

2015 诺亚可持续发展报告



报告编辑原则

诺亚控股有限公司（以下简称诺亚）自成立以来，围绕客户需求，布局综合性财富管理服务，我们以人为本、立足于长远的思维，以严谨的道德标准、高规格的风险管理及多元化的全方位服务，为高净值客户创造价值，我们秉持善尽社会责任理念，透过各项管理措施及作为不断为社会大众付出。

这是诺亚的第二本《诺亚可持续发展报告》，期望透过每年可持续发展报告的发行，让更多关心我们的利益相关方，了解诺亚致力于履行企业社会责任，及创造经济、环境及社会类别上可持续价值上的努力；同时，也希望鼓励更多企业向大众对话，与我们一起创造一个更好的环境。

报告书范畴及边界

本报告揭露诺亚2015年度（2015年1月1日~12月31日）在经济、社会、环境各类别的管理思维，以及关键议题绩效及成果。内容及绩效数据涵盖诺亚总部信息，未来我们将逐步将数据涵盖范围扩大至子公司及组织边界外信息，以完整组织揭露范围为追求目标。同时为展现项目成效，及相关指针趋势，部份绩效数据亦回溯至2013~2014年，详实呈现诺亚在履行企业社会责任上的具体行动与进展。

报告书参考依据

本报告参考全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）G4版纲领，及AA1000（2008）标准撰写，符合AA1000中度Type1，及GRI 4核心选项指标。

下一本可持续发展报告预计发行日期：2017年5月

本报告将每年定期持续发行，并提供电子文件于诺亚网站供下载浏览。



联络我们

诺亚财富品牌市场

联络人：韩瑾

地址：上海市杨浦区长阳路1687号2号楼

电话：+86-21-80358000

网站：www.noahwm.com

章节目录

CONTENT

01 报告编辑原则

Editorial Policy

- 04 经营者声明
- 96 G4 Index 指标对照表

06 认识诺亚

About Noah

- 10 集团架构
- 13 诺亚的愿景
- 14 诺亚企业文化
- 16 诺亚企业价值观
- 18 诺亚的成就

20 责任治理

Sustainable Governance

- 21 财务绩效一览
- 22 公司治理
- 24 风险管理
- 28 供应商管理

30 可持续发展管理

Sustainable Management

- 31 诺亚可持续发展管理策略
- 32 实质性方面与边界
- 33 诺亚可持续发展实质性矩阵
- 34 利益相关方沟通

36 勇于创新 Innovation

38 引领行业金融变革和产品创新

40 正直诚实 Integrity

41 严格管理宣传推介材料

42 反洗钱与反舞弊

44 客户关怀 Care

46 以客为尊

50 服务至上

54 专业主义 Professionalism

55 人力资源结构

57 更有效率的人力资源管理体系

60 完善员工关怀体系

64 全方位强化员工专业能力

72 维护健全职场

74 倾听员工声音

76 环境可持续管理 Environmental Protection

77 能源与资源管理

81 健康职场

86 环境公益行动

90 心灵成长&心智成熟 Learning and Matured

91 诺亚公益基金会

92 严谨的社会投入评估制度

93 心灵公益—「诺亚CARE」

94 其他社会参与总览

经营者声明



董事局主席

这是诺亚财富发表的第二份《企业可持续发展报告》。2015年，对于诺亚来说，是一个特别的年份。一路走来，承载光荣与梦想，付出艰辛与努力，我们陪伴了超过9.9万名客户，携手了数百位合作伙伴，凝聚了两千多名员工。

走过一段路，看过一些风景，有的让我们高兴，有的让我们担忧。中国经济持续十年高速增长，经济总量和居民收入继续显著增长，中国高净值人群数量迅猛增长，中国已成为全球仅次于美国的高净值家庭数量第二多的国家与地区，中国高端财富管理行业将迎来财富管理规模与客户需求迸发的黄金期。同时，我们也深刻地感受到加剧变化的环境给企业经营带来难以避免的挑战，看到人心的浮躁、贪婪与妄为给行业以及社会带来的负面冲击。更为深刻长远的影响是食品安全危机、雾霾加剧、水资源匮乏、土地污染、弱势群体的边缘化等，这些是每一个人、每一个企业的生命之源，生存之本。

居安思危，2015年诺亚发布了第一份《可持续发展报告》，这是我们上市五周年系列活动的开端，也是作为中国首家在美国纽约证券交易所上市的独立财富管理机构正式发布的第一份《可持续发展报告》。对诺亚而言，这只是一个新的开始，是我们实践可持续经营的证言，是与客户共同实现可持续投资的承诺，是需要付诸于一点一滴实践的坚持。

如果说，2014年是我们自省、行动的年份，那么，2015年是我们努力拓展影响力的年份：

- 提升专业能力，加强公司治理，强化团队建设。我们更加坚定投资者教育，举办「领军者」系列专业论坛，开办《投资下午茶》栏目；人才建设中，引入富有经验的高级管理人员，培养未来十年的核心团队；通过一系列人文、心灵活动关注员工的心灵成长和心智成熟。
- 发布《诺亚投诉举报办法》以及相关的内部审计、道德守则等管理制度；我们积极参与行业协会的申请、筹建与运营，以实际行动强化企业与行业的自律。
- 推动了一系列社会化营销活动，公司和员工的自媒体平台迅速发展，在快速变动的互联网时代中加强与利害关系人的互动。
- 拓展与阿拉善SEE公益机构的合作，除了继续与客户共同推动「一亿棵梭梭树」，我们又跟随SEE将目光投入到更具代表意义的「三江源计划」，保护和洁净源头活水。
- 诺亚公益基金会关注心灵成长、环境保护与弱势帮扶等领域，相关活动与课程由客户扩展至相关社会人士，并启动了「星星港湾自闭症关爱项目」。
- 以诺教育升级迭代为「通过学习创造价值与感动」的教育创造者，在以色列创新之旅、耶鲁大学资产配置及巴菲特股东大会等经典海外课程基础上，开启国内布局。汇集全球各地金融投资圈的优势资源，凝聚学院派资深经济学家的前沿资讯，与您坚守人生的最后一份事业——投资。

诺亚的愿景是：「成为可持续发展的伟大公司，在中国创建最著名和令人尊重的品牌，以激发和孕育人文精神，为中国富有爱的高净值私人、家族及有社会责任感的机构管理财富，与客户、员工、股东一起，实现高尚、富有、快乐的人生梦想。」我们知道，不积跬步，无以成千里，热爱需要锲而不舍，信仰需要坚持不懈，我们交出了2015年的成绩单，2016年的行动已经开展。我们深知，同水同源，唯有正本清源，每一个参考者方能真正地永续经营，我们也希望感召越来越多的其他机构、高净值人士和其他社会人士加入这个行列。

认识诺亚

About Noah

诺亚财富——中国第一家独立财富管理机构

我们不隶属于任何金融集团，没有利益纽带。跨越金融子行业（银、证、保、基、信、另类投资），以独立、客观的视角，为客户配置来自于全市场的财富管理产品。从基础资产开始，深入了解基础资产、独立尽调、独立风控、全生命周期的产品存续服务，保证客户得到最佳的资产配置组合。



我们服务更多客户，客户数成长**40%**

我们管理更多资产，财富管理规模成长**55%**

我们荣获福布斯（中文版）
2015年中国最具潜力上市公司**12强**



诺亚创始于2003年，是中国独立财富管理行业的开创者和领导者。定位于中国新一代的综合金融服务提供商，是拥有资产管理能力的、领先的独立财富管理机构。以专注之心，守护您的财富和幸福。

诺亚于2010年11月10日在美国纽约证券交易所成功上市（交易代码NOAH.NYSE），是中国首家在纽交所上市的独立财富管理机构。截至2015年底，诺亚控股已经形成财富管理、资产管理、全球产品开放平台、互联网金融的多业务主线，在上海、北京、广州、温州、杭州等135个城市设有分支机构，为超过9万名高净值客户提供财富管理、海外资产配置、高端保险、高端教育等全方位的综合金融服务，帮助客户的资产实现稳定、安全的增长。



67 城



135 家
分公司



1,098 名
专业理财师



2,794 亿
财富管理规模



99,019 位
注册高净值客户

感恩惜福，欢庆上市5周年

2015年恰逢诺亚创立12年、独立10周年、上市5周年，我们以「原 | 源 | 缘 | 圆」为主题展开系列活动，来纪念这个特殊的年份，并感谢一路走来支持、信赖我们的客户。

系列活动1：发布诺亚首份《可持续发展报告》

诺亚首先举行了「源」公益合作暨首份《诺亚可持续发展报告》发布会，做为系列活动的开端，代表我们在可持续发展之路上迈出了重要的一步；这也是国内首份理财机构发布的可持续发展报告。

发布会由诺亚创始投资人章嘉玉，诺亚首席运营官蔡秉翰一同担任当天活动的主人，并邀请到众多诺亚的好伙伴一起共襄盛举，如阿拉善SEE公益机构秘书长王利民，阿拉善SEE监事长钱晓华，台湾大成集团总裁兼CEO韩家寰，等数十位热心公益的企业家客户。

发布会上，再次展现了诺亚对于可持续经营的决心，未来在与客户的互动中，我们也将不断宣导可持续投资的理念，以期与利害关系人一起实现高尚、富有、快乐的人生梦想。



系列活动2：百人荧光酷跑

2015年10月24日晚上，诺亚在全国17个城市集结诺亚的员工与家眷，展开荧光酷跑百人大团；我们为活动提供了各种环保的发光物件、荧光涂料，对整个赛道进行了精心装扮，希望通过该活动将健康、低碳、绿色、环保、时尚的生活理念传递给大众，让大家明白财富的根本之道源于身心的健康。



系列活动3：生活是个圆·诺亚视觉日记摄影展

「圆」是生活中触手可及的事物，是人生的经历和轨迹，更是对完成梦想的企盼。我们联合著名旅德艺术家王小慧女士，共同推出「我的诺亚视觉日记」线上摄影展，以「生活是个圆」为主题，向大家展示诺亚人对于生活的观察与感悟，希望大家能透过这一场盛大的视觉盛宴，看见身边的「圆」与美好。

自摄影展征集启动以来，诺亚人共提交了200余张精彩纷呈的摄影作品，最终由王小慧女士选出三幅最佳作品奖，借由三种不同的圆，向大家传递生命中不同角度的圆满诠释。



「今天的发布会，于我们而言，只是一个新的开始，今后，我们仍将继续坚持实践可持续经营，并与我们的客户共同实现可持续投资，并且，我们也希望感染越来越多的其他机构和高净值人士加入这个行列。」

——诺亚财富集团创始人、董事局主席兼CEO 汪静波

系列活动4：上市五周年庆典晚宴

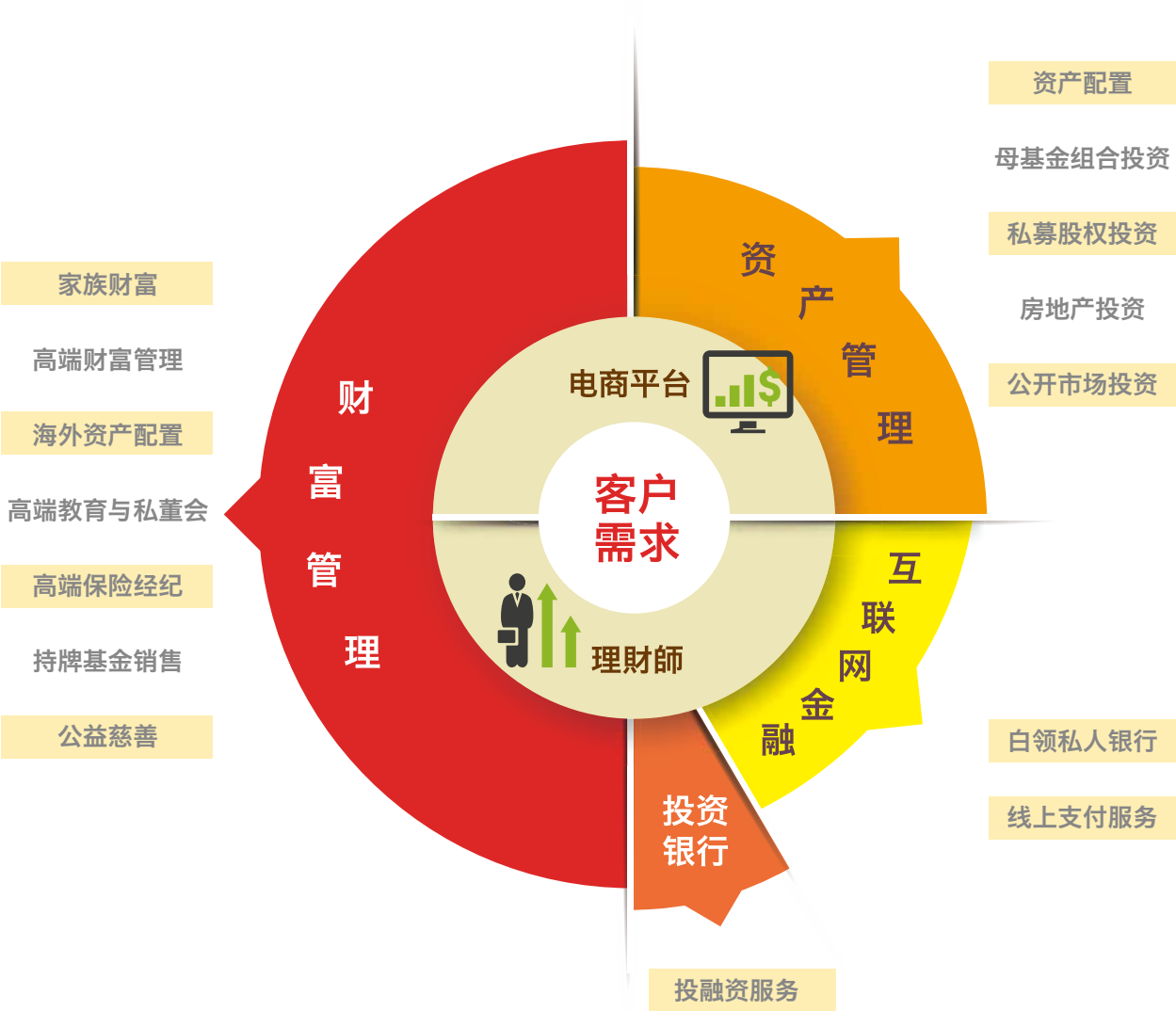
诺亚于2015年11月10日举办上市五周年庆典，旨在衷心地感恩与鸣谢所有陪伴我们一路成长茁壮，给予我们无限信任、支持与帮助的客户、朋友伙伴及家人。正是这些来自方方面面的支持，让我们倍感温暖，从而更有力量继续前行！

我们邀约逾400位嘉宾亲临上海诺亚集团总部，包括诺亚分布在全国64个城市的112家分公司的第一位客户、贡献力最大客户、伴随诺亚5年以上的客户与伙伴，以及来自中国及全球主要金融机构的产品供应商合作伙伴等，借此机会，诺亚与大家一起分享喜悦，并表达最诚挚的谢意。



集团架构

为实现业务多元化布局，诺亚建构了多元化金融服务集团架构。诺亚布局高端财富管理产品；歌斐资产布局PE母基金、房地产基金、家族财富管理；诺亚正行布局基础财富管理产品；诺亚香港布局海外财富管理产品；诺亚荣耀布局高端保险经纪服务；互联网金融透过诺亚易捷、诺亚金通支付，打造短期融资服务、白领私人银行服务财富派等。总体上具备为中国高净值人士实现全球化、全面资产配置服务的能力。



围绕客户需求，布局综合性财富管理服务



歌斐资产，作为诺亚集团旗下全资子公司，于2010年3月成立，是国内领先的全能型资产管理领航者。自成立以来，歌斐资产发展迅速，以母基金为产品主线，不断创新，资产管理规模快速成长，公司各资产类别业务于所在领域处于领先地位。

诺亚控股（香港），是诺亚集团境外全资子公司，于2012年1月4日获得香港证监会批准的第1类（证券交易）、第4类（就证券提供意见）和第9类（提供资产管理）牌照，是诺亚集团的海外金融产品的设计与筛选平台。

诺亚正行，为2012年首家经中国证监会核准，取得独立基金销售牌照的基金销售公司。目标定位为公募基金中的私人银行，在投资公募产品时，专享私募资产管理服务品质，基于五维模型严格筛选优质公募基金，提供专业的精品推荐、配置建议及动态组合建议等服务，为客户打造更多元的新财富机会。

诺亚荣耀，是全国性保险经纪有限公司，于2008年获得中国保险监督管理委员会业务经营许可，基于客户立场，秉持“独立、客观、专业”的服务标准，为诺亚集团高净值客户量身定制各类综合保障计划，包括人身保险、财产保险等，同时提供风险管理咨询服务。

诺亚保险（香港），是诺亚集团境外的全资子公司。2014年取得香港保险顾问联合会(CIB)牌照，为客户提供各种理财规划、财富传承及个人保障等保险方案，满足不同客户的需求。管理团队拥有超过20年保险服务经验，业务拓展团队拥有美国精算学会注册精算师（FSA）、CFA、MBA及CFP等专业资格。

方舟信托（香港），成立于2014年10月，是诺亚集团境外的全资子公司，香港政府认证的公众信托公司，并且是目前国内唯一一家独立财富管理机构在境外注册的家族信托服务公司。致力为国内高净值客户提供更全面的全球资产配置服务。



诺亚易捷，是诺亚财富集团旗下，提供互联网金融综合服务的子公司，致力于为中国广大白领用户提供优质的综合金融服务以及为诺亚会员提供融资服务，通过互联网提升金融生态系统效率，让金融更平等、更普惠。

上海诺亚金通，是诺亚集团旗下全资子公司，于2014年3月在上海自贸区注册成立。致力于为集团客户、企业（事）业单位及个人客户提供安全、灵活、便捷的综合支付解决方案，提供精准的数据挖掘服务，提供多层次、全方位的会员（积分）管理服务。

诺亚家族财富管理中心，致力于服务超高净值家族客户的精英团队，以全权委托投资服务为重点，整合集团资源，提供全方位的家族财富管理，包括资产配置、顾问咨询及增值服务，从而达到金融资本的保值增值，同时亦能使得家族人力与智力资本的荣耀传承。

以诺教育，在诺亚集团倡导服务客户、提升员工、回馈社会理念下孕育而生。以诺教育精选全球最有价值的商业教育课程，全球最尊享的健康医疗项目，能触及灵魂的心灵成长课程及能给予心灵滋养的人文素养课程，构成核心课程模块。

诺亚公益基金会，是由诺亚财富发起的一家地方性非公募基金会，2014年在上海市民政局正式注册成立。宗旨是：「怀感恩之心；行善念之举；引富而有爱的人生；立企业社会责任」。主要关注领域：心灵成长、环境保护、素质教育和弱势帮扶。

诺亚的愿景

成为永续发展的伟大公司，在中国创建最著名和令人尊重的品牌，以激发和孕育人文精神，为中国及全球富而有爱的高净值华人、家族及有社会责任感的机构管理财富，与客户、员工、股东一起实现高尚、富有、快乐的人生梦想。



诺亚企业文化

人生其实就如同一棵树。每一个人，都应该像树一样成长。

即使我们现在什么都不是，但是只要我们有树的种子，即使被踩到泥土中，依然能够吸收泥土的养分，成长起来。当我们长成参天大树以后，人们在遥远的地方就会看到我们。走近，就能给人一片绿色。

人生如树，就要有立志成「材」的人生追求。人生要有崇高的志向和追求，才有明确的奋斗目标，才有精神动力和战斗意志，才能达到胜利的彼岸。

人生如树，就要有树一样的坚韧与执着。每棵树在成长的过程中，只有经历过无数风雨烈日的洗礼，接受过大自然诸多无情而残酷的考验，才能最终成长为参天大树。

我们不能被突如其来的风雨吓倒，要用坦然的态度去迎接它。要像大树一样勇敢地承受世间的苦难、挫折。任何惧怕的逃避都是无济于事的。

人生如树，就需要像树一样甘于寂寞，而不是追求浮华。先向下打好根基，然后再努力向天空伸出我们的双手。是那些看不见的，但是在土壤里深深扎下的根系，决定了我们能够站多久，站多稳。诺亚希望，每一位诺亚人，都有成为大树的潜质。

诺亚 创始人团队

汪静波
联合创始人
董事局主席兼CEO



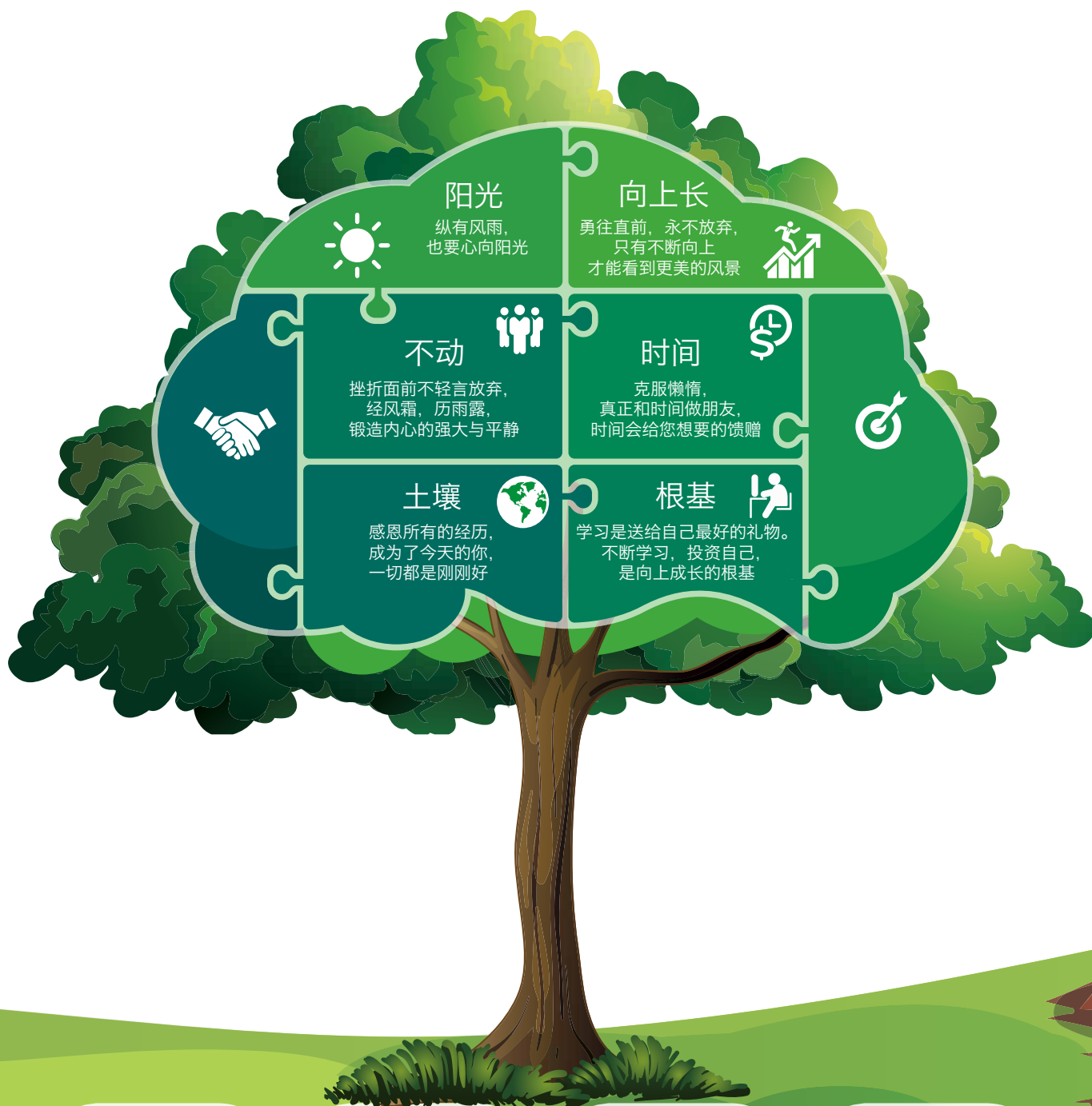
殷哲
联合创始人
歌斐资产CEO



韦燕
联合创始人
上海区常务副总经理



张昕隽
联合创始人
无锡分公司总经理



客 户

- 客户利益至上，每一位客户，都是我们最重要的客户
- 下单只是服务的开始，精心提供全程服务
- 合法、合规，绝无例外
- 客户的需求和反馈是公司创新源泉所在
- 引导客户学习和成长，与客户建立起长远恒久的信任关系



员 工

- 注重聆听一线伙伴
- 关爱彼此，将爱传递
- 营造创新文化
- 价值观至上
- 了解认可的力量，充分给予他们认可，彼此鼓励不懈地努力



合作伙伴

- 坚守专业主义
- 合作、共赢，放眼合作为重
- 鼓励与价值观相同的合作伙伴合作
- 专业投入，用心承诺
- 公司的客户利益至上，而非产品收入



股 东

- 长期、稳健的回报增值，引领行业发展
- 完善的治理结构
- 给予我们价值的，也是我们要创造价值回报的人
- 用长久的企业战略和企业价值成长来满足股东的利益，不急功近利
- 通过可持续运营的理念，向所在社区和社会贡献社会价值

诺亚企业价值观

诺亚从自我的发展进程中，提炼了五条企业文化核心价值观：「正直诚实、客户关怀、勇于创新、专业主义、心灵成长&心智成熟」，它就像「灯塔」，时刻照亮每个诺亚家人的心，引导我们在工作中的一言一行。诺亚希望，每一位诺亚人都有共同的核心价值观。只有这样，我们才能久远地共同行走，成为紧密凝聚在一起的团队。

正直诚实 恰如树木笔直生长的能力，
正直诚实决定了你的人生可以达到怎样的高度

客户关怀 专心、专注、专业，聚焦于给客户提供解决他们核心需求的服务，
是诺亚的「客户关怀之道」

勇于创新 创新需要我们具备一定的知识，不怕犯错误的态度和专心致志、
深邃的洞察力，诺亚人一直以这样的持续创新精神而自豪

专业主义 在这个专业分工越来越细，变化越来越快的世界上，
惟有仰仗专业主义，才是安身立命之本

心灵成长&心智成熟 人生中的财富，并非只限于金钱，而应该是整个人生的自由、丰满和幸福，
诺亚人应该保持谦卑，拥抱变化与新知、不断学习

每年8月26日为诺亚企业价值观日

诺亚对于企业价值观非常重视，每年8月26日定为我们的「企业价值观日」。在这一天，会请诺亚人放下手中的工作，完成一系列围绕着诺亚价值观的任务与活动，以增进诺亚人对于公司企业价值观的理解与认同。

2015年的活动主题是「在一起」，想要传达「开始是热爱，然后是选择，最后是信仰」的精神，并推出为期约2个月的「感恩诺亚币」活动：每位诺亚人可以获得3枚诺亚币，赠送给想要感谢的伙伴，一旦集齐3枚收到的感恩币就可以换取一杯咖啡；每个单位也设立一面感恩墙，让大家可以把诺亚币贴在墙上，凝聚感动的瞬间。



团队是诺亚可持续发展的动力来源

随着诺亚组织的持续茁壮，在核心价值观下所发展出的各团队亚文化，逐渐成为诺亚日益重要的力量，我们深信，正向的团队亚文化也是可持续发展一个重要的发动机，惟有各个团队坚守在自己专责的岗位上，才能让诺亚这艘大船不断前进。



我让团队里的所有人把『3有、3不：有目标责任感、有承担付出、有感恩之心；不计较、不抱怨、不找理由』写下来。记下来是为了时刻注意，时刻执行。以我为例，不管受到多大的委屈，都不能抱怨。这是我们部门的文化。

——集团业资中心 赵义



客户体验在哪里？每一个发生都在跟我们讲话，你学到了什么？事情没做好没有关系，重要的是人要有收获有成长！当对『人』的关注超过对『事』的关注，成长就在潜移默化中自然而然地发生了。

——集团品牌市场中心 章嘉玉



由于产品更新速度高、上线节奏快，摆在营销团队面前的第一个课题就是耐心，需要在近乎无休止的方式重复和高要求的方法创新之间求得平衡。只有比别人更勤奋，才能走在别人前面，这个行业首先还是拼速度。

——江苏营销团队 万磊



在我来之前诺亚没有海外业务，没有人知道海外市场到底怎么样，很多东西是没有标准答案的，需要去创造去调整。追梦本身就是一个不断试错、不断闯关的过程。只要有可能，我们就去做。梦想从来不仅仅是有梦，还有创造一切的可能性。

——庄尚源



『求是』是一种对真理的信仰，很多时候我们发现一件事情没有做好的原因是你做得不够彻底，浅尝辄止。你觉得这件事情行了，你就会进入到一个等待剩下的事情会自动发生的状态。而在易捷，强调的是闭环，任何事必须要看到结果。这不仅仅是一种态度，更是易捷团队的灵魂。

——诺亚易捷 黄俊鹏

2015诺亚的成就

21世纪经济报道	最佳综合实力财富管理公司
证券时报	中国最佳第三方理财机构
投资有道	最受投资者青睐财富管理公司
福布斯（中文版）	中国最具潜力上市公司12 强
胡润百富	最受青睐的独立财富管理机构
国际金融报	最值得托付的财富管理机构
美国《财富》杂志	100家美股增长最快公司Top5
中国创投委	最佳第三方理财机构
经济观察报	最值得托付财富管理机构
第一财经	中国最具实力财富管理机构Top10
《家族企业》杂志	最佳财富管理机构
《今日财富》杂志	中国最佳独立财富管理公司
每日经济新闻	年度综合实力财富管理公司
阿拉善SEE	阿拉善SEE华东项目中心年度贡献达人
投资有道	全国财富管理机构年度大奖
理成资产	最佳合作机构
亚洲动物基金	最具爱心品合作奖
杨浦区投资促进办公室	杨浦区经济发展突出贡献奖

—— 汪静波董事长 ——

中国企业家	商界木兰年度人物
优谈网	女性十年杰出贡献奖
《今日财富》	中国独立财富领袖人物
中共上海市委组织部、 上海市人力资源和社会保障局	上海领军人才

一个阶层的生意与生活

中国企业家
CHINA ENTREPRENEUR



胡润百富
HURUN REPORT

21世纪经济报道
21st CENTURY BUSINESS HERALD



NBD 每日经济新闻
NATIONAL BUSINESS DAILY

Forbes

国际金融报
INTERNATIONAL FINANCE NEWS

第一财经

家族企业 杂志
CHINA FAMILY BUSINESS REVIEW

理性·建设性
经济观察报
The Economic Observer



责任治理

Sustainable Governance



我们为股东创造更多的价值，营收成长**38.7%**

我们新增家族办公室业务，与**3家**国际资产管理机构合作

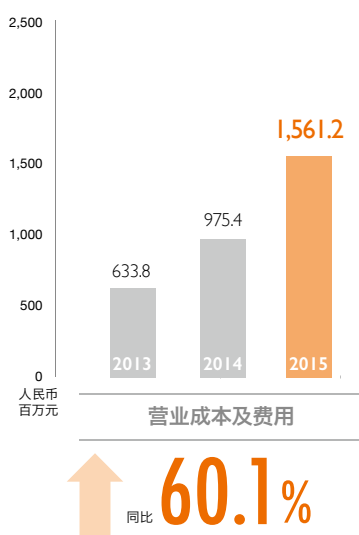
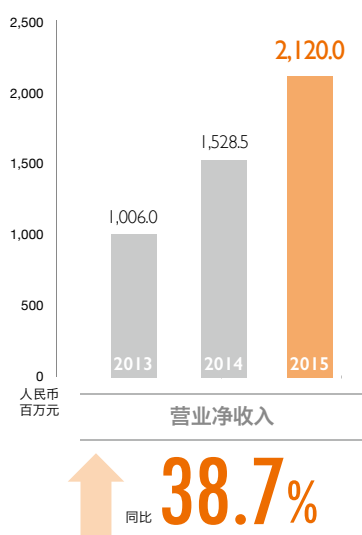
我们以最高标准要求自己，**没有**不道德的违法行为

财务绩效一览

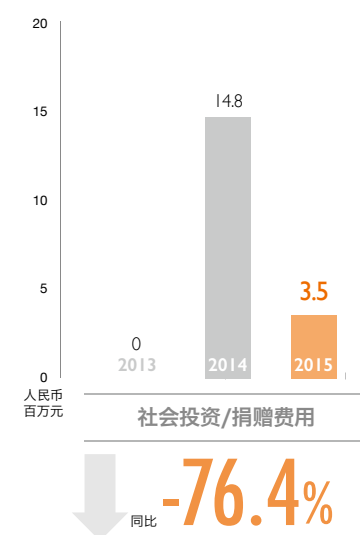
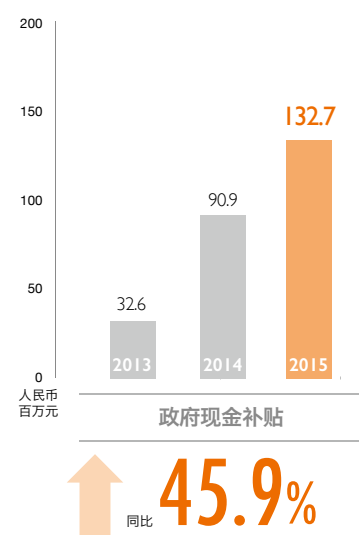
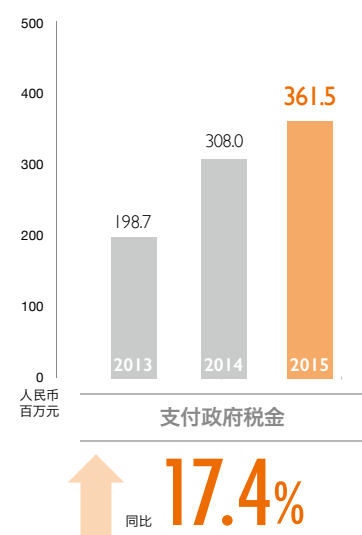
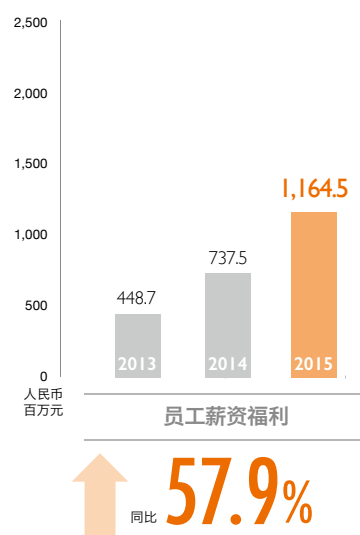
根据波士顿咨询公司《2015年全球财富报告》：「2014年，亚太（不包括日本）首次超越欧洲（包括东欧和西欧），成为全球第二富裕的地区，私人财富总值达47万亿美元；到2019年，将占据全球私人财富总值的三分之一；美国拥有700万个百万美元资产家庭，为世界第一。中国紧随其后为400万家，之后是日本，约为100万家。」

从其他资料也显示，财富管理正成为中国人的刚性需求。中国高净值人群投资方向包括现金及存款、股票、债券、信托、银行理财、寿险产品等，信托、私人银行等财富管理机构在销售过程中赚取手续费或管理费。预计2020年财富管理机构收入规模超过5,000亿。

身处在这个高成长力、快速变化的行业，诺亚期望可以透过我们的前瞻与专业，为我们所有的利益相关方创造可持续的高附加价值。



注：此数含政府补贴





公司治理

作为一家为高净值客户提供综合金融服务的财富管理集团，客户对诺亚的「信任」是我们最珍贵的资产，而信任的基础来自于诺亚正直诚实的企业文化，我们透过谨慎的公司治理、完整的道德作业规范，以及持续的教育训练，建立一个从客户角度出发、提供负责任的产品与服务、并具有社会责任感的诺亚信念，期望能够可持续发展、成为国内独立财富管理行业的领军者！

透明合规的公司治理

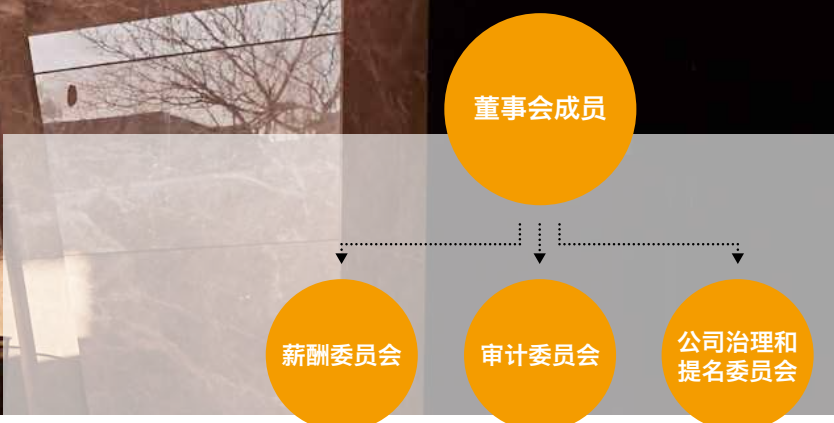
诺亚的董事会目前有9位董事 (女性董事比例占33%)，其中4位为独立董事，将近一半的独立董事比例，能有效监督董事会运作、并客观给予公司经营的专业建议；2015年国内外共召开4次董事会、1次法说会，在董事及利害关系人充分讨论、沟通的情况下，有效提升诺亚近年的经营绩效，达到年营业额增加38.7%的成果。

由于诺亚在美国纽约上市，故高阶经营团队的相关制度，皆遵循美国证券交易委员会（Securities and Exchange Commission, SEC）的规定，于董事会设有薪酬、审计及提名三大委员会，由独立董事担任各委员会成员，以增进董事会经营的透明性与效率。董事会成员须经由提名委员会选任，以具备金融行业背景、专业能力的业界人士为主，详细的董事成员背景详见诺亚公司年报。

此外，我们会将所有关联交易个案于每年公司年报中披露，每年也会要求董事会成员填写问卷调查，了解成员是否有于其他同业任职或担任董事会成员，建立董事会成员的利益回避规范，维系股东及利害关系人权益。

董事会架构及功能说明

诺亚具有完善的「三会一层」结构：设有审计委员会、薪酬委员会、公司治理及提名委员会，其中审计和薪酬委员会由独立董事担任召集主任。董事会中独立非执行董事人数占董事会成员人数的三分之一以上。各委员会的成员分述如P.23图示。



董事会成员组成

男 6 位 女 3 位		
30~50 岁	3	2
50 岁以上	3	1

Ms. Jingbo Wang			
Mr. Zhe Yin			
Mr. Boquan He	 Member		
Ms. Chia-Yue Chang			
Mr. Neil Shen			
Ms. May Yihong Wu	 Chair	 Member	 Member
Dr. Zhi Wu Chen		 Member	 Chair
Mr. Jinbo Yao			 Member
Dr. Tze-Kaing Yang	 Member	 Chair	

* 董事会成员: http://ir.noahwm.com/Corporate_Profile/Board_of_Directors

多元信息揭露管道

诺亚每年皆会依照SEC规定发行公司年报，详列公司过去一年的重大信息及对未来的风险评估、财务预测等，并于诺亚的官方网站上定期与利益相关方沟通最新信息；此外，我们也将产品信息以及相关的产业、项目调研报告，放在网络上供利益相关方参考。

除了力行财务公开化、信息透明化、贯彻实践严谨的公司治理实务外，诺亚亦相当重视经营高层的道德操守，力求高管执行职务时应行注意的义务，包括公平对待所有股东，以追求公司整体利益为目标，不得因个人或特定团体利益而损及集团权益。

正直诚实的企业文化

正直诚实是金融服务业最重要的基石，为了让诺亚全体员工能够充分理解并遵循，我们制定「合规手册」，并定期更新。合规手册包含诺亚相关管理制度涉及的关键点说明，也包含反商业贿赂等行为遵循准则，以及违规处理办法。为了响应环保，节省纸张，诺亚也于2012年将合规手册改成在线版，放在公司内网的「诺亚家园」，并设计强制阅读学习的功能，要求每位员工每年必须完整阅读一次，并且需要通过测验，也额外针对反商业贿赂加强宣导、测验。2015年诺亚并未有任何因为贪污、贿赂等不道德行为而受主管机关裁罚。

风险管理

金融业只有担负应有的社会责任才能可持续发展，企业要坚守底线思维，我们不追求快速获利，而是以风险控制为核心进行管理，力求信息透明，从社会影响的角度来看待营运与产品，将风险管理思维，内化予企业战略和日常运营活动之中。

也因此，诺亚风险管理的理念遵循五个要点，合规性、全面性、适用性、及时性、全程性。整个风险管理团队基于上述理念开展风险管理工作，努力在风险先行的基础上，支持公司业务的快速合理发展。

诺亚风险管理覆盖诺亚主营的产品业务和销售业务，同时在各个子业务条线也嵌入了风险管理职能，并和集团风险管理中心和集团风险管理委员会，形成一个基本完备的风险管理体系和运作模式。通过这种体系化的风险管理模式的运作，及时有效的掌握各个业务板块的风险信息和风险状况，并通过日常的工作流程和相关委员会的运作，有效合理地识别、评估、管理风险以及研究和落实风险措施。

诺亚风险管理的理念



子公司 / 业务板块 风险合规部门 / 岗位

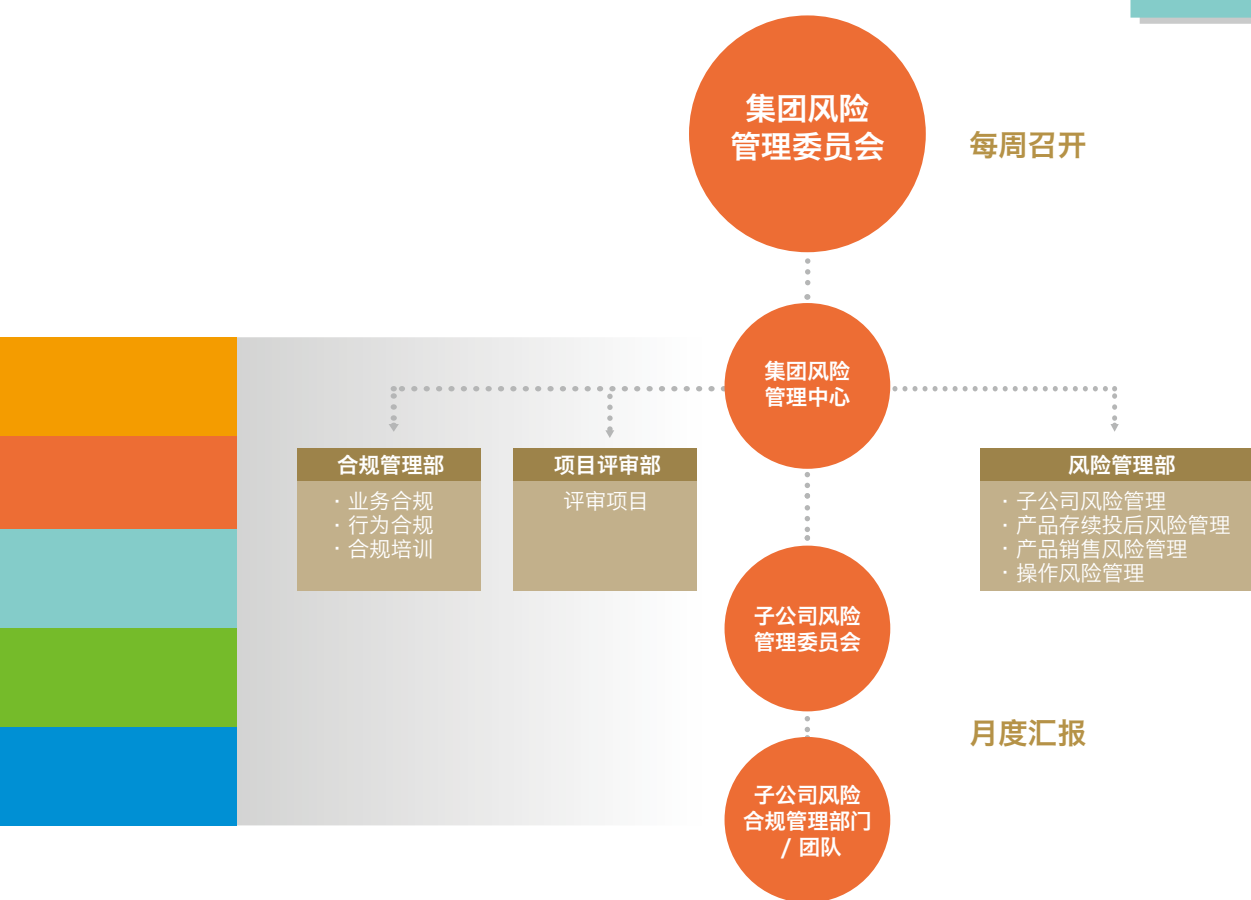
每个子公司和业务板块应该设置风险合规部门或者风险合规岗位，参与业务的全过程管理、事前审核、事中管理，事后评估。

子公司 风险管理委员会

1. 每月召开子公司风险管理会议，对子公司业务运作和经营管理的风险点进行揭示和汇报，确定相应风险缓释措施并落实集团风险管理委员会的指导性意见。
2. 定期对子公司进行审计，揭示和整理各类业务风险点。

诺亚集团整体风险管理的架构设置主要四个层次，自上而下分别是集团风险管理委员会，集团风险管理中心各个职能部门，子公司风险管理委员会，子公司风险管理团队。通过四个层面的运作和协作，保证各个子业务的风险信息和风险措施实施情况及效果可以及时上传，管理层的风险措施建议和资源保障措施可以有效下达，从而保证风险理念和风险管理措施落到实处。

我们一直坚信，财富不是一夜之间可以创造的，财富是努力、持续及耐心平衡风险的成果。



集团风险管理中心

1. 项目评审部门参与产品的全流程的风险评估。
2. 风险管理部和合规部负责各个业务条线的操作风险、综合金融风险、产品存续投后风险、业务合规性销售要求、行为合规性要求、合规培训等方面的管理。
3. 资产保全部门针对预警产品进行尽职调查，牵头制定和协调落实资产处置方案。

集团风险管理委员会

1. 由集团风险管理中心组织安排，原则上每月召开，对所有产品风险点、销售公式、定价进行评估及审核，反应各个子公司业务层面及经营管理层面的风险点，对整体的风险进行相应评估，所有委员进行集体讨论并对整体风险出具指导性原则性意见和指引。
2. 成员构成包括集团董事长及CEO、资产管理板块CEO、CRO、CPO、COO、CMO、CFO、首席研究官等高管。

风险管理中心的愿景

诺亚是一家成长型和创新型的财富管理机构，风险是金融业务的本质和收益的来源，管理好风险对于任何一家金融机构来讲都是一个可持续的课题，诺亚也不例外。技术和艺术的有机结合是风险管理的最高境界和挑战。因此诺亚风险管理中心的愿景就是站在诺亚的客户和公司股东的角度，学习和采用更专业的技能和更艺术的管理方法，去有效识别、评估和管理诺亚各个业务条线和诺亚金融产品的信用风险、市场风险、流动性风险、合规风险、法律风险、操作风险、财务风险、声誉风险等各类风险，有效地匹配收益和风险，在一定可承受和客观合理的风险容忍度范围内，帮助诺亚的客户和公司股东实现收益的最大化。

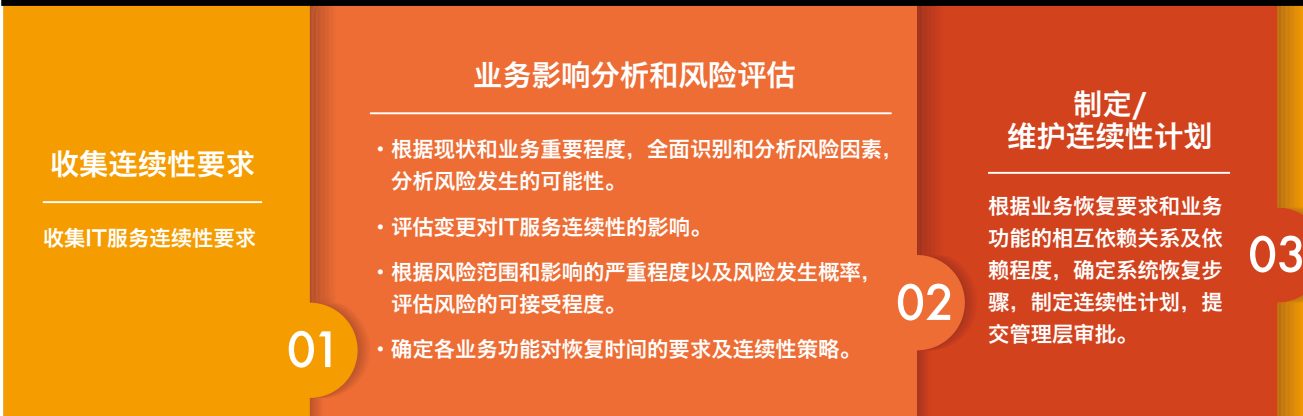
诺亚集团风险管理中心全程参与金融产品的每个环节和全过程，在每个环节履行其风险管理职能。通过产品风险管理体系的落实和全过程管理，有效管理产品风险，保障客户和公司的利益。

创新业务风险管理流程

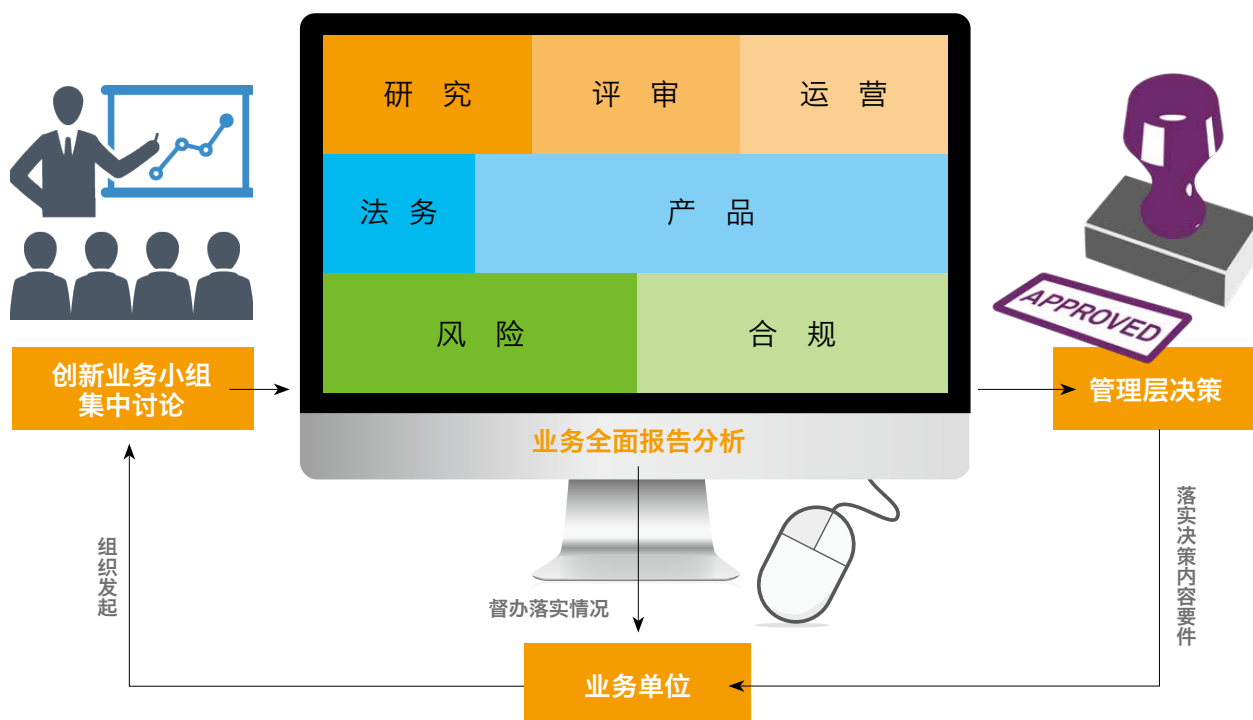
不断创新，追求卓越是诺亚一贯倡导的企业文化和理念。为了保障风险先行，同时又更有效支持创新业务的发展、把握和开拓市场机会，并为客户提供更好的产品，针对于创新业务，公司将集聚各方资源，及时有效把握创新业务的风险以支持创新业务的孵化、落地和发展。



营运持续管理流程



风险管理流程



营运持续管理流程

近年来天灾频传，为确保在相关不确定性灾难发生后，仍然可以维持运营体系的运作，让IT基础设施和IT服务能在规定的时间内得到恢复，从而支持公司业务连续性的要求，我们针对连续性管理制订管理流程与职责描述，期望能降低灾难发生时对公司营运产生的影响，从而达到企业可持续经营及客户可持续服务的目的。

由管理层、信息安全部系统、支持总监、系统支持部组成，管理内容包括：识别业务对IT服务的连续性要求；识别、评估及管理IT基础设施和IT服务所面临的风险、威胁及其对业务的影响；以及，编制并测试、演练应急预案。

连续性计划演练

- 系统支持总监根据需要，定期或不定期组织连续性计划的演练。
- 检查连续性计划的可行性、适宜性和有效性。

04

演练回顾

- 回顾连续性计划演练目标和结果是否一致。
- 检查各操作流程的完成情况，活动的时间进度等。
- 评估演练的操作和业务要求的适应性。
- 提出改进建议。
- 编制演练报告。

05

IT线上审批流程

将IT的一些审批从线下转移到OA系统。

06

IT系统建设

将IT的流程固化在IT系统里，提高IT服务管理自动化；标准化。

07

供应商管理

为确保员工安全及对环境不会产生危害，诺亚对于提供产品及服务的主要供应商，在选择及要求上非常严格，特别近年来因应据点扩张，写字楼的装修部份，我们首重建筑材料及家具的环保性，除了筛选具有一定资质及评价的厂商，亦要求产品必须取得相关的绿色环保认证，并文字化于采购需求中，确实透过行政层面落实管控及要求。

由于诺亚的一般采购属于大宗采购，我们对于供应商的评估是多面向的，包括供应商的品牌形象、对环境、员工人权及社会影响进行综合性的评价，如果是在外界具有负面新闻（如不当对待员工或欠薪）的供应商，诺亚一定将之排除，若这状况是在合作过程中发生，我们会在第二年续约时将这样不合格的供应商进行排除。

未来我们也会逐步与良好，且具社会责任的合格供应商持续保持合作，邀请他们响应诺亚社会责任理念，共同参与诺亚所倡议的社会责任、环境保护或相关公益活动，扩大我们对社会的正面影响力。

诺亚于2015年底新迁入的长阳谷总部，当初在施工后期，特别与深圳市朗空亿科科技有限公司（以下简称朗空亿科）合作，使用空气净化器过滤对人体的有害物质。朗空亿科致力于提供极致的空气净化产品与服务，其所生产的空气净化器曾获得「创客星球2014年最受欢迎创新产品」的星球大奖。



长阳谷总部一楼的3W咖啡，则是诺亚新的合作伙伴。3W咖啡是**中国第一家互联网众筹咖啡馆**，创业咖啡的代名词。虽然是互联网众筹咖啡馆，但他们也相当重视咖啡豆及其他原料的品质；除了提供咖啡外，3W咖啡也不时举办互联网知识分享沙龙，邀请各领域最顶级的企业家做深度分享，凭借地利之便，间接带动更多人认识诺亚。



诺亚供应商要求准则

签约前须要承包商提供相应的资质证明

施工期间会有专人查看工人安全防范措施做否得当

拥有良好的售后服务

拥有自己的制造及加工工厂

拥有国家规定的材料环保认证书（如：Green Guard ISO9001-1994、ISO9001-2000等）

评估是否具社会责任理念、原则及实务作为





策略布局

中国的高净值客户对于财富管理的需求高速增长，且已具备丰富经验。诺亚作为专注于服务中国高净值人士的财富管理和资产管理的领导者，在过去超过十年的时间里，我们看到了为客户建立全球综合资产配置平台、以满足客户不断变动的需求之迫切性和必要性。于是，诺亚在2015年初开创了家族办公室业务，并已见证客户对于从本土全委业务到全球主动资产配置的需求的迅猛增长。

为了提升我们在全球市场研究和全球产品设计方面的能力，以便为客户提供更丰富的全球资产配置服务方案，我们陆续与国际资产管理机构及投资专家进行策略合作。

2015年我们分别与UBP亚洲资产管理有限公司、麦金利资本及沃顿商学院的Raphael Amit教授建立战略合作伙伴关系，以期获得国际资深基金管理人以及投资专家的顾问支持，加强全球服务能力、加快建立海外产品平台，为客户创造不仅止于财富的意义和价值，实现诺亚成为中国优秀的全球财富管理者的愿景。



UNION BANCAIRE PRIVÉE



可持续发展管理

Sustainable Management

诺亚可持续发展委员会组织架构



开会频率

每半年一次

沟通机制

集团重大事项决策委员会核定可持续发展方向与策略→可持续发展委员会规划相关专案与目标；监督各小组执行成果；向决策委员会报告重大议案→各小组负责执行与记录可持续发展专案。

诺亚可持续发展管理策略

诺亚是国内较早开始开展家族财富管理业务的，我们与其他机构最大的不同，就是从一开始起，就不只是着眼于物质财富的保值增值，而是认为，精神财富的传承远比物质财富更重要，所以会帮助客户梳理家族精神、家族文化，协助开展家族治理。一个企业家传承给后代、给社会的，最重要的不是多少钱，而是一种精神、一种文化。

也因此，诺亚持续创造新的产品及服务价值，为高净值客户提供财富管理的安全感，并秉持核心价值及社会责任理念，运用核心能力与专业，朝着实现社会的可持续发展作出贡献。

策略

1

我们尽可能在决策过程中，将相关环境、社会及治理 (ESG) 议题纳入决策考虑

• ESG风险管理

在董事会和执行管理阶层中建立策略，定期评估及管理运营有关的ESG议题
将ESG议题纳入员工招聘，培训和员工参与计划之中
建构足以识别和评估产品与服务ESG风险的程序
将ESG议题整合纳入风险管理程序之中

• 产品与服务

致力降低开发产品和服务时ESG风险
倡议、开发或支持ESG概念的产品与服务

• 营销行为

提供员工与市场营销人员产品和服务的ESG议题训练
透明清晰地说明产品和服务的涵盖层面，确保营销信息透明度
在投资决策过程中尽量纳入ESG评估与准则（例如制定负责任投资原则）

策略

2

与客户和业务伙伴合作，提升其环境、社会及ESG议题的认识、辨识风险并制定解决方案

- 增进客户及业务伙伴对ESG议题的理解、期望和要求
- 为客户和供货商提供的信息和工具，可以帮助他们管理ESG问题
- 鼓励客户和供货商透露ESG问题，并使用相关的披露或报告框架

策略

3

定期展示及披露ESG议题信息及增进透明度

- 评估，测量和控管公司的ESG推展进度，定期主动公开披露相关信息
- 保持与其他利益相关者的对话，通过诚信、透明、互信的原则进行相互沟通及了解

实质性方面与边界

诺亚发行的可持续发展报告，遵循国际最新版GRI G4纲领，聚焦于关键、重大议题的揭露。为了确认要揭露的重大议题，我们召开内部会议，综合各方利益相关方观点，按鉴别、排序、确证及检视等步骤，确认出每一年诺亚可持续发展报告关键可持续发展议题，并依此作为可持续发展报告议题揭露的依循方向。

诺亚实质性方面判别程序

实质性方面判别前置作业

	信息来源	财富管理产业信息、GRI建议方面、GRI 金融业附加指引、国际同业关切焦点。
	判别准则	各部门代表专业、利益相关方观点、诺亚的可持续发展影响程度。

2015年诺亚可持续发展报告实质性方面判别结果

	类 别	实质性方面
	经 济	经济绩效、市场表现、间接经济影响
	社 会	培训与教育、市场推广、客户隐私权、非歧视、反腐败 合规、多元化与机会平等、产品及服务标识、雇佣、劳资关系 男女同酬
	环 境	交通运输、废气排放
	其 它	金融服务业附加指标

诺亚可持续发展实质性矩阵

方面的组织边界，以不同色块标示于各方面之后 { 组织内 - ◆Noah
组织外 - ◆Client ◆Supplier ◆Society ◆Shareholders



方面 排序

在鉴于出具冲击及影响的方面，及其对组织边界的冲击状况后，我们召开内部会议，综合讨论及确认，今年的实质性方面矩阵。

利益相关方沟通

在沟通及互动部份，我们透过不同接口及管道与利益相关方沟通，了解他们的期许及需求，并仔细搜集及评估回馈意见，作为企业社会责任政策拟定与推动行动计划的参考。另针对关键利益相关方关心的议题，亦设置相对应的部门及管道，进行实时适当的沟通与响应。



推动社会化营销—我的自媒体时代

身处于快速变动的互联网时代，社会化营销的影响力日益增长，在自媒体蓬勃发展的趋势下，诺亚于2015年也推出一系列社会化营销活动，增加与利害关系人互动的渠道，借此加强品牌知名度与黏着度。

1 钻石年会线上会议助手

- **功能：**在线议程、会场安排、在线调研问卷等。
- **互动策划：**线上线下联动策划金融服务游园会；财商测试、互动感恩电子贺卡等。
- **营销成果：**访问量62,840次；独立访客3,330人；服务调研问卷1,056份、品牌调研问卷1,066份、投资调研问卷1,143份。

2 官微推广

- 完成V直播强制关注官微技术方案，免费批量增加官微粉丝，从5月开始粉丝增速较之前翻倍。
- 启动微信平台官微推广计划，精准推广，批量增粉。两轮推广，合计增粉16,000个。

3 诺亚大使

- 共有8个大使公众号，新增5个公众号，新增原创61篇有效文章。
- 7位大使积分突破1,000分，15位大使积分突破500分。
- 1,654次朋友圈转发内容，1,469次朋友圈原创内容，获得点赞13,334次，评论1,301次。
- 「诺亚财富」的百度搜索指数在近4个月内提升比例达129%。

4 上市五周年

- **三江源自然知识测验：**以有趣的知识问答形式，引发公众关注三江源获得3,000+的PV流量。
- **诺亚视觉日记：**前期、中期、后期分别以互动H5、线上摄影展、图文传播等形式打造诺亚人文特色，累计获得80,000+的PV流量。
- **酷跑+五周年庆典：**前期、中期、后期分别通过系列海报、线下互动道具、官微图文传播等形式，传播诺亚的企业文化，造成刷屏效果。

延伸阅读——我的自媒体时代--诺亚财富人才影响力计划

<http://www.goldenmouse.cn/html/case/anlilei/shehuihuayingxiaolei/2016/0123/3444.html>

勇于创新 Innovation

持续创新并非仅仅是一个口号或者凭借一种激情可以长久驱动的。
持续创新更应该同时是一种文化、机制和使命的结合体。

我们推动社会化营销
「诺亚财富」的百度搜索指数
在4个月内提升129%

在勇于创新的内核里，应该有一种将灵魂注入的用心，以及将心注入的，对客户需求的细致关注。同时又应该是一种全公司上下达成共识的使命感——「诺亚，就要与众不同，就要有超越客户期望的体验。」

诺亚一直以持续的创新而自豪。十年里，十余个业界首创的金融产品，恰似诺亚持续创新的一个个脚印。每年不懈努力与推陈出新，也吸引了越来越多的客户关注诺亚。每年越来越多参加年会的钻石客户，都是诺亚不断创新的体验者、见证者和支持者。

金融商品创新，在开放思维，广泛覆盖的基础上，选择某些前沿领域作为重点，创新产品结构设计技术，做细分板块、做大板块规模，从而提高诺亚的风险识别与风险管理能力，获得更多更优质的资产，最终目标是为客户提供风险收益配比更好的产品。

比如在资产证券化方面，抓住资产证券化大发展的机遇，寻找银行贷款、汽车金融、融资租赁等优质资产，灵活运用公募、私募多种方式，进行结构化创新，为市场提供风险低、收益适中的产品。供应链融资方面，借助于成熟的软件管理和风险分析技术，结合物流、信息流、资金流的综合管理，做出供应链融资产品的创新。

我们希望，不管是什么时候加入的诺亚人，都能培育出勇于创新的核心价值观，并融入在诺亚人灵魂中，成为一种精神、和质量。为保持持续创新动力，诺亚人透过下列关键举措，持续提供客户全方位的服务、满足客户需求，包括：

01	鼓励员工针对问题提出新颖思路和创新方法
02	创造创新工作环境和机制，对创新方法和解决方案给予奖励
03	聆听与尊重，包容不同意见
04	允许失误和犯错，允许员工对标准方法提出怀疑和不同意见
05	勇于挑战权威，善于打破自我，不轻易放弃
06	鼓励建设包容、开放的团队文化



我们跟哪些伙伴 合作开发商品

诺亚合作单位范围广范，基础资产方面包括国内各行业的龙头企业、上市公司等，金融机构合作伙伴包括银行、证券公司、保险公司、基金公司、信托公司、资产管理公司等。

我们的商品为 客户及整体社会 带来什么样的 价值？

诺亚的重要价值在于，通过细分板块、细分产品的做精、做强、做大，从而使得产品风险可控，收益较好，产品供给具备一定规模，从而让客户有更多的好产品可以投资。

引领行业金融变革和产品创新

诺亚发展和获得社会及客户认可的，就是产品持续的推陈出新，目前诺亚的资产配置类别包含现金管理、类固定收益、强化型类固定收益、二级市场、房地产基金、私募股权投资、境外资产配置以及保险经纪8类，共百余项产品销售。

每一项产品都体现了诺亚的理念：我们一直充分理解客户需求，在降低产品风险、提高收益率和保持流动性三者之间找到最佳方案；诺亚也制定《产品创新管理办法》鼓励员工创新，除了将创新产品的绩效乘上5倍计算KPI，每年更设立创新专项奖金100万元，对每年度重大创新产品进行评选奖励，因此我们也发展出多个领先业界的创新产品！

诺亚产品类别	产品特点
资产证券化产品	选择分散性好或有强力担保的基础资产通过结构化设计为市场提供优质产品
供应链融资产品	运用成熟的管理软件和数量化的风险分析模型，对物流、信息流进行全面管理



No.1
我们的创新

与时俱进,
引领行业金融变革和产品创新

- 法人股股权质押信托
- 艺术品投资基金
- 限售股质押信托计划
- 外资普通合伙人管理的人民币私募股权基金
- 专业开发商管理的房地产基金
- 私募股权基金母基金
- 固定收益母基金
- 高分红股票型专户
- 强化债券专户
- 资产证券化资管计划
- 十亿以上市场化运作的影视基金
- TOP30精选私募组合基金
- 全球并购母基金
- 30亿规模京沪写字楼核心增值基金
- 私募股权二级并购转让基金(S基金)
- 私募股权美元母基金
- 量化投资母基金
- 非标组合与国债期货对冲基金

财富派：值得信赖的互联网私人银行

财富派是诺亚专为白领、中产精英等高潜力人群打造的高品质财富管理平台，于2014年6月18日上线。传承诺亚12年的品牌基因，珍惜客户点滴信任，坚持与一流交易对手缔结合作关系，为每一位客户提供值得信赖的高品质财富管理产品。平台所有上线产品均通过诺亚严苛的风控体系，享有强大的存续管理。截止2015年12月底，累计管理资产规模已超过120亿。



微诺亚 APP 您手边的理财专家

三大服务

派学堂—三分资色

跟踪股市动态，感知资本色彩。有趣，好看，专业。一天2期，每期3分钟，早资讯，晚解读。我们期待与您的财富约定。

派学堂—金融大咖说

每期一位顶尖学者，为全体中国投资者传道授业解惑，帮助厘清金融逻辑，形成金融思维，理解投资真正的价值。

滴水泉—教育类公益金融

由中欧国际工商学院联合校友企业诺亚财富及财富派共同发起，开创性地将金融工具与互联网技术结合，搭建校友捐赠-助学贷款平台，由校友捐赠或出借资金，向符合条件的中欧MBA学生提供低息助学贷款，帮助年轻精英不因经济压力而错失人生中一次深造机会。

- ▲ **选产品：**热销公私募产品信息随时了解。即时购买/预约各种安全性、收益性、流动性金融产品；
- ▲ **查净值：**全面、便捷准确获知诺亚募集的所有在投私募基金净值（暂不含香港发售产品）；
- ▲ **看存续：**在投产品存续信息一览无余，公私募产品随时查；
- ▲ **观直播：**大型峰会、投策会，各路大咖观点、投资策略，如临现场的会员专属福利。



正直诚实 Integrity

诺亚对「正直诚实」的要求，在于坚持最高道德标准和社会规范，言行一致、信守承诺、交付每一分用心。我们希望，每一位诺亚人，都能够成长为这个国家，这个社会所需要的「正直诚实」的栋梁之材。

我们发布 《诺亚投诉举报办法》
严格防治反洗钱与反舞弊行为

严格管理宣传推介材料

诺亚所从事的产业，是与财富、与资本、与金钱密不可分，与贪婪和恐惧天天同行的行业，比起其它行业来说，更需要「正直诚实」人格品质。

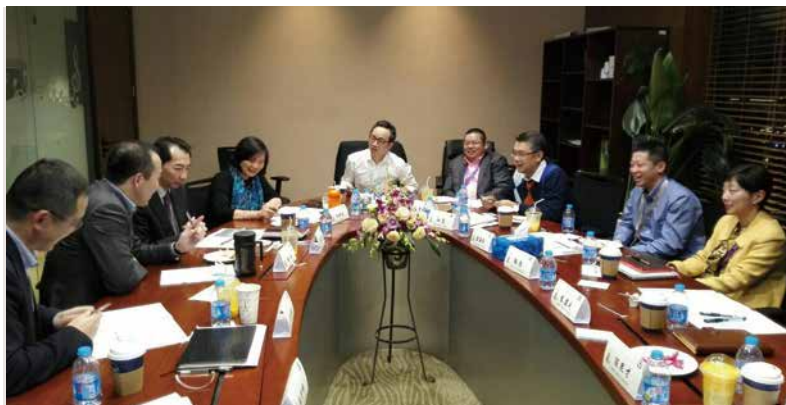
也因此，我们希望每位员工在完成一天的工作，结束一天的辛勤奋战后，都可以对自己说，我是以最严谨的态度，正直、诚实地面对一切职业行为。包括对所有的客户和合作伙伴，诺亚人都以正直诚实的价值观，作为最重要的营运行事准则。

为了提供客户值得信赖的服务，所有诺亚人都坚持最高道德标准和社会规范，言行一致、信守承诺、交付给客户每一分用心。而每位诺亚人的一言一行，都需要用以下的关键举措来要求自己，包括：

- 01 不做有损公司、国家利益的事情，敢于指出违法不良行为，不行贿不受贿
- 02 保护公司的各种机密，拒绝违背准则和价值观的商业交易
- 03 对自己、客户、合作伙伴诚实以对，充分、充足的信息披露与沟通
- 04 正言必行、正行必果；说的和想的一致、想的和做的一致
- 05 坚持最高道德社会规范，言行符合公司规定的行为准则

为促进诺亚基金销售业务健康发展，根据《证券投资基金法》、《证券投资基金销售管理办法》、《关于证券投资基金宣传推介材料监管事项的补充规定》及其他有关法律法规，我们制定《宣传推介材料管理办法》，要求诺亚各级机构制作、分发或公布的宣传推介材料，皆必须遵守此办法，内容必须真实、准确，产品要素应与产品法律文件、监管规定相符；办法中也要求加强对投资人的教育和引导，以建立诺亚客户正确的投资观念。

每项产品推出前，必须要依照诺亚内部订定的「备查表」一一检视是否符合相关法规，并经由合规部检视是否有过分夸大的内容，注意是否有清楚的风险提示及注明相关数据的依据；产品推出后也会进行抽查，追踪产品发行后的风险与客户风险适配性的匹配状况，若发现落差比较大，在分析原因后，会请资产管理师向客户进一步沟通，避免认识上的差异带来的误会，以保障客户的权益。



反洗钱与反舞弊

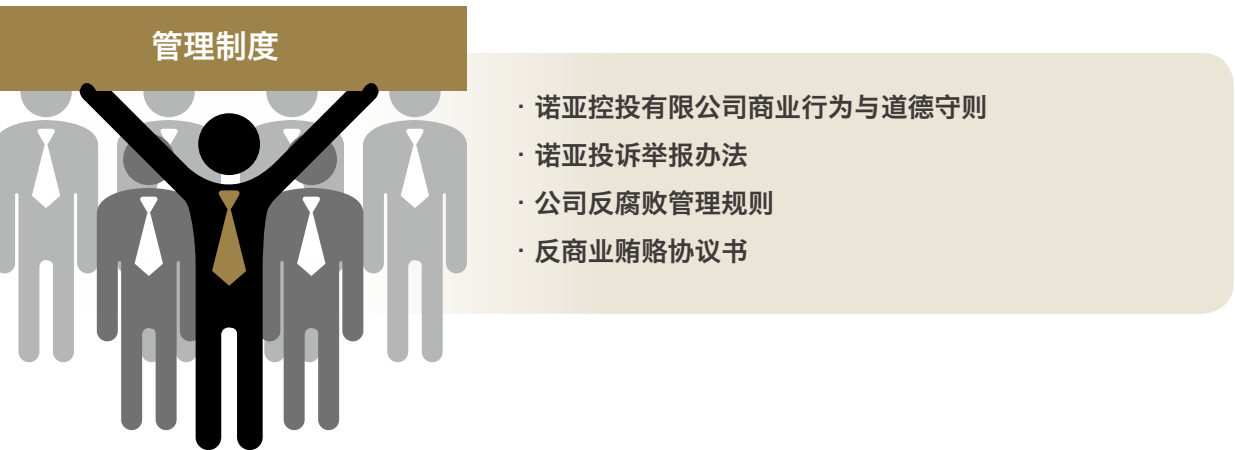
反洗钱

为坚决支持国家反贪腐行动，我们积极配合履行《中华人民共和国反洗钱法》、《金融机构反洗钱规定》、《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》等法律法规，开展了以下几方面的工作：

01	在网站上设立反洗钱专栏，普及反洗钱法规，向客户进行反洗钱教育
02	制定反洗钱相关制度，在客户办理入会、开户等手续时通过填写资料、访谈等方式进行客户身份识别
03	客户的交易资金应当由其本人的账户进行支付
04	对于客户身份资料和交易资料进行妥善保存
05	对于发现的可疑交易积极配合金融机构及有关部门进行调查

为预防洗钱和恐怖融资活动，规范诺亚金通反洗钱和反恐怖融资监督管理工作，防止诺亚金通产品和通道被用于洗钱，我们切实履行提供支付服务的非金融机构反洗钱和反恐融资义务。

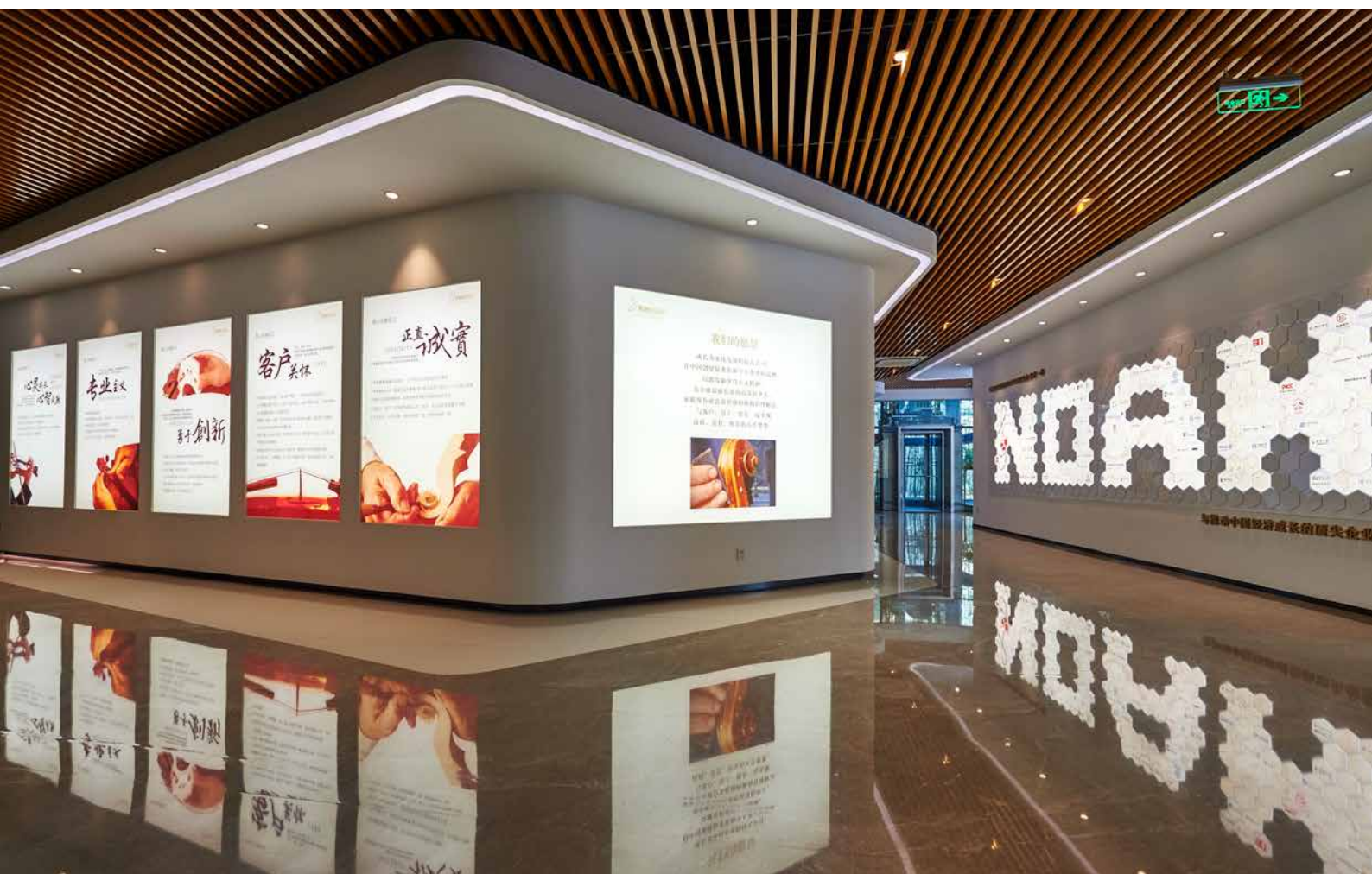
针对市场出现的各类新的贪腐及洗钱行为，我们也将不断优化完善工作，提升反洗钱的能力，为国家政策的推行略尽绵薄之力。



反舞弊

2015年3月，诺亚发布了《诺亚投诉举报办法》以及相关的内部审计、道德守则等管理制度，旨在确保所有员工及相关的外部单位和人员能够有畅通的渠道，检举揭发诺亚人员的违法违纪与欺诈舞弊行为，并受到保护。举报范围涵盖违反适用诺亚的一切法律、法规、制度和政策，以及违反《诺亚商业行为与道德守则》的行为，适用于诺亚、所有子公司的员工及外聘顾问。

- 投诉举报邮箱： tousu@noahwm.com
- 投诉举报电话或短信： 021-80358372
- 报告举报信件投递： 200082 上海杨浦区长阳路1687号长阳谷2号楼
- 收件人： 诺亚财富 审计部 收



客户关怀 Care

诺亚始终追寻恪守专一精到的服务原则，与客户维系恒久互信的关系。
最大化的满足客户需求，关怀客户，为客户提供高度个性化的第三方理财专属服务，
并将这些经验用于服务我们的客户。



用心专注、专业分享

财富管理行业的核心业务，是财富的管理和传承。为协助客户建立良好的财富观、协助他们主动管理人生、财富和生活中的风险、提供个性化的资产配置方案，同时提供一定的增值服务，是诺亚倾注心力用心做好的四项核心服务。

我们紧密围绕客户的核心需求，期待为客户带来惟有诺亚拥有的、不可复制的「客户价值」，提供全方位的CARE服务。我们除了关注客户财富管理和传承，更关注客户的幸福的本源，期望客户拥有高尚、富有、健康的生活，及精神上的富足和快乐。

我们围绕客户深层需求，开展一系列创新专业服务

01	因应客户的资金流动性需求，提供短期融资服务的「诺亚融易通电子钱包」业务。
02	因应高净值客户「人到中年」的生命周期，我们通过荣耀保险开展了高端医疗保险服务，以满足他们在这个人生阶段对健康和医疗的刚性需求。
03	因应企业家阶层渴求对外部世界的更多了解和更多学习机会的深层需求，我们成立了「以诺教育」，提供高端的游学和家族财富传承方面的课程。

诺亚客户关怀 (CARE)

01	我们「剪短」传统金融行业的供应链，建立端对端的产品供应能力，让客户可以以低成本直接获得市场上的优质产品。
02	我们坚持低成本运营，将省下来的成本变成价值，让渡给我们的客户。我们的类固定收益产品普遍比市面的产品有更低的风险，略高的收益率。
03	我们通过系统性、周密细致的经济与行业研究，找到最优秀的合作伙伴，为诺亚的客户带来更多创新产品与稀缺的投资机会。

以客为尊

诺亚认为投资是一门专业技术，而财富管理就好像是一个总体最优的策略，从长远的角度来看，目的是为了替客户创造更好的生活，提高其生活品质。

诺亚的「客户关怀之道」，强调专心、专注、专业，聚焦于解决客户核心需求，提供优化的服务方案。我们真诚的、从客户角度出发进行沟通与交流，不会过多向客户推销产品，而是结合行业增长情况，结合客户特有的需求，与客户进行沟通和探讨最佳方案。

我们相信拥有全面性的思考，就能更关注目标与方向的正确性，进而减少客户对于短期波动的关注，我们专注于强化服务而非营销、配置而非销售的商业模式，要求每个产品都有明确的信息披露方案，规避了客户因产品信息不透明，或理解不当而产生的不良投资决策。

01	诺亚承诺为客户持续筛选最优秀的投资经理及投资产品
02	诺亚承诺对每一种产品所挂钩的基础资产进行深度的了解和持续的跟进
03	诺亚承诺长期与客户保持直接地沟通与分享，让客户了解产品筛选与存续管理过程中的管键环节
04	虽然我们不能承诺一定找到表现最好的投资产品，但我们承诺专注于投资经理与产品的长期表现
05	虽然我们不能承诺资产配置的最终受益，但我们承诺执业的操守与态度是100%



诺亚财富资产配置策略 在风险与收益之间找到平衡



严格筛选及掌握产品风险

诺亚财富所累积的品牌信誉，除了源于诚信的企业文化，更来自于优于业界的产品质量。优质资产管理关键，在于充分掌握投资项目的质量，为了确保每个产品的质量、降低产品风险，我们除了制定《产品部风控指引》详列各投资项目评估标准外，更设立专责「风险控制委员会」（简称风控会），控管所有的产品质量。

诺亚风控会由7位诺亚跨部门的资深高阶主管组成，主要针对产品的风险点，销售方式及定价三方面内容进行评估，采取一票否决制，只要有一人不同意，则该项产品就无法上线销售。诺亚每年都会接触、设计数千件产品，但经过一层层检视之后，能通过风控会的产品不到一成。

诺亚产品筛选原则

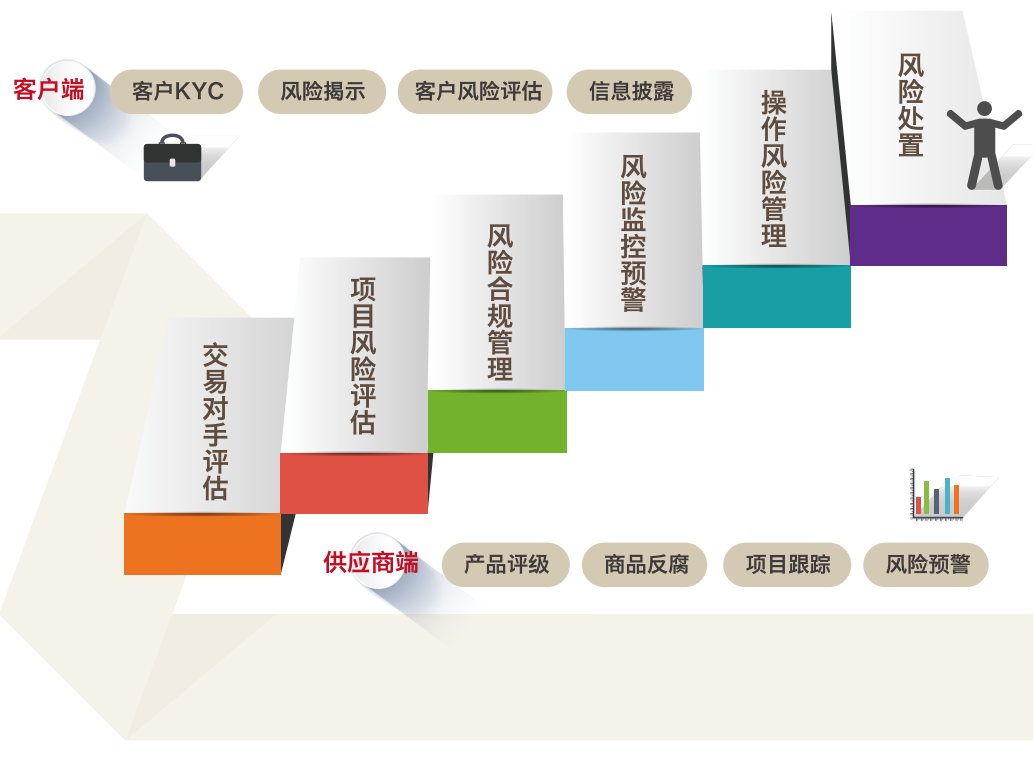


诺亚为客户实行全面的风险管理

- 01 坚持独立思考，独立客观是我们的价值观
- 02 永远不放弃安全边际
- 03 逆向思维，跨周期配置
- 04 风险绝不只是一个数字，而是资本的永久损失
- 05 相信自己的眼睛，坚持现场直接调研
- 06 任何不能持久的事情终消失
- 07 以理解基础资产为研究方向

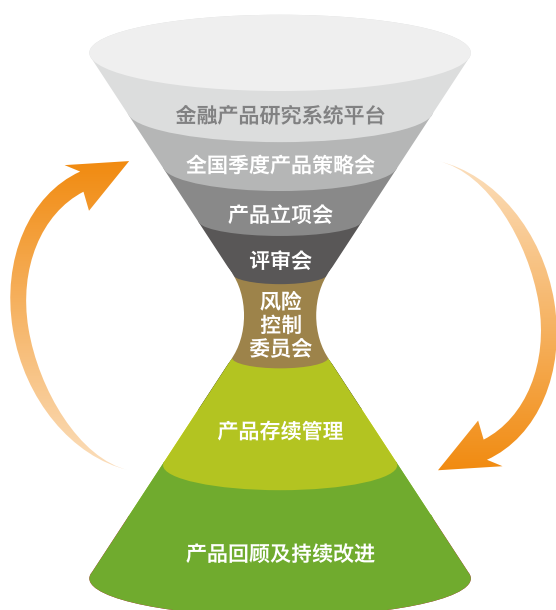


诺亚多重风控体系





产品筛选流程



诺亚产品的风险评级体系





服务至上

诺亚认为从事财富管理工作的核心，60%是理念沟通，20%是客户教育，而投资产品的选择占20%。也因此，我们的服务重点，主要在与客户沟通及说明，让客户建立完整正确的财富观念，做好财富传承规划，让自己及家族在各种市场环境下，能够获得长期及稳健获利。

在诺亚，我们始终关注客户需求、深入理解客户，建立长久且牢固的信任关系。甚至，有可能的话，让我们与客户「陷入一场深深的爱恋中」。我们期望客户不仅仅是客户，还能成为我们的「粉丝」及长久的伙伴。对此，我们期待每一位诺亚人能做到下列关键服务举措：

- 01 主动向客户征求意见，满足客户需求（包括我们的内部客户）
- 02 不以业绩为导向。以客户利益为先，从客户需求出发，为客户提供资产配置的服务，并定期检视
- 03 理解客户期望，迅速有效地响应客户提出的问题，保护客户知情权，充分而及时地告知客户所需信息
- 04 与客户建立并维护长期、牢固的信任关系，维护客户利益。主动关注客户财富之外的需求
- 05 从容面对投资行业的变动、不确定性，说明客户应对贪婪和恐惧
- 06 关心客户的心、身健康，关心他们幸福的本源：追求自我的人生，与家庭的圆满

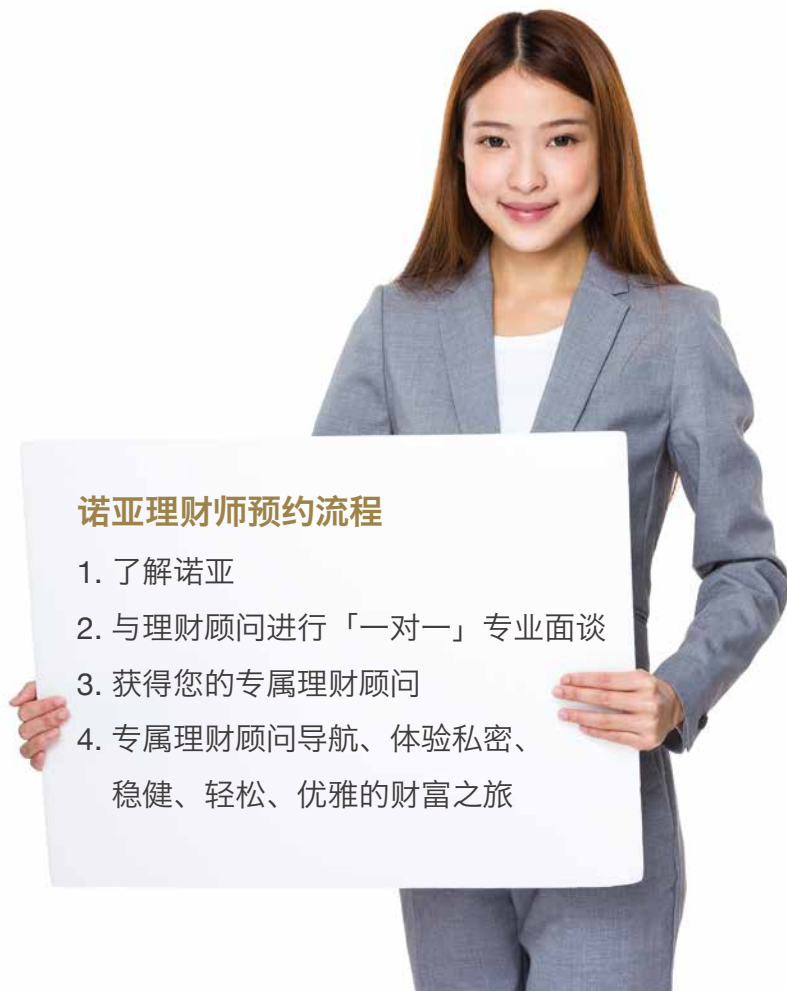


第三方专业理财服务

诺亚始终致力于为高净值客户提供客观中立的理财方案，是目前中国规模最大的独立第三方专业理财机构。我们恪守专一精到的服务原则，与客户维系恒久互信的关系。最大化的满足客户需求，关怀客户。为客户提供高度个性化的第三方理财专属服务。并将这些经验用于服务我们的客户，为客户提供一个私密、稳健、轻松、优雅的理财环境。

诺亚理财师预约流程

1. 了解诺亚
2. 与理财顾问进行「一对一」专业面谈
3. 获得您的专属理财顾问
4. 专属理财顾问导航、体验私密、稳健、轻松、优雅的财富之旅





建构专属支付信息服务平台

为了提供客户安全、灵活、便捷的综合支付解决方案，提供精准的数据挖掘服务，提供多层次、全方位的会员（积分）管理系统服务，我们在2014年3月在中国首个自贸区——上海自贸区，注册成立上海诺亚金通数据服务有限公司，为诺亚集团旗下全资子公司。

我们通过建设自有支付信息处理平台，立志将金通打造为诺亚的「内部银行」，支持诺亚内部结算、客户购买产品支付、产品收益分配等结算信息处理或个性化结算信息服务的需求；通过信息流与资金流的系统匹配，有效的提高业务处理效率，降低业务处理成本。

诺亚金通拥有的客户增值服务平台与会员体系服务平台，将大力为诺亚客户提供支付信息处理服务、账单综合管理服务、员工回馈计划服务、一卡多账户应用体系服务等综合服务，通过定向授信服务，构建诺亚特色会员客户服务商圈，为诺亚客户提供专属品质服务。

我们期待透过诺亚金通的设立，为诺亚客户提供全方位的服务

- | | |
|----|---|
| 01 | 多渠道、多方式支付信息处理服务，实现交易信息流与资金流的系统匹配，完善诺亚对客户的服务 |
| 02 | 为诺亚客户管理的公司提供“员工回馈计划”服务，协助诺亚客户企业充实员工福利服务内容，增强员工关怀度 |
| 03 | 为诺亚客户企业员工提供定向消费授信服务，打造诺亚特色服务商圈，服务诺亚客户 |

客户满意度管理

为了了解客户商品与服务之评价，诺亚提供多元的客户申诉途径，客户可以书面、e-mail、电话等方式，向我们沟通及申诉。除了妥善处置及检讨状况外，我们亦会透过加强专业训练、服务礼貌教育等方式，持续提出矫正与预防的方案，提升服务质量。

执行客户满意度调查，听取客户意见作为改进之参考。我们优先调查与客户第一线接触之公司，针对财富管理师的服务质量，及其商品与服务进行评鉴。针对客户的投诉，会先由客服人员理清问题，再决定是否要转由产品部或业务资源中心处理，涉及违规事项的投诉，则会交由合规部进一步调查。

专业保安培训 确保访客便利与安全

为确保每一位到诺亚的访客受到尊重，我们严格要求每一个服务据点的保安人员，除了挑选经国家许可、为专业外资保安公司的经营单位，并优先选用军人背景，须提供无犯罪记录证明，亦要求保安公司必须提供专业包括情安、礼貌礼仪职业培训，不允许作出任何与法律冲突的不当行为，此外，我们也要求主要通道与点位都要有监控设备，监控室的保安员须持消防管理员证书。



诺亚相关保安措施

- 01 确保保安公司及保安人员资质。所有人员持证上岗，无犯罪记录
- 02 除保安公司专业培训外，还要接受诺亚公司职场礼仪培训
- 03 所有人员除接受安防培训外，还要具备消防操作基本技能
- 04 对于人员出入、身份识别有严格要求
- 05 对于物品进出，查验单据有严格要求
- 06 对于工程施工人员出入有严格要求
- 07 对于日常巡逻有标准操作程序
- 08 对于灾害天气的巡逻有严格操作程序
- 09 对于公共安全及治安管理有严格要求
- 10 对于消防管理及消防操作上岗证有严格要求
- 11 对于保安人员日常行为规范、礼貌礼仪，有严格纪律要求
- 12 对于各类可能出现的突发情况，前制定应急预案，防患于未然

专业主义 Professionalism

诺亚不止于对员工个体的关爱，而是对员工和家庭全方位的关爱。希望始终跟着我们一起成长的诺亚人，可以共享成长带来的累累硕果。

我们提供员工更多的福利保障
重疾类保障额度提升**2~5倍**

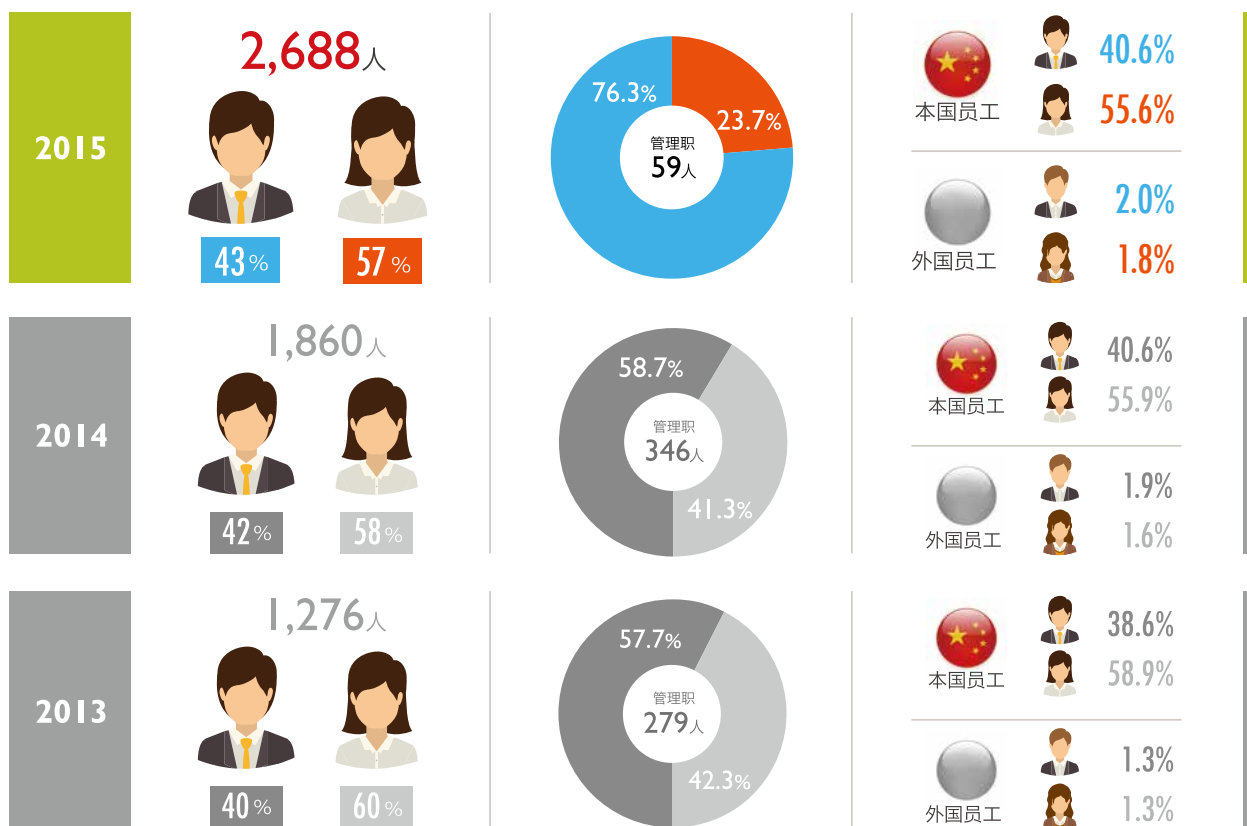
我们提供更全面的培育，创建**12个**精品培训项目
人均训练学时增加**15%**

我们展开Key man计划，绩效表现及留任率皆显著上升
人才晋升达**36.5%**

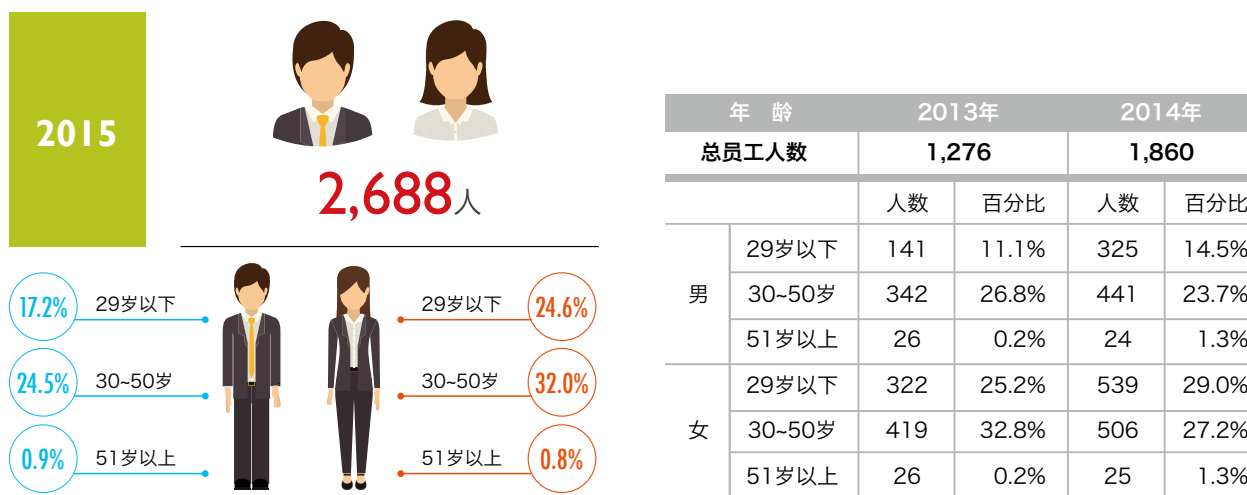
我们举办公开的投资下午茶的投资教育栏目，
超过**2万人**参与获益

人力资源结构

员工雇用状况与国籍分布



员工年龄分布状况

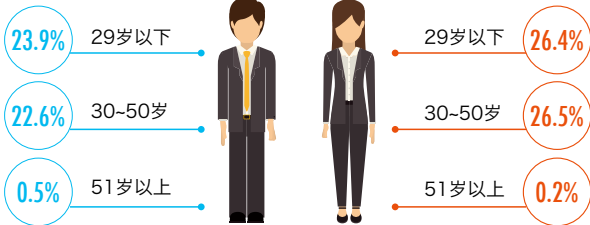


新进员工状况

2015



1,643人



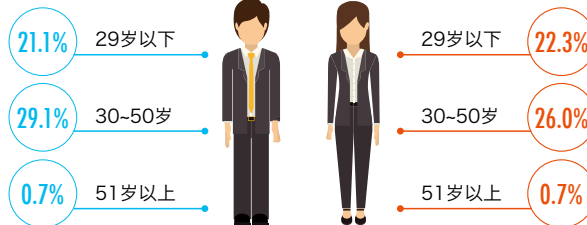
年 龄		2013年		2014年	
新进员工人数		659		1,213	
		人数	百分比	人数	百分比
男	29岁以下	116	17.6%	288	23.7%
	30-50岁	183	27.8%	299	24.6%
	51岁以上	14	2.1%	8	0.7%
女	29岁以下	180	27.3%	360	29.7%
	30-50岁	156	23.7%	252	20.8%
	51岁以上	10	1.5%	6	0.5%

员工离职状况

2015



834人
31.0%



年 龄		2013年		2014年	
离职人数/ 离职率		428/ 33.5%		629/ 33.8%	
		人数	百分比	人数	百分比
男	29岁以下	85	19.9%	104	16.5%
	30-50岁	126	29.4%	200	31.8%
	51岁以上	3	0.7%	10	1.6%
女	29岁以下	112	26.2%	142	22.6%
	30-50岁	84	19.6%	166	26.4%
	51岁以上	8	1.9%	7	1.1%

2015
男女员工缺勤率



0.57%



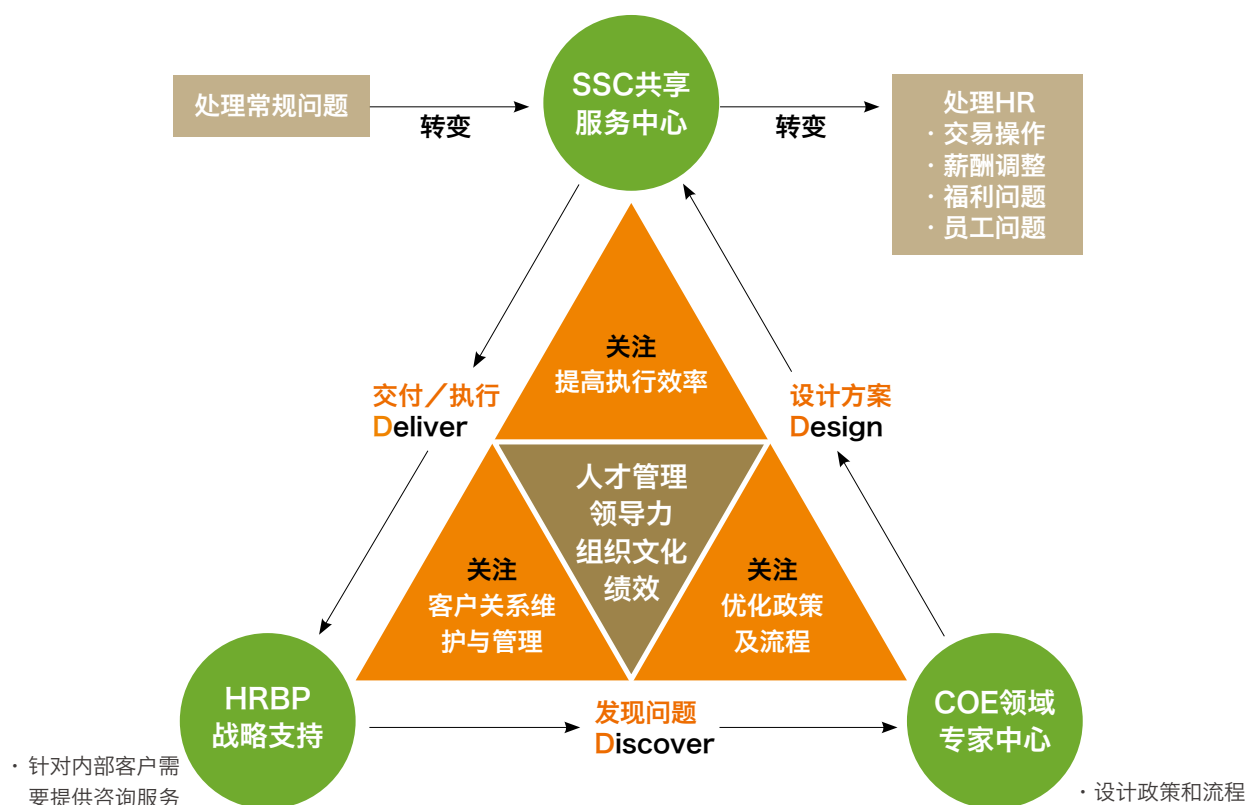
0.68%

缺勤率=总缺勤日数÷总工作天数×100%

更有效率的人力资源管理体系

2015年，诺亚完成了业务的快速发展和多样化布局，因应组织的快速成长，人力资源的管理策略也从「统一化管理」调整为「差异化管理」，并逐步建立「三支柱」的管理模式，依据此策略进行了多项重大的管理体系优化和建设项目：除了对原有的职级体系进行优化，还与国际咨询公司合作，对薪酬管理体系进行系统化梳理和调整；同时引入功能更强大、更灵活的专案系统等。

诺亚「三支柱」管理模式，初步形成Center of Expertise (COE) 中心、Human Resource Business Partner (HRBP)、Shared Service Center (SSC) 平台三角合力，支持业务发展；尤其HRBP发挥了明显效果，在配合业务发展、实现业务导向，贴近业务解决问题等方面卓有成效；在此基础上，2016年将重点建设SSC共享平台，希冀有效提升HR流程管理。



新职级体系转套落地

01	拓展员工职业的上升空间
02	提供员工更多元的发展通路，由原来单一发展通道，改变为管理和专业双通道
03	提供更完整的管理规则和机制：配套了相应的晋升、调动等规则，实现晋升管理的常态化与制度化
04	针对不同的业务需求，提供更符合行业特色的职级管理体系，更具针对性

透明化的员工招募流程

我们致力于提供富有发展机会的职场环境，自我期许成为最照顾员工的一流标杆企业，使诺亚成为有志投入财富管理领域优秀人才的第一选择。在成为永续发展的伟大公司，在中国创建最著名和令人尊重的品牌愿景的指引下，围绕公司战略规划、五大核心价值观，以及具有诺亚特色的员工胜任力模型，建立招聘体系和招聘流程。我们努力感召更多有志、有趣、有爱的伙伴加入诺亚，成为正直、努力、专业、自信的诺亚人。

诺亚员工皆为固定期限的员工，每三年重新评估是否继续聘雇。进行员工招募时，不会因其性别、种族、身体状况、宗教、政治、婚姻状况等立场不同而有所歧视，薪资待遇也不会因为上述理由而有所差异。由于诺亚属于服务业，基于产业特性的需求，目前尚无雇用身心障碍人士，以缴纳残障金代之。

▲ 招聘流程：需求部门提出招聘需求，招聘团队进行需求分析后，通过招聘网站、微信公众号、微博、员工内部推荐活动以及校企合作等渠道，发布征才信息。

▲ 面试流程：招聘团队初试、用人部门复试、公司高管终面以及HRBP确认四环组成，同时结合专业化的招聘工具，如诺亚招聘系统、胜任力测试、心理素质测评、九型人格测试等，精准定位诺亚人。

▲ 新人考核：6个月试用期内会对新人进行考核，表现优秀者予以提前转正。

管培生招募计划

预计2016年起，管培生将作为公司应届生培养方式的一种，与普通/优秀应届生培养通道并行存在，但采取精品策略：选拔人数少而精，通过2年不定岗培养、2年服务期的2+2模式，以及多样化的培训方式，致力于将管培生培养成诺亚未来的管理人才，以支撑诺亚的长期发展。



招聘100天计划

为了让新入职员工快速融入诺亚、适应企业文化和工作模式、快速提升能力，以提高新进同仁的留存率，为集团培养出积极、敬业、忠诚的诺亚人，我们通过各种丰富的培训资源，如面授、视频、体验式团队活动、测评、导师制、面谈等，尽力协助他们蜕变成诺亚人，在诺亚奠定一个好的发展基础。

具竞争力的薪酬制度

2015年，诺亚启动了整体薪酬系统的梳理和建设项目，目的是统一与个性化、薪酬水平定位及支付理念等维度，形成诺亚新的薪酬策略：建立不同业务条线的薪酬标准与构成，以及常态化的薪酬管理规则。将于2016年完成系统的落地实施工作。

诺亚提供员工优于市场的薪酬，包括一般工资、奖金、福利、股权、股票或是期权，除了依照工作内容及职级支薪，并依照其年度绩效提供绩效奖金，也会根据不同的工作性质特点，参考季度考核为部分岗位提供季度奖金。

此外，诺亚并提供多样生活及工作面向的补贴，包括通讯费补贴、外派补贴等，落实照顾员工的企业社会责任。



薪资比较 2015年上海地区最低工资2,020元/月，诺亚以毕业一年内的管培生等基础岗位为比较基准。



完善员工关怀体系

诺亚把员工当作家人，诺亚的伙伴和家人们也同样应该是我们最关爱的人，我们认为提供员工良好的福利，将有助于员工在工作上尽情的投入心力，为此，我们提供员工多样化的福利措施。





年度体检



生活福利

我们每日上午10:15在每个楼层提供食品吧，提供点心牛奶，豆浆，下午3点提供员工健康的下午茶水果，让员工每天在固定时间段可以享有茶歇，下午6点后加班时间提供酸奶，面包，蛋糕等；每月定期举办一次生日PARTY，当月生日的员工皆会收到一份特别的生日礼品作为祝福，此外，我们并提供下列补贴：

- **通讯费补贴：**依其职级提供员工相应的通讯费补贴。
- **外派补贴：**提供部分异地派遣人员外派津贴、房租补贴、探亲交通费，并且额外享有带薪探亲假。
- **独生子女补贴：**针对独生子女父母的员工，提供独生子女补贴。
- **婚丧嫁娶慰问金：**员工遇到婚丧嫁娶等事宜，提供相关礼品慰问金。
- **税优规划：**在政府许可的范围内，尽可能为诺亚员工提供最优的税务规划。



保险福利

2015年，在诺亚业务高速发展的同时，我们也更加关注员工身心健康。在原有法定保险福利和商业保险福利的基础上，进一步提升了关键险种的保障额度，重疾类保障额度均有2至5倍的大幅提升。我们并已初步建立全方位、多层次的员工保障体系，覆盖了包括实习生、劳务工在内的全体员工，同时针对高层管理人员、外籍员工等特殊群体，提供针对性的保障内容，并为员工配偶及子女提供自选的优惠保障方案。



员工关系与身心健康促进福利

我们致力打造具有诺亚特色的员工文化，每年定期规划举办旅游、联谊会、亲子活动、关怀活动等，并提供免费舒适宽敞的篮球场、健身房、瑜伽室、影音室、淋浴间等，供员工于工作闲暇之余使用，确保员工身心健康，瑜伽房亦提供给主题社团组织员工工作时间外的休闲活动之用，同时也开放给诺亚的客户使用，同时照顾员工及客户的身心需求，让诺亚员工与客户一到诺亚就像回到「家」一样的舒适，更创造相关设施的使用价值。

为照顾员工健康，我们提供诺亚员工福利体检，员工每年可到专业体检机构，进行全身健康检查。此外，我们也特别贴心的针对女性提供相关检查项目，提早预防相关健康风险，为员工健康把关。

2015年我们于新年举办员工抽奖和员工年会，并在元旦、儿童节、端午节和中秋节为诺亚家人提供礼物，圣诞节还会举办交换礼物派对活动，妇女节、母亲节、父亲节、七夕节都有各类活动；并有瑜伽、太极、跑步、篮球、读书、舞蹈、足球等7大社团，活动频率每周1-2次。



弹性工时

诺亚员工上下班采弹性工作制，上班时间由上午8:45至9:15之间到达公司，下班时间相应由17:30至18:00之间，按照上午到达时间推至相对下班时间，让员工可自由安排工作时间，避开交通颠峰时间，并增加工作效率，提高员工家庭生活品质及弹性。





育婴福利

诺亚照顾女性员工，保障员工工作权，提供女性员工良好的工作环境，女员工可按国家规定享受最高143天的产假；产假期间除国家社保机构给予的生育津贴之外，公司还会提供相当于其原基本工资八成的薪资，使其无后顾之忧的回到工作岗位上；并且在婴儿一岁以内，员工均可申请每天一小时的带薪哺乳假。



诺亚老员工关怀方案

是员工亦是家人，诺亚对于多年贡献专业及精力，伴随着诺亚成长的伙伴，亦透过荣耀与关怀的分享，让老员工累积新的力量，再造高峰。



畅通的沟通管道

诺亚鼓励员工表达想法并提供多元沟通管道，使员工的个人意见得以获得适当支持与理解，并增进对公司的认同感与员工间的凝聚力，促进更好的组织发展。

员工对于内部有任何道德或法律上的疑虑，由于内部沟通非常透明，员工除了可以向部门主管、对应部门的主管反应，更可以透过内部网络直接找高阶管理层申诉。

对于客户，我们提供多元的举报申诉机制，客户如有疑虑可先透过专属的理财师反应，或经由官网的客服e-mail与热线（400-820-0025）；移动用户也可透过APP进行申诉。无论是从什么渠道反应，诺亚都会有专人负责，并遵循内部SOP的流程尽职调查，务求尽快理清事实，若有不当的行为或事件则进行后续的惩处。



全方位强化员工专业能力

学习改变命运，培训创造价值，培训让专业主义变得更简单。

具备专业知识与态度的员工，才能为诺亚的客户提供最优值的服务与价值，因此，我们要求诺亚人展现高度的专业，包括高度的责任感，勇于承担，系统性地思考，专业、专注、专心致志；用高标准检视所有工作流程，以诚恳的态度精雕细琢每一项工作，提供满足客户需求的产品和服务。

为体现专业主义，诺亚设有专职培训部，培训核心对象以新员工、集团高管、中级管理者、管培生、投资专业人员、互联网金融板块6大类别员工；培训范围包括心灵成长类、通用技能类、领导力和管理技术类、互联网金融、投资及金融专业类等5个模块。

根据诺亚员工的职业发展周期，以心灵成长为主线共创建了12个精品培训项目，其中三阶段、投资下午茶、诺亚公开课这3个项目向诺亚员工家属及客户开放；领导力开发项目和三阶段则正在进行商业化运作。

除了面授课程，诺亚也定期推出精品E-learning培训课程，通过PC、移动平台和媒体进行多方位传播，新的电子和移动端学习平台持续升级中，期许能将诺亚打造为学习型组织，全方位强化诺亚员工的专业核心能力，提升员工专业职能及职场竞争力外，同时确保客户得到最好的专业服务，形成正向循环。

员工培训除了由内部讲师进行相关专业训练外，我们也委托外部专业顾问及讲师为诺亚量身打造符合企业文化及产业需求的课程，协助员工面对客户时的沟通与情绪管理能力的提升，提供最佳的专业服务。

诺亚人才培养发展策略

01	体验并认同诺亚文化和核心价值观，坚定职业选择方向，理解企业理念和员工行为规范。
02	理解企业战略、组织架构、各中心关键职能、产品知识和业务拓展情况。
03	帮助新进员工适应工作群体规范，掌握工作必要职业技能，建立关键性工作关系。
04	通过团训，熔炼团队，提升团队合作能力、凝聚力及学员创新能力和主人翁意识。



诺亚培训整体架构



「走进诺亚」—新进员工培育

为让新进员工快速融入并认同诺亚企业文化、熟悉业务模式与组织架构、避免金融职业风险、掌握职场必备技能，建立关键工作关系，我们设计了五大训练模块：「融入诺亚、熟悉业务、金融风控、职业训练、专题研讨」，透过为期将近一年的时间，希望能协助诺亚新进员工奠下良好基础，做为日后职业发展的一个好的开端。

培训类别	培训内容	对象
 管理阶层培训	诺亚的高管、中层以及技术层面分总的领导力培训	管理阶层
 企业及核心价值培训	企业文化跟核心价值观方面的培训 三阶段培训	全体员工
 专业训练培训	理财师专业训练 图行专业、IT专业、客服专业 人力资源专业、其他	相关单位员工
 通用技能类培训	沟通技巧 应用与写作 情绪和压力管理（如职场情绪管理） 商务礼仪 演讲	全体员工
 子公司团体培训	诺多班 一阶班	子公司员工
 新进员工培训	推动管理培训生项目，透过在岗训练、轮岗实践、带教督导、培训研讨及外部交流策略，强化新进员工能力	新进员工

诺亚CARE学院

除了提升诺亚员工的专业知识外，诺亚也投入大量资源提升诺亚员工的心灵健康，为此诺亚成立诺亚CARE学院。讲座议题涵盖广泛，包括老人养生、孩童教育、心灵成长等。P93有更详细的介绍。

Key man 计划（K计划）

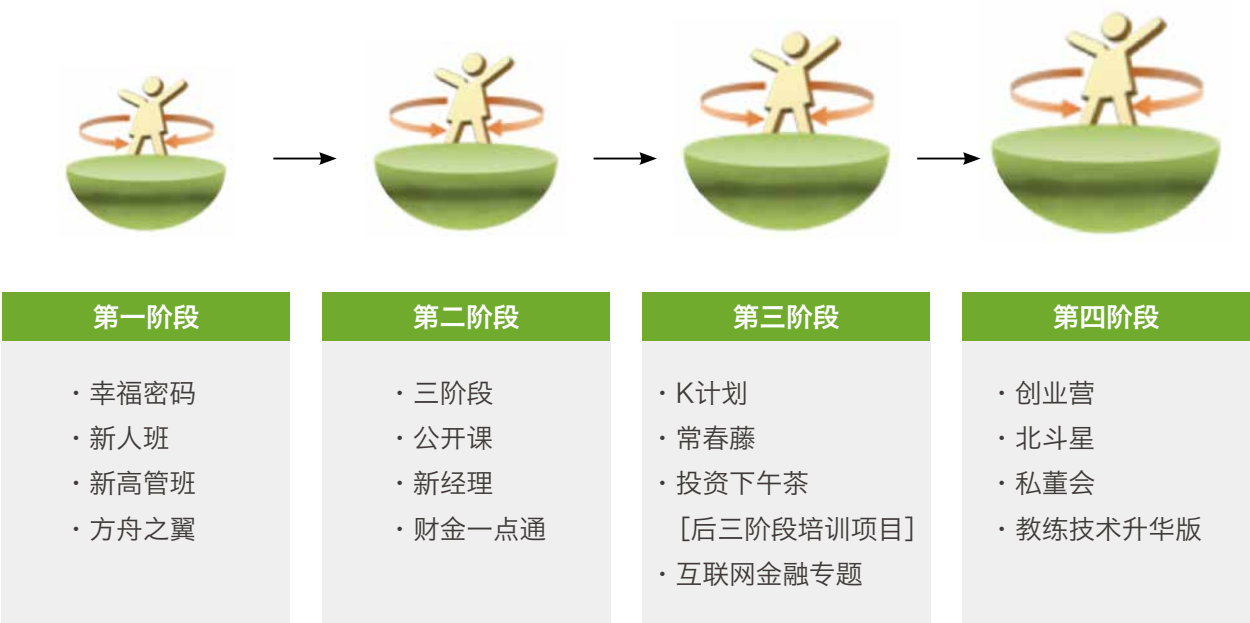
2015年，诺亚开始实施战略发展项目—K计划，通过识别和培养B、C、D职级的后台关键人才（Key man），旨在搭建高管后备人才库。通过业绩和潜力的全员盘点，2015年建立100位Key man的人才池，并为他们在工作指导、职业发展和心灵成长方面，分别配备贴身导师和总导师。

贴身导师与Key man共同制定非绩效目标的个人发展计划（IDP），通过在岗锻炼任务、双导师制和专题培训，有针对性的提升个人能力。2015年共举办大小活动79场，累计633人次参与，其中指导人俱乐部、与欣赏的人共事1天、优秀企业参访、KM谈价值观等在岗锻炼任务广受大家欢迎。

截止2015年底，在岗Key man有95人，留存率高于公司整体中后台平均，有2人晋升高管行列；绩效表现A+比例提升4%，IDP的达到预期和超出预期的比例达97%，晋升率高达36.5%。

未来也将持续优化K计划，通过建立自组织团队运作体系，以能力提升为导向升级为工作坊+行动学习+项目实践的培养方式。同时加强各人才委员会对关键人才出入口的会议决策力度，逐步搭建内部的高潜人才，使诺亚人才发展更加体系化，保持人才队伍活力。

以诺亚员工成长周期为核心的培训路径



诺亚三阶段

三阶段是诺亚员工培训体系的一个重要课程，目的在于提升员工的领导力素质及潜能苏醒训练，是培育员工迈向管理层的一个关键分水岭，是诺亚健康发展的动力来源之一。课程不会简单、单向传授给学员如何成为一个领导，而是为学员提供一个广泛观察自我的环境，让学员可以对自己更了解，进而改善心智模式，养成领导人才所具备的要件。自开办三阶段以来，到2015年已是第18届，累计共培育了约900名的员工。

此外，我们也将公益活动与三阶段的课程结合，近三期分别帮助了宝贝之家、鲁冰花舍及老人之家，除了募集约84万的善款，帮助24个孤残孩子进行康复手术，也透过捐助每位学员200小时的「陪伴时数」，实际到老人之家陪长辈们度过许多节假日的休闲好时光。

投资下午茶

2015年的金融市场风雨，让诺亚更加坚定一贯重视的投资者教育，值得花更多的时间和精力系统化地、持续地去做，于是《投资下午茶》栏目应运而生。

这项由诺亚联合子公司歌斐资产共同打造的精品专业培训项目，邀请行业资深投资人士，定期面向诺亚员工和客户举办分享会，加强投资者教育的深度，并通过微信直播在线辐射更多投资人，扩大投资者教育的广度。这不仅有益于员工及客户的成长，做好投资者教育也是诺亚实践社会责任的一种方式。

2015年，总共办了20期，连同线上直播观众估计超过2万人参与。

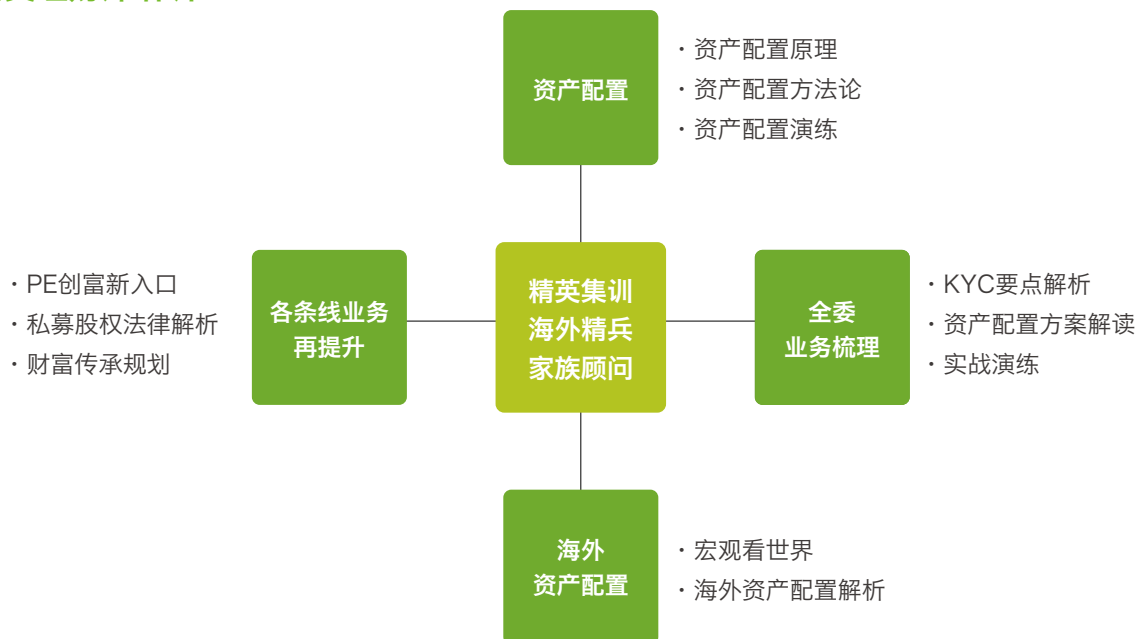
诺亚领导力开发体系



理财师新人培训

项 目	培训目的	培训对象	培训时间	课程模块	通关方式
启航班	- 帮助新人了解公司、融入公司、熟悉业务逻辑、提升技能、产生行动，通过计划100等 - 主顾开拓工具帮助新人开发新客户	新入职 0~2月理财师	每月一次	业务产品 理念心态 主顾开拓 业务运营	现场通关 在线测试 实操演练
领航班	- 通过投资策略学习及资产配置演练，帮助新人实践资产配置 - 通过精英分享增加学员行业从业信心 - 帮助新人了解诺亚风控流程及核心逻辑，解决销售中所遇到的问题和困惑 - 通过基本法利益讲解及MOB计划制定指导，帮助新人自我突破达成业绩目标 - 通过以上系统性培训支持入司一年内理财师能够快速、系统的成长为精英理财师	新入职 3~6月理财师	每两月一次	投资策略 风控逻辑 资产配置 产品深化 目标制定 精英分享 实操演练	现场通关 在线测试 计划研讨
巡航班	- 通过税务及法律的学习，多维度拓宽客户服务体系 - 通过信托、保险专向学习了解如何通过法律及其他金融工具帮助客户完成财富传承及税赋的合理安排	新入职 7~12月理财师	每半年一次	心态治理 全权委托 增值服务	个人盘点 专场分享 计划研讨

精英理财师培训





项目经理培训

阶段	训前	训中	训后
培训流程	1. 区域新人入职反馈 2. 总部培训申请 3. 实习计划沟通	1. 在岗学习1.5个月 2. 至少学习两个条线 3. 每周提交条线产品专项分析总结报指导人	1. 追踪返岗实际工作情况 2. 每月工作总结与反馈
目标任务	条线沟通： 1. 区域反馈新人资料 2. 条线项目沟通 3. 指定指导人 4. 规划工作和培训计划 总部报到： 1. 新人报到 2. 确认工作和培训计划	培训内容： 1. 参加各类要求列席会议 2. 条线专业知识及技能 3. 产品上线步骤及流程 4. 产品销售策略制定及销售材料制作 5. 文化价值观学习 6. 指导人专项追踪指导 7. 其他相关培训	培训总结： 1. 总部实习总结和汇报 2. 结训面谈，邀请部门总、条线负责人、指导人参加 训后追踪： 1. 每月进行实际工作情况总结报送总部 2. 每月电话或邮件追踪培训效果及反馈

2015年理财师培训成果



启航班

8
举办期数
733
受训人数



领航班

6
举办期数
353
受训人数



海外精兵

2
举办期数
135
受训人数

精英/
分总季训

3
举办期数
1,004
受训人数



项目经理

3
举办期数
172
受训人数

全委业务
培训

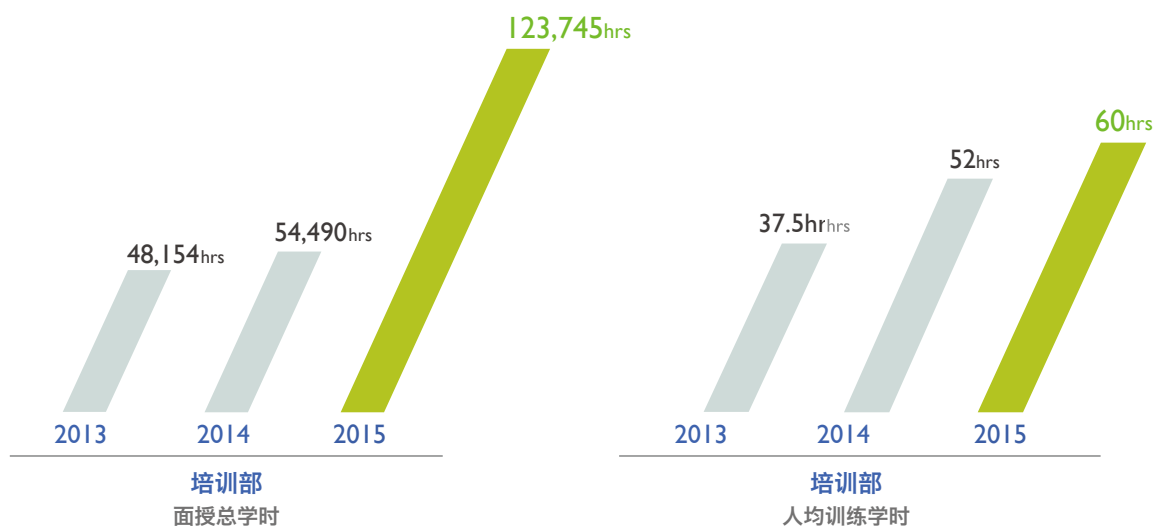
5
举办期数
131
受训人数

合计

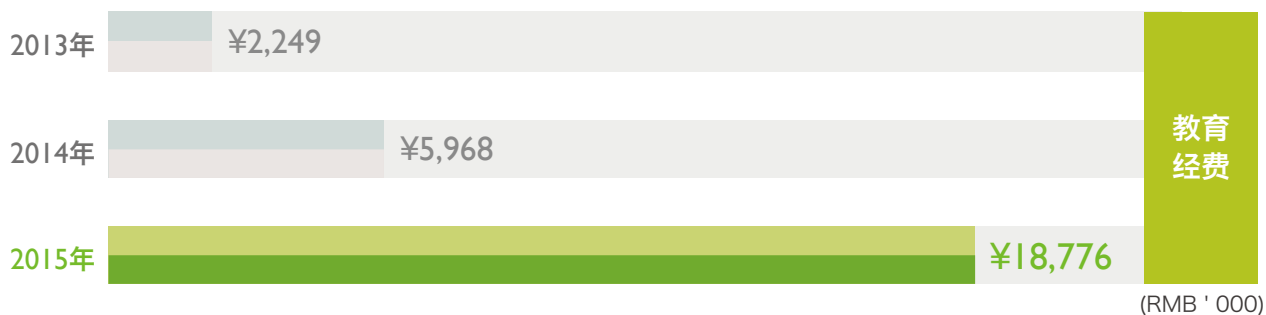
23
举办期数

2,528
受训人数

员工受训时数



员工训练状况及投入教育训练年度总费用



备注：2015年起，教育经费统计口径包含了集团培训部及各分公司、子公司的所有培训费用，故数据与前2年有明显差异。



内部讲师培训制度

为完善诺亚培训体系，加强诺亚培训师管理的专业化和制度化，打造一支具有诺亚教练文化特色、高质量的培训师队伍，更好地服务于诺亚战略、业务增长和人才培养，诺亚设置了内部兼职讲师的培训机制与评鉴制度及办法，透过多层次的专业培训，让具潜力的员工成为种子讲师，传承及提升专业知道及服务技能。

诺亚内部兼职培训师级别	评聘方式
诺亚「三阶段」助教	在以往「三阶段」毕业学员中按照表现、绩效和职级标准进行感召。
诺亚资深培训师	通过自荐或直线经理推荐的方式。
诺亚高级培训师	1. 总公司员工直接经总部培训部审批同意后即可取得培训师资格。
诺亚培训师	2. 子公司、区域、分公司员工需首先获得本单位培训管理人员审核通过，
储备培训师	再经总部培训部审批同意，方可取得资格。

维护健全职场

诺亚重视员工的工作与自由集会结社的权利，为维护员工的工作权益，我们订有相关人事管理规范及申诉办法，此外，为促进男女平等的工作环境，我们亦订有相关的性骚扰防制政策与申诉处理机制，保障员工不会因为性别、种族等不同而受到不同等对待，确保所有受雇员工在诺亚都受到同样的尊重与对待。



反商业贿赂培训机制

为提供客户最安心的服务，我们重视财富管理师及所有员工的道德行为。我们于2015年制定了强制适用的《反商业贿赂条款》模板于合同订立时统一使用。除此之外，我们继续完善反商业贿赂培训机制，聘请律师针对全体员工进行反商业贿赂培训，并将录制的培训视频放在诺亚家园网站平台上，使员工任何时候均可观看。该培训视频已成为新员工入职学习的必修课程。

为确保及加强员工考核，诺亚每年在家园网站平台针对所有员工进行反商业贿赂的线上考核，经IT统计反馈，截止2015年底，已进行反商业贿赂线上考核总人数为3,547人。

职务调动

诺亚尊重员工人权，若遇有营运变动导致须进行职务调整或调动的情况，除提早告知员工使其有充裕的时间另外规划，亦会视当时情况提供员工其他职务选择，使其得以继续于诺亚发挥所长。

为提供客户最安心的服务，我们重视财富管理师及所有员工的道德行为，并建立完善的反商业贿赂培训机制。





倾听员工声音

诺亚重视员工心声，我们将员工的心声视为诺亚自我成长前进的重要意见，为鼓励员工表达多元想法，我们提供不同的意见回馈渠道让员工有自由开放的沟通平台，包括员工绩效考核与访谈、员工满意度调查、相关物业设施的沟通反应渠道等，员工亦可直接与主管沟通，期望员工在诺亚感受到如家庭般的温暖，共同为诺亚的成长提供正面的意见回馈与贡献心力。

持续的绩效管理

为驱动员工个人目标与组织目标紧密结合，保证企业目标和使命的顺利达成。公司自上而下实现全员KPI管理，并通过日常辅导与沟通，帮助主管进一步了解员工需要的支持，并适时协助调整，使员工从工作中获得学习与刺激，不断自我成长。同时通过定期或不定期的考核，对员工的目标完成情况进行检视，通过管理者与员工的持续沟通，不断提升和改善员工的绩效表现，使员工得到成长与发展，保持团队活力。

员工沟通与申诉渠道

诺亚提供多样的员工沟通渠道，包括物业报修电话2288、IT咨询电话6677、IT部、行政部、品牌部等都有独立公共邮箱，用于企业与员工之间沟通；各区域分公司也有定期的问卷调查，确保员工的声音能如实反应并回应。其中，IT咨询电话6677一天的听量约110通，一年约受理回应29,000通电话。物业报修电话2288，于2015年接听来电共计1,857通。



强化内部沟通与责任意识的高管述职

诺亚倡导开放透明平等的沟通文化，述职是高管绩效管理的一大特色，主要目标是通过述职加强高管之间的横向交流，使高管对各单位的工作有更全面的认识和理解，确保内部信息畅通，更具全局观。同时，通过年度工作总结与规划，强化高管的目标和责任意识。

诺亚高管述职包括「360度民主评价」和「述职会议」两大环节：360度民主评价关注价值观；述职会议关注工作业绩。我们期望透过价值观与业绩比重的评鉴方式，体现诺亚的企业文化精神。

诺亚高管述职的成果通常包括：

- 01 人力资源中心以会议纪要的形式，将述职会上的相关信息予以记录和传达，并协助推动落实。
- 02 述职综合评分做为年度绩效考核得分，为年终奖金分配、晋升、调薪等后续事项提供参考依据。



环境可持续管理

Environmental Protection



我们有效节约能源
预估总节能电量达**170,000KW**

我们大幅提高能源使用效率
每百万营收的能源强度减少**33%**

能源与资源管理

诺亚从事财富管理行业，尽管产品及服务对环境不会造成重大伤害或污染，然而在财富师服务客户，及内勤人员行政支持过程中，仍不免会使用能源（如电力）及相关资源（如纸张及耗材）。也因此，身为地球企业公民的一份子，诺亚了解「节能减排、环保可持续」重要性，我们从管理层面、经营策略与组织编制开始全面着手，推动各项办公室环保行动方案，致力于减少营运过程对环境所造成的影响。

诺亚可持续家园

近年来，能源紧张已经成为全球性的问题，长期对煤、石油等不可再生能源的依赖已经使这些资源濒临枯竭，在人类还没有发现更有效的替代能源之前，能源问题已成为制约国际社会经济的关键。为落实环境可持续发展的企业责任，诺亚建构了「可持续家园」蓝图，持续推动各项环境可持续行动。

对内，我们倡议各项环保活动，通过推动e化、减少纸张用量、促使员工行为改变及能源控管等各项软、硬件节能减碳举措，保护环境并降低温室气体的排放；对外，则持续鼓励客户使用网络服务，减少服务过程中的资源损耗，并要求外部的供应厂商，配合诺亚可持续家园行动，提供符合环保需求的产品与服务，共同为环境可持续贡献力量。

身为高端财富管理行业的领先者，我们不仅提供客户最安心的财富管理服务，也期望自己成为环境可持续管理的亲善大使，以具体的行动展现诺亚关怀环境、爱护地球的承诺！

诺亚上海总部能源使用数据

项目—单位	2013年	2014年	2015年
电力—GJ	1,868	3,180	3,315
能源强度—GJ/百万人民币	1.86	2.08	1.56
GHG排放量—tCO ₂ e	420	716	745
GHG排放强度—tCO ₂ e/百万人民币	0.42	0.47	0.35
水使用量—吨	3,728	7,334	7,269
汽油使用量—L	—	5,819	6,357

备注：能源强度 = 电力使用量 / 营业净收入
 GHG排放强度 = GHG排放量 / 营业净收入
 碳排放转换系数 = 0.8095 tCO₂e / Mwh



诺亚办公室环保行动

对金融服务业来说，办公室环境是员工主要的作业场所，纸张是我们主要使用的资源项目；其它耗用的资源则包含行政事务、卫生清洁、会议等所需使用之耗材。

对此，诺亚鼓励及积极推动在工作环境中随手做环保，在建筑物能源管控部份，我们采用总部统一管理模式，由行政部门负责电力管理、监控、分析及节能；在办公室部份，则以3R为执行原则，亦即减量（Reduce）、再利用（Reuse）回收（Recycle），期望借此减少资源使用，进而将此良好习惯及具体做法带入家庭与小区。

2015年底，因应组织发展，诺亚总部由秦皇岛码头搬迁至长阳谷园区，新大楼有6个楼面，能容纳1,200人（为之前的2倍）。装潢尽量采用环保认证的材料，如涂料、植物纤维地毯、人造地板，并减少大型装潢，改以墙面彩绘的方式做室内设计；照明也换成省电LED灯，并使用更节能的空调系统，以既有的使用量相比，预估能节约30%左右；饮用水则以滤水设备取代桶装水，节省饮水机的耗电量。

新职场建设环境考虑

01	新职场建设初期，施工单位会严格按照施工规范，将排水排污管道铺设好，避免对环境的不良影响
02	施工过程中，建材会采用有绿色环保的材料。地毯及板材类会安排送样至政府有关部门检测，确保安全品质
03	在施工现场，涂料、油漆、粉尘的作业，工人会佩戴防护口罩以保护自身。有焊接部分作业会佩戴护目镜 有攀高作业会佩戴安全绳索。施工现场，不戴安全帽严禁进入
04	施工场地配备灭火器以防火灾
05	在施工结束，家具进场后，会请专业空气检测公司进行空气质量检测，防止有害气体超标； 同时，添置大量绿植吸附、净化空气，并请专业机构进行空气净化工程，以确保员工身心健康

绿色环保行动投入

项目—单位	2014年	2015年
流程改善减少的电量—kw	86,457	89,945
预估总节能电量—kw	150,000	170,000
保洁费用—RMB	1,451,415	1,483,772
投资于节能减排项目的总金额—RMB	255,000	6,861,690
· 长阳谷直饮水—RMB	—	111,690
· 长阳谷空调换购—RMB	—	4,470,000
· 置换LED灯的费用—RMB	255,000	2,280,000



持续环境倡导

2013年起，行政部联合作业部，组织了全国行政岗的作业与行政事务培训，在每一次的培训持续宣导职场管理手册。

职场环境管理措施

项 目	说 明
电力空调管理 	- 将空调定温在摄氏26度。 - 将照明设施更换LED灯管，既符合照明需求，又可节能减碳。 - 物业保安一天进行4次巡逻检查，统一巡视关闭办公及会议区域空调，降低空调电力损耗。 - 物业保安从晚上8点开始进行夜间巡逻，同时关闭办公区域内未使用的照明与空调电源。
水管理 	- 在茶水间与卫生间使用感应水龙头，让省水更有效率。 - 厕纸擦手纸，宣导适量使用，避免浪费。 - 鱼池更换下的水会被用于冲洗明沟和路面。
行政控管措施 	- 以盆栽绿化办公室，减少空气中的二氧化碳浓度，提高室内空气质量。 - 统一设定屏幕/主机待命时间，系统未动作超过一定时间，则关闭屏幕，或让系统进入休眠模式。 - 影印室设置双面打印回收篮，无机密资料纸张可以放回打印机边的回收篮，善加利用回收纸。 - 文具用品统一控管及回收，减少不必要浪费。
员工行为改变 	- 公司全员宣传节能环保的主题月。 - 员工若需要长时间离开座位，鼓励随手关闭屏幕电源。 - 中午用餐及下班离开办公室时，顺手关闭空调与灯源。 - 下班离开办公室，关闭闲置打印机。 - 会议室使用完毕，关闭所有空调与灯源。

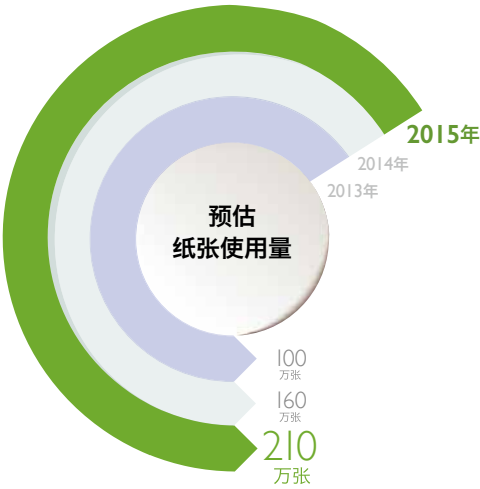
减少纸张使用

财富管理服务需使用大量纸张，为了实现减少纸张的使用，我们将纸张成本支出数据可视化，进行再生纸的回收利用及纸张使用倡导，推动全面的纸张管理及减量计划。

我们运用最新打印机科技进行管理，并整合员工打印需求，员工可透过员工证刷卡打印文件，方便统计算每个人用了多少纸张，同时复印机均经过设置，不用的时候会进入休眠状态，减少电力损耗。

鼓励视频会议

诺亚据点及客户遍布全国，为节省因会议沟通而耗费之时间及人力，提升开会效率，建置视频会议设备。透过宽带网络的链接，利用影像及语音的输出入设备，让距离不再是限制，达成信息交换及沟通目的，降低交通往返之排碳量。



视频会议使用人次





健康职场

在多数人的职业生涯中，每天有将近三分之一时间在职场中度过，因此职场的安全健康与否，将成为影响诺亚员工的健康与服务质量的重要关键。建构一个健康安全职场环境，可提升员工士气、降低员工离职率及缺勤率、增加生产力、并降低健康照顾与保险的成本；对员工而言，一个安全健康的工作环境、有助于减少工作压力、增加工作满意度及维护健康，进而强化服务质量。

为了让每一位诺亚人享有舒适安全的工作环境，我们考虑各单位部门的需求做设计，包括大量的绿植，营造舒适的环境，让绿色与科技办公大楼共生，创造出更贴近自然环境的工作空间。如新总部大楼的每间会议室都有绿植或鲜花，并增加插座接口、采用翻盖式面板，使用上更人性化；楼顶及长廊则以人造绿植搭配天然绿植的方式，创造绿意盎然的工作环境；健身设备也较之前更齐全，并设置更多的休闲家具，让员工能感受在家一般的舒适。

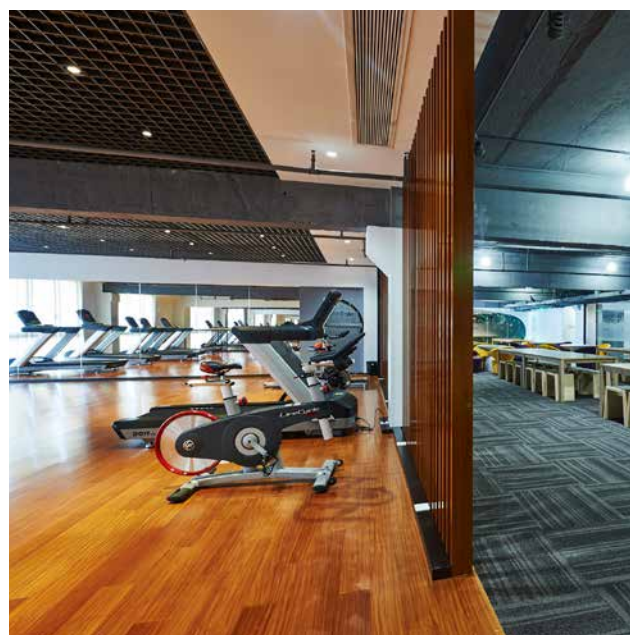
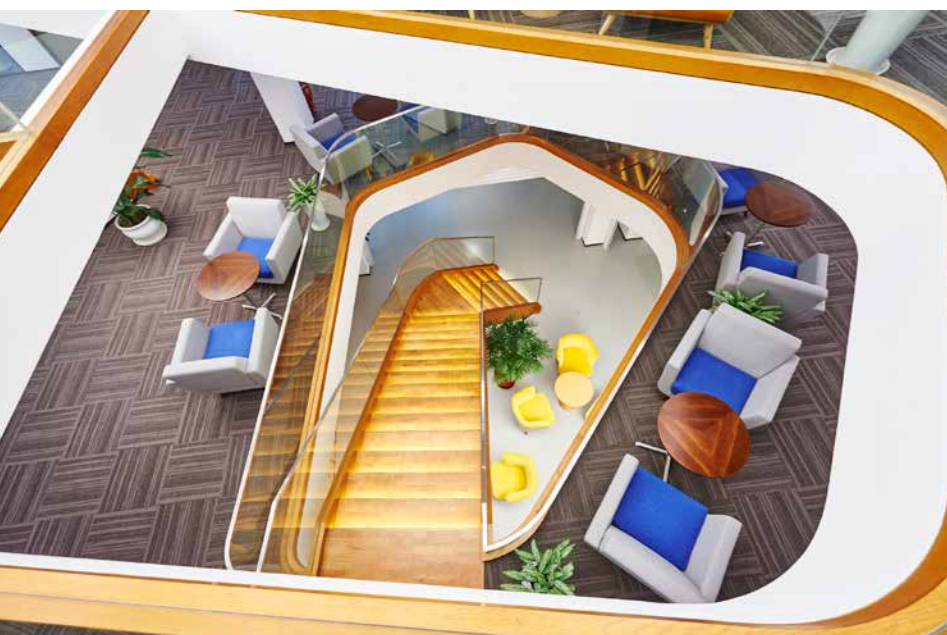
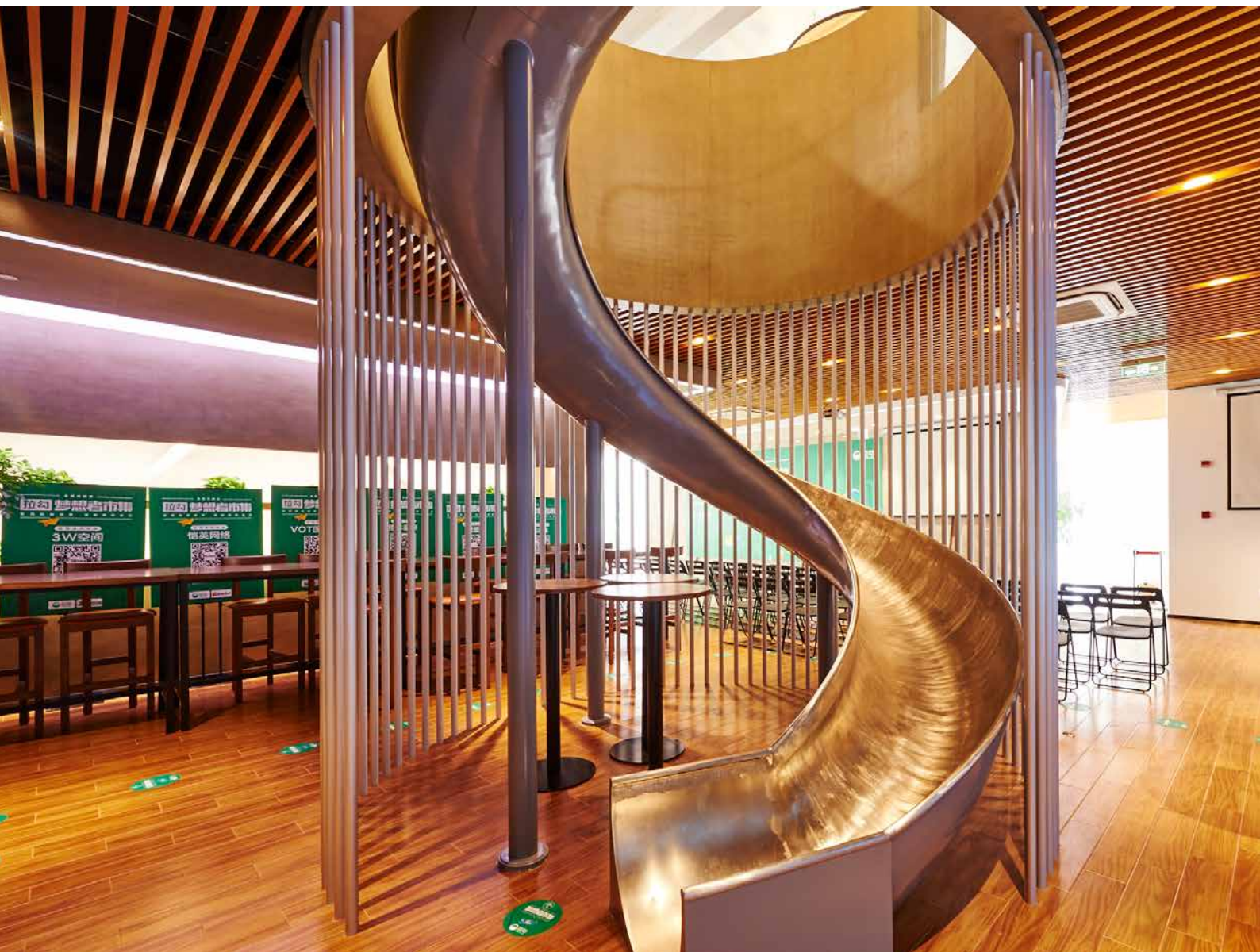




此外，我们也增加与周边小区的互动，员工卡不仅具有门禁功能，也具有支付功能，可以在园区的商家「刷卡」购物，「一卡通」的功能备受诺亚人欢迎。

我们深信「人才」是企业最重要的资源，也因此，如何让每一位员工享有健康舒适的工作环境，是诺亚所努力追求的目标。我们致力打造一个完善的职场环境，提供所有员工在食、衣、住、行、育、乐等各方面完善优质的环境，期望每一位在此工作的诺亚人，都能乐在工作、无后顾之忧。







消防及紧急应变机制

为保护员工安全，降低灾害发生率及伤亡率，我们与消防单位建构网络平台，每年均举办1~2次的消防演练，倡导火灾预防及紧急应变措施，教育避难逃生的基本常识要领，强化大楼办公人员防火、防灾等应变能力。

除了倡导演练，我们也要也要求物业及保安必须具备一定的消防知识，必须知道灭火器确切位置及使用方法，并提供灾害发生时的疏散引导，协助办公室人员尽快撤离。诺亚服务据点办公楼均按照相关规定，每年都会对所有设备定期做消防的检测，并与专业消防机构联网，万一灾害发生，或有人触发烟杆或喷淋装置，消防机构会在第一时间赶来，确保员工安全。

环境公益行动

在当下中国社会，家庭之于个人的角色与意义越来越受到重视；而作为社会最重要的组织细胞之一，企业之于个人的影响往往被忽视。事实上在马斯洛理论中的人的五大需求层次中，企业和社会需要、尊重需要等层次上都占据着不可或缺的地位——通过从事我们为之自豪的工作，赚取利润，服务客户并赢得社会的尊重，这是世界上最为美妙的归属感。

诺亚始终致力于成为这样的企业！10多年前，我们从提供客户需要的专业财富管理服务起步，多年来坚持关注员工和客户在财富增长之外的心灵成长，并将对客户与员工的感恩之心投注到对祖国大地山水与环境的关爱行动中。

为什么选用梭梭树？

梭梭、红柳、胡杨树并称为「沙漠三卫士」，其中梭梭以其种植成本低、易成活、经济效益高，而成为内蒙古西部地区治理荒漠化的首选植物。上世纪50年代，总面积达1.13 万平方公里的梭梭林带，东起阿拉善左旗的巴彦木仁苏木，西至额济纳旗的马鬃山苏木，全长达800余公里，像一条「绿色长廊」横贯阿拉善全境，成为阿拉善地区防风固沙、维护生态平衡的绿色生命线。如今阿拉善的梭梭林面积年年减少，目前仅存5,560平方公里的残林。

诺亚携手阿拉善推动「一亿棵梭梭」

2010年起，诺亚就加入阿拉善SEE公益机构（简称阿拉善），与阿拉善并肩走在环保公益的路上，每年投入至少10万元用于支持公益环保项目，并积极参与各类环保公益活动。2014年，又成为阿拉善发起的「绿色供应链行动」首批企业会员，并协助举办阿拉善十周年庆典音乐会。这些年来，诺亚以环保为承诺，不断在金融专业领域和企业文化中注入可持续性发展理念。

保护千里之外的山水，就是保卫脚下的家园，为了每一片蓝天都有人关心，每一条河流都有人守护，诺亚也携手阿拉善推动「一亿棵梭梭」公益项目，以扩大社会影响力，除了首次将公益捐赠与传统中秋答谢结合，规划「从地标看到你的爱」的活动，也发动员工内部捐款，总计捐出60万人民币作为该项目的公益基金。2014年起，诺亚携手阿拉善平均每年捐赠50,000棵梭梭树，预计于2016年累计捐赠数量将超过15万棵。

通过「一亿棵梭梭」项目，诺亚致力于：

- | | |
|----|---|
| 01 | 十年内在阿拉善恢复以梭梭为主的荒漠植被200万亩，为减少起源和途经阿拉善的沙尘暴作出贡献 |
| 02 | 同时探索民间环保组织、政府、社区合作开展荒漠化防治、生态恢复和牧民生计改善的有效机制和成功模式 |





探索大规模恢复生态的项目

生态价值
固沙1000平方公里

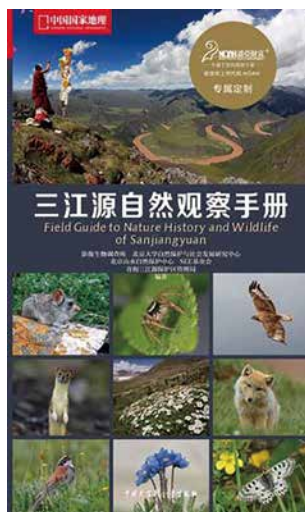
+

经济价值
苁蓉效益：10亿元
受益牧户：4000户

+

社会价值
参与企业500家
参与种树20000人





三江源保育计划

2015年，我们跟随阿拉善将目光投入到更为具有代表意义的——三江源，它是长江、黄河和澜沧江的源头汇水，孕育了中华民族、中南半岛的悠久文明。阿拉善与影像生物调查所、北京大学自然保护与社会发展研究中心、北京山水保护自然中心等组织，此前在三江源已经做了大量的影像调研与观察工作；诺亚的加入，源于我们秉承的简单而朴素价值观：

源，是生命之源，诺亚关注员工、客户、与社会的永续发展，从财富到心灵，到生态环境。

源，是饮水思源，诺亚感恩客户，努力做一家永续发展的责任企业，为全球富而有爱的华人、有社会责任感的机构提供财富管理服务，与我们的利害关系人一同高尚、快乐并富有！因此我们把对中国市场与时势，如水灌溉、孕育诺亚财富成长的感恩之心；对客户、对华夏大地的真诚爱护之心，转化为对中华民族母亲河源头与环境的实际行动。

源，是正本清源，诺亚对自然环节的保护参与，寄托了这样一个美好愿望：中国金融与资本市场也如同水源地，孕育滋养着中国经济的发展。作为国内独立财富管理行业的开创者与领军者，诺亚承诺洁身自好、拒绝行业潜规则，矢志引领同行遵从职业道德、遵守行业规范，积极推动整个行业的「正本清源」，让投资者获得公正公平的交易机会，以支持市场健康有序发展。



阿拉善SEE公益机构（简称「阿拉善」）是中国首家以社会（Society）责任为己任，以企业家（Entrepreneur）为主体，以保护地球生态（Ecology）为实践目标的公益机构，由阿拉善SEE生态协会（简称「SEE协会」）与北京市企业家环保基金会（简称「SEE基金会」）组成，是国内最具号召力和影响力的环保机构之一。

心灵成长 & 心智成熟

Learning and Matured

人生中的财富，并非只限于金钱，而应该是整个人生的自由、丰满与幸福。

诺亚财富在早年创业时就提出，诺亚会与客户一起走，由富而贵，过上富而有爱的人生。

我们投入更多资源于公益行动
社会投入总金额增加**187万元**

我们发扬诺亚人互助精神，创办「员工互助基金」
发出急难救助金共**18万元**

我们扩大心灵公益的社会影响力
诺亚CARE覆盖人数增加**2,241人**

我们创造更多社会价值
帮扶**数百个**弱势家庭及贫困学童

诺亚公益基金会

世界是美好的，并不止于商业和财富。诺亚提倡每一位诺亚人关心身边的每位同事和合作伙伴、以及我们身处社区的需求，让世界更为美好地可持续发展。诺亚鼓励员工要保持谦卑，拥抱变化与新知、不断学习。与富而有爱的客户一起，积极参加公益慈善，为世界更美好而尽心尽力。获得身心灵各方面的成长、丰富与健康。

诺亚公益基金会（下文简称「基金会」）是由诺亚发起的一家地方性非公募基金会，2014年2月21日，基金会在上海市民政局正式注册成立，注册资金400万。基金会秉承「怀感恩之心；行善念之举；引富而有爱的人生；立企业社会责任」的宗旨，致力于心灵公益、环境保护、教育人文、弱势帮扶等公益领域。

目前，我们是国内少有关注国人心灵成长的基金会，致力于推动中国社会的中坚力量形成富而有爱的幸福领袖圈，将爱返爱、由己做起、关爱世界。同时，基金会与阿拉善、南都公益基金会、基金会中心网等具社会影响力的组织均有深度合作，诺亚Care、阿拉善诺亚心之林等项目逐步成为了新的公益品牌形象。

01 主要关注领域：心灵成长、环境保护、弱势帮扶

02 行为准则：公开、透明、诚信、传爱

当每一个诺亚人都能够持续提升自己的时候，我们才能够稳稳的走在事业的道路上，并将这份光和热，带给整个中国社会。我们认为做到「心灵成长」的关键举措包括了：

- ◆ 为富而有爱的个人，及为有社会责任感的企业提供服务
- ◆ 追求身心灵各方面的成长、丰富与健康
- ◆ 积极参与公司内的相关培训，同时也让同事、家人、客户积极参与
- ◆ 积极参加公司以外的公益、慈善活动



严谨的社会投入评估制度

基金会每年定期透过质化及量化的指标，评估组织及各公益项目的绩效，以确保运营效率，让投入的资源能产生最大的效益，让参与活动的人都获得心灵上的丰盈。

组织自评

采用关键绩效指标（KPI），从业绩指标、客户导向、内部运营三个维度进行年度评估

项目评估

评估指标包含项目设计、年度进度、团队管理、财务情况及社会效应等

由于心灵层面的提升需要较长时间的积累，才能看见当初耕耘的收获，基金会期待可以和更多的专业机构合作，摸索出更有效的评估体系，不断完善心灵课程的质量，惠泽更多人群。

在社会各界的支持下，自基金会成立至2015年底，累计筹措资金1,700多万元，累计举办80多场心灵公益课程，近万人次参与受益；并在环境保护、教育人文及弱势帮扶领域捐赠资金数百万元，致力于为中国的公益事业奉献更大的力量。

项 目	捐赠金额	项 目	捐赠金额
2015年诺亚CARE	1,986,360	上海国际青少年管弦乐团	130,000
大凉山公益项目	23,000	蓝天下的至爱	30,000
美丽中国	126,800	曹鹏教育基金	98,000
尼泊尔&西藏救灾	50,000	梭梭树	500,000
联合劝募项目：(熊)、(圈养动物福利)	35,000	诺15互助基金	180,000
忠县小学项目	20,900	其他	5,147
总计			3,165,207



心灵公益—「诺亚CARE」

2013年年初，诺亚与福布斯所联合调研联合发布的针对企业家群体的《幸福指数白皮书》，清晰地指出「财富并非是幸福的第一要素，尤其是对已经达到财富自由的人群。相反，家庭、婚姻、子女关系、自我实现等非物质追求，是幸福的重要来源。」

诺亚独辟蹊径推出的系列「诺亚CARE」身心灵课程，是基金会多年来坚持的重点公益项目，包括亲子关系、夫妻关系，以及父母关怀等课程，希望通过帮助人们寻找到最真实的自己，找到幸福的能力，从而实现内心和外在的富足，并通过自己，去帮助和影响更多有需要帮助的人。

诺亚CARE推出以来，几乎每场都爆满，充分证明，在物质生活达到一定的品质之后，大家对内在身心灵成长的追求，要强烈得多。我们将逐步扩大课程覆盖人数，2016年规划投入350万元，开办50场，直接受益人估计将突破6,000人次。



2015年诺亚CARE成果



其他社会参与总览

星星港湾自闭症关爱

相关数据统计，上海现有自闭症注册机构为22家，登记在册的自闭症患儿2万多名，自闭症机构教师300余名；而自闭症儿童的发病率，由原来的1/68逐渐上升到1/50。这些数据让我们发现，自闭症群落需要更多关注、更多资源，让自闭症患者可以获得足够的照顾。

2015年4月2日，基金会正式启动「星星港湾自闭症关爱」项目，为自闭症家庭、自闭症机构以及特教老师开展关爱活动。我们先开办了2场星星港湾心灵课程，共有192名自闭症群落的相关人士参与；接着我们与4家自闭症机构，开展了深度的沟通和合作；更捐赠了10万元资金，用于支持上海曹鹏音乐中心天使知音沙龙的自闭症儿童音乐训练。

2016年，诺亚通过自闭症机构调研和实际需求，计划投入100万元，着重两方面的资助：一是捐赠资金，帮助优秀、具可持续性的自闭症机构日常运营和发展；二是组建专家团队，对自闭症特教老师进行提升培训，以期通过专业的帮扶，更能帮助到自闭症群体。



诺亚员工互助基金

2014年圣诞节，因同仁遭遇变故，临时需要一笔资金急用，故诺亚三阶段的诺15班成员发起「诺亚员工互助基金」；随着大家口耳相传地响应，于2015年中，「诺亚员工互助基金」正式成为内部公益项目，发扬诺亚人互助的精神。截止2015年底，已收到6位员工共18万元的资助申请。

员工及直系亲属若遇重大变故或疾病，我们将给予2~4万元不等的扶助资金；诺亚员工若达3,000人，连同直系亲属，按照千分之一的互助基金触发率计算，每年估计将有33万元的关爱需求。

2016年，我们将从企业文化、企业关怀的角度出发，呼吁全体员工共同参与互助项目，为更多有需要的人群，提供帮助和支持。



诺亚环保项目

2015年，诺亚环保类项目共资助65万元——梭梭树50万元，水资源保护15万元，委托外部专业的环保机构合作执行。目前环保类项目已经开展2年，我们尽量创造诺亚客户、员工的参与机会，以期透过诺亚的口碑，让更多人理解并投入环境保护的重要，延续和扩大环保公益的范畴。

2016年，基金会规划投入50万元，继续持续支持梭梭树项目，举办相关活动，呼吁社会各界持续关注环保、关注沙漠治理等环境议题；我们也会尝试开发诺亚自主的环保项目。



其他弱势帮扶项目

诺亚关注和希望帮助的弱势群体，包括贫困学童、老师、老年人、残疾人、贫困者、受难者等，期望能透过我们的帮扶，改善弱势对象的生活条件，为他们的生活带来一些机会与更多的可能。过去曾帮扶的公益项目包括「西部温暖计划」、「希望小学关爱计划」等。

2015年，诺亚共投入109万元，用于支持「美丽中国乡村助学」项目、「月熊保护」公益项目、贫困学校和学生帮扶，以及参与尼泊尔地震捐赠等。

2016年起，我们希望每年规划一笔资金，支持诺亚分公司积极帮助符合诺亚宗旨和关注方向的弱势群体；「助学」将是我们的重点方向，像是规划以免息借款的方式，支持「滴水泉公益助学」项目200万元，资助贫困地区学校改善教学环境，及帮扶贫困学生等。



外部公益合作对象列表



G4 Index

一般标准揭露		
指 标	描 述	页次与说明
策略及分析		
G4-1	提供组织最高决策者的声明	4~5
G4-2	描述关键冲击、风险及机会	4, 21
组织概况		
G4-3	组织名称	诺亚控股有限公司
G4-4	主要品牌、产品与服务	10~12
G4-5	组织总部所在位置	上海
G4-6	组织营运所在的国家数量及国家名	中国大陆
G4-7	所有权的性质与法律形式	7
G4-8	组织所提供服务的市场	7
G4-9	组织规模	7, 21
G4-10	员工总数	2,688人
G4-11	受集体协商协定保障之总员工数比例	100%
G4-12	组织的供应链	28
G4-13	报告期间有关组织规模、结构、所有权或供应链的任何重大变化	无重大变化
G4-14	组织是否具有因应相关之预警方针或原则	24~27
G4-15	经组织签署认可而由外部所制定的经济、环境与社会规章、原则或其他倡议	86~89
G4-16	组织参与的公协会和国家或国际性倡议组织的会员资格	95
鉴别重大考虑面与边界		
G4-17	组织合并财务报表或等同文件中所包含的所有实体	诺亚 Form 20-F的 Exhibit 8.1
G4-18	界定报告内容和考虑面边界的流程	32
G4-19	所有在界定报告内容过程中所鉴别出的实质性方面	33
G4-20	针对每个重大考虑面，说明组织内部在考虑面上的边界	33
G4-21	针对每个重大考虑面，说明组织外部在考虑面上的边界	33
G4-22	对先前报告书中所提供之任何信息进行重编的影响及原因	无
G4-23	和先前报告期间相比，在范畴与方面边界上的显著改变	无
利益相关方议合		
G4-24	组织进行议合的利益相关方群体	34
G4-25	就所议合的利益相关方，说明鉴别与选择的方法	34
G4-26	说明与利益相关方议合的方式，包含依不同利害关系群体及形式的议合频率，并说明任何的议合程序是否特别为编制此报告而进行	34
G4-27	说明经由利益相关方议合所提出之关键议题与关注事项，以及组织如何响应这些关键议题与关注事项，包括透过报告。说明提出每一关键议题与关注事项	32

一般标准揭露

指 标	描 述	页次与说明
报告书基本资料		
G4-28	所提供信息的报告期间	2015/1/1~ 2015/12/31
G4-29	上一次报告的日期	2015年8月
G4-30	报告周期	每年一次
G4-31	可回答报告或内容相关问题的联络人	韩瑾 +86-21-80358000
G4-32	组织选择的「依循」选项	核心
G4-33	说明组织为报告寻求外部保证/确信的的政策与现行做法	暂无外部保证
治理		
G4-34	组织的治理结构	22-23
G4-36	组织是否任命经营管理阶层负责经济、环境和社会议题，并是否直接向最高治理机构报告	31
G4-38	按分类，说明最高治理机构及其委员会的组成	22-23
G4-39	最高治理机构的主席是否亦为经营团队成员	是
G4-41	最高治理机构如何确保避免及管理利益冲突之流程，及是否有向利害关系人揭露利益冲突	22
G4-48	最高层级委员会或职位，其职责为正式检视及核准组织永续性报告书，并确保已涵盖所有重大考量面	董事局主席
G4-54	在主要营运据点的每个国家中，组织中薪酬最高个人之年度总收入与组织在该国其他员工（不包括该薪酬最高个人）年度总收入之中位数的比率	37.11倍
G4-55	在主要营运据点的每个国家中，组织中薪酬最高个人年度总收入增加之百分比与组织在该国其他员工（不包括该薪酬最高个人）平均年度总收入增加百分比之中位数的比率	0%: 0% 注：去年二者皆无调薪
伦理与诚信		
G4-56	组织之价值、原则、标准和行为规范，如行为准则和伦理守则	14-17
G4-57	对伦理与合法行为征询意见及组织诚信相关事务之内外部机制，如服务专线或咨询专线	63, 74
G4-58	对于举报有违伦理或不合法行为及组织诚信相关问题的内、外部机制，如透过直属管理向上报告 举报机制或是专线	43

特定标准揭露			
指 标		描 述	页次与说明
类别：经济			
经济绩效			
管理方针 p.22	G4-EC1	组织所产生及分配的直接经济价值	21
	G4-EC3	组织确定福利计划义务的范围	60-63
市场形象			
管理方针 p.57	G4-EC5	在重要营运据点，不同性别的基层人员标准薪资与当地最低薪资的比例	59
	G4-EC6	在重要营运据点雇用当地居民为高阶管理阶层的比例	55
间接经济冲击			
管理方针 p.78~79	G4-EC7	基础设施的投资与支持服务的发展及冲击	39, 81
	G4-EC8	显着的间接经济冲击，包括冲击的程度	39, 82
类别：环境			
排放			
管理方针 p.78~79	G4-EN16	能源间接温室气体排放量 (范畴二)	77
	G4-EN18	温室气体排放强度	77
交通运输			
管理方针 p.80	G4-EN30	为组织营运而运输产品、其他商品、原料以及员工交通所产生的显着环境冲击	80
类别：社会			
劳雇关系			
管理方针 p.53	G4-LA1	按年龄组别、性别及地区划分新进员工和离职员工的总数及比例	55-56
	G4-LA2	按重要营运据点划分，只提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	60-63
劳资关系			
管理方针 p.73	G4-LA4	是否在集体协商中具体说明有关重大营运变化的最短预告期	是
训练与教育			
管理方针 p. 64	G4-LA9	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受训练的平均时数	70
	G4-LA10	强化员工持续受雇能力以及协助其管理退休生涯的职能管理与终生学习计划	66-69
	G4-LA11	按性别和员工类别划分，接受定期绩效及职涯发展检视的员工比例	68-69

特定标准揭露			
指 标		描 述	页次与说明
类别：社会			
女男同酬			
管理方针 p.58	G4-LA13	按员工类别和重要营运据点划分，女男基本薪资和报酬的比例	59
不歧视			
管理方针 p.72	G4-HR3	歧视事件的总数，以及组织采取的改善行动	无相关情事
反贪腐			
管理方针 p.42, 43	G4-SO3	已进行贪腐风险评估的营运据点总数及百分比，以及所鉴别出的显着风险	42~43
	G4-SO4	反贪腐政策和程序的沟通及训练	42~43, 73
	G4-SO5	已确认的贪腐事件及采取的行动	无相关情事
反竞争行为			
管理方针 p.23	G4-SO7	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断行为的法律诉讼之总数及其结果	无相关情事
法规遵循			
管理方针 p.23	G4-SO8	违反法规被处巨额罚款的金额，以及所受罚款以外之制裁的次数	无相关情事
产品及服务标示			
管理方针 p.39	G4-PR3	依组织信息与标示程序所划分的产品与服务信息种类，以及需要符合此种信息规定的 重要产品及服务类别的百分比	100%
	G4-PR4	依结果类别划分，违反商品与服务信息标示的法规及自愿性规范之事件数量总数	无相关情事
营销沟通			
管理方针 p.41	G4-PR7	按结果类别划分，违反有关营销推广（包括广告、推销及赞助）的法规及自愿性准则的 事件总数	无相关情事
顾客隐私			
管理方针 p.52	G4-PR8	经证实与侵犯顾客隐私权或遗失顾客资料有关的投诉次数	无相关情事
法规遵循			
管理方针 p.47	G4-PR9	因产品与服务的提供与使用而违反法律和规定被处巨额罚款的金额	无相关情事

金融业附加指标

指 标		描 述	页次与说明
管理方针	FS1	包含具体环境和社会要素的营运政策	27
p.24~25,	FS2	评估和筛选营运面与环境和社会风险有关的程序	24~25
45	FS7	为提供特定社会福利而设计的产品或服务的金钱价值	39

“诺亚财富” 就在你手边

官方微信



(2016年第一版)

诺亚控股有限公司

上海市杨浦区长阳路1687号2号楼（长阳谷园区内）

邮编：200090 电话：021-80358000 传真：021-80359611

全国客服热线：400-820-0025 邮箱：noahwm@noahwm.com 网址：www.noahwm.com