

诚信为本
不负所托

华润深国投信托有限公司
社会责任报告
2020



目录 CONTENTS

总经理致辞 04

关于华润信托

- 公司简介 06
- 组织架构 07
- 企业文化 08
- 关键绩效指标 09
- 重要荣誉 10

责任管理

- 责任理念 68
- 责任组织 68
- 责任制度 68
- 利益相关方沟通 69

未来展望 70

附录

- 关于本报告 72
- 关键绩效 73
- 指标索引 76
- 读者反馈 77

12 专题 携手抗疫 共渡难关

18 行稳致远 筑牢信托根基

- 20 党建引领，稳健发展
- 23 优化结构，完善治理
- 24 强化内控，防范风险

28 与时偕行 深化大局导向

- 30 扶持实体，普惠金融
- 31 辐射区域，推进共建

34 言信行果 坚守专业品质

- 36 尊重客户，保障权益
- 38 优化服务，提升体验
- 40 创新赋能，智享资产

42 互利互惠 协同伙伴共进

- 44 战略共享，开放共赢
- 46 行业发展，齐心同行

48 踔厉奋发 凝聚员工力量

- 50 保障权益，激发活力
- 53 助力成长，扬帆起航

58 万物和谐 维护生态平衡

- 60 绿色金融，推动转型
- 61 绿色运营，节能降耗

62 戮力同心 共创美好家园

- 64 公益积善，润泽人心

总经理致辞



天道酬勤，力耕不欺。2020 年注定是极不平凡的一年，面对突如其来的新冠肺炎疫情，我们众志成城，共克时艰；这一年也是脱贫攻坚决战决胜之年、全面建成小康社会之年和“十三五”规划收官之年。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。

2020 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“协同共融、创新发展”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，全年实现营业收入 39.48 亿元，净利润 27.3 亿元，管理规模 9,374 亿元，投资者分配收益达 468.98 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 24.51 亿元；我们积极贯彻集团产融协同和融融结合部署，新增与股东企业的产融协同规模共 145.9 亿元，协同方式从产融协同逐步向以融促产转变，解决产业痛点，实现高质量协同发展。

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，建设了全面风险管理体系，制定了三年行动计划，筑牢风险防范底线。在信托行业进入第七次整顿的背景下，连续 5 年未发生实质性风险项目；并遵照监管要求，有序完成规模管控任务。

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。投入资金 2,719 亿元支持京津冀一体化战略，投入 2,013 亿元支持长江经济带战略，投入 4,623 亿元支持粤港澳大湾区战略。

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，2020 年当年为投资者分配收益 468.98 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。我们深化组织架构设置与人才梯队梳理，以“六能”机制进行人才培养与选拔，建立公司第三梯队人才储备，选拔出 68 名团队主管；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。

我们积极参与战疫行动，投身公益慈善，坚持回馈社会。我们积极响应信托业协会号召，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，号召员工捐赠 143,391 元，为客户设立专项慈善信托，火速支援疫情防控工作。我们积极参与扶贫、助学等公益慈善事业，

存续慈善信托规模约 6,400 万元，打造了“益点点”特色“党建+慈善”品牌和“润心慈善信托”公益慈善品牌，在湖北红安希望小镇捐赠 100 万元支持润心育苗馆项目建设，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。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。2021 年是“十四五”的开局之年，我们将恪守“因为信任、所以托付”的受托文化，以“守正出新 行稳致远”为主题，坚持以客户为导向，加强产融结合、融融协同，通过转型创新，建立专业专长，为客户持续提供定制化、差异化、有特色的综合金融服务方案。通过流程再造、科技赋能、深化协同、风险管理、品牌建设和组织变革等 6 大举措，提升专业服务能力、投资研究能力、风险管理能力、客户开拓能力和组织动员能力等 5 大核心能力，实现公司的转型升级，高质量发展。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。

党委书记、总经理

刘小腊

关于
华润信托

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公司”，公司注册资本为人民币 110 亿元，股东为华润金控投资有限公司与深圳市投资控股有限公司。

依托高素质的专业团队和敏锐的市场触觉，华润信托一直保持强大的创新能力，并通过塑造自有品牌，不断提升公司核心竞争力。凭借多年从业经验和卓越的产品创新能力，华润信托建立了完备的产品资源库，涉及各个投资领域，涵盖各类风险层级，为客户提供最优质的资产管理方案。公司连续担任中国信托业协会理事会副会长单位，连续多年荣获“中国优秀信托公司”“诚信托·卓越公司”等诸多荣誉。



结构金融部汇集业界精英，依托华润集团庞大资源优势，合作伙伴覆盖地产、工商及能源类企业龙头。

“阳光私募”发源地，历经多年精心打造，已成为当前国内规模最大、影响最广、产品风格最丰富的证券投资信托服务商。

依托金融科技，打造具备自主风控能力、项目运营能力和资产管理能力的普惠金融综合服务平台。

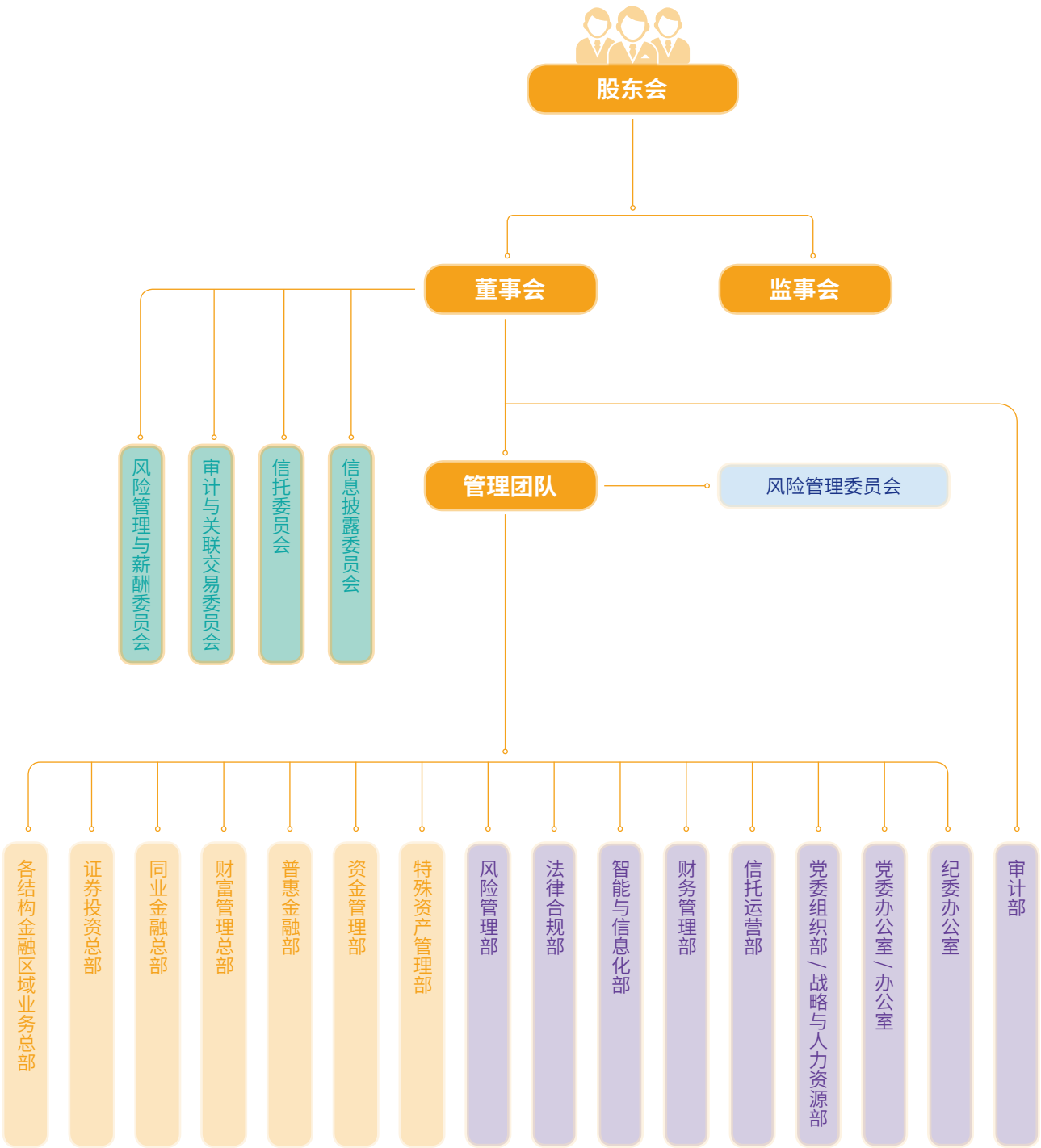


一支专业资产证券化团队依托业内先进资产证券化系统，为主流基础资产提供全方位、跨市场、定制化的资产证券化服务。

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，成为中国代客理财的市场典范。

以金融资产为标的，针对客户对投资风险、收益、流动性等方面的不同需求，基于投资策略为客户提供专属的资产配置方案。

组织架构



企业文化

华润信托定位中国资本市场，以客户为导向，通过持续创新，建立专业专长，为客户持续提供综合解决方案，成为国内领先的资产管理服务公司。



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



关键绩效指标

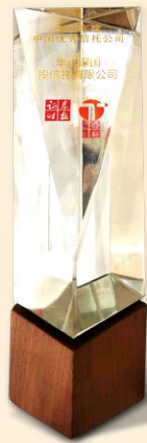
2020 年，华润信托全年录得净利润 27.30 亿元，取得营业收入 39.48 亿元，为委托人分配信托收益 468.98 亿元，缴纳各种税项共计 24.51 亿元，为公司股东、委托人（受益人）、投资者创造了良好的经济价值。

指 标	单 位	2020 年
营业收入	亿元	39.48
利润总额	亿元	31.24
净利润	亿元	27.30
归属母公司所有者的净利润	亿元	27.30
资产总额	亿元	272.49
净资产	亿元	255.28
净资产收益率	%	11.30
总资产报酬率	%	10.20
国有资产保值增值率	%	112.27
本年纳税总额	亿元	24.51



重要荣誉

- 2020 年 8 月 7 日，由人民日报社下属证券时报主办的第十三届“中国优秀信托公司”评选揭晓，华润信托凭借稳健的经营管理能力和卓越的资产管理服务，荣膺最高奖项——“2020 年度中国优秀信托公司”。



- 2020 年 8 月 26 日，中国深具影响力的财经全媒体第一财经发布“特区 40 年 40 佳荣耀榜”，华润信托作为一家和深圳特区共同成长的金融机构，入选“特立，同行”特区“40 年 40 佳”荣耀榜。



- 2020 年 9 月 15 日，由新华社下属上海证券报主办的“2020 年上海证券报资产管理高峰论坛”暨第十三届“诚信托”奖颁奖典礼在上海举行，华润信托荣获“卓越公司奖”。



- 2020 年 11 月 12 日，由中国社会责任百人论坛、责任云研究院联合主办的第三届北京责任展——“责任金牛奖”颁奖典礼在京召开，华润信托荣获“责任沟通奖”。



- 2020 年 12 月 9 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及数据分析的“2020 中国金融机构金牌榜·金龙奖”颁奖典礼在京召开，华润信托凭借雄厚的综合实力、专业的业务管理水平、强大的风险控制能力，荣获“年度最具竞争力信托公司奖”。



- 2020 年 12 月 10 日，在国内财经门户金融界主办的“2020 金融界领航中国年度评选颁奖盛典”上，华润信托凭借专业的资产管理水平和全面的风险管理能力，荣获“2020 领航中国年度评选杰出信托公司奖”。



- 2021 年 1 月 9 日，由东方财富网主办的“2020 东方财富私募风云榜颁奖盛典”在上海举办，华润信托再度蝉联“2020 年度最佳信托公司奖”。





携手抗疫 共渡难关

面对突如其来的新冠病毒肺炎疫情，我们坚决贯彻落实党中央、国务院以及集团关于疫情防控工作的部署要求，落实“六稳”“六保”战略部署，努力克服新冠肺炎疫情带来的不利影响，确保抗疫防控措施落实到位，广泛参与各类助力抗疫活动，推动金融抗疫，积极承担央企金融机构政治和社会责任。

部署防疫措施

我们充分认识疫情形势的严峻性，严格按照组织部署，做好信息宣传、物资采购、消毒管控、隐患排查等工作，扎实推进防控措施落地。

- **建章立制强领导：**成立由公司党委书记、总经理刘小腊担任组长的专项工作领导小组，公司办公室作为疫情防控工作小组职能部门，指定联系人专责疫情防控工作，制订《华润信托新型冠状病毒疫情预案》，落实疫情防控措施。
- **信息宣传提意识：**日常通过微信和邮件，及时宣贯卫生防疫部门、集团等有关部门关于新型冠状病毒肺炎疫情的通知通告等相关信息，提示全员高度重视，提高防范意识。
- **采购物资助复工：**多批次采购口罩、消毒酒精等防控物资，保证满足政府要求复工复产疫情防控物资储备的条件，充分保障公司顺利复工复产防控需要。
- **严格防控保安全：**落实“内防反弹，外防输入”的防控措施，排查统计员工及其家属出行动向，日常开展定期消杀、疫情隐患排查和人员健康跟踪，对到过中高危区域的人员及时采取隔离措施。



支援抗疫一线

新冠病毒肆虐之时，我们团结一心积极抗疫，带动员工传递爱心，同时充分发挥资源优势，筹集医用设备物资捐赠一线，响应号召减免租金，同舟共济、共渡难关。

- 积极响应信托业协会号召，作为首批参与单位之一，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。



生命重于泰山，疫情就是命令，防控就是责任。为助力打赢新型冠状病毒肺炎疫情防控阻击战，保障广大人民群众生命安全和身体健康，中国信托业协会倡议并由国通信托有限责任公司担任受托人以发起设立“中国信托业抗击新型肺炎慈善信托”（以下简称“慈善信托”）。截至目前，第一期已募集资金1000万元，已有捐赠方：中航信托股份有限公司（50万元）、中信信托有限责任公司（50万元）、中国对外经济贸易信托有限公司（50万元）、五矿国际信托有限公司（50万元）、上海国际信托有限公司（50万元）、**华润深国投信托有限公司（50万元）**、重庆国际信托股份有限公司（50万元）、中融国际信托有限公司（50万元）、湖南省信托有限责任公司（50万元）、新华信托股份有限公司（50万元）、中建投信托股份有限公司（50万元）、国投泰康信托有限公司（50万元）、杭州工商信托股份有限公司（50万元）、平安信托有限责任公司（50万元）、

华能贵诚信托有限公司（50万元）、中诚信托有限责任公司（50万元）、厦门国际信托有限公司（50万元）、长安国际信托股份有限公司（50万元）、国通信托有限责任公司（100万元）。上述资金将根据慈善信托目的，于慈善信托成立当日第一时间投入对湖北防疫新型肺炎的帮扶救助工作。本慈善信托为开放式信托，后续将陆续追加会员单位的慈善资金。

为继续深入助力疫情防控工作，信托业协会向会员倡议：第一，深刻认识做好疫情防控的重要性、紧迫性，坚定不移把党中央、国务院各项疫情防控决策部署落到实处；第二，发挥信托制度优势，多策并举，通过设立专项慈善信托、捐赠物资等方式，履行社会责任；第三，积极参与“中国信托业抗击新型肺炎慈善信托”，奉献爱心。

中国信托业将团结一心、众志成城，全力以赴参与到这场疫情防控战役之中，体现信托人的社会责任与担当。

武汉加油！
湖北加油！

中国信托业协会
2020年1月26日



368 位员工共计捐款

143,391 元

- 公司党委积极响应中央及省、市政府号召，共减免民营中小微企业和个体经营者物业租金 96.45 万元，受广大租户来函感谢。
- 1 月 27 日，党委向公司全员发起捐赠倡议，368 位员工共计捐款 143,391 元，紧急采购 18 台医院急需的移动空气净化消毒机，2 月 25 日送达华润武钢总医院和武钢二院投入使用。

捐赠接收证明				
兹证明，华润武钢总医院于 2020 年 2 月 25 日，收到由华润深国投信托有限公司捐赠的新型冠状病毒肺炎疫情防控物资，具体如下：				
序号	捐赠物资名称	规格型号	数量	价值
1	老背牌等离子体空气净化消毒机	LKPKQ-Y100-D	8	60800.00
2				
以上捐赠物资将定向捐赠，全部用于本次新型冠状病毒肺炎疫情防控工作。				
受赠单位（盖章）：华润武钢总医院 经办人（签字）：徐颖 联系电话：13974203122 日期：2020 年 2 月 25 日				



▲ 华润武钢总医院出具接收函及接受物资



▲ 武钢二院出具接收函及接受物资

● 12月16日，总经理刘小腊参加由人民政协报社和深圳广播电影电视集团主办的“在‘益’起——特区公益典范荣誉盛典（1980-2020）”，通过“润心慈善信托”向“深圳市社会服务机构一线防疫工作者关爱基金”捐赠 17.1 万元。



▲ 现场捐赠致敬疫情防控一线工作者

推动金融抗疫

我们充分利用业务平台，进一步落实“平台化+基金化”的展业思路，通过慈善信托等信托方案设计，积极发售抗疫专属金融产品，推出受疫情影响客户的关怀措施，开启财富向善的通道。

● 发售“防疫抗疫专属产品”，发行规模为 6,600 万元，收益无偿捐赠至“润心慈善信托”，定向用于新冠肺炎的抗疫防疫支持工作和后续研究防治等领域。

● 发行市场上首单兼具疫情防控及精准扶贫概念的 ABN 产品——“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）”，发行规模 7.95 亿元。

● 收集受疫情影响的客户诉求，结合普惠金融业务的特点，提供关怀措施，包括还款计划调整、息费减免、征信报送宽限期延长等。截至 2020 年底，累计为 284 个自然人和 1 个企业主体调整还款安排或征信记录。

深圳市福田区人民政府

感谢信

华润深国投信托有限公司：

2020 年，面对突如其来的新冠肺炎疫情，贵单位辛勤付出、主动作为，为福田区经济实现逆势增长作出了杰出贡献，我们向贵单位表示衷心的感谢！根据《深圳市福田区支持金融业发展若干政策（2020 年）》，福田区委、区政府决定给予贵单位“综合贡献奖励”。

福田新 30 年的征程即将开启，福田将以河套深港科技创新合作区、香蜜湖新金融中心、环中心公园活力城区“三大新引擎”为总牵引，着力打造国际一流的营商环境，全面提升福田金融核心区的发展能级和影响力，为深圳建设更具竞争力的金融中心提供强力支撑。

让我们携手同心，拼搏奋斗，合力推动福田金融业做大做强做优，为福田乃至深圳经济社会稳定健康发展贡献金融力量！



中共深圳市福田区委



深圳市福田区人民政府

2020 年 12 月 23 日

▲ 深圳市福田区人民政府对华润信托的金融抗疫工作表示肯定



“防疫抗疫专属产品”
发行规模为

6,600 万元

01 行稳致远 筑牢信托根基

必须加强党对金融工作的领导，坚持稳中求进工作总基调。促进经济和金融良性循环、健康发展。

——2017 年 7 月 14 日至 15 日
习近平在全国金融工作会议上讲话

积土而为山，积水而为海。华润信托在一以贯之深耕党建中，守初心担使命，遵守各监管部门规章制度，持续夯实“三会一层”公司治理结构，完善全面风险管理体系，为高质量发展奠定坚实基础。

党建引领
稳健发展

我们紧密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，坚决贯彻党的路线方针和政策，以华润新时代党建 7C 体系建设为引领，坚持学思用贯通、知信行统一，锤炼忠诚干净担当的政治品格，把初心使命变成推动振兴发展的自觉行动。

基层建设，夯实组织基础

我们围绕“三基”建设，持续推进基层工作制度化、规范化。有序开展基层党组织换届选举工作；落实基层党建薄弱单位和突出问题全面排查及“结对共促、整改包保”工作；制定印发《党组织工作经费开支管理指引》，严格把关党建经费审核；不断加强党员数据管理、组织关系转接、党费收缴管理，全面抓好组织建设工作。

专题教育，厚植红色底蕴

我们严格落实“三会一课”制度，把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为主题教育的主线，深学细悟、细照笃行，深入思考学、联系实际学，采取主题党课、专题培训、网络学习等多种方式，教育引导广大党员干部在原有学习的基础上取得新进步、达到新高度。2020 年，共开展专题学习 10 次，党内培训 11 次，参加党内培训的党员约 400 人次。



2020 年
开展专题学习

10 次



2020 年
党内培训

11 次



2020 年
党内培训的党员约

400 人次

开展《弘扬新时代奉献精神，践行国企干部使命担当》主题党课

案例



7 月 29 日，华润信托举办《弘扬新时代奉献精神，践行国企干部使命担当》主题党课及专题教育培训，公司党委书记刘小腊对照 2020 年以来一系列突发灾难事件，分享和讲解“奉献”精神的重要性，结合国有企业发展、华润集团和华润信托发展历程，提出“认清身份和责任、服从服务公司发展大局、积极为广大员工做表率”三个要求，鼓励各党员弘扬新时代精神，不畏艰险、砥砺前行。



▲ 协同华润金控举办党的十九届四中全会精神轮训，并承办《不忘初心，牢记使命——用音乐向党致敬》音乐主题党课



▲ 华润信托 2020 年第 5 次理论中心组学习（扩大）会议暨党的十九届五中全会精神专题培训

多样活动，丰富政治生活

我们拓展创新党建活动形式，密切联系党员群众。组织开展庆祝抗战胜利 75 周年系列活动、纪念抗美援朝 70 周年活动，与集团内外部合作伙伴开展联合党建活动，在实践中提升政治素养、党性修养，坚定爱党、爱国的崇高精神与理想信念，激发奋发向上的精神面貌。



▲ 五支部与九支部组织观看电影《金刚川》



▲ 三支部与七支部参观广州烈士陵园、黄花岗七十二烈士陵园及革命纪念馆



▲ 与华润金控、华润万家举办联合主题党日活动



▲ 与招行上海分行资产托管部等参观“愿相会于中华腾飞世界时——人民总理周恩来陈列展”

监督执纪，深化从严治党

我们认真贯彻落实习近平总书记关于全面从严治党重要论述精神，深入推进党风廉政建设，为高质量发展营造风清气正良好环境。开展“大监督”体系建设，加强督促学习及纪检工作考核；按照上级部署持续推进巡视巡察及整改工作，做好监督执纪问责工作，对重点领域、关键环节加强监督；深入开展警示教育及廉洁宣传，建设信托特色的廉洁文化。2020 年，组织谈话及听取汇报 10 余人次，开展“大监督”体系学习共 40 余次，开展警示教育大会 2 次、编印《润信纪检》月刊 6 期。



2020 年
开展“大监督”体系学习

40 余次



2020 年
开展警示教育大会

2 次



▲ 纪委扩大会议



▲ “大监督”体系建设工作会议

优化结构 完善治理

我们坚持以“协同共融、创新发展”为管理主题，完善公司治理结构，贯彻落实“三重一大”制度，优化治理机制，严格信息披露，推动建设更加科学、规范、高效的公司治理体系。

健全治理架构

我们搭建以股东会、董事会、监事会和管理层为主体的治理架构，实现“权责分明、各司其职、相互协调、有效制衡”。根据集团相应治理流程，完成董监高任职调整；制定《关于进一步建立健全与公司股东及董监事沟通机制的方案》，优化公司与股东及董监事沟通交流机制，提升公司治理的有效性。2020 年，组织召开股东会 2 次、董事会及其专门委员会会议 8 次、监事会 1 次；华润集团所持 51% 股权无偿划转至华润金控，华润信托股东完成变更。

公司股东	占股比例
华润金控投资有限公司	51%
深圳市投资控股有限公司	49%

落实“三重一大”

我们持续修订完善《公司章程》《董事会议事规则》《“三重一大”决策制度》，理清和规范党委与股东会、董事会、经理层等决策主体之间的关系和工作边界，规范和完善“三重一大”决策范围及工作流程，规范党委会等重要会议记录纪要；明确经理人选拔标准制定、信托经理人任免、后备干部的选拔和培养等重要人事事项作为“三重一大”事项范围提交党委会审议。

提升管理效益

我们坚持以科技手段打造智能运营平台，提升效率与质量。推进运营中台系统体系建设，提升管理效益；联合多部门，按计划完成新一代核心运营系统一期建设，提升资金与资产管理水平；强化业务系统与运营系统互联互通，提高自动化水平，解决各部门“痛点”。

规范信披管理

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。



通过媒体发布年报信息披露和重大信息临时公告 3 次



定期更新公司简介、总经理工作报告、董监高信息、创新里程碑。信息披露更新 9 则，新闻动态更新 15 篇



报送总经理工作报告、年度报告、银监经营管理季报、社会责任报告、EHS 报告、集团及信托业协会年鉴调研报告等各式报告超百份，逾 50 万字

强化内控
防范风险

我们高度重视金融风险防范，坚持以不发生系统性金融风险为底线，加强内控合规建设和全面风险管理体系的构建，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，形成守法经营、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。

诚信合规经营

合规经营是华润信托履行社会责任的基本要求。我们坚持依法合规经营，密切关注金融形势和国内监管政策发展趋势，深刻理解和严格遵守信托行业相关的法律法规和监管政策要求，不断提升公司法律合规管理水平。

● 完善合规管理

我们设立独立的合规部门，配备合规人员，充分履行合规管理职责，加强合规管理工作，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，营造全员守法合规、诚信经营的良好氛围，持续支持、推动公司各项业务依法合规稳步发展。

● 加强监管沟通

我们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，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。针对近年来监管环境和监管政策变化情况，积极主动加强监管沟通，及时了解监管动态，准确领会监管意图，明确合规要点，为公司业务开展提供有效的指导。

● 开展合规培训

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，有效普及重要法律法规和监管规章，引导员工建立诚信道德观念，推动各项制度的实施和落地，降低展业过程中的法律风险、合规风险、操作风险和投资者风险。2020 年，公司开展 7 次法律合规专题培训。



2020 年
开展法律合规专题培训

7 次





完善内控体系

我们重视内部控制环境的建设及内部控制文化的培育，不断健全内部控制制度，规范员工行为，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。2020 年，公司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。

● 健全内控管理

我们按照信托公司内部控制的要求，建立清晰的内部控制目标和原则，不断完善内部控制体系和组织结构，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；建立明确的授权制度，制定审批程序和审批权限的相关规定；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，构筑全面覆盖业务管理、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完善的内部控制制度体系。

● 监督评价与纠正

我们对规章制度体系进行全面修订，不断提升内控管理制度体系的完备性。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，由董事会和高管层及时采取措施解决。

全面风险管理

我们不断加强风险管控，进一步挖潜管理效能，扩大管理外延，以风险引领业务为导向，在完善全面风险管理体系建设、夯实体系支撑能力的同时，积极服务于业务发展需求，同时扎实开展业务法律合规审查，强化法律风险管控。

● 构建全流程风控体系

我们参考银行业先进实践，进一步完善公司风险治理架构，明确风险管理委员会在公司管理层领导下，具体统筹全面风险管理建设，实施各项具体工作，厘清各层级权责，各单一风险管理归口有序；结合内控建设要求与创新业务发展方向，制定三年期行动计划，以业务为导向，进一步完善风险治理架构与政策体系；同时对相关业务监测与报告体系、内部控制节点也进行了检视与完善。

● 防范法律风险

我们通过覆盖公司前、中、后台全流程多维度的法律合规风险的审查与管控，及时识别、评估业务开展过程中的法律合规风险，深度参与重要事项的决策过程，促进项目有效转化，完善业务风险管理体系，加速业务推进。2020 年，公司全年未发生重大法律合规风险事件，法律合规管理体系较好支持了公司战略目标的达成。

02 与时偕行 深化大局导向

经济是肌体，金融是血脉，两者共生共荣。
——2019 年 2 月 22 日
习近平主持中共中央政治局第十三次集体学习

与时偕行者永进，顺势弄潮者常新。2020 年是全面建成小康社会的决胜之年，华润信托紧随国家的脚步向第二个一百年奋斗目标进发，全力支持实体经济，提升普惠金融能力，着力推进区域建设，为中国梦的实现贡献自己的力量。

扶持实体
普惠金融



2020 年
为“三农”提供资金支持

32.85 亿元

服务实体经济是信托业发展的根本宗旨，也是推动我国经济高质量发展、满足人民美好生活的必然要求。华润信托坚守服务实体经济的基本原则，开展普惠金融，创新金融服务，全面提升服务实体经济能力。

助力战略性新兴产业

战略性新兴产业是培育发展新动能、获取未来竞争优势的关键领域。我们持续加强对战略性新兴产业的支持力度，2020 年，华润信托共为战略性新兴产业发展提供 167.28 亿元支持，支持项目 23 个，助力企业转型升级、稳健发展。

服务“三农”乡村振兴

习近平总书记在中央农村工作会议上强调，脱贫攻坚取得胜利后，要全面推进乡村振兴，这是“三农”工作重心的历史性转移。我们积极响应乡村振兴战略，推动金融资源向“三农”倾斜，2020 年为服务“三农”提供资金支持 32.85 亿元，服务项目 2 个，促进农业高质高效、乡村宜居宜业、农民富裕富足。



设立单一资金信托投向美丽乡村基金

案例

2020 年，华润信托将 14.5 亿规模的农银国际 - 投资 1 号单一资金信托分别投向呼伦贝尔及包头的美丽乡村基金，用以实现内蒙古农村牧区危房改造、安全饮水、街巷硬化、农网改造、通讯改造、校舍建设及安全改造、标准化卫生室建设、文化室建设、便民连锁超市、社会保障等十项基本公共服务全覆盖，促进地区经济发展。其中包头美丽乡村基金已参与了“十个全覆盖”，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。

支持小微企业发展

小微企业是国民经济重要的组成部分，是新常态下经济发展新引擎。为了加快提升小微金融服务能力，我们创新金融手段，上线小微企业信贷服务系统，全力助推小微企业持续发展。2020 年，我们共为 42,808 家小微企业提供 28 个项目、153.57 亿元支持。

辐射区域
推进共建

2020 年

为“一带一路”战略提供
资金支持

1,245 亿元



模式创新，扶持小微企业渡过难关

案例

2020 年，华润信托与微众银行合作，发起设立润业 1 号及润业 2 号两期集合资金信托计划，成功打通公司从小微金融资产孵化到证券化（管理暨投资）的全链条金融服务路径，实现小微融资需求与公募市场资金的有效对接，进一步降低小微企业融资成本，切实提升小微企业获取金融服务的易得性，为疫情期间受到严重冲击的小微企业解决融资难问题，有效响应党和国家加大实体经济服务的政策号召，在信托行业践行小微企业金融服务中发挥“头雁”作用。

协助民生工程建设

增进民生福祉，是经济社会发展的根本目标。我们积极参与医疗、养老、教育、保障性住房等民生和社会事业领域，2020 年为 2 项民生工程提供资金支持 10.05 亿元。



支持“煤改气”项目，服务民生工程

案例

2020 年，华润信托与广发银行合作，成立“华润信托·天津中燃单一资金信托”，向天津中燃宏洁能源有限公司、天津市蓟州中燃宏凯能源有限公司、天津宁河区中燃宏昌能源有限公司和天津静海区中燃宏胜能源有限公司等企业共计发放 6.5 亿元贷款，用于“煤改气”项目，支持民生工程建设。

我们积极响应国家战略，利用信托制度的灵活性，持续为京津冀协同发展、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，促进区域协调发展，助力建设现代化经济体系。

深耕“一带一路”

“一带一路”建设是扩大开放的重大战略举措和经济外交的顶层设计。我们围绕“一带一路”沿线国家与地区的产业布局，不断加强对“一带一路”建设项目的金融支持。2020 年，我们共为“一带一路”战略提供 1,245 亿元资金，支持“一带一路”建设项目 350 个。



2020 年
为“京津冀协同发展”战略
提供资金支持

2,719 亿元

助力京津冀协同发展

推动京津冀协同发展对于打造新型首都经济圈、推动京津冀一体化发展、促进全国区域协调发展、提升国家形象和国际竞争力具有重大意义。2020 年，我们为“京津冀协同发展”战略提供 2,719 亿元资金，支持京津冀一体化战略项目 53 个。

助力上海电力股份“降两金”

案例

2020 年，华润信托与上海电力股份有限公司合作，以有限合伙企业份额为基础资产发行“华电金泰（北京）投资基金管理有限公司 2020 年度第一期上润金泰定向资产支持票据”项目。通过本项目的成功发行，公司帮助上海电力股份有限公司降低负债率，实现“降两金”的要求，有效解决客户的实际需求，有助于与其建立良好的合作关系。

推动长江经济带建设

长江经济带横跨中国东中西三大区域，是中央重点实施的“三大战略”之一，在践行新发展理念、构建新发展格局、推动高质量发展中有着重要作用。2020 年，我们为“长江经济带”战略提供 2,013 亿元资金，支持战略项目 166 个。

助力四川城乡产业发展

案例

2020 年，华润信托成立“华润信托·赢通 277 号单一资金信托”，总规模 6,500 万元，信托委托人为上海川鼎投资管理有限公司，信托资金直接用于向四川花园水城城乡产业发展投资开发有限公司发放信托贷款，用于补充日常营运资金。



2020 年
为“粤港澳大湾区”建设提供资金
4,623 亿元

支持粤港澳大湾区建设

粤港澳大湾区是中国湾区经济的实验者，为中国发展带来新契机。作为总部位于深圳的第一家信托公司，我们发挥区位优势，深度参与“粤港澳大湾区”金融体系建设，为扩展“粤港澳大湾区”金融市场规模贡献力量。截至 2020 年底，我们与注册地在大湾区的 71 个投资顾问合作，受托管理 310 个证券投资信托项目，规模总量达 356 亿元人民币；2020 年，为“粤港澳大湾区”建设提供 4,623 亿元资金，支持战略项目 70 个。

参与大湾区资产证券化业务合作

案例

2020 年，华润信托与华润电力投资有限公司合作，以华润电力的应收账款（可再生能源电价国家补贴款）作为基础资产，设立特定目的财产权信托，并在银行间市场发行资产支持票据，以盘活其存量资产，提高资产流动性，开展资产证券化业务合作。

03 言信行果 坚守专业品质

企业家要带领企业战胜当前的困难，走向更辉煌的未来，
就要在爱国、创新、诚信、社会责任和国际视野等方面不
断提升自己。

——2020 年 7 月 21 日
习近平主持召开企业家座谈会

华润信托在“让资产更智慧”的品牌口号引领下，以客户
为导向，定位于资产管理服务，贯彻实施“平台化、基金化”
发展战略，建立专业专长，提升创新能力，优化服务体验，
为客户提供定制化、差异化的综合解决方案。



尊重客户
保障权益



2020 年
为投资者分配收益

468.98 亿元

保障客户利益是我们的初心与归宿，我们忠实履行受托责任，为投资者创造价值，不断健全消费者权益保障制度，加强信息披露与风险揭示，保障公平交易，全面维护消费者合法权益。

坚守本源，以受益人利益为己任

我们始终坚持“受人之托，代人理财”的专业价值，以受益人利益最大化为己任。2020 年，我们如期兑付所有信托计划，为投资者分配收益 468.98 亿元，体现了华润信托作为专业金融机构的雄厚实力。

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，维护消费者基本权益

按照制度建设的“合规性、时效性、有效性、全面性、关联性、可操作性”原则，我们结合业务及管理需要，修订《金融消费者权益保护工作管理办法》等，完善消费者权益保障体系。从制度建设、工作决策、日常管理和理念推广方面丰富消保战略文化建设内容；增加消保审查职责，在产品和服务的准入（事前）及产品和服务推出后（事中和事后）等环节，出具消保审查意见；进一步理顺消保工作要求，梳理消保相关的个人金融信息保护工作机制、金融产品和服务信息披露机制等，保障金融消费者知情权、自由选择权等八项基本权益。

加强宣教，积极倡导可持续消费

我们利用线上宣教阵地，结合主题宣教、日常宣教和产品宣教，传播可持续消费理念。开展“3.15”宣传周、防范非法集资宣传月、“金融知识进万家”及质量月主题宣教，营造和谐、诚信的金融环境；微信公众号设置“投教课堂”、官网设立“信托讲堂”，通过每周推介材料等形式，宣传信托基础知识、加强征信认识、防范非法集资等，加强投资者风险警示教育、征信意识教育；定期组织阳光私募路演、家族信托培训等产品宣教，增强客户对信托产品认知，提升金融消费者的财富管理意识和金融素养。

公平交易，保障消费者自主选择

我们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。

推介阶段

- 客户可自主选择或更换理财经理，确认是否认购。

产品存续阶段

- 客户可通过致电索取最新产品运作信息，或通过 APP 系统自主查询产品信息。

信息管理，保护消费者隐私安全

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；通过修订制度约定一把手负责制，成立网络攻防领导小组和工作小组，建设态势感知、入侵防御、主机安全等系统，通过加强策略梳理、异常流量监控、收敛攻击面等手段保障信息安全；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；进一步检验公司网络安全防护能力、监测发现能力、应急处置能力，发现可能在网络安全防护、监测和处置措施中存在的短板，积累有效应对网络安全攻击和威胁的经验。2020 年，开展网络攻防实战演习 2 次，全年无信息安全事件发生。



揭示风险，严禁虚假误导消费者

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、加强产品存续期间风险管理，切实履行受托人诚实、信用、谨慎有效的管理义务。

- 产品营销阶段
- 对权益类、固定收益类商品及金融衍生品类、混合类以及投资结构化产品、次级份额信托产品应披露风险点详尽要求；
 - 产品发行前举行理财经理培训，规范推介话术，全面客观地向金融消费者介绍新产品；
 - 营销重点环节需同步录音录像。

- 产品存续阶段
- 在信息披露报告中对投资者关心的风险变化进行充分披露，避免信息披露报告流于形式，脱离项目实际风险情况，简单套用“一切正常”的模板化表述。

信托公司最重要的职能是服务。我们以客户满意为导向，积极主动服务客户，提供多层次多样化增值服务，为客户带去优质体验。2020 年，客户满意度 98%。

完善客户服务

我们不断健全客户服务体系，用心倾听客户声音，及时处理客户投诉，加强投诉根源分析，提升客户满意度。

主动售后服务

我们进一步完善售后服务体系，在业务办理环节，通过 APP 系统主动增强信息披露力度，提升业务办理信息透明度；引入最新技术手段，客户足不出户即可体验全天候、全品类、全流程的服务，不仅可以 7*24 小时进行各类产品交易，更可随时进行信息更新、开立交易证明、查看产品披露信息等。

优化客服流程

我们不断提升客户服务水平，梳理优化客服支持等 12 大类 33 项业务流程，有效促进服务标准化和规范化。2020 年，共计接听客户来电 5,408 通，接听率 100%；业务（含业务咨询、建议处理等）回访量 190 通；Service 邮箱处理量 1,411 单。

优化服务
提升体验



2020 年
共计接听客户来电

5,408 通

接听率

100 %

规范投诉管理

我们按照“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。



投诉和争议处理机制

对重要消费投诉，指定具体经办部门或成立专项应急小组牵头进行投诉处理；对一般消费投诉，指定财富管理部门牵头进行投诉处理；优化投诉处理流程，明确各步骤相关责任部门、责任人。



分析投诉根源

通过对投诉根源的分析，把握客户主要的诉求点及潜在风险隐患，提升服务品质；通过对集中投诉事项和典型案例的审查，进一步优化个人消费类业务投诉处理的优先级，及时跟进结案进度，加强对合作方的贷后管理。

丰富服务内涵

我们继续落实“产品分类、客户分层、服务分级”的战略发展方针，持续打造多层次的客户增值服务体系。以“总、分联动”形式，围绕“润信讲堂”“润兴沙龙”“润心慈善”主题，开展明星私募会、“润兴沙龙”线上活动、线下产品路演和“希望小镇”特色活动等。2020 年，累计开展活动 71 场。

共赴希望小镇，弘扬央企担当

案例



12 月 11 日至 13 日，华润信托邀请全国各地 30 余名高净值客户及家属前往红安华润希望小镇，参加为期三天两晚的慈善之旅。此次行程包括私享策略会、家族信托讲座、润心育苗馆体验、红安希望小镇参观、红色历史遗址参观等。通过形式丰富的活动，客户进一步了解润心慈善信托，在其乐融融的氛围中，切身感受到华润信托作为央企的责任担当。

创新赋能
智享资产

华润信托开启线上路演

案例

为响应疫情防控工作部署，华润信托开启线上路演模式，有效利用互联网在新冠肺炎疫情期间向客户提供理财服务。2月13日，华润信托举办主题为“疫情下权益市场分析及对应产品策略”的线上策略会；2月22日，华润信托举办主题为“固收为盾，权益为矛——疫情下大类资产配置分析及润远10号产品介绍”的线上活动；3月7日，华润信托邀请明星私募千合资本，开展主题为“千合紫荆1号2020年投资展望”年度首场线上明星私募策略会。开启线上活动1个月期间，同时在线人数超过840人，累计参与线上活动人次超过7,500人次。

我们不断推进业务模式和产品创新，以客户需求为导向，创新信托产品服务，强化科技赋能，升级服务系统，为客户提供更加便捷、安全、高效的金融服务。

创新信托服务

我们不断根据客户需求创新业务模式，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提供创新性、综合性、多样性的金融服务。2020年，家族信托、保险金信托、润账户、财富信托、慈善信托五大业务品类实现均衡快速发展。

云家族信托

案例

云家族信托是华润信托与招商银行私人银行部共同开发的线上化家族信托业务。家族信托委托人可通过手机APP实现提交家族信托立项需求及KYC信息、签署家族信托电子合同文本、线上双录等一系列功能，简化业务流程，一站式为委托人通过线上设立其家族信托。

姓名	证件类型	证件号码	手机号码	电子邮箱	职业	学历	资产	备注
王小明	身份证	31010119800101XXXX	1391010XXXX	1391010XXXX@163.com	工程师	本科	1000000.00	家族信托
李小红	身份证	31010119800101XXXX	1391010XXXX	1391010XXXX@163.com	教师	本科	1000000.00	家族信托
张小明	身份证	31010119800101XXXX	1391010XXXX	1391010XXXX@163.com	医生	本科	1000000.00	家族信托
赵小红	身份证	31010119800101XXXX	1391010XXXX	1391010XXXX@163.com	律师	本科	1000000.00	家族信托
孙小明	身份证	31010119800101XXXX	1391010XXXX	1391010XXXX@163.com	会计师	本科	1000000.00	家族信托
周小红	身份证	31010119800101XXXX	1391010XXXX	1391010XXXX@163.com	金融分析师	本科	1000000.00	家族信托
吴小明	身份证	31010119800101XXXX	1391010XXXX	1391010XXXX@163.com	产品经理	本科	1000000.00	家族信托
郑小红	身份证	31010119800101XXXX	1391010XXXX	1391010XXXX@163.com	运营经理	本科	1000000.00	家族信托
冯小明	身份证	31010119800101XXXX	1391010XXXX	1391010XXXX@163.com	市场经理	本科	1000000.00	家族信托
陈小红	身份证	31010119800101XXXX	1391010XXXX	1391010XXXX@163.com	销售经理	本科	1000000.00	家族信托

华润信托受托发行项目荣登全国首批资产支持商业票据试点

案例

6月2日，华润信托受托发行“安吉租赁有限公司2020年度（穗盈）资产支持商业票据信托”，基础资产为融资租赁资产，发行规模为5.03亿元。该项目是华润信托首单资产支持商业票据（简称ABCP），也是全国首批试点的资产支持商业票据，通过基础资产与发起机构之间的破产隔离，一定程度上实现风险从发起机构信用向资产信用的转移，充分保护投资人及信托当事人的合法权益。

提供智能体验

我们围绕“科技赋能 服务升级”，持续推动系统升级换代，完善信息化平台、优化业务流程，让客户足不出户即可获得便捷、高效、贴心的服务体验。

华润信托客户APP系统焕新上线

案例

12月1日，华润信托客户APP全面升级，焕新上线，采用人脸识别、公民身份认证、银行卡鉴权、OCR辅助录入、AI自助双录等科技，实现全天候（7*24小时自助操作）、全流程（开户、风测、合格投资者认证、各类交易、查询）、全品类（包括固收类、混合类、证券类）的财富业务服务流程，个人电子签约率提升至100%，操作时间从10-15个工作日缩短至5分钟左右，实现无纸化操作，大幅提升财富业务办理效率与客户体验。

打造供应链金融科技平台，推动供应链金融业务深耕细作

案例

服务实体经济是信托行业回归本源的核心驱动力，华润信托“以融促产”大力支持华润集团“智慧华润2028”产业和实体经济的持续健康发展。凭借自身优势（金融科技领先+业务模式灵活多样化），采用区块链、大数据风控、AI技术等金融科技智能化手段，成功上线华润信托供应链金融科技服务平台，实现供应商融资全流程数字化、自动化、线上化业务管理，大幅提升资产处理的产能与时效，为客户提供安全、高效、低风险的供应链金融服务。

04 互利互惠 协同伙伴共进

营造稳定公平透明、可预期的营商环境，加快建设开放型经济新体制，推动我国经济持续健康发展。

——2017 年 7 月 17 日
习近平主持召开中央财经领导小组第十六次会议

积力之所举，则无不胜也；众智之所为，则无不成也。
华润信托致力于打造互利共赢的伙伴关系，积极参与和推动行业交流合作，营造公平竞争、和谐履责的市场环境，推动行业健康向前发展。



战略共享
开放共赢

我们坚持开放共享，致力于做行业健康发展的推进者，加强与企业、政府的合作交流，拓展产研合作，在实现自身发展的同时，与伙伴合作共赢。

增强企业交流

我们积极组织并参与行业交流活动，搭建行业合作平台，探索产融结合和融融协同的业务模式，积极推动新形势下信托业转型发展。

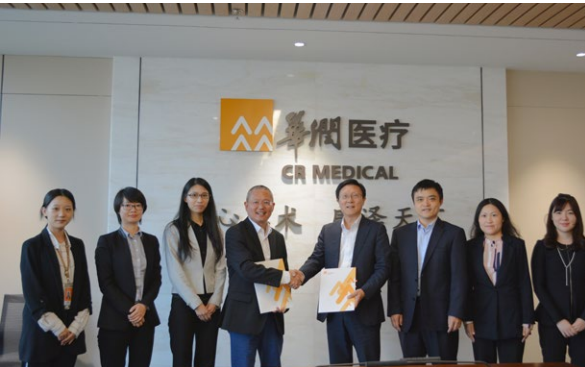
“华润·润信萃”金融沙龙第一期在上海举办

案例

10 月，华润信托上海部举办“华润·润信萃”金融沙龙第一期活动。活动以“资金信托新规征求意见稿解读与信托转型合作方向探讨”为主题，邀请工商银行、兴业银行等 20 家金融机构和银行理财子、券商等合作机构，共同探讨新形势下信托转型合作的方向。



▲ 8 月 18 日，华润信托与中南建设签署战略合作协议，双方将在股权投资、地产基金、标品投资、资产证券化等领域深化合作



▲ 10 月 26 日，华润信托与华润医疗签署供应链金融业务合作协议及供应链金融系统上线协议，双方将共同推进医疗领域的产融协同发展

增进政府合作

我们积极加强政企交流合作，配合各地党政机关调研走访，参加政企交流活动，发挥金融机构专业专长，为促进地方建设、服务经济民生贡献力量。

参加中国财富管理 50 人论坛第八届年会

案例

12 月 20 日，由华润信托赞助支持的“深圳先行示范区首届金融峰会暨中国财富管理 50 人论坛年会”在深圳举办，年会聚焦“双循环新格局与资本市场新征程”，邀请政府与监管部门负责人、专家学者及业界领袖展开高水平的思想交流，展望前沿趋势。华润信托党委书记、总经理刘小腊应邀出席会议并发表主题演讲，在政府与监管部门高层领导、国内外知名金融机构代表及有关专家学者等群体中扩大华润信托品牌知名度和影响力。



▲ 12 月 22 日，与深圳市税务局第三税务分局开展座谈，交流税务政策、党建纪检等工作

增加产研合作

我们大力推进金融研究，为公司转型发展提供决策参考，也为行业发展提供支持。2020 年，完成公司年度课题 12 项，其中“海外信托分类与监管”“华润信托关于信托业务分类标准的思考及建议”“关于信托公司开展小微金融服务模式探索的研究”等课题得到监管部门认可。



“十三五”期间，协同规模稳步上升至

932 亿元

行业发展 齐心同行

增大内部协同

公司高度重视协同创造价值，积极践行“一个信托、一个金融、一个华润”的协同理念，在强化内部协同、做好“一个信托”的基础上，大力推动融融协同、以融强产，不断延伸业务价值链，从信托业务链到金融业务链，再到产融生态链，力争达到在融融方面实现“一个金融”、在产融方面实现“一个华润”的协同目标。与华润置地、华润啤酒、华润医疗、华润电力、华润五丰、华润银行、华润租赁等兄弟单位紧密合作，全力支持集团产业发展。“十三五”期间，协同规模稳步上升至 932 亿元，产融结合累计收益 6.9 亿元，融融协同累计收益 6.3 亿元。

我们秉承公平竞争的原则，坚持做行业优质环境的创造者、维护者，加强供应链管理，保护知识产权，杜绝商业贿赂，维护良好金融秩序，共同营造公平、公正的竞争市场环境。

促进公平竞争

我们始终坚持诚信合规经营的基本理念，严格执行法律法规，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。

加强供应链管理

我们完善采购管理，通过开展同业调研、健全采购管理体系、全面修订制度、调整组织设置、建立采购管理系统等举措，实现“制度总指挥、流程全覆盖、系统总保障”，保障实现“集约、高效、规范、价值”的采购管理目标。

制度总指挥

- 通过同业走访调研，完成修订《采购管理办法》《招标采购指引》制度，重点修订招标限额提高、非招标采购方式选择、技术权重提升、监督体系完善等，以期提升效率、规范管理、创造价值。

流程全覆盖

- 全面梳理、检视与优化采购流程，实现采购管理事项步骤清晰、路径明确、流程全覆盖。

系统总保障

- 完成公司 OA 采购系统与集团采购平台的关联对接上线工作，成为集团首家实现采购管理全流程线上化、智能化的利润中心。

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、金融时报、中国基金报、深圳财经生活频道等媒体保持密切联系，2020 年就经营管理情况、慈善公益、创新转型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。2020 年，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。

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、保护与管理知识产权的同时，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。

05 踔厉奋发 凝聚员工力量

关爱员工是企业家履行社会责任的一个重要方面，要努力稳定就业岗位，关心员工健康，同员工携手渡过难关。

——2020 年 7 月 21 日
习近平在企业家座谈会上的讲话

我们秉持华润集团“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”人才工作宗旨，依法保障员工利益，关怀员工生活，建立系统化、制度化的员工发展与培养体系，坚持员工与企业共成长。2020 年，引进新员工 65 人，截至 2020 年底，在岗正式员工 389 人。



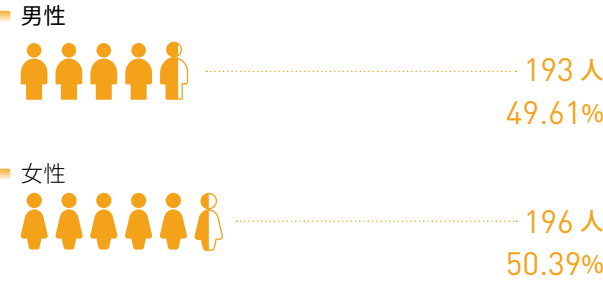
员工总数（单位：人）

389

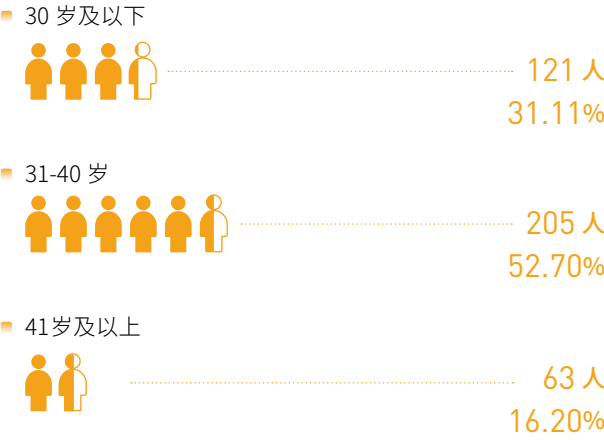
2020 年新员工数（单位：人）

65

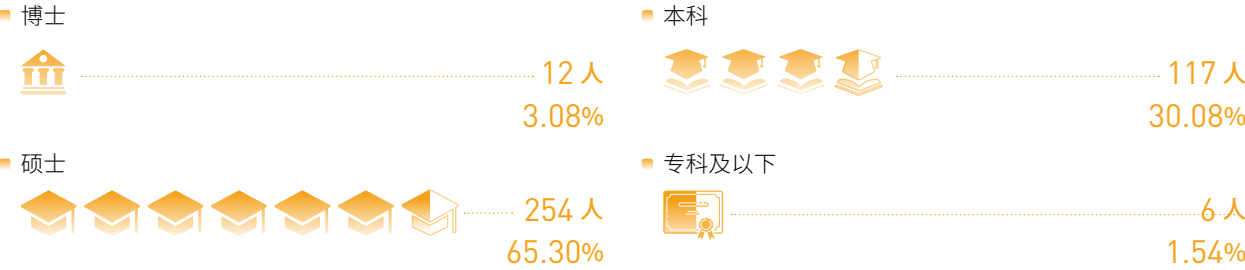
员工性别结构



员工年龄结构（单位：人，%）



员工学历结构



保障权益
激发活力

我们严格遵守劳动法规，实行平等雇佣、民主管理，不断完善薪酬福利体系，以保障员工的基本权益，激发员工的工作热情。

坚持平等雇佣

我们在雇佣员工的过程中坚持男女平等、民族平等、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。



2020 年
召开民主生活会

3 次

职工大会

1 次

优化薪酬体系

我们持续优化薪酬激励机制，激发团队人员效能。修订《薪酬管理办法》，继续推行统一的以员工岗位职责、绩效表现为依据的薪酬方案，持续完善薪酬体系建设；加强薪酬福利制度方案宣贯，帮助员工了解规则、明确方向；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提出申诉。2020 年，开展新员工培训（职级薪酬体系宣贯）1 场，《激励管理指引》宣贯会 3 场。

保护员工隐私

我们严格遵守《人事档案管理办法》，在办理入职手续时，对于员工提交的相关个人资料及信息给予严格保密。如有员工或个人查取相关资料，严格执行相关要求，经审批同意后方可借阅，经战略与人力资源部做好查阅登记。

完善民主管理

我们在公司治理发展过程中，积极探索和完善职工代表大会的民主制度体系，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。我们定期开展民主生活会，倾听员工对公司管理制度、团队建设等方面的建议和见解，激发员工民主参与企业管理和决策的热情，并开展员工满意度调查，维护员工的合法权益。2020 年，我们召开 3 次民主生活会，1 次职工大会。

保障员工福利

我们持续完善员工福利体系，加强员工凝聚力和归属感。为所有与公司建立劳动关系的在岗员工足额缴纳各项法定社会保险与福利，并根据企业特点为员工办理意外综合保险等其他补充商业保险；实施员工健康管理计划，提供午餐保障、全员体检（含离 / 退休人员）、带薪年假等福利；做实员工心理健康关怀项目，有效保障员工的身心健康；重视女性员工的权益保障，组织女性经理人专项培训，关注女性经理人成长；同时，加强福利使用宣贯，帮助员工用好福利权益。



▲ 公司领导慰问离休老员工

落实安全保障

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，规范安全管理制度，积极开展安全培训教育，提高员工安全防范意识，落实各项安全防范措施，实现全年无安全责任事故。

● 健全管理体系

我们加强对安全生产工作的领导和协调，抓好部署、落实、检查、考核各项工作。设立安全生产管理委员会，制定三级安全管理体系，坚持“党政同责、一岗双责”，分工落实安全生产管理职责；制订《华润深国投信托有限公司 2020 年安全管理工作计划》，公司与部门、部门与员工签署安全管理责任书，形成“横向到边、纵向到底”的责任体系。

● 开展宣传教育

为增强员工消防安全观念，提高防火意识，我们积极开展安全文化建设，以人为本，通过监督、沟通，齐抓共管，培养全员安全价值观，实现本质安全。开展安全生产月暨集团年度安全生产大检查活动，播放安全生产宣传视频、宣传广告标语；积极参加集团安委办、华润金控组织的各项 EHS 培训，以及企业安全生产文化的现场参观学习；抓好安全管理法律法规的学习宣传，以各种方式，坚持宣贯与交流相结合、讲解条文与分析案例相结合，进行培训教育；组织员工参加消防疏散演练，不断提高员工的安全生产意识。



▲ 11 月 13 日，华润信托组织员工参加消防疏散演练

● 加强隐患排查

为了保证安全管理工作目标的实现，我们加强安全防范措施工作的落实，强化安全检查与隐患整改，进行节假日安全检查，日常落实办公场所安全检查，加强对出租物业的安全管理与应急措施处置，时刻保持警钟长鸣。

我们高度重视人才培养工作，结合集团“能上能下，能进能出，能高能低”的“六能”用人指导思想，寻找认同公司文化及企业价值观的适配性人才，建立并逐步完善人才发展与培养体系，为员工提供清晰的发展通道，帮助员工适应公司未来转型的需要，与企业一同成长。

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，培训坚持专业性、主动性和效益性原则，持续完善培训管理流程，建立培训需求征集分析、培训信息登记及共享、内训师队伍选拔建设、培训效果评估及转训、培训考核等全流程，协助推进各部门构建内部培养机制，针对不同层次的人才形成系统化培养项目并落地执行；建立完善分层分类、覆盖全面的“梦想”系列、“党建+”及“文化+”的员工教育培训体系，并选派员工参与集团、金控以及信托业协会等组织的内外部交流培训，同时开展“业务大讲堂”普惠培训，持续对员工进行赋能。2020 年，克服突发新冠疫情影响，线上线下培训相结合，合计开展 12 期“业务大讲堂”，累计参与 1,096 人次。

助力成长 扬帆起航



2020 年
12 期“业务大讲堂”参与人次累计

1,096 人次

专项培养项目

- “梦想”系列培养项目，针对各层级人员制定专项培养计划

工匠培养项目

- 业务大讲堂（按月开展）
- 业务 / 职能部门自主分享

华润外部培训

- 员工在职教育
- 外部培训机构
- 监管机构 / 信托业协会培训

华润内部培训

- 华润集团 / 华润大学培训
- 华润金控培训



举办《大智慧 大格局 大趋势》中层管理人员专题培训

案例

11月12日，华润信托举办2020年度“梦想扬帆”中层管理人员专题培训，参训对象为公司中层管理人员合计49人。此次培训内容涵盖形势与大势分析、战略方向及路线制定、业务能力与管理能力塑造和识人与管人方法凝练，旨在触动公司中层管理人员针对战略规划与管理实务展开思考，做实公司各部门业务与人员管理，持续提升公司组织效能。



启动“新起点·新征程”人才培养项目

案例

12月10日，华润信托启动2020年“梦想启航”之第三梯队人才培养项目（第一期）。公司党委书记刘小腊为30名学员作了题为“新起点·新征程”的导入讲话，寄语学员坚守受托人的根本定位，坚决回归信托本源，坚持信托法律关系，做精做细信托主业。培训帮助学员在意识与思维层面形成统一认知，加深对企业文化、战略布局等方面的系统性学习，增强员工对企业的认同感、归属感和使命感。



启动“协同共融，创新发展”新员工入职培训

案例

7月30日，华润信托启动本年度第一期新员工入职培训，本次培训历时2天，采用现场培训与远程参训相结合的方式，内容涵盖《润物耕心 - 红色华润历史文化》纪录片观看、“华润信托的昨天、今天和明天”主题授课及公司各部门简介三个主要部分。培训覆盖40位新入职员工，帮助他们充分了解各个部门的主要职责、业务现状、团队架构以及未来规划，尽快熟悉公司氛围、融入公司团队。



畅通职业通道

我们以民主推荐、内部竞聘为经理人选拔的主要渠道，以构建透明、公开、有序的内部人才市场为目标，结合集团“六能”用人指导思想，持续调整优化内部人员结构，完善经理人岗位选拔任用工作制度，实现公司人才流转内循环，致力于人岗匹配、人尽其才、人尽其用；不断加强优秀年轻经理人队伍建设工作，制定《优秀年轻经理人队伍建设工作实施细则》，健全后备梯队人才选育管用全链条机制，并开展后备梯队人才的选拔与培养，充分激发组织活力；同时辅之以外部引进、跨单位交流等选人用人渠道，坚持“五湖四海、任人唯贤”的选人用人原则。

工作生活平衡

我们坚持劳逸结合、互助进步，工作之余结合公司党建工作开展团队建设活动，活跃员工文化生活。组织公司足球队、羽毛球队参加“集团财务线羽毛球比赛”“嘉里杯羽毛球比赛”“金证引擎杯足球比赛”，提升员工团队精神和团队意识，增强公司的凝聚力、战斗力。



▲ “超越自我 快乐晨跑” 3.5KM 晨跑活动



▲ 羽毛球比赛



▲ 篮球比赛

“ 近年来公司战略路线清、定力高、执行强，公司治理日趋规范、员工关怀全面，归属感与日俱增。 ”
——华润信托员工

06 万物和谐 维护生态平衡

地球是我们的共同家园。我们要秉持人类命运共同体理念，携手应对气候环境领域挑战，守护好这颗蓝色星球。

——2020 年 11 月 22 日 习近平在二十国集团领导人利雅得峰会“守护地球”主题边会上的致辞

生态环境没有替代品，用之不觉，失之难存。我们积极响应党的十九大关于“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，扩大绿色信托业务，推动绿色低碳产业发展；同时倡导绿色采购、绿色办公，积极开展绿色公益及宣教活动，提升全员环保意识，以实际行动建设美丽中国。

绿色金融
推动转型



截至 2020 年末
绿色信托项目规模

27 亿元

绿色金融余额

143 亿元

我们秉承“绿水青山就是金山银山”理念，积极发挥信托公司配置资金的天然优势，用实际行动为绿色产业提供专业化金融服务。

支持绿色产业发展

依托灵活的信托制度优势，我们综合运用多元金融工具，在绿色信托领域不断创新实践，持续支持绿色产业蓬勃发展，服务人民幸福美好生活。截至 2020 年末，公司开展绿色信托项目 6 个，绿色信托项目规模 27 亿元，绿色金融余额 143 亿，存续项目 17 个，资金均投向风能、光伏、水处理等绿色环保领域。

开展绿色资产票据业务

案例

2020 年，华润信托协助国电电力成功发行“国电电力河北新能源开发有限公司 2019 年度第一期绿色资产支持票据”，项目规模 2.77 亿元。该项目基于新能源发电项目开展绿色资产支持票据业务，降低企业融资成本和应收账款余额，解决因补贴电价到位不及时产生的现金流缺口问题，促进国内绿色金融的发展。



绿色运营
节能降耗

聚焦“清洁能源”“资源节约与循环利用”绿色产业 案例

2020 年，公司与华润租赁合作发行华润租赁有限公司 2020 年度第一期绿色资产支持票据，规模超 10 亿元，主要聚焦于“清洁能源”和“资源节约与循环利用”类绿色产业，利用丰富的可再生资源开展发电，节约宝贵的一次能源，对国家调整能源结构、缓解环境污染等方面均有积极的推动作用。

落后产能淘汰治理

我们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）。2020 年，在实际业务开展过程中，公司未介入产能严重过剩行业。

我们树立绿色运营理念，规范企业内部行为，节约资源，减少污染，开展绿色公益活动，建设资源节约型和环境友好型企业；我们积极践行绿色办公、行为节能的倡议，提倡和鼓励勤俭节约，加强办公场所和设备管理，从源头落实节能降耗，不断提高员工的绿色环保意识。

宣导环保理念 组织员工学习集团关于绿色生产的各项指示精神，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。

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。

减少能源消耗 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；推广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；开展会议、商务谈判尽可能使用视频会议。

07 戮力同心 共创美好家园

坚持把实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益作为发展的出发点和落脚点，扎实推动共同富裕。

——2020 年 10 月 29 日
中国共产党第十九届中央委员会第五次全体会议

华润信托秉承“务实 专业 协同 奉献”的企业精神，将社会责任理念融入企业管理运营，主动担当作为，致力于探索金融助力公益的多元方式。



公益积善
润泽人心

我们作为慈善信托的专业受托人，充分发动各利益相关方的力量，通过出资设立慈善信托、公益捐赠、助力扶贫等方式，多层次、多维度地支持公益慈善事业发展。

慈善信托

我们坚持回归本源、积极履行企业社会责任，结合自身的专业专长和能力优势，通过“慈善 + 信托”的形式推进公益事业发展，撬动社会各界公益慈善力量，充分发挥央企的示范引领作用。截至 2020 年末，存续慈善信托规模约 6,400 万元。



- 成立首单高净值客户单一慈善信托“银杏乐天慈善信托”，首期规模 100 万元，并捐赠 50 万元用于支持疫情防控工作，其余 50 万元由信托公司进行专业管理，保值增值，待帮助到更多有需要的人。

党建慈善

各党支部积极响应公司党委号召，结合工作实际组织开展形式多样的公益慈善类党员志愿者活动，推动公司党建工作与公益慈善事业相互促进、一体发展，为构建和谐社区贡献红色力量。

“庆祝建党 99 周年”公益图书捐赠活动

案例

7 月 1 日，华润信托第五党支部举办“庆祝建党 99 周年”公益图书捐赠主题党日活动。第五党支部将募得的爱心图书捐赠给支部在贵州大方县方井小学所建的 3 所“润心音乐教室”，持续践行公益美好善举。



“看得见的未来”洗车公益活动

案例

12 月 11 日，华润信托第四、十一党支部在福田区梅林“喜憨儿洗车中心”联合举办“看得见的未来”洗车党建暨公益活动。“喜憨儿洗车中心”以就业与康复相结合的工作环境和方式，为心智障碍群体解决就业与生活问题，帮助喜憨儿建立社会适应能力。支部党员自发捐献 4,800 元，为洗车中心购置了台式电脑、营养品等物资，并与喜憨儿开展近距离交流互动，帮助他们树立对未来的信心与希望。





童伴时光特殊儿童关爱慰问活动

案例

12 月 22 日，华润信托第三、九支部与深圳市税务局第三税务分局、华润租赁联合组织开展主题党日活动，前往童伴时光特殊儿童康复机构开展关爱慰问活动。大家与特殊儿童开展近距离互动交流，并联合捐赠了约 1.3 万元的教具、玩具等物资，彰显党员干部和同志先锋模范作用，以实际行动传递社会正能量。



助力扶贫

我们不断增强政治担当和行动自觉，履行责任使命，助力决胜脱贫攻坚。通过“润心慈善信托”捐赠、参与华润希望小镇建设、开展扶贫活动，多措并举提升脱贫成效。

通过“润心慈善信托”向广西省环江川山镇下荣村定向捐赠 15 万元，用于下荣村养殖产业扶贫工作。

通过“润心慈善信托”捐赠资金 100 万元用于支持湖北红安希望小镇润心育苗馆项目建设，打造以科技农业为亮点、互动体验为主要方式的新型农业产业帮扶项目。



参与湖北红安华润希望小镇建设



刘小腊总经理实地调研考察公司捐赠落成的润心育苗馆

开展“益点点·爱心义卖”公益活动，将广昌白莲、宁夏枸杞、红安华润希望小镇“共享菜园”使用权等列为消费带货产品，通过“润心慈善信托”面向集团员工开放小范围募捐，募捐金额约 5 万元。



前往广东省河源市和平县六联村开展座谈调研及扶贫慰问活动。



前往六联村座谈调研并听取扶贫工作情况汇报



向六联村小学学生发放书包和学习用具

责任管理

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。

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。

责任制度

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。

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。公司利用网站或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形式，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	遵守法律 优化管理 管控风险 依法纳税	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	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	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	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	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	遵守商业伦理 公正采购 互利共赢	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	推动绿色产业发展 经营过程对环境影响最小化	开展绿色信托业务 倡导绿色办公 开展绿色公益活动
 社区	开展社会贡献活动 加强沟通交流	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

星星之火、燎原百载，2021 年，是中国共产党建党 100 周年。民亦劳止，汔可小康，2021 年，亦是“十四五”开局之年，国家将全面建成惠及十几亿人口的更高水平的小康社会。

矗立时代山巅、扬帆历史潮头，华润信托将继续坚持对信托事业的一腔热忱，履行好“受人之托，代人理财”的庄严信守，以客户为导向，通过持续创新，建立信托专业专长，为客户持续提供综合解决方案，为成为国内领先的资产管理服务公司而不懈奋斗。



附录

关于本报告

本报告是华润深国投信托有限公司发布的第 8 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 2020 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（GRI Standards）》
《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	2018年	2019年	2020年
经济责任	营业收入	亿元	27.08	30.46	39.48
	利润总额	亿元	27.96	33.48	31.24
	净利润	亿元	23.06	28.05	27.30
	归属母公司所有者的净利润	亿元	23.26	28.24	27.30
	资产总额	亿元	238.79	262.55	272.49
	净资产	亿元	203.07	227.84	255.28
	净资产收益率	%	11.88	13.16	11.30
	总资产报酬率	%	10.09	11.27	10.20
	国有资产保值增值率	%	107.66	111.41	112.27
	成本费用利润率	%	742.05	-2,471.05	359.08
社会贡献	全员劳动生产率	万元 / 年	497.02	605.74	713.73
	固定资产总投资	亿元	0.0172	0.0447	0.037
	投资者分配收益	亿元	449.91	333.76	468.98
	新品销售额	亿元	267.40	324.16	352.46
	违法违规处罚数	次	2	0	0
	新增就业人数	人	65	35	65
	本地化雇佣比例	%	100	100	100
	本地化采购比率	%	100	100	100
	上缴税金总额	亿元	4.89	18.9	24.51
	慈善公益支出	亿元	0.0076	0.01	0.01
	捐赠总额	亿元	-	222.7	49.7
	扶贫专项资金投入	亿元	-	222.7	18.9

关键绩效指标		单位	2018年	2019年	2020年
员工责任	员工总数	人	376	376	389
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	社会保险覆盖率	%	100	100	100
	体检覆盖率	%	100	100	100
	女性管理者比例	%	32.00	36.00	34.62
	人均带薪休假天数	天	7.90	10.30	6.70
	员工培训覆盖率	%	100	100	100
	人均培训投入	万元	0.08	0.05	0.01
	人均培训时间	小时	38.20	52.97	23.57
	员工培训投入总额	元	566,706.53	405,162.89	377,629.40
	员工满意度	%	100	100	100
	员工流失率	%	13.30	9.04	13.07
客户责任	产品合格率	%	100	100	100
	客户满意度	%	100	93	98
	客户投诉处理率	%	100	100	100
	研发投入额	亿元	0.0767	0.0530	0.0229
	新增专利数	个	1	1	0
	研发人员数	人	6	4	5
安全生产及环境责任	一般及以上事故发生数	次	0	0	0
	千人死亡率	人	0	0	0
	安全培训人次	万人次	0.03	0.03	0.035
	安全生产投入	万元	8	8	10
	安全培训覆盖率	%	82	85	90
	应急演练次数	次	1	1	1
	专职安全管理人员数量	人	0	0	0

关键绩效指标		单位	2018年	2019年	2020年
安全生产及环境责任	环保总投入	万元	5	5	10
	碳强度	吨 / 亿元	-	0	0
	非化石能源比重	%	0	0	0
	碳汇	吨	0	0	0
	综合能源消费量	万吨	0.0058	0.0060	0.0062
	万元产值可比价综合能耗	吨标准煤 / 万元	0.0003	0.0002	0.0002
	万元增加值可比价综合能耗	吨标准煤 / 万元	0.0003	0.0002	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	0.0002
	二氧化碳排放量	吨	473.67	490.39	502.64
	电力业务供电煤耗率	克标煤 / 千瓦时	0	0	0
	环保公益活动员工参与数	人次	300	298	300
	清洁能源使用量	吨	0	0	0
	年度新鲜用水量	吨	0	0	0
伙伴责任	单位工业增加值新鲜水耗	吨 / 万元	0	0	0
	废气排放量	吨	0	0	0
	废水排放量	吨	0	0	0
	废弃物排放量	吨	0	0	0
	节能减排技术改造投入	亿元	0	-	0
	供应商审查覆盖率	%	80	100	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	100
	因为社会责任不合规被否决以及被中止合作的潜在供应商数量	个	0	0	0
	合同履约率	%	100	100	100
	战略合作协议签订数	份	14	24	18
	重大负面舆情处理数	件	0	0	0

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	P4
关于华润信托	公司简介	P4	P6
	组织架构	P4.1	P7
	企业文化	G1.1	P8
	关键绩效指标	M1.6-M1.8	P9
	重要荣誉	A3	P10
专题：携手抗疫，共渡难关		P3.1-3.2	P12
行稳致远 • 筑牢信托根基	党建引领，稳健发展	M1.1 M1.3	P20
	优化结构，完善治理	M1.1-M1.2 M1.4	P23
	强化内控，防范风险	M1.3 M3.1 S1.1-S1.2	P24
与时偕行 • 深化大局导向	扶持实体，普惠金融	S1.4 M2.1	P30
	辐射区域，推进共建	S1.4	P31
言信行果 • 坚守专业品质	尊重客户，保障权益	M2.2 M2.8-M2.13	P36
	优化服务，提升体验	M2.14-M2.18	P38
	创新赋能，智享资产	M2.4-M2.7	P40
互利互惠 • 协同伙伴共进	战略共享，开放共赢	M3.6	P44
	行业发展，齐心同行	M3.2-M3.5 M3.8-M3.16	P46
踔厉奋发 • 凝聚员工力量	保障权益，激发活力	S1.5-1.6 S2.1-S2.13	P50
	助力成长，扬帆起航	S2.14-S2.20	P53
万物和谐 • 维护生态平衡	绿色金融，推动转型	E1.6-1.7	P60
	绿色运营，节能降耗	E3.1-E3.6	P61
勠力同心 • 共创美好家园	公益积善，润泽人心	S4.1 S4.6-4.7 S4.9-4.10 S4.12	P64
责任管理	责任理念	G1.2	P68
	责任组织	G3.1-3.3	P68
	责任制度	G2.3 G4.1-4.3	P68
	利益相关方沟通	G6.1-6.3	P69
未来展望		A1	P70
附录	关于本报告	P1	P72
	关键绩效	A2	P73
	指标索引	A5	P76
	读者反馈	A6	P77

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，请您扫描下方二维码进行问卷反馈！

1. 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

2. 您对本报告的总体评价是：

- ☐ 好
- ☐ 较好
- ☐ 一般
- ☐ 较差
- ☐ 差

3. 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

4. 您认为本报告的结构安排如何？

- ☐ 很合理
- ☐ 较合理
- ☐ 一般
- ☐ 较差
- ☐ 差

5. 您认为本报告的版式设计如何？

- ☐ 很合理
- ☐ 较合理
- ☐ 一般
- ☐ 较差
- ☐ 差

6. 您认为本报告的可读性如何？

- ☐ 高
- ☐ 较高
- ☐ 一般
- ☐ 较低
- ☐ 低

7. 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。



扫一扫，反馈意见

华润深国投信托有限公司