



公司网址: [WWW.CNPSEC.COM](http://WWW.CNPSEC.COM)

联系电话: 956039/4008-888-005

办公地址: 北京市东城区珠市口东大街17号



2024 | 中邮证券有限责任公司  
社 会 责 任 报 告

# 目录

CONTENTS

1	01	关于我们			
2	04	年度故事:2024·中邮证券足迹			
3	09	坚持党建引领			
			4	12	筑牢治理根基
				12	公司治理
				13	全面防范金融风险
				14	保障股东、投资者合法权益
				14	反洗钱
			5	16	服务国家战略
				16	支持乡村振兴
				17	落做好金融“五篇大文章”
				19	服务区域经济
			6	20	践行金融为民
				20	完善投资者保护
				20	开展投教活动
			7	26	提升客户体验
				26	服务模式优化
				27	规范积极解决客户投诉
			8	28	专注人才培养
				28	落实民主管理
				29	组织员工培训
				30	人才发展激励
				30	员工关怀关爱
			9	34	共建美好未来
				34	参与志愿服务活动
				34	贯彻落实绿色战略
			10	38	结篇





# 关于我们

## 一、公司概况

中邮证券有限责任公司（以下简称“中邮证券”或“公司”）是中国邮政集团有限公司控股的证券子公司，于2002年9月成立。

中邮证券始终坚持金融工作的政治性和人民性，服务实体经济发展，致力客户财富增长，担当进取、务实高效、合规诚信、协同共赢，成为员工自豪、股东放心、客户信赖、社会尊重的特色精品券商。

截至报告期末,公司在北京、陕西、江苏、上海、深圳等地设有60家分支机构。拥有1家全资子公司,为中邮证券投资(北京)有限公司。

## 二、公司荣誉

中邮证券 2024 年获奖情况(共计 8 个专业领域 30 个奖项)		
获得荣誉		颁发单位
财富管理		
1	2024 中国证券业投资顾问服务君鼎奖	证券时报
2	“ 第十七届介甫荣耀之夜 ”- 优秀证券机构交易服务商	财视中国
3	财富管理 · 华尊奖 – “ 最佳投顾团队奖 ”	财联社
4	财富管理 · 华尊奖 – “ 最佳成长财富管理奖 ”	财联社
资产管理		
1	五年期短期纯债型金牛资管计划奖	中国证券报
2	2024 中国券商英华示范案例成长券商资管示范机构	中国基金报
3	2024 东方财富风云榜年度品牌形象券商资管奖	东方财富
4	券商资管优秀固收团队金榛子奖	财联社



🏆 投资银行 🏆		
1	2024 中国证券业新锐投行君鼎奖	证券时报
2	2024 中国证券业投资银行家君鼎奖	证券时报
🏆 研究所 🏆		
1	2024 分析师大会暨第六届新浪财经“金麒麟最佳研究机构”	新浪财经
2	2024 年度服务高质量发展最佳经济学家	南方财经
3	2024 年第十二届 Wind“金牌分析师”-“进步最快研究机构”	Wind 万得
4	第十二届 Choice 最佳分析师“最佳固收方向分析师团队”	东方财富
5	第十二届 Choice 最佳分析师“最佳国防军工行业分析师团队”	东方财富
6	2024 年度投研先锋最有影响力首席经济学家	同花顺 iFind
🏆 投资交易 🏆		
1	多次获得 Ideal 承销月度活跃机构荣誉(1、2、3、5、6、7、9、10 月)	中国外汇交易中心
2	二〇二四年度北交所最具市场潜力机构	北京金融资产交易所
🏆 信息技术 🏆		
1	2024 年“信创大比武”金融安全赛道一等奖(第 1 名)	中金金融认证中心
2	第四届(2024)“金信通”金融科技创新应用典型案例奖项	中国信息通讯研究院
3	2024 中国证券业数字化转型新锐君鼎奖	证券时报
🏆 投资者教育服务 🏆		
1	2024 智慧金融教育年会财联星引杯“影响力投教作品奖”	财联社
2	资本市场投教“星火计划”优秀投教作品系列展播之“筑牢财富基石,助力理性投资”优秀投教作品展播二等奖(2024 年度)	证券时报
3	年度优秀投教会员单位	陕西证券期货业协会
🏆 品牌宣传企业文化 🏆		
1	中国交通企业管理协会文化建设“经典案例”奖项	中国交通企业管理协会
2	2023 年度中国邮政新闻宣传活动创新奖	中国邮政集团
3	2024 年度新闻宣传组织优秀单位	中国邮政报
4	中国交通企业管理协会交通运输文化建设杰出单位	中国交通企业管理协会
5	中国邮政政研会 2024 年度优秀研究成果二等奖	中国邮政职工思想政治工作研究会
6	中国邮政政研会 2024 年度优秀研究成果评选活动组织工作先进单位	中国邮政职工思想政治工作研究会

三、利益相关方沟通

公司不断完善与各权益参与者的沟通机制，充分考虑各权益者包括政府及监管机构、股东及投资者、员工、客户、合作伙伴、社会公众等诉求，共同推进可持续发展工作。

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道
 政府及监管机构	合规经营、服务实体经济、促进普惠金融、党建引领、廉洁从业、企业文化建设、乡村振兴	政策执行、定期沟通与汇报、配合监管机构检查、参与调研活动、政策咨询、信息披露
 股东	公司治理、风险管理、股东合法权益保护	股东会、调研活动、问询与反馈、信息披露、电话/邮件问询及反馈、公司官网等平台互动
 员工	员工权益保障、员工培训及发展	职工代表大会、招聘活动、员工培训、工会活动、员工建议箱、员工活动
 客户	服务实体经济、优化客户服务、适当性管理、信息安全及客户隐私保护、金融科技	客户拜访、满意度调查、客户服务热线、投资者教育活动
 合作伙伴	互惠的伙伴关系、供应链管理	签订战略合作协议、制定采购管理相关制度、供应商准入与评估、供应商考察、招投标项目活动
 社会公众	绿色发展、社会公益事业、推动就业、乡村振兴	绿色办公、开展公益活动、校园/社会招聘、推进乡村振兴项目



# 年度故事

## 2024· 中邮证券足迹

### 一、服务金融“五篇大文章”

#### 科技金融方面

落实科技强国的发展战略，  
科创债首单服务企业融资规模  
**15** 亿

主动引导资金流向新质生产力相关企业，  
成立 **2** 只资管计划，总募集规模超 **3** 亿元，  
主要投向国家科技成果转化项目库和国家科技重大专项中的项目。

#### 普惠金融方面

持续丰富资管产品矩阵。  
以客户需求为导向，积极服务中小微企业、  
“专精特新”企业融资发展。报告期内，服务  
中小微企业融资规模  
**2.5** 亿元。

扎实开展投资者保护及教育工作。  
持续丰富完善投教产品体系，开展投教活动近  
**800** 场  
多种形式助力投资者金融知识和投资风险的普及，  
作好普惠金融“先行者”。

#### 数字金融方面

通过 ITBP 业技融合推进 **132** 个  
信息化项目建设工作，支撑券结机构  
柜台成交金额过**千亿元**。

采用 RPA 和大数据技术打造的新一代资金结算系统效率翻倍，实  
现超 **6000** 亿元资金的自动化交收。  
极速行情系统性能在行业处于领先地位，系统解码速度达到微秒  
级，纳入证券行业推广应用典型案例。

#### 绿色金融方面

积极落实“绿色”“双碳”战略。加强绿色研究，赋能绿色产业。发布绿色、新质生产力、新能源等重点行  
业、领域和公司深度报告、行业点评报告 **140** 余篇。

#### 养老金融方面

针对老年群体，专门走进社区、走进乡村，开展养老金融知识的投保投教专题活动，提高社会对养老金  
的认知度和接受度。

### 二、服务乡村振兴

制定并印发《中邮证券有限责任公司2024年服务乡村振兴工作计划》，发挥自身专业优势，立足地方  
资源禀赋和产业特色，不断丰富实质性帮扶形式。

**服务脱贫地区直接融资。**为西藏、重庆地区企业发行公司债，债券募集资金投入乡村振兴相关领域，通过  
市场化的手段服务于乡村振兴战略的实施。

**深化结对帮扶成果。**响应证券业协会“一司一县”结对帮扶号召，报告期内在陕西省商洛市商州区、陕西  
省商洛市洛南县、重庆市城口县、新疆麦盖提县、山西省左权县等 **5** 个帮扶地区开展结对帮扶项目  
**20** 项，包括智力帮扶、消费帮扶、产业帮扶、教育帮扶等多个类型。

全面落实《证券行业促进乡村振兴公益行动发起人协议》。与中国乡村发展基金会合作，参与邮爱爱心包裹、邮爱奖学金、新长城大学生资助等公益项目3个，覆盖“服务乡村振兴”“开展慈善公益行动”和“践行新发展理念”等领域，在促进共同富裕道路上贡献中邮证券力量。

三、聚力价值成长

总资产

同比增长

252.69 亿元 19.49%

营业收入

同比增长

10.33 亿元 27.23%

净利润

同比增长

1.07 亿元 335%

四、践行金融为民



保障客户权益

全面强化适当性管理体系建设；提升业务系统的智能化水平；增强业务规范性与标准化程度。



投资者教育

设计推出新“国九条”邮折，以“邮”为媒，寓教于“邮”；

通过防非健康跑以及全国

500 多家

邮政基层网点多媒体设备开展反诈防非系列宣传，覆盖人次超百万

主题投教活动

3292 万人次



打造幸福职场

拥有员工

1490人

女性员工占比

48%

员工培训覆盖率

100%



企业文化体系

## ◎核心理念 CORE CONCEPTS◎

### ◎企业使命◎

服务实体经济发展 致力客户财富增长

### ◎企业愿景◎

成为员工自豪、股东放心、客户信赖、社会尊重的特色精品券商

### ◎核心价值观◎

专业创造价值 实干成就梦想

### ◎企业精神◎

担当进取 务实高效 合规诚信 协同共赢

## 坚持党建引领

### 发挥党建引领作用

习近平总书记指出：“推动金融高质量发展、建设金融强国，要坚持法治和德治相结合，积极培育中国特色金融文化，做到：诚实守信，不逾越底线；以义取利，不唯利是图；稳健审慎，不急功近利，守正创新，不脱实向虚；依法合规，不胡作非为。”这一重要讲话把马克思主义金融理论同当代中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合，为金融系统注入传承传统、积极向上的文化基因，也赋予了中华优秀传统文化新的时代内涵，指明了提升金融软实力、建设金融强国的前进方向。

中邮证券党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。坚持与习近平总书记关于金融工作的重要论述和中央决策部署对标对表，坚持一手抓高质量发展、一手抓全面从严治党，切实围绕中心工作加强党的领导和党的建设，突出党的政治建设为统领，深化理论武装，强化基层党组织建设，深入推动党建与业务发展深度融合、与文化建设深度融合，政治引领和保障作用更加彰显，为打造员工自豪、股东放心、客户信赖、社会尊重的特色精品券商凝聚奋斗进取合力。





(一) 坚持理论武装, 夯实思想根基

公司党委认真学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想、党的二十大、二十届三中全会、中央金融工作会议精神，通过全面系统学，学出理想信念;及时跟进学,学出忠诚担当;联系实际学，学出实践作为;上下联动学，营造学习交流氛围，推动党的创新理论走深走实、入脑入心，为推进高质量文化建设打牢思想根基。



图：中邮证券2024年党的建设暨党风廉政建设和反腐败工作会议

(二) 强化基层党组织建设, 发挥支部战斗堡垒作用

通过组织开展党支部领题破题、“三亮三比三评”“聚党业融合力量促协同高质量发展”“合规进支部，党员做先锋”等专项活动，推动基层党组织充分发挥战斗堡垒作用，引领党员发挥先锋模范作用，深化协同文化、践行合规文化，让“担当进取、务实高效、合规诚信、协同共赢”的企业精神融入公司发展各方面，员工岗位各环节。



图：直属机关第三、第七、第九党支部赴香山联合开展“学党史遵党纪建新功”主题党日活动



图：陕西分公司党总支围绕“总体国家安全观 创新引领10周年”主题，聚焦“大安全”理念开展专题主题党日观影活动



图：福建分公司党支部组织党员、员工参观“3820”战略工程主题展览



图：浙江分公司党支部组织党员开展“传承历史文化 勇担职责使命”现场教学活动

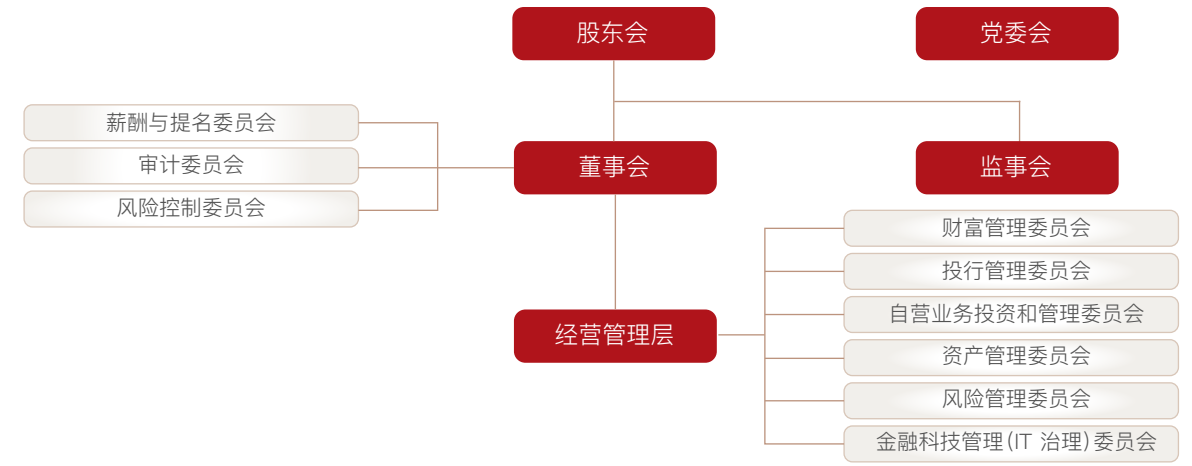


# 筑牢治理根基

## 公司治理

### 筑牢治理基础

中邮证券按照《公司法》《证券法》《证券公司监督管理条例》《证券公司治理准则》《证券公司内部控制指引》等相关法律法规和《公司章程》的规定，设立了由公司党委、股东会、董事会、监事会和经营管理层组成的法人治理结构体系。



### 提升治理效能

报告期内，中邮证券有序推进董事会成员多元化、专业化，公司董事11人，涵盖了会计、财务、法律、金融、经济等专业领域。其中独立董事3人，各独立董事均具备履职所需丰富的专业知识和经验。董事会中女性董事2人，30-50岁董事3人。



中邮证券持续完善治理体系，不断提升内部控制水平。报告期内，公司“三会一层”运行有效，授权管理清晰，决策机制顺畅，治理规范，内控制度体系完善，管理架构和岗位设置合理，监督评价执行到位，内部控制机制健全。

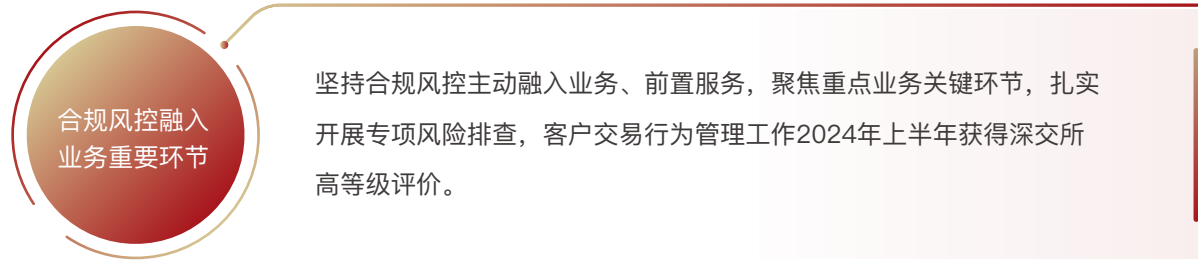


### 严守披露规范

中邮证券不断完善信息披露管理制度体系，严格落实监管要求，报告期内，依法合规完成年度信息披露和各类临时信息披露工作，定期开展信息披露培训和评估，强化合规意识，严控审核流程，确保公司信息披露工作真实、准确、完整、及时、有效完成。

## 全面防范金融风险

公司持续推进“全面合规、主动合规、持续合规”长效机制建设，落实全员合规管理，强化内部监测监控、自查自纠。持续健全公司全面风险管理体系，强化风险监测预判，提高风险识别处置能力。



持续完善  
风险政策制定

报告期内，综合考虑发展战略、经营绩效、资本实力、流动性、合规性及公司能够承受的总体风险水平等维度，制定发布了《中邮证券有限责任公司2024年度风险政策》；通过制定发布自营、资管、投行、财富等主要条线业务授权书，将风险政策进行细化分解，推动落地执行。

加强风险管理  
信息系统建设

公司已建成符合监管要求、与自身业务发展相适应、覆盖各主要风险类型和业务条线的风险管理信息系统,主要包括净资本动态监控系统、全面风险管理系统、内控平台系统等。报告期内,公司持续加大风险管理技术投入，完成市场风险系统、风险信息监测系统、全面风险管理系统的升级改造。

加强风险管理  
文化宣导

公司持续推进风险管理文化建设,通过多种形式进行风险管理文化宣导，深植风险管理理念。报告期内,公司组织开展包括操作风险、风险管理文化、压力测试、信用风险、全面风险管理等专题培训;发布《投资顾问展业八要八不要》,推行“规范上墙”，实现合规要求“看得见”“能落地”，推进合规意识“入脑入心”。

反洗钱

健全管理架构

中邮证券严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规，建立组织健全、结构完整、职责明确的洗钱风险管理架构。公司董事会对反洗钱内部控制承担最终责任，设立反洗钱工作领导小组，组长由公司总经理担任，领导开展工作，全面提升反洗钱工作质效。

保障股东、投资者合法权益

公司在成长和发展的同时，高度重视对股东、投资人的回报，在兼顾公司长远利益、全体股东的整体利益的同时，不断推进公司可持续发展。公司建立了科学的分红机制，严格执行《公司章程》相关利润分配政策，充分保护的合法权益。2024年，公司实行现金分红占2023年度合并口径净利润的比例为15%。

公司按时还本付息，报告期内未出现债务违约或延迟支付本息的情况。

增强能力建设

反洗钱培训工作

报告期内，公司高度注重提升培训的专业性和全面性。**一是**公司积极组织参与外部专业培训讲座，学习反洗钱领域的最新监管动态和检查实践，以提高员工在反洗钱工作领域的专业性。**二是**公司针对不同岗位和层次的员工制定有针对性的培训计划，确保每位员工都能掌握反洗钱知识。

反洗钱宣传工作

报告期内，公司紧扣“金融为民 反洗钱在行动”主题，挖掘邮政板块特色，充分发挥自身优势，打造宣传工作亮点。**一是**利用中国邮政在乡村地区的网点优势，开展了反洗钱知识下基层的惠农活动。**二是**积极开拓宣传阵地，不仅活动进校园、进社区，还对邮政集团旗下的非金融板块公司进行有针对性的宣传推广。

报告期内

公司共参与外部反洗钱培训	4场
组织合规人员月度反洗钱培训	7场
组织新员工入职培训	1场

报告期内

公司分支机构开展反洗钱宣传活动达	70场
微信公众号推送文章	50余篇
累计受众人数达	70万人





# 服务国家战略

中邮证券作为央企控股证券金融公司，心怀“金融报国，金融兴邦”的使命，始终坚持金融服务实体、金融服务民生的经营原则，持续提升专业能力，积极主动服务国家战略，践行金融使命担当，以自身高质量发展推动经济社会高质量发展。

## 做好金融“五篇大文章”

中邮证券切实将中央精神和决策部署贯彻落实到项目开发、产品研发、市场营销、客户服务等全流程、各环节。公司心怀“国之大者”，以高度的责任感和使命感积极投身金融强国建设，把功能性放在首位，精心擘画邮政金融“五篇大文章”证券篇，用心用力用情写好“矢志服务实体经济和广大投资者”的时代答卷。



科技金融：累计发行科创债 3.08 亿元、可转换公司债 2.8 亿元，落地新三板定增等项目；围绕科创企业成立 2 只资产管理计划，引导更多资金流向新质生产力方向；贯彻“并购六条”，发力财务顾问业务，支持上市公司向新质生产力方向转型升级，助力构建“科技—产业—金融”良性循环，实现科技和金融“双向奔赴”。

报告期内	
累计发行科创债	3.08 亿元
可转换公司债	2.8 亿元

绿色金融：公司积极布局绿色金融领域，打造绿色金融发展新高地。中邮证券成立“双碳”领导小组，从顶层设计层面进行统筹规划、精准决策。报告期内，在投行业务“主战场”，通过发行绿色债券等方式，引导更多资金“滴灌”绿色产业；在自营和资管业务领域，投资 8 个绿色项目，总投资规模达 3 亿元。同时，中邮证券制定本单位年度生态环保工作目标，编制《中邮证券有限责任公司 2024 年绿色邮政建设行动暨生态环境保护工作要点》，并与各分公司签订《生态环境保护工作责任书》，出台年度绿色金融指标考核计分细则，进一步压实主体责任，全力做好绿色金融工作。以绿色为导向的企业发展观正在中邮证券萌芽、抽条，并将长成参天大树。

普惠金融：公司积极发展保险委外业务，深化银证合作，深入挖掘地区机构客户的潜在需求，积极拓展对公展业，助力广大社会群体，尤其是中小微企业等群体能够平等地享受到金融服务，共享经济发展成果。为了满足百姓日益增长的多元化金融需求，公司进一步丰富资管产品供给，提高产品收益，用专业和创新持续拓展普惠金融的服务边界，让金融服务的温度惠及更多人群。报告期内，公司在 49 家参团数量低于 20 个的券商机构中，承销量位居第一。

养老金融：公司积极面向老年群体组织开展投资者保护教育活动，积极宣传防范非法证券知识。通过设计专题活动游戏环节等方式，寓教于乐，逐渐增强老年群体对非法证券的防范意识。同时，考虑到老年群体的投资需求和风险承受能力，公司在产品设计上确立了“低波稳健”的投资风格。报告期内，用心打造出“邮利来”、国债逆回购等多个低风险稳健型产品系列，有效满足老年客群多样化的投资需求。

数字金融：公司明确提出“数字中邮，协同赋能”的科技战略及“数字化、智能化、生态化”的科技愿景，全面落实科技赋能，实现系统信创升级。通过科技战略和数字化转型提升服务质量和风险管理。报告期内，公司联手恒生电子建设新一代 LDP 极速交易系统，在上交所、深交所上线恒生 FPGA 极速行情系统，为量化交易客户提供实时准确的极速行情信息和高效稳定的极速交易通道，交易性能跻身行业第一梯队。持续推进 ITBP 业技融合新模式，利用数据挖掘技术赋能“两法”落地，提升 AUM。构建“1+N”ITBP 团队，推动 IT 业务前置，让科技人员与业务人员成为合作伙伴，协同规划项目，共同服务客户。科技人员通过对业务系统数据的整合，构建客户、

产品数据模型,为智能获客、营销、服务提供数据基础,助力业务人员开展精准营销。在业内率先上线异常交易监控信创系统,该系统集合了公司客户交易持仓数据、账户开户数据以及交易终端数据等信息,可自动识别、全面监控 5 大类、14 小类客户异常交易行为。荣获深交所 2024 年上半年会员客户交易行为管理效果评价中获评最高级四星半;“2024 中国证券业数字化转型新锐君鼎奖”、2024 年信创“大比武”金融安全赛道一等奖。



## 服务区域经济

### 一是公司持续在融资端发挥专业价值。

报告期内,服务重大战略区域内企业客户发行投资银行类项目 96 个,直接融资规模超千亿元,多个项目发行利率创新低,助力重大区域高质量发展。

### 二是公司持续在投资端支持产业发展。

报告期内,通过自有资金以及资管受托资金投向国家重大战略区域超四百亿元,助力解决地方资金难题,支持重大项目落地。

### 三是公司持续在销售端支持重大战略区域建设。

报告期内,公司参与了天津、湖南、河北、贵州、江西、安徽、湖北、吉林、内蒙、青海、西藏、陕西、云南 13 个省市自治区地方政府债券承销工作,累计承销资金达 150 亿元,有力保障了当地棚户区改造、轨道交通、保障性住房和污水处理等重点公共基础设施项目建设。

### 四是充分发挥金融综合服务优势。

报告期内,与多个地方市(区)政府、地方国企、金融机构等签署战略合作协议,持续助力国家重大战略区域的经济结构优化。

## 支持乡村振兴

报告期内,制定并印发《中邮证券有限责任公司2024年服务乡村振兴工作计划》,发挥自身专业优势,立足当地资源禀赋和产业特色,不断丰富实质性帮扶形式。

**服务脱贫地区直接融资。**为西藏脱贫地区企业发行公司债 4 只,为重庆地区企业发行公司债 1 只,债券募集资金投入乡村振兴相关领域,通过市场化的手段服务于乡村振兴战略的实施。

**深化结对帮扶成果。**响应证券业协会“一司一县”结对帮扶号召,报告期内,在陕西省商洛市商州区、陕西省商洛市洛南县、重庆市城口县、新疆麦盖提县、山西省左权县等 5 个地方开展结对帮扶项目 20 项,包括智力帮扶、消费帮扶、产业帮扶、教育帮扶等多个类型。

**全面落实《证券行业促进乡村振兴公益行动发起人协议》。**与中国乡村发展基金会合作,参与邮爱爱心包裹、邮爱奖学金、新长城大学生资助等公益项目 3 个,覆盖“服务乡村振兴”“开展慈善公益行动”和“践行新发展理念”等领域,在促进共同富裕道路上贡献中邮证券力量。

在陕西省商洛市商州区、陕西省商洛市洛南县、重庆市城口县、新疆麦盖提县、山西省左权县等

5 个地方

开展结对帮扶项目

20 项

与中国乡村发展基金会合作,参与邮爱爱心包裹、邮爱奖学金、新长城大学生资助等公益项目

3 个



图：陕西省商洛市洛南县“鸿雁农场”农耕体验园项目



图：重庆城口周溪乡党支部和中邮证券重庆分党支部党建联学共建



# 践行金融为民

中邮证券作为资本市场建设的参与者、见证者，以党的二十大精神为指引，积极主动服务党和国家事业大局。秉持以人民为中心的发展思想，守正创新，砥砺深耕，坚持“金融报国”理念，践行“金融为民”使命，全力推动经济社会高质量发展和更好满足人民对美好生活向往的重大政治责任。

## 完善投资者保护

报告期内，中邮证券深入贯彻落实监管要求，切实履行投资者保护责任，公司全面强化适当性管理体系建设。

一是对管理制度和业务制度进行系统性修订与完善，形成覆盖产品准入、客户分类、风险揭示、动态管理等环节的制度规则体系，为合规运营筑牢制度根基；

二是公司积极推进数字化转型战略，着力提升业务系统的智能化水平。通过智能双录等功能建设，为适当性业务效能提升助力，进一步增强业务规范性与标准化程度，为投资者提供更简便、更快捷的优质服务；

三是建立常态化的自查与培训机制，全面排查适当性管理执行情况，及时发现并整改潜在问题，年内面向分支机构合规专员及业务运营人员开展多次专题培训，持续提升从业人员专业能力，切实履行金融机构的社会责任。

## 开展投教活动

围绕新发展理念，聚焦投资者诉求，多元布局深耕投教，持续开展内容丰富、形式多样、获得感更强的投教服务，守护好老百姓的“钱袋子”，彰显投教为民初心。打造“有温度、有热度、有态度”投教产品体系，帮助投资者了解金融知识、明悉监管政策、业务规则和投资风险，引导投资者树立“三投资理念”。

投教有“招”，着力提升投资者教育及保护质效，高质量推进投保投教工作。设计推出新“国九条”邮折，以“邮”为媒，寓教于“邮”，方寸之间，呈现资本市场高质量发展新图景；创新活动场景，走进社区、校园、企业、商圈、景点、主题邮局等，多维度覆盖更多投资群体；针对重点帮扶地区开展讲座、财商课堂、集市宣传等，通过投资者教育向农村的渗入式延伸，助力乡村振兴；结合邮政资源禀赋，打好深化协同牌，通过全国 500 多家邮政基层网点多媒体设备开展反诈防非系列宣传，覆盖人次超百万，开展“我是返箱行动π”系列活动，活动宣传累计触达人群超 3292 万人次；公司汇聚多方力量、跨越祖国大江南北，成功举办“防非健康跑”公益活动，共筑防非反诈防线，形式“全民防非有你‘邮’我”的宣传效果。报告期内，公司持续深化投资者教育工作，全年累计举办投教活动 780 场，覆盖投资者 64.57 万人次。同时，公司积极创新投教形式，围绕投资者需求制作原创投教作品 273 件，包括海报、图文、视频等多种形式，以专业能力赋能投资者服务，切实推动投资者权益保护工作走深走实。

### 报告期内



图:中邮证券开展“聚焦五篇大文章，投教助力金融强国”（陕西站）—走进国际医学投资者教育活动





图:中邮证券为全面宣传贯彻新“国九条”，加强“1+N”政策体系宣传引导，制作推出新“国九条”主题邮折，以“邮”为媒，寓教于“邮”



图:中邮证券制作的金融“五篇文章”系列手绘画



图:中邮证券紧跟创新步伐，推出可种植种子投教明信片  
通过一张“会发芽的纸”，传递金融知识，让“宣教之花”在投资者心中“落地生根”



图:中邮证券开展“2024年中国证券业防范非法证券宣传线上健康跑”第二十五站公益活动





图:中邮证券开展“助学圆梦，青春起航”教育帮扶暨2024年“金融教育宣传月”主题投教活动，助力乡村振兴

图:中邮证券联合陕西投资者教育领航者联盟开展中国邮政“2024我是返箱行动π”绿色公益活动



图:中邮证券在西安小寨邮局开展“2024年世界投资者周”邮局快闪投教活动

图：中邮证券开展“长安防非古韵集·雅叙丹凤”主题宣传活动



图：中邮证券走进秦岭脚下鄠邑区蔡家坡开展2024年防非宣传月暨中邮证券《股东来了》（2024）投教专场宣传活动



图：中邮证券开展“金融强国绘蓝图 投教为民谱新篇”投教大讲堂主题投教活动



# 提升客户体验

中邮证券始终坚持“服务实体经济发展，致力客户财富增长”的使命，注重客户资产长期留存。通过加强数字化建设、构建多维服务场景，优化服务模式；此外，积极回应并解决客户的实际需求，注重客户关系维系，全力提升客户体验。

## 服务模式优化

### 以精准检查促提升

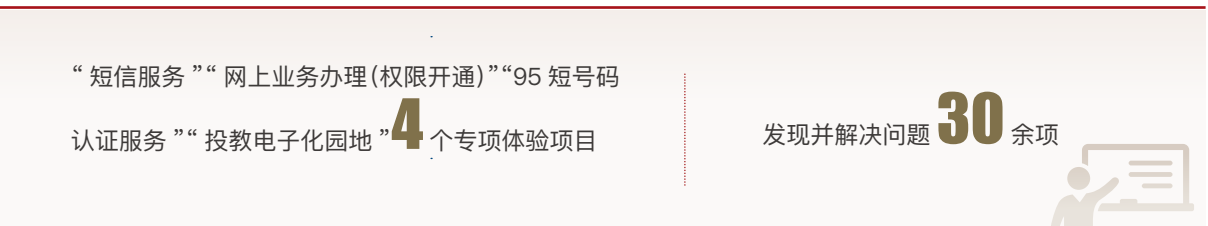
公司聚焦服务质量检查，精准发力。报告期内，依据公司制度制定检查方案，针对服务网点明确检查标准与方式。通过现场检查、调审资料、暗查暗访等多种方式相结合，重点对呼叫见证团队、分支机构的服务环境设施、服务礼仪纪律、业务办理规范性专业性等问题进行检查，强化履职管理、闭环管理以提升服务质量。全年完成呼叫见证团队现场检查 4 次；分公司调审资料检查 4 次，覆盖率 100%；网点窗口服务检查 89 次，检查率 161.82%，覆盖率 100%；发现问题 22 频次，整改完成率 100%，并适时复查，推动服务持续优化，促进服务效率与质量显著提升，为高质量发展筑牢基础。



### 以客户体验优服务

中邮证券构建了客户体验管理人员、客户体验优化师、客户体验员三级队伍，完善组织框架，通过一线体验官的眼睛发现客户服务方面的问题，解决客户的实际需求。发布了《客户体验组织及流程优化方案》，进一步明确了客户体验工作环节，促进部门协同。报告期内共开展了“短信服务”“网上业务办理（权限开通）”“95 短号码认证

服务”“投教电子化园地”4 个专项体验项目，发现并解决问题 33 项，有效改善了客户在办理业务、接受服务过程中的感受。



### 以智能客服强支撑

智能客服平台二期项目完成上线，新增智能语音、智能回访服务场景，优化在线客服访客端，提升客户体验；通过智能知识库、培训考试、智能助手等协助坐席查询更加便捷，提升坐席服务效率；新增定制化大屏、定制化报表等模块，管理更便捷；新增智能客服 APP，移动办公更灵活；新增在线视频导航数字人服务，实现可视化业务指引。

## 规范积极解决客户投诉

公司秉承“服务客户 至诚至臻”的服务理念，通过关注客户的需求和期望，不断优化产品、加强管理，持续提升客户满意度。公司严格履行监管规定，牢牢把握金融工作的政治性、人民性，将投诉处理作为践行“以人民为中心”发展思想的关键抓手，从体系构建、流程督导、科技赋能、能力提升四维协同发力，深化源头治理，筑牢投资者权益防线。公司建立“三层级投诉组织保障”机制，形成“多级联动、总分协同”的高效格局，明确各部门权责，强化跨部门沟通协作，为投诉处理提供坚实的组织保障，切实把解决投资者诉求摆在首要位置。





# 专注人才培养

公司切实发挥职工代表大会等民主管理模式，维护职工合法权益，持续打造具备专业精神的人才队伍，优化以“领军人才为代表，中高端人才为支柱，专业人才为主体”的队伍架构。此外，积极组织团队建设活动，设立多种渠道倾听并关怀员工，塑造和谐职场环境，保障公司和谐健康发展。

## 服务模式优化

### 落实民主管理

持续推动民主管理，不断提高职代会议题质量，确保议题的广泛性、代表性。在公司出台涉及职工切身利益的制度和办法时，组织职工深入研讨，充分发挥广大职工参与公司发展的能动性，促进企业稳健经营和可持续发展，为构建和谐劳动关系奠定坚实基础。

在落实企业民主管理工作中，为发挥职工代表大会作为企业职工行使民主权力组织机构的作用，公司出台涉及职工切身利益的制度和办法时，组织职工深入研讨，充分发挥广大职工积极参与公司发展的积极性，促进公司的稳健经营和可持续发展，为构建和谐劳动关系奠定坚实基础。报告期内，公司组织召开了公司职工代表大会 2 次，组织开展议题征集等工作，切实发挥工会参与民主管理的职能作用。标志着广大职工民主权益的体制、机制更加完善，更好的促进公司提高企业管理水平和可持续、更加稳定的发展。

公司工会充分发挥维护职工合法权益职责，深入了解职工相关劳动权益产生纠纷情况，及时与相关部门取得联系，积极沟通处理职工维权诉求，及时处理跟进离职人员流程，保障职工权益。

### 组织员工培训

中邮证券高度重视员工成长，聚焦打造高素质专业化人才队伍，通过教育培训和实践锻炼，全方位赋能，不断提升人才队伍政治素养、理论水平、专业能力和实践本领。

根据公司战略规划、业务发展需要，结合各部门培训需求，公司整合培训资源，稳步推进各类培训活动开展。截至报告期内末，全年累计参加行业协会、监管机构、资本市场学院等培训 65 场，组织开展公司业务及综合培训 124 场，合规跟岗学习 15 人次。

全年累计参加行业协会、监管机构  
资本市场学院等培训

**65** 场

组织开展公司业务及综合培训

**124** 场

合规跟岗学习 **15** 人次



图：人民大学教授庞红在公司开展  
中层领导人员能力提升专项培训班讲授《中国经济高质量发展的机遇与调整》

公司着力加强人才队伍梯队建设，强化优秀干部人才储备，制定关于加强年轻干部队伍建设的意见，形成优秀年轻干部库，加大优秀年轻干部选拔使用力度，优化干部队伍结构。为提高干部综合素质，结合公司实际，制定印发《中邮证券有限责任公司干部双向交流管理办法》，加强干部人才多岗位交流锻炼，不断拓宽视野，增长才干，为公司高质量发展提供坚强的组织保障和干部人才队伍支撑。

## 人才发展激励

中邮证券实施有针对性的差异化薪酬激励措施,持续完善市场化发展激励机制。



### 打通员工职级通道

以公司战略发展规划为导向,按照“绩效优先、兼顾能力、简洁有效”的原则,对标行业市场,明确不同业务条线、不同层级任职者所应具备的胜任资格要求,向关键业务、关键层级、关键岗位、关键人才倾斜,树立“不论身份,只看能力”的人才观,塑造“能力素质、职责权限、薪酬水平相统一”的管理理念。



### 完善薪酬分配机制

遵循“总量控制、结构优化”的原则,围绕“统一规范薪酬结构、明确职级任职资格、完善市场化薪酬分配机制”的思路,搭建符合公司实际的薪酬-职级体系,实现约束与激励相统一、员工薪酬与绩效贡献相匹配。



### 充分利用绩效考核调动干部员工积极性

建立健全激励约束机制,突出贡献导向,将员工利益与企业利益最大程度上结合,以“做成了什么,产生多大成果”作为衡量工作成效的依据,让贡献大者、绩优者多得,推动形成“能者上,优者奖”的正确导向,有效激发干事创业活力。



### 员工关怀关爱

(1) **创造温馨环境和谐氛围,提升职工获得感和幸福感。**报告期内,公司不断加强职工小家建设,为各工会小组配备急救箱,配发书籍和文体活动物品,完善总部哺乳室升级。组织开展元旦春节“送温暖”活动,慰问困难职工和劳模、先进共计12人;关心员工的婚葬嫁娶、生育、退休等事宜,及时进行慰问会员近百人,响应了中央创建和谐社会倡议,使员工真真切切感受到组织的关心和温暖。办理职工住院医疗、女职工特殊重大疾病两项互助保障线上投保工作和组织开展在职职工重大疾病互助保障活动续签工作,参加投保人员超五百人。

(2) **组织开展丰富多彩的主题、文娱活动。**工会围绕企业中心任务,在积极发挥桥梁纽带作用、丰富员工文化生活、切实关爱员工等方面做了很多工作。

### 组织开展丰富多彩的主题、文娱活动



组织参加“2024 年中国邮政网络春晚”节目录制、直播收看及优秀节目评选。选送节目喜获优秀节目三等奖,公司获得特别贡献奖;



组织开展 2024 年新春联欢会。节目内容首次采用总分联动,演出形式首次采用现场互动+线上直播。助力企业文化宣贯,制作《中邮证券新春联欢集游册》,将公司最新企业文化嵌入联欢会手册和活动进程之中,受到员工们的喜爱和好评;



组织开展安全生产防暑降温活动。为确保一线职工的身体与健康与作业安全,积极响应“工会送清凉、防暑保安康”的号召,为总部及各分支机构统一配备安全急救包;开展暑期安全生产知识答题活动,动员职工积极参与,学习掌握防暑降温急救常识、安全生产举措等关键点。通过“线上+线下”的形式,组织开展了“人人讲安全 个个会应急——畅通生命通道”实践学习,邀请专业人员教授火灾逃生注意事项、心脑血管疾病预防,并在现场利用医学模型学习心肺复苏、AED 的使用、海姆立克急救法等突发事件的应急处理;



组织观看爱国主义电影。结合新中国成立 75 周年之际,为深入贯彻爱国主义精神,铭记历史,缅怀先烈,增强广大干部职工家国情怀,激发工作热情与民族自豪感。



图:中邮证券组织开展“健康服务周”活动



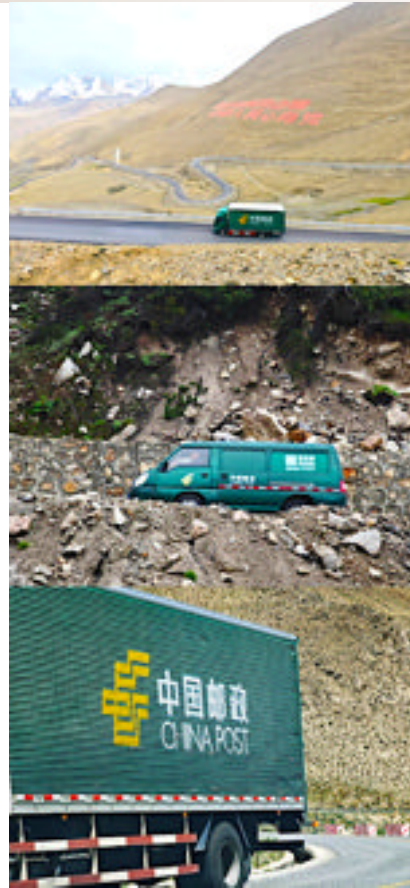
图:中邮证券工会开展职工心理关爱大讲堂活动



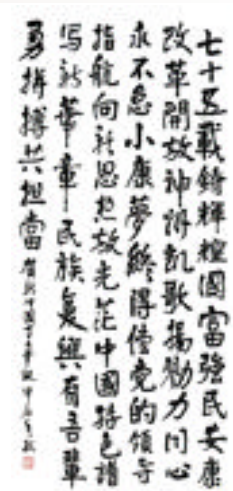
图:开展“智猜灯谜 喜闹元宵”  
2024年新春元宵节灯谜活动



图组：庆祝中华人民共和国成立 75 周年书画摄影作品展活动作品。



图：《传邮万里，国脉所系》党建工作部



图：《贺新中国七十五华诞》陕西分公司



图：《静谧溪谷》工会



组织开展形式多样的文体活动。公司工会组织开展体育赛事、艺术表演等多样化活动, 结合各类主题, 丰富广大职工的业余文化生活, 倡导积极、乐观、健康、向上的生活风尚, 陶冶情操, 凝聚职工力量。



图：公司组织员工参加2024年  
邮政集团全国邮政职工健身操（舞）展示赛



图：公司选派员工参加第四届  
“和谐企业杯”邮政职工乒乓球比赛



图：公司选派员工参加中央和国家机关庆祝新中国成立75周年足球比赛



图：公司篮球队参加邮政集团直属机关“礼赞新中国奋进新时代”篮球比赛亚军

(3) 关注职工急难险重问题，及时施以援手。在职工遇到重大疾病困扰的时候，积极与党支部沟通协作，第一时间发出倡议，号召广大党员、职工发扬团结友爱精神，伸出援助之手，解决了职工燃眉之急。



# 共建美好未来

中邮证券高度重视履行社会责任,将可持续发展理念融入企业日常运营中。通过环保、公益等举措,持续回馈社会。

## 参与志愿服务活动



中邮证券深入学习贯彻习近平总书记关于学雷锋活动的重要指示精神,响应邮政集团“传承雷锋精神,争做时代新人”志愿服务活动倡议,中邮证券各级组织围绕“环境保护”“金融安全”等方面开展了形式多样的志愿服务活动。



图:公司总部团委联合其他单位在前门街道开展志愿活动

## 贯彻落实绿色战略



中邮证券积极服务国家“双碳”战略,通过发挥“投行+投资+研究”的专业优势,助力绿色金融发展,创新绿色金融工具,从稳健运营、可持续金融、绿色债券、绿色金融知识普及、绿色研究、碳减排、绿色办公、环境友好、回馈社会等方面,积极履行企业社会责任,努力为客户、股东、员工、社会等利益相关方创造价值。

助力绿色及新质生产力企业融资服务低碳发展

报告期内,一是积极通过投资银行业务助力企业融资,加强对新质生产力、绿色相关企业服务,为企业提供多样化综合金融服务,降低融资成本,服务绿色低碳发展。公司联席主承销的“中建三局集团有限公司2024年面向专业投资者公开发行科技创新可续期公司债券(可持续挂钩)(第一期)”“平邑财金投资集团有限公司2024年面向专业投资者公开发行企业债券”成功发行,助力构建“双碳”领域技术体系与产品体系、低碳项目建设;

引导资本支持新质生产力企业促进技术与产业升级

二是充分发挥绿色金融的积极作用,通过自有资金和资产管理计划积极参与新质生产力相关企业的融资发展,通过投资相关企业证券,设立资管计划募集资金,引导资本为新质生产力相关企业提供直接融资支持,促进绿色技术创新及新质生产力发展应用,助力新质生产力发展,协助推动相关企业的技术创新和产业升级;

赋能绿色金融与产融融合助力实体经济发展

三是通过提供研究支持,服务绿色金融发展,助力资本与产业融合,推动实体经济发展;

引导资本支持新质生产力企业促进技术与产业升级

四是持续响应国土绿化工作要求,落实国家绿色理念宣传,组织公司员工通过义务植树、绿色节能降碳宣传等方式,身体力行践行绿色发展、传播节能理念、宣传节能意识。



图:中邮证券直属机关志愿服务队前往通州张家湾公园开展植树护林志愿服务活动



图:中邮证券福建分公司联合邮政、中邮保险开展“手植一棵树、绿化一片天”义务植树主题党日活动



图：中邮证券重庆分公司参加  
重庆市证券期货业协会义务植树活动



图：中邮证券江苏分公司开展“绿化家园 美丽乡村”植树节活动



图：平邑财金投资集团有限公司2024年面向专业投资者  
公开发行企业债券成功发行，助力低碳示范项目建设运营



恪尽社会责任 融入发展新篇  
力行环保公益 回馈社会长远





# 结 篇

《中邮证券有限责任公司2024年度社会责任报告》是中邮证券有限责任公司2024年度社会责任工作的总结。中邮证券作为国资控股证券公司，兼顾金融企业与国有企业承担的双重社会责任，积极践行公司“专业创造价值 实干成就梦想”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、绿色环境保护等各方面积极履行企业社会责任。

本报告根据国务院国有资产监督管理委员会发布的《关于中央企业履行社会责任的指导意见》《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》，中国证券监督管理委员会发布的《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第2号——年度报告的内容与格式》（第五节 环境和社会责任）要求等相关规范性文件，同时结合公司特点进行编制。本报告经公司董事审阅。本报告期涉及的时间范围为2024年1月1日至2024年12月31日，特别注明的除外。

本报告在公司官方网站（[www.cnpsec.com](http://www.cnpsec.com)）公开披露，方便投资者阅读、下载。

专业创造价值 实干成就梦想

