



华西证券股份有限公司 2020 年度社会责任报告

二〇二一年四月

目录

目录	1
一、报告编制说明	2
二、公司基本情况介绍	3

（一）公司简介	3
（二）组织架构	4
（三）业务概要	5
（四）经营业绩	6
三、公司治理	7
（一）合规管理方面	7
（二）稽核审计方面	7
（三）风险管控方面	8
四、社会责任的宗旨和理念	11
五、股东权益保护	13
（一）建立完善的“三会一层”治理结构	13
（二）着力构建规范透明、高质量的信息披露体系	14
（三）高度重视投资者关系管理，为公司发展营造良好环境	15
（四）积极回报股东	15
六、员工权益保护	15
（一）员工情况	15
（二）员工权益保护	17
七、客户权益保护	20
（一）投资者教育与权益保护情况	20
（二）客户投诉处理情况	24
（三）反洗钱情况	25
八、社会公益事业	26
（一）精准扶贫情况	26
（二）助力疫情防控、促进经济发展情况	27
九、公司 2020 年度所获部分荣誉	29

一、报告编制说明

《华西证券股份有限公司 2020 年度社会责任报告》是华西证券股份有限公司（以下简称“华西证券”或“公司”）2020 年度社会责任工作的

总结。华西证券作为一家上市证券公司，兼顾金融企业与上市公司承担的双重社会责任，积极践行公司“助你成功 共享成果”的核心价值观，在股东权益保护、员工权益保护、投资者权益保护、社会公益事业等各方面积极履行企业社会责任。

本报告参照《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第 2 号——年度报告的内容与形式（2017 年修订）》《关于完善上市公司履行扶贫社会责任信息披露的通知》等相关规范性文件的要求，同时结合行业特点及公司特点进行编制。本报告涉及的时间范围为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。本报告经公司第三届董事会 2021 年第三次会议审议通过。

本报告在《证券时报》《中国证券报》《上海证券报》《证券日报》和深圳证券交易所网站（<http://www.szse.cn>）公开披露，方便投资者阅读、下载。

二、公司基本情况介绍

（一）公司简介

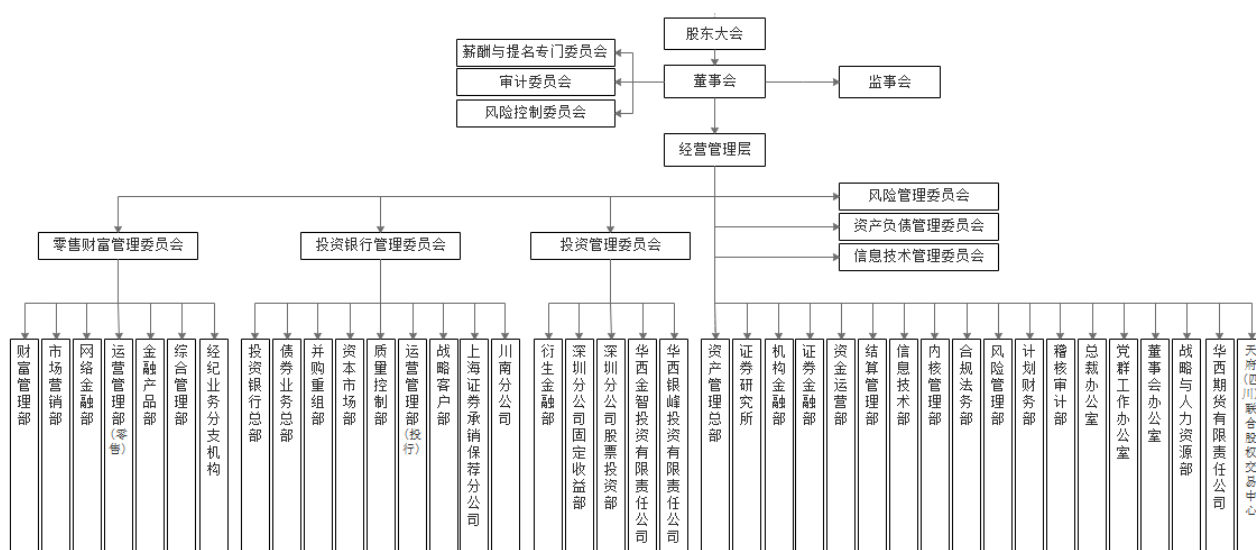
华西证券股份有限公司源于 1988 年成立的四川省证券股份有限公司。2000 年 6 月 26 日，原四川省证券股份有限公司与原四川证券交易中心合并重组、增资扩股成立华西证券有限责任公司。2014 年 7 月，完成股份制改造并更名为华西证券股份有限公司。2018 年 2 月，公司在深圳证券交易所首次公开发行并上市。公司股票“华西证券”（002926.SZ）被纳入深证成份指数样本股及中小板指数样本股名单，2019 年标普道琼斯、富时罗素、MSCI 等全球三大国际股指相继将华西证券（002926.SZ）纳入其权重股名

单。

公司注册资本 26.25 亿元，注册地为四川省成都市，泸州老窖集团为第一大股东。华西证券凭借强大的市场适应能力，是全国少有的从 2004 年持续盈利至今的证券公司，连续 10 年获评 A 类券商。公司已经形成了以成都为总部，北京、深圳、上海 3 个业务分部，3 家全资子公司、17 家分公司、上百家营业部的组织架构。公司拥有全资期货子公司 1 家、私募投资基金子公司 1 家、另类投资子公司 1 家；自营业务分公司 1 家、经纪业务分公司 14 家、承销保荐分公司 2 家；公司证券营业部遍布四川、北京、上海、天津、重庆、广州、深圳、大连和杭州等经济中心城市。

公司以“成就价值梦想”为使命，秉承“专业、敬业、高效、担当”的企业精神，依托财富管理、投资银行以及投资管理三大支柱业务，围绕公司投研支持、机构销售、PB 外包以及资管产品创设等跨业务关键能力，专注于机构服务和券商资管两大业务平台，与三大支柱业务深度协同，助力业务发展，成为价值驱动，极具活力和特色的全国一流证券金融服务商。

（二）组织架构



（三）业务概要

报告期内，本公司及子公司主要从事经纪及财富管理业务、信用业务、投资银行业务、资产管理业务、投资业务以及其他业务。

经纪及财富管理业务：主要为证券和期货经纪业务、推广和代理销售金融产品业务、提供专业化研究和咨询服务业务等；

信用业务：主要为融资融券业务、股票质押式回购业务、约定购回式证券交易业务等资金融通业务；

投资银行业务：主要为向机构客户提供金融服务，具体包括股票承销保荐、债券承销、并购重组财务顾问和新三板推荐等业务；

资产管理业务：主要为公司作为集合、定向和专项资管产品以及私募基金管理人提供的资产管理服务；

投资业务：主要为公司从事权益类、固定收益类、衍生类产品及其他金融产品的交易和做市业务。

公司致力于打造“以客户为中心”的开放式产品平台及资产配置服务的 O2O 财富管理模式，以金融科技为支撑，着手构建差异化和特色化的财富管理体系，坚定推动从传统通道业务向全方位财富管理转型，巩固并扩大财富管理业务的核心竞争优势，打造公司财富管理品牌。

公司以并购重组业务为起点，围绕产业客户全生命周期投融资、交易、股权改制、上市等需求提供一揽子金融服务，同时为客户提供并购基金、直投等买方业务。我们拥有专业的能力和丰富的项目承做经验，并持续优化客户服务能力，不断强化组织架构和团队能力保障。

公司有知识储备深厚、从业经验丰富的投资管理团队，多年来在保持

稳健投资风格的基础上发掘新的盈利模式，以自营固收为优势突破口，加快 FICC 转型，发力衍生金融，打造特色产品，深化机构客户服务能力。

公司专注于两大业务平台，以投研能力和机构战略客户统筹管理为抓手的机构服务平台，做实“量质双优”的区域精品研究所，做好机构业务统筹，充分挖掘并满足机构客户需求；发挥与公司各业务单元串联协同优势的券商资管平台，将做大资管规模，构建资产配置和主动管理核心能力，为高净值客户和产业客户的个性需求服务。

报告期内及报告期末至本报告披露日，本公司及子公司的主营业务、经营模式、业绩驱动因素等未发生重大变化。

公司各业务情况可参见公司 2020 年年度报告“第四节 经营情况讨论与分析”。

（四）经营业绩

2020 年，面对国内外复杂的经营形势，面对公司上市后快速发展的进位要求，公司紧紧围绕证券市场、行业未来发展趋势及公司新的五年战略经营目标，抢抓市场机会，推动业务转型，在做大业务规模中不断强化综合实力。报告期内，公司取得营业收入 46.83 亿元，归属于上市公司股东的净利润 19.00 亿元，分别较上年同期增长 18.93%、32.75%，加权平均净资产收益率较上年增长 1.75 个百分点达到 9.28%。截至 2020 年 12 月 31 日，公司总资产 772.29 亿元，归属于上市公司股东的所有者权益 213.22 亿元，较去年末分别增加 13.86%、8.51%。报告期内，公司各项业务实现平稳健康发展，资产规模不断扩大。

三、公司治理

（一）合规管理方面

公司建立了“董事会—合规总监—合规法务部—各部门合规管理—分支机构合规管理—子公司合规管理”多层次的合规管理组织架构，形成了三道防线的合规管理体系，包括作为第一道防线的业务部门、分支机构、子公司，作为第二道防线的合规风控部门，作为第三道防线的稽核审计部门。公司设合规总监，合规总监为公司高级管理人员，对公司及员工的经营管理和执业行为的合规性进行审查、监督和检查。公司设立合规法务部在合规总监领导下履行专门的合规管理职责，在业务部门、主要职能部门、分支机构设立了合规管理人员，下设子公司均有专职的合规负责人，实现合规管理对公司全业务、全单位覆盖。公司及时识别并妥善处理利益冲突，切实维护客户利益。当公司利益与客户利益冲突时，坚持客户利益至上的原则；当客户与客户之间利益冲突时，坚持公平对待客户的原则。

2020 年，公司坚持“合规融于业务，业务始终合规”的合规愿景，有效贯彻执行各项监管政策，持续不断地提升全员合规展业意识，完善合规管理体制机制，对全员、全业务、全过程进行合规管理，有力促进了各项业务的合规运作和健康发展，公司被证券监管部门评价为 A 类 A 级。

（二）稽核审计方面

报告期内，公司稽核审计部按照年度计划和监管要求完成各类审计项目 73 项，其中常规稽核审计 37 项、离任审计 5 项、后续稽核 26 项、专项检查 5 项，对被稽核审计单位的主要业务环节、内部控制措施、人员管理

情况、重要风险点进行监督检查，稽核审计内容符合监管要求。稽核审计范围涉及 38 家分支机构、计划财务部、信息技术部、风险管理部、证券金融部、合规法务部、债券业务总部、资产管理总部及华西金智投资有限责任公司等。

通过常规稽核审计，对被审计单位业务运营的合规性、控制措施的有效性进行检查，并对存在的问题提出整改意见，有效降低被审计单位风险隐患；通过后续稽核，督促问题彻底整改，巩固稽核审计成果；通过离任审计，检查离任人职责范围内的履职情况，客观评价离任人的工作业绩，明确离任人应承担的相关责任；通过专项检查，发现特定业务或重要项目的薄弱环节，确保规范运作；通过向公司管理层提出管理建议的方式，将检查中发现的共性问题进行归因分析，真正做到审计为公司发展服务。

（三）风险管控方面

公司目前已实现对全部业务条线、全体分支机构、全体子公司的风险管理全覆盖，报告期内，公司继续从组织架构、制度体系、信息系统、指标体系、员工队伍、风险处置等六个方面推动全面风险管理体系建设。总体来看，公司 2020 年度各项业务拓展符合公司确定的稳健风险偏好，风险管理各项工作有效开展，全年未发生重大风险事项。

1. 风险管理组织架构。公司风险管理的组织体系由董事会、经理层、各职能部门、各业务部门、分支机构及子公司四个层级构成。公司董事会承担全面风险管理的最终责任，审议风险管理制度、风险偏好、风险容忍度，审议公司定期风险评估报告，任免首席风险官等。公司已建立了涵盖一线业务部门、专职合规和风险管理部门以及稽核审计部门的三道风险管

理“防线”。第一道“防线”为业务部门，也是风险管理的第一责任人，直接进行业务操作，面向客户提供产品和服务，通过健全的组织架构，有效的决策机制并严格执行业务方案，从源头降低风险事件发生的概率；第二道“防线”由风险管理部、合规法务部等部门构成，通过健全有效的组织架构，对业务部门起到监控和制衡的作用；第三道“防线”为内外部稽核部门，通过稽核审计对公司运行情况进行评估，发现问题并提出改进建议，不断优化公司内控管理。

2. 风险管理制度体系。公司成立以来严格按照相关法律、法规、规章要求，制订了一系列风险管理规章制度，建立了全面、系统的风险控制政策与程序，严格遵循规范化、计量化、系统化的原则，以实现风险的可测、可控、可承受。针对不同资产建立了审批、授权和责任承担制度，先后出台了涵盖经营管理各个方面的规章制度。公司总体整体层级制度包括《风险管理制度》《风险管理委员会议事规则》《风险限额管理办法》《压力测试管理办法》等；按风险种类进行管理的制度包括《流动性风险管理办法》《流动性风险应急预案实施细则》《信用风险管理办法》《市场风险管理办法》《操作风险管理办法》等；以及按业务类型进行管理的制度包括《证券自营业务风险监控管理办法》《资产管理业务风险监控管理办法》《股票质押式回购交易风险管理办法》等。2020 年度，公司按照新的监管要求，结合自身情况制定或修订了《资产管理业务风险监控管理办法》《资产管理业务风险监控实施细则》《股票质押式回购业务风险管理实施细则》《投资银行类业务重大风险项目关注池管理实施细则（试行）》《操作风险管理办法》《操作风险关键风险指标管理细则》《操作风险与控制自我评估管理细则》

和《操作风险损失数据收集管理细则》等。

3. 风险管理信息系统。公司按照规划分阶段开展各项风险管理信息系统建设工作,截至 2020 年底,已完成了风险数据集市、市场风险管理系统、信用风险内评系统、操作风险管理系统标准版、流动性风险管理报告、风险管理驾驶舱、自动化风险报表系统、同一客户风险管理系统等建设内容,基本实现了对各风险类型,各业务条线,各个部门、分支机构及子公司的全覆盖。报告期内,风险管理部完成了操作风险管理系统项目建设,风险管理驾驶舱三期期一阶段项目建设,持续市场风险管理系统建设,开发场外衍生品风险计量功能;持续开展信用风险内评系统迭代开发,落地各类敞口模型,优化评级流程,不断提升和推广内评模型在公司业务中的应用,研究舆情量化模型,完成优化及模型落地和功能开发工作。

4. 风险管理指标体系。公司风险管理部运用包括风险价值 (VaR)、信用敞口、敏感性分析、操作风险三大工具、压力测试等方法或模型来计量、监控和评估公司的流动性风险、信用风险、市场风险、操作风险等可量化的风险种类。业务部门应针对各类业务的主要风险点和风险性质,制定明确风险管理流程和控制措施。

5. 风险管理员工队伍。公司设立了首席风险官,单独设立风险管理部并向首席风险官负责。公司目前拥有一支经验丰富、专业水平过硬的风险管理队伍,为满足公司未来业务发展及风险管理能力不断提升的要求,公司将根据市场化原则,继续吸引并稳定专业的风险管理人才。

6. 风险处置。风险管理部门对各业务条线实施经营计划、方案的情况进行实时监控,及时查询、核实、记录、汇总、分析和处理。在实时监控

中对于可能引发重大风险的问题，立即进行现场核查、处理，并向公司总裁和首席风险官报告。公司对各业务和风险种类设定风险限额指标。对监控中出现超过预警阈值或达到预警条件的风险情况，风险管理部门根据风险限额管理方案，按照不同风险级别向有关业务部门进行预警提示，并要求有关业务部门及时说明情况、问题成因以及具体解决措施和期限。

四、社会责任的宗旨和理念

公司的社会责任，是指公司对国家和社会的全面发展、自然环境和资源，以及股东、债权人、员工、客户、投资者、合作伙伴、社区等利益相关方所应承担的责任。

公司社会责任的目标：

（一）自觉承担对国家和社会的责任。坚决贯彻执行和大力宣传国家的各项重大经济政策，支持国家、地方经济建设，促进行业综合发展和进步，树立公司良好的社会形象。

（二）强化公司治理，认真做好合规、风控工作，切实做到依法、合规经营，努力促进就业，创造良好经济效益，保证国有资产的保值增值。

（三）加强投资者教育、投资者适当性管理，切实保护投资者利益，营造良好的市场投资环境。

（四）积极支持公益、扶贫事业，树立良好的企业文化。

（五）重视企业环境保护工作，倡导低碳环保和节能减排的工作方式。

（六）协调公司经济利益与社会利益、短期利益与长期利益之间的平衡关系，履行应尽的社会责任义务，实现公司长期可持续发展。

公司的责任理念——勤勉尽责 回报社会。企业作为一个社会公民，除

了对自己的客户、员工、股东负有责任而外，还会尽心尽力为社会做出更大贡献。

公司的使命——成就价值梦想。成就价值梦想——“价值梦想”包括两方面的含义，一是员工、股东以及华西证券自身实现人生价值及企业价值的梦想，二是客户、股东及华西证券其他利益相关者希望实现价值增值的梦想。华西证券的存在，是为了建设一个集聚专有能力和专有资源的平台，在这个平台上，无论是客户、员工、股东还是华西证券自身，都能通过创造价值获得成长及发展，并且这种成长及发展永无止境。“价值增值”是华西证券对利益相关者的价值承诺的体现，是对社会责任和义务的承担，是企业始终追求的无尽的目标，实现这一目标需要积聚全体员工的智慧和激情，精诚团结，在敏锐发现、充分理解市场需求的基础上，通过创造性的劳动而达成。对华西证券来说，这是一个打造以及锤炼的长久过程。

公司的核心价值观——助你成功 共享成果。助你成功——这是华西证券的优秀文化传承。它表达出我们所做的任何一件事、所作出的任何一项决策都是以此为出发点，也是我们审视业务、改进各项工作的依据，为的都是帮助“你”的成功。这个“你”，不仅指客户，也指员工、股东、社会等所有利益相关者，我们的目的就是为了“你”的成功，我们所有的工作及创新也是致力于达成“你”的成功。共享成果——公司所取得的所有成绩及成果为公司的利益相关者共有，利益相关者之间是休戚相关的关系，只有促成了别人的成功，才会获得自己的成功。

公司的服务理念——客户至上 臻于细节。客户是我们企业发展的基础，“客户至上”是我们始终坚守的经营理念，需要强调的是“服务至上”不

是一句只在嘴上念叨的口号，重要的是从接触客户的第一环节开始，从每一处细节上去落实，使客户获得舒适的服务体验，从而促进与客户信任关系、良好业务关系的建立。

公司的人才理念——唯德唯才 有为有位。企业认可的人才具有德才兼备的特点，是对企业有价值贡献的人，同时对人才提供恰当的平台以助其充分发挥才干。

五、股东权益保护

（一）建立完善的“三会一层”治理结构

本公司按照《公司法》《证券法》《证券公司监督管理条例》《深圳证券交易所中小企业板上市公司规范运作指引》等有关法律、法规和规范性文件的规定，根据资本市场监管和行业监管规则的最新要求，不断致力于完善以股东大会、董事会、监事会、经营管理层为主体的公司治理架构，“三会一层”职权明晰、运行规范，形成了相互协调、相互制衡的治理机制，公司治理水平持续提升。

自上市以来，公司根据资本市场及行业监管对于上市证券公司有关公司治理方面的新要求，并结合自身实际情况，不断推动完善公司治理制度体系，提升公司治理水平，持续加强公司规范运作相关工作。

报告期内，公司根据《证券公司股权管理规定》（证监会令【第 156 号】）及中国证券业协会关于证券公司文化建设的要求，完成了对《公司章程》相关章节的修订完善工作，进一步健全了公司治理机制。

报告期内，公司共计召开 2 次股东大会、8 次董事会会议及 6 次监事

会会议。各次会议的召集、召开及表决程序合法合规。公司充分尊重和维
护全体股东的合法权益，平等对待所有投资者，切实维护并保证中小股东
的权益，聘请律师列席股东大会并出具法律意见书；各位董事认真出席董
事会会议，认真审议各项议案，履行职责，勤勉尽责；独立董事独立履行
职责，维护公司及全体股东的利益，对相关重大事项发表独立意见；各位
监事认真出席监事会会议，审议各项议案，列席历次董事会会议，履行职
责，勤勉尽责。

报告期内，公司严格按照监管机构相关法规及公司《内幕信息知情人
登记管理制度》的规定，在定期报告披露过程中，及时开展内幕信息知情
人管理与登记备案等工作，如实、完整地记录内幕信息知情人名单，以及
知情人知悉内幕信息的时间、方式、内容等，编制内幕信息知情人登记表，
并向相关监管机构报备。在定期报告、业绩快报披露前提示主要股东，董
事、监事、高级管理人员及其近亲属不得违反规定在窗口期买卖公司股票。
通过上述措施，相关人员内幕信息管理意识和信息披露意识不断加强，公
司内幕信息管理水平 and 信息披露水平进一步提高。

（二）着力构建规范透明、高质量的信息披露体系

公司高度重视信息披露工作，严格履行信息披露义务，确保所有股东
以平等的机会获得信息，严格按照中国证监会、深圳证券交易所有关规定，
高质量完成定期报告与临时报告的编制与披露，并确保披露内容真实、准
确、完整，全年发布包括年报、半年报、季报等定期报告在内的 144 份公
告。

日常工作中，公司董事会持续宣导信息披露的及时、准确、完整性要

求，强化了公司全员信息披露意识，深化了公司上下对信息披露要求的理解与运用，促进上市公司规范透明。

（三）高度重视投资者关系管理，为公司发展营造良好环境

公司高度重视投资者关系管理工作，认真组织实施投资者关系的日常管理工作。通过电话、邮件、互动易平台等形式及时解答投资者问题，加强与投资者的沟通，充分保障了广大投资者的知情权。报告期内，公司参与四川省上市公司协会组织的上市公司投资者集体接待日活动，积极听取和收集投资者对公司经营管理意见和建议，为公司发展营造良好的内外部环境。

（四）积极回报股东

公司建立了科学、持续、稳定的分红机制，严格执行《公司章程》相关利润分配政策，充分保护中小投资者的合法权益。公司根据中国证监会《关于进一步落实上市公司现金分红有关事项的通知》《上市公司监管指引第 3 号——上市公司现金分红》等要求，结合公司实际情况，制定了《公司章程》中有关利润分配政策的相关条款，完善了利润分配的决策程序和机制，为独立董事尽职履责和中小股东充分表达诉求提供制度保障。近三年来，公司每年现金分红金额均占当期可供分配利润的 25%以上。

六、员工权益保护

（一）员工情况

1. 员工人数、专业构成及教育程度

母公司在职工的数量（人）	3876
--------------	------

主要子公司在职员工的数量（人）	157
在职员工的数量合计（人）	4033
当期领取薪酬员工总人数（人）	4033
母公司及主要子公司需承担费用的离退休职工人数（人）	0
专业构成	
专业构成类别	专业构成人数（人）
经纪业务	2609
投行业务	338
自营业务	55
资产管理	78
研究	127
资金财务	131
信息技术	198
合规风控	122
行政后勤	128
其他	247
合计	4033
教育程度	
教育程度类别	数量（人）
博士研究生	24
硕士研究生	918
本科	2589
大专及以下	502
合计	4033

2. 薪酬政策

公司建立以市场为导向，适应公司自身特点的科学、标准的薪酬管理体系，遵循市场对标、动态调整、效率优化、薪酬保密等原则进行管理。公司制定了《本部员工薪酬管理办法（试行）》《本部员工福利实施细则》等较为完善的薪酬制度，确保薪酬管理有章可循。

员工薪酬主要由月度薪酬、绩效奖励等部分构成，月度薪酬体现员工

岗位价值，与员工职责履行情况、考勤和劳动纪律遵守情况挂钩；绩效奖励与公司经营状况、部门经营绩效和个人绩效贡献挂钩。福利包括国家法定福利和公司自定福利，国家法定福利根据相关法律、法规执行，公司自定福利包括商业保险、健康检查等，经公司批准后实施。

3. 培训计划

公司着力于打造业内人才培养品牌，在线上学习平台、英才计划等项目的基础上，持续加强人才梯队建设与提升培训覆盖率。

在人才梯队建设方面，逐步形成新员工入职培训、优秀员工培训、管理层培训等具有阶梯式发展人才培养精品工程。通过有发展性的人才培养项目，进一步夯实公司人才梯队建设，为公司发展储备骨干人才。

为加强培训常态化、普遍化，同时加快跟上政策与市场变化，为员工与投资者提供更多学习机会，公司将致力于打造对内培养、对外传播的培训品牌项目。通过邀请知名专家学者、行业大咖，以现场讲座与视频直播的形式，就宏观经济形势、行业前沿信息、投资技巧等方面进行普及与分享。

（二）员工权益保护

1. 加强理论武装和思想引领，引导职工坚定不移听党话跟党走。

公司始终把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和习近平总书记关于工人阶级和工会工作的重要论述作为首要政治任务，坚持经常性组织工会干部带头学、全面系统学、联系实际学，不断增强“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”。通过学习，准确把握对工会工

作的期望和要求，增强做好新时代工会工作的责任感和使命感。

2. 树立先进典型，大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。

报告期内，公司工会推荐产生“四川省第八届劳动模范”、“四川省五一巾帼标兵”各 1 名，并在年内开展了 2 次劳模慰问活动，对公司省级劳模、五一奖章获得者以及“创新工作室”带头人进行慰问。在职工身边树立先进典型，激励广大职工向劳模学习。

3. 落实企业民主管理，促进公司劳动关系和谐稳定。

公司不断健全以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，充分发挥职工代表大会民主管理作用，维护职工合法权益，保障公司健康发展。2020 年，公司职工代表大会表决通过《集体工资协议（2020-2021 年度）》《风险事项过错责任追究办法（草案）》等事关广大职工切身利益的协议和制度。

公司高度关注职工的权益保障问题，指导公司内各级工会组织大力开展职工合法权益保障工作，做好职工思想引导，加强劳动关系隐患排查和预警，有力维护职工合法权益，促进公司劳动关系和谐稳定。及时介入一些职工的劳务纠纷，依据《劳动合同法》等相关法律法规，指导深圳分工会等地个别职工因离职待遇问题的调查研究，深入做好思想工作，化解劳资矛盾；指导各分工会召开职工大会进行民主表决，解聘严重违反工作纪律的职工，进一步完善民主程序，维护企业稳定。

4. 围绕公司发展大局，开展劳动竞赛，提高业务能力。

报告期内，公司通过工会系统围绕公司“325”战略目标，开展了 50 多次劳动竞赛，参加职工数共达 7000 多人次。各类业务知识竞赛、法律法

规竞赛、演讲比赛、征文比赛的开展，在引导职工学业务钻技能，争当创新能手方面发挥了良好作用，有力促进了职工在公司中的生力军作用。

5. 丰富职工服务内容，提升职工获得感和幸福感。

在 2020 年新冠肺炎疫情期间，公司多方联系防疫物品，及时发放给全体职工，有效缓解了防疫物资紧缺的问题。加大对职工的日常关爱，对职工的生日、红白喜事、生病住院、子女升学、退休等，做到慰问足额、按标准无遗漏，据统计，公司全年生日慰问共约 3200 人次。

加大困难职工帮扶力度。公司进一步严格建档要求，完善困难职工档案，积极争取、精准用好帮扶资金，开展分类帮扶。2020 年，公司工会积极与四川省困难职工帮扶基金会对接，争取到关“癌”行动重大疾病救助项目帮扶资金 1 万元，并配套公司工会帮扶资金，对 8 位罹患重症的困难职工进行了资助和慰问。

开展丰富多彩的文体活动。公司工会系统内多次举办或参与行业内各单位组织的足球赛、“善行者”健步活动、“迎新春、送春联”等文体活动。公司羽毛球、足球、篮球、网球、游泳、书画、摄影、读书等各类兴趣小组普遍建立，活动开展经常化、制度化，丰富了职工业余生活。据统计，全年工会系统内组织各类文体活动共达约 630 次，文体活动的开展，对于促进职工身心健康，加强职工凝聚力起到了重要作用。公司大力推动职工活动阵地建设，公司总部党群文化活动中心已初步建成，活动中心内设有职工书屋、妈咪宝贝屋、健身房、舞蹈室、美术馆等多个活动阵地。公司工会拨付专项资金支持各分工会建设职工活动阵地，工会服务职工的阵地建设，使公司各级工会组织的服务功能更加完善，服务内容更加丰富，

服务水平不断提升。

七、客户权益保护

（一）投资者教育与权益保护情况

公司积极落实中国证监会关于加强投资者保护和教育工作的精神，持续加强投资者教育与服务，积极倡导理性健康的投资文化，全方位、深层次、多形式开展投资者教育活动，保护好投资者的合法权益。公司投资者教育基地于 2020 年 5 月 15 日获得中国证监会授牌正式成为国家级实体投资者教育基地。

1. 积极响应证监会号召，持续推进国民金融教育，把投资者教育纳入国民教育体系。

报告期内，公司与西南财经大学 SWUFE 未来财经计划开发了知善学堂之《“十万块为什么”财商课》，通过新华网投教基地、机构间市场投教基地面向青少年直播推广，在新华网 PC 端和客户端同步上线，并被以青少年受众为主的几大视频网站转载，受众群体超过 2500 万余人次，在培养青少年的契约精神、社会责任、规则意识、创新意识等方面发出投教界的声音。公司财商教育公益品牌“知善财商学堂”获得“四川省 2020 年终身学习品牌项目”、“成都市高新区 2020 年终身品牌学习项目”。

报告期内，公司在成都天府四中建立了四川首个中学里的金融展览馆和金融实验室，并与西南财大、上海立信会计金融学院、益州小学、川师附小、金沙小学携手创建校外实践基地，扩展孩子们学习的物理空间，从历史到现代，从书本到实践，从知识到思维，从时间到空间。

报告期内，公司持续与西南财大、上海立信会计学院、中国教育科学研究院等学校合作，加强投资者教育的深度研究，提升投教工作专业性。2020 年，公司投教基地与西南财大合作完成青少年五德财商系列教材高中段《社会与责任》的出版工作，历经三年，本套教材正式完成；与上海立信会计学院就财商讲师培育及相关课题研究达成战略合作框架协议，为共同做好国民金融教育工作打下良好基础；与西南财大财商研究中心持续研究投资者教育相关工作，在《财经与管理》期刊上发表了《浅析国内外投资者教育工作发展现状》文章；参与中国教育科学研究院 2020 年度“教师的财经素养教育能力发展研究”课题研究，并承担“初中教师财经素养教育能力发展研究（主题 4）”的研究任务，为提升教师的财经素养教育能力助力。

2. 积极参与监管部门、行业协会、交易所等各项投教专项活动，大大提升投教覆盖面。

报告期内，公司共完成监管部门、行业协会、交易所等工作协同事宜 200 余项。重点围绕新《证券法》的颁布及创业板注册制试点改革工作，共开展相关培训 166 场次，培训投资者 5.3 万人次，短信发送 304844 条，覆盖 7649896 人次，制作和发放投教手册 16702 份。联合上交所开展三期科创板合作投教活动，为投资者详细解读了科创板改革改革进程、科创板市场运行现状、科创板主要制度创新、科创板投资者适当性管理和风险事项和科创板市场未来展望等五个方面，共覆盖 2 万余名投资者。

3. 注重投资者风险教育，积极开展风险提示及防非整非宣传工作。

在风险提示方面，公司通过短信向投资者提示退市、中签弃购、转债

强制赎回、双融等业务风险提示共 1766 次，覆盖投资者 2534938 人次；

在防非整非活动方面，公司通过通知反馈流程要求各分支机构开展各类打非活动，全年共开展打非培训 221 场，张贴宣传资料 856 份，开展员工培训 341 场，开展宣传 8695 场次，发送短信提示 4047102 条，每个季度均通过 APP 手机端发送整非相关信息 19513612 人次，通过公司官网发表整非申明 2 篇。

4. 2020 年公司投资者教育工作成绩展示

2020 年公司获得证券时报和券商中国颁发的“中国区投资者教育团队君鼎奖”，中国人民银行成都分行、中国银保监会四川监管局、中国证监会四川监管局等颁发的 2020 年“金融知识普及月、金融知识进万家、争做理性投资者、争做金融好网民”活动先进单位。多项投教产品获得深交所颁发的优秀奖项。

案例 1：2020 年 9 月 23 日至 9 月 24 日，公司投教基地受邀参加中国人民银行成都分行金融消费权益保护处，四川证监局投保处的金融知识普及月联合督导活动。工作组前往广安市岳池县九龙街道五里牌社区金融知识宣传教育示范基地进行调研，实地查看社区金融驿站、智能平台建设情况，指导金融知识宣传活动；赴东彼岸小区查看公共智慧终端运行情况；前往岳池县白庙镇龙音寺村联合督导金融知识普及月宣教活动开展情况。召开金融消费权益保护工作座谈会，公司投教基地负责人介绍投教基地建设经验。



案例 2：为积极响应中证协投资者教育进百校的活动倡议，进一步推进投资者教育纳入国民教育体系。2020 年 8 月 25 日—8 月 28 日由公司投教基地、西南财经大学 SWUFE 未来财经计划和成都市高新区桂溪街道月牙湖社区联合主办的 2020 暑期财经素养系列活动的首次启动。通过有趣的游戏及场景式体验，提升孩子的兴趣，在游戏中学习财经知识，在探秘中领略经济发展，在采访中知晓创业之道。



5. 公司投行始终秉承“助你成功，共享成果”的核心价值观，服务实体经济发展，高度重视客户权益保护工作，通过打造精品工程，实现客户与我们的共同成长。2020 年，一方面通过进一步建立健全投行内控体系、强化规范“泛保荐”业务工作要点、建立骨干人员培训体系、试行执业质量评比和奖惩机制等方式加强项目质量管理，提升投行执业质量，从项目源头保障客户权益；另一方面通过成立风险处置工作小组、开展债券承销和资产证券化专项风险排查等方式，开展违约类证券相关风险化解和处置工作，并处理相关客户纠纷，防范潜在项目风险，切实保护客户合法权益。

（二）客户投诉处理情况

在投诉处理工作方面，公司建立了较完备的投资者投诉处理机制，能够积极、妥善处理客户投诉和纠纷。

1. 建立了畅通的客户投诉受理渠道，保证客户投诉能及时得到受理和处理。公司按照证监会 11 号公告及公司制度要求，在公司网站及营业部营业场所显著位置公示监管机构、自律组织投诉电话、公司统一客户投诉电话、投诉传真和投诉电子信箱等投诉信息，并安排专人负责受理各投诉渠道的客户投诉，保证客户投诉能得到及时受理。

2. 持续修订和完善客户投诉制度，规范投诉处理流程，落实投诉处理职责。通过持续修订完善投诉制度，进一步明确了投诉受理、处理、督办、反馈、回访等工作流程，落实了投诉受理、处理各相关岗位的职责分工。

3. 建立投诉处理监督和检查考核问责机制，对投诉处理工作进行有

效管控。网络金融部作为公司投诉工作的管理部门，对公司投诉处理工作进行全面的监督和管理。投诉制度要求营业部合规专员每月定期对营业部投诉处理情况进行检查，对检查中发现的客户投诉受理处理各环节相关责任人不履责行为进行问责处理。

4. 积极建立多元化纠纷处理机制，与客户协商解决争议纠纷。公司通过与四川证券期货业协会签订《共同促进四川辖区证券期货纠纷解决谅解备忘录》建立了日常联系机制，明确了双方责任部门和联系人，同时，已与四川协会及投服中心签订小额速调合作协议；针对 1 万元以下的纠纷，可申请四川协会及投服中心进行调解，加强与地方证券业协会和投服公司的协调合作，发挥第三方机构的作用。

报告期内，公司共计受理客户投诉 240 起，客户主动撤销投诉 37 起，实际受理客户投诉 203 起，均已妥善处理，投诉处理率达 100%。

（三）反洗钱情况

报告期内，公司按照反洗钱法律法规要求，认真组织开展了反洗钱内控制度建设、客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存、大额交易和可疑交易报告、反洗钱宣传、反洗钱培训、反洗钱内部稽核审计等工作，提高了公司反洗钱合规管理能力，公司反洗钱工作成效明显，全年未发生洗钱案件。公司反洗钱工作得到各地人民银行认可和肯定。公司夹江、广汉、什邡、攀枝花、达州、云阳、梁平、长沙、沈阳 9 家营业部在人民银行当地分支机构反洗钱分类评级中评为 A 级；公司遂宁、资阳、揭阳营业部受到人民银行当地分支机构通报表扬；公司巴中、西昌、达州、大竹、渠县、峨眉山、南充、阆中、南部、营山、郫都区、长寿、宜宾、珙县、

广元、仁寿 16 家营业部接受了人民银行当地分支机构反洗钱监管走访，监管走访中未发现存在重大问题。2020 年公司按照监管要求，组织公司业务部门和四川地区分支机构集中开展反洗钱宣传工作，发放宣传资料 1.2 万余份、宣传受众 48.2 万余人，提升了员工和社会公众反洗钱意识。

八、社会公益事业

（一）精准扶贫情况

华西证券作为四川的重点国有金融企业，一直以来积极履行国有企业的社会责任，坚持服务和回报社会。公司按照四川省、泸州市关于扶贫工作的整体部署和具体要求，以及中国证监会、中国证券业协会“一司一县”结对帮扶贫困县行动倡议书的精神，近五年来，公司累计捐赠资金 3,811.6 万元，捐赠物资折合 23.45 万元，以购代捐 346.85 万元，派驻专职扶贫干部 7 人，用于精准帮扶四川的北川、古蔺、叙永、岳池县及山西隰县共 5 个贫困县，驻村帮扶北川县凤阳村、通坪村和古蔺县菜田村等 3 个贫困村，为上述贫困地区的民生事业、基础设施建设和实体经济发展作出了重要贡献，取得了很好的社会效应。

报告期内，公司累计投入资金 336.9 万元，从消费帮扶、金融帮扶、教育帮扶、公益捐赠等方面履行精准扶贫的社会责任。公司通过以购代捐方式向泸州叙永县、古蔺县、绵阳北川县、泸州市对口帮扶藏区彝区、新疆麦盖提县等购买扶贫农产品合计 286.85 万元；顺利完成北川县 18 家企业《推动规模以上企业对接资本市场规范化公司制改制》工作；向对口帮扶的菜田村立新小学捐资捐物 3.45 万元用于办学条件改善；向巴中市通江

县教育和体育局捐资 12 万元用于教学设施改善；向广安岳池县捐资 7 万元帮助贫困村修建公路；积极参与中国扶贫基金会牵头主办的善行者公益徒步活动，募集捐款 13 万余元用于扶贫公益；向四川省扶贫基金会泸州市分会捐资 10.5 万元用于扶贫助学；向泸州市慈善总会捐赠 2.6 万元用于扶贫济困；资助北川县贫困学生 1.5 万元。

报告期内，公司对口帮扶县、村均已实现脱贫摘帽，但公司后续将严格落实摘帽不摘责任、摘帽不摘政策、摘帽不摘帮扶、摘帽不摘监管的要求，把防止返贫放在重要位置，继续完成剩余贫困人口脱贫问题。一是确保重点项目顺利完结。持续做好对口帮扶县、村未完结重点项目的跟进督导工作；二是发挥公司专业优势和人才优势，继续开展金融培训和指导，为叙永县、古蔺县等地区有关政府部门、企事业单位培养和储备金融专业人才，提升地区企业多层次对接资本市场、实现多渠道融资的意识和能力，帮助企业拓宽融资渠道，缓解融资难问题。

2020 年 10 月，公司被评为泸州市“脱贫攻坚帮扶工作先进集体”和“百企联百村先进集体”（泸农领〔2020〕14 号）。公司落实脱贫攻坚任务的决心不变，力度不减，在帮助贫困地区实现脱贫致富的过程中取得了良好社会效益，同时树立了责任国企的良好品牌效应。

（二）助力疫情防控、促进经济发展情况

报告期内，为贯彻落实党中央对疫情防控工作的部署安排，助力打好疫情攻坚战，公司在做好内部疫情防控工作的同时，切实履行企业社会责任。1 月 28 日，公司携子公司华西期货有限责任公司，向泸州市红十字会捐款 300 万元，指定用于新型冠状病毒防控、救助物资采购、疾病人员治

疗及医护人员支持，并于 2 月 5 日再捐赠防疫物资（口罩）1.9 万元；3 月 6 日，公司号召全体党员募集款项 12.63 万元捐赠给泸州市国资委党委用于支持当地疫情防控工作；向泸州市龙马潭区第三人民医院捐赠慰问品 1.5 万元。

报告期内，公司对受疫情影响出现暂时流动性困难的融入方股票质押合约进行了展期，随着疫情缓解经济复苏，部分纾困上市公司股东的流动性得到纾解，对股票质押合约进行了购回，截至 2020 年末，纾困 1 号产品剩余规模约 7.6 亿元，风险可控不存在大额计提减值。

公司积极响应国家发展绿色金融的号召，积极支持绿色产业相关项目。2020 年 2 月，公司作为主承销商发行寿光市惠农新农村建设投资开发有限公司 2020 年非公开发行绿色项目收益专项公司债券(第一期)(疫情防控债)共计 5 亿元，债券募集资金全部用于高标准绿色蔬菜大棚的建设；2020 年 7 月，公司作为主承销商发行 2020 年寿光市惠农新农村建设投资开发有限公司绿色债券共计 6 亿元，债券募集资金用于寿光市西部农村产业融合项目建设；2020 年 12 月，公司作为主承销商发行龙源电力集团股份有限公司 2020 年公开发行绿色可续期公司债券(面向专业投资者)(第三期)共计 10 亿元，募集资金用于补充流动资金及支持公司绿色产业领域的业务发展。

公司积极响应国家金融支持疫情防控的号召，积极支持疫情防控相关项目。2020 年 2 月，公司作为主承销商发行长城证券股份有限公司 2020 年面向合格投资者公开发行公司债券(第一期)(疫情防控债)共计 10 亿元，募集资金不低于 10%部分用于支持疫情防护防控相关业务；2020 年 6 月，公司作为主承销商发行淮安市金鑫投资有限公司 2020 年非公开发行公司

债券(疫情防控债)(第一期) 共计 2 亿元,募集资金中的 1 亿元用于防疫设施建设及防疫设备及物资采购;2020 年 7 月,公司作为主承销商发行淮安市盱眙城市资产经营有限责任公司 2020 年非公开发行公司债券(疫情防控债)(第一期) 共计 3.7 亿元,募集资金的 50%用于盱眙县公共卫生服务中心项目建设、防疫类基础设施、医疗设备的购置、建设及应急物资采购;2020 年 12 月,公司作为主承销商发行淮安市盱眙城市资产经营有限责任公司 2020 年非公开发行公司债券(疫情防控债)(第二期) 共计 3 亿元,募集资金总额的 50%拟用于盱眙县公共卫生服务中心项目建设、防疫类基础设施、医疗设备的购置、建设及应急物资采购。

公司依托多层次资本市场,打造以“咨询、融资、并购”为核心内容的综合金融服务,为中小微企业提供全生命周期服务。报告期内,公司向天府(四川)股权交易中心推荐挂牌企业达 60 家;累计为 1608 家企业提供 102 场咨询活动,包括公开课、主题沙龙、走进系列等服务形式;为 30 家企业提供融资服务,为 1 家企业成功融资,融资规模 1270 万元;配合四川省各地市(州)为 360 家企业提供企业规范化服务,提升企业规范运营水平。

九、公司 2020 年度所获部分荣誉

中国区资产证券化投行君鼎奖——证券时报

中国区股权融资团队君鼎奖——证券时报

中国区投资者教育团队君鼎奖——证券时报

中国区创业板项目君鼎奖——证券时报

中国区资产证券化项目君鼎奖——证券时报

中国区并购重组项目君鼎奖——证券时报

2020 中国证券业综合服务 APP 君鼎奖——证券时报

2020 中国证券业功能创新 APP 君鼎奖——证券时报

2020 中国证券业投顾服务 APP 君鼎奖 ——证券时报

文化建设运营保障团队君鼎奖——证券时报

中国证券公司杰出金融科技奖——金融界

中国证券公司杰出大数据应用奖——金融界

2020 年度金融科技创新突出贡献奖——金融电子化

2020 年度金融科技创新特色服务奖——金融电子化

2020 新财富最具潜力研究机构第二名——新财富

泸州市脱贫攻坚帮扶工作先进集体——中共泸州市委农村工作暨脱贫攻坚领导小组

泸州市“百企联百村”先进集体——中共泸州市委农村工作暨脱贫攻坚领导小组