b>反竞争行为</b>			
G4-DMA	管理方法披露	低	——
G4-SO7	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断措施的法律诉讼的总数及其结果	低	——
<b>合规</b>			
G4-DMA	管理方法披露	高	合规管理
G4-SO8	违反法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	高	关键绩效表
<b>供应商社会影响评估</b>			
G4-DMA	管理方法披露	低	——
G4-SO9	使用社会影响标准筛选的新供应商的比例	低	——
G4-SO10	供应链对社会的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	低	——
<b>社会影响问题处理机制</b>			
G4-DMA	管理方法披露	低	——
G4-SO11	经由正式申诉机制提交、处理和解决的社会影响申诉的数量	低	——
<b>产品责任指标</b>			
<b>客户健康与安全</b>			
G4-DMA	管理方法披露	低	——
G4-PR1	为改进现状而接受健康与安全影响评估的重要产品和服务类别的百分比	低	——
G4-PR2	按后果类别说明，违反有关产品及服务健康与安全影响的法规及自愿性准则的事件总数	低	——
<b>产品及服务标识</b>			
G4-DMA	管理方法披露	高	优质金融服务
G4-PR3	程序要求的产品及服务信息种类，以及需要标明这种信息的重要产品及服务的百分比	高	优质金融服务
<b>投资者保护</b>			
G4-PR4	按后果类别说明，违反有关产品及服务信息和标识的法规及自愿性准则的事件总数	中	关键绩效表
G4-PR5	客户满意度调查的结果	高	优质金融服务
<b>市场推广</b>			
G4-DMA	管理方法披露	高	合规管理
G4-PR6	市场禁售或有争议的产品	高	关键绩效表
G4-PR7	按后果类别说明，违反有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法规及自愿性准则的事件总数。	高	关键绩效表
<b>客户隐私权</b>			
G4-DMA	管理方法披露	高	投资者保护
G4-PR8	侵犯客户隐私权及遗失客户资料的经证实投诉总数	高	关键绩效表
<b>合规</b>			
G4-DMA	管理方法披露	高	合规管理
G4-PR9	如有违反提供及使用产品及服务的法律法规，说明相关重大罚款的总金额	高	关键绩效表

# 关于本报告

本报告是东方证券股份有限公司（简称“东方证券”或“公司”）发布的首份社会责任报告，向各利益相关方披露公司在经济、社会和环境方面所采取的行动和达到的成效。

## 报告范围

除非特别说明，本报告主要描述 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日期间东方证券股份有限公司所经营管理的各项业务相关的经济、环境和社会活动，部分涉及旗下子公司。本报告的财务数据以人民币为单位，若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

## 编制依据

本报告以上海证券交易所《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》，以及全球报告倡议组织（GRI）的《可持续发展报告指南》（G4）为参考依据编制。

## 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。电子版报告可在公司网站下载（网址：<http://www.dfzq.com.cn>）。

部分图片来自网络，若涉及版权请及时联络我们。



总部地址 (HQ Address): 上海市中山南路318号  
东方国际金融广场2号楼22层 邮编: 200010  
22F, Building No.2, Orient International Finance Center,  
318 Zhong Shan South Rd., Shanghai 200010, PRC  
总机 (Tel): +86 21 6332 5888  
传真 (Fax): +86 21 6332 7888  
全国统一客服热线 (Call Center): 95503