

国泰君安证券股份有限公司

2016 年度社会责任报告

一、报告编制说明

本报告介绍了 2016 年国泰君安证券股份有限公司（以下简称“公司”、“国泰君安”或“国泰君安证券”）积极承担经济、社会和环境责任方面的活动及表现。时间范围为 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日（特别注明的除外）。

本报告中的财务数据来源于经审计的公司 2016 年度财务报告（除特别注明外，本报告中所涉金额以人民币作为计量币种）。

本报告依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。

本报告所披露的内容和数据，经公司董事会、监事会审议通过。

本报告以 PDF 电子文件形式登载于：

上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn>）

公司网站（<http://www.gtja.com>）

二、公司概况

（一）公司简介

国泰君安是中国证券行业长期、持续、全面领先的综合金融服务商。公司跨越了中国资本市场发展的全部历程和多个周期，始终以客户为中心，深耕中国市场，为个人和机构客户提供各类金融服务，确立了全方位的行业领先地位。从 2007 到 2016 年的十年里，公司的营业收入有八年名列行业前三。在致力于实现高质量增长、规模领先的同时，公司注重盈利能力和风险管理。2008 年至 2016 年，公司连续九年获得中国证监会授予的 A 类 AA 级监管评级，该评级是迄今为止中国证券公司获得的最高评级。2015 年，标普和穆迪分别向公司授予 BBB 和 Baa1 的长期发行人评级，为国内证券公司取得的最高评级。2016 年，公司在标普和穆迪国际评级复评中，保持了 BBB 和 Baa1 评级。

在二十余年创新发展过程中，国泰君安逐渐形成了风控为本、追求卓越的企

业文化，成为中国资本市场全方位的领先者以及中国证券行业科技和创新的引领者。这样的成绩源自于国泰君安共识以及全体国泰君安人对共识的高度认同和持续实践。

基于在中国本土强大的竞争优势，未来，公司将主动满足客户跨境需求，务实推进国际化，建立覆盖全球的业务网络和执行能力，为客户提供综合金融服务，努力成为根植本土、覆盖全球、有重要影响力的综合金融服务商。

公司的经营范围为：证券经纪；证券自营；证券承销与保荐；证券投资咨询；与证券交易、证券投资活动有关的财务顾问；融资融券业务；证券投资基金代销；代销金融产品业务；为期货公司提供中间介绍业务；股票期权做市业务；中国证监会批准的其他业务。

截至报告期末，公司拥有上海国泰君安资产管理有限公司（以下简称“国泰君安资管公司”）、国泰君安期货有限公司（以下简称“国泰君安期货公司”）、国泰君安创新投资有限公司（以下简称“国泰君安创投公司”）、国泰君安金融控股有限公司（以下简称“国泰君安金融控股公司”）5家全资子公司，以及国联安基金管理有限公司（以下简称“国联安基金公司”）、上海证券有限责任公司（以下简称“上海证券”）2家控股子公司，在境内共设有300余家证券营业部。

（二）企业文化

《国泰君安共识》是国泰君安企业文化、价值观的体系化展现，也是国泰君安人共同的价值观和目标，更体现了公司强烈的社会责任意识。其内容不仅包含了公司使命、公司愿景、公司精神等，还从利益观、人才观、业务观、处世观四个方面确立了12条公司理念，展现了公司的价值导向。

《国泰君安共识》的具体内容如下：

- 使命：以金融服务创造价值
- 愿景：成为根植本土、覆盖全球、有重要影响力的综合金融服务商
- 公司精神：创建一流、追求卓越
- 核心价值观：诚信、责任、亲和、专业、创新
- 公司理念：

1. 金融报国：我们信奉国家强盛是金融强盛的前提，争做行业健康发展的领跑者。

2. 市场导向：我们坚持以市场为导向，坚信创造优良业绩是实现公司使命的前提和基础。

3. 统筹兼顾：我们相信，追求长期目标的过程能够带动中短期目标的实现。

4. 客户至上:我们坚持以客户为中心,用专业服务为客户创造价值。

5. 稳健经营:我们坚持稳健经营,“风险管理创造价值,合规经营才有未来”是我们始终不渝的信条。

6. 创新超越:我们把创新作为公司发展的动力,始终保持谦虚的心态,持续学习,超越自我。

7. 以人为本:我们视员工为公司生存发展的基石,以平等开放的态度广揽人才,以事业的发展成就人才。

8. 选贤任能:我们坚持文化认同、德才兼备、勤勉敬业、绩效优异的选才标准。

9. 协同协作:我们崇尚共担责任、共创业绩、共享成果、共同发展的团队合作精神。

10. 精诚勇进:我们推崇精以致事、诚以待人、勇于担当、锐意进取的行事风格。

11. 珍惜声誉:我们用实际行动维护公司品牌,捍卫公司荣誉。

12. 社会责任:我们积极承担社会责任,致力于成为受尊敬的企业。

●口号:引领金融服务,共悦财富人生。

(三) 战略规划

在《国泰君安共识》指引下,公司制定了《2016-2018年发展战略规划纲要》,公司《2016-2018年发展战略规划纲要》的主要内容如下:

契合“根植本土、覆盖全球、有重要影响力的综合金融服务商”的公司愿景,公司现阶段的目标是:用三年时间,把公司打造成为“本土全面领先、具有国际竞争力的综合金融服务商”。为实现上述战略目标,公司将以客户需求驱动综合金融服务升级,全力布局具有内在竞争优势的零售客户服务和企业机构服务两大战略体系,打造合规风控、国际化和战略并购投资三大战略引擎,推进大资管、大投行、信用和交易投资等四类重点业务转型升级,构筑金融科技应用、集团化管理、人力资源发展、资产负债管理、企业文化建设等五个战略支柱。

三、金融报国

(一) 支持地方建设和实体经济发展

作为中国证券行业的领先者,国泰君安在追求自身健康、快速发展的同时,坚持将自身的成长与地方建设和实体经济发展紧密结合,以实现公司的社会价值,履行社会责任。在报告期内,公司通过股票、债券承销等业务,积极为地方

基础设施建设、实体经济发展、中小微企业发展提供融资服务。

2016年，公司通过股票承销保荐服务合计为企业融入资金835.29亿元。其中，主承销IPO项目6家，承销金额98.68亿元；主承销优先股项目3家，承销金额206.67亿元；主承销再融资项目31家，承销金额529.94亿元。

继2014年公司主承销我国首只县级城镇化集合债券“2014年辽宁沿海经济带城镇化建设集合债券”，以及2015年主承销市场上第一单公开发行的项目收益债“2015年石家庄正定新区棚户区改造常山社区一期项目收益债券”后，2016年，公司又为郑州牟中发展投资有限公司、禹州市投资总公司、濮阳市投资集团公司、福州高新区投资控股有限公司、滨州城建投资经营有限公司、滕州市城市国有资产经营有限公司6家地方城投公司，通过发行债券，筹集地方基础设施建设资金47.8亿元。在国家发改委大力支持城市地下综合管廊、城市停车场等专项债券发行的背景下，报告期内，公司承销了东北地区第一只募集资金全部用于城市地下综合管廊建设的专项债券——“16盘锦水务专项债”。该债券发行规模11亿元，为当地城市基础设施建设提供了低成本的资金。

报告期内，公司完成的上海电力17.70亿元海外并购项目是A股电力行业上市公司2016年度最大规模的海外收购项目，完成的三一集团有限公司两期共计73.50亿元非公开可交换债的发行，为目前市场规模最大的可交换公司债券；公司共推荐91家企业在新三板挂牌，全年实现新三板融资金额42亿元，推荐挂牌企业进入创新层家数30家，新三板做市业务成交量超过14亿股，成交金额超过78亿元。公司还作为财务顾问协助燎原药业、圆融科技、和君商学、泓源光电、科新生物、天元晟业等多家企业完成并购重组；公司承销了2016年朝阳市建设投资有限公司小微企业增信集合债券，为地方中小微企业的融资和发展提供了资金支持。

（二）引领行业创新发展

公司坚持以客户需求驱动综合金融服务创新、升级，多项业务、产品开创了行业先河，引领了行业创新发展。

投资银行业务方面，公司完成国内首单上市公司吸收合并暨分立上市案例——城投控股吸收合并阳晨B股项目，为国企改革及B股改革提供了新的思路；公司为香港红筹上市公司雅居乐集团控股有限公司发行公司债项目，首次引入了诸如交叉违约、财务指标限制等条款，得到了交易所的高度认可；公司成功发行青岛银行股份有限公司绿色金融债券产品，成为国内首单城商行绿色金融债券；公

司完成了国电电力宁夏新能源电力上网收费权资产支持专项计划和上海申通资产地下通信空间资产支持专项计划，分别为发行人行业国内首单。

新三板业务方面，公司为和君商学通过现金方式收购并控股创业板上市公司汇冠股份提供财务顾问服务，开创新三板挂牌公司控股沪深交易所上市公司的先例；公司新三板做市业务在业内率先启用自动报价策略系统。

公司还在行业内率先构建数据驱动的互联网业务运营指标体系，率先建立机构业务多层次 PB 系统，首家完成交投业务极速交易系统多核心架构升级。此外，公司 FICC 业务链金融创新项目获得上海市政府颁发的金融创新成果一等奖；公司大数据应用获得中国互联网协会“2016 年度中国金融科技创新榜-产品创新奖”。

（三）积极履行纳税义务

“依法纳税、合规经营”是公司践行社会责任的重要基石，也是公司诚信经营理念的重要体现。报告期内，公司进一步加强税务基础管理、降低税务风险、提高全员纳税意识和税法遵从度，提升税务工作合法、合规性。公司努力贯彻国家“营业税改征增值税”税制改革，投入巨大人力物力推进改革顺利实施，为增值税改革产生良好社会效益做出贡献。

公司积极参与国家税务总局开展的“千户集团”税收风险管理工作，提升税收管理的层级和效能。充分配合国家财税部门深化税收征管方式改革。积极创造社会财富，在上海市第三产业企业纳税排行榜上名列前茅。获得地方政府评选的“经济贡献百强企业”荣誉。

（四）开展精准扶贫

1. 精准扶贫规划

为贯彻落实《中国中央国务院关于打赢脱贫攻坚战的决定》（中发〔2015〕34 号）和中央扶贫开发工作会议精神，以及中国证监会关于发挥资本市场作用服务国家脱贫攻坚战略的意见，公司与江西省吉安县、四川省普格县、安徽省潜山县达成了结对帮扶合作，并专门制定了精准扶贫规划，具体内容如下：

（1）基本方略

①充分发挥资本市场作用，服务国家脱贫战略，就贫困县这一国家扶贫开发工作重点县展开精准扶贫工作，以吉安县、普格县、潜山县实体经济需求为导向，以资本市场服务产业扶贫为重点，积极优先支持三个贫困县的企业利用资本市场资源，拓宽直接融资渠道，提高融资效率，降低融资成本，不断增强贫困县自我

发展能力。

②充分发挥证券公司聚集了丰富的专业人才、是资本市场中最重要最核心中介机构的作用，广泛联系各种金融资源，有针对性地为地方政府和企业引入各类金融资源，提供政策咨询和专业指导，促进企业与资本市场和投资者更直接地对接，提高企业利用资本市场的效率，提升地方政府的金融服务水平，加快经济增长速度，优化增长结构，提升增长质量。

③积极响应党和政府及有关部门的政策号召，努力与贫困县政府及企业展开全方位的服务与专业帮扶，以国泰君安证券江西分公司、四川分公司、安徽分公司作为联络机构，组织国泰君安证券的资源结对帮扶，与贫困县政府建立长效帮扶机制，帮助县域内企业规范公司治理，提高贫困县利用资本市场促进经济发展的能力。协助贫困县做好金融政策研究，协助贫困县制定资本市场发展规划，加快资本市场项目进程，并更顺畅、更精准地为贫困县各类企业提供资本市场服务，搭建企业和政府之间的沟通桥梁。

(2) 总体目标

结合贫困县实际情况，全面推进和实施结对帮扶、产业扶持、教育培训，帮助三个贫困县减少贫困人口数量，提高经济发展水平，改善生态环境和市容市貌，提升市民素质技能和文明程度，增强群众发展信心和幸福指数。按照“一年有起色、三年见成效、六年上台阶”的目标，2016年规划起步实施，2017年全面推进建设，2018年完善提高，将贫困县初步建成农民素质普遍提高、农村经济快速发展、现代农业初具规模、充满发展活力的社会主义新城镇。

(3) 主要任务

①产业帮扶

在符合国家政策和监管机构相关规定的前提条件下，公司将积极协助三家贫困县辖内企业规范公司治理，推动改制上市融资（包括主板、中小板、创业板）以及上市公司的再融资，为三家贫困县企业提供并购重组、场内外债券类产品发行等各类投行业务服务；公司将全力支持三家贫困县企业在全国中小企业股份转让系统（“新三板”）挂牌融资，并优先提供挂牌后融资工具发行及做市商交易等金融服务，对三家贫困县符合股票发行与上市条件的各类拟上市挂牌企业，公司将优先安排保荐承销力量，积极为其提供优质 IPO 保荐承销、新三板挂牌等服务。此外，公司将积极配合三县政府，培育上市及挂牌后备企业。

公司将利用自身的信息和资源优势，充分发挥资本市场中介机构职能，积极

为三家贫困县引进各类优质企业和项目以及各类公募、私募、个人等投资资金，帮助三家贫困县设立或参与当地的符合市场化运作的产业基金或产业引导基金，协助三家贫困县经济做大做强，摆脱贫困。

②教育帮扶

公司将通过建立档案卡等方式与三家贫困县贫困生与贫困地区学校建立结对帮扶关系，开展精准帮扶，扶持三县教育发展。对三家贫困县升学的优秀贫困大学生，公司社会公益基金会将每年资助每县贫困学生 100 名，每县资助金额 100 万。对来自三家贫困县的高校学生，公司将优先提供假期培训和实习机会，提升其工作技能和对资本市场业务知识及能力，并在同等条件下优先录用已建立帮扶档案卡的贫困高校毕业生，以在未来服务和支撑三家贫困县资本市场的发展。同时，公司将根据实际情况适当增加预算，资助三家贫困县建设希望小学。

③财务顾问

公司将结合三家贫困县政府的规划安排，组织专业力量提供金融及产业发展政策咨询、基础设施投融资、企业改制、并购重组、金融创新、资产管理等方面的财务顾问服务。公司将派出资本市场工作经验丰富的高端人才及资本市场服务专家，为三家贫困县政府提供资本市场政策法规解读、市场发展动态信息通报服务，协助三家贫困县政府及相关部门制定加快三家贫困县资本市场发展的整体规划和工作任务，研究完善企业上市挂牌和各类直接融资的政策扶持体系；发挥专业优势，为市政府的金融决策和企业直接融资提供服务、意见建议及解决方案；积极向企业宣传资本市场知识，提高企业家对利用资本市场的认识，为其企业改制、上市挂牌、发债和引入风险投资提供专业参考意见和解决方案。

④人才帮扶

公司将积极在三家贫困县组织开展资本市场融资的培训讲座宣传等工作，坚持定期举办三家贫困县各级领导干部资本市场学习培训班，安排国泰君安资本市场服务专家为政府领导、工作人员以及企业家提供金融和资本市场知识专业授课。公司将选拔政治合格、勇于担当、有较强组织能力的员工深入三家贫困县当地驻点，加强与贫困县的人才交流，提高当地从事经济工作人员的素质和能力。同时，公司支持三家贫困县选派干部、企业高管到国泰君安证券相关单位进行短期学习培训，或到国泰君安证券业务及管理部门参与业务实践操作，国泰君安金融学院每年可定期为三家贫困县举办各种金融和资本市场培训班，聘请专家和专业人士讲授金融知识和业务实操，通过培训和实践了解资本市场，切实提升三家

贫困县的资本运作能力。

(4) 保障措施

①组织协调到位

积极争取各类帮扶项目、帮扶资金，加强与项目涉及部门的对接协调，统筹解决好项目实施中的困难和问题，确保项目有序推进。

②综合帮扶措施到位

充分发挥金融与市场的作用，引导扶贫资源、资金向贫困组、贫困户聚集。

③筹措资金到位

全面整合现有各渠道的项目、资金、技术等资源，建立政府引导、贫困县主导、公司参与的多元化投入机制。广泛吸收社会资金投入精准扶贫工作。凡是能够市场化运作的，积极引进市场机制，增强建设活力。

④项目监管到位

公司已成立由公司党委书记兼董事长担任组长、公司总裁及专职党委副书记担任副组长的专项扶贫工作小组，小组成员由公司分管高管以及党办、战略部、投行等部门负责人组成，在组织架构上保障履行社会责任，落实精准扶贫工作计划，有效协助三家贫困县脱贫攻坚。公司党办及社会公益基金会在公司专项扶贫工作小组的领导下，结合工作实际，具体制订“一司一县”公益帮扶工作方案，明确责任，指导和协调当地分支机构落实，切实保障“精准扶贫、精准脱贫”取得实效。

⑤基层组织服务到位

结合开展“两学一做”活动，把精准帮扶与党的基层组织建设结合起来，通过结对联系等方式帮助当地加强以党支部为核心的基层组织建设，发挥基层党组织的凝聚和引领作用，使基层组织成为促进当地发展生产、脱贫摘帽的主力军和生力军，带领群众脱贫致富。

2. 年度精准扶贫概要

2016年底，公司与三家贫困县签署全面战略合作协议，共同建立精准帮扶的长效工作机制，在产业帮扶、教育帮扶、财务顾问、人才帮扶等方面进行全面合作。同时，公司制订了精准扶贫工作规划，各有关单位按照规划分工合作，与对接贫困县相关部门进行沟通联系，研究落实帮扶方案。2016年，公司与江西吉安县赣南金牛金融配套服务有限公司签署合作协议，提供私募投资基金业务相关服务，支持赣南老区金融机构发展。

公司已连续四年向上海市奉贤区开展对口帮扶资助，累计提供帮扶资金 2000 多万元。2016 年，公司社会公益基金会向奉贤区财政局捐助 500 万元帮扶资金，公司各单位对贫困群体进行了 10 余次资助活动，帮助贫困家庭销售农产品，为贫困学生家庭解决困难，并定期到对口帮扶村镇慰问贫困家庭和高龄老人。

2016 年，公司公益基金会分别对以国泰君安冠名的“甘肃国泰君安渭源希望小学”、“江西国泰君安晓坑希望小学”、“云南国泰君安丹丹希望小学”等三所希望小学及贵州两地区的贫困学生进行了走访慰问，向学生捐赠了校服、鞋子和书包等物资，发放了贫困学生补助金和教师慰问金。同时，公司公益基金会继续执行对上海四所大学及深圳大学国学院的贫困学生资助计划，并结合实际情况选取 10 家分公司开展分支机构资助优秀贫困大学生项目试点。

3. 精准扶贫成效

上市公司 2016 年精准扶贫工作情况统计表

单位：万元 币种：人民币

指 标	数量及开展情况
一、总体情况	
其中：1. 资金	614.15
二、分项投入	
1. 教育脱贫	
其中：1.1 资助贫困学生投入金额	99.15
1.2 资助贫困学生人数（人）	900
1.3 改善贫困地区教育资源投入金额	5
2. 社会扶贫	
其中：2.1 定点扶贫工作投入金额	500
2.2 扶贫公益基金	10
三、所获奖项（内容、级别）	第六届中国公益节评选为 2016 年度责任品牌奖

4. 后续精准扶贫计划

（1）2017 年度精准扶贫工作安排

2017 年，在以前年度已经开展的各项扶贫工作和已取得的成果基础上，公司将按照制定的精准扶贫规划，在持续现有扶贫帮困工作的同时，重点做好对江西省吉安县、四川省普格县、安徽省潜山县精准帮扶工作。

公司将根据各县实际情况，积极支持推动三家贫困县辖内企业上市融资、上市公司再融资、并购重组，提供 IPO 保荐承销、新三板挂牌等服务，帮助三家贫

困县设立或参与当地的符合市场化运作的产业基金或产业引导基金，为三家贫困县引进各类优质企业和项目以及各类公募、私募、个人等投资资金，为其创造债券融资机会；公司将根据三家贫困县政府的规划安排，组织专业力量提供金融及产业发展政策规划、基础设施投融资、企业改制、并购重组、金融创新、资产管理等方面的财务顾问服务；公司将针对三县具体需求，有针对性的提供资金支持；公司将为三家贫困县高校学生提供假期培训、实习机会，对每家贫困县资助 50 名优秀贫困大学生；公司将帮扶三县贫困学生、贫困家庭各 100 名；帮扶困难教师 50 名；公司还将选拔政治合格、敢于担当、有较强组织能力的员工深入三家贫困县当地驻点，积极在三家贫困县组织开展资本市场融资的培训讲座宣传等工作，定期举办三家贫困县各级领导干部资本市场学习培训班，支持三家贫困县选派干部、企业高管到国泰君安证券相关单位进行短期学习培训。

(2) 2017 年精准扶贫工作保障措施

2017 年，公司将遵循精准扶贫规划中有关保障措施的总体思路 and 理念，将各类具体的保障措施切实落实到位，确保精准扶贫工作的总体规划和年度工作安排有序推进，产生实效。

公司将积极争取各类帮扶项目、帮扶资金，加强与项目涉及部门的对接协调，引导扶贫资源、资金向贫困组、贫困户聚集；全面整合现有各渠道的项目、资金、技术等资源，建立政府引导、贫困县主导、公司参与的多元化投入机制，广泛吸收社会资金投入精准扶贫工作；在公司组织架构上保障推进脱贫攻坚，履行社会责任，落实公司精准扶贫工作有效开展；把精准帮扶与基层组织建设结合起来，协助当地加强以党支部为核心的基层组组建设，让基层组织建设成为发展生产、减贫摘帽的主力军。

四、客户至上

(一) 以客户需求驱动产品创新和服务升级

报告期内，公司坚持以客户为中心，以客户需求为导向，全力布局具有内在竞争优势的零售客户服务和企业机构客户服务两大战略体系。在大投行、大资管、信用业务、零售经纪业务、研究服务、互联网金融服务等多个方面，以挖掘、满足客户需求为驱动力，大力开展产品创新，不断提升服务质量，获得了企业、机构和零售客户的高度认可。

1. 零售经纪业务

公司零售经纪业务以大数据为驱动，以客户需求为牵引，聚集全公司服务资源，依托场景化智能服务平台和专业人才团队，更主动、更高效、更精准地为公司全体零售客户提供个性、适时、专业的综合金融服务，全力打造领先行业的零售客户多层次综合服务体系——“君弘·精益”。

公司提出“承载千万级用户千人千面的精益服务”的战略目标，并且部署了“服务产品化、平台智能化、线上线下闭环化、价值显性化”的四轮驱动战略，分别在服务内容、服务平台、服务渠道、服务价值四个领域展开创新升级，并通过强化差异服务、打造产品工厂、搭建智慧中台、整合渠道营销、打通价值循环、实施品牌运作六项重点举措实施推进。

在投资顾问业务上，根据客户需求，积极开展产品创新，提升服务质量，打造了业内首创的投资者教育类服务模式——开班啦以及金牌讲师投资课。开班啦模式通过开设体系化、持续性、品质化的投资者教育课程，重构客户服务场景，满足客户需求，提升客户感受。

公司不断完善为分支机构搭建的总分研究服务支持体系，以服务产品化、价值显性化为驱动，通过公司研究品牌影响力，协助分支机构结合当地特色，有效转化研究服务，将研究服务渗透进客户价值链中。公司组织的“百场报告会全国万里行”系列活动 2016 年共召开分公司策略会 48 场，营业部报告会 326 场。

2. 互联网金融服务

在报告期内，公司互联网金融平台全面升级，为用户提供体验更优的互联网平台服务。君弘 APP 以“科技领先”为理念，全年更新迭代近 20 个版本，推出牛人牛股、理财频道等模块以及策略交易等新功能，同时全面优化平台用户体验，为 1200 万用户提供场景更加丰富的综合金融服务，推动用户覆盖率行业排名前 3，活跃度行业排名前 2。富易新增深港通、策略交易等功能，君弘金融商城对首页、基金等模块进行了优化，为用户提供更丰富的理财服务，用户访问量翻番、产品销量翻两番。微理财推出账户分析等功能，让用户享受到更加便捷的综合金融服务，用户规模翻倍增长。

公司智能客服系统实现线上平台全覆盖，并保持 95%的准确率，全年为 41.5 万客户提供了即时服务，同时用户通过伴随式服务系统享受到了专业的开户护航服务。云服务实现线下服务线上化，通过线上平台为 250 多万客户通过了更加专业的金融服务。公司互联网运营活动全面开展，结合节假日、热点等开展了 10 多个系列的各类营销运营活动，累计吸引了 1300 万次用户访问，用户享受到了

场景更加丰富、更具趣味性的综合金融服务。

3. 投行业务

在大投行业务方面，根据不同客户的个性化需求，公司积极推动产品创新，在报告期内，公司的债券项目创造了多个市场“首单”和“第一”记录。

其中，“16 皖新 EB”是首单传媒行业可交换债、首单上交所小公募可交换债、安徽省首单可交换债，且 48%的换股溢价率是目前公募股债混合型产品溢价率最高的产品，最终发行利率为 1%显著降低了发行人的融资成本；“16 三一 EB”可交换债 53.5 亿元的发行规模创造了可交换债有史以来最大单次发行规模的产品，虽然为私募产品，但吸引了超过 30 家机构参与调研，最终换股溢价率达到 40%以上，票面利率仅为 3.6%；“16 本钢 EB”1%的发行利率，创造了东北地区有史以来债券最低发行利率和钢铁行业 2016 年最低债券发行利率两个记录，不仅显著降低了发行人的融资成本，而且为国家实施东北战略提供了低成本的资金支持。

公司 2016 年 9 月上报的济南圣泉集团股份有限公司双创公司债，该项目已于 2017 年 1 月 9 日获得证监会批复，该项目系市场首单获批的公募双创公司债，也是公司首单获批的双创公司债。

4. 资管业务

公司资管业务以客户对大类资产配置需求为指引，新增多策略投资条线，发行了多支多策略系列产品，受到市场和客户欢迎。16 年市场环境多变，单一策略几乎很难实现客户要求，在此环境下，公司逐步布局多策略产品。如与工行私行合作的君享得益系列，为类固收+权益的多策略产品，连续发售 3 期，募集规模 13 亿；而与中行私行合作的多策略精选 FOF 系列，亦连续发行了 3 期，募集规模 6 亿，17 年还将续发。又如君享通睿系列，为非标+债券的多策略产品，君享丰益通宝系列为非标+量化的多策略产品，上述产品均受到了市场和客户的认同。

为满足更多客户对现金类产品的 T+0 取现需求，资管公司“现金管家”2016 年实现了突破性发展：个人日取现额度从年初 20 万上升至 100 万，日总取现额度从 5000 万上升至 2 亿，T+0 取现支持银行从 5 家增至 13 家，进一步提升了客户体验感。根据客户对报价类产品的偏好，将现存的一只货币类大集合“君得利三号”进行了改造，将其变更为受客户欢迎的报价型产品，通过改造升级，满足了中小客户对报价型产品的需求，同时也快速提升了其规模。

5. 研究服务

公司研究业务信奉客观公正、专业创新、以客户为中心的研究理念，在各研究领域均形成了完整的研究体系和研究框架。强调哲学认识、学术应用与投资实务在证券研究中的统一；提倡基本面分析，强调逻辑推理，注重数据分析，鼓励实地调查研究，突出量化财务模型支持；并着力创造宽松、自由的研究氛围，力图最大限度发挥研究员的潜在价值，为客户提供价值最大化的专业研究服务。

公司研究所为不同市场、不同需求的客户提供有针对性的各类研究服务，包括现场路演交流、日常电话会议、各类热点专题会议、年度及半年度大型策略会、定向委托课题、研究业务培训等多种服务形式，为客户及时提供第一手资讯信息，满足客户对证券研究的各方面需求。研究人员采用严谨的研究方法和分析逻辑，审慎提出研究观点和结论，牢固树立政治意识、大局意识、责任意识，遵循真实、客观、禁止误导的原则，引导公众投资者理性投资。

6. PB 业务

公司依托强大的 IT 实力，建立了业内领先 PB 交易平台以及强大中台服务团队，依托公司综合服务能力，整合公司基于交易的平台全业务链，为 PB 客户提供全方位的定制化服务，提供包括 PB 交易系统、托管与外包、研究服务、产品销售支持、信用业务、衍生产品服务、种子基金跟投、基金业绩评价与分析、投资策略顾问等一站式 PB 业务服务，同时通过专属 PB 客户经理，高效资源匹配，为客户提供专属业务解决方案，致力于成为全业务链的专业交易服务商。

公司结合各方客户需求，为资产管理人创新性地推出打新策略产品设计方案、FOF 基金产品设计方案等，同时根据上述创新产品设计方案快速完成流程优化、系统开发等工作，极大地满足了客户在投资策略、基金估值、业绩报酬计提等多个方面的需求。

公司于 2016 年自主研发并推出行业首例管理人服务平台（线上服务平台）、绩效分析系统、信息披露系统，大幅提升了业务办理效率与客户体验，其中管理人服务平台作为行业成果被载入中国基金业 2015 年年报。2016 年，公司成为内地首家通过 2015 年度 ISAE3402 国际鉴证的证券公司托管部门，这标志着公司资产托管和基金业务外包服务的内部控制、安全保障、运营效能已达较高水准；公司建立了完善的客户服务体系，从客户的角度出发，深层次分析各层级客户的业务需求，为各类型客户提供更具针对性、专业性的一整套基金托管与运营外包服务方案。

在 2016 年监管环境日益趋严的大环境下，公司”想客户之所想、急客户之所急“，将客户需求主动换化为我们的专业增值服务，及时推出包括私募管理人登记、私募信息披露、募集行为管理办法在内的多个新规政策的全面解读，并在北京、上海、深圳举办多场客户现场培训课程，以对资产管理人提供专业、及时的业务指导；同时，我部还快速将新政的相关要求落地到具体的流程与系统中，全力帮助管理人应对严格的监管要求。

7. 信用业务

公司质押融资业务通过加强与分支机构的沟通交流、强化部门内部资源整合、提高项目经理的专业能力等方式，第一时间满足客户需求，全年共尽调 546 个项目、提交审批的项目共 446 个，“效率优先”已经成为质押融资类业务的核心竞争力之一。

为满足高净值客户融资需求，补充线上股票质押融资渠道，公司基于股票质押业务新规推出了股票质押回购业务新的线上新产品——易融资，提高授信额度至 5000 万元，落实以券为主，人券结合的授信原则，借助技术手段实施授信动态管理，同时通过创新风控手段，控制客户账户单合约金额、标的折算率、集中度和质押比例，动态管理大额客户的融资风险。

在两融业务方面，公司响应 2015 年下半年以来监管规则的变动情况，并结合公司两融业务的实际发展情况，不断优化内部制度。为把握融资融券业务增量扩容的重要机遇期，着力提升服务能力，推动业务稳中求进。为夯实客户基础，公司聚焦优质客户，深挖融资融券业务发展空间；重视客户适当性管理，扎实做好客户分类分级；并稳步开展融券业务，努力服务多层次的客户需求。

（二）伴随客户务实推进国际化

在报告期内，公司致力于陪伴国内客户“走出去”，服务国外客户“走进来”，为本土客户和境外机构提供优质跨境服务。

1. 依托国泰君安国际提供多样化全球服务

公司依托于子公司国泰君安国际这一国际业务运营主体以及国际化战略的重要支点，为客户提供着多样化的全球服务，并稳步推进国际化战略。报告期内，国泰君安国际的网上交易平台支持香港、中国 A 股及 B 股、美国、英国、日本、新加坡、加拿大等 8 个证券市场、全球超过 20 个期货及期权市场，包括离岸人民币在内的 8 个货币对以及 21 个交叉货币对的杠杆式外汇交易。国泰君安国际的证券经纪业务涵盖法国、德国、澳大利亚、马来西亚、韩国、台湾等股票市场

及全球固定收益市场。

国泰君安国际还提供投资管理及投资顾问服务，业务包括公募基金、私募基金及专户，基金形式包括公募基金、私募基金、私募股权基金，投资方向主要为香港、台湾、美国的股票市场及亚洲（除日本）、拉丁美洲的债券市场；此外，公司还向香港本地、国内及国际客户提供企业融资及资本市场服务，包括为证券在香港主板及创业板上市担任保荐人、提供公司财务及合规顾问服务以及其他资本筹集解决方案服务。

在伴随客户务实推进国际化的战略理念指导下，2016年1月18日国泰君安国际成立新加坡子公司 Guotai Junan International Securities (Singapore) Pte. Limited 并于2016年3月获得新加坡金融管理局确认的豁免牌照财务顾问资格。

2. 稳步推进跨境并购业务

公司设立了美国公司，并已取得美国证券业务牌照，致力于为中国客户提供专业的跨境并购买方财务顾问服务。公司还构建了覆盖全球的合作机构网络，可以为中国企业提供可靠、优质的境外并购卖方资源。公司跨境并购业务也在稳定推进中，通过建立跨境合作机制，加强与美国公司的合作，跨境并购业务持续增长。全年完成的跨境并购项目有5个，正在进行中的跨境项目有6个。

（三）保障客户交易安全

报告期内，公司进一步完善交易系统安全管理制度，在 IS027001 信息安全管理体系下，保障交易系统稳定安全运行；公司还对交易系统进行了可用性管理，2016年高可用性系统总体可用性达到99.99%目标值、中可用性系统总体可用性达到99.9%目标值、低可用性系统总体可用性达到99%目标值，集中交易系统、行情系统、第三方存管系统、PB系统、个股期权系统、新三板做市商系统等可用性达到99.999%。

公司强化了容量管理流程，建立容量分析、预测模型，每日对交易系统的容量指标数据进行采集，形成交易系统容量日报，每天发送给高级管理人员，对系统容量告警及时进行跟踪和解决；进一步完善监管控一体化运维平台的功能，提升安全运维效率；对交易系统进行信息系统安全等级保护测评，并对问题项进行整改；对交易系统进行定期故障演练和灾难演练，达到了应急切换目标；对15个重保系统、17个金牌系统的服务器硬件和软件配置信息进行审计，对其堡垒机权限进行了评审；对离职人员的SVN、门禁系统、堡垒机系统权限进行评

审。

此外，公司还对对交易系统的操作安全进行评审，对所有数据中心运维的系统的操作检查手册、操作检查表进行复核；核查了 15 个重保、17 个金牌系统的《数据备份策略》、《数据备份操作手册》，进行数据备份检查；按照《终端安全检查》规范对外包人员、员工、ECC 操作终端进行安全检查，检查项由原来 11 项增加到 18 项，调整检查项包括锁屏、密码长度，终端防病毒软件安装及版本等；对主要的服务类供应商、软件类供应商、硬件类供应商进行评价；对 16 个移交至数据中心运维的系统进行移交评估，包括代码审查、配置核查、漏洞扫描、移交文档检查、配置审计、应急预案评估；对交易系统的服务器进行补丁升级，并在补丁升级前进行 UAT 测试验证；对交易系统服务器设备安装防病毒软件，建立统一病毒和木马防护机制，每天非交易时间对服务器进行全面病毒扫描；对交易系统的服务器进行安全日志审计，包括对操作系统、数据库系统的系统用户帐号、特权用户的登录及操作等日志进行采集、分析和告警。

（四）加强客户信息保护

为了加强客户信息报告，防止客户信息泄露，报告期内，公司对信息系统下载与查询权限分离改造，已经对集中交易系统、综合理财系统、PB 系统、外汇交易系统、算法交易系统等系统完成改造；对新员工信息安全培训，对内部员工进行信息安全与合规风险培训和考试。

每季度，公司对外包人员保密承诺书及安全告知书签署率、终端安全检查合格率、账户权限审查的不符合率、离职离岗人员权限撤销比例、安全漏扫完成率、漏扫发现中级（含）以上问题的整改率进行审核；每年，公司还对 CMDDB 整体信息空白率、新上线系统安全测试的比例进行审核。

（五）建设通畅的客户沟通渠道

为加强公司各业务线投诉管理，促进公司客户服务水平提升，完善客户沟通机制，2015 年下半年对客户投诉管理办法进行重新修订，2016 年实施了新的办法，进一步保障了客户反馈的各类问题能够得到及时解决。为保证客户沟通和信息渠道畅通，公司打造了手机客户端、互联网平台、电话、短信等多样化的沟通渠道。报告期内，君弘 APP 和富易 MOT 推送客户服务信息约 4200 条、服务客户 5100 多万次；互联网业务支持中心 ET 服务客户 76939 人次；95521 电话服务接待总量近 75 万通，电话回访和通知任务总量近 6 万个，发送短信总量 1.4262 亿条；智能客服为 41.5 万客户提供服务。公司 2016 年度通过电话、短信、面对

面等方式至少联络 1 次的客户占全部客户（不含休眠账户）的 100%。

（六）开展多种类型投资者教育

报告期内，公司总部通过官网、公司微博、微信、网上交易终端、移动交易终端等公众平台开展投资者教育工作。公示证券市场各业务规则，风险揭示，防范非法证券活动警示、典型案例解析，投资者适当性等与投资者息息相关的证券市场知识。

公司配合沪深交易所组织投资者教育活动，配合落实上交所“投资者声音”问卷调查工作；组织推广上交所“证券异常交易行为监管案例投教动画片”宣传；配合落实深交所相关交易规则修订投资者教育工作；组织落实*ST 博元退市风险警示工作；组织落实深港通业务投资者教育工作；组织参与投资者调查工作 14 次。公司关闭并揭示假冒公司网站 294 个。

2016 年 3 月至 10 月开展了首席经济学家的公开课、投资者征文、公益宣传短片、走进上市公司等多项“做理性的投资人”主题系列宣传活动。邀请 50 名投资者在上交所交易大厅现场听取公司首席经济学家公开课，各分支机构组织投资者观看视频；邀请近百名投资者开展 4 期走进上市公司活动，近距离了解上市公司经营状况、生产环境，与上市公司高管人员面对面交流互动；编辑录制公益宣传短片在官网、微博、微信等公众平台宣传推广；分支机构现场、非现场通过宣传册、短信、微信、培训会、社区活动等方式开展主题活动，共发放宣传册 33600 余册，短信 1948400 余条，举办专题讲座、培训 350 余场，开展走进社区等周边活动 170 余次，通过微博微信互联网公众平台宣传文章 230 余篇。

2016 年 11 月至 12 月，公司开展了打击非法证券活动宣传投教工作，官网开设专栏进行主题宣传，分支机构组织投资者开展“健康跑”公益活动。活动期间共发放宣传册 9 千余册，短信 86 万余条，培训会 290 余场。分支机构日常投教活动通过网站、微博、微信、交易终端等工作平台，营业部现场视频播放、发放宣传册，短信发送，举办专题讲座、沙龙等形式，宣传教育如何识别、防范非法证券活动，了解代销金融产品的投资者适当性、投资风险，学习港股、股票期权、融资融券、新三板等业务规则、交易风险、投资者适当性等基础知识。各项活动共发放宣传册 12 万余册，发送短信 250 万余条，举办专题讲座、培训课 2270 余场次，培训受众达 6 万余人次。

此外，为履行公司社会责任与义务，公司金融学院联合投行业务委员会、新三板业务部及资产管理公司等，举办“面向客户的资本市场知识普及班”，为国

内中小企业负责人进行金融业务与知识的普及与宣导,帮助其了解资本市场各类投融资工具,拓宽企业的投融资渠道视野。金融学院联合国泰君安社会公益基金会,举办“面向上海外籍投资者的中国资本市场解读讲座”大型公益活动,详细介绍境外个人或机构在华参与投资理财所涉及的法律、风险控制、税务及各类金融产品和服务。上述公益活动,为个人客户、机构客户及境外投资者提供一个了解中国资本市场的渠道,协助他们学习并掌握中国资本市场的投融资工具,为财富管理或其业务发展提供金融解决方案。

五、回报股东

(一) 经营业绩位居行业前茅

报告期内,在复杂环境下,本集团审时度势,艰苦努力,取得较好经营成果,经营业绩稳居前三。在战略布局方面,在“国泰君安共识”指引下,公司制定完成了《2016-2018 年发展战略规划纲要》,为下一步集团化、国际化发展规划了蓝图。公司可转换债券申请获得中国证监会发行审核委员会审核通过,H股发行工作顺利推进。在业务开拓方面,公司抓住市场机遇,充分发挥综合优势,积极推动各项业务的规范发展,各主要业务指标继续排名行业前列,综合金融服务效益逐渐显现。在管理转型方面,公司完善了全面风险管理组织架构和制度体系,合规风控管理体系建设取得新进展;加强了金融科技的推广应用,有效支持了各项业务创新和管理升级;启动集中营运项目,解决了分支机构集中营运模式、系统技术架构和推广实施策略等系列问题;推进人才、薪酬制度改革;完善资产负债管理体系,积极拓展融资渠道,调整负债结构,降低负债综合成本,提高流动性运作效益。各项管理工作卓有成效,极大地促进了公司全面持续健康发展。迄今公司已连续九年获得行业 A 类 AA 级评级,在穆迪和标准普尔评级复评中,保持了 Baa1 和 BBB 评级。

2016 年度,公司实现营业收入 257.65 亿元,同比减少 31.47%;归属母公司股东净利润 98.41 亿元,同比减少 37.32%;加权平均净资产收益率 10.64%,较去年同期减少了 13.01 个百分点。2016 年 12 月 31 日,公司资产总额 4117.49 亿元、负债总额 3009.97 亿元、归属母公司股东净资产 996.64 亿元,分别较年初变动-9.37%、-14.66%和 4.87%。按母公司口径计算,公司营业收入及归属母公司净利润均位居行业第 2,较上一年度均提高 1 位。

(二) 重视股东回报

为健全和完善公司利润分配政策和决策机制，给予投资者合理的投资回报，引导投资者树立长期投资和理性投资理念，公司在《公司章程》中对利润分配进行了相应的规定，并根据监管要求制定了《股东回报规划》。

根据公司战略发展规划和可持续发展的需要，综合考虑公司经营发展的实际情况、股东的合理诉求、公司现金流状况等因素，结合行业监管的相关规定和公司《章程》的要求，并充分考虑证券行业特点，审慎确定利润分配方案，保持利润分配政策的连续性和稳定性。在符合净资本监管要求以及满足公司正常经营和长期发展要求的前提下，公司积极采取现金方式分配股利。

《公司章程》中特别规定了现金股利比例：（1）每年以现金形式分配的股利不低于当年实现的可分配利润的 15%；（2）如采取 现金与股票相结合方式分配股利，以现金形式分配的股利不低于该次实际分配股利的 20%。

2016 年 5 月召开的年度股东大会审议通过了公司 2015 年度利润分配方案，以本次分红派息的股权登记日的公司总股本为基数，每 10 股分配现金红利 5.2 元（含税），实际分配现金红利总额为 3,965,000,000 元，加上 2015 年中期已经分配的现金红利 762,500,000 元（每 10 股 1 元，含税），全年合计每 10 股分配现金红利 6.2 元（含税），全年合计分配现金红利总额为 4,727,500,000 元，占 2015 年度合并口径归属于母公司股东净利润的 30.11%。

根据第五届董事会第三次会议决议，公司 2016 年度利润分配预案为：以总股本 7,625,000,000 股为基数，每 10 股分配现金红利 3.9 元（含税），实际分配现金红利总额为 2,973,750,000 元，占 2016 年度合并口径归属于母公司股东净利润的 30.22%。2016 年度利润分配方案尚待股东大会批准。

六、稳健经营

（一）锻造有核心竞争力的合规风险管理能力

报告期内，公司首次明确提出了“合规风控是公司的首要核心竞争力”的理念，并将合规风控作为公司战略发展的三大引擎之首，力争通过锻造有核心竞争力的合规风险管理能力，保障公司的健康、可持续发展，实现对股东的长期稳定回报。

公司风控线在“稳中求进”的工作基调指导下，按照“全覆盖、精细化”的工作思路继续完善合规风控体系，严谨认真地开展各项日常工作，大力加强风险的防范与应对。

1、完善全面风险管理组织架构。

公司在各业务线、业务部门设置合规风控小组或岗位，在各分公司设置合规风控部门，配置相当级别的一线合规风控负责人，公司一线合规风控组织体系得到极大优化升级。报告期内，公司成立证券发行审核部，全面负责公司一级市场证券发行业务的风险审核与评估工作。新设 FICC 业务风险管理部作为风险管理部二级部门，对口负责 FICC 业务风险管理相关工作。

2、完善全面风险管理制度体系。

公司制定或修订了《公司金融工具估值与风险计量管理办法》、《业务系统权限与信息安全管理办法》、《内部控制评价办法》、《风险偏好管理办法》、《风险控制指标管理办法》、《新业务合规与风险管理办法》、《一线合规风控管理办法》、《分支机构一线合规风控管理办法》、《证券从业人员证券投资行为管理办法》、《合规与风险管理考核及问责办法》、《员工合规手册》等一批重要合规风控制度。

3、完成内控体系建设工作。

针对公司及下属所有全资及控股子公司展开的内控规范工作，通过对主要业务和事项的梳理，最终形成了母公司及各子公司共八本《内部控制手册》，并相应建立了一套覆盖各条线、各业务、各机构的内控评价工作模板。

4、制定风险管理手册

在内控体系建设工作基础上，公司开展了风险管理手册建设工作，引导实施部门全面识别岗位风险，风控责任落实到人。截止到 2016 年 12 月底，已完成 21 个总部部门及上海分公司的手册制定工作，其中业务线各部门已基本完成手册编制，目前正在公司各管理部门和全国各分公司推广建设。

5、继续完善全面风险管理信息系统

公司开展信用风险内部评级体系建设，预期将于 2017 年 1 月底前完成系统上线。市场风险管理系统二期完成试运行和新老系统切换，目前三期项目正按计划有序开展。报告系统已完成最终验收，目前系统运行正常。非现场监控系统开发上线信用业务风险计量等功能，深港通风险监控功能已完成上线测试工作。公司持续进行稽核审计平台建设，开发期货审计子系统。完善反洗钱系统功能。开发风险管理手册管理系统。启动集团层面全面风险管理平台建设工作。

6、研究加强子公司合规与风险管理

公司研究明确了对于子公司合规与风险管理的“决策独立、信息透明”原则。风险管理部拟定了加强子公司风险管理初步方案，对香港金控及海外子公司提出

合规风控整体方案。

（二）加强资产负债管理

公司资产负债管理注重以公司战略规划为导向，以监管指标持续达标为前提，积极布局优质资产，助力公司实现“本土全面领先”和增强“国际竞争力”。资产配置坚持风险与收益匹配，在风险可测、可承担的前提下，资源配置以效益为先；融资管理注重与资产的期限匹配，保证融资结构合理，充分利用公司在券商行业的最高信用评级，使综合融资成本具有竞争力。按照此策略公司近年资产负债管理能力不断提高，安全性、流动性和盈利性得到较好平衡，为公司更好、更稳健的可持续发展提供了保障。

七、规范治理

（一）持续完善公司治理

公司根据《公司法》、《证券法》、《证券公司监督管理条例》、《证券公司治理准则》、《上市公司治理准则》等法律、法规及规范性文件的要求，建立了由股东大会、董事会、监事会和公司管理层组成的健全、完善的公司治理架构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、运作规范、相互协调、相互制衡的完整的议事、决策、授权、执行的公司治理体系。

根据相关法律、法规及规范性文件的规定，公司建立并逐步完善了以《公司章程》为核心，包括《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《总裁工作细则》、《独立董事工作制度》、《董事会秘书工作细则》等公司治理制度体系，明确了股东大会、董事会、监事会、总裁及董事会秘书的权责范围和工作程序，为公司的规范化运作提供了制度保证。同时，本公司董事会下设战略委员会、薪酬考核与提名委员会、审计委员会、风险控制委员会，并相应制定了各专门委员会的工作规则，明确了其权责、决策程序和议事规则，以保证董事会决策的客观性和科学性。

2016年度，公司完成了董事会、监事会换届选举，成立了第五届董事会和第五届监事会，调整了董事会各专门委员会的人员构成。同时，根据最新监管规则的要求，并结合公司实际运作情况，对董事会审计委员会议事规则、董事会风险控制委员会议事规则、独立董事工作制度、关联交易管理制度、对外投资管理制度、对外担保管理办法、信息披露事务管理制度等制度进行了修订。

（二）持续完善投资者关系管理

为加强公司与投资者之间的信息沟通，加深投资者对公司的了解和认同，促进公司诚信自律、规范运作，提升公司的投资价值，实现公司价值最大化和股东利益最大化，根据有关法律法规和《公司章程》的有关规定，结合实际情况，公司制订了《投资者关系管理制度》。

董事会秘书为公司投资者关系管理工作的负责人和授权发言人，负责投资者关系管理事务的组织和协调。董事会办公室在董事会秘书领导下，具体负责公司投资者关系管理事务。公司采取了以下措施切实做好投资者关系管理工作：

1. 保证咨询电话、传真和电子信箱等对外联系渠道畅通，确保咨询电话在工作时间有专人接听，并通过有效形式向投资者答复和反馈相关信息。

2. 建立公司官方网站，并在该网站设立投资者关系管理专栏，用于收集和答复投资者的问题和建议，及时发布和更新投资者关系管理工作相关信息。

3. 为中小股东参加股东大会以及发言、提问提供便利，为投资者与公司董事、监事、高级管理人员交流提供必要的时间。

4. 公司相关重大事项受到市场高度关注或质疑时，除应当按照有关法律法规和规范性文件及时履行信息披露义务外，公司通过现场、网络或其他方式召开说明会，介绍情况、解释原因，并回答相关问题。公司董事长、总裁、董事会秘书、财务总监或其他责任人应当参加说明会。

5. 公司在与投资者沟通时严格遵守有关信息披露制度的要求，避免投资者在沟通中知悉尚未披露的重大信息。

公司上市后，严格按照公平、公开、公正的原则开展投资者关系管理工作，平等对待所有投资者，并遵循相关法律、法规及中国证监会和上海证券交易所的相关规定，保障所有投资者的知情权和合法权益，并尽可能通过多种方式与投资者进行及时、深入和广泛的沟通。

2016年，公司认真做好投资者关系管理工作，指定专人接听投资者来电，耐心细致地解答投资者提出的问题，对客户提出的业务问题及监管部门的要求，及时协调有关部门予以落实解决，力争通过做好投资者关系管理工作维护好公司的品牌和声誉。2016年，公司共接待机构调研20余次，较好地维护了公司的市值。

（三）严格履行信息披露义务

公司已按照《公司法》、《证券法》、《上海证券交易所股票上市规则》等有关法律法规建立了《信息披露事务管理制度》和《内幕信息知情人登记制度》。发行上市后，公司将严格履行信息披露义务，及时披露对公司股票价格可能产生重

大影响或者证券监管机构要求披露的公司或者与公司有关的情况或事项的信息，并确保信息披露内容真实、准确、完整，无虚假记载、严重误导性陈述或重大遗漏，为投资者提供及时、准确的服务。

公司严格遵循公开、公正、公平的原则进行信息披露，除按照监管规定披露信息外，本公司还将主动、及时地披露所有可能对股东和其他利益相关者决策产生实质性影响的信息，并保证所有投资者有平等机会获得信息。

公司的信息在正式披露前，公司董事会及董事会全体成员及其它知情人，确保将该信息的知悉者控制在最小范围内。同时，本公司依据法律法规、规范性文件以及《公司章程（草案）》等建立了《内幕信息知情人登记管理制度》，规范内幕信息管理，加强内幕信息保密工作，维护信息披露的公平原则，保护投资者的合法权益。

为做好信息披露工作，公司根据上海证券交易所股票上市规则等监管要求，梳理信息披露工作流程，编写完成了公司信息披露工作手册，固化工作流程，有效地保证了信息披露的质量。2016年公司信息披露工作未发生任何差错。

2016年，根据上海证券交易所股票上市规则及监管部门不时发布的监管要求，公司较好地完成了2015年年度、2016年半年度报告以及2016年第一、第三季度报告等定期报告的编制和披露工作。同时，按照上市规则要求，并结合公司实经营管理际情况，2016年初至今已累计编制披露了临时报告103份以及其他附属文件近30余份。在信息披露工作过程中，公司与上交所专管员保持良好的沟通和合作，在2015年上交所上市公司信息披露评价中，公司获得最好的A级评价结果。

八、以人为本

（一）员工概况

截止报告期末，公司共有员工11,221人。其中30岁及以下有5,159人，占比45.98%；31岁至40岁有3,504人，占比31.23%；41岁至50岁有2,072人，占比18.47%；51岁及以上有486人，占比4.33%。

按文化结构划分，博士有76人，占比0.68%；硕士及研究生有2,074人，占比18.48%，本科有6,113人，占比54.48%；大专及以下有2,958人，占比26.36%。

报告期内公司进行了员工满意度调查，员工满意度达92%。

（二）打造员工培训体系

报告期内，公司利用面授或移动网络培训方式，开展了多层级的员工培训、多元化的业务培训、多类型的合规培训及多种创新型培训项目，以提升员工职业技能和素养，配合公司战略发展。

报告期内，公司总体使用培训经费 1672.68 万元。先后组织面授培训 385 场，累计完成 5734 小时学习，有 13016 人次参加面授培训；网络或移动培训 42760 课时，有 9054 位员工参加移动网络培训，人均学习课程数 11.2 门。

为加快员工职业生涯发展路径相匹配的培训体系建设步伐，公司持续开展实习生入司、新员工入司、新任管理人员及后备干部培训，帮助新员工尽快融入公司消除陌生感，帮助新任管理人员实现从业务到管理的角色转换并带动业绩增长，为公司长远发展提供人才储备；为提升管理支持岗位员工技能，公司组织开展人力资源岗位、分支机构财务经理、分支机构营运业务及分支机构信息技术培训等管理岗位培训，极大提高员工专业岗位能力及综合素质；为提高业务线员工业务能力，组织开展金融科技、新三板业务、债务融资、并购融资、资产托管、固定收益、国际业务等业务培训；为顺应行业监管要求，强化员工合规展业意识，先后举办多场次合规风控、风险管理、稽核审计、反洗钱、一线合规风控人员等专项合规培训；为服务公司国际化战略，加快国际化人才培育步伐，公司组织开展商务英语写作、CFA 进修班、面向境外机构投资者境内投资培训等培训工作。此外，公司还积极派员参加中国证监会、中国证券业协会、交易所及上级监管部门组织的培训项目。鼓励员工参加外部培训机构组织专业性较强的培训项目以提高员工综合素质。

公司组织实施一系列针对性、前瞻性较强的员工职业及业务培训项目，为员工综合素质、业务能力提升搭建进修平台，进而实现公司和员工共赢的良好局面。未来，公司将加大员工培训的力度和广度，注重培训工作的实用性，为公司持续发展提供源源不断的人力资源，培育更多的优秀员工。

（三）构建员工职业发展通道

公司结合年度考评情况，为员工提供并安排岗位续聘、职务晋升等机会；通过集中学习、交流任职、总部业务部门轮岗工作、分支机构岗位挂职锻炼以及与地方政府或企业挂职交流等多种方式，培养和锻炼骨干人才，促进其快速成长并发挥作用；同时，公司支持、推动员工参加政工系列专业职务任职资格、经济系列专业职务任职资格申报参评等；并根据公司业务发展的需要，在公司范围内进行公开招聘，为员工提供岗位二次选择的机会。

（四）保障员工权益

1. 建立完善的薪酬福利体系

公司根据国家法律法规、《公司章程》等规定，结合公司实际情况，按照“内具公平，外具竞争”薪酬激励目标，制定了包括《薪酬管理办法》、《绩效管理办法》、《专业职级管理办法》、《分支机构薪酬分配工作方案》、《高级管理人员聘任、考核及薪酬管理暂行办法》及实施细则等一系列考核激励制度以及相应的考核分配体系，实行岗位工资制和绩效奖金相结合的工资制度，激励绩效优秀员工，吸引和凝聚优秀人才。

公司根据国家政策缴纳企业年金，同时依据适用的法律法规，为员工建立各项社会保险（养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险及生育保险）、住房公积金，并依据法规足额缴纳上述社会保险费和住房公积金。

2. 关爱员工身心健康

公司视员工为公司生存发展的基石，将关爱员工身心健康作保障员工权益的重点工作。报告期内，公司工会和各基层工会，全力做好员工的体检、文体活动、休假、压力排减、职工之家创建等方面的工作，构建系统化、常态化的员工身心健康关爱机制。

公司工会组织了系统的羽毛球比赛，参加了金融系统组织的游泳、篮球、足球、书法摄影等比赛；每月开展主题活动，如专项的徒步活动、六一节的主题活动等；在三八妇女节，公司举行专项活动，向女员工发放电影票及女工慰问品。

3. 关心退休员工及困难职工

公司对退休员工给予充分的关怀，每年举办敬老节、迎春茶话会等活动，并每年向退休员工发放 3500 元的慰问费用；针对困难员工，公司开展形式多样的帮扶，2016 年开展困难员工帮扶达 67 人次，帮扶及理赔金额金额达 736800 元。

九、环保公益

（一）践行绿色环保发展理念

1. 打造绿色智能化数据中心

公司数据中心采用水冷、自然冷却、热回收、智能照明、无人综合管理等先进的节能环保技术，打造了行业首个高等级绿色智能化数据中心。公司信息技术采用了国际管理标准，全面获得 CMMI3、ISO20000，ISO27001 三项国际标准认证，有效提升 IT 运营效率，降低了管理成本和碳排放。

2. 大力发展绿色债券业务

报告期内，为支持环保事业发展，公司大力发展绿色债券业务，为各类环保事业主体提供优质的绿色债券承销等服务。公司为秦皇岛城投集团承销发行了部超过 12 亿元的公司债券，募集资金用于秦皇岛地区污水处理厂项目；为青岛农商行承销发行 40 亿元绿色金融债，募集资金拟投向于《绿色债券支持项目目录》规定的资源节约与循环利用、清洁交通、生态保护和适应气候变化三类绿色产业项目中，初步确定的绿色产业项目数量 14 个，预计累计授信总金额 40.00 亿元，项目已获得青岛银监局批复；为承德国控投资集团承销发行不超过 15 亿元绿色企业债，其中 11.38 亿元用于承德公交集团电动公交充电站建设项目、沧州市海兴县集中供热项目、黄骅市集中供热项目、平泉县取缔“小锅炉房”及新增负荷供热入网、隆化县集中供热热源异址扩建项目以及武邑县城区集中供热(PPP)项目建设，有效解决上述地区的供热热源不足、小锅炉房分散供热的情况，在节约能源、有效减少城市污染等方面发挥重要作用。

3. 以服务实体经济为宗旨开展碳金融业务

为响应国家推动建立绿色金融体系和建立碳排放权交易市场的倡导，公司以服务实体经济为宗旨开展碳金融业务，以为实体企业降低履约成本和实现减排收益为目的，与排放实体开展一级、二级市场交易，同时为减排实体提供 CCER 一级市场开发交易服务，帮助可再生能源类项目获取 CCER 减排量收益，并且尝试向碳市场提供流动性促进碳权的有效定价。公司于 2016 年加入 IETA（国际排放交易协会），成为该组织在境内的第一家会员机构。

截至报告期末，公司总共完成了超过 15 个清洁能源 CCER 项目的开发交易投资，包括风电、光伏、生物质热电、垃圾焚烧发电等能源项目，合约 CCER 总量超过 1000 万吨，预计涉及交易金额约 5000 万元。

（二）积极参与公益事业

1. 社会公益基金会开展系列公益活动

公司公益基金会积极开展综合帮扶、教育助学、爱心慰老等社会公益活动，并协助公司开展“一司一县”精准扶贫工作。

（1）主要运作 5 大项目

报告期内，公司公益基金会主要运作了 5 大项目，共计捐赠支出 614.15 万元，其中（1）上海市奉贤区农村综合帮扶项目支出 500 万元，占捐赠总支出的比例为 81.41 %；（2）云南丹丹小学、渭源小学、晓坑小学三所希望小学相关的

捐赠支出（包括三所学校的校服、书包、困难学生助学金等）共计 46 万元，占捐赠总支出的比例为 7.49%；（3）大学生捐赠及生活补助款共计 49.35 万元（上海复旦医学院、国家会计学院大学生资助款等），占捐赠总支出的比例为 8.04%；（4）上海市结对帮扶活动（包括奉贤区村镇、南汇区村镇老人、困难户等结对项目），共计捐赠支出 11.1 万元，占捐赠总支出的比例为 1.81%；（5）捐赠新疆麦盖提县希依提墩乡幼儿园校服 7.7 万元，占比 1.25%。2016 年 1-12 月公益事业支出占上年度净资产的比例 76.62%。

（2）重点开展 5 项工作

报告期内，基金会重点开展了 5 大项工作：

①上海市政府、市委组织部部署的农村综合结对帮扶工作

公司连续四年与奉贤区结成对口帮扶，累计帮扶资金 2000 多万元。2016 年，作为基金会 2016 年度公益项目开展的重点工作，公司公益基金会向奉贤区财政局捐助了 500 万元帮扶资金，开展了 10 余次对贫困群体的资助活动，帮助贫困家庭销售农产品，定期前往帮扶村镇了解情况、开展慰问。

②“教育助学”中的大学生定向捐赠、扶贫工作

继续执行对贫困大学生的资助计划，并根据实际情况选取 10 家分公司进行试点对当地贫困学生的资助，减轻了贫困学生的生活压力、让他们全身心的投入到学习中，同时体现了公司社会责任理念，在当地及受助大学生、公司员工中均产生良好反响。

③“教育助学”中的希望小学捐赠、扶贫工作

2016 年，公司公益基金会分别对以国泰君安冠名的“甘肃国泰君安渭源希望小学”、“江西国泰君安晓坑希望小学”、“云南国泰君安丹丹希望小学”三所希望小学及贵州两地贫困学生进行了走访慰问，按惯例为希望小学学生提供了校服、鞋子和书包等物资捐赠，为 100 余名贫困学生和 20 多名教师发放了贫困补助金和慰问金。

同时，为延伸公益项目的深度，提高山区教师基本素质和教学水平，促进当地基础教育发展，基金会牵头组织与两所希望小学的教师代表们共同召开了交流会，向教师们征询关于教育教学方面的需求，推动实施了“教师暑期培训计划”，免费为江西晓坑希望小学的全体教师进行了为期 8 天的暑期培训。

④落实中国证券业协会精准帮扶“一司一县”工作

在中国证券业协会下发《关于证券公司落实精准扶贫工作有关事项的通知》

后，公司高度重视，按照协会相关要求并结合公司原有工作实际，制订了相关的精准扶贫规划，并与江西省吉安县人民政府、四川省凉山彝族自治州普格县人民政府、安徽省潜山县人民政府分别达成了战略合作协议，以三家贫困县实体经济需求为导向，结合公司的实际情况和专业优势，开展精准扶贫工作。此项工作将作为今后公司公益基金会的重要工作之一。

⑤参加社会组织规范化建设评估工作

根据《上海市基金会评估标准》，公司公益基金会自 2014 年起开展社会组织规范化建设创建工作。基金会遵循“政府指导、社会参与”，“以评促建、重在建设”的基本原则，对照《上海市基金会评估指标》进行了自评考察。2016 年 11 月，经相关部门评估，公司公益基金会被评为 4A 级单位。

2. 分支机构积极回馈社会

公司号召、鼓励和支持各分支机构结合当地实际积极为公益事业做贡献。报告期内，各分支机构根据所在省市的不同情况，联合当地慈善机构和相关政府部门开展了丰富多样的公益活动。福建分公司本部、福州华林营业部、闽清营业部联合支援受台风灾害影响的闽清，捐赠 7 万余元救灾物资；为强化“生态沙漠”的文明意识，创造低碳和谐环境，共建沙漠生态文明，内蒙古分公司在库布齐沙漠开展了为期两天一夜的“践行公益，为爱远征”的沙漠徒步低碳生活行动；为了更好地丰富残障人士的文化生活，特别关爱孤独症儿童，安徽分公司党支部、工会组织开展了为期 2 周的以“把你的爱心化作行动，用你的行动支持感动”为主题的公益献好书活动，鼓励辖区员工踊跃向安徽三三教育（残疾儿童康复机构）献好书，支持其建图书室，用行动关爱残疾儿童成长；河北分公司及各营业部参加了“救助遭遇严重洪灾的村民”“送温暖、献爱心”“救助罹患尿毒症的小女孩”等公益活动。河南分公司发动全体员工对禹城市爱心“阳光家园”残疾人托养中心捐款，并在公司支持下筹得善款 15.5 万元，2016 年已成功捐助 5.5 万元善款，并将在未来两年内付清剩余善款；四川分公司联合西昌之家、凉山州国投实业有限责任公司、凉山盐源县国资公司、中安安产科技发展集团有限公司发起“我为受灾果农卖苹果”公益义卖活动，帮助受灾果农销售颜值受损的盐源苹果；云南分公司继续帮扶国泰君安丹丹希望小学，为学校解决实际困难，为老师订制工作服，为学生采购过冬御寒物品，为丹丹希望小学的孩子送去国泰君安人的关爱。分公司还延续了丹丹希望小学“爱心午餐捐助计划”，从 2014 年到报告期末，该“爱心午餐捐助计划”先后十八次向国泰君安丹丹希望小学补助猪肉 6097

斤，捐助价值 82722 元。

3. 丰富青年志愿者服务内容

公司不断扩大青年志愿者的服务面，组织青年志愿者参加了形式多样的志愿服务活动。2016 年，公司组织青年志愿者参加上海国际金融中心建设“十二五”成就展讲解工作；作为上海东昌中学“东昌金联”的成员单位，组织信息技术部员工为东昌中学的高中生开展“互联网金融与技术发展”的讲座，为高中生普及了互联网金融发展的现状与趋势、互联网金融所需人才的素质等方面的内容。

报告期内，由公司团委、社会公益基金会与江西省吉安团县委共同主办的“在一起”留守儿童关爱项目正式启动。公司首批共招募了 9 名青年志愿者和 1 名客户代表，他们将作为首批与吉安县留守儿童结对的青年志愿者，开展为期一年的心灵陪读和义务支教活动。公司团委还发布了青年志愿服务的品牌、理念、口号和队名，以及统一的队旗和服装的设计，树立了统一的公司青年志愿服务品牌形象，提升了青年志愿者协会的影响力，强化了青年志愿者的品牌意识。

十、社会荣誉

◆2016 年 1 月，在和讯网主办的“第十三届中国财经风云榜”上，获得“最佳品牌券商”奖项。

◆2016 年 1 月，在中国公益节组委会主办的“第五届中国公益节”上，获得“责任品牌奖”。

◆2016 年 1 月，在中国经济网主办的“2016 中国新三板发展论坛”中，获得“新三板最佳券商”奖项。

◆2016 年 1 月，在朝阳永续主办的“第十届中国私募基金风云榜”中，获得“优秀服务奖”。

◆2016 年 1 月，获证券期货业科学技术奖励工作办公室颁发的“第五届证券期货科学技术奖二等奖”。

◆2016 年 3 月，获得上海市政府颁发的“2015 年度上海市金融创新成果奖”一等奖。

◆2016 年 3 月，在新财富杂志主办的“第九届新财富中国最佳投行”评选中，获得“本土最佳投行第三名”。

◆2016 年 4 月，在证券时报举办的中国区优秀投行评选中，获得“中国区最佳全能投行”、“中国区最佳并购投行”、“中国区最佳再融资投行”奖项。

◆2016年7月，在证券时报举办的“2016中国最佳财富管理机构评选”中，获得“2016最佳财富管理机构”、“2016中国最受欢迎的互联网金融产品”、“2016中国最佳资产管理券商”、“2016十大创新资管产品”四项奖项。

◆2016年8月，在21世纪经济报道举办的“2016·中国最佳券商/基金‘金帆奖’”中，获得“2016年综合实力十强券商奖”、“2016年最佳祝经济商大奖”、“2016年券商互联网创新奖”、“2016年最佳主动管理资管大奖”四项奖项。

◆2016年8月，在中国基金报主办的“2016中国私募基金‘英华榜’”中，获“2016中国最佳私募基金托管商”奖项。

◆2016年11月，在中国证券报举办的“2016中国证券业金牛分析师评选”中获得“五大金牛团队”奖项。

◆2016年11月，在新财富举办的“第十三届新财富最佳分析师评选”中，获得“本土最佳研究团队第一名”、“最具影响力研究机构第一名”、“最佳海外销售服务团队第一名”等奖项。

◆2016年11月，在第一财经举办的“2016第一财经最佳分析师评选”中，获得“最佳研究综合实力研究机构奖第一名”、“最佳卖方研究实力机构奖第一名”、“最佳卖方服务实力机构奖第一名”、“最佳海外市场研究机构奖第一名”、“最佳销售服务机构奖第一名”等奖项。

◆2016年11月，在上海市互联网信息办公室、上海市精神文明建设委员会办公室主办的以“共建清朗互联网空间”为主题的上海市第七届优秀网站评选中，获“上海市优秀网站”奖。

◆2016年12月，在证券市场周刊举办的“第九届卖方分析师水晶球奖”评选中，获得“本土金牌研究团队第一名”、“最具影响力研究机构第二名”、“最具影响力研究机构第二名”等奖项。

◆2016年12月，获中国保险资产管理协会颁发的第三届中国保险资产管理业最受欢迎卖方分析师评选“最佳研究团队奖”第一名。

◆2016年12月，获评2016上海十大信用典型案例评选“十大失信联合惩戒案例”。

◆2016年12月，在证券日报举办的中国证券市场年会“龙鼎奖”颁奖典礼上，获评“最受信赖金融机构”。

◆2016年12月，在金融时报举办的“2016年中国金融机构金牌榜‘金龙奖’”评选上，获评“年度最佳证券公司”奖项。

◆2016年12月，在券商中国举办的“中国最贴心券商”评选中，获“最具创意券商”奖。

◆2016年12月，在上海市企业文化促进会举办的“2016上海企业文化品牌展评”中，获“上海市企业创新文化十佳品牌”奖。

◆2017年1月，获得由中国金融思想政治工作研究会颁发的“2015-2016年全国金融系统企业文化建设标兵单位”奖项。

十一、公司基本信息

中文名称： 国泰君安证券股份有限公司

英文名称： Guotai Junan Securities Co., Ltd.

中文简称： 国泰君安、国泰君安证券

英文简称： GTJA、 Guotai Junan Securities

住所： 中国（上海）自由贸易试验区商城路 618 号

办公地址： 上海市浦东新区银城中路 168 号

法定代表人： 杨德红

上市地点、股票简称和股票代码： 上海证券交易所、国泰君安、601211

官方网站： <http://www.gtja.com>