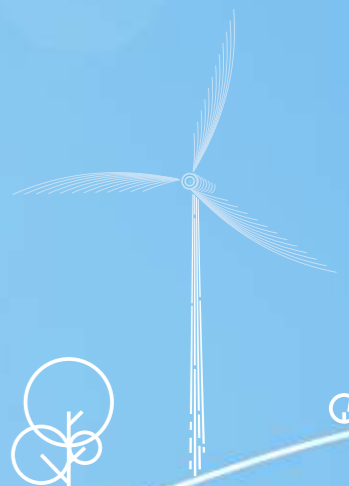
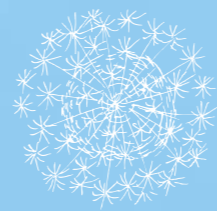
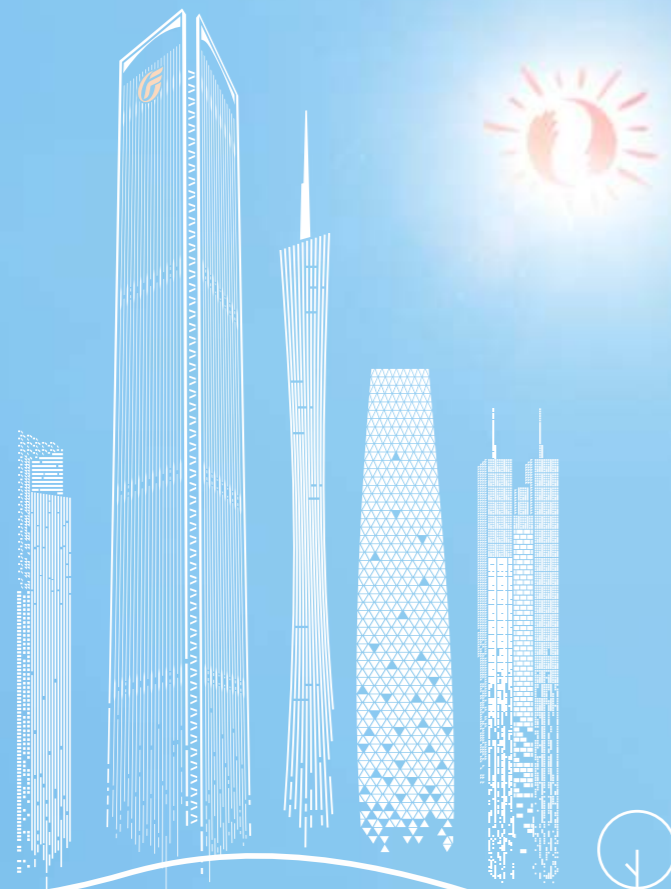


广聚爱 发于心



广聚爱 发于心



释义项	指	释义内容
报告期、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、广发证券	指	广发证券股份有限公司
本集团、集团	指	本公司及并表范围内的子公司（附属公司）
广发公益基金会	指	广东省广发证券社会公益基金会
广发控股香港	指	广发控股（香港）有限公司
广发期货	指	广发期货有限公司
广发信德	指	广发信德投资管理有限公司
广发乾和	指	广发乾和投资有限公司
广发资管	指	广发证券资产管理（广东）有限公司
广发融资租赁	指	广发融资租赁（广东）有限公司
广发合信	指	广发合信产业投资管理有限公司
广发基金	指	广发基金管理有限公司
易方达基金	指	易方达基金管理有限公司
A股	指	每股面值人民币1.00元的内资股，于境内交易所上市并以人民币买卖。
H股	指	每股面值人民币1.00元的外资股，于香港联交所上市并以港元买卖。
香港联交所	指	香港联合交易所有限公司
上交所	指	上海证券交易所
深交所	指	深圳证券交易所
中国证监会	指	中国证券监督管理委员会
香港证监会	指	香港证券及期货监察委员会
广东证监局	指	中国证券监督管理委员会广东监管局
WIND	指	万得信息技术股份有限公司向客户提供金融数据和分析工具的金融终端

报告概况

报告披露广发证券股份有限公司（以下简称“广发证券”“公司”或“我们”）于2019年在履行企业社会责任及推进可持续发展领域的工作与绩效。

报告时间范围

如无特别说明，本报告覆盖时间范围为2019年1月1日至2019年12月31日。

报告发布周期

年度报告。公司于2011年起连续十年发布了社会责任报告。

报告组织范围

如无特别说明，报告组织范围包括广发证券股份有限公司总部、21家分公司、283家证券营业部、7家全资子公司（包含：广发资管、广发期货、广发信德、广发乾和、广发融资租赁、广发控股香港、广发合信）、1家控股子公司（广发基金）和1家参股子公司（易方达基金）。

报告数据说明

报告中的财务数据来自经审计符合中国会计准则/国际财务报告准则编制的2019年度财务报告，并经安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）/安永会计师事务所审计。财务报告及审计报告详见《广发证券股份有限公司二〇一九年度报告》。其他数据以2019年为主，主要来源于公司内部统计。如无特别说明，本报告所列数据以人民币为单位。

报告编写标准

主要依照香港联交所《环境、社会及管治报告指引》、深交所《上市公司规范运作指引》，同时参考全球报告倡议组织GRI《可持续发展报告指南》（GRI-standards）及金融服务业补充指南、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南4.0》（CASS-CSR4.0）相关内容进行编写。

遵守《环境、社会及管治报告指引》情况

本报告依据香港联合交易所有限公司（以下简称“香港联交所”）《环境、社会及管治报告指引》所载列的要求而编制，并遵守“不披露就解释”的条文。报告内容的呈列遵循重要性、量化、平衡和一致性的汇报原则。

报告可靠性保证

目前本报告采用自发布级别，拟于适当时间引入第三方审核验证。

报告获取方式

本报告之电子版可在巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）、香港联交所披露易网站（www.hkexnews.hk）及公司网站（www.gf.com.cn）下载。

董事长致辞	01
公司概况	03
2019年度公司主要荣誉	05
公司的社会责任文化	11
公司的社会责任机制	11
社会责任管理体系、 利益相关方沟通参与、 重要性议题评估	12
广东省广发证券社会公益基金会	13

1

服务客户篇 用心对待客户 为投资者负责

专业解决客户所需所求	17
专业、专心、专为您	19
维护资本市场，为投资者负责	23

2

员工发展篇 以员工为本 成就报国之梦

和谐良好的雇佣关系	29
健全的职工权益保障	30
高素质专业化的队伍	31
多层次的培训体系	33
安全的工作环境及员工保障	35
丰富多彩的员工活动	36

3

股东回报篇 关注价值成长 维护股东权益

企业价值持续增长	43
持续分红	44
维护中小投资者权益	45
合规运营与廉洁管理	47

4

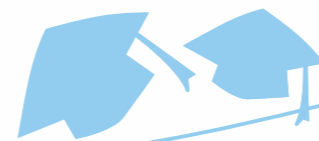
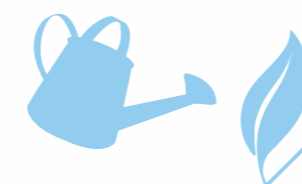
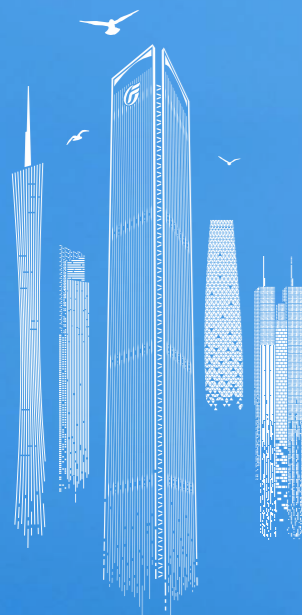
反哺社会篇 积极回报社会 做合格企业公民

社会经济贡献显著	51
绿色运营，保护环境	56
完善公司采购管理， 提高供应商环境及社会责任表现	59
热心公益，回报社会	60
精准扶贫，对口帮扶	63
2019年公司社会公益所获奖项	68

5

展望未来 回顾2019 展望2020

2019年履行社会责任的总结及提升	71
2020年社会责任目标	72



董事长致辞

2019年，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，改革开放持续深化，高质量发展平稳推进，三大攻坚战取得关键进展，创新驱动发展成果丰硕，我国经济社会发展不断开创新局面。2019年，以习近平总书记关于资本市场的一系列重要指示精神为指引，资本市场改革开放精彩纷呈，科创板扬帆启航，证券法通过修订，上市公司质量显著提升，对外开放进一步扩大，行业文化建设不断提速。


2019年，我们不忘初心、牢记使命，积极服务实体经济发展。通过IPO、再融资等直接融资服务，我们助力122家企业直接融资超过1,625亿元。公司牵头主承销的广州地铁集团有限公司300亿元绿色债券成功发行，这是迄今为止规模最大的绿色债券，也是首单“公募+私募”双品种设计模式的创新型企业债券。

2019年，我们努力化解风险，全力维护资本市场稳定。我们全面排查风险隐患，切实完善合规风控体系，坚守合规底线和风险管理生命线。我们积极践行“以客户为中心”的理念，认真履行资本市场守门人的职责，坚持做好投资者适当性管理，不断完善客户服务网络，打造以“广发证券互联网投资者教育基地一网一微”为中心、线上线下联动的多层次投资者教育体系。

2019年，我们持续回馈社会，积极参与脱贫攻坚战，着力开展社会公益事业。全年实现社会贡献价值222.03亿元，每股社会贡献值3.35元；全年贡献国家税收总额38.17亿元。我们充分发挥金融机构专业优势，落实“党建扶贫、金融扶贫、产业扶贫、教育扶贫、公益扶贫”的立体帮扶措施，帮扶海南省五指山市、临高县、白沙黎族自治县成功脱贫摘帽，定点帮扶广东省乐昌市天井岗村获得省扶贫考核最优等级，脱贫攻坚等社会责任履行情况专项评价得到监管部门满分好评。我们正式启动“联合国可持续发展目标示范村”项目，得到联合国粮农组织和中国证监会、农业农村部的充分肯定，入选国务院扶贫办“2019年社会组织扶贫50佳案例”。

新冠肺炎疫情发生后，我们积极部署疫情防控措施，争当金融抗疫“排头兵”。全系统累计捐款2,680万元，购买医疗物资支持湖北抗击疫情。我们积极发挥融资中介职能，牵头主承销的两只疫情防控债、联席主承销的三期疫情防控债已成功发行。我们保荐承销的良品铺子股份有限公司成为疫情暴发后首家成功上市的湖北企业。

2020年，是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年、脱贫攻坚战决胜之年，也是资本市场建立三十周年、新证券法实施“元年”。“百舸争流千帆竞，勇立潮头御风行”，面对资本市场发展前所未有的历史机遇，我们将始终坚持服务实体经济的根本方向，在提升竞争优势的同时进一步完善社会责任机制，服务客户、成就员工、回报投资者、回馈社会。我们将只争朝夕、不负韶华，为建设“规范、透明、开放、有活力、有韧性”的资本市场不懈努力，为全面建成小康社会、实现“两个一百年”奋斗目标作出新的更大的贡献！



孙树明

广发证券股份有限公司
党委书记、董事长：孙树明 先生



公司概况

历史沿革

1991.04.09

公司前身（广东发展银行
证券业务部）成立

1994.01.25

公司改制为广东广发
证券公司

1996.12.26

公司改制并更名为
广发证券有限责任公司

2001.07.25

公司改制并更名为
广发证券股份有限公司

2010.02.12

公司反向收购延边公路
建设股份有限公司并在
深交所上市

2015.04.10

公司在香港联交所
主板挂牌并上市交易

集团规模

截至2019年12月31日

单位：人民币元



公司注册资本

76.21 亿元



合并报表资产总额

3,943.91 亿元



归属于上市公司股东的所有者权益

912.34 亿元

2019年度



合并报表实现营业收入

228.10 亿元



实现归属于上市公司股东的净利润

75.39 亿元

截至2019.12.31

公司共有分公司

21 家

证券营业部

283 家

行业排名前列

营业网点分布遍及全国的31个省、直辖市、自治区，并重点覆盖珠三角、长三角、环渤海等发达经济区域。

集团架构

公司旗下拥有七家全资子公司

<截至报告期末>



控股
广发基金

参股
易方达基金
(并列第一大股东)

间接全资持有
广发金融交易(英国)有限公司
广发证券(加拿大)有限公司
等公司

2019年度公司主要荣誉

2019.01

中央债券登记结算有限公司

- 2018地方债非银行类承销商最佳贡献奖
- 2018优秀非银行类承销机构
- 结算100强-优秀做市机构奖
- 2018优秀地方债做市结算奖

上交所

- 2018年度地方政府债券优秀承销商
- 产品创新优秀参与机构
- 优秀受托管理人

上海清算所股份有限公司

- 结算业务特别奖

深交所

- 优秀利率债承销机构
- 优秀公司债券承销商
- 优秀固定收益业务创新机构

中国公益节组委会

- 2018年度公益项目奖
- 2018年度特别致敬大奖

上交所

- 十佳期权经纪商

新财富、金贝塔

- 新财富最佳投顾团队第六名

中国网

- 精准扶贫先锋机构

2019.02

中国证券投资者保护基金有限责任公司

- 2018年度投资者调查优秀证券公司

信息时报

- 年度最佳精准扶贫券商

2019.03

今日头条

- 2018年度最具社会责任券商

中国经济网、第一财经、价值线研究院

- 2019中国资本年会十佳投行

广东省委宣传部

- 第五批广东省岗位学雷锋标兵（王月洪）

全景网

- 2018年度A股上市公司IR互动活跃度榜单上榜企业

广东省社会组织总会

- 2018年度优秀社会组织

2019.05

南方网

- 年度优秀投资品牌奖

证券时报 券商中国

- 2019中国区全能投行君鼎奖
- 中国区全能证券经纪商君鼎奖
- 中国区证券投资顾问团队君鼎奖

新加坡交易所

- 最佳中资期货经纪商（铁矿石品种）广发期货香港

投中网、投中信息

- 中国科技金融产业最佳投资案例（百分点）
- 中国医疗及健康服务产业最佳医疗器械领域投资案例（医信生物）

2019.06

中国风险投资研究院

- 2019年度中国影响力PE投资机构TOP50（广发信德）

广东证监局

- 2019年度广东省证券期货投资者教育基地（广发证券珠海投资者教育基地、潮州投资者教育基地）

上海期货交易所

- 2018年天然橡胶“保险+期货”精准扶贫试点项目三等奖（广发期货）

2019.07

中国证监会投资者保护局

- 全国证券期货投资者教育基地考核“优秀”评级

证券时报

- 2019中国杰出IT服务期货公司君鼎奖（广发期货）
- 2019中国期货创新产业服务项目君鼎奖（广发期货天然橡胶保险+期货精准扶贫江城试点项目）

广东省国资委党委

- 先进基层党组织（广州分公司党支部）

中国财经峰会

- 2019杰出品牌形象奖

广东省扶贫开发办公室

- 广东扶贫济困红棉杯金杯

2019.09

中国企业联合会、中国企业家协会

- 中国服务业500强（第286位）

证券时报·券商中国

- 最受投资者认可十大APP（易淘金APP）

证券之星、上证综研研究所

- 风险投资二十年百强榜TOP50

香港国际投资总会等

- 最佳企业管治奖

广东省金融系统社会治安综合治理暨平安金融创建工作领导小组

- 广东省金融综治工作“优秀单位”

2019.10

香港联交所

- 港股通卓越信息服务券商

2019.11

中国财经峰会

- 金央奖-年度影响力券商品牌

中国经济网

- 2019金融创新百强

新浪财经

- 责任投资最佳证券公司
- 最佳分析师
- 新锐分析师
- 新浪金麒麟最佳研究所第一名

美国机构投资者（Institutional Investor）、财新传媒

- 最佳分析师团队第二名
- 最佳销售团队第三名

深圳证券信息有限公司、上证所信息网络有限公司

- 2019年度证券信息服务卓越合作伙伴

中证中小投资者服务中心

- 2018-2019年度投服中心投资者联络工作优秀组织

2019.12

21世纪经济报道

- 2019年度卓越证券公司金帆奖

广州市慈善会

- 2019年度广州慈善榜最具影响力人物-林治海先生
- 广州慈善单位

香港会计师公会

- 最佳企业管治奖

大公文汇报传媒集团

- 新中国成立70周年卓越贡献企业
- 最具影响力研究机构

金融界

- 中国证券公司杰出财富管理奖
- 中国证券公司杰出大数据应用奖

信息时报

- 年度最具核心竞争力券商

南方日报社

- 2019年度南方致敬品牌企业

投资者网

- 年度值得信任卓越证券公司

投资时报

- 2019最佳社会责任企业

新华网等

- 2019粤港澳大湾区上市公司年会暨企业社会责任峰会年度企业

新快报

- 2019年度最佳扶贫创新奖

中国证券报

- 2019十大金牛证券公司

中国保险资产管理业协会、北京金融科技研究院

- 第四届中国资产证券化行业“汇菁奖”之杰出产品奖

《金融电子化》杂志社

- 2019年度金融科技创新突出贡献奖——开发创新贡献奖

上交所

- 2019年度投资者教育与保护主题最佳组织奖
- ETF知识大赛优秀组织奖
- 科创板投教视频专项奖
- 科创板企业上市优秀会员
- 科创板交易管理优秀会员

公司品牌价值奖项

2019胡润品牌榜公司品牌价值 **55** 亿元

在上榜券商中位居前列



2019年“第十七届新财富最佳分析师”评选 广发证券团队奖

新财富本土最佳研究团队
第一名

新财富最具影响力研究机构
第二名



研究类奖项

2019年首届新浪金麒麟“最佳研究机构”
第一名

2019年首届上证报“最具影响力证券研究机构”
第一名

2019年首届《财经》研究今榜的“最佳研究机构”
水晶球“最具影响力研究机构”
金牛奖“最佳研究团队”
第一名

2019年新财富最佳产业研究团队 广发证券获奖情况

科技	金融	消费	制造	能源与材料
第一名	第二名	第二名	第二名	第三名

2019年新财富最佳分析师 广发证券行业获奖情况

宏观经济研究团队	第一名
房地产研究团队	第一名
电子研究团队	第一名
传播与文化研究团队	第一名
环保研究团队	第一名
汽车和汽车零部件研究团队	第一名
机械研究团队	第一名
能源开采研究团队	第一名
策略研究研究团队	第二名
金融工程研究团队	第二名
食品饮料研究团队	第二名
非金属类建材研究团队	第二名
银行研究团队	第三名
非银行金融研究团队	第三名
农林牧渔研究团队	第三名
家电研究团队	第三名
港股及海外市场研究团队	第四名
轻工和纺织服装研究团队	第四名
批零和社会服务业研究团队	第四名
金属和金属新材料研究团队	第四名
医药生物研究团队	第五名
计算机研究团队	入围
新能源和电力设备研究团队	入围

2019年“第十七届新财富最佳 分析师”评选广发证券个人奖

新财富杰出研究领袖	广发证券发展研究中心总经理	李兴
-----------	---------------	-----------

广发资管

- 广发金管家弘利债券、广发证券稳利3号——
2018年度金牛券商集合资产管理计划
中国证券报
- “英华奖”——中国最佳券商资管机构大奖
中国基金报
- 2019十大创新资管/基金产品君鼎奖——
广发资管旭利1号集合资产管理计划
证券时报

广发信德

- 中国最佳私募股权投资机构TOP100
- 中国最佳中资私募股权投资机构TOP50
- 中国最佳券商私募基金子公司TOP10
- 2019年度粤港澳大湾区最佳私募股权投资机构TOP20
投中榜
- PE榜单TOP50
风险投资二十年百强榜
- 金牛券商股权投资年度优胜机构
中国证券报

广发期货

- 2018年度境外业务突出奖
第十六届中国财经风云榜“2018年度境外业务突出奖”
- 2018年度优秀会员
郑州商品交易所2018年度优秀会员
- 2018年度优秀会员金奖
上海商品交易所2018年度优秀会员金奖
- 最佳中资期货经纪商（铁矿石品种）
广发期货香港公司荣获新加坡交易所“最佳中资期货经纪商（铁矿石品种）”荣誉称号
- 2019年度最佳精准扶贫奖
广发期货荣获人民日报和国际金融报主办的“2019年度最佳精准扶贫奖”评选
- 中国最佳期货公司
荣获“第十二届中国最佳期货分析师评选”中国最佳期货公司
- 广发期货（香港）有限公司“中国期货经纪商开拓者（弹性外汇品种）”奖项
新加坡交易所在第十五届中国（深圳）国际期货大会衍生品颁奖典礼上授予
广发期货（香港）有限公司“中国期货经纪商开拓者（弹性外汇品种）”奖项

广发控股香港

- 易淘金国际荣获“证券时报·券商中国2019优秀港资券商APP”
证券时报

广发融资租赁

- 2018年度绿色典范奖
第八届中国公益节
- 2018年度最佳经营管理企业奖
广东省融资租赁协会2018年度会员表彰大会
- “识于微时，融资租赁助力中小科创企业成长——以明珞装备为例”
亚洲金融合作协会主办的“2019年度产业金融国际优秀案例”
评选活动获评金融服务新兴产业优秀案例一等奖
- 2019中国融资租赁榜“成就奖”
中国外商投资企业协会租赁业委员会“2019中国融资租赁榜”颁奖典礼

广发基金

- 2019年度最佳基金公司
东方财富网、天天基金网
- 创新基金公司奖
杰出社会责任奖
金融界 领航中国
- 2018年度金基金·被动投资基金管理公司奖
- 2018年度金基金·海外投资回报基金管理公司奖
上海证券报
- 海外投资金牛基金公司
中国证券报
- 2018年度海外投资明星团队
证券时报
- 2018年度新锐指数发展基金公司
中国基金报

广发证券企业文化纲要

我们的使命
以价值创造成就
金融报国之梦。

我们的愿景
成为具有国际竞争力、品牌影响力和系统重要性的现代投资银行。

我们的核心价值观
知识图强，求实奉献；
客户至上，合作共赢。

我们的经营管理理念
稳健经营，持续创新；
绩效导向，协同高效。

我们独特的文化建设

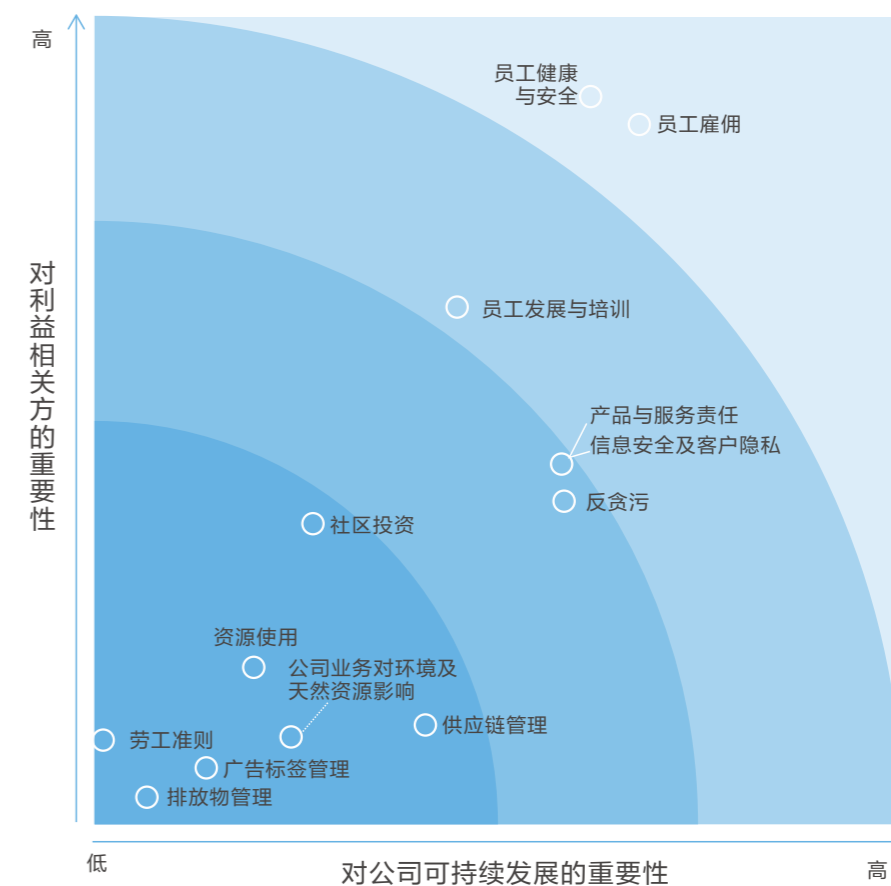
2019年，公司举办“迎国庆，贺司庆”庆典活动暨第三届“广发好声音”员工演唱大赛，迎新春公益抽奖活动持续开展，组织开展全系统“广聚爱发于心”扶贫公益摄影大赛，开展了广发证券首届黑客松编程大赛，企业文化建设活动不断创新，展现了全体员工的良好风貌。

公司的社会责任机制



公司的社会责任管理体系、利益相关方沟通参与、重要性议题评估

公司不断完善社会责任管理体系，丰富充实社会责任管理架构，已基本建立了履行社会责任的机制和流程，并根据公司实际情况，动态评估利益相关方，优化调整与利益相关方的沟通机制及沟通责任主体。利益相关方的参与是公司发展及承担企业社会责任不可或缺的重要组成部分，公司致力于与所有利益相关方保持顺畅沟通，透过利益相关方的参与发展互惠共赢的关系，推动可持续发展。



根据2019年利益相关方调研与沟通，公司更进一步地认识到员工雇佣、产品与服务责任、信息安全及客户隐私和反贪污是公司须关注的重点，也是各利益相关方最为关心的话题。

与上年度利益相关方调研相比，本年度调研结果显示，利益相关方认为节能降耗管理、运营及业务对环境及天然资源影响、员工雇佣、员工健康与安全、供应链管理、产品及服务的质量及其健康安全的管理员工培训、信息安全及消费者隐私的管理、对防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的管理、开展社区投资与公益活动等议题对公司的可持续发展愈加重要，其中，员工雇佣和员工健康与安全的重要性上升最大，反映了利益相关方对员工权益的普遍关注。

本公司将继续保持与利益相关方沟通渠道的畅通，并持续对受关注的重点议题进行回应。



**广东省广发证券
社会公益基金会**
GF Securities Social Charity Foundation
Of Guangdong Province
广聚爱 发于心

基金会介绍

广发证券社会公益基金会于2011年1月21日成立，是中国第一家以券商作为主要发起人并获得社会组织评估最高等级5A级的基金会，其由广发证券股份有限公司、广发基金管理有限公司、广发期货有限公司和广发信德投资管理有限公司共同发起设立，获广东省民政厅批复正式成立，基金会原始基金数额为人民币4,300万元。

广发公益基金会以助学助教、扶贫济困为主线，先后开展了“联合国可持续发展目标示范村”“广发证券大学生微创业行动”“广发证券满天星乡村儿童阅读计划”“青春助力贫困生关爱计划”及“广发证券珍珠班”等一大批有较强影响力的社会公益项目，累计公益支出近1亿元。报告期内，基金会积极参与脱贫攻坚工作，对3个国家级贫困县、3个行政村和26个自然村开展了帮扶工作，实现1,050名贫困农户实现脱贫摘帽，获得村民和当地政府的一致认可和广泛好评。

基金会运作

广发证券社会公益基金会具有法人地位，其财产及收入完全独立于其他机构或个人。公司每年向广发证券社会公益基金会捐赠相应资金，通过基金会开展公益慈善、扶贫、捐赠等活动。广发证券社会公益基金会严格按照《基金会管理条例》等制度运作，相关组织及制度健全，规范运作，每年聘请会计师事务所对基金会资金运作等进行审计，并每年按照规定接受广东省民政厅年度审核。

广发公益基金会2019年度
对外捐资总额人民币

2,023.77 万元

基金会宗旨

发扬广发爱心，关注民生，热心公益，扶贫济困，助学兴教，保护环境，推动构建和谐社会，促进可持续发展。

“广聚爱发于心”诠释着广发证券的公益理念，我们从点点滴滴的民生做起，涵盖扶贫、赈灾、教育、环保等多个领域，为更多的人送去温暖。

广发证券股份有限公司
总裁：林治海 先生

理事长：林治海

理事：张少华、赵桂萍、林传辉、程怀远

秘书长：程怀远

监事：宋弘涛



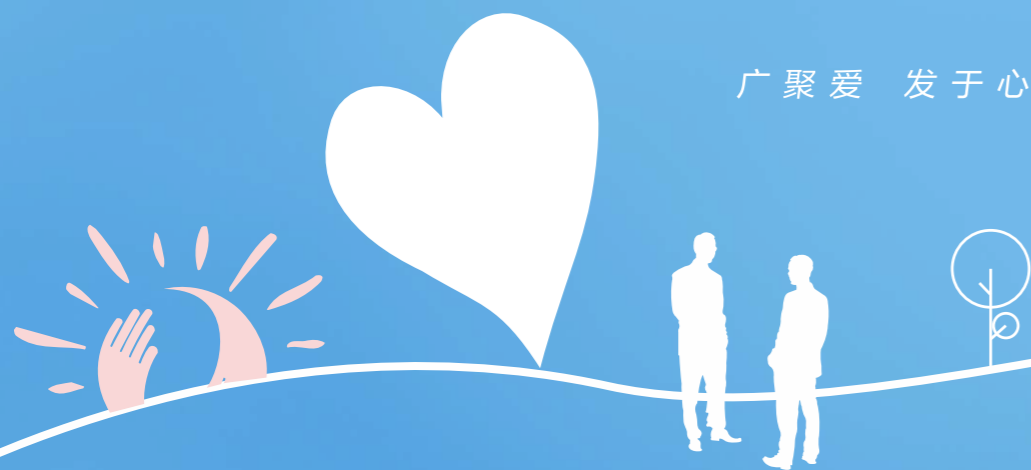
1

服务客户篇 用心对待客户 为投资者负责

广发证券旨在成为专注于中国优质企业及富裕人群，拥有领先创新能力的资本市场综合服务商。为达至这个目标，我们在投资银行业务、财富管理业务、交易及机构业务、投资管理业务、金融平台和国际化布局等方面加强团队建设及战略投入，为实体经济注入活力，为企业提供专业服务。

- › 专业解决客户所需所求
- › 专业、专心、专为您
- › 维护资本市场，为投资者负责

广聚爱 发于心





广发证券坚持以客户为中心，洞悉客户需求，聚焦客户期望，努力实现客户利益最大化；我们坚持将“客户至上”内化于心、外化于行，努力提供比竞争对手更优质的服务。我们深知客户作为资本市场的参与者是市场的基石，客户的信任是我们赖以生存和发展的基础。我们用心对待每一位客户，专业解决客户所需所求。

公司高度重视客户的信访投诉工作，通过建立自上而下的组织体系、全面的投诉处理基础制度，夯实了投诉处理规范的运作基础。



公司客户关系管理在行业持续领先，
经纪业务客户服务满意度连续5年超过97%。

经纪业务客户满意度调查

年度	参与调查的人数	占全部客户总数的比率	满意度比例
2017	286,352人	3.49%	97.95%
2018	196,958人	1.99%	98.58%
2019	267,369人	2.48%	99.17%



客户投诉回访满意度达

96.44%

较2018年提高
3.45%



客户对公司客服工作满意度达

99.17%

较2018年提高
0.59%



客服热线
服务客户参与评价率

58.48%

2019年，公司95575客服热线共服务客户457,209人次，其中接受客户投诉共54笔。我们对每笔投诉的受理、调查处理、客户反馈及客户回访环节均进行落实，本年度客户投诉回访满意度达96.44%，较2018年提升3.45个百分点；客服热线服务客户中，参与满意度调查人数267,369人次，客户参与评价率达58.48%，占公司2019年底经纪业务客户总数的2.48%，客户对公司客服工作满意度达99.17%，较2018年提高0.59个百分点。

经纪业务客户投诉情况

年度	投诉笔数	回访满意度
2017	37笔	94.32%
2018	32笔	92.99%
2019	54笔	96.44%

专业、专心、专为您

公司本着“专心、专业、专为您”的服务理念，为客户提供多元化、多层次的财富管理服务。服务内容包括便捷的互联网服务、高性价比的基础服务、专业的财富管理服务、高端的私人银行服务及多彩主题活动等五大类型，尽量满足客户的多方位需求；服务平台包括7*24小时的“广发证券有问必答”服务、券商首创机器人投顾服务贝塔牛、理财网店服务、95575热线电话服务、专属的客户经理服务、投资顾问服务、营业部咨询电话服务以及营业部现场服务等。服务平台覆盖了7*24小时的各个时段，实现了始终在线的不间断服务，打破空间和时间限制，为客户搭建更好的沟通渠道，提供更加优质的服务。

客户网络与体系构建

公司服务网络进一步扩大

截至2019年12月31日，公司共有分公司21家、证券营业部283家，营业网点分布于中国大陆31个省、直辖市、自治区，覆盖了中国东部沿海地区、珠三角、长三角、胶东半岛、环渤海地区和主要省份城市，形成了覆盖全国的零售业务网络体系。

公司客户服务规模进一步提升

截至2019年12月31日
公司手机证券用户数
超过 **2,720** 万
较上年末增长约 **23%**



报告期内易淘金电商平台的
金融产品销售和转让金额达 **3,662** 亿元
*含广发金管家现金增利集合资产管理计划



微信平台的关注用户数
超过 **300** 万



机器人投顾贝塔牛累计服务客户数超过 **80** 万
同时实现金融产品销售额达 **228** 亿元

同时，为顺应市场竞争格局的变化，公司在网络化服务的基础上进一步探索智能化服务的途径，小投顾服务、“广发证券有问必答”服务、“股哥百科”等特色服务在原有基础上进一步优化，客户服务网络得到进一步完善，取得了良好的成效。



有问必答客户服务平台通过智能客服
股哥百科实现面向客户的投资者教育

小投顾服务是公司的个性化投顾业务，客户与公司签订投顾服务协议制定特定投资顾问提供服务，签约投资顾问按照约定的方式向客户提供一对一的投资建议服务，服务客户做出投资决策。2019年，平台新增关注量33万人，引流用户访问量205万人次，页面访问量3,361万次；本年度完成小投顾签约1,488单，涉及签约服务投顾104人。

“广发证券有问必答”服务为客户提供7*24小时的免费智能机器人服务与人工在线咨询。2019年，有问必答服务订单数246万，服务客户数101万，客户满意度99.8%。

“股哥百科”是一个向投资者提供的自助查询服务平台，内容涵盖证券基础知识、业务知识、投资者教育相关内容以及个股点评、研报摘要等。2019年，“股哥百科”共生产13万条知识，用户浏览量为865万。

客户适当性管理

公司将普通投资者按其风险承受能力等级由低到高划分为特别保护型、保守型、谨慎型、稳健型、积极型及进取型六类。在向客户提供金融产品和金融服务时，公司各业务条线会根据产品或者服务的风险性、复杂性以及投资者的认知难度等因素，要求客户达到资产规模、收入水平、风险识别能力和风险承担能力、投资认购最低金额等方面的风险评估要求。向客户销售的金融产品或提供的金融服务，公司通过评估金融产品或金融服务的投资品种、投资期限与客户的投资目标是否相匹配，以及金融产品或金融服务的风险等级与客户的风险承受能力是否相符合的方式，更好的依据客户的风险偏好为其提供适当的服务。

为持续做好投资者适当性管理工作，公司不断强化顶层设计，根据《证券期货投资者适当性管理办法》《证券经营机构投资者适当性管理实施指引（试行）》和最新监管要求，及时修订完善各项业务制度和 workflows，制定或修订了《广发证券科创板股票交易零售业务管理办法》《广发证券债券市场投资者适当性管理规定》《广发证券零售业务公募基金销售适当性细则》《广发证券股票期权投资者适当性管理规定》等制度，并要求各业务条线严格执行。

2019年，公司组织开展了投资者适当性管理检查工作，检查对象包括公司总部相关部门、所有分支机构。针对检查中所发现的问题逐条逐项进行了记录和分析，制定了明确的整改措施和计划，明确了整改完成期限，并安排责任人跟进落实。

目前，公司涉及到投资者适当性管理的系统改造工作日渐完善，满足现场或非现场类业务的办理要求。报告期内，公司相关业务条线持续做好对系统的优化升级工作，通过系统控制以减少人为操作风险。主要工作包括：

- 金快线、资讯产品等线上电子协议，在客户阅读界面及系统归档展示界面完善合同签订方信息展示；
- 科技柜台已实现30余项常用业务的无纸化模式及前端受理后端处理和闭环管理改造，打造了智能审核等模块，对各项临柜双录流程进行了全面的优化，持续着力加强业务办理环节的风险管控；
- 完成相关业务系统的身份识别功能优化，包括易淘金、柜台系统的黑名单监测策略的优化，NBOP系统（“新一代经纪业务运营平台”项目）强制完善身份识别信息的功能。

报告期内，公司完善了科创板业务，H股“全流通”试点业务，债券市场投资、公募基金销售、股票期权投资等业务的适当性管理工作。截至2019年末，公司完成适当性回访投资者28.06万户。



公司手机APP、PC终端等电商平台持续加强投资者适当性管理工作



公司持续加强投资者适当性管理工作

保护客户信息

公司严格遵守《中华人民共和国证券法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国网络安全法》等相关国家法律法规与政策制度，持续完善内部规章制度，建立信息技术保障与数据治理制度体系。2019年公司发布或修订了《广发证券信息技术管理制度》《广发证券信息系统安全管理办法》《广发证券信息安全事件防范与处理管理办法》《广发证券信息系统应急处置管理办法》《广发证券中心机房管理办法》《广发证券信息系统运维管理规定》《广发证券网络管理规定》《广发证券终端软件版本生命周期管理规定》《广发证券软件系统源代码管理指引》《广发证券数据治理管理办法》《广发证券信息系统数据管理实施细则》《广发证券数据分类分级实施细则》等规章制度，通过制度层面进一步规范系统开发、运维安全和数据治理等管理要求，严禁客户资料的非法收集和非法使用，保护客户信息安全。

公司高度重视保护客户及消费者信息工作，严格规范公司内部客户安全信息管理，重视信息系统权限与使用规范，加强从业人员管理，规范营销行为并实现营销服务留痕机制。报告期内具体采取的措施主要包括进行客户信息安全整改、明确客户敏感信息管理整改规范及要求、明确零售客户信息数据安全原则及总体要求、明确数据使用操作规范、对客户信息系统进行安全改造说明和持续进行安全意识宣传教育等。

2019年公司初步完成了“业务连续性保障、安全保障、质量保障、数据平台、云平台”的五位一体的保障体系的构建，通过平台化的手段将保障体系线上化，实现信息技术风险事前、事中、事后闭环有效管理。此外，公司加大信息技术投入，持续规范操作流程，加强合规风控管理，加大问责力度，进一步提高了信息系统建设与运维的安全管理水平，保障了公司信息系统安全可靠稳定运行，有效支撑了公司业务的规范发展。

2019年，公司建设的企业级客户信息管理系统（简称ECIF系统）获得上海证券报报道。目前，ECIF系统已将公司14个业务条线，20个业务系统的客户数据进行了整合。这些客户信息不是简单的归集存放，而是根据ECIF系统18条核心业务规则进行整合、归并和清洗，形成了公司级客户信息。



广告及宣传管理

公司严格遵循《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国商标法》《互联网广告管理暂行办法》等法律法规的要求，产品推介与宣传均符合相关规定，避免过度宣传或虚假宣传。2019年，公司修订《广发证券零售业务金融产品销售行为规范细则》《广发证券零售业务金融产品管理规定》等金融产品制度，进行宣传资料统一归口管理，强调宣传推介行为留痕管理，督导与指引分支机构宣传合法合规。

公司要求从事产品销售或提供相关业务服务的人员必须具备相应的资质。业务人员开展市场推广活动，在遵守适当性及合规性原则的前提下须使用公司正式发文所发布的相关资料，包括产品或服务说明书、合同、风险揭示书、代销风险揭示书、宣传推广材料及其他拟向客户提供的材料等。在开展市场推广活动时，以清晰、醒目的方式标明相关材料为推广材料，同时于推广材料中提示金融产品或金融服务的风险，明确产品或服务适合的对象。



“广发证券”号游轮



广州白云国际机场“广发证券28周年”广告展示

维护资本市场 为投资者负责

广发证券高度重视投资者权益保护，将投资者教育与服务工作全面纳入各项业务环节中，不断提高客户服务质量，积极践行企业社会责任，为维护资本市场稳定和发展做出应有的贡献。

投资者教育活动

2019年，公司一如既往高度重视支持投资者保护与教育工作，根据中证协《证券经营机构投资者教育工作指引》以及沪深交易所《会员投资者教育工作指引》（2019年发布），公司不断完善公司层面及零售业务线投资者教育专项制度，致力于把投资者教育工作作为我们履行社会责任的有效形式，不断打造高标准的投资者教育体系，为投资者贡献公司的社会价值。

公司正在逐步开展投资者教育管理相关办法的制定，以进一步明确公司投资者教育工作的组织体系、开展要求及工作保障等，更好地帮助投资者熟悉资本市场法律法规和业务知识，树立理性投资理念，增强风险识别和防范能力，使他们可以更好的维护自身合法权益，免受市场欺诈等违法违规行为的侵害。

公司举办组织了加强非法证券咨询防范、非法集资投资活动警示等活动，旨在提高了客户保护自身信息的安全防范意识，本年度中已进行了3,333场投资者教育活动，覆盖了162,812名中小投资者，对资本市场的有序发展做出贡献。



2019年投资者教育折页、海报截图展示



2019年4月“走近科创你我同行”首席经济学家论坛现场

组织开展“3.15投资者保护宣传月”活动

在“3.15宣传月”活动期间，公司组织开展3.15“金融消费者权益日”宣传活动，向广大投资者普及金融消费者权益保护实施办法内容、金融消费者享有的八项法定权利、个人及家庭资产规划和管理、维护自身合法权益途径、投资技巧和投资风险介绍、适当性管理理念与方法及非法证券活动防范警示等方面的知识。

活动宣传覆盖人群30多万人次，发送短信60余万条，举办各类线下活动400余场，派发海报、折页、手册等宣传物料2万余份，微信发布投资者教育案例、宣传、知识普及近20批次，微信总阅读量超过5.1万人次。



清马活动3.15金融消费者权益咨询台

组织开展“5.15全国投资者保护宣传日”活动

2019年5月15日，我国迎来了首个全国投资者保护宣传日，公司于5月15日当天同步启动“5.15全国投资者保护宣传日”系列活动，通过线上投教基地及线下营业网点相结合广泛开展宣传活动，引导投资者正确认识资本市场，增强风险防范意识，树立理性投资理念。

活动宣传覆盖人群超34万人次，发送短信200余万条，举办各类线下活动近300场，张贴海报、派发折页、手册等宣传物料2万余份，微信发布投资者教育案例、宣传、知识普及近20批次，微信总阅读量近万人次，投资者权益保护宣传起到了良好效果。



2019年12月“认清本质，远离场外配资与非法证券活动”健康跑（广州站）照片



“粤港澳大湾区投资者保护活动（广东站）走进暨南大学”大型投资者教育活动

组织开展科创板专项投资者教育工作

设立科创板并试点注册制是我国资本市场2019年的一项重大制度创新。科创板在发行上市、信息披露、交易、退市等方面均与现有市场制度机制存在较大差异。为保护投资者权益，让投资者既能了解科创板投资机会与业务规则、也能客观认识科创板投资风险，公司开展了“走近科创你我同行”投资者教育年度专项活动。

活动期间，公司通过公司官网、微信、短信等形式向客户发送公告15批；转发或推送上交所提供的相关投教资料103篇幅，阅读量超过76,174人次；制作专题原创文章29篇，原创微信阅读量合计超过229,420人次。各分支机构根据公司零售业务管理总部要求，因地制宜地采取多种多样的活动形式开展科创板业务宣传，包括播放科创板投教视频2,731次；发送宣传短信近61.6万；举办投资沙龙、讲座、走进校园、走进企业等活动1,260场，覆盖客户数超3.1万人；派发宣传折页/手册/单张67,220份。活动反应热烈、效果良好。



2019年11月公司总部“认识科创板投资风险”投教活动现场



深耕“互联网+投教”，深化局部地区投教服务力量

2019年，公司新增了珠海及潮州2家实体投资者教育基地，深化了局部地区投资者教育服务力量。目前，公司已形成以“广发证券互联网投资者教育基地一微一微”为中心，联动公司官微、官网、官博三大客户宣传平台，以三家实体投教基地和各地营业网点为线下宣传窗口，以“95575服务热线”及“有问必答”24小时智能客服等在线服务为补充的多层次投资者教育服务体系。目前公司投教基地网站浏览量超过262万人次，基地总信息量超过50G，“知识中心”覆盖10大类证券市场知识，公益开放A股、期权、两融、港股通、定投计算器等8款模拟交易工具，每天发布广发投教读报，为投资者学习提供平台和市场前沿接地气的证券资讯。



广发证券金融终端通过迷你首页发布投资者教育文章

2019年，公司深耕“广发证券投教基地”微信公众号，原创并发布了大量准确实用且趣味性强的投教产品。

2019年，
广发证券投教基地微信发布原创投教产品
共计355篇

图文阅读
总量达到 83.89 万次

阅读人数
不少于 55.29 万



组织开展“广东省金融联合宣传教育活动月”活动

为贯彻落实证监会关于开展“金融知识普及月金融知识进万家争做理性投资者争做金融好网民”活动的工作部署要求，公司于2019年9月初下发通知组织全国所有分支机构积极开展金融知识宣传月活动。本次活动宣传覆盖人群超24万人次，发送短信近45万条，举办各类线下活动近350场，张贴海报、派发折页、手册等宣传物料2.1万余份，微信发布投资者教育案例、宣传、知识普及近20批次，微信总阅读量近2.3万人次。



组织开展“平安金融宣传月”活动

根据公司社会治安综合治理暨平安金融创建工作领导小组的统一部署，公司组织广东省内各分支机构（含深圳地区）开展以“新中国七十周年谱华章新时代平安金融奏新曲”为主题的“平安金融宣传月”活动。本次平安金融宣传月活动共制作宣传材料187份；发送宣传短信近17万条，总覆盖人数超18万人；通过投教基地微信公众号发布宣传内容17篇；举办投资沙龙、讲座、走进校园等98场，覆盖客户数5,098人；户外宣传活动55场，覆盖人数为6,728人；派发防非宣传手册/单张13,138份，有效地促进了平安金融知识的普及，进一步提升人民群众的安全感和幸福感，营造出“平安金融人人有责、人人参与、平安成果人人共享”的浓厚氛围，使“平安金融”理念深入人心。

广泛开展国民金融教育活动

为深入贯彻落实党的十九大精神，做好以人民为中心的金融教育，切实增强在校师生群体的金融消费安全意识，普及金融投资的基础知识，推动金融知识纳入国民教育体系，公司在2019年积极响应中证协“投资者教育进百校”活动倡议，组织公司总部相关部门与各分支机构开展国民金融教育活动共98场，覆盖师生达11,966人次，向广大学子普及金融财商知识，宣传反洗钱、防范非法集资、防范非法证券活动等相关知识，受到了广大师生的热烈欢迎，社会反响良好。



积极开展投保服务工作

自2017年与中证中小投资者服务中心建立战略合作试点关系以来，公司持续深化与投服中心的战略合作，推动行业投资者保护工作。在投资者调研方面，基于强大的投资者联络机制与广大的客户群体，公司高效、高质量地协助投服中心、上交所等单位完成了超过15期的专项市场调研，以帮助投服中心了解市场情况。

2019年，公司在中国证券业协会、广东监管局等监管部门和行业自律组织的统一部署下，针对非法证券活动的新特点、新形式，不断调整工作思路和方式，积极采取了主动监测和有效处理非法证券活动信息、及时发布风险警示等各种措施有效开展落实打非工作。

案例：排查涉嫌非法集资广告资讯信息

2019年5-6月份，为及时发现和切断非法集资传播途径，净化市场环境，提高投资者风险防范意识，遏制非法集资高发蔓延势头，公司组织深入排查涉嫌非法集资广告资讯信息，加强防范非法集资知识宣传，从源头上防范非法集资发生。

抗击新冠肺炎疫情，切实保障客户利益



2020年初“新冠肺炎”疫情爆发以来，公司坚决落实中央“疫情就是命令，防控就是责任”的指示精神，把员工与客户的安全健康和身体放在第一位，在坚决打赢疫情防控阻击战的同时，强化责任担当，为维护市场稳定贡献广发力量，在保护客户身体健康的同时，尽可能满足客户服务需求，切实保障客户利益。

从保障员工健康安全出发，公司总部及分支机构加强卫生防护管理，对所有办公场所定时消毒和通风换气，配备口罩、消毒液和测温设备等防疫用品。从防止疫情扩散和保护投资者健康出发，减少营业部现场客户聚集接触，通过多种方式联络通知客户，耐心细致做好解释说明。同时，公司在联络通畅和关键岗位人员双岗互备等前提下，通过合理安排大部分员工于工作所在地远程办公，实现保护员工的同时，确保正常经营。公司亦积极加强易淘金APP和网站等平台的业务运营，提供线上服务，以多样的形式更加方便快捷地满足客户需求。

2

员工发展篇 以员工为本 成就报国之梦

广聚爱 发于心



公司坚持以员工为本，通过多种措施、路径和条件积极支持员工成长。公司制定并实施人才发展规划，明确人才培养的方向、任务和目标，实施核心人才成长计划，提供系统化的培养和支持条件，引导核心人才快速成长。通过培养和引进相结合，加强后备人才培养，建立健全人才发展的长效机制，通过促进员工成长引领公司发展，成就金融报国之梦。

- › 和谐良好的雇佣关系
- › 健全的职工权益保障
- › 高素质专业化的队伍
- › 多层次的培训体系
- › 安全的工作环境及员工保障
- › 丰富多彩的员工活动



和谐良好的雇佣关系

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《禁止使用童工规定》等外部法律法规，反对针对性别、宗教信仰、年龄、种族等方面的歧视，建立了完善的人力资源管理制度和招聘流程，并致力于为员工创造多元化、公平、诚信的工作氛围。公司制定了《广发证券招聘管理办法》《广发证券实习生管理规定》等制度，为社会提供就业岗位，积极培育人才。

在员工雇佣等方面，公司根据发展的需要，在定岗定编的基础上，遵循公开招聘、公平竞争、择优录用的原则招聘人才。公司招聘人才时，既看重专业和能力，更看重品质和品德。公司严禁使用童工。在招聘过程中，公司通过身份复核、资质校验等方式确认应聘人员基本信息的准确性，根据需求对核心或特殊岗位应聘者进行背景调查。公司持续拓展多样化的招聘渠道，包括网站招聘、校园招聘、猎头和内部推荐等，为公司的长期可持续发展提供了稳定且多层次化的人才支持。



2019年，
公司录用新员工
超过 **1,100** 人。



广发证券企业开放日活动



公司积极开展高校合作项目，走入校园开展专题讲座，在中山大学、清华大学、上海财经大学举办了职业发展讲座、业务讲座、对求职简历提供专业指导等，帮助学生提高就业技能。

同时，公司针对在校学生举办企业开放日活动，通过企业开放日接待目标高校师生来访，让学生走入企业，切实感受公司实力和文化，获得来访师生的高度赞赏和一致好评。

凭借着持续的校园人才发展与广泛的雇主品牌影响力，公司荣获2019年度“雇主品牌运营典范”奖项，获得了内外部一致认可与高度评价。



健全的职工权益保障

公司严格遵守《劳动法》《劳动合同法》等外部法律法规，并建立完善的人力资源管理制度和流程，包括《广发证券员工薪酬管理办法》《广发证券员工劳动合同管理办法》《广发证券员工福利假管理办法》《广发证券定职级员工福利管理办法》等。公司严格执行相关制度，切实保障员工在劳动保护、劳动条件、工资支付、社会保险、工时管理、休息休假、女职工权益等方面的切身利益。

公司及时与员工签订书面合同。合同条款包括工作时间、休息休假、劳动报酬、社会保险、劳动保护、劳动条件、职业危害防护等法定必备条款。目前全公司劳动合同签订覆盖率达100%。公司实行标准工时制，鼓励员工休假，严禁强制劳动。



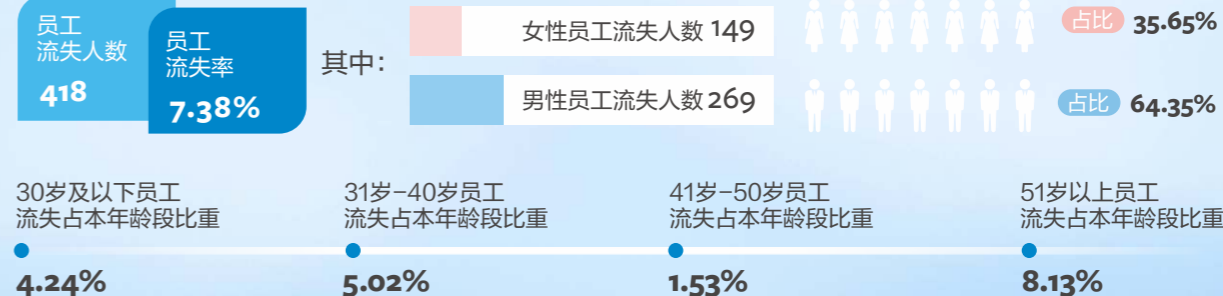
劳动合同与社保

100% { 社保覆盖率
劳动合同签订率
*统计口径：本集团

公司致力于建立有效的薪酬激励和约束机制，充分调动全体员工的积极性和创造性，引进和保留关键核心人才。公司于2019年12月修订下发《广发证券员工薪酬管理办法》，明确公司薪酬管理的基本原则包括绩效导向、协同共赢、外部竞争力、风险匹配、多元激励等。公司员工薪酬主要由固定工资、绩效奖金和福利三部分构成。

公司严格按照当地社保部门、住房公积金管理部门的规定，及时足额地为员工办理养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险、生育保险和住房公积金；额外为符合条件的员工发放住房补贴；为加强对员工的保障，为员工及员工子女购买补充医疗保险（包括医疗险、寿险和意外险），并每月发放医疗费，以补贴员工个人负担的医疗费用，提高员工疾病和意外保障。此外，公司自2011年开始已经建立全员企业年金制度，使员工退休后在获得基本社会养老金的基础上，获得更好的养老保障。公司按照国家和当地的有关政策，给予患病或非因工负伤员工医疗期和医疗待遇；依法给予员工年休假、疗休养、婚假、产假（男员工为看护假）、计划生育假和丧假等带薪假期。因工作需要不能安排员工休假的，按照国家相关规定发放未休假津贴。公司关心员工身体健康，为员工身体健康提供保障，致力于打造一支精力充沛、有战斗力的工作团队。

公司建立了全面的福利保障体系，包括社会保险、住房公积金、补充医疗保险、企业年金、福利假、公司福利、工会福利、女职工福利等，先后制定了《广发证券定职级员工福利管理办法》《广发证券工会会员福利管理办法》《广发证券员工福利假管理办法》等内部制度。



*统计口径为母公司，不包含营销人员

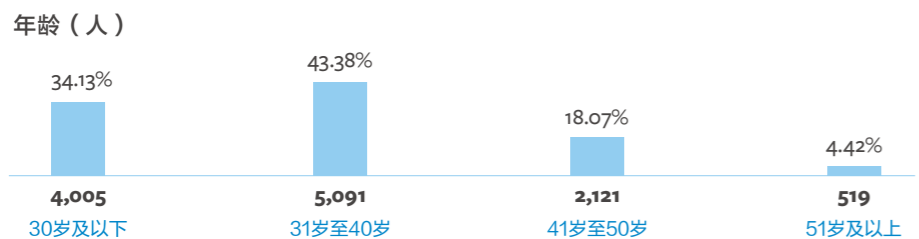
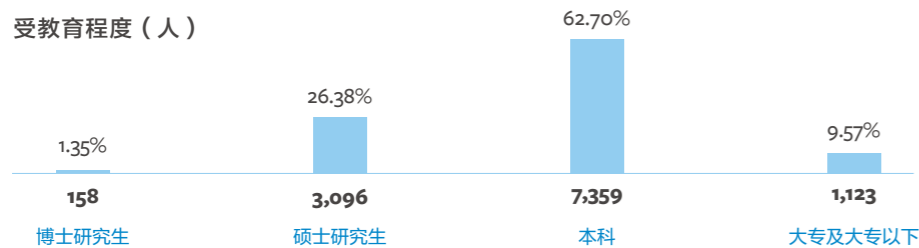
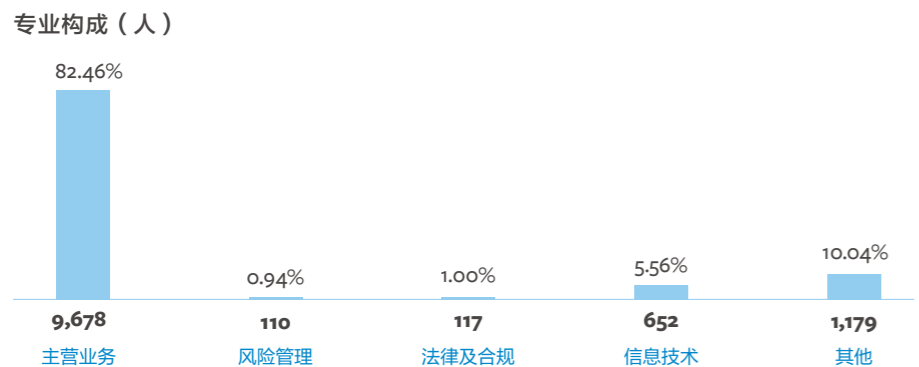
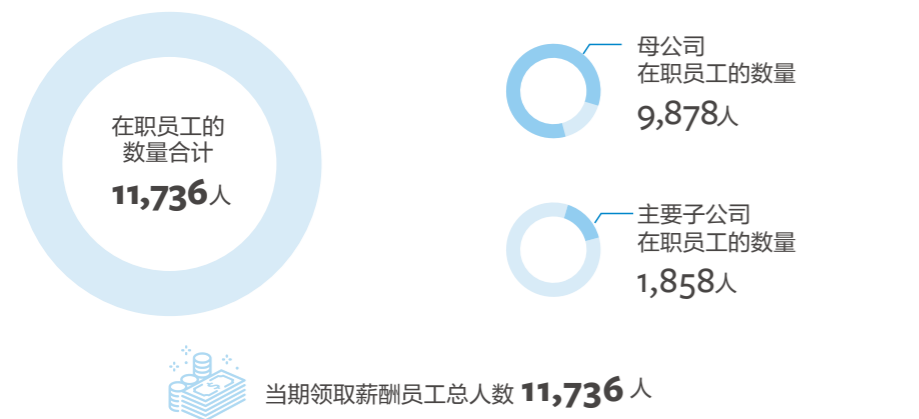
公司依法给予女员工以下福利：依法休产假、哺乳假；妇女节放假半天，并安排节日活动；每月向女员工发放女工保健费；女员工在孕期、产期、哺乳期的，工资按照原标准发放；怀孕的女员工在劳动时间内按规定进行产前检查的，检查时间视为劳动时间；根据女员工生理特点，组织体检时安排相应的体检项目等。

公司注重对员工的责任，严格根据法律法规制定解聘制度。对不胜任工作的员工，公司依法与其解除或终止劳动关系，并依法支付经济补偿金。同时，对服务满一定年限、符合一定条件的员工，经本人申请、报公司批准后，可以办理内部退休手续，享受内退工资等福利待遇。

高素质专业化的队伍

公司持续贯彻“以人为本”的人才管理思想，执行“事业留人、待遇留人、感情留人”的留人机制，锻造了一支集专业素质和敬业精神为一体的出类拔萃的人才队伍。2019年，公司修订了管理级员工管理办法，正式下发了专业职务以及管理职务聘任管理办法。

员工数量、专业构成及教育程度



注1: 员工统计范围包括内退人员, 内退人员288人。



多层次的培训体系

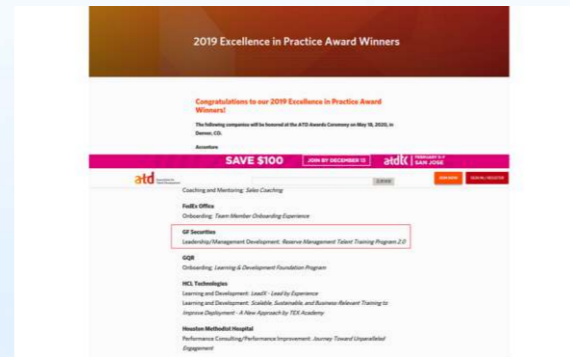
广发证券视员工为最宝贵的财富，公司高度重视人才培养工作，将人才发展战略视为公司发展战略的组成部分，在新五年战略发展阶段，公司继续坚持将人才发展战略纳入公司总体战略中，走人才强司之路，致力于通过系统化、有针对性的培训发展体系，实现公司业务发展和员工职业发展的有效统一。2019年，公司以宣导“合规经营”、赋能“业务转型”和助力“提质增效”三方面的学习内容为重点，组织开展了全公司人才培育与学习活动。

在宣导“合规经营”方面，公司组织全员参与合规风控主题学习和员工行为准则学习，在线学习量和考试量创历史新高；同时，公司还通过微视频大赛、专题授课、主题视频与图文推送等方式，持续深化以“合规、诚信、稳健”为核心的合规风控文化建设工作。

在赋能“业务转型”方面，为给公司“财富管理转型”、“机构客户服务”及“投行管理体系变革”等战略关键项目提供赋能支持，公司围绕“客户中心导向”、“零售业务线专业课程体系搭建与专业人才培养”及“投行管理团队领导力提升”等方面，分别实施有针对性的学习项目，为战略落地和业务转型提供专业能力支持。

在“提质增效”方面，公司持续开展专业与领导力类学习项目，并加强各类学习平台与学习资源建设，多渠道支持员工提升专业技能和管理技能，持续打造高素质的“专业”员工队伍。2019年，公司内部原创专业课程的开发量比2018年增加56.3%；公司员工总学时为54.9万学时，其中在线学时占比为78.8%，较之2018年进一步提升。公司组织内部讲师向中国证券业协会申报开发9门课程，全部中标并于协会平台上线，中标课程数量居于会员单位第二位，产生了良好的社会效应。

因公司在组织学习和人才发展方面的持续投入、专业务实和创新求变，2019年公司获得由ATD（美国人才发展协会）评选出的全球人才发展最高荣誉奖项——“全球人才发展卓越实践奖”；同时，获得国有主流媒体新华报业传媒集团旗下的《培训》专业杂志组织评选的年度“中国人才发展创新企业”称号。



广发证券获ATD“全球人才发展卓越实践奖”



广发证券获第十届中国人才发展创新企业奖



2019年广发证券第一期卓越领导力培训班项目

现场培训 4,173 次

在线培训 166 次

派外培训 154 次



2019年公司员工培训情况

指标	单位	2019年
全年培训参加人数	人次	87,466
女性员工受训比例（女性员工接受培训人数/女性员工总人数）	%	100%
男性员工受训比例（男性员工接受培训人数/男性员工总人数）	%	100%
经营管理层受训比例（经营管理层接受培训人数/经营管理层总人数）	%	100%
其他管理级员工受训比例（其他管理级员工接受培训人数/其他管理级员工总人数）	%	100%
普通员工受训比例（普通员工接受培训人数/普通员工总人数）	%	100%
全年培训时间	小时	648,446
其中：• 男性员工参加培训总学时	小时	352,684
• 女性员工参加培训总学时	小时	295,762
全年人均培训学时	小时/人	73.2
其中：• 经营管理层人员	小时/人	73.7
• 其他管理级员工	小时/人	75.6
• 普通员工	小时/人	72.9
内部认证讲师人数	人	235

*注：1、本表数据来源于公司LMS (Learning Management System) 培训系统；
2、本表“全年人均培训学时”为纳入公司培训学时考核要求的人员的培训学时数据。

安全的工作环境及员工保障

公司严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，依法保护职工的合法权益，为员工提供符合国家劳动卫生标准的工作条件和工作环境，切实保护员工在工作中的安全和健康。公司采取了多方面措施保障员工健康，包括为员工缴纳医疗保险、工伤保险并购买补充商业医疗保险；定期组织员工进行体检；公司设有医务室，建立员工食堂，成立多种员工俱乐部。广发证券大厦内部设有游泳池，乒乓球室，健身房，聘请专业教练开设各类团课课程，以员工福利的形式，面向全体员工运营，为员工缓解工作压力、打造健康体魄创造了优良的环境。

2019年度，广发证券大厦启用，为此公司开展了2期广发证券大厦应急疏散演练培训，对大厦内办公的近1,500名员工进行培训。开展1期新员工安全知识培训，强化新员工的消防安全意识。对消防安全负责人开展指导和培训10次，有效提高了安全负责人的安全意识和实际操作技能。



广发证券大厦2019年应急疏散演练顺利举行



广发证券新冠肺炎疫情应急处置演练

2020年初，全国多地发生新型冠状病毒肺炎疫情，公司采取多种手段和措施保障公司员工的身体健康和生命安全。公司成立了广发证券新型肺炎疫情应对领导小组和工作小组，贯彻落实党中央、国务院关于疫情防控工作的重要指示精神，指挥公司疫情防控工作。

公司调整员工上班时间和地点安排，取消不利于疫情防控的现场活动，取消食堂鲜活食材采购，对出入大厦所有人员进行体温检测，对办公场所定时消毒和通风换气，配备口罩、消毒液和测温设备等防疫用品，切实保障公司员工的身体健康和生命安全。

丰富多彩的员工活动

2019年公司工会基本情况

工会		总部员工业余爱好俱乐部	
工会人数	10,416 人	俱乐部数量	27 个
分工会数量	27 个	俱乐部开展活动次数	226 次
工会小组数量	296 个	俱乐部活动参与人数	2,197 人
工会全年举办活动次数	136 次	全年活动经费支出	243.32 万元
工会全年费用支出	3,773.01 万元		

员工业余爱好俱乐部

公司持续支持员工俱乐部的组建，部分俱乐部已拥有13年的历史，公司通过俱乐部平台促进员工交流，活跃员工文化生活。2019年，公司新成立了花艺、健行等27个员工业务爱好俱乐部。俱乐部活动开展丰富多彩，密切员工关系，促进工作协同。羽毛球和网球俱乐部充分发挥自身优势，先后组队参加了“金交会杯”广东金融行业羽毛球大赛、广州金融行业第五届网球大赛等赛事活动，加强同行业各单位交流，展现了广发团队的风采风貌。网球俱乐部在2019年第六届“证联杯”网球邀请赛中挺进八强，获得历史最好成绩。



公司在广东证券期货业羽毛球赛和网球赛中取得佳绩

员工关爱工作

公司工会积极做好员工关爱工作，通过各项措施和实践紧密团结员工，增强员工归属感。

1 深入开展关爱帮扶

公司工会密切关注员工思想动态，了解员工工作生活状况，帮助员工解决实际困难。开展生日、新婚、生育、住院等日常慰问工作，点点滴滴将员工关怀落到细微之处。继续做好困难员工帮扶，共为19名员工发放困难补助19.3万元。

2 精心开展节日慰问

公司工会坚持以年节活动为切入点，精心组织开展节日庆祝与慰问活动。春节期间，开展对公司老领导、异地工作干部、内退退休员工、困难员工进行慰问，为全系统员工发放新年福利慰问品。清明节，开展了“缅怀先烈 不忘初心”主题学习活动，弘扬伟大民族精神和爱国主义精神。端午节，开展包粽子、赛龙舟等传统节日活动，让员工感受到传统文化魅力。儿童节，组织开展了儿童教育专题讲座、父母办公环境开放日、结对帮扶亲子活动、跳蚤市场财商启蒙、手工制作、亲子出行、亲子阅读等丰富多彩的庆祝活动。

3 用心做好员工服务

公司工会积极回应员工在健康、用餐、租房、婚恋、文娱、业务开展等方面地诉求，组织开展相关活动，切实为员工分忧。举办了健康养生、女性保健、急救等知识讲座，提醒员工做好健康管理。与外部单位多次开展青年联谊派对、电子竞技比赛，为青年人搭建交友平台。



中秋佳节阖家团圆公司开展新员工入职周年关怀活动



公司企业文化建设活动

举办“迎国庆，贺司庆”庆典活动暨第三届“广发好声音”员工演唱大赛

为庆祝中华人民共和国成立70周年和公司成立28周年，激发广大员工的爱国情怀和奋斗精神，9月8日在广州举办“迎国庆，贺司庆”庆典活动暨第三届“广发好声音”员工演唱大赛。全系统27家分工会67名选手参赛，600余名员工代表现场观礼，全国近万名员工及家属通过移动端观看演出直播。本届活动首次将演唱大赛与司庆庆典活动结合，集中展示了员工队伍的精神风貌，获得内外一致好评。



系统工会举办“迎国庆，贺司庆”庆典活动



公司党委书记、董事长孙树明为黄埔马拉松鸣枪发令

2019年12月，广州黄埔马拉松胜利开跑并圆满落幕，公司作为金牌合作商积极参与该体育盛事。

黄埔马拉松具有较高的品牌影响力，创办两届即获得中国田协“银牌赛事”称号。马拉松开跑时值广州开发区建区35周年，公司作为黄埔区、广州开发区战略合作伙伴，首次参与黄埔马拉松赛事，与公司的600多名客户和员工一同奔跑，并肩冲刺。

迎新春公益抽奖活动持续开展

春节前夕，公司工会组织开展了“诸事顺利 好运连连”在线公益抽奖活动，超过八万人次参与，近千名员工捐出奖品，捐款总额超过六万元，善款用于资助广发公益基金会与广东省第二人民医院共同开展的胸廓畸形儿童公益项目。



全系统“广聚爱·发于心”扶贫公益摄影大赛

在广东省“630扶贫济困日”前后，公司组织各分工会开展环境保护、扶贫济困、助学兴教、特殊群体关爱等形式多样的公益活动，掀起公益热潮，用镜头记录美好瞬间。大赛共收到25家分工会参赛作品200余幅，作品较好地展现了公司热心公益的社会形象，传递爱心和温暖。



公司举办“童心同乐”家庭开放日活动

2019年12月28日，公司举办“童心同乐”家庭开放日活动，本次活动旨在让家属零距离感受员工的工作环境和氛围，增强对员工的理解和支持，提升员工及家属的获得感和幸福感。来自公司各部门的150组家庭，共计500余人参加了此次活动。



公司举办“童心同乐”家庭开放日活动

开展广发证券首届黑客松编程大赛

为推动公司战略目标实现，促进公司科技金融发展，鼓励员工运用IT技术解决工作中的痛点难点，强化协同意识，公司工会联合IT分会在全系统举办广发证券首届黑客松编程大赛。



广发证券首届黑客松编程大赛

在人才培养中浸润企业文化

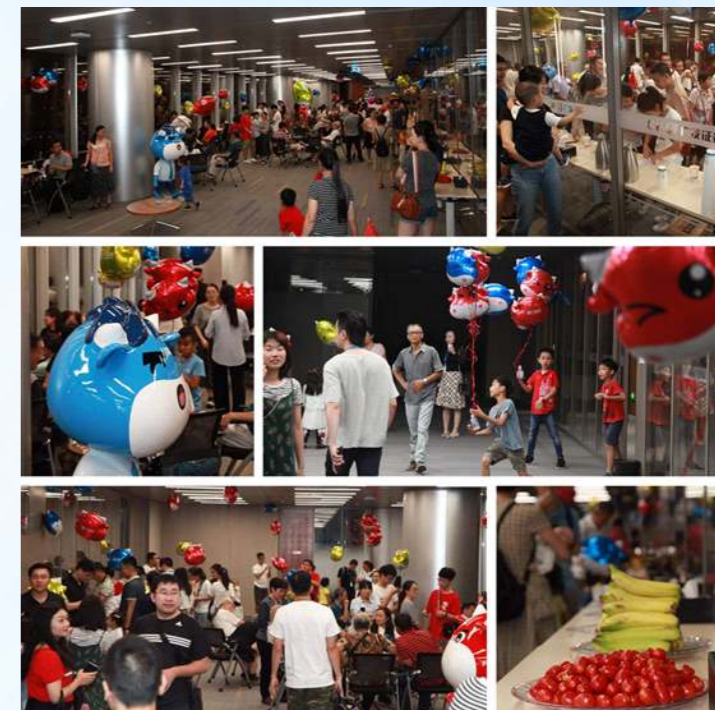
人才发展战略一直是广发证券公司发展战略的组成部分，在新五年战略发展阶段，公司仍然坚持将人才发展战略纳入公司总体战略中，走人才强司之路。广发证券视员工为最宝贵的财富，公司高度重视人才培养工作，致力于通过系统化、有针对性的培训发展体系，实现公司业务发展和员工职业发展的有效统一。



广发证券2019年度新员工培训

公司为员工及家属举行国庆焰火晚会观赏活动

10月1日晚，“讴歌新时代，共圆中国梦”庆祝新中国70华诞焰火晚会在珠江水面琶洲段举行，光影艺术的魅力聚焦了万千目光。广发证券大厦地处珠江新城核心地段，是观看焰火现场的较佳地点，总部办公室通过“员工开放日”的方式，有序组织了广州及周边地区员工与家属前往大厦高层观看焰火盛会，超过1,200名广发人与亲人在璀璨礼花的照耀下共贺祖国70华诞。

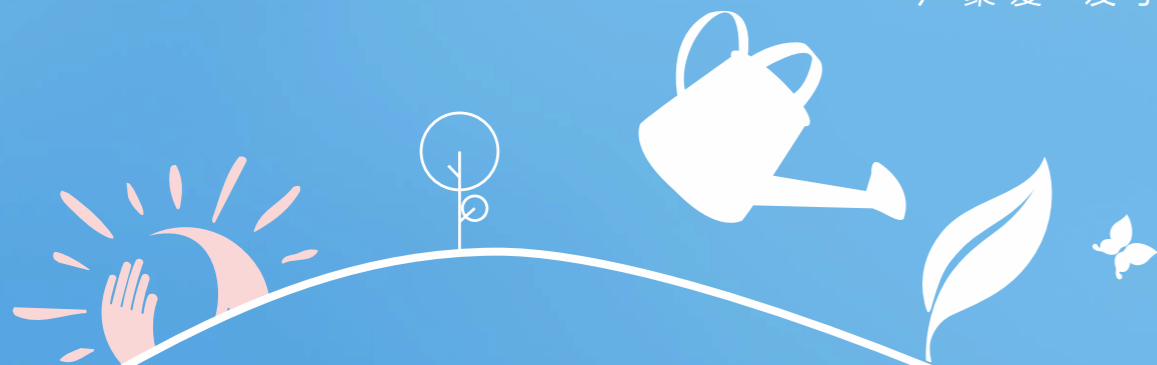


公司为员工及家属举行国庆焰火晚会观赏活动

3

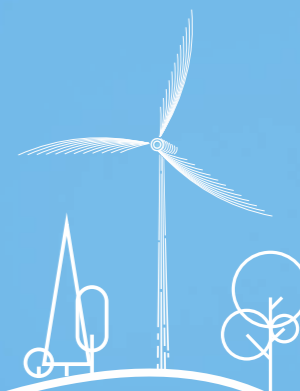
股东回报篇 关注价值成长 维护股东权益

广聚爱 发于心



广发证券珍惜善用每一份资本，平等对待每一位股东，不断完善公司的法人治理结构，促进公司企业价值持续增长，使股东获得满意的回报。作为A+H股上市公司，公司尤其注重加强对中小投资者利益保护，信息披露及时、公平，投资者关系管理持续完善，切实履行对股东、投资者的责任。

- › 企业价值持续增长
- › 持续分红
- › 维护中小投资者权益
- › 合规运营与廉洁管理



企业价值持续增长

公司多年来秉承稳健经营、持续创新的经营理念，在竞争激烈、复杂多变的行业环境中努力开拓、锐意进取，经受住了多次行业重大变化的考验，逐步发展成为中国市场最具影响力的证券公司之一。公司总资产、净资产、净资本、营业收入和净利润等多项主要经营指标连续多年位居行业前列。具体经营业绩指标如下：

公司近三年主要经营指标排名情况

项目	总资产	净资产	净资本	营业收入	净利润
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：数据来源：WIND资讯，中国证券业协会，2020；

注2：净资本指标数据均指母公司数据；2019年度指标是根据未经审计母公司数据进行统计；2018及2017年度是根据经审计合并报表数据进行统计。

公司近三年主要会计数据（合并报表口径）

经营业绩	2019年度	2018年度	2017年度
营业收入（万元）	2,280,988.25	1,527,037.30	2,163,930.06
利润总额（万元）	1,027,622.27	600,433.82	1,164,402.55
归属于上市公司股东的净利润（万元）	753,892.16	430,012.63	859,539.91
加权平均净资产收益率	8.48%	5.07%	10.55%

持续分红

分红制度

公司建立程序规范、决策科学、内容清晰的分红制度体系

公司《章程》中明确规定分红所需履行的程序、决策流程，并明确现金分红的比例“在无重大投资计划或重大现金支出等事项发生时，任何三个连续年度内以现金方式累计分配的利润不少于该三年实现的年均可分配利润的30%。”同时公司董事会和管理层严格执行公司分红政策，分红相关决策程序及决议均接受公司监事会的监督。



分红安排

公司多年来根据内外部法律法规持续进行分红回馈股东

2019年10月22日，公司召开2019年第一次临时股东大会审议通过了《广发证券2019年度中期利润分配方案》。根据公司2019年度中期利润分配方案，报告期内公司以分红派息股权登记日股份数为基数，向全体股东每10股分配现金红利2.00元（含税）。



以公司现有股本

7,621,087,664 股计算



共分配现金红利

1,524,217,532.80 元

网络投票平台

公司严格按照《上市公司章程指引》的要求，召开股东大会并提供网络投票平台，为股东参加股东大会提供便利。2019年，公司共召开2次股东大会，均采用现场投票与网络投票相结合的方式，通过深交所交易系统和互联网向社会公众股东提供网络投票平台，并在股东大会决议公告中披露中小股东（持股比例低于5%的股东）的投票表决结果，切实保障了中小股东的表决权。



投资者关系管理

公司董事会、经营管理层非常重视投资者关系管理和信息披露工作。注重信息披露工作的真实性、准确性、完整性、及时性和公平性，积极维护中小投资者利益，在日常工作中认真听取和回复中小投资者的建议和咨询。公司通过电话、邮件、公司或深交所网站、定期或不定期的推介会或路演、采访、调研等方式和机构投资者、个人投资者保持通畅的互动沟通。2019年，公司组织境内外业绩推介会2场，通过深交所互动易回复投资者提问148条。



详细情况如下：

接待次数	22次
接待机构数量	200余家
接待个人数量	无个人投资者现场调研
接待其他对象数量	无
是否披露、透露或泄露未公开重大信息	否

规范的信息披露

作为负责的上市公司，公司切实保护中小股东权益，保证其充分的知情权，确保信息披露的公平性。公司先后制定了《广发证券信息披露事务管理制度》《广发证券内幕信息知情人管理办法》《广发证券内幕信息知情人登记管理规程》等规章制度。公司委任了董事会秘书、证券事务代表负责信息披露工作，董事会办公室协助信息披露工作和投资者关系管理。

报告期内，公司召开董事会10次，专门委员会14次，监事会5次，股东大会2次；报告期内，公司在《中国证券报》《证券时报》《上海证券报》和《证券日报》刊登并同时在巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）上披露A股信息共90件（不含《H股公告》）；在香港联交所网站（www.hkexnews.hk）披露H股信息72件（不含《海外监管公告》）未发生因为信息披露违规导致证监会行政处罚或被深交所通报批评的情形，未收到香港证监会或香港联交所批评。公司的信息披露工作经受住了复杂环境下的挑战，严格满足了A+H两地的要求。



完善的合规风控

2019年以来，监管机构通过资产管理业务、廉洁从业要求、境外子公司管理、反洗钱等一系列监管新规的发布实施对于证券公司的内部控制、合规管理、业务办理等提出了更高的要求。结合外部监管形势和业务发展实际，公司及时对监管政策要求进行了深入全面的解读分析，持续梳理完善合规管理要点，并组织制定相关落实方案，开展相应的制度起草及修订工作，进一步覆盖和强化关键环节管控；并同步梳理业务流程，强化对制度执行情况的监督检查，较好地支持了各项业务的不断巩固发展和公司内控机制的不断健全完善。

报告期内，公司超额完成本年度合规培训计划，合规培训总场次达100多场，培训范围实现了公司各业务条线全覆盖，培训对象已涵盖总部各部门、部分分支机构及部分子公司，培训内容包含合同管理、员工执业行为、隔离墙、反洗钱等多方面。2019年公司组织了三场合规专员现场培训，培训内容包括产品销售适当性管理、日常业务审核要点、投行业务合规管理、合同管理系统操作实务、诉讼案件管理、反洗钱等专题，不断提高一线合规专员的履职能力。



防贿赂、贪污、勒索、欺诈工作

2019年，为响应证监会建设“合规、诚信、专业、稳健”的行业文化的号召，为公司的长远发展奠定坚实的基础，公司制定了专项工作方案，开展全系统的行业文化建设暨整肃风纪专项工作，进一步规范员工行为，营造风清气正、健康积极的工作氛围。

2019年，为建立健全公司员工行为的长效管理机制，规范员工行为准则，公司结合《中华人民共和国反不正当竞争法》《证券期货经营机构及其工作人员廉洁从业规定》等规定，组织对《广发证券员工行为准则》进行了修订，并组织公司全员参加培训学习和考试。员工行为准则的修订完善，有利于培养员工的社会责任感和遵纪守法意识，倡导爱岗敬业、廉洁从业。

报告期内，公司组织开展了整肃风纪专项行动，加强道德行为规范宣教，严肃查处违规违纪行为，进一步规范员工执业行为；发布《关于组织全员学习〈广发证券员工行为准则〉的通知》，开展了面向全体员工的《合规执业与廉洁从业》培训，全公司参加培训后的员工考试通过率100%，有效地推进了廉洁主题教育。



公司领导开展革命传统教育和警示教育

反洗钱工作

2019年，公司全面落实监管部门洗钱风险管理要求，建立健全反洗钱内控制度，行业领先搭建洗钱风险评估系统、扎实推动客户身份识别、可疑交易报告、洗钱风险评估等各项基础工作。为贯彻落实《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引（试行）》等新规要求，2019年公司修订了《反洗钱工作管理制度》以及《洗钱风险评估管理办法》，制定了《洗钱和恐怖融资风险管理办法》等，从公司洗钱风险管理策略、政策和程序以及其他管理方面进行了详细规范。本次修订全面落实洗钱风险管理要求，进一步强化了公司洗钱风险管控水平，对加强公司整体洗钱风险管理工作有较强管控和指导意义。报告期内，公司已建立了含整体制度在内的20余项制度，为洗钱风险防控提供了制度保障。

此外，公司不断强化反洗钱宣传培训工作，本年公司全辖组织开展超过500场反洗钱培训。



信息隔离墙建设

2019年度，公司致力提升集团化隔离墙管控能力，加强内幕信息管理、提升利益冲突识别能力，以防范各类重大未公开信息的不当流动和使用，防范利益输送。为提升信息隔离墙后续调查监测管理工作，公司利用大数据系统加大留痕监测覆盖面，实现总部部门、总部异地办公地和相关子公司关键岗位人员的即时通讯工具、办公电话留痕工作。公司形成了信息隔离墙管理系统升级改造方案，以进一步支持隔离墙清单管理、跨墙管理、APP办公、中英繁体支持等国际化发展的需要。



公司商标及知识产权保护

公司严格遵守《中华人民共和国商标法》等相关法律法规，尊重、保护知识产权，在合同规定范围内使用供应商提供的软硬件产品；使用正版的系统、办公及资讯软件等，避免侵犯他人知识产权。

报告期内，公司依托驰名商标开展主动维权，彰显商标字号价值。凭借2018年驰名商标认定申报，2019年度，广发证券获得广州开发区质量强区专项资金奖励50万元，是2019年广州开发区内唯一一家因驰名商标获得奖励的申报单位。



4

反哺社会篇 积极回报社会 做合格企业公民

广发证券将“企业公民”作为公司存在的核心命题，把社会利益视角融入自己的核心理念框架，在不断实现自身健康发展基础上，公司积极助力社区、关心环境和生态发展、扶助社会弱势群体，积极承担和践行企业公民应尽的社会责任，回报社会与公众，为社会的“正能量”的传递贡献力量。

- › 社会经济贡献显著
- › 绿色运营，保护环境
- › 完善公司采购管理，提高供货商环境及社会责任表现
- › 热心公益，回报社会
- › 精准扶贫，对口帮扶
- › 2019年公司社会公益所获奖项

广聚爱 发于心



社会经济贡献显著

公司2017年至2019年贡献的包括企业所得税和税金及附加在内的税收总额分别为36.42亿元、29.30亿元和38.17亿元。公司实现每股社会贡献值为3.35元。

公司近三年社会经济贡献情况

社会经济贡献情况	2019年度	2018年度	2017年度
企业所得税（万元）	216,596.11	137,229.32	256,065.47
税金及附加（万元）	165,062.65	155,792.00	108,181.16
已/拟派发现金分红（万元）	419,159.82	-	304,843.51
利息支出（万元）	767,649.47	825,011.40	754,784.58
证券投资者保护基金及期货投资者保障基金（万元）	8,650.82	7,996.54	10,948.54
捐赠支出（万元）	1,250.64	3,776.49	1,695.86
职工费用（万元）	641,892.10	476,301.73	683,636.69
合计（万元）	2,220,261.61	1,606,107.47	2,120,155.81
每股社会贡献值（元）	3.35	2.67	3.51

注1：以上除已/拟派发现金分红为母公司数据外，其它数据均为合并报表数据；
 注2：上表计算每股社会贡献值采用的普通股加权平均股数均为7,621,087,664股；
 注3：每股社会贡献值的计算公式：每股社会贡献值=每股收益0.99元+每股增值额2.36元。其中：每股增值额=(年内为国家创造的税收+支付员工工资+向债权人给予的借款利息+公司对外捐赠额+证券投资者保护基金及期货投资者保障基金-因环境污染等造成的其他社会成本)÷股份；此外，年内为国家创造的税收包括按照权责发生制统计的企业所得税(包括当期所得税和递延所得税)、税金及附加(包括增值税、营业税及各种附加税费等)；员工成本包括工资、奖金、福利费、住房公积金等各项员工成本，具体参见年度报告；向债权人给予的利息包括客户资金存款利息支出以及同业拆入款项、债券回购及发行债券等利息支出；参见年度报告利息支出；公司2019年末发生重大环境污染事件，“因环境污染等造成的其他社会成本”指标为零。

支持实体经济

本集团积极服务于实体经济，引导社会资金“脱虚向实”，通过股权融资业务，帮助企业借助资本市场获得长足的发展。2019年，国家设立科创板并试点注册制重大改革成功落地，券商股权融资业务迎来新的发展机遇。同时，对券商股权融资行业运作模式产生重大影响。报告期内，公司不断完善投行运作机制、坚持客户中心导向，推动投行业务转型发展，积极响应国家战略部署及监管要求，针对科创板项目进行重点布局，全力做好科创板项目开发、培育和推荐上市。



数据来源：WIND，公司统计，2020

在去杠杆、脱虚向实的大背景下，债券融资作为直接融资的渠道，在优化社会融资结构、降低社会融资成本等方面发挥了积极作用。广发证券所服务的客户范围涵盖了交通运输、电力、航空、建筑、公共资源等实体经济领域，所承销发行的债券品种包括了可转债、绿色债、城市停车场和地下综合管廊专项债等，其募集资金主要用于新能源开发、公用设施、地下管廊、道路桥梁等政策导向领域，为城乡基础设施建设发展、解决区域不平衡和民生问题等方面作出了重大贡献。

2019年



数据来源：WIND，公司统计，2020

2019年，公司坚持以价值发现为核心，发挥公司研究能力突出的优势，强化业务协同，为优质客户提供高质量的综合服务。



截至2019年末，公司作为主办券商持续督导挂牌公司共计**64家** 其中创新层企业**12家**

数据来源：股转系统、公司统计，2020

公司充分发挥专业机构投资者作用，运用优秀的投资研究能力，深入挖掘技术含量高、高附加值、具有市场潜力的实体企业，有效提升资源配置效率，促进社会直接融资，为实体经济发展贡献了积极的力量。

截至2019年末

本集团旗下广发基金管理的公募基金规模合计

5,025.6 亿元

较2018年末上升7.28%

剔除货币市场型基金和短期理财债券基金后的规模合计2,784.6亿元

行业排名第7

截至2019年末

本集团参股的易方达基金管理的公募基金规模合计

7,308.7 亿元

较2018年末增长11.75%

剔除货币市场型基金和短期理财债券基金后的规模合计4,050.86亿元

行业排名第1

数据来源：中国银河证券基金研究中心，2020

私募股权投资机构使资本直接服务于实体经济，丰富了资本市场的直接投融资体系，从而能够切实服务于实体产业转型和创新型增长，符合国家创新型战略发展方向。本集团旗下广发信德作为私募股权投资机构，高度关注战略新兴产业、绿色环保产业及“中国制造2025”若干重点领域的发展。广发信德与美国知名VC投资机构Bay City Capital于2017年合作成立了国际生命科学基金，奉行“全球资源、中国动力”的投资策略，2019年投资了GOSSAMER BIO, INC.和NEXTCURE, INC.等多家先进研发能力的美国制药和生物技术公司。

融资租赁作为资产金融，是融物和融资的结合，是连接金融和实体经济的纽带，在拉动产业投资、促进技术升级、补充企业流动资金、优化企业资产负债结构、整合产业上下游资源等方面具有比较优势。2019年，广发融资租赁通过直接租赁模式为企业直接购买生产设备，促进企业生产，共投放5期项目，租赁总额6589万元。

2019年，广发控股香港积极推进H股“全流通”项目，有利于上市公司更好地利用境外资本市场做大做强。

支持中小微企业

2019年，公司通过新三板业务等帮助中小微企业扩充企业资本实力，提升企业市场形象与影响力。截至2019年末，公司作为主办券商持续督导挂牌公司共计64家，其中创新层企业12家（数据来源：股转系统、公司统计，2020）。

2019年，公司投资中小微企业增信集合债券2,000万元；发行8期广发恒进-联合保理供应链金融资产支持专项计划，累计发行规模为60.84亿元，成功为1,253家中小微企业的3,368笔应收账款提供了供应链的融资，解决了中小微企业回款难的问题，助力中小微企业通过普惠金融降低应收账款回款压力。

支持民营企业

2019年广发证券积极响应上交所创新业务，申报获得了上交所信用保护合约核心交易商和信用保护凭证创设机构的资格，并在年底作为投资者积极参与首批信用保护凭证试点，买入3只凭证名义本金合计3,400万元，配套投资等额民企融资工具和扶贫债券。本年度，公司积极贯彻落实支持民营企业融资的要求，投资民企债券52.2亿，投资纾困类债券3.5亿，投资扶贫专项债1.9亿，以自有资金投资积极响应中央号召。

本年度，本集团为平安租赁成功发行一单租赁ABS，即2019平安租赁五期资产支持专项计划，发行规模10.42亿。该项目的47笔入池资产均为融资租赁债权，涉及14家民营企业，主要行业领域为制造业、批发和零售业、商业服务业等。通过该项目的发行，公司为14家民营企业提供了融资。

本年度，本集团秉持服务民营实体经济发展的行业宗旨，积极响应监管号召，上报市场首只以深证民企发展指数为投资标的的ETF基金——广发深证民企发展交易型开放式指数证券投资基金（简称：民企发展ETF），主动发挥公募基金的专业投资能力以及资金引导作用，增强金融服务实体经济能力，为民营企业的发展献策献力、助力民营企业健康发展。

子公司广发信德联合广东粤财投资控股有限公司、工银金融资产投资有限公司，共同成立了广东新动能纾困基金，投向符合国家、广东省产业发展方向，具有较好发展前景，具有一定流动性压力的优质上市公司。

子公司广发融资租赁作为国内唯一一家由头部券商自主培育、全资持有的融资租赁公司，报告期内着力打造投行型租赁公司的模式，为中小民营企业提供“融物+融资+融智+融创”的综合解决方案，体现“租赁+证券”的组合特色，在融资租赁行业内获得诸多荣誉。

支持绿色经济



绿水青山就是金山银山，广发证券在公司积极做好绿色金融政策的宣导，推动绿色金融业务的发展。

报告期内，本集团在绿色债券承销、支持绿色企业股权融资、非公开发行、资产证券化等方面取得了一定的成效。股权融资方面，广发证券保荐承销多家绿色行业企业和绿色项目，帮助该类企业融资46.76亿元；承销环保类企业3个，通过可转债发行和非公开发行等方式融资19.63亿元；债券承销方面，广发证券主承销多个环保类项目，总承销金额35.4亿元；帮助广州地铁集团有限公司成功实施国内首单以票务收费权为底层资产的绿色资产证券化产品，累计发行50亿的绿色资产证券化产品；

为积极响应绿色金融体系建设号召，广发证券作为牵头主承销商帮助广州地铁集团有限公司成功获批300亿元创新型绿色债券。该债券项目系迄今为止获批规模最大的绿色债券和广州市首支发行的优质主体企业债券，创新性地结合了“优质主体企业债券”及“绿色债券”双重属性，并为历史上首创的“公募”+“私募”双品种设计的企业债券。该项目被多家媒体广泛报导，获得社会各界广泛好评，在中央支持绿色产业发展、促进绿色金融发展的号召下，广州地铁绿色企业债券的发行对广州市重大项目融资创新具有极佳的社会示范效应。

本集团通过发行农发债基金，大力支持绿色金融的发展，在引导社会资金流向“三农”领域和绿色产业方面起到积极作用，促进实体经济的绿色发展。广发基金于2019年9月发行广发中债农发行债券总指数证券投资基金，募集规模超百亿。

2019年，广发资管发行了广发恒进-广州地铁集团系列“双绿色”储架资产证券化产品，规模共计50亿元。该系列产品获得了绿色债券评估机构绿色主体及绿色基础资产的双认证，为市场上少见的“双绿色”储架资产证券化产品，市场影响力较强。

支持环保企业

本集团结合企业客户的实际情况，帮助符合条件的客户通过绿色债券这一新型融资工具提高直接融资比重、稳定资金来源和拓宽融资渠道、保障企业的持续经营能力。为助力生态文明建设，广发证券2019年度共承销发行13期绿色债券，发行规模达223.9亿元，有效引导了社会资金投向环境治理和节能、减排、低碳环保等绿色产业，为推动生态文明建设和支持绿色产业发展贡献了广发力量。



2019年，公司投资环保类企业债券合计15.1亿，涉及新能源开发、废水污水处理、环境治理、清洁能源、节能减排、高效储能和智慧能源等多个领域。公司为污水处理设备、废旧塑料回收利用等环保行业的新三板挂牌公司提供做市服务，通过认购做市库存股的方式参与上述挂牌公司融资。

2019年，广发融资租赁积极落实环保类企业发展，项目覆盖污水处理、清洁能源、绿色农业等细分市场，助推企业扩大盘活绿色资产，实现设备更新换代，落实可持续发展战略。

积极发挥金融对疫情防控工作的支持作用

“新冠肺炎”疫情发生以来，公司凭借多年积累的行业经验和对客户所在行业内在逻辑的深刻理解，充分发挥专业投行“价值发现”“价值挖掘”和“价值创造”的功能，以卓越的专业素养，灵活高效的服务能力，与客户携手抗疫、共度时艰，积极发挥金融对疫情防控工作的支持作用，为中国民营经济的发展持续作出贡献。

公司充分发挥融资中介职能，与客户携手抗疫、共度时艰，积极支持疫情防控工作。疫情期间，公司主承销多期疫情防控债，如：国家开发投资集团有限公司2020年面向合格投资者公开发行永续期公司债券(疫情防控债)(第一期)，融资规模5亿元；远东国际融资租赁有限公司公开发行2020年永续期公司债券(第一期)(疫情防控债)(品种一)，融资规模15亿元；远东国际融资租赁有限公司公开发行2020年永续期公司债券(第一期)(疫情防控债)(品种二)，融资规模5亿元。

2020年2月，由公司牵头主承销的山东省两只疫情防控债——齐鲁交通发展集团有限公司2020年永续期公司债券(第一期)(疫情防控债)和兖矿集团有限公司2020年度第一期短期融资券(疫情防控债)成功发行。齐鲁交通疫情防控债发行规模10亿元，票面利率3.44%，创全国地方国有企业永续期公司债券历史最低发行利率。兖矿集团疫情防控债发行规模10亿元，是银行间债券市场全国首单煤炭行业疫情防控债。

2020年2月24日，由公司保荐承销的良品铺子股份有限公司正式在上交所主板挂牌上市，公司在本项目中担任独家保荐机构和主承销商。良品铺子是首家在新型冠状病毒肺炎疫情期间领取批文并成功上市的湖北企业。为做好本次发行工作，在证监会的统一部署和上交所的指导下，公司克服武汉封城后发行资料投递不便、外地券商代表入沪需要隔离等困难，积极与上交所沟通情况并商讨替代方案，有力保障了本次发行方案的顺利进行。

绿色运营，保护环境

公司严格遵循《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规要求，始终将绿色经营理念贯彻于经营管理全过程中，为实现可持续发展目标持续努力，达到社会、环境、经济效益的有机结合。公司长期以来积极践行绿色经营理念，大力推广无纸化办公，采取多种手段减少公司运行对环境 and 天然资源产生的不利影响。

绿色办公环境

2019年，公司正式搬入广发证券大厦办公，广发证券大厦是公司的企业总部大厦，在大楼的运营中，公司采取了一系列措施打造绿色办公环境。室内空气治理是大厦项目建设的重点工作，公司领导多次前往大厦现场检查，并对空气治理作出具体批示，要求严格贯彻“员工健康安全第一”的宗旨原则，为员工打造健康优质的一流工作环境。2019年2月，SGS公司(瑞士通用公证行，全球检验、鉴定、测试和认证服务的领导者)出具了广发证券大厦室内空气监测报告。报告显示，分布于广发证券大厦内采样的142个点位已全部达标。

在室内空气治理阶段，公司聘请了国内顶级的空气治理公司，采用照射紫外线散发臭氧、使用除味剂等化学治理高效推进空气治理，并积极综合物理措施，将大量空气净化器、轴流风机、活性炭包、风扇、绿植等物资布置在大厦各自用楼层，提升空气治理效率。治理后的室内空气环境除了同时达到了《民用建筑工程室内环境污染控制规范》GB50325-1类(家居)、II类(写字楼)，《室内空气质量标准》GB/T18883，LEED IEQ3.2外，还实现除菌除霉。项目建设执行团队按照公司“以员工体感舒适为标准”的更高要求，持续不间断对大厦各楼层作更加彻底的空气治理和通风散味工作。



广发证券大厦夜景



节能减排成效

公司积极采取措施节约用电用水，并减少温室气体产生。在公共区域，公司合理优化供电系统，减少损耗；优化停车场、大堂、楼层环形通道等公共区域照明控制，按照不同时段、不同区域提供合适的照明模式，减少用电；设定合适的空调温度，监控空调系统设备的运行情况，适时调整运行参数，降低能耗；在过渡季节关闭部分设备；广发证券大厦设置雨水回收系统，将收集的雨水经处理后用于景观用水，目前已投入使用。

2019年本集团环境关键绩效指标

相比2018年，本集团的节能减排工作取得较好进展，用水总量、温室气体排放总量、有害废弃物产生量总等关键绩效指标皆有所下降，废硒鼓墨盒循环利用量提升。

报告期内，在总部办公大楼搬迁至广发证券大厦的情况下，本集团采取节电节水、雨水回收、逐步淘汰荧光灯管和回收利用废旧硒鼓等技术和措施，**废硒鼓墨盒循环利用量增长0.15吨，用水总量下降7.02%，温室气体排放总量下降1.42%，有害废弃物产生总量下降1.38%**。但本集团综合能源消耗总量、雇员人均能耗、雇员人均温室气体排放量、人均有害废弃物产生量均有小幅增长，环境关键绩效指标管理仍存在提升空间。

在办公区域，公司同样采取了一系列的节能措施：通过远程监控会议设备的开关状态，及时跟进关闭；打印机默认设置为黑白、双面打印，减少纸张消耗；升级优化了视频会议系统、无纸化会议系统、电话会议系统、会议室预定系统等，持续开展文印外包，节省能源消耗；办公区实行人走灯熄，节约用电。

公司为了综合减少温室气体排放的影响，长期鼓励在系统内调剂使用闲置的资产和设备，对接收的部门给予考核上的奖励，促进了旧资产和设备的再利用，减少新购，节约资源；公司鼓励员工上下班乘坐公共交通工具，减少自驾车，并在员工居住相对集中的路段安排4部班车，平均每日150人乘坐。

公司总部已淘汰喷墨打印机，公司文印设备实施硒鼓、碳粉分离，硒鼓和墨盒加粉/水后多次使用，平均每个硒鼓或墨盒重复使用5-6次，减少了废弃硒鼓墨盒的产生；提倡纸张双面利用，2019年，公司共重复使用95万张A4纸；公司总部还实施了电子传真系统，2019年，共7,455份传真、10,236页传真通过电子传真接收，有效节约用纸。

2019年公司资源消耗情况及其他关键绩效指标⁽¹⁾

资源消耗		2019年	2018年
能源消耗 	综合能源消耗总量 ⁽²⁾⁽³⁾ (兆瓦小时)	39,710.70	35,462.08
	直接能源消耗 (兆瓦小时)	13,449.10	/
	间接能源消耗 (兆瓦小时)	26,261.60	/
	每位雇员综合能耗总量 (兆瓦小时/雇员)	3.38	2.91
水资源消耗 ⁽⁴⁾ 	总用水量 (立方米)	159,646.59	171,692.11
	每位雇员用水量 (立方米/雇员)	13.60	14.10
排放物			
温室气体 	温室气体 ⁽⁵⁾ 排放总量 (范围1及范围2) ⁽⁶⁾ (吨)	18,573.12	18,840.05
	直接温室气体排放量 (范围1) (吨)	3,291.51	/
	间接温室气体排放量 (范围2) (吨)	15,281.61	/
	每位雇员温室气体排放总量 (范围1及2) (吨/雇员)	1.58	1.55
无害废弃物 ⁽⁷⁾ 	无害废弃物产生总量 (吨)	98.26	83.74
	废弃电子设备产生量 (吨)	50.45	50.05
	废弃纸张产生量 (吨)	47.81	33.69
	废弃纸张循环利用量 ⁽⁸⁾ (吨)	5.77	20.63
	每位雇员无害废弃物产生量 (千克/雇员)	8.37	6.88
有害废弃物 	有害废弃物产生总量 (吨)	2.14	2.17
	废硒鼓墨盒 (吨)	1.58	1.39
	废荧光灯管 (吨)	0.56	0.78
	废硒鼓墨盒循环利用量 (吨)	0.55	0.40
每位雇员有害废弃物产生量 (千克/雇员)	0.18	0.18	

(1) 本公司消耗的直接能源主要包括汽油、柴油；间接能源主要为外购电力。
 (2) 综合能源消耗量是通过直接与间接能源消耗量及中华人民共和国国家标准的《综合能耗计算通则》(GB/T 2589-2008)换算因子进行核算；
 (3) 统计范围及口径调整：自2019年3月起，公司总部办公地点正式迁入广发证券大厦，本年度资源消耗及排放物数据统计范围包括总部，各分公司、营业部及子公司办公区。人均能耗密度及人均排放密度的计算口径，亦据此做同步调整。本报告中2018年度数据为重新计算所得。
 (4) 基于广发证券业务性质，本公司水资源全部来源于市政供水，水资源消耗主要为雇员办公时的生活用水。
 (5) 基于广发证券业务性质，本公司主要气体排放为温室气体排放，源自使用化石燃料转化的电力及化石燃料。温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮，主要源自外购电力及燃料。温室气体核算乃按二氧化碳当量呈列，并根据中华人民共和国生态环境部刊发的《2017年度减排项目中国区域电网基准线排放因子》及政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 刊发的《IPCC 2006年国家温室气体清单指南2019修订版》进行核算。
 (6) 温室气体范围1：涵盖由公司运营直接产生的温室气体排放；温室气体范围2：主要来自公司消耗 (购买获得或取得的) 电力等“间接能源”所引致的温室气体排放；
 (7) 无害废弃物与有害废弃物均交由有资质的第三方或供应商进行处置或回收利用；
 (8) 由于2019年公司对废弃纸张的循环利用管理交由有资质的第三方或供应商进行处置或回收利用，第三方统计数据不纳入本集团统计范围，故本集团废弃纸张的循环利用数据收集范围较2018年缩小，导致本年度该指标下降幅度较大。

完善公司采购管理 提高供应商环境及社会责任表现

在关注自身环境及社会责任表现的同时，公司亦积极推动供应商提高其环境及社会责任表现。公司将通过对供应商的环境及社会责任相关要求融入供应商管理过程中，来开展供应商环境及社会风险的管理。

采购制度建设

为规范采购行为、防范采购风险、合理控制成本、保障采购质量，促进公司合理采购，满足公司经营需要，根据国家法律法规和公司相关管理制度，本年度公司组织开展了集中采购管理的推进，修订了《广发证券采购管理制度》，制定了《广发证券集中采购管理办法》《广发证券集中采购管理委员会会议事规则》《广发证券集中采购实施细则》《广发证券集中采购供应商管理规定》《广发证券集中采购目录管理规定》《广发证券集中采购评委管理规定》等一系列文件用以指导公司的采购工作。



采购管理措施

在《广发证券集中采购供应商管理规定》等文件中，公司制定了相应的供应商寻源、入库、考核、分级等管理措施，在管理规定中明确规定了供应商提供的产品需符合国家安全、环境标准，供应商必须依法诚信经营、保护商业机密。公司将逐步开展对供应商的调查评估工作。确保采购工作在节约公司成本的同时，也能促进社会成本的降低，高效的竞争及行业的进步。

参照《广发证券采购管理办法》，公司供应采购管理的具体宗旨是合理控制成本，保障采购质量。入库的供应商应都需具有良好的商业信誉和社会责任表现，提供的货物服务符合国家安全、环保标准，具体要求包括：

1

重视供应商的商业道德和社会公德，与重合同守信用，注重低碳环保和社会责任感强的供应商合作，与供应商之间恪守诚信原则，互相促进、共同提高。

2

公司从制度上保证供应商能公开、公平参与竞争，规定不得以不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视，严格监控和防范各类商业贿赂活动，对经办员工及相关人员与供应商有利害关系的，实行回避制度。

3

严格执行招标纪律：禁止明标暗定、泄露标底及其他串通招标；禁止索取、收受合同约定外的明扣、暗扣、好处费、现金、有价证券等形式不当利益；禁止擅自接受供应商安排的考察或旅行；禁止员工私自侵占供应商向公司让渡的正当商业利益。

公司对于供应商一直坚持开放的态度，欢迎各类实力强、信誉好、产品或服务性价比高的供应商参与竞争，并不断拓宽供应渠道，注重持续引进优质供应商。在采购前中后不同阶段对于市场行情持续调查了解，对供应商履约能力和情况评估及考察，并逐步建立合格供应商库，积累合作过供应商的履约情况跟踪评价记录，并作为今后是否再合作的重要依据。

2019年采购供应商合同履行率



采购供应商合同履行率
100%

热心公益 回报社会

报告期，本集团在谋求经济利益的同时，积极回报社会与公众，践行企业公民的社会责任。报告期内本集团公益支出共计1,250.64万元。

广发证券社会公益基金会年度工作成果

本集团设立的“广东省广发证券社会公益基金会”积极开展扶贫济困、助教兴学等活动，全年公益支出2,023.77万元，为社会的可持续发展积极贡献力量。

2019年广东省广发证券社会公益基金会运营情况

全年接受捐资总额	1,378.51 万元
• 其中接受员工个人捐资额	16.89 万元
全年对外捐资总额	2,023.77 万元

广发证券社会公益基金会作为广发证券、广发基金、广发期货和广发信德共同发起设立的非公募公益慈善基金会，已成为中国第一家以券商作为主要发起人并获得社会组织评估最高等级5A级的基金会。广发公益基金会以助学兴教、扶贫济困为主线，先后开展了“大学生微创业行动”“青春助力贫困生关爱计划”“广发证券珍珠班”“中山大学岭南广发证券奖学金”等一大批有较强影响力的社会公益项目。

公司积极融入国家脱贫攻坚战略，在林治海理事长的领导下，通过广发公益基金会平台，先后帮扶广东省乳源县龙溪村、广东省乐昌市百家洞村和天井岗村、国家级贫困县海南省五指山市、白沙黎族自治县和临高县，注重金融扶贫、产业扶贫、教育扶贫、党建扶贫和公益扶贫等多措并举，有效保障了扶贫工作的体系化及可持续性。



2019年，广发证券社会公益基金会获评“2018年度优秀社会组织”称号

广发证券社会公益基金会持续践行广发证券的企业核心价值观，借助公司金融集团式架构的专业优势，进一步创新公益事业发展模式，致力于打造成为更加透明、高效、可持续发展的慈善公益平台，在公益之路上书写华章、大展宏图。

2019年3月29日，广东省社会组织总会三届四次会员大会暨评先评优大会在广州隆重召开，广发证券社会公益基金会获评“2018年度优秀社会组织”，成为获得此奖项的三家基金会之一；广发证券社会公益基金会理事长林治海被评为“2018年度十佳社会组织理事长”。

广发证券大学生微创业行动

2015年初，李克强总理提出“大众创业、万众创新”，“创客”一词首次写入政府工作报告，国务院、共青团中央多次下发文件支持创新创业工作，加强创新创业教育改革。2015年至2019年末，广发证券社会公益基金会与KAB（Know About Business，了解企业）全国推广办公室连续举办了四届“大学生微创业行动”，共收集5,080个大学生微创业项目，4,100个项目经初选进入全国赛，覆盖近1,000所高校，200万多人参与项目展示。自2015年项目启动以来，公司已经为该项目投入1,360万元，并且已为全国200支大学生创业青年团队提供扶持基金超过350万元。

本年度，广发证券大学生微创业项目为更好服务乡村振兴战略，激励大学生返乡创业，本年度特别设立10个乡村振兴创新奖。同时，广发乾和、广发证券投资者教育基地继续参与协办，为创业者提供展示交流的平台，对接投融资，增加企业实战能力，并帮助创业者梳理和优化项目，持续跟踪服务大学生创业实践。



2019年广发证券大学生微创业行动成果发布会在京举办

广发证券满天星乡村儿童阅读计划

广发证券·满天星公益图书馆河源市连平县绣缎镇中心小学项目点于2019年6月正式启动开放。启动活动获得南方日报等近10家核心报纸与电视媒体、20余家网络媒体报道与40多家合作伙伴联合传播，活动累计曝光量超过100万次。

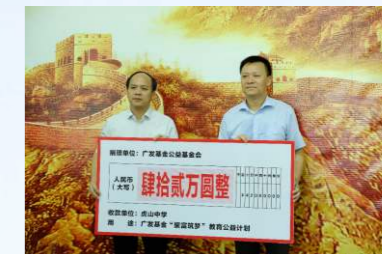
2018年，广发证券已在广东省云浮市郁南县捐赠了1所公益图书馆，并为全国29所欠发达地区的乡村小学筹集14,095本优质二手童书。2019年，公司工会继续与满天星青少年公益发展中心合作开展“童书乐捐”主题公益活动，鼓励广大员工为乡村阅读教育贡献力量。本年度，27家分工会积极动员员工、客户及家属进行捐书，捐赠图书超过一万册。这些爱心书籍已送往各分工会对口的27家乡村学校，支持乡村孩子阅读到优质图书。未来，广发证券将继续致富思源，积极回报社会，帮助乡村儿童缓解课外阅读书籍短缺的局面，为乡村儿童募集更多优秀的童书。



广发证券满天星第二家公益图书馆在河源连平县开馆

广发基金“虎山中学”助学捐赠项目

虎山中学是广东省贫困地区梅州市大埔县的重点中学。2019年，广发基金公益基金会向虎山中学捐资42万元，用于45名的优秀贫困高中生的生活及学业资助，并针对贫困学生，开展了2019广发基金“聚富筑梦”夏令营活动。该助学项目为广发基金“聚富筑梦”教育公益计划下持续开展的项目，亦是广发基金公益基金会成立后的首个教育公益项目，不仅注重于“济困”，同时也发力于“助学”，旨在帮助虎山中学的贫困学子们接受更好的教育，帮助他们追求美好生活，实现人生梦想。



广发基金公益基金会向虎山中学捐赠42万元助学金



虎山中学贫困学生参加2019广发基金“聚富筑梦”夏令营

抗击疫情，驰援湖北，广发证券在行动

2020年初新冠肺炎疫情爆发以来，广发证券心系湖北人民及医护人员安危

在疫情期间，公司一直践行企业社会责任，母公司、子公司和参股公司累计捐助人民币超过2,680万元支持抗疫工作。其中，公司捐款1,000万元与中国扶贫基金会共同设立广发证券防治新型冠状病毒肺炎基金，捐款在国家卫健委相关部门的指导下，用于采购医院防疫设备及相关医护防疫急需物资，支援新型冠状病毒肺炎疫情防控工作。目前，公司、子公司及参股公司的捐赠资金、救护车等其他抗疫物资已陆续抵达受助机构。



广发证券抗击疫情驰援湖北物资



公司帮扶脱贫的天井岗村捐赠新鲜蔬菜驰援湖北荆州

同心战“疫”，广发资管在行动

广发资管通过广发公益基金会向湖北慈善总会捐赠150万元，向“抗击新型肺炎疫情行动”公益项目捐赠人民币50万元，用于为疫区医院采购防疫及医疗物资。

广发期货勠力同心战疫情，共克时艰迎春暖

广发期货向疫区医院捐款100万元，用于支持肺炎疫情防控工作，并捐赠30万元用于抗击肺炎医疗研究。除了对抗击肺炎疫情一线的大力支持，广发期货还向定点扶贫地区捐赠价值11,330元的100桶消毒水，支持疫情防控工作。

精准扶贫 对口帮扶

报告期内，本集团认真贯彻监管部门和地方政府的工作部署，积极推动落实精准扶贫精准脱贫工作，为确保如期全面打赢脱贫攻坚战贡献力量。注重“党建扶贫、金融扶贫、产业扶贫、教育扶贫、公益扶贫”多措并举，帮扶海南省五指山市、白沙县和临高县，以及广东省乐昌市天井岗村；帮扶湖北省来凤县、湖南省龙山县、四川省美姑县、海南省白沙县等建立“联合国可持续发展目标示范村”试点，积极履行社会责任，打造全球减贫样本，得到社会各界的充分肯定和主流媒体的持续报道，公司品牌形象进一步提升。公司在监管部门对证券公司“脱贫攻坚等社会责任履行情况专项评价”中获得满分，对天井岗村的定点帮扶工作获得广东省扶贫考核的最优等次。“联合国可持续发展目标示范村”项目入选国务院扶贫办2019年“社会组织扶贫50佳案例”。



孙树明董事长出席资本市场脱贫攻坚论坛并发言



农业农村部、联合国粮农组织与公司共同启动“联合国可持续发展目标示范村”扶贫公益项目



孙树明董事长一行赴乐昌调研精准扶贫工作



林治海总裁调研检查天井岗村扶贫工作

广发证券“重回美丽乡村”体验活动

公司派出挂职干部，海南扶贫办公室负责人被五指山市政府聘为“科技顾问”，为当地金融扶贫、产业扶贫贡献力量。对口帮扶海南省五指山市、白沙黎族自治县和临高县扶贫项目相继落地。白沙五指毛桃种植示范园项目的1,000亩标准化种植生产基地已按计划全部完成种植，已进入日常种植和管理运营阶段。五指山市和临高县百香果种植项目已顺利挂果，海南省健康管理职业技术学院首期“广发励志班”正式开班。公司的扶贫经验在行业内部得到传播，行业首创的融资租赁扶贫模式等为脱贫攻坚工作贡献智慧和创新方案。

2020年2月，海南省人民政府发出公告，经县级自查、省级核查、第三方机构实地评估、媒体公示、省扶贫开发领导小组审定等程序，五指山市、临高县、白沙黎族自治县符合贫困县退出的条件，同意五指山市、临高县、白沙黎族自治县退出贫困县序列。

子公司助力扶贫攻坚

广发基金

2019年，广发基金积极开展公益活动，借助广发基金公益基金会平台践行公益事业，认真组织实施各项捐赠活动，支持兴教助学、扶贫济困和赈灾助医等事业。全年共捐赠善款292万元，其中出资100万支持海南省白沙黎族自治县开展五指毛桃种植示范园项目，实现“产业+智力+公益+生态”扶贫相结合的立体帮扶模式。广发基金作为善行伙伴参与由中国扶贫基金会、广州市人民政府主办的2019广州善行者公益徒步活动。由公司35名员工组成的志愿者队员和后盾团参加此次活动，并筹资善款104,111元。

广发期货

2019年，广发期货通过“保险+期货”等扶贫项目支持服务实体经济，在云南江城投入保费180万帮扶橡胶农户；在河南省开封市祥符区投入保费63.9万元，为22,728亩玉米进行价格保护；在陕西省咸阳市永寿县投入保费55.2万元，为约12,400亩玉米进行价格保护；在甘肃省天水市秦安县投入保费10万元为150户农户购买苹果价格指数保险，涉及苹果300亩。

广发融资租赁

2019年，广发融资租赁秉承广发证券“五个坚持”的扶贫工作思路，在金融扶贫板块注重发挥租赁产业扶贫、市场化扶贫优势，为贫困地区提供“融物+融资”的创新产融服务。2019年，广发融资租赁积极参与集团扶贫公益项目，向湖北来凤县当地两家藤茶生产企业投放60万元。同时，广发融资租赁与国内农机租赁企业达成战略合作，探索实现地方政府+设备经销商+农机设备的三重保障，以缓释贫困地区农户还款能力不足的风险。

广发控股香港

2019年，广发证券（香港）经纪公司组织50名员工前往公司对口帮扶的韶关市乐昌天井岗村开展党建扶贫活动。为支持天井岗村的产业发展，公司在现场下单购买雪毛鸡等特色农产品，以实际行动支持国家打赢脱贫攻坚战。



广发证券（香港）党建扶贫活动



广发基金参与“广东扶贫济困日”活动

精准扶贫成效

指标	计量单位	数量/开展情况
一、总体情况	—	
其中：1.资金	万元	329.2
二、分项投入	—	
1.产业发展脱贫	—	
其中：1.1产业发展脱贫项目类型	—	农林产业扶贫
1.2产业发展脱贫项目个数	个	2
1.3产业发展脱贫项目投入金额	万元	300
2.教育脱贫	—	
其中：2.1资助贫困学生投入金额	万元	29.2
2.2资助贫困学生人数	人	40
3.社会扶贫	—	
其中：3.1定点扶贫工作投入金额	万元	329.2

注：本公司2019年度精准扶贫投入资金总额为人民币329.2万元，全部用于3.1项所述定点扶贫工作。

开展“联合国可持续发展目标示范村”项目

2019年7月，“联合国可持续发展目标示范村”项目在北京启动，成为了联合国粮农组织在中国实施的第一个由私营领域全额资助的项目。联合国粮农组织与广发证券、中华农业科教基金会展开战略合作，于2019年至2021年在湖北省来凤县、湖南省龙山县、海南省白沙县、四川省美姑县各选取四个贫困村进行试点，通过“互联网+农业+金融”的模式，对16个试点村进行全方位帮扶。此外，广发证券电子商务部、广发融资租赁、广发期货都积极参与到了项目的实施当中。

2019年11月，该项目在湖北省恩施州开展了第一次农民田间学校辅导员培训活动。本次活动集中培训农民田间学校辅导员70余人，入村培训农民超过400人。培训期间，公司积极挖掘当地适合在线上销售的特色农产品，计划在易淘金APP等平台上设立公益积分专区，利用广发证券千万级用户平台优势，上线当地特色农产品优惠信息，助力解决当地农产品的销售渠道窄、产品曝光率低等难题。



广发证券“联合国可持续发展目标示范村”项目首期培训正式启动



农业农村部、联合国粮农组织与公司共同启动“联合国可持续发展目标示范村”扶贫公益项目

公司连续十年参加广东扶贫济困日活动

2019年6月30日，2019年广东扶贫济困日活动在广州举行，汇聚社会力量，决战脱贫攻坚，助力乡村振兴。公司获得2018年度广东扶贫济困红棉杯。十年来，公司在广东扶贫济困日活动中累计捐款超过2,000万元，为广东省脱贫攻坚工作作出重要贡献，成功帮扶三个贫困村顺利脱贫摘帽，全体贫困户100%脱贫。在广东省2018年扶贫开发工作成效考核中，公司综合评价为最优等次“好”。在广州金交会和公司总部进行的扶贫农产品展示中，公司帮扶种养的海南黄金百香果等产品受到广泛赞誉和热烈欢迎。



广东扶贫济困红棉杯金杯



金交会扶贫农产品展示现场

公司积极参与扶贫村疫情防控工作

公司扶贫办迅速响应党中央、国务院和广东省应对新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作的部署，并派出工作队参与对口帮扶的韶关市天井岗村疫情防控工作。在新型冠状病毒疫情防控物资紧缺之际，公司切实践行企业社会责任，积极整合资源，科学调配疫情防控物资，向天井岗村捐赠口罩等医疗物资一批，扶贫工作队和党员干部勤勉尽责，不留死角地全面排查和落实疫情防控工作。



公司积极参与扶贫村疫情防控工作

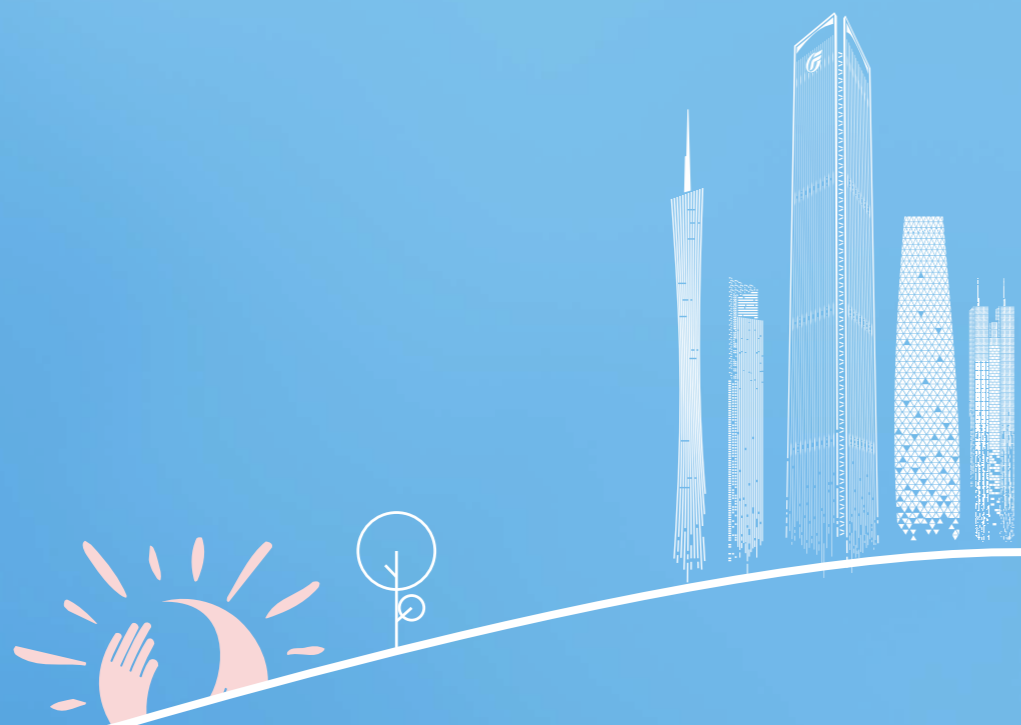
2019年公司社会公益所获奖项

所获奖项（内容、级别）	颁发部门
2019年社会组织扶贫50佳案例（“联合国可持续发展目标示范村”项目）	国务院扶贫办
广东省扶贫开发红棉杯金杯	广东省扶贫开发领导小组
优秀社会组织（广发证券社会公益基金会） 十佳社会组织理事长（林治海先生）	广东省社会组织总会
广州慈善榜“五星慈善单位” 2019广州慈善榜最具影响力慈善人物（林治海先生）	广州市民政局、广州市慈善会
2019年度公益创新奖 2019年度公益项目奖（“联合国可持续发展目标示范村”项目） 2019年度公益人物奖（孙树明先生）	2019（第九届）中国公益节组委会
2019最具社会责任券商第一名	上海证券报
2019中国企业ESG“金责奖”——责任投资最佳证券公司奖	新浪财经
中国财经峰会2019金央奖——年度影响力券商品牌	中国财经峰会冬季论坛
年度扶贫先锋人物（王月洪先生）	国际金融报
2019最佳社会责任企业	投资时报
2019年度最佳扶贫创新奖	新快报
2019年度最具社会责任奖	南方网
2019中国金鼎奖之最佳社会贡献奖	每日经济新闻

5

展望未来 回顾2019 展望2020

- › 2019年履行社会责任的总结及提升
- › 2020年社会责任目标



广聚爱 发于心



2019年履行社会责任的总结及提升

本公司每年对社会责任工作进行检讨总结，识别并发现可以进一步提升的重点领域，并针对其不断采取改进措施，践行企业社会责任。

总结一：

公司始终坚持并积极践行“以客户为中心”的服务理念，致力为客户提供优质的服务，同时公司意识到，与成熟市场的行业领先者相比，我们在为客户提供金融科技服务创新和公司的系统创新能力方面仍有较大提升空间。

本年度提升措施及效果：

2019年公司坚持以金融科技创新赋能业务，大力推动数据中台、智能中台的战略思想，完善大数据及人工智能开放能力平台，发展智能预警、智能推荐、智能外呼及知识图谱等技术应用。公司推出行业内首创的手机证券双模式，即同时提供“理财版”和“交易版”，实现不同客群精准服务；同时持续改进自主研发的基于区块链技术的ABS可信云系统，用于监控CMBS商业物业专项计划的基础资产运行情况，消除了管理人资产监控盲区。

总结二：

在员工成长与培养方面，公司始终将人力资本视为公司的核心资源，高度重视人才培养与员工成长，而在证券行业日益激烈的竞争环境下，我们发现公司的薪酬福利保障体系建设上仍有改进空间。

本年度提升措施及效果：

广发证券坚持以人为本，优化人力配置结构，加强人才队伍建设，锻造富有战斗力的广发人才团队。2019年，公司修订了管理级员工管理办法，正式下发了专业职务及管理职务聘任管理办法，为引进和保留关键核心人才提供了支撑。在其他制度更新方面，公司根据外部有关法律法规政策，结合公司实际以及内部相关规章制度政策规范等，于2019年12月修订下发《广发证券员工薪酬管理办法》，明确公司薪酬管理的基本原则包括绩效导向、协同共赢、外部竞争力、风险匹配、多元激励等，建立了有效的薪酬激励和约束机制，充分调动了全体员工的积极性和创造性。

总结三：

在参与社会公益，落实精准扶贫精准脱贫工作方面，我们已取得阶段性成果，在不断提升自身扶贫工作的成效的同时公司意识到，可以进一步将所具备的行业优势落实到扶贫工作中，并同步加强与外部机构的合作。

本年度提升措施及效果：

2019年，公司继续推动“联合国可持续发展示范村项目”，项目在北京启动，成为了联合国粮农组织在中国实施的第一个由私营领域全额资助的项目。联合国粮农组织与广发证券、中华农业科教基金会开展战略合作，于2019年至2021年在湖北省来凤县、湖南省龙山县、海南省白沙县、四川省美姑县各选取四个贫困村进行试点，通过“互联网+农业+金融”的模式，对16个试点村进行全方位帮扶。此外，广发证券及子公司广发融资租赁、广发期货均积极参与到了项目的实施当中。公司还将发挥金融扶贫专业优势，根据贫困地区不同产业、不同企业的差异化金融需求，促成贫困地区企业与资本市场的有效对接。项目预计将有逾千名农民成为直接受益者。

总结四：

由于部分管理流程的限制和统计手段的局限性，部分环境保护及能源消耗数据的提取及汇总、披露与国际先进同行相比还有进一步提升的空间。

本年度提升措施及效果：

公司通过对利益相关方的调研，更好的引导公司企业社会责任工作重心。严格按照监管要求收集、统计、披露相关环境类数据。公司持续通过全系统收集、统计相关环境类指标数据，并聘请独立第三方机构提供咨询服务，对系统内各单位提供报告编制培训，确保公司2019年社会责任报告严格按照香港联交所《环境、社会及管治（ESG）报告指引》等要求进行披露。后续，公司将加大培训力度，提高数据统计的频率和范围，增强数据的可验证性，并在适当时机聘请第三方机构对报告进行验证，提高报告数据的公允性。

2020年社会责任目标

目标一 强化使命担当、责任担当和国家战略担当，争创行业排头兵，力争圆满完成各项重大历史任务，实现金融报国之梦。

2020年，是我国全面建成小康社会和“十三五”规划的收官之年。我国经济稳中向好、长期向好的基本趋势没有改变。我们有中国特色社会主义制度的显著优势，有改革开放以来积累的雄厚物质技术基础，有超大规模的市场优势和内需潜力，有庞大的人力资本和人才资源。我们坚信，在党的坚强领导下，一定能够战胜各种风险挑战，圆满完成各项重大历史任务。

艰巨挑战必须面对，历史机遇不容错过。我们要深刻领会习近平总书记关于资本市场的重要论述，认真贯彻落实党中央、国务院关于资本市场改革开放的工作部署，全面把握新时代资本市场发展的大好机遇，当好领头羊，做好排头兵。广发证券将着力增强资本实力，拓宽发展路径，巩固头部券商的地位；强化责任担当意识，积极主动服务国家战略，保护投资者合法权益，为维护金融稳定和国家金融安全贡献自己应有的力量。

目标二 坚持以客户为中心，服务实体经济，坚定转型，抓住资本市场深化改革的机遇期，加快培育竞争新优势。

2020年，是新证券法实施“元年”和中国资本市场建立三十周年，资本市场迈入深化改革、对外开放的新纪元。中央经济工作会议明确指出“要加快金融体制改革，完善资本市场基础制度，提高上市公司质量，健全退出机制，稳步推进创业板和科创板改革”；新《证券法》正式施行将促使资本市场基础制度建设以及配套监管措施的进一步完善；更多对外开放举措的落地将为中国资本市场发展注入新的活力、创造新的契机，同时也将带来新的挑战。广发证券将继续深入推进投资银行、财富管理、交易及机构、投资管理业务的转型，树立品牌，专业致胜，打造新时代核心竞争优势。

目标三 坚持稳健经营，严守风险管理生命线和合规底线，以良好的业绩回报股东

2020年，广发证券将继续强化全面风险管理，严守风险管理生命线和合规底线，推动公司各项业务稳健开展。我们将进一步完善合规风控体系，坚定规范发展的信念，为公司长期持续稳定健康发展奠定坚实基础。在稳固传统业务优势的基础上，促进业务模式转型升级，保持行业地位，力促业绩平稳增长，为股东贡献价值。同时，更加重视与投资者的沟通互动，充分利用线上线下多元化渠道与投资者及时交流关于公司的发展和经营情况。

目标四 充分发挥资本市场功能，确保如期全面打赢脱贫攻坚战

2020年，是脱贫攻坚战决胜之年，广发证券将继续发挥专业优势，通过资本市场服务国家脱贫攻坚战略，在海南省三个国家级贫困县和天井岗村成功脱贫的基础上，继续抓好各扶贫项目的落实，始终保持攻坚态势，加大对剩余贫困人口的帮扶力度，继续巩固发展脱贫成果，有效防止返贫。将加强扶贫工作经验模式的提炼、分享和宣传，促进公司品牌建设，树立社会形象，为确保如期全面打赢脱贫攻坚战、决胜全面建成小康社会贡献力量。

目标五 积极发挥工会组织作用，有效维护员工合法权益，促进员工与公司共同发展

2020年，公司工会将继续深入开展关爱帮扶，密切关注员工思想动态，了解员工工作生活状况，帮助员工解决实际困难。开展生日、新婚、生育、住院等日常慰问工作，将员工关怀落到实处。精心开展节日慰问，坚持以年节活动为切入点，精心组织开展节日庆祝与慰问活动。用心做好员工服务，积极回应员工在健康、用餐、租房、婚恋、文娱、业务开展等方面诉求，组织开展相关活动，切实为员工分忧。

目标六 认真履行社会责任，积极回馈社会，参与公益事业，助力生态文明建设

公司始终高度重视履行企业公民的社会责任，将持续依托广发证券社会公益基金会的平台，秉承“广聚爱 发于心”的公益精神，积极践行社会公民责任。结合国家政策和当下热点，公司将聚焦助学兴教、创新创业等领域，继续开展“大学生微创业行动”和“联合国可持续发展目标示范村”等公益项目。面对突如其来的新冠肺炎疫情，公司第一时间响应，从防疫物资、科研攻关、金融服务等全方位、多批次参与疫情防控工作，积极履行企业公民的社会责任。

公司将积极组织公益志愿活动，满足员工、客户和社会人士的公益需求，让更多爱心人士参与到公益事业中来，扩大公益影响力，向社会传递正能量。公司还将加强与社区的互动，加大对社区服务的投入，更加全面地履行社会责任。

公司将立足实际，持续关心环境和生态发展，践行绿色经营理念，推动绿色金融产品开发与创新，积极支持环保行业发展与传统行业绿色改造，为国家及企业的环境保护、节能减排提供综合性金融服务，为社会的可持续发展积极贡献力量。

公司利益相关方关系认定表

利益相关方	具体对象	知晓期望	沟通责任主体	常规沟通方式	回应措施	重要绩效表现
客户	零售客户 机构客户 公司客户	<ul style="list-style-type: none"> 提供优质服务 提供优质金融产品 提供完整、真实、准确的产品服务信息 保障信息安全 	<ul style="list-style-type: none"> 各业务部门及子公司 	<ul style="list-style-type: none"> 营业网点 营销活动 沙龙讲座 市场调研 效果评估 	<ul style="list-style-type: none"> 提供方便、快捷金融服务 提供多元化的产品 及时发布产品、营销公告 了解客户意见建议 加强营业网点安全保卫 	<ul style="list-style-type: none"> 客户满意度和需求调查 提升服务品质 加强客户体验 保障客户权益 客户的投资回报
员工	全体员工	<ul style="list-style-type: none"> 提供就业机会 提供市场化薪酬待遇 享受合法福利待遇 提供良好的工作环境和培训机会 建立顺畅的沟通机制 提供良好的成长空间 	<ul style="list-style-type: none"> 各业务部门及子公司 工会、党群部、人力资源部和管理部及公司等职能部门 	<ul style="list-style-type: none"> 年度绩效考核沟通与反馈 职工代表大会 工会组织 内网邮箱、论坛 内部会议 	<ul style="list-style-type: none"> 统一招聘员工 坚持同工同酬 保障员工健康安全 举办文体活动 保障员工基本权益 提供岗位技能培训 听取员工意见 	<ul style="list-style-type: none"> 发挥工会组织作用 开展员工晋级评聘 组织员工体检、开展心理咨询 举办多元化职业培训班 安排员工休假 召开员工座谈会
股东	A股股东及其潜在投资者 H股股东及其潜在投资者	<ul style="list-style-type: none"> 规范公司治理 提供稳定的有预期的现金分红回报 提升盈利能力 提升公司价值 保持可持续发展 	<ul style="list-style-type: none"> 董事会办公室等职能部门 公司 广发控股香港 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会 公告 电话、邮件、网站、媒体 路演 	<ul style="list-style-type: none"> 制定和落实发展战略 完善公司治理 加强风险防范 提高信息披露透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 推进社会责任管理 提升每股社会贡献值 保持品牌价值和荣誉 经营业绩表现
社会	社会公众 公司及分支机构所在社区 扶贫对象	<ul style="list-style-type: none"> 关心弱势群体 与政府扶贫工作的沟通 开展慈善公益活动 普及金融知识 	<ul style="list-style-type: none"> 广发公益基金会 党群工作部 各分支机构 办公室 	<ul style="list-style-type: none"> 实地调研、走访 拜访扶贫机构 拜访慈善公益组织 	<ul style="list-style-type: none"> 提供对外捐赠款项 实施扶贫项目 扶助弱势群体 开展金融教育 举办公益活动 	<ul style="list-style-type: none"> 加大对外捐赠力度 开展精准扶贫、公益慈善活动 开展志愿者服务，等等
政府及监管机构	中国证券监督管理委员会 深圳证券交易所 上海证券交易所 香港证券及期货事务监察委员会 香港联合交易所 税务局	<ul style="list-style-type: none"> 遵守国家法律法规、行业标准与规范 依法公平竞争、维护公平竞争环境 坚持可持续发展 依法纳税 支持国家战略落实 	<ul style="list-style-type: none"> 公司各相关部门 	<ul style="list-style-type: none"> 法律法规、政策指引、规范性文件 行业会议、专题报告、监管通报与评级、通气会 现场检查、非现场监管 座谈会、研讨会、论坛 	<ul style="list-style-type: none"> 响应国家号召 落实监管政策 参与制定行业标准和规范 提升经营管理绩效 接受监督考核 	<ul style="list-style-type: none"> 坚持依法纳税 支持实体经济 推进反腐倡廉 保障金融秩序
供应商	会计师、律师、信用评级机构、 证券公司等中介 经营场地出租方 IT供应商 文具用品供应商 工程及建材供应商	<ul style="list-style-type: none"> 遵守商业道德 市场化定价 程序合法合规 互利共赢、共同发展 	<ul style="list-style-type: none"> 各业务部门、分支机构及子公司 办公室等职能部门 	<ul style="list-style-type: none"> 公开采购信息 谈判、交流 合作协议、合同 	<ul style="list-style-type: none"> 建立健全供应商管理机制 建立维护供应商信息库 加强与供应商的沟通与联系 	<ul style="list-style-type: none"> 制定集中采购管理相关制度 与供应商建立业务合作关系

《环境、社会及管治报告指引》内容索引

内容	所在章节
A. 环境范畴	
A1: 排放物	
一般披露：有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规例的资料。	绿色运营，保护环境 -绿色办公环境、节能减排成效 P56、P57、P58
A1.1排放物种类及相关排放数据。 A1.2温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。 A1.3所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。 A1.4所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。 A1.5描述减低排放量的措施及所得成果。 A1.6描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。	2019年本集团环境关键绩效指标 绿色运营，保护环境 -绿色办公环境、节能减排成效 P56、P57、P58
A2: 资源使用	
一般披露：有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策。 注：资源可用于生产、储存、交通、楼宇、电子设备等。	绿色运营，保护环境 -节能减排成效 P56、P57、P58
A2.1按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。 A2.2总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。 A2.3描述能源使用效益计划及所取得成果。 A2.4描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所取得成就。	2019年本集团环境关键绩效指标 绿色运营，保护环境 -绿色办公环境、节能减排成效 P56、P57、P58
A2.5制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量。	基于公司业务性质，本公司主要产品为商务服务，因此，未涉及实体制成品生产与包装材料使用，本条不适用。
A3: 环境及天然资源	
一般披露：减低上市公司对环境及天然资源造成重大影响的政策。	基于公司业务性质，其主要运营为办公类活动，因此，对环境及天然资源造成的影响主要为运营过程中导致的排放物及资源使用，未涉及对环境及天然资源造成的重大影响。 本公司于业务范畴采取的环境保护措施详见： 绿色运营，保护环境 -绿色办公环境、节能减排成效； P56、P57、P58 反哺社会篇 -积极回报社会，做合格企业公民 -社会经济贡献显著。 P49、P50、P51、P52、 P53、P54、P55
A3.1描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	

内容	所在章节
B. 社会范畴	
B1: 雇佣	
一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时间、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	和谐良好的雇佣关系、高素质专业化的队伍、健全的职工权益保障。 P29、P30
B1.1按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	高素质专业化的队伍 -员工数量、专业构成及教育程度。 P31、P32
B1.2按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	健全的职工权益保障-员工流失率。 P30
B2: 健康与安全	
一般披露：有关提供安全工作环境及保障员工避免职业性危害的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	安全的工作环境及员工保障。 P35
B2.1因工作关系而死亡的人数及比率。	未有相关情况出现，故不适用。
B2.2因工伤损失工作日数。	暂未披露
B2.3描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	安全的工作环境及员工保障。 P35
B3: 发展及培训	
一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。 註：培训指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	多层次的培训体系 P33、P34
B3.1按性别及雇员类别(如高级管理层、中级管理层)划分的受训雇员百分比。	
B3.2按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	
B4: 劳工准则	
一般披露：有关防止童工或强制劳工的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响相关法律及规定的资料。	和谐良好的雇佣关系、健全的职工权益保障。 P29、P30
B4.1描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	和谐良好的雇佣关系。 P29、P30
B4.2描述在所发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	未有相关情况出现，故不适用。

内容	所在章节
B5: 供应链管理	
一般披露: 供应链的环境与社会风险管理政策。	完善公司采购管理, 提高供应商环境及社会责任表现。 P59
B5.1按地区划分的供应商数目。	未披露
B5.2描述有关聘用供应商的惯例, 向其执行有关惯例的供应商数目以及有关惯例的执行及监察方法。	完善公司采购管理, 提高供应商环境及社会责任表现。 P59
B6: 产品责任	
一般披露: 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的: (1) 政策; 及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	服务客户篇 -用心对待客户, 为投资者负责、 合规运营与廉洁管理。 P15、P16、P20、P47、P48
B6.1已售或已运送产品数量中因安全与健康理由而须回收的百分比。	基于公司业务性质, 其主要产品为 商务服务, 因此, 未涉及安全与健康 理由而须回收的产品
B6.2接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	专业解决客户所需所求。 P17、P18
B6.3描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	合规运营与廉洁管理 -公司商标及知识产权保护。 P22、P47、P48
B6.4描述质量检定过程及产品回收程序。	专业、专心、专为您; 合规运营与廉洁管理。 P19、P20、P21、P22、P47、P48
B6.5描述消费者资料保障及隐私政策, 以及相关执行及监察方法。	专业、专心、专为您 -保护客户信息 P21
B7: 反贪污	
一般披露: 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的: (1) 政策; 及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	合规运营与廉洁管理。 P47、P48
B7.1于汇报期内对上市公司或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案的数目及诉讼结果。	于汇报期内, 未有对本公司或公司 雇员提出并已审结的贪污诉讼案。
B7.2描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法。	合规运营与廉洁管理。 P47、P48
B8: 社区投资	
一般披露: 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	热心公益, 回报社会、 精准扶贫, 对口帮扶。 P60、P61、P62、P63、P64、 P65、P66、P67、P68
B8.1专注贡献范畴(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。	热心公益, 回报社会、 精准扶贫, 对口帮扶。 P60、P61、P62、P63、P64、 P65、P66、P67、P68
B8.2在专注范围所动用资源(如金钱或时间)。	热心公益, 回报社会、 精准扶贫, 对口帮扶。 P60、P61、P62、P63、P64、 P65、P66、P67、P68

《深圳证券交易所主板信息披露业务备忘录第1号——定期报告披露相关事宜》内容索引

内容	页码
1. 综述	
简要说明公司履行社会责任的宗旨和理念。说明公司为保证社会责任履行所进行的制度建设、组织安排等情况以及公司在履行社会责任方面的思路、规划等。说明本年度公司在履行社会责任方面所进行的重要活动、工作及成效、公司在社会责任方面被有关部门奖励及获得荣誉称号等情况。	公司的社会责任文化: 广发证券企业文化纲要、公司独特的文化建设; 公司的社会责任机制; 公司的社会责任管理体系、利益相关方沟通参与、重要性议题评估; 广东省广发证券社会公益基金会; 反哺社会篇-积极回报社会, 做合格企业公民。 P11、P12、P13、P14、P49、P50
2. 社会责任履行情况	
对照本所《上市公司规范运作指引》关于社会责任的具体要求, 分别就股东和债权人权益保护、职工权益保护、供应商、客户和消费者权益保护、环境保护与可持续发展、公共关系、社会公益事业和精准扶贫工作等方面情况进行具体说明。至少应当包括下列内容:	
(1) 股东和债权人权益保护。	股东回报篇-关注价值成长, 维护股东权益。 P41、P42
(2) 职工权益保护。	员工发展篇-以员工为本, 成就报国之梦。 P27、P28
(3) 供应商、客户和消费者权益保护。	专业、专心、专为您; 维护资本市场, 为投资者负责。 P19、P20、P23、P24、P25、P26
(4) 环境保护与可持续发展。	绿色运营, 保护环境 P52、P53、P54、P55、P56、P57、P58
(5) 公共关系和社会公益事业。	热心公益、回报社会 P60、P61、P62
(6) 精准扶贫工作。披露内容包括但不限于: 精准扶贫规划。包括上市公司精准扶贫工作的基本方略、总体目标、主要任务和保障措施等。 年度精准扶贫概要。报告期内扶贫计划的总体完成情况、取得的效果等。如扶贫计划未按期完成的, 应说明未按期完成的原因, 以及后续改进措施。 精准扶贫成效。分别披露公司报告期内在产业发展脱贫、转移就业脱贫、易地搬迁脱贫、教育扶贫、健康扶贫、生态保护扶贫、兜底保障、社会扶贫等方面取得的工作成果。 后续精准扶贫计划。根据公司长期经营战略与扶贫规划, 披露下一年度开展精准扶贫工作的计划, 以及保障计划实现的主要措施等。	精准扶贫、对口帮扶 P63、P64、P65、P66、P67、P68
3. 公司在履行社会责任方面存在的问题及整改计划	
(1) 结合上述未达到国家法律法规要求和标准、出现重大环保和安全事故、被列入环保部门的污染严重企业名单以及被环保、劳动等部门处罚等问题, 说明解决进展情况。	不涉及
(2) 公司在履行社会责任方面存在的其他主要问题以及对公司经营及持续发展的影响, 提出具体的改进计划和措施。	展望未来-回顾2019, 展望2020; 2019年履行社会责任的总结及提升; 2020年社会责任目标。 P71、P72
4. 医药生物、食品行业、重污染行业、重大生产安全事故公司及公共传媒公司相关要求	
不涉及	