

2015 招商证券2015年度 社会责任报告

CMS  招商证券

招商证券股份有限公司

地 址：中国广东省深圳市福田区益田路江苏大厦A座38-45楼

邮 编：518026

如需进一步了解，请致电：86-755-82943666

全国统一客服热线：86-95565


欢迎您访问招商证券官方网站，了解我们：www.cmschina.com.cn

本报告采用环保纸张印制



招商证券官方微信二维码





招商证券秉持“励新图强，敦行致远”之理念，承载责任，勇于担当，致力于以卓越的经营管理实现规模、质量和效益的均衡可持续发展，以领先的创新能力推动行业进步和社会经济发展，努力打造尽责、守信的社会公民形象，成为优秀的企业公民。

报告说明

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

报告时间范围 2015年1月1日至12月31日，适当追溯和展望。

报告发布周期 年度报告。2009年首次发布《招商证券2008年度社会责任报告》，今年是第八份，以后每年仍将继续。

报告组织范围 招商证券股份有限公司总部、200家证券营业部、11家分公司、5家全资一级子公司。

报告编制参照 全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（2006）》及金融服务行业补充指南；中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR 2.0）》；国务院国有资产管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》；《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》等。

报告数据说明 报告中的财务数据来自公司2015年度财务报告，并经信永中和会计师事务所独立审计；我们财务业绩的详情载于《招商证券股份有限公司2015年年度报告》。

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

报告发布形式 电子版、印刷版。

本报告披露的所有内容和数据，已经招商证券股份有限公司董事会审议通过。

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

目录

- 01 数说2015
- 02 董事长致辞
- 04 总裁致辞

战略与概况

- 07 公司概况
- 08 文化共识与责任理念
- 10 社会责任战略与管理
- 12 2015年度履责概况

客户信赖

- 15 产品创新
- 22 宣传与销售
- 23 优质服务
- 27 客户安全
- 28 客户满意度
- 29 沟通与落实
- 30 问题和改进计划

员工自豪

- 32 我们都是招证人
- 33 高素质的人才队伍
- 33 员工权益保障
- 35 一流职业发展平台
- 37 学习与培训
- 40 企业党建
- 42 企业文化
- 44 员工满意度及流失率
- 44 沟通与落实

股东满意

- 46 公司治理
- 48 内部控制
- 51 持续回报
- 52 沟通与落实
- 52 问题与改进计划

社会尊重

- 54 助力时代进步
- 56 投身公益慈善
- 58 倡导绿色环境
- 60 争做行业表率
- 61 沟通与落实
- 61 问题与改进计划

未来展望

- 63 2016年社会责任目标
- 64 报告完善计划
- 65 信息反馈

- 66 附录：2015年度社会认可

数说2015

年末归属于上市公司
股东净资产

483.51 亿元
2014年为415.37亿元

境内为各类企业
实现直接融资

2773.98 亿元
2014年为1826.39亿元

分支机构覆盖全国

99 个大中城市
2014年为94个大中城市

营业收入

252.92 亿元
2014年为110.02亿元

境外为各类企业
实现直接融资

266.45 亿港元
2014年为256.86亿港元

公司拥有

10146 名员工
及营销人员
2014年为7463名员工及营销人员

现金分红

43.62 亿元
2014年为24.28亿元

招商证券财富管理
计划客户规模

1,888,800 人
2014年为542,285人

全年员工培训
总学时超过

42 万小时
2014年为38万小时

纳税金额
(含代扣代缴)

78.58 亿元
2014年为27.81亿元

资产托管及金融服务
外包产品的规模超过

6248.32 亿元
2014年为930.6亿元

对外公益慈善捐款

855 万元
2014年为444万元





承载责任 坚定前行

招商证券传承百年招商局的家国情怀，成立二十四年来，始终不忘初心，孜孜矻矻，以推动资本市场和证券行业进步为使命，在尽责中前行，在前行中壮大。2015年，招商证券与同业一起，共同经历了中国A股市场的跌宕起伏，共同参与了救市和稳定市场，我们对与资本市场共生共长的关系以及对如何更好地承载责任有了更多的理解和思考。

责任必须全面融入企业文化。2015年资本市场快速发展，股票市场指数与交易量急升急跌，救市和维护市场稳定的经历对招商证券的责任观是次非常宝贵的检验。我们真切体会到，企业只有将责任全面融入自己的使命、核心理念，并全面落入集体意识，才能真正在关键时刻担当起责任；我们真切体会到，融入责任的企业，不仅能够在行业遇到危机时候挺身而出，更能在日常工作中主动思考资本市场健康发展的路径，主动履责，以个体的参与积沙成塔，推动中国资本市场健康发展。

责任要与企业的发展战略相辅相成。一个积极承担社会责任的企业，会着眼长远并站在全局发展的高度来认识责任与战略的关系，并自然而然地将责任纳入战略的制定，实现责任担当与战略发展的相互促进。在实践中，我们把推动证券行业发展的责任融入战略，通过主动的合规发展营造风清气正的行业环境；我们把推动资本市场发展的责任融入战略，通过战略布局和积极创新促进资本市场蓬勃发展；我们把推动经济发展的责任融入战略，以提升社会运行效率、培育新的经济增长点为目标，全面服务实体经济。把责任融入战略的企业，前行的方向更加明晰，落实的行动更加有力，发展的脚步也更加扎实。

责任需要公平正义地协调好多方利益。证券公司既承担着对客户、股东、员工的责任，也承担着对行业、资本市场的责任，还承担着对社会的责任。如何把多方的利益平衡好、协调好，履责到位，是企业成熟程度的表现，也是招商证券持续努力的方向。在履责过程中，我们始终坚持以公平正义为原则，力争实现多方的共赢、共发展。我们以客户为中心，努力满足客户需求，以卓越的金融服务为客户创造价值；我们诚信经营，规范执业，实现自身的健康发展，努力打造良好的证券行业形象；我们紧跟时代，不断创新，完善资本市场制度，推进资本市场发展；我们主动担负起推动经济发展的重任，帮助企业降低融资成本、激发经济活力，实现与社会共和谐，与经济共发展。

中国经济的转型升级将是一个渐进、曲折但方向明确的过程，中国资本市场发展的路途也将同样充满挑战与机遇。面对未知，我们始终坚信，承载责任的企业才能走得更稳、行得更远；面向未来，我们以责任为动力，以实力作保障，怀揣信念，坚定前行，以更加饱满的热情和更昂扬的斗志，在时代大潮中力争上游，开创新篇！

招商证券股份有限公司董事长



肩负时代使命 建设卓越的现代投资银行

走过二十余载发展变迁，中国证券行业转型创新又进入到了新的关键时点。国家经济深度转型、资本市场改革发展，迫切呼唤一批能担当、负责任、具有国际竞争力和品牌影响力的现代投资银行。肩负时代使命，招商证券秉承打造中国最佳投资银行的发展愿景，全面开启了建设卓越现代投资银行的新篇章。

卓越的现代投资银行必须承担更多推动资本市场健康发展的责任。2015年股市的异常波动，揭示了我国资本市场建设所面临的艰巨任务。投资银行与资本市场是共命运、同发展的关系，担当和责任决定着发展的格局和高度。我们必须铭记责任，率先垂范，通过高效规范的创新提升服务实体经济能力，高质量满足客户全方位金融服务需要；我们必须严格自律，恪守职责，牢记职业规范与行业形象，以滴水穿石的实际行动维护和推动证券行业健康发展；我们必须胸怀大局，勇于担当，深入探索中国资本市场发展规律，努力为我国资本市场的改革和建设建言献策，做出自己应有的贡献。

卓越的现代投资银行必须以前瞻的战略引领发展。在招商证券的发展实践中，前瞻的战略始终是引领公司前进的航标。正是因为公司近年来前瞻性地托管与服务外包、固定收益、资产证券化等领域开展布局，公司竞争实力才能不断跃上新的台阶。面对国家经济转型、国企改革、人民币国际化等深入推进带来的新机遇，我们既要有立足当下的实干精神，还需要具备全局的视野、战略的眼光，主动融入国家改革发展大势，谋全局，谋大势，谋长远，更加敏锐地开展前瞻性的战略布局，以此赢得未来发展的主动权。

卓越的现代投资银行必须率先完成以客户为中心的深度变革。实现向以客户为中心的深度转型，是建设卓越现代投资银行最核心、最深层次的变革。在资本市场改革创新、互联网快速发展的大趋势下，卓越的现代投资银行必须快速打破一切束缚转型创新的体制机制，整合公司全平台资源，构建客户驱动、简单高效的组织运营体系，使以客户为中心的核心经营理念深度融入公司基因，转化为强大的生产力。

卓越的现代投资银行必须以优秀的投行文化为灵魂。投资银行工作高强度、快节奏、高专业度的属性，决定了我们必须以独特的文化凝聚一流的人才，激发出人才的创造力和奋斗激情。正是基于这样一种认识，招商证券将企业文化视作发展的灵魂，通过制定并发布《企业文化共识》、《经营管理大纲》等，在公司掀起了一次又一次深度的思想变革；公司持续优化战略管理和人力资源机制，使“能做第一，绝不做第二”、“人才为本”、“合规创造价值”等企业文化落到了实处，点燃起招证人对共同事业的热爱和激情。

责任就是动力，担当决定未来。站在2016年这个时代新起点，面对更加复杂多变的国内外经济金融环境，我们将坚定地以建设卓越现代投资银行为引领，以昂扬向上的斗志抢抓发展机遇，以锲而不舍的精神深化转型创新，努力肩负起时代赋予之重任，为推动社会经济和资本市场的可持续健康发展而不懈努力。

招商证券股份有限公司董事、总裁兼首席执行官





战略与概况

转型发展，创新发展，跨境发展，努力打造中国最佳投资银行。



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

公司概况

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

公司为投资者提供证券代理买卖、融资融券、证券发行与承销、收购兼并、资产重组、财务顾问、资产管理、投资咨询等证券投、融资全方位服务，并全资拥有招商证券国际有限公司、招商期货有限公司、招商致远资本投资有限公司、招商证券投资有限公司和招商证券资产管理有限公司，参股博时基金管理公司、招商基金管理公司，构建起国内国际一体化的综合证券服务平台。

公司总部设在深圳，在中国99个大中城市设有200家营业部和11家分公司，在香港特别行政区、英国和新加坡分别设有子公司，在韩国首尔设有办事处。

公司建成了国内首个多媒体客户服务中心和国内第一个券商自主创办的专业证券交易网站，同时拥有手机证券、平板证券和微信服务平台。公司具备一支专业、高素质的人才队伍，拥有一批在产品的设计、投资管理、发行承销、收购兼并顾问、客户服务、风险控制等方面经验丰富的专家。公司投资银行业务以持续领先的中小企业市场影响力及日臻卓越的大客户服务能力，依托特色行业竞争力及优秀承销能力，实现业务规模的不断提升；零售经纪业务以领先的服务能力、便捷的交易方式，保持部均价值和占有率的持续稳步增长；资产管理业务凭借快速的产品创新能力和良好的投资业绩，管理资产规模连续多年位居行业前列；研发业务在食品饮料、电子、轻工造纸、

家电、汽车、传媒等领域处于业内领先水平，公司连续十余年进入“《新财富》本土最佳研究团队”前列。

公司拥有良好的内部控制能力，以先进的内部控制架构、风险管理体系和完善的规章制度实现覆盖全过程的风险识别、评估、监测、控制和反馈流程，公司的内部控制水平得到监管部门的高度评价。

公司以“励新图强、敦行致远”为核心价值观，致力于“以卓越的金融服务创造价值”，立志打造中国最佳投资银行。公司坚持合规、守法经营，不断提高服务的专业化水平，树立起了“诚信、稳健、专业、创新”的市场形象。

公司秉持“公平正义”理念，协调与利益相关方的关系，以在各个责任领域“率先垂范”为傲，主动扎实履行自身义务，先后获得“中国最佳雇主企业”、广东省“纳税百强企业”、深圳市“守法纳税大户”、“首届遵守劳动法模范企业”、“首届慈善企业”及“十大知名品牌企业”等光荣称号。





文化共识与责任理念

源于百年招商局深厚的文化底蕴和对自身发展历程、历史经验的总结，2004年5月，招商证券提出了“励新图强、敦行致远”的核心价值观；2007年，我们发布了价值观体系；2013年8月，我们发布了全新的《招商证券企业文化共识》（下称《共识》）。作为企业文化的纲领性文件，《共识》汇聚了企业使命、愿景、核心价值观、基本价值取向、经营之道和价值观行为准则等重要内容，明确了公司存在的根本意义和责任、企业发展的最高目标、重要的价值判断标准、系统的经营思想和基本的行为导向，回答了公司对未来成长的根本性问题。《共识》是所有招商证券人对组织以及相关利益者的共同承诺，是招商证券人在行业转型过程中面向未来所秉持的共同信念和基本态度，也是公司持续打造高绩效团队、支撑战略实现的最高纲领。

企业使命 以卓越的金融服务创造价值

招商证券致力于为境内外客户提供卓越的综合金融服务，持续创造价值，推动资本市场和证券行业进步。

企业愿景 打造中国最佳投资银行

招商证券致力于建设全功能、国际化、规模领先、能力突出、品牌卓越的金融机构，打造中国最佳投资银行。

核心价值观 励新图强 敦行致远

与时俱进，开拓进取，以创新打开发展空间；
立足当下，着眼长远，以稳健实现永续经营。

基本价值取向

- 客户至上：一切以客户为中心。
- 绩效导向：以业绩论英雄，以贡献定回报。
- 崇尚专业：专业成就价值。
- 人才为本：以德能兼备的人才为本。
- 责任担当：敢担当，有作为。
- 简单高效：成功属于精简敏捷的组织。
- 团队制胜：尊重个人价值，更看重团队的力量。
- 珍惜声誉：我们的一言一行都代表着招商证券。

价值观行为准则

基本行为准则

- 全力以赴，能做第一决不做第二。
- 保持热情和想象力，总是创造性地工作。
- 用绩效证明自己的价值。
- 努力满足并超越客户期待，建立与客户最高的信任关系。
- 追求专业能力，更追求专业态度。
- 以团队成功为依归，融入团队，共同奋斗。
- 主动担责，履责到位，对结果负责。
- 正直宽容，坦诚开放，充分沟通。
- 谨慎守护个人和公司声誉，坚决与损害公司声誉的行为作斗争。

管理者信条

- 用价值观最高标准要求自己。

经营之道：价值创造

“以卓越的金融服务创造价值”是招商证券的使命。我们在满足客户需求的过程中，完成最基本的价值创造。公司全部经营活动的每一个环节都指向“价值创造”，这就是招商证券的“经营之道”。服务立业、均衡发展、创新驱动、战略协同、风控增效、追求卓越构成了我们的价值创造方略。

- 既是业务专家，也是管理专家。
- 永不懈怠，带领团队卓有成效地工作。
- 树立远见，并对方向和目标负责。
- 关爱、激励和培养下属，构建有竞争力的团队。

职业高压线

- 不得违法违规。
- 不得欺诈客户，损害投资者利益。
- 不得从事内幕交易。
- 不得操纵市场。
- 不得虚假披露。
- 不得从事欺诈发行上市。
- 不得滥用职权，谋取私利。
- 不得泄露敏感信息及其他保密信息。



社会责任战略与管理

社会责任战略

我们的责任战略目标是：“以卓越的金融服务创造价值，努力打造中国最佳投资银行，在做大做强中持续提升公司的当责能力”。

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

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

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

社会责任模型

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

客户信赖：坚持以客户为中心，持续为客户创造价值，以卓越服务赢得客户的信赖和忠诚。

员工自豪：提供一流的职业发展平台，营造公正、和谐的人文环境，实现员工与企业共同成长。

股东满意：建设规范的现代企业治理结构，稳健经营，科学管理，实现资产稳定增值，为股东提供持续回报。



社会尊重：提升社会资源配置效率，促进经济与社会进步；融入社会，关注民生，积极履行企业公民义务。

社会责任管理

公司的核心社会责任议题来自于公司社会责任战略的重点。招商证券既是资本市场的重要中介机构，也通过发行上市成为资本市场中的一员，公司对股东、客户和员工的主要责任大都与资本市场发展中的重要阶段性问题密切相关。

我国资本市场发展历史还比较短暂，特别是股票市场，只有二十多年的时间，市场的完善程度远不及发达国家。总体来说，我国资本市场的主要问题有几个方面：资本市场规模、层次、结构有待完善，市场机制有待进一步健全，效率有待进一

步提高；上市公司整体实力有待提高，内部治理和外部约束机制有待完善；证券公司综合竞争力较弱，行业发展面临转型；投资者结构不合理，中小投资者规模偏大；法律、诚信环境有待完善等等。

招商证券确定战略工作重点时，始终重视结合资本市场和证券行业当前发展阶段的主要问题，努力按照资本市场的发展方向和行业监管要求推动年度工作。根据资本市场和证券行业环境的要求，2015年的社会责任工作中，我们在经营中努力推动业务的调整转型，特别重视诚信合规经营、开展投资者教育、创新产品和服务方式等重点工作。公司对社会责任工作采取“统一领导、条块落实、战略督导、系统回顾”的管理模式。公司总裁室承担公司履行社会责任的领导工作，总裁办公室负责履行社会责任文化理念的宣导、节能减排、场所安全、慈善与社会公益的日常管理工作，人力资源部负责员工责任的日常管理工作，董事会办公室负责股东责任的日常管理工作，各业务部门负责客户、产品责任的日常管理工作，信息技术

中心负责信息系统安全工作，风险管理、合规管理两个中台部门负责社会责任的执行检查工作，稽核监察部负责社会责任的审计及监督工作，战略发展部负责制定社会责任计划与考核政策，各相关职能部门和业务部门负责公司社会责任主要政策的执行与落地工作。公司使用平衡计分卡方式确定年度的战略目标与计划，每年制定社会责任工作计划，确立社会责任工作目标，每年开展回顾总结和检查，并逐步推进到第三方审验，保障社会责任工作的扎实落地。

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

社会责任领导机构与组织体系图





2015年度履责概况

2015年，中国资本市场走过了不平凡的一年，对中国证券公司的经营管理、合规风控和专业能力提出严峻考验。与此同时，中国经济增速也由高速增长阶段逐步下滑至中高速增长阶段，经济结构调整压力仍然巨大；世界经济复苏乏力，且各经济体在经济和政策周期上愈加分化。在环境复杂而又任务艰巨的一年里，有着招商血脉的招商证券，持续致力于以卓越的金融服务创造价值，坚定履行社会责任，持续创新、坚守底线，谋求以专业的力量推动经济发展和时代进步。

2015年是招商证券从传统证券公司向现代投资银行转型的新三年战略期的开局之年。我们推进了包括FICC平台布局、互联网金融建设、资产管理子公司创设在内的一系列工作；坚定金融创新的步伐，在包括金融资产托管外包与服务、资产证券化、债券承销与发行等方面引领行业发展；重视以客户为中心的服务和营销体系建设，并不断丰富我们的金融产品、优化我们的服务方式、改善我们的服务环境。

我们将2015年确立为“合规管理年”，在行情爆发的紧张时刻，守住合规底线，坚持风险管控；在市场断崖式下跌的严峻情势下，沉着应对各类突发事件和检查任务；在国家救市的紧要关头，有力支持资本市场的健康发展。在暗礁、巨浪与险滩并存的2015年，我们经受住了市场和监管的双重考验，并取得利润总额和税后净利润双双超过100亿元的历史性突破。

2015年，围绕客户、员工、股东、社会四个利益相关方，我们积极履行社会责任，主要工作包括：

客户信赖。2015年，坚持以客户为中心的我们，持续推动金融创新工作，并成果卓著。我们首批获得股票期权做市、私募基金业务外包服务等一系列创新业务资格，在中国券商中首家获得欧洲洲际交易所ICE清算会员资格，还成为了上海黄金交易所特别会员。此外，我们的“基于‘互联网+’的财富管理机构金融服务外包业务”荣获2015年度深圳市金融创新三等奖。

面向个人客户，我们积极推动财富管理业务，在上半年行情升温的背景下，选择优秀的公募、私募管理人，提供股票型、股权型、新三板产品；在下半年股指动荡、行情企稳的背景下，加大自主开发的产品供给，受到客户高度认可，产品引进与销售规模较上年增幅超过100%。

面向机构客户，我们搭建了主券商服务平台，创设了“私

募学院”，全年为超过700家基金管理人提供资产托管及金融外包服务，服务规模已突破6248.32亿元，并首家推出QDIE行政管理人服务；我们不断优化场外市场服务、开发有特色的产品，通过柜台市场累计创设发行的收益凭证产品175支，募集资金267.7亿元。

面向企业客户，我们不断创新金融方案，在传统IPO的基础上，充分运用并购重组、资产证券化、新三板挂牌、票据、海内外债券等工具，加大对优质企业股债融资的支持力度，并努力降低企业的融资成本，创造了诸多业界经典案例。2015年，我们在境内市场合计为各类企业实现直接融资2773.98亿元，在境外市场实现266.45亿港元。

员工自豪。2015年，我们持续培养和引进优秀人才。年内，我们在市场调研的基础上，对员工的固定工资标准进行了调整，并依托更为市场化的定薪机制，在关键业务和管理岗位上吸引了一批人才，促进业务发展，提升公司竞争力。

我们关心员工的成长。2015年制定了《业务职级管理办法》，完善了干部任职标准，并对新任干部组织“新征程干部训练营”；我们支持内部招聘，全年通过竞聘实现内部岗位调配近200人次；我们将培训与教育贯穿员工的整个职业生涯，全年员工培训总学时超过48.6万小时，总人数超过6.3万人次。

我们关怀员工的生活。2015年，工会精心组织了足球、篮球、围棋、乒乓杯、摄影、卡拉OK等社团竞赛活动，广东、深圳、香港地区的32个单位，近600名员工参赛。我们还在2015年荣获深圳市总工会“2014年度工会经费收缴工作考核评比特等奖”。

我们关注员工的健康，为所有员工购买了重大疾病险和团体意外险，2015年工会对9名患重病的员工进行了慰问。

股东满意。2015年，我们把握住经济转型、资本市场快速发展的有利机遇，增加收入，深化转型，提升能力，优化运营，经受住资本市场大幅震荡的严峻考验，利润总额和税后净利润于年内首破百亿元大关，树立起公司发展历程中一个伟大的里程碑。年内，我们启动发行H股，进一步完善信息披露，并获上交所信息披露A类评级。我们同时加强各类投资者接待和交流力度，不断完善投资者关系网站。

我们继续坚持稳健、前瞻、主动的全面风险管理，在行



业风险事件频发及市场异常波动的背景下，未发生重大风险事件；主动采取各项措施防范合规风险，有序推进各项合规管理工作；推进内部信用评级体系建设，积累了600多万客户的海量交易数据，搜集了6万多条企业数据，建立了23个非零售模型和1个零售模型，并正在开发内部信用评级系统；根据监管环境与公司战略，明确内部审计的工作重点，并利用“大数据”等先进手段，增强发现问题的能力，实现深度稽核。

社会尊重。2015年，我们继续积极履行社会公民责任，落实国家政策，关注国计民生。

面对2015年A股市场两轮大幅调整，公司清醒地认识到，招商证券作为中国资本市场的主要参与者和证券行业的重要成员，承担着发展资本市场的重要使命，有责任和义务为维护市场稳定贡献力量。截至2015年末，公司通过向证金公司出资和增加自营投资额度，累计投入超过100亿元参与救市。

年内，我们借助资本市场的力量努力推动国家产业政策、一带一路政策的落地，通过直投基金等方式努力促进安徽、青岛、沈阳等地区的经济发展；我们重视资本市场双向开放，以沪港通为窗口，积极与国际客户建立紧密的业务关系，港交所于沪港通开通一周年之际，颁发予招商证券（香港）“最高参

与沪港通交易大奖”。

我们严格守法合规、争做行业表率、推动伙伴成长，积极履行纳税人义务，全年纳税金额（含代扣代缴）达到78.58亿元。

我们关注社会的公平正义与和谐发展，继续推进招商证券的公益慈善事业，全年对外捐款855万元。其中，500万元捐赠至北大教育基金会，共同成立“北京大学招商证券未来领袖教育基金”；200万元作为原始资金，捐赠至新注册设立的“深圳市招商证券公益基金会”；另外，从“博爱基金”申请105万元，在赣州南康捐建了7所“招商证券梦想中心”，还申请了50万元用于公司员工疾病救治。

展望2016年，我们将继续秉持“以卓越的金融服务创造价值”的企业使命，坚持“打造中国最佳投资银行”的伟大愿景，全力推进从传统证券公司向现代投资银行的深度转型。未来一年，我们要以推动资本市场发展为己任，努力增强服务实体经济的能力，加大核心业务转型发展的力度，注重产品能力建设，全面提升营销能力，为赶超蓄势积能。与此同时，我们还将不断优化风险管理水平，时刻严守合规底线，保障公司持续健康发展，并注重投身社会公益，关心员工生活，建设美丽中国。



客户信赖

坚持以客户为中心，持续为客户创造价值，
以卓越服务赢得客户的信赖和忠诚。



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

2015年，公司围绕打造全功能平台与全产业链服务模式，继续大力推进个人、企业和机构三大类客户业务的转型升级，积极推动业务发展模式从以产品为中心逐步转向以客户为中心，提升可持续发展能力，以卓越的金融服务赢得客户信赖。

产品创新

“以客户为中心”的创新制度与机制

2015年，监管层继续鼓励推动证券经营机构开展业务产品创新，同时进一步加强了合规风险管控，以推动证券行业持续健康发展。

我们围绕创新发展的战略要求，以产品创新为切入点，持续健全和优化公司的创新和产品管理体系，推动创新能力和产品能力建设。创新方面，公司重点推动资产证券化、互联网金融等创新产品和业务的研究和发展，完成相关创新制度的修订，并进一步优化了创新管理流程、创新绩效考核与评奖机

制、创新评价专家工作机制，落实了创新激励机制，大力推动产品和业务创新发展。产品能力建设方面，公司建立了产品工作过程管理机制，优化了产品委员会的组织架构和运作机制，建立了产品信息数据库和产品专家库，完善了产品工作相关制度与流程，推动产品能力提升。

年内，公司还开展了创新评奖工作，激励员工积极开展服务和产品创新；鼓励优秀创新项目参与外部创新奖项评选。公司的“基于‘互联网+’的财富管理机构金融服务外包业务”获2015年度深圳市金融创新奖三等奖；“上海飞乐股份有限公司重大资产重组项目”荣获了首届中国并购·金梧桐奖最佳创新服务奖。

2015年新获创新业务资格一览

- ▶ 上海黄金交易所特别会员
- ▶ 黄金现货合约自营业务试点资格

- ▶ 中国券商中首家获欧洲洲际交易所 ICE清算会员资格



- ▶ 微信开户业务试点资格
- ▶ 客户资金消费支付服务业务资格

- ▶ 上市公司股权激励行权融资业务试点资格



- ▶ 上证50ETF期权做市业务资格
- ▶ 股票期权做市业务资格、期权结算业务资格

- ▶ 上交所股票期权交易参与人资格
- ▶ 上交所股票期权自营交易权限



- ▶ 合格境内投资者境外投资实体（QDIE）试点资格等业务开展资格
- ▶ 私募基金业务外包服务资格



2015年创新足迹

资产证券化

我们大力创新资产证券化产品，在国内市场推出首单租车企业资产证券化产品、首单国有不动产REITs产品、首单上市地产公司物业收费债权资产证券化产品、首单航空业应收账款资产证券化产品、首单信用卡循环结构资产证券化产品和备案制下首单住房抵押贷款资产证券化产品。

量化/MOM等创新型理财产品

我们重点打造了量化多空集合理财产品、MOM多元管理人理财产品，并新推出多只跨境类、多期限固定收益类、新三板投资类、员工持股及大股东增持类、股票打新类集合理财产品，还与微众银行合作推出互联网理财产品“众盈招证360”。

产业基金与并购基金

我们设立了贰号股权投资基金、招商局蛇口控股投资基金、安徽省高新技术产业投资基金叁号基金、青岛创投基金和沈阳创投基金等多只直投基金，并中标安徽省高新技术产业投资基金下属子基金“智慧城市产业基金”的基金管理权，还设立了公司首只并购基金。

母子基金产品设计服务

我们的托管业务创造性推出母子基金产品设计服务，解决了私募基金快速发展过程中面临的产品设计难题。年内，我们首批获得私募基金外包服务资格，行业内首家为QDIE提供行政管理人服务，外包业务扩展到境外市场。截至年末，托管业务服务资产规模超过6248.32亿元，备案私募证券投资基金服务数量保持行业第一。

招商证券私募学院

我们持续完善面向机构客户的主券商业务平台，新推出主券商业务孵化服务子品牌“招商证券私募学院”，为新兴私募机构提供私募基金孵化服务。

跨境并购服务

我们在投资银行业务领域，完成了美国上市公司回归中国A股的首单借壳上市项目——上海飞乐股份有限公司重大资产重组，解决了跨境并购执行过程中面临的诸多难题，为资本市场同类项目提供了很好的借鉴。

互联网金融

我们成立了互联网金融部，获得了客户资金消费支付和微信开户业务试点资格。我们全面贯彻互联网思维，打造券商互联网创新服务体系，并建立了一站式综合服务平台“招商智远一户通”，打通证券、信用、场外、理财等账户，实现同一客户名下各类资产的整合管理。

面向个人客户的产品创新

个人客户是招商证券重要的客户资源。2015年，公司继续以市场为导向，不断优化和创新满足个人客户需求的金融产品和服务。

财富管理计划

我们不断完善财富管理计划套餐，以提供优质的资讯产品。年内，我们在原有套餐基础上新增了“智富套餐”等级，为更广泛的客户提供标准化财富管理服务。此外，伴随资本市场创新发展，我们还有针对性地开发了“期权类”的资讯产品，为有需求的客户提供衍生品策略参考。

融资产品

2015年，我们持续推动融资融券、股票质押等资本中介业务制度、流程及系统的建设，大幅提高业务办理效率，严把客户开户门槛，扎实开展客户适当性管理及客户资质审查。公司还顺利上线了“招e融”网上股票质押业务，进一步丰富了融资产品体系。

在业务规模快速增长的同时，公司未雨绸缪，主动进行逆周期调节，筑立了牢固的风险防线。在2015年6月份开始的A股市场大幅下跌中，公司融资融券、股票质押业务经受住了考验，虽然融资融券余额快速下降，但仅有极少部分客户触发了平仓，业务整体风险可控。

股票期权

2015年，我们获得首批上交所股票期权经纪业务资格，开始为客户提供专业、安全的股票期权开户及交易服务。年内，我们完善了业务开户流程、提升开户审批效率，制定股票期权各项管理制度与操作流程、拟定业务授权。我们积极参加深交所组织的期权筹备工作，已经成为深市期权全真交易首批试点券商之一。

沪港通

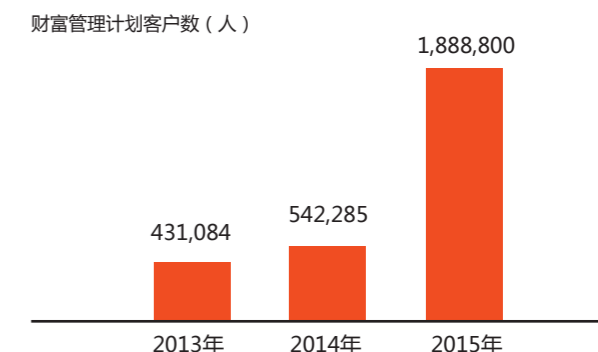
2015年，我们为客户提供高水平的沪港通业务服务。港股通方面，我们积极组织客户参加相关比赛，并采购港股通五档实时行情，满足客户交易需求，同时统筹公司内部资源为港股通业务提供支持，客户规模和市场份额行业领先。在沪港通业务方面，我们积极与国际客户建立紧密的业务关系，港交所于沪港通开通一周年之际，颁发予招商证券（香港）“最高参与沪港通交易大奖”。

针对高净值人群的产品

我们持续优化面向高净值人群的财富管理产品。年内，我们提供了包括外部引进的基金及内部创设的各类产品，新增股权类、新三板类产品，并根据市场趋势研判调整产品种类。2015年，客户对公司产品高度认可，产品引进与销售规模较上年增幅超过100%。

为满足高净值个人客户日益旺盛的外币理财及外汇挂钩型产品的需求，我们还在积极筹备首款面向零售客户、由我司担任投资顾问的债券型QDII产品，该产品同时设计美元固定收益型以及人民币浮动收益型两类份额，进一步丰富了面向零售客户发售的“招金”系列产品的产品类型。

2013年-2015年，公司财富管理计划客户数量不断增长



面向机构客户的产品创新

构建主券商综合服务平台

公司主券商业务面向高端私募基金客户提供快速交易、种子基金孵化、托管外包、产品设计、融资融券、资金推介、跨境服务等一站式金融平台服务。

在产品设计上，主券商平台为客户提供全面的产品通道和优质的产品形式及通道解决方案；在托管外包业务方面，可以为私募基金产品提供资产托管、清算、份额登记、估值、绩效评估等后台服务；对有需求的客户提供优质的投资研究和金融工程服务，协助开发个性化交易策略或产品。我们提供种子基金用以孵化优质私募基金，培育促进该类客户快速成长。

在平台建设方面，我们引进高端技术人才，搭建完善的交易平台，为客户提供强有力服务支持，赢得客户信赖，在业内处于领先地位。



你好， 招商蛇口！

在招商局蛇口控股换股吸收合并招商地产并募集配套资金项目中，我们通过吸收合并方式，完成招商局集团地产业务板块整合及整体上市，实现了招商局集团发展战略及国有资产保值增值，并通过混合所有制改制为国内国企改革树立了标杆。

招商局蛇口发行价格的确定采取了创新性和突破性的市场化定价原则。项目在换股吸收合并的同时，还实现了配套资金的募集、A+B股同时转股，并在B股转A股吸收合并中引入员工持股计划，均为国内资本市场首例。

推出针对中小机构的“私募学院”计划

我们在2015年9月推出“私募学院”计划，针对初创、中小型的私募机构客户提供的一站式、整合式的孵化服务。我们整合了各业务条线优势，为私募基金尤其是中小型私募以及初创私募提供包括产品设计及托管外包、专用交易通道、投资顾问服务、种子基金投资、招商证券产品代销、MOM资管计划投资顾问合作、客户推介及品牌宣传，业务培训等在内的全方位发展解决方案，将服务贯穿私募基金成立、发展到壮大的整个生命周期。

引领金融服务外包行业变革

我们在基金金融服务外包领域持续引领行业创新发展。招商证券是第一家备案的基金外包服务机构（备案编号A00001），构建了金融服务外包业务的制度框架、运作体系，构建了私募基金行业“自主发行+金融服务外包”的业务框架，规范并引导了新兴财富管理机构的发展，相关的服务模式已经成为行业标杆，直接推动了《基金业务外包服务指引（试行）》法规的出台，并且首家通过ISAE3402国际认证。截至2015年末，公司为超过700家基金管理人、5229只产品提供资产托管及金融服务外包服务，服务规模已突破6248.32亿，资产托管和金融服务外包产品数量和规模在券商同业中排名第一。

首家提供QDIE行政管理人服务

我们在业内首家提供QDIE行政管理人服务，为基金管理人提供绩效评估和头寸管理服务，并新增港股通、个股期权、ETF申赎等复杂产品估值支持、侧袋估值支持、PE股权基金call款支持、理财快速申赎支持；针对客户需求和监管需求，我们还配合私募机构、证券公司推出大股东增持、员工持股计划等产品，逐渐从为客户提供服务转为向机构客户输出资产管理业务“综合解决方案”。

在服务方式上，我们在业内首家构建了网上服务体系，使用互联网/移动互联网技术，对管理人/投资者进行网上服务，创新性地建设了网上信息披露信用中介平台、运营服务云平台、电子合同平台、智能化的产品设计系统。

做强固定收益类产品

2015年，公司利用全产业链协作优势，持续为客户提供优质固定收益类产品和服务。我们通过提供多样化的产品和服务，积累了丰富的客户资源。截至2015年底，已与超过300家机构客户建立了稳定的业务关系，覆盖银行、保险公司、基金公司、证券公司、大型信托公司、实力雄厚的财务公司、特大型国有企业集团和QFII等可进行全方位资本市场投资的机构。公司债券销售业务连续多年在国债、政策性银行金融债的承销

中排名市场前列，年承销总量超过千亿。

2015年度，固定收益总部在“大资管”环境下顺势而为，积极配合银行等机构客户的投资需求，设计符合客户安全性及收益要求、兼顾固定收益市场的投资顾问产品结构，成为多家国有、股份制银行首款创新结构产品的首批投资顾问。针对机构客户境外资产的配置需求，积极筹备和开发债券型QDII“一对一”投资顾问产品，依托于我们在境外债券市场多年的投研经验，为客户提供稳健的投资策略建议，并帮助客户资产保值增值。

开发特色场外产品

我们一方面组织产品上柜，丰富公司场外柜台产品体系，优化系统功能；另一方面通过自主创设收益凭证等交易产品，建立柜台市场特色，通过提供更多的非标准化、定制化投资工具，满足投资者个性化的资产配置和综合财富管理需求，丰富投资者的选择，为客户提供更专业、更灵活、更贴心的服务。

2015年，公司OTC柜台产品发行能力显著提升，不仅陆续推出内嵌二元期权、鲨鱼鳍期权的指数挂钩型收益凭证，同时在固定利率收益凭证方面也进行了业务创新，通过定期开放赎回设计，我们还满足了特定机构投资者的投资需求。

2015年，公司通过柜台市场累计创设发行收益凭证产品

175支，募集资金规模267.7亿元，产品余额173.7亿元，产品期限覆盖了从14天到2年期不等，逐步建立了完善的产品定价和发行体系；同时通过柜台市场代销私募基金48支，发行规模41.4亿元。

提升境外产品实力

2015年，我们以招证国际为平台，积极推进了多项境外投行销售项目及相关配售交易，并在不断强化投研服务的同时全力加强新产品和新业务的发展能力（包括沪港通、可换股债券、证券借贷及市场参与票据等产品）和包括韩国在内的国际化团队建设。此外，我们的英国子公司已取得伦敦金属交易所（LME）及欧洲洲际交易所（ICE Futures Europe）清算会员资格并正式开业。

面向企业客户的产品创新

2015年，公司面向企业客户的投资银行业务积极谋求创新，不仅在业务领域实现新的突破，而且在具体项目上以新的思维和新的维度为项目打造新方案。根据万得资讯统计，2015年我们的股票主承销金额在行业内排名第四，债券主承销金额

排名第三（含自主自办项目）。我们在资产证券化、公司债、交易商协会主管产品等领域均取得突破。

资产证券化

资产证券化产品方面，我们以优异表现位列券商承销量第一，累计承销量823.66亿，为国内政策性银行、国有大行和中小城商行等机构盘活存量、合理释放流动性，更好支持实体经济做出突出贡献。我们还创新性地承销了大众汽车金融公司和福特汽车金融公司的个人汽车抵押贷款，成功完成了中国进出口银行、中国银行、农业银行、招商银行、兴业银行和建设银行等政策性银行和商业银行的多期信贷资产证券化产品的发行。

- ▶ “招商银行2015招元一期RMBS”项目是证监会推出备案制以后，国内首个RMBS项目，不但在资产筛选和结构设计上改善了RMBS的期限问题，同时也实现了完全出表，被后续其他银行的RMBS项目广泛借鉴。
- ▶ “招银租赁招金2015年第一期租赁资产证券化”项目是备案制下首单租赁资产证券化产品，首单完全出表型租赁资产证券化产品。

股权融资

我们不仅在资产证券化业务领域积极创新，在股权融资业务方面也勇于探索。在合法合规的前提下，我们结合企业实际情况，设计符合企业融资需求的创新方案，实现企业价值的提升，这也使投资银行业务的行业竞争力实现大幅提升，服务客户数量和为客户募集资金金额方面都实现了较大进步。

银行间交易商协会主管产品

我们在银行间交易商协会主管产品上实现了跨越发展，相关产品承销量位列券商第二，承销规模660.26亿。我们以专业的判断，准确锁定发行时点，为客户节约了融资成本，充分体现了债券产品的销售能力。除此之外，我们在公司债产品上也有很大进步，本年完成公司债承销额423.99亿，是2014年承销量的41倍。

场外市场挂牌

2015年，我司场外市场挂牌业务规模不断扩大，市场地位不断攀升，为114家企业提供了挂牌服务，行业排名第7；完成了第一家城商行项目齐鲁银行的新三板挂牌，起到了良好的示范效应；尝试以挂牌业务为牵引，开展定向发行、存量股份转让、并购等创新业务，共完成了78个定向发行项目；储备300

余家优质企业，为其提供包括挂牌服务在内的各类综合金融服务。此外，2015年我司为108家企业提供了做市服务。

海外债券承销

2015年，我们完成多项具有创新意义的海外债券承销项目。包括：承销青岛城投美元债券，该项目为首次地方城投境外债券发行，创新意义重大；承销北京环卫集团欧元债券，该项目为中国环卫行业发行的首笔海外债券，受到国际投资者的热烈追捧。

永续中票

2015年，我们参与完成7单企业永续中票的发行，发行人结构上除了传统优质主体评级AAA发行人，还包括三只主体评级AA和AA+的发行人，企业性质也从传统的央企拓展到了民营企业，体现了招商证券出众的债券承销实力。公司以自身卓越的专业能力为国有企业提供创新品种融资产品的全方位承销服务，为其进一步优化资产负债结构提供了突破性的解决方案。

金融债

2015年，我们积极把握政策变化和市场动向，为泰安银行等银行提供二级资本债发行服务，为长江证券、中国中投证券和大同证券等提供证券公司债承销服务，进一步完善了对金融企业客户固定收益类产品承销业务的品种覆盖。

面向“大资管时代”的产品创新

我们始终站在“大资管时代”的第一线，创造并见证中国金融市场的新纪元。

2015年4月3日，招商证券资产管理有限公司在深圳前海注册成立，成为深圳市首家券商资管公司。自成立以来，招商资管秉承“以客户为中心”的服务理念，围绕客户需求，积极推动产品创新，建立起较为完善的产品体系，为客户提供多样化的资产管理产品。

2015年，资产管理业务结合自身优势和市场的创新趋势，推出了新三板、避险二期理财宝、资产证券化等新兴产品，以满足客户不断变化的投资需求。2015年，资产管理业务凭借产品创新及客户支持，在受托规模及净收入上均取得突破。根据基金业协会数据，截至2015年12月31日，资产管理业务受托资产总规模4144亿元，行业排名升至第九位。2015年全年首发产品29只，首发规模达144亿元，累计发行集合产品规模合计543亿元。



资管产品序列



固定收益类

我们大力开拓多期限报价及机构委投固定收益产品，管理规模增至116亿元；推出了披露预期收益率的固定收益型集合理财产品“智远避险二期集合资产管理计划—理财宝”，规模至2015年12月31日达31亿元，成为招商资管又一款明星产品。



现金管理类

2015年，我们的现金管理类产品“智远天添利”在业内首批推出T+0快速取现功能。产品规模截至2015年12月31日已达到326亿，产品年化收益率为3.66%，在规模较大的可比保证金产品（平均规模超过40亿元）中位居第二。



定向业务类

2015年，我们的定向业务迅速发展，截至年底，业务规模约3576亿元，比上年末增长128%；并与310家银行或其他机构签署定向通道业务合同，其中222个定向通道业务账户已起始运作。



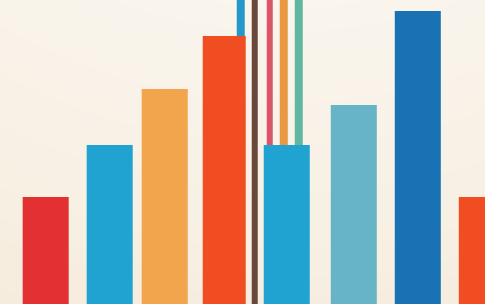
资产证券化

2015年，多单具有突破意义的资产证券化产品在我们的运作下成功落地，为行业创新发展提供良好借鉴。年内，我们发行了6只资产证券化产品，截至年底，资产支持专项计划规模达到78.89亿元。其中，“招商创融-天虹商场（一期）资产支持专项计划”为国内首单国资REITs。



量化对冲类

2015年A股市场大幅调整，而我们的量化系列产品以优异表现牢牢占据同类产品业绩排名的最前端，成为具有良好口碑的明星系列产品。截至2015年底，量化对冲类产品数量增至11只，产品规模达到44亿元，较年初8.91亿元增长35.19亿元。



宣传与销售

全面的宣传介绍

2015年，我们对提供的产品和服务坚持进行全方位的介绍。将产品委托人、投资管理、产品结构、风险点、流动性安排、适当性管理要求、认购流程等通过内部资料由服务人员传达至客户。邀请基金公司或理财产品的投资经理通过专场报告会、电话会议等形式向客户介绍产品。

我们对宣传物料的内容进行严格的审核。禁止向客户提供夸大、不实、模糊的宣传物料，保护客户利益。

我们扩大产品宣传途径，通过当面拜访、电话沟通、短信、邮件等方式，并利用公司网站、公司微信、智远理财服务平台向客户发送介绍信息。

2015年，我们顺应移动互联网应用趋势，加强公司官方微博建设与运营，致力于把公司官方微信打造成产品宣传与销售的强大平台。充分发挥微信传播快捷、辐射面广、互动性好的优势，在合规合法的前提下，将其运用于一线业务。2015年，公司微信在服务客户、销售产品、推广创新业务、宣传公司品牌等方面，发挥了良好效果，微信功能对经纪、投行、资管、场外市场、机构业务、证券研究等领域构成支持，微信运用也成为公司2015年产品宣传与销售中的一大亮点。未来，我们将进一步通过移动互联网为业务拓展和客户服务提供更有力的支持。

此外，集合理财产品相对公募基金而言具有私募性，相关监管规定明确禁止在公开媒体进行具体产品的宣传推广。我们在合法合规前提下，尽力通过多种途径和方式，向投资者做好产品和业务的全面介绍，使投资者尽可能地掌握更加全面丰富的信息，了解我们资质、业务运作情况、产品特点、风险属性等，提高投资者参与我们产品的透明度和科学性。

完善风险提示 坚持资费透明

我们沿用公司2012年创建的自有基金评级体系，招商资管与研发中心、内控部门建立了外部金融产品的筛选、引进流程，并确立了私募基金准入标准、产品委托人分类评级制度和产品准入制度。

产品评定时，业务部门与内控部门集体审议出具意见，完善了产品风险控制体系。对于股权类、新三板类等风险较高的产



全面的产 品信息披露

品，公司还将组织由资深专家组成专家小组进行二次审议，审慎确定产品的时效性。各部门与专家根据产品类型、投资标的、波动程度、过往业绩、管理人投资风、止损机制等因素评定金融产品的风险评级，以对应销售给不同风险承受能力的客户。

我们在营业部现场公示“智远理财”财富管理计划的收费标准，将基金及各类理财产品的费用结构等在宣传推介时以“一页通”、产品说明书等方式明确告知客户。

我们在营业部现场、牛网首页全面提示代销金融产品业务的风险、产品代销名单，确保客户的知情权。

重视客户风险测评

我们向每一位客户提供风险承受能力评估，投资者可通过营业部现场、牛网“风险承受能力评估”专栏、牛网交易快速通道、智远理财服务平台、手机证券及PAD证券等渠道完成风险承受能力评估问卷。

2015年，我们以提升客户感受为目标，对风险测评问卷进行了优化。修新版的问卷缩减了问题数量，部分多选题变更为单选题，在保证风险测评结果客观真实的前提下，提升了客户回答问卷的感受。

评估问卷从财务状况、投资知识、投资经验、投资目标、风险偏好等方面来考察客户的风险承受能力，并根据测评得分将客户划分为不同的类型，按风险承受能力从低到高依次分为保守型、稳健型、平衡型、增长型、进取型。未完成评估的客户不能购买公司代销的金融产品。

客户在完成初次风险承受能力评估之后，需要根据自身情况的动态变化，及时对风险测评结果进行更新，以保证风险测评的结果真实有效，能与客户自身实际风险承受能力相匹配，也便于我们向客户提供的产品或服务。

加强产品销售适当性管理

我们根据国务院发布的《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》（以下简称《意见》），组织

全员自觉学习投资者适当性制度，强调了健全投资者适当性制度的重要性，并明确了从制定完善中小投资者分类标准、科学划分风险等级、进一步完善规章制度和市场服务规则等三方面严格落实客户服务过程中的投资者适当性管理要求。

我们严格执行投资者适当性管理，保护投资者权益。在充分了解客户资信状况、交易习惯、证券投资经验以及风险偏好的基础上，结合产品特性，实现适当性销售和针对性服务。

我们建立了由低-1到高-5共12个级别的资产管理产品和服务风险等级体系，在每只产品发行前都会对其进行风险等级的认定。我们明确规定，不向客户销售风险水平明显超过其风险承受能力类型的产品，理财产品销售必须做好客户身份识别、风险提示、风险承受能力评价和匹配、产品风险揭示书和合同签署及管理工作。在已向客户充分揭示相关风险后，若客户一定要参与风险水平超过其风险承受能力类型的产品，客户必须签署相应的“强制参与声明”才能完成交易。

优质服务

构建“以客户为中心”的营销服务体系

资本市场大发展带来的财富效应，导致参与证券市场的各类客户规模快速增长。同时，客户需求及行为正发生重大变化，呈现出不同客户类型需求差异化、单体客户需求综合化、客户服务模式多样化的趋势，客户迫切需要更加有针对性的产品和服务。只有加强以客户为中心的营销服务体系建设，才能准确把握客户需求，提升客户体验。

2015年，公司启动了营销服务体系建设咨询项目，邀请普华永道管理咨询团队开展基于客户细分的产品与服务体系梳理、营销服务流程标准化设计、客户服务与关系管理平台建设规划，立足于提升与客户建立更紧密、更及时、更贴近的服务关系。目前，已围绕个人、机构、企业三类客群检视了公司现行营销服务体系，并对照国内外证券行业最佳实践，提出了客户营销服务体系的优化提升举措，相关措施将在2016年陆续落地。

提升服务能力

强化合规服务

我们在2015年更加注重服务人员的合规意识，规范服务行为。经过多年的发展，公司的客户服务团队日趋成熟，服务能力显著提高。2015年，我们启动了“营销服务人员合规展业资格认证”，开展营销服务人员内部合规展业认证工作。为营销服务人员提供合规培训、课程讲解及考试测试。考试成绩合格后方可展业。目前我们的服务团队已有784人次参加了合规展业资格认证并全部通过考试。

2015年，公司融资融券业务经历了规模爆发式增长，融资融券余额在上半年历史性突破1000亿元大关；股票质押业务待购回余额也接连突破100亿元、200亿元大关，增长势头强劲；此外，公司顺利上线了“招e融”网上股票质押业务，进一步丰富了融资产品体系。在业务规模快速增长的同时，公司未雨绸



缪，主动进行逆周期调节，筑立了牢固的风险防线。在2015年6月份开始的A股市场大幅下跌中，公司融资融券、股票质押业务经受了考验，虽然融资融券余额快速下降，但仅有极少部分客户触发了平仓，业务整体风险可控。

加强系统建设

我们开发了一系列的系统工具提升服务效率。我们在服务人员的工作平台上上线了MOT (Moment of Truth) 关键时刻管理系统，对客户服务中的关键时刻提供短信模板、邮件模板或服务话术。提醒功能包括客户分配提醒、大额资产转入、流失预警、账户诊断书四项MOT事件指标。一方面，财富顾问可通过该平台及时查看MOT触发的各项任务，及时向客户提供服务，提升客户服务满意度；另一方面，我们也可通过该系统对财富顾问的客户服务工作进行过程及服务效果的管控。

重视服务时效

我们注重新业务的及时推广，让客户第一时间了解到最新

的服务内容。如沪港通业务启动以来，我们通过多渠道、采取多方式开展港股通业务宣传，提升客户对港股通业务的认知程度，引导客户理性参与，有效维护投资者权益。我们携手港交所、ACME协会以及星投网等机构，共同发起了“沪港通投资挑战赛” (CCIC)，给投资者运用沪港两地证券市场相关投资知识及投资方法进行投资提供一个尝试的平台；采购了港股通五档实时行情并向公司所有客户开放，为有需求的客户提供订购港股Level2十档行情的服务；组织研发中心、招商证券（香港）等公司资源共同为港股通业务提供研究支持。通过上述服务，我们开通港股通业务交易权限的客户数量及客户交易量均有较显著增长，目前累计交易市场排名位列行业第二。

提高办理效率

2015年，公司持续推动融资融券、股票质押等资本中介业务制度、流程及系统的建设，大幅提高业务办理效率，严把客户开户门槛，扎实开展客户适当性管理及客户资质审查；通过贴近客户需求的业务和产品创新及全方位业务宣传，确保公司

推进互联网金融建设

公司于2015年成立互联网金融部，从互联网获客渠道拓展、现有获客渠道改进、互联网平台产品销售、特色产品与服务能力提升以及基础互联网平台搭建等方面，提高公司互联网金融整体竞争力。目前公司的互联网金融团队规模不断壮大，相关产品正在密集开发和推出中。

公司传统业务的互联网化在行业内一直处于领先地位。例如柜台业务的互联网化，当前网上营业厅能有效覆盖90%以上常规柜台业务。资格方面，公司已获得互联网证券、客户资金消费支付服务、微信开户创新业务资格，预计从2016年开始，相关创新产品和业务将会相继推出。

年内，我们还推出了新一代核心业务系统“一户通理财”，在行业内首次建立以客户为中心的综合理财账户体系，实现客户名下各类账户的统一管理，为客户提供统一资产视图和资金统一管理，并开设互联网理财账户，引入第三方支付，支持互联网产品销售。

融资融券、股票质押等资本中介业务在业内保持稳固的竞争优势。2015年4月，公司董事会审议同意将公司融资融券业务规模上限增至1500亿元人民币，进一步打开了业务增长的空间。

优化公募基金投研服务和产品销售

2015年，我们着力打造“中国最专业机构销售团队”，提升投研服务和销售能力。

销售团队协同研发部门，共同推动投研服务创新，提升投研质量。通过路演、接手投资者委托课题、电话会议，举办大型营销活动、主题性论坛，加强一对一交流，大力推动区域主题性投资沙龙活动，加强个性化投研服务。

公司产品创新力度不断加强，并注重合作创设产品，多部门协同参与基金销售，确保基金产品销售规模上台阶，满足客户的财富管理需求。

提供专业化股票销售服务

2015年，公司不断完善销售网络，以增强项目销售能力。首先，深度服务适销机构客户，持续与基金、保险、券商等市场主要参与者保持紧密联系。

我们大力提高客户经理的销售能力。一方面，加强对客户经理的素质培训，通过专业会议、例行培训、专项培训等，提高客户经理的研究能力和客户沟通能力。另一方面，重视项目铺垫，通过专门的交流沟通会议，使客户经理能深入了解项目的优缺点，保障销售项目顺利进行。

健全场外交易服务

场外市场业务总部组建了专业团队统筹场外销售交易工作，向机构投资者和高净值个人投资者客户提供包括挂牌公司定向发行、存量股份转让、并购、柜台产品在内的多层次场外市场产品及增值服务。2015年，场外市场业务总部积极推进新三板合格投资者开户，年末累计户数达8000余户，同时与近千家参与过新三板投资或参与意愿明确的机构投资者建立了紧密联系，并与超200家机构签署了战略合作协议。

优化服务方式

推广期货无纸化开户、互联网开户

2015年是期货开户创新发展的关键一年，我们从完善及提高客户感受出发，创新推出了无纸化开户和互联网开户，自启用以来得到客户和员工的一致好评，开户量占比持续攀升，至2015年12月下旬已超越传统开户方式，占比达到60%以上。

无纸化开户：2015年4月，我们在期货业内率先推出了电子开户业务，通过移动终端完成客户身份识别、风险揭示、客户信息采集与合同签署，并实时传送到后台系统，实现了客户资料无纸化管理和无缝传送。开户共计8个步骤，都是进阶式设计，直观便捷，极大提升了客户体验；开户流程与规范的标准化管理，也确保了100多家营业网点开户人员的业务准确性，将合规控制前移，基本在业务源头规避了差错，使得正确率和开户时效都得到了极大提升。

互联网开户：2015年7月至12月，我们实现了互联网PC端和移动端开户功能全部上线运行。互联网开户突破了营业网点的局限，不仅有助于公司降低运营成本、扩大服务“半径”、增加开户数量，还将进一步提高开户便利性和客户满意度。

开通新三板直通车、新三板招财猫

2015年，我们推出了“新三板直通车”与“招商证券新三板招财猫”等业务资讯服务，以邮件、微信等形式向投资者发送新三板市场动态，有针对性地向客户介绍我司的新三板业务开展情况，推送新三板项目信息。2015年底，我们举办了新三板市场和策略研讨会，邀请了100多家投资机构、近20家新三板（拟）挂牌企业到场参会，从监管、买方、卖方、券商中介等多个市场参与者的角度对新三板市场进行了剖析和研讨，为客户提供了解新三板业务的多方位视角。

建设做市股票池三级体系

我们在已建立起的原有估值研究基础上，进一步完善做市股票池三级体系建设和标准制定，构建起以大金融、大消费、TMT、节能环保、生物医药和智慧城市六大产业链为主，其他细分行业为辅的新三板股票研究体系，为客户的新三板定向发行及做市业务提供有力的研究、定价支持。

重视微信服务

在“移动互联网+”时代，我们通过以官方微信服务号为主，以官方网站、微博为配套的自媒体平台，为客户提供看行情、做交易、手机开户、银证转账和及时新鲜的资讯解读、政策动向分析等服务。

2015年随着市场的波动，客户服务需求暴增，为能快速响应客户，我们的官方微信服务号及时推送新政策点评、新业务攻略、业务办理指南、热销产品推介等一系列有价值的内容，全年发布微信400多条，其中公司参与救市公告及研报、“一带一路”解读、招E融、7*24开户、财富管理计划组合收益、新股信息发行与申购攻略等都广受用户喜爱，阅读人次均在4万以上，全年微信阅读数累计达4,688,432人次。在支持一线业务部门服



务客户、销售产品、推广创新业务、宣传公司品牌等方面，产生了良好效果，服务支持涵盖了经纪、投行、资管、场外市场、机构等业务，以及校园招聘、研究等领域，致力于有针对性、高效地为投资者提供更为便捷的服务，拉近与投资者的距离。

拓展服务渠道

2015年，我们完成了全国38家营业部的筹建工作，并全部开业运营。截至目前，我们拥有11家分公司及200家营业部，覆盖全国99个大中城市，进一步扩大和优化服务渠道的覆盖面。物理网点之外，我们还着力开发并推广一系列电子化平台，包括智远理财服务平台、招商牛网、电话委托、手机证券、平板证券和微信服务平台等，不断丰富公司的服务渠道。

2015年新增营业部列表

序号	省、自治区和直辖市	新设家数	城市	家数
1	北京市	3	北京市	3
2	上海市	3	上海市	3
3	广东省	2	深圳市	2
4			杭州市	1
5	浙江省	3	温州市	1
6			舟山市	1
7	江苏省	1	南通市	1
8			青岛市	3
9			聊城市	1
10	山东省	6	菏泽市	1
11			烟台市	1
12			龙岩市	1
13	福建省	2	漳州市	1
14	湖北省	1	武汉市	1
15	甘肃省	1	酒泉市	1
16			池州市	1
17	安徽省	2	六安市	1
18	河南省	1	南阳市	1
19	陕西省	1	西安市	2
20			南充市	1
21	四川省	2	成都市	1
22	天津市	1	天津市	2
23	重庆市	1	重庆市	1
24	黑龙江省	1	哈尔滨市	1
25	辽宁省	1	抚顺市	1
26	内蒙古自治区	1	赤峰市	1
27			郴州市	1
28	湖南省	3	岳阳市	1
29			长沙市	1
合计	38	合计	38	

改善服务环境

我们不断优化营业网点建设，为客户打造整洁、规范、舒适、便捷的服务环境。2015年，我们对27家营业部进行了原址装修改造，营业部通过装修改造、扩大营业面积等方式有效改善了营业部整体环境，提升了客户体验。另外，我们还对营业部的服务环境、品牌形象进行了标准化管理，使客户在每一家营业部都能感受到统一、舒适的服务环境。

- ▶ 原址装修改造营业部包括：沪世纪、京北三环、京安外、京颐和园、京西直门、沈阳、西安、青岛开发、玉林、深益田、深东门、深福华、深蛇口、京光明、杭州、青岛、福州、东莞、南昌、漳州、武汉中北、鞍山、广州华穗、海口、深福民、番禺、沪樱花。

提升信息化水平

2015年，我们持续推进信息技术能力的升级，并将其视作现代投资银行的核心竞争力。

- ▶ 扩大团队规模，改善技术服务。2015年“互联网+”迅速发展，互联网金融以及传统金融业都在加大人才招揽，信息技术人才市场竞争非常激烈。我们通过传统渠道开展常规招聘的同时，积极开拓招聘微信、内部推荐、猎头招聘等渠道招募人才。截至12月31日，新招揽IT人才近80人。
- ▶ 创新成立业务支持团队，支持业务发展。2015年，我们在行业内创新性成立托管、固定收益、机构、证券投资业务的IT服务支持团队，为对口业务部门提供需求规划、开发、运行、上线、维护全过程支持和一站式服务，快速响应业务需求，强力支撑托管等业务发展，业务部门满意度明显提升。
- ▶ 全面实施“转型升级”策略，加大移动互联端的研发投入，全面推进智远一户通终端等移动平台的建设，打造了截至2015年底行业内速度最快、全市场行情最丰富、首家支持Apple Watch、唯一支持语音识别的智远一户通终端，移动平台开发能力及产品质量达到行业领先。
- ▶ 优化IT基础设施建设，持续提升运营支持能力。落实公司对总承包单位招投标要求，完成总承包单位的招投标工作，并完成新数据中心设计方案和加固工程。
- ▶ 大力推进信息系统建设与应用，支撑公司业务做大做强。构建私募之家、资产托管综合服务平台及TA等系统群，全

面支撑托管业务保持行业领先；应对监管动态，协调第三方接入问题，打造机构客户服务系统；及时搭建多品种市场的固定收益平台，有效支持投资银行转型策略；不断优化系统基础能力，建设收益互换平台、期权快速交易柜台等系统，重点支持证券投资业务。

- ▶ 加强重要项目研发，提升信息系统自主开发及平台整合能力。率先上线联网通汇业务系统，成为全国首家实现与证通股份有限公司联网通汇平台对接的券商，同时也是业内唯一一家自主开发系统的券商；加速共性系统的研发进度，自主开发统一接入平台，为客户接入众多的异构交易系统提供统一标准接入，提升接入便捷性和效率；自主开发单向视频开户系统，取消视频见证值班柜员，减轻营业部见证柜员工作强度，提高非现场开户速度，提升用户体验。

此外，我们还自主开发完成E融小额贷、自动做市系统开发、手机股转系统等项目，有力支持公司的业务发展。

- ▶ 拓展服务渠道、优化管理流程，多方位提升管理水平。我们率先推出微信企业号，为员工提供移动办公新通道，实现了审批T+0、秒级消息传递，流程审批效率大幅提升，推动公司整体工作效率；建设流程服务中心，支撑公司流程再造，有效控制流程时效，提升处理效率。
- ▶ 2015年5月29日上午，公司发生集中交易系统中断事件后，我们立即联合软件提供商及相关服务商，对系统缺陷进行及时修补，彻底防范类似风险再次发生。同时，我们加大系统投入，在最短的时间内对系统进行全面升级，实现支持两市3.5万亿以上的交易量。未来公司将持续加大IT投入，持续进行系统扩容和优化工作。

客户安全

客户信息安全

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

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

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

柜台导出数据操作留痕。系统对柜员通过柜台导出数据的操作进行留痕，防范客户资料信息泄漏。

网上交易安全性管理

为保障客户资产和信息安全，我们积极创新，持续改进，

为客户提供安全、周到、便捷的网络交易服务。

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

强认证。我们开发了动态令牌卡和UKEY数字证书强身份认证方式，大幅提高客户端的安全性，有效保护网上交易客户密码安全。

高保护。客户端软件存放在服务器上或下载过程中均存在被篡改并注入木马的风险，为此我们增加了md5码检测机制防范该风险。客户在下载软件后，可通过比对md5码判断交易软件是否被篡改。同时后台监控程序定时自动进行md5码比对，发现问题立即报警。

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

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

安全控件。我们在网上交易客户端软件增加了安全控件，防止账号密码被木马程序或病毒窃取。

提供预留验证信息服务。我们在网站交易通道和网上交易



客户端软件提供了预留验证信息服务，帮助客户识别仿冒的交易软件，防范不法分子诈骗或盗取。

投资者教育

2015年，我们深刻理解并深入贯彻沪深证券交易所及各监管层的精神，在新业务推广以及理性投资方面加强投资者教育工作力度，认真履行投资者教育责任，保护投资者合法权益。

为提升投资者辨别和防范非法证券活动的的能力，我们专门组织了以“防范风险，警惕非法证券活动”为主题的投资者权

益保护宣传活动。期间，公司累计开展122场投资者教育活动，涉及投资者数量5000余人次。我们还举办了“述说我的股事，理性你的投资”征文大赛，请投资者围绕市场的跌宕起伏及自身的投资经历、投资感悟等进行创作。我们开展了“公平在身边”投资者保护专项活动，期间与深圳广电集团合作，走进社区，向投资者宣传了“公平享有信息知情权、公平参与决策与管理、公平获得投资收益、公平获取救济和补偿”的理念，揭示了杠杆交易、分级基金、私募等创新业务及创新产品的投资风险。我们修订了风险测评问卷，排查产品销售的适当性风险，通过短信、网站、交易系统和外呼电话，及时向风险警示股票及退市整理股票的持仓客户发送提示，切实保护投资者利益。

客户满意度

2015年，为了解不同类型客户的心声，我们分别对新开户客户、存量客户、营销人员名下客户等，通过电话、短信等不同的回访方式进行了满意度调查，并针对所反映问题进行原因分析，以帮助我们改进并提升服务水平。

开户服务满意度调查

2015年，我们继续开展非现场开户客户回访工作。全年共回访非现场开户客户230,304名，其中电话回访网上开户客户1413名，见证开户客户1280名，自助回访客户227,611名。回访结果表明，客户对我们的开户服务给予高度评价，满意度（表示满意或非常满意的客户数占所有接受调查的客户数的比例）达99.63%。

存量客户满意度调查

为了解客户对营业部服务满意度情况，我们对74家营业部的22.32万名存量客户开展服务满意度回访工作，客户满意度为84.24%，较2014年的76.34%提升10.35%。

针对调查中客户提出希望财富顾问提供更加专业的财经咨

讯和存股信息，通过短信、电话、邮件、微信等多种方式提供服务，增加新业务、新技术培训等建议，我们做出了以下改进：

- ▶ 丰富短信资讯服务内容，加大财富管理计划推介力度；
- ▶ 优化财富顾问TGA服务系统，细分客户需求；
- ▶ 持续开拓新的服务方式，推出新版网上交易软件，不断完善移动客户端信息推送及官方微信服务等；
- ▶ 总部及营业部各层面开展新业务或投资技巧的客户交流及培训活动，加大投资者教育与服务宣传力度。

针对营销人员所提供服务的专项调查

为全面了解证券营销人员执业的标准化及客户满意度情况，提升证券营销人员客户服务质量，2015年，我们对证券营销人员服务客户进行电话抽样回访，共回访证券营销人员服务客户35,522人，客户回访量逐年提升，年均增幅为16.81%。

沟通与落实

客户关系管理体系

2015年，市场行情巨幅震荡，风云变幻，新客户迅速增加。我们不仅通过全国统一客户中心、营业部服务电话及现场、官方微信、微博、在线客服等多种渠道倾听客户声音、解决客户问题，更根据年度客户特点及互联网金融发展趋势，细分新老客户需求，为新客户专门开通双向视频见证、手机在线开户等方式，为不同阶段客户提供新颖优质便捷的服务。

在充满挑战的2015年，95565客户中心在“流程管理+平衡计分卡+绩效管理”管理模式基础上，根据证券市场业务更新快、变化快的特点，新增了“培训优化+培训积分”专项管理，重点加强员工业务学习能力，提升员工的业务水平，以最终达到提高客户服务质量的目的。这一年，95565客户中心电话咨询量较上一年度爆增63%，电话接通率和客户满意度仍保持在同行业前列。

客户投诉与争端解决机制

我们把客户投诉处理作为完善客户服务机制的重要工作，形成了以保护投资者利益为核心、以“渠道畅通，妥善处理，及时反馈，落实改进”为原则，全方位、全流程、多角度地为投资者提供服务，有效维护了投资者的合法权益。我们设立了客户投诉处理小组，安排部署投资者投诉工作，并提供多渠道的投诉途径。目前接受客户投诉建议的渠道包括电话、邮箱、网站、传真以及营业部现场等。证券营业部需在营业场所公示客户投诉渠道，并设立证券营业部客户投诉电话和客户意见箱。

我们构建了完善、合理的客户投诉处理的组织架构，各层级各司其责、相互协作，形成了公司投诉处理的多层次的组织保障，为客户投诉处理机制提供了高效的组织支持。公司通过官方微信、微博及在线客服等渠道受理投诉事件，持续梳理接诉流程，强调客户投诉处理的职责、流程、时效等问题。

2015年，我们重新修订了客户投诉管理制度和实施细则，梳理部门职责及权限，进一步明确客户投诉处理工作的基本原则和要求，强化投诉处理工作整改与问责力度。

我们积极响应监管部门号召，设立信访投诉专员与监管部门进行对接；推动建立纠纷调解及调仲结合、诉调对接机制，

大力发挥行业调解机制在客户投诉纠纷中的作用。

同时，为进一步提高客户投诉处理工作效率，我们完善了客户投诉处理工作电子化流程，通过缩减处理环节、调整各环节填写内容以及明确各环节处理时效等优化措施，促进投诉处理留痕流转与稽核等工作。

未来我们将继续做好以下工作：根据产品特征和风险特性，区别投资者的产品认知水平和风险承受能力，明确投资者的分类标准，建立风险测评后续评估制度；在做好投资者首次风险测评的基础上，动态更新投资者风险偏好及风险承受力。针对不同的投资者，提供适当的产品或服务；从事后救济出发，提供多渠道的纠纷解决平台。切实承担起投资者投诉处理的首要责任，完善投诉处理机制并公开处理流程和办理情况；在遇到难以解决的投资者投诉问题时，积极与协会证券纠纷调解中心沟通，寻求专业支持，并与协会调解平台对接，引导投资者通过调解解决问题。

投诉与事故应对原则

我们对客户投诉处理建立了完善的闭环管理机制。一旦发生客户投诉事件，我们的投诉处理部门严格遵守投诉处理原则，第一时间响应处理投诉，了解投诉事件、转交相关部门，与客户积极沟通、协商解决方案。对于重大投诉事件，我们从高管至普通员工各层级相互联动、共同处理，确保妥善解决客户投诉问题。投诉事件处理结束后，我们内部将进行总结与整改问责，以此督促投诉处理工作高效有序开展，降低类似投诉事件发生率。

此外，我们正着手搭建互联网在线客服体系，该体系完成后将通过智能机器人和人工相结合的方式提供客户服务，处理客户投诉。

客户意见反馈与落实机制

2015年，我们的投诉处理响应率为100%，投诉解决率为99%。对于正在处理中的客户投诉，我们正在积极与客户联系与沟通。



我们要求客服人员在接听客户咨询、受理客户投诉与呼出回访客户的服务中认真记录客户的意见，及时提交相关部门，为其有针对性地开展客户服务、合规管理等工作提供支持协助。通过相关部门反馈落实情况或处理进度，实现各服务环节的客户意见反馈与落实闭环管理。

客户中心通过非现场开户账户激活回访、异常交易与风险客户排查回访、停牌退市债换股提示、执业规范回访、满意度调查

回访，以及代销金融产品、创业板、融资融券、沪港通等专项业务回访等，主动从客户培养、入市、风险提示、销售、交易、持续跟踪、售后服务、退出等整个投资生命周期进行适当性管理与投资者教育。

2015年客户中心回访客户96.22万名，较2014年的39.83万增加了17.86%。其中人工电话回访量为35.38万，较去年的26.88万大幅上升，升幅为24.02%。

问题和改进计划

2016年，公司将进一步加快网点建设，优化网点布局，力求为客户提供更为广泛的网点服务及全方位的金融服务。

我们将重视从“供给侧”入手，加强各业务部门联动，为客户提供全方位的金融服务，并在成功维护客户的同时，提高

公司整体业务水平，实现公司整体业务做大做强。

未来，我们还将依托于FICC平台，针对高净值个人客户、机构客户以及企业客户，设计挂钩型产品，以满足客户日益多样的资产配置需求。



员工自豪

提供一流的职业发展平台，营造公正、和谐的人文环境，
实现员工与企业共同成长。



最佳投资银行一定拥有最佳的人才队伍。我们以德能兼备的人才为本，吸引、留住最优秀的人才，尊重每一位员工的个性、贡献和成长需求，努力打造平等的职业发展平台，构建科学高效的培训体系，实现员工与企业共同成长。

人才理念

人才是实现“打造中国最佳投资银行”战略目标的核心资源。公司界定的人才不仅指行业领军人物、特定领域精英，也包含胜任岗位要求并努力成为岗位专家的普通员工。

我们都是招证人

优秀的人才队伍是打造最佳投资银行的人力资源基础。2015年，我们引进各类人才近3000人，总人数达到10146人。公司一方面根据战略规划及业务转型要求，前瞻性、高起点地引进了大量高端人才；另一方面则加大了优秀毕业生引进力度，大量应届毕业生作为新生力量加入公司，成为人才梯队建设的重要组成部分。

我们为人才提供了一流的职业发展平台。2015年公司开展了岗位价值评估项目，通过确定岗位的价值及发展空间，明确了人才的发展路径和能力要求，从而激励员工通过提升能力

与绩效表现获得提升。岗位价值评估项目成果将应用于人才引进、绩效考核等多个方面，有效夯实了公司人力资源管理的基础，为公司人才队伍建设提供了保障。

我们为人才提供了有市场竞争力的薪酬激励机制。公司的薪酬激励机制强调市场对标与绩效导向，并通过不断完善起到了吸引人才、留住人才和激励人才的作用。2015年公司固定薪酬调整向基层员工倾斜，提高了基层员工薪酬的市场竞争力，并通过建立和完善差异化的激励机制满足不同业务、人员的需求，实现员工与企业共同成长。

高素质的人才队伍

截至2015年12月31日，公司共有非营销人员4588人，营销人员5558人，总人数10146人（包含子公司、证券经纪人），比2014年净增2683人。

公司员工队伍呈现出年轻化、专业化、高素质的特点。

从年龄结构看，非营销人员中，40岁及以下人员占比79.67%，营销人员中30岁及以下人员占比80.53%，队伍充满活力。

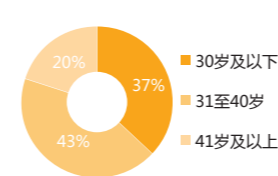
从学历结构看，非营销人员中，博士学历人员占比1.37%，硕士学历人员占比43.18%，本科学历人员占比51.13%，本科以

上学历人员占比超过95.68%；营销人员中，硕士占比1.85%，本科59.14%，本科以下39.01%。

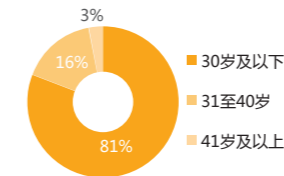
从性别结构看，非营销人员中，男性员工占比55.67%，女性员工占比44.33%，男女比例约为1.26：1；营销人员中，男性员工占比60.80%，女性员工占比39.20%。

从民族结构看，90%以上员工是汉族，同时，还有一些员工是回族、满族、蒙古族、维吾尔族、彝族、壮族、布依族、朝鲜族等少数民族。

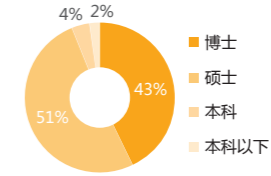
从就业区域看，总部所在地（深圳）员工比例占20.29%。



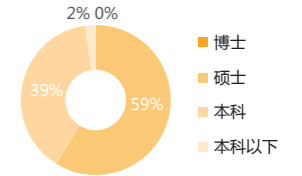
非营销序列员工年龄分布图



营销序列员工年龄分布图



非营销序列员工学历分布图



营销序列员工学历分布图

员工权益保障

共创和谐劳动关系

我们遵守国家劳动法律法规，建立平等雇佣制度，与员工在平等自愿、协商一致的基础上签订劳动合同，明确双方的权利和义务，依法确立劳动关系。我们也重视其他用工形式的规范管理，在监管部门的政策法规的指引下，与营销人员签订相应的聘用合同；通过劳务派遣公司统一管理劳务派遣人员，保障不同用工形式人员的合法权益。

2015年，共创和谐劳动关系方面的工作主要有：加强劳动关系管理，及时加强与公司各单位的沟通，完善竞业限制责任处理流程，根据关键事件及时进行劳动关系处理的指导与培训；完成员工劳动合同签署及续签，提供劳动合同管理方面的咨询及服

务；及时处理劳动纠纷事件，推进和谐劳动关系氛围；推进竞业限制违约支付款的合法催缴、积极应诉劳动纠纷案件，加强公司制度执行力并维护公司合法权益；为规范劳务派遣用工形式，促进和谐劳动关系，组织公司员工就使用被派遣劳动者的辅助性岗位进行意见征询并做好工会协商及公告公示等工作。

我们实行规范的法人治理，在监事会成员中引入职工监事，充分保障员工参与公司治理的权益。监事会现有3名职工监事，占监事会成员总数的三分之一，在公司经营发展中代表职工行使决策权和监督权。

我们制订并持续完善人力资源管理制度，保证员工的合法权益；及时开展劳动关系管理的普及培训和人力资源相关政策说明会，提高政策的公开化程度。2015年，我们完成了《业务职级管



理办法》等4项制度的制定和修订，梳理了人力资源工作相关流程，组织开展了任职资格管理、员工绩效考核、补充医疗保险、员工体检等宣导说明会，进一步提高人力资源管理和服务的公开化、标准化、规范化水平，提高工作效率和员工满意度。

完善薪酬福利体系

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

我们努力建立与公司经营地位相匹配的薪酬激励体系，以提升薪酬竞争力，促进业务发展；我们持续优化薪酬结构，强化奖金与经营业绩的联系，增强奖金的激励力度；我们设计差异化的激励机制，满足不同业务特点和竞争需求，对核心人才、关键人才的薪酬激励予以更多考虑；我们从员工利益出发，进行薪酬福利发放设计，力争贴近员工需求，提升薪酬福利支付效用；我们积极参加行业薪酬调研，了解行业薪酬管理动向，分析公司的薪酬竞争力并适时调整。

2015年，我们在市场调研的基础上，对员工的固定工资标准进行了调整，以提高员工薪酬的竞争力，使得公司整体薪酬竞争力水平与公司经营地位相匹配。同时，我们依托更为市场化的定薪机制，在关键业务和管理岗位上吸引了一批人才，促进业务发展，提升公司竞争力。

我们建立了多层次的养老保险体系：为员工办理社会保险（包括基本养老保险、基本医疗保险、地方补充医疗保险、工

伤保险、失业保险），目前社会保险覆盖率达到100%；我们还为员工购买了补充医疗保险（包括团体意外险、重大疾病险、综合医疗险等）；我们设立了企业年金计划，为在公司服务满一定年限的员工建立企业年金，鼓励员工与公司共同成长、分享成果。社会保险、商业保险和企业年金等相结合、互相补充，共同构建了完善的员工福利保障体系，保障员工在公司服务期间及退休之后病有所医、老有所养，成为公司薪酬福利体系的重要组成部分。

执行营销序列人员双轨制管理

2015年，公司继续实行证券经纪人与客户经理（签署《客户经理劳动合同》的营销人员）并行的双轨制管理模式。公司在全面推行证券经纪人制度的同时，接受部分达到公司要求的营销人员自愿申请签署《客户经理劳动合同》、纳入员工制营销人员管理。在实施双轨制管理过程中，公司组织统一的营销人员执业前培训，启用统一的执业支持系统，建立统一的信息查询制度、客户回访制度、异常交易和操作监控制度、客户投诉纠纷处理制度和档案管理制度，保持从业务部门和营业部自控、到合规风险管控、再到稽核监督检查的内控架构，实现了对营销人员的统一管理和对风险的有效控制。对于签署《委托合同》的证券经纪人，公司严格执行由十一项管理办法构成的证券经纪人管理制度体系，规范证券经纪人管理工作；对于签署《客户经理劳动合同》的客户经理，公司严格执行《客户经理管理办法》及相关规定，在人事管理、合同管理、岗位证书、考勤制度、酬金标准等方面进行全面、规范的管理。

在其他合法权益保障方面，公司规定由营业部统一为客户经理缴交社保；对证券经纪人，由公司统一为其购买商业保险，部分达到要求的证券经纪人还同时享有公司发放的保险补贴。此外，公司还根据实际情况为营销人员发放过节费，达到一定要求的营销人员还享有通讯费和年度健康检查。

营造良好工作环境

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

我们努力为员工创造安全及良好的工作环境，聘请专业保安保障公司财产及员工的安全，聘请专业保洁及绿化公司保证办公场所的整洁、舒畅，使员工心情愉悦地投入工作。

我们遵守劳动法律法规，维护员工休息休假权利，坚持带

薪年假制度，调动员工积极性，确保工作与生活的平衡。

我们加强劳动保护，努力避免和减轻职业病与恶劣劳动环境给员工带来的身心伤害。我们每年组织员工（包含退休员工）体检，体检覆盖率达100%。

我们组织开展丰富多彩的文体活动，促进员工身心健康，丰富业余生活。我们举办员工健康知识讲座，为员工答疑解惑，增强健康管理意识。

用心建设“职工之家”

公司成立之初即设立工会组织，代表员工利益，为全体员工服务。同时，在各部门和分支机构设立工会小组，构建员工权益的组织保障，健全员工权益申诉的渠道。目前，参加工会的员工比例达到100%。

工会充分发挥“职工之家”的作用，在工作和生活中处处关怀员工，为员工排忧解难。在元宵、端午、中秋等传统节日以及员工生日之际，给员工送去节日问候；与同业工会联系，举办青年联谊会，帮助青年员工扩大交友圈；在员工患病或女员工生育期间，及时派代表前往慰问。

工会积极向上级工会申请培训补贴，专门用于公司各部门组织开展员工职业技能和管理水平培训，在提高职工的职业道德素质和业务水平方面取得良好成效。

工会设有足球、篮球、羽毛球、网球、围棋、卡拉OK、摄影等各种文体协会，各协会定期组织开展文体活动，丰富了员工的业余生活，增进了员工之间的友谊，增强员工的集体荣誉感和凝聚力。

2015年，工会组织了羽毛球团体赛、足球锦标赛、深广地区篮球赛、围棋比赛、扑克牌比赛、“招证好声音”卡拉OK比赛等活动，来自广东、深圳、香港地区的32个单位，近600名员

工参赛，通过文体竞技的盛典，展示企业文化、团队精神，增强员工的参与意识和拼搏精神，丰富了员工的业余生活。

在深圳市总工会、深圳市财贸金融行业工会组织的相关评选中，公司工会屡获殊荣。2014年，工会在深圳市总工会组织的评选中荣获“2013年度工会财务工作考核评比特等奖”、“2011-2013年度深圳市工会财务工作先进集体”；2015年，我们还荣获了深圳市总工会“2014年度工会经费收缴工作考核评比特等奖”。

关注特殊群体

我们关心每一位员工的成长与发展，对女员工、患病员工、退休员工等特殊群体尤为关注。

我们爱护女员工，对孕期、产期、哺乳期的女员工给予更多关爱，保障她们的休假权利以及薪酬福利。每年妇女节，我们安排女员工放假半天，并发放电影票作为节日慰问，各部门还为女员工准备丰富的礼物和活动。女员工怀孕期间，在食堂吃饭时不用排队等候；生产后，工会均派员工代表前往慰问。

我们关心员工健康，为所有员工购买了重大疾病险和团体意外险，保障员工健康。对于患重病的员工，社保和补充医疗保险基本能够为其解决大部分医疗费用，员工还可以向公司申请经济援助，公司工会和员工所在部门也会根据情况组织员工捐款，用爱心帮助同事度过难关。大多数曾患重疾的员工都已返回了工作岗位，继续为公司贡献力量。每年，工会都会对患重病的员工进行慰问。2015年，工会对9名患重病的员工进行了慰问。

我们关心退休员工，为所有退休员工购买了团体意外险、重大疾病险及综合医疗险，使他们在社会保险之外更多一份健康保障；每年安排退休员工体检；每年组织退休员工旅游和春节联欢，欢聚一堂，让退休员工共同分享公司发展的喜悦。

一流职业发展平台

职业发展通道

公司坚持打造“能上能下”和“分层管理”的职业发展通

道，通过任职资格管理、职数管理、岗位价值评估等一系列管理举措，持续优化公司的人才结构和加强关键人才的管理，打造具有市场竞争力的人才队伍。2015年，公司制定了《业务职级管理





办法》，为各职种、各职级的员工晋升提供了制度支持，使员工可通过个人专业能力和绩效水平的提升，实现职业发展。

任职资格管理体系

公司持续推进任职资格体系建设，牵引员工成长。我们不断完善任职资格管理体系，强化培训、绩效、薪酬等配套体系的建设，进一步提升员工适配度，加强专业化的人才队伍建设。

2015年，公司启动了岗位价值评估项目，通过将部门职责细化后分解到岗位的过程，确保了每条部门职责均由相应的岗位承担，也明确了各岗位在每条部门职责中扮演的角色，为岗位的职责明确奠定了坚实的基础，也检视了岗位设置的合理性与必要性。基于最终评估结果，将形成岗位价值等级体系，并将用评估结果与业务职级等人力资源管理措施进行对接，为人力资源中的其他工作提供管理依据，为员工的职业发展提供理论支撑。

人才培养体系

我们持续完善人才培养体系，动员公司、部门、员工自身三个层面的资源，按“公司倡导，部门落实，员工自我发展”的方式，创建适合后备人才成长的内外部环境。

2015年，公司完善了干部任职标准，对干部任职的绩效标准、任职年资、履职调查情况等进行了规范要求；规范了子公司

干部任职程序，通过下达任职推荐函、同意续聘通知、股东决定书等方式，规范子公司干部任职程序；规范干部档案管理工作，做到了一人一档、纸质档案与电子档案双备份；优化分支机构负责人任职流程，将分支机构负责人任职资格审核工作前置，确保了分支机构负责人任职规范性；启动干部任前考察工作，对公司拟聘的中层干部开展任前现场考察，有效提高了公司干部选拔的规范性；启动了新任负责人任前谈话机制，通过对新任的单位负责人开展任前谈话，对其进行管理辅导和廉政教育，促进新任负责人尽快完成角色转变，提升管理能力，杜绝不正之风。

我们采取多维度、有针对性的培养措施帮助员工成长：对于新任干部，开展“新征程干部训练营”，帮助他们了解管理职责、理解管理角色、适应管理岗位、掌握必要的管理技能；对于一线管理者，开设“管理实务培训班”，提升管理技巧，同时强化公司各项政策的宣导；对于潜力员工，大力推行指导人计划，努力提升指导效果。

内部招聘与调配

我们积极引进外部人才的同时，也大力提倡内部招聘，在公司OA办公平台中面向全体员工发布内部招聘信息，给予员工更多发展机会。同时，我们建立了总部不同部门之间、总部与分支机构和子公司之间的人员交流机制，以及在同一个部门内实行岗位轮换机制，激发员工的工作热情和创造力。2015年，公司员工内部调配近200人次。



学习与培训

秉持“以人为本”的理念，我们将员工视作公司最宝贵的资源，将员工的培养和发展提升到战略高度，将培训和教育贯穿员工整个职业生涯。

除为员工量身设计全方位的培训课程体系之外，我们也强调培训应与时俱进，以适应公司不断发展的需要。2015年，我们紧跟行业发展最新趋势，将体系化培训与个性化培训相结合，针对处于不同发展阶段的员工实施了相应的培训项目。通过培训，员工得以不断提升专业技能和职业素养，卓有成效地开展各项工作，为社会、企业 and 自我成长创造价值。

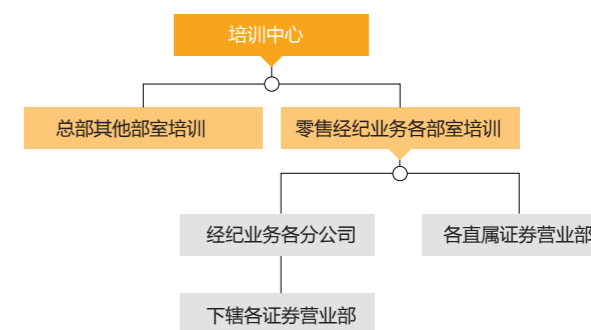
培训体制

我们于2007年底成立了培训中心，作为一级部门，承担着内部员工培训的职责。

我们基于公司战略规划和人才培养目标建立培训体系，通过策略、制度、资源、运营、支持等培训的五大系统，支撑和保障培训的有效实施。

2015年，我们严格执行员工的年度培训学时与任职资格挂钩的机制，有效促进了员工学习态度的转变和学习积极性的提高，对打造学习型组织文化起到积极的推动作用。培训体系

培训中心与公司各部门对口关系图

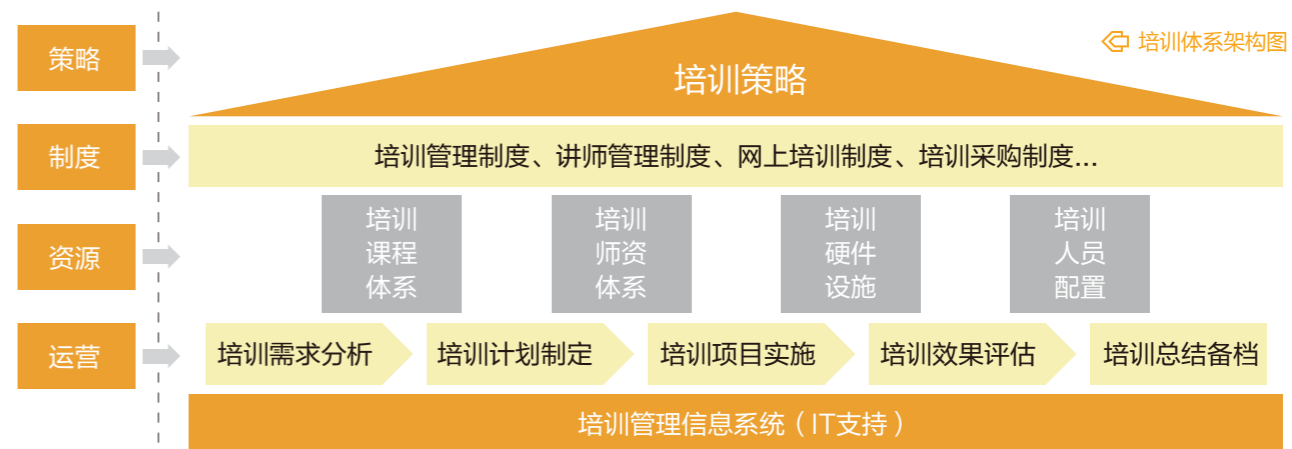


培训体系

建立分层分类的课程体系

我们基于岗位能力模型，建立了“三驾马车”即专业课程、管理课程、通用课程并驾齐驱的分层分类的培训课程体系。

针对不同职级和岗位，我们设计了对应的课程清单，并在此基础上制定培训计划和实施培训项目。我们持续对课程体系进行优化，制定与员工工种和职级相匹配的培训与发展指引，





使培训工作更加符合证券市场和公司业务对人才综合能力提升的要求，有效牵引员工职业生涯的不断进步。

根据培训课程体系，我们有针对性地设计了一系列培训项目，开发了多门课程，通过组织内训、外派学习、网上学习、远程视频等各种方式展开培训。丰富多彩的培训活动受到了各级员工的普遍认可，取得了良好的效果。

打造专业讲师队伍

我们努力打造一支拥有自主开发能力和授课能力的兼职内部讲师队伍，不断鼓励各级员工投身讲师行列。

2015年，我们组织并实施了内部讲师培训及评聘，加强内部初级讲师、中级讲师和高级讲师三大队伍建设，为不同类别的培训课程输送高质量的内部讲师资源。全年共培养总部和营业部认证讲师95名，营销人员讲师26名。讲师队伍日渐壮大，公司高层领导也积极投身到讲师行列，与认证讲师一起，活跃在公司培训讲台。

培训力度

多元的培训渠道

我们针对行业特点建立了多元的培训渠道，以满足不同员工的培训需求。此外，为学习和借鉴海外优秀同行经验，支持公司发展战略，近年我们还积极采取“请进来”的方式，邀请海内外名师来司授课，受到员工的欢迎。

充足的资金投入

我们将培训视作长期智力投资，虽然培训效果的体现具有

培训课程体系图



一定的延后性，但它带来的不仅是长期的收益，还能为公司、为员工积累宝贵的知识财富，使企业保持源源不断的生机和活力。因此，无论市场行情好坏，我们始终对培训给予高度的重视和充足的资金投入，保障培训顺利实施。

有力的IT支持

我们搭建了网上学习平台（E-learning系统），使员工足不出户也能学习最新的课程。作为传统面授的有效补充，网上学习平台的搭建不仅提升了培训的数量和效率，也极大地缓解了各分支机构员工跨地域学习的困难。

2015年，我们对网上学习系统进行了优化，使系统界面更友好、操作更便捷、模块更清晰、管理更流畅。我们不断更新课程内容，引进员工急需的各类课程。截至2015年底，专业、管理、通用三大类课程共计366门，标准课时数达到441小时，其中专业课程课时占比接近70%。

培训成果

近年来，在组织架构、培训体系、资源投入、技术支持等全方位的保障下，我们不断开展多元化、多渠道的培训项目，并实现培训覆盖公司全体员工，重点培训指标正向增长。每年度，我们均策划实施一系列重点培训项目，以使员工的知识和能力不断提升，适应公司快速发展的需要。

2015年，我们加大了现场培训和网上培训的开展力度，扩大了培训覆盖面。公司全年培训总学时超过48.6万小时，同比增长超过26%；全年培训超过6.3万人次，同比增长超过40%。

“国际投行”课程广受追捧

2015年，国内证券行业加快转型和创新发展，我们紧跟行业热点和业务创新，加大了各类重点业务的培训力度。为了学习国际同业先进经验，加快最佳投资银行的建设步伐，我们特别策划推出了“国际投行业务系列培训”，与摩根士丹利和摩根大通两家国际一流投资银行合作，充分挖掘内部培训需求，开展了主交易商业、投行业务、财富管理、衍生品、资产管理等5场培训，受到员工的积极参与和广泛好评。在课堂之外，我们还安排授课专家与相关部门深入座谈，对公司当下和未来业务操作中较关心的问题给予解答并提出了宝贵的建议，最大限度的发挥培训的作用，支持公司业务发展。

综合经营培训紧贴业务需求

我们全年在9个城市举办了9场创新业务综合经营培训，覆

盖123个营业部。课程以新业务为主，包括融资融券、个股期权、股票质押回购、新三板、资产证券化、直接投资、托管外包、债务融资等。我们坚持O2O（线上与现场相结合）的培训理念，以及“选课单”的方式开展培训，促进了学习反思和经验交流，降低了培训内容应用落地的难度，且满足了不同地区独特的培训需求，使培训课程更贴近业务需要。

创新专项培训力促业务转型

为促进公司转型创新，我们全年累计举办5场创新系列培训，围绕资产证券化、固定收益、投资银行业务以及互联网金融等主题，邀请海内外名师、行业内标杆企业专家授课，受到了员工的高度认可。

联手一流高校培养优秀干部

我们还开展了旨在加强干部管理能力、分层分类的管理培训，以及面向全体员工形式多样的通用培训。管理培训采取“走出去”策略，与国内一流高校联合培养，包括已在公司建立了良好品牌效应的第五期“‘新征程’新任干部训练营”、第三期“‘常青藤’现任干部培训班”，以及为拓宽干部管理视野，加强前沿意识和创新意识的“管理名师讲堂”等。通用培训包括提升办公技能的“O系列”和打造职场软实力的“S系列”以及新员工入职培训等专项培训系列，有效帮助员工迅速成长。

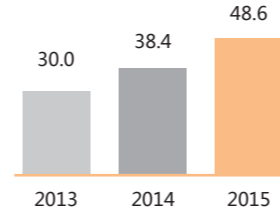
设立博士后工作站

为将“打造素质出众、能力卓越的专业化人才队伍”的管理思路落到实处，我们向国家人力资源和社会保障部申请设立了博士后科研工作站。自2010年获批建站以来，博士后工作站一直着力于工作站制度建设和吸纳高水平的博士前来站做研究。我们与清华大学、中国人民大学及厦门大学等国内知名高校合作，先后招收了3名博士生入站从事研究工作。

我们的博士后工作站始终以“产学研相结合”的标准选择科研课题，以务实高能的人才培养模式进行博士后的培养。3名博士后在站期间，共在CSSCI期刊目录中发表文章4篇，内部研究报告40篇。此外，在站博士后还承担了多个证券行业内分量的研究课题，产出了高质量的研究成果。如主持由上海证券交易所资助的上证联合研究计划《上市公司信息披露简明化和差异化研究》，主持项目《会计透明度、机构投资者行为与应计项目定价》获中国博士后科学基金二等资助等，部分研究课题入选中国证券业协会年度优秀课题。博士后研究成果为公司、监管机构乃至资本市场的投资者带来了一定效益。

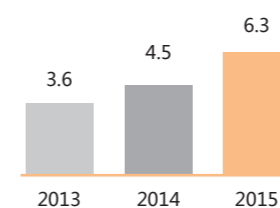
2015年总学时数

单位：万小时



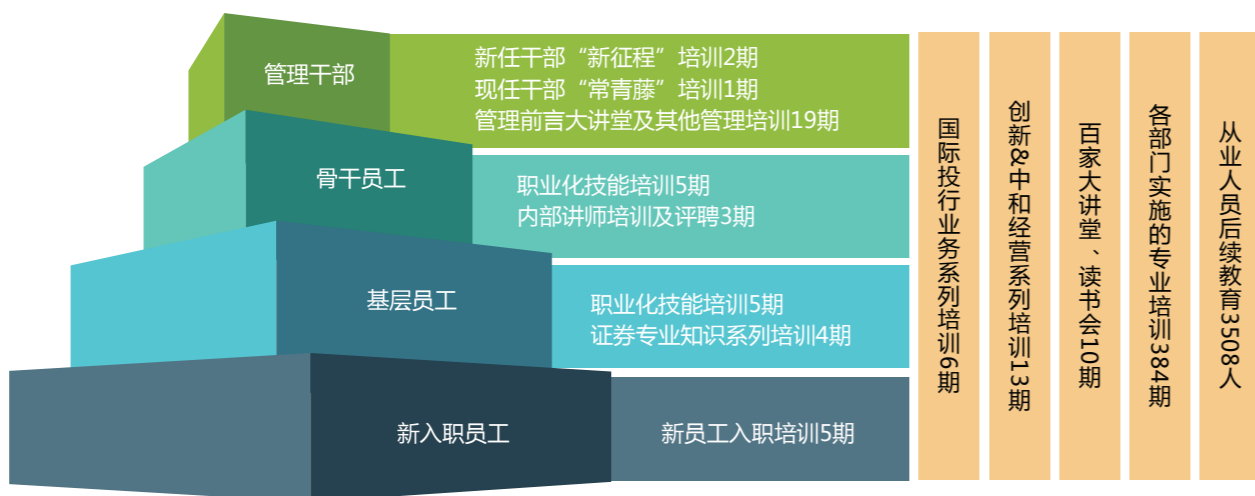
2015年学习总人次

单位：万人次



网上课程建设情况（截至2015年底）

课程类别	数量	课时数
专业课程	258	299
管理课程	9	7
通用课程	99	135
发布考试	13	13
合计	379	454





企业党建

2015年是公司下大力气开展党建工作和党风廉政建设的一年。招商局集团党委对招商局系统企业开展党建工作及党风廉政建设提出了明确要求，要更好地发挥企业党组织的政治核心作用、党组织的战斗堡垒作用和广大党员的先锋模范作用，为集团的中心工作服务。

具体到招商证券，就是要通过加强党建工作把全体党员和员工的能量聚焦到打造“中国最佳投资银行”的公司事业上来。因此，公司的党建工作和党风廉政建设始终与经营管理紧密结合，与公司的发展协调统一，努力为公司发展战略的实现提供政治、组织和思想上的保证。

完善组织架构，加强制度建设 切实落实“两个责任”

2015年，公司切实加强党建工作，落实“两个责任”。一是完善党委组织架构，设立专门的党委办公室并配备专职党建工作人员，纪委办公室配备专职和兼职纪检监察人员，加强党建工作力量。二是重建党的基层组织，实现党组织设置与公司部门设置相一致，支持“党政同责”、“一岗双责”更好地落地，从组织上强化“两个责任”在基层的落实。三是加强制度建设，新制定并发布了《党委工作制度》、《纪委案件检查规则》等8项制度，从制度上把“两个责任”落到实处。

真整改，出实效 建立健全廉洁从业制度和机制

2015年，公司同时接受了审计署审计和中央巡视组检查，公司对发现的问题进行认真整改，并力求加强制度建设，促进公司健康发展。

在审计署的审计征求意见稿出来后，公司连续召开党委会，对所有事项采取立行立改的措施。这些措施注重有效解决问题，对严肃财经纪律、规范内部管理产生了积极效果。

在招商局集团组织的对中央巡视意见整改的过程中，公司严格按照巡视组反馈意见和集团要求，根据“真整改，出实效”的原则，从发现的问题入手，结合具体业务和业务流程开展整改，举一反三，全面检视，全面整改，不留死角，做到了整改事项“事事有着落、件件有回音”，公司的整改态度、过程和效果得到了集团的充分肯定。

加强政治学习，践行“三严三实” 推动公司长期健康发展

2015年可以说是公司的学习年，公司党委要求全体党员以“三严三实”为引领，认真学习贯彻党的十八大以来的重要讲话和重要精神，全面、深入、扎实开展学习，并要求结合行业发展和公司经营、企业文化进行，使“三严三实”精神能够内化于心，外化于行，真正落到思想和行动上。

学习的广度与深度并重，形式多样，做到了重要讲话和重要精神无遗漏，全体党员学习无遗漏。公司组织政治学习超过20次，其中党委班子开展“三严三实”专题学习3次，召开民主生活会1次，赴北京等5个地区开展作风建设专项检查，开展“两个责任”落实工作约谈，党委书记2次给党员干部讲党课，3000余人观看教育片，各党支部均组织学习讨论，E报开设党建专栏等。

通过持续学习，党委班子对增强党性修养、遵守党的纪律方面有了更高的认识，党员队伍的党性修养和素质能力得到了提高。公司党委及经营班子带领全员以“三严三实”为指导，以

公司党委书记、董事长官少林为党员干部授课



11月16日，公司组织开展党课学习，党委书记、董事长官少林给党员干部讲党课，学习了解现阶段党的中心任务和从严治党严峻形势，深化对党建工作的认识，贯彻落实党中央和集团党委关于巡视整改的有关精神，立足行业和公司面临的新形势，统一思想，提高认识，增强党性，推动公司健康发展。

“赶超战略”为方向，创造了公司经营业绩的新高度，把“打造中国最佳投资银行”的事业向前推进了一大步，实现了三年战略的良好开局。

公司邀市委党校教授开展专题讲座



11月19日，公司特邀市委党校教授开展《中国共产党廉洁自律准则》和《中国共产党纪律处分条例》专题讲座，公司领导、党员、干部参加了讲座。



企业文化

我们深知，具有高度责任感的企业，在输出伟大的专业能力的时候，一定也能向社会输出伟大的企业文化，为社会文明的发展进步贡献力量。2015年是招商证券立志打造中国最佳投资银行的第二个“三年战略规划期”的开局之年。在这关键的一年，我们以文化入制为牵引，完成现代投资银行的顶层设计，推动多项变革，将文化从思想层面落实到制度层面。

推动“文化入制”，完成现代投资银行的顶层设计

在公司文化建设的中长期规划中，我们坚持扎实走好每一步，将文化的力量真正锻造成公司的核心竞争力。2015年，我们深入推动“文化入制”项目，完成现代投资银行的顶层设计，制定公司首个《经营管理的大纲》（下称《大纲》），完成40多项制度的废改立，并推动多个变革项目的启动。

《大纲》系统提出了现代投资银行经营管理的基本理念和长期坚持的重要原则，确立了打造中国最佳投资银行的最高行动纲领。《大纲》的制定完成了公司现代投资银行的总体设计，凝结了组织战略思考的核心成果，明确未来组织变革的方向，成为制定修改各项制度、规划、决策的指导，成为解决分歧的依据。

围绕年度主题，助推公司转型升级

2015年，综合把握证券市场发展趋势与公司战略发展任务，我们将“转型升级”作为公司年度主题，并提出“乘势而上，协力赶超”的文化口号。在这一文化旗帜的指引下，我们开展了一系列主题鲜明、特色突出的文化活动。

我们扎实推进战略和文化宣导。以网页、微信、E报专栏、月刊专题及沙龙活动等方式，大力宣导转型升级主题下“进取”、“创新”、“协同”等文化因子的内涵，大力营造转型升级氛围；优化“战略执行奖”，引导和激励重点战略性业务发展，如场外市场业务、金融资产托管和服务外包、分支机构综合化经营和开户业务等；策划组织了包括互联网金融创新方案征集、互联网金融高峰论坛在内的互联网金融系列活动，为互联网金融工作的顺利开展提供有力支持；以“交流思想，碰撞智慧”为目标，策划组织了“对话高管”在线沟通活动，邀请董事长和总裁与员工直接对话，解答了诸多员工共同

关心的问题；策划“转型升级挑战秀”活动，鼓励员工从小事做起，主动挑战自我、转型升级。

加强基层互动，丰富员工文化活动

2015年，招商证券的员工文化活动精彩纷呈。我们组织了“寻找梦想合伙人——带着梦想课堂进赣南”之网络公益众筹活动，募集资金在赣南康建成7个“招商证券梦想中心”，搭建了员工亲身参与的公益活动平台；我们依托强大的员工社团力量，组织了公司日徒步活动，为招商证券24岁生日庆生，并组织了足球赛、羽毛球赛、篮球赛、乒乓球赛、围棋赛、卡拉OK比赛、扑克牌比赛等精彩文娱活动。

2015年，我们十分注重基层员工参与活动的积极性，互联网辩论赛、篮球赛、足球赛、羽毛球赛等活动，都邀请分支机构员工现场参与。同时，分支机构自发组织的趣味运动会、演讲比赛等活动也一次次将公司的文化热情推向高潮。

升级内宣平台，获得多个奖项

2015年，我们构建的“一刊、一报、一网、一论坛”四大内宣平台完成升级改版，有力地满足了各类型文化宣传工作需求。其中，改版后的月刊增加“编辑部声音”栏目，对公司战略、经营、文化进行深入解读；增设“资本市场”栏目，提升了对资本市场和行业的关注度；开设“人物”栏目，提升了对员工个人工作和生活的关注；月刊在设计方面也优化了可读性和时尚感。此外，我们依托新版招证论坛，开展了“对话高管”、“托管业务有奖征文”、“转型升级挑战秀”等在新活动，提升了员工参与的便利性。

我们的内宣平台获得了公司内外部的高度认可。2015年，

在由《以文化人》栏目组联合“企业文化总群”举办全国优秀企业内刊评选中，《招商证券》月刊从近100家全国企业内刊中脱颖而出，斩获第三名。在由深圳市内刊协会和《深圳晚报》联合组织的2015年深圳优秀内刊传媒奖评选中，《招商证

券》月刊荣获“优秀企业报刊奖”，以及“好通讯”三等奖、“好专题”三等奖、“好封面”二等奖等多个专项奖，为历年之最。此外，我们还策划并开发了基于手机的“招证微刊”，日后将成为公司文化宣传的第五大平台。



招商证券诞生于中国改革开放的伟大进程之中，历经24年风雨砥砺，已成长为一优秀的全国性大型综合类证券公司。在当前中国资本市场快速发展、证券行业全面转型创新的大变局中，招商证券追求卓越，勇于创新，以“打造中国最佳投资银行”为目标，在业内率先启动了一场从传统证券公司向现代投资银行转型的深刻变革。

为牢牢把握向现代投资银行转型的大方向，统一全员思想和行动，我们以国际领先投行的成功经验为蓝本，结合转型变革的战略实践，编制了这份《招商证券经营管理大纲》，从客户、服务、组织、人才、信息技术、资产负债、内部控制、创新、协同等九大关键领域，系统阐述了现代投资银行经营管理的基本理念和长期坚持的重要原则，确立了打造中国最佳投资银行的最高行动纲领。



员工满意度及流失率

在员工满意度方面，公司坚持管理与服务同步提升，制度覆盖人力资源管理工作各模块，并通过沟通会、OA留言板等灵活多样的方式，加强制度宣导工作，提升人力资源管理的公开化、标准化、规范化水平，提高工作效率和员工满意度。

在员工服务方面，我们持续完善各类人事工作流程，提高人力资源服务的标准化、规范化水平。2015年，公司优化了人

力资源管理信息化建设，梳理员工落户、居住证、高层次人才等各类证照办理流程，切实提高人事服务的效率，提升员工满意度。

在人员流失方面，2015年公司整体人员流失率为11.19%，其中母公司的人员流失率为9.2%，低于当年国内行业平均水平。

沟通与落实

我们一直致力于营造开放的沟通环境，大力倡导直接沟通、全面沟通，加强公司管理层与基层员工的互动，倡导“公开公正、和谐舒畅”的文化氛围。

我们实行扁平化管理，减少管理层级，利于纵向沟通，有效降低沟通成本。

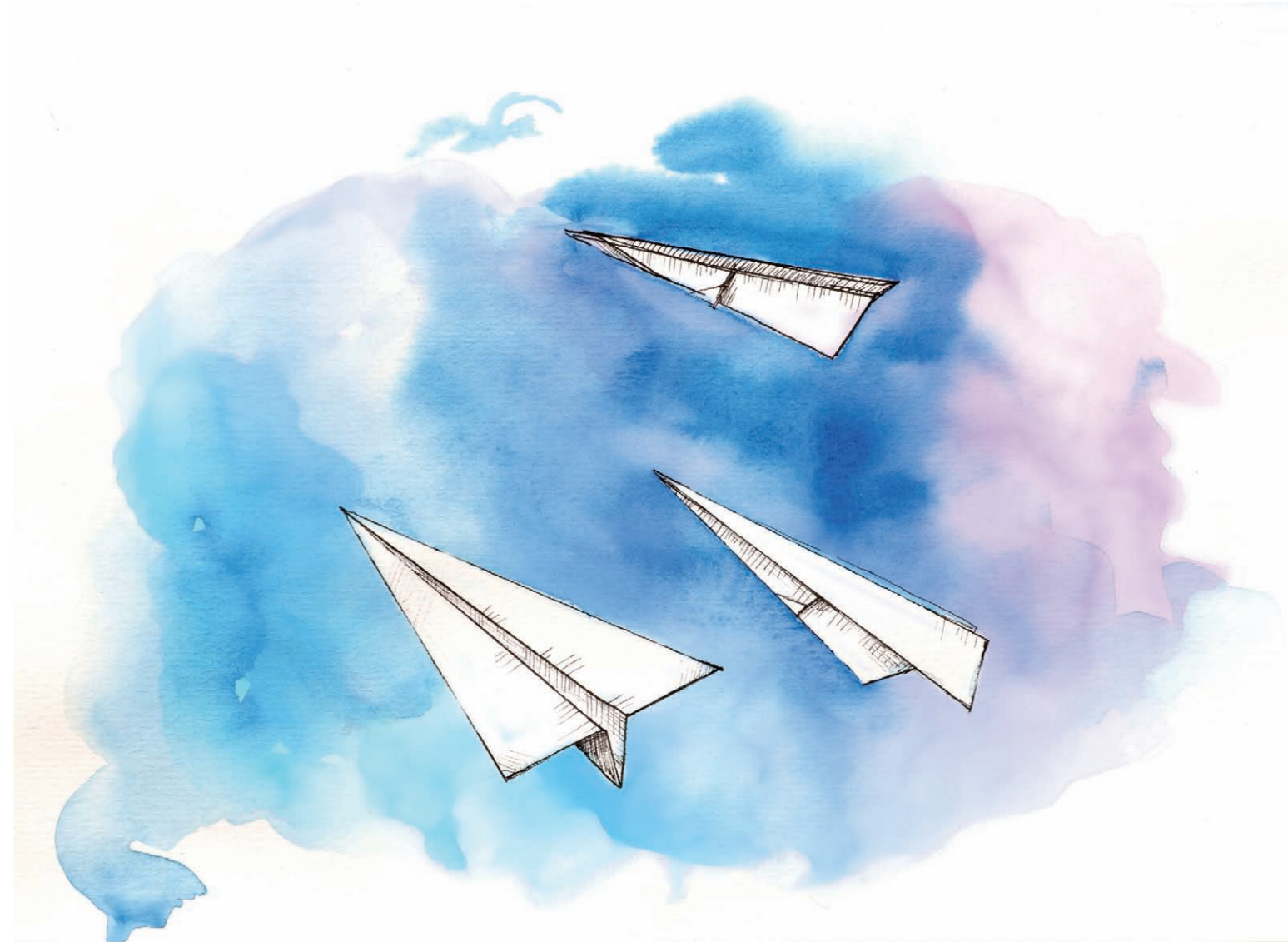
我们建立了横向沟通机制，通过电子化办公系统，需求部门能够清晰了解沟通事项的进度，并对服务部门的服务态度、服务质量等因素进行评价，有效促进服务部门提升服务水平，从而促进部门间的沟通与协作。

我们建立了规章制度公示机制，要求直接涉及公司员工切身利益的规章制度必须在全公司范围内进行公示，规章制度草案的公示时间为五至十五个工作日。公示结束后，主办部门应当在充分研究公示结果的基础上对规章制度草案进行修改，对未予采纳的重大不同意见，应当在规章制度草案报送审批时说明情况和理由。

我们拥有多样化的沟通渠道，通过召开日常经营工作会、座谈会等公司会议或部门会议，以及在OA平台发布公司文件、通知公告、经营简报等信息，保障员工知情权以及参与公司管理的权利；员工可以通过公司论坛、邮箱与同事以及领导便捷地进行沟通。

工会还设立了“职工之家”信箱，员工可通过该信箱向工会反映有关个人劳动关系、工作生活等方面的问题和建议，工会有专人负责邮件的收阅，所反映问题经核实后由工会委员会研究解决方案并协调处理。文化沟通也是我们非常注重的沟通方式，我们组织开展丰富多彩的文化活动，通过《招商证券》、《招证E报》、招证论坛等媒介，传播公司价值观，展示公司文化，反映员工心声，促进公司与员工、员工与员工之间的沟通交流。

我们每年举行创新奖、协同推动奖、管理与服务支持奖等奖项评选，鼓励员工创新、倡导协同文化、落实有效的服务与支持。



股东满意

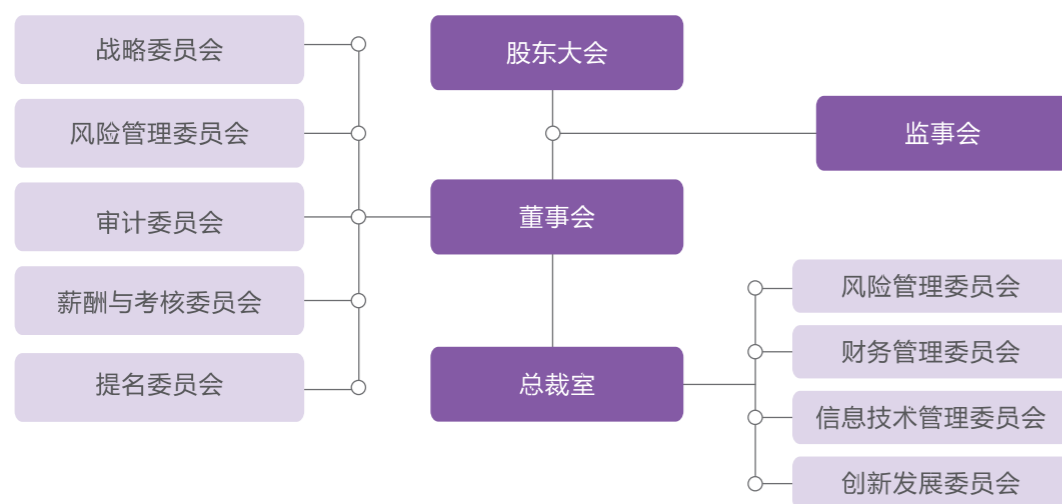
建设规范的现代企业治理结构，稳健经营，科学管理，
实现资产稳定增值，为股东提供持续回报。



我们深知，股东投入资本，是对公司管理者和员工的信任与支持。公司承载的是股东资产保值增值的厚望和实现股东长远价值的责任。在二十四年发展历程中，我们始终坚持稳健经营，规范运作，不断完善公司治理，严格防范风险，确保股东资产安全，努力提升经营绩效，持续回报股东信任。

公司治理

公司治理架构



2015年，我们继续执行股东大会、董事会、监事会和公司管理层的“三会一层”制度及独立董事制度，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、运作规范的相互协调和相互制衡的机制，为提高决策水平及公司可持续经营提供了保障。我们在推进发行H股并上市的过程中，根据香港上市公司治理的相关规定，修订了公司《章程》、股东大会/董事会/监事会议事规则、董事会专门委员会工作规则、关联交易决策制度等12项制度，进一步完善了公司治理。

公司董事会下设战略、风险管理、审计、薪酬、提名5个专门委员会，独立董事在公司董事会中的占比保持在1/3，保证决

策的客观性、科学性及董事会职能的有效发挥。

- ▶ 召开了8次股东大会，共审议发行H股并上市等34项议案。公司股东大会均以现场投票与网络投票相结合的方式召开，充分保障了股东的表决权。
- ▶ 召开了20次董事会会议，共审议78项议案。
- ▶ 召开了5次监事会会议，共审议14项议案。
- ▶ 召开了董事会各专门委员会会议20次，其中，战略委员会4次，风险管理委员会4次，审计委员会6次，薪酬与考核委员会3次，提名委员会3次，听取相关汇报，研究各项重大事项。

2015年，除了各类定期报告、年度授权等例行的常规议案，公司董事会、股东大会审议通过了发行H股、公司中长期发展战略暨2015-2017年发展规划、发行次级债和永续债、股票质押融资ABS、出资救市、计提大额减值、利润分配、公司2015-2017年股东回报规划等重大事项议案19项，修改公司章程等12项公司治理制度和董事、高管变更等议案共16项，股票期权、融资融券、新设营业部、子公司增资等业务发展和创新相关的议案共7项。

2015年，监事会、董事会审计委员会、独立董事开展了现场考察和调研共计5次，董事会审计委员会对公司内部和外部审计工作进行了全程的指导和监督。

董事会、股东大会规范、高效的决策以及及时全面的督导，有力推动了公司赶超战略的实施。监事会充分发挥监督检查职能，有效保护了股东和公司的利益。

内部控制

内部控制架构

我们借鉴COSO全面风险管理的方法和步骤，结合风险管理、法律合规和稽核监察三大内部控制部门的管理实践，建成了持续的识别评估、监控测量、控制应对、报告反馈的独立和专业化过程。针对内部控制中常见的控制职责在一线部门落地不够、二线内控部门对业务管理的过程控制介入较晚等问题，我们在各主要业务领域均建立了内部控制的三道防线，为公司稳健发展保驾护航。

全面风险管理体系

我们建立了与发展战略相适应的全面风险管理体系，形成了健全的风险管理组织架构、完善的风险管理制度体系、清晰可量化的风险限额指标体系、专业化的风险管理人才队伍，可靠的风险管理信息系统，有效的风险管理评估审查、监测应对机制。

2015年公司继续坚持稳健、前瞻、主动的全面风险管理，

投资者保护

董事会成员中现有五名独立董事，能独立、客观地维护中小股东权益，在董事会进行决策时起到监督制衡作用。

公司独立董事积极参加股东大会，独立董事能够更多地倾听投资者尤其是中小投资者意见，加强与投资者的沟通，关注投资者需求，最大化地维护中小投资者的利益。

我们完善了投资者关系网站，并通过上海证券交易所的“上证e互动”平台详细介绍公司情况、实时发布公司信息、回答投资者提问、听取投资者建议并通过电子邮件与中小投资者进行联系，帮助中小投资者树立科学的投资理念和对公司成长性的良好预期。

2015年，公司合规风控能力出色，未出重大合规事件，公司股东权益得到了充分保护。

围绕上述六个方面继续加强全面风险管理体系建设，提升专业化的风险管理能力。

- ▶ 通过制度的新建及修订补充，完善市场、信用、操作风险政策及制度体系；
- ▶ 继续优化公司风险管理委员会决策范围，提高决策效率；
- ▶ 从风险偏好、风险容忍度指标、经济资本、业务授权方面完善风险限额指标体系；
- ▶ 开展了大量及时的风险评估、审核及预警工作，保障公司资产质量；
- ▶ 从内评体系、市场风险数据中心及模型、操作风险手册等方面加强风险管理工具、方法及系统的建设。

经济资本管理

我们根据公司2015年发展战略、公司利润波动、经营杠杆扩大及各业务的发展状况，配置了与公司风险偏好和风险容忍度相适应的经济资本总量。以经济资本限额的形式控制各业务风险总量，并根据业务发展动态及时调整经济资本分配，增加



业务部门在风险限额内自主开展业务的灵活性，引导风险资源向收益-风险比更高的业务配置，平衡公司所承受风险与收益，实现股东收益最大化。

2015年公司各项业务稳健开展，符合董事会风险偏好，总体风险可测、可控、可承受，各类型及各业务风险均得到了有效控制，在行业风险事件频发及市场异常波动的背景下，公司未发生重大风险事件。

合规管理

监管机构将2015年作为证券行业的“合规风控年”，加大了查处力度，各种触目惊心的违法违规案件浮出水面。同时，2015年6月至7月，中国股市经历了史无前例的巨幅震荡，多家大型券商因合规管理方面存在不足而遭受监管处罚。公司历来重视合规管理工作，更将今年作为公司的“合规管理年”，主动采取各项措施防范合规风险，有序推进各项合规管理工作，严守禁止欺诈客户、内幕交易、利益输送、“老鼠仓”、市场操纵、侵害投资者合法权益等合规底线；强化事前合规宣导，促进全员合规执业；加强合规提示，促进合法合规经营。

2015年，我们努力推动建设风清气正的公司合规文化。对违反内外部法规制度的责任人员严肃问责处理，分别给予从开除到解除劳动合同、免职、降职、降级、警告、通报批评等处分。通过有力的检查与问责，强化了公司内部有章可循，违规必究的合规氛围，为公司形成良好的合规经营文化，实现公司的持续健康发展做出了重要贡献。2015年，我们还就过往违规案例针对财务人员、新员工及营业部经理、运营总监、财富管理岗、证券经纪人开展18场次监察案例教育活动，共有1124人次参加了教育活动，通过分案例警示教育，切实敦促全体员工加强法制教育，诚实守信、合规守法。

信息隔离墙管理

我们针对场外市场、公司债等业务快速发展的局面，不断完善信息隔离墙管控措施。公司通过优化系统平台和监控指标等手段，保质保量完成利益冲突审查、跨回墙管理、邮件监控等任务，针对监控发现的个别问题及时下发合规提示督促整改，有效防控公司敏感信息的不当流动。公司通过积极的监管沟通和扎实的法律研究，从信息隔离墙管控角度，为公司积极参与稳定市场行动、履行企业社会责任扫清合规障碍。

我们持续贯彻落实信息隔离墙管理制度，从实际情况出发，在中国证券业协会推出行业指导政策前，积极开展公司内部员工执业行为管控体系的前瞻性研究和准备工作，深入分析近年大量员工执业行为实证，梳理公司员工执业行为规范及监测管理措施，拟定了公司《员工执业行为合规监测管理办法》（草案）及多项监测规范管理操作流程，持续推动信息隔离墙制度的合规培训训工作，不断强化员工执业行为管理，防范员工违规执业。

内部信用评级

随着公司固定收益、融资融券、股票质押等信用类资产规模的迅速上升，公司在2015年继续推进内部信用评级体系建设，积累了公司600多万客户的海量交易数据，搜集了6万多条企业数据，建立了23个非零售模型和1个零售模型，并正在开发内部信用评级系统。公司内部信用评级体系目前已覆盖固定收益业务，未来将逐步扩展以实现对信用资产的全覆盖，内部信用评级结果可应用于风险限额、客户准入、授信审批、风险监测及预警、经济资本计量等信用风险管理全流程。内部信用评级体系将显著提升公司的信用风险量化管理能力，未来对信用数据的存储、处理、使用和增值的能力将成为公司新的核心竞争力和差异化竞争优势。

内部审计

2015年，我们在深入分析监管环境和市场风险特点变化，准确把握业务发展趋势的基础上，根据监管环境与公司战略，明确工作思路与重点，找准业务风险点，利用“大数据”等先进检查手段，增强问题发现能力，实现深度稽核。

2015年内部审计工作对于重要业务、创新业务、监管关注点以及市场热点，快速反应，提前响应，在业务开展初期就介入审计，提前发现问题，及时提出建议，起到防范风险于未

然的效果。针对国家审计署和中央巡视组的关注重点，在公司内部关键领域提前深入开展自查自纠，核心是检查固定收益业务、投资银行业务、工程建设招投标、重大IT采购等领域的利益输送、商业贿赂、职务侵占、突击入股等重大违法违规问题。对于检查发现的内控缺陷及时督促整改完善，并举一反三，组织开展全面自查，消除了公司的重大风险隐患。针对市场剧烈波动，提前预判风险，迅速组织部署全公司的代客理财专项检查，强化分支机构和从业人员的合规经营意识，防范市场下跌带来的投诉纠纷风险。

为督促相关部门自觉完善内控，2015年，我们在各部门考核评价中加入稽核监察内控评价扣分事项，督促被审计单位现场整改或限期整改，到期之前邮件督办。对无故拒不整改、拖延整改的责任人进行问责处理。截至2015年底，历年审计发现问题平均整改率97%。

2015年，内部审计工作积极研究二级营业部的风险特点，建立了“一级+二级”的联合审计模式，确保在公司分支机构数量快速增长情况下的审计覆盖要求。

反腐倡廉与作风建设

2015年，稽核监察部及纪委办公室在集团和公司党委的统一部署下，组织开展了一系列反腐倡廉工作。主要工作包括：

- ▶ 成立领导小组与工作小组，部署全年反腐倡廉工作。
- ▶ 组织各级干部签订反腐倡廉工作目标责任书，对干部开展廉洁谈话。
- ▶ 制订修订了党风廉政建设责任制实施细则、反腐倡廉联席会议议事规则、信访举报管理办法等制度。
- ▶ 积极配合中央巡视检查，开展巡视整改工作，以问题为导向，直面问题，立行立改。将整改任务逐项分解为具体的整改措施，责任到人，限时整改。
- ▶ 继续深入落实中央八项规定，持续加强作风建设，由公司领导分别带队，分别在京、津、沪、广、深5个地区集中开展了作风建设专项检查。

通过深入开展公司的党风廉政建设与反腐败工作，有效帮助公司改进了作风，公司在接受中央巡视和审计署检查过程中整体表现平稳。

反洗钱管理

2015年，我们继续贯彻“风险为本”的反洗钱监管理念，

持续完善反洗钱内控制度体系建设，有效落实客户身份识别和客户风险等级划分工作，按规定保存客户身份资料和交易记录，努力提高可疑交易报告质量，加强反洗钱非现场监管信息报送质量，加大反洗钱宣传和培训力度，反洗钱工作持续向纵深推进，工作人员反洗钱工作意识进一步提升。

(1) 我们根据《金融机构洗钱和恐怖融资风险评估及客户分类管理指引》的要求，修订了《反洗钱客户风险分类管理办法》，建立了包括客户特性、地域、业务、行业四类基本风险因素的洗钱风险评估指标体系；另外，根据监管政策的变化，修订了《招商证券营业部反洗钱内部控制制度》（范本），新增“反洗钱年度报告制度”和“洗钱风险自评制度”等内容。

(2) 我们认真落实客户身份识别工作，在对新客户的身 份识别义务方面，公司的“E站通”柜台系统完善了客户身份识别各项要素字段且为强制录入项目，满足记录客户的国籍、职业、联系地址、经营范围、税务登记证号码、控股股东或实际控制人等信息的要求，保证了新增客户反洗钱身份识别要素的完整性。此外，还实现了客户影像采集、实物拍照的功能，从技术上保证了新开户客户反洗钱身份识别的真实有效性。同时，营业部通过CRM系统对身份证件客户进行查询，持续对身份证件过期客户通知其临柜办理证件更新手续，对证件过期三个月没有办理更新手续的客户账户采取限制措施。

在客户风险等级划分方面，我们按照2015年新修订的《反洗钱客户风险分类管理办法》规定，依托反洗钱监控报送系统开展客户风险等级划分。对于新建立业务关系的客户，营业部在建立业务关系后的10个工作日内划分其风险等级。营业部对不同风险等级的客户分别建立执行不同的审核程序，对较高风险等级客户或者账户的审核程序严于较低风险等级客户或者账户的审核。

(3) 我们按照监管要求及时提交大额交易和可疑交易报告。大额交易方面，2015年，公司继续根据中国证券业协会下发的《关于规范证券公司客户资金第三方存管单客户多银行服务的通知》要求，对转账金额达到规定阈值的主、辅资金账户之间资金划转进行监控，并按时间向中国反洗钱监测分析中心提交大额交易报告。同时，公司还持续开展自定义可疑交易报告工作。公司积极贯彻人民银行“风险为本”的反洗钱监管理念，采取多种措施不断提高可疑交易报告的工作质量。2015年，公司发布《关于进一步加强反洗钱可疑交易报告工作的通知》，明确要求可疑交易报告的内容需符合《中国反洗钱监测分析中心关于大额交易和可疑交易报告综合试点范围扩大期间填写要求调整的通知》规定；此外还发布公司可疑交易报告情况的通报，对报告情况较好的营业部提出表扬，对报告情况较差的营业部提出批评。



(4) 我们对12家营业部开展了专项的反洗钱检查或内部审计,有利于查缺补漏,提高营业部反洗钱履职效能。

(5) 我们开展了多种形式的反洗钱宣传与培训活动,组织营业部开展反洗钱培训300余次。

(6) 我们积极配合各地人行反洗钱非现场监管工作,全年有31家营业部依照当地人行要求开展了反洗钱绩效评估工作,其中,合肥北一环、十堰部、无锡新生、长沙芙蓉、玉林部、涪陵部、漳州部、贵港部、北海部、咸阳部等10家营业部获得了当地券商排名第一或A级的好成绩。

(7) 我们积极落实监管要求,开展洗钱风险自评估工作。为贯彻落实“风险为本”的反洗钱监管理念,规范洗钱风险自评估流程,公司根据中国人民银行2014年11月发布的《金融机构反洗钱监督管理办法(试行)》(银发[2014]344号)第37条、以及中国人民银行办公厅《关于落实<金融机构反洗钱监督管理办法(试行)>有关事项的通知》(银办发[2014]263号)的规定,公司于2015年7月至11月,对11个总部业务部门、10个分公司及162家营业部,分“方案与制度拟定、方案实施和总结改进”三个阶段开展了公司洗钱风险自评估活动,取得良好的效果。

(8) 我们受深圳人行委托参与编写《证券公司非经纪业务洗钱风险研究》一书,并于2015年4月正式出版,目前该书已成为各券商反洗钱工作人员的工作指导用书,受到反洗钱工作人员的一致好评。

从业人员教育

我们根据业务发展需求,紧跟监管形式变化,有针对性、有重点开展了形式多样的法律合规培训与合规文化宣导,深化法律合规理念,强化从业人员合规执业意识。

2015年,我们开展了合规专员培训,全面覆盖公司总部、子公司、分公司、一级和二级营业部,就公司法律合规管理总体概况、经纪业务、场外挂牌业务、信息隔离墙、投诉管理等11项内容进行了系统培训;围绕内幕交易、利益输送、第三方协议支出等监管重点及各项业务关键控制点,结合典型案例,对20项主要业务和关键控制点、关键岗位人员开展针对性的法律合规培训23场,参训人数近4000人次,使“坚守合规底线”的理念深入人心,规范各项业务发展。我们结合外部监管重点及业务发展需要,有针对性的编制《分支机构合规知识手册》、《合同管理工作手册》、《知识产权纠纷案例汇编》、第三方协议支出管控措施DVD、《合规案例》等法律合规宣导教材,以丰富的法律合规培训载体,指导全体员工合法合规执业。我们通过开辟合规文化专栏,多层次多途径多方位及时传递各类法律合规知识及资讯,使合规文化宣导从线下走到线上。在公司微信号开辟法律合规专栏,及时更新法律法规及各项法律合规管理内容;在公司E报开辟合规问答专栏,定期上传合规问答案例,通过新媒体及时传播法律合规知识。

全功能业务平台。

- ▶ 大力发展场外市场业务、托管业务、环球商品业务等战略性业务,推动公司收入增长并构建差异化竞争优势。
- ▶ 大力推动业务创新和管理创新,围绕重点产品、业务领域构建竞争优势,着力实现创新成果转化和收入快速增长,持续提升创新业务收入贡献。
- ▶ 加快运营管理体制变革,构建以客户为中心的现代投资银行运营管理体系。以“为客户提供全生命周期服务、全流程管理”为理念,推进产品运营管理体系建设;以营销服务模式搭建、客户经理制建设、客户关系管理系统优化为重点,启动营销体系建设;实施收入“双记”机制,提升业务线协同服务能力;梳理流程框架体系,开展流程再造工程;推动新一代核心业务系统建设,提升IT支持能力和管理水平。
- ▶ 践行“内控增效”、“合规创造价值”的理念,采取多种风险管理手段应对市场大幅异常波动,保障公司资产安全、最大限度地保护公司股东和客户的合法权益,同时坚定地支持和维护资本市场的稳定。

查的考验,树立了依法合规、稳健经营的良好市场形象和品牌形象。在极其复杂的市场环境下,公司实现了又好、又快、又稳的高速度、高质量发展。

2015年,公司全年实现营业收入252.92亿元,利润总额136.34亿元,归属于上市公司股东的净利润109.09亿元,同比上涨183.29%,营业收入、利润总额、净利润均创下历史新高,树立了招商证券发展历程中的一个伟大里程碑。公司实现净资产收益率23.95%,较2014年增加13.10个百分点。

2015年,公司资产状况保持优良,截至2015年底,总资产为2916.56亿元,归属于上市公司股东净资产483.51亿元,母公司净资本为371.54亿元。公司连续第八年获证券公司分类A类AA评级。

股东回报

我们致力于成长和发展的同时,高度重视给予投资者合理的投资回报,并注重投资回报的稳定性和连续性。公司上市后连续推出高比例现金分红回报股东,自2009年11月上市以来已实施7次现金分红、以资本公积转增股本10.76亿股,并宣布2015年度利润分配预案,历年现金分红(含预案)合计110亿元,确保投资者充分享受公司发展的成果。

基于对行业和分析及公司战略规划,未来公司的资金需求将主要集中在融资融券、股票质押回购、创新型自营投资等资本密集型业务。我们将综合考虑公司发展阶段以及重大资金支出安排的需求,确定合理的分配方案。

经营绩效与市场地位

2015年,公司经营管理和水平迈上了新的台阶,全年利润总额与净利润双双突破百亿大关,首次跻身百亿利润企业;转型升级向全面和纵深推进,核心竞争力显著增强,公司战略规划确定的重点业务指标中,已有6项进入行业前5,其中2项位居行业第1;内控体系成功经受住复杂的经营形势和监管检

2015年公司竞争力指标排位情况

核心业务指标名称	2015年	2014年	变化	来源
融资融券余额	第6	第7	+1	WIND资讯
股票主承销金额	第4	第9	+5	WIND资讯
债券主承销金额(含自主自办)	第3	第8	+5	WIND资讯
资产证券化承销金额	第1	第4	+3	WIND资讯
新三板挂牌家数	第7	第8	+1	WIND资讯
托管与外包业务服务的私募基金数量	第1	第1	-	中国证券投资基金业协会

注:2014年融资融券余额排名考虑了申万宏源合并、中信及中信浙江合并的影响。

持续回报

公司战略与发展举措

2015年-2017年,公司坚持“打造中国最佳投资银行”的长期战略目标不动摇,坚持“转型发展、创新发展与跨境发展”不动摇,积极实施“赶超战略”:即以领先的资本实力为引擎,以全面竞争、开拓创新、协同作战为抓手,在各条业务线与主要竞争对手展开全面竞争,并努力赶超竞争对手,实现规模与服务能力的“双赶超”;完成向现代投资银行的转型,基本形成全产业链服务能力,为打造“中国最佳投资银行”打下坚实的基础。

2015年,公司以新三年“赶超战略”为指导,实施“增加收入,深化转型,提升能力,优化运营”的年度经营方针,多措并举,积极推动公司高速度、高质量发展。主要举措如下:

- ▶ 一手抓经营、一手抓战略:提升服务质量、丰富服务内涵,拓展市场份额,推动公司整体规模、盈利能力及净资产回报率进一步提升;明确各业务线的新三年路线图,优化战略性任务管理与跟踪体系,不断推动公司战略的落地。
- ▶ 深化私人客户业务向财富管理转型、企业客户业务向全方位综合金融服务转型及机构客户业务向主券商服务模式转型,布局FICC等新业务平台,打造具有市场竞争力的



近年现金分红情况 (单位: 亿元)

	2012年度	2014年中期	2014年度	2015年中期	2015年度
分红金额	6.62	8.89	15.39	29.27	14.35
净利润	16.46	38.51		109.09	
分红金额占净利润比重	40%	63%		39.99%	

注: 2013年度公司股东大会决定, 因正在推进非公开发行股票工作, 公司2013年度不进行利润分配, 也不进行资本公积转增股本。在非公开发行股份完成后, 公司于2014年度中期以不低于2013年度归属于上市公司股东净利润的30%予以现金分红。

沟通与落实

投资者关系管理

2015年, 我们经受住资本市场从火热到大幅调整的严峻考验, 利润总额和税后净利润于年内首破百亿元大关, 树立起公司发展历程中一个伟大的里程碑。公司经营规模和经营业绩的大幅提升, 激起了广大投资者的强烈兴趣, 公司及时调整投资者关系管理工作重心, 开展了一系列投资者关系活动。

加强各类接待及交流力度: 2015年, 我们累计接待机构投资者33批共251人次, 通过电话、邮件、微信、股东大会等形式与机构投资者、中小投资者、媒体记者交流160人次。公司就行业发展趋势、月度和季度经营业绩、H股和债券融资、中期分红等热点问题与投资者进行了充分的沟通与交流, 尤其是6月中下旬股市大幅波动、行业参与救市后, 我们积极与投资者、分析师沟通救市措施及其影响、清理场外配资等进展情况, 提升公司透明度。

公司董事、监事、高级管理人员在股东大会与各类投资者

进行沟通, 就公司发行H股、“股灾”后公司和主要股东采取的维稳措施、公司新三年发展战略等重大问题进行沟通和交流。

公司投资价值得到认可: 中金、中信、海通、申万宏源、华泰、银河、安信、高华、兴业、国金、方正等知名券商分析师发布推荐公司投资价值研报, 公司的市场关注度不断提升, 公司投资价值获得卖方和买方机构投资者的理解和认可。

信息披露

2015年, 随着公司业务创新步伐的加速、再融资工作的推进及救市工作的全面开展, 信息披露的复杂程度和及时性要求较上年大幅增长, 全年共发布各类信息披露文件163份。所有公告规范、真实、准确、完整和及时, 无差错及延误现象, 无文字、格式方面的瑕疵, 确保了向所有投资者公开、公平、公正地披露信息。2015年, 公司获上交所2014年度信息披露A类评级。

问题与改进计划

按照“打造中国最佳投资银行”战略目标的要求, 公司未来将是一个市值管理水平高的上市公司, 公司不仅努力提升内在价值, 同时内在价值也能被市场充分地反映。当公司的内在价值和市场表现出现背离时, 公司将采取适当的策略增强二者

之间的关联度, 使投资者信任公司的品质保证, 并获得长期稳定的收益。展望未来, 公司有效的市值管理策略主要包括: 并购重组、再融资、股东增持、公司回购、股权激励/员工持股计划、国际化的投资者关系管理等。

社会尊重

提升社会资源的配置效率, 促进经济与社会的进步,
融入社会, 关注民生, 积极履行企业公民义务。



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

助力时代进步

维护市场稳定

面对2015年股市两轮大幅调整，公司清醒地认识到，招商证券作为中国资本市场的主要参与者和证券行业的重要成员，承担着发展资本市场的重要使命，有责任和义务为维护市场稳定贡献力量。截至2015年末，公司通过向证金公司出资和增加自营投资额度，累计投入超过100亿元参与救市。

在A股巨幅调整的紧要关头，公司积极响应号召，在严格遵循公司治理等相关法律法规的前提下，及时与公司董事、主要股东沟通，参与救市：先后两次向证金公司合计出资92.87亿元（截至2015年6月30日的净资产的20%），专项用于购买蓝筹股ETF；发布公司和主要股东坚定支持资本市场稳定健康发展的公告；召开股东大会调高公司年度A股方向性自营投资额度（从实时净资产的15%调增至2015年6月30日净资产的50%）；研究推动创新的员工持股方案；在主流财经媒体发出积极声音，在国家需要的关键时刻讲责任、有担当，为维护市场稳定做出了应有的贡献。

推进双向开放

作为国家对外开放战略的一部分，沪港通开创了操作便利、风险可控的跨境证券投资新模式，是我国资本市场新一轮高水平双向开放的重要举措。

我们在港股通业务筹备过程中，为客户提供了高质量的业务体验，以操作便捷、界面友好的业务流程和系统，展示了较



强的专业能力和综合实力，我们致力于追求卓越和成为行业标杆的精神，赢得了社会各界广泛肯定和赞誉。上交所致函，感谢招商证券在沪港通业务筹备过程中给予上交所的大力支持。

我们高度重视沪港通业务推广，明确提出“夯基础、稳起步、促发展”的业务开展思路。前期，我们以业务平稳运行为首要目标，为今后发展积累经验，然后利用公司经纪业务及招商证券（香港）的优势，大力发展港股通业务，2015年我们的累计市场份额排名第二。

引领行业变革

我们在基金综合服务领域持续引领行业创新发展。继首家获得私募基金托管服务外包业务资格、首批获得证券投资基金托管业务资格之后，2015年，我们再次首家获得私募基金外包服务资格，并在业内创造性推出母子基金产品设计服务，解决了私募基金快速发展过程中面临的产品设计难题。截至2015年末，我们托管的公募基金和私募基金产品数量在券商同业中均排名第一，持续保持行业领先地位。

此外，我们响应国家关于金融行业要“用好增量、盘活存量”的政策要求，积极参与资产证券化业务，在资产证券化业务领域建立了行业领先优势，全年共完成28只企业资产证券化和信贷资产证券化产品的发行，承销规模达到823.69亿元，在券商行业中排名第一，其中多个项目成为行业经典案例。

落实国家政策

2015年，我们积极落实国家产业政策，为TMT、医药健康、环保和农业食品等国家鼓励发展的行业客户实施资本运作，成功完成珍宝岛IPO、辽宁成大非公开发行股票、牧原股份非公开发行股票、神雾环保重大资产重组等项目。

我们在新三板挂牌企业的选择上也实施精品战略，选择以符合国家政策导向的企业作为主要目标客户。2015年，我们提供新三板挂牌推荐服务的企业涵盖节能环保、生态农业、生物技术、新能源、新材料、文化传媒等国家鼓励发展的新兴产业企业达80余家。

我们积极落实国家“一带一路”政策。2015年，伦敦金属交易所（LME）和伦敦金属交易结算所（LME Clear）与多家中国和英国的金融机构，签订了支持“一带一路”战略的合作备忘录，招商证券作为中国金融机构的一员，签署了该备忘录。

2015年10月12日，我们于英国举行的英国子公司开业庆典活动上，邀请了包括中英两国政府代表、国内外大型商品企业和金融机构主管参加。英国子公司的开业，标志着招商证券大宗商品

业务正式进入高速发展期，将为中国企业在实施“一带一路”战略的过程中，提供高质量的环球商品销售交易及风险管理服务。

支持地方发展

2015年，我们通过致远资本平台，与多个地方政府合作，致力于地方性产业投资，为带动地方经济贡献出一份力量。同时响应政策号召，大力支持成长型企业的发展，对新兴行业，特别是互联网行业提供了有力的支持。我们结合投资者需求与行业特点，为资本市场各方参与者提供了多样化的金融产品和服务和优异的投资回报。

2015年，我们“扎根安徽”，整合全平台业务资源，投入大量的人力和资金，支持安徽实体经济发展。其中，全资子公司致远资本携手安徽高新投、蚌埠投资等投资人设立了安徽高新投基金，总规模达23亿元，主要投资于安徽省，重点关注新能源、新材料、电子信息、生物医药、机器人等战略新兴产业，医药、医疗、文化、传媒、消费、现代服务等抗周期行业，以及受益于“微刺激”政策的现代制造业，同时对互联网金融、大数据及其应用予以特别关注。我们还与腾信股份、上海中益投资等共同设立TMT基金，规模2.24亿元，投资于互联网、传媒、通信等领域，结合国家产业政策，为相关产业成长型企业提供了有力支持。

在支持地方经济创业创新发展的号召下，致远资本计划成立创业投资基金，总规模约10亿元，共分五只基金。年内，其中的两只基金已分别在青岛和沈阳成功设立，到位资金4.6亿元。创投基金以新兴行业、中小企业为主要投资标的，帮助中小企业获得资金支持，推动企业的健康发展。

此外，在支持自贸区发展方面，随着蛇口自贸区的设立及蛇口工业区吸收合并招商地产，致远资本联合广发银行设立了自贸区基金，规模20.5亿元，专项投资于招商蛇口非公开发行股票的自贸区基金，发挥了集团产业优势，促进了集团内部产融结合。同时，我们还在积极筹备中概股基金设立等事项，为进一步推动产融结合做准备。



投身公益慈善

招商证券自2008年发起成立“中国红十字·招商证券博爱基金”，多年来在公益慈善领域不遗余力，积极履行企业社会责任，累计向社会捐赠超过5300万元。

2015年全年对外公益慈善捐赠金额为855万元。其中500万元捐赠至北大教育基金会共同成立“北京大学招商证券未来

领袖教育基金”；200万元作为原始资金捐赠至新注册设立的“深圳市招商证券公益基金会”；另外从“博爱基金”申请105万元，在赣南南康捐建了7所“招商证券梦想中心”，还申请了50万元用于公司罹患癌症的患病员工疾病救治。

7所“梦想中心”进赣南

为响应国家对革命老区援建的号召，公司对赣州南康地区教育情况做了实地调研，最终决定“授人以鱼，不如授人以渔”，将上海真爱梦想公益基金会的核心公益产品“梦想中心”引入赣南老区。“梦想中心”的建立，不仅能够给赣南的孩子们在充满现代感和活跃气氛的环境中开阔视野，更产生对知识的尊重，享受学习的乐趣；我们也希望通过这种软硬件结合的教学公益项目的推广，提升赣南地区义务教育阶段儿童的素质教育水平。

为此，公司从“博爱基金”申请善款105万元，为南康当地7所学校建立梦想中心。截至2015年10月底，7所梦想中心已全部建成并启用，分别是龙岭镇中心小学梦想中心、龙回镇祖炎小学梦想中心、横市镇中心小学梦想中心、南康区第一小学梦想中心、南康区第五小学梦想中心、南康区第六中学梦想中心、南康区第八中学梦想中心。

公益众筹 为孩子寻找“梦想合伙人”

为让更多人了解赣南教育现状和梦想中心的价值，2015年8月17日，我们发起的“寻找梦想合伙人——带着梦想课堂进赣南”网络众筹项目在腾讯公益平台正式上线。

作为公司首个网络公益众筹项目，公司官微、官网、内网、论坛等多个自媒体平台积极配合推广，不到3个月的时间，共吸引934人参与捐款，超过一半的捐款人又在自己的朋友圈中再次发起“一起捐”，鼓励自己的亲朋好友一起献爱心，共筹集善款7.6万元。

12月中旬，赣州市政府针对此项目进行了1:1配资，最终促成了又一所“梦想中心”在赣南赤土小学落地。

慈悲不是出于勉强，它是像甘露一样从天上降下尘世；它不但给幸福于受施的人，也同样给幸福于施与的人。

——莎士比亚

携手北大共育“未来领袖” ——探索精英教育公益新模式

除义务教育外，我们也一直在探索针对高等教育的公益合作模式。基于“专注教育领域”的公益捐赠方向、精英培养与扶贫普惠兼顾的原则，2015年11月11日，公司与北京大学教育基金会合作设立了“北京大学招商证券未来领袖教育基金”。该基金专为北大品学兼优的硕士研究生提供优厚的奖学金，从学业发展、国际交流、社会实践、科学研究等方面为学生提供全方位成长支持。该基金具体资助方式为：招商证券向北大教育基金会捐赠人民币500万元，北大教育基金会按1:1给予配比，共计1000万元。该基金为不动本基金，基金的投资收益用于奖学金计划（当年捐赠次年使用），本金可永久存续。

该教育基金是北大启动建校120周年筹款项目以来第一笔面向研究生的奖学基金，意义十分深远。为此，公司获颁“北京大学教育贡献奖”。

注册公益基金会 专业高效运作公益事业

为匹配公司的社会责任战略，更加高效、灵活、主动的发挥公司在公益慈善领域的作用，公司董事会决议注册设立一家非公募性质的企业基金会。

2015年11月底，“招商证券公益基金会”在深圳市民政局正式注册成立。基金会的成立是公司公益慈善工作的一个重要里程碑，标志着公司可以作为一个独立的公益慈善主体，拥有更自由的项目选择权、更广泛的慈善范围及更高的社会影响力，在组织员工志愿者开展公益活动、让员工深度参与公益项目方面有了更多灵活性。



倡导绿色环境

我们一贯倡导企业与环境和谐相处的可持续发展理念。2015年，我们结合党的“三严三实”学习实践活动，倡导合理消费、节能高效的资源使用理念，厉行节约，为建设“美丽中国”贡献力量。

绿色办公

我们采取各种措施，在业务经营和日常运作中做到节能、环保，节能减排、爱护环境已经成为公司员工的一种自觉行为。在全公司推广使用节能灯，并做到人走灯熄，杜绝长明灯，夏天自觉做到空调温度不低于26度。所有办公设备在不使用时及时关闭电源，每天下班后安排保安员巡逻，发现未关闭的电器及时关闭。在办公及营业场所水龙头、饮水机粘贴明显节约用水标识，在洗手间使用节水型龙头和冲便器，注重节水节电。设置双面打印，对于单面打印的纸张进行再次利用。对报刊杂志、包装纸、使用过的打印纸等废弃物采取集中回收，对可能涉密的内部文本资料集中进行销毁，2015年共销毁20箱，推动了废品回收再利用。实行电子化办公、手机办公，2015年共发起电子流程125418项，手机办公用户达到4742人（按下载数），微信办公用户合计达到8491人。所有通知公告类文件除存档外一律不印制，红头文件除对外报送和存档外一律不印刷。2015年全年发布红头文件855份，以每份4页、双面印100份计算，全年节约纸张164160张。内部电子报《招证E报》全年出版46期，按照每期3000人阅读、每期22张纸计算，每年节约纸张303万多张。

绿色出行

目前公司仅有少量公务车，并实行严格的管理；对驾驶员进行技能培训和环保节能宣传，采取轻踩油门、少踩刹车、怠速熄火、少用空调、常检胎压、减重行驶等措施节约能源。同时，鼓励员工乘坐公共交通工具出行，减少能源使用和废气排放。在全公司配备视频会议、电话会议系统，全年仅公司总部召开的视频会议及培训就有551多次；同时鼓励员工通过

E-learning在线系统进行自学和考试，全年通过该系统自学和考试的员工达到2.1万人次，减少了出差和车辆使用次数。

绿色经营

我们建设了包括电话、手机、PAD等在内的多渠道电子化交易平台。目前个人投资者非现场交易比例超过92%，其中网络交易占比59%，手机交易占比33%。2015年，我们大力推广智远理财服务平台、招商牛网、电话委托、手机证券和平板证券等在内的多渠道电子交易平台，有效节约客户办理业务成本，也降低了公司的网点资源设置规模与人工成本。资产管理业务持续优化，研发“电子合同签署”、“电子对账单”等电子化服务，鼓励客户使用无纸化服务，尽量减少纸张消耗及碳排放，为客户提供方便、快捷服务的同时，也更加绿色、环保。

我们通过手机短信、微信、电子邮件、QQ群、微博、消息推送等向客户传递信息，与客户沟通更绿色更环保。全年向客户发送短信、彩信约6.055亿条，客户中心2015年回复sbox@cmschina.com.cn邮件1182件。微博关注达19万户；微信拥有证券行情、证券交易、证券资讯、预约开户、银证转账等功能，用户数量突破37人，逐渐成为公司的移动互联网门户，为客户和潜在客户提供一切可能的应用及服务，大幅减少了纸质对账单和文书对纸张、油墨的使用和邮寄过程中能源的消耗。

绿色宣传

“低碳环保”已经成为公司文化的重要基因。公司《招证E报》在“文化”栏目持续宣传低碳环保的理念，报道公司及员工在低碳环保方面的实践活动。



我们的绿色行动

在公司总部带动下，各分支机构也积极组织员工学习环保知识、参加低碳环保实践活动，倡导低碳、绿色生活理念。





争做行业表率

严格守法合规

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

公司建立了以《合规管理制度》为主要架构的合规管理制度体系，通过合规咨询与审查、合规监测、合规检查、合规提示督导等工作履行合规管理职责。公司法律合规部为各部门及分支机构与控股子公司在日常经营管理中，提供合规咨询和合规审查。此外，公司还制定和完善了相关的考核与问责制度，将合规管理的有效性和执业行为的合规性纳入各部门和分支机构及全体员工的绩效考核范围。

公司建立合规风控培训机制，采取多种途径和形式，定期开展对高管人员、新晋升干部、新员工等不同层级人员培训，培育全体工作人员的合规风控意识；公司还建立内控评价考核约束机制，将合规风控管理的有效性和执业行为的合规性，纳入各部门和分支机构及其工作人员的绩效考评范围，建立绩效与风险控制并重的激励机制。

推动伙伴成长

我们积极推动中小城市商业银行的资本运作，全力开发银行信贷资产证券化和住房按揭贷款资产证券化业务，而且协助中小银行在中国A股市场发行上市。2015年，招商证券作为盛京银行A股IPO项目的保荐机构，向中国证监会提交了申报

材料；年内，我们还同深圳证券交易所联合主办了“中小商业银行资本市场运作研讨会”，深度剖析了中小商业银行上市问题，深入探讨了中国资本市场改革创新的大趋势。

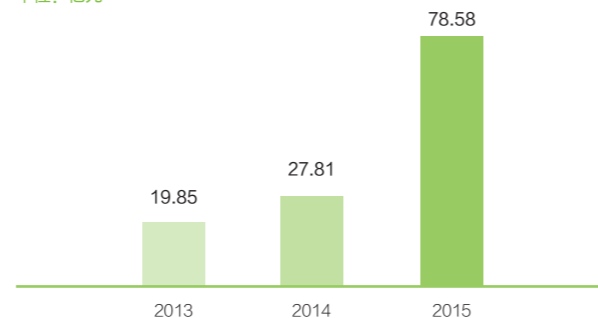
此外，我们的场外市场业务总部联合投资银行总部及各分支机构，积极推动银行类客户承揽工作，储备了一批城商行、农商行客户，为其提供包括新三板挂牌推荐、发行优先股、信贷资产证券化等业务在内的资本市场综合金融服务。2015年，我们完成了市场第一家城商行项目齐鲁银行的挂牌，先后与7家商业银行达成了新三板及其他业务的合作协议，并且陆续进场开展工作。

履行纳税义务

依法纳税是企业回报社会的最好方式，是义不容辞的社会责任。公司自成立之日起，坚持依法纳税，积极履行企业纳税人义务与责任，近三年累计纳税总额约126.24亿元（含代扣代缴）。多年来，公司先后获广东省“纳税百强企业”、深圳市“守法纳税大户”、“十大知名品牌企业”等光荣称号。

近三年公司纳税（含代扣代缴）金额

单位：亿元



沟通与落实

招商证券官方网站、官方微信和官方微博等，是公司与社会保持沟通的重要渠道，通过这些渠道，我们搭建起与客户及社会公众全方位沟通的平台。

2015年，招商证券把握互联网金融发展趋势，充分利用微信平台的服务功能与传播形式，为广大投资者提供行情、交易、预约开户、产品展示、研发资讯、会议组织和投资者教育等多方面服务。截至2015年底，招商证券官方微信用户数已超过37万人次，全年累计发布微信400多条，其中公司参与救市公告及研报、“一带一路”解读、招E融、7*24开户、财富管理计划组合收益、新股信息发行与申购攻略等广受用户喜爱，阅

读人次均在4万以上，全年微信阅读数累计达4,688,432人次。

公司网站也是我们与社会及投资者沟通的一条重要渠道。2015年，网站在代表公司向投资者发布了1860条信息，包括公司重要动态14条，市场点评250条，业务公告类、新闻类信息850条，重要业务广告15个，研究报告3653份。

我们还积极配合中国证券业协会，开展整非主题活动。根据中国证券业协会《关于开展“远离非法证券活动，传递正能量”打非宣传月相关工作安排的通知》，招商证券积极落实通知要求，通过多种形式展开“打非宣传月”活动工作，以实际行动保护投资者合法权益，为净化证券市场环境贡献力量。

问题与改进计划

我们未来将更加紧跟国家政策，从支持企业客户的发展出发，推动行业的进步，实现与企业客户的共同成长，带动国家经济的向前发展。同时，从合法合规的角度出发，从严要求自

己，树立良好的合规意识，以严谨、规范的作业态度要求其他中介机构与客户。



未来展望

2015年，招商证券将继续肩负时代与社会赋予之责任，
以卓越的金融服务创造价值，坚定打造中国最佳投资银行。



展望2016年，中国经济转型的速度和力度将进一步增强。这一时期里，“供给侧结构性改革”成为宏观政策的新着力点、“人民币入篮”等国际化博弈越来越多，金融体制改革力度正在加大，交叉持牌、混业经营正在成为关键词。资本市场在经济转型升级中的角色定位不断提升，所承载的历史任务愈加重大。

2016年社会责任目标

2016年，招商证券将继续秉持“以卓越的金融服务创造价值”的企业使命，坚持“打造中国最佳投资银行”的伟大愿景，全力推进从传统证券公司向现代投资银行的深度转型，自觉承担对国家和社会的责任，以专业实力为经济发展做出更大贡献。

我们将抢抓发展机遇，促进公司整体规模、盈利能力以及净资产回报率水平的进一步提升；以客户为中心，强化协同作战能力，真正打造现代投资银行的全功能业务平台；持续提升风控能力，优化组织运营，强化合规文化，倡导责任担当精神；坚持投身社会公益，关心员工生活，积极践行金融企业的公民责任，建设美丽中国。

围绕上述工作，我们制定了以下重点责任目标。

增强服务实体经济的能力

落实国家战略，履行投资银行桥梁媒介职能，建设全产业链、全功能综合金融服务平台，为实体经济提供多样化融资方式和金融解决方案，支持国家鼓励发展的重点行业、战略性新兴产业及中小微企业的发展，助力经济转型升级。

支持创新创业。将服务企业转型升级和助力大众创新创业作为制定发展战略的基础，围绕直投基金、场外市场、债券融资等业务领域，前瞻性开展战略布局，集中优势资源培育核心竞争力，积极支持新产业、新业态、新商业模式的培育，激发新的经济增长点。

服务居民财富管理。发挥自身优势，构建有效的财富管理业务模式，为广大个人和机构投资者提供多样化的财富管理服

务，为社会财富的保值增值做出贡献。

以推动资本市场发展为己任

未来，资本市场在中国经济发展中的地位将不断巩固和提升。作为资本市场的直接参与者和积极建设者，我们要时刻以推动资本市场的发展为己任。

把对市场建设的建议及时向监管部门和行业协会汇报，还要根据可能存在的系统性风险进行前瞻性研判，向有关部门积极反映。通过积极的创新活动来推动市场的创新发展，积极参与到资本市场的发展进程中去。保持好的传统，严守合规底线，做规则的遵守者，以良好的行为示范维护市场制度的尊严。

向现代投资银行全面转型

经济结构调整和转型升级，迫切需要发展多层次资本市场、建设现代投资银行。招商证券要勇担使命，抢抓全面深化改革的历史机遇，完成向现代投资银行的转型升级，实现打造中国最佳投资银行的伟大愿景。

全面加大核心业务转型发展力度。坚持深化转型，以转型树优势、以转型求突破、以转型搭平台，全面加大核心业务转型发展力度。

力求营销突破，加强营销队伍建设、加强营销渠道建设、加强营销系统建设、加强大客户营销、加强营销品牌建设，全



面打开营销工作新局面。

加快能力提升。对制约公司核心竞争力的前、中、后台等各方面的关键能力短板予以着力弥补，全面提升公司现代投资银行的全产业链服务能力，为赶超蓄势积能。

建立以客户为中心的组织运营体系

公司将以《招商证券经营管理大纲》为指引，落实重要组织变革，真正将“以客户为中心”的理念落实到经营模式、服务与产品体系、组织架构、激励与约束机制等经营管理的各个层面。

深入推动流程变革。以客户需求为引导，紧密结合转型变革要求，有步骤地推动运营流程变革。建立流程管理长效机制，对公司整体流程框架体系进行系统梳理，提升以客户为中心的流程体验。

加快信息技术新一代核心业务系统建设，全面启动新型交易架构和以客户为中心的系统建设。

公司构建具有招商证券特色的业务协同模式。建设跨部门、跨利润中心的核心业务协同工作平台，强化业务协同的统筹管理，推动跨部门业务协同和资源调配。

强化新时期企业文化和人才队伍建设

公司以德能兼备的人才为本，做好文化理念与人力资源管理体系的全面对接，实现文化理念在能力素质模型、员工关怀

体系等方面的落地。

全面完成四位一体战略管理体系的建设，以一流的机制吸引、挽留一流人才。加强现有人才队伍盘点分析与后备干部队伍池建设，完善人才内生成长通道；充分利用岗位价值评估项目成果，优化岗位管理制度，夯实人力资源管理基础；推进长期股权激励计划，科学合理地设计实施方案，使广大干部职工更好地分享公司发展成果，激发奋斗动力。

深入推进新时期企业文化建设，《招商证券经营管理大纲》明确了公司建设现代投资银行的核心经营理念，确立了公司各管理体系向现代投资银行转型的标准和要求，从战略上统一全员思想、统一行为，以思想变革引领业务变革。

保障新形势下公司的持续健康发展

公司将持续提升内控与风险管理、资产负债管理、人力资源管理、IT与清算等中后台管理与服务支持水平，有力保障前台业务发展。进一步做好高风险业务审查、创新业务评估工作，同时完善监控报告体系，优化系统功能，建立科学合理的信用准入机制及风险计量方法，全面提升风险管理水平。继续做好合规管理和合规文化宣导，严守合规底线，防止重大违规事件的发生；提升预判能力，将稽核监察的工作重心前移，前瞻性的发现并解决问题。进一步加强流动性风险管理，加强资金的事前规划和合理控制，降低融资风险，确保流动性指标的持续达标。重构IT技术架构，优化IT管理机制，提升信息系统的扩展能力和支持保障能力。

报告完善计划

本报告主要参照全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（2006）》及金融服务行业补充指南，结合自身特点，在往年社会责任报告的基础上进行编制。

与往年报告相比，本报告在继承的基础上，对内容和形式进行相应改变，以期更加准确、全面地向相关利益方反映我们在社会责任各个方面的努力，并以此检验我们的工作，接受公众的监督。

受限于渠道、人力、方法等不足，本报告还存在诸多待改进和完善之处：包括指标的充实、事件的留痕、图片的获取、信息的汇集，也包括与利益相关方的沟通、报告的审验等。

我们将尽力改善上述不足，并在适当的时候引入专业机构进行相关的宣传与培训，就报告进行第三方验证，进一步提升报告的整体质量。并逐步推动将完整、准确的社会责任理念内化到我们的工作和行为中，促进企业与社会的和谐发展。

信息反馈

招商证券已经连续八年公开发布社会责任报告，为促进与利益相关方交流，提高报告可读性，我们殷切期望您能够对《招商证券2015年度社会责任报告》提出宝贵意见，并通过以下方式反馈予我们：

传真：86 755 82943100

电子邮件：IR@cmschina.com.cn

邮寄地址：深圳市福田区益田路江苏大厦45层

邮编：518026

您对本报告的整体评价如何？

您认为本报告最让您满意的部分是哪里？

您认为还有哪些必要信息没有在报告中呈现？

您认为本报告的内容结构和视觉设计是否符合阅读习惯？

您对我们今后发布社会责任报告有何建议？

如方便，请告诉我们关于您的信息，我们会与您联系：

姓名：

职务：

单位：

地址：

邮箱：

电话：

邮编：

传真：



2015年度社会认可



上海证券交易所以及深圳证券交易所表彰了2014年度交易所优秀会员、优秀会员联络人，其中招商证券获“业务创新优秀会员”，公司运行管理部李海玲获“优秀会籍综合联络人”。



上海市期货同业公会主办的“2014年度上海期货行业‘五好服务窗口（营业部）’”评选中，招商期货上海世纪大道营业部获“五好服务窗口（营业部）”称号。



深圳市政府金融办主办的深圳市金融创新奖评选中，招商证券“互联网+私募基金金融服务”获得深圳市金融创新三等奖。



深圳市工业总会主办的深圳知名品牌复审中，招商证券三度蝉联“深圳知名品牌”。



“新财富”最佳分析师评选中，招商证券获得本土最佳研究机构第六名、最佳销售团队第七名、最佳海外市场研究机构第五名、海外销售服务团队第四名。



证券时报主办的“2015中国区优秀投行”评选中，招商证券荣获“最佳IPO投行”和“最具区域影响力投行”两项大奖。



证券时报主办的“2015中国最佳财富管理机构”评选中，招商证券获得“2015中国最佳证券经纪商”和“2015中国最佳融资服务券商”，招商证券致远理财还摘得“2015中国最佳财富管理品牌”奖项。



在中国并购合作联盟主办、中国证券报组织评选的首届“中国并购·金梧桐奖”中，招商证券主办的上海飞乐股份有限公司重大资产重组项目荣获“最佳创新服务奖”。



香港交易及结算所有限公司于2015年11月17日即沪港通开通一周年之际，授予招商证券（香港）“最高参与沪港通交易大奖”。



国际金融杂志Institutional Investor《机构投资者》授予招商证券国际“2014大中华区最佳环球商品投资团队”的荣誉称号。



香港《财资》杂志主办的“2015财资杂志亚洲G3债券杰出投资者”评选中，招商证券投资管理（香港）有限公司团队成功入围前30名。



香港《大公报》主办的“金紫荆奖”评选中，招商证券获“最佳上市公司”。



南方都市报和北大汇丰商学院联合主办的“2015（第一届）中国金融年会”上，招商证券独家获得“年度最佳券商”。



《21世纪经济报道》主办的“金方向”评选中，招商证券获“最佳证券公司”和“最佳上市公司董事会”。



《金融界》主办的“2015金融界领航中国年度论坛”暨第四届年度评选中，招商证券获“证券行业优秀营销奖”和“证券行业社会责任奖”。



和讯网主办的“第二届中国财经风云榜”评选中，招商期货获得“2014年度最佳期货行业创新奖”。