

2019 诺亚财富 可持续发展报告



关于报告

本报告是诺亚控股有限公司（以下简称“诺亚”或“我们”）发表的第六本《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，了解诺亚履行的企业社会责任，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。

报告范围

本报告期为 2019 年度（2019 年 1 月 1 日~12 月 31 日），披露诺亚在治理、社会、环境各方面的管理思维，以及实质性议题绩效成果。信息与数据涵盖诺亚总部，未来我们将逐步将信息、数据涵盖范围扩大至子公司及组织边界外，以完整披露组织范围为追求目标。同时，为展现项目成效，及相关趋势，部份信息亦回溯至 2018 年，及扩展至 2020 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。

报告准则

本报告参照全球报告倡议组织 (Global Reporting Initiative, GRI) GRI 标准及 AA1000(2008) 标准撰写，以符合 GRI 标准核心 (Core) 方案编制而成。

报告周期

本报告每年定期发行中、英文版，并提供电子版于诺亚网站，供在线浏览或下载本报告。

上一本报告发行日：2019 年 6 月

下一本预计发行日：2021 年 6 月

意见反馈

若您对本报告有任何建议与意见，欢迎通过以下方式，与我们联系：

联络人：李雁南

地址：上海市杨浦区秦皇岛路东码头园区 C 栋

电话：021-80358912

网站：www.noahgroup.com





章节目录
CONTENTS

关于报告 1
董事长致辞 4
诺亚荣誉 6
GRI 标准内容索引 108

8

关于我们

About Noah

策略布局 11

集团架构 12

诺亚原则 13

14

公司治理

Corporate Governance

治理架构 15

财务绩效 17

风险管理 18

信息安全 25

供应商管理 29

30

正直诚信

Integrity

企业文化 31

反洗钱与反舞弊 37

40

可持续发展管理

Sustainable Management

可持续发展策略 42

实质性议题与边界 43

利益相关方参与 45

负责任投资 46

48

拥抱变化

Fostering Innovation

引领行业变革 50

绿色金融 53

54

客户为本

Care

以客为尊 56

服务至上 57

以诺教育 60

投资者教育 62

68

专业主义

Professionalism

人力资源管理 72

全方位的培训策略 75

完善员工关怀体系 84

健康安全管理体系 88

诺亚集团工会 90

92

绿色运营

Environmental Sustainability Management

能源与资源管理 93

环境公益行动 96

98

心智成熟

Learning and Maturity

上海诺亚公益基金会 99

诺亚 CARE 心灵公益 101



董事局主席 汪静波

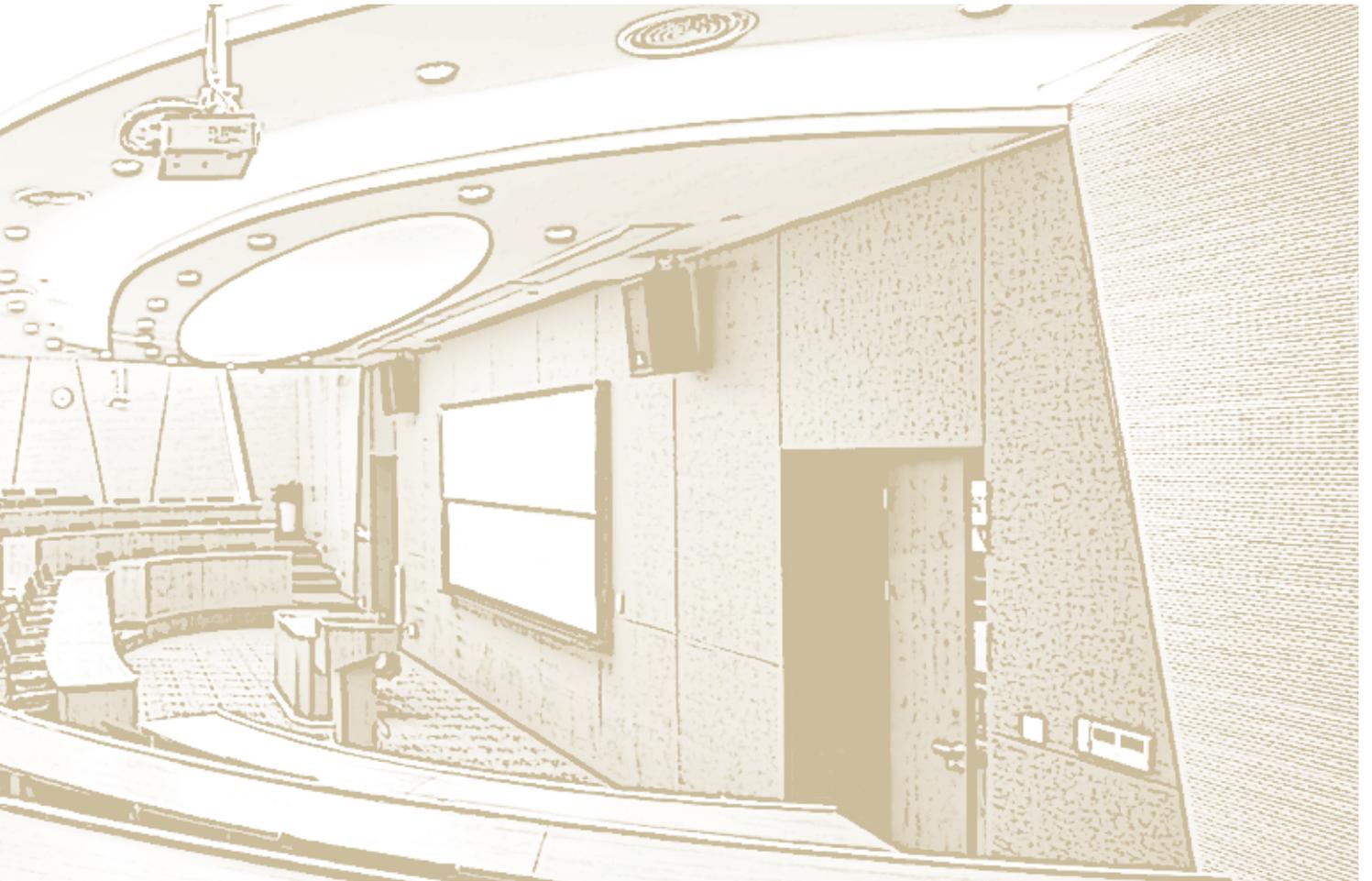
| 董事长致辞 |

2018 年底我们启用了新的企业使命“用智慧财富温暖人生”，每次听到看到这句话，都觉得厚重而有力量，我自己也感觉多了一份责任。我们的愿景也简化成“通过对品质及专业的不懈追求，成为最理解客户需求，值得信赖的客户成长伙伴”。

2019 年对诺亚非同寻常。就财富管理行业而言，宏观环境和监管政策改变之后，行业本身出现了基础性的、底层逻辑的改变。相应的，诺亚也主动进行了自身的范式转变，停止了所有非标类固收产品，迎接波动的净值化时代全面来临。

回顾十五年创业路，虽然每个阶段都有当下的困难，但每一个阶段都实现了不同的价值，也承担起了不同的责任：在创业阶段，每个人都齐心协力，从混乱中杀出一条血路，让企业活下来；后来企业进入到成长阶段，跟随客户的需求不断拓展业务能力圈与生态圈，相应的我们的责任也在不断增大；现在企业到了相对稳定成熟阶段，遇到的困境和挑战也随着我们的能力增长同步变大了，这时候更需要我们对内通过组织变革，实现自我能量唤醒，保持敏捷和灵活，对外则必须继续坚守常识，敬畏市场。

企业和个人一样，成长都需要突破三个障碍：放弃固有优势与习惯，保持开放学习的心态，承担更大的责任，保持有效的沟通与共享。当我们持续成长时，资源会涌向我们，世界会帮助我们，而我们也在这种与社会彼此协同关系中历练出来了越来越强大的能力，责任亦是如此。



幸运的是，诺亚从 2005 年创业到现在，因为我们对于财富管理和资产管理行业的理解，从未有过任何资金池业务，无论是诺亚代销的还是歌斐主动管理的基金产品，均是独立运营，第三方托管，从未有过期限错配、高杠杆配资，刚性兑付等行为，也因此经历数次经济下行周期和碰到各类风险的时候，诺亚不会发生系统性和交叉感染的风险，这是我们在专业领域承担的责任与使命。与此同时，十五年的发展也让我们应该承担的社会责任在不断增多和提高，这时候更需要我们站在更大的格局、更高的视野，系统化思考企业的责任与使命。

特别欣慰的是在我们同仁的努力下，我们自发对全球投资人公布的《诺亚可持续发展报告》已经进入第六年，积累了不少优势，但是也有需要继续向纵深方向发展的地方，比如 ESG 责任投资。

值此第六本《诺亚可持续发展报告》出版之际，再次宣导下我们的价值观“客户为本、拥抱变化、心智成熟、专业主义、激情付出、正直诚信”。未来，所有诺亚人将通过我们的努力为客户提供实在的服务，为社会创造更大的责任。

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name of the Chairman, written in a cursive style.

| 诺亚荣誉 |

诺亚财富

- ★ 中国最佳第三方理财机构——《亚洲私人银行家》首届“中国财富奖”
- ★ 胡润百富“最受青睐独立财富管理机构”
- ★ 独立财富管理行业领军奖——GAAF 第四届全球资产配置决策者峰会 - 决策者金融研究院大中华区私人银行家协会
- ★ 连续三年获最佳财富管理机构 & 最佳 FOF 财富管理机构——《亚洲货币》“中国卓越财富管理”评选
- ★ 中国最佳精品财富管理机构奖 Best Boutique Wealth Manager-China——《财资》The Asset 3A 最佳私人银行、财富管理及投资机构奖
- ★ 第二届“中国网金融扶贫先锋榜”精准扶贫先锋机构奖——中国网
- ★ 21 世纪亚洲金融竞争力评选“年度综合金融服务公司”——《21 世纪经济报道》
- ★ 中国金鼎奖“年度综合实力财富机构”——《每日经济新闻》
- ★ 连续 5 年获金象奖“中国独立财富管理年度公司奖”——《今日财富》
- ★ “金柜台奖”第八届金融行业服务“年度最佳金融创新品牌 & 年度十大金融公益品牌”——《新快报》
- ★ 连续两年获全球财富与社会奖项计划中国最佳独立财富管理奖——Asian Banker《亚洲银行家》
- ★ 第 16 届亚太财富管理与私人年会“金翎奖”最佳资产配置服务奖——士研咨询，连续两年获奖
- ★ 金禧奖“最佳品牌管理公司”——《投资时报》
- ★ 金臻奖“最佳财富管理机构 - 最佳客户服务奖”——《财富管理》
- ★ 私募基金公司华夏时报第十三届金蝉奖



管理层人物奖项

★ 汪静波女士

连续6年入围“中国最具影响力的30位商界女性-商业木兰十大年度人物”——《中国企业家》

★ 殷哲先生

金投奖“中国影响力PE投资家TOP50”

★ 谭文虹女士

中国房地产产业最佳投资人物

★ 刘亦浩先生

母基金周刊青年领袖





关于我们

ABOUT NOAH

源自中国、全球认可——中国独立财富管理行业的开创者和领导者

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。

国内**第一家**纽交所上市的独立财富管理机构

15年持续经营

标准普尔**投资级**评级

MSCI 中概股成分股

6,867 亿人民币资产配置规模

248 亿人民币海外资产管理规模

1,702 亿人民币资产管理规模

264 亿人民币标准化产品募集规模

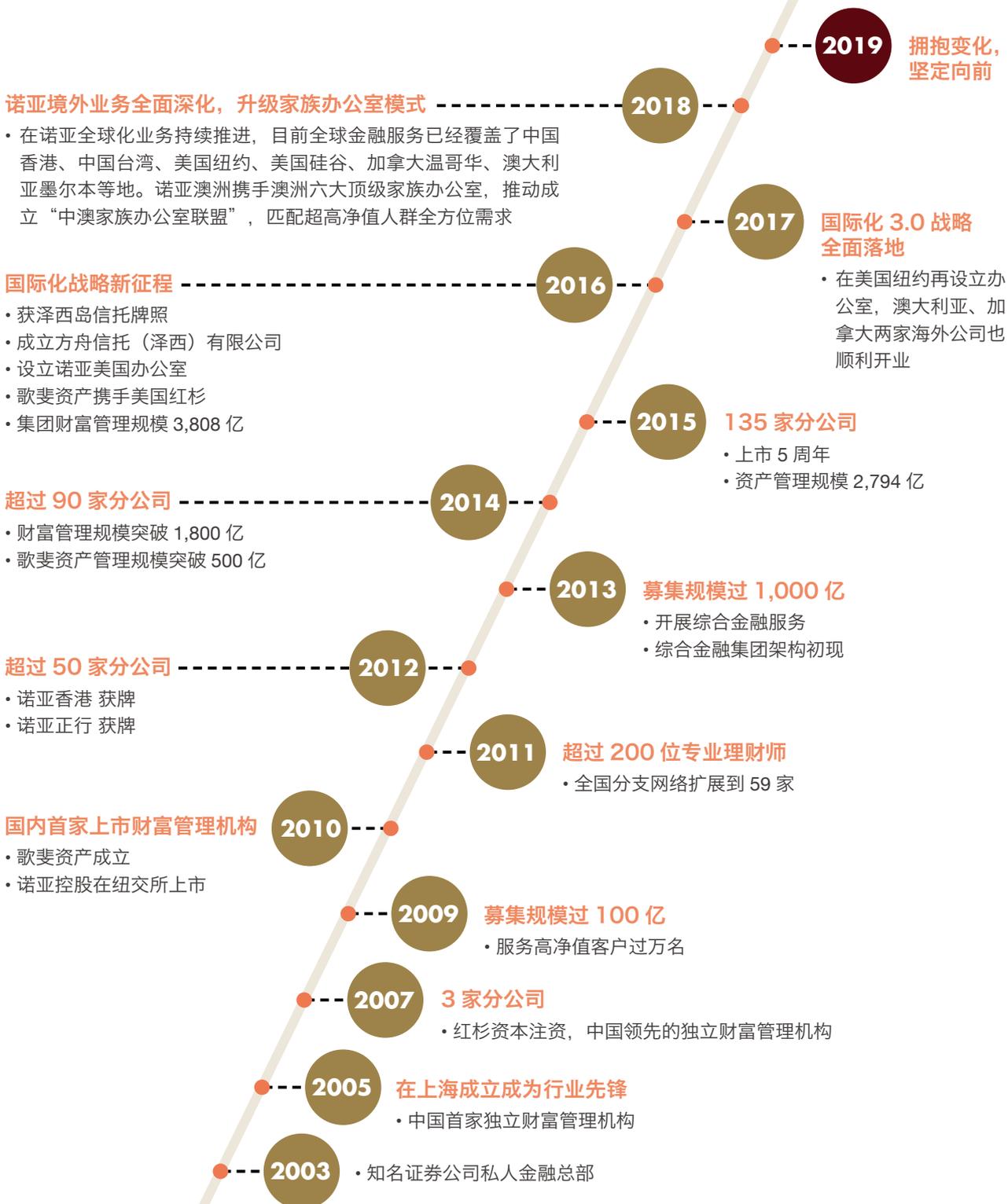
100% 的产品独立托管

1,288 名专业理财师

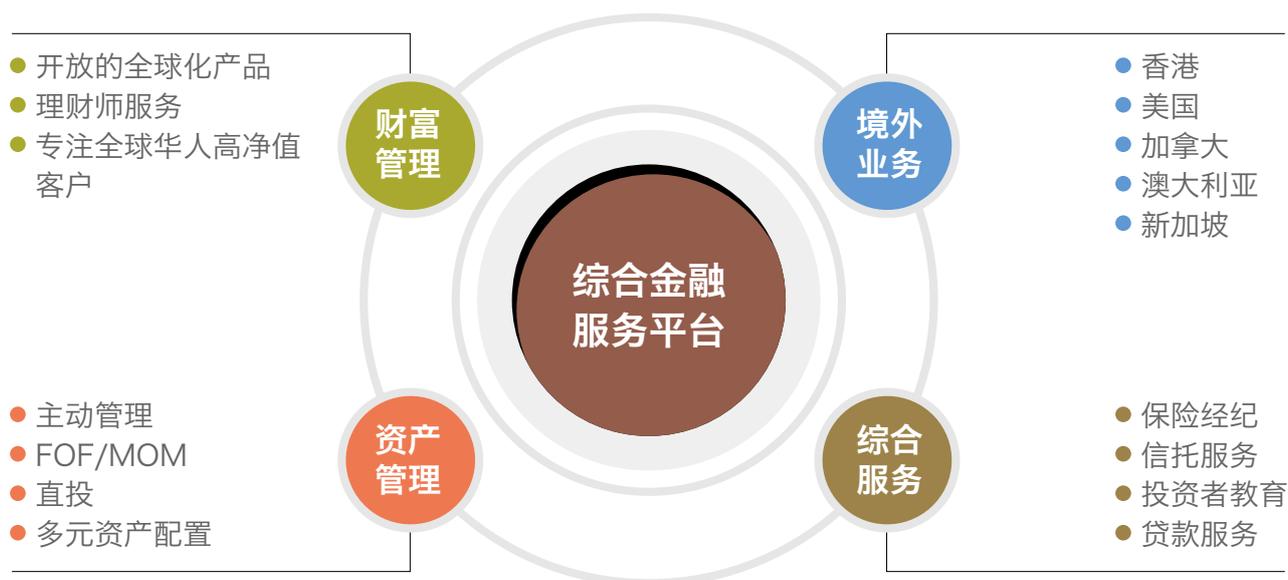
我们的使命 - 用智慧财富温暖人生

我们的愿景

通过对品质及专业的不懈追求，成为最理解客户需求，值得信赖的客户成长伙伴



诺亚财富不只是一家财富管理机构



战略投资 / 数据系统 / 风控合规 / 市场品牌活动 / 培训 / 投资者教育

开放性的产品和服务平台

诺亚起源于 2003 年，是中国的第一家独立财富管理公司，不附属于任何传统金融机构，是从客户的立场出发，用独立客观的角度，为客户提供海内外各类型金融投资产品的专业筛选、资产配置及投资组合管理服务的一家企业。

2007 年，诺亚获得美国著名风险投资基金红杉资本注资，经过快速而稳健的发展，成功于 2010 年 11 月 10 日在美国纽约证券交易所“诺亚控股”主体上市（纽交所上市代码：NOAH）。从此，借由中国本土优势和境外投资人的资金，诺亚开始加速发展。同年，歌斐资产管理有限公司成立，专注多元资产配置。

诺亚的使命是用智慧财富温暖人生，愿景是通过对专业精神及卓越品质的不懈追求，成为理解客户需求、值得信赖的客户成长伙伴。正直诚实、客户为本、拥抱变化、心智成熟、专业主义、激情付出是诺亚的价值观。截至 2019 年底，诺亚财富累计配置规模达 6,867 亿元人民币，累计管理的资产规模为 1,702 亿元人民币。已在上海、北京、广州、深圳等 82 个内地城市设立分公司，并在香港、台湾、温哥华、硅谷、纽约、墨尔本和新加坡设立了办公室，截止至 2019 年底，共有 1,288 位理财师，为近 30 万名高净值人士提供综合金融服务，可满足客户家族信托、税务规划、移民教育等多元化财富管理需求。可以说，经过 16 年的发展，诺亚已经为全球华人高净值客户打造了一个全方位、全业务的一流综合金融服务平台。

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，在过去十三年的时间里，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。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。

诺亚控股旗下各子公司依法合规经营，我们拥有诸多经营许可证及牌照和资质。下图仅列出部分牌照与资格。



集团架构

目前，诺亚已经形成财富管理、资产管理、多元服务的全球开放产品平台，为超过 28 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，不断为全球华人投资者创造价值，我们致力聚焦客户需求，提供全方位综合服务金融。

围绕客户需求，布局综合性财富管理服务



诺亚原则



1. 以理解基础资产为研究方向
2. 风险不只是一个数字，而是资本的永久损失
3. 任何不能持久的事情终将消失
4. 坚持独立思考，独立客观是我们的价值观
5. 相信自己的眼睛，坚持现场直接调研
6. 逆向思维，跨周期配置
7. 永远不放弃安全边际

 客 户	 员 工	 合 作 伙 伴	 股 东
<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 注重聆听一线伙伴 ❖ 关爱彼此，将爱传递 ❖ 造创文化 ❖ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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



公司治理

CORPORATE GOVERNANCE

诺亚财富自成立起，就坚持将合规和自律视为生命线。当前，在黑天鹅频现的市场环境下，诺亚财富更对自己提出严苛的要求：少犯错、不高调、时刻保持谦卑、关注效率提升、关注成本控制、关注可持续的发展。

——诺亚财富创始人、董事局主席兼 CEO 汪静波

我们为股东创造更多的价值，

在 2019 年归属股东净利润 (Non-GAAP) 增长 **2.7%** !

治理战略

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、完整的作业规范，建立从客户角度出发、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、保持国内独立财富管理行业领军者的地位！

治理架构

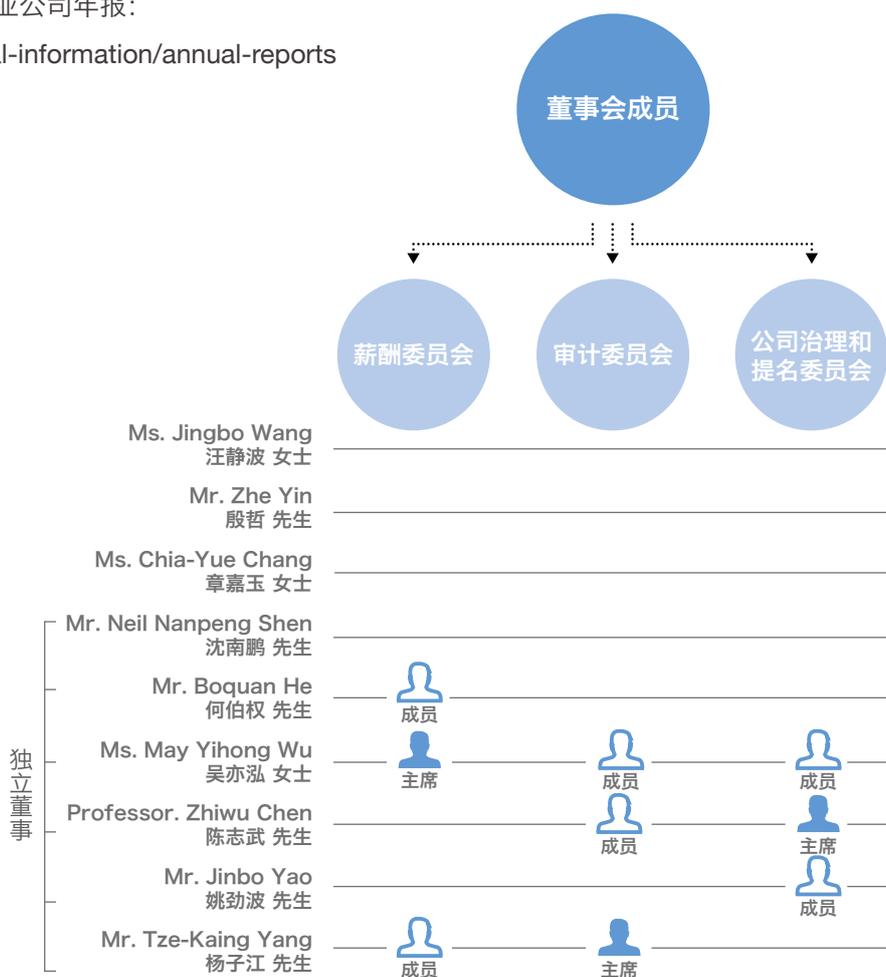
诺亚的董事会目前有 9 位董事（女性董事比例占 33%），其中 5 位为独立董事，超过一半的独立董事比例，能有效监督董事会运作，并客观给予公司经营的专业建议，董事会成员平均任职 8.7 年。2019 年共召开 4 次董事会、1 次股东会，全体股东、董事及利益相关方就公司重大经营事项进行充分讨论、沟通，有效提升了诺亚的经营绩效，归属股东净利润（Non-GAAP）增幅达到 2.7%。

诺亚在美国纽交所上市，因此公司治理的相关制度均遵循美国证券交易委员会（Securities and Exchange Commission, SEC）的规定。公司董事会设有薪酬、审计及公司治理和提名三大委员会，由独立董事担任各委员会成员及主席，以增进董事会经营的透明度和效率。董事会成员须由公司治理和提名委员会选任，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请详诺亚公司年报：

<http://ir.noahgroup.com/financial-information/annual-reports>

董事会成员组成

	男 6 位	女 3 位
30-50 岁	2	1
50 岁以上	4	2



*董事会成员: <http://ir.noahgroup.com/corporate-governance/board-of-directors>
 *专业管理团队: <http://www.noahgroup.com/about/team>



透明合规

公司年报中均披露所有重大关联交易事项，每年我们也会向董事会成员了解其是否存在于其他同业任职或担任董事会成员的情况，建立董事会成员的利益冲突规避机制，维护股东和利益相关方权益。

信息披露渠道

诺亚每年均依照 SEC 规定公开发布公司年报，详列公司过去一年的财务数据、重大信息及对未来的风险评估等，并于诺亚的官方网站 (<http://www.noahgroup.com/>) 上定期与利益相关方沟通最新信息。此外，我们也在公司网站、微信公众号、头条号等社交平台上定期分享对宏观、产业及专项研究报告，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，诺亚也非常重视高级管理层的道德操守，要求高管在执行职务时遵守相关道德规范，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害集团权益等。

财务绩效

根据瑞士信贷 (Credit Suisse) 公布的《2019 全球财富报告》显示，尽管受到贸易纷争、全球经济增长放缓和股市动荡的影响，在过去一年中，全球财富总值增长 2.6% 至 260 万亿美元，成人人均财富创下历史新高，达 70,850 美元，较 2018 年增长 1.2%。

2019 年，中国首次超越美国成为拥有全球前 10% 富翁人数最多的国家。该报告显示，中国拥有的世界前 10% 的富翁人数达到 1 亿，美国为 9,900 万。数字显示，中国的国民总财富为 63.8 万亿美元，仅落后于美国，位居世界第二。中国成年人人均 GDP 为 1.266 万美元，人均财富 5.85 万美元，财富中间值为 2.094 万美元。

招商银行和贝恩公司联合发布的《2019 中国私人财富报告》预计 2019 年中国个人可投资资产总规模将突破 200 万亿大关。报告显示，高净值人群重视家族财富保障与传承，并关注财富的长期累积。因此，高净值的客户将更仰赖且重视，财富管理渠道的“专业性”，然这正是诺亚的强项与优势。

2019 年，集团实现销售净收入 33.9 亿元，同比增长 3.1%；非 GAAP 净利润达到 10.38 亿元，同比增长 2.7%。核心业务数据方面，财富管理板块的产品募集量达到 785 亿元人民币，资产管理板块的管理规模则持续增长，达到 1,702 亿元，标准化产品募集量全年达成 264 亿元，同比增长 93.9%，其中第四季度标准化产品募集量近 100 亿元人民币，同比大幅增长 580.8%，环比上升 30.4%。

随着财富资产管理配置全球化的概念日益深入人心，中国高净值人群投资眼界更为开阔，多区域、多币种、多形式的跨境多元化配置正在获得高净值人群的认可。

	单位	2017 年	2018 年	2019 年	YoY
营业净收入		2,826.9	3,289.6	3,391.8	3.1%
归属诺亚股东净利润		837.4	1,010.8	1,038.2	2.7%
员工薪资福利	人民币佰万元	1,407.4	1,564.2	1,610.8	3%
支付政府税金		199.1	222.3	220	(1.0%)
政府现金补贴		74.2	62.6	89.3	42.7%
社会投资 / 捐赠费用		2.7	3.3	5.4	60.6%

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。公司认为，来自外部的、非自身可以控制的系统性风险，是投资最大的风险，不论是来自于自身对趋势的误判，或是过于前瞻，或是过于自我。也因此，诺亚坚守底线思维，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，内化于企业战略和日常运营活动之中。

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，支持公司快速合理发展。

诺亚风险管理的理念

合规性	所有业务符合监管要求和契约约定	
全面性	风险管理覆盖全公司全部业务	
适用性	风险管理符合目前的客观情况和宏观环境	
及时性	风险识别和风险控制措施可以及时应对各种新的市场情况	
全程性	风险管理可以贯穿业务全过程	

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、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。整体风险管理的架构采用矩阵式管理模式：集团制定风险控制框架，业务板块的决策，应符合集团的框架与授权，使业务板块相关职能条线在整体管理框架下运行，高效支持业务发展。

该模式下主要设置四个层次，自上而下分别是集团风险管理委员会，集团风险管理中心，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，保证各产品条线风险可控，各子业务板块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。

集团风险管理委员会

1. 由集团风险管理中心组织安排，原则上每周召开，对所有产品风险要点、销售方式、定价策略进行评估及审核，反应各个子公司业务层面及经营管理层面的风险点情况，对集团整体的风险进行评估，所有委员进行集体讨论并对整体风险出具指导性意见。
2. 成员构成包括集团董事长及集团CEO、CRO、CMO、CPO及主要板块CEO等高管，也包括各业务板块的专业人士。



集团风险管理中心

1. 集团设置风险管理中心和合规管理中心。
2. 风险管理中心主要职能是管理公司市场风险、信用风险和操作风险等金融风险，确保公司整体风险可控，并协助产品评审和监控，风险管理中心同时负责公司内部控制管理和危机管理等工作职责。
3. 合规管理中心负责产品合规，销售过程合规和监管监督等职责，保障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。



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。



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。



诺亚风险管理中心

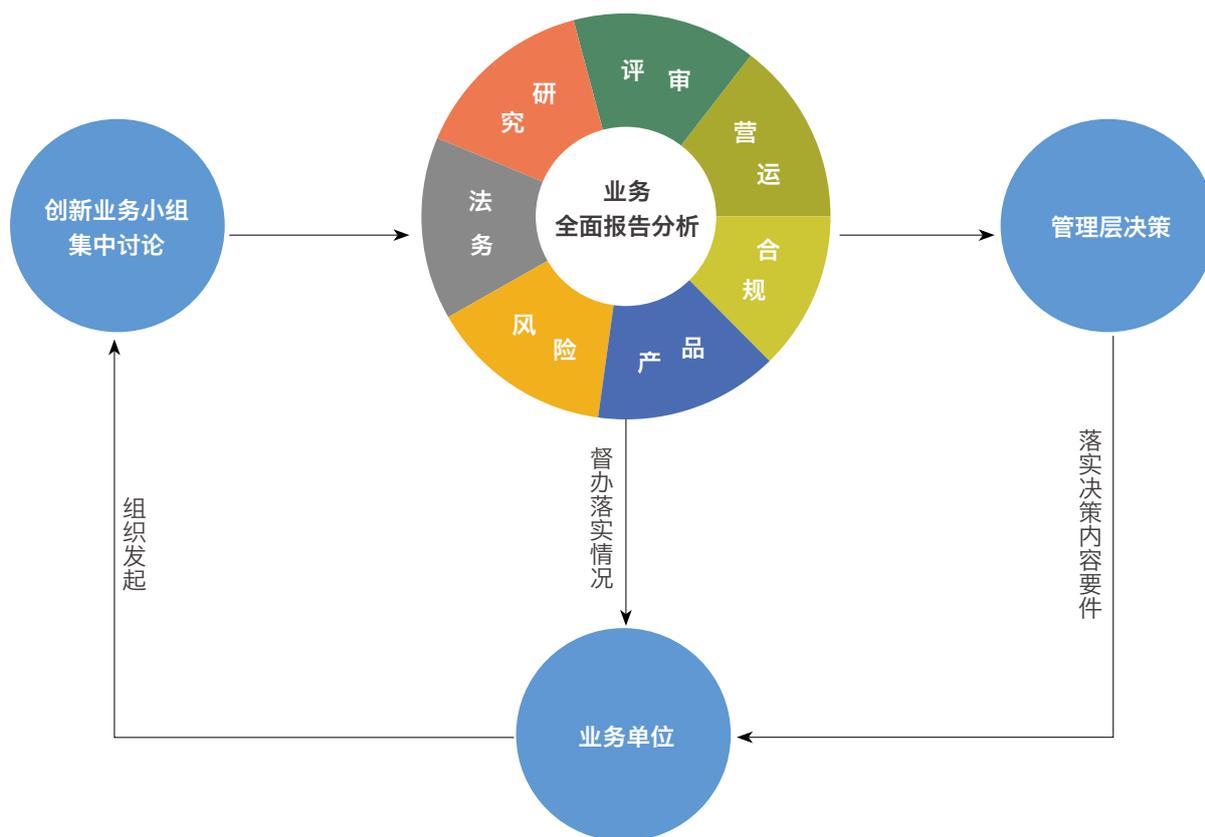
风险是金融业务的本质和收益的来源，风险管理与业务开拓对于任何一家金融机构来讲都是一个相生相伴的课题。因此诺亚风险管理中心的愿景就是站在诺亚的客户和公司股东的角度，学习和采用更专业的技能和更艺术的管理方法，有效识别、评估和管理诺亚各个业务条线和金融产品的信用风险、市场风险、流动性风险、合规风险、法律风险、操作风险、财务风险、声誉风险等各类风险，有效地匹配收益和风险，在一定可承受和客观合理的风险容忍度范围内，帮助诺亚的客户和公司股东实现收益的最大化。

风险管理中心全程参与金融产品的每个环节和全过程，在每个环节履行风险管理职能。引入行业领先的风险管理技术，对所有业务线的风险进行量化并在公司层面整合，开发适合该类情景下的风险量化、评估模型，进行限额管理，监控关键风险并执行风险缓释。严格按照各产品要素形成风险因子，结合限额管理控制进行量化统计，并运用风险管理技术评估公司的资本配置，建立合适的经济资本分配模型，有效管理产品风险、保障客户和公司的权益，并有效利用公司资源，提高效益。

创新业务风险管理

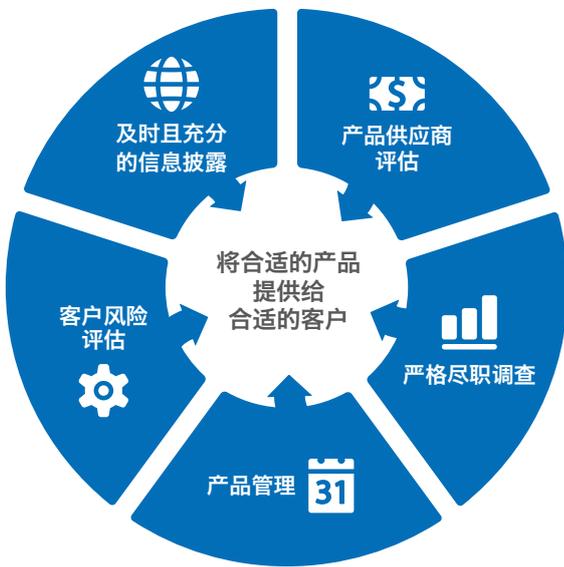
诺亚是一家创新型的财富管理机构，追求创新卓越是诺亚一贯倡导的企业文化和理念。为了保障风险先行，同时又更有效支持创新业务的发展、把握和开拓市场机会，并为客户提供更好的产品，针对于创新业务，诺亚将集聚各方资源，及时有效把握创新业务的风险以支持创新业务的孵化、落地和发展。

创新业务风险管理流程



严格筛选及掌握产品风险

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）”管控所有的产品质量。诺亚风控会由 30 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 2/3 决制。



诺亚为客户实行全面的风险管理

诺亚产品筛选原则

- 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

产品筛选流程



诺亚的存续管理服务

1. 专业团队	专人专岗，每一类存续产品都有专业团队进行投后跟踪
2. 管理标准	健全的标准化流程与投后管理，严格执行并持续改进
3. 定期报告	通过微诺亚 App 即时定期向投资人披露项目的最新情况
4. 诺亚解读	对存续项目进行跟踪分析，形成有诺亚观点的解读报告
5. 投后管理	对项目投资的营运状况重要节点予以动态管理

严格管理宣传推介材料

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《宣传推介材料管理办法》检视是否符合法规，并经由合规部确认是否符合相关规定，注意是否有清楚的风险提示及注明相关数据的依据；产品发行时，追踪产品的风险与客户风险适配性的匹配状况，对投资人进行相应风险提示，以保障客户的权益。



营运持续管理

作为中国第三方财富管理行业的领军者，诺亚拥有财务管理、资产管理、全球产品开放平台、互联网金融等多业务主线，向超过十万高净值客户提供财富管理、海外资产配置、高端保险等全方位综合金融服务，帮助客户资产实现稳健、安全的增长。业务和数据的持续可用是诺亚诸多高净值客户的现实要求，也是诺亚实现永续发展的自身需求。

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，诺亚自 2016 年率先建设业务连续性管理体系 (Business Continuity Management, BCM)。成立业务连续保障部专门负责推进 BCM 建设；建立覆盖全公司范围的业务连续性管理团队，对各关键业务条线部门进行业务影响和风险分析；发布业务连续性管理制度，对关键业务建立了业务连续性计划，涵盖集团总体应急流程，以及重要系统、重要职场的业务运营中断事件。

由管理层、集团业务连续保障部、各业务部门及 IT 部门组成，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。

2019 年完成核心业务系统在内的 6 个关键系统的数据恢复演练，对灾备数据的可用性、有效性进行充分验证，另外还完成了 2 次主要职场的灾难迁移应急演练。

营运持续管理流程

01 收集连续性要求

收集 IT 服务连续性要求。

02 业务影响分析和风险评估

- 根据现状和业务重要程度，全面识别和分析风险因素，分析风险发生的可能性。
- 评估变更对 IT 服务连续性的影响。
- 根据风险范围和影响的严重程度以及风险发生概率，评估风险的可接受程度。
- 确定各业务功能对恢复时间的要求及连续性策略。

03 制定/维护连续性计划

根据业务恢复要求和业务功能的相互依赖关系及依赖程度，确定系统恢复步骤，制定连续性计划，提交管理层审批。

04 连续性计划演练

- 业务连续保障部根据需要，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。

05 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。

信息安全



诺亚拥有一支专业的信息安全团队，为了保证客户数据的隐私性与安全性，我们发布了《诺亚数据安全管理规定》、《诺亚信息安全方针与政策》、《隐私政策》等管理文件，明确规定运营过程中收集客户隐私信息（如联系方式、证件号码等）的使用范围，以及获取、传递、存档、销毁该信息的管理流程。客户隐私信息属于绝密数据，所有保存客户隐私数据的信息系统已建立访问控制机制，并对客户隐私信息进行加密存储，确保数据不被泄露、篡改、不当删除或无法使用，以满足国家《网络安全法》等法律法规对个人信息保护要求。

针对使用客户隐私信息的在线业务场景，部署 Web 应用防火墙、网络防火墙、主机入侵检测等多个安全防护系统，并采取客户信息加密传输机制，对网络攻击行为持续监控并实时预警，由集团安全运维团队集中快速处理网络安全风险，防止客户信息在网上被泄露或被恶意利用。

诺亚员工对客户隐私数据的访问遵循最小授权与必要知悉原则。日常运营中如需提取或向外部监管机构披露客户隐私数据，必须提交书面申请，并获得申请人主管、数据所有者和诺亚信息安全部门的批准。审批流程保留全部书面记录以备审计。员工入职前须签署保密协议，于就职期间，持续接受培训，严格禁止泄露诺亚客户信息；外部顾问、技术支持人员等非诺亚人员在工作前均必须签署保密协议，不得接触诺亚客户隐私信息。

信息安全部门每年对客户隐私数据的保护情况进行专项检查，发现违反安全规定的行为按照公司管理规定进行处罚；涉及违法行为将移交司法部门处理。信息安全部门还公布了信息安全事件的举报电话、邮件、微信号，对于内外部反馈的可能涉及泄露的事件，会立案展开调查，如果属于因诺亚自身原因导致的客户隐私泄露，会进行问题整改并追究相关人员责任，2019 年无发生客户信息泄露事件。

2019年信息安全周

信息安全周是诺亚针对全体员工进行的一次全面的信息安全意识培训的活动，除了进行信息安全宣传以外，还会进行一系列的信息安全活动，加强所有员工的安全意识。

2019年信息安全周，针对全体员工进行多项信息安全意识宣传教育活动，包括信息安全网上知识竞答、全员钓鱼邮件测试和全面的职场安全检查，以加强和提升员工的信息安全意识。

项目目标

- 安全意识有奖问答：调查信息安全日常意识及知识，收集信息安全意见反馈
- 钓鱼邮件测试：检查员工对钓鱼邮件的防范意识
- 职场安全检查：检查员工物理环境安全意识和日常安全习惯

网络安全无小事



人人有责
维护网络安全



客户敏感信息保护

《敏感信息管理规范》对于客户敏感信息进行了定义，敏感信息在数据库保存时必须通过诺亚密钥管理系统进行加密存储。系统前端页面显示时，客户敏感信息须进行相应的遮蔽。后台运维访问客户数据全部通过虚拟桌面和堡垒机，通过权限控制，避免了管理员利用职权下载和外发客户数据。所有客户真实数据不允许放在测试环境中使用，测试环境全部使用自制数据或脱敏数据。

2019年，为防止敏感客户信息外泄，实施对全集团办公终端的USB口封闭，员工无法通过U盘等移动介质拷出，降低客户信息外泄的风险。同时，部署在员工办公终端上的数据防泄露软件DLP也会实时监控员工的操作行为，一旦发生邮件外发、网络上传及分享涉及客户敏感信息的文件时，系统会自动报警，由业务安全中心专人进行调查和处理。

ISO 27001 认证项目

2018 年诺亚为更好保护内部和客户信息安全，启动了信息安全管理体系统建设项目。ISO 27001 认证是关于信息安全管理体系统认证，有效保证企业在信息安全领域的可靠性，降低企业泄密风险，更好的保存核心数据，使诺亚客户和内部数据保护措施能够更加系统和全面。

ISO 27001 包括分析阶段、实现阶段、运行阶段、验证阶段四部分组成。诺亚在 2019 年完成了分析阶段、实现阶段、运行阶段。通过对内部的进行充分调研，对公司存在的风险进行识别与评估，制定相应的风险处置计划，完成公司安全体系统架构。并将安全体系统在公司内进行发布与试运行。

计划在 2020 年向专业认证机构申请进行 ISO 27001 标准的认证，目的是向客户、竞争对手、供应商、员工和投资方展示诺亚对信息安全的重视。诺亚定期的监督审核将确保组织的信息系统不断地被监督和改善，并以此作为增强信息安全性的依据，信任信用及信心，使客户及利益相关方感受到组织对信息安全的承诺。

项目目标

1. 建立体系，通过认证：建立规范的信息安全管理体系统，取得国际认证，提升品牌价值
2. 梳理职责，规范管理：梳理工作事项，形成清单，规范信息安全工作的开展
3. 明确目标，制定规划：确定信息安全目标，构建整体工作框架
4. 知识转移，提升水平：增强员工的管理能力，建立高效、专业的管理队伍，提升公司的管理整体水平



网络安全红蓝对抗演练

红蓝对抗（Attack and Defense Drill, ADD）针对重要核心业务，模拟多种网络攻防场景，使人员了解网络攻击过程与实际防护，培养和提升企业安全人员的安全意识，提高安全技能和防护水平，揭示信息系统的漏洞，促进信息安全管理制度的完善，提升企业的信息安全。

通过安全攻防实战演练能够发现系统安全运维中存在的安全意识、技术措施和应急协调等方面的不足，树立信息安全防护一盘棋的意识，促进网络安全与应用安全的融合、促进信息安全部门与其他应用系统运维部门的合作，逐步制定和完善从演练策划、组织实施、评价总结、案例分析和持续优化的一整套网络红蓝对抗体系。增强应急响应意识，进一步完善安全事件应急处置预案，提升安全事件应急处置能力，以达到快速响应、准确定位、及时恢复的高效处置目标，有效提升我司信息系统安全保障能力。

实战以真实生产环境为战场，以攻击者视角，对真实目标系统进行攻击，以期发现安全人员易忽视的安全隐患。网络安全运维人员组建防守队伍，监测攻击行为，采取防守措施。最终通过实战演习的方式，对系统安全防护能力、安全运维能力以及安全事件的监测、响应能力，进行全面的检验。

诺亚 2019 年请外部专业安全机构实施了为期 2 周的网络红蓝对抗演练，有效识别了自身信息系统中存在的安全漏洞，并在演练后对所有问题完成了整改和复测。另外，通过与外部蓝军的攻防对抗，也进一步提升了信息安全团队的攻防技术能力和水平。



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性，进行综合性的评价，如果是在外界具些负面新闻（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。

从诺亚长远发展角度来看，供应商管理的基础架构已经成形，并保证正常的基本运营，在投入方面：

- 对于行政部，租金，物业，水电费等费用，和供应商协商优惠方案。
- 对于 IT 部，软件技术开发，硬件采购询比价筛选。
- 对于市场部，在保证品质，企业文化的前提下，整合供应商，做到价格更优。

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 ISO 9001-1994、ISO 9001-2000 等）

评估是否具社会责任理念、原则及实务作为





正直诚信

INTEGRITY

“正直诚信”恰如树木笔直生长的能力，正直诚信决定了你的人生可以达到怎样的高度。他是所有价值观里最重要的一条，因为正直诚信是每一个人人生的第一块基石。没有稳固的基石，人生的成长就无从谈起。没有品德上的纯净品质，一个人越聪明能干，可能对社会造成的危害越大。

坚持最高道德社会规范，言行符合公司规定的行为准则。

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。

保护公司的各种机密，拒绝违背准则和价值观的商业交易。

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。

正言必行、正行必果；说的和想的一致、想的和做的一致。

企业文化

人生如同一颗树。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。





企业文化
暨
品牌活动

#1 员工年会

来自世界各地的 1,500 余名员工齐聚上海参加 2019 年的员工年会。拼搏、竞技、燃点、迸发，能量满满的诺亚人展现了一场精彩绝伦的“超凡”年会盛事，不仅延续了往年的才艺满满的晚会，更新增了竞技与趣味相容的运动会环节，传递了诺亚人的精神信号、风采！借由一个个比赛项目，与所有诺亚员工分享坚持、付出、共赢、无畏、改变也不断在获胜和失败中反思。



#2 诺亚慈善爱乐音乐会

2019 年诺果共完成 3 场成人音乐会，6 场青少年音乐会，创下青少年乐团的标杆，覆盖观众共 1,300+ 人次。



#3 诺亚青少年招募及音乐夏令营

诺亚青少年爱乐乐团 2019 年第一学期招入新生 3 人，第二学期招入新生 7 人，2018 年原始老学员 7 人中有 5 人也参与了 2019 年的乐团。



#4 节日庆祝

元宵节、春节红包、38 妇女节、母亲节、圣诞节及冬至等节日活动都是诺亚员工活动中的保留项目，节日活动将会针对不同需关注关爱的群体送福利、送温暖，增加企业与员工，员工之间的互动。

诺果音乐培训

- 2019 年诺果共完成 3 场成人音乐会、6 场青少年音乐会，1 场为期 10 天的音乐夏令营及 2 场音乐普及课程
- 取得公演许可证及演出经纪人证 2 块专业证照



诺亚企业价值观

诺亚从自我的发展进程中，提炼了六条企业文化核心价值观：“客户为本、拥抱变化、专业主义、心智成熟、激情付出、正直诚信”，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。

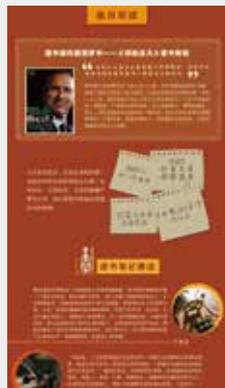
为了更加积极拥抱未来趋势，诺亚于2019年初更新了愿景、使命和价值观，并以“文化之花，遍地绽放”为主题开展了全国最美职场评选活动，各区域/分公司制作并更新职场海报位，全国职场积极参与活动，经过层层评选，最美职场花落五“美”，践行企业文化人人有责。

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。

读书会—诺书阁

2019年“诺书阁”全新上线，500余名诺亚人一起阅读了6本价值观书籍共122万字，6次拆书活动共产出50余篇读书笔记。不仅是这些数字，诺亚人也在将工作中体验价值观原则。恪尽职业道德，是用正直诚信为职业生存的底线；从“理财师”变为“客户代言人”，向客户为本更进一步；拥抱范式转变，是对专业主义与拥抱变化的理解后的渗透；面对挑战，全然臣服并积极行动，是心智成熟、激情付出后的升华。



“世界读书日”

World Book and Copyright Day

“人生工作的意义-你方式+行动+能力”——正直诚信书《诚信》

“真正的专业会提高你的理解力：专业能力，沟通能力，讨论的能力，语言理解能力”——专业主义书《专业主义》

“境况千变万化，努力自有意义”——拥抱变化书《转身成长》

“高智商小傻瓜，主要介绍那些企业生存的单一知识。”——客户为本书《以客户为中心》

“勇气是智慧的决定，恐惧是理智的敌人，智慧是勇气的源泉，勇气是智慧的动力”——心智成熟书《少有人走的路》

“年轻人有着许多美好的愿望，你们问的为什么：应该对谁负责你从谁那里的一流，谁问为什么”——激情付出书《核心投入》

读书是成本最低的进阶
那些触动过你的书本，丰满了你的生命
企业文化建设 用好书籍筑基础

企业文化学习落地指南：
价值观系列丛书拆书训练营开班
拆书训练营：
非一read 阅读原文
I-interpretation 复述知识
A-appropriation 实践应用

企业文化·落地指南·拆书训练营

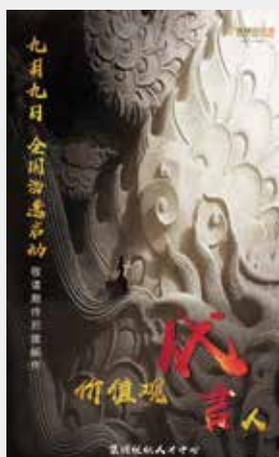
8月29日价值观日

诺亚财富一年一度的价值观日，“客户为本、拥抱变化、心智成熟、专业主义、激情付出、正直诚信”一直根植于诺亚的基因之中，也是所有诺亚人的行为准则。在一整天的价值观日中，总部和区域全部员工，以“守住信任、信心和责任”为主题，对诺亚价值观进行了深入学习和研讨。首先是高管们从各个角度对公司现在及未来的发展做出分析和计划，朝着价值观的方向走，我们一定可以越走越越好。其次是从社团建设、业资文化、公益慈善和战狼团队等项目角度体现价值观的践行情况，有文化的公司才能走得远。随后诺亚控股董事局主席汪静波和现场所有员工一起，就企业价值观的持续和落地等问题，进行了透明、坦诚的沟通。在活动最后，每个部门和区域分公司就基于价值观各部门的行为准则或开源节流等话题进行了小组讨论和分享。



价值观代言人

2019年，诺亚开启了每周一篇的价值观故事/案例宣传活动，其中不乏令人感动、激动、叹服的故事。为了更好的宣导企业文化价值观，2019年度优秀价值观代言人海选活动火热启动，全员积极参与，经过层层筛选，共有50余篇优秀价值观故事脱颖而出，并于2019年12月起进行宣传。



诺亚的原则

#1 做与不做

我们“做”	我们“不做”
监督风控措施是否落实到位	不参与投资决策（管理人职责）
了解进度和收益是否符合预期	不参与产品分配操作（托管银行职责）
检验投资策略是否和营销时一致	不披露尚未达到披露要求的过程信息（遵守相关法规）
敦促管理人按法规要求及合同约定进行信息披露	理财师不允许转介客户给集团旗下子公司以外的机构与个人
项目预警后积极介入	理财师不允许收取客户现金作任何投资
从产品存续中持续提升供应商品质	理财师不允许提供未经公司合规审核带水印的产品介绍资料
	理财师不允许与客户共同汇集资金投资产品

#2 承诺与不承诺

承诺	不承诺
为客户持续筛选更优秀的投资管理人和更好的产品	虽然我们不能承诺一定找到表现最好的投资产品，但我们承诺专注于关注投资经理与产品的长期表现
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	虽然我们不能承诺资产配置的最终收益，但我们承诺执业的态度是 100%
长期与客户保持直接的沟通与分享，让客户了解到产品筛选及存续管理过程中的关键环节	

反洗钱与反舞弊



诚信正直是金融服务业最重要的基石，为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设计的关键点说明，也包含反商业贿赂等行为遵循准则，以及违规处理办法。于 2012 年将合规手册改成在线版，放在公司内网诺亚家园，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倡导、测验。2019 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事件。

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、部门规章，开展以下几方面的工作：

1. 在网站上设立反洗钱专栏，普及反洗钱相关规定，向客户进行反洗钱教育；
2. 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；
3. 确保客户的交易资金由其本人的账户进行支付；
4. 对于客户身份资料和交易资料进行妥善保存；
5. 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，规范诺亚反洗钱和反恐怖融资监督管理工作，防止诺亚产品和通道被用于洗钱，我们切实履行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

我们积极倡导正直诚信的企业文化，恪守上市公司法律法规及监管要求，坚持反舞弊工作，持之以恒，时刻牢记名誉和正直是我们最有价值的资产。在经营中，我们：

- 强化审计监察组织与制度建设，开展廉洁教育，夯实反贪污反贿赂工作的基础
- 设有审计部与稽核部，向集团最高领导及审计委员会汇报，强化内部监督
- 设有内控管理部，推动体系化、精细化管理，从制度流程层面防范风险
- 制定了商业行为与道德守则、反腐败管理细则、投诉举报机制等制度流程
- 强力贯彻监督职能，严格问责，案例警示，防微杜渐，保持敬畏
- 审计工作部署聚焦高风险领域，以客户利益、股东利益、价值观为导向构建风险地图
- 投诉信访积极响应，一视同仁，妥善落实举报者保护
- 审计结论落实问责并宣贯奖惩，发挥对不当行为纠正与预防的双重效力

2019年，集团通过以上机制查处并公示了不当的费用报销行为及其处理结果，起到良好的警示教育效果；其他调查过程中的事项正严格按照公司的治理机制在落实进行中。





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，于 2015 年制定强制适用的《反商业贿赂条款》模板，于合同订立时统一使用。除此之外，我们将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大学平台上，成为全体员工学习的必修课程并进行反商业贿赂的线上考核。

投诉举报管道 举报人可选择匿名或具名方式举报，举报渠道包括当面举报或通过信函、电子邮件举报等

- 举报邮箱：tousu@noahwm.com
- 通信地址：上海杨浦区长阳路 1687 号长阳谷 2 号楼 诺亚控股 __ 稽核监察部负责人 __ 收
- 邮编：200090
- 收件人：稽核监察部

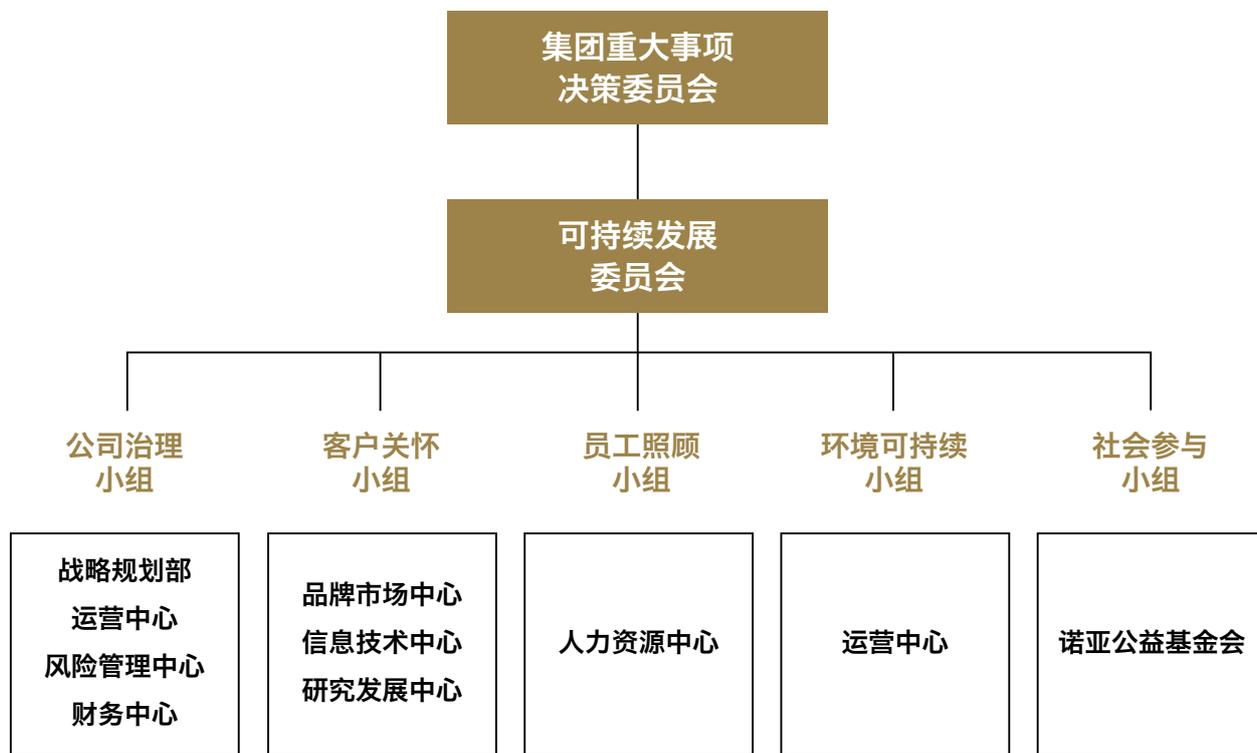


| 可持续发展管理 |

SUSTAINABLE MANAGEMENT



诺亚可持续发展委员会组织架构



开会频率	沟通机制
每半年一次	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



可持续发展策略

诺亚是国内较早开始开展家族财富管理业务的企业，我们与其他机构最大的不同，就是从一开始起，就不仅是着眼于物质财富的保值增值，而是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。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（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 ESG 的认识、辨识风险并制定解决方案

- 增进客户及业伙伴对 ESG 议题的理解期望和要求要求
- 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方的对话，通过诚信、透明、互信的原则进行相互沟通及了解

实质性议题与边界

诺亚发行的可持续发展报告，遵循国际 GRI 标准核心(Core) 方案编制，聚焦于关键、实质性议题的披露。为了确认要披露的实质性议题，我们召开内部会议，综合各利益相关方观点，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披露的依循方向。

实质性议题判别程序

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

议题边界

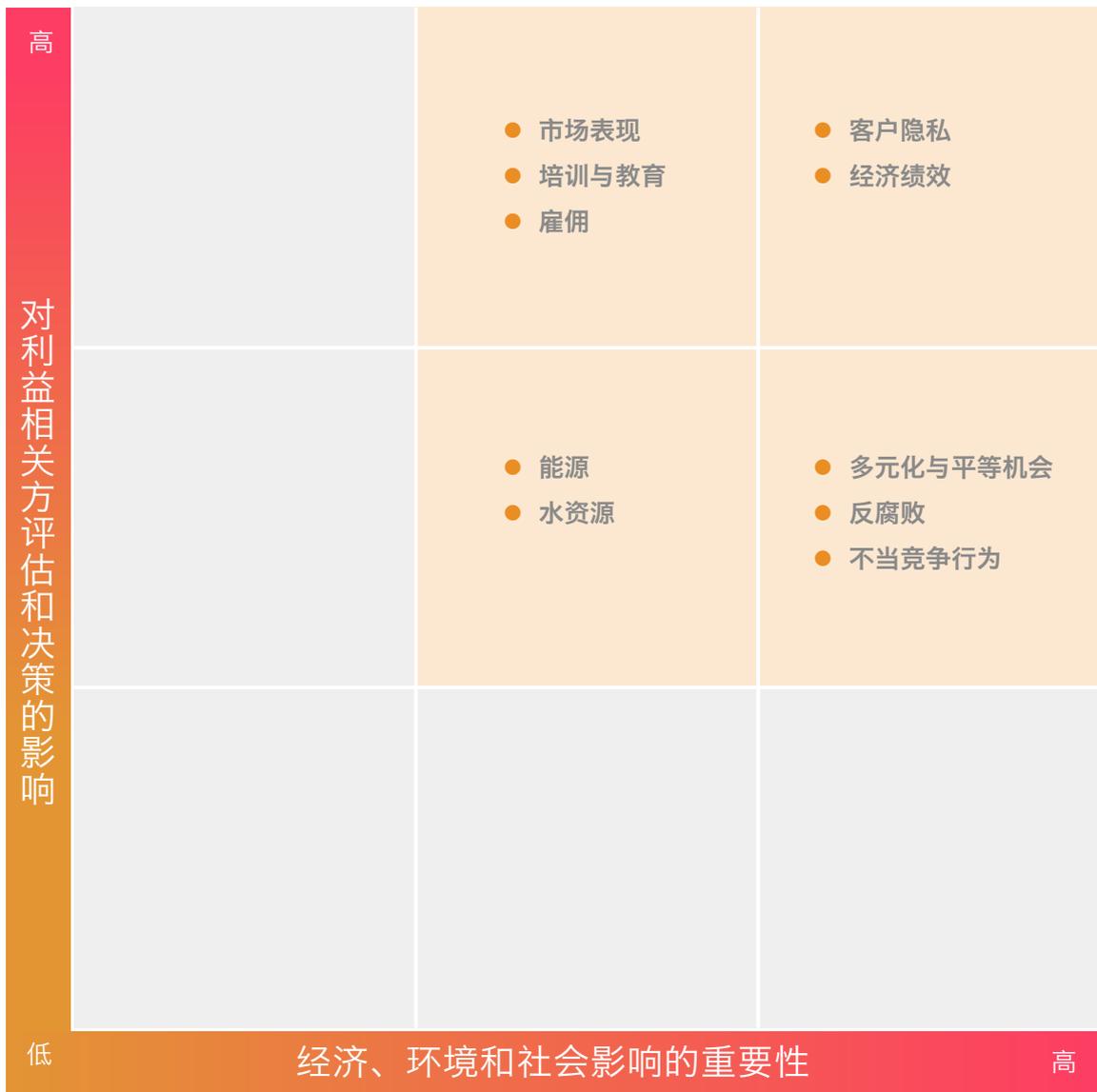


专 项	实质性议题	组织内		组织外		
		Noah	Client	Supplier	Society	Shareholders
经 济	经济绩效	V		V		V
	市场表现	V				V
	反腐败	V	V	V		V
	不正当竞争行为	V	V	V		V
环 境	能源	V				
	水资源	V			V	
社 会	雇佣	V				
	培训与教育	V				
	多元化与平等机会	V				
	客户隐私	V	V	V		



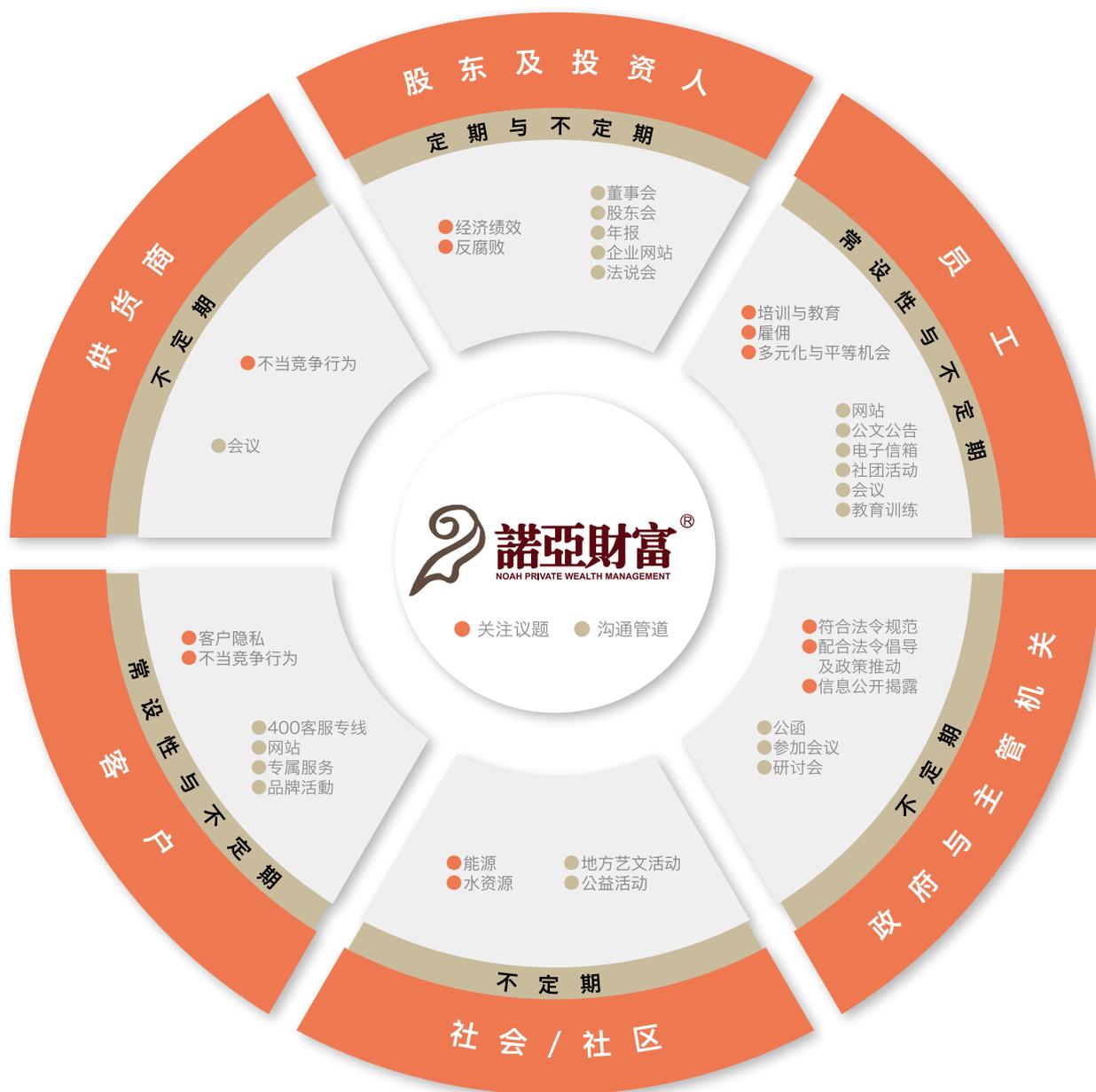
实质性议题矩阵

在鉴于出具影响性的实质性议题，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，今年的实质性议题矩阵。



利益相关方参与

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，并仔细搜集及评估反馈，作为可持续发展政策拟定，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。



负责任投资

面对日趋严重的环境污染、气候风险、能源供需等生态危机，以及社会经济等问题，为善尽企业社会责任，并得永续经营，特将社会责任导入投资政策中，做为投资标的选择之基本评估。

诺亚预计于 2020 年，完成申请加入及签署联合国负责任投资 (Principles for Responsible Investment, PRI)。为推进加入 PRI，我们积极制定《诺亚责任投资声明》与相关落实行动，期待透过责任投资，增进客户、股东、及其他利益相关方，在投资过程中，践行并兼顾环境、社会和治理 (Environmental、Social and Governance, ESG) 投资理念。

为响应 PRI，我们承诺未来将遵循六项负责任投资原则，并持续加强可持续发展与责任投资建设。通过完善的 ESG 指标体系、落实 ESG 投资机会，以 ESG 标准筛选我们的理财师、基金管理人，加深对 ESG 的认识和实践，增强可持续发展的长期效益。另一方面，将通过“以诺教育—投资者教育”与“慈善基金会”，支持有益于社会发展、扶贫济弱、注重环境保护与完善监管委员会的要求，履行诺亚财富的社会责任，推动治理、环境和社会的可持续发展。

负责任投资六项原则

1. 将 ESG 问题纳入投资分析和决策过程。
2. 成为积极的所有者，并将 ESG 问题纳入所有权政策和实践。
3. 寻求被投资实体合理披露 ESG 相关问题。
4. 推动投资业广泛采纳并贯彻落实负责任投资原则。
5. 齐心协力提高负责任投资原则的执行效果。
6. 报告负责任投资原则的执行情况和进展。

* 联合国负责任投资原则：<https://www.unpri.org/>



诺亚成为“ESG30人论坛”常务理事并发起责任倡议

“第十届财新峰会：开放的中国与世界”于北京举行，吸引了全球政、商、学界精英以及数千名参会嘉宾出席，诺亚控股作为财富管理和资产管理行业的代表受邀出席了本次年会，由诺亚控股集团创始投资人、诺亚正行总经理章嘉玉出席。

除了峰会外，主办方宣布“财新中国 ESG30 人论坛”成立，章总受邀上台，代表诺亚成为中国 ESG30 人论坛常务理事机构。章总表示，“作为一家金融服务机构，由于主要的客户都来自于国内的市场，但是从 2010 年上市到现在，我们自己的观察是 ESG 历年在投资市场的教育成熟度还没有完全的抵达。对诺亚而言，我们首要的事情是把自己做好，同时，特别倡议，从财新 ESG30 人论坛开始，像华尔街的国际机构那样带领业界及投资人重视 ESG。只有找机会通过大家的共同努力，把中国国内的会计准则做出来，相信就会解决在本次 ESG 年会中大家提到的关于中国 ESG 投资衡量标准和信息标准等问题！”

受邀出席格林威治经济论坛

2019 年格林威治经济论坛在康州小镇格林威治召开，数百位国际著名投资者参加了本次活动，包括桥水基金创始人瑞 - 达利欧、凯雷基金创始人戴维 - 鲁宾斯坦、RockCreek 创始人阿法赛 - 贝斯洛夫、都铎投资公司创始人保罗 - 都铎 - 琼斯等汇聚一堂，推估这些国际顶级投资人共管理着 18 万亿美元资产。

诺亚旗下全资资产管理子公司歌斐资产红树林 CEO、歌斐首席投资官马晖洪也受邀参加格林威治经济论坛主会场，和众位投资界大佬分享讨论中国投资机会与责任投资情况，台下反响热烈。



歌斐资产红树林CEO马晖洪成为亚太区委员会委员

亚太地区委员会 (SBAI) 于 2016 年成立，前身是对冲基金标准委员会，旨在帮助 SBAI 在该地区建立更为有效的机制，协助提升 SBAI 与当地监管机构，以及其他投资管理人和投资者的对话和关系，并确保亚太地区和地方的问题和需求随着 SBAI 制定标准和指导而得到解决。

目前，SBAI 是另类投资行业的全球标准制定机构，并扮演标准则托管人角色。它提供一个有力的机制，以便建立一个透明、完整和治理良好的框架，从而改进行业的运作方式，促进投资者自行开展尽职调查，并对公共政策形成补充。

SBAI 亚太区委员会主席，来自加拿大政府养老基金会 (CPPIP) 的 Ted Lee 表示非常欢迎马晖洪 (William) 加入委员会，他丰富的经验和深厚的行业知识将有利于委员会以及 SBAI 在亚太地区使命的达成。”

William 则表示，诺亚财富和歌斐资产作为持续致力于按照国际最高标准服务客户的财富管理及资产管理机构，欢迎 SBAI 在制定全球行业标准及帮助投资者尽职调查等方面所作的努力，同时诺亚也会以此作为基金运营全新的起点，面向未来，为投资者创造长期超额收益。





拥抱变化

FOSTERING INNOVATION

我们希望，能培育出拥抱变化的核心价值观，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，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：

鼓励员工针对问题提出新颖思路和创新方法。

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。

聆听与尊重，包容不同意见。

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。

勇于挑战权威，善于打破自我，不轻易放弃。

励建设包容、开放的团队文化。

在拥抱变化的内核里，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”。

诺亚一直以持续拥抱变化而自豪。十年里，十余个业界首创的金融产品，恰似诺亚持续改变的一个个脚印。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，寻找消费金融、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。

我们跟哪些单位/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/或为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。

引领行业变革

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等类别，共百余项产品销售。

2019年，诺亚产品中心持续提升投行+投资能力，提供优质产品。制定筛选机制，通过详尽的尽调，在市场上筛选优秀的PE及二级市场管理人，合作发行产品。在市场上筛选优秀的地产项目，与优秀开发商共同合作，发行产品。2019年，开始着力发行公募专户产品。坚持价值投资的理念，筛选市场上立足于长期的投资理念，并且拥有完善的投研团队、体系化的投资框架的优质公募基金管理人，合作发行公募专户产品。同时，打造专业科技平台，将募、投、管、退各流程衔接，更好地服务于客户。

科技赋能 2020 年目标与突破

- 落地中台战略来夯实科技中台基础
- 结合科技力量来培育公募投顾能力
- 打造科技运营体系来健全科技运营机制

基金投资领域的创新	深度整合诺亚财富和歌斐资产在泛金融行业中发现的国内优质资源和投资机会。与诺亚和歌斐合作的 80 多家 GP，3,600+ 家创业公司，中国新兴产业深度支持者
基金投资策略的创新	投资的五个维度：金融创新 / 产品联动 / 客户服务为核心 / 价值投资 / 互联网 & 科技影响



微诺亚 APP 优质产品、私人管家

2019年，科技团队先后完成了微笑基金从0到1的发布上线，公募专户和私募标债线上销售支持，以及服务机构客户的正行官网，全力支持公司非标转标业务转型；同时大力扩展对海外国际项目的支持，通过ICRM、ICBS、全球通App的不断迭代，打造海外产品发行标准化、信息及权限的充分隔离，以及海外信息自动归集等能力；组建联合项目组冲刺歌斐直销系统，为业务保驾护航，保障业务发展。



在服务效率方面，通过全新的智能客服系统，在线问答的方式为客服分流29%；通过会议系统实现了会议智能签到、签到数据化的目标，全年服务签到客户4.5万人次；汇聚集团所有资讯、内容的管理及渠道分发，支持图文、音视频、路演直播、课程打造统一的内容智库平台，完成诺亚大学小程序的上线，累计线上学时16万小时以上。

科技团队通过引入人脸识别、语音合成等AI技术，自主研发的双录系统，大幅提升客户自主双录效率，并通过点对点视频保证服务品质；同时优化客户风测逻辑，集成反洗钱功能，持续迭代的销售适当性改造为合规保驾护航，2019年会员39,908人。

微诺亚新功能

- ❖ 公募整体重构，对接全新大中台
- ❖ 认证中心增加一键认证功能
- ❖ 银行卡开通快捷支付
- ❖ 新增资管类产品，支持客户进行资管产品交易
- ❖ 新建微诺亚小程序
- ❖ 支持项目经理通过直播进行项目路演，支持图文截屏分享
- ❖ 用户注册流程改版，将注册、实名、绑卡、风测等一系列步骤结合
- ❖ 增加点对点视频方式作为双录补偿流程，保存双录影像
- ❖ 优化标债类产品赎回体验，根据滚动周期控制可赎回份额
- ❖ 分级说明：象牙、黄金、白金、钻石、黑卡共5级





微笑基金

2014年，“以二级市场产品为核心，科技驱动的金融电商”的财富派上线，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，传承诺亚13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，财富派依托诺亚的强大实力，在产品供应、风险控制、存续管理等方面，相比同行具有明显的领先优势。

2019年6月，“财富派”正式更名为“微笑基金”，致力为客户提供更优质的产品和服务，诺亚的研究团队通过数据分析和实地调研，筛选出20只具有长期投资价值的基金供用户选择。随着微笑基金App的上线，截至第三季度，公募新增募集量达95.6亿人民币。



2019年创新特色产品

产品名称：智慧小诺——理财师机器人

服务对象：诺亚理财师、公司员工

创新特色：使用最新自然语言处理技术 Bert 开发，基于企业微信 24 小时应答，提供关于 OA 流程、操作指引、公司规范制度等问答服务，尤其针对理财师提供最新产品材料包获取，材料包水印，以及产品基本要素问答服务。大幅度提升内部服务效率，以及各类信息的同步获取。



绿色金融

富时罗素指数 (FTSE Russel) 指出, 中国是继美国和日本之后“绿色经济”风险敞口第三大国家, 简言之, 绿色经济就是以低碳、资源高效和社会包容性为特征的经济。

2016 年, 中国人民银行联合其他 6 家政府机构共同发布了《关于构建绿色金融体系的指导意见》。“绿色金融”为支持改善环境、减缓气候变化以及提高资源利用率的经济活动提供的金融服务; “绿色金融体系”则包括绿色信贷、绿色债券、绿色股指等金融工具及相关产品; 2017 年, 中国人民银行和中国证券监督管理委员会联合发布《绿色债券评估认证行为指引》, 进一步推动了绿色金融。

诺亚认为, 此明显趋势与全球变暖、气候变迁、社会变迁等问题相关, 因为对绿色经济的关注, 我们与中证指数公司合作编制中国低碳指数 (China Low Carbon Index)。中国低碳指数是全球首个反映中国低碳产业发展和证券化程度的指数, 同时也是第一个包含跨境中概股的指数。通过提升中国低碳企业形象, 促进国内、外低碳产业长期发展, 专注于低碳公司的发展, 向投资者展示中国低碳行业的发展情况。





客户为本

CARE

主动向客户征求意见，满足客户需求。

不以销售业绩为导向。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。

理解客户期望，迅速、有效地回应客户提出的问题，保护客户知情权，充分而及时地告知客户所需信息。

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。

从容面对投资行业的变动与不确定性，帮助客户应对贪婪和恐惧。

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。

用心专注、专业分享

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。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

1. 因应部的资金流动性需求，提供短期融资服务的“电子钱包”业务。
2. 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。
3. 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

1. 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。
2. 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。
3. 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。为客户量体裁衣，挑选最合适的金融产品，就要依赖于强大的产品筛选能力和研究团队，对客户了解，对优质金融产品的筛选能力。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。要成为诺亚的招牌

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。

诺亚财富资产配置策略在风险与收益之间找到平衡



服务至上

诺亚认为从事财富管理工作的核心，是理念沟通，投资者教育，和配置适合的投资产品的。除了核心的财富管理和资产管理业务，诺亚致力于打造全方位的、围绕高净值客户需求的生态圈。从教育、保险、互联网理财到心灵公益，我们持续学习，用心打造一家有温度的财富管理公司。

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去”。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都能做到下列关键服务举措：

1. 主动向客户征求意见，满足客户需求。
2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 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，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



举报申诉机制

为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，客户得以书面、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

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 email 与热线 (400-820-0025)；行动用户也可透过 App 进行申诉。诺亚都设有专人负责，并遵循内部 SOP 的流程尽职调查，若有不当的行为或事件则进行后续的惩处

客户满意度管理

诺亚执行客户满意度调查，听取客户意见，做为改进之参考。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，会先由客服人员厘清问题，再决定要转由产品部或业务资源部处理，涉及违规事项的投诉，则会交由合规部进一步调查。

诺亚之声沟通培训

诺亚之声项目旨在建立起公司与客户之间的沟通桥梁，让客户能够第一时间理解公司转型战略，并反馈合理性意见。

项目采取“战训结合”的方式，通过集中培训选拔与培养了 24 位“沟通大使”，组成 13 个沟通小组前往区域，与客户面对面沟通，并结合复盘方法论总结客户沟通案例与项目经验。至 2019 年底，诺亚之声累计沟通 323 组客户，共计沟通 139 天。



专业保安培训

为确保诺亚的访客皆受到尊重，我们严格要求所有保安人员，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证上岗消防管理员证书。

以诺教育

以诺教育成立于2014年，源起于诺亚财富十多年的学习型组织沉淀，围绕“财富与人生”这个大主题，打造各类拓展视野、跨界创新、凝聚人脉、守护家庭、滋养身心的高端课程，全方位打造高尚、富有、快乐的人生，实现有形财富和无形财富的和谐统一。



截至2019年，以诺教育已陪伴企业家学员约12,000位，游学全球近20个国家地区，走进世界顶尖学府，会见行业权威导师，参访顶尖企业机构，我们的合作方大学包括中国的昆山杜克大学、香港大学、以色列的特拉维夫大学、美国的宾夕法尼亚大学、耶鲁大学、杜克大学、斯坦福大学、沃顿商学院、哈佛大学、新加坡的国立大学等。

我们的服务

以诺教育是提升综合服务能力的重要工具，它可以帮助我们的客户更好地实现财富增值、身心滋养、家庭幸福。通过有形财富（财富管理、企业经营类课程等）、无形财富（心灵成长、博雅文化类课程等）、亲子教育（留学规划、青少年寒暑假营地类课程等）三大维度的课程体系，助力个人、家庭、社会持续不断的学习与成长。目前我们的公开课课程均有学员问卷评价，在总分十分的标准下单课平均满意度超过九分，超百位客户主动为课程代言，其证言均收录于《以诺教育客户证言手册》。



战略体系

核心业务

国内、海外
提升技能、心态成长、开拓眼界、建立圈层



#2 新兴业务

高净值财富管理结构组成

卡内基训练 (Dale Carnegie) 战略合作

- 卡内基训练® 创立于 1912 年，全球知名的个人和企业综合能力培训品牌。在超过 80 个国家 / 地区设有 200 多个分支机构，通过 3,000 位合格讲师合作。
- 线下和线上训练结合，2B+2C 客户端，核心课程：领导力、演讲、客户服务、人际关系、组织发展。
- 目标是协助世界各地的人更成功、更快乐，这个完全符合以诺和诺亚的价值观。正在探讨适合的合作模式，如果确定可以大大助力 2020 年以诺企业定制业务的拓展。



华为高效组织工作坊

- 赋能团队，创建高效能组织，以实战导向、训战结合、业务驱动为核心的新型培训。
- 以诺计划建立以华为大学前校长姚校长为代表的“课程 + 会诊 + 实操”的专家团队，就企业家感兴趣的诸如企业战略、模式转型、高效能组织等体验式授课。
- 以诺将在华为课程的基础上结合以诺的特色课程私董会、幸福动力，以及卡内基的王牌领导力课程，使之成为一个软硬实力融合，中西合璧的培训体系。

栏目达成率

	年度	国内课程 (含多模块)	海外课程	定制
场次	2019	41	10	55
	2018	56	28	17
满意度 (满分 10)	2019	9.42	9.44	/
	2018	9.2	9.59	/

领导力素质训练

于 2017 年起，共计投入培训成本 1,070 万元、开班 10 期、培训 450 余人、男女比例 1: 1.6、总培训学时 72,000 小时、人均培训时长 160 学时 / 人，人均培训成本 2.5 万元 / 人。本项目受训并毕业的学员离职率仅为 14.3%，远低于公司整体离职率水平；受训后目前晋升率 13.4%。截止 2019 年，共计培训 31 个班级，毕业生约 1,500 人。



以诺线上

#1 以诺直播

通过聚焦投资管理、亲子成长线上直播，传递诺亚专业投资理念和对二代成长的关注，《19年巴菲特股东大会》、《黄博士有约巴布森学院院长》、《黄博士对话巴布森院长》、《黄博对话美国达拉斯郡长》、《如何激发青少年内在学习动力》，总播放次数 28,944、总观看人数 11,032。



#2 线上学院

投资管理板块线上课程《VC/PE 的运作实战》、《从二级市场看科创板的机遇与挑战》、《中美变局与投资组合的危与机》、《以诺地产研习社线上精华版》、《双潮涌动下的全球财富顶层规划》、《公募基金行业地图》，总播放次数 8,830、总观看人数 5,204。



投资者教育

我们不仅仅帮助客户做投资，也让客户了解系统的财富管理知识，建立金融投资、理财规划的完整框架，为投资人准备好了思想与知识的盛宴，财经界重量级嘉宾云集，与投资人分享宏观经济形势与资产配置建议。

专业的理财师与客户定期进行个性化互动，能够有效地建立和增加客户的信任度，并提高忠诚度。关注客户财富管理和传承，更关注客户的幸福健康生活及精神上的富足和快乐。

传播教育

1. 夏春的投资必修课

配合投资者线上教育平台的建设，丰富投资者教育内容，打造专属于诺亚的讲师 IP，课程从 2017 年于 9 月正式上线，是以诺推出的首档付费专栏课程。

• 节目构成：上线至今，100 期正式课程、55 期互动课程、13 期福利课程，上线总音频数量为 182 期，总声音时长超过 1,600 分钟。

2. 喜马拉雅《诺亚财富汇》

由诺亚财富在喜马拉雅上开设的一档分享投资理念、财富观点的综合金融栏目。2019 年，年度累计播放 657 万、节目粉丝增长 1.5 万人（共 9.89 万）、平均完播率 54.3%、累计订阅量 8.27 万。主要专辑如下：

(1) 《静波投资笔记》——与您分享财富女管家的投资智慧

主要和大家分享诺亚财富创始人汪静波有关创业、投资和心灵的故事。2019 年发布 120 期内容、累计播放量 417 万、完播率 56%。

(2) 《财智先锋观点》——走进财富论坛，分享先锋观点

主要分享诺亚财富举办的峰会，邀请的大咖们的观点。2019 年发布 14 期内容、累计播放量 138 万、完播率 52.15%。

(3) 《金牌投资人》——打造中国首档投资人对话节目

- 第一季：殷哲、邝子平、李竹、盛希泰、章苏阳、张维、卫哲、毛大庆、王庆，第一季总播放量 XX 万。
- 第二季：刘二海、符绩勋、李家庆、肖冰、曹毅、张震、王晖，播出平台：腾讯、36 氪、今日头条、抖音、喜马拉雅、微诺亚、易捷新平台等，2019 年发布 5 期内容，累计播放量 102 万，完播率 54.77%。

#2 诺亚智汇 & 领军者峰会

大道至简，原则至上

所谓原则，即从极度求真、极度透明两个基本准则出发，规避从投资到生活再到人生风险的宏观对冲方法论，并以此为基础而产生的创意择优，以及基于可信度评价的决策机制，均是不可多得的工作生活投资原则。

致敬投资大师霍华德·马克斯	700人参与
领军者系列峰会—家族传承	500人参与
领军者系列峰会—投资全球资产保障与传承峰会	1,500人参与
领军者系列峰会—私募股权投资高峰论坛	2,000人参与



首界海外投资高峰论坛暨存续沟通会

诺亚首次在香港举办海外峰会，此次论坛以“中局论道·布局未来”为主题，围绕全球经济变迁下，美联储重启降息等方面进行深入探讨，与五百多名投资界精英齐聚一堂，思考变革时代下，如何把握投资机会，重新配置我们手中的资产。

#3 教育课程

1. 财富学堂

通过系统的金融与投资知识梳理，与实战投资界大咖与精英对话，体验式课堂及学员深度分享，建立属于自己的投资策略、投资理念和投资哲学。



2. 地产研习社

以系统化的专业知识，深度扩展学员对房地产宏观市场、地产金融、财税实操、项目开发以及房地产重资产运营等诸多专业领域知识储备，2019年共40人参与。



3. PE 研习社

在投资知识、投资视野、投资心理三个层面上，研发和打造课程，深入学习如何投资私募股权，学会正确的投资理念和风险意识，2019年共40人参与。



4. 公开市场研习社

公开市场各个大类交易品种，在资本市场中占比最大、流动性最强，加上交易便捷，吸引了投资机构与投资者广泛的参与，与学员携手探索并培养投资理念、风控评估与资产配置方法，2019 年共 25 人参与。



5. 诺亚公开课/歌斐知行堂

通过充实的内容活动，推广“诺亚”、“歌斐”品牌，做好投资者教育，给予客户单次活动更多的培训内容和知识，并对不同层次客户进行差异化、针对性沟通、解决不同层次客户问题，同时拓新客、促营销，2019 年共举办 7 堂公开课及 7 堂知行堂课程。



《热点课堂》

《热点课堂》由以诺教育推出，随着对投资者教育的耕耘，一直在积极推动系统化、专业化构建投资学习框架。然而，以诺关注到学员对专业的深入及市场环境的变化，如何学以致用所学知识应用到日常时事的投资判断尤为重要，热点课堂应运而生，与学员分享重大时事与投资专业解读。





专业主义

PROFESSIONALISM

2019 上海最具发展潜力雇主

“2019 中国年度最佳雇主颁奖盛典暨中国人力资本国际管理论坛上海分论坛”于 12 月 19 日举行。经过专家评审团、近千名企业人力资源管理从业者、数万名企业内部员工及市场求职者的多轮评选，诺亚控股从 2586 家参选企业当中脱颖而出，荣获“2019 中国年度最佳雇主——上海最具发展潜力雇主”奖项。

具有高度的责任感。

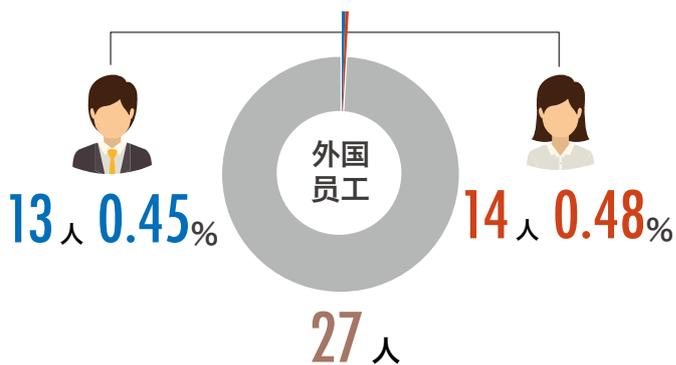
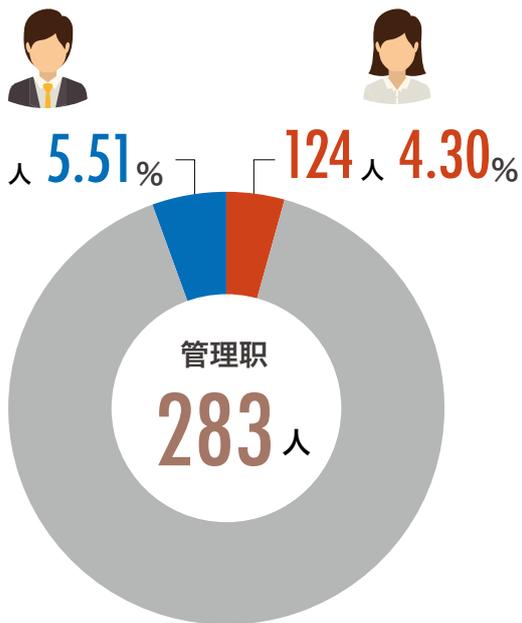
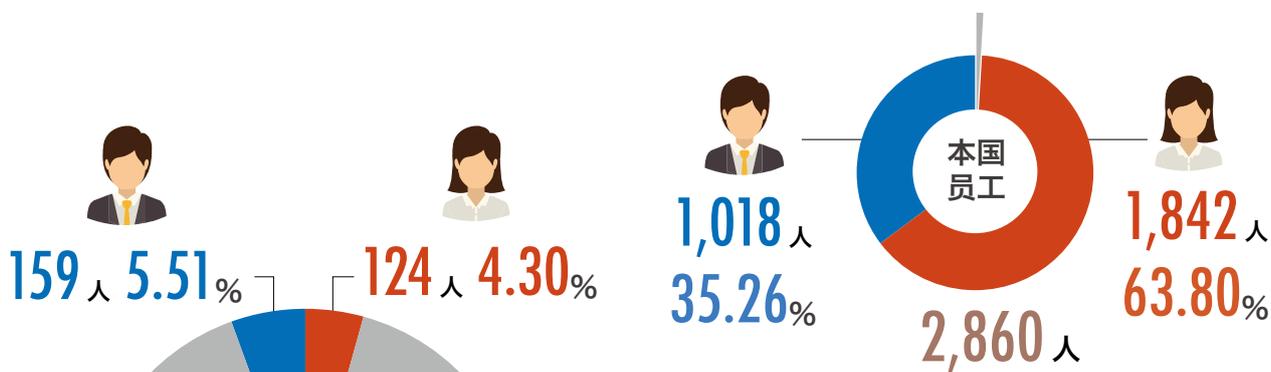
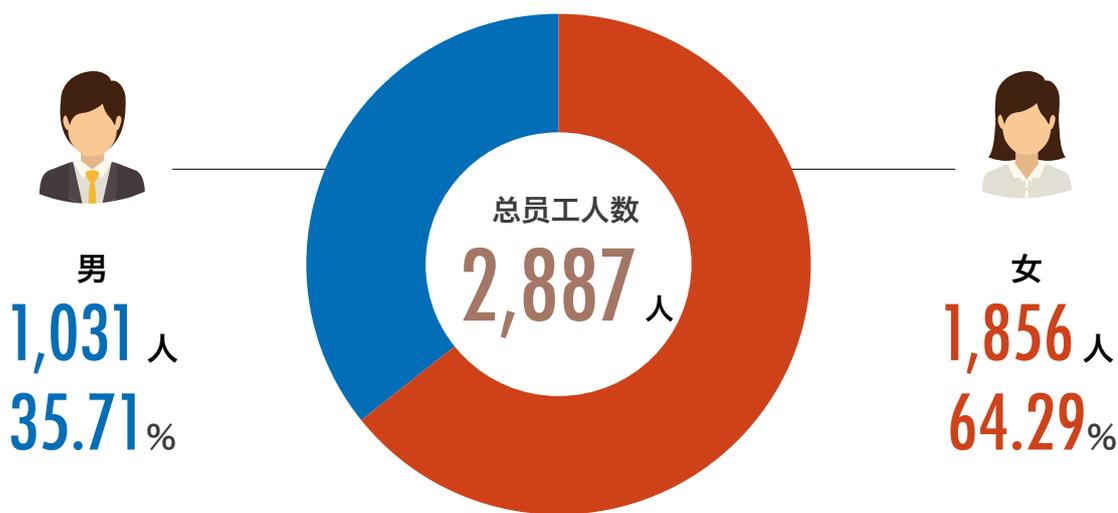
在职责范围主动、积极、与团队合作，共同完成工作目标、计划。

勇于承担责任，对工作成果负责。

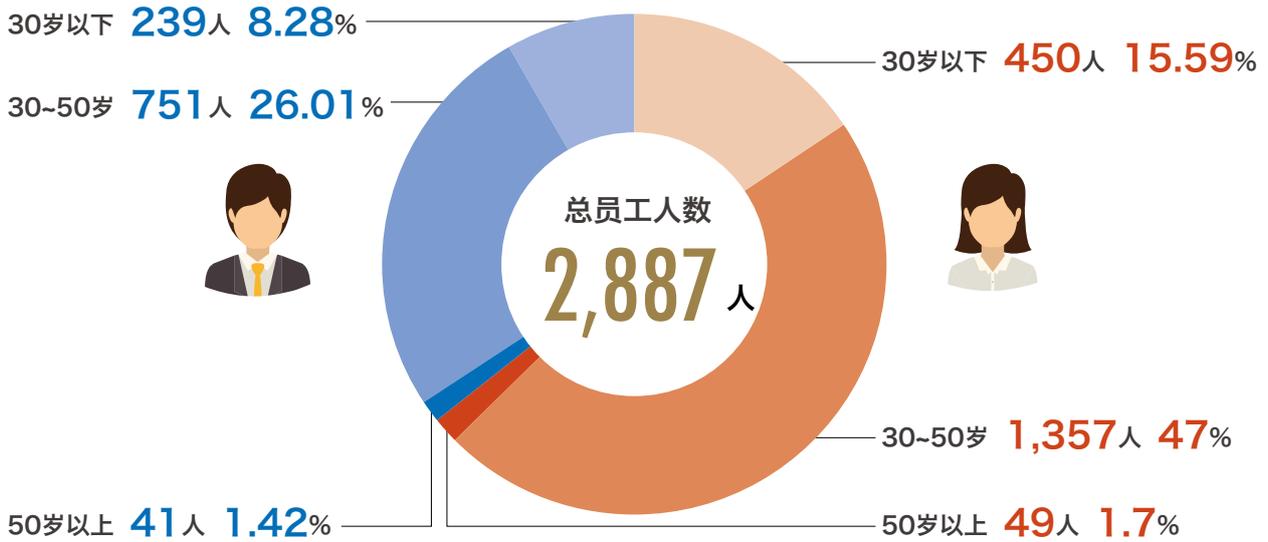
主动提供符合客户情况和需求的产品和服务。

专注、专业、专心致志，系统性思考问题。

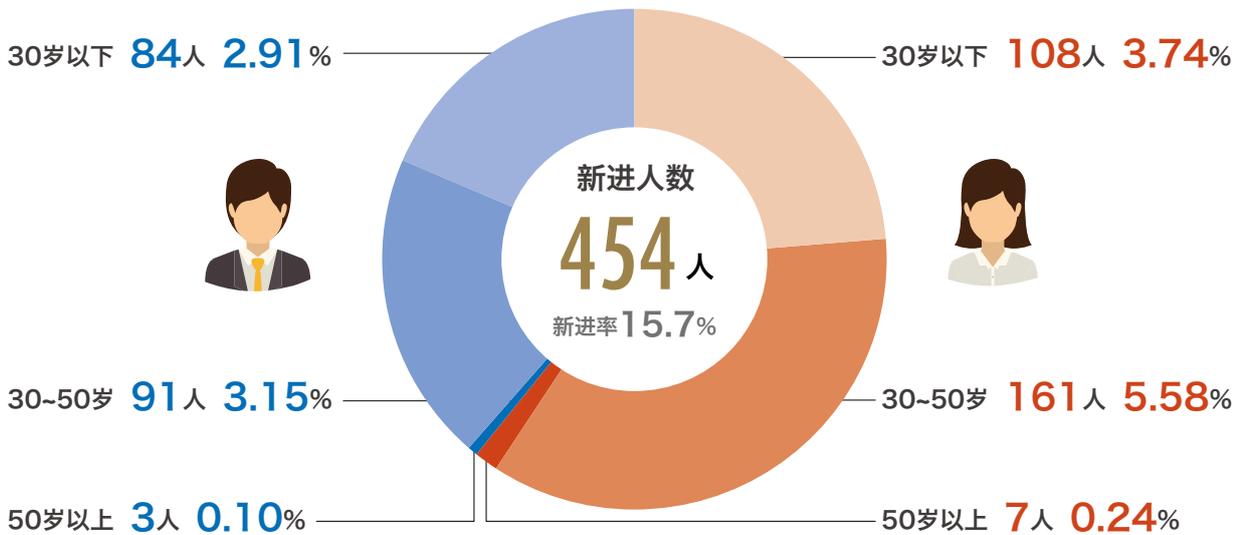
2019 年员工雇用信息



2019年员工年龄分布

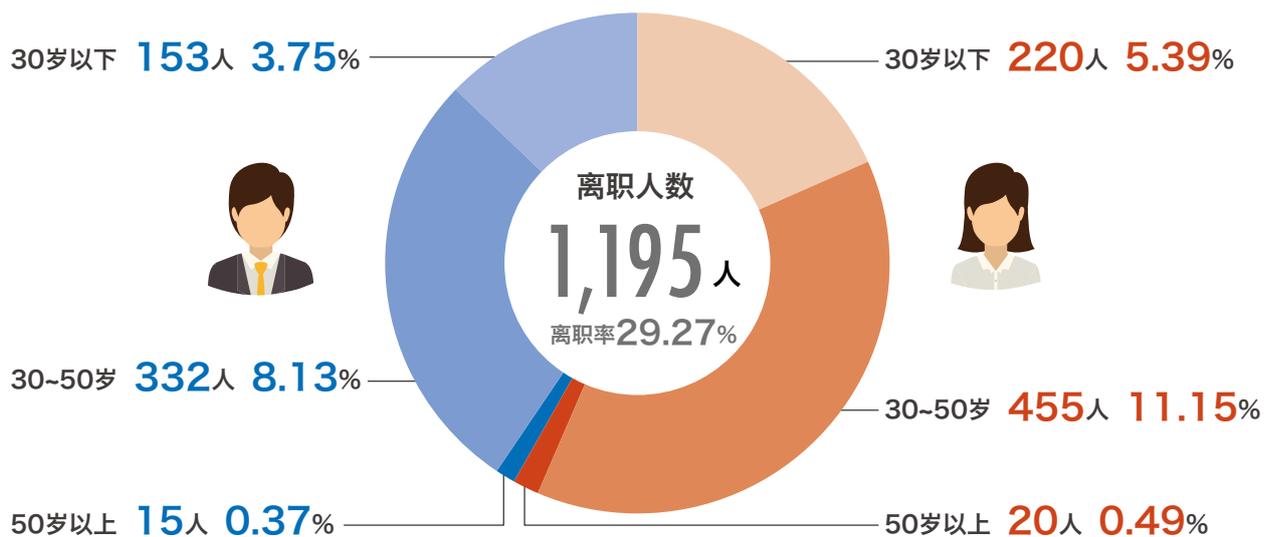


2019年新进员工



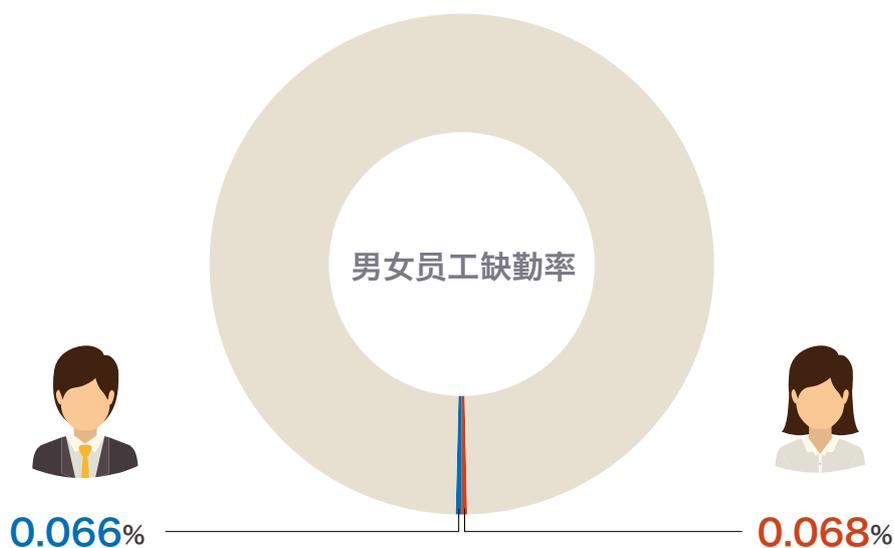
备注：新进率 = 新进员工人数 / 员工总数

2019年员工流动率



备注：离职率 = 离职人数 / (离职人数 + 在职人数)

2019年缺勤率

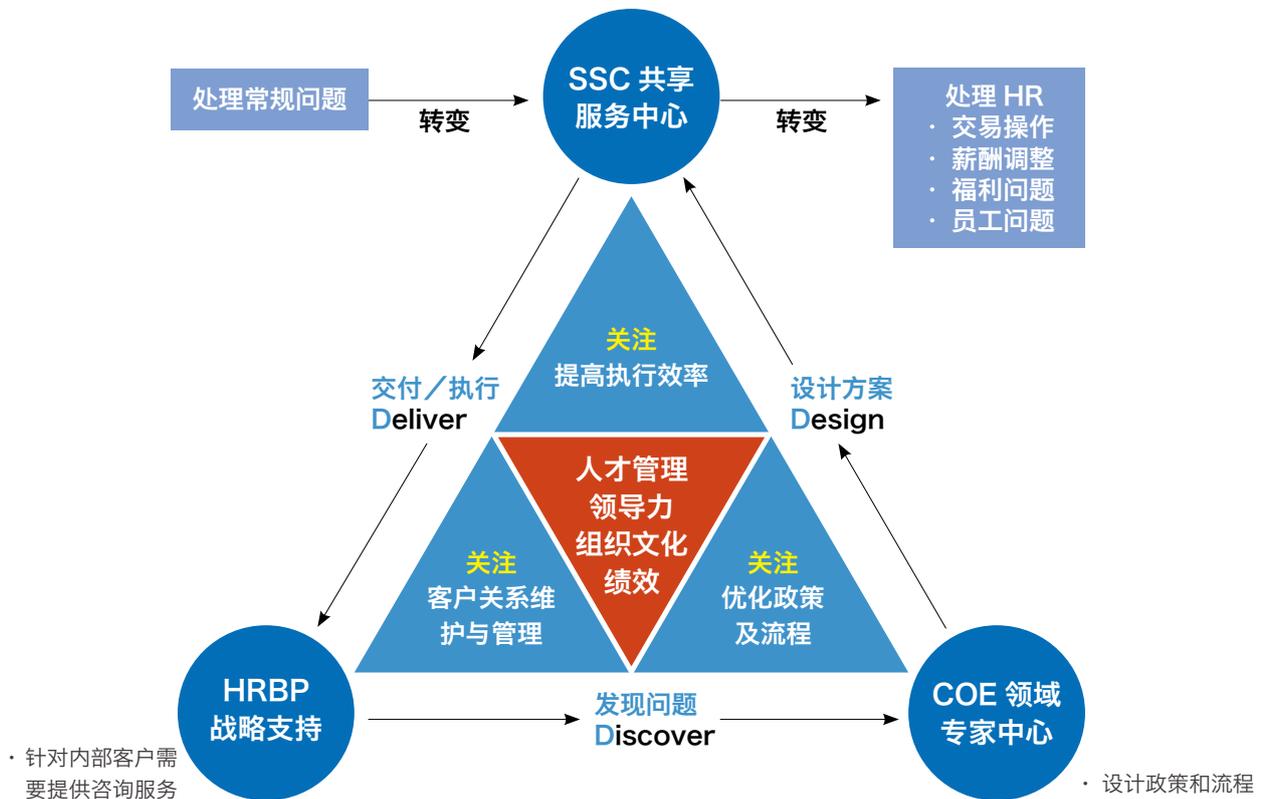


备注：1. 缺勤率 = 总缺勤日数 ÷ 总工作天数 × 100%。 2. 不包含产假、迟到早退以及不扣薪的假况。

人力资源管理

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 (Pelplesoft) 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。



新职级体系转套落地

1. 拓展员工职业的上升空间；
2. 提供员工更多元的发展通路，由原来单一发展信道，改变为管理和专业双信道；
3. 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；
4. 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。

透明的招募流程

我们致力于提供富有发展机会的职业平台，自我期许成为最受员工热爱的一流标杆企业，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、核心价值观，以及具有诺亚特色的员工胜任力模型，建立完善的招聘体系和专业的招聘流程，打造具备合规能力、学习能力、专业能力、配置能力、综合服务能力、全球视野的人才队伍。

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因素而有所差异。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。

我们重视员工的工作与自由集会结社的权利，我们订有相关人事管理规范及申诉办法，亦订有相关的性骚扰防制政策与申诉处理机制，确保员工都受到同样的尊重与对待。

- ❖ **招聘流程：**招聘 COE 团队通过建立完善的招聘制度、高效的招聘流程，并拓展丰富的招聘渠道，为 HRBP 提供全方位的解决方案，打造诺亚成熟的招聘体系。HRBP 全程负责和跟进招聘流程，本着公平、客观的态度甄选和识别优秀的候选人加入诺亚。
- ❖ **面试流程：**诺亚招聘流程由人力资源招聘专家、部门负责人及公司高管多轮甄选，并结合先进的招聘工具精准定位诺亚人。
- ❖ **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。

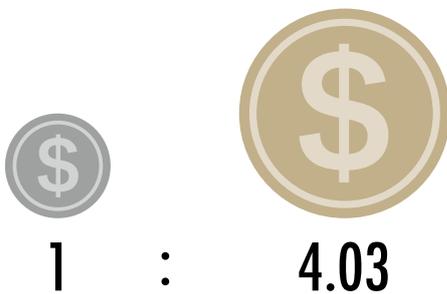




具竞争力的薪酬制度

2019年，在整体薪酬体系项目成果的基础上，诺亚建立了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，进一步落实诺亚的薪酬理念与薪酬策略，激发持续发展的内在动力。

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。



当地最低工资：新进管培生平均起薪

备注：薪资比较——2019年上海地区最低工资2,480元/月，诺亚以毕业一年内的管培生等基础岗位为比较基准。



各阶级员工男女薪酬比率

备注：2019年薪资标准*12+年化年终奖，含海外。

全方位的培训策略

专业主义是一个需持续学习的过程，我们需要具备专业知识与态度的员工，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；用高标准检视所有工作流程，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，现更名成人才发展中心，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。通过四大体系：项目、课程、讲师、平台，培训范围包括文化融入类、专业类、管理类、财富管理版块、通用类等 5 个模块。2019 年诺亚集团员工培训总费用 581.41 万。

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。

私董会教练体系是诺亚培训特色之一，它是一个智慧道场，在对话和思想碰撞中获得启发，召唤出潜藏在内心的隐性知识和商业直觉，越来越多的人将私董会作为后 EMBA 时代自我提升与学习的模式。截止 2019 年底，私董教练营已培养内部私董教练 226 人，诺亚内部私董教练们主持私董会总场数 479 场。

诺亚人才培育发展策略

1. 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。
2. 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。
3. 帮助新进员工适应工作群体和规范，掌握工作必要职业技能，建立关键性工作关系。
4. 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。

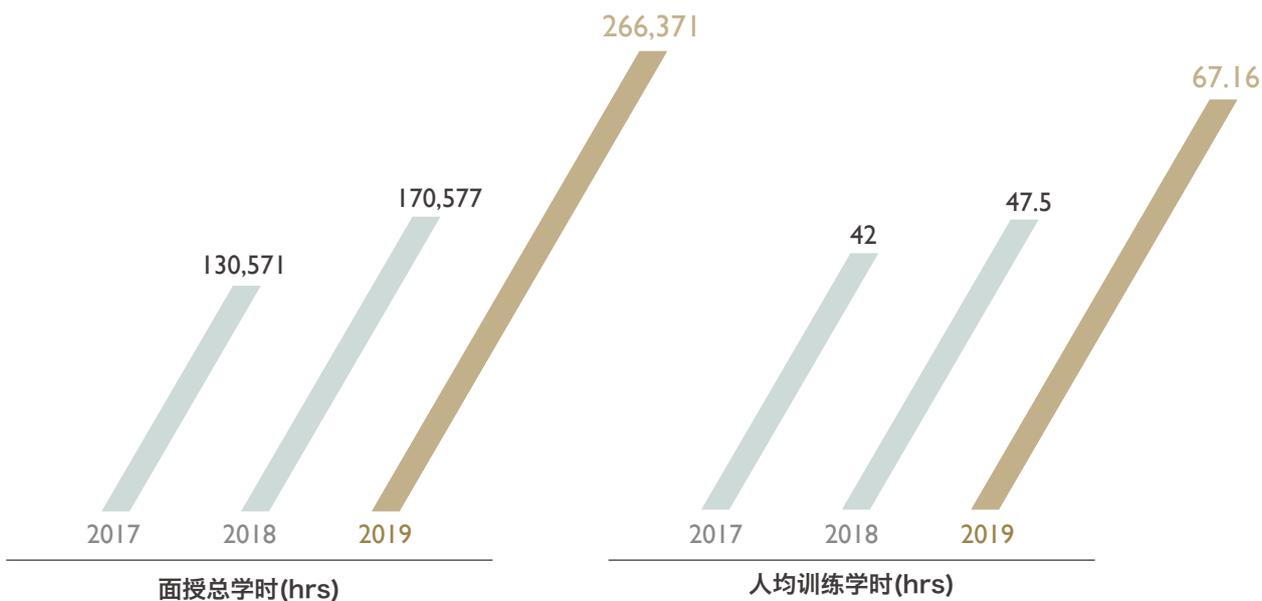


培训类别	培训内容	对象
 管理阶层	<ul style="list-style-type: none"> 诺亚的高管、中层以及技术层面 财富中心总经理的领导力培训 	管理阶层
 企业及核心价值	<ul style="list-style-type: none"> 企业文化跟核心价值观方面的培训 战狼培训 	全体员工
 专业训练	<ul style="list-style-type: none"> 理财师综合培训 持证人员持续教育 金融专业 	前线员工
 通用技能类	<ul style="list-style-type: none"> 沟通技巧 应用与写作 情绪和压力管理（如职场情绪管理） 商务礼仪 演讲 	全体员工
 子学院	<ul style="list-style-type: none"> 财务专业 税务专业 法律专业 IT 专业 客服专业 人力资源专业 其他 	子公司员工
 新进员工	<ul style="list-style-type: none"> 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

诺亚领导力开发体系



员工受训时数



2019线上线下培训汇总

类别	类别	总人次	总学时	人均学时	人均培训成本 (元)
线下	前台	3,193	41,210	31.68	2,497.36
	中后台	6,148	64,855	40.43	
线上	-	-	160,306	55	-

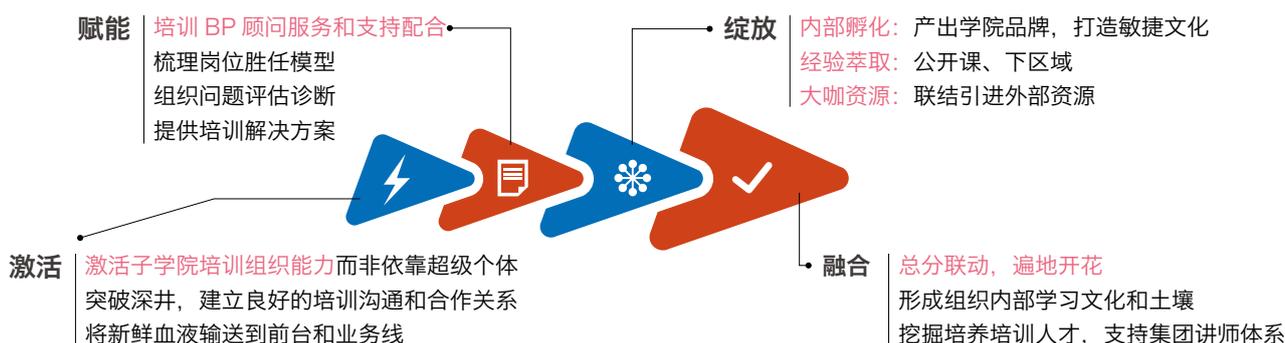


诺亚 CARE 学院

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。

1	对外创造价值输出：立足业务，实现三位一体	● 专业提升 / 员工关怀 / 客户链接
2	对内梳理培训体系：打造学习型组织生态环境	● 每周专业课题探讨 / 定期金融行业交流 / 订制私房课
3	内外通透：打通中后台资源	● 中后台走进一线 / 一线走进中后台 / 中后台内部交流会
4	云学习：随时随地分享学院课程	● 学院线上刊物 / 翻转课堂专业呈现 / 线下课程线上梳理
5	智能创新：玩转大数据和新媒体	● 小程序游戏化学习 / 智能机器人知识库 / 新媒体运营

VUCA时代的培训组织创新



诺亚动力

诺亚动力为专注提升员工领导力的培训，通过体验式的方式，基于员工内在的愿景和目标出发，从而挖掘潜能，提升绩效以及社会影响力。以诺 30 班级为例，全班 50 位同学，三个月完成新增公募基金定投 3,406 人的业绩，占当年平台新增用户数 40%，学员亦积极开展公益，课程期间累计募集善款 46 万余元。



《诺亚大学》APP

2017 年，集团培训部打造诺亚人的移动课堂—诺亚大学（员工版），实现线上线下培训闭环，提升学习效率。2019 年《诺亚大学》App 迭代成企业内部小程序，并推出更多全新专题，如《发声分享专题》、《歌斐专题》、《逆商专题》等，让员工的在线学习更轻量化、碎片化、个性化，在线总学时 160,306 小时，员工人均在线学时 55.9 小时。

新进员工培训

为了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。



理财师培训

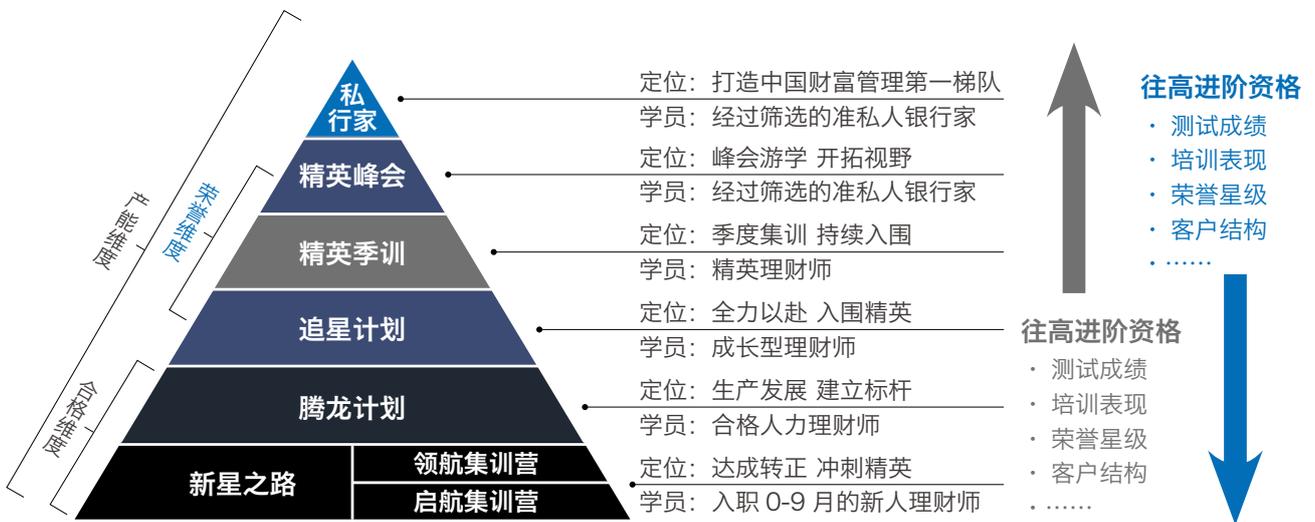
中国财富管理市场规模迅速扩大，对财富管理的认识更加普及和深入，需求更加多元，此时此刻，理财师更是身负重任。合格的理财师需要全面掌握各种金融工具及相关法律法规，充分了解客户的财务状况和需求，为客户提供切实可行的方案。

为充分发挥诺亚理财师的专业优势，带理财业务快速发展，经过专业培训和实践历练，根据高端客户的理财计划和需求提供配置方案，以及在此基础上进行的个人财富的稳健增值。诺亚理财培训体系包括新星之路、理财师年会、精英集训、精英国内峰会、私人银行家等品牌项目，2019年全年理财师线下培训超过2,400人次，线下总学习时长超过41,000小时。

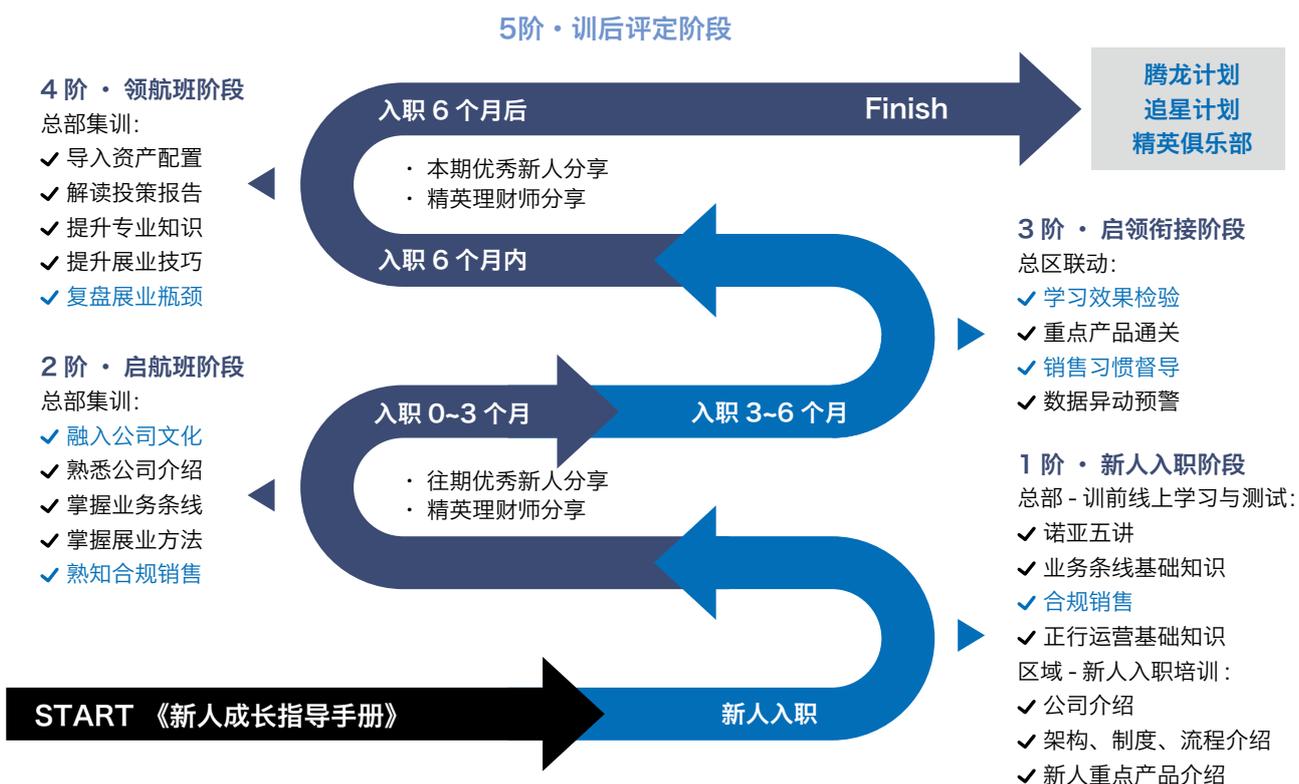
- **理财师能力模型：**在理财师招聘端，通过建立各职级能力素质模型，精准定位人才画像，提升招聘人员质量及精准度。
- **人才招聘理念与愿景说明：**招募的理财师以本科及以上学历为主，符合诺亚文化价值观。



理财师培训序列



#1 新人理财师



#2 精英理财师

在精英理财师培养方面，诺亚财富持续发起理财师年会、国内 + 海外精英理财师双峰会，并联合上海财经大学开展“诺亚私人银行家”3年培训项目等活动，为行业人才金字塔尖添砖加瓦。

菁英理财师队伍——业绩达成方程式

$$\ln Y = \alpha + H (\ln Knowledge + \ln Skill) + Resource + Endowment - \epsilon_i$$

其中， Y 为总业绩， α 为既有业绩， $Knowledge$ 为专业知识， $Skill$ 为展业技能， H 为理财师刻意练习系数， $Resource$ 为理财师客户资源， $Endowment$ 为理财师个人要素禀赋， ϵ_i 为心态干扰项。培训主要是针对性地解决理财师专业知识、展业技能和心态管理三方面的问题。

内部讲师培训

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，传承及提升专业指导及服务技能。

诺亚内部兼职培训师级别	评聘方式
“诺亚动力”助教	在以往“诺亚动力”毕业学员中按照表现、绩效和职级标准进行感召。
资深培训师	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。
高级培训师	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，再
培训师	经总部培训部审批同意，方可取得资格。
储备培训师	

基金从业资格认证

根据《中华人民共和国证券投资基金法》、《证券投资基金销售管理办法》等法律法规的规定，从事基金宣传、推销、咨询等业务的人员，应当首先参加基金销售人员从业资格考试，取得从业资格。

为进一步完善基金从业资格考试知识框架体系，中国证券投资基金业协会对科目一《基金法律法规、职业道德与业务规范考试大纲》、科目二《证券投资基金基础知识考试大纲》和科目三《股权投资基金（含创业投资基金）基础知识考试大纲》

诺亚积极推动内部人员的基金从业持证情况，并支持持证后继续教育的普及。截止 2019 年 12 月 9 日，正行前台员工持证率达 90.9%，2019 年度继续教育学习学时达 23,251.5 小时，2018~2019 年企业为员工报销基金从业资格证继续教育费 373,250 元。

《诺讲团》内部品牌课程

1. 项目概览

每期计划培养 20 名左右初级内训师，掌握科学的教学理论，学习课程开发和授课流程，提升课程开发能力；教会内训师打造生动课堂的创新方法，让其学员在快乐、有趣中学习知识。

2. 项目对象

精英理财师、中后台业务相关部门

3. 项目天数

项目分为 3 阶段、周期 1.5 个月

4. 优化与开发系列课程

能够沉淀两类课程，以业务问题解决为主题的课程和以知识沉淀为主题的课程。以岗位、任务为导向，以问题为线索设计课程，让课程更有针对性；结合课程设计原理和经验萃取，让课程内容更加合理和生动化。

5. 2019 年成果

原 1 期《诺讲团》20 名成员仍活跃在各培训项目与在线分享专题中，同时内训师队伍继续扩大，不仅有《诺讲团》2 期的推出，还衍生出运营学院专项内训师培养计划，新增培养内训师 56 名，内训课程 59 门，培训场次 110 场，内训覆盖超过 1,100 人次。

绩效管理

为驱动车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。绩效管理是各级主管管理的有效工具。各级主管可以利用绩效管理作为指导下属工作的工具，帮助下属制定明确的工作计划和目标，并定期检查追踪，与下属定期沟通工作中存在的问题，及时调整、纠正。从而提升各级主管的经营水平和所属团队的战斗力，同时保持不偏离公司的战略目标和团队计划目标的达成。

完善员工关怀体系

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，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补充医疗等自选的优惠保障方案。



生活福利

每日上午 10:15 于每个楼层提供食品吧，提供牛奶，豆浆；下午 3 点提供员工健康的下午茶水果、下午 6 点后加班时间提供点心；每月定期举办一次生日 PARTY，提供特别的生日礼品给当月生日员工，亦提供下列福利：

1. **弹性上班：**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。
2. **通讯费补贴：**依其职级提供员工相应的通讯费补贴。
3. **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。
4. **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。
5. **保险福利：**为员工及配偶、子女提供补充医疗、意外重疾等优惠保障方案。
6. **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。
7. **优惠活动：**机票优惠活动、与园区健身房" ONE FITE" 合作，享受办卡优惠。

身心健康促进

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。

诺亚集团员工社团由集团工会统一进行规范管理，旨在有序推动了员工社团建设与健康发展。截止 2019 年底，集团工会备案社团共计 25 家（其中上海总部 18 家，区域 7 家），社团涵盖体育健身类：瑜伽社、羽毛球社、篮球社等；兴趣爱好类：英语社、合唱团等；专业学术类：中医外治社、小红人急救社等。





员工沟通与申诉渠道

我们将员工的心声视为诺亚自我成长前进的重要意见，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，包括物业保修电话 2288、IT 保修咨询电话 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，更可以透过内部网络直接找高阶管理层申诉。

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，期望透过价值观与业绩比重的评鉴方式，体现诺亚企业文化精神。



舒适的工作环境

为了让每一位诺亚人享有舒适的工作环境，我们考虑各单位部门的需求做设计，包括绿植，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。

30%

办公楼绿植覆盖

300 盆 / 200 株

绿色植物种植数量

100 棵

树木种植数量

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之情事，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其他职务选择，使其得以继续于诺亚发挥所长。

2019年育儿假

项目	单位	2019年
当年度有权享有育儿假的男性员工人数	人	49
当年度有权享有育儿假的女性员工人数	人	131
当年度休育儿假的男性员工人数	人	49
当年度休育儿假的女性员工人数	人	131
2019年结束育儿假返岗的男性员工人数	人	49
2019年结束育儿假返岗的女性员工人数	人	131
2019年育儿假返岗后12个月内仍在在职的男性员工人数	人	34
2019年育儿假返岗后12个月内仍在在职的女性员工人数	人	71
男性返岗率	%	100%
女性返岗率	%	100%
男性留任率(超过12个月)	%	69%
女性留任率(超过12个月)	%	54%
男性留任率(超过12个月)	%	56%
女性留任率(超过12个月)	%	44%

备注：1. 返岗率：(育儿假结束后返岗的员工总数/育儿假结束后应返岗的员工总数) × 100
2. 留任率：(育儿假返岗后12个月内仍在在职的员工总数/报告期间内育儿假结束后返岗的员工总数) × 100



妈咪小屋

于2019年11月接受杨浦区总工会实地检查，获得上级工会拨付的15,000元建设补贴及区级妈咪小屋牌照。配备：饮水机、消毒剂、冰箱（仅冷藏）电源接口、一次性储奶袋、消毒棉等。



健康安全管理

员工是企业永续发展的核心，保障人员生命安全是企业永续经营的重要内容。建构一个健康安全的职场环境，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。

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，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。服务据点办公楼均按照相关规定，每年定期做消防设备检测，并与专业消防机构联网，确保员工安全。



员工保护措施

- 1. 强化保安：**每天对保安人员进行实操培训和演习，每月进行考核（未通过人员进行人员更换）。
- 2. 装修注意事项：**装修前邮件通知全员提醒注意安全；过程中做好现场保护及隔断；按要求配置灭火器；要求供应商注意施工安全。
- 3. 安保系统与摄像头更新推进成效：**职场所有摄像头已做高清摄像头的更换，做到重点区域无死角。



建设安全急救体系

在组织建设方面，集团业务连续保障部联合集团培训部成立了诺亚“小红人”急救社团，目前社团成员超过 130 名，社团宗旨是在诺亚员工中普及和宣传安全急救理念和知识技能，并在未来向外部做公益输出。

在培训教育方面，社团于 2019 年组织了 2 次 AHA 认证急救员培训，培训内容包括急救基础知识、心肺复苏 CPR 等，培训专业急救员 43 名，并通过集团全员邮件对急救员名单进行了公示。除 AHA 认证培训外，急救社团还利用员工年会、趣味运动会等机会，分别面向公司员工举行了三次普及培训，并在公司价值观日上做了社团代言的主题演讲和宣传，提升了急救和心肺复苏在公司员工中的认知度。另外，急救社团还安排两名骨干参加了 AHA 急救导师培训，进一步加强了依托社团自主开展员工普及培训方面的能力。



健康中心

诺亚工会健康中心位于长阳谷职场 6 楼，为进一步提高员工健康意识，提升员工健康素养，于 2018 年对健康中心进行了升级，配合做好保健、急救、妈咪小屋等多位一体的健康服务，改善员工亚健康状态，提高员工整体健康水平。

在急救设施配备方面，2019 年公司总部职场包括长阳谷和东码头已采购和布置了 AED 自动体外除颤器，集团医务室还配备了急救箱等急救物资，提升职场对健康突发情况的处置能力。除配备急救设施外，急救社也利用公司提供的社团经费采购了带反馈装置的急救假人及其他训练物资，提升了社团在自行开展急救训练方面的能力。

诺亚集团工会

上海诺亚投资（集团）有限公司工会委员会成立于2017年初，具有独立法人资格。在上级工会的领导和关心下，诺亚集团工会正常运转，2018年获杨浦区总工会授予“杨浦区职工文体活动十佳示范点”荣誉。



诺亚集团工会现有在职工会会员96人，自成立以来，开展了涵盖“健康、法律、艺术、亲子、人文”等免费课程和互动活动。2019年度，共举办32场活动，突破1,000人次。



#1 健康类活动

2019年11场，累计参与人数500+人，涵盖：中医专场、心理咨询、口腔保健与家庭医生驻点服务等。

#2 亲子、艺术、交友类活动

2019年10场，累计参与人数200+人，涵盖：音乐体验及普及演讲论坛、青年交友、儿童节抽奖等。

#3 入职周年员工活动：2019年8场，累计参与人数544人次。

#4 工会讲堂类活动：2019年2场，累计参与人数75人次。

#5 人才公寓申请

为满足非本市户籍员工于上海市区内租房相关需求，于2017年首次启动杨浦区人才公寓申请项目，截止2019年底，杨浦区人才公寓累计申请人达44人，目前已入住20人，为每位申请员工最少节约房租12000元/年；除人才公寓申请项目，也开展杨浦区及虹口区租房补贴项目，2019年杨浦区租房补贴合计发放超过181800元，虹口区租房补贴合计发放超过87000元。

#6 诺亚咪哆微信公众号

2019年，诺亚集团工会联手诺亚党支部携手打造“诺亚咪哆”微信公众平台，用于诺亚集团员工活动展示和员工福利申请的窗口。通过诺亚咪哆公众平台，诺亚家人可查询当月诺亚党工各类活动安排，也是工会卡、人才公寓等福利的便捷申请通道。



#7 员工互助基金

于2015年成立，为帮助员工及家属缓解因重疾或重大变故而导致的生活困。2019年，互助基金年费共548名诺亚员工参与，累计年费共计11万元，账户余额30余万元，并全面升级：



降低基金年费缴纳标准	200元/人/年 → 100元/人/年（不设上限）
扩大基金受助群体	会员本人 → 会员/会员父母/会员配偶/会员子女
增加基金受助项目	重疾/身故 → 重疾/致残/身故



| 绿色运营 |

ENVIRONMENTAL
SUSTAINABILITY
MANAGEMENT



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。也因此，身为地球企业公民的一分子，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

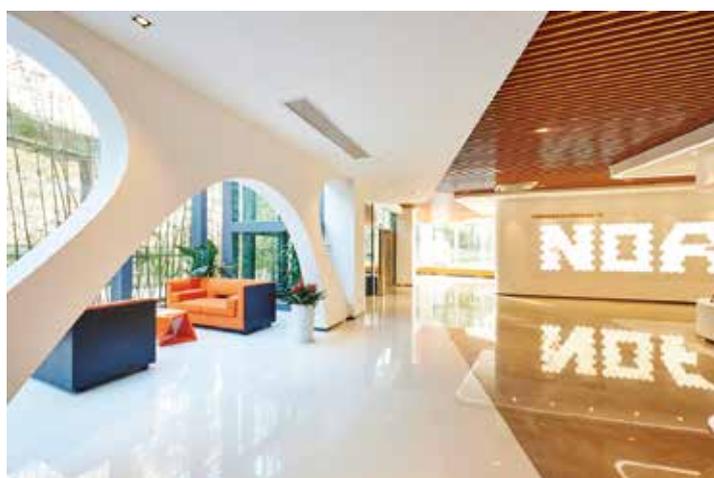
近年来，能源紧张已经成为全球性的问题，长期对煤、石油等不可再生能源的依赖已经使这些资源濒临枯竭，在人类还没有发现更有效的替代能源之前，能源问题已成为制约国际社会经济发展的关键。为落实环境可持续发展的企业责任，诺亚建构“可持续家园”蓝图，持续推动各项环境可持续行动。

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，以具体的行动展现诺亚关怀环境、爱护地球的承诺！

上海总部能源使用

项目—单位	2017 年	2018 年	2019 年
电力—GJ	2,540	2,378	2,183
能源强度—GJ/ 佰万人民币	0.89	1.90	0.64
GHG 排放量—t-CO ₂ e	571	550	488
GHG 排放强度—t-CO ₂ e/ 佰万人民币	0.20	0.19	0.14
水使用量—吨	22,037	16,719	14,449
汽油使用量—L	8,400	7,200	25,000

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 t-CO₂e / MWh



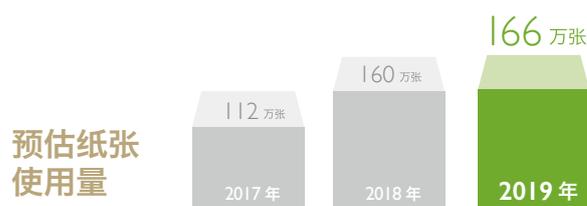
办公室环保行动

对金融服务业来说，办公室环境是员工主要的作业场所，尽管有生活垃圾、空气质量、饮用水等议题，但整体来说，我们所使用的资源项目，除了大量纸张之外，还有行政庶务、卫生清洁、会议所需使用之耗材，长阳谷 2019 年保洁费共计 24 万人民币。

在上海政府实行垃圾分类制度前，诺亚已主动履行及积极推动在工作环境中随手做环保，以 3R 为执行原则，即减量 (Reduce)、再利用 (Reuse) 及回收 (Recycle)，全面提倡垃圾分类，节能减排，进而将此良好习惯及具体做法带入家庭与小区。在建筑物能源管控部份，采总部统一管理模式，由行政部份负责电力管理、监控、分析及节能。

职场环境管理措施

项目	说明
 电力空调	<ul style="list-style-type: none"> ● 空调定温在摄氏26度。 ● 照明设施更换LED灯管，既符合照明需求，又可节能减碳。 ● 保安一天进行4次巡逻检查，统一巡视关闭空调，降低空调电力损耗。 ● 晚上8点关闭办公区域内未使用的照明、空调电源。
 水	<ul style="list-style-type: none"> ● 茶水间与卫生间使用感应水龙头，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。 ● 饮用水则以滤水设备取代桶装水，节省饮水机的耗电量，长阳谷2019年直饮水投入费用16万人民币。
 行政控管	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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，宣导使用没有破损的单面打印，无机密资料纸张可放置回收篮，倡导再生纸的回收利用；与厂商沟通，设置复印时可分开黑白与彩色的打印。

员工透过识别证刷卡打印文件，方便统计每个人使用量，同时复印机不用的时候会进入休眠状态，减少电力损耗。另外执行纸张成本控制，每个部门在月初时预估次月纸张需求量，行政单位依据需求量采购，超出的使用量，将由各单位支出，推动全面的纸张管理及减量计划。

鼓励视频会议

诺亚据点及客户偏布全国，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入输出设备，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。差旅费通过制度，5小时以内高铁及动车优先，使费用较2018年下降26%，1,000万元



环境公益行动

生态环境没有替代品，用之不觉，失之难存。在生态环境保护建设上，一定要树立大局观、长远观、整体观，坚持保护优先，坚持节约资源和保护环境的基本国策，像保护眼睛一样保护生态环境，像对待生命一样对待生态环境，推动形成绿色发展方式和生活方式。

十九大报告提出“人与自然和谐共生”，作为新时代坚持和发展中国特色社会主义的基本方略之一，将建设美丽中国作为全面建设社会主义现代化国家的重大目标，提出着力解决突出环境问题。而诺亚财富通过参与阿拉善环境公益系列行动，贯彻落实诺亚对环境保护的责任。

诺亚财富，中国第一家纽交所上市的独立财富管理机构，中国的市场、时势，如水灌溉，孕育了我们的成长。

阿拉善 SEE 公益机构，中国首家以社会责任为己任，以企业家为主体，

以保护地球生态为实现目标的公益机构，始终荒漠化防治、生态保育、工业污染防治、大气污染防治等社会问题视为己任，知难而上。

诺亚心之林

每 1 年，每 1 秒，被荒漠化侵蚀掉的土地是 78 平方米；荒漠化土地新增 2,460 平方公里；阿拉善沙漠，78,500 平方公里，巴丹吉林、乌兰布和、腾格里三大沙漠在此交汇握手。这里，是我国北方沙尘暴的主要策源地之一。

2010 年起，诺亚加入阿拉善 SEE 公益机构，成为第一届理事会成员，参与公益事业。从 2014 年开始参与“一亿棵梭梭”项目，计划通过十年的时间，在阿拉善关键生态区种植一亿棵以梭梭为代表的荒漠植被，相当于 200 万亩，改善周边生态环境 1,300 平方公里，同时通过梭梭的衍生经济价值提升牧民的生活水平。这将恢复历史上 800 公里梭梭屏障，有效遏制沙漠的扩张，减少起源于和途径阿拉善的沙尘暴对毗邻地区的影响，修复一条生态屏障，斩断二条输沙通道，阻挡三大沙漠握手。

延续“1 亿棵梭梭树”项目计划，诺亚开启“诺亚心之林”，每年以客户名义坚持捐款种植，并身体力行带领客户前往阿拉善共同栽种梭梭树，栽种的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。目前已完成种植超过 20 万棵梭梭树，形成了一片又一片的“诺亚心之林”，爱已生根发芽，愿我们一起，共圆碧水蓝天之梦！



1 棵梭梭 = 10 元钱 = 固定 10 平方米沙漠

诺亚方舟

大量物种正以难以想象的速度锐减，很多曾经活跃在地球上的动物，早已不见了身影。根据历史记载，近 2,000 年来，有 110 多种兽类和 139 种鸟类已从地球上消失，其中三分之一是近 50 年灭绝的。而造成它们灭绝的原因，大部分都和我们有关。现在，打开百度百科，你依然可以看到这些动物词条。词条中详细介绍着它们的生活习惯、物种天敌、繁衍规律和灭绝原因。

也只有这些资料，证明着它们曾在这个世界上存在过。而有更多的濒危动物，正在以我们难以想象的速度锐减，不知道哪一天，这些物种就也会从我们身边消失不见。

“这艘诺亚方舟才刚刚起航，我们也相信总有一天，通过彼此的努力和相信，真的会生活在“林中有兽、水中有鱼、天上有鸟，人与自然和谐共存的美好家园”。也希望，百度词条上的灭绝动物，将不再增加。”

行动起来助力这场慈善事业！

很多拯救濒危野生动物的公益组织已经开始行动，2016 年阿拉善 SEE “诺亚方舟”项目成立。阿拉善 SEE 想要建构一座活体的诺亚方舟，在中国西南的原始森林之间高原湿地之上，让自然的物种自由地繁衍，想要探索人类和生态系统友善依存的关系，不但保护环境和濒危动物，也让更多人从中受益。

“诺亚方舟”目前包含的项目有：滇金丝猴保护、喜马拉雅蜂、濒危药用植物、生态卫浴、横断山新主植物园、热带雨林傣药种质资源保护、森林水源地保护、江湖土著鱼类保护、绿孔雀保护等。

诺亚财富长期支持阿拉善 SEE 公益项目，2017 年我们再次携手，打造“诺亚方舟”，投入“绿孔雀保护项目”。据不完全统计，我国绿孔雀目前不足 500 只，属于极度濒危物种之一。对于诺亚人看来，绿孔雀代表了在艰难险阻的生存环境里依然保持纯洁而自律的独特品格，对此。我们与阿拉善 SEE 通过资源整合的合作方式，协助建设绿孔雀栖息地共管保护小区，保护和改善绿孔雀自然栖息地的生境条件。

在此，我们号召大家：不要只做一个旁观者，地球只有一个，保护每一个物种不受到人类破坏，是我们应尽的责任！





| 心智成熟 |

LEARNING AND MATURITY



我们致力于成为——
心灵公益的引航者
幸福中国的推动者

我们坚信——
改变世界
要从改变心灵开始

我们诚邀您——
用生命影响生命
以行动践行公益

上海诺亚公益基金会

上海诺亚公益基金会（下文简称“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2月21日，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，聚焦于心灵公益、教育人文、弱势帮扶等公益领域，致力于做幸福中国的推动者。

诺亚公益是国内少有的关注国人心灵成长和幸福指数的基金会，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SEE、中国志愿服务基金会、爱佑慈善基金会、上海联劝公益基金会、美丽中国等具社会影响力的组织均有深度合作，诺亚CARE、阿拉善SEE“诺亚心之林”等项目逐步成为了新的公益品牌形象。目前，诺亚公益基金会共有9名理事、3名监事，及3名工作人员。



2019年大事记

1. 举办诺亚公益818“心灵之光，因爱致远”五周年感恩答谢盛典
2. 设立上海第一个企业基金会慈善信托项目“TAN 慈善信托”
3. 举办“音乐，陪伴星星闪耀”关爱自闭症儿童慈善音乐会
4. 积极支持国家扶贫攻坚，认领青海果洛藏区教育扶贫项目
5. 签约2家战略合作伙伴，持续提升诺亚Care项目品质
6. 升级优化《幸福动力》心灵赋能公益课程，1天版本颇受好评
7. 开发《戈壁心旅程-亲子成长营》亲子公益活动
8. 开发《幸福成长》心灵赋能类扶贫扶智项目



基金会项目建设

类别	主要项目	五年成果
诺亚 Care - 心灵赋能 打开心灵，探索幸福	室内公益课 <ul style="list-style-type: none"> ● 幸福动力 	50+ 城市， 200+ 场次， 2.7 万+ 人次受益， 投入善款 1,353.58 万元
	户外公益课 <ul style="list-style-type: none"> ● 大漠心征途 ● 戈壁心旅程 	
诺亚 Empower - 公益赋能 资助支持，构建平台	促进教育公平 <ul style="list-style-type: none"> ● 美丽中国、有教无类、杉树公益、阅读阅幸福等 	30 个项目， 投入善款 1,720.63 万元， 约 12,000 余人受益
	助力可持续发展 <ul style="list-style-type: none"> ● 阿拉善 SEE “一亿棵梭梭树”、“诺亚方舟”等 	
	关爱自闭症儿童 <ul style="list-style-type: none"> ● 星星港湾系列项目 	
	支持弱势帮扶 和国家扶贫攻坚事业 <ul style="list-style-type: none"> ● 国家扶贫攻坚项目 - 青海藏区 ● 社区基金会建设 ● 新疆贫困地区帮扶 	

2019年基金会收支明细

项目	收入	支出
诺亚 Care- 幸福动力	2,327,284.45	1,218,435.63
诺亚 Care- 大漠心征途	980,765.92	104,470.04
诺亚 Care- 星星港湾	-	228,688
诺亚 Empower- 扶贫项目	533,370.00	764,369.51
诺亚 Empower- 扶智项目	2,038,689.55	2,100,379.90
诺亚 Empower- 可持续发展	1,220,000.00	1,200,000.00
诺亚公益 5 周年慈善拍卖和义捐	593,638.00	-
关爱自闭症儿童慈善音乐会	87,816.02	-
诺亚慈善信托	1,700,000.00	-
其他收入	64,675.26	-
诺亚慈善信托	-	1,700,000.00
杨浦区社区基金会建设	-	50,000.00
总计	9,046,239.20	7,366,343.08



诺亚CARE心灵公益

作为中国最大的第三方财富管理公司，诺亚财富的创办人和高管们更加意识到物质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。反而精神财富相关的，比如家庭、婚姻、子女关系、自我实现等非物质追求，才是幸福感的重要组成部分；带着这样的基因，基金会不断探索打开心灵幸福之门的密码，在少有人走的心灵公益路上孜孜以求砥砺前行。

2019年，诺亚 Care 课程统计

- 全国 50 多城市，开办课程 219 场（2019 年度举办 27 场）
- 直接参与和受益人数超过 27,000 人次
- 间接影响和帮助过 10 万人次



诺亚 CARE 公益项目，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，爱出者爱返，由己做起、关爱世界。

诺亚独辟蹊径推出的系列“诺亚 CARE”幸福课程，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，从而实现内心和外足的富足，并通过自己去帮助和影响更多有需要帮助的人。

诺亚 Care 的学员年龄不等，拥有不同的职业背景，来自于五湖四海相聚，一起体验心灵成长旅程。所有参与者通过具体的舞蹈、分享、体验式活动，将生命的真实与感动表达出来，感受人与人之间真诚纯粹的交流，从而打开自己内在的心理限制，最终收获对生命、对幸福人生的本源认知与领悟，从而重视心理健康的重要性，将日常生活和身体健康的不良现象进行有效疏导。

2020年规划

品牌效应：核心业务国家风向

- ❖ 持续优化诺亚 Care 心灵赋能公益课程，优化和固定《幸福动力》课程，优化和推广《幸福成长》课程，并建立诺亚 Care 的天使义工共同成长生态体系
- ❖ 打造特色诺亚 Care- 大漠心征途系列课程，分成主题系列和定制化课程，增加心灵开启的力度，突出公益的力量；动力定制、夫妻关系、亲子关系、企业团队、公益机构订制等方向
- ❖ 扩展“星星港湾”自闭症关爱的横向发展，举办主题峰会、公益论坛和公益讲座，扩大品牌影响力
- ❖ 积极参加公益界的各类活动和赛事，增幅“诺亚公益”品牌影响力

诺亚 Care - 心灵赋能



#1 幸福动力

“幸福动力”是一门为期一天的感知体验类的基础心灵课程。课程通过互动体验及课堂分享等环节，以科学的方式检视学员们爱的能力，系统地学习如何更好地与自己在乎的家人朋友们沟通，让我们懂得如何以更适当的方式去关怀彼此，以此改善彼此间的互动方式。课程还将引导并帮助学员们明晰确立属于自己的幸福愿景，由内心获得属于自己的幸福动力。

幸福动力，探寻幸福源泉，一天，九个小时，从琐事中抽离，探索自己追求幸福的内在诉求，明晰自己追求幸福的动力，并规划出自己的幸福愿景和行动计划。





#2 大漠心征途

见天地，见众生，见自己

一场户外的心灵公益课，让人可以思考人生，挑战极限，不断超越，成为更好版本的自己！大漠心征途的实践课程中，挑战者需要负重 10 公斤，3 天徒步穿越 66 公里的腾格里沙漠，风餐露宿、打破原有的生活习惯，挑战身体和意志的极限，完成团队任务，让心灵在整个体验过程中得到淬炼和升华。

#3 戈壁心旅程

个人成长，团队突破，助力公益任

3 天 88 公里，行走玄奘之路，在苍茫的天地间体悟历史的演变，体验身心合一，寻找内心深处力量源泉，突破身体和灵魂的挑战！



诺亚 Empower - 公益赋能

诺亚 Empower 公益赋能类项目是诺亚公益基金会支持其他公益机构在自闭症儿童关爱、促进教育公平、推进可持续发展及扶弱助困等方面开展的公益项目。



#1 关注贫困地区教育事业

在青海、新疆、贵州、甘肃、云南、四川等 20 多个偏远贫困地区，促进教育公平。针对 7000 余名困境儿童开展互联网教育、艺术教育、阅读教育、心灵陪伴、生活补助等，以及教师培训、支教支持等公益服务活动，旨在让每位孩子都能接受公平的教育，健康快乐的成长。2019 年，促进教育公平的项目中共支出善款 2,100,379.90 元。





#2 关爱自闭症儿童

2015年4月，诺亚公益设立“星星港湾 - 自闭症儿童关爱”项目，通过支持自闭症康复教师和自闭症儿童家庭，为自闭症儿童提供有效的康复训练和社区融入指导，提升自闭症儿童个体的心智健康成长。至今，累计为900多人次的康复教师和自闭症孩子家长提供专业的康复知识培训，累计帮助4,200余人次自闭症关联群体。2019年，关爱自闭症儿童项目支出善款22.87万元。



#3 国家扶贫攻坚和社区建设

支持“三州三区”国家扶贫项目，在国家贫困县开展经济扶贫等工作，包括青海果洛达日县“情系夕阳美，和健芝英梦”关爱牧区儿童未来项目、南疆于田县社区路灯建设，提供农作物扶贫车辆等精准扶贫项目。同时，支持社区建设，为杨浦区社区居民，尤其是流动儿童、独居孤寡老人，提供长期持续的关怀服务，提升社区居民身心健康。





#4 助力生态可持续发展

自 2010 年开始，诺亚公益持续支持阿拉善 SEE 公益基金会，助力可持续发展。参与支持阿拉善 SEE “一亿棵梭梭树”、采购帮扶贫困地区的牧民、农民产出的小米、蜂蜜等农副产品，助力贫困地区发展特色产业、投入三江源生态保护项目中，资助出版《三江源自然观察手册》，并举办三江源公益图片展，及与阿拉善 SEE 联手启动绿孔雀保护基金，持续助力建设“活体诺亚方舟”绿孔雀保护共管小区。2019 年，可持续发展方面共支出善款 120 万元人民币。

*更多“助力生态可持续发展”可参阅 P.96-P.97

家族慈善信托

2019 年 3 月 21 日，诺亚财富公布了首个家族慈善信托。诺亚慈善信托是由捐赠人向诺亚公益基金会定向捐赠，并由诺亚公益基金会作为委托人设立慈善信托，通过诺亚的慈善信托实现慈善资金和慈善事务的综合管理。

诺亚家族经过与相关机构反复沟通，设计了公益基金会、信托公司、诺亚家族多角色分工的慈善信托方案，实现多人捐赠，一次本金捐赠，用投资收益来永续的实施公益项目，实现永续传承。通过诺亚本次发起的慈善信托，未来诺亚还可以联合志同道合的慈善人士，可低门槛加入永续慈善项目；凭借专业财富管理能力，使善款可以更高效地进行财富管理；慈善信托将根据捐赠人意愿，动态管理慈善项目，让每一笔善款都更好地用于慈善用途，实现捐赠人的慈善愿望。



#5 滴水泉

滴水泉项目由中欧国际工商学院发起，联合校友企业诺亚财富、财富派共同设立，是国内首个教育类公益金融项目。项目以助力年轻学子圆梦中欧为己任，借助移动互联网技术和金融工具，汇聚海内外中欧校友出借或捐赠的资金，向符合条件的优秀中欧在读学子提供低息助学贷款。

● 创新能力：

1. 跨界创新：项目兼具公益、教育、金融、移动互联网、社交、人性感恩情怀等要素。
2. 募集创新：资金主要来自中欧校友，通过出借或是捐赠的方式，提供资金来源。出借资金 39 个月后本金返还，捐赠资金将留存信托，滚动提供助学贷款。
3. 结构创新：项目以财产权信托和中欧基金会为资金入口，不受限金额与人员数量，两项资金流汇总至资金信托，再以资金信托为学生提供助学贷款
4. 风险创新：中欧 MBA 本身为优质人群，对自我的教育投资，还款能力与意愿强烈。人性化的还款设置，对学生与初步就业者都不会有太大的压力。
5. 公益创新：通过移动互联网方式，集合师兄师姐的资金，为学弟学妹提供 4% 低息贷款、2% 用于各类通道与审计费用，促进良性循环，培养更具社会责任感的商界精英。

外部公益合作对象



GRI 标准内容索引

GRI 103 管理方法

重大主题	管理方法披露	目的 / 目标	政策	行动 (页码)
经济绩效	我们有完善的公司治理机构，含独立董事及监察人，并设有审计及策略委员会与内部稽核单位，有效管控营运成本与发展方向。	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，我们致力满足客户不断变动的财富配置的需求。	-	17
市场表现	诺亚建立了不同业务线的薪酬标准与构成，以及常态化的薪酬管理规则，进一步落实诺亚的薪酬理念与薪酬策略。	落实照顾员工的企业社会责任，落实照顾员工的企业社会责任。	薪酬委员会、薪酬管理规则	74
反腐败	为坚决支持国家反贪腐行动，我们积极配合《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》等法规。	管理及确保相关营运行符合商业、诚信经营原则杜绝任何贪腐情事发生。	《公司反腐败管理规则》、《诺亚商业行为与道德守则》、《反商业贿赂条款》、《诺亚控股有限公司内部审计章程》、《诺亚集团员工审计问责制度 2016 年版》 - 申诉机制 · 诺亚财富审计部 · tousu@noahwm.com · 021-80358372	37-38
不当竞争行为				
能源	十九大报告提出“人与自然和谐共生”，为落实环境可持续发展的企业责任，诺亚建构“可持续家园”蓝图，持续推动各项环境可持续行动。	致力减少营运过程对环境所造成的影响。	3R rule: Reduce/Reuse/Recycle	93
水资源				
雇佣	致力于提供富有发展机会的职业平台，期许成为最受员工热爱的一流标杆企业。	成为有志投入财富管理领域优秀人才的第一选择	《晋升、调动规则》、《人事管理规范》	73
培训与教育	我们需要具备专业知识与态度的员工，为诺亚的客户提供最优值的服务。	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。	四大体系：项目、课程、讲师、平台	76
多元化与平等机会	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。	多元化团队可以转化为更大的创造力和创新力。	《性骚扰防制政策》 《人事管理规范》 - 申诉机制 · 性骚扰申诉处理机制	84

重大主题	管理方法披露	目的 / 目标	政策	行动 (页码)
客户隐私	客户隐私信息属于公司绝密数据, 确保数据不会被泄露、篡改、不当删除, 以满足国家《网络安全法》等法律法规对个人信息的保护要求。	确保客户个资受到严谨保障。	《诺亚数据安全管理规定》和《诺亚信息安全方针与政策》、ISO 27001 认证 -- 申诉机制 · 客服 email · 热线 400-820-0025	25

实质性议题管理方法评估

重大主题	评估机制	行动 (页码)	相关调整
经济绩效	独立董事、内部稽核、相关国家评鉴	17	无
市场表现	独立董事、薪酬委员会、薪酬管理规则	74	无
反腐败	诺亚集团审计部、审计委员会、员工每年阅读在线版《合规手册》且需要通过测验	37-38	无
不正当竞争行为			
能源	3R rule: Reduce/Reuse/Recycle	95	无
水资源			
雇佣	360 度民主评价、述职会议、每三年重新评估是否续聘	73	无
培训与教育	诺亚 CARE 学院、专职培训部、三阶段	76	无
多元化与平等机会	独立董事、内部稽核	86	无
客户隐私	国家标准《个人信息安全规范》、导入 ISO 27001 认证、信息安全部门专项检查 - 信息日、红蓝对抗	25	无

	披露项	页码
GRI 103 管理方法	103-1 对实质性议题及其边界的说明	43
	103-2 管理方法及其组成部分	108
	103-3 管理方法的评估	108

GRI 102 一般披露

GRI 102: 2016	披露项	页码或说明
组织概况		
102-1	组织名称	诺亚控股有限公司
102-2	活动、品牌、产品和服务	10
102-3	总部位置	上海
102-4	经营位置	中国大陆
102-5	所有权与法律形式	10
102-6	服务的市场	10
102-7	组织规模	12, 69
102-8	关于员工和其他工作者的信息	69
102-9	供应链	29
102-10	组织及其供应链的重大变化	无
102-11	预警原则或方针	18, 24
102-12	外部倡议	46
102-13	协会的成员资格	103
战略		
102-14	高级决策者的声明	4-5
道德和诚信		
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	13, 31, 34, 36
管治		
102-18	管治架构	15
利益相关方参与		
102-40	利益相关方群体列表	45
102-41	集体谈判协议	无
102-42	利益相关方的识别和遴选	45

GRI 102: 2016	披露项	页码或说明
102-43	利益相关方参与方针	45
102-44	提出的主要议题和关切问题	45
报告实践		
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	Form 20-F Exhibit 8.1
102-46	界定报告内容和议题边界	43
102-47	实质性议题列表	43
102-48	信息重述	无
102-49	报告变化	无
102-50	报告期	2019/1/1-12/31
102-51	最近报告日期	2019/8/31
102-52	报告周期	每年一次
102-53	有关本报告问题的联系人信息	1
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	核心
102-55	GRI 内容索引	108
102-56	外部鉴证	无

实质性议题	披露项	页码或说明
201:2016 经济绩效		
201-1	直接产生和分配的经济价值	17
202:2016 市场表现		
202-1	按性别别的标准起薪水平工资与当地最低工资之比	74
205:2016 反腐败		
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	无相关情事

实质性议题	披露项	页码或说明
206:2016 不正当竞争行为		
206-1	针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	无相关情事
302:2016 能源		
302-1	组织内部的能源消耗量	93
302-3	能源强度	93
303:2016 水资源		
303-1	按源头划分的取水	93
401:2016 雇佣		
401-1	新进员工和员工流动率	70-72
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	84-91
404:2016 培训与教育		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	77
405:2016 多元化与平等机会		
405-1	管治机构与员工的多元化	15, 69
418:2016 客户隐私		
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	无相关情事

金融业附加指标

指标	描述	页次
管理方针 p.42	FS1 包含具体环境和社会要素的营运政策	46
	FS2 评估和筛选营运面与环境和社会风险有关的程序	46
	FS7 为提供特定社会福利而设计的产品或服务的金钱价值	102



“诺亚财富” 就在你手边

官方微信



微诺亚



诺亚控股有限公司

上海市杨浦区长阳路1687号长阳谷2号楼
邮编：200082 电话：021-38602301 传真：021-38602300
全国客服热线：400-820-0025 网址：www.noahgroup.com