

# 杭州工商信托 2016 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。

纵观杭州工商信托近三十年发展历程，“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，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社会和谐。2003 年以来，公司管理的信托资产累计约 1278 多亿元，累计兑付信托本金约 948 亿元，支付投资者信托收益约 146 亿元（数据截至 2016 年 12 月 31 日）。

公司前身成立于 1986 年，现已连续赢利 30 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、浙江新安化工集团股份有限公司、浙江大学圆正控股集团有限公司、西子电梯集团有限公司等优秀法人股东。

公司在日常的经营管理中，坚持经济效益和社会责任的统一，已连续多年参与了“联乡结村”、“春风行动”、抗震救灾捐款、助学捐赠等公益活动，曾先后开展“走进三都托起未来”助学捐赠活动、为杭州的进城务工人员子女学校——杭州市明珠实验学校建立爱心书屋、在浙江省阳光教育基金会建立“杭工信助学专项基金账户”，帮助贫困学校及资助贫困学生顺利完成学业等。公司曾先后被评为杭州市红十字抗震救灾先进单位、社会责任建设先进企业、杭州市模范集体、浙江省文明单位、（2015 年、2016 年）杭州市“春风行动”先进单位、（2016 年）杭州市社会责任建设最佳企业。

## 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。

### 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

2016年，国内外经济金融形势错综复杂，我国经济结构和增长方式已经进入新常态阶段，在“去产能、去库存、去杠杆”的大背景下，产业结构的调整和升级仍在持续，经济增速放缓、金融改革深化、直接融资迅速发展、资产管理领域市场竞争激烈、房地产市场从结构性回暖到局部过热并促使各地调控政策集中出台；信托风险事件频发、信托监管政策密集修订及出台、信托行业资产管理规模增速下降，经济下行和经营环境的变化，使信托业的竞争和发展格局面临深度调整，战略机遇与挑战并存。

在此背景下，杭州工商信托正视挑战，坚定信心，坚持“有所为，有所不为”的业务策略与“基金化、投资化、中长期化、产品化”的业务战略方向，抢抓机遇，稳中求进，以服务受益人、支持实体经济为己任，严控风险，加强创新，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，打造公司的核心竞争力。

2016年度，公司共实现总业务收入 97600 万元，其中，信托业务收入 75328 万元；主营业务收入占比（信托业务收入/总业务收入）77%；实现利润总额 69039 万元，实现净利润 51707 万元，同比增长 19.27%。

固有业务方面，截至 2016 年 12 月末，公司总资产 40.11 亿元，净资产 33.25 亿元。

信托业务方面，截至 2016 年 12 月末，公司管理的信托资产规模为 337.29 亿元，其中：集合资金信托计划 41 个，合计规模 304.84 亿元；单一资金信托 14 笔，规模 32.45 亿元。

### 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。报告期内公司主营业务收入 97600 万元，上缴国家税收 30111 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，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）、信托报酬率的排名双双居于行业前列。2016 年，完全清算兑付集合资金信托计划 41 个，规模合计 175.77 亿元，受益人加权平均实际年化收益率 10.19%；单一资金信托 6 笔，规模合计 15.96 亿元，受益人加权平均实际年化收益率 7.99%。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，2016 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”；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“杭信·恒信增利集合资金信托计划”等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，优化了客户体验，并启动外部私募证券配置等新领域的业务探索与实践。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，2016 年，公司密切关注实体经济的金融需求，关注战略性新兴产业发展，聚焦收购兼并业务，结合投资者理财需求，积极探索新业务，并取得了初步成效。公司分别推出“杭信·伊禾海淘通 2 号集合资金信托计划”、“远洲旅业投资集合资金信托计划”、“天洋集团燕郊成功项目集合资金信托计划”等集合信托产品和“景瑞申花郡”并购项目，推出京津冀一体化、广深一体化投资类产品，以及通过公司的全资子公司平台，以发起设立“蓝桂资产—蓝桂携领海外投资集合资产管理计划”等资管计划，或与合作方共同组建管理公司，从事不同主题的私募基金管理业务，分别在农产品供应链、酒店服务、医疗等新领域及并购业务、基金化信托产品、PE 基金等领域进行积极探索与实践，充分发挥信托的“投融资兼备”功能及专业子公司的平台优势，以市场化方式募集社会资金，投入新兴领域和关键产业，助力企业成长，支持产业结构调整、支持实体经济发展。

在以公司的财富俱乐部为平台的金融信托服务中，公司注重潜在客户的积累与开发、原有客户的维护与服务。公司的官方微信通过推送公司业务、管理、品牌等信息，以专业、务实的内容吸引终端客户，进一步加强了与客户的互动交流、开展了投资者教育。针对不同客户群体，开展投资者见面会活动等，同时公司加强媒体合作、公司简讯编印、加强宣传报道等，加强品牌维护与业务推广，巩固与发展客户，提高金融服务质量。在由证券时报主办的“第九届中国优秀信托公司评选活动”中，杭州工商信托荣获“2016 优秀财富管理品牌”奖项。

### 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。公司制订了专门委员会工作实施细则，专门委员会成员全部由董事组成。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。

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。

#### 四、 社会与环境绩效

##### 1. 主动承担社会责任

公司积极响应中国银监会、中国信托业协会、浙江省银监局和省银行业协会的号召，参与“金融知识进万家”、“有效服务实体经济 普及金融知识万里行”等活动，开展形式多样的客户交流会，在公司网站、微信平台 and 营业场所等对外窗口增设投资者教育专栏，帮助投资者了解相关信息。2016年，公司持续通过网站、微信等不同渠道对客户开展了一系列宣传教育活动，并重点加强销售“双录”制度的宣传普及，帮助消费者充分理解实施“双录”对保障自身权益的重要意义。为引导客户合理投资、准确评估风险承受能力，公司对财富管理团队进行了严格的培训，坚持合规推介信托产品，并开通400热线，再次有效对投资者进行风险提示。

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。公司还先后开展了“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。2016年，公司在“联百乡结千村帮万户”活动中出资25万元帮扶单位桐庐合村乡解决实际困难；为丽水市遂昌县湖山小学及丽水西坑村捐赠3.5万元，给家庭贫困的学生带去资助和关怀。在浙江省阳光教育基金会建立的“杭州工商信托阳光助学基金”专户，2016年与《丽水日报》共同发起了“六一·微心愿”公益活动，为丽水市遂昌县湖山小学的留守儿童送去“六一”节惊喜，并在学校举行以“用爱播种希望”为主题的捐资助学结对活动。公司被杭州市委、市政府授予“杭州市2016年‘春风行动’先进单位”、杭州市社会责任建设最佳企业。公司已连续十六年参加春风行动活动，为杭州市的弱势群体献一份爱心，为建设和谐杭州担当一份责任。2016年10月，杭州工商信托参与发起“价值连城”浙江法人金融机构战略合作联盟。该联盟包括杭州工商信托在内的19家浙江法人金融机构，旨在整合各法人金融机构优势，增强区域金融凝聚力，回归金融本质，服务实体经济，为浙江经济持续发展贡献金融力量。

在稳健经营过程中，公司继续以财富管理总部为平台，通过举办投资者见面会、简报编印、推出官方微信平台、加强媒体宣传报道等，普及并传播信托投资理念，加大投资者教育力度。

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。2016 年公司继续实施补充医疗保险制度；定期安排员工体检，申报在职职工医疗互助；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. 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 聊天软件、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。