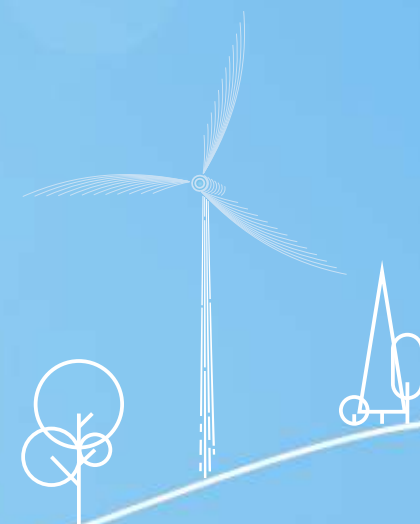
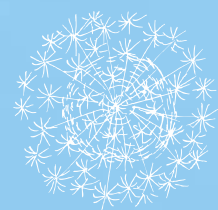
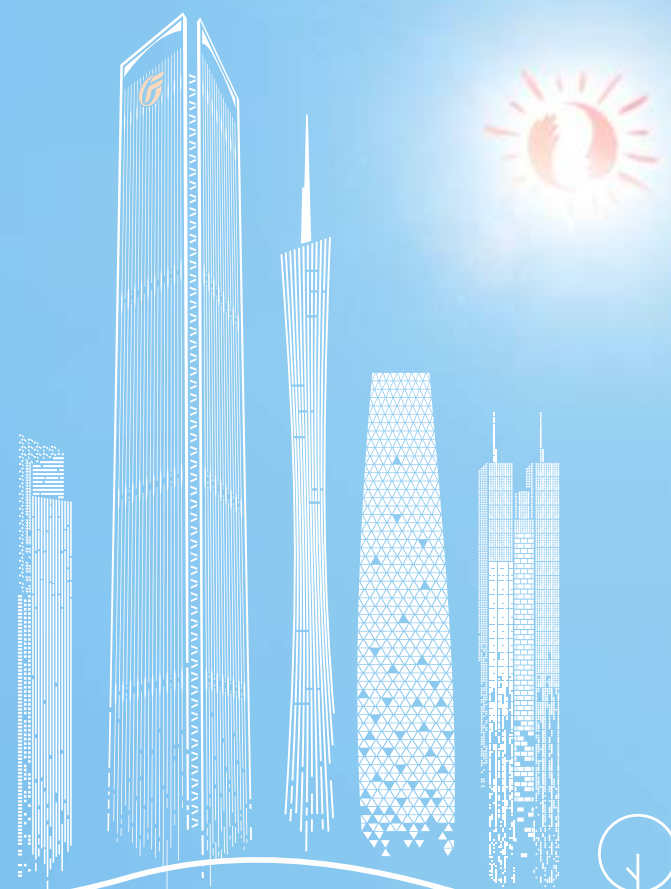


廣聚愛 發於心



廣聚愛 發於心



釋義項		釋義內容
報告期、本年度	指	2019年度（2019年1月1日至2019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
廣發融資租賃	指	廣發融資租賃（廣東）有限公司
廣發合信	指	廣發合信產業投資管理有限公司
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
A股	指	每股面值人民幣1.00元的內資股，於境內交易所上市並以人民幣買賣。
H股	指	每股面值人民幣1.00元的外資股，於香港聯交所上市並以港元買賣。
香港聯交所	指	香港聯合交易所有限公司
上交所	指	上海證券交易所
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
香港證監會	指	香港證券及期貨監察委員會
廣東證監局	指	中國證券監督管理委員會廣東監管局
WIND	指	萬得信息技術股份有限公司向客戶提供金融數據和分析工具的金融終端

報告概況

報告披露廣發證券股份有限公司（以下簡稱“廣發證券”“公司”或“我們”）於2019年在履行企業社會責任及推進可持續發展領域的工作與績效。

報告時間範圍

如無特別說明，本報告覆蓋時間範圍為2019年1月1日至2019年12月31日。

報告發布周期

年度報告。公司於2011年起連續十年發佈了社會責任報告。

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、21家分公司、283家證券營業部、7家全資子公司（包含：廣發資管、廣發期貨、廣發信德、廣發乾和、廣發融資租賃、廣發控股香港、廣發合信）、1家控股子公司（廣發基金）和1家參股子公司（易方達基金）。

報告數據說明

報告中的財務數據來自經審計符合中國會計準則/國際財務報告準則編制的2019年度財務報告，並經安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）/安永會計師事務所審計。財務報告及審計報告詳見《廣發證券股份有限公司二〇一九年度報告》。其他數據以2019年為主，主要來源於公司內部統計。如無特別說明，本報告所列數據以人民幣為單位。

報告編寫標準

主要依照香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》、深交所《上市公司規範運作指引》，同時參考全球報告倡議組織GRI《可持續發展報告指南》（GRI-standards）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4.0》（CASS-CSR4.0）相關內容進行編寫。

遵守《環境、社會及管治報告指引》情況

本報告依據香港聯合交易所有限公司（以下簡稱“香港聯交所”）《環境、社會及管治報告指引》所載列的要求而編制，並遵守“不披露就解釋”的條文。報告內容的呈列遵循重要性、量化、平衡和一致性的匯報原則。

報告可靠性保證

目前本報告採用自發佈級別，擬於適當時間引入第三方審核驗證。

報告獲取方式

本報告之電子版可在巨潮資訊網（www.cninfo.com.cn）、香港聯交所披露易網站（www.hkexnews.hk）及公司網站（www.gf.com.cn）下載。

董事長致辭	01
公司概況	03
2019年度公司主要榮譽	05
公司的社會責任文化	11
公司的社會責任機制	11
社會責任管理體系、 利益相關方溝通參與、 重要性議題評估	12
廣東省廣發證券社會公益基金會	13

1

服務客戶篇 用心對待客戶 為投資者負責

專業解決客戶所需所求	17
專業、專心、專為您	19
維護資本市場，為投資者負責	23

2

員工發展篇 以員工為本 成就報國之夢

和諧良好的僱傭關係	29
健全的職工權益保障	30
高素質專業化的隊伍	31
多層次的培訓體系	33
安全的工作環境及員工保障	35
豐富多彩的員工活動	36

3

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	43
持續分紅	44
維護中小投資者權益	45
合規運營與廉潔管理	47

4

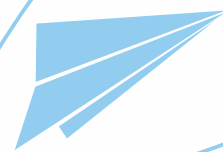
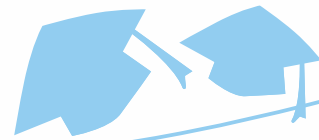
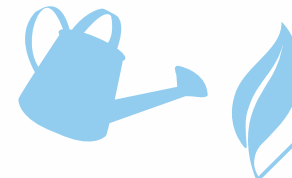
反哺社會篇 積極回報社會 做合格企業公民

社會經濟貢獻顯著	51
綠色運營，保護環境	56
完善公司採購管理， 提高供應商環境及社會責任表現	59
熱心公益，回報社會	60
精準扶貧，對口幫扶	63
2019年公司社會公益所獲獎項	68

5

展望未來 回顧2019 展望2020

2019年履行社會責任的總結及提升	71
2020年社會責任目標	72



董事長致辭

2019年，在以習近平同志為核心的黨中央堅強領導下，改革開放持續深化，高品質發展平穩推進，三大攻堅戰取得關鍵進展，創新驅動發展成果豐碩，我國經濟社會發展不斷開創新局面。2019年，以習近平總書記關於資本市場的一系列重要指示精神為指引，資本市場改革開放精彩紛呈，科創板揚帆啟航，證券法通過修訂，上市公司品質顯著提升，對外開放進一步擴大，行業文化建設不斷提速。

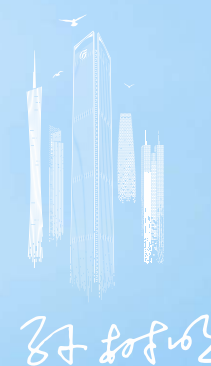
2019年，我們不忘初心、牢記使命，積極服務實體經濟發展。通過IPO、再融資等直接融資服務，我們助力122家企業直接融資超過1,625億元。公司牽頭主承銷的廣州地鐵集團有限公司300億元綠色債券成功發行，這是迄今為止規模最大的綠色債券，也是首單“公募+私募”雙品種設計模式的創新型企業債券。

2019年，我們努力化解風險，全力維護資本市場穩定。我們全面排查風險隱患，切實完善合規風控體系，堅守合規底線和風險管理生命線。我們積極踐行“以客戶為中心”的理念，認真履行資本市場守門人的職責，堅持做好投資者適當性管理，不斷完善客戶服務網絡，打造以“廣發證券互聯網投資者教育基地一網一微”為中心、線上線下聯動的多層次投資者教育體系。

2019年，我們持續回饋社會，積極參與脫貧攻堅戰，著力開展社會公益事業。全年實現社會貢獻價值222.03億元，每股社會貢獻值3.35元；全年貢獻國家稅收總額38.17億元。我們充分發揮金融機構專業優勢，落實“黨建扶貧、金融扶貧、產業扶貧、教育扶貧、公益扶貧”的立體幫扶措施，幫扶海南省五指山市、臨高縣、白沙黎族自治縣成功脫貧摘帽，定點幫扶廣東省樂昌市天井崗村獲得省扶貧考核最優等級，脫貧攻堅等社會責任履行情況專項評價得到監管部門滿分好評。我們正式啟動“聯合國可持續發展目標示範村”項目，得到聯合國糧農組織和中國證監會、農業農村部的充分肯定，入選國務院扶貧辦“2019年社會組織扶貧50佳案例”。

新冠肺炎疫情發生後，我們積極部署疫情防控措施，爭當金融抗疫“排頭兵”。全系統累計捐款2,680萬元，購買醫療物資支援湖北抗擊疫情。我們積極發揮融資仲介職能，牽頭主承銷的兩隻疫情防控債、聯席主承銷的三期疫情防控債已成功發行。我們保薦承銷的良品鋪子股份有限公司成為疫情爆發後首家成功上市的湖北企業。

2020年，是全面建成小康社會和“十三五”規劃收官之年、脫貧攻堅戰決勝之年，也是資本市場建立三十周年、新證券法實施“元年”。“百舸爭流千帆競，勇立潮頭禦風行”，面對資本市場發展前所未有的歷史機遇，我們將始終堅持服務實體經濟的根本方向，在提升競爭優勢的同時進一步完善社會責任機制，服務客戶、成就員工、回報投資者、回饋社會。我們將只爭朝夕、不負韶華，為建設“規範、透明、開放、有活力、有韌性”的資本市場不懈努力，為全面建成小康社會、實現“兩個一百年”奮鬥目標作出新的更大的貢獻！



孫樹明

廣發證券股份有限公司
黨委書記、董事長：孫樹明 先生



公司概況

歷史沿革

1991.04.09

公司前身（廣東發展銀行證券業務部）成立

1994.01.25

公司改制為廣東廣發證券公司

1996.12.26

公司改制並更名為廣發證券有限責任公司

2001.07.25

公司改制並更名為廣發證券股份有限公司

2010.02.12

公司反向收購延邊公路建設股份有限公司並在深交所上市

2015.04.10

公司在香港聯交所主板掛牌並上市交易

集團規模

截至2019年12月31日

單位：人民幣元



公司註冊資本

7,621 百萬元



合併報表資產總額

394,391 百萬元



歸屬於上市公司股東的所有者權益

91,234 百萬元

2019年度



合併報表實現收入及其他收益總額

30,077 百萬元



實現歸屬於上市公司股東的淨利潤

7,539 百萬元

截至2019.12.31

公司共有分公司

21 家

證券營業部

283 家

◀ 行業排名前列

營業網點分佈遍及全國的31個省、直轄市、自治區，並重點覆蓋珠三角、長三角、環渤海等發達經濟區域。

集團架構

公司旗下擁有七家全資子公司

<截至報告期末>



控股
廣發基金

參股
易方達基金
(並列第一大股東)

間接全資持有
廣發金融交易(英國)有限公司
廣發證券(加拿大)有限公司
等公司

2019年度公司主要榮譽

2019.01

中央債券登記結算有限公司

- 2018地方債非銀行類承銷商最佳貢獻獎
- 2018優秀非銀行類承銷機構
- 結算100強-優秀做市機構獎
- 2018優秀地方債做市結算獎

上交所

- 2018年度地方政府債券優秀承銷商
- 產品創新優秀參與機構
- 優秀受託管理人

上海清算所股份有限公司

- 結算業務特別獎

深交所

- 優秀利率債承銷機構
- 優秀公司債券承銷商
- 優秀固定收益業務創新機構

中國公益節組委會

- 2018年度公益項目獎
- 2018年度特別致敬大獎

上交所

- 十佳期權經紀商

新財富、金貝塔

- 新財富最佳投顧團隊第六名

中國網

- 精準扶貧先鋒機構

2019.02

中國證券投資者保護基金有限責任公司

- 2018年度投資者調查優秀證券公司

信息時報

- 年度最佳精準扶貧券商

2019.03

今日頭條

- 2018年度最具社會責任券商

中國經濟網、第一財經、價值線研究院

- 2019中國資本年會十佳投行

廣東省委宣傳部

- 第五批廣東省崗位學雷鋒標兵（王月洪）

全景網

- 2018年度A股上市公司IR互動活躍度榜單上榜企業

廣東省社會組織總會

- 2018年度優秀社會組織

2019.05

南方網

- 年度優秀投資品牌獎

證券時報 券商中國

- 2019中國區全能投行君鼎獎
- 中國區全能證券經紀商君鼎獎
- 中國區證券投資顧問團隊君鼎獎

新加坡交易所

- 最佳中資期貨經紀商（鐵礦石品種）廣發期貨香港

投中網、投中信息

- 中國科技金融產業最佳投資案例（百分點）
- 中國醫療及健康服務產業最佳醫療器械領域投資案例（醫信生物）

2019.06

中國風險投資研究院

- 2019年度中國影響力PE投資機構TOP50（廣發信德）

廣東證監局

- 2019年度廣東省證券期貨投資者教育基地（廣發證券珠海投資者教育基地、潮州投資者教育基地）

上海期貨交易所

- 2018年天然橡膠“保險+期貨”精準扶貧試點項目三等獎（廣發期貨）

2019.07

中國證監會投資者保護局

- 全國證券期貨投資者教育基地考核“優秀”評級

證券時報

- 2019中國傑出IT服務期貨公司君鼎獎（廣發期貨）
- 2019中國期貨創新產業服務項目君鼎獎（廣發期貨天然橡膠保險+期貨精準扶貧江城試點項目）

廣東省國資委黨委

- 先進基層黨組織（廣州分公司黨支部）

中國財經峰會

- 2019傑出品牌形象獎

廣東省扶貧開發辦公室

- 廣東扶貧濟困紅棉杯金杯

2019.09

中國企業聯合會、中國企業家協會

- 中國服務業500強（第286位）

證券時報·券商中國

- 最受投資者認可十大APP（易淘金APP）

證券之星、上證綜研研究所

- 風險投資二十年百強榜TOP50

香港國際投資總會等

- 最佳企業管治獎

廣東省金融系統社會治安綜合治理暨平安金融創建工作領導小組

- 廣東省金融綜合治理工作“優秀單位”

2019.10

香港聯交所

- 港股通卓越信息服務券商

2019.11

中國財經峰會

- 金央獎-年度影響力券商品牌

中國經濟網

- 2019金融創新百強

新浪財經

- 責任投資最佳證券公司
- 最佳分析師
- 新銳分析師
- 新浪金麒麟最佳研究所第一名

美國機構投資者（Institutional Investor）、財新傳媒

- 最佳分析師團隊第二名
- 最佳銷售團隊第三名

深圳證券信息有限公司、上證所信息網絡有限公司

- 2019年度證券信息服務卓越合作夥伴

中證中小投資者服務中心

- 2018-2019年度投服中心投資者聯絡工作優秀組織

2019.12

21世紀經濟報道

- 2019年度卓越證券公司金帆獎

廣州市慈善會

- 2019年度廣州慈善榜 最具影響力人物-林治海先生
- 廣州慈善單位

香港會計師公會

- 最佳企業管治獎

大公文匯傳媒集團

- 新中國成立70周年卓越貢獻企業
- 最具影響力研究機構

金融界

- 中國證券公司傑出財富管理獎
- 中國證券公司傑出大數據應用獎

信息時報

- 年度最具核心競爭力券商

南方日報社

- 2019年度南方致敬品牌企業

投資者網

- 年度值得信任卓越證券公司

投資時報

- 2019最佳社會責任企業

新華網等

- 2019粵港澳大灣區上市公司年會暨企業社會責任峰會年度企業

新快報

- 2019年度最佳扶貧創新獎

中國證券報

- 2019十大金牛證券公司

中國保險資產管理業協會、北京金融科技研究院

- 第四屆中國資產證券化行業“匯青獎”之傑出產品獎

《金融電子化》雜誌社

- 2019年度金融科技創新突出貢獻獎——開發創新貢獻獎

上交所

- 2019年度投資者教育與保護主題最佳組織獎
- ETF知識大賽優秀組織獎
- 科創板投教視頻專項獎
- 科創板企業上市優秀會員
- 科創板交易管理優秀會員

公司品牌價值獎項

2019胡潤品牌榜公司品牌價值 **55** 億元

在上榜券商中位居前列



2019年“第十七屆新財富最佳分析師”評選 廣發證券團隊獎

新財富本土最佳研究團隊
第一名

新財富最具影響力研究機構
第二名



研究類獎項

2019年首屆新浪金麒麟“最佳研究機構”
第一名

2019年首屆上證報“最具影響力證券研究機構”
第一名

2019年首屆《財經》研究今榜的“最佳研究機構”
水晶球“最具影響力研究機構”
金牛獎“最佳研究團隊”
第一名

2019年新財富最佳產業研究團隊 廣發證券獲獎情況

科技	金融	消費	製造	能源與材料
第一名	第二名	第二名	第二名	第三名

2019年新財富最佳分析師 廣發證券行業獲獎情況

宏觀經濟研究團隊	第一名
房地產研究團隊	第一名
電子研究團隊	第一名
傳播與文化研究團隊	第一名
環保研究團隊	第一名
汽車和汽車零部件研究團隊	第一名
機械研究團隊	第一名
能源開採研究團隊	第一名
策略研究研究團隊	第二名
金融工程研究團隊	第二名
食品飲料研究團隊	第二名
非金屬類建材研究團隊	第二名
銀行研究團隊	第三名
非銀行金融研究團隊	第三名
農林牧漁研究團隊	第三名
家電研究團隊	第三名
港股及海外市場研究團隊	第四名
輕工和紡織服裝研究團隊	第四名
批零和社會服務業研究團隊	第四名
金屬和金屬新材料研究團隊	第四名
醫藥生物研究團隊	第五名
電腦研究團隊	入圍
新能源和電力設備研究團隊	入圍

2019年“第十七屆新財富最佳 分析師”評選廣發證券個人獎

新財富傑出研究領袖	廣發證券發展研究中心總經理	李興
-----------	---------------	----

廣發資管

- 廣發金管家弘利債券、廣發證券穩利3號——
2018年度金牛券商集合資產管理計劃

中國證券報

- “英華獎”——中國最佳券商資管機構大獎
- 中國基金報

- 2019十大創新資管/基金產品君鼎獎——
廣發資管旭利1號集合資產管理計劃
- 證券時報

廣發信德

- 中國最佳私募股權投資機構TOP100
- 中國最佳中資私募股權投資機構TOP50
- 中國最佳券商私募基金子公司TOP10
- 2019年度粵港澳大灣區最佳私募股權投資機構TOP20

投中榜

- PE榜單TOP50

風險投資二十年百強榜

- 金牛券商股權投資年度優勝機構

中國證券報

廣發期貨

- 2018年度境外業務突出獎
第十六屆中國財經風雲榜“2018年度境外業務突出獎”

- 2018年度優秀會員
鄭州商品交易所2018年度優秀會員

- 2018年度優秀會員金獎
上海商品交易所2018年度優秀會員金獎

- 最佳中資期貨經紀商（鐵礦石品種）
廣發期貨香港公司榮獲新加坡交易所“最佳中資期貨經紀商（鐵礦石品種）”榮譽稱號

- 2019年度最佳精準扶貧獎
廣發期貨榮獲人民日報和國際金融報主辦的“2019年度最佳精準扶貧獎”評選

- 中國最佳期貨公司
廣發期貨榮獲人民日報和國際金融報主辦的“2019年度最佳精準扶貧獎”評選

- 廣發期貨（香港）有限公司“中國期貨經紀商開拓者（彈性外匯品種）”獎項
新加坡交易所在第十五屆中國（深圳）國際期貨大會衍生品頒獎典禮上授予
廣發期貨（香港）有限公司“中國期貨經紀商開拓者（彈性外匯品種）”獎項

廣發控股香港

- 易淘金國際榮獲“證券時報·券商中國2019優秀港資券APP”
證券時報

廣發融資租賃

- 2018年度綠色典範獎
第八屆中國公益節

- 2018年度最佳經營管理企業獎
廣東省融資租賃協會2018年度會員表彰大會

- “識於微時，融資租賃助力中小科創企業成長——以明珞裝備為例”
亞洲金融合作協會主辦的“2019年度產業金融國際優秀案例”
評選活動獲評金融服務新興產業優秀案例一等獎

- 2019中國融資租賃榜“成就獎”
中國外商投資企業協會租賃業委員會“2019中國融資租賃榜”頒獎典禮

廣發基金

- 2019年度最佳基金公司
東方財富網、天天基金網

- 創新基金公司獎
- 傑出社會責任獎
金融界·領航中國

- 2018年度金基金·被動投資基金管理公司獎
- 2018年度金基金·海外投資回報基金管理公司獎
上海證券報

- 海外投資金牛基金公司
中國證券報

- 2018年度海外投資明星團隊
證券時報

- 2018年度新銳指數發展基金公司
中國基金報

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。

公司獨特的文化建設

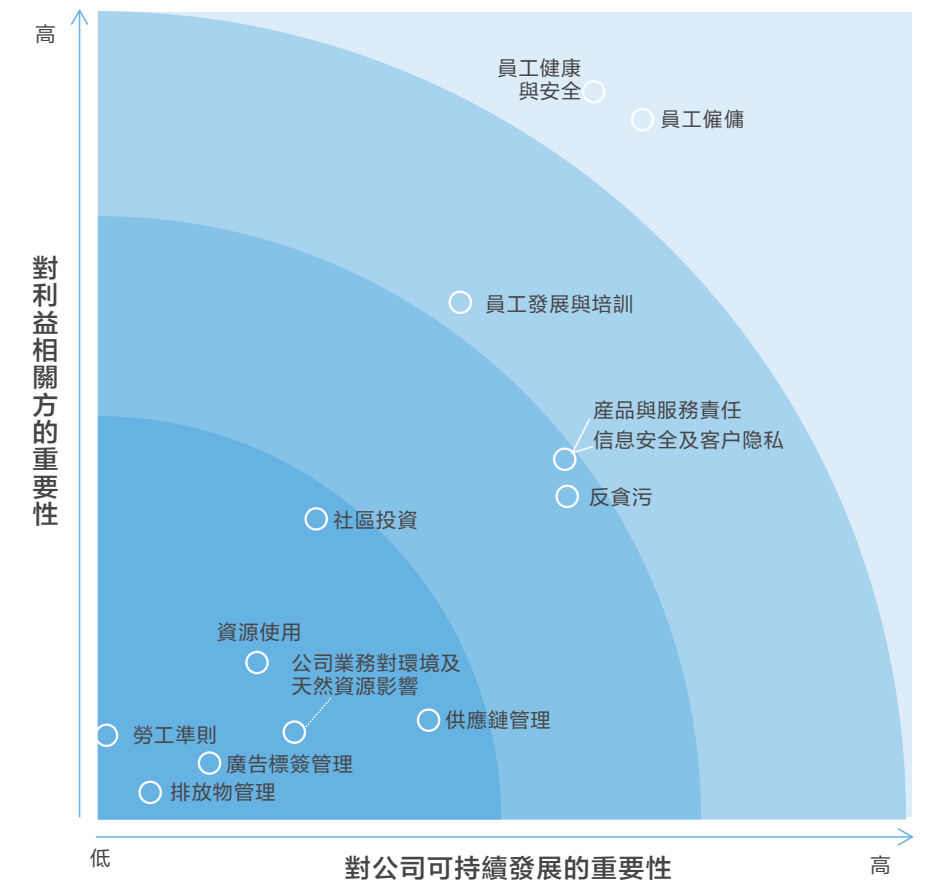
2019年，公司舉辦“迎國慶，賀司慶”慶典活動暨第三屆“廣發好聲音”員工演唱大賽，迎新春公益抽獎活動持續開展，組織開展全系統“廣聚愛發於心”扶貧公益攝影大賽，開展了廣發證券首屆駭客松程序設計大賽，企業文化建設活動不斷創新，展現了全體員工的良好風貌。

公司的社會責任機制



公司的社會責任管理體系、利益相關方溝通參與、重要性議題評估

公司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。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。



根據2019年利益相關方調研與溝通，公司更進一步地認識到員工僱傭、產品與服務責任、信息安全及客戶隱私和反貪污是公司須關注的重點，也是各利益相關方最為關心的話題。

與上年度利益相關方調研相比，本年度調研結果顯示，利益相關方認為節能降耗管理、運營及業務對環境及天然資源影響、員工僱傭、員工健康與安全、供應鏈管理、產品及服務的品質及其健康安全的管理員工培訓、信息安全及消費者隱私的管理、對防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的管理、開展社區投資與公益活動等議題對公司的可持續發展愈加重要，其中，員工僱傭和員工健康與安全管理的重要性上升最大，反映了利益相關方對員工權益的普遍關注。

本公司將繼續保持與利益相關方溝通渠道的暢通，並持續對受關注的重點議題進行回應。



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

基金會介紹

廣發證券社會公益基金會於2011年1月21日成立，是中國第一家以券商作為主要發起人並獲得社會組織評估最高等級5A級的基金會，其由廣發證券股份有限公司、廣發基金管理有限公司、廣發期貨有限公司和廣發信德投資管理有限公司共同發起設立，獲廣東省民政廳批覆正式成立，基金會原始基金數額為人民幣4,300萬元。

廣發公益基金會以助學助教、扶貧濟困為主線，先後開展了“聯合國可持續發展目標示範村”“廣發證券大學生微創業行動”“廣發證券滿天星鄉村兒童閱讀計劃”

“青春助力貧困生關愛計劃”及“廣發證券珍珠班”等一大批有較強影響力的社會公益項目，累計公益支出近1億元。報告期內，基金會積極參與脫貧攻堅工作，對3個國家級貧困縣、3個行政村和26個自然村開展了幫扶工作，實現1,050名貧困農戶實現脫貧摘帽，獲得村民和當地政府的一致認可和廣泛好評。

基金會運作

廣發證券社會公益基金會具有法人地位，其財產及收入完全獨立於其他機構或個人。公司每年向廣發證券社會公益基金會捐贈相應資金，通過基金會開展公益慈善、扶貧、捐贈等活動。廣發證券社會公益基金會嚴格按照《基金會管理條例》等制度運作，相關組織及制度健全，規範運作，每年聘請會計師事務所對基金會資金運作等進行審計，並每年按照規定接受廣東省民政廳年度審核。

廣發證券社會公益基金會
2019年度對外捐資總額人民幣

2,023.77 萬元

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”詮釋著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，為更多的人送去溫暖。

廣發證券股份有限公司
總裁：林治海 先生

董事長：林治海

理事：張少華、趙桂萍、林傳輝、程懷遠

秘書長：程懷遠

監事：宋弘濤



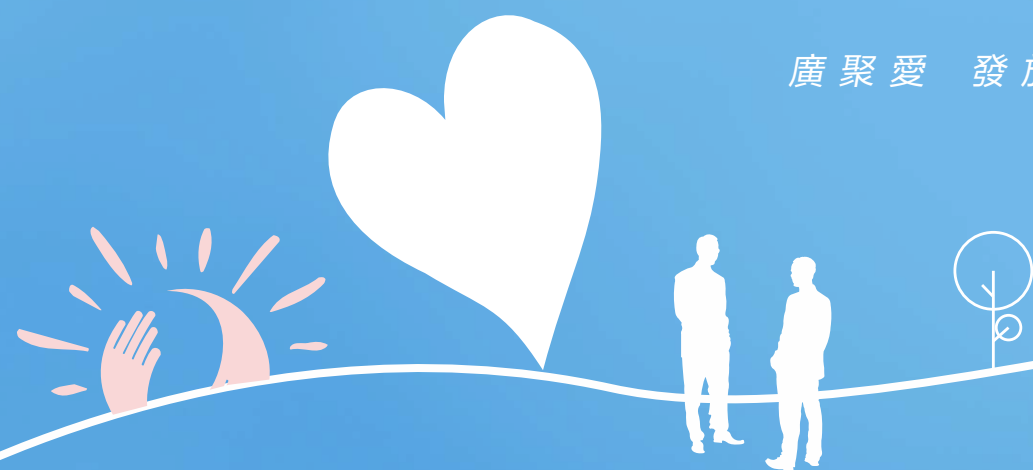
1

服務客戶篇 用心對待客戶 為投資者負責

廣發證券旨在成為專注於中國優質企業及富裕人群，擁有領先創新能力的資本市場綜合服務商。為達至這個目標，公司在投資銀行業務、財富管理業務、交易及機構業務、投資管理業務、金融平臺和國際化佈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。

- › 專業解決客戶所需所求
- › 專業、專心、專為您
- › 維護資本市場，為投資者負責

廣聚愛 發於心





廣發證券堅持以客戶為中心，洞悉客戶需求，聚焦客戶期望，努力實現客戶利益最大化；公司堅持將“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。公司深知客戶作為資本市場的參與者是市場的基石，客戶的信任是公司賴以生存和發展的基礎。廣發證券用心對待每一位客戶，專業解決客戶所需所求。

公司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，經紀業務客戶服務滿意度連續5年超過97%。

經紀業務客戶滿意度調查

年度	參與調查的人數	佔全部客戶總數的比率	滿意度比例
2017	286,352人	3.49%	97.95%
2018	196,958人	1.99%	98.58%
2019	267,369人	2.48%	99.17%



客戶投訴回訪滿意度達

96.44%

較2018年提高
3.45%



客戶對公司客服工作滿意度達

99.17%

較2018年提高
0.59%



客服熱線
服務客戶參與評價率

58.48%

2019年，公司95575客服熱線共服務客戶457,209人次，其中接受客戶投訴共54筆。我們對每筆投訴的受理、調查處理、客戶反饋及客戶回訪環節均進行落實，本年度客戶投訴回訪滿意度達96.44%，較2018年提升3.45個百分點；客服熱線服務客戶中，參與滿意度調查人數267,369人次，客戶參與評價率達58.48%，佔公司2019年底經紀業務客戶總數的2.48%，客戶對公司客服工作滿意度達99.17%，較2018年提高0.59個百分點。

經紀業務客戶投訴情況

年度	投訴筆數	回訪滿意度
2017	37筆	94.32%
2018	32筆	92.99%
2019	54筆	96.44%

專業、專心、專為您

公司本著“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。服務內容包括便捷的互聯網服務、高性价比的基礎服務、專業的財富管理服務、高端的私人銀行服務及多彩主題活動等五大類型，儘量滿足客戶的多方位需求；服務平臺包括7*24小時的“廣發證券有問必答”服務、券商首創機器人投顧服務貝塔牛、理財網店服務、95575熱線電話服務、專屬的客戶經理服務、投資顧問服務、營業部諮詢電話服務以及營業部現場服務等。服務平臺覆蓋了7*24小時的各個時段，實現了始終線上的不間斷服務，打破空間和時間限制，為客戶搭建更好的溝通渠道，提供更加優質的服務。

客戶服務網絡與體系構建

公司服務網絡進一步擴大

截至2019年12月31日，公司共有分公司21家、證券營業部283家，營業網點分佈於中國大陸31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。

公司客戶服務規模進一步提升

截至2019年12月31日

公司手機證券用戶數
超過 **2,720** 萬

較上年末增長約 **23%**

微信平臺的關注用戶數
超過 **300** 萬

報告期內易淘金電商平臺的
金融產品銷售和轉讓金額達 **3,662** 億元

*含廣發金管家現金增利集合資產管理計劃

機器人投顧貝塔牛累計服務客戶數超過 **80** 萬
同時實現金融產品銷售額達 **228** 億元

同時，為順應市場競爭格局的變化，公司在網路化服務的基礎上進一步探索智慧化服務的途徑，小投顧服務、“廣發證券有問必答”服務、“股哥百科”等特色服務在原有基礎上進一步優化，客戶服務網絡得到進一步完善，取得了良好的成效。



有問必答客戶服務平臺通過智慧客服
股哥百科實現面向客戶的投資者教育

小投顧服務是公司的個性化投顧業務，客戶與公司簽訂投顧服務協定制定特定投資顧問提供服務，簽約投資顧問按照約定的方式向客戶提供一對一的投資建議服務，服務客戶做出投資決策。2019年，平臺新增關注量33萬人，引流用戶訪問量205萬人次，頁面訪問量3,361萬次；本年度完成小投顧簽約1,488單，涉及簽約服務投顧104人。

“廣發證券有問必答”服務為客戶提供7*24小時的免費智慧型機器人服務與人工線上諮詢服務。2019年，有問必答服務訂單數246萬，服務客戶數101萬，客戶滿意率99.8%。

“股哥百科”是一個向投資者提供的自助查詢服務平臺，內容涵蓋證券基礎知識、業務知識、投資者教育相關內容以及個股點評、研報摘要等。2019年，“股哥百科”共生產13萬條知識，用戶流覽量為865萬。

客戶適當性管理

公司將普通投資者按其風險承受能力等級由低到高劃分為特別保護型、保守型、謹慎型、穩健型、積極型及進取型六類。在向客戶提供金融產品和金融服務時，公司各業務條線會根據產品或者服務的風險性、複雜性以及投資者的認知難度等因素，要求客戶達到資產規模、收入水平、風險識別能力和風險承擔能力、投資認購最低金額等方面的風險評估要求。向客戶銷售的金融產品或提供的金融服務，公司通過評估金融產品或金融服務的投資品種、投資期限與客戶的投資目標是否相匹配，以及金融產品或金融服務的風險等級與客戶的風險承受能力是否相符合的方式，更好的依據客戶的風險偏好為其提供適當的服務。

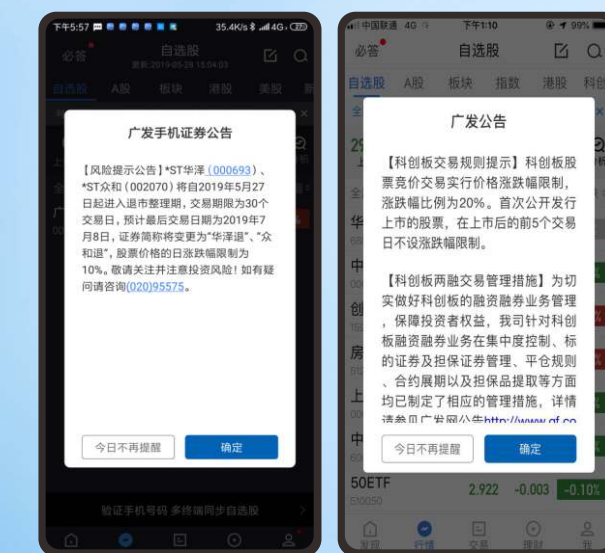
為持續做好投資者適當性管理工作，公司不斷強化頂層設計，根據《證券期貨投資者適當性管理辦法》《證券經營機構投資者適當性管理實施指引（試行）》和最新監管要求，及時修訂完善各項業務制度和 workflows，制定或修訂了《廣發證券科创板股票交易零售業務管理辦法》《廣發證券債券市場投資者適當性管理規定》《廣發證券零售業務公募基金銷售適當性細則》《廣發證券股票期權投資者適當性管理規定》等制度，並要求各業務條線嚴格執行。

2019年，公司組織開展了投資者適當性管理檢查工作，檢查物件包括公司總部相關部門、所有分支機構。針對檢查中所發現的問題逐條逐項進行了記錄和分析，制定了明確的整改措施和計劃，明確了整改完成期限，並安排責任人跟進落實。

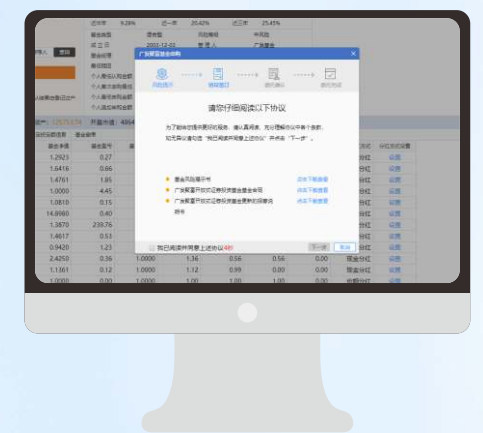
目前，公司涉及到投資者適當性管理的系統改造工作日漸完善，滿足現場或非現場類業務的辦理要求。報告期內，公司相關業務條線持續做好對系統的優化升級工作，通過系統控制以減少人為操作風險。主要工作包括：

- 金快線、資訊產品等線上電子協議，在客戶閱讀介面及系統歸檔展示介面完善合同簽訂方信息展示；
- 科技櫃檯已實現30余項常用業務的無紙化模式及前端受理後端處理和閉環管理改造，打造了智慧審核等模組，對各項臨櫃雙錄流程進行了全面的優化，持續著力加強業務辦理環節的風險管控；
- 完成相關業務系統的身份識別功能優化，包括易淘金、櫃檯系統的黑名單監測策略的優化，NBOP系統（“新一代經紀業務運營平臺”項目）強制完善身份識別信息的功能。

報告期內，公司完善了科创板業務，H股“全流通”試點業務，債券市場投資、公募基金銷售、股票期權投資等業務的適當性管理工作。截至2019年末，公司完成適當性回訪投資者28.06萬戶。



公司手機APP、PC端等電商平臺持續加強投資者適當性管理工作



公司持續加強投資者適當性管理工作

保護客戶信息

公司嚴格遵守《中華人民共和國證券法》《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國網絡安全法》等相關國家法律法規與政策制度，持續完善內部規章制度，建立信息技術保障與數據治理制度體系。2019年公司發佈或修訂了《廣發證券信息技術管理制度》《廣發證券信息系統安全管理辦法》《廣發證券信息安全事件防範與處理管理辦法》《廣發證券信息系統應急處置管理辦法》《廣發證券中心機房管理辦法》《廣發證券信息系統運維管理規定》《廣發證券網絡管理規定》《廣發證券終端軟件版本生命週期管理規定》《廣發證券軟件系統源代碼管理指引》《廣發證券數據治理管理辦法》《廣發證券信息系統資料管理實施細則》《廣發證券數據分類分級實施細則》等規章制度，通過制度層面進一步規範系統開發、運維安全和數據治理等管理要求，嚴禁客戶資料的非法收集和非法使用，保護客戶信息安全。

公司高度重視保護客戶及消費者信息工作，嚴格規範公司內部客戶安全信息管理，重視信息系統許可權與使用規範，加強從業人員管理，規範行銷行為並實現行銷服務留痕機制。報告期內具體採取的措施主要包括進行客戶信息安全整改、明確客戶敏感信息管理整改規範及要求、明確零售客戶信息數據安全管理原則及總體要求、明確數據使用操作規範、對客戶信息系統進行安全改造說明和持續進行安全意識宣傳教育等。

2019年公司初步完成了“業務連續性保障、安全保障、品質保障、數據平臺、雲平臺”的五位一體的保障體系的構建，通過平臺化的手段將保障體系線上化，實現信息技術風險事前、事中、事後閉環有效管理。此外，公司加大信息技術投入，持續規範操作流程，加強合規風控管理，加大問責力度，進一步提高了信息系統建設與運維的安全管理水準，保障了公司信息系統安全可靠穩定運行，有效支撐了公司業務的規範發展。

2019年，公司建設的企業級客戶信息管理系统（簡稱ECIF系統）獲得上海證券報報導。目前，ECIF系統已將公司14個業務條線，20個業務系統的客戶數據進行了整合。這些客戶信息不是簡單的歸集存放，而是根據ECIF系統18條核心業務規則進行整合、歸併和清洗，形成了公司級客戶信息。



廣告及宣傳管理

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》《互聯網廣告管理暫行辦法》等法律法規的要求，產品推介與宣傳均符合相關規定，避免過度宣傳或虛假宣傳。2019年，公司修訂《廣發證券零售業務金融產品銷售行為規範細則》《廣發證券零售業務金融產品管理規定》等金融產品制度，進行宣傳資料統一歸口管理，強調宣傳推介行為留痕管理，督導與指引分支機構宣傳合法合規。

公司要求從事產品銷售或提供相關業務服務的人員必須具備相應的資質。業務人員開展市場推廣活動，在遵守適當性及合規性原則的前提下須使用公司正式發文所發佈的相關資料，包括產品或服務說明書、合同、風險揭示書、代銷風險揭示書、宣傳推廣材料及其他擬向客戶提供的材料等。在開展市場推廣活動時，以清晰、醒目的方式標明相關材料為推廣材料，同時於推廣材料中提示金融產品或金融服務的風險，明確產品或服務適合的物件。



“廣發證券”號遊輪



廣州白雲國際機場“廣發證券28周年”廣告展示

維護資本市場 為投資者負責

廣發證券高度重視投資者權益保護，將投資者教育與服務工作全面納入各項業務環節中，不斷提高客戶服務品質，積極踐行企業社會責任，為維護資本市場穩定和發展做出應有的貢獻。

投資者教育活動

2019年，公司一如既往高度重視支持投資者保護與教育工作，根據中證協《證券經營機構投資者教育工作指引》以及滬深交易所《會員投資者教育工作指引》（2019年發佈），公司不斷完善公司層面及零售業務線投資者教育專項制度，致力於把投資者教育工作作為我們履行社會責任的有效形式，不斷打造高標準的投資者教育體系，為投資者貢獻公司的社會價值。

公司正在逐步開展投資者教育管理相關辦法的制定，以進一步明確公司投資者教育工作的組織體系、開展要求及工作保障等，更好地幫助投資者熟悉資本市場法律法規和業務知識，樹立理性投資理念，增強風險識別和防範能力，使他們可以更好的維護自身合法權益，免受市場欺詐等違法違規行為的侵害。

公司舉辦加強防範非法證券諮詢、非法集資投資警示等活動，旨在提高客戶保護自身信息的安全防範意識，本年度已進行了3,333場投資者教育活動，覆蓋了162,812名中小投資者，對資本市場的有序發展做出了貢獻。

組織開展“3.15投資者保護宣傳月”活動

在“3.15宣傳月”活動期間，公司組織開展3.15“金融消費者權益日”宣傳活動，向廣大投資者普及金融消費者權益保護實施辦法內容、金融消費者享有的八項法定權利、個人及家庭資產規劃和管理、維護自身合法權益途徑、投資技巧和投資風險介紹、適當性管理理念與方法、非法證券活動防範警示等方面的知識。

活動宣傳覆蓋人群30多萬人次，發送短信60余萬條，舉辦各類線下活動400餘場，派發海報、折頁、手冊等宣傳物料2萬餘份，微信發佈投資者教育案例、宣傳、知識普及近20批次，微信總閱讀量超過5.1萬人次。



2019年投資者教育折頁、海報截圖展示



2019年4月“走近科創你我同行”首席經濟學家論壇現場



清馬活動3.15金融消費者權益諮詢台

組織開展“5.15全國投資者保護宣傳日”活動

2019年5月15日，我國迎來了首個全國投資者保護宣傳日，公司於5月15日當天同步啟動“5.15全國投資者保護宣傳日”系列活動，通過線上投教基地及線下營業網點相結合廣泛開展宣傳活動，引導投資者正確認識資本市場，增強風險防範意識，樹立理性投資理念。

活動宣傳覆蓋人群超34萬人次，發送短信200余萬條，舉辦各類線下活動近300場，張貼海報、派發折頁、手冊等宣傳物料2萬餘份，微信發佈投資者教育案例、宣傳、知識普及近20批次，微信總閱讀量近萬人次，投資者權益保護宣傳起到了良好效果。



2019年12月“認清本質，遠離場外配资與非法證券活動”健康跑（廣州站）照片



“粵港澳大灣區投資者保護活動（廣東站）走進暨南大學”大型投資者教育活動

組織開展科創板專項投資者教育工作

設立科創板並試點註冊制是我國資本市場2019年的一項重大制度創新。科創板在發行上市、信息披露、交易、退市等方面均與現有市場制度機制存在較大差異。為保護投資者權益，讓投資者既能了解科創板投資機會與業務規則、也能客觀認識科創板投資風險，公司開展了“走近科創你我同行”投資者教育年度專項活動。

活動期間，公司通過公司官網、微信、短信等形式向客戶發送公告15批；轉發或推送上交所提供的相關投教資料103篇幅，閱讀量超過76,174人次；製作專題原創文章29篇，原創微信閱讀量合計超過229,420人次。各分支機構根據公司零售業務管理總部要求，因地制宜地採取多種多樣的活動形式開展科創板業務宣傳，包括播放科創板投教視頻2,731次；發送宣傳短信近61.6萬；舉辦投資沙龍、講座、走進校園、走進企業等活動1,260場，覆蓋客戶數超3.1萬人；派發宣傳折頁/手冊/單張67,220份。活動反應熱烈、效果良好。



2019年11月公司總部“認識科創板投資防風險”投教活動現場



深耕“互聯網+投教”，深化局部地區投教服務力量

2019年，公司新增了珠海及潮州2家實體投資者教育基地，深化了局部地區投資者教育服務力量。目前，公司已形成以“廣發證券互聯網投資者教育基地一網一微”為中心，聯動公司官微、官網、官博三大客戶宣傳平臺，以三家實體投教基地和各地營業網點為線下宣傳視窗，以“95575服務熱線”及“有問必答”24小時智慧客服等線上服務為補充的多層次投資者教育服務體系。目前公司投教基地網站流覽量超過262萬人次，基地總信息量超過50G，“知識中心”覆蓋10大類證券市場知識，公益開放A股、期權、兩融、港股通、定投計算器等8款模擬交易工具，每天發佈廣發投教讀報，為投資者學習提供平臺和市場前沿接地氣的證券資訊。



廣發證券金融終端通過迷你首頁發佈投資者教育文章

2019年，公司深耕“廣發證券投教基地”微信公眾號，原創並發佈了大量準確實用且趣味性強的投教產品。

2019年，
廣發證券投教基地微信發佈原創投教產品
共計355篇

圖文閱讀
總量達到 83.89 萬次

閱讀人數
不少於 55.29 萬



組織開展“廣東省金融聯合宣傳教育活動月”活動

為貫徹落實證監會關於開展“金融知識普及月金融知識進萬家爭做理性投資者爭做金融好線民”活動的工作部署要求，公司於2019年9月初下發通知組織全國所有分支機構積極開展金融知識宣傳月活動。本次活動宣傳覆蓋人群超24萬人次，發送短信近45萬條，舉辦各類線下活動近350場，張貼海報、派發折頁、手冊等宣傳物料2.1萬餘份，微信發佈投資者教育案例、宣傳、知識普及近20批次，微信總閱讀量近2.3萬人次。



組織開展“平安金融宣傳月”活動

根據公司社會治安綜合治理暨平安金融創建工作領導小組的統一部署，公司組織廣東省內各分支機構（含深圳地區）開展以“新中國七十周年譜華章新時代平安金融奏新曲”為主題的“平安金融宣傳月”活動。本次平安金融宣傳月活動共製作宣傳材料187份；發送宣傳短信近17萬條，總覆蓋人數超18萬人；通過投教基地微信公眾號發佈宣傳內容17篇；舉辦投資沙龍、講座、走進校園等98場，覆蓋客戶數5,098人；戶外宣傳活動55場，覆蓋人數為6,728人；派發防非宣傳手冊/單張13,138份，有效地促進了平安金融知識的普及，進一步提升人民群眾的安全感和幸福感，營造出“平安金融人人有責、人人參與、平安成果人人共用”的濃郁氛圍，使“平安金融”理念深入人心。

廣泛開展國民金融教育活動

為深入貫徹落實黨的十九大精神，做好以人民為中心的金融教育，切實增強在校師生群體的金融消費安全意識，普及金融投資的基礎知識，推動金融知識納入國民教育體系，公司在2019年積極回應中證協“投資者教育進百校”活動倡議，組織公司總部相關部門與各分支機構開展國民金融教育活動共98場，覆蓋師生達11,966人次，向廣大學子普及金融財商知識，宣傳反洗錢、防範非法集資、防範非法證券活動等相關知識，受到了廣大師生的熱烈歡迎，社會反響良好。



積極開展投保服務工作

自2017年與中證中小投資者服務中心建立戰略合作試點關係以來，公司持續深化與投服中心的戰略合作，推動行業投資者保護工作。在投資者調研方面，基於強大的投資者聯絡機制與廣大的客戶群體，公司高效、高品質地協助投服中心、上交所等單位完成了超過15期的專項市場調研，以幫助投服中心了解市場情況。

2019年，公司在中國證券業協會、廣東監管局等監管部門和行業自律組織的統一部署下，針對非法證券活動的新特點、新形式，不斷調整工作思路和方式，積極採取了主動監測和有效處理非法證券活動信息、及時發佈風險警示等各種措施有效開展落實打非工作。

案例：排查涉嫌非法集資廣告資訊信息

2019年5-6月份，為及時發現和切斷非法集資傳播途徑，淨化市場環境，提高投資者風險防範意識，遏制非法集資高發蔓延勢頭，公司組織深入排查涉嫌非法集資廣告資訊信息，加強防範非法集資知識宣傳，從源頭上防範非法集資發生。

抗擊新冠肺炎疫情，切實保障客戶利益



2020年初“新冠肺炎”疫情爆發以來，公司堅決落實中央“疫情就是命令，防控就是責任”的指示精神，把員工與客戶的生命安全和身體健康放在第一位，在堅決打贏疫情防控阻擊戰的同時，強化責任擔當，為維護市場穩定貢獻廣發力量，在保護客戶身體健康的同時，盡可能滿足客戶服務需求，切實保障客戶利益。

從保障員工健康安全出發，公司總部及分支機構加強衛生防護管理，對所有辦公場所定時消毒和通風換氣，配備口罩、消毒液和溫測設備等防疫用品。從防止疫情擴散和保護投資者健康出發，減少營業部現場客戶聚集接觸，通過多種方式聯絡通知客戶，耐心細緻做好解釋說明。同時，公司在聯絡通暢和關鍵崗位人員雙崗互備等前提下，通過合理安排大部分員工於工作所在地遠程辦公，實現保護員工的同時，確保正常經營。公司亦積極加強易淘金APP和網站等平臺的業務運營，提供線上服務，以多樣的形式更加方便快捷地滿足客戶需求。

員工發展篇 以員工為本 成就報國之夢

廣聚愛 發於心



公司堅持以員工為本，通過多種措施、路徑和條件積極支援員工成長。公司制定並實施人才發展規劃，明確人才培養的方向、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援條件，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。

- › 和諧良好的僱傭關係
- › 健全的職工權益保障
- › 高素質專業化的隊伍
- › 多層次的培訓體系
- › 安全的工作環境及員工保障
- › 豐富多彩的員工活動

和諧良好的僱傭關係

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》《禁止使用童工規定》等外部法律法規，反對針對性別、宗教信仰、年齡、種族等方面的歧視，建立了完善的人力資源管理制度和招聘流程，並致力於為員工創造多元化、公平、誠信的工作氛圍。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》等制度，為社會提供就業崗位，積極培育人才。

在員工僱傭等方面，公司根據發展的需要，在定崗定編的基礎上，遵循公開招聘、公平競爭、擇優錄用的原則招聘人才。公司招聘人才時，既看重專業和能力，更看重品質和品德。公司嚴禁使用童工。在招聘過程中，公司通過身份覆核、資質校驗等方式確認應聘人員基本信息的準確性，根據需求對核心或特殊崗位應聘者進行背景調查。公司持續拓展多樣化的招聘渠道，包括網站招聘、校園招聘、獵頭和內部推薦等，為公司的長期可持續發展提供了穩定且多層次化的人才支援。



2019年，
公司錄用新員工
超過 **1,100** 人



廣發證券企業開放日活動

公司積極開展高校合作項目，走入校園開展專題講座，在中山大學、清華大學、上海財經大學舉辦了職業發展講座、業務講座、對求職簡歷提供專業指導等，幫助學生提高就業技能。

同時，公司針對在校學生舉辦企業開放日活動，通過企業開放日接待目標高校師生來訪，讓學生走入企業，切實感受公司實力和文化，獲得來訪師生的高度讚賞和一致好評。

憑藉著持續的校園人才發展與廣泛的僱主品牌影響力，公司榮獲2019年度“僱主品牌運營典範”獎項，獲得了內外部一致認可與高度評價。



健全的職工權益保障

公司嚴格遵守《勞動法》《勞動合同法》等外部法律法規，並建立完善的人力資源管理制度和流程，包括《廣發證券員工薪酬管理辦法》《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》《廣發證券定職級員工福利管理辦法》等。公司嚴格執行相關制度，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、女職工權益等方面的切身利益。

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。目前全公司勞動合同簽訂覆蓋率達100%。公司實行標準工時制，鼓勵員工休假，嚴禁強制勞動。



勞動合同與社保

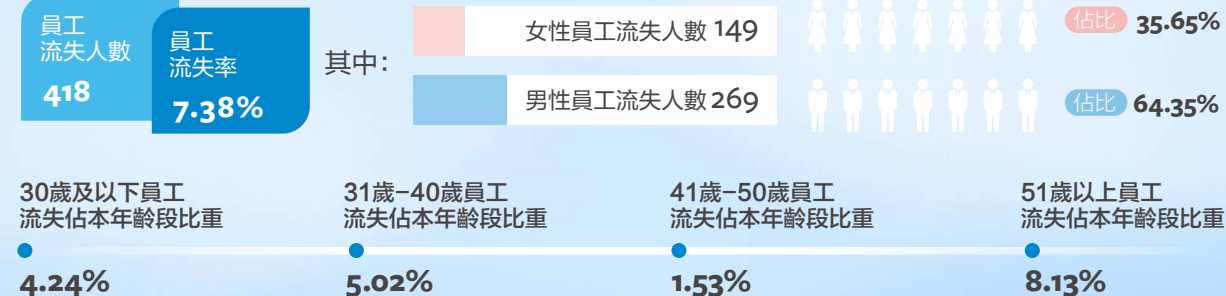
100% { 社保覆蓋率
勞動合同簽訂率

*統計口徑：本集團

公司致力於建立有效的薪酬激勵和約束機制，充分調動全體員工的積極性和創造性，引進和保留關鍵核心人才。公司於2019年12月修訂下發《廣發證券員工薪酬管理辦法》，明確公司薪酬管理的基本原則包括績效導向、協同共贏、外部競爭力、風險匹配、多元激勵等。公司員工薪酬主要由固定工資、績效獎金和福利三部分構成。

公司嚴格按照當地社保部門、住房公積金管理部門的規定，及時足額地為員工辦理養老保險、失業保險、醫療保險、工傷保險、生育保險和住房公積金；額外為符合條件的員工發放住房補貼；為加強對員工的保障，為員工及員工子女購買補充醫療保險（包括醫療險、壽險和意外險），並每月發放醫療費，以補貼員工個人負擔的醫療費用，提高員工疾病和意外保障。此外，公司自2011年開始已經建立全員企業年金制度，使員工退休後在獲得基本社會養老金的基礎上，獲得更好的養老保障。公司按照國家和當地的有關政策，給予患病或非因公負傷員工醫療期和醫療待遇；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。因工作需要不能安排員工休假的，按照國家相關規定發放未休假津貼。公司關心員工身體健康，為員工身體健康提供保障，致力於打造一支精力充沛、有戰鬥力的工作團隊。

公司建立了全面的福利保障體系，包括社會保險、住房公積金、補充醫療保險、企業年金、福利假、公司福利、工會福利、女員工福利等，先後制定了《廣發證券定職級員工福利管理辦法》《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。



*統計口徑為母公司，不包含營銷人員

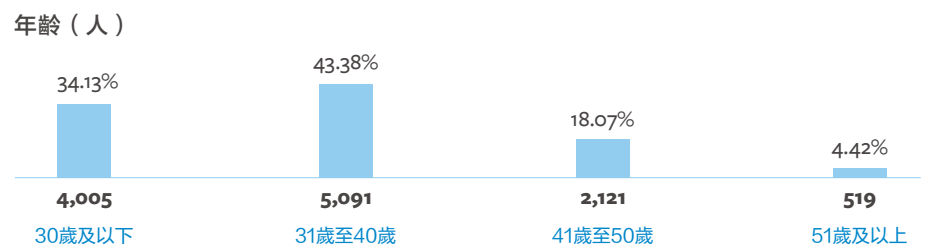
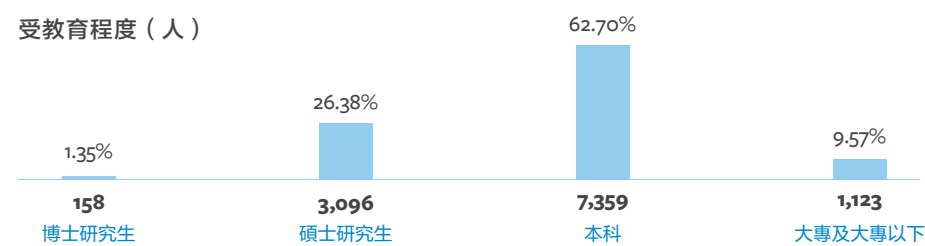
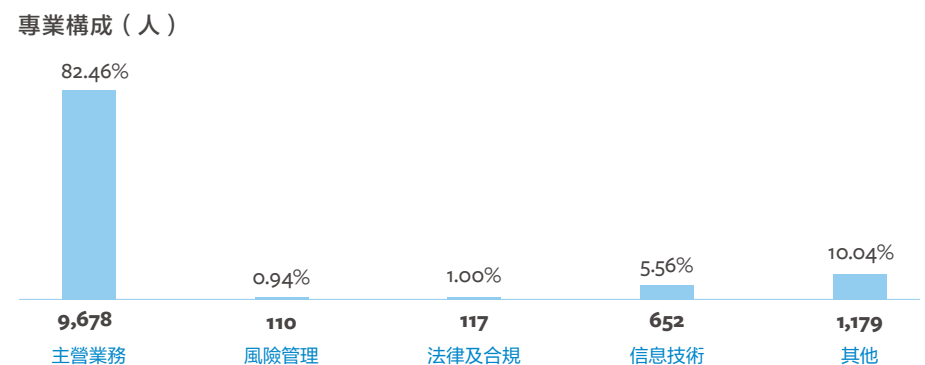
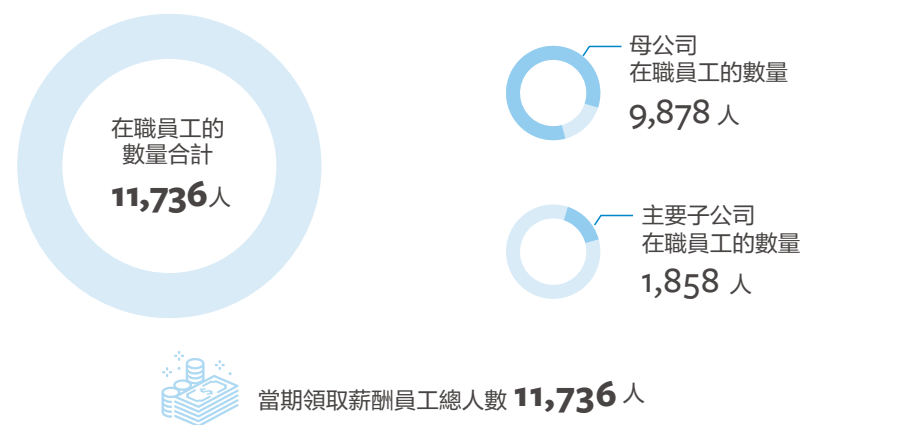
公司依法給予女員工以下福利：依法休產假、哺乳假；婦女節放假半天，並安排節日活動；每月向女員工發放女工保健費；女員工在孕期、產期、哺乳期的，工資按照原標準發放；懷孕的女員工在勞動時間內按規定進行產前檢查的，檢查時間視為勞動時間；根據女員工生理特點，組織體檢時安排相應的體檢項目等。

公司注重對員工的責任，嚴格根據法律法規制定解聘制度。對不勝任工作的員工，公司依法與其解除或終止勞動關係，並依法支付經濟補償金。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。

高素質專業化的隊伍

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，鍛造了一支專業素質和敬業精神為一體的出類拔萃的人才隊伍。2019年，公司修訂了管理級員工管理辦法，正式下發了專業職務以及管理職務聘任管理辦法。

員工數量、專業構成及教育程度



注1: 員工統計範圍包括內退人員, 內退人員288人。



多層次的培訓體系

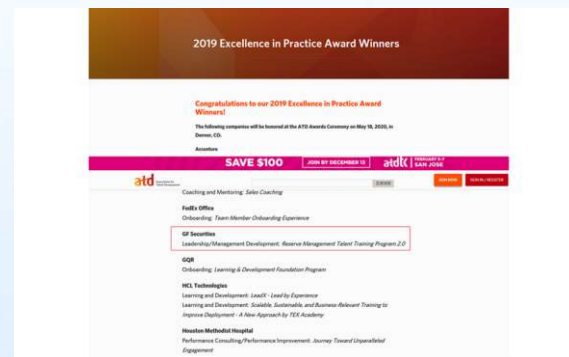
廣發證券視員工為最寶貴的財富，公司高度重視人才培養工作，將人才發展戰略視為公司發展戰略的組成部分，在新五年戰略發展階段，公司繼續堅持將人才發展戰略納入公司總體戰略中，走人才強司之路，致力於通過系統化、有針對性的培訓發展體系，實現公司業務發展和員工職業發展的有效統一。2019年，公司以宣導“合規經營”、賦能“業務轉型”和助力“提質增效”三方面的學習內容為重點，組織開展了全公司人才培育與學習活動。

在宣導“合規經營”方面，公司組織全員參與合規風控主題學習和員工行為準則學習，線上學習量和考試量創歷史新高；同時，公司還通過微視頻大賽、專題授課、主題視頻與圖文推送等方式，持續深化以“合規、誠信、穩健”為核心的合規風控文化建設工作。

在賦能“業務轉型”方面，為給公司“財富管理轉型”、“機構客戶服務”及“投行管理體系變革”等戰略關鍵項目提供賦能支援，公司圍繞“客戶中心導向”、“零售業務線專業課程體系搭建與專業人才隊伍建設”及“投行管理團隊領導力提升”等方面，分別實施有針對性的學習項目，為戰略落地和業務轉型提供專業能力支援。

在“提質增效”方面，公司持續開展專業與領導力類學習項目，並加強各類學習平臺與學習資源建設，多渠道支援員工提升專業技能和管理技能，持續打造高素質的“專業”員工隊伍。2019年，公司內部原創專業課程的開發量比2018年增加56.3%；公司員工總學時為54.9萬學時，其中線上學時佔比為78.8%，較之2018年進一步提升。公司組織內部講師向中國證券業協會申報開發9門行業課程，全部中標並於協會平臺上線，中標課程數量居於會員單位第二順位，產生了良好的社會效應。

因公司在組織學習和人才發展方面的持續投入、專業務實和創新求變，2019年公司獲得由ATD（美國人才發展協會）評選出的全球人才發展最高榮譽獎項——“全球人才發展卓越實踐獎”；同時，獲得國有主流媒體新華報業傳媒集團旗下的《培訓》專業雜誌組織評選的年度“中國人才發展創新企業”稱號。



廣發證券獲ATD“全球人才發展卓越實踐獎”



廣發證券獲第十屆中國人才發展創新企業獎

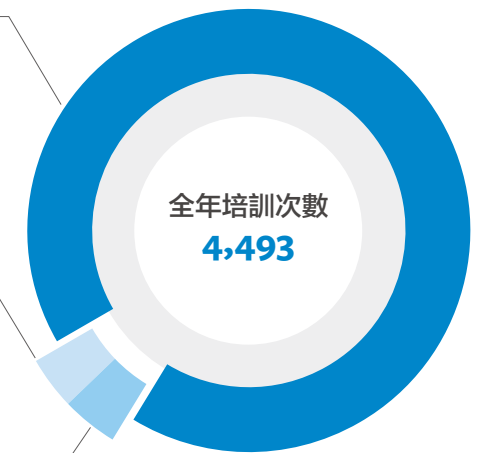


2019年廣發證券第一期卓越領導力培訓班項目

現場培訓 4,173 次

在綫培訓 166 次

派外培訓 154 次



2019年公司員工培訓情況

指標	單位	2019年
全年培訓參加人數	人次	87,466
女性員工受訓比例（女性員工接受培訓人數/女性員工總人數）	%	100%
男性員工受訓比例（男性員工接受培訓人數/男性員工總人數）	%	100%
經營管理層受訓比例（經營管理層接受培訓人數/經營管理層總人數）	%	100%
其他管理級員工受訓比例（其他管理級員工接受培訓人數/其他管理級員工總人數）	%	100%
普通員工受訓比例（普通員工接受培訓人數/普通員工總人數）	%	100%
全年培訓時間	小時	648,446
其中：• 男性員工參加培訓總學時	小時	352,684
• 女性員工參加培訓總學時	小時	295,762
全年人均培訓學時	小時/人	73.2
其中：• 經營管理層人員	小時/人	73.7
• 其他管理級員工	小時/人	75.6
• 普通員工	小時/人	72.9
內部認證講師人數	人	235

*注：1、本表數據來源於公司LMS (Learning Management System) 培訓系統；
2、本表“全年人均培訓學時”為納入公司培訓學時考核要求的人員的培訓學時數據。

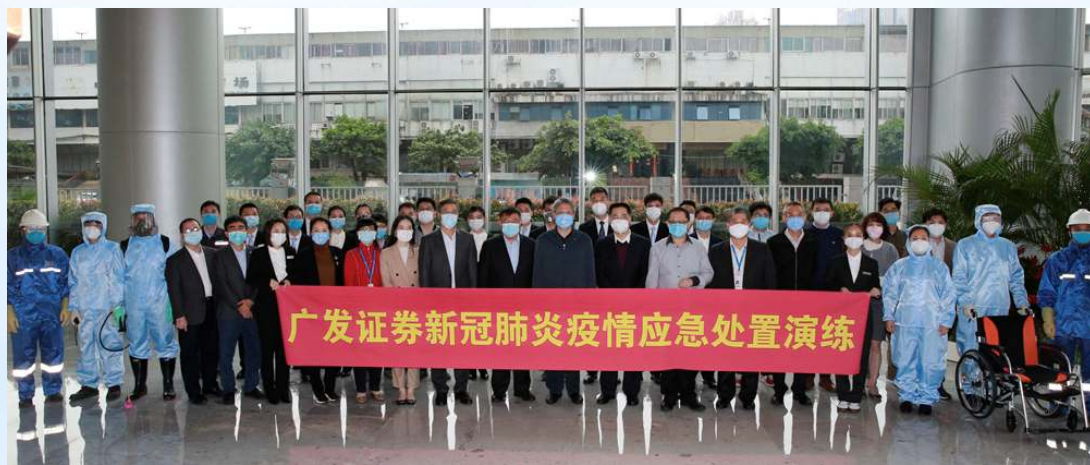
安全的工作環境及員工保障

公司嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國勞動法》等相關法律法規，依法保護職工的合法權益，為員工提供符合國家勞動衛生標準的工作條件和工作環境，切實保護員工在工作中的安全 and 健康。公司採取了多方面措施保障員工健康，包括為員工繳納醫療保險、工傷保險並購買補充商業醫療保險；定期組織員工進行體檢；公司設有醫務室，建立員工食堂，成立多種員工俱樂部。廣發證券大廈內部設有游泳池，乒乓球室，健身房，聘請專業教練開設各類團課課程，以員工福利的形式，面向全體員工運營，為員工緩解工作壓力、打造健康體魄創造了優良的環境。

2019年度，廣發證券大廈啟用，為此公司開展了2期廣發證券大廈應急疏散演練培訓，對大廈內辦公的近1,500名員工進行培訓。開展1期新員工安全知識培訓，強化新員工的消防安全意識。對消防安全負責人開展指導和培訓10次，有效提高了安全負責人的安全意識和實際操作技能。



廣發證券大廈2019年應急疏散演練順利舉行



廣發證券新冠肺炎疫情應急處置演練

2020年初，全國多地發生新型冠狀病毒肺炎疫情，公司採取多種手段和措施保障公司員工的身體健康和生命安全。公司成立了廣發證券新型肺炎疫情應對領導小組和工作小組，貫徹落實黨中央、國務院等關於疫情防護工作的重要指示精神，指揮公司疫情防護工作。

公司調整員工上班時間和地點安排，取消不利於疫情防護的現場活動，取消食堂鮮活食材採購，對出入大廈所有人員進行體溫檢測，對辦公場所定時消毒和通風換氣，配備口罩、消毒液和溫測設備等防疫用品，切實保障公司員工的身體健康和生命安全。

豐富多彩的員工活動

2019年公司工會基本情況

工會		總部員工業餘愛好俱樂部	
工會人數	10,416 人	俱樂部數量	27 個
分工會數量	27 個	俱樂部開展活動次數	226 次
工會小組數量	296 個	俱樂部活動參與人數	2,197 人
工會全年舉辦活動次數	136 次	全年活動經費支出	243.32 萬元
工會全年費用支出	3,773.01 萬元		

員工業餘愛好俱樂部

公司持續支援員工俱樂部的組建，部分俱樂部已擁有13年的歷史，公司通過俱樂部平臺促進員工交流，活躍員工文化生活。2019年，公司新成立了花藝、健行等27個員工業餘愛好俱樂部。俱樂部活動開展豐富多彩，密切員工關係，促進工作協同。羽毛球和網球俱樂部充分發揮自身優勢，先後組隊參加了“金交會杯”廣東金融行業羽毛球大賽、廣州金融行業第五屆網球大賽等賽事活動，加強同行業各單位交流，展現了廣發團隊的風采風貌。網球俱樂部在2019年第六屆“證聯杯”網球邀請賽中挺進八強，獲得歷史最好成績。



公司在廣東證券期貨業羽毛球賽和網球賽中取得佳績

員工關愛工作

公司工會積極做好員工關愛工作，通過各項措施和實踐緊密團結員工，增強員工歸屬感。

1 深入開展關愛幫扶

公司工會密切關注員工思想動態，了解員工工作生活狀況，幫助員工解決實際困難。開展生日、新婚、生育、住院等日常慰問工作，點點滴滴將員工關懷落到細微之處。繼續做好困難員工幫扶，共為19名員工發放困難補助19.3萬元。

2 精心開展節日慰問

公司工會堅持以年節活動為切入點，精心組織開展節日慶祝與慰問活動。春節期間，開展對公司老領導、異地工作幹部、內退退休員工、困難員工進行慰問，為全系統員工發放新年福利慰問品。清明節，開展了“緬懷先烈 不忘初心”主題學習活動，弘揚偉大民族精神和愛國主義精神。端午節，開展包粽子、賽龍舟等傳統節日活動，讓員工感受到傳統文化魅力。兒童節，組織開展了兒童教育專題講座、父母辦公環境開放日、結對幫扶親子活動、跳蚤市場財商啟蒙、手工製作、親子出行、親子閱讀等豐富多彩的慶祝活動。

3 用心做好員工服務

公司工會積極回應員工在健康、用餐、租房、婚戀、文娛、業務開展等方面的訴求，組織開展相關活動，切實為員工分憂。舉行了健康養生、女性保健、急救等知識講座，提醒員工做好健康管理。與外部單位多次開展青年聯誼派對、電子競技比賽，為青年人搭建交友平臺。



“中秋佳節 闔家團圓”公司開展新員工入職周年關懷活動



公司企業文化建設活動

舉辦“迎國慶，賀司慶”慶典活動暨第三屆“廣發好聲音”員工演唱大賽

為慶祝中華人民共和國成立70周年和公司成立28周年，激發廣大員工的愛國情懷和奮鬥精神，9月8日在廣州舉辦“迎國慶，賀司慶”慶典活動暨第三屆“廣發好聲音”員工演唱大賽。全系統27家分工會67名選手參賽，600余名員工代表現場觀禮，全國近萬名員工及家屬通過移動端觀看演出直播。本屆活動首次將演唱大賽與司慶慶典活動結合，集中展示了員工隊伍的精神風貌，獲得內外一致好評。



系統工會舉辦“迎國慶，賀司慶”慶典活動



公司黨委書記、董事長孫樹明為黃埔馬拉松鳴槍發令

2019年12月，廣州黃埔馬拉松勝利開跑並圓滿落幕，公司作為金牌合作商積極參與該體育盛事。

黃埔馬拉松具有較高的品牌影響力，創辦兩屆即獲得中國田協“銀牌賽事”稱號。馬拉松開跑時值廣州開發區建區35周年，公司作為黃埔區、廣州開發區戰略合作夥伴，首次參與黃埔馬拉松賽事，與公司的600多名客戶和員工一同奔跑，並肩衝刺。

迎新春公益抽獎活動持續開展

春節前夕，公司工會組織開展了“諸事順利 好運連連”線上公益抽獎活動，超過八萬人次參與，近千名員工捐出獎品，捐款總額超過六萬元，善款用於資助廣發公益基金會與廣東省第二人民醫院共同開展的胸廓畸形兒童公益項目。



全系統“廣聚愛發於心”扶貧公益攝影大賽

在廣東省“630扶貧濟困日”前後，公司組織各分工會開展環境保護、扶貧濟困、助學興教、特殊群體關愛等形式多樣的公益活動，掀起公益熱潮，用鏡頭記錄美好瞬間。大賽共收到25家分工會參賽作品200餘幅，作品較好地展現了公司熱心公益的社會形象，傳遞愛心和溫暖。



公司舉辦“童心同樂”家庭開放日活動

2019年12月28日，公司舉辦“童心同樂”家庭開放日活動，本次活動旨在讓家屬零距离感受員工的工作環境和氛圍，增強對員工的理解和支持，提升員工及家屬的獲得感和幸福感。來自公司各部門的150組家庭，共計500餘人參加了此次活動。



公司舉辦“童心同樂”家庭開放日活動

開展廣發證券首屆駭客松程序設計大賽

為推動公司戰略目標實現，促進公司科技金融發展，鼓勵員工運用IT技術解決工作實踐中的痛點難點，強化協同意識，公司工會聯合IT分工會在全系統舉辦廣發證券首屆駭客松程序設計大賽。



廣發證券首屆駭客松程序設計大賽

在人才培養中浸潤企業文化

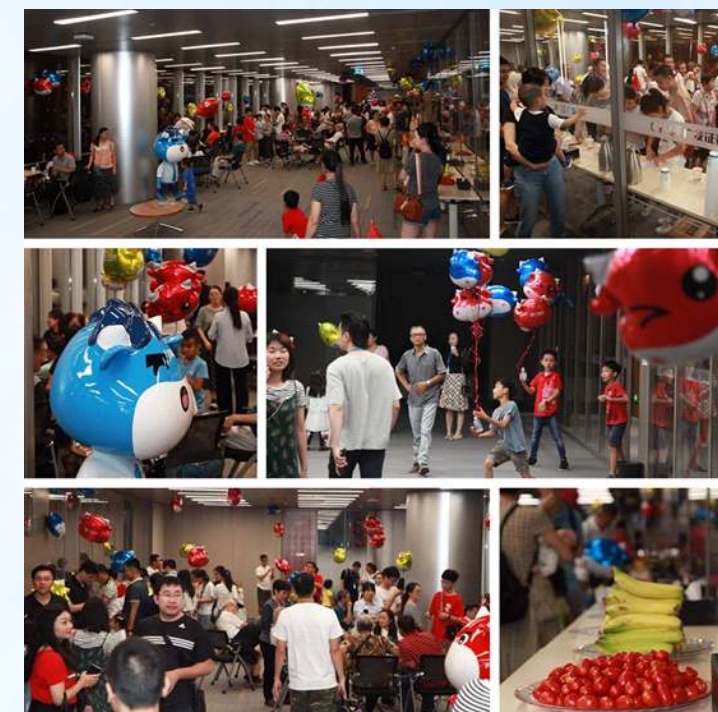
人才發展戰略一直是廣發證券公司發展戰略的組成部分，在新五年戰略發展階段，公司仍然堅持將人才發展戰略納入公司總體戰略中，走人才強司之路。廣發證券視員工為最寶貴的財富，公司高度重視人才培養工作，致力於通過系統化、有針對性的培訓發展體系，實現公司業務發展和員工職業發展的有效統一。



廣發證券2019年度新員工培訓

公司為員工及家屬舉行國慶焰火晚會觀賞活動

10月1日晚，“謳歌新時代，共圓中國夢”慶祝新中國70華誕焰火晚會在珠江水面琶洲段舉行，光影藝術的魅力聚焦了萬千目光。廣發證券大廈地處珠江新城核心地段，是觀看焰火現場的較佳地點，總部辦公室通過“員工開放日”的方式，有序組織了廣州及周邊地區員工與家屬前往大廈高區觀看焰火盛會，超過1,200名廣發人與親人在璀璨禮花的照耀下共賀祖國70華誕。

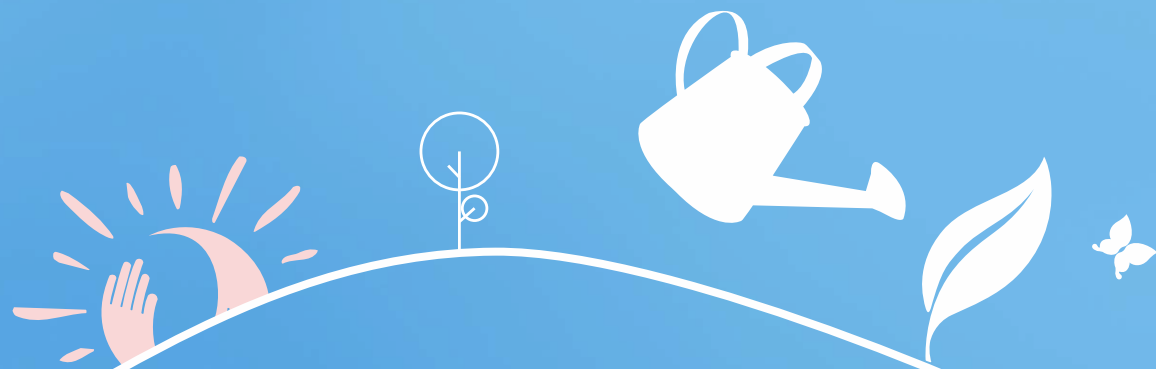


公司為員工及家屬舉行國慶焰火晚會觀賞活動

3

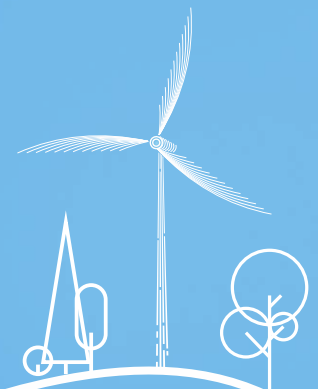
股東回報篇 關注價值成長 維護股東權益

廣聚愛 發於心



廣發證券珍惜善用每一份資本，平等對待每一位股東，不斷完善公司的法人治理結構，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，公司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
- › 合規運營與廉潔管理



企業價值持續增長

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。公司總資產、淨資產、淨資本、營業收入和淨利潤等多項主要經營指標連續多年位居行業前列。具體經營業績指標如下：

公司近三年主要經營指標排名情況

項目	總資產	淨資產	淨資本	營業收入	淨利潤
2019年/年底	5	5	6	5	5
2018年/年底	4	5	6	5	6
2017年/年底	5	4	4	4	5

注1：數據來源：WIND資訊，中國證券業協會，2020；

注2：淨資本指標數據均指母公司數據；2019年度指標是根據未經審計母公司數據進行統計；2018及2017年度是根據經審計合併報表數據進行統計。

公司近三年主要會計資料（合併報表口徑）

經營業績	2019年度	2018年度	2017年度
收入及其他收益總額 (人民幣百萬元)	30,077	22,817	28,614
所得稅前利潤 (人民幣百萬元)	10,276	6,004	11,644
歸屬於本公司股東的淨利潤 (人民幣百萬元)	7,539	4,300	8,595
加權平均淨資產收益率	8.48%	5.07%	10.55%

持續分紅

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《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，分紅相關決策程式及決議均接受公司監事會的監督。



分紅安排

公司多年來根據內外部法律法規，持續進行分紅回饋股東

2019年10月22日，公司召開2019年第一次臨時股東大會審議通過了《廣發證券2019年度中期利潤分配方案》。根據公司2019年度中期利潤分配方案，報告期內公司以分紅派息股權登記日股份數為基數，向全體股東每10股分配現金紅利2.00元（含稅）。



以公司現有股本
7,621,087,664 股計算

共分配現金紅利
1,524,217,532.80 元

網絡投票平臺

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。2019年，公司共召開2次股東大會，均採取現場投票與網絡投票相結合的方式，通過深交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，切實保障了中小股東的表決權。



投資者關係管理

公司董事會、經營管理層非常重視投資者關係管理和信息披露工作。注重信息披露工作的真實性、準確性、完整性、及時性和公平性，積極維護中小投資者利益，在日常工作中認真聽取和回復中小投資者的建議和諮詢。公司通過電話、郵件、公司或深交所網站、定期或不定期的推介會或路演、採訪、調研等方式和機構投資者、個人投資者保持通暢的互動溝通。2019年，公司組織境內外業績推介會2場，通過深交所互動易回復投資者提問148條。



詳細情況如下：

接待次數	22次
接待機構數量	200餘家
接待個人數量	無個人投資者現場調研
接待其他對象數量	無
是否披露、透露或泄露未公開重大信息	否

規範的信息披露

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、證券事務代表負責信息披露工作，董事會辦公室協助信息披露工作和投資者關係管理。

報告期內，公司召開董事會10次，專門委員會14次，監事會5次，股東大會2次；報告期內，公司在《中國證券報》《證券時報》《上海證券報》和《證券日報》刊登並同時在巨潮資訊網（www.cninfo.com.cn）上披露A股信息共90件（不含《H股公告》）；在香港聯交所網站（www.hkexnews.hk）披露H股信息72件（不含《海外監管公告》）未發生因為信息披露違規導致證監會行政處罰或被深交所通報批評的情形，未收到香港證監會或香港聯交所批評。公司的信息披露工作經受住了複雜環境下的挑戰，嚴格滿足了A+H兩地的要求。



完善的合規風控

2019年以來，監管機構通過資產管理業務、廉潔從業要求、境外子公司管理、反洗錢等一系列監管新規的發佈實施對於證券公司的內部控制、合規管理、業務辦理等提出了更高的要求。結合外部監管形勢和業務發展實際，公司及時對監管政策要求進行了深入全面的解讀分析，持續梳理完善合規管理要點，並組織制定相關落實方案，開展相應的制度起草及修訂工作，進一步覆蓋和強化關鍵環節管控；並同步梳理業務流程，強化對制度執行情況的監督檢查，較好地支持了各項業務的不斷鞏固發展和公司內控機制的不斷健全完善。

報告期內，公司超額完成本年度合規培訓計劃，合規培訓總場次達100多場，培訓範圍實現了公司各業務條線全覆蓋，培訓物件已涵蓋總部各部門、部分分支機構及部分子公司，培訓內容包含合同管理、員工執業行為、隔離牆、反洗錢等多方面。2019年公司組織了三場合規專員現場培訓，培訓內容包括產品銷售適當性管理、日常業務審核要點、投行業務合規管理、合同管理系統操作實務、訴訟案件管理、反洗錢等專題，不斷提高一線合規專員的履職能力。



防賄賂、貪污、勒索、欺詐工作

2019年，為回應證監會建設“合規、誠信、專業、穩健”的行業文化的號召，為公司的長遠發展奠定堅實的基礎，公司制定了專項工作方案，開展全系統的行業文化建設暨整肅風紀專項工作，進一步規範員工行為，營造風清氣正、健康積極的工作氛圍。

2019年，為建立健全公司員工行為的長效管理機制，規範員工行為準則，公司結合《中華人民共和國反不正當競爭法》《證券期貨經營機構及其工作人員廉潔從業規定》等規定，組織對《廣發證券員工行為準則》進行了修訂，並組織公司全員參加培訓學習和考試。員工行為準則的修訂完善，有利於培養員工的社會責任感和遵紀守法意識，宣導愛崗敬業、廉潔從業。

報告期內，公司組織開展了整肅風紀專項行動，加強道德行為規範宣教，嚴肅查處違規違紀行為，進一步規範員工執業行為；發佈《關於組織全員學習〈廣發證券員工行為準則〉的通知》，開展了面向全體員工的《合規執業與廉潔從業》培訓，全公司參加培訓後的員工考試通過率達100%，有效地推進了廉潔主題教育。

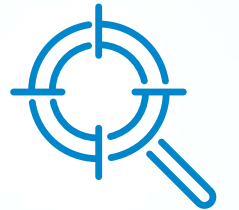


公司領導幹部開展革命傳統教育和警示教育

反洗錢工作

2019年，公司全面落實監管部門洗錢風險管理要求，建立健全反洗錢內控制度，行業領先搭建洗錢風險評估系統、扎實推動客戶身份識別、可疑交易報告、洗錢風險評估等各項基礎工作。為貫徹落實《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險管理指引（試行）》等新規要求，2019年公司修訂了《反洗錢工作管理制度》以及《洗錢風險自評估管理辦法》，制定了《洗錢和恐怖融資風險管理辦法》等，從公司洗錢風險管理策略、政策和程序以及其他管理方面進行了詳細規範。本次修訂全面落實洗錢風險管理要求，進一步強化了公司洗錢風險管控水平，對加強公司整體洗錢風險管理工作有較強管控和指導意義。報告期內，公司已建立了含整體制度在內的20余項制度，為洗錢風險防控提供了制度保障。

此外，公司不斷強化反洗錢宣傳培訓工作，本年公司全轄組織開展超過500場反洗錢培訓。



信息隔離牆建設

2019年度，公司致力提升集團化隔離牆管控能力，加強內幕信息管理、提升利益衝突識別能力，以防範各類重大未公開信息的不當流動和使用，防範利益輸送。為提升信息隔離牆後續調查監測管理工作，公司利用大數據系統加大留痕監測覆蓋面，實現總部部門、總部異地辦公地和相關子公司關鍵崗位人員的即時通訊工具、辦公電話留痕工作。公司形成了信息隔離牆管理系統升級改造方案，以進一步支援隔離牆清單管理、跨牆管理、APP辦文、中英繁體支援等國際化發展的需要。



公司商標及智慧財產權保護

公司嚴格遵守《中華人民共和國商標法》等相關法律法規，尊重、保護智慧財產權，在合同規定範圍內使用供應商提供的軟硬體產品；使用正版的系統、辦公及資訊軟件等，避免侵犯他人智慧財產權。

報告期內，公司依託馳名商標開展主動維權，彰顯商標字型大小價值。憑藉2018年馳名商標認定申報，2019年度，廣發證券獲得廣州開發區品質強區專項資金獎勵50萬元，是2019年廣州開發區內唯一一家因馳名商標獲得獎勵的申報單位。



4

反哺社會篇 積極回報社會 做合格企業公民

廣聚愛 發於心

廣發證券將“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，在不斷實現自身健康發展基礎上，公司積極助力社區、關心環境和生態發展、扶助社會弱勢群體，積極承擔和踐行企業公民應盡的社會責任，回報社會與公眾，為社會的“正能量”的傳遞貢獻力量。

- › 社會經濟貢獻顯著
- › 綠色運營，保護環境
- › 完善公司採購管理，提高供應商環境及社會責任表現
- › 熱心公益，回報社會
- › 精準扶貧，對口幫扶
- › 2019年公司社會公益所獲獎項

社會經濟貢獻顯著

公司2017年至2019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36.42億元、29.30億元和38.17億元。公司實現每股社會經濟貢獻值為3.35元。

公司近三年社會經濟貢獻情況

社會經濟發展貢獻	2019年度	2018年度	2017年度
企業所得稅（萬元）	216,596.11	137,229.32	256,065.47
稅金及附加（萬元）	165,062.65	155,792.00	108,181.16
已/擬派發現金分紅（萬元）	419,159.82	-	304,843.51
利息支出（萬元）	767,649.47	825,011.40	754,784.58
證券投資者保護基金及期貨投資者保障基金（萬元）	8,650.82	7,996.54	10,948.54
捐贈支出（萬元）	1,250.64	3,776.49	1,695.86
職工費用（萬元）	641,892.10	476,301.73	683,636.69
合計（萬元）	2,220,261.61	1,606,107.47	2,120,155.81
每股社會貢獻值（元）	3.35	2.67	3.51

注1：以上除已/擬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：上表計算每股社會貢獻值採用的普通股加權平均股數均為7,621,087,664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0.99元+每股增值額2.36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以及同業拆入款項、債券回購及發行債券等利息支出和合併範圍結構化主體的第三方利息支出；公司2019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。

支援實體經濟

本集團積極服務於實體經濟，引導社會資金“脫虛向實”，通過股權融資業務，幫助企業借助資本市場獲得長足的發展。2019年，國家設立科創板並試點註冊制重大改革成功落地，券商股權融資業務迎來新的發展機遇。同時，對券商股權融資行業運作模式產生重大影響。報告期內，公司不斷完善投行運作機制、堅持客戶中心導向，推動投行業務轉型發展，積極回應國家戰略部署及監管要求，針對科創板項目進行重點佈局，全力做好科創板項目開發、培育和推薦上市。



數據來源：WIND，公司統計，2020

在去杠杆、脫虛向實的大背景下，債券融資作為直接融資的渠道，在優化社會融資結構、降低社會融資成本等方面發揮了積極作用。廣發證券所服務的客戶範圍涵蓋了交通運輸、電力、航空、建築、公共資源等實體經濟領域，所承銷發行的債券品種包括了可續債、綠色債、城市停車場和地下綜合管廊專項債等，其募集資金主要用於新能源開發、公用設施、地下管廊、道路橋樑等政策導向領域，為城鄉基礎設施建設發展、解決區域不平衡和民生問題等方面作出了重大貢獻。

2019年



數據來源：WIND，公司統計，2020

2019年，公司堅持以價值發現為核心，發揮公司研究能力突出的優勢，強化業務協同，為優質客戶提供高品質的綜合服務。



截至2019年末，公司作為主辦券商持續督導掛牌公司共計64家，其中創新層企業12家

數據來源：股轉系統、公司統計，2020

公司充分發揮專業機構投資者作用，運用優秀的投資研究能力，深入挖掘技術含量高、高附加值、具有市場潛力的實體企業，有效提升資源配置效率，促進社會直接融資，為實體經濟發展貢獻了積極的力量。

截至2019年末

本集團旗下廣發基金
管理的公募基金規模合計

5,025.6 億元

較2018年末上升7.28%

剔除貨幣市場型基金和短期理財債券基金後的
規模合計2,784.6億元

行業排名第7

截至2019年末

本集團參股的易方達基金
管理的公募基金規模合計

7,308.7 億元

較2018年末增長11.75%

剔除貨幣市場型基金和短期理財債券基金後的
規模合計4,050.86億元

行業排名第1

數據來源：中國銀河證券基金研究中心，2020

私募股權投資機構使資本直接服務於實體經濟，豐富了資本市場的直接投融資體系，從而能夠切實服務於實體產業轉型和創新型增長，符合國家創新型戰略發展方向。本集團旗下廣發信德作為私募股權投資機構，高度關注戰略新興產業、綠色環保產業及“中國製造2025”若干重點領域的發展。廣發信德與美國知名VC投資機構Bay City Capital於2017年合作成立了國際生命科學基金，奉行“全球資源、中國動力”的投資策略，2019年投資了GOSSAMER BIO, INC.和NEXTCURE, INC.等多家先進研發能力的美國製藥和生物技術公司。

融資租賃作為資產金融，是融物和融資的結合，是連接金融和實體經濟的紐帶，在拉動產業投資、促進技術升級、補充企業流動資金、優化企業資產負債結構、整合產業上下游資源等方面具有比較優勢。2019年，廣發融資租賃通過直接租賃模式為企業直接購買生產設備，促進企業生產，共投放5期項目，租賃總額6589萬元。

2019年，廣發控股香港積極推進H股“全流通”項目，有利於上市公司更好地利用境外資本市場做大做強。

支持中小微企業

2019年，公司通過新三板業務等幫助中小微企業擴充企業資本實力，提升企業市場形象與影響力。截至2019年末，公司作為主辦券商持續輔導掛牌公司共計64家，其中創新層企業12家（數據來源：股轉系統、公司統計，2020）。

2019年，公司投資中小微企業增信集合債券2,000萬元；發行8期廣發恒進-聯合保理供應鏈金融資產支持專項計劃，累計發行規模為60.84億元，成功為1,253家中小微企業的3,368筆應收賬款提供了供應鏈的融資，解決了中小微企業回款難的問題，助力中小微企業通過普惠金融降低應收賬款回款壓力。

支持民營企業

2019年廣發證券積極回應上交所創新業務，申報獲得了上交所信用保護合約核心交易商和信用保護憑證創設機構的資格，並在年底作為投資者積極參與首批信用保護憑證試點，買入3隻憑證名義本金合計3,400萬元，配套投資等額民融融資工具和扶貧債券。本年度，公司積極貫徹落實支援民營企業融資的要求，投資民債債券52.2億，投資紓困類債券3.5億，投資扶貧專項債1.9億，以自有資金投資積極回應中央號召。

本年度，本集團為平安租賃成功發行一單租賃ABS，即2019平安租賃五期資產支援專項計劃，發行規模10.42億。該項目的47筆入池資產均為融資租賃債權，涉及14家民營企業，主要行業領域為製造業、批發和零售業、商業服務業等。通過該項目的發行，公司為14家民營企業提供了融資。

本年度，本集團秉持服務民營實體經濟發展的行業宗旨，積極回應監管號召，上報市場首隻以深證民企發展指數為投資標的ETF基金——廣發深證民企發展交易型開放式指數證券投資基金（簡稱：民企發展ETF），主動發揮公募基金的專業投資能力以及資金引導作用，增強金融服務實體經濟能力，為民營企業的發展獻策獻力、助力民營企業健康發展。

子公司廣發信德聯合廣東粵財投資控股有限公司、工銀金融資產投資有限公司，共同成立了廣東新能動紓困基金，投向符合國家、廣東省產業發展方向，具有較好發展前景，具有一定流動性壓力的優質上市公司。

子公司廣發融資租賃作為國內唯一一家由頭部券商自主培育、全資持有的融資租賃公司，報告期內著力打造投行型租賃公司的模式，為中小民營企業提供“融物+融資+融智+融創”的綜合解決方案，體現“租賃+證券”的組合特色，在融資租賃行業內獲得諸多榮譽。

支持綠色經濟

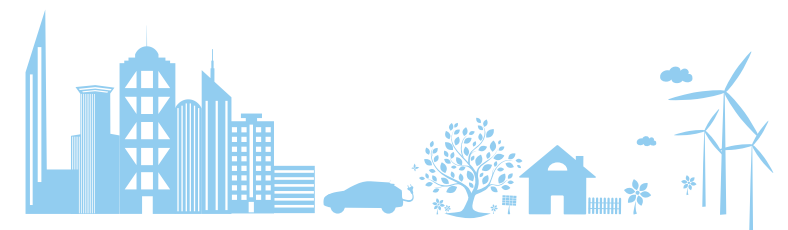
綠水青山就是金山銀山，廣發證券在公司積極做好綠色金融政策的宣導，推動綠色金融業務的發展。

報告期內，本集團在綠色債券承銷、支持綠色企業股權融資、非公開發行、資產證券化等方面取得了一定的成效。股權融資方面，廣發證券保薦承銷多家綠色行業企業和綠色項目，幫助該類企業融資46.76億元；承銷環保類企業3個，通過可轉債發行和非公開發行等方式融資19.63億元；債券承銷方面，廣發證券主承銷多個環保類項目，總承銷金額35.4億元；幫助廣州地鐵集團有限公司成功實施國內首單以票務收費權為底層資產的綠色資產證券化產品，累計發行50億的綠色資產證券化產品；

為積極回應綠色金融體系建設號召，廣發證券作為牽頭主承銷商幫助廣州地鐵集團有限公司成功獲批300億元創新型綠色債券。該債券項目系迄今為止獲批規模最大的綠色債券和廣州市首支發行的優質主體企業債券，創新性地結合了“優質主體企業債券”及“綠色債券”雙重屬性，並為歷史上首創的“公募”+“私募”雙品種設計的企業債券。該項目被多家媒體廣泛報導，獲得社會各界廣泛好評，在中央支持綠色產業發展、促進綠色金融發展的號召下，廣州地鐵綠色企業債券的發行對廣州市重大項目融資創新具有極佳的社會示範效應。

本集團通過發行農發債基金，大力支持綠色金融的發展，在引導社會資金流向“三農”領域和綠色產業方面起到積極作用，促進實體經濟的綠色發展。廣發基金於2019年9月發行廣發中債農發行債券總指數證券投資基金，募集規模超百億。

2019年，廣發資管發行了廣發恒進-廣州地鐵集團系列“雙綠色”儲架資產證券化產品，規模共計50億元。該系列項目獲得了綠色債券評估機構綠色主體及綠色基礎資產的雙認證，為市場上少見的“雙綠色”儲架資產證券化產品，市場影響力較強。



支持環保企業

本集團結合企業客戶的實際情況，說明符合條件的客戶通過綠色債券這一新型融資工具提高直接融資比重、穩定資金來源和拓寬融資渠道、保障企業的持續經營能力。為助力生態文明建設，廣發證券2019年度共承銷發行13期綠色債券，發行規模達223.9億元，有效引導了社會資金投向環境治理和節能、減排、低碳環保等綠色產業，為推動生態文明建設和支援綠色產業發展貢獻了廣發力量。



2019年，公司投資環保類企業債券合計15.1億，涉及新能源開發、廢物廢水處理、環境治理、清潔能源、節能減排、高效儲能和智慧能源等多個領域。公司為污水治理設備、廢舊塑膠回收利用等環保行業的新三板掛牌公司提供做市服務，通過認購做市庫存股的方式參與上述掛牌公司融資。

2019年，廣發融資租賃積極落實環保類企業發展，項目覆蓋汙水處理、清潔能源、綠色農業等細分市場，助推企業擴大盤活綠色資產，實現設備更新換代，落實可持續發展戰略。

積極發揮金融對疫情防控工作的支持作用

“新冠肺炎”疫情發生以來，公司憑藉多年積累的行業經驗和對客戶所在行業內在邏輯的深刻理解，充分發揮專業投行“價值發現”“價值挖掘”和“價值創造”的功能，以卓越的專業素養，靈活高效的服務能力，與客戶攜手抗疫、共度時艱，積極發揮金融對疫情防控工作的支援作用，為中國民營經濟的發展持續作出貢獻。

公司充分發揮融資中介職能，與客戶攜手抗疫、共度時艱，積極支持疫情防控工作。疫情期間，公司主承銷多期疫情防控債，如：國家開發投資集團有限公司2020年面向合格投資者公開發行可續期公司債券(疫情防控債)(第一期)，融資規模5億元；遠東國際融資租賃有限公司公開發行2020年可續期公司債券(第一期)(疫情防控債)(品種一)，融資規模15億元；遠東國際融資租賃有限公司公開發行2020年可續期公司債券(第一期)(疫情防控債)(品種二)，融資規模5億元。

2020年2月，由公司牽頭主承銷的山東省兩隻疫情防控債——齊魯交通發展集團有限公司2020年可續期公司債券(第一期)(疫情防控債)和克礦集團有限公司2020年度第一期短期融資券(疫情防控債)成功發行。齊魯交通疫情防控債發行規模10億元，票面利率3.44%，創全國地方國有企業可續期公司債券歷史最低發行利率。克礦集團疫情防控債發行規模10億元，是銀行間債券市場全國首單煤炭行業疫情防控債。

2020年2月24日，由公司保薦承銷的良品鋪子股份有限公司正式在上交所主板掛牌上市，公司在本項目中擔任獨家保薦機構和主承銷商。良品鋪子是首家在新型冠狀病毒肺炎疫情發生期間領取批文並成功上市的湖北企業。為做好本次發行工作，在證監會的統一部署和上交所的指導下，公司克服武漢封城後發行資料投遞不便、外地券商代表入滬需要隔離等困難，積極與上交所溝通情況並商討替代方案，有力保障了本次發行方案的順利進行。

綠色運營 保護環境

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》等法律法規要求，始終將綠色經營理念貫徹於經營管理全過程中，為實現可持續發展目標持續努力，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。

綠色辦公環境

2019年，公司正式搬入廣發證券大廈辦公，廣發證券大廈是公司的企業總部大廈，在大樓的運營中，公司採取了一系列措施打造綠色辦公環境。室內空氣治理是大廈項目建設的重點工作，公司領導多次前往大廈現場檢查，並對空氣治理作出具體批示，要求嚴格貫徹“員工健康安全第一”的宗旨原則，為員工打造健康優質的一流工作環境。2019年2月，SGS公司(瑞士通用公證行，全球檢驗、鑒定、測試和認證服務的領導者)出具了廣發證券大廈室內空氣監測報告。報告顯示，分佈於廣發證券大廈內採樣的142個點位已全部達標。

在室內空氣治理階段，公司聘請了國內頂級的空氣治理公司，採用照射紫外線散發臭氧、使用除味劑等化學治理高效推進空氣治理，並積極綜合物理措施，將大量空氣淨化器、軸流風機、活性炭包、風扇、綠植等物資佈置在大廈各自用樓層，提升空氣治理效率。治理後的室內空氣環境除了同時達到了《民用建築工程室內環境污染控制規範》GB50325-I類(家居)、II類(寫字樓)，《室內空氣品質標準》GB/T18883，LEED IEQ3.2外，還實現除菌除黴。項目建設執行團隊按照公司“以員工體感舒適為標準”的更高要求，持續不間斷對大廈各樓層作更加徹底的空氣治理和通風散味工作。



廣發證券大廈夜景

節能減排成效

公司積極採取措施節約用電用水，並減少溫室氣體產生。在公共區域，公司合理優化供配電系統，減少損耗；優化停車場、大堂、樓層環形通道等公共區域照明控制，按照不同時段、不同區域提供合適的照明模式，減少用電；設定合適的空調溫度，監控空調系統設備的運行情況，適時調整運行參數，降低能耗；在過渡季節關閉部分設備；廣發證券大廈設置雨水回收系統，將收集的雨水經處理後用於景觀用水，目前已投入使用。

2019年本集團環境關鍵績效指標

相比2018年，本集團的節能減排工作取得較好進展，用水總量、溫室氣體排放總量、有害廢棄物產生量總等關鍵績效指標皆有所下降，廢硒鼓墨水匣迴圈利用量提升。

報告期內，在總部辦公大樓搬遷至廣發證券大廈的情況下，**本集團採取節電節水、雨水回收、逐步淘汰螢光燈管和回收利用廢舊硒鼓等技術和措施，廢硒鼓墨水匣迴圈利用量增長0.15噸，用水總量下降7.02%，溫室氣體排放總量下降1.42%，有害廢棄物產生總量下降1.38%**。但本集團綜合能源消耗總量、僱員人均能耗、僱員人均溫室氣體排放量、人均無害廢棄物產生量均有小幅增長，環境關鍵績效指標管理仍存在提升空間。

在辦公區域，公司同樣採取了一系列的節能措施：通過遠端監控會議設備的開關狀態，及時跟進關閉；印表機默認設置為黑白、雙面打印，減少紙張消耗；升級優化了視訊會議系統、無紙化會議系統、電話會議系統、會議室預定系統等，持續開展文印外包，節省能源消耗；辦公區實行人走燈熄，節約用電。

公司為了綜合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4部班車，平均每日150人乘坐。

公司總部已淘汰噴墨印表機，公司文印設備實施硒鼓、碳粉分離，硒鼓和墨水匣加粉/水後多次使用，平均每個硒鼓或墨水匣重複使用5-6次，減少了廢棄硒鼓墨水匣的產生；提倡紙張雙面利用，2019年，公司共重複使用95萬張A4紙；公司總部還實施了電子傳真系統，2019年，共7,455份傳真、10,236頁傳真通過電子傳真接收，有效節約用紙。

2019年公司資源消耗情況及其他關鍵績效指標⁽¹⁾

資源消耗	2019年	2018年	
能源消耗 	綜合能源消耗總量 ⁽²⁾⁽³⁾ (兆瓦小時)	39,710.70	35,462.08
	直接能源消耗 (兆瓦小時)	13,449.10	/
	間接能源消耗 (兆瓦小時)	26,261.60	/
	每位僱員綜合能耗總量 (兆瓦小時/僱員)	3.38	2.91
水資源消耗 ⁽⁴⁾ 	總用水量 (立方米)	159,646.59	171,692.11
	每位僱員用水量 (立方米/僱員)	13.60	14.10
排放物			
溫室氣體 	溫室氣體 ⁽⁵⁾ 排放總量 (範圍1及範圍2) ⁽⁶⁾ (噸)	18,573.12	18,840.05
	直接溫室氣體排放量 (範圍1) (噸)	3,291.51	/
	間接溫室氣體排放量 (範圍2) (噸)	15,281.61	/
	每位僱員溫室氣體排放總量 (範圍1及2) (噸/僱員)	1.58	1.55
無害廢棄物 ⁽⁷⁾ 	無害廢棄物產生總量 (噸)	98.26	83.74
	廢棄電子設備產生量 (噸)	50.45	50.05
	廢棄紙張產生量 (噸)	47.81	33.69
	廢棄紙張迴圈利用量 ⁽⁸⁾ (噸)	5.77	20.63
	每位僱員無害廢棄物產生量 (千克/僱員)	8.37	6.88
有害廢棄物 	有害廢棄物產生總量 (噸)	2.14	2.17
	廢硒鼓墨水匣 (噸)	1.58	1.39
	廢螢光燈管 (噸)	0.56	0.78
	廢硒鼓墨水匣迴圈利用量 (噸)	0.55	0.40
	每位僱員有害廢棄物產生量 (千克/僱員)	0.18	0.18

(1) 本公司消耗的直接能源主要包括汽油、柴油；間接能源主要為外購電力。

(2) 綜合能源消耗量是通過直接與間接能源消耗量及中華人民共和國國家標準的《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2008)換算因數進行核算；

(3) 統計範圍及口徑調整：自2019年3月起，公司總部辦公地點正式遷入廣發證券大廈，本年度資源消耗及排放物數據統計範圍包括總部，各分公司、營業部及子公司辦公區。人均能耗密度及人均排放密度的計算口徑，亦據此做同步調整。本報告中2018年度數據為重新計算所得。

(4) 基於廣發證券業務性質，本公司水資源全部來源於市政供水，水資源消耗主要為僱員辦公時的生活用水。

(5) 基於廣發證券業務性質，本公司主要氣體排放為溫室氣體排放，源自使用由化石燃料轉化的電力及化石燃料。溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力及燃料。溫室氣體核算乃按二氧化碳當量呈列，並根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2017年度減排項目中國區域電網基準線排放因數》及政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 刊發的《IPCC 2006年國家溫室氣體清單指南 2019修訂版》進行核算。

(6) 溫室氣體範圍1：涵蓋由公司運營直接產生的溫室氣體排放；溫室氣體範圍2：主要來自公司消耗 (購買獲得或取得的) 電力等“間接能源”所引致的溫室氣體排放；

(7) 無害廢棄物與有害廢棄物均交由有資質的第三方或供應商進行處置或回收利用；

(8) 由於2019年公司對廢棄紙張的迴圈利用管理交由有資質的第三方或供應商進行處置或回收利用，第三方統計數據不納入本集團統計範圍，故本集團廢棄紙張的迴圈利用數據收集範圍較2018年縮小，導致本年度該指標下降幅度較大。

完善公司採購管理 提高供應商環境及社會責任表現

在關注自身環境及社會責任表現的同時，公司亦積極推動供應商提高其環境及社會責任表現。公司通過將對供應商的環境及社會責任相關要求融入供應商管理過程中，來開展供應商環境及社會風險的管理。

採購制度建設

為規範採購行為、防範採購風險、合理控制成本、保障採購品質，促進公司合理採購，滿足公司經營管理需要，根據國家法律法規和公司相關管理制度，本年度公司組織開展了集中採購管理的推進，修訂了《廣發證券採購管理制度》，制定了《廣發證券集中採購管理辦法》《廣發證券集中採購管理委員會議事規則》《廣發證券集中採購實施細則》《廣發證券集中採購供應商管理規定》《廣發證券集中採購目錄管理規定》《廣發證券集中採購評委管理規定》等一系列文件用以指導公司的採購工作。



採購管理措施

在《廣發證券集中採購供應商管理規定》等文件中，公司制定了相應的供應商尋源、入庫、考核、分級等管理措施，在管理規定中明確規定了供應商提供的產品需符合國家安全、環境標準，供應商必須依法誠信經營、保護商議機密。公司將逐步開展對供應商的調查評估工作。確保採購工作在節約公司成本的同時，也能促進社會成本的降低，高效的競爭及行業的進步。

參照《廣發證券採購管理辦法》，公司供應採購管理的具體宗旨是合理控制成本，保障採購品質。入庫的供應商應都需具有良好的商業信譽和社會責任表現，提供的貨物服務符合國家安全、環保標準，具體要求包括：

1

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。

2

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，實行回避制度。

3

嚴格執行招標紀律：禁止明標暗定、洩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。

2019年採購供應商合同履約率



採購供應商合同履約率
100%

熱心公益 回報社會

報告期，本集團在謀求經濟利益的同時，積極回報社會與公眾，踐行企業公民的社會責任。報告期內本集團公益支出共計1,250.64萬元。

廣發證券社會公益基金會年度工作成果

本集團設立的“廣東省廣發證券社會公益基金會”積極開展扶貧濟困、助教興學等活動，全年公益支出2,023.77萬元，為社會的可持續發展積極貢獻力量。

2019年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	1,378.51 萬元
• 其中接受員工個人捐資額	16.89 萬元
全年對外捐資總額	2,023.77 萬元

廣發證券社會公益基金會作為廣發證券、廣發基金、廣發期貨和廣發信德共同發起設立的非公募公益型慈善基金會，已成為中國第一家以券商作為主要發起人並獲得社會組織評估最高等級5A級的基金會。廣發公益基金會以助學興教、扶貧濟困為主線，先後開展了“大學生微創業行動”“青春助力貧困生關愛計劃”“廣發證券珍珠班”“中山大學嶺南廣發證券獎學金”等一大批有較強影響力的社會公益項目。

公司積極融入國家脫貧攻堅戰略，在林治海理事長的領導下，通過廣發公益基金會平臺，先後幫扶廣東省乳源縣龍溪村、廣東省樂昌市百家洞村和天井崗村、國家級貧困縣海南省五指山市、白沙黎族自治縣和臨高縣，注重金融扶貧、產業扶貧、教育扶貧、黨建扶貧和公益扶貧等多措並舉，有效保障了扶貧工作的體系化及可持續性。



2019年，廣發證券社會公益基金會獲評“2018年度優秀社會組織”稱號

廣發證券社會公益基金會持續踐行廣發證券的企業核心價值觀，借助公司金融集團式架構的專業優勢，進一步創新公益事業發展模式，致力於打造成更加透明、高效、可持續發展的慈善公益平臺，在公益之路上書寫華章、大展宏圖。

2019年3月29日，廣東省社會組織總會三屆四次會員大會暨評先選優大會在廣州隆重召開，廣發證券社會公益基金會獲評“2018年度優秀社會組織”，成為獲得此獎項的三家基金會之一；廣發證券社會公益基金會理事長林治海被評為“2018年度十佳社會組織理事長”。

廣發證券大學生微創業行動

2015年初，李克強總理提出“大眾創業、萬眾創新”，“創客”一詞首次寫入政府工作報告，國務院、共青團中央多次下發文件支持創新創業工作，加強創新創業教育改革。2015年至2019年末，廣發證券社會公益基金會與KAB（Know About Business，了解企業）全國推廣辦公室連續舉辦了四屆“大學生微創業行動”，共收集5,080個大學生微創業項目，4,100個項目經初選進入全國賽，覆蓋近1,000所高校，200萬多人次參與項目展示。自2015年項目啟動以來，公司已經為該項目投入1,360萬元，並且已為全國200支大學生創業青年團隊提供扶持基金超過350萬元。

本年度，廣發證券大學生微創業項目為更好服務鄉村振興戰略，激勵大學生返鄉創業，本年度特別設立10個鄉村振興創新獎。同時，廣發乾和、廣發證券投資者教育基地繼續參與協辦，為創業者提供展示交流的平臺，對接投融資，增加企業實戰能力，並幫助創業者梳理和優化項目，持續跟蹤服務大學生創業實踐。



2019年廣發證券大學生微創業行動成果發佈會在京舉辦

廣發證券滿天星鄉村兒童閱讀計劃

廣發證券·滿天星公益圖書館河源市連平縣繡緞鎮中心小學項目點於2019年6月正式啟動開放。啟動活動獲得南方日報等近10家核心報紙與電視媒體、20餘家網絡媒體報導與40多家合作夥伴聯合傳播，活動累計曝光量超過100萬次。

2018年，廣發證券已在廣東省雲浮市郁南縣捐贈了1所公益圖書館，並為全國29所欠發達地區的鄉村小學籌集14,095本優質二手童書。2019年，公司工會繼續與滿天星青少年公益發展中心合作開展“童書樂捐”主題公益活動，鼓勵廣大員工為鄉村閱讀教育貢獻力量。本年度，27家分工會積極動員員工、客戶及家屬進行捐書，捐贈圖書超過一萬冊。這些愛心書籍已送往各分工會對口的27家鄉村學校，支持鄉村孩子閱讀到優質圖書。未來，廣發證券將繼續致富思源，積極回報社會，幫助鄉村兒童緩解課外閱讀書籍短缺的局面，為鄉村兒童募集更多優秀的童書。



廣發證券滿天星第二家公益圖書館在河源連平縣開館

廣發基金“虎山中學”助學捐贈項目

虎山中學是廣東省貧困地區梅州市大埔縣的重點中學。2019年，廣發基金公益基金會向虎山中學捐資42萬元，用於45名的優秀貧困高中生的生活及學業資助，並針對貧困學生，開展了2019廣發基金“聚富築夢”夏令營活動。該助學項目為廣發基金“聚富築夢”教育公益計劃下持續開展的項目，亦是廣發基金公益基金會成立後的首個教育公益項目，不僅注重於“濟困”，同時也致力於“助學”，旨在幫助虎山中學的貧困學子們接受更好的教育，幫助他們追求美好生活，實現人生夢想。



廣發基金公益基金會向虎山中學捐贈42萬元助學金



虎山中學貧困學生參加2019廣發基金“聚富築夢”夏令營

抗擊疫情，馳援湖北，廣發證券在行動

2020年初新冠肺炎疫情爆發以來，廣發證券心系湖北人民及醫護人員安危

在疫情期間，公司一直踐行企業社會責任，母公司、子公司和參股公司累計捐助人民幣超過2,680萬元支持抗疫工作。其中，公司捐款1,000萬元與中國扶貧基金會共同設立廣發證券防治新型冠狀病毒肺炎基金，捐款在國家衛健委相關部門的指導下，用於採購醫院防疫設備及相關醫護防疫急需物資，支援新型冠狀病毒肺炎疫情防控工作。目前，公司、子公司及參股公司的捐贈資金、救護車等其他抗疫物資已陸續抵達受助機構。



廣發證券抗擊疫情馳援湖北物資



公司幫扶脫貧的天井崗村捐贈新鮮蔬菜馳援湖北荊州

同心戰“疫”，廣發資管在行動

廣發資管通過廣發公益基金會向湖北慈善總會捐贈150萬元，向“抗擊新型肺炎疫情行動”公益項目捐贈人民幣50萬元，用於為疫區醫院採購防疫及醫療物資。

廣發期貨勳力同心戰疫情，共克時艱迎春暖

廣發期貨向疫區醫院捐款100萬元，用於支援肺炎疫情防控工作，並捐贈30萬元用於抗擊肺炎醫療研究。除了對抗擊肺炎疫情一線的大力支持，廣發期貨還向定點扶貧地區捐贈價值11,330元的100桶消毒水，支持疫情防控工作。

精準扶貧 對口幫扶

報告期內，本集團認真貫徹監管部門和地方政府的工作部署，積極推動落實精準扶貧精準脫貧工作，為確保如期全面打贏脫貧攻堅戰貢獻力量。注重“黨建扶貧、金融扶貧、產業扶貧、教育扶貧、公益扶貧”多措並舉，幫扶海南省五指山市、白沙縣和臨高縣，以及廣東省樂昌市天井崗村；幫扶湖北省來鳳縣、湖南省龍山縣、四川省美姑縣、海南省白沙縣等建立“聯合國可持續發展目標示範村”試點，積極履行社會責任，打造全球減貧樣本，得到社會各界的充分肯定和主流媒體的持續報導，公司品牌形象進一步提升。公司在監管部門對證券公司“脫貧攻堅等社會責任履行情況專項評價”中獲得滿分，對天井崗村的定點幫扶工作獲得廣東省扶貧考核的最優等次。“聯合國可持續發展目標示範村”項目入選國務院扶貧辦2019年“社會組織扶貧50佳案例”。



孫樹明董事長出席資本市場脫貧攻堅論壇並發言



農業農村部、聯合國糧農組織與公司共同啟動“聯合國可持續發展目標示範村”扶貧公益項目



孫樹明董事長一行赴樂昌調研精準扶貧工作



林治海總裁調研檢查天井崗村扶貧工作

廣發證券“重回美麗鄉村”體驗活動

公司派出掛職幹部，海南扶貧辦公室負責人被五指山市政府聘為“科技顧問”，為當地金融扶貧、產業扶貧貢獻力量。對口幫扶海南省五指山市、白沙黎族自治縣和臨高縣扶貧項目相繼落地。白沙五指毛桃種植示範園項目的1,000畝標準化種植生產基地已按計劃全部完成種植，已進入日常種植和管理運營階段。五指山市和臨高縣百香果種植項目已順利掛果，海南省健康管理職業技術學院首期“廣發勵志班”正式開班。公司的扶貧經驗在行業內部得到傳播，行業首創的融資租賃扶貧模式等為脫貧攻堅工作貢獻智慧和創新方案。

2020年2月，海南省人民政府發出公告，經縣級自查、省級核查、第三方機構實地評估、媒體公示、省扶貧開發領導小組審定等程序，五指山市、臨高縣、白沙黎族自治縣符合貧困縣退出的條件，同意五指山市、臨高縣、白沙黎族自治縣退出貧困縣序列。

子公司助力扶貧攻堅

廣發基金

2019年，廣發基金積極開展公益活動，借助廣發基金公益基金會平臺踐行公益事業，認真組織實施各項捐贈活動，支持興教助學、扶貧濟困和賑災助醫等事業。全年共捐贈善款292萬元，其中出資100萬支持海南省白沙黎族自治縣開展五指毛桃種植示範園項目，實現“產業+智力+公益+生態”扶貧相結合的立體幫扶模式。廣發基金作為善行夥伴參與由中國扶貧基金會、廣州市人民政府主辦的2019廣州善行者公益徒步活動。由公司35名員工組成的志願者隊員和後援團參加此次活動，並籌資善款104,111元。

廣發期貨

2019年，廣發期貨通過“保險+期貨”等扶貧項目支援服務實體經濟，在雲南江城投入保費180萬幫扶橡膠農戶；在河南省開封市祥符區投入保費63.9萬元，為22,728畝玉米進行價格保護；在陝西省咸陽市永壽縣投入保費55.2萬元，為約12,400畝玉米進行價格保護；在甘肅省天水市秦安縣投入保費10萬元為150戶農戶購買蘋果價格指數保險，涉及蘋果300畝。

廣發融資租賃

2019年，廣發融資租賃秉承廣發證券“五個堅持”的扶貧工作思路，在金融扶貧板塊注重發揮租賃產業扶貧、市場化扶貧優勢，為貧困地區提供“融物+融資”的創新產融服務。2019年，廣發融資租賃積極參與集團扶貧公益項目，向湖北來鳳縣當地兩家藤茶生產企業投放60萬元。同時，廣發融資租賃與國內農機租賃企業達成戰略合作，探索實現地方政府+設備經銷商+農機設備的三重保障，以緩解貧困地區農戶還款能力不足的風險。

廣發控股香港

2019年，廣發證券（香港）經紀公司組織50名員工前往公司對口幫扶的韶關市樂昌天井崗村開展黨建扶貧活動。為支持天井崗村的產業發展，公司在現場下單購買雪毛雞等特色農產品，以實際行動支持國家打贏脫貧攻堅戰。



廣發證券（香港）黨建扶貧活動



廣發基金參與“廣東扶貧濟困日”活動

精準扶貧成效

指標	計量單位	數量/開展情況
一、總體情況	—	
其中：1.資金	萬元	329.2
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
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	300
2.教育脫貧	—	
其中：2.1資助貧困學生投入金額	萬元	29.2
2.2資助貧困學生人數	人	40
3.社會扶貧	—	
其中：3.1定點扶貧工作投入金額	萬元	329.2

注：本公司2019年度精準扶貧投入資金總額為人民幣329.2萬元，全部用於3.1項所述定點扶貧工作。

開展“聯合國可持續發展目標示範村”項目

2019年7月，“聯合國可持續發展目標示範村”項目在北京啟動，成為了聯合國糧農組織在中國實施的第一個由私營領域全額資助的項目。聯合國糧農組織與廣發證券、中華農業科教基金會展開戰略合作，於2019年至2021年在湖北省來鳳縣、湖南省龍山縣、海南省白沙縣、四川省美姑縣各選取四個貧困村進行試點，通過“互聯網+農業+金融”的模式，對16個試點村進行全方位幫扶。此外，廣發證券電子商務部、廣發融資租賃、廣發期貨都積極參與到了項目的實施當中。

2019年11月，該項目在湖北省恩施州開展了第一次農民田間學校輔導員培訓活動。本次活動集中培訓農民田間學校輔導員70餘人，入村培訓農民超過400人。培訓期間，公司積極挖掘當地適合線上銷售的特色農產品，計劃在易淘金APP等平臺上設立公益積分專區，利用廣發證券千萬級用戶平臺優勢，上線當地特色農產品優惠信息，助力解決當地農產品的銷售渠道窄、產品曝光率低等難題。



廣發證券“聯合國可持續發展目標示範村”項目首期培訓正式啟動



農業農村部、聯合國糧農組織與公司共同啟動“聯合國可持續發展目標示範村”扶貧公益項目

公司連續十年參加廣東扶貧濟困日活動

2019年6月30日，2019年廣東扶貧濟困日活動在廣州舉行，匯聚社會力量，決戰脫貧攻堅，助力鄉村振興。公司獲得2018年度廣東扶貧濟困紅棉杯。十年來，公司在廣東扶貧濟困日活動中累計捐款超過2,000萬元，為廣東省脫貧攻堅工作作出重要貢獻，成功幫扶三個貧困村順利脫貧摘帽，全體貧困戶100%脫貧。在廣東省2018年扶貧開發工作成效考核中，公司綜合評價為最優等次“好”。在廣州金交會和公司總部進行的扶貧農產品展示中，公司幫扶種養的海南黃金百香果等產品受到廣泛讚譽和熱烈歡迎。



廣東扶貧濟困紅棉杯金杯



金交會扶貧農產品展示現場

金交會扶貧農產品展示現場

公司扶貧辦迅速回應黨中央、國務院和廣東省應對新型冠狀病毒肺炎疫情防控工作的部署，並派出工作隊參與對口幫扶的韶關市天井崗村疫情防控工作。在新型冠狀病毒疫情物資緊缺之際，公司切實踐行企業社會責任，積極整合資源，科學調配疫情防控物資，向天井崗村捐贈口罩等醫療物資一批，扶貧工作隊和黨員幹部勸勉盡責，不留死角地全面排查和落實疫情防控工作。



公司積極參與扶貧村疫情防控工作

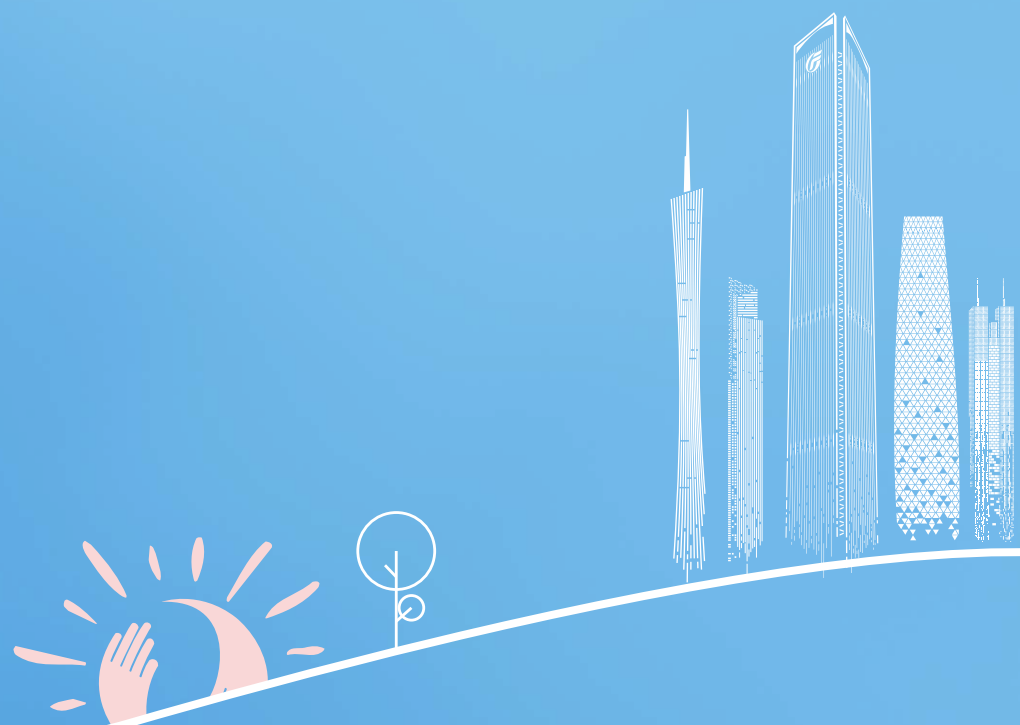
2019年公司社會公益所獲獎項

所獲獎項（內容、級別）	頒發部門
2019年社會組織扶貧50佳案例（“聯合國可持續發展目標示範村”項目）	國務院扶貧辦
廣東省扶貧開發紅棉杯金杯	廣東省扶貧開發領導小組
優秀社會組織（廣發證券社會公益基金會） 十佳社會組織理事長（林治海先生）	廣東省社會組織總會
廣州慈善榜“五星慈善單位” 2019廣州慈善榜最具影響力慈善人物（林治海先生）	廣州市民政局、廣州市慈善會
2019年度公益創新獎 2019年度公益項目獎（“聯合國可持續發展目標示範村”項目） 2019年度公益人物獎（孫樹明先生）	2019（第九屆）中國公益節組委會
2019最具社會責任券商第一名	上海證券報
2019中國企業ESG“金責獎”——責任投資最佳證券公司獎	新浪財經
中國財經峰會2019金央獎——年度影響力券商品牌	中國財經峰會冬季論壇
年度扶貧先鋒人物（王月洪先生）	國際金融報
2019最佳社會責任企業	投資時報
2019年度最佳扶貧創新獎	新快報
2019年度最具社會責任獎	南方網
2019中國金鼎獎之最佳社會貢獻獎	每日經濟新聞

5

展望未來 回顧2019 展望2020

- › 2019年履行社會責任的總結及提升
- › 2020年社會責任目標



廣聚愛 發於心



2019年履行社會責任的總結及提升

本公司每年對社會責任工作進行檢討總結，識別並發現可以進一步提升的重點領域，並針對其不斷採取改進措施，踐行企業社會責任。

總結一：

廣發證券始終堅持並積極踐行“以客戶為中心”的服務理念，致力為客戶提供優質的服務，同時公司意識到，與成熟市場的行業領先者相比，公司在為客戶提供金融科技創新服務方面和公司的系統創新能力方面仍有較大提升空間。

本年度提升措施及效果：

2019年公司堅持以金融科技創新賦能業務，大力推動數據中台、智慧中台的戰略思想，完善大數據及人工智慧開放能力平臺，發展智慧預警、智慧推薦、智慧外呼及知識圖譜等技術應用。公司推出行業內首創的手機證券雙模式，即同時提供“理財版”和“交易版”，實現不同客群精準服務；同時持續改進自主研發的基於區塊鏈技術的ABS可信雲系統，用於監控CMBS商業物業專項計劃的基礎資產運行情況，消除了管理人資產監控盲區。

總結二：

在員工成長與培養方面，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，而在證券行業日益激烈的競爭環境下，公司的薪酬福利保障體系建設上仍有改進空間。

本年度提升措施及效果：

廣發證券堅持以人為本，優化人力配置結構，加強人才隊伍建設，鍛造富有戰鬥力的廣發人才團隊。2019年，公司修訂了管理級員工管理辦法，正式下發了專業職務以及管理職務聘任管理辦法，為引進和保留關鍵核心人才提供了支撐。在其他制度更新方面，公司根據外部有關法律法規政策，結合公司實際以及內部相關規章制度政策規範等，於2019年12月修訂下發《廣發證券員工薪酬管理辦法》，明確公司薪酬管理的基本原則包括績效導向、協同共贏、外部競爭力、風險匹配、多元激勵等，建立了有效的薪酬激勵和約束機制，充分調動了全體員工的積極性和創造性。

總結三：

在參與社會公益，落實精準扶貧精準脫貧工作方面，公司已取得階段性成果，在不斷提升自身扶貧工作的成效的同時公司意識到，可以進一步將所具備的行業優勢落實到扶貧工作中，並同步加強與外部機構的合作。

本年度提升措施及效果：

2019年，公司繼續推動“聯合國可持續發展示範村項目”，項目在北京啟動，成為了聯合國糧農組織在中國實施的第一個由私營領域全額資助的項目。聯合國糧農組織與廣發證券、中華農業科教基金會展開戰略合作，於2019年至2021年在湖北省來鳳縣、湖南省龍山縣、海南省白沙縣、四川省美姑縣各選取四個貧困村進行試點，通過“互聯網+農業+金融”的模式，對16個試點村進行全方位幫扶。此外，廣發證券及子公司廣發融資租賃、廣發期貨均積極參與到了項目的實施當中。公司還將發揮金融扶貧專業優勢，根據貧困地區不同產業、不同企業的差異化金融需求，促成貧困地區企業與資本市場的有效對接。項目預計將有逾千名農民成為直接受益者。

總結四：

由於部分管理流程的限制和統計手段的局限性，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進一步提升的空間。

本年度提升措施及效果：

公司通過對利益相關方的調研，更好的引導公司企業社會責任工作重心。嚴格按照監管要求收集、統計、披露相關環境類數據。公司持續通過全系統收集、統計相關環境類指標數據，並聘請獨立第三方機構提供諮詢服務，對系統內各單位提供報告編制培訓，確保公司2019年社會責任報告嚴格按照香港聯交所《環境、社會及管治（ESG）報告指引》等要求進行披露。後續，公司將加大培訓力度，提高數據統計的頻率及範圍，增強數據的可驗證性，並在適當時機聘請第三方機構對報告進行驗證，提高報告數據的公允性。

2020年社會責任目標

目標一 強化使命擔當、責任擔當和國家戰略擔當，爭創行業排頭兵，力爭圓滿完成各項重大歷史任務，實現金融報國之夢

2020年，是我國全面建成小康社會和“十三五”規劃的收官之年。我國經濟穩中向好、長期向好的基本趨勢沒有改變。我們有中國特色社會主義制度的顯著優勢，有改革開放以來積累的雄厚物質技術基礎，有超大規模的市場優勢和內需潛力，有龐大的人力資本和人才資源。我們堅信，在黨的堅強領導下，一定能夠戰勝各種風險挑戰，圓滿完成各項重大歷史任務。

艱巨挑戰必須面對，歷史機遇不容錯過。我們要深刻領會習近平總書記關於資本市場的重要論述，認真貫徹黨中央、國務院關於資本市場改革開放的工作部署，全面把握新時代資本市場發展的大好機遇，當好領頭羊，做好排頭兵。廣發證券將著力增強資本實力，拓寬發展路徑，鞏固頭部券商的地位；強化責任擔當意識，積極主動服務國家戰略，保護投資者合法權益，為維護金融穩定和國家金融安全貢獻自己應有的力量。

目標二 堅持以客戶為中心，服務實體經濟，堅定轉型，抓住資本市場深化改革的機遇期，加快培育競爭新優勢

2020年，是新證券法實施“元年”和中國資本市場建立三十周年，資本市場邁入深化改革、對外開放的新紀元。中央經濟工作會議明確指出“要加快金融體制改革，完善資本市場基礎制度，提高上市公司品質，健全退出機制，穩步推進創業板和新三板改革”；新《證券法》正式施行將促使資本市場基礎制度建設以及配套監管措施的進一步完善；更多對外開放舉措的落地將為中國資本市場發展注入新的活力、創造新的契機，同時也帶來新的挑戰。廣發證券將繼續深入推進投資銀行、財富管理、交易及機構、投資管理業務的轉型，樹立品牌，專業致勝，打造新時代核心競爭優勢。

目標三 堅持穩健經營，嚴守風險管理生命線和合規底線，以良好的業績回報股東

2020年，廣發證券將繼續強化全面風險管理，嚴守風險管理生命線和合規底線，推動公司各項業務穩健開展。公司將進一步完善合規風控體系，堅定規範發展的信念，為公司長期持續穩定健康發展奠定堅實基礎。在穩固傳統業務優勢的基礎上，促進業務模式轉型升級，保持行業地位，力促業績平穩增長，為股東貢獻價值。同時，更加重視與投資者的溝通互動，充分利用線上線下多元化渠道與投資者及時交流關於公司的發展和經營情況。

目標四 充分發揮資本市場功能，確保如期全面打贏脫貧攻堅戰

2020年，是脫貧攻堅戰決勝之年，廣發證券將繼續發揮專業優勢，通過資本市場服務國家脫貧攻堅戰略，在海南省三個國家級貧困縣和天井崗村成功脫貧的基礎上，繼續抓好各扶貧項目的落實，始終保持攻堅態勢，加大對剩餘貧困人口的幫扶力度，繼續鞏固發展脫貧成果，有效防止返貧。將加強扶貧工作經驗模式的提煉、分享和宣傳，促進公司品牌建設，樹立社會形象，為確保如期全面打贏脫貧攻堅戰、決勝全面建成小康社會貢獻力量。

目標五 積極發揮工會組織作用，有效維護員工合法權益，促進員工與公司共同發展

2020年，公司工會將繼續深入開展關愛幫扶，密切關注員工思想動態，了解員工工作生活狀況，幫助員工解決實際困難。開展生日、新婚、生育、住院等日常慰問工作，將員工關懷落到點滴之處。精心開展節日慰問，堅持以年節活動為切入點，精心組織開展節日慶祝與慰問活動。用心做好員工服務，積極回應員工在健康、用餐、租房、婚戀、文娛、業務開展等方面訴求，組織開展相關活動，切實為員工分憂。

目標六 認真履行社會責任，積極回饋社會，參與公益事業，助力生態文明建設

公司始終高度重視履行企業公民的社會責任，將持續依託廣發證券社會公益基金會的平臺，秉承“廣聚愛 發於心”的公益精神，積極踐行社會公民責任。結合國家政策和當下熱點，公司將聚焦助學興教、創新創業等領域，繼續開展“大學生微創業行動”和“聯合國可持續發展目標示範村”等公益項目。面對突如其來的新冠肺炎疫情，公司第一時間響應，從防疫物資、科研攻關、金融服務等全方位、多批次參與疫情防控工作，積極履行企業公民的社會責任。

公司將積極組織公益志願活動，滿足員工、客戶和社會人士的公益需求，讓更多愛心人士參與到公益事業中來，擴大公益影響力，向社會傳遞正能量。公司還將加強與社區的互動，加大對社區服務的投入，更加全面地履行社會責任。

公司將立足實際，持續關心環境和生態發展，踐行綠色經營理念，推動綠色金融產品開發與創新，積極支援環保行業發展與傳統行業綠色改造，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。

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 公司客戶	<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 ✓ 行銷活動 ✓ 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 ✓ 及時發佈產品、行銷公告 ✓ 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 ✓ 客戶的投資回報
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、黨群部、人力資源管理部和公司等職能機構 	<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 ✓ 提供穩定的有預期的現金分紅回報 ✓ 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 ✓ 公司 ✓ 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 ✓ 支援實體經濟 ✓ 推進反腐倡廉 ✓ 保障金融秩序
供應商	會計師、律師、信用評級機構、證券公司等仲介 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、分支機構及子公司 ✓ 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繫 	<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

《环境、社会及管治报告指引》内容索引

内容	所在章節
A. 環境範疇	
A1: 排放物	
一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規例的資料。	綠色運營，保護環境 -綠色辦公環境、節能減排成效 P56、P57、P58
A1.1 排放物種類及相關排放數據。 A1.2 溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。 A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	2019年本集團環境關鍵績效指標 綠色運營，保護環境 -綠色辦公環境、節能減排成效 P56、P57、P58
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。 注：資源可用於生產、儲存、交通、樓宇、電子設備等。	綠色運營，保護環境 -節能減排成效 P56、P57、P58
A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 A2.3 描述能源使用效益計劃及所取得成果。 A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所取得成就。	2019年本集團環境關鍵績效指標 綠色運營，保護環境 -綠色辦公環境、節能減排成效 P56、P57、P58
A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	基於公司業務性質，本公司主要產品為商務服務，因此，未涉及實體製成品生產與包裝材料使用，本條不適用。
A3: 環境及天然資源	
一般披露：減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策。	基於公司業務性質，其主要運營為辦公類活動，因此，對環境及天然資源造成的影響主要為運營過程中導致的排放物及資源使用，未涉及對環境及天然資源造成的重大影響。 本公司於業務範疇採取的環境保護措施詳見： 綠色運營，保護環境 -綠色辦公環境、節能減排成效； P56、P57、P58 反哺社會篇 -積極回報社會，做合格企業公民 -社會經濟貢獻顯著。 P49、P50、P51、P52、 P53、P54、P55
A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	

内容	所在章節
B. 社會範疇	
B1: 僱傭	
一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	和諧良好的僱傭關係、高素質專業化的隊伍、健全的職工權益保障。 P29、P30
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	高素質專業化的隊伍 -員工數量、專業構成及教育程度。 P31、P32
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	健全的職工權益保障-員工流失率。 P30
B2: 健康與安全	
一般披露：有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	安全的工作環境及員工保障。 P35
B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率。	未有相關情況出現，故不適用。
B2.2 因工傷損失工作日數。	暫未披露
B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	安全的工作環境及員工保障。 P35
B3: 發展與培訓	
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。 註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	多層次的培訓體系。 P33、P34
B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	
B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	
B4: 勞工準則	
一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響相關法律及規定的資料。	和諧良好的僱傭關係、健全的職工權益保障。 P29、P30
B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	和諧良好的僱傭關係。 P29、P30
B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	未有相關情況出現，故不適用。

內容	所在章節
B5: 供應鏈管理	
一般披露: 供應鏈的環境與社會風險管理政策。	完善公司採購管理, 提高供應商環境及社會責任表現。 P59
B5.1按地區劃分的供應商數目。	未披露
B5.2描述有關聘用供應商的慣例, 向其執行有關慣例的供應商數目以及有關慣例的執行及監察方法。	完善公司採購管理, 提高供應商環境及社會責任表現。 P59
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: (1) 政策; 及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	服務客戶篇 -用心對待客戶, 為投資者負責、 合規運營與廉潔管理。 P15、P16、P20、P47、P48
B6.1已售或已運送產品數量中因安全與健康理由而須回收的百分比。	基於公司業務性質, 其主要產品為 商務服務, 因此, 未涉及安全與健 康理由而須回收的產品
B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	專業解決客戶所需所求。 P17、P18
B6.3描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例。	合規運營與廉潔管理 -公司商標及智慧財產權保護。 P22、P47、P48
B6.4描述品質檢定過程及產品回收程序。	專業、專心、專為您; 合規運營與廉潔管理。 P19、P20、P21、P22、P47、P48
B6.5描述消費者資料保障及隱私政策, 以及相關執行及監察方法。	專業、專心、專為您 -保護客戶信息 P21
B7: 反貪污	
一般披露: 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的: (1) 政策; 及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	合規運營與廉潔管理。 P47、P48
B7.1於匯報期內對上市公司或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果。	於匯報期內, 未有對本公司或公司 僱員提出並已審結的貪污訴訟案。
B7.2描述防範措施及舉報程序, 以及相關執行及監察方法。	合規運營與廉潔管理。 P47、P48
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。 P60、P61、P62、P63、P64、 P65、P66、P67、P68
B8.1專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	熱心公益、回報社會、 精準扶貧, 對口幫扶。 P60、P61、P62、P63、P64、 P65、P66、P67、P68
B8.2在專注範圍所動用資源(如金錢或時間)。	熱心公益、回報社會、 精準扶貧, 對口幫扶。 P60、P61、P62、P63、P64、 P65、P66、P67、P68

《深圳證券交易所主板信息披露業務備忘錄第1號——定期報告披露相關事宜》內容索引

內容	頁碼
1. 綜述	
簡要說明公司履行社會責任的宗旨和理念。說明公司為保證社會責任履行所進行的制度建設、組織安排等情況以及公司在履行社會責任方面的思路、規劃等。說明本年度公司在履行社會責任方面所進行的重要活動、工作及成效、公司在社會責任方面被有關部門獎勵及獲得榮譽稱號等情況。	公司的社會責任文化: 廣發證券企業文化綱要、公司獨特的文化建設; 公司的社會責任機制; 公司的社會責任管理體系、利益相關方溝通參與、重要性議題評估; 廣東省廣發證券社會公益基金會; 反哺社會篇-積極回報社會, 做合格企業公民。 P11、P12、P13、P14、P49、P50
2. 社會責任履行情況	
對照本所《上市公司規範運作指引》關於社會責任的具體要求, 分別就股東和債權人權益保護、職工權益保護、供應商、客戶和消費者權益保護、環境保護與可持續發展、公共關係、社會公益事業和精準扶貧工作等方面情況進行具體說明。至少應當包括下列內容:	
(1) 股東和債權人權益保護。	股東回報篇-關注價值成長, 維護股東權益。 P41、P42
(2) 職工權益保護。	員工發展篇-以員工為本, 成就報國之夢。 P27、P28
(3) 供應商、客戶和消費者權益保護。	專業、專心、專為您; 維護資本市場, 為投資者負責。 P19、P20、P23、P24、P25、P26
(4) 環境保護與可持續發展。	綠色運營, 保護環境 P52、P53、P54、P55、P56、P57、P58
(5) 公共關係和社會公益事業。	熱心公益、回報社會 P60、P61、P62
(6) 精準扶貧工作。披露內容包括但不限於: 精準扶貧規劃。包括上市公司精準扶貧工作的基本方略、總體目標、主要任務和保障 措施等。 年度精準扶貧概要。報告期內扶貧計劃的總體完成情況、取得的效果等。如扶貧計劃 未按期完成的, 應說明未按期完成的原因, 以及後續改進措施。 精準扶貧成效。分別披露公司報告期內在產業發展脫貧、轉移就業脫貧、易地搬遷脫 貧、教育扶貧、健康扶貧、生態保護扶貧、兜底保障、社會扶貧等方面取得的工作成果。 後續精準扶貧計劃。根據公司長期經營戰略與扶貧規劃, 披露下一年度開展精準扶貧 工作的計劃, 以及保障計劃實現的主要措施等。	精準扶貧、對口幫扶 P63、P64、P65、P66、P67、P68
3. 公司在履行社會責任方面存在的問題及整改計劃	
(1) 結合上述未達到國家法律法規要求和標準、出現重大環保和安全事故、被列入環保 部門的污染嚴重企業名單以及被環保、勞動等部門處罰等問題, 說明解決進展情況。	不涉及
(2) 公司在履行社會責任方面存在的其他主要問題以及對公司經營及持續發展的影響, 提出具體的改進計劃和措施。	展望未來-回顧2019, 展望2020; 2019年履行社會責任的總結及提升; 2020年社會責任目標 P71、P72
4. 醫藥生物、食品行業、重污染行業、重大生產安全事故公司及公共傳媒公司相關要求	
不涉及	