

HANGZHOUTRUST

杭州工商信托股份有限公司

杭州工商信托股份有限公司

2019年度社会责任报告

信 任 托 起 未 来

CONTENTS 目录

01 / 报告前言	1
02 / 关于企业	1
(一) 企业简介	1
(二) 企业文化	1
(三) 社会责任理念	1
(四) 企业荣誉	1
03 / 企业管理	1
(一) 党建引领	1
(二) 公司治理	1
(三) 合规经营	1
(四) 风险管理	1
04 / 履行责任情况	1
(一) 企业经济效益	1
(二) 依法诚信纳税	1
(三) 服务实体经济	1
(四) 服务客户	1
(五) 支持公益慈善和扶贫事业	1
(六) 支持绿色发展	1
(七) 提升人本价值	1
05 / 展望未来	1

01 / 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，坚持“投资化、中长期化、基金化、产品化”的业务战略方向，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，为客户创造价值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，为构建和谐社会贡献力量。

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。

02 / 关于企业

一、关于企业

（一）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。截至 2019 年末，公司管理信托资产规模为 500.57 亿元，2019 年公司共兑付信托本金约 332.74 亿元，支付投资者信托利益约 39.42 亿元。

公司前身成立于 1986 年，现已连续赢利 33 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。

（二）企业文化

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。

（三）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、热心公益慈善事业、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。

（四）企业荣誉

2019 年 1 月，公司被中共杭州市委、市政府授予“杭州市 2018 年‘春风行动’先进单位”；2019 年 6 月，“杭信·飞鹰 20 号房地产并购集合资金信托计划”荣获由《上海证券报》评选的第十二届“诚信托·最佳房地产信托产品奖”；2019 年 7 月，公司荣获由《证券时报》评选的“2019 年优秀风控信托公司”奖，“杭信·飞鹰 20 号房地产并购集合资金信托计划”荣获“2019 年度优秀房地产信托计划”；2019 年 9 月，公司发起的“母亲微笑行动慈善信托”及“六一微心愿”两个慈善项目分别荣获杭州市金融系统优秀公益项目奖、优秀公益项目提名奖；2019 年 10 月，公司荣获由浙江省总工会、浙江省企业联合会 / 企业家协会、浙江省工商业联合会等部门联合评选的“浙江省创建和谐劳动关系暨双爱活动先进企业”称号；2019 年 12 月，公司荣获由《浙商》杂志评选的“2019（第十届）浙商最信赖金融机构”奖。

03 / 企业管理

（一）党建引领

2019 年，公司秉承初心，践行使命，实施“六六三”工程，为公司治理和业务发展提供坚强的政治保障。

1. 基层党建“六个度”

政治上有“高度”。做好全年各次党委会、中心组学习工作，开好 2018 年度领导班子专题民主生活会、“不忘初心、牢记使命”专题民主生活会、巡察整改专题民主生活会；制定 2019 年度党建工作要点，开展“不忘初心、牢记使命”主题教育；在集团党委领导下，圆满完成公司党委、基层党支部换届选举工作。

范围上有“广度”。组织党员赴富阳场口镇华丰村、青江村开展“百千万”集中总结提高阶段回访工作、赠送慰问品，为村民新春送健康；开展“走亲连心三服务”蹲点调研、送金融服务下乡；组织慈善信托发布和微笑集市义卖、“微笑行动走进新疆”、湖山小学点亮“六一”微心愿等活动。

促中心工作有“深度”。组织党员“春训冬训”，开展“金融供给侧改革与金融创新发展”的专题培训；加强人员队伍建设，编制公司 2019 年度中层管理人员选拔及部门总经理助理岗位竞聘实施方案，组织开展选拔和竞聘工作。

责任落实有“力度”。签署《党风廉政建设责任书》，强化党建和党风廉政建设责任落实，严抓作风建设、纪律建设，履行“一岗双责”；开展廉洁从业教育，推行合规文化建设，强化风险控制，全员参与“双诺”行动。

特色创新有“亮度”。组织开展首次基层党建培训，组织党员分享党务工作实操相关知识；在“不忘初心、牢记使命”主题教育中，做好“规定动作”，增加“自选动作”，组织员工集体观看爱国主义电影《八子》等。

关心员工有“温度”。以“庆祝新中国成立七十周年”为主题，举办“我们都是追梦人·我和我的祖国”书画摄影节等系列活动，为员工提供展示平台；组织开展领导接待日、谈心谈话活动；通过发放征求意见表等多形式广泛倾听员工心声，关怀统战人员，鼓励党外人士建言献策，助力公司发展。

2. 工会打造“六个之”

工会通过打造“走进‘修身之道’、开启‘发现之旅’、助力‘强体之行’、击掌‘阳光之约’、履行‘关爱之心’、创建‘员工之家’”——“六个之”凝聚力工程，争创员工信赖的“娘家人”。全年共策划、组织疗休养、兴趣小组、专题讲座、专家义诊等各类深受员工欢迎的活动百余次；选派节目《我是一条古老的河流》参加杭州市金融工会“庆祝新中国成立 70 周年”诗朗诵活动；在迪凯裙楼 4 楼设立 MINI 健身房和妈咪室，向杭州市金融工会成功申报“植书+”职工书屋；组织员工捐款，通过工会购买“母亲微笑行动”慈善信托计划；组织选举新一届职工（工会会员）代表，召开职代会（会员代表大会）完成换届选举，产生新一届工会委员会、经费审查委员会，协商产生女职工委员会。

3. 全面提升“三个力”

持续提升党支部的“组织力、凝聚力、战斗力”，通过指导支部换届、开好“三会一课”、固定主题党日、打造支部特色党建品牌、组织党员志愿者服务等举措，多维度激发基层支部新活力。公司党委获得金投集团“先进基层党组织”称号。

（二）公司治理

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。

（三）合规经营

杭州工商信托持续将内部控制体系建设作为公司治理体系优化完善的重要组成，搭建了以公司董事会及下设的合规与风险管理委员会、公司管理层、稽核部、合规管理部等不同层级机构和人员组成的内控合规管理体系，各层级职责明确，能够积极主动开展内控及合规风险管理活动，保障风险控制效果。2019 年，公司将合规管理部独立设置，作为公司合规管理牵头部门，协同稽核部通过制度建设、专项检查、跟踪整改、流程优化、合规教育、问责管理等不同手段，持续推动完善公司内控治理机制。从实际运作情况看，公司目前的内控与合规风险管理框架与经营范围、组织结构和业务规模相匹配，保障主要业务环节和流程中的合规风险得到识别和管理，内部控制均衡、有效。

在制度建设方面，杭州工商信托集中力量组织开展合规制度体系优化完善工作，开展制度体系及内容梳理，制度管理规范梳理，优化外部监管政策传导机制；在合规培训方面，公司积极举办合规培训，通过多种形式将公司合规文化深植于每位员工内心，提升员工合规履职水平；在内部监督检查方面，公司常态化开展监督检查，通过员工自查、公司内部检查、借助外部技术手段排查等方式开展定期或不定期的进行风险排查，检查基本覆盖公司各项业务和经营管理内容。

公司对 2018 年治乱象自查及监管检查发现问题的整改落实情况进行了专项回顾，对照重点领域相关自查要点和监管督察发现的问题开展了逐项检查，并梳理了目前公司的合规建设情况，结合公司实际、制定了后续的强化和改进措施，确保公司业务在符合监管要求的前提下有序进行。

2019 年，公司在人行组织的反洗钱管理评级工作中获得了 BBB 级评价；公司获人行 2019 年度金融机构综合评价最高等级 A 级，在省内领先其他非银金融机构。

（四）风险管理

2019 年，公司继续坚定不移强化风险防控，持续加强全面风险管理体系建设，结合公司业务开展和转型升级需要，不断完善风险管理机制，进一步夯实风险管理基础、提升风险管控能力，切实履行受托人管理责任。

具体而言，根据市场走势变化和监管政策导向要求，结合公司在房地产业务领域的多年经验积累，对房地产业务的准入及后期管理标准进行重新梳理与修订，进一步明确业务准入门槛，严格把控项目与交易对手筛选要求，合理控制交易对手集中度和业务开展节奏，规范并加强项目后期管理，提升业务开展的效率和质量；而对于创新型业务，公司亦及时制定相关制度文件，明确展业标准、审核要求和后期管理执行口径，谨防操作风险、道德风险等各类风险，以实现业务开展和风险管控的合理平衡。同时，公司亦注重强化存量业务风险识别与管控，通过定期、不定期的风险排查和压力测试工作，动

态评估、监测项目与交易对手运营情况，及时发现潜在风险隐患，并积极采取合理措施做好风险防范化解工作。

此外，公司不断优化风险管理流程、完善风险防控工作机制，在风险管理与运营管理相结合的大运营管理模式的基础上，进一步细化明确了各部门的职责分工和管理要求，逐步建立起了各项目部门与风险管理部、法律事务部、运营部、托管部等中后台各部门分权制衡、尽职履责的项目管理结构，构建系统性、全流程的全面内控管理体系，不断提升公司内生性风险管控能力；并着力加强公司内部信息系统建设，更新优化各业务系统功能，积极运用科技信息成果，助力风险管理系统和机制完善升级，进一步提高风险管理成效。而公司亦始终秉承风险为本的管理理念，根据项目风险摸排情况及时调整资产分类，做实资产质量，并在必要时拟定项目风险控制预案，切实做好风险防范工作。

公司注重与金融同业机构的沟通与交流，打通信息交互渠道，关注同业合作机会，协同助推业务发展，同时尤为重视金融交叉风险防控管理，按照“穿透”原则，对于金融同业投资业务的投资规模、资金来源、主要投向等方面进行向上穿透审核，审慎评估该类业务的风险状况，推动联防联控，谨防金融风险交叉传染情况的发生，共同营造行业稳健经营良好氛围。

04 / 履行责任情况

（一）企业经济效益

2019年，国内经济下行压力加大，房地产行业调控力度加大，信托业严格落实“资管新规”过渡期的整改要求，延续严监管态势，强合规、重治理，着重于去杠杆、去通道、去嵌套、杜绝金融体系内部空转、提高金融业服务实体经济能力、严防系统性风险等重点工作。

在此背景下，公司坚持“投资化、中长期化、基金化、产品化”业务发展战略，稳步发展资产管理业务，强化投资意识，增强资产组合管理能力，拓展基础设施、工商企业等非房领域信托业务，服务城市建设和实体经济发展，深化员工持股信托业务实践，助力国企混改，运用信托功能推动公益慈善事业发展；持续提升财富管理业务，积极开拓市场，加速客户积累，实现销售规模快速增长，深化同业交流，拓宽资金渠道，促进合作共赢，搭建家族信托办公室，挖掘市场需求，落地首单家族信托业务。

2019年，公司实现营业收入113329.47万元；实现信托业务收入72576.94万元，利润总额84710.65万元，净利润63831.25万元（注：合并数）。

截至2019年12月末，公司净资产44.30亿元，净资本33.48亿元。公司综合管理资产规模为505.35亿元。

（二）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。报告期内公司实现总业务收入11.44亿元，上缴国家税收45296万元，公司为国家财政收入和地方经济发展做出了应有的贡献。

（三）服务实体经济

公司始终围绕国家经济发展总战略，以服务供给侧结构性改革为主线，以支持实体经济发展为导向，不断创新金融服务模式和产品，提高金融服务质效，支持国家战略落地，推动传统产业转型升级，助力新兴产业加速成长，激发民营经济创新活力。

2019年，公司进一步推进投资化和基金化战略，深化房地产投资业务，开拓基础设施信托业务。通过聚焦重点城市和核心区域，挖掘优质集团客户资源，推出多个投资项目，强化投资意识，深度介入项目开发运营过程，积累投资管理经验；公司持续推出了“飞鹰”系列房地产信托基金，以及基于战略房企集团客户的专项主题基金。存续的“杭信·飞鹰20号房地产并购集合资金信托计划”荣获《上海证券报》评选的第十二届“诚信托·最佳房地产信托产品奖”，以及《证券时报》评选的“2019年度优秀房地产信托计划”奖；公司通过设立鸿利系列集合资金信托计划，新开拓基础设施类信托业务，同时与杭州银行开展租金收益权受让业务合作，探索资产收益权融资的业务合作模式，优化公司长线资产配置比例。

作为杭州“价值连城”浙江法人金融机构战略合作联盟成员之一，公司联合杭州银行、浙商证券、永安期货等6家联盟成员单位发起助力“凤凰行动”计划倡议：共同倡导构建创新企业服务生态、支持创新经济发展；对接多层次资本市场，支持优质企业上市与并购重组；搭建凤凰助飞平台，提供全方位、一揽子综合金融服务。2019年，公司持续关注浙江省“凤凰行动”计划和民营经济转型进程，实地走访调研企业了解困难与需求，通过开展纾困基金和供应链金融等信托业务，针对性运用信托贷款、债权、股权或股权收益权回购等方式帮助上市公司及其股东偿还融资借款，推动上市公司良性发展。

公司通过受托设立医信付信托项目，向符合条件的市民卡用户发放智慧医疗个人小微贷款，解决民生问题，构建多层次服务体系，扩大金融服务覆盖面。目前该项目仍在存续中，并持续为市民卡用户看病付费提供便民服务。

公司践行纾困宗旨，积极响应地方民营企业发展需求，在2018年末受托成立了“杭工信·杭州金投工银稳健发展1号集合资金信托计划”，并于2019年7月成立“杭工信·杭州金投工银稳健发展3号集合资金信托计划”。通过设立稳健系列集合资金信托计划，公司创新服务方式，探索逆周期服务机制，持续帮助杭州市域民营上市公司或其股东、实际控制人等缓解流动性困难，稳定企业融资预期，维持上市公司稳定经营。

2019年，公司延续2018年供应链金融业务发展基础，继续下沉服务重心，通过医疗供应链金融集合资金信托计划和大宗商品供应链金融集合资金信托计划，持续扶持中小企业发展，提高金融普惠化程度。同时，公司积极运用信托功能，以信托工具为载体向农产品科技公司提供金融服务，支持“三农”发展，助力农贸产业链构建、升级与资源整合。

（四）服务客户

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）、信托报酬率的排名均居于行业前列。2019年，完全清算兑付集合资金信托计划32个，规模合计149.39亿元，受益人加权平均实际年化收益率8.93%；完全清算兑付6个单一信托，规模合计7.25亿元，受益人加权平均实际年化收益率11.77%。

2019年公司共兑付信托本金约332.74亿元，支付投资者信托利益约39.42亿元。

2019年，公司探索服务信托业务模式，充分发挥信托在股权投资业务方面的制度优势，推出了某集团股权投资集合资金信托计划，为国企混合所有制改革提供有力支持。公司积极引进专业人才、搭建家族信托办公室，在客户开发、需求调研、资产配置研究、家族信托服务宣传等方面，挖掘超高净值客户的市场需求，于2019年成立首单“嘉和汇家族信托”，在家族信托业务领域实现零突破。

公司积极响应“三服务”专项行动以及“最多跑一趟”改革号召，结合信托功能发挥及自身业务发展实际，以切实解决企业发展中存在的实际困难和问题为导向，制定了《杭州工商信托关于深化“三服务”推进企业家金融政策和风险教育宣讲活动方案》。通过走访调研企业及时了解困难与需求、发行集合资金信托产品提供信托服务、开展企业家金融政策和风险教育等方式，深入企业、深入群众、深入基层，以实际行动大力支持民营经济发展。2019年6月，公司举办了2019年（第八届）杭州工商信托西湖金融论坛，为到场嘉宾分析当前中国金融市场环境，解读金融服务政策，分享信托在企业综合金融服务中的优势和业务案例，加强客户对金融信托产品和服务的了解。

在日常业务开展过程中，公司不断研究提高服务效率、提升客户满意度的方式方法，通过完善销售“双录”业务流程、建设客户自助查询系统、开展客户电话回访、接待和记录咨询投诉电话等多维度优化客户体验，提高自身服务水平，提升客户满意度，为客户提供“更普及、更快捷、更实惠”的专业化金融服务。

随着移动互联网的发展，金融产品销售渠道电子化进程进一步加快。公司于2019年引入恒生信托业务信息系统，以适应市场对信托公司信托业务灵活、高效、规范的需求。在发展传统服务平台的同时，同样注重移动智能终端以及微服务平台的发展，结合各个平台的特征，明确平台功能定位，满足客户的服务需求并为其提供便捷、专业、友好的接触体验。公司在提高信托服务质量的同时提升用户感受，进一步丰富系统发布内容与功能，构建客户关系管理体系，通过增加系统与用户的互动，整合线上、线下，建立全渠道客户体验体系，深化多元服务渠道，创新特色服务品质。

在保障消费者权益方面，公司不断完善投诉处理机制，畅通投诉处理渠道，根据投诉处理相关规定，规范消费者投诉处理工作，切实保护客户的合法权益，维护金融秩序稳定。2019年无客户投诉。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，在营业场所醒目位置摆放相关易拉宝、宣传手册等物料，并通过邀请客户填写调查问卷等方式评估金融消费者宣传教育有效性，金融知识普

及宣传活动取得良好成效。

（五）支持公益慈善和扶贫事业

公司始终坚持经济效益和社会责任的统一，发挥信托工具的独特优势，构建更有生命力的公益模式，助力慈善事业发展。2019年，公司共发起设立了三个慈善信托项目，慈善目的涉及扶贫、教育、医疗等多个方面。

2019年5月，公司成立“杭工信·阳光2号母亲微笑行动慈善信托”并举办了微笑集市慈善义卖活动。阳光2号资金来自爱心客户、公司员工及公司自有资金，资金用于贫困家庭唇腭裂及面部畸形患儿提供免费医疗救治和治疗。7月，公司作为协办方，远赴乌鲁木齐新疆医科大学第五附属医院，参加“母亲微笑行动”走进新疆公益活动。公司员工及爱心客户作为志愿者，引导患儿和家属完成术前筛查和术前安抚。

2019年10月，公司发起设立“杭工信·阳光3号联乡结村慈善信托”，资金来源于公司自有资金及公司工会，资金用于扶持浙江省建德市洋尾片四村的种植吴茱萸的低收入农户。通过帮扶种植吴茱萸的低收入农户，促进低收入农户持续增收，推动全村经济发展。据统计，将有200余户农户受益，有助于当地发展特色产业，壮大村级集体经济，保障和改善民生，助推美丽乡村建设，提升农村环境和农民生活品质。阳光3号是公司发挥信托工具优势，利用业务探索信托支持公益慈善事业的有效创新。

为促进青少年教育事业的全面发展，帮助孩子实现艺术梦，2019年12月，公司成立“杭工信·阳光5号教育助学慈善信托”。这单慈善信托由浙江省阳光教育基金会作为委托人，该基金会以“关心青少年儿童健康成长，倡导励志、阳光向上、感恩、回报社会”为宗旨，先后创建了“爱在后备厢”“渴望阳光的花儿”“阳光助建”等知名公益品牌及“燮中助学”等多个专项基金，用于青少年教育及发展慈善事业。首批慈善资金拟在山区学校援建“阳光音乐室”，用于山区学校音乐器材等的教具采购。

公司响应号召，积极参与“春风行动”、“联乡结村”、“百千万”和助学捐赠等活动，连续多年获得“杭州市‘春风行动’先进单位”等荣誉称号。全年组织多种形式的便民服务活动以及志愿者活动，2019年捐赠资金超过80万元，员工志愿者服务时长近150小时。2019年6月，公司开展“六一微心愿”活动，党政工团代表带着根据学生们填写的心愿清单采购的礼物前往遂昌湖山乡中心小学。9月，公司为湖山乡中心小学13名贫困生捐赠（每人）1000元的爱心助学金，为江山市廿八都中心小学3名贫困生捐赠（每人）500元的爱心助学金。

（六）支持绿色发展

根据中长期战略规划，公司制定了绿色金融行动方案，并于每年年末形成绿色金融工作报告，总结当年的绿色金融工作情况。公司积极参与信托业协会组织的绿色信托研究，2019年作为小组成员参与《绿色信托指引》与《绿色信托产品标准》的制定工作研讨，为推动绿色信托发展，推广绿色金融理念贡献力量。

公司深入探索绿色金融服务模式，实践绿色金融支持行动，以监管导向及公司战略为引导，结合自身资源、比较优势、前期业务实践，以信托工具为载体和手段，在业务创新及实践中融入绿色金融理念，在持续运营存续绿色信托项目的同时，积极开拓新的业务，业务领域包括农企产业升级、智慧城镇、绿色住区、污水治理等方面。2019年，公司充分运用信托功能，为农产品科技公司提供资金支持，助力其农贸产业链升级与资源整合。公司受托管理的之江1号生态保护慈善信托向阿拉善基金会捐赠20.04万元，用于公益林地认养及苗木购买、种植。2019年11月，公司成立集合资金信托计划，资金用于城市建设截污控源的绿色项目。

公司始终倡导绿色可持续发展，践行绿色办公理念，积极投身低碳环保行列。在办公、运营、出行等方面，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。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；通过电子通讯工具、电话会议以及远程视频等沟通方式，减少商务差旅。

（七）提升人本价值

公司注重弘扬人文精神，培育企业文化，提升员工综合素养。通过建立科学人才选拔机制，优化培训体系，提升员工职业价值。关爱员工健康生活，通过团队活动夯实团队建设。

在人才选拔方面，公司制定《招聘管理办法》并不断更新，力求以招聘最符合公司需求的人员为目标，严格执行《干部管理制度》，开展干部选拔工作；在职业发展方面，制定《职衔与薪酬管理办法》并不断更新，以职衔职务双轨制鼓励员工向上发展；在员工培训方面，公司根据员工不同层级，通过内训外训相结合，以讲座、下午茶、座谈交流、素质拓展等各类形式安排具有针对性的培训；根据不同部门安排业务相关性培训、全员通用类培训。

2019年，为完善职务体系，公司增设总监与部门总经理助理职务，进一步完善了管理梯队建设。党委制定《2019年度中层管理人员选拔任用实施方案》，通过民主推荐、组织考察等选拔程序，对14个中层岗位进行选拔聘用。并于公司历史上首次开展竞聘工作，经过笔试、民主测评与民主推荐、面试答辩等环节，任命部门总经理助理3名。此外，公司加强后备干部队伍建设，为科学发展提供坚强的

后备人才保障。

公司履行“关爱之心”，关注员工生活细节，开展员工生日、生病住院、结婚生育、送温暖等一系列慰问工作；关注青年员工及员工子女成长，倡导健康生活方式；建立领导接待日制度，完善沟通渠道，与员工深入交流，把关心员工的行动落实到员工工作与生活的各个方面。2019 年 10 月，公司荣获由浙江省总工会、浙江省企业联合会 / 企业家协会、浙江省工商业联合会等部门联合评选的“浙江省创建和谐劳动关系暨双爱活动先进企业”称号。公司工会荣获杭州市金融工会“2019 年度模范职工之家”。

05 / 展望未来

社会责任是构成企业价值观和企业文化的重要组成部分，在追求发展和效益的同时，公司不忘以实际行动担负起金融企业应尽的社会责任。未来，公司将延续 2019 年度社会责任工作成果，贯彻落实党的十九大精神，稳中求进，围绕自身资源禀赋优势创新，积极发挥信托制度优势，增强服务实体经济的能力，创新信托资金模式，优化信托业务结构，支持新兴产业发展，提高信托公司社会美誉，推动实体经济的发展壮大；强化风险防范意识，坚持合规经营，不断更新优化风险应急处置制度，加强项目风险管理；响应国家号召，整合社会资源，把更多金融资源配置到经济社会发展的重点领域，同时助力绿色金融与慈善事业的发展，丰富拓展绿色信托、慈善信托、服务信托等创新业务领域，满足投资人与实体经济的多样化金融需求。

专业 精致 恒久



杭州工商信托股份有限公司

Hangzhou Industrial & Commercial Trust Co., Ltd.

地址：杭州市江干区钱江新城丹桂街19号迪凯国际中心41层 / 310016

总机：0571-87218033 传真：0571-87215866

网址：<http://www.hztrust.com>