



## 招商证券股份有限公司

 中国广东省深圳市福田区  
福华一路111号招商证券大厦

 邮 编: 518046

 如需进一步了解, 请致电: 86-755-82943666  
全国统一客服热线: 86-95565

 招商证券官方网站  
[www.cmschina.com](http://www.cmschina.com)

# 目录

Contents

## 01 社会责任战略与模型

- 11 社会责任战略
- 11 社会责任模型
- 12 社会责任管理
- 13 利益相关方识别与沟通
- 14 重要性议题识别

## 01 关于本报告

### 05 2018年责任关键词

## 02 股东满意

- 15 企业管治
- 16 股东及投资者沟通
- 17 倡廉善治
- 19 内部控制及风险管理

## 03 客户信赖

- 21 严格守法合规
- 22 创新产品与服务
- 24 全方位保障客户权益

## 04 员工自豪

- 31 平等雇佣
- 31 员工关爱
- 33 职业发展平台

## 05 社会尊重

- 35 金融服务社会
- 37 精准扶贫
- 40 环境保护
- 41 2018年度获得的社会认可

## 45 附录一

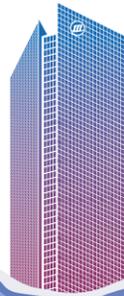
董事情况及董事会下设委员会情况

## 47 附录二

披露政策列表

## 49 附录三

量化披露数据一览表



# 关于本报告

本报告是招商证券股份有限公司履行企业公民社会责任，致力于可持续发展的真实反映。

本报告披露的所有内容和数据，已经招商证券股份有限公司董事会审议通过。



## 报告编制标准

参照上海证券交易所的《上市公司内控报告和社会责任报告的编制和审议指引》和香港联合交易所主板上市规则——附录二十七《环境、社会及管治报告指引》等报告编制原则。

## 报告时间范围

2018年1月1日至2018年12月31日，部分内容适当追溯和展望。

## 报告组织范围

招商证券股份有限公司总部、12家分公司、249家证券营业部、5家全资子公司。

## 报告数据说明

报告中的财务数据来自公司2018年度财务报告，并经德勤华永会计师事务所独立审计；我们财务业绩的详情载于《招商证券股份有限公司2018年年度报告》。

## 报告保证方法

我们对报告的真实性、可靠性做出公开承诺，本报告采用自发布级别，在适当的时候将引入第三方审核验证。

## 报告称谓说明

本报告主体为招商证券股份有限公司，为便于表达，在报告的表述中分别使用了“招商证券”、“我们”、“公司”。

## 报告发布周期

年度报告。2009年首次发布《招商证券2008年度社会责任报告》。

## 报告发布形式

电子版、印刷版，电子版请访问：[www.cmschina.com.cn](http://www.cmschina.com.cn)

# 公司概况

招商证券股份有限公司是百年招商局旗下金融企业，经过二十余年创业发展，成为拥有证券市场业务全牌照的一流券商。2009年11月，招商证券在上海证券交易所上市（代码600999），2016年10月在香港联合交易所上市（代码6099）。截至目前，招商证券已成为上证50、中证100、上证180、沪深300、新华富时中国A50、MSCI中国指数等多个指数的成分股。

股票代码  
600999

2009年11月  
上海证券交易所上市

股票代码  
6099

2016年10月  
香港联合交易所上市



公司为客户提供证券代理买卖、融资融券、证券发行与承销、收购兼并、资产重组、财务顾问、资产管理、投资咨询、托管外包等投、融资全方位服务，并全资拥有招商证券国际有限公司、招商期货有限公司、招商致远资本投资有限公司、招商证券投资有限公司和招商证券资产管理有限公司，参股博时基金管理公司、招商基金管理公司、广东金融高新区股权交易中心有限公司，构建起国内国际一体化的综合金融服务平台。公司总部设在深圳，在中国境内111个大中城市设有249家营业部和12家分公司，并在香港特别行政区、英国、新加坡和韩国设有境外子公司。

公司建成了国内首个多媒体客户服务中心和国内第一个券商自主创办的专业证券交易网站，同时拥有手机证券、平板证券和微信服务平台。公司具备一支专业、高素质的人才队伍，拥有一批在产品设计、投资管理、发行承销、收购兼并顾问、客户服务、风险控制等方面经验丰富的专家。公司在机构业务领域树立了品牌优势，依托全功能平台，有效整合资源，主券商服务处于龙头地位，金融服务外包业务规模行业居首；投资银行业务以持续领先的中小企业市场影响力及日臻卓越的大客户服务能力，依托特色行业竞争力及优秀承销能力，实现业务规模的不断提升，在资产证券化领域的市场份额跃居行业第一；零售经纪业务以领先的服务能力、便捷的交易方式，保持部均价值和占有率的持续稳步增长；资产管理业务凭借快速的产品创新能力和良好的投资业绩，管理资产规模连续多年位居行业前列；研发业务在食品饮料、环保、轻工造纸、家电、通信、传媒、宏观经济、电子、汽车、电力设备与新能源、军工、中小市值、固定收益、煤炭、石化、金融、房地产等领域的研究处于业内领先水平，公司连续十余年进入“《新财富》本土最佳研究团队”前列。公司拥有良好的内部控制能力，以先进的内部控制架构、风险管理体系和完善的规章制度实现覆盖全过程的风险识别、评估、监测、控制和反馈流程，公司的内部控制水平得到监管部门的高度评价。截至2018年底，公司连续11年保持A类AA级监管评级。

公司以“励新图强、敦行致远”为核心价值观，致力于“以客户为中心”，立志打造具有国际竞争力的中国最佳投资银行。公司坚持合规、守法经营，不断提高服务的专业化水平，树立起了“诚信、稳健、专业、创新”的市场形象。公司秉持“公平正义”理念，协调与利益相关方的关系，以在各个责任领域“率先垂范”为己任，主动扎实履行自身义务，先后获得“福布斯2018年全球最佳雇主”、深圳市“知名品牌企业”、“2018券商行业扶贫创新奖”等光荣称号。

# 2018年责任关键词



## 股东满意

### 全面防范金融风险

公司风险管理工作致力于保障资产质量优良，风险“可测、可控、可承受”，建立卓越风险管理能力。

2018年在业内股票质押及信用债违约等风险频发的环境下，公司整体资产质量优良，违约损失保持较低，未发生重大风险事件。在风险评估审核方面，及时调整风险管理政策及标准，高效高质地开展了大量高风险业务实质审查，有效防范了融资类业务、投行业务、信用债投资等领域中重大风险的发生。在风险监控排查方面，通过逐日风险监控、专项风险排查、及时风险提示及预警，及时发现和化解风险隐患。在风险应对处置方面，优化信用资产分类管理及自营投资止损管理机制，监督止损操作及违约处置，化解业务风险。

在风险量化工具建设方面，建设实现T+1日自动抓取母子公司各类数据的风险数据集市，搭建公司级的CMS-Risk风险管理平台，实现对风险管理工作的系统化高效支持；创新建设的智慧化债券内部信用评级体系于2018年荣获深圳市金融创新奖、招商局集团创新奖。

公司强调并表风险管理，深化对子公司的垂直风险管理，推行同一业务同一标准、同一客户统一授信管理等措施，全方位提升风险管理能力，为获得并表监管试点资格奠定了良好基础。

## 客户信赖

### 互联网金融创新

**智远一户通：**深度利用自然语言处理、语音识别、机器学习、大数据等在证券行业的有力应用和探索，为千万股民提供更便捷、更智能的服务。

**Alpha系列创新交易平台：**行情衍生应用中心依托大数据、机器学习和领域模型等金融科技方案，通过对实时行情数据进行深度加工、对以历史行情、新闻事件舆情、量化因子为代表的数据进行深度分析挖掘，帮助客户深度解读市场的细微变化和趋势变化。

**全资产投资管理系统：**通过大数据的分析，解析每只股票的历史特性，结合实时行情，进行策略行为自学习处理，模拟交易员人工交易。并根据选择的策略及设置的参数，利用计算机程序和数学模型来决定交易下单的参数和时机，以减小市场冲击成本，提高交易效率和交易隐蔽性的智能化交易执行方式。

**极速交易系统：**在业内首次应用流计算架构、非结构化内存HASH索引结果等多项先进技术，具有高容量、低延时、高可靠性、灵活可拓展等特点。持续保持一字涨停板抢板优势，中板率同比增长60%，全年为客户创造的无风险收益超过4000万元。

**智能投行系统：**实现“全业务全过程管理、全面风险管控、大数据运营管理、AI辅助作业”等应用能力，系统对投行业务相关部门的覆盖度100%。通过电子签名和流程创新，将材料签署和提交审批的周期从原来的多天缩短至最短一小时内可完成，截至2019年1月，系统共完成电子签名3800多个，电子签名成功率99.5%；通过AI智能审稿，系统能代替人工找出需要长时间肉眼审核的文档基本错误，并提高文档质量，截至2019年1月，系统智能审稿对文档纠错数量3403个，用户接受数量2573个，接受率75%。

## 员工自豪



### “对话霍达”

2018年9月22日，第九届企业文化月“对话霍达”沟通活动在招商证券大厦举办，公司董事长霍达及时任首席运营官、副总裁熊剑涛（现任总裁）作为特邀嘉宾，与公司全体员工进行对话交流。

“坦诚开放、充分沟通”是公司文化的重要内容。本次活动旨在通过公司高管与员工近距离的面对面交流，增进员工对公司战略和经营管理思路的了解和理解，营造全公司更加温馨、和谐的工作氛围。

为让本次沟通活动更贴近员工的需求、解答员工最迫切的疑问，在活动前期，办公室通过OA论坛、邮箱和党支部三个渠道进行了为期一周的沟通话题征集，共收到90余条论坛留言，32封员工及支部党员、群众提问邮件，经合并归类整理，总计包括不同类别的69个提问，涵盖公司发展前景、经营管理优化、员工个人切身利益等多方面内容。

活动现场，霍达董事长对员工们关注度最高、最具代表性的18个话题进行了答复。同时，熊剑涛首席运营官（现

任总裁）及私人客户部、渠道管理部相关负责人对部分话题的答复补充了更多员工关心的细节性信息。

“对话霍达”沟通活动自启动以来，得到了员工们的热烈响应。作为每年公司企业文化月的保留活动，本次沟通活动也力求创新，第一次以现场访谈加视频直播、文字直播的方式进行。办公室、党委办公室、人力资源部、信息技术中心、渠道管理部、私人客户部等部门的相关负责人，及深圳地区各部门员工代表近50人在现场参加了本次活动。除了在活动现场参与外，员工可通过就近的视频会议系统观看视频直播，或者通过公司论坛阅读对话内容文字直播。

本次沟通活动的举办获得了员工们的一致好评。部分在现场参与的员工表示，本次对话中，霍达董事长的回复特别真诚、实在，让员工听后心里非常温暖；这种公司管理层和员工的亲切交谈方式，充分体现了霍达董事长对“群众利益无小事”的重视，不仅进一步密切了大家的关系，也为公司今后更好地服务员工，提升员工满意度指明了方向。

### 丰富员工业余生活

为了推动公司企业文化建设，丰富员工的业余文化生活，增强凝聚力，建立全员参与的活动机制，开展好内容丰富、形式多样的文体活动，形成积极向上、健康活泼的工作氛围，公司工会将以往工会活动经费划拨至各工会小组自行开展活动的方式变更为重新规划各兴趣协会，由各兴趣协会有计划性的组织各项活动。成立了：球类协会、户外运动协会、水上运动协会、形体训练课堂、国学养生协会、书画协会、读书协会、摄影协会、心语社、料理课堂、棋牌社共计11个兴趣协会，报名人数达4518人次。

**球类协会：**该协会针对大家喜闻乐见的体育项目，在公司原有的足球、篮球、羽毛球及网球的基础上，新增乒乓球项目。

**户外运动协会：**该协会旨在以户外运动为平台，除了徒步健走这种最简便、最经济的有氧代谢运动外，还将定期组织攀岩、爬山等户外体育活动。

**水上运动协会：**该协会集各项水上运动，如游泳、帆船、皮划艇等。旨在致力于全民健身，组织水上运动爱好者参加各类活动并定期讲授游泳技能，提高游泳技术等。

**形体训练课堂：**该协会旨在为员工提供各种简单易学的形体训练项目，如健身、瑜伽、健美操、拉丁舞、民间舞等，并定期安排时间，邀请专业人士进行强力指导，为共同塑造魔鬼身材、健康体魄而努力。

**国学养生协会：**该协会旨在推动中国传统运动及各种简单易学的中医日常保健方法，如针灸、心疗、穴位推拿等，并定期安排时间，邀请专业人士进行讲解指导，为急救提供



帮助。中国传统运动包括少林八段锦、武当太极拳、集体拳等项。

**书画协会：**该协会针对所有书画爱好者。扬民族文化，提高艺术修养，培养审美情趣。旨在为书画有兴趣的同事提供一个平台，并坚持以兴趣为基础、以书画促友谊的信念，让大家感受书画的魅力。

**读书协会：**“爱读书，读好书，以书会友”为口号，用书籍的纽带联结各位读书爱好者是读书协会的宗旨。协会将定期组织读书会，列出读书清单，朗诵分享读书的乐趣。

**摄影协会：**该协会为摄影爱好者提供一个摄影技术学习和切磋的平台，开展摄影知识讲座、社会采风、摄影创作、摄影展览等活动，旨在提升摄影水平，共同探索摄影艺术。



**心语社：**该协会旨在为员工开辟一个心灵休憩的场所，以倾谈、咖啡、茶艺、插花、音乐、电影等活动形式帮助大家缓解情绪、减轻压力，有效应对生活中的各种问题。将原有的卡拉OK协会并入其中。

**料理课堂：**该协会为各位员工搭建交流“拿手好菜”的平台，并互相学习烹饪小常识和窍门，同时为大家搜索各类特色美食，共同一饱口福。

**棋牌社：**棋类文化丰富多样，棋牌社旨在与对棋类感兴趣的小伙伴们一起拓宽视野，互相交流。本协会是在公司原有的棋牌协会的基础上，新增国际象棋、围棋、中国象棋和各种牌类项目。

## 社会尊重

### 金融服务实体经济：招商港口重组A股上市

招商证券助力国企改革，支持一带一路建设。在监管部门和交易所的大力支持下，招商证券于2018年2月7日以独家主承销商、簿记管理人的角色帮助招商局港口控股有限公司（以下简称“招商局港口”）完成“一带一路”公司债券发行，该债券是中国市场上首批成功发行的冠名“一带一路”的公司债券，发行规模为人民币5亿元，募集资金将用于支付收购“一带一路”斯里兰卡汉班托塔港股权款。招商局港口通过“一带一路”债券融资投向斯里兰卡，将为沿线各国就经济、金融政策的交流对接牵起又一条纽带。

招商证券还帮助招商局港口借助原深圳赤湾港航股份有限公司（以下简称“深赤湾”）实现A股整体上市，即通过由深赤湾收购招商局港口实现控股、深赤湾更名“招商局港口集团股份有限公司”，实现了招商局集团港口资产在A股

整体上市。本次重组是A股市场首例红筹上市公司控股权回归A股上市，深交所首单存量上市公司更改证券代码并且同时实现A、B股代码转换。本项目近250亿元的重组交易金额创2018年A股市场基础设施行业重组交易规模新高。本次重组不但实现了境外资产的价值回归，促进国有资产保值增值，更为不断做强做优做大招商局集团港口业务，实现“一带一路”从深圳出发，打造“世界一流港口综合服务商”的战略目标奠定了坚实基础。

未来，招商证券将持续发挥招商局集团的核心金融服务平台、“招商”百年品牌与独特的业务资源优势、高度整合协同的业务模式和强大的交叉销售能力，通过丰富的资本市场服务手段继续支持国企改革和“一带一路”建设。



## 精准扶贫



2016  
~  
2018  
年

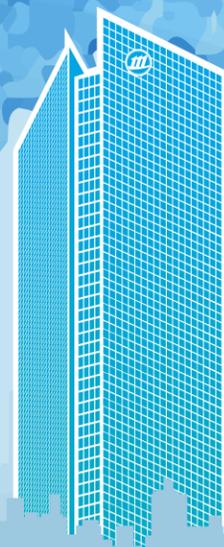
**帮扶区域：**9省11县，其中签约结对帮扶2个（河南省内乡县和安徽省石台县）

**帮扶方式：**金融、产业、教育、公益、消费帮扶、干部挂职等

**实现融资：**招商证券通过新三板股权融资、IPO保荐、参与或成立贫困地区产业基金、帮助企业完成可交换公司债、非公开发行优先股等方式帮助贫困地区实现融资117.77亿元。发行绿色债5个、资产支持证券2个，实现融资208.02亿元。

# 社会责任战略 与模型

招商证券致力于为境内外客户提供全方位的综合金融服务，高度关注客户的价值主张，以创新的资本市场产品和服务、领先的经营管理理念和实践，持续创造价值。在价值创造中，推动资本市场和证券行业进步，实现客户信赖、员工自豪、股东满意、社会尊重。



## 社会责任战略



以客户为中心，努力打造具有国际竞争力的中国最佳投资银行，在做大做强中持续提升公司的当责能力。

坚持走科学发展、创新发展、和谐发展、绿色发展的道路，立足自身经营管理实践，在实际的经营过程中，展现认识的高度、落实责任工作的策略、体现责任担当的价值、提升责任履行的能力。我们要开拓进取，创新超越；要扎实练好内功，稳健合规经营；要坚持精益求精，持续优化管理；励新图强，敦行致远，实现公司质量、效益与规模的协调均衡发展。

坚持公平正义，平衡好多方利益体之间既相互依托又互为影响的关系；坚持率先垂范，力争做到积极主动、先人一步，发挥出示范效应；坚持知行合一，保证责任理念与行为的高度统一并融入经营实践；坚持持续优化，不断自我完善、持续自我改进，使社会责任的管理成为公司不断成长发展的助推器。

与社会共和谐，与资本市场共发展，努力推动证券行业进步。资本市场是招商证券安身立命之地，招商证券对社会履责的重点目标就是要通过担当行业责任，担当起对资本市场的责任；通过担当资本市场的责任，体现公司在社会发展进步中的重要价值。

## 社会责任模型

招商证券致力于为境内外客户提供卓越的综合金融服务，持续创造价值，推动资本市场和证券行业进步。我们的价值创造关注四个方面：



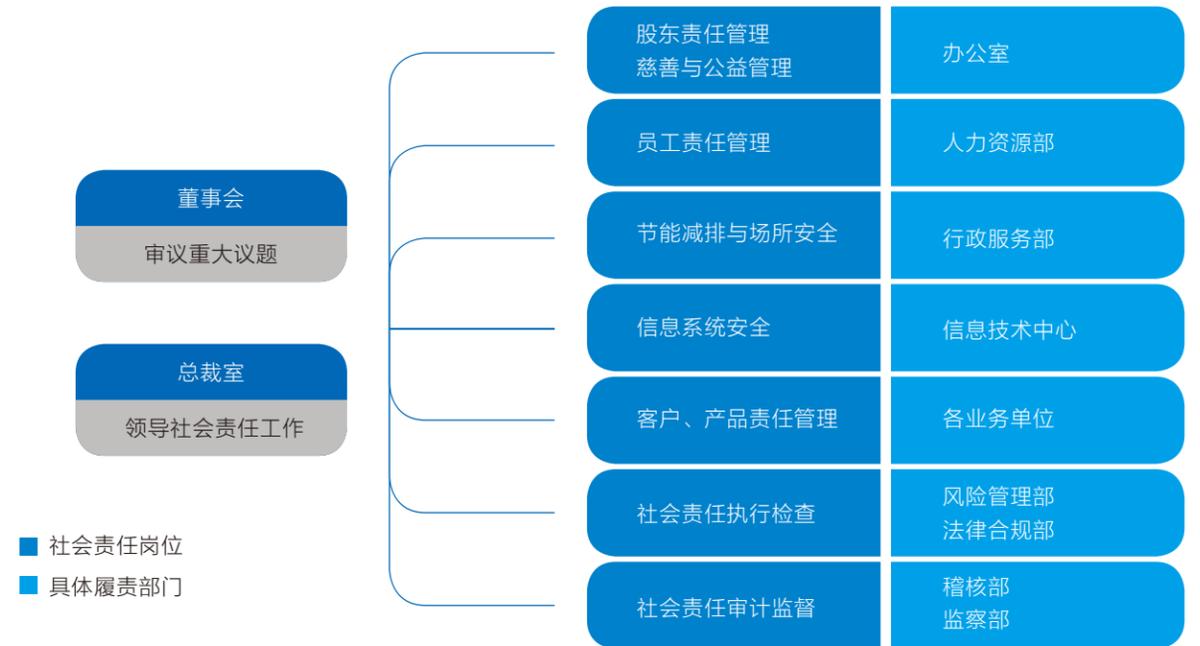
## 社会责任管理

公司的核心社会责任议题来自于公司社会责任战略的重点。招商证券既是资本市场的重要中介机构，也是上市公司的一员，公司对股东、客户和员工的主要责任与资本市场发展密切相关。招商证券确定战略工作重点时，始终重视结合资本市场和证券行业当前发展阶段的主要问题，努力按照资本市场的发展方向和行业监管要求推动各项工作。

公司对社会责任工作采取“统一领导、条块落实、战略督导、系统回顾”的管理模式。公司总裁室承担公司履行社会责任的领导工作，并定期向董事会汇报社会责任工作进展，办公室负责履行社会责任文化理念的宣导、股东责任、慈善与社会公益的日常管理工作，行政服务部负责节能减排、场所安全日常管理工作，人力资源部负责员工责任的日常管理工作，各业务部门负责客户、产品责任的日常管理工作，信息技术中心负责信息系统安全工作，风险管理和合规管理部门负责社会责任的执行检查工作，稽核和监察部门负

责社会责任的审计及监督工作，战略发展部负责制定社会责任计划与考核政策，各相关职能部门和业务部门负责公司社会责任主要政策的执行与落地工作。公司每年制定社会责任工作计划，确立社会责任工作目标，每年开展回顾总结和检查，并逐步推进到第三方审验，保障社会责任工作的扎实落地。

公司社会责任管理职能已明确至公司各单位，相关管理制度已全部融合于内部管理制度。法律合规部管理公司的制度体系，并负责内部制度建设的立项、审核、发布、废止等事宜。公司引入ISO9001客户服务质量管理体系，以规范的格式文件管理全部制度，并以质量审计的方式督促制度的执行与优化。公司办公自动化下的知识管理中心分类清晰地列示了公司的所有制度规范，公司人力资源部对推出的所有重要制度规范组织网上培训与考试。



## 利益相关方识别与沟通

我们搭建有效和多样化的沟通渠道，坚持与各利益相关方深入沟通交流，并保持沟通的频率与成效，及时收集各方反馈信息。除在日常运营过程中直接面对利益相关方了解各方诉求外，我们还通过会议、定期拜访等方式，加强与利益相关方之间的交流。对于各重要利益相关方反映的需求，我们设定了针对性的回应方式，驱动公司的可持续发展。

### 利益相关方关注点与沟通渠道一览表

利益相关方组别	诉求与期望	沟通方式	回应
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>●完善的公司治理</li> <li>●风险管理体系</li> <li>●商业道德</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●交易所官网及其他指定媒体</li> <li>●股东大会</li> <li>●官网投资者关系栏目</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●完善治理架构</li> <li>●健全风控体系</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>●客户隐私政策</li> <li>●客户服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●95565客服热线</li> <li>●主题问卷调查</li> <li>●产品客户需求调研</li> <li>●客户满意度调查</li> <li>●官网、官微、智远理财服务平台（PC端、移动端）等渠道</li> <li>●投资策略会</li> <li>●培训、会议</li> <li>●日常邮件/电话沟通</li> <li>●客户拜访</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●守法合规开展业务</li> <li>●落实适当性管理</li> <li>●保护客户隐私</li> <li>●完善投诉机制</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>●员工权益保护</li> <li>●工作环境</li> <li>●尊重多样性</li> <li>●员工稳定性</li> <li>●职业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●微信（企业号）</li> <li>●移动办公APP</li> <li>●企业OA平台</li> <li>●企业E-learning学习平台</li> <li>●多样化的员工培训</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●营造平等公平的职业平台</li> <li>●提供有竞争力的薪酬福利</li> <li>●营造健康安全的工作环境</li> <li>●丰富员工业余生活</li> <li>●建立与职业发展挂钩的培训体系</li> </ul>
社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>●金融服务</li> <li>●环境管理及表现</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●政府及监管部门会议及培训</li> <li>●社区调研及培训</li> <li>●地方政府及企业项目合作</li> <li>●定期报告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●创新金融服务和产品</li> <li>●完善公司环境管理制度</li> <li>●披露公司环境数据</li> </ul>

## 重要性议题识别

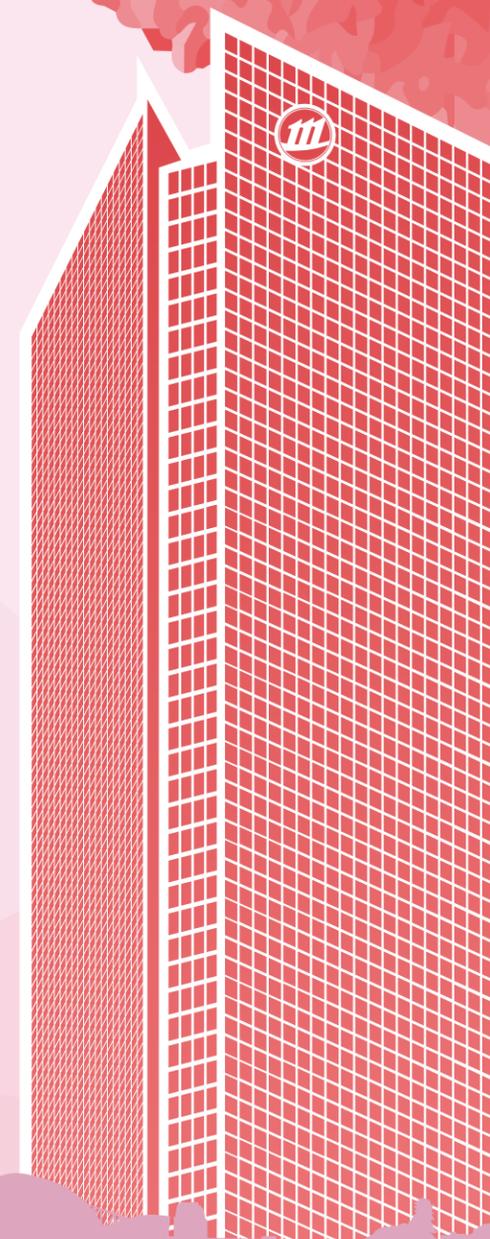
在准备本次社会责任报告的过程中，我们根据上海证券交易所的《上市公司内控报告和社会责任报告的编制和审议指引》和香港联合交易所《环境、社会及管制报告指标》的要求，通过在线问卷、访谈和舆情分析等多种渠道与各利益相关方群体进行全面沟通，积极获取各利益相关方群体的意见，从对公司战略运营影响程度以及对利益相关方影响程度两个方面进行分类、排序与筛选，最终选取了利益相关方最为关注的议题，并在本次的报告中进行披露。

招商证券ESG议题重大性矩阵



# 股东满意

我们深知，股东投入资本，是对公司管理者和员工的信任与支持。公司承载的是股东资产保值增值的厚望和实现股东长远价值的责任。我们始终坚持稳健经营，规范运作，不断完善公司治理，严格防范风险，确保股东资产安全，努力提升经营绩效，持续回报股东信任。





## 倡廉善治

我们谨守《中华人民共和国刑法》和《中华人民共和国反不正当竞争法》，认真贯彻落实从严治党精神，通过公司管理制度、党风廉政建设和完善的问责机制确保公司各层级和全资子公司、三级公司在业务活动中秉持廉洁操守，杜绝不正之风。2018年，公司员工并无重大违规行为。



### · 以管理制度规范操守

公司的《合规手册》明确规定了公司各单位及全体工作人员在业务往来中给予及接受对方单位或者个人馈赠的金额上限，并对经纪业务、资产管理业务、投行业务以及私募基金子公司业务中可能出现的贿赂行为进行了具体的说明，防止相关工作人员触碰红线。

### · 以健全体系指导采购活动

公司依据《中华人民共和国招标投标法》编制《招商证券采购及招标管理办法》，对外部供应商的入库、选择、使用、评价、退出及监督全流程进行规范化管理，特别针对供应商的守法情况、商业信誉和产品/服务品质都提出了明确的要求，公司采购管理职能部门每年度开展供应商评价并根

据评价结果进行供应商等级评定，出现不良行为或发生列入诚信黑名单情形的，评为不合格供应商，按照《供应商管理细则》设置相应处罚；依据《招商局集团供应商管理办法》编制了《常见采购供应商分类》，健全供应商分类管理机制。

在采购活动的实际执行中，公司致力于通过多种方式实现阳光采购：采购需求部门、采购组织部门及检查监督部门按照合法合规、公平公正、集体决策和利益回避四大原则各司其职；采购关键岗位实行定期轮换机制，避免腐败温床滋生；采购合同中列明合规承诺，对反商业贿赂做出明确要求。公司十分重视知识产权保护，在采购合同中列明了知识产权约定条款，对签订合同双方及第三方的知识产权归属、权利进行明确说明。

### · 以党建促进经营管理提升

公司学习贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，把党建工作有机融入公司治理、转型变革、提质增效等各方面。修订发布了《“三重一大”事项决策制度》《党委工作制度》等重大制度，完成下辖全资子公司、三级公司党建进章程工作；建立了党建工作责任制和内部巡察工作机制，切实落实党委主体责任和纪委监督责任。推动全面从严治党向纵深发展，促进公司经营管理提升。

### · 以问责机制容错纠错

公司建立了健全的问责机制，按照员工违规行为的轻重程度，公司界定了以下四种处理方式：

- 1.批评教育：包括责令限期改正，责令书面检查，内部诫勉谈话，通报批评；
- 2.经济处罚：包括不予发放月浮动绩效工资，不予发放年度绩效奖金，要求赔偿经济损失等；
- 3.行政处理：包括降职级，降职、停职、责令辞职、免职、转岗，解除劳动合同；
- 4.行政处分：包括警告、记过、记大过、降级、撤职、留司察看、开除；

以上处理可以独立适用，也可以合并适用。涉嫌犯罪须追究刑事责任的，依法移交司法机关处理。

对员工违规行为的处理，按员工管理权限履行手续，给予重要违规行为处理的，由各分支机构、各业务管理部门、各职能部门按程序审批办理，并向公司人力资源部和监察部报备处理结果。

在处理重大违规事项方面，监察部严格按照公司《问责管理规定》要求，一般要求调查部门移交以下材料：违规行为事实核查报告、证据材料、对违规行为性质和责任的认定，及责任人处理建议等材料。监察部按照事实清楚、证据确凿、定性准确、处理恰当、手续完备、程序合规等要求，对移送或报批的重大违规事项进行审理。对事实不清或证据不足的，要求或协助相关单位补充调查或重新调查，也会直接进行补充调查或重新调查。经审理后，监察部出具违规事项的处理意见，并提请召开责任评定工组评审会议，将处理意见及相关材料，提交责任评定工作组成员。

责任评定工作组成员包括财务部、法律合规部、风险管理部、稽核部、人力资源部、办公室、监察部和相关部门负责人，实行少数服从多数原则，拟出“评审报告”。责任评定工作组评审会议根据多数人意见提出处理建议，但对少数人的不同意见，如实报告。

监察部负责记录、整理责任评定工作组评审会议意见，请评审会议成员在违规事项处理意见表签字确认后，提交公司总裁办公会议审定。经总裁办公会议批准后，即生效。

对违规行为责任人做出行政处分、行政处理后，由监察部将处理决定书面送达被处分人本人签收。被处分人拒绝签收的，由两名工作人员在被处分人签名处注明情况。无法以前述方式送达的，邮寄或电邮送达（邮件信封或电邮主题注明决定的主要内容）。本人拒收的不影响处分决定的执行，同时拟文在一定范围公布。

## 内部控制及风险管理

作为一家跨境经营的券商，我们遵循中国境内《证券公司内部控制指引》及《证券公司全面风险管理规范》的要求和香港《证券及期货条例》的指引，借鉴COSO全面风险管理的方法和步骤，建立了层次分明的现代化风险管理架构，包括：董事会的战略性安排、监事会的监督检查、高级管理层及风险管理委员会的风险管理决策、风险管理相关职能部门的风控制衡、其他各部门、分支机构及全资子公司的直接管理。

风险管理部作为公司市场、信用、操作风险管理工作的牵头部门，履行市场风险、信用风险管理工作职责，并协助、指导各单位开展操作风险管理工作。资金管理部作为公司流动性风险管理工作的牵头部门，履行流动性风险管理职责，推进建立流动性风险管理体系。法律合规部负责牵头公司合规及法律风险管理工作，协助合规总监对公司及其工作人员的经营管理和执业行为的合规性进行审查、监督和检查。稽核部负责对公司风险管理流程的有效性及其执行情况进行稽核检查，并负责牵头至少每年一次的公司内控体系整体评价。

我们结合风险管理、财务、法律合规和稽核等内部控制部门的管理实践，建成了持续的识别评估、监控测量、控制应对、报告反馈的独立和专业化过程。我们在各主要业务领域均建立了内部控制的三道防线，为公司稳健发展保驾护航。

2018年，公司严格管控风险，紧守合规底线，成功经受住复杂的经营形势和监管检查的考验，连续11年获得证券公司分类监管A类AA级的券商最高评级，树立了公司稳健合规的良好市场形象和品牌声誉，有力地支撑了公司业务发展。

### · 并表监管

2018年，作为首批申请中国证监会并表监管试点的券商之一，公司积极准备并表监管试点评价，对照并表监管试点评价标准，重点在同一业务、同一客户集团化管理，建设数据模型系统等关键方面，全面方位提升公司风险管理能力，在试点现场评估中得到评审专家的高度认可，为获得并表监管试点资格奠定了良好基础。具体工作进展情况如下：

o明确了同一业务及同一客户的认定标准，确保同一业务风险管理标准和措施基本一致，实现同一客户信用风险的集中管理，有效控制公司在单一业务领域、单一客户的风险暴露。

o大力推进并表管理相关风险信息系统建设，通过风险

### · CMS-Risk风险管理信息平台建设

公司在2018年倾力整合各类风险管理子系统和风险计量引擎，建设实现T+1日自动抓取母子公司各类数据的风险数据集市，搭建公司级的CMS-Risk风险管理平台，实现对风险管理工作的系统化高效支持。

公司以数据仓库为基础建立风险数据集市，实现数据最迟T+1、甚至实时的归集和计算，涵盖各业务部门和境内外子公司风险信息数据，对风险数据集中管理与建模，为统一

数据集市建设及CMS-Risk风险管理平台的升级与整合，显著提升风险管理科技化水平及效率，加强公司并表管理的系统支持。

o从制度层面保障并表管理工作的切实落实，修订完善各类型风险管理制度体系、并表层面风险控制监管指标、各子公司风险管理制度等多项相关制度。

o加大风控合规、IT系统建设年度投入，大力提升风险管理能力和信息技术系统建设能力，进一步加强了风险管理对业务支持效率。

o2018年内公司并表口径净资本、风险覆盖率、资本杠杆率、流动性覆盖率、净稳定资金率等风控指标持续优于监管预警标准。

风险门户、风险分析等应用和场景提供服务。

公司全面风险管理门户对各个风险管理系统的业务功能进行整合。通过建立统一集中的风险指标监测平台功能模块，对多层指标体系进行监测预警，实现全面风险状况综合展示以及风险全流程管控等功能，跨业务、跨子公司对各类专业风险信息进行统一分析和汇总，从风险识别、监测和预警三个维度对公司风险进行T+1日全方位的展示。

### · 反洗钱

2018年，公司深入贯彻落实反洗钱监管要求，为反洗钱工作有效开展提供充足的资源保障。在反洗钱内控制度及操作规程方面，公司继续完善反洗钱内控制度体系，积极开展反洗钱内部审计工作，认真落实反洗钱宣传与培训工作，运用网上培训平台协助反洗钱工作，拓展了宣传方式、加强了宣传力度、丰富了培训覆盖对象；在客户身份识别方面，公司按照制度规定认真开展客户身份识别工作并进一步完善系统加强了客户身份识

### · 内部审计

我们以企业战略、内审定位为依据，以揭示风险、查错纠弊为导向，以查核问题、督导整改为抓手，有效、有力开展内部审计工作，为公司合规经营、提质增效保驾护航。

2018年，我们完成内部审计项目138个，继续保持了对总部业务部门的全覆盖，对分支机构实现了较高的审计覆盖率。针对形势变化，将反洗钱工作提到新高度，全面系统的评估梳理了经纪业务反洗钱工作开展情况，重点分析客户身份识别工作现状并积极推动整改，取得良好效果。对结算部、资金管理部等中后台部门的清算交收管理、流动性管理等方面给予了关注。同时利用现场审计接触一线的天然便利，以渗透公司战略思想、强化内控理念、助力企业文化落地为目的，常态化开展综合宣导。

我们不断完善审计模式、方法与技术，提升审计能力，发挥内部审计作为「免疫系统和雷达系统」功能。一是拟定稽核工作操作指引、深化内部培训交流机制、优化内部架构及职能、紧跟监管动态及加强监管实例研究宣导，全面强化稽核工作规范性，有力提升稽核工作的质量和效率。二是开发风险针对性强的数据分析指标群，扩充“大数据”信息源，全面发挥数据应用技术覆盖全面、锁定精准的特点，推进异常情况分析智能化、模块化、工具化。三是前瞻性地聚焦行业新风险，审慎

别工作的有效性，持续推进客户风险等级划分工作，加强“实际控制客户的自然人和交易的实际受益人”、“外国政要”等身份的客户识别工作，明确要求理财产品代销机构签订反洗钱条款，严格执行反洗钱规定；在大额交易和可疑交易报告方面，公司逐步提升可疑交易报告的质量，可疑交易报告数量呈减少态势，加强在可疑交易报告中对客户可疑行为的描述，并通过图文的方式结合进行表述，进一步提高报告质量。

预判，敏锐关注业务风险集聚、演化，推动公司及时完善规章制度，优化信息系统。

我们不断丰富稽核沟通形式，寓审计于服务，不仅在公司内部发挥稽核促进管理提升职能，还将先进的审计方法和技术对外输出，得到热烈好评。一是使用《要情简报》向管理层报告重大审计进展，向被审单位下发稽核揭示函、关注函，要求其立行立改或通过完善制度、加强管理防范化解相关风险隐患。二是发挥内部审计的咨询作用，协同公司业务部门改进管理系统，并通过培训提高一线风险排查能力，促进内控端口前移。三是强化协同机制，全力配合公司自查、专项调查，发挥内控合力。四是持续督促整改工作，2018年发现问题的整改率达95.5%，在内部审计推动下，公司制度机制不断完善，业务流程持续优化，综合管理水平得到了全面提升。五是先进的审计方法和技术对外输出，稽核部接受1家证券监管部门的邀请，就证券分支机构从业人员违规代客交易防范与检查方法进行了汇报交流，得到热烈好评；应邀向1家证券监管部门报告了违规代客交易经验分享的资料。

2018年的内部审计工作表明，公司无重大或重要内控缺失，各项业务依法依规平稳有序开展。公司继续保持了未发生重大风险事件的良好记录，体现了内控机制良好的整体效能。

## 客户信赖

我们坚持以客户为中心，持续优化公司的商业模式、组织运营，提升服务能力，努力为客户提供专业、优质的金融服务。



## 严格守法合规

公司紧密围绕“维护良好声誉、确保依法合规经营”这一合规管理目标，建立了合规管理的组织架构和制度体系，有序开展各项合规管理工作。公司合规管理组织架构由五个层次构成，分别为：董事会、高级管理层、合规总监、法律合规部、各部门及分支机构与控股子公司。公司在各部门内设合规专员，在各营业部设合规专员，协助各单位负责人履行本单位合规管理职能。

公司建立了以《合规管理制度》为主要架构的合规管理制度体系，通过合规咨询与审查、合规监测、合规检查、合规提示督导等工作履行合规管理职责；建立合规风控培训机制，采取多种途径和形式，定期开展对高管人员、新晋升干部、新员工等不同层级人员培训，培育全体工作人员的合规风控意识；制定和完善相关的考核与问责制度，将合规管理的有效性和执业行为的合规性纳入各部门和分支机构及全体员工的绩效考核范围，建立绩效与风控合规并重的激励机制。

### 产品业务合规管理

#### · 合规展业

公司明确规定在开展新业务、新产品之前，相关业务部门应提交上线申请，由业务管理部门、风控部门及合规部门进行逐级筛查，最终由公司领导层完成审查后方可获批。审查通过后，公司还将根据不同新产品/新业务在动用资金水平或监管要求上的特性，进行相应的授权及报批程序，以推进新产品/新业务上线工作的完成，确保审查工作整体的合规性。

2018年，在依法、全面、从严监管的监管形势之下，公司通过信息技术的应用以及对各业务部门的合规展业部署，持续加强合规管控，助力公司各项业务合法合规经营。

公司利用科技手段加强对信息技术的合规监管，聚焦业务合规管理的关键节点、监管焦点与风险点，依托IT系统平台，提供全流程一站式的个性化、定制化的IT支撑服务，着眼将IT能力植入合规管控事前、事中、事后的全流程。

公司密切关注外部监管信息、处罚信息、违规案件以及内部合规风险点，提示业务部门注意相关政策变化、风险隐患和管理疏漏，要求相关单位依照监管要求采取合规管理措施。对于投行业务，公司建立了合规风险处置台账，并通过及时沟通传达监管要求，加强合规提示，组织投行业务部门做好各项合规检查并督导完善等支持业务合规发展；对于托管业务，通过构建相对完善的管理人管理体系，公司对管理

人准入管理、持续评级、名单管理等提出了明确要求，有效提高管理人准入门槛，防范管理人风险传导；对于私募业务，公司积极跟进监管全面规范私募发展的要求，通过开展多方位有体系的检查，及时发现业务风险点，并持续督导检查发现问题的整改，保障业务持续、规范发展；对于前台业务，公司结合内外部经营形势，围绕公司战略，协同内控部门和研发中心积极开展对前台业务创新的研究支持，努力提供合规管理和服务支持保障。

#### · 信息隔离墙

我们通过完备的管理控制来规范业务开展及员工规范执业，建立了公司集中监管和各业务部门自我独立监督相结合的信息隔离墙管理工作机制，对敏感信息流动情况进行监控并管理员工证券投资行为，持续贯彻落实信息隔离墙管理制度，重点开展敏感信息流动及利益冲突监测工作，检验信息隔离墙管理机制的有效性。2018年，公司通过内控部门与业务部门的协同，推进信息隔离墙和利益冲突管理机制建设，防范敏感信息不当流动和使用的同时有效提升工作质效，为业务创新夯实规范化基础。

#### 从业人员合规教育

公司一直以来高度重视从业人员的执业教育，制订了《合规手册》，从提前预防的角度入手，有针对性、有重点地开展形式多样的法律合规培训与合规文化宣导，深化法律合规理念。2018年，公司共开展针对性法律合规培训项目46项，培训8000余人次，培训对象覆盖了公司各类业务线，培训内容紧跟监管趋势，贴合各项业务关键控制点。

## 创新产品与服务

面对2018年复杂的经济和资本市场，公司一方面通过产品的均衡配置和创新的投行业务协助客户平稳过度；另一方面结合大数据、人工智能和云计算等技术的应用，为零售客户、机构客户和企业客户提供专业化、数字化、智能化的互联网金融服务。

### 产品创新

应对2018年股票市场的弱势格局，公司加大权益类与固收类产品均衡配置，通过公司研究部门与产品部门确定风口资产，结合产品风口预测创设和引入相关主题的风口产品等方式，紧密结合市场热点抵御市场风险。公司成功引入和销售银行理财和信托类固收产品，新设并销售博金、招商金

宝指数挂钩本金保障型收益凭证，进一步补充完善公司类固收产品体系，满足客户不同风险偏好的产品需求。公司同时注重多样化的资产配置选择，引入量化对冲、指数增强策略领域知名私募管理人；加强对外交流与协作，与外商独资私募管理人（WFOE）建立良好的合作关系，引入债券型WFOE私募产品，为客户提供多样化的资产配置选择。公司新开发设计了FOF类资产管理计划，投资者可通过购买一只资管产品，同时投向多个不同风格、策略的私募基金，分散化投资。已为客户配置的FOF包括股票多头、量化对冲、混合等几大策略。

2018年，公司为多家企业客户和机构客户通过股权融资和债券融资实现价值提升，其中创造了多个首单创新型金融产品。

### 2018年的首单创新型金融产品

时间	项目名称	创新点
2018年2月	招商创融-招商蛇口长租公寓资产支持专项计划	首单完成发行的长租公寓抵押贷款资产证券化产品（ABS），也是首单成功设立的储架发行住房租赁资产证券化产品
2018年5月	招商创融-招商蛇口长租公寓资产支持专项计划	平安银行首单不良资产支持证券
2018年6月	金科地产集团股份有限公司2018年度第一期资产支持票据	金科地产首单物业费资产支持票据
2018年8月	2018年招商银行股份有限公司第一期金融债券	本期债券在发行渠道和定价机制上进行了突破和创新，成功树立了金融债券市场化定价的标杆，同时是境内中资商业银行通过“债券通”成功发行金融债券的首例，翻开了境内商业银行债券国际化发行的新篇章。
2018年9月	郑州银行A股IPO	郑州银行成为全国首家“A+H”股上市的城市商业银行
2018年9月	龙兴2018年第一期不良资产支持证券	华夏银行首单信用卡不良资产支持证券项目。
2018年9月	交盈2018年第一期个人住房抵押贷款资产支持证券	市场首单基于区块链技术的信贷资产证券化项目
2018年10月	钱塘2018年第一期不良资产支持证券	杭州银行首单不良资产证券化项目
2018年10月	青岛城市建设投资（集团）有限责任公司2018年公开发行可续期公司债券（第一期）	青岛城投首单可续期公司债券
2018年12月	和惠2018年第一期微小企业贷款资产支持证券	本期项目是交易商协会2018版信息披露指引下国内首单零售小微贷款ABS项目，是招行支持“两小”业务，与民营企业共成长、共创新、共发展的又一力作，也是招行盘活存量小微贷款，打通小微企业融资金融服务渠道，助力普惠金融发展的重要创新举措。
2018年12月	招商港口重组并实现在A股上市	A股市场首例红筹上市公司控股权回归A股上市，深交所首单存量上市公司更改证券代码并且同时实现A、B股代码转换。本项目近250亿元的重组交易金额创2018年A股市场基础设施行业重组交易规模新高。

## 互联网金融创新

### · 零售客户

智远一户通全面应用并研发上线了智能选股、资讯推荐、语音助手、智能盯盘、综合搜索、盈亏分析、智远云等一些列产品和服务，深度利用自然语言处理、语音识别、机器学习、大数据等在证券行业的有力应用和探索，为千万股民提供更便捷、更智能的服务。Alpha系列创新交易平台的智能盯盘业内首次实现对全量零售客户持仓盈亏的个性化预警设置，相似K线Plus业内首次实现对客户选择任意区间K线的相似度计算及后续走势的实时计算。

### · 机构客户

Alpha系列交易创新服务平台的行情衍生应用中心依托大数据、机器学习和领域模型等金融科技方案，通过对实时行情数据进行深度加工、对以历史行情、新闻事件舆情、量化因子为代表的数据进行深度分析挖掘，帮助客户深度解读市场的细微变化和趋势变化。

全资产投资管理系统通过大数据的分析，解析每只股票的历史特性，结合实时行情，进行策略行为自学习处理，模拟交易员人工交易。并根据选择的策略及设置的参数，利用计算机程序和数学模型来决定交易下单的参数和时机，以减

小市场冲击成本，提高交易效率和交易隐蔽性的智能化交易执行方式。

极速交易系统在内首次应用流计算架构、非结构化内存HASH索引结果等多项先进技术，具有高容量、低延时、高可靠性、灵活可扩展等特点。凭借行业最优的交易和行情速度，吸引了机构客户从外购快速系统转移到极速交易系统进行交易，同时持续保持一字涨停板抢板优势，中板率同比增长60%，全年为客户创造的无风险收益超过4000万元。

### · 企业客户

智能投行系统实现“全业务全过程管理、全面风险管控、大数据运营管理、AI辅助作业”等应用能力，系统对投行业务相关部门的覆盖度100%，支持股权类、债券类、ABS类投行业务的43类项目开展，针对每一类投行业务，覆盖超过12类业务环节的项目全过程；通过电子签名和流程创新，系统帮助项目组将材料签署和提交审批的周期从原来的多天缩短至最短一小时内可完成，截至2019年1月，系统共完成电子签名3800多个，电子签名成功率99.5%；通过AI智能审稿，系统能代替人工找出需要长时间肉眼审核的文档基本错误，并提高文档质量，截至2019年1月，系统智能审稿对文档纠错数量3403个，用户接受数量2573个，接受率75%。



## 全方位保障客户权益

2018年，经济形势的不断复杂化和金融监管政策的陆续出台，对投资者在风险控制能力、产品配置适当性等方面提出了更高的要求。招商证券继续以“客户为中心”，通过严格的适当性管理、丰富的投资者教育活动、完善的客户隐私保护机制以及投诉处理机制，推动现代投资银行服务变革。

### 谨守适当性管理

根据中国证监会《证券期货投资者适当性管理办法》及中国证券业协会《证券经营机构投资者适当性管理实施指引(试行)》的要求，公司出台了《招商证券投资者适当性管理办法》，该办法规定了了解投资者的信息、投资者分类、产品或服务分类、投资者适当性管理、录音录像要求、客户回访、培训与考核等内容，是公司投资者适当性管理的基本制度。

#### 01 客户分类

在客户分类方面，公司根据投资者证券市场知识、投资经验以及风险承受能力的不同，将投资者分为专业投资者和普通投资者两类，并加强了对普通投资者的保护。我们将普通投资者的风险承受能力等级由低到高划分为五级，分别为：C1（保守型）和C1（最低类别）、C2（稳健型）、C3（平衡型）、C4（增长型）、C5（进取型）。

#### 02 产品和服务 分级

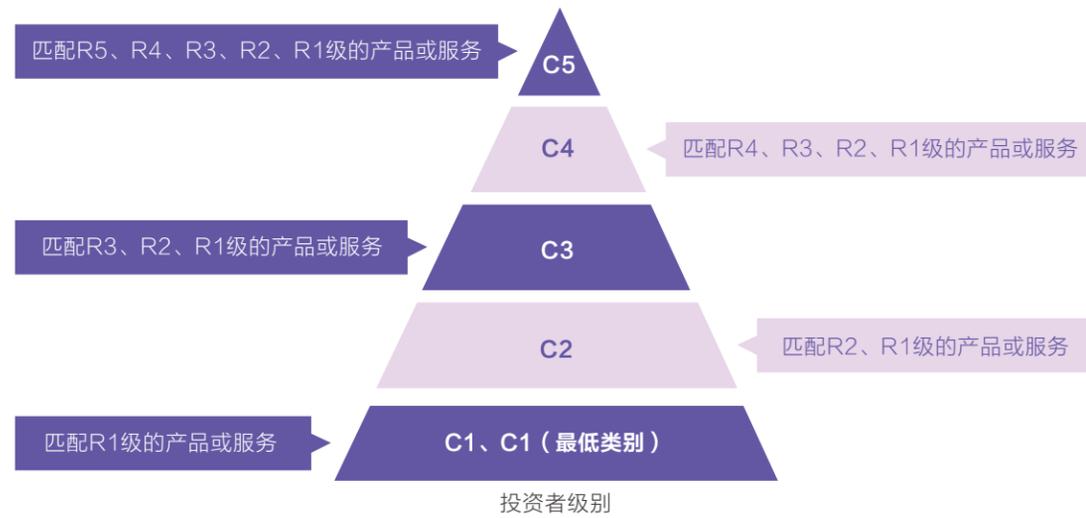
我们在了解金融产品或金融服务信息的基础上，根据风险特征和程度，对金融产品或者金融服务划分风险等级。金融产品或者金融服务由低到高划分为五级，分别为：R1、R2、R3、R4、R5。

我们对各业务单位提交的计划销售的产品进行风险等级评定，评定各业务单位提交的新增或调整的服务的风险等级，并添加在服务风险等级名录，不定期通过OA通知公告发布服务风险等级名录的执行情况。同时，也在公司官网、智远理财服务平台及投资者教育基地对零售经纪业务客户产品服务分类进行了公示。

#### 03 适当性匹配

我们向每一位普通投资者提供风险承受能力评估，普通投资者可通过营业部现场、公司官网“风险承受能力评估”专栏和交易快速通道、智远理财服务平台、手机证券及PAD证券等渠道完成风险承受能力评估问卷。评估问卷从财务状况、投资知识、投资经验、投资目标、风险偏好等方面来考察客户的风风险承受能力。

普通投资者风险承受能力等级和金融产品或服务等级的匹配标准为：



客户在完成初次风险承受能力评估之后，需要根据自身情况的动态变化，及时对风险测评结果进行更新，以保证风险测评的结果真实有效，也便于我公司向客户提供的产品或服务能与客户实际风险承受能力相匹配。我们根据产品特征和风险特性，区别投资者的产品认知水平和风险承受能力，明确投资者的分类标准，建立风险测评后续评估制度。在做好投资者首次风险测评的基础上，动态更新投资者风险偏好及风险承受力。

04

投资者适当性管理内部控制

公司严格执行投资者适当性管理，保护投资者权益。我们在充分了解客户资信状况、交易习惯、证券投资经验以及风险偏好的基础上，根据客户风险测评结果，结合产品特性，实现适当性销售和针对性服务。公司已建立客户识别办法、投资者适当性相关制度，并严格按照制度开展工作。同时，公司与代理推广机构进行沟通，了解代理推广机构的适当性管理制度建设情况，并督促代理推广机构完善适当性管理制度。公司明确客户分类标准和评估机制，落实客户类别和产品风险等级的匹配标准等。

我们明确规定，不向客户主动推荐风险水平超过其风险承受能力类型的产品，理财产品销售必须做好客户身份识别、风险提示、风险承受能力评价和匹配、产品风险揭示书和合同签署及管理工作。在已向客户充分揭示相关风险后，若客户一定要参与风险水平超过其风险承受能力类型的产品，客户必须签署相应的“不适当警示及确认书”，才能完成交易。

2018年公司进一步深入推动《证券期货投资者适当性管理办法》的实施开展，具体举措包括：公司各相关部门、分支机构均及时对规定进行深入学习，制定了针对性落实方案；通过现场走访和电话沟通等行业调研方式，了解同业券商的做法和经验，并针对性地对公司的适当性管理工作进行改进；针对日常管理工作中发现的不规范等事宜，督促公司相关部门进行整改；公司内部各相关部门及分支机构开展了两次适当性管理自查工作，并针对自查发现的问题进行整改，对违规人员予以问责；结合行业监管案例，从专业培训和网上培训方面，贯彻落实投资者适当性要求，力求将投资者适当性管理的理念扎根到工作人员的日常工作环节。

投资者教育

为更好地服务广大投资者，做好投资者教育与保护工作，公司积极落实中国证监会《关于加强证券期货投资者教育基地建设的指导意见》的相关要求，以及将投资者教育纳入国民教育体系的工作方针，依托自身专业优势，秉承公益、开放、教育、服务的理念，在2018年开设了投资者教育基地，全方位的帮助投资者了解证券知识、宣传法律法规，培养理性投资理念，识别非法证券活动，提高风险识别能力和合理维权意识。

建设实体及互联网投教基地，举办丰富多彩的投资者教育活动，切实保护投资者权益。2018年，公司在深圳市南山区建设“实体+互联网+科技”为运营理念的招商证券实地投资者教育基地正式对外开放运营。作为首家选址于深圳的券商系实体投教基地，它积极融入现代科技，创造性地运用机器人服务、透明推拉展示系统、多点触控、VR体感互动游戏、人机交互平台等高科技手段，打造线上线下一体化、全面联动的“智慧”投资者教育互动体验新模式，致力于成为投资者教育与保护的新平台，成为特区投教服务展示的窗口之一。

优化互联网投教基地网站（<http://edu.cmschina.com/>），新建招商证券投教基地微信公众号等投教平台，做好线上与线下的联动，全方位做好投资者教育与风险揭示工作。互联网投教网站建立了七大功能专区，包括：牛牛学院、投教视听、政策法规、主题活动、行业动态、模拟体验和互动沟通，为投资者提供了形式多样、内容丰富的投教产品，帮助投资者通过网络渠道随时随地完成从“认知-学习-模拟”的全过程。

举办丰富多彩的投资者教育活动。开展了“理性投资 从我做起”为主题的投资者教育专项活动，“险有所知、投有所择、老有所享”投资者教育专项活动和“普及金融标准，提升服务质量”、招商证券2018年『智远理财』财富管理投资者教育沙龙活动；并组织深圳地区投资者参加深交所“理性投资·与你同行”投教活动。累计开展316场投资者教育活动，受众投资者数量2.6万余人次，发放宣传教育产品数量2.3万份，发送宣传短信66万条，借助软件、网络终端向投资者发送提示信息7.5万次。

尊重客户隐私

公司的《合规手册》中规定了员工在保护客户机密信息等方面的保密义务，并颁布了《保密工作规定》，以指导、加强公司保密工作。公司制定了《信息系统数据保密管理办法》、《内幕信息保密制度》、和《金融服务外包业务保密工作管理办法》等保密相关制度或规定，出台了《信息技术资产管理办法》，规定各办公及营业场所的计算机服务器、网络设备、打印设备等电子硬件设备在报废或转让前应由信息技术中心或营业部电脑人员进行鉴定、确认和数据销毁处理，报公司相关主管部门、信息技术中心和财务部审批，全面保护客户的个人隐私信息、公司财务信息、公司重大战略调整、专利等商业机密。同时，公司通过先进的IT技术防止员工在业务操作过程中和客户进行网上交易时泄密情况的出现。

## 客户信息安全

为保证客户资金股份安全，公司对客户交易密码和资金密码进行不可逆的加密算法，并部署了数据库审计系统。当外围接入端的客户密码连续错误，自动冻结客户账号，防止非法人员试探客户密码。

公司交易系统设置各种柜员岗位，对不同岗位设置权限，实现权根最小化，并对敏感关联柜员的客户群进行隔离，柜员只能对自己授权内的客户群进行查询及业务操作，防止互相访问客户数据，保证了客户电子资料的信息安全。

防止非法试探客户密码

实行柜员权限最小化



柜员操作留痕

柜台导出数据操作留痕

系统对柜员的业务操作进行留痕处理，关键业务采用双柜员复核，并对复核柜员确认信息也进行留痕。

系统对柜员通过柜台导出数据的操作进行留痕，防范客户资料信息泄漏。

## 网上交易安全

为保障客户资产和信息安全，我们不断创新，持续改进，为客户提供安全、周到、便捷的网络交易服务。

我们在网站服务端加入了防篡改、入侵防护、防DDOS攻击系统，有效防御外来入侵，防止网页被篡改等恶性事件发生。

我们开发动态令牌卡和UKEY数字证书强身份认证方式，大幅提高客户端安全性，保护网上交易客户密码安全。高保护。客户端软件存放在服务器上或下载过程中均存在被篡改并注入木马的风险，为此我们增加了md5码检测机制防范该风险。客户在下载软件后，可通过比对md5码判断交易软件是否被篡改。同时后台监控程序定时自动进行md5码比对，发现问题立即报警。

防篡改

强认证

我们在网站交易通道和网上交易客户端软件提供了预留验证信息服务，帮助客户识别仿冒的交易软件，防范不法分子诈骗或盗取。

提供预留验证信息服务

我们在网上交易客户端软件增加反跟踪调试机制，防止黑客通过程序破解手段攻击客户端软件。

防破解

安全控件

强加密

我们在网上交易客户端软件增加了安全控件，防止账号密码被木马程序或病毒窃取。

网上证券系统客户端的数据传输采用国家权威机构认可的加密技术和加密强度，保护数据安全。

## 完善投诉机制

公司的客户投诉处理机制由四方面构成，包括客户投诉处理组织架构、客户投诉处理制度体系、客户投诉处理工作流程和客户投诉处理电子系统。

公司构建了完善、合理的客户投诉处理的组织架构，各岗位职责划分明确，整体概述如下：在公司总部层面，公司经营管理层依照法律、法规和准则的规定，履行与投诉处理有关的管理、决策职责，对公司投诉处理工作承担最终责任；公司法律合规部履行与投诉处理有关的指导和协调的职责；公司私人客户部（客户中心）在其接收投诉的范围内履行与投诉处理有关的跨部门协调和反馈的职责等。在分公司层面，各经纪分公司和区域负责人必须参与所辖营业部各类投诉的处理、督导与问责。在营业部层面，负责本营业部受理及其他单位转交的相关客户各类投诉的受理、核实、处理、反馈、整改、问责、报备等工作。各层级各司其责、相互协作，形成了公司投诉处理的多层次的组织保障，为公司客户投诉处理机制提供了高效的组织支持。

在公司总部、分公司和各营业部之间的分工与衔接方面，公司私人客户部（客户中心）作为投诉受理单位，设立投诉受理岗，受理客户投诉后及时转交至投诉责任单位；营业部负责人为投诉纠纷处理第一责任人，指导参与处理本部客户投诉与纠纷，负责与当地监管机构沟通协调；营业部合规专员协助营业部负责人履行投诉管理职责，通过营业现场、电话、信函等方式负责接收、受理、处理本营业部职责范围内的客户投诉，并及时将客户投诉向公司总部的相应管理部门逐级汇报，接受公司总部相关管理部门的指导和检查；各经纪业务分公司

和区域负责人召集人必须参与所辖营业部各类投诉的处理、督导与问责，对于营业部层面无法解决的投诉，分公司应及时提供指导意见并积极协助处理，如在该环节仍无法妥善解决，需及时向总部有关部门反映并请示指导意见；对于重大客户投诉，公司总部、分公司和营业部将相互联动、共同处理，保证及时、妥善解决客户投诉问题。

公司制定了《客户投诉处理管理办法》以及《零售经纪业务客户投诉处理实施细则》等制度，规定一旦发生投诉事故及时核实，排查事故发生环节，确定责任人，妥善处理客户投诉。受理客户投诉后，应及时转交至投诉处理单位跟进，不定期跟踪进度，及时反馈处理结果，并进行内部整改与问责。在投诉事件处理后，通过查找薄弱环节和风险隐患，及时发现服务与营销中的不足。对于具有典型意义的客户投诉，公司会不定期总结处理情况、法律法规评析、典型意义及经验体会等，通过生动、完整的个案向投资者宣传正确的投资和风险理念，给各单位提供投诉处理的有效建议，降低类似投诉事件发生率。

公司建立了电子化投诉处理平台——“客户投诉处理流程”。为了贯彻落实监管机构对投诉处理首要责任制相关要求，加强投诉管理，公司已在该流程中增设了主管部门阅知、审批等节点，有效发挥主管部门对管辖范围内客户投诉处理工作的指导作用，确保各类投诉及时、合理解决。

此外，我们通过投诉月报、不定期培训等方式，分享客户投诉处理案例，对客户投诉处理工作的形势、现状及存在问题进行深入分析和总结，提出改进措施和后续工作要求。针对难以达成和解的投诉纠纷，我们多次通过第三方机构调解的方式进行跟踪处理，提高客户投诉解决率。

2018年，为贯彻落实监管机构对投诉处理主体责任制相关要求，加强投诉工作的管理，依法依规妥善化解争议纠纷，切实维护投资者合法权益，公司对客户意见及投诉反馈机制进一步完善和加强管理，主要措施如下：

### 增加客户投诉受理渠道

随着移动互联网的快速发展，公司除了提供公司官网、95565热线、营业部现场等多种传统投诉受理渠道，还在公司微信公众号和APP上公布投诉渠道、方式、处理流程等信息。同时，在线客服的上线，也拓宽了客户投诉受理渠道。通过电话、营业部现场、在线客服等线上线下服务渠道联动协同，确保了客户投诉响应度。

### 取消“投诉预受理”加快投诉受理时效

零售经纪总部取消针对客户轻微不满或无理投诉的邮件预受理环节，只要客户明确提出“投诉”，受理部门必须在2个工作日内受理并发起投诉电子流程流转至投诉责任单位处理，提高投诉受理率。

### 规定投诉处理时效提高客户满意度

2018年度，零售经纪业务总部修订了《零售经纪业务客户投诉处理实施细则》，明确规定零售经纪业务各单位应在投诉受理后10个工作日内完成投诉事项的处理，并在3个工作日内告知投资者明确结果。如投资者对处理结果不满意，应积极引导投资者采取其他权益救济途径，如调解、仲裁、诉讼等，从而提高客户投诉处理效率。

### 优化投诉处理流程加强投诉处理管控

零售经纪总部优化客户投诉处理流程，建立健全分公司、业务主管部门对客户投诉处理工作管控机制，规范投诉办结报告内容，进一步加强投诉管理工作。

2018年，我们的投诉总量与2017年持平，投诉处理响应率为100%，投诉处理率为91.2%，较去年提升了10%。对于正在处理中的客户投诉，我们仍在积极与客户沟通，尽力解决客户问题。

# 员工自豪

我们以德能兼备的人才为本，吸引、留住最优秀的人才，尊重每一位员工的个性、贡献和成长需求，努力打造平等的职业发展平台，构建科学高效的培训体系，实现员工与企业共同成长。

我们定期开展员工沟通活动，及时了解并回应员工的需求，提升员工对公司的满意度。2018年9月，我们籍第九届企业文化月举办了“对话霍达董事长”现场访谈沟通活动，公司董事长霍达及时任首席运营官、副总裁熊剑涛（现任总裁）作为特邀嘉宾，与公司全体员工进行对话交流，对员工们关注度最高、最具代表性的18个话题进行了答复，并通过在下列方面的持续跟进回应员工的相关诉求。

04



## 平等雇佣

我们坚持为全体员工打造平等的雇佣平台，保障每一位员工的合法权益。我们竭力建设多样化的人才队伍，尊重每一位员工的独特性。

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国工会法》及香港《雇佣条例》等国家及地区法律与政策，在平等自愿、协商一致的基础上与所有员工签订劳动合同，依法确立劳动关系。我们在招聘过程中通过有效手段防止雇佣童工，通过《考勤管理规定》禁止强制劳工。在招聘、薪酬、培训、升迁等事宜上杜绝一切由于性别、地域、民族、宗教等方面引起的歧视发生，确保所有员工均享有公平、公正、公开的工作机会。

## 员工关爱

为保障人才队伍的稳定性，招商证券制订并持续完善了一系列薪酬福利政策与制度，力求为员工提供极具竞争力的薪酬体系和福利保障体系，创造健康安全的工作环境，保持工作生活两平衡。

### 完善薪酬福利体系

我们建立并不断完善薪酬福利体系，使员工获得有竞争力的薪酬和完善的有质量的福利保障。

我们建立与公司经营地位相匹配的薪酬激励体系，提升薪酬竞争力，促进业务发展；我们优化薪酬结构，强化奖金与经营业绩的紧密衔接，增强奖金激励力度；我们设计差异化的激励机制，满足不同业务特点和竞争需求，考虑对核心人才、关键人才的薪酬激励的投入力度；我们从员工利益出发进行薪酬福利发放设计，提升薪酬福利支付效用；我们持续探索实施有效的长效激励机制，立足公司实际，研究最有利于激发员工活力、实现国有资产保值增值目标的员工持股激励方案，促进员工与公司的共同成长。

在福利保障方面，我们建立了多层次的养老保险体系。我们为员工办理了社会保险，包括基本养老保险、基本医疗保险、地方补充医疗保险、工伤保险、失业保险，社会保险覆盖率达到100%；我们为员工购买补充医疗保险，包括团体意外险、重大疾病险、综合医疗险等；我们通过多地现场宣讲会、网络直播、制作保险福利手册、提供专属服务咨询热线等方式确保员工方便快捷的了解及使用公司的福利保障。我们还设立了企业年金计划，为在公司服务满一定年限的员工建立企业年金，鼓励员工与公司共同成长、分享公司持续经营成果。社会保险、商业保险和企业年金等相互结合、互相补充，共同构建了完善的员工福利保障体系，保障员工在公司服务期间及退休之后病有所医、老有所养。

### 营造健康安全的工作环境

我们致力于为员工营造和谐舒畅的工作环境，保障员工的健康和安全，使员工愉快地工作。

在员工健康方面，我们遵守劳动法律法规，制定了《考勤管理规定》，维护员工休息休假权利，坚持带薪年假制度，调动工作积极性，确保工作生活平衡。我们加强劳动保护，避免和减轻职业病与恶劣劳动环境带来的身心伤害。我们每年组织员工（包含退休员工）体检，体检覆盖率达100%。此外，我们还举办员工健康知识讲座，为员工答疑解惑，增强健康管理意识。针对员工餐厅，公司严格要求运营商从正规渠道采购食材、适时安排食材样品展示，保证餐品卫生、健康。在员工安全方面，公司定期召开安全生产会议，对工作环境中存在的安全隐患进行排查，为加强公司消防安全管理，公司亦定期举行消防演练。

本年度，招商证券新大楼正式启用，为保障员工身体健康，在优化办公区域空气质量方面采取了以下措施：大楼装修时均采用环保材料；聘请了专业公司对办公区域进行除甲醛工作，并由第三方机构进行检测；在办公区域内设置大量空气净化器，进一步提升空气质量。

### 丰富员工业余生活

公司成立之初即设立工会，代表员工利益，为全体员工服务。同时，在各部门和分支机构设立工会小组，参加工会的员工比例达到100%。工会充分发挥“职工之家”的作用，在工作和生活中处处关怀员工，为员工排忧解难。在元宵、端午、中秋等传统节日以及员工生日之际，给员工送去节日问候；与同业工会联系，举办青年联谊会，帮助青年员工扩大交友圈子；在员工患病或女员工生育期间，及时派代表前往慰问。

为了推动公司企业文化建设，丰富员工的业余文化生活，增强凝聚力，建立全员参与的活动机制，开展好内容丰富、形式多样的文体活动，形成积极向上、健康活泼的工作氛围，工会将以往工会活动经费划拨至各工会小组自行开展活动的方式变更为重新规划各兴趣协会，由各兴趣协会有计划性的组织各项活动。成立了球类协会、户外运动协会、水上运动协会、形体训练课堂、国学养生协会、书画协会、读书协会、摄影协会、心语社、料理课堂、棋牌社共计11个兴趣协会，报名人数达4518人次。



## 职业发展平台

为了持续优化公司的人才结构和加强关键人才的管理，打造具有市场竞争力的人才队伍，公司制定了《业务职级管理办法》，为各职种、各职级的员工的晋升通道提供了制度支持。与此同时，公司建立了系统的培训体系，从培训的策略、制度、资源、运营和支持五个方面支撑和保障培训的有效实施，使员工可通过个人专业能力和绩效水平的提升实现职业发展。

### 人才管理机制

《业务职级管理办法》规范了业务职级管理工作，推动人才队伍建设，支持公司业务发展。公司业务职级体系设置了MD、ED、D、VP、AS及AN共6个职级，并根据公司对各职种人员专业化水平的要求，各职级均设定相应的职级要求与评价标准，包括学历、资质证书、工作经验、绩效结果、培训学时、专业能力和管理能力等维度。

2018年公司持续优化任职资格体系，将岗位价值评估结果与MD业务职级体系链接，应用于业务职级调整工作

中。通过对各岗位的基准职级评定，结合任职资格标准，明确了各岗位职级与员工能力的匹配关系，为不同岗位上的人员规划业务职级发展通道，牵引员工向高价值岗位进阶，促进人才发展。

在招聘与调配方面，结合市场状况与公司战略，重点在招聘与调配方面更加关注质量与结构调整，同时根据监管要求，在风控、合规等人员配置方面确保合规性要求的落实。在员工调配方面，公司为员工打通了总部和分支机构、不同部门、不同岗位之间的调配通道，为员工的职业选择和全方面发展提供了相应支持。2018年，公司完成内部调配266人次，有效盘活公司人力资源。

### 人才培养机制

基于公司战略规划和人才管理机制，公司建立了完善的培训体系，并随着行业发展、市场变化和工作重点进行调整，支撑和保障培训项目的高效实施。公司的培训体系充分结合岗位能力模型，不断完善培训工作的制度管理、流程管理，优化培训运营的信息系统，紧密围绕专业能力、管理能力和通用能力，分层、分类、有序地开展培训工作。

培训中心根据不同层级和岗位的能力要求，制定培训计划和实施培训项目。培训中心持续对培训课程进行优化，引入多种培养方式，制定与员工职种和职级相匹配的培训与发展指引，使培训工作更加符合证券市场和公司业务对人才综合能力提升的要求，有效牵引员工职业生涯的不断进步。

### · 专业多元的讲师资源

培训中心在培训工作中不断开发和积累优质的讲师资源，来源涵盖行业学者、业内专家和监管机构人员，建立了外部讲师库和培训合作供应商库。通过自主探索 and 同业交流，培训中心不仅遴选了受行业认可的培训机构和专业讲师，也极大丰富和提升了培训课程的质量，始终保持培训讲师的专业性、培训主题的时效性和培训课程的实用性，不断推进培训体系建设，紧贴公司战略和业务发展。

公司努力打造一支拥有自主开发能力和授课能力的兼职内部讲师队伍，不断鼓励各级员工积极投身到讲师行列中。2018年，培训中心组织并实施2期内部讲师培训及评聘，培养初级讲师65人，截止2018年底公司在职486人。公司积极鼓励内部讲师参与公司各项培训项目授课，2018年公司级培训项目中内部讲师共授课29场，占全年公司级培训项目总数的42%。

### · 便捷丰富的网上课程

2018年，培训中心深入调研了员工的培训需求，累计新制作网上课程112门，对应总课时96小时，全年共组织网上考试22次，参加考试的人次达7800多人，有力地支持了员工对重点业务及新业务的学习需求。2018年，网上培训学时共计31万多小时，约占公司总培训时长的50%。

公司供员工学习的网上课程总数达551门，课程总时长597小时。

培训体系架构图



网上课程建设情况 (截至2018年底)

课程类别	数量 (门/次)	标准课时数(小时)
专业课程	288	298
管理课程	10	8
通用课程	61	60
其他课程	168	231
发布考试	24	/
合计	551	597

注：“其他课程”包括后续职业教育课程、党政类课程、营销人员课程等。



055

## 社会尊重

招商证券认为，企业既要肩负经济责任和法律责任，在依法经营、严格纳税的过程中创造阳光利润；还要积极发挥金融机构的直接投融资功能服务实体经济，坚决扛起道德责任和慈善责任，将企业的核心价值观贯彻于扶贫救危、帮学助教、建设社区、节约资源、保护环境等企业公益行为之中，为社会的财富创造和健康发展贡献力量。

## 金融服务实体经济

我们紧跟国家的战略发展规划，通过创新的金融服务实现对实体经济的有利支持，为优化社会资源配置提供范本。

### 助力国企改革

2018年10月9日，全国国有企业改革座谈会在京召开。中共中央政治局委员、国务院副总理、国务院国有企业改革领导小组组长刘鹤出席会议并讲话，指出要从战略高度认识新时代深化国有企业改革的中心地位并充分认识增强微观市场活力的极端重要性，以“伤其十指不如断其一指”的思路，扎实推进国有企业改革，大胆务实向前走。2018年，我们贯彻执行国有企业改革领导小组的指导意见，落实出清“僵尸企业”、化解过剩产能、降低负债规模等要求，在年内为多家关键基础零部件和基础制造装备、重大智能制造装备和能源装备的高端制造企业提供定向增发、保荐上市、并购重组和承销各类债券及票据等形式多样的金融服务，总交易金额近人民币430亿元，总融资规模逾人民币104亿元。

服务企业	服务形式	公司承销规模/交易总额（人民币亿元）
大唐国际发电股份有限公司	定向增发承销保荐	41.67
中铝国际工程股份有限公司	首次公开发行股票承销保荐	7.15
招商局港口控股有限公司	并购重组财务顾问	246.50
招商蛇口	并购重组财务顾问	85.53
郑州煤矿机械集团股份有限公司	并购重组财务顾问	5.45（亿欧元）
招商轮船	并购重组财务顾问	35.86
北部湾港集团	并购重组财务顾问	19.55
首创置业股份有限公司	承销中期票据	20
绿城房地产集团有限公司	承销中期票据	12
中交天津航道局有限公司	承销中期票据	4
中国华能集团有限公司	承销公司债	6
同方国信投资控股有限公司	承销公司债	10.38
中远海运发展股份有限公司	承销公司债	3

### “走出去”发展战略

我们响应国家“一带一路”建设口号，坚持以高质量的专业服务助力中国企业向世界级的跨国公司购买优质资产，以实际行动服务实体经济，支持本土制造业实现国际化和产业升级。2018年，公司为招商港口和通富微电完成并购重组，交易总额近人民币266亿元；为招商局港口和普洛斯中国承销公司债，总融资规模约人民币92亿元。

服务企业	服务形式	公司承销规模/交易总额（人民币亿元）
招商局港口控股有限公司	并购重组财务顾问	246.50
通富微电子股份有限公司	并购重组财务顾问	19.21
普洛斯中国控股有限公司	承销公司债	87
招商局港口控股有限公司	承销公司债	5

### 服务新兴产业

我们响应国家“推进中国制造向中国创造转变，中国速度向中国质量转变，制造大国向制造强国转变”理念，不断加强对新兴产业、科技创新的重视高度。2018年，我们积极主动将金融服务带向科技板块，已为盈趣科技、明阳电路、淳中科技等多家新兴科技公司担任发行上市的保荐机构和主承销商，为新兴产业生力军募集资金逾人民币40亿元，以金融的力量实现“互联网+”的发展趋势。

服务企业	服务形式	公司承销规模/交易总额（人民币亿元）
厦门盈趣科技股份有限公司	首次公开发行股票承销保荐	16.88
深圳明阳电路科技股份有限公司	首次公开发行股票承销保荐	6.87
北京淳中科技股份有限公司	首次公开发行股票承销保荐	4.59
浙江芯能光伏科技股份有限公司	首次公开发行股票承销保荐	4.25
武汉贝斯特通信集团股份有限公司	首次公开发行股票承销保荐	6.63

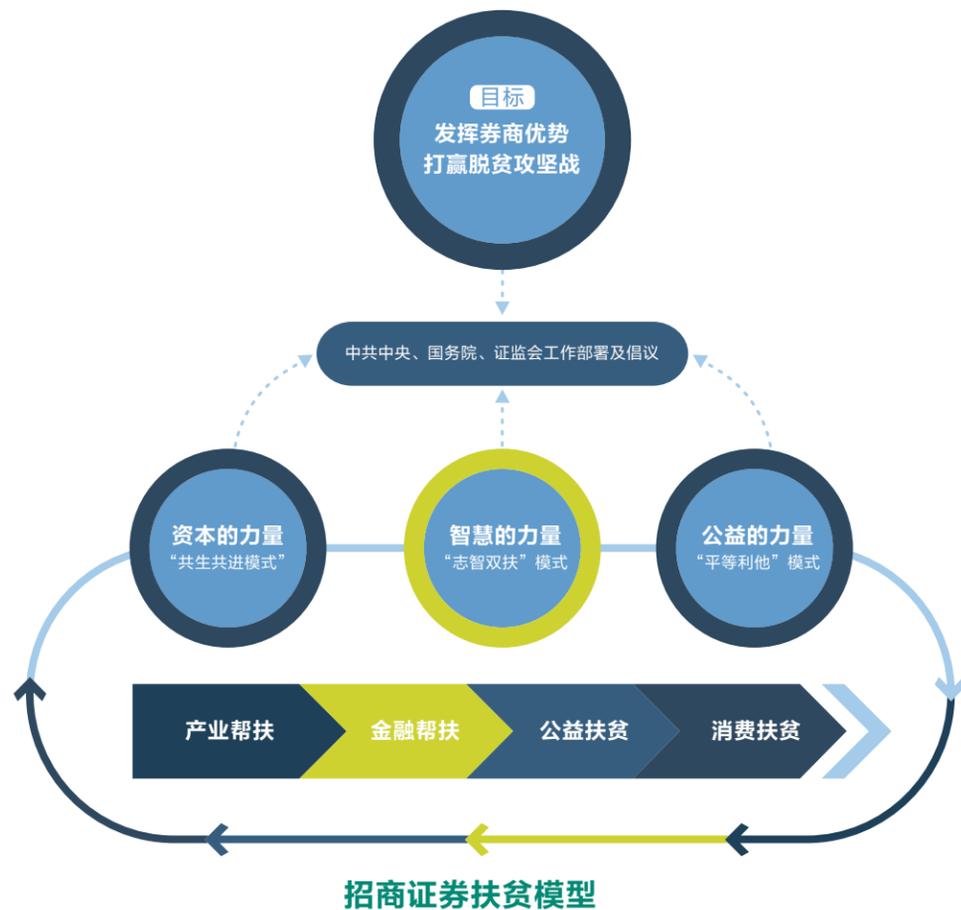
## 精准扶贫

为响应中共中央《关于打赢脱贫攻坚战的决定》、国务院《“十三五”脱贫攻坚规划》的战略部署及中国证监会《关于发挥资本市场作用服务国家脱贫攻坚战略的意见》的行动倡议，招商证券成立由党委书记总负责、总裁抓落实的扶贫领导小组，充分发挥党委在扶贫工作中“把方向、管大局、保落实”的核心作用，制订了《招商证券脱贫攻坚等社会责任履行情况专项评估方案》，并将其纳入部门年度指标考核中。在具体落实方面，公司定期召开内部脱贫工作会议协调工作推进，对贫困县的每一个帮扶需求做项目化运作；发挥网点优势，组织全国29个省市的243家营业部共同参与到扶贫工作中，对全国500多个贫困县进行了需求摸底。

### 招商证券扶贫模型

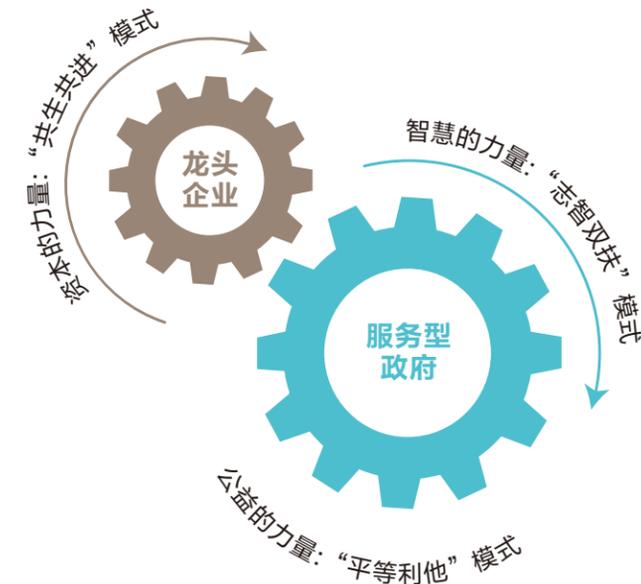
经过对精准扶贫模式的多次探索和思考，招商证券提炼出了推动贫困地区区域经济发展的关键要素：产业发展、企业扶持、税收保障、增加就业，指引公司集中力量、调配资源解决主要矛盾。由四个关键元素出发，招商证券进一步形成了公司精准扶贫的四大重点领域：产业帮扶、金融帮扶、公益帮扶、消费帮扶，致力于利用资本的力量、智慧的力量、公益的力量三大主要驱动力发挥公司优势、打赢脱贫攻坚战。

招商证券的扶贫工作深受业界认可及鼓励，2018年获得新浪网“券商行业扶贫创新奖”、证券时报“教育扶贫优秀案例奖”等。



### 招商证券扶贫模式

我们认为，证券公司应该在推动区域经济发展链条的关键点上发力，利用龙头企业和服务型政府两大齿轮作为最根本的驱动力，以“资本的力量”、“智慧的力量”、“公益的力量”为润滑剂，赋予区域经济发展最强动能。



#### 资本的力量-“共生共进模式”

服务贫困县企业对招商证券来说不是一单生意，而是公司精准帮扶的有效手段和为当地“造血”的核心抓手，招商证券发挥券商优势，以投行专业能力帮助企业上市融资，设立分支机构对口服务，帮助贫困县企业利用资本市场工具和方法实现融资、扩大规模、持续发展壮大。除此之外，招商证券还灵活利用资本的力量进行更多金融、产业帮扶实践。

#### 智慧的力量-“志智双扶”模式

“志智双扶”模式即为贫困地区政府部门提供经验、技术、资本市场知识、管理方法等支持，提升政府工作人员格局和意识。2017-2018年，招商证券通过“扶志学堂”，共投入人民币180万元为公司定点扶贫县开办以资本市场主题培训班，为超过180位贫困县干部、企业代表赋“创富能”；开展金融扶贫理论研究，助力贫困县打造金融战略高地，为贫困县内乡输出三年金融发展战略报告，作为其攻坚脱贫及振兴乡村未来发展的纲要。

#### 公益的力量-“平等利他”模式

“平等利他”模式即通过公益的方式去解决那些政府和商业组织覆盖不到又继续解决的帮扶领域。2015年，招商证券设立“深圳市招商证券公益基金会”，作为我们开展公益类精准扶贫点主要平台。2016年至2018年，公司及员工捐款达人民币22,524,226元，公司对外捐赠人民币12,355,910元，在扶贫、教育、医疗等领域开展公益项目共13个。

## 招商证券2018年扶贫情况

招商证券通过三大扶贫模式推动贫困县自身能力建设，2018年，招商证券继续经由产业帮扶、金融帮扶、公益扶贫和消费扶贫等途径，帮助贫困县提升脱贫的内生动力，支持他们立足自身力量脱贫，把结对帮扶工作落到实处。

### 1. 产业帮扶情况

在产业帮扶方面，我们通过增发股票、短期融资、首次公开发行股票承销保荐、参与或成立贫困地区产业基金、帮助企业完成可交换公司债、发行绿色金融债等方式为贫困地区提供投融资服务。

(1) 2018年4月，招商证券发挥公司拥有的信息资源和中介渠道优势，撮合河南内乡县上市企业牧原股份和国投创益产业基金达成了战略合作，国投创益投入7亿元。

(2) 帮助西藏地区金融企业——华林证券、江西省寻乌县杨氏果业、河南内乡金冠电气股份有限公司进行首次公开发行股票承销保荐(IPO)项目，其中，华林证券IPO项目已完成上市，实际募集资金9.77亿元；杨氏果业IPO、金冠电气IPO已签订服务协议，项目持续推进中。

(3) 2018年8月和10月，公司投资银行总部分别帮助牧原食品股份有限公司发行2018年度第四期和第五期超短期融资券，总计融资11亿元。

(4) 2018年1月，公司场外市场总部完成巴中市巴州区“巴中圣泉水务股份有限公司新三板挂牌”项目。

(5) 2018年全年，公司在沪深交易所挂牌的绿色债券(含资产证券化产品)2个，总计融资28.56亿元；参与投标在沪深交易所依法合规发行的地方政府债券136个，实际中标35个，实际中标金额总计38.86亿元。

### 2. 金融帮扶情况

(1) 设立分支机构。2018年7月3日，招商证券在河南内乡县设立的证券营业部——内乡牧原营业部正式举办开业仪式，为县域企业提供融资全方位服务。

(2) 帮助贫困县编制未来扶贫与金融发展战略规划报告。2018年7-8月，公司与中国社科院派出金融专家组，分赴河南省卢氏县、兰考县、江西省吉安井冈山市、贵州省惠水县和威宁县进行现场调研和座谈，收集了大量翔实的一手实践经验，根据金融对社会经济促进与发展的内在规律，为内乡输出三年金融发展战略报告，作为其攻坚脱贫及未来乡村振兴的发展纲要，协助内乡县政府打造县域金融高地。

### 3. 公益扶贫情况

(1) 贫困县干部专题培训班。公司捐资60万元，为内乡县政府干部及优质企业代表举办两期以“了解资本市场、发展县域经济”为主题的专题培训班，每期一周，受益学员

60人。第一期已于2018年10月在深圳资本市场学院举办完成，第二期拟于2019年上半年举办。

(2) “盛夏花开·贫困学生圆梦大学计划”。公司捐资60万为内乡县和石台县2018届考上本科的120名贫困学生提供每人5000元的助学金，帮助其顺利完成大学学业。同时，公司在员工中发起捐款倡议，截至2018年12月底，共募集员工捐款9.07万元，该笔善款将用于资助石台县18名2018届贫困大学生顺利入学深造。该项目作为一个长期项目持续进行中。

(3) 贫困高中生资助。公司捐资7.8万元，为国家级贫困县内蒙古兴和县第一中学30名贫困高中生提供助学金，帮助他们完成学业，该项目从2016年开始已连续开展三年，累积捐资23.4万元。

(4) 贫困县儿童素养提升项目。2018年8月5日-11日，为提升新疆麦盖提县幼儿教师执业水平和少数民族儿童通用语言表达能力，公司捐资30万元，举办“幼儿园园长及骨干教师(定向)培训扶贫项目”，为该县50名园长和骨干教师提供在北京为期一周的封闭式培训。

(5) 山西隰县公益徒步项目。2018年9月27日，公司作为爱心合作单位，捐资20万元，支持中国证券业协会和中国扶贫基金会开展“善行者——公益徒步活动”，以公益徒步挑战赛形式精准帮扶山西隰县。同时，公司积极组织员工组队参赛，参赛队伍在活动中筹集善款2万元，用于支持救济隰县生活特困群众。

(6) 千校万岗大学生就业帮扶计划。2016年8月8日，公司向中国青年创业就业基金会捐资500万，设立“招商证券大学生就业专项基金”，与之联合实施“千校万岗”大学生就业精准帮扶行动。每年为有意向在金融领域就业的大学生提供不少于1000个实习机会，并优先考虑，重点帮扶来自零就业家庭、优抚对象家庭、农村贫困户、城乡低保家庭的同学。“帮扶行动”自2016年8月正式启动以来，招商证券已接纳安排实习生3469人次，累计安排困难家庭同学实习411人次。该项目持续三年，此为第二年。

(7) 公司分支机构扶贫项目征集。2018年5月，公司开展了以“精准扶贫”为主题的公益项目征集活动，向公司各分支机构收集其所在地需要开展的扶贫项目，以期利用公司资源有重点的帮扶更多的贫困县进行当地农产品种植推广、包装销售，让当地贫困人口增产增收，具有可持续的收入来源。该项目正在推进中。

## 4. 消费扶贫情况

(1) 公司结对帮扶县河南内乡县想打造番茄之乡，为此，公司帮助该县引入“本来生活”电商平台，7月17日，招商证券、内乡县中以高新产业园、本来生活签订三方合作协议，从生产、品控、品牌、物流等方面为内乡番茄赋能，帮助其打造粉贝贝小番茄、大卫王子番茄为代表的内乡蔬果品牌。

(2) 组织公司工会采购石台县和内乡县土特产，支持贫困县农产品销售。



我们遵循《中华人民共和国节约能源法》和《中华人民共和国环境保护法》，倡导企业与环境和谐相处的可持续发展理念，积极开发绿色金融产品，推广绿色出行和绿色办公，以实际行动践行环保理念。

### 绿色金融

2017年，证监会、中国银行间市场交易商协会、中国人民银行等相继推出了关于绿色债券的指导政策和业务指引等政策措施细则，绿色债券配套的监管制度日趋完善。2018年，人大代表为绿色金融体系建设建言献策，提出将推进污染防治取得更大成效，携手行动，建设天蓝、地绿、水清的美丽中国。我们以实际行动支持国家“绿水青山就是金山银山”的号召，2018年绿色债券总承销规模近人民币19亿元。

服务企业	服务形式	公司承销规模/交易总额(人民币亿元)
龙源电力集团股份有限公司	承销企业债	9
中国农业发展银行	承销银行债	1.7
北控清洁能源集团有限公司	承销发行公司债	2.50
中国康富国际租赁股份有限公司	发行承销资产证券化产品	5.57

### 绿色出行

公司仅有少量公务车，并实行严格管理；对驾驶员进行技能培训和环保节能宣传，采取轻踩油门、少踩刹车、怠速熄火、少用空调、常检胎压、减重行驶等措施降低油耗、电耗。同时，公司鼓励员工乘坐公共交通工具出行，减少能源使用和废气排放。在全公司配备视频会议、电话会议系统，同时鼓励员工通过E-learning在线系统进行自学和考试，减少了出差和车辆使用次数。

## 绿色办公

我们的业务经营和日常运作均趋向电子化，降低耗电量和延长固定资产的使用寿命是我们在绿色办公中的首要关注点。为此，我们采取多种措施，培养公司员工循环使用、节能减排、爱护环境的自觉性。

数据中心机房是公司电耗最大的组成部分，针对数据中心机房节能降耗，公司出台《总部数据中心运行环境管理作业指引》规范机房设备的运行使用，并采取以下措施：1) 提效。集中供冷，提高制冷系统的整体效率；采用高频UPS系统，提高UPS运行效率。2) 降耗。风机及照明系统采用智能控制，降低电力损耗；机房内采取冷通道封闭方式、建筑物实行立体保温，减少能量损失。

公司制定了《招商证券股份有限公司固定资产及低值易耗品管理办法》，鼓励通过内部有偿转让调剂和向外单位捐赠的方式盘活办公桌椅等大件固定资产，发挥其最大价值。此外，我们在全公司推广使用LED节能灯，减少灯管消耗量，并做到人走灯熄，杜绝长明灯，所有办公设备在不使用时及时关闭电源，夏天自觉做到空调温度不低于26度。在办公及营业场所水龙头、饮水机粘贴节约用水标识，在洗手间使用节水型龙头和冲便器。每天下班后，保安员按照《保安巡逻岗作业指引》的相关要求，再次确认电器和水龙头等装置是否已经关闭。向客户推荐电话、手机、PAD等在内的多渠道电子化交易平台，制定《招商证券纸质档案数字化工作指引》，对纸质档案进行数字化管理，在内部提倡无纸化办公。逐步推广租用打印机，通过专业服务商的定期维护延长打印设备及配件的使用寿命，减少因硒鼓和墨盒的频繁更换而造成的环境影响。

## 2018年度获得的社会认可

颁奖单位	授予单位/个人	授予奖项
上海证券交易所	招商证券	2017年度公司债券优秀承销商
深圳证券交易所	招商证券	2017年度优秀公司债券承销商 2017年度优秀固定收益业务创新机构
2018中国资产证券化行业年会 ABS综合发展指数排行榜	招商证券	最佳计划管理人
国家开发银行	招商证券	国家开发银行2018年金融债优秀承销商
《新财富》杂志 第十一届“新财富中国最佳投行”	招商证券	“本土最佳投行”第三名 “最佳债权承销投行”第二名 “最佳新三板投行”第二名 “最具创新能力投行”第四名
广东省企业文化研究会、广东省精神文明建设研究中心	招商证券	2018年广东省企业文化建设先进单位
《亚洲货币》(ASIA MONEY) 2018中国ABS领导者”评选	招商证券	年度最佳ABS主承销商 年度最佳RMBS主承销商 年度最佳ABS/MBS项目
中国基金业报英华奖公募基金20年	招商证券	最佳基金托管券商
中国基金业报英华奖	招商证券	最佳私募托管券商 最佳私募综合服务券商

颁奖单位	授予单位/个人	授予奖项
深圳工业总会	招商证券	深圳知名品牌
新浪网	招商证券	2018券商行业扶贫创新奖
证券时报	招商证券	2018年教育扶贫优秀案例奖
上海证券交易所	投资银行部董事叶晶	2017年度“公司债券优秀承销商”优秀个人
深圳证券交易所	投资银行总部林煜佳、固定收益总部杨栋 投资银行总部彭戴、固定收益总部董航	2017年度优秀公司债券承销商优秀个人 2017年度优秀固定收益业务创新机构优秀个人
《新财富》杂志 第十一届“新财富中国最佳投行”	投资银行总部总经理谢继军 投资银行总部农业与食品行业部总经理江荣华、周晋峰、孙坚	2017年度最佳投资银行家 最佳投行业务精英 最佳保荐代表人
航天科工杯	金融资产托管及行政事务外包业务项目	第三届中央企业青年创新成果金奖
深圳市人民政府金融发展服务办公室	招商证券托管综合金融服务平台	2017年度深圳市金融创新奖二等奖
证券期货业科学技术奖励委员会 第六届证券期货业科学技术奖	证券自主研发技术框架的创新与应用 互联网异常交易行为管理系统	三等奖 优秀奖
中国计算机用户协会云应用分会 2018年度第二届云鹰奖信息技术应用项目表彰活动	招商证券智能服务平台	“最高成就奖”
证券时报 2018优秀证券公司APP评选	智远一户通APP	2018受投资者认可的十大券商APP 2018券商APP综合服务满意奖 2018券商APP宣传海报设计奖
证券时报、安卓绿色联盟	智远一户通APP	金融理财类“绿色软件”证书
新浪财经 “2018券商APP风云榜”评选活动	智远一户通APP	最佳财富管理APP 用户最喜爱APP
《金融电子化》杂志社	智能资讯平台	2018年度金融行业科技创新突出贡献奖——开发创新贡献奖

## 附录一 董事情况及董事会下设委员会情况

### 董事情况

董事会成员	
霍达	招商证券股份有限公司董事长
苏敏	招商局集团有限公司金融事业群/平台执行委员会副主任，招商局金融集团有限公司总经理及董事，博时基金董事，招商银行董事
栗健	招商局集团有限公司财务部（产权部）部长
熊贤良	招商局集团有限公司发展研究中心主任，招商局集团有限公司战略发展部部长，招商局集团有限公司安全监督管理部部长
彭磊	招商局金融集团有限公司副总经理，摩根士丹利华鑫基金管理有限公司董事，长城证券股份有限公司董事
熊剑涛	招商证券股份有限公司总裁，招商期货有限公司董事长，招商证券资产管理有限公司董事长，招商证券国际有限公司董事，中国证券业协会经纪业委员会副主任委员
黄坚	中国远洋海运集团有限公司资本运营本部总经理，中远海运科技股份有限公司董事，中远海运财产保险自保有限公司董事，览海医疗产业投资股份有限公司董事，中远海运发展股份有限公司非执行董事
王大雄	中远海运金融控股有限公司董事长，中远海运财产保险自保有限公司董事长，中远海运发展股份有限公司首席执行官、执行董事，兴业基金管理有限公司董事，招商银行股份有限公司董事，新华远海金融控股有限公司副董事长
陈志刚	中国人民养老保险有限责任公司监事长、纪委书记和党委委员，人保健康养老管理（广州）有限公司执行董事、法定代表人
向华	图瑞投资管理有限公司行政总裁
肖厚发	华普天健会计师事务所（特殊普通合伙）首席合伙人
熊伟	普林斯顿大学金融学讲座教授、经济学教授，香港中文大学（深圳）经管学院学术院长，深圳高等金融研究院院长，香港金融研究中心学术顾问
胡鸿高	复旦大学教授、博士生导师，上海东富龙科技股份有限公司（深圳证券交易所上市公司，股票代码：300171）独立董事，上海安硕信息技术股份有限公司（深圳证券交易所上市公司，股票代码：300380）独立董事
汪棣	51信用卡独立非执行董事，复兴联合健康保险股份有限公司独立董事，亚太财产保险有限公司独立董事，中国台湾旭昶生物科技股份有限公司监事

### 董事会下设委员会情况

董事会下设委员会	主任委员	成员
战略委员会	霍达	熊贤良、熊剑涛、王大雄、陈志刚、向华
风险管理委员会	苏敏	栗健、彭磊、王大雄、陈志刚、向华
审计委员会	肖厚发	栗健、黄坚、胡鸿高、汪棣
薪酬与考核委员会	向华	苏敏、彭磊、熊伟、汪棣
提名委员会	熊伟	彭磊、肖厚发、胡鸿高

## 附录二 披露政策列表

ESG指标	外部政策	内部政策
A1: 排放物	《中华人民共和国环境保护法》 《深圳市餐厨垃圾管理办法》 《深圳市生活垃圾分类和减量管理办法》	《招商证券信息技术资产管理办法》 《招商证券股份有限公司固定资产及低值易耗品管理办法》
A2: 资源使用	《中华人民共和国节约能源法》	《招商证券纸质档案数字化工作指引》 《招商证券保安巡逻岗作业指引》 《总部数据中心运行环境管理作业指引》
A3: 环境及天然资源	《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国节约能源法》	《招商证券信息技术资产管理办法》 《招商证券保安巡逻岗作业指引》
B1: 雇佣	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《中华人民共和国工会法》 香港《雇佣条例》	《招商证券考勤管理规定》 《招商证券证券经纪人管理办法》 《招商证券客户经理管理办法》
B2: 健康与安全	《中华人民共和国安全生产法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《工伤保险条例》	《招商证券考勤管理规定》 《招商证券行政采购管理实施细则》
B3: 发展及培训		《招商证券业务职级管理办法》 《招商证券培训管理制度》 《招商证券讲师管理制度》 《招商证券网上培训制度》 《招商证券培训采购制度》 《招商证券内部讲师及课程开发管理办法》 《招商证券员工培训学时规定》 《招商证券培训课程体系管理暂行办法》
B4: 劳工准则	《中华人民共和国劳动法》 香港《雇佣条例》	《招商证券考勤管理规定》
B5: 供应链管理	《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国招标投标法实施条例》 《评标委员会和评标方法暂行规定》 《工程建设项目施工招标投标办法》 《工程建设项目货物招标投标办法》 《必须招标的工程项目规定》	《招商局集团采购及招标管理办法》 《招商局集团供应商管理办法（2018）》 《招商证券采购及招标管理办法》 《招商证券合同管理办法》 《招商证券供应商管理细则》

ESG指标	外部政策	内部政策
B6: 产品责任	《证券公司和证券投资基金管理公司合规管理办法》 《证券期货投资者适当性管理办法》 《证券经营机构投资者适当性管理实施指引(试行)》	《招商证券合规管理制度》 《招商证券合规手册》 《招商证券投资者适当性管理办法》 《招商证券保密工作规定》 《招商证券信息系统数据保密管理办法》 《招商证券内幕信息保密制度》 《招商证券金融服务外包业务保密工作管理办法》 《招商证券客户投诉处理管理办法》 《招商证券零售经纪业务客户投诉处理实施细则》
B7: 反贪污	《中华人民共和国刑法》 《中华人民共和国反洗钱法》 《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国香港特别行政区防止贿赂条例》 《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》 香港《打击洗钱及恐怖分子资金筹集(金融机构)条例》	《招商证券合规手册》 《招商证券采购管理制度》 《招商证券营业部反洗钱内控制度》 《招商证券客户身份识别管理办法》 《招商证券客户身份资料和交易记录保存管理办法》 《招商证券反洗钱客户风险分类管理办法》
B8: 社区投资	《中华人民共和国慈善法》	《招商证券公益基金会章程》

## 附录三 量化披露数据一览表

ESG指标	单位	2018	2017	2016
A. 环境				
A1. 排放物				
A1.1 排放物种类、相关排放数据及密度				
氮氧化物总排放量	千克	1058619	/	/
氮氧化物人均排放量	千克/人	110	/	/
颗粒物总量	千克	77944	/	/
颗粒物人均排放量	千克/人	8.07	/	/
硫氧化物总排放量	千克	10.17	14.41	16.59
硫氧化物人均排放量	千克/人	0.001	0.001	0.001
生活废水总排放量	吨	100207	99843	93133
生活废水人均排放量	吨/人	10.40	9.39	8.61
A1.2 温室气体排放量及密度				
范围一--汽油总排放量	吨	1572	2228	2565
范围一--汽油人均排放量	吨/人	0.16	0.21	0.24
范围一--柴油总排放量	吨	6.97	5.38	4.33
范围一--柴油人均排放量	吨/人	0.0007	0.0005	0.0004
范围二--外购电力总排放量	吨	18107	10456	10182
范围二--外购电力人均排放量	吨/人	1.87	0.98	0.9
温室气体总排放量	吨	19686	12689	12752
温室气体人均排放量	吨/人	2.04	1.19	1.2
A1.3 所产生有害废弃物总量及密度				
墨盒总量	支	1433	2094	6408
墨盒人均量	支/人	0.15	0.20	0.60
硒鼓	个	4714	4723	4766
硒鼓人均量	个/人	0.49	0.44	0.44
灯管	支	6938	11535	9471
灯管人均量	支/人	0.72	1.08	0.88

ESG指标	单位	2018	2017	2016
A1.4 所产生无害废弃物总量及密度				
电子设备	台	1688	618	1681
电子设备人均量	台/人	0.17	0.06	0.16
A2. 资源使用				
A2.1 能源消耗量及密度				
耗电量	千瓦时	29025245	15542884	15054277
人均耗电量	千瓦时/人	3003	1462	1392
汽油消耗量	千升	692	980	1128
人均汽油总用量	千升/人	0.07	0.09	0.10
柴油消耗量	千升	2.67	2.061	1.66
人均柴油消耗量	千升/人	0.0002	0.0002	0.0002
A2.2 水资源消耗量及密度				
办公室耗水量	吨	111341	110936	103481
人均办公室耗水量	吨/人	11.52	10.43	9.57

注：以上人均数据以报告期末雇员总人数为计算分母。2016年环境数据包括招商证券深圳总部（江苏大厦）、10家分公司、191个营业部及4家全资子公司的全年环境数据；2017年环境数据包括招商证券深圳总部（江苏大厦）、11家分公司、193个营业部及5家全资子公司的全年环境数据。2018年环境数据包括招商证券深圳总部（招商证券大厦和江苏大厦，其中招商证券大厦为2018年启用）和信息技术中心、12家分公司、249个营业部及5家全资子公司当年的环境数据，实现了统计范围全覆盖。

## 附录三 量化披露数据一览表

ESG指标	单位	2018	2017	2016	
B. 社会					
B1. 雇佣					
B1.1 雇员人数：按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分					
	全体雇员人数	人	9664	10633	10817
性别	男性	人	5610	6169	6327
	女性	人	4054	4464	4490
年龄	30岁（含）以下	人	4845	5945	6688
	31-40岁	人	3575	3434	2991
	40岁以上	人	1244	1254	1138
地区	中国境内（大陆地区）	人	9327	10246	10373
	中国境外（含港澳台）	人	337	387	444
B1.2 雇员流失数及流失比例：按性别、年龄组别及地区划分					
	综合流失率	%	11	13	11
计算方式：报告期雇员流失总人数/（报告期新入职雇员总人数+上一报告期末雇员总人数）					
B3.1 受训雇员比例：按雇佣类型划分					
百分比	非营销人员	%	53	47	36
	营销人员	%	47	53	64
B3.2 雇员受训平均时数：按雇佣类型划分					
百分比	非营销人员	小时	54	49	64
	营销人员	小时	83	81	58
B5.1 按地区划分的供应商					
	深圳市内供应商数	个	112		
	中国大陆（除深圳市外）供应商数	个	186		
	海外供应商数	个	3		
B7.1 贪污诉讼案件的数目					
	涉贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件	件	0	0	0
B8.2 在专注范畴所动用资源					
	公益慈善捐赠价值	万元人民币	180	243	