



扫描二维码
浏览电子版报告



诚信为本
值得托付

华润深国投信托有限公司
—
2019
年
社会
责任
报告



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
邮编：518048
电话：0755-33380600
传真：0755-33380599
网址：www.crctrust.com

华润深国投信托有限公司
2019年社会责任报告

2019
诚信为本
值得托付

目录



05

总经理致辞

07

走进华润信托

公司简介
组织架构
企业文化
关键绩效
重要荣誉

15

坚持稳健经营
筑牢长远发展之基

强化党建引领
夯实公司治理
防范金融风险

23

发挥主业优势
积极落实国家战略

服务实体经济
助推区域发展
服务美好生活

31

专业财富管理
诚信为本创造价值

维护客户权益
优化服务体验
探索创新赋能

41

携手伙伴同行
协调联动互利共赢

推动行业发展
优化经营环境

49

相伴员工成长
以人为本共襄未来

保障员工权益
支持员工发展
建设幸福职场

59

推动绿色发展
助力建设美丽中国

发展绿色金融
开展绿色经营

65

倾情回馈社会
共建共享美好生活

抗击新冠疫情
奉献公益慈善

75

责任管理

社会责任理念
社会责任组织
社会责任管理体系
实质性议题分析
利益相关方沟通

79

未来展望

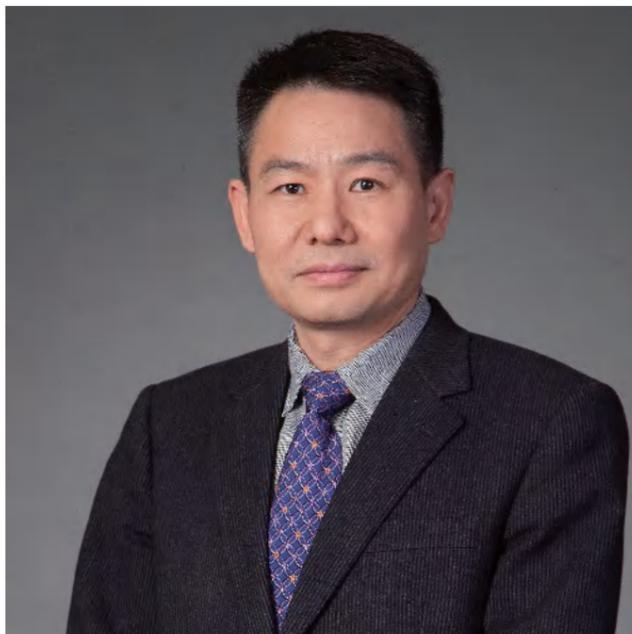
81

附录

关于本报告
关键绩效表
指标索引
读者反馈



总经理致辞



春华秋实，岁物丰成，我们走过 2019 年。这一年是新中国成立 70 周年，是决胜全面建成小康社会第一个百年奋斗目标的关键之年。站在新的历史节点，回望华润信托自 1982 年成立以来的奋斗历程，我们始终不忘初心，将服务实体经济、防范金融风险、深化机构改革等工作部署放在首要位置，牢牢把握高质量发展的工作主线，在行稳致远、基业长青的发展道路上砥砺前行。

2019 年，在华润集团、华润金控、深圳市国资委和深圳市投资控股有限公司的指导帮助与大力支持下，我们践行“平台化+基金化”战略，以“提质增效、稳中求新”为管理主题，业务结构多元、风险有效分散，各业务线实现健康、稳健发展，并在产融协同、融融协同等方面取得了长足进步。全年实现营业收入 30.46 亿元，净利润 28.05 亿元，管理规模 9,549 亿元，投资者分配收益达 333.76 亿元，为公司股东、委托人（受益人）、投资者创造了良好的经济价值；我们自觉履行纳税义务，为社会缴纳税金 18.90 亿元。



我们坚持党建引领，守住风险底线，全面落实从严治党、依法治企，加强党风党纪建设，落实中央八项规定精神；我们开展规章制度全面梳理，建立了覆盖全面的风险防范与内控合规体系，筑牢风险防范底线。

我们坚持服务实体经济，落实国家战略，大力支持国家重点战略落地，注入资金 635.32 亿元支持京津冀一体化战略，注入 800.66 亿元支持长江经济带战略，注入 625.20 亿元支持粤港澳大湾区战略；我们服务实体经济发展，助推产业结构转型升级，注入 127.02 亿元支持战略性新兴产业，注入 190.84 亿元支持中小微企业发展；我们大力支持服务“三农”与乡村振兴，注入 33.85 亿元；我们助力对外开放，注入 1,310.40 亿元支持“一带一路”倡议，在嘉绍大桥等世界瞩目的项目中，亦有我们的支持。

我们发挥专业金融机构能力优势，坚持履行受托责任，为投资者创造价值，2019 年当年为投资者分配收益 333.76 亿元。我们开展各类金融宣教活动，建立信息披露常态化机制，保障消费者权益。我们以科技创新引领发展，让资产更智慧。

我们坚持开放共享，引领行业发展。作为总部位于深圳的第一家信托公司，我们积极发挥引领作用，与政府部门、各类企业、行业组织开展多样化合作，签署战略合作协议，开展互访交流，搭建了互利共赢的交流平台。

我们坚持以人为本，关爱员工发展。我们开展岗位梳理，以“六能”机制进行人才培养与选拔；我们为员工提供暖心关怀，开展文化活动，让华润信托成为员工成长的沃土、温暖的家园。

我们坚持绿色发展，开展绿色运营，积极创新绿色金融产品和服务，发展绿色信托，引导金融资源流向环保与可持续发展项目。我们将绿色发展理念融入企业运营与员工意识，在每天的工作中落实节能减排，践行绿色公益，培养员工绿色低碳的工作理念与生活方式。

我们坚持回馈社会，投身公益慈善，积极参与扶贫、助学等公益慈善事业，探索慈善信托推动公益事业发展新方式。设立慈善信托规模近 4,000 万元，公益项目遍布广东粤北、四川、贵州等地，涉及防灾减灾、扶贫济困、教育支持、文化保育等多个领域。我们打造公益慈善平台——“润心慈善信托”，资金全部来源于公司自有资金和员工定向捐赠，以真诚奉献之心，建设更美好的社会。

雄关已飞渡，漫道更辉煌。2020 年是“十三五”的收官之年，我们将恪守“受人之托、忠人之事”的庄重承诺，坚持弘扬信托文化、强化合规建设、提升科技赋能，以“协同共融、创新发展”为主题，做优结构金融、做强资产证券化、做大普惠金融、做实财富管理、做精证券投资、做好资产管理。以奋发有为、蓬勃向上的精神面貌应时代之召唤，为助力国民经济稳健发展，满足人民美好生活愿景贡献应有的力量。

刘小腊
华润信托党委书记 总经理

走进华润信托



公司简介 P09

组织架构 P09

企业文化 P10

关键绩效 P11

重要荣誉 P13

公司简介

华润深国投信托有限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。公司于 1982 年在中国改革最前沿的深圳经济特区成立，前身是有着“信托行业常青树”之称的“深圳国际信托投资有限责任公司”。

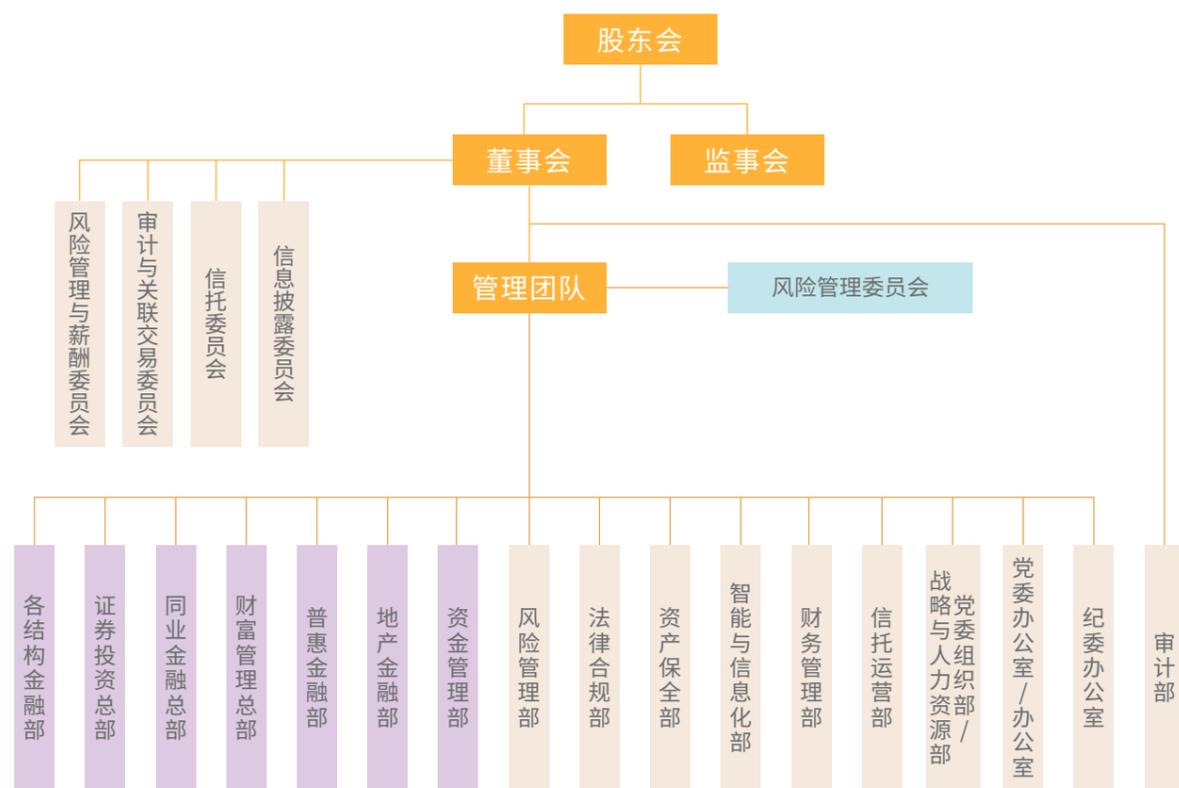
华润信托注册资本人民币 110 亿元，股东分别为华润股份有限公司和深圳市投资控股有限公司。

华润信托在“让资产更智慧”的品牌口号引领下，始终坚持以客户为导向、持续创新，在结构金融、证券投资、财富管理、同业金融、股权投资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投(融)资者提供了优异的、定制化和差异化的金融解决方案。

30 多年来，公司营业收入、净利润等多项指标稳居行业前列，多次荣获“中国优秀信托公司”“卓越信托公司”“最佳私募基金发行平台”等荣誉。同时华润信托连续担任中国信托业协会理事会的副会长及理事单位。



组织架构



企业文化

使命愿景

成为领先的
资产管理服务公司

发展理念

做实 做强 做大 做好 做长



价值观

诚实守信 业绩导向
以人为本 创新发展

企业精神

务实 专业 协同 奉献



关键绩效

2019年,华润信托在关键财务指标上持续向好,全年实现营业收入30.46亿元,净利润28.05亿元,管理规模9,549亿元,投资者分配收益达333.76亿元,2019年公司全年缴纳各种税项共计18.90亿元,为公司股东、委托人(受益人)、投资者创造了良好的经济价值。

指标	单位	2019年
营业收入	亿元	30.46
利润总额	亿元	33.48
净利润	亿元	28.05
归属母公司所有者的净利润	亿元	28.24
资产总额	亿元	262.55
净资产	亿元	227.84
净资产收益率	%	13.16
总资产报酬率	%	11.27
国有资产保值增值率	%	109.95
本年纳税总额	亿元	18.90



重要荣誉



年度慈善信托服务奖

4月18日—19日，“2018年度介甫奖”在上海颁发，华润信托再获行业和市场认可，荣获“年度慈善信托服务奖”。



深圳知名品牌

5月9日，2019年中国品牌日·深圳站暨第三届“深圳国际品牌周”活动在深圳举行，华润信托凭借良好的品牌知名度和美誉度荣获“深圳知名品牌”称号。



2019年度 家族信托管理创新奖

11月18日-19日，在由南方财经全媒体集团指导、21世纪经济报道主办的第十四届21世纪亚洲金融年会暨金融影响力评选中，华润信托斩获“2019年度家族信托管理创新奖”。



年度最具竞争力信托公司

12月12日，由金融时报社主办，国家金融与发展实验室提供学术支持的“2019中国金融机构金牌榜·金龙奖”发布，华润信托荣获“年度最具竞争力信托公司”奖。



最佳家族信托服务奖

4月24日—25日，“第十五届亚太财富管理私人银行年会”暨颁奖典礼在深圳举办。经由四十余家机构组成的评委会严格评选，华润信托再获行业和市场认可，荣获“最佳家族信托服务奖”。



中国优秀信托公司

7月12日，第十二届中国优秀信托公司颁奖典礼暨2019中国信托业发展高峰论坛在深圳举行，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”。



2019领航中国年度 评选杰出信托公司奖

12月5日，由国内主流财经门户金融界主办的“第四届智能金融国际论坛暨2019金融界领航中国年度评选颁奖盛典”在北京开幕，华润信托凭借专业的资产管理能力和稳健的风险管理能力，夺得“2019领航中国年度评选杰出信托公司奖”。



年度最佳信托公司奖

12月21日，由东方财富网和天天基金网联合主办的“2019东方财富风云榜颁奖盛典”在成都举行，华润信托凭借严格履行受托人的义务、完善的金融消费者权益保护体系、向投资者提供回报稳定且风险可控的投资产品，荣获“年度最佳信托公司”奖。



坚持稳健经营， 筑牢长远发展之基

行稳才能致远，华润信托坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想引领发展方向，遵守各监管部门规章制度，夯实“三会一层”公司治理结构，完善全面风险管理体系，有效防范各项重大风险，充分调动各职能部门积极性，为实现业务良好发展奠定了坚实基础。

强化党建引领 P17

夯实公司治理 P19

防范金融风险 P21



强化党建引领

不忘初心，牢记使命，我们紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围，坚决贯彻党的路线方针和政策，着力教育全体党员干部坚定信念，积极传达、学习和落实党中央、华润集团党委的各项重大决策部署，不断强化党建工作的政治引领作用。

开展学习教育

我们严格落实“三会一课”制度，认真学习、严格执行上级各项规定，将中央最新政策理论纳入党员培训；通过专题党课、支部党课等形式，多渠道、多层次学习宣讲和交流分享，及时传导、多层渗透；通过集体学习、网络学习等各种形式，积极开展初心使命教育，以新时代先进理论武装头脑，指引奋斗方向。

案例

坚守信仰、牢记使命，推动企业高质量发展

8月14日，华润信托开展《坚守信仰、牢记使命，推动企业高质量发展》主题党课，公司党委书记刘小腊从“坚守党的信仰，牢记初心使命”“贯彻指示精神，勇担央企责任”“传承红军精神，推动高质量发展”三个方面，论述新时代国有企业所应承担的责任和使命，并重温习总书记给华润80周年的回信精神，在加强基层党的建设、规范企业经营发展、打造团队凝聚力等方面明确思路和要求，带领华润信托实现高质量发展。



开展习近平新时代中国特色社会主义思想学习和党的十九大精神学习次数

10次

党内培训次数

4次

参加党内培训的党员人次

60人次

落实从严治党

我们高度重视党风廉洁文化建设，定期召开党建纪检工作会议；积极配合中央巡视和集团内部巡视工作，持续推进巡视问题整改；深化党风廉洁建设和反腐败工作，严肃查处违反中央“八项规定”精神等突出问题，努力通过党建纪检工作创新，推动企业合规经营和实现高质量发展。

反腐倡廉培训次数

5次

反腐倡廉培训覆盖人次

200人次

治理商业贿赂培训次数

2次

案例

开展专题党课，守初心，担使命，有作为

7月10日，华润金控纪委书记张正斌为华润信托第五党支部讲授“守初心，担使命，清正廉洁有作为”专题党课。从“守初心、担使命”“找差距、抓落实”及“岗位建功有作为”三个方面，进一步阐述习近平新时代中国特色社会主义思想主要精髓，激励第五支部全体党员不忘党史、不忘初心、奋发有为，并结合近期巡视工作中出现的典型案例，要求支部党员牢固树立纪律意识，盯紧岗位廉洁风险点，强化监督意识，营造廉洁诚信的组织文化。

丰富党群活动

我们密切联系党员群众，开展了知识竞赛、歌咏比赛、才艺展示等各项主题活动，与合作伙伴开展联合党建共建带动业务发展，在丰富的活动中强化理论学习、激发奋斗精神、坚定理想信念，不断提升党员群众向心力、凝聚力。



丰富多彩的党群活动

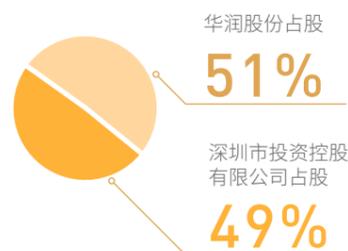
夯实公司治理

我们坚持以“提质增效、稳中求新”为管理主题，完善公司“三会一层”治理结构，完善公司治理规则，规范公司信息披露，为公司内控制度的运行与各类风险的防范提供了良好的内部环境。

完善治理结构

公司搭建了以股东会、董事会、监事会和管理层为主体，“权责分明、各司其职、相互协调、有效制衡”的公司治理架构，2019年，公司完成了董事会和监事会换届，公司股东会、董事会、监事会及董事会专门委员会严格按照规定履职尽责。

截至2019年末，公司股东共有两方，华润股份占股51%，深圳市投资控股有限公司占股49%。



公司第六届董事会第十六次会议

优化治理机制

2019年，公司修订《公司章程》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《董事会专门委员会议事规则》等制度，制定了《总经理办公会议事规则》，推动公司治理建设法制化、专业化。

规范信息披露

我们严格按照《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，不断规范企业信息披露。公司董事会及下设的信息披露委员会按照监管要求，按时、规范、全面、准确地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。



案例

召开向独立董事专题汇报会

8月20日，公司召开向独立董事专题汇报会，增进独立董事对公司经营管理情况的了解，发挥独立董事专业知识和经验对公司经营管理进行指导，提高公司风险管理和内部控制水平，进一步完善公司治理体制机制。



防范金融风险

防范化解金融风险是三大攻坚战之首，是我国建设现代化经济体系、实现高质量发展的必然要求。我们坚持合规经营，建立覆盖“前、中、后”的风险管理体系，构建多维度、多层次的内控体系，打赢打好防范化解金融风险攻坚战。



内控体系建设

内控体系制度

我们重视内部控制环境的建设，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。2019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。

内控管理培训

我们通过组织开展内控管理培训等方式不断强化员工意识，规范员工职业行为，引导员工建立诚信道德观念，强化合规意识和风险意识。

公司新制定或新修订相关内控体系制度的文件数量

54 件

开展内控管理培训或活动的次数

7 次

参加内控管理培训或活动的人数

464 人

内控组织部门

公司设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，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。报告期内，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。

依法合规运营

梳理规章制度

2019年，我们在业务合规与风险管理、财务运营、行政管理、信托业务等重点领域完成了多项制度的新增与修订，促进公司的风险管理和内部制度体系与时俱进、日趋完善。

完善合规组织

我们设立独立的合规部门，配备合规人员，同时不断完善合规管理体系，实现合规风险管控关口的持续前移，持续支持、推动公司各项业务依法合规稳步发展。

公司新制定或新修订相关合规管理制度的文件数量

10 件

配合行业监管

我们积极配合监管部门各类检查工作，参与行业政策、法规标准的制定和调研，及时提出相关意见建议，明确合规要点，为公司业务开展提供有效的指导。

强化相关培训

我们坚持以专题培训、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。

开展合规培训或活动的次数

6 次

参加合规培训或活动的人数

308 人次

全面风险管控

面对复杂多变的宏观经济形势，我们持续提升全面风险管理能力，通过完善管理架构、优化管理流程、强化风险监测等方式，为公司业务持续健康发展保驾护航。

推动风险管理组织建设

我们持续完善风险管理架构，设立风险管理委员会。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、监督各专业条线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。

案件风险防控

我们高度重视案防工作的重要性，坚持“查防结合、预防为主”，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。

公司新制定或新修订相关风险处置制度或风险管理制度的文件数量

20 件

开展风险处置或风险管理培训或活动的次数

12 次

参加风险处置或风险管理培训或活动人数

282 人次

有效化解风险事件的次数

2 次

重点风险领域防控

我们针对信用风险、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，各类风险得到有效管控。

强化风险管理机制建设

我们结合业务发展需要，深化专业化分工，统一不同类别业务审查标准，丰富完善各业务类型的风险管理策略，确保各项策略的时效性与可操作性；根据业务风险度特征，优化中低风险业务审批流程、制定批量标准化业务审批流程，有效提高效率。

维护金融市场秩序

我们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。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。

贰

发挥主业优势， 积极落实国家战略

华润信托作为中央企业下属金融机构，积极响应国家重大战略，充分发挥信托模式多样、制度严谨的优势，为实体经济发展提供金融支持；积极响应“一带一路”倡议，深耕“粤港澳大湾区”资本市场，促进区域协调发展、相互融通补充；大力推进普惠金融业务，争当人民美好生活的创建者。



服务实体经济 P25
助推区域发展 P27
服务美好生活 P29



服务实体经济

我们扎实推进业务转型，为实体经济提供创新性、综合性、多样性的金融支持，在支持战略性新兴产业发展、服务三农和助力乡村振兴、支持中小微企业发展等方面发挥了积极作用。



支持战略性新兴产业

战略性新兴产业对实体经济的发展具有至关重要的作用，推动战略性新兴产业发展，是落实金融服务实体经济要求，助力我国实现企业转型升级和稳健发展的关键。我们大力支持战略性新兴产业发展，2019年，华润信托共为战略性新兴产业发展提供127.02亿元支持。

支持战略性新兴产业的项目数量

23 个

支持战略性新兴产业的项目金额

127.02 亿元

案例

助力龙源电力开展可再生能源布局

华润信托作为受托人协助龙源电力发行两期合计9.15亿财产权信托，助力其加大新能源发电市场布局，推进设备精细化管理，加大技改和技术攻关力度，全面提高设备运行质量。

服务“三农”项目

农业、农村、农民问题是关系国计民生的根本性问题，我们积极响应乡村振兴战略，推动金融资源向“三农”倾斜，2019年为服务“三农”提供资金支持33.85亿元。

服务“三农”项目的数量

2 个

服务“三农”项目的金额

33.85 亿元

支持中小微企业发展

中小微企业是国民经济发展的重要组成部分，是实现经济增长、就业增长、民生保障、社会稳定的重要力量。2019年，我们共为超过4.2万家中小微企业提供190.84亿元支持，激发中小微企业经营活力。

支持中小微企业发展的项目数量

24 个

支持中小微企业发展的项目金额

190.84 亿元

支持中小微企业发展的个数

42,797 个

案例

携手微众银行，解决小微企业融资难题

华润信托与微众银行合作，发行两期合计120亿规模小微企业贷银登流转信托产品，助力微众银行继续发挥其金融科技优势，提高小微企业贷款可获得性，解决小微企业融资这一“老难题”。



助推区域发展

我们积极促进区域协调发展，助力建设现代化经济体系，响应“一带一路”倡议，为京津冀协同发展、长江经济带发展、粤港澳大湾区建设等国家重大战略提供金融服务，全面助力区域协调发展。



响应“一带一路”倡议

我们深耕“一带一路”沿线国家与地区的产业布局，2019年，公司共为“一带一路”战略提供 1,310.40 亿元资金支持。



案例

华润信托助力“一带一路”战略实施者中铁二十局

公司设立华润信托·招银中铁单一资金信托，发放信托贷款共计 8 亿元，支持“一带一路”战略重要实施者中铁二十局集团有限公司。

7月22日，由中铁二十局承建的安哥拉卡宾达供水系统工程主管道全线贯通，该系统标段 48.6 公里管道通水面积覆盖卡宾达省 95% 的人口居住区域，建成后将有 60 余万民众直接受益，同时缓解卡宾达市及周边市区 7 个既有水厂水源紧张问题。

案例

支持“一带一路”重要节点城市建设

公司设立“华润信托·乌鲁木齐城投项目集合资金信托计划”用于向乌鲁木齐城市建设投资(集团)有限公司发放信托贷款，贷款期限为 5 年，2019 年底存续规模人民币 16 亿元，资金用于乌鲁木齐市内两个项目的基础设施建设，助力“一带一路”重要节点城市进一步发展。

支持京津冀协同发展战略

京津冀协同发展是优化首都空间与城市结构，实现优势互补、互利共赢协同发展新格局的重要战略。2019年，公司为“京津冀协同发展”战略提供 635.32 亿元资金支持。



支持长江经济带发展战略

长江经济带“一轴、两翼、三极、多点”的发展新格局是推动长江上中下游地区协调发展和沿江地区高质量发展的关键，2019年，公司为“长江经济带”战略提供 800.66 亿元资金支持。



案例

华润信托设立信托规模5亿元，支持世界级桥梁嘉绍大桥建设

7月24日，由华润信托提供 5 亿元资金支持的嘉绍大桥通过中华人民共和国交通运输部竣工验收。嘉绍大桥是人类第一次在世界三大强涌潮河口之一的钱塘江入海口建设的一座世界级桥梁，也是继杭州湾跨海大桥之后，浙江省建桥史上又一座世界级大桥。

支持粤港澳大湾区战略

作为总部位于深圳的第一家信托公司，我们发挥区位优势，深耕资本市场，为“粤港澳大湾区”深化金融体系建设、扩展金融市场贡献力量。2019年，公司为“粤港澳大湾区”战略提供 625.20 亿元资金支持。



案例

共塑“万象世界”，绽放美丽横琴

自 2014 年起，华润信托引入华润置地与新丰宏置业发展有限公司，设立横琴万象基金，共同合作开发“万象世界”项目。该项目是粤澳合作产业园的 33 个项目之一，拟在广东省珠海市横琴自贸区建设华润置地首个国际化商贸综合体——万象世界，打造建筑面积超过 145 万平方米的全业态平台，为当地的就业、税收、产业导入带来新的增长点。

服务美好生活

增进民生福祉，是经济社会发展的根本目标。秉承着服务人民美好生活的希冀，我们以科技力量服务普惠金融，让金融更好地服务大众；积极参与民生事业领域，不断提升人民生活质量。



践行普惠金融

我们积极响应国家发展普惠金融的号召，将面向个人和小微企业主的普惠金融业务作为重要转型方向之一，将普惠金融列为与证券投资、资产证券化、结构金融、财富管理并列的第五大业务线，通过科技赋能，创新金融服务方式，满足旅游、教育、文化、健康、养老等升级型消费的金融需求，全面提升普惠金融服务水平和普惠范围，携手行业伙伴共同推动“金融服务大众”。



服务社会民生

我们充分发挥专业优势，积极参与医疗、养老、教育、保障性住房等民生和社会事业领域，协助各项民生工程顺利实施。

在医疗健康领域，我们与华润医药合作发行华润医药商业集团有限公司资产支持票据；设立新虹桥医疗产业基金，参与投资“新虹桥和诺医疗细胞治疗中心”等医疗健康项目，助力建设“健康中国”。

案例

助力棚户区改造，优化人居环境

公司设立“华润信托·企盛2号单一资金信托”“华润信托·企盛4号单一资金信托”，截至2019年末存续规模7.3亿元，支持天津市蓟县、江苏省无锡市梁溪区棚户区改造项目，涉及居民1.3万余人。项目顺利实施后将较大程度改善征迁范围内的居住生活环境，推动周边环境治理工程的实施，提升人民生活质量。

存续规模
7.3 亿元

涉及居民
1.3 万余人

叁

专业财富管理， 诚信为本创造价值

华润信托在“让资产更智慧”的品牌口号引领下，始终以客户为导向，秉承“受人之托、忠人之事”的本源定位，坚决维护客户权益，强化主动管理和业务创新能力，全面优化客户服务、提升客户体验，扎实推进业务转型与结构调整，拥抱金融科技，提升信息化服务水平，致力打造领先的资产管理服务公司。



维护客户权益 P33

优化服务体验 P36

探索创新赋能 P39

维护客户权益

保障客户利益是我们的初心与归宿，我们坚持信托本源，发挥专业能力，为投资者创造价值；不断完善客户权益保障体系，加强信息披露与风险揭示，维护客户的各项权益。

回归本源, 为客户创造价值

我们始终坚持“受人之托，忠人之事”的信托本源，严格履行受托人义务。2019年，我们如期兑付所有信托计划，为投资者分配收益 333.76 亿元，体现了华润信托作为专业金融机构的能力优势。

在非标产品方面，我们充分评估交易对手、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，通过家族信托、慈善信托和保险金信托等服务，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)事业等个性化需求。

建章建制, 保障消费者权益

报告期内，我们对公司《金融消费者权益保护工作管理办法》《销售行为管理办法》进行修订，并新增销售专区管理、服务价格管理、产品查询平台管理三项操作细则，通过制度建设和完善，为消费者知情权、自由选择权等八项基本权益保护提供坚实保障。

加强宣教, 倡导可持续消费

我们持续开展“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，多渠道宣传理财“双录”、防范电信网络诈骗及远离非法集资等金融知识，倡导和培育“卖者尽责、买者自负”的可持续消费理念。



消费者权益宣传周



公平交易, 消费者自主选择

我们在营销各环节，采取多种服务措施，充分保障客户公平交易、自主选择的权利。



信息披露, 维护客户知情权

我们严格落实信托产品销售、存续阶段的信息披露要求。在信托合同中，以通俗易懂、清晰醒目的方式，明确约定信托报酬等基于信托服务收取的费用、信托管理内容、信托报酬的生效和终止日期、限制性条款、咨询(投诉)联系方式等信息，充分维护投资者的知情权。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、及时地将产品信息披露给合格投资者，不断提升信息透明度。



揭示风险, 严禁虚假误导宣传

我们严禁虚假或引人误解的宣传, 在营销各个环节充分揭示风险。

产品发行前

营销材料需经内部合规审核; 对理财经理开展培训, 规范销售话术, 以全面客观地向金融消费者介绍新产品

签署合同前

严格把控投资者合格性审核, 通过对拟认购投资者进行风险测评等筛选手段, 确保信托产品与投资者风险承受能力相匹配, 并让客户仔细阅读并充分理解“认购风险申明书”



案例

华润信托成为信托受益权账户首批代理开户机构

10月22日, 华润信托成为中国信托登记有限责任公司公示的首批信托受益权账户代理开户机构之一。信托受益权账户体系的建立有利于构建规范化的行业信息披露制度与平台, 及时有效地揭示、缓释风险。我们将严格按照相关法规文件要求, 向受益人提供份额登记与查询等服务, 切实保护信托受益人合法权益。

信息管理, 保护消费者隐私

我们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。我们明令禁止篡改、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, 向第三方提供其个人金融信息。

优化服务体验

我们始终从客户角度出发, 以优质服务为客户提供优质体验, 用我们的真心赢得客户满意。



提升配置能力, 服务多层次需求

我们搭建涵盖账户管理、家族信托、慈善信托等多项内容在内的一站式、全方位资产配置服务体系, 满足客户在投资、学习、生活、传承、公益等方面的多种需要, 并通过问卷调查等形式, 梳理、分析客户需求, 倾听客户心声, 不断升级和完善客户服务。

加强关系管理, 用技术赋能服务

我们开展流程梳理和信息系统建设, 不断完善规范、便捷、高效的服务体系。通过财智热线、邮箱及小程序等, 建立客户与理财经理的常态化沟通机制。向客户免费提供产品净值、估值通知、信托利益分配通知、申请确认、信托财产证明开立等服务; 通过专门的热线电话, 收集并听取客户的意见和建议。



我们不断完善信息化平台, 让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, 提升客户体验。



丰富服务内涵,提升服务附加值

我们开展家族信托业务推介、阳光私募路演等投资策略会活动,为客户提供特色化、定制化的增值服务,每年组织客户赴“华润希望小镇”开展夏令营和冬令营活动,与高净值客户进行面对面的专业交流,全方位了解并挖掘客户需求,为客户提供更专业的资产服务。

案例

聚焦专业,开展明星私募策略会

报告期内,华润信托共举办六场明星私募策略会,分别邀请“高信百诺、星石投资、千合资本、景林资产、望正资产、淳臻投资”等明星私募基金公司,为客户分析市场变化,提供资产配置建议等。



2019年第三场明星私募策略会深圳主会场

案例

“亲近华润,感受美好”,华润信托举行公众开放日活动

9月7日,我们以“亲近华润,感受美好”为主旨,举办了“感恩有您,与心同行”公众开放日活动。“心”,一指“信”,代表公司所致力经营的“信任与托付”的信托业务;二指“新”,代表公司成立37年以来始终追求发展与创新的价值观“让资产更智慧”;三指“心”,通过本次活动,让客户感受到华润信托用心的产品、贴心的服务。



案例

感恩回馈,共赴红色之旅

2019年,我们以“红色体验+亲子互动”为主题,在福建古田、湖南韶山的华润希望小镇各举办了一场三天两晚的冬令营和夏令营亲子活动,分别邀请了全国各地20余名高净值客户及家属前往参加。客户与孩子在寓教于乐的行程中,开启了一段忆苦思甜的红色之旅;在共享美好亲子时光的同时,切身感受了华润集团作为央企的责任与担当。



增强服务成效,提高客户满意度

客户满意是我们的期待,2019年,我们客户工作成效显著,年内直销活跃客户2,301户,较上年净增355户;累计直销规模324.16亿元,客户满意度达到93%。

我们遵照“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,实行投诉管理。2019年,客户投诉均得到了妥善解决。



探索创新赋能

创新是发展的不竭动力，我们坚持产品与服务模式创新，并以科技为引擎，以前沿技术为财富管理赋能，让资产更智慧。



致力创新转型

我们充分发挥信托模式多样、制度严谨的优势，开拓新模式、创设新产品、探索新研究、辅以新机制，扎实推进业务转型，在普惠金融、供应链金融、资产证券化与家族信托等业务领域为实体经济提供创新性、综合性、多样性的金融支持。

在供应链金融方面，已形成相对规范的业务模式与相对稳定的利润来源，逐步发展成为服务实体经济“降两金”、脱虚向实、以融促产的重要抓手；在家族信托方面，我们积极响应回归本源号召，通过高端金融家族信托与中产金融财富信托双轨并行，同时实现长期低成本资金积累与服务大众的普惠理念。

案例

创新产品，开辟国内家庭信托新领域

当前我国居民家庭财富快速累积，然而国内面向中产家庭的具有理财及代际传承功能的家庭信托较少。在此背景下，我们与招商银行联合推出家庭财富传承服务——金葵花财富信托，以低起点和多功能解决中产阶级家庭财富传承、照顾特定家人、债务隔离等方面的难题，填补国内家庭信托的空白，开辟财富传承服务新领域。

开启科技赋能

科技是战略转型的第一生产力。我们致力于将智能 RPA、区块链、微信小程序等前沿技术运用于业务开拓、客户维系、风险管控、运营管理等领域，打造金融科技护城河。

业务开拓

拓展 13 家代销机构的渠道系统对接
财富传承管家系统创新助力家族信托业务展业

客户维系

MOM 全能管家微信版助力客户投资决策
TOS(交易运营服务平台)系统采用区块链技术实现产品数据系统对接，强化客户黏性

风险管控

TOS 系统实现债券投资业务事前风控并完善个性化风控
资产证券化系统优化费用控制模块降低成本支出风险

运营管理

广泛应用智能 RPA 技术，提升运营 PB 对账效率及运营网银对账效率，减少对账时间 50% 以上
智能受托报告在 30 秒内一键导入生成，大幅提升运营信息披露效率

案例

智能运营体系2.0建设实现新突破

2019 年，华润信托智能运营体系 2.0 建设取得重要成果——在行业首家实现交易数据与估值数据的下行联通，达成“一键式估值对账”。至此，华润信托交易风控系统与估值系统的上下行连接均已打通，产品估值对账时长从“分钟”级下降到“秒”级，同时带来估值准确性的大幅提升。

在数据对接时，“一键式估值对账”实现产品净值与份额变动等信息的自动推送，满足了客户资管产品运营估值的及时性要求，全面提升了产品估值运营服务水平与客户体验。

案例

灵枢凭证加工全自动化集成系统获国家计算机软件著作权

10 月 25 日，华润信托研发的灵枢凭证加工全自动化集成系统获得国家版权局颁发的计算机软件著作权登记证书，这是华润信托取得的第二个软件著作权。灵枢系统上线后被广泛应用到财务管理工作中，有效节约人力与时间成本、降低操作风险，为财务管理效率的提升提供了强有力的技术支撑。





携手伙伴同行， 协调联动互利共赢

行业的健康发展需要机构的共同努力。华润信托作为信托行业领先机构，积极发挥引领作用，参与和推动行业内外交流合作，为行业伙伴搭建良好的交流平台。同时，努力营造公平竞争、和谐履责的市场环境，履行好供应链管理职责，推动行业健康有序发展，共创美好未来。



推动行业发展 P43

优化经营环境 P47



推动行业发展

我们致力于做行业健康发展的推进者，坚持开放共享，搭建行业交流平台，与优质企业加深交流、开展合作，实现战略发展合作共赢。



搭建交流平台

我们在实现自身发展的同时，积极组织并参与行业交流活动，通过加入行业协会、合作联盟等，搭建行业合作平台，积极推动行业整体发展和进步。

案例

十五载阳光同行，忆初心携手出发

11月28日，我们在深圳举办“十五载阳光同行，忆初心携手出发——华润信托首届阳光私募发展论坛暨中国阳光私募15周年庆典”。15年来，我们为阳光私募行业打造了全新智能化服务系统，建立了一套专业、高效、快捷、精准的阳光私募业务运作流程，为产品相关各方提供产品设计、合同拟定、资金募集、交易服务、风险监控、运营估值、投资研究全方位服务，与阳光私募携手同行。



案例

公司荣膺深圳市专家人才联合会第一届理事会副会长单位

深圳市专家人才联合会是由深圳市各领域专家学者以及各层次人才自愿组成的非营利性社会团体，3月5日，华润信托荣膺深圳市专家人才联合会第一届理事会副会长单位，充分发挥专家团队作用，为深圳乃至全国创新驱动、科学技术发展进步提供人才智力支撑。

加强政府合作

我们高度重视政府关系，积极配合各地党政机关调研走访，与各地政府达成战略合作协议，以自身专业实力与资源优势，为服务民生、促进地方建设和发展贡献力量。

案例

中国信托业协会调研来访

6月25日，信托业协会领导、专家莅临华润信托，调研信托从业人员管理自律公约、信托消费者权益保护自律公约、绿色信托等主要议题。公司参会相关部门结合公司实际情况提出了有针对性的建议，有助于协助信托业协会对相关公约指引进行进一步完善，推进信托业转型发展。



深圳市福田区黄伟区长来访



银保监会领导调研

增进企业交流

我们通过交流互访、参加行业论坛、开展战略合作等方式加强与优秀企业间的合作交流，着力打造有自身特色、可持续发展的商业发展模式，为高效益企业、高成长机构投融资者提供差异化、定制化、专业化的综合金融服务方案。

案例 赴美国北方信托香港有限公司开展交流

4月2日，公司刘小腊总经理率队赴香港拜访美国北方信托香港有限公司，学习美国北方信托（资产托管规模位居美国第一）在资产管理业务方面的优秀实践探索——首席投资官外包服务和多维投资经理人管理解决方案，并交流了在各自业务领域的优秀实践经验及当前展业所面临的机遇与挑战。

案例 华润信托与远洋集团签署《战略合作协议》

1月23日，华润信托与远洋集团签署《战略合作协议》。远洋集团作为以卓越房地产实业为基础、具有领先产业投资能力的投融资集团，目前已布局大数据、大健康、大物流、大环保等领域。双方将在原有合作基础上，扩大合作规模及合作范围，除传统融资领域外，在资产证券化、基金化、股权投资等方面建立更加深化的战略合作关系。



案例

华润信托与金辉集团签署《战略合作协议》

3月5日，华润信托与金辉集团签署《战略合作协议》，双方将在股权投资、地产基金、资产证券化、Pre-ABS等领域深化合作，加深战略合作伙伴关系，开启双方全方位、多领域、深层次的合作新篇章。



赞助中国财富管理50人论坛



参加梅花与牡丹家庭财富论坛

优化经营环境

我们坚持做行业优质环境的创造者、维护者，积极参与公平竞争，加强供应链管理，保护知识产权，共建负责任的经营环境。



1

促进公平竞争

我们始终坚持诚信合规经营的基本理念，严格遵行法律法规，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。



2

加强供应链管理

我们开展采购管理全流程建设项目，从流程梳理、建章立制、发布供应商管理办法，建立供应商名册等方面推进采购管理提升。

实现供应商管理的“四个统一”：统一供应商名册、统一考评体系、统一入册程序、统一入册资料，管理好由 330 家合格供应商和 82 名法律顾问组成的供应商资源。

借助集团守正电子招标平台，在供应商资格审查、信息查询、发送投标邀请书等方面实现供应商信息化管理。

积极开拓供应链金融业务，发挥信托禀赋，加强产融协同，支持在供应链方面的创新探索，应对集团内外部企业在供应链业务开展中的切实需求。



3

改善媒体关系

我们与《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》《第一财经》《中国经营报》《当代金融家》等媒体保持密切联系，报告期内，公司未发生重大舆情事件，保持了良好的品牌美誉度和认可度。



4

知识产权保护

我们建立《品牌舆情管理办法》《信息技术管理办法》《保护商业秘密管理办法》《知识产权管理办法》等制度，对企业名称、标识及域名等知识产权进行管理规范，密切监测并及时处理侵权行为。

公司积极推进商标管理、保护，定期更新商标状态及检讨商标保护是否充分，并通过制定《保护商业秘密管理办法》、与员工签订《保密协议》、严格的权限控制等方式保护内部商业秘密和创新成果。

在关注自身品牌、知识产权的保护与管理的同时，公司尊重交易相关方、合作伙伴及他人知识产权，推动企业不断创新与可持续发展。



伍

相伴员工成长， 以人为本共襄未来

华润信托坚持“以人为本”的管理理念，严格遵守劳动法规，保障员工权益，实行民主管理，不断完善薪酬福利体系；为员工搭建“管理、专业”职业发展双通道，建立系统化、制度化的培训体系，助力员工成长；实施员工健康计划，开展多彩的员工活动，致力于让员工健康、快乐地工作和生活。



保障员工权益 P51

支持员工发展 P53

建设幸福职场 P56



保障员工权益

我们依法依规保障员工各项权益，坚持平等雇佣、民主管理，让员工真正成为公司的“主人翁”。



坚持平等雇佣

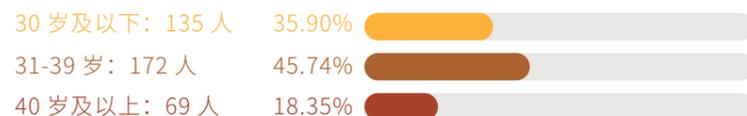
我们在用人招聘中始终坚持一视同仁的原则，不以应聘人员的性别、年龄、国籍、民族、宗教信仰、肤色、语言、户籍所在地等与工作无关的个人特征作为标准进行招聘决策依据。在日常工作、生活中尊重不同民族和宗教的习俗，在企业内创造人人平等、民族团结的良好氛围，禁止雇佣童工，抵制一切形式的强迫和强制性劳动。



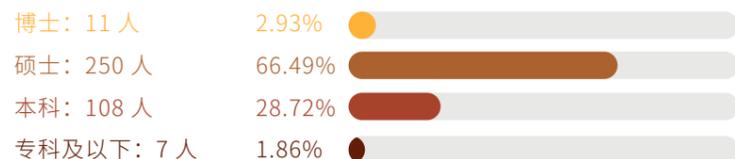
员工性别结构



员工年龄结构



员工学历结构



保障员工薪酬

我们实行“以岗定薪、绩效导向”，制定薪酬管理办法与统一的薪酬方案，保障员工薪酬。我们建立年度绩效申诉机制，若员工对自己的年度绩效考评结果不满意或有异议，可根据公司绩效管理办法提出申诉。

我们为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，缴纳住房公积金与企业年金，并为员工办理补充商业保险，保障员工的各项权益。

保护员工隐私

我们制定华润信托《人事档案管理办法》，对员工提交的个人资料及信息给予严格保密，员工或个人查询相关资料，将依据相关要求严格执行。



实行民主管理

我们积极探索和完善职工代表大会制度，坚持企务公开原则，将职工代表大会职权与企业管理授权相匹配，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。

我们定期召开民主生活会，通过问卷或座谈的形式收集员工意见，开展员工满意度调查，聆听员工的合理化建议。

开展安全生产

我们坚决贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，开展EHS管理工作。公司建立了《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，健全完善EHS责任体系。

公司与各部门签订《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，将安全管理工作责任落实到每个人，使安全管理工作规范化、科学化。

我们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。

支持员工发展

我们关注每一位员工长远发展，为员工提供发挥自身潜能的机制与平台，实现员工与公司共同成长。



多元化选拔人才

我们结合全员任职资格标准开展岗位梳理，进一步明确了人才引进、任用、评估、发展的标准与要求。我们修订和完善了《招聘管理办法》《经理人选拔任用管理办法》《内部调动管理办法》等有关制度，进一步健全选人、用人机制。

对于年轻经理人队伍建设，我们拓宽用人视野，以内部培养造血机制为主，以外部引入输血机制为辅，依据国企党员领导干部“二十字”标准、华润集团经理人能力素质模型，通过举手制、内部竞聘、民主推荐等方式，大力激发、培养、任用优秀年轻经理人。

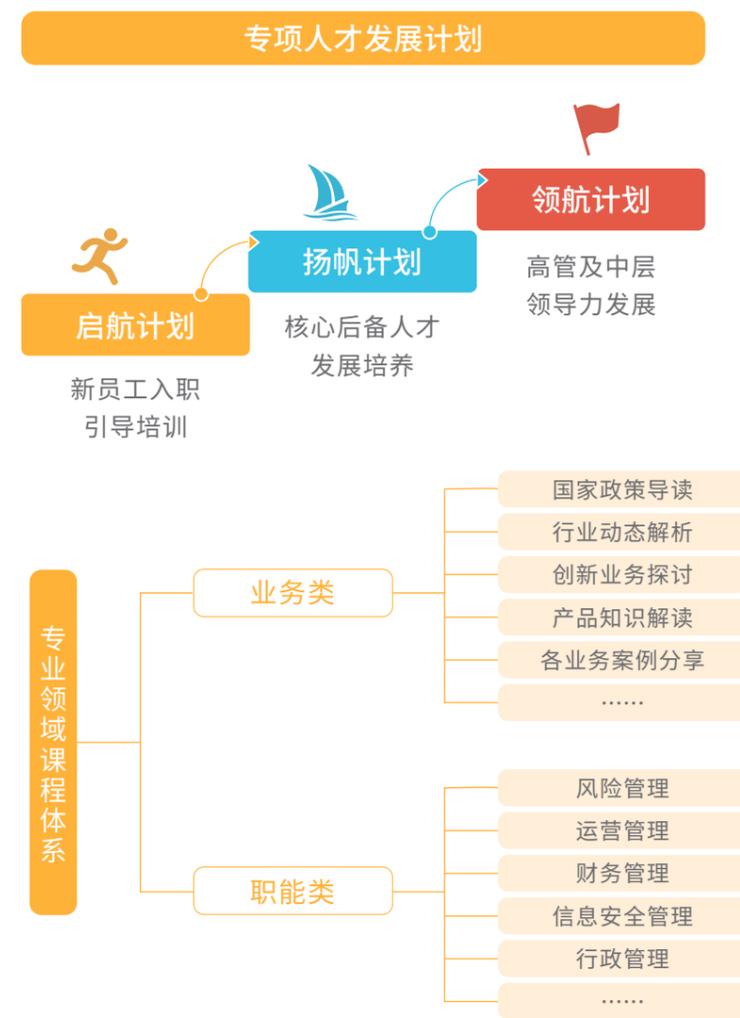


双通道职级体系

2019年，我们发布《“管理、专业”双通道职级体系管理办法》，明确专业岗位序列及职衔规范，建立管理职务与专业职级的对应关系及流转规则。通过“管理、专业”双通道，培养和储蓄后备干部，并鼓励专业岗位员工在未担任管理职务时，在专业道路上做深、做精，成为业务骨干、领军人才。

系统化员工培训

我们以促进企业价值创造和员工发展为导向，开展系统化、制度化的员工培训。报告期内，我们建立并完善了分层分类、覆盖全面的“梦想”系列、“党建+”和“文化+”员工教育培训体系；重点开展了专业能力提升培训，校招应届生“梦想启航”、中层经理人“梦想扬帆”、高层领导“梦想领航”培训，内部讲师建设培养，领导力提升培训及通用素质类等公司范围的集中培训。



“业务大讲堂”专业能力提升培训

12期 772人次

新员工入职培训

2期

中层经理人专题培训

2期

参与华润集团、华润金控相关经理人培训

30余人次

参与外部交流培训

30余人次

案例

“梦想启航”培养计划暨新员工入职培训

8月19日，华润信托举办了“梦想启航”培养计划之“企业认同篇”暨第二期新员工入职培训。培训历时三天，参训对象为2019年校招应届生及近期入职的社会招聘员工，总计21人。通过此次培训，参训学员对公司的基本情况、主要业务、部门架构、制度流程等有了全面了解，增强了对公司的认同感、归属感和使命感。



案例

中层管理人员“梦想扬帆”专题培训

11月15日，华润信托举办了“梦想扬帆”中层管理人员《TOP华润人力资源管理之道》专题培训，特别邀请华润集团人力资源部高级副总监刘文涛授课，参训对象为公司中层管理人员47人。此次培训以华润文化和管理机制为基础，客观形象地搭建了全景式的人力资源管理知识图谱，塑造了非人力资源部门学员的人力资源管理理念。



案例

业务党课“两手抓、两促进”

8月21日，华润信托第三党支部赴华润燃气开展“业务党课”，就两家公司审计工作的成效与难点进行深入交流学习。本次“业务党课”聚焦审计发现问题风险评级方法、审计与纪检移送机制、审计结果运用等内容，旨在学习先进技术方法，提升党员岗位技能。



关心女性员工发展

我们关注女性经理人成长，均衡发展管理团队，组织安排女性经理人参加华润集团女性领导力培训、优秀年轻经理人培训及华润金控年轻后备经理人培训。



华润信托员工通过CFA资格认证



建设幸福职场

我们尊重并关爱每一位员工，平衡员工工作与生活，倾听员工声音，关注员工身心健康，开展多彩员工活动，提升员工归属感、幸福感与获得感。



关怀员工生活

我们持续关注员工工作、生活双发展，切实关心公司单身青年、女性员工、困难员工、离退休老干部等群体，力求做到知员工所想、急员工所需、解员工所惑。



关爱公司单身青年

我们组织单身员工与招商银行上海分行、华润医疗、华润医药的青年员工，在上海、北京分别开展了两场联谊团建活动，累计30余名员工参与。



关爱女性员工

我们特别关注女性员工的权益保障，为女性员工创造平等、良好的工作环境，严格执行女性员工在孕期、生育期、哺乳期从事生产劳动的有关规定，并在员工体检时为女性员工增加检查项目。

案例

基层员工座谈会

9月29日，华润信托党委书记、总经理刘小腊在上海召开基层员工座谈会，就市场与监管环境、业务拓展方向、员工个人发展等方面与各位员工进行了深入交谈，亲切关心员工们的工作状态和思想状况，鼓励员工认清大方向，提升自身专业素养和能力。



案例

走访慰问离休老员工

新中国成立70周年之际，公司领导及战略与人力资源部慰问新中国成立前参加革命工作的四名离休老员工，并逐一发放“中华人民共和国成立70周年”纪念章，表达华润信托对老干部的关怀。



优化福利待遇

我们秉持“以人为本”的管理理念，为员工提供丰厚的福利，包括补充商业保险、工作餐补、全员体检(含离/退休人员)、带薪年假等；并组织宣讲会，帮助员工了解公司福利、用好福利，实现工作、生活两不误。



关爱员工身体健康

我们实施工健康计划，联袂深圳国康健康服务为员工提供健康管理。员工可随时拨打服务热线咨询健康问题，还可通过“健康中国，我们在行动”名医健康讲座，学习常见职场疾病的应对方法、健康生活理念等。



关心员工心理健康

作为华润集团员工心理援助(EAP)计划的第一批试点单位，我们开展经理人相关测评及“职场 vs 家庭”主题驻场咨询活动，并配合集团举办了“润心坊”项目联合推广活动，让员工以更健康的精神状态去迎接工作和生活。



开展多彩活动

我们开展缤纷多彩的员工活动，帮助员工释放工作压力，创造欢乐氛围，进一步促进团队协作和凝聚力的提升。



2019年趣味运动会“Run向未来”在皇冠体育中心羽毛球馆举行，华润信托深圳、广州地区的260名员工分成8支队伍参与5项竞赛角逐



推动绿色发展， 助力建设美丽中国

华润信托积极响应十九大关于“加快生态文明体制改革，建设美丽中国”的战略要求，贯彻国家绿色金融发展精神，开展绿色信托业务，引导信托资金投入绿色发展项目，推动绿色低碳产业发展；同时倡导绿色办公、绿色运营，不断提升公司员工绿色环保意识，开展绿色公益活动，以实际行动建设美丽中国。



发展绿色金融 P61

开展绿色经营 P63

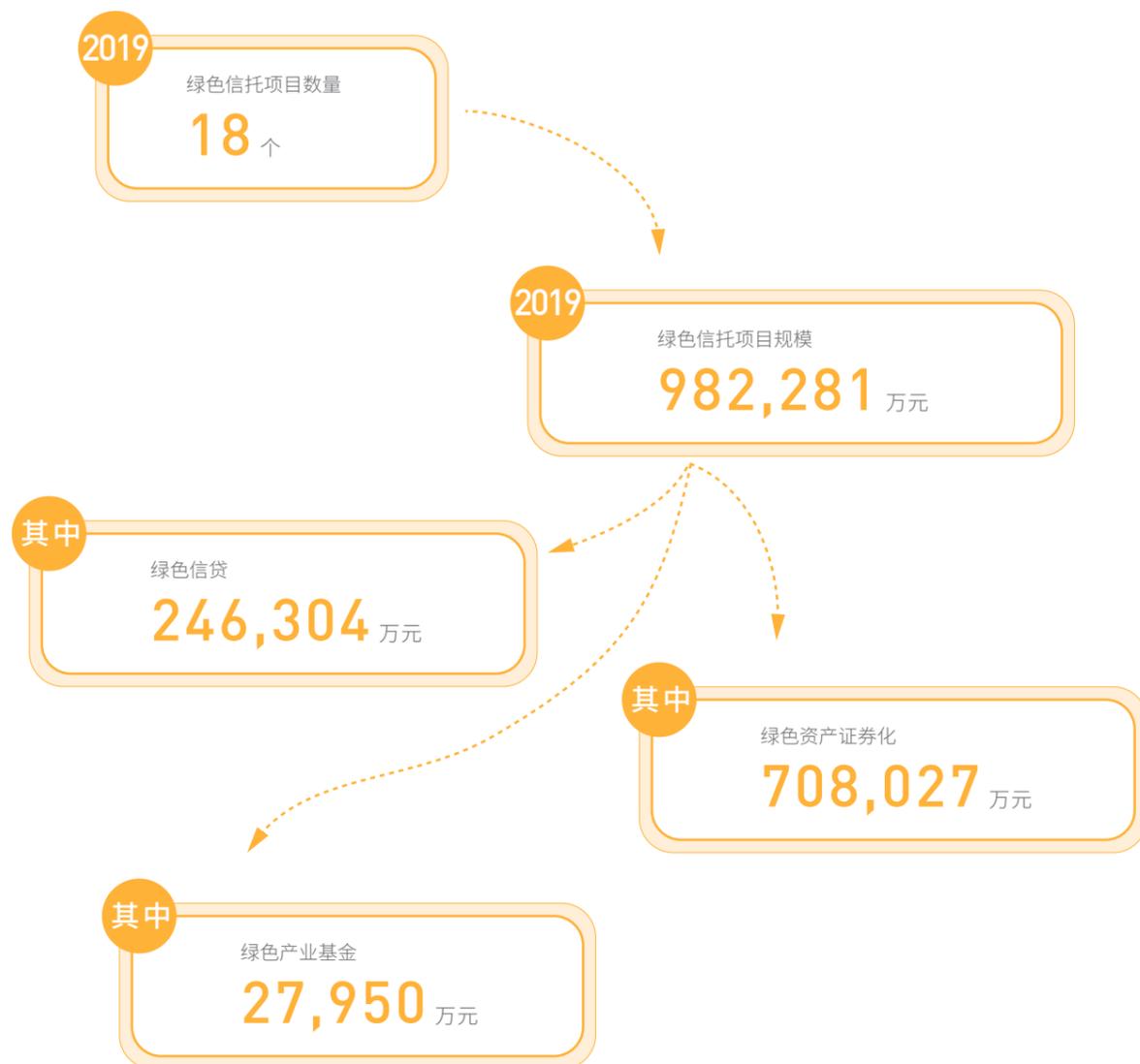
发展绿色金融

绿水青山就是金山银山，我们始终倡导绿色可持续发展理念，坚持顺应低碳经济发展要求，支持绿色产业发展。



支持绿色产业发展

我们认真落实打赢污染防治攻坚战的国家政策，助力传统产业转型升级，推动环保产业的发展实践，开展绿色信托业务。截至2019年末，公司开展绿色信托项目18个，绿色信托项目规模达98.2亿元，其中绿色信贷24.6亿元，绿色资产证券化70.8亿元，绿色产业基金2.8亿元。



案例

助推并网发电,助力节能减排

公司联合中广核合肥永聚 20 兆瓦渔光互补电站并网发电项目融资 5,538 万元，用于支持项目建设。该项目不仅满足电站建设所属区域用电增长的需求，且剩余电力可上送庐江地区电网，进而实现经济和社会效益双丰收，达到节能减排的效果。项目年均节省标煤 6,889.16 吨，减少排放二氧化碳约 28,934.47 吨、二氧化硫约 268.68 吨、氮氧化物约 78.54 吨，并能减少粉尘和烟尘的排放，改善环境空气质量。



年均节省标煤

6,889.16 吨

年均减少二氧化碳排放约

28,934.47 吨

年均减少二氧化硫排放约

268.68 吨

年均减少氮氧化物排放约

78.54 吨

案例

助力新能源汽车发展

华润信托作为受托人协助比亚迪发行 37 亿规模的“比亚迪股份有限公司 2019 年度第一期绿色资产支持票据”，助力比亚迪继续拓展新能源汽车领域，形成民族汽车品牌在新能源汽车领域的市场影响力。

落后产能淘汰治理

公司积极落实国务院关于制造业产业升级和结构调整的指导思想，在开展信托业务的指引中对于产能过剩行业做出禁止性要求。要求项目融资用途及信托财产的管理运用方式符合国家法律、法规、监管规定，以及相关行业发展政策、土地和环保政策；不得用于国家禁止性的用途和经营领域；原则上不得介入两高一剩行业（即高污染、高耗能、过剩行业）。报告期内，在实际业务开展过程中，公司未介入产能严重过剩行业。

开展绿色经营

我们倡导绿色办公运营，践行绿色环保公益，致力推动绿色、低碳经济发展和美丽中国建设。



倡导绿色办公

公司在办公室场所循环播放有关节能减排、绿色低碳的宣传广告标语及视频，不断提高员工的绿色环保的意识。组织员工认真学习集团关于绿色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。

倡导节水节电

倡导节能减排理念，号召员工节约用电用水，养成“人走灯灭”的良好习惯，并不定时组织检查，如发现不关灯等现象，在公司网站进行通报批评



加强用车管理

加强公务车使用管理，科学核定单车耗油，合理使用车辆，同路一同乘车的情况下不多派车，减少车辆使用

节约办公耗材

减少使用大功率、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，如必须纸质化的材料尽量打印双面，或使用二次打印纸

开展视频会议

公司会议、商务谈判尽可能地使用视频会议，提高工作效率，加快公司的决策速度，节约差旅费的同时，达到节能减排的成效

践行绿色公益

公司不断提升公司员工绿色环保意识，开展绿色公益活动，每年组织员工参加植树活动，以实际行动支持生态文明建设。报告期内，员工参与环保公益活动298人次，环保公益投入金额5万元。

员工参与环保公益活动

298 人次

环保公益投入金额

5 万元

案例

以实际行动为美丽鹏城增绿意

3月30日，华润信托30多名员工及其家属来到深圳市罗湖围岭公园，响应政府“倡导生态文明，美化家园有我”的号召，参加“美丽深圳，美丽家园”公益植树活动，在南国鹏城留下一叶华润人的印记，用实际行动践行生态文明建设，增强绿色生态意识，建设美好家园。





倾情回馈社会， 共建共享美好生活

华润信托始终坚持回报社会，将社会责任理念融入企业管理运营，致力于探索金融助力公益的多元方式，通过慈善信托形式推进社会慈善公益事业发展；开展“党建+慈善”主题教育活动，充分发挥党员干部的担当精神和责任意识；面对突如其来的新冠病毒肺炎疫情，树立“疫情就是命令、防控就是责任”思想，实际行动履行好政治责任、经济责任和社会责任，全面助力疫情防控阻击战。



抗击新冠疫情 P67

奉献公益慈善 P69

抗击新冠疫情

在抗击新冠肺炎疫情期间，我们从落实疫情防控、参与公益捐赠、强化卫生防疫、保障金融服务、加强员工管理等方面，全方位履行抗击疫情责任。

强化组织领导

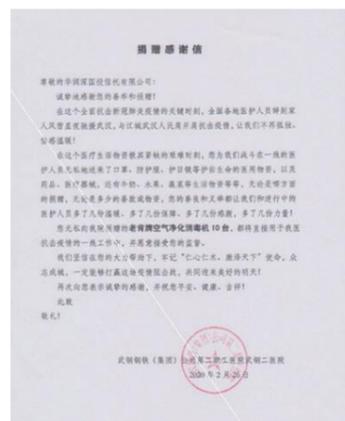
面对突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情，我们紧急启动针对疫情的应急预案，成立了以党委书记、总经理任组长的华润信托疫情防控领导小组，重点从落实疫情防控、强化卫生防疫、保障金融服务、加强员工管理等方面，统筹部署疫情防控工作。

在领导小组的带领下，我们建立了疫情信息报告制度和疫情防控工作联系群，每日汇总疫情防控监测情况；制作防疫期间安全办公指引、疫情防控手册，引导全员增强疫情防控知识，做到科学防疫、安全办公；对假期期间外出员工，落实隔离留观要求，及时全面掌握员工健康状况，依法科学加强防控，坚决遏制疫情蔓延。

参与战疫捐赠

为支持抗疫工作，我们积极响应信托业协会号召，作为首期参与单位之一，通过“中国信托业抗击新型肺炎慈善信托”向湖北地区捐赠 50 万元，支持疫情防控工作。

我们还广泛动员员工力量，聚沙成塔，共克时艰。2020 年 1 月 27 日，我们向公司全员发起捐赠倡议，共收到 366 位员工捐赠金额 141,341 元。该款项通过润心慈善信托采购 18 台医院急需的移动空气净化消毒机，支援华润集团旗下的华润武钢总院和武钢二院。



来自武钢二院的感谢信



华润信托援助武钢总院



华润信托援助武钢二院

保障金融服务

疫情面前，为了确保千亿级信托项目和资金的正常运维，我们齐心协力，全面保证公司展业不受影响。

受疫情影响交易日临时调整，大量客户的投资安排亟待确认，我们及时调整疫情期间的操作流程，确保交易工作有条不紊展开，单周累计完成交易 223 笔，成交金额 92 亿元，切实提供高效、有序的交易服务。党员员工带领业务骨干轮班值守，确保信托资金正常运营，一周内完成 1,500 余笔资金兑付、477 笔投资交易、1,548 笔费用支付，积极响应客户的投资和资金需求。

我们通过应用科技手段提升服务效能，通过财智热线、理财 App 在线服务为客户解答和处理疑难问题，确保特殊时期客户服务的时效性。

案例

华润信托正式发售“防疫抗疫专属产品”

2020 年 3 月 3 日，华润信托正式发售“防疫抗疫专属产品”，发行规模为 6,600 万元。本次信托计划的部分收益将无偿捐赠至受深圳市民政局和深圳银保监局双重监管的“华润信托·润心慈善信托”，定向用于新型冠状病毒肺炎的防疫防疫支持工作和后续研究防治等领域。

案例

华润信托受托设立全国首单“疫情防控+精准扶贫”ABN

由华润信托作为受托人的“华润租赁有限公司 2020 年度第一期扶贫资产支持票据(疫情防控债)”，在银行间债券市场成功发行，发行规模为 7.95 亿元。该项目创新性地融合了“疫情防控”和“精准扶贫”两大目的，是市场上首单兼具疫情防控及精准扶贫概念的 ABN 产品。该项目的发行体现了华润信托积极顺应经济形势和政策，牢牢把握高质量发展的工作主线，进一步落实“平台化 + 基金化”的展业思路，纵深推进服务信托转型的坚定步伐。



奉献公益慈善

我们关注社会，回馈社会，在创造经济价值的同时，贡献社会价值。我们履行专业受托人的责任，设立慈善信托；充分发挥党员先锋模范作用，创新开展“党建+慈善”活动；履行打赢打好脱贫攻坚战的庄严承诺，为全面建成小康社会贡献力量。



信托+慈善

慈善信托是信托公司的本源业务之一，是信托机构履行社会责任的重要载体。我们充分发挥信托的独特功能和作用，重点推进和落地了一批慈善信托项目，通过有效的结构设计，实现多方共赢，为委托人、华润信托及公益项目创造长期价值。截至2019年末，公司设立慈善信托规模近4,000万元，在广东粤北、四川、贵州等地开展公益项目，涉及防灾减灾、扶贫济困、教育支持、文化保育等多个领域。

我们设立公益慈善平台——“润心慈善信托”，以自有资金撬动公司员工和社会爱心人士捐赠，累计募集资金286万元，华润信托内部员工捐赠近60万元。

设立慈善信托规模近

4,000 万元



案例

华润信托·润心慈善信托荣获杰出慈善信托产品奖

12月5日，“华润信托·润心慈善信托”荣获国内主流财经门户金融界颁发的“2019 领航中国年度评选杰出慈善信托产品奖”。“华润信托·润心慈善信托”是华润信托面向公司内部募集并管理的首单慈善信托，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。依托润心慈善信托，打造润心慈善母基金平台，通过整合集团内外部公益慈善资源，提升“润心慈善”品牌影响力，发挥先行模范作用。



案例

不忘初心，壹起向善，“华润信托·壹基金雅安防灾减灾慈善信托”正式生效

3月27日，“华润信托·壹基金雅安防灾减灾慈善信托”于深圳市民政局正式备案并生效。该慈善信托的委托人为深圳壹基金公益基金会，首期交付规模500万元，主要用于雅安地区地震防灾减灾工作。这是2019年以来深圳市的第一单慈善信托，也是国内首单以防灾减灾为慈善目的的慈善信托。



案例

一封特殊的感谢信

7月19日—21日，我们邀请20余名高净值客户及家属前往韶山华润希望小镇，共赴一场夏季亲子慈善之旅。在客户的见证下，我们通过“润心慈善信托”向韶山华润希望小镇捐赠资金，用于小镇综合服务中心内的各类消防设施的维护及保养。韶山华润希望小镇、韶山华润希望小镇润农农民专业合作社特地为华润信托寄来感谢信，向全体员工表达衷心的感谢！



案例

华润信托首单自然人委托人慈善信托正式生效

12月27日，由华润信托担任受托人的“银杏乐天慈善信托”在深圳民政局成功备案，这是华润信托首单由自然人担任委托人设立的慈善信托。我们将对信托财产的投资管理事项进行专业管理，实现信托财产的保值增值，同时基于完善的决策机制和流程，确保公益资金按照客户意志用于教育、社区、儿童等方向的慈善公益事业，实现公益资金的效用最大化。

党建+慈善

我们创新性地 将党建与公益慈善相结合，发挥党建动员的力量与深度，践行党员职责和义务，组织开展了形式多样的公益慈善行动和员工志愿活动，不忘初心、牢记使命，为建设更美好的社会增添一抹红色力量。

案例

华润信托举办关爱深圳元平特校特殊儿童活动

7月9日，公司第十党支部与招商银行深圳福田支行党支部联合举办关爱深圳元平特校特殊儿童爱心捐赠活动。两个支部全体党员同志和入党积极分子共同为元平特校康复教学部的自闭症儿童募资采购了学习所需的绘本和相应教具，合计人民币约4,000元。



案例

关爱自闭症儿童成长

11月20日，公司党委委员、纪委书记张宏山带领一、三、九、十一党支部党员代表10余人前往深圳市爱佑和康儿童康复中心开展关爱自闭症儿童志愿者活动，并利用支部奖金、动员党员捐款等，购置捐赠了一批自闭、孤独症儿童康复治疗专业书籍以及相关教具。



案例

“不忘初心 为爱助力”，助力残障儿童实现梦想生活

11月24日，华润信托第四党支部党员来到喜憨儿洗车中心，开展主题为“不忘初心 为爱助力”的公益党建活动，与“喜憨儿”们一起洗车。“喜憨儿洗车”是专业为心智障碍孩子提供洗车服务的就业平台，也是中残联向全国推广的针对心智障碍者的就业项目，在这里，心智障碍者通过标准化的工作流程实现自食其力，得以有尊严地享受自己的生活。



案例

华润信托第七党支部前往广东华润三九脑科医院看望脑肿瘤儿童

12月6日，华润信托第七党支部党员群众代表一行5人，来到广东华润三九脑科医院看望了住院治疗的脑肿瘤儿童，并向病患小朋友捐赠了支部募捐的钱款和礼物。



扶贫+慈善

我们积极贯彻落实关于“打好精准脱贫攻坚战”的战略决策部署，聚焦贫困县、贫困村脱贫攻坚工作，在基础设施建设、教育扶贫等方面发力，充分发挥央企在精准扶贫中的示范引领作用。

案例

不忘初心，益路同行，支持广东河源脱贫攻坚

6月25日，华润信托“不忘初心 益路同行”慈善公益活动在广东省河源市紫金县袁田村党群服务中心举行。我们通过“润心慈善信托”支持河源市紫金县中坝镇袁田村脱贫攻坚工作，捐赠资金101.5万元，用于袁田村建设党群服务中心、学校及众塘活动中心健身器材、众塘小学梦想教室、文化广场设施、减速带、村道等项目，并向当地贫困户发放慰问物资，切实解决贫困群众的困难问题，满足贫困群众实际需求。

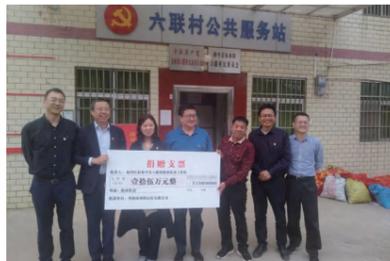


改造后的袁田村文体广场和党群服务中心

案例

建起“润心桥”，连通致富路

11月27日—28日，华润信托来到了广东省河源市和平县东水镇六联村，这里位于自然条件较差、基础设施建设薄弱、经济发展落后的粤东北山区，目前仍然有近百户贫困农户亟待帮扶。面对贫困户住房条件差、交通出行不便等亟须解决的问题，我们通过“润心慈善信托”捐赠资金15万元，用于资助村民进行房屋修缮和修建桥梁，桥梁建成后将冠名“润心桥”，代表华润信托“润物耕心”的奉献真情。



案例

为山区孩子插上音乐的翅膀

方井小学地处贵州省毕节市大方县的大山深处，交通运输不便、教育资源匮乏，全校127名孩子仅有9名教师。在了解到当地师资、器材不足，难以开展音乐课程的情况后，我们通过润心慈善信托启动帮扶计划，为贫困山区学校提供音乐器材、教材、培训等定向资助，为毕节市大方县、赫章县的乡镇山区学校建成三间“润心”公益音乐教室，华润信托的青年党员群众代表们还为方井小学的师生们带来了一场别开生面的音乐课，帮助乡村贫困儿童健康快乐成长。



案例

走进乡村小学，倡导“奋斗创造美好生活”

6月25日，华润信托携手深圳银保监局前往广东省河源市中坝镇紫金县袁田村，在林布小学为四年级的同学们开展了“奋斗创造美好生活”主题班会，总经理刘小腊做了精彩纷呈的现场分享。林布小学是袁田村的三所小学之一，长期以来由于当地经济不够发达，学生的信息来源较为闭塞。本次主题班会拉近了深圳与河源的距离，也向同学们传递了用自己勤劳的双手创造出更加美好的未来的理想信念。



案例

华润信托连续三年开展爱心义卖活动

4月19日，公司连续第三年举办“益点点”爱心义卖活动，活动共募得爱心款5万余元，将用于对贵州贫困山区儿童进行帮扶。华润信托已经形成“益点点”公益品牌，不断吸引员工、家属、客户及华润集团兄弟单位的支持和参与，取得了良好的社会效应。



责任管理

社会责任理念

我们秉承“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。



社会责任组织

公司设立企业文化与社会责任工作领导小组。组长由公司总经理担任，副组长由公司分管领导担任，成员为各部门负责人。

行政管理部门是公司社会责任的归口管理部门，主要负责：

- 编制华润信托社会责任报告
- 完善华润信托社会责任制度体系、指标体系
- 推动责任共同体工作机制建设，指导各部门社会责任工作开展，推动社会责任专项工作
- 华润信托社会责任的培训、沟通与传播等日常管理工作
- 主管共赢华润信托建设，落实精准扶贫、社会公益、股东关系、媒体关系、品牌推广、危机处理、信息披露、政策响应、战略合作等专项工作
- 承担 EHS 管理职责，主管绿色华润信托建设工作，负责推动节能减排、绿色办公、循环经济、职业健康和安全生产等专项工作
- 落实民主管理、员工关爱、员工志愿者服务等专项工作

公司各部门按照本部门职能定位，明确责任，推进公司下达的各项社会责任工作任务，并指定联系人负责所在部门社会责任信息收集、整理和报送以及日常工作联络和沟通。

社会责任管理体系

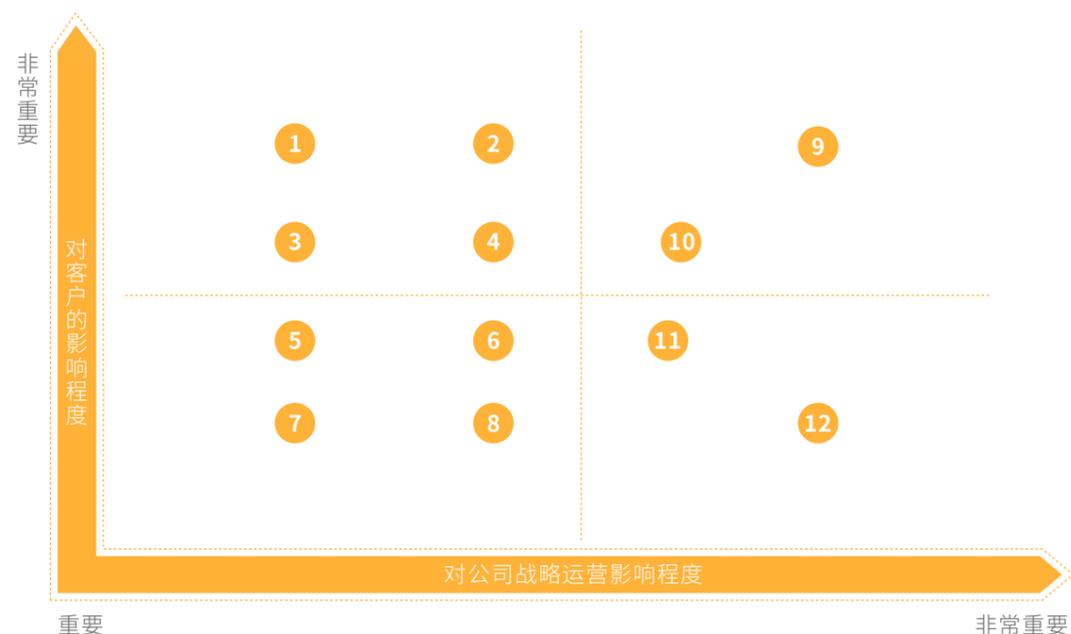
报告期内，我们制定《社会责任管理办法》，将社会责任管理工作融入公司战略和重大决策，融入业务运营和智能管理，融入制度体系和行为规范，融入供应链管理，形成横向协调、纵向承接的责任共同体工作机制。

公司要求各部门在年度计划中体现社会责任工作要求，落实到岗，建立绩效与奖惩挂钩的考核评价机制。开展社会责任检查、评价和考核，将社会责任工作纳入公司各部门工作计划、个人绩效合同中，形成计划、实施、评估和改进的闭环工作体系。



实质性议题分析

2019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，我们明确客户责任履责重点及发展机遇，识别出12项议题，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：



- 1 止损和赔偿
- 2 基本权利保障
- 3 售后服务
- 4 公平交易
- 5 信息安全保护
- 6 满意度调查
- 7 投资者宣教
- 8 质量标准化
- 9 产品及服务创新
- 10 投诉处理机制
- 11 质量风控
- 12 投资者关系管理制度

利益相关方沟通

利益相关方的支持是华润信托行稳致远的重要因素，我们重视与利益相关方沟通，建立了完善的内外部沟通机制。公司利用网站和微信公众号开辟社会责任传播平台，丰富栏目内容，及时报道公司履行社会责任的动态、经验、荣誉信息；通过建立社会责任公众开放日等方式，不断创新沟通形式；开发社会责任产品，不断丰富沟通内容；主动倾听利益相关方诉求，持续将相关方的期望融入公司决策制定过程中。

利益相关方	对华润信托的期望	华润信托的回应与措施
政府	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律 优化管理 管控风险 依法纳税 	<ul style="list-style-type: none"> 坚持守法经营 接受社会监督 积极接受政府、行业相关部门监督 积极依法纳税
客户	<ul style="list-style-type: none"> 妥善管理财富 提供优质的产品和服务 保障信息安全 多样化的客户沟通渠道 完善的客户问题解决渠道 	<ul style="list-style-type: none"> 回归信托本源，为投资者创造价值 完善消费者保护制度 健全信息管理制度 完善信息披露与消费者沟通渠道 加强金融风险宣教
员工	<ul style="list-style-type: none"> 保障员工基本权益 提升员工福利待遇 畅通员工职业发展通道 提供公平机会 提供愉快的工作环境 	<ul style="list-style-type: none"> 完善职工代表大会制度 双通道职业晋升体系 增加关爱女性项目 员工满意度调查 开展丰富的职工活动
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 遵守商业伦理 公正采购 互利共赢 	<ul style="list-style-type: none"> 坚持公平竞争 完善供应商考评入库制度 搭建行业交流平台
环境	<ul style="list-style-type: none"> 推动绿色产业发展 经营过程对环境的影响最小化 	<ul style="list-style-type: none"> 开展绿色信托业务 倡导绿色办公 开展绿色公益活动
社区	<ul style="list-style-type: none"> 开展社会贡献活动 加强沟通交流 	<ul style="list-style-type: none"> 发展慈善信托 开展精准扶贫、员工志愿等活动 发布社会责任报告

未来展望

2020 年是实现全面建成小康社会、实现中华民族伟大复兴“两个一百年”总目标中第一个百年目标的关键年，是决胜“三大攻坚战”、全面完成“十三五”规划目标的收官之年。新时代开启新征程，新使命呼唤新作为。华润信托将继续弘扬信托文化、强化合规建设、提升科技赋能，协同共融、创新发展，以打造领先的资产管理服务机构为发展愿景而不懈努力。

我们将继续坚守信托本源，履行好“受人之托，代人理财”的本质责任，做优结构金融、做强资产证券化、做大普惠金融、做实财富管理、做精证券投资、做好资产管理，为客户量身定制全面化资产配置方案，保障委托人、受益人利益。

我们将继续坚持服务实体经济为导向，坚持服务人民美好生活为本的功能定位，主动适应内外部形势的新变化，推动行业高质量发展。在物联网、大数据、云计算、人工智能等新兴技术产业发展中发挥积极作用；助力中小企业发展，践行普惠金融，以金融手段服务人民美好生活。

我们将充分发挥两大股东的湾区地域优势，助力粤港澳大湾区和先行示范区建设。面对建设粤港澳大湾区和先行示范区全面铺开、纵深推进的关键之年，我们将继续发挥独特的专业优势和资源优势，努力为建设中国特色社会主义先行示范区做出应有贡献。

我们将不断探索金融科技能力，通过科技赋能改变风险管理模式，提升风险管理水平。在普惠金融业务领域尝试性地以大数据为金融科技赋能的切入点，在资产管理、财富管理领域尝试智能投顾、组合管理、资产配置的金融科技，拥抱金融科技智能时代的到来。

我们将继续坚持绿色发展、开放发展、和谐发展，重点围绕低排放低污染项目、环保项目、循环经济项目提供“绿色信托”金融服务，促进社会可持续发展；坚持交流共享，不断深化战略合作；继续深化“六能”人才培养机制，打造的专业化管理团队和业务团队。

我们将继续发展公益慈善事业，以“党建 + 慈善”“信托 + 慈善”等多种方式推动实现社会公平，共享发展成果。在打赢脱贫攻坚战的收官之年，我们将在精准扶贫、防灾减灾、文化教育等领域不断探索创新，助推社会民生事业稳步发展。

百尺竿头，更进一步，展望 2020 年，华润信托将瞄准战略目标、保持战略定力，以踏石留印、抓铁有痕的昂扬斗志，发扬钉钉子、啃骨头的拼搏精神，圆满完成“十三五”各项指标，同迎未来、共创佳绩！



附录

关于本报告

本报告是华润深国投信托有限公司颁布的第7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2019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

关键绩效表

关键绩效指标		单位	2017年	2018年	2019年
经济责任	营业收入	亿元	26.75	27.08	30.46
	利润总额	亿元	25.96	27.96	33.48
	净利润	亿元	22.48	23.06	28.05
	资产总额	亿元	222.44	238.79	262.55
	净资产	亿元	189.15	203.07	227.84
	净资产收益率	%	12.69	11.88	13.16
	总资产报酬率	%	10.99	10.09	11.27
	国有资产保值增值率	%	117.20	107.35	109.95
	投资者分配收益	亿元	377.93	449.91	333.76
	新品销售额	亿元	-	267.40	324.16
	客户满意度	%	-	100	93
	客户投诉处理率	%	100	100	100
	产品合格率	%	-	100	100
	新增专利数	个	0	1	1
	研发人员数	人	-	6	4
	合同履约率	%	-	100	100
	社会责任	战略合作协议签订数	份	-	14
供应商审查覆盖率		%	70	80	100
供应商通过质量、环境和职业健康安全体系认证比率		%	-	100	100
违法违规处罚数		次	-	2	0
一般及以上事故发生数		次	-	0	0
千人死亡率		人	0	0	0
安全培训人次		万人次	-	0.03	0.03
安全培训覆盖率		%	-	82	85
安全生产投入		万元	5	8	8
应急演练次数		次	1	1	1
本地化采购比率		%	-	100	100
员工总数		人	360	376	376
员工流失率		%	13.69	13.30	9.04
劳动合同签订率	%	100	100	100	
社会保险覆盖率	%	100	100	100	
女性管理者比例	%	29.63	32.00	36.00	

关键绩效表

关键绩效指标		单位	2017年	2018年	2019年
社会责任	人均带薪休假天数	天	16.0	7.9	10.3
	员工培训覆盖率	%	100	100	100
	人均培训投入	万元/人	0.28	0.08	0.05
	人均培训时间	小时	37.00	38.20	52.97
	员工培训投入总额	元/年	-	566,706.53	405,162.89
	员工满意度	%	-	100	100
	新增就业人数	人	-	65	35
	本年实际上缴税金总额	亿元	4.84	12.65	18.90
	慈善公益支出	万元	0	76	100
环境责任	环保总投入	万元	0	5	5
	综合能源消费量	万吨	-	0.0058	0.0060
	万元产值可比价综合能耗	吨标准煤/万元	-	0.0003	0.0002
	万元增加值可比价综合能耗	吨标准煤/万元	-	0.0003	0.0002
	万元营业收入可比价综合能耗	吨标准煤/万元	-	0.0003	0.0002
	二氧化碳排放量	吨	-	473.67	490.39
	电力业务供电煤耗率	克标煤/千瓦时	-	47.51	49.15
	环保公益活动员工参与数	人次	300	300	298

指标索引

一级目录	二级目录	中国企业社会责任报告指南 CASS-CSR4.0	报告位置
总经理致辞		P2	P5
走进华润信托	公司简介	P4	P9
	组织架构	P4.1	P9
	企业文化	G1.1	P10
	关键绩效	M1.6-M1.8	P11
	重要荣誉	A3	P13
坚持稳健经营， 筑牢长远发展之基	强化党建引领	M1.1 M1.3	P17
	夯实公司治理	M1.1-1.2	P19
	防范金融风险	M1.3-1.4 M3.1 S1.1-S1.3	P21
发挥主业优势， 积极落实国家战略	服务实体经济	S1.4	P25
	助推区域发展	S1.4	P27
	服务美好生活	M2.1	P29
专业财富管理， 诚信为本创造价值	维护客户权益	M2.2 M2.8-M2.13	P33
	优化服务体验	M2.14-M2.18	P36
	探索创新赋能	M2.4-M2.7	P39
携手伙伴同行， 协调联动互利共赢	推动行业发展	M3.6	P43
	优化经营环境	M3.2-M3.5 M3.8-M3.16	P47
相伴员工成长， 以人为本共襄未来	保障员工权益	S1.5-1.6 S2.1-S2.13	P51
	支持员工发展	S2.14-S2.16	P53
	建设幸福职场	S2.17-S2.20	P56
推动绿色发展， 助力建设美丽中国	发展绿色金融	E1.6-1.7	P61
	开展绿色经营	E3.1-E3.6	P63
倾情回馈社会， 共建共享美好生活	抗击新冠疫情		P67
	奉献公益慈善	S4.1 S4.6-4.7 S4.9-4.10 S4.12	P69
责任管理	社会责任理念	G1.2	P75
	社会责任组织	G3.1-3.3	P76
	社会责任管理体系	G2.3 G4.1-4.3	P76
	实质性议题分析	G2.1	P77
	利益相关方沟通	G6.1-6.3	P78
未来展望		A1	P79
附录	关于本报告	P1	P81
	关键绩效表	A2	P82
	指标索引	A5	P84
	读者反馈	A6	P85

读者反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读本报告，为了改进报告编制工作，提升华润信托履责能力，我们特别希望倾听您的意见和建议，请您不吝赐教！

对于华润信托，您属于哪一类利益相关方？

政府人员 监管机构 股东和投资者 员工 客户

供应商及合作伙伴 CSR从业人员 同类企业 社会公众

您对本报告的总体评价是：

好 较好 一般 较差 差

您认为本报告所披露的社会责任信息质量如何？

高 较高 一般 较低 低

您认为本报告的结构安排如何？

很合理 较合理 一般 较差 差

您认为本报告的版式设计如何？

很合理 较合理 一般 较差 差

您认为本报告的可读性如何？

高 较高 一般 较低 低

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