



扫描二维码
浏览电子版报告



让 资产 更 智 慧

华润深国投信托有限公司

社会责任报告

2018

华润深国投信托有限公司

2018年度社会责任报告



华润深国投信托有限公司
China Resources SZITIC Trust Co., Ltd.

深圳市福田区中心四路1-1号嘉里建设广场第三座10楼
10F, Tower Three, Kerry Plaza, 1-1 Zhongxinsi Road,
Futian District, Shenzhen, China
电话: (0755)-33380600
传真: (0755)-33380599
网站: <http://www.crctrust.com>
电邮: service@crctrust.com



让
资产

智慧



目录

CONTENTS

公司简介	04
组织结构	05
重要荣誉	06
大事记	08



社会责任理念	91
附录	92
关于本报告	92
关键绩效	93
读者反馈	95



经济责任 10

我们的绩效	10
规范公司管理	12
诚信合规	19
为股东创造价值	23
提升内控管理水平	24
保护中小投资者权益	27
问题和挑战	27



员工责任 28

我们的绩效	28
员工权益保护	29
员工成长	30
员工关爱	33



客户责任 36

理念与目标	36
实质性议题矩阵分析	36
我们的绩效	37
提供优质产品和服务	37
维护消费者权益	40
提升客户满意度	41
创新发展	42
问题与挑战	45
我们的承诺	45



环境责任 46

绿色金融	46
绿色管理	46
绿色经营	47
绿色办公	47



伙伴责任 48

我们的绩效	48
战略合作	48
促进公平竞争	52
推动供应链履责	53
改善媒体关系	53



公共责任 54

我们的绩效	54
政府责任	55
安全生产	58
慈善公益	60
社区共建	63



责任管理 64

公司简介

华润信托于 1982 年 8 月 24 日成立，原名为深圳市信托投资公司，深圳市国有企业，注册资本人民币 5813 万元。

1984 年
5 月 24 日

经中国人民银行批准更名为深圳国际信托投资总公司，简称“深国投”，注册资本人民币 1 亿元，正式成为非银行金融机构，并同时取得经营外汇金融业务的资格。

1991 年
3 月 21 日

经中国人民银行批准更名为深圳国际信托投资公司，注册资本人民币 2.8 亿元，其中外汇资本金 1200 万美元。

2002 年
4 月 2 日

经中国人民银行批准重新登记，领取了《信托机构法人许可证》，更名为深圳国际信托投资有限责任公司，注册资本人民币 20 亿元，其中外汇资本金 5000 万美元。

2005 年
3 月 14 日

深圳市人民政府国有资产监督管理委员会（简称“深圳市国资委”）变更登记为公司的控股股东。

2006 年
10 月 17 日

华润股份有限公司与深圳市国资委等签订了《股权转让及增资协议》，股权变更登记后，华润股份有限公司持有公司 51% 股权，深圳市国资委持有公司 49% 股权，公司注册资本增加到人民币 26.3 亿元。

2008 年
10 月 23 日

经中国银行业监督管理委员会批准，公司变更名称及业务范围，换领新的金融许可证，公司更名为华润深国投信托有限公司，简称“华润信托”。

2016 年
6 月 7 日

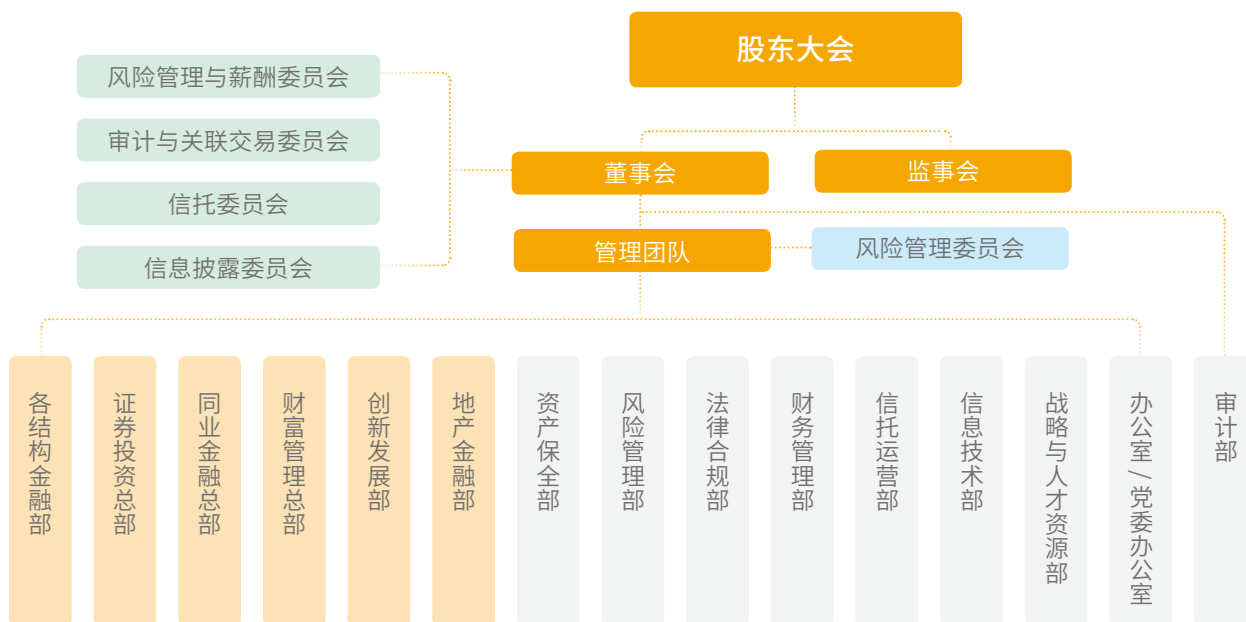
公司以资本公积、盈余公积、未分配利润 33.70 亿元人民币转增注册资本，实收资本增至 60 亿元人民币。

2018 年
5 月 29 日

经中国银行业监督管理委员会深圳监管局核准，公司以未分配利润转增资本人民币 50 亿元，增资后公司实收资本由人民币 60 亿元增至人民币 110 亿元，股东出资比例不变。

公司的法定中文名称	华润深国投信托有限公司 (简称: 华润信托)	传真	0755-33380599
公司的法定英文名称	China Resources SZITIC Trust Co.,Ltd. (缩写: CR Trust)	电子信箱	lizq1@crctrust.com
法定代表人	刘晓勇	年度报告备置地点	深圳市福田区中心四路 1-1 号嘉里建设广场第三座第 10 层
注册地址	深圳市福田区中心四路 1-1 号嘉里建设广场第三座第 10-12 层	信息披露报纸名称	证券时报
邮政编码	518048	聘请的会计师事务所	天职国际会计师事务所 (特殊普通合伙)
公司国际互联网网址	http://www.crctrust.com	住所	北京海淀区车公庄西路 19 号外文文化创意园 12 号楼
电子信箱	crctrust@crctrust.com	聘请的律师事务所	广东经天律师事务所
信息披露事务负责人	郭庆卫	住所	深圳市滨河大道 5022 号联合广场 A 座 25 层
信息披露事务联系人	李志清		
联系电话	0755-33355762		

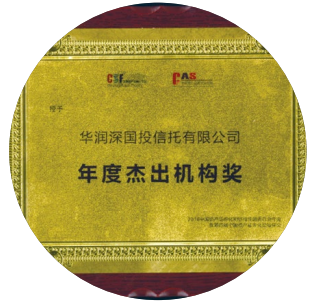
组织结构



重要荣誉

● 年度杰出机构奖

2018年5月7-9日2018中国资产证券化和结构性融资行业年会暨“第四届中国资产证券化论坛年会”在北京国家会议中心召开，该论坛年会是我国资产证券化行业层次最高、规模最大、影响力最强的年度盛会。经过专家评审及匿名投票环节，华润信托凭借优秀的资产证券化专业能力，荣获“年度杰出机构奖”，成为唯一一家获得此项殊荣的信托公司。



● 优秀信托公司奖

6月27日，由证券时报主办的信托行业中极具分量和最具影响力的评选活动之一“2018中国信托业发展高峰论坛”暨“第十一届中国优秀信托公司”颁奖典礼在深圳举行，华润信托凭借稳健的经营管理实力和优质的信托服务水平，再次蝉联该活动的最高奖项——“中国优秀信托公司奖”。



● 卓越信托公司奖

7月5日，信托业界最具影响力的评选活动之一“2018中国信托业峰会”暨第十一届“诚信托”奖颁奖典礼在上海举行，华润信托凭借稳健的经营能力、良好的风控能力和可持续发展能力再次获评“卓越信托公司奖”。



● 最佳私募服务信托公司奖

8月31日，由《中国基金报》主办的“2018英华奖中国私募基金50强及最佳私募服务机构评选”隆重揭晓。华润信托凭借优秀的产品服务能力和卓越的市场品牌形象，被评为“最佳私募服务信托公司”。

同时，凭借良好的市场表现，“深国投·中欧瑞博1期”、“深国投·重阳1期”、“华润信托·万利富达”等产品作为50只五大策略私募基金产品之一，荣获“最佳私募产品奖”。



● 2018 年卓越竞争力信托公司

12月11日，“新使命 新赛道 新征程”金融高峰论坛暨“2018卓越竞争力金融机构评选”颁奖典礼在北京举行，华润信托凭借着卓越品牌、专业实力，荣获“2018卓越竞争力信托公司”大奖。



● 年度卓越信托机构奖

12月20日，由商业和金融信息平台华尔街见闻发起主办的“中国金融金领带奖”颁奖典礼在上海举行，华润信托斩获“年度卓越信托机构”奖。



● 最佳信托公司

12月22日，由东方财富网和天天基金网联合主办的“2018东方财富风云榜颁奖盛典”在南京举行。华润信托凭借高速稳健的发展，良好的资产管理能力和合规的风险控制能力，获得评选委员会和社会各界人士的高度认可，摘得“最佳信托公司”的桂冠。



● 荣膺“优秀 ABS 发行人”称号

2019年1月16日，在中央国债登记结算有限责任公司主办的2018年度中债优秀成员评选活动中，华润信托凭借2018年在债券市场的出众表现，荣膺“优秀ABS发行人”称号。



● 市场领先发行机构奖

2019年1月16日，由中国资产证券化研究院主办的第三届汇菁奖中国资产证券化研究院行业年度评选结果出炉，华润信托斩获“市场领先发行机构奖”，公司同业金融总部负责人白洋获评“最具贡献专家奖”。



大事记

华润信托注册资本金增资至 110 亿元

经中国银行业监督管理委员会深圳监管局核准，华润信托将以未分配利润转增 50 亿元人民币注册资本，深圳市市场监督管理局于 2018 年 6 月 19 日，就该变更事项出具变更（备案）通知书。本次增资完成后，华润信托实收资本由 60 亿元人民币增至 110 亿元人民币，

明确了党组织在法人治理结构中的法定地位和核心地位

2018 年 11 月 24 日，公司修订《华润深国投信托有限公司章程》，明确了党组织在法人治理结构中的法定地位和核心地位，初步实现了党的领导和公司治理有机融合。

董事任职

2018年12月7日，深圳银保监局筹备组核准了谢兰军先生担任华润信托独立董事和郭庆卫先生担任董事的任职资格。

华润信托获信托公司行业 A 类评级

5月11日，华润信托正式接到了中国信托业协会关于信托行业评级初评结果的通知，获评 A 级。今年是行业评级进行的第三年，也是华润信托信托连续第三次获评 A 级。



我们的绩效

2018年，在华润集团、华润金控和深圳市国资委的指导帮助与大力支持下，在全体员工的不懈奋斗与共同努力下，华润信托坚持践行“平台化+基金化”战略，以“深化改革、转型发展”为管理主题，全力支持实体经济，坚持做好受托服务，筑牢风险管理体系，圆满达成了核心业绩指标，保持了平稳健康的发展势头。截至2018年底，华润信托管理信托资产规模9549.19亿元，实现营业收入27.08亿元，净利润23.06亿元，稳居信托业第一梯队，为公司股东、委托人（受益人）、投资者创造了良好的经济价值。

公司年内累计实现信托业务收入13.7亿元，同比增长24%，体现了华润信托的良好经营管理能力和业绩水平，增速在同业中名列前茅。

证券投资业务以打造领先的一站式受托管理服务平台为目标，累计实现信托业务收入5.19亿元，占比38%，截至12月末，管理信托业务规模3,517亿元，占比36%。

结构金融业务通过股债结合、分层设计等非传统融资方式，积极响应支持实体经济号召，为目标融资者提供量身定制的金融解决方案，截至2018年末，资产管理规模2,909亿元，占比30%；累计实现信托业务收入5.88亿元，占比43%。

资产证券化业务依托业内先进的信息系统，为主流基础资产提供全方位、跨市场、定制化的资产证券化服务，年内累计实现信托业务收入1.71亿元，占比12%，受托管理资产规模2,518亿元，占比26%。

9549.19 亿元

华润信托管理
信托资产规模

27.08 亿元

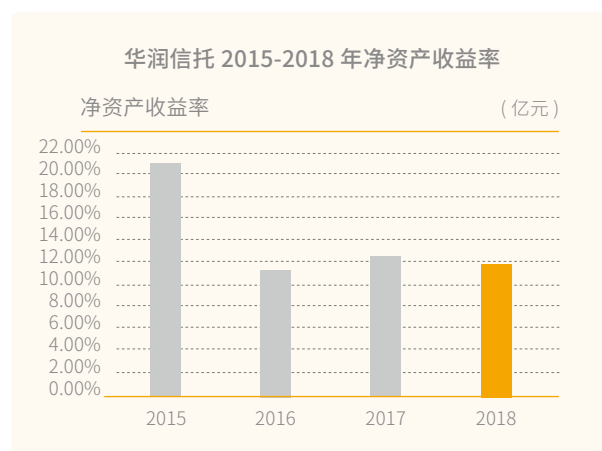
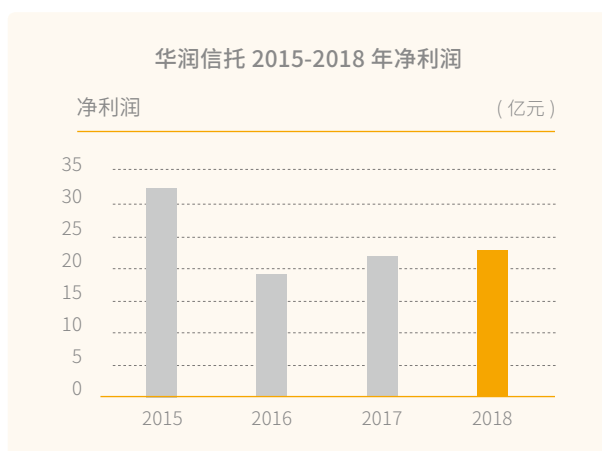
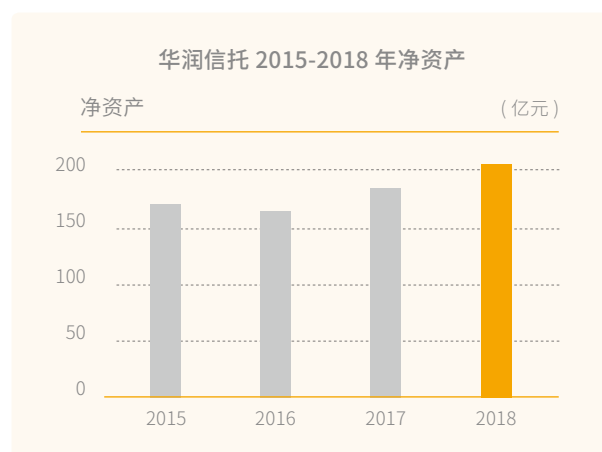
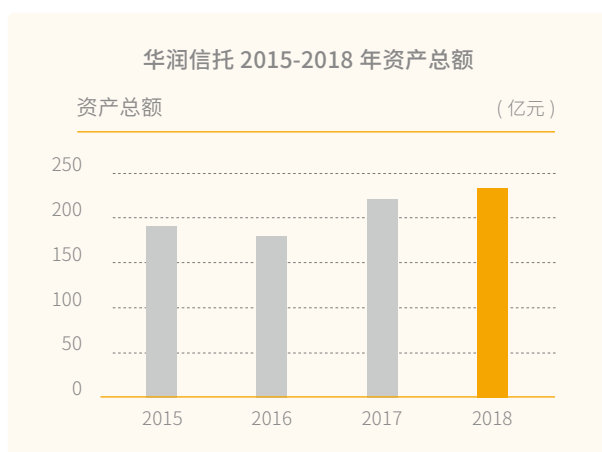
营业收入

23.06 亿元

净利润

财富管理业务为个人和机构客户提供全方位的资产配置和综合增值服务，实现财富保值增值。2018 年主要经济指标见下表：

营业收入（亿元人民币，下同）	27.08
利润总额（亿元）	27.96
净利润（亿元）	23.06
归属母公司所有者的净利润（亿元）	23.26
资产总额（亿元）	238.79
净资产（亿元）	203.07
净资产收益率（%）	11.88
总资产报酬率（%）	10.09
国有资产保值增值率（%）	107.35
本年纳税总额（亿元）	4.89



华润信托获信托公司 2017 年度行业评级 A 类评级

华润信托于5月11日正式接到了中国信托业协会关于信托行业评级初评结果的通知，获评A级。今年是行业评级进行的第三年，也是华润信托连续第三次获评A级。

信托行业进入转型升级期以后，风险管理和资产管理能力成为信托公司的核心竞争力，也是监管部门关注的重点。华润信托将秉承“受人之托、代人理财”的宗旨，为客户提供安全、稳健的资产服务方案，实现“让资产更智慧”的财富管理理念。

2019年1月2日，全国银行间同业拆借中心公布了2018年度银行间本币市场交易300强名单，华润信托脱颖而出、再次成为300强中仅有的两家信托公司之一。

华润信托一直积极参与银行间市场交易，不断提升专业水平和综合金融服务能力，为更好地支持银行间交易，自主研发了债券通系统（统一风控及运营模块），可支持各类债券品种的交易、风控及清算交收，实现事前、事后全流程、集中化的风险防控，提高交易及运营效率，降低各方沟通成本及操作风险。该系统于2018年5月通过上清所直联验收，于2018年10月进一步通过中债登直联验收。这两项关键工作成果，标志着我司成为信托行业首家实现债券结算直联的信托公司，债券运营结算效率提升超过50%。华润信托为公司和委托人获得了投资回报的同时，在银行间市场树立了良好口碑，为公司银行间市场业务的发展奠定了稳固基础。

规范公司治理

全面加强党的建设

华润信托党委紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围，始终与党中央保持高度一致，坚持“党要管党”、“从严治党”的方针；严格执行党的政治纪律，政治规矩，守纪律，守规矩；认真落实党委在党建工作中承担主体责任，纪委承担监督责任，坚持党对国有企业的领导不动摇，保障公司稳步向前发展。

深化理想信念教育，不断提升广大党员“四个意识”。以学习贯彻党的十九大、十九届一中、二中、三中全会精神为统领，用新时代先进理论武装头脑、指引发展。全年召开理论中心组等各类学习会议10次，涵盖了中央金融监管政策、重大风险防范化解、习近平改革开放思想、基层党支部建设、法治宣传等多个方面内容，并通过向下传导和多层渗透，实现全体党员干部全覆盖。

巩固和强化党的领导，明确党组织在公司治理中的法定地位。严格落实国有企业党建工作会议要求，推动完成党建工作进公司章程，把党的领导融入公司治理环节、党组织内嵌进公司治理结构，初步实现公司治理与党组织领导核心和政治核心作用有机结合。

规范党内政治生活，严肃和净化政治生态。规范召开党委班子民主生活会、述职（责）述廉会和基层党支部组织生活会，高效有序完成了民主评议党员工作。建立实施党委班子联系基层工作制度，进一步强化服务群众意识，实现了领导干部下基层工作常态化。

不断加强组织建设，夯实党建工作基础。如期完成了党委、纪委换届工作，并对党支部架构优化调整，实现了全面覆盖。规范和加快组织关系转接，发展新党员 1 名，另有 11 名积极分子进入考察培养流程。落实党建人员、经费支持和党建书吧、党员活动室等硬件设施，夯实了党建工作基础。



华润信托党委换届选举



组织开展党建活动

创新拓展党建活动形式，充分发挥党建引领作用。组织开展“重温入党誓词”、庆祝华润 80 周年“不忘初心、牢记使命”歌咏比赛等，不断强化初心使命意识。隆重表彰“两优一先”，组织开展业务大比拼，发挥党员带头作用。各党支部通过参观红色教育基地等不同方式组织开展党建活动 17 次，在开展活动的同时，积极组织广大党员干部捐款成立“润心”慈善信托，并参与各类扶贫助困、社区服务，积极承担社会责任，服务城市发展。



华润信托党委组织党员干部参观东江纵队纪念馆

积极探索“大党建”工作模式，形成推动公司发展整体合力。各党支部结合实际创新开展各类党建主题活动，取得明显成效。与浦发银行、招商银行相关支部签约党组织共建，带动业务合作不断深化；通过党建引领推动智能化运营体系建设取得阶段性成果；在工会、团建活动中融入党建元素和内涵，以党建引领有效推动了团队协同和人心聚拢。



华润信托党委开展党组织共建

贯彻落实“三重一大”决策制度

41次

公司党委会召开会议

公司贯彻落实“三重一大”决策制度，对涉及重大事项决策、重要干部任免、重要项目安排、大额资金的使用均提交公司党委会研究决策，不断强化公司党委对战略发展、“三重一大”决策等方面的审核把关，通过集体讨论、充分协商、民主决策，在规范决策行为、提高决策水平、防范决策风险方面发挥了有效作用。2018年度，公司党委会共召开会议41次，决策各类重大事项110项，并严格按照规定范围和程序认真履行向上报备手续，未发生或出现违规决策问题。

开展党建活动

开展“七一”建党纪念活动

2018年7月19日，华润信托党委领导班子带队全体领导干部及党员代表前往莲花山开展“重温入党誓词”主题党日活动，通过缅怀小平同志、回顾改革开放艰苦历程、重温入党誓词，回顾建党初心，不断强化党员干部的身份意识，不断增强对建设新时代中国特色社会主义的决心和信心，不断强化大家的党员身份意识、宗旨意识及信仰定力。



华润信托党委开展“七一”纪念活动

党的理论宣贯

2018年7月19日，华润信托党委召开理论学习中心组扩大会议暨七一主题党课，深入学习党的十九大、十九届二中、三中全会及习近平总书记有关全面深化改革的重要思想，引导广大党员干部积极响应中央号召，立足公司经营发展，进一步解放思想、实事求是，立足本职、坚守初心，努力取得更好成绩。

深圳市委党校专家教授宫正老师到场以《将改革进行到底—习近平总书记全面深化改革重要思想》为题，深入回顾和探讨了习近平总书记对深化改革的一系列精神要求，并从改革目标、改革方法等几个维度对习总书记的治党治国理论进行了详细解读和阐述。



刘小腊同志以《初心不改 矢志前行》为主题，从理论到实际，从历史到现实，为大家讲述了党的初心这一重大概念，并结合行业和公司实际，对具体工作中如何坚守党的初心提出要求。



为热烈庆祝改革开放 40 周年、华润 80 周年华诞，积极传承红色央企优秀基因和文化传统，强化党员干部初心使命教育，展示公司员工良好的精神风貌，华润信托党委于 2018 年 10 月 18 日晚在南山文体中心隆重举办庆祝华润 80 周年“不忘初心 牢记使命”歌咏比赛。

该活动既是对广大党员一次深刻的党性锤炼，更是对我们央企员工政治使命感、社会责任感、集体荣誉感的一次检阅和展现，把我们对党和国家的热爱，对美好生活的向往，对远大理想的追求，融入到美妙的旋律之中，让党的光辉经典传颂、奋斗精神长存、光荣传统永续。并将这种争先创优、永不服输的精神延伸到工作和学习之中，推动公司在战略目标实现、业务创新升级、持续繁荣发展方面更上一层楼、再上新台阶。



华润信托党委开展歌咏比赛

规范董事会建设

公司董事会严格遵守《公司法》《信托公司治理指引》等法律法规，忠实履行《公司章程》赋予的各项职责，认真执行股东会决议决定，紧紧围绕公司发展战略和年度重点任务，规范运作、科学决策，有力推动了公司持续健康发展。

2018 年 1 月，董事会审议通过了《关于修订公司章程的议案》，正式明确了党组织在法人治理结构中的法定地位和核心地位，初步实现了党的领导和公司治理有机融合。董事会及全体董事贯彻落实党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，大力支持和配合公司党委工作，深化党的各项建设，积极推进落实党建工作入章程的重点部署，不断巩固和强化党对企业的领导作用。

2018年10月，董事会审议通过了《关于修订公司章程的议案》，补充了有关加强股权管理的内容和要求。董事会严格落实监管部门关于加强股权管理等各项工作要求，不断提升公司治理水平。

选举产生了董事会专门委员会成员，各专门委员会的主任委员在法律、财务、风险等方面都是行业专家，有丰富的各类资源，能够积极为董事会决策建言献策。

编制《华润信托法律合规风险管理手册》

为加强对业务发展的法律风险防控力度，保障公司业务稳健发展，公司针对八大业务类型共梳理291项法律风险点、提出445条管控要求，总结了34例参考案例，编制印刷了《法律风险管理手册》（分为证券投资分册、资产证券化分册、结构金融分册），从根本上规范公司治理。

规范信息披露

严格按照《信息披露及信息报告管理办法》和监管机构及华润集团相关规定，不断规范企业和信托产品信息披露和风险揭示。定期通过公司官网和上海证券报、证券时报等公开渠道，及时准确报送信息披露报告等，不断提升信息报告和信息披露质量，保障信息披露的真实性、准确性、完整性、及时性、公平性，自觉接受社会公众和投资者的监督。同时，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。

严格落实信托产品销售、存续阶段信息披露要求，通过投资策略会、一对一讲解、网站公告、微信、短信以及投资者见面会、客户满意度回访等多种方式，准确、及时的将产品信息披露给合格投资者，不断提升信息透明度。加强对公司直销的信托产品销售宣传环节的管控，严格执行产品销售面签及录音录像要求（简称“双录”），并通过对拟认购投资者进行风险测评等筛选手段，严把投资者合格性审核条件，确保信托产品与投资者风险承受能力相匹配。

启动数据标准化工作

2018年8月24日，华润信托召开了数据标准化工作项目启动会，明确数据治理是集团内部管理增效和外部监管的双重要求。深刻认识数据是资产，要保护好；数据是资源，要开发利用好；数据也是资本，是竞争的资本。信托已进入数据化时代，能否对数据进行定义、发掘、利用，决定了在金融竞争中能否生存下去。公司要求参与数据治理的成员要学习集团和公司关于数据的规章制度等要求，理论结合实践，把数据标准化水平提升上去，把队伍的能力和认识也提升上去，通过数据化、标准化提升竞争力。



华润信托推动标准数据化工作

诚信合规

不断完善公司法律合规管理体系

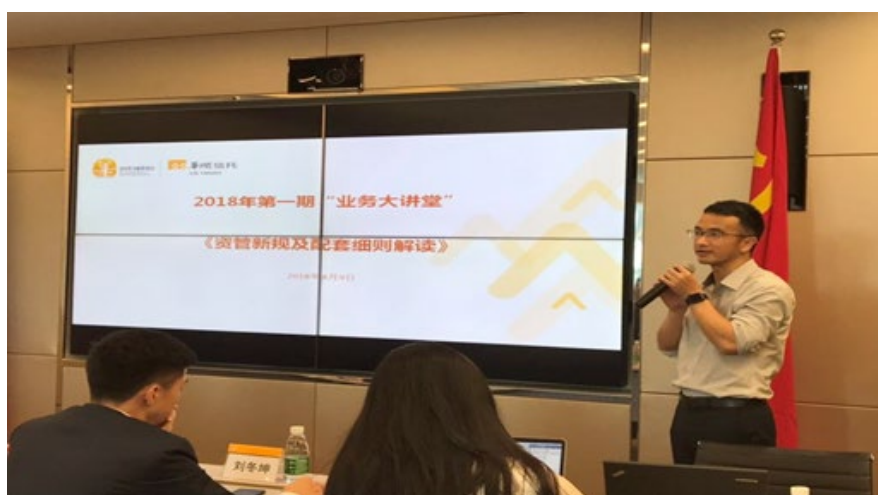
依法经营是华润信托履行社会责任的基本要求。公司一直严格遵守国家法律法规要求，坚持依法合规经营，密切关注金融形势和国内监管政策发展趋势，深刻理解和自觉应用信托行业相关的法律法规和监管政策，不断完善公司法律合规管理体系。持续提升公司法律合规文化建设，提升公司诚信合规经营水平。

进一步建立完善公司的内控制度，积极宣贯合规文化，在各部门设置兼职合规经理岗位，促进合规政策落实，实现合规风险管控关口的持续前移，营造全员守法合规、诚信经营的良好氛围。

积极配合监管部门各类检查工作，与监管机构、行业协会保持良好沟通，及时提出相关意见建议。针对去年以来监管环境和监管政策变化，积极主动加强与监管部门及行业协会的沟通，及时了解监管动态，准确领会监管方向，努力为公司业务开展提供合规指导。

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。

2018年，公司开展4期法律合规专题研究，通过业务大讲堂或其他多样的形式组织了6次7个专题的集中培训，有效普及了重要法律法规和监管规章，推动了各项制度的实施和落地，降低了展业过程中的法律风险、合规风险、操作风险和投资者风险。



华润信托法律合规讲座

反腐倡廉工作始终在路上

- 1 贯彻落实全面从严治党工作职责。紧紧围绕监督执纪问责，从加强教育监督、强化内部控制、廉洁风险排查等方面纵深推进，着力构建“不想腐、不能腐、不敢腐”的体制机制，推动党风廉政建设和反腐败工作不断深化拓展。
- 2 通过深度参与“三重一大”等决策过程、组织开展廉政谈话、廉政审核等形式，充分发挥工作优势，履行监督责任，推动反腐倡廉工作落到实处。
- 3 持续开展廉洁宣传教育，重点从“敬畏”“尽责”“自律”三个层面，组织开展“廉洁教育学习月”活动和廉洁警示教育大会，深入宣传各项纪律要求和规章制度，普及防范职务犯罪相关知识，积极推动形成良好的合规文化和规则意识。
- 4 各级领导干部以身作则、严抓严管，切实履行“一岗双责”。通过下支部讲党课、参加组织生活会等形式开展提醒教育，在意识形态引导、日常宣传教育、党员言行约束、廉洁风险防控等方面抓严抓实。
- 5 积极配合完成集团专项巡察、华润金控专项巡察以及信访受理处置、违纪违规问题查处问责等各项工作，针对存在问题抓实抓牢整改落实，不断强化风险防控，规范和完善内部经营管理。



华润信托党委开展党的宣传教育活动

召开党的十九大精神法治宣传及廉洁警示教育大会

11月2日，华润信托召开党的十九大精神法治宣传及廉洁警示教育大会，邀请深圳市检察机关和坪山区检察院法治宣讲团讲师周俊峰同志作法治宣传及职务犯罪预防专题讲座。周俊峰同志通过理论和实践的结合，深入浅出向参会人员讲授了党的十九大报告中对于全面依法治国、全面从严治党两项战略部署的主要精神，并着重从预防职务犯罪、打击贪污腐败的角度进行了典型案例分析，对于依法依规开展经营管理、自觉遵守廉洁自律和廉洁从业相关规范具有很强的警示和借鉴意义。



华润信托党委开展反腐倡廉教育活动

行业监管

深圳银监局胡艳超副局长到华润信托调研

4月27日，深圳银监局胡艳超副局长率队莅临华润信托调研，公司董事长刘晓勇、总经理刘小腊等公司领导以及相关部门负责人陪同调研。

公司领导向银监局各位领导汇报了华润信托经营管理情况、财务指标、经营战略以及2018年工作计划，并表示公司将继续以质量发展为先，坚守合规底线、回归资管本源，保持稳健的发展态势。



深圳银监局领导到华润信托调研

信保基金徐立军书记到华润信托调研

4月11日，中国信托业保障基金党委委员、纪委书记徐立军一行莅临华润信托调研指导，信托业保障基金公司成立三年多，与信托公司的合作不断深化，并通过自有基金和保障基金向信托公司提供流动性支持，对行业发展发挥了重要的积极作用。公司领导对信托业保障基金公司坚持市场化原则经营，承担“行业稳定器”职能，在预防和化解信托公司流动性风险的努力表示了高度赞赏，希望双方能够进一步加强渠道合作和信息共享，共同促进行业稳健发展。



信保基金领导到华润信托调研

全面落实银监会关于深化整治银行业市场乱象工作

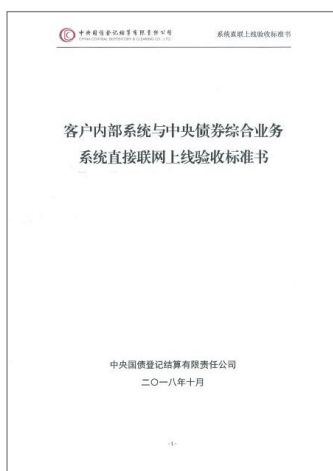
华润信托党委召开了党委会专题会议，深入贯彻落实4号文相关工作要求，对深化整治市场乱象工作进行部署，成立领导小组负责统筹协调和推动，明确由法律合规部负责具体工作的督办和执行。1月31日下午，公司召开落实银监会关于深化整治银行业市场乱象工作的动员大会，全面阐述和分析了当前面临的经济金融形势和监管环境，指出党的十九大、中央经济工作会议和全国金融工作会议都提到了要把主动防范化解金融风险放在更加重要的位置，要持续推动整治银行业市场乱象向纵深发展，要切实规范银行业经营行为，严守不发生系统性金融风险的底线。资产管理行业回归本源、回归本质、回归表内是必然趋势。在当前形势下，我们要高度重视监管要求，严守合规底线，坚定发展信心，控制总量、优化结构，抓住机遇推动转型发展。要求公司各部门提高认识，认真学习文件精神，做到边排查边整改，边规范边提升，真正敬畏规则、合规展业。



华润信托贯彻落实监管合规经营

为股东创造价值

公司成为信托行业首家债券结算直联机构



近期中央国债登记结算有限责任公司（简称“中债登”）在其官网发布信息，将公司列入已通过直联验收的机构名单。10月25日，中债登客户服务部王冠男主任带领的直联工作组一行四人，到我司开展债券结算直联现场验收工作。公司财务总监卢伦出席现场会议，信托运营部、证券科技服务部分别介绍了公司直联工作的开展整体情况、系统建设与测试运行情况，并成功执行了验收案例。中债登领导高度肯定本次验收工作，评价公司债券通系统的直联功能覆盖完整、参数阐述详实，流程展示图文并茂。随后双方签署了《上线标准书》。

此次又进一步获得了中债登直联验收通过。这两项关键工作成果，标志着公司成为信托行业首家实现债券结算直联的公司。目前已通过直联的机构名单中，除我司为信托公司外，其余均为大中型商业银行和基金公司。直联的成功有效保障了债券业务数据传递及时性和准确性问题，彻底解决了债券业务运营中的最大痛点，使得债券结算运营工作效率提升超过50%，有利于为客户提供更为安全高效的债券运营服务，进一步打开了公司债券专业化运营的新局面。

信托业峰会以“聚焦中国信托业核心竞争力重塑之路”为主题，华润信托刘小腊总经理发表了题为“信托公司如何融入资本市场”的主题演讲。在演讲中，刘小腊总经理表示，资本市场有效地支持了国民经济健康发展，防范了系统性金融风险、打造了财富分享机制，是资产管理机构的重要战略领地。当前资管新规下，从资金端看，净值化管理和非标投资渠道受限会使得标准化债券类产品投资比重上升，长期看好资本市场健康稳定发展。



华润信托党委书记、总经理作金融专题演讲

提升内控管理水平

内部控制环境和内部控制文化

公司历来重视内部控制环境的建设及内部控制文化的培育。通过建立健全内部控制制度、组织开展合规培训等方式不断强化员工合规及风险意识，公司形成了守法经营、合规展业、审慎稳健、勤勉尽责、理性创新、全员参与的内部控制和风险管理文化，引导员工建立诚信道德观念，强化合规意识和风险意识，提升员工职业道德水准，规范员工职业行为，使风险防范意识贯穿到公司各个部门、各个岗位和工作的各个环节。

内部控制措施

2018年，公司大力发展“平台化”业务，起步“基金化”业务，进一步研究并实践项目的机构化、净值化和组化，通道的交易化、标准化和规模化。同时，公司继续加强对内部治理结构的完善，按照信托公司内部控制的要求，建立了清晰的内部控制目标和原则、完善的内部控制体系和制度，确保公司对风险的事前防范、事中控制、事后监督和反馈纠正；建立了明确的授权制度，制订了审批程序和审批权限的相关规定；建立了职责明确、分工合理、相互制衡的组织结构和内部牵制机制，构筑了全面覆盖业务管理、风险管理、财务管理、合规管理、合同管理、内部审计、员工违规追究等方面的完善的内部控制制度体系。

风险管控

2018年，公司继续优化全面风险管理体系，通过完善治理架构、优化管理流程、夯实体系基础等方式，进一步提升公司风险管理能力，为公司业务持续健康发展保驾护航。

2018年，公司风险管理治理架构进一步完善，风险管理委员会在公司管理层领导下，负责研究确定公司风险管理策略、目标，批准重要风险管理制度以及授权，指导、协调、监督各专业线条部门的风险管理工作，并对重要风险管理事项、资产决策事项进行决策。风险管理委员会下设投融资项目评审委员会、固有与财富业务投资委员会，针对不同类型的业务进行专业化决策。

公司结合业务发展需要，深化专业化分工，修订完善了覆盖各类业务品种的风险管理策略，确保各项策略的时效性与可操作性；根据业务风险度特征，明晰各业务审批路径，适当简化中间环节，有效提高决策效率。

4. 信息交流与反馈

公司董事会及下设的信息披露委员会按照银监会的要求，按时、规范、全面、准确地在中国证券监督管理委员会指定的《上海证券报》《证券时报》及公司官网上披露年度报告及重大事项临时公告；通过公司网站向客户公开披露公司经营状况、信托资产管理状况等信息，并根据文件约定向相关利益人提交书面文件披露相关信息。

5. 监督评价与纠正

2018年，公司对规章制度体系进行了全面修订，不断提升内控管理制度体系的完备性。公司通过设置相互制衡、监督的部门及岗位，及时发现内部控制存在的问题，并迅速予以纠正。公司具有独立并有效运作的内审部门行使后台监督职能，按照内控要求对公司经营情况定期或不定期进行内部审计稽核，并向董事会和高管层报告，公司董事会和高管层在收到报告后能够及时采取措施解决内控制度存在的问题。

报告期内，公司内控制度得到有效的执行，未发生因违反内控制度对公司财务状况、经营成果产生重大影响的事项。

6. 加强内部审计监管

华润信托审计部门，认真履行审计职能，对公司内部经营管理以及投资企业，进行全方位的审计监管，使公司经营管理工作每个环节不断得到完善规范。2018年4月23日，华润集团召开的集团审计职能线2018年度工作会议，华润信托会同上级审计部门联合开展的华润元大基金管理有限公司东北特钢债券出险项目暨运营管理审计项目在集团审计职能线2017年度评先评优工作中荣获“优秀审计项目”。

此次获奖体现了集团对我司审计工作质量和水平的认可，为我司审计工作转型开启了良好局面。我司审计工作将不断进取、再接再厉，积极投入审计工作和业务实践，认真履行风险管理第三道风险防线职责。



开源节流，加强财务管理的提升。2018 年公司坚持以风险为导向，争取在高效与低风险之间找好平衡点。在费用开支管理上，公司不断梳理相关环节的风险点，结合公司以及业务发展水平动态调整相关制度要求。在预算管控方面，公司持续加强预算管理，确保每笔费用都合规可控。成本管控方面，公司推行全面成本管理，提高了收入与成本的匹配度。同时公司加强采购过程管理，推动采购相关制度的建设来规范采购行为，提高内控水平。



华润信托加强财务管理培训



保护中小投资者权益

董事会高度重视保护中小投资者权益，通过畅通信息渠道，严格按照监管要求，合规、高效、真实、准确、完整、及时、公平地履行信息披露义务。2018年，通过公司网站及上海证券报披露了关于增资、监事变更、董事任职资格获监管核准、章程变更的相关公告。全体董事每季度通过审阅工作报告，监督、评价中小投资者权益保护工作的全面性、及时性、有效性，督促管理层规范工作流程，建立务实高效的工作机制，强化主动服务意识，提高服务效率和服务质量，维护中小投资者利益。

问题与挑战

未来，华润信托将进一步加强资产证券化业务的产品设计能力和管理能力，重点服务国家实体经济，推动供应链金融、住房租赁资产证券化、PPP资产证券化的发展，为资产证券化市场发展及深化金融供给侧结构性改革贡献力量。



我们的绩效

100%

劳动合同签订率

社会保险覆盖率

员工培训覆盖率

员工满意度

员工权益

华润信托劳动合同签订率 100%，社会保险覆盖率 100%，带薪休假天数人平 7.9 天，员工培训覆盖率 100%，人均培训投入 800 元，人均培训时间 38.2 小时，员工满意度 100%，员工流失率 13.3%。

员工荣誉

华润信托赵雅斯、刘利、温秋草、许晓睿获评集团先进个人荣誉称号。

2018 年 3 月 31 日，一年一度的华润集团优秀员工表彰大会在华润总部大厦举行。华润信托赵雅斯、刘利、温秋草获评集团“优秀员工”称号；许晓睿获评集团“卓越工匠”奖项。从他们身上，我们可以看到华润信托人优秀的基因和奉献的精神，尽忠职守，开拓进取，为华润的光辉事业添砖加瓦。



华润信托获奖员工在颁奖现场

员工权益保护

职工参与公司经营管理

华润信托在公司治理发展过程中，积极探索和完善以职工代表大会为主的民主制度体系，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。



华润信托召开职工代表大会

员工权益保障

遵守劳动法规

华润信托根据国家和地方相关政策法规，对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、生育保险、住房公积金等，并根据企业特点为员工办理意外综合保险、补充医疗保险等其他补充商业保险，实施员工健康管理服务计划，提供带薪年假、年度体检（含离/退休人员）、午餐保障等福利。

实行平等雇佣

公司在雇佣员工的过程中，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进行招聘决策依据，在日常工作、生活中尊重不同民族和宗教的习俗，在企业内持续塑造人人平等、团结友爱的良好工作氛围。

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、校园招聘和录用归国留学人员等人才引进形式，积极向社会提供就业岗位。2018年公司新招聘员工65人，其中女性31人（占46.27%），应届毕业生23人（占35.4%）。截至2018年底，公司正式员工共计376人，其中女性员工184人，占员工总数的48.94%。

保护员工个人信息和隐私

公司在办理入职手续时，对于员工提交的相关个人材料及信息给予严格保密。如有员工或个人查取相关资料，须经战略与人力资源部人事管理专员同意并做好个人查阅登记。

建立员工申诉机制

公司定期召开民主生活会，对公司的管理制度、团队建设、人员管理等方面，员工可提出自己的建议和见解。相关合理化建议通过会议讨论后判断是否给予采纳。

公司建立年度绩效申诉机制。员工对自己的年度绩效考评结果若不满意或有异议，可根据公司绩效管理办法向战略与人力资源部提出申诉，由战略与人力资源部根据相关程序处理。

严守薪酬管理规定

公司依法制定薪酬管理制度，实行统一的以员工岗位职责、绩效表现为依据的薪酬方案。员工薪酬与所在岗位的职责和个人绩效挂钩，以岗定薪，按绩付酬，业绩导向，绩效导向。

薪酬是员工从事公司所需要的劳动而得到的以货币或非货币形式所表现的补偿，是公司支付给员工的劳动报酬。

工资（或薪金）是公司薪酬的主要形式，是公司依据国家的法律法规和劳动合同，以货币形式直接支付给员工的劳动报酬。

员工成长

加强员工多元化管理

公司根据华润集团、金控人力资源政策指引，结合公司实际情况，制定《经理人选拔任用管理规定》，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、高管会议研究决定、公示、任职任命等全流程的选拔任用程序。

持续员工职业通道建设

2018年，公司根据全员任职资格标准，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员工发展体系，使各类人才“成长有通道、发展有空间”。

推进员工培训体系建设

公司以促进企业价值创造和员工发展为导向，培训坚持专业性、主动性和效益性原则，将培训流程系统化和制度化，目的是不断提高员工素质，使公司内部员工的价值观、业务素质和工作技能满足公司发展战略和人力资源发展的需要。

组织实施员工培训

2018年，公司根据国家宏观经济形势和行业发展变化，结合公司战略规划和业务发展需要，重点开展了“业务大讲堂”等专业能力提升培训、校招应届生“梦想启航”培养项目、领导力提升及通用素质类等公司范围的集中培训共计18场，参与人数663人次；另外，参加信托业协会、华润大学等外派培训共计73人次。其中，在专业能力提升培训方面，采取“业务大讲堂”形式，共举办6期，累计参与人次603人次，每期参与人数超百人（公司全员370人，异地视频连接）；在通用素质类方面，战略与人力资源部及部门开展了新员工入职培训等培训，共计2场；在领导力提升培训方面，邀请外部专家开展领导力与执行力主题培训，参与人员为二级部门及以上经理人，培训效果反馈较好；同时，通过建立培训交流学习微信群，公司全员参与踊跃，反馈积极正向，在内部已初步塑造成型具信托特色的专业培训学习品牌。

完善员工激励约束机制

年初由部门在绩效管理战略地图的基础上制订部门年度绩效计划，经公司绩效管理例会审定后实施。公司要求部门组织员工按年、月制订绩效计划，签订年度业绩合同，对员工按周进行绩效计划执行追踪，按月进行绩效评估，按年度进行绩效考核，并要求部门按要求组织召开员工周、月绩效管理例会推动绩效管理工作。员工绩效评估结果由高至低分为远超预期、超过期望、达到期望、未达到期望、远未达到期望，确定绩效评估结果应以绩效评估标准为依据，由考核人在被考核人自评和评价人评价基础上建议，经协/分管领导和公司总经理审批后决定。

实施“梦想启航”培养计划

为帮助员工特别是新员工快速全面了解信托行业特点和公司各部门职能及主要业务，同时对华润集团、华润金控和华润信托的企业文化形成初步认知并达成共识，为公司持续培养和输送“文化同心，战略同向，行动同步”的复合型新生力量，华润信托实施“梦想启航”培养计划，培训学员共计54人。培训结束后，组织开展了2018校招应届生“梦想启航”培养计划之“专业导师见面会暨2018校招应届生轮岗启动会”，各轮岗部门指定专业导师参会并与轮岗应届生见面，专业导师代表和新员工代表分别发言，对轮岗安排表示支持和期待，承诺将在后续的轮岗工作中各尽其责，确保轮岗工作落到实处，通过轮岗加深应届生对信托行业与业务管理的理解和认识，尽快融入公司文化和组织氛围。通过培训，新员工对于公司的发展历程、战略布局、主要业务、制度流程和企业文化等情况有了更加直观全面的认知，进一步增进了对公司的认同感、归属感和使命感，为迅速进入良好的工作状态奠定了坚实的基础。



华润信托党委书记、总经理在业务专题培训讲课

业务能力提升培训

公司结合行业发展，开展各种形式的业务培训，刘小腊总经理多次为员工讲课。2018年3月24日，刘小腊总经理全面介绍了中国资管行业概览，结合自身丰富的从业经验，深入浅出地向学员们讲解了资产管理的本源、资产管理在中国的发展历程以及在新形势下资管机构的转型思考。以及华润信托发力专业服务的业务特色以及公司基金化、平台化的发展战略，特别强调了信托隔离架构在家族信托、资产证券化业务上的优势。



华润信托党委书记、总经理在业务专题培训讲课

员工关爱

关爱员工的身心健康

加强员工职业健康安全管理。公司为员工购买了国康健康管理服务并开通了服务热线，员工可随时咨询并关注健康问题。2019年，公司会进一步组织相关培训及健康体检活动，并计划引进员工心理健康援助项目(EAP)，持续关注员工生活和心理健康，加强职业健康安全管理。

2018年2月5日，公司党委书记、总经理刘小腊，在公司接访了国康集团创始人、董事长兼CEO杨华山一行，双方就如何保障员工身心健康，如何进一步深入优化国康健康服务、如何满足客户健康养老及财富传承和保值增值等多元化需求等方面与之进行了交流，坦诚深入地交换了意见。

同时，双方就养老产品设计、养老社区建设、员工健康增值服务、客户引流及培训活动等方面的探索与发展。双方对于“健康管理+财富管理”合作模式达成了卓有成效的共识，并期待未来更加深入和全面的战略合作。



华润信托党委书记、总经理接访国康集团一行

组织召开员工座谈会

7月5日，华润信托组织在沪员工召开座谈会，党委书记、总经理刘小腊亲切地关心了在沪员工的工作和生活情况，对上海各部展现出的精神饱满的工作状态表示肯定，强调内部协同，鼓励优化架构，阐述战略绩效等方面，通过一定条件下的经济支持、政策倾斜，培育和孵化创新型团队，在加强异地管理在目前的经济和监管形势下，开通行政职务、专业职务双通道，支持专业分工和业务拓展。鼓励公司领导班子成员每季度赴沪交流，同时建立起上海分部异地管理轮值机制，不断创新和突破团建方式，营造家庭式的和谐工作氛围。



华润信托党委书记、总经理与员工座谈

总经理深入走访员工宿舍 关心员工生活

2018年3月17日上午，公司党委书记、总经理刘小腊在公司相关人员的陪同下，深入走访员工集体宿舍，详细了解员工的工作、学习和生活情况。与员工在安全卫生保障、交通出行便利、宿舍日常管理和文娱生活等方面进行了深入交流，认真听取了员工对于工作、学习和生活的意见与建议，并叮嘱员工强化安全意识、注意身心健康、团结互帮互助、营造和谐环境。再次强调了保障员工日常生活的重要性，要求相关部门在积极反馈和落实员工意见与建议的基础上，进一步提升宿舍管理工作水平，切实关心员工的衣食住行，了解员工的所需所求，使员工凝聚力增强、幸福感提升，从而安心工作、快乐生活。



华润信托党委书记、总经理走访公司员工宿舍

关爱女员工

公司特别关注女性员工的权益保障。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、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。

“三八”国际劳动妇女节，公司工会为每位女员工准备了意外的惊喜。华润信托的男员工代表们在这个特别的节日早早地候在电梯口，手拿鲜艳的玫瑰和精装的巧克力，向勤劳、智慧的女性员工表示崇高的敬意，祝福每一朵“铿锵玫瑰”能生活出彩、梦想成真。



庆祝三八妇女节

幸福六一合家欢 华润信托一家亲

六月的初始就是孩子们的节日，为庆祝六一儿童节，华润信托组织亲子活动，为员工营造一个愉悦的节日气氛和亲子环境。活动中，小朋友们在主持人的指引下，和父母一起完成了口香糖、寻宝等游戏，观看了小丑表演，共同 DIY 数字油画，惊喜连连的亲子游戏，大人小孩都欢乐融融，和睦祥和。



华润信托开展六一亲子活动

理念与目标

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，并在细节着手落实客户责任工作。

实质性议题矩阵分析

2018 年，通过对国家及行业政策热点的解读，结合公司发展战略及运营重点，公司明确客户责任履责重点及发展机遇，识别出 12 项议题。公司从对客户的重要性和公司本身的经济、环境、社会影响的重要性两个方面，对议题进行重要性排序。具体如下图：

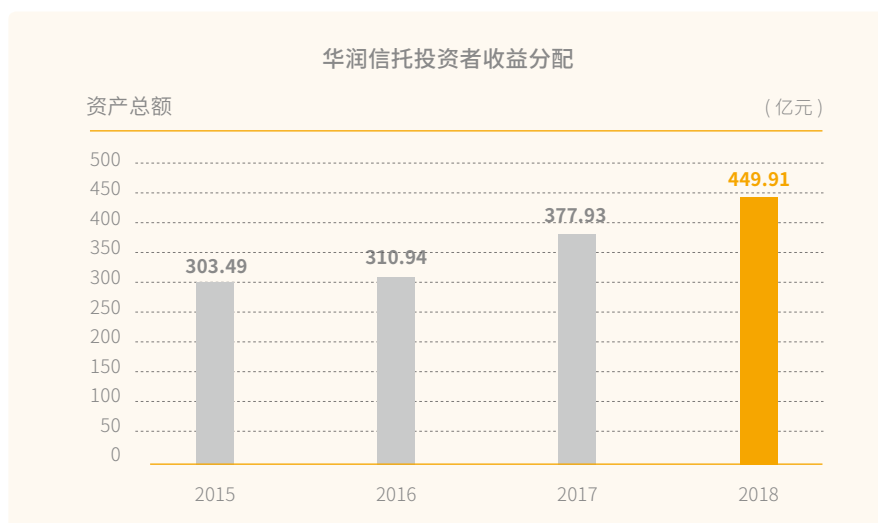


我们的绩效

2018 年公司客户工作成效显著，全年实现投资者分配收益达 449.91 亿元，同比增长 19% 以上。年内新增直销活跃客户 880 户，增长为近三年新高；累计直销规模 267.4 亿元，较 2017 年增长一倍。客户满意度、投诉解决率均为 100%。



全年实现投资者分配收益



提供优质产品和服务

优中选优，精选产品

在非标产品方面，公司充分评估交易对手、还款来源和增信措施，精选项目。在阳光私募方面，注重选择公司治理完善、长期获利能力突出，风格稳定的投资顾问。在财富传承方面，通过提供家族信托、慈善信托等服务，满足超高净值客户财产规划、风险隔离、资产配置、子女教育、家族治理、公益（慈善）事业等定制化需求。

用心倾听，优化服务

通过财智热线、邮箱等建立与客户沟通的常态化机制。2018 年度共计接听客户来电 2743 通，接听率 100%；业务（含业务咨询、建议处理等）回访问量 789 通。Service 邮箱处理量 1080 单。通过倾听客户心声，公司于 2018 年搭建了服务知识库，梳理优化运营支持、投诉处理等流程共计 40 项，有效提高了服务标准化和规范化水平。



客户来电接听率

创建系统，注重体验

为提升客户体验，公司不断完善信息化平台，提供便捷化服务。公司网上信托系统已全面开放网上查询、网上开户、在线风险测评、追加、赎回等网上交易申请服务功能以及电子签约功能，在合规的基础上最大化降低客户业务办理难度，有效提升客户体验。

营销演练，提升品质

公司定期进行产品要素培训及产品营销演练，不断提高理财人员合规展业意识和业务技能，提升服务品质。

客户活动，服务增值

公司积极开展华润希望小镇等主题客户活动，持续打造特色化、定制化的客户增值服务。



“闪闪红星耀我心” 华润信托古田华润希望小镇冬令营

开展家族信托业务推介、阳光私募路演等投资策略会活动，通过与高净值客户面对面的专业交流，全方位了解并挖掘客户需求，为高净值客户提供更加专业、多元化的产品选择，践行“让资产更智慧”的客户服务理念。



华润信托家族信托推介

定期举办明星私募策略会。财富管理总部将定期举办明星私募策略会，紧跟市场热点，聚焦投资者投资需求，同时配合阳光私募产品发布周期持续推广我司私募品牌。通过与高净值客户面对面的专业交流，全方位了解并挖掘客户需求，为我司高净值客户提供更加专业、多元化的产品选择，践行“让资产更智慧”的客户服务理念。



华润信托投资策略会

维护消费者权益

建章建制，保障消费者八项基本权益

2018 年度新增《华润深国投信托有限公司金融消费者权益保护工作管理办法》等制度三项，梳理公司消费者权益保护工作制度目录；设立消费者权益保护工作领导小组和专项工作小组。通过制度建设和工作组创设，为消费者知情权、自由选择权等八项基本权益保护提供制度和组织保障。

加强宣教，倡导可持续消费

持续开展“3.15”消费者宣传教育周、“防范非法集资宣传月”、“质量月”、“金融知识进万家”等主题宣教活动，多渠道宣传防范电信网络诈骗、理财“双录”及远离非法集资等金融知识，培育“卖者尽责”、“买者自负”理念，倡导可持续消费。

公平交易，保障客户自主选择

公司在营销各环节采取多种服务措施保障客户公平交易、自主选择权利。在推介阶段，客户可自主选择或更换理财经理，确认是否认购；在营销“双录”环节，客户可选择在理财室进行现场“双录”，也可通过使用远程视频见证的方式进行视频“双录”。在产品存续期，客户可通过致电索取最新产品运作信息，也可以通过开通网查功能，自主查询产品信息。公司通过不断丰富服务手段和内容，充分保障客户公平交易、自主选择的权益。

保护消费者信息安全和隐私

公司充分尊重金融消费者的个人金融信息安全权，采取系统权限管理、档案管理、借调阅管理等有效措施加强对个人金融信息的保护；同时，公司明令不得篡改、违法使用金融消费者个人金融信息，不得在违反法律法规、公司制度或未经金融消费者授权或同意的情况下向第三方提供个人金融信息。

严禁虚假或者引人误解的宣传、潜在风险警示

公司营销材料必须充分揭示产品的风险，经过内部审核后方可对金融消费者发放；产品发行前必须举行理财经理培训，规范理财经理的销售话术，全面客观地向金融消费者介绍新产品；签署合同前，理财经理必须让客户仔细阅读并充分理解“认购风险申明书”，并最终签署确认；营销重点环节需同步录音录像；通过发送防“飞单”短信等措施引入客户监督。公司从营销各个环节严禁虚假宣传，充分揭示风险。

建立健全主动售后服务体系

公司在业务办理环节，通过触发短信等方式增强主动信息披露力度，提升业务办理信息透明度。引入互联网技术手段，客户足不出户即可体验便捷、安全的网上信托服务，进行账户查询和交易申请。

止损和赔偿

公司严格按照“严格管理、及时发现、迅速报告、分工协作、统筹协调、妥善处理”的原则，以最大化为客户解决问题为目标进行投诉管理。2018 年度无客户投诉。

提升客户满意度



客户总体满意度

公司秉承客户至上的理念，以《金融消费者权益保护工作管理办法》、《金融知识宣传教育操作指引》和《投诉事件管理指引》等客户关系管理制度为依据，持续加强风险管理，积极开展客户活动和投资者教育活动，有效落实信息披露及客户投诉处理等工作，努力提升客户满意度。

在 2018 年组织开展的客户满意度调查中，公司分别从从业人员服务、产品满意度等多纬度，对客户进行回访。满意度专项回访量 1158 笔，客户总体对从业人员服务质量和产品较为满意，满意度达 100%。

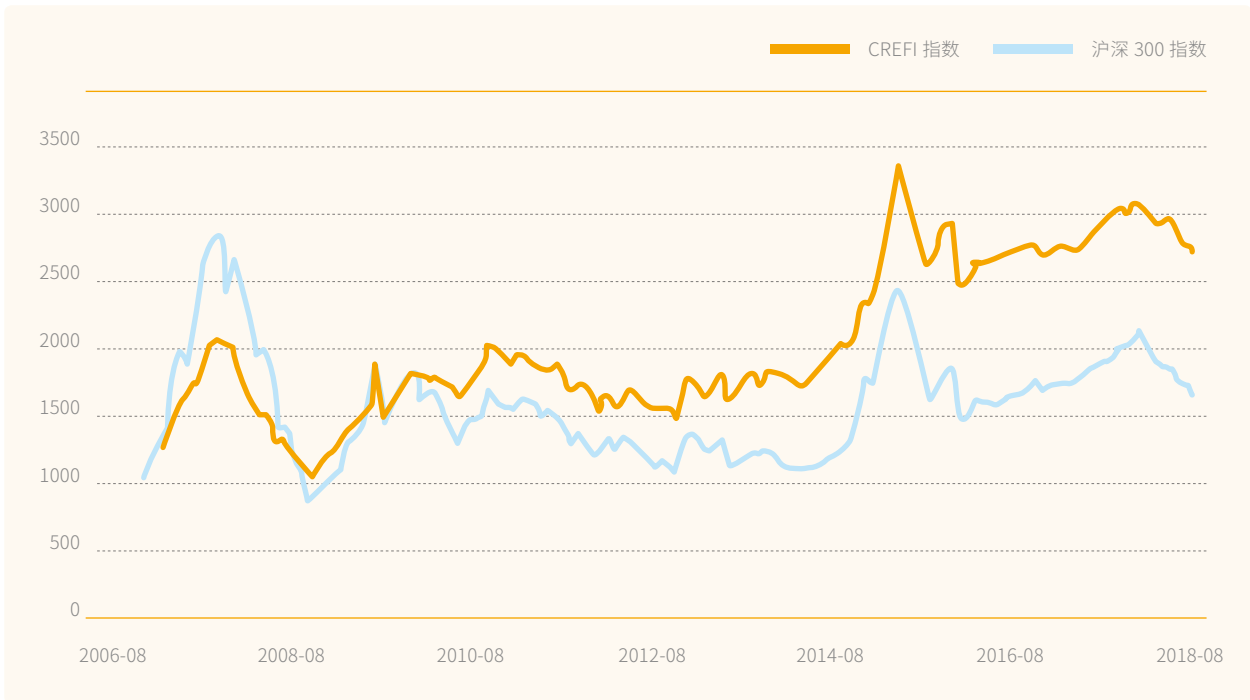


创新发展

华润信托发布阳光私募股票多头指数

2018年9月14日，华润信托发布了“华润信托阳光私募股票多头指数（CREFI）”（以下简称“CREFI指数”）及指数月度报告。该指数借鉴了国内首支阳光私募基准业绩指数“晨星中国·华润信托中国对冲基金指数（MCRI）”的成功经验，进一步优化了成分基金筛选规则，更聚焦于股票多头策略的业绩表现。

华润信托是国内阳光私募业务的第一批参与者，开创了阳光私募的“深圳模式”，在多年服务证券投资市场的过程中，获得了业界的一致好评。精心编制了聚焦于股票多头策略的CREFI指数，为投资者提供更具参考性的可比较业绩基准。



人均运营承载量提升

华润信托智能运营体系建设取得突破性进展

为打造行业领先的全资产运营服务能力，华润信托在2018年开启了智能运营体系建设项目，制定了“高效估值”、“资金管家”、“电子划付”、“智能TA”、“智能信披”及“全面管控”六大方向，经过一年的努力，各板块均取得了重要成果，产品估值效率整体提升一倍、人均管理产品数量行业领先、支付时效达到分钟级乃至秒级闪付、人均运营承载量提升36%，由此带来运营人力成本节省超过30%，智能体系建设全面落地。

2018年11月2日，华润信托成功承销华润医药控股有限公司2018年度第二期中期票据。承销过程中，华润信托积极寻找机构投资者，总计参与投标规模7.6亿元，中标规模1.2亿元，并于11月5日完成缴款。本期票据最终发行利率4.04%，超出市场预期，为发行人募集了低成本资金。

首单非金融企业债券融资工具承销业务的成功落地，为华润信托产融协同、以融促产又添新例，也标志着华润信托从传统受托管理机构向“承做+承销”一站式金融服务机构的转型。

作为银行间市场新引入的承销机构，华润信托在制度建设、系统搭建、人才储备、项目获取等方面进行积极探索，整合并进一步拓展了银行间市场投资机构投资人，确保债券承销业务稳步推进。

未来，华润信托将充分发挥在非标业务领域的专业专长，通过资产端和资金端联动，提升债券承销能力，更好地满足企业客户个性化、多元化融资需求，为客户拓宽融资渠道、降低融资成本、提供融资效率、优化债务结构提供综合金融服务，同时，不断提升自身主动管理和金融服务能力，实现创新转型和健康可持续发展。



研究探索后资管新规时代的竞争与合作

11月17日，由国家金融与发展实验室举办、中融基金承办的“首届中国资管人论坛”在北京举行，共商“后资管新规时代的竞争与合作”。

国家金融与发展实验室理事长李扬、中国银行业协会秘书长黄润中、中国证券投资基金业协会副会长郑富仕、中国保险资产管理业协会执行副会长兼秘书长曹德云及多家金融行业资产管理专家共聚一堂，就金融同业之间的竞合关系进行了深入研讨。华润信托党委书记、总经理刘小腊受邀出席论坛并作《资管新时代的信托转型与发展》主题演讲。



华润信托党委书记、总经理在论坛上演讲

研究探索对非标业务发展趋势

11月6日，招商银行2018年企业财富管理总行TOP客户授牌仪式在宁波举办，大疆创科、齐鲁制药、网易等20家龙头企业获得TOP客户授牌，公司党委书记、总经理刘小腊受邀出席本次授牌仪式作主题演讲，发表了对非标业务发展趋势的看法和见解。在一系列的资管新政出台实施后，信托公司在非标领域仍然具备竞争优势，银信合作将回归“信托主动管理+银行代销”模式，双方应加强资金端的财富管理合作和资产端的专业投资合作，在行业分析、项目搜寻、风险识别、后期管理等方面形成合力，加强信托贷款、产业基金、股票抵质押、可交债、信托型ABN/交易所ABS、供应链金融、非标产品投资等业务领域合作，共同为高净值客户和企业客户提供种类丰富、风险可控、收益理想的资产管理产品。



华润信托党委书记、总经理刘小腊作专题讲演

研究转型期下的财富传承与资产配置

在今年监管收紧、政策频出、优质资产紧缺的转型期下，各个金融机构也在积极开展稳定发展个人高净值客户的业务。为了与各家金融机构深入探讨该项议题，11月22日应上海市银行同业协会的邀请，华润信托举办题为“转型期下的财富传承与资产配置”的专题讲座，来自中国银行等30家机构近50位金融专业人士，参加这场金融业内的触及金融业高深度的专题讲座。



华润信托举办专题讲座

问题与挑战

客群因素

客户产品需求偏向固收类，对新出的净值型资管产品接受程度低。在产品供应有波动的情况下，无法满足客户对单一产品持续需求。

产品因素

家族信托起步较晚，产品品牌需积累、沉淀。公司产品大类齐全，但部分细分品种未能完全满足客户个性化需求。

我们的承诺

华润信托秉承“践行社会责任，打造诚信企业”的社会责任理念，始终坚守“受人之托、忠人之事”的庄严承诺，践行客户至上的理念，让资产更智慧。

绿色金融

华润信托认真落实打赢污染攻坚战的国家政策，积极开展绿色资产证券化业务，助力传统产业转型升级，推动环保产业的发展实践。2018年作为发行载体发行了华电福新能源股份有限公司2018年度第一期、第二期绿色资产支持票据，合计发行规模共30.64亿元。未来我们仍将大力发展绿色资产证券化业务，支持绿色产业，服务实体经济，在金融创新和社会创新的交融之处逐步展现出魅力。

华润医药商业集团有限公司2017年度第一期资产支持票据为华润信托与华润医药合作发行，是银行间市场首单无发起机构主体信用增级的真实资产出表项目。2018年，华润信托响应“美丽中国”的精神号召，与华润租赁合作发行首单绿色ABN——“华润租赁有限公司2018年度第一期绿色资产支持票据”，发行规模13亿元，募集资金全部用于投资特定绿色环保项目。

华润信托充分发挥金融杠杆作用，积极为绿色环保产业提供贷款支持。截至2018年底，绿色金融规模余额达13亿元，存续信托项目1个，资金均投向风能、水处理等绿色环保领域。

绿色管理

在办公室楼层播放宣传视频，播放有关安全生产管理、节能减排、绿色低碳的宣传广告标语，不断提高员工的安全生产、绿色环保的意识。组织员工认真学习集团关于安全生产的各项指示精神，学习公司规章制度与法律知识，逐步树立提升广大员工节能减排的自觉性。



节能减排宣传

绿色经营

华润信托组织员工参加植树活动。“绿水青山就是金山银山”，5月12日上午，公司响应“建设绿色家园、倡导生态文明”的号召，结合团队建设活动，由公司领导带队组织员工及家属顶着炙热的太阳齐聚深圳市中山公园，参加由深圳市绿委办等单位倡议举办的2018年“美丽深圳，美丽家园”植树活动，践行生态文明建设。通过植树活动，大家的绿色生态环保意识更加一分。倡导绿色生态环境人人共建、人人有责、人人共享，推动生态环境共治新模式。



华润信托开展公益植树活动

绿色办公

开展以绿化办公“节能有我，绿色共享”为主题的宣传周活动，加强办公耗材节能管理。在办公活动中使用节约能源、减少污染物产生和排放、可回收利用的产品，实施有效措施，切实降低能耗。

● 节电、节水。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。

○ 注重从源头上节约能源，尽量少用大功率、高耗能设备，合理配置并高效利用办公设施、设备，推行无纸化办公。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。

● 加强公务车使用管理，科学核定单车耗油，合理使用车辆，能同路一同乘车的，就不多派，减少车辆使用次数。

○ 视频会议。公司总部和异地部门都安装了视频系统，公司会议、商务谈判等尽可能使用视频会议，既提高了工作效率，加快公司的决策速度，更好的适应市场变化，也大大减少了出差，节约差旅费的同时，达到节能减排的成效。

我们的绩效

2018年，华润信托进一步强化对信托业务合同履行的监督和管理、尽职尽责，切实履行好受托义务，100%履行经济合同，100%采用责任采购，没有发生重大负面舆情事件。

战略合作

华润信托作为华润集团金融战略业务单元旗下骨干企业，通过产业资本与金融资本的深度融合，着力打造有自身特色、可持续发展的商业发展模式，为高净值客户、高效益企业、高成长机构投资者提供差异化、定制化、专业化的综合金融服务方案。

华润信托获评华夏银行“最佳合作机构奖”

华润信托与华夏银行的合作逐步展开，业务种类不断丰富、合作深度进一步加强。3月21日，值华夏银行成立20周年之际，华夏银行基于与我司的良好合作，向我司颁发“最佳合作机构奖”，见证了华润信托以服务为本、价值共赢的金融服务理念。后续我司将进一步加强与华夏银行间的紧密交流，探讨开拓更多的业务合作模式，继续致力于为金融同业提供优质服务、共同缔造金融服务链，创新实践与业务开拓携手并进。



华润信托与民生银行签署战略合作协议

2018年11月29日，中国民生银行“民生同业e+”银信业务合作高峰论坛在广州举行。华润信托董事长刘晓勇受邀出席论坛，并代表华润信托与民生银行签署战略合作协议。根据战略合作协议，未来双方将在投融资、优质项目推介、资金代理收付、信托产品代销等领域加强沟通合作。



华润信托与民生银行签署战略合作协议

华润信托与平安银行签署战略合作协议

2018年11月16日，华润深国投信托有限公司与平安银行签订战略合作框架协议，华润信托党委书记、总经理刘小腊出席签约仪式。根据协议，双方将加强在金融市场及资金同业业务、投资银行业务、资产托管业务、信息技术等领域的沟通合作，建立更为紧密的合作关系。此次战略合作协议的签署，开启双方全方位、多领域、深层次的合作新篇章，双方将以此次签约为起点，建立长期、有效的工作沟通机制，共同打造金融服务生态圈，为客户提供全方位的综合金融服务。



华润信托与平安银行签署战略合作协议

华润信托与兴业证券开展业务交流

7月6日上午，刘小腊总经理在上海兴业证券大厦拜访兴业证券杨华辉董事长。刘小腊总经理介绍了华润信托业务情况以及证信合作的原则和模式，希望未来在PB业务、期货交易、资产托管、产品业务、高净值客户服务、投研服务等领域与兴业证券开展紧密合作。

双方就券商信托业务合作模式、推动双方业务开展等多个议题交换意见并达成合作意向。



华润信托党委书记、总经理拜访兴业证券公司

华润信托与东吴证券开展业务交流

刘小腊总经理携相关部门负责人拜访了东吴证券，就资管新规下的证信合作模式广泛地交换了意见，并就共同推动双方业务合作共赢发展达成了共识。刘小腊总经理表示，华润信托深耕资本市场前沿阵地多年，有丰富的区域优势和证券市场经验，希望能与兴业证券加强业务交流合作，通过产品和项目落地推动双方在证信合作领域取得务实成果。



华润信托与多家信托单位签署战略合作协议

华润信托签约入驻融联创·金融合作平台

12月7日，华润深国投信托有限公司李巍巍副总裁一行出席“汇聚银信合力，护航实体经济”融联创·银信合作2018高层论坛，并代表公司签约入驻融联创·金融合作平台。2018年以来，平台成员已达近200家，涵盖银行、保险、信托、债券、基金公司、期货公司、金融租赁、消费金融等十多种主要金融业态。各成员共同感兴趣的领域共享、共融、共建、共创，促成成员之间的优势互补、风险共赢、实现合作共赢的全国性金融机构合作联盟。

郭庆卫副总经理受邀出席工银托管二十周年高峰论坛

2018年4月2日，公司党委委员、副总经理郭庆卫代表华润深国投信托有限公司受邀出席中国工商银行总行在北京举办的“工银托管二十周年高峰论坛”。我司与工商银行在证券信托、资产证券化、结构融资领域长期合作，建立了良好的互惠互信伙伴关系。



华润信托参加金融企业峰会交流

平安银行蔡新发副行长一行到访华润信托进行业务交流

11月12日下午，刘小腊总经理在华润信托深圳总部接待了平安银行蔡新发副行长一行，就加强多领域业务合作深入交换了意见，达成了广泛共识。通过建立合作机制等形式定期交流沟通，充分发挥各自优势，实现互利共赢。双方一致认为应进一步加强银信合作，特别是产品代销、非标项目投融资、投贷联动、家族信托等业务领域具有非常广阔的合作空间。



华润信托党委书记、总经理接待平安银行领导

促进公平竞争

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，公司始终坚持诚信合规经营的基本理念，严格执行监管机关的法律法规，遵守竞争性法规政策，加强与合作伙伴、同业机构的沟通协作。在内部经营管理及对外业务拓展过程中，通过严格的内控制度、完善的过程审核、健全的全程监督，督促和引导公司员工自觉遵守法律法规和行业规范，依法合规拓展业务，不以任何不正当行为谋取不当利益，不谋求不公平竞争取得的任何优势，保障公司持续性发展。



开发信托 RPA 系统，获批软件著作权

12月18日，由华润信托开发建设的信托RPA系统，以原始取得全部权利的方式获得中国国家版权局颁发的计算机软件著作权登记证书。该系统运用“机器人流程自动化”(RPA, Robotic Process Automation)技术，全天无休地对银行账户资金流水、余额等信息进行自动抓取，再通过数据清洗过滤加工，对接公司其他系统实现数据应用。



推动供应链履责

4月18日，中国银行间市场交易商协会发布了《关于意向承销类会员（信托公司类）参与承销业务市场评价结果的公告》，华润信托喜获非金融企业债务融资工具承销资格，成为首批入场的6家信托公司之一。

自去年9月份启动信托公司参与承销业务市场评价工作以来，交易商协会严格审核信托公司资质，充分考察信托公司在银行间债券市场相关业务能力，筛选出首批信托类债券承销商。此前，华润信托以受托人及投资人身份积极参与银行间债券市场资产支持票据业务，发行规模处于行业领先地位，基础资产覆盖应收账款、PPP项目物业服务费、融资租赁债权等，取得了客户信赖和市场认可。此次承销资格的获取，有利于公司在公募投行和实业投行领域的共同发展，华润信托将以此为契机，将资产证券化领域受托管理人和发行人角色延伸至承销商角色，为客户提供“受托+承销”一体化综合金融解决方案。

改善媒体关系

在媒体合作方面，与证券时报、上海证券报、中国证券报、证券日报、21世纪经济报道、金融时报、中国基金报、华尔街见闻、中国经营报、当代金融家等媒体保持密切联系，年内就经营管理情况、慈善信托、行业评级、阳光私募指数、债券承销等经营亮点作重点宣传，通过各类微信公众号、门户网站等渠道转载超百条，单篇阅读量最高达10321人次。在荣誉评选方面，获得7家媒体或平台颁发的7项公司类最高奖项，彰显了公司的行业地位和品牌形象。在舆情管理方面，公司年内未发生重大舆情事件，保持了良好的品牌美誉度和认可度。



宣传文件单篇阅读量最高



我们的绩效

2018 年公司全年缴纳各种税项共计 4.89 亿元，被评为纳税信用 A 级纳税人。

2018 年度由华润深国投信托有限公司担任受托人的“华润信托·润心慈善信托计划”在深圳市主管部门举办的公益慈善年度评选中荣获“优秀慈善信托”奖项，华润信托积极践行“创新资产运作模式，推动公益金融发展”。润心慈善信托计划的成功践行，是公司向慈善信托领域的的深入探索，更是公司履行社会责任，提升品牌影响力的重要助力。我司将不断优化完善慈善信托管理模式，通过专业的受托管理能力和投资研究优势，有效汇聚更多慈善资源，打造国内领先的慈善信托品牌，为我国慈善事业的发展作出贡献。

4.89 亿元

全年缴纳各种税
项共计 4.89 亿元

被评为纳税信用
A 级纳税人



政府责任

积极响应国家发展战略，2018 年投资支持“一带一路”建设，具体情况如下表：

1	支持“一带一路”建设的项目数量	个	118
2	支持“一带一路”建设的项目金额	万元	12,647,541
3	支持京津冀一体化战略的项目数量	个	59
4	支持京津冀一体化战略的项目金额	万元	6,631,435
5	支持长江经济带战略的项目数量	个	80
6	支持长江经济带战略的项目金额	万元	7,264,958
7	支持粤港澳大湾区战略的项目数量	个	47
8	支持粤港澳大湾区战略的项目金额	万元	5,568,486
9	支持战略新兴产业的总项目个数	个	15
10	支持战略新兴产业的总项目金额	万元	898,996
11	参与互联网金融相关业务的项目数量	个	1
12	参与互联网金融相关业务的项目金额	万元	670
13	参与 PPP 项目的数量	个	1.00
14	参与 PPP 项目的金额	万元	262,371.00
15	服务“三农”项目的数量	个	3
16	服务“三农”项目的金额	万元	384,500.00
17	支持中小微企业发展的个数	个	29.00
18	支持中小微企业发展的金额	万元	1,575,866.00
19	支持中小微企业发展的项目的个数	个	29.00

响应国家一带一路发展战略，与台湾企业寻求合作

8月10日，台湾第一商业银行信托处林昭贤处长一行到访华润信托，公司财务总监卢伦及财富管理、证券投资相关负责人参加本次业务交流会。双方一致认为，在当今新时代下，积极响应国家一带一路发展战略为契机，两岸金融业在业务拓展、战略布局、人才流动等方面都将迎来新的发展机遇，未来将加强沟通交流，寻求合作，为两岸信托业务繁荣稳定发展共添动力。



华润信托领导与台湾第一商业银行人士商谈

落实粤港澳大湾区战略

2018年11月26日，华润信托参与投资的同程艺龙股权项目成功登陆香港联合交易所挂牌上市，华润信托董事、副总经理洪霄受邀出席上市仪式。

华润信托积极响应国家开发粤港澳大湾区战略，积极践行“互联网+”发展战略，我们投资的同程艺龙股权投资项目成功在香港交易所IPO。此次同程艺龙项目成功在香港交易所IPO，有助于公司“平台化+基金化”战略纵深推进，一方面，利用互联网技术、互联网思维优化现有业务的运营模式，促进“互联网+信托”深度融合；另一方面，将高科技领域作为业务拓展的重要行业选择，围绕价值提升进行创新尝试，为华润信托插上互联网的翅膀，是华润信托业务多元布局的有益探索。



华润信托领导在香港挂牌仪式上

参与横琴自贸区建设

9月29日下午，华润信托洪霄副总经理受邀出席珠海横琴万象世界2018年度招商发布会，在珠海长隆横琴湾酒店，横琴管委会、珠海市商务局、澳门事务局、澳门特区政府贸易促进发展局等政府领导，以及来自欧洲、大洋洲及亚洲多个国家产业商业代表数百位来宾，一同见证了横琴万象世界2018年度聚焦医疗健康、精品展览、文化创意、高新技术四大产业板块的招商成果。

华润信托参与投资获澳门特区政府推荐的“万象世界”项目，经过横琴发展澳门项目评审委员会评审通过，成为进入粤澳合作产业园的33个项目之一。该项目迄今投资额逾48亿元，相关项目正陆续开发建设，为当地的就业、税收、产业导入逐渐创造贡献。



华润信托领导在招商会上演讲

参与长江经济带建设

12月2日，华润信托参与投资的“新虹桥和诺医疗细胞治疗中心”隆重揭牌。面对国家十九大提出的“健康中国”战略，华润信托积极响应国家政策号召，把大健康作为股权投资业务领域的重要配置方向。运用公司专业的资产配置和资源整合能力，秉承全周期、高参与的理念，投资医疗康养相关的器械、平台、服务、运维领域，成立医疗产业基金多维度研究和筛选医疗项目，积极布局大健康领域，帮助在细分领域拥有高科技含量和技术水平的医疗机构实现长期、可持续发展，华润信托在该项目的信托投资额迄今逾4700万元。



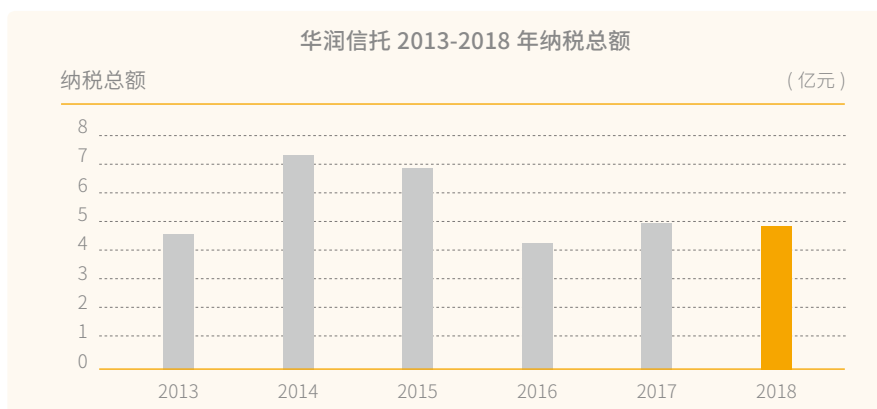
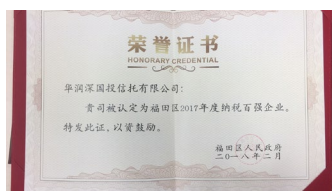
华润信托领导在投资项目揭牌仪式上

普惠金融

华润信托普惠金融项目“华润通1号”正式落地。12月26日，华润信托主动管理、自主风控的普惠金融项目“华润通1号”正式放款。项目正式启用华润信托普惠金融业务系统，系统接入人行征信和多家外部数据库，建立了多规则、自动化的贷前审批模型和报表监控功能。截至2018年末，项目已放款2935.17万元。

依法诚信纳税

公司作为央企下属金融机构，始终坚持依法诚信纳税，自觉履行按时缴纳税款、代扣代缴等法定义务，规范进行税务登记、账簿设置、凭证保管、纳税申报等工作，如实向税务机关反映公司经营情况和执行财务制度情况，按照规定提供相关报表和资料。



安全生产

华润信托 EHS 管理工作，在集团环境健康和安全部的领导下，公司坚决贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，结合集团安全生产管理的要求，加强安全生产工作的领导，明确安全生产责任，提升安全管理水平，确保生产经营活动的正常运行。

坚决贯彻落实集团领导提出的“两高”指示精神，建立《华润信托 EHS 事故事件责任追究办法》和《华润信托岗位 EHS 责任制度》等规章制度，有效落实“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”的要求，健全完善华润信托 EHS 责任体系，推动 EHS 责任落实。积极开展安全培训教育，不断提高员工的安全防范意识，积极开展“安全生产月”活动，检查落实各项安全防范措施，全年无安全责任事故，圆满完成 EHS 管理目标。为公司经营和管理工作的顺利开展提供了有效的安全支撑，为股东、为公司、为员工创造最大价值提供了有效的保障。

完善管理制度

公司要求各部门负责人对 EHS 工作要负起责任，上半年分别颁布了《华润信托 EHS 事故事件责任追究办法》《华润信托岗位 EHS 责任制度》。有效贯彻执行国家有关环境保护和节能减排、职业健康和安全生产、质量安全的法律法规和方针政策，落实“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”的要求，健全完善华润信托 EHS 责任体系，推动 EHS 责任落实。

签订《安全生产责任书》

公司与各部门签订《2018 年安全生产责任书》，明确各部门负责人为安全管理工作第一责任人。负责制订部门安全管理工作计划，将相关的安全管理工作责任落实到每个人，分工承担安全责任，化解安全风险。形成横向到边、纵向到底的安全管理责任架构，使本部门的安全管理工作规范化和科学化。

开展 EHS 管理宣传工作

根据集团《关于开展 2018 年“安全生产月”活动暨集团年度安全生产大检查的通知》《关于组织开展 2018 年全国节能宣传周和全国低碳日活动的通知》要求，积极开展相关活动。

为进一步提高公司安全生产管理水平，增强员工安全生产责任意识，预防和减少各种工作内外的安全事故，7月10日，公司组织开展了全员安全教育培训活动，邀请深圳市中瑞恒公司安全管理方面的老师为大家讲授安全生产知识。安全生产管理教育增强了公司员工的安全意识，切实保障员工和公司的利益，继续保持“零事故”的安全生产管理目标。



华润信托开展安全培训

组织消防演练

11月6日，公司组织员工参加办公所在地嘉里建设广场第三座消防疏散演练。通过演练，大家对消防逃生的知识、应急疏散路线、步奏、得到了一次很好的培训，心理素质得到一次锤炼，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。

另外，组织公司持有物业的用户，进行消防演练，保障安全。

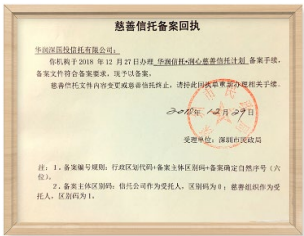


华润信托开展消防演练

慈善公益

华润信托·润心慈善信托成功备案

“始于初心 忠于使命”，2018年12月29日，由公司担任受托人的“华润信托·润心慈善信托计划”（以下简称“润心慈善信托”）在深圳市民政局完成备案，备案编号为440300-0-201804。“润心慈善信托”是公司2018年内的第二单慈善信托项目，这是公司扩展公益信托、创新信托模式的又一成功实践。深圳市社会公益基金会作为委托人设立“润心慈善信托”，首期信托规模为100万元，资金全部来源于公司自有资金、各党支部、部门负责人及以上级别员工的定向捐赠。公司每年拟将信托收益用于扶贫、教育等符合《慈善法》规定的公益项目，推广以“留本并以投资收益支持慈善事业”的理念，致力于探索可持续的公益慈善模式，并拟通过后续整合华润集团内外部公益慈善资源，逐步将其发展为具有一定影响力的公益慈善平台。



公司始终坚持将社会责任作为企业发展的重要目标，不断强化员工履行社会责任的意识和能力，向社会各界充分展示公司的社会责任理念和履行职责情况，积极承担对政府、员工、社会、环境等各利益相关方的责任。

慈善信托作为信托公司的本源业务之一，有助于信托公司实现企业社会责任。未来，公司也将持续通过有效的结构设计、金融助力公益的多元方式，以慈善信托、家族信托形式推进社会慈善公益事业发展。

公司积极发力慈善信托，成果卓著。2018年4月27日，由华润信托担任受托人的“和园文化保育慈善信托”在深圳市民政局完成备案。“和园文化保育慈善信托”规模为3000万元，系和的慈善基金会联合北滘慈善会共同设立，信托财产及收益永续分配给慈善项目管理和和园文化发展中心，保障和园实现长久传承，支持岭南传统文化的传承、再造和发扬。



华润信托慈善项目设立

慈善公益

华润信托深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，弘扬华润红色文化，持续践行公益事业，努力实现全面建成小康社会。华润信托第五党支部已连续两年开展“爱心公益义卖”主题党日活动，在公司内部倡导奉献爱心，为山区孩子的梦想点燃希望。该爱心公益活动第一年募集爱心款为 1.03 万，第二年达到 3.66 万元。将所募集的爱心款项持续捐赠给贵州贫困山区的孩子们，两年间捐助了贵州大方县贫困大学新生 1 名、在当地修建“春晖水窖”2 座、捐赠当地学校学生文具及御寒衣物等物质已超过百件。同时，第五支部的爱心公益活动与公司润心慈善信托加强联合，支部公益通过公司润心慈善信托也捐献了 1 万元爱心，传播了正能量，弘扬了奉献精神，收到了良好的社会效果。



华润信托义卖活动

爱心援助灾困 真情传递温暖

——华润信托员工为受灾保洁员王德聪捐款活动

一人有难，大众支援。2018年4月28日晚上，公司保洁员王德聪老家住宅发生火灾烧毁。王德聪夫妇均在深圳打工，收入微薄，这次受灾，将其一家几十年的辛劳化为灰烬，成为无家可归之人。公司获悉这一情况后，向全公司员工发出爱心捐款倡议，公司党员干部积极响应，纷纷伸出援助之手，积极加入到这次“献爱心捐款”活动中来。点点爱心，汇聚成河，无私助人，温暖真情。短短三天募捐，共募集到善款 73428.42 元人民币。

6月15日，公司领导代表员工将善款全额交到王德聪手中，王德聪对大家的关爱万分感激。



华润信托员工为受灾人士捐款

救灾清障恢复生产

9月中旬，深圳遭遇超强台风“山竹”袭击，给整座城市造成极大的物质损失和环境破坏，大片区域的道路及设施遭受损坏，特别是道路两旁大量树木折断倒伏，炎热天气之下短时间内就腐烂导致蚊虫滋生，严重影响了人民群众日常出行和正常生活。华润信托作为央企下属企业，根植社区、心系群众，积极承担社会责任，9月28日组织开展专题党建活动，动员广大党员群众前往受灾严重并尚未清理完成的区域进行义务劳动，助力政府管理部门尽快恢复城市面貌，重建美好家园。

在清障工作中，公司领导干部身先士卒，广大员工齐心协力，在圆满完成路面清理工作任务的同时，也向广大市民展示了华润信托员工队伍不怕苦不怕累勇于克服困难的冲劲、干劲和积极向上的良好风貌，受到当地社区工作站和沿途路过市民的热烈称赞，并带动了附近中学生和居民义工的加入。



华润信托组织员工救灾清障

社区共建

与当地政府密切联系互动，共同发展

6月19日，深圳市福田区何杰副区长率队莅临华润信托调研。公司总经理刘小腊总经理向福田区领导介绍了华润信托的主要业务经营布局及战略发展方向，在深圳本地的业务深耕情况与当前转型业务领域的发展情况。

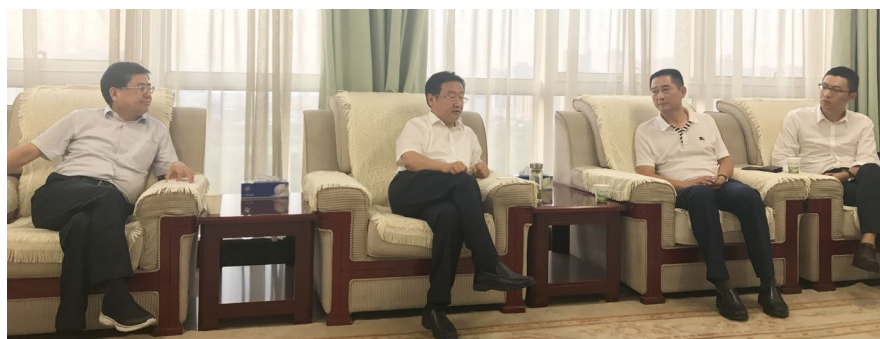
双方在税收、住房、人才、科技、公益等领域，以及“金融+科技”、“金融+绿色”、“金融+社会”、“金融+联盟”等方面的金融科技生态框架、绿色金融示范区、绿色直通车、社会影响力基金、国际公益学院等金融生态氛围与多元化发展布局进行了深入探讨交流，并在进一步深化政企联动、加大慈善公益力度、深化以融促产服务实体经济等方面达成了广泛共识。



华润信托党委书记、总经理与福田区政府官员商谈

洪霄副总经理拜会安阳市委副书记、市长王新伟

8月20日-21日，华润信托洪霄副总经理赴北京、安阳进行实地调研，并于20日下午拜会了安阳市委副书记、市长王新伟，就推进华润信托参与安阳高新产业投资进行了广泛的交流。航空、航天、兵器、汽车、能源、水电、轮船、装备等军民领域填补多项产品、装备制造技术等领域的合作。



华润信托领导与安阳市委领导商谈

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。

关于本报告

本报告是华润深国投信托有限公司颁布的第 6 份年度社会责任报告，主要介绍本公司开展责任管理，履行经济责任、员工责任、客户责任、环境责任、伙伴责任、公共责任、责任管理等方面的重要信息。

● 报告可靠性保证

公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

● 报告时间范围

统计数据时间为 2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日（部分内容超出上述范围）。

● 报告数据说明

报告中的数据来源于公司内部文件和信息统计系统数据。

● 报告参照标准

国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》；中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》、全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4）》《华润集团“十三五”社会责任规划》《华润集团社会责任管理办法》。

● 报告称谓说明

报告中“华润深国投信托有限公司”以“华润信托”“公司”“我们”表示。

● 报告获取

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

邮编：518048

电话：0755-33380600

传真：0755-33380599

网站：www.crctrust.com

关键绩效

关键绩效指标	单位	2015	2016	2017	2018
经济责任					
资产总额	亿元	192.83	189.8	222.44	238.79
营业收入	亿元	57.11	30.02	26.75	27.08
利润总额	亿元	31.07	22.08	25.96	27.96
净利润	亿元	32.45	19.39	22.48	23.06
净资产	亿元	171.38	169.03	189.15	203.07
净资产收益率	%	21.27	11.51	12.69	11.88
总资产报酬率	%	18.91	10.18	10.99	10.09
国有资产保值增值率	%	126.73	98.43	117.20	107.35
社会贡献					
员工总数	万人	0.0294	0.0312	0.036	0.0376
员工流失率	%	23.18	21.15	13.69	13.3
纳税总额	亿元	6.95	4.15	4.95	4.89
慈善公益支出	万元	0.3	4.28	0	76.00
员工责任					
劳动合同签订率	%	100	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100	100
女性管理者比例	%	45.07	24.14	29.63	32
人均带薪休假天数	天	8	10	16	7.9
员工培训覆盖率	%	100	100	100	100
人均培训投入	万元/人	0.21	0.019	0.28	0.08
人均培训时间	小时	35	33	37	38.2
客户责任					
科技投入	亿元	0	0	0	0
新增专利数	个	0	0	0	1
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	100%	100%	100%	100%
投资者分配收益	亿元	303.49	310.94	377.93	449.91
安全生产及环境责任					
千人死亡率	人	0	0	0	0
安全生产投入	亿元	0.0005	0.0005	0.0005	0.0008
应急演练次数	次数	1	1	1	1
环保总投入	亿元	0	0.0004	0	0.0005
节能减排技术改造投入	亿元	0	0	0	0
注册安全工程师数	人	0	0	0	0

读者反馈

非常感谢您在百忙之中阅读《华润深国投信托有限公司 2018 年度社会责任报告》。为持续提升华润信托社会责任工作水平和报告编制质量，我们诚挚邀请您对本报告提出宝贵的意见与建议，帮助我们不断改进。

针对下列问题，请您按 1 分至 5 分进行评分（1 为最低分，5 为最高分）

1. 您对华润信托社会责任报告的总体评价是：

5 4 3 2 1

2. 您认为本报告能否反映华润信托对经济、社会、环境的重大影响：

5 4 3 2 1

3. 您对华润信托在利益相关方沟通方面的总体评价：

5 4 3 2 1

4. 您对本报告中信息披露程度的总体评价：

5 4 3 2 1

5. 您对本报告的版式与设计的总体评价：

5 4 3 2 1

6. 您对华润信托社会责任工作和本报告的意见与建议，欢迎在此提出：

我们将充分考虑您的意见和建议，并承诺妥善保管您的上述信息不被第三方获取。

华润深国投信托有限公司

2019 年 4 月

如果方便，请告诉我们关于您的信息

姓名：

职业：

电话：

工作单位：

电子邮件：



