

# 2016 招商證券2016年度 環境、社會及管治報告

CMS  招商证券

地址：中國廣東省深圳市福田區益田路江蘇大廈A座38-45樓  
郵編：518026  
如需進一步瞭解，請致電：86-755-82943666  
全國統一客服熱線：86-95565  
歡迎您訪問招商證券官方網站：[www.newone.com.cn](http://www.newone.com.cn)



招商證券官方微信二維碼



2016年，深圳市招商證券公益基金會專注教育領域，助學成才。



招商證券秉持“勵新圖強，敦行致遠”之理念，承載責任，勇于擔當，致力于以卓越的經營管理實現規模、質量和效益的均衡可持續發展，以領先的創新能力推動行業進步和社會經濟發展，努力打造盡責、守信的社會公民形象，成為優秀的企業公民。

## 報告說明

本報告是招商證券股份有限公司履行企業公民社會責任，致力於可持續發展的真實反映。

報告時間範圍：2016年1月1日至12月31日，適當追溯和展望。

報告發佈週期：年度報告。

報告組織範圍：招商證券股份有限公司總部、222家證券營業部、11家分公司、5家全資子公司。本報告主體為招商證券股份有限公司，為便於表達，在報告的表述中分別使用了“招商證券”、“我們”、“公司”。

報告編制語言：本公司以中英文兩種語言編製本報告。在對本報告的中英文版理解上發生歧義時，以中文為準。

報告編制參照：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》；全球報告倡議組織《可持續發展報告指南（2006）》及金融服務行業補充指南；中國社會科學院《中國企業社會責任報告編寫指南（CASS-CSR 2.0）》等。

報告數據說明：報告中的財務數據來自公司2016年度財務報告，並經信永中和(香港)會計師事務所獨立審計；我們財務業績的詳情載于《招商證券股份有限公司2016年年度報告》。

報告保證方法：我們對報告的真實性、可靠性做出公開承諾，目前本報告採用自發佈級別，在適當的時候將引入第三方審核證。

報告發佈形式：電子版、印刷版，電子版請訪問：香港聯交所網站（www.hkex.com.hk），或公司網站（www.newone.com.cn）

本報告披露的所有內容和數據，已經招商證券股份有限公司董事會審議通過。

# 目錄

- 01 責任2016大事盤點
- 06 致辭

## ▶ 戰略與概況

- 11 公司概況
- 12 社會責任戰略與管理
- 14 加強與社會各方的溝通
- 16 2016年度履責概況

## ▶ 客戶信賴

- 19 持續為客戶創造價值
- 28 全方位保障客戶權益
- 34 加強與客戶溝通，落實客戶意見
- 35 問題與改進計畫

## ▶ 員工自豪

- 37 我們的隊伍
- 38 我們的學習與培訓平臺
- 42 我們的員工權益保障體系
- 44 我們的企業文化
- 46 我們的職業發展平臺
- 47 加強與員工溝通，落實員工意見
- 47 問題與改進計畫

## ▶ 股東滿意

- 49 優化公司治理
- 50 完善內部控制
- 53 持續回報
- 55 加強與股東溝通，落實股東意見
- 56 問題與改進計畫

## ▶ 社會尊重

- 58 支援實體經濟發展
- 60 專注慈善公益
- 62 扶貧助困
- 68 宣導綠色環保
- 70 嚴格守法合規
- 70 履行納稅義務
- 71 2016年度社會認可
- 73 問題與改進計畫

## ▶ 未來展望

- 75 2017年社會責任目標
- 76 報告完善計畫
- 77 資訊回饋
- 78 附錄 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

# 責任2016 大事盤點

年末歸屬於上市  
公司股東淨資產  
**598.26** 億元  
2015年為483.51億元

營業收入  
**185.52** 億元  
2015年為349.89億元

H股上市募集資金  
**106.95** 億港元  
年內中國券商H股IPO發行  
規模最高

連續  
**9** 年保持A類  
“AA” 評級  
業內僅兩家券商

境內為各類企業實現  
直接融資  
**3755.5** 億元  
2015年為2773.98億元

境外為各類企業實現  
直接融資  
**19.94** 億美元  
2015年為33.62億美元

資產托管及金融服務  
外包產品規模超過  
**10000** 億元  
2015年為6248.32億元

現金分紅  
**21.61** 億元  
2015年為43.62億元

分支機構覆蓋全國  
**113** 個大中城市  
2015年為99個

公司擁有  
**10817** 名員工及  
營銷人員  
2015年為10146名

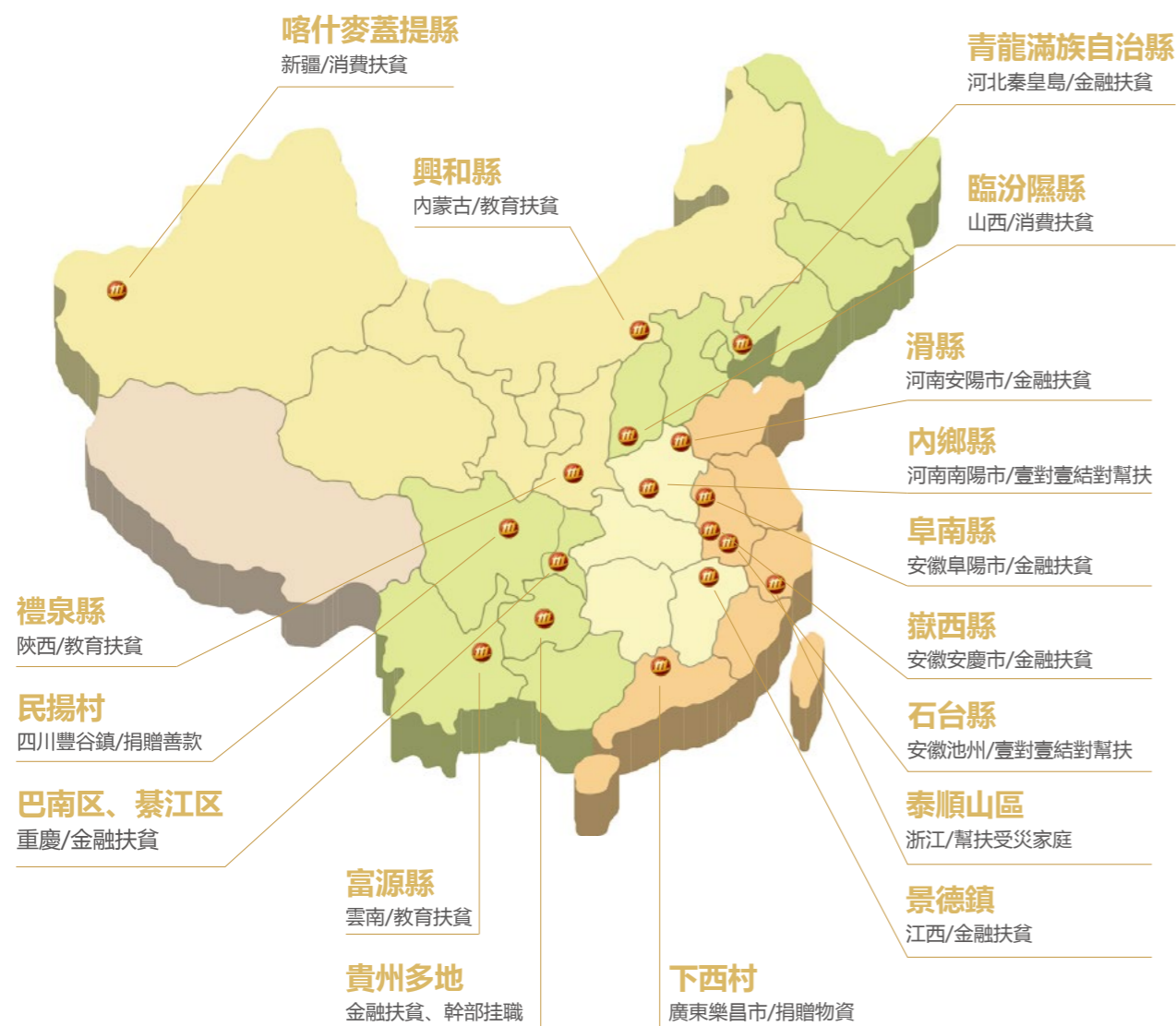
對外公益慈善捐款  
**1000** 萬元  
2015年為855萬元

納稅金額（含代扣代繳）  
**64.85** 億元  
2015年為78.58億元

2016年責任關鍵詞 ①

# 扶貧助困

招商證券2016年扶貧項目壹覽



2016年責任關鍵詞 ②

# 資本市場

招商證券2016年在推進資本市場健康可持續發展方面的主要工作壹覽



2016年責任關鍵詞 ③

## 實體經濟

招商證券2016年在支持實體經濟發展方面的主要項目壹覽



2016年責任關鍵詞 ④

## 美麗中國

招商證券2016年在共建美麗中國方面的特色項目壹覽

### 百億公司債推動新能源產業發展

華能國際電力股份有限公司和中國大唐集團公司主營業務涉及風力發電、水力發電等國家支持的新能源產業，2016年我司為其主承銷16華能01、16華能02、16大唐01、16大唐02，金額合計112億元，支持新能源行業實現低成本高效率的融資。

### 百億綠色債投建國家電網

2016年第壹期國家電網公司綠色債券募集資金100億元，其中50億元用于錫盟-山東1,000千伏特高壓交流輸變電工程、蒙西-天津南1,000千伏特高壓交流輸變電工程、甯夏甯東-浙江紹興±800千伏特高壓直流輸變電工程項目和酒泉-湖南±800千伏特高壓直流工程等4個項目，50億元用于補充營運資金。

### 發行中國國內首單綠色金融資產支持證券

興銀2016年第壹期綠色金融信貸資產支持證券是中國國內2016年發行的首單綠色信貸資產支持證券，基礎資產池來自29個借款人的42筆貸款，全部為綠色金融類優質貸款，覆蓋汙染治理、節能改造、資源循環利用、環保設備制造、公共設施管理等節能環保領域，盤活釋放的資金將再次投放到節能環保重點領域，投向符合中國人民銀行近期發布的《綠色債券支持項目目錄》和銀監會關於綠色信貸統計相關標準的要求。

### 為環保類企業實現新三板融資1.7億元

玉禾田環境發展集團股份有限公司	融資2508萬元
湖南金旅環保股份有限公司	融資5628萬元
榮成青木高新材料股份有限公司	融資3000萬元
蘇州金宏氣體股份有限公司	融資6625萬元





## 與時偕行， 打造“具有國際競爭力”的 中國最佳投資銀行

我們現在所處的時代，是一個前所未有的多元發展的時代，各類經濟、文化、技術打破了國界的壁壘兼收並蓄，推動效率的提升、商業模式的突破和規則秩序的不斷重建。在與時偕行中，招商證券走過了25年的發展歷程。在公司創建25周年總結報告會上，招商局集團李建紅董事長寄望招商證券打造“具有國際競爭力”的中國最佳投資銀行，突出了“國際競爭力”這一最重要的標準，充滿著時代氣息，也明確出更高的要求。

**與時偕行，需要有強大的綜合實力。**當前，中國國內經濟依舊面臨嚴峻的挑戰，需要有勇氣、敢擔當的企業，特別是國有企業來“爭舞潮頭”，而在這背後必須要有強大的綜合實力做基礎。有了強大的資本實力和行業影響力，才能把握行業發展機遇推動自身發展，才能在關鍵時刻維護行業市場的穩定，才能帶動和引領行業的發展變革。招商證券傳承百年招商局的文化血脈，成立25年來一直以推動行業和社會發展為己任，面對新的發展環境，我們以“打造具有國際競爭力的中國最佳投資銀行”的進取目標來回應時代的召喚，力爭實現綜合實力的穩步增長，扛起行業和社會發展的重任。

**與時偕行，需要有持續創新能力。**世界經濟資訊化、金融化、虛擬化的趨勢越來越明顯，很多事情需要跳出常規，創新地去做。“勵新圖強、敦行致遠”是招商證券的核心價值觀，我們始終堅持以客戶為中心，在體系創新、業務模式創新、跨界整合創新、金融科技應用創新等方面進行了系統的佈局，開展了很多有益的嘗試。2016年，公司領先於行業在不良資產證券化、熊貓債等領域開展創新嘗試，借助資本市場力量化解經濟運行系統性風險、支持經濟健康發展，得到了社會各界的肯定。面向未來，我們要把握時代發展脈搏，更加創新地服務於客戶、行業和社會發展的需求；要加強頂層設計、積極整合資源、提升服務效率、創新產品設計，打造出一站式的全功能、全產業鏈的綜合金融服務平臺，實現公司與客戶、行業、社會的共同成長。

**與時偕行，需要有立足全域的視野。**在當今開放型、聯動型、包容型的世界經濟中，我們要以全域的眼光來定格局、明方向、把握發展的趨勢；要以更高的眼界、更寬的胸襟去看整體、抓佈局、謀長遠。我們必須立足當下、放眼全球，深度融入中國企業的國際化發展歷程，為企業提供全方位、多元化、高標準的金融服務，為中國資本市場和經濟全球化發展奉獻自己的力量。

這是一個推崇速度和效率的時代，也是一個風起雲湧、百家爭鳴的時代，更是一個考驗格局、檢驗智慧的時代。與時偕行，既是時代賦予我們的責任，也是我們孜孜不倦的追求，我們將以“打造具有國際競爭力的中國最佳投資銀行”的目標為引領，奮發向上、開拓進取，為客戶、為員工、為股東、為社會持續做出自己應有的貢獻。

招商證券股份有限公司董事長  
任期至2017年5月26日

## 開放、創新、規範 構建穩健高效的資本市場 中介服務平臺

在過去的2016年裡，招商證券迎來了振奮精神、凝集人心的25周年司慶；迎來了壯大實力、邁向國際的H股發行上市；迎來了公司歷史第二高的收入和淨利潤業績。“舟大者任重，馬駿者遠馳”。在經營屢結碩果的同時，傳承“百年招商”血脈、不忘社會責任初心的招商證券，也將充分釋放自身能量，發揮全功能、全產業鏈的優勢，搭建起輻輳八方、創新進取、規範安全的資本市場中介服務平臺，更有體系、更有效率地滿足社會在投融資、財富管理、風險管理等方面日益複雜升級的需求，力促證券行業、資本市場、實體經濟實現更穩更快地發展。

**搭建開放的平臺，匹配各類資源，服務實體經濟。**伴隨著中國資本市場的發展，券商平臺上的客戶規模快速擴大，群體類型不斷增加。同時，券商平臺上的需求往往既複雜多元，又能相互聯繫、相互補充，迫切需要更高品質的金融中介服務使其互通有無、互惠共贏。對於具有客戶網路廣、客戶類型多元優勢的招商證券來說，必須以開放的態度、全域的視野和專業的能力，做好資本市場的橋樑，高效匹配資源，提升企業、機構投融資效率；不斷豐富產品，滿足廣大居民的財富管理需求；切實引導資金脫虛向實，推動資本市場更好地服務實體經濟。

**搭建創新的平臺，提升服務品質，推動行業進步。**資本市場服務實體經濟的轉型期待新進展、新成效、新突破。證券公司處於資本市場的中心位置，與客戶距離近，資訊集中，有條件，也有責任積極開展以客戶為中心的金融創新，更有品質和效率地滿足市場需求。近年來，招商證券深入客戶，把握機遇，推出了如主券業務、不良資產證券化等許多行業先行的產品和服務，贏得了客戶的廣泛歡迎和認可。在大眾創業、萬眾創新的當下，招商證券將繼續抓住創新能力建設這個根本，不斷豐富金融工具，引領金融創新，推動行業進步。

**搭建規範的平臺，防範金融風險，確保健康前行。**2016年，招商證券打贏券商分類評價史上“最難保級戰”，成為行業內僅有的兩家自2008年以來連續9年保持A類AA級監管評級的券商之一。正是“規範”二字，吸引了豐富多樣的資訊、客戶、產品等在招商證券平臺上主動彙聚、充分交流。2017年，在穩中求進、防範金融風險、防控資產泡沫的政策主基調下，招商證券將繼續堅守合規底線，誠信經營，規範執業，充分落實承銷保薦等各項行業應盡的責任，把好入口關，防止“病從口入”，營造風清氣正的行業環境，推動資本市場穩健前行。

展望2017年，世界經濟的不確定因素仍然較多，中國經濟突出“穩中求進”，中國資本市場服務實體經濟的轉型需要深耕落地，開花結果。以“打造具有國際競爭力的中國最佳投資銀行”為願景的招商證券將不負時代與社會所托，堅定以卓越的服務創造價值的企業使命，扮演好資本市場轉型發展征程中勇立金融潮頭的角色，與社會各界攜手把握機遇，創造共贏環境，書寫時代靚麗的新篇章。

招商證券股份有限公司董事、總裁兼首席執行官





招商證券致力於為境內外客戶提供全方位的綜合金融服務，高度關注客戶的價值主張，以創新的資本市場產品和服務、領先的經營管理理念和實踐，持續創造價值。在價值創造中，推動資本市場和證券行業進步，實現客戶信賴、員工自豪、股東滿意、社會尊重。

## 公司概況

招商證券股份有限公司是百年招商局旗下金融企業，經過二十五年創業發展，成為擁有證券市場業務全牌照的一流券商。2009年11月，招商證券在上海證券交易所上市（代碼600999），2016年10月在香港聯合交易所上市（代碼6099）。

公司為投資者提供證券代理買賣、融資融券、證券發行與承銷、收購兼併、資產重組、財務顧問、資產管理、投資諮詢、託管外包等證券投、融資全方位服務，並全資擁有招商證券國際有限公司、招商期貨有限公司、招商致遠資本投資有限公司、招商證券投資有限公司和招商證券資產管理有限公司，參股博時基金管理公司、招商基金管理公司、廣東金融高新區股權交易中心有限公司，構建起國內國際一體化的綜合證券服務平臺。公司總部設在深圳，在中國113個大中城市設有222家營業部和11家分公司，並通過招商證券國際有限公司在香港特別行政區、英國、新加坡和韓國設有境外子公司。

公司建成了中國國內首個多媒體客戶服務中心和中國國內第一個券商自主創辦的專業證券交易網站，同時擁有手機證券、平板證券和微信服務平臺。公司具備一支專業、高素質的人才隊伍，擁有一批在產品設計、投資管理、發行承銷、收購兼併顧問、客戶服務、風險控制等方面經驗豐富的專家。公司在機構業務領域樹立了品牌優勢，依託全功能平臺，有效整合資源，主券商服務處於龍頭地位，金融服務外包業務規模行業居首；投資銀行業務以持續領先的中小企業市場影響力及日臻卓越的大客戶服務能力，依託特色行業競爭力及優秀承銷能力，實現業務規模的不斷提升，在資產證券化領域的市場份額躍居行業第一；零售經紀業務以領先的服務能力、便捷的交易方式，保持部均價值和佔有率的持續穩步增長；資產管理業務憑藉快速的產品創新能力和

良好的投資業績，管理資產規模連續多年位居行業前列；研發業務在食品飲料、銀行、環保、通信、造紙印刷、電子、宏觀經濟等領域處於業內領先水準，公司連續十餘年進入“《新財富》本土最佳研究團隊”前列。公司擁有良好的內部控制能力，以先進的內部控制架構、風險管理體系和完善的規章制度實現覆蓋全過程的風險識別、評估、監測、控制和回饋流程，公司的內部控制水準得到監管部門的高度評價。自2008年以來，截至2016年底，公司連續九年保持A類AA級監管評級。

公司以“勵新圖強、敦行致遠”為核心價值觀，致力於“以卓越的金融服務創造價值”，立志打造中國最佳投資銀行。公司堅持合規、守法經營，不斷提高服務的專業化水準，樹立起了“誠信、穩健、專業、創新”的市場形象。

公司秉持“公平正義”理念，協調與權益人的關係，以在各個責任領域“率先垂范”為己任，主動紮實履行自身義務，先後獲得“中國最佳雇主企業”、廣東省“納稅百強企業”、深圳市“守法納稅大戶”、“遵守勞動法模範企業”、“慈善企業”及“十大知名品牌企業”等光榮稱號。

## 戰略與概況

轉型發展，創新發展，跨境發展，  
努力打造具有國際競爭力的中國最佳投資銀行。





## 社會責任戰略與管理

### 社會責任戰略

**我們的責任戰略目標是：**以卓越的金融服務創造價值，努力打造中國最佳投資銀行，在做大做強中持續提升公司的當責能力。

**我們的責任戰略路徑是：**堅持走科學發展、創新發展、和諧發展、綠色發展的道路，立足自身經營管理實踐，在實際的經營過程中，展現責任認識的高度、落實責任工作的策略、體現責任擔當的價值、提升責任履行的能力。我們要開拓進取，創新超越；要紮實練好內功，穩健合規經營；要坚持精益求精，持續優化管理；勵新圖強，敦行致遠，實現公司的規模、品質與效益的協調均衡發展。

**我們的責任戰略原則是：**堅持公平正義，平衡好多方利益體之間既相互依託又互為影響的關係；堅持率先垂範，力爭做到積極主動、先人一步，發揮出示範效應；堅持知行合一，保證責任理念與行為的高度統一並融入經營實踐；堅持持續優化，不斷自我完善、持續自我改進，使社會責任的管理成為公司不斷成長發展的助推器。

**我們的責任戰略重點是：**與社會共和諧，與資本市場共發展，努力推動證券行業進步。資本市場是招商證券安身立命之地，招商證券對社會履責的重點目標就是要通過擔當行業責任，擔當起對資本市場的責任；通過擔當資本市場的責任，體現公司在社會發展進步中的重要價值。

### 社會責任模型

招商證券致力於為境內外客戶提供卓越的綜合金融服務，持續創造價值，推動資本市場和證券行業進步。我們的價值創造關注四個方面：



**客戶信賴：**堅持以客戶為中心，持續為客戶創造價值，以卓越服務贏得客戶的信賴和忠誠。

**員工自豪：**提供一流的職業發展平臺，營造公正、和諧的人文環境，實現員工與企業共同成長。

**股東滿意：**建設規範的現代企業治理結構，穩健經營，科學管理，實現資產穩定增值，為股東提供持續回報。

**社會尊重：**提升社會資源配置效率，促進經濟與社會進步；融入社會，關注民生，積極履行企業公民義務。

公司的核心社會責任議題來自於公司社會責任戰略的重點。招商證券既是資本市場的重要中介機構，也通過發行上市成為資本市場中的一員，公司對股東、客戶和員工的主要責任與資本市場發展密切相關。招商證券確定戰略工作重點

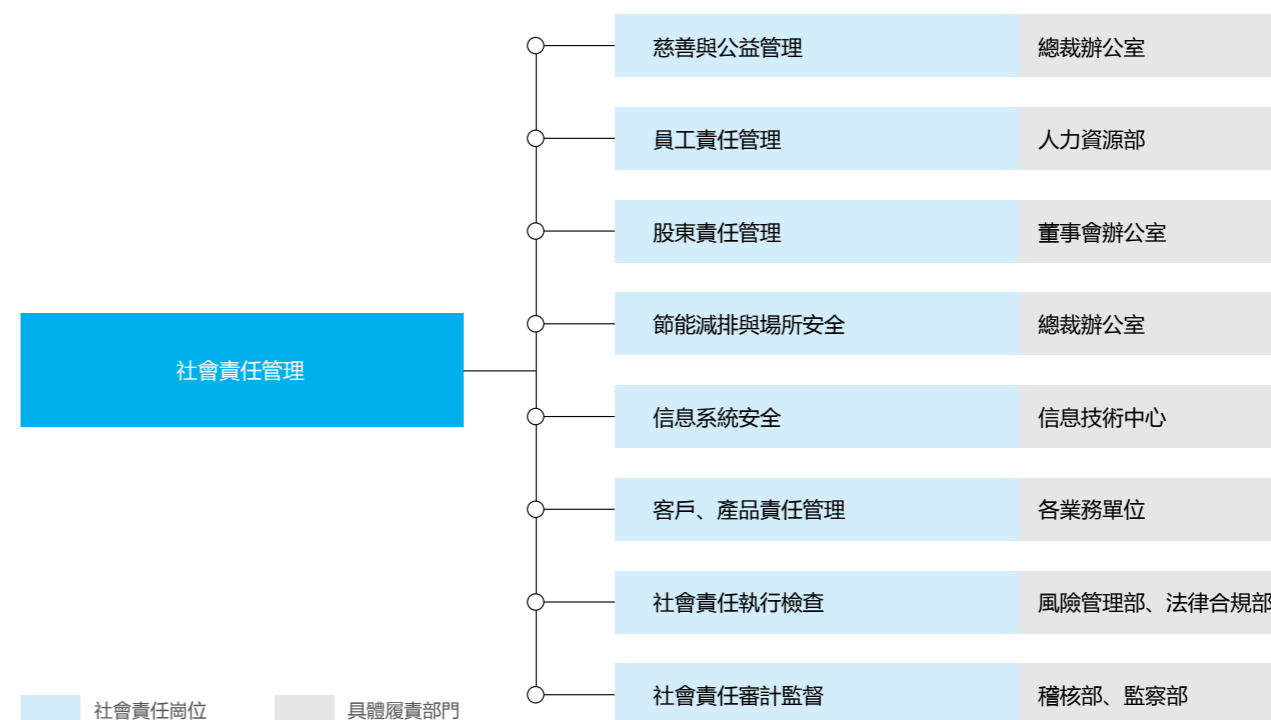
時，始終重視結合資本市場和證券行業當前發展階段的主要問題，努力按照資本市場的發展方向和行業監管要求推動年度工作。

公司對社會責任工作採取“統一領導、條塊落實、戰略督導、系統回顧”的管理模式。公司總裁室承擔公司履行社會責任的領導工作，總裁辦公室負責履行社會責任文化理念的宣導、節能減排、場所安全、慈善與社會公益的日常管理工作，人力資源部負責員工責任的日常管理工作，董事會辦公室負責股東責任的日常管理工作，各業務部門負責客戶、產品責任的日常管理工作，信息技術中心負責資訊系統安全工作，風險管理和合規管理部門負責社會責任的執行檢查工作，稽核和監察部門負責社會責任的審計及監督工作，戰略發展部負責制定社會責任計畫與考核政策，各相關職能部門

和業務部門負責公司社會責任主要政策的執行與落地工作。公司使用平衡計分卡方式確定年度的戰略目標與計畫，每年制定社會責任工作計畫，確立社會責任工作目標，每年開展回顧總結和檢查，並逐步推進到第三方審驗，保障社會責任工作的紮實落地。

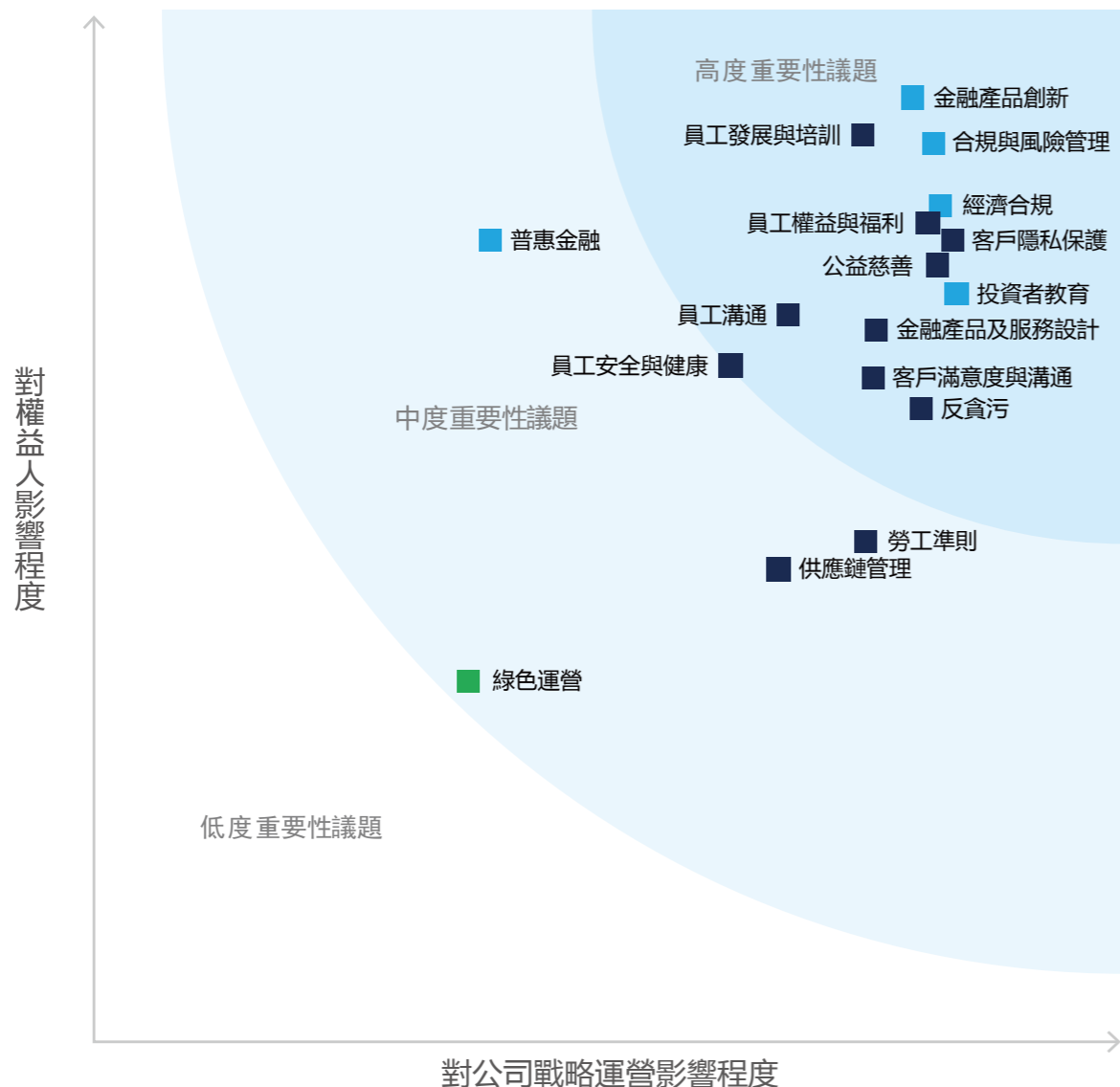
公司社會責任管理職能已明確至公司各單位，相關管理制度已全部融合於內部管理制度。法律合規部管理公司的制度體系，並負責內部制度建設的立項、審核、發佈、廢止等事宜。公司引入ISO9001客戶服務品質管制體系，以規範的格式文件管理全部制度，並以品質審計的方式督促制度的執行與優化。公司辦公自動化下的知識管理中心分類清晰地列示了公司的所有制度規範，公司培訓中心對推出的所有重要制度規範組織網上培訓與考試。

### 社會責任領導機構與組織體系圖



在準備本次環境、社會及管治報告的過程中，我們通過多種管道積極獲取各權益人群體的意見，以瞭解其對招商證券在環境、社會及管治方面的看法，作為我們今後策略與政策制定的重要參考。同時，我們根據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指標》的要求，以及全球報告倡議組織《可持續發展報告指南（2006）》、金融服務行業補充指南、中國社會科學院《中國企業社會責任報告編寫指南（CASS-CSR 2.0）》中的報告內容確定的相關原則，從多個維度與各權益人群體進行全面溝通，從對公司戰略運營影響程度以及對權益人影響程度兩個方面進行分類、排序與篩選，最終選取了權益人最為關注的議題，並在本次的報告中進行披露。

招商證券ESG議題重大性矩陣



## 加強與社會各方的溝通

### 權益人溝通

社會各方	相關方的關注	溝通管道
股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>公開資訊披露</li> <li>完善的公司治理</li> <li>強化內控體系</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>交易所官网及其他指定媒体</li> <li>股東大會</li> <li>官網投資者關係欄目</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升服務體驗</li> <li>提高服務品質</li> <li>便捷的溝通管道</li> <li>產品創新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>95565客服熱線</li> <li>主題問卷調查</li> <li>產品客戶需求調研</li> <li>客戶滿意度調查</li> <li>官網、官微、智遠理財服務平臺（PC端、移動端）等管道</li> <li>投資策略會</li> <li>“董秘學院”培訓</li> <li>日常郵件/電話溝通</li> <li>客戶拜訪</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>便捷、高效、輕鬆的辦公管道</li> <li>保障員工培訓管道</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>官微（企業號）</li> <li>移動辦公APP</li> <li>企業OA平臺</li> <li>企業E-learning學習平臺</li> <li>多樣化的員工培訓</li> </ul>
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>如何提供專業的產品與服務</li> <li>促進行業積極健康發展</li> <li>溝通瞭解最新行業動態</li> <li>建立穩定溝通合作機制</li> <li>合作夥伴互利共贏</li> <li>建立長期友好合作關係</li> <li>推動行業資訊化建設</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>官微</li> <li>政府及監管部門會議及培訓</li> <li>交易所、行業協會的研究及交流</li> <li>同業企業合作、交流及調研</li> </ul>

## 2016年度履責概況

2016年是招商證券創建二十五周年。從1991年到2016年，我們始終與中國資本市場共沐風雨、相伴成長，更深感責任對於中國證券行業長期發展的重大意義。這一年，我們依託專業力量，在扶貧助困、推動資本市場發展與行業進步、支援實體經濟發展以及建設美麗中國等方面，全面整合資源，積極履行責任。

這一年也是資本市場不平凡的一年，國際政治、經濟領域黑

天鵝事件頻發，國內資本市場則以A股熔斷開頭，股、匯、債三市大跌收尾。在複雜的內外部環境中，我們肩負使命、經受住了考驗，營業收入與淨利潤均創下歷史第二高的好成績，同時完成了公司H股發行和在香港交易所主板掛牌上市，連續九年獲A類AA級監管評級，樹立了行業內合規經營的典範，也為招商證券的25周年華誕獻禮。

### 招商證券大學生就業專項基金捐贈儀式現場



“以卓越的金融服務創造價值”是招商證券的使命，客戶信賴、員工自豪、股東滿意、社會尊重是我們價值創造的四大關注領域。2016年，圍繞客戶、員工、股東、社會四個權益人，我們重點推動了以下工作：

### 客戶信賴

2016年，在“以客戶為中心”的公司核心經營理念指導下，我們圍繞客戶需求，積極推動產品和服務的創新。

年內，我們首批獲得深港通業務資格；率先開展公募FOF基金託管，並成為業內首家服務規模破萬億的託管外包機構；以主承銷商身份完成市場首單外國非主權機構公專熊貓債“加拿大國民銀行熊貓金融債券”的發行；推出業內首單不良資產證券化產品，累計牽頭或參與承銷發行11單不良資產證券化產品，完成專案數行業占比79%；在行業內，首家借道市級資產管理公司參與到不良資產處置領域，首家推出掛鉤黃金、跨境原油期貨合約的集合理財產品；是上海票據交易所的首批三家試點券商之一；成功構建了全方位的大宗商品交易體系。

### 員工自豪

2016年，我們努力建立健全具備現代投資銀行特徵的人力資源體系，持續打造一支團結高效的員工隊伍。我們積極塑造良好的人力資源發展環境，持續加大人才引進力度，並重視員工培訓，全年培訓總學時超過60萬小時，實現員工與企業的共同成長。

我們向員工提供有競爭力的薪酬和完善的福利保障，重視營造和諧舒暢的工作環境；我們關心每一位員工的成長與發展，對女員工、患病員工、退休員工等特殊群體尤為關注；年內我們以“相伴成長，共贏未來”為理念，組織了一系列生動活潑的文化活動，與全體員工共同慶祝了公司25周歲生日。

### 股東滿意

2016年，面對證券行業依法全面從嚴監管、複雜多變的市場環境以及日益激烈的行業競爭，公司經受住了考驗，營業收

入與淨利潤均創下歷史第二高的好成績，並成為2008年迄今連續9年保持A類“AA”級監管評級的兩家券商之一。全年實現營業收入185.52億元，歸屬於母公司股東淨利潤54.03億元，歸屬於母公司股東權益598.26億元。

我們高度重視投資者的合理投資回報水準，自2009年11月上市以來已實施9次現金分紅、以資本公積轉增股本10.76億股，截至2016年中期歷年現金分紅合計119.14億元。

年內，我們成功實現H股上市，募集資金總額106.95億港元。招商證券H股上市是2016年香港資本市場公開發售超額認購倍數最高、規模最大的中國券商IPO項目。

### 社會尊重

2016年，招商證券開啓了公益慈善事業的新篇章，正式開始運營“深圳市招商證券公益基金會”，並向該基金會捐贈1000萬元，在人道救助、教育、民生、精準扶貧等領域開展公益專案。

年內，我們與安徽池州市石台縣、河南省南陽市內鄉縣“一對一”結對幫扶，同時通過消費扶貧、教育扶貧、金融扶貧等多種手段，對陝西、新疆、內蒙古、雲南、陝西、浙江、廣東、四川、貴州、重慶、江西等多個地區的貧困縣實施幫扶救助。我們嚴格守法合規、積極履行納稅人義務，全年納稅金額（含代扣代繳）達到64.85億元。

同時，2016年內，我們獲得了來自上海證券交易所、中央登記結算有限責任公司、鄭州商品交易所、中國數據中心等機構，以及《新財富》、《證券時報》、《中國證券報》、《21世紀經濟報導》、新浪等媒體外部評獎30餘項，得到了社會各界的廣泛認可。

展望2017年，我們將按照建設“具有國際競爭力的中國最佳投資銀行”的戰略目標，肩負起促進行業發展的重擔，規範管理、提升實力、敢於擔當、維護市場與行業的穩定，早日與國際領先投行在世界舞臺上同場競技。



# 客戶信賴

堅持以客戶為中心，持續為客戶創造價值，  
以卓越服務贏得客戶的信賴和忠誠。

我們堅持以客戶為中心，持續優化公司的商業模式、組織運營，提升服務能力，努力為客戶提供專業、優質的金融服務。

2016年，公司圍繞打造全功能平臺與全產業鏈服務模式，繼續大力推進個人、企業和機構三大類客戶業務的轉型升級，積極推動業務發展模式從以產品為中心轉向以客戶為中心，提升可持續發展能力，以卓越的金融服務贏得客戶信賴。

## 勵新圖強 持續為客戶創造價值

### “以客戶為中心”的創新制度與機制

2016年，監管層一方面繼續鼓勵證券經營機構圍繞客戶和市場需求，積極開展各類創新，另一方面持續加強對行業創新的規範和引導，確保證券行業持續健康發展。

年內，我們持續踐行創新發展戰略，圍繞國家經濟結構調整轉型、資本市場建設以及客戶日益多元、個性化的需求，健全創新全流程管理體系，深入、專業地做好引導、支援和服務，為主動創新提供平臺和空間。一是以客戶為導向延伸創新管理鏈條，覆蓋創新引導、跟蹤、評價、激勵多個環節。我們開展年度創新策略重點和行業創新熱點研究，完善行業創新動態跟蹤監控機制，加強對各部門的創新引導；持續優化公司創新評價機制、創新獎項評選機制建設，加強對各部門的創新激勵；組織開展“創新達人匯”活動，建立健全“自上而下”與“自下而上”相結合的雙向創新機制與通道；啟動創新實驗室

計畫，對前瞻性創新專案進行孵化。二是以產品創新為切入點，推進全生命週期產品服務與全流程產品管理。我們構建多層次產品能力建設評估分析體系，在公司層面實施了產品能力攻堅計畫；建立高效靈活的產品專家運作機制與平臺，在公司範圍內形成專家運作的示範模式；啟動公司產品中心建設專案，持續推動公司產品管理工作的系統化與大數據化。

年內，公司繼續開展創新評獎工作，激發公司各級員工的創新熱情；繼續鼓勵優秀創新項目參加公司外部創新獎項的評選。2016年，公司的“招商證券智遠量化投資系列產品”項目入圍2016年度深圳市金融創新獎第二輪複審；“加拿大國民銀行首次公開發行熊貓金融債之牽頭主承銷商服務”專案團隊榮獲2016年度招商局集團創新先進單位三等獎。



## 2016年創新足跡與成就

### 主券業務

我們在業內率先開展公募FOF基金託管業務，協助管理人發行市場首只私募貨幣基金，開發上線私募FOF基金績效評估與風險管理服務系統，開展公募基金的滬港通託管結算業務，為量化交易策略類機構提供專用的高效系統等。截至2016年底，我們託管外包服務規模突破10000億元，服務客戶超過2200家，託管產品超11300個，成為業內首家規模破萬億的託管外包機構。

### 大宗商品全方位交易體系

我們構建了全方位的大宗商品交易體系，涵蓋商品套利、商品場外衍生品、商品類基金做市以及商品場內期權做市等，創新業務體系和交易策略，推進大宗商品交易業務的創新發展。

### 互聯網金融

我們貫徹互聯網思維，推進大數據技術運用，多維探索互聯網金融綜合服務。2016年，我們推出了移動開戶定制平臺，上線“智遠一戶通”理財平臺，打造了全新的財富管理計畫“互聯網+”，為客戶提供場景化體驗。

### 票據業務

我們是上海票據交易所的首批三家試點券商之一，參與了票交所的籌建和試運行工作，為票據業務的創新發展出力，同時發掘和拓展了新的業務機會。

### 創新型理財櫃檯產品

我們在業內首家推出了掛鉤黃金、跨境原油期貨合約的集合理財產品“招金牛”系列產品；為機構客戶定制資產配置MOM產品線，緊跟客戶需求發行了CTA策略產品、海外投融資產品、非標產品、中長期股權投融資產品，構建了豐富的理財產品線；我們大力開展場外產品創新，推出掛鉤型收益憑證，陸續將掛鉤標的拓展至黃金、白銀、原油、外匯等，滿足客戶的投資理財需求。

### 資產證券化

我們率先發力不良資產證券化，推出業內首單不良資產證券化產品；2016年累計牽頭或參與承銷發行11單不良資產證券化產品，完成專案數行業占比79%，基礎資產覆蓋對公不良貸款、信用卡個人消費類不良資產、小微企業不良貸款、不良個人住房抵押貸款等多種類型；同時推出多個業內首單資產證券化創新產品，將資產證券化基礎資產標的的拓展至持證抵押貸款、互聯網消費金融、汽車長租業務、供應鏈金融、商業地產等多個領域。

### 深港通

我們首批獲得深港通業務資格

### 投行服務

我們以主承銷商身份完成市場首單外國非主權機構公募熊貓債“加拿大國民銀行熊貓金融債券”、深交所首單熊貓公司債“中國匯源果汁集團有限公司2016年非公開發行公司債券”的發行上市。

### 不良資產處置

我們通過旗下招商證券投資有限公司參股青島市資產管理有限責任公司，為行業內首家借道市級資產管理公司參與到不良資產處置領域的券商。我們將綜合利用債務重組、資產整合等多元化不良資產處置手段，採用資產證券化、不良資產基金等方式，積極化解青島當地的不良資產，提升處置能力，為青島地區經濟結構轉型調整貢獻力量。

## 面向個人客戶的產品創新

### 推出創新型理財產品

經歷了2015年股市大幅波動後，2016年客戶傾向於選擇中性投資策略及避險類資產。為此，我們引入了歷史業績穩健的量化投資策略、CTA策略私募基金，推出MOM、FOF類產品分散投資風險。考慮到黃金可作為避險資產，我們推出了業內首款創新型黃金掛鉤結構化產品。隨後發行了掛鉤原油等“招金牛”系列產品，為客戶提供了優質的產品選擇。

### 提供多元場外產品

我們組建了專業團隊統籌場外銷售交易工作，向機構投資者和高淨值個人投資者提供包括掛牌公司定向發行、存量股份轉讓、並購、櫃檯產品在內的多層次場外市場產品及增值服務。

2016年，我們推進新三板合格投資者開戶，年末累計戶數超過9800戶，與近千家參與過新三板投資或參與意願明確的機構投資者建立了緊密聯繫，並與超200家機構簽署了戰略合作協定。

### 提供產品定制服務

2016年，我們通過綜合調研及客觀評價，選定某公募基金公司為高淨值客戶提供定增類產品的定制服務，踐行“以客戶為中心”的核心經營理念。年內，我們的私募基金產品銷售量超過30億元，掛鉤類產品銷售約2億元，定制公募九泰泰富銷量約2.9億元。

### 全面優化融資融券服務

2016年，我們大幅提高了融資融券業務辦理效率，在確保業務合規及風險控制的前提下簡化了業務流程，節省了客戶辦理時間。同時，為更好保護客戶及公司權益，我們對融資融券業務合同進行了修訂，修改了追繳保證金、強制平倉執行標準和執行程式等內容，並新增信用帳戶集中度的控制。為確保客戶充分理解合同修訂條款及內容，招商證券提早一個半月在公司網站融資融券專欄發佈了《關於〈招商證券股份有限公司融資融券業務合同〉條款變更的公告》，對修訂的內容進行了詳細的對照說明，充分做好客戶的溝通解釋工作。

2016年初，面對部分客戶持倉在熔断機制下損失較大的情況，招商證券積極採取重點客戶跟蹤、適時實施融資融券逆週期調節機制等舉措，較好化解了業務風險。2016年，我們大力推動股票質押業務發展，股票質押業務待購回餘額年內接連突破300億元、400億元大關，增長勢頭強勁，較好滿足了客戶中

長期融資需求，有效支援了實體經濟發展。

### 推廣股票期權創新工具

基於股票期權風險對沖作用，我們年內向個人及機構客戶推廣這一創新金融工具，2016年內共新增股票期權客戶10939戶，其中機構客戶277戶。自股票期權上市以來，我司合計開戶數達到13352戶，行業排名進入前五。

我們還結合市場情況推廣了期權策略。針對新股申購客戶對於持倉市值的風險對沖需求，開發了利用股票期權實現風險對沖的專題課程。相關期權策略說明客戶降低市場劇烈波動對持有股票市值的影響，穩定客戶持倉，一定程度上增加了客戶參與新股申購的意願和信心。

## 面向機構客戶的產品創新

### 提供主券商一站式服務

我們的主券商服務旨在為證券投資類私募基金提供集中託管清算、IT支援、策略研究、杠桿融資、證券拆借、資本推介、資金募集等一站式綜合金融服務。

在產品設計上，主券商平臺為客戶提供全面、優質的產品形式及解決方案；在託管外包服務方面，為私募基金產品提供資產託管、清算、份額登記、估值、績效評估等後臺服務；對有需求的客戶提供優質的投資研究和金融工程服務，協助開發個性化交易策略或產品；平臺建設方面，引進高端技術人才，搭建完善領先的交易平臺，贏得客戶信賴，為客戶提供強有力的服務支援。

### 樹立託管與外包服務標杆

我們是中國國內第一家備案的基金外包服務機構（備案編號：A00001），首家通過ISAE3402國際認證，構建了金融服務外包業務的制度框架和運作體系，構建了私募基金行業“自主發展+金融服務外包”的業務框架，規範並引導了新型財富管理機構的發展，成為行業標杆。截至2016年末，公司為超過2200家基金管理人、11368只產品提供資產託管及金融外包服務，服務規模突破10000億元，居行業首位。

### 啟動公募基金外包 推動WFOE落地

2016年，我們啟動申請公募基金外包業務，為業內首家申

請公募基金外包資格的服務機構，並已經和多家新設立的公募基金對接合作事宜。

我們積極參與到國外著名資管公司WFOE主體私募基金合作對接，推動WFOE業務落地。至2016年年底，我們的託管業務已經覆蓋了北京、上海和深圳的近30家WFOE機構，並將以此為新起點，立足公司大平臺，拓展國際業務；同時我們積極與保險資管機構合作，探討保險資管外包服務的業務可行性。

### 向初創期私募提供“私募學院”專屬服務

我們自2015年起，開始面向初創、發展期的中小私募機構提供便捷、專業、規範、一站式的“私募學院”服務。在2016年，“私募學院”服務內容和流程實現全面升級，積極提供包括產品備案、產品運行過程中業績歸因分析、投研服務、業績

評審以及種子基金孵化等多項服務內容。專案自2015年8月推出至今，服務客戶290家，已完成超過180個契約型產品的設立與運行。

### 創設收益憑證等特色場外產品

我們不斷豐富場外櫃檯產品體系，優化系統功能，創設收益憑證等特色產品，提供更多的非標準化、定制化投資工具，滿足投資者個性化的資產配置和綜合財富管理需求。

年內，我們的場外業務在固定利率收益憑證領域進行諸多創新。通過定期開放贖回的設計，滿足了部分銀行客戶的特定投資需求。公司全年通過櫃檯市場累計創設發行收益憑證產品66支，募集資金規模199.96億元，產品餘額207.82億元，逐步建立了完善的產品定價和發行體系。此外，我們通過櫃檯市場代銷私募基金55支，發行規模32.79億元。

### 招商證券主券商綜合金融服務一覽



## 面向企業客戶的產品創新

### 創新股/債融資方案

在合法合規的前提下，我們結合企業經營發展戰略和市場實際情況，設計符合企業融資需求的股權融資或債權融資創新方案，抓住市場機遇，幫助企業客戶實現價值的提升。

股權方面，我們幫助山東赫達（代碼002810）在深交所中小板成功上市，創造了中國國內資本市場近十年來首家定向募集公司整體上市的成功案例，成為當地政府成功解決歷史遺

留問題企業的典範。我們幫助齊魯銀行發行了國內首單非上市城商行優先股產品，還協助淮安市興水務有限公司發行了市場上首單由證券公司主承銷的專案收益票據。

債權方面，年內我們在商業不動產CMBS、商業不動產REITs、PPP專案資產證券化、央企應收賬款證券化以及可交換債產品等領域都取得了重大突破，完成多項具有行業標杆意義的經典項目。

招商證券以優秀融資項目引領行業創新

加拿大國民銀行熊貓金融債

該專案是非會計/審計互認地區企業在中國國內公募發行的首例熊貓債，加拿大國民銀行亦是美洲地區第一家發行熊貓債的金融機構。專案的成功發行獲得兩國政府的高度重視，中加兩國總理互訪時特別將此專案列為兩國經貿往來的成果。該項目在國際金融市場引起強烈反響，有效提升招商證券的國際知名度。

金茂凱晨CMBS

該專案是中國首單CMBS專案，對於房地產企業提高商業地產的融資效率、降低融資成本、豐富資產證券化產品線，具有十分重要的意義。該專案2016年8月在上交所發行後，迅速在房地產企業和部分普通企業中複製，並獲得中國資產證券化2016REITs與商業地產抵押貸款ABS最佳資產獎。

中譽一期不良ABS

該項目為國不良資產證券化自2008年暫停至2016年重啟以來，境內首單對公不良資產證券化產品。專案拓寬了銀行不良資產的處置管道，加速降低銀行不良率，提高機構處置不良貸款的專業性、規範性以及資本利用率；同時引入包括銀行、基金、券商、資產管理公司、外資機構等一系列投資者，拓展了不良資產處置市場的資金來源，提高不良資產處置市場消化和容納能力、降低及分散銀行業系統性風險；同時豐富了中國國內信貸資產證券化產品基礎資產類型，對中國資產證券化市場的有序、多樣發展起到重要的推動作用。



中國匯源果汁集團有限公司  
非公開公司債券

該項目是自2005年國際多邊金融機構獲准於銀行間市場發行熊貓債以來，深交所市場首只成功發行的熊貓債；也是自2016年4月11日招商局集團有限公司與深圳證券交易所簽署戰略合作協定以來，我司與深交所緊密合作的一大金融創新成果。

中銀凱恒REITs

該專案創造性地設計了股債結合的夾層檔，為實現商業地產資產出表提供了綜合成本更低的創新途徑，未來可在大量地產或非地產企業中複製，用於輕資產運營或改善利潤表。

中國聯通移動通信費資產證券化

該專案為中國國內移動通訊費資產的首單證券化交易。在此基礎上，我們依託全產業鏈優勢，為中國聯通同時提供公司債、REITs、供應鏈金融等綜合金融服務。

招商證券2016年創造的市場首單融資類項目一覽

中譽一期不良ABS項目	全國2016年重啟不良資產證券化以來，境內首單對公不良資產證券化產品
中國聯通移動通信費資產證券化項目	全國移動通訊費資產的首單證券化交易
中銀凱恒REITs項目	創造性設計了股債結合的夾層檔
建鑫二期不良ABS項目	全國首單個人住房抵押貸款不良資產支持證券
金茂凱晨CMBS項目	全國首單的CMBS項目
淮安市興淮水務有限公司2016年第一期專案收益票據	全國首單券商主承銷的專案收益票據
匯富富華金寶大廈資產支持專項計畫	全國首單商業地產按揭貸款資產支持證券
齊魯銀行非公開發行優先	全國首單非上市城商行優先股產品
和萃2016年第二期不良資產支持證券	全國首單小微貸款債權不良資產證券化產品
和萃2016年第一期不良資產支持證券	全國首單信用卡不良資產證券化產品
和享2016年第一期個人消費貸款資產支持證券	全國首單迴圈購買且完全出表的帳單分期ABS
平安銀行橙易2016年第一期持證抵押貸款證券化信託資產支持證券	全國首單持證抵押消費貸款證券化產品

問鼎資產證券化業務

我們加大資產證券化業務的開發力度，不僅發行規模位居行業第一名，而且實現了業務模式的不斷創新。

加強並購重組服務

我們集中力量加強產業並購服務，充實並購專業人員隊伍，積極為企業客戶的經營轉型和長遠發展出謀劃策。如，我們幫助好想你（002582.SZ）收購百草味100%股權，並同時募集配套資金9.6億元。本次交易為互聯網零售電商收購第一案，針對標的公司交易數據量大、單價較小的特點，我們引入了IT審計。由招商資管管理的“好想你員工持股計畫”也參與認購了募集配套資金的非公開發行。又如，我們協助煤質檢測設備上市公司開元儀器（300338.SZ）進行經營發軔轉型，收購職業教育行業資產，完成A股市場首單職業教育領域資產的並購重組，使得開元儀器新增職業教育培訓業務板塊，成為A股市場上

首家以職業教育為主營業務的上市公司。此外，我們將晉煤集團煤層氣板塊上市和其旗下上市公司重組需求相結合，提出創新性的重組方案，得到客戶的認可。

擴大場外掛牌、融資、做市規模

2016年，我們完成新三板承銷98次，市場排名第6；承銷融資金額59.54億元，市場排名第6；為145家企業提供了掛牌服務，行業排名第8；累計為205家企業提供做市服務；儲備近400家優質企業，為其提供包括掛牌服務在內的各類綜合金融服務。

2016年初，我們為市場上極具影響力的新三板掛牌企業華強文化提前完成融資12.7億元，我們在兩周內為天地壹號完成融資3.8億元。

提升海外股權承銷能力

2016年，我們不斷提升海外股權融資項目承銷能力，創

造多項經典案例。如2016年9月28日，我們的香港子公司作為聯席全球協調人、聯席帳簿管理人及聯席牽頭經辦人，成功幫助郵儲銀行於香港聯合交易所主板上市，募集資金74億美元（綠鞋前）。此次郵儲銀行IPO項目不僅是2014年至今全球市場最大的首次公開發行項目，也是近六年來香港市場H股最大的IPO項目。

我們在境外還協助中國信達發行了32億美元的優先股，為境外中資非銀行類發行人的首筆優先股，以及首筆由中國資管類公司發行的其他一級資本工具。

### 發展海外債券承銷業務

2016年，我們在境外債券承銷方面表現搶眼，協助海航集團以獨家牽頭經辦人的身份發行了1億美元私募債券項目，為香

港子公司承銷的第一筆境外私募債券發行項目，提高了我司債券業務承銷的多樣性。

### 推進“創新創業債”發展

“雙創債”為創新創業型企業通過參與債券市場解決融資難問題提供了新思路，是金融服務實體經濟的創舉。年內，我們成立了“雙創債”工作小組，在內部開展培訓與宣導工作，並加快梳理客戶需求，大力推廣這一創新業務。

### 面向大資管時代的產品創新

2016年，我們加大了理財產品的開發力度，緊跟市場最新熱點，深入挖掘市場機會，迎合客戶的投資需求，並將“機構定制服務”納入重點工作。經過全年的努力，我們開發了一系列熱點產品，持續為客戶提供豐富多樣的理財投資選擇，如

報價型固定收益類產品、類保本產品、指數產品、量化對沖產品、量化套利產品、量化多空產品、MOM產品、新三板產品、定向增發產品、供給側改革主題權益型產品、醫藥健康主題權益型產品等。

#### 招商證券2016年典型資管產品一覽

#### 招商創融-贏時通二期資產支持專項計畫

“招商創融-贏時通二期資產支持專項計畫”成立於2016年12月1日，期限三年，募集資金總額3.6億元。這是深圳市贏時通汽車服務有限公司第二單汽車長租類資產證券化產品。汽車租賃資產證券化，對於汽車租賃企業盤活存量資產、提升金融資源配置效率都具有重大意義。非國有、非上市的企業往往很難在公開市場獲得融資，贏時通二期ABS的成功發行，為市場上此類企業打開了一條新的融資管道。

#### 招商創融-瀚華小額貸款資產支持專項計畫1號

“招商創融-瀚華小額貸款資產支持專項計畫1號”於2016年5月26日正式成立，發行總額3.5億元，期限為18個月。通過發行小貸ABS產品，瀚華旗下小額貸款公司通過資產轉讓方式盤活了存量資產，提升了在小微信貸方面的市場運作水準和盈利能力。

#### 招商資管一號-雲南公投曲勝高速公路車輛通行費收益權資產支持專項計畫

“招商資管一號-雲南公投曲勝高速公路車輛通行費收益權資產支持專項計畫”成立於2016年1月22日，募集資金總規模35億元，創造了報價系統單筆投資機構最多和同期產品中利率最低的記錄，榮獲“2016年度資產證券化介甫獎——收費權類：最具規模產品”。本計畫有力地推動了西部交通建設，成為雲南省新型融資工具助推基礎建設的代表，為支持西南公路建設起到了示範作用。

#### 招商資管二號-雲南公投招銀民生融聚玉元高速公路車輛通行費收益權資產支持專項計畫

“招商資管二號-雲南公投招銀民生融聚玉元高速公路車輛通行費收益權資產支持專項計畫”於2016年10月27日正式成立，期限14年，募集資金總規模50億元，在保持了與市場同期發行同類ABS產品相比較低利率的同時，創造了中國國內基礎設施行業資產證券化產品發行規模最高紀錄。本次專項計畫的成功發行有效幫助了雲南公投盤活公路存量資產，在優化資本結構的同時以較低的融資成本獲得流動資金。本專項計畫成為了金融機構支持省重點專案建設的全新方式，實現國家“一帶一路”戰略創新金融產品。

#### 招商資管-前海一方恒融第一期資產支持專項計畫

“招商資管-前海一方恒融第一期資產支持專項計畫一期共分為1-9號專項計畫”採用儲架式發行的模式，總規模不超過100億元。其中1號、2號和3號專項計畫已分別於2016年8月、9月和11月相繼發行，累計發行總規模達32.25億元，產品存續期最長不超過1年。專項計畫的成功發行，為房地產行業及其他行業的優質企業創新供應融資模式提供了有益的借鑒。一方面，儲架式的發行模式為企業進行應付款賬期和現金流管理提供更為靈活的操作方式，另一方面，資產證券化在為上游供應商增量應收賬款找到有效退出變現管道的同時，也為市場上的優質AAA資產提供可複製的融資方式。

2016年12月15日，  
招證（香港）作為聯席保薦人承  
做的美圖公司香港首發上市項目取得  
圓滿成功，募集資金6.3億美元。

美圖公司香港首發上市項目，實現香港10年以來最大規模的科技IPO專案的突破。招商證券香港投行團隊和直投團隊深入研究中國移動互聯網行業的發展，保證專案於2016年4月完成上市前融資，並最終於2016年12月成功上市，開創了香港資本市場上首宗尚未盈利的大型科技公司“直投+保薦”的成功案例，為招證（香港）進入其他新經濟行業的投行業務領域奠定了堅實的基礎。

### 美圖公司香港首發



## 敦行致遠

# 全方位保障客戶權益

### 對產品和服務進行全方位的介紹

我們對產品和服務進行全方位的介紹。2016年，我們將產品委託人、投資管理人、產品結構、風險點、流動性安排、適當性管理要求、認購流程等，由服務人員傳達至客戶，並邀請基金公司或理財產品的投資經理通過專場報告會、電話會議等形式向客戶介紹產品。

我們對宣傳物料的內容進行嚴格的審核，對代銷管道，包括代銷銀行、互聯網銷售平臺等的宣傳營銷材料使用情況及相關宣傳活動進行持續的監督，禁止向客戶提供誇大、不實、模糊的宣傳物料，保護客戶利益。

我們擴大產品宣傳途徑，通過當面拜訪、電話溝通、短信、郵件等方式，利用公司網站、公司微信、智遠理財服務平臺向客戶發送介紹信息。2016年，我們順應移動互聯網應用趨勢，加強公司官方微信建設與運營，致力於把公司官方微信打造成產品宣傳與銷售的強大平臺。充分發揮微信傳播快捷、輻射面廣、互動性好的優勢，在合規合法的前提下，將其運用於一線業務。2016年，公司微信在服務客戶、銷售產品、推廣創新業務、宣傳公司品牌等方面發揮了良好效果，微信服務已覆蓋經紀、投行、資管、場外市場、機構服務、證券研究等業務領域。

集合理財產品相對公募基金而言具有私募性，相關監管規定明確禁止在公開媒體進行具體產品的宣傳推廣。我們在合法合規前提下，通過多種途徑和方式，向投資者做好產品和業務的全面介紹，使投資者盡可能地掌握更加全面豐富的資訊，瞭解我們資質、業務運作情況、產品特點、風險屬性，提高投資者參與我們產品的透明度和科學性。

我們還持續邀請上交所專家開展“期權大講堂”培訓，對客戶進行全方位的股票期權知識培訓，客戶可現場參與上交所期權知識測試，提升客戶期權知識水準和服務感受。2016年內共舉辦12場大型的期權投資者專場培訓，合計培訓客戶近2000人。

### 全面的產品資訊披露



### 堅持資費透明，完善風險提示

公司堅持資費透明，客戶可通過官方網站、官方微信、微博、電話、短信、傳真、電子郵件、營業部現場及線上客服等

管道查詢產品與服務資費。公司通過場所公告、公司網站、手機短信、電子郵件、電話回訪等多種形式，將產品公示查詢網址廣泛告知投資者，引導投資者主動查詢、驗證有關資訊。在公示頁面顯著位置提示投資者公司銷售的所有金融產品均已在此處公示，如發現公司下屬機構或人員向投資者銷售公示範圍以外的產品，可向公司進行舉報。同時，說明公示的金融產品風險評級系由公司根據產品特性自行評定，並提供各風險級別的具體含義及適用投資者範圍。

2016年11月初，招商證券資產管理有限公司發佈《關於合規開展招商資管產品銷售工作的通知》，要求通過營業部場所公告、TGA短信平臺、電子郵件、電話回訪等多種形式，明確告知客戶公司允許代銷的產品的公示管道，引導投資者主動查詢、驗證有關資費資訊；營銷服務人員在日常客戶服務工作、向客戶推薦產品時，明確提示投資者公司銷售的所有金融產品的公示查詢網址。

我們持續梳理優化客戶獲取最新資費資訊的流程，完善了風險提示的內部職責、流程、時效等問題。我們注重提升客戶服務品質，把資費透明與風險提示作為完善客戶服務機制的重要工作，形成了以保護投資者利益為核心、以“管道暢通，妥善處理，及時回饋，落實改進”為工作原則，全方位、全流程、多角度地為投資者提供服務，有效維護了投資者的合法權益。

### 重視客戶風險測評

我們向每一位元客戶提供風險承受能力評估，投資者可通過營業部現場、牛網“風險承受能力評估”專欄、牛網交易快速通道、智遠理財服務平臺、手機證券及PAD證券等管道完成風險承受能力評估問卷。評估問卷從財務狀況、投資知識、投資經驗、投資目標、風險偏好等方面來考察客戶的風險承受能力，並根據測評得分將客戶劃分為不同的類型，按風險承受能力從低到高依次為保守型、穩健型、平衡型、增長型、進取型。未完成評估的客戶不能購買我公司代銷的金融產品。

客戶在完成初次風險承受能力評估之後，需要根據自身情況的動態變化，及時對風險測評結果進行更新，以保證風險測評的結果真實有效，也便於我公司向客戶提供的產品或服務能與客戶實際風險承受能力相匹配。我們根據產品特徵和風險特性，區別投資者的產品認知水準和風險承受能力，明確投資者的分類標準，建立風險測評後續評估制度。在做好投資者首次風險測評的基礎上，動態更新投資者風險偏好及風險承受力。

### 加強產品銷售適當性管理

2016年，我們根據國務院發佈的《關於進一步加強資本市場中小投資者合法權益保護工作的意見》（以下簡稱《意見》），組織全員線上線下自覺學習投資者適當性制度，強調了健全投資者適當性制度的重要性，並明確了從制定完善中小投資者分類標準、科學劃分風險等級、進一步完善規章制度和市場服務規則等三方面，嚴格落實客戶服務過程中的投資者適當性管理要求。

公司嚴格執行投資者適當性管理，保護投資者權益。我們在充分瞭解客戶資信狀況、交易習慣、證券投資經驗以及風險偏好的基礎上，根據客戶風險測評結果，結合產品特性，實現適當性銷售和針對性服務。目前公司已建立客戶識別辦法、投資者適當性相關制度，並嚴格按照制度開展工作。同時，公司與代理推廣機構進行溝通，瞭解代理推廣機構的適當性管理制度建設情況，並督促代理推廣機構完善適當性管理制度。公司明確客戶分類標準和評估機制，落實客戶類別和產品風險等級的匹配標準等。在客戶分類方面，公司根據投資者證券市場知識、投資經驗以及風險承受能力的不同，將投資者分為A類專業投資者、B類專業投資者和普通投資者三類，並根據客戶風險承受能力的不同，適用有區別的投資者適當性保護原則。

我們建立了由低到高共5個級別的資產管理產品和服務風險等級體系，產品發行前都會對其進行風險等級的認定。我們明確規定，不向客戶銷售風險水準明顯超過其風險承受能力類型的產品，理財產品銷售必須做好客戶身份識別、風險提示、風險承受能力評價和匹配、產品風險揭示書和合同簽署及管理工作。在已向客戶充分揭示相關風險後，若客戶一定要參與風險水準超過其風險承受能力類型的產品，客戶必須簽署相應的“強制參與聲明”，才能完成交易。

### 構建“以客戶為中心”的營銷服務模式

我們重視“以客戶為中心”的營銷服務體系建設，是為了更好地回應客戶的綜合服務需求，提升客戶體驗。只有不斷通過資訊技術的運用、業務流程的優化、營銷服務模式的升級，才能與客戶建立更緊密、更及時、更貼近的服務關係。

2016年上半年，我們通過營銷服務體系建設諮詢專案，在公司內部就個人、機構和企業三大類客戶群體的營銷服務體系

轉型升級目標達成共識。目前公司正紮實有序落實規劃中的建設任務，分別從人員、運營、流程、系統等方面，逐步提升高淨值客戶的財富管理服務能力、機構客戶的主券商綜合服務能力和企業客戶的行業洞察與專業協同能力。

## 提升服務能力，優化服務方式

### 互聯網服務全面升級

我們在互聯網平臺建設方面不斷改進。2016年完成服務系統改造200多項，包括智遠一戶通APP上線、網上營業廳改版上線，以及天添利入口、分級基金平臺、財富管理計畫互聯網化、一鍵打新、智慧投顧系列（熱股點評、個股診斷、股票分類）、大數據平臺、H5開戶交易平臺等多個重量級平臺優化項目。

在互聯網管道拓展方面不斷進取，多管道共同推進，既包括騰訊、百度、360、搜狗、電信等互聯網管道拓展，也包含銀行O2O管道拓展。

在互聯網產品銷售方面不斷優化，運用互聯網技術，通過線上營銷策劃和理財產品挑選，啟動、盤活留存零售經紀業務的客戶，對線下無法覆蓋的客戶群進行服務。

### 營銷服務APP上線

2016年，我們通過新的系統功能、整合後的內部資料，提升了服務人員的工作效率。我們開發上線了服務人員專用的移動營銷服務平臺APP，該APP可協助服務人員隨時隨地響應客戶需求、瞭解業務資訊。我們在服務人員工作平臺中上線MOT（Moment Of Truth）關鍵時刻管理系統，對關鍵服務節點進行系統提醒，幫助服務人員在關鍵時點主動響應需求。我們綜合研發中心的研究實力及產品檔期規劃，每月向服務人員發佈“財富管理資產配置月報”，協助服務人員為不同風險收益類型的客戶提供產品配置建議。

### 手機期權APP上線

為順應市場發展和客戶交易習慣的變化，我們於2016年2月份發佈了期權交易iPhone版和Android手機版，在業內首家同時推出兩款智慧手機交易終端，為客戶進行期權交易提供了極大的便利。自上線以來，通過手機APP開展期權交易的客戶數量持續增長，全年通過手機APP實現股票期權交易量接近15%。後續我們將繼續完善期權交易通道，為客戶提供更便捷的交易服務。

### 推出新三板研討會

2016年，我們舉辦了多場新三板市場和策略研討會，邀請了150多家投資機構、近10家新三板（擬）掛牌企業到場參會，從監管、買方、賣方、券商中介等多個市場參與者的角度對新三板市場進行了剖析和研討，為客戶提供了瞭解新三板業務的多元視角。

### 建設做市股票池三級體系

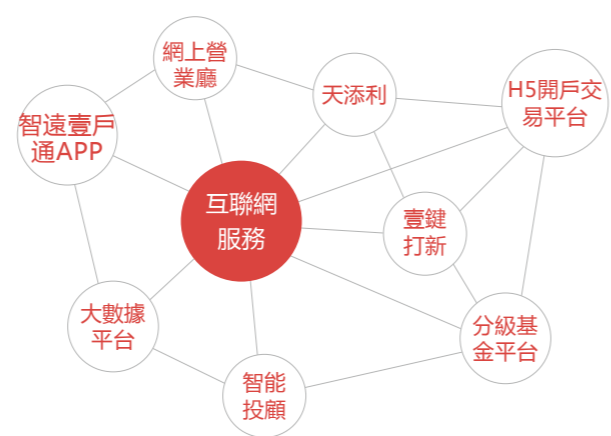
我們的場外業務在原有估值研究基礎上，進一步完善做市股票池三級體系建設和標準制定，構建起以大金融、大消費、TMT、節能環保、生物醫藥和智慧城市六大產業鏈為主，其他細分行業為輔的新三板股票研究體系，為客戶的新三板定向發行及做市業務提供有力的研究、定價支援。

### 重視持續督導

截至2016年底，我司累計推薦的新三板掛牌企業已超過300家，為更好地服務迅速增多的掛牌公司，場外市場業務總部進一步加強持續督導工作，建設並完善了一系列持續督導工作制度和業務規章，保證了對於掛牌公司當地語系化、高效的督導服務，也有效地督促了掛牌企業及時、真實、準確、完整的進行資訊披露，保障投資者權益。

### 降低服務收費

2016年，我們調整了“智遠理財財富管理計畫”的收費標準，對客戶的費率要求平均下調了25%，以便向更大範圍內的客戶提供優質的資訊產品。



### 招商證券場外市場服務案例

#### 華蘇科技一條龍服務

2016年9月1日，神州資訊公佈收購南京華蘇科技股份有限公司（由招商證券承攬、掛牌、督導）96.03%股權，獲中國證監會上市公司並購重組審核委員會審議的無條件批准，標誌著招商證券推薦掛牌的企業完整經歷了掛牌、定向發行融資、做市交易、管理層股權激勵、最終被上市公司收購並摘牌的一系列歷程，為市場首例。

#### 董秘學院

2016年9月-12月，我們在全國各主要區域舉辦新三板“董秘學院”約20場，為企業董秘提供了專業培訓及規則詳解服務，也為董秘、投資人、掛牌及擬掛牌企業營造一個專屬的平臺，實現企業投融資及資訊共用、知識共用、資源分享，加強企業之間、企業與券商、投資人之間、董秘之間的溝通，增進彼此之間的聯繫，從而達到相互學習、相互幫忙、相互借鑒、共同進步的目的。

## 拓展服務管道，改善服務環境

2016年，招商證券在全國新設22家營業部，截至年末，我們擁有11家分公司及222家營業部，覆蓋全國28個省的113個大中城市。

我們不斷優化營業網點建設，為客戶打造整潔、規範、舒適、便捷的服務環境。營業部通過遷址或進行原址裝修改造，有效改善了營業部整體環境，進一步提升了客戶體驗。

年內，深建安、深金融、株洲、榆林、寧波部、南昌火炬部等六部喬遷新址，京知春裡、京頤和園對現址進行了系統性改造，進一步擴大服務管道的覆蓋面。

另外，我們還對營業部的服務環境、品牌形象進行了標準化管理，使得客戶在任何一家營業部都能感受到統一、舒適的服務環境。

## 招商證券2016年新設營業部列表

序號	省、自治區和直轄市	新設家數	城市	該市新設家數
1	北京市	4	北京市	4
2	廣東省	6	深圳市	6
3	上海市	2	上海市	2
4	山東省	1	青島市	1
5	湖北省	1	襄陽市	1
6	甘肅省	1	蘭州市	1
7	陝西省	1	鹹陽市	1
8	遼寧省	1	大連市	1
9	河南省	1	安陽市	1
10	遼寧省	1	瀋陽市	1
11	黑龍江省	1	哈爾濱	1
12	湖南省	2	湘潭市	1
13			衡陽市	1
14	江西省	2	九江市	1
15			上饒市	1
16	四川省	1	成都市	1
17	浙江省	1	溫州市	1
<b>合計</b>		<b>26</b>		<b>26</b>

## 提升服務的信息化水準

2016年，信息技術中心貫徹“穩品質、求發展、尋突破”的思路，全面推進信息技術轉型，風險及運營保障能力、自主研發水準的大幅提升。

行業影響力大幅提升。深交所新一代交易系統技術改造及切換工作被肯定，榮獲深交所新一代建設“突出貢獻獎”；新數據中心榮獲“中國數據中心標準化示範項目優秀金融數據中心獎”；移動大數據平臺被微軟公司評為“全球雲計算創新案例”，並在微軟官網推廣展示，該項目是中國證券行業唯一入選案例；“智遠一戶通APP”獲新浪2015年十佳券商APP，其中安全性和電量消耗兩項指標位列第一，個股行情界面UI設計獲國家版權局頒發的知識產權證書；託管綜合金融服務平臺獲中國計算機用戶協會組織的“證券行業信息技術應用最高成就獎”。

自主研發水準持續提升。極速交易系統各項指標達到行業一流水準，交易系統內部時延降低到同業的六分之一，瞬時委託併發量提高到同業的八倍，單節點客戶容量是同類產品的二百倍；打造交易大師品牌，建立機構客戶交易服務體系，支持機構業務規模的4倍增長；管理人服務平臺與新一代TA系統創新性實現了產品的全生命週期管理，助力託管外包業務規模突破1萬億；財富顧問及經紀人APP，構建全面的財富管理平臺；FICC交易結算直通平臺於業內首家實現交易結算直通式處理、資金頭寸的統一管理，首次成功實現外部資金流水與內部交易指令對賬機制的運行，業務服務效率提升3倍；獲得中國外匯交易中心的系統接入開發機構資格，成為行業獲得此資格的兩家券商之一，由此我司獲批成為行業內唯一一家可以通過外匯中心CSTP接口即時獲取回收所有簽約投顧客戶銀行間市場交易數據的券商。

風險及運營保障能力顯著提升。各系統全年運行平穩，無信息安全事件；構建IT風險與內控管理體系，實現了行業領先的IT風險管理實踐，逐步實現以事前預防為主、事中監控與事後應對為輔的良好風險管理；搭建自動化運維系統平臺，實現以配置管理為基礎、事件管理為導向、操作管理為手段的信息系統運營工作的統一管理，提高風險識別能力。

## 保障客戶安全

## 客戶信息安全

防止非法試探客戶密碼。為保證客戶資金股份安全，公司對客戶交易密碼和資金密碼實行不可逆的加密算法，並部署了數據庫審計系統。當週邊接入端的客戶密碼連續錯誤，自動凍結客戶帳號，防止非法人員試探客戶密碼。

實行櫃員權限最小化。公司交易系統設置各種櫃員崗位，對不同崗位設置權限，實現權限最小化，並對敏感關聯櫃員的客戶群進行隔離，櫃員只能對自己授權內的客戶群進行查詢及業務操作，防止互相訪問客戶數據，保證了客戶電子資料的信息安全。

櫃員操作留痕。系統對櫃員的業務操作進行留痕處理，關鍵業務採用雙櫃員覆核，並對覆核櫃員確認信息進行留痕。

櫃檯導出數據操作留痕。系統對櫃員通過櫃檯導出數據的操作進行留痕，防範客戶資料信息洩漏。

## 網上交易安全

為保障客戶資產和信息安全，我們積極創新，持續改進，為客戶提供安全、周到、便捷的網路交易服務。

**防篡改。**我們在網站服務端加入了防篡改、入侵防護、防DDOS攻擊系統，有效防禦外來入侵，防止網頁被篡改等惡性事件發生。

**強認證。**我們開動態令牌卡和UKEY數字證書強身份認證方式，大幅提高客戶端安全性，保護網上交易客戶密碼安全。

**高保護。**客戶端軟體存放在服務器上或下載過程中均存在被篡改並注入木馬的風險，為此我們增加了md5碼檢測機制防範該風險。客戶在下載軟體後，可通過比對md5碼判斷交易軟體是否被篡改。同時後臺監控程式定時自動進行md5碼比對，發現問題立即報警。

**防破解。**我們在網上交易客戶端軟體增加反跟蹤調試機制，防止駭客通過程式破解手段攻擊客戶端軟體。

**增強式加密。**網上證券系統客戶端的數據傳輸採用國家權

威機構認可的加密技術和加密強度，保護數據安全。

**安全控件。**我們在網上交易客戶端軟體增加了安全控件，防止帳號密碼被木馬程式或病毒竊取。

**提供預留驗證信息服務。**我們在網站交易通道和網上交易。客戶端軟體提供了預留驗證信息服務，幫助客戶識別仿冒的交易軟體，防範不法分子詐騙或盜取。

## 投資者教育

2016年，我們深刻理解並貫徹滬深證券交易所及各監管層的精神，通過開展投資者保護藍天行動、做理性的投資人系列投資者教育活動、普及投資者保護知識活動以及推動創新業務宣傳，加強投資者教育工作力度，認真履行投資者教育責任，保護投資者合法權益。

為提升投資者風險識別能力，打擊市場違法違規行為，淨化市場空間，我們組織開展了“藍天行動”投資者保護活動，進一步建立健全了公司現有的適當性管理制度體系，積極開展適當性管理培訓，加強代銷產品的資訊公示，落實代銷金融產品的“雙錄”工作，加強投訴處理及培訓宣導。

2016年，我們還開展了“首席經濟學家大講堂”、“我的投資故事分享”徵文大賽、警惕互聯網金融詐騙Flash短片宣傳、走進上市公司等一系列活動，引導投資者樹立理性投資理念。我們面向全體員工及投資者開展了“普及投資者保護知識”活動，運用監管機關的微信公眾號提升教育效果，設計製作了相關投教產品，同時開展了多樣化的投資者保護宣傳活動。

此外，公司積極通過營業部現場、公司網站、微信公眾號、微博、交易系統、短信和外呼電話等方式，及時做好創新業務宣傳推廣及證券交易風險提示，有效保護投資者利益，並強化責任擔當、合規展業，切實履行社會責任。

## 提升客戶滿意度

2016年，為瞭解不同類型客戶的心聲，我們分別對新開戶客戶、融資融券客戶、存量客戶、營銷人員名下客戶等，通過電話、短信等不同的回訪方式展開滿意度調查，並針對客戶反映的問題與提出的寶貴意見進行改進，不斷提升我們的服務水準。針對調查中客戶提出希望財富顧問提供更加專業的財經資訊和薦股資訊，通過短信、電話、郵件、微信等多種方式提供服務，持續優化一戶通交易軟體，增加新業務、新技術培訓等建議，我們做出了以下改進：

- ◆ 豐富短信資訊服務內容，加大財富管理計畫推介力度；



2016年，招商證券微信公眾號成為最具傳播力的券商自媒體品牌之一，粉絲數突破50萬，客戶綁定逾11萬戶，用戶數、閱讀量、活躍度在業內居前。年內，招商證券“官微”新增智慧客服、天添利的開通與取款、新股中籤提醒、理財產品到期提醒等客戶服務功能。2016年招商證券通過“官微”發佈126篇文章，收穫148萬+次閱讀，累計點贊4777次，成功開戶4100戶，成功推送新股中籤提醒資訊16630條、理財到期提醒資訊1556條。

### 構築“智勝講壇”期貨投資者教育活動體系

期貨市場是財富管理不可或缺的資產配置領域，招商期貨把投資者教育作為一項重要任務來抓，采取了一系列有效措施，構築了全方位多層次的投資者教育活動體系“智勝講壇”。“智勝講壇”系列活動通過品種專題策略會、行情研討交流會、交易技能培訓、產業高峰論壇等形式，幫助投資者瞭解期貨品種交易規則，掌握期貨交易方法策略，提供行情研判和操作建議，理解和學習量化交易等。

2016年招商期貨“智勝講壇”在全國各地舉辦了60場投教活動，遍佈10多個大中城市，覆蓋了招商證券80%的營業部，受訓人數達4500人次。“智勝講壇”系列活動因內容豐富、講師專業、形式多樣、時間合理、緊跟市場熱點等特色，深受投資者喜愛。“智勝講壇”系列活動在提升投資者本身風險防範意識與風險控制水準方面，取得了較佳的成果；同時也使投資者對期貨市場的理解和期貨交易水準得到了全面提高，為其逐步成長為風險投資市場成熟的投資者，奠定了堅實的基礎。

- 持續開拓新的服務方式，持續優化交易軟體，不斷完善移動客戶端資訊推送及官方微信服務等；
- 持續優化一戶通交易軟體，提高手機app穩定性，不斷增加技術指標或更新數據等。
- 總部及營業部各層面開展新業務或投資技巧的客戶交流

及培訓活動，加大投資者教育與服務宣傳力度。

2016年，公司全年回訪非現場開戶客戶179.4萬名。回訪結果表明，客戶對我們的開戶服務給予高度評價，滿意度（表示滿意或非常滿意的客戶數占所有回訪調查評價客戶數的比例）達99.52%，相比2015年提升0.2%。

## ► 加強與客戶溝通，落實客戶意見

### 客戶關係管理體系

2016年行情持續低迷，互聯網金融高速發展，傳統的證券市場思維遭遇了極大衝擊。對此，我們借助互聯網的優勢，在手機證券、官網和官方微信等管道上線了智慧客服系統，通過

智慧客服的“機器人自助服務+人工線上解答”服務模式，提高服務覆蓋率，增強客戶粘性。

另外，我們的95565客戶中心秉承為客戶提供最優質服務的理念，不斷探索服務新思路。2016年，95565客戶中心面臨著新員工占比約80%的嚴峻挑戰。多方面壓力下，95565客戶中心改革新人培訓流程，實施“技巧先行，心理過硬，基

礎跟進”，“一對一輔導，多對一質檢”等眾多針對性舉措幫助員工儘快提升個人業務能力和溝通技巧，客戶掛機滿意度為98.34%，較2015年提升0.5%。

### 客戶投訴與爭端解決機制

我們的客戶投訴處理機制由四方面構成，包括客戶投訴處理組織架構、客戶投訴處理制度體系、客戶投訴處理工作流程和客戶投訴處理電子系統。2016年，為貫徹落實監管機構對投訴處理首要責任制相關要求，加強投訴工作的管理，我們對客戶投訴處理電子系統進行了優化，在流程中增加主管部門閱知、審批等節點，有效發揮主管部門對管轄範圍內客戶投訴處理工作的指導作用，確保各類投訴及時、合理解決。

此外，我們面向負責客戶投訴處理工作的相關人員開展了客戶投訴處理工作培訓，對公司2016年客戶投訴處理工作的形勢、現狀以及存在問題進行深入分析和總結，提出改進措施和後續工作要求。針對難以達成和解的投訴糾紛，我們也多次嘗試通過第三方機構調解的方式進行跟蹤處理，提高客戶投訴解決率。

### 投訴與事故應對原則

2016年，我們修訂了客戶投訴受理管道及處理流程並於官網、營業部現場公示，指導投資者通過有效管道及時反映問題、提出意見。

同時，智慧客服系統的上線拓寬了客戶投訴受理管道。電話、營業部現場、智慧客服等線上線下服務管道聯動，確保了客戶投訴回應度。

一旦受理客戶投訴，我們將及時轉交至投訴處理單位跟進，不定期跟蹤進度，及時回饋處理結果，並進行內部整改與問責。對於具有典型意義的客戶投訴，我們會不定期總結處理情況、法律法規評析、典型意義及經驗體會等，通過生動、完整的個案向投資者宣傳正確的投資和風險理念，給各單位提供投訴處理的有效建議，降低類似投訴事件發生率。

2016年，我們的投訴總量較2015年下降97%，投訴處理回應率為100%，投訴解決率為82%。

### 客戶意見回饋與落實機制

我們的客服人員在接聽客戶諮詢、受理客戶投訴與呼出回訪客戶的服務中認真記錄客戶的意見，及時提交相關部門，為其有針對性地開展客戶服務、合規管理等工作提供支援與協助。通過相關部門回饋落實結果或處理進度，實現各服務環節的客戶意見回饋與落實閉環管理。

客戶中心通過非現場開戶帳戶啟動回訪、異常交易與風險客戶排查回訪、停牌退市債換股提示、執業規範回訪、滿意度調查回訪等專項業務回訪，以及代銷金融產品、創業板、融資融券、理財產品、滬港通等交易品種回訪，主動從客戶培養、入市、風險提示、銷售、交易、持續跟蹤、售後服務、退出等全部環節貫徹適當性管理與投資者教育。

2016年客戶中心回訪客戶117.63萬名，較2015年的96.22萬名增加22.25%，其中人工電話回訪量為61.66萬名，較2015年的35.38萬名大幅上升，升幅達到74.90%。

## ► 問題與改進計畫

隨著中國資本市場的發展，客戶對金融產品的需求日趨多樣化。全週期、全產品服務才能提高客戶的忠誠度。我們的投行服務需要充分利用公司整體平臺資源，為客戶提供其所需要的各類產品，包括再融資、債券、並購重組、財富管理、股票質押式回

購、產業基金等，滿足客戶的各項金融需求，增強客戶的粘性。我們的場外市場服務也將導入新產品、定義新角色，通過融資服務、產品定制、尋找並購標的等方式，幫助客戶實現融資、投資、並購的綜合需求，為客戶提供“全生命週期服務”。



# 員工自豪

提供壹流的職業發展平台，營造公正、和諧的人文環境，實現員工與企業共同成長。

最佳投資銀行一定擁有最佳的人才隊伍。我們以德能兼備的人才為本，吸引、留住最優秀的人才，尊重每一位員工的個性、貢獻和成長需求，努力打造平等的職業發展平臺，構建科學高效的培訓體系，實現員工與企業共同成長。

公司秉持“人才為本”的價值觀，堅持合規經營、穩健發展，提供一流的職業發展平臺，營造公正、和諧的人文環境；堅持以德能兼備的人才為本，尊重員工個性、貢獻和成長需求，構建科學合理的人力資源管理體系，達到員工與公司共同成長的目標。

2016年，人力資源管理工作緊緊圍繞戰略目標，努力建立健全具備現代投資銀行特徵的人力資源體系，持續打造一支團結

高效的員工隊伍。一方面，通過完善各項人力資源機制，健全制度、優化流程，以改善管理支援業務發展，塑造公司良好的人力資源發展環境；另一方面，持續加大人才引進力度，優化職位管理，落實人才配置、績效管理和薪酬激勵等多方面的核心機制，更好地實現引進人才、培養人才、激勵人才的目標，有力支撐公司戰略的實現。

## 我們的隊伍

優秀的人才隊伍是打造中國最佳投資銀行的人力資源基礎。截至2016年12月31日，我們共有非營銷人員5064人，營銷人員5753人，總人數10817人（包含子公司、證券經紀人），比2015年淨增671人。公司員工隊伍呈現出年輕化、專業化、高素質的特點。

**從年齡結構看**，非營銷人員中40歲及以下人員占比81.46%，營銷人員中30歲及以下人員占比78.97%，隊伍充滿活力。

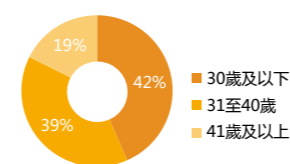
**從學歷結構看**，非營銷人員中，博士學歷人員占比1.54%，碩士學歷人員占比44.83%，本科學歷人員占比

49.05%，本科以上學歷人員占比超過95.20%；營銷人員中，碩士占比1.69%，本科59.10%，本科以下39.21%。

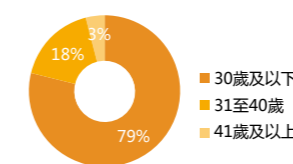
**從性別結構看**，非營銷人員中，男性員工占比56.24%，女性員工占比43.76%，男女比例約為1.29：1；營銷人員中，男性員工占比60.37%，女性員工占比39.63%。

**從民族結構看**，90%以上員工是漢族，同時，還有一些員工是回族、滿族、蒙古族、維吾爾族、彝族、壯族、布依族、朝鮮族等少數民族。

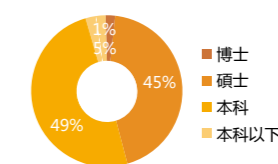
**從就業區域看**，總部所在地（深圳）員工比例占31.41%。



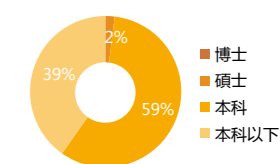
▶ 非營銷人員年齡分布圖



▶ 營銷人員年齡分布圖



▶ 非營銷人員學歷分布圖



▶ 營銷人員學歷分布圖

## 我們的學習與培訓平臺

我們秉持“以人為本”的理念，將員工視作公司最寶貴的資源，將員工的培養和發展提升到戰略高度，對員工的培訓教育貫穿員工整個職業生涯。我們除為員工量身設計全方位的培訓課程體系之外，也強調培訓應與時俱進，以適應公司不斷發展的需要。

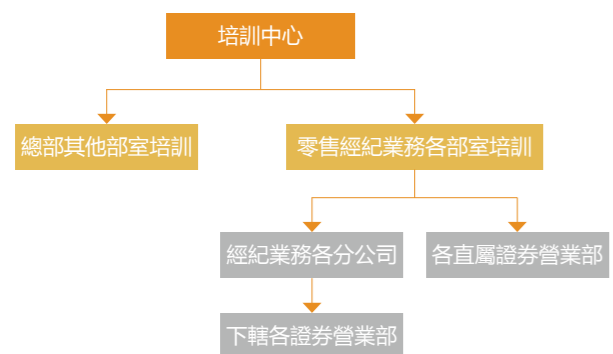
2016年，我們積極落實招商證券2015-2017新三年“趕

超戰略”的整體要求，緊跟證券行業發展的最新趨勢，持續加大員工的培訓力度。我們在培訓內容和培訓形式上加強創新，注重精細化運作，針對各層級的員工開展了不同層面的培訓專案。通過培訓，我們的員工得以不斷提升專業技能和職業素養，卓有成效地開展各項工作，為社會、企業和自我成長創造價值。

### 培訓體制

我們于2007年底成立了培訓中心，作為一級部門，承擔著內部員工培訓的職責。

我們基於公司戰略規劃和人才培養目標建立培訓體系，通過培訓的策略、制度、資源、運營、支援等五大系統，支撐和保障培訓的有效實施。



▶ 培訓中心與公司各部門對口關係圖

2016年，我們嚴格執行員工的年度培訓學時與任職資格掛鉤的機制，這一措施有效促進了員工學習態度的轉變和學習積極性的提高，對培訓工作的順利開展和學習型組織文化的打造起到積極的推動作用，也體現了公司領導層對於培訓的重視和對培訓工作的大力支持。



▶ 培訓體系架構圖

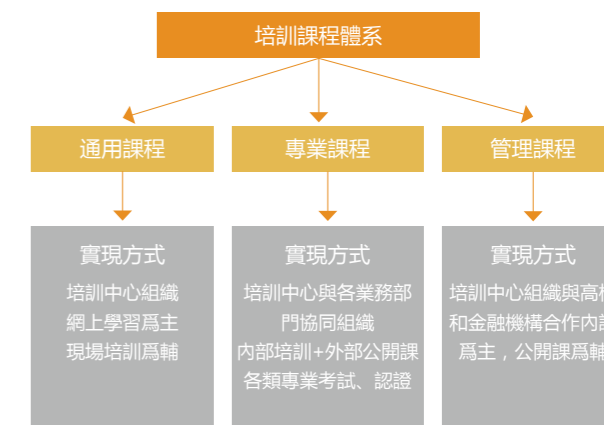
### 培訓體系

#### 建立分層分類的課程體系

我們基於崗位元元元能力模型，建立了“三駕馬車”即專業課程、管理課程、通用課程並駕齊驅的分層分類的培訓課程體系。

針對不同職級和崗位，我們設計了對應的課程清單，並在此基礎上制定培訓計畫和實施培訓專案。我們持續對課程體系進行優化，引入包括培訓方式和非培訓方式在內的多種培養方式，制定與員工職種和職級相匹配的培訓與發展指引，使培訓工作更加符合證券市場和公司業務發展對人才綜合能力提升的要求，有效牽引員工職業生涯的不斷進步。

根據培訓課程體系，我們有針對性地設計了一系列培訓專案，開發了多門培訓課程，通過組織內訓、外派學習、網上學習、遠端視頻等各種方式展開培訓，豐富多彩的培訓活動受到了各級員工的普遍認可，取得了良好的效果。



▶ 培訓課程體系圖

#### 打造專業講師隊伍

我們打造了一支擁有自主開發能力和授課能力的兼職內部講師隊伍，不斷鼓勵各級員工積極投身到講師行列中。

2016年，我們組織並實施內部講師培訓及評聘，加強內部“初級講師”、“中級講師”和“高級講師”隊伍，為不同類

別的培訓課程輸送高品質的內部講師資源，全年共培養總部和營業部認證講師91名。2016年公司級培訓項目中內部講師共授課26場，占全年公司級培訓項目總數的42.6%。講師隊伍日漸壯大，公司高層領導也積極投身到講師行列，與認證講師一起，活躍在公司培訓講臺。



▶ 各類別員工實施培訓項目圖

## 培訓力度

### 多元的培訓管道

我們針對行業特點建立了多元的培訓管道，以滿足不同員工的培訓需求。此外，為學習和借鑒海外優秀同行業經驗，支援公司發展戰略，近年我們還積極採取“請進來”的方式，邀請海內外名師來司授課，受到員工的歡迎。

### 充足的資金投入

我們將培訓視作長期智力投資，雖然培訓效果的體現具有一定的延後性，但它帶來的不僅是長期的收益，還能為公司、為員工積累寶貴的知識財富，使企業保持源源不斷的生機和活力。因此，無論市場行情好壞，我們對培訓始終給予高度的重視和充足的資金投入，保障了培訓的順利實施。

### 有力的IT支持

我們搭建了網上學習平臺（E-learning系統），使員工足不出戶也能學習最新的課程，不僅提升了培訓的數量和效率，也極大地緩解了各分支機構員工跨地域學習的困難。

2016年，我們對網上學習系統進行了優化，使介面更友好、操作更便捷、模組更清晰、管理更流暢。我們不斷更新課程內容，引進員工急需的各類課程。截至2016年底，專業、管理、通用三大類課程用計496門，標準課時數達到584小時，其中專業課程課時占比為72%。

課程類別	數量	標準課時數
專業課程	356	423
管理課程	10	8
通用課程	121	144
發布考試	9	9
<b>合計</b>	<b>496</b>	<b>584</b>

▶ 網上課程建設情況（截至2016年底）

## 培訓成果

在組織架構、培訓體系、資源投入、技術支援等全方位的保障下，近年來我們不斷開展多元化、多管道的培訓專案，覆蓋面達到公司全體員工，重點培訓指標正向增長。每年度，我們均策劃實施一系列重點培訓項目，以使員工的知識和能力不斷提升，適應公司快速發展的需要。

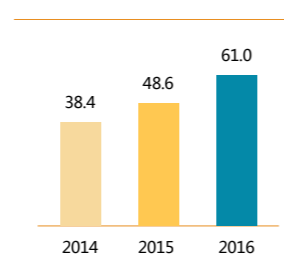
2016年，我們緊緊圍繞市場發展情況，助力提升公司“八大”核心競爭力，分門別類地開展了一系列培訓專案。我們加大了現場培訓和網上培訓的開展力度，擴大了培訓的覆蓋面，重點培訓指標正向增長。全年培訓總學時超過60萬小時，同比增長超過30%；全年培訓超過6.5萬人次，同比增長超過23%。

### “營銷學堂”培訓支持年度工作

為了回應公司“營銷年”的工作要求，助力一線員工更好地服務核心客戶群，培訓中心精心設計和實施了8期“營銷學堂”系列培訓。

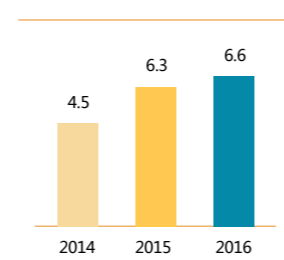
我們根據客戶群定制不同的營銷服務培訓課程：針對零售

總學時數（單位：萬小時）



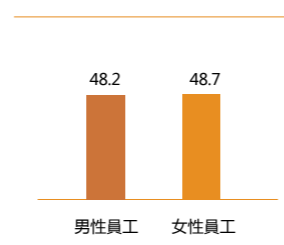
▶ 培訓學時柱狀圖

總人次（單位：萬人次）



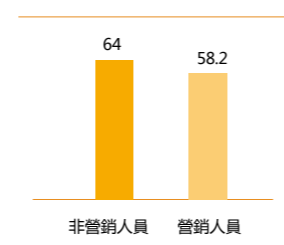
▶ 培訓人次柱狀圖

按性別分



▶ 全年人均培訓時數

按類別分



客戶，設計“金融產品營銷服務實戰技巧”課程；針對高淨值客戶，設計“高淨值客戶營銷實戰技巧”課程；針對機構客戶，設計“機構客戶開發方法與技巧”課程。我們遴選了一批業內資深講師，重在實戰經驗分享，以北、上、深為先期培訓地點，以點帶面，逐步覆蓋各主要城市，受到了員工熱烈歡迎，產生了強烈的反響。

### 綜合經營培訓緊貼業務需求

為促進營業部向綜合化經營轉型，我們全年在8個城市舉辦了8場創新業務綜合經營培訓，在2015年9場培訓的基礎上，實現了分公司及一級營業部全覆蓋。

課程以新業務為主，並根據營業部的需求進行定制，內容包括資管業務、託管外包、股權債券融資、金融產品代銷、直接投資、場外業務、衍生品等等。採用O2O（線上與現場相結合）的培訓理念，同時安排講師在授課結束之後與分支機構及客戶交流，促進了學習反思和經驗分享，降低了培訓內容應用落地的難度，且滿足了不同地區獨特性的培訓需求，使培訓課程更貼近業務需要。

### 創新專項培訓力促業務轉型

為促進轉型創新，2016年我們加強與上交所、聯交所的合作，引入交易所優質師資，圍繞股票期權、資產證券化和深港通業務，開展了8期創新業務培訓。股票期權培訓採取“培訓+考試認證”一站式服務，為公司搶佔股票期權市場培養了一批專業投資顧問。資產證券化業務培訓和深港通業務培訓也因屬於時下熱點，且講師來自監管部門，內容緊跟業務步伐，培訓及時有效，受到了員工的認可。

### 聯手知名學府培養優秀幹部

幹部是帶領團隊創造業績的中堅力量，為幫助幹部拓寬視野，加強管理能力、戰略思維和創新思維能力，我們開展了主題廣泛的管理培訓。培訓採取“走出去”策略，與中國國內一流高校聯合培養。包括與北大光華管理學院合作開展“領導力提升”主題培訓、與香港中文大學合作開展“國際視野”主題培訓，與清華大學五道口金融學院合辦“金融前沿”主題培訓等。課堂培訓之外，年內我們創新性地加入了優秀企業參訪環節。我們帶領幹部們參訪百度公司，瞭解互聯網企業在金融領域的佈局與發展；參訪京東金融，感受大數據和互聯網對金融業的衝擊；參訪騰訊總部，感受互聯網企業的年輕與活力，受到了幹部們的普遍認可。

### 打造通用能力 提升職場實力

我們非常重視員工通用能力的培養，我們規劃了提升辦公技

能的“O系列”培訓和打造職場軟實力的“S系列”培訓，全年共開展9場培訓專案，有助於提升員工職業素養和工作效率。對於新入職員工，我們策劃實施了5場入職培訓和2場專門針對營業部財富顧問的新兵訓練營，幫助員工迅速成長。此外，我們還開展了若干其他的培訓，如讀書會、百家大講堂等，豐富了培訓的形式，受到員工的歡迎。

## 博士後工作站

為將公司“打造素質出眾、能力卓越的專業化人才隊伍”的管理思路落到實處，公司向國家人力資源和社會保障部申請設立了博士後科研工作站。自2010年獲批設站以來，博士後工作站一直著力於工作站制度建設和吸納高水準的博士前來我站做研究。我們與清華大學、中國人民大學及廈門大學等中國國內知名高校合作，招收了4名博士生入站從事研究工作。

我司博士後工作站始終以“產學研相結合”的標準選擇科研課題，以務實高能的人才培養模式進行博士後的培養。4名博士後在站期間，共在CSSCI期刊目錄中發表文章5篇，內部研究報告50多篇。此外，在站博士後還承擔了多個證券行業內有分量的研究課題，產出了高品質的研究成果。如主持由上海證券交易所資助的上證聯合研究計畫《上市公司資訊披露簡明化和差異化研究》，主持專案《會計透明度、機構投資者行為與應計項目定價》獲中國博士後科學基金二等資助等，部分研究課題選入中國證券業協會年度優秀課題。博士後研究成果為公司、監管機構乃至資本市場的投資者帶來了一定的效益。



## 我們的員工權益保障體系

### 共創和諧勞動關係

我們遵守國家勞動法律法規，建立平等的僱傭制度，在平等自願、協商一致的基礎上簽訂勞動合同，明確雙方的權利和義務，依法確立勞動關係。我們重視其他用工形式的規範管理，在監管部門政策法規的指引下，與營銷人員簽訂聘用合同；通過勞務派遣公司統一管理勞務派遣人員，保障不同用工形式人員的合法權益。

2016年，在共創和諧勞動關係方面的工作主要有，加強勞動關係管理，及時加強與公司各單位的溝通，完善競業限制責任處理流程，完成公司員工勞動合同簽署及續簽工作，提供相關勞動合同管理方面的諮詢及服務工作。及時處理勞動糾紛事件，推進和諧勞動關係氛圍。推進競業限制違約支付款的合法催繳、積極應訴勞動糾紛案件，加強公司制度的執行力並維護了公司合法權益。為規範勞務派遣用工形式，促進和諧勞動關係，加強與用人部門及派遣公司的合作與溝通，細化派遣人員用工流程，制定了《勞務派遣管理辦法》，完成對派遣員工管理的進一步規範。

我們規範法人治理，監事會現有3名職工監事，占監事會成員總數的三分之一，在公司經營發展中代表職工行使監督權。

我們制訂並持續完善人力資源管理制度，保證員工的合法權益；及時開展勞動關係管理的普及培訓和人力資源相關政策說明會，提高政策的公開化程度。2016年，我們完成《長期服務激勵方案》等4項制度的初擬或修訂，梳理了人力資源工作相關流程，組織開展了任職資格管理、員工績效考核、補充醫療保險、員工體檢等直導說明會，進一步提高人力資源管理和服務的公開化、標準化、規範化水準，提高工作效率和員工滿意度。

### 完善薪酬福利體系

我們建立並不斷完善薪酬福利體系，使員工獲得有競爭力的薪酬和完善的有品質的福利保障。

我們建立與公司經營地位相匹配的薪酬激勵體系，提升薪

酬競爭力，促進業務發展；我們優化薪酬結構，強化獎金與經營業績的緊密銜接，增強獎金激勵力度；我們設計差異化的激勵機制，滿足不同業務特點和競爭需求，考慮對核心人才、關鍵人才的薪酬激勵的投入力度；我們從員工利益出發進行薪酬福利發放設計，提升薪酬福利支付效用；我們積極參加行業薪酬調研，瞭解行業薪酬管理動向，分析公司的薪酬競爭力並適時調整。

2016年，我們繼續實施市場化的薪酬激勵機制，以提高員工薪酬的競爭力，使得公司整體薪酬競爭力水準與公司經營地位相匹配。我們持續深化市場化的定薪機制，在關鍵業務和管理崗位上引進人才，促進業務發展，提升公司競爭力。

我們建立了多層次的養老保險體系：為員工辦理了社會保險（包括基本養老保險、基本醫療保險、地方補充醫療保險、工傷保險、失業保險），社會保險覆蓋率達到100%；我們為員工購買補充醫療保險（包括團體意外險、重大疾病險、綜合醫療險等）；我們設立了企業年金計畫，為在公司服務滿一定年限的員工建立企業年金，鼓勵員工與公司共同成長、分享公司持續經營成果。社會保險、商業保險和企業年金等相互結合、互相補充，共同構建了完善的員工福利保障體系，保障員工在公司服務期間及退休之後病有所醫、老有所養，成為公司薪酬福利體系的重要组成部分。

### 執行營銷序列人員雙軌制管理

2016年，公司繼續實行證券經紀人與客戶經理（簽署《客戶經理勞動合同》的營銷人員）並行的雙軌制管理模式。公司在推行證券經紀人制度同時，接受部分達到公司要求的營銷人員自願申請簽署《客戶經理勞動合同》、納入員工制營銷人員管理。在雙軌制管理過程中，公司組織統一的營銷人員執業前培訓，啟用統一的執業支援系統，建立統一的資訊查詢制度、客戶回訪制度、異常交易和操作監控制度、客戶投訴糾紛處理制度和檔案管理制度，保持從業務部門和營業部自控到合規風險管控、再到稽核監督檢查的內控架構，實現對營銷人員的統一管理和對風險的有效控制。公司嚴格執行《證券經紀人管理辦法》、《客戶經理

管理辦法》及相關規定，對簽署《委託合同》的證券經紀人、簽署《客戶經理勞動合同》的客戶經理，在人事管理、合同管理、崗位證書、考勤制度、酬金標準等方面進行全面、規範管理。

在其他合法權益保障方面，對於簽署《委託合同》的證券經紀人，公司統一為其購買商業保險，部分達到要求的證券經紀人還同時享有公司發放的保險補貼；對於簽署《客戶經理勞動合同》的客戶經理，公司規定由營業部統一為其繳交社保。此外，公司還根據實際情況為營銷人員發放過節費，達到一定要求的營銷人員還享有通訊費和年度健康檢查。

### 營造良好工作環境

我們致力於為員工營造和諧舒適的工作環境，保障員工的健康和安全，使員工愉快地工作。我們努力創造安全及良好的工作環境，聘請專業保安保障公司財產及員工安全，聘請專業保潔及綠化公司保證辦公場所整潔、舒適。

我們遵守勞動法律法規，維護員工休息休假權利，堅持帶薪年休假制度，調動工作積極性，確保工作生活平衡。我們加強勞動保護，避免和減輕職業病與惡劣勞動環境帶來的身心傷害。我們每年組織員工（包含退休員工）體檢，體檢覆蓋率達100%。

我們開展豐富多彩的文體活動，舉辦員工健康知識講座，為員工答疑解惑，增強健康管理意識。

### 用心建設“職工之家”

公司成立之初即設立工會，代表員工利益，為全體員工服務。同時，在各部門和分支機構設立工會小組，目前參加工會的員工比例達到100%。工會充分發揮“職工之家”的作用，在工作和生活中處處關懷員工，為員工排憂解難。在元宵、端午、中秋等傳統節日以及員工生日之際，給員工送去節日問候；與同業工會聯繫，舉辦青年聯誼會，幫助青年員工擴大交友圈子；在員工患病或女員工生育期間，及時派代表前往慰問。

為加強公司基層民主政治建設，依法保障員工參與民主管理的權利，2016年，在工會的積極組織及推動下，公司正式建立職工代表大會制度，並順利召開第一屆第一次職工代表大會，標誌著公司民主管理制度的進一步完善。

工會設有足球、籃球、羽毛球、網球、圍棋、歌唱、攝影等各種文體協會，定期組織開展文體活動，豐富了員工的業餘生活，增進了員工之間的友誼，增強員工的集體榮譽感和凝聚力。

2016年，工會組織了羽毛球團體賽、足球錦標賽、深廣地

區籃球賽、圍棋比賽、撲克牌比賽、卡拉OK比賽等活動，來自廣東、深圳、香港地區的32個單位，近600名運動員參賽，通過文體競技的盛典，展示企業文化、團隊精神，增強員工的參與意識和拼搏精神，豐富了員工的業餘生活。

我們在深圳市總工會、深圳市財貿金融行業工會的評選中屢獲殊榮，包括“2013年度工會財務工作考核評比特等獎”、“2011-2013年度深圳市工會財務工作先進集體”、“2014年度工會經費收繳工作考核考核評比特等獎”，“2015年度工會經費收繳工作考核評比特等獎”。

### 持續關注特殊群體

我們關心每一位員工的成長與發展，對女員工、患病員工、退休員工等特殊群體尤為關注。

我們愛護女員工，對孕期、產期、哺乳期的女員工給予更多關愛，保障她們的休假及薪酬福利。女員工懷孕期間，在食堂吃飯時不用排隊等候；生產後，工會均派員工代表前往慰問。

我們關心員工的健康，為所有的員工購買了重大疾病險和團體意外險。對於公司內患重病的員工，社保和補充醫療保險能夠為其解決大部分醫療費用，員工還可申請經濟援助，公司會根據情況組織員工捐款，幫助同事度過難關。2016年，工會慰問13名患重病的員工。

我們關心退休員工，為所有的退休員工購買了團體意外險、重大疾病險及綜合醫療險等；我們安排退休員工體檢，組織退休員工旅遊和春節聯歡，歡聚一堂，讓退休員工共同分享公司發展的喜悅。

### 員工滿意度及流失率

在員工的滿意度方面，我們堅持管理與服務同步提升，保證制度能夠覆蓋人力資源管理工作的各個模組，並通過溝通會、OA留言板等靈活多樣的方式，加強制度的宣導工作，提升人力資源管理的公開化、標準化、規範化水準，提高工作效率和員工滿意度。在員工服務方面，持續完善各類人事工作流程，提高人力資源服務的標準化、規範化水準。2016年，公司優化了人力資源管理資訊化建設，通過EHR系統實現人事流程移動端審批功能，極大提高了人事管理效率。梳理員工落戶、居住證、高層次人才等各類證照办理流程，切實提高人事服務的效率，提升員工滿意度。

2016年公司整體人員流失率低於當年中國國內行業平均水準。



## 我們的企業文化

**1991**

客戶數：55戶  
網點數：1家

**1996**

客戶數：28萬戶  
網點數：16家

**2001**

客戶數：103萬戶  
網點數：25家

**2006**

客戶數：145萬戶  
網點數：54家

**2011**

客戶數：358萬戶  
網點數：91家

**2016**

客戶數：600萬戶  
網點數：222家

### 傳遞“相伴成長，共贏未來”的企業訴求

我們以“相伴成長，共贏未來”為主題，舉行節儉而隆重的25周年總結報告會暨表彰大會，全面總結25周年發展經驗、表彰先進、展望未來，振奮精神、提升凝聚力；圍繞“相伴成長，共贏未來”主題，策劃製作了《相伴成長》宣傳片、25周年畫冊等宣傳品，組織開展“拓荒者”徵文，同時組織推動全公司開展了客戶回饋、公益慈善、文體比賽等文化月系列活動，宣傳公司品牌與文化，表達與員工、客戶、股東、社會相伴成長，共贏未來的訴求。



▶ 2016年8月8日，招商證券以“相伴成長，共贏未來”為主題慶祝公司創建25周年，圖為《25周年紀念畫冊》。

### 推動全員踐行《大綱》精神

2016年是《招商證券經營管理大綱》（下稱《大綱》）宣導年。為深入、準確、系統宣講大綱精神，我們歷時3個月，組織開發了統一的標準課件及相關輔助材料；組建和培訓50多人的講師團隊，組織了一輪覆蓋全體在冊員工及經紀人骨幹的全國宣講活動，將《大綱》的精神和公司正在推進的變革，系統、全面、深入地傳導給公司全員，推動《大綱》精神落實到全員的行動上。

同時，我們還組織了全體員工參與了“做卓越的現代投資銀行人”主題演講比賽和“我心目中的中國最佳投資銀行”主題徵文比賽，全面檢驗《大綱》培訓效果。



▶ 2016年1月，《招商證券經營管理大綱》正式發布。

### 助推公司轉型升級

我們圍繞“營銷年”主題，開展營銷體系建設，提升客戶服務能力；策劃組織了全員營銷周暨百城營銷活動，在全公司掀起營銷高潮；組織開展“創新達人匯”活動，徵集和孵化創新項目；年底設立和評選“營銷突破貢獻獎”，對典型營銷專案進行表彰，並組織優秀營銷案例分享活動。



▶ 2016年11月8日，招商證券舉辦了2016年“做卓越的現代投資銀行”演講比賽決賽。

“ 我們深知，具有高度社會責任感的企業，在輸出偉大的專業能力的同時，一定也能向社會輸出偉大的企業文化，為社會文明的發展進步貢獻力量。2016年是招商證券25周年華誕之年，也是招商證券立志打造中國最佳投資銀行的第二個“三年戰略規劃期”的中間之年。在這關鍵的一年，我們以“相伴成長，共贏未來”為理念，在慶祝25周年司慶和完成《招商證券經營管理大綱》宣導落地的同時，推動營銷變革，將公司戰略和文化從思想層面落實到經營行為、員工行為。

”

## 我們的職業發展平臺

### 職業發展通道

公司堅持打造“能上能下”和“分層管理”的職業發展通道，通過業務職級體系建設、任職資格管理、職數管理、崗位價值評估等一系列管理舉措，持續優化公司的人才結構和加強關鍵人才的管理，打造具有市場競爭力的人才隊伍。公司制定的《業務職級管理辦法》為各職種、各職級的員工的晉升通道提供了制度支援，使員工可通過個人專業能力和績效水準的提升實現職業發展。

### 任職資格體系

公司持續推進任職資格體系建設，牽引員工成長。我們不斷完善任職資格管理體系，強化培訓、績效、薪酬、崗位等配套體系的建設，進一步提升員工與崗位的適配度，加強專業化的人才隊伍建設。

2016年，公司深化崗位價值評估專案成果的應用，在明確各部門的崗位設置與職責後，組織各部門開展人崗匹配工作，將成果固化於人力資源資訊系統並進行動態維護，使得崗位管理體系更加規範和高效。同時，首次將“崗位價值”納入員工業務職級調整的考量因素。崗位管理體系的不斷建設和完善，為員工的業務職級調整以及其他人力資源管理活動提供了管理依據，使員工的職業發展更加科學規範。

### 人才培訓體系

我們持續完善人才培養體系，動員公司、部門、員工自身三層面的資源，按“公司宣導，部門落實，員工自我發展”的

方式，創建適合後備人才成長的內外部環境。

2016年，公司結合2015年員工績效結果，對2015年人才盤點情況進行了回顧與補充，為後續人才培養提供支援，為人才發展工作沉澱基礎數據，並以此為指導，形成了初步的青年骨幹培養計畫。同時，公司加強了新員工指導工作的管理，人力資源部通過跟蹤各部門新員工指導計畫的制定、實施情況以及每月定期召開新員工座談會，即時瞭解與監督新員工指導工作的落地情況，強化了新員工的培養工作。

2016年，公司進一步加強幹部配置與儲備管理，梳理公司幹部隊伍管理現狀，規範並優化幹部任免、考核及培養流程，針對幹部管理現狀提出優化方案，為公司打造中國最佳投資銀行做好組織保障。進一步推動“多措並舉”的幹部聘任機制，新設部門聘任幹部在以往領導提名的方式上增加了公開招聘、內部招聘等措施，並逐步推進幹部競聘工作，促進優秀人才的發現和使用。強化績效結果與管理行為並重的幹部考核機制，在幹部任免中突出考核結果運用。進一步規範了幹部任免的程式，對擬新聘幹部增加了任前考察、公示、談話等環節。為提升幹部隊伍的能力，積極開展幹部培養、培訓工作。2016年培訓中心針對公司總助級及以上幹部和高管分階段開展了5期集中培訓，主要圍繞管理幹部的全域意識、創新意識、協作意識以及國際金融行業的最新發展和先進經驗等方面開展培訓，提高了幹部隊伍的綜合能力。

### 招聘與調配

我們通過多種管道從外部引進人才的同時，也大力提倡內部招聘，在公司OA辦公平臺中面向全體員工發佈內部招聘資訊，給予員工更多發展機會。同時，我們建立了總部不同部門之間、總部與分支機構和子公司之間的人員交流機制，以及在同個部門之間實行崗位輪換機制，激發員工的工作熱情和創造力。2016年，公司員工內部調配近210人次。

## 加強與員工溝通，落實員工意見

我們一直致力於營造開放的溝通環境，大力宣導直接溝通、全面溝通，加強公司管理層與基層員工的互動，宣導“公開公正、和諧舒暢”的文化氛圍。

我們實行扁平化管理，減少管理層級，利於縱向溝通，有效降低溝通成本。

我們建立了橫向溝通機制，通過電子化辦公系統，需求部門能夠清晰瞭解溝通事項的進度，並對服務部門的服務態度、服務品質等因素進行評價。

我們建立了規章制度公示機制，要求直接涉及公司員工切身利益的規章制度必須公示，應以通知公告的形式在全公司範圍內進行公示。規章制度草案的公示結束後，主辦部門應當在充分研究公示結果的基礎上對規章制度草案進行修改，對未予採納的重大不同意見應當在規章制度草案報送審批時說明情況和理由。

我們擁有多樣化的溝通管道，通過召開日常經營工作議、

座談會等公司會議或部門會議，以及在OA平臺發佈公司檔、通知公告、經營簡報等資訊，保障員工知情權以及參與公司管理的權利；員工可以通過公司論壇、郵箱與同事以及領導便捷地進行溝通。

工會還設立了“職工之家”信箱，員工可通過該信箱向工會反映有關個人勞動關係、工作生活等方面的問題和建議，工會有專人負責郵件的收閱，所反映問題經核實後由工會委員會研究解決方案並協調處理。

文化溝通也是我們非常注重的溝通方式，我們組織開展豐富多彩的文化活動，通過《招商證券》月刊、《招證E報》、網路論壇等媒介，傳播公司價值觀，展示公司文化，反映員工心聲，促進公司與員工、員工與員工之間的溝通交流。

我們每年舉行創新獎、協同推動獎、管理與服務支援獎等評選，鼓勵員工創新、宣導協同文化、落實有效的服務與支援。

## 問題與改進計畫

2017年，人力資源管理將持續加大人才引進力度，並持續做好人才隊伍盤點分析，完善人才內生成長通道，堅持推行“業務部門客戶經理制”、“能上能下、能進能出、獎優罰劣”等一系列管理措施，推動公司儘快形成一支成規模、綜合服務能力強

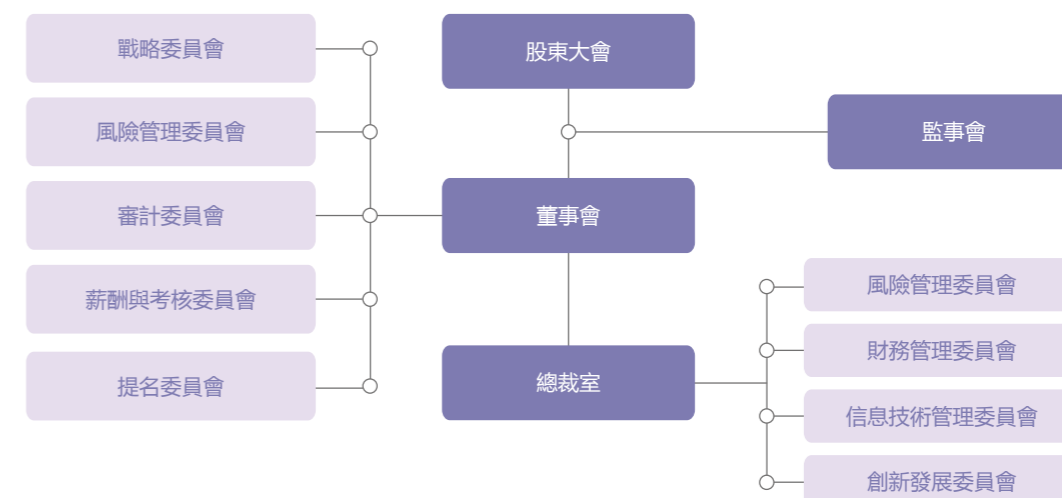
的綜合經營專業團隊。同時，人力資源體系建設繼續以“制度健全透明、流程運行高效，業務支援前置、管控模式清晰，隊伍專業精幹”為目標，通過完善各項人力資源機制，提升員工隊伍戰鬥力，塑造公司良好的人力資源管理環境，支撐戰略的實現。



我們深知，股東投入資本，是對公司管理者和員工的信任與支持。公司承載的是股東資產保值增值的厚望和實現股東長遠價值的責任。在二十五年發展歷程中，我們始終堅持穩健經營，規範運作，不斷完善公司治理，嚴格防範風險，確保股東資產安全，努力提升經營績效，持續回報股東信任。

## ▶ 優化公司治理

### 公司治理架構



## 股東滿意

建設規範的現代企業治理結構，穩健經營，科學管理，實現資產穩定增值，為股東提供持續回報。

2016年，我們發行境外上市外資股（H股）並在香港聯合交易所有限公司主板掛牌上市，根據滬港兩地公司治理的要求，完善了符合中港跨境監管標準的公司治理結構。我們保持股東大會、董事會、監事會和公司管理層“三會一層”及獨立董事制度，形成權力機構、決策機構、監督機構和管理層間權責明確、運作規範的協調與制衡機制。公司董事會下設風險管理、戰略、審計、薪酬、提名5個委員會，獨立董事在公司董事會中的占比保持在1/3。

- ◆ 召開了3次股東大會，共審議17項議案。公司股東大會均以現場投票與網路投票相結合的方式召開，方便公司股東行使股東大會表決權。

- ◆ 召開了14次董事會會議，共審議51項議案。

- ◆ 召開了5次監事會會議，共審議14項議案。

- ◆ 董事會各專門委員會召開各類會議16次，其中風險管理委員會4次，審計委員會6次，戰略委員會1次，薪酬與考核委員會3次，提名委員會2次，聽取相關彙報，研究各項重大事項。

## 投資者保護

董事會成員中現有五名獨立董事，能獨立、客觀地維護股東權益，在董事會進行決策時起著監督制衡作用。

公司獨立董事積極參加股東大會，傾聽投資者尤其是中小投資者意見，加強與投資者的溝通，關注投資者需求，最大程度上維護投資者的利益。

我們按照國際慣例完善了中英文投資者關係網站，並通過上海證券交易所的“上證e互動”平臺詳細介紹公司情況、發佈公司資訊、回答投資者提問、聽取投資者建議並通過電子郵件與中小投資者進行聯繫，幫助中小投資者樹立科學的投資理念和對公

司成長性的良好預期。

2016年末，公司市值排名全球投資銀行第十五位、境內排名第八位。公司H股市值在18家H股中資上市券商中排名第五位；在2016年香港上市的中資券商中，招商證券H股是公開發售超額認購倍數最高、規模最大的專案。

公司合規風控能力出色，全年未出現重大合規事件。公司是中國證券行業自2008年以來連續九年獲得A類AA級監管評級的兩家券商之一，是2016年僅有的八家A類AA級中國券商之一。

風險總量，並根據業務發展動態及時調整經濟資本分配，增加業務部門在風險限額內自主開展業務的靈活性，引導風險資源向收益-風險比更高的業務配置，平衡公司所承受風險與收益，實現股東收益最大化。

2016年公司各項業務穩健開展，符合董事會風險偏好，總體風險可測、可控、可承受，各類型及各業務風險均得到了有效控制，公司未發生重大風險事件。

戶風險識別能力。2016年經過多輪同業調研和交流，完成內部信用評級系統開發，包含模型配置、評級計算、流程管理、評級分析等功能，應用於客戶准入、風險監測及預警等信用風險管理的實際工作中，通過內部信用評級體系的運用，顯著提升了公司的信用風險量化管理能力，減少了對高風險客戶金融資源的投入。

## 合規管理

2016年，證監會要求各證券期貨經營機構切實提升合規風控水準，在證券期貨機構監管工作會議、行業培訓中，多次強調依法、全面、從嚴監管的基本思路，著力防控風險，以監管促規範。我們持續緊跟監管趨勢，把握和嚴格落實監管要求，堅守合規底線，切實加強內控管理，主動採取各項措施防範合規風險，有序推進各項合規管理工作，全年持續加強投資者適當性管理等重點工作；強化事前合規宣導，促進全員合規執業；加強合規提示，促進合法合規經營。通過合規的閉環管理，及時、有效支援公司各項業務規範發展，並成為行業內2008年迄今，連續9年保持A類AA級監管評級的兩家券商之一。

## 信息隔離牆管理

在信息隔離牆管理方面，針對場外新三板掛牌、公司債等業務的快速發展，為防範可能存在的敏感資訊不當流動和使用風險，公司適時將信息隔離牆名單管理和跨牆管理範圍有針對性的擴展到固收債權類再融資和場外新三板掛牌等業務領域，協同做好與業務發展相適應的隔離牆管理工作；協助業務部門建立其內部的隔離牆管理機制，加強業務的一線管控。同時，在內幕資訊監控、敏感資訊監控、利益衝突排查、名單管理、跨回牆管理、郵件監控等各項監控工作量大增的前提下，公司保質保量完成各項監控任務，為公司業務發展和履行企業社會責任做好持續的防控支持。

## 內部信用評級

公司開發了內部信用評級系統，著力於持續提升自身的客

## 內部審計

2016年，我們在深入分析監管環境和市場風險特點變化，準確把握業務發展趨勢的基礎上，根據監管環境與公司戰略，明確工作思路與重點，找准業務風險點，持續優化電腦審計方法，以“大數據”分析為核心，不斷提升內審工作能力，做到專案覆蓋有廣度、稽核檢查有深度、內部控制有力度。

我們繼續保持對公司業務部門內部審計的全覆蓋，並對招投標管理、人力資源管理、三重一大決策執行、結算等重要職能管理領域進行了專項審計。我們在對分支機構進行常規審計覆蓋的同時，還對其中30個分支機構開展了多部門聯合大檢查，在調研一線情況、加強基層管控、優化資訊系統、完善公司制度、前移內控端口、宣導合規文化等方面起到了突出的作用。

我們對審計分析系統數據模型進行了持續改進，新增或優化了多個業務分析指標，並在公司內部交易系統數據的基礎上，整合外部銀行間市場數據和信息系統數據，擴大數據覆蓋面和分析維度；我們啟動了審計知識地圖的繪製與應用工作，實現了員工個人知識向公司團隊知識的轉化，促進了審計知識的積累傳承和公司內審工作能力的整體提升。

我們不僅以風險為導向，對重點業務領域和風險較高的業務類型進行專項審計，檢查規章制度的執行情況，還立足於發現管理模式和控制制度設計上的不足，從而系統地提出有針對性的審計建議，防範風險於未然。我們梳理重點業務風險控制矩陣，加大檢查力度，對所有風險控制點全面深入檢查內控運行的有效性，對發現的內控缺陷立即推動整改。截至2016年底，歷年審計發現問題平均整改率達97.8%。

我們通過“兩個加強、兩個遏制”全面自查工作和《內控責任狀》制訂工作，推動業務部門加強內部自我管控、遏制違規經營，並將內審要點融入內控責任狀中，提升一線部門的內控能力。我們研究了香港監管機構對H股上市公司內控體系建設與執行的要求，著手完善A+H股公司的內控有

# 完善內部控制

## 公司內部控制架構

我們借鑒COSO全面風險管理的方法和步驟，結合風險管理、法律合規、稽核和監察等內部控制部門的管理實踐，建成了持續的識別評估、監控測量、控制應對、報告回饋的獨立和專業化管理過程。針對內部控制中常見的控制職責在一線部門落地不夠、二線內控部門對業務管理的程式控制介入較晚等問題，我們在各主要業務領域均建立了內部控制的三道防線，為公司穩健發展保駕護航。

## 全面風險管理體系

我們建立了與發展戰略相適應的全面風險管理體系，形成了健全的風險管理組織架構、完善的風險管理制度體系、清晰量化的風險限額指標體系、專業化的風險管理人才隊伍、可靠的信息技術系統以及有效的風險管理評估審查、監測應對機制。

2016年公司繼續堅持穩健、前瞻、主動的全面風險管理，

圍繞上述六個方面繼續加強全面風險管理體系建設，提升專業化的風險管理能力。

- 通過制度的新建及修訂補充，完善市場、信用、操作、流動性風險政策及制度體系；
- 繼續優化公司風險管理委員會決策範圍，提高決策效率；
- 從風險偏好、風險容忍度指標、經濟資本、業務授權方面完善風險限額指標體系；
- 開展了大量及時的風險評估、審核及預警工作，保障公司資產品質；
- 從內評體系、市場風險數據中心及模型、操作風險專項檢查等方面加強風險管理工具、方法及系統的建設。

## 經濟資本管理

我們根據公司2016年發展戰略、公司利潤波動、經營杠杆擴大及各業務的發展狀況，配置了與公司風險偏好和風險容忍度相適應的經濟資本總量。以經濟資本限額的形式控制各業務

效性評價工作。2016年的內審工作表明，公司無重大或重要內控缺失，各項業務按照外部法規和內部制度要求平穩有序開展。公司繼續保持了未發生重大風險事件的良好記錄，體現了內控機制良好的整體效能。

## 並表監管

並表監管是對金融集團有效監管的重要手段，中國證監會將於2017年啟動並表監管試點工作，公司已申請參與並表監管首批試點，藉此機會進一步完善公司全面風險管理體系，並支援行業並表監管規則的制定。

公司在2016年成立了工作小組全面統籌並表監管試點工作；積極參與並表監管規則的研究與制定，提升並表風控指標計算的合理性；梳理公司並表範圍內的各項資產與業務，並表風控指標的計算全面覆蓋公司各類業務；啟動了並表風控指標監控系統建設，以實現並表風控指標的動態監控。

## 反腐倡廉

2016年，我們組織開展了一系列反腐工作。主要工作包括：

- ◆ 召開反腐倡廉工作會議，部署全年反腐倡廉工作。
- ◆ 組織簽署《反腐倡廉工作目標責任書》，落實“兩個責任”。
- ◆ 開展“四風”問題整治情況“回頭看”專項工作。
- ◆ 開展貫徹落實中央八項規定與集團九項措施自查與檢查專項工作。
- ◆ 進行廉潔風險評價與檢查。

我們通過深入開展公司的廉政建設與反腐敗工作，有效幫助公司持續改進作風，防止“四風”反彈。

## 反洗錢管理

2016年，公司堅持“風險為本”反洗錢理念，全面貫徹各項反洗錢監管要求，進一步完善反洗錢內控體系，深入推進反洗錢各項工作，反洗錢基礎得到進一步鞏固。

◆ 公司按照深圳人行《關於加強深圳市證券機構洗錢風險防範工作的指導意見》，明確了非經紀業務反洗錢工作重點和方向，建立了《融資類業務反洗錢工作流程》、《互聯網金融

業務反洗錢工作流程》，進一步完善了公司反洗錢內部控制制度體系。

◆ 公司認真開展客戶身份識別和客戶風險等級劃分工作。在與客戶建立新業務關係時，公司按要求對客戶進行盡職調查，核對客戶的有效身份證件或者其他身份證明文件，登記客戶身份基本資訊並留存有效身份證件或者其他身份證明文件的複印件或者影印件。在客戶身份基本資訊出現變更時，對客戶採取持續的客戶身份識別措施，重新識別客戶。持續對身份證件過期客戶通知其臨櫃辦理證件更新手續，對證件過期三個月沒有辦理更新手續的客戶帳戶採取限制措施。公司根據《反洗錢客戶風險分類管理辦法》規定，依託反洗錢監控報送系統開展客戶風險等級劃分工作，對於新建立業務關係的客戶，公司在建立業務關係後的10個工作日內劃分其風險等級；對不同風險等級的客戶分別建立執行不同的審核程式，對較高風險等級客戶或者帳戶的審核程式，嚴於較低風險等級客戶或者帳戶的審核。

◆ 公司根據監管政策的要求，持續開展單客戶多銀行服務下的大額交易報告工作。公司根據中國證券業協會要求，對特定指標閾值下的資金劃轉進行監控，並按時向中國反洗錢監測分析中心提交大額交易報告。同時，公司認真開展自定義可疑交易報送工作。公司已經建了一套符合自身業務規模和特點的異常交易監測指標體系，建立了反洗錢監控報送系統。

2016年，公司通過培訓、合規提示、日常溝通等方式，加強了可疑交易分析排查品質。

◆ 公司對8家營業部開展了專項的反洗錢檢查或內部審計，查缺補漏，提高營部反洗錢履職效能。

◆ 公司開展了多種形式的反洗錢宣傳與培訓活動。2016年是《反洗錢法》頒佈十周年，公司將9月-10月列為2016年度反洗錢宣傳月，專門下發通知開展相關工作。我們在公司官網上展出了反洗錢十周年專欄海報，製作了反洗錢十周年宣傳折頁供分支機構印製派發。分支機構按照公司要求或者當地人行要求積極開展反洗錢宣傳工作，主要包括：在營業場所懸掛反洗錢宣傳橫幅，製作宣傳欄、設立諮詢台，發放宣傳手冊，利用投資策略會等活動，向客戶講解反洗錢知識，大力開展反洗錢宣傳活動。除此之外，公司各分支機構開展日常反洗錢宣傳活動200餘次。2016年，公司共組織開展反洗錢培訓300餘次，內容涵蓋反洗錢法律法規、制度要求、具體實務、日常技巧等。

◆ 公司積極配合監管部門政策調研。按要求參加了對《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》要素表的徵求意見、《中國人民銀行反洗錢調查實施細則（試行）》修訂工作的意見回饋等活動，結合行業和公司實際，積極建言獻策。

## 證券從業人員教育

公司一直以來都保持對從業人員執業教育的高度重視，通過各種方式加強從業人員合規執業教育宣導，強化從業人員合規執業意識。2016年公司組織開展形式多樣覆蓋全體的培訓及教育活動，強化底線教育、違規必受罰，將守法合規的理念內化於心、外化於行，促進合規文化落地生根，引導從業人員自覺規範執業。

2016年，公司累計開展合規培訓專案33個，覆蓋公司經紀、投行、機構、固收、託管、證投、推薦、場外做市、研發、資訊技術、直投等14條業務線；針對信息隔離牆名單管理及跨牆

流程、客戶投訴處理工作、合同管理、非經紀業務反洗錢、反洗錢操作實務、企業破產相關法律實務等8項重要法律合規管控職能專題培訓；針對全系統運營總監、財富顧問（第一期新兵訓練營）、2016年1-5期新員工，開展合規培訓，使其儘快瞭解、掌握本崗位法律合規要求，依法合規展業；圍繞證券公司從業人員執業道德規範、企業社會責任、公司合規文化等核心主題組織開展了加強守法合規和社會責任意識系列教育活動；開發《招商證券加強守法合規和社會責任意識警示教育課程》，深入淺出地講解了證券公司從業人員的行為準則及要求。

### 招商證券2016年編纂的合規專題書籍



招商證券強化合規宣導，促進合規執業，並注重工作方法和工作案例的總結。2016年，我們歸納業務法律合規管理的要點和監管重點，編纂成冊，印刷了《全國股轉系統業務合規執業手冊》、《經紀業務投資者適當性合規知識手冊》和《信訪投訴管理及調解工作手冊》，指導一線業務人員合規展業。

## 持續回報

### 2016年度戰略要求與發展舉措

2015年-2017年，公司堅持“打造具有國際競爭力的中國最佳投資銀行”的長期戰略目標不動搖，堅持“轉型發展、創新發展與跨境發展”不動搖，積極實施“趕超戰略”：即以領先的資本實力為引擎，以全面爭、開拓創新、協同作戰為抓手，在各條業務線與主要競爭對手開展全面競爭，並努力趕超競爭對手，實現規模與服務能力的“雙趕超”；完成向現代投資銀行的轉型，基本形成全產業鏈服務能力，為打造“具有國際競爭力的中國最佳投資銀行”打下堅實的基礎。

2016年，公司以“資本驅動、深化轉型、營銷突破、能力提升”為年度經營方針，多措並舉，克服2016年不利經營條

件，全方位鞏固趕超基礎。主要舉措如下：

**積極補充資本，成功實現H股上市。**公司成功在香港聯合交易所主板掛牌上市，募集資金總額106.95億港元，成為業內第七家實現A+H股上市的證券公司，開啟了打造具有國際競爭力的中國最佳投資銀行的新征程。公司此次H股上市是2016年香港資本市場公開發售超額認購倍數最高、規模最大的中國券商H股IPO發行專案，充分顯示出投資者對公司綜合競爭實力、發展戰略、企業文化以及發展前景的高度認可。

**縱深推進轉型升級。**公司以營銷體系建設為抓手，全面推進企業、機構、個人三大類客戶業務的轉型；推進產品中心建

設，建立客戶需求快速反應機制，健全產品專家運作機制，持續提升產品管理的全流程與標準化水準；加大互聯網金融發展力度，推進智慧型機器人服務體系建設，持續打造“互聯網+證券”的新型商業模式；推進協同運營體系建設，搭建大集中、一體化運營平臺；參股青島市資產管理有限責任公司，成為業內首家高股權比例參股地方資產管理公司的券商，積極佈局泛金融領域，樹立差異化競爭優勢。

**全方位提升營銷能力。**公司著力提高機構客戶營銷與服務的專業化、精細化水準，鞏固機構業務的領先優勢；構建多層次、全功能的私人客戶營銷平臺；充分發揮全功能投行平臺的綜合營銷服務優勢，大客戶、大專案、行業營銷服務能力持續提升。

**持續強化公司管理能力建設。**包括強化依法合規經營、全面提升風險管理能力，提升戰略管控能力，加強隊伍與機制建設，提升財務清算的支援與保障能力，推進數據中心建設、提高IT自主研發能力等。

## 經營績效與市場地位

2016年，面對證券行業依法全面從嚴監管、複雜多變的市場環境以及日益激烈的行業競爭，公司經受住了考驗，營業收入與淨利潤均創下歷史第二高的好成績。2016年，全年實現營業收入185.52億元，歸屬於母公司股東淨利潤54.03億元，歸屬

### 2016年公司競爭力指標進位情況

核心業務指標排名	2016年	2015年	變化	來源
託管與外包業務服務的私募基金數量	1	1		中國證券投資基金業協會
公募基金分盤備金收入	1	2	+1	Wind
ABS承銷金額	1	1		Wind
債券承銷規模（注）	4	3	-1	Wind
股基交易量市場份額	8	8		滬深交易所
股票質押待回購余額	7	10	+3	滬深交易所
融資融券余額	6	6		滬深交易所
股轉系統累計掛牌家數	6	8	+2	Wind
新三板承銷金額	6	8	+2	Wind
香港市場股票承銷金額	9	12	+3	Bloomberg

注：債券承銷規模包括短融中票、公司債、企業債、金融債、政府支持機構債、資產證券化、定向工具等。

於母公司股東權益598.26億元。

公司具有較強的資本實力，截至2016年底，公司總資產2430.58億元，歸屬上市公司股東淨資產598.26億元，母公司淨資本455.24億元。

在全面趨嚴的監管環境下，公司繼續保持了依法合規、穩健經營，全年未發生重大風險與合規事件，成為2008年-2016年連續9年保持A類“AA”級監管評級的兩家券商之一，穩健的內控治理獲得了良好的市場口碑。

## 股東回報

公司致力於長期成長和發展的同時，高度重視投資者的合理投資回報水準，並注重投資回報的穩定性和連續性。公司自2009年11月上市以來已實施9次現金分紅，以資本公積轉增股本10.76億股，截至2016年中期，歷年現金分紅合計119.14億元，確保投資者充分享受公司發展的成果。

基於對未來行業和市場的分析及公司戰略規劃，未來公司的資金需求將主要集中在融資融券、股票質押回購、創新型自營投資等資產密集型業務。我們綜合考慮公司發展階段以及重大資金支出安排的需求，設定了現金分紅在利潤分配中的最低比例。

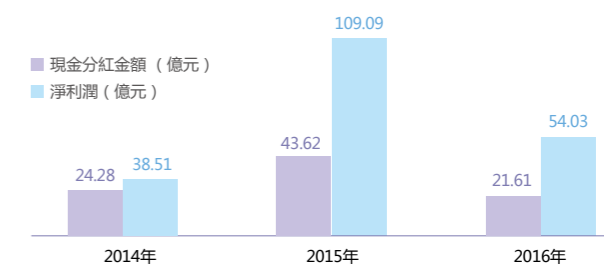


2016年10月7日，招商證券香港上市，招商局集團董事長李建紅、招商證券董事長宮少林敲響上市金鐘。

### 近三年公司分紅情況

單位：億元人民幣

	2014年	2015年	2016年 (中期已分紅及 年度分紅預案)
現金分紅金額	24.28	43.62	21.61
歸屬於上市公司 普通股股東淨利潤	38.51	109.09	54.03
分紅金額占 淨利潤比重	63%	40%	40%



## 加強與股東溝通，落實股東意見

### 投資者關係管理

2016年，在資本市場、證券行業加強服務實體經濟，在監管機構更加強調依法監管、從嚴監管、全面監管的背景下，公司保持戰略定力，把握機遇，攻堅克難，經受住年初股市熔断、年尾的股匯債市大跌、證券市場一路跌宕起伏的考驗，公司總體競爭力保持相對穩定，營業收入、淨利潤在上市券商中排名保持穩定。公司利用H股發行上市的有利契機，克服證券行業經營業績波動的影響，及時調整投資者關係管理工作重心，加強與境內外投資者、分析師的溝通工作，重點開展了以下投資者關係活動：

**加強各類接待及交流力度：**通過境內外各大券商的投資策略會或論壇主動宣講、接待機構投資者來訪等方式，累計“一對一”、“一對多”與境內外機構投資者39批296人次進行交流，通過郵件、電話、股東大會溝通等方式與投資者交流122

餘人次。公司投資者關係管理團隊與投資者充分交流了公司H股IPO進展情況、月度經營情況、PB業務佈局情況、證券自營業務投資業績情況、為資管子增加淨資本擔保承諾的影響等。

面對全球資本市場劇烈波動的不利形勢，公司通過三輪全球非交易路演及正式路演，向亞洲、歐洲、美國及中東的超過100家知名投資者面對面介紹了招商證券別具一格的投資亮點，加深了全球投資者對公司的認知及瞭解，引入了包括中國人民人壽保險、香港鄭裕彤家族投資旗艦周大福、中國人壽、騰訊創始人兼主席馬化騰先生等在內的11家優質的基石投資者。尤其公司於9月27日發佈H股招股文件後，公司與分析師、投資者積極溝通公司未來的國際化戰略、建立符合國際準則的公司治理等，充分展示了公司的投資價值。

**公司投資價值得到認可：**安信、東吳、華泰、中金、海

通、廣發、申萬宏源、興業、國金、長江等知名券商分析師發佈推薦公司投資價值研報30篇，滙豐、摩根士坦利、摩根大通、美林、瑞士信貸等國際投行發佈公司H股投資價值研報5篇，對公司投資價值進行深入挖掘和解析。公司的市場關注度不斷提升，公司投資價值獲得賣方和買方機構投資者的理解和認可。

公司董事、監事、高級管理人員在H股分析師大會、新聞發佈會、公司股東大會等各種場合與各類投資者公開進行溝通，就公司發行H股的必要性和可行性、公司發展戰略、公司未來海外業務發展規劃等重大問題進行講解和交流。

## 問題與改進計畫

我們的管理層及骨幹員工通過資產管理計畫認購H股方案由於未獲相關部門或機構批准而終止，但我們仍將繼續努力推動長期激勵機制的建立，並力爭有實質性突破，從而有機地調協

## 完善資訊披露

2016年度，我們共發佈H股資訊披露文件39份，包括定期報告、月度經營數據、三會會議材料和決議、H股IPO、債務融資、重大交易、權益變動、重要制度、董監高變動、股份月報表、監管批文、利潤分配實施公告、投資者保護工作報告、中介機構各類報告等。

2016年9月，公司收到上海證券交易所《關於2015年度上市公司資訊披露工作評價結果的通報》，公司2015年度資訊披露工作評價結果為A。

統一大中小股東、管理層和廣大公司員工的利益，更好地推動公司趕超戰略的落地。



## 社會尊重

提升社會資源的配置效率，促進經濟與社會的進步，融入社會，關注民生，積極履行企業公民義務。

招商證券認為，企業既要肩負經濟責任和法律責任，在依法經營、嚴格納稅的過程中創造陽光利潤；還要堅決扛起道德責任和慈善責任，將企業的核心價值觀貫徹於扶貧救危、幫學助教、建設社區、節約資源、保護環境等企業公益行為之中，為社會的財富創造和健康發展貢獻力量。

## 支援實體經濟發展

### 助力國企改革

招商證券一直以來致力於以卓越的金融服務創造價值，撬動資本市場的力量來支援實體經濟的發展。2016年，國有企業改革的時代性命題愈發緊迫，改革走到關鍵時刻，更需要發揮

資本市場中介機構的專業能力。2016年，招商證券參與了湘電股份、鄭煤機、煤氣化、北部灣港、平高電氣等多起重大國企整合項目，對企業的發展起到重要推動作用。

#### 鄭州煤礦機械集團股份有限公司 重組項目

該企業是河南省國資委控股的上市公司，河南省國企改革先驅、國企混改和市場化試點單位。我們支援鄭煤機完成重大資產重組，所收購的標的公司業績穩定，行業年增速約10-15%。收購後，公司作為國企進行雙主業經營的模式也成為改革的重要信號。同時，此項目通過推進不超過5736萬元員工持股計畫並參與本次定增，還實現了對員工利益的深度捆綁。

#### 太原煤氣化股份有限公司 重組專案

該企業由山西省國資委控股，並委託山西省五大煤企之一的晉煤集團管理。考慮到煤氣化股份連續虧損，面臨退市風險，我們提出了將煤氣化股份保殼與晉煤集團煤層氣板塊上市相結合的重組方案，並以領先的專業能力有效解決了各類技術難題，方案最終取得監管機構認可，無條件過會。

### 協助境內企業“走出去”

2016年全球資本市場持續波動，中國經濟面臨下行壓力，港股市場情緒轉為謹慎，赴香港上市的內地企業熱情消減。我們在低迷的市場環境下仍完成了多個知名的股票融資及債券融資項目，在中國國內企業實施“走出去”戰略時提供優質境外融資服務。2016年，我們共完成35個境外投行業務項目，為各類企業實現境外市場直接融資共計141億港幣。

### 壯大新興產業

我們選擇符合國家政策導向的企業作為主要目標客戶。截至2016年底，我們累計推薦309家企業在新三板掛牌，包括節能環保18家、生態農業6家、生物技術6家、新能源4家、新材料27家、醫藥健康10家，文化傳媒12家、軟體和互聯網56家，涉及資產約480億元。我們利用全產業鏈服務平臺的優勢，持續為掛牌企業提供後續服務，其中提供定向增發服務74次，另為15家企業提供做市服務。

### 解決小微企業融資難題

針對小微企業“融資難”、“融資貴”問題，國家鼓勵金融機構加大對小微企業的信貸支持力度，改善小微企業的融資環境。2016年，我們為徽商銀行主承銷16徽商銀行01、16徽商銀行02的小型微型企業貸款專項金融債，金額合計100億元，專項用於發放小型微型企業貸款，加大對小型微型企業信貸支持力度，推動小型微型企業快速、健康發展。

### 深耕區域經濟

2016年，我們通過招商證券致遠資本投資有限公司，與多個地方政府合作，致力於地方性產業投資，為帶動地方經濟貢獻力量。我們同時大力支持成長型企業發展，對新興行業特別是高端製造、環保產業、現代服務業等提供了有力支援。我們結合投資者需求與行業特點，為市場各方提供了多樣化的金融產品服務和優異的投資回報。

#### 立足深圳：

我們與總部位於深圳的文化行業龍頭華強方特加強合作，引入深圳市引導基金，在深圳前海成立了招商華強文化產業基金，推動文化產業發展。

#### 助力山東：

在支持地方經濟創業創新發展的號召下，年內我們還深耕山東市場，設立了青島國儲致遠新三板基金、青島大創母基金，發掘並參與國企混合所有制改革及不良資產處置的投資，並以新興行業、中小企業為主要投資標的，扶持中小企業，推動產業轉型升級。

#### 紮根安徽：

2016年，我們繼續實施“紮根安徽”戰略，整合全平臺業務資源，支援安徽實體經濟發展。在2015年攜手安徽各投資平臺成立中安招商基金、高新招商基金等基礎上，2016年又設立了高新致遠智慧城市系列基金，籌備安徽交控產業基金等，重點關注新能源、新材料、電子資訊、生物醫藥、機器人等戰略新興產業，醫藥、醫療、文化、傳媒、消費、現代服務等抗週期行業，以及受益於“微刺激”政策的現代製造業，同時對互聯網金融、大數據及其應用予以特別關注。



## 專注公益慈善

公益慈善的目標說到底只有一個，就是激發受助人的希望，讓他自己幫助自己。

——招商證券公益基金會



在公益慈善的路上，招商證券始終積極創新專案運作模式和探索更加公開透明的運作機制，提升公益慈善專案的專業度和精準度。截至2016年12月31日，招商證券通過“中國紅十字·招商證券博愛基金”、“深圳市招商證券公益基金會”兩個平臺，累計向社會捐贈超過6300萬元。

### 新平臺開啟公益慈善事業新篇章

2016年，招商證券開啟了公益慈善事業新篇章，正式開始運營“深圳市招商證券公益基金會”，並以此為主要公益平臺，在教育、民生、扶貧濟困等領域開展公益專案。該基金會是招商證券於2015年底經深圳市民政局批復、獨家捐資創立的非公募基金會。2016年，招商證券再次向該基金會捐贈1000萬元，用於支持基金會發展。

2016年，基金會以教育領域為主要公益方向，針對不同教育階段的不同社會需求，開展相應的公益專案，覆蓋九年義務教育、高中教育、高等教育等多個領域，獎優與助困結合，幫助學生們獲得持續受教育的權利和全面發展的機會。

### 500萬“大學生就業專項基金”解決就業難題

2015年，公司與北大教育基金會合作設立“未來領袖教育基金”。該基金以1:1配資方式合作成立永久性基金，本金不動，以投資收益用於優秀學子全方位人才成長的資金資助，在校企合作新模式上做了有益嘗試。

2016年，公司繼續在高等教育領域探索公益新模式。針對近年高校畢業生就業領域總量壓力和結構性矛盾並存，大學生就業工作任務艱巨繁重的社會現狀，身處智力密集型的證券行

業，招商證券深感人才的重要性。2016年8月8日，公司與中國青年創業就業基金會聯合實施“千校萬崗”大學生就業精準幫扶行動，並通過深圳市招商證券公益基金會向中國青年創業就業基金會捐贈人民幣500萬元，設立“招商證券大學生就業專項基金”，專項用於在畢業大學生中開展金融知識、就業技能培訓、海外交流營等活動。

### 持續創新獲社會認可

多年來，我們通過點滴善舉感染社會，弘揚慈善精神，增強公眾慈善意識，營造一個身心和樂、家庭和睦、社會和諧、世界和平的美好環境。2008年，公司與中國紅十字會總會成立中國首個券商類公益基金——“招商證券·紅十字會博愛基金”；2010-2011年，連續兩年在全國高校舉辦“招商證券菁英行動”大型品牌公益活動；2011-2012年，連續兩年為央視大型真人秀節目“夢想合唱團”累計捐助善款760萬元、資助項目16個；2015-2016年，開始對高等教育領域的公益模式進行探索與嘗試……一路走來，我們初心不改。

公司對企業社會責任的踐行不僅帶動了周圍社會力量的參與，也得到了社會的廣泛關注和認可：2008年，公司在民政部頒布的中華慈善獎中獲得“最具愛心內資企業”，並因在抗震救災中的突出表現，獲深圳市民政局授予“首屆鵬城慈善獎”、“抗震救災捐贈特別獎”及“慈善企業”稱號；2009年，獲第壹財經頒發“最佳社會公益獎”；2010年，成為“金蜜蜂企業社會責任·中國榜入圍企業”；2012年獲第二屆中國公益節之“2012年中國公益獎”，並在中國扶貧基金會舉辦的中國扶貧基金會新長城項目十周年紀念表彰大會上獲“新長城項目特別貢獻獎”；2013年，獲中國紅十字總會頒發的“中國紅十字博愛獎章”；2016年，獲深圳市“第三屆鵬程慈善獎—鵬程慈善捐贈企業銀獎”。



## 扶貧助困

對證券行業來說，扶貧工作是一項全新的課題。我們不僅要授人以魚，更要授人以漁。新時期的扶貧工作不再是簡單的給錢給物，而是通過推動貧困縣自身能力建設、產業扶貧、金融扶貧等手段，實現“造血功能”，支援他們立足自身力量脫貧。

2016年，我們積極回應有關幫扶國家級貧困縣的行動倡議，把結對幫扶工作落到實處，於11月9日召開內部定點扶貧工作推進會，從機制、流程、幫扶內容等方面做了相應部署和安排，確保扶貧工作順利推進。

### 我們開展扶貧工作的基本原則

**重視品質、務求實效。**在開展扶貧工作時要把品質意識放在第一位，紮紮實實地做好每一項工作，精準發力，精雕細刻，創造精品。

**開創性開展扶貧工作。**所有相關部門都針對對口貧困縣的脫貧需求，結合自身專業優勢，努力將自身在資金、專案、資訊、管理、技術、智力等方面的資源與貧困縣精準對接，創造

性地開展扶貧工作，幫助他們早日脫貧。

**建立扶貧工作機制。**公司成立了扶貧工作領導小組，定期檢查工作成果、推動工作進度。我們的定點扶貧工作具體由總裁辦公室牽頭組織，針對每個貧困縣成立專案小組，各部門派人參與專案組。公司還會將扶貧成效納入參與部門、人員的KPI考核。



招商證券與安徽省石台縣、河南省內鄉縣結對幫扶簽約儀式現場

### 我們重點推動的扶貧專案

#### “壹對壹”結對幫扶

扶貧地區：  
安徽池州石台縣  
(計劃2019年脫貧摘帽)  
幫扶人員數量：  
該縣貧困人口15333人



#### 金融扶貧

招商證券充分發揮專業能力，協助石台縣引進上市或擬上市企業到石台行政區域內或“飛地”園區落戶，並幫助推進石台行政區域內擬上市企業IPO上市。

目前，我們已為石台縣引入上海嘉潔生態設計研究有限公司落戶，並為該企業提供輔導上市及股票承銷總服務。專案現處於前期盡調階段，預計2018年申報，募集資金等情況待定。同時，我們正積極協調，將IPO輔導企業池中的上海申呈農業投資發展有限公司平移到石台縣落戶，幫助該縣提高稅收收入。

此外，我們深入調查石台縣特色資源和產業發展情況，幫助該縣打造優勢產業，提升經濟活力和企業資本運作能力。如：針對該縣的旅遊資源，我們對石台縣牯牛降景區進行了價值評估，並協助安徽九華山旅遊發展股份有限公司，與景區合作成立石台旅遊股份有限公司。後期，我們將為該新公司提供包括上市在內的一系列服務；針對石台縣具備的富硒水資源，我們幫助該縣生產富硒水的安徽世界村功能飲品有限公司進行了IPO輔導上市；此外，針對石台縣的茶葉資源，我們輔導了當地安徽天方茶業有限公司進行新三板掛牌。

當地資源	金融解決方案	對應企業名稱
旅遊	成立新公司、IPO輔導上市	石台旅遊股份有限公司
富硒水	IPO輔導上市	安徽世界村功能飲品有限公司
茶葉	新三板掛牌	安徽天方茶業有限公司

#### 產業扶貧

立足石台縣特色資源和產業基礎，招商證券發揮自身優勢，支持石台開展招商引資、產業鏈整合、企業重組和並購等，並提供專業服務；深化農業、旅遊、工業等領域合作，助推企業產業化經營，推動石台縣經濟發展。

#### 教育扶貧

根據石台縣扶貧工作的需求，雙方共同開展資本市場知識、金融證券、企業管理、宏觀經濟等培訓工作。開展幹部交流學習，為石台培養熟悉資本市場的業務骨幹。同時，我們在當地加強金融知識普及，提高石台縣居民金融知識水準和風險防範意識。

2016年12月6日，公司帶領安徽石台縣教育局局長等領導參加“真愛夢想基金會”舉辦的國際教育研討會，幫助貧困縣打開教育視野，並捐出105萬元人民幣，在該縣選址建設7間夢想教室，將真愛夢想的先進教育理念引入當地教育體系，提升當地綜合素質教育水準。

#### 消費扶貧

招商證券以石台縣生態特色產品為基礎，結合“互聯網+”模式，為拓寬石台縣特色產品的推介、銷售管道服務。2016年11月，為其農產品引入深圳百果園實業有限公司，對接銷售管道。



“壹對壹”結對幫扶

扶貧地區：  
河南省南陽市內鄉縣  
(計劃2018年脫貧摘帽)

幫扶人員數量：  
該縣有貧困村68個，建档立  
卡貧困戶13605戶39136人

幫扶人員  
39136人



河南內鄉縣縣長辦公會研討招商證券定點扶貧問題

金融扶貧

1、債券融資：

招商證券積極回應了扶貧幫困政策，服務南陽市內鄉縣企業牧原股份和牧原集團，並促成了與河南省內鄉縣結成“一對一”結對幫扶戰略合作關係。2016年，招商證券為該縣發行了牧原集團2016非公開發行可交換公司債券，募集資金21.5億元。對發行人而言，可交換債含權，債券票息低於同類純債，質押率普遍高於質押回購等標準化業務，是一種低成本融資工具。同時由於發行週期短、條款設計靈活等，可交換債在減持、股權調整、並購換股、市值管理等領域也有廣泛應用空間。

2、設立服務網點：

招商證券在內鄉設立證券營業部，以營業部為依託，為內鄉縣提供全方位的綜合金融服務，支援內鄉縣增強自我發展能力。

產業扶貧

我們立足內鄉縣資源和產業基礎，通過招商引資、產業鏈整合、企業重組與並購等，為內鄉縣企業和特色產業發展服務。深化協作，促進農業產業化，推動內鄉縣經濟發展。

教育扶貧

根據內鄉扶貧工作需求，雙方共同開展資本市場知識、金融證券、企業管理、宏觀經濟等培訓工作。開展幹部交流學習，為內鄉培養熟悉資本市場的業務骨幹，為提高內鄉縣居民金融知識水準和風險意識服務。

2016年11月4日-5日，公司組織河南省內鄉縣政府辦公室和金融辦公室相關領導去上海參加資本市場系列培訓，為其進行掛牌企業資本運作實務輔導，提升當地管理者和相關企業的資本運作意識和金融專業知識。

2016年12月6日，公司帶領河南內鄉縣教育局局長等參加“真愛夢想基金會”舉辦的國際教育研討會，幫助貧困縣打開教育視野，並捐出105萬元人民幣，在該縣選址建設7所夢想教室，將真愛夢想的先進教育理念引入當地教育體系，提升當地綜合素質教育水準。

消費扶貧

招商證券以內鄉縣原生態產品基礎，結合“互聯網+”模式，為拓寬內鄉縣特色產品的推介、銷售管道服務。2016年11月，為其農產品引入深圳百果園實業有限公司，對接銷售管道。

消費扶貧

扶貧地區：  
山西臨汾隰縣  
(計劃2018年脫貧摘帽)

幫扶人員數量：  
貧困戶8089戶共20786人



臨汾縣是國家級貧困縣，也是中國證券業協會的定點扶貧縣。玉露香梨是該縣重要的農業經濟脫貧試點專案。考慮未來兩到三年玉露香梨的產量會出現井噴，為避免價低傷農，招商證券與當地縣政府積極商討幫扶方式，最終確定公司捐贈100萬，通過認養梨樹的方式，幫助玉露香梨產業發展，讓當地果農沒有後顧之憂，幫助並保障他們的經濟收入。

結合國家級貧困縣新疆喀什麥蓋提縣落實精準扶貧的具體措施，招商證券經與麥蓋提縣溝通後，詳細瞭解該縣現有的脫貧計畫和幫扶需求，公司決定嘗試通過消費扶貧的方式支援該縣的扶貧工作。2016年，公司訂購了3萬元當地特產在員工中推廣。下一步，公司將著手在公司用水、員工福利等方面與該縣的扶貧產業資源進行對接，如認購扶貧水等，最大限度挖掘員工和企業的潛力，以消費扶貧的方式反哺當地種植業和養殖業，幫助當地貧困群眾改善經濟狀況。

消費扶貧

扶貧地區：  
新疆喀什麥蓋提縣  
(計劃2017年底脫貧摘帽)

幫扶人員數量：  
貧困戶10312戶



教育扶貧

扶貧地區：  
內蒙興和縣  
(計劃2017年底脫貧摘帽)

幫扶人員數量：  
興和縣興和臺中30位貧困高中生



教育公益是招商證券多年來一直專注和深耕的公益領域，公司深知扶貧先扶智，從教育入手，引導貧困地區群眾的脫貧意識，激發他們改變命運的內生動力。經過前期對當地貧困學生家庭走訪調研，在詳細瞭解學生和學校當前最急需改善的問題之後，2016年，公司捐資23.4萬元，為內蒙古興和一中30名貧困高中生連續提供3年的助學金，解決他們在生活、學習方面的經濟問題，讓學生們後顧無憂的專心學業。2016年12月29日，第一年度的助學金已經發放到位。

## 我們廣泛的基層扶貧力量



## 金融扶貧專案分享

我們積極回應國家政策，圍繞精準扶貧、精準脫貧，推動扶貧開發金融服務工作的創新開展。我們的融資業務全面覆蓋貴州、雲南、河南、重慶等中西部地區，投向交通、水務、基建等各公共服務領域，有利於投資環境和社會民生的持續改善。

我們完成了江西省景德鎮市國有資產經營管理有限公司中期票據的承銷發行，為景德鎮市籌集建設資金5.8億元，極大推動當地城市基礎設施的建設，有利於投資環境和社會民生的持續改善，受益人口超過160萬人。

我們完成了貴州高速公路集團有限公司、貴州高速公路投資有限公司和貴陽鐵路建設投資有限公司中期票據、定向工具以及公司債券的承銷發行，為貴州省籌集建設資金42億元；另有貴陽城投、貴陽高科、貴陽水利交通、遵義路橋、安順國資等融資專案正在緊鑼密鼓推動之中，預計可繼續為貴州各地籌集建設資金超過100億元，將極大推動當地交通基礎設施的建設，有利於投資環境和社會民生的持續改善，受益人口超過3000萬人。

我們完成了重慶市渝興建設投資有限公司和重慶巴南經濟園區建設實業有限公司定向工具、重慶市南州水務(集團)有限公司中期票據的承銷發行，為重慶市巴南區和綦江區籌集建設資金58億元，將極大推動當地交通和水務基礎設施的建設，有利於投資環境和社會民生的持續改善，受益人口超過200萬人。

我們為河南省內鄉縣的上市公司牧原股份完成21.5億元的可交換債券的發行；我們還在江西省井岡山市和湖南嶽陽市平鄉縣成功開發IPO專案，積極落實國家精準扶貧政策。

## 宣導綠色環保

我們一貫宣導企業與環境和諧相處的可持續發展理念。2016年，我們宣導合理消費、節能高效的資源使用理念，厲行節約，為建設“美麗中國”貢獻力量。

### 我們的綠色行動

在公司總部帶動下，各分支機構也積極組織員工學習環保知識、參加低碳環保實踐活動、組織植樹活動宣導低碳、綠色生活理念。

- 3月**
- ◆ 珠海部舉辦愛心植樹親子活動，近百名高端客戶參加。
  - ◆ 濟南部舉辦“種植希望、收穫未來”植樹活動。
  - ◆ 柳州部為客戶舉辦環保徒步公益活動。

- 4月**
- ◆ 哈爾濱部舉辦濕地親子植樹活動。
  - ◆ 深金融部與深科技園部在鹽田海濱棧道聯合舉辦“健康徒步，攜手共進步”的徒步活動。

- 5月**
- ◆ 長春部赴南湖公園開展撿垃圾活動。

- 6月**
- ◆ 客戶服務中心組織深圳二線關綠道徒步活動。

- 7月**
- ◆ 海口部組織五四青年節徒步和25周年徒步活動。

- 9月**
- ◆ 臨沂部攜手臨沂報業選拔“環保大使”。

- 11月**
- ◆ 法律合規部赴香港組織麥理浩徑徒步活動。

### 綠色經營

我們建設了包括電話、手機、PAD等在內的多管道電子化交易平臺。目前個人投資者非現場交易比例超過93.84%，其中網上交易占比54.72%，手機交易占比39.12%。2016年，我們大力推廣“智遠一戶通”服務平臺、招商牛網、電話委託、手機證券和平板證券等在內的多管道電子交易平臺，有效節約客戶辦理業務成本，也降低了公司的網點資源設置規模與人工成本。資產管理業務持續優化，全面推行“電子合同簽署”、“電子對帳單”等電子化服務，鼓勵客戶使用無紙化服務，儘量減少紙張消耗及碳排放，為客戶提供方便、快捷服務的同時，印刷、寄送等相關費用下降了50%左右。我們通過手機短信、微信、電子郵件、QQ群、微博、消息推送等向客戶傳遞資訊，與客戶溝通更綠色更環保。全年向客戶發送短信、彩信約6.755億條，客戶中心2016年回復sbox@cmschina.com.cn郵件439封。微信擁有證券行情、證券交易、證券資訊、預約開戶、銀證轉帳、智慧客服、天添利的開通與取款、新股中籤提醒、理財產品到期提醒等客戶服務功能等功能，使用者數量突破50萬，逐漸成為公司的移動互聯網門戶，為客戶和潛在客戶提供一切可能的應用及服務，大幅減少了紙質對帳單和文書對紙張、油墨的使用和郵寄過程中能源的消耗。

### 綠色辦公

我們採取各種措施，在業務經營和日常運作中做到節能、環保，節能減排、愛護環境已經成為公司員工的一種自覺行為。在全公司推廣使用節能燈，並做到人走燈熄，杜絕長明燈，夏天自覺做到空調溫度不低於26度。所有辦公設備在不使用時及時關閉電源，每天下班後安排保安員巡邏，發現未關閉的電器及時關閉。在辦公及營業場所水龍頭、飲水機粘貼明顯節約用水標識，在洗手間使用節水型龍頭和沖便器，注重節水節電。設置雙

面列印，對於單面列印的紙張進行再次利用。對報刊雜誌、包裝紙、使用過的列印紙等廢棄物採取集中回收，對可能涉密的內部文本資料集中進行銷毀，2016年共銷毀15箱，推動了廢品回收再利用。實行電子化辦公、手機辦公，2016年共發起電子流程133000項，手機辦公用戶達到7265人（按下載數），微信辦公用戶合計達到8952人、移動辦公平臺用戶合計達到9500人。所有通知公告類文件除存檔外一律不印製，紅頭文件除對外報送和存檔外一律不印刷。2016年全年發佈紅頭文件778份，以每份4頁、雙面印100份計算，全年節約紙張155600張。內部電子報《招證E報》全年出版47期，按照每期3000人閱讀、每期25張紙計算，每年節約紙張352萬多張。

### 綠色宣傳

“低碳環保”已經成為公司文化的重要基因。公司《招證E報》在“文化”欄目持續宣傳低碳環保的理念，報導公司及員工在低碳環保方面的實踐活動。

### 綠色出行

目前公司僅有少量公務車，並實行嚴格的管理；對駕駛員進行技能培訓和環保節能宣傳，採取輕踩油門、少踩剎車、怠速熄火、少用空調、常檢胎壓、減重行駛等措施節約能源。同時，鼓勵員工乘坐公共交通工具出行，減少能源使用和廢氣排放。在全公司配備視訊會議、電話會議系統，全年僅公司總部召開的視訊會議及培訓就有708次；同時鼓勵員工通過E-learning線上系統進行自學和考試，全年通過該系統自學和考試的員工達到3.8萬人、累計114.2萬人次，減少了出差和車輛使用次數。

## 嚴守合規底線，深化全面風險管理

公司緊密圍繞“維護良好聲譽、確保依法合規經營”這一合規管理目標，建立了合規管理的組織架構和制度體系，有序開展各項合規管理工作。公司合規管理組織架構由五個層次構成，分別為：董事會、高級管理層、合規總監、法律合規部、各部門及分支機構與控股子公司。公司在各部門內設合規專員，在各營業部設運營總監，協助各單位負責人履行本單位合規管理職能。

公司建立了以《合規管理制度》為主要架構的合規管理制度體系，通過合規諮詢與審查、合規監測、合規檢查、合規提示督導等工作履行合規管理職責。公司法律合規部為各部門及分支機構與控股子公司在日常經營管理中，提供合規諮詢和合規審查。此外，公司還制定和完善了相關的考核與問責制度，將合規管理的有效性和執業行為的合規性納入各部門和分支機

構及全體員工的績效考核範圍。

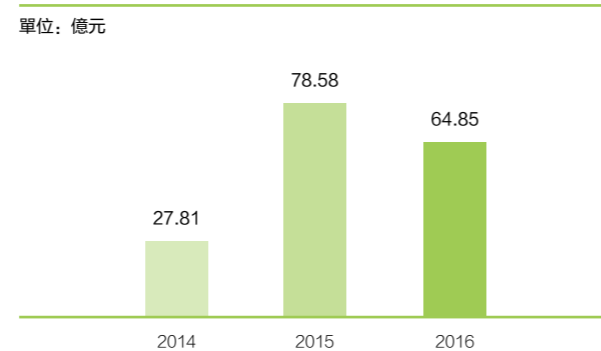
公司建立合規風控培訓機制，採取多種途徑和形式，定期開展對高管人員、新晉升幹部、新員工等不同層級人員培訓，培育全體工作人員的合規風控意識；公司還建立內控評價考核約束機制，將合規風控管理的有效性和執業行為的合規性，納入各部門和分支機構及其工作人員的績效考評範圍，建立績效與風險控制並重的激勵機制。

同時，公司出臺了招標和採購管理制度，建立了供應商分類管理機制，對外部供應商的甄選、評估及合作進行流程化和規範化管理，對供應商的守法情況、商業信譽、財會機制和產品/服務品質都提出了明確的要求。各採購組織部門制定相應的實施規則規範供應商篩選流程，並定期組織對供應商目錄中有長期合作關係的供應商（最近3個月新加入供應商除外）開展評價，至少每2年重新評估一次符合要求的供應商。

## 履行納稅義務

依法納稅是企業回報社會的最好方式，是義不容辭的社會責任。公司自成立之日起，堅持依法納稅，積極履行企業納稅人義務與責任，近三年累計納稅總額約171.24億元（含代扣代繳）。多年來，公司先後獲廣東省“納稅百強企業”、深圳市“守法納稅大戶”、“十大知名品牌企業”等光榮稱號。

▶ 近三年公司納稅（含代扣代繳）金額



## 2016年度社會認可



▶ 《加拿大國民銀行首次公開發行熊貓金融債券之牽頭主承銷商服務》專案團隊榮獲2016年度招商局集團創新先進單位三等獎。



▶ 被上海證券交易所評為“2015年度上海證券交易所債券市場優秀公司債券承銷商”；投資銀行總部員工李愷被評為“2015年度上海證券交易所優秀債券承銷人員”。



▶ 在中央登記結算有限責任公司主辦的“2016年度中國債券市場優秀成員”評選中，獲優秀承銷商、優秀自營商。



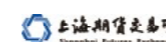
▶ 招商期貨在鄭州商品交易所2016年度優秀會員評選中，獲“市場成長優秀會員”獎。



▶ 招商期貨獲大連商品交易所2016年度“最具成長性會員”、“最佳機構拓展獎”。



▶ 招商期貨榮獲2016年度優秀會員白金獎。



▶ 招商期貨榮獲2016年度優秀會員獎。



▶ 在中國基金報主辦的首屆中國私募基金“英華榜”評選中，榮獲“2016中國最佳私募基金託管券商”第一名。



▶ 2個企業ABS項目和6個信貸ABS項目斬獲“2016年中國資產證券化論壇”多項年度大獎，成為本屆論壇的最大贏家。



▶ 獲《新財富》雜誌“第九屆新財富中國最佳投行”“本土最佳投行”第四名、“進步最快投行”第三名、“資產證券化最佳投行”第一名、“本土最佳股權承銷投行”第五名、“本土最佳債券承銷投行”第四名、“本土最佳並購投行”第五名、“地產金融行業最佳投行”第四名、“公司債最佳投行”第四名等。



▶ 在《新財富》2016年度最佳分析師評選中，獲“本土最佳研究團隊第6名”、“海外市場研究機構第三名”。



▶ 招證香港證券研究部員工韓琦在“2016年湯森路透StarMine全球賣方分析師評選”中，獲湯森路透StarMine中國大陸及香港地區消費行業最佳盈利預測第二名（2016）、香港財經分析師學會（HKSA）最佳個股研報前十名。



招證香港定息收益板塊投資團隊在2016年《財資》雜誌“亞洲G3債券最佳投資機構評選”中，獲全球最佳亞洲債券資產管理機構(Asset Managers)的第九名。



招證香港在《機構投資者》雜誌組織的2016年機構投資者(中國)評選中，獲得中資排名第四位，整體排名第十六位的成績，中國區內整體排第十位，新能源/環保行業整體排第五位的成績。



招證香港在中國保險資產管理業組織的“IAMAC獎-2016年第三屆中國保險資產管理業最受歡迎賣方分析師”評選中，獲得最佳海外研究第三名。



“託管綜合金融服務平臺”在中國電腦使用者協會組織的證券行業資訊技術應用專案評選中獲第一名；“智遠一戶通APP”獲第四名。



新一代交易系統技術改造及切換工作，被深圳證券交易所授予新一代建設“突出貢獻獎”，招商證券被授予“系統建設先行者”。



移動大數據平臺被微軟公司評為“全球雲計算創新案例”。



“智遠一戶通APP”，被新浪評為“2015年十佳券商APP”。



在中國工程建設標準化協會組織的“2016年度優秀數據中心評選”中，榮獲“中國數據中心標準化示範專案優秀金融數據中心獎”。



在《證券時報》2016中國區最佳投行評選中獲“2016中國區最佳全能證券投行”、“2016中國區最佳債券投行”；投資銀行總部謝繼軍獲評2016年中國區十大投資銀行家。



被《證券時報》評選為“最佳機構服務商”。



在《證券時報》旗下“券商中國”微信公眾號組織的2016“最貼心券商”評選中，獲得“最具創意券商”獎項。



被《21世紀經濟報導》評選為“最佳主經紀商”。



在《價值線》雜誌、新浪網、中國經濟網、《中國改革報》主辦的“2016中國資本市場最佳投行暨投資銀行家”評選中被評為“2016中國資本市場最佳投行”；投資銀行總部凌江紅被評為“2016最佳投資銀行家”。



在《中國證券報》舉辦的“中國證券業金牛分析師評選”中，獲“五大金牛團隊”。



憑藉2011年-2015年間持續累計的捐贈數額和良好的專案運作所帶來的廣泛社會效益，在第三屆鵬城慈善獎評選中獲“鵬城慈善捐贈企業銀獎”。



招商期貨有限公司內部控制流程審計專案被深圳市審計局、深圳內審協會評為“深圳內審機構2015-2016年度優秀審計專案”。



被深圳市人大常委會辦公廳確立為“深圳市人大常委會立法聯繫點”。深圳市人大常委會按照知名企業、行業領軍單位、法制建設能力強的標準在全市選定9家企業為立法聯繫點，我司是唯一入選的證券公司。



法律合規部朱濤被國務院國資委授予“中央企業法律事務先進工作者”。



招證香港在香港中資證券業協會舉辦“首屆香港中資投行杯籃球聯賽”中獲冠軍。



《招商證券》月刊在深圳市出版業協會組織的“2016年度優秀內刊傳媒獎”評比中，獲“好封面”三等獎。

## 問題與改進計畫

我們未來將更加緊跟國家政策，從支援企業客戶的發展，出發推動行業的進步，實現與企業客戶的共同成長，帶動國家經濟向前發展。同時，從合法合規的角度出發，從嚴要求自己，樹立良好的合規意識，以嚴謹、規範的作業態度要求其他中介機構與客戶。



# 未來展望

2017年，招商證券將繼續肩負時代與社會賦予之責任，  
以卓越的金融服務創造價值，堅定打造具有國際競爭力的中國最佳投資銀行。

展望2017年，我們將按照建設“具有國際競爭力的中國最佳投資銀行”的戰略目標，肩負起促進行業發展的重擔，規範管理、提升實力、敢於擔當、維護市場與行業的穩定，早日與國際領先投行在世界舞臺上同場競技。

## ▶ 2017年社會責任目標

公司將以長期、健康和可持續發展為目標，追求有品質的發展。積極履行行業擔當責任，主動適應和積極支持行業監管改革，在自身加強管理上下功夫，通過“服務立業，管理築基”，不斷優化完善經營管理，有力支撐和促進公司與行業的發展。

### 服務實體經濟 滿足客戶需求

公司要結合國家“十三五”規劃發展要求，把握資本市場以服務實體經濟為中心的定位，配合國家供給側結構性改革、國企改革等宏觀經濟政策。

公司將加快構建現代投資銀行全功能、全產業鏈的綜合服務能力，把握未來大宗商品、不良資產處置以及大資產管理領域等新的發展機遇，以政策引領業務發展，實現可持續發展。

公司要積極培育發展新型資本中介業務，推進“直投+投行”的資本中介業務發展新模式，在風險可控情況下創新發展杠桿融資，積極探索股權激勵行權融資、結構融資等新業務品種。

公司要戰略性推進大宗商品業務，統籌公司內部各條線資源，為客戶提供全球化商品交易、風險管理及商品融資等全方位金融服務。積極跟蹤推進自主創新孵化項目，以新技術、新產品和新服務更有效地滿足客戶需求。

### 嚴守合規底線 防控市場風險

2017年複雜多變的環境，是對公司經營智慧的考驗。公司前中後臺部門將密切配合，確保公司平穩健康發展。各中台部門

將發揮主觀能動性，努力為業務順利開展多提供解決方案，創造有利條件。

我們將突出重點風險防範，提高全面風險管理水準。創新性建設並表風險管理體系，全面深化子公司風險管理；制定專項市場風險管理政策，建立公司壓力測試和投資績效評估分析的整體框架，管理好市場風險；積極開展授信政策執行跟蹤檢查，推動政策切實落地；推廣操作風險關鍵指標管理體系建設，點面結合提高操作風險管理水準；高度重視流動性風險的新變化，完善流動性儲備和應急機制，加大債務融資的力度和靈活性。

我們務必戒驕戒躁，繼續保持依法合規經營。謹慎防止過往合規成績可能帶來的自滿情緒，進一步認識到監管形勢的緊迫性和合規任務的艱巨性，繼續保持“零容忍”的嚴謹態度，嚴肅合規問責，嚴守合規底線。主動做好與監管部門的溝通，努力把監管邊界和尺度，繼續以優質的法律合規服務促進業務發展。

### 全面提升收入 維護股東利益

我們要用好資本，充分把握公司H股融資的有利條件，積極研究並尋求並購機會，解決負債成本與用資收益倒掛的問題，以資本驅動促收入增長，提高各類資本運用型業務的收入規模與貢獻。

我們要積極把握市場行情回暖的機遇，動態調整優化相關風險管理，提升投研團隊水準，持續提升專業投資能力，提高收入貢獻，緊密跟進政策變化進行創新。

我們要搭好平臺，做好對子公司的增資工作，增強子公司資本實力，延展公司的服務鏈條，增加公司整體收入。





我們要繼續加大泛金融領域戰略佈局，積極探索泛金融領域業務機遇，研究佈局融資租賃、小額貸、PPP等業務領域；通過拓展泛金融業務範圍，增強公司整體收入的穩定性。

## 以科技金融引領行業創新

公司加強業務模式創新、跨界整合創新。公司將在資訊技術工作方面加強金融與科技複合人才的培養與引進，積極應對金融科技帶來的重大挑戰。進一步提升對業務條線資訊技術需求的回應速度，提高資訊技術支援效率，圍繞公司構建證券業務生態圈的發展方向，前瞻性地進行資訊技術體系的佈局。

公司將把互聯網金融業務向更深更廣的領域推進，全方位構建面向“數據技術”時代的新型商業模式，以互聯網思維提高互聯網理財服務水準。

## 以業務轉型提升客戶服務能力

公司將持續推進三大類客戶業務條線轉型升級，把轉型攻堅作為能力建設的突破口，全面提升客戶服務效率。

其中包括建設大客戶營銷體系，提升再融資業務規模和並購重組財務顧問服務能力，持續深化行業部制轉型與IBS功能建設。個人客戶業務向財富管理業務初步轉型。在完善組織功能、客戶分類分級、客戶全生命週期產品開發、產品與服務精準營銷、構建非交易型財富管理服務模式等方面取得實質性的突破。機構客戶業務研究建立主券商一站式全方位全產業鏈綜合服務模式，提升服務品質和客戶滿意度。

## 建設和培育一流的人才隊伍

公司要強化領軍人才和核心團隊的引領和表率作用。培養各領域帶頭攻難關、解難題的領軍人物引領和帶動身邊的同志，形成一個個富有戰鬥力和競爭力的核心團隊，帶動公司的核心競爭力全面提升，並實現跨越式發展。

公司要建立青年領軍人才培養計畫，培育人才，形成合理的年齡梯隊結構，實現關鍵能力的快速突破。

公司要在實戰中培養人才。在實戰中提高視野、開闊思路、增長自信、開拓創新，在實戰中積極參考借鑒國際和國內領先同行的先進做法，並在工作中融會創新，真正形成公司一盤棋的大團隊作戰文化，形成更大格局的作戰能力和競爭實力。

## 報告完善計畫

本報告主要參照香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》，全球報告倡議組織《可持續發展報告指南（2006）》及金融服務行業補充指南，結合自身特點，在本年社會責任報告的基礎上進行編制。

本報告在繼承本年社會責任報告的基礎上，對內容和形式進行相應改變，以期更加準確、全面地向相關權益人反映我們在社會責任各個方面的努力，並以此檢驗我們的工作，接受公眾的監督。

受限於管道、人力、方法等不足，本報告還存在諸多待改進和完善之處：包括指標的充實、事件的留痕、圖片的獲取、資訊的彙集，也包括與權益人的溝通、報告的審驗等。

我們將盡力改善上述不足，並在適當的時候引入專業機構進行相關的宣傳與培訓，就報告進行第三方驗證，進一步提升報告的整體品質。並逐步推動將完整、準確的社會責任理念內化到我們的工作和行為中，促進企業與社會的和諧發展。

## 信息反馈

此報告為招商證券的首份環境、社會及管治報告，此外，招商證券已經連續九年公開發佈社會責任報告，為促進與權益人交流，提高報告可讀性，我們殷切期望您能夠對《招商證券2016年度環境、社會及管治報告》提出寶貴意見，並通過以下方式反饋予我們：

傳真：86 755 82943100

電子郵件：IR@cmschina.com.cn

郵寄地址：深圳市福田區益田路江蘇大廈45層

郵編：518026

▶ 您對本報告的整體評價如何？

▶ 您認為本報告最讓您滿意的部分是哪裡？

▶ 您認為還有哪些必要資訊沒有在報告中呈現？

▶ 您認為本報告的內容結構和視覺設計是否符合閱讀習慣？

▶ 您對我們今後發佈環境、社會及管治報告有何建議？

▶ 如方便，請告訴我們關於您的資訊，我們會與您聯繫：

姓名：	.....	職務：	.....
單位：	.....	地址：	.....
郵箱：	.....	電話：	.....
郵編：	.....	傳真：	.....

# 香港聯合交易所 《環境、社會及管治報告指引》索引

香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

類別	指標	指標概要	披露程度	參考章節
A. 環境 A1：排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	完全披露	宣導綠色環保
	A1.1	排放物種類及相關排放資料。	未披露	
	A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	未披露	
	A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	不適用 (主營業務並未使用大量有害廢棄物，故不作披露。)	
	A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	部分披露	宣導綠色環保
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	完全披露	宣導綠色環保
A. 環境 A2：資源使用	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	完全披露	宣導綠色環保
	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	完全披露	宣導綠色環保
	A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	未披露	
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	未披露	
	A2.3	描述能源使用效益計畫及所得成果。	完全披露	宣導綠色環保
A. 環境 A2：資源使用	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計畫及所得成果。	部分披露	宣導綠色環保
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	不適用 (主營業務並未使用大量包裝材料，故不作披露。)	

A. 環境	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	完全披露	宣導綠色環保	
A3：環境及天然資源	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	完全披露	宣導綠色環保	
B. 社會 僱傭及勞工準則	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	完全披露	我們的員工權益保障體系	
	B1：僱傭	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	完全披露	我們的隊伍
		B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	未披露	
B. 社會 僱傭及勞工準則	一般披露	有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	完全披露	我們的員工權益保障體系	
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	不適用 (本公司員工的日常工作主要在符合安全與健康要求的辦公樓內，通過電腦辦公完成。出現工傷以及因工致死的可能性非常低，故不作披露。)		
	B2.2	因工傷損失工作日數。	不適用 (本公司員工的日常工作主要在符合安全與健康要求的辦公樓內，通過電腦辦公完成。出現工傷以及因工致死的可能性非常低，故不作披露。)		
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	完全披露	我們的員工權益保障體系		
B. 社會 僱傭及勞工準則	一般披露	有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	完全披露	我們的學習與培訓平臺	
	B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓雇員百分比。	未披露		
B3：發展及培訓	B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	完全披露	我們的學習與培訓平臺	
B. 社會 僱傭及勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	不適用 (本公司主要聘用具有一定學歷及工作經驗之人士。出現聘用童工及強制勞工的可能性非常低，故不作披露。)		
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	不適用 (本公司主要聘用具有一定學歷及工作經驗之人士。出現聘用童工及強制勞工的可能性非常低，故不作披露。)		
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	不適用 (本公司主要聘用具有一定學歷及工作經驗之人士。出現聘用童工及強制勞工的可能性非常低，故不作披露。)		



B. 社會 營運慣例	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	完全披露	嚴格守法合規
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	未披露	
B5：供應鏈 管理	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	部分披露	嚴格守法合規
	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	完全披露	全方位保障客戶權益
B. 社會 營運慣例	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用 (主營業務不適用於該指標，故不作披露。)	
B6：產品責 任	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	完全披露	加強與客戶溝通， 落實客戶意見
	B6.3	描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例。	未披露	
	B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程式。	不適用 (主營業務不適用於該指標，故不作披露。)	
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	完全披露	全方位保障客戶權益
B. 社會 營運慣例	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	完全披露	完善內部控制
B7：反貪污	B7.1	於彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	完全披露	完善內部控制
	B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	完全披露	完善內部控制
	一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	完全披露	支援實體經濟發展 專注公益慈善 扶貧助困 宣導綠色環保
社區 B. 社會 B8：社區投 資	B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	完全披露	支援實體經濟發展 宣導綠色環保 專注公益慈善 扶貧助困
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	完全披露	支援實體經濟發展 宣導綠色環保 專注公益慈善 扶貧助困