

2013 广发证券

社会责任报告

广聚爱·发于心



报告编制说明

报告概况

本报告披露广发证券股份有限公司 2013 年履行社会责任，推进可持续发展的真实情况。

报告时间范围

2013 年 1 月 1 日~12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

报告发布周期

年度报告。公司于 2011 年 4 月、2012 年 4 月、2013 年 4 月连续三年发布了报告。

报告组织范围

广发证券股份有限公司总部、238 家证券营业部、5 家全资子公司、1 家相对控制子公司和 2 家参股子公司。

报告数据说明

报告中的财务数据来自公司 2013 年度财务报告，并经德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）审计。财务报告及审计报告详见《广发证券股份有限公司二〇一三年度报告》。其他数据以 2013 年为主，主要来源于公司内部系统统计数据。

报告参考标准

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（2006）》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-CSR2.0)》；深圳证券交易所《主板上市公司规范运作指引》、《关于做好上市公司 2013 年年度报告披露工作的通知》等。

报告可靠性保证

目前本报告采用自发布级别，在适当时间将引入第三方审核验证。

报告获取方式

本报告以印刷版和电子版两种形式提供。如需印刷版报告，请发电子邮件至 dshb@gf.com.cn，电子版报告可在巨潮资讯网（<http://www.cninfo.com.cn>）或公司网站（www.gf.com.cn）下载。

注：本报告主体为广发证券股份有限公司，为增强报告的可阅读性，在报告中分别使用了“广发证券”、“我们”、“公司”、“我司”等表述。

目 录

董事长致辞	1		
公司概况	3		
履责意愿-内化于心			
责任源于使命	4		
责任始于战略	5		
责任成于机制	6		
履责行为-外化于行			
政策支持篇-服务实体经济 促转型	8	反哺社会篇-广聚爱 发于心	
支持中小微企业发展	9	社会经济贡献显著	45
支持地区经济发展	9	解决社会就业问题	46
建设多层次资本市场	9	致力环保与可持续发展	46
大力开展创新业务	10	投身公益与慈善事业	48
服务客户篇-专业 专心 专为您		子公司公益篇-同舟共济 齐心协力	
零售金融服务	14	广发期货	52
企业金融服务	22	广发香港	53
服务于海外市场客户	25	广发信德	53
广发服务之星	26	广发乾和	53
成就员工篇-以人为本谋发展		广发基金	53
高素质的员工队伍	28	易方达基金	55
健全的职工权益保障	29	展望未来	
良好的职业发展平台	30	以前年度问题改进	57
独具魅力的企业文化	33	当前存在的问题	59
丰富多彩的工会活动	33	2014年社会责任目标	59
回报股东篇-关注价值成长 倡导理性投资		社会认可-公司荣誉	
公司治理	38	母公司荣誉	62
内部控制	40	子公司荣誉	66
持续回报	42		

释 义

释义项		释义内容
报告期	指	2013 年度（2013 年 1 月 1 日至 2013 年 12 月 31 日）
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
广发基金	指	广发基金管理有限公司
广东股权中心	指	广东金融高新区股权交易中心有限公司
易方达基金	指	易方达基金管理有限公司
国内业务	指	指在中国大陆地区开展的业务
融资融券	指	公司向客户出借资金供其买入上市证券或者出借上市证券供其卖出，并收取担保物的经营活动。
股指期货	指	以股票价格指数为标的物的金融期货合约，即以股票市场的股价指数为交易标的物，由交易双方订立的、约定在未来某一特定时间按约定价格进行股价指数交易的一种标准化合约。
中小企业私募债	指	中小微型企业在中国境内以非公开方式发行和转让，约定在一定期限还本付息的公司债券。
直接投资、直接股权投资	指	证券公司利用自身的专业优势寻找并发现优质投资项目或公司，以自有或募集资金进行股权投资，并以获取股权收益为目的的业务。在此过程中，证券公司既可以提供中介服务并获取报酬，也可以以自有资金参与投资。
股票质押式回购	指	是指符合条件的资金融入方以所持有的股票或其他证券质押，向符合条件的资金融出方融入资金，并约定在未来返还资金、解除质押的交易。
约定购回式证券交易	指	是指符合条件的客户以约定价格向托管其证券的证券公司卖出标的证券，并约定在未来某一日期由客户按照另一约定价格从证券公司购回标的证券，证券公司根据与客户签署的协议将待购回期间标的证券产生的相关孳息返还给客户的交易。

董事长致辞



2013年，是全面贯彻落实党的十八大精神的开局之年，也是公司五年（2011-2015年）发展战略规划承上启下的关键一年。在这一年里，公司继续紧密围绕行业创新发展趋势，在公司董事会的指导和经营管理层的带领下，公司全体员工继续朝着“中国领先、亚太一流的证券金融集团”的战略愿景不断努力，取得了良好的业绩，主要业绩指标继续保持在行业前列，总体盈利水平和整体市场地位得到巩固。

我们认为，社会的和谐离不开企业的发展，企业的发展也需要一个和谐的社会作为土壤。公司将“企业公民”作为公司存在的核心命题，从把社会利益融入自己的核心理念框架的视角出发，积极承担起为客户创造价值、保障员工权益、回报股东、反哺社会等一系列的社会责任和义务，在谋求经济利益和长远可持续发展的基础上，积极回报社会，践行企业公民应有的社会责任。

植根于中国改革开放的“试验田”，广发证券诞生于市场经济的沃土。二十余年，广发的创业者们秉承“知识图强，求实奉献”的核心价值观，从零开始，勇于开拓，不断进取，实现了与中国资本市场的共同成长。随着公司一步一步发展壮大，公司肩负的社会责任也越来越重大。我们基本的社会责任就是为客户创造价值、回馈员工、回报股东、反哺社会，积极参与到支持国家经济建设、慈善事业和其他公益行动之中。

支持国家经济政策，企业的发展离不开国家经济建设提供的可持续发展环境，国家经济建设要实现腾飞，同样需要企业的可持续发展。作为资本市场的重要参与方，2013年，广发证券继续充分利用自身资源整合和专业服务优势，通过大力支持国家鼓励发展的重点行业、战略性新兴产业及中小微企业

业中的优秀企业，进一步服务国家产业转型升级，支持国家经济发展。

服务客户，以客户利益为宗旨是我们的立业之基、为客户创造价值是我们的安身之本。长期以来，广发证券坚守职业操守，忠实、勤勉地履行资本中介的职责，深刻洞悉客户需求，从产品、工具、手段到流程、体系等各个方面精心设计，不断改进和完善，为客户创造价值。2013年，广发证券继续积极探索服务转型路径，不断满足市场变化下的不同客户的需求，为客户创造价值。

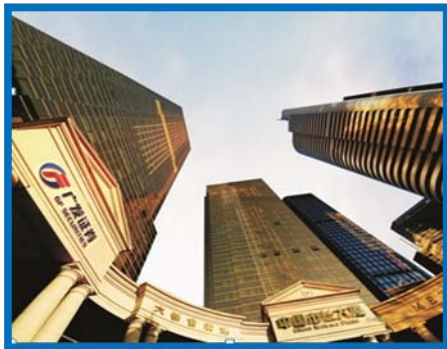
成就员工，珍惜企业最宝贵、最不可复制的资源，是企业蓬勃发展的内生动力。2013年，公司启动了企业文化传播与发展项目，通过聘请外部专业咨询机构参与的方式对公司当前企业文化进行全面梳理，构建符合时代发展的企业文化体系，辅以丰富多彩的落地活动，以帮助员工树立起正确的人生观、价值观，开启员工在广发证券的幸福生活。

回报股东，是企业最基本的社会责任。作为上市公司，广发证券公司治理完善，股权结构多元化，近五年来持续分红，其中2011、2012、2013年的现金分红占合并报表中归属于上市公司股东的净利润的比率高达71.71%、40.52%、42.09%，充分体现了广发证券对股东的高度责任感。

反哺社会，是企业作为企业公民在经济利益外对其所处经济、社会环境的回馈。树有根，水有源，取之于社会，定要回报社会。2013年，公司继续通过“广东省广发证券社会公益基金”积极开展扶贫济困、捐资助学等活动，全年公益支出共计320多万元，彰显了公司热心公益、甘于奉献、积极履行社会责任的“企业公民”形象。同时，公司倡导低碳环保，绿色办公、绿色出行，为了社会可持续发展贡献力量。

今天，在全面建成小康社会和中华民族伟大复兴的进程中，必须进一步推动金融机构转型，加快金融产业升级的步伐，发挥金融创新和金融力量对经济的引领和加速作用，提高对实体经济的服务效率，实现金融与实体经济共生共荣，这是我们这一代金融从业人员的职责，更是作为国民经济枢纽的金融企业公民的使命。我们面临着难得的历史发展机遇，我们有着共同的价值观和目标，让我们携起手来，用我们的智慧和汗水，为客户、员工、股东不断创造价值，为行业和社会的可持续发展贡献力量。

公司概况



广发证券的前身是1991年5月21日成立的广东发展银行证券交易营业部，1994年初成立公司，1996年底改制为广发证券有限责任公司，2001年整体变更为股份有限公司，是国内首批综合类证券公司。2010年2月12日，作为国内市场化程度高的证券公司，广发证券成功登陆深圳证券交易所，总市值位居国内上市证券公司前列。励精图治20多年，广发证券已成长为广东省金融业和全国证券业的领军企业之一。

截至2013年12月31日，公司注册资本59.19亿元，合并报表资产总额1,173.49亿元，归属于上市公司股东的所有者权益346.50亿元；2013年合并报表实现营业收入82.08亿元，实现归属于上市公司股东的净利润为28.13亿元。资本实力及盈利能力在国内证券行业持续领先，总市值居国内上市证券公司前列。2011、2012、2013年公司连续三年被评为A类AA级证券公司。

公司营业网点遍布全国主要经济区域，现有证券营业部238个，营业网点分布于中国大陆28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，形成了覆盖全国的经纪业务网络体系。

集团架构



截止至报告报出日，公司旗下拥有五家全资子公司，分别是广发期货、广发控股香港、广发信德、广发乾和和广发资管，并相对控股广发基金（持股比例为48.33%）、参股易方达基金（持股比例为25%）和广东股权中心（32.5%）。

责任源于使命

企业使命

服务客户
成就员工
回报股东
反哺社会
追求共享与共赢
实现共同成长



核心价值观

知识图强 求实奉献

核心价值观一方面体现了广发证券以人为本、以知识为动力的企业发展理念，另一方面显示了广发证券脚踏实地、埋头苦干、回馈社会、报效祖国的责任意识。

企业精神

团结、开拓、求实、高效

强化员工的整体协作能力与团队精神，是广发证券可持续发展的核心所在；不断开拓、提升员工自身的金融创新能力、并为客户提供高效、贴心的服务、是推动企业稳健前行的源源动力。

行为规范

合法经营、公平竞争、规范管理、客户至上、市场导向、追求卓越

遵守法律法规,坚持公平竞争,进行规范管理是广发证券可持续发展的基石。唯有深谙把握市场脉搏,以客户需求为先、追求卓越的企业,才能与客户共享一路成长的喜悦。

责任始于战略



社会责任理念

达则兼济天下，多年来，广发证券一贯秉持着“致富思源”的社会价值理念，不仅作为创造利润的集体存在，还兼顾着各种经济利益以外的社会责任：服务客户，关爱员工，回报股东，热心公益和慈善事业，通过扶贫济困、捐资助教、抗灾救灾等一系列行动，为构建和谐社会贡献力量。

社会责任战略

公司发展战略的指导思想就是要努力转变增长模式，不断优化业务结构，致力于成为“中国领先，亚太一流的证券金融集团”，旨在于在做大做强的过程中提升公司的当责能力，使公司有能力承担起更大的社会责任。

社会责任核心议题

公司的核心社会责任议题源自公司的社会责任战略。我们要合规经营，照章纳税，成就员工，回报股东，要为社会提供金融服务，让金融资源合理流动，能够得到科学的配制。同时作为负责任的金融企业，我们还要承担其它更重要的社会责任：第一要保护客户的资产安全；第二要维护经济健康运行；第三要为实体经济服务。

公司在制定五年发展战略的过程中，充分分析了行业面临的机遇与挑战，将发展战略的指导思想定为努力转变增长模式，不断优化业务结构，打造国内领先、亚太一流的证券金融集团，依托自身的专业知识、凭借着对市场的独到判断、对风险的有效控制，实现为客户创造价值，与客户共同成长，打造更强的金融集团，承担更广的社会责任。

责任成于机制

社会责任愿景

公司将社会责任的理念融入到公司的战略规划，致力于为国家经济转型升级服务，为广大投资者的财产安全和财富增值服务，努力发展成为证券行业的典范和标杆。

责任落实机制



利益相关方沟通与服务机构

与利益相关者沟通、企业社会责任的落实有关的公司部门和机构：

负责任地对待每一个利益相关方

政府——依法纳税并支持国家战略落实（各业务部门、财务部）

监管机构——依法运营与风险管理（财务部、风险管理部、合规与法律事务部）

客户——服务品质与产品质量（各业务部门）

员工——员工权益与职业发展（工会委员会、人力资源管理部、党群工作部）

股东——公平信息披露与投资回报（董事会办公室、监事会办公室）

社会——公益、环保与回馈社会（党群工作部、办公室、广发证券基金会）

合作伙伴——努力实现互利共赢（各业务部门）

社会责任管理制度

广东省广发证券社会公益基金会



理事长：林治海

理事：王志伟、赵桂萍、吴钊明、程怀远

监事：蒋灿明

秘书长：程怀远



广发证券股份有限公司总裁
广东省广发证券社会公益基金会 理事长
林治海 先生

广发证券基金会宗旨：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，到扶贫、赈灾、教育、环保等多个领域，作为企业公民，为更多的人送去温暖。

公司公益慈善、扶贫、捐赠等重要活动均依托广发证券基金会开展。没有制度，不成方圆。自 2011 年，广发证券基金会成立伊始，基金会办公室就着手起草了《基金会章程》、《基金管理办法》、《捐赠管理办法》、《财务管理制度》等基本管理制度，使项目管理、操作得到进一步的完善，形成项目筛选、运作的规范化流程，提高项目实施效率，体现了公司履行社会责任、回馈社会的企业精神。

政策支持篇—服务实体经济促转型



广发证券始终将自身的价值创造与国家经济社会发展紧密结合，密切关注国家经济政策，加快自身转型，服务于实体经济，努力实现公司与经济社会的协调可持续发展。

广发证券作为资本市场的重要参与方，充分利用自身的资源整合与专业服务优势，大力支持国家鼓励发展的重点行业、战略性新兴产业及中小微企业中的优秀企业，为其提供一揽子金融服务，促进其在资产重组和技术改造上偏向符合国家政策导向、低碳环保、高新科技类的业务，从而支持国家产业转型升级。

支持中小微企业发展

对中小微企业的长期跟踪研究、适时战略引导成为公司投资银行业务的经典特色。公司开展了一系列业务和服务支持中小微企业融资，主要包括新三板业务、股权融资业务、债权融资业务、并购业务项下的融资业务、资产证券化业务、股权质押融资业务、直接投资业务、区域股权交易中心等。

2013年，公司一共为符合条件的中小微企业主承销了9期私募债，私募债发行期数稳定在行业前十名，为破题中小微企业融资提供了良好的示范效应。

2013年，公司推荐了9家中小微企业在新三板市场挂牌，同时为已挂牌的4家中小微企业定向增资提供顾问服务，总计融资金额2124万元。在深入调查的基础上，与全国各地中小微企业签订财务顾问协议，为其股份改制等提供服务。

2013年，公司投资银行业务在信贷紧缩的背景下，践行与企业共同成长的服务理念，积极服务于中小微企业，全年公司累计完成中小板股权融资项目4个，协助中小板企业募集资金达19.51亿元；累计为中小板企业发行公司债5期，共募集资金25.40亿元。

支持地区经济发展

2013年，公司通过定向投资项目为西部地区路桥建设提供融资服务，融资金额约2.55亿元。公司基金会捐资60万元参与广东省“扶贫济困日”活动，通过广东省扶贫基金会、广州市慈善总会等社会慈善机构积极支援广东省贫困地区建设。

建设多层次资本市场

2013年是券商行业柜台交易业务元年，公司在OTC业务发展模式不明确和“资金多投资难、企业多融资难”的市场环境下，勇于探索与创新，开拓出一条“以客户多元化投资需求为核心、以创新为特色，做优质产品打造公

司 OTC 品牌”的经营思路。2013 年 5 月，公司开展 OTC 柜台交易业务，截至 2013 年年底累计新发行 OTC 产品 92 只，保有产品总市值超过 60 亿元，两项指标皆居行业首位，为公司满足客户多样化的财富管理需求、设计丰富的金融风险管理工具提供了便利开放的渠道，也为我国资本市场体系的完善做出了重要贡献。

2013 年 6 月，广东股权中心获得广东省政府批筹。10 月，广东股权中心首批企业挂牌暨区域股权交易市场建设发展交流会展开，标志着广东股权中心的正式开业，广发证券的集团化战略取得重要进展。2013 年，广东股权中心已有挂牌登记企业 237 家，其中，股份制或拟股份制改造企业 80 多家，有融资需求企业 150 多家，意向融资金额近 60 亿元。

2013 年，公司积极开展新三板业务，积极参与新三板市场业务规则制定，推动新三板市场建设发展。

大力开展创新业务

经纪业务创新

2013 年，公司推出全自主开发的“易淘金”一站式电商平台，打造基于网络平台的新型服务模式，为互联网金融再添热力；建成了新一代网上交易金融终端并已上线试运行，数万客户已体验，得到分支机构及客户普遍好评。丰富完善网上交易行情、资讯及交易功能，提升网上交易终端特色服务体验，打造个人网上交易金融门户，成为开展增值服务营销的平台；并率先在业内推出微信服务平台，建立微信服务营销的新模式。



资产管理业务创新

2013年，公司积极开展创新业务，发行了首个以沪深300指数挂钩标的新型结构化杠杆投资及风险管理工具型产品-多空杠杆、首个结构性分级产品-睿利债券分级1号、首个美元债券QDII产品-全球美元稳定收益债券、首个期限分层并滚动募集的短期理财产品-多添利；在资产证券化方面，采用双SPV结构发行了国内资本市场首单金融租赁资产证券化产品-恒进1号，该产品于2013年11月在深圳证券交易所挂牌，提高了私募产品流动性，成为首只登陆深圳证券交易所的金融租赁类创新集合产品，形成了广发证券特色的资产证券化业务。

投资银行业务创新

创新一直是公司投资银行业务发展的源动力，在二十多年的发展历程中，公司投资银行业务的创新一直走在全国同行的前列。



2013年公司创新性地为上市公司大股东设计了股票质押融资方案。

与创新业务匹配的合规、风险管理体系

2013年，公司通过合规论证、法律服务、制度流程建设等渠道，全力做好创新业务的合规审核和法律支持工作，创新业务的合规管理已经向事前延伸，并根据创新业务或项目的开展情况，适时拟定或参与拟定、审核相应的业务相关制度，为公司创新业务合规开展提供制度保障。

2013年，公司持续强化对各项创新业务的风控支持，结合创新业务开展重新定位公司风险偏好，构建差异化的风险策略，建设金融产品审核评估机制体系，构建具扩展性的风险管理框架，加强在合规、风险及内控管理工作中的相互配合与协同联动，推动公司创新环境下一体化风控体系的建设。

IT 业务创新

2013年，为配合公司创新业务，公司采用业界创新的部署架构，完成了新一代经纪业务运营平台的成功上线，获得了监管部门及同行的肯定。采用互联网公司技术架构，建立了证券公司互联网统一技术平台，获得行业科技优秀奖。

广发证券新一代经纪业务运营平台 UF2.0

UF2.0平台是服务我司350万经纪业务客户的、涵盖数千个功能点、覆盖行业全交易品种的集中交易系统。该平台基于恒生电子股份有限公司研发的2.0基础版本，基于SOA构架，根据我司客制化技术与业务需求，实现了账户中心、多交易中心（竞价交易中心、融资融券交易中心、OTC交易中心）、资金存管中心、清算中心等多中心的“松耦合”设计，实现7*24小时交易、统一清算等，整套技术体系架构灵活，具有良好的容灾和容错能力。

广发证券移动证券

2013年，公司对于移动证券应用加大投入力度。在不断优化和完善老版本手机证券应用的同时，重新设计和研发了手机证券5.0版。5.0版完全以客户体验为中心，是基于大量的客户行为数据分析后设计和开发的具有完全自主知识产权的产品，在证券行业属于一次大胆的尝试。



服务客户篇—专业专心专为您



客户至上是我们经营的根本理念。我们深知客户作为资本市场的参与者是市场的基石，客户和金融消费者对我们的信任是我们赖以生存和发展的基础。

以客户需求为导向，让客户满意是我们的服务之源。我们坚持“以客户为中心”，尊重和关爱客户，发现客户需求，提供个性化的产品和服务，为客户提供全方面优质服务。

零售金融服务

公司通过整合优质金融资源，提供一系列涵盖交易代理、财富管理、证券信用融资、资产管理等综合化和个性化的服务。我们秉持不断创新的理念，加大营业部网点服务渠道与通道交易系统硬件建设力度，努力打造专业的客户经理与投资顾问队伍，并推出金管家综合财富管理品牌及完整的零售业务服务体系，提供更多元的投资产品，不断提高专业服务水平，实现向财富综合管理服务转型。

零售经纪业务



广发证券遵循以客户利益为先的宗旨，发挥金融控股集团优势，为客户提供系列综合服务。服务内容包括交易代理、财富管理、投顾服务、资讯产品、融资融券、理财产品、资产配置、市值管理、现金管理、其它增值服务等。

客户服务体系

公司以创新差异化产品为立足点，通过全面、优质、高效的金融服务来深化客户服务和满足客户需求，积极探求经纪业务转型之路。公司精心打造“金管家”综合服务品牌，对客户实行分级管理，在充分了解客户的基本信息、财务状况、投资经验、投资目标、风险偏好及历史投资信息等情况的基础上，依据适当性管理要求，对客户进行分级服务的管理体系。

2013 年底托管市值与全年股基交易量

托管市值	7,193 亿元
全年股基交易量	3.85 万亿元

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，使总公司层面、总部各部门及各分公司（区域中心）层面、各营业部层面均有专人负责客户信访投诉工作，明确了各级部门的客户投诉处理职责。

同时，公司还建立了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。通过先后下发及细化《广发证券客户投诉处理办法》、《广发证券信访工作管理办法》、《广发证券经纪业务客户投诉处理规定》及《广发证券资产管理部客户沟通与投诉处理指引》等多项信访投诉规章制度，真正实现了监管要求的投诉处理落实到人、责任明确、流程可控、资料留痕等要求。

经纪业务客户投诉情况

年度	投诉笔数	回访满意度
2012	154 笔	90.62%
2013	18 笔	100%

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
2012	110,647 人	3.6%	96.6%
2013	151,420 人	4.1%	97.2%

2013 年，公司 95575 客服热线共服务客户 256,801 人次，其中接受客户投诉共 18 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 100%，较 2012 年提高 9.38 个百分点；其中参与满意度调查人数 151,420 人次，客户参与评价率达 58.96%，占我司经纪业务客户总数的 4.1%，客户对我司客服工作满意度达 97.20%，较 2012 年提高 0.6 个百分点。

投资者教育

公司积极承担企业社会责任，通过完善组织制度建设、发挥专业优势、开展专项活动，不断扩大投资者教育的覆盖面与影响力，推动理性投资理念的传播与宣扬，从根本上推动投资者权益的保护工作。

在投资者教育类制度建设方面，公司建立了较为完善的、有层次的投资者教育制度体系，制定下发了《广发证券投资者教育管理办法》、《广发证券经纪业务客户分类管理办法》、《广发证券经纪业务客户风险分类管理规定》等一系列与投资者保护相关的规章制度，明确了公司总部及分支机构在投资者教育与保护工作中的职责和内容。

在投资者教育类活动组织方面，2013年，公司组织的投资者教育专题培训次数多达670次，参与培训的人数高达8.9万余人。其中通过投资报告会、理财讲座、街头和社区宣传等形式，在广东辖区组织了多场“3.15 广发证券投资者权益保护活动”，活动期间分支机构开展了形式多样的各类活动近150余场，公司客户及社会大众近7万余人次参与活动，派发海报、折页、手册等宣传物料8万余份，发送短信15万余条，活动反响热烈。



在“整治非法证券宣传月”主题活动中，公司通过在官网首页、官方微博设置整非宣传专栏，共发布典型案例21篇、非法证券防范的动画片和视频资料11条；各分支机构共举办各类活动500余场，公司客户及社会大众近1.8万人次参与活动，累计发送整非宣传短信17万余条；同时通过公司交易系统、GFTV卫星广播系统（视频）、各地营业部营业场所电子显示屏、户外显示屏等，向客户反复提示或播放防范非法证券活动信息。

投资者适当性管理

公司投入专项资金并成立跨部门适当性管理工作小组，完善相匹配的系统管理流程，从了解客户、了解产品做起、落实全过程适当性销售的流程管理，以实现为投资者提供相适应的精细化服务与个性化产品，进一步推动了投资者适当性服务的应用与深化。

电子化支持

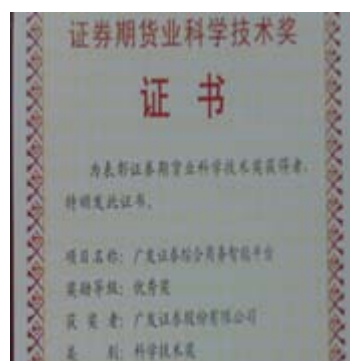
公司搭建了“广发网，金融终端、手机证券、呼叫中心”四位一体的电子商务体系：打造广发网作为电子商务门户；建设新一代网上金融终端，从行情、资讯、交易及服务等环节进行大幅优化提升；推进手机证券业务，满足客户不同需求；加快呼叫中心转型，实现业务的电话办理，降低客户办理业务的门槛和成本。

信息系统安全

公司坚持信息系统安全为第一位责任，在安全基础上努力创新，做到服务客户，努力为投资者提供通畅稳定安全的服务。公司引入 ITIL 国际运维 IT 服务管理标准的实践，强调运维管理能力的提升；建立 24 小时系统预警机制，时刻监控系统稳定状态。

为保证交易系统正常运作，公司建立了与生产系统 1:1 完全配比的同城备份系统，加上上海异地备份中心的建立，形成公司“两地三中心”架构。通过主机双机热备、本地温备、异地灾备实现交易系统的四级备份，建立了“两地三中心、交易系统四级备份”的运行保障技术体系，为客户提供了更为安全的运营平台。

公司还建立了完备的信息系统应急预案并定期演练，保持交易业务连续性。对于确实因信息系统故障导致交易中止，公司秉承“客户利益至上”的原则，一方面保护好故障现场客户交易记录，做好客户安抚与回访工作。另一方面对于客户的合理诉求，公司通过建立专门的风险准备金尽量满足客户索赔要求，保护客户权益。



证券金融业务



公司通过融资融券交易、约定购回式证券交易、股票质押式回购交易等方式为客户搭建高效安全的投、融资平台，提供全方位、一站式的证券信用融资解决方案。

专业化的团队

理论基础扎实、专业视野广阔、业务经验丰富、创新意识强、协同效率高的精英团队，在系统运维、投资咨询、策略交易、量化投资、产品设计、业务创新等诸多领域，凭借良好专业素养、优秀管理水平、高超风控能力为客户提供全方位高效的服务。

满足客户多样化融资需求

公司各类证券信用融资业务资格齐全，首批获得融资融券，转融通资格，具备约定购回式证券交易资格、债券回购业务资格。公司强大的资本实力，遍布全国的 200 多家分支机构，可为不同区域不同客户提供个性化全方位证券金融服务。公司的产品和业务具备多样化的融资方式，期限和资金运用灵活，券源品种数量丰富。此外，公司还提供专业的资讯服务，包括融资融券每日资讯、融资融券标的证券分析、融资融券示范组合、融资融券交易策略等等，满足客户不断增长的多样化的需求。

资产管理业务



资产管理业务是公司为客户提供财富管理的高端业务。公司一直以来坚持合规创新，长期保持了经营管理规范、投资业绩优秀、创新能力强和风险控制严格的竞争优势，形成“金管家理财”资产管理业务品牌，专注为高净值的客户提供专业的投资理财服务。

- ◇ 国内首批获得资产管理业务资格的证券公司
- ◇ 国内首个成立的集合资产管理计划“广发集合资产管理计划（2号）”的管理人
- ◇ 国内首个专门投资于股权分置改革上市公司的集合资产管理计划“广发集合资产管理计划（3号）”的管理人
- ◇ 国内首个在深圳证券交易所可转让的专项资产管理计划“莞深高速公路收费收益权专项资产管理计划”的管理人
- ◇ 专注于为高端个人客户提供一对一投资理财服务
- ◇ 业务运作规范始终把客户利益放在首位
- ◇ 国内第一个多空杠杆产品、首创双SPV产品

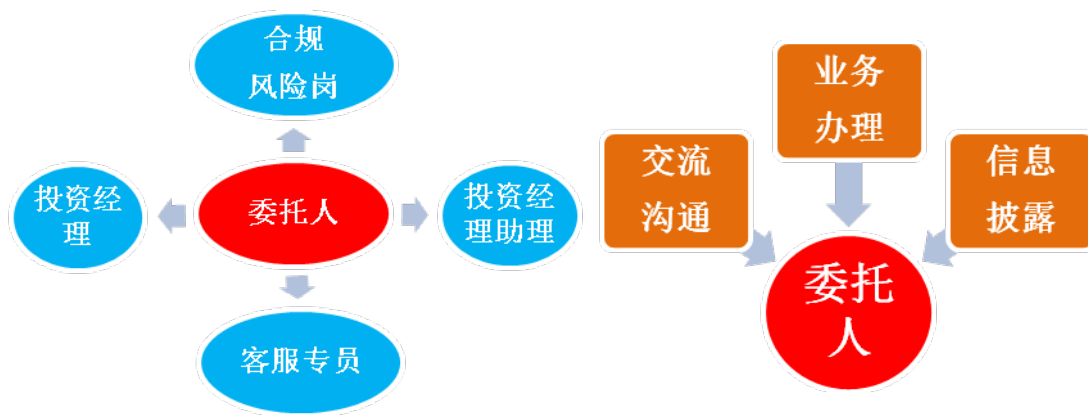
母公司资产管理业务

报告期末，公司资产管理合规受托资金规模达 1,355.47 亿元（其中集合资产管理合规受托资金规模为 158.39 亿元），行业排名第 10，提升 14 位；报告期，实现受托管理收入 2.06 亿元，同比增长 83.93%，行业排名第 9 位（公司统计，WIND，2014）。

产品类别	母公司资产管理规模（亿元）	
	2013年12月31日	2012年12月31日
集合业务	155.60	95.08
定向业务	1,202.24	121.71
合计	1,357.84	216.78

服务特点与手段

公司始终坚持“客户至上、专业服务”的经营理念，在合法合规的前提下进行业务开拓与创新，把客户利益放在首位，以规范的经营管理、优秀的投资能力和严格风险控制，在业内享有良好的口碑。公司倡导研究为主导的投资文化，建立了“以公司研究为依托、外部研究为补充、自主应用研究为核心”的研究模式。



客户服务体系图示客户服务内容图示

丰富的产品线

为了切实履行相关的社会责任，公司资产管理业务充分落实丰富产品线的战略，成功发行 20 多只集合计划，形成了覆盖权益类、固定收益类、量化类、QDII 类较为完整的产品线。

<p>大集合产品</p>	
<p>小集合产品</p>	

截至 2013 年底，公司共有 33 只集合产品。产品线整体布局得当，在发行传统的权益类和固定收益类产品的同时，首次发行了固定收益短期理财型产品、债券分级产品、定期开放式债券集合、量化工具型产品、资产证券化产品、QDII 产品等，并与公司内外机构合作发行 MOM 产品，已经形成较为完整的产品线。

子公司资产管理业务

广发期货：广发期货于 2012 年 11 月首批获得资产管理业务资格，并积极开展期货资产管理业务，截至 2013 年 12 月 31 日，资产管理规模为 0.94 亿元。

广发控股香港：截至 2013 年 12 月 31 日，广发控股香港资产管理业务共设立四只基金，分别为广发中国人民币固定收益基金，广发中国成长基金以及另外两只私募基金，管理规模达 11.06 亿港元。

广发基金：在广发基金对应权益归属领域，截至 2013 年 12 月 31 日，广发基金管理的资产规模合计 1455 亿元，比 2012 年末上升 13.80%；本公司持有广发基金 48.33% 的股权，简单以对应广发基金权益计算的资产管理规模为 703.20 亿元。

易方达基金：在易方达基金对应权益归属领域，截至 2013 年 12 月 31 日，易方达基金管理的资产规模合计 2458 亿元，比 2012 年末上升 0.37%；本公司持有易方达基金 25% 的股权，简单以对应易方达基金权益计算的资产管理规模为 614.50 亿元。

客户权益保障

为有效保障客户利益，资产管理部在制作产品法律文件时，对产品存在的特定风险会在产品的合同、说明书以及风险揭示书中做特别的说明，以便让客户得到充分的知情权。同时在产品销售过程中，我们会对每个产品录制合同重点条款讲解视频并在广发网进行披露，确保每个客户在认购产品前都能认真详细的了解产品条款。

企业金融服务

公司为客户提供融资、并购及财务顾问服务，每个客户配备客户经理及客户专员，充分整合广发证券的优势资源，形成集合各业务条线骨干力量的服务团队，提供“一站式”金融综合服务。客户经理及客户专员作为联系客户和广发证券的桥梁，通过及时、准确地把握客户需求并制定个性化解决方案，帮助上市公司及其股东和高管人员实现价值最大化，建立广发证券和企业客户长期的战略合作关系。

投资银行业务



——智慧为源
我们认为，“智慧”是知识的精华，
是投资银行业务发展的源泉与动力

公司自 1992 年涉足投资银行业务至今，已经通过股权、债权、兼并收购等方式，为众多企业提供融资方案、战略设计等全方位投资银行服务。

多年来，公司依托自身的专业知识、凭借着对市场的独到判断、对风险的有效控制及对客户所在行业发展趋势的深刻洞察，为企业发展提供了强大资金实力，协助企业实现其战略目标，身体力行了投资银行“发现价值、创造价值”的功能。在获得众多企业高度认同的同时，也为实体经济发展，加快国民经济结构调整、促进产业升级作出了贡献。

- ◇ 积极创新推进私募债业务，助力中小微企业融资
- ◇ 拓宽中小企业融资渠道，大力支持战略新兴产业企业改制上市
- ◇ 与国内各地政府联动，积极培育上市资源
- ◇ 大力发展兼并收购业务，推动企业做大做强

股权融资业务

公司投行团队总人数超过 400 人，其中保荐代表超过 100 人。2013 年，在 IPO 业务暂停的背景下，公司积极配合监管部门开展 IPO 项目的财务专项核查工作，由于公司在审企业数量在行业位居前列，因此核查的投入资源较多，在一定程度上影响了再融资业务的开展，报告期内，公司完成股权融资项目 6 个，主承销金额为 31.68 亿元（含并购配套融资项目），全年实现股票承销及保荐收入 0.92 亿元。

债券融资业务

2013 年，全国债券市场总体上保持良好发展趋势，并呈结构性变化。此背景下，公司加大了债券业务的资源投入，债券业务厚积薄发，市场地位显著回升。全年公司完成发行债券共计 29 只、承销总额 309.69 亿元，企业债和公司债合并发行期数和发行总额排名分别居行业第 8 位、第 6 位，其中公司债券发行期数和总额分别居行业第 2 位、第 3 位（数据来源：公司统计）。

财务顾问业务

公司全年共完成财务顾问项目 28 个，实现收入 0.54 亿元，其中，兼并收购业务实现财务顾问收入为 0.32 亿元，并在 2013 年 9 月份中国证券业协会的并购重组财务顾问执业能力专业评价中获得了最高的 A 类评级。

投资类业务



公司的企业服务类投资业务主要包括直接投资、另类投资等。公司通过一系列的投资活动，将资金流入资金需求方，并通过此种方式支持企业客户的发展壮大。

直接投资

诚信致远、厚德载物，广发信德一直致力于运用自身的专业与经验，协助被投资企业策划长远发展战略、提升经营管理水平、实现最佳资本结构，积极协助被投资企业进行各项上市准备，并通过为被投资企业提供各种可能的投资与并购、业务与技术合作机会，以及加强公司与被投资企业之间的资源整合，提升被投资企业的投资价值，实现公司与被投资企业的双赢。截至 2013 年 12 月 31 日，广发信德累计共投资了 47 个项目，累计股权投资规模 16.15 亿元，累计共有 14 个已上市，其所持有的上市公司已解除限售的股份已有部分售出。在知名 VC 研究机构清科集团评选出的“2013 年中国券商直投公司 5 强”中名列第三；在“2013 年中国私募股权投资机构 50 强（本土）”中名列第十。

另类投资

在另类投资业务领域，公司通过全资子公司广发乾和积极开展业务。2013 年，广发乾和合计共投资 18 个项目，投资金额 8.41 亿元；截至 2013 年 12 月 31 日，广发乾和累计投资项目数量 20 个，累计投资规模 12.01 亿元，涉足的投资品种涵盖定向增发、一级市场股权投资、金融产品等多个领域。

研究及销售交易业务



公司凭借金融控股集团的实力优势与对中国资本市场的深入理解，为机构投资者提供股票销售交易、债券销售交易及研究咨询等服务，力求为机构客户提供全方位的资本市场解决方案。

股票销售交易

股票销售交易业务是面向机构客户提供的综合性金融服务，具体包括股票销售业务、研究咨询、权益类资本中介业务、市值管理业务等。

债券销售交易

公司是国家开发银行金融债承销团 A 类成员，拥有非金融企业债务融资工具、企业债券、公司债券、中小企业私募债券的主承销资格，为客户提供银行间债券市场和交易所债券市场全面的固定收益产品销售交易服务。

研究咨询业务

公司提供包括宏观经济、投资策略、金融工程、固定收益、行业与上市公司、其它专题等领域的研究报告，接受相关的委托需求。2013 年，公司研究实力进一步巩固，研究能力获得市场认可，在 2013 年度新财富最佳分析师评选中，公司共获得 2 个行业第一名、3 个行业第二名、4 个行业第三名，并获得“本土最佳研究团队”第四名、“最具影响力研究机构”第六名。

服务于海外市场客户

公司为客户提供可以延伸境外的资本市场服务，通过在香港设立业务平台，联接境内外业务资源，服务于境内外客户。我们的海外服务包括证券经纪服务、投资银行服务、资产管理服务和研究咨询服务。公司构建了跨市场的交易服务平台，除香港本地市场以外，还拥有美国市场、东南亚市场以及其它的海外市场服务，以国际化的眼光为客户提供全面周到、符合客户需求的专业创新服务与建议。

国际化金融服务

2013 年，广发香港国际化业务稳步开展，努力提升对高端客户的服务能力，提高服务质量，进一步做实以服务客户为中心的财富管理部，业务规模继续提高，整体业绩提升明显。

2013 年，广发香港还引入机构销售团队，建立了机构销售网络；组建了 DCM 业务团队，成功完成了 1 单人民币债券发行，并正在进一步搭建债券发行和做市业务平台；引入了研究负责人，积极筹建深港两地研究团队，力争尽快完成海外研究业务平台的搭建。

广发服务之星



为表彰先进，树立典型，激励员工以“客户为本”，不断提升服务水平，自2003年始，在广东省总工会和公司党委的领导下，公司系统工会于每年底积极开展以争当“广发服务之星”为主题内容的劳动竞赛和评选活动，旨在激励职工在平凡的岗位上做出不平凡的成绩，为共同推进公司的持续发展而贡献力量。该活动是公司最具影响力的评优项目之一，是全体员工的追求和向往，传递着胸怀大局、不懈进取、务实敬业的正能量。

2013年评选情况：2013年12月初开始，经过分工会、工会小组民主推选、辖区内公示、系统工会委员会评审，85名优秀员工从近八千名工会会员中脱颖而出，光荣地当选2013年度“广发服务之星”。

系统工会组织开展劳动竞赛活动，通过评选“广发服务之星”等活动，增强“中后台服务前台，前台服务客户”的工作自觉，推进公司企业文化建设，推动公司各项业务发展。

成就员工篇—以人为本谋发展



我们认为人才是最有价值的财富,我们希望员工既做理论的探索者,又做资本市场的实践者;既在制度保护下成为物质财富的拥有者,更要成为高尚品德的秉承者。

优异的人才实现机制,是员工及企业同步成长的重要保证。通过敏锐的人才发现,以及广发证券卓越的人才培育过程,配合明晰的人才激励及约束机制,方能最大化发挥人才优势,助力客户实现财富成长的宏愿。

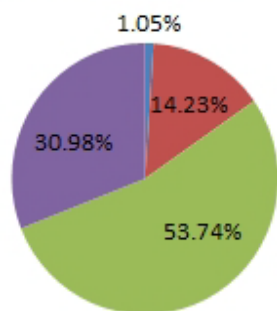
公司强调人的全面发展及可持续成长,坚持“以人为本”的管理思想,通过建立有效的人才发现、人才培育、人才激励和人才约束机制,“广发人”在不断完善自身的同时,更为社会发展做出应有的贡献。

高素质的员工队伍

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。

截至 2013 年 12 月 31 日，员工总数为 9235 人，平均年龄为 32 岁，本科学历以上占比高达 69.02%。

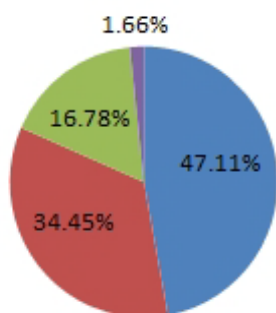
员工受教育程度分布



- 博士研究生
- 硕士研究生
- 本科
- 大专及大专以下

截至 2013 年底，公司博士学历员工占比 1.05%，硕士学历员工占比 14.23%，本科学历员工占 53.74%，本科以上学历员工占比高达 69.02%。

员工年龄层次分布



- 30岁及以下
- 31岁至40岁
- 41岁至50岁
- 51岁及以上

截至 2013 年底，公司 40 岁以下员工占比高达 81.56%，员工队伍充满活力，更适应行业所面临的创新环境。

公司充分尊重、关心女员工，依法保障女员工的各项权益，在人员聘用、薪酬待遇、职级职位晋升等方面，均给予女员工同等的待遇和发展机会，并结合女性的特殊身体情况依法给予女员工额外的福利。

健全的职工权益保障

和谐的劳动关系

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，规范用工，切实保护职工的权益。

公司建立了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》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、女职工权益等方面的切身利益。

公司严格遵守《劳动合同法》，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基本达 100%。

公司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。实行标准工时制，鼓励员工休假。

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%。

健全的薪酬福利体系

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、补充医疗保障、福利假、女员工福利等，并先后制定《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，建立全面福利保障体系。

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、剩余保险和住房公积金；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；每年组织员工参加体检。此外，公司目前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，给予患病或非因公负伤员工医疗期和医疗待遇；依法给予员工年休假、探亲假、疗养假、婚假、产假（男性看护假）、计划生育假和丧假等带薪假期等。如因工作需要未能安排员工休息休假的，依法支付未休假津贴。

公司根据市场化原则，建立具备市场竞争力的薪酬机制，吸引和保有优秀人才。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，享受内退工资福利待遇。

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。

良好的职业发展平台

市场化的选聘机制

公司拥有市场化的内外人才选聘机制，良好的员工发展空间，具竞争性的薪酬机制，多层次、全方面的内外职业培训，合理开展人才结构优化。

公司建立了市场化的内外人才选聘机制，始终坚持以人为本，做到人尽其才、人尽其用，并相信人才是公司最重要、最宝贵的战略资源，只有依靠一流的人才，才能创造一流的证券公司。公司招聘和评价人才时一看品质和个性，二看专业和才能，最终看结果。近年来，公司通过内部招聘和外部招聘等方式，引进了大批适应公司发展的优秀人才，这些人才已成为公司各领域的骨干。

量才适用

- 我们积极做到人岗匹配、人责匹配，人尽其才。我们不断完善以胜任能力为主要内容的科学考核评价体系，客观公正评价人才，科学合理的配置人才，发挥员工的自我创造能力和自我驱动能力。

以德为先

- 我们更看重员工的品德和修养。我们希望员工既做理论的探索者，又做资本市场的实践者；既在制度保护下成为物质财富的拥有者，更要成为高尚品德的秉承者。

公平竞争

- 我们不断完善内部岗位竞聘、外部人才引进、后备人才培养、人员主动配置等机制，不断优化员工工作环境（包括硬环境和软环境）、成长平台、上下级关系、开放性的沟通和表达渠道，不断完善人才竞争机制，促使优秀人才脱颖而出。

长效机制

- 我们吸引并留住人才的主要方法是事业留人、待遇留人和感情留人。我们努力建立多元化的激励机制，营造以人为本的工作氛围，加强对员工的自我培育，帮助员工队伍实现职业理想和人生幸福。

宽松祥和的工作环境

公司制定了有效的职业发展政策，采用内部培养、竞争选拔和自我申告等职业发展政策，形成了良好的人才成长环境和有效的人才培养机制。这些职业发展政策保持了公司人才的健康成长，也促进了公司事业的稳健发展。

公司为员工创造充分展示专业才能的事业平台和宽松祥和的工作环境，并为员工提供有挑战性的工作机会，努力让公司成为员工了解社会、体验成长、体验精彩人生的大舞台。

公司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。工作场所配有室内绿化，设置了茶水间和更衣室。公司总部设有医务室，为员工提供医疗、保健服务。

多层次的培训体系

公司致力于加强人才队伍建设，加大培训投入，提高员工素质。公司通过建立培训管理制度，建设多种培训渠道，完善培训组织管理以及培养内部培训师队伍等建立健全培训管理体系。公司高度重视和鼓励员工培训，在费用上给予充分的保障。每年年初即对全公司培训费用进行全面预算，确保费用投入科学、合理，有效支持公司发展和员工发展的需要。

LMS 在线学习：公司于 2008 年开始建设并逐步推广运用学习管理系统（LMS），为员工提供了一个有效的辅助学习管理平台。2013 年 LMS 新增课程 110 门，共有 5,012 人登录 LMS 系统 340,648 次，其中 4,568 人参加在线学习共计 190,904 小时。随着课程的不断丰富，该系统已成为员工培训的重要途径，受到广大员工的欢迎。

组织专题培训：为推进协同发展战略，组织“跨部门沟通与协作”专题培训；根据公司创新发展战略、围绕行业创新发展主题，通过组织现场、在线、境外培训等多种方式，开展创新专题系列培训。



2013 年度金融创新高级培训班、赴美境外创新业务培训班成功举办

独具魅力的企业文化

广发证券在二十多年的发展中，建立了自己的独特企业文化。秉持“知识图强、求实奉献”的核心价值观，继承“团结、开拓、求实、高效”的企业精神，坚持“稳健经营、规范管理”的经营原则，依托“专心、专业、专为您”的服务理念，公司不断提高服务专业化水平，树立起了良好的“企业公民”形象。

为更好地传承与发展公司优秀的企业文化，公司在 2013 年启动了企业文化传播与发展项目，成立了专门的领导小组和工作小组，召开了企业文化建设动员大会，通过邀请招标的方式聘请外部企业文化咨询机构，参与公司企业文化传播与发展项目。



2013 年，公司主要领导亲自带队，在总部、西南、北京、广州、大连等地区开展调研工作，通过问卷调查方式从“员工思想状况”、“公司现有的文化状况”、“员工对企业文化的认知”、“员工对企业文化建设的看法”几个方面收集了员工对企业文化建设的意见。

2013 年，围绕“汇聚平凡的小故事、识别积极的微元素、激发团队的正能量”的主题，公司企业文化故事汇栏目不断提炼、传递、沉淀公司的企业文化，发布 11 期节目，截至 2013 年底，11 期节目累计浏览量达 3.5 万人次，评论与反馈达 750 人次，节目平均得分 4.7 分（满分为 5 分），在员工中得到了普遍的好评。

丰富多彩的工会活动

公司工会组织成立于 1994 年 8 月，下辖 27 个分工会（广东省内 13 个分工会）、258 个工会小组。截至 2013 年 12 月 31 日，公司全系统工会基层建会率、入会率均达 100%。公司及时计提划付工会经费，保障工会活动开展。

加强人文关怀，构建职工之家

各级工会组织在元旦、春节、“三八”、“七一”、“八一”等节日期间，通过各种不同形式，组织节日纪念活动，或配合党团组织开展纪念活动，增强公司凝聚力。



河北分工会三八主题活动



2013年公司总部迎春团拜会

为解决青年员工交友难、婚恋难的问题，工会联合公司团委组织开展“光棍节校园趴”、“相约冬季·情暖圣诞”等多次青年联谊活动，关心青年员工，主动为青年员工搭建婚恋交友平台，深受青年员工欢迎。



青年员工联谊活动

开展员工关怀和慰问活动

公司系统工会热心为员工服务，关心员工和家属。春节期间，上门慰问外派干部家属近百人次，带去公司对外派干部家属的关心和问候。为全系统员工发放新春节日品，让全体员工开心过年。

对重病的员工或家属，工会在了解情况后，组织工会干部上门看望，送去鼓励和祝愿。对困难员工，工会雪中送炭，为其办理困难补助，帮助员工度过难关。



通过 IPTV 举办健康讲座，提供健康测试，引导员工调整心态，树立健康生活观。开展员工生日、生育、新婚慰问，组织周末度假和文体活动等，提高员工组织归属感和自豪感。完善计划生育服务流程和信息管理，细心为员工办理各项计生服

务，耐心解答员工疑问，协助员工解决计生相关问题，做好计生服务工作。

开展多彩文体活动，丰富员工文化生活

系统工会组织开展了“发扬团结协作精神，共建高效幸福广发”为主题的广佛地区员工足球赛，举办了“团结协作·‘羽’你共进”2013年全系统羽毛球团体赛等；广州分工会组织开展了篮球赛暨拔河比赛、五人足球赛暨足球嘉年华活动，组织方阵参加广州马拉松大赛；深圳分工会精心策划组织了“激情、拼搏、飞跃”春节晚会活动、组织开展了“运动，让生活更精彩”羽毛球联赛等。



广佛地区员工足球赛



羽你共进羽毛球团体赛

员工业余爱好俱乐部

自 2007 年，公司总部成立了员工业余爱好俱乐部，通过俱乐部的平台促进员工交流，增进队伍的凝聚力。截至 2013 年，公司总部共有游泳、瑜伽、亲子、登山、摄影、网球、乒乓球、羽毛球、足球等 24 个俱乐部，会员超过

千人，活动开展丰富多彩。公司工会以俱乐部为依托，积极参加对外交流，展示广发员工风采，为公司赢得荣誉。



总部亲子俱乐部开展“小小的陶泥，大大的梦想”亲子陶艺活动
网球俱乐部组队参加了深圳证券交易所主办第一届“证联杯”网球邀请赛

2013年5月，羽毛球俱乐部组队参加广东证券期货业协会羽毛球比赛，获得混合双打季军和女子单打第四名。



2013年6月，乒乓球俱乐部组队参加广州市第五届“市长杯”乒乓球系列和谐赛，夺得天河区成年组冠军。

广发证券员工网



办网宗旨：促进内部交流，推动公司幸福企业的文化建设。

建设目标：以员工网为媒介，将其打造成为连接上下级、同级之间一座重要的信息桥梁，实现自由交流、平等沟通。



回报股东篇—关注价值成长 倡导理性投资



对股东负责

股东投资入股，是对公司管理者及员工的支持与信任。我们珍惜善用每一份资本，平等对待每一位股东，建立以股东财富最大化和企业市值管理为导向的经营文化，并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，最终赢得股东和投资者的长期信赖和支持。

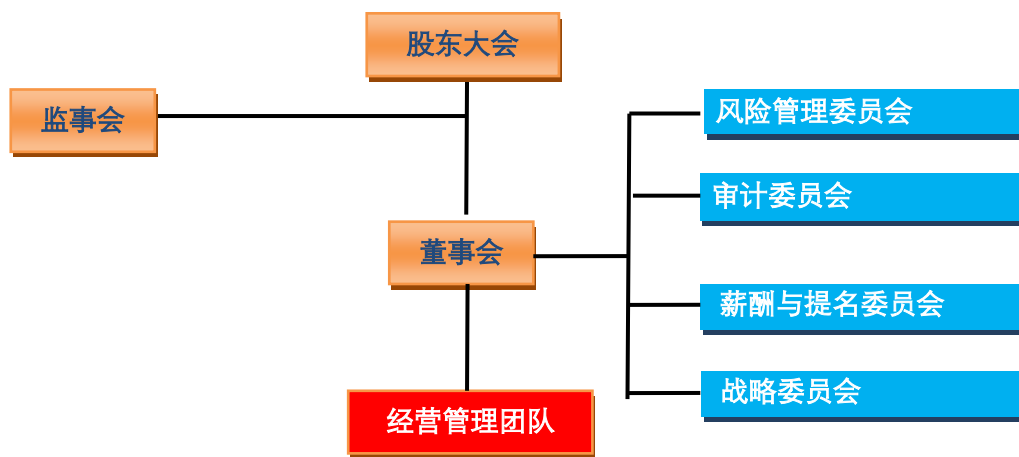
对股东回报

公司制定了一系列投资者回报管理制度，并严格按照规章制度办事，投资者关系维护健康、平稳，信息披露及时、公平，现金分红持续、稳定，以切实履行对股东、投资者的回报。

公司治理

完善的法人治理

公司建立了完善的法人治理结构，设有股东大会、董事会、监事会及董事会下设的审计委员会、风险管理委员会、薪酬与提名委员会及战略委员会、公司经营管理层及相关经营管理部门（下称“三会一层及四个专业委员会”）。“三会一层及四个专业委员会”运作良好，依法在各自职权范围内行使职权。



规范的议事规程

公司严格按照上市公司的规范运作，不断提高公司治理的有效性。2013年，公司依据最新施行的《证券公司治理准则》及广东证监局关于印发《关于进一步提高辖区上市公司治理水平的指导意见》（广东证监[2012]206号）的要求，结合最新的相关法律法规、部门规章及规范性文件，及时修订了公司《章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》等相关公司制度。

现行公司《章程》和《股东大会议事规则》对股东的权利和义务、股东大会的职权、股东大会的议题来源、召开、现场组织、表决、决议等事项进行了明确规定。如临时股东大会须提前15天发出会议通知，年度股东大会提前20天发出会议通知，股东大会会议议案均事先经公司董事会或监事会审议通过，会议结束后及时披露股东大会决议公告等。公司股东大会的操作规范、运作有效，维护了投资者和公司利益。

网络投票平台

股东大会中需要网络投票的议案，公司均按要求提供网络投票平台，为股东参加股东大会提供便利。

2013年，公司共召开4次股东大会，其中2013年第一次临时股东大会审议《关于公开发行公司债券的偿债保障措施的议案》，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形式的投票平台，切实保障中小股东的表决权。



切实维护投资者利益

信息披露情况

公司自2010年成功上市以来，在信息披露工作方面，始终坚持“高标准、严要求”，持续有效地提高公司信息披露质量，完善公司治理结构，致力于推动证券市场的运作效率，保护投资者利益。在深市主板公司信息披露考核结果的通报中，公司连续两年在深圳证券交易所信息披露考核中评级为A类（仅占参加考核上市公司总数的11%）。

信息披露制度保障

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，设立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处理，建立年报信息披露重大差错的责任追究机制。

信息披露渠道

公司信息披露采取指定报刊和指定网站的方式，在《中国证券报》、《证券时报》、《上海证券报》和《证券日报》上进行信息披露。公司定期报告刊登网址：<http://www.cninfo.com.cn>，以及公司国际互联网网址：<http://www.gf.com.cn>。

投资者关系管理

作为上市公司，为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，公司以一系列实际行动进一步提升了与投资者沟通质量和沟通强度。2013年，公司积极接待机构投资者调研，认真接听投资者热线并对投资者关心的问题给予详细解答。2013年5月，公司积极参与了广东上市公司协会组织的“投资者集体接待日”活动，公司高度重视，公司董事会秘书、证券事务代表及董事会办公室工作人员均参与。通过“广东上市公司协会投资者关系互动平台专网”和“投资者关系互动平台”，与广发投资者进行集中在线交流、业绩说明等。

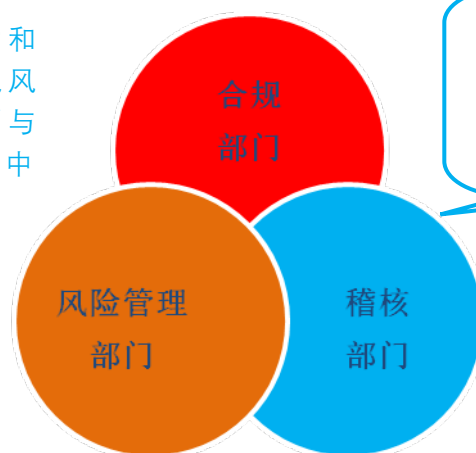
内部控制

风险管理体系

2013年是证券公司创新转型年，公司进一步建立、健全由合规与法律事务部门、风险管理部门、稽核部门共同组成的全面风险管理一体化平台，持续提升公司整体风险防控能力，确保公司继续保持AA级分类评价结果。

负责公司经营管理活动和员工执业行为所涉合规风险的识别、防范、控制与纠正，侧重于事前与事中

负责以定量分析的方式对业务活动的市场风险与信用风险进行控制，侧重事前与事中



三个部门分工协作、各有侧重，与业务前端风控共同组成完备的公司风险防控体系。

负责对公司内部控制、风险管理及经营管理绩效进行定期检查、监督和评价，侧重事后

反洗钱活动开展

2013年，公司进一步完善及细化反洗钱内控制度，持续开展反洗钱宣传和培训活动，持续履行客户身份识别、可疑交易报告等反洗钱义务，通过审计检查提高反洗钱工作的效率。2013年未发现洗钱案件发生。

通过反洗钱宣传活动，进一步增强了社会各界反洗钱意识，使广大客户对反洗钱的认知度明显增强，不仅提高了社会公众对洗钱危害性的认识，同时也大大的提升了公司的社会形象。通过反洗钱培训，提高了公司员工对反洗钱的认知水平，普及了反洗钱专业知识，进一步提高了反洗钱工作人员对反洗钱工作重要性的认识。

从业人员行为规范

制度建设方面，公司建立了《员工证券投资行为管理规定》、《员工行为准则》等制度，对员工执业行为进行制度规范。培训方面，2013年公司各类培训，重点对员工进行执业行为教育，提升员工诚信执业意识。检查方面，公司通过系统监控、现场检查、交叉检查等多种方式，对业务开展、员工执业行为的合规性进行监督检查。问责方面，2013年公司对合规管理不规范的单位和个人进行提示整改，及时对违反制度规范的行为进行问责、处罚。考核方面：公司通过考核评价反映员工日常执业中诚信、合规落实情况，能够有效提高员工诚信意识。

为保证创新业务开展过程中各部门的协同配合在合规的前提下进行，将传统的静态隔离墙管理变为动态隔离墙管理，公司加大对员工执业行为的监控力度，并通过修订后的《合规问责办法》与《合规考核办法》进行正向引导，在日趋严格的监管政策变化环境下，未曾发生员工执业行为引发重大监管风险的事件。

企业内控规范

2013年公司共更新内部规章制度177项，其中新制定83项、修订94项，全面覆盖了经纪、投行、资产管理、固定收益、自营等业务条线以及结算存管、合规风控、人力资源、信息技术、财务、办公室等中后台管理部门。其中，针

对各项创新业务完善了关于业务开展、隔离墙管理、投资者适当性管理等规定，也对反洗钱、整治非法证券活动等工作更新并细化了相关流程指引。

2013年，公司结合内外部环境变化，积极推进内部审计工作，组织实施《企业内部控制规范》及配套指引，开展内控自评，推动公司内控水平上台阶；结合公司创新环境，识别新的业务风险和控制漏洞，开展稽核检查，进一步夯实业务内控基础；加强对中后台部门的稽核覆盖，提高管理效率；加大稽核整改跟踪力度，推动稽核发现问题的整改落实。

反商业贿赂

公司从制度体系、组织架构和评价体系等方面建立了反商业贿赂、维护正常金融秩序的机制。其中，制度体系方面，公司建立了完整全面的财务管理制度，各业务均建立了较为完备的管理制度与操作流程，能够有效防范商业贿赂的发生；在组织方面，公司合规管理部门与审计部门，对公司商业运作情况及员工行为进行监督与审核；公司设立专门部门接受投诉与举报；在评价体系方面，公司建立考核与问责机制，对部门、员工在工作开展的合规性进行考核，并对包括商业贿赂在内的违反内外部规定的行为进行问责。2013年，公司未发现商业贿赂事件。

持续回报

经营业绩贡献

2013年股票指数分化发展，全年上证综指下跌6.75%，深证成指下跌10.91%，而中小板指数和创业板指数分别上涨17.54%和82.73%。全年A股成交额463,529亿元，较2012年同比上升48.39%。社会融资规模为17.3万亿元，同比增加9.5%。2013年A股IPO停发，上市公司通过境内市场累计再筹资6,885亿元，同比增加17.87%。2013年券商发行集合理财产品合计1,977只，同比增加737.71%，合计发行份额2,041.02亿份，同比增加107.40%。2013年融资融券业务呈现爆发式增长，年底融资融券余额合计3,465.27亿元，同比大幅增加287.11%（数据来源：国家统计局、WIND资讯，2014）。

总体上，在 2013 年券商外部经营环境喜忧参半的情况下，公司实现了良好的经营业绩。截至 2013 年 12 月 31 日，公司总资产 1173.49 亿元，同比增长 30.42%；归属于上市公司股东的所有者权益为 346.50 亿元，同比增长 4.85%；2013 年公司营业收入为 82.08 亿元，同比增长 17.73%；营业支出 47.45 亿元，同比上升 11.16%；公司业务及管理费支出为 42.37 亿元，同比上升 15.28%；营业利润为 34.63 亿元，同比增长 28.10%；归属于上市公司股东的净利润为 28.13 亿元，同比上升 28.34%。

近三年经营业绩变化

经营业绩 (万元)	2013 年度	2012 年度	2011 年度
营业收入	820,754.07	697,138.03	594,567.06
营业利润	346,268.65	270,303.91	250,409.15
利润总额	347,731.33	268,521.94	255,454.55
归属于上市公司 股东的净利润	281,250.10	219,145.71	206,367.85
加权平均净资产收益率	8.33%	6.80%	8.85%

注：表中数据为合并报表数据。

持续分红

公司坚持回报股东理念，近五年来持续分红，其中 2011、2012、2013 年的现金分红占合并报表中归属于上市公司股东的净利润的比率高达 71.71%、40.52%、42.09%，充分体现了公司对股东的高度责任感。

近三年分红情况变化

分红年度	每股派息 (税 前) (元/股)	实际分配现金红 利 (亿元)	占合并报表中归属于上市公司 股东的净利润的比率
2011	0.50	14.80	71.71%
2012	0.15	8.88	40.52%
2013	0.20	11.84	42.09%

2013 年度分红预案已经公司第七届董事会第四十七次会议审议通过，还有待 2013 年度股东大会审议。

反哺社会篇—广聚爱发于心



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和义务，在谋求经济利益、令股东满意的基础上，积极回报社会与公众，践行企业公民应有的社会责任。

自成立以来，公司先后在全国 12 个省、20 个贫困地区捐建“广发希望小学”20 所；先后 5 年捐赠“南粤山区优秀教师奖励基金”；在历次抗灾救灾活动当中，广发人都慷慨解囊，以集体或个人的名义伸出援助之手……据不完全统计，自 1998 年以来，公司社会公益事业捐款已超过 4,000 万元。

社会经济贡献显著

公司 2011 年至 2013 年贡献的包括企业所得税和营业税及附加在内的税收总额分别为 7.80 亿元、7.97 亿元和 10.53 亿元。2013 年公司及控股子公司合计应缴纳证券投资者保护基金 0.48 亿元。公司实现每股社会贡献值为 1.40 元。

公司近三年社会经济贡献情况

社会经济发展贡献 (万元)	2013 年度	2012 年度	2011 年度
企业所得税	66,474.71	49,488.02	49,605.84
营业税金及附加	38,783.12	30,176.09	28,364.95
已/拟派发现金分红	118,385.83	88,789.37	147,982.29
利息支出	137,856.68	50,038.33	41,199.29
证券投资者保护基金及期货			
投资者保障基金	4,838.71	4,000.75	4,612.87
捐赠支出	246.93	44.35	200.21
职工费用	294,761.87	243,525.74	188,972.17
合计	661,347.85	466,062.65	460,937.42
每股社会贡献值 (元)	1.40	1.02	0.97 (调整前 1.94)

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：公司以资本公积金每 10 股转增 10 股，于 2012 年 7 月 5 日除权后，最新股数为 5,919,291,464 股。上表计算 2013 年和 2012 年的每股社会贡献值时采用的普通股加权平均股数为 5,919,291,464 股；计算 2011 年每股社会贡献值时，调整前采用的普通股加权平均股数为 2,657,912,399 股，调整后采用的普通股加权平均股数为 5,315,824,797 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 0.48 元+每股增值额 0.92 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-因环境污染等造成的其他社会成本)÷股份；此外，每股收益为扣除非经常性损益后的基本每股收益；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)、营业税及附加；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 2013 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。

解决社会就业问题

近年来，公司各项业务规模和实力不断提升和壮大，公司在积极拓展各项业务的过程中，积极解决社会就业问题，为社会创造了大量的就业岗位。2013年公司总部共录用外部新员工211人，接收实习生342人。

2013年7月26日，公司2013年再度入选“第十一届中国大学生最佳雇主榜-投资银行/证券行业最佳雇主”，位列境内外投行证券业最佳雇主第七名，本土证券业最佳雇主第三名。

致力环保与可持续发展

绿色办公

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。

公司坚持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鼓励。促进了旧资产和设备的再利用，减少新购，节约资源。公司实施文印集中系统，实现了总部办公场地的文印外包，文印输出的质量、效率、便利性以及设备使用率有了明显提高。同时，公司还对办公耗材（墨盒、硒鼓和纸张等）强调循环重复使用，提倡纸张双面利用和二次利用、硒鼓和墨盒加粉/水后多次使用。2013年，总部文印设备比外包前减少61%，用纸量减少34%。公司已全面普及无纸化网络办公，通过OA、ERP等办公系统，辅以手机等电子产品办公实现。

能消耗量	单位	2013年	2012年	人均能耗量	单位	2013年	2012年
电力消耗量	万千瓦时	91.894	90.705	电力人均消耗量	千瓦时/人	1098	1219
汽油消耗量	吨	66.11	58.60	汽油人均消耗量	公斤/人	79	79
全年用车次数	次	2,090	2,267	全年人均用车次数	次/人	2.5	3.0

绿色出行

公司有专门的交通运输组，对公务车的使用实行严格的管理方式。同时，鼓励员工乘坐公共交通工具，为居住相对集中的员工安排上下班交通车，每天减少 100 人次以上私家车出行。同时，公司于 2008 年就创新性地开始使用视频会议系统进行远程面试，目前已实现异地面试视频化，2013 年，公司共组织视频面试 206 场，面试 693 人，占总面试人数的 23.43%，大大减少了出差和车辆使用次数，节省差旅费用约 55 万元。

绿色经营

公司加大了对互联网交易、电话委托、手机证券等多渠道电子化交易平台的投入，有效地节约了客户办理业务成本，也节约了公司网点资源建设和人工成本。同时，公司还推出“电子合同”、“电子对账单”、“电子服务平台”等电子化服务，减少纸质资料的印制、传递流程，不仅方便了客户，也节约了公司资源。

2013 年，公司客户服务支持平台（CRM）提供客户服务总量约 1.09 亿次，其中，电话服务总量：87,153 次，互联网 8,142,240 次；发送短信：100,861,584 条。大幅减少了纸张、油墨以及邮寄过程中的能源消耗。

绿色公益



2013 年，公司系统工会联合广发证券基金会举办公益摄影大赛，号召员工保护环境、节约资源、注意节能减排。



投身公益与慈善事业

广发证券基金会



广发证券基金会是由广发证券股份有限公司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。广发证券基金会于2011年1月正式注册成立，于8月3日成功举办了启动仪式。

广发证券基金会成立以来，在科学运作资金、规范对外捐助、弘扬广发品牌等方面发挥了良好作用。为进一步利用这一平台，资助社会公益事业，履行社会责任，公司每年按利润的千分之一持续投入基金会，保证广发证券基金会资金的稳定性和来源。广发证券基金会的运作发展，逐步形成了公司社会责任工作的长效机制。

基金会的日常管理制度包括：《广发证券基金会章程》、《广发证券基金会基金管理办法》、《广发证券基金会捐赠管理办法》、《广发证券基金会财务管理制度》等。

2013年，公司以广发证券基金会为平台，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，以助学助教为主线，开展多种形式的公益活动。

基金会 2013 年收支情况	单位	金额
全年接受捐资总额	万元	401.02
其中接受员工个人捐资额	万元	49.83
全年对外捐资总额	万元	329.48

开展“青春助力”贫困生关爱计划



2013年，广发证券基金会继续与广东省直团工委合作，开展“青春助力”贫困生关爱计划，出资45万元为630名贫困新生提供住宿费，帮助他们圆入学梦想。为了让更多贫困学生得到关注和帮助，基金会还联合省直团工委发起倡议，在19所省直院校开展“青春助力一元捐”活动。在校师生积极踊跃参与活动，共募捐款项八万八千多元，募集款项全额回拨至各院校用于开展“青春助力”助学项目。

同时，结合公司品牌宣传，开展“青春助力梦想+分”公益微视频大赛，广泛传播公司社会责任理念，吸引更多社会力量对贫困学子的关注。活动自9月正式启动以来，受到了社会各界的广泛关注和一致好评，活动带来2000万人持续关注，40万人观看预热视频，有近300人提交剧本，近100人参选演员。微视频大赛于12月圆满结束，3个入选剧本拍成前后连贯的微电影，并持续在网上进行投放，续集视频更引发关注和好评。



搭建公益平台支持教育事业

2013年7月，广发证券基金会接受员工捐款10万元，资助湖南省新邵县大新乡贫困学生。援建云南昭通市永善县溪洛渡镇玉笋村玉笋希望小学项目20万元，2013年3月支付项目资金10万元。

积极援助四川雅安地震灾区

2013年4月20日，四川雅安地区发生7.0级地震，造成重大的人员伤亡和财产损失。获悉雅安灾情，广发证券基金会第一时间采购120顶救灾帐篷并尽快运往灾区，同时通过广东省慈善总会捐款100万元用于灾后重建工作，并通过多种渠道发起赈灾倡议，援助雅安的行动迅速、高效、专业，被多家主流媒体誉为“第一家行动起来的券商”。



四川雅安地震公司对灾区的款项、物资捐赠

通过多种形式参与扶贫济困

参与“扶贫济困日”活动： 2013年，基金会捐资60万元参与广东省“扶贫济困日”活动，通过广东省扶贫基金会、广州市慈善总会等社会慈善机构积极支援广东省贫困地区建设。

帮扶贫困地区建设： 2013年1月，基金会出资42万元用于韶关市乳源县东坪镇龙溪村贫困户危房改造项目。2013年5月，基金会捐款2.1万元用于资助湖南省新邵县詹家村道路扩建项目。根据省委省政府的安排，2013年公司确定了新一轮的对口帮扶村。借鉴上一轮扶贫工作经验，明确了驻村人员的工作职责和考核方案，充实驻点人员，缓解人员压力。

子公司公益篇—同舟共济齐心协力



广发期货：成立于 1993 年 3 月，现公司注册资本为 11 亿元人民币，是国内成立较早、在工商管理机关注册的大型专业期货公司之一。

广发控股香港：成立于 2006 年，注册地为中国香港，实缴资本 14.4 亿港元。

广发信德：成立于 2008 年，注册资本 20 亿元人民币，是经中国证券监督管理委员会批准的直接投资业务试点公司。

广发乾和：成立于 2012 年，注册资本 10 亿元人民币，是行业内最早获得中国证券监督管理委员会批准设立的另类投资公司之一。

广发资管：成立于 2014 年，注册资本为 3 亿人民币，注册地为珠海横琴。

广发基金：成立于 2003 年，注册资本 1.2 亿元人民币总部位于在广州，广发证券持有 48.33% 的股权，为第一大股东。

易方达基金：成立于 2001 年，注册资本 1.2 亿元人民币，总部位于广州，广发证券持有 25% 的股权，为并列第一大股东。

广东股权中心：成立于 2013 年，注册资本为 1 亿元人民币，总部位于佛山，广发证券持有 32.5% 的股权。

广发期货

- 积极参加广东省金融办倡议“广东扶贫济困日”活动，并捐款 1 万元。
- 积极参加广东省证券期货业协会倡议的“广东扶贫济困日”活动，并捐款 1 万元。
- 按照中国证券监督管理委员会的要求和中国证券监督管理委员会广东监管局的部署，有效保护投资者合法权益，打击证券期货市场非法活动。举办多场针对投资者教育公益讲座活动。

时间	地点	主题
1月5日	东莞	展望 2013——金融期货时代投资策略报告会
3月23日	虎门	展望 2013——金融期货时代投资策略报告会
3月27日	中山	展望 2013——金融期货时代投资策略报告会
4月27日	茂名	展望 2013——金融期货时代投资策略报告会
7月18日	广州	2013 年量化投资交流会
7月13日	昆明	2013 云南省有色、钢材、橡胶行业年中论坛
7月20日	汕头	国债期货投资策略全国巡回报告会
7月21日	潮州	国债期货投资策略全国巡回报告会
8月3日	武汉	国债期货投资策略全国巡回报告会
8月11日	广州	国债期货投资策略全国巡回报告会
8月17日	厦门、湛江	国债期货投资策略全国巡回报告会
8月24日	深圳、南宁	国债期货投资策略全国巡回报告会
8月30日	南京	国债期货投资策略全国巡回报告会
8月31日	苏州	国债期货投资策略全国巡回报告会
9月7日	北京、昆明	国债期货投资策略全国巡回报告会
9月14日	江门	国债期货投资策略全国巡回报告会
10月26日	宁波	2013 宁波地区有色、钢材、橡胶行业年中论坛
11月30日	成都	“展望 2014” 西南地区有色行业论坛
12月7日	广州	华南地区动力煤期货投资报告会

广发香港

2013年，广发香港积极拓展业务规模，提升业绩，股东回报率有较大提升；对客户上，努力提升对高端客户的服务能力，提高服务质量，进一步做实以服务客户为中心的财富管理部；对员工，鼓励员工参加培训，提升业务素质，为员工提供年度培训补贴，同时提高员工的福利水平，发放节日及生日礼品、提供洗衣服务、健身服务等。

广发信德

诚信致远、厚德载物，广发信德一直致力于运用自身的专业与经验，协助被投资企业策划长远发展战略、提升经营管理水平、实现最佳资本结构，积极协助被投资企业进行各项上市准备，并通过为被投资企业提供各种可能的投资与并购、业务与技术合作机会，以及加强公司与被投资企业之间的资源整合，提升被投资企业的投资价值，实现公司与被投资企业的双赢。

广发乾和

广发乾和成立时间较短，各方面均在不断充实完善过程中。在履行社会责任方面公司立足从人力资源方面入手，通过关爱员工、培训员工、组织员工进行志愿服务等企业社会责任行动增强员工凝聚力、储备公司人才、培养员工责任感，最终提升公司的人力价值。同时，随着公司的逐步成长壮大，将进一步注重承担更多方面的社会责任。

广发资管

广发资管 2014 年才成立，各方面均在不断充实完善过程中。

广发基金

社会责任理念、愿景或价值观：广发基金作为资产管理人，始终坚持立足诚信，运作规范、管理专业、求真务实，把为社会创造繁荣作为所应承担社会责任的一种承诺，以自身发展影响持有人，促进社会发展。

社会责任经费、制度保证：2013年社会责任的预算经费为230万元，预算经公司董事会、股东会审议批准，经费使用通过《广发基金管理有限公司对外捐赠管理办法》等制度予以规范，明确专注于贫困家庭重大疾病救助及向“老、少、边、穷”地区用于生产的救助性捐赠。2013年，全年实际捐赠220万元。

支持实体经济发展：广发基金通过旗下产品的投资，配合实现社会资源更多投入到实体经济所需的各个方面。此外，通过子公司提供专项资产管理计划方式，筹集社会闲散资金满足基础设施或各地保障房建设的资金需求，重点支持市政府投融资任务和城市更新项目。



投资者教育：广发基金投资者教育工作由分管市场工作的副总经理统一领导，市场拓展部和电商客服部为具体实施部门，市场部营销策划群组、分公司和电商客服部的电子商务群组、客服群组分工协作、共同推进。监察稽核部门负责对广发基金的投资者教育工作全程进行合规检查和督促。

2013年，广发基金继续与证券时报、上海证券报、每日经济新闻等媒体合作，开辟基金定投、指数基金知识、固定收益专栏等投资者教育类专栏，共计投放了各类文章140余篇。



保护职工权益：广发基金为工作压力较大的员工进行相应的活动安排，通过各种小组活动为员工减压，促进员工的身心健康。广发基金为保障员工安全建立了灾难疏散和紧急避险程序。广发基金建立了员工培训制度，2013年接受培训员工人数占员工总数的比例为98%，广发基金对员工培训的资金总投入为160万元，人均培训时间28小时/人，人均培训费用5,860元/人。

社会扶贫公益：2013年，广发基金向深圳壹基金公益基金会捐款100万元，用于四川雅安地震灾区提供救灾物资及灾后重建的援助。

广发基金连续三年参与了中国狮子联合会与中国残疾人福利基金会联合发起的“狮爱阳光（白内障复明）”活动。2013年主要帮助四川色达藏区农民和河南叶县农民患者重见光明。

2009年起，广发基金持续关注贫困地区贫困家庭先天性心脏病患儿救助项目，近年来公司累计捐款440余万元，共救助近500名患儿。

为探索创新人才早期培养的模式，广发基金向广东实验中学捐赠五十万元人民币，专项用于“钟南山科学人才培养实验班”。

易方达基金

电子对账单推广：易方达基金在开户和认购确认短信通知中进行电子账单定制方式的推广；在交易确认邮件模板及账单纸模板中宣传支持环保，并推广电子账单定制方式；在网站投资者教育专栏宣传绿色账单。推广对象为2013年活跃客户及网站不特定对象。推广人数大于5万人。

绿色办公：办公区照明设备在非工作时间开启后每小时自动关闭节省用电、使用桶装水减少瓶装水、电子化办公、提倡员工打印纸双面使用。

社会扶贫公益：为助推贵州省威宁县教育“9+3”计划3年免费中职教育的顺利实施，使贫困中职学生能顺利完成学业，广东省易方达教育基金会决定在2013—2014学年度对威宁县2013年新入学的600名中等职业学校家庭经济困难学生给予资助。

展望未来



2014 年社会责任目标

- 以客户为中心，持续专业、专心为客户创造价值
- 以人为本，实现公司与员工的共同成长
- 以市值管理为导向，努力实现股东财富的最大化
- 以公益基金会为平台，不断丰富回馈社会手段

以前年度问题改进

公司积极按照 2013 年度社会责任目标，认真践行服务客户、成就员工、回报股东、反哺社会的社会责任承诺，不断推进社会责任履行，取得了良好的效果。针对公司 2012 年社会责任报告中提出的问题，2013 年，公司进行了如下改进：

问题一：目前，证券行业面临服务同质化问题严重。尽管公司经纪业务向财富管理转型做了大量的工作，在服务产品化、经纪资管化、收入多元化方面有一定成果，但在客户分级、品牌营销、产品评价体系的构建等方面还有待加强。经纪、投资和投行等传统业务目前仍是公司收入的主体，转型的进度有待加强。

已采取的改进措施：2013 年，公司深入落实经纪业务发展战略，大力发展中间业务，积极探索互联网金融，打造一站式电商平台，深入推进经纪业务向财富管理转型，初步形成了多种业务驱动的收入格局。

问题二：行业创新和监管的变化，带来了商务模式的变革，尤其在零售业务方面，基于互联网平台开展营销和服务的电子商务将会成为业内竞争的领域。目前公司成立了电子商务团队，开展了一些工作，但仍属于起步阶段，还需进一步做实做强，打造竞争优势，为客户提供多元服务模式。

已采取的改进措施：2013 年，公司成立了电子商务部，建立了面向互联网金融的公司电商平台和面向机构业务的主经纪商系统。目前，电商平台和主经纪商系统在为客户提供多元服务模式方面正不断优化。

问题三：我们的服务理念是“以客户为中心，为客户创造价值”。尽管近年来出台了一系列创新制度，但由于中国证券行业起步晚，市场盈利模式单一，如何让大多数客户挣钱仍是一个严峻的课题，还需要方方面面长期的综合努力。

已采取的改进措施：2013 年，公司采取了包括进一步丰富产品、服务体系、进一步加强合规风控管理、完善相关制度、加强投资者教育等系列措施，取得了一定的成效。但受市场行情、市场盈利模式单一等影响，如何让多数客户挣钱仍然需要持续不断的长期综合努力。

问题四：公司建立了客户投诉与争端的解决机制、配有专员进行客户投诉

的处理、跟踪和回访，确保了客户投诉受理渠道畅通，得到客户的广泛认可。但在机制的完善性和高效性方面仍需进一步提高。

已采取的改进措施：2013年，公司进一步完善了客户投诉与争端的解决机制，明确各级部门均须专人负责客户信访投诉工作。同时，完善投诉处理基础制度，实现了监管要求的投诉处理落实到人、责任明确、流程可控、资料留痕等要求。

问题五：未来行业人才配置的重点，将主要围绕专业技术壁垒较高，具备资本密集型的业务线展开；在人才类型上，偏重于“资本型”和“技术型”人才。目前无论是人才的数量，还是人才的专业能力，我们的优势都不再明显，尤其是高素质、复合型、国际化的人才储备不足。今后应根据公司发展战略要求，加强人才战略，继续优化人才结构。

已采取的改进措施：2013年，公司举办了华尔街人才现场招聘会，累计引进具有国际投行经验的人才36人。

问题六：目前，广发证券公益基金会建立了一系列内部规章制度，但在灵活性、管理细则、操作指南等方面还有待完善。2013年，基金会将结合实际情况，完善《基金管理办法》、《捐赠管理办法》、《财务管理制度》等基本管理制度，进一步细化工作流程，形成项目筛选、运作的规范化流程，提高项目实施效率。除制度的建设外，为使基金会的项目运作更具时效性，在基金款项支付的计划性和前瞻性方面还需加强。

已采取的改进措施：2013年，公司进一步细化了广发证券公益基金日常管理制度的各项工作流程，形成项目筛选、运作的规范化流程，逐步形成了公司社会责任工作的长效机制。

问题七：近年来，虽然公司一直提倡纸张双面利用和二次利用，并已取得一定成效，但使用纸质材料的情况仍很普遍，提升电子化使用习惯并最终实行无纸化仍有很长的路要走。

已采取的改进措施：2013年，公司一直在提倡普及无纸化网络办公，通过OA、ERP等办公系统，辅以手机等电子产品办公实现，但仍存在改进空间。

当前存在的问题

2013年，公司社会责任相关工作仍存在以下问题待改善：

问题一：在行业创新服务方面，公司虽加大产品创新和服务创新的力度，但与行业领先者相比，公司与互联网金融的融合还有待提升，在完善用户体验、服务客户举措方面的工作还不够细致、扎实；

问题二：在人才引进方面，公司高度重视人才的重要性，但在券商行业创新发展的大背景下，公司国际化人才的储备与国内同行存在一定的差距，引进国际优秀人才助力资本市场发展仍有提升的空间；

问题三：在反哺社会方面，公司主要通过广发证券社会公益基金会开展公益、慈善活动，但是公益项目的覆盖范围还不够广，社会影响力还不够大，与公司在证券行业的实际地位相比仍有可提升的空间；

问题四：在绿色环保方面，公司在提倡“纸张双面利用和二次利用”、“出办公室关电灯、关空调”等方面做了很多基础工作，但总体公司多数员工还没有形成一种日常的习惯、养成一种良好的意识，公司仍需要进一步在全公司范围上下加强宣传、合理引导。

2014年社会责任目标

为进一步实现我们的社会责任愿景，我们制定了如下目标：

目标一：以客户为中心，持续专业、专心为客户创造价值

- 公司将进一步加强投资者适当性管理、落实投资者教育制度，落实经纪业务客户分级服务体系，以客户需求为中心，从通道服务、资讯服务、增值服务和产品服务四个维度为客户提供不同类型的产品与服务；
- 公司将构建以客户为中心，在股权、债券、并购、创新融资、市值管理等方面为客户提供全方位的金融综合服务，实现前台综合化、后台专业化，不断提高综合服务能力，为客户创造更大价值；
- 公司将加大对新产品、新业务的研发力度，为投资者提供丰富多样的投资

业务、理财产品或工具。公司还将积极关注新的业务机会，积极推进资产证券化、项目融资、股权质押等创新业务，不断拓宽业务范围，为客户发现价值、创造价值。

目标二：以人为本，实现公司与员工的共同成长

- 公司将通过内部组织架构和业务流程的调整，建立协调一致、清晰明确、可量化评估的价值链，为员工提供创业型的工作平台；
- 公司将持续打造员工网、广发通讯等网络平台，为员工日常工作及生活沟通提供良好的交流平台，积极开展形式多样的岗位技能竞赛、业务知识培训、心理疏导讲座等，传播幸福工作理念；
- 公司将继续营造崇尚学习、尊重知识的氛围，不断为员工创造学习机会，提供培训路径，引导员工的学习热情，提高员工的整体素质，实现员工与公司共同进步。

目标三：以市值管理为导向，努力实现股东财富的最大化

- 公司将严格按照公司章程，结合发展战略规划、行业发展趋势、社会资金成本以及外部融资环境等因素，科学制订分红方案、回馈股东；
- 公司将以市值管理为导向，保持公司业绩持续增长，资本收益率不断提高，使股东获得满意的回报，增强公司在资本市场的美誉度；
- 公司将进一步完善投资者回报管理制度、办法，并严格按照制度、办法办事，以切实履行对股东、投资者的回报。

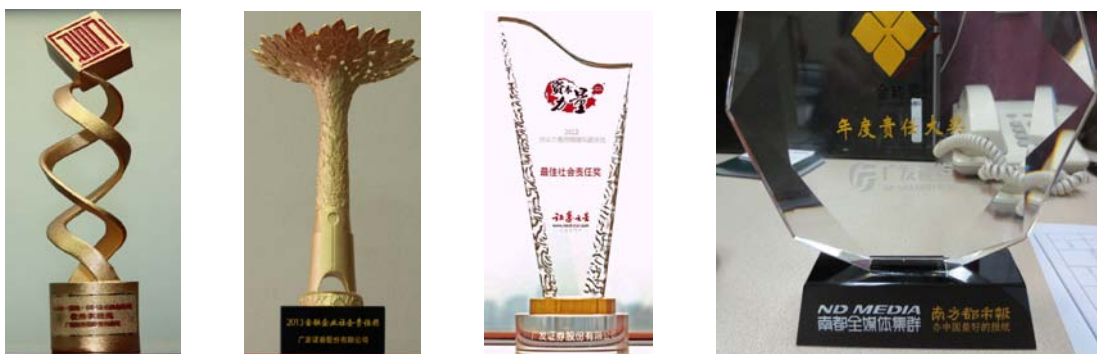
目标四：以公益基金会为平台，不断丰富回馈社会手段

- 公司将继续以广发证券公益基金会为平台，以助学助教为主线，积极组织、参与各类社会公益、慈善活动，持续丰富承担社会责任的手段与方式；
- 公司将进一步增强业务创收增收能力，提升公司整体业绩，为国家、社会创造更多税收和就业机会；
- 2014年，公司将采取多种形式，继续在全公司范围内加强宣传和宣导，积极传递公益理念，带动公司员工及家属参与公益慈善活动，为社会营造公益氛围。

社会认可-公司荣誉



2013 年广发证券社会责任类奖杯



2013 年广发证券业务类奖杯



母公司荣誉

序号	日期	奖项	授予部门
1	201301	第十届中国财经风云榜最佳品牌证券公司	和讯网、中国证券市场研究设计中心 (SEEC)
2	201302	第二届中国金融业人力资源开发与管理最佳实践案例征集二等奖	中国人才研究会金融人才专业委员会
3	201303	第七届“新财富最佳投行”评选本土最佳投行第七名	《新财富》杂志社
4		大项目能力最佳投行第三名	
5		最具创新能力投行第三名	
6		最佳再融资项目第六名	
7		最佳企业债项目第四名	
8	201303	第二届全景百佳证券营业部暨明星投资顾问评选大赛十佳投顾服务券商	深圳证券信息有限公司、证券时报、全景网
9	201304	2013 中国区优秀投行评选 最佳全能投行	证券时报社
10		最佳投资银行家 (林治海总裁)	
11		最佳 IPO 保荐机构	
12		最佳中小企业私募债承销商	
13		最佳并购重组项目: 广发证券——营口港向特定对象发行股份购买资产项目	
14		最佳债券承销项目: 广发证券——2012 年武钢股份公司债	
15		最佳并购重组项目团队: 广发证券营口港重大资产重组项目团队	
16		最佳 IPO 保荐代表人: 广发证券——胡军	
17	201303	广东省十佳青年创业就业见习基地	广东青年就业创业联合会
18	201304	“资本力量——首届中国上市公司百强榜评选活动”最具影响力品牌奖	证券之星
19		最佳社会责任奖	
20	201304	2013 年度中国财富管理“金手指奖”评选活动年度最佳财富管理证券公司	中国网、普益财富、西南财经大学信托与理财研究所

序号	日期	奖项	授予部门
21	201306	2013 南方金融“金榕奖”领导力大奖	南方日报社
22		2013 南方金融“金榕奖”金融企业社会责任奖	
23	201306	中国最佳融资融券券商	证券时报
24		中国最佳财富管理品牌广发证券“金管家”	
25		中国百强营业部：东莞虎门营业部、广州中华广场营业部	
26		中国最佳投顾团队	
27		中国最佳资管创新产品	
28	201306	第二届第一财经最佳分析师评选 金融工程第一名	第一财经
29		第二届第一财经最佳分析师评选 非银行金融第一名	
30		第二届第一财经最佳分析师评选 商贸零售第一名	
31		第二届第一财经最佳分析师评选 最佳卖方研究机构第三名	
32		第二届第一财经最佳分析师评选 最佳海外研究机构第六名	
33		第二届第一财经最佳分析师评选 最佳销售服务团队第六名	
34		第二届第一财经最佳分析师评选 最佳卖方研究创富奖第十名	
35	201306	第五届中国券商理财金榜·最佳产品创新	上海证券报
36		第七届最佳投资银行评选·最佳价值发现团队奖”	
37		第六届中国最佳证券经纪商·中国最具创新服务证券经纪商	
38	201307	中国证券监督管理委员会 AA 级评级	中国证券监督管理委员会
39	201308	第十一届中国大学生最佳雇主榜·境内外投行证券业最佳雇主第七名	中华英才网
40		第十一届中国大学生最佳雇主榜·本土证券业最佳雇主第三名	
41	201308	第二届中国（广州）国际金融交易·博览会最佳人气展台奖	中国（广州）国际金融交易·博览会组委会

序号	日期	奖项	授予部门
42	201309	“2013 年度时代营销事件奖”	时代周报
43	201309	第二届资本力量百强榜最具创新意识奖	证券之星
44		第二届资本力量百强榜最具影响力品牌奖	
45	201310	第十四届金融 IT 创新暨优秀财经网站评选 2013 年度最佳互联网应用券商	证券之星
46		第十四届金融 IT 创新暨优秀财经网站评选 2013 年度最佳融资融券系统	
47	201310	第十四届金融 IT 创新暨优秀财经网站评选 最佳金融 APP 产品（广发手机证券至强版）	证券之星
48	201310	2012-2013 中国卓越金融奖年度卓越业务创新证券公司	经济观察报
49	201311	中国券商金方向奖 2013 中国最佳创新证券公司	理财周报
50		中国券商金方向奖 2013 中国最佳证券公司	
51	201311	2013 第六届徒步穿越丹霞山 贡献奖、组织奖	韶关市体育局、旅游局
52	201312	2013 第一财经金融价值榜 最佳市场影响力券商	第一财经
53		2013 第一财经中国企业社会责任榜优秀实践奖	
54	201312	“远见 2014：改革驱动未来”财经峰会暨“大国远见年度颁奖盛典”大国远见之卓越品牌奖	中国网
55	201312	东方财富风云榜最佳证券公司	东方财富网
56		东方财富风云榜最佳证资产管理证券公司	
57	201312	2013-2015 年度广东省直通车服务重点企业	广东省人民政府
58	201312	2013 金融行业年度评选 最佳品牌奖	金融界网站
59		2013 金融行业年度评选 最佳创新奖	
60	201401	中国公益节 2013 年度公益品牌形象奖	第三届中国公益节组委会

分支机构部门荣誉

序号	日期	单位	奖项	授予部门
1	201301	北京分公司	2012年北京地区证券经营机构普法宣传征文比赛中荣获优秀组织奖	北京证券业协会
2		湖北分公司	2012年度“金融机构支持武汉经济发展贡献奖”	武汉市政府
3		湖北分公司	2012年度支持湖北经济发展突出贡献奖	湖北省政府
4	201302	保卫部	2012年广东省级治安保卫重点单位先进保卫机构	广东省公安厅
5		南宁星湖路营业部	2012年度广西证券期货业优秀营业部	广西证券期货业协会
6		重庆新南路营业部	2012年度金融贡献奖优秀奖	重庆市政府
7		杭州凤起路营业部	2012年度浙江证券业诚信示范营业部	浙江证券业协会
8	201302	海口和平大道营业部	“海南辖区资本市场学习贯彻党的十八大精神专题征文”二等奖	海南证券期货业协会 海南上市公司协会
9	201303	重庆新南路营业部	第二届全景十佳证券营业部暨明星投资顾问评选大赛十佳证券营业部	深圳证券信息有限公司、证券时报、全景网
10		珠海柠溪路营业部		
11		文昌文南路证券营业部		
12		珠海柠溪路营业部		
13	201303	兰州甘南路营业部	投资者教育先进集体奖	甘肃证券期货业协会
14	201304	上海分公司	诚信创建企业	“企业诚信创建”活动组委会 上海市证券同业公会

子公司荣誉

广发期货荣誉

序号	日期	奖励级别	奖励名称	奖励内容（简要说明）	
1	201301	证监会级	先进单位	广发期货有限公司荣获中国证券监督管理委员会广东监管局 2011-2012 年度广东辖区证券期货普法"先进单位"的称号。	
2	201307	国家级	中国期货品牌价值榜期货公司十强	广发期货有限公司荣获上海证券报 2012 年度中国期货品牌价值榜期货公司十强	
3	201310	国家级	最佳金融期货服务奖	在“第六届中国最佳期货经营机构暨最佳期货分析师评选”中荣获 2013 年度最佳金融期货服务奖称号	
4		国家级	中国十佳营业部	广发期货大连营业部在“第六届中国最佳期货经营机构暨最佳期货分析师评选”中荣获 2013 年度中国十佳营业部称号	
5		国家级	资产管理业务启航奖	在“第六届中国最佳期货经营机构暨最佳期货分析师评选”中荣获 2013 年度资产管理业务启航奖称号	
6		国家级	中国金牌期货研究所	广发期货发展研究中心在“第六届中国最佳期货经营机构暨最佳期货分析师评选”中荣获 2013 年度中国金牌期货研究所称号	
7		国家级	最佳自律诚信营业部	广发期货郑州营业部在“第六届中国最佳期货经营机构暨最佳期货分析师评选”中荣获 2013 年度最佳自律诚信营业部称号	
8		国家级	中国最佳期货公司	在“第六届中国最佳期货经营机构暨最佳期货分析师评选”中荣获 2013 年度中国最佳期货公司称号	
9		国家级	中国期货公司金牌管理团队	在“第六届中国最佳期货经营机构暨最佳期货分析师评选”中荣获 2013 年度中国期货公司金牌管理团队称号	
10		201312	国家级	2013 年度最佳手机期货	广发期货有限公司荣获证券时报第十四届金融 IT 创新暨优秀财经网站评选的 2013 年度最佳手机期货称号

广发基金荣誉

序号	时间	事项
1	201304	公司获评“第十届中国金基金奖——2012年度金基金公司奖、金基金十年卓越公司奖”（上海证券报）
2	201304	公司获评“2012年度中国基金业明星基金奖——三年持续回报明星基金公司奖”（证券时报） 广发聚瑞获评“三年持续回报股票型明星基金奖”（证券时报） 广发核心获评“三年持续回报股票型明星基金奖”（证券时报） 广发策略优选获评“三年持续回报积极混合型明星基金奖”（证券时报） 广发小盘获评“2012年度股票型明星基金奖”（证券时报）
3	201304	广发聚瑞获评“第十届中国基金业金牛奖——三年期股票型金牛基金”（中国证券报）

易方达荣誉

序号	时间	获奖对象	奖项/荣誉	颁奖机构
1	201303	易方达基金管理有限公司	三年持续回报明星基金公司奖	证券时报
2	201303	易方达稳健收益	2012年度积极债券型明星基金奖	证券时报
3	201303	易方达增强回报	晨星（中国）2013年度债券型基金	晨星（中国）研究中心
4	201303	易方达基金管理有限公司	2012年债券投资金牛基金公司	中国证券报
5	201303	易方达稳健收益	五年期债券型金牛基金	中国证券报
6	201303	易方达基金管理有限公司	2012年度金基金·十年卓越公司奖	上海证券报
7	201303	易方达基金管理有限公司	2012年度金基金·TOP公司奖	上海证券报

《未来荣光》

—广发证券主题歌

1=4/4 (62) 中速、激情

1= ^bB、B

词：陈云贤

曲：Rick Kuethe & Florri Aversa



1、(女) 你我心连心，携手向前方，在晨曦中，我们迎来朝 阳。(男) 知识图强路，求实奉献歌声扬，历
2、(女) 涉过千里水，跨越万重山，在征途上，我们从容 唱。(男) 从华夏大地，到五洲四洋，日



史谱写我壮丽篇章。(女) 不息川流，奔向海洋。(男) 巍峨山峰，直入穹苍。(女) 矫健雄鹰，“知识”、
月同庆我新一舞煌。(女) 不息川流，奔向海洋。(男) 巍峨山峰，直入穹苍。(男) 矫健雄鹰，“知识”、



“团结”作翅膀，(合) 飞越梦想，造就未来荣光。
“团结”作翅膀，(合) 飞越梦想，造就未来荣



2、(女) 涉过 光。(男) 笑傲苍穹，拥 抱时代之光。(女) 豪情四海 征旗扬，(女) 不息



川流，奔向海洋。(男) 巍峨山峰，直入穹苍。(女) 矫健雄鹰，“知识”、“团结”作翅膀，(合) 飞越梦想，造就未 来荣



光。(男) 不息川流，奔向海洋。(女) 巍峨山峰，直入穹苍。(男) 矫健雄鹰，“知识”、“团结”作翅膀，(合) 飞



越梦想，造就未来荣光。 飞越梦想，造就未来荣光。