



2019  
SOCIAL  
RESPONSIBILITY  
REPORT

---

国泰君安证券股份有限公司  
2019年度  
社会责任报告

## 报告编制说明

本报告介绍了 2019 年国泰君安证券股份有限公司（以下简称“公司”、“国泰君安”或“国泰君安证券”）及其子公司（以下合称“我们”）积极承担经济、社会和环境责任方面的活动及表现。时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日（特别注明的除外）。

本报告中的财务数据来源于经审计的公司 2019 年度财务报告（除特别注明外，本报告中所涉金额以人民币作为计量币种）。

本报告依据上海证券交易所发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布的通知》、《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》、上市公司 2009 年年度报告工作备忘录第一号附件二《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》以及香港联合交易所有限公司上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》编制。本报告内容符合上述指引中的有关要求，已遵守《环境、社会及管治报告指引》载列的“不遵守就解释”条文。

本报告所披露的内容和数据，经公司董事会、监事会审议通过。

本报告以 PDF 电子文件形式登载于：

上海证券交易所网站 (<http://www.sse.com.cn>)

香港联合交易所有限公司网站 (<http://www.hkexnews.hk>)

公司网站 (<http://www.gtja.com>)

# CONTENTS

## 01 报告编制说明

---

## 03 关于国泰君安

- |         |         |
|---------|---------|
| 04 公司简介 | 05 公司治理 |
| 05 经营业绩 | 06 公司荣誉 |
- 

## 08 社会责任管理概况

- |              |              |
|--------------|--------------|
| 09 我们的社会责任理念 | 09 我们的社会责任模型 |
| 10 我们的社会责任管理 | 11 公司基本信息    |
- 

## 12 专题：根植于心的企业文化

---

## 16 以新发展理念引领高质量发展

- |       |       |
|-------|-------|
| 18 创新 | 24 协调 |
| 32 绿色 | 36 开放 |
| 40 共享 |       |
- 

## 46 后记：守望相助，共克时艰

# 关于国泰君安

## ABOUT GUOTAI JUNAN

我们是中国证券行业长期、持续、全面领先的综合金融服务商。我们跨越了中国资本市场发展的全部历程和多个周期，逐渐形成了风控为本、追求卓越的企业文化，始终以客户为中心，为个人和机构客户提供各类金融服务，成为中国资本市场全方位的领先者以及中国证券行业科技和创新的引领者。在致力于实现高质量增长、规模领先的同时，我们注重盈利能力和风险管理。2008年至2019年，我们连续十二年获得中国证券监督管理委员会（以下简称“中国证监会”）授予的A类AA级监管评级，为前五大证券公司中唯一一家。取得这样的成绩，源自于我们对国泰君安共识的高度认同和持续实践。

基于在中国本土强大的竞争优势，我们主动满足客户跨境需求，务实推进国际化，建立覆盖全球的业务网络和执行能力，为客户提供综合金融服务，努力成为根植本土、覆盖全球、有重要影响力的综合金融服务商。

我们的经营范围为：证券经纪；证券自营；证券承销与保荐；证券投资咨询；与证券交易、证券投资活动有关的财务顾问；融资融券业务；证券投资基金代销；代销金融产品业务；为期货公司提供中间介绍业务；股票期权做市业务；中国证监会批准的其他业务。

截至2019年末，我们拥有国泰君安金融控股有限公司、上海国泰君安资产管理有限公司、国泰君安期货有限公司、国泰君安创新投资有限公司、国泰君安证裕投资有限公司等5家全资专业子公司及上海证券有限责任公司1家控股专业子公司分别在境内外从事相关业务，并在境内共设有33家分公司、420家证券营业部和28家期货营业部，营业网点遍布全国32个省市自治区和直辖市。

## 公司治理

作为在上交所和香港联交所上市的公司，我们严格遵守境内外上市地的法律、法规及规范性文件的要求，规范运作，不断完善公司治理结构和制度体系，提升公司治理水平。

根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《证券公司监督管理条例》、《证券公司治理准则》、《上市公司治理准则》等法律、法规及规范性文件的要求，我们建立了由股东大会、董事会、监事会和公司管理层组成的健全、完善的公司治理架构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、运作规范、相互协调、相互制衡的完整的议事、决策、授权、执行的公司治理体系。

报告期内，我们严格遵守企业管治守则的有关规定，达到了其中绝大多数建议最佳常规条文的要求，公司董事长通过会议等多种方式与非执行董事沟通，听取建议和意见；公司管理层每月向董事、监事通报月度经营管理情况；公司董事长、董事、总裁、董事会秘书及其他管理人员通过业绩发布会、路演、投资者接待会、网络互动、电话等方式与股东沟通，不断提高公司治理水平。



## 经营业绩

截至2019年末，我们总资产为 **5,593.14 亿元**，较上年末增加 **28.07%**；

归属上市公司所有者的权益为 **1,375.01 亿元**，较上年末增长 **11.38%**。

2019年，我们实现营业收入 **299.49 亿元**，同比增长 **31.83%**；

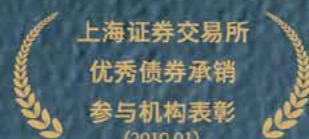
实现归属上市公司股东的净利润 **86.37 亿元**，同比增长 **28.76%**；

加权平均净资产收益率为 **6.75%**，较上年提升 **1.33 个百分点**。



2018年度  
上海市金融创新奖  
二等奖

国泰君安君弘“星”服务  
零售客户服务体系项目



上海证券交易所  
优秀债券承销  
参与机构表彰  
(2019.01)

- 年度公司债券优秀承销商
- 年度综合创新优秀参与机构
- 年度地方政府债优秀承销商
- 年度产品创新优秀参与机构



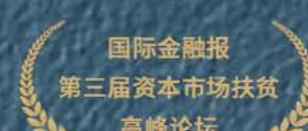
财资杂志 (The Asset)  
Asset Benchmark  
Research

亚洲地区G3债券睿智投资者



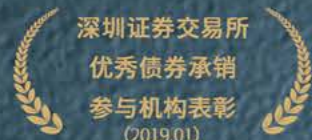
每日经济新闻  
2019“金鼎奖”

- 年度最具财富管理综合实力券商
- 年度最具影响力托管券商
- 年度最受用户喜爱APP (国泰君安君弘)



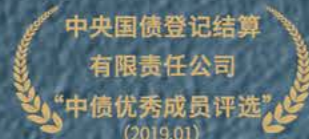
国际金融报  
第三届资本市场扶贫  
高峰论坛

2019年年度扶贫企业奖



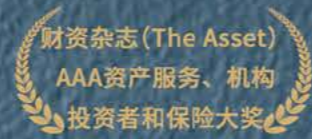
深圳证券交易所  
优秀债券承销  
参与机构表彰  
(2019.01)

- 年度优秀固定收益业务创新机构奖
- 年度优秀利率债券承销机构



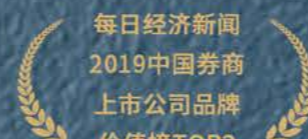
中央国债登记结算  
有限责任公司  
“中债优秀成员评选”  
(2019.01)

结算100强-优秀自营机构奖

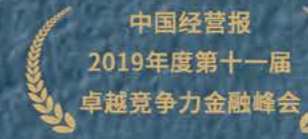


财资杂志 (The Asset)  
AAA资产服务、机构  
投资者和保险大奖

- 中国区最佳私募基金托管机构奖
- 中国区最佳另类投资基金行政外包机构奖

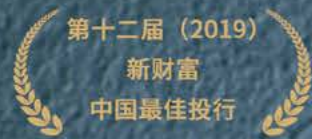


每日经济新闻  
2019中国券商  
上市公司品牌  
价值榜TOP2



中国经营报  
2019年度第十一届  
卓越竞争力金融峰会

点赞金融扶贫力量奖



第十二届 (2019)  
新财富  
中国最佳投行

- 本土最佳投行
- 最佳股权承销投行
- 最佳IPO投行
- 最佳再融资投行
- 金融地产领域最佳投行



2019  
中国资本年会

十佳投行



中国基金报  
2019“英华奖”

最佳私募托管券商



2019世界人工  
智能创新大赛

TOP3 (国泰君安“金融市场事实  
核验与风险预警平台”项目)



证券时报  
2019君鼎奖

- 经纪业务 ——
- 中区零售证券经纪商
- 中国区港股通经纪商
- 中国区证券投资顾问团队
- 中国区证券经纪人团队
- 投行业务 ——
- 中国区全能投行
- 中国区股票再融资投行
- 中国区股票再融资投行
- 中国区债券团队



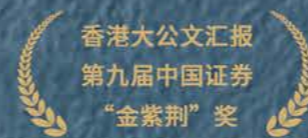
国际金融报  
2019国际先锋  
投行评选

- 国际先锋投行
- A股IPO先锋投行
- ABS先锋投行
- 科创板项目储备先锋投行
- 债券承销先锋投行



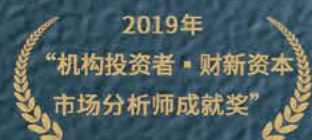
第十二届  
中国最佳期货经营  
机构评选

- 中国最佳期货公司
- 最佳诚信自律期货公司
- 最佳金融期货服务奖



香港大公文汇报  
第九届中国证券  
“金紫荆”奖

最具品牌价值上市公司



2019年  
“机构投资者·财新资本  
市场分析师成就奖”

最佳分析师团队 (大陆) 第四名



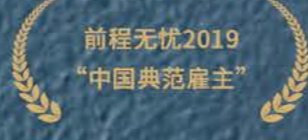
中国证券报  
2019“金牛奖”

- 年度金牛证券公司
- 最佳投资银行团队奖
- 最佳财富管理团队奖
- 最佳资产管理团队奖



亚洲银行家  
2019财富与  
社会奖项计划

中国年度券商财富管理机构



前程无忧2019  
“中国典范雇主”

HR管理团队典范



# 社会责任 管理概况

Overview of Social  
Responsibility Management

## 我们的 社会责任理念



我们总结公司二十多年来的发展经验，凝聚提炼形成了《国泰君安共识》。《国泰君安共识》是我们企业文化、价值观的体系化展现，也是国泰君安人共同的价值观和目标，更体现了我们强烈的社会责任意识。

未来，我们将按照中国证监会的要求，进一步厚植“**合规、诚信、专业、稳健**”为引领的企业文化，把合规经营摆在更加突出的位置，把诚信经营的品牌擦得更亮，不断提升专业水平和核心竞争力，将“稳健”打造为我们的经营底色和鲜明特质。并以此为指引，不断强化我们的社会责任意识，持续优化、丰富社会责任理念内涵。

## 我们的 社会责任模型



### 客户至上 统筹兼顾

我们坚持以客户为中心，用专业服务为客户创造价值。我们认为为客户创造价值后，股东和员工的利益势必紧随。我们相信追求长期目标的过程能够带动短期目标的实现，并致力于规模与效益的平衡。



### 风控为本 追求卓越

我们相信风险管理创造价值，合规经营才有未来。我们追求卓越，致力于为所有的岗位选择最优秀的人才，为客户提供最优质的服务，实现最佳结果。



### 以人为本 协同协作

我们视员工为生存发展的基石。我们坚持文化认同与传承，以事业的发展成就人才。我们崇尚共担责任、共享成果的团队合作精神。



### 创新超越 珍惜声誉

我们认为创新是公司发展的动力和行业领先的重要保证，始终保持危机意识和前瞻意识。我们珍惜声誉，视声誉为我们的生命。我们崇尚职业道德和敬业精神，致力成为受尊重的企业。

## 我们的 社会责任管理



我们的社会责任管理由公司党委和董事会决策、经营层统筹，公司党委办公室、总裁办公室及品牌中心负责推进和实施，总部各部门及各子公司、各分支机构相互配合、分工协作，共同推动和开展社会责任工作。

### 决策层——公司党委、董事会和经营层

对公司社会责任战略规划、实质性议题等重点事项进行审议和决策，并对年度《社会责任报告》进行专项审议。

### 组织层——党委办公室、 总裁办公室、品牌中心

组织协调各部门开展社会责任工作，包括协调组织策划相关活动、收集社会责任相关资料、编制《社会责任报告》等。

### 执行层——各部门、各子公司 及各分支机构

在各自的工作职责范围内具体执行开展社会责任工作和活动，协助统计社会责任工作情况及关键绩效指标。

- 公司治理及投资者关系管理：董事会办公室
- 客户关系、产品及服务责任管理：各业务部门、各子公司、各分支机构
- 节能减排、安全保卫：总裁办公室
- 精准扶贫、慈善公益：党委办公室、公益基金会
- 员工：人力资源部、金融学院
- 信息系统安全：信息技术部、数据中心
- 社会责任检查：战略管理部、合规部、法律部
- 社会责任监督：监事会办公室、纪检监察室、稽核审计部

## 公司基本信息

中文名称：国泰君安证券股份有限公司

英文名称：GuotaiJunan Securities Co., Ltd.

中文简称：国泰君安、国泰君安证券

英文简称：GTJA、GuotaiJunan Securities

住所：中国（上海）自由贸易试验区商城路 618 号

办公地址：上海市南京西路 768 号

法定代表人：贺青

上市地点、股票简称和股票代码：

A 股：上海证券交易所、国泰君安、601211

H 股：香港联合交易所、国泰君安、02611

官方网站：<http://www.gtja.com>

专题：

# 根植于心的 企业文化

CORPORATE CULTURE ROOTED IN THE HEART

我们积极践行以“金融报国”为核心的《国泰君安共识》文化，发挥企业文化对公司改革发展的引领和促进作用，深化“服务实体经济发展是资本市场的天职”的认识，把报国的情怀化为服务国家战略、提升服务能力、防控道德风险和履行社会责任的持续行动，不断强化“金融报国”品牌，持续提升公司文化的社会影响力和感召力。

我们研究制定了《国泰君安证券 2019-2021 年企业文化建设三年规划》，强化了“以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，坚持党的思想政治建设与《国泰君安共识》文化建设相结合”的指导思想，确保公司文化建设的正确方向。我们注重员工参与和知行合一，聚焦服务发展和品牌特色，



通过强化党委领导、抓好教育培训、用好阵地平台、发挥制度威力、树立典型模范、加强评估研究等有力措施，进一步明确工作要求和重点，确保文化建设取得实效。

我们积极响应倡导建设“合规、诚信、专业、稳健”行业文化的倡议，通过宣传教导、活动引导、价值传导等方式多措并举，帮助员工理解“合规、诚信、专业、稳健”文化的内涵，让优秀文化在公司落地生根、开花结果。我们成立了文化建设工作领导小组，明确工作职责，增强文化建设工作的集群作战能力。我们打造由中高层干部、企业文化部门和普通员工构成的三级文化讲师队伍，加强文化宣讲和培训，借助《国泰君安人》司刊、家园社区等平台开展行业文化讨论，协同党工团力量组织文化节等活动，多维度宣传贯彻“合规是底线、诚信是义务、专业是特色、稳健是保证”理念，提高员工对行业文化的知晓度和认同度。我们健全完善制度体系，以优秀文化促进管理效能提升。

我们加强文化引领，将“合规、诚信、专业、稳健”作为公司文化建设的统领，细化为机构和从业人员的执业操守和行为规范，内化于心、外化于行，为之构筑牢固的理念支撑和职业本能。我们加强文化赋能，将文化理念全方位贯穿和深层次融入公司战略管理、业务推动、客户服务、内控体系、干部选任等各个环节，用文化力量为规范经营护航，不断增强企业健康发展的动力和韧劲。我们加强文化自信，外展公司形象，内振员工士气，充分发挥企业文化对广大干部员工的导向、凝聚、激励作用，不断增强公司凝聚力和向心力，激发公司可持续健康发展的强大内生动能。

报告期内，我们广泛开展面向全体新员工、党支部书记、子公司及分公司的中层干部等群体的文化宣导活动，举办了“国泰君安合并设立 20 周年专题研讨会”、“致初心，再前行”微视频征集评选、公司第十届龙舟赛等活动，制作发布了《国泰君安 24 小时》、《征途》、《芳华》等专题宣传片，以司刊《国泰君安人》讲述国泰君安故事、传承共识文化，联合主流媒体宣传企业文化建设亮点，使每一个国泰君安人不断汲取前行的精神力量，使“金融报国”文化品牌的社会影响力不断提升。





案例一

## 同心同德、同舟共济、 齐心协力、奋勇争先

龙舟赛是大力弘扬“创建一流、追求卓越”的公司精神，践行“诚信、责任、亲和、专业、创新”的公司核心价值观的重要平台。龙舟精神已经融入国泰君安人的血脉之中，是国泰君安人“协同协作、精诚勇进”的真实写照，是《国泰君安共识》的生动体现。

迄今为止，我们已举办了十届龙舟赛。在龙舟精神的激励下，国泰君安人齐心协力，认真践行“金融报国”理念，引领金融发展，服务实体经济，不忘初心，志存高远，以拼搏进取、奋勇争先的精神，为将国泰君安建成“根植本土、覆盖全球，有重要影响力的综合金融服务商”，打造一流的投资银行而努力，为上海国际金融中心建设做出新的、更大的贡献。



案例二

## 有志青年担重任

“青年兴则国家兴，青年强则国家强，青年一代有理想、有本领、有担当，国家就有前途，民族就有希望。”

汇智平台面向广大青年员工征集创意、智慧和项目，让有热情、有想法、有行动力的青年因缺乏资金、人员或难以协调内外部资源而无法实现的事情得以实现，让青年喜闻乐见、有意义的活动可以走出本部门，影响带动更多的青年员工，形成更大的影响力。项目由基层一线的青年发起，经评估筛选、审核通过后，由基层一线青年作为项目负责人，组建项目团队，组织项目的实施落地，团委联合金融学院、国泰君安社会公益基金会等相关部门或单位提供导师指导、项目成员招募、内外部资源协调等全方位的帮助，并提供一定的经费的支持。青年发起的项目原则上在公司内部跨部门、跨条线，从公司层面来主导项目。该平台为青年员工提供学习交流、问题反馈、直面领导的机会，为青年人打造一个成长为业务明星、管理新星、骨干核心的舞台，吸引、凝聚和引领优秀青年。

汇智平台自 2017 年启动以来，已吸引了 1000 多名青年员工参与，共筛选扶持了 15 个项目，涵盖经营管理重要课题、留守儿童关爱、非物质文化遗产推广、投资者教育、提高青年员工艺术修养等，已成为青年员工贡献智慧、践行文化、学习交流、展示才华的重要舞台。

# 以新发展理念 引领高质量发展

LEADING HIGH-QUALITY DEVELOPMENT WITH NEW DEVELOPMENT CONCEPTS

我们站在新时代改革发展的新起点，坚持金融服务实体经济的宗旨，贯彻创新、协调、绿色、开放、共享五大新的发展理念，切实发挥投资银行的资本中介功能和投融资枢纽作用，携手同业有效保护投资者合法权益，打造一个规范、透明、开放、有活力、有韧性的多层次资本市场体系，助力我国经济实现高质量增长，在国家繁荣和民族振兴中实现自己的价值。

# 创新

INNOVATION

创新是发展的第一动力，我们始终把创新摆在实现高质量持续发展全局的核心位置，不断推进业务创新、管理创新、技术创新、机制创新、文化创新等各方面创新，让创新贯穿公司经营管理一切工作，让创新在全公司蔚然成风。

## 业务创新



### 机构金融方面

我们完成了首家港交所上市企业分拆上市发行和首家具有 AB 股的红筹企业发行 CDR 申请；我们在上海票据交易所成功创设第 1 期标准化票据；我们独家主承销国内资本市场首单央企创新创业公司债券。我们在业内首家推出“避险”业务品牌——“国泰君安避险”，为客户提供多资产类别的综合风险管理解决方案，协助客户在不确定的市场中有效地管理风险，目前已落地大量成功案例。我们以金融科技为载体，创行业之先河，推出“道合”企业机构客户服务系统，打造了覆盖网站端、APP、小程序、API 接口等多样化服务模式、拥有超过 100 个业务场景的完整生态。平台覆盖了集团 90% 以上的核心机构客户。我们为国内的机构投资者提供以交易为基础的机构经纪服务，以及与其配套关联的研究服务、专业化交易系统、资本中介、资产配置、避险对冲、种子 FOF 等一揽子、全方位的专业化交易服务。



## 个人金融方面

我们在业内首批推出科创板预约及开通功能，并同步上线科创板投资者教育专区。我们持续推进国泰君安君弘 APP 建设，上线美股实时行情、期权、期货业务等 13 项重点功能，优化跨市场行情联动等 42 项重点功能，发布智能优选、红绿波段、形态分析等 3 项增值服务功能，依托社交投资平台牛人牛股完善社交化、智能化功能，持续建设智能化服务平台君弘灵犀，君弘 APP 注册用户数突破 3300 万，月度活跃用户排名行业前两位。我们打造了君弘在线，通过将这一图文直播间投顾服务栏目内置于君弘 APP 中，扩大服务半径，实现了线上海量投资者的金融普惠服务，累计惠及人次近 4500 万，累计提问次数近 200 万，访客数占月活比例最高已达 25%。我们在业内首创财富管理顾问式服务模式，打造多维客户群体细分模型、资产配置金字塔、人生财务曲线图等一揽子展业专业工具库；打造涵盖多种组合策略模型、多目标资产配置报告书的投资解决方案库，形成了高质量全时段全市场的服务产品矩阵，为投资者提供全程伴随式理财服务。我们在业内首批获得基金投顾业务试点资格。我们的期货业务以橡胶品种为试点，创建了现货贸易和期货、期权套保融合的交易模式。我们以有色品种为试点开启跨境业务，并积极开拓含权贸易，实现期现与场外业务的双结合。我们获得了国内首批商品 ETF 的期货主经纪商席位，并进入了多家基本养老的管理机构的交易商名单。



## 投资管理方面

资管公司创设发行了全国首单粤港澳大湾区人才公寓租金 ABS 产品、全国首单普惠金融票据收益权 ABS 产品、国内首单互联网企业主导的票据收益权 ABS 产品、全国首单三星级绿色建筑和国际 LEED 金奖建筑 CMBS 产品、全国首单智慧停车产业 ABS 产品、全国首单大湾区制造业租赁 ABS 产品、全国首单附加券商信用保护凭证的汽车融资租赁 ABS 产品。华安基金在全市场首批发行了科创板战略配售基金、中日互通跨境 ETF 基金、浮动净值型货币市场基金、浮动管理费率产品，同时获得首批转融通业务资格。

## 国际业务方面

我们着力为海外机构客户提供了创新的全业务链境内主经纪商服务，充分利用在境内的资本实力和资源优势，为大型海外机构投资者提供综合性金融服务。我们成为第一家进驻越南的中资券商，同时客户也可以通过公司的享有相关的经纪和研究等服务，更好地参与越南资本市场和当地的经济增长。我们继续完善优化财富管理平台的建设，成功推出上市认股权证 (Listed Warrant) 产品。

## 管理创新

我们以客户为中心，加快推进零售客户服务体系和企业机构客户的集群化运作，基本完成相关组织架构调整、初步建立集群化协同机制，集群化服务客户的效果开始显现。我们从“数据”、“流程”、“场景”，三个维度持续构建企业机构客户综合服务管理系统——Matrix，创造性地打造具有国泰君安品牌特色的金融科技服务新生态，助力公司综合金融服务能力多维度、多形态的快速提升。

我们打造集资产配置服务工具、财富管理顾问式服务流程、一站式运营支持与合规风控实时监测于一体的财富管理平台系统，为提供客户分析、组合管理、资产配置、售后跟踪、专家协同、运营管理、以及客户端查询下单、合规风控、绩效考核等财富管理业务全流程支持，帮助投资顾问为客户提供极致服务体验。

我们打造了高效智能、全景覆盖的智能研究服务，驱动研究服务的数字化、智能化转型。

我们加强干部人才队伍建设，建设薪酬绩效一体化平台，强化薪酬及专业职级精细化管理，不断完善考核激励机制。

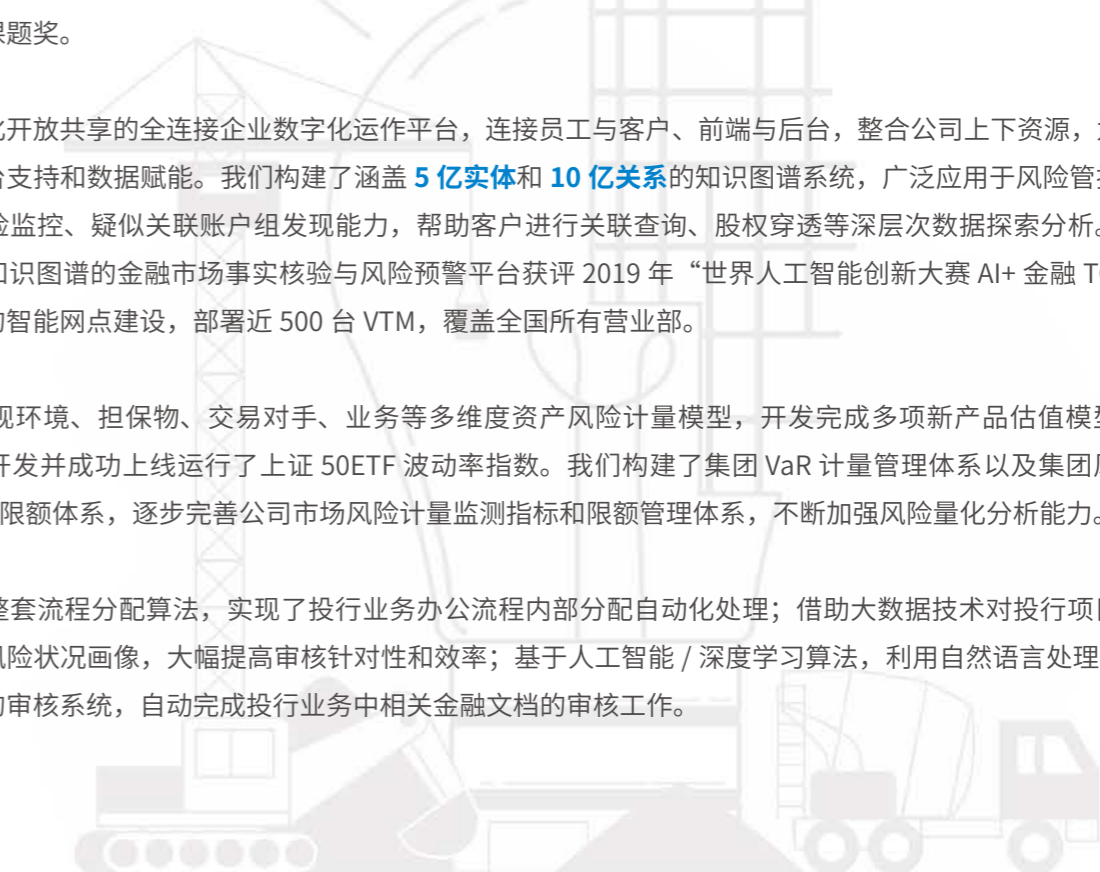
## 技术创新

我们制定了《2019-2021 年金融科技战略规划》，提出从科技赋能到科技引领的全新战略目标，全年 IT 投入到 **11.7 亿元**。我们优化组织架构，增强产品规划、数据运营等职能，提升自主研发水平，获得 CMMI4 级认证，进一步提升了科技与业务融合创新能力。我们积极拓展金融科技生态合作，包括开展实验室联合创新，参与行业区块链、数据生态、安全等领域课题研究，获得优秀课题奖。

我们推出集团一体化开放共享的全连接企业数字化运作平台，连接员工与客户、前端与后台，整合公司上下资源，为员工展业提供强有力的平台支持和数据赋能。我们构建了涵盖 **5 亿实体**和 **10 亿关系**的知识图谱系统，广泛应用于风险管控和客户服务，提升企业风险监控、疑似关联账户组发现能力，帮助客户进行关联查询、股权穿透等深层次数据探索分析。我们基于自然语言处理和知识图谱的金融市场事实核验与风险预警平台获评 2019 年“世界人工智能创新大赛 AI+ 金融 TOP3”。我们推进行业领先的智能网点建设，部署近 500 台 VTM，覆盖全国所有营业部。

我们建立了涵盖宏观环境、担保物、交易对手、业务等多维度资产风险计量模型，开发完成多项新产品估值模型的验证及调整评估，自主开发并成功上线运行了上证 50ETF 波动率指数。我们构建了集团 VaR 计量管理体系以及集团风险价值 VaR、压力测试损失限额体系，逐步完善公司市场风险计量监测指标和限额管理体系，不断加强风险量化分析能力。

我们探索研究出一整套流程分配算法，实现了投行业务办公流程内部分配自动化处理；借助大数据技术对投行项目中发行人进行风险分级和风险状况画像，大幅提高审核针对性和效率；基于人工智能/深度学习算法，利用自然语言处理（NLP）等技术手段研发新的审核系统，自动完成投行业务中相关金融文档的审核工作。



# 协调

COORDINATION

协调是发展的内生特点，我们秉承“金融报国”理念，寓公司发展于国家民族振兴之中，全面提升金融服务实体经济的效率和水平，为客户创造价值，为员工职业发展提供广阔舞台，统筹兼顾，协调发展。

## 突出金融服务 实体经济发展



**我们坚持金融服务实体经济的宗旨。**2019年，帮助企业通过IPO、再融资、发行各类债券等方式募集资金**5645.7亿元**，通过股票质押等方式为企业提供融资**410.7亿元**，并在承销保荐、财务顾问、投资管理等业务中为企业提供更多项综合金融解决方案，成为推动实体经济发展的助力者。我们在商品期货领域，为企业量身定制套期保值方案，提供一揽子“**以期现风险管理为核心**”的个性化服务产品，为企业的经营活动保驾护航。我们通过资产证券化业务为各类企业提供存量资产盘活及综合融资服务，全年累计发行资产证券化产品超过**1256亿元**，有效地服务了实体经济，助推经济提质增效。

**我们致力于以金融服务推动产业升级。**2019年，我们完成了6家科创板项目发行，并跟投**2.27亿元**，助力科创企业产业结构升级；完成大湾区制造业一期、成都交投停车费收益权等资产支持专项计划，探索以资本创新促进制造业和智慧城市等产业升级。

**我们积极帮助民营企业解决融资难问题。**2019年，我们完成了心脉医疗、安恒信息IPO项目和吉祥航空的再融资项目，并利用自有资金直接投资，为7家民营企业提供长期稳定资金支持，合计达**2.64亿元**。同时，我们还积极采取纾困基金的方式来帮助民营企业纾解融资困境，先后牵头成立了4只纾困基金，备案金额**24.8亿元**，实现投资**4.63亿元**，为3家民营企业提供了融资帮助。

## 始终把客户需求 放在首位



我们通过“君弘灵犀+95521客服+君弘在线投顾+响应人团队”建立了客户全覆盖的响应服务机制，总部、分公司和营业部协同联动，实现了客户需求快速及时的全覆盖响应。我们的人工坐席及外呼累计服务客户次数超**600万次**，全年通过95521发送短信数量近**7500万条**，服务一次性解决率与客户服务满意度均近**95%**；智能客服灵犀客服与智能外呼累计与客户沟通超过**801.7万次**；君弘在线线上真人投顾服务窗口实时解答投资者的投资困惑，年度累计为客户数近**1500万次**，累计访问次数逾**4000万次**；通过MOT（消息提醒）开展38次用户调研，广泛了解投资者在各种投资场景下的功能和服务需求。

我们严格遵循即来即办、实事求是、及时妥善处理原则，形成了“投诉受理—预处理—升级处理—流转分发—处理跟踪—客户反馈”规范完整的客户投诉处理闭环流程。2019年接收客户投诉**3126件**，办结**3079件**，办结率达到**98.5%**。

我们全年共推送**243,173笔**满意度评价问卷；客户评价了**73122笔**，其中**90.72%**为全5星好评。全年线上线下共计收集**1832条**用户反馈，客户满意度全年增长**54.39%**。

案例一

## 保护客户交易和信息安全

我们在客户服务平台进行了通信协议的加密传输，并加入了防重放防篡改机制，同时君弘 APP 在行业率先支持 IPv6 网络接入，提高了整体自主掌控能力和安全性。我们使用反调试、文件混淆、安装包加固等多种技术方法提高客户服务平台的客户端被反编译的成本，防止代码和业务逻辑被恶意分析和篡改。

我们对君弘 APP 等客户服务平台各个迭代版本进行安全扫描、渗透性测试，消除漏洞。我们通过 FIDO 生物认证系统提供指纹、3D 人脸登录，保护登录信息安全；使用防劫持技术和外部链接风险提示，防止其他恶意 APP 或网页伪造君弘界面引导客户输入隐私信息；对需要缓存在手机本地的客户数据进行加密沙箱存储，防止本地数据被其他 APP 盗取和使用。针对开放性更高也更具安全风险的安卓手机，在保护用户手机信息安全时我们采用权限最小化原则，最小化申请君弘 APP 业务需求的手机权限，并且所有权限申请明确告知用户、均需用户同意，防止 Android 权限被滥用，防止用户手机隐私信息泄露。

我们积极参与中证信息《交易 SDK 安全规范》、证监会《证券公司客户交易终端信息管理技术规范》等多个行业规范的制定工作，确保程序设计严格遵循行业规范，降低客户交易安全和客户信息安全风险。



案例二

## 重视开展投资者教育

我们在运营 1 家国家级投教基地的基础上，先后在云南、广东、广西、深圳等地建设了省级投教基地，目前已获得 7 家实体投教基地获得授牌。

2019 年，我们开展了策略报告会、专题座谈、培训班、股民学校、主题讲座和进社区、进校园、进企业等专场活动 **5103 场**，覆盖中小投资者 **16.38 万人次**；印制发放海报、宣传手册、折页等宣传材料 **19.4 万余份**；发送投教短信约 **235.7 万条**；通过博客、微信、微博、QQ 群等网络媒体发送投教信息约 **29 万条**；通过官方网站、交易软件、委托电话、邮件等方式发布投教信息约 332 万条。我们策划、组织开展了 2019 年度上交所投资者教育与保护系列活动、“走进科创，你我同行”投资者教育专项活动等大型投资者权益保护专题活动；协助上交所、深交所开展“我是股东”走进上市公司活动、“深交所 ETF 大讲堂”等活动；举办了《2019 年市场展望》、科创板业务规则解读及 2019 投资策略报告等讲座沙龙；开展 7 场线上知识竞赛活动，吸引 800 余人参加；与中证中小投服中心签署战略合作协议并挂牌 37 家投服中心投资者联络点，组建了 347 人的投资者联络员队伍。我们作为《股东来了》2019 投资者权益知识竞赛上海赛区的承办方及冠军战队冠名方，通过广泛宣传向社会公众普及金融知识。

同时，我们探索投资者教育纳入国民教育体系新模式，响应中证协“投资者教育进百校”行动倡议，结对多所学校开展证券期货知识普及教育，覆盖学生群体 **24419 名**。



国泰君安证券股份有限公司版权所有

支持 IPv6 网络

## 致力于各项业务均衡发展

我们坚持以客户为中心，统筹协调开展各项业务，致力于以综合金融服务为客户创造价值。长期以来，我们业务体系全面均衡，主营业务稳居行业前列。

2019年，在机构金融方面，证券承销总金额排名**行业第4位**、股票质押回购融出资金排名**行业第3位**；在个人金融方面，代理买卖证券业务净收入（含席位租赁）排名**行业第1位**，融资融券余额排名**行业第3位**，国泰君安期货金融期货成交量居行业前3位；在投资管理方面，国泰君安资管资产管理业务受托资金规模排名**行业第3位**；在国际业务方面，国泰君安国际主要经营指标继续排名香港中资券商前列。



## 坚持合规风控 是公司的首要核心竞争力

我们不断推进集团一体化风险管理系统建设，建立集团统一化管理模式和子公司垂直化管理机制，分类制订风险管理方案及风险控制指标，推动风险系统数据开放和共享，持续推进各类风险管理系统功能和数据治理工作，充分利用金融科技为公司风险管理赋能，建立起全面有效的风险管理和内部控制体系，在证券公司分类评价中连续12年获得A类AA级监管评级。

我们制订方案，完善制度和流程，组织开展专项检查，认真落实资管、投行、股票质押、债券交易、信息技术管理、异常交易管理等最新监管要求，特别加强科创板制度制定和项目审查。我们遵守法律法规的规定，重视改进利益冲突审查系统，优化升级了交易所异常交易监控系统、反洗钱系统及合规管理平台，并通过线上线下开展合规培训以及针对重要部位、主要风险开展专项检查等方式督促提高全员风控合规管理的意识和能力。

我们将合规风控作为通用项列入各条线年度绩效目标任务考核指标，并占重要权重。我们制订了《容错纠错实施办法》，适度提高风险容忍度，鼓励创新。

我们严格遵守中国人民银行发布的《金融机构反洗钱监督管理办法（试行）》、《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险指引》等规定，并制定公司《廉洁从业规定》，督促各单位制定本单位廉洁从业实施细则，全面梳理其工作人员业务活动中利益冲突和道德风险隐患；推进廉洁文化宣传，召开廉洁文化建设动员大会，联合公司纪检监管室、金融学院在公司范围内共同开展廉洁从业培训和教育工作，推动公司将廉洁从业规范纳入员工人力资源管理体系；组织开展反洗钱宣传培训；开展总部、分公司、子公司一线合规培训，就监管要求、一线履职要点、业务合规风控、检查及公司案件办理中发现的多发问题进行分析，提出防范建议；加强员工执业行为合规管理，开展员工执业道德培训，从思想源头上牢固树立合规经营理念，全体员工提高了对违规行为的警惕性和风险防范意识，执业行为进一步规范。

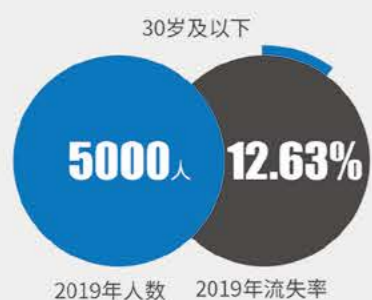


## 锻造一支与公司发展战略匹配的人才队伍



截至报告期末，我们有员工15233人，其中境内14507人，境外726人。我们严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等相关法律规定，每日工作时间不超过8小时，按国家规定周末及节假日休息，并按工作年限享受带薪年假，未休年假可延长至次年3月末。我们不存在雇佣童工或强制劳工行为，未发生因工作受伤或死亡情况。

员工构成及流失情况如下：



### 年龄构成



我们已建成与人力资源发展战略相配套的、以国泰君安金融学院为核心、线上线下相结合的培训体系。报告期内，我们大力推广线上培训，极大地节约了培训经费，年度培训投入 **1650 万元**，同比减少 **50.75%**；组织面授培训 **216 场**，同比下降 **67.71%**，覆盖员工 **13915 人次**；在线课程总数达到 **2152 余门**，员工网络学习时间超过合计 **96 万小时**，同比上升 **3.67%**，学习人数超过 **10164 人**。报告期内，公司总部金融学院组织的人均培训时长为 **114.1 小时**，培训覆盖率为 **97%**；各子公司、各分支机构结合自身经营管理需要自行组织本单位的其他培训人均培训时长为 **124.0 小时**，同比增长 **178.78%**，培训覆盖率为 **96%**。此外，境内员工按规定均分别参加中国证券业协会、中国基金业协会、中国期货业协会等自律组织的执业资格年度培训。

我们持续优化招聘渠道建设，搭建公司招聘管理平台，综合运用校园宣讲、猎头推荐、微信公众号招聘、员工推荐等多种方式强化公司人才供应链体系建设，按照公平考核、择优录取的标准进行招聘。以“文化认同、德才兼备、勤勉敬业、绩效优异”的人才观为指导，动态优化员工队伍，建立内部人才交流培养体系。我们不因为人员的民族、种族和宗教信仰不同而差别对待，员工中男女比例分别为 **56%** 和 **44%**，不存在性别歧视。

我们借鉴国际职级操作实践，建立了专业职级管理体系，与岗位体系并行，共同形成员工职业生涯通道。专业职级是对员工专业能力、绩效等要素进行综合评价，随着员工专业能力和绩效表现等情况的提升而晋升。专业职级通过能力引导、绩效导向，形成能升能降的动态调整机制，拓宽了员工的职业发展通道。

# 绿色

GREEN

绿色是发展的普遍形态，我们深知生态环境没有替代品，用之不觉，失之难存，节约资源和保护环境同样是我们义不容辞的责任，我们要像保护眼睛一样保护生态环境，像对待生命一样对待生态环境，齐心协力推动整个社会形成绿色发展方式和生活方式。






## 绿色经营


我们严格遵守《中华人民共和国环境保护法》，把节约资源、保护环境、改善生态、益于公众的健康理念贯穿于经营管理的各个方面，以实现可持续增长，达到经济效益、社会效益和环保效益的统一。

我们涉及的资源排放主要为：办公所使用的电力、纸张以及车辆油耗、员工食堂所使用的天然气。我们的经营活动不涉及国家法律法规监管的废气、废水排放以及包装材料、有害废弃物的处置或处理。我们的办公场所总建筑面积约52万平方米。

## 温室气体排放

	汽油消耗	直接排放	2926.49 t	4.86 %
	天然气消耗	直接排放	1253.53 t	2.08 %
	用电	间接排放	55836.85 t	92.66 %
	用纸	其他间接排放	243.27 t	0.40 %
			<b>合计：60260.15t</b>	

 **0.1159 t** / 平米 ▲ **4.27%**

 **3.9559 t** / 人 ▲ **12.98%**

报告期内，我们经营中所产生的温室气体排放量为60260.15吨二氧化碳当量（主要为二氧化碳、甲烷、氧化亚氮等），年度排放强度为每平方米0.1159吨二氧化碳当量，同比上升4.27%；人均排放3.9559吨二氧化碳当量，同比上升12.98%。排放量的上升主要来自我们用电的增长。

## 电力

报告期内，我们的耗电量为 74065.7 万千瓦时，同比增加 18.80%；耗电强度为 142.43 千瓦时 / 平方米，同比上升 9.51%。我们耗电量主要用于交易系统及办公空调系统。报告期内，我们用电量增加主要原因包括：增加了办公面积及新增办公面积的装修用电；营业网点的增设；以及春季行情带动下办公用量的增多。我们始终采取购置、更换节能设备、采用先进技术减少设备投入等方式节能。



案例：2019 年国泰君安资管对原车库照明进行节能改造前后对比

	灯具	设备数量	功率	使用时间	每月能耗
改造前	荧光灯管	150 套	96W	720 小时	10368 度电
改造后	LED 灯管	75 套	18W	720 小时	972 度电

节能 **9396** 度 / 月

## 水

报告期内，我们用水 31.35 万立方米，同比增长 1.69%；人均用水 20.58 立方米，同比上升 2.28%。主要是我们的办公面积有所增加。

## 纸张

我们产生的无害废弃物主要是办公用纸。报告期内，我们办公用纸量 256.76 吨，同比上升 30.28%。报告期内用纸量的增加，主要原因是我们推动经纪业务向财富管理转型，引入大量金融产品，在向客户推介中大量印制宣传册及宣传单页。我们自公司成立以来即开展无纸化办公，集团内日常文件流转均使用 OA 系统，同时我们实行核算到人、双面使用等措施减少纸张使用。

## 汽油

报告期内，我们办公用车汽油使用量为 104.02 万升，同比下降 19.15%；人均使用 68.29 升，同比下降 16.21%。我们尽可能使用低排量、节能型车辆作为公务用车，并严格车辆使用管理。我们在公司内部倡导绿色出行，组织员工“低碳环保 绿色出行”。同时，在举办投资策略报告会、经营管理工作会议等各类会议活动时，我们均会标注公交出行路线，倡导低碳出行。

## 天然气

报告期内，我们使用天然气 36.25 万立方米，同比上升 34.21%；人均使用 23.79 立方米，同比上升 34.18%。主要因为公司增设 2 间大型员工餐厅，以改善员工就餐条件。

## 集中采购管理

我们制定了《项目和采购管理办法》，建立领先行业的物资集采平台，规范项目立项、开发、建设以及采购活动的实施过程，控制和防范在项目的开发实施和采购活动方面的风险，与供应商保持良好沟通和合作，并定期对供应商的产品、报价、服务及表现进行评估，在尽可能降低成本的同时，确保项目和采购产品或服务的质量。员工个人的每笔物资采购申请都要严格说明，并经过严密审批、归档，以避免办公资源的浪费和过度消费。

## 倡导垃圾分类

我们积极响应国家及上海市政府对垃圾分类的倡导，加强垃圾分类知识的宣传学习，在集团内部建立针对员工及后勤服务的垃圾分类管理监督制度；杜绝上班时间产生食品垃圾，节约电池使用，并做好废弃电池的统—储备、统—处理，避免造成垃圾污染。



## 减少线下能耗

我们努力提高集团内部网络培训、视频会议、电话会议等线上办公方式的使用频率，减少现场培训、会议可能产生的能耗。

## 发展绿色金融

我们响应国家号召，致力为各类绿色产业、环保企业提供专业的金融服务。我们大力发展绿色债券，报告期内我们共完成绿色债券发行累计 **104.65 亿**，发行规模位于行业前列。我们以服务实体企业为宗旨，积极开展碳金融业务，报告期内我们帮助共享单车 Mobile 完成了广东碳普惠减排量的申报工作，预计将于 2020 年上半年完成首单共享单车减排量的交割；与河北承德部分县市达成了森林碳汇的碳金融贫困开发合作协议，协助当地以近百万亩森林开发减排量权益，获取绿色收益，目前出于前期调研准备阶段；通过在碳交易市场提供流动性，向水泥、电力等行业企业供应近百万吨碳配额，帮助其履约。



## 开展环保活动

我们以关爱员工身心健康、宣传绿色价值观为目标，积极组织各类公益环保活动。报告期内，我们积极响应国家提倡垃圾分类的号召，举办“随手一分，美化十分——垃圾分类讲座及答题竞赛活动”；组织员工开展网球、篮球、羽毛球、乒乓球、赛车、拔河比赛、户外健身等文体活动；参与、组织“善行者”、“健步行”等绿色公益捐步活动。



# 开放

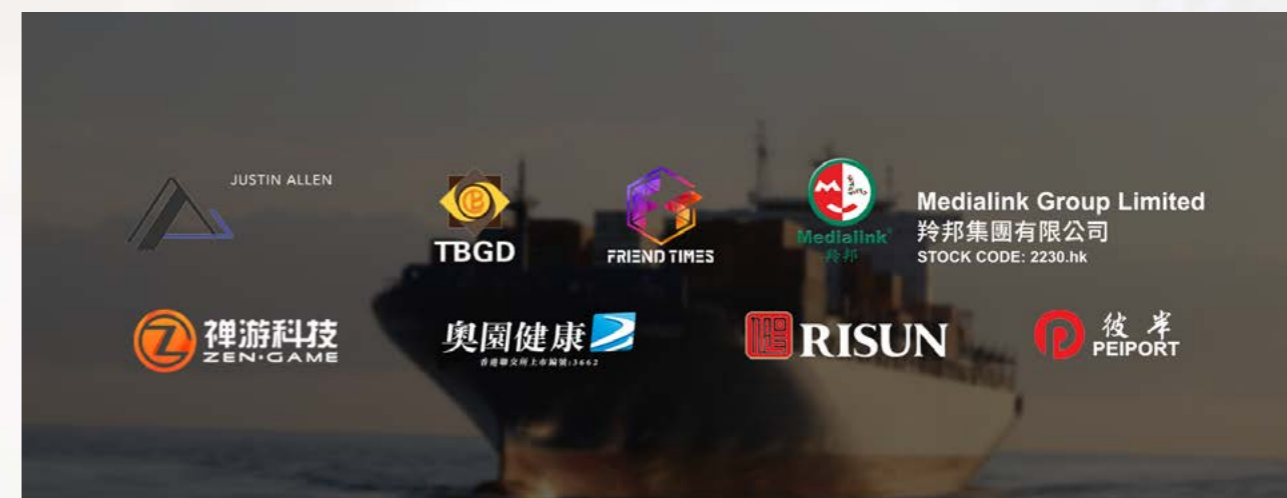
OPENNESS

开放是发展的必由之路，我们引入优质境外股东改善资本结构，通过战略合作引入先进管理经验，伴随客户融入全球经济体系，为投资者提供全方位的跨境金融服务，努力成为“根植本土、覆盖全球，有国际影响力的综合金融服务商”。



## 加快国际化发展布局

为进一步适应全球化发展趋势，为客户发掘更优质的投资资源和更广阔的融资市场。我们努力加快国际化发展布局，放眼全球市场，提高自身国际竞争力。报告期内，我们在香港联交所增发配售 **1.94 亿股 H 股**，募集资金 **31.7 亿港元**，改善了公司的资本结构；我们的全资子公司国泰君安国际完成了对越南投资证券股份公司约 51% 股权的收购，进一步完善我们在东南亚地区的发展布局；我们还在欧洲设立了代表处，目前已形成立足香港、布局欧美，以及新加坡、越南等“一带一路”沿线区域的国际化发展格局，不断提升着国际服务竞争能力。



## 助力客户海外投融资发展

我们立足香港市场，致力于为国内优质企业提供专业的海外融资服务。报告期内，我们成功协助 8 家企业于香港联交所上市，实现融资额合计 **40.18 亿港元**，其中包括为全球最大独立焦炭生产供应商中国旭阳集团有限公司实现融资金额 **16.8 亿港元**；我们继续保持在中资美元债市场的领先地位，累计参与香港市场 **189 项** 债券发行，协助企业通过债券市场融资近 **4233 亿港元**；我们与全球最大木材经营商中国林业集团有限公司达成战略合作协议，为其提供多元化的金融产品和服务，协助其在海外进行投资、融资及业务发展。



## 服务国家“一带一路”建设

我们积极投身国家“一带一路”建设，报告期内承销福建交通运输集团公司债 **10 亿元**、中远海运集团第四期公司债 **10 亿元**、山东海洋集团公司债 **5 亿元**，支持其发展“一带一路”航运业务和海外海上油气田钻井服务业务，为中曼石油向哈萨克斯坦石油区块项目追加投资 **3.27 亿** 人民币提供专业服务。同时，我们积极拓展海外大型机构客户，特别集中在“一带一路”沿线地区签约了多家全球著名的主权财富基金。



## 积极提升跨境资产管理能力

我们旗下全资子公司国泰君安资管、国泰君安国际（香港）立足两地市场，在提升双方主动管理能力的基础上，实现优势互补，挖掘优质资源，引入优质产品，积极提升跨境资产管理能力，满足客户需求。

## 股东回报

我们在《公司章程》中特别规定了现金股利比例：

- (1) 每年以现金形式分配的股利不低于当年实现的可分配利润的 **15%**；
- (2) 如采取现金与股票相结合方式分配股利，以现金形式分配的股利不低于该次实际分配股利的 **20%**。我们主要以现金分配股利，最近三年分红比例均超过 **30%**。

	2019年(预案)	2018年	2017年
现金分红金额	<b>34.7410</b> 亿元人民币	<b>24.4969</b> 亿元人民币	<b>34.8557</b> 亿元人民币
归属于上市公司 股东净利润	<b>86.3704</b> 亿元人民币	<b>67.0811</b> 亿元人民币	<b>98.8154</b> 亿元人民币
分红金额占 净利润的比重	<b>40.22%</b>	<b>36.52%</b>	<b>35.27%</b>

## 债权人权益保障

我们制定《债券持有人会议规则》，设立偿付工作小组，充分发挥债券受托管理人的作用和严格履行信息披露义务，偿债保障措施与募集说明书的相关承诺保持一致，至今未发生本息未及及时兑付情况。我们按照中国证监会及证券自律组织的相关规定，按时通过年度报告、中期报告等定期报告履行信息披露义务，及时披露债券存续期内发生可能影响其偿债能力或债券价格的重大事项。



# 共享

SHARING

共享是发展的根本目的，我们携手股东、员工以及社会各方共谋发展，并与各方共享发展成果，在共商、共建、共享中凝聚多元力量，增强发展动力，赢得社会认同，实现高质量的可持续发展。

## 员工权益与成长

我们遵守中华人民共和国《劳动法》、《合同法》等法律法规以及公司《章程》，制定了一系列符合公司实际情况的人力资源管理制度，包括薪酬、绩效考核、专业职级评定等。我们以岗位价值和能力为导向，以绩效成绩为牵引，建立“内具公平，外具竞争”的薪酬体系，提高薪酬资源的使用效率，激励绩效优秀员工，达到凝聚和吸引优秀人才的目的。我们遵守《中华人民共和国社会保障法》等法律法规，为员工建立并缴纳各项社会保险（养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险及生育保险）、住房公积金和企业年金。

我们适时召开职代会、工代会，落实员工民主管理权利，审议涉及员工重大利益事项，努力为员工创造良好工作环境和生活支持。报告期内我们组织召开了4次职工代表大会，审议集体合同、培训经费使用、薪酬管理办法修订等事项。

我们与所有聘用人员签署劳动合同，约定岗位、工作职责、工作时间、绩效考核、解聘离职等。公司职代会审议并授权签署集体合同、工资专项集体合同和女职工特殊权益保护集体合同，并设劳动争议调解委员会负责调解员工与公司之间发生的劳动争议。

我们用劳动竞赛引导和帮助员工提升自身素质能力，实现职业梦想与光荣。报告期内，我们动员广大员工参加10项劳动竞赛，并在省市级劳动竞赛中获得良好表现，为员工素质提高、职业生涯发展提供了学习和展示机会。

我们重视培养和关心青年员工，开展“青年项目汇智平台”“青英钻石午间沙龙”等活动，助力青年人才快速成长，报告期内我们先后获得上海市青年五四集体奖章及个人奖章各1枚、上海市青年突击队1项、上海市国资系统青年文明号2项、上海市国资系统青年突击队2项、上海市国资系统青年管理能手及青年技术能手各1人。我们还引入外部资源建设青年公寓，解决青年员工生活上的后顾之忧。

我们关心员工健康，每年为员工提供体检和必要的劳动保护，尤其重视对先进员工、女员工、异地任职员工、困难员工、退休员工等特殊群体的关怀和慰问。报告期内，我们完成了上海地区工会会员卡投保工作，全面启动基层工会“职工之家”建设，推进线上工会建设，搭建完成并启用了工会集中财务系统。



我们通过工会及各类协会组织员工参加文艺汇演、龙舟赛、篮球赛、羽毛球赛、摄影书画活动、户外徒步公益活动等多种类型的文娱活动，缓解员工工作压力，增进员工之间交流，增强企业文化凝聚力。报告期内，我们组织举办了第十届龙舟赛、乒乓球赛、书画比赛等庆祝新中国成立70周年和公司合并成立20周年系列活动，被评为上海市职工文体活动先进单位。

### 2019 年度员工健康与安全数据

因工作关系死亡人数	0
工伤（多于3日）	0
工伤（少于3日）	0
因工伤损失工作日数	0

## 社区服务与共建

我们响应上海市委、市政府号召，与上海市奉贤区结对城乡综合帮扶。报告期内，我们启动新一轮“五年帮扶周期”，每年资助500万元，用于奉贤区“百村园”工业园区帮扶项目；我们与奉贤区金海社区党总支联建，委派干部担任驻村指导员；我们定期上门慰问困难家庭，送上物资援助。

我们江苏路营业部围绕企业经营的法律风险、企业融资平台和渠道、证券市场投资、新兴行业现状及展望等主题举办企业客户沙龙活动，现场解答企业在融资方面的问题；福山路营业部以投资者教育基地为平台，与社区街道合作开展“防范金融诈骗”系列讲座活动，并为社区居民提供开户、答疑、预防金融诈骗指导等综合金融服务；南京西路营业部与石门二路街道对接，以证券小讲堂的形式向社区居民普及证券金融知识，提供证券咨询服务；网络金融部积极参与石门二路街道、奉贤居民区的各种社区活动，为老年人送去关爱。



## 公益帮扶

我们响应上海市国资党委及静安区“做好东西部扶贫协作”的号召，结对帮扶云南文山州麻栗坡县的3个贫困村和广南县9个贫困村脱贫攻坚，报告期内投入585万元，支持当地改善产业结构、基础设施、人居环境和饮水安全。

我们自2013年起在上海4所大学开展贫困大学生助学项目，报告期内已扩展到全国24所大学，资助贫困学生100人次，累计金额63.25万元。我们采取物质捐赠、教师培训与慰问关爱相结合的方式继续支持位于甘肃渭源、云南昭通和江西晓坑的三所国泰君安希望小学，报告期内对三校捐赠共26.34万元。



## 精准扶贫

产业扶贫方面，我们在云南普格县设立农业产业扶贫基金，计划出资3000万元，首期已投入1000万元，用于扶持五道菁沙乡合莫村中草药种植基地及三阳畜牧业基地等项目。

教育扶贫方面，我们投入3000万元援建安徽潜山天柱山镇中心学校，小学部计划于2020年秋季投入使用，全校建成后可容纳中小學生1400余名。我们与华东师大合作，为50多名来自贫困地区的教师进行为期一周的教学培训。

医疗扶贫方面，我们已连续三年为结对帮扶三县定制“国泰君安成长无忧”医疗补充保险公益项目，截止报告期末项目已决赔款443万元，共有465户患者家庭受益。我们与北京尤迈慈善基金会合作，邀请北京协和医院的专家在帮扶地区开展“远程医疗服务项目”，为贫困患者提供会诊，为当地医生提供技术培训。

公益扶贫方面，我们推出“爱心牛场”、“在一起”留守儿童关爱项目，已连续开展三年，累计帮扶600多位留守儿童。报告期内，吉安县遭遇特大洪涝灾害，我们快速响应，提供50万元的物资援助，帮助灾区人民度过难关。我们各地分支机构也积极投入公益帮扶，报告期内公益性支出合计539.22万元，参与公益活动人数达2139人，公益活动时长共计6215时。



新型冠状病毒感染的肺炎疫情发生后，我们第一时间响应，以高度的责任意识投入疫情防控工作。



1月21日，公司董事长兼党委书记贺青同志发出了《贯彻习近平总书记重要指示 全力做好肺炎疫情防控》的工作要求。1月23日，我们成立了贺青同志挂帅的疫情防控工作领导小组，明确各业务和管理条线的工作责任，建立紧急信息沟通机制，组织各单位制定应急预案，组织防疫物资采购和人员安排，视员工和客户为我们最宝贵的财富，把员工和客户的生命安全和身体健康放在第一位，切实采取有效措施加强防范，保障各项工作正常开展。同时，我们守望相助、共克时艰，积极履行社会责任，参与全民抗击疫情。



### 一切为了员工及客户的生命安全和身体健康

我们以“三个全覆盖”为要求，抓紧抓实疫情防控工作：“覆盖全员”，对员工、外包人员、物业人员、经常业务往来人员、家属等做好统计和监测；“覆盖全机构”，建立全集团“一盘棋”的疫情防控管理体系；“覆盖全场景”，力求做到各类预案和工作措施在各种情况下有备而无患。我们设立了75个监测报告点，每日跟踪监测全员健康状况，建立相关工作档案；在办公场所出入口均设立了监测点，所有人员进入必戴口罩、必检测体温，重点部位不接待任何访客；加强办公场所通风和全面消毒，防止交叉感染；分组轮岗、在线办公，最低限度配置在岗员工，减少人群集聚；员工餐厅严格管理，分用餐，降低接触传染风险。

我们各级工会组织采购发放口罩、洗手液、消毒液、测温仪等防控物品，全力保障办公及营业需求；发布感染指数自检小程序，帮助员工自检自测，提示了解风险程度；采取多种方式慰问坚守工作岗位及按要求隔离观察的员工。我们公司党委紧急下拨专项党费140万元给湖北分公司及其他疫情严重地区党组织，支持用于购买疫情防控有关药品、物资等；倡议总部各党支部与湖北分公司及重点地区各支部结对支援。我们还加强各类宣传，营造良好的舆论环境，引导员工和客户进一步坚定信心，汇聚抗击疫情的精神力量。

后记：

## 守望相助，共克时艰， 坚决打赢疫情防控阻击战

疫情就是命令，防控就是责任。在抗击新冠肺炎疫情阻击战中，我们守土有责，守土尽责，把员工、客户的生命安全和身体健康放在首位，同心共筑抗击疫情的钢铁长城。我们守望相助，共克时艰，积极奉献爱心和力量、保障客户服务和业务发展，以实际行动展现国泰君安人的责任和担当。



## 多措并举确保交易系统正常运行

我们制定了分级别、分地区、差异化的防控方案和应急预案，包含了 15 个工作大类和 105 项具体措施，全面覆盖公司所有部门、各子公司和各分支机构，指导不同地区的分支机构在当地政府和监管机构的指导下，根据不同疫情等级差异化做好业务开展、交易服务、人员及客户安排，其中湖北分公司及所属营业部启动一级响应，重点疫情地区分支机构启动二级响应，其余启动三级响应。我们运用金融科技做好线上客户服务，引导客户通过拨打 95521、君弘灵犀智能客服、君弘在线咨询、员工在线咨询、电话联络营业部及客户经理等多种方式进行线上交易和业务办理；对于受疫情影响自身无法有效提供客户服务的分支机构，由 IT 部门或协调其他分支机构提供“伙伴托管服务”。同时，我们冻结了重要系统变更上线操作，加强互联网类系统的安全扫描与保障服务，建立和使用互联网应用的内容监控系统，加强 IT、运营部门与业务部门的沟通协作，实行 7\*24 小时值班，采取一切措施保障交易系统和互联网系统安全运行。

## 以多样化优质服务守护客户的健康和财富

我们充分利用科技赋能，多策并举，竭尽全力为客户提供多样化的服务，保障客户足不出户就可以享受到优质的金融服务，守护好客户的健康和财富，为证券市场稳定做出贡献。我们组织 IT、零售、网金、运营、客服等部门大力开展线上运营专项行动，通过君弘 APP 等“三端一微”平台发布线上业务办理指南，为客户推出 40 余项业务在线办理，持续完善系列线上投资服务；迅速发布 70 多篇研究报告，并通过电话会议、线上路演、上市公司线上交流等方式让机构客户了解疫情对实体经济的影响，以科技传播真知，以专业驱散谣言；通过在线课程、鸿鹄观市、资产配置建议等方式组织投资顾问及时为零售客户提供有温度的服务，缓解客户焦虑恐慌情绪，坚定其对经济发展的信心，坚持长期价值投资理念；启动投行业务“现场+在线”双重工作模式，为客户提供持续督导、受托管理等服务，已先后为湖北、辽宁、河北等地多家企业发行了抗击疫情专项债券；采取股票质押展期等柔性化措施化解企业短期资金流动性困难，支持受疫情影响较大的企业复工复产，与企业共克时艰。



## 奉献爱心和力量投入全民抗击疫情阻击战

我们紧急捐赠 2000 万元人民币成立专项基金，通过国泰君安公益基金会采购救治急需物资，组织支援疫情防控。2 月 1 日，我们紧急订购价值 350 万元的病毒检测试剂盒、仪器、防护服等紧缺物资，通过中国扶贫基金会捐赠给湖北黄冈医院，驰援抗疫一线；2 月 3 日，我们向上海慈善基金会捐赠人民币 1000 万元用于疫情防控；2 月 10 日，我们向上海瑞金医院捐赠价值 200 万元的消毒机器人、检测试剂、医用口罩等物资，携手打赢城市保卫战；2 月 14 日，向上海援鄂医疗队所有成员和家属提供 500 万元的慰问金和防护用品，以实际行动致敬“最美逆行者”。同时，我们不忘关心四川普格、安徽潜山、江西吉安和云南麻栗坡四个对口帮扶贫困县的疫情防控，在为其提供的公益医疗补充保险项目中新增针对新型肺炎的补贴项目，助力打赢疫情防控阻击战，巩固脱贫攻坚成果。

一方有难，八方支援。全体员工积极响应党委、团委和工会的倡议，为抗击疫情奉献爱心、贡献力量，累计捐款 483 万元。



国泰君安  
GUOTAI JUNAN