

国元证券股份有限公司 2010 年度社会责任报告

第一节 综述

一、前言

1、《国元证券股份有限公司 2010 年度社会责任报告》(以下简称“本报告”)是国元证券股份有限公司(以下简称“国元证券”或“本公司”、“公司”)的第三份履行社会责任(Corporate Social Responsibility, CSR)的报告,时间跨度是 2010 年 1 月 1 日至 2010 年 12 月 31 日。

2、本报告是公司 2010 年度履行社会责任的整体报告,以公司 2010 年工作为重点,真实、客观地反映了公司在从事经营管理活动中履行社会责任的重要信息,是本公司落实科学发展观、履行社会责任、参与构建和谐社会的工作总结,将有利于推动公司与社会各界的广泛沟通和交流,促进公司持续健康发展。同时公司希望接受社会监督,促使公司更好地履行社会责任。

3、本报告经公司 2011 年 3 月 19 日召开的第六届董事会第五次会议审议通过。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。

4、本报告的数据与案例主要是通过国元证券内部相关统计

报表和文字报告收集的，如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示。

5、本报告以印刷版和电子版两种形式发布。本报告印刷版备置地点：安徽省合肥市寿春路 179 号国元大厦 9 楼董事会办公室；本报告电子版请登录：

巨潮资讯网：<http://www.cninfo.com.cn>；

国元证券网站：<http://www.gyzq.com.cn>。

6、参考文献：

- (1) 《全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南》
- (2) 《深交所上市公司社会责任相关要求及信息披露情况分析》
- (3) 《中国企业社会责任报告编写指南》
- (4) 《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》

二、高管致辞

中国文化讲求人、社会与环境的和谐共生。承继这一理念，公司长期以来遵循“法制、监管、自律、规范”八字方针，弘扬“团结、敬业、求实、创新”的企业精神，秉承“诚信为本、规范运作、客户至上、优质高效”的经营理念，切实提高核心竞争力和持续发展能力，开拓创新，追求卓越，力争把公司建设成为资产规模大、市场占有率高、金融品种丰富、内控机制完善、让客户满意、让广大投资者和监管部门放心的具有国内一流水平的

上市证券公司。同时，更积极履行社会责任，努力实现公司与社会、环境的和谐发展。

国元证券是一家金融服务型企业，自身的发展离不开社会各界的帮助，公司始终没有忘记社会各界对公司的长期支持，饮水思源，积极支持公益事业，用真情和实际行动回报社会，奉献爱心。

公司董事长凤良志致辞：“公司将按照‘把国元证券建成百年老店、长寿公司’的发展战略，紧紧围绕‘努力打造让投资者放心的上市证券公司’的目标，始终坚持客户至上的服务理念，重视合规管理和风险控制，树立真诚服务、稳健规范的市场形象，积极履行社会责任，努力实现‘为股东创造收益，为客户真诚服务，与员工共同发展，与社会共同繁荣’的和谐目标”。

公司总裁蔡咏致辞：“谁言寸草心，报得三春晖。我们深知，支持公益事业，真情回报社会，是一个企业应尽的社会责任；加强‘三个文明’建设，促进社会和谐发展，更是一个优秀企业致力追求的远大目标。国元证券根植社会，饮水思源，当回报真情，奉献爱心。”

三、公司社会责任的基本原则和目标

1、公司社会责任的基本原则：公司以全面贯彻科学发展观为指导原则，把“为股东创造收益，为客户真诚服务，与员工共同发展，与社会共同繁荣”作为企业社会责任的基本原则。

2、公司社会责任的目标：公司大力推进可持续发展的理念，积极履行社会责任，在追求经济效益、保护股东利益的同时，切实保护员工、客户和债权人等利益相关者的合法权益，热心从事环境保护和救急济困等公益事业，支持公司总部和分支机构所在地区的经济建设，促进公司与全社会的协调和谐发展。

四、公司履行社会责任的组织保障

公司建立了符合公司社会责任工作需要的“集中决策、三线贯通、全员参与”的社会责任组织结构和决策运行机制，明确公司办公室负责社会责任日常具体工作。“集中决策”就是根据公司治理规定的权限，社会责任重大事项需提交公司董事会审议。

“三线贯通”就是公司经营管理层到各部门、各证券营业部的经营管理线，公司党委到各党支部的党委线，公司工会到各工会小组的工会线，三条线上下贯通，遇社会责任突发事件时，组织动员快捷，运行高效。“全员参与”就是通过三个系统的日常联系，确保包括离退休员工在内的公司全体员工参与公司社会责任工作。

五、2010年国元证券荣获的部分荣誉

2010年，公司认真履行社会责任，切实保护各利益相关方的权益，诚信纳税，关爱员工，积极参与社会公益活动，取得了一定的社会效益，也获得了社会各界的认可，赢得了政府部门和

社会各界的表彰，现将 2010 年公司荣获的部分荣誉列示如下：

1、在 2010 年 1 月 20 日，在安徽希望工程办公室、安徽市场报社联合举办的安徽希望工程“迎新春爱心慈善晚宴”活动中，公司荣获“爱心慈善单位”称号。

2、2010 年 1 月 25 日，在 21 世纪经济报道、理财周报主办、香港董事会研究院数据支持的“2009 年中国券商势力榜”颁奖仪式上，公司荣获 2009 年中国证券公司之中小企业最佳服务投行称号。

3、2010 年 5 月 28 日，在《证券时报》主办的“投行创造价值高峰论坛暨 2010 中国区优秀投行评选颁奖典礼”上，公司荣获“最具成长性投行”、“创业板最佳投行”、“最具投资价值保荐项目---安科生物”等三项大奖。

4、2010 年 6 月 1 日，在中国私募股权及创业投资论坛 2010 年度颁奖仪式上，公司全资子公司国元股权投资有限公司荣膺“2009-2010 年度最具 LP 投资价值 GP、PE50 强”奖项。

5、2010 年 6 月 13 日，在第五届杰出华商大会和华商资本论坛会上，公司荣获“2010 全球最具成长性华商上市公司”100 强大奖，此奖项是在全球范围内，以华人拥有、控股或创办的上市公司 2009 年度主要财务指标和竞争力指标进行综合评定的。

6、2010 年 6 月 22 日，在《证券时报》举办的“第三届中国最佳证券经纪商暨中国明星证券营业部”评选中，公司荣获“中国最具成长性证券经纪商”称号。

7、2010年6月25日，深圳证券交易所发布了《关于2009年度深市主板公司信息披露考核结果的通报》(深证上[2010]188号)公司在深交所主板上市公司2009年度信息披露考核中再次获评“优秀”等级，这也是公司连续三年在深交所主板上市公司信息披露考核中获评“优秀”等级。

8、2010年7月10日，在2010中国（合肥）现代服务业发展高峰论坛上，公司荣获“现代服务业优秀单位”称号。

9、2010年7月31日，在“第12届金牛上市公司高峰论坛暨2009年度中国上市公司金牛百强奖颁奖典礼”上，公司获评“2009年度中国上市公司金牛百强奖”，公司董事长凤良志喜获“上市公司最佳领袖奖”。

10、2010年8月14日，在证券时报主办的“科技引领未来——第十一届金融IT创新暨优秀财经网站评选”中，公司荣获“2010年度最佳IT服务类券商奖”，同时“国元金网”也荣获网络营销类“最佳券商网站奖”单项奖。

11、2010年9月20日，中国证监会在大连召开证券行业风险处置总结会。大会通报了我公司在托管、清算天勤证券公司工作中取得显著成果，并颁发了荣誉证书。

12、2010年12月10日，我公司收到上海证监局发来的感谢信。上海证监局感谢公司在2010年上海世博会举办期间，在公司领导带领下上海各分支机构圆满完成世博维稳工作，为本届世博会的成功、精彩、难忘营造了稳定和谐的社会环境。

13、2010年12月23日，在中国证券业协会指导、理财周报发起主办的2010中国券商金方向奖评选颁奖典礼上，公司荣获“2010中国最具发展潜力证券公司”、“2010中国最佳客户服务公司”、“2010中国最具发展潜力投资银行”三项大奖。

六、国元证券简介

公司名称	国元证券股份有限公司	注册资本	196410万元
成立时间	国元证券有限责任公司工商登记时间：2001年10月15日 国元证券股份有限公司工商登记时间：2007年10月25日		
总部地址	安徽省合肥市	所有权性质	国有控股
上市方式	重组上市		
职工数(人)	截至2010年12月31日，公司在册员工2176人，其中会计专业322人，法律专业87人，计算机专业196人，财经专业851人，其他专业720人，90%以上具有大专及以上学历。		
每股社会贡献值(元)	0.96		
主要经营业务	证券经纪；证券投资咨询；与证券交易、证券投资活动有关的财务顾问；证券承销与保荐；证券		

	自营；证券资产管理；融资融券；证券投资基金 代销；为期货公司提供中间介绍业务。
--	--

说明：每股社会贡献值计算方法：每股社会贡献值
=[(2010年归属于母公司所有者的净利润+2010年上缴税金+
员工工资总额+员工保险总额+利息支出净额+社会捐赠)/公司
2010年末总股本

第二节 履行社会责任情况

一、股东和债权人权益保护

公司把完善公司治理结构、健全内控制度、严格履行信息披露义务、加强投资者关系管理作为股东和债权人等其他利益相关者权益保护的重要措施，确保公司所有股东地位平等，所有利益相关者的权益得到保护。报告期内，公司继续以科学发展观为指导，以“争创一流券商，打造百年老店”为目标，努力打造让股东和投资者放心的上市公司。公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《上市公司章程指引》、《上市公司股东大会规范意见》等相关规章制度的要求，建立健全公司治理机制，确保公司合规、稳健、快速发展。同时充分尊重和维护股东、债权人等其他利益相关者的合法权益，共同推动公司发展。

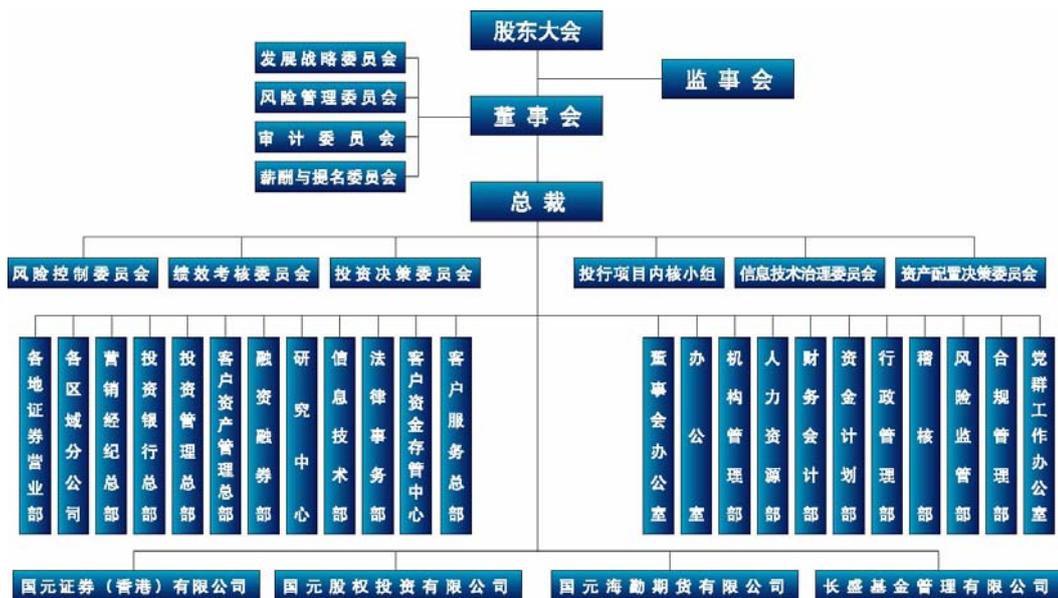
（一）股东的权益保护

报告期内，公司继续完善治理结构，顺利完成董事会、监事会换届工作，认真做好信息披露工作，加强投资者关系管理，确保包括中小股东在内的公司所有股东地位平等；公司着力提高经营管理水平，积极拓展创新业务，努力提高募集资金使用效益，争取为股东创造最大效益。

1、持续完善公司治理结构

报告期内，公司能够严格遵守并执行《公司章程》等各项基本管理制度，进一步完善公司治理，形成了股东大会、董事会、监事会和经理层相互分离、相互制衡的公司治理结构，使各层次在各自的职责和权限范围内，各司其职、各负其责，确保了公司的规范运作，切实保障股东和债权人的合法权益。

公司治理结构如下图：



一是所有股东地位平等，权责明确。公司第一大股东能够按照法律、法规及《公司章程》的规定行使其享有的权利，不存在超越股东大会直接或间接干预公司决策和经营活动的情形，没有占用公司资金或要求为其担保或为他人担保，在人员、资产、财务、机构和业务方面与公司明确分开。

二是公司能够按照规定召集、召开股东大会。报告期内召开了 5 次股东大会，保证所有股东充分行使权利，确保中小股东享有平等的地位。

三是董事会运作规范。公司董事会按照法定程序召开会议，报告期公司召开了 15 次董事会，均按照法律、法规及《公司章程》行使职权。董事会下设的各专门委员会全年召开了 10 次会议，在董事会的科学决策中发挥了重要作用。

四是监事会的作用得到强化。报告期内，公司召开了 6 次监事会，全体监事列席公司每次董事会，充分保障了监事对公司事务的知情权，支持监事和监事会依法行使监督权。

五是独立董事的作用进一步发挥。报告期内，公司独立董事能够遵守法律、法规和《公司章程》等相关规定，认真履行职责，参与公司重大决策，全年对公司重大事项发表独立意见 17 次，切实维护了公司整体利益和中小股东的利益。

2、进一步健全公司治理制度

根据公司的发展情况，全年两次修改公司章程，并及时报证

监会核准，完成工商登记。报告期内制定了《内幕信息知情人登记制度》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》和《向外部单位报送信息管理制度》，进一步健全和完善了公司治理方面的制度。

3、完成董事会、监事会换届工作

公司第五届董事会、监事会任期于 2010 年 10 月 25 日届满，根据《公司法》、《证券公司董事、监事和高级管理人员任职资格监管办法》和《公司章程》的有关规定，认真做好换届选举工作。按规定召开了公司第五届董事会薪酬与提名委员会，审议通过了公司董事会换届选举议案；及时将董事会、监事会换届选举议案分别提交五届董事会、监事会审议，会议同意公司第六届董事会由 15 名董事组成，其中独立董事 5 名，同意公司第六届监事会由 5 名监事组成，其中 3 名为股东监事；筹备召开了公司 2010 年第四次临时股东大会，采用累积投票制通过了董事会、监事会换届选举的议案，同日，筹办公司第六届董事会第一次会议和第六届监事会第一次会议，会议产生新一届董事会、监事会，选举了董事长和监事会主席，聘任了新一届公司高级管理人员。

4、认真做好信息披露工作

信息披露工作不仅关系着投资者的利益，更是关系着公司的形象与信誉。报告期内，公司持续关注和重点研究监管部门关于上市公司信息披露方面政策规定和监管动态，认真做好信息披露工作，不断提高公司信息披露的质量，确保公司所有股东公平了

解公司信息。公司信息披露工作连续三年被深圳证券交易所评为“优秀”等级。

一是认真编制和披露定期报告。根据证监会和深交所相关要求，公司认真编制了 2009 年年度报告、2009 年度社会责任报告、2010 年第一季度报告、2010 年半年度报告和 2010 年第三季度报告，并在约定的时间公开披露。

二是规范披露临时报告。按照深交所相关要求，根据公司的实际情况，全年共披露分红、收购转让期货公司、换届选举、解除限售等 47 个临时公告，准确、规范、及时地披露了公司的重大事件。

三是及时对 12 个系统填报报表和进行资料更新。公司对中国证监会机构监管综合信息（CISP）系统、中国证监会中国证券期货业普查系统、中国证券业协会会员机构信息管理系统、上交所和深交所会员公司专区、深交所上市公司业务专区、中国证监会上市公司数据交换系统、国有控股上市公司监测系统等 12 个系统的报表及时填报，及时进行资料更新工作。

5、加强投资者关系活动

加强投资者关系管理，有利于公司树立良好的市场形象，得到投资者的广泛认同，提升公司价值。

一是接待机构调研。报告期内，根据安徽省证监局《关于规范辖区上市公司接待特定对象调研采访等相关活动的通知》，公司编制了公司投资者关系活动的预约单、信息登记表、承诺函，

进一步规范了投资者关系活动的开展。加强与机构投资者的联系，全年共接待机构投资者共计 21 人次来公司进行调研，都是在公开披露的信息范围内进行解答，没有发生信息泄密事件。

二是接听投资者电话。公司董事会办公室安排专人负责接听投资者电话，为认真解答投资者电话咨询，确保不出差错，要求相关人员提前做好功课，耐心解答，全年接听投资者电话约 780 人次。

三是加强和投资者的互动。2010 年，深交所启用了“上市公司投资者关系互动平台”，公司共在该平台上规范回复投资者提问 16 次。给投资者寄送公司年报 19 次，回复投资者邮件 15 次，加强和投资者的互动，提高股东对公司的信任度。

6、力争为股东创造最大效益

作为一家上市公司，公司一直本着“为股东创造最大效益”的原则，以“追求企业价值最大化”为企业宗旨。报告期内，公司通过经营模式的转型、核心竞争力的提升、创新业务的增加等，努力提高公司的经营业绩，力争为股东创造最大效益。

(1) 经纪业务

2010年，公司经纪业务坚持“以客户为中心”的服务理念，努力实现由内涵式发展向外延式扩张与内涵式发展并重转变，由粗放式管理向精细化管理转变，由传统通道服务向客户分级分类服务转变。公司抢抓机遇，大力推动营业部处迁、新设工作，公司营业网点逐步增加，布局进一步优化；大力推进“精品营业部

建设”，以营业部分类考核和“标准化、规范化、流程化”建设为抓手，不断提升营业部的管理水平和客户服务能力；进一步规范和发展营销队伍，优化交易环境，积极开展创新业务，市场份额稳步上升，保持了经纪业务持续、健康发展的势头。报告期内公司实现经纪业务收入136,198.92万元，经纪业务成本45,677.30万元，经纪业务利润90,521.62万元。

(2) 证券承销、保荐及财务顾问业务

2010年，公司投行业务抓住证券市场快速发展的有利时机，延续2009年以来良好的发展势头，实现发行项目在主板、中小板和创业板市场的全面突破。进一步优化组织架构，完善制度流程建设，持续增强投行业务的合规经营和风险控制能力，品牌影响力在行业内继续扩大，业务收入在公司收入结构中的比重持续增加。报告期内，公司实现承销业务净收入24,903.26万元，保荐业务收入2,360万元，财务顾问收入820万元，证券承销、保荐及顾问业务共实现营业收入28,083.26万元；证券承销、保荐及财务顾问业务发生营业成本12,865.69万元；证券承销、保荐及财务顾问业务实现营业利润15,217.57万元。

(3) 资产管理业务

2010年，公司资产管理业务继续坚持稳健投资策略，管理“黄山1号”、“黄山2号”、“黄山3号”共三支集合资产管理计划。截至2010年12月31日，“黄山1号”累计净值为1.5165元；“黄山2号”累计净值为0.9747元；经中国证监会批准，2010年6月

7日国元黄山3号集合资产管理计划成立，截至2010年12月31日，“黄山3号”累计净值为0.9552元。报告期内，公司资产管理业务实现收入2,595.73万元，资产管理业务成本750.05万元，资产管理业务利润1,845.68万元。

（4）自营投资业务

2010年，在全年证券市场的震荡行情中，公司自营投资业务始终把风险管理放在首位。在权益投资业务方面，通过对市场的持续跟踪研究，抓住资源与消费两条主线，把握了阶段的投资趋势，取得了一定的收益；在固定收益业务方面，根据券种的收益结构，构建了固定收益类产品的投资组合，获得稳定收益。报告期内，公司实现自营业务收入26,204.70万元，自营业务成本1,929.71万元，自营业务利润24,274.99万元。

（5）融资融券业务

2010年，公司积极进行融资融券业务准备及试点申报工作，成立了融资融券部，负责融资融券业务的管理和运作，拟定了《融资融券业务试点实施方案》，制定了30多项融资融券业务制度和流程，组织了大量的员工培训、系统测试、投资者教育、风险测评、融资融券意愿客户调查、客户培育、市场推广等基础工作。2010年11月，公司获得此项创新业务资格，12月正式开展融资融券业务，目前可以开展业务的营业部共48家，其他符合资格的营业部正在申报过程中，融资融券业务正在平稳、有序地运行。

(6) 股指期货中间介绍业务

为满足公司申请股指期货中间介绍业务资格的需要,根据公司第五届董事会第二十八次会议决议,公司决定收购具有金融期货经纪业务资格的五矿海勤期货有限公司(已更名为国元海勤期货有限公司)。公司指定部门牵头组织 IB 业务资格的申报工作,建立信息系统、制订制度流程、开展人员培训、严格风险管理。2010 年 11 月,公司获得 IB 业务资格。随后公司积极准备股指期货 IB 业务开办事宜,配合各地证监局进行现场检查验收,2010 年底,公司取得安徽证监局关于对公司开展为期货公司提供中间介绍业务开业无异议函,国元海勤期货有限公司也获得北京证监局开业验收无异议函,公司证券营业部将在 2011 年陆续开展股指期货中间介绍业务。

(7) 各控股、参股子公司情况

报告期内,公司控股、参股的子公司积极进取,奋力开拓,已步入良性发展轨道,在各自业务领域的影响力进一步扩大。

国元证券(香港)有限公司。截至 2010 年 12 月 31 日,国元(香港)公司总资产 122,674.17 万元人民币,净资产 64,723.55 万元人民币,报告期内,实现营业收入 11,304.31 万元人民币,同比增长 16.74%,营业利润 6,392.02 万元人民币,同比减少 4.82%,净利润 5,547.08 万元人民币,同比减少 6.18%。

国元股权投资有限公司。截至 2010 年 12 月 31 日,国元

直投总资产 51,065.49 万元 ,净资产 50,198.93 万元 ,报告期内 ,实现营业收入 761.04 万元 ,同比增长 252.93% ,净利润 302.41 万元 ,同比增长 757.00%。

国元海勤期货有限公司。截至 2010 年 12 月 31 日 ,国元海勤期货总资产 40,340.35 万元 ,净资产 9,514.24 万元 ,2010 年 9 月至报告期末 ,实现营业收入 1,381.64 万元 ,净利润 -180.52 万元。

长盛基金管理有限公司。截至 2010 年 12 月 31 日 ,长盛基金总资产 105,937.60 万元 ,净资产 80,334.92 万元 ,报告期内 ,实现营业收入 66,527.54 万元 ,同比增长 17.52% ,营业利润 35,201.29 万元 ,同比增长 25.09% ;净利润 28,382.70 万元 ,同比增长 23.56%。

(8) 加强募集资金使用与管理

按照有关募集资金管理办法的规定 ,加强募集资金的专户管理 ,对照公司募集资金用途 ,按公司年度经营计划合理配置各业务部门年度资金使用量 ,在保证资金安全性、流动性和效益性的前提下 ,发挥资金效益最大化。

(9) 回报股东 , 积极分红

公司一直重视股东的合理回报 , 2010年3月31日 ,经股东大会审议通过 ,公司2009年度分红派息方案是以公司现有总股本1,964,100,000股为基数 ,向全体股东每10 股派发现金红利人民币5元 (含税) ,共派发现金 9.8205 亿元 (含税) ,为股东

创造较好的业绩回报。公司近三年累计现金分红金额19.78亿元，高于监管部门的要求。

（二）债权人权益的保护

公司在注重对股东权益保护的同时，高度重视对债权人合法权益的保护。根据有关监管规定，证券公司间接融资受到严格限制，融资渠道非常狭窄，公司日常经营的融资渠道主要为同业拆借及回购融入资金，用于短期业务资金的周转。截至2010年12月31日，公司负债总额992,068.28万元，扣除客户存放的结算资金后，负债总额为56,917.26万元，资产负债率为3.66%，说明公司偿债能力非常强。同时，为了保证债权人对公司的知情权，报告期内公司按月发布经营业绩重要数据，公司重大经营决策信息和定期报告都真实、及时地通过指定媒体予以正式披露。

公司十分注重债权人利益的保护。虽然公司在最近几年中快速扩张，但一直注重财务风险管理，保证资金安全，切实维护债权人利益，维持良好资信水平。随着公司规模的不间断扩大和业务的快速发展，报告期内，公司营业用房的购置和装修项目较多，电子产品采购也增加较快，公司都在市场公平的原则下，按照合同约定，按时付款给经销商，没有拖欠的现象。

（三）利益相关者权益的保护

1、保障客户资金安全

证券公司的资金分为两大部分，即客户资金和公司自有资金。公司的客户资金又主要分为两个部分，一是经纪业务客户的

证券交易结算资金,另一方面是客户资产管理业务的受托管理资金。公司经纪业务的客户证券交易结算资金100%实施第三方存管,客户资产管理业务的受托管理资金严格实施商业银行托管制度,从而有力地保证了客户资金的安全性。在日常业务经营中,公司严格按制度规定的流程和权限,调度和运营自有资金。报告期内公司未发生自有资金被非正常占用的事项,资产结构保持了一定的合理性,公司短期能变现的资产占总资产近86%。

2、依法按时纳税

公司把依法纳税作为履行社会责任、回馈社会的最基本要求,长期以来如实申报税额,及时缴纳税款。报告期内,公司实现当期企业所得税费用2.98亿元,营业税及附加1.01亿元。公司在2003年、2004年连续两年被评为诚信纳税先进单位,2005年至2007年连续三年被省国税局评定为A级纳税信用单位,2009年度评为年度区域经济贡献突出企业,2010年度评为财力贡献突出企业。

二、客户服务和投资者权益保护

公司一直秉承“诚信立足市场,服务赢得客户”的服务理念,坚持以客户为中心,把保护投资者的合法权益、维护资本市场健康发展作为工作重点,努力为客户提供优质高效的服务。为适应市场发展,满足客户需求,提升客户服务质量,公司于2010年6月成立客户服务总部,旨在贯彻落实公司“一切以客户为中心”

的工作要求，整合公司各类客户服务资源，利用统一营销电子商务平台，为客户提供规范化、流程化、标准化的服务。

（一）构建公司客服体系

根据客户适当性管理制度，将适当的产品或服务，在适当的时间和地点以适当的渠道或方式，推荐给适当的客户。公司在充分了解客户的基础上，制定客户分级标准。按资产、交易量和拥金贡献度等指标进行统计分析，对全公司所有客户进行分级，将客户分成五个星级。公司完善相关服务细则，2010年10月18日，正式制订并实施了《国元证券经纪业务标准化服务操作细则及实施方案》和《国元证券经纪业务客户分级服务实施细则》，为客户提供标准化、流程化、差异化的服务。

（二）建设公司统一营销电子商务平台

为了提高客户服务质量和效率，为精品营业部建设提供有力支撑，公司通过搭建国元金网、国元点金、CRM、呼叫中心、投资顾问平台五大子系统，进行持续优化和互动管理，努力打造以“客户为中心、以服务为导向”的综合型电子商务营销平台，为客户提供全方位综合证券服务。

公司全国统一客服热线95578，通过电话、短信、互联网、传真、国元点金等多种方式，为非现场客户服务提供包括业务咨询、委托交易、信息定制、资金转账、投资咨询、投诉建议和业务受理等在内的特色化服务。

国元金网为客户提供行情、交易、资讯、客户服务等综合性

服务，便利快捷的“预约开户”、“在线交易”、“网上客服”和客户信息定制等功能，为公司新老客户提供全面贴心的周到服务。

“国元点金”手机炒股业务，客户可通过手机浏览各类财经资讯，看行情做交易，突破时空限制，随时随地进行证券投资。

投资顾问平台为客户提供证券投资顾问服务，通过客户终端为非现场客户提供一对一的专业咨询答疑、账户诊断、投资建议、个性化产品推送等服务，满足公司客户分级分类服务的需要。

（三）为客户提供差异化产品服务

以客户需求为依据，以精品营业部建设为指导，公司根据客户级别的划分将公司理财产品、资讯产品、服务产品转变成信息化产品，并适时对现有产品进行优化和整合，形成标准化和个性化两套产品体系，通过CRM、呼叫中心、国元金网、国元点金、投顾平台等营销平台推向客户，为客户提供差异化服务。

（四）努力提高客户满意度

公司对客户服务的全程实现量化管理，充分发挥统一营销服务平台的作用，做到从咨询报告的生产、推送，到客服人员与客户互动等服务过程的每个环节的留痕，对服务的数量和质量量化统计以评价服务的有效性，做好服务记录、客户回访、投诉受理与处置工作。公司2010年通过客户回访、满意度调查、客户意见采集、亲情联系等方式，大力做好客户意见和需求采集以及客户维系工作，加强与客户的沟通了解，努力提高客户忠诚度和

满意度。

（五）做好投资者教育工作

为做好投资者工作，帮助投资者了解证券市场的风险，公司一直通过各种渠道积极开展投资者教育活动。

1、公司建章立制，规范证券投资咨询服务

公司加强对员工和经纪人的教育培训工作，加强公司在网站和媒体上发布证券投资咨询信息的管理工作。公司要求研究中心咨询部和证券营业部要规范证券投资咨询服务，不得为无资格机构和个人利用营业场所开展非法证券投资咨询、非法委托理财活动提供便利。

2、加强舆论引导，做好宣传工作

公司加强与媒体沟通，紧密结合证券市场发展情况，开展多种形式的投资者教育活动，扎实做好投资者教育工作。通过交易委托系统向投资者客观充分地揭示风险；利用“国元理财大讲堂”、“股民学校”、投资者教育园地等平台开展投资者教育活动；在公司网站及营业部公告栏公告公司基本信息和获取公司财务报告的详细途径；区分不同类别投资者，进行市场细分和定位，根据具体特点和要求，有针对性地开展投资者教育工作；积极参与中国证券业协会、中国证监会安徽监管局和省证券业协会组织的各项投资者教育活动，密切配合证券监管部门和各自自律性组织的专项现场检查，及时、客观地报告投资者教育工作情况；适时与其他券商合作，优势互补，开展规模更大，影响更广的投资者

教育活动。

3、公司将交易所等单位寄送的光盘（包括“证券大讲堂”ETF、公司债、年报和风险案例专题DVD 格式光盘、“证券知识导航”CD-R 格式光盘、融资融券专题光盘），免费赠送给投资者，并在营业场所现场播放，组织投资者观看。同时在显要位置张贴公告提醒投资者可通过登录国元证券网（www.gyzq.com.cn），进行在线学习。

三、职工权益保护

科学发展观的核心是以人为本。员工是公司最大的财富，在经营管理中，公司始终倡导“以人为本，员工与公司共同成长”的发展理念，在工作方面鼓励和支持员工干事创业、开拓创新；在职业前景方面为员工提供平等竞争、自我发展的机会；在生活方面关爱员工，公司形成了团结向上、不断学习、自我超越的国元人本文化。使员工能够快乐的工作。

(一)不断完善公平竞争的用工机制

公司严格按照《劳动法》、《劳动合同法》等国家法律法规和相关规定，与每一位员工签订书面劳动合同，充分保障员工的合法权益，在员工签订劳动合同前，均对劳动合同内容做简要介绍；特别约定条款均进行充分协商，有效地维护了员工合法权益；公司对劳动合同进行动态化管理，建立了“劳动合同管理台帐”，动态监控员工劳动合同的效力状态，及时与劳动合同即将到期的

员工协商劳动关系存续问题，确保劳动关系与书面劳动合同始终保持一致；公司采取分级劳动合同管理制度，人力资源部是公司劳动合同的主管部门，公司分支机构根据公司授权对员工的劳动合同进行日常管理，分级劳动合同管理制度在保证员工权益的同时，提高了劳动合同的管理效率，优化了员工劳动关系的管理；公司制定科学、规范的员工离职流程，及时为离职员工开具《解除或终止劳动关系证明书》，提高公司运作效率；公司按照国家的有关规定，为全体员工办理了养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险，并缴纳住房公积金，此外，公司还为员工办理了企业年金和团体组合保险。

（二）营造公平竞争的晋升环境

市场化用工机制的核心是公平竞争、优胜劣汰。公司致力于建立“竞争上岗、同岗同薪、能上能下、优胜劣汰”的用人制度。新进员工主要采取面向社会公开招聘形式，坚持“条件公开、程序合规、民主集中”的原则，人力资源部统一组织报名、考试，并组织专业人员面试考核，最终根据考试和考核结果择优聘用。

公司破除论资排辈的陈旧观念，为公司员工提供平等的晋升机会，有效地引导员工更多地关心企业发展，通过提升工作业绩，实现自身价值，获得职位晋升，真正做到员工与公司共同成长。员工岗位调整和职位晋升，坚持实行内部竞争上岗制度，从公司高管岗位到一般业务岗位均实行公开竞聘上岗。员工均有同等机会按照岗位任职条件参加公开竞聘，择优选聘。

报告期内，公司规范了中层以上管理人员选拔任用工作，制定了公司《中层以上管理人员选拔任用管理办法》，办法明确了中层以上管理人员选拔任用程序，并进一步明确了中层以上管理人员的责任追究机制。通过严格执行中层以上管理人员的选拔任用程序和岗位晋升有关规定，确保了选拔、聘用过程的公开、公平、公正和透明。公司全年聘任中层以上管理人员63人，其中从外部引进中层以上管理人员10人，职务晋升22人；聘用其他重要岗位人员（如电脑财务委派人员、营销总监、风险督察员等）20人。

2010年，在认真总结以往年度绩效考核工作的基础上，公司进一步修订了《绩效考核办法》，强调了公司高级管理人员的责任追究机制，业务辅助岗位人员纳入公司统一考核范围，进一步优化了员工考核的程序，调整了员工考核强制分类评级比例等。

（三）加强员工培训工作

培训是企业给予员工最好的福利。报告期内，公司继续加大培训投入，以远程视频培训和现场培训相结合的方式，扩大培训覆盖面，努力使更多的员工及时掌握和更新业务知识和岗位技能。公司在统一组织员工参加证券从业人员执业资格后续培训的基础上，还举办了新员工、中层管理人员、营销人员、专业技术人员等各类培训，以及新产品、新系统、新业务等专业培训，有效地提升了员工素质。报告期内，公司组织现场培训近1100人

次，远程视频培训近12000人次。

（四）切实保障员工的各项权益

公司从制度上保证员工在企业管理过程中的知情权、参与权和对各级管理人员的监督权，同时让员工能够充分享受公司发展的成果。

公司在制定涉及员工利益的各项规章制度时，均广泛征求员工意见。公司领导的通讯方式向员工公开，公司员工可以通过电话、电子邮件和信函方式向公司各级领导直接反映情况，公司领导也经常通过召开座谈会、调研、慰问一线员工等形式主动听取员工意见，从而保证公司上下言路畅通。

（五）员工福利

公司按照有关规定，关心员工福利。在元旦、春节、五一劳动节、端午节、国庆节、中秋节来临之际，做好员工福利工作；“三八”节组织女员工开展文体活动，给每位女员工发放节日慰问金；“六一”儿童节慰问员工14岁以下儿童，给孩子们送去欢乐；夏季高温季节，按规定给在岗员工、经纪人、后勤保障人员等发放防暑降温费；在员工生日时，为员工发放生日卡和蛋糕券，给员工送去生日祝福。

四、环境保护和可持续发展

环境是人类赖以生存的基础。公司长期以来一直高度重视环境保护和可持续发展，积极致力于环保宣传，倡导低碳生活，努

力构建环境良好、资源节约型企业。

（一）倡导环保低碳生活

公司大力宣传环境保护，倡导节能减排，低碳生活。公司注重员工环保意识的提升，公司工会联合党群工作办公室，通过倡议书等多种形式，提高员工的环保意识，倡导全体员工节约一度电、一张纸、一滴水，尽量减少办公设备和办公环境的能耗。在办公区域和营业场所的电灯开关上面粘贴“请随手关灯”，在空调开关上面粘贴“空调很累，电费很贵；低碳社会，需要各位”等宣传提示语，提醒员工、客户注意节能减排，重视环保，取得了一定的宣传效果，员工能做到人走灯灭，客户也能自觉节约用电用水。

（二）坚持绿色办公

随着信息技术的发展，公司提倡办公信息化，减少办公设备，通过整合资源和网络共享等方式节约资源，充分利用信息技术推行无纸化办公，先后开发了办公 OA 系统、CRM、QQ 群及视频会议系统等，节省了大量纸张。

（三）营业用房装修符合环境保护要求

2010 年，公司分支机构发展很快，网点增加很多，营业用房装修量较大，报告期内，公司新装修营业网点近 30 家，公司严格按照公司制定的 VI 手册，在风格定位、选材、家具等方面形成一套完整工作制度，实行招标论证制、主材进场验收制、竣工验收制，坚持采用环保的装饰材料，减少由于装修对环境造成

的负面影响。

（四）加大环保节能设备投入

公司建立了节水节电降耗减排激励机制，并制订了比较完善的设备管理和维修制度，把节能、降耗、减排的具体要求融入到制度中并与绩效挂钩。加大了节能环保设备的投入，公司对办公和营业场所高耗能设备进行技术改造和更新换代。

五、公共关系和社会公益事业

公司认真履行社会责任，在加快自身发展的同时，大力支持地方经济建设，积极投身公益事业，用实际行动回报社会。

（一）公共关系方面

1、全力配合监管部门的管理。公司成立以来一直坚持依法合规经营，做资本市场的“老实人”，主动接受并积极配合监管部门的监督和检查，加强与监管部门联系，建立良好的沟通关系，受到监管部门的肯定。公司已连续四年被证监会评为 A 类 A 级证券公司；上市三年来信息披露工作连续三年被深圳证券交易所评为“优秀”等级。

2、积极支持安徽地方经济发展。公司总部在安徽省合肥市，在公司加速发展的同时，公司通过合法合规的途径积极支持安徽地方经济的发展。公司把依法纳税作为履行社会责任、回馈社会的最基本要求，长期以来如实申报税额，及时缴纳税款，为安徽财政收入增长作出了积极贡献。报告期内，安徽省当年新增的 8

家上市公司中，公司保荐了 4 家，为企业发展募集了大量资金，有力地支持了地方经济建设。2010 年 7 月 10 日，在 2010 中国（合肥）现代服务业发展高峰论坛上，公司被合肥市授予“现代服务业优秀单位”称号。

3、保持和媒体的良好关系。作为上市证券公司，公司高度重视媒体的宣传工作，明确公司董事会办公室负责公司对外宣传和信息披露工作，保持和媒体的良好关系，虚心接受媒体的舆论监督。通过与各大媒体的合作，向社会广泛宣传公司的经营理念和企业文化，增进了社会各界和广大投资者对公司的了解，树立了公司良好的社会形象，公司的品牌价值进一步提升。

4、积极参加社区活动。公司总部和各分支机构积极参加所在地区的街道、派出所和社区组织的各项活动，支持所在地的文化建设，积极支持分支机构所在地区民防宣传工作。如 2010 年 12 月，池州市民防办组织了一次主题为“红军魂”的大型红色话剧活动，公司动员池州营业部每位员工前去观看，支持民防建设，传承红色文化。

（二）公益事业方面

公司秉承“致富思源，知恩图报”的社会价值理念，在致力于将公司建设成为让投资者和监管部门放心的上市公司的同时，始终没有忘记社会各界对公司长期的支持和帮助，积极投身公益事业，用真情和实际行动回报社会，奉献爱心。

1、2010 年 1 月，公司向安徽希望工程捐资 2 万元。

2、2010年4月14日，青海省玉树发生7.1级强烈地震。公司在第一时间通过安徽省红十字会捐款100万元，而且公司部门和分支机构全体员工积极参加了捐款活动，捐款达17.25万元，以实际行动帮助灾区人民重建家园，向灾区人民献上了一份爱心。

3、公司捐赠45万元在中国科学技术大学、安徽财经大学、合肥工业大学设立“国元证券助学金”，资助贫困大学生完成学业。

4、公司团委组织合肥地区团员青年255人向西南旱灾地区捐款3万元。

5、2010年2月4日，公司巢湖营业部响应所在地政府号召，由全体员工个人捐款3600元，送到“送温暖献爱心”工程办公室，得到地方的好评。

6、合肥宿州路营业部组织向白血病儿童献爱心捐助，向六安革命老区小学捐赠电脑桌和办公家具；无锡营业部组织向白血病儿童献爱心捐助，慰问当地敬老院；六安营业部组织慰问当地敬老院。

7、2010年6月，广州营业部全体员工踊跃捐款5470元扶贫济困。

8、2010年8月7日，甘肃甘南藏族自治州舟曲县发生特大泥石流灾害，公司捐赠50万元支持灾区恢复重建工作。

9、2010年9月，公司捐赠50万元，在安庆市望江县捐建

一所希望小学，支持贫困地区的教育事业。

10、公司深圳百花二路营业部位于深圳市百花二路深圳实验小学正对面，门前马路交通流量较大路况复杂，营业部组成了“‘护苗’国元义工小组”，在学校放学高峰时段，协助交警维护斑马线交通，护送小学生安全过路。

11、黄山营业部连续二年在黄山学院设立“国元励志奖学金”，累计为 10 名家庭经济困难且品学兼优的学生提供 1 万元的学费，帮助他们顺利完成学业。

第三节 履行社会责任方面存在的问题及整改计划

企业社会责任的履行过程也是企业对自身责任理念与行动进行持续改善的过程。在总结成绩的同时，公司也深切地意识到在履行企业社会责任工作方面还存在一些不足，需要进一步努力。

一、公司将编制履行社会责任的整体规划

公司在积极履行社会责任的同时，逐步认识到在履行社会责任方面还没有整体的规划。公司将制定社会公益事业发展规划，鼓励员工积极参与社会公益活动，将公益事业和公司运营相结合，将公益事业和公司文化建设相结合。

二、进一步提升员工的社会责任意识

随着公司规模的不壮大和经济效益的不断提升，公司肩负

的社会责任也更加重大。公司将提高公共关系处理和突发事件处理能力，更好地协调公司与员工、公司与客户、公司与社会、公司与环境之间的关系，通过各种形式不断提高全体员工的社会责任意识，使履行社会责任、追求可持续发展成为每位员工的共同认识和自觉行动，形成讲责任、求和谐的公司文化，真正建立公司履行社会责任的长效机制。

三、公司拟聘请中介机构对社会责任报告进行认证

随着社会的发展，国内企业的社会责任意识也日益增强，越来越多的企业希望成为优秀企业，得到公众的认可和尊敬。公司虽然连续三年发布履行社会责任的报告，但报告未经中介机构认证。公司迫切希望有关部门出台真正适合我国国情的企业社会责任“国标”，公司将聘请权威机构对公司履行社会责任报告进行认证，给予公平合理的评价。

在过去的一年中，公司在股东和债权人权益保护、客户权益保护、环境保护和可持续发展、职工权益保护、公共关系与社会公益事业等方面做出了一定成绩，但也有一些需要改进的地方，面对变幻莫测的证券市场，如何最大程度地保护股东、债权人、员工、客户等各方面的利益，如何积极支持公益事业，是公司一直思考的问题。履行社会责任是一项长期的系统工程，作为一家上市证券公司，公司在2011年将进一步提高企业社会责任意识，完善公司社会责任执行机制，通过守法、诚信、稳健的经营，为

股东、客户、员工、社会创造更多价值，满足各利益相关者的期待，为建设和谐社会作出应有的贡献。

国元证券股份有限公司

二〇一一年三月十九日