



东方财富信息股份有限公司

2019年度社会责任报告

二〇二〇年四月

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、长期坚持规范运作，不断完善公司治理	4
二、严格履行信息披露义务，切实维护投资者利益	4
三、做好内幕信息管理工作，严格杜绝内幕交易	5
四、落实利润分配规划，持续回报投资者	5
五、重视投资者关系管理，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、关怀员工健康，丰富员工文化生活	6
三、多层次开展培训工作，助力员工成长	7
四、不断完善激励机制，提高员工忠诚度	8
第四章 供应商、用户和消费者权益保护	8
一、以用户需求为中心，不断提升服务能力	8
二、持续加强廉洁管理，维护公司核心利益	9
三、严格落实投资者适当性管理，加强用户权益保护	9
四、加强完善售后服务，努力提升用户满意度	10
第五章 环境保护与可持续发展	10
第六章 公共关系和社会公益事业	11
一、多措并举扎实工作，脱贫攻坚精准帮扶	11
二、戮力同心抗疫情，同舟共济克时艰	13
三、广泛开展投教活动，传递证券市场正能量	14

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 2019 年 12 月 31 日，公司注册资本为 67.16 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。2019 年 11 月，公司获公安部网络安全保卫局颁发的“2019 年网络安全管理优秀团队”，东方财富网在上海市第八届优秀网站评选中，荣获“最佳网站”称号。2019 年，公司获深圳证券信息有限公司和上证所信息网络有限公司颁发的 2019 年度证券信息服务“最佳证券信息服务奖”。

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接近 30000 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东方财富证券股份有限公司（以下简称“东方财富证券”）。2018 年 10 月，公司获得中

国证监会核准，设立西藏东财基金管理有限公司，并于 2019 年 7 月获准开业。2019 年 5 月，公司通过收购东财保险经纪有限公司，成功取得保险经纪牌照。

2019 年，公司紧紧围绕既定战略目标，坚持以用户需求为中心，进一步加大战略研发力量投入，不断完善优化互联网服务大平台，强化产品及服务研发创新，持续提升大平台整体服务质量和水平，进一步巩固和增强公司核心竞争力。2019 年，公司实现健康快速发展，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，核心竞争力不断提升。2019 年，公司实现营业总收入 42.32 亿元，实现归属于上市公司股东的净利润 18.31 亿元。

第二章 股东和债权人权益保护

一、长期坚持规范运作，不断完善公司治理

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，坚持公司规范运作。2019 年度，公司根据《公司法》（2018 年修订）及相关法律法规、规范性文件的要求，及时修订了《公司章程》、《公司股东大会议事规则》、《公司董事会议事规则》、《公司监事会议事规则》、《公司独立董事制度》等公司制度，进一步完善公司治理，促进公司规范运作水平不断提升。

二、严格履行信息披露义务，切实维护投资者利益

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。2019 年，公司共披露公告文件 142 份。

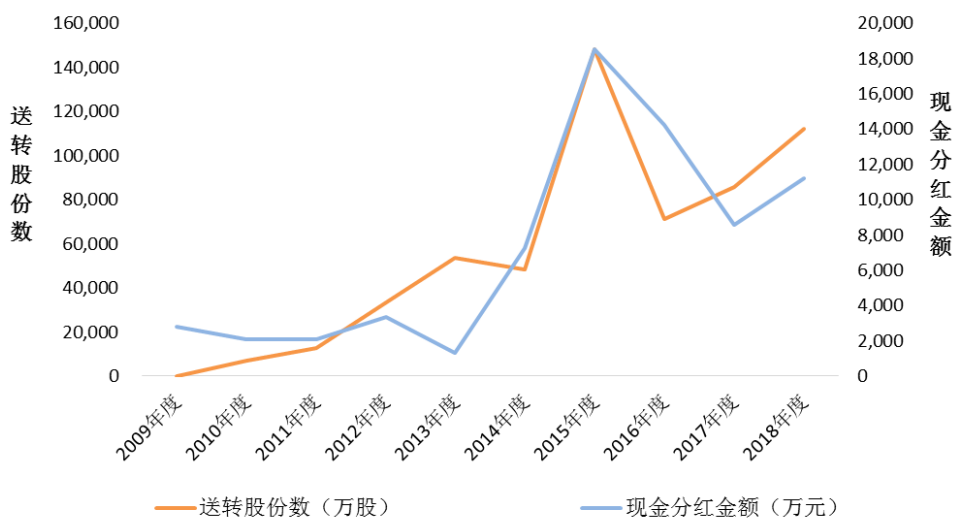
三、做好内幕信息管理工作，严格杜绝内幕交易

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，持续回报投资者

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，2019 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。公司上市至今，累计派发现金红利 7.15 亿元，累计送转股份 57.25 亿股。

公司上市以来现金分红、送转股份情况



五、重视投资者关系管理，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。2019 年，公司共接听投资者来电 935 个，回答深圳证券交易所互动易平台投资者提问 157 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公开、透明、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。2019 年，公司举办网上年度报告说明会 1 次，参加“摩根大通中国机遇投资论坛”投资者交流会。

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法律法规的同时，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。

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、关怀员工健康，丰富员工文化生活

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 2019 年开展“暖心雨伞”活动，持续投放 800 把暖心雨伞，同时覆盖到分支机构。2020 年初抗击新型冠状病毒肺炎疫情期间，为确保金融市场平稳运行，公司及各子公司于 2 月 3 日第一批复工。公司高度重视员工健康，积极开展防疫宣传，采取进楼测温、定期消毒公共区域等防控措施，并为复工的员工提供口罩、消毒水等各项后勤保障，以解除现场工作员工的后顾之忧。



2019 年，公司重视员工在工作之外的文化生活，除了组织年会、旅游、素质拓展、茶话会等各种活动外，新增举办“2019 东方财富美术作品大赛”，不断丰富员工文体生活，营造员工团队归属感，加强团队凝聚力。



三、多层次开展培训工作，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，包括：

- (1) 员工入职培训；
- (2) 管理干部及储备管理人才管理能力提升的培训；
- (3) 专业序列的专业培训；
- (4) 合规培训、反洗钱宣传、廉洁从业、信息安全等专项培训。

2019 年度，公司及各子公司共组织培训 479 场，培训员工超过 1.4 万人次。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。

四、不断完善激励机制，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管理体系，在固定薪酬方面，公司通过职业发展体系的形式在各个专业族类建立了能力模型，并在各职级设计了合理的薪酬宽带，较好的实现了固定薪酬与能力相匹配的原则；在浮动薪酬方面，公司设计多种奖金、提成激励计划，较好的激发了员工的工作积极性；在绩效管理体系方面，公司设计了完整和过程公平的绩效管理机制，实现了组织战略的有效分解和落地，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，连续五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，不断提升服务能力

公司紧紧围绕整体战略目标，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服务生态圈的构建和完善。公司进一步加大战略研发投入力量，强化研发创新，进一步推进互联网服务大平台的升级、优化和完善工作；进一步完善和强化互联网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；进一步加强东方财富证券在各级城市的营业网点布局，努力构建覆盖全国的服务网络；持续提升公司整体服务能力和水平，增强用户黏性，进一步巩固和强化公司核心竞争力。2019 年，公司获上海市企业联合会、上海市企业家协会、解放日报社颁发的“2019 上海民营企业 100 强”、“2019 上海服务业企业 100

强”；获中国上市公司百强高峰论坛颁发的中国百强企业奖。

2019 年，公司联合荣正咨询、价值在线，于 2019 年 11 月 22 日至 24 日在中国三亚举办“创业板上市公司峰会”活动。本次活动在三亚市委、市政府和深圳证券交易所的支持与指导下，协同学者专家、大型金融机构、上市公司等群体，共同总结创业板十周年风雨历程，探讨创业板未来发展之路。



二、持续加强廉洁管理，维护公司核心利益

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，进一步完善落实公司内控制度，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。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。公司在继续严格执行上述廉政规定的基础上，广泛开展廉政守则培训，共计开展 15 场廉政培训，全面覆盖公司管理干部及部门员工超过 1000 人次，不断加强公司廉洁管理。

三、严格落实投资者适当性管理，加强用户权益保护

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。2019 年度，公司及子公司积极落实《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引（试行）》，东方财富证券、东方财富期货进一步修订反洗钱内控制度，开展覆盖全体员工的反洗钱培训，加强投资者反

洗钱宣传，共同营造预防和监控洗钱、打击洗钱犯罪的良好社会氛围，取得了良好的宣传效果。同时，公司及各子公司持续对用户做好风险提示工作，倡导理性投资、审慎决策。2019 年度，东方财富证券分类评价结果连续 2 年为 A 级。

四、加强完善售后服务，努力提升用户满意度

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。2019 年，公司及主要子公司客服团队客户服务次数合计超过 700 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。2019 年，公司响应垃圾分类行动号召，多渠道、多形式推广垃圾分类，使员工牢固树立绿色环保理念，积极倡导垃圾分类新时尚。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。2019 年，公司组织举办消防演习 1 次，有效提高员工消防安全意识。



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、多措并举扎实工作，脱贫攻坚精准帮扶

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。

2019 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，坚持精准扶贫、精准脱贫，在智力扶贫、公益扶贫、产业扶贫等多措并举，切实提高扶贫工作的针对性、实效性和可持续性，顺利完成年度扶贫攻坚任务。

1、智力扶贫

2019 年 12 月，东方财富证券在山南市措美县、拉萨市曲水县、那曲市嘉黎县组织“金融知识援助精准扶贫培训”。



2019 年，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 2 次金融知识援助精准扶贫主题培训，增加扶贫县对金融市场、新兴知识、企业发展等更加深入的了解，开阔视野，增加发展渠道，精确帮扶。



2、公益扶贫

2019 年 9 月，东方财富证券针对林芝市墨脱县、山南市措美县、拉萨市曲水县、那曲市嘉黎县每县给予 3 万元奖学金额，合计 12 万元，不断推进教育扶贫。自 2008 年汶川地震后，东方财富证券持续对四川彭州龙门山镇山九年制学校进行助学帮扶。2019 年 4 月，东方财富证券再次对该校进行慰问，为学校新入教师公寓的教师们捐赠了电磁炉、水杯等生活用品，为学生们捐赠了学习体育用品，费用合计 2.98 万元。

2019 年 12 月，东方财富期货帮扶慰问朗县 15 户特困大学生，每人发放帮扶资金 2000 元，共计 3 万元。

2019 年 3 月，东方财富证券大庆热源街证券营业部捐赠“龙江证券爱心基金”2000 元，哈尔滨红军街证券营业部捐赠“龙江证券爱心基金”2000 元，“龙江证券互助基金”800 元；2019 年 8 月，东方财富证券湖北分公司向湖北省上市公司协会、湖北省证券期货业协会“退役军人关爱基金”捐赠善款 1 万元；2019 年 9 月，东方财富证券河南分公司向河南省兰考县捐赠公益扶贫资金 5 万元，用于兰考县组织部对兰考县部分乡村村室建设、维修项目；向中国扶贫基金会捐赠 25 万元；2019 年 12 月，东方财富证券向上海东方财富公益基金会进行爱心捐赠，捐赠金额为 100 万元，用于资助贫困家庭的学生完成学业。

2019 年 1 月，东方财富证券派驻第 8 批 4 名驻村干部至那曲市色雄乡巴热村，帮助当地群众改善生产生活条件，配合当地政府部门开展政策宣讲教育，开展建档立卡、生产、搬迁、生态补偿脱贫等工作。藏历春节期间慰问当地贫困户 35 户和低保边缘户 17 户，投入金额 2.26 万元。2019 年 5 月，为解决那曲市色雄乡巴热村牧民对于实现村内夜间照明的需求，公司支付路灯安装项目经费 14.24 万元。

3、消费扶贫

东方财富证券积极采购扶贫县具有雪域高原特色的特产。2019 年在林芝市墨脱县、山南市措美县、拉萨市曲水县、那曲市嘉黎县共计采购 18.17 万元。东方财富证券以消费扶贫形式支持国家级贫困县隰县巩固脱贫攻坚成果，采购隰县玉露香梨 1000 箱，合计 8.9 万元。

二、勠力同心抗疫情，同舟共济克时艰

2019 年 5 月，公司出资 500 万元，成立上海东方财富公益基金会。

2019 年 6 月，公司向北京科技大学教育发展基金会捐款 200 万元。

2019 年 10 月，上海东方财富公益基金会向上海复旦大学教育发展基金会捐款 100 万元。

2019 年 12 月，东方财富证券向援助西藏发展基金会捐赠人民币 500 万元，用于白内障复明手术医疗帮扶、中小型医疗器械捐赠、青少年爱眼教育、高端医疗人才培养等提升西藏地区医疗水平的公益项目。

2020 年 2 月，上海东方财富公益基金会先后捐赠共计 600 万元，用于支持上海

派往武汉抗击新型冠状病毒肺炎的医护人员及其他相关抗疫工作。

2020 年 2 月，东方财富证券哈尔滨红军街证券营业部在黑龙江证监局及证券业协会的号召下，向黑龙江省医院捐赠护目镜、酒精等防疫物资，用于协助抗击新型冠状病毒肺炎疫情。



三、广泛开展投教活动，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。2019 年 12 月，东方财富网在 2019 年“争做中国好网民 上海网民在行动”工程中荣获“优秀专题奖”荣誉称号，由中共上海市委网络安全和信息化委员会办公室和上海互联网新闻研究中心颁发。2019 年，公司获香港交易所颁发的“衍生产品市场数据合作伙伴”；东方财富证券获上海证券交易所颁发的“科创板投教风险提示类视频专项奖”。

2019 年，全资子公司东方财富证券共开展投资者教育活动 521 场，参与人数近 3 万人；共发送投资者教育类短信近 30 万条，其中防范非法证券活动信息 3.7 万条；全年共制作实物投教产品 10 种，视频作品 2 部；发布防范非法证券活动公告、案例、风险提示文章 29 篇。全资子公司东方财富期货开展 6 场投资者教育活动，上线直播内容 11 期，覆盖客户约 8 万人次，制作 APP 微课堂短视频 52 条，点击数超过 56 万次，发送投资者教育短信 17 万条。



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

二〇二〇年四月十日