

CMS  招商证券

中国广东省深圳市福田区
福华一路111号招商证券大厦

邮 编：518046

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

招商证券官方网站
www.cmschina.com

CMS  招商证券

2020年度 环境、社会及管治报告

目錄

關於本報告	01
走進招商證券	03
公司概況	04
主要業務及服務內容	05
2020年社會責任關鍵詞	06
專題：全力以赴，應對疫情挑戰	07
捐資捐物助力疫區	08
加大金融支持力度	09
保障業務平穩運轉	10
保護員工健康安全	12
部署境外疫情防控	13
責任管治	15
1.1 社會責任戰略	16
1.2 社會責任模型	17
1.3 社會責任管理	17
1.4 利益相關方識別與溝通	18
1.5 重大性議題識別與分析	19
客戶信賴	21
2.1 金融科技賦能客戶服務	22
2.2 保障客戶權益	25
員工自豪	29
3.1 保障員工權益	30
3.2 助力員工發展	33
3.3 深化員工關懷	36
股東滿意	39
4.1 企業管治	40
4.2 風險及合規內控管理	41
4.3 供應商管理	46
社會尊重	47
5.1 服務實體經濟	48
5.2 精準扶貧	51
5.3 助力生態文明	54
附錄	56
附錄一 2020年度所獲獎項榮譽	56
附錄二 披露政策列表	58
附錄三 量化披露數據一覽表	60
附錄四 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引	63

關於本報告

本報告是招商證券股份有限公司（以下簡稱“招商證券”“本集團”“本公司”或“我們”）自2008年度起發布的第十三份社會責任報告，旨在向各利益相關方披露公司履行社會責任，致力可持續發展所採取的行動以及達到的成效。



報告範圍

報告組織範圍

招商證券股份有限公司總部、12家分公司、259家證券營業部、5家全資子公司。

報告時間範圍

2020年1月1日至2020年12月31日（部分內容適當追溯和展望）。

報告發布周期

本報告為年度披露報告。



報告編制依據

參照香港聯合交易所主板上市規則——附錄二十七《環境、社會及管治指引》等報告編制原則。



報告數據說明

報告中的數據主要來源於公司實際運行的相關記錄。如無特別說明，本報告所列財務數據以人民幣為單位。



報告彙報原則

針對重要性原則，本報告基於資料分析等工作，識別出影響本公司可持續發展的重要ESG議題並回應。重大性分析過程及結果詳見本報告中“責任管治”內容。

針對量化原則，本報告已經披露本公司ESG量化關鍵績效，詳見本報告附錄三“量化披露資料一覽表”。

針對一致性原則，本報告對不同報告期所使用的指標儘量保持一致，以反映績效水準趨勢。針對需要計算的績效指標，本報告內注明了相關的計算依據和參照標準。

針對平衡性原則，本報告內容反映客觀事實，同時披露正面、負面性指標。



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驗。



報告發布形式

本報告以電子文件形式登載於：

上海證券交易所網站（<http://www.sse.com.cn>）

香港聯合交易所有限公司網站（<http://www.hkexnews.hk>）

招商證券股份有限公司官方網站（<http://www.cmschina.com>）

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。



走进招商证券

公司概況

招商證券股份有限公司（簡稱“招商證券”）是具有百年歷史的招商局集團旗下的證券公司，傳承了招商局集團長期積澱的創新精神、市場化管理理念、國際化運營模式及穩健經營的風格，經過近三十年的發展，已成為國內擁有證券市場業務全牌照的一流券商。招商證券於2009年11月首次公開發行A股並在上海證券交易所上市（代碼600999），於2016年10月首次公開發行H股並在香港證券交易所上市（代碼06099）。

公司總部設在深圳，在國內設有259家證券營業部和12家分公司，並在香港特別行政區、英國、新加坡和韓國設立子公司。公司全資擁有招商證券國際有限公司、招商期貨有限公司、招商證券資產管理有限公司、招商致遠資本投資有限公司、招商證券投資有限公司，參股博時基金管理公司、招商基金管理公司，構建起國內、國際業務一體化的綜合證券服務平臺。

招商證券以客戶為中心，向個人、機構及企業客戶提供多元、全方位的金融產品和服務並從事投資與交易，主要業務包括財富管理和機構業務、投資銀行業務、投資管理業務、投資及交易業務。經過多年發展，公司建立了顯著的市場競爭優勢。

公司始終堅持並實現持續穩健運營，連續13年獲得證券公司分類監管評級A類AA級。具備全功能平臺全產業鏈的服務能力，業務結構均衡，整體發展基礎穩固，為公司在未來打造特色業務與差异化優勢以及為客戶提供一站式服務，奠定了扎實的基礎。經紀業務基礎扎實、競爭力不斷增強，機構客戶業務綜合服務能力卓越，企業客戶業務全產業鏈體系持續優化，在部分業務領域形成明顯的競爭優勢。公司具有強大的“招商”品牌與股東背景，具有良好的市場口碑。

招商證券以“助推中國經濟轉型升級、助力社會財富保值增值”為使命，恪守“家國情懷，時代擔當；勵新圖強，敦行致遠”的核心價值觀，致力於建設“特色鮮明、創新引領、質量第一、貢獻卓越的中國最佳投資銀行”。我們將以卓越的金融服務實現客戶價值增長，推動證券行業進步，努力成為客戶信賴、員工自豪、股東滿意、社會尊重的優秀企業。

主要業務及服務內容

本集團以客戶為中心，向個人、機構及企業客戶提供多元、全方位的金融產品和服務並從事投資及交易，主要業務如下：

財富管理 和機構業務

為客戶代理買賣股票、基金、債券、期貨、衍生金融工具，提供投資諮詢、投資組合建議、產品銷售、賬戶診斷、資產配置等增值服務；
向客戶提供資本中介服務（包括融資融券業務、股票質押式回購等）；
向基金、保險等各類機構客戶提供投資研究、銷售與交易、主券商等服務。

投資銀行業務

為企業客戶提供一站式的境內外投資銀行服務，包括股權融資、債務融資、結構化融資、新三板挂牌、財務顧問等服務。

投資管理業務

提供集合資產管理、單一資產管理、專項資產管理、股權投資基金管理服務，賺取管理費和績效費用。

投資及 交易業務

以自有資金開展權益類證券、固定收益類證券、大宗商品、外匯、另類投資以及衍生金融工具的交易和做市（包括場外市場金融產品的交易與做市）。

2020年社會責任關鍵詞

客戶信賴

推進科技賦能：2020年完成43個創新項目立項，推出智遠一戶通APP7.0版本，升級優化Geetek機構交易平臺，上綫新一代集中運營櫃面系統，用科技手段進一步提升客戶服務能力。

員工自豪

員工持股計劃：報告期內，公司成為首家根據三部委（證監會、國務院國資委、財政部）新規成功實施員工持股計劃的證券公司。
啓動“同心工程”：2020年公司啓動“同心工程”，修訂發布新版《招商證券企業文化共識》，以煥然一新的文化理念引領公司發展。

股東滿意

實施變革戰略：2020年是招商證券實施五年變革戰略的關鍵之年，公司以戰略目標為指引，進一步落實五大核心策略。認真開展“弘揚蛇口精神、改進工作作風、提高工作效能”專項活動，落實國企改革“雙百行動”和集團質效提升工程，推動關鍵變革事項進一步落地實施。
並表監管試點：2020年3月，公司獲批成為證監會首批並表監管試點券商。

社會尊重

服務實體經濟：2020年招商證券積極服務實體經濟，助力國企改革，支持民營企業發展，推行“矜躍計劃”服務中小企業。全年共申報12個科創板IPO項目（其中1個為非保薦、聯席主承銷項目）和19個創業板IPO項目，申報3單新三板精選層IPO項目，並完成了新三板精選層市場首批挂牌項目——中航富士達新三板精選層IPO。
助力精準扶貧：運用金融扶貧、教育扶貧、消費扶貧等多種扶貧手段，助力對口幫扶縣——河南省內鄉縣、安徽省石台縣分別於2019年5月、2020年4月先後摘掉了國家級貧困縣的帽子。

專題：
全力以赴，
應對疫情挑戰

捐資捐物助力疫區

面對新冠肺炎疫情，招商證券以實際行動彰顯企業社會責任和擔當，在第一時間內捐贈資金和物資，全力支持疫區抗擊疫情。公司於2020年除夕夜率先向武漢多家醫院捐款600萬元，成為業內首家向疫區捐款的券商；之後公司分兩輪向湖北疫區及深圳地區捐資捐物。疫情期間，公司捐資捐物總價值合計人民幣1142.6萬元。

1月24日

向武漢多家醫院捐款人民幣600萬元，成為業內首家向疫區捐款的券商。

3月

向湖北疫區捐款捐物共計人民幣516.2萬元，包括：

- 人民幣439.2萬元用於緊急採購8台監護型負壓救護車，捐贈至湖北地區相關醫療機構，以解決當地防控需要。
- 將人民幣77萬元（包含員工捐款人民幣60.39萬元）定向捐贈給深圳援鄂的77位醫護人員，用於向白衣戰士們發放慰問金。

4月底

向深圳粵海街道辦事處、福田區街道辦事處捐贈價值人民幣26.4萬元的關愛蔬菜包。

加大金融支持力度

公司積極響應以金融支持實體經濟打贏疫情防控阻擊戰的國家號召，為抗疫企業提供股權融資服務，助力企業發行疫情防控債券，暢通企業直接融資渠道，助力實體經濟恢復生產發展。2020年，招商證券作為保薦機構和主承銷商已累計為十餘家與抗疫相關的企業提供股權承銷、債券承銷等投行業務服務，募集資金共計人民幣125.15億元（其中招商證券承銷人民幣72.50億元）。

案例：助力儀器儀錶製造行業領先企業華盛昌在A股成功上市

2020年4月15日，招商證券助力儀器儀錶製造行業領先企業深圳市華盛昌科技實業股份有限公司（股票代碼：002980，以下簡稱“華盛昌”）在深圳證券交易所成功掛牌上市，募集資金總額為人民幣49,633.43萬元。招商證券擔任本次發行上市的獨家保薦機構及主承銷商。

新冠肺炎疫情爆發後，華盛昌作為一家具備疫情防控專業技術的公司被列為國家戰略物資生產廠家。在疫情期間，華盛昌積極響應國家號召迅速進入備戰狀態，緊急擴大生產規模開動多條生產線加速生產紅外測溫儀系列產品，並優先向地方人民政府、疫情防控應急指揮部、疾控中心、衛健局等單位進行供應，全力支持抗擊疫情。疫情期間，華盛昌為全國各地檢疫局、醫院、防疫站、機場、口岸、商場等人流密集地及時交付數萬台非接觸紅外人體測溫儀、紅外熱像儀等產品，為有效阻斷疫情擴散，貢獻出自己的力量。招商證券以專業的服務能力和卓越的服務質量，幫助華盛昌登陸資本市場。

案例：助力康恩貝發行浙江省首單疫情防控債

2020年2月17日，由公司牽頭主承銷的浙江康恩貝製藥股份有限公司2020年度第一期超短期融資券（疫情防控債）成功發行。本期債券是浙江省首單疫情防控債，發行規模人民幣5億元，期限270天，發行利率3.79%，部分募集資金將用於支持康恩貝生產防控新冠肺炎疫情相關藥品。

案例：助力中建投租賃發行疫情防控債

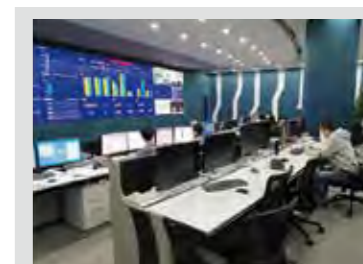
2020年3月9日，由招商證券擔任牽頭主承銷商和簿記管理人的中建投租賃股份有限公司（以下簡稱“中建投租賃”）2020年度第一期公司債券（疫情防控債）成功完成發行。本期債券發行規模人民幣6億元，期限3年，發行主體和債券評級為AA+，發行利率3.79%（創近三年來同行業、同類別、同評級公司中利率新低），募集資金主要用於為新冠肺炎疫情防控融資租賃項目提供重要的資金支持。

保障業務平穩運轉

新冠肺炎疫情發生以來，招商證券在做好自身疫情防控工作的前提下，切實采取有效措施，發揮金融科技優勢，保障信息系統平穩運行、加大在綫服務支持力度、“雲端”協同辦公保障證券服務暢通，全力服務資本市場穩定運行，切實保障投資者權益。

• 確保信息系統平穩運行

公司充分發揮金融科技優勢，提前制定信息技術應急預案，建立“兩地三中心”分崗值守機制，在只有平時1/2的運營保障人員的情況下，加強信息系統監控，嚴控變更，及時化解了微證券帶寬、融資融券通道、個股期權負載高等隱患，經受住了萬億行情考驗，保障系統持續穩定運行。啟動業務連續性預案工作，組織公司30餘個部門及子公司，開展重大災難下業務影響分析和應急處置，制訂應急預案。



圖：總部數據中心充分利用數字化手段助力疫情防控

• 提供優質綫上服務

為了全力做好新冠肺炎疫情防控工作，保護客戶健康，我們積極引導客戶優先選取非現場服務，通過招商證券智遠一戶通手機APP、招商證券智遠一戶通智能版（電腦版）、招商證券官網等多種渠道為客戶提供便利的綫上服務。同時研發了“現場預約”功能，可有效分流需要臨櫃辦理業務的客戶，避免人員聚集。

案例：智遠一戶通APP7.0在疫情期間有力支持在綫服務

智遠一戶通APP7.0版本涵蓋159項功能新增及優化，性能指標提升至行業前列，全面支持開戶、行情、資訊、交易、業務辦理、投研及盤後分析等綫上服務，且招商證券自主研發的CMSPaaS框架從底層保證了APP7.0的性能體驗。疫情期間，智遠一戶通APP運行平穩，較疫情前，AI產品服務用戶量增加48%，服務量增加259%，有力支持客戶綫上完成業務辦理、諮詢等業務，順利通過春節後億萬行情的考驗，保障用戶體驗。

•保障公司經營正常開展

爲了保障業務持續開展，公司應急工作小組兩次專題研究業務連續性計劃，先後審議通過《招商證券總部大樓疫情防控工作應急預案》及《招商證券威新軟件科技園辦公樓疫情防控工作應急預案》；並要求擴大應急場景，按照系統、數據、人員、場地應急支持要求，制定全方位業務連續性計劃，建立健全長效機制。

公司前瞻性地推出雲鎖、VPN+桌面雲、互聯網會議組合解決方案，有力支撐了固收、衍生品投資、托管等業務部門及疫區營業部的交易及相關業務的開展。平均每日有835台PC設備和5580台手機設備通過雲鎖開展工作；疫情期間金融桌面雲日均用戶數達790餘人，互聯網視頻會議、語音電話會議累計接入逾9萬人次，有力地推進復工複產。



保護員工健康安全

在疫情防控期間公司始終把保護員工健康放在第一位，從嚴從細部署防控措施，並根據疫情發展情況及時調整優化。通過採取管控人員流動、做好辦公區管理、控制現場辦公人員規模等舉措，全力保障員工健康安全。

表：招商證券落實疫情防控措施的舉措

疫情初期，防控措施到位，保護員工健康

管控人員流動：根據疫情形勢變化，嚴格加強因公出差管理，合理安排員工行程。

關愛員工健康：實施員工名單制管理，按照人數最少化原則，嚴格控制現場辦公人員規模；開通疫情期間員工上下班通勤巴士，保障員工上下班安全。辦公室多渠道採購各類防控用品，包括體溫檢測儀、口罩、消毒噴劑、免洗洗手液、抗病毒口服液等；製作並發放《疫情防控實操手冊》等防疫物料。

做好辦公區域衛生管理：公司辦公樓進行全方位消毒，對電梯等高風險部位重點消毒，做好辦公區進出口體溫檢測和門禁設置。

加強員工食堂管理：對於公司員工食堂等員工密集區域進行流量控制。嚴格把控員工食堂工作人員的行程及健康情況，增加員工食堂的消毒殺菌頻率。

復工複產到位，持續做好疫情常態化管理

組織員工有序返崗：對員工返程期限、返程途中防護和抵達後自我隔離等提出具體要求。

合理調整復工方式：實行現場辦公與非現場辦公相結合；倡導員工減少聚集活動及差旅安排。

做好疫情常態化管理：加強辦公場所人員管控，嚴格執行來訪人員掃碼登記，做到應檢盡檢；進一步加強防疫物資的應急儲備，做好充分的物資保障；繼續加強辦公環境治理，對辦公職場進行清潔、消毒和通風；正確引導員工做好自我防範措施，養成勤洗手、常通風、保持安全社交距離的良好衛生習慣。

爲了給予員工更加充分的保障，我們全面升級員工醫療保險，提升醫療保障力度，並爲全體在職員工投保針對新冠病毒的保險產品；我們通過相關健康管理平臺，建立在線醫療平臺，爲員工開設E診服務通道提供免費在綫義診服務；我們通過心理諮詢服務平臺，爲員工構築心理防疫防綫，保障員工心理健康。

部署境外疫情防控

2020年海外疫情及整體安全環境形勢較為複雜，公司高度重視，多次組織召開境外疫情防控專題會，周密部署疫情防控工作，落實應急預案演練，盡最大努力降低境外疫情暴發對生產經營的影響程度。

表：招商證券部署境外疫情防控的舉措

成立當地應急小組

成立當地應急小組，制定全面的應急計劃，最大限度維持業務正常運轉及客戶服務水準，做到關鍵崗位不空缺、客戶需求有響應、日常運轉有保障。

合理安排員工工作，實行輪崗制，部分員工採取遠程辦公模式，最大程度降低疫情發生風險。

做好客戶溝通協調工作

充分利用線上溝通渠道保持客戶聯繫，積極聯絡潛在客戶，保障業務延續性，及時回應客戶需求，防範業務中斷風險。

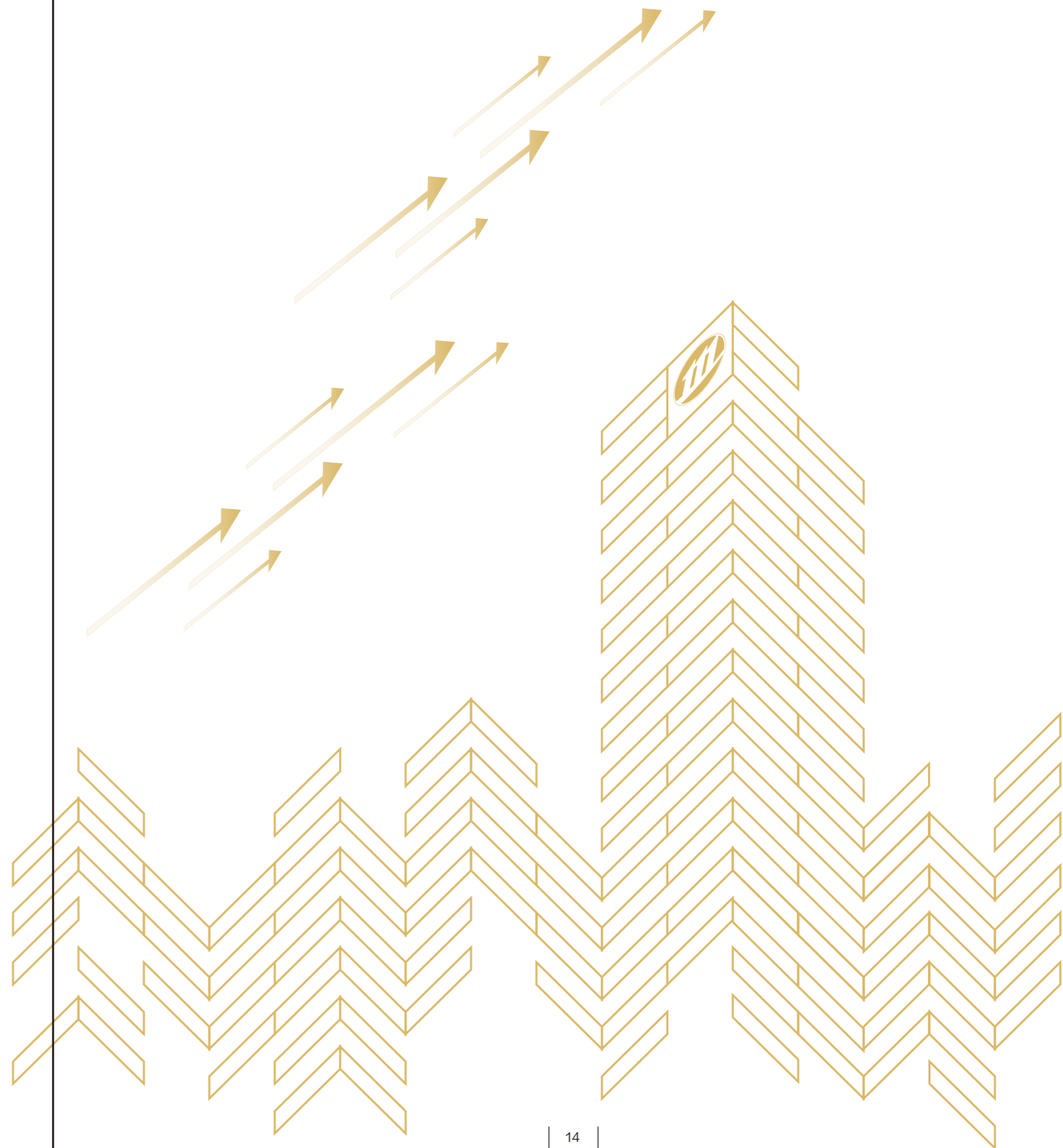
做好信息化安全管理工作

遠程辦公期間，保障公司關鍵數字設備及網絡設施的穩定性，提升信息技術應急處理能力，保障信息系統的持續運行並減少中斷後的恢復時間。

加強網絡安全防範，強化對應用系統、網站及信息服務的運行監控。

做好日常辦公場所的管理工作

對進入辦公場所的所有人員進行測溫、查驗行程。儘量採用電話或在線會議模式。辦公場所定期消毒、通風，定時給員工發放必需的防疫物資。倡導員工工餘時間儘量減少外出、娛樂、聚餐等公共場所的活動。



2020 社會責任報告 責任管治

招商證券始終堅持“家國情懷、時代擔當；勵新圖強，敦行致遠”的核心價值觀，努力為客戶、員工、股東、社會等利益相關方創造價值。

1.1 社會責任戰略

我們的責任戰略目標

以客戶為中心，努力打造特色鮮明、創新引領、質量第一、貢獻卓越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。

我們的責任戰略路徑

以“助推中國經濟轉型升級、助力社會財富保值增值”為使命，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；堅守“家國情懷，時代擔當；勵新圖強，敦行致遠”的核心價值觀，努力實現公司質量、效益與規模的協調均衡發展。

我們的責任戰略原則

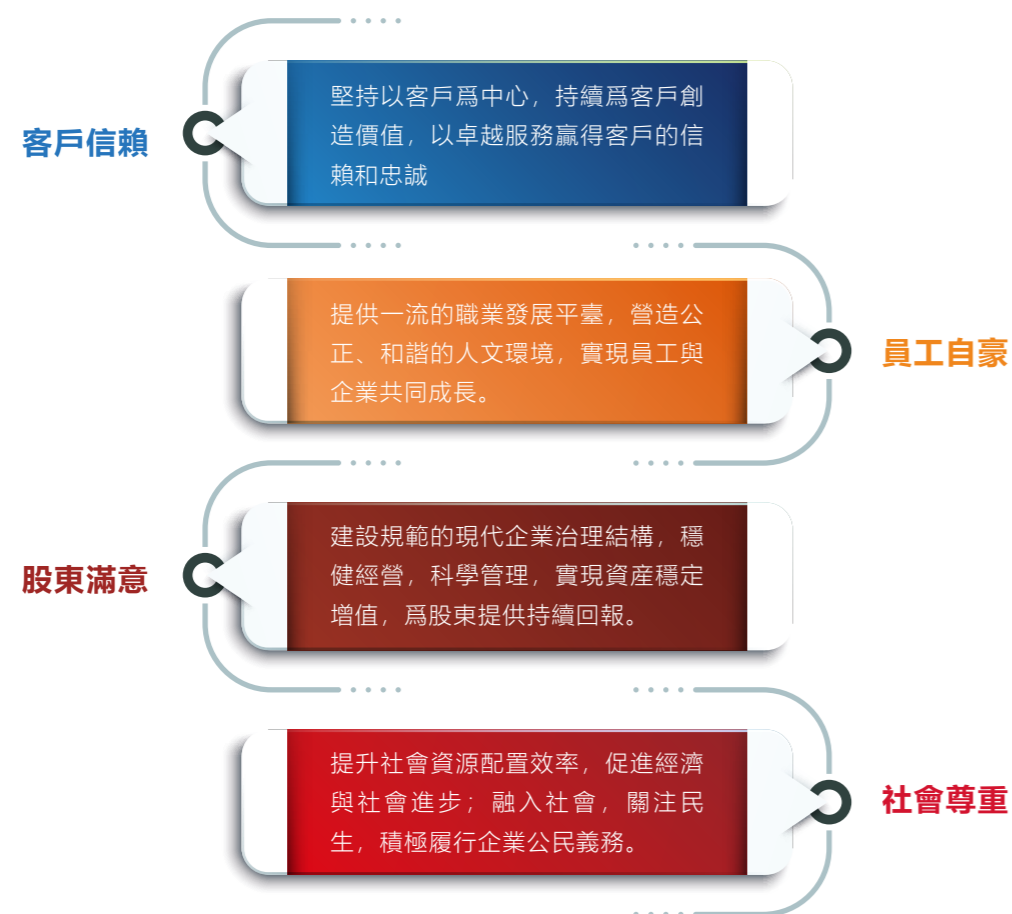
堅持公平正義，平衡多方利益體之間既相互依托又互為影響的關係；堅持率先垂範，力爭做到積極主動、先人一步，發揮出示範效應；堅持知行合一，保證責任理念與行為的高度統一並融入經營實踐；堅持持續優化，不斷自我完善、持續自我改進，使社會責任的管理成為公司不斷成長發展的助推器。

我們的責任戰略重點

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。

1.2 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：



1.3 社會責任管理

招商證券在制定公司戰略規劃時，積極考慮可持續發展挑戰與機遇，不斷完善企業社會責任管理工作，建立起健全的社會責任管理路徑與管理方法，並將各利益相關方的關注重點融入公司發展當中，實現公司發展源於社會，公司成長反哺社會的有機循環。

我們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。我們積極探索社會責任履行與公司運營相結合，各職能和業務部門負責公司相關社會責任議題的執行工作，包括社會責任信息的日常整理與提報，對重要的社會責任目標年終納入內部考核。

1.4 利益相關方識別與溝通

招商證券高度重視與各利益相關方溝通，與政府及監管機構、股東、客戶、員工、社區等利益相關方建立常態化的溝通機制，通過多樣化的溝通渠道和方式，及時瞭解各利益相關方的期望和訴求，並有針對性的進行回應，推動公司的發展符合各利益相關方的期望與利益統一。

表：利益相關方關注點與溝通渠道一覽表

利益相關方組別	期望與訴求	溝通渠道	回應
政府及監管機構	依法納稅 穩健合規運營 信息公開透明 助力地方發展	政府及監管部門會議及培訓 地方政府及企業項目合作 定期報告	完善公司管理制度 及時準確報送企業情況 披露公司環境數據
股東	完善的公司治理 風險管理體系 商業道德	交易所官網及其他指定媒體 官網投資者關係欄目 股東大會 投資者說明會 投資者調研 電話 IR郵箱	完善治理架構 健全風控體系
客戶	客戶隱私政策 提升客戶服務	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	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 創新產品服務
員工	員工權益保護 工作環境 尊重多樣性 員工穩定性 職業發展	企業微信號 移動辦公APP 企業OA平臺 企業E-learning學習平臺	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
社區	環境保護 應對氣候變化 支持社區建設 開展公益慈善活動	環境績效信息披露 社區調研及培訓 推進精準扶貧	發展綠色金融 踐行綠色運營 定點扶貧 公益慈善活動

1.5 重大性議題識別與分析

在本年度報告的準備中，我們回顧了往年招商證券重大性議題識別分析結果，結合國家及行業相關政策，綜合考慮公司戰略以及利益相關方關注的重點和期望，按照識別、評估和篩選的程序，界定重要程度較高的社會責任議題，在今年的報告中進行重點披露和回應。

公司重大性議題識別分析途徑

識別社會責任議題

分析國家宏觀政策及行業熱點內容；
 梳理分析上交所、港交所等對相關社會責任、ESG管理及披露的要求；
 分析公司戰略與實踐重點，識別議題。

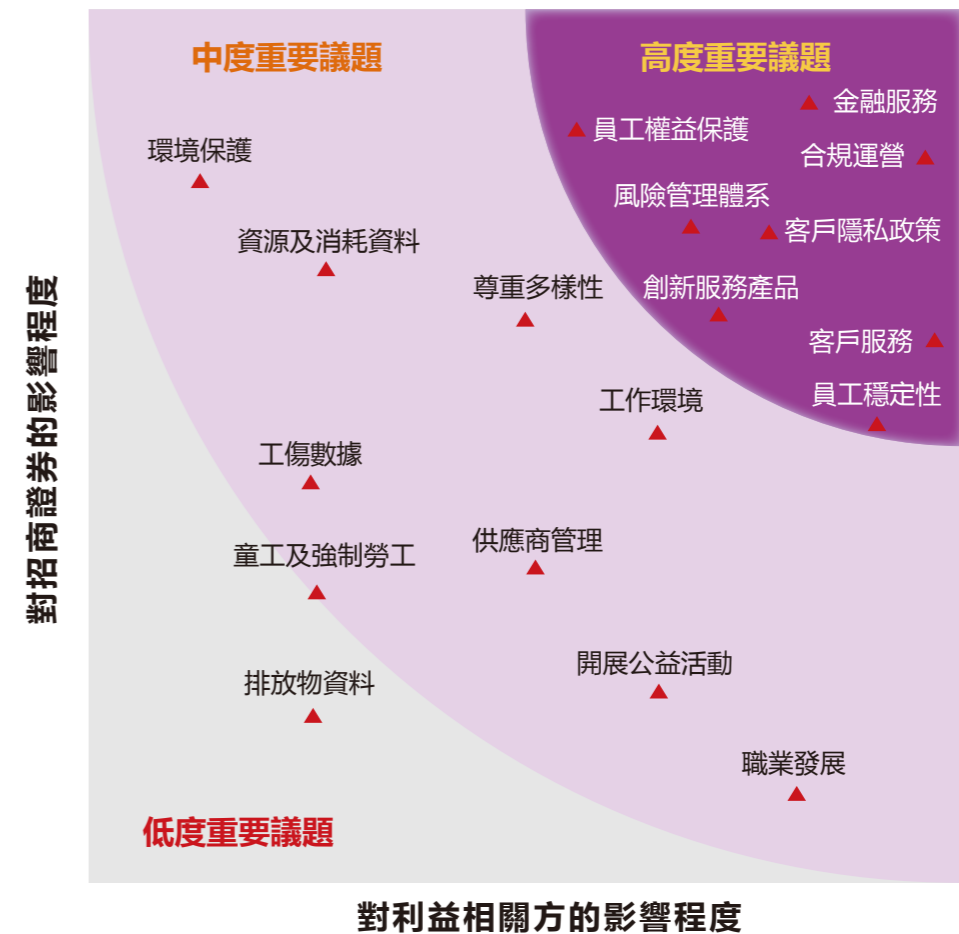
對議題重要性進行評估

基於利益相關方意見，結合專家意見對議題實質性進行綜合分析；
 從對利益相關方的重要性和對招商證券的重要性兩個維度對選取議題進行評估。

形成實質性議題分析矩陣

根據評價結果構建重要性議題分析矩陣，結合議題重要性的高低程度，獲取議題的排序結果，對於高實質性的議題在報告內重點披露。

ESG議題重大性矩陣



2020 社會責任報告 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，根據客戶的需求不斷創新產品和服務。推進科技賦能，以科技智慧為客戶提供更加專業化、智能化的服務。致力於在產品和服務中保護客戶權益，建立健全投訴渠道，保障客戶信息和交易安全，提供專業、優質的金融服務。

2.1 金融科技賦能客戶服務

招商證券非常重視金融科技創新，加速引進和培養複合型金融科技人才隊伍，不斷加大科技投入，以公司年度營業收入的1%成立專項創新基金，用於孵化金融科技創新項目，2020年完成43個創新項目立項。持續探索金融科技應用，為個人客戶、機構客戶和企業客戶提供更加專業化、智能化的服務。

2.1.1 優化金融服務平臺

個人客戶

為了滿足個人客戶的財富管理需求，招商證券於2016年上線並持續升級智遠一戶通APP，支持開戶、行情、交易、資訊、決策支持等業務功能，並以金融科技和大數據為核心驅動力，不斷創新服務功能，致力於為客戶提供卓越的數字化、智能化線上服務。

2020年公司推出智遠一戶通APP7.0版本，涵蓋159項功能新增及優化，行情整體速度提升4倍、弱網行情加載速度提升10倍以上，速度提升2倍，操作流暢性提升3倍，智能登錄速度提升4倍。同時，智遠一戶通APP7.0版本通過進一步豐富核心服務場景、全新升級理財欄目、運用富媒體形式打造投研內容等創新優化，全面提升客戶服務能力。2020年，智遠一戶通月活均值超429萬。（注：月活數據來自易觀千帆）

表：智遠一戶通APP7.0的主要功能創新

推出“智能家族”系列

主打數字化、智能化，持續拓展智能化場景服務能力，推出智能選股、智能推薦、智能語音助手、智能搜索等6大核心智能化產品為主的智能家族，為客戶提供基於豐富場景的在綫即時金融服務。

理財欄目全新升級

新增“穩健策略、熱門專題”等新欄目，以滿足不同用戶需求；引入智能技術，打造千人千面的服務體驗；新增在綫投顧服務，投顧可實時與客戶綫上互動交流、響應客戶投資配置需求；理財詳情頁也進行了大幅改版，優化完善了理財產品各類特色數據，幫助客戶瞭解基金產品的詳細信息。

富媒體滿足多元需求

智遠一戶通APP7.0借助短視頻、語音、圖文等富媒體形式，全新打造具有行業影響力的投研內容，2020年集中推出“沙發投研會”、“科技新熱點”等特色投研類節目。

機構客戶

招商證券於2019年發布Geetek機構交易平臺，構建了行業領先的機構業務整體解決方案。通過全業務資產管理、跨資產風控、極速行情交易、獨家策略平臺等一系列招商特色服務，為機構客戶提供一站式機構服務解決方案，滿足機構投資者極致和專業化的投資需求。

2020年，Geetek平臺已推出T-master交易大師投資管理系統、X-NES硬件行情系統、X-QTS極速交易系統、算法執行雲αTurbo、αBlade策略工程化輔助系統等全譜系產品，覆蓋專業投資各類投資需求，為專業投資者創造優異的投資環境。

表：Geetek機構交易平臺的特點及優勢

<p>首家掌握並應用FPGA硬件加速技術</p>	<p>招商證券是業內首家掌握並應用FPGA硬件加速技術的券商，能將行情內部延時較傳統行情軟件降低1000倍。</p>
<p>微秒級極速交易</p>	<p>借助X-QTS極速交易系統，核心業務交易處理時間低至50微秒，處於行業領先水平。如一個100支股票的籃子，可在0.005秒內完成委托。</p>
<p>統一執行策略訂單</p>	<p>第一個建成了算法交易執行雲，可以將客戶所需要的所有交易策略、包括我們自研的交易策略執行進行統一執行、管理和評價。 建立了完整的金融服務API，以統一的接口協議接入所有業務服務，包括證券買賣、策略交易、數據服務等。</p>
<p>提供投資全流程服務</p>	<p>T-master交易大師為客戶提供投前、投中、投後的資產管理全流程管家式服務，涵蓋投資分析、交易執行、風險管理、運營管理等四大典型應用場景。 全面支持客戶的“個性化”定制，私募基金可以根據自己的投資策略、交易習慣，在平臺上自行設置參數、定義多屏界面。</p>

企業客戶

2020年，公司推進科技化投行建設，全面投入使用智能投行平臺，實現“全業務全過程管理、全面風險管控、大數據運營管理、AI輔助作業”等應用能力。建立行業首創的工作底稿評分體系，從工作底稿的完備性、及時性、規範性三個指標，實現項目工作底稿的量化評價，助力提升項目質量管控，已覆蓋1,742個項目。

2.1.2 推進智能化運營

2020年公司上綫新一代集中運營櫃面系統，通過對櫃面業務流程的全面再造、融入智能技術以及將風控合規控制要點前置等措施，打造出標準化、規範化、智能化的櫃面業務办理流程。個人客戶普通賬戶、個人客戶信用賬戶、機構客戶普通賬號、機構客戶信用賬戶開立時間分別縮短43%、67%、20%和67%。



表：新一代集中運營櫃面系統的主要優化及創新

2.1.3 構建智能化應用體系

招商證券建立了比較完整的智能化應用體系，通過建設智能化基礎能力平臺，比如語音處理、圖像處理、語料庫、資訊標籤、機器學習平臺等，為靈活的智能化應用場景提供通用的技術能力。建立了實時大數據服務中台，通過建立分布式、流計算的數據處理引擎，並將生產數據實時送達，可以實現對客戶交易數據的實時大數據分析，極大提升客戶及業務運營獲取數據分析結果的時效。

招商證券自研從前端到後臺、覆蓋管理和交易多種場景的一整套技術框架，通過這個技術框架，不僅可以快速實現新的Web或移動APP需求場景，也能快速搭建一個新的交易業務後臺，為及時響應客戶需求和市場變化提供有效保障。

2.2 保障客戶權益

招商證券堅持以“客戶為中心”，致力於為客戶提供多元化、多層次的產品及服務體系，同時高度重視投資者權益保護。通過適當性管理為客戶匹配適宜其風險承受能力的金融產品；通過完善的客戶隱私保護機制，為客戶個人信息保駕護航；通過完善投訴處理，推動現代投資銀行服務變革；通過豐富多樣的投資者教育活動，幫助投資者更好地認識投資風險、樹立理性投資理念。

2.2.1 落實適當性管理

公司高度重視投資者適當性管理工作，充分認識落實投資者適當性管理工作的重要性和必要性，遵循《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）》等相關制度，制定了《招商證券投資者適當性管理辦法》，明確列示適當性管理方法及要求，保護投資者權益。

2.2.2 保護信息和交易安全

為充分保護客戶信息與交易安全，招商證券制定了《公司數據安全分類分級管理辦法》《信息系統數據保密管理辦法》等相關管理制度或規定，全面保護客戶信息安全及交易安全。

保護客戶信息安全

招商證券高度注重對客戶信息安全的管理與保護，建立數據安全相關制度，業務上按照崗位需要授予最小權限，流程每個環節建立對應控制措施，強化監督問責。提升員工和第三方外包人員的保密意識，使客戶樹立防範意識。強化技術運用，夯實客戶信息安全技術保障。

表：招商證券運用技術措施保護客戶信息安全的舉措

立體化的網絡安全防護體系	從“防禦、監測、打擊、治理、評估”五個維度全方位進行保障，部署完備的互聯網邊界防護設施，由專職信息安全團隊具體負責網絡安全監測、預警、應急處置等工作。
信息安全防護閉環管理	借助第三方檢測公司信息系統安全，與公安、監管機構、行業安全廠商等進行深度合作，定期安排對信息系統進行惡意代碼掃描、滲透性測試、等保測評等實戰檢測。
梳理數據流轉全生命周期	2020年，聘請權威的第三方諮詢機構，對客戶從開戶到交易整個數據流轉的生命周期做全面梳理，排查各級環節中可能導致客戶信息泄露的安全風險。
建設安全審計系統	2020年，實施對技術人員的操作進行監控和審計；應用層面按照業務流程進行開發設計滿足控制要求。

保障交易安全

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。

表：招商證券保障交易安全及穩定的舉措



2.2.3 健全投訴管理

公司一直高度重視客戶投訴處理工作，制定了《客戶投訴處理管理辦法》和《招商證券股份有限公司證券經紀業務客戶投訴處理實施細則》等規章制度，明確客戶投訴處理工作原則，規範客戶投訴處理的工作流程，確定投訴處理時效，實現投訴處理閉環管理。

公司在營業部現場、公司官網、官微、交易軟件等均明確了電話、網站等客戶投訴渠道。公司還通過媒體監控等方式多維度、多渠道受理客戶問題及投訴，確保客戶問題在首要接收環節得到迅速響應。

公司建立了統一的電子化投訴處理平臺——“客戶投訴處理流程”。通過電子化流程，規範投訴處理各環節填寫內容，明確各節點處理時效，促進投訴處理留痕流轉、報表統計及監督檢查等工作。公司也在合規管理的前提下不斷總結客戶反饋優化服務流程，定期向相關業務部門反饋客戶投訴，便於業務部門有針對性的改進客戶服務工作，有效提升了客戶服務效率與滿意度。2020年，投訴處理響應率100%，投訴處理率93.2%。

表：2020年招商證券針對客戶意見及投訴反饋機制的優化措施

優化投訴受理轉辦流程，規範投訴業務處理

取消投訴報備單、細化投訴流轉各環節、重新劃分投訴類別、前置分支機構負責人及分公司職能、新增分公司及涉訴業務主管部門督辦、重新制定投訴人回訪及被投訴人名下客戶回訪流程，從而進一步完善投訴受理轉辦及處理規範，為投訴處理及管理工作提供更加全面的系統支持。

修訂公司客戶投訴處理細則，完善投訴處理管理制度支持

明確了分支機構負責人為本單位投訴處理工作的首要管理職責，分公司及涉訴業務主管部門須在投訴處理工作中履行督辦職責，投訴處理須積極跟進，避免風險外溢，對短期內難以妥善處理或久拖未結的投訴糾紛，分支機構應持續跟進，及時向監管機構反饋處理進展情況，積極做好監管機構的溝通工作。



2.2.4 投資者教育

2020年，面對疫情防控下投資者遠程學習的需求以及未來學習方式的變革，招商證券對投資者教育工作的開展方式重新規劃，積極探索投教服務的新形式、新內容，給予廣大投資者信心，為投資者保駕護航。

表：招商證券2020年開展投資者活動的績效



加強線上多媒體投教宣傳

我們積極加強投教基地微信公眾號和互聯網投教基地的投教知識發布力度，同時全面利用官網、官微、智遠一戶通APP、交易系統等線上渠道展開投教宣傳，原創了直播+錄播課程、投教微課堂、牛牛投教長圖等形式多樣的投教產品，向投資者傳遞最新業務知識，幫助投資者瞭解資本市場改革的積極變化。

建立“星領航投資學院”投教品牌

面對市場上良莠不齊的海量投資資訊，2020年我們建立了星領航投資學院學習交流平臺，使廣大中小投資者都能享受到招商證券提供的投研及知識資源。“星領航投資學院”彙聚金融領域專家，以多樣化的形式為投資者提供豐富有趣、客觀實用的投資知識和體驗。

2020

社會責任報告

員工自豪

我們堅持以人為本，依法保障員工的各項權益，為員工提供完善且有競爭力的薪酬福利體系，搭建平等且多元化的職業發展路徑，構建科學高效的培訓體系，努力吸引、留住最優秀的人才，積極促進員工與企業共同成長。

3.1 保障員工權益

招商證券嚴格遵守相關法律法規，在平等僱傭、完善薪酬福利、關愛身心健康等方面積極行動，切實保障員工的合法權益。

3.1.1 確保平等僱傭

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》《深圳經濟特區和諧勞動關係促進條例》及相關的法律法規，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。公司始終堅持勞動用工中的各項制度規範，防止強制勞工現象的發生，並在招聘過程中通過有效手段防止僱傭童工。在招聘、薪酬、培訓、晉升等事宜上杜絕一切由於性別、地域、民族、宗教等方面引起的歧視發生，確保所有員工均享受公平、公正、公開的工作機會。

3.1.2 完善薪酬福利

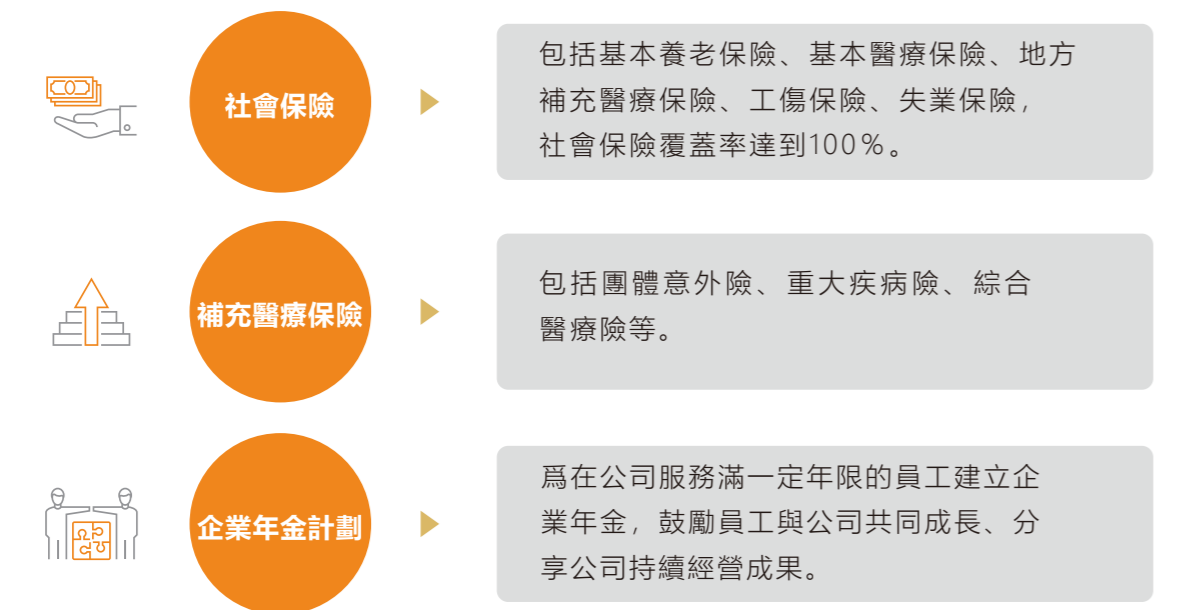
為保障人才隊伍的穩定性，招商證券制訂並持續完善了一系列薪酬福利政策與制度，力為員工提供極具競爭力的薪酬體系和福利保障體系。

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、關鍵人才薪酬激勵的投入力度。

我們持續探索實施長效激勵機制，經公司2020年第一次臨時股東大會審批，公司員工持股計劃落地實施，進一步完善公司治理結構，建立和完善股東、公司與員工之間的利益共享與風險共擔機制，有利於提高員工積極性，激發員工跑贏大市、優於同行的進取精神，持續提升公司核心競爭力，促進員工與公司共同成長。

在福利保障方面，我們建立了多層次的養老保險體系。包括社會保險、補充醫療保險、企業年金計劃，多種保障方案相互結合、互相補充，共同構建了完善的員工福利保障體系，解決員工後顧之憂。

表：招商證券為員工建立的多層次養老保險體系



3.1.3 關愛身心健康

招商證券遵守《中華人民共和國勞動法》《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》等法律法規，制定了《考勤管理規定》等規章制度，竭力保障工作場所安全，提供員工體檢，真正落實員工健康關愛。

關愛員工健康

我們不斷優化員工年度健康體檢方案，2020年，通過製作保險福利手冊、多地多形式宣講會、持續推進員工健康管理活動或網絡直播、提供專屬服務諮詢熱線以及為員工在職場設置“一分鐘診所”智能問診室提供免費問診等方式確保員工方便快捷的瞭解及使用公司的福利保障。

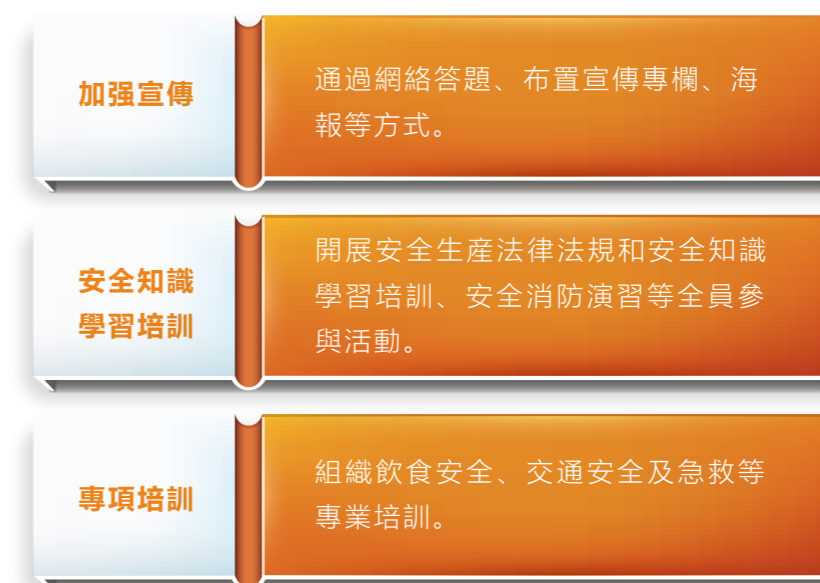
保障工作場所安全

招商證券結合集團安全生產專項整治三年行動開展行動。結合現場工作實際，2020年共召開3次安全生產會議、開展3次安全生產大檢查，針對易出現問題隱患的重點環節、重點部位，制定了具體實施方案；層層落實責任，結合各部門、分支機構及全資子公司嚴格排查隱患，積極主動開展隱患排查治理工作；加強隱患的治理和監控，對排查掌握的事故隱患，及時進行整改，確保安全隱患全部整改到位。

提升安全意識

招商證券積極響應國家“安全生產月”的開展，積極部署、廣泛動員，及時瞭解各部門安全管理情況，防範事故發生。通過開展多種形式、內容豐富的活動、有針對性的安全培訓等舉措，不斷提升員工安全意識，增強防範技能。

表：招商證券為提升員工安全意識而採取的舉措



3.2 助力員工發展

招商證券高度重視人才發展與知識體系構建，堅持員工是打造“中國最佳投資銀行”的戰略資源，通過豐富培訓體系和人才管理機制，助力員工通過個人專業能力和績效水平的提升實現職業發展。

3.2.1 人才管理機制

公司不斷加強人才隊伍建設力度，加快形成導向明確、精準科學、規範有序、競爭擇優的市場化人才管理機制，尊重人才、鼓勵創新，努力形成人人渴望成才、人人努力成才、人人皆可成才、人人盡展其才的良好局面，鼓舞和帶動更多的人才幹事創業，促使優秀人才脫穎而出，助力公司“十四五”規劃和公司新五年戰略規劃落實落地、圓滿成功。

為拓寬員工職業發展通道，根據行業優秀實踐和內部管理實際，公司建立了業務職級體系與管理職務體系的雙通道發展機制。業務職級體系與管理職務體系無強制對應關係，鼓勵員工在專業通道上晉升和發展，暢通職業上升路徑，拓寬職業發展空間。

3.2.2 豐富培訓體系

招商證券圍繞五年變革戰略和五大核心策略，緊跟業務發展需要，規劃和實施分層分類、重點突出的培訓計劃，並通過培訓的策略、制度、資源、運營、支持五大系統，支撐和保障培訓的有效實施。公司鼓勵員工參加各類與崗位工作相關的專業培訓、資格認證並在政策範圍內給予經費支持。

培訓課程體系

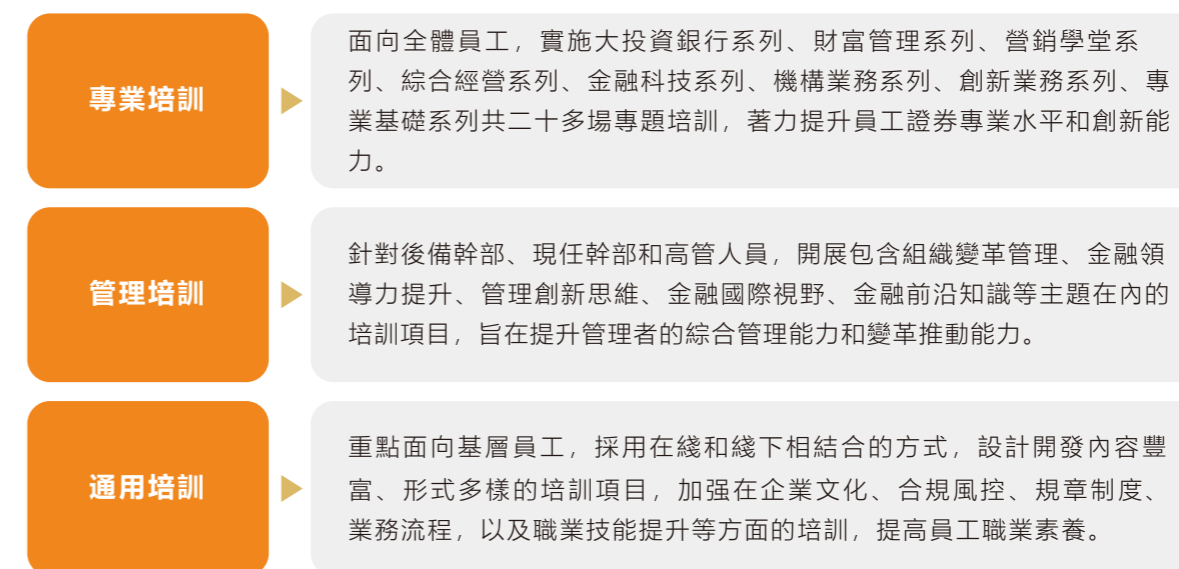
基於崗位能力和崗位職責，招商證券建立了“三駕馬車”即專業課程、管理課程、通用課程並駕齊驅的分層分類的培訓課程體系。以培訓體系為依托，將標準化培訓與個性化培訓相結合，針對處於不同發展階段的員工實施相應的培訓項目，培訓教育覆蓋全體員工並貫穿員工整個職業生涯。

表：招商證券2020年員工培訓績效

培訓項目總期數	員工培訓總學時	員工培訓總人次	培訓項目平均滿意度 ¹
27期	52.6萬小時	7.6萬人次	95.6分

1：指公司統一組織現場類集中培訓。

表：招商證券培訓課程體系



緊跟時代發展，開展新科技和數字化相關的系列培訓

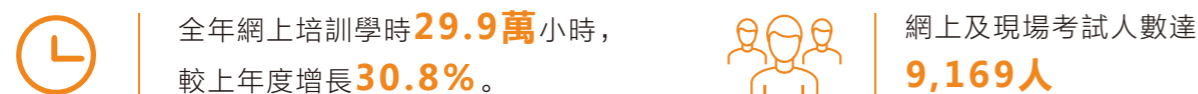
2020年結合公司戰略目標和工作重點，緊跟國家高科技發展與投資領域熱點，著重開展了與新科技和數字化相關的系列培訓。通過邀請科技研發和產業界學術大咖、企業家、投資專家等進行面對面培訓與交流，促進了員工科技投資理論知識的強化與投資分析、風險識別能力的提升，推動了公司相關業務的發展。

培訓資源

招商證券堅持優化和完善培訓資源，為員工提供豐富的學習內容和渠道，建立了包括內部開發課程、外部採購課程、知鳥平臺選擇課程以及直播等多種渠道和類型的培訓資源。公司注重挖掘和使用內部智力資源，培養了一大批具有課程開發和授課能力的內部講師，認證人數已超過500人。制定了專項規章制度《內部講師及課程開發管理辦法》，推進講師體系建設。2020年內部講師參與的內部培訓項目數佔比超過80%。2020年，結合互聯網時代新學習技術和學習形態的不斷出現，開展了面向內部講師的賦能培訓，有效提升了講師微課開發與直播授課的能力。

2020年在新冠疫情突發的外部形勢下，為解決現場集中培訓受限的問題，支撐疫情期間公司業務學習需要，保障疫情停工不停學，公司加快新培訓系統（移動學習平臺）建設，於2月份上線使用，並於年內不斷完善平臺功能、豐富平臺資源、優化平臺運營，較好地發揮了移動學習的優勢，滿足了員工急需的、重要的學習需求。

表：招商證券2020年網上培訓亮點績效



表：網上及現場課程建設情況

課程類別	數量（門/場）
內部開發課程	346門
外部採購課程	127門
知鳥平臺選擇課程	276門
上線內部考試	86門
直播	58場

3.3 深化員工關懷

招商證券積極推進企業文化建設，關注員工工作生活平衡，開展豐富多樣的活動，豐富員工的業餘生活，增強公司的凝聚力和員工的團隊認同感，共同打造和諧的人文環境。

3.3.1 企業文化建設

招商證券注重企業文化建設。2020年公司圍繞“同心工程”、“第二屆（2020年度）招商證券企業文化節”以及“弘揚蛇口精神、改進工作作風、提高工作效能”專項活動，開展多樣化的活動，營造積極向上的文化氛圍，推動工作作風改善和經營管理提升。

“同心工程”

根據公司戰略需要，2020年公司啟動“同心工程”，修訂發布新版《招商證券企業文化共識》，以煥然一新的文化理念引領公司發展。項目過程中，組織了兩輪200多場部門研討會，4場跨部門研討會，收到主題徵文近200篇、精彩語句300多條，廣泛吸收員工意見，使《共識》修訂與“共識”達成緊密結合。同時，還制定發布了“好隊友公約”，倡導簡單高效的職場文化。

“第二屆（2020年）“招商證券企業文化節”

結合當年新冠肺炎疫情防控常態化的特殊情況，公司以“溫暖、健康”為主題舉辦第二屆企業文化節，組織開展了“繩采飛揚”跳繩比賽、“招證青年看灣區”青年活動、“招證風采職場秀”、員工音樂沙龍、午間音樂會、“招證達人秀”抖音大賽等主題活動，以及足球賽、羽毛球賽、籃球賽等工會社團體育比賽活動；公司各單位也自主開展各類文化活動，共同營造積極向上的文化氛圍。



圖：午間音樂會

“弘揚蛇口精神、改進工作作風、提高工作效能”專項活動

按照招商局集團部署，在全公司大力開展“弘揚蛇口精神、改進工作作風、提高工作效能”專項活動，包括：邀請蛇口工業區老領導顧立基講“蛇口精神”專題講座、組織各單位參加集團文化培訓並自行組織學習討論、徵集“蛇口精神”學習心得和宣傳口號、在職場電視屏和E報等宣傳“蛇口精神”和“蛇口故事”、E報開設專欄宣傳專項行動。通過系列宣導，推動以“敢想、敢言、敢試、敢闖、敢為天下先”為主要內涵的“蛇口精神”在招商證券貫徹執行。

3.3.2 平衡工作生活

公司成立之初即設立工會，代表員工利益，為全體員工服務，在各部門和分支機構設立工會小組，發揮工會作為職工之家的作用，參加工會的員工比例達到100%。我們用心關懷員工，為重病員工提供困難補助，傳統節日為員工發放節日及防暑、防寒慰問品，為過生日的員工送上蛋糕等，讓員工感受到切實的關心與愛護。

2020年，工會積極發揮橋梁紐帶作用，發揮各協會功能，積極開展豐富多樣的職工業餘文體活動，促進員工工作生活平衡。工會組織了“‘繩’采飛揚”跳繩比賽、招證風采職場秀活動；為喜迎傳統節日春節的到來，工會聯合業務部門組織了形式多樣的新春年貨大集市活動；各協會組織了招商證券杯籃球聯賽、招商證券第十五屆奮進杯羽毛球團體賽、企業文化節健康跑等活動。同時，為應對新冠肺炎疫情，工會為員工購置發放了防疫日常用品“愛心小藥箱”，為中高風險地區營業部員工發放防疫物資，守護員工健康。



圖：工會為員工購置發放防疫日常用品“愛心小藥箱”



圖：‘繩’采飛揚”跳繩比賽

2020

社會責任報告

股東滿意

我們深知，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。招商證券始終堅持穩健經營，規範運作，不斷完善公司治理，重視風險管理，深化內控合規，努力提升經營績效，持續回報股東信任。

4.1 企業管治

我們嚴格遵守境內外相關法律、法規及規範性文件要求，不斷完善公司治理架構，積極主動進行戰略變革，謀求企業轉型發展，持續為股東創造更大價值。

4.1.1 五年變革戰略

在宏觀經濟加快轉型、資本市場全面深化改革的新形勢下，證券行業機遇和挑戰並存。招商證券堅持“打造具有國際競爭力的中國最佳投資銀行”的戰略願景，貫徹“質量第一、效益優先、規模適度”的總體要求，貫徹高質量發展理念，堅持戰略聚焦、業務聚焦、資源聚焦，不斷增強公司為客戶提供綜合服務的能力，提升綜合競爭力。

2020年是公司五年變革戰略的關鍵之年。公司繼續以戰略目標為指引，進一步落實五大核心策略。認真開展“弘揚蛇口精神、改進工作作風、提高工作效能”專項活動，落實國企改革“雙百行動”和集團質效提升工程，推動關鍵變革事項進一步落地實施。開展“總部機關化”問題專項整改，進一步明確公司總部的定位和管理模式，着力打造專業化、服務型、高效率的總部，更加有效、快速地應對市場環境的變化。

4.1.2 企業管治架構

公司根據《公司法》《證券法》及中國證監會、香港證監會、香港聯交所相關規章制度的要求，不斷完善法人治理結構，企業管治情況符合相關法律法規的規定，形成了股東大會、董事會、監事會和經營管理層相互分離、相互制衡的企業管治架構，確保了公司的規範運作。

2020年，本公司召開股東大會5次，審議議案31項（類別和非類別股東會相同議題重複計算），其中，A股、H股類別股東大會各1次，各審議議案2項；董事會15次，審議議案56項、聽取彙報9項；董事會專門委員會17次，審議議案38項、聽取彙報14項；監事會7次，審議議案18項，聽取彙報4項。

4.1.3 投資者關係管理

公司一直以保護投資者利益為己任，在日常工作中努力提高透明度，增進投資者和潛在投資者對本公司的瞭解。通過信息披露、股東大會、分析師會議、投資者說明會、路演、接待調研、專設投關電話、郵件、網絡平臺（公司網站中的投資者關係專欄、上海證券交易所E互動平臺、第三方平臺）等多種渠道與投資者保持有效溝通，持續提升與投資者溝通的質量與效率。

2020年，招商證券共發布A股公告212份，發布H股中英文公告233份，與境內外投資者互動超過1,300人。



疫情期間，加大投資者的線上溝通

2020年，公司克服疫情影響，積極通過線上方式增進與投資者溝通。公司於9月份召開了2020年中期業績分析師電話會議，公司高管和業務骨幹與境內外分析師深入溝通交流公司發展戰略、財務表現以及各業務發展情況。公司通過上交所E互動平臺舉辦“招商證券2019年度網上業績說明會和現金分紅說明會”、通過全景網參加“2020年深圳轄區上市公司投資者集體接待日”活動，全年接聽中小投資者電話近600人次，與中小投資者進行充分溝通。

4.2 風險及合規內控管理

公司已建立健全公司治理與有效的風險管理及內部控制體系，以管理公司在證券市場中面臨的風險。

4.2.1 全面風險管理

公司高度重視風險管理工作，建立了健全有效的全面風險管理體系，包括完善的風險管理組織架構，多層級完備的風險管理制度體系，自上而下的風險管理量化指標體系，有效的風險評估、審核、監控及應對機制，跨市場、全球化、多幣種的智慧一體化集團風險管理平臺，優秀的風險管理人才隊伍。



疫情期間，高頻次開展業務風險評估工作

2020年初，新冠疫情爆發，公司高頻次開展業務風險評估工作，分析新冠疫情影響下公司各類業務的風險情況和主要應對措施，為經營管理層提供決策依據；同時針對股票質押、融資融券、境內外持倉信用債等重點業務領域開展專項風險排查，識別潛在風險並及時有效化解風險隱患。在疫情期間，公司各類業務運營平穩，風險總量可控、結構均衡，資產質量保持優良，未出現重大風險事件。

正式獲得證監會首批並表監管試點券商資格

公司於2016年主動申請參與並表監管試點，以推進並表監管試點工作為契機，逐條落實監管機構對並表風險管理要求，持續提升集團化風險管理能力至業內領先水平。歷時四年準備、兩輪評審，公司風險管理能力獲得行業內外部專家一致認可，於2020年3月正式獲得證監會首批6家並表監管試點券商資格。

風險管理信息系統

公司參照國際頂級投行的經驗提升風險管理的系統化和科技化水平，建設並持續優化CMS-Risk智慧一體化集團風險管理平臺，能夠覆蓋業務事前、事中、事後各環節管理，實現母子公司、跨境、全球化、多幣種對各類專業風險信息數據進行T+1日統一分析和母公司及並表口徑監管指標匯總展示，對各類型風險進行及時有效的識別、計量、監測、評估和彙報。



2020年9月，公司CMS-Risk智慧集團一體化風險管理平臺在深圳市金融創新獎評審中受到專家好評，獲得深圳市金融創新獎二等獎。

4.2.2 合規內控管理

合規是企業立足之本。招商證券遵循《證券公司和證券投資基金管理公司合規管理辦法》《證券公司合規管理實施指引》和香港《證券期貨條例》等法律法規的要求，不斷完善制度體系，建立健全合規管理體系，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子公司組成。公司在各部門、子公司及分支機構中建立完成了合規專員隊伍，具備完善的合規管理組織架構以及豐富稱職的合規管理人員。2020年，招商證券修訂《內部審計制度》、《稽核工作管理規定》及《稽核人員職業道德規範》，對於內部審計工作管理機制、監督範圍、審計理念、稽核人員要求等內容進一步完善和優化。

我們主動採取多項措施防範合規風險，遵循合規管理規定的要求，對新產品、新業務方案進行合規審查，並在業務開展過程中進行合規監測、合規檢查，持續深化合規文化體系建設，及時有效支持公司各項業務規範發展。

加強業務合規管理

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，確保審查工作整體的合規性。

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。同時，還通過合規檢查進一步發現業務環節中的不合規部分，進行相應整改。

深化風控合規文化建設

公司堅持穩健的風險管理文化，將“質量第一”寫入招商證券企業文化共識，提出將“風控合規的專業能力領先於同業”作為公司打造中國最佳投資銀行的標準之一，強調合規風控是公司的生命綫，提出“專業的合規風控，既能守住底綫，還能助力業務拓展”。

借助自媒體、內部期刊、郵件等工具，向全體員工定期宣傳公司風險管理合規文化、解讀和宣傳監管政策、分享和提高風險管理認知的評價標準。建立覆蓋全員的與風險管理效果掛鈎的績效考核及責任追究機制，保障全面風險管理的有效性。

圍繞新《證券法》《民法典》《九民紀要》等新規和公司業務發展中的關鍵點，開展有針對性、有重點、高頻度的形式多樣的法律合規培訓；製作年度證券公司違法違規處罰案例彙編、行業典型案例解讀，下發各部室及子公司對照自查自糾；組織分支機構合規專員共同編寫了《分支機構合規管理操作實務與典型案例》一書，結合實踐、總結經驗，指導分支機構合規專員的工作。

信息隔離牆

2020年，公司以提質增效為目標，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。

表：招商證券推進信息隔離牆和利益衝突機制建設舉措

調整限制名單範圍， 梳理觀察/限制名單情況	根據新《證券法》《證券公司信息隔離牆制度指引》、新三板改革等一系列外規變化，公司將投行類業務進入限制名單的範圍進行調整，並對投行總部報送的觀察/限制名單的情況進行全面梳理，進一步提高了隔離牆名單管理工作的及時性、準確性。
制定《從業人員證券投資 行為管理辦法》	防範因個別從業人員違規炒股等給公司帶來合規風險，切實保障公司的合法權益。
加強合規檢查、提示和培訓	圍繞監管對信息隔離牆管理方面的關注重點，開展針對性的信息隔離牆合規檢查、合規提示及合規培訓，及時排查合規風險點，提前防範風險。

內部審計

2020年，招商證券內部審計工作積極應對疫情，化危為機，大力推進非現場審計標準化、常態化。堅持“防範風險”、“提升價值”兩手抓，一是強化問題深度與風險精度，以細化、可行、合理的意見建議為著力點督促落實，完善公司制度體系、運作機制，全年開展稽核項目141項；二是深挖違規行為與風險隱患，重點事項專項彙報並移交問責，促進規範運作；三是圍繞戰略落實與重點工作，分析背景、摸清現狀、展望未來、探討改進，促進管理效能提升。同時，招商證券不斷完善內部審計制度體系、知識管理體系，有序推進大數據分析戰略性升級，推動內部審計工作高質量、高效率發展。

4.2.3 反洗錢管理

招商證券高度重視反洗錢工作，遵照《中華人民共和國反洗錢法》等法律規章的要求，持續認真履行反洗錢義務，從制度完善、系統優化、宣導培訓等方面積極落實反洗錢要求。

表：2020年招商證券積極落實反洗錢要求舉措

<p>進一步完善反洗錢內控制度體系</p>	<p>制定了包括《洗錢和恐怖融資風險管理辦法》《客戶身份識別管理辦法》《客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》《受益所有人識別管理辦法》等在內的相關制度，基本涵蓋了反洗錢工作流程。</p>
<p>持續加強客戶身份識別工作有效性</p>	<p>公司統一部署，全面推進落實反洗錢客戶身份識別相關要求，強化人工審核和優化系統，進一步提高了客戶身份識別工作的有效性。</p>
<p>認真履行反洗錢宣傳培訓義務</p>	<p>公司認真開展日常反洗錢宣傳，結合新冠肺炎疫情實際開展“3.15”消費者權益保護反洗錢線上宣傳，開展特定主題反洗錢宣傳月活動，向社會大眾普及反洗錢意識。公司積極開展多種形式、不同層次的反洗錢培訓，通過系列培訓提升員工反洗錢水平。</p>
<p>密切留意並提示洗錢風險敞口</p>	<p>密切關注反洗錢工作中風險較高、管控易疏漏的環節，下發合規提示，有針對性的開展風險防控。</p>

4.2.4 反腐敗管理

招商證券嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規要求，通過建立健全制度體系、加強紀律教育和完善問責機制，對員工及供應鏈進行反腐敗管理，確保公司各層級、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。2020年全年共計9000人次參與反腐敗培訓。

表：招商證券加強反腐敗管理舉措

<p>建立健全制度體系</p> <p>2020年制定或修定了《招商證券股份有限公司幹部員工問責管理規定》《招商證券股份有限公司工作人員廉潔從業管理辦法》等14項紀檢監察工作制度文件。</p>
<p>加強紀律教育</p> <p>堅持教育為先、預防在前，持續加強紀律教育。堅持以案說規、以案說紀，切實發揮警示教育效果。</p>
<p>嚴格執紀問責</p> <p>突出執紀重點，科學精準問責。抓早抓小、防微杜漸。合理運用監察建議，推動源頭整改。持續規範、暢通信訪舉報渠道。制定《招商證券紀檢監察信訪舉報工作管理辦法》，積極做好信訪核查工作，做好信訪舉報受理、處置各環節工作。</p>



“愛廉說”系列廉潔教育交流活動

招商證券稽核部聯合26個分支機構開展12場次“愛廉說”系列廉潔教育交流活動，交流人數達到420餘人，結合業務和案例談廉潔從業各項規定，促進廉潔自律與業務工作深度融合，有效落實公司關於廉潔風險防控的要求。

4.3 供應商管理

招商證券依據《中華人民共和國招標投標法》《國有金融企業集中採購管理暫行規定》《招商局集團採購管理辦法》編制《招商證券採購管理制度》《招商證券供應商管理細則》，對外部供應商的入庫、使用、評價、退出及監督全流程進行規範化管理，並每年對合作供應商進行評價。

2020年招商證券從制度建設、內控流程等多方面入手，加強合規管理，做好陽光採購。修訂了《招商證券採購管理制度》，重點優化了採購管理的職責劃分、業務流程和審批授權，加強了重大採購項目的管控；加強採購評委及評審管理；在採購合同中對反商業賄賂做出明確要求，嚴厲打擊違規行爲。

重視供應商誠信守法等社會責任表現。將供應商守法守信、不良表現等情況納入到入庫考察及履約評價範圍內，對存在不良行爲的供應商嚴肅處理。

2020

社會責任報告

社會尊重

招商證券深知企業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。招商證券積極發揮金融機構資源配置的優勢，支持國家戰略，服務實體經濟發展。堅決扛起道德責任和慈善責任，將企業價值觀貫徹於扶貧救危、幫學助教、節約資源、保護環境等企業行為之中，為社會的財富創造和可持續發展貢獻力量。

5.1 服務實體經濟

經濟是肌體，金融是血脈。隨著資本市場改革全面展開、深入推進，證券行業服務實體經濟的作用更加凸顯。招商證券緊跟國家發展戰略，發揮自身優勢促進資源優化配置，創新產品和服務，服務實體經濟發展。

5.1.1 服務區域協調發展

加快向“區域投行”轉型，加強在粵港澳大灣區、長三角等重點區域的人員布局，多次拜訪江蘇、浙江等地的政府單位、創投機構，建立常態化合作關係，協同招商銀行當地分行為優秀企業提供IPO上市服務和公司“聆躍計劃”服務。

2020年，招商證券幫助振邦智能、南凌科技、兆威機電、天禾股份、盛視科技、華盛昌6家粵港澳大灣區企業在A股上市；幫助芯原股份、金宏氣體、兆龍互連、奧普家居、玉禾田5家長三角區域企業在A股上市。



助力完成招商蛇口土地整備項目

該項目通過創新的“土地置換模式”實現前海媽灣片區土地價值及開發機制的激活，並通過合資的政企合作模式，夯實前海加快開發建設的基礎。招商證券負責項目全流程具體工作的協調配合及中介工作牽頭推進，協助招商蛇口完成交易架構設計、資金流轉、土地劃分和評估、稅務籌劃等重大事項，提供專業意見參考。該項目有利於高質量推進媽灣片區的開發建設，夯實招商蛇口在該片區的綜合競爭力。

5.1.2 支持民營企業

民營經濟是社會主義市場經濟的重要組成部分，在穩定增長、促進創新、增加就業、改善民生等方面發揮著不可替代的作用。招商證券從民營企業實際需求出發，發揮專業優勢，助力民營企業紓解困境。



助力民營企業安通控股順利完成重整

安通控股股份有限公司（以下簡稱“安通控股”），是一家集裝箱物流上市企業。2018年，由於控股的大股東違規占用資金，安通控股出現流動性危機，同時涉及違規擔保金額高達近40億元，至2019年8月，安通控股市場信心大幅受挫，瀕臨破產倒閉。招商證券作為財務顧問深度參與安通控股重整項目，歷時近一年，幫助安通控股順利完成重整，並協助募集合計45.27億元重整資金，使得曾深陷困境的安通控股“重獲新生”。本次重整從整體性、根本性上化解了安通控股及兩家核心子公司逾130億元債務危機，妥善地解決了安通控股存在的業績補償未完成、資金占用及違規擔保問題；同時也徹底地消除了安通控股因淨資產為負等原因形成的退市風險，使安通控股可以在重整完成後繼續通過資本市場發展壯大自身經營實力。安通控股此次重整成功不僅保護了公司上千位債權人、超百億元債權的利益，還保護了數以萬計A股投資者的利益。



5.1.3 服務新興行業

公司聚焦半導體和生物醫藥，推行以“矜躍計劃”和投資聯動為抓手，為具有高成長性的優秀中小企業、科創企業提供投資、投行等綜合金融服務。目前進入公司“矜躍計劃”企業庫的企業數量已達上百家。為安圖生物、璞泰來、通富微電等生物醫藥、新能源、半導體上市公司龍頭企業提供再融資服務，為國家實施創新驅動戰略貢獻力量。



招商證券助力芯原股份在科創板上市

2020年8月18日，招商證券保薦並主承銷的芯原微電子（上海）股份有限公司（以下簡稱“芯原股份”）成功登錄上交所科創板。根據IPnest報告，芯原股份是2019年中國大陸排名第一、全球排名第七的半導體IP供應商，招商證券以專業的服務能力和卓越的服務質量，助力其成為科創板“半導體IP第一股”。



招商證券助力眼科醫療領域自主創新企業愛博醫療在科創板上市

愛博諾德（北京）醫療科技股份有限公司（以下簡稱“愛博醫療”）是我國眼科醫療領域的創新型領軍企業，擁有人工晶狀體核心技術和完整的自主知識產權，在國內完成全部研發及生產流程，打破了國際廠商在高端人工晶狀體技術和市場方面的壟斷局面。

2020年7月29日，招商證券作為保薦機構和主承銷商助力愛博醫療成功在上海證券交易所科創板挂牌上市，此次公開發行募集資金主要用於產能擴大及自動化提升、高端眼科醫療器械設備及高值耗材的研發試驗等，滿足日益增長的市場需求，提高進口替代水平。

獲得《證券時報》
2020中國區全能投行君鼎獎

5.2 精准扶貧

2020年是全面打贏脫貧攻堅戰的收官之年、決戰決勝之年，也是全面建成小康社會目標的實現之年。招商證券繼續貫徹落實《中共中央國務院關於打贏脫貧攻堅戰的決定》（中發〔2015〕34號）和中央扶貧開發工作會議精神，積極響應國家及證監會的號召，發揮證券行業特色，推動落實精准扶貧精准脫貧工作。

5.2.1 精准扶貧規劃

招商證券一直將扶貧作為自身義不容辭的重要責任，充分發揮證券行業特色、開展定點扶貧工作。

表：招商證券精准扶貧規劃

基本方略	制度化扶貧，重造血而非輸血
總體目標	以兩個對口扶貧縣為側重，幫助貧困縣實現“造血機能”，推動貧困縣自身能力建設，支持他們立足自身力量脫貧。
主要任務	充分利用自身的金融專業優勢和社會資源以產業扶貧、金融扶貧、消費扶貧、教育公益扶貧為主要手段，秉承授人以漁原則，幫助貧困地區針對各地區特點建立長效脫貧機制和模式。
保障措施	公司高度重視，統籌人力和財務資源，積極滿足扶貧工作需求，推動、督導定期檢查公司扶貧工作，保障脫貧攻堅工作落到實處。

5.2.2 精准扶貧實踐

2020年，招商證券通過教育扶貧、金融扶貧、消費扶貧、就業扶貧等多種方式持續推進精准扶貧工作，為國家脫貧攻堅做出應有貢獻。

教育扶貧

教育是阻斷貧困代際傳遞的重要途徑。招商證券通過幫助貧困地區優化教育環境、改善辦學條件等舉措，有效鞏固脫貧成果。

表：2020年招商證券教育扶貧投入概況

4月	為支持石台縣基層文化數字化設施建設，提升公共文化服務水平，向石台縣捐贈人民幣100萬元，用於該縣圖書館改造項目中電子設備採購。
5月	為威寧縣大街鄉育才教育點135名學生購置冬裝校服，共計人民幣3.2萬元。
10月	向四川省涼山彝族自治州鹽源縣金河鄉得力鋪小學捐獻人民幣17萬元，用於提供教輔資料、文具、藝術教育、午餐廚師聘請、清潔用品等，為支教志願者提供交通、生活補貼等，促進當地少年兒童素質教育的提升。

金融扶貧

招商證券盡力發揮投資銀行的專業優勢，靈活運用資本市場各項融資工具，在企業不同戰略發展階段，量體裁衣地為企業提供貼心的個性化融資方案，助力貧困縣提升“財商”，變輸血扶貧為造血扶貧，以金融力量助力產業發展，進而帶動當地的就業和發展。

在公司金融平臺全方位協助與支持下，2019年5月19日河南省內鄉縣正式宣告脫貧摘帽；2020年4月29日安徽石台縣順利脫貧摘帽。今後，公司還將繼續發揮投資銀行全功能平臺的服務優勢，繼續為石台縣、內鄉縣提供金融幫扶支持，助力摘帽後縣域經濟的持續高質量發展。



助力貧困結對縣企業牧原股份拓寬融資渠道

2020年6月2日，“華能貴誠-招商-牧原惠融供應鏈1期資產支持專項計劃”項目順利完成發行，募集資金金額共計人民幣1.23億元，招商證券為本期項目的主承銷商。該專項計劃有助於牧原股份進一步拓寬融資渠道，盤活不具有流動性的應付帳款、存量資產，進一步提高資金使用效率。



招商證券助力國家級貧困縣企業成功上市

2020年1月23日，玉禾田環境發展集團股份有限公司（以下簡稱“玉禾田”）在深圳證券交易所成功挂牌上市。玉禾田本次公開發行3,460萬股，發行價格29.55元/股，募集資金總額為102,243.00萬元。招商證券擔任本次發行上市的獨家保薦機構及主承銷商。

玉禾田地處安徽省安慶市岳西縣，該縣被列入證券業協會國家級貧困縣名單。公司以專業的服務能力和卓越的服務質量，幫助玉禾田成功登錄資本市場。



招商期貨巧用金融工具“保險+期貨”助力保亭膠農脫貧

公司全資子公司招商期貨參與上海期貨交易所保亭縣“保險+期貨”項目，項目合計保障橡膠 4,500噸，惠及農戶 8,782戶，其中建檔立卡貧困戶2,877戶，實現了對該縣橡膠種植貧困戶的全覆蓋，項目支持資金人民幣360萬元。

消費扶貧

為助力抗擊疫情，積極履行企業社會責任，公司於4月底，採購價值人民幣264,000元的貴州威寧縣高原蔬菜包，捐贈至深圳粵海街道辦事處、深圳福田街道辦事處，用於慰問街道辦奮戰在抗疫一線的工作人員；公司工會在中秋、國慶前夕，組織採購貴州威寧縣高原蘋果以及廣西省河池市、百色市扶農產品用於向員工發放節日慰問，共計人民幣1,337,112元。

就業扶貧

2020年5月，公司面向招商局集團和招商證券對口扶貧縣以及新疆籍少數民族應屆畢業生開展專項招聘，並於2020年6月組織前往貴州威寧縣開展現場招聘工作，全力以赴幫助貧困縣區勞動力技有所值、勞有所獲，助力脫貧攻堅。

5.3 助力生態文明

氣候變化是全球性的挑戰和威脅。2020年9月22日，國家主席習近平在第七十五屆聯合國大會一般性辯論中向全世界莊嚴宣布，中國將力爭於2030年前實現碳達峰，在2060年前實現碳中和，向全世界展示出我國在氣候議題上的大國擔當。招商證券積極響應國家戰略目標，充分發揮資本中介的作用，引導金融資源支持綠色環保產業發展。公司將綠色低碳理念融入到運營全過程，推進綠色辦公，注重節能減排，倡導環保理念，以實際行動服務碳達峰、碳中和目標的戰略部署。

5.3.1 發展綠色金融

發展綠色金融是建設生態文明的重要基礎，也是供給側結構性改革的重要內容。招商證券積極開發綠色金融產品和服務，通過支持節能環保企業上市、綠色債券承銷等方式，引導社會資金流向綠色、環保產業，為推進國家生態文明建設貢獻力量。

2020年，公司幫助金科環境、玉禾田等環保（公用事業）企業在A股上市。幫助璞泰來、科達製造、嘉澤新能等新能源領域的上市公司實現再融資人民幣70.37億元，有效支持了綠色產業和項目的融資需求。



招商證券協助發行西部地區首單“債券通”綠色金融債券

2020年11月，招商證券助力重慶農村商業銀行成功發行西部地區首單“債券通”綠色金融債券，發行規模人民幣20億元。本期綠色金融債券募集資金用於污染防治、清潔交通和資源節約與循環利用項目授信，初步確定項目數量12個，預計累計授信人民幣59.6116億元。

5.3.2 踐行綠色運營

招商證券遵照《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，認真學習並貫徹落實《招商局集團節能環保管理規定》，將綠色低碳理念融入到公司日常運營。制定節能環保工作計劃，減少能源消耗，提高資源的使用效率，減少廢棄物排放；完善辦公場所節能環保配套設施，推進電子化運營和無紙化辦公；開展節能環保宣傳工作，提升員工保護環境的意識。

表:招商證券踐行綠色運營舉措

節約用電用水	<ul style="list-style-type: none"> ·合理設置辦公室空調溫度，夏季室內空調溫度設置不低於26攝氏度； ·辦公室、會議室等場所儘量采用自然光，儘可能少開燈或不開燈； ·與安全巡查相結合，及時檢查辦公區域用水用電等情況，避免浪費。
節約辦公用品使用	<ul style="list-style-type: none"> ·倡導使用網上OA辦公系統，減少紙質文件印發和使用傳真的頻率； ·規範辦公用品的配備、採購和領用，嚴格配備標準，儘量選擇環保、能耗小的辦公設備。
合理安排公務用車	<ul style="list-style-type: none"> ·合理安排出車任務和行駛路線； ·堅持規範行駛、按時保養，減少車輛部件非正常損耗，降低車輛油耗。

附錄一 2020年度所獲獎項榮譽

頒獎單位	授予獎項
中國人民銀行	企業征信系統數據質量優秀機構
中國外匯交易中心	核心交易商 優秀債券市場交易商 最佳技術獎
上海證券交易所	2020年度“交易行為管理獎” 2020年度十佳期權經紀商 最佳股票ETF做市商 最佳跨境ETF做市商 新《證券法》知識競答活動杰出組織獎
深圳證券交易所	優秀債券投資交易機構 優秀利率債承銷機構 2019年度“優秀公司債券承銷商” 2019年度“優秀資產支持專項計劃管理人”——招商證券資產管理有限公司
中國金融期貨交易所	2019年度國債期貨優秀交易團隊獎（自營類）
深圳市地方金融監督管理局	CMS-RISK智慧集團一體化風險管理平臺獲“2019年度深圳市金融創新獎二等獎”
中國證券業協會	A類並購重組財務顧問
中國證券業協會、 中國扶貧基金會	脫貧攻堅工作積極參與和愛心捐贈榮譽證書
中國扶貧基金會	2019北京善行者公益徒步活動“超級善行者”
《中國證券報》	2020“十大金牛證券公司”獎項
中國基金報	最佳私募托管券商
《財經》雜誌	長青獎-可持續發展風控獎
《新財富》雜誌	“最具潛力投行”第一名 “最具創新能力投行”第四名 “最佳IPO投行”第四名 “最佳債權承銷投行”第五名 “最佳科創板投行”第五名

頒獎單位	授予獎項
《證券時報》	2020中國區全能投行君鼎獎 2020中國區主板投行君鼎獎 2020中國區中小板投行君鼎獎 2020中國區財務顧問團隊君鼎獎——招商證券銀行總部並購部 2020中國區中小板項目君鼎獎——蘇州銀行IPO項目 優秀財富管理機構——招商資管 2020中國證券業功能創新APP君鼎獎——智遠一戶通APP 2020中國證券業理財服務APP君鼎獎——智遠一戶通APP 2020中國證券業創意營銷APP君鼎獎——智遠一戶通APP
《財資》	2020年“最佳私募基金托管機構獎”
全球人力資源管理大會	2020中國人力資源最佳管理團隊
中國人力資本國際管理論壇	2020中國年度最佳僱主
第六屆未來人才管理論壇	2020年中國人才管理創新典範獎
中國金融思想政治工作研究會、中國金融文化建設協會	2019-2020年全國金融系統文化建設先進單位

附錄二 披露政策列表

ESG指标	外部政策	內部政策
A1: 排放物	《中華人民共和國環境保護法》	《招商局集團節能環保管理規定》
A2: 資源使用	《中華人民共和國節約能源法》	《招商局集團節能環保管理規定》
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》	《招商局集團節能環保管理規定》
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》 《招商證券內部講師及課程開發管理辦法》 《招商證券員工招聘管理辦法》
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》
B3: 發展與培訓		《招商證券內部講師及課程開發管理辦法》
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》 《國有金融企業集中採購管理暫行規定》	《招商局集團採購管理辦法》 《招商局集團供應商管理辦法》 《招商證券採購管理制度》 《招商證券供應商管理細則》

ESG指标	外部政策	内部政策
B6: 產品管理	《證券公司和證券投資基金管理公司合規管理辦法》 《證券公司合規管理實施指引》 《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）》 《證券基金經營機構信息技術管理辦法》	《招商證券合規手冊》 《招商證券投資者適當性管理辦法》 《招商證券信息系統數據保密管理辦法》 《招商證券股份有限公司證券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》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《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》	《招商證券股份有限公司幹部員工問責管理規定》 《招商證券股份有限公司工作人員廉潔從業管理辦法》 《招商證券可疑交易報告管理辦法》 《招商證券洗錢和恐怖融資風險管理辦法》 《招商證券反洗錢名單監測管理辦法》 《招商證券反洗錢宣傳培訓管理辦法》 《招商證券反洗錢工作保密管理辦法》
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》

附錄三 量化披露數據一覽表

ESG指標	單位	2020	2019	2018	2017	
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	克	873,182	1,201,727	1,058,619	/
	氮氧化物人均排放量	克/人	94.6	162	110	/
	顆粒物總量	克	64,290	88,481	77,944	/
	顆粒物人均排放量	克/人	6.97	11.93	8.07	/
	硫氧化物總排放量	千克	6.62	9.30	10.17	14.41
	硫氧化物人均排放量	千克/人	0.00072	0.001	0.001	0.001
	生活廢水總排放量	噸	108,884	95,648	100,207	99,843
	生活廢水人均排放量	噸/人	11.80	12.90	10.40	9.39
A1.2	溫室氣體排放量及密度					
	範圍一—汽油總排放量	噸	973	1,493	1,572	2,228
	範圍一—汽油人均排放量	噸/人	0.11	0.20	0.16	0.21
	範圍一—柴油總排放量	噸	13.64	3.22	6.97	5.38
	範圍一—柴油人均排放量	噸/人	0.0015	0.0004	0.0007	0.0005
	範圍二—外購電力總排放量	噸	17,187	17,552	18,107	10,456
	範圍二—外購電力人均排放量	噸/人	1.86	2.367	1.87	0.98
	溫室氣體總排放量	噸	18,173	19,049	19,686	12,689
	溫室氣體人均排放量		1.97	2.57	2.04	1.19
A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度					
	墨盒總量	支	1,014	1,433	2,094	6,408
	墨盒人均量	支/人	0.11	0.18	0.15	0.20
	硒鼓	個	3,920	4,019	4,714	4,723
	硒鼓人均量	個/人	0.42	0.54	0.49	0.44
	燈管	支	4,513	7,127	6,938	11,535
	燈管人均量	支/人	0.549	0.96	0.72	1.08
A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度					
	電子設備	台	2,479	1,467	1,688	618
	電子設備人均量	台/人	0.27	0.20	0.17	0.06

ESG指標		單位	2020	2019	2018	2017
A2 資源使用						
A2.1	耗電量	千瓦時	29,537,801	20,978,053	29,025,245	15,542,884
	人均耗電量	千瓦時/人	3,200	2,828	3,003	1,462
	汽油消耗量	千升	445	585	692	980
	人均汽油消耗量	千升/人	0.048	0.08	0.07	0.09
	柴油消耗量	千升	5	1.23	2.67	2.061
	人均柴油消耗量	千升/人	0.0005	0.0002	0.0002	0.0002
A2.2	水資源消耗量及密度					
	辦公室耗水量	噸	120,982	106,275	111,341	110,936
	人均辦公室耗水量	噸/人	13.11	14.33	11.52	10.43

注：

1:以上人均資料以報告期期末僱員總人數為計算分母。

2: 環境資料統計範圍分別為：

2017年環境資料包括招商證券深圳總部（江蘇大廈）、11家分公司、191個營業部及4家全資子公司的全年環境資料；

2018年環境資料包括招商證券深圳總部（招商證券大廈和江蘇大廈）和資訊技術中心、12家分公司、249個營業部及5家全資子公司的全年環境資料；

2019年環境資料包括招商證券深圳總部（招商證券大廈）和資訊技術中心、12家分公司、259個營業部及5家全資子公司的全年環境資料；

2020年環境資料包括招商證券深圳總部（招商證券大廈）和資訊技術中心、12家分公司、259個營業部及5家全資子公司的全年環境資料。

3: 排放物氮氧化物、硫氧化物、顆粒物的計算方法採用了香港聯合交易所發佈的《附錄二：環境關鍵績效指引彙報指引》。

4: 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力及化石燃料燃燒。溫室氣體排放資料按照二氧化碳當量呈列，根據中國國家發展與改革委員會刊發的《2011年和2012年中國區域電網平均二氧化碳排放因數》進行核算。

指標		單位	2020	2019	2018	2017
B . 社會						
B1.1	僱員人數：按性別、僱傭年齡、年齡組別及地區劃分					
	全體僱傭人數	人	9,230	8,757	9,664	10,633
	男性	人	5,301	5,031	5,610	6,169
	女性	人	3,929	3,726	4,054	4,464
	30歲（含）以下	人	3,965	3,765	4,845	5,945
	31-40歲	人	3,940	3,683	3,575	3,434
	40歲以上	人	1,325	1,309	1,244	1,254
	中國境內（大陸地區）	人	8,843	8,407	9,327	10,246
	中國境外（含港澳臺）	人	387	350	337	387
	B1.2	僱員流失數及流失比率：按性別、年齡組別及地區劃分				
綜合流失率		%	7.68	9	11	13
計算方式：報告期僱員流失總人數/（報告期新入職僱員總人數+上一報告期期末僱員總人數）						
B3.1	受訓僱員比例：按僱傭類型劃分					
	受訓僱員比例-非行銷人員	%	60	59	53	47
	受訓僱員比例-行銷人員	%	40	41	47	53
B3.2	僱員受訓平均時數：按僱傭類型劃分					
	非行銷人員受訓平均時數	小時	52	40	54	49
	行銷人員受訓平均時數	小時	65	79	83	81
B7.1	貪污訴訟案件的數目					
	涉及貪汙、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的訴訟案件	件	0	0	0	0
B8.2	在專注範疇所動用資源					
	公益慈善捐贈價值 ²	萬元人民幣	1,264.205	134	180	243

2: 2020年招商證券公益捐贈統計口徑包括抗擊新冠肺炎疫情的物資捐贈1142.6萬元，以及慈善公益捐贈121.6萬元，故此數據較上年度有較高增長。

附錄四 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
層面A1：排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、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	助力生態文明
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據 溫室氣體排放總量（如適用）及密度	附錄三 量化披露資料一覽表
關鍵績效指標A1.2	所產生有害廢棄物總量及密度	附錄三 量化披露資料一覽表
關鍵績效指標A1.3	所產生無害廢棄物總量及密度	附錄三 量化披露資料一覽表
關鍵績效指標A1.4	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	附錄三 量化披露資料一覽表
關鍵績效指標A1.5	描述處理有害及無害廢棄物的方法、所訂立的	踐行綠色運營
關鍵績效指標A1.6	減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	踐行綠色運營
層面A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料的政策）	踐行綠色運營
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度	附錄三 量化披露資料一覽表
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度	附錄三 量化披露資料一覽表
關鍵績效指標A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標以及為達到這些目標所採取的步驟	踐行綠色運營
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	踐行綠色運營
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量及（如適用）每生產單位占量	公司金融產品不涉及包裝材料，因而該指標不適用

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
層面A3：環境及天然資源		
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	助力生態文明
關鍵績效指標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活動	助力生態文明
層面A4：氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的	助力生態文明
關鍵績效指標A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	發展綠色金融
層面B1：僱傭		
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	員工自豪
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	附錄三 量化披露資料一覽表
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	附錄三 量化披露資料一覽表
層面B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱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	關愛身心健康
關鍵績效指標B2.1	過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率	計劃在未來披露
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數	計劃在未來披露
關鍵績效指標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	關愛身心健康

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
層面B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	助力員工發展
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	附錄三 量化披露資料一覽表
關鍵績效指標B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	附錄三 量化披露資料一覽表
層面B4：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	確保平等僱傭
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	確保平等僱傭
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	確保平等僱傭
層面B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	供應商管理
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目	計劃在未來披露
關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供應商的管理、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	供應商管理
關鍵績效指標B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	供應商管理
關鍵績效指標B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	供應商管理

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	報告位置
層面B6：產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜及補救方法的： (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	客戶信賴
關鍵績效指標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	公司金融產品不涉及回收，因而該指標不適用。
關鍵績效指標B6.2	接貨關於產品及服務的投訴數目以及應付方法	計劃在未來披露
關鍵績效指標B6.3	描述維護及保障知識產權有關的慣例	風險及內控合規管理
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	公司金融產品不涉及回收，因而該指標不適用。
關鍵績效指標B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	保障客戶權益
層面B7：反貪污		
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	風險及內控合規管理
關鍵績效指標B7.1	於彙報期內對發行人或其僱員提出並以審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	附錄三 量化披露資料一覽表
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	風險及內控合規管理
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	風險及內控合規管理
層面B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來瞭解運營所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	社會尊重
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇	社會尊重
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源	附錄三 量化披露資料一覽表