



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

CMS 招商证券

2021年度 社会责任报告

目录

关于本报告	01
董事会声明	03
走进招商证券	05
· 公司概况	05
· 主要业务及服务内容	07
· 2021年社会责任关键词	08

责任管治	客户信赖	员工自豪
1.1 社会责任战略 10	2.1 提升客户服务 16	3.1 保障员工权益 26
1.2 社会责任模型 11	2.2 金融科技赋能 18	3.2 助力员工发展 28
1.3 社会责任管理 11	2.3 保障客户权益 20	3.3 深化员工关怀 30
1.4 利益相关方识别与沟通 12		
1.5 重大性议题识别与分析 13		

01

02

03

股东满意	社会尊重	附录
4.1 企业管治 34	5.1 服务实体经济 40	附录一 上海证券交易所《关于发布〈上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号-规范运作〉的通知》社会责任披露回应 48
4.2 风险及合规内控管理 36	5.2 乡村振兴 42	附录二 2021年度所获奖项荣誉 48
	5.3 公益慈善 44	附录三 披露政策列表 50
	5.4 发展绿色金融，支持“双碳”目标 45	附录四 量化披露数据一览表 51

04

05

06

本报告是招商证券股份有限公司（以下简称“招商证券”“公司”“本公司”或“我们”）自2008年度起发布的第14份社会责任报告，旨在向各利益相关方披露公司履行社会责任，致力可持续发展所采取的行动以及达到的成效。

报告范围

报告组织范围

招商证券股份有限公司总部、12家分公司、259家证券营业部、5家全资子公司。

报告时间范围

2021年1月1日至2021年12月31日（部分内容适当追溯和展望）。

报告发布周期

本报告为年度披露报告。

报告编制依据

参照上海证券交易所《上市公司内控报告和社会责任报告的编制和审议指引》，上海证券交易所发布的《关于发布〈上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作〉的通知》等相关要求进行编写。

报告数据说明

报告中的数据主要来源于公司实际运行的相关记录。如无特别说明，本报告所列财务数据以人民币为单位。

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验。

报告发布形式

本报告以电子文件形式登载于：
上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn>）
香港联合交易所有限公司网站（<http://www.hkexnews.hk>）
招商证券股份有限公司官网网站（<http://www.cmschina.com>）

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。

董事会声明

2021年是“十四五”开局之年，也是开启全面建设社会主义现代化国家新征程起步之年。招商证券董事会负责公司ESG相关重大事项的监管、评估与决策。根据联交所有关ESG管理和披露要求，结合公司发展规划和经营理念，建立和完善ESG监管事宜、审议ESG重大议题、监督ESG相关事宜进度等，同时将ESG理念和举措落实到自身经营中，促进与利益相关方的沟通，推动公司可持续发展。

建立和完善ESG监管事宜。董事会负责监管公司ESG事宜的进展情况，并由公司经营管理层形成ESG专项报告向董事会汇报，确保有关ESG事宜与公司业务紧密结合。

审议ESG重大议题。结合国家及行业相关政策，综合考虑公司战略以及利益相关方关注的重点和期望，按照识

别、评估和筛选的程序，界定重要程度较高的社会责任议题，在今天的报告中重点披露和回应，董事会审议了相关ESG重大议题。

监督ESG相关事宜进度。董事会监督ESG相关事宜进度及落实情况，2022年公司董事会审议通过《招商证券2021年度社会责任报告》，并对公司在环境、社会、管治方面的工作提出意见和要求。

本报告详尽披露招商证券在上述工作及其他ESG议题上的管理与实践进展，相关工作均由董事会2022年3月审议通过。



公司概况

招商证券股份有限公司（简称招商证券）是具有百年历史的招商局集团旗下的证券公司，传承了招商局集团长期积淀的创新精神、市场化管理理念、国际化运营模式及稳健经营的风格，经过三十年的发展，已成为国内拥有证券市场业务全牌照的一流券商。招商证券于2009年11月首次公开发行A股并在上海证券交易所上市（代码600999），于2016年10月首次公开发行H股并在香港证券交易所上市（代码06099）。

招商证券具有稳定持续的盈利能力、科学合理的风险管理架构、全面专业的服务能力。拥有多层次客户服务渠道，在国内设有259家营业部，同时在香港、英国、韩国、新加坡设有子公司；全资控股招商证券国际有限公司、招商期货有限公司、招商证券资产管理有限公司、招商致远资本投资有限公司、招商证券投资有限公司，参股博时基金管理公司、招商基金管理公司，构建起国内国际业务一体化的综合证券服务平台。

招商证券以客户为中心，向个人、机构及企业客户提供多元、全方位的金融产品和服务并从事投资与交易，主要业务包括财富管理和机构业务、投资银行业务、投资管理业务、投资及交易业务。经过多年发展，公司建立了显著的市场竞争优势。

公司始终坚持并实现持续稳健运营，连续14年获得证券公司分类监管评级A类AA级。具备全功能平台全产业链的服务能力，业务结构均衡，整体发展基础稳固，为公司在未来打造特色业务与差异化优势以及为客户提供一站式服务，奠定了扎实的基础。经纪业务基础扎实、竞争力不断增强，机构客户业务综合服务能力卓越，企业客户业务全产业链服务体系持续优化，在部分业务领域形成明显的竞争优势。公司具有强大的“招商”品牌与股东背景，具有良好的市场口碑。

招商证券以“助推中国经济转型升级、助力社会财富保值增值”为使命，恪守“家国情怀，时代担当；励新图强，敦行致远”的核心价值观，致力于建设“特色鲜明、创新引领、质量第一、贡献卓越的中国最佳投资银行”。我们将以卓越的金融服务实现客户价值增长，推动证券行业进步，努力成为客户信赖、员工自豪、股东满意、社会尊重的优秀企业。

主要业务及服务内容

招商证券以客户为中心，向个人、机构及企业客户提供多元、全方位的金融产品和服务并从事投资及交易，主要业务如下：

01

财富管理和机构业务

为客户代理买卖股票、基金、债券、期货、衍生金融工具，提供投资咨询、投资组合建议、产品销售、账户诊断、资产配置等增值服务；
向客户提供资本中介服务（包括融资融券业务、股票质押式回购等）；
向公募基金、保险资管、私募基金等各类机构客户提供投资研究、销售与交易、主券商等服务。

02

投资银行业务

为企业客户提供一站式的境内外投资银行服务，包括股权融资、债务融资、结构化融资、新三板挂牌、财务顾问等服务。

03

投资管理业务

提供集合资产管理、单一资产管理、专项资产管理、股权投资基金管理等服务。

04

投资及交易业务

以自有资金开展权益类证券、固定收益类证券、大宗商品、外汇、另类投资以及衍生金融工具的交易和做市（包括场外市场金融产品的交易与做市）。

2021年社会责任关键词

客户信赖

招商证券坚持以客户为中心，持续优化公司的商业模式、组织运营，根据客户的需求不断创新产品和服务。推进科技赋能，以科技智慧为客户提供更加专业化、智能化的服务。致力于在产品和服务中保护客户权益，建立健全投诉渠道，保障客户信息和交易安全，提供专业、优质的金融服务。

员工自豪

招商证券坚持以人为本，依法保障员工的各项权益，为员工提供完善且有竞争力的薪酬福利体系，搭建平等且多元化的职业发展路径，构建科学高效的培训体系，努力吸引、留住最优秀的人才，积极促进员工与企业共同成长。2021年，公司持续优化各项员工福利保障举措，全方位保障员工身心健康。

股东满意

2021年，招商证券坚持以“以客户为中心，打造具有国际竞争力的中国最佳投资银行”为愿景，以实现“综合竞争力进入行业前五”为战略目标，贯彻“质量第一、效益优先、规模适度”的总体要求，贯彻高质量发展理念，坚持战略聚焦、业务聚焦、资源聚焦，努力实现高质量发展与可持续发展。

社会尊重

2021年，招商证券积极服务区域经济协调发展，支持长三角一体化和粤港澳大湾区发展，助力4家企业上市、6家区域上市公司实现股权再融资、11家广东企业实现股权融资；支持乡村振兴，助力3家脱贫县企业实现股权融资共计107.92亿元。

绿色金融

2021年，招商证券投行业务积极服务碳达峰、碳中和领域，发展绿色金融，在绿色债券方面，承销境内绿色、碳中和相关债券、资产支持证券25.19亿元。

责任管治

招商证券始终坚持“家国情怀、时代担当；励新图强，敦行致远”的核心价值观，努力为客户、员工、股东、社会等利益相关方创造价值。

01

1.1 社会责任战略

我们的责任战略目标

以客户为中心，努力打造特色鲜明、创新引领、质量第一、贡献卓越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。

我们的责任战略路径

以“助推中国经济转型升级、助力社会财富保值增值”为使命，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，展现责任认识的高度、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；坚守“家国情怀，时代担当；励新图强，敦行致远”的核心价值观，努力实现公司质量、效益与规模的协调均衡发展。

我们的责任战略原则

坚持公平正义，平衡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。

我们的责任战略重点

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。

1.2 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：



1.3 社会责任管理

招商证券在制定公司战略规划时，积极考虑可持续发展挑战与机遇，不断完善企业社会责任管理工作，建立起健全的社会责任管理路径与管理方法，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，积极探索社会责任履行与公司运营相结合，并将各利益相关方的关注重点融入公司发展当中，实现公司发展源于社会，公司成长反哺社会的有机循环。

1.4 利益相关方识别与沟通

招商证券高度重视与各利益相关方沟通，与政府及监管机构、股东、客户、员工、社区等利益相关方建立常态化的沟通机制，通过多样化的沟通渠道和方式，及时了解各利益相关方的期望和诉求，并有针对性地进行回应，推动公司的发展符合各利益相关方的期望与利益统一。

表1：利益相关方关注点与沟通渠道一览表

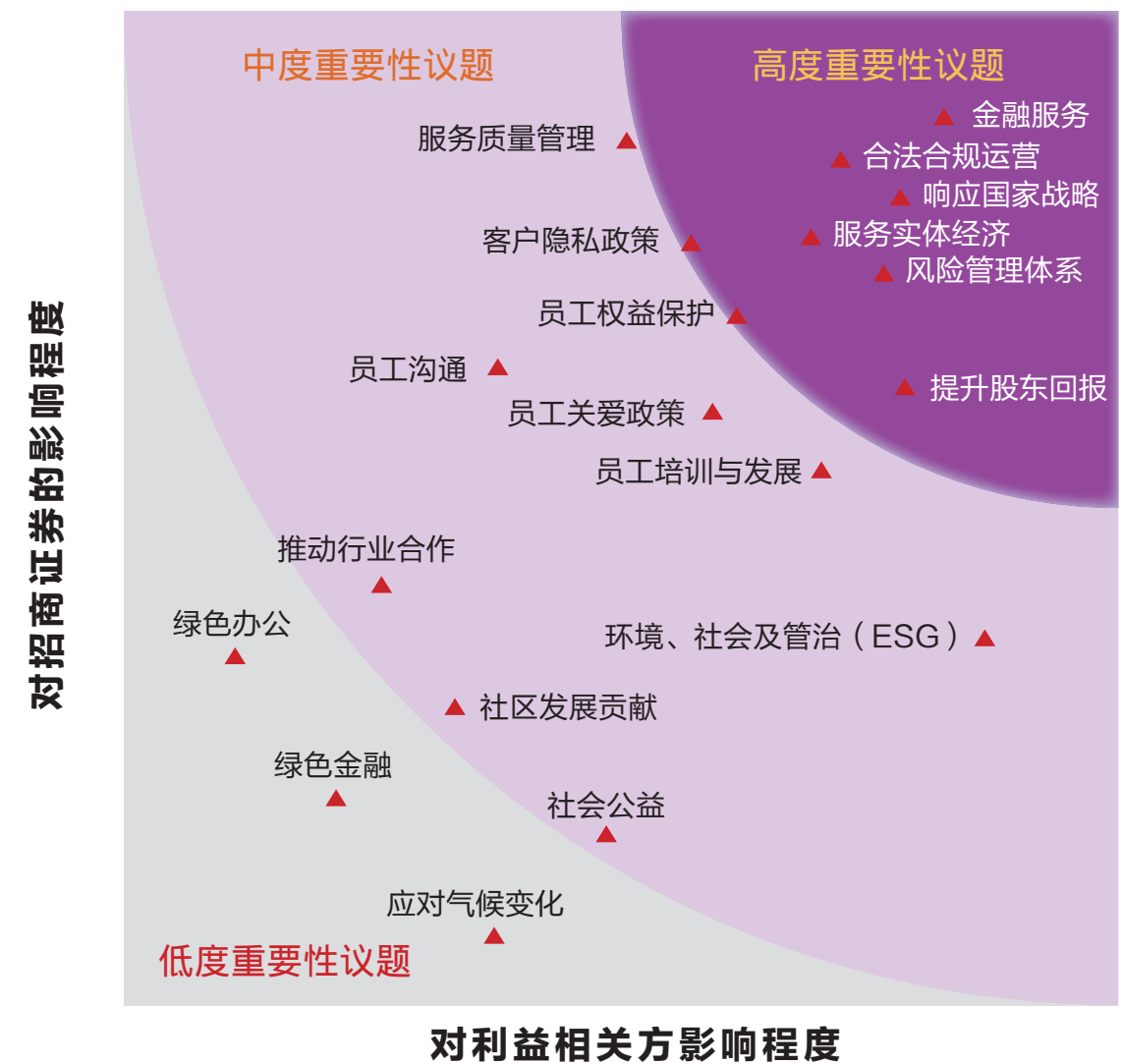
利益相关方组别	期望与诉求	沟通渠道	回应
政府及监管机构	依法纳税 稳健合规运营 信息公开透明 助力地方发展	政府及监管部门会议及培训 地方政府及企业项目合作 定期报告	完善公司管理制度 及时准确报送企业情况 披露公司环境数据
股东	完善的公司治理 风险管理体系 商业道德 保护中小股东权益	交易所官网及其他指定媒体 官网投资者关系栏目 股东大会 投资者说明会 投资者调研 电话 IR邮箱	完善治理架构 健全风控体系
客户	客户隐私政策 提升客户服务 满足产品需求	95565客服热线 主题问卷调查 产品客户需求调研 客户满意度调查 官网、官微、智远理财服务平台（PC端、移动端）等渠道 投资策略会 培训、会议 日常邮件/电话沟通 客户拜访	守法合规开展业务 落实适当性管理 保护客户隐私 完善投诉机制 创新产品服务
员工	员工权益保护 工作环境 尊重多样性 员工稳定性 职业发展 工作与生活平衡	企业微信号 移动办公APP 企业OA平台 企业E-learning学习平台	营造平等公平的职业平台 提供有竞争力的薪酬福利 营造健康安全的工作环境 丰富员工业余生活 建立与职业发展挂钩的培训体系
社区	环境保护 应对气候变化 支持社区建设 开展公益慈善活动	环境绩效信息披露 社区调研及培训 助力乡村振兴 服务实体经济 践行普惠金融	发展绿色金融 践行绿色运营 定点帮扶 公益慈善活动

1.5 重大性议题识别与分析

在本年度报告的准备中，我们回顾了往年公司重大性议题识别分析结果，结合国家及行业相关政策，综合考虑公司战略以及利益相关方关注的重点和期望，按照识别、评估和筛选的程序，界定重要程度较高的社会责任议题，在今天的报告中重点披露和回应。



公司重大性议题矩阵



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，根据客户的需求不断创新产品和服务。推进科技赋能，以科技智慧为客户提供更加专业化、智能化的服务。致力于在产品和服务中保护客户权益，建立健全投诉渠道，保障客户信息和交易安全，提供专业、优质的金融服务。

02

2.1 提升客户服务

2.1.1 优化客户服务

2021年，公司深入践行“以客户需求为中心”的服务理念，进一步提升客户服务体验。

· **顾问与陪伴能力：**公司不断强化财富顾问伴随能力建设

资源保障	大力引入优秀专业人才，开展分级培训赋能及技能擂台赛，打造专业财富顾问团队；
机制保障	优化财富顾问考核，强化“产品收益率”等考核导向，建立以客户利益为中心，引导客户长期理性投资的考核机制；
数字化平台能力保障	建设并不断优化财富管理资产配置中台、产品投研平台、财富管理平台，以金融科技提升客户服务体验。公司持续提升财富顾问售前、售中、售后的全程陪伴服务能力，售前精准识别客户的需求，售中深入交流为客户提供针对性的方案和建议，售后持续关注跟踪客户持仓，及时检视、调整方案，帮助客户实现资产保值增值的财富目标。

· **产品与配置能力：**打造产品和投资能力的四项基础能力

产品配置能力	以公募优选、私募50等为核心，形成以客户为中心的产品配置业务品牌形象；
资管产品能力	联合招商资管，打造招商自有优质产品形象；
基金投顾能力	抓住基金投顾业务牌照先机，大力推动基金投顾业务能力建设；
私人银行能力	以高净值客户的定制化服务为切入点，开展产品定制业务。

2.1.2 应对市场风险

2021年，公司通过在官方网站、交易系统跑马灯等渠道发布退市整理股票剩余交易日信息、相关风险提示公告、向持股客户发送风险提示短信、对客户进行电话外呼、制作并发布相关投教产品、以及在交易系统开发交易控制及风险提示功能等方式落实退市整理股票交易风险提示工作。

营业部通过投资沙龙、股民学校、策略报告会等方式向客户讲解退市整理股票相关制度及交易风险，引导客户在参与退市整理股票交易前，充分了解交易规定和上市公司的基本情况，并根据自身财务状况、实际需求及风险承受能力等，审慎、规范参与交易。



2.2 金融科技赋能

招商证券非常重视金融科技创新，持续加大数字化投入，公司一手抓顶层设计，一手抓机制创新，持续推动数字化转型，提升科技创新能力，为个人客户、机构客户和企业客户提供更加专业化、智能化的服务。

2021年，公司升级数字化组织，充实数字化发展的人才队伍，打造产品经理体系，打通业务与技术连通的最后一公里。

公司持续打造先进、好用的金融服务平台，加强智慧化运营，为个人客户、机构客户和企业客户提供专业、智能化的服务。

2.2.1 优化金融服务平台

个人客户

为了满足个人客户的财富管理需求，招商证券积极开拓私域流量运营，通过打通“招商证券财富+”小程序、企业微信、招商证券App，构造微信社交服务生态圈，支持公司财富管理转型。

机构客户

招商证券构建了行业领先的机构业务整体解决方案。通过全业务资产管理、跨资产风控、极速行情交易、独家策略平台等一系列招商特色服务，为机构客户提供一站式机构服务解决方案，满足机构投资者极致和专业化的投资需求。

2021年，保持机构业务交易性能及服务水平的优势，Geetek交易全链路性能行业领先，业内首家落地硬件加速（FPGA）期权做市柜台；升级机构营销服务平台，打造“机构+”服务体系并上线“机构+”小程序，有效提升机构客户营销服务能力和客户满意度。

企业客户

2021年，公司上线企业客户CRM系统，支持客户经理制落地，实现羚跃企业全生命周期线上化，支持逾1000+家羚跃企业的线上化执行管理。智能大投行业务平台率先实现全格式银行流水智能分析，审核效率可提升12倍左右，支持首批公募REITs项目发行。

2.2.2 推进智能化运营

为提升疫情期间的客户无接触服务，公司对互联网双录系统进行智能化升级，在录制前、中、后均增加人工智能审核，对网络、设备、光线、声音、画质、人脸在框、人脸遮挡及客户回答等要素进行持续检测，综合运用语音识别技术、多目标检测技术、图片光照强度建模等信息技术，通过业务数字化、运营智能化、审核定位化的方式提升客户双录体验、提高业务办理通过率。



案例：金融科技助力托管外包产品服务创新

- 基金电子合同管家：提供全流程全生命周期线上服务和管理，提升投资人、管理人、托管人的业务办理效率，降低合同错漏等风险。已服务近4000家管理人，办理超7万笔基金合同业务。
- 业内独家PC端、小程序端投资人服务平台：实现投资者可随时随地查询持仓、基金收益、信披报告和通知公告，实现基金信息的对称，解决投资人线下咨询无门等难题。
- 信息披露报告智能报送：通过数字员工RPA、数据质检、运行监控等多维度协助超1000家资管机构生成、下载、上报近3万张准确的信息披露与监管报送报告。



2.3 保障客户权益

招商证券坚持以“客户为中心”，致力于为客户提供多元化、多层次的产品及服务体系，同时高度重视投资者权益保护。通过适当性管理为客户匹配适宜其风险承受能力的金融产品；通过完善的客户隐私保护机制，为客户个人信息保驾护航；通过完善投诉处理，推动现代投资银行服务变革；通过丰富多样的投资者教育活动，帮助投资者更好地认识投资风险、树立理性投资理念。

2.3.1 落实适当性管理

公司高度重视投资者适当性管理工作，充分认识落实投资者适当性管理工作的重要性和必要性，遵循《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）》等相关制度，制定了《招商证券投资者适当性管理办法》，明确列示适当性管理方法及要求，保护投资者权益。

2.3.2 保护信息和交易安全

为充分保护客户信息与交易安全，招商证券制定了《招商证券股份有限公司数据安全分类分级管理办法》《信息系统数据保密管理办法》《网络安全管理办法》《招商证券股份有限公司电脑终端安全管理办法》《信息系统数据备份管理规定》《招商证券股份有限公司网络安全事件应急管理办法》等相关管理制度或规定，全面保护客户信息安全及交易安全。

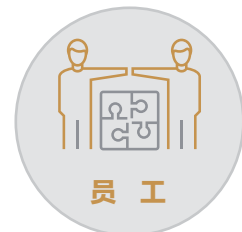
· 保护客户信息安全

招商证券高度注重对客户信息安全的管理与保护，建立数据安全相关制度，业务上按照岗位需要授予最小权限，流程每个环节建立对应控制措施，强化监督问责，提升员工的保密意识。强化技术运用，夯实客户信息安全技术保障。

表2：招商证券运用技术措施保护客户信息安全的举措

<p>构建网络安全纵深防御体系</p>	<p>公司在“应用、数据、运营”三大安全领域持续完善安全技术能力，构建网络安全纵深防御体系，落实网络安全工作责任制，完成公司关基设施标准制定与认定工作，落实关键信息基础设施各项保护措施。</p>
<p>强化“防入侵、防病毒、防泄漏”能力</p>	<p>公司建设网络攻击自动化阻断平台，在2地3中心全覆盖部署流量监测设备，100%覆盖公司安全域，补强网页防篡改系统保护官网主页不受篡改，所有服务器均部署了主机入侵检测系统，在全司桌面终端上加载数据防泄漏策略。</p>

表3：招商证券在人员方面保护客户信息安全的举措



签订保密协议，进行安全意识培训，提高技术能力和综合素质。



进行业务宣传的同时做好信息安全的警示，使客户明白信息泄漏的危害、了解如何加强信息保护、明辨诱导信息真假、认识信息盗窃手段等，使之在日常生活中树立足够的防范意识。



签订保密协议，测试数据脱敏处理等。

· 保障交易安全

为保障客户资产和信息安全，2021年，我们积极创新，持续改进，为客户提供安全、周到、便捷的网络交易服务。

表4：招商证券保障交易安全及稳定的举措

<p>安全管控前置</p>	<p>优化信息系统研发、测试、上线、运行、下线的规范流程，完善安全基线标准； 推进DevOps体系过程建设，将安全检查加入DevOps过程，综合确保数据安全与客户信息各项安全管控措施落地： · 代码提交时，设置代码审计门禁措施，在代码层面早发现安全漏洞； · 加强供应链管理，制定供应商管理与注入规则、制品库拦截规则，对外部第三方依赖库进行检查与拦截，避免制品库中的发布包存在有不安全的组件安全漏洞流入。</p>
<p>多重安全保障措施</p>	<p>采用了IP黑名单、客户号黑名单、数据包加密等多项安全措施，保障数据通信的安全性； 客户密码连续错误会自动冻结客户帐号。</p>
<p>保障稳定性</p>	<p>上线前进行全链路性能压测，上线后全链路的容量监测和分析，保障全链路性能匹配，提升保障能力。</p>

2.3.3 健全投诉管理

公司一直高度重视客户投诉处理工作，制定了《招商证券股份有限公司客户投诉处理管理办法》和《招商证券股份有限公司证券经纪业务客户投诉处理实施细则》等规章制度，明确客户投诉处理工作原则，规范客户投诉处理的工作流程，确定投诉处理时效，实现投诉处理闭环管理。

公司在营业部现场、公司官网、官微、交易软件等均明确了电话、网站等客户投诉渠道。公司还通过媒体监控等方式多维度、多渠道受理客户问题及投诉，确保客户问题在首要接收环节得到迅速响应。

公司建立了统一的电子化投诉处理平台——“客户投诉处理流程”。通过电子化流程，规范投诉处理各环节填写内容，明确各环节处理时效，促进投诉处理留痕流转、报表统计及监督检查等工作。公司也在合规管理的前提下不断总结客户反馈优化服务流程，定期向相关业务部门反馈客户投诉，便于业务部门有针对性的改进客户服务工作，有效提升了客户服务效率与满意度。

公司对客户投诉处理进一步完善和加强管理，主要优化措施如下：

01

加强客户投诉情况分析，优化整改重点事项

公司加强对经纪业务客户投诉情况分析，发布客户投诉年度报告，分析客户投诉重点关注问题，各相关部门对重点事项进行了定期整改优化。2021年公司优化了转销户及佣金费率管理流程、提升信息系统的稳定性、加强新开客户投资者教育。上述投诉事项较2020年有所减少。

02

加强投诉处理督导，提升投诉办结率

为进一步强化分公司及涉诉业务主管部门在公司客户投诉处理工作中的督办职能，督促营业部妥善处理客户投诉纠纷，公司将督办时效由20个工作日调整为8个工作日。未在相应时效内处理完毕的投诉，分公司及涉诉业务主管部门将及时进行督导，并给予相关指导意见，有效化解投诉纠纷或防范投诉升级风险。2021年投诉处理办结率98.1%，较2020年（93.2%）提升4.9%。

03

进一步完善客户投诉回访要求，有效降低监管投诉督办率

公司进一步完善投诉回访工作要求，加强投诉处理佐证材料审核，对于佐证材料不充分的，及时开展投诉回访，确保投诉办结的有效性，减少监管投诉的督办。2021年公司经纪业务监管部门督办投诉较2020年降低了73.3%。

2.3.4 投资者教育

2021年，招商证券在投资者教育工作上实现系统化、常态化、科技化、规范化和多元化“五化”目标，不断提升投资者服务的广度与深度，充分落实投资者教育工作。

表5：招商证券2021年开展投资者活动的绩效

线上线下载教宣传投资者数量覆盖537,716人次	
投资者教育活动次数 1,839次	总部及分支机构发放的投教产品量合计 661,328份

表6：招商证券2021年投资者教育基地相关绩效

投教产品总数4,126种	
平均每月开放时间 216小时	平均每月服务公众 881人次
开展投教活动 110小时	平均每月参与线上线下调研人次 758人次
客户满意度 99%	原创率 73%

修订制度，规范管理

2021年，公司制定《招商证券股份有限公司投资者权益保护工作管理办法》，修订《招商证券股份有限公司投资者教育工作管理办法》《招商证券股份有限公司投资者教育基地管理办法》和《招商证券股份有限公司“投教基地”新媒体公众号管理细则》，规范公司向投资者提供经纪业务相关金融产品和服务的行为，完善投资者教育工作细则，明确各部门管理职责。

公司深入贯彻“投教先行”的服务理念，将投资者教育融入业务开展的各项环节中，要求营销服务人员在开展业务前，利用相关投教材料对投资者进行充分的业务知识普及与风险提示。

聚焦多层次资本市场

针对“3.15”“5.15”“金融知识普及月”、基础设施REITs、北交所等投资者关心的资本市场热点内容，公司推出相关原创投教精品及活动：

- 开展“解读基础设施REITs”“科学认识雪球产品”“北交所来了”等主题投教活动；
- 创作“我与招商共成长”投教动画、“投资者入市小课堂”投教短视频、“公募基金加油站”“北交所来了”等系列投教图文；

- 携手资深行业专家开展“星领航投资学院”基金、期货、北交所系列投教课程，新设“远荐”金融荐书栏目。

投教融入国民教育

公司积极践行投教融入国民教育方针，为不同投资周期的投资者提供差异化投教服务：

· 入市时间较短的投资者

定期开展新股民课堂，帮助其了解市场最基本的必要信息。

· 具有一定投资经验的投资者

开展研究报告阅读方法、基金评价方法等方法论的学习，紧密联动交易所开展“2021年港股通投教万里行”“高质量发展的上交所股票市场”活动，帮助其更好地参与资本市场。

· 女性投资者

开设女性专属家庭资产配置类课程，从女性投资特点和需求出发，帮助女性投资者洞悉投资内在逻辑，制订合理的家庭资产配置规划。

· 老年投资者

与深圳证监局、深圳证券交易所、深圳健康养老学院合作，开设老年风险教育课程，并通过走进社区、现场演绎投教情景剧等方式，向老年投资者介绍常见金融骗局。

保护投资者权益

公司始终坚持“以投资者为中心”的理念，通过张贴海报等形式将投资者权利行使与维权等内容融入每场投教活动中；新《证券法》及《刑法修正案（十一）》修订推出后，邀请法律合规部讲师在基地现场向投资者进行课程讲解，帮助投资者知法、懂法、守法、维权；推出“中国证监会投资者维权渠道介绍”等原创科普图文，普及行权知识和维权渠道。

宣传反洗钱知识

2021年，公司通过线上线下渠道投放投教产品、联合社区举办投教活动等形式全面宣传反洗钱知识。

· 投教产品宣传

在实体投教基地户外及风险警示区屏幕、互联网投教基地、微信公众号等多个线上线下渠道将最新反洗钱制度文件、“警惕卷入洗钱犯罪”风险提示语、招商证券反洗钱大讲堂等宣传资料进行公开宣传，覆盖人群近12万人次。

· 投教活动宣传

2021年11月至12月，联合金城社区、星河街社区开展“防范非法证券、反洗钱、非法集资等非法金融活动”投教知识讲座，为社区中老年人、志愿者、义工讲解反洗钱知识；在高新社区金融游园会上通过线上知识问答形式向社区居民宣传反洗钱犯罪的危害，覆盖社区居民近500人次。

员工自豪

我们坚持以人为本，依法保障员工的各项权益，为员工提供完善且有竞争力的薪酬福利体系，搭建平等且多元化的职业发展路径，构建科学高效的培训体系，努力吸引、留住最优秀的人才，积极促进员工与企业共同成长。

03

3.1 保障员工权益

招商证券严格遵守相关法律法规，在平等雇佣、完善薪酬福利、关爱身心健康等方面积极行动，切实保障员工的合法权益。

3.1.1 确保平等雇佣

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》《深圳经济特区和谐劳动关系促进条例》及相关的法律法规，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，严格按照劳动保护要求提供安全、卫生的劳动环境和工作条件。公司始终坚持劳动用工中的各项制度规范，做到制度的制定、执行合法合规，防止强制劳工和雇佣童工的现象的发生。公司持续强化劳动用工规范，树立公司守法诚信形象，进一步推动建立良好雇主品牌，在招聘、薪酬、培训、晋升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，确保所有员工均享受公平、公正、公开的工作机会。

3.1.2 完善薪酬福利

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。

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、关键人才薪酬激励的投入力度。

在福利保障方面，我们建立了多层次的养老保险体系。包括社会保险、补充医疗保险、企业年金计划，多种保障方案相互结合、互相补充，共同构建了完善的员工福利保障体系，解决员工后顾之忧。

表7：招商证券为员工建立的多层次养老保险体系

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%。
补充医疗保险	· 包括团体意外险、重大疾病险、综合医疗险等。
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。

3.1.3 关爱身心健康

招商证券遵守《中华人民共和国劳动法》《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》等法律法规，制定了《考勤管理规定》等规章制度，竭力保障工作场所安全，提供员工体检，真正落实员工健康关爱。

· 保障工作场所安全

招商证券结合集团安全生产专项整治三年行动开展行动。结合现场工作实际，2021年共召开4次安全生产会议、开展3次安全生产大检查，针对易出现问题隐患的重点环节、重点部位，制定了具体实施方案；层层落实责任，结合各部门、分支机构及全资子公司严格排查隐患，积极主动开展隐患排查治理工作；加强隐患的治理和监控，对排查掌握的事故隐患，及时进行整改，确保安全隐患全部整改到位。

· 提升安全意识

招商证券积极响应国家“安全生产月”的开展，积极部署、广泛动员，及时了解各部门安全管理情况，防范事故发生。通过开展多种形式且内容丰富活动、有针对性的安全培训等举措，不断提升员工安全意识，增强防范技能。

表8：招商证券为提升员工安全意识而采取的举措

加强宣传	安全知识学习培训	专项培训
通过网络答题、布置宣传专栏、海报等方式。	开展安全生产法律法规和 安全知识学习培训、安全 消防演习等全员参与活动。	组织饮食安全、交通安全 及急救等专业培训。

3.2 助力员工发展

招商证券高度重视人才发展与知识体系构建，坚持员工是打造“具有国际竞争力的中国最佳投资银行”的战略资源，通过丰富培训体系和人才管理机制，助力员工通过个人专业能力和绩效水平的提升实现职业发展。

3.2.1 人才管理机制

公司始终以“人才是第一资源、第一资本、第一推动力”为指导思想，坚持党管干部、党管人才原则，深入实施人才强企战略，科学规划人才选拔、任用、培育体系，持续完善人才队伍多元化发展通道，通过市场化管理机制，重点面向财富管理、投行、投资、投研、资产管理、金融科技、内控合规等战略领域，打造一支数量充足、结构合理、素质优良、专业突出、善于创新、勇于攻坚，能够适应公司高质量快速发展，有效支撑公司“十四五”发展目标，推动公司新五年战略落地的高素质专业化人才队伍。

2021年公司不断拓宽专业人才发展空间。对标国际投行经验，全面推行业务职级体系，积极做好财富管理、投资银行、金融科技等专业人才评价评级工作，进一步完善人才发展双通道机制，全面做好任职资格体系管理工作，推动员工“能上能下”。一是切实贯彻“职业发展双通道”导向，对公司员工采用“业务职级体系”与“干部职务体系”并行的政策，拓宽员工职业发展路径；同时，在原业务职级体系基础上，持续探索多元化、专业化的发展通道，2021年进一步完善现有MD业务职级序列、行政服务序列，并新增金融科技职级序列，鼓励员工在多元化专业通道上尽展其才。二是全面做好任职资格体系管理工作，开展了任职资格周期性评价及2021年员工业务职级调整工作，对不符合所在岗位任职资格标准的员工“应降尽降”，保障“岗位有标准，价值有体现，通道有落实”，推动员工“能上能下”。

3.2.2 建设培训体系

招商证券围绕五年变革战略，紧跟业务发展需要，规划和实施分层分类、重点突出的培训计划，并通过培训的策略、制度、资源、运营、支持五大系统，支撑和保障培训的有效实施。公司鼓励员工参加各类与岗位工作相关的专业培训、资格认证并在政策范围内给予经费支持。

· 培训体系

基于岗位能力和岗位职责，招商证券建立了“三驾马车”即专业课程、管理课程、通用课程并驾齐驱的分层分类的培训课程体系。围绕公司战略和人才培养目标，招商证券建立了“健全的培训制度保障”+“合理的培训资源配置”+“高效的培训项目运营”+“先进的学习平台支持”四维度的培训保障体系。顺应最新学习趋势，大力推广混合式学习形式，根据培训目标不同，采取线上学习、在线直播、现场培训、训战结合、行动学习及测训一体化等多元化学习方式，达成精准培训、深度培训，提高学习效率，促进学以致用。以培训体系为依托，将标准化培训与个性化培训相结合，针对处于不同发展阶段的员工实施相应的培训项目，培训教育覆盖全体员工并贯穿员工整个职业生涯。

表9：招商证券2021年员工培训绩效

培训项目 总期数 667期	员工培训 总学时 69.8万小时	员工培训 总人次 72.9万人次	培训项目 平均满意度 96.2分
----------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------



案例：增加培训投入，拓宽培训纬度

2021年,公司加大培训投入，实际培训费用较2020年增长30%。重点开展了加强员工执业行为管理的培训、面向“三投”（投行、投研、投资）人员的投研讲堂和硬科技培训、针对优秀年轻干部的中长期培训、面向数字化人才的数字化转型培训、扩充和培养内部讲师队伍的讲师培训，及员工职业素养提升培训等等，保障了员工成长必要的和业务发展必需的培训需求得到满足，促进了公司核心竞争力的提升。

3.3 深化员工关怀

招商证券关爱员工健康、营造和谐的企业文化氛围，关注员工工作生活平衡，开展丰富多样的活动，丰富员工的业余生活，增强公司的凝聚力和员工的团队认同感，共同打造和谐的人文环境。

3.3.1 关爱员工健康

2021年，招商证券持续优化各项员工福利保障举措，全方位保障员工身心健康。公司不断优化员工年度健康体检方案，持续推进员工日常健康管理活动；通过专题心理健康讲座，助力员工构筑心理防疫防线，保障员工心理健康；通过网络直播、专属服务咨询热线等方式，确保员工方便快捷了解及使用公司各项福利保障。



3.3.2 营造和谐企业文化氛围

招商证券注重企业文化建设。2021年公司围绕“喜迎三十周年庆”、文化共识“入眼”“入心”、“第三届（2021年度）招商证券企业文化节”以及“《新时代招商局信条》宣导”，开展多样化的活动，营造积极向上的文化氛围，推动工作作风改善和经营管理提升。

· 喜迎三十周年庆

2021年，喜迎公司成立三十周年，围绕“对内提升凝聚力、对外强化公司品牌”的总体目标，公司制定了三十周年整体庆祝方案，开展以主题报告会、司庆展览、宣传片、文艺晚会、“扬帆起航 勇攀高峰”司庆主题接力等为核心的一系列丰富多彩的庆祝活动，增强党员干部和全体员工团结奋斗、金融报国、爱岗敬业的使命感和责任感；回顾历史，总结经验，展望未来，强化公司价值观，鼓舞士气，增强员工自豪感、归属感和爱司敬业的情感，提升凝聚力，受到公司干部员工一致好评。

· 共识“入眼”“入心”

2021年，全面推进新版《招商证券企业文化共识》宣导落地工作，以焕然一新的文化理念引导和促进公司高质量发展：通过对“羚跃计划”等特色业务的宣传、学习和不断推进，将“家国情怀、时代担当”的共识核心理念深植于业务开展过程中；制作《大道致远——共识培训课件》，开展全员培训，真正做到共识“入心”；开展“丹青传文化 光影颂华章”书画摄影比赛，获奖作品在公司办公大楼展示，同时基于共识理念，设计一组宣传海报，用于办公楼层的全影像投屏宣传，并统一印刷张贴于公司内部，有效提升触达率，让共识“入眼”“入心”。

· 第三届（2021年）“招商证券企业文化节”

以员工喜闻乐见的创新形式，开展公司首届“管理精英杯”羽毛球邀请赛暨第十六届“奋进杯”羽毛球团体赛、“王者之战，荣耀之颠”电竞大赛、第十三届“招商证券”杯篮球联赛、第十三届“招商证券”杯足球锦标赛，“龙舟竞渡”大赛、“唱响三十周年”K歌比赛等文体赛事，展现当代招证人的活力和朝气，增强归属感、凝聚力，激励干部员工进一步攻坚克难、协同担当。

· 大力开展《新时代招商局信条》宣导工作

按照招商局集团部署重点，在公司内大力开展《新时代招商局信条》宣导工作，包括：组织参加《新时代招商局信条》发布仪式；在职场电视屏、内刊内网宣传信条及解读内容；结合公司30周年司庆和招商局集团第18个公司日宣导集团文化；举办“信仰的力量”主题党课活动；举办“学党规、遵党纪、守制度”知识竞赛；在员工中开展清风行动；公司各基层单位还组织了参观招商局历史博物馆、开展党史和招商局知识竞答、举办《新时代招商局信条》研讨座谈会、组织党员群众观影《长津湖》并为越战老兵捐款、公园捡垃圾环保活动、参观学习当地模范学校、公益徒步等各类文化活动等。

3.3.3 平衡工作生活

2021年，公司工会坚持以党建带群建，充分发挥工会桥梁纽带作用，继续落实各项员工关怀，在“八一”建军节向公司中属于转业复员、退伍军人的职工开展慰问；及时向生育员工、患病员工送上慰问；举办新冠肺炎疫苗知识讲座，联系街道工作人员在公司内部组织员工集体接种新冠疫苗，在疫情形势较为严峻时多次组织公司全员进行核酸检测；在郑州突发罕见洪灾，市内交通瘫痪物资极度紧缺的情况下，公司工会迅速作出响应，多方联系物流公司，快速将稀缺物资送达至我司受灾地区营业部，切实解决了员工的燃眉之急。



股东满意

我们深知，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。招商证券始终坚持稳健经营，规范运作，不断完善公司治理，重视风险管理，深化内控合规，努力提升经营绩效，持续回报股东信任。

04

4.1 企业管治

我们严格遵守境内外相关法律、法规及规范性文件要求，不断完善公司治理架构，积极主动进行战略变革，谋求企业转型发展，持续为股东创造更大价值。

4.1.1 五年变革战略

在宏观经济加快转型、资本市场全面深化改革的新形势下，证券行业机遇和挑战并存。招商证券坚持“以客户为中心，打造具有国际竞争力的中国最佳投资银行”的战略愿景，以实现“综合竞争力进入行业前五”为战略目标，贯彻“质量第一、效益优先、规模适度”的总体要求，贯彻高质量发展理念，坚持战略聚焦、业务聚焦、资源聚焦，努力实现高质量发展与可持续发展，不断增强公司为客户提供综合服务的能力，提升综合竞争力。

2021年是公司五年变革战略的关键之年。公司继续以战略目标为指引，进一步落实“建设‘六化’现代投资银行；打造财富管理综合服务商，巩固机构客户综合服务优势；推动用资业务与服务业务融合发展，提升综合金融服务能力；加快推动数字化转型，加大金融科技投资，构建‘科技赋能’生态；强化跨境服务一体化，增强跨境业务服务能力”五大核心策略，同时重点铸造风控、科技、人才、协同、资本“五大”核心能力保障。

4.1.2 企业管治架构

公司根据《公司法》《证券法》及中国证监会、香港证监会、香港联交所相关规章制度的要求，不断完善法人治理结构，企业管治情况符合相关法律法规的规定，形成了股东大会、董事会、监事会和经营管理层相互分离、相互制衡的企业管治架构，确保了公司的规范运作。报告期内，本公司召开股东大会1次，审议议案13项；董事会7次，审议议案36项、听取汇报7项；董事会专门委员会17次，审议议案40项、听取或审阅报告13项；监事会5次，审议议案14项，听取汇报4项。

4.1.3 投资者关系管理

公司一直以保护投资者利益为己任，在日常工作中努力提高透明度，增进投资者和潜在投资者对本公司的了解。通过信息披露、股东大会、分析师会议、投资者说明会、路演、接待调研、专设投关电话、邮件、网络平台（公司网站中的投资者关系专栏、上海证券交易所E互动平台、第三方平台）等多种渠道与投资者保持有效沟通，持续提升与投资者沟通的质量与效率。



案例：加大投资者的线上沟通

2021年，公司积极通过线上方式增进与投资者沟通。公司于4月、9月召开了2020年度、2021年中期业绩分析师电话会议，公司高管和业务骨干与境内外分析师深入沟通交流公司发展战略、财务表现以及各业务发展情况。公司通过上交所E互动平台举办“招商证券2020年度网上业绩说明会”“2021年半年度网上业绩说明会”“2021年三季度网上业绩说明会”，通过全景网参加“2021年深圳辖区上市公司投资者集体接待日”活动，公司与境内外分析师、投资者保持密切联系，深入交流行业动态和公司经营、发展情况，积极宣导公司投资价值，共计交流 600余人次。

4.2 风险及合规内控管理

公司已建立健全公司治理与有效的风险管理及内部控制体系，以管理公司在证券市场中面临的风险。

4.2.1 全面风险管理

公司高度重视风险管理工作，建立了健全有效的全面风险管理体系，包括完善的风险管理组织架构，多层次完备的风险管理制度体系，自上而下的风险管理量化指标体系，有效的风险评估、审核、监控及应对机制，跨市场、全球化、多币种的智慧一体化集团风险管理平台，优秀的风险管理人才队伍，并不断优化和提升“六维度”的全面风险管理体系，追求最佳实践标准。

公司按照《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，结合自身的运营需求，建立由五个层次组成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。

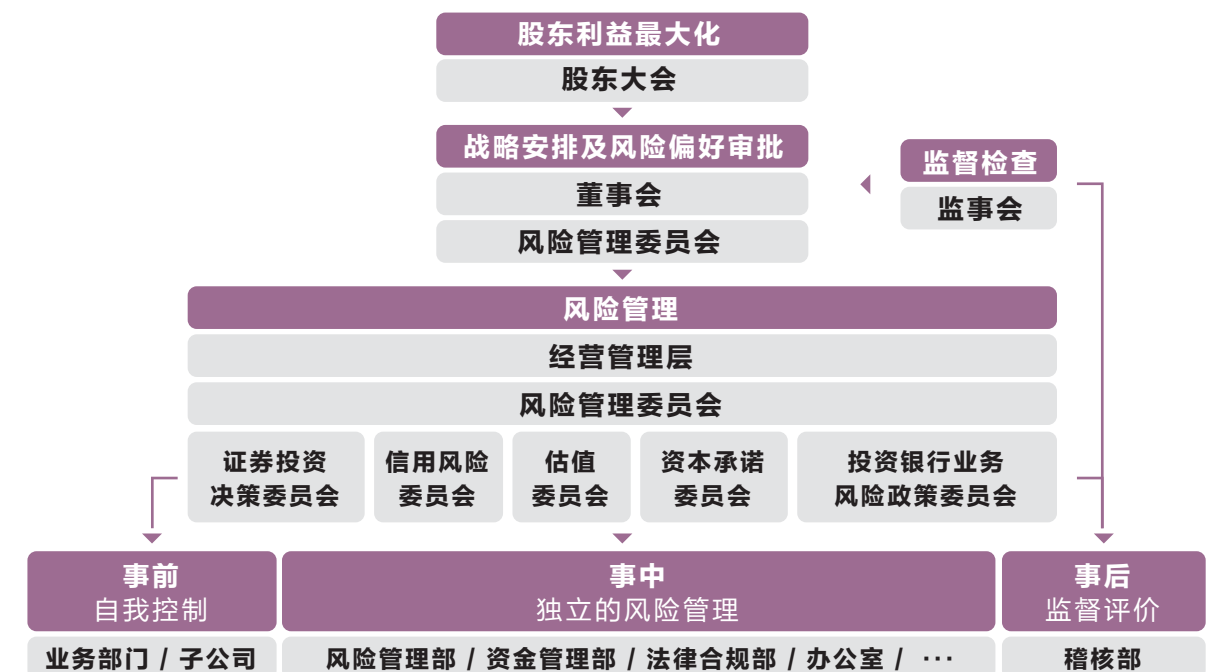


图1：风险管理架构图

公司确立了风险管理的三道防线，即各部门及分支机构实施有效的风险管理自我控制为第一道防线，风险管理相关职能部门实施专业的风险管理工作为第二道防线，稽核部实施的事后监督、评价为第三道防线。

公司以《招商证券股份有限公司全面风险管理制度》《招商证券股份有限公司董事会风险管理委员会工作规则》为纲领，形成了包括全面风险、市场风险、信用风险、操作风险、流动性风险、声誉风险、洗钱风险等齐备的风险管理制度体系，明确了各类风险管理的边界及一般性原则。

保持业内仅有的6家并表监管试点券商资格

公司于2020年3月正式获得证监会首批6家风险管理并表监管试点券商资格，公司以此为契机，不断完善并表风险控制指标管理机制，持续提升集团化风险管理能力，公司风险管理整体运行情况良好，资产质量持续优良，未发生重大风险事件。

推动债券内部评级在投行业务的应用

公司推动建立债券内评在投行业务应用机制，大幅提升投行业务人员在内评工具应用上的有效性和便捷性，并通过优化内评模型、完善内评工作机制，持续提升内评结果的准确性，赋能一线在业务开展，助力充分把握业务风险。



4.2.2 合规内控管理

合规是企业立足之本。2021年招商证券面对严监管、零容忍的监管态势，坚持风险导向，持续完善法律合规管理体系，一手抓积极助力业务创新与发展，一手抓重大合规及法律风险的处置与防范，确保公司各项业务合规运作，助力公司转型变革。

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，确保审查工作整体的合规性。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，并通过合规检查进一步发现业务环节中的不合规部分，进行相应整改。同时，还通过有针对性、有重点的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。

为促进公司合规风险事件能及时有效进行监管报送和处理，防范风险外溢，法律合规部组织梳理合规风险内外部报告机制，细化了相关工作要求和程序，为合规风险事件的报送和处置工作提供了有效的操作指导。

加快合规工作数智化转型，提升合规管理的效率和质量；推进开发各类业务监测平台，通过系统化手段实现对相关业务重要合规风险的监测排查，提高合规风险防控能力。

4.2.3 反洗钱管理

招商证券高度重视反洗钱工作，遵照《中华人民共和国反洗钱法》等法律规章的要求，持续认真履行反洗钱义务，从制度完善、系统优化、宣导培训等方面积极落实反洗钱要求。

2021年，公司在人行等监管机构的大力指导下，认真学习反洗钱监管政策，以提高反洗钱工作的有效性为工作重心，积极开展各项反洗钱工作。

公司深化反洗钱内控制度完善工作，建立并修订了多项制度及工作指引，在内控制度体系上基本涵盖了反洗钱组织架构、客户身份识别、客户洗钱风险等级划分、客户身份资料和交易记录保存、受益所有人识别、可疑交易报告、名单监测、反洗钱培训和宣传等方面内容，为履行反洗钱义务提供了较为坚实的制度基础。

公司成立洗钱风险管理领导小组和洗钱风险管理工作小组，形成“董事会（风险管理委员会）—洗钱风险管理领导小组—洗钱风险管理工作小组”的洗钱风险管理架构，逐级向上汇报。

公司持续加强对反洗钱工作的技术保障，建设了洗钱风险自评估系统、完善了反洗钱名单监测系统、提高中央监控系统建设投入。

公司全面落实客户身份识别相关要求，通过规范整改指引、开展专项培训、针对性强化非自然人客户持续识别工作、主动优化客户身份识别规则，持续推进客户身份识别工作的落地；对高风险客户采取强化的身份识别措施及其他风险控制措施，有效预防风险。

公司通过内外结合的方式深入开展培训工作，内部组织开展反洗钱培训30余次，内容涵盖反洗钱法律法规、政策形势、业务技巧、案例剖析等内容，培训对象覆盖公司高管、业务部门、子公司指定人员、分支机构合规专员和柜员、新员工等。

4.2.4 反腐败管理

招商证券严格遵守《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规要求，通过建立健全制度体系、加强纪律教育和完善问责机制，对员工及供应链进行反腐管理，确保公司各层级、各级子公司在业务活动中秉持廉洁操守，杜绝不正之风。公司2021年度开展反腐败宣传教育活动9次，累计35060人次参与。

社会尊重

招商证券深知企业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。招商证券积极发挥金融机构资源配置的优势，支持国家战略，服务实体经济发展。坚决扛起道德责任和慈善责任，将企业价值观贯彻于扶贫救危、帮学助教、节约资源、保护环境等企业行为之中，为社会的财富创造和可持续发展贡献力量。

05

5.1 服务实体经济

招商证券紧跟国家发展战略，发挥自身优势促进资源优化配置，创新产品和服务，服务国家战略，助力实体经济发展。

5.1.1 服务区域协调发展

· 助力长三角一体化发展

招商证券积极支持长三角一体化发展，助力4家长三角区域（上海、江苏、浙江、安徽）企业实现上市，募资30.62亿元，助力6家长三角区域上市公司实现股权再融资，募资104.98亿元。

· 助力粤港澳大湾区发展

招商证券助力广东区域11家企业实现股权融资，其中6个IPO（包括珠海市第一家科创板上市企业珠海冠宇），3个增发，2个可转债项目（包括深圳市1家），共募资104.28亿元，招商证券承销95.96亿元。



案例一：助力招商蛇口发行公募REITs

在产品创新方面引领行业，助力招商蛇口以万融大厦、万海大厦为基础设施项目发行公募REITs，发行规模20.79亿元，该项目成为市场首批获批和发行的基础设施公募REITs项目之一、粤港澳大湾区唯一一单产业园区公募REITs项目，开辟了产业园区“投、融、建、管、退”全生命周期发展模式与投融资机制的新路径，以权益融资方面的重大金融创新树立了粤港澳大湾区的又一个“先行示范”。



案例二：招商证券（香港）助力深圳市政府完成离岸债券发行及定价

2021年10月11日，招商证券（香港）有限公司助力深圳市政府完成3笔，共计50亿人民币的离岸债券发行及定价，年期分别为2年、3年及5年；其中，3年及5年期为绿色债券。此次是内地地方政府首次发行离岸地方政府债，不仅活跃了香港的离岸人民币市场，更助力了人民币国际化进程。本次离岸地方政府债券的发行丰富了离岸人民币的资产供给，获得了市场的高度关注。

5.1.2 助力国企改革

招商证券通过支持国有企业并购重组、产业整合等，为国企改革注入新动力。

2021年，招商证券助力集团完成辽港股份重组上市并募集配套资金27亿元，开创国内港口行业上市公司换股吸收合并先例，实现辽港集团旗下两大上市公司“合二为一”，辽宁港口股份有限公司正式“亮相”资本市场。该项目作为国内港口行业首个上市公司换股吸收合并项目，不仅探索了在资本市场层面港口深度整合的一条新路，更是进一步深化推进国有企业改革、实现辽宁港口深度融合、一体化运作的重大举措。

5.1.3 践行普惠金融

招商证券结合“羚跃计划”践行普惠金融，助力“专精特新”和高技术中小企业发展。2021年是公司正式启动“羚跃计划”后的第3年，截至2021年末，累计入库企业254家，其中“羚跃计划”孵化的概伦电子作为“EDA”（电子设计自动化）领域的“第一股”正式在上交所科创板上市，标志着“羚跃计划”迈入了“开花结果”新阶段。



案例：招商证券助力北京百普赛斯生物科技股份有限公司在深交所创业板上市

2021年10月18日，北京百普赛斯生物科技股份有限公司在深圳证券交易所创业板成功挂牌上市，招商证券担任本次发行上市的独家保荐机构及主承销商。百普赛斯本次公开发行2,000.00万股，发行价格为112.50元/股，发行市盈率为77.66倍，募集资金总额为22.50亿元，募集资金位列创业板市场注册制下发行上市企业前十名，也是截至目前招商证券创业板市场融资规模最大的IPO项目。

百普赛斯成立于2010年，是一家专业提供重组蛋白等关键生物试剂产品及技术服务的高新技术企业，助力全球生物医药公司、生物科技公司 and 科研机构等进行生物药、细胞免疫治疗及诊断试剂的研发与生产，矢志成为生物医药、健康产业领域的基石企业。



案例：招商证券助力概伦电子IPO

2021年12月28日，上海概伦电子股份有限公司在上海证券交易所科创板成功挂牌上市。概伦电子本次公开发行4,338.0445万股股票，发行价格28.28元/股，募集资金总额为122,679.90万元。招商证券担任概伦电子本次发行上市的保荐机构和主承销商。概伦电子是科创板“EDA第一股”（Electronic design automation）。公司通过EDA方法学创新，推动集成电路设计和制造的深度联动，加快工艺开发和芯片设计进程，提高集成电路产品的良率和性能，增强集成电路企业整体市场竞争力。

5.2 乡村振兴

2021年，公司严格落实“四个不摘”要求，通过项目安排优先布局、资源投放重点保障、政策措施倾斜支持，推动巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴工作有效衔接。

2021年，公司助力3家脱贫县企业实施股权融资共计107.92亿元，助力邯郸市交通投资集团有限公司、达州市投资有限公司等企业发行乡村振兴债券，融资共计34.02亿元。



案例一：助力燃气领域领先企业蓝天燃气A股上市

2021年1月29日，河南蓝天燃气股份有限公司（股票代码：605368，以下简称蓝天燃气）在上海证券交易所成功挂牌上市，募集资金总额为97,988万元。招商证券担任本次发行上市的独家保荐机构及联席主承销商。

蓝天燃气是行业内知名的综合性燃气公司，注册地位于河南省驻马店市确山县（该县曾被证券业协会列入国家级贫困县名单），主要从事河南省内的管道天然气业务、城市燃气等业务。蓝天燃气成功上市后，将大力投资建设驻马店周边乡镇天然气利用工程，这一建设工程符合产业政策及政府规划，也符合我国能源消费结构调整的战略要求，对统筹城乡发展及推进新型城镇化建设起到保障作用，为改善大气环境、促进经济社会发展、提高人民生活质量做出更多贡献。



案例二：助力金冠电气在科创板上市

2021年6月18日，金冠电气股份有限公司（股票代码：688517，以下简称金冠电气）在上海证券交易所成功挂牌上市。金冠电气本次公开发行3,402.7296万股，发行价格为7.71元/股，募集资金总额为26,235.05万元。招商证券担任本次发行上市的独家保荐机构及主承销商。

金冠电气成立于2005年，注册地位于河南省南阳市内乡县（该县曾被证券业协会列入国家级贫困县名单，是本公司对口帮扶县之一），是国家高新技术企业，专业从事特高压输电控制设备研发、制造和销售，生产的金属氧化物避雷器被工信部认定为制造业单项冠军产品。2017年该公司被评为河南省创新龙头企业，“金冠电气”及商标被国家工商行政管理总局认定为中国驰名商标。“十四五”期间，国家电网新增的跨区输电通道将以输送清洁能源为主，金冠电气成功上市后，将积极投身能源清洁低碳转型，助力能源结构调整，推动乡村振兴，为社会创造更大价值。

**案例三：助力牧原股份发行可转债募集资金95.5亿元**

2021年8月，牧原食品股份有限公司（股票代码：002714，以下简称牧原股份）公开发行可转换公司债券，募集资金总额为95.5亿元。招商证券担任本次可转债发行的保荐机构及联席主承销商。

牧原股份主营业务为生猪养殖，兼有饲料加工、生猪育种、生猪屠宰等，并于2014年1月在深交所中小板上市，募集资金7.22亿元。招商证券从2008年起开始为牧原股份筹备上市工作，牧原股份上市后，招商证券精准理解牧原股份的发展战略，深入挖掘牧原股份的各类需求，为牧原股份提供全方位资本市场服务，成为牧原股份长期、主要的合作券商，有力支持牧原股份成为畜牧业行业龙头企业。牧原股份使用募集资金用于自身经营发展及扶贫项目，也有力带动了内乡县经济的发展和就业的增长。近年来，内乡县经济增速与增量持续走高，区域经济排名持续高企，综合发展水平由南阳市第三方阵快速攀升到第一方阵，成为区域经济中的明星县。

**案例四：助力发行乡村振兴债券**

2021年8月12日，公司助力邯郸市交通投资集团有限公司发行乡村振兴债券“邯郸市交通投资集团有限公司2021年度第一期中期票据(乡村振兴)”，总发行规模10亿元。

2021年11月24日，公司助力完成安和第3期资产支持专项计划(乡村振兴)资产支持证券发行，总发行规模14.02亿元。

2021年12月16日，公司助力达州市投资有限公司发行2021年度第一期定向债务融资工具(革命老区/乡村振兴)，总发行规模10亿元。

5.3 公益慈善

5.3.1 公益基金会

招商证券于2015年11月11日成立公益基金会，旨在践行社会主义核心价值观、开展慈善活动、以人为本、尽心尽责、回馈社会、共创和谐。基金会公益活动的业务范围包括：扶贫、济困、扶老、救孤、恤病、助残、救灾、助医、助学等服务。

基金会内设机构理事会、监事、秘书处、财务部和法务部，按照《深圳市招商证券公益基金会章程》规定开展金融帮扶、教育帮扶、灾害帮扶、消费帮扶等项目，积极开展公益慈善活动。

5.3.2 慈善捐款

2021年，招商证券对外捐赠259.07万元，主要集中在教育帮扶、灾害帮扶等公益慈善领域开展工作。主要项目包括：针对山西省多个地区遭遇暴雨灾害，向山西省临汾市隰县捐赠资金100万元，用于隰县灾后重建及巩固脱贫攻坚成果、助力乡村振兴相关项目；向深圳市福田区慈善会捐赠资金50万元专项用于广西省上林县民族中学、上林县白圩镇覃排小学（寄宿部）、上林县白圩中学、上林县乔贤镇中心学校（寄宿部）等4所学校学生宿舍热水供应设施购置，解决了2300余名住宿学生用热水困难；向招商局威宁育才小学捐赠21.21万元购置LED电子彩屏，用于推动学校信息化建设；向南江县人民政府捐赠15万元，专项用于“南江县大河中学学生宿舍浴室建设工程项目”，改善住校学生生活条件；向莱西市望城街道办事处捐赠5万元，专项用于“青岛莱西望城街道后堤社区幼儿园捐建项目”等。

5.3.3 志愿活动

在志愿者活动方面，公司组织开展“播种希望，爱暖凉山”支教助学活动。

**案例：四川凉山彝族自治州盐源县金河乡得力铺小学支教助学**

2021年5月至11月期间，11名青年支教员工分为三批，先后前往四川凉山彝族自治州盐源县金河乡得力铺小学分别进行为期一个月的支教助学。支教期间，支教成员们在完成日常教学任务之余，还积极维修校舍，修复蓄水池，新建临时水塔，将清洁的流水引向校园，解决学生的洗手洗脸、清洗午餐餐具的难题。公司全体员工也积极响应，向得力铺小学捐赠了共计15.32万元的“儿童节爱心礼包”，主要包括校服、文具、绘本、体育运动器材等物品。

5.4 发展绿色金融，支持“双碳”目标

气候变化是全球性的挑战和威胁。我国高度关注气候变化议题，力争于2030年前达到二氧化碳排放峰值、2060年前实现碳中和的长期目标。招商证券积极响应国家战略目标，充分发挥资本中介的作用，引导金融资源支持绿色环保产业发展。公司将绿色低碳理念融入到运营全过程，推进绿色办公，注重节能减排，倡导环保理念，以实际行动支持“双碳”目标的战略部署。

5.4.1 发展绿色金融

招商证券投行业务积极服务碳达峰、碳中和领域，挖掘“双碳”展业机会，服务绿色金融，设立聚焦“双碳”领域的专业部门（碳达峰碳中和业务一部、二部）进行相关行业领域业务的拓展，在“碳中和”重点行业完成了家联科技IPO（全球塑料餐饮具制造行业的领先企业、全国生物基全降解日用塑料制品单项冠军产品生产企业）、正和生态IPO、换电设备领先企业特锐德定增融资等项目。

招商证券在绿色债券方面，承销境内绿色、碳中和相关债券、资产支持证券25.19亿元。



案例一：2021年第一期重庆银行股份有限公司绿色金融债券

2021年3月16日，由招商证券主承销的“2021年第一期重庆银行股份有限公司绿色金融债券”在全国银行间债券市场成功发行，发行规模共计20亿元，债券期限3年，票面利率3.57%。该债券的募集资金将依据适用法律和监管部门的批准，用于中国金融学会绿色金融专业委员会发布的《绿色债券支持项目目录》规定的绿色项目。



案例二：大唐国际发电股份有限公司2021年度第一期绿色中期票据(碳中和债)项目

2021年8月4日，由招商证券担任主承销商的大唐国际发电股份有限公司2021年度第一期绿色中期票据(碳中和债)在全国银行间债券市场成功发行，发行规模共计12亿元，其中我司债券承销规模为6亿元。本期碳中和中期票据募集资金用途用于节能环保、污染防治、资源节约与循环利用等绿色项目，具体为用于风力发电及光伏发电项目偿还前期借款。本期碳中和债募投项目具有显著的碳减排等环境效益。

5.4.2 践行绿色运营

招商证券遵照《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，认真学习并贯彻落实《招商局集团节能环保管理规定》，将绿色低碳理念融入到公司日常运营。制定节能环保工作计划，减少能源消耗，提高资源的使用效率，减少废弃物排放；完善办公场所节能环保配套设施，推进电子化运营和无纸化办公；开展节能环保宣传工作，提升员工保护环境的意识。

表10:招商证券践行绿色运营举措

节约用电用水

- 合理设置办公室空调温度，夏季室内空调温度设置不低于26摄氏度；
- 办公室、会议室等场所尽量采用自然光，尽可能少开灯或不开灯；
- 与安全巡查相结合，及时检查办公区域用水用电等情况，避免浪费。

节约办公用品使用

- 倡导使用网上OA办公系统，减少纸质文件印发和使用传真的频率；
- 规范办公用品的配备、采购和领用，严格配备标准，尽量选择环保、能耗小的办公设备。

5.4.3 开展绿色研究

招商证券研发中心碳中和专项小组完成了两篇重要框架性报告《国内经济结构转型中的机遇和风险——贴近国情的碳中和研究》《中共中央国务院关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》解读；完成了宏观行业和包括光伏、风电、电力设备、氢能、锂电、储能、建筑、煤炭、钢铁、建材、有色、石化、化工、碳吸附、交运、环保等行业报告合计108篇，公司研究类报告111篇。

碳中和小组完成汇编《更接近国情的碳中和研究》，为重点国有企业提供专业报告研究；举办针对二级市场和集团内部投行部门的培训《十行业共话碳中和》，很好地集合并阐述了当前政策所对应的宏观及对应到各行业的碳中和观点，累计参会人数逾9000人次。

招商证券发布若干有影响力的研究成果：其中《我国碳市场配额分配对出口型排放密集产业竞争力和碳泄露的影响》入选金融学会《金融研究》组织的绿色金融研讨会；作为主笔人参加完成广东省人民政府及深圳市地方金融监管局课题组课题《百年变局下的香港和广东新机遇》。

附录

06

附录一

上海证券交易所《关于发布〈上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作〉的通知》社会责任披露回应

本报告已经就职工保护、环境污染、商品质量、社区关系等议题进行信息披露。具体举措请阅读本报告对应的章节，相关制度参见本报告“附录三 披露政策列表”。

本公司重视利益相关方的意见，基于最近一次的利益相关方调查结果，将着重加强绿色办公、绿色金融等议题的相关工作。

社会责任管理是一项长期工作。本公司将基于已经取得的工作成绩，及时跟进最新合规要求，对标先进同业举措，在经营发展的每一天持之以恒、躬耕不辍，不断提升社会管理水平。

附录二

2021年度所获奖项荣誉

颁奖单位	授予奖项
深圳证券交易所	“优秀债券投资交易机构”
	“优秀利率债承销机构”
	“2020 年度优秀公司债券承销商”
	“2020 年度优秀固定收益业务创新机构”——招商证券资产管理有限公司
中央国债登记结算有限责任公司	“优秀承销机构”
中国基金报	“最佳私募托管券商”
中国金融工会全国委员会	“全国金融先锋号”
深圳市总工会	“工人先锋号”
招商局集团	“招商楷模”
平安知鸟	“2021 年卓越成就奖”
前程无忧	“2021 人力资源管理杰出奖”
用友大易联合中国数字化人力资源协会	“2021 雇主品牌经营典范奖”
	“2021 校园招聘卓越实践奖”
证券期货业金融科技研究发展中心 (深圳)	“2020 年度优秀课题评选二等奖”

附录三 披露政策列表

颁奖单位	授予奖项
万得信息技术股份有限公司	“最佳股权承销商” “最佳债券承销商” “最佳 IPO 承销商” “最佳再融资承销商” “最佳信用类债券承销商-卓越券商奖” “最佳资产支持证券承销商” “最佳信贷 ABS 承销商” “最佳金融债承销商-卓越券商奖” “最佳可交债承销商” “最佳科创板股权承销商” “最佳民营企业债券承销商” “最佳可转债承销商”
《财经》杂志	“长青奖-可持续发展风控奖”
《新财富》杂志	“本土最佳投行” 第七名 “最佳股权承销投行” 第七名 “最佳债权承销投行” 第七名 “最佳 IPO 投行” 第七名 “最佳再融资投行” 第六名 “新能源和电力设备行业最佳投行” 第四名
《证券时报》	“最受上市公司尊敬的十大投行” “最受上市公司尊敬的十佳资本市场部（股权）” “2021 中国证券业全能投行君鼎奖” “2021 中国证券业股权再融资团队君鼎奖” “2021 中国证券业独立财务顾问团队君鼎奖” “2021 中国证券业银行间债券融资团队君鼎奖” “2021 年中国证券业财富服务品牌君鼎奖” “2021 年中国证券业全能财富经纪商君鼎奖”
《中国证券报》	“2021 金牛财富管理团队奖”

议题	外部政策	内部政策
环境管理	《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国节约能源法》	《招商局集团节能环保管理规定》
员工管理	《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》 《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》 香港《雇佣条例》 《深圳经济特区和谐劳动关系促进条例》	《考勤管理规定》 《内部讲师及课程开发管理办法》 《员工招聘管理办法》
产品管理	《证券公司和证券投资基金管理公司合规管理办法》 《证券公司合规管理实施指引》 《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）》 《证券基金经营机构信息技术管理办法》	《招商证券股份有限公司合规手册》 《招商证券投资者适当性管理办法》 《招商证券信息系统数据保密管理办法》 《招商证券股份有限公司证券经纪业务客户投诉处理实施细则》
廉洁管理	《中华人民共和国刑法》 《中华人民共和国反不正当竞争法》 《中华人民共和国反洗钱法》 《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》	《招商证券股份有限公司干部员工问责管理规定》 《招商证券股份有限公司工作人员廉洁从业管理办法》 《招商证券股份有限公司可疑交易报告管理办法》 《洗钱和恐怖融资风险管理办法》 《反洗钱名单监测管理办法》 《反洗钱宣传培训管理办法》 《反洗钱工作保密管理办法》
公益慈善管理	《中华人民共和国慈善法》	《深圳市招商证券公益基金会章程》

附录四

量化披露数据一览表

指标	单位	2021	2020	2019	2018		
环 境							
排放物	氮氧化物排放总量	克	1,225,960	873,182	1,201,727	1,058,619	
	氮氧化物人均排放量	克/人	102.1	94.6	162	110	
	颗粒物总量	克	90,265	64,290	88,481	77,944	
	颗粒物人均排放量	克/人	7.52	6.97	11.93	8.07	
	硫氧化物总排放量	千克	7.06	6.62	9.3	10.17	
	硫氧化物人均排放量	千克/人	0.00059	0.00072	0.001	0.001	
	生活废水总排放量	吨	155,955	108,884	95,648	100,207	
	生活废水人均排放量	吨/人	13.0	11.8	12.9	10.4	
	温室气体	范围一—汽油总排放量	吨	1,051	973	1,493	1,572
		范围一—汽油人均排放量	吨/人	0.09	0.11	0.2	0.16
范围一—柴油总排放量		吨	-	13.64	3.22	6.97	
范围一—柴油人均排放量		吨/人	-	0.0015	0.0004	0.0007	
范围二—外购电力总排放量		吨	14,697	17,187	17,552	18,107	
范围二—外购电力人均排放量		吨/人	1.22	1.86	2.367	1.87	
温室气体总排放量		吨	15,748	18,173	19,049	19,686	
温室气体人均排放量		吨/人	1.31	1.97	2.57	2.04	

指标	单位	2021	2020	2019	2018	
废弃物	墨盒总量	支	744	1,014	1,433	2,094
	墨盒人均量	支/人	0.06	0.11	0.18	0.15
	硒鼓	个	3,703	3,920	4,019	4,714
	硒鼓人均量	个/人	0.31	0.42	0.54	0.49
	灯管	支	5,614	4,513	7,127	6,938
	灯管人均量	支/人	0.47	0.549	0.96	0.72
	电子设备	台	1,006	2,479	1,467	1,688
	电子设备人均量	台/人	0.08	0.27	0.2	0.17
能源	耗电量	千瓦时	24,560,162	29,537,801	20,978,053	29,025,245
	人均耗电量	千瓦时/人	2,046	3,200	2,828	3,003
	汽油消耗量	千升	480	445	585	692
	人均汽油消耗量	千升/人	0.04	0.048	0.08	0.07
	柴油消耗量	千升	0	5	1.23	2.67
	人均柴油消耗量	千升/人	0	0.0005	0.0002	0.0002
水资源	办公室耗水量	吨	173,282	120,982	106,275	111,341
	人均办公室耗水量	吨/人	14.43	13.11	14.33	11.52

注：

1. 以上人均数据以报告期期末雇员总人数为计算分母；
2. 环境数据统计范围为2021年招商证券深圳总部（招商证券大厦）和信息技术中心、12家分公司、259个营业部及5家全资子公司的全年环境数据；
3. 排放物氮氧化物、硫氧化物、颗粒物的计算方法采用了香港联合交易所发布的《附录二：环境关键绩效指引汇报指引》；
4. 温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮，主要源自外购电力及化石燃料燃烧。温室气体排放数据按照二氧化碳当量呈列，根据中国国家发展和改革委员会刊发的《2011年和2012年中国区域电网平均二氧化碳排放因子》进行核算；
5. 公司运营涉及的有害废弃物类型主要包括办公楼印刷设备产生的废弃硒鼓和墨盒、废弃灯管等；废弃硒鼓和墨盒由打印商回收处置，废弃灯管交由有资质的回收商回收处理；
6. 用水主要来自市政自来水，在求取适用水源上没有问题。

指标	单位	2021	2020	2019	2018	
社 会						
雇佣	全体 雇佣人数	人	12,005	9,230	8,757	9,664
	男性	人	7,054	5,301	5,031	5,610
	女性	人	4,951	3,929	3,726	4,054
	30岁(含)以 下	人	5,128	3,965	3,765	4,845
	31-40岁	人	4,935	3,940	3,683	3,575
	40岁以上	人	1,942	1,325	1,309	1,244
	中国境内 (大陆地区)	人	11,521	8,843	8,407	9,327
	中国境外 (含港澳台)	人	484	387	350	337
	综合流失率	%	10.33	7.68	9	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)					
培训	受训雇员比 例-非营销人 员	%	59	60	59	53
	受训雇员比 例-营销人员	%	41	40	41	47
	非营销人员 受训平均时 数	小时	66.27	52	40	54
	营销人员受 训平均时数	小时	72.29	65	79	83
贪污诉讼	涉及贪污、贿 赂、勒索、欺 诈及洗黑钱 的诉讼案件	件	0	0	0	0
公益捐赠	捐赠价值[1]	万元 人民币	259.07	1,264.21	134	180