

# 2024

## 中泰证券可持续发展报告

ZHONGTAI SECURITIES SUSTAINABILITY REPORT

# CONTENTS 目录

报告编制说明	01
董事会可持续发展管理声明	03
关于中泰证券	05
议题重要性评估	07
ESG 治理安排	12

## 01

### 践行双碳战略 助力绿色转型

应对气候变化	15
绿色金融	19
绿色运营	25

## 02

### 坚守初心使命 强化核心功能

服务实体经济	29
负责任投资	34
乡村振兴	37
社会贡献	38

## 03

### 秉持客户至上 共创美好未来

客户服务质量	41
投资者教育	44
供应商管理	46

## 04

### 聚焦创新驱动 深化数智赋能

创新驱动	49
数据安全与客户隐私保护	55

## 05

### 践行以人为本 促进成长成才

员工雇佣与多元化	64
员工权益与福利	66
员工培训与发展	68
员工健康与安全	71

## 06

### 筑牢发展根基 提升治理效能

党建引领	75
文化建设	77
公司治理	79
风险管理	84
合规管理	88
商业行为	91

ESG 数据表和附注	96
报告标准索引表	102



# 报告编制说明

本报告是中泰证券股份有限公司发布的第 5 份可持续相关信息披露报告，旨在向各利益相关方披露公司在经营中对于可持续发展议题所秉持的理念、建立的管理方法、推行的工作与达到的成效。

## 编制依据

本报告依据《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》（简称《指引》）、《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》（2023 年 12 月修订）编制，并参照全球报告倡议组织 GRI《可持续发展报告标准》（2021）。

## 报告范围

本报告范围涵盖中泰证券股份有限公司及其附属公司，详见下表。除非特别说明，与中泰证券（股票代码：600918）同期合并财务报表范围一致。

公司名称	简称
中泰证券股份有限公司	中泰证券、公司
中泰期货股份有限公司	中泰期货
中泰资本股权投资管理（深圳）有限公司	中泰资本
中泰金融国际有限公司	中泰国际
中泰证券（上海）资产管理有限公司	中泰资管
中泰创业投资（上海）有限公司	中泰创投
齐鲁股权交易中心有限公司	齐鲁股权
万家基金管理有限公司	万家基金

## 报告期间

本报告期间为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。本报告中的数据如无特别说明，均为此期间内数据。

## 数据说明

报告中数据和案例来自公司实际运行的正式记录。

报告中的财务数据均以人民币为单位。财务数据与公司年度财务报告不符的，以年度财务报告为准。

## 发布形式

本报告以 PDF 电子文件形式登载于：上海证券交易所网站及公司官网。

## 报告编制原则

### 重要性

公司识别出各利益相关方关注的与经营相关的重要性议题，作为本报告汇报重点。本报告中对重要性议题汇报的同时关注公司所处行业和经营业务的特点。议题重要性分析过程及结果详见本报告“议题重要性评估”章节。

### 平衡性

本报告内容反映客观、真实的事实，对涉及公司正面、负面的信息均予以不偏不倚的披露。在报告期间内未发现应当披露而未披露的负面事件。

### 量化性

本报告披露关键定量披露项，并尽可能披露历史数据。

### 完整性

本报告披露对象范围与公司合并财务报表范围保持一致。

### 可验证性

本报告中案例和数据来自公司实际运行的原始记录或财务报告。公司采用 HiESG 绩效管理系统管理历年 ESG 数据，所披露数据来源及计算过程均可追溯，可用于支持外部鉴证工作检查。

### 准确性

本报告尽可能确保信息准确。其中，定量信息的测算已说明数据口径、计算依据与假定条件，以保证计算误差范围不会对信息使用者造成误导性影响。定量信息及附注信息详见本报告“ESG 数据表和附注”章节。

### 清晰性

本报告以简体中文发布。本报告中包含表格、模型图等信息，作为本报告中文字内容的辅助，便于利益相关方更好地理解报告中文字内容。为便于利益相关方更快获取信息，本报告提供目录及 ESG 标准的对标索引表。

### 可比性

本报告对同一定量披露项在不同报告期内的统计及披露方式保持一致；若数据的采集、测量与计算方法有更改，对相关数据进行追溯调整，并在报告附注中说明调整的情况和原因，以便利益相关方进行有意义的分析，评估公司 ESG 数据水平发展趋势。

### 时效性

本报告为年度报告，覆盖时间范围为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。公司尽力在报告年度结束后尽快发布报告，为利益相关方决策提供及时的信息参考。

## 董事会可持续发展管理声明

2024 年是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，也是中泰证券加快推进高质量发展的关键一年。中泰证券恪守金融报国初心，践行金融为民使命，深入践行金融工作的政治性、人民性，平衡好功能性与营利性的关系，充分发挥资本市场枢纽功能，按照“国家所需、地方所盼、中泰所能”的原则，主动融入国家发展战略和区域发展大局，做深做细金融“五篇大文章”，核心功能持续增强，核心竞争力明显提升。公司坚定不移走绿色可持续发展之路，持之以恒加强 ESG 建设，深化 ESG 实践，可持续发展水平稳步提升，可持续发展质量有效增强，不断推动“忠诚、合规、创新、美美与共”的一流证券公司建设并取得积极成效。2024 年，公司入选中国上市公司协会“2024 上市公司可持续发展最佳实践案例”。

### 治理体系机制持续健全

良好的治理体系是可持续发展的基石。中泰证券坚持不懈完善可持续发展治理体系，构建了层级清晰、权责分明、协调统一的“决策层—管理层—执行层”可持续发展治理架构，由董事会领导决策、经营管理层推动监督、各部室执行落实，纵向贯通、横向协同，确保各项决策部署落到实处。主动将可持续发展理念融入公司发展战略、重大决策与生产经营，制定《公司董事会战略与 ESG（环境、社会及治理）委员会工作细则》，完善可持续发展信息沟通与报告机制，将识别出的可持续发展相关影响、风险和机遇纳入公司治理决策考虑中，可持续发展管理机制不断完善，管理水平持续提升。

### 气候风险管控不断深化

中泰证券高度重视气候变化带来的风险与机遇，将气候风险管理融入风险管理体系。董事会负责指导、审议气候变化有关重大事项，董事会战略与 ESG（环境、社会及治理）委员会负责指导公司制定应对气候变化相关工作方案，并指导公司通过多样化评估手段分析气候变化对业务的影响，以及制定针对性应对策略。在业务层面，公司不断提升绿色金融服务能力，同时积极推进碳排放权交易业务资格申请，参与绿色期货品种研发，持续完善碳排放研究体系，为应对气候变化提供专业支持。

### 服务实体经济更加有效

为实体经济服务是金融立业之本。中泰证券牢记“国之大者”，服务“省之大计”，坚守服务实体经济本源，全面提升服务实体经济能力，将金融活水配置到经济社

会发展的重大战略、重点领域和薄弱环节。聚焦金融“五篇大文章”，制定《公司 2024 年度服务重大战略工作要点》，助力民营企业成长，促进农业产业链升级，加强与重点区域企业合作，构建更加紧密、高效、协同的金融服务网络。立足自身专业优势，为沿黄地区企业提供全方位、一体化资本市场服务，有效促进沿黄区域市场经济协调发展、民营经济跨越式提升、地区产业转型升级。加大对工业经济、数字经济、民营经济等重点领域的服务力度，有效促进传统产业改造提升、新兴产业培育壮大、未来产业超前布局。

### 培育新质生产力愈发有为

新质生产力是推动可持续发展的关键力量。中泰证券深度挖掘并充分释放公司在投研分析、资本运作等领域的专业潜能与优势，以金融活水精准滴灌科创企业生根发芽。综合运用区域股权、投行、投资、投研等专业优势，以资本赋能中小微企业茁壮成长、由小变大；为成长期企业提供优质的资本市场服务，以产融结合助力成长期企业创新发展、由大变强；为成熟期企业提供一对一、精准化服务，与企业成为价值共同体、命运共同体，以双向驱动助力企业跨越发展、由强变优。近 5 年，中泰证券已经累计服务 35 家企业在科创板、创业板、北交所上市，融资规模 164 亿元，北交所 IPO 单数列行业第 6 位；为 21 家企业承销发行 39 只科创板，承销规模超过 94 亿元。作为全国首批 9 家试点之一，齐鲁股权“专精特新”专板成功开板，专板挂牌企业 1,896 家，在市场行业排名首位，持续助力更多科技型企业成功对接多层次资本市场。

### 绿色发展水平稳步提升

绿色是可持续发展的鲜明底色。中泰证券积极响应国家战略号召，制定《公司深化新旧动能转换推动绿色低碳高质量发展落实方案》，助推绿色低碳循环经济体系构建，倾力服务企业多元化绿色投融资需求，强化企业低碳转型服务能力，引金融活水浇灌润泽绿水青山。持续优化绿色金融发展体系，建立 ESG 风险管理组织架构，健全 ESG 风险防控机制，提升 ESG 风险管理质效。深化绿色金融发展实践，推进绿色低碳金融产品开发，优化绿色金融资源配置，提升绿色金融服务能力，将 ESG 因素纳入业务过程，满足客户与市场的绿色金融需求。贯彻落实“降碳、减污、扩绿、增长”要求，践行绿色低碳运营理念，制定《公司低碳环保节能减排管理暂行办法》，加强节能降耗管理，落实数字化办公，倡导低碳绿色出行，积极应对气候变化，推动绿色低碳转型。

### 科技创新能力显著增强

科技创新是可持续发展的关键驱动力。中泰证券贯彻落实新发展理念，全力构建以客户为中心、业务驱动、技术使能的转型机制，围绕“提升客户体验、提高运营效率、促进模式创新”的转型目标，全力打造客户极佳体验、业务高效运营的数字财富、数字机构、数字投行、数字投资、数字运营等一体化平台体系。公司借助人工智能、大数据、云计算等先进技术，推动金融科技与业务深度融合。中泰齐富通在行业内首批完成了鸿蒙原生应用自主开发，并在华为应用市场发布上线。XTP 作为公司服务极速交易领域的核心产品，建立了服务机构客户极速交易的全方位产品矩阵。2024 年，公司获中国人民银行“2023 年度金融科技发展奖”二等奖 1 个、三等奖 2 个，“人工智能技术赋能证券行业运营数字化转型”在山东省国资委主办的 2023 省属企业数字场景典型应用大赛中入选数字场景典型应用案例。

### 助力共同富裕持续发力

促进共同富裕是金融工作的出发点和努力方向。中泰证券突出以人民为中心的价值取向，充分发挥财富管理、资产管理等业务优势，当好社会财富“管理者”，扛起促进共同富裕的历史使命。坚持以投资者为本，优

化金融产品供给，近 5 年公募产品库正收益比例达 93%，助力投资者资产保值增值。推出“中泰财富”品牌，设立“中泰财富企业家办公室”，创建“中泰成长 30”品牌，丰富“中泰量化 30”产品体系，金融产品和服务体系更加完善。首批获得粤港澳大湾区“跨境理财通”业务试点资格，财富管理客户超过 950 万户，管理资产 1.36 万亿元。积极践行“美美与共”价值观，推出“共成之行”品牌活动，先后走进枣庄、淄博、潍坊与当地政府和全面战略合作协议，金融赋能地方发展的步伐加速迈进，“近者悦、远者来”的品牌影响力持续提升，金融服务影响力持续“破圈”。

### 履行社会责任成效凸显

积极履行社会责任是企业义不容辞的责任与义务。中泰证券积极响应中国证券业协会“一司一县”结对帮扶、“证券行业促进乡村振兴公益行动”倡议，通过投资乡村基础设施建设、创新“保险+期货”项目、发行乡村振兴债券等措施，积极推动乡村经济发展、改善民生，促进绿色转型和可持续发展，助力实现乡村振兴战略目标。实施系列高质量帮扶项目，新增签约帮扶县 4 个，以结对帮扶日照岚山区甲子山片区、甘肃东乡等地区为重点，开展产业、智力、文化、生态、公益等全方位帮扶，全年累计支出 1,100 余万元，深度服务乡村全面振兴。积极践行国企责任担当，发挥“山东中泰慈善基金会”平台优势，围绕扶贫济困、慈善救助、赈灾救助、公益援助等实施一系列帮扶项目，全年累计公益捐赠支出 426.50 万元。2024 年，中泰证券荣获“2024 年山东企业社会责任卓越实践”称号。

道长且阻，行则将至；行而不辍，未来可期。2025 年是全面贯彻党的二十届三中全会精神的开局之年，是“十四五”收官之年和“十五五”谋篇布局之年，也是中泰证券推进一流证券公司建设的关键一年。中泰证券将始终坚持党的领导，聚焦高质量发展首要任务，积极践行中国特色金融文化，深入贯彻落实“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念，坚定不移走绿色可持续发展之路，持之以恒加强可持续发展能力建设，提升可持续发展治理效能，在功能发挥、业务转型、创新发展、科学治理、人才队伍、声誉管理、合规风控上争创“七个一流”，奋力建设“忠诚、合规、创新、美美与共”的一流证券公司，为更好服务中国式现代化建设和经济社会高质量发展大局持续贡献中泰力量。

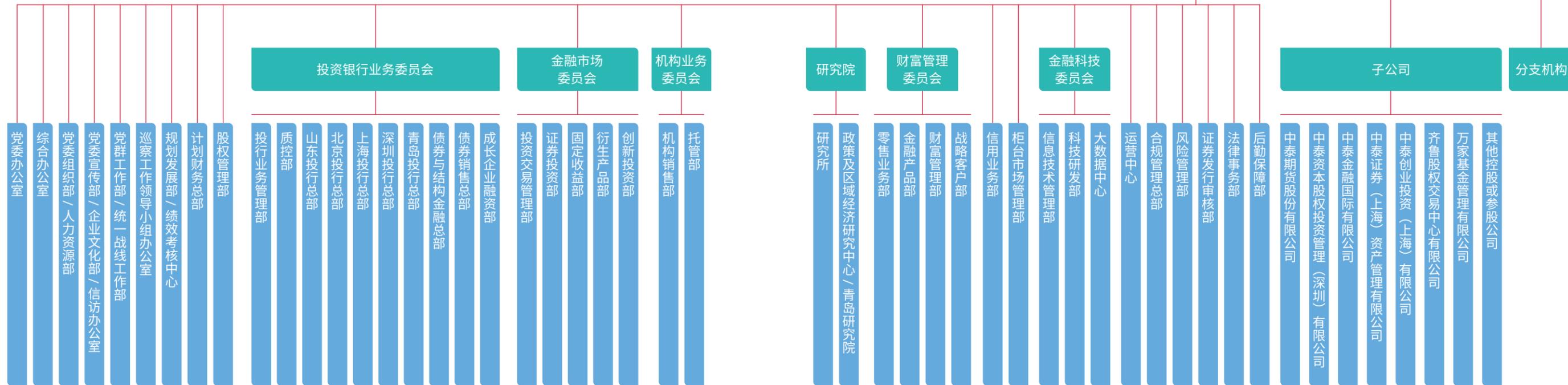
# 关于中泰证券

## 公司概况

中泰证券股份有限公司（原名齐鲁证券有限公司）成立于 2001 年 5 月，是全国大型综合类上市券商（股票代码：600918），控股中泰期货、中泰资本、中泰国际、中泰资管、中泰创投、齐鲁股权、万家基金，形成了证券、期货、基金、投资等各项业务齐头并进的发展格局。



中泰证券坚持以党的建设为统领，守牢合规展业、廉洁从业两条底线，锤炼推动高质量发展、服务客户、防范化解风险三大本领，实现客户基础量增质优、业务体系综合协同、金融科技智能赋能、资本实力有效提升四大突破，做强财富管理、投资银行、投资交易、研究与机构、资产管理五大业务板块，持续扩大规模实力，增强核心功能、提升核心竞争力，不断塑造公司高质量发展新优势，扛起山东证券业旗帜，向着建设忠诚、合规、创新、美美与共的一流证券公司目标奋勇前进。



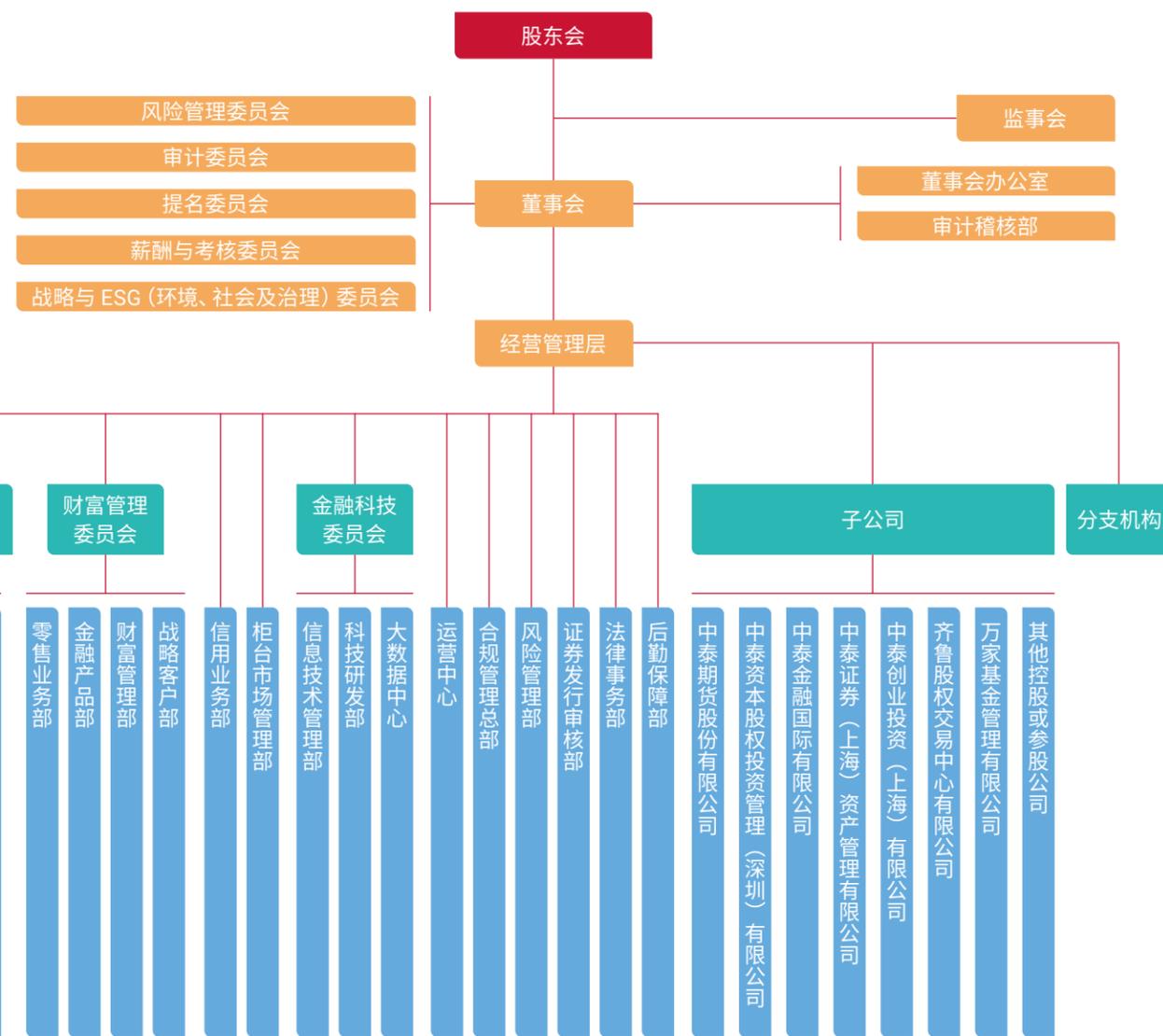
63.1% 100% 100% 60% 100% 60.9% 60%

## 业务布局

公司主要经营证券经纪、承销与保荐、投资咨询、证券自营、财务顾问、融资融券、基金与金融产品代销、基金托管、股票期权做市等业务，在全国 28 个省市自治区设有 45 家分公司、近 280 家证券营业部，员工 9,000 多人。

截至 2024 年底，公司服务财富管理客户超过 950 万户，管理客户资产 1.36 万亿元（不含未解禁限售股、OTC 市值）；股权承销单数近 3 年保持市场前 10 位，股权、债券业务山东市场占有率连续 3 年位居行业前列。

## 组织架构

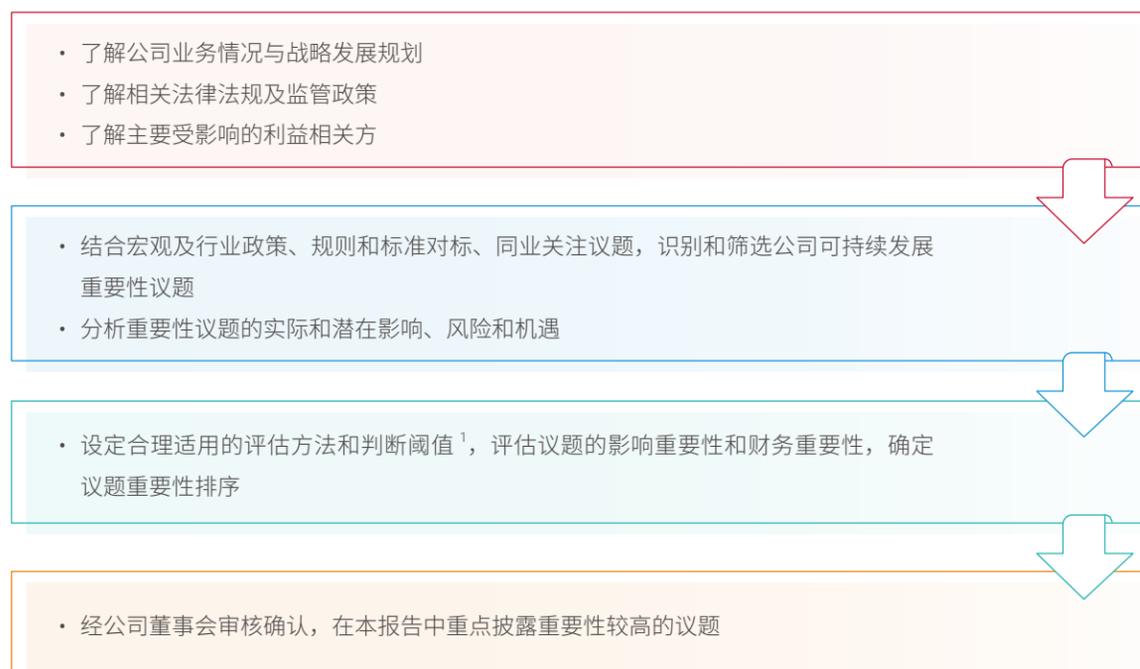


# 议题重要性评估

## 重要性议题分析流程

中泰证券结合自身所处行业和经营业务的特点等情况，定期开展重要性议题识别、分析与管理。2024 年，公司基于监管政策、评级标准及同业实践对标，邀请外部专家共同识别和筛选公司的可持续发展议题，依据上海证券交易所《指引》的议题重要性分析要求，开展议题双重重要性分析。

### 中泰证券议题重要性识别与分析流程



注 1：公司设定的影响重要性和财务重要性判断分值为 0-10 分，判断重要性议题是否具有影响重要性或财务重要性的阈值均为 5 分及以上，其中影响重要性从影响的规模、范围和不可补救性判断，财务重要性从影响发生的可能性和财务影响的程度判断。

## 尽职调查与利益相关方沟通

为识别、应对和防范公司日常运营相关的影响与风险，中泰证券积极开展尽职调查工作，在加强重要性议题识别与管理的同时，持续完善业务开展过程中的风险管理机制，扎实推动公司可持续发展。

公司持续关注利益相关方的诉求、建议与期望，依据公司业务特点与运营实际，识别出政府及监管机构、股东及投资者、客户、员工、供应商、社区及公众等关键利益相关方，积极搭建和拓展沟通渠道，定期或不定期地通过公司官网、新媒体平台、电话、电子邮箱等方式，与各方保持交流与沟通，确保及时收集和回应利益相关方关注的议题和诉求，将其融入至公司管理和决策过程中。

主要利益相关方	关注的议题	沟通方式与渠道
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色金融</li> <li>数据安全与客户隐私保护</li> <li>文化建设</li> <li>乡村振兴</li> <li>公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展行业文化建设实践评估</li> <li>开展金融帮扶项目</li> <li>定期沟通与汇报</li> <li>信息披露</li> <li>政策执行</li> <li>参与政府调研活动</li> <li>开展合规宣导活动</li> </ul>
股东及投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色金融</li> <li>公司治理</li> <li>风险管理</li> <li>合规管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>廉洁从业和反腐败</li> <li>反洗钱</li> <li>反不正当竞争</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>股东会</li> <li>交易所网站定期信息披露</li> <li>投资者沟通会议及调研</li> <li>电话、邮件及上证 e 互动平台</li> <li>公司官网、微信公众号等媒体</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色金融</li> <li>服务实体经济</li> <li>负责任投资</li> <li>创新驱动</li> <li>数据安全与客户隐私保护</li> <li>投资者教育</li> <li>客户服务质量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>廉洁从业和反腐败</li> <li>风险管理</li> <li>合规管理</li> <li>乡村振兴</li> <li>公司治理</li> <li>反洗钱</li> <li>反不正当竞争</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>提供绿色金融产品与服务</li> <li>齐富通 APP</li> <li>极致交易平台 XTP</li> <li>95538 客服专线</li> <li>投资者教育活动</li> <li>客户满意度调研</li> <li>客户服务与投诉</li> <li>微信公众号等媒体</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工雇佣与多元化</li> <li>员工权益与福利</li> <li>员工健康与安全</li> <li>员工培训与发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> <li>风险管理</li> <li>合规管理</li> <li>廉洁从业和反腐败</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>职工代表大会</li> <li>员工座谈会</li> <li>员工培训、E-learning 平台</li> <li>员工文体活动</li> <li>员工关爱活动</li> </ul>
供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色运营</li> <li>应对气候变化</li> <li>数据安全与客户隐私保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供应商管理</li> <li>廉洁从业和反腐败</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>合作交流</li> <li>制定采购管理办法</li> <li>日常沟通</li> <li>招投标活动</li> </ul>
社区及公众	<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色运营</li> <li>应对气候变化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>乡村振兴</li> <li>社会贡献</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>提供绿色金融产品与服务</li> <li>开展“一司一县”结对帮扶</li> <li>创新“保险+期货”项目</li> <li>公益活动</li> <li>志愿活动</li> </ul>

## 议题重要性分析结论

2024 年，公司通过标准对标、政策分析及同业分析，结合公司战略和业务开展实际，筛选出 23 项重要性议题，形成 2024 年重要性议题清单，并分析各议题的影响、风险和机遇，从影响重要性和财务重要性两个维度进行汇总和排序，形成重要性议题矩阵。

### 中泰证券 2024 年重要性议题的主要变动

2024年重要性议题	2023年重要性议题	变动情况	变动原因
绿色金融	绿色金融 ESG 风险管理	整合议题	根据评级标准以及公司实践，将 ESG 风险管理整合至绿色金融议题中
创新驱动	数字化转型	修改表述	根据《指引》和政策趋势，优化议题名称
数据安全与客户隐私保护	信息安全与隐私保护	修改表述	
公司治理	党建引领 公司治理 投资者权益保护	整合议题	整合优化议题内容
客户服务质量	提供优质产品与服务	修改表述	根据公司实际情况及《指引》议题，优化议题名称
社会贡献	公益慈善与志愿服务	修改表述	根据《指引》议题，优化议题名称
廉洁从业和反腐败	廉洁从业		
文化建设	行业文化建设	修改表述	根据公司实际情况，优化议题名称
合规管理	合规运营		
反不正当竞争	知识产权保护 负责任营销	整合议题	根据《指引》议题、各议题的相关性，整合优化议题

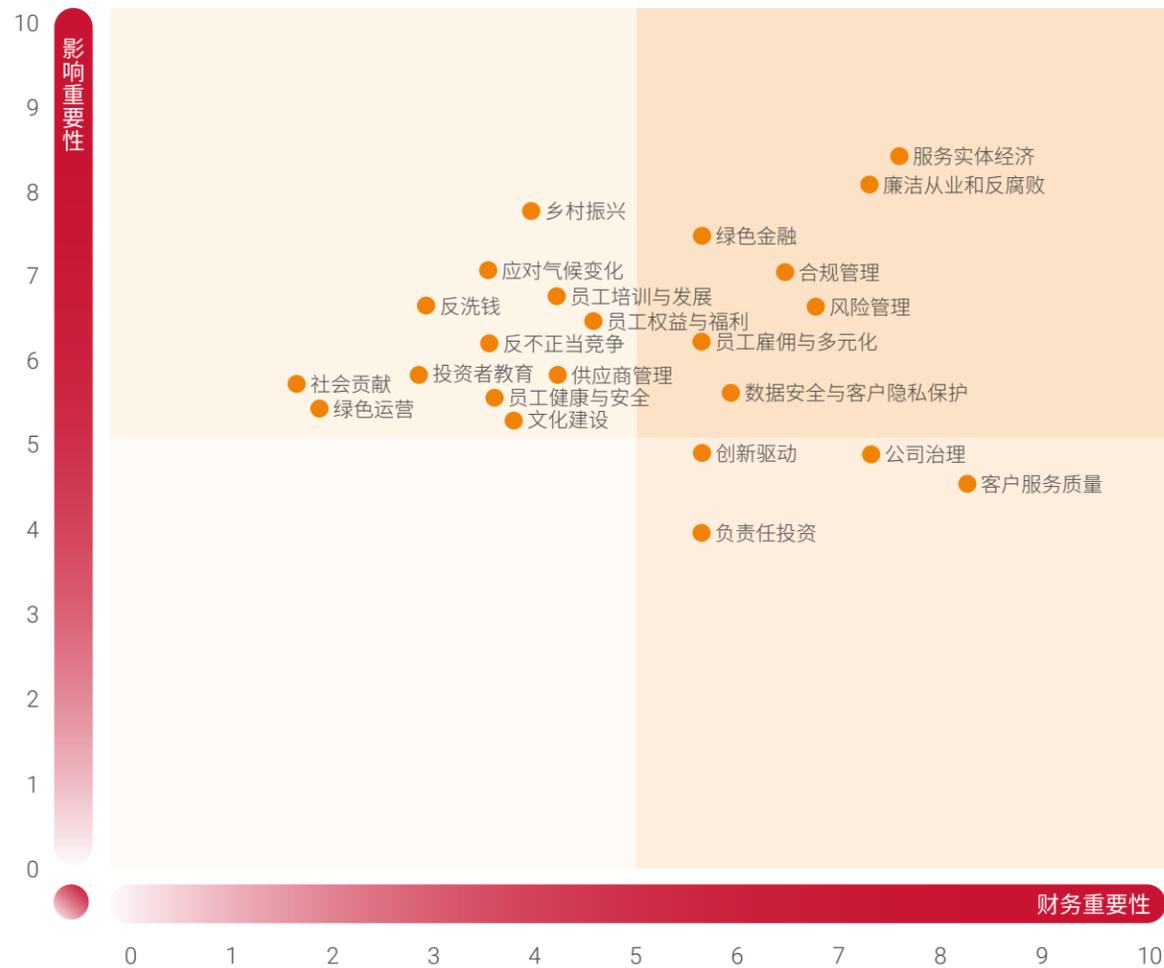
### 中泰证券 2024 年重要性议题影响、风险与机遇

2024年重要性议题	影响的关键利益相关方	主要风险/机遇	时间范围 <sup>1</sup>	重要性类别
绿色运营	供应商 社区及公众	能源节约机遇、资源效率机遇	中、长期	影响重要性
绿色金融	政府及监管机构 股东及投资者 客户	市场机遇、产品 / 服务机遇	中、长期	双重重要性
应对气候变化	供应商 社区及公众	市场风险、政策和法律风险、声誉风险、急性 / 慢性物理风险、技术风险 市场机遇、产品与服务、资源效率、能源来源、适应力	短、中、长期	影响重要性
服务实体经济	客户	政策和法律风险、声誉风险 市场机遇、产品 / 服务机遇	中、长期	双重重要性
创新驱动	客户	业务模式创新机遇、客户体验提升机遇、运营管理优化机遇、投入与产出失衡风险	中、长期	财务重要性

2024年重要性议题	影响的关键利益相关方	主要风险/机遇	时间范围 <sup>1</sup>	重要性类别
负责任投资	客户	市场机遇、产品 / 服务机遇	中、长期	财务重要性
数据安全与客户隐私保护	政府及监管机构 客户 供应商	数据安全策略的欠缺、数据处理与审计机制的不足、个人信息保护措施的不足	中、长期	双重重要性
投资者教育	客户	产品 / 服务机遇	中、长期	影响重要性
客户服务质量	客户	操作风险、市场风险、声誉风险	中、长期	财务重要性
员工雇佣与多元化	员工	声誉风险、人才吸引与保留机遇	短、中、长期	双重重要性
员工权益与福利	员工	产品 / 服务机遇	中、长期	影响重要性
员工健康与安全	员工	责任风险、声誉风险	中、长期	影响重要性
员工培训与发展	员工	市场机遇、产品 / 服务机遇	短、中、长期	影响重要性
供应商管理	供应商	声誉风险、责任风险	中、长期	影响重要性
社会贡献	社区及公众	市场机遇	中、长期	影响重要性
乡村振兴	政府及监管机构 客户 社区及公众	市场机遇、产品 / 服务机遇	短、中、长期	影响重要性
文化建设	政府及监管机构	市场机遇	中、长期	影响重要性
公司治理	政府及监管机构 股东及投资者 客户 员工	声誉风险、合规风险	中、长期	财务重要性
风险管理	政府及监管机构 股东及投资者 客户 员工	市场风险、信用风险、操作风险、流动性风险、声誉风险	中、长期	双重重要性
合规管理	政府及监管机构 股东及投资者 客户 员工	合规风险、洗钱、恐怖融资和扩散融资风险	中、长期	双重重要性
廉洁从业和反腐败	政府及监管机构 股东及投资者 客户 员工 供应商	制度执行、人员管理、监督问责相关风险	中、长期	双重重要性
反洗钱	政府及监管机构 股东及投资者 客户	责任风险、声誉风险、运营风险、合规风险	中、长期	影响重要性
反不正当竞争	政府及监管机构 股东及投资者 客户	责任风险、声誉风险、运营风险、合规风险	中、长期	影响重要性

注 1：中泰证券对时间范围的界定为短期（1 年及以内）、中期（1 年至 5 年）和长期（5 年以上）。

中泰证券 2024 年重要性议题矩阵



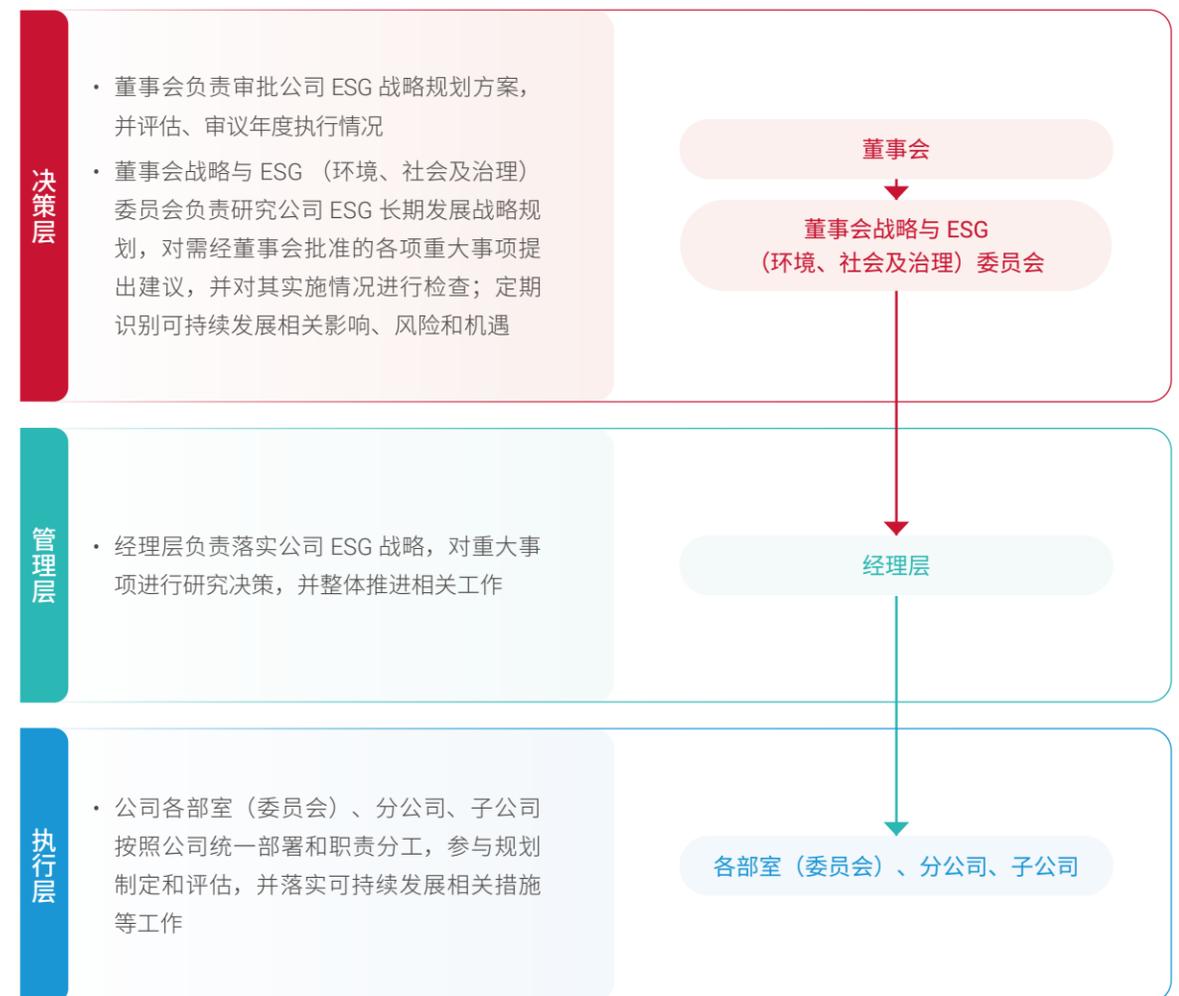
- 同时具有财务重要性与影响重要性
- 具有财务重要性但不具有影响重要性
- 具有影响重要性但不具有财务重要性
- 既不具有财务重要性也不具有影响重要性



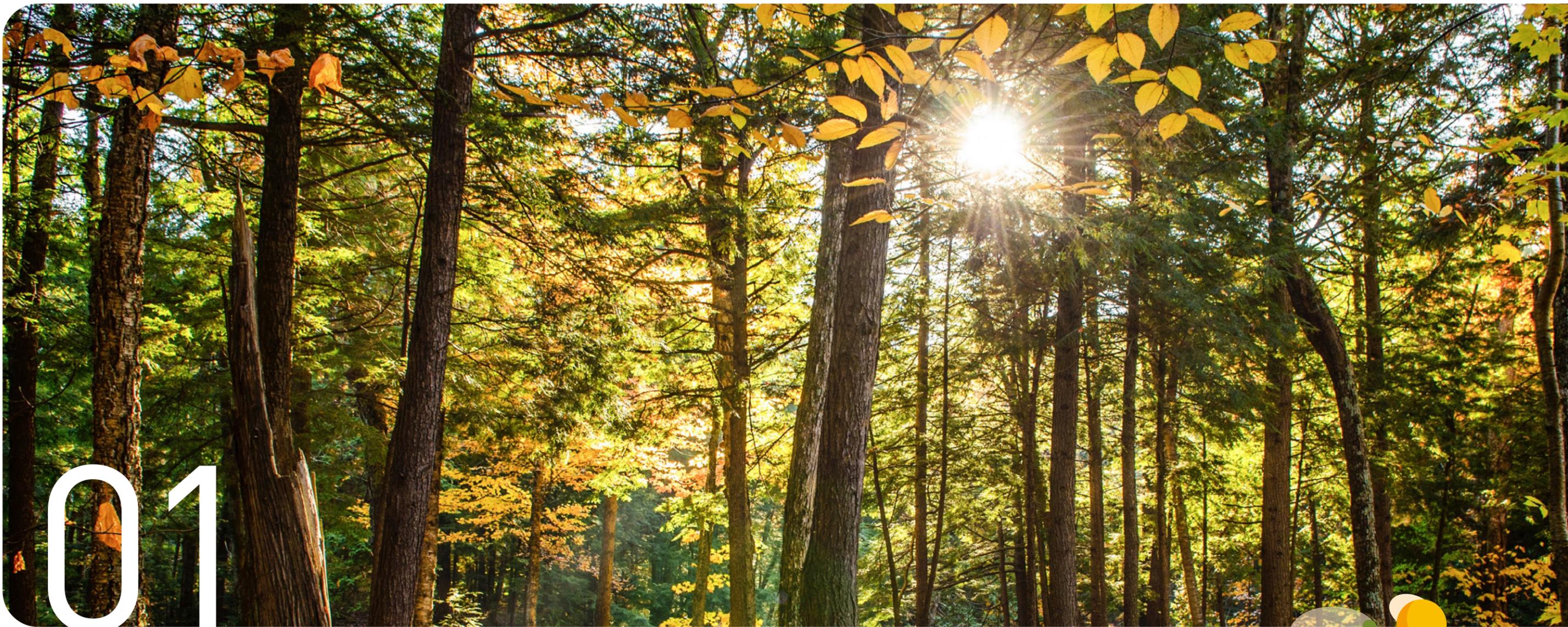
## ESG 治理安排

强化 ESG 治理是企业实现可持续发展的重要工具和路径。中泰证券积极践行 ESG 理念，不断加强可持续发展治理体系建设，构建权责分明的“决策层—管理层—执行层”可持续发展治理架构，制定《公司董事会战略与 ESG（环境、社会及治理）委员会工作细则》，建立可持续发展信息沟通与报告机制，定期或不定期地通过董事会会议或日常工作汇报等方式，加强可持续发展相关战略执行和工作进展报告，将识别出的可持续发展相关影响、风险和机遇纳入公司治理决策考虑中，持续推动公司高质量可持续发展。

中泰证券可持续发展治理架构



2024 年，公司董事会战略与 ESG（环境、社会及治理）委员会召开会议 6 次，审议通过公司 2023 年度 ESG 报告、委员会 2023 年度履职情况报告等议案 11 项。公司制定并公开发布《员工权益及福利声明》《ESG 风险管理声明》《数据及信息保护声明》《供应商反腐败管理声明》4 份 ESG 管理制度文件，有效提升公司可持续发展管理水平。



01

# 践行双碳战略 助力绿色转型

应对气候变化

绿色金融

绿色运营



## 应对气候变化

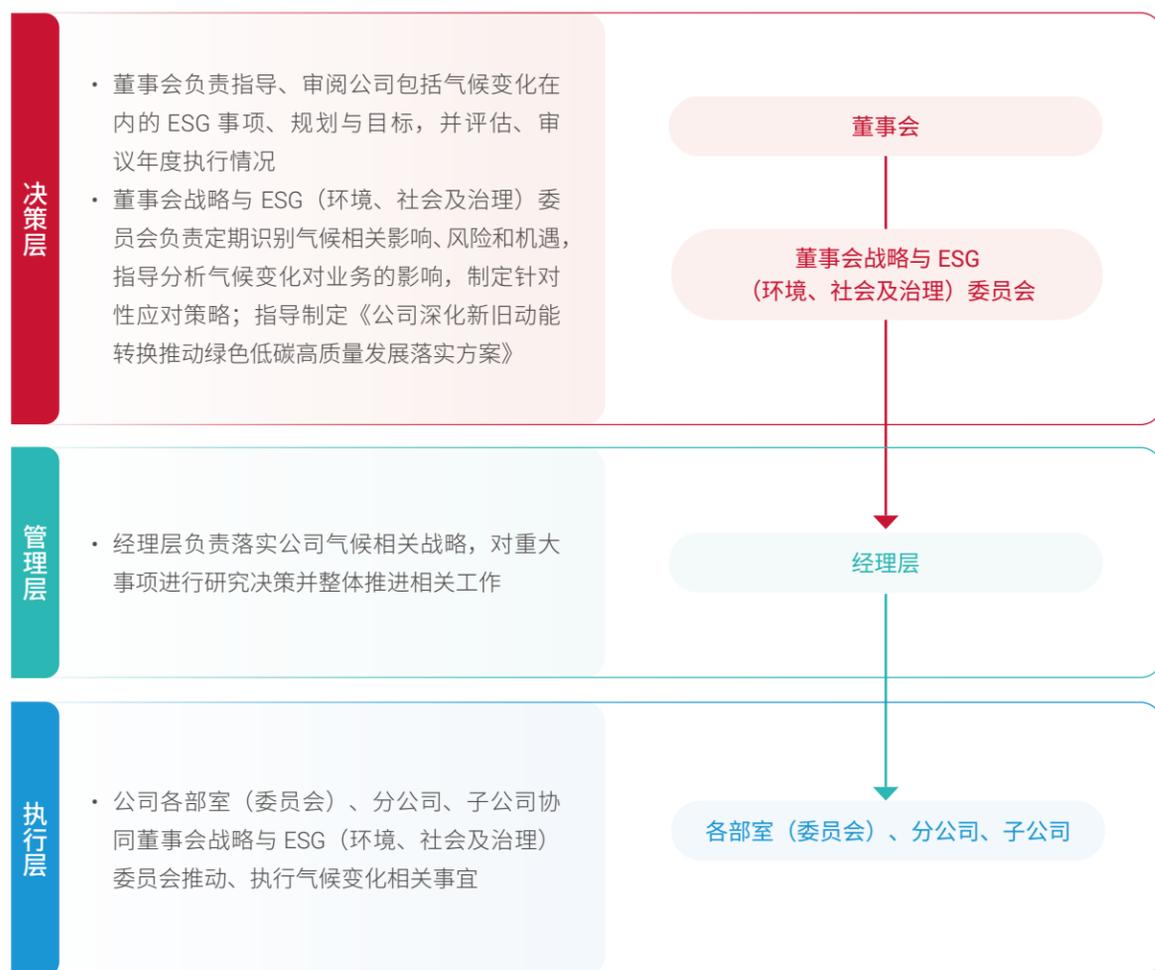


中泰证券将气候相关风险管理和应对融入自身风险管理体系，建立健全气候变化管理体系，识别与评估业务相关气候风险与机遇，制定应对策略和管理措施，助力推进美丽中国建设，促进经济社会发展全面绿色转型。

### 治理

公司构建由“董事会及董事会战略与 ESG（环境、社会及治理）委员会——经理层——相关部门、分公司、子公司”组成的气候变化治理架构，建立信息报告机制，跟踪气候相关战略执行和目标进展情况、审议气候变化在内的 ESG 相关事宜。公司董事会 1 名董事现任山东能源集团有限公司副总经理、总审计师，为公司董事会战略与 ESG（环境、社会及治理）委员会委员；1 名董事现任山东能源集团有限公司资本运营部部长，为公司董事会风险管理委员会委员，均具备应对气候变化等环境问题的能力，有效保障公司气候变化相关决策的有效性。

#### 中泰证券气候变化治理架构

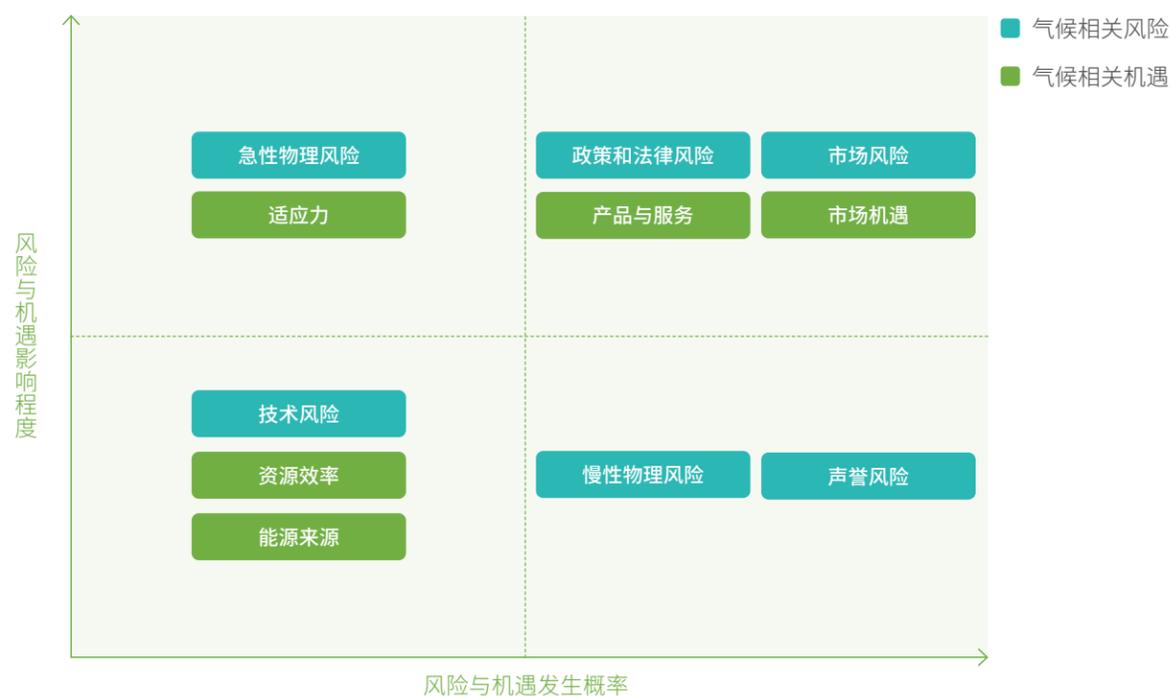


### 战略

公司综合考量政策及监管规定，结合行业及业务实际，识别与分析气候变化在短中长期可能带来的影响、风险与机遇，制定应对及管理行动策略，加强公司气候变化管理能力。

公司积极落实国家决策部署，践行金融企业使命担当，以新发展理念为引领，提高应对气候变化能力，制定《公司“碳达峰、碳中和”行动计划》，确定了加强绿色低碳融资、开展 ESG 专项投资、加强绿色发展信息披露、倡导低碳运营模式、积极宣传“双碳”理念等十大重点任务，以做优绿色金融服务体系为目标，加大绿色产业投资布局，积极传导低碳运营理念，为守护绿水青山、建设美丽中国贡献中泰智慧和中泰力量。

#### 中泰证券气候相关风险和机遇矩阵



## | 中泰证券气候相关高重要性风险与机遇及潜在财务影响

风险或机遇类型	具体描述	潜在财务影响	时间范围 <sup>1</sup>	应对策略
<b>风险</b>				
政策和法律风险	<b>运营端：</b> 国家及监管机构逐步加强金融机构环境信息披露、环保相关法律法规及管理规范，公司需要加强环境相关信息收集、整理与披露。	营业收入减少 投资组合价值降低	中、长期	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期追踪气候相关的政策制定及变化趋势，适时调整业务策略。</li> <li>关注自身、客户及投资标的所面临的转型风险，不断完善公司气候管理体系和 ESG 风险管理体系。</li> <li>加强市场及变化趋势研究，提升绿色金融产品及服务能力。</li> </ul>
	<b>业务端：</b> 更严格的金融产品或市场服务相关的监管政策的出台，可能会对公司的客户结构和业务模式产生影响，尤其是针对高碳排放行业的客户投资或融资活动，从而间接影响经济社会发展。			
市场风险	<b>业务端：</b> 节能减排相关政策可能加速高碳排产品、行业淘汰及经济转型，可能带来发行人违约等风险，致使相关风险通过业务链传导至公司，影响公司的投资决策和资产质量；绿色金融产品及服务需求量增加，若无法满足市场需求，可能造成公司市场竞争力下降。	营业收入减少 投资组合价值降低	短、中、长期	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定《公司深化新旧动能转换推动绿色低碳高质量发展落实方案》，设定绿色金融目标，持续推进创新绿色金融产品与服务，加强绿色金融与 ESG 研究。</li> <li>发行绿色债券、可持续发展债券，投资绿色环保债券、碳中和债券等相关项目，持续提升公司在绿色金融领域的竞争力。</li> </ul>
	<b>业务端：</b> 积极响应国家绿色金融战略，积极开发绿色债券、绿色股权融资等绿色金融产品和工具，为清洁能源、环保等项目提供融资服务，不断提升公司金融服务水平和盈利能力，推动绿色产业和社会经济发展。			
<b>机遇</b>				
产品与服务机遇	<b>业务端：</b> 积极响应国家绿色金融战略，积极开发绿色债券、绿色股权融资等绿色金融产品和工具，为清洁能源、环保等项目提供融资服务，不断提升公司金融服务水平和盈利能力，推动绿色产业和社会经济发展。	营业收入增加 投资组合价值提升	短、中、长期	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定《公司深化新旧动能转换推动绿色低碳高质量发展落实方案》，设定绿色金融目标，持续推进创新绿色金融产品与服务，加强绿色金融与 ESG 研究。</li> <li>发行绿色债券、可持续发展债券，投资绿色环保债券、碳中和债券等相关项目，持续提升公司在绿色金融领域的竞争力。</li> </ul>
	<b>业务端：</b> 气候变化投融资、发挥绿色金融作用等相关政策的出台对于绿色金融业务及市场具有引导作用，有利于公司开辟新的增长空间，带来相应的发展机遇。			
市场机遇	<b>业务端：</b> 气候变化投融资、发挥绿色金融作用等相关政策的出台对于绿色金融业务及市场具有引导作用，有利于公司开辟新的增长空间，带来相应的发展机遇。	营业收入增加 投资组合价值提升	短、中、长期	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定《公司深化新旧动能转换推动绿色低碳高质量发展落实方案》，设定绿色金融目标，持续推进创新绿色金融产品与服务，加强绿色金融与 ESG 研究。</li> <li>发行绿色债券、可持续发展债券，投资绿色环保债券、碳中和债券等相关项目，持续提升公司在绿色金融领域的竞争力。</li> </ul>
	<b>业务端：</b> 积极响应国家绿色金融战略，积极开发绿色债券、绿色股权融资等绿色金融产品和工具，为清洁能源、环保等项目提供融资服务，不断提升公司金融服务水平和盈利能力，推动绿色产业和社会经济发展。			

## | 影响、风险和机遇管理

公司根据《指引》要求，参考国际可持续准则理事会（International Sustainability Standards Board，简称 ISSB）的《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露》（简称 IFRS S2）的建议框架，持续完善气候风险与机遇管理工作。

公司持续推进《中泰证券“碳达峰、碳中和”行动计划》十大重点任务落实，开展气候风险管理方案研究，梳理总结国内外气候风险监管要求、管理模式及实践，参照国内外领先实践，探索气候风险压力测试方案，提升员工的气候风险意识，构建“双碳”金融综合服务体系，助力实现国家“碳达峰、碳中和”目标。

## | 中泰证券应对气候变化相关规划管理措施及完成进展

重点任务	措施及完成进展
完善 ESG 治理架构	· 构建可持续发展治理架构。详见“ESG 治理安排”章节。
加强绿色低碳融资	· 不断提升绿色金融服务能力，积极探索并丰富绿色金融产品，开展高质量绿色金融及 ESG 研究，探索将 ESG 风险管理融入公司全面风险管理，构建负责任投资体系，加强 ESG 主题投资。详见“绿色金融”“负责任投资”章节。
推动“双碳”产品创设、引入及销售	
加强产业基金低碳布局	
深化“双碳”主题研究	
开展 ESG 专项投资	· 公司积极推进碳排放权交易业务资格申请工作。
积极参与碳市场交易	· 中泰期货积极参与广州期货交易所绿色期货品种创设，配合交易所做好品种上市推介及市场培育；常态化输出碳排放品种研究报告，持续优化数据库，提升综合研究质量。
加强绿色发展信息披露	· 倡导绿色低碳运营，加强公司环境相关信息披露，采取能源、水资源、废弃物管理举措，强化员工绿色运营理念。详见“绿色运营”章节。
倡导低碳运营模式	
积极宣传“双碳”理念	

## | 指标与目标

公司以“节能减排、降本增效”为目标，在运营端和业务端密切关注相关指标变化，定期跟踪、收集和披露温室气体排放等指标数据，提升气候风险应对能力。公司在业务端的应对气候变化指标与目标详见“绿色金融”章节。

| 中泰证券温室气体排放量<sup>1</sup>

指标	单位	2022年	2023年	2024年
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	20,299.79	25,778.52	23,331.98
范围 1 温室气体排放量 <sup>2</sup>	吨二氧化碳当量	308.05	405.26	421.42
范围 2 温室气体排放量 <sup>2</sup>	吨二氧化碳当量	15,124.53	16,363.38	14,312.56
范围 3 温室气体排放量 <sup>2</sup>	吨二氧化碳当量	4,867.21	9,009.88	8,598.00
单位面积温室气体排放量（范围 1 和范围 2）	吨二氧化碳当量 / 平方米	0.06	0.06	0.05

注 1：【统计口径】2023、2024 年统计口径为合并报表范围，即中泰证券母公司（含总部和分公司）、中泰期货、中泰资本、中泰创投、中泰资管、中泰国际、齐鲁股权、万家基金的本部、分支机构及子公司。公司于 2023 年 3 月收购万家基金，因此 2022 年统计口径不含万家基金。

注 2：温室气体排放量包括范围 1（天然气及自有车辆汽油柴油消耗、液化石油气、固定源柴油消耗），范围 2（办公耗电、自有数据中心耗电）及范围 3（租赁数据中心耗电、员工差旅）的温室气体排放。

## 绿色金融



中泰证券积极响应《关于发挥绿色金融作用 服务美丽中国建设的意见》《关于进一步强化金融支持绿色低碳发展的指导意见》等政策及监管要求，持续完善绿色金融发展体系，丰富绿色金融产品和服务，健全 ESG 风险防控机制，发挥公司业务优势，提升绿色金融服务能力，助力美丽中国建设。

### 治理

公司不断完善绿色金融治理架构，加强风险防控与管理，优化绿色金融业务流程，将 ESG 因素纳入业务过程；持续优化金融资源配置，积极探索绿色债券、绿色资产支持证券等各类绿色金融产品与业务，满足客户与市场的绿色金融需求。

#### 中泰证券绿色金融治理架构



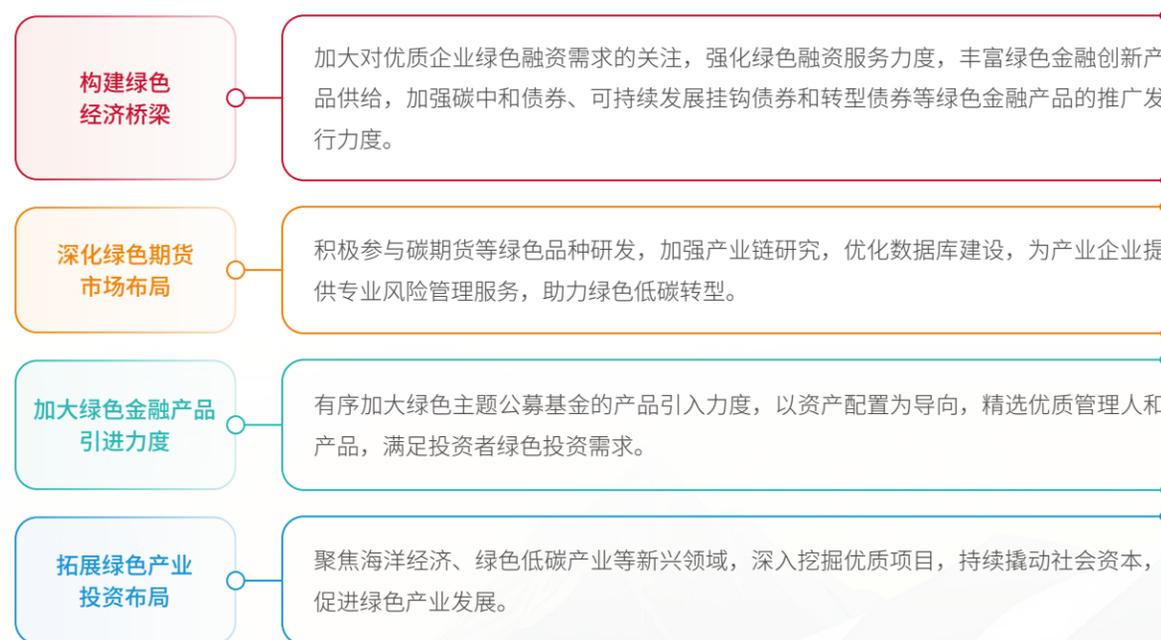
公司在投融资业务开展过程中充分考虑 ESG 因素，将 ESG 因素纳入风险管理体系，建立“董事会——董事会战略与 ESG（环境、社会及治理）委员会——风险管理部——各业务单位”的 ESG 风险管理组织架构，制定并发布《ESG 风险管理声明》，进一步提升 ESG 风险管理质效。

### 战略

发展好绿色金融，是服务美丽中国建设的必然要求，是支持实体经济绿色转型、实现金融高质量发展的重要内容。公司深入践行绿色发展理念，积极打造行业标杆性的绿色创新融资产品、绿色低碳金融产品等，服务企业绿色低碳转型需求，进一步提升公司品牌和市场影响力，为公司高质量发展带来新的机遇。

公司积极响应国家战略号召，制定《公司深化新旧动能转换推动绿色低碳高质量发展落实方案》，依托自身专业优势，助推绿色低碳循环经济体系构建，倾力服务企业多元化绿色投融资需求；持续提升绿色期货品种研发水平，参与绿色期货产品创设，强化企业低碳转型服务能力；加大对绿色低碳主题公募首发基金产品的引入及持营产品推介力度，持续助力绿色金融发展。

#### 中泰证券投资绿色金融战略规划



## 影响、风险和机遇管理

### ESG 风险管理

公司高度重视在业务开展过程中的 ESG 风险管理，成立 ESG 风险管理项目组，探索适合公司发展的 ESG 风险管理体系方案，不断完善 ESG 风险管理体系和 ESG 风险评估机制，提升 ESG 风险管理能力。

#### 中泰证券 2024 年 ESG 风险管理举措

##### 完善 ESG 风险评估体系

- 整合数据资源，新增强度值、环比值、比率、文字型指标计数处理等不同形式的衍生数据，形成包含 3 个一级指标（环境、社会责任、公司治理）、12 个二级指标（关键议题）、98 个三级指标的 ESG 指标体系。
- 选取典型行业作为试点，构建 ESG 量化评分模型，综合评估企业所面临的 ESG 风险和机遇。
- 梳理、分析公司涉及 ESG 风险管理的关键环节，初步形成覆盖投行、自营等主要业务条线的 ESG 风险评估应用方案。
- 投行业务的 ESG 评估指标体系已覆盖工业、材料、信息技术、消费、金融机构、房地产、公共事业、医疗保健等 10 个主要行业。
- 资产管理业务建立 ESG 评估指标体系，其中，万家基金开展 ESG 尽职调查中关注的 ESG 指标包括：
  - 环境方面指标 (E)：对气候、水安全、供应链环境等的管理，包括碳排放、污染物排放、环境治理等指标。
  - 社会方面指标 (S)：对员工、消费者、供应链等的管理，包括员工数量、员工雇佣类型、员工发展、社区投资等指标。
  - 公司治理指标 (G)：公司运作、管理体系、企业政策等，包括股东结构、董事会结构、信息披露等指标。

##### 加强 ESG 风险管理能力建设

- 《新发展理念下企业 ESG 评价指标体系构建与应用》获中国证券业协会 2023 年重点课题研究优秀课题报告。
- 《新发展理念下上市公司 ESG 评价体系优化研究》获中国银行间市场交易商协会 2023 年度 NAFMII 研究计划优秀奖。
- 已完成全国金融标准化技术委员会证券分技术委员会组织的证券期货业标准研究课题《基于 ESG 评估体系的上市公司信息披露标准研究》、中国银行间市场交易商协会 2024 年度 NAFMII 研究计划《做好金融五篇大文章背景下证券公司 ESG 治理体系构建与研究》课题报告。



##### 开展 ESG 风险管理培训与宣贯

- 已对多家证券公司、咨询机构 ESG 风险管理实践调研、交流。
- 通过公司风险管理专栏发布 ESG 专题研究动态 10 余篇、ESG 市场研究动态 12 期。
- 协调内外部专家，组织开展 6 次 ESG 风险管理相关培训、研讨。



公司召开可持续发展与 ESG 主题分享与研讨会

### 绿色投融资

公司不断加强多元化绿色投融资产品开发与服务能力，助力“双碳”目标实现。公司有序推进绿色低碳金融产品开发，丰富绿色金融产品和服务，引导资金进入绿色低碳的行业和符合可持续发展导向的企业，并通过开展绿色低碳产业的股权投资、债券投资等方式，提升绿色金融服务能力。可持续债券投资详见“负责任投资”章节。

#### 中泰证券 2024 年绿色投融资举措及成果总览

##### 绿色投资

- 公司累计持有 45 只绿色债券，投资总额 13.86 亿元，营业收入 1,196.07 万元。
- 万家基金围绕新能源领域已布局 3 只支持绿色低碳产业的公募基金，包括万家汽车新趋势混合基金、万家新能源主题混合基金、万家国证新能源车电池指数基金，资产管理规模 2.37 亿元，营业收入 414.55 万元。根据 Wind ESG 一级分类，万家基金管理的债券基金共投资绿色债券 29 只，合计持仓规模 30.06 亿元。
- 中泰资本在管基金青岛偕行基金完成对高密银鹰新材料有限公司（简称“银鹰新材”）的投资，投资金额 2,900 万元，银鹰新材是国内环保型添加剂羟乙基纤维素醚（HEC）细分行业的龙头企业。中泰资本首只 10 亿元规模的母基金——枣庄中泰绿色现代产业发展母基金计划于 2025 年完成设立，将重点围绕国家战略、新能源汽车、高端装备制造、集成电路、生物医药、人工智能等先导产业的子基金和企业开展投资。

##### 绿色融资

- 公司承销发行 24 只可持续挂钩、绿色债券及资产证券化产品，融资规模 39.66 亿元，其中在山东省内承销发行 10 只绿色债券，融资规模 15.10 亿元。
- 齐鲁股权规范发展可转债业务，为相关企业备案绿色可转债 2 单，备案金额 2.15 亿元。
- 中泰国际为 4 家企业提供绿色股权融资服务，融资规模 15.63 亿港元，承销金额 5,093 万港元。
- 中泰国际助力发行 17 笔境外绿色债券，融资规模 38.43 亿美元；承销金额 1.73 亿美元，较 2023 年增长 50.79%。



### 中泰资管以资管计划形式投资景德镇城投集团绿色债券

2024 年，中泰资管成立单一资管计划，投资景德镇市城市建设投资集团有限责任公司发行的绿色债券（22 景城投绿色债 01），投资规模 9,300 万元。筹集资金将用于区域城市基础设施及公建项目相关的绿色效益项目，通过推动环境绩效和绿色技术创新的提升，提高经济效益。



### 万家基金（旗下公募产品）投资中广核风电有限公司绿色债券

2024 年，万家基金旗下债券型基金投资于中广核风电有限公司 2022 年面向专业投资者公开发行绿色公司债券（蓝色债券）（第一期）（品种一），简称 22 风电 G1，该债券募集资金主要用于绿色产业领域的业务发展，所涉及的绿色海上风电项目符合国家海洋发展战略，符合国家产业政策和能源规划要求，符合《绿色债券支持项目目录（2021 年版）》的类别要求，有利于海洋资源的充分利用和蓝色经济可持续发展，对海洋环境和经济具有良好效益。



### 助力临沂财金绿色中期票据（碳中和债 / 乡村振兴 / 革命老区）成功发行

2024 年 3 月，由中泰证券担任牵头主承销商和簿记管理人的临沂市财金投资集团有限公司（简称“临沂财金”）2024 年度第一期绿色中期票据（碳中和债 / 乡村振兴 / 革命老区）成功发行，发行规模 1.75 亿元，期限 5 年，为全国首单“碳中和 + 乡村振兴 + 革命老区”中期票据，创山东省同评级同期限中期票据有史以来最低利率。中泰证券在本期债券发行备案过程中，充分发掘临沂财金光伏项目的绿色属性和区域属性，将碳中和同革命老区、乡村振兴充分融合，保证了项目的成功发行。



### 助力中国康富 2024 年度第二期绿色中期票据（碳中和债 / 可持续挂钩）成功发行

2024 年 6 月，由中泰证券联席主承销的中国康富国际租赁股份有限公司（中国康富，833499）2024 年度第二期绿色中期票据（碳中和债 / 可持续挂钩）成功发行，发行金额 3 亿元，期限 2+1 年，发行利率 2.55%，为租赁行业首单碳中和 / 可持续挂钩中期票据，募集资金将全部用于偿还光伏风电等绿色项目投放阶段的银行贷款，募投项目具有显著的碳减排效益，可持续发展绩效目标遴选合理，体现了中国康富推进实现绿色低碳发展的理念。在期中中期票据发行过程中，中泰证券为发行人提供了全面、优质的综合金融服务，实现了低利率发行。

## 绿色研究

中泰证券研究院秉承严谨求实理念，以客户为中心，需求为导向，持续跟踪研究 ESG 相关问题，通过高质量的投研报告、产业调研、专题会议、方法培训等产品及服务，提供深入的产业分析，致力于为客户提供差异化市场研究、多样化产品和服务的全方位解决方案。



### 参加“绿色金融与 ESG 发展论坛”活动

2024 年 11 月，公司受邀参加由山东社会科学院主办的“绿色金融与 ESG 发展论坛”活动，此次论坛邀请中国社会科学院、中央财经大学、山东大学、山东省社会责任研究会、中国人民银行山东省分行等 40 余所国内知名院校、科研机构、金融机构的专家学者和媒体记者，共计 100 余人参加。公司研究院资深策略分析师受邀发表主旨演讲，以《ESG 投资在资本市场的实践》为题，结合 ESG 投资在资本市场的运行实践，深入分析了 ESG 基金发展现状以及长期资金参与 ESG 投资的内在逻辑，进而就 ESG 投资发展面临的挑战提出了破局路径。

## 指标与目标

### 中泰证券 2024 年绿色金融目标及完成情况

目标	2024 年完成情况
发行 3 单及以上省内绿色股权或债券融资项目	承销发行 24 只绿色债券，融资规模 39.66 亿元，其中山东省内承销发行 10 只绿色债券，融资规模 15.10 亿元
加大对绿色低碳主题公募首发基金的产品引入及持营产品推介力度	引入绿色低碳主题基金 74 只，基金规模 2.40 亿元
发起成立 ESG 主题基金，完善主题基金布局	发行中泰 ESG 主题基金 1 只，基金规模 1,351 万元
发挥区域股权市场功能作用，助力中小企业绿色发展	为相关企业备案绿色可转债 2 单，备案金额 2.15 亿元

## 绿色运营



中泰证券践行绿色低碳运营理念，按照《中华人民共和国能源法》《中华人民共和国水法》《中华人民共和国环境保护法》等法律法规及管理条例，制定了《公司低碳环保节能减排管理暂行办法》，明确低碳环保、节能减排工作的原则，成立由公司后勤保障部牵头负责的低碳环保、节能减排工作现场检查督导组，负责对公司低碳环保、节能减排工作开展现场检查和督导，确定各单位主要负责人是本单位低碳环保、节能减排工作的第一责任人，推进“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念在公司的贯彻落实。

报告期内，公司未发生因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚的事件。

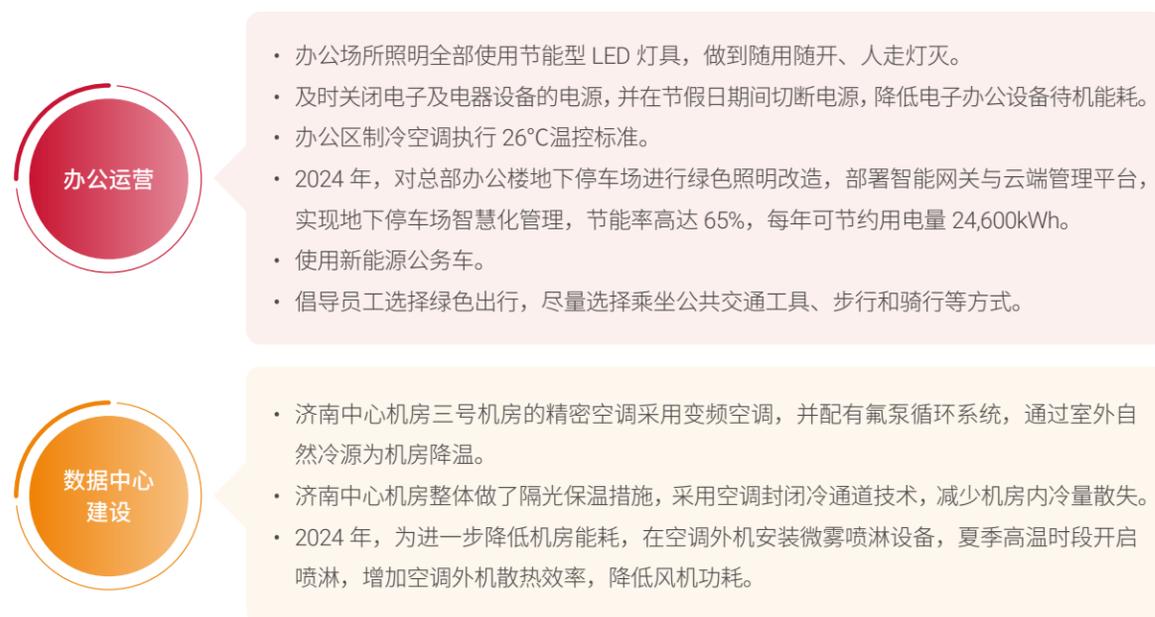
## 能源管理

公司涉及能源使用的运营环节以及能源类型包括办公用电、公务用车用汽油和柴油、餐厅用天然气，以及数据中心用电。

公司数据中心分为自建数据中心（济南中心机房）和租赁机房，自建数据中心总面积为 1,850 平方米，共部署机柜 384 个，在上海、广东、山东等地租赁 5 处数据中心，共租用机柜 597 个。

公司不断推进自建数据中心节能建设，优化数据中心能效管理，通过加强机房隔光保温、使用变频空调等措施，有效地降低运营过程中的能耗。

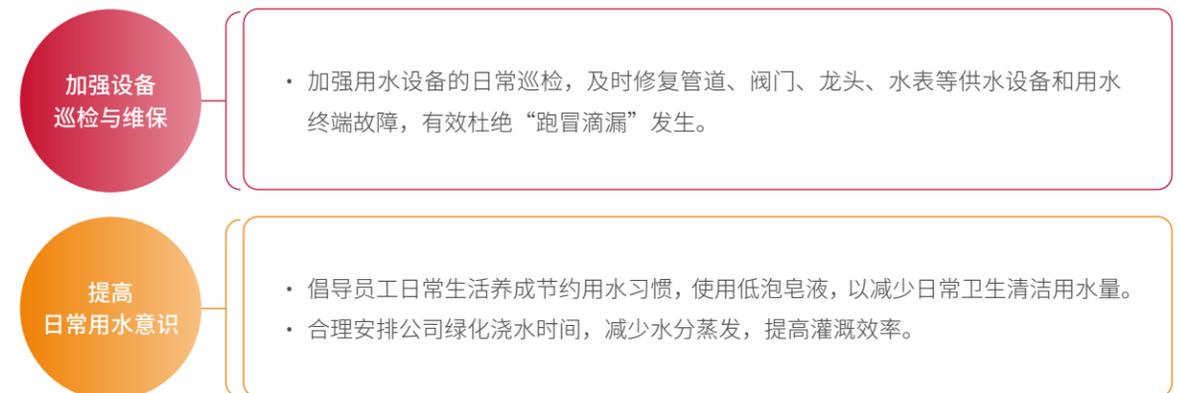
### 中泰证券能源管理举措



## 水资源管理

公司涉及水资源使用的运营环节以及水资源来源主要为办公中使用的市政用水，目前在水资源使用方面暂无困难。公司持续通过加强设备巡检与维保、提高员工日常节水意识，提高水资源利用效率。

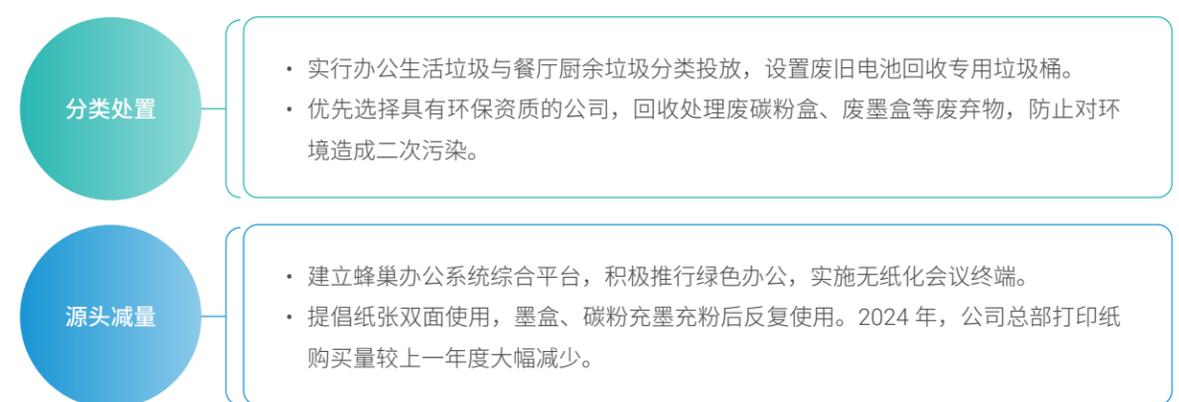
### 中泰证券水资源管理举措



## 废弃物管理

公司办公运营过程中产生的无害废弃物包括生活垃圾、废弃纸张、厨余垃圾、打印机硒鼓墨盒等，有害废弃物包括废旧电子产品、废旧灯管电池等。公司持续加强废弃物管理，确保废弃物得到合理处置，降低各类废弃物可能对环境造成的影响。

### 中泰证券废弃物管理举措





## 坚守初心使命 强化核心功能

服务实体经济

负责任投资

乡村振兴

社会贡献



## 服务实体经济



### 治理

公司以服务实体经济为根本宗旨，聚焦国家和山东省重大战略，成立服务重大战略工作领导小组及领导小组办公室，建立服务重大战略激励约束政策，制定《公司服务国家重大战略评估方案》，明确评估考核规则、评估考核方式、评估考核程序，全面提高服务重大战略工作效果。

#### 中泰证券服务实体经济组织架构

##### 服务重大战略工作领导小组

由公司党委书记、董事长任组长，负责公司服务国家重大战略的组织实施工作，组织制定公司服务国家重大战略方案，研究决定服务国家重大战略工作中的重大事项，协调解决相关问题，推动服务国家重大战略落地。

##### 服务重大战略工作领导小组办公室

成员单位包括规划发展部 / 绩效考核中心、党委办公室、综合办公室、战略客户部、党委组织部 / 人力资源部、计划财务总部，负责公司服务重大战略相关工作的组织实施和具体推进，并按季度调度各项服务重大战略方案工作进展，按半年度汇总评估结果。

### 战略

公司牢记“国之大者”，服务“省之大计”，积极践行金融工作的政治性、人民性，平衡好功能性与营利性的关系，把功能性摆在首位，发挥资本市场枢纽功能，每年制定年度服务实体经济战略规划及目标，全面提升金融服务创新水平，助力实体经济高质量发展，为中国式现代化建设和新时代中国特色社会主义现代化强省建设做出中泰贡献。

### 影响、风险和机遇管理

2024 年，公司制定《公司 2024 年度服务重大战略工作要点》，发挥投行、资产管理、研究咨询等业务优势，坚持做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，助力构建现代化产业体系，服务民营企业成长，促进农业产业链升级，加强与重点区域企业合作，倾力服务国家重大战略和实体经济。

#### 中泰证券 2024 年服务实体经济重点行动及成果

##### 助力构建现代化产业体系

- 通过股权、债券、新三板、并购重组等多种方式，帮助实体企业拓宽融资渠道、实现转型升级。2024 年，共完成 11 单股票主承销项目和 244 家债券主承销项目，服务企业近 250 家，累计承销规模超 1,250 亿元，A 股 IPO 过会单数位列行业第 5 位，发行单数位列行业第 6 位，IPO 承销单数行业排名创历史最佳。
- 持续加大基金对外投资力度，以重点产业领航型企业和专精特新中小企业为投资重点。2024 年，完成 2 个“专精特新”项目投资，投资金额 0.61 亿元。
- 不断加强“十强产业”企业的跟踪覆盖，深入挖掘优质项目，全方位服务企业在资本市场融资发展。2024 年，完成山东省内“十强产业”股债融资 27 个，融资规模 54.34 亿元；完成“十强产业”投资 0.53 亿元。
- 制定《2024 年度标志性产业链研究计划》，完成 21 篇关于金融“五篇大文章”的研究报告，发布绿色低碳、产业研究等研究报告共计 375 篇。

##### 着力发展科技金融

- 服务 9 家科创企业股权融资 39.66 亿元；科创板 IPO 单数位列行业第 5 位，承销规模位列行业第 7 位；创业板 IPO 单数位列行业第 6 位，承销规模位列行业第 9 位；北交所 IPO 单数位列行业第 6 位；承销发行 22 只科创债，融资规模 48.59 亿元。
- 在济南科创金融改革试验区完成 1 单股权融资项目，融资规模 1.75 亿元；完成试验区内企业 8 只科创债的承销发行，融资规模 21.61 亿元。

##### 大力发展绿色金融

- 深入挖掘绿色融资需求，加大绿色基金产品创设力度，为绿色资产提供优质金融服务。2024 年公司绿色金融情况详见“绿色金融”章节。

##### 加大普惠金融服务力度

- 承销发行 7 只乡村振兴债券，融资规模 14.43 亿元。
- 齐鲁股权发挥区域股权交易中心孵化作用，助力 6 家专板企业挂牌新三板，通过区域股权市场为企业实现各类融资 314.82 亿元。
- 中泰期货在全国范围内落实“保险 + 期货”项目 174 个，保险保障金额 21.35 亿元。

### 发力养老金融

- 中泰资管发行首只养老目标基金——中泰福瑞稳健养老目标一年持有期混合型发起式基金中基金（FOF），基金规模 0.55 亿元。
- 开展“走进基金公司”线下营销活动，推动分支机构个人养老金业务营销赋能。公司 29 个业务试点城市所在分公司及营业部共完成个人养老金投资账户开立 8,394 户，完成养老金 Y 类份额申购及保有近 400 万元。

### 发挥数字金融力量

- 持续完善“科技牵引、全面赋能”的金融科技体系，推进数据要素与资本要素深度融合，推动公司数字化转型，强化金融科技赋能。2024 年公司金融科技情况详见“创新驱动”章节。
- 提供一对一、定制化优质服务，有力支持数字经济企业通过多元化创新渠道融资发展。2024 年，助力信息技术企业港迪技术在创业板首发上市、数字创意产业企业宣亚国际完成定向增发，融资规模 6.04 亿元；助力数字经济相关企业发行 3 只债券，融资规模 7.40 亿元。

### 助力民营企业成长

- 服务 10 家民营企业股权融资 44.98 亿元、5 家民营企业债券融资 46.93 亿元，有力助推民营经济高质量发展。

### 加强与重点区域企业合作

- 完成山东省内股权项目 3 单，承销规模 17.37 亿元，市场行业排名首位；承销发行债券及资产证券化产品 305 只，承销规模 975.44 亿元；推荐 4 家企业在新三板挂牌，完成新三板定向增发 5 次，市场行业排名首位。
- 提升国际化专业能力和服务水平，完成 40 家山东省内企业的 51 单离岸债券项目，助力企业债券融资；完成 1 家山东省内企业的 1 单港股上市承销项目，服务企业稳健出海。
- 主动融入黄河重大国家战略，为沿黄区域 80 多家企业融资近 450 亿元。



### 万家基金发行科创板指数和 ETF 品类产品

2024 年，正值科创板开板五周年，万家基金围绕科创板布局 2 只指数产品：万家上证科创板 100 指数增强基金、万家上证科创板成长 ETF。其中，万家上证科创板 100 指数增强基金是市场首批获批的 4 只科创 100 指数增强基金之一。万家基金有效引导资金支持“硬科技”发展，丰富科创板指数和 ETF 品类，增强资本市场对提高我国关键核心技术创新能力的服务水平。



### 齐鲁股权助力金昌树成功在新三板挂牌

2024 年 5 月，齐鲁股权助力山东金昌树新材料股份有限公司（金昌树，874448）在全国中小企业股份转让系统“新三板”挂牌。

金昌树成立于 2012 年，以打造全球 PVC 环保产业示范标杆为目标，已经发展成为全国最大的钙锌稳定剂供应商，被认定为山东省“专精特新”中小企业。齐鲁股权积极协调，为企业提供申报前专项咨询辅导、反馈后回复沟通等优质高效的综合服务，大幅缩短企业挂牌审核时间，该项目为齐鲁股权绿色通道审核最快记录。



金昌树挂牌现场

中泰证券研究院坚持金融服务实体经济的根本宗旨，积极服务国家重大战略，持续加强对新质生产力及山东产业等研究，推动黄河流域高质量发展。

### 中泰证券 2024 年服务实体经济相关研究成果

#### 助力产业升级

- 完成《地方金融控股平台建设发展研究》报告、《山东发展新质生产力研究》专题报告，围绕工业互联网、新能源等科创热点领域编制《齐鲁产业与经济研究》。

#### 强化产业研究

- 定期撰写《齐鲁产业与经济研究》。截至 2024 年底，已完成 40 余期报告。
- 全力支持“共成之行”品牌活动，调研枣庄、淄博、潍坊、聊城、临沂等地市，深挖合作价值，编制《产业发展蓝皮书》等 10 篇报告。
- 围绕山东省十一条标志性产业链，完成深度研究报告 11 篇，实现了对标志性产业链研究的全覆盖。
- 与中国农业银行、济南高新区、济南市科创金融研究院合作完成《齐鲁科创金融服务蓝皮书（2024）》，研究探索科创金融服务新模式，赋能区域科创金融服务实践与创新。



《齐鲁科创金融服务蓝皮书（2024）》发布会

## 指标与目标

### 中泰证券 2024 年服务实体经济目标及完成情况<sup>1</sup>

目标	2024年完成情况
<ul style="list-style-type: none"> <li>力争完成 20 单“十强产业”融资项目。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成省内“十强产业”股债融资项目 27 个，合计 54.34 亿元。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>省内完成 1 单及以上科创企业股权融资项目，或立项 2 单及以上科创企业股权融资项目。区域股权市场挂牌托管优质科创企业 10 家以上。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>服务 9 家科创企业股权融资 39.66 亿元，其中助力省内腾达科技、博苑股份两家科创企业首发上市，融资规模 15.62 亿元；承销发行 22 只科创债，融资规模 48.59 亿元。</li> <li>新增“专精特新”专板入板企业 1,173 家，共计 1,896 家。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>力争通过区域股权市场全年帮助企业融资 100 亿元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过区域股权市场为企业实现各类融资 314.82 亿元。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>新增养老 FOF 布局产品 1-2 只，争取 1 只养老 FOF 以外的其他类型基金产品纳入个人养老金名录。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>发行公司首只养老目标基金——中泰福瑞稳健养老目标一年持有期混合型发起式基金中基金（FOF），基金规模 0.55 亿元。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>完成 2 单及以上省内数字经济相关资本市场融资项目。发起设立或参与子基金的投资方向与数字经济相关领域有关的基金不少于 1 只，实缴规模不低于 0.50 亿元。实现数字经济行业省内投资 5,000 万元以上。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>助力信息技术企业港迪技术在创业板首发上市、数字创意产业企业宣亚国际完成定向增发，融资规模 6.04 亿元；助力数字经济相关企业发行 3 只债券，融资规模 7.40 亿元。</li> <li>中泰资本联合完成济南中泰融担道禾基金的设立，基金认缴规模 2 亿元。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>推进 100 万起点的家庭服务信托产品上线。新增股票质押业务融资规模不低于 2 亿元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出中泰财富企业家办公室试行方案，上线并落地财富泰山家族信托、家庭服务信托新产品，提供一站式资产配置、财富安全与财富传承全生命周期财富管理规划。</li> <li>新增股票质押融资 6.14 亿元。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>力争立项 1-2 单农业相关股权或债券融资项目。落地“保险+期货”项目 100 个以上，完成保险保障规模 20 亿元以上。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>承销发行 7 只乡村振兴债券，融资规模 14.43 亿元，其中完成的临沂财金投资绿色中期票据是全国首单“碳中和+乡村振兴+革命老区”中期票据，对当地乡村振兴发展和革命老区绿色转型起到了重要推动作用。</li> <li>在全国范围内落实“保险+期货”项目 174 个，保险保障金额 21.35 亿元。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>推动各业务条线“1+N”综合金融服务新增业务合作 30 单，服务省属企业新增业务合作 20 单。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推动各业务条线“1+N”综合金融服务新增业务合作 61 单，服务省属企业新增业务合作 38 单。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>每年服务 20 单以上省内企业跨境投融资业务。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成 40 家山东省内企业的 51 单离岸债券项目、1 家省内企业的 1 单港股上市承销项目。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>完成 11 项产业研究课题。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定《2024 年度标志性产业链研究计划》，完成 21 篇关于金融“五篇大文章”的研究报告，发布绿色低碳、产业研究等研究报告共计 375 篇，其中新一代信息技术、新材料、工业母机等 12 篇报告获得省领导批示。</li> </ul>

注 1：公司在大力发展绿色金融方面的相关目标及完成情况详见“绿色金融”章节。

## 负责任投资



中泰证券积极践行责任投资理念，持续完善负责任投资体系建设，将 ESG 因素纳入投资业务开展过程中，推动行业及经济社会可持续发展。

### 中泰证券各子公司涉及投资的业务类别

子公司名称	投资相关业务类别
中泰资本	私募股权投资基金及产业投资基金的投资管理
中泰国际	资产管理、自营投资
中泰资管	资产管理、公募基金管理
中泰创投	以自有资金从事投资活动
万家基金	公募基金管理、特定客户资产管理

## 治理

公司建立责任投资管理架构，在公司董事会战略与 ESG（环境、社会及治理）委员会的指导下，经理层负责根据公司战略制定投资策略，并管理各业务部门、子公司的责任投资工作开展，各相关业务部门、子公司负责推进融入责任投资理念的投资业务。

## 战略

随着金融市场日益庞大，投资者结构不断丰富，ESG 理念与投资活动的融合越来越紧密，责任投资对经济社会带来的影响以及对公司相关产品的开发、服务的研的要求越来越高，为规避投资过程中或投资标的可能给公司带来的风险，顺应责任投资为公司带来的市场机遇，公司不断加强负责任投资管理，持续推进责任投资活动，将资金引导至符合 ESG 理念的领域和市场。

### 中泰证券负责任投资策略

#### 上市公司股权投资

将 ESG 因素作为选取投资标的的重要影响因素，对新能源板块进行了持续跟踪和投资，并针对各类新能源的技术路线进行深入研究。

#### 固定收益投资

关注被投资企业 ESG 表现，建立含有 ESG 因子的企业债券内部评级体系，引入 ESG 相关指标分析发行主体的经营、财务等状况。

## 影响、风险和机遇管理

公司及相关子公司在投资决策过程中，考虑 ESG 相关因素，并应用正面筛选、负面剔除、可持续主题投资、行使股东权利等责任投资策略，优化风险管理体系；公司通过发起成立 ESG 主题基金、持续推进 ESG 课题研究等，引导投资者践行责任投资理念。

## | 中泰证券 2024 年负责任投资举措


**资产管理业务  
投资策略**

- 万家基金组建万家社会责任研究投资团队，由 22 名研究员组成，研究投资板块包括环保、医药、农业、电信、媒体和科技（TMT）、新能源等行业，支持万家基金社会责任投资研究，万家基金使用的负责任投资策略应用包括：
  - ▶ 正面筛选：核心股票池参考 Wind ESG 评级，分为“AAA-CCC”7 个等级。截至 2024 年底，万家基金主动权益的核心股票池符合 Wind ESG 评级 A 级或以上的 A 股股票占比达到 34.10%；港股通标的符合 Wind ESG 评级 A 级或以上的股票占比达到 59.70%。
  - ▶ 负面剔除：制定《万家基金管理有限公司证券投资库管理办法》，剔除存在重大 ESG 负面信息、违法违规事件的股票，包括被列入风险警示板的、受到监管机构行政处罚等情形。
  - ▶ 可持续主题投资：积极参与新能源、科技、先进制造等可持续产品投资，使用主题股票投资策略，包括 ESG 相关信息的初选策略、基本面和估值分析的精选策略。
  - ▶ 行使股东权利：制定《万家基金管理有限公司代表基金份额持有人参与公司治理管理规定》，由研究员研究结合企业 ESG 相关管理情况分析投票建议，基金经理统一意见后，报请投资总监、合规风控部及投资决策委员会审批、讨论决定对外表决策略，推动企业 ESG 相关事宜高质量发展，维护基金份额持有人合法权益。
- 2024 年，中泰资管出资 1,000 万元，发起、设立中泰 ESG 主题 6 个月持有期混合型发起式证券投资基金，该基金将基金非现金资产的 80% 以上投资于 ESG 主题相关股票资产。截至 2024 年底，自有资金持有中泰 ESG 主题基金的资产净值为 1,186.50 万元。中泰资管 ESG 主题基金负责任投资策略应用：
  - ▶ 正面筛选：从 ESG 的三个核心要素出发，遴选在环境、社会、公司治理方面表现较佳的上市公司，确定符合投资条件的公司。
  - ▶ 负面剔除：依据《中泰证券（上海）资产管理有限公司股票库管理制度》，将 ESG 因素纳入股票库分类与筛选中，将不符合 ESG 理念的行业、ESG 评分较低的资产、以及在环境、社会或者公司治理方面有显著负面影响的事件的上市公司从 ESG 主题股票池中剔除。
  - ▶ ESG 整合：在具体投资分析和决策中，综合评估 ESG 因素，运用定性分析、量化分析技术手段，调整估值模型，将 ESG 因素纳入基本面分析，将 ESG 评价结果应用于选股或赋权。
  - ▶ 行使股东权利：2024 年，中泰资管修订《中泰证券（上海）资产管理有限公司代表产品对外行使投票表决权等权利管理办法》，研究部负责搜集和分析企业或项目的 ESG 相关信息，基金经理负责依据研究员提供的信息筛选企业或项目、制定方案，并交由部门负责人、分管领导审议，合规管理部定期对行使投票表决权制度的执行情况进行检查。


**ESG 课题研究**

- 2024 年，积极推动中泰高质量发展联合研究中心开展 ESG 相关课题研究，完成《山东省特色 ESG 评价体系的构建与应用》《山东省上市公司 ESG 发展的现状、问题及相关建议》等研究报告，通过对 124 家上市公司数据的实证分析及多种研究方法的综合运用，深入探讨 ESG 表现对企业价值的影响。



## | 万家基金行使上市公司股东投票表决权

2024 年，万家基金旗下产品管理人积极参与科大讯飞、南钢股份、中国平安等上市公司的股东会或董事会议案投票。

万家基金产品筛选投资标的时，积极践行责任投资理念，使用 ESG 相关筛选策略，并在行使股东投票表决权前分析企业 ESG 相关管理现状，有效推动企业 ESG 发展。科大讯飞的 Wind ESG 评级达到 AAA 级，南钢股份、中国平安的 Wind ESG 评级达到 AA 级。

## | 指标与目标

## | 中泰证券 2024 年负责任投资指标与目标

目标	监测指标及绩效
完善绿色投资管理框架，积极布局碳金融市场与交易，搭建 ESG 投资体系，增加对 ESG 主题产品的关注与布局力度。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司通过一级认购、二级买入等方式，投资绿色环保债券、碳中和债券、可持续发展挂钩债券等，投资总额 15.58 亿元，实现营业收入 1,245.02 万元。</li> <li>• 截至 2024 年底，万家基金累计发行 ESG 相关产品 24 只，合计规模 116.51 亿元。相比于 2023 年底，产品数量增加 7 只，产品规模新增 5.86 亿元。</li> <li>• 万家基金共参与上市公司投票 24 次，其中 Wind ESG 评级达到 A 级或以上的公司占比达到 45.80%。</li> <li>• 根据 Wind ESG 一级分类，截至 2024 年底，万家基金旗下债券基金共投资可持续发展挂钩债券 5 只，合计持仓 1.40 亿元。</li> <li>• 截至 2024 年底，中泰资管的资产管理业务的可持续债券投资总额 1.93 亿元。</li> </ul>

## | 奖项荣誉

2024 年 10 月，在上海资产管理协会主办的“资产管理业高质量发展暨促进资本市场高质量发展座谈会——倡议理性投资、价值投资、长期投资（简称“三投资”）”上发布了上海资产管理行业践行“资本市场理性投资、价值投资、长期投资优秀实践展示 2024”机构名单，中泰证券两家子公司万家基金、中泰资管获评“践行‘三投资’理念优秀实践展示机构”。



资产管理业高质量发展暨促进资本市场高质量发展座谈会

## 乡村振兴



公司深入学习贯彻落实党的二十大、二十届二中、三中全会精神，主动学习运用“千万工程”经验，积极响应中国证券业协会“一司一县”结对帮扶、“证券行业促进乡村振兴公益行动”等倡议，制定《公司乡村振兴项目管理实施办法》，积极服务乡村振兴战略。公司设立由公司党委书记、董事长任组长的乡村振兴领导小组，定期组织会议研究工作，统筹公司乡村振兴工作全局。

2024 年，公司通过响应结对帮扶倡议、投资乡村基础设施建设、创新“保险+期货”项目、发行乡村振兴债券等措施，积极推动乡村经济发展、改善民生，促进绿色转型和可持续发展，助力实现乡村振兴战略目标。

### 中泰证券 2024 乡村振兴工作措施及成果

<p><b>开展“一司一县”结对帮扶</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投入 229 万元帮扶资金，在西藏自治区白朗县、甘肃省东乡族自治县等七个签约县实施公益帮扶、生态帮扶、文化帮扶等乡村振兴项目，聚焦学校及学生群体，促进当地教育公益事业发展，打造教育帮扶的中泰品牌。</li> </ul> 
<p><b>投资乡村基础设施</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投资 400 万元建设薄家口便民综合服务中心、后山旺民宿片区广场等公益类、基础设施类项目，切实做到“为老为小解难题”，为当地开发创造良好旅游环境。与当地日照岚山区茶企合作开发中泰乡村振兴茶产品，设计具有中泰特色的文创产品，采购 9.02 万元茶产品作为商务活动伴手礼、纪念品及日常办公用茶。</li> </ul> 
<p><b>拓展“保险+期货”项目</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>中泰期货在全国范围内累计落地“保险+期货”170 余个项目，涉及鸡蛋、生猪、玉米、豆粕、花生、苹果、橡胶、红枣、棉花、白糖共 10 个品种，保险保障金额 21.35 亿元，在服务乡村产业发展方面发挥了积极作用。</li> </ul>
<p><b>发行乡村振兴债券</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>发行 7 只乡村振兴债券，承销规模合计 14.43 亿元，其中助力临沂财金成功发行全国首单“碳中和+乡村振兴+革命老区”中期票据，推动当地乡村振兴发展和革命老区绿色转型。</li> </ul>

## 社会贡献



中泰证券积极践行国企责任担当，赋能公司发展和品牌提升，助力慈善事业高质量发展。公司于 2016 年 11 月成立山东中泰慈善基金会，致力于扶贫济困、慈善救助、赈灾救助、公益援助等公益项目。2024 年，山东中泰慈善基金会共办理各类捐赠及公益慈善活动 6 次，公益捐赠支出 426.50 万元。

### 中泰证券 2024 年公益慈善实践成果

<p><b>助力科教文卫体事业</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>向山东财经大学捐资 100 万元，开展中泰助学金奖学金项目，以帮助家庭经济困难学生顺利完成学业，鼓励学生成长成才。</li> <li>出资 230 万元支持第 17 届中国国际儿童电影展活动，出资 16.50 万元支持山东省体育人才技能提升产教融合服务志愿活动，支持文化教育公益事业发展，彰显了国企的责任担当，提升了中泰证券品牌形象和影响力。</li> </ul>
<p><b>爱心捐款活动</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>组织开展员工“慈心一日捐”活动，2024 年总计募集善款 121.21 万元。</li> </ul>

公司大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，成立“中泰青年志愿者服务队”，并积极开展志愿服务活动。2024 年，公司深化“五为”文明实践志愿服务，开展学雷锋、植树造林、无偿献血等员工志愿服务活动。

<p><b>开展植树造林志愿活动</b></p> <p>2024 年 3 月，公司在山东省青少年宫常青营地开展义务植树活动，共 200 余人参加，累计种植 200 余棵小树苗，为美丽中国和山东省绿色低碳高质量发展先行区建设贡献力量。</p> 	<p><b>组织员工无偿献血活动</b></p> <p>2024 年，公司组织开展“展青春风采 赴热血之约”无偿献血志愿服务活动，共有 84 名员工成功献血，献血总量达 24,600 毫升。</p> 
<p><b>开展“志愿学雷锋 爱心助高考”活动</b></p> <p>2024 年 6 月，中泰证券联合济南公交集团恒通公司开展了“志愿学雷锋 爱心助高考”活动，为高考学子捐赠 200 套高考专用文具、200 个水杯、200 个文件袋、50 箱天然矿泉水等助考物资，并提供 200 辆爱心出租车免费接送服务，特别关照困难家庭考生、军人子女及行动不便者。此次活动展示公司积极践行雷锋精神，助力社会公益，彰显了企业的社会责任与正能量。</p>	



# 03

秉持客户至上  
共创美好未来

客户服务质量

投资者教育

供应商管理



## 客户服务质量



### 治理

中泰证券坚持客户至上，致力为客户提供有温度的综合金融服务。公司对个人、企业、机构客户进行分类精准服务，制定《公司零售客户基础服务管理细则》等内部管理制度，规范客户服务的流程与标准，进一步提高公司基础服务整体水平。

### 战略

公司将“锤炼服务客户本领”纳入“十四五”规划，以客户为中心，以客户需求为导向，提升各细分领域的专业能力，打造财富管理、投资银行、资产管理、投资交易、研究与机构等为一体的综合金融服务体系，实现全业务链协同和价值延伸。

#### 中泰证券客户服务主要风险及应对策略

风险类别	具体描述	时间范围	潜在财务影响	应对策略
操作风险	市场波动时交易系统宕机可能引发集体投诉与监管问责；客户投诉处理周期长、			锤炼服务客户本领，优化客户经营体系。
市场风险	投诉渠道不畅可能加剧客户流失；客户	中、长期	营业收入减少	借力金融科技赋能，专注提升各业务条线的专业能力与客户服务水平。
声誉风险	服务质量问题可能在社交媒体发酵，引发市场和客户信任危机。			

### 影响、风险和机遇管理

#### 优化产品和服务

公司通过完善产品全生命周期服务体系、优化服务场景、数字化平台建设等重点举措，提升产品和客户服务水平。



#### 中泰证券 2024 年优化产品和服务重点举措

##### 完善产品全生命周期服务体系

- **线上主题营销活动：**策划并丰富了如“解码新基密”“泰然同行”“中泰量化 30 季度回顾”等栏目，共组织了 70 余场活动。
- **标准化营销策划模式：**建立并执行公私募产品的营销策划标准化流程，包括预热宣传、销售过程督导和售后服务支持。

##### 持续优化服务场景

- 针对潜在客户，通过新媒体平台，以短视频、直播等形式提供金融知识、投资技巧及经验分享等服务。
- 针对新开客户优化自动化服务陪伴。
- 针对非活跃客户，包括休眠客户、冻结客户、持仓不交易客户，结合其历史行为和数据，制作客户服务权益，持续进行客户盘活。
- 针对存量活跃客户的客户数据描绘客户画像，设定服务场景，开展多节点画布式服务营销。

##### 数字化平台建设 与优化

##### 优化 APP 功能与专区

- 持续优化齐富通核心功能，打造投前四维分析、投中顺畅体验、投后资产分析服务，为客户提供优质投资体验。持续完善员工端掌 e 通功能，围绕客户生命周期打造有效户转化、投顾服务、ETF 销售、资产引入、流失预计等场景营销，助力分支机构做好客户营销服务。
- 优化“财富精选”专区，推动“中泰成长 30”专区的建设，持续优化专区框架和内容展示，与基金管理人做好专区共建。

##### 个人养老金业务推广：

- 加强个人养老金业务推广，推动在新官网搭建个人养老金专区，并结合齐富通“个人养老”专区资源，打造多维度的线上宣传体系。

##### 客户服务管理认证

- 公司 95538 客服中心的各项运营管理测评项目及绩效指标全面符合《客户联络中心运营绩效标准》的要求，运营绩效标准包括：定位与方向、客户价值、战略规划、基础设施、绩效管理、人员管理、运营管理、流程管理。

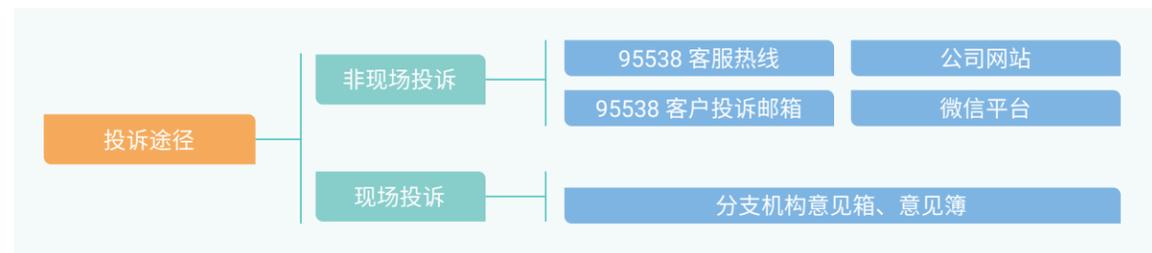
#### 中泰证券 2024 年产品和服务亮点

- 组织山东省“百链千企共成行”专精特新服务拜访行动，2024 年山东省各分公司共推荐超 **800** 家企业入板“专精特新”专板。
- 2024 年持续迭代优化齐富通 APP，截至 2024 年末，月均活跃人数 **612.85** 万，较 2023 年提升 **21.14%**。

## 客户投诉处理

中泰证券始终关注客户需求，建立高效的客户投诉处理和满意度调查体系。公司制定了《公司客户投诉管理办法》，明确客户投诉处理原则、投诉业务处理流程、客户投诉事项分类分级，投诉报告与报表报送、客户投诉档案资料管理等工作要求。2024 年，公司修订该管理办法，进一步优化客户投诉处理流程。

### 中泰证券客户投诉受理途径



### 中泰证券客户投诉处理流程



中泰证券通过线上、电话、短信等渠道持续开展客户满意度调查，并针对调查结果采取对应的改善措施。公司通过客服中心制定常态化培训计划，确保员工持续学习和发展；通过严格的夕会制度，总结业务问题并表彰优秀员工，营造专业积极的工作氛围；借助智能坐席助手和智能语音导航等工具，提升客服体系的智能化水平，确保服务的准确性和及时性。

## 指标与目标

### 中泰证券 2024 年客户服务质量指标与目标

目标	监测指标	2024年绩效
建立优质高效的综合金融服务体系，零售客户、机构客户、企业客户规模稳步提升，客户服务能力显著提升。	客户满意率 <sup>1</sup>	99.51%
	客户投诉处理率	100%

注 1：客户满意度统计口径为中泰证券母公司（包括总部及分公司）。

### 中泰证券 2024 年客户服务质量相关荣誉

- 第七届新财富最佳投资顾问评选 最佳顾问团队 卓越组织奖
- 财联社首届财富管理·华尊奖 最佳客户体验奖



## 投资者教育



中泰证券高度重视投资者教育与保护工作，制定《公司投资者教育工作管理办法》《公司投资者权益保护工作管理办法》等制度文件，将投资者教育保护工作全面融入日常业务开展的各项环节，积极推进投教原创内容建设，不断创新公司国家级实体投教基地投教服务模式，开展多样化投教活动，提升投教基地服务质量。

### 中泰证券 2024 年投资者教育重点举措及成果

#### 坚持公益活动宣传

- 通过进基地、进社区、进企业、进景点、进商圈等多种形式，潜移默化地向投资者传递投教知识及投资理念，将金融投教及党史学习充分结合、投教与传统文化多元融合。
- 积极邀请投资者、社会公众参加 3.15、5.15、6.15、北交所、世界投资者周、宪法宣传周、金融知识普及月、“喜庆三八妇女节 防非反诈护家园”“最美莫过夕阳红 重阳反诈正当时”等内容的主题投教活动。



#### 助力投资者教育纳入国民教育体系

- 充分调动全国 300 余家分支机构的力量，与全国超过 70 所学校建立联系，开展百余场投教活动，覆盖数万名师生，切实将投资者教育纳入国民教育体系落到实处。
- 组织开展了“进基地、进校园、进国家安全教育展馆、进营业场所”系列研学活动。



#### 提升投教基地影响力

- 与政府机关、行业协会、公安系统、金融机构及社区社团等单位开展交流座谈，围绕基地建设、运行情况及活动开展的各项内容进行深入讨论，达成共识并推动共同开展金融知识普及、反诈防非等活动。
- 通过中国投资者网、中证协、大众网、山东省证券业协会、公司订阅号、齐鲁壹点 APP 等平台发布宣传报道，制作投教作品、活动视频千余件，有效提升了投教活动的覆盖面和社会影响力。



#### 组织员工投教培训

- 下发《关于开展 2024 年投资者保护与教育专题培训的通知》，组织与投教工作相关的部室和人员通过公司 E-learning 平台开展“2024 年投资者保护与教育专题”线上培训，进一步提升全体员工投资者保护和教育意识，切实推动投资者保护工作高质量发展。

## | 中泰证券 2024 年投资者教育获得荣誉

- 2023-2024 全国证券期货投资者教育基地考核“优秀”
- 2024 年证券公司投资者教育工作评估“A”等次
- 2024 年 2 月，公司获得上交所“2023 年度投资者教育优秀会员”
- 2024 年 2 月，公司获得上交所“2023 年度投资者保护优秀实践案例奖”
- 2024 年 2 月，公司获得上交所“2023 年度会员合作投教活动专项奖”
- 2024 年 3 月，公司获得深交所 2023 年度“踔厉奋发”投教活动优秀组织奖
- 2024 年 3 月，公司获得深交所 2023 年度“推动投资者教育纳入国民教育最佳案例奖”



## 积极联合上交所、深交所开展高质量投教活动

2024 年，中泰证券积极联合沪深交易所开展“拥抱注册制 共享高质量”“踔厉奋发新征程 投教服务再出发”投资者服务周主题活动，在潍坊、泰安、云南等地开设投教大讲堂，聚焦投资风险，共话市场趋势；走进山东大学、济南大学、遵义医科大学等高校开展投教知识讲座，传递投资智慧，提高师生风险防范意识；举办投资者座谈会，主动深入调研，倾听投资者声音，及时回应投资者关切，提升投资者服务质效；走进青岛、潍坊、咸阳等社区，向居民们直观展现非法活动危害，提醒广大居民时刻保持警惕，共同构建安全和谐社区环境；组织投资者走进日科化学、东软载波、特锐德、山东黄金等上市公司，聚焦新质生产力，服务投资者更好行使股东权利。服务周期间，开展活动近 30 场，服务投资者超 30 万人次，活动切实提升了投资者证券市场投资能力和风险防范意识，获得投资者的高度认可。

## | 供应商管理



中泰证券属金融行业企业，供应链安全议题相关度较低，2024 年未有供应链风险相关事件发生。

公司供应商主要分为货物类、工程类和服务类三大类别。公司遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规，持续完善供应商管理体系，加强供应链风险管理。为进一步提升管理效能，公司于 2024 年对《公司集中采购管理办法》进行了修订，新增供应商管理章节，明确供应商准入标准，并实施黑名单管理制度。同时，公司建立供应商动态评价机制，推行末位淘汰制，以确保供应商管理的规范性和有效性，全面提升供应链管理水平。

## | 中泰证券供应商动态评价管理标准

**基本情况** > 根据企业相关资料考核得分，包含注册资本、财务状况、纳税情况、行业地位

**合作情况** > 根据日常动态考核得分，包含业务量、质量异议处理、应急响应度等

**合同履行** > 根据合同履行考核得分，包含合同履约率、交货的及时性和准确性

**质量保证** > 根据企业相关资料及内部单位证明资料考核得分，包含质量保证体系、到货质量、使用质量、产品投诉

**价格水平** > 根据对标情况考核得分，包含报价合理性、及时性及优惠程度、市场竞争力等

**售后服务** > 根据企业相关证明资料考核得分，包含服务机构和人员、响应及时性、售后服务满意度

**诚信经营** > 根据遵章守纪和履约考核得分，包含违约情况、投诉情况、违规情况等

公司集中采购按照监管要求和公司廉洁从业有关规定，结合业务实际，充分评估各环节廉洁风险，识别廉洁从业风险点，建立岗位制衡和内部监督机制，将廉洁从业要求体现在集中采购业务流程设计和业务管理各环节，以有效达到事前风险防范、事中管控和事后问责的管控效果。

为加强供应商反腐败管理，防范供应链环节腐败滋生，公司制定并发布《供应商反腐败管理声明》，覆盖公司全部供应商，并定期开展评估，检验供应商执行情况。

公司积极推进可持续供应链建设，通过优化采购流程、选择环保工具等措施，推动供应链的绿色转型。2024 年，公司实现招投标电子化全流程，减少纸张使用，并提倡优先采购低能耗设备。



# 04

## 聚焦创新驱动 深化数智赋能

创新驱动

数据安全与客户隐私保护



## 创新驱动



公司聚焦“金融科技智能赋能实现突破”的目标要求，持续构建“科技牵引，全面赋能”的金融科技体系，加大资源投入，以金融科技赋能业务发展、推动业务创新、强化支撑体系，打造智慧券商。

### 治理

公司制定《公司信息技术管理制度》《公司信息技术治理办法》《公司信息技术治理委员会议事规则及信息技术项目审议办法》等制度，设立信息技术治理委员会，负责制定信息技术战略、规划，并整体协调推动；负责落实信息技术管理目标，审议信息技术预算以及重要信息系统建设或重大改造立项、重大变更方案等。信息技术治理委员会主任由公司首席信息官担任。

#### 中泰证券金融科技治理架构



### 战略

公司高度重视金融科技创新在业务模式优化、客户体验提升及运营管理中的重要作用，并积极应对其带来的风险与机遇。

#### 中泰证券金融科技风险与机遇及应对策略

风险与机遇类型	具体描述	时间范围	潜在财务影响	应对策略
业务模式创新机遇	金融科技促使业务流程自动化与智能化，如利用人工智能优化业务审批流程。	中、长期		
客户体验提升机遇	通过人工智能、大数据等金融科技创新，将原有的通道型业务转变成为客户量身定制的贴身管家。	中、长期	营业收入上升	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 做深做实数字化战略转型，强化业务支撑，打造核心产品平台。着力创新管理平台，优化运转流程，完善能力中台体系化建设。</li> <li>· 强化数据治理能力，挖掘数据价值，促进数据对业务的支撑及赋能。</li> </ul>
运营管理优化机遇	RPA 自动化技术降低人力成本，提高运营效率。	中、长期		<ul style="list-style-type: none"> <li>· 一体推进基础运营、集中运营和智慧运营建设，加强基础运营，不断拓展集中运营服务的广度与深度，深入推进智慧运营建设，提升统一运营服务能力。</li> </ul>
投入与产出失衡风险	科技创新投入，短期效果较难显现，研发和营销费用大额支出，但收入增长可能不明显，导致利润下滑。	短、中、长期	运营成本上升	

公司制定了《中泰证券“十四五”金融科技发展规划》，以“价值为导向”为核心，围绕提升客户体验、运营效率以及科技赋能业务的能力，构建全面的科技体系。

中泰证券金融科技发展规划

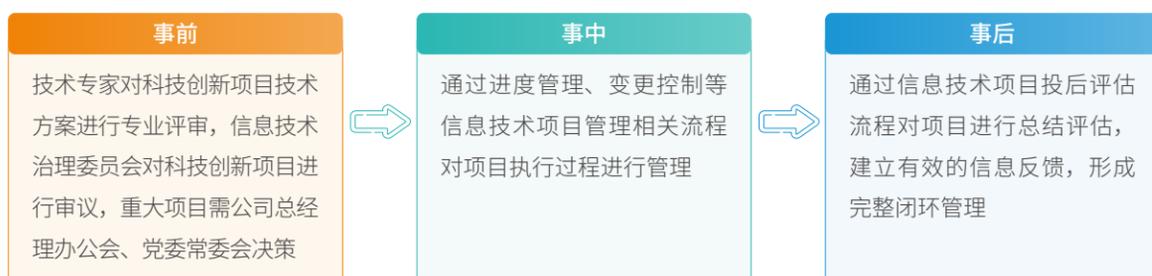
<b>愿景</b>	· 实现智慧券商，助力公司进入行业第一方阵								
<b>目标</b>	· 构建“数字化转型、科技赋能业务”的金融科技体系，提升客户体验，提高运营效率，赋能业务创新发展								
<b>一个坚持</b>	· 坚持以价值为导向：建立“高效赋能业务，快速交付价值”的技术赋能体系								
<b>两条主线</b>	· 数字化转型：提升客户体验、提升员工效率 · 科技赋能业务：强化科技牵引能力、全面赋能业务发展								
<b>三个方向</b>	· 全面推进各条线平台化建设 · 紧抓客户综合服务体验 · 深挖科技赋能业务场景								
<b>四大举措</b>	<table border="1"> <tr> <td><b>促融合</b></td> <td><b>提效能</b></td> <td><b>强支撑</b></td> <td><b>守底线</b></td> </tr> <tr> <td>· 业务技术融合 · 金融科技内部融合</td> <td>· 提升金科委效能 · 提升业务团队效能</td> <td>· 强化业务平台化支撑 · 强化能力中心支撑体系 · 强化数据服务支撑体系</td> <td>· 质量管理 · 网络与数据安全 · 安全运维 · 风控合规</td> </tr> </table>	<b>促融合</b>	<b>提效能</b>	<b>强支撑</b>	<b>守底线</b>	· 业务技术融合 · 金融科技内部融合	· 提升金科委效能 · 提升业务团队效能	· 强化业务平台化支撑 · 强化能力中心支撑体系 · 强化数据服务支撑体系	· 质量管理 · 网络与数据安全 · 安全运维 · 风控合规
<b>促融合</b>	<b>提效能</b>	<b>强支撑</b>	<b>守底线</b>						
· 业务技术融合 · 金融科技内部融合	· 提升金科委效能 · 提升业务团队效能	· 强化业务平台化支撑 · 强化能力中心支撑体系 · 强化数据服务支撑体系	· 质量管理 · 网络与数据安全 · 安全运维 · 风控合规						

2024 年，公司从现状、目标、重点任务、核心产品四个维度，对“十四五”金融科技战略规划进行了中期调整。其中项目建设规划涉及金额投入，相关投入每年底通过制定预算、预算审议等方式进行动态调整，确保资金投入计划与战略规划保持统一。

影响、风险和机遇管理

公司制定信息技术项目管理流程，对科技创新项目进行事前、事中、事后的全方位管理。

中泰证券科技创新项目管理流程



公司致力于通过金融科技赋能推进前中后台的数字化再造，打造高效、灵活、智能的数字化体系。同时，公司重点优化金融科技系统架构，构建金融科技能力中心，通过体系化的科技能力全面赋能各业务条线，推动业务转型和发展。

中泰证券 2024 年金融科技重点措施及成果

<b>数字化转型</b>	· 助力财富管理转型。齐富通聚焦打造极佳客户体验，优化大事提醒等功能，行业首发鸿蒙原生版及沪市千档行情，全年迭代 12 次。
	· 成功助力公司财富管理业务获首批跨境理财通试点券商资格。业务考核系统全面覆盖大财富管理业务及人员，提升了考核效率。大数据经营分析产品助力大财富条线管理决策，提升了管理效率。
	· 提升机构客户综合服务能力。XTP 持续优化 AlgoX 算法功能，增强算法风控能力，引入稀缺 ETF T0 算法，完成 XTP4.0 行情服务发布及核心交易链路功能研发，2024 年 XTP 私募客户增长 14%。
	· 机构服务平台“中泰尚元”实现多系统统一认证，上线多项机构业务线上化办理服务。机构理财 XTrade 增强基金筛选与投顾能力，累计服务机构客户 180 家。机构 CRM 平台增强客户线索挖掘与机构协同，服务记录增长 158%。
<b>数据治理</b>	· 投行一体化平台整合投行各业务系统，实现投行业务全生命周期管理，线上化率提高 25.60%，完成函证管理、投行云协作平台建设，实现函证线上化管理和实时文档多人高效协作。
	· 提升投资专业化能力。盖亚平台打造多品种复合量化策略能力，成功支持北交所和科创板股票做市业务，标的逐步扩展至 11 支，国债回购引入 AI 算法。
	· 提高运营业务智能化水平和效率。优化产品户一站式业务办理流程，效率提升 2.5 倍。泰牛智能问答赋能柜面业务人员，知识检索效率获分支机构好评。拓展智能运营服务，智能审核效率提高 56%。掌上运营移动版运营业务看板等 4 大模块，监控 473 个关键数据，推动运营业务数字化转型。
	· 提升资源交付效率和数据效能。云平台资源平均申请和交付时效 2 天。完成 213 家分支机构 5G 交易网升级及 185 家分支机构 SDWAN 应用落地。
<b>体系化赋能业务</b>	· 2024 年节省网络通讯费约 300 万元。完成大数据基础平台架构统一及扩容，安全性稳定性增强，算力提升 30%。数据资产规模增长 42.90%，资产 IT 需求覆盖率达 92.54%，超额达成 90% 以上的任务目标。
	· 提升子公司数字化效能，规范子公司信息系统建设，开展集团一体化网络安全演练并消除相关隐患。集团邮箱、蜂巢办公系统覆盖全部子公司，节约投入 1,000 余万元。
	· 为中泰国际开发“泰有财”“开元交易柜台”，成为香港中资券商里首个拥有自研交易系统的券商，为中泰资管、万家基金建设投资研究管理平台，为中泰创投、中泰资本，建设股权投资业务管理系统，助力子公司数字化转型。
	· 全面推动山东省数据开放创新应用实验室建设，聚焦建立高效、安全的证券数据共享平台，推动制定证券行业外部数据管理的标准或规范，有效支撑金融场景和应用。
<b>数据治理</b>	· 构建研发运维一体化体系，DevOps 平台实现研发运维一体贯通，需求交付效率提升 18%。
	· 构建运维、研发、数据三方联动体系，推进信息系统专项治理，加强容量管理，提升应急处置能力，系统稳定运行 1,100 多天。
	· 实施精品产品战略。齐富通与 XTP 差异化优势增强，客户体验与满意度跃升。掌 e 通及集中运营智能化应用持续强化，员工展业效能提升。

公司持续加大科技创新投入，推动金融科技的应用，以提升业务运营效率和客户服务体验。同时，针对员工技能提升，公司开展全面培训计划，为公司金融科技发展提供强大的人才支撑和技术保障。

中泰证券 2024 年金融科技能力建设情况

**人才培养**

- 组建高学历年轻科技创新小组，聚焦前沿技术创新应用，已确立两项课题，推动技术与业务融合迈向新高度。
- 公司及金科委共组织开展针对科技人才的岗位技能、技术专题等各类型金融科技相关培训 18 项 75 场次，培训人数超 1,100 人，培训费用资金投入约 830 万元。

**专利成果**

- 2024 年，公司共获 17 项知识产权与 1 项专利，承担 41 项课题，参与 20 项并牵头 1 项标准制定。

指标与目标

公司聚焦提升技术能力、强化安全保障与创新应用的落地，为金融科技发展制定明确的目标，旨在构建“数字化转型、科技赋能业务”的金融科技体系，提升客户体验，提高运营效率，赋能业务创新发展。

中泰证券 2024 年金融科技指标与目标

指标	目标	2024年完成情况
研发交付效率	持续优化精益敏捷交付机制，研发交付效率每年提升 10% 以上	构建研发效能度量体系，研发需求交付效率提升 18%
数据资产支持需求覆盖率	实现数据资产支持需求覆盖率 90% 以上	数据资产对 IT 需求的覆盖率 92.54%
信息技术投入	实现信息技术投入占营业收入比例达到 5.5% 以上	信息技术投入 8.86 亿元 信息技术投入占营业收入比例 12.93%
研发人员数量		研发人员 366 人
研发人员占比		研发人员占比 3.79%

指标	目标	2024年完成情况
金融科技创新成果落地项目数	金融科技创新成果落地项目总数超过 5 个	基于大模型、云计算、RPA、大数据、机器学习等技术，已完成 8 个科技创新项目建设
省级以上实验室参与或建设数	至少参与或建设一家省级及以上实验室、技术创新中心等组织	中泰证券获评山东省数据开放创新应用实验室，正在持续推进山东省数据开放创新应用实验室建设

中泰证券 2024 年金融科技获得荣誉情况

- 《证券公司投资交易清核算一体化平台》荣获中国人民银行颁发的 2023 年度金融科技发展奖二等奖，《基于生产行为溯源的智能质量诊断平台》《赋能证券公司投资业务的一站式极速策略平台》荣获 2023 年度金融科技发展奖三等奖
- 荣获山东省 2024 年度第二批 DCMM 贯标试点企业
- 《人工智能技术赋能证券行业运营数字化转型》入选山东省国资委主办的 2023 省属企业数字场景典型应用大赛数字场景典型应用案例
- 《数据驱动全域可配的业务考核体系建设》等 5 项荣获山东省工业和信息化厅颁发的“山东省信息技术应用创新解决方案”
- 《基于人工智能、云原生、区块链技术的企业股份综合管理平台建设实践》荣获证券信息技术研究中心（上海）颁发的 2023 年度优秀课题奖二等奖，《基于 Transformers 神经网络及深度学习多模态数字员工大规模证券应用与研究》《证券基金期货行业稳定性成熟度模型研究》荣获 2023 年度优秀课题奖优秀奖
- 荣获证券时报颁发的 2024 中国证券业数字化转型全能君鼎奖
- 荣获中国基金报颁发的优秀券商金融科技示范机构



## 数据安全与客户隐私保护



中泰证券始终将数据安全与隐私保护作为工作重点，建立完善的数据安全体系和隐私保护机制，为业务发展提供更加安全可靠的环境。

### 治理

公司遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《证券基金经营机构信息技术管理办法》《证券期货业网络和信息安全管理办法》等相关法律法规要求，制定《公司信息技术管理制度》《公司信息系统安全管理办法》《公司投资者个人信息保护管理办法》等内部管理制度。2024 年，公司修订《公司数据安全管理办法》《公司数据及信息保护声明》，进一步建立健全数据安全及隐私保护管理制度体系。公司数据安全与客户隐私保护的公开政策适用于公司总部和各分支机构。

公司建立“信息技术治理委员会——信息技术安全管理工作组——信息技术管理部、大数据中心”的信息安全管理架构。信息技术治理委员会主任和信息技术安全管理工作组组长均由公司首席信息官担任。信息技术管理部负责组织落实公司投资者个人信息保护管理工作，大数据中心负责落实公司数据安全管理工作。信息技术治理委员会和信息技术安全管理工作组职责详见“创新驱动”章节。

### 战略

公司始终关注数据安全和隐私保护在业务运营中的关键作用，识别其带来的风险和机遇并积极应对。公司致力构建健全的数据安全体系，确保客户信息和数据资产的安全。公司将数据安全和隐私保护融入到核心业务流程中，通过持续优化风险管理和提升安全防护措施，为客户提供更加安全、可靠的服务。

#### 中泰证券数据安全与隐私保护风险及应对策略

风险类型	时间范围	潜在财务影响	应对策略
数据安全策略的欠缺	短、中、长期	<ul style="list-style-type: none"> <li>监管趋严可能导致更多合规成本或违规处罚；因数据泄露或对数据使用方式的争议会带来潜在的诉讼成本、声誉损害和经济损失。</li> <li>在数据泄露或滥用的情况下，收入降低，意外补救成本等特殊支出增加，诉讼成本增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>结合行业监管要求、业务模式特点，制定符合行业特性的数据安全相关细则或实践指南，促进公司行业网络数据安全相关工作的落地。</li> <li>完善数据安全相关管理制度，健全数据处理活动相关安全审计活动，强化个人信息保护工作要求的落地。</li> </ul>
数据处理与审计机制的不足			
个人信息保护措施的不足			

### 影响、风险和机遇管理

#### 数据安全

公司为应对数据安全相关风险和支持《公司数据安全管理办法》等制度落地，配套制定《公司数据安全评估流程》《公司数据安全风险评估流程》等管理流程。公司从项目上线前的数据安全风险评估、监管合规评估等角度开展风险管理，并根据四个不同场景分别提供了风险评估模板和指引文件，通过《公司数据安全风险评估流程》对数据安全风险评估事件进行跟踪和管理。

#### 中泰证券数据安全风险评估与处置流程



公司建立完善的数据安全应急响应机制，通过结合主动应对措施和被动响应机制，有效提升对数据安全事件的应急处置能力。

### 中泰证券数据安全应急响应机制

#### 主动应对措施

- 综合利用防护、检测、审计等多种手段，建立了从网络、系统到应用的网络安全纵深防护体系和安全监测预警机制，并采取数据接口安全控制、数据防泄漏、数据脱敏、数据备份等多种技术手段保障网络数据安全。
- 对外数据接口采用接口认证、权限控制、输入验证、数据加密等方式进行安全管控，并部署互联网 API 安全监测设备、数据库健康监测平台、数据安全监测审计平台等实现数据异常行为监测告警；部署敏感信息人员监测系统，监控终端上网、邮件外发、IM 聊天等途径的敏感信息外发行为并及时报警。
- 遵循安全三同步原则，在系统建设立项之初即在建设方案中对处理个人敏感信息的目的和必要性进行论证，开展投资者个人信息安全影响评估工作。涉及收集、存储、传输、使用投资者个人信息的应用系统与组件上线会进行漏洞扫描、渗透测试等安全评估，开展 App 安全检测，并及时采取加固措施。

公司积极开展信息安全审计和认证工作，通过定期审计全面评估信息系统的安全性，识别潜在的风险与漏洞，确保数据处理和存储符合相关法律法规及行业标准。

### 中泰证券 2024 年数据安全审计与认证

#### 认证情况

- 取得 ISO 27001 认证，认证覆盖超过 95% 的业务，包括为公司经营管理所提供的信息系统的运行维护、软件开发、信息安全管理。
- 获得 CQC（中国质量认证中心）的质量评估试点 S 级（卓越级）认证。
- 2024 年 12 月，中泰证券成功获得 DCMM4 级（数据管理成熟度评估管理量化级）认证。

#### 内部审计

- 公司审计稽核部定期开展信息技术管理工作专项审计，频率不低于每年一次。
- 2024 年，公司审计稽核部组织开展了信息技术管理专项审计，审计范围包含数据安全和投资者个人信息保护的相关事项，出具专项审计报告并督促整改。

#### 外部审计

- 委托外部专业机构开展信息技术管理工作全面审计，频率不低于每三年一次。

#### 被动响应机制

- 制定并发布了《公司数据安全风险事件预案》，明确组织及职责、报告机制，应急处置步骤、追踪及处置流程等。每年组织开展数据安全应急演练，持续提升数据安全事件应急处置能力，确保发生安全事件后能够快速响应、妥善应对。
- 2024 年依据数据安全风险预案，组织并开展了数据泄露或数据安全事件应急演练工作。

公司注重数据安全宣传教育工作，密切关注员工数据安全相关培训与宣传教育工作，持续开展数据安全培训，覆盖公司全体员工及外包人员。公司通过专项网络安全培训、网络安全宣传周、有奖竞答、网络直播、网络钓鱼演练等形式，加强员工的网络安全意识和网络安全防范能力。

### 中泰证券 2024 年员工数据安全培训与宣传教育情况

- 组织开展 3 场数据安全培训，1 场网络安全专项培训，涉及内容包括数据安全意识、数据安全制度宣贯、热点事件、个人信息保护等。



- 通过在 OA 门户网站展示网络安全周宣传图片、公司宣传电视投放微视频、大厅宣传展示易拉宝、举办线下网络安全主题趣味互动、线上有奖答题、发放网络安全宣传周金融宣传手册等方式，强化了对个人信息保护等网络安全知识及数据安全知识的宣传和普及。



公司在与供应商签订采购合同的同时，要求全体供应商签订保密协议，遵守公司数据保护政策，明确约定保密信息内容、保密义务和违约责任，保密信息内容覆盖合作过程中所涉及到的双方业务往来中所接触到的全部数据和信息。同时，公司委托具备一定资质的采购合作单位负责供应商资质审核，要求供应商具备完善的信息安全防护措施，能够保障经营数据和客户信息的安全、完整，并定期组织供应商对于是否存在相关违规行为进行自查、抽查工作。

## 客户隐私保护

公司深知个人信息对客户的重要性，始终将客户隐私保护作为核心责任。公司严格遵循权责一致、目的明确、选择同意、最少收集、确保安全、主体参与和公开透明等原则，制定《公司互联网平台隐私政策》，并清晰告知客户在必要的范围内收集和使用个人信息的类型、场景及基本处理规则。公司采取系列措施，确保在每个业务环节都能规范个人信息管理，有效保障客户的合法权益。

中泰证券客户隐私保护主要措施

<p><b>客户管理 自身数据的权限</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障客户查询、更正、删除个人信息、个人信息副本获取、更改授权同意范围、注销账户、拒绝个性化推荐，以及《中华人民共和国个人信息保护法》等规定的其他权利。</li> </ul>
<p><b>收集客户信息</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>按照“合法正当、目的明确、最小够用、权责一致”的原则开展相关工作。在收集用户信息前，通过隐私政策等方式向用户告知个人信息收集使用的目的、方式、范围以及使用第三方 SDK 收集个人信息的情况，并征得用户同意。</li> <li>在相关业务停止时，将及时停止收集个人信息的活动，且对所持有的个人信息进行删除或匿名化处理。</li> </ul>
<p><b>处理客户信息</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>除法律、行政法规另有规定外，仅在为实现处理目的所必要的最短时间内保存客户个人信息，在交易目的已实现、停止提供产品或服务、客户数据超出保存期限后，会根据法律法规监管的要求妥善处理。</li> </ul>

<p><b>控制访问敏感数据</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在数据存储、传输等方面进行严格的访问控制，结合数据分类分级落实了如数据加密存储、数据脱敏、加密传输等保护措施。对存储介质的访问与使用、数据有效性验证等方面进行规范管理。</li> <li>数据传输方面，通过互联网进行个人信息传输的系统一般使用 VPN（即 Virtual Private Network, 虚拟专用网络）或者 SSL（即 Secure Sockets Layer, 安全套接字协议）等安全协议进行加密传输。</li> <li>数据存储方面，公司内部网络部署的数据库采用安全域进行访问策略控制，各信息系统数据库均具备身份认证和权限分配机制，针对客户个人信息中的 C3<sup>1</sup> 类别信息（用户鉴别信息）实现加密存储。</li> </ul>
<p><b>产品和服务 开发全周期隐私保护</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在信息系统建设立项阶段，要求系统建设单位明确安全防护方案，并开展个人信息安全影响评估活动。</li> <li>在产品和服务开发过程中，严格按照安全防护方案完善安全需求和系统设计，开发过程中严格遵守开发安全管理规范和安全编码指南，开发测试环境与生产环境进行有效隔离。</li> <li>信息系统交付前必须经过安全检测，针对移动应用 APP、SDK 和小程序的基本信息、收集和使用个人信息行为、通讯传输行为、软件和技术供应链情况、隐私政策规范性等进行多维度的合规检测，在应用发布前评估个人信息的安全性和合规性。</li> <li>积极开展向客户提供隐私保护基础教育工作。2024 年，公司通过投教基地公众号向客户宣传个人金融信息保护内容，提升客户自身隐私保护意识。</li> </ul>

<sup>1</sup> 全国金融标准化技术委员会 2020 年发布的《个人金融信息保护技术规范》中将个人金融信息按敏感程度从高到低分为 C3、C2、C1 三个类别，其中 C3 类别信息指用户鉴别信息，该类信息一旦遭到未经授权查看或未经授权的变更，会对个人金融信息主体的信息安全与财产安全造成严重危害，如银行卡磁道数据、银行卡密码等。

指标与目标

公司制定《金融科技委 2024 年度管理目标责任书》，坚持以“核心交易系统稳定运行，不出现较大及以上信息安全事件”为目标，深化公司数据安全与客户隐私保护工作。报告期内，公司无数据安全或客户隐私泄露事件发生。

中泰证券 2024 年数据安全与客户隐私保护指标与目标

指标	目标	完成情况
网络安全攻防演练开展次数	每年开展 1 次	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展 1 次网络安全攻防演练，通过演练发现并消除网络安全隐患，持续完善公司网络安全保障水平</li> </ul>
信息系统应急演练开展次数	每年开展 2 次	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成 5 次信息系统应急演练工作</li> </ul>





# 05

## 践行以人为本 促进成长成才

员工雇佣与多元化

员工权益与福利

员工培训与发展

员工健康与安全



公司始终坚持“人才是企业第一资源”的理念，积极推进“人才强企”战略，构建了科学的人才使用机制、有效的激励机制和全方面的培养机制，推动公司人才的高质量成长与发展。

## 治理

公司遵守国家相关法律法规，搭建并持续完善员工管理体系，确保人力资源工作规范、有序推进。

### 中泰证券员工议题治理结构

内部制度	管理架构
《公司员工招聘管理办法》	员工雇佣与多元化 由人力资源部牵头管理
《公司员工考核管理办法》	员工培训与发展
《公司员工薪酬管理办法》	员工权益与福利 由人力资源部等部室管理
《公司员工教育培训管理办法》等相关管理制度	员工健康与安全 由后勤保障部牵头管理

## 战略

公司坚持“人才强企”战略，对标行业优秀券商，结合行业人才队伍发展新形势、新变化，制定《公司 2024 年人才工作要点》及相关管理制度，以应对员工管理相关风险和机遇。

风险与机遇类型	具体描述	时间范围	潜在财务影响	应对策略
声誉风险	如果在员工招聘时未关注到拟聘人员的社会不良信息、诚信信息、涉诉记录、失信记录、金融监管机构处罚信息等，人员入职后可能会给公司带来一定的声誉风险。	中、长期	运营成本上升	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过第三方背景调查、诚信档案查询和执业声誉查询等方式对拟聘人员的社会不良信息、诚信信息等进行核查。</li> </ul>
人才吸引与保留机遇	提升员工的工作动力和忠诚度，公司能够提高整体工作效率，减少员工流失率，降低招聘和培训成本。同时，高绩效员工的激励措施能有效促进公司业务业绩的提升，推动收入增长。	中、长期	运营成本降低 营业收入上升	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立多层次的人才培养体系、科学的考核机制、畅通的晋升通道及多样化的激励机制，持续深化雇主品牌市场影响力，提升人才吸引力。</li> </ul>

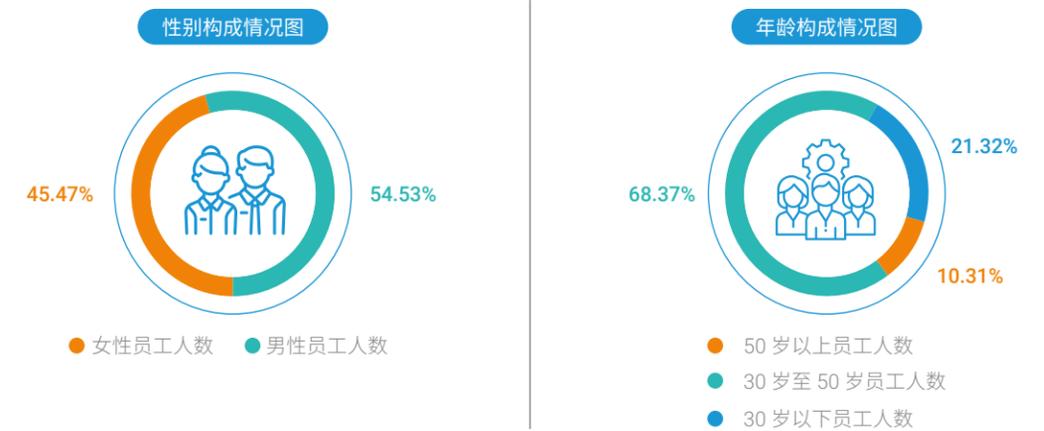
## 影响、风险和机遇管理

### 员工雇佣与多元化



公司制定《公司员工招聘管理办法》《公司劳动合同管理办法》等制度，明确员工招聘与解聘程序，全面实施公开招聘，设置科学合理的招聘资格条件，向员工提供平等的就业机会，坚决反对就业歧视，确保员工录用和职业发展不受民族、种族、性别、宗教信仰等因素的影响。公司倡导多元包容的职场文化，积极开展女性员工职业发展培训（详见“员工培训与发展”章节），推动和谐多元的职场文化建设。

### 中泰证券 2024 年员工性别及年龄构成情况



公司建立了完善的人员招聘制度体系，制定并完善了《公司员工招聘管理办法》，严格遵循公平、公正、公开的原则，向所有应聘者提供平等的就业机会，为优秀人才搭建公平竞争的平台，并坚持“总量控规模、增量重高端”，重视高端人才队伍建设，通过多渠道引进高质量人才。同时，公司建立了日常实习生机制，为高校学生提供深入了解证券行业 and 公司的机会，助力学生做好职业规划。



中泰证券 2024 年员工雇佣与多元化措施及成果

类别	措施	成果
多渠道招聘	采取多渠道招聘的方式，包括校园招聘、社会招聘、猎头招聘等，稳步提升高质量人才规模，持续改善人才队伍结构。	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年共组织 2 次校园招聘，录用高校毕业生 200 余人；组织政策研究类、新媒体业务类专业人才社会招聘，引进具有丰富经验的政策研究人才和新媒体人才 9 名。</li> </ul>
建立日常实习生机制	在投行、研究等业务线向在校学生开放日常实习岗位，并提供实习补贴，为高校学生提供认知证券行业的实践平台。	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年累计引进培育保荐代表人，证券分析师，首席、资深理财经理、机构业务经理等高质量人才近 50 人。</li> <li>2024 年接收日常实习生 131 人，为公司储备优秀人才奠定了基础。</li> </ul>

中泰证券 2024 年员工雇佣与多元化获奖情况



- 中国人力资源 Venus 大奖“2024 年雇主品牌经营典范奖”
- 猎聘非凡雇主活动“2024 山东年度非凡雇主”
- 智联招聘年度最佳雇主评选“2024 中国年度优选雇主”



员工权益与福利



公司尊重和员工的基本权益，积极倾听员工的诉求、意见和心声，致力于为员工创造一个公平、尊重的工作环境。通过建立完善的薪酬与福利体系和有效的沟通机制，公司致力于实现员工个人价值与公司发展的共同进步。

薪酬与福利

公司始终坚持战略引导和正向激励原则，建立科学、公平且高效的薪酬管理体系，制定《公司员工薪酬管理办法》《公司员工考勤管理细则》《公司社会保险住房公积金管理办法》等相关内部制度，为公司全体员工提供完善的薪酬与福利保障，有效提升员工凝聚力。

中泰证券员工薪酬与福利体系



工时与薪酬

- 每天 8 小时的标准工时制度，一周 5 天。
- 员工薪酬包括基本薪酬、绩效薪酬、福利等。
- 通过员工绩效目标的设定、绩效跟踪考核等全过程的绩效管理，充分发挥激励作用，对全体员工（包括基层员工和非销售员工）考核并发放绩效薪酬。



法定福利

- 依法合规、及时足额为员工缴纳社会保险、医疗保险和住房公积金。
- 法定节假日、年休假、病假、婚假、产假、陪产假、育儿假等。



非法定福利

- 企业年金、补充医疗保险、取暖费、防暑降温费、报销职工子女幼儿园保育教育费和退休独生子女父母一次性养老补助，覆盖公司全体员工。
- 重要节假日全员福利。
- 为职工互助基金会员购买团体意外保险。

- 2024 年，公司补充医疗保险累计为 20 余名罹患重大疾病员工提供重疾理赔，理赔额共计 900 余万元。
- 2024 年，公司职工互助基金共救助患重大疾病员工 11 名，累计发放 32 万余元互助基金。

## 沟通与关怀

公司建立健全以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，制定《公司职工代表大会实施细则》。2024 年，公司共召开 10 次职代会，审议通过《关于修订公司员工薪酬管理办法及实施细则的报告》《关于集体合同履行情况的报告》等 12 项与员工切身利益相关的议案，职工代表审议权得到充分发挥，广大员工的知情权、参与权、表达权、监督权得以保障。

公司通过积极组织开展员工关爱活动，有效激发员工活力和团队凝聚力，提升员工生活品质和工作效率，促进公司和谐发展。

### 中泰证券 2024 年员工关怀举措

公司工会向 9 名困难员工发放 2 万元送温暖资金。

七夕节来临之际，公司工会、团委联合举办的“缘起中泰 为爱相约”单身职工交友联谊活动，增强公司青年员工的幸福感、获得感。



2024 年暑期，中泰证券员工子女暑期托管班成功举办，增强职工的归属感、幸福感和安全感，为营造中泰“家”文化助力。



## 员工培训与发展



公司深入实施“人才强企”战略，制定《公司员工教育培训管理办法》，建立覆盖管理类、专业类和基础类三类人才序列培养体系，并运用课堂集训、网络 E-learning 平台、岗位锻炼、拓展训练、课题研讨、外部培训等多种方式，全面提升员工的职业素养和综合能力，推动人才队伍的持续优化，满足公司长期发展的需求。

### 中泰证券员工培训体系

#### 管理类

- 中高层干部培训：针对公司领导及各单位主要负责人，开展 2 期集中培训。
- 中后台管理人员培训：针对中后台部室的管理人员，开展 1 期集中培训。
- 营业部负责人培训：针对营业部负责人，开展 1 期集中培训。
- 后备干部培训：针对公司选拔的后备干部，组织 4 期集中培训。



#### 专业类

- 数字化转型专题培训：针对各单位业务骨干，组织 2 期集中培训。
- 高端投顾人才培养：针对公司选拔的优秀投顾，安排 6 个月研究类岗位锻炼，并组织 4 期集中培训。
- 金融科技复合型人才培训：针对公司选拔的金融科技复合型人才，开展“全球金融科技创新人才培养”项目学习，组织 1 期集中培训。
- 培训师培训：针对分支机构培训师，组织 3 期集中培训，训后由培训师针对基层员工组织转培训。



#### 基础类

- 新员工培训：针对公司入职的新员工，组织 5 期集中培训。
- 管培生培训：针对总部中后台新入职的管培生，开展基层岗位锻炼。
- 分支机构青年员工培训：针对分支机构、子公司等单位推荐的优秀青年员工，组织 2 期集中培训。



2024 年，公司深入打造学习型组织，坚持“理论首学”制，系统推进人才培养工程，实现培训全员覆盖，高质量完成年度培训计划。

## | 中泰证券 2024 年主要员工培训开展情况

类别	措施	成果
业务培训	高端投顾培养“麒麟计划”	成功培养 27 名优秀投顾人才，为公司财富管理转型发展提供助力，覆盖一线员工举办投顾技能巡讲，打造投顾培养内循环。
	数字化转型专题培训	覆盖 120 余名业务骨干，提升骨干员工的数字化转型战略落地执行能力与实战能力。
管理 / 领导力培训	“领军计划”中高层干部培训	覆盖 120 余名中高层干部，提升“关键少数”的党性修养、数字化转型能力与经营驾驭能力。
	营业部负责人培训	覆盖 65 名营业部负责人，提升营业部负责人的能力素质，助力建设懂党建、善管理、精业务的复合型管理团队。
	中后台管理人员培训	覆盖 45 名总部中后台管理岗位人员，提升总部中后台管理人员的理论修养和综合素质。
与第三方开展合作培训	与清华大学联合培养金融科技复合型人才	成功培养 30 名金融科技复合型人才，学员发布 11 篇深度研究报告，其中，算力政务信息获山东省政府批示，算力报告获深圳市政府批示，低空经济报告被海南省发改委内参资料引用，为金融科技领域的人才培养和行业发展作出了重要贡献。
多元化培训	女职工内动力激发与生涯规划提升计划	针对优秀女职工代表开展《如何激发内动力 - 家庭教育中的生涯规划》专题培训，让女职工在工作生活双重压力下更有风采、更有规划。

• 2024 年累计举办员工培训近 170 场，培训覆盖率达到 100%。

公司制定《公司员工教育培训管理办法》，鼓励全体员工通过参加各类资格考试提升专业能力，并为员工提供相关的费用报销支持，帮助员工在职业发展中持续进步，增强其业务素质 and 综合能力。

## | 中泰证券员工认证支持情况

专业资格考试类型	支持方式
<ul style="list-style-type: none"> <li>证券、期货、基金从业资格考试</li> <li>保荐代表人胜任能力考试</li> <li>法律职业资格考试</li> <li>注册会计师考试 (CPA)</li> <li>金融理财师考试 (AFP) 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过考试后报销当次考试费用</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>注册国际投资分析师 (CIIA)</li> <li>特许金融分析师 (CFA)</li> <li>金融风险管理师 (FRM)</li> <li>国际金融理财师 (CFP)</li> <li>项目管理专业人士资格认证 (PMP) 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过考试后，签署《员工培训服务协议》报销考试费用</li> </ul>

• 2024 年为 25 人次报销高端专业资格考试费用，总金额 19.79 万元；2024 年专业资格补贴涉及 243 人，共计 238.41 万元。

公司制定《公司员工考核管理办法》《公司员工职级管理办法》，建立覆盖全部员工的绩效考核机制、畅通的晋升通道和科学的岗位管理体系，为优秀员工的成长提供广阔的空间。公司高度重视员工申诉机制的完善，确保其公正性和保密性，以保障员工的合法权益和公正的成长环境。

## | 中泰证券员工绩效考核及申诉机制

绩效考核方式	通过 KPI 考核、360 考核、合规风控考核等方式，从工作业绩、文化价值观、合规风控、廉洁从业等维度进行考核。
绩效评估周期	以年度为周期，根据业务基础定期开展绩效考核。
考核结果反馈	对员工的绩效进行跟踪并对绩效进行辅导和反馈，考核结果通过邮件、会议通报或部门内部公示等形式向员工送达。
员工申诉机制	员工如认为年度绩效考核结果不公，可在知晓结果后的 5 个工作日内提出申诉。绩效申诉应遵循“先沟通、后申诉”原则，向部门绩效考核小组表达诉求，由其出具审核意见。人力资源部根据部门调查及沟通情况形成最终审核意见，整个流程严格保密，保障员工合法权益。

## 员工健康与安全



公司始终坚持安全发展理念，制定《公司安全管理制度汇编》《公司生产安全事故应急预案》，并通过定期开展安全隐患排查、员工健康体检、心理健康讲座及应急演练等活动，普及消防、应急响应、逃生避难、安全用电等相关知识和技能，增强全体员工的安全意识与应对突发事件的能力，不断提升应急管理水平和为员工提供安全的工作环境。

### 中泰证券 2024 年员工健康与安全举措

#### 开展安全生产大检查

- 制定《公司安全生产排查整治专项工作方案》，组织开展安全隐患排查整治行动，对总部证券大厦进行定期自查、专家诊断等现场检查、专项排查，及时消除安全隐患。
- 2024 年，对消防系统进行定期检查测试，对室内外管网、设施、警示标识进行及时维护，清理消防通道，确保“生命通道”的畅通。

#### 加强全员安全教育培训和应急演练

- 2024 年 6 月及 11 月，采取“现场+视频”的方式邀请安全生产专家，组织 2 次全公司范围的安全生产知识培训，普及消防灭火、应急逃生、安全用电等知识和技能。
- 组织公司总部驻各单单位员工开展了应急疏散救援和火灾初期灭火共 2 次应急演练活动，增强全体员工安全意识和避险逃生能力。

#### 健全安全生产“四不两直”监督检查机制

- 2024 年，组织完成 55 处公司办公经营场所安全生产现场检查，其中包括重点工程施工现场的安全检查和“回头看”，现场检查发现问题 430 项，整改完成率 100%。

#### 组织健康体检

- 组织开展全面性及针对性的年度员工健康体检，为女员工增加女性两癌筛查等针对性项目。
- 重视员工心理健康，举办多场讲座，采取线上和线下联动、直播和录播相结合的方式，为员工心理健康保驾护航。

- 2024 年，公司为员工缴纳工伤保险费用合计 **484.91** 万元，员工覆盖率达 **100%**。

## 指标与目标<sup>2</sup>

公司在员工雇佣中积极推动多元化目标设定，注重吸纳不同背景的人才，包括少数民族、军人及家属等群体。通过设定雇佣目标，公司不断优化人才结构，提升团队的创新力与竞争力，增强公司社会责任感和包容性。

### 中泰证券 2024 年员工雇佣与多元化指标与目标

指标	目标	完成情况
少数民族应届生招聘人数	招聘少数民族应届毕业生至少 3 人	2024 年共招聘 3 名新疆籍少数民族应届生
境内高校毕业生招聘人数	招聘境内高校毕业生 118 人	2024 年共招聘 200 余名高校毕业生

- 报告期内，公司无员工歧视、雇佣童工或违反劳动法律法规的事件发生。

<sup>2</sup> 公司针对双重重要议题“员工雇佣与多元化”设置管理指标与目标。





# 06

## 筑牢发展根基 提升治理效能

党建引领

风险管理

文化建设

合规管理

公司治理

商业行为



## 党建引领



公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，全面落实习近平总书记视察山东重要讲话、中央和省委金融工作会议精神，聚焦高质量发展首要任务，坚持以党的政治建设为统领，全面提升党建工作质效，确保公司始终沿着正确方向前进。

公司坚持“两个一以贯之”，把加强党的领导和完善公司治理统一起来，建立“双向进入、交叉任职”领导机制和领导班子成员向公司党委述职机制，把党的领导融入公司治理各环节。公司制定《公司党委常委会议事清单》《公司“三重一大”决策制度实施办法》等文件，发挥党委把方向、管大局、保落实作用，推动党中央决策部署和省委工作要求在公司落地生根。2024 年，公司修订完善《公司党委会议事规则》，进一步规范公司党委会议事程序，切实提高公司党委议事决策的民主化、科学化和规范化水平。

公司持续优化党建工作体系，发挥党委领导作用。2024 年，公司下设 11 家基层党委、10 家基层党总支及 129 家基层党支部，管理近 3,100 名党员，党组织架构严密、层级分明、覆盖全面，切实保障党建工作高效协同推进。

### 中泰证券 2024 年党建重点工作

#### 党建工作提质增效

- 强化理论培训教育。公司周密制定工作方案，保障重要政治任务落实落地，组织开展理论学习中心组读书班 10 余次，开展专题学习班、辅导报告会、宣讲报告会等，督导集体学习、交流研讨、讲党课共 400 余次。
- 组织开展党纪学习教育。公司制定党纪学习教育工作方案，建立专栏编发学习文章 69 篇，组织专题纪律学习 200 余场次，主动对接党纪学习教育领导小组办公室，联合举办“山东省党纪学习教育专题档案文献展”。
- 统筹推进深化“靠企吃企”等专项整治。制定印发工作方案，编制工作台账，深入开展自查整改、线索排查、建章立制等工作。
- 多措并举夯实公司党建基础。公司组织开展“基层党建质量提升年”活动，围绕六个方面制定 19 条措施，聚焦“三会一课”、主题党日、党建共建等出台指导意见。

#### 党建与经营管理融合

- 做好顶层设计。公司制定印发《关于推动党建与经营管理深度融合的指导意见》《关于规范开展党建共建及联学联建活动的指导意见》，坚持目标导向和问题导向，形成“高效落实、督导检查、问题反馈、总结提升”工作闭环。
- 组织党建考核。公司修订《党建工作责任制考核实施办法》，优化细化评分标准，打造“科学化”“开放化”考核评价机制，认真组织集中考核、日常考核，充分发挥“指挥棒”作用。
- 开展评先树优。公司在“两优一先”表彰中选树优秀共产党员 120 名、优秀党务工作者 60 名、先进基层党组织 15 家，激励广大党员干事创业热情。深入开展党支部评星定级，评选 38 家五星党支部、80 家四星党支部，以评比创建促总结提升。
- 发挥统战效能。召开统战工作座谈会，组织党外干部员工到省内外一流企业开展学习观摩和现场教育，以“中泰同心圆”统战工作品牌汇聚发展合力。

#### 党建创新和品牌影响

- 推动党建工作数字化转型。公司创新建设“中泰证券智慧党建平台”，将党务工作、基层党组织管理、考核评价、党建宣传等集成在系统平台中，打通“灯塔-党建在线”系统数据链接，带动基层党组织管理水平有效提升。
- 高质量完成党建突破项目。公司周密制定工作方案，加强组织领导、广泛动员基层，将党建品牌创建过程，作为团结各级党员干部，增强组织力、凝聚力和影响力的过程，创建并发布中泰证券“红心如磐”党建品牌，建成围绕核心党建品牌的品牌矩阵。
- 以总结宣传促影响力提升。公司编写《擦亮证券公司党建品牌打造赋能金融国企高质量发展的红色引擎》党建类研究报告，被列为中国证券业协会 2024 年重点课题。

## 文化建设



公司深入学习习近平总书记关于文化建设的重要论述，全面贯彻中国特色金融文化和“合规、诚信、专业、稳健”的证券行业文化理念，致力打造“忠诚、合规、创新、美美与共”的核心价值观，为一流证券公司建设提供支持保障。

### 中泰证券文化理念

<b>使命</b>	紧跟时代发展大势、融入国家发展大业、服务山东发展大局，扛起高质量发展新使命，为全面建设社会主义现代化国家提供金融支撑
<b>愿景</b>	建设忠诚、合规、创新、美美与共的一流证券公司
<b>核心价值观</b>	忠诚、合规、创新、美美与共
<b>服务理念</b>	一切以客户为中心，与客户成为价值共同体、命运共同体，实现共成长、共成全、共成就



公司构建“文化建设领导小组—文化专员—全体员工”文化建设三级联动工作体系，形成公司党委统一领导、经营层组织推动、企业文化部牵头抓总、相关部门协同配合、公司全员参与的文化建设领导体制和工作机制，保障文化建设任务目标落地实施。

### 中泰证券 2024 年文化建设工作

<b>发挥领导小组职能作用</b>	公司党委书记、董事长担任文化建设领导小组组长，对文化建设亲自研究、亲自推动、亲自调度，通过发表署名文章、接受访谈等方式宣传阐释公司文化建设思路成效，有效发挥示范带动作用。
<b>建强文化专员工作队伍</b>	明确各部室（委员会）、分公司、子公司主要负责人为本单位文化建设的“第一责任人”，同时挑选 1 名政治素质高、专业能力强、文化素养高的员工，担任文化专员，负责抓好文化建设日常工作和文化理念宣导等，确保文化建设有人管、有人抓、有人干，形成文化建设合力。
<b>健全文化建设制度体系</b>	制定《公司 2024 年度文化品牌推进方案》等文化建设专项制度，同时全面修订各业务条线制度和综合管理制度，将行业文化要求有机嵌入到公司内部控制、经营管理全过程，用制度承载文化理念、强化文化认同。
<b>强化文化建设专项督导</b>	建立由企业文化部牵头的督促调度机制，每月督促各单位按时完成文化建设任务；合规管理总部负责“分类评价”中文化建设的专项调度；审计稽核部负责对文化建设实践评估自评工作的组织实施情况进行监督。通过动态管理、日常调度，构建形成一月一督导、一季一分析、一年一总结的工作机制。

公司积极弘扬中国特色金融文化，深入推进行业文化建设，结合实际开展系列文化活动，确保文化理念深入人心。公司通过多维度的文化传播和实践评估，推动文化展厅建设，为行业文化传承和创新奠定了坚实基础。

### 中泰证券 2024 年行业文化建设工作成果

<b>弘扬特色金融文化</b>	<b>文化建设实践评估</b>	<b>推进文化展厅建设</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>以“大力弘扬‘五要五不’躬身践行‘美美与共’”为主题，开展文化建设系列活动，搭建文化沙龙、文化宣讲、知识竞赛、演讲比赛、优秀案例评选、文明实践调研行、融媒宣传等 7 项载体。在公司网络培训平台开设文化建设专栏，公司 4 万余人次学习。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强统筹调度，形成月督导、季分析、年考评工作机制，文化评估获得 B 类 BB 级评级。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>成立文化展厅建设工作小组，全面梳理证券发展史，形成展厅设计方案、展陈脉络，多地调研各类展厅展馆，全力搜集展品过千件。</li> </ul>

## 公司治理



### 治理

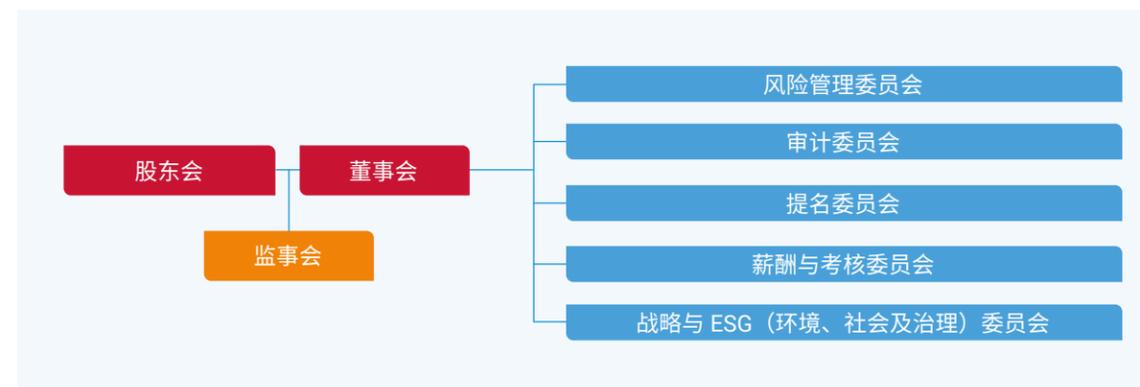
公司根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《证券公司治理准则》《上市公司治理准则》等法律法规及相关规定，制定《公司章程》《公司股东大会议事规则》《公司董事会议事规则》《公司监事会议事规则》等内部制度，设股东会、董事会、监事会、经营管理层，并将党建工作要求写入章程，形成权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的公司治理体系。

2024 年，公司修订《公司董事、监事和高级管理人员所持公司股份及其变动管理制度》《公司总经理工作细则》《公司董事会秘书工作细则》，制定《公司外部董事履职评价办法》，为公司治理规范运作提供了更坚实的制度支撑。

#### 中泰证券公司治理主要制度

“三会”制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>《公司章程》</li> <li>《公司董事会议事规则》</li> <li>《公司股东大会议事规则》</li> <li>《公司监事会议事规则》</li> </ul>
专门委员会议事规则	<ul style="list-style-type: none"> <li>《公司董事会战略与 ESG（环境、社会及治理）委员会工作细则》</li> <li>《公司董事会风险管理委员会工作细则》</li> <li>《公司董事会审计委员会工作细则》</li> <li>《公司董事会提名委员会工作细则》</li> <li>《公司董事会薪酬与考核委员会工作细则》</li> </ul>
独立董事履职规则	<ul style="list-style-type: none"> <li>《公司独立董事工作细则》</li> <li>《公司外部董事履职评价办法》</li> </ul>
其他规章制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>《公司董事、监事和高级管理人员所持公司股份及其变动管理制度》</li> <li>《公司董事会向经理层授权及总经理向董事会报告工作制度》</li> <li>《公司总经理工作细则》</li> <li>《公司总经理办公会议事规则》</li> <li>《公司董事会秘书工作细则》</li> </ul>

#### 中泰证券公司治理架构



### 战略

公司致力于完善中国特色国有企业现代公司治理，着力构建与高质量发展要求相适应、具有证券行业特点的公司治理体系，通过构建透明、高效的治理结构和完善的信息披露、投资者关系管理机制，应对公司治理相关风险，提升公司治理效能，为公司高质量发展提供坚强保障。

#### 中泰证券公司治理风险及应对策略

风险类型	风险描述	时间范围	潜在财务影响	应对策略
合规风险	公司治理架构设计、运行机制、重大事项决策等不符合监管要求引发的合规风险。	中、长期	运营成本上升	<ul style="list-style-type: none"> <li>构建权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的公司治理机制。</li> <li>持续完善信息披露机制，提高信息披露的针对性和实效性，全面提升信息披露质量。</li> </ul>
声誉风险	由于公司治理架构、经营管理层行为、决策过程等方面出现问题，导致公司声誉受到损害的风险。	中、长期	营业收入下降	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强市值管理与投资者关系管理，增进与投资者良性互动，提升公司透明度、美誉度和资本市场形象。</li> </ul>



## 影响、风险和机遇管理

公司积极学习贯彻相关监管制度，通过寻标对标、对照自查，持续优化完善治理制度体系，并建立工作流程，加强跟踪督导，推进制度贯彻执行，同时实时跟踪监测市场舆情变化并及时有效应对，规避公司治理相关风险。

2024 年，公司持续完善中国特色国有企业现代公司治理，不断提升公司治理规范运作水平，扎实做好各项工作，为公司经营发展打下了坚实基础。

### 中泰证券 2024 年公司治理重点工作情况

#### 顺利完成董事会、监事会换届

- 董事会全面贯彻“两个一以贯之”，坚持完善中国特色国有企业现代公司治理，推动公司治理能力不断提升。顺利完成董事会、监事会换届，加强与监管和股东单位沟通，做好候选人推荐、提名及资格审核，依规履行决策程序，选举产生新一届董事会、监事会，续聘了经营班子，确定了董事会各专门委员会成员，实现新老董事会、监事会、经营管理层平稳过渡。

#### 规范组织会议流程

- 强化会前、会中、会后全流程管理，及时维护董事会、监事会、股东会重大事项决策台账，持续跟踪各决策事项的办理落实情况。组织筹备会议 63 次，共审议听取董事会工作报告、监事会工作报告、总经理工作报告、定期报告、向特定对象发行 A 股股票方案延期、关联交易、对外担保等公司重大经营管理事项 202 项。

#### 提升董监高履职能力

- 整合上市证券公司董事履职相关监管规定，编制董事履职手册，服务董事掌握监管红线和履职要求。
- 组织董事、监事、高级管理人员参加上交所、中证协、上市公司协会等培训 24 次，内容涵盖《公司法》修订解读、独立董事制度改革、廉洁从业、信息披露、董监事履职相关规定等。
- 组织独立董事在北京、深圳、山西等地开展现场调研 9 次，对分支机构、子公司提出专业建议。
- 每月编制《董监高参考》，及时向董事、监事、高级管理人员传递最新监管动态，持续服务董事、监事、高级管理人员提升履职能力。

公司持续完善董事、监事、高级管理人员业绩考核和薪酬管理机制。公司 2024 年第二次临时股东会审议通过《关于公司董事 2023 年度绩效考核及薪酬情况的议案》《关于公司监事 2023 年度绩效考核及薪酬情况的议案》，听取《关于公司高级管理人员 2023 年度绩效考核与薪酬情况的专项说明》，保障董事、监事及高级管理人员薪酬的透明度、合规性和合理性。

## 股东权益保护

公司坚持以投资者为本，制定《公司信息披露事务管理制度》《公司内幕信息知情人登记管理制度》《公司投资者关系管理制度》《公司关联交易管理制度》等一系列制度。2024 年，公司修订《公司投资者关系管理制度》《公司关联交易管理制度》等文件，持续优化信息披露工作机制，加强投资者关系管理，规范关联交易行为，进一步推动公司股东权益保护工作落实。

### 中泰证券 2024 年股东权益保护重点工作情况

#### 信息披露

- 公司主动适应信息披露监管的新形势新要求，不断强化信息披露管理，加强内部重大信息管理，建立月度信息报送机制，有效发挥各单位信披专员作用，形成了组织有力、配合严密的信披工作机制，2024 年在上海证券交易所网站披露公告共 112 条。
- 针对公司主要股东、各部门、子公司信息披露负责人及信息披露专员，举办信息披露专题培训，参会人数百余人。



2023 年度金信披奖

#### 投资者关系管理

- 畅通日常沟通渠道，全年围绕定期报告召开业绩说明会 3 次。
- 接听投资者热线 300 余次，回复上证 e 互动平台问答 27 条，积极传递公司战略规划、经营发展等情况，合理引导投资者预期。
- 积极参加投资策略会，做好股东关系维护，加强机构和股东交流，增加拜访股东单位频次，及时了解股东诉求。



2023 年度上市公司投资者关系管理最佳实践

公司将分红政策写入《公司章程》，并制定《未来三年（2023 年-2025 年）股东分红回报规划》，建立现金分红长效机制。公司积极与股东分享改革发展成果，上市以来连续以现金分红形式回报投资者，实现公司发展质量提升与股东回报增长良性互促。2024 年，公司派发 2023 年度现金红利 2.09 亿元，并首次实施中期现金分红 0.70 亿元。

## 指标与目标

公司坚持以提升治理效能为目标，认真落实证券公司、上市公司等监管法规要求，促进股东会、董事会、监事会等治理主体高效规范运行，为公司高质量发展提供坚强保障。根据监管要求和公司发展需要，公司每年在规定时间内召开年度股东会，至少召开两次定期董事会、监事会，不定期召开董事会临时会议、董事会专门委员会会议、独立董事专门会议、监事会临时会议。

### 中泰证券 2024 年董事会、监事会构成及会议召开情况

董事会、监事会组成	会议召开情况
董事会董事 <b>11</b> 名	召开股东会 <b>5</b> 次
独立董事 <b>4</b> 名	召开董事会会议 <b>12</b> 次
职工董事 <b>1</b> 名	召开董事会专门委员会会议 <b>34</b> 次
女性董事 <b>2</b> 名	召开独立董事专门会议 <b>4</b> 次
监事会监事 <b>7</b> 名	召开监事会会议 <b>8</b> 次
职工监事 <b>3</b> 名	

### 中泰证券 2024 年公司治理荣誉及奖项



2024 年上市公司董事会优秀实践案例



2024 年度上市公司董办最佳实践案例

更多公司治理议题管理详情，请参阅《中泰证券股份有限公司 2024 年年度报告》“公司治理”章节。

## 风险管理



### 治理

公司推行稳健的风险文化，制定《公司全面风险管理基本制度》《公司风险信息报告管理办法》等制度，围绕风险“全覆盖、可监测、能计量、有分析、能应对”，打造多方位、全流程、一体化的风险管理模式。2024 年，公司修订《公司操作风险管理办法》等 7 项制度，进一步完善风险管理制度体系。

公司建立“董事会——经营管理层——风险管理职能部门——各业务单位”四个层级的风险管理组织架构，形成涵盖各业务单位、风险管理职能部门、审计部门的风险管理三道防线，并明确风险管理职责分工，形成层次分明、相互衔接、有效制衡的运行机制。

### 中泰证券风险管理组织架构



### 战略

公司结合业务实际，识别经营过程中面临的多种风险，并通过压力测试评估潜在财务影响。为应对各类风险，公司建立风险管理体系并持续完善风险应对机制。

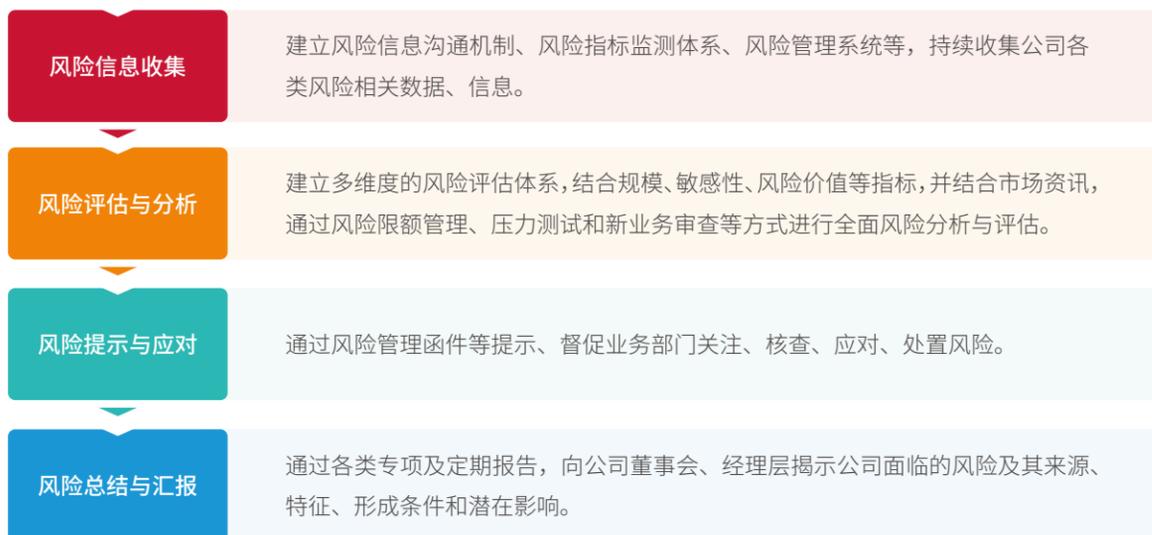
中泰证券经营面临风险的潜在财务影响及应对策略

风险类型	具体描述	时间范围	潜在财务影响	应对策略
市场风险	市场风险可能导致公司投资组合的价值波动，进而影响公司的资产负债表和利润表。		营业收入减少 投资组合价值降低	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续优化风险管理制度体系及主要风险管理机制，推动风险管理体系优化升级。</li> <li>持续强化重点领域风险管控，完善流动性风险管理机制，切实防范财务风险。</li> </ul>
信用风险	信用风险可能导致坏账和坏账准备的增加，影响公司盈利能力及现金流。		营业收入减少	
操作风险	操作风险可能导致直接的财务损失，如系统故障导致的交易延误或错误；也可能带来额外的合规成本，例如对客户赔偿或罚款。	中、长期	运营成本上升	
流动性风险	流动性风险可能导致公司无法及时支付到期债务或满足客户的赎回要求，从而影响公司的现金流和短期偿债能力。		营业收入减少	
声誉风险	声誉风险可能导致客户流失、资金外流、市场份额下降，从而影响公司的收入和盈利能力。		营业收入减少	

影响、风险和机遇管理

公司全面、系统、持续地收集和分析各类内外部信息，识别公司面临的风险及影响，并进行评估、报告。

中泰证券风险管理流程



2024 年，公司通过持续优化风险管理体系，强化重点业务领域风险管控，推进集团一体化风险管控体系建设，加强风险文化宣导等措施，不断夯实风险管理的前瞻性、有效性、精准性，推进公司高质量发展。

中泰证券 2024 年风险管理重点举措

**优化风险管理体系**

- 落实风控指标计算新规要求，修订《公司风险控制指标管理办法》等制度，提高制度针对性和可操作性。
- 持续完善风险管理系统建设，推动集团风险一体化全景展示。
- 搭建宏观风险分析框架，建立健全模型风险监控体系。

**强化重点领域风险管控**

- 风险管理前置嵌入业务关键环节，深度参与各项业务决策，力争将风险防范在先、发现在小、处置在早。
- 优化新业务风险评估机制，坚持“看不清管不住则不展业”。
- 围绕重点业务建立健全操作风险手册，加强对操作风险的事前识别、评估及事后监督。

**推进集团一体化风险管控体系建设**

- 制定集团风险数据标准，搭建风险数据集市，加强风险数据治理。
- 建立同一业务管理机制，将同一业务标准应用于集团同一客户管理、统一授信管理等领域。
- 加强对子公司压力测试工作的统筹管理。

**加强风险文化宣导**

- 建立健全风险文化宣导、培训、督导体系，打造《中泰证券报》“风险文化宣导”专栏。
- 建立多层次培训体系，在公司新员工等专项培训项目中嵌入风险管理内容，持续提升全员风险管理主体责任意识。
- 持续与同业机构、业务单位开展调研交流。



公司积极应用大数据、云计算等新技术提升风险管理能力。2024 年，公司研究开发风险数据集市和智能风险分析平台，进一步提升风险识别和评估的精准度。

### 打造风险数据集市

公司基于湖仓一体的大数据平台，整合内外风险数据，完善风险数据治理体系，增强风险管理效能。风险数据集市依托星环科技 Inceptor 关系型分析引擎，对风险数据高效加工与深入分析，解决了风险数据口径不统一、不规范、重复推送等问题，已建成数据可同步在信用风险、操作风险、总量风险等多类风险监控管理过程中共享复用，提高了风险数据使用体验，降低了数据加工使用成本，为风险管理系统架构收敛提供了数据基础。



### 开发智能风险分析平台

智能风险分析平台基于商业智能 (BI) 技术实现了市场风险、信用风险、模型风险、宏观风险等关键风险指标集中分析与展示、个人风险分析工作台等功能，系统涵盖净资本、市场风险、信用风险等多个风险类型，300 多项指标展示，全面覆盖公司重要风险信息。系统将报表制作时间缩短为任务运行时间，大量节省了人力成本，提升了风险分析效率，同时降低了操作风险；系统实现了多维度、多切面、智能化的风险指标数据分析与展示，支持维度、层级的组合关联及自上而下钻取及平行切换，同时风险分析人员可实现自主风险数据、指标分析，并以图表、图形、仪表盘等多种可视化形式呈现，提高了风险信息传播效率。



### 指标与目标

中泰证券建立了与公司自身发展战略相适应的风险管理体系并持续完善，对公司经营中的流动性风险、市场风险、信用风险、操作风险、声誉风险等各类风险，进行准确识别、审慎评估、动态监控、及时应对及全程管理。截至 2024 年末，公司各项风控指标均持续符合监管规定，公司整体风险可测、可控、可承受。

#### 中泰证券 2024 年风险管理指标与目标及完成情况

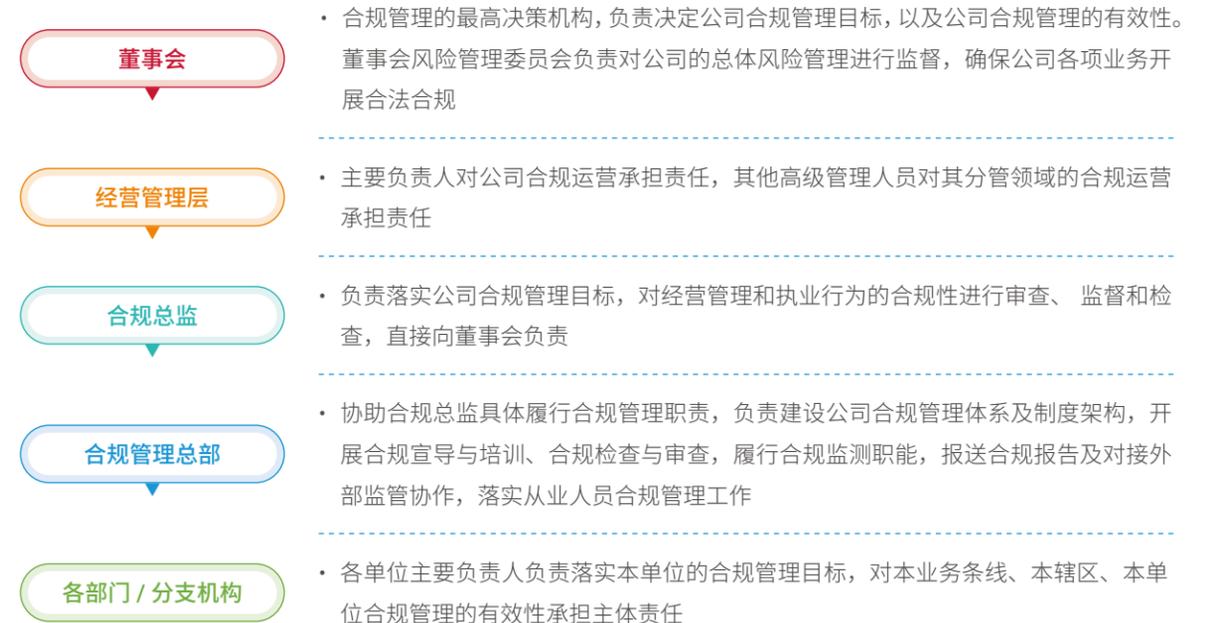
目标	完成情况
充分发挥风控指标“指挥棒”作用，将风险资金使用效率纳入风险限额管理，优化业务结构和资产配置，持续优化压力测试工作机制，风险覆盖率达到 130%，核心净资本 150 亿元以上。	2024 年，公司设置资本类风险限额，将风险资金使用效率纳入风险限额管理，常态化压力测试机制，截至 2024 年末，公司风险覆盖率达到 232.68%，核心净资本为 216.32 亿元，公司各项风控指标均持续符合监管规定。

### 合规管理

#### 治理

公司坚持“合规风控至上”经营理念，建立“董事会——经营管理层——合规总监——合规管理总部——各部门/分支机构”的合规管理组织架构，严控经营活动的合规风险。2024 年，公司修订印发《公司投资银行类业务利益冲突与关联交易合规审查办法》《公司子公司合规管理办法》等 5 项制度，进一步提高合规管理水平。

#### 中泰证券合规管理治理架构



## 战略

公司定期识别经营过程中的合规风险，建立常态化、制度化的管理机制，有效应对各类风险，提升合规管理水平，深度培育合规文化。

### 中泰证券合规管理主要风险点及应对策略

风险类别	具体描述	时间范围	潜在财务影响	应对策略
合规风险	合规风险是指因公司或工作人员的经营管理或执业行为违反法律法规和准则而使公司被依法追究法律责任、采取监管措施、给予纪律处分、出现财产损失或商业信誉损失的风险。	中、长期	运营成本上升 营业收入减少	<ul style="list-style-type: none"> <li>将合规管理纳入公司“十四五”规划，完善合规管理机制，加强重点领域合规监管，开展全业务流程合规督导检查，严格落实合规考核，强化重点业务、重点领域、重要人员合规管控，推进具有中泰特色的合规文化建设。</li> </ul>
洗钱、恐怖融资和扩散融资风险	公司面临的洗钱、恐怖融资和扩散融资风险是指公司的产品或服务可能被利用从事洗钱、恐怖融资、扩散融资等违法犯罪活动，从而引发声誉风险、法律风险等连带风险，并导致客户流失、业务损失和财务损失。	中、长期	运营成本上升 营业收入减少	<ul style="list-style-type: none"> <li>全面确立了“风险为本”的工作方法，定期评估洗钱风险状况，建立反洗钱工作领导小组，制定风险管理制度和流程，公司各业务条线严格落实反洗钱相关法律法规、监管规定和公司制度，采取相应的尽职调查措施。</li> </ul>



## 影响、风险和机遇管理

2024 年，公司通过宣导培训、督导检查等方式，增强合规文化的引导力，加强重点领域的管控力，持续提升合规管理的有效性，为公司稳健发展提供了坚实保障。

### 中泰证券 2024 年合规管理重点工作成果

<p>合规宣导培训</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>及时传导监管要求，全年发布行业监管信息 24 期、案例汇编及分析 12 期。</li> <li>建立健全监管案例数据库，提高案例宣导的及时性和针对性，推送监管案例 252 条，充分发挥警示教育作用。</li> <li>组织省内外分公司合规负责人现场培训，进一步畅通交流渠道，共享合规管理经验。</li> <li>持续完善合规培训体系，切实将合规培训嵌入业务培训。共组织各类合规培训 19 场，配合单位开展新员工培训、业务专题巡讲 29 场，有针对性地指导相关业务条线和各分支机构合规展业，主动推动了合规理念在业务发展中深度融合。</li> </ul>
<p>合规督导检查</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>组织开展全业务链条的专项合规检查、风险排查工作，覆盖全部业务条线和合规管理工作的全过程。2024 年，会同相关单位开展风险排查 10 余次，对 8 个总部部室、33 家分支机构和 4 家子公司进行督导检查 35 次，全面提升合规检查的深度和广度，进一步推动各单位规范基础管理工作。</li> </ul>
<p>合规文化建设</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>举办 2024 年文化建设系列活动启动仪式，在活动现场面向全员发布了公司“廉洁诚信、合规展业”倡议书，倡导广大干部职工进一步树牢廉洁诚信从业意识，规范执业行为，珍惜职业生涯。</li> <li>连续两年开展“讲好中泰合规故事”主题征文活动，并在《中泰证券报》设立合规宣导专栏，鼓励各单位员工积极投稿，讲述各自业务领域合规故事。</li> </ul>

## 指标与目标

公司将“守牢合规展业底线”作为合规管理的总体目标，设立监测指标跟踪合规管理有效性，确保公司各项业务开展合法合规

目标	监测指标	2024 年绩效
守牢合规展业底线	合规培训开展次数不少于 10 次	2024 年共开展合规培训共计 54 次，培训内容涵盖从业人员证券交易行为、廉洁从业、反洗钱、信息隔离等。
	合规检查次数不少于 12 次	2024 年共开展合规检查 39 次，强化对投行、投资、研究等重点业务领域专项检查。

## 商业行为

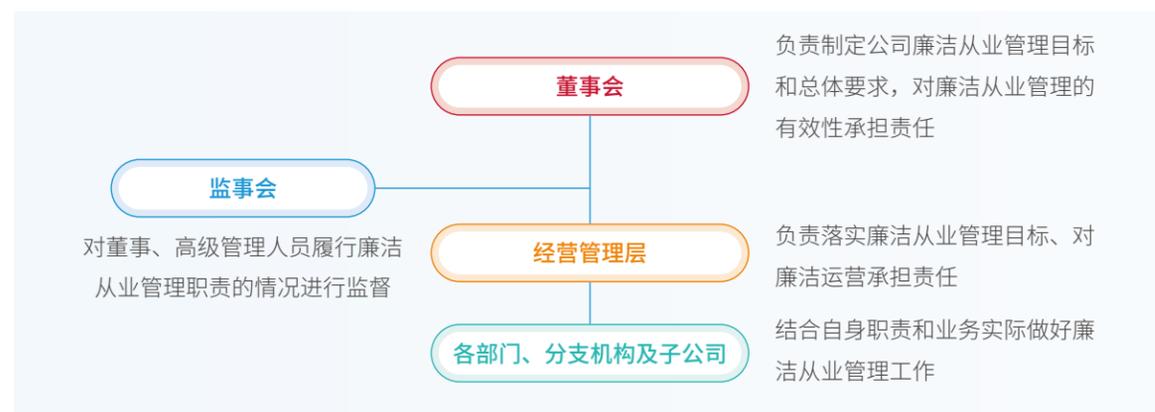


### 廉洁从业<sup>3</sup>和反腐败

#### 治理

公司遵守《证券经营机构及其工作人员廉洁从业实施细则》《证券从业人员职业道德准则》等监管规章，制定《公司廉洁从业管理办法》《公司任前廉政谈话制度》《公司员工违规违纪处罚办法》等制度，建立廉洁从业管理组织架构，明确各层级的廉洁从业建设责任，促进廉洁从业工作的落实。

#### 中泰证券廉洁从业治理架构



#### 战略

公司系统梳理评估了主要业务条线和重要领域的廉洁从业风险点，有针对性地制定防控措施，形成《公司廉洁从业风险点识别及防控措施基本清单》在合规专栏发布。

#### 中泰证券廉洁从业主要风险点及应对策略

风险点类别	风险点描述	时间范围	潜在财务影响	应对策略
制度执行	制度修订不及时或执行不到位，可能导致员工绕过或忽视廉洁从业管理要求，增加腐败或利益输送的风险。	中、长期	营业收入下降、合规成本增加、利润下降	持续健全廉洁从业管理制度，完善工作机制，强化员工行为管理，加大惩戒力度，推动廉洁文化建设，促使全员守牢廉洁从业底线，提升廉洁意识，营造良好的廉洁从业生态。
人员管理	人员管理不到位，可能导致员工行为不规范，引发廉洁风险。			
监督问责	缺乏有效的监督机制，可能导致管理层失职、内部审计不到位。			

<sup>3</sup> 廉洁从业是指证券期货经营机构及其工作人员在开展证券期货业务及相关活动中，严格遵守法律法规、中国证监会的规定和行业自律规则，遵守社会公德、商业道德、职业道德和行为规范，公平竞争，合规经营，忠实勤勉，诚实守信，不直接或者间接向他人输送不正当利益或者谋取不正当利益。

## 影响、风险和机遇管理

公司积极应对廉洁从业相关风险，通过党风廉政建设、廉洁从业内部监督及廉洁文化建设等措施，推动公司良好廉洁从业生态建设。

#### 中泰证券 2024 年廉洁从业重点举措

维度	举措	成果
党风廉政建设	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强党风廉政建设，印发《中共中泰证券股份有限公司委员会整治形式主义为基层减负的实施意见》，召开 2024 年度全面从严治党、党风廉政建设和反腐败工作会议，并陈列廉政书籍。</li> </ul>	
廉洁从业内部监督	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期组织廉洁从业暨职业道德专项自查，根据最新廉洁从业要求，编制自查底稿，组织各单位参照底稿逐项排查廉洁从业风险隐患。</li> <li>开展廉洁从业专项合规检查，制定检查方案，成立检查小组，根据检查底稿，通过材料查阅、现场访谈等方式，对公司总部部室廉洁从业管理情况进行检查，同时将廉洁从业作为分支机构现场合规检查的重要内容，针对检查发现的问题或管理不规范的情况，及时督促相关单位规范整改。</li> <li>每季度征集廉洁从业风险信息或线索，编制廉洁从业风险监测台账，及时报送监管部门。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>实现廉洁从业培训全员覆盖。</li> </ul>
廉洁从业教育与文化建设	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过 E-Learning 网络培训平台，对全体员工开展廉洁从业专题培训。</li> <li>将廉洁从业作为新进员工入职培训的必修内容；在对分支机构的合规督导培训中将廉洁从业纳入宣导内容。</li> <li>向董事、监事、高级管理人员宣导廉洁从业最新监管要求和典型案例。</li> <li>在文化建设系列活动启动仪式现场发布“廉洁诚信、合规展业”倡议书，组织全员签署廉洁从业承诺书，强化廉洁从业的责任意识。</li> <li>通过官网、投教基地网站面向客户及相关方发布《廉洁从业告知书》，并在合规专栏发布《工作人员廉洁从业手册》，广泛传播廉洁从业理念。</li> </ul>	

公司制定和完善《公司内部审计制度》《公司经济责任审计办法》等制度，围绕公司制度执行、内部控制等方面开展全面审计监督；同时，为强化党风廉政建设和干部监督管理，在坚持离任必审的基础上，进一步加大对重要岗位人员的任中审计工作力度，将廉洁从业情况纳入日常审计工作范围，强化审计整改督促落实。

公司制定《公司廉洁从业管理办法》《公司信访稳定工作管理办法》等规定，畅通检举人举报渠道，确保举报人的身份得到严格保密，并保护其合法权益不受侵犯。对于举报人、证明人等的打击报复行为，公司明确规定将受到严惩。同时，在处理举报信息时，公司采取措施避免泄露举报人的身份和相关情况，确保举报人不因揭发问题而受到不正当对待。

## 指标与目标

公司坚持把“通过建立健全廉洁从业管理机制，推进廉洁文化建设，形成廉洁风险防控长效机制，为公司高质量发展提供有力保障”作为廉洁从业管理目标，推动廉洁从业工作深入贯彻落实。报告期内，公司无商业贿赂、贪污等违反廉洁从业相关规定的事件发生。

### 中泰证券 2024 年廉洁从业管理监测指标及完成情况

指标	完成情况
参与反贪污及廉洁从业培训的员工人数	9,648
反贪污及廉洁从业培训覆盖的员工比例	100%
贪污诉讼案件数	0

## 反洗钱

公司遵守《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构反洗钱规定》等法律法规，制定《公司洗钱风险管理基本制度》《公司反洗钱内部控制管理办法》等制度，设立反洗钱工作领导小组及办公室，建立反洗钱培训和宣传长效机制，持续提升公司员工反洗钱执业技能，帮助公众加强反洗钱意识。

### 中泰证券 2024 年反洗钱宣传教育开展情况

#### 反洗钱培训

- 组织公司业务部室、分支机构，以及全体员工进行 3 次公司层面专题培训。
- 对运营中心、东北分公司、威海分公司、西南分公司、湖北分公司、日照分公司、内蒙古分公司进行了反洗钱现场培训共 7 次，培训内容包括反洗钱工作及常见问题解析、新反洗钱法培训等。

#### 反洗钱宣传

- 向社会公众发放反洗钱宣传广告扇约 5 万把。
- 在公司公众号发布新反洗钱法宣传内容，通过网络做好新反洗钱法的宣教活动。
- 开展了一年一度的反洗钱集中宣传活动，宣传主题为“坚守金融为民初心，筑牢洗钱犯罪防线”，社会公众反洗钱意识进一步提升。

## 反不正当竞争

中泰证券严禁任何形式的反不正当竞争行为，坚决抵制通过虚假宣传、商业诋毁、价格操纵等手段获取不正当利益。公司积极推动知识产权保护与负责任营销工作开展，保护市场的公平竞争环境。

## 知识产权保护

公司对知识产权保护工作给予极高重视，制定《公司知识产权管理办法》，详细规定知识产权事务的职责分工和知识产权归属、管理、保护等事宜，在全力维护公司知识产权合法权益的同时，避免侵犯他人的知识产权。

### 中泰证券知识产权事务类型及责任部门

事务类型	责任部门	部门职责
对外事务	法律事务部	主要负责制定知识产权管理工作相关制度，办理知识产权的申请、注册、转让等相关工作。
常规事务	其他部门及分支机构	主要负责各自业务范围内的相关知识产权的日常管理、配合法律事务部向国家有权机关申请保护及其他具体使用相关工作。

2024 年，公司法律事务部组织开展知识产权保护相关培训，进一步提升公司员工知识产权保护意识。



### 开展知识产权保护专题培训

公司邀请外部专家开展知识产权保护专题培训。外部专家围绕作品与著作权、字体侵权、软件侵权及防范措施展开培训，并结合具体案例，分享司法裁判观点和侵权判赔标准，与会人员结合具体工作中涉及的知识产权问题进行提问，对下一步公司自媒体运营、软件正版化管理的知识产权侵权防范工作开展交流探讨。培训覆盖了人力资源部、研究所、零售业务部、信用业务部、信息技术管理部等多个职能、业务及研发部门。



### 组织全国知识产权宣传周主题培训

2024 年全国知识产权宣传周的主题为“知识产权转化运用促进高质量发展”，公司邀请外部专家开展专利权专项培训，围绕专利权的取得、保护、利用展开培训，详细讲解专利申请流程、保护范围与期限、专利转让许可质押等事项，具体解答工作中涉及的知识产权问题，并就下一步公司自研成果的知识产权保护路径开展交流探讨。本次培训提升了员工知识产权保护意识和实操能力，为公司未来创新成果的转化与运用奠定了坚实基础。培训覆盖了公司信息管理部、运营中心、风险管理部等多个研发与运营部门。



## 负责任营销

公司制定《公司投资者权益保护工作管理办法》《公司投资者适当性管理实施办法》《公司代销金融产品适当性管理办法》《公司私募产品销售行为管理办法》《公司金融产品销售人员行为规范》《公司证券投资基金销售适用性管理办法》《公司证券投资基金销售人员行为规范》等内部制度，严格规范产品销售人员营销行为。

2024 年，公司在产品引入和选择、产品销售、制作产品宣传推介材料方面开展重点举措，全面贯彻落实负责任营销理念。

### 中泰证券负责任营销主要措施

 <b>产品引入和选择</b>	<p>制定《公司代销金融产品引入管理办法》《公司公募基金引入管理办法》等制度，明确管理人资格审查、尽职调查的方法、规范和准入标准，统一组织实施。与产品管理人开展合作前，公司对产品管理人业务资质等进行审慎调查，对其准入资格进行严格审查，确保其具备发行产品资格。</p> <p><b>公募基金：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>仅选择已经通过中国证监会注册的公募基金进行销售。</li> </ul> <p><b>私募产品：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>对产品的发行依据、基本性质、投资安排、风险收益特征、管理费用等信息进行审慎调查，对产品合同、推介材料等进行严格审查，只有产品依法发行、有明确的投资安排和风险控制措施、风险收益特征清晰且可以对其风险状况做出合理判断的，才引入销售。</li> </ul>
 <b>产品销售</b>	<p><b>公募基金：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>将提示投资者阅读基金合同、招募说明书、基金产品资料概要等动作嵌入公募基金购买流程，并提供有效途径供投资人查询。</li> <li>根据投资者风险承受能力、基金风险等级等因素，提出明确的适当性匹配意见，揭示投资风险，并由投资者确认。</li> </ul> <p><b>私募产品：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>将适当性管理要求嵌入产品销售流程、业务办理流程等，明确特定对象认定程序、合格投资者认定标准、业务审核标准及操作规范、适当性匹配原则、风险揭示及双录要求、私募基金冷静期回访等要求。</li> <li>公司在私募产品销售过程中严格履行特定对象认定程序，仅向合格投资者销售私募产品，不向风险等级不匹配的普通投资者销售私募产品；向投资者充分揭示风险，并要求投资者签署产品合同、产品风险揭示书及代销金融产品风险揭示书。</li> </ul>
 <b>产品宣传推介材料</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格加强产品宣传推介材料的集中统一制作、使用，所有产品宣传推介材料均进行合规审查，并通过相关流程审核通过后，由业务管理部门向销售单位发布。</li> <li>销售单位、销售人员不得自行制作产品宣传推介材料，不得使用未经公司审批通过的产品推介材料。</li> </ul>

## ESG 数据表和附注

### 经济绩效指标

指标	单位	2022年	2023年	2024年
营业收入	万元	932,453.34	1,276,189.53	1,089,143.30
利润总额	万元	78,192.96	255,684.88	126,162.83
纳税总额	万元	123,618.91	100,864.66	73,122.93
资产总额	万元	19,889,393.47	19,565,868.68	22,469,325.56
基本每股收益	元	0.08	0.24	0.11
每股社会贡献值 <sup>1</sup>	元	1.45	1.54	1.43

注 1：【计算方式】2024 年，计算公式为每股社会贡献值 = 基本每股收益 + ( 纳税总额 + 公司支付的员工工资和福利总额 + 向银行等债权人给付的借款利息 + 对外捐赠额等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 ) / 公司发行股份总数 \* 10000。2022 年、2023 年，计算公式为每股社会贡献值 = ( 扣除非经常性损益后归属于普通股股东的净利润 + 纳税总额 + 公司支付的员工工资和福利总额 + 向银行等债权人给付的借款利息 + 对外捐赠额等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 ) / 公司发行股份总数 \* 10000。

### 公司治理绩效指标

指标	单位	2022年	2023年	2024年
董事会成员人数	人	11	10	11
独立董事人数	人	4	4	4
董事会中独立董事占比	%	36.36	40.00	36.36
职工董事人数	人	1	1	1
董事会中职工董事占比	%	9.09	10.00	9.09
女性董事人数	人	1	1	2
董事会中女性董事占比	%	9.09	10.00	18.18
股东会召开次数	次	4	5	5
股东会听取 / 审议议案数量	个	21	35 <sup>1</sup>	27
董事会会议召开次数	次	12	9 <sup>2</sup>	12
董事会会议审议议案数量	个	73	74	80
监事会成员人数	人	7	6	7
职工监事人数	人	3	3	3
监事会会议召开次数	次	6	8	8
监事会会议审议议案数量	个	25	38 <sup>1</sup>	25

注 1：2023 年，公司发布向特定对象发行 A 股股票预案，该事项需股东会审议 17 项议案、需监事会审议 16 项议案，故 2023 年股东会、监事会审议议案数量较 2022 年大幅增加。

注 2：2023 年，公司加强董事会会议管理，根据公司经营实际管理需要，科学筹划会议次数和议题安排，建立议题定期征集机制，原则上每月征集一次议题，合理安排每次会议审议议题，故董事会召开次数减少。

## 环境绩效指标

温室气体排放及能源消耗数据表<sup>1、2</sup>

指标	单位	2022年	2023年	2024年
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	20,299.79	25,778.52	23,331.98
范围 1 温室气体排放量	吨二氧化碳当量	308.05	405.26 <sup>3</sup>	421.42
范围 2 温室气体排放量	吨二氧化碳当量	15,124.53	16,363.38	14,312.56
范围 3 温室气体排放量	吨二氧化碳当量	4,867.21	9,009.88 <sup>3</sup>	8,598.00
单位面积温室气体排放量 (范围 1 和范围 2)	吨二氧化碳当量 / 平方米	0.06	0.06	0.05
综合能源消耗量	吨标准煤	—	—	3,498.32
综合能源消耗强度	吨标准煤 / 平方米	—	—	0.01
直接能源消耗量 <sup>4</sup>	吨标准煤	—	—	225.97
间接能源消耗量 <sup>4</sup>	吨标准煤	—	—	3,272.35
耗电总量	兆瓦时	26,520.31	28,692.59	26,607.10
单位面积耗电量	兆瓦时 / 平方米	0.10	0.11	0.10
天然气消耗总量	立方米	29,787.00	50,358.00 <sup>3</sup>	72,214.00 <sup>5</sup>
单位面积天然气消耗量	立方米 / 平方米	0.11	0.19	0.26
自有车辆汽油消耗总量	升	107,798.79	131,769.12	118,504.93
自有车辆柴油消耗总量	升	1,141.67	900.00	500.00
液化石油气用量	吨	0.15	0.18	0.15
固定源柴油用量	吨	0.10	0	0
自有数据中心能耗总量	兆瓦时	11,008.87	12,101.28	12,068.42
母公司总部济南中心机房	兆瓦时	10,578.87	10,939.16	10,669.67
子公司自有机房	兆瓦时	430.00	1,162.12 <sup>3</sup>	1,398.75
租赁数据中心能耗总量	兆瓦时	4,211.16	6,038.28	8,636.79
母公司总部租赁机房 <sup>6</sup>	兆瓦时	3,376.30	5,033.20	7,257.79
子公司租赁机房	兆瓦时	834.86	1,005.08	1,379.00

注 1: 【统计口径】2023、2024 年统计口径为合并报表范围,即中泰证券母公司(含总部和分公司)、中泰期货、中泰资本、中泰创投、中泰资管、中泰国际、齐鲁股权、万家基金的本部、分支机构及子公司。公司于 2023 年 3 月收购万家基金,因此 2022 年统计口径不含万家基金,下同。

注 2: 【计算方式】温室气体排放量包括范围 1(天然气、自有车辆汽油及柴油、液化石油气及固定源柴油消耗)、范围 2(办公耗电、自有数据中心耗电)及范围 3(租赁数据中心耗电、员工差旅)的温室气体排放,温室气体排放量数据使用运营控制法合并计算。范围 1 计算方法及系数参考香港联交所《如何筹备环境、社会及管治报告 附录二:环境关键绩效指标汇报指引》(2021 年 5 月)、生态环境部《企业温室气体排放核算方法与报告指南 发电设施》(2022)、国家统计局《中国能源统计年鉴 2023》(2024 年发布);范围 2 采用基于位置计算方法,系数参考生态环境部《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》及《港灯 2023 可持续发展报告》;范围 3 员工差旅温室气体计算方式及系数基于中国环境扩展投入产出数据库 Chinese Environmentally Extended Input-Output (CEEIO) database (2018) 直接排放因子数据,并根据 2022 年中国 PPI 修正后估算。

注 3: 因 2023 年统计口径新纳入万家基金,导致天然气消耗、子公司自有机房电力消耗增幅较大,从而分别带动范围 1、范围 2 温室气体排放增加。此外,2023 年不再受外在环境影响,员工差旅出行频次增加,进而导致范围 3 温室气体排放增加。

注 4: 直接能源包括天然气、自有车辆汽油及柴油、液化石油气,间接能源包括外购电力,覆盖办公耗电、自有数据中心能耗。

注 5: 2024 年,母公司总部所在证券大厦办公就餐人数持续增加,天然气用量上升。

注 6: 2024 年,公司对 2022、2023 年租赁机房统计口径进行追溯调整,将上海金桥机房纳入统计范围。2023 年,母公司总部租赁机房包含位于深证通南方中心、济南电信和上海外高桥的机房。其中,济南电信租赁机房使用率较 2022 年有大幅提升,致使租赁数据中心总用电量增幅较大。2024 年,母公司总部租赁机房包含位于深圳通南方中心、深圳宝德、济南电信、上海外高桥、上海金桥的机房。部分设备从自有数据中心搬迁至租赁数据中心,新上设备主要集中在租赁数据中心,且用电基数较小,致使租赁数据中心总用电量增幅较大。

水资源消耗及废弃物排放数据表

指标	单位	2022年	2023年	2024年
耗水总量	立方米	106,454.11	105,053.19	105,685.72
单位面积耗水量	立方米 / 平方米	0.40	0.40	0.38
无害废弃物总量	吨	557.10	762.60	841.06
废纸产生量 <sup>1</sup>	吨	20.75	24.80	45.55
生活垃圾产生量	吨	328.99	456.78	480.16
厨余垃圾产生量	吨	201.54	277.08	311.59
碳粉盒产生量	吨	0.49	0.40	1.68
硒鼓墨盒产生量	吨	3.15	3.05	1.95
废弃电池产生量	吨	2.19	0.49	0.12
单位面积无害废弃物量	千克 / 平方米	—	—	3.03
充换打印墨粉次数 <sup>2</sup>	次	516	535	725
有害废弃物总量	吨	2.58	2.14	3.77
废电子产品 <sup>3</sup> 产生量	吨	2.55	2.11	3.55
废弃灯管产生量	吨	0.03	0.03	0.22
单位面积有害废弃物量	千克 / 平方米	—	—	0.01

注 1: 因母公司总部的部分部门无法统计废纸产生量,因此用打印纸购买量替代废纸产生量。2024 年,统计废纸产生量的分公司数量增加,因此数据较上一年度增幅较大。

注 2: 为减少硒鼓墨盒产生,公司总部在打印机、复印机墨粉用尽后,充粉充墨,反复利用碳粉盒,减少废弃物产生。

注 3: 电子产品包括电脑、服务器、交换机等电子设备。

## 员工绩效指标

员工雇佣数据表

指标	单位	2022年	2023年	2024年
员工总人数	人	9,766	9,889	9,648
按性别划分				
男性员工人数	人	5,422	5,466	5,261
女性员工人数	人	4,344	4,423	4,387
按雇佣类型划分				
全职劳动合同制员工人数	人	9,766	9,889	9,648
按年龄组别划分				
50 岁以上员工人数	人	811	922	995
30 岁至 50 岁员工人数	人	6,129	6,535	6,596
30 岁以下员工人数	人	2,826	2,432	2,057
按最高学历划分				
博士研究生的员工人数	人	79	81	78
硕士研究生的员工人数	人	3,390	3,635	3,667
本科的员工人数	人	5,893	5,779	5,561
大专及以上学历的员工人数	人	404	394	342

指标	单位	2022年	2023年	2024年
员工流失率 <sup>1</sup>	%	9.26	9.40	7.11
按性别划分	男性	10.14	10.56	7.87
	女性	8.15	7.98	6.20

注1:【计算方式】各类别员工流失率 = 年内该类别员工流失人数 / 年末该类别员工人数。

员工权益与福利数据表

指标	单位	2022年	2023年	2024年
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
员工体检覆盖率 <sup>1</sup>	%	100	100	99.31 <sup>2</sup>
因工作关系死亡的人数	人	0	0	0
因工伤而损失的自然日数 <sup>3</sup>	天	238	292	276
工伤事故次数	次	—	—	9
工伤出险次数	次	—	—	9
员工工伤保险投入金额 <sup>4</sup>	万元	—	—	484.91
员工工伤保险覆盖率	%	—	—	100

注1: 体检覆盖率指公司年内安排统一体检的员工人数占员工总人数的比例。

注2: 2024年, 中泰国际因体检时间安排变动, 部分员工2024年度的体检改期至2025年初进行。

注3: 公司工伤事件主要指因交通事故或参加文体活动中受伤而发生的事件。

注4: 公司为金融业企业, 不涉及生产制造, 因此仅为员工提供工伤保险, 无安全生产责任险。

员工培训数据表

指标	单位	2022年	2023年	2024年
员工培训总支出	万元	—	—	2,985.96
接受培训的员工总人数	人	9,766	9,889	9,648
员工培训覆盖率 <sup>1</sup>	%	100	100	100
员工接受培训平均小时数 <sup>2</sup>	小时	101.54	85.90 <sup>3</sup>	102.22

注1:【计算方式】员工培训覆盖率 = 接受培训的员工总人数 / 员工总人数。

注2:【计算方式】员工每年人均接受培训时长 = 员工接受培训的总小时数 / 员工总人数。

注3: 2023年, 中泰期货人数保持一定规模, 新进员工较少, 因此培训时长较2022年减少。

## 合规与反贪污绩效指标

指标	单位	2022年	2023年	2024年
合规培训开展次数	次	110	132	144
参与反贪污及廉洁从业培训的董事人数	人	—	—	11
反贪污及廉洁从业培训覆盖的董事比例	%	—	—	100
参与反贪污及廉洁从业培训的管理层 <sup>1</sup> 人数	人	—	—	9
反贪污及廉洁从业培训覆盖的管理层比例	%	—	—	100
参与反贪污及廉洁从业培训的员工人数	人	9,766	9,889	9,648
反贪污及廉洁从业培训覆盖的员工比例	%	100	100	100
员工接受反贪污及廉洁从业培训的总时长	小时	18,188.50	40,438.75	36,359.35
员工人均接受反贪污及廉洁从业培训时长	小时 / 人	1.86	4.09	3.77
在商业秘密保护方面(包括知识产权)发生的违法违规事件数	件	—	—	0
公司因运营中的不正当竞争行为或违反托拉斯法和反垄断法而受到相关部门的制裁的案数	件	—	—	0

注1: 管理层指中泰证券母公司高级管理人员。

## 供应商管理绩效指标

指标	单位	2022年	2023年 <sup>1</sup>	2024年 <sup>2</sup>
供应商总数	家	531	933	1,366
按地区划分	大陆地区的供应商数	525	925	1,343
	港澳台及海外地区的供应商数	6	8	23

注1: 2023年, 因公司统计口径扩大, 纳入万家基金供应商相关绩效, 公司供应商数量较2022年大幅增长。

注2: 2024年, 根据公司实际业务发展需求, 在信息技术、系统投入、资讯数据等方面合作供应商增加, 同时, 中泰国际2024年不断完善供应商管理机制, 将相关数据纳入统计范畴。

## 产品客户服务绩效指标

产品和客户服务绩效指标表<sup>1</sup>

指标	单位	2022年	2023年	2024年
接获关于产品及服务的投诉总数	件	69	61	81 <sup>3</sup>
接获关于产品及服务的投诉处理率	%	100	100	100
客户满意度 <sup>2</sup>	%	99.29	99.37	99.51

注 1:【统计口径】2022-2024 年统计口径均为中泰证券母公司（包括总部及分支机构）。

注 2:【计算方式】客户满意率计算公式 = 1 - (通答人工一二星 + 呼入电话不满意量) / (通答人工服务量 + 话务呼入总数)，该数据为 95538 客服中心统计的数据。

注 3: 2024 年，受证券市场行情影响，公司投诉数量上升。

## 研发创新与知识产权绩效指标

研发与知识产权绩效指标表

指标	单位	2022年	2023年	2024年
研发费用投入	万元	20,297.37	22,605.10	23,303.87
研发费用占营业收入比例	%	2.18	1.77	2.14
研发人员数量	人	337	321	366
报告期内有效专利数量	件	—	—	3
报告期内专利申请数量	件	—	—	4
报告期内专利授权数量	件	—	—	1
报告期内商标获批数量	件	—	—	22
持有软件著作权数量 <sup>1</sup>	件	12	32	48
持有版权数量 <sup>1</sup>	件	13	33	53
持有商标和文字注册权数量 <sup>1</sup>	件	172	177	199

注 1:【统计口径】统计口径为中泰证券母公司（包括总部及分支机构）。

## 社会贡献及乡村振兴绩效指标

社会贡献及乡村振兴绩效指标表

指标	单位	2023年	2024年
员工志愿服务参与人次	人次	22,504	23,399
员工志愿服务总时长	小时	45,560.00	47,063.00
员工志愿服务人均时长	小时	2.02	2.01
公益捐赠和赞助支出金额	万元	1,207.76	1,199.88
乡村振兴惠及人数	人	5,290	19,000
乡村振兴投入金额	万元	419.40	784.00

# 报告标准索引表

《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》索引表

披露要求	对应的本报告章节	
应对气候变化	应对气候变化	
废弃物处理	绿色运营	
环境合规管理		
能源利用		
水资源利用	公司属于投资银行与经纪业，污染物排放、生态系统和生物多样性保护、循环经济与公司自身运营关系较小。公司在业务开展过程中，将 ESG 因素纳入投融资活动考量，持续关注标的公司在相关议题的绩效表现。	
污染物排放		
生态系统和生物多样性保护		
循环经济	乡村振兴	
乡村振兴	乡村振兴	
社会贡献	社会贡献	
创新驱动	创新驱动	
科技伦理	公司属于投资银行与经纪业，暂不涉及从事生命科学、人工智能等科技伦理敏感领域的科学研究、技术开发等活动。	
供应链安全	供应商管理	
平等对待中小企业	ESG 数据表和附注	
产品和服务安全与质量	客户服务质量	
数据安全与客户隐私保护	数据安全与客户隐私保护	
员工	践行以人为本，促进成长成才	
尽职调查	议题重要性评估	
利益相关方沟通	议题重要性评估	
反商业贿赂及反贪污	商业行为	
反不正当竞争	商业行为	
自主披露的议题	绿色金融	绿色金融
	服务实体经济	服务实体经济
	负责任投资	负责任投资
	投资者教育	投资者教育
	文化建设	文化建设
	公司治理	公司治理
	风险管理	风险管理
	合规管理	合规管理
反洗钱	商业行为	

《可持续发展报告标准》（2021）内容索引

使用说明	中泰证券在 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基础 2021

《可持续发展报告标准》（2021）		
GRI标准	披露项	报告章节
GRI 2: 一般披露 2021	2-1	关于中泰证券
	2-2	报告编制说明
	2-3	报告编制说明
	2-6	关于中泰证券
	2-7	ESG 数据表和附注
	2-8	ESG 数据表和附注
	2-9	关于中泰证券
	2-10	公司治理
	2-11	公司治理
	2-12	公司治理
	2-13	ESG 治理安排
	2-14	董事会可持续发展管理声明 ESG 治理安排
	2-16	ESG 治理安排
GRI 3: 实质性议题 2021	2-17	董事会可持续发展管理声明 ESG 治理安排
	2-19	公司治理
	2-22	董事会可持续发展管理声明
	2-26	ESG 治理安排
	2-27	风险管理 商业行为
	2-29	
	3-1	议题重要性评估
	3-2	
	3-3	ESG 治理安排 各议题章节
	201-1	ESG 数据表和附注
GRI 201: 经济绩效 2016	201-2	
	203-1	服务实体经济 乡村振兴 社会贡献
GRI 203: 间接经济影响 2016	205-1	商业行为
	205-2	ESG 数据表和附注
GRI 205: 反腐败 2016	205-3	

《可持续发展报告标准》（2021）		
GRI标准	披露项	报告章节
GRI 302: 能源 2016	302-1	绿色运营
	302-2	ESG 数据表和附注
	302-3	
GRI 303: 水资源和污水 2018	302-4	绿色运营
	303-3	绿色运营
GRI 305: 排放 2016	303-5	ESG 数据表和附注
	305-1	ESG 数据表和附注
	305-2	ESG 数据表和附注
	305-3	ESG 数据表和附注
GRI 306: 废弃物 2020	305-4	ESG 数据表和附注
	306-1	ESG 数据表和附注
	306-2	ESG 数据表和附注
GRI 308: 供应商环境评估 2016	306-3	ESG 数据表和附注
	308-1	供应商管理
GRI 401: 雇佣 2016	308-2	绿色运营
	401-1	ESG 数据表和附注
GRI 403: 职业健康与安全 2018	401-2	
	403-1	
	403-3	
	403-4	践行以人为本，促进成长成才
	403-5	
	403-6	
	403-7	
	403-8	
GRI 404: 培训与教育 2016	403-9	ESG 数据表和附注
	404-1	ESG 数据表和附注
GRI 405: 多元性与平等机会 2016	404-2	践行以人为本，促进成长成才 ESG 数据表和附注
	404-3	ESG 数据表和附注
GRI 406: 反歧视 2016	405-1	践行以人为本，促进成长成才 ESG 数据表和附注
	406-1	践行以人为本，促进成长成才
GRI 408: 童工 2016	408-1	践行以人为本，促进成长成才
	409-1	践行以人为本，促进成长成才
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016	413-1	乡村振兴
	413-2	社会贡献
GRI 413: 当地社区 2016	414-1	绿色运营
	414-2	绿色运营
GRI 414: 供应商社会评估 2016	417-1	客户服务质量
	417-2	商业行为
	417-3	
GRI 417: 营销与标识 2016	418-1	数据安全与客户隐私保护
GRI 418: 客户隐私 2016		



☎ 客服热线: **95538**

📊 股票代码: 600918

📍 地址: 山东省济南市市中区经七路86号

✉ 邮箱: ztsdb@zts.com.cn

☎ 传真: 0531-68889001

