

2016 廣發證券 社會責任 報告



廣聚愛 發於心



廣聚愛 發於心

廣發證券社會責任報告

釋義

釋義項	釋義內容
報告期	指 2016年度（2016年1月1日至2016年12月31日）
本公司、公司、母公司、廣發證券	指 廣發證券股份有限公司
本集團、集團	指 本公司及併表範圍內的子公司（附屬公司）
廣發公益基金會	指 廣東省廣發證券社會公益基金會
廣發控股香港	指 廣發控股（香港）有限公司
廣發資管（香港）	指 廣發資產管理（香港）有限公司
廣發投資（香港）	指 廣發投資（香港）有限公司
廣發期貨	指 廣發期貨有限公司
廣發信德	指 廣發信德投資管理有限公司
廣發乾和	指 廣發乾和投資有限公司
廣發資管	指 廣發證券資產管理（廣東）有限公司
廣發基金	指 廣發基金管理有限公司
易方達基金	指 易方達基金管理有限公司
融資融券	指 公司向客戶出借資金供其買入上市證券或者出借上市證券供其賣出，並收取擔保物的經營活動
新三板	指 全國中小企業股份轉讓系統
香港聯交所	指 香港聯合交易所有限公司
深交所	指 深圳證券交易所
中國證監會	指 中國證券監督管理委員會

2016 廣發證券 社會責任報告

報告編制說明

報告概況

本報告披露廣發證券股份有限公司2016年履行社會責任，推進可持續發展的真實情況。

報告時間範圍

2016年1月1日~2016年12月31日，部分內容超出上述範圍。

報告發布周期

年度報告。公司于2011年起連續七年發布了社會責任報告。

報告組織範圍

如無特別說明，報告組織範圍包括廣發證券股份有限公司總部、20家分公司、264家證券營業部、5家全資子公司（包含：廣發資管、廣發期貨、廣發信德、廣發乾和、廣發香港）、1家控股子公司（廣發基金）和1家參股子公司（易方達基金）。

報告資料說明

報告中的財務資料來自經審計符合國際財務報告準則編制的2016年度財務報告，並經德勤有限公司審計。財務報告及審計報告詳見《廣發證券股份有限公司二〇一六年度報告》。其他數據以2016年為主，主要來源於公司內部統計。除特別說明外，本報告所列數據以人民幣為單位。

報告編寫標準

香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》、深交所《主板上市公司規範運作指引》參考：全球報告倡議組織《可持續發展報告指南（G4）》及金融服務業補充指南、中國社會科學院《中國企業社會責任報告編寫指南（CASS-CSR3.0）》。

遵守《環境、社會及管治報告指引》情況

本年度已遵守《環境、社會及管治報告指引》載列的“不遵守就解釋”條文，並在《廣發證券2016年度社會責任報告》中進行相關信息的披露。

報告可靠性保證

目前本報告採用自發布級別，在適當時間將引入第三方審核驗證。

報告獲取方式

本報告之電子版可在香港聯交所網站（www.hkex.com.hk）或公司網站（www.gf.com.cn）下載。

本公司以中英文兩種語言編制本報告。在對本報告的中英文本理解上發生歧義時，以中文為準。

董事長致辭	01
公司概況	03
主要榮譽	05
社會責任源於文化	09
廣東省廣發證券社會公益基金會	13

服務客戶篇
用心對待每一位客戶 支持經濟發展

我們的業務	16
支持實體經濟發展	17
助推經濟結構調整	19
專業解決客戶所需所求	21

員工發展篇
以員工為本 成就報國之夢

高素質專業化隊伍	24
健全的職工權益保障	26
多層次的培訓體系	30
豐富多彩的工會活動	31

股東回報篇
關注價值成長 維護股東權益

企業價值持續增長	36
持續分紅	37
維護中小投資者權益	38
完善的合規風控體系	39

反哺社會篇
積極回報公眾 做合格企業公民

社會經濟貢獻顯著	42
綠色經營	43
熱心公益、回報社會	47
精準扶貧、對口幫扶	49

展望未來
回顧2016 展望2017

2016年履行社會責任的不足及改進	52
2017年社會責任目標	53

目錄

董事長致辭

2016年，世界經濟仍處於深度調整期，主要經濟體復蘇緩慢，“逆全球化”趨勢抬頭。中國經濟2016年增長速度6.7%，保持在合理區間，經濟穩中向好。面對複雜嚴峻的經濟形勢和中國經濟發展的新常態，資本市場“穩字當頭”，加大服務實體經濟力度，IPO家數和融資額創近五年來新高，再融資規模創歷史新高。公司深入學習貫徹習近平總書記系列重要講話精神，認真落實中國證監會的各項監管要求，堅持揚長補短、穩中求進的工作總基調，夯實基礎、鞏固優勢，保持公司穩健發展，加速向現代投資銀行轉型。

2016年，公司實現收入及其他收益總額27,488百萬元，實現歸屬上市公司股東的淨利潤8,030百萬元，取得了公司發展史上第二好的經營業績，各項業務指標和業績指標穩居行業前列。

2016年，中國證監會堅持依法監管、從嚴監管、全面監管，持續整頓市場秩序，保護投資者合法權益，切實服務供給側結構性改革，在複雜的形勢下更加重視維護資本市場穩定健康發展。公司順應監管理念變化，義不容辭地承擔維護資本市場穩定的責任，始終堅持“合規是底線，風險管理是生命綫”的要求，逐步實現合規和風控對分支機構、子公司的垂直管理，並着力推動風險管理前移，保持了較好的合規風控管理水平。

2016年，我們堅持“以客戶為中心”，在客戶有效需求能滿足、預期目標可達成、資產安全有保障、投資收益爭實現、服務質量無瑕疵等方面持續取得新進展；我們堅持以員工為本，把“每一位員工過上有尊嚴的生活”作為目標之一，通過企業文化建設、工會關懷等多種措施，保障員工權益，促進員工成長，成就金融報國之夢；我們不斷完善法人治理，加強對中小投資者利益保護，2016年接待機構投資者調研、業績路演等活動41次，持續打造“透明、陽光”的上市公司形象，促進企業價值持續增長，使股東獲得滿意回報。

2016年，公司進一步加大回報社會力度，積極踐行企業公民的社會責任。全年實現國家稅收3,480百萬元，每股社會貢獻值3.34元；我們通過“廣發公益基金會”積極開展扶貧濟困、捐資助學等活動，繼續開展“青春助力”大學生關愛項目以及“大學生微創業”活動，全年公益支出近19百萬元；我們持續關心環境和生態發展，倡導低碳環保，綠色辦公，綠色出行，積極通過提供優異的金融產品及服務支持促進節能環保企業發展；我們高度重視落實國家扶貧戰略，積極貫徹執行廣東省委貧困村幫扶要求，多措並舉促進幫扶村脫貧建設；我們積極響應中國證券業協會“一司一縣”扶貧倡議，對口幫扶海南省五指山市，發揮專業優勢開展金融扶貧、教育扶貧、引導產業扶貧等，建立完善長效的“造血”機制，幫助當地老百姓脫貧脫困。

2017年，我們將積極踐行企業文化核心價值觀，堅持服務實體經濟，維護資本市場穩定，不斷創造價值，向着具有國際競爭力、品牌影響力和系統重要性現代投資銀行的目標奮力邁進！

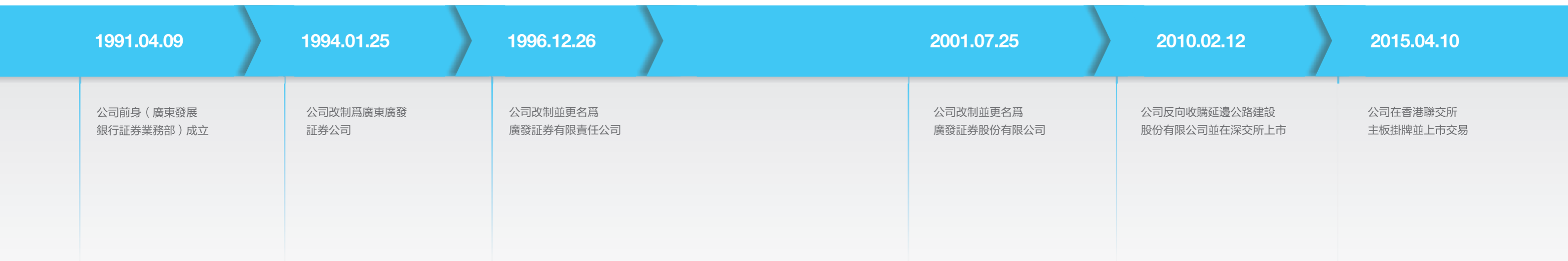
孫樹明

孫樹明 董事長
廣發證券股份有限公司



公司概況

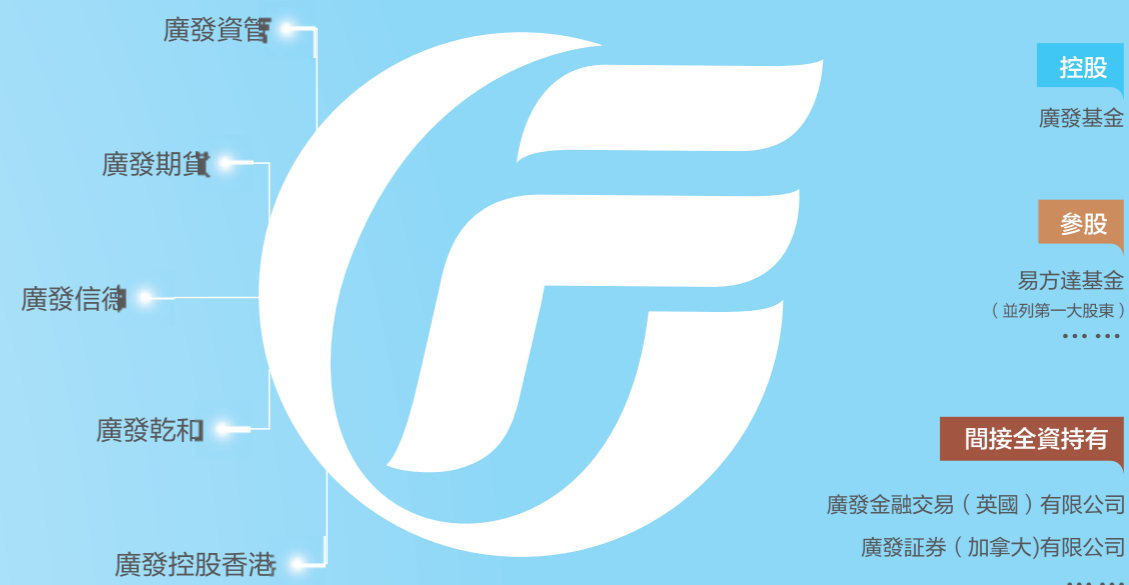
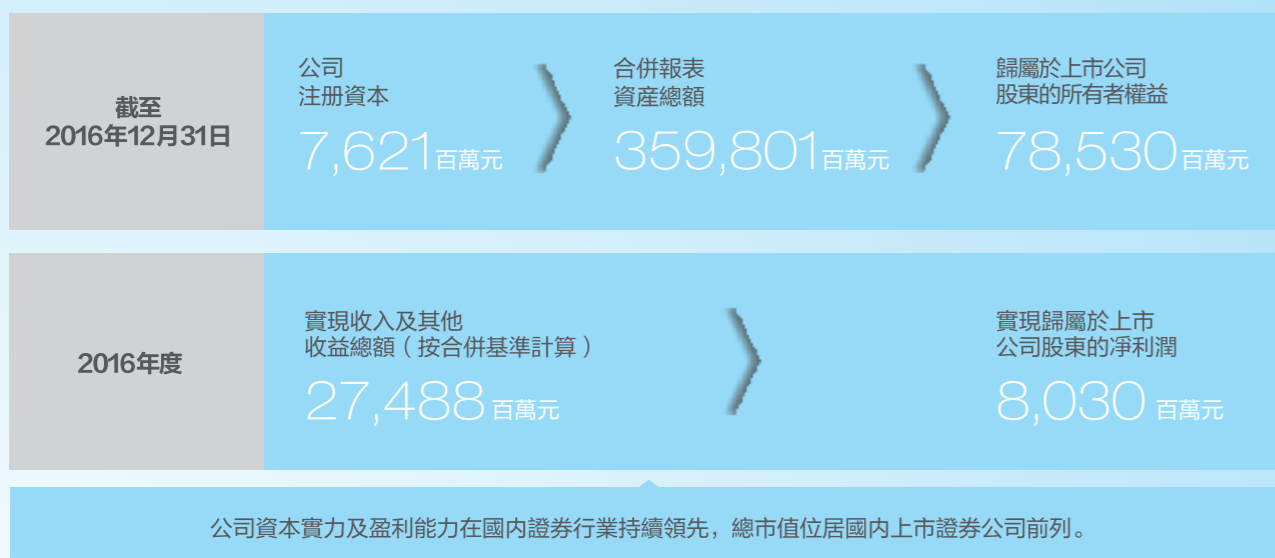
歷史沿革



集團規模

集團架構

公司旗下擁有五家全資子公司



截至 2016.12.31 公司共有分公司 20 家 / 證券營業部 264 家 / 行業排名前列

營業網點分布遍及全國所有省級行政區域，並重點覆蓋珠三角、長三角、環渤海等發達經濟區域。

公司主要榮譽

廣發証券

日期	授予單位	獎項
2016.02	中國證券投資者保護基金有限公司	投資者調查工作“優秀證券公司”
2016.03	南方日報	2015南方致敬 年度公益企業貢獻獎
2016.04	證券時報	2016中國區最佳全能證券投行 2016中國區最佳債券投行
2016.05	香港投資者關係協會	最佳投資者關係公司 - 新上市公司
2016.07	《財富》(中文版)	中國500強(第169位)
	中國證券報	2015年度金牛上市公司百強(綜合榜)
2016.09	香港公益金	公益榮譽獎
2016.11	中國證券報	2016年中國證券業金牛分析師五大金牛團隊獎
	香港大公文匯集團 北京上市公司協會 香港中國企業協會 香港中國金融協會 香港中資證券業協會 香港特許秘書公會 香港證券學會	最佳上市公司獎 最具品牌價值上市公司獎
2016.12	中國上市公司協會 上海證券交易所 深圳證券交易所	上市公司監事會卓有成效30強
2017.01	上海證券交易所	地方政府債券優秀參與獎

2016胡潤品牌榜公司品牌價值 **62** 億元 在上榜券商中位列第 **2**

《新財富》最佳分析師

《新財富》中國本土最佳研究團隊
第二名



《新財富》最具影響力研究團隊
第四名



煤炭開採行業	第一名	電子行業	第二名
汽車和汽車零部件行業	第一名	房地產行業	第二名
有色金屬行業	第一名	機械行業	第二名
非金屬類建材行業	第一名	軍工行業	第三名
基礎化工行業	第一名	食品飲料行業	第三名
環保行業	第一名	策略研究	第四名
金融工程	第二名	計算機行業	第四名

廣發資管

授予單位	獎項
證券時報	2016中國最佳資產管理券商
21世紀經濟報道	“金貝獎”之“2016 中國最佳證券資產管理公司”獎

廣發基金

授予單位	獎項
上海證券報	年度金基金TOP公司獎
中國基金報	2016年中國私募基金英華榜“最佳私募發行平臺”大獎

廣發信德

授予單位	獎項
21世紀經濟報道	2016年度創新券商直投
21世紀經濟報道	2016年度私募股權投資行業競爭力10強

易方達基金

授予單位	獎項
上海證券報	年度金基金TOP公司獎
上海證券報	固定收益明星基金公司

廣發期貨

授予單位	獎項
證券時報、期貨日報	中國最佳期貨公司獎
中國期貨業協會	最佳承辦獎—陪伴之星



社會責任源於文化

廣發證券企業文化綱要 ≡

我們的使命



以價值創造成就金融報國之夢

我們的願景



成為具有國際競爭力、
品牌影響力和系統重要性的現代投資銀行

我們的核心價值觀



知識圖強，求實奉獻；
客戶至上，合作共贏

我們的經營管理理念



穩健經營，持續創新；
績效導向，協同高效

我們獨特的文化建設 ≡

“我為廣發代言”活動

為展現公司員工的良好精神風貌，提升公司品牌形象，促進企業文化建設，公司面向全系統舉行了“廣發形象代言人”評選活動。經由外部專業機構及公司主辦部門共同組成的活動評審委員會嚴格篩選，綜合考慮參選員工精神面貌、工作表現及代表性等因素，結合網絡投票結果最終評選了10位代言人。



25周年文藝匯演

為了慶祝成立25周年，傳承和弘揚廣發企業文化，展現員工良好精神風貌和才藝水平，增強員工的榮譽感和歸屬感，公司在司慶期間舉辦主題為“二十五載圖強路，攜手同心譜華章”大型員工文藝匯演。

開展風險管理文化建設
提高全員風險管理意識

通過開展全員風險管理知識培訓和專業知識培訓，結合基礎學習、邊學邊練、主題宣傳、測試與評估等活動，提升員工風險管理意識和專業技能。

開展合規文化建設活動
增強全員合規意識

活動分四期，主題分別為員工執業行為、了解你的客戶、投資者適當性和資本市場改革，通過學習、研討、考試等方式，員工的合規意識明顯增強，成效明顯。

開展公司二級制度的
企業文化匹配性審計與修訂工作

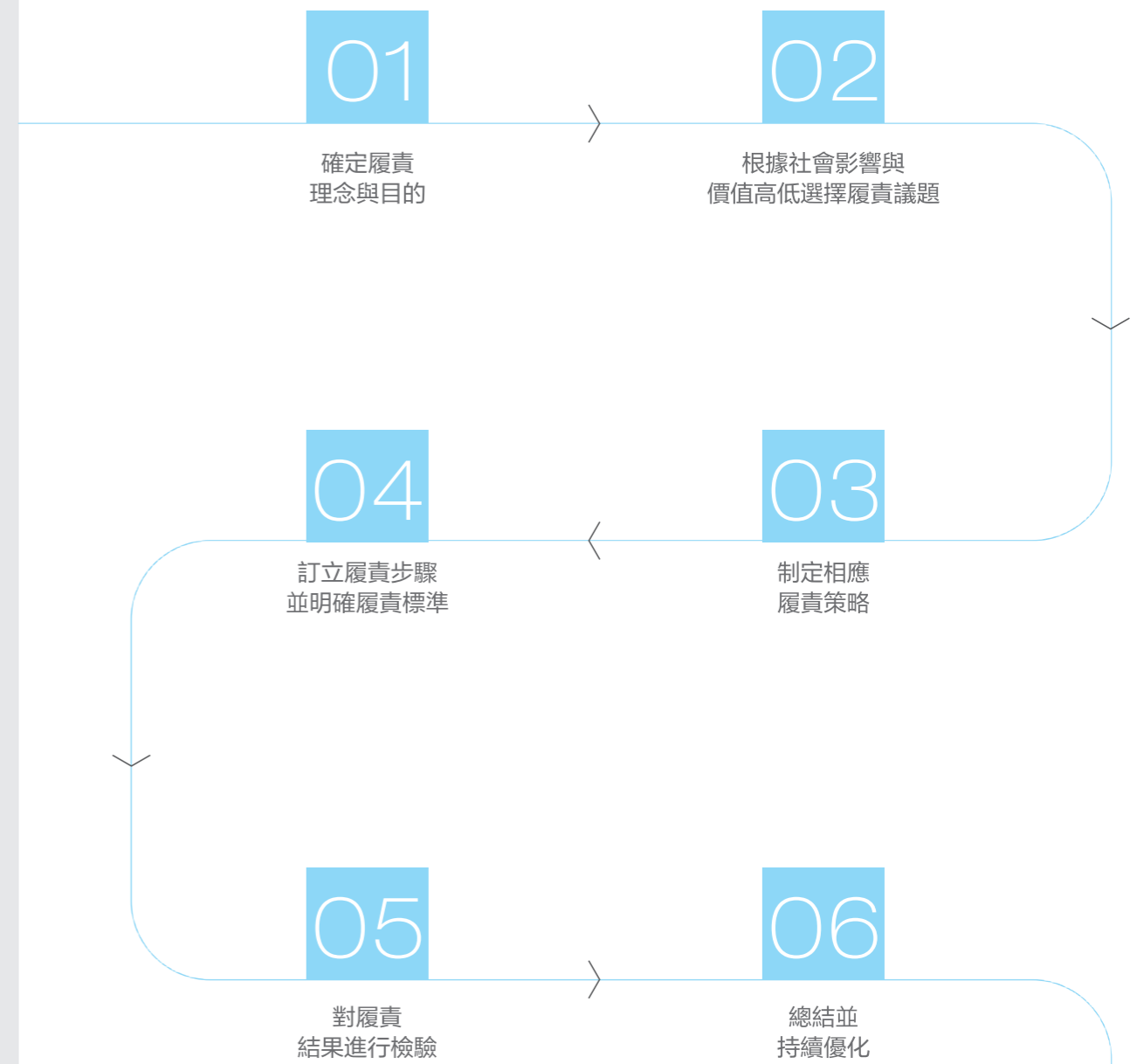
將公司制度與企業文化有機結合，將文化融入制度中，在制度中體現企業文化。

企業文化宣貫

針對性開發面向不同員工群體的企業文化課件，實施“覆蓋式”企業文化培訓，舉辦面向不同層面員工的企業文化現場授課22場，企業文化授課融入在各類培訓項目中，覆蓋公司重點培訓項目、業務條線相關培訓。



新員工培訓—企業文化宣貫



社會責任管理體系及利益相關方評估

我們不斷完善社會責任管理體系，豐富充實社會責任管理架構，已基本建立了履行社會責任的機制和流程，並根據公司實際情況，動態評估利益相關方，優化調整與利益相關方的溝通機制及溝通責任主體。我們深深知道，利益相關方的參與是公司發展及承擔企業社會責任不可或缺的重要組成部分，公司致力於與所有利益相關方保持順暢溝通，透過利益相關方的參與發展互惠共贏的關係，推動可持續發展。



廣東省廣發證券
社會公益基金會
GF Securities Social Charity Foundation
Of Guangdong Province
廣聚愛 發於心

2016
廣發證券
社會責任
報告

基金會介紹 ≡

由廣發證券及旗下三家子公司共同捐款4,300萬元發起設立的非公募公益型慈善基金會。廣發公益基金會於2011年1月正式註冊成立，並取得廣東省民政廳頒發《基金會法人登記證書》。



基金會宗旨 ≡

發揚廣發愛心，關注民生，熱心公益，扶貧濟困，助學興教，保護環境，推動構建和諧社會，促進可持續發展。“廣聚愛發於心”詮釋着廣發證券的公益理念，我們從點點滴滴的民生做起，涵蓋扶貧、賑災、教育、環保等多個領域，作為企業公民，為更多的人送去温暖。

基金會運作 ≡

廣發公益基金會具有法人地位，其財產及收入完全獨立。公司每年向廣發公益基金會捐贈相應資金，通過基金會開展公益慈善、扶貧、捐贈等重要活動。公益基金會嚴格按照《基金會管理條例》等制度運作，基金會組織及制度完全獨立於公司，並每年按照規定接受廣東省民政廳年度審核，公益基金會每年聘請會計師事務所對基金會資金運作等進行審計。



林治海

林治海 總裁
廣發證券股份有限公司

理事長：林治海
理事：王志偉、趙桂萍、吳釗明、程懷遠
秘書長：程懷遠

2016年度
對外捐資總額人民幣
1,897.62萬元

服務客戶篇

用心對待每一位客戶
支持經濟發展

我們旨在成為專注於中國優質中小企業及富裕人群，擁有領先創新能力的資本市場綜合服務商。為達到這個目標，我們在投資銀行業務、財富管理業務、交易及機構客戶服務業務、投資管理業務、互聯網金融平臺和業務全球化布局等方面加強團隊建設及戰略投入，為實體經濟注入活力，為企業提供專業服務。

我們的業務

支持實體經濟發展

助推經濟結構調整

專業解決客戶所需所求

我們的業務

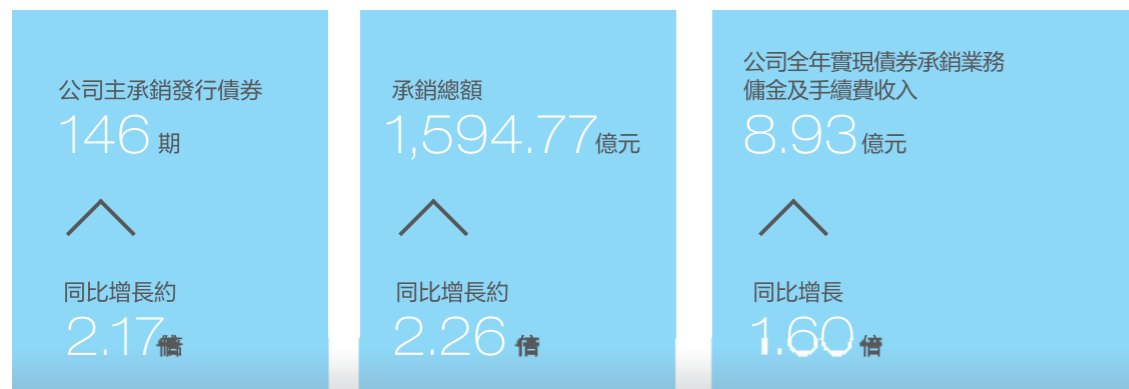
2016年度實現收入及其他收益總額

投資銀行業務	<ul style="list-style-type: none"> 股權融資 債務融資 財務顧問 	投資銀行業務板塊 實現收入及其他收益總額 人民幣 2,773 百萬元
財富管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 零售經紀及財富管理 融資融券 回購交易 	財富管理業務板塊 實現收入及其他收益總額 人民幣 11,835 百萬元
交易及機構客戶服務業務	<ul style="list-style-type: none"> 股票銷售及交易 固定收益銷售及交易 櫃臺市場銷售及交易 投資研究 資產托管 	交易及機構客戶服務業務板塊 實現收入及其他收益總額 人民幣 6,074 百萬元
投資管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 資產管理 公募基金管理 私募基金管理 另類投資 	投資管理業務板塊 實現收入及其他收益總額 人民幣 6,051 百萬元

支持實體經濟發展

債務融資業務情況

2016年，公司積極響應中央經濟工作會議精神，鼓勵金融創新，降低融資成本。公司為企業提供永續債、綠色債、雙創債、熊貓債等創新產品，為市場主體提供多樣化的融資服務。



代表性案例



中國航空集團公司
16中航01

合計 **20** 億元



中國船舶工業集團公司
16中船01、02

合計 **70** 億元



中國東方航空股份有限公司
16東航01、02

合計 **30** 億元



中國南方航空股份有限公司
16南航01、02

合計 **100** 億元



中國石油化工集團公司
16中石01、02、03

合計 **181** 億元

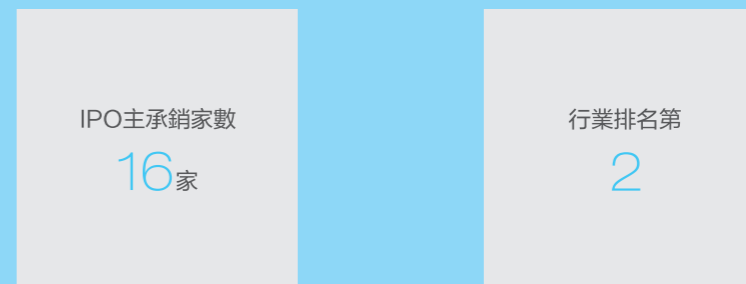


中國通用技術(集團)控股有限責任公司
16通用01、02

合計 **50** 億元

IPO融資業務情況

2016年，公司始終堅持以客戶為中心，持續發揮專業能力創造價值，助力實體企業登陸資本市場，報告期內，公司完成項目16家，以實際行動支持實體經濟發展。



代碼	名稱	募資總額(億元)	證監會行業分類
603639.SH	海利爾	7.49	石油、化學、塑膠、塑料
603585.SH	蘇利股份	6.70	化學農藥製造業
603239.SH	浙江仙通	4.93	汽車製造業
603036.SH	如通股份	3.48	專用設備製造業
300567.SZ	精測電子	3.98	專用儀器儀表製造業
300566.SZ	激智科技	2.97	其他電子設備製造業
603313.SH	夢百合	9.25	其他家具製造業
300538.SZ	同益股份	2.22	能源、材料和機械電子設備批發業
300530.SZ	達志科技	2.09	化學原料及化學製品製造業
300518.SZ	盛訊達	5.19	計算機軟件開發與諮詢
603131.SH	上海滬工	2.52	通用設備製造業
603339.SH	四方冷鏈	5.27	通用設備製造業
300509.SZ	新美星	2.64	專用設備製造業
603028.SH	賽福天	2.35	金屬絲繩及其製品業
002790.SZ	瑞爾特	6.63	橡膠製造業
300500.SZ	蘇州設計	3.14	建築、工程諮詢服務業
合計		70.84	

數據來源：Wind資訊

股權再融資業務情況

2016年

公司完成再融資項目 38 個

行業排名第 3

公司擔任交通銀行2015年人民幣300億元金融債券牽頭主承銷商後，再次參與交通銀行大型再融資業務，作為聯席主承銷商。

完成交通銀行優先股項目
發行金額人民幣
450 億元

併購重組財務顧問情況

2016年完成併購重組項目 27 家

行業排名第 1

2016年中國證券業協會
財務顧問執業能力評價

A 類評級

新三板業務情況 — 輔助中小企業發展

2016年公司推薦企業登陸新三板市場 111 家 其中中小企業佔比超過 85%

全年幫助完成定向發行項目 98 個 融資逾 53 億元

截至2016年12月31日，公司為 206 家新三板企業提供做市服務

專業解決客戶所需所求

我們堅持以客戶為中心，洞悉客戶需求，聚焦客戶期望，努力實現客戶利益最大化；我們堅持將“客戶至上”內化於心、外化於行，努力提供比競爭對手更優質的服務。我們深知客戶作為資本市場的參與者是市場的基石，客戶的信任是我們賴以生存和發展的基礎。我們用心對待每一位客戶，專業解決客戶所需所求。

專心、專業、專為您

公司本着“專心、專業、專為您”的服務理念，為客戶提供多元化、多層次的財富管理服務。從服務內容而言，服務升級為便捷的互聯網服務、高性價比的基礎服務、專業的財富管理服務、高端的私人銀行服務、多彩主題活動等五大類。從客戶體驗方式而言，我們提供線上線下相結合的服務方式。線上服務包括7*24小時的有問必答服務、理財網店、官方微信、95575熱線電話等，線下服務包括專屬的客戶經理、投資顧問服務、實體營業部等，真正實現了由傳統的線下服務向線上線下服務相結合轉變。



客戶服務網絡

截至2016年12月31日，公司共有分公司20家、證券營業部264家，營業網點分布于中國大陸31個省、直轄市、自治區，覆蓋了中國經濟比較發達的珠三角、長三角、膠東半島、環渤海地區和主要省份城市，形成了覆蓋全國的零售業務網絡體系。同時，為順應市場競爭格局的變化，公司通過全方位推進服務互聯網化、營銷互聯網化、理財業務互聯網化等，提高運營效率。

客戶服務體系的構建

截至2016年底
公司個人客戶人數突破 **700** 萬人

公司不斷優化客戶服務體系建設，為進一步做好客戶細分，精準識別客戶需求，提供差異化的客戶服務，在客戶分層分類的基礎上，將個人客戶分為大眾客戶、金管家客戶、私人銀行客戶，並以此引入星級評價體系。

保護客戶信息

公司注意保護客戶的信息安全。2016年，公司修訂了《廣發證券金管家綜合服務系統（CRM系統）用戶權限及信息安全管理細則》，並在全系統下發了《國務院辦公廳關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》，要求根據制度嚴格保護客戶信息安全。

2016年，公司對客戶信息業務流程進行了信息安全風險評估，對客戶進行了信息安全意識宣傳教育，同時強化開發人員安全意識，開展一次開發安全現場培訓工作。我們還發布了9期信息安全意識主題宣傳郵件（主題內容分別包括辦公安全、郵件安全、wifi安全、弱密碼安全、客戶信息安全保護等）。

客戶關係管理

公司一直高度重視客戶的信訪投訴工作，通過建立自上而下的組織體系、全面的投訴處理基礎制度，夯實了投訴處理規範的運作基礎。公司客戶關係管理在行業持續領先，客戶服務滿意度連續3年超過97%。

零售業務客戶滿意度調查

年度	參與調查的人數（人）	占全部客戶總數的比率	滿意度比例
2014	195,542	4.82%	97.24%
2015	360,985	5.76%	97.10%
2016	279,514	3.80%	97.80%

2016年，公司開展客戶滿意度調查人數279,514人次，客戶參與評價率達61.35%，佔我司零售業務客戶總數的3.80%，客戶對我司客服工作滿意度達97.80%。

零售業務客戶投訴情況

年度	投訴筆數	回訪滿意度
2014	24	97.24%
2015	21	95.24%
2016	15	92.31%

2016年，公司95575客服熱線共服務客戶455,609人次，其中接受客戶投訴共15筆，每筆投訴從受理、調查處理、客戶反饋、客戶回訪均得到落實，客戶投訴回訪滿意度達92.31%。

投資者教育

我們在提供金融服務的同時，堅持投資者教育和客戶適當性管理，推動理性投資理念的傳播與宣揚，促進全社會理性投資的風氣和氛圍。我們建立了較為完善的、多層次的投資者教育制度體系，積極開展“加強守法合規和社會責任意識”教育活動。針對市場重大規則變化與特殊風險，廣發證券投教基地組織發布熔断機制、新股申購規則介紹、退市整理股規則介紹、3.15投資者保護等專項宣傳4期，深港通、二元期權風險警示、欣泰電器與博元投資退市風險警示等專項宣傳8期。

在“3.15宣傳月”活動期間，零售業務管理總部為提升宣傳效果，提高工作效率，設計並整理了包括各項業務的視頻、微信、海報、PPT等宣傳材料，並通過公司官方網站、交易端公告欄、官方微信等總部宣傳渠道發布打非、投訴處理、港股通業務、退市整理業務的投教資料。

共舉辦宣傳講座近 200 場	宣傳面涉及客戶及社會大眾 10,000 餘人	派發海報、折頁、手冊等宣傳物料 20,000 餘份	發送短信 630,000 餘條
-----------------------------	-------------------------------------	--	------------------------------

互聯網投資者教育基地

2016年，廣發證券互聯網投資者教育基地（edu.gf.com.cn）榮獲行業首家互聯網國家級證券期貨投資者教育基地。

員工發展篇 以員工為本 成就報國之夢

我們堅持以員工為本，通過多種措施、路徑和條件積極支持員工成長。我們制定並實施人才發展規劃，明確人才工作的方向、任務和目標，實施核心人才成長計劃，提供系統化的培養和支持條件，引導核心人才快速成長，通過培養和引進相結合，加強後備人才培養，建立健全人才發展的長效機制，通過促進員工成長引領公司發展，成就金融報國之夢。

高素質專業化隊伍

健全的職工權益保障

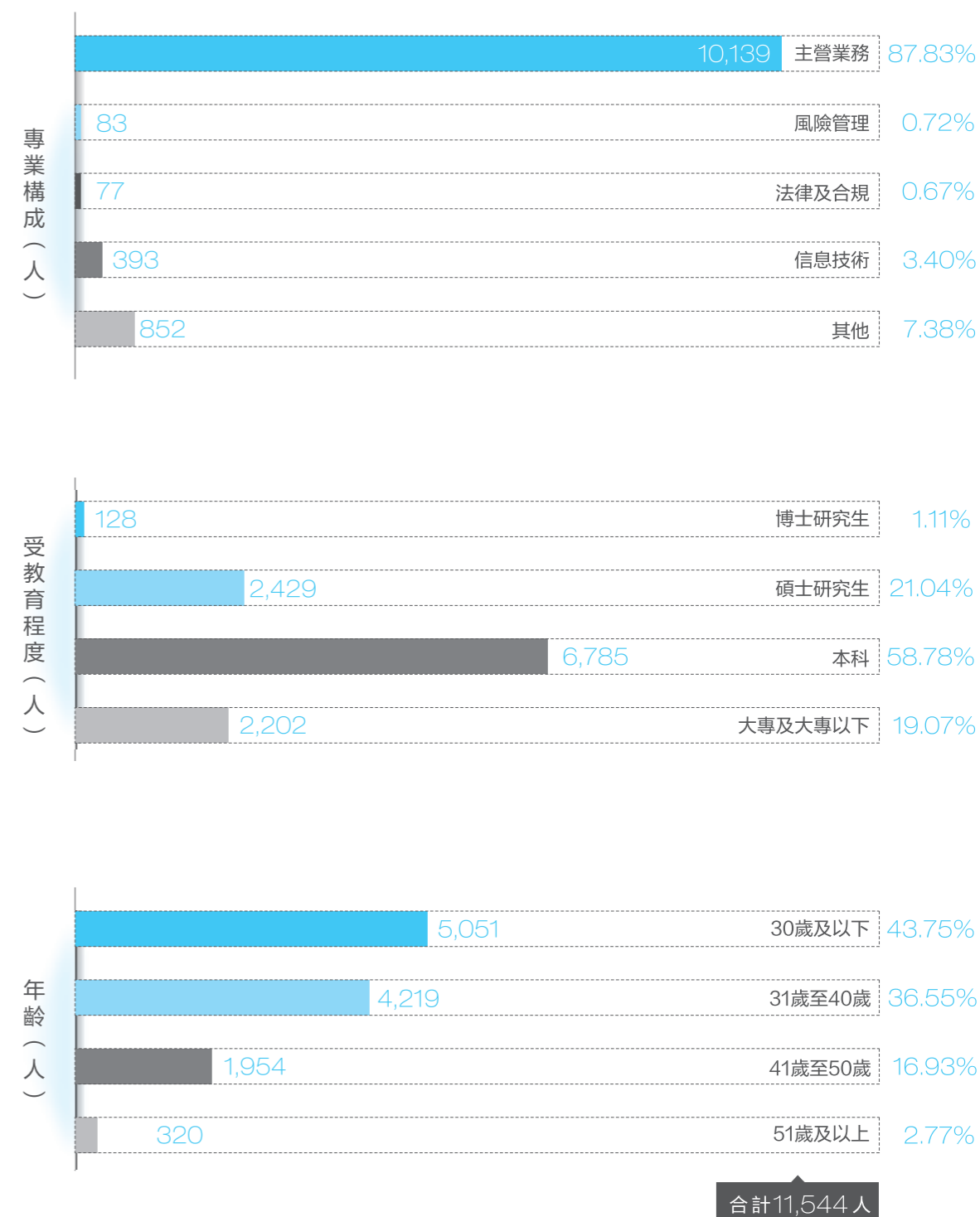
多層次的培訓體系

豐富多彩的工會活動

高素質專業化隊伍

公司持續貫徹“以人為本”的人才管理思想，執行“事業留人、待遇留人、感情留人”的留人機制，鍛造了一支集專業素質和敬業精神為一體的出類拔萃的人才隊伍。

公司員工情況



注：*統計口徑包含母公司、全資子公司、控股子公司

和諧的勞動關係

公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等外部法律法規，建立完善的人力資源管理制度和流程，包括《廣發證券員工工資管理規定》、《廣發證券員工勞動合同管理辦法》、《廣發證券員工福利假管理辦法》等，並嚴格執行，切實保障員工在勞動保護、勞動條件、工資支付、社會保險、工時管理、休息休假、女職工權益、員工解僱情形、平等機會、多元化、反歧視等方面的切身利益。2016年，公司未發生聘用童工和任何強制勞工的情形。

公司及時與員工簽訂書面合同。合同條款包括工作時間、休息休假、勞動報酬、社會保險、勞動保護、勞動條件、職業危害防護等法定必備條款。

公司按月及時、足額地支付員工工資，並嚴格按照當地社保部門的規定及時為員工按月繳納社會保險，目前全公司工資支付和社保繳納的及時率和足額率均達100%。

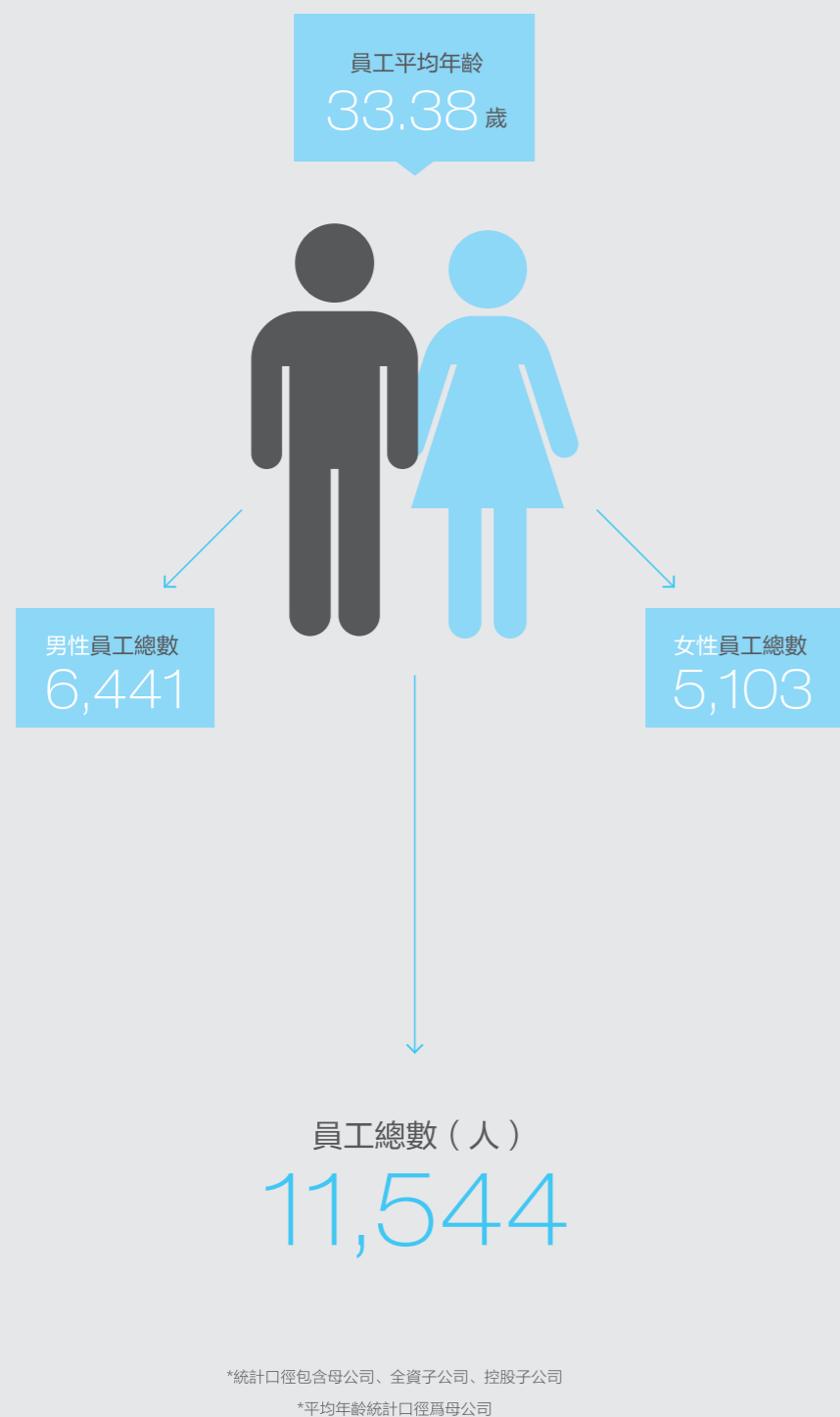
勞動合同與社保

100%

← 勞動合同簽訂率

← 社保覆蓋率

*統計口徑包含母公司、全資子公司、控股子公司



全面的福利保障體系

公司建立了全面的福利保障體系，包括社會保險、企業年金、住房補貼、住房公積金、補充醫療保險、福利假、工會福利、女員工福利等，先後制定了《廣發證券員工福利管理辦法》、《廣發證券工會會員福利管理辦法》、《廣發證券員工福利假管理辦法》等內部制度。公司依法給予員工年休假、療養假、婚假、產假（男員工為看護假）、計劃生育假和喪假等帶薪假期。2016年，公司員工人均休假約8.8天（不含法定假期、交易所休市假期），因工作需要不能安排員工休假的，均按照國家相關規定發放未休假津貼。2016年，公司還推出新的休假制度，調增工齡10年以下的員工年休假，工齡每滿兩年，年休假額外增加1天。

公司關心員工身體健康，加強員工身體健康保障，每年組織全體員工參加體檢，體檢費用約每人人民幣800 - 人民幣1,000元。同時，對服務滿一定年限、符合一定條件的員工，經本人申請、報公司批准後，可以辦理內部退休手續，享受內退工資等福利待遇。公司總部設有飯堂，為員工就餐提供便利。

公司依法給予女員工以下福利：依法休產假、哺乳假、婦女節假，並安排節日活動；每月向女員工發放女工保健費；女員工在孕期、產期、哺乳期的工資按照原標準發放；懷孕的女員工在勞動時間內按規定進行產前檢查的，檢查時間視為勞動時間；根據女員工生理特點，組織體檢時安排相應的體檢項目等。

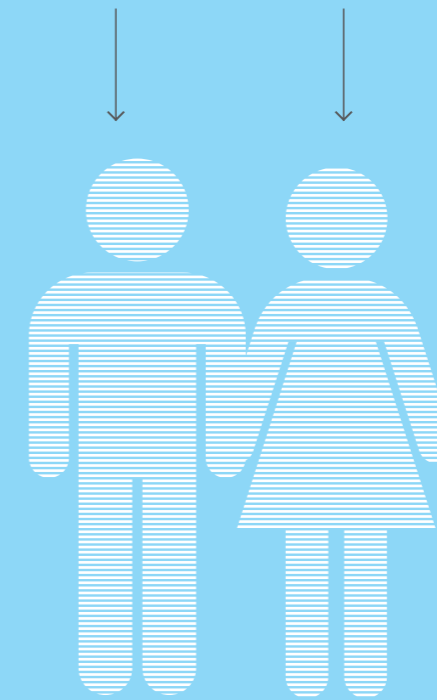


公司飯堂

員工流失率

5.71%

其中：
 男性員工流失佔比 71.10%
 女性員工流失佔比 28.90%



*統計口徑為公司總部

負責任的招聘制度

公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《禁止使用童工規定》等外部法律法規，反對歧視，建立完善的人力資源管理制度和招聘流程，為員工創造多元化的工作氛圍，公司制定了《廣發證券招聘管理辦法》、《廣發證券實習生管理規定》等，並嚴格執行，為社會提供就業崗位，積極培育人才。

公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，依法保護職工的合法權益。為員工提供健康、安全的工作環境，公司還定期組織員工進行體檢，預防職業危害發生。



安全培訓

參與人次
9,000 餘次

培訓次數
310 次



應急演練現場



應急演練現場

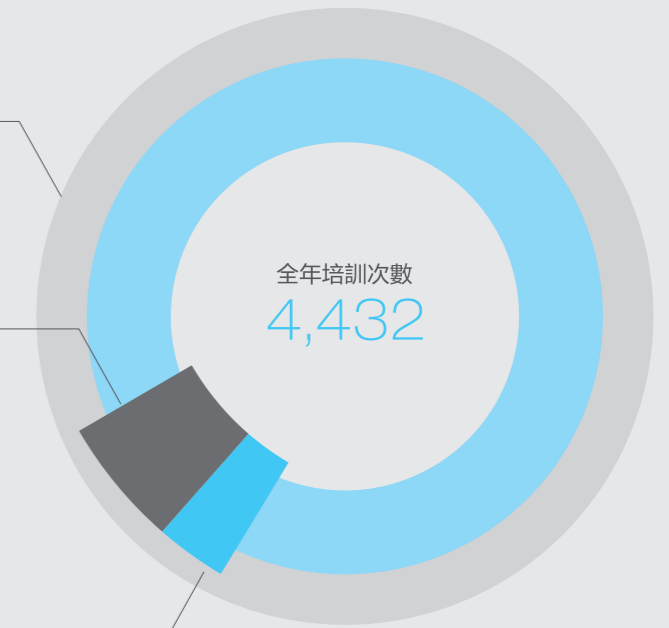
公司高度重視員工培訓，致力於高素質人才隊伍建設，不斷提升人才培育工作的有效性，實現公司業務發展和員工職業發展的“雙贏”。目前，公司建立規範化的人才培養體系，成立培訓中心，為公司的人才發展提供專業化的保障。通過系統化的培訓項目和多樣化的在崗培養，滿足員工在管理通道和專業通道上不同職業階段的發展需求，為公司可持續高速發展提供有力支持。

2016年基於年度工作重點，公司圍繞“聚焦後備人才培養和領導力提升，支持公司戰略轉型，積極探索和運用學習技術，夯實員工專業素質”的總體思路，開展員工學習與發展工作。

其中現場培訓 4,082 次

其中在綫培訓 227 次

其中派外培訓 123 次



全年培訓參加人數
74,864 人次

新增內部認證講師人數
46 人

全年培訓時間
332,147 小時

內部認證講師人數
194 人

全年人均培訓學時
69.4 小時/人

*數據來源公司LMS培訓系統

豐富多彩的工會活動

工會

工會人數 9,863 人

工會全年費用支出 2,396.54 萬元

工會小組數量 323 個

入會率 100%

分工會數量 27 個

工會全年舉辦活動次數 22 次

由系統工會組織

主要活動

- | | | |
|-----------------|----------------|------------|
| 25周年員工文藝匯演 | “感動廣發十大優秀員工”評選 | 財富管理綜合技能競賽 |
| “金猴獻禮 書香公益”網上抽獎 | 廣州地區員工足球賽 | |
| “青春在於暢享”包餃子大賽 | “廣發服務之星”表彰 | |

2016年，總部分工會成立了足球、籃球、網球、羽毛球、游泳、瑜伽、攝影、登山觀海等25個俱樂部，參與人數1529人。這些俱樂部各具特色，涵蓋體育、文藝、休閒等領域，在豐富員工業餘文化生活的同時，還經常代表公司組隊參加各類比賽並取得不俗戰績，為公司贏得榮譽，被同行稱道。羽毛球俱樂部組隊參加“金交會杯”廣東金融行業羽毛球大賽，網球俱樂部組隊參加第三屆“證聯杯”網球邀請賽、廣州金融行業第二屆網球大賽，乒乓球俱樂部組織參加省財貿金融系統職工“廣新杯”乒乓球比賽，增強了同業交流并展示了廣發人的風采。



廣州地區員工足球賽

俱樂部

俱樂部數量 25 個

全年活動經費支出 217.63 萬元

俱樂部開展活動次數 130 次

俱樂部活動參與人數 1,529 人



“青春在於暢享”包餃子大賽

2015年度“广发服务之星”表彰会



2015年度“广发服务之星”

廣發服務之星

“廣發服務之星”評選已有13年的歷史，

537位員工獲此殊榮，111位服務之星走上管理崗位。

經過多年的探索，工會在2015年修訂完善《廣發證券服務之星評選表彰辦法》，

進一步引導員工牢固樹立“客戶至上”的核心價值觀。

系統工會通過出版服務之星先進事跡電子專刊，拍攝服務之星企業文化故事匯視頻，

加強對服務之星事跡材料的宣傳，樹立榜樣，傳播正能量。

感動廣發優秀員工

2016年，公司系統工會在全系統組織開展了“感動廣發優秀員工”評選表彰活動，樹立先進典型，挖掘與沉澱公司寶貴的精神財富，傳承與弘揚廣發企業文化。

評選工作按照嚴格的程序進行，

通過自上而下和自下而上相結合的方式進行雙向推選；

先後召開多次專題會議、多次內部溝通討論會進行評審，

並組織多個部門對候選人材料進行嚴格復審，確保評選結果客觀公正。

評選活動在系統內樹立了標杆，表彰和宣傳了先進典型。



感動廣發優秀員工

股東回報篇

關注價值成長
維護股東權益

我們珍惜善用每一份資本，平等對待每一位股東，不斷完善我們的法人治理結構，促進公司企業價值持續增長，使股東獲得滿意的回報。作為A+H股上市公司，我們尤其注重加強對中小投資者利益保護，信息披露及時、公平，投資者關係管理持續完善，切實履行對股東、投資者的責任。

企業價值持續增長

持續分紅

維護中小投資者權益

完善的合規風控體系

優秀的業績表現

公司多年來秉承穩健經營、持續創新的經營理念，在競爭激烈、複雜多變的行業環境中努力開拓、銳意進取，經受住了多次行業重大變化的考驗，逐步發展成為中國市場最具影響力的證券公司之一。公司營業收入、淨利潤等多項主要經營指標連續多年位居行業前列。

公司主要經營業績指標排名

項目	總資產	淨資本	淨資產	營業收入	淨利潤
2014	4	3	4	4	5
2015	3	4	5	4	5
2016	4	4	5	3	3

注1：2016年度指標是根據未經審計母公司數據進行統計；2015及2014年年度是根據經審計母公司數據進行統計。

（數據來源：中國證券業協會）

公司近三年主要業績數據（合併報表口徑）

經營業績（百萬元）	2014 年度	2015 年度	2016 年度
收入及其他收益總額	16,163	42,733	27,488
所得稅前利潤	6,649	17,806	10,705
歸屬於上市公司股東的淨利潤	5,023	13,201	8,030
加權平均淨資產收益率	13.56%	21.14%	10.29%

分紅制度

公司建立程序規範、決策科學、內容清晰的分紅制度體系。公司《廣發證券股份有限公司章程》中明確規定分紅所需履行的程序、決策流程，並明確現金分紅的比例“在無重大投資計劃或重大現金支出等事項發生時，任何三個連續年度內以現金方式累計分配的利潤不少於該三年實現的年均可分配利潤的30%。”同時公司董事會和管理層嚴格執行公司分紅政策，分紅相關決策程序及決議均接受公司監事會的監督。

分紅數據

公司堅持回報股東理念，近六年來持續分紅，其中2014、2015、2016年的現金分紅佔合併報表中歸屬於上市公司股東的淨利潤的比率分別為23.57%、46.18%、33.22%，充分體現了公司對股東的高度責任感。

近三年分紅情況

	2014	2015	2016
每股派息（稅前）（元/股）	0.20	0.8	0.35
實際分配現金紅利（億元）	11.84	60.97	26.67
佔合併報表中歸屬於上市公司股東的淨利潤的比率	23.57%	46.18%	33.22%

網絡投票平台

公司嚴格按照《上市公司章程指引》的要求，召開股東大會並提供網絡投票平臺，為股東參加股東大會提供便利。2016年，公司共召開1次股東大會，2015年年度股東大會採取現場投票與網絡投票相結合的方式，通過深圳證券交易所交易系統和互聯網向社會公眾股東提供網絡投票平臺，並在股東大會決議公告中披露中小股東（持股比例低於5%的股東）的投票表決結果，切實保障中小股東的表決權。

投資者關係維護

作為負責任的上市公司，公司切實保護中小股東權益，保證其充分的知情權，確保信息披露的公平性，並持續以一系列實際行動進一步提升與投資者溝通質量和溝通強度。公司主要通過電話、電子郵件、公司網站投資者關係互動平臺、深交所互動易、接待來訪、參加投資者見面會、境外路演等形式與投資者進行互動交流。股東可於任何時間以書面方式透過公司秘書及董事會辦公室向董事會表達意見。在適當的情況下，股東意見將轉交董事會及/或本公司相關之董事會專門委員會，確保公司股東尤其是中小股東能夠充分行使自己的權利。

2016年公司積極開展投資者關係管理，主動走出去，展示公司優良業績，宣揚公司定位，取得了良好效果。報告期內，公司經營管理層及投資者關係團隊與國內外的機構投資者及分析師召開各種形式的會議累計超過70餘場，接待投資者機構超過200家。



2015年度業績發布會

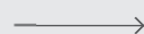
負責任的信息披露

作為負責任的上市公司，公司切實保護中小股東權益，保證其充分的知情權，確保信息披露的公平性。公司先後制定了《廣發證券信息披露事務管理制度》、《廣發證券內幕信息知情人管理辦法》、《廣發證券內幕信息知情人登記管理規程》等規章制度。公司委任了董事會秘書和公司秘書負責信息披露工作，公司秘書、證券事務代表和董事會辦公室協助信息披露工作和投資者關係處理。

完善的合規風控體系

制度體系的梳理和完善是2016年度公司合規管理的一項戰略重點工作任務。為更好地適應經濟轉型、外部法規政策不斷更新變化、監管重心轉向事中事後檢查監督的新形勢，進一步助推公司業務創新轉型與國際化發展戰略的實現，公司進一步加強了現有規章制度與外部規定的緊密銜接，將開展各項創新與國際業務的規範要求和經驗總結通過制度的形式固化形成標準化的機制與流程。

2016年修訂的 **81** 項二級制度



已完成制度審核流程

69 項



根據外部監管形勢、公司內部治理及業務開展情況

12 項延後修訂

已正式下發

63 項

截至目前公司法規制度庫中

已包含外部法律規範過千份

公司內部制度700餘份



垂直化管理

2016年度，公司持續完善合規風控管理組織架構，以“保障獨立有效履職、穩步推進實施合規風控垂直管理”為原則，在“總公司--分公司”層面上確立了以總部合規與法律事務部為核心、分公司合規風控專員為主體的合規風控垂直管理體系；在“母公司--子公司”層面上梳理了母公司與子公司之間的合規風控管理職責，在內部初步搭建全資子公司合規風控管理工作框架。通過合規風控管理組織架構的優化完善，公司合規風控履職工作進一步深入業務線及分支機構，分支機構及子公司合規、風控負責人的垂直管理機制，使得公司合規風控履職保障得到進一步加強。

防止賄賂、勒索、欺詐

公司嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中國證券業協會誠信管理辦法》、《中國證券投資基金業協會會員反商業賄賂公約》等法律法規和行業公約，有效預防賄賂、勒索、欺詐等犯罪活動，公司不斷加強對員工的培訓和教育工作，除內部培訓外，2016年3月，公司還邀請廣東省檢察院某資深檢察官為全體員工進行金融職務犯罪及刑事犯罪防範的主題培訓。公司根據年度工作計劃，不斷完善合規風控管理制度。未來，公司將進一步加強防止賄賂、勒索、欺詐工作開展，為公司營造公平、平等的工作環境。

反洗錢工作

2016年，公司嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》，不斷完善反洗錢內控制度，修訂下發了《廣發證券反洗錢工作管理制度》。同時，公司根據反洗錢年度工作計劃，持續開展客戶身份識別、風險等級管理和可疑交易報告工作，2016年公司反洗錢工作管理水平得到進一步提升。未來，公司將持續加強反洗錢工作的深入開展，嚴格執行相關法律法規要求，不斷提升公司反洗錢工作水平。

結合《中華人民共和國反洗錢法》頒布十周年開展全系統宣傳活動。營業場所內，各營業部充分利用各類宣傳工具和載體進行宣傳，在營業部門口、營業大廳等顯著位置懸掛宣傳橫幅，滾動播放“反洗錢法頒布十周年”宣傳視頻、反洗錢宣傳動畫，提示公眾洗錢和恐怖融資活動的危害，引導公眾提高反洗錢意識。營業場所外，各營業部工作人員走上街頭、走入社區，積極向社會公眾開展戶外反洗錢宣傳活動。通過社區設攤宣傳、派發宣傳單張等方式向社會公眾開展反洗錢、打擊洗錢犯罪活動的法律法規宣傳，解答疑問，普及反洗錢知識。另一方面，公司總部和各分支機構不斷創新方式方法，積極拓展互聯網渠道進行反洗錢宣傳。

一是通過公司互聯網投資者教育基地，專設“反洗錢專欄”，通過“案例”、視頻以及精選各金融機構宣傳資料等形式，向投資者普及反洗錢相關知識，教育投資者洗錢的危害及嚴重性，擴大宣傳效果；

二是公司官方微信平臺設立【反洗錢公益宣傳活動】欄目，投放反洗錢宣傳資料，各營業部通過營業部微信公共號發布反洗錢知識、轉發公司反洗錢宣傳及當地人行提供的反洗錢文章等，閱讀量超過5萬；

三是從2016年9月1日至9月30日在官方微信平臺開展反洗錢有獎問答活動，邀請客戶參與反洗錢宣傳知識問題問答，活動累計瀏覽量約1.5萬人次；

四是2016年11月，公司邀請人民銀行專家為我司全體合規風控人員作反洗錢專題培訓，效果良好。

公司2014年至2016年貢獻的包括企業所得稅和稅金及附加在內的稅收總額分別為22.67億元、61.21億元和34.80億元。

2016年公司及控股子公司合計計提證券投資者保護基金及期貨投資者保障基金2.33億元。
公司實現每股社會貢獻值為3.34元。

公司近三年社會經濟貢獻情況

社會經濟發展貢獻（萬元）	2014年度	2015年度	2016年度
企業所得稅	150,308.24	419,335.89	229,573.85
稅金及附加	76,380.25	192,804.38	118,436.71
已/擬派發現金分紅	118,385.83	609,687.01	266,738.07
利息支出	282,585.50	940,614.27	710,279.33
證券投資者保護基金及期貨投資者保障基金	6,811.65	15,752.87	23,297.43
捐贈支出	606.47	1,514.96	1,892.67
職工費用	434,592.63	1,091,368.27	658,687.05
合計	1,069,670.57	3,271,077.65	2,008,905.11
每股社會貢獻值（元）	2.46	5.64	3.34

注1：以上除已派發現金分紅為母公司數據外，其它數據均為合併報表數據；

注2：上表計算2016年的每股社會貢獻值採用的普通股加權平均股數為7,621,087,664股，上表計算2015年的每股社會貢獻值採用的普通股加權平均股數為7,053,822,264股，2014年的每股社會貢獻值採用的普通股加權平均股數均為5,919,291,464股；

注3：每股社會貢獻值的計算公式：每股社會貢獻值=每股收益1.05元+每股增值額2.29元。其中：每股增值額=（年內為國家創造的稅收+支付員工工資+向債權人給付的借款利息+公司對外捐贈額+證券投資者保護基金及期貨投資者保障基金-因環境污染等造成的其他社會成本）÷股份；此外，年內為國家創造的稅收包括按照權責發生制統計的企業所得稅（包括當期所得稅和遞延所得稅）、稅金及附加（包括增值稅、營業稅及各種附加稅費等）；員工成本包括工資、獎金、福利費、住房公積金等各項員工成本，具體參見年度報告；向債權人給付的利息包括客戶資金存款利息支出、同業拆入款項、債券回購、發行債券以及合併範圍結構化主體的第三方利息支出等利息支出；公司2016年未發生重大環境污染事件，“因環境污染等造成的其他社會成本”指標為零。

反哺社會篇

積極回報公眾 做合格企業公民

我們將“企業公民”作為公司存在的核心命題，把社會利益視角融入自己的核心理念框架，承擔起推動社會進步、關心環境和生態發展、扶助社會弱勢群體等一系列社會責任，在謀求經濟利益的基礎上，積極回報社會與公眾，踐行企業公民應有的社會責任。

社會經濟貢獻顯著

綠色經營

熱心公益、回報社會

精準扶貧、對口幫扶

綠色經營

公司嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，始終將綠色經營貫穿於經營管理全過程中，在經營的各個方面注重綠色環保的經營理念，以實現可持續增長，達到社會、環境、經濟效益的有機結合。公司長期以來積極踐行綠色經營理念，大力推廣無紙化辦公，採取多種手段減少公司運行對環境和天然資源產生的不利影響。

綠色辦公

公司在辦公和經營場地建設工程中堅持使用符合國家標準的環保材料，在滿足使用要求的前提下，盡量利用場地原有的裝修和設備；工程竣工後採取措施對空氣污染物進行治理或清除，重點項目還聘請專業機構進行空氣質量檢測；公司對使用的燈均使用了LED燈，達到了節能的效果；公司總部洗手間均使用了節水系統，減少了水資源消耗。

公司對新大樓建設的供應商要求嚴格，截至目前已有約50個供應商，施工過程均要求採用環保材料，包括：

採用無毒無害的天然建築材料，如石膏、滑石粉、砂石、木材、某些天然石材等

採用無毒無害的合成材料，如環保型乳膠漆、環保型油漆等

採用低毒、低排放型建築材料，如達到國家環保標準的細木工板、膠合板及纖維板等

採用可循環再利的材料，如鋼材、銅制品、鋁型材、鋁合金門窗等



2016年公司資源消耗情況如下



電力消耗量
萬千瓦時

2,924.80

人均 0.25



水消耗量
噸
注：生活用水

231,181.14

人均 20.03



汽油消耗量
噸
注：公司的公務用車

1,109.22

人均 0.10

*統計口徑包含母公司、全資子公司、控股子公司

節能減排

公司為了減少溫室氣體排放的影響，長期鼓勵在系統內調劑使用閒置的資產和設備，對接收的部門給予考核上的獎勵，促進了舊資產和設備的再利用，減少新購，節約資源；公司對辦公耗材（墨盒、硒鼓和紙張等）強調循環重複使用，提倡紙張雙面利用，硒鼓和墨盒加粉/水後多次使用；利用公司OA系統網上辦公和視頻電話會議系統，大大減少了傳統辦公對耗材的使用量，並減少了差旅費用。公司鼓勵員工上下班乘坐公共交通工具，減少自駕車，並在員工居住相對集中的路段安排班車。

支持綠色經濟發展

公司除了在自身經營方面注重環保建設，還致力於支持客戶、國家的環保項目，助推可持續發展的綠色經濟。

公司積極支持綠色經濟發展，通過IPO、承銷債券、股權投資等多種金融服務工具，促進環保企業及綠色產業發展，為提高經濟綠色化程度、推進我國生態文明建設、促進經濟社會可持續發展作出貢獻。

公司服務的主要環保類企業

2016年，公司支持環保類企業：

服務達志環保科技股份有限公司上市，該公司是一家專業從事新型環保表面工程化學品的研發、生產和銷售的環保企業。



交行綠色金融債

發行規模 **300** 億元

2016年，公司主承銷了16交行綠色金融債01、16交行綠色金融債02兩期綠色金融債，發行規模合計人民幣300億，募集資金將大力支持環保、節能、清潔能源等綠色產業項目，增加交通銀行綠色信貸特別是中長期綠色信貸的有效供給。

投資賽恩斯環保科技有限公司，該公司是一家專業從事重金屬污染防治的高新技術企業。



投資蘇州飛馳環保科技股份有限公司，該公司是生產水面清潔船及相關配套設備的專業製造商。



不斷完善的供應商管理

鑒於公司業務性質，公司無主要供貨商。公司不斷完善供應商管理，通過多種途徑，不斷加強選擇與低碳環保、社會責任感強的供應商合作，共同促進社會可持續發展。2016年修訂了《廣發證券採購管理辦法》，要求供應商不得出現質量、服務、被投訴等問題，對被投訴的供應商，公司予以重點關注。雖然公司暫未對供應商社會責任方面履行情況進行強制規定，但公司已在實際工作中不斷完善供應商管理的環境及社會風險政策，並且在供應商管理方面進行了優化，具體如下：

01 重視供應商的商業道德和社會公德，與重合同守信用，注重低碳環保和社會責任感強的供應商合作，與供應商之間恪守誠信原則，互相促進、共同提高。

02 公司從制度上保證供應商能公開、公平參與競爭，規定不得以不合理的條件對供應商實行差別待遇或者歧視，嚴格監控和防範各類商業賄賂活動，對經辦員工及相關人員與供應商有利害關係的，實行迴避制度。

03 嚴格執行招標紀律：禁止明標暗定、泄露標底及其他串通招標；禁止索取、收受合同約定外的明扣、暗扣、好處費、現金、有價證券等形式不當利益；禁止擅自接受供應商安排的考察或旅行；禁止員工私自侵佔供應商向公司讓渡的正當商業利益。公司所有採購行為均接受公司內外部的監督，合規和稽核部門接受舉報並積極配合公司合規問責工作組完成調查核實和責任追究。

公司對於供應商一直堅持開放的態度，歡迎各類實力強、信譽好、產品或服務性價比高的供應商參與競爭，並不斷拓寬供應渠道，注重持續引進優質供應商。在採購前中後不同階段對於市場行情持續調查了解，對供應商履約能力和情況評估及考察，並逐步建立合格供應商庫，積累合作過供應商的履約情況跟蹤評價記錄，並作為今後是否再合作的重要依據。

供應鏈管理
採購供應商合同履行率
100%

廣告與公司商標及知識產權方面的保護

公司尊重、保護知識產權，在合同規定範圍內使用供應商提供的軟硬件產品；使用正版的系統、辦公及資訊軟件等；公司嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國商標法》，產品推介與宣傳均符合相關規定。

公司積極註冊保護公司商標、字號等知識產權權利，對違規使用公司商標的企業、個人予以糾正。公司2016年修訂了《廣發證券品牌事務管理辦法》，制定下發《廣發證券子公司品牌、媒體、宣傳等工作的規範性指引》，明確公司品牌保護的內容及子公司操作指引，開展分支機構、子公司、總部各部門對外宣傳合作事項檢查。



熱心公益、回報社會

2016年，公司以廣發公益基金會為平台，秉承“發揚廣發愛心，關注民生，熱心公益，扶貧濟困，助學興教，保護環境，推動構建和諧社會，促進可持續發展”的宗旨，規範化、系統化地開展多種形式的公益活動。

公司始終堅持社會效益與經濟效益的統一，在努力為股東、客戶和員工創造價值的同時，積極回饋社會。公司以廣發基金會為平臺，在了解公司營運所在地社會需求的基礎上，規範化、系統化的開展多種形式的社會公益活動。

发扬广发爱心 助學興教
 熱心公益 推動構建和諧社會 促進可持續發展
 關注民生 扶貧濟困 保護環境



成都分公司愛心活動



2016年廣州市兒童福利院開展愛心活動

青春助力

“青春助力”項目於2011年由廣東省直團工委和廣發證券社會公益基金會共同發起成立，致力於解決省內大中專院校貧困新生的住宿難題，引導社會力量關注職業技術類院校青年學子的成長。2016年，廣發公益基金會繼續出資人民幣100萬元，資助27所省直院校的1177名貧困生。除了資金支持之外，公司還注重學生的內在精神與體能培養，通過展開“青春助力”素質拓展集訓營，鼓勵青春助力學子鍛煉自我和展現自我，讓越來越多的優秀青春助力學生得到實實在在的幫助、感受到真真切切的溫暖。



青春助力貧困生們與國足球隊長馮瀟濤合影

廣東省廣發證券社會公益基金會運營情況

全年接受捐資總額	1,773.15 萬元
其中接受員工個人捐資額	143.42 萬元
全年對外捐資總額	1,897.62 萬元

大學生微創業

2016年是公司社會公益基金會與團中央KAB全國推廣辦公室合作開展“大學生微創業行動”的第二年，廣發證券為此項活動出資助力，希望通過活動幫助大學生樹立崇尚創新、創業的價值導向，提升大學生創新創業的能力，大力培育創客文化和企業家精神。在今年的活動中，公司聯合旗下子公司對1385個報名項目進行遴選，其中450個項目入圍，最終評選出了50份優秀微創業計劃書和方案，給予資金資助和創業資源扶持。

大學生微創業華南理工大學站



專訪創業英雄

精準扶貧、對口幫扶

公司支持響應國家扶貧戰略，通過多種途徑積極幫扶貧困地區和貧困群眾並把扶貧濟困作為公司社區投資的重要領域之一。

2016年，為響應中國證券業協會關於證券公司“一司一縣”結對幫扶工作的倡議，公司與海南省五指山市結對幫扶。公司制定了結對幫扶五指山市工作方案。方案對目標任務、組織領導、工作思路、項目安排、資金籌措和實施步驟進行規定，通過債券融資、引進國家開發銀行發展基金、實施企業IPO等方式，計劃通過五年時間實現五指山市全面脫貧。

根據廣東省委安排，公司繼續承擔扶貧任務，定點幫扶樂昌市樂城街道天井崗村，公司據此對村戶摸底調查，制定三年扶貧攻堅工作方案，落實扶貧預算和扶貧專項資金。



董事長查看幫扶工作記錄

結對幫扶海南省五指山市

公司主動結對幫扶海南省五指山市，已簽訂結對幫扶意向書，並於2016年11月前往海南省完成結對幫扶工作對接。目前，公司已根據政策要求和五指山市的實際情況，制定幫扶五指山市的具體項目計劃。



五指山市調研

對口幫扶天井崗村

通過與廣東證監局開展對接、與當地幹部群眾座談研討、入村實地考察扶貧項目、入戶慰問貧困戶等方式，進一步明確了新一輪扶貧工作的方向與思路。向天井崗村捐贈了100萬元用于村莊扶貧造血項目、基礎設施建設、民生關愛關懷以及產業化發展，改善村民生活水平。



七一慰問活動

公司年度精準扶貧工作情況表

指標	計量單位	數量/開展情況
一、總體情況		
其中： 1.資金	萬元	215.72
2.物資折款	萬元	0
3.幫助建檔立卡貧困人口脫貧數	人	14
二、分項投入		
1.產業發展脫貧		
其中： 1.1產業發展脫貧項目類型	—	農林產業扶貧、資產收益扶貧
1.2產業發展脫貧項目個數	個	2
1.3產業發展脫貧項目投入金額	萬元	58
1.4幫助建檔立卡貧困人口脫貧數	人	
2.轉移就業脫貧		
其中： 2.1職業技能培訓投入金額	萬元	0.6
2.2職業技能培訓人數	人次	60
2.3幫助建檔立卡貧困戶實現就業人數	人	5
3.教育脫貧		
其中： 3.1資助貧困學生投入金額	萬元	1.28
3.2資助貧困學生人數	人	11
4.其他項目		
其中： 4.1.項目個數	個	13
4.2.投入金額	萬元	155.84
4.3.幫助建檔立卡貧困人口脫貧數	人	14

展望未來

回顧2016 展望2017

2016年履行社會責任的不足及改進

2017年社會責任目標

2016年履行社會責任的不足及改進

不足一

公司始終堅持并積極踐行“以客戶為中心”的服務理念。但與成熟市場的行業領先者相比,公司在為客戶提供產品的種類上不夠豐富,同時公司的業務創新能力仍有較大提升空間。

改進措施及效果

2016年,公司本着“專心、專業、專為您”的服務理念,為客戶提供多元化、多層次的財富管理服務。從服務內容而言,服務升級為便捷的互聯網服務、高性價比的基礎服務、專業的財富管理服務、高端的私人銀行服務、多彩主題活動等五大類。從客戶體驗方式而言,公司提供在綫綫下相結合的服務方式。在綫服務包括7*24小時的有問必答服務、理財網店、官方微信、95575熱線電話等,綫下服務包括專屬的客戶經理、投資顧問服務、實體營業部等,真正實現了由傳統的綫下服務向在綫綫下服務相結合轉變,公司客戶滿意度超過97%。但在產品的種類上、收益的穩定性等方面和同行業領先者相比仍有小部分差距。

不足二

在員工成長方面,公司始終將人力資本視為公司的核心資源,高度重視人才培養與員工成長。但在證券行業日益激烈的競爭環境下,公司的人才梯隊建設上仍有改進空間,特別是近幾年人才的晉升與員工期望仍有差距。

改進措施及效果

2016年公司致力建立員工績效制度,全面地分析和評價員工的素質、能力及工作業績,把綜合素質評價和業績考核結果作為員工職務和級別晉升、降級、崗位調整、獎勵資源分配的重要依據;員工可在崗位等級和專業技術職務途徑上得到晉升,在2016年公司加大了對年輕員工的提拔和晉升,為公司培養和選拔了大批的年輕員工骨幹。公司圍繞“聚焦後備人才培養和領導力提升,支持公司戰略轉型,積極探索和運用學習技術,夯實員工專業素質”的總體思路,開展員工學習與發展工作,全年共計舉辦培訓4,432場,74,864人次參訓,人均學時達69.4小時。

不足三

在參與社會公益方面,公司主要通過廣發證券社會公益基金會開展扶貧活動,但是公司組織、參與的有影響力的項目數量還較少,與公司在證券行業的實際地位相比仍有可提升的空間。

改進措施及效果

2016年,公司積極響應中國證券業協會倡議,主動結對幫扶海南省五指山市,並簽訂結對幫扶意向書。公司於2016年11月前往海南省完成結對幫扶工作對接,目前已根據政策要求和五指山市的實際情況,制定幫扶五指山市的具體項目計劃,擬通過債券融資、引進國家開發銀行發展基金、實施企業IPO等方式,計劃通過五年時間實現五指山市全面脫貧。

不足四

受制於相關數據收集工作起步較晚,且加上統計手段的局限性,部分環境保護及能源消耗數據的提取及匯總、披露與國際先進同行相比還有待進一步加強。

改進措施及效果

2016年公司已按照香港聯交所《環境、社會及管治(ESG)報告指引》要求編制本報告並披露,公司對照報告指引的要求,對環境、社會類的數據進行了初步統計,但部分數據的披露範圍仍未覆蓋到全公司範圍,ESG數據收集統計工作仍待加強。2017年度我們將加強此項工作,並進一步提高數據的準確性、全面性和完整性,未來我們將聘請第三方機構對報告進行鑒證,以提高報告的公允性。

目標一 ≡

以客戶為中心 與合作伙伴合作 與同行共贏

將“以客戶為中心”內化為思想、意識和習慣，外化到流程、管理和制度，洞悉客戶需求，聚焦客戶期望，努力提供比競爭對手更優質的服務，為客戶創造價值。堅持與客戶彼此成就，共同成長；與合作伙伴互惠互利，攜手共進；與同行競合發展，共創未來。

目標四 ≡

以人才為發展之本 促進員工自我價值體現

研究制定和實施新的人才戰略，加強人力資源規劃配置、核心人才引進和人才存量開發工作，充實國際化人才，注重人才梯隊建設。構建能夠支撐公司戰略推進的人力資源環境和體制機制，完善績效考核體系，健全晉升通道，讓員工在公平公開的工作環境中體現自我的人生價值。

目標二 ≡

堅持守法經營 有效管理風險 維護資本市場穩定發展的大局

高度重視風險防控，切實築牢合規底線，科學經營風險，有效管理風險，充分發揮資本市場“守門人”的作用。

目標五 ≡

發揮廣發公益基金會平台優勢 精準開展扶貧工作

公司以公益基金會為平臺，積極組織並參與各類社會公益活動，承擔企業在社會中應擔當的責任；加大扶貧工作力度，發揮資本市場主體作用，服務國家脫貧攻堅戰略。

目標三 ≡

以業務發展為核心 固內強外 積極回報股東

着力增強資本實力，做大業務規模，拓寬發展路徑，保持在國內券商中的領先地位；繼續保持業績持續增長，資本收益率不斷提高，使股東獲得滿意的回報。

目標六 ≡

堅持綠色經營 倡導綠色文化

公司將立足實際，持續關心環境和生態發展，踐行綠色經營、綠色辦公理念，積極為國家及企業的環境保護、節能減排提供綜合性金融服務，為社會的可持續發展積極貢獻力量。

2016 廣發證券 社會責任 報告



附錄 I 公司利益相關方關係認定表

利益相關方	具體對象	知曉期望	溝通責任主體	常規溝通方式	回應措施	重要績效表現
客戶	零售客戶 機構客戶 上市公司 非上市公司 ……	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供優質金融服務 ✓ 提供優質金融產品 ✓ 提供完整、真實、準確的產品服務信息 ✓ 保障信息安全 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 各業務部門及子公司 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 營業網點 ✓ 營銷活動 ✓ 沙龍講座 ✓ 市場調研 ✓ 效果評估 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供方便、快捷金融服務 ✓ 提供多元化的產品 ✓ 及時發布產品、營銷公告 ✓ 了解客戶意見建議 ✓ 加強營業網點安全保衛 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 客戶滿意度和需求調查 ✓ 提升服務品質 ✓ 加強客戶體驗 ✓ 保障客戶權益
員工	全體員工	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供就業機會 ✓ 提供市場化薪酬待遇 ✓ 享受合法福利待遇 ✓ 提供良好的工作環境和培訓機會 ✓ 建立順暢的溝通機制 ✓ 提供良好的成長空間 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 各業務部門及子公司 ✓ 工會、人力資源管理部等職能機構 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 年度績效考核溝通與反饋 ✓ 職工代表大會 ✓ 工會組織 ✓ 內網郵箱、論壇 ✓ 內部會議 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 統一招聘員工 ✓ 堅持同工同酬 ✓ 保障員工健康安全 ✓ 舉辦文體活動 ✓ 保障員工基本權益 ✓ 提供崗位技能培訓 ✓ 聽取員工意見 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 發揮工會組織作用 ✓ 開展員工晉級評聘 ✓ 組織員工體檢、開展心理諮詢 ✓ 舉辦多元化職業培訓班 ✓ 安排員工休假 ✓ 召開員工座談會
股東	A股股東及其潛在投資者 H股股東及其潛在投資者	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 規範公司治理 ✓ 提高股東回報 ✓ 提升盈利能力 ✓ 提升公司價值 ✓ 保持可持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 董事會辦公室等職能部門 ✓ 零售業務管理總部 ✓ 廣發控股香港 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 股東大會 ✓ 公告 ✓ 電話、郵件、網站、媒體 ✓ 路演 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 制定和落實發展戰略 ✓ 完善公司治理 ✓ 加強風險防範 ✓ 提高信息披露透明度 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 推進社會責任管理 ✓ 提升每股社會貢獻值 ✓ 保持品牌價值和榮譽 ✓ 經營業績表現
社會	社會公眾 公司及分支機構所在社區 扶貧對象 ……	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 關心弱勢群體 ✓ 與政府扶貧工作的溝通 ✓ 開展慈善公益活動 ✓ 普及金融知識 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 廣發公益基金會 ✓ 黨群工作部 ✓ 各分支機構 ✓ 辦公室 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 實地調研、走訪 ✓ 拜訪扶貧機構 ✓ 拜訪慈善公益組織 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供對外捐贈款項 ✓ 實施扶貧項目 ✓ 扶助弱勢群體 ✓ 開展金融教育 ✓ 舉辦公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 加大對外捐贈力度 ✓ 開展精準扶貧、公益慈善活動 ✓ 開展志願者服務，等等
政府及監管機構	中國證券監督管理委員會 深圳證券交易所 上海證券交易所 香港證券及期貨事務監察委員會 香港聯合交易所 稅務局 ……	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 遵守國家法律法規、行業標準與規範 ✓ 依法公平競爭、維護公平競爭環境 ✓ 堅持可持續發展 ✓ 依法納稅 ✓ 支持國家戰略落實 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 公司各相關部門 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 法律法規、政策指引、規範性文件 ✓ 行業會議、專題報告、監管通報與評級、通氣會 ✓ 現場檢查、非現場監管 ✓ 座談會、研討會、論壇 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 響應國家號召 ✓ 落實監管政策 ✓ 參與制定行業標準和規範 ✓ 提升經營管理績效 ✓ 接受監督考核 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 堅持依法納稅 ✓ 支持實體經濟 ✓ 推進反腐倡廉 ✓ 保障金融秩序
供應商	會計師事務所、 律師事務所等中介機構 經營場地出租方 IT供應商 文具用品供應商 工程及建材供應商 ……	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 遵守商業道德 ✓ 市場化定價 ✓ 程序合法合規 ✓ 互利共贏、共同發展 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 各業務部門及子公司 ✓ 辦公室等職能部門 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 公開採購信息 ✓ 談判、交流 ✓ 合作協議、合同 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 建立健全供應商管理機制 ✓ 建立維護供應商信息庫 ✓ 加強與供應商的溝通與聯系 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 制定集中採購管理相關制度 ✓ 與供應商建立業務合作關係

附錄 II 《環境、社會及管治報告指引》內容索引 ≡

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	《2016年廣發證券社會責任報告》
A1: 排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	綠色經營-綠色辦公、節能減排、支持綠色經濟發展。 P43、P44、45
A2: 資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	綠色經營-綠色辦公、節能減排。 P43、P44
A3: 環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	綠色經營-綠色辦公、節能減排。 P43、P44
B1: 僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	健全的職工權益保障-和諧的勞動關係、負責任的招聘制度。 P26、P28
B2: 健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	健全的職工權益保障-全面的福利保障體系、安全的工作環境及員工保障。 P26、P27
B3: 發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	多層次的培訓體系。 P30
B4: 勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	健全的職工權益保障-和諧的勞動關係。 P26
B5: 供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	綠色經營-不斷完善供應商管理。 P46

B6: 產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	綠色經營-廣告與公司商標及知識產權方面的保護。 P46
B7: 反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	完善的合規風控體系-防止賄賂、勒索、欺詐；反洗錢工作。 P40
B8: 社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	熱心公益、回報社會；精準扶貧、對口幫扶。 P47、P48、P49、P50