





招商證券股份有限公司

 中國廣東省深圳市福田區
福華一路111號招商證券大廈

 郵 編：518046

 如需進一步了解，請致電：86-755-82943666
全國統一客服熱線：86-95565

 招商證券官方網站
www.cmschina.com

目錄

Contents

- 01 關於本報告
- 03 公司概況

01 社會責任戰略與模型

- 05 社會責任戰略
- 05 社會責任模型
- 06 社會責任管理
- 07 利益相關方識別與溝通
- 08 重要性議題識別

02 股東滿意

- 09 企業管治
- 10 股東及投資者溝通
- 10 倡廉善治
- 11 內部控制及風險管理

03 客戶信賴

- 13 嚴格守法合規
- 14 全方位保障客戶權益

04 員工自豪

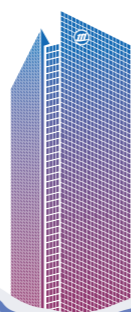
- 21 平等僱傭
- 21 員工關愛
- 23 職業發展平臺

05 社會尊重

- 25 精準扶貧
- 28 環境保護
- 29 2018年度獲得的社會認可

- 31 附錄一
披露政策列表

- 33 附錄二
量化披露數據一覽表



關於本報告

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。

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。



報告編制標準

參照香港聯合交易所（“香港聯交所”）主板上市規則——附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（“ESG指引”）和上海證券交易所的《上市公司內控報告和社會責任報告的編制和審議指引》等報告編制原則，嚴格遵守聯交所ESG指引對於“一般披露”，“重大性”、“量化”、“平衡”、“一致性”四大原則以及“董事責任”的要求。

報告時間範圍

2018年1月1日至12月31日，部分內容適當追溯和展望。

報告組織範圍

招商證券股份有限公司總部、12家分公司、249家證券營業部、5家全資子公司

報告數據說明

報告中的財務數據來自公司2018年度財務報告，經德勤華永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2018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，本報告採用自發布級別，在適當的時候將引入第三方審核驗證。

報告稱謂說明

本報告主體為招商證券股份有限公司，為便于表達，在報告的表述中分別使用了“招商證券”、“我們”、“公司”。

報告發布周期

年度報告。2017年首次發布《招商證券2016年度環境、社會及管治報告》。

報告發布形式

電子版、印刷版，電子版請訪問：www.cmschina.com.cn

公司概況

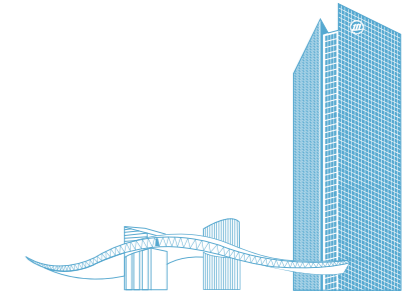
招商證券股份有限公司是百年招商局旗下金融企業，經過二十餘年創業發展，成為擁有證券市場業務全牌照的一流券商。2009年11月，招商證券在上海證券交易所上市（代碼600999），2016年10月在香港聯合交易所上市（代碼6099）。截至目前，招商證券已成為上證50、中證100、上證180、滬深300、新華富時中國A50、MSCI中國指數等多個指數的成分股。



2009年11月
上海證券交易所上市



2016年10月
香港聯合交易所上市



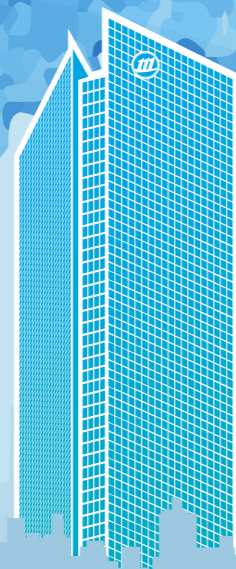
公司為客戶提供證券代理買賣、融資融券、證券發行與承銷、收購兼并、資產重組、財務顧問、資產管理、投資諮詢、托管外包等投、融資全方位服務，并全資擁有招商證券國際有限公司、招商期貨有限公司、招商致遠資本投資有限公司、招商證券投資有限公司和招商證券資產管理有限公司，參股博時基金管理公司、招商基金管理公司、廣東金融高新區股權交易中心有限公司，構建起國內國際一體化的綜合金融服務平臺。公司總部設在深圳，在中國境內111個大中城市設有249家營業部和12家分公司，并在香港特別行政區、英國、新加坡和韓國設有境外子公司。

公司建成了國內首個多媒體客戶服務中心和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、收購兼并顧問、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，依托全功能平臺，有效整合資源，主券商服務處于龍頭地位，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，依托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，保持部均價值和占有率的持續穩步增長；資產管理業務憑借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、環保、輕工造紙、家電、通信、傳媒、宏觀經濟、電子、汽車、電力設備與新能源、軍工、中小市值、固定收益、煤炭、石化、金融、房地產等領域的研究處于業內領先水平，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、控制和反饋流程，公司的內部控制水平得到監管部門的高度評價。截至2018年底，公司連續11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“以客戶為中心”，立志打造具有國際競爭力的中國最佳投資銀行。公司堅持合規、守法經營，不斷提高服務的專業化水平，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，協調與利益相關方的關係，以在各個責任領域“率先垂範”為己任，主動扎實履行自身義務，先後獲得“福布斯2018年全球最佳雇主”、深圳市“知名品牌企業”、“2018券商行業扶貧創新獎”等光榮稱號。

社會責任戰略 與模型

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。



01

社會責任戰略



以客戶為中心，努力打造具有國際競爭力的中國最佳投資銀行，在做大做強中持續提升公司的當責能力。

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；要扎實練好內功，穩健合規經營；要堅持精益求精，持續優化管理；勵新圖強，敦行致遠，實現公司質量、效益與規模的協調均衡發展。

堅持公平正義，平衡好多方利益體之間既相互依托又互為影響的關係；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。

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：



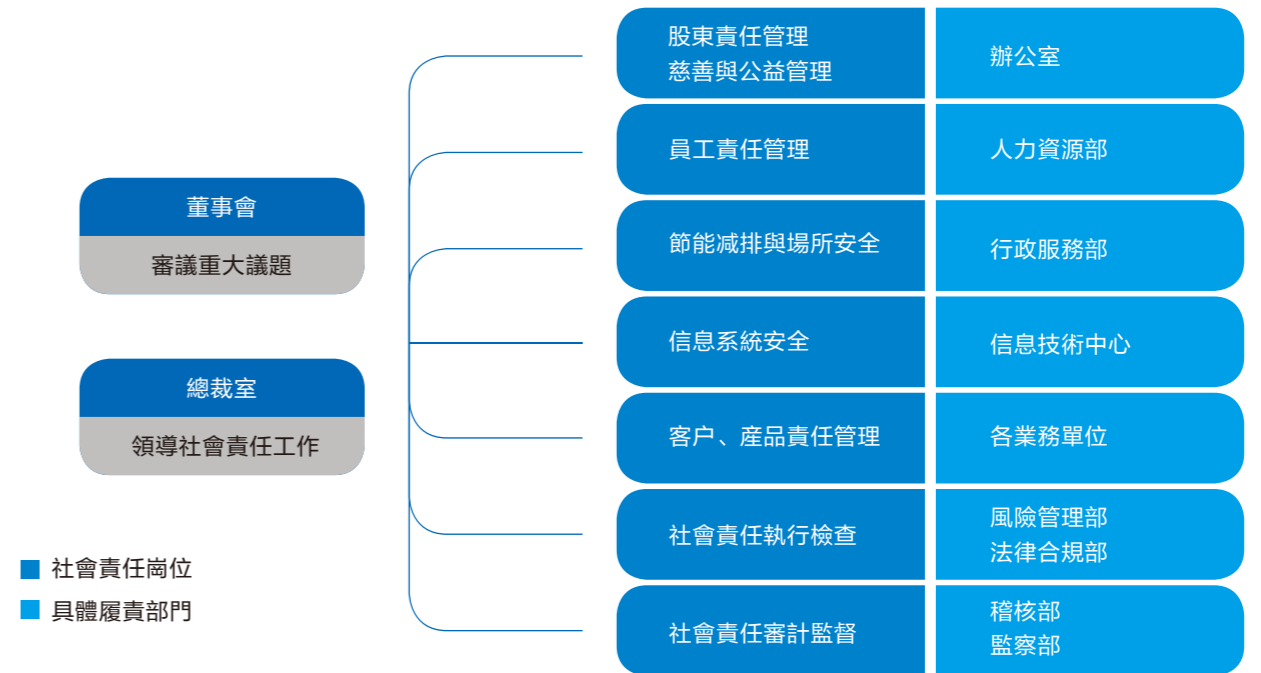
社會責任管理

公司的核心社會責任議題來自于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，也是上市公司的一員，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各項工作。

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，並定期向董事會匯報社會責任工作進展，辦公室負責履行社會責任文化理念的宣導、股東責任、慈善與社會公益的日常管理工作，行政服務部負責節能減排、場所安全日常管理工作，人力資源部負責員工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，信息技術中心負責信息系統安全工作，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劃與考核政策，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。公司每年制定社會責任工作計劃，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扎實落地。

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于內部管理制度。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、發布、廢止等事宜。公司引入ISO9001客戶服務質量管理體系，以規範的格式文件管理全部制度，並以質量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，公司人力資源部對推出的所有重要制度規範組織網上培訓與考試。



利益相關方識別與溝通

我們搭建有效和多樣化的溝通渠道，堅持與各利益相關方深入溝通交流，并保持溝通的頻率與成效，及時收集各方反饋信息。除在日常運營過程中直接面對利益相關方了解各方訴求外，我們還通過會議、定期拜訪等方式，加強與利益相關方之間的交流。對於各重要利益相關方反映的需求，我們設定了針對性的回應方式，驅動公司的可持續發展。

利益相關方關注點與溝通渠道一覽表

利益相關方組別	訴求與期望	溝通方式	回應
股東	<ul style="list-style-type: none"> ● 完善的公司治理 ● 風險管理體系 ● 商業道德 	<ul style="list-style-type: none"> ● 交易所官網及其他指定媒體 ● 股東大會 ● 官網投資者關係欄目 	<ul style="list-style-type: none"> ● 完善治理架構 ● 健全風控體系
客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 客戶隱私政策 ● 客戶服務 	<ul style="list-style-type: none"> ● 95565 客服熱線 ● 主題問卷調查 ● 產品客戶需求調研 ● 客戶滿意度調查 ● 官網、官微、智遠理財服務平臺（PC端、移動端）等渠道 ● 投資策略會 ● 培訓、會議 ● 日常郵件/電話溝通 ● 客戶拜訪 	<ul style="list-style-type: none"> ● 守法合規開展業務 ● 落實適當性管理 ● 保護客戶隱私 ● 完善投訴機制
員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 員工權益保護 ● 工作環境 ● 尊重多樣性 ● 員工穩定性 ● 職業發展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 微信（企業號） ● 移動辦公APP ● 企業OA平臺 ● 企業E-learning學習平臺 ● 多樣化的員工培訓 	<ul style="list-style-type: none"> ● 營造平等公平的職業平臺 ● 提供有競爭力的薪酬福利 ● 營造健康安全的工作環境 ● 豐富員工業餘生活 ● 建立與職業發展掛鈎的培訓體系
社會	<ul style="list-style-type: none"> ● 金融服務 ● 環境管理及表現 	<ul style="list-style-type: none"> ● 政府及監管部門會議及培訓 ● 社區調研及培訓 ● 地方政府及企業項目合作 ● 定期報告 	<ul style="list-style-type: none"> ● 創新金融服務和產品 ● 完善公司環境管理制度 ● 披露公司環境數據

重要性議題識別

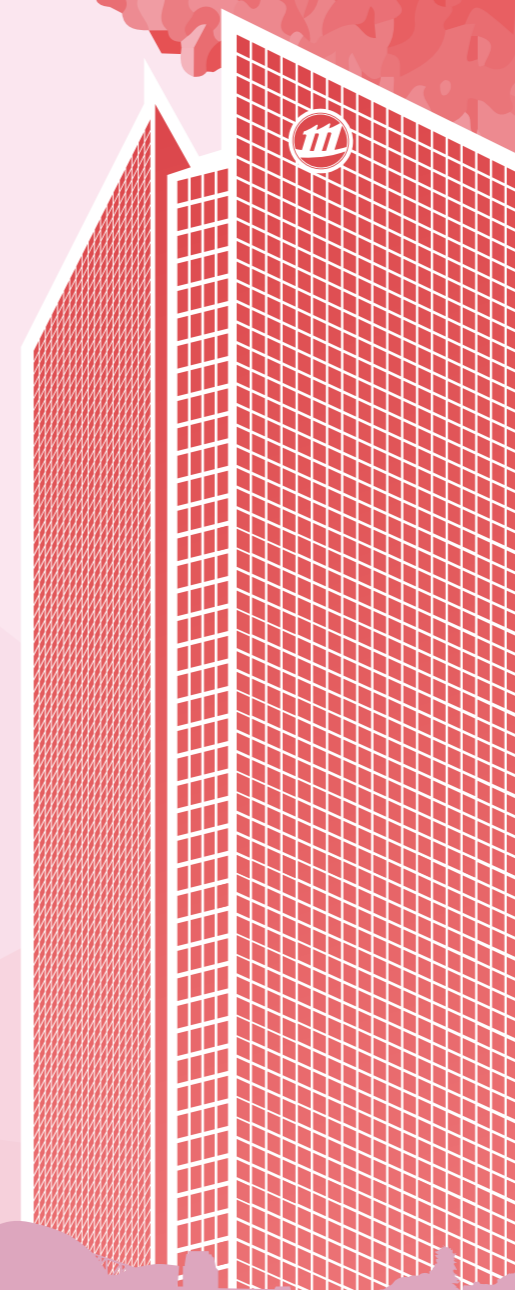
在準備本次社會責任報告的過程中，我們根據上海證券交易所的《上市公司內控報告和社會責任報告的編制和審議指引》和香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指標》的要求，通過在綫問卷、訪談和輿情分析等多種渠道與各利益相關方群體進行全面溝通，積極獲取各利益相關方群體的意見，從對公司戰略運營影響程度以及對利益相關方影響程度兩個方面進行分類、排序與篩選，最終選取了利益相關方最為關注的議題，并在本次的報告中進行披露。

招商證券ESG議題重大性矩陣



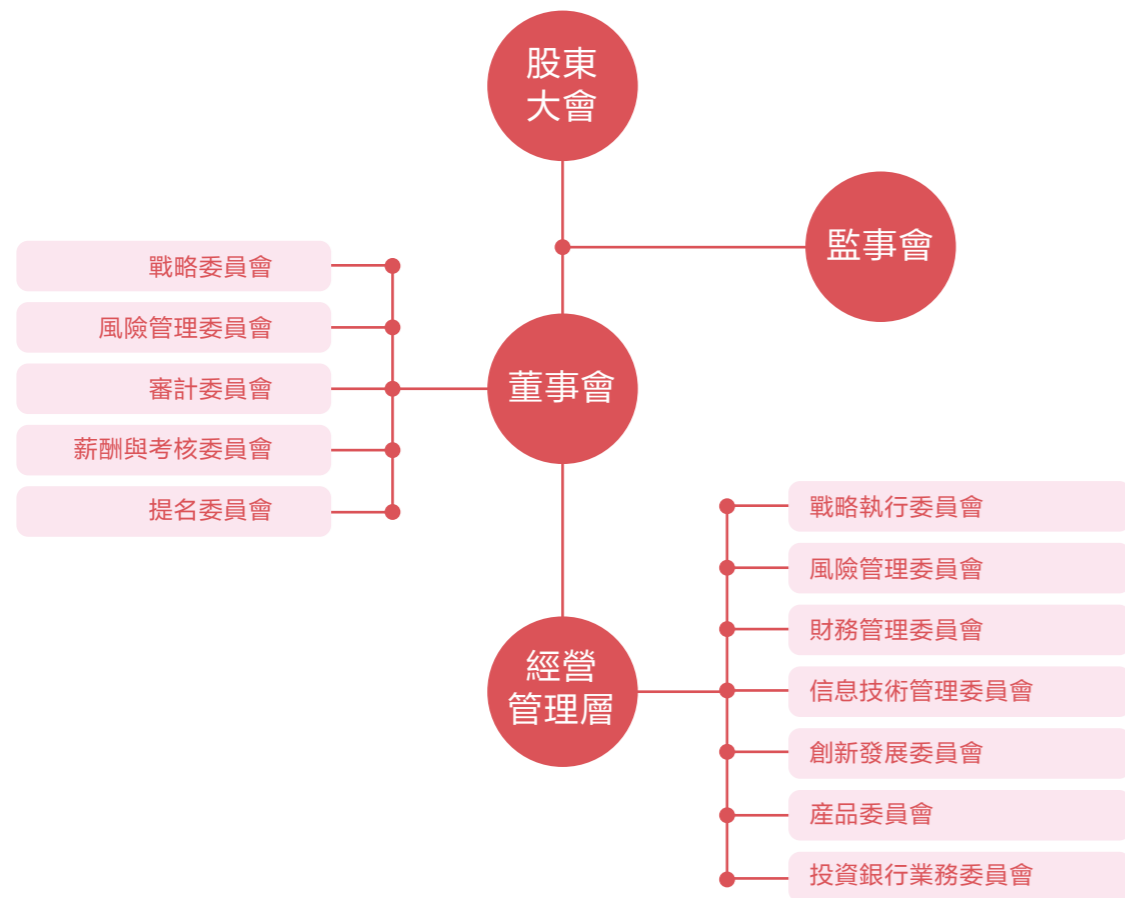
股東滿意

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。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。



企業管治

公司治理架構



我們根據滬港兩地上市公司治理的要求，建立了符合中港跨境監管標準的上市公司治理結構，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。2018年8月，公司執行董事王岩先生向董事會提出辭職，公司董事數量由15人變為14人，其中執行董事2人，非執行董事7人，獨立董事5人，獨立董事占比超過1/3。董事會成員具備足夠的專業知識、技能和經驗，包含具有法

律、會計專業從業背景的獨立董事。2018年共召開董事會9次，審議議案31項，全體董事出席了董事會。

公司董事會下設戰略、風險管理、審計、薪酬與考核、提名5個專門委員會。2018年共召開董事會各專門委員會會議21次，其中，戰略委員會3次、風險管理委員會4次、審計委員會7次、薪酬與考核委員會5次、提名委員會2次。

股東及投資者溝通

公司于2018年6月22日召開了2017年年度股東大會，共審議10項議案，股東大會以現場投票與網絡投票相結合的方式召開，方便公司股東及機構投資者行使股東大會表決權。公司嚴格按照股東大會決議開展相關工作。

公司月度經營業績數據和定期報告披露後，公司會主動與長期持股投資者聯繫，或參加分析師組織的電話會議，解讀業績變動的主要原因和各主要業務條線的業務發展情況。

2018年，公司通過年度業績發布會和中期業績分析師會議推介、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、參與證券行業分析師研討會等方式，與境內外機構投資者70批574人次進行交流，通過上交所e互動、電話、郵件、股東大會溝通等方式與投資者交流344人次。

倡廉善治

我們謹守《中華人民共和國刑法》和《中華人民共和國反不正當競爭法》，認真貫徹落實從嚴治黨的精神，通過公司管理制度、黨風建設和完善的問責機制確保公司各層級和全資子公司、三級公司在業務活動中秉持廉潔操守，杜絕不正之風。2018年，公司員工并無重大違規行爲。

· 以管理制度規範操守

公司的《合規手冊》明確規定了公司各單位及全體工作人員在業務往來中給予及接受對方單位或者個人饋贈的金額上限，對經紀業務、資產管理業務、投行業務以及私募基金子公司業務中可能出現的賄賂行爲進行了具體的說明，防止相關工作人員觸碰紅線。

· 以健全體系指導採購活動

公司依據《中華人民共和國招標投標法》編制《招商證券採購及招標管理辦法》，對外部供貨商的入庫、選擇、使用、評價、退出及監督全流程進行規範化管理，特別針對供貨商的守法情況、商業信譽和產品/服務質量都提出了明確的要求，公司採購管理職能部門每年度開展供貨商評價 根

據評價結果進行供貨商等級評定，出現不良行爲或發生列入誠信黑名單情形的，評為不合格供貨商，按照《供貨商管理細則》設置相應處罰；依據《招商局集團供貨商管理辦法》編制了《常見採購供貨商分類》，健全供貨商分類管理機制。

在採購活動的實際執行中，公司致力於通過多種方式實現陽光採購：採購需求部門、採購組織部門及檢查監督部門按照合法合規、公平公正、集體決策和利益回避四大原則各司其職；採購關鍵崗位實行定期輪換機制，避免腐敗溫床滋生；採購合同中列明合規承諾，對反商業賄賂做出明確要求。公司十分重視知識產權保護，在採購合同中列明了知識產權約定條款，對簽訂合同雙方及第三方的知識產權歸屬、權利進行明確說明。

内部控制及風險管理

作為一家跨境經營的券商，我們遵循中國境內《證券公司内部控制指引》及《證券公司全面風險管理規範》的要求和香港《證券及期貨條例》的指引，借鑒COSO全面風險管理的方法和步驟，建立了層次分明的現代化風險管理架構，包括：董事會的戰略性安排、監事會的監督檢查、高級管理層及風險管理委員會的風險管理決策、風險管理相關職能部門的風控制衡、其他各部門、分支機構及全資子公司的直接管理。

風險管理部作為公司市場、信用、操作風險管理工作的牽頭部門，履行市場風險、信用風險管理工作職責，並協助、指導各單位開展操作風險管理工作。資金管理部作為公司流動性風險管理工作的牽頭部門，履行流動性風險管理職責，推進建立流動性風險管理體系。法律合規部負責牽頭公司合規及法律風險管理工作，協助合規總監對公司及其工作人員的經營管理和執業行為的合規性進行審查、監督和檢查。稽核部負責對公司風險管理流程的有效性及其執行情況進行稽核檢查，並負責牽頭至少每年一次的公司內控體系整體評價。

我們結合風險管理、財務、法律合規和稽核等内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、報告反饋的獨立和專業化管理過程。我們在各主要業務領域均建立了内部控制的三道防線，為公司穩健發展保駕護航。

2018年，公司嚴格管控風險，緊守合規底線，成功經受住復雜的經營形勢和監管檢查的考驗，連續11年獲得證券公司分類監管A類AA級的券商最高評級，樹立了公司穩健合規的良好市場形象和品牌聲譽，有力地支撐了公司業務發展。

· 并表監管

2018年，作為首批申請中國證監會并表監管試點的券商之一，公司積極準備并表監管試點評價，對照并表監管試點評價標準，重點在同一業務、同一客戶集團化管理，建設數據模型系統等關鍵方面，全面方位提升公司風險管理能力，在試點現場評估中得到評審專家的高度認可，為獲得并表監管試點資格奠定了良好基礎。具體工作進展情況如下：

- 明確了同一業務及同一客戶的認定標準，確保同一業務風險管理標準和措施基本一致，實現同一客戶信用風險的集中管理，有效控制公司在單一業務領域、單一客戶的風險暴露。
- 大力推進并表管理相關風險信息系統建設，通過風險

· CMS-Risk風險管理信息平臺建設

公司在2018年傾力整合各類風險管理子系統和風險計量引擎，建設實現T+1日自動抓取母子公司各類數據的風險數據集市，搭建公司級的CMS-Risk風險管理平臺，實現對風險管理工作的系統化高效支持。

公司以數據倉庫為基礎建立風險數據集市，實現數據最遲T+1、甚至實時的歸集和計算，涵蓋各業務部門和境內外子公司風險信息數據，對風險數據集中管理與建模，為統一

數據集市建設及CMS-Risk風險管理平臺的升級與整合，顯著提升風險管理科技化水平及效率，加強公司并表管理的系統支持。

- 從制度層面保障并表管理工作的切實落實，修訂完善各類型風險管理制度體系、并表層面風險控制監管指標、各子公司風險管理制度等多項相關制度。
- 加大風控合規、IT系統建設年度投入，大力提升風險管理能力和信息技術系統建設能力，進一步加強了風險管理對業務對支持效率。
- 2018年內公司并表口徑淨資本、風險覆蓋率、資本杠杆率、流動性覆蓋率、淨穩定資金率等風控指標持續優于監管預警標準。

風險門戶、風險分析等應用和場景提供服務。

公司全面風險管理門戶對各個風險管理系統的業務功能進行整合。通過建立統一集中的風險指標監測平臺功能模塊，對多層指標體系進行監測預警，實現全面風險狀況綜合展示以及風險全流程管控等功能，跨業務、跨子公司對各類專業風險信息進行統一分析和匯總，從風險識別、監測和預警三個維度對公司風險進行T+1日全方位的展示。

· 反洗錢

2018年，公司深入貫徹落實反洗錢監管要求，為反洗錢工作有效開展提供充足的資源保障。在反洗錢內控制度及操作規程方面，公司繼續完善反洗錢內控制度體系，積極開展反洗錢內部審計工作，認真落實反洗錢宣傳與培訓工作，運用網上培訓平臺協助反洗錢工作，拓展了宣傳方式、加強了宣傳力度、豐富了培訓覆蓋對象；在客戶身份識別方面，公司按照制度規定認真開展客戶身份識別工作並進一步完善系統加強了客戶身份識

· 內部審計

我們以企業戰略、內審定位為依據，以揭示風險、查錯糾弊為導向，以查核問題、督導整改為抓手，有效、有力開展內部審計工作，為公司合規經營、提質增效保駕護航。

2018年，我們完成內部審計項目138個，繼續保持了對總部業務部門的全覆蓋，對分支機構實現了較高的審計覆蓋率。針對形勢變化，將反洗錢工作提到新高度，全面系統的評估梳理了經紀業務反洗錢工作開展情況，重點分析客戶身份識別工作現狀並積極推動整改，取得良好效果。對結算部、資金管理部等中後臺部門的清算交收管理、流動性管理等方面給予了關注。同時利用現場審計接觸一綫的天然便利，以滲透公司戰略思想、強化內控理念、助力企業文化落地為目的，常規化開展綜合宣導。

我們不斷完善審計模式、方法與技術，提升審計能力，發揮內部審計作為「免疫系統和雷達系統」功能。一是擬定稽核工作操作指引、深化內部培訓交流機制、優化內部架構及職能、緊跟監管動態及加強監管實例研究宣導，全面強化稽核工作規範性，有力提升稽核工作的質量和效率。二是開發風險針對性強的數據分析指標群，擴充“大數據”信息源，全面發揮數據應用技術覆蓋全面、鎖定精準的特點，推進異常情況分析智能化、模塊化、工具化。三是前瞻性地聚焦行業新風險，審慎

別工作的有效性，持續推進客戶風險等級劃分工作，加強“實際控制客戶的自然人和交易的實際受益人”、“外國政要”等身份的客戶識別工作，明確要求理財產品的代銷機構簽訂反洗錢條款，嚴格執行反洗錢規定；在大額交易和可疑交易報告方面，公司逐步提升可疑交易報告的質量，可疑交易報告數量呈減少態勢，加強在可疑交易報告中對客戶可疑行為的描述，並通過圖文的方式結合進行表述，進一步提高報告質量。

預判，敏銳關注業務風險集聚、演化，推動公司及時完善規章制度，優化信息系統。

我們不斷豐富稽核溝通形式，寓審計於服務，不僅在公司內部發揮稽核促進管理提升職能，還將先進的審計方法和技術對外輸出，得到熱烈好評。一是使用《要情簡報》向管理層報告重大審計進展，向被審單位下發稽核揭示函、關注函，要求其立行立改或通過完善制度、加強管理防範化解相關風險隱患。二是發揮內部審計的諮詢作用，協同公司業務部門改進管理系統，並通過培訓提高一綫風險排查能力，促進內控端口前移。三是強化協同機制，全力配合公司自查、專項調查，發揮內控合力。四是持續督促整改工作，2018年發現問題的整改率達95.5%，在內部審計推動下，公司制度機制不斷完善，業務流程持續優化，綜合管理水平得到了全面提升。五是將先進的審計方法和技術對外輸出，稽核部接受1家證券監管部門的邀請，就證券分支機構從業人員違規代客交易防範與檢查方法進行了匯報交流，得到熱烈好評；應邀向1家證券監管部門報告了違規代客交易經驗分享的資料。

2018年的內部審計工作表明，公司無重大或重要內控缺失，各項業務依法依規平穩有序開展。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。

客戶信賴

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。



嚴格守法合規

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，在各營業部設合規專員，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；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；制定和完善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，建立績效與風控合規并重的激勵機制。

產品業務合規管理

· 合規展業

公司明確規定在開展新業務、新產品之前，相關業務部門應提交上線申請，由業務管理部門、風控部門及合規部門進行逐級篩查，最終由公司領導層完成審查後方可獲批。審查通過後，公司還將根據不同新產品/新業務在動用資金水平或監管要求上的特性，進行相應的授權及報批程序，以推進新產品/新業務上線工作的完成，確保審查工作整體的合規性。

2018年，在依法、全面、從嚴監管的監管形勢之下，公司通過信息技術的應用以及對各業務部門的合規展業部署，持續加強合規管控，助力公司各項業務合法合規經營。

公司利用科技手段加強對信息技術的合規監管，聚焦業務合規管理的關鍵節點、監管焦點與風險點，依托IT系統平臺，提供全流程一站式的個性化、定制化的IT支撐服務，着眼將IT能力植入合規管控事前、事中、事後的全流程。

公司密切關注外部監管信息、處罰信息、違規案件以及內部合規風險點，提示業務部門注意相關政策變化、風險隱患和管理疏漏，要求相關單位依照監管要求採取合規管理措施。對於投行業務，公司建立了合規風險處置臺賬，並通過及時溝通傳達監管要求，加強合規提示，組織投行業務部門做好各項合規檢查並督導完善等支持業務合規發展；對於托管業務，通過構建相對完善的管理人管理體系，公司對管理

人準入管理、持續評級、名單管理等提出了明確要求，有效提高管理人準入門檻，防範管理人風險傳導；對於私募業務，公司積極跟進監管全面規範私募發展的要求，通過開展多方位有體系的檢查，及時發現業務風險點，並持續督導檢查發現問題的整改，保障業務持續、規範發展；對於前臺業務，公司結合內外部經營形勢，圍繞公司戰略，協同內控部門和研發中心積極開展對前臺業務創新的研究支持，努力提供合規管理和服務支持保障。

· 信息隔離牆

我們通過完備的管理控制來規範業務開展及員工規範執業，建立了公司集中監管和各業務部門自我獨立監督相結合的信息隔離牆管理工作機制，對敏感信息流動情況進行監控並管理員工證券投資行為，持續貫徹落實信息隔離牆管理制度，重點開展敏感信息流動及利益衝突監測工作，檢驗信息隔離牆管理機制的有效性。2018年，公司通過內控部門與業務部門的協同，推進信息隔離牆和利益衝突管理機制建設，防範敏感信息不當流動和使用的同時有效提升工作質效，為業務創新夯實規範化基礎。

從業人員合規教育

公司一直以來高度重視從業人員的執業教育，制訂了《合規手冊》，從提前預防的角度入手，有針對性、有重點的開展形式多樣的法律合規培訓與合規文化宣導，深化法律合規理念。2018年，公司共開展針對性法律合規培訓項目46項，培訓8000餘人次，培訓對象覆蓋了公司各類業務線，培訓內容緊跟監管趨勢，貼合各項業務關鍵控制點。

全方位保障客戶權益

2018年，經濟形勢的不斷復雜化和金融監管政策的陸續出臺，對投資者在風險控制能力、產品配置適當性等方面提出了更高的要求。招商證券繼續以“客戶為中心”，通過嚴格的適當性管理、豐富的投資者教育活動、完善的客戶隱私保護機制以及投訴處理機制，推動現代投資銀行服務變革。

謹守適當性管理

根據中國證監會《證券期貨投資者適當性管理辦法》及中國證券業協會《證券經營機構投資者適當性管理實施指引(試行)》的要求，公司出臺了《招商證券投資者適當性管理辦法》，該辦法規定了了解投資者的信息、投資者分類、產品或服務分類、投資者適當性管理、錄音錄像要求、客戶回訪、培訓與考核等內容，是公司投資者適當性管理的基本制度。

01 客戶分類

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，將投資者分為專業投資者和普通投資者兩類，並加強了對普通投資者的保護。我們將普通投資者的風險承受能力等級由低到高劃分為五級，分別為：C1（保守型）和C1（最低類別）、C2（穩健型）、C3（平衡型）、C4（增長型）、C5（進取型）。

02 產品和服務 分級

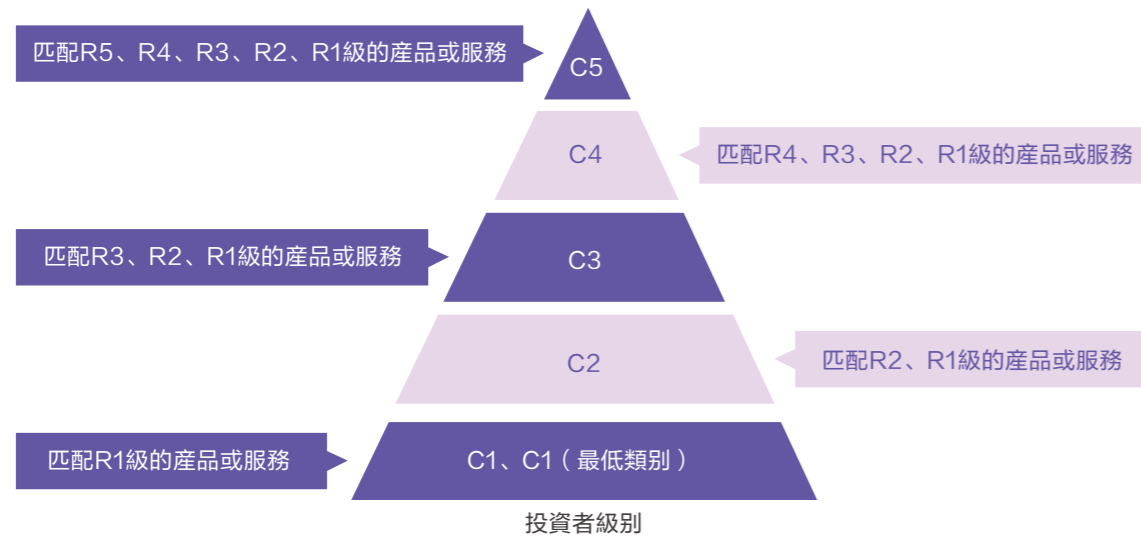
我們在了解金融產品或金融服務信息的基礎上，根據風險特徵和程度，對金融產品或者金融服務劃分風險等級。金融產品或者金融服務由低到高劃分為五級，分別為：R1、R2、R3、R4、R5。

我們對各業務單位提交的計劃銷售的產品進行風險等級評定，評定各業務單位提交的新增或調整的服務的風險等級，並添加在服務風險等級名錄，不定期通過OA通知公告發布服務風險等級名錄的執行情況。同時，也在公司官網、智遠理財服務平臺及投資者教育基地對零售經紀業務客戶產品服務分類進行了公示。

03 適當性匹配

我們向每一位普通投資者提供風險承受能力評估，普通投資者可通過營業部現場、公司官網“風險承受能力評估”專欄和交易快速通道、智遠理財服務平臺、手機證券及PAD證券等渠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。

普通投資者風險承受能力等級和金融產品或服務等級的匹配標準為：



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，也便于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平和風險承受能力，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。

04

投資者適當性管理內部控制

公司嚴格執行投資者適當性管理，保護投資者權益。我們在充分了解客戶資信狀況、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。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，了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。

我們明確規定，不向客戶主動推薦風險水平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平超過其風險承受能力類型的產品，客戶必須簽署相應的“不適當警示及確認書”，才能完成交易。

2018年公司進一步深入推動《證券期貨投資者適當性管理辦法》的實施開展，具體舉措包括：公司各相關部門、分支機構均及時對規定進行深入學習，制定了針對性落實方案；通過現場走訪和電話溝通等行業調研方式，了解同業券商的做法和經驗，並針對性地對公司的適當性管理工作進行改進；針對日常管理工作中發現的不規範等事宜，督促公司相關部門進行整改；公司內部各相關部門及分支機構開展了兩次適當性管理自查工作，並針對自查發現的問題進行整改，對違規人員予以問責；結合行業監管案例，從專業培訓和網上培訓方面，貫徹落實投資者適當性要求，力求將投資者適當性管理的理念扎根到工作人員的日常工作環節。

投資者教育

為更好地服務廣大投資者，做好投資者教育與保護工作，公司積極落實中國證監會《關於加強證券期貨投資者教育基地建設的指導意見》的相關要求，以及將投資者教育納入國民教育體系的工作方針，依托自身專業優勢，秉承公益、開放、教育、服務的理念，在2018年開設了投資者教育基地，全方位的幫助投資者了解證券知識、宣傳法律法規，培養理性投資理念，識別非法證券活動，提高風險識別能力和合理維權意識。

建設實體及互聯網投教基地，舉辦豐富多彩的投資者教育活動，切實保護投資者權益。2018年，公司在深圳市南山區建設“實體+互聯網+科技”為運營理念的招商證券實地投資者教育基地正式對外開放運營。作為首家選址於深圳的券商系實體投教基地，它積極融入現代科技，創造性地運用機器人服務、透明推拉展示系統、多點觸控、VR體感互動遊戲、人機交互平臺等高科技手段，打造線上線下一體化、全面聯動的“智慧”投資者教育互動體驗新模式，致力於成為投資者教育與保護的新平臺，成為特區投教服務展示的窗口之一。

優化互聯網投教基地網站（<http://edu.cmschina.com/>），新建招商證券投教基地微信公眾號等投教平臺，做好線上與線下的聯動，全方位做好投資者教育與風險揭示工作。互聯網投教網站建立了七大功能專區，包括：牛牛學院、投教視聽、政策法規、主題活動、行業動態、模擬體驗和互動溝通，為投資者提供了形式多樣、內容豐富的投教產品，幫助投資者通過網絡渠道隨時隨地完成從“認知-學習-模擬”的全過程。

舉辦豐富多彩的投資者教育活動。開展了“理性投資 從我做起”為主題的投資者教育專項活動，“險有所知、投有所擇、老有所享”投資者教育專項活動和“普及金融標準，提升服務質量”、招商證券2018年『智遠理財』財富管理投資者教育沙龍活動；並組織深圳地區投資者參加深交所“理性投資 與你同行”投教活動。累計開展316場投資者教育活動，受眾投資者數量2.6萬餘人次，發放宣傳教育產品數量2.3萬份，發送宣傳短信66萬條，借助軟件、網絡終端向投資者發送提示信息7.5萬次。

尊重客戶隱私

公司的《合規手冊》中規定了員工在保護客戶機密信息等方面的保密義務，並頒布了《保密工作規定》，以指導、加強公司保密工作。公司制定了《信息系統數據保密管理辦法》、《內幕信息保密制度》、和《金融服務外包業務保密工作管理辦法》等保密相關制度或規定，出臺了《信息技術資產管理辦法》，規定各辦公及營業場所的計算機服務器、網絡設備、打印設備等電子硬件設備在報廢或轉讓前應由信息技術中心或營業部電腦人員進行鑒定、確認和數據銷毀處理，報公司相關主管部門、信息技術中心和財務部審批，全面保護客戶的個人隱私信息、公司財務信息、公司重大戰略調整、專利等商業機密。同時，公司通過先進的IT技術防止員工在業務操作過程中和客戶進行網上交易時泄密情況的出現。

客戶信息安全

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進行不可逆的加密算法，並部署了數據庫審計系統。當外圍接入端的客戶密碼連續錯誤，自動凍結客戶賬號，防止非法人員試探客戶密碼。

公司交易系統設置各種櫃員崗位，對不同崗位設置權限，實現權根最小化，並對敏感關聯櫃員的客戶群進行隔離，櫃員祇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。

防止非法試探客戶密碼

實行櫃員權限最小化



櫃員操作留痕

櫃臺導出數據操作留痕

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復核，並對復核櫃員確認信息也進行留痕。

系統對櫃員通過櫃臺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、便捷的網絡交易服務。

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。

我們開發動態令牌卡和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。客戶端軟件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。客戶在下載軟件後，可通過比對md5碼判斷交易軟件是否被篡改。同時後臺監控程序定時自動進行md5碼比對，發現問題立即報警。

防篡改

強認證

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

提供預留
驗證信息
服務

我們在網上交易客戶端軟件增加反跟蹤調試機制，防止黑客通過程序破解手段攻擊客戶端軟件。

防破解

安全控件

強加密

我們在網上交易客戶端軟件增加了安全控件，防止賬號密碼被木馬程序或病毒竊取。

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。

完善投訴機制

公司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。

公司構建了完善、合理的客戶投訴處理的組織架構，各崗位工作職責劃分明確，整體概述如下：在公司總部層面，公司經營管理層依照法律、法規和準則的規定，履行與投訴處理有關的管理、決策職責，對公司投訴處理工作承擔最終責任；公司法律合規部履行與投訴處理有關的指導和協調的職責；公司私人客戶部（客戶中心）在其接收投訴的範圍內履行與投訴處理有關的跨部門協調和反饋的職責等。在分公司層面，各經紀分公司和區域負責人必須參與所轄營業部各類投訴的處理、督導與問責。在營業部層面，負責本營業部受理及其他單位轉交的相關客戶各類投訴的受理、核實、處理、反饋、整改、問責、報備等工作。各層級各司其責、相互協作，形成了公司投訴處理的多層次的組織保障，為公司客戶投訴處理機制提供了高效的組織支持。

在公司總部、分公司和各營業部之間的分工與銜接方面，公司私人客戶部（客戶中心）作為投訴受理單位，設立投訴受理崗，受理客戶投訴後及時轉交至投訴責任單位；營業部負責人為投訴糾紛處理第一責任人，指導參與處理本部客戶投訴與糾紛，負責與當地監管機構溝通協調；營業部合規專員協助營業部負責人履行投訴管理職責，通過營業現場、電話、信函等方式負責接收、受理、處理本營業部職責範圍內的客戶投訴，並及時將客戶投訴向公司總部的相應管理部門逐級匯報，接受公司總部相關管理部門的指導和檢查；各經紀業務分公司

和區域負責人召集人必須參與所轄營業部各類投訴的處理、督導與問責，對於營業部層面無法解決的投訴，分公司應及時提供指導意見並積極協助處理，如在該環節仍無法妥善解決，需及時向總部有關部門反映並請示指導意見；對於重大客戶投訴，公司總部、分公司和營業部將相互聯動、共同處理，保證及時、妥善解決客戶投訴問題。

公司制定了《客戶投訴處理管理辦法》以及《零售經紀業務客戶投訴處理實施細則》等制度，規定一旦發生投訴事故及時核實，排查事故發生環節，確定責任人，妥善處理客戶投訴。受理客戶投訴後，應及時轉交至投訴處理單位跟進，不定期跟蹤進度，及時反饋處理結果，並進行內部整改與問責。在投訴事件處理後，通過查找薄弱環節和風險隱患，及時發現服務與營銷中的不足。對於具有典型意義的客戶投訴，公司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。

公司建立了電子化投訴處理平臺——“客戶投訴處理流程”。為了貫徹落實監管機構對投訴處理首要責任制相關要求，加強投訴管理，公司已在該流程中增設了主管部門閱知、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，我們通過投訴月報、不定期培訓等方式，分享客戶投訴處理案例，對客戶投訴處理工作的形勢、現狀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，我們多次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。

2018年，為貫徹落實監管機構對投訴處理主體責任制相關要求，加強投訴工作的管理，依法依規妥善化解爭議糾紛，切實維護投資者合法權益，公司對客戶意見及投訴反饋機制進一步完善和加強管理，主要措施如下：

增加客戶投訴受理渠道

隨着移動互聯網的快速發展，公司除了提供公司官網、95565熱線、營業部現場等多種傳統投訴受理渠道，還在公司微信公眾號和APP上公布投訴渠道、方式、處理流程等信息。同時，在綫客服的上綫，也拓寬了客戶投訴受理渠道。通過電話、營業部現場、在綫客服等綫上綫下服務渠道聯動協同，確保了客戶投訴響應度。

取消“投訴預受理”加快投訴受理時效

零售經紀總部取消針對客戶輕微不滿或無理投訴的郵件預受理環節，祇要客戶明確提出“投訴”，受理部門必須在2個工作日內受理並發起投訴電子流程流轉至投訴責任單位處理，提高投訴受理率。

規定投訴處理時效提高客戶滿意度

2018年度，零售經紀業務總部修訂了《零售經紀業務客戶投訴處理實施細則》，明確規定零售經紀業務各單位應在投訴受理後10個工作日內完成投訴事項的處理，並在3個工作日內告知投資者明確結果。如投資者對處理結果不滿意，應積極引導投資者採取其他權益救濟途徑，如調解、仲裁、訴訟等，從而提高客戶投訴處理效率。

優化投訴處理流程加強投訴處理管控

零售經紀總部優化客戶投訴處理流程，建立健全分公司、業務主管部門對客戶投訴處理工作管控機制，規範投訴辦結報告內容，進一步加強投訴管理工作。

2018年，我們的投訴總量與2017年持平，投訴處理響應率為100%，投訴處理率為91.2%，較去年提升了10%。對於正在處理中的客戶投訴，我們仍在積極與客戶溝通，盡力解決客戶問題。

員工自豪

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。

我們定期開展員工溝通活動，及時了解并回應員工的需求，提升員工對公司的滿意度。2018年9月，我們籍第九屆企業文化月舉辦了“對話霍達董事長”現場訪談溝通活動，公司董事長霍達及時任首席運營官、副總裁熊劍濤（現任總裁）作為特邀嘉賓，與公司全體員工進行對話交流，對員工們關注度最高、最具代表性的18個話題進行了答復，并通過在下述方面的持續跟進回應員工的相關訴求。

04



平等僱傭

我們堅持為全體員工打造平等的僱傭平臺，保障每一位員工的合法權益。我們竭力建設多樣化的人才隊伍，尊重每一位員工的獨特性。

公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國工會法》及香港《僱傭條例》等國家及地區法律與政策，在平等自願、協商一致的基礎上與所有員工簽訂勞動合同，依法確立勞動關係。我們在招聘過程中通過有效手段防止僱傭童工，通過《考勤管理規定》禁止強制勞工。在招聘、薪酬、培訓、升遷等事宜上杜絕一切由于性別、地域、民族、宗教等方面引起的歧視發生，確保所有員工均享有公平、公正、公開的工作機會。

員工關愛

為保障人才隊伍的穩定性，招商證券制訂并持續完善了一系列薪酬福利政策與制度，力求為員工提供極具競爭力的薪酬體系和福利保障體系，創造健康安全的工作環境，保持工作生活兩平衡。

完善薪酬福利體系

我們建立并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質量的福利保障。

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；我們持續探索實施有效的長效激勵機制，立足公司實際，研究最有利于激發員工活力、實現國有資產保值增值目標的員工持股激勵方案，促進員工與公司的共同成長。

在福利保障方面，我們建立了多層次的養老保險體系。我們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；我們通過多地現場宣講會、網絡直播、制作保險福利手冊、提供專屬服務諮詢熱線等方式確保員工方便快捷的了解及使用公司的福利保障。我們還設立了企業年金計劃，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。

營造健康安全的工作環境

我們致力於為員工營造和諧舒暢的工作環境，保障員工的健康和安全，使員工愉快地工作。

在員工健康方面，我們遵守勞動法律法規，制定了《考勤管理規定》，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%。此外，我們還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。針對員工餐廳，公司嚴格要求運營商從正規渠道採購食材、適時安排食材樣品展示，保證餐品衛生、健康。在員工安全方面，公司定期召開安全生產會議，對工作環境內存在的安全隱患進行排查，為加強公司消防安全管理，公司亦定期舉行消防演練。

本年度，招商證券新大樓正式啓用，為保障員工身體健康，在優化辦公區域空氣質量方面采取了以下措施：大樓裝修時均采用環保材料；聘請了專業公司對辦公區域進行除甲醛工作，并由第三方機構進行檢測；在辦公區域內設置大量空氣淨化器，進一步提升空氣質量。

豐富員工業餘生活

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，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；與同業工會聯系，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。

為了推動公司企業文化建設，豐富員工的業餘文化生活，增強凝聚力，建立全員參與的活動機制，開展好內容豐富、形式多樣的文體活動，形成積極向上、健康活潑的工作氛圍，工會將以往工會活動經費劃撥至各工會小組自行開展活動的方式變更為重新規劃各興趣協會，由各興趣協會有計劃性的組織各項活動。成立了球類協會、戶外運動協會、水上運動協會、形體訓練課堂、國學養生協會、書畫協會、讀書協會、攝影協會、心語社、料理課堂、棋牌社共計11個興趣協會，報名人數達4518人次。



職業發展平臺

爲了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，公司制定了《業務職級管理辦法》，爲各職種、各職級的員工的晉升通道提供了制度支持。與此同時，公司建立了系統的培訓體系，從培訓的策略、制度、資源、運營和支持五個方面支撐和保障培訓的有效實施，使員工可通過個人專業能力和績效水平的提升實現職業發展。

人才管理機制

《業務職級管理辦法》規範了業務職級管理工作，推動人才隊伍建設，支持公司業務發展。公司業務職級體系設置了MD、ED、D、VP、AS及AN共6個職級，并根據公司對各職種人員專業化水平的要求，各職級均設定相應的職級要求與評價標準，包括學歷、資質證書、工作經驗、績效結果、培訓學時、專業能力和管理能力等維度。

2018年公司持續優化任職資格體系，將崗位價值評估結果與MD業務職級體系鏈接，應用于業務職級調整工作

中。通過對各崗位的基準職級評定，結合任職資格標準，明確了各崗位職級與員工能力的匹配關係，爲不同崗位上的人員規劃業務職級發展通道，牽引員工向高價值崗位進階，促進人才發展。

在招聘與調配方面，結合市場狀況與公司戰略，重點在招聘與調配方面更加關注質量與結構調整，同時根據監管要求，在風控、合規等人員配置方面確保合規性要求的落實。在員工調配方面，公司爲員工打通了總部和分支機構、不同部門、不同崗位之間的調配通道，爲員工的職業選擇和全方面發展提供了相應支持。2018年，公司完成內部調配266人次，有效盤活公司人力資源。

人才培養機制

基于公司戰略規劃和人才管理機制，公司建立了完善的培訓體系，并隨着行業發展、市場變化和工作重點進行調整，支撐和保障培訓項目的高效實施。公司的培訓體系充分結合崗位能力模型，不斷完善培訓工作的制度管理、流程管理，優化培訓運營的信息系統，緊密圍繞專業能力、管理能力和通用能力，分層、分類、有序地開展培訓工作。

培訓中心根據不同層級和崗位的能力要求，制定培訓計劃和實施培訓項目。培訓中心持續對培訓課程進行優化，引入多種培養方式，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。

專業多元的講師資源

培訓中心在培訓工作中不斷開發和積累優質的講師資源，來源涵蓋行業學者、業內專家和監管機構人員，建立了外部講師庫和培訓合作供應商庫。通過自主探索和同業交流，培訓中心不僅遴選了受行業認可的培訓機構和專業講師，也極大豐富和提升了培訓課程的質量，始終保持培訓講師的專業性、培訓主題的時效性和培訓課程的實用性，不斷推進培訓體系建設，緊貼公司戰略和業務發展。

公司努力打造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。2018年，培訓中心組織并實施2期內部講師培訓及評聘，培養初級講師65人，截止2018年底公司在職486人。公司積極鼓勵內部講師參與公司各項培訓項目授課，2018年公司級培訓項目中內部講師共授課29場，占全年公司級培訓項目總數的42%。

便捷豐富的網上課程

2018年，培訓中心深入調研了員工的培訓需求，累計新制作網上課程112門，對應總課時96小時，全年共組織網上考試22次，參加考試的人次達7800多人，有力地支持了員工對重點業務及新業務的學習需求。2018年，網上培訓學時共計31萬多小時，約占公司總培訓時長的50%。

公司供員工學習的網上課程總數達551門，課程總時長597小時。

培訓體系架構圖



網上課程建設情況（截至2018年底）

課程類別	數量（門/次）	標準課時數(小時)
專業課程	288	298
管理課程	10	8
通用課程	61	60
其他課程	168	231
發布考試	24	/
合計	551	597

注：“其他課程”包括後續職業教育課程、黨政類課程、營銷人員課程等。



社會尊重

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；還要積極發揮金融機構的直接投融資功能服務實體經濟，堅決扛起道德責任和慈善責任，將企業的核心價值觀貫徹于扶貧救危、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。

精準扶貧

為響應中共中央《關於打贏脫貧攻堅戰的決定》、國務院《“十三五”脫貧攻堅規劃》的戰略部署及中國證監會《關於發揮資本市場作用服務國家脫貧攻堅戰略的意見》的行動倡議，招商證券成立由黨委書記總負責、總裁抓落實的扶貧領導小組，充分發揮黨委在扶貧工作中“把方向、管大局、保落實”的核心作用，制訂了《招商證券脫貧攻堅等社會責任履行情況專項評估方案》，並將其納入部門年度指標考核中。在具體落實方面，公司定期召開內部脫貧工作會議協調工作推進，對貧困縣的每一個幫扶需求做項目化運作；發揮網點優勢，組織全國29個省市的243家營業部共同參與到扶貧工作中，對全國500多個貧困縣進行了需求摸查。

招商證券扶貧模型

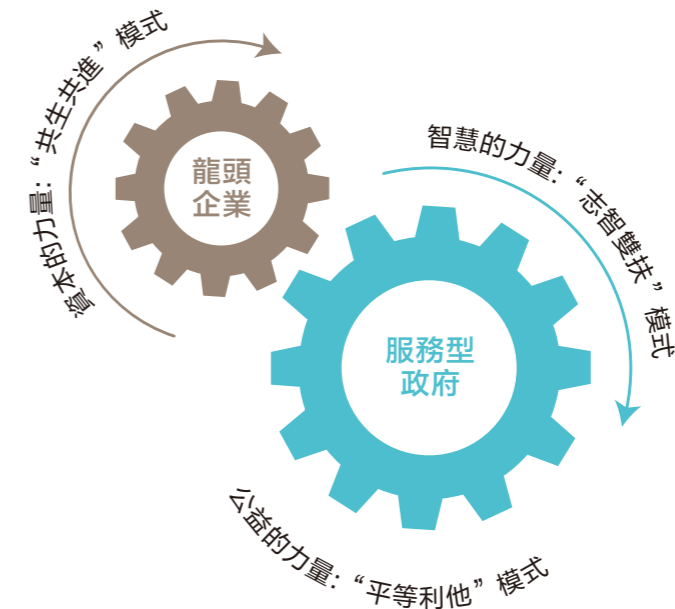
經過對精準扶貧模式的多次探索和思考，招商證券提煉出了推動貧困地區區域經濟發展的關鍵要素：產業發展、企業扶持、稅收保障、增加就業，指引公司集中力量、調配資源解決主要矛盾。由四個關鍵元素出發，招商證券進一步形成了公司精準扶貧的四大重點領域：產業幫扶、金融幫扶、公益幫扶、消費幫扶，致力於利用資本的力量、智慧的力量、公益的力量三大主要驅動力發揮公司優勢、打贏脫貧攻堅戰。

招商證券的扶貧工作深受業界認可及鼓勵，2018年獲得新浪網“券商行業扶貧創新獎”、證券時報“教育扶貧優秀案例獎”等。



招商證券扶貧模式

我們認為，證券公司應該在推動區域經濟發展鏈條的關鍵點上發力，利用龍頭企業和服務型政府兩大齒輪作為最根本的驅動力，以“資本的力量”、“智慧的力量”、“公益的力量”為潤滑劑，賦予區域經濟發展最強動能。



資本的力量—“共生共進”模式

服務貧困縣企業對招商證券來說不是一單生意，而是公司精準幫扶的有效手段和為當地“造血”的核心抓手，招商證券發揮券商優勢，以投行專業能力幫助企業上市融資，設立分支機構對口服務，幫助貧困縣企業利用資本市場工具和方法實現融資、擴大規模、持續發展壯大。除此之外，招商證券還靈活利用資本的力量進行更多金融、產業幫扶實踐。

智慧的力量—“志智雙扶”模式

“志智雙扶”模式即為貧困地區政府部門提供經驗、技術、資本市場知識、管理方法等支持，提升政府工作人員格局和意識。2017-2018年，招商證券通過“扶志學堂”，共投入人民幣180萬元為公司定點扶貧縣開辦以資本市場主題培訓班，為超過180位貧困縣幹部、企業代表賦“創富能”；開展金融扶貧理論研究，助力貧困縣打造金融戰略高地，為貧困縣內鄉輸出三年金融發展戰略報告，作為其攻堅脫貧及振興鄉村未來發展的綱要。

公益的力量—“平等利他”模式

“平等利他”模式即通過公益的方式去解決那些政府和商業組織覆蓋不到又繼續解決的幫扶領域。2015年，招商證券設立“深圳市招商證券公益基金會”，作為我們開展公益類精準扶貧點主要平臺。2016年至2018年，公司及員工捐款達人民幣22,524,226元，公司對外捐贈人民幣12,355,910元，在扶貧、教育、醫療等領域開展公益項目共13個。

招商證券2018年扶貧情況

招商證券通過三大扶貧模式推動貧困縣自身能力建設，2018年，招商證券繼續經由產業幫扶、金融幫扶、公益扶貧和消費扶貧等途徑，幫助貧困縣提升脫貧的內生動力，支持他們立足自身力量脫貧，把結對幫扶工作落到實處。

1. 產業幫扶情況

在產業幫扶方面，我們通過增發股票、短期融資、首次公開發行股票承銷保薦、參與或成立貧困地區產業基金、幫助企業完成可交換公司債、發行綠色金融債等方式為貧困地區提供投融資服務。

(1) 2018年4月，招商證券發揮公司擁有的信息資源和中介渠道優勢，撮合河南內鄉縣上市企業牧原股份和國投創益產業基金達成了戰略合作，國投創益投入7億元。

(2) 幫助西藏地區金融企業——華林證券、江西省尋烏縣楊氏果業、河南內鄉金冠電氣股份有限公司進行首次公開發行股票承銷保薦（IPO）項目，其中，華林證券IPO項目已完成上市，實際募集資金9.77億元；楊氏果業IPO、金冠電氣IPO已簽訂服務協議，項目持續推進中。

(3) 2018年8月和10月，公司投資銀行總部分別幫助牧原食品股份有限公司發行2018年度第四期和第五期超短期融資券，總計融資11億元。

(4) 2018年1月，公司場外市場總部完成巴中市巴州區“巴中聖泉水務股份有限公司新三板掛牌”項目。

(5) 2018年全年，公司在滬深交易所掛牌的綠色債券（含資產證券化產品）2個，總計融資28.56億元；參與投標在滬深交易所依法合規發行的地方政府債券136個，實際中標35個，實際中標金額總計38.86億元。

2. 金融幫扶情況

(1) 設立分支機構。2018年7月3日，招商證券在河南內鄉縣設立的證券營業部——內鄉牧原營業部正式舉辦開業儀式，為縣域企業提供融資全方位服務。

(2) 幫助貧困縣編制未來扶貧與金融發展戰略規劃報告。2018年7-8月，公司與中國社科院派出金融專家組，分赴河南省盧氏縣、蘭考縣、江西省吉安井岡山市、貴州省惠水縣和威寧縣進行現場調研和座談，收集了大量翔實的一手實踐經驗，根據金融對社會經濟促進與發展的內在規律，為內鄉輸出三年金融發展戰略報告，作為其攻堅脫貧及未來鄉村振興的發展綱要，協助內鄉縣政府打造縣域金融高地。

3. 公益扶貧情況

(1) 貧困縣幹部專題培訓班。公司捐資60萬元，為內鄉縣政府幹部及優質企業代表舉辦兩期以“了解資本市場、發展縣域經濟”為主題的專題培訓班，每期一周，受益學員

60人。第一期已于2018年10月在深圳資本市場學院舉辦完成，第二期擬于2019年上半年舉辦。

(2) “盛夏花開·貧困學生圓夢大學計劃”。公司捐資60萬為內鄉縣和石臺縣2018屆考上本科的120名貧困學生提供每人5000元的助學金，幫助其順利完成大學學業。同時，公司在員工中發起捐款倡議，截至2018年12月底，共募集員工捐款9.07萬元，該筆善款將用于資助石臺縣18名2018屆貧困大學生順利入學深造。該項目作為一個長期項目持續進行中。

(3) 貧困高中生資助。公司捐資7.8萬元，為國家級貧困縣內蒙古興和縣第一中學30名貧困高中生提供助學金，幫助他們完成學業，此項目從2016年開始已連續開展三年，累積捐資23.4萬元。

(4) 貧困縣兒童素養提升項目。2018年8月5日-11日，為提升新疆麥蓋提縣幼兒教師執業水平和少數民族兒童通用語言表達能力，公司捐資30萬元，舉辦“幼兒園園長及骨幹教師（定向）培訓扶貧項目”，為該縣50名園長和骨幹教師提供在北京為期一周的封閉式培訓。

(5) 山西隰縣公益徒步項目。2018年9月27日，公司作為愛心合作單位，捐資20萬元，支持中國證券業協會和中國扶貧基金會開展“善行者——公益徒步活動”，以公益徒步挑戰賽形式精準幫扶山西隰縣。同時，公司積極組織員工組隊參賽，參賽隊伍在活動中籌集善款2萬元，用于支持救濟隰縣生活特困群眾。

(6) 千校萬崗大學生就業幫扶計劃。2016年8月8日，公司向中國青年創業就業基金會捐資500萬，設立“招商證券大學生就業專項基金”，與之聯合實施“千校萬崗”大學生就業精準幫扶行動。每年為有意向在金融領域就業的大學生提供不少於1000個實習機會，並優先考慮，重點幫扶來自零就業家庭、優撫對象家庭、農村貧困戶、城鄉低保家庭的同學。“幫扶行動”自2016年8月正式啟動以來，招商證券已接納安排實習生3469人次，累計安排困難家庭同學實習411人次。該項目持續三年，此為第二年。

(7) 公司分支機構扶貧項目徵集。2018年5月，公司開展了以“精準扶貧”為主題的公益項目徵集活動，向公司各分支機構收集其所在地需要開展的扶貧項目，以期利用公司資源有重點的幫扶更多的貧困縣進行當地農產品種植推廣、包裝銷售，讓當地貧困人口增產增收，具有可持續的收入來源。該項目正在推進中。

4. 消費扶貧情況

(1) 公司結對幫扶縣河南內鄉縣想打造番茄之鄉，為此，公司幫助該縣引入“本來生活”電商平臺，7月17日，招商證券、內鄉縣中以高新產業園、本來生活簽訂三方合作協議，從生產、品控、品牌、物流等方面為內鄉番茄賦能，幫助其打造粉貝貝小番茄、大衛王子番茄為代表的內鄉蔬果品牌。

(2) 組織公司工會採購石臺縣和內鄉縣土特產，支持貧困縣農產品銷售。



我們遵循《中華人民共和國節約能源法》和《中華人民共和國環境保護法》，倡導企業與環境和諧相處的可持續發展理念，積極開發綠色金融產品，推廣綠色出行和綠色辦公，以實際行動踐行環保理念。

綠色金融

2017年，證監會、中國銀行間市場交易商協會、中國人民銀行等相繼推出了關於綠色債券的指導意見和業務指引等政策措施細則，綠色債券配套的監管制度日趨完善。2018年，人大代表為綠色金融體系建設建言獻策，提出將推進污染防治取得更大成效，攜手行動，建設天藍、地綠、水清的美麗中國。我們以實際行動支持國家“綠水青山就是金山銀山”的號召，2018年綠色債券總承銷規模近人民幣19億元。

服務企業	服務形式	公司承銷規模/交易總額（人民幣億元）
龍源電力集團股份有限公司	承銷企業債	9
中國農業發展銀行	承銷銀行債	1.7
北控清潔能源集團有限公司	承銷發行公司債	2.50
中國康富國際租賃股份有限公司	發行承銷資產證券化產品	5.57

綠色出行

公司僅有少量公務車，並實行嚴格管理；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、減重行駛等措施降低油耗、電耗。同時，公司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。在全公司配備視頻會議、電話會議系統，同時鼓勵員工通過E-learning在線系統進行自學和考試，減少了出差和車輛使用次數。

綠色辦公

我們的業務經營和日常運作均趨向電子化，降低耗電量和延長固定資產的使用壽命是我們在綠色辦公中的首要關注點。為此，我們採取多種措施，培養公司員工循環使用、節能減排、愛護環境的自覺性。

數據中心機房是公司電耗最大的組成部分，針對數據中心機房節能降耗，公司出臺《總部數據中心運行環境管理作業指引》規範機房設備的運行使用，並採取以下措施：1) 提效。集中供冷，提高制冷系統的整體效率；採用高頻UPS系統，提高UPS運行效率。2) 降耗。風機及照明系統採用智能控制，降低電力損耗；機房內採取冷通道封閉方式、建築物實行立體保溫，減少能量損失。

公司制定了《招商證券股份有限公司固定資產及低值易耗品管理辦法》，鼓勵通過內部有償轉讓調劑和向外單位捐贈的方式盤活辦公桌椅等大件固定資產，發揮其最大價值。此外，我們在全公司推廣使用LED節能燈，減少燈管消耗量，並做到人走燈熄，杜絕長明燈，所有辦公設備在不使用時及時關閉電源，夏天自覺做到空調溫度不低於26度。在辦公及營業場所水龍頭、飲水機粘貼節約用水標識，在洗手間使用節水型龍頭和衝便器。每天下班後，保安員按照《保安巡邏崗作業指引》的相關要求，再次確認電器和水龍頭等裝置是否已經關閉。向客戶推薦電話、手機、PAD等在內的多渠道電子化交易平臺，制定《招商證券紙質檔案數字化工作指引》，對紙質檔案進行數字化管理，在內部提倡無紙化辦公。逐步推廣租用打印機，通過專業服務商的定期維護延長打印設備及配件的使用壽命，減少因硒鼓和墨盒的頻繁更換而造成的環境影響。

2018年度獲得的社會認可

頒獎單位	授予單位/個人	授予獎項
上海證券交易所	招商證券	2017年度公司債券優秀承銷商
深圳證券交易所	招商證券	2017年度優秀公司債券承銷商 2017年度優秀固定收益業務創新機構
2018中國資產證券化行業年會 ABS綜合發展指數排行榜	招商證券	最佳計劃管理人
國家開發銀行	招商證券	國家開發銀行2018年金融債優秀承銷商
《新財富》雜誌 第十一屆“新財富中國最佳投行”	招商證券	“本土最佳投行”第三名 “最佳債權承銷投行”第二名 “最佳新三板投行”第二名 “最具創新能力投行”第四名
廣東省企業文化研究會、廣東省精神 文明建設研究中心	招商證券	2018年廣東省企業文化建設先進單位
《亞洲貨幣》(ASIA MONEY) 2018中國ABS領導者”評選	招商證券	年度最佳ABS主承銷商 年度最佳RMBS主承銷商 年度最佳ABS/MBS項目
中國基金業報英華獎公募基金20年	招商證券	最佳基金托管券商
中國基金業報英華獎	招商證券	最佳私募托管券商 最佳私募綜合服務券商

頒獎單位	授予單位/個人	授予獎項
深圳工業總會	招商證券	深圳知名品牌
新浪網	招商證券	2018券商行業扶貧創新獎
證券時報	招商證券	2018年教育扶貧優秀案例獎
上海證券交易所	投資銀行部董事葉晶	2017年度“公司債券優秀承銷商”優秀個人
深圳證券交易所	投資銀行總部林煜佳、固 定收益總部楊棟 投資銀行總部彭戴、固 定收益總部董航	2017年度優秀公司債券承銷商優秀個人 2017年度優秀固定收益業務創新機構優 秀個人
《新財富》雜誌 第十一屆“新財富中國最佳投行”	投資銀行總部總經理謝繼軍 投資銀行總部農業與食品行 業部總經理江榮華、周晉 峰、孫堅	2017年度最佳投資銀行家 最佳投行業務精英 最佳保薦代表人
航天科工杯	金融資產托管及行政事務 外包業務項目	第三屆中央企業青年創新成果金獎
深圳市人民政府金融發展服務辦公室	招商證券托管綜合金融服務平臺	2017年度深圳市金融創新獎二等獎
證券期貨業科學技術獎勵委員會 第六屆證券期貨業科學技術獎	證券自主研發技術框架的 創新與應用 互聯網異常交易行爲管理 系統	三等獎 優秀獎
中國計算機用戶協會雲應用分會 2018年度第二屆雲鷹獎信息技術應 用項目表彰活動	招商證券智能服務平臺	“最高成就獎”
證券時報 2018優秀證券公司APP評選	智遠一戶通APP	2018受投資者認可的十大券商APP 2018券商APP綜合服務滿意獎 2018券商APP宣傳海報設計獎
證券時報、安卓綠色聯盟	智遠一戶通APP	金融理財類“綠色軟件”證書
新浪財經 “2018券商APP風雲榜”評選活動	智遠一戶通APP	最佳財富管理APP 用戶最喜愛APP
《金融電子化》雜誌社	智能資訊平臺	2018年度金融行業科技創新突出貢獻獎 ——開發創新貢獻獎

附錄一 披露政策列表

ESG指標	外部政策	內部政策
A1: 排放物	《中華人民共和國環境保護法》 《深圳市餐廚垃圾管理辦法》 《深圳市生活垃圾分類和減量管理辦法》	《招商證券信息技術資產管理辦法》 《招商證券股份有限公司固定資產及低值易耗品管理辦法》
A2: 資源使用	《中華人民共和國節約能源法》	《招商證券紙質檔案數字化工作指引》 《招商證券保安巡邏崗作業指引》 《總部數據中心運行環境管理作業指引》
A3: 環境及天然資源	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國節約能源法》	《招商證券信息技術資產管理辦法》 《招商證券保安巡邏崗作業指引》
B1: 僱傭	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國工會法》 香港《僱傭條例》	《招商證券考勤管理規定》 《招商證券證券經紀人管理辦法》 《招商證券客戶經理管理辦法》
B2: 健康與安全	《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《工傷保險條例》	《招商證券考勤管理規定》 《招商證券行政採購管理實施細則》
B3: 發展及培訓		《招商證券業務職級管理辦法》 《招商證券培訓管理制度》 《招商證券講師管理制度》 《招商證券網上培訓制度》 《招商證券培訓採購制度》 《招商證券內部講師及課程開發管理辦法》 《招商證券員工培訓學時規定》 《招商證券培訓課程體系管理暫行辦法》
B4: 勞工準則	《中華人民共和國勞動法》 香港《僱傭條例》	《招商證券考勤管理規定》
B5: 供應鏈管理	《中華人民共和國招標投標法》 《中華人民共和國招標投標法實施條例》 《評標委員會和評標方法暫行規定》 《工程建設項目施工招標投標辦法》 《工程建設項目貨物招標投標辦法》 《必須招標的工程項目規定》	《招商局集團採購及招標管理辦法》 《招商局集團供應商管理辦法（2018）》 《招商證券採購及招標管理辦法》 《招商證券合同管理辦法》 《招商證券供應商管理細則》

ESG指標	外部政策	內部政策
B6: 產品責任	《證券公司和證券投資基金管理公司合規管理辦法》 《證券期貨投資者適當性管理辦法》 《證券經營機構投資者適當性管理實施指引(試行)》	《招商證券合規管理制度》 《招商證券合規手冊》 《招商證券投資者適當性管理辦法》 《招商證券保密工作規定》 《招商證券信息系統數據保密管理辦法》 《招商證券內幕信息保密制度》 《招商證券金融服務外包業務保密工作管理辦法》 《招商證券客戶投訴處理管理辦法》 《招商證券零售經紀業務客戶投訴處理實施細則》
B7: 反貪污	《中華人民共和國刑法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國招標投標法》 《中華人民共和國香港特別行政區防止賄賂條例》 《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》 香港《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集(金融機構)條例》	《招商證券合規手冊》 《招商證券採購管理制度》 《招商證券營業部反洗錢內控制度》 《招商證券客戶身份識別管理辦法》 《招商證券客戶身份資料和交易記錄保存管理辦法》 《招商證券反洗錢客戶風險分類管理辦法》
B8: 社區投資	《中華人民共和國慈善法》	《招商證券公益基金會章程》

附錄二 量化披露數據一覽表

ESG指標	單位	2018	2017	2016
A. 環境				
A1. 排放物				
A1.1 排放物種類、相關排放數據及密度				
氮氧化物總排放量	千克	1058619	/	/
氮氧化物人均排放量	千克/人	110	/	/
顆粒物總量	千克	77944	/	/
顆粒物人均排放量	千克/人	8.07	/	/
硫氧化物總排放量	千克	10.17	14.41	16.59
硫氧化物人均排放量	千克/人	0.001	0.001	0.001
生活廢水總排放量	噸	100207	99843	93133
生活廢水人均排放量	噸/人	10.40	9.39	8.61
A1.2 溫室氣體排放量及密度				
範圍一—汽油總排放量	噸	1572	2228	2565
範圍一—汽油人均排放量	噸/人	0.16	0.21	0.24
範圍一—柴油總排放量	噸	6.97	5.38	4.33
範圍一—柴油人均排放量	噸/人	0.0007	0.0005	0.0004
範圍二—外購電力總排放量	噸	18107	10456	10182
範圍二—外購電力人均排放量	噸/人	1.87	0.98	0.9
溫室氣體總排放量	噸	19686	12689	12752
溫室氣體人均排放量	噸/人	2.04	1.19	1.2
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度				
墨盒總量	支	1433	2094	6408
墨盒人均量	支/人	0.15	0.20	0.60
硒鼓	個	4714	4723	4766
硒鼓人均量	個/人	0.49	0.44	0.44
燈管	支	6938	11535	9471
燈管人均量	支/人	0.72	1.08	0.88
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度				
電子設備	臺	1688	618	1681
電子設備人均量	臺/人	0.17	0.06	0.16
A2. 資源使用				
A2.1 能源消耗量及密度				
耗電量	千瓦時	29025245	15542884	15054277
人均耗電量	千瓦時/人	3003	1462	1392
汽油消耗量	千升	692	980	1128

ESG指標	單位	2018	2017	2016	
A2.1 人均汽油總用量	千升/人	0.07	0.09	0.10	
柴油消耗量	千升	2.67	2.061	1.66	
人均柴油消耗量	千升/人	0.0002	0.0002	0.0002	
A2.2 水資源消耗量及密度					
辦公室耗水量	噸	111341	110936	103481	
人均辦公室耗水量	噸/人	11.52	10.43	9.57	
注：以上人均數據以報告期期末雇員總人數為計算分母。2016年環境數據包括招商證券深圳總部（江蘇大廈）、10家分公司、191個營業部及4家全資子公司的全年環境數據；2017年環境數據包括招商證券深圳總部（江蘇大廈）、11家分公司、193個營業部及5家全資子公司的全年環境數據。2018年環境數據包括招商證券深圳總部（招商證券大廈和江蘇大廈，其中招商證券大廈為2018年啓用）和信息技術中心、12家分公司、249個營業部及5家全資子公司當年的環境數據，實現了統計範圍全覆蓋。					
B. 社會					
B1. 僱傭					
B1.1 雇員人數：按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分					
	全體雇員人數	人	9664	10633	10817
性別	男性	人	5610	6169	6327
	女性	人	4054	4464	4490
年齡	30歲（含）以下	人	4845	5945	6688
	31-40歲	人	3575	3434	2991
	40歲以上	人	1244	1254	1138
地區	中國境內（大陸地區）	人	9327	10246	10373
	中國境外（含港澳臺）	人	337	387	444
B1.2 雇員流失數及流失比例：按性別、年齡組別及地區劃分					
	綜合流失率	%	11	13	11
計算方式：報告期雇員流失總人數 / （報告期新入職雇員總人數 + 上一報告期期末雇員總人數）					
B3.1 受訓雇員比例：按僱傭類型劃分					
百分比	非營銷人員	%	53	47	36
	營銷人員	%	47	53	64
B3.2 雇員受訓平均時數：按僱傭類型劃分					
百分比	非營銷人員	小時	54	49	64
	營銷人員	小時	83	81	58
B5.1 按地區劃分的供貨商					
	深圳市內供貨商數	個	112		
	中國大陸（除深圳市外）供貨商數	個	186		
	海外供貨商數	個	3		
B7.1 貪污訴訟案件的數目					
	涉貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的訴訟案件	件	0	0	0
B8.2 在專注範疇所動用資源					
	公益慈善捐贈價值	萬元人民幣	180	243	