



招商证券2009年度 社会责任报告

本报告已经招商证券股份有限公司董事会审议通过，该报告数据范围将尽可能涵盖公司所有业务系列，但不排除部分数据由于数据统计途径和口径的原因，有不完善的地方。报告及我们对管理可持续发展问题的方式和具体计划的进一步信息，也可登陆www.cmschina.com.cn查询。

注：

本报告主体为招商证券，内文中以“我们”或“公司”为简称

招商证券，始终怀抱强国富民之志，致力通过优质服务和卓越的技术创新、服务创新推动行业进步和社会经济发展，在达到自身发展目标的同时积极投身社会公益事业，努力打造尽责、守信的社会公民形象，成为优秀的企业公民。

经营理念：珍惜声誉，诚信经营；稳健务实，协调发展

客户理念：服务至上，客户为先；至专至精，成就价值

人文理念：以人为本，任人唯贤；公开公正，和谐舒畅

行为取向：崇尚进取，鼓励创新；全局为重，团结协作

责任理念：忠诚尽责，勤勉奉献；回报股东，服务社会

目录

开篇	5
董事长致词.....	5
总裁致词.....	6
第一部分 关于我们.....	7
公司概况.....	7
招商证券企业社会责任观.....	9
第二部分 社会与环境.....	11
社会价值观.....	11
一、维护社会稳定，支持国家建设，为社会提供就业机会，以自身稳定健康的经营结果推动行业及经济发展.....	12
二、倡导低碳经济，主动节能减排；以实际行动倡导环境保护，为全球环境保护贡献力量.....	16
三、持续践行社会公益慈善项目，为有需要的人群送去关爱	17
四、持续关注社会弱势群体，深入推进慈善公益项目，切实完成 2010 年计划和目标.....	22
第三部分 股东篇	22
一、以科学的风险管理机制和有成效的业务经营，确保股东资产安全与增值	23
（一）科学、完善的法人治理结构是公司健康运营的基础	23
（二）建立和完善内部控制和风险管理体系为先导，使经营风险可测、可控、可预防.....	25
（三）以清晰的发展战略和增长路径实现持续盈利，赢得股东和广大投资者的长期信赖。	26
二、以踏实勤勉的工作作风为实现股东利益最大化进行努力，以实现 2010 年利润目标	27
第四部分 客户篇.....	27
一、聆听客户心声，有的放矢进行服务和需求的满足	28
二、深度研究客户需求，以满足客户全方位需求为己任，努力为其提供一站式投融资服务和产品.....	29
三、以高水准的宏观、行业、个体的研究能力为客户提供准确、实效及有建设性的研究成果，满足客户资讯获取和专业研判的需求	31
第五部分 员工篇.....	32
一、稳步扩大的员工队伍，为社会有志青年提供了施展才华的广阔舞台	32
二、切实贯彻“以人为本”的价值观，明确未来人力资源工作的战略方向和任务，充分满足员工需求，提升员工满意度.....	34
（一）科学的职业发展路径设计，为广大员工做好职业生涯规划	34
（二）依托公司综合实力增强，为员工提供有竞争力的薪酬福利	35
（四）通畅便捷的沟通机制和丰富多彩的员工文化活动，为建立和谐舒畅的工作氛围起到积极作用.....	37
二、科学建设公司人力资源体系，进一步提高员工满意度是我们 2010 年的目标	37
（一）人力资源管理与员工职业发展方面	37
（二）员工权益保护与薪酬福利方面	38

（三）文化沟通与文体活动方面	38
社会认可	39

开篇

董事长致词

承载责任 开拓奋进

董事长 宫少林

随着社会经济的发展，企业越来越认识到与周边环境、资源条件和谐发展的重要性，引发了企业对社会责任的关注，这不仅是企业发展理论的深化，更是社会文明提升的标志。

在传统的企业发展理论中，资本起决定作用，企业关注的核心目标是资本回报。在这种发展理念的驱动下，效益、利润等成为企业关注的核心价值目标，企业成为目标单一的“经济动物”。

企业不是一个孤立的、封闭的系统，而是一个与开放的、与外界密切联系的系统，是整个社会价值体系中的一个环节。它存在于广义的社会和自然环境中，与员工、股东构成利益关系，与上游供应商和下游客户构成价值链条，它从社会和自然界取得资源，并以某种使用价值的形式回到社会，被社会所利用。

承担社会责任，既是一家企业的高尚选择，也是企业在发展过程中必须走的道路。承担社会责任，需要我们按照法律法规办事，需要我们关注客户利益，保护客户权益，需要我们尊重员工价值，维护劳动者合法权益，需要我们关注产业链生态，形成互利互惠的业务关系，避免竭泽而渔、畸形发展；还需要我们积极推动资源节约、环境友好，关注社会弱势群体，扶危救困，排忧解难……，履

行社会责任，带给我们的不仅仅是付出，更多的是更开阔的管理视野、管理工具、管理标准。

招商局集团创办于 1872 年，距今已有近 140 年历史。在招商局近 140 年的发展历程中，它始终以强烈的爱国主义精神、关注民生和社会的崇高情怀，将自身发展与国家进步、民族富强紧密联系在一起，并赢得自身发展机会。作为百年招商局旗下的证券金融平台，招商证券秉承百年招商局“爱国、自强、开拓、诚信”的企业精神，“以卓越的金融服务实现客户价值增长，推动证券行业进步”作为自身的使命，以“回报股东、服务社会”为社会责任信条，力争将自身建设成为“产品丰富、服务一流、能力突出、品牌卓越的国际化金融机构，成为客户信赖、社会尊重、股东满意、员工自豪的优秀企业”。

责任，将使我们走得更远！

总裁致词

与时俱进 和谐发展

总裁 杨鵬

现代企业作为社会经济的基本细胞，已经成为多方利益相关人共同价值的载体。在这个平台上，客户需求得到满足、员工个人能力得到发挥，股东和出资人资本得到回报。同时，它还是承担一定社会责任的载体。随着企业对外部环境依存度的提高，企业角色由传统的“经济人”向现代的“社会公民”的角色转变；目标从单纯追求股东价值最大化，向平衡好客户、员工和股东之间的利益，以及平衡好赚取利润与履行社会责任之间的安排转化。

除了上述一般意义的企业所承担的社会责任外，金融企业的社会责任还有产品适当性管理、维护金融安全、促进社会资源优化配置等。产品适当性管理就是要对客户风险承受力认知的基础上，坚持“客户适用性”原则或“产品适当性”原则，把适当的产品销给合适的客户。为此，金融企业要积极开展投资者教育，让客户树立正确的财富观、风险观，同时主动地、充分地向客户揭示风险，保护客户利益。加强风险管理，维护金融安全是金融企业另一项不可推卸的重要职责。

作为整个市场经济体系的动脉，金融本身的高风险性及金融危机的多米诺骨牌效应。金融企业要通过严格的风险管理体系控制经营风险，通过严谨的经营管理流程和强大的信息技术平台识别和剔除经营风险。提高资源配置效率是证券金融企业特殊而重要的使命。资本市场体系越完善、功能越强，储蓄向投资转化的流程就越短、越顺畅。证券公司作为向证券市场提供全方位金融服务的中介机构，通过选择、扶植成长型企业面向市场融资，促使资源更多地向好企业集聚；通过提供丰富的产品和服务，来满足证券市场中参与各方的需求，充分发挥其联接资金供需双方的纽带和桥梁作用，从而提升社会资源配置效率。

今年是招商证券创建的第 19 年。19 年来，招商证券确立了“励新图强，敦行致远”的核心价值观，明确了“承载责任，取信于民”的品牌基本理念，并将“珍惜声誉、诚信经营”、“服务至上、客户为先”、“至专至精，成就价值”、“回报股东、服务社会”等明确写入公司价值观体系中，并时刻以实际行动去践行公司社会责任的承诺。

社会责任的履行，不是一朝一夕的事情，它伴随着一个公司发展的全过程。在这个过程中，招商证券与时俱进，付出了努力，也得到了回报。公司知名度、美誉度持续上升，市场占有率逐年增长，形成了资源节约、环境友好、效益提升和可持续发展的良性局面。面向中国证券市场蓬勃发展的未来，招商证券将继续恪守“励新图强、敦行致远”的核心价值观，为建设一家客户需求得到充分满足、员工能力不断提升、股东效益持续增长的优秀企业而努力！

第一部分 关于我们

公司概况

招商证券股份有限公司（以下简称招商证券）是百年招商局旗下的金融证券领域龙头企业，为投资者提供证券代理买卖、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。前身为 1991

年 8 月创办的招商银行证券业务部，经过近二十年创业发展，公司综合实力进入国内券业前列。

公司全资拥有招商证券（香港）有限公司、招商期货有限公司，控股博时基金管理公司，参股招商基金管理公司，构建起综合金融理财服务平台。2009 年 11 月，招商证券成功完成全球券商有史以来规模最大的 IPO 并成功在上海证券交易所上市，成为总市值超过千亿元的上市券商。上海证券交易所股票代码 600999。

招商证券总部设在深圳，在全国 32 个大、中城市 and 香港设有分支机构，截至 2009 年末，公司员工总数共 6064 人；总部设置 28 部室对各业务条线进行统筹管理。拥有多层次客户服务渠道，在国内 32 个大、中城市 and 香港设有分支机构，拥有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。依托雄厚的研发实力，公司设有专业的机构客户渠道，为证券投资基金、QFII、社保资金、财务公司等大型机构提供投资理财服务。拥有一支专业、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；公司经纪业务以技术领先的电子化交易为特色，市场占有率稳步增长；资产管理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、交通运输、基建、能源、医药等领域的研究处于业内领先水平，公司连续七年进入“《新财富》最佳本土研究团队”前列，2007 年曾获英国《金融时报》最佳分析师亚洲第五名。

公司以“励新图强、敦行致远”为核心价值观，以满足客户需求为己任，力争以优质的服务回报客户，通过扎实的工作推动行业进步和中国资本市场的发展，履行社会责任，并赢得自身的成长。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“规范经营、创新发展、高速成长”的市场形象，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”、“十大知名品牌企业”等光荣称号。

招商证券致力于“以卓越的金融服务实现客户价值增长，推动社会经济发展和生活水平提高”，努力将自身建设成为产品丰富、服务一流、能力突出、品

牌卓越的国际化金融机构，成为客户信赖、社会尊重、股东满意、员工自豪的优秀企业。

招商证券企业社会责任感

作为一家有着百年历史，始终怀抱强国富民之志的招商局集团旗下的金融企业，经过 19 年稳健发展，招商证券已经发展成一家具有良好声誉与较强实力的综合性证券服务机构。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，致力通过优质服务和卓越的技术创新、服务创新推动行业进步和社会经济发展，并达到自身发展的目标，同时积极投身社会公益事业，努力打造尽责、守信的社会公民形象，成为优秀的企业公民。

2007 年，我们发布了价值观体系。公司价值观体系从经营管理、客户服务、人文环境、行为取向、社会责任等五个方面阐述了我们的价值主张：

经营理念：珍惜声誉，诚信经营；稳健务实，协调发展

客户理念：服务至上，客户为先；至专至精，成就价值

人文理念：以人为本，任人唯贤；公开公正，和谐舒畅

行为取向：崇尚进取，鼓励创新；全局为重，团结协作

责任理念：忠诚尽责，勤勉奉献；回报股东，服务社会

在招商证券社会责任价值体系中，企业利益相关者为客户、员工、股东和社会。公司将自身视为客户、员工、股东利益的集合体，谋求三者利益之间的长期共存，共同发展，谋求通过三者利益的实现履行企业基本责任，并通过环境保护、资源节约、帮困扶贫、捐资助学等方式，履行企业的社会责任，做尽责、守信的

企业公民。

在招商证券十余年的发展中，公司形成了以人为本、追求卓越的企业文化。以人为本，就是充分尊重客户、员工和股东的价值，致力于为之创造财富。对客户，就是以提供专业化服务、帮助客户资产增值为己任，建立客户与企业间互相信赖、共生共荣、共同发展的双赢关系。对员工，就是要将其视作企业发展最宝贵的财富，尊重知识、尊重人才，为其提供实现自身价值的舞台，创造安居乐业的美好生活。对股东，就是要在保证其资产安全的前提下，努力为其创造价值，给予回报。

在招商证券社会责任价值体系中，对客户的责任居于核心地位。客户价值实现是公司自身价值与社会价值实现的前提，是企业存在的基础。对客户的责任从整体来看，就是对市场的责任，主要包括：提供具有充分质量保障的服务和产品，满足客户需求，忠实履行托管责任，保障客户资产安全，忠实、完整地履行合同，保证客户利益不受侵害。

在招商证券社会责任价值体系中，对员工责任处于重要地位。公司认为，资本和人力资源是构成公司的基本要素，两者缺一不可。其中，人力资源是公司最宝贵的和不可复制的资产，公司核心竞争力来源于员工的创造性劳动。履行对员工的责任，就是依法保障员工劳动、取得劳动报酬、福利、休假和学习、培训、提升劳动技能的权利，为员工个人价值增长和职业发展提供良好的平台，加强劳动保护，减轻职业病和恶劣劳动环境给员工带来的身体伤害。

在招商证券的社责任价值体系中，对股东责任与员工责任处于同等重要地位。履行对股东的责任，就是要坚持依法合规运作，保证股东资产安全，加强企业经营管理，提供尽可能高的资本回报。

在招商证券社会责任价值体系中，对社会责任还以企业公民责任形式来体现。公司以“回报股东，服务社会”作为自己的价值观之一，强调公司依存于股东和社会。在关注自身发展、回报股东的同时，以卓有成效的工作推动行业进步和社会经济发展，倡导勤俭、爱国、文明、进步的良好社会风尚；报效国家，服务社会，积极参与社会公益事业，做尽责的社会公民。

推动行业进步，为社会经济可持续发展贡献力量是招商证券尤其重视的社会责任，将从以下几个方面进行努力工作：

- 一、主动合规管理，防范金融风险
- 二、反洗钱、反商业贿赂
- 三、产品适当性管理
- 四、投资银行项目选择与国家产业政策一致性
- 五、慈善与公益事业
- 六、环境保护与可持续发展

公司对社会责任的管理，采取“统一领导、条块落实、战略督导、系统回顾”的管理模式，形成了以公司总裁室为领导、总裁办公室分管文化理念，市场部负责慈善与社会公益，合规管理、稽核监察及各业务部门负责政策执行、监督与检查的方式，保障公司社会责任的履行与督促检查。

第二部分 社会与环境

社会价值观

企业是社会经济的基本细胞。不同行业企业承担的对本企业客户、员工、股东等利益相关人的责任，是伴随企业经营和生产过程自然产生的狭义社会责任，是自身经营的结果。同时，企业作为社会肌体的一分子，还占有和使用自然资源、社会资源，同时对社会产生一定的影响，理应承担一定的更广义的、无直接利益关系的社会责任。

招商证券认为，企业应承担的社会责任主要包括：恪守诚信和守法经营、提高赢利水平和推动经济发展、提高产品质量和服务水平、促进和扩大就业、维护职工合法权益和发展和谐劳动关系、节约资源和保护环境、提高自主创新能力和推动技术进步、感恩时代和回报社会等。

一、维护社会稳定，支持国家建设，为社会提供就业机会，以自身稳定健康的经营结果推动行业及经济发展

（一）积极开展反洗钱与反商业贿赂工作，为维护金融体系及社会稳定贡献力量

展开反洗钱与反商业贿赂工作对维护金融机构声誉，防范金融风险，维护金融体系的稳定，具有重要的现实意义。

洗钱风险预防与控制是一项长期而艰巨的任务。招商证券根据反洗钱法律、法规和人民银行的监管要求，展开认真部署，切实推进，建立了符合公司业务特点的反洗钱工作体系，有序开展各项反洗钱工作，取得了阶段性成果。目前，招商证券已在健全反洗钱内控制度，完善反洗钱组织架构方面取得了长足的进步，并在工作中稳步推进客户身份识别工作；完善了反洗钱监控系统，认真履行可疑交易报告义务；优化了非现场监管信息的报送流程，提高报送质量；积极配合外部监管、逐步开展公司自查，发现问题积极整改；进一步落实了岗位责任制，建立反洗钱工作奖惩机制；多视角、分层次加强反洗钱宣传培训工作；加强反洗钱课题研究和信息交流。未来公司将继续结合自身实际情况，采取灵活多样的工作方式，强化内部管理，落实各项制度及措施，认真扎实地做好各项反洗钱工作，依法履行反洗钱义务。

反商业贿赂是公司另一项风险预防与控制的重点。2006 年以来，公司根据上级监管机关关于证券期货行业反商业贿赂的有关要求，依照上级的统一部署，树立诚信经营意识，扎实有效地开展各项工作，不断加强对证券法规、政策文件的学习和宣传，加强合规经营理念的深入宣导，不断推动防治不正当交易行为的长效机制建设。公司在防治商业贿赂和不正当交易行为长效机制建设方面，主要表现在事前预防、事中内审、事后监察三个方面。公司并通过持续开展不正当交易行为自查自纠、加强防治不正当交易行为的内控机制建设、加强教育引导和内部制度建设等多种方式建立起并不断健全防治不正当交易行为的长效机制。

（二）坚持依法纳税，自觉履行企业纳税人的义务和责任

依法纳税是一个企业回报社会的最好方式，更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的义务与责任。招商证券创业十多年，坚持合规、守法经营，不断提高服务的专业化水平，树立起了“规范经营、创新发展、高速成长”的市场形象。多年来，公司先后获得“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”、“十大知名品牌企业”等光荣称号。

（三）提供广泛的就业机会，为社会培养优秀人才

我们认为企业作为社会的一份子，在创造商业价值的同时，要回馈社会，建设国家。为社会大众提供就业机会，以实际行动支持国家建设。

截至 2009 年 12 月底，公司员工总数共 6064 人；拥有证券从业资格人数占比为 96.4%。为社会提供了大量的就业机会。公司严格坚持遵守《劳动法》，依法保护职工的合法权益，建立了较为完善的薪酬体系、激励机制等在内的用人制度，保障了职工依法享有劳动权利和履行劳动义务。

我们积极为员工谋求完善的福利保障，除为员工办理了社会基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险之外，考虑到基本社会保险的局限性，为进一步激励骨干、留住人才、稳定员工队伍、鼓励员工长期为公司服务，通过商业保险机构为员工购买了团体人身险、重大疾病险；自 2007 年起，公司还为员工建立了企业年金计划和补充医疗保险。通过基本社会保险、企业补充保险和商业保险等相互结合、相互补充，共同构建了较为完备的员工福利保障体系，保障了公司员工“老有所养、病有所医”，使其成为公司薪酬福利体系的重要组成部分。

（四）积极主动进行投资者教育，提高国民的投资理财意识、建立良好理财习惯做出应有的贡献

2009 年，招商证券继续深化投资者教育工作，以其特有的客户分级服务体系为核心，打造营业部大堂经理、外呼团队、投资顾问团队以及总部客户中心、分析师、研发中心服务团队，整合公司各项服务资源，梳理了客户服务流程、客户投诉管理流程和服务监督管理机制，逐步形成了独具特色的投资者分类教育的服务模式，并不断丰富完善券商经纪业务投资者教育的服务内涵，把投资者教育有机融入到开户、交易、清算和产品、业务推介等各项业务环节。

在组织、制度保障方面，为落实中国证监会及中国证券业协会关于做好投资者教育工作的相关文件精神，规范营业部投资者教育活动，2009 招商证券推出了《招商证券投资者教育服务规范（试行）》，并优化了公司客户分级服务和投资者教育团队，目前招商证券投资者教育团队包括：营业部大堂经理、外呼团队、投资顾问、客户中心、总部分析师、研发中心超过 500 人。公司还为保障投资者教育活动开展制定了严谨的客户投诉管理机制及制度保证。2009 年招商证券继续将投诉工作的管理纳入到整个经纪业务服务品质与风险管理体系中，并通过招商证券 95565 客户服务中心接受客户的投诉和服务监督。公司在处理客户投诉中进行投资者教育工作，向客户介绍相关法律法规及相关业务知识，再次揭示相关风险，化解矛盾。2009 年招商证券客户服务中心以其在流程规划、质量控制、人员管理、投诉响应、客户关系管理方面的较高水准以及较高的客户满意度，荣获“ACCE2009 年度全球呼叫中心最佳质量管理奖”称号。

招商证券根据客户的投资品种、交易方式、资产规模、风险偏好的不同提供了形式多样的投资者教育手段，全方位满足客户个性化、多层次的需求。各营业部也因地制宜地开展各种投资者教育宣传，招商证券更与媒体合作向广大投资者传播市场转型期的健康投资理念。

根据投资者教育宣传工作的总体规划，遵循“理财投资的基础知识宣导——投资者投资故事征文——与投资者互动”的脉络，2009 年，我们在新京报、上海新闻晨报刊登“你的投资、我的故事”的投资者教育专栏，总共拟投放 75 期（其中新闻晨报是跨年投放），目前已投放 60 期，使三年来公司的投资者教育宣传活动逻辑清晰，循序渐进；同时根据各地营业部投资策略报告会内容，长期坚持在媒体进行投资者教育和软文推送；此外还配合 3·15 消费者权益日，与上海证券报联合进行投资者教育月活动，倡导正确的投资理念。

除在利用媒体资源进行投资者教育外，我们还组织策划多种形式的投资者教育活动：

- 1、2009 年 8 月、9 月招商证券发起“心理资产投资关爱公益行”先后在北京、成都、武汉、南宁举办四场专场活动，以心理资产投资关爱为主题，邀请国外知名心理专家、招商证券分析师齐聚一堂，共同讨论拥有健康的投资心理、有

效面对压力、合理分配资金、和谐健康的处理财富管理及财富增值的关系；关心投资者的心理健康，受到当地营业部、客户及媒体的一致好评。

2、2009年10月23日，组织策划一年一度的招商证券论坛，以“世界经济新格局与中国角色——中国资本市场和谐发展”为主题，邀请数十位国内外专家学者就世界经济格局重构、中国经济复苏、中国资本市场的未来投资热点、中国股市新秩序与未来制度创新等热点话题等问题与投资者进行进行深入探讨和精彩互动。组织中高端投资者参加论坛，与大师面对面。受到投资者的广泛好评。

开通了招商证券牛网投资者教育渠道，定期优化牛网首页《投资者教育专栏》、《95565》客户服务专栏和《投诉与建议》常见问题专栏，让广大投资者从知识性、趣味性、寓教于乐的故事中汲取正确的投资理念和风险防范意识。通过“最新公告”加强权证、新股等高风险业务的公告提示力度和实效性，例如在权证最后交易日、行权期，新股发行与上市等各环节进行及时提示，加强“专家在线”的实时投资咨询和交流。

（五）对客户负责，进行产品适当性管理与营销

向合适的客户推荐合适的产品是招商证券产品营销的一项重要政策，公司将日常的产品销售工作与投资者教育工作相结合，在介绍产品特点的同时，也提醒投资者关注投资风险。例如公司在2008年制定了《证券投资基金销售适用性管理办法》，由研究发展中心综合考虑基金产品的基金类型、波动程度、过往业绩、基金组合特征、基金规模及持仓比例、基金违规行为等多种因素，对基金产品进行风险评级。同时，公司在理财产品销售、基金推介、创业板开户等业务流程中，均设计了投资者投资经验、风险认知、收益预期、风险承受能力等评估问卷。在客户首次开立账户或产品前对客户的风​​险承受能力进行调查和评价，根据客户的风​​险承受能力调查结果，向客户推荐风险评级相匹配的产品。

（六）支持国家建设，投行项目选择与国家经济、产业政策保持一致性

为支持国家建设，招商证券企业投行选择项目的主要条件之一是该企业所处行业及发展前景。我们严格按照国家《产业结构调整指导目录》选择国家产业政策鼓励类行业的企业。招商证券投行近几年在医药、港行、现代服务、先进制造

等行业中所做的项目完全符合国家产业经济发展。投行在中小板和创业板 IPO 项目以及再融资项目选择方面主要参照《公司法》、《证券法》、《首次公开发行股票并上市管理办法》、《首次公开发行股票并在创业板上市管理暂行办法》等相关法律法规，例如《首次公开发行股票并上市管理办法》第四十一条“募集资金投资项目应当符合国家产业政策、投资管理、环境保护、土地管理以及其他法律、法规和规章的规定。”第四十二条“发行人董事会应当对募集资金投资项目的可行性进行认真分析，确信投资项目具有较好的市场前景和盈利能力，有效防范投资风险，提高募集资金使用效率。”《上市公司证券发行管理办法》第十条第二款“募集资金用途符合国家产业政策和有关环境保护、土地管理等法律和行政法规的规定。”公司所有项目在申报证监会审核期间，证监会均会就发行人所处行业、募集资金投资项目是否符合国家产业政策向发行人所属地方政府和国家发改委征求意见。投行项目选择与国家产业经济政策保持高度一致性，是我们一贯坚持的原则

二、倡导低碳经济，主动节能减排；以实际行动倡导环境保护，为全球环境保护贡献力量

（一）自觉通过流程改进、基础设施建设等节约能源

金融企业的行业属性已天然具备了低碳环保的条件，在自身经营过程中极少污染环境、制造垃圾；尽管如此，招商证券仍大力提倡低碳生活，如倡导无纸化办公，持续开展办公电子流程改进，最大限度减少纸张用量；办公区域空调温度倡导保持在 26 度以上，增加视频会议的次数，减少员工出差，减少碳排放；办公区域均采用节能灯照明，为节能减排作出实际的投入；营业网点招牌采用 LED 节能照明灯箱；员工电脑均为液晶显示屏以减少辐射；日常工作中最大可能少用复印机等设备，以减少碳排放量；资料用纸尽可能采用环保纸张。号召员工积极参与“地球一小时”活动，以实际行动应对全球气候变化。

（二）积极开展植树造林活动，倡导生态环境保护理念

招商证券作为深圳乃至全国的知名券商，一直尽自己最大能力倡导并参与社区环境保护建设。如每年春天及司庆日的植树造林活动，公司董事长宫少林、总

裁杨鹏都会带领公司领导班子亲自参加，全体员工和家属也会积极响应公司的倡导，积极参加公司的植树活动，在公司营造了很好的环境保护氛围。

三、持续践行社会公益慈善项目，为有需要的人群送去关爱

招商证券始终关注公益慈善事业，多年来致力于帮助社会弱势群体，倡导关爱类慈善事业以及合理激励菁英的公益行为，近两年累计向社会捐赠善款 2000 万元，忠实履行了一个社会公民应尽的职责。

（一）持续履行社会责任，建立慈善平台，一次性注资 1200 万元成立招商证券博爱基金

2008 年，招商证券发起并首次注资 1200 万元与中国红十字会合作成立“招商证券博爱基金”。2008 年 1 月 16 日，以“关爱民生，共建和谐”为主题，在钓鱼台国宾馆隆重举行“博爱基金”的成立仪式。中国红十字会会长彭佩云、副会长郭长江、招商证券总裁杨鹏等有关领导出席了启动仪式，并为“中国红十字·招商证券博爱基金”揭幕。成立仪式上，彭佩云女士给予招商证券很高的评价，高度赞扬了招商证券作为证券行业的排头兵，勇于承担社会责任；并对博爱基金寄予殷切的希望，希望能够充分发挥人道关爱，救助最需要帮助的人。

“招商证券博爱基金”不但是中国红十字会成立至今接受企业捐赠最多的捐赠基金更是中国证券行业第一个由证券公司发起并维护的慈善基金；借助“中国红十字会”这个在国内乃至国际均具有较高品牌影响力的慈善平台，招商证券博爱基金将在灾难救助、扶贫就困等人道主义援助中发挥重要的作用；事实证明，在 2008 年发生的诸多灾难中，招商证券凭借博爱基金这个慈善平台，均在第一时间、以第一速度向社会发出慈善捐赠的信号，获得业界广泛好评，已经成为可供行业借鉴的典型案例；摆脱了大部分企业在危机事件来临时因内部沟通问题导致的延误慈善捐赠时机的困扰，或因慈善制度不健全，在应履行企业公民责任的时候无法正常履行，因此“博爱基金”的成立为招商证券“关注民生、回报社会”的慈善道路奠定了坚实的基础，对招商证券成为优秀的企业公民具有深远的里程碑意义。

（二）灾难无情人有情，赈济救灾一马当先

招商证券依托“招商证券博爱基金”这个慈善平台对 2008 年发生的两次自然灾害进行了及时的救助。2008 年 2 月突如其来的冰雪灾害发生后，招商证券在第一时间作出决定，紧急启动“中国红十字·招商证券博爱基金”，80 万首批救助金抵达六大重灾区。同时，与证券时报、中国红十字会、深圳证监会发起向雪灾地区捐款倡议，得到社会各届热烈响应。招商证券员工在公司的倡议下，也纷纷捐款，累计捐赠了 30 万人民币，为灾区人民送去一片温暖。发生在 5 月 12 日的汶川地震，不仅是一场突如其来的灾难，更是一场中华民族应对突发事件的集中大考验。灾情发生后，整个中华民族迸发出前所未有的爱国激情，以各种不同的方式开展赈灾救灾的工作。招商证券在灾情发生的四个小时后，即做出了向灾区捐款的决定，当晚即通过凤凰卫视向全国人民传达出赈灾救灾的信息。此后，招商证券发起连续四轮捐款行动，公司及博爱基金向地震灾区累计捐赠了 1300 多万元人民币，有力支持了赈灾工作。

（三）开展关爱慈善，以心理救援为出发点，帮助舒缓心理压力，为灾後人群提供心理支持

2008-2009 年，招商证券均致力于开展心理救援活动，为 512 四川震区的青少年建立心灵关爱中心，帮助震区青少年走出灾难的阴影，拥抱新生活。目前已在四川成立了十所关爱中心。

2009 年，招商证券博爱基金心灵关爱中心主要集中在 512 地震重灾区德阳什邡市，分别在什邡禾丰中学、什邡禾丰小学、什邡回澜二小、什邡回澜中学、什邡实验中学设立了关爱中心。全年共组织团体辅导、校园讲座 50 次，受益师生达 3000 人。为学校赠书 12500 本，以及铜牌、书架、心理测试量表等大批辅助物资。

心灵关爱中心组织了大量内容丰富、效果卓著的讲座。有学生表示：“参加了心灵阳光的讲座后，让我明白了，不管人生的路多么坎坷，都要用微笑面对。跌倒了，爬起来，失败并不可怕，一定要坚持走下去。在我们不是一帆风顺的人生道路中，我们要学会不断地去尝试。”为震区青少年重建生活信心，积极克服

困难起到了积极意义。在 2009 年 4 月 22--23 日，汶川地震一周年纪念，我们在四川什邡市对关爱中心的教师进行了“中小生活素质教育”教师培训，来自四川灾区中小学关爱中心的教师近 130 人参加了培训。2009 年 6 月 25-26 日，我们特邀专家——中科院心理所副站长胡宇晖老师赴什邡为关爱中心学校的心理辅导老师及为各关爱中心服务的志愿者，进行了为期两天的沙盘游戏治疗的操作与应用培训。我们还开展了生活素质教育，为了让关爱中心的老师们全面系统的了解生活素质教育的原理和方法，并共同探讨生活素质教育在四川地震灾区中小学的应用方式，以使老师们能更好的帮助关爱中心学生拥有更健康的心理素质，我们又于 2009 年 9 月 23-26 日在绵竹紫岩小学召开了生活素质教育培训研讨会。研讨会上，参训教师针对在学生中的开展情况提出了中肯又实用性的建议，对后续中小学“生活素质教育”在四川灾区中小学的推广具有积极意义。

为了进一步提高灾区中小学关爱中心师生的心理健康水平，帮助地震致残孩子及心理低迷青少年走出地震阴影，重获生活的信心和希望，我们特邀请世界知名演讲大师尼克·胡哲，于 2009 年 10 月 31 日下午在四川什邡中学，面向关爱中心学校的部分师生进行了一场名为“我和世界不一样”的励志演讲活动。

心灵关爱项目已经累计开展了两年，受到广大师生的欢迎以及媒体、社会大众的关注，获得了良好的社会效应。重大灾难发生后的心理救援工作是必要且非常重要的，有助于平稳、舒缓受灾地区群众的心理压力，重振生活的信心，为灾区重建贡献力量；该项目开展有序，能够按照预定计划执行到位，活动效果文字及影像资料完备，留下了大量有价值的素材。基于该项目运行情况良好以及四川震区灾后心理救援目前已进入自然康复期，2010 年将项目重心回归大学校园，将围绕帮助大学生正确认识自我、面对压力、培养良好的生活素质，提升大学生应对困难的能力，建立良好的心理压力舒缓机制进行工作。

（四）倡导关爱，走进客户，为我们的 VIP 客户开展“心理资产关爱公益行”专享活动，以实际行动开展投资者教育，为客户进行正确的投资心理引导。

依托招商证券博爱基金开展的心灵阳光工程，2009 年心灵关爱走进客户，为招商证券的 VIP 客户分别在北京、成都、武汉、南宁组织了四场心灵关爱活动即心理资产关爱公益行。“心理资产关爱公益行”是 2009 年慈善公益工作的重要组成部分，继招商证券关爱项目走进震区、走进大学之后的一次重要社会实践活动

动；惠及客户人群逾两千人次，取得了良好的社会效益。

“心理资产投资”关爱公益行巡回讲座以“管理压力”为主题，由中国红十字会心灵阳光工程特邀美籍专家麦克·乌诺先生和凯西·乌诺女士担任主讲人，就现代都市人群所面临的工作、生活等各方面的压力进行了解读，为参会人员提供了压力管理方面的指导，帮助大家以更积极的态度看待和处理压力，进行心理资产的投资，保持健康的心态。讲座将心理资产

投资和现金、股票的投资相结合，内容丰富，针对性强，现场参与氛围热烈。

“心理资产投资关爱公益行”巡回讲座受到了多家媒体的关注和跟踪报道，并得到了与会人员的高度认可，引起了较大的社会反响。每一站都受到了媒体及社会大众的广泛关注，凤凰网、新浪网、搜狐网、财经资讯、金融网、国际金融报及武汉、成都、南宁等地方媒体都对活动进行了报道，得到了一定的社会效应。

腾讯网：活动增加了投资者如何在投资时正确面对市场波动等议题，实用性和可操作性强，公益讲座的同时也是一次大规模的投资者教育活动。

光明日报：首次把面向投资者群体的心理关爱作为心理健康讲座的主要议题。国际金融报：活动不仅从财富增值的角度，更从心理资产积累角度，帮助现代都市群体缓解日益严重的心理压力问题。

“心理资产投资关爱公益行”所到城市，客户评价良好，对“心理资产投资”关爱公益行四场讲座的近三百份反馈意见进行了统计，结果显示，有一半以上的听众都认为在日常生活中工作压力是最主要的压力源，并且听众普遍认为此讲座对自己缓解工作和生活中的压力有帮助，听众对本次活动的满意度达到了 90% 以上。基于该活动的热烈反响，2010 年拟在武汉、昆明、西安、郑州（暂定，具体地点与营业部协商后确定）四地开展“心理资产投资关爱公益行”活动。

（五）关爱弱势儿童，开展先心病救助试点工作，探索医疗救助模式，为挽救中国先心病患儿的生命而贡献力量

先天性心脏病患儿救助是 2009 年首次开展的慈善项目。旨在救助先天性心脏病的患儿。我国每年 1670 万新生儿中先天性心脏病发病率为 7%—8%，即每年新增 14 万人左右，其中能够有条件得到治疗的患儿仅为 8 万左右。就我国目前医疗水平和条件而言，其中 99% 的患儿是完全可以手术治疗得到康复。但由于医疗费用相对较昂贵，许多家庭尤其是贫困家庭只能选择放弃治疗，从而延

误了治疗的最佳时机，致使患儿随时都面临着死亡的威胁。

我们与由我国著名心血管病专家胡大一教授发起，中国红十字会与北京大学人民医院共同成立了“爱心工程”胡大一志愿服务队合作，为先心病患儿提供手术费资助，以帮助患儿及其家庭度过难关。2009年，我们对该项目的操作模式、医疗资源渠道建立、患儿筛查、家庭收入甄别等方面进行了尝试；截至2009年12月筛查了百名患儿，对符合慈善救助条件及手术风险条件的患儿实施救助，目前痊愈康复的患儿近20名。

2009年作为先心病救助的试点年，筛查患儿数量和实际救助人数都相对较少。先天性心脏病患儿救助属于医疗救助范围，具有一定的风险性。每个孩子的生命都是无比宝贵的，在确保手术万无一失的情况下才能展开救助。因此，经过2010年的摸索以及与胡大一志愿服务队的工作磨合，拟在2010年实行“三互动”的项目执行原则，即“中央红会与地方红会互动”、“地方红会与胡大一志愿服务队互动”“患儿与志愿者互动”。中央红会下发红头文件给地方红会确定区域受助名额，以地方红会为审核单位确认患儿家庭年收入情况，并统计名单；地方红会与胡大一志愿服务队协调，就近为患儿筛查确定病情是否为可救助范围；招募志愿者进行患儿家庭回访，确定患儿康复情况，并验证落实患儿家庭年收入状况，为患儿家庭送去招商证券的关爱和慰问。

（六）关爱贫困地区教育事业，捐资助学，为广西罗香中学捐建教学设施，为少数民族地区教育事业奉献爱心

支持国家教育事业，帮助困难乡镇发展基础教育，是2009年我们关注的一个领域。广西作为广东的邻省，存在很多老少边穷地区，基础教育落后。广西金秀瑶族自治县罗香中学就属于这样一个学校。校舍陈旧，教育资源匮乏。招商证券出资50万元，援助罗香中学进行校舍建设，对学校的教育设施进行修缮，有力的支持了该校提高办学条件、提高教学质量。

除出资助学外，招商证券还积极倡导员工参与支教活动，已经连续两年对广西贫困山区进行支教，支教员工用自己的青春和热情为山区孩子送去了大山外的世界，为孩子们打开了一扇通往外面事业的窗。

四、持续关注社会弱势群体，深入推进慈善公益项目，切实完成 2010 年计划和目标

2010 年将继续推行节能减排的环保计划，建设招商证券总部文印中心，更进一步推行无纸化办公，继续参与“地球一小时”活动。

有序推进慈善项目，以儿童先心病救治、建设心灵阳光关爱中心、心理资产关爱公益行、设立招商证券慈善基金会等项目为核心开展公益慈善工作。

- 1、计划救助 500 名儿童脱离先心病的威胁，重塑 500 个家庭的生活信心；
- 2、计划在十所大学开设心灵阳光关爱中心，围绕帮助大学生正确认识自我、面对压力、培养良好的生活素质，提升大学生应对困难的能力，建立良好的心理压力舒缓机制展开工作；
- 3、计划进行四场巡回心理资产关爱公益讲座，为公司营业部所在地的客户群体带去一场“关于正确认识自己、合理面对心理压力、正确树立亲子关系、用健康的心态面对投资的得与失”等心理健康方面的知识。
- 4、计划设立招商证券菁英激励奖学金，意在加强大学生实际操作能力、提升素质教育的同时丰富企业人才储备
- 5、计划在 2011 年春节前为老少边穷地区赠送新春礼包，开展关爱“送温暖”活动

第三部分 股东篇

招商证券深知，股东投入资本，是对公司管理者及员工的信任与支持。公司承载的是股东资产增值的厚望及实现股东长远价值的责任。在十九年的发展历程中，公司始终坚持稳健经营，规范运作，严格防范风险，确保股东资产安全；在实现公司健康、稳定和可持续发展的同时，以优良的业绩回报股东，实现股东权益最大化。

一、以科学的风险管理机制和有成效的业务经营，确保股东资产安全与增值

2009 年，面对金融危机带来的严峻挑战，公司以“强化管理，努力推动公司提升核心竞争力”为中心，围绕“保盈收、夯基础、促稳定、谋突破”的经营方针开展全年工作，各项经营管理工作继续全面发展，取得了显著成效。

2009 年 11 月公司成功完成 IPO 发行并在上海证券交易所挂牌上市，募集资金超过 111 亿元，成为有史以来全球规模第二大的投资银行 IPO 交易。公司成功发行上市，增强了资本实力，为公司发展奠定了坚实基础。

截至 2009 年年末，公司总资产 964.32 亿元，较年初增加 102.45%；净资产 226.27 亿元、净资本 180.18 亿元，分别比年初增加 186.53%和 374.37%；每股净资产 6.31 元。公司全年完成营业收入 86.84 亿元，净利润 37.28 亿元，同比分别增长 76.53%和 84.48%；基本每股收益 1.14 元。股东、债权人利益得到了充分体现，实现了股东资产的保值增值。

（一）科学、完善的法人治理结构是公司健康运营的基础

2009 年，我们根据政策法规的要求和公司实际情况，对法人治理结构积极地进行改革和完善。

1、对法人治理结构进行完善

公司根据《公司法》、《证券法》、《证券公司治理准则（试行）》、《上市公司治理准则》等法律、法规和规范性文件的规定，建立了由股东大会、董事会、监事会和公司管理层组成的公司治理架构，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机制。

根据相关法律、法规、规范性文件及公司章程的规定，公司制定了股东大会议事规则、董事会议事规则、监事会议事规则、总裁工作细则、总裁办公会议会务工作规程、董事会秘书工作制度，明确了股东大会、董事会、监事会、总裁及董事会秘书的权责范围和工作程序，为公司法人治理结构的规范化运行进一步提供了制度保证。同时，公司董事会设立了风险管理委员会、战略委员会、审计委

员会、薪酬与考核委员会、提名委员会等5个专门委员会，并制订了相应的工作规则，明确了其权责、决策程序和议事规则。

公司严格按照相关规定召集、召开股东大会，确保所有股东，特别是中小股东享有平等的地位，能够充分行使自己的权利。

公司第一大股东及实际控制人能够按照相关法律、法规及公司《章程》的规定行使其享有的权利，不存在超越股东大会直接或间接干预公司决策和经营活动的情形，没有占用公司资金，没有要求公司为其担保或为他人担保，在人员、资产、财务、机构和业务方面做到与公司明确分开。

为保证董事会决策的客观性和科学性，公司完善了独立董事制度，董事会成员中现有五名独立董事，独立及客观地维护小股东权益，在董事会进行决策时起着制衡作用。

公司监事会向股东大会负责，本着对全体股东负责的精神，对公司财务以及公司董事会、管理层和其他高级管理人员履行责任的合法合规性进行有效监督，并就有关事项向董事会和管理层提出建议和改进意见。

公司高级管理层产生的程序符合《公司法》和《公司章程》的规定，能够依照法律、法规和董事会的授权，依法合规经营，努力实现股东利益和社会效益的最大化。

2、规范信息披露工作

作为上市公司，为了保护股东、债权人、公司、客户及其他利益相关人的合法权益，规范公司信息披露工作，提高信息披露事务管理水平和信息披露质量，根据《公司法》、《证券法》、《上市公司信息披露管理办法》、《上海证券交易所上市公司信息披露事务管理制度指引》等相关法律、行政法规及其他规范性文件的规定，公司制定了《招商证券股份有限公司信息披露制度》、《招商证券股份有限公司内幕信息保密制度》、《招商证券股份有限公司重大信息内部报告制度》。

上市后截至2009年末，公司共发布27项公告(具体见上海证券交易所网站)，披露了所有对公司股票及其衍生品种交易价格可能产生较大影响的信息，做到了相关信息披露的真实、准确、完整、及时、公平。

3、建立健全了投资者关系管理机制

公司自上市以来即勤勉开展投资者关系管理工作，为了加强公司与投资者之间的信息沟通，促进公司与投资者之间的良性关系，倡导理性投资，并在投资公众中建立公司的诚信形象，公司依法制订了《投资者关系管理制度》并严格执行。

公司建立了投资者关系网站，开通了投资者服务专线，耐心、细致解答投资者的疑问，积极听取投资者的意见或建议，并及时将有关信息反馈给公司的经营管理层，在投资者和公司之间形成了良性的互动机制，充分展示了公司尊重投资者、对投资者负责的企业文化。

公司上市后，多次应邀参加由证券专业机构组织的上市公司高管与投资者交流会、接待国内外券商、基金公司等机构投资者的来访和调研，公平、客观、及时地向投资者介绍了公司的发展战略、经营管理等情况，与投资者进行充分沟通和交流，使投资者了解公司的发展前景及潜在价值，坚定长期投资的信心。

公司秉承公开、公平、公正的态度对待全体投资者，高效率开展投资者关系管理，促进投资者对公司的了解和认同，实现公司价值最大化和股东利益最大化的战略管理行为。

4、对债权人权益的保护

公司在注重对股东权益保护的同时，高度重视对债权人合法权益的保护，严格按照与债权人签订的合同履行债务，及时通报与其相关的重大信息，保障债权人的合法权益。

（二）建立和完善内部控制和风险管理体系为先导，使经营风险可测、可控、可预防

作为高风险行业，最大限度地保障股东、公众资产的安全，是我们履行企业公民社会责任的重要内容。而要全面履行自己的社会责任、实现自己的经营目标，就必须以建立和完善内部控制和风险管理体系为先导。

风险控制是公司可持续经营的重要保证。公司一直致力于建立风险可控的盈利模式，推动提升公司的风险管理能力和水平，保持行业领先的风控技术水平。公司搭建了以风险管理委员会为核心的风险管理组织体系，建立了事前、事中、事后的风险防控机制，通过风险控制、法律合规和稽核监察三个专职内控职能部

门实现对风险的全方位、全过程控制。在风险控制方法上，公司在业内最早实施经济资本管理制度，并以量化风险管理工具为依托，建立了风险资本分配模型，使被动风险控制转变为主动的风险预算管理，实现了风险可识、可测、可控、可承受。

公司建立健全了风险控制的三道防线。业务部门是公司防范风险的第一道防线，公司强调营业部及业务部门一线的主动合规管理职责，从最前端防范风险的发生。第二道防线是通过加强风险控制部、法律合规部作为中台的风险监控职能，及时发现、揭示第一道防线的疏漏并推动堵塞漏洞，对违反职业道德的行为组织调查、制止、问责，并参与处理。第三道防线是通过加强稽核监察部事后的稽核审计工作，查找一二道防线忽略的问题并加大力度推动督导整改。

公司内部控制健全、有效。公司内部控制已形成环境控制、业务控制、资金管理控制、会计系统控制、电子信息系统控制、合规监控、内部稽核控制七大系统，符合《证券公司内部控制指引》的要求。

（三）以清晰的发展战略和增长路径实现持续盈利，赢得股东和广大投资者的长期信赖。

2009年，公司董事会确定了公司的使命和愿景以及公司2009—2011发展规划。公司以“以卓越的金融服务实现客户价值增长，推动证券行业进步”为使命，努力实现“建设产品丰富、服务一流、能力突出、品牌卓越的国际化金融机构，成为客户信赖、社会尊重、股东满意、员工自豪的优秀企业”的愿景。

公司将以多年来的成功经验为基础，积极推进公司管理水平和核心竞争力的全面提升；公司将遵循“在确保盈利基础上规模增长”的基本原则，稳步扩大公司的业务规模；遵循“收益与风险相匹配”的基本理念，实现资源优化配置；坚持“以创新求发展”的基本路径，建立公司持续增长能力。公司将坚持依法合规经营，在各项监管指标达标的前提下，提出以下长期战略目标：在未来五年，成为国内最有竞争力的全能型券商，在未来十年，成为有较大国际影响力的国际化券商，从而实现从优秀到卓越这一战略性转变的长期目标。

鉴于经营环境的不确定性，以及证券行业竞争的激烈性，公司针对2009—2011年提出如下中期发展蓝图：规划期末，力争实现综合竞争力进入行业第一梯队。

2009 年，公司各项业务均保持了较好的上升势头，同时公司成功上市，公司综合竞争实力明显增强，稳居国内前十名。

二、以踏实勤勉的工作作风为实现股东利益最大化进行努力，以实现 2010 年利润目标

2010 年是公司转型为公众公司的第一个完整财务年度。公司将更深入全面地关注自身的价值创造能力和价值实现能力，并最终良好的成长性取得投资者的认同。

2010 年，公司将以提升经营管理素质，努力实现盈利持续增长为目标，通过扩大内外部营销渠道，加大业务投入，努力扩大现有业务规模，实现收入的有效增长；不断强化业务创新，积极跟进新业务的开发，力争取得各类创新的先发优势。同时，公司也将持续优化组织机制，完善运营模式，加强内部控制和风险管理，保障公司稳健高效地向前发展。

第四部分 客户篇

客户满意是企业发展的源动力。我们相信中国资本市场的投资者需要更多的选择。我们尊重且支持客户的选择，我们一直在深化对中国市场的系统研究，探索适合各种需要的投资理财机会，让客户在我们这里总能找到符合他们需要的资产配置或者理财方案。

作为一家金融服务企业，同时作为业务规模发展迅速的A股上市公司，我们认识到在企业发展的过程中，应积极承担对客户责任，聆听客户的需求，以客户需求为出发点，持续创新服务方式、渠道和产品的种类是我们获得良好业绩及持续发展的动力，也是赢得客户长期信任，打造百年老店的重要保障。

一、聆听客户心声，有的放矢进行服务和需求的满足

我们认为只有聆听真实的客户声音、深入客户内心才能有的放矢地做好服务。2007 年，我们开通了业内首个服务短号码 95565，配备了近百名电话服务专员，及时为客户解答投融资疑问，妥善处理客户投诉，让客户随时随地可以享受我们的专业服务，并可以畅所欲言地提出建议和对我们的期望。客户热线开通以后，累计接听了 270 万通电话，外呼了 40 万次，有效起到了客户需求沟通的桥梁纽带作用。2007 年我们在业内率先聘请了第三方机构进行客户满意度调查活动，并根据调研结果持续改进工作，效果卓著，连续三年客户满意度持续上升，成为业内优秀的证券服务商之一。

经过 95565 和调研反馈，我们获悉了许多有价值的客户声音，并高效进行整改，切实满足客户的需求：

有客户认为我们的部分服务网点分布不够科学，不够便利。获知该需求后我们立即进行了服务网点的分布设置调整，2009 年，我们累计搬迁了八个服务网点、搭建起以招行、交行、中行三大银行为主、浦发等中小型股份制银行为辅的多样化银行网络的渠道营销架构，为客户提供了便利的理财服务。

有客户指出我们的牛网交易速度有时会有拥堵现象，针对该现象，我们加大了信息技术的建设，提高 IT 配置从硬件设施上确保交易畅通无阻；并在闪电版交易软件的基础上推出了全能版交易软件，更好地满足了客户投资需求。

有机构客户建议我们应及时传递行业资讯，及时为客户采集并提供有价值的投融资动态，因此我们推出了“周周议”服务，每周定期组织行业专家以电话会议的方式为客户提供相关资讯，受到了一致好评。

除积极听取客户心声并及时改进以外，我们还主动为客户组织大量的投资策略报告会、投资研讨会、专业沙龙、座谈、实地调研等丰富多样的服务；仅 2009 年，我们为客户就举办了 1000 余次投资研讨类活动，以及超过 2800 篇专业的研究报告，为客户投融资决策进行了有力的支持。我们还开创业内先河，专门为客

户编制了一本高端客户杂志《智富》，深受客户喜爱，已经成为客户了解我们，并获得资讯的最佳平台之一。我们投入大量财力物力连续举办了四年的“招商证券论坛”已成为业内知名的高端论坛。

二、深度研究客户需求，以满足客户全方位需求为己任，努力为其提供一站式投融资服务和产品

我们每年在客户满意度调研结果揭晓后，均会开展全公司各业务线参与大讨论，研究改进策略、制定改进与提高的执行计划，深度剖析客户声音，解读内在意义，由表及里的理解客户诉求，为下一年度的提升服务质量和研发丰富产品制定行动纲领。

金融企业的服务和产品往往是一个层级的两个方面，我们积极推行服务产品化，积极研发理财产品，为私人客户、机构客户、理财客户、投行客户等各类客户提供专业且高度满足需求的服务及产品。

2007-2009 年，我们为私人客户持续建设了“智远理财”的私人客户服务平台，在该平台上，我们推出了“盘中餐”“组合通”“百脑慧”等服务产品，对客户盘中操作、投资决策、账户管理等方面进行了针对性服务。2009 年，我们进一步整合客户服务体系，提升客户服务水平。完善客户互动资讯平台的服务产品线，推广“95565 短信互动资讯平台”，手机证券业务普及率（下载手机证券的客户占总客户的比例）达 37.79%；在原有投资顾问团队基础上新增大堂经理团队、外呼团队，强化对银卡客户的标准化服务和对新客户、特殊客户的差异化服务，客户满意度达到 89.87 分，同比上升了 2.01 分；

在机构客户服务方面，我们凭借在房地产、交通港航、医药、餐饮等领域的专业沉淀和已经形成良好的市场口碑，树立了专业化的品牌优势：保荐主承销的桂林三金药业项目成为证监会改革和完善新股发行制度以来首个 IPO 项目；保荐主承销的深圳世联地产顾问股份有限公司是成功登陆 A 股的首家房地产综合服务商；保荐主承销的北京湘鄂情股份有限公司是 A 股市场上第一家民营餐饮企

业。2009 年我们为 8 个企业实现了 IPO 上市融资 68.67 亿成为以广大中小型客户为核心的企业群最有价值的投融资服务伙伴。在市场上树立了创新进取、做事稳重、流程规范、具有专业感的品牌形象。2009 年，招商证券中小板项目的过会率为 100%，远高于市场平均水平。

针对中国资本市场日益增长的有理财需求的客户，我们 2009 年积极把握监管部门放松集合理财业务审批的有利时机，加快集合理财产品的储备、申报和发行，期末集合理财产品规模 43.59 亿元。“大集合”方面现金牛成功展期，基金宝二期完成两次全开放期持续营销，股票星成功设立；“小集合”方面“智远稳健 1 号”获批，“中小盘优选”已报会审核；QDII 方面做好了“海外宝”等产品申报准备；积极推进基金宝三期、股票星二期、数量化产品的开发，策划筹备伞形、指数型等产品。同时加强与信托、私募合作，积极拓展定向理财业务，发行了“招商智远 PK 宝系列 1 号集合资金信托计划”等产品，为探索 MOM 模式奠定基础。

推进投研一体化，强化投资管理。根据不同投资风格分别构建 5 个投资团队，加强专业分工与集体协作；成立数量化投资管理小组，培育量化投资能力；“恒生资产管理系统”和 AMS 系统投入运营，强化资产管理交易管理和风险控制。直投业务已获业务试点资格，正式注册设立“招商资本投资有限公司”，注册资本 1 亿元；计划设立产业投资基金管理公司，筹备湘江产业基金；积极开展项目储备、制度建设等工作，探索自有资金投资和产业基金管理并举的直投业务模式。

参/控股业内优质的基金公司——“博时基金”和“招商基金”，为客户提供优质的基金产品。博时基金 2009 年发行了 4 只公募基金、5 只“一对多”产品；实现年金及专户理财、社保海外组合的正式运作，上报了跨境 ETF 产品；获批在香港设立子公司，成为第 7 家获批在港设立子公司的国内基金公司；全年实现营业收入 17.71 亿元，净利润 8.54 亿元；资产管理规模达 2096.49 亿元，共同基金市场份额 5.62%，同业排名第 4 位。荣获“2009 中国基金行业卓越贡献大奖”、“2009 最佳公司治理基金公司”以及“2009 最佳品牌塑造基金公司”等奖项。

招商基金发行了 2 只公募基金、5 只“一对多”产品；获批 5 亿美元 QDII 外汇额度并上报了首个 QDII 产品招商全球资源股票型基金。全年实现营业收入 5.06 亿元，净利润 1.41 亿元；资产管理规模 527 亿元，共同基金市场份额 1.33%，同业排名第 29 位。

三、以高水准的宏观、行业、个体的研究能力为客户提供准确、实效及有建设性的研究成果，满足客户资讯获取和专业研判的需求

我们的研发中心是业内为数不多的自动化研究所。我们通过信息技术手段将知识管理与研究业务融为一体。一方面，知识管理平台能够自动采集和整理一些研究业务所必需的基本素材，另一方面，研究的具体成果，甚至是中间过程的提交也在平台中体现。实现知识的生产、分享、应用以及创新，并最终形成知识优势和产生价值。让研究员真正摆脱了传统模式下低效重复劳动的约束，有更多的时间和精力思考和研究更具创造性的课题。

我们为确保给客户提供的研究成果具有一贯性和稳定性，积极寻求研发中心的建设机制，逐渐形成了梯队架构和合理分工协助的研究团队组织形式和以老带新的“导师制”人才培养机制，新人成长率行业第一。与行业内“高薪挖角”补充研究员的做法不同，我们一直坚持自主培养。先后在《新财富》最佳分析师评选中有 60 余名自己培养的分析师上榜。2009 年的评选中，公司获得“本土最佳研究团队”第三名，上榜行业达 11 个，上榜研究员 19 人，达到历史最好水平。有一批新入行的研究员，在我们的管理机制中迅速成长，2 年的时间就成为行业权威。据调研，这样的成长速度，不仅是深圳本地的券商如国信、平安、安信等不能相比，就是全国范围来看也是独一无二。

公司业务发展和客户服务能力有赖于对市场的深入研究。研究已经成为为客户提供优质产品和服务的智囊团、参谋部和信息源，并为大的机构客户提供了个

性化的咨询顾问服务。近年来，研发中心为公司各项业务提供了多项具有实际操作指导意义的研究成果。基金评价系统、ETF 套利交易系统、复杂交易增值服务技术平台、针对零售经纪业务的“组合通”产品、TGA 动态估值变化系统、优化模型选股；投行业务 IPO 项目调研等的设计、开发、运行，通过向公司业务部门提供全面、即时的支持服务，让研究成果第一时间价值化，为客户创造价值。

第五部分 员工篇

人与资本结合构成了企业。在决定企业生产力的劳动者、生产工具、劳动对象等诸多要素中，人的因素是首要的、决定性的和创造性的，人力资源的竞争力决定了企业的竞争力。

招商证券对员工的责任主要表现在通过劳动合同、绩效考核等一系列规章制度保障员工取得劳动报酬、福利待遇、休息、劳动保护的权利，通过畅通言路保障员工知情权和参与公司管理的权利，同时，通过学习、培训、个人职业规划等形式，保障员工提升劳动技能的权利。

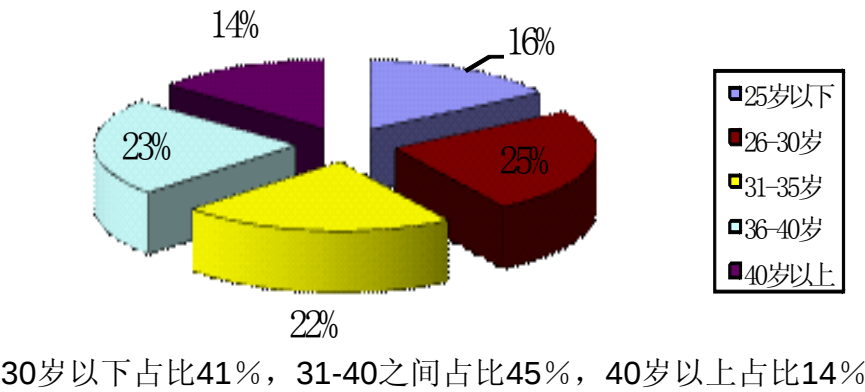
“以人为本，任人唯贤”、“公开公正，和谐舒畅”是公司上下的统一共识。我们认为，员工是公司最宝贵的财富，是竞争力的源泉；公正公开的制度环境、和谐舒畅的人文环境将凝聚人才智慧，激发员工热忱。同时公司对员工提出“崇尚进取，鼓励创新”、“全局为重，团结协作”的行为要求。

一、稳步扩大的员工队伍，为社会有志青年提供了施展才华的广阔舞台

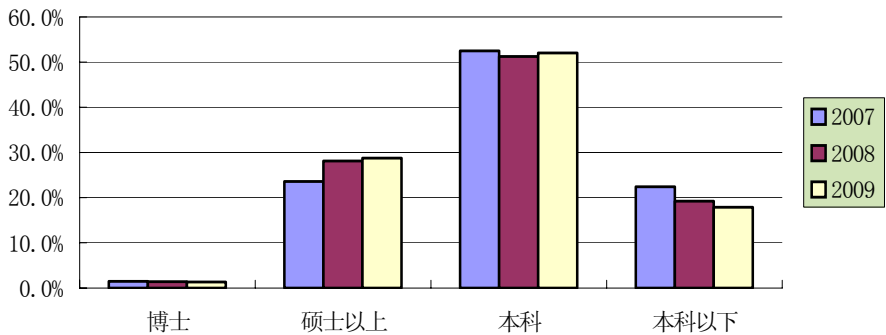
截至 2009 年 12 月底，公司员工总数共 6064 人，拥有证券从业资格人数占比为 96.4%。为社会提供了大量的就业机会。从各个角度看，公司员工队伍呈现出高素质、年轻化、专业化和稳定的特点：从学历结构看，在编的 2100 多名

员工中，本科以上学历人员占比超过 82%，其中硕士以上学历人员占比 30.3%，且近三年来硕士以上学历人员比例逐年增加；从年龄结构看，员工平均年龄为 33.5 岁，其中 30 岁以下人员占比 40.03%，近三年平均年龄均维持在 33 岁左右，队伍充满活力；从人才类型看，公司总部 VP 以上人员有 204 人，营业部经理助理以上人员有 138 人，保代及准保有 80 人，《新财富》 上榜及入围研究员 60 人，核心人才储备丰富，核心人才的专业能力高。近几年来，公司的整体离职率一直控制在 9% 以内，并呈逐年降低的趋势，员工对公司的忠诚度不断提高，队伍稳定。

在册员工年龄分布



近三年员工学历分布情况



二、切实贯彻“以人为本”的价值观，明确未来人力资源工作的战略方向和任务，充分满足员工需求，提升员工满意度

2009 年 11 月底，公司召开首届人力资源工作会议，总结了“以人为本”人力资源管理的成绩，对强化人力资源管理专业能力，优化人力资源管理组织模式，推动人力资源规划、招聘、绩效、激励、培养等提出了新要求，明确了未来人力资源工作的战略方向和任务。

从宏观方面看，我们把员工的需求分为物质和精神两个方面，从微观方面看我们将员工的需求分为职业发展、薪酬福利、权益保障、文化生活几个方面。通过近几年不断完善制度、提高管理水平，不断满足着员工日益增长的各类需求。2009 年，招商证券连续第三年获得“2009 年度中国最佳雇主企业”，公司总裁杨鶤女士荣膺“2009 年度中国最关注员工发展企业家”称号。

（一）科学的职业发展路径设计，为广大员工做好职业生涯规划

我们广泛听取员工意见建议，逐步完善了职业发展平台。引进业务职级制，建立了涵盖 14 个职种、8 个职级的职级体系，构建了以业务为导向的人力资源管理基础职位体系，为员工建立 Y 型职业发展通道。2009 年，建立任职资格管理制度，强化以能力为核心的评价方式，并首先启动“行政经理”和“客户经理”职位的任职资格管理标准与认证。

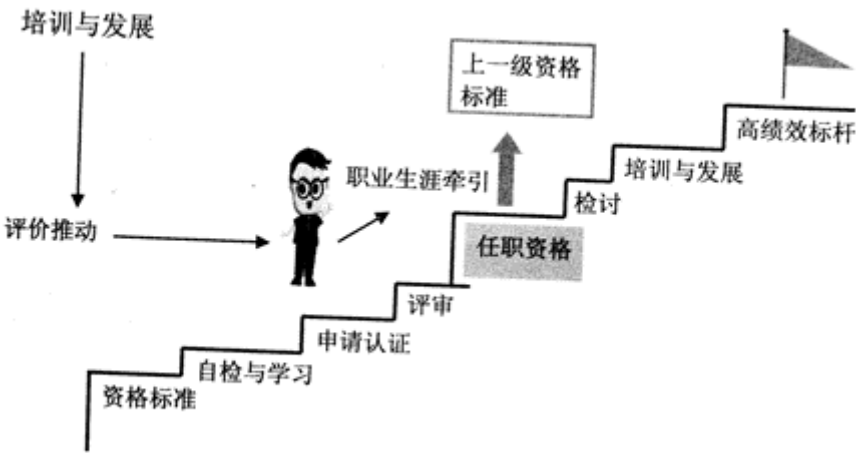
加强干部管理，打造干部继任体系，2009 年 3 月举行年度干部竞聘面试，近 60 名员工参与了投资管理部负责人等总部部分管理职位及营业部经理助理职位的竞聘面试。并有人成功竞聘上岗。

推动“三个一”人才工程，旨在建立一个拥有 100 位高级专业人才、100 位高级管理人才和 100 位高级投资顾问的公司后备人才库。截至 2009 年底，库中已有 213 位人才，其中高级管理人才 113 人，高级专业人才 55 人，高级投资顾

问 45 人。

完善培训体系，建立了分岗位、分级别的培训课程体系；建设规范的内部讲师制度，培养内部讲师 69 人。2009 年，内外部培训项目和课时数同比分别增加了 10.82%和 45.54%，培训项目平均满意度达到了 89%。由于在员工培训方面成效显著，公司于 2009 年被深圳市总工会授予首批“深圳工会大学校职工培训示范基地”。

培训与发展示意图

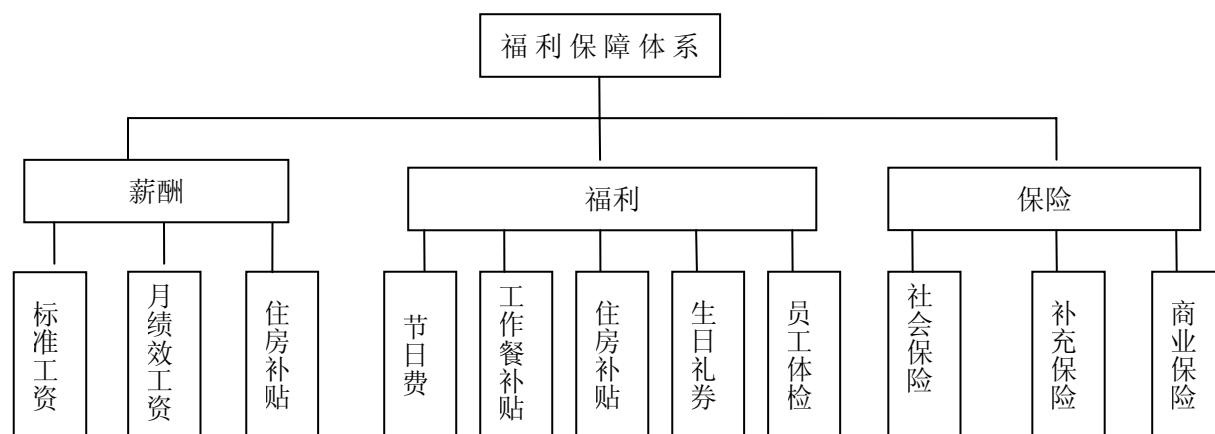


（二）依托公司综合实力增强，为员工提供有竞争力的薪酬福利

公司制订了富有竞争力的薪酬政策，使员工每年总体薪酬收入处于市场前端，并每年根据行业动向有针对性地进行调整。针对不同业务特点和竞争需求，采取相应的薪酬政策支持和差异化的激励机制设计，对核心人才、关键人才的薪酬激励安排给予了更多的保护。同时，不断优化薪酬结构，强化奖金与经营业绩的联系，增强奖金的激励力度。

建立完善的福利保障体系，在工资奖金之外，公司还配套发放节日费用、工作餐补贴、住房补贴、生日礼券；设立企业年金计划等。在不断优化员工自身福利保障的同时，公司还将一些保障项目延伸至员工的配偶、子女范围，为了更多地解除员工的后顾之忧。

员工福利保障体系示意图



（三）设立工会组织，引入职工监事，从制度上确保员工合法权益

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。工会设有各种文体活动小组，定期开展文体活动。2009 年，公司总部组织第三届“奋进杯”了羽毛球赛、职工篮球赛和围棋等多项比赛，近千员工参与其中。

公司实行规范的法人治理，在监事会中成员中引入 3 名职工监事, 占成员总数的三分之一，充分保障员工参与公司治理的权益。公司与全体员工签订劳动合同，并按照政策法规的变化和证券监管部门的要求，及时与经纪人签订相应的聘用合用，保障员工合法权益。

2009 年，公司根据政策变化，及时制订和修订了《员工考勤管理制度》、《员工内退暂行规定》、《关于加强从业资格管理的通知》、《医疗期满人员管理暂行办法》等规章制度，细化劳动用工管理，合法、合规处理员工劳动关系争议和投诉；进行劳动关系管理等方面的普及性培训和人力资源相关政策说明会，提高政策的公开化程度。

（四）通畅便捷的沟通机制和丰富多彩的员工文化活动，为建立和谐舒畅的工作氛围起到积极作用

我们建立了员工与公司双向沟通的文化平台。创办了《招商证券》月刊并逐年改进，2009 年改版后的月刊更加受到员工喜爱，成为企业文化建设成果的员工最佳展现平台；2009 年创办了《招证 E 报》，以“了解理解，聚心聚力”为目标，建立 100 人的信息员队伍，加强内部信息沟通；完善“员工建议”征集机制，设立及时奖励，鼓励员工积极为公司经营管理出谋划策，2009 年共办理、答复员工建议 20 余条；该平台已经成为公司与员工沟通的最佳互动平台。

多年来，招商证券以举办各种丰富多彩的企业文化活动而著称业界。无论是征文比赛、演讲比赛还是各类体育比赛均能得到广大员工的喜爱和积极参与。

我们积极搭建员工展示风采的舞台：2009 年 8 月，公司发文确认 8 月 8 日为“公司日”，并举行大型庆祝活动，以先进表彰和诗歌朗诵的方式庆祝公司生日；每年年初，举办 1000 多名观众参与的新春晚会，受到员工好评；每年 5 月份，组织开展“植树育人 自然和谐”公益活动，让员工亲身参与植树造林活动，不定期组织各类公益慈善捐赠，为员工奉献爱心搭建平台。

二、科学建设公司人力资源体系，进一步提高员工满意度是我们 2010 年的目标

根据公司的业务和机构发展状况，2010 年要继续引进人才，培养适合公司发展需要的人才队伍，提升公司核心竞争力。围绕员工与公司共同成长的目标，2010 年，公司将重点在以下方面开展工作：

（一）人力资源管理 with 员工职业发展方面

强化人力资源的战略管理。要做好人才梯队规划，在主体人才自我生成、自我培养的原则下，加强关键亟需人才引入。人才培养方面，对于专业人才，提高专业处理授权，加大专业决策参与度，扩展发挥空间；对于管理人才，多提供岗

位轮换、重要工作担当的机会，使得人才能在较多的实践中提高管理水平，为公司储备中高级干部。

推进“行政经理”和“客户经理”任职资格试点，在试点基础上扩展 8 到 10 个业务职级的任职资格管理，推动员工能力的快速成长；任职资格体系建设要在今后几年实现的目标包括：一是为员工建立清晰的职业发展通道，让员工可以结合自身特点与组织需要来选择发展途径；二是针对各职位设计系统的任职资格标准，为员工的学习和职业发展指明方向；三是建立一套完善的任职资格认证流程，建立专业认证委员会，加强认证的组织保证工作。

继续开展管理干部的竞聘选拔工作，积极打造干部后备梯队，完善后备人才库中人才的培养机制，对于入库人才，加大高端培训投入；建立适度有弹性的人才储备体系，满足增长型战略的需要。在干部队伍管理上，要通过任职资格体系建设中职位梳理的契机，规范干部管理。

（二）员工权益保护与薪酬福利方面

根据监管部门要求，全面完成经纪人委托合同换签，保障经纪人权益。

完善薪酬结构，继续推进企业年金制度，研究“奖金银行”等长效激励的方式，建立多层次的人才激励机制，提升员工安全感和忠诚度，从而为公司保留人才，保障业务发展。

充分发挥薪酬福利的激励作用，提升员工感受，提高员工凝聚力。

（三）文化沟通与文体活动方面

继续推进企业文化建设，提升品牌的核心价值。丰富公司文化理念体系，制定十大价值观落地的行动纲领；推进客户服务和日常行为标准化、规范化工作，使公司的文化落实到员工行为；建立有效的文化测评体系，完善《招证 E 报》、《招商证券》、交流社区、企业文化网四大宣传平台功能，做好“公司日”活动策划，开展形式多样的文化活动，建设公开公正、和谐舒畅的文化氛围。

发挥工会的主导作用，引导员工团体自主管理、自主活动，开展系列有利于身心健康的文体活动，丰富员工生活。依托博爱基金运作和支教平台，对员工开

展主题活动，使员工以多种形式亲身参公司的慈善形象塑造。

社会认可

1) 牛网连续十年获评“优秀财经证券网站” 连续三年获券商类第一名

2009年9月，由证券时报主办的“第十届中国优秀财经证券网站评选”揭晓，招商证券牛网获得“优秀财经证券网站”殊荣，这是自该评选开始以来招商证券牛网第十个年头获得此奖项，也是牛网在券商类优秀财经网站评选中，连续三年名列第一。同时，公司还荣获“2009年度金融机构网站十年·特别贡献奖”，熊剑涛副总裁获得“2009年度金融机构网站十年·特别贡献奖（人物）”，招商证券网上交易闪电版获“2009年度金融机构十大IT创新案例”；在单项奖的评选中，招商证券“智远手机证券”获得最佳手机证券奖，95565获得最佳客服热线奖。

2) 客服中心荣获“ACCE 全球呼叫中心最佳质量管理奖”

2009年10月8日，全球最高级别的客户服务领域专业大会——“ACCE 全球呼叫中心年度大会”在美国拉斯维加斯落下帷幕，招商证券客户中心历经一系列资料评审及现场评审后，以其严格的服务质量与风险监控体系、全面的人员训练与培养机制、优越的客户关系管理系统和较高的客户满意度获得“ACCE2009年度全球呼叫中心最佳质量管理奖”称号。

3) “智远理财”荣获深圳市第四届金融创新奖二等奖

2009年1月，在由深圳市政府主办的第四届金融创新奖评选中，招商证券“智远理财”服务平台从127个申报项目中脱颖而出，荣获金融创新奖二等奖。招商证券“智远理财”服务平台是招商证券面向全体客户推出的系列咨询服务，包括“盘中参”实战短信、“组合通”快易组合及“百脑慧”账户支持计划等，以满足投资者的各类投资咨询需求。“智远理财”服务平台在

业内第一次全面梳理和重建了客户服务体系，完成了对招商证券交易客户服务全覆盖，为客户创造了可观的投资回报。

2009 年公司获得荣誉

备注	奖项名称	获奖情况
2009 年 2 月	2008 年度中小企业板优秀 保荐机构 评选	2008 年度中小企业板优秀保荐机构
2009 年 3 月	山东证券业 2008 年度优秀 营业部评选活动	山东证券业 2008 年度优秀营业部：招商证券济南 泉城路营业部 山东证券期货业 2008 年度优秀从业人员：李国瑞 招商证券济南泉城路营业部
2009 年 3 月	广西十佳证券营业部	南宁金湖路营业部与柳州连塘路营业部荣获广西 十佳证券期货营业部称号
2009 年 2 月	中国券商奖	最佳创新奖
2009 年 3 月	“2008 年度中国企业信息 化 500 强	1、2008 年度中国企业信息化 500 强 2、最佳 IT 治理奖 3、“杰出信息化主管”
2009 年 3 月	2008 中国金融企业慈善榜	证券业突出贡献奖
2009 年 3 月	首届投资者满意证券营业 部评选（南京地区）	十佳证券营业部
2009 年 4 月	2009 中国区优秀投行评选	1、中小板最佳投行 2、最具投资价值保荐项目川大智胜 IPO 3、最佳并购项目天津港整体上市非公开发行 4、债券销售精英崔英
2009 年 4 月	深圳市知名品牌复审	深圳市知名品牌
2009 年 5 月	首届中国券商理财金榜评 选	最佳货币市场型集合理财产品
2009 年 5 月	第二届中国最佳证券经纪 商评选	十佳证券营业部

2009 年 5 月

综合奖：中国最佳证券经纪商、中国最佳经纪业务服务品牌
第二届明星证券营业部评选
单项奖：中国明星证券营业部二十强、中国最佳投资者教育证券营业部、中国最佳基金代销证券营业部、中国最佳市场开拓力证券营业部、中国最佳区域证券营业部

2009 年 6 月

中国并购专项奖

获最佳并购财务顾问奖

2009 年 6 月

2009 上海证券报股民学校 2009 年上海证券报股民学校全国优秀授课点、优秀授课点评选活动
优秀授课老师

2009 年 9 月

第十届中国优秀财经证券网站评选

招商证券荣获“2009 年度金融机构网站十年. 特别贡献奖”；招商证券证券副总裁熊剑涛获得“2009 年度金融机构网站十年. 特别贡献奖（人物）”；招商证券网上交易闪电版获“2009 年度金融机构十大 IT 创新案例”；在券商类优秀财经网站评选中，招商证券牛网名列第一名，这是牛网第三次在该评选中蝉联首位；在单项奖的评选中招商证券的“智远手机证券”获得最佳手机证券奖；招商证券 95565 获得最佳客服热线奖。

2009 年 10 月

2009 年金麒麟奖

2009 年度证券公司——网民最满意奖、官少林获
2009 年度证券业风云人物

2009 年 10 月

2009 年度中国最佳雇主企业榜

1、公司获得：2009 年度中国最佳雇主企业
2、招商证券总裁杨鹏获得：2009 年度中国最关注员工发展企业家

2009 年 10 月

ACCE 全球呼叫中心年度大会

ACCE2009 年度全球呼叫中心最佳质量管理奖

2009 年 11 月

金融价值排行榜

最佳社会公益奖

2009 年 11 月

第七届新财富最佳分析师

最佳分析师、sales 等

2009 年 11 月

第四届全国十佳理财师大赛东北分赛区赛事

2009 年度沈阳最具信赖证券公司

2009 年 12 月

深圳工会大学职工培训示范基地

深圳工会大学职工培训示范基地

2009 年 12 月

第五届深圳市金融创新奖

三等奖

2009 年 12 月	深圳市出版业协会成立 10 周年暨深圳市企业报刊协会成立 15 周年庆典	深圳市出版业协会企业报刊精英奖（集体）
2009 年 12 月	面点王杯企业读书随笔征文大赛	《大师是怎样炼成的——读〈贾平凹前传〉》
2009 年 12 月	中国 500 名企业家公众形象满意度调查	中国 500 名企业家公众形象满意度调查前十
2009 年 12 月	中国券商势力榜	“2009 年证券公司综合实力 TOP20”、“2009 年中国证券公司综合实力之十大投行”、“2009 年中国证券公司之中小企业最佳服务投行”奖项；贵公司的“招商证券建国路证券营业部”荣获“2009 年中国证券公司十大营业厅”奖项。
2009 年 12 月	深圳市内审机构 2008-2009 年度优秀审计项目	参加深圳市审计局、深圳市内部审计协会主办的“2008-2009 年度内审机构优秀审计项目评选”评比活动，被评为“深圳市内审机构 2008-2009 年度优秀审计项目”。
2009 年 12 月	2009 年度保卫组织、保卫干部表彰	个人嘉奖
2009 年 12 月	河南十佳证券营业部及十佳证券服务明星	郑州营业部荣获中原十佳证券营业部，公司员工周伟、刘玉付荣获十佳服务明星
2009 年 12 月	第七届财经风云榜	投资者最满意的证券公司、最佳证券研究机构、最佳证券分析师、最佳投行

联系我们:

中国深圳福田区益田路江苏大厦 A 座 31—45 楼

电话: 82943666

全国统一客户热线: 95565