

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 2014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》，今年是第七份，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、162家证券营业部、4家全资子公司。

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2014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2014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，电子版请访问：www.cmschina.com.cn

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2014 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 2014年度履责概况

客户信赖

- 15 产品创新与运作
- 19 产品宣传与销售
- 20 优质金融服务
- 23 投资者保护
- 24 沟通与落实
- 25 客户满意度调查与结果
- 26 问题与改进计划

员工自豪

- 28 总数与构成
- 28 员工权益保障
- 31 职业发展
- 33 学习与培训
- 36 文化建设
- 38 员工满意度与员工流失率
- 39 沟通与落实
- 39 问题与改进计划

股东满意

- 41 公司治理
- 42 内部控制
- 46 持续回馈
- 47 沟通与落实
- 47 问题与改进计划

社会尊重

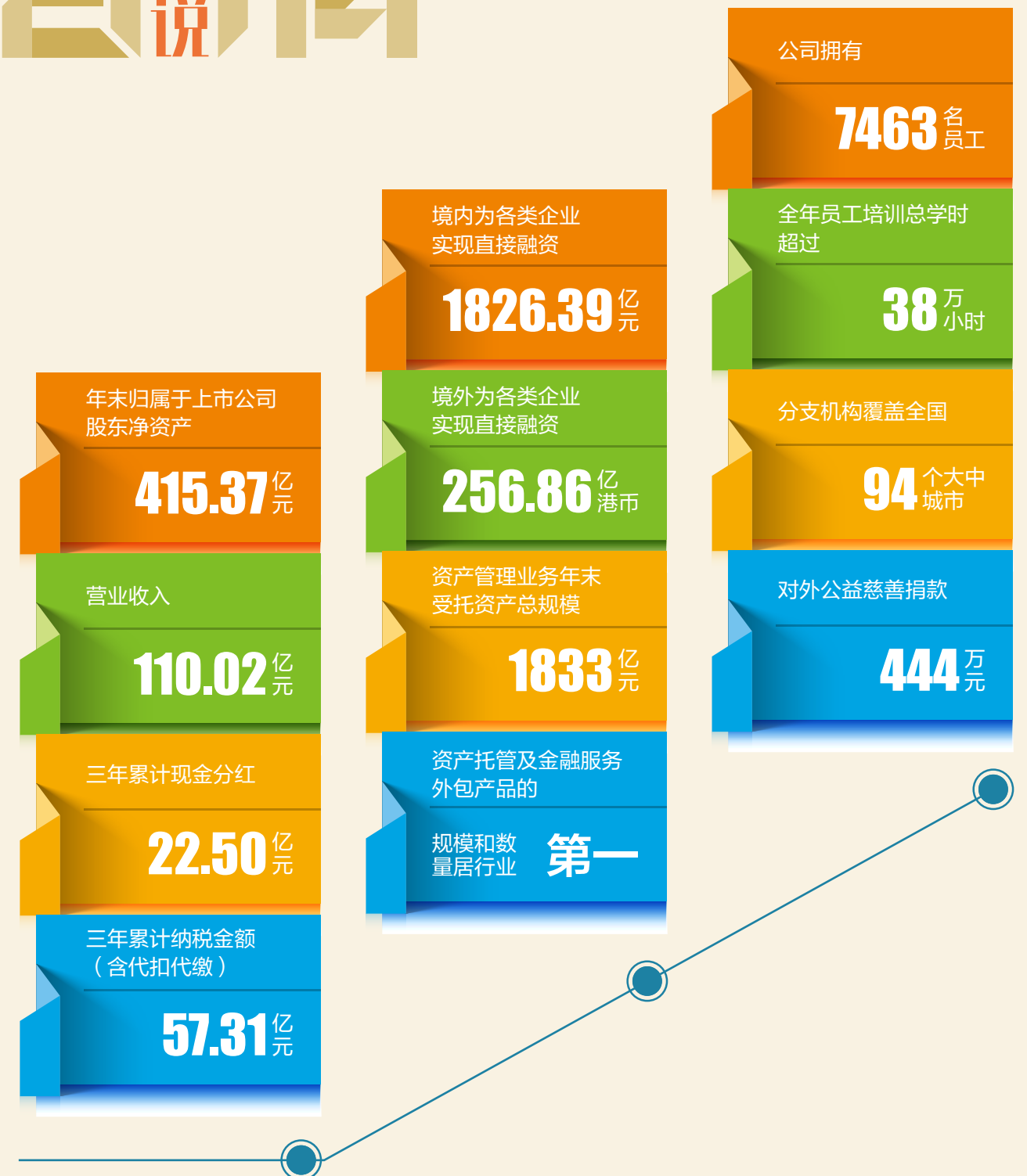
- 49 助力时代创新
- 50 争做行业表率
- 51 投身公益慈善
- 55 倡导绿色环境
- 57 沟通与落实
- 57 问题与改进计划

未来展望

- 59 2015年社会责任目标
- 60 报告完善计划
- 61 信息反馈

62 社会认可

数说2014





勇担时代责任， 建设行业领先企业

放眼当今世界，一个新时代的大幕正徐徐拉开。国际政治经济风云变幻，正在构建新格局；中国经济进入增速放缓但结构优化调整的转型时期，正在步入新常态。互联网思维、工业4.0等新概念、新思维不断涌现，新的规则亟待重建，新的机遇等待挖掘，新的目标需要达成，这一切告诉我们，这是一个以变革、创新为主题的时代，这是一个需要一批负责任、敢担当的企业来共同推动和引领的时代。作为变革时代从不缺席的招商证券人，我们要以建设行业领先企业为己任，勇做行业变革的推动者和引领者，应时而变，与时代共发展。

做行业领先企业，首先要志存高远。在中国经济转型的重要历史时期，一个企业要走得更远，除了要兼顾自身的发展，还要以宏大的志向和眼光，把握时代前进的方向；要以引领变革的勇气和智慧，找准自身和行业的定位；要以敢担当、能作为的实力和气魄，勇担历史责任。这种国家和民族的使命感，是深植在招商人心中的精神力量。一百多年前，成立于民族危难之时的招商局就以天下为己任，提出“招天下商，通五洲航”的远大理想；在中华民族复兴的今天，又提出建设世界一流企业的远大目标。招商证券与招商局血脉相通，全体员工团结一心、一往无前，主动肩负起时代的重任，于是，“打造中国最佳投资银行”，成就行业领先企业，就成为我们必然的选择。

做行业领先企业，还要以先进理念为引领。先进的理念是企业发展的最强大的生产力。做行业领先企业，我们要以全球视野审视全局，握准时代发展的脉搏，在企业管理理念、生产理念、运营理念等方面，开发出新思路、新举措。我们要落实以客户为中心的现代投资银行服务理念，全面优化公司的顶层设计、组织架构和业务流程。我们要学习互联网“求真、开放、平等、协作、分享”的精神，运用互联网思维对市场、对客户、对产品、对企业价值链，乃至对整个商业生态进行全面的审视和完善。我们要践行绿色发展的理念，调节经济结构，化解过剩产能，实现社会资源的优化配置。只有将先进的理念植根于战略，落实于运营，才能真正推动企业由内而外的变革，实现与客户、与社会的共赢。

做行业领先企业，更要做创新的领跑者。全面深化改革的时代，离不开创新。当前，国际形势复杂多变，国内改革发展任务艰巨繁重，行业领先企业要能精准把握新时代的创新要求。当前，实体经济涌现出巨大的投融资需求，多层次资本市场结构不断丰富，产品和服务更加多元化，领先的创新要做到场内场外并举，境内境外共发展。当前，监管政策逐步放开，证券行业的创新尝试越来越多元化，但能做到从客户的需求出发的创新才算领先的创新。我们要把握创新的时代方向，通过系统的规划、精密的布局、坚定的执行，搭建起一整套符合自身发展和行业发展的创新体系，激发企业创新活力，带动整个行业创新发展。

面对中国证券市场无限的发展空间和无数未知的挑战，我们要把握新常态，以新面貌实现新突破，做到新引领；我们将继续努力拼搏，砺志笃行，在打造行业领先企业的历程中，实现“打造中国



以客户为中心 书写现代投资银行建设新篇章

对招商证券而言，以客户为中心，有着独特的丰富内涵。这是一句庄严承诺，更是一种发展理念，一种思维模式，一项行动指南，指导着公司组织架构、运营管理和业务模式的深刻调整，激励着广大员工为实现从优秀到卓越的转变而不懈努力。在以客户为中心核心价值观引领下，招商证券正沿着向现代投资银行深度转型的发展方向破浪前行、扬帆远航。

以客户为中心，就要持续完善全功能全产业链的投资银行服务体系。当前，客户对服务多元化、个性化的需求日益旺盛，过去“一招鲜，吃遍天”的思维方式和传统的服务模式已难以满足客户需要。时代的发展要求我们必须围绕客户需求做好战略布局，狠抓产品和服务创新，充分整合全公司的业务平台和资源，以卓越的金融服务为客户创造价值。2014年，公司战略性布局了场外市场、环球商品、托管与服务外包等重点业务，完善了服务和营销体系，优化了绩效考核等体制机制，初步形成了具有现代投资银行特征的全功能服务平台和全产业链服务体系。

以客户为中心，就要坚定走创新发展的道路。我国资本市场已进入转型创新发展的新时期，证券行业创新发展的空间全面打开。创新是发展的驱动力。善于创新者，才能开创未来。2014年，我们正式成立了创新工作办公室，主券商平台、托管与服务外包业务等创新业务取得重大突破，公司创新发展掀开了崭新的篇章。

以客户为中心，就要勇于推进思想和组织运营体系的深度变革。以客户为中心，对证券公司提供服务的质量和效率以及解决问题的能力提出了更高要求。要真正做到以客户为中心，就需要从客户需求出发，推进公司思想观念、战略管理、组织运营等领域变革，全方位提升对客户服务的支撑能力。2014年，我们在全公司正式启动了文化入制、流程变革和新一代核心业务系统建设，开启了思想和组织运营体系的深度变革，公司战略协同、工作效率和对客户服务需求的快速反应能力得到了明显提升。

以客户为中心，就要全面提升投资银行专业能力。在充分的市场竞争环境下，产品创设能力、研究能力、定价能力、服务与销售能力、投资能力、风险管理能力等任何一个方面的不足，都难以满足客户服务的多元化需求。综合化的专业能力已成为证券公司发展的核心竞争力。2014年，公司的现代投资银行专业能力在“嘉实元和封闭混合型发起式基金”的成功销售中得到了充分展示，硬包销50亿元的承诺和首日100亿元的销售佳绩，充分实现了客户、投资者、公司价值、利益的高度统一，有力展示了招商证券所具备的现代投资银行的专业能力和综合实力。

百舸争流，奋楫者先！能否成功实现从传统证券公司向以客户为中心的现代投资银行的转型，取决于奋斗的決心、意志和执行力，决定着公司的未来。招商证券将肩负起时代与社会赋予之责任，砥砺前行，奋勇争先，为书写现代投资银行建设新篇章而努力奋斗！



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。同时，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，已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和招商证券投资有限公司，参股博时基金管理公司、招商基金管理公司，构建起国内国际一体化的综合证券服务平台。

公司总部设在深圳，在国内94个大中城市设有162家营业部和11家分公司，在香港特别行政区设有子公司、在韩国首尔设有办事处，并于近年先后成立招商证券（英国）有限公司和招商证券（新加坡）有限公司。公司建成国内首个多媒体客户服务中心和国内第一个专业证券交易网站，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，包括一批在产品设计、投资管理、发行承销、收购兼并顾问、客户服务、风险控制等方面具有丰富经验的专家。公司投资银行业务以持续领先的中小企业市场影响力以及日臻卓越的大客户服务能力，依托特色行业竞争力以及优秀承销能力，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、机械、电子、文化、纺织品、能源、公用事业、医药生物等领域的研究处于业内领先水平，公司连续十年进入“《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、专业化的风险识别、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



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，公司发布了全新的《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的挑战和机遇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。

</

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。职责所在，使命所在。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。





我们深入挖掘客户多样化





物理网点之外



<

培训体系







持续回馈



等方面的落地。

坚持内部培养与外部引进相结合，着重

