



华润信托  
CR Trust

CSR REPORT  
社会责任报告 2015



华润深国投信托有限公司



# 目录

<b>企业简介</b>	<b>2</b>	<b>五、伙伴责任</b>	<b>22</b>
<b>一、责任管理</b>	<b>3</b>	（一）公平竞争	22
（一）企业责任文化	3	（二）传媒关系	22
（二）领导机构	3	<b>六、公共责任</b>	<b>23</b>
（三）信息披露机制	4	（一）政府责任	23
（四）责任能力	4	（二）区域经济	24
（五）责任融入	5	（三）普惠金融	25
（六）评价考核办法	5	（四）支持文化产业	26
<b>二、经济责任</b>	<b>6</b>	（五）绿色金融	26
（一）管理效能	6	（六）慈善公益	26
（二）防控经营风险	7	<b>七、环境责任</b>	<b>28</b>
（三）完善公司治理	12	（一）节电节水	28
（四）保护股东及投资者权益	13	（二）无纸化办公	28
（五）保值增值	15	（三）视频会议	28
<b>三、客户责任</b>	<b>17</b>	<b>八、员工责任</b>	<b>29</b>
（一）稳定市场	17	（一）员工权益	29
（二）服务管理	18	（二）民主管理	30
<b>四、社区责任</b>	<b>20</b>	（三）员工成长	31
（一）服务社区	20	（四）员工满意度调查	32
（二）创新发展	20	（五）员工关爱	32
		（六）职业健康与安全	35

# 企业简介



华润深国投信托有限公司(以下简称“华润信托”或“公司”)是一家历史悠久、业绩领先、实力雄厚、品牌卓越的综合金融服务机构。

公司前身是成立于1982年有“信托行业常青树”之称的“深圳国际信托投资有限责任公司”(简称“深国投”)。华润信托注册资本人民币26.3亿元,股东分别为华润股份有限公司和深圳市人民政府国有资产监督管理委员会。

华润信托秉承华润集团优秀的企业文化,在“让资产更智慧”的品牌口号引领下,始终坚持客户导向和持续创新,在结构金融、证券信托、股权投资、财富管理、风险管理等诸多领域形成了独特的专业专长,为遍布海内外的高净值客户、高效益企业和高成长机构提供了优异的定制化和差异化金融解决方案,并实现了良好回报。

华润信托通过持有国内证券行业翘楚的国信证券股份有限公司股权和与台湾第一大券商元大宝来证券投资信托股份有限公司合资组建华润元大基金管理有限公司,形成健康、良性的业务组合。

公司连续担任中国信托业协会理事会副会长单位,连续多年多次荣获如“中国优秀信托公司”等诸多荣誉。

30多年经风经雨,华润信托已经成为一家发展迅速、业绩领先、实力雄厚、品牌卓越的综合金融服务机构。



# 责任管理

## (一) 企业责任文化

华润信托社会责任理念：践行社会责任，做诚信企业。

信托业的社会责任在于为受益人的最大利益处理信托事务，恪尽职守，履行诚实、信用、谨慎、有效管理的义务。创造社会财富并对股东利益负责的同时，承担对员工、各利益相关方、社区和环境的社会责任。

公司倡导全面的诚信观，诚信于股东、诚信于客户、诚信于员工、诚信于社会。坚持对信托事业的一腔热忱和对“受人之托、忠人之事”庄严承诺的信守，树立经营企业、服务社会、造福大众的根本宗旨。致力于为广大奉献美好高尚的生活方式，通过与其他群体和组织、社会和政府部门进行密切合作，以人为本、尊重人文精神、改善人们生活，营造和谐社会，促进社会发展，共同努力实现中国梦。

## (二) 领导机构

公司设立社会责任管理领导小组，成员组成如下：

组 长：孟扬

副组长：路强、卢伦

成 员：贾国福、徐荣、黄温轩

社会责任管理领导小组下设办公室，总经理办公室为具体工作的职能部门，其它相关部门协助工作。

### (三) 信息披露机制

公司严格遵守监管机构及华润集团相关规定，制订了《信息披露及信息报告管理办法》并严格遵守。公司不断提升信息报告和信息披露质量，并及时准确向监管机构和华润集团等有关机构报送信息披露报告、经营管理年度及季度报告、社会责任报告和重大事项报告。

公司《社会责任报告》每年3月份前完成编制后，自2013年起定期披露，报告严格执行国际、国内标准，网站链接：<http://www.crctrust.com/main/gywm/shzr/zrbg/index.html>。

公司网站和中国证券报、上海证券报、证券时报为公司的指定信息披露媒体。

在信托产品销售期间，公司通过路演、产品说明会、理财经理一对一讲解、网站热销公告等多种方式和手段，向投资者充分说明产品信息、揭示产品风险。在信托产品存续期间，公司继续通过网站公告、投资者见面会、定期发送资产报告等方式，持续披露产品的运作信息、为客户提供产品存续期间的服务，充分履行受托人的职责。

### (四) 责任能力

#### 1. 责任培训

员工培训体系建设。公司以促进企业价值创造和促进员工发展为导向，培训坚持专业化、主动性和效益性原则，将培训制度化、系统化。目的是不断提高员工素质，使员工的价值观、专业知识和专业技能满足公司发展战略的需要。开展一系列企业社会责任培训、可持续发展培训、环境保护培训、员工安全培训、法律法规及监管政策培训，使员工在为公司创造经济效益的同时更好地履行社会责任。

#### 2. 责任合作

公司与各合作企业建立并长期保持着良好的合作关系，秉承诚信为本的经营理念 and 恪守平等、公平、公开、公正的商业行为准则，无论在项目审核、产品销售，对融资项目监管等工作方面，均严格按照监管机关相关规定执行。既保护合作伙伴的合法权益，也树立了公司在行业中的良好形象，为进一步的合作打下坚实的基础。

### (五) 责任融入

#### 1. 融入发展战略

公司在紧紧把握发展机遇的同时，时刻牢记责任意识，忠实履行社会责任，不断加大回报社会的力度，将履行社会责任的理念与行动融入企业的发展战略中。在公司经营管理中，制定规划并固化为制度，着力在经济责任、法律责任、环境责任、公益责任等方面积极作为，在教育、环保等领域积极开展社会公益活动。公司在制订发展战略时，除了利润、效益等经济指标外，社会责任也是纳入考量的重要标准，实现经济效益与社会效益相统一，体现了良好的社会担当。

#### 2. 融入智能管理

公司多年来持续提升智能服务能力。2015年公司继续完善客户服务平台，新版网站系统已完成上线运行；手机APP1.0完成上线；Etrust项目平台2.0完成上线；移动营销平台2.0完成上线；CRM系统销售管理改造、VIP视频通道功能完成上线。

#### 3. 融入业务流程

公司自主研发的PMS(项目管理系统)咨询与实施项目于2013年底正式启动，截止目前已完成咨询部分的主要工作(结构金融业务线全流程)，正在开展其他业务线的横向迭代扩展咨询工作(同业金融、证券投资等)。实施部分已于2015年10月正式上线v2.3版本系统，目前可支持结构金融业务承揽与承做阶段的业务流程与项目管理工作，且正在开展结构金融业务线承管与退出阶段的相关流程与功能开发。

### (六) 评价考核办法

公司社会责任的评价考核，已纳入公司全员绩效管理。公司继续稳步推进全员绩效管理，根据商业计划要求，明确了全年的工作目标和要求，为公正、客观进行绩效评价奠定基础，根据年度考核方案对各部门和全员进行绩效考核。

# 经济责任

## (一) 管理效能

### 1. 业务创新

公司持续进行业务及管理创新。在医疗等产业开发基金项目，在整合资源、非房业务，主动管理、提升价值方面，进一步拓展了业务机会并推广到更广泛范围的业务项目中。

(1) 基金项目创新。公司在医疗领域进行研究、探索、创新，通过母基金的形式进行组合投资，培育公司在医疗行业的投资能力，和公司对机构投资人的资产管理能力。通过项目接触到行业核心资源，积累了并可进一步积累对医疗行业核心资产的识别和判断能力。

(2) 投资模式创新。公司深入挖掘房地产之外的行业需求，借鉴股票二级市场上常见的上市公司回购股票安排、股票质押三方监管安排、理财资金信息披露安排，将融资退出与公司自身资金运用相关联，实现了传统融资模式向投资模式转换，充分体现了公司在投资方案设计和项目推进的能力。

### 2. 结构优化

公司2015年按照“稳健、调整、蓄能”的主基调，贯彻开展业务遵循“一慢、二看、三通过”的原则，在机构设置以及人员配备方面进一步优化。根据业务发展的需要设立了证券投资总部和同业金融部，形成了前中后台配合、合规风控、运营管理和业务创新等部门相互协同的组织架构。全员学历水平逐年提升，2015年达到公司成立以来最高水平(本科及以上95.2%，硕士及以上60%)。员工专业背景以社会科学类为主(金融、经济、财会、法律与管理学科合计超过80%)。员工平均年龄小幅上升至34周岁，10年以上工作经验者接近50%，队伍整体上已具备一定经验积累。2015风险管理(风险、法律、合规、审计)与运营管理领域人员队伍进一步充实，前中后台人员比例有了一定的变化体现，公司加强了风险与运营的管理，使经营效率达到最大化。

### 3. 精益协同

公司通过与投资企业“国信证券股份有限公司”和“华润元大基金管理有限公司”，形成健康、良性的业务组合。并通过积极探索产融和融融协同模式，与集团旗下的SBU、华润银行、华润资本等形成有效的业务合作，充分利用集团优势着力打造具有华润特色、可持续发展的商业模式。

## (二) 防控经营风险

公司倡导“稳健审慎、理性创新、勤勉尽责、积极主动、全员参与”的风险管理文化，构建“专业化、多层次、多维度”的风险管理体制，建立最新管理技术与传统方法相结合的风险管理技术体系，开展规范高效严谨的流程管理，对经营管理实施全面、持续的风险监控，全面有效控制各类风险。

### 1. 守法合规经营

公司一直严格遵守国家法律法规要求，坚持依法合规经营，密切关注金融形势和国内监管政策发展趋势，不断完善公司合规管理体系。



深圳银监局领导到华润信托调研



# 7次

### 开展法律合规专题培训次数

公司形成了良好的合规文化，建立了完善的内控制度，并在各部门设置兼职合规经理岗位，促进合规政策落实，加强员工对法律法规的理解，营造全员守法合规的良好氛围。

公司坚持以专题培训、案例剖析、轮岗辅导、咨询答疑、日常工作交流等多种方式为员工提供合规及风险管理相关的辅导与宣教。提高各项风险管理制度及案防要求的落地水平，提升公司整体风险管理能力。

2015年，公司开展7次9个法律合规专题培训，内容包括法律合规政策、律所管理制度、合同模板、尽职调查、资产处置等专题。通过组织多场全员培训，大力宣贯公司合规文化和重要业务法规、规章制度，提升员工的法律意识和合规理念，推动了各项制度的实施和落地，降低了业务中的法律风险、合规风险、操作风险和投资者风险。

在廉洁自律方面，公司一直将廉洁经营视为公司业务及管理工作的应有之义，将廉洁经营的理念贯彻到公司运营的每一个细节之中，致力于营造廉洁修身、坦诚阳光的良好氛围。结合反腐倡廉教育，立足长远发展需要，坚持一手立规矩、定制度，一手抓整改、抓落实，形成加强作风建设的长效机制。坚决执行中央八项规定反“四风”，围绕集团倡导的“诚信”核心价值观相关要求，推动公司领导干部改进作风、联系群众常态化。结合业务特点在公司中落实“阳光宣言”行动，组织全体员工签署《华润深国投信托有限公司员工诚信宣言》，切实把华润的“诚信”核心价值观转化为有据可循的执行标准，融入业务流程和制度，树立华润信托党员干部廉洁诚信的优良形象，推动公司科学发展。围绕联系群众、改进作风的总体要求，梳理、完善、优化现有的各项规章制度，根据实际，提炼、总结好的经验和做法，形成富有针对性、科学性、实效性的长效机制，做到制度健全、监督常态。公司注重企业形象，对员工加强法律法规、社会公德以及职业道德规范的教育，引导员工遵循良好的行为准则，树立正确的廉洁意识，确保国有资产的安全运营与保值增值。





中国信托业协会领导到华润信托调研

### 2. 内控体系建设

公司全面贯彻华润集团、深圳银监局风险管理以及公司内控体系建设的监管要求，2015年开展了内部控制专项审计工作，对公司各主要业务及管理流程内部控制的合法性、健全性、适当性、有效性及各环节内部控制的执行情况进行审计，促进了各项业务的健康运行，巩固了公司内部控制体系，增强了公司的风险防控能力，推进了公司管理水平的提升，使公司内控体系得到了进一步完善。

公司为了增强对薄弱环节的风险管控能力，细化风险管控颗粒度，提升新环境下的风险管理能力，于2015年开展了全面的规章制度梳理工作，在风险管理、信托业务、财务运营、行政管理等重点领域完成了多项制度的修订、新增与废止，公司新增了19项制度，修订了33项制度，废止了25项制度，使得公司的制度体系日趋完善。

### 3. 案防工作

公司坚持“查防结合、预防为主”的原则，将风险防范作为各项业务管理的着眼点，不断推进案防长效机制建设，明确重点，紧盯案防关键环节。

由公司领导任组长的风险排查领导小组保证了案防工作的有效性，明确了排查责任部门和时间表，确保层层落实各部门责任，切实做到思想认识到位，组织领导到位，工作落实到位，形成风险排查高压态势。

根据公司经营管理实际情况，风险排查领导小组将潜在违规经营及风险排查、内部控制隐患和漏洞检查、公司规章制度全面梳理、重点业务领域和重点环节作为2015年的风险排查重点。其中在重点领域，就信贷业务、同业业务、财务管理、风险项目着重开展了风险排查工作，全面摸清了公司风险状况，及时采取了有效应对措施化解风险，提升了公司风险管理水平。

### 4. 财务管理

公司信托项目中后期相关的财务类事务管理包括对信托资产存续期的运营处理、核算估值、会计处理、运营分析及监督控制等，通过对各类信托资产进行财务核算、资产估值、资金清算及划转，及时、准确地完成合同约定的事务类事项。通过几年的建设和发展，已全面系统地落实不相容职务分离、相互制约的机制，实现了相关财务系统的信息化管理。同时，通过对项目运营情况定期进行分析反馈，达到了对信托业务的有效监督和控制，保障了信托业务的健康发展。

### 5. 全面风险防控管理

公司针对信用风险、流动性风险、市场风险、操作风险、法律合规风险、投资者风险等重要风险类别均建立了相应的管控机制。公司制定了《总体风险管理政策》、《专业风险审查委员会管理办法》、《信托项目风险评级管理办法》、《关联交易管理办法》等一系列的风险管理规章制度。在风险管理政策制度框架体系内，对投资项目实行全方位、全流程的风险审查质量管控。管控措施贯穿前期调查、立项会、现场核查及部门审议会等环节，并

不断提升审查广度及深度。各类风险得到了有效管控，信托项目按期兑付，维护了投资者利益。

(1) 信用风险。公司在促进业务发展的同时，坚持贯彻“一慢二看三通过”的原则，提高风险偏好标准，对于报批项目严进严管，主动管理类项目审议标准更趋审慎稳健。

公司认真履行受托人勤勉尽责义务，有效管理信托项目，保障信托计划能够按期兑付。在信用风险管理方面，公司主要针对项目特点，在准入、审核、后期管理三个层面加大管理力度，提高项目风险管控能力。

在项目准入阶段，公司制定了房地产、煤炭等重点行业的交易对手和项目准入标准，设置了客户类型、财务实力、担保分析等多维度指标，对项目信用风险进行全面评估。并实现“风险关口前移”，风险经理尽早介入到项目初期客户筛选与准入评估、项目交易结构及方案设计、项目尽调及现场核查及立项会等关键流程环节，使得风险控制前置到项目的承揽与承做阶段。

在项目事中审核阶段，公司逐步建立起对交易对手的主体评级标准，按照风险缓释手段及效果逐步建立债项评级标准，进一步丰富了信托项目信用风险持续跟踪与管理的各种工具。

在项目的投贷后管理阶段，公司采取非现场监控与现场检查相结合的方式，及时掌握、了解项目风险动态。公司通过后期管理汇报会议制度，通过抽查的方式选择存续信托项目，确保公司管理层能及时掌握相关项目后期管理情况。

## 经济责任

此外，公司还严格遵照监管的规定，每半年对重点行业项目开展一次压力测试，针对压力测试中安全边际较低的项目，提示业务部门予以重视，并督促制定风险缓释措施。

(2) 流动性风险。公司严密监控即将到期的信托项目流动性情况，采取资金监控、提前到账机制等多种手段提前发现风险隐患，同时每月对即将到期项目的风险状况及兑付可行性进行自评。

针对经济增长下行压力影响下公司流动性风险敞口增加的现状，公司一方面强化业务过程管理和持续风险监测，另一方面建立起有效的流动性风险应对预案，业务部门提前三个月拟定项目退出方案及资金兑付路径，以实现业务流动性风险的及时化解与缓释，做到按时足额兑付。公司还继续通过价格杠杆，引入更多长期资金，拉长资金期限，更好地控制流动性风险。

2015年公司两次修订《华润深国投信托有限公司流动性管理工作指引》，进一步规范流动性管理工作，控制流动性风险，提高流动资金的使用效率和安全性，积极加强风险管控。

(3) 市场风险。公司密切关注经济运行状况，根据市场变化及时调整投资策略和投资组合，坚持低风险多元化配置，严控因宏观经济形势变化带来不利影响的的风险。

在投资业务方面，公司从市场研究、投向管控等多角度分析与控制行业、区域集中度风险。在证券投资信托业务方面，公司按照法律法规规定按期进行信息披露，向投资者充分揭示市场风险；指定专职人员负责逐日盯市，进行风险监控，严格执行信托文件约定的投资限制条件。此外，公司按期发布《行业周报》，识别系统性商机和业务机会，结合宏观经济政策情况、行业格局以及公司自身情况对行业面临的系统性风险进行分析和预警。

在融资业务方面，针对房地产市场的下滑，根据对房地产项目的风险分级评估情况，公司主动与交易对手协商，采用妥善的解决办法，提前退出或结束了多个房地产项目，及时对投资者进行了兑付，维护了投资者的利益。

(4) 操作风险。公司内控状况良好，建立健全了公司治理及一系列内部控制制度，并得到了有效执行，能够适应公司现行管理的要求和发展的需要，且能够为公司各项业务的健康运行及风险控制提供有效保障。公司通过建立职责明确、分工合理、相互制衡的组织结构和内部牵制机制对各类风险进行事前防范、事中控制、事后监督和反馈纠正。





法规宣讲交流

(5) 法律合规风险。公司一贯坚持在合法合规前提下开展业务，净资本等各项风险监管指标均符合法律法规和审慎监管的要求，符合公司自身确定的内控要求，未发生突破内控要求的情况。

公司建立并不断完善兼职合规经理管理体系，兼职合规经理负责协调做好本部门的法律合规管理工作，宣贯合规文化，保障合规政策落实。通过加强对兼职合规经理的人员管理、培训辅导和考核评价，有效传导合规政策及文化，提升公司整体法律合规管理能力。2015年公司修订了《合规管理办法》，细化合规管理措施，明确合规管理职责，不断完善合规管理体系。

(6) 投资者风险。公司严格执行《信托产品投资者风险管理办法》，建立了合格投资者筛选标准及投资者分类标准，在投资者投资信托产品的过程中，对认购、持有、赎回、分配等各环节开展充分的风险提示和信息披露，严格防范投资者风险，确保充分履行受托人义务，增强投资者适当性管理，维护与投资者之间的良好关系，防范投资者管理过程中的法律风险、合规风险、操作风险。此外，严格规范渠道准入资格、代销协议条款要求、代销协议审批流程。公司未发生投资者风险。

### (三)完善公司治理

1. 公司根据《公司法》《信托法》《信托公司管理办法》等法律法规制定了公司章程等基本规章制度。在此基础上公司制定《董事会议事规则》《监事会议事规则》《总经理室工作条例》和《审批权限和审批流程规定》等重要规章制度并严格执行。公司建立了以股东会、董事会、监事会和高级管理层办公会议为主体的组织架构，明确了各自的职责划分，保证相互之间独立运行、有效制衡，形成了高效的决策、激励和约束机制。

#### 2. “三重一大”决策机制

公司建立健全了党的组织机构，并根据战略的变化进行适时调整。公司党委制定了《“三重一大”实施细则》，进一步明确了公司党委在重大决策、重要人事任免、重大项目安排和大额度资金运作方面的权利和义务，确保了公司党委在企业管理中的地位和作用。

## 经济责任

公司党委会、董事会和总经理办公会议严格按照各自的权限进行决策，形成了相互制衡、机制透明、集体研究的重要决策机制。总体而言，公司较好执行了“三重一大”决策制度，未出现违法违规决策行为。

### (1) “重大决策”

公司不断完善制度建设和流程管理，结合公司实际情况，制定和修订有关资产、产权、投资、资金、工程建设、项目运营等业务流程管理制度。2015年以来新增规章制度30多项，梳理修订制度近30项，风险管控能力进一步加强，公司的内部制度体系得到进一步完善。公司重大事项审批均严格执行审批制度，“重大决策”是根据公司《华润深国投信托有限公司章程》、《华润深国投信托有限公司董事会议事规则》审议决定。并未出现领导“一言堂”现象，从基础上建立反腐倡廉的长效机制，“三重一大”事项均由集体决策。

### (2) “重要人事任免”

公司根据《中国银行业监督管理委员会非银行金融机构行政许可事项实施办法》、《中国银行业监督管理委员会行政许可实施程序规定》、《中国银行业监督管理委员会非银行金融机构行政许可事项申请材料目录和格式要求》、《信托公司管理办法》、《华润深国投信托有限公司公司章程》，制订《华润深国投信托有限公司董事高管任职管理办法》、《华润深国投信托有限公司任职资格管理办法》，重要人事任免由党委会、股东会、董事会审议通过后，并按要求向监管部门申报拟任人任职资格。

### (3) “重要项目安排”

在“重要项目安排”上，公司制定了《华润深国投信托有限公司专业风险审查委员会管理办法》，规定重要的信托业务、固有业务和其他重要项目和事项需经过专业风险审查委员会审议。公司专业风险审查委员会（以下简称“风控会”）是公司业务风险评审的专门机构。风控会实行“专业审查、集体审议、独立表决”，遵循独立、客观、公正的原则，保证评审活动依据客观事实做出符合公司利益的判断，为终审人决策提供可靠的参考依据。

### (4) “大额度资金运作”

公司设立构建预防商业贿赂的长效机制，成立大额开支监审小组，制订《华润深国投信托有限公司大额开支监审小组工作办法》，对公司各项重大开支的必要性及合理性进行评议和论证。对公司集中采购、集体消费、一次性大额经营性开支所涉及的产品与服务提供商、价格、数量及交易条件等进行评审并出具评审意见。

## (四) 保护股东及投资者权益

### 1. 规范大股东行为

公司努力完善治理结构，公司独立董事严格遵守独立性原则，恪守道德操守，发表独立意见，为公司决策的公平公正，维护中小股东利益起到了重要作用。公司监事会主席为二股东派驻，这对监事会充分履职提供了保障，对规范大股东行为起到了制衡作用。公司三会一层职责清晰，董事长权限明确，大股东华润集团严格按照法律程序和公司章程行使股东的权利，并且从未出现过侵害中小股东权益的行为。



投资人、投资顾问研讨交流会

## 2. 建立投资者沟通机制

(1) 股东。2015年公司稳健经营，为股东持续创造可观收益，赢得行业领先地位。公司双方股东沟通顺畅，交流频繁，齐力承担社会责任，积极支持华润信托的经营管理工作，为华润信托创造了良好的机制和构建了强大的平台。双方股东严格按照公司章程和董事会议事规则的规定召开董事会、股东会，就财务预算、财务决算、利润分配、董事会工作报告、分红、监事会工作报告、修订监事会议事规则等重大事项进行共同审议，并积极谋划公司经营和未来发展。

(2) 投资人。2015年，公司围绕全流程风险管理的基本原则，在信托产品直销宣传环节继续开展投资者风险教育工作，在营销材料管理、规范理财经营销行为、开展投资者见面会、合同签署等这几个方面，通过全面风险提示、投资者风险测评等各种手段，培育增强投资者“买者风险自负”的投资风险意识。

A股牛市携雷霆万钧之势迎来2015年，华润信托携手三家明星私募基金——赤子之心、景林资产及星石投资，于1月24日在深圳、北京、上海、杭州、广州及成都六地通过视频同步举行首场投资策略会，吸引了近300名客户参加。六大会场座无虚席，热情高涨。



投资沙龙



4500点之上的A股市场震荡加剧，华润信托于5月29日举办了主题为“4500点之上的证券投资新选择——量化对冲”的首场财智沙龙。邀请了来自摩根士丹利华鑫基金、华润元大基金、元盛资产、国信证券研究所、南华期货以及深圳嘉石大岩资本的资深量化投资人士齐聚一堂，共议4500点之上的量化对冲策略及对高净值客户的资产配置建议。

(3) 规范信息披露，按照真实、完整原则，及时、准确地披露相关信息。为保障投资者利益、接受社会公众的监督，公司每年聘请具备资质的中介机构对公司经营财务状况及管理机制等进行审计，接受上级主管部门的监督检查，并依照法律规定将每一个信托产品、重大事项变更等向监管部门报备。按时在规定时间内将企业年报真实、准确和完整地向社会公告。

(4) 保障中小股东权益。公司共两家股东，深圳市国资委占比49%，严格按照法律规范、银监要求和公司章程规定的董事人数和权职履行权利和义务。公司监事会主席由深圳市国资委委派，监事会委员包含公司员工代表，对公司董事履职情况、工作计划、战略规划、薪酬等发表意见，切实维护股东的权益。

## (五) 保值增值

### 1. 经营业绩

2015年，公司实现营业收入57.11亿元，较2014年上升43%，全年实现利润总额31.07亿元，较2014年上升17.60%。资产回报率21.27%，取得了良好的经营业绩。

### 2. 市场地位

根据银行间市场披露的信托公司经营数据，公司净利润位列信托公司净利榜单第一名。到2015年底全国信托规模16万亿元，公司信托总资产7,360.91亿元，位列行业前五名；自2012年信贷资产证券化试点重启至2015年12月末，我国共发行了183个信贷资产证券化产品，发行规模合计7,226亿元；其中华润信托共发了9个产品，发行规模合计505.7亿元，市场占有率为6.9%，行业排名第五，初步树立了我司在资产证券化领域的品牌形象。

公司连续担任中国信托业协会理事会副会长单位，连续多年多次荣获如“中国优秀信托公司”等诸多荣誉。





## 经济责任

在上海证券报举办的第九届中国“诚信托”奖年度评选暨2015中国信托业峰会中，公司六度蝉联上海证券报颁发的“‘诚信托’卓越公司奖”，公司总裁助理、证券投资总部总经理刘辉荣获“诚信托 - 优秀信托经理奖”。



在证券时报社主办的“第八届中国优秀信托公司评选活动”中，公司蝉联证券时报社颁发的“中国优秀信托公司”奖项，刘辉被评为“年度明星信托经理”。

## 3. 行业贡献

公司在国内信托行业开创了多个第一：第一个推出私募基金“赤子之心”，第一支开放式证券投资信托计划；第一支限制性股票激励计划；第一支企业现金流资产证券化信托计划；第一个组合基金信托产品系列（托付宝TOF）；第一支煤炭资源整合并购基金，第一支信托公司自主管理量化对冲基金……

公司是深圳特区共同成长起来的企业，在30多年的发展路上，经历了金融危机、金融风暴的洗礼，经过了主管机关行业整顿、重新登记等几次的政策调整，已经发展成为行业的领军企业。成为一家发展迅速、业绩领先、实力雄厚、品牌卓越的综合金融服务机构，为中国信托业健康发展提供了诸多不可多得的经验。



华润信托领导出席信托业峰会

# 客户 责任

## (一) 稳定市场

1. 提供真实公正的产品和服务信息。公司于2015年开展了“金融知识进万家”宣传活动，通过贯彻公司E化管理理念，利用网站、网上查询系统、大屏幕电视和微信短信等电子手段向投资者进行金融知识的宣传教育工作，为提升客户的金融知识水平、增强客户的自我保护意识做了大量卓有成效的工作。



华润信托金融投资常识宣讲

2. 风险提示。公司在新产品的合规宣传方面不断加大力度，通过制定文件制度来规范营销材料的审核要求，通过制定话术来规范理财经理的营销合规性，在合同中清晰醒目地提示产品的风险，并通过售后回访确认客户清晰了解产品风险。

## (二) 服务管理

### 1. 客户满意度调查

公司秉承客户至上的理念，坚持把提升客户服务水平和客户满意度作为公司的一项重要工作积极开展。2015年，公司继续采集客户对信托产品、服务流程、风险揭示等方面的意见和建议，调查结果显示，客户的满意度达96%，绝大部分客户愿意向家人或朋友推荐华润信托的产品，投资者对于华润信托的认可度较高。

96%

客户满意度

### 2. 投资者教育、产品及服务知识普及

公司围绕全流程风险管理的基本原则，在信托产品的销售突出规范信息披露管理，针对公司直销的信托产品在销售宣传环节开展了一系列管控工作。在营销材料的起草、审核与发布、理财经理的营销、合同签署等各个方面，建立全面审核与复核机制，落实信托销售环节的全面风险揭示、重点风险加强提示。同时，通过投资者风险测评、投资者风险教育等各种手段，培育增强投资者“买者风险自负”的投资风险意识。

### 3. 客户信息保护

在投资者信息保护方面，公司通过多种手段来加强客户信息保护工作。根据使用者的岗位不同，将客户关系管理系统和电子档案管理系统分别开放权限，确保岗位分离、非直属客户经理不得查阅或调取其他客户的信息；防火墙保护、灾备系统建设等多种技术手段则确保了系统的安全使用和妥善管理；通过金融机构等代销渠道销售信托产品时，代销协议中会明确约定代理机构不得泄露客户信息，确保客户信息得到充分保护。

### 4. 客户权益维护

客户在签署信托合同前，理财经理明确提示客户仔细阅读“认购风险申明书”，以使客户充分认识到项目风险并在“认购风险申明书”上签署确认。对于浮动收益型的证券类项目，对于投资者为年龄在60岁以上或风险测评等级为稳健型或平衡型的客户，理财经理特别提示项目的特殊风险，并要客户另外签署“风险承诺书”，以促使客户审慎做出投资决策。

在项目风险管控方面，公司动态掌握项目风险情况，持续提升预警事项处理能力，加大全面风险排查力度，加强了对投贷后管理工作的常态化监督，促进了投贷后管理的常规化、标准化与透明化，以保障项目安全退出。对于出现风险迹象的项目，公司积极有效应对风险，通过资产重组、再融资、法律诉讼及资产保全等多种方式进行资产回收，维护受益人利益，并在必要的时候通过引入第三方资金等方式化解项目流动性风险，从而有效维护了信托财产安全，保障了受益人利益。

### 5. 客户投诉及意见处理机制

为进一步提高“客户满意度”，加强对现有客户投诉处理流程的疏理，提高客户投诉处理时效，确保公司对投资人投诉处理工作的有序开展，以良好的服务态度，积极、认真、负责、热心地按照规定处理，谨慎应对客户的过激情绪，避免事态扩大，做到快速处理投诉，及时化解矛盾，减少负面影响，逐步建立统一高效的投资人投诉处理和监测机制。

### 6. 服务优化

#### (1) 推出Etrust服务体系

以客户为导向，不断提升客户体验，加强风险控制；同时勇于创新，积极引入移动服务终端以及互联网等技术手段创建Etrust服务体系，为客户带来更快捷、便利的数字化服务是公司一直追求的目标。

Etrust服务体系是由包括面向客户端的微信公众平台、网上信托和手机APP，理财经理移动办公使用的移动营销平台以及提供服务支持的后台管理系统等组成；提供包括财经信息和产品信息查询、网上预约、网上开户以及线上交易申请以及后台数据处理等服务。Etrust有助于开阔投资者视野，提供客户业务办理便利，是公司以客户为导向，不断提升客户体验集中体现。

#### (2) 修订风险测试函，更科学揭示风险

公司持续对投资者进行风险宣传和教育工作，在发行的信托计划中均会对风险做出充分申明，提醒客户信托计划不承诺保本和最低受益，具有投资风险，在最不利的情况下客户可能亏损部分甚至全部本金等内容。同时公司在选择发行证券类等较高风险产品时，在充分揭示计划风险的同时，还要求客户具备与产品相适应的风险承受能力，并签署风险测试函和风险承诺书，以此向客户揭示和宣传风险。

# 社区 责任

## (一) 服务社区

为进一步服务金融消费者，提升客户金融知识水平，增强客户自我保护意识，公司积极响应并认真落实开展“金融知识进万家”的活动，通过贯彻公司E化管理理念，利用网站、网上查询系统、大屏幕电视和短信等电子手段向投资者进行金融知识的宣传教育工作。在“金融知识进万家”宣传活动中，公司大屏幕电视连续22个工作日播放宣传教育片、并向投资者发送宣传短信8,059条，取得了良好的教育引导效果。



华润信托金融投资宣讲

## (二) 创新发展

### 1. 产品创新

(1) 公司由在非房地产领域的主动管理型业务上继续创新，扩展为对机构投资者进行主动管理的受托服务，并同时以基金投资人的角色参与项目投资。与上海市闵行区的国资企业合作设立医疗产业基金，投资由上海市与卫生部合作的“新虹桥国际医学园区”项目，融资规模4亿元。该项目与政府基金合作，投资于示范性园区内细分行业产业龙头管理的商业化项目，资金安全有保障，潜在收益较高。

(2) 华润信托君实生物定向增发项目，融资规模2.1亿元，信托资金用于君实生物的非公开发行股票，定向投资君实生物在研产品的后续研发支出，支持生物医药科技的发展。本项目以传统融资模式向投资模式转换的一次小心的尝试，借鉴股票二级市场上常见的上市公司回购股票安排、股票质押三方监管安排、理财资金信息披露安排，介入新三板的业务。将融资退出与公司自身资金运用相关联，保障信托计划投资者利益。以优先级形式介入作为客户需求解决方案的切入点，既能为投资人获取较高的收益，又在一定程度上较好控制了项目风险投资于实体经济企业。

## 2. 服务创新

在拼实力、拼资源、拼客户竞争极其激烈的多业态的金融市场，公司在提升客户体验上创新实践。2015年重点通过系统建设来提升客户感受，效果颇佳。

(1) 新增服务手段，推出微信公众平台。客户可通过微信平台查询和预约产品，并实时接收到公司推送的市场资讯和客户活动等信息，有助于客户方便、快捷的查询产品信息和办理预约申请等业务，进而提升客户体验。

(2) 推出移动营销平台。该平台充分发挥了移动设备终端优势，为各位理财经理外出展业提供便利，实现移动办公；为客户提供实时资讯和业务办理便利，提升客户体验。

(3) 推出网上信托和手机APP。网上信托和手机APP能够提供视频开户、远程视频签约等功能，实现在线风险测评及交易办理；同时引入公安局联网的公民身份验证系统，提升验证安全性和自动化。这些线上服务秉承对客户尽职尽责的精神，向客户充分揭示风险；同时简化交易办理手续，有助于提升客户体验。

(4) 构建后台管理系统。公司构建了强大的后台管理系统，能够高效处理微信平台、移动营销平台、网上信托和手机APP交易数据，最终实现与核心系统无缝对接。跨平台资料整合能力，该平台能够有效提升公司运营效率，及时、准确处理客户业务申请，有助于提升客户体验。



# 伙伴责任

## (一) 公平竞争

为杜绝商业贿赂现象，维护良好金融秩序，共同营造公平、公正的竞争市场环境，公司坚持一贯的诚信经营记录，严格执行监管机关的法律法规，通过制定文件制度来规范营销材料的审核要求，通过制定话术来规范理财经理的营销合规性，依法合规拓展业务，不以任何不正当行为谋取不当利益，保障公司持续性发展。

## (二) 传媒关系

2015年公司积极面对媒体，快速、正面答复媒体提出的问题，与行业主流媒体保持了良好的沟通，避免猜测与臆断；与监管、协会保持沟通，就重要舆情进行答复说明、报告。与舆情监测公司保持适时联系和沟通，第一时间得到公司的舆情监测情况。

1. 为更好的提升舆情管理水平，公司派出相关人员参加华润集团、深圳市银监局、信托业协会及深圳市银行业协会舆情及品牌管理培训，提高专业知识和专业技能。

2. 公司建立了完善的舆情风险监测系统，包括：

公司制定了《品牌舆情管理办法》；

建立新闻监测体系：公司实行每日例行新闻报告制，对重大产品、公司信息以及行业信息进行实时监测。对有可能引起重大影响的负面信息，在2小时内发现并进行处理，同时在月度、年度对重要信息进行总结回顾，及时进行舆论引导；

建立新闻发言人制度：设立了专门部门以及专业小组，形成了完善的工作流程，保障实时对接公众媒体，对重大突发事件进行如实披露并积极进行正面引导，维护了行业和公司声誉。



# 公共责任

## (一) 政府责任

### 1. 落实国家宏观调控政策，维护金融市场秩序

(1) 公司自觉维护行业整体利益，不采取恶意压价，降低服务标准或提供回扣等违法手段参与市场竞争。于2015年3月积极签署并自觉遵守由中国信托业协会组织签署的《信托公司开展资产证券化业务自律公约》，承诺公司将严格遵守公约的各项要求，自愿接受中国信托业协会的自律管理，发挥业务主导作用。全程参与业务，并从组织机构、业务制度、决策流程、风险管理、内部控制等方面加大投入以保障业务顺利实施，切实提高自主管理资产证券化业务的能力和水平，从而为实现行业健康可持续发展，维护信托行业整体利益做出应有的贡献。

(2) 在消费者权益保障方面，2015年度公司全面贯彻消费者权益保护工作的要求，认真执行消费者权益保护工作，2015年第四季度针对“飞单”等侵害消费者权益的行为开展自查工作，在“飞单”自查工作中，公司没有发现私售事件。在“飞单”自查工作期间，公司还通过短信渠道向客户宣传防“飞单”知识。

(3) 公司不定期开展消费者权益保护工作相关的培训，组织全员参加《投资者风险事件应对》、《信息披露管理办法》等培训，力求消费者权益保护的意识深入人心。

### 2. 依法纳税

公司严格按照会计法、会计准则等相关法律法规进行会计核算，并根据税收法律法规的要求及时、准确计算缴纳各项税金。2015年度，公司及下属子公司缴纳各项税金合计9.02亿元。





## (二) 区域经济

为积极配合国家政策，促进区域经济协调发展，华润信托不断提高金融服务水平、扩大金融服务范围，助力优化东部地区经济结构、促进中西部地区经济发展。

**447** 亿元

东部地区投融资规模余额

截至2015年底，华润信托在各区域的投融资情况如下：

1. 东部地区投融资规模余额447亿元。其中，社保基金保障房项目信托规模30亿元，资金用于助力天津市蓟县新城保障房项目的开发建设。该项目华润信托在经过招标评选信托项目受托人的流程后，得到了全国社会保障基金的认可，中标成为“天津蓟州新城保障房项目单一资金信托”受托人。

2. 西部地区投融资规模余额超过137亿元，以“华润信托·中电投云南项目集合资金信托计划”为例，募集资金主要用于中电投集团在云南的水电和新能源项目建设，2015年贷款规模为20.5亿。

3. 东北部地区和中部地区的投融资规模余额则分别达到约7.28亿元和46亿元。以“华润信托·农银国际 - 投资3号单一资金信托”为例，信托规模10亿元，资金投向安徽铁路基金，统筹解决省级铁路建设资金，支持商丘 - 合肥 - 杭州段和杭州 - 黄山段等铁路建设，带动相关地区经济发展。

4. 公司还成立了“华润信托·农银苏州 - 投资1号单一资金信托”，规模16亿元，用于投资南京扬子农银产业投资基金。南京江北高新技术区是由江苏省政府、南京市政府共同创建，国务院批准的全国首批、江苏省首家国家级高新区。该基金投资于南京江北新区科技孵化载体和生物医药孵化载体建设项目，极大程度地促进了地区战略性新兴产业的发展。



### (三)普惠金融

“普惠金融”主要任务就是要让列于正规金融体系之外的农户、贫困人群及小微企业，能及时有效地获取价格合理、便捷安全的金融服务。2015年，公司继续探索新项目，为贫困地区及社会公共事业发展作贡献。

1. 在支持三农发展与推动社会事业发展方面，华润信托于2015年成立了农银国际 - 投资1号单一资金信托，信托规模20亿元，分别投向呼伦贝尔美丽乡村基金以及包头美丽乡村基金，用以实现内蒙古自治区农村牧区基本公共服务“十项全覆盖”<sup>i</sup>，促进地区经济发展。其中，包头美丽乡村基金已参与了农村牧区危房改造工程及示范村建设、安全饮水工作、嘎查村街巷硬化工程、村村通电和农网升级工程、村村通广播电视通讯工程、校舍建设及安全改造工程、嘎查村标准化卫生室工程、嘎查村文化活动室工程、便民连锁超市工程以及农村牧区常住人口养老医疗低保等社会保障工程。极大程度地带动了农村地区的经济发展，提高了区域居民的生活质量。

2. 在对医疗产品、制药产业的支持方面，华润信托分别设立了以下信托计划，用以支持地医药制药方面的发展：

(1) 成立“金马医药信托贷款项目单一资金信托”，规模0.5亿元，用以向华润湖北金马医药有限公司发放信托贷款，支持湖北地区医药事业发展。

(2) 成立“华润衢州医药项目单一资金信托”，规模1.7亿元，用于向华润衢州医药有限公司发放信托贷款，支持浙西南地区医药事业发展。

<sup>i</sup>“十项全覆盖”内容包括：一是危房改造工程；二是安全饮水工程；三是街巷硬化工程；四是电力村村通和农网改造工程；五是村村通广播电视和通讯工程；六是校舍建设及安全改造工程；七是标准化卫生室建设工程；八是文化室建设工程；九是便民连锁超市工程；十是农村牧区常住人口养老医疗低保等社会保障工程。



7.5 亿元

成立“易龙”文化  
产业贷款单一资金信托

## (四)支持文化产业

2015年，中国古生物化石保护基金会与东阳市政府正式签署了《中国(东阳)古生物文化产业示范区合作开发协议》，这标志着由签约双方共同开发建设的中国(东阳)古生物文化产业示范区正式启动开发。华润信托成立“易龙”文化产业贷款单一资金信托，规模7.5亿元，用于中国(东阳)古生物文化产业示范项目建设，支持中国古生物文化保护与发展。

## (五)绿色金融

公司一直以来在提供金融服务过程中都秉持环保理念，内部明文规定不得介入“两高一剩”行业，而对新能源等环保领域提供了支持。截至2015年年底，华润信托在绿色金融方面的信托规模余额为1.5亿元，存续信托项目1个，资金投向水处理新能源领域及绿色环保领域。

## (六)慈善公益

### 1. 公益捐助

2015年3月，公司发现1名员工身患重病，工会立即向全体员工发出了《关于支援傅某抗争病魔的倡议书》，募捐得到了同事们的踊跃参与，共募集了25万余元的善款，体现了华润信托以人为本的企业文化，传递社会关爱的正能量，给傅某带去与病魔抗争的力量与精神鼓舞。



## 2. 品牌公益

华润信托积极践行集团诚实守信、业绩导向、客户至上、感恩回报的企业价值观，牢记常怀感恩之情，努力回馈社会的倡导的责任文化。牢牢树立经营企业、服务社会、造福大众的根本宗旨。公司通过“华润慈善基金”积极参与华润希望小镇的建设等公益活动。华润希望小镇是央企履行社会责任的一项创新实践，是华润对“整村推进、连片开发”扶贫模式的一项探索实践，也是华润积极参与社会主义新农村建设和城镇化建设的一种模式探索。



# 环境责任

公司积极响应开展以“节能有道，节俭有德”为主题的全国节能宣传周和“低碳城市，宜居可持续”为主题的全国低碳日活动。深入开展节能减排宣传教育，认真组织、积极行动，开展了以“节能我行动，低碳新生活”的宣传活动，号召全体员工人人参与，切实宣传履行节能减排责任，落实科学发展的理念，有效开展节能减排的各项工作，绿色经营。

## （一）节电节水

公司采取有效措施节约办公区域的用电用水，并不定时地组织检查，如发现不关灯等现象，在公司网站上通报批评，养成“人走灯灭”的良好习惯。

## （二）无纸化办公

公司节约使用办公文具等用品，努力形成良好的“人人参与、人人体验、人人有责”的节能减排氛围。在打印纸使用方面，公司上下都形成了一种“节约一张纸，少砍一棵树”的环保理念，利用OA办公体系，实施无纸化办公。确需使用纸张的合同等资料，尽量打印双面。

## （三）视频会议

华润信托充分利用现代科技成果，公司总部和异地部门都安装了视频系统，公司会议、商务谈判等尽可能的使用视频会议，提高了工作效率，加快公司的决策速度，更好的适应市场变化，同时大大减少了出差，节约差旅费并提高了办公效率。



# 员工责任

## (一) 员工权益

### 1. 基本权益保护

公司依法与所有员工建立劳动关系，并及时签订劳动合同；依法足额为员工缴纳基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金等；依法执行国家关于年休假、婚假、产假、探亲假等规定；实施员工健康计划，举办健康知识讲座，组织全员体检(含退休人员)为员工办理意外综合商业保险等其他补充保险。



### 2. 劳动报酬权

公司依法制定薪酬管理制度，建立了以岗位为基础的基本工资制度和以绩效为基础的奖励工资制度并有效实施。

### 3. 平等雇佣

多年来，公司在用人招聘中始终坚持男女平等、民族平等、一视同仁的原则，通过社会招聘、接收应届毕业生和录用归国留学人员等形式，积极向社会提供就业岗位。

公司不以应聘人员的性别、年龄、国籍、民族、宗教信仰、肤色、语言、户籍所在地等与工作无关的个人特征作为标准做出对应聘人员是否招聘依据。公司始终坚持平等、抵制歧视的政策制度，加强不同民族员工的文化交流，营造融洽的工作氛围。

### 4. 保护员工个人信息和隐私

公司对于员工提交的相关个人资料及信息给予保密，对于员工在公司工作期间的考核、任免等材料及时归档。公司建立了完整的系统的人事档案管理系统，设置了专门的档案管理用房和档案管理设备，并实行专人管理。

## (二) 民主管理

### 1. 健全工会组织，维护员工权益

公司在治理发展过程中，积极探索和完善职工代表大会制度，依据职代会职权与企业管理授权相匹配的原则，坚持企务公开原则，激发员工民主参与企业管理和决策的热情，维护员工的合法权益。

### 2. 畅通员工意见反馈渠道

建立员工沟通机制。公司不定期召开党员干部群众座谈会，充分征求员工对公司的经营管理、团队建设、员工利益等方面的意见和建议，并将员工意见和建议及时提交给相关部门、分管领导、主管领导、高管办公会议和民主生活会，并对落实情况跟踪反馈。公司领导也经常深入各部门与员工进行沟通交流，倾听员工心声、解决员工问题。

建立员工申诉机制。员工对月度、年度绩效考核、考核结果等涉及个人切身利益的事项不满意或有疑义，可根据公司相关制度向人力资源部等部门提出申诉，由人力资源部等部门负责审核并进行复议。

### 3. 积极推动企业文化建设，不断提升公司的文化氛围

公司利用多种手段和多种场合，大力弘扬公司优良的企业文化。本年完成了公司现有的部分企业文化展板的3次更新，出版内刊12期，以图文并茂的形式，展现公司员工的风采，激发员工为公司的发展做出更大的贡献。



### (三)员工成长

#### 1. 员工培训及人才培养

##### (1) 员工培训组织实施

2015年公司持续推进“扬帆计划”、“领航计划”等关键人才培养项目，全年完成9次专项学习课程，定期、持续进行领导力发展项目与团队建设活动。“扬帆计划”先后开展了《压力与情绪管理》、《儒家思想与现代企业管理》、《养老地产专题培训》、《互联网金融创新所带来的机遇和风险》、《团队领导力体验式培训》等课程培训，同时启动并完成转型商机研究行动学习项目，组织推进工作顺畅，整体达到了较好的研究与实践探索效果。“扬帆计划”完成第四轮读书计划，累计学员每人阅读学习12本推荐专业书籍。

专业培训持续进行具体包括：较大规模的结构金融业务沙龙、项目后期管理、证券业务等专项讲座约6场、法律风险合规专业培训7场、财富管理新员工业务培训2场、财务专题培训1场、IT专业培训1场、全员安全培训1场。全年安排异地新员工上岗前到总部各相关部门进行轮岗学习，平均轮岗时间根据工作需要为1周至6个月。

9次

全年完成专项学习课程次数

12本

学员每人阅读  
学习推荐专业书籍





另外公司选派骨干人员参加信托业协会组织的专业培训、集团组织的专业培训、舆情管理培训、华润之道培训及外部机构组织的不良资产证券化专题研讨等。

### (2) 员工能力素质提升

公司根据华润集团人力资源政策指引，结合公司实际情况，制定《任职资格管理办法》，坚持德才兼备、注重实绩的晋升原则，实行民主推荐、组织考察、党委会议研究决定任职的选拔任用程序。

针对在岗基层经理人的岗位职责、专业技能、操作规程、业务流程等进行反复强化培训，根据不同的业务性质，公司选派基层经理人参加公司内外的各类专题培训班、研讨会或进行脱产进修等。2015年组织部分员工参加华润新任职利润中心直管经理人培训班、信托高层管理培训班的学习培训。

### 2. 畅通晋升渠道，公平公正晋升

公司注重后备力量的培养，关心青年人的成长。公司建立了全员任职资格标准，进一步明确了人才引进、任用、评估、发展的标准与要求，推动完成了员工职业发展通道搭建。全员任职资格标准体系按照业务条线与职能条线进行区分，根据不同职级，从绩效、能力与资历三个维度建立起纵向畅通、横向贯通的具有华润信托特点的职业发展通道体系，使各类人才“成长有通道、发展有空间”。

## (四) 员工满意度调查

公司有针对性的组织相关培训进一步帮助管理者动员身边团队成员参与改进工作环境，营造了人人平等的良好氛围。开展了民主生活会、问卷或个别座谈等方式，收集大家对公司现状的意见和建议，以及对公司满意度的调查。推动管理者学习运用更加科学而实用的带队伍的方法和工具，以提升员工个人、团队和组织绩效，实现员工个人与公司的双赢。

## (五) 员工关爱

### 1. 积极推动全员健身，努力提升全员身体素质

为确保公司员工有一个健康的身体应付繁重的业务工作，公司党委和工会以多种形式的文体俱乐部为有效载体，积极推动公司的全员健康活动。继续组织篮球、足球、羽毛球、乒乓球、瑜伽和太极等6个文体俱乐部，并从工会经费中拨出专款，补贴到各文体俱乐部，鼓励各俱乐部常年开展活动。保持身体健康，加强体育锻炼，已经成为公司全体员工的良好习惯。





## 2. 开展多种形式的团队建设活动

3月，组织员工开展“行绿道·有氧登山”攀登梅林水库绿道活动，青山绿水，令人心旷神怡，投入大自然的怀抱，活跃了大家的工作激情，丰富了大家的文化生活，体现了公司健康阳光的团队精神。



4月，组织公司员工积极参加“健康生活快乐奔跑”华润集团马拉松活动，选手们在美丽的深圳湾畔奋力拼搏、圆满完成比赛，公司领导卢伦获得了10公里比赛第4名的佳绩。



7月份分别组织党员干部赴东江纵队纪念馆、广州农民运动讲习所、上海一大旧址等地参观考察学习，缅怀革命先辈，接受革命传统爱国主义教育。



11月份组织员工参加“第三届相聚小径湾·协同创佳绩”活动，积极参与沙滩排球、徒步、拔河等各项比赛，参赛队员都展现了团结协作、努力争先的华润员工的优秀品质，以及友谊第一、比赛第二的精神风貌，活动加强了兄弟单位间员工沟通与联系，丰富了员工业余文化生活。大家通过参与其间的相互协作与配合，深刻领会“1+1>2”的协同意义。

### 3. 关爱女员工

公司特别关注女性职工的权益保障。除为女员工创造平等、良好的工作环境外，还严格执行女员工在孕期、产期、哺乳期间从事生产劳动的有关规定，在员工体检时为女员工特别增加检查项目。



华润信托离退休老干部座谈会

### 4. 关爱离退休员工

公司对离退休老同志的生活、健康，给予极大的关爱并已制度化。每逢节日，组织慰问，送上温情；每季度请老同志聚会，创造条件让老同志座谈叙旧；每年定期组织老同志体检，关心他们的身体健康。使老同志也能分享到公司成长的成果，感受到公司发展的喜悦。

## (六) 职业健康与安全

### 1. 改善员工工作环境

公司努力创造整洁、明亮、舒适、健康的工作环境。为了消除办公室装修材料的气味，减少电脑等办公设备的辐射，在办公室摆放绿化植物，绿化办公环境，有效降低电磁辐射对人的伤害，并产生负氧离子，使空气清新起来。同时努力营造工作氛围，使员工在轻松愉快的办公环境高效工作。

### 2. 关心员工身心健康

(1) 员工的健康监护。公司每年组织员工做健康检查1-2次，全面掌握员工职业健康状况，发现问题及时治疗，确保员工的身心健康。公司还为员工购买了国康健康咨询服务，员工可随时咨询并关注健康问题。由国康人员提供相关排号、预约专家等服务，为员工减少了大量排队预约时间。

(2) 办理商业保险。2015年为员工及亲属成功处理商业保险理赔案例31件，理赔金额约2.9万元。



(3) 举办健康讲座。公司不定期开展压力情绪管理相关课程，关注员工心理健康。公司特别关注员工身心健康发展，举办了《压力情绪管理》专题讲座，帮助员工疏导情绪，缓解工作压力。还邀请平安保险经纪和深圳中医院著名专家开展了《常用保险的功能与使用暨颈腰椎保健讲座》。



### 3. 安全生产管理

公司认真落实集团安全生产管理各项规定和要求。圆满完成了集团签订《华润深国投信托有限公司2015年安全生产责任书》的目标和要求，全年未发生任何责任事故。公司制定了《突发事件应急预案》，对突发事件进行分级，并通过设立突发事件应急领导小组以及应急办公室，迅速有效地应对各类事项导致的突发事件。同时，公司积极开展消防安全培训教育，不断提高员工安全防范意识。

## 员工责任



(1) 参加国家安监局、集团的安全培训。公司派员参加国家安监局举办的安全管理人员的培训，并通过合格考试。积极参加集团安委办举办的EHS培训，不断更新、充实在新形势下安全生产管理的新知识，解决新问题。

(2) 公司安全管理工作的职能部门，积极抓好安全管理法律法规的学习宣传，以及对员工进行集团关于安全管理工作相关法律法规的宣传和贯彻工作。以各种方式，坚持不懈宣贯与交流相结合、讲解条文与分析案例相结合，进行培训教育，不断提高全员的安全意识。



(3) 公司组织开展了全员安全教育培训活动，邀请专业人士为大家讲解安全生产知识。培训有针对性的从消防用电安全、电梯安全、差旅安全、地震安全等角度为大家分析了各类危机的预防及应对措施，并着重讲解了办公区域的安全防护措施及人体安全知识。

(4) 组织员工参加消防疏散演练。公司组织员工参加办公所在大厦的消防疏散演练，观摩急救演示。公司领导指挥应急疏散小组人员，组织、引导员工，有序地从消防通道朝地面安全地带疏散。有效地提高大家的安全意识，有效地促进安全生产管理各项措施的实施，保障安全。



2016年，公司将继续积极履行各项社会责任，不断提升企业经营管理水平、增强企业可持续发展能力、提高企业经济效益。同时积极回报股东，保护投资人和员工的合法权益。诚信经营，积极参与社会公益事业和生态环境保护，在更广泛的领域更好地承担和履行企业的社会责任，为社会、经济、自然环境的可持续发展作出应有的贡献。



华润信托  
CR Trust

华润深国投信托有限公司

地址：深圳市福田区中心四路 1-1 号

嘉里建设广场第三座 10 楼

