

杭州工商信托 2017 年度社会责任报告

报告前言

信托以信任为基础。信托公司肩负受托之责，应秉持诚信经营。杭州工商信托始终坚持以人为本的关爱与责任，秉持“专业、精致、恒久”的经营理念，始终将社会责任嵌入自身的经营与管理。

纵观杭州工商信托三十余年发展历程，“服务于社会、奉献于社会”的社会责任感贯穿于其中，公司坚持经济效益和社会效益的统一，在以客户为中心，为客户创造收益以及重视股东权益保护、打造公司核心竞争力的同时，积极履行和实践企业社会责任的价值标准和行为准则，以开拓创新、稳健经营的专业风格积极拓展信托业务，支持国家实体经济发展，支持企业发展壮大，服务于经济建设，为投资者创新投资渠道。在坚持合规稳健经营、维护客户利益、为社会提供优质金融产品和服务、保障员工合法权益的同时，公司历年来积极参加公益活动，勇于承担社会责任，回馈社会，为构建和谐社贡献力量。

在经济新常态的大背景下，公司将继续强化公司治理和风险控制，服务广大客户，稳健经营，支持公益事业，通过各种途径反哺社会，履行社会责任。

企业简介

杭州工商信托是国内六十八家持信托业务牌照的非银行金融机构之一，以信托业务（私募）为主营业务和投融资工具，目前主要通过集合资产管理及企业融资和投资银行业务平台向客户提供产品和服务。公司在杭州市委、市政府、监管部门的正确领导和指引下，以服务受益人为己任，严控风险底线，把握发展机遇，积极创新，锐意进取，积极履行社会责任，支持实体经济发展和和谐社会建设。2003 年以来，公司管理的信托资产累计约 1596 亿元，累计兑付信托本金约 1103 亿元，支付投资者信托收益约 175 亿元（数据截至 2017 年 12 月 31 日）。

公司前身成立于 1986 年，现已连续赢利 31 年，目前注册资本 15 亿元。作为杭州市首家股份制金融企业，公司具备较为完善的法人治理结构，股东结构多元化，属混合所有制信托机构，现有股东 9 家，控股股东为杭州市金融投资集团有限公司（持股比例 57.992%）。另有绿地金融投资控股集团有限公司、百大集

团股份有限公司、浙江大学控股集团有限公司、西子电梯集团有限公司等优秀法人股东。

一、 企业文化价值观

1. 企业使命

服务客户，成就员工，奉献社会，回报股东。

2. 企业愿景

顺势而为，把握机遇；追求卓越，稳健发展。

以客户利益最大化为原则，丰富服务内容，提升产品与服务的附加值，在公司发展的同时，为员工提供实现自身价值的平台，为股东创造良好的收益。

战略目标：打造国内领先的、具有鲜明专业特色的信托资产管理机构。

3. 经营理念

“专业、精致、恒久”是杭州工商信托的服务理念。公司致力于通过不同主题和策略的信托投资基金、私募股权投资基金、私募投行业务向客户提供产品和服务，以专业团队、投资程序、风险管理确保交易执行和客户服务的高水准，从而体现“专注才能专业”这一理念。

4. 员工文化

我们身处一个金融的变革时代，面临发展的重要战略机遇期，公司倡导员工积极进取，勇于创新，善于合作，乐于分享，凭借源于专业和能力的信心与责任，在公司构建基于信任与共享的合伙人文化，不负客户之信任和托付。

二、 社会责任理念

杭州工商信托高度认同履行社会责任是构建和谐社会的必然要求，是金融机构责无旁贷的使命，同时也是提升服务、品牌和竞争力的重要途径。

公司坚持经济效益和社会责任的统一，在以客户为中心，为客户创造收益以及重视股东权益保护、打造公司核心竞争力的同时，积极履行和实践企业社会责任的价值标准和行为准则，以开拓创新、稳健经营的专业风格积极拓展信托业务，支持企业发展壮大，服务于地方经济建设，为投资者创新投资渠道。

在坚持合规稳健经营、维护客户利益、为社会提供优质金融产品和服务、保

障员工合法权益的同时，公司将继续积极运用信托功能，切实支持实体经济、助力中小企业、加快国内布局提升金融服务、倡导绿色金融、热心公益事业、致力以人为本、弘扬诚信经营、提升服务品质，勇于承担社会责任，回馈社会，为构建和谐社会贡献力量。

三、 市场绩效

1. 企业效益

2017年，国内外经济金融形势错综复杂，我国经济运行稳中有进、稳中向好，产业结构的调整和升级仍在持续，供给侧结构性改革深入推进、金融改革深化、资产管理领域市场竞争激烈、房地产市场调控政策趋严；信托风险事件频发、信托监管政策密集修订及出台、监管趋严，信托业的转型业已启动，发展的挑战与机遇并存。

在此背景下，杭州工商信托坚持以服务受益人和支持实体经济为己任，积极运用信托的“投融资”兼备优势，寻找并把握经济转型中的契机，坚持“有所为，有所不为”的业务策略，积极发掘和培育新的增长点，深化业务转型，提升金融服务质效和全面管理水平，顺势而为，稳中求进。

根据公司的战略规划，2017年公司积极拓展以购并为主要特点的私募股权投资业务，持续关注战略性新兴产业及传统产业改造升级等领域的投资与购并契机，寻找运用信托工具参与收购兼并、实现产业资本与金融资本的结合点，尝试开展绿色金融创新，提高绿色金融服务能力。公司充分运用信托投融资兼备功能、固有直投创新业务资格及全资子公司的投资及基金管理平台，支持了农产品供应链、医疗基金、出版传媒、水电站、城市更新等实体经济发展、民营企业发展，助力企业转型升级。

2017年度，公司共实现总业务收入103041.76万元，其中，信托业务收入75943.36万元；信托业务收入占比75.29%；实现利润总额76348.47万元，实现净利润57215.59万元，同比增长10.03%。

固有业务方面，截至2017年12月末，公司总资产49.63亿元，净资产36.83亿元。

信托业务方面，截至2017年12月末，公司管理的信托资产规模为505.88

亿元，同比增长 49.98%，其中：集合资金信托计划 53 个，合计规模 474.81 亿元，同比增长 55.76%；单一资金信托 16 笔，规模 31.07 亿元，同比减少 4.26%。2017 年，共清算信托项目实收信托规模合计 155.73 亿元；新增信托业务实收信托规模 317.84 亿元(已包括存续项目于 2017 年后续发行规模)，同比增长 25.60%。

2. 依法诚信纳税

公司作为企业公民依法纳税、积极履行代扣代缴税款的法律义务；依法进行税务登记、设置账簿、保管凭证、纳税申报；如实向税务机关反映公司的生产经营情况和执行财务制度的情况，按有关规定提供相应的报表和资料，没有瞒报、漏报、误报，偷税漏税的行为。报告期内公司营业收入 10.15 亿元，上缴国家税收 26296 万元，公司为国家财政收入和地方经济发展做出了应有的贡献。

3. 为客户创造价值

公司一直以服务受益人、支持实体经济为己任，通过持续打造资产管理平台和综合服务平台，努力提高金融服务水平，为客户获取稳健的财产性收入。报告期内公司管理的信托产品及项目风险可控、运营规范，信托业务结构持续优化，在信托投资者回报率（客户的加权平均实际年化收益率）、信托报酬率、风险管理、业务的拓展与创新等方面保持可持续发展，其中，信托投资者回报率（客户的加权平均实际年化收益率）、信托报酬率的排名保持在行业前列。2017 年，完全清算兑付集合资金信托计划 19 个，规模合计 75.41 亿元，受益人加权平均实际年化收益率 10.02%；单一资金信托 4 笔，规模合计 7.36 亿元，受益人加权平均实际年化收益率 7.61%。已清算项目为投资者实现了良好收益。

在核心客户的沟通交流、销售渠道的拓展、客户维护等方面更为多样化、精细化。2017 年，公司结合客户需求和研发准备，在“产品驱动”的信托基金业务基础上，持续拓展“客户驱动型”的“单独账户管理业务”，并在家族信托业务方面进行接洽与储备；加大推进公司业务发展战略的执行力度，以产品创新促进转型升级。通过推动基金化信托产品的技术升级，加强投资运作与组合管理，强调全期限管理、重视资产配置及风险管理手段的科学性、提高组合管理的精细化水平，优化客户体验。公司通过发挥自身的专业优势，积极开发具有不同风险

收益特征的信托产品，为客户提供人性化、个性化的服务，满足其多样化需求。

契合国内经济转型、产业结构调整的业务需求及投资者日益增长的财富管理需求，2017年，公司的固有直投业务实质性启动；创新业务积极往前推进，包括：探讨深化供应链金融服务、推出集合资金信托计划，通过业务合作，尝试参与并拓展不良金融资产处置业务。关注并挖掘合作伙伴的投融资需求，运用股权投资及债权投资方式，成立“远洲控股台州石化集合资金信托计划”等，支持企业转型发展；继续开展单独账户管理业务，尝试拓展家族信托业务、推出客户定制计划；尝试开展绿色金融创新，提高绿色金融服务能力。

公司积极开展以普及金融知识、维护金融消费安全、防范非法集资等为主题的宣传活动，通过网络、微信公众号、客户活动等多种方式，向公司客户宣传金融理财知识和投资风险，提升公众的金融消费权益保护意识，引导公众科学理性进行金融投资。

4. 股东及信托受益人权益

公司坚持为股东创造价值，以良好的业绩回报股东。通过公司治理、业务运营、风险控制、企业文化建设等各方面层层推进，保障了战略目标的实现。公司根据《公司法》、《信托法》、《信托公司管理办法》、《信托公司治理指引》等法律法规的要求，建立股东大会、董事会及下设专门委员会、监事会、经理层各司其职、相互制衡的组织结构，科学、规范的企业法人治理结构已经形成，各项制度得到完善。报告期内公司在制度建设方面，根据《中华人民共和国银行业监督管理办法》、《信托法》、《信托公司管理办法》等法律法规的相关规定继续完善内部控制规章制度，建立符合法律法规和监管部门要求且能满足公司经营管理特点的内部控制体系，为公司进一步健全和完善法人治理结构、实施内部控制提供了的制度依据。

强化董事会专业委员会的职能。为保护银行业消费者合法权益，维护公平、公正的市场秩序，2016年4月，经公司七届董事会第九次会议审议通过，公司在董事会专门委员会中增设消费者权益保护委员会，以督促、指导公司消费者权益保护的各项工作，促进公司健康发展。目前，董事会下设审计委员会、人事与薪酬委员会、信托委员会、合规与风险管理委员会、消费者权益保护委员会等专

门委员会。公司制订了各专门委员会议事规则：专门委员会成员全部由董事组成，其中信托委员会、人事与薪酬委员会、审计委员会由独立董事担任主任委员。报告期内公司进一步完善了相关规定，充分发挥了董事会下设的专门委员会的职能，并对专门委员会的所议提案进行分类管理与分类表决，使公司治理更加规范，积极维护了公司和全体股东的利益。

根据《中国银监会浙江监管局办公室关于辖内银行业金融机构 2015 年度消费者权益保护工作考核评价情况的通报》（浙银监办发[2017]14 号），杭州工商信托在银监局组织的对辖内银行业金融机构 2015 年度消费者权益保护工作的考核评价中，评价得分为 80.5 分，获评二 B 级，评价结果与评价得分均为浙江辖内四家信托公司中最高，且为唯一获评二 B 级的信托公司。公司将结合考评发现的问题，认真总结，高度重视，积极整改，进一步加强经营管理，加强消费者权益保护。

在信托业务方面，公司按照相关法律法规的要求，制订了《信息披露管理办法》和《集合资金信托业务信息披露管理办法》，并严格进行信托业务的信息披露：一般信托项目的常规信息，公司每季度向受益人披露一次，充分保证了受益人对信托项目重大事项和经营情况的知情权。

5. 提高服务水平 提升客户满意度

微信平台：“杭州工商信托”微信订阅号从 2014 年 5 月开始正式运行，目前总用户数 4005 人。包含但不限于以下几个板块：公司动态、社会责任、大 T 小百科、新品发布、金融下午茶、金融也八卦、消保课堂、客户活动（T club）、生活娱乐类（T 周末）、专题系列报道、精品推荐等。每个工作日都会更新 1-2 篇推文。致力于让客户全方位了解公司动态、拉近与客户的距离，并且普及宣传金融知识、分享金融热点评论等。

客户回访：客户回访工作从 2016 年 6 月开始，每月 1 日、15 日对前半个月内存效的信托合同对应的、约 15%比例的自然人进行回访。做好客户回访是提升客户满意度的重要方法。

投资者教育：公司持续通过网站、微信等不同渠道开展了一系列宣传教育活动。公司 2017 年度开展消保相关宣传活动 4 次、在公司投资者教育专栏内发布

文章 6 篇、官方微信推送金融知识相关文章和金融诈骗相关普及文章共 44 篇，全年活动期间在营业场所醒目位置摆放相关易拉宝、宣传手册等物料。

双录工作：根据浙银监办[2016]85 号文件通知，从 2016 年初开始筹备和试点双录相关事项，2017 年 1 月初正式启动双录工作。先后出台了相关制度，公司于 2018 年 2 月正式出台最新版的双录相关制度《销售专区录音录像管理办法》。开展双录工作旨在保障消费投资者的合法权益，完善风险理财意识。

400 咨询投诉电话：公司在营业场所、门户网站等醒目位置公布各种有效投诉方式、联系查询方式、投诉处理流程等，同时建立相关制度对客户投诉的处理流程做出明确规定。400 咨询投诉电话，工作日期间有专人接听，并记录相关咨询内容台帐，为客户解答相关问题，保障消费者权益。

客户自助查询系统：客户自助查询系统电脑端于 2009 年 9 月 1 日正式上线，客户可以通过官网进入。2018 年 1 月客户自助查询系统手机端正式上线，可以通过手机网页、公司官方订阅号等形式进入。客户可以通过自助查询系统看到相关产品的推介书、自己的存续金额与具体产品的分配、可进行份额赎回、信息修改等操作。为客户提供了便捷有效的操作方式，提升客户满意度。

6. 公司荣誉

2017年6月，杭州工商信托获评“2016年度杭州市企业社会责任建设最佳企业”。在由《证券时报》主办的“第十届中国优秀信托公司评选”活动中，杭州工商信托荣获“2017年度优秀风控信托公司”殊荣。2017年12月，在由《浙商》杂志、《浙商》全国理事会、世界浙商网联合主办的“2017浙商最信赖金融机构”推选活动中，杭州工商信托获评“2017浙商最信赖金融机构（信托公司）”。2018年1月，杭州工商信托被市委、市政府授予杭州市2017年“春风行动”先进单位。

四、 社会与环境绩效

1. 主动承担社会责任

在坚持合规稳健经营、维护客户利益、为社会提供优质金融产品和服务、保障员工合法权益的同时，公司积极参加公益活动，勇于承担社会责任，反哺社会，

为构建和谐社会贡献力量。公司先后开展了“联乡结村活动”、“春风行动”、助学捐赠等活动，积极承担社会责任。联合举办慈善义卖活动。2017年1月7日，由杭州工商信托联合母亲微笑行动共同举办的“微笑集市”慈善义卖活动圆满落幕。当天共募得善款30707元，全部捐赠给杭州微笑行动慈善医院，用于援助贫困家庭的唇腭裂患儿。公司积极响应市委、市政府号召，自2007年起已连续十年参与“联乡结村”帮扶活动，为建设独特韵味别样精彩世界名城积极贡献力量。2017年，公司在“联百乡结千村帮万户”活动中出资25万元为帮扶单位建德市梅城镇解决实际困难。遂昌是浙江省民间艺术之乡，地方剧种婺剧及遂昌昆曲十番还被列入国家级非物质文化遗产名录，公司定制武十番乐器，帮助丽水市遂昌县湖山小学组建“十番”乐队，弘扬传统文化。开展爱心助学及组织优秀学生赴杭参观学习。公司在浙江省阳光教育基金会建立“杭州工商信托阳光助学基金”专户，至2017年底共捐赠23万元；2017年9月，湖山乡中心小学14名贫困生收到了由杭州工商信托股份有限公司员工捐赠的每人1000元的爱心助学金。2017年5月，杭州工商信托邀请遂昌湖山乡中心小学的30名小学生代表，提前来杭州过六一儿童节。在公司员工志愿者们的陪同下，孩子们分别前往杭州动物园、浙大华家池校区、浙江自然博物馆、杭州低碳科技馆参观游览。公司连续十八年人人参加杭州市“春风行动”，2017年公司及员工共捐赠23.16万元，为弱势群体伸出援手，为建设和谐杭州担当一份责任。

在稳健经营过程中，公司积极开展以普及金融知识、维护金融消费安全、防范非法集资等为主题的宣传活动，通过网络、微信公众号、客户活动等多种方式，向公司客户宣传金融理财知识和投资风险，提升公众的金融消费权益保护意识，引导公众科学理性进行金融投资。

公司运用信托制度优势与金融信托工具，在支持地方经济建设、基金化产品投资管理、信托支持公益事项等方面做出了有益探索，为投资者提供了新的投资渠道，为浙江地区各类企业提供优质金融信托服务，在推动区域经济发展的同时，也为投资者获得了良好收益，为社会提供了良好的财富管理产品与投资渠道、优质的金融信托服务，引导民间财富管理、推动本地经济发展。

2. 员工责任

根据公司中长期业务发展战略，有前瞻性地通过内部培养、外部引进的人才策略及合理利用外脑的策略，充实资产管理、产品研发及投资与投资管理等方面的人才，形成合理的人才结构，建立以人为本、突出个人职业生涯成长的人力资源制度，建立起专业化、高素质的信托经理（项目经理）队伍、客户经理队伍、研发队伍，树立公司品牌形象，为公司专业团队建设、业务创新和拓展奠定基础。

公司严格遵照《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，依法与员工签订并履行劳动合同，按时足额缴纳各类保险，切实维护员工合法权益，并为员工创造舒适便利的工作环境。

公司始终坚持以人为本，充分尊重员工价值，积极推进人才战略建设，通过完善员工培训机制、改革工资制度、实行有效的绩效考核等途径，建立灵活的激励机制和人才发掘、人才培养和人才发展的机制，拓宽人才引进渠道，不断优化人力资源配置。公司通过职衔制的实施和推进，构建扁平化的管理架构，在保证技术支持、管理支持和内部控制的前提下，充分发挥各业务团队的积极性，实现高效的业务开发。2017年12月，新建的员工食堂开始启用，这是公司倾听民意，从细节上关心员工、解决员工实际困难，倾力打造的民心工程。2017年公司继续实施补充医疗保险制度；定期安排员工体检，申报在职职工重疾住院医疗互助和女职工特殊疾病互助；办理员工家电统保，为员工送上相关节日慰问；在员工休息室准备清凉饮品，开展盛夏送清凉等活动，通过一系列贴心的福利安排，进一步增强员工的归属感和企业的凝聚力。

3. 党建责任

2017年，公司党委以全面从严治党为目标，党建工作成效迈上新台阶。

以职业操守教育为切入点，全面落实党风廉政建设责任制。履行“一岗双责”，坚持党风廉政建设和反腐败工作与业务工作一起部署，一起落实，一起检查，一起考核。加强作风建设，注重纪律教育和职业操守教育。根据金融企业特点，组织开展警示教育和廉洁从业教育（全年共开展九次合规反洗钱培训及合规问卷测试等职业操守教育），推行合规文化建设。

以打造党建品牌为引领，落实基层党建工作责任制。精心部署，全面谋划，继续打造杭州工商信托公司以人才队伍建设为核心的党建品牌“以合伙人文化

铸专业化队伍”。深入开展“两学一做”学习教育，掀起学习宣传贯彻十九大精神的热潮。开展普法教育，深化法治建设。严格按照规定实施干部管理。做好选人用人工作；加强后备干部队伍建设；重视对人才的培养等。推进基层党建工作。按照国企党建的要求，把党建工作纳入公司《章程》，落实党组织法定地位；完善党建工作责任制，强化党建和业务工作“双百分制”考核。

以主题宣传活动为结合点，加强思想意识形态领域建设。完善思想意识形态工作责任制；关注舆情管理；开展“践行核心价值观，共筑美丽中国梦”主题宣传教育活动；以凝聚力工程为抓手，推进党建带动群团工作。持续开展“志愿服务”、“春风行动”、“帮扶结对”、“爱心助学”等一系列“阳光之约”的主题活动，凝聚正能量。

4. 环境管理与坚持可持续发展

公司始终倡导绿色可持续发展，积极投身低碳环保行列。在办公、运营、出行等方方面面，不断引导和提升全员的环保意识，尽力降低公司经营对环境的影响，大力推动资源配置优化型、环境友好型社会的建设，并进一步探索绿色金融服务模式。

在日常办公过程中，实现无纸化办公，有效使用传真系统、办公 OA 系统、电子财务软件，以节约资源；在办公区域配备专门人员，调控照明系统、空调系统、用水系统和车辆等的日常使用，尤其在非办公时间加强水电和汽油的节能管理；通过邮件系统、RTX 办公软件、电话会议以及远程视频等沟通方式，减少商务差旅。

五、 展望未来

在坚持合规稳健经营、维护客户利益、为社会提供优质金融产品和服务、保障员工合法权益的同时，公司将继续积极运用信托功能，切实支持实体经济、助力中小企业、加快国内布局提升金融服务、倡导绿色金融、热心公益事业、致力以人为本、弘扬诚信经营、提升服务品质，勇于承担社会责任，回馈社会，为构建和谐社会贡献力量。