



华润信托
CR Trust

CSR Report
社会责任报告
2014



华润深国投信托有限公司

目录

一、前言	2	四、服务责任	19
(一) 董事长致辞		(一) 员工关怀	
(二) 社会责任理念		(二) 服务优化	
(三) 公司大事记		(三) 产品创新	
		(四) 提升体验	
		(五) 权益维护	
二、社会责任管理	4	五、环境责任	27
(一) 华润信托主要经营介绍		(一) 绿色运营	
(二) 关键绩效数据		(二) 绿色金融	
(三) 责任管理		(三) 环保公益	
(四) 责任沟通			
三、经济责任	12	六、社区责任	28
(一) 合规经营		(一) 服务社区	
(二) 区域经济		(二) 公益开展	
(三) 产融协同，普惠金融			
(四) 文化产业			





前言

**“信者诚也，专一不移”。
信托业立足之本就是诚信。
厚德载物，方能汇涓成流。**



(一) 董事长致辞

2014年，在经济三期叠加、混业经营竞争加剧等多重挑战下，信托业结束了2008年以来的高速增长，步入了转型发展的“新常态”。4月8日，银监会发布了《关于信托公司风险监管的指导意见》，明确提出信托业转型发展的目标和路径，指引我们迈入全面布局转型发展的“元年”。

令人略感欣慰的是，自2013年下半年开始，公司已经意识到行业增长存在的诸多不确定性，将“稳定、成长、变革”作为统领2014年业务发展的关键词，坚决打好六场“防守反击”战，我们可以看到融资客户从质量到地域有所提升；主动管理的证券投资基金能力进步显著；资产证券化业务探索初见规模；险资、社保基金资金渠道有所突破；财富管理直销化水平有所提高。2014年实现全年总收入39.87亿元，净利润23.50亿元，ROE为18.17%，净资产137亿元，净资本118亿元，信托规模（实收信托）达4441亿元。“千淘万浪虽辛苦，吹尽黄沙始到金”，优秀业绩取得的背后是日臻完善的风控体系、科学的考核激励机制、有战斗力的员工队伍打造、强大的系统和运营支持……，作为公司董事长，我为管理团队的不懈努力感到骄傲。

2015年是艰巨而富有挑战的一年，华润信托将不负国企使命，深入贯彻“依法治国”思想，依

法治企，一丝不苟地做到遵法、守法、学法、用法；深入领会习总书记关于经济发展新常态下速度变化、结构优化、动能转换三大特征的阐述，贯彻落实银监会杨家才主席助理提出的“八项责任”，银监会99号文的监管规定，依照华润集团“做实”、“做好”、“做大”、“做强”、“做强”（“5M”）的要求，以“做实”为突破口，“防风险，谋转型”，强化“一慢二看三通过”，主动把速度减下来，把隐患降下来，把缺课补起来，把能力建起来，看泛资管行业标杆举措，看系统性商机，同时不失时机地推进风险收益匹配、公司掌控到位的业务和项目。明确“稳健、调整、蓄能”的主基调，重点打好“保兑付”、“拼证券”、“谋创新”、“蓄客户”、“聚团队”和“建系统”六场攻坚战。

经历了30年风雨的信托业在拓宽群众财产性收入渠道、舒缓宏观经济调整的周期性波动、推动人民币利率市场化、繁荣金融市场、树立创新形象方面取得的成绩来之不易。作为亲历者和见证者，华润信托深感使命艰巨和责任重大，虽然当前信托业面临诸多风险和挑战，但对于一个追求基业长青和有卓越之魂的企业，风险和逆境固然是成长的必经之路，但克服困难、勇攀高峰的过程，必将使他走向成熟和卓越。风雨兼程，携手攀登，相信华润信托的力量。





前言

(二) 社会责任理念

华润信托社会责任理念：践行社会责任，做诚信企业。

信托业的社会责任是在忠实于受益人利益，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。包括：遵守商业道德、依法纳税、生产安全、职业健康、保护劳动者的合法权益、节约资源、保护环境、支持慈善事业、捐助社会公益、辅助弱势群体等。

信托公司，应常怀感恩之心，将履行社会责任视作超越利润之上的追求，努力打造投资者信任、员工热爱、社会尊重、大众称道的形象，成为全社会企业的榜样。“信者诚也，专一不移”。信托业应当倡导全面的诚信观，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。

(三) 公司大事记

1. 4月，完成阶段性架构调整。将合规风险部分设为风险审查部、法律部、合规部和审计部。强化了风险管理的专业化分工，以进一步夯实后期管理职能，进而达到严控风险的目的。设立创新研究部，作为公司创新和融融协同业务的归口管理部门，加大对创新业务的投入力度。

2. 8月，在北京和杭州设立了新的财富管理中心，形成了北上广深杭的全国性布局，积极实现了直销化战略的落地。

3. 资产证券化业务初见规模，客户基础初步建立。本年度发行261亿元资产证券化业务，成功进入行业第二梯队，并且发展势头良好，与领先者差距不断缩小。

4. 2014年公司凭借出色的业绩以及在专业领域的卓越表现，屡获殊荣。

时间	获奖内容	颁奖单位
6月	诚信托 - 卓越公司奖	上海证券报社
6月	2013年度金牛集合信托公司奖	中国证券报 中证金牛网
7月	中国优秀信托公司 年度最佳房地产投资信托计划 年度明星信托经理(刘骞)	证券时报社





社会责任管理

(一) 华润信托主要经营介绍

1. 信托业务

(1) 证券投资信托。证券投资信托是一种专家理财产品，信托资金的主要投向为公开挂牌交易的股票、债券、基金、股指期货及其他可交易的证券品种（如未来出现期权等金融衍生产品）。

(2) 基础建设信托。基建能源类信托主要投资于能源电力、交通运输和水务环保等基础设施行业。提供的服务包括债权融资、股权融资、夹层融资、结构融资、基金管理、资产管理等。

(3) 房地产信托。房地产信托的资金主要用于向各类具有相关资质的房地产企业，以股权、债权、股债结合等方式为房地产企业提供运作资金，具有较高的安全性和收益性。

(4) 现金管理信托。现金管理类产品具有安全性高和收益性稳定的类存款特性，具有一定程度上的替代存款的作用。目标客户群为拥有大量闲置资金的高净值客户或机构客户。

(5) 股权投资信托。股权投资信托是指以股权投资方式将信托资金用于投资非上市企业股权，并通过企业上市、并购、原股东回购或管理层回购等方式出售持股而获得投资回报的资金信托。

2. 固有业务

公司于2012年4月5日发布了《固有资金运用管理指引》，并以此为操作指引，认真贯彻固有资金的运用原则，严格执行固有资金的运用流程，积极完善后期管理和退出的工作，确保最终实现固有资金的收益目标。





社会责任管理

(二) 关键绩效数据

市场绩效指标	2014	2013	2012	2011
主营业务收入(万元)	381978	279513	208211	161592
利润总额(万元)	247462	218927	162928	128938
每股收益(元)	-	-	-	-
资产负债率(%)	9	8	15	13
研发投入(无形资产)(万元)	327	990	1088	105
产品合格率(%)	100	100	100	100
客户满意度(%)	98	95	89.51	90
合同履约度(%)	100	100	100	100
社会绩效指标	2014	2013	2012	2011
纳税额(万元)	89912	54347	44558	22549
员工总数(人)	309	299	282	226
劳动合同签订率(%)	100	100	100	100
社会保险覆盖率(%)	100	100	100	100
工会覆盖率(%)	100	100	100	100
女性管理者比例(女:男)	9:26	8:18	7:21	6:20
残疾人雇佣率(%)	0	0	0	0
员工体检覆盖率(%)	100	100	100	100
职业病发生率(%)	0	0	0	0
人均培训投入(元)	4900	8400	13800	5500
员工培训覆盖率(%)	100	100	100	100
人均培训时间(学时)	41.6	33.6	45.1	22.5
员工满意度(%)	未测评	未测评	未测评	98
员工流失率(%)	13.9	12	7.4	-
公益捐助(万元)	5	130	99	-
志愿者人数(人)	-	-	-	-





社会责任管理

(三) 责任管理

1. 组织体系

(1) 华润信托社会责任领导机构：

组长：孟扬

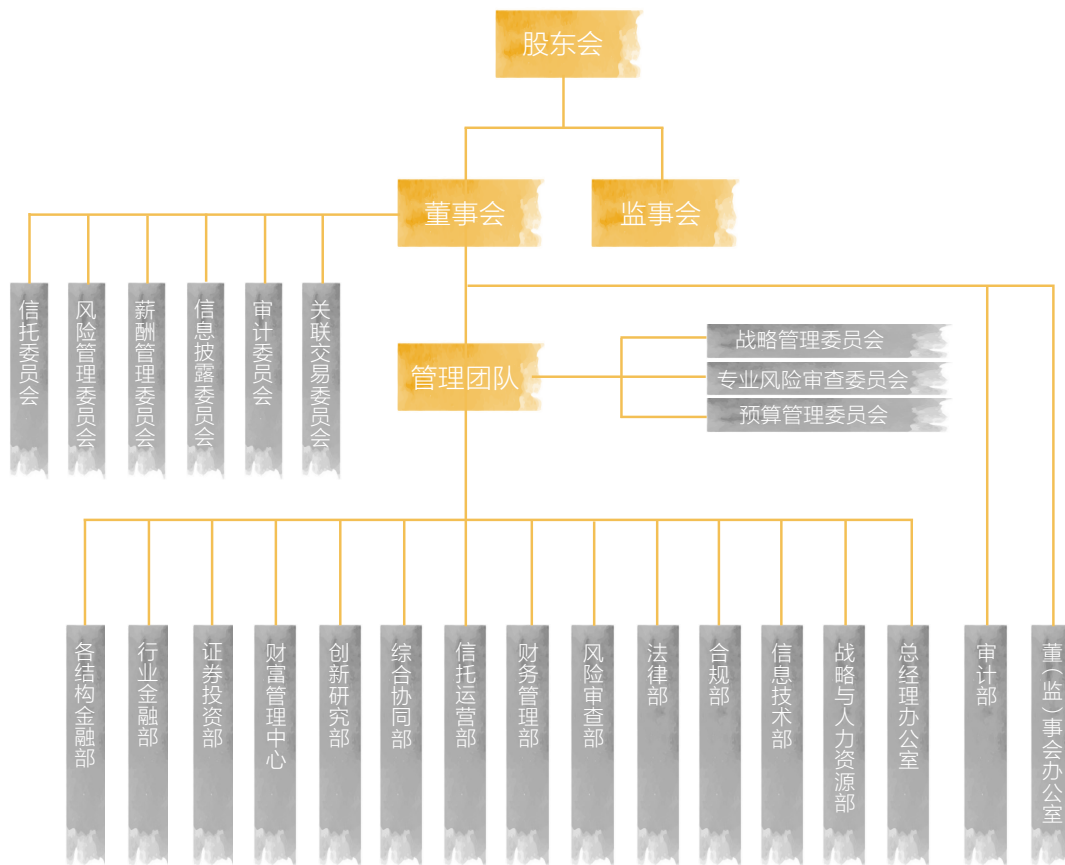
副组长：路强、卢伦

成员：贾国福、徐荣、黄温轩、韩雅坤、周凌燕、崔围围、张小银、杨丹

总经理办公室是公司社会责任工作的责任部门。

(2) 管控层级与管理关系：

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。





社会责任管理

2. 宣传培训

华润信托高度重视并开展一系列员工安全培训、法律法规及国家相关监管政策等培训、环境保护培训、企业社会责任和可持续发展培训，不断提高公司员工在为公司创造经济效益的同时更好地履行社会责任。



3. 信息披露

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、微信、短信等多种方式和手段，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，公司仍继续通过网站公告、投资者见面会、客户满意度回访等方式，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。

4. 合规宣传

公司于2014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。同时，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。





社会责任管理

5. 案防工作

公司一直高度重视案防工作，坚持“查防结合、预防为主”，不断推进案防长效机制建设，明确重点紧盯案防关键环节。同时，积极培养员工合规意识，坚持风险监管与合规文化培育并重，营造良好的合规文化。

2014年，公司紧密围绕中国银监会和深圳银监局提出的案防工作各项要求，扎实开展工作，着重加强对账机制、财务运营操作风险管理、员工异常行为、信贷业务等重点领域开展了风险排查工作。

通过成立由公司党委书记、董事长任组长，总经理任副组长的风险排查领导小组，明确排查责任部门和时间安排，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，形成风险排查高压态势，全面摸清了公司风险底数。

经过排查和整改，公司及时修订了相关制度，建立全员管理责任体系，完善了风险防控长效机制，杜绝风险隐患发生。

6. 廉洁经营

公司注重企业形象，爱护保护员工，加强对员工法律法规、社会公德以及职业道德规范的宣传教育，引导员工遵循良好的行为准则，树立正确的廉洁意识，开展社会主义核心价值观学习，培养员工正确的人生观、世界观，将廉洁经营的理念贯彻到公司运营的每一个细节之中。从业人员遵守金融机构从业人员道德准则及从业人员职业操守，反商业贿赂、反腐败着手，致力于营造廉洁修身、坦诚阳光的良好氛围，培养和建立德才兼备的业务团队，保证员工在公司的工作、学习不断地健康成长。





社会责任管理

7. 舆情管理

公司建立了完善的社会舆情风险监测系统，具体包括以下三个方面：

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；

新闻发言人制度：公司制定了《新闻媒体管理办法》，设立了专门部门以及专业小组，形成了完善的相应流程，保障实时对接公众媒体，并运用专业话术，对重大突发事件进行积极引导，有利于维护公司声誉；

突发事件应急预案：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。

8. 媒体合作

与主流财经媒体三大证券报、第一财经日报、一财网、21世纪经济报道及21世纪网维持良好关系，并获得集团、主流媒体及社会公众评选的9项奖项：

在证券时报社主办的“第七届中国优秀信托公司评选活动”中，我司蝉联“中国优秀信托公司”奖项，并凭借“华威一号集合资金信托计划”荣膺“年度最佳房地产投资信托计划”奖项。

公司总经理助理、结构金融九部负责人刘骞被评为“年度明星信托经理”。

在上海证券报举办的第八届中国“诚信托”奖年度评选暨2014中国信托业峰会中，我司蝉联“2013年度‘诚信托’卓越公司奖”。

在中国证券报•中证金牛网举办的2013年度“金牛理财产品”评选中，我司荣膺“2013年度金牛集合信托公司奖”。

9. 对外宣传

制作印发了6000册投资者宣传册，4000册融资者宣传册，12000个宣传夹，宣传品五类共4万余件，进一步弘扬华润集团优秀的文化理念和具有华润信托特点的文化理念。





社会责任管理

(四) 责任沟通

1. 股东

2014年公司稳健经营，为股东持续创造客观收益，赢得行业领先地位。股东双方沟通顺畅，交流频繁，齐力承担社会责任，创造价值。2014年共召开8次股东会，就财务预算、财务决算、利润分配、董事会工作报告、2013年分红、监事会工作报告、修订监事会议事规则进行审议，共同谋划公司经营和未来发展。

2. 投资人

2014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，规范理财经理营销行为，开展投资者见面会，合同签署等几个方面，通过全面风险提示、投资者风险测评、提前结束项目或采用增加征信措施等各种手段，培育增强投资者“买者风险自负”的投资风险意识。



2014年1月4日，华润信托“赤子之心”价值集合资金信托计划产品说明会在深圳主会场及上海分会场同步进行。两大会场到场客户近600人，大家共同聆听阔别A股六年的“阳光私募创立者”赵丹阳对私募基金信托产品知识的演讲。





社会责任管理

在一个多小时的演讲中，赵丹阳侃侃谈到六年间赤子之心团队转战全球市场投资的经验、理念和成果，分享他对于十八届三中全会以后中国经济发展的见解，向全体投资者解析他看好未来A股市场表现的几大原因，全面介绍私募信托的投资。

3. 业务沙龙

华润信托以业务沙龙为载体，紧贴市场热点及一线需求，通过业务沙龙这种形式，将宏观经济热点问题，同业创新业务经验，公司过往成功案例的经验总结及失败案例的剖析，行业趋势分析等相关内容定期地分享到公司全员。2014年共举办了房地产行业趋势分析，资产证券化案例分析等业务沙龙8场。业务沙龙累积参加人数达668人次，使得公司全员的专业能力得到提升，同时也令公司相关经验得到传承，交流效果显著。

668^{人次}

业务沙龙累积参加人数达





经济责任

(一) 合规经营

1. 守法合规经营

依法治国是坚持和发展中国特色社会主义的本质要求和重要保障，依法经营是华润信托履行社会责任的基本要求。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，深刻理解和自觉应用信托行业相关的法律法规和监管政策，不断完善公司法律合规管理体系。

公司坚持依法合规经营，为此建立了完善的内控制度，宣贯合规文化，开展合规培训，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，促进公司合规工作的开展。

2014年，公司持续以专题培训、项目讨论、轮岗辅导、咨询答疑、日常工作交流等多种方式为业务部门提供合规及风险管理相关的辅导与宣教，通过切实努力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。

全年累计开展22个专题的法律合规培训，约1700人次参与，涉及重点法律法规、合规政策、尽职调查、信息披露、资产处置、律所管理、创新业务、知识产权等领域。

2. 内控体系建设

2014年，公司全面贯彻深圳银监局提出的监管要求，对组织架构进行了调整，重新梳理了合规管理、风险管理、内部审计的各项流程，加强风险管理力度，细化风险管理要求，继续围绕集合化、基金化、长期化、直销化的总体战略目标，进一步优化公司各项管理流程。

为了适应业务快速发展的要求，规范各类业务与非业务类管理要求，公司持续加强内部制度建设，在信托项目前期调查、项目审查、合规管理、风险管理、关联交易、财务管理等重点领域完成了多项制度的制定与修订，公司风险管理和内控体系日趋完善。截至2014年12月末，公司新增了38项制度，修订了21项制度，公司的内部制度体系进一步完善。





经济责任

3. 重点领域风险防控情况

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。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。我司严格按照监管要求，紧盯地方政府融资平台、房地产和矿产能源三类风险隐患较大的领域。2014年我司未新增地方政府融资平台项目，该类业务余额为零。房地产业务区域分布来看，以华南区域规模较大，剩余地产项目较为均衡地分布在华北、华东和西南区域，主要为经济相对发达的二三线城市，项目整体风险可控。

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及项目准入标准，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。并将风控人员嵌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。

我司高度重视项目的投贷后管理工作，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。为全面了解存续项目现状、风险因素变化情况及其对项目的影响，检视风控会批复各项管理要求在项目后期管理中的落实情况，切实防范操作风险，我司建立了后期管理汇报会议制度。2014年先后召开两次后期管理汇报会议，分别对存续项目和未来一年即将到期项目的关键风险点及管控措施执行情况进行了梳理。制度建设方面，我司于2014年9月末正式发布了《风险资产管理与处置办法》，就风险项目处置过程中有关风险资产的认定与排查、尽职调查、处置预案制定与执行等操作流程做了明确规定，同时在2014年10月发布了《关于加强主动管理类房地产项目投贷后管理有关事项的通知》，要求业务部门采取调整还款方式、强化现场监控等方式及时发现并排除隐患。此外，我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。





经济责任

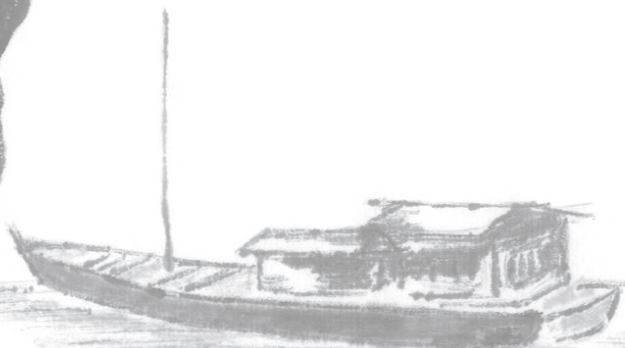
(2) 流动性风险。公司严密监控即将到期的信托项目流动性情况，采取资金监控、提前到账机制等多样化手段提前发现风险隐患，同时每月对即将到期项目的风险状况及兑付可行性进行自评。

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，要求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，做到信托利益按时足额兑付。针对聚金池产品，减少期限错配的流动性风险：按照99号文要求，积极做好资金池清理，不再新增和续期非标准化理财资金池等具有影子银行特征的业务。摸清聚金池现状，完成非标资产到期清单和聚金池整改转型。

(3) 市场风险。公司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，并密切关注经济运行状况，严控因宏观政策调整带来不利影响的风险。

在市场风险管理方面，公司采取市场研究、投向管控等多种方式分析与控制行业、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，并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。

(4) 操作风险。公司内控状况良好，内部控制体系和制度完善，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。





经济责任

(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，净资本指标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。

公司在各业务部门建立并不断完善兼职合规经理管理体系，兼职合规经理在合规部统一管理和指导下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。



我司合规风险部架构的调整，一方面提高了相关职能部门风控、法律与合规的专业化能力和对业务部门的服务支持力度，另一方面强化了内审的独立性与权威性，进一步完善了我司构建体现全面风险管理的内部控制机制。

(6) 投资者风险。公司通过进行建立合格投资者筛选标准及投资者分类标准、开展充分的风险提示和信息披露等途径严格防范投资者风险，确保充分履行受托人义务，2014年颁行了《信托产品投资者风险管理办法》。在投资者投资信托产品的过程中，对认购、持有、赎回、分配等各环节实施有效管控，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，为规范渠道代理推介、资金代收付及客户推荐行为，制定了《渠道管理办法》。对渠道准入资格、代销协议条款要求、代销协议审批流程作出了明确约定，保护投资者合法权益，保证合法合规经营。

4. 维护金融市场秩序

自觉维护金融市场秩序、促进金融市场发展的措施及成效，包括遵守行业规范和商业道德，自觉维护市场秩序，不采取不正当经营手段等。

公司多年来以合规稳健，守法规范作为经营理念，2014年，公司积极维护金融市场秩序，自觉规范展业行为，遵守各项行业规范和商业道德。2014年公司通过对员工异常行为进行风险排查等措施，切实保障员工审慎从业，遵守商业道德。公司积极参与信托业协会等组织的各类行业会议，献计献策，致力于提升信托行业整体发展水平。





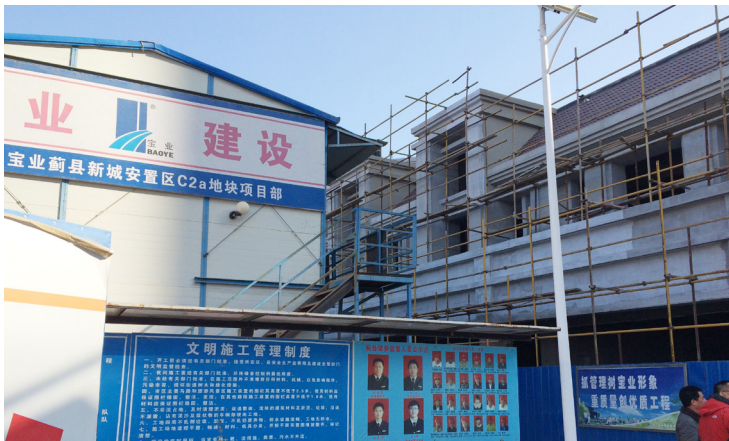
经济责任

(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。

截至2014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超过600亿元。其中，2014年成立的“社保基金保障房项目”，信托规模30亿元，信托资金用于天津市蓟县新城保障房项目的开发建设。此项目是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150亿元，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，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15亿元和超过200亿元。





经济责任

(三) 产融协同，普惠金融

华润信托认真落实集团宣贯的“产融协同”经营，努力提高金融服务。在2013年的基础上继续探索新项目，为支持小微企业及贫困地区发展，落实党的十八届三中全会关于“普惠金融”的决议，让部分农户、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。

1. 通过设立“华润信托·中华兴集合资金信托计划”，信托资金运用方式向深圳市中兴微贷金融服务有限公司指定的客户发放贷款，服务对象包括个人、小微企业主、中小企业主。

2. 通过设立“华润信托·华润农业发展基金单一信托”，协同“华润五丰”帮扶宁夏回族自治区海原县发展肉牛养殖及饲草加工产业，实现产业扶贫，信托资金运用方式是向深圳华润农业发展基金合伙企业和海原华润农业有限公司缴付出资，重点建设肉牛育肥场、犊牛繁育场、饲料加工厂、饲草加工厂等)，以及帮助当地农民合作社用于购买肉牛赊销给海原县当地农民，帮助发展肉牛养殖产业。





经济责任

华润信托成立“华润农业发展基金单一资金信托计划”为创新型公益。通过自益信托+合伙企业基金的模式，与当地的产业优势紧密结合共同进行产业扶贫，创造性的搭建了产业扶贫资金基金化平台，使之变“输血”慈善为“造血”慈善，走可持续发展之路。信托计划完全属于慈善公益性质，不收取信托报酬，这有别于传统慈善事业单纯的资金捐赠，开创了慈善基金扶贫的新模式。



(四)文化产业

华润信托努力实现社会效益和经济效益的统一，支持文化企业发展，增强文化产业发展活力，提升文化创新能力，积极推动中华文化繁荣发展。公司注重支持文化产业，成立了“华润信托·云南报业项目单一资金信托”，向云南报业传媒(集团)有限责任公司发放信托贷款1.3亿元；先后成立了四期“华润信托·华强文化流动资金贷款项目单一资金信托”，向深圳华强文化科技集团股份有限公司提供信托贷款，以支持其在高科技文化等领域的发展。

1.3 亿元
发放信托贷款





服务责任

(一) 员工关怀

1. 华润信托根据政策法规，工会机构健全，对所有与公司建立劳动关系的在岗员工均足额缴纳各项法定社会保险与福利，主要包括基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、住房公积金等，并根据企业特点为员工办理意外综合保险等其他补充保险，实施员工健康计划，全员体检(含退休人员)、带薪年假等福利。2014年商业保险参保人数正式员工309人、配偶及子女参保人数351人，2014年成功处理理赔案例22件，理赔金额约62万。国康咨询服务热线随时开通，员工可通过电话预约，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. 做好民族团结工作。公司员工具有多民族、多宗教、多地域的特征。公司敞开胸怀迎接来自各民族的同胞，在日常工作、生活中尊重不同民族和宗教的习俗，在企业内创造了人人平等、民族团结的良好氛围。





服务责任



3. 开展团队建设活动。

(1) 华润信托积极宣贯华润集团的企业文化，践行“简单、坦诚、阳光”的文化理念，分期分批向公司全体员工下发集团的企业文化宣传资料，并结合公司金融机构的特点，大力宣传与华润集团一脉相承的华润信托的优秀企业文化。

结合公司团队建设，积极参与集团组织的“相聚小径湾，协同创佳绩”活动。在华润小径湾，我们参加了徒步比赛、沙滩拔河、沙滩排球等多种比赛。活动中，每位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。



在阳光灿烂的小径湾，集团所属在深单位员工及其孩子开展“亲子活动”，进行了一次别开生面的以员工家庭共同参与的竞赛。活泼可爱的孩子们欢呼雀跃，尽情享受活动带来的乐趣。活动增进了家长与孩子的另一种方式的情感沟通交流，其乐融融，促进家庭的和谐。活动丰富了企业文化生活，加深了员工对华润文化的体验，也充分体现了工作生活在华润大家庭与员工小家庭的幸福温馨。





服务责任

(2) 为了鼓励员工加强锻炼身体，公司工会组织员工，组成网球、足球、游泳、等体育活动兴趣小组，每周活动一次。体育锻炼活动提高了员工的抗病能力，舒展身心，陶冶情操，保持健康的心态，从而提高自信心和价值观，使个性在融洽的氛围中获得健康、和谐的发展，同时竞赛活动也培养人的团结、协作及集体主义精神，有效提高工作效率。



根据季节变化，公司每个月组织一次郊外团队建设活动，组织员工爬山、农耕体验、海边栈道徒步、骑自行车等。活动促进了员工之间的沟通、了解，提高了员工的身体素质，调节了繁重的工作压力，舒展身心，陶冶情操，保持健康的心态，从而提高自信心和价值观，使个性在融洽的氛围中获得健康、和谐的发展。





服务责任

4. 关爱员工，做好工青妇工作。

(1) 华润信托针对公司年轻人较为集中的特点，注重后备力量的培养发展，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”。

(2) 公司特别关注女性职工的权益保障。除了为女员工创造平等、良好的工作环境外，还严格执行女员工在孕期、生育期、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。

5. 关爱离退休老干部。华润信托是与深圳特区共同成长起来的企业，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、重新登记等几次大浪淘沙的政策调整，发展成为行业的领军企业。在这30多年的经营管理历程中，一批老干部从公司不同岗位上离、退休，他们在特区成立之初就来到深圳，入职公司，为公司的发展立下了汗马功劳，他们是公司的财富。

公司非常关心老同志的生活、健康，并给予无限的关爱。每逢节日，组织慰问，送上温情、礼物；每季度请老同志聚会一次，定期让老同志座谈叙旧；每年组织老干部体检，关心他们的身体健康。公司已经把关爱离退休老干部定为公司的一项制度，让老同志在晚年也能共同沐浴着改革发展的阳光。

6. 员工的健康监护。公司每年组织员工做体格检查1-2次，全面摸查员工职业健康状况，发现有身体问题的及时治疗，有效保障员工的身心健康。





服务责任

(二) 服务优化

华润信托秉承以客户为中心的客户关系理念，把满足客户需求作为公司信托业务生命线，努力为客户提供合适的高端理财产品和优质服务，努力为客户的资产提升价值，与客户共同成长。

98%

2014年的调查结果显示，
客户的满意度达98%

1. 持续开展客户满意度调查工作。2014年，公司继续开展客户满意度调查工作，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。2014年的调查结果显示，客户的满意度达98%，超过87%的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。

87%

超过87%的客户愿意向家人或朋友
推荐华润信托的产品

2. 新增资产报告服务。2014年，为提升客户感受，公司主动新增客户的资产报告服务，通过我司的电子邮件系统，每月向直销客户批量发送资产报告。

3. 完成e-Trust平台(网上信托、手机信托、微信平台、移动营销平台及CRM后台业务管理平台)的调研、立项、需求咨询分析和方案设计，以及系统架构设计和实施计划的制定，为客户提供一站式移动互联网营销和服务，提升客户便利性和粘性。





服务责任

(三) 产品创新

2014年，华润信托延续2013年的创新业务成果，进一步拓展了业务机会并推广到更广泛范围的客户服务中。

1. 华润元大资产南京浦口项目——整合资源、定制服务，输出管理、提升价值。

延续2013年的唐山博志平改基金信托计划和华威1号集合资金信托计划的汉威、信托、银行协同的综合解决方案的模式，于2014年成功发行了华润元大资产南京浦口项目，在逐步开放的资产管理市场环境中，公司运用自身协同创新优势，进一步获得投资者的认可，树立了良好的品牌形象。

2. 招行和南昌银行CLO项目立项——信贷资产证券化的业务推广。

在2014年，公司凭借过硬的专业能力，分别取得招商银行2014年第一、二、三期信贷资产证券化、洪元2014年第一期信贷资产证券化(南昌银行)项目的受托人资格。设立规模达到了约261亿元人民币。



3. 红钻101、102、103号项目立项——证券投资领域主动管理与产品设计能力相结合的典范。

红钻系列产品是是TOF彩钻系列的一类分级基金产品，提供三种收益特征信托单位，分别是较高的固定收益、较低固定收益+部分浮动收益、大部分浮动收益。新的系列产品的成立进一步扩大了公司自主管理的资产规模、进一步提升自主管理能力，二来提供不同风险收益率结构的产品，可适用于不同风险偏好的投资者，符合公司资产管理和私人银行的大发展方向。



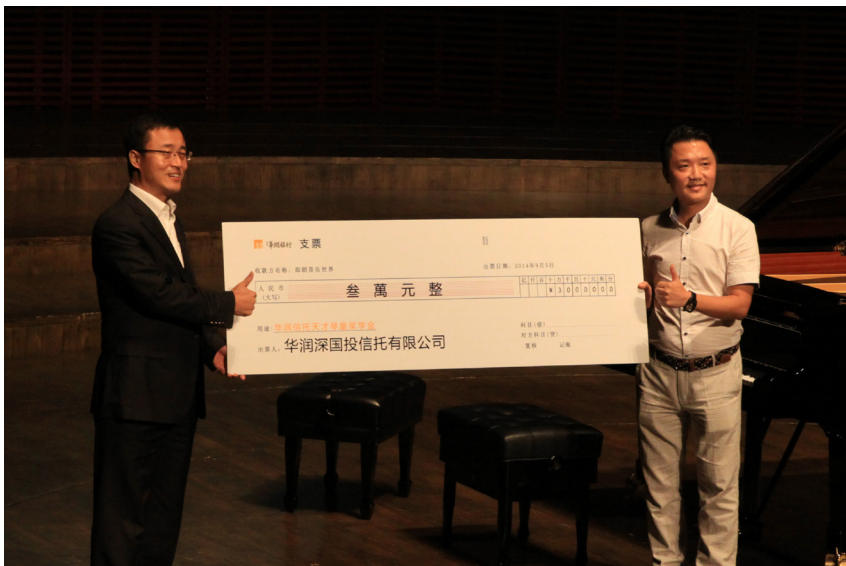


服务责任

(四) 提升体验

我司始终关注客户体验，2014年重点通过系统建设来提升客户感受，效果颇佳。

1. 开发网络收发件系统。2014年新开发了收发件系统，新增客户业务办理资料到件短信发送提醒功能，客户业务办理确认短信通知，提升客户满意度。
2. 公司还不断优化官网“证券投资信托产品”板块下的内容，增加了诸如结构式证券投资项目的净值等内容，方便客户的查询和使用。
3. 秉承“以客户为先”的经营理念，通过持续创新，凭借专业的资产管理能力，华润信托致力于为客户提供定制化、差异化的综合财富管理服务，帮助客户实现资产的保值增值以及财富传承的目标。同时，从“文化艺术”、“医疗养生”、“子女教育”、“公益慈善”四大方面为客户打造全方位的生活优享和增值服务。在实现美好人生的路上，华润信托与客户同行。





服务责任

(1) 2014年9月5日晚，华润信托•大师音乐汇首秀，暨戈登•费格斯 - 汤普森钢琴独奏会于深圳音乐厅成功上演。本次钢琴独奏音乐会是钢琴之都——深圳今年的最高规格音乐会之一，演奏会现场座无虚席，客户反响非常热烈。

英国钢琴家戈登•弗格斯 - 汤普森，是皇家音乐学院荣誉院士，其对法国印象派和俄罗斯浪漫钢琴音乐的诠释屡获殊荣，并一直备受整个欧洲音乐评论界的热切关注和高度评价。

华润信托•大师音乐汇是华润深国投信托有限公司发起的一项音乐艺术长期推广计划，每年在全球范围内邀请享有盛誉的音乐大师来到深圳，为市民奉献具有国际一流水平的音乐盛宴。大师音乐汇也是华润信托针对高净值客户构建财富管理卓越品牌的重要举措，在投资理财之外，通过文化艺术、子女教育、医疗健康、公益慈善等主题活动，加强与客户的沟通与互动，共创美好人生。戈登•弗格斯 - 汤普森钢琴独奏音乐会则是其文化艺术类项目的启动篇章。

(2) 2014年6月21日，华润信托举办了家族财富传承沙龙活动。活动特别邀请到金杜律师事务所香港的资深合伙人吴正和及信托律师胡玉莹，为到场的贵宾客户们讲解香港富豪的家族信托财富传承案例，同时阐述了国内家族信托发展的现状及未来的方向，使到场客户深切感受到了信托在家族财富传承中的作用。

在沙龙的第二部分，华润信托特别邀请广东省中医院中医体质辨识中心主任，中医体质创始人、中医体质养生专家王琦教授的师承弟子韦芳宁博士，讲解不同的身体体质对应的养生保健方式。同时，根据个人体质报告结果，韦博士为每一位到场客户提供了一对一的私密会诊，使客户更了解自己的身体情况及相应的养生保健方法，到场客户纷纷表示受益匪浅。



(五) 权益维护

公司分别于2011年和2012年出台了《纠纷与诉讼事件管理指引》和《投诉事件管理指引》，全面、详细地阐述了公司各部门在消费者权益保护工作的责任和义务、各类事件的等级分类、消费者的投诉、纠纷和诉讼事件的处理流程、以及事件后续的分析、改善工作。针对投资者的投诉事项，我司依法依规履行受托人责任，采取具体措施做好沟通和维稳的工作。





环境责任

(一) 绿色运营

1. 节电、节水。公司加强对员工落实节能减排措施，节约办公区域的用电用水情况，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。

2. 无纸化办公。公司进一步加强办公管理，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。在使用打印纸的节约方面，公司上下都形成了一种节约一张纸，就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，能用草稿纸的，也尽量回收二次打印使用。

3. 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，使沟通冲破空间的阻碍，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，更主要的是大大减少了出差，节约差旅费的同时，达到节能减排的成效。

(二) 绿色金融

华润信托一直以来在提供金融服务过程中都秉持环保理念，公司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则提供了支持。截至2014年年底，华润信托在绿色金融方面的信托规模余额为22亿元，存续信托项目2个，资金均投向风能、水处理等新能源领域及绿色环保领域。

(三) 环保公益

开展“携手节能低碳，共建碧水蓝天”活动，每一个员工都从每一件小事做起，围绕节能降耗，加强资源节约和环境保护。开展多方式的宣传活动，把节能低碳生活变成每一个人的自觉行动，使每一项节能措施落到实处，促进营造全社会的节能减排的良好氛围。公司通过各种现场或视频会议、宣传标语、口头沟通、巡察等方式宣传倡导绿色办公理念、低碳生活方式、普及节能减排知识。利用监督加强节能减排宣传，使员工人人了解节约能源的重要性和紧迫性；树立节约光荣、浪费可耻的意识，形成节约能源从我做起观念；宣传可持续发展的生活方式和消费方式，宣传日常节能知识，科学使用办公及家用电器，合理降低能源消耗。





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8059条，取得了良好的教育引导效果。

(二) 公益开展

1. 2014年3月8日，由华润信托爱心支持，深圳市创新企业社会责任促进中心(CSRDC)牵头，并与首都经济贸易大学、香港理工大学、美国罗格斯大学联合主办的“社会创新卓越领袖千人计划”新闻发布会暨“公益星火·善经济时代企业梦”研讨会在北京举办。

民政部社会福利与慈善事业促进司、中国社会科学院、深圳市慈善会等逾300位政、企、社重要嘉宾出席本次研讨会，现场精彩纷呈，座无虚席。



“中国社会创新卓越领袖千人计划”是由深圳市创新企业社会责任促进中心(CSRDC)牵头，整合海内外社会创新领域丰富资源和资本联合推出的。目标是以公益创新模式，计划5年培育1000名中国社会创新领袖，孵化1000个社会创新项目，培养1000家社会创新企业，全面启蒙中国企业社会化价值资本的觉醒，使社会创新逐步成为中国企业的新商业模式。现场千人计划子项目之“公益星火二期——企业家战略慈善计划”获得了多家全国知名企业 and 基金会共计175万捐赠款项的资助。

华润信托已经实践并持续探索的社会创新、公益创投新模式方向。公益组织与社会企业的强强联合、优势互补才能共同为建设一个更美好的公益中国贡献核心力量。





社区责任

2. 华润信托积极参与“华润慈善基金”，在公益开展方面正在探索的新模式。华润集团基于感恩回报、履行企业社会责任的价值观念，设立了华润慈善基金会，其口号是“取予有道·润泽中华”。目前已经在西柏坡、韶山、百色等八个革命老区建立了“华润希望小镇”。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。

华润信托是华润大家庭中的一员，特别认同集团诚实守信、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。

通过参观走访古田“华润希望小镇”，使广大员工更加了解作为红色央企的华润在社会主义新农村建设中作出的突出贡献。



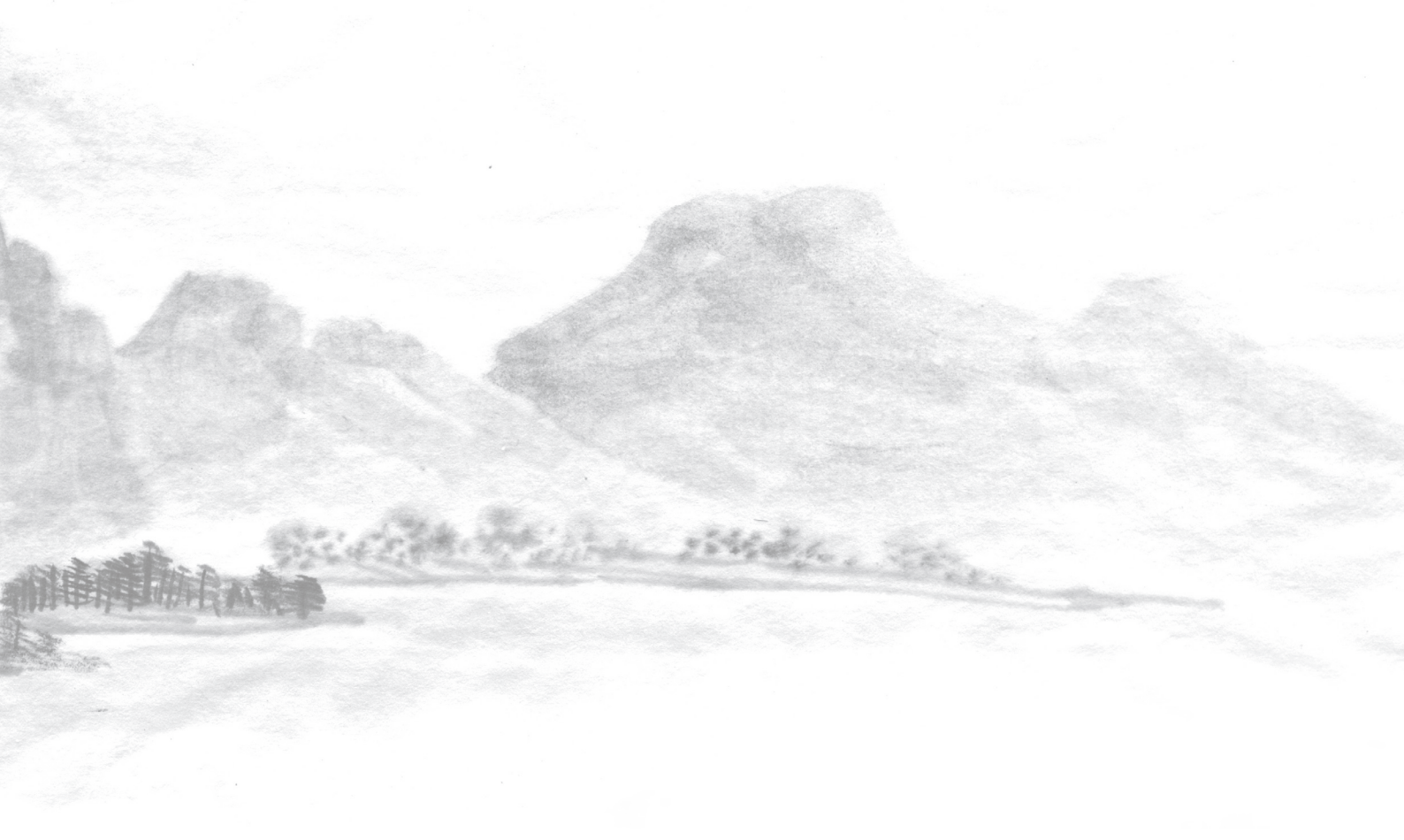


社区责任

3. 2014年9月20日，由教育部、深圳市慈善会、深圳市创新企业社会责任促进中心等单位联合主承办，主题是“教育创新领域的公益资本模式探索”公益研讨会在深圳会展中心五楼菊花厅召开。



华润信托积极参与讨论，筹划协助客户开展公益活动，希望在子女教育、文化艺术、公益慈善等方面，有良好的互动。研讨会的成功举办，既促进我们的品牌，又促进公益事业健康发展。如果用在教育的创新领域一部分，将会成为推动中国教育创新最为巨大的公益资本引擎，以公益信托促教育创新，公益资本的力量，在学校的实体的改革中间能发挥巨大的推动作用。





华润信托
CR Trust

华润深国投信托有限公司

地址：深圳市福田中心四路 1-1 号
嘉里建设广场第三座 10 楼

