



2018

社会责任报告

Corporate Social
Responsibility Report



广聚爱 发于心



广聚爱 发于心

Gathering the love
from the bottom of heart



释义

释义项	释义内容
报告期	指 2018年度（2018年1月1日至2018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
香港联交所	指 香港联合交易所有限公司
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
LEED CS(Core & Shell)	指 美国LEED绿色建筑认证：核壳结构与内装分离
LEED CI(Commercial Interiors)	指 美国LEED绿色建筑认证：针对商业内部装修

报告编制说明

报告概况

报告披露广发证券股份有限公司于2018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

2018年1月1日~2018年12月31日

报告发布周期

年度报告。公司于2011年起连续九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、20家分公司、264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、广发香港、广发租赁、广发合信)、1家控股子公司（广发基金）及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2018年度财务报告，并经安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）和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二〇一八年度报告》。其他数据以2018年为主，主要来源于公司内部统计。除特别说明外，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《主板上市公司规范运作指引》，同时参考全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4）》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（CASS-CSR3.0）》相关内容。

遵守《环境、社会及管治报告》情况

本年度已遵守《环境、社会及管治报告指引》载列的“不遵守就解释”条文，并在《广发证券2018年度社会责任报告》中进行相关信息的披露。

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）、香港交易所披露易网站（www.hkexnews.hk）及公司网站（www.gf.com.cn）下载。

CONTENTS

目录

董事长致辞	01
公司概况	03
2018年度公司主要荣誉	05
社会责任源于文化	09
广东省广发证券社会公益基金会	13



1 SECTION

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
保护资本市场，为投资者负责	21

4 SECTION

反哺社会篇
积极回报公众 做合格企业公民

社会经济贡献显著	41
绿色运营，保护环境	43
热心公益、回报社会	47
精准扶贫、对口帮扶	48
2018年公司社会公益所获奖项	50

2 SECTION

员工发展篇
以员工为本 成就报国之梦

高素质专业化队伍	25
健全的职工权益保障	27
多层次的培训体系	29
丰富多彩的工会活动	31

5 SECTION

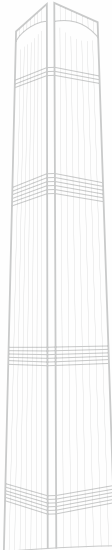
展望未来
回顾2018 展望2019

2018年履行社会责任的不足及改进	53
2019年社会责任目标	54

3 SECTION

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	35
持续分红	36
维护中小投资者权益	37
合规运营与廉洁管理	38



董事长致辞

2018年，是全面贯彻落实党的十九大精神的开局之年，是迈向高质量发展新征程的起步之年，也是公司新的五年战略规划进入全面实施的重要一年。我们以习近平总书记关于资本市场的一系列重要论述为行动指南和根本遵循，不断深化对金融本质和规律的认识，秉承“以价值创造成就金融报国之梦”的使命，积极发挥资源配置、资产定价和风险缓释的作用，服务国家战略、经济发展和人民生活需要。

2018年，我们坚持服务实体经济的根本发展方向，贯彻新发展理念，落实金融供给侧结构性改革的决策部署，为实体经济发展提供更高质量、更高效率的融资服务，全年完成20家企业股权融资主承销，融资金额超过128亿元。我们紧跟国家战略，积极参与资本市场对外开放，围绕“一带一路”倡议布局业务。公司主承销的特变电工“一带一路”债券是上交所挂牌的首单“一带一路”债券。

2018年，我们坚持底线思维，着力防范化解重大金融风险，切实承担起金融机构风险防范主体责任，维护资本市场稳定。我们积极响应为优质民营企业纾困的号召，出资20亿元参与纾困计划，快速落地了证券行业首单支持民企项目。我们坚守合规底线和风险管理生命线，持续完善合规风险管理体系。我们认真履行资本市场守门人的职责，持续推进投资者教育、投资者权益保护及客户适当性管理的各项工作，完善客户关系管理系统，严格落实各项客户管理措施。在证券公司分类评价中公司第七次获得A类AA级。

2018年，我们努力践行企业公民的社会责任。全年实现社会贡献价值160.61亿元，每股社会贡献值2.67元；全年上缴国家税收29.30亿元，全年公益支出超过3770万元。公司积极履行脱贫攻坚社会责任，扎实做好广东省委省政府扶贫工作任务，积极响应中国证券业协会“一司一县”结对帮扶行动倡议，通过金融扶贫、产业扶贫、教育扶贫和公益扶贫相结合的全方位扶贫模式，帮扶广东省乐昌市天井岗村和海南省五指山市、白沙县、临高县打赢脱贫攻坚战。公司作为第一家中国企业与联合国粮农组织战略合作，开展全国乡村振兴示范试点项目，助力国家精准扶贫战略，实现联合国可持续发展目标。通过广东省广发证券社会公益基金会开展扶贫济困、捐资助学系列公益项目，得到社会各界广泛好评。

2019年是新中国成立70周年，是实现第一个百年奋斗目标的关键之年。我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，持续将社会责任理念全面融合到经营管理与企业文化中，服务客户、成就员工、回报投资者、回馈社会。以强烈的责任担当、坚定的战略自信、扎实的专业能力，促进经济、社会、环境和谐发展，为全面建成小康社会，实现中华民族的伟大复兴贡献力量！

孙树明

Sun Shuming
Chairman of GF Securities Co., Ltd.

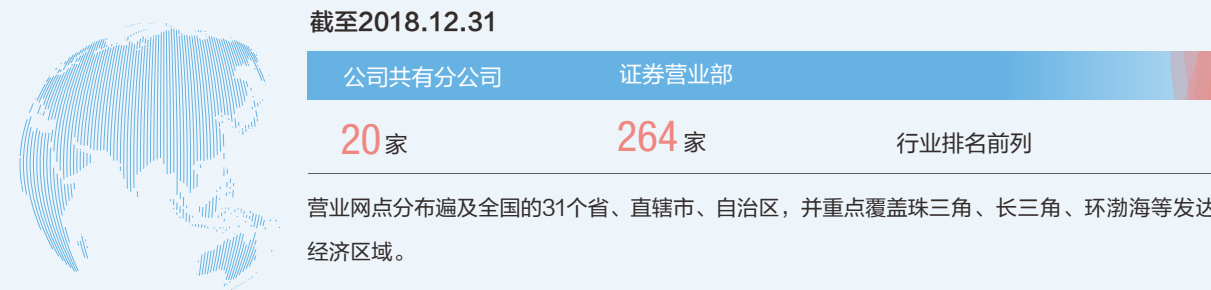


公司概况

历史沿革



集团规模



集团架构

截至报告期末



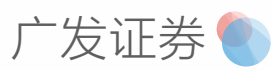
*注：2018年10月起，广发租赁与广发合信的股权经调整成为广发证券直接全资持有。

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
.....

2018年度公司主要荣誉



日期	授予单位	奖项
201801	国际金融报《中国资本市场扶贫先锋论坛》	教育扶贫先锋机构
201802	上海证券交易所 深圳证券交易所	优秀会员、交易合规管理优秀会员
201804	证券时报 券商中国	2018中国区全能投行君鼎奖 2018中国区十佳交易所债券投行 2018中国区再融资团队君鼎奖
201806	首届广东金融百优奖金优奖	“十优证券基金期货业机构奖”第一名
	新财富杂志	最佳IPO投行第一名 医药健康领域最佳投行第一名
201807	前程无忧	2018中国大学生喜爱雇主
	第七届中国财经峰会	2018企业社会责任典范
201809	每日经济新闻	最具品牌影响力券商
201810	21世纪财经	2018年度杰出公司治理金帆奖
201811	深交所	2018投资者诉求处理优秀案例
	金融界	金智奖 2018年度中国上市公司精准扶贫创新案例（广耘天）
	2018社会责任大奖	2018年度社会责任——优秀公益项目奖； 2018优秀社会责任报告奖（广东省直院校青春助力贫困生关爱计划）
	国际金融报	2018扶贫先锋企业
	商道融绿 财新传媒	融绿财新ESG美好50指数获选企业
	大公报	第八届中国证券金紫荆奖最佳上市公司
201812	胡润品牌榜	2018金融品牌
	华尔街见闻	年度卓越证券机构
	21世纪经济报道	年度卓越证券公司
	香港《财资》杂志	最佳本地企业及机构顾问、最佳证券经纪
201901	第八届中国公益节	2018年度公益项目奖、2018年度特别致敬大奖

2017胡润品牌榜公司品牌价值 **50** 亿元 在上榜券商中位列第 **4**

《新财富》第15届最佳分析师评选

	第八届中国证券业 分析师金牛奖	2018五大金牛研究团队奖	
		2018最具价值金牛分析师	
	第十二届卖方分析师 水晶球奖	宏观经济研究团队	第一名
		煤炭开采研究团队	第一名
		电子研究团队	第一名
		有色金属研究团队	第一名
		汽车和汽车零部件研究团队	第一名
		房地产研究团队	第一名
		传播与文化研究团队	第一名
		环保研究团队	第一名
	美国机构投资者 Institutional Investor 财新传媒	大陆地区的博彩酒店餐饮行业	第一名
		最佳分析师团队	第六名（并列）
		最佳销售团队	第七名
	IAMAC系列推介 第五届（2018年度）中国保险 资产管理业最受欢迎卖方分析师	最佳研究机构	第一名
		最受保险系公募基金欢迎研究机构	第一名
		最受险资欢迎研究机构	第二名

广发资管

 中国最佳券商资管
中国券商资管固收奖
中国基金报

 2018中国资产管理券商君鼎奖
2018中国券商固收类投资团队君鼎奖
2018中国绝对收益产品君鼎奖 - 广发金管家消费精选集合资产管理计划
证券时报

广发香港

 亚洲地区G3债券最佳投资机构
财资

 2018年优秀港资券商APP
证券时报

广发信德

 2018中国私募股权投资机构50强、
2018年中国医疗健康领域投资机构20强
清科

 2018福布斯中国最佳PE机构
福布斯

 金牛券商股权投资机构
中国证券报

广发租赁

 中国融资租赁年度公司
年度最具创新力品牌奖
2018中国融资租赁年会

 2018年度绿色典范奖
第八届中国公益节

广发期货

 中国最佳期货公司
2018年中国期货业创新发展论坛暨
第十一届中国最佳期货分析师评选

 2018中国创新产业服务期货公司君鼎奖
2018年广东金融金优奖
证券时报、券商中国

广发基金

 年度公募基金公司
第一财经

 2018年度最佳基金公司
东方财富、天天基金

广发证券企业文化纲要

我们的使命
Our Mission

以价值创造成就
金融报国之梦。

Creating Value to Realize the Dream of
Serving the Country with Financial Services

我们的愿景
Our Vision

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。

Become a Modern Investment Bank with International
Competitiveness, Brand Influence and Systematic Importance

我们的核心价值观
Our Core Values

知识图强，求实奉献；
客户至上，合作共赢。

Inquisitiveness, Integrity,
Client Focus, and Teamwork

我们的经营管理理念
Our Management Philosophy

稳健经营，持续创新；
绩效导向，协同高效。

Stable Growth, Continual Innovation, Performance-driven
Culture and Business Synergies

我们独特的文化建设

将文化建设融入各项工作

坚持与党建工作相结合。坚持在公司党委的领导下开展企业文化工作，提升员工政治意识、使命意识和责任意识，大力弘扬“红船精神”，积极开展“不忘初心、牢记使命”七一主题教育活动，在党员领导干部中强化使命担当，引导党员干部率先响应党的使命号召，带头履行广发使命职责。

坚持与业务工作相结合。结合公司日常业务活动，组织开展最佳投顾评选及期权业务拓展竞赛、广发服务之星评选表彰、跨区域业务交流和竞赛等活动，弘扬专业精神和敬业风气，引导广大员工牢固树立“客户至上”服务理念。

坚持与工会工作相集合。充分发挥工会在企业文化建设中独特的组织优势和广泛的号召力，通过人文关怀活动、文化体育活动、社会公益活动、劳动技能竞赛和评优表彰活动等，发挥文化润物细无声的作用，切实增强员工对公司文化的认同感。

坚持与公益工作相集合。大力开展社会公益活动，通过精准扶贫、图书募捐、公益认捐、特殊群体关爱、无偿金融咨询等，调动员工参与社会公益事业的积极性和主动性，引导员工形成“以天下为己任”的责任意识和扶危济困的行为自觉。

展现了广发人的家国情怀和奉献精神。



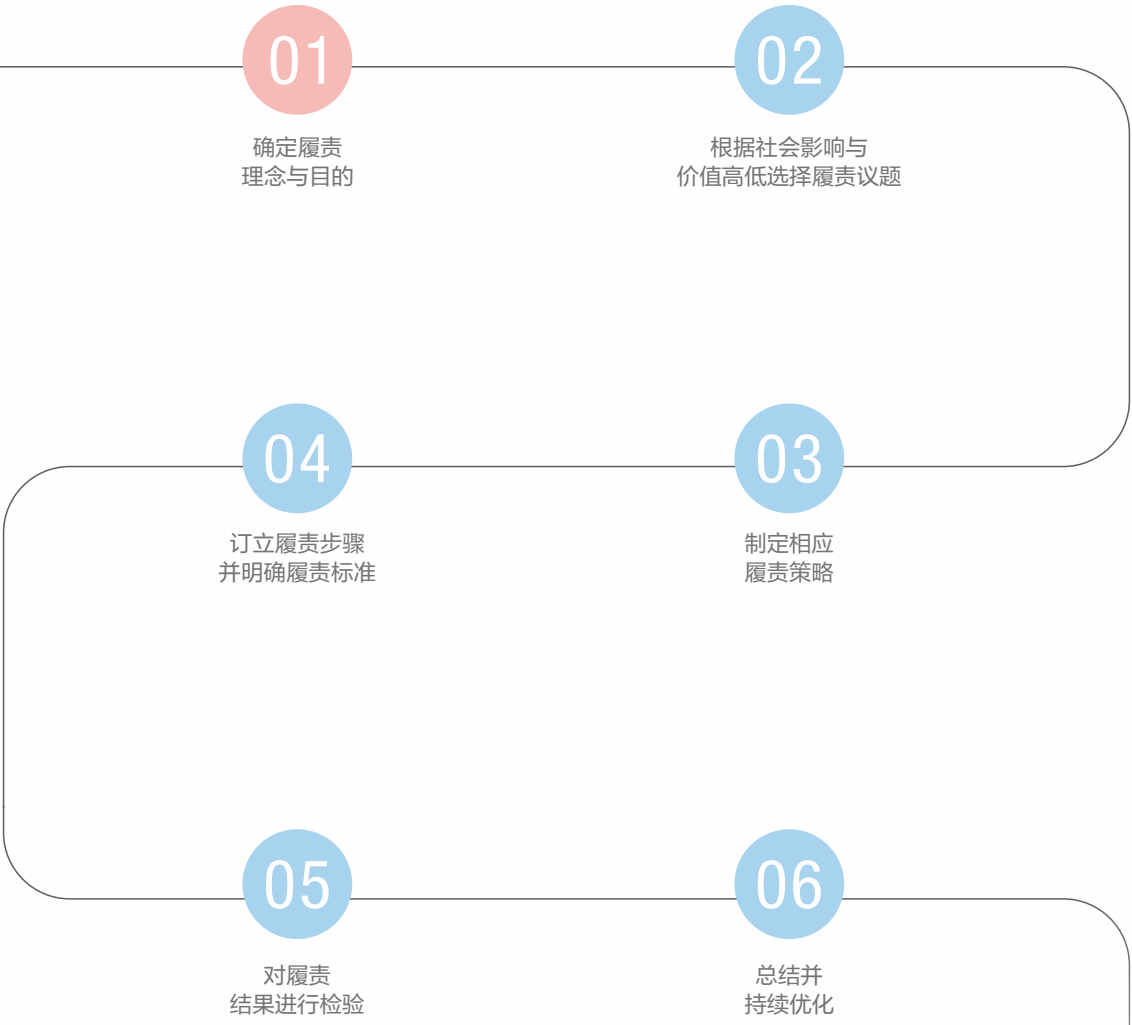
在人才培养中浸润企业文化

人才发展战略一直是广发证券公司发展战略的组成部分，公司始终坚持将人才培养纳入公司企业文化建设中，培养与公司文化相适应的人才。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，经由规范化、分层级的员工培训规划，以及在岗培养、内部轮岗等多样化的人才发展举措，实现公司文化理念和员工职业认同的有效统一。



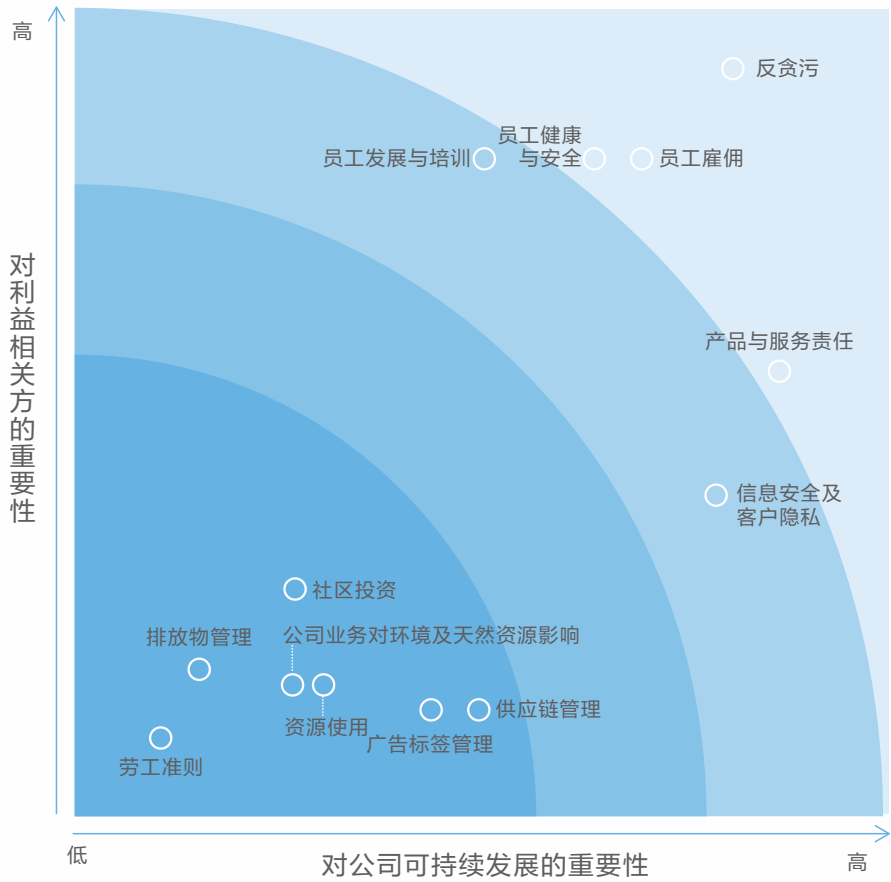
2018年新员工培训

我们的社会责任机制



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。我们深深知道，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。



2018年根据与利益相关方的调研和沟通，我们更进一步地认识到作为金融企业，反贪污、员工和产品就是我们的根本，也是各利益相关方最为关心的重点话题。



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

由广发证券及旗下三家子公司共同捐款4300万元发起设立的非公募公益型慈善基金会。广发公益基金会于2011年1月正式注册成立，并取得广东省民政厅颁发《基金会法人登记证书》。

基金会运作

广发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2018年度
对外捐资总额人民币

3,011.94 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。

LIN Zhihai

CEO of GF Securities Co., Ltd

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

1 SECTION

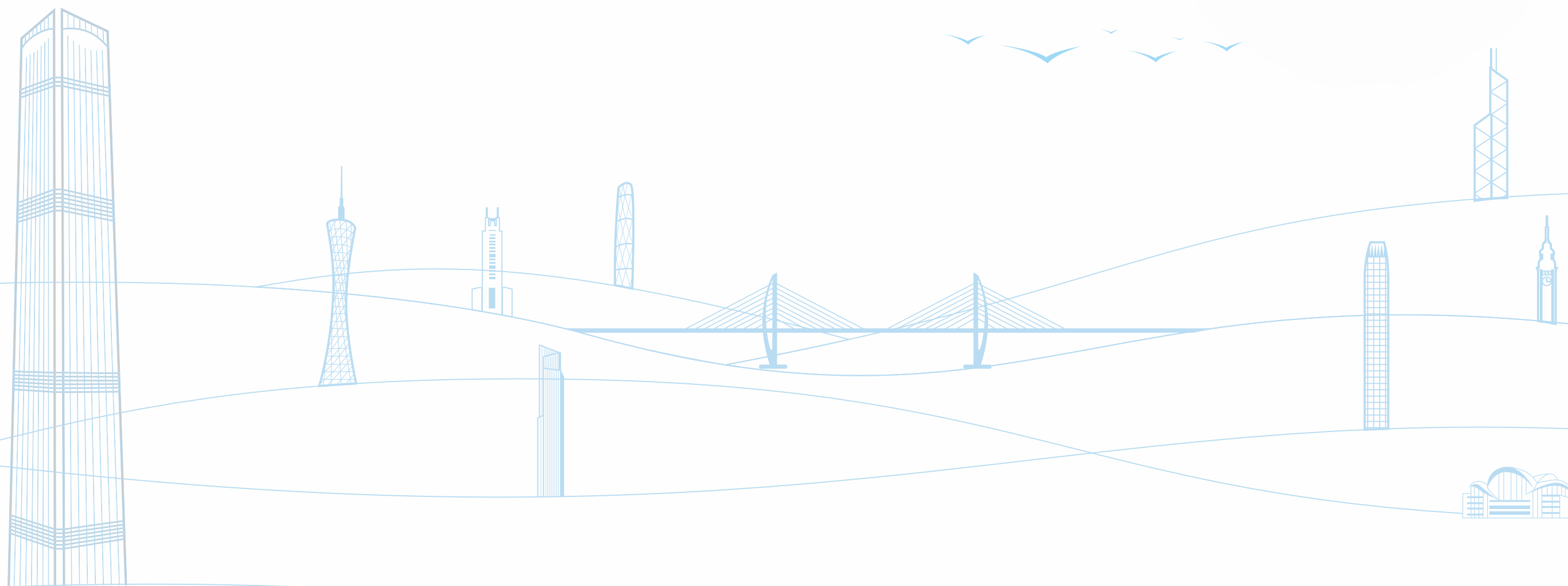
服务客户篇 用心对待客户 为投资者负责

我们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
保护资本市场，为投资者负责

广聚爱 发于心

Gathering the love
from the bottom of heart



专业解决客户所需所求

我们坚持以客户为中心，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。

客户关系管理

公司一直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，零售业务客户服务满意度连续5年超过97%。

零售业务客户满意度调查

年度	参与调查的人数（人）	占全部客户总数的比率	满意度比例
2016	279,514人	3.80%	97.80%
2017	286,352人	3.49%	97.95%
2018	196,958人	1.99%	98.58%



公司每年度均开展客户满意度调查，2018年度参与满意度调查人数196,958人次，客户参与评价率达57.30%，客户满意度达98.58%，较2017年提高0.63个百分点。

零售业务客户投诉情况

年度	投诉笔数	回访满意度
2016	15笔	92.31%
2017	37笔	94.32%
2018	32笔	92.99%



2018年，公司95575客服热线共服务客户343715人次，其中接受客户投诉共32笔，比2017年减少5笔。每笔投诉从受理、调查处理、客户反馈、客户回访均得到落实，客户投诉回访满意度达92.99%。

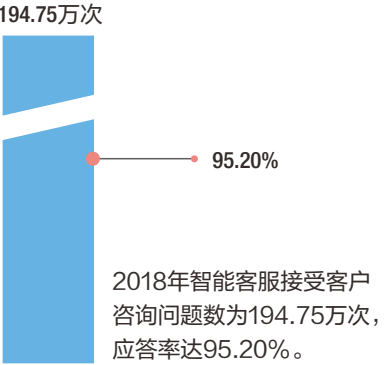
专业、专心、专为您

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、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小时的有问必答服务、券商首创机器人投顾服务、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、营业部资讯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，突破了时空的限制，以便为客户提供更好的沟通与服务。



客户服务网络

截至2018年12月31日，公司共有分公司20家、证券营业部264家，营业网点分布于中国大陆31个省、直辖市、自治区，覆盖了中国经济比较发达的珠三角、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。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。通过将人工智能技术与广发证券的优势服务“有问必答”紧密结合，以“广发股哥”的形象，自动对客户问题提供多种拟人化的回复。为进一步提升客户服务质量，公司还部署了对95575客户服务热线的升级改造工作，改造完成后将进一步提升公司的客户服务效率，拉近与客户的联系。



客户服务体系的构建

面对数量庞大的客户群体，为更好地精确地识别客户的需求、提供差异化的客户服务，我们将个人客户分为大众客户、金管家客户、私人银行客户，客户层级层次进一步清晰。同时，公司还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、进取型六类。对于特别保护型的客户，公司严禁向其推销、销售、提供风险等级为低风险等级以上的金融产品或服务。在客户分层、识别客户需求的基础上，进一步优化和完善了客户分层分级服务体系，对不同层级的客户提供不同层次的服务，差异化满足客户需求，提升服务针对性。

客户适当性管理

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。报告期内，公司有关适当性管理工作的制度制定或修订、发文共42份，涉及投资者分类、产品分级、风险揭示、适当性匹配、档案管理、内控管理等工作，涵盖制度、流程、系统、协议文本等各个方面。2018年11月，我司建设的企业级客户信息管理系统（简称ECIF系统）正式上线，在原来客户信息集中管理平台T+1日统一客户适当性信息的基础上，实现了零售柜台系统、柜台交易市场系统、投研业务等部分对接系统的适当性管理信息实时统一。

保护客户信息

公司注意保护客户的信息安全，严格遵守《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，严禁客户资料的泄露和非法使用。公司持续完善内部规章制度，建立数据治理制度体系，保护客户信息安全。2018年，公司发布或修订了《数据标准管理细则》，《数据质量管理细则》，《数据分类分级实施细则》，《元数据管理细则》，《资讯数据产品管理规定》《广发证券数据分类分级实施细则》、《广发证券信息系统运维管理规定》等规章制度，通过制度层面进一步规范数据治理和运维安全等管理要求。

2018年，公司持续完善IT风险控制体系，启动公司三年IT规划，实现IT与公司战略深度融合。建立IT风险管理委员会（IRB），变更咨询委员会（CAB），事件评审委员会(IMS)。形成IT风险事前，事中，事后闭环管理，实现公司IT运行风险有效管理。切实保护好客户信息及隐私。

并且，公司积极加强非法证券咨询防范、非法集资投资活动警示等活动，通过近500场社区活动和投资者教育论坛，分发近4万份各类材料以及丰富的线上培训和网文，提高客户保护自身信息的安全防范意识。

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》，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。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，会以清晰、醒目的方式标明相关材料为推广材料，推广材料会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。

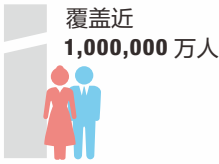
投资者教育

我们在提供金融服务的同时，坚持投资者教育和客户适当性管理，推动理性投资理念的传播与宣扬，促进全社会理性投资风气和环境的建设。我们建立了较为完善的、多层次的投资者教育制度体系，积极开展多项投资者教育活动。



组织开展“认清本质，远离非法证券投资咨询活动”打非宣传月活动

根据中国证券业协会《关于开展“认清本质，远离非法证券投资咨询活动”打非宣传月相关工作的通知》（中证协发【2018】294号）要求公司组织分支机构开展打击非法证券宣传月活动。



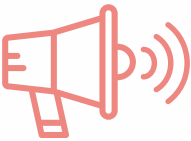
制作海报、横幅、展架等宣传材料共500余份；发送宣传短信近60万条，



推送微信、微博信息2868次；举办投资沙龙、讲座、走进校园等277场；派发防非宣传手册/单张19639份

3.15宣传月

在“3.15宣传月”活动期间，公司通过投资者教育基地网站、交易端公告栏、微博微信、营业部现场宣传、组织专项报告会交流会、走进社区校园等多元化渠道宣传了各金融产品和服务知识、投资技巧和投资风险介绍、适当性管理理念与方法、非法证券活动防范警示、多层次的纠纷解决机制、证监会投资者保护专栏相关内容与案例等方面的知识。



活动宣传覆盖人群
6,000,000 多万人次



微信总阅读量超过
110,000 万人次

发送短信120余万条，举办各类活动近400余场，派发海报、折页、手册等宣传物料3万余份



阅读人数约
30,000 万人次

微博发布金融消费类风险提示与教育信息6期

组织开展“平安金融宣传月”活动

为落实《关于学习贯彻落实党的十九大精神全面推进广东省金融综治（平安金融）工作的通知》、《2018年广东省金融系统综合治理（平安金融）工作要点》、《关于开展2018年“平安金融宣传月”工作的通知》要求，公司积极组织开展以“纪念和宣传改革开放40周年”为主题的“平安金融宣传月”活动。活动期间，各分支机构播放LED电子屏宣传词条3400余条，发放宣传资料15000多份，发送相关的宣传短信、微信共计20.57万余条，活动受众客户量超过41.27万。通过线上线下相结合的方式传播“平安金融、平安广东”理念，向社会公众广泛宣传防控风险的平安金融知识。



2 SECTION

员工发展篇 以员工为本 成就报国之梦

我们坚持以员工为本，通过多种措施、路径和条件积极支持员工成长。我们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。

高素质专业化队伍
健全的职工权益保障
多层次的培训体系
丰富多彩的工会活动

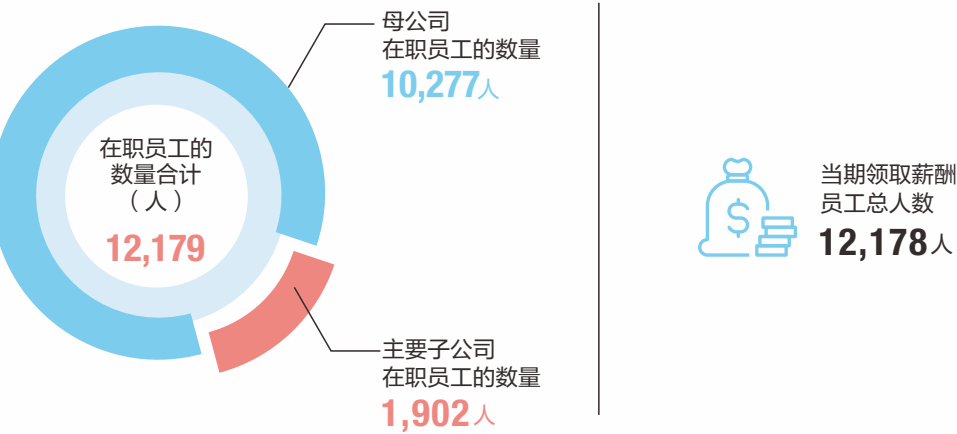
广聚爱 发于心

Gathering the love
from the bottom of heart

高素质专业化队伍

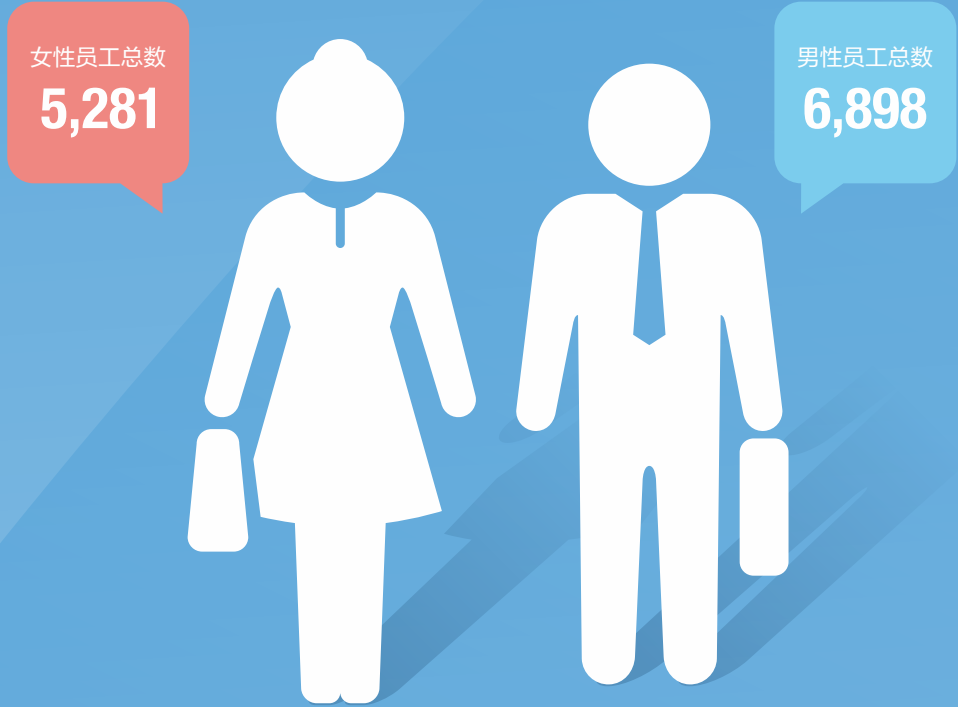
公司持续贯彻“以人为本”的人才管理思想，执行“事业留人、待遇留人、感情留人”的留人机制，锻造了一支集专业素质和敬业精神为一体的出类拔萃的人才队伍。2018年公司结合国际国内领先投行实践，建立了新的MD职级管理体系。在MD职级体系的配合下，公司建立了双通道的职业发展路径，员工可在管理序列和MD专业技术职务序列上得到晋升。

员工数量、专业构成及教育程度



专业构成（人）	10,341	84.91%	主营业务
	106	0.87%	风险管理
	107	0.88%	法律及合规
	488	4.01%	信息技术
	1137	9.34%	其他
受教育程度（人）	151	1.24%	博士研究生
	3078	25.27%	硕士研究生
	7353	60.37%	本科
	1597	13.11%	大专及大专以下
年龄（人）	4,697	38.57%	30岁及以下
	4,974	40.84%	31岁至40岁
	2,088	17.14%	41岁至50岁
	420	3.45%	51岁及以上

注1：员工统计范围包括内退人员，内退人员247人；
注2：公司无额外需要承担费用的离退休职工。



员工总数（人）
12,179

*统计口径为本集团口径

员工
平均年龄约
34
岁

*平均年龄统计口径为母公司

和谐的劳动关系

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》等法律法规，建立完善的人力资源管理制度和流程，包括《广发证券员工工资管理规定》、《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》等，并严格执行，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、员工解雇、平等机会、多元化、反歧视等方面的切身利益。公司严禁聘用童工及强制劳动。2018年度，公司未发生聘用童工和任何强制劳工的情形。

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，保障员工合法权益。

公司按月及时、足额地支付员工工资，并严格按照当地社保部门的规定及时为员工按月缴纳社会保险，目前全公司工资支付和社保缴纳的及时率和足额率均达100%。



劳动合同与社保

100%

社保覆盖率
劳动合同签订率

*统计口径包含母公司、全资子公司、控股子公司

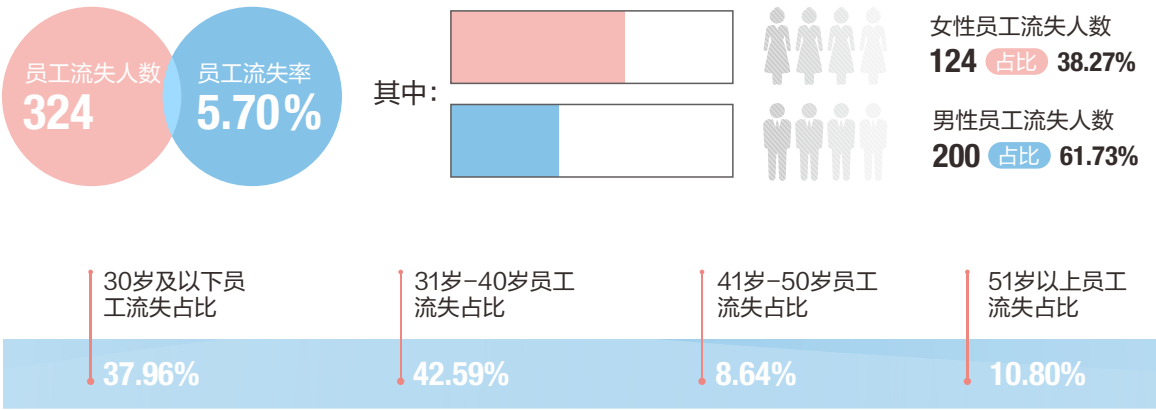
全面的福利保障体系

公司建立了全面的福利保障体系，包括社会保险、企业年金、住房补贴、住房公积金、补充医疗保险、福利假、工会福利、女员工福利等，先后制定了《广发证券员工福利管理办法》、《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。公司依照国家和当地的有关政策要求，给予患病或非因工伤员工医疗期和医疗待遇；依法给予员工年休假、疗养假、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，均按照国家相关规定发放未休假津贴。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。

公司依法给予女员工以下福利：依法休产假、哺乳假、妇女节假，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，不轻易与员工解除或终止劳动关系。特别是对身体患有疾病的员工，只要能继续工作的都尽量安排适合的岗位。对确实不胜任工作的员工，公司依法与其解除或终止劳动关系；依法需要支付经济补偿的，依法支付。

公司关心员工身体健康，加强员工身体健康保障，每年组织全体员工参加了体检，体检费用约每人850—1,000元。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。公司总部设有饭堂，为员工提供周一至周五之每日三餐服务，提供健康安全食品。



*统计口径为母公司，不包含营销人员

优秀的雇主品牌

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，反对歧视，建立了完善的人力资源管理制度和招聘流程，为员工创造多元化的工作氛围，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，并严格执行，为社会提供就业岗位，积极培育人才。2018年度，母公司新招聘员工人数1454人。

凭借着持续的校园人才发展与广泛的雇主品牌影响力和员工口碑，公司荣获首届“中国大学生喜爱雇主”、看准网“员工推荐雇主”等重要奖项；凭借着良好的校企合作、政企合作成果，公司获得“上海交通大学最佳雇主奖”，对接广州台办“台湾大学生实习营项目”并获得广州市政府特别颁发的“感谢状”。



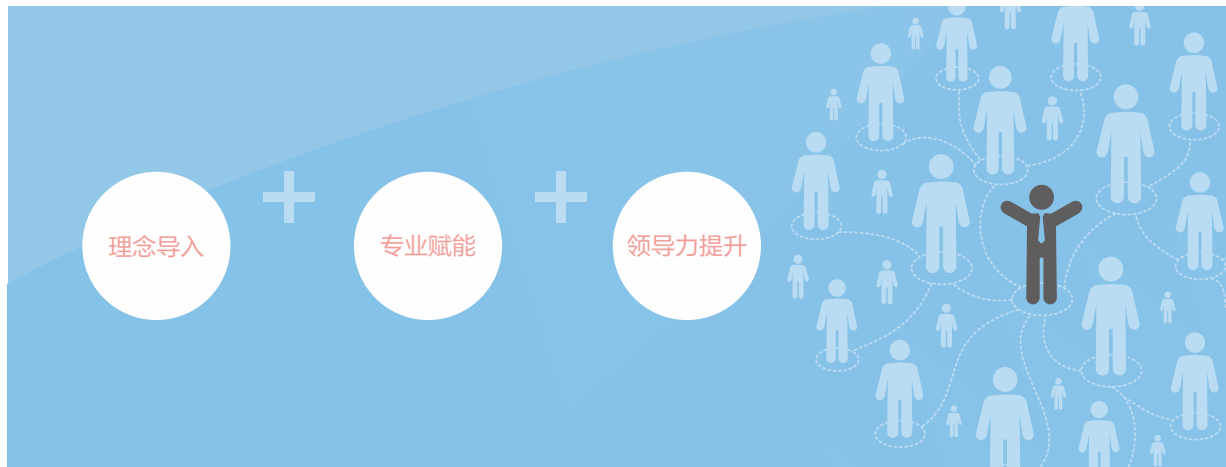
安全的工作环境及员工保障

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，为员工提供健康、安全的工作环境。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，预防职业危害发生；设立医务室；建立员工食堂；成立多种员工俱乐部等。公司亦努力员工安全意识，2018年度，公司共开展2期新员工安全知识培训，强化新员工的消防安全意识，提高新员工安全防范的意识和能力、突发事件的处置能力，讲授防盗、防火和防诈骗的相关知识。对消防安全负责人开展指导和培训10次，通过实地讲解、现场示范，对分支机构安全工作的各项规范进行逐一的分析说明，提高安全负责人的安全意识和实际操作技能。

和谐的劳动关系

公司高度重视员工培训，致力于建设高素质人才队伍。2018年公司紧扣总体规划，通过“理念导入+专业赋能+领导力提升”相结合的全方位培训项目支持，助力公司发展战略的落地实施。

在理念导入层面，一方面，围绕公司新五年战略规划，2018年组织全员战略学习活动，通过分级分层、形式多样、线上线下的宣贯方式，将战略的基本框架内容普及到全体员工，将核心内容传导到核心员工（含）以上层级，确保全体员工都能理解公司战略规划，领会公司未来的发展方向，实现战略规划“入脑、入心”；另一方面，深入挖掘公司内部企业文化和领导力优秀实践案例，并通过多渠道宣传和分类别企业文化培训，持续强化企业文化和核心价值观的牵引作用。



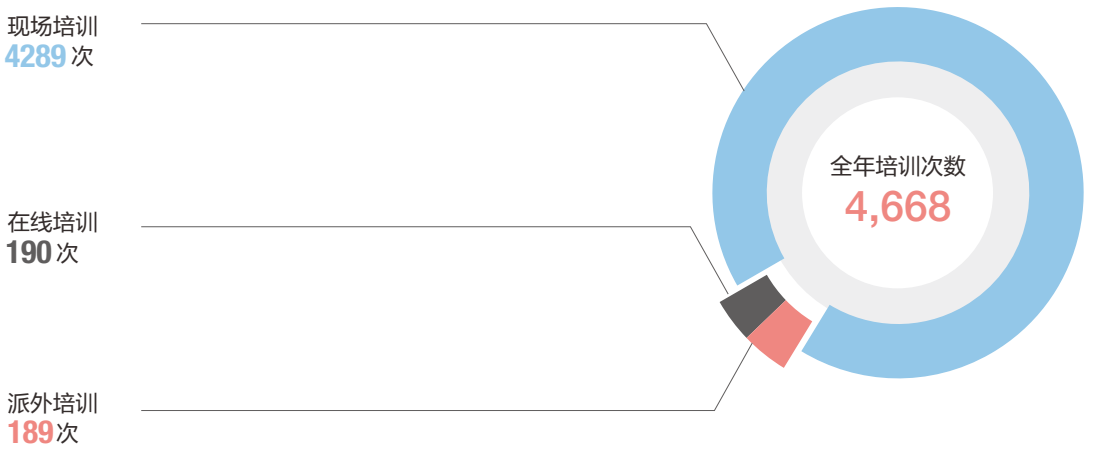
在专业赋能层面，一方面，配合公司国际化发展、财富管理转型等战略重点，通过开展私人银行主题境外培训等混合式学习项目，帮助管理级员工和骨干员工明确业务发展方向，拓宽开展业务的思路，提升拓展业务的技能；另一方面，围绕“客户中心导向”这一战略纲领，通过在主要业务线推行“培训+考核”的资质认证体系，激发员工学习提升的内在动力，夯实各项常规专业技能，全面提升员工的客户服务能力。



2018年私人银行专题境外培训项目

在领导力提升层面，根据公司员工领导力进阶发展五层级培训与课程体系，面向新员工（含管理培训生）、核心人才、后备人才、新聘管理者 and 在职管理者五个层级员工，开展领导力专题学习项目。2018年，面向各层级员工开展领导力培训项目共10期（班）次，交付领导力课程34门次。

员工培训



指标	2018年	单位
全年培训参加人数	93,822	人次
全年培训时间	661,678	小时
• 男性员工参加培训总学时	366,707	小时
• 女性员工参加培训总学时	294,971	小时
全年人均培训学时	71	小时/人
其中：		
• 经营管理层人员	31.72	小时/人
• 其他管理级员工	74	小时/人
• 普通员工	70.8	小时/人
内部认证讲师人数	212	人

*数据来源公司LMS培训系统
*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

丰富多彩的工会活动



工会人数	10,666	人
分工会数量	27	个
工会小组数量	282	个
工会全年举办活动次数	102	次
工会全年费用支出	2,470	万元



俱乐部数量	28	个
俱乐部开展活动次数	244	个
俱乐部活动参与人数	1,927	人次
全年活动经费支出	240.91	万元

关爱员工

公司工会积极做好员工关爱工作，增强员工归属感。在员工生日、新婚、生育等人生重要时刻，送去暖心祝福；在员工生病、遇困时，及时看望慰问，送去组织关怀牵挂。修订《广发证券工会会员困难补助实施细则》，进一步加强困难员工的帮扶力度，为员工解决燃眉之急。2018年，共为35位员工发放困难补助41万元。组织开展了新时代 新女性——健康知识讲座、智慧妈妈有秘诀——春季小儿推拿讲座和药膳调理知识讲座、颈椎病的防治与急救常识讲座等。重阳节期间，组织各分工会开展2018年内退、退休员工慰问工作，八一建军节组织退伍军人员工及家属慰问活动，深受员工好评。



员工业余爱好俱乐部

公司总部连续12年组建员工业余爱好俱乐部，通过俱乐部平台促进员工交流，活跃员工文化生活。2018年，成立了网球、乒乓球、羽毛球等28个员工业务爱好俱乐部，开展了丰富多彩的俱乐部活动。专题俱乐部充分发挥自身优势，先后组队参加了第五届“证联杯”网球邀请赛、“金交会杯”广东金融行业羽毛球大赛、网球、足球赛等赛事活动，加强同行业各单位沟通与交流，展现广发团队良好的精神风貌。总部排球爱好者组队参加广东证券期货业第一届气排球比赛，勇夺桂冠，并在广东省直机关运动会气排球比赛中，获得第五名的好成绩。



公司羽毛球俱乐部参加2018“金交会杯”广东金融行业羽毛球大赛



公司网球俱乐部参加第五届“证联杯”网球邀请赛



广东证券期货业第一届气排球比赛



新时代·新女性——健康知识讲座



“一起来，爱广发”员工司庆摄影大赛活动



广发证券首届最佳投顾评选及期权业务拓展竞赛颁奖仪式

3 SECTION

股东回报篇 关注价值成长 维护股东权益

我们珍惜善用每一份资本，平等对待每一位股东，不断完善我们的法人治理结构，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，我们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

广聚爱 发于心

Gathering the love
from the bottom of heart

优秀的业绩表现

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

项目	总资产	净资产	净资本	营业收入	净利润
2018年/年底	2	5	7	7	6
2017年/年底	4	4	4	4	5
2016年/年底	5	5	4	4	4

注1：数据来源：WIND资讯，中国证券业协会，2018；
注2：净资本指标数据均指母公司数据；2018年度指标是根据未经审计母公司数据进行统计；2017及2016年度是根据经审计合并报表数据进行统计。

公司近三年主要业绩数据（合并报表口径）

经营业绩（万元）	2018 年度	2017 年度	2016 年度
营业收入	1,527,037.30	2,163,930.06	2,071,434.78
利润总额	600,433.82	1,164,402.55	1,070,506.05
归属于上市公司股东的净利润	430,012.63	859,539.91	803,010.66
加权平均净资产收益率	5.07%	10.55%	10.29%

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。但根据中国证监会《证券发行与承销管理办法》第十八条规定“上市公司发行证券，存在利润分配方案、公积金转增股本方案尚未提交股东大会表决或者虽经股东大会表决通过但未实施的，应当在方案实施后发行。相关方案实施前，主承销商不得承销上市公司发行的证券”。如果公司实施2018年度利润分配，则在完成利润分配前，公司不能进行非公开发行股票均不能发行。

根据中国证监会相关规定，因鉴于目前公司非公开发行A股股票正在推进过程之中，从股东利益和公司发展等综合因素考虑，公司2018年度暂不进行利润分配，也不进行资本公积转增股本。



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。2018年，公司共召开2次股东大会，均采取现场投票与网络投票相结合的方式，通过深圳证券交易所交易系统和互联网向社会公众股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，切实保障中小股东的表决权。



投资者关系管理

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，并持续以一系列实际行动进一步提升与投资者沟通质量和沟通强度。公司主要通过电话、电子邮件、公司网站之投资者关系互动平台、深交所互动易、接待来访、参加投资者见面会、境外路演等形式与投资者进行互动交流。股东可于任何时间以书面方式透过公司秘书及董事会办公室向董事会表达意见。在适当的情况下，股东意见将转交董事会及/或本公司相关之董事会专门委员会，确保公司股东尤其是中小股东能够充分行使自己的权利。



2018年公司积极开展投资者关系管理，主动走出去，展示公司优良业绩，宣扬公司定位，取得了良好效果。报告期内，公司经营管理层及投资者关系团队与国内外的机构投资者及分析师召开各种形式的会议累计超过32次，接待投资者机构约200家。

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负责信息披露工作，证券事务代表和董事会办公室协助信息披露工作和投资者关系管理。



完善的合规风控体系

2018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。



防止贿赂、勒索、欺诈

2018年，公司依据《证券期货经营机构及其从业人员廉洁从业规定》制定并发布了《广发证券廉洁从业管理办法》，开展廉洁从业规定落实工作，要求公司各单位及工作人员遵守法律法规及职业道德，公平竞争，合规经营，不得直接或者间接向他人输送不正当利益或者谋取不正当利益，不得行贿受贿。此外，公司要求在对外签署的合同中，都需含有反商业腐败条款，以防范和打击利用公司平台谋取不正当利益的行为。



反洗钱工作

公司严格遵守《反洗钱法》，根据反洗钱年度工作计划，在监管部门的大力指导下，公司组织各相关部门完成对非自然人客户受益所有人的穿透识别工作，加强对非自然人客户控制人的了解，评估完善了反洗钱可疑交易监测模型和指标，提高可疑交易报告的有效性。日常工作中，公司继续完善反洗钱内控制度，持续开展客户身份识别、风险等级划分、黑名单监控和洗钱风险自评估等工作，积极组织公司全员开展反洗钱培训工作，通过户外、LED、官网、公众号等方式多种形式开展反洗钱宣传活动，以保障经济金融安全为己任，维护社会秩序稳定。



4 SECTION

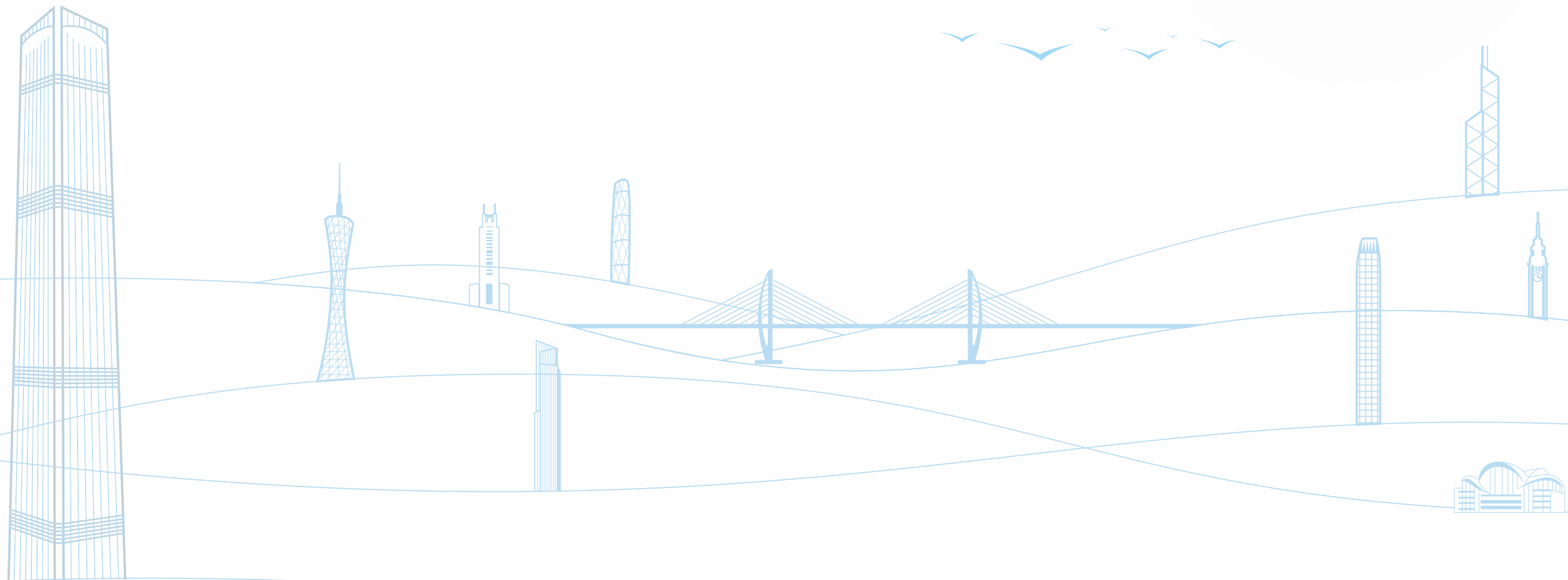
反哺社会篇 积极回报公众 做合格企业公民

我们将“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，承担起推动社会进步、关心环境和生态发展、扶助社会弱势群体等一系列社会责任，在谋求经济利益的基础上，积极回报社会与公众，践行企业公民应尽的社会责任。

社会经济贡献显著
绿色运营 保护环境
热心公益 回报社会
精准扶贫 对口帮扶
2018年公司社会公益所获奖项

广聚爱 发于心

Gathering the love
from the bottom of heart



公司2016年至2018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34.80亿元、36.42亿元和29.30亿元。2018年公司及其控股子公司合计应缴纳证券投资者保护基金0.80亿元。公司实现每股社会贡献值为2.67元。



社会经济发展贡献

	2016年度	2017年度	2018年度
企业所得税（万元）	229,573.85	256,065.47	137,229.32
税金及附加（万元）	118,436.71	108,181.16	155,792.00
已/拟派发现金分红（万元）	266,738.07	304,843.51	-
利息支出（万元）	710,279.33	754,784.58	825,011.40
证券投资者保护基金及 期货投资者保障基金（万元）	23,297.43	10,948.54	7,996.54
捐赠支出（万元）	1,892.67	1,695.86	3,776.49
职工费用（万元）	658,687.05	683,636.69	476,301.73
合计（万元）	2,008,905.11	2,120,155.81	1,606,107.47
每股社会贡献值（元）	3.34	3.51	2.67

注1：以上除已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0.56元+每股增值额2.11元。其中：每股增值额=（年内为国家创造的税收+支付员工工资+向债权人给付的借款利息+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；向债权人给付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2018年未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。

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

公司在办公和经营场地建设工程中坚持使用符合国家标准的环保材料，广泛采用节能灯具；在满足使用要求的前提下，尽量利用场地原有的装修和设备；工程竣工后采取措施对空气污染物进行治理或清除，重点项目还聘请专业机构进行空气质量检测；公司对使用的灯均使用了LED灯，达到了节能的效果；公司总部洗手间均使用了节水系统，减少了水资源消耗。

LEED绿色建筑认证：广发证券大厦

广发证券大厦是广发证券股份有限公司的企业总部大厦，今年大厦建设已经全面竣工。大厦从选址、建筑设计、室内设计及装修材料，都经过仔细的、系统的甄别选择，今年获得美国LEED CS(Core & Shell) 认证级和 LEED CI(Commercial Interiors) 金级认证，实现为公司员工提供高效、健康、安全、绿色的工作环境的目标。



2018年公司资源消耗情况及其他关键绩效指标如下：

相比2017年，公司的节能减排工作得到了一定成效。平均每位雇员的温室气体排放量，能源消耗量等关键绩效指标皆有所下降，其中人均用水量下降达9.38%，无害废弃物及废弃电子设备产生量分别有20%及30%以上的下降。但平均每位雇员的有害废弃物产生量有少量增加，仍有管理提升空间。

		2018年	2017年	
排放		排放温室气体 ⁽²⁾ 排放总量（范围1及范围2） ⁽³⁾ （吨）	18840	19161
		每位雇员温室气体排放总量（范围1及2）（吨/雇员）	1.83	1.86
能源消耗		综合能源消耗总量（兆瓦小时）	35462.08	35870
		每位雇员综合能耗总量（兆瓦小时/雇员）	3.45	3.48
用水量		总用水量（立方米）	171,692	190240
		每位雇员用水量（立方米/雇员）	16.71	18.44
无害废弃物		无害废弃物产生总量（吨）	83.74	104.70
		废弃电子设备产生量（吨）	50.05	74.40
		废弃纸张产生量（吨）	33.69	30.30
		废弃纸张循环利用量（吨）	20.63	22.60
		每位雇员无害废弃物产生量（千克/雇员）	8.15	8.00
有害废弃物		有害废弃物产生总量（吨）	2.17	1.72
		废硒鼓墨盒（吨）	1.39	1.20
		废荧光灯管（吨）	0.78	0.52
		废硒鼓墨盒循环利用量（吨）	0.40	0.42
		每位雇员有害废弃物产生量（千克/雇员）	0.21	0.11

（1）基于广发证券业务性质，其重大气体排放为温室气体，主要源自使用由化石燃料转化的电力及燃料；
（2）香港交易所的温室气体清单包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。本公司温室气体核算范围主要涵盖二氧化碳、甲烷及氧化亚氮。温室气体排放数据依据中国国家发展与改革委员会刊发的《2015 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《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》进行核算；
（3）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：来自公司内部消耗（购买获得或取得的）电力、热能及蒸汽所引致的“间接能源”温室气体排放；
（4）综合能源消耗量是通过直接与间接能源消耗量，根据中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2008）换算因子进行核算；
（5）基于广发证券业务性质，水资源主要消耗为雇员办公时间生活用水。

节能减排

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；利用公司OA系统网上办公和视频电话会议系统，大大减少了传统办公对耗材的使用量，并减少了差旅费用。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，2018年，公司共重复使用950,812张A4纸；公司总部还实施了电子传真系统，2018年，共7368份传真、10925页传真通过电子传直接收，有效节约用纸。



不断完善供应链管理

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链管理过程中，来开展供应商环境及社会风险的管理。

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。各部门、各分支机构的采购预算由公司下达的年度预算确定，所有采购必须有预算才能执行。在实施采购时，根据标的金额和性质选择合适的采购方式。入库的供应商都应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。公司所有采购行为均接受公司内外部的监督，合规和稽核部门接受举报并积极配合公司合规问责工作组完成调查核实和责任追究。

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。

供应链管理



采购供应商合同履行率

100%

支持绿色发展

公司除了在自身经营方面注重环保建设，还致力于支持客户、国家的环保项目，助推可持续发展的绿色经济。

公司积极支持绿色经济发展，通过IPO、承销债券、股权投资等多种金融服务工具，促进环保企业及绿色产业发展，为提高经济绿色化程度、推进我国生态文明建设、促进经济社会可持续发展作出贡献。

支持环保企业

2018年
公司全年承销环保类企业项目2个
合计融资 **27.38** 亿元

包括：
岭南生态可转债项目
海亮股份非公开发行项目等

2018年
公司完成盈峰环境 **152.5** 亿元
收购中联环境项目

为国内环保行业
最大并购项目

2018年
公司作为独立财务顾问，协助启迪设计集团股份有限公司（300500.SZ）完成对专攻建筑节能业务的深圳市嘉力达节能科技股份有限公司的收购，交易金额 **6.5** 亿元

截止2018年12月31日
广发中证环保ETF规模为
14.45 亿元



较年初增长
591.15%

广发基金是业内唯一
布局环保ETF及其联接基金的公司

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。

公司亦不断加强公司商标字号保护，向国家工商行政管理总局商标评审委员会申请认定“广发证券”为驰名商标，2018年5月，收到评审会裁定书。根据裁定书，“广发证券”注册商标被认定为在“证券和公债经纪”和“金融服务”项目上享有较高知名度，且为相关公众所熟知，即被认证为该项目上的驰名商标。



热心公益 回报社会

2018年，公司以广发公益基金会为平台，秉承“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”的宗旨，规范化、系统化地开展多种形式的公益活动。公司始终坚持社会效益与经济效益的统一，在努力为股东、客户和员工创造价值的同时，积极回馈社会。公司以广发公益基金会为平台，在了解公司营运所在地社会需求的基础上，规范化、系统化的开展多种形式的社会公益活动。

2018年，广发公益基金会获评5A级基金会，成为该批次中仅有的两家获得5A级评级的基金会之一，也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。



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	3,016.66 万元
• 其中接受员工个人捐资额	129.65 万元
全年对外捐资总额	3,011.94 万元

大学生微创业

2018年是广发公益基金会与团中央KAB全国推广办公室合作开展“大学生微创业行动”的第四年。四年来活动共资助200个微创业项目，奖金累计350万元。公司借助自身金融集团式架构的专业优势，为创业团队搭建项目展示、推介融资、交流合作的平台，帮助创业青年实现梦想。

2018年大学生微创业行动举办了微创业项目征集、百校协办微创业、微创业大讲堂等活动，并进行了新的探索，在武汉、哈尔滨、成都、广州、杭州举办5场微创营，吸引了来自68所高校的120支项目团队参加，还邀请了57位嘉宾为大学生创业者做创业指导。经初选，有980个项目进入全国赛项目展示，覆盖近300所高校。



2018大学生微创业获奖项目代表与嘉宾合影

精准扶贫 对口帮扶

截至2018年12月31日，
公司共投入扶贫资金人民币超过 1,400 万元

帮扶海南省五指山市、白沙县、临高县和乐昌市天井岗村开展精准扶贫工作。通过扶贫工作，打造公司积极履行社会责任的优秀企业品牌。

2018年公司深入推进“一司一县”行动，新增结对帮扶白沙县和临高县，实现证券公司对海南省国家级贫困县结对帮扶的全覆盖。公司“一司一县”结对帮扶工作领导小组和办公室，负责扶贫工作的决策和督导，制订工作方案，具体落实和跟进扶贫措施。推动产业扶贫，从五指山市特色产业品牌建设和增强村集体经济着手，在毛道乡建立30亩高标准百香果种植基地。本集团投入87.67万元，利用毛道乡闲置楼顶建设100KW分布式光伏电站。项目已于12月初正式并网发电，带动贫困户20户，每年每户将受益3000元。加强教育扶贫，公司在海南全省开设“广发励志班”。举办促进五指山市资本市场发展专题培训。

在广东省精准扶贫工作中，实施产业扶贫，建设雪毛鸡养殖示范基地，截至2018年12月31日，天井岗村集体年均增收32万元，贫困户年人均纯收入达到1.38万元，脱贫38户110人，实现100%脱贫。建立长效发展机制，推动股权投资扶贫。本集团向天井岗村捐赠90万元在乐昌成立广耘天公司，建设连片的农业种植基地，对接乐昌当地农产品与市场，为贫困户提供就业机会，建立稳定的供需模式，更有效保障农户的利益，实现村集体经济增收，贫困户稳定脱贫。

本集团子公司积极投入到扶贫工作中，形成精准扶贫合力。2018年，广发期货再度对云南省江城县进行教育帮扶，为江城县骨干教师到教育发达地区学校跟岗研修提供对接和培训资金；投入266万元为云南省普洱市江城县、陕西省铜川市宜君县及沈阳新民市东蛇山子镇的共5,079户农民购买农业保险，并向陕西省延安市延长县罗子山镇农户捐赠30万元，以发展特色产业致富脱贫。



毛道乡百香果基地项目



“广耘天”产业扶贫项目



改造新建太阳能路灯

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	1439.33
2.帮助建档立卡贫困人口脱贫数	人	387
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、资产收益扶贫
1.2产业发展脱贫项目个数	个	5
1.3产业发展脱贫项目投入金额	万元	282.66
1.4帮助建档立卡贫困人口脱贫数	人	387
2.转移就业脱贫		
其中：2.1职业技能培训投入金额	万元	0.6
2.2职业技能培训人数	人次	100
3.教育脱贫		
其中：3.1资助贫困学生投入金额	万元	3.36
3.2资助贫困学生人数	人	12
4.健康扶贫		
5.生态保护扶贫		
其中：5.1项目类型	——	安全饮水、农田水利设施修缮
5.2投入金额	万元	20.96
6.兜底保障		
其中：6.1“三留守”人员投入金额	万元	2.16
6.2帮助“三留守”人员数	人	27
6.3贫困残疾人投入金额	万元	0.88
6.4帮助贫困残疾人数	人	11
7.社会扶贫		
其中：7.1定点扶贫工作投入金额	万元	1439.33
8.其他项目		
其中：8.1.项目个数	个	10
8.2.投入金额	万元	1128.72

注：本公司2018年度精准扶贫投入资金总额为人民币1439.33万元，全部用于7.1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

本集团与联合国粮农组织战略合作，计划未来三年（2019—2021年）在中国打造全国乡村振兴示范试点，助力国家脱贫攻坚战略，推进实现联合国可持续发展目标。本集团为参与该项目的第一家中国企业。目前，已与联合国粮农组织完成“联合国可持续发展目标示范村”项目合作意向签署，已与中国农业科教基金会完成捐赠协议签署。



2018年公司社会公益所获奖项

所获奖项（内容、级别）	颁发部门
广东扶贫济困红棉杯银杯	广东省扶贫开发领导小组
广州慈善榜“五星慈善单位”“最具影响力慈善单位”	广州市慈善会、广州市公益慈善联合会
2018年度特别致敬大奖 广发证券社会公益基金会所开展的大学生微创业行动获评“2018年度公益项目奖” 广发租赁获评“2018年度绿色典范奖”	第八届中国公益节
2018中国资本市场扶贫先锋巡礼 “2018年度扶贫先锋企业” “2018年度产业扶贫先锋企业” “2018年度创新扶贫先锋企业”	《国际金融报》
优秀扶贫先锋榜“扶贫先锋企业”	中国网
2018年度金融行业风云榜年度最佳精准扶贫券商奖项	第七届《信息时报》金狮奖
“广发励志班”获得“2018中国证券期货业最佳教育扶贫项目奖”	《证券时报》
南方公益传播奖——扶贫助学奖	南方报业传媒集团
“2018企业社会责任典范奖”	第七届中国财经峰会
“广耘天公司”案例获得“中国上市公司精准扶贫优秀机构案例”	金融界网站
2018年度影响力企业	2018中国财经峰会（冬季）时代创变榜
2018年度优秀社会责任报告奖 广发证券社会公益基金会开展的“青春助力贫困生关爱计划”项目 获评“2018年度社会责任优秀公益项目奖”	环球网

5 SECTION

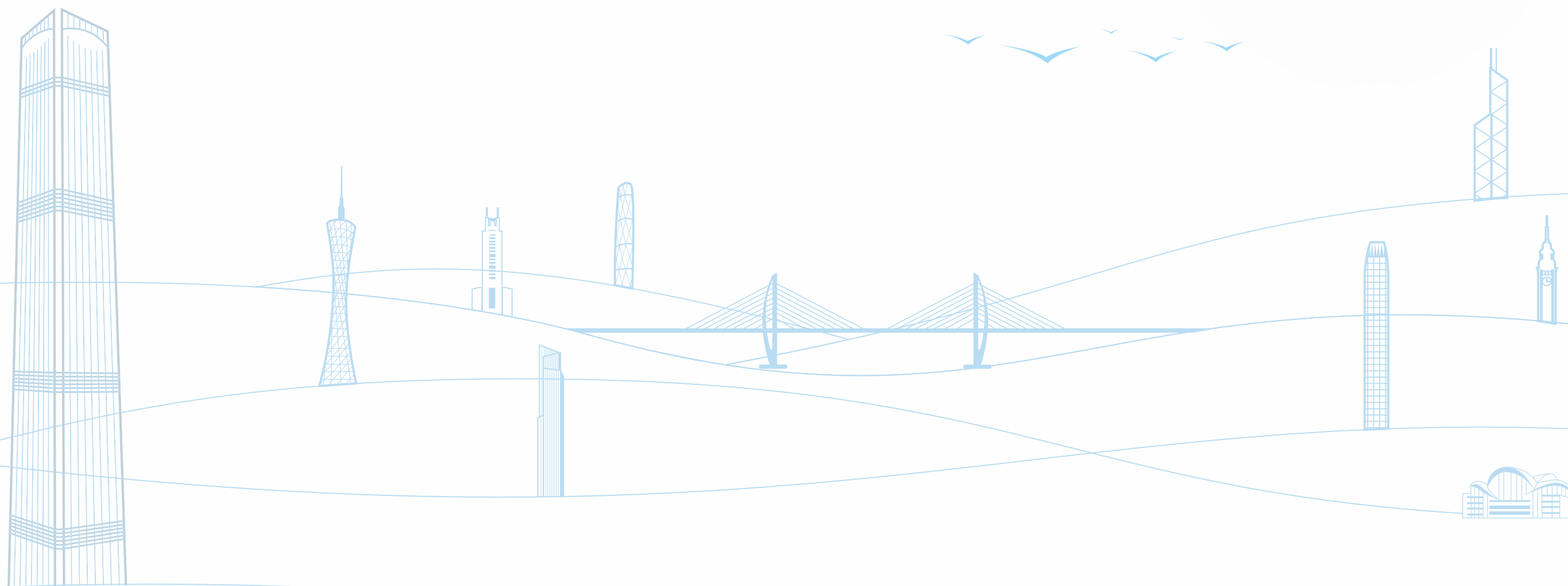
展望未来
回顾2018 展望2019

2017年履行社会责任的不足及改进

2018年社会责任目标

广聚爱 发于心

Gathering the love
from the bottom of heart



2018年履行社会责任的不足及改进

不足一：	公司始终坚持并积极践行“以客户为中心”的服务理念。但与成熟市场的行业领先者相比,公司在为客户提供服务的专业性与公司的业务创新能力仍有较大提升空间。
改进措施及效果：	2018年，公司秉承“客户中心导向”的战略纲领，强化客户适当性管理和战略客户培育，着眼客户长期价值开发。公司通过实施“客户中心导向转型”项目建立了客户经理服务体系，升级企业级客户关系管理系统（ECRM），不断推进公司战略客户开发与维护。公司着力打造平台化的客户服务能力，对外简化客户对接环节，对内打通部门协作通道，本着协同原则和创新精神，与客户彼此成就、共同成长。
不足二：	在员工成长方面，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。但在证券行业日益激烈的竞争环境下，公司的人才梯队建设上仍有改进空间，特别是近几年人才的晋升与员工期望仍有差距。
改进措施及效果：	2018年公司结合国际国内领先投行实践，建立了新的MD职级管理体系，试点部门建立了明确的任职资格标准，有利于帮助员工明确职业发展方向和努力目标；在2018年借鉴国际先进投行的经验，引入管理培训生计划，为优秀的应届毕业生打造更加有针对性的成长通道；在晋升资源上向绩优员工倾斜，有利于高绩效员工脱颖而出；引入跨部门评审机制，有利于公正客观评价员工。
不足三：	在参与社会公益方面，公司对天井岗村的扶贫工作已取得阶段性成果，但村集体经济项目的造血能力仍需深化；公司已新增结对海南白沙黎族自治县和临高县，但产业扶贫项目推进速度较慢，成效不明显。
改进措施及效果：	公司对已投入帮扶村集体经济的造血项目进行跟踪管理，做好定期评估，完善项目管理制度。对扶贫收益建立台帐，制定扶贫收益使用制度。对贫困户的帮扶效果进行评估，跟进脱贫的稳定性，对产业帮扶项目继续投入技术力量给予指导，加强代种代养项目的管理，形成约束机制，按约定定期分红。定期组织种植技术、就业技能培训班，强化困难群众自主脱贫意识，激发内生动力与活力。公司根据五指山市、白沙县和临高县的实际情况，已初步筹划产业扶贫项目，联合当地政府和龙头企业，从南药种植、热带水果种植和光伏产业等方面推动当地产业发展。项目紧紧挂钩当地建档立卡贫困户，保障集体收入，有效提升项目成效。
不足四：	受制于相关数据收集工作起步较晚，且加上统计手段的局限性，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待进一步加强。
改进措施及效果：	公司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2018年社会责任报告严格按照香港联交所2015年12月修订的《环境、社会及管治（ESG）报告指引》等要求进行披露。并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。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。

2019年社会责任目标

目标一： 坚持客户为中心和金融服务实体经济的理念，抓住行业发展新的机遇期。	目标二： 强化使命担当、责任担当和国家战略担当，争创行业排头兵，实现金融报国之梦。
以“客户中心导向”为纲领，本着协同原则和创新精神，与客户彼此成就、共同成长。内化为思想、意识和习惯，外化到流程、管理和制度，洞悉客户需求，聚焦客户期望，努力提供比竞争对手更优质的服务，为客户创造价值。	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。
聚焦金融服务实体经济的本源，积极应对行业竞争国际化的趋势，在新的战略机遇期把握新的机遇。大力支持新经济、绿色经济以及优质创新型企业项目，促进实体经济发展，助力科技创新和产业转型升级。继续优化并落实客户经理制，提升大中型客户服务能力，为客户提供平台化的全方位服务，助力客户长期成长。	2019年是实施“十三五”规划承上启下的关键一年。广发证券将认真贯彻国家新发展理念，坚持稳中求进的工作总基调，以供给侧结构性改革为主线，积极承担资本市场主体责任，参与粤港澳大湾区建设相关投融资项目，研究“一带一路”沿线国家投融资服务机会。
目标三： 坚持稳健经营，严守风险合规底线，以良好的业绩回报股东	目标四： 充分发挥资本市场功能，助力国家脱贫攻坚战略
公司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。根据监管要求，进一步强化提升对境内外子公司的整体风险管理体系建设。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的情况。	证券行业扶贫作为行业扶贫工作的重要组成部分，对打赢打好脱贫攻坚战具有重要的现实意义。公司将继续积极融入国家脱贫攻坚战略，认真贯彻监管机构工作部署，精准帮扶国家级贫困县海南省五指山市、白沙黎族自治县、临高县和广东省乐昌市天井岗村。公司将充分发挥金融机构专业优势，探索创新扶贫模式，注重金融扶贫、产业扶贫、教育扶贫、党建扶贫、公益扶贫多措并举，持续推动实现扶贫工作社会效益和经济效益的最大化。
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	目标六： 认真履行社会责任，积极回馈社会，服务社区，热心公益事业，关心环境和生态
公司将保障工会组织履行职能，围绕“四心”和“四个结合”开展工会工作。工会干部“用心”做事，乐于奉献担当；工会“知心”工作，重点关注会员对职业生涯、工作氛围、文化认同等精神方面的需求；工会“贴心”服务，根据实际情况开展工作，贴近会员需求，解决员工困难；工会组织成为广大员工的坚强后盾，让员工“安心”工作。工会工作将与公司党建工作相结合，找准工作方向；与企业文化建设相结合，倡导使命担当，增强队伍凝聚力战斗力。与公司业务相结合，积极推进公司新五年战略规划实施和核心价值观落地；与公益扶贫相结合，积极履行企业社会责任。	公司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，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。公司将积极组织公益志愿服务活动，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和对社区服务的投入，更加全面的履行企业社会公民责任。
	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	✓ 提供优质金融服务 ✓ 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	✓ 各业务部门及子公司	✓ 营业网点 ✓ 营销活动 ✓ 沙龙讲座 ✓ 市场调研 ✓ 效果评估	✓ 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	✓ 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	✓ 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	✓ 各业务部门及子公司 ✓ 工会、党群部、人力资源部和管理部和培训中心等职能部门	✓ 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	✓ 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	✓ 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	✓ 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	✓ 董事会办公室等职能部门 ✓ 零售业务管理总部 ✓ 广发控股香港	✓ 股东大会 ✓ 公告 ✓ 电话、邮件、网站、媒体 ✓ 路演	✓ 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	✓ 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	✓ 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	✓ 广发公益基金会 ✓ 党群工作部 ✓ 各分支机构 ✓ 办公室	✓ 实地调研、走访 ✓ 拜访扶贫机构 ✓ 拜访慈善公益组织	✓ 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	✓ 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	✓ 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	✓ 公司各相关部门	✓ 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	✓ 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	✓ 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	✓ 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	✓ 各业务部门、分支机构及子公司 ✓ 办公室等职能部门	✓ 公开采购信息 ✓ 谈判、交流 ✓ 合作协议、合同	✓ 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	✓ 制定集中采购管理相关制度 ✓ 与供应商建立业务合作关系

各业务部门及子公司

✓

营业网点

✓

营销活动

✓

沙龙讲座

✓

市场调研

✓

效果评估

✓

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

✓

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

《环境、社会及管治报告指引》内容索引

内容	页码
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-绿色办公环境、LEED绿色建筑认证。 P43
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。	2018年公司资源消耗情况及其他关键绩效指标。 P44
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。	节能减排 P44、P45
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。	2018年公司资源消耗情况及其他关键绩效指标。 P44
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。	未涉及改为“基于公司业务性质，其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。
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。
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	页码
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。	和谐的劳动关系、全面的福利保障体系。 P27
B1.1按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	员工数量、专业构成及教育程度。 P25
B1.2按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	员工流失率。 P28
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。 P28
B2.1因工作关系而死亡的人数及比率。	未披露
B2.2因工伤损失工作日数。	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。	未披露
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：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	多层次的培训体系 P29、P30
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。	和谐的劳动关系、优秀的雇主品牌。 P27、P28
B4.1描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	未披露
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。	未披露

内容	页码
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。	不断加强供应商管理。 P46
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。	不断加强供应商管理。 P46
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、标签及隐私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-用心对待每一位客户。 P17、P18、P19、P20、P21、 P22、P46
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。	客户关系管理。 P18
B6.3描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	公司商标及知识产权保护。 P46
B6.4描述质量检定过程及产品回收程序。	基于公司业务性质，其主要产品为商务服务，因此，未涉及质量检定过程及产品回收程序。
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。	保护客户信息 P20
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。	防止贿赂、勒索、欺诈、反洗钱工作。 P38
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。	防止贿赂、勒索、欺诈、反洗钱工作。 P38
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。 P47、P48、P49、P50
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 P47
B8.2在专注范围所动用资源（如金钱或时间）。 《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》 ——附件1 公司社会责任披露要求	热心公益、回报社会 P47、P48

《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。	社会责任源于文化、我们独特的文化建设、公司的社会责任机制、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。 P11、P12、P13、P14、P47、P48、 P49、P50
2. 社会责任履行情况	
对照本所《主板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。 P35、P36、P37、P38
（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、P21、P22
（4）环境保护与可持续发展。	绿色运营 P43、P44、P45、P46
（5）公共关系和社会公益事业。	热心公益、回报社会 P47、P48、P49
（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 P47、P48、P49、P53、P54
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。	未涉及
（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2018，展望2017—2018年履行社会责任的不足及改进、2019年社会责任目标。 P53、P54
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	
未涉及	