

华泰证券股份有限公司

2013 年度社会责任报告

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

一、报告编制说明

本报告由华泰证券股份有限公司（以下简称“华泰证券”或“公司”）根据上海证券交易所发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》、《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》及上市公司 2009 年年度报告工作备忘录第一号附件二《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》编制。本报告内容符合指引中的有关要求。

本报告真实、客观地披露华泰证券 2013 年度积极承担经济、社会、环境责任，保护股东、客户、员工、社会等利益相关者合法权益的活动及表现。本报告时间范围为 2013 年 1 月 1 日至 2013 年 12 月 31 日，特别注明除外。本报告中数据来自于公司经审计的 2013 年度报告，特别注明除外。

本报告已经华泰证券 2014 年 4 月 15 日召开的第三届董事会第四次会议审议通过。

本报告登载于：上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）

华泰证券股份有限公司网站（www.htsc.com.cn）

二、公司简介及社会经济贡献

华泰证券成立于 1991 年 5 月，2010 年 2 月在上海证券交易所挂牌上市(股票代码:601688)，上市完成后注册资本为 5,600,000,000 元。目前，公司旗下拥有全资子公司 3 家，分别是华泰紫金投资有限责任公司、华泰金融控股（香港）有限公司、华泰创新投资有限公司；控股子公司 3 家，分别是华泰联合证券有限责任公司（以下简称“华泰联合”）、华泰长城期货有限公司（以下简称“华泰长城”）和江苏股权交易中心有限责任公司；参股公司 4 家，分别是南方基金管理有限公司、华泰柏瑞基金管理有限公司、江苏银行股份有限公司和金浦产业投资基金管理有限公司。截至 2013 年 12 月 31 日，公司在全国范围内共有分公司 13 家，证券营业部 236 家。

2013 年，公司坚持“高效、诚信、稳健、创新”的核心价值观，继续把履行社会责任作为可持续发展战略的重要组成部分，坚持诚信、合规经营，逐步形成了以“责任”为核心的企业文化，实现了公司与股东、客户、员工、社会等利益相关方的和谐发展。公司希望接受社会监督，以便更好地履行社会责任。

表 1：2013 年经营业绩及社会经济发展贡献(合并)（单位：万元）

经营业绩	2013 年	2012 年	2011 年
营业收入	716,653.63	588,319.94	623,034.31
营业利润	291,569.33	211,620.1	243,891.18
利润总额	293,708.68	212,279.93	245,104.80
归属上市公司股东净利润	221,170.94	161,568.08	178,442.88
总资产	9,824,826.31	7,927,109.21	8,574,237.03
归属上市公司所有者权益	3,569,858.16	3,418,183.12	3,322,862.87
社会经济发展贡献	2013 年	2012 年	2011 年
未分配利润	884,715.50	808,668.34	772,436.04
企业所得税	64,369.78	56,773.87	81,974.34
营业税及附加	41,824.24	31,118.93	33,301.47
利息支出	62,915.46	41,669.86	43,820.56

当年派发现金红利	84,000.00	84,000.00	84,000.00
缴纳证券投资者保护基金	2,913.82	3,455.87	5,969.36
职工费用	191,398.83	178,975.96	202,336.50
公益性捐赠及社会活动支出	375.13	550.37	700.00

三、股东和债权人权益保护

1、严格依法运作，有效提升公司治理水平

长期以来，公司股东大会、董事会、监事会和经营管理层权责明确、相互分离、相互制衡，各司其职、各负其责，保证了公司的科学决策和规范经营。报告期内，公司进一步制定完善了相关制度规则，包括《战略管理制度》、《高级管理人员考核与薪酬管理办法》，公司《章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《董事会专门委员会工作细则》、《监事会议事规则》和《合规管理制度》等，优化了公司的决策体系和流程。同时，公司组建了第三届董事会与第三届监事会，两届董事会和监事会均积极履行职责，规范行使职权，不存在任何不规范行为。公司股东大会、董事会、监事会的召开程序、表决程序合法有效，2013 年，公司共召开股东大会、董事会、监事会及董事会专门委员会会议 35 次，审议或听取了 117 项议案，在公司的重大战略决策和规划、业务创新、关联交易、合规管理与内部控制、企业文化建设等方面建言献策、专业把关，保证了重大决策的科学规范和公司的可持续创新发展。

2、始终坚持合规经营，全面加大风险管理力度

随着证券行业创新步伐加快，公司坚持创新与风险控制齐抓共管、共同促进，切实保障了公司规范、安全运作。报告期内，公司进一步健全合规管理体系，进一步细化并完善了《合规管理日常工作办法》、《合规管理制度》等各项制度，确保公司合规管理符合监管机构

新要求。全面推进反洗钱大额及可疑交易综合试点工作，进一步优化信息隔离机制并强化制度执行力度，开展了多层次的合规培训，落实合规考核问责制度，并加大对重点业务的检查力度。公司未因重大违法违规事项遭受行政处罚，规范运作水平和合规经营水平进一步提升。在 2013 年中国证监会开展的分类监管评级中，公司再次被评为 A 类 AA 级。

在内部控制上，公司建立并完善了以风险为导向的内控管理体系，推进内控持续优化项目，完善了内控持续优化及运行的保障机制。具体表现为：全面开展制度流程梳理工作，深化内控制度体系建设及优化；制定内控持续优化工作方案，完成内部控制持续优化工作，建立风险控制矩阵及内控手册持续更新完善机制，加强内控设计及执行有效性的检查；分阶段组织及指导子公司内部控制规范工作，为实现集团化管控打下基础。

在风险管理上，公司基于业务来把控风险，严控操作风险，深化研究风险限额及经济资本配置机制，研究分析信用风险、流动性风险评估量化模型，构建风险评估指标体系，加快投资风险管理系统的引进、开发和上线，通过集中的数据动态关注公司风险敞口的变化，推动风险管理量化转型。

3、准确及时做好信息披露，保证了公司的透明度

自上市以来，公司董事会及经营管理层高度重视信息披露工作。公司严格按照中国证监会《上市公司信息披露管理办法》和上海证券交易所《上市公司信息披露事务管理制度指引》等相关规定要求，真实、准确、完整、及时、公平地披露相关信息，加大内幕知情人管理力度，保证公司透明度，彻底防范内幕交易。报告期内，公司在上海

证券交易所及指定媒体发布定期报告和临时公告共 64 项，其中年度报告 1 项，半年度报告 1 项，季度报告 2 项，临时公告 60 项，并及时按规定披露公司月度主要财务信息，及时、准确地披露了公司定期经营业绩、财务状况、新增分支机构、三会运作等相关事项，不存在重大会计差错、重大遗漏信息补充、业绩预告更正等情况，未发生漏报、瞒报、错报等情况，确保所有投资者都有平等的机会获知公司经营状况、财务状况及重大事项的进展情况等信息。公司未曾发生内幕信息知情人在影响公司股价的重大敏感信息披露前利用内幕信息买卖公司股份的情况，确保所有股东、尤其是中小股东享有平等获取公司相关信息的权利。报告期内，公司获颁了上交所 2012 年度上市公司信息披露奖，公司股票也是上证公司治理指数和上证 180 公司治理指数的样本股。

4、强化沟通交流，维护投资者关系

公司制定了《投资者关系管理制度》等较为完善的规章制度，投资者关系管理工作规范化、制度化、流程化开展。公司董事会秘书、董事会办公室以高度负责的精神策划、安排和组织各类投资者关系管理活动，包括协调来访接待，保持与监管机构、投资者、中介机构及新闻媒体的联系等。公司积极利用已开通的投资者服务专线、公司网站投资者关系专栏以及现场调研接待等渠道与投资者形成了良好的互动和沟通交流。报告期内，公司接待了 22 家券商和基金公司等机构的研究员和投资人员的到访调研，并参加了国泰君安证券组织的机构投资者见面会，认真做好了日常投资者咨询工作，详细回答投资者提出的问题。公司坚持对机构投资者、研究员提出的各种问题进行归纳分析整理，以不断提高公司投资者关系管理工作的专业性和规范

性，提升投资者关系管理工作质量。

表 2：2013 年公司接待调研、沟通、采访等工作开展情况

序号	接待时间	接待地点	接待方式	接待对象	谈论的主要内容及提供的资料
1	2013 年 2 月 27 日	公司	实地调研	东方证券、海富通基金、汇添富基金、农银汇理基金、平安资产管理公司等机构研究员	公司业务发展情况、创新业务开展情况及公司长远发展战略等
2	2013 年 4 月 11 日	公司	实地调研	长江证券、海通证券资产管理公司、太平洋资产管理公司、国泰基金、国海富兰克林基金、中银基金、博时基金等机构研究员	公司业务发展情况、创新业务开展情况及公司长远发展战略等
3	2013 年 5 月 14 日	公司	实地调研	申银万国证券、财通证券、华夏基金、国民信托、上海宏铭投资公司、生命保险资产管理公司、UG INVESTMENT、NEUBERGER BERMAN INVESTMENT ASIA 等机构研究员	公司业务发展情况、创新业务开展情况及公司长远发展战略等
4	2013 年 6 月 28 日	公司	实地调研	国泰君安证券等机构研究员	公司业务发展情况、创新业务开展情况及公司长远发展战略等
5	2013 年 1 月 1 日至 2013 年 12 月 31 日	公司	电话沟通	机构投资者、个人投资者等	公司经营情况、行业状况等

5、推进业绩增长，积极回报股东

2013 年，面对金融创新加速、竞争日趋激烈的证券市场形势，公司积极推进全业务链体系建设，着力推进业务转型与创新发展的，公司整体经营状况良好，全年实现营业收入 71.67 亿元，归属母公司股东净利润 22.12 亿元，归属母公司股东权益 356.99 亿元，基本每股收益 0.3949 元。报告期内，公司严格执行中国证监会发布《关于进一步落实上市公司现金分红有关事项的通知》（证监发[2012]37 号），积极制定明确的投资者回报计划，充分维护股东依法享有的资产收益等权利。2013 年 4 月 19 日，公司召开 2012 年度股东大会，审议通过

了《关于公司 2012 年度利润分配的议案》。根据股东大会决议，公司 2012 年度利润分配方案为：以 2012 年 12 月 31 日总股本 5,600,000,000 股为基数，向全体股东每 10 股派送现金红利 1.5 元（含税），共计分配现金红利 840,000,000 元，剩余未分配利润全部结转以后年度分配，该利润分配方案已实施完毕。2013 年度的分配预案为：以 2013 年末总股本 5,600,000,000 股为基数，向全体股东每 10 股派送现金红利 1.5 元（含税），现金分红金额占当年归属于上市公司股东净利润的比例为 37.98%。

表 3：公司近年来分红情况

分红年度	现金分红的数额（含税）	分红年度合并报表中归属于上市公司股东的净利润（元）	现金分红金额与归属于上市公司股东净利润比例(%)
2010 年度	840,00,000.00	3,425,046,334.64	24.53%
2011 年度	840,00,000.00	1,784,428,782.88	47.07%
2012 年度	840,00,000.00	1,615,680,830.05	51.99%

四、客户权益保护

1、积极打造全业务链业务体系，提高客户综合服务能力

自 2011 年开始，公司就明确提出打造全业务链，重塑业务体系的战略目标。报告期内，公司着力以客户需求为导向，以业务关联为基础，通过建立完善业务管理委员会制度和明确业务协作及利益分享机制，强化各个业务条线和前中后台的协调联动，努力打破业务间的分割发展状态，提升针对特定客户和客户群的综合服务能力。公司持续获得的一系列创新业务试点资格及各项创新业务的发展布局，为全业务链业务体系建设夯实了基础。所有的营业网点都能与类贷款类业务、资管业务、投行业务、投资交易业务、场外业务等进行有效对接，及时响应和努力满足客户多元化金融服务需求。报告期内，在蓝色光

标项目中，以公司投行业务为龙头，各业务通力合作，成功挖掘并购重组、过桥贷款、股权投资、股权质押融资等业务机会，打造形成了行业经典案例，最大化地满足了客户综合金融服务需求。

2、优化完善客户服务体系建设，着力提升客户服务水平

报告期内，公司加快建立和完善以客户为中心的业务体系，通过客户分类分级管理，客户服务内容标准化、流程化等具体措施，实现客户服务的常态化、规范化和动态化。公司发布了《华泰证券客户需求管理办法》，明确了客户需求反馈机制与途径，进一步强化了客户需求的转化以及响应机制建设。在对资讯服务体系升级的基础上，公司逐步探索并实施以标准化服务实施为核心，涵盖主题服务、资讯服务、通道服务、增值服务以及专业服务的全新服务体系。公司通过明确专人负责、监督考核等措施进一步强化业务人员的客户服务意识，通过提供持续的跟踪服务，与客户建立持久的伙伴关系，形成牢固的业务基础，从而及时了解客户的潜在需求和现实需求，把握业务机会。公司加大了对存量客户持有理财产品情况等的研究分析和主动服务，对客户群体及客户需求进行梳理，制定一体化的服务方案和流程，持续提升客户服务效率和服务能力。公司还通过建设完善 CRM 系统，在客户管理、服务营销、产品管理等领域为公司全业务链战略的开展提供了 IT 支撑，提高了客户服务的质量与效率。

报告期内，公司呼叫中心积极组织开展呼入呼出服务，受理客户呼入咨询服务 106 万次，完成呼入咨询服务达到 74.69 万笔，呼损弥补 5.39 万笔；完成新开户回访、见证开户激活回访、存量客户合规性回访、融资融券客户回访、结合风险排查的存量客户回访以及其他各种专项通知调查回访近 28 万户。

3、积极探索互联网金融，不断增强客户服务体验

近年来，公司一直非常重视利用互联网技术和手段向客户提供服务，积极推动线下业务的线上化，不断加强互联网证券服务体系建设。报告期内，公司在业内较早推出了网上开户和手机开户系统，使得客户足不出户就能够开设证券账户，大大提高业务覆盖区域，方便了客户。积极推进现场业务互联网化，客户已经可以通过互联网开设证券账户、资金账户、委托交易、进行部分的二次业务办理，进一步丰富了业务办理手段，拓展了业务开展范围。公司要求每个营业部在客户区布设无线 Wifi 网络，供客户体验手机业务，如涨乐等。通过涨乐商城的建设运营，实现了金融产品的网上销售、网上售后管理，通过多样化的服务手段，极大增强了客户的购买体验。涨乐商城通过手机和网站两个渠道向客户提供了包括基金、紫金理财产品、信托产品、资讯产品的展示、介绍、购买、预约等功能。推出了新版涨乐交易，在通讯、安全、性能、稳定性方面都有了很大改变，显著提升了客户满意度，为客户快速安全地交易提供了保障。打造了微信服务平台，推进了微信账户诊断栏目的优化，并完成资讯产品的系列优化工作。

4、扎实开展投资者适当性管理，切实保护客户权益

报告期内，公司修订发布《投资者适当性管理制度》，引入新的投资者风险调查问卷，引入金融产品评价表，增加客户和产品的分类维度，发布实施金融产品代销细则规定和产品评价制度。积极开展金融销售适当性自查工作，完成产品适当性风险不匹配警示模块优化工作，固化产品评价流程，实现金融产品的统一评价、统一销售、统一维护。公司控股子公司华泰长城还修订了高龄投资者的开户流程，对于不适当的，不通过测评的投资者拒绝开户。有针对性地强化重点业

务适当性管理工作，针对创业板，发布《关于加强落实创业板适当性管理工作的通知》，加强对2年以下客户和高龄客户的风险揭示工作；针对融资融券，修订融资融券业务规则，加强合格客户的审定和准入工作；针对质押回购业务，梳理适合客户群，展开针对性培训；针对个股期权，研究交易所工作方案，组织广泛宣讲，开展全真模拟交易；针对私募债、新三板、权益互换业务，发布或制定相关适当性管理制度和流程。开发《投资者适当性管理》的宣传教育视频课程，上线9门课程并推荐至上交所投教网站。

5、积极开展多种形式的投资者教育活动，不断提升教育效果

报告期内，公司组织了百社区千课堂、315投资者保护宣传月、整非工作宣传月、落实金融适当性和金融普及宣传月和普法宣传月等主题活动，组织配合上交所“我是股东”走进上市公司活动。与宁夏卫视、第一财经媒体合作，深入开展全国巡回投资报告会暨投资者教育城市行专题活动，全年共组织7场，参与现场活动投资者近4000人。与电视广播媒体合作开展“紫金理财空中大讲堂”活动，实现扩大受众目的。同时，还积极推进退市风险教育工作，跟进*ST创智、*ST炎黄确权、退市、暂停交易事件。顺利完成万福生科虚假事件816名投资者补偿相关工作，有效联系率达99%。通过开展形式多样的投资者教育活动，较好地提高了客户投资意识和风险意识。

6、完善客户投诉解决机制，提高与客户间互动的效率和效果

报告期内，为提高客户建议的处理效率，公司完善了《95597呼叫中心建议反馈处理流程》，通过电话服务、网站客服、公司官网留言、电子邮件等方式收集客户意见和建议，及时发现问题和挖掘有效需求和建议，积极与相关部门进行沟通反馈，并将受理意见和结果及

时回复客户。公司控股子公司华泰联合设立了客户投诉专岗，统一处理客户投诉，并由合规总监牵头，建立和完善了客户投诉解决机制和流程，及时反馈客户的投诉和建议。

报告期内，公司收到的有效投诉与 2012 年相比有了很大程度地降低。原因主要是公司加大了员工培训投入，把平时的业务培训与风险警示培训等结合在一起，很大程度上提高了员工解决问题的能力。同时，公司还通过开展形式多样的投资者教育活动，从源头上缓解了客户进行投诉的压力。公司对 2013 年的投诉全部进行了妥善处理，没有造成后续不良影响。公司通过抽查等方式，对投诉客户进行了回访，客户投诉处理机制在实际处理客户投诉中得到了有效落实，不存在因处理不当而引发重大缠访闹访的现象。

报告期内，华泰联合还积极加强对客户信息的保护，在内部建立了未公开信息知情人管理办法，建立起了对客户信息和项目信息的隔离墙，有效地保护了客户信息。公司高度重视信息安全保障工作，报告期内公司信息系统运行正常，未发生任何重大信息安全事件。

五、员工权益保护

1、保障维护员工基本权益，构建和谐劳动关系

公司积极贯彻落实《劳动合同法》和《劳动合同法实施条例》等法律法规，确保员工依法享有平等就业和选择职业、取得劳动报酬、休息休假、获得劳动安全卫生保护、接受职业技能培训、享受社会保险和福利、提请劳动争议处理以及法律规定的其他劳动权利。报告期内，公司根据内外部客观环境变化对集体合同中的岗位、录用条件、薪酬结构等有关内容进行了调整，并经职代会审议通过，这为建立和

谐劳动关系奠定了基础。公司鼓励员工带薪休假，有计划分批次地安排休假，通过工会组织集体旅游或接洽第三方旅行社为职工提供多种旅行安排，倡导工作与生活的平衡。公司切实保障女职工权益，结合《女职工劳动保护特别规定》发布，调整女职工产假时间，在干部选拔任用上对女职工予以同等考虑，女性管理者占比达到 24%。

2、改进人才管理模式，拓展员工职业空间

为提高人力资源管理的市场化程度，建立符合市场需求的人才管理与激励机制，公司开展专项人力资源咨询项目。通过项目实施，全面对标市场、对标行业，在用人、考核、薪酬、激励等方面深化市场化。参照国际投行通用做法，建立符合行业特点的职级管理体系，实行 MD 职级体系，更加注重员工的业务贡献和工作能力，促进员工自我发展。坚持以人效标准为核心衡量部门业绩，提高部门绩效考核结果与员工收入的关联度，推进公司整体运营效率提升。公司进一步加大人才培养力度，启动总部员工一线锻炼计划，优化分支机构后备干部选拔，将干部选拔与地区人才结构分析相结合，提高后备选拔及后期任用针对性，设计梯级化、多维度的后备干部培养体系，开展常规跟踪及阶段性人才盘点。继续推行新进员工内部轮岗，将公司总部新招聘应届毕业生集中安排到营业部一线轮岗学习。

3、完善多层次培训体系，提升员工职业能力

经过多年的积累，公司已形成多样化的培训体系，对新进员工实施进阶式学习，“登陆”、“竞渡”、“翱翔”，打造人才培养快车道；对内部讲师实施递进式训练，初阶重表达，中阶重开发，高阶重控场，2013 年公司选拔并聘用了第四批内部讲师，进行了针对内部讲师的专门培训，取得良好效果，2013 年内部讲师共完成 330 学时授课，

开发课程 24 门。为支持创新转型，批量组织经纪业务负责人和技术骨干赴加拿大参加培训。为提升培训效率，公司采用多种培训形式，在现场集中授课为主的同时，大量采用视频远程培训、在线课堂、网络培训等电子化形式，辅以外派培训、出境培训、乐言讲坛等形式。全年共完成 23 场集中培训，84 场外派培训，现场参训人员约 600 人，通过远程视频或网络形式参训人员超过 2000 人，网络培训学院学习完成率为 86%。

4、完善薪酬福利体系，实现员工与组织的共同发展

公司建立统一规范的薪酬框架，优化现有薪酬管理体系，为员工提供有市场竞争力的薪酬待遇，采取差异化付薪方式，付薪主要基于能力和岗位价值，实行宽带薪酬，运用较宽的薪酬变动范围，给予合理薪酬晋升空间，鼓励员工在本职级上持续的能力提升和业绩提升。公司和员工按照国家有关规定缴纳各项社会统筹保险、住房公积金，社会统筹保险和住房公积金按照属地化原则进行管理。为提高员工医疗保障水平，在基本医疗保险的基础上，公司为员工建立商业补充医疗保险，改善员工福利保障。公司设置员工餐厅，制定餐厅管理规定，加强食品卫生安全控制，为员工提供放心餐饮，完善员工福利体系。

5、充分发挥工会作用，维护提升员工权益

公司工会自 1993 年成立以来，一直运作良好，各级组织健全。工会及时了解员工思想，保障员工的民主管理权利，2013 年代表员工重新与公司续签《集体合同》，完成第五届工会委员会换届选举和第三届职工董事、职工监事换届选举。为配合做好党的群众路线教育实践活动，工会开展听取意见和建议活动，收到 176 家分工会共计

334 条反馈意见或建议。工会积极组织开展丰富多彩的文体活动，举办“庆五一”集体环玄武湖徒步走、迎“国庆”登紫金山、员工羽毛球友谊赛等群众性体育活动，以工会为主体，组建多个文体活动小组，常年开展活动。春节前夕做好退休员工慰问、困难员工上门看望和发放慰问金等慰问工作。2013 年，控股子公司华泰长城成立工会，发挥工会组织帮扶作用。

6、开展形式多样的主题活动，积极推进企业文化建设

结合公司 22 周年司庆，围绕“美丽中国”这一社会关注热点，整合已有环保公益资源，以“美丽中国 幸福南京”为主题，组织“青山碧水 明城达人”四篇章五项主题活动和相关配套活动，引发员工及社会大众的广泛关注和参与。组织“一站到底 等你来站”为主题的“华泰站士”征集活动，1 位优秀青年员工参加江苏卫视《一站到底》节目录制。围绕“家文化”理念策划制作员工代表参演的微电影《幸福一起拼》，以一个镜头贯穿始终的创新表现形式，将华泰人平凡又充满激情的工作、会议、生活一系列场景生动展现，诠释华泰年轻一代勇于创新、乐于奉献、携手干事业拼幸福的主题。举办“同登一个舞台 共赏一轮明月”中秋联谊晚会，让家在异地的单身年轻员工感受到“华泰大家庭”的温暖。

7、开展党的群众路线教育实践活动，切实解决职工群众关心的问题

根据江苏省委统一部署和要求，公司于 2013 年 7 月至 2014 年 1 月参加省内第一批党的群众路线教育实践活动。公司各级党组织、1300 多名党员参加了活动。公司坚持以习近平总书记重要讲话精神为指导，认真查摆“四风”方面的突出问题，先后完成学习教育、听取

意见，查摆问题、开展批评，整改落实、建章立制等阶段的一系列工作，以求真务实的精神扎实推进教育实践活动的开展，取得明显成效。通过基层调研、召开座谈会、专题学习会、总裁接待日等方式，开通OA网络、设置意见征集票箱、内部邮件发放征求意见表等各种渠道，面向所有党员、团员及广大群众，广泛征求意见和建议，最大限度地保持了意见建议的原汁原味。活动期间，公司共收集到各类意见和建议344条，分类梳理为59个问题，内容涉及到领导班子“四风”问题，以及公司业务发展、内部管理等方方面面的意见建议。针对基层群众反映比较集中和民主生活会上查摆出来的问题，公司领导班子及成员坚持从实际出发，按照“即知即改、边查边改”的原则，制定了整改方案，排出了整改时间表，落实了整改责任。公司广大员工也切身感受到了学习实践活动给公司带来的新变化、新气象。

六、服务实体经济，履行经营责任

1、坚持依法纳税，扎实推进诚信建设

依法纳税、诚信经营是每一个企业公民的天然义务和责任，公司作为国有大型金融企业，一直以此作为经营工作的道德底线。针对公司规模大，业务种类多，纳税主体多，涉税问题复杂的特点，制订了详尽的《税务操作手册》，指导公司财务人员的税务管理相关工作，确保按时足额缴纳各项税款。为更好地履行依法纳税义务，公司总部和部分重点地区的分支机构一直坚持聘请税务顾问，对公司税收工作进行有效指导。报告期内，公司缴纳企业所得税64,369.78万元，缴纳营业税及附加共41,824.24万元。2013年5月11日—7月4日，按照国家税务总局的统一部署，江苏省国税稽查局、地税稽查局联合检

查组进驻我公司进行了专项稽查，公司精心准备，热情周到，顺利完成了该项工作，使税务部门对公司经营情况和税收情况有了更深的认识和了解。

公司把诚信建设作为企业文化建设的一个中心环节来抓，着眼于道德宣传教育，着力于增强诚信意识。充分利用多种形式落实企业的经营准则和行为规范，不断加强道德建设，打造诚信平台。报告期内，公司积极组织员工开展诚信教育，特别是对市场开发员工，要求其在开发和服务客户时务必真诚以待，在执业过程中不进行虚假宣传，诱骗客户参与证券期货等交易。同时，从 2013 年 8 月份开始，公司组织全国营业部通过发送短信、公司网站设置专题宣传、营业网点悬挂宣传横幅以及开展整非讲座等形式持续开展整非宣传活动，积极推进诚信建设。公司作为 A 股上市公司，不存在欺诈上市、做假账、虚假重组、乱担保、内幕交易、大股东侵占上市公司利益、信息披露内容不实等信用缺失行为，遵守“公开、公平、公正”等原则，保护投资者合法权益，积极维护证券市场赖以存在的诚信基础。公司还加强与中国证券业协会的日常联系，及时交流会员业务数据和诚信信息，同时加强与江苏省证券业协会的合作，做好与协会诚信信息管理系统的对接工作。

报告期内，公司控股子公司华泰长城作为广东省信用协会的会员单位，积极参与协会举办的相关活动，参与了“2013 广东信用论坛”，并与现场 400 多家企业一起共同签下了诚信倡议书。作为广东省信用协会信用服务专业委员会委员，华泰长城十分注重诚信经营，同时积极推动信用工作的开展。

2、加大业务拓展和创新力度，服务经济结构调整和转型升级

经济结构调整和转型升级是当前我国经济工作的重中之重，这也决定了公司业务拓展和创新的方向。近年来，公司坚持以客户为中心，用创新推动业务整体转型，努力提供全业务链金融服务，着力满足各类企业的金融服务需求。积极打造大投行业务体系，凭借丰富的融资经验和融资团队专业化运作，为企业提供主板、创业板、新三板等的上市融资服务，公司债和企业债等债务融资服务，协助企业实现融资方式、成本的最优化，促进公司治理结构的优化，为各类企业成长提供财务和战略方面的支持；积极利用专业优势引导企业并购重组，用市场化手段引导资金流向需要扩张的行业和企业，促进淘汰落后产能、推动产业整合升级和经济结构调整。

报告期内，公司投行业务通过行业开发和区域开发等多种途径，加大项目储备力度，完成股权再融资项目 10 家，募集资金总计 124.9 亿元；完成债券融资（企业债+公司债+私募债+短融中票）项目 17 家，募集资金总计 315.5 亿元；完成并购重组项目 23 家，排名行业第一，并在市场上树立了蓝色光标、掌趣科技等经典案例。开展了三支环保类项目的财务顾问及承销服务，分别为隆华节能发行股份购买资产、盛运股份发行股份购买资产并配套募集资金、蒙草抗旱发行股份购买资产并配套募集资金，为发行人募集资金共 3.09 亿元。资产管理业务在为地方政府、企事业单位和居民提供投资管理服务，实现资产保值增值的同时还开展资产证券化、项目融资、质押融资和其他非标融资业务，为地方经济筹措更多的发展建设资金，管理资产管理规模达到 1326.42 亿元，较上一年度增长 158%。报告期内，公司还获得了约定购回、转融券、股票质押融资、权益类收益互换等一批新业务试点资格，积极开展非标股权质押、撮合等创新业务，各类创新

业务发展态势良好，为服务实体经济提供了新的手段和工具。公司分布在全国各地的分公司和营业部是公司、与地方经济联系和提供服务的窗口和平台，充分依托公司的全业务链资源，努力为各地方企业、投资者提供全方位的、优质的综合金融服务。

3、推动多层次资本市场体系建设，服务中小微企业发展

多层次资本市场建设为中小微企业利用资本市场打开了广阔的空间，中小微企业融资也是公司致力于重点服务的领域。公司积极为中小微企业引入战略投资者，努力实现双赢，并采取多种方式积极为中小微企业提供撮合交易，同时还加大对中小企业私募债业务的拓展，报告期内完成 13 山河债等私募债 7 只，募资规模 6.91 亿元。公司抢抓全国中小企业股份转让系统扩容和转板机制明确的机遇，通过为中小微企业改制、重组及财务规范等服务，推荐企业挂牌，并为挂牌公司提供股权转让、定向股权融资、债券融资、转板上市及投资咨询等服务，报告期内完成了推荐 2 家企业挂牌。公司积极推进区域性场外市场建设步伐，与江苏省内其他四家券商共同出资设立并控股江苏省股权交易中心有限责任公司，于 2013 年 9 月 24 日正式开业，为江苏省内中小企业提供了一个新型全方位的投融资渠道，已成功挂牌 24 家企业。公司成立江苏省新兴产业投资基金和华泰紫金（江苏）股权投资基金（有限合伙），推动创业投资企业发展，帮助企业建立规范的现代企业制度并拓宽其融资渠道，带动提升中小企业整体素质。另外，公司还在积极开展券商柜台交易业务试点，进一步拓展场外市场业务外延，打造场外市场交易平台，促进解决中小企业融资难等问题。

4、服务民生建设，促进社会就业

报告期内，公司为多个地方政府及其下属机构和所属企业提供了多层次、多元化的金融服务，用自身在资本市场运作方面的专业优势、资金优势和资源优势，在国有资产资本运作、企业改制上市、专业知识培训、辖区高校就业等方面积极为地方政府提供服务。通过与多家信托公司合作，在控制风险的前提下，为泰州市、南京市六合区、无锡市滨湖区、靖江市以及青州市等多地政府进行融资，用于支持当地污水处理、道路建设以及保障房项目等，极大地促进了地方政府民生建设工程。公司还帮助南京安居集团筹集 30 亿元用于支持南京保障房建设，同时公司成立的小集合产品泰合鼎鸿 1 号、2 号为无锡市南长区国家传感信息中心园区的基础设施建设提供 3.68 亿元融资。

在促进社会就业方面，持续打造公司暑期实习生计划品牌，安排 70 名在校学生到公司实习，通过内部培训、座谈会、实习访谈、营业部参观等多形式活动，提高实习生满意度，营造公司良好雇主形象。积极开展校企合作，鼓励各分支机构与当地学校共建实习基地，提供多岗位实习（见习）机会，增加在校学生社会阅历，帮助其树立正确的就业观。在公司大力开展降本增效的大背景下，仍持续为社会提供新增就业岗位，为缓解社会就业压力贡献一份力量，报告期内公司提供就业岗位并录用 324 人。

七、积极参与公益事业 弘扬社会正能量

1、捐资助学

报告期内，公司通过江苏音乐广播与江苏省儿童少年福利基金会联手打造的慈善公益活动——“音乐种子”春蕾助学行动，向江苏省境内 15 位困难学生捐款 18026 元。同时，公司员工还积极参与爱德基

金会“e 万行动”助学项目、紫金助学项目等，并积极为江苏睢宁县的失学儿童捐助基本生活和学习补助。公司参与了中国证券业协会组织的公益事业，认捐隰县下里乡中心校 5 名特困生。

各地分公司和营业部也积极参与捐资助学行动。辽宁分公司每月向 1 名辽宁中医药大学 2010 级贫困生、1 名中国医科大学研三贫困生各资助生活费 1200 元，助其顺利完成学业。淮安党支部开展“大手拉小手”献爱心活动，向清河区红十字会提供的四位失去双亲但品学兼优的孤儿进行定向捐助。当阳长坂路营业部于 2013 年 6 月 1 日通过当阳市北门小学给过节的儿童捐赠 1000 元，让孩子们拥有一个快乐的六一儿童节。合肥长江东大街营业部发动员工和客户资助 4 名贫困大学生，2013 年 11 月该营业部联系云南省西双版纳州勐海县打洛边防检查站，给曼山小学的学生以及边境地区需要帮助的人们捐赠衣物、学习用具和食品等。2013 年 7 月 12 日，青岛宁夏路营业部员工前往胶州市张应镇小学，为那里的孩子们送去文具、书本等学习用品，捐资资助困难学生，并于 2013 年 7 月 26 日在青岛浮山后社区开展了以“奉献更多爱心，温暖更多人心”为主题的帮扶进社区活动。东台望海西路营业部于 2011 年-2013 年期间，全体 7 名员工每人资助一名小学特困生，每年资助费用 700 元，2013 年获得盐城市希望工程办公室颁发的“优秀公益项目”荣誉证书。长春党支部购买 100 套牙膏、牙刷、毛巾、香皂等洗漱用具，赶在新生入学前送到了吉林省孤儿学校，让孩子们干干净净、心情舒畅地迎来开学典礼。苏州人民路营业部在儿童节前夕开展“点燃希望，伴爱成长”活动，为苏州金阊培智学校发动员工捐款，并于六一儿童节参加学校联欢，送去爱心捐赠物资，关爱特殊儿童（低智商）健康成长。

2、扶贫帮困

公司长期坚持做好对口扶贫工作，自 1994 年起，积极参加江苏省委组织的扶贫活动，每年几十万元的扶贫款都会及时拨付到位。扶贫帮困不是简单地给予金钱，而是让接受者的灵魂燃起爱的火种和希望，并愿意将其薪火相传，这才是最终目的。近年来，公司积极参与江苏省政府扶贫办对江苏睢宁县的扶贫活动，每年都安排 1 名员工前往睢宁县古邳镇官庄村定点扶贫，把解决当地贫困人口增收和扶持经济薄弱村产业发展作为扶贫工作的重点和突破口，积极谋划，扎扎实实做好各项工作，从根本上起到扶贫帮困的作用。报告期内，公司出资 45 万元睢宁扶贫款，获得了省委颁发的 2012-2013 年度扶贫工作先进单位称号。公司还参加了中国证券业协会定点扶贫规划，将山西汾县资助贫困大学生项目作为公司帮扶重点，及时将 10 万元资助款划拨到位。

各地分公司和营业部也积极参与到扶贫帮困的浪潮中来。2013 年，广东分公司在广东证券期货业协会的带领，组织分公司以及辖区营业部员工合计捐款 18227.5 元至广东省扶贫基金会，用于社会公益事业，获得了广东省扶贫基金会颁发的荣誉证书。当阳长坂路营业部于 2013 年 6 月 18 日通过湖北省扶贫基金会当阳市办事处捐赠 2000 元支援老区建设。2013 年 1 月，黄冈赤壁大道营业部应黄冈市市委扶贫办号召，到湖北省黄冈市蕲春县界畈村进行帮扶活动，并捐助现金 10000 元。南昌井冈山大道营业部积极支持江西证监局开展的扶贫工作，参与“党旗引领致富路，携手共建新农村”的扶贫活动，于 2013 年 6 月向吉安市安福县金田乡银圳村捐赠扶贫物资，用于建设农村图书馆，提高村民文化生活质量。泰兴国庆西路营业部 2013 年积极参

与泰兴市残联组织的公益活动，总经理董俊更是因积极组织参与帮扶泰兴市残疾人关爱中心——苏馨家园的活动，获得了“泰兴市十佳助残先进个人”的光荣称号。

3、慈善公益

公司作为有着高度社会责任感的企业公民，在追求经济效益的同时，积极探索推进公益慈善事业，努力回报社会，弘扬公益梦想，传播正能量。报告期内，公司共付款 10 万元捐赠淮安民政局，并出资 300 万元赞助江苏华泰女足俱乐部，为地方文体事业的发展贡献力量。多个营业部采用向当地慈善基金会捐助资金的形式参与公益事业。2013 年 9 月 24 日，上海威宁路营业部向上海市慈善基金会捐资 20000 元整。2013 年末，盐城人民中路营业部响应市委市政府号召，参加了“大爱盐城、情暖人间”慈善救助行动，向盐城市慈善总会提供爱心捐助资金 30000 元整。扬州文昌中路营业部响应扬州市政府号召，全体员工参加扬州慈善总会“5.19 慈善一日捐”活动，总计捐款 21000 元整。2013 年 7 月 30 日，连云港通灌南路营业部党支部到连云港市儿童社会福利院开展送爱心活动，看望孤残儿童，为他们送上衣服、食品、饮料、书籍以及玩具等价值 2000 余元的慰问品。合肥长江东大街营业部 2013 年 7 月、10 月两次资助合肥市春芽残疾人互助协会——合肥春芽阳光家园，在生活用品和食品的捐助上营业部每位家人都献出了自己的一份爱心。

4、志愿者活动

报告期内，公司通过开展一系列丰富多彩的主题志愿者活动，广泛传播社会责任意识，持续为社会公益事业做贡献，同时也提升公司的品牌形象。在“关心教育”志愿活动中，公司和员工定期开展各种帮

扶活动，积极参与爱德基金会“e 万行动”助学项目、紫金助学项目等，派出员工志愿者定期进行志愿者服务。在“火红的七月”志愿活动中，公司探访南京博爱安养庇护中心的智障、自闭症儿童等，赠送生活物资并开展了志愿服务，传播信仰与梦想的力量。

八、倡导低碳环保，坚持绿色发展

1、多管齐下，打造节约型企业

报告期内，公司在紧抓经济效益的同时，认真贯彻中央和江苏省委关于党的群众路线教育实践活动的重要战略部署和要求，立足自身实际，密切联系群众，查摆四风方面存在的问题，建立了节约长效机制，同时在打造节约型企业方面做了大量工作。（1）公司不断优化办公环境，坚持无纸化办公，充分利用 OA 系统及网络进行文件及邮件处理，对实在需要打印的材料，提倡双面打印，节约费用。（2）公司建成并科学运行覆盖各网点的高清远程视频会议分会场，以及南京、上海、北京、深圳四地“智真”会议室，提升公司跨地区会议、业务培训、产品推广等视频化比重，同时上线运行差旅综合管理服务系统，规范差旅活动流程，实现过程化管理，大大节约了差旅费用的支出。

（3）公司继续加强《机动车辆管理规定》执行力度，严格执行用车申请和审批制度以及出车登记制度，杜绝公车私用等情况，同时倡导使用公共交通，厉行节约，减少油耗，提高车辆使用效率。（4）公司将员工办公电脑关闭及办公区域照明关闭等情况纳入常规办公秩序检查范畴，并严格规定空调启用条件，尽量减少大型用电设备的使用，加大节能环保设备的投入，合理使用电力，减少用电量及能量损耗。

（5）公司在全公司范围内建立了办公家具、电子设备调剂库，最大

限度避免资产闲置，并对废旧家具、电器进行清洗和补充配件，延长使用年限。（6）华泰证券广场工程建设已进入建筑内部机电安装施工和装修施工前准备阶段，通过采用和安装高效节能的空调系统、节能环保的呼吸式幕墙等，最大可能地降低能源消耗，提高室内空气品质。

2、推行节能减排举措，坚持绿色发展

报告期内，公司始终将节能减排与绿色环保理念贯穿于各项工作中，坚持绿色发展。公司进一步加强办公区域管理，持续规范办公区域的空间布局、桌面物品、人员着装等要求，并根据空间布局及人员疏密度，在办公区域内放置盆景、花卉、绿色植物等，倡导“人与自然和谐发展”的绿色办公，同时通过门禁、公共通道监控、增加前台接待人员等加强办公区域安全管理。在网点装修改造过程中，公司注重选用环保的装修材料和家具，完工后须进行空气质量检测，合格后才允许使用。报告期内，经江苏省住建厅批准立项，华泰证券广场项目列为“商务综合体低碳示范”项目，目前正根据相关示范要求进行工程实施，如在内装修、景观设计方面，采用绿色、新颖、环保的理念，使用环保绿色装饰施工材料等，努力为员工办公、休息提供舒适、良好的环境。

3、开展各类主题活动，传播环保理念

在内部积极践行环保低碳理念的同时，公司也非常重视以实际行动向社会传播这一理念。报告期内，在“生命之源，溯流而上”志愿活动中，公司携手 22 位小记者寻访南京城市水源净化处理过程等活动，同时策划《让城市更美好让生活更幸福》征文活动，呼吁关注水源安全，倡导节水环保理念。在“五月阳光，单车环城”志愿活动中，公司邀请近百位单车运动爱好者围绕“最美南京环城路线”骑行 22 公里，

倡导绿色生活，低碳出行。在“行道华泰，登顶紫金”志愿活动中，公司组织近 700 位热衷环保公益事业的社会公众沿着华泰登山道登顶南京紫金山，并清洁沿途环境，号召公众共同参与环保公益事业。在“环保之行，沙漠红鹰”志愿活动中，公司围绕“环保、协作、坚持”的主题，冠名赞助并全程支持“亚太地区商学院沙漠挑战赛”南京大学参赛队，并荣膺团体冠军、男子个人冠军两项大奖。苏州分公司还组织了题为“回收一节电池，拯救一方水土”的回收旧电池换节能灯管活动，每位居民均可用 5 节废旧电池换 1 只节能灯管，通过宣传随意丢弃电池的危害，向路人宣传环保知识，彰显了华泰人的社会责任感。

九、所获主要荣誉

报告期内，公司及各项业务所获主要奖项如下表所示：

表 4：2013 年公司各项业务所获主要奖项

序号	获奖单位	所获奖项	颁奖机构
1	母公司	2012 年度按比例安排残疾人就业工作先进单位	江苏省人民政府
2	母公司	优秀会员、业务创新优秀会员、投资者教育优秀会员、优秀会籍综合业务联络人	深圳证券交易所
3	母公司	中国最佳证券经纪商	2012 年度中国证券期货市场品牌价值榜 《上海证券报》
4	母公司	最佳营销服务奖	2012 年度中国证券期货市场品牌价值榜 《上海证券报》
5	母公司	金牛券商集合资产管理人 华泰紫金龙 QDII 获评金牛年度券商集合资产管理计划	金牛财富管理论坛暨 2012 年度金牛理财产品颁奖典礼 《中国证券报》
6	母公司	有色研究、高端装备研究等研究方向获奖	“中国证券业金牛分析师”评选 《中国证券报》
7	母公司	2013 中国最佳互联网金融企业	第十四届中国金融机构 IT 创新评选 《证券时报》
8	母公司	最佳证券公司、中国最佳创新证券公司	第五届中国券商“金方向”奖 《理财周报》
9	母公司	中国最佳资产管理证券公司	第五届中国券商“金方向”奖 《理财周报》
10	母公司	有色研究、非金属类建材研究、汽车及汽车零部件	“卖方分析师水晶球奖”评选

		件研究等研究方向获奖	《证券市场周刊》
11	母公司	中国最佳证券经纪商 上海武定路营业部等5家营业部入选“中国百强证券营业部”；上海国宾路营业部被评为“中国最佳机构服务证券营业部”；孝感长征路营业部被评为“中国最佳投资者教育证券营业部”	合作共赢——2013 中国财富管理高峰论坛暨中国最佳财富管理机构评选颁奖典礼 证券时报社、新财富杂志社联合主办
12	母公司	华泰紫金天天发集合资产管理计划被评为中国最佳资管创新产品；华泰紫金现金管家集合计划被评为中国最佳货币型资管产品	合作共赢——2013 中国财富管理高峰论坛暨中国最佳财富管理机构评选颁奖典礼 证券时报社、新财富杂志社联合主办
13	母公司	中国最佳融资融券券商	合作共赢——2013 中国财富管理高峰论坛暨中国最佳财富管理机构评选颁奖典礼 证券时报社、新财富杂志社联合主办
14	母公司	最具投顾实力券商 广州环市东路等3家营业部荣获“最佳营业部”；刘译、周翔荣获“金牌投顾”	新浪全景第二届全国投顾大赛颁奖典礼暨证券业拥抱互联网金融高峰论坛 新浪财经和全景网联合举办
15	母公司	大国远见之新兴力量奖	远见 2014：“改革驱动未来”财经峰会暨“大国远见”年度颁奖盛典 中国网
16	母公司	年度最佳财富管理证券公司	2013 中国网-普益财富管理论坛 普益财富和中国网联合主办
17	母公司	“券商研究力量”第4名 纺织服装研究、房地产研究、黑色金属研究、交运设备研究、策略研究等研究方向获奖；两名研究员获“年度明星分析师”奖	“天眼中国最佳证券分析师”评选 深圳今日投资财经资讯有限公司
18	母公司	金融行业交通运输及工业研究等研究方向获奖	“中国大陆及香港地区卖方分析师”评选 森路透 StarMine
19	母公司	团体组织奖 《新三板与小微企业融资难问题研究》荣获三等奖	2013 年优秀课题研究报告评审 江苏省国际金融学会

报告期内，公司控股子公司所获主要奖项如下表所示：

表 5：2013 年公司控股子公司所获主要奖项

序号	获奖单位	所获奖项	颁奖机构
1	华泰联合证券	A 类券商资格	财务顾问业务执业能力专业评价 中国证券业协会
2	华泰联合证券	最佳并购项目团队奖	2012 年度中国证券期货市场品牌价值榜 《上海证券报》
3	华泰联合证券	2013 中国证券公司最佳投资银行	第五届中国券商“金方向”奖 《理财周报》
4	华泰联合证券	最具成长性投行；最具区域影响力投行（江苏地区）；最具成长性债券承销商；最佳债券承销项目（苏宁电器 2012 年第一期公司债）；最佳创新项目（克明面业中小板 IPO）；最佳 IPO 保荐	2013 中国区优秀投行评选 《证券时报》

		团队（克明面业保荐团队）	
5	华泰联合证券	2013 中国证券公司最佳投资银行、2013 年度中国券商最佳保荐代表人	“2013 中国券商‘金方向’奖”评选 理财周报社
6	华泰联合证券	本土最佳投行（共 10 家）；中小项目能力最佳 投行（共 5 家）；最佳企业债项目（12 江苏国信）	第七届“新财富最佳投行评选”
7	华泰长城期货	优胜会员奖、产业服务优胜奖、铝产业服务奖、 锌铝产业服务奖、黄金产业服务奖、钢材产业服 务奖、天然橡胶产业服务奖、燃料油沥青产业服 务奖	上海期货交易所
8	华泰长城期货	2013 年优秀会员奖	大连商品交易所
9	华泰长城期货	白糖期权仿真交易竞赛组织奖；市场发展优秀会 员；棉花品种发展优秀会员；白糖品种发展优秀 会员；稻谷品种发展优秀会员；玻璃品种发展优 秀会员；菜粕品种发展优秀会员；动力煤品种发 展优秀会员；甲醇品种成长优秀会员等	郑州商品交易所
10	华泰长城期货	中国最佳期货公司；中国金牌期货研究所；资产 管理业务起航奖 北京营业部荣获最具成长性营业部；佛山营业部 荣获最佳自律诚信营业部	期货日报
11	华泰紫金投资	2013 年度最佳券商直投奖	21 世纪经济报道

华泰证券股份有限公司

2014 年 4 月 15 日