



扫描二维码
浏览电子版报告



助力实业 润享美好

华润金控投资有限公司

2019

社会责任报告



华润金控投资有限公司
China Resources Financial Holdings Co., Ltd.

地址: 深圳市南山区科苑南路2700号华润金融大厦27楼

电话: 0755-88650888

邮编: 518000

设计制作: 创思云

华润金控投资有限公司
社会责任报告

2019

目录

CONTENTS

报告导读 / 02
致利益相关方的一封信 / 03
走进华润金融 / 04
责任 2019 / 04
责任管理 / 06

责任聚焦 08

汇爱成流，共同战“疫”

科技赋能，迈向智能金融时代

17 稳健发展之道，为股东创造价值

强化党建引领 18
夯实公司治理 21
加强风险管控 23

47 悉心培育之道，为员工创造价值

保障基本权益 48
加强人才培养 51
打造活力职场 53

29 精细服务之道，为客户创造价值

多元金融服务 30
优化服务体验 32
维护客户权益 36

57 温情奉献之道，为社会创造价值

服务实体经济 58
发展普惠金融 63
助力脱贫攻坚 63
热心慈善公益 66

39 至诚合作之道，为伙伴创造价值

深化战略联盟 40
规范责任供应 42
携手媒体合作 43
助力行业发展 44

69 绿色发展之道，为环保创造价值

发展绿色金融 70
践行绿色运营 72
开展绿色公益 73

未来展望 / 75

附录 / 76

报告导读

报告周期

本报告是华润金融发布的第六份社会责任报告，全面披露2019年度华润金融在经济、社会、环境方面的社会责任实践与绩效。

时间范围

本报告涉及的时间范围为2019年1月1日至2019年12月31日（部分内容超出上述范围）。

组织范围

为便于表达，本报告中“华润（集团）有限公司”以“华润集团”表示；“华润金融控股有限公司”“华润金控投资有限公司”以“华润金控”“公司”“企业”等表示；“华润金控及所属利润中心”以“华润金融”表示。

参考依据

《联合国可持续发展目标》（SDGs）
全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4）》
GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》
中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》
华润集团《“十三五”社会责任规划》《社会责任管理办法》

数据说明

报告中所有数据均来自华润金融正式文件及统计报告。公司郑重承诺，本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

编制流程

前期准备→报告编写→内容审核→设计发布→读者反馈

报告获取

社会责任报告为中文版，以纸质版和电子版两种形式提供。

联系方式

地址：深圳市南山区科苑南路2700号华润金融大厦27楼
电话：0755-88650888
邮编：518000

致利益相关方的一封信

云开“疫”去，万物可期。一场突如其来的新冠肺炎疫情打破了2020年春节的平静。在疫情防控与复工复产任务挑战面前，华润金融与社会各界一同守望相助，携手战“疫”，用点滴行动汇聚时代“大爱”。在这样一个特殊的时点，我们用社会责任报告的形式向社会传递坚定信心、继续奋发的力量。

——**我们坚持稳健发展，为股东创造价值。**牢牢把握高质量发展内涵，以“大党建”促“大发展”，推动党的建设与公司经营管理有机融合，不断完善公司治理体系、提升治理能力，着力防范化解重大金融风险，持续为股东、客户与社会创造价值。

——**我们致力精细服务，为客户创造价值。**正确处理金融与经济共生共荣的关系，紧跟时代发展和客户需求，不断创新产品及服务，着力发挥金融科技的引领作用，提升客户感知和线上线下服务体验，尽心尽力维护客户权益，回馈客户信赖。

——**我们坚守至诚合作，为伙伴创造价值。**践行“互惠共赢”的价值理念，加强内外部沟通交流与合作，加强内控管理，杜绝商业腐败和不正当竞争行为，以企业责任担当和履责实践唱响发展主旋律，助推行业健康发展。

——**我们不忘悉心培育，为员工创造价值。**始终秉承“以人为本”的企业核心价值观，致力营造公平公正、安全健康的人才发展环境，努力打造一支“讲政治、懂经营、善管理”的高素质金融人才队伍，积极推动构建个人与组织融合发展的命运共同体。

——**我们践行温情普惠，为社会创造价值。**坚守金融服务实体经济的本职，深耕产融协同，主动服务粤港澳大湾区、“一带一路”、脱贫攻坚等国家战略，大力发展普惠金融，积极践行慈善公益，努力回馈社会，为创造美好生活贡献金融力量。

——**我们倡导绿色发展，为环保创造价值。**将绿色发展理念融入公司业务之中，大力支持绿色环保项目，推动绿色低碳相关产业可持续发展，通过绿色采购、绿色办公和各类绿色公益活动，不断提升员工环保意识，以实际行动为建设美丽中国贡献力量。

“时代是出卷人，我们是答卷人，人民是阅卷人”，面对2020年错综复杂的国际国内宏观环境和经济形势，华润金融将以特色“大党建”为引领、以“伞形”管理架构为支撑，以构建“产、融、投一体化”商业模式为己任，只争朝夕、不负韶华，持续提升发展质量，全力实现“十三五”任务顺利收官；在统筹做好疫情防控和经营管理的同时，认真贯彻落实华润集团“改革创新、质量发展”年度工作部署，细致谋划“十四五”规划蓝图，向着打造最具产业与消费者洞察力的综合性金控的目标迈进，交出一份企业发展与社会责任有机统一的时代答卷。



走进 华润金融

总资产
2,675 亿元

营业收入
144 亿元

净利润
52 亿元

公司简介

华润金融是华润集团金融业务专业化管理平台，香港主体华润金融控股有限公司于2009年成立，境内主体华润金控投资有限公司2016年成立于深圳。华润金融旗下拥有及管理华润银行、华润信托、华润资产、华润资本、华润租赁、华润保险经纪、华润元大

和润信小贷八家利润中心，业务范围覆盖银行、信托、公募基金、资产管理、融资租赁、保险经纪、股权投资、互联网小贷等领域。截至2019年末，华润金融总资产2,675亿元，营业收入144亿元，净利润52亿元。

公司文化



责任绩效

指标	单位	2019年
总资产	亿元	2,675
营业收入	亿元	144
净资产	亿元	511
客户培训参训次数	次	1,899
重大创新奖项	个	2
环保总投入	万元	17
绿色贷款总额	亿元	4.45
慈善公益支出	万元	98.08
惠及贫困人口	人	417

责任大事记

1月，华润资本和光大金控共同合作发起国内首支大健康母基金。



2月，华润资本与以色列国民银行签署战略合作协议。



3月，华润资产荣获华润集团财务管理提升奖。



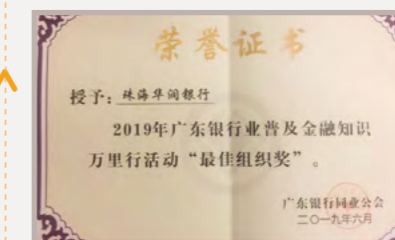
4月，华润信托荣获“年度慈善信托服务奖”。



5月，华润保险经纪协助举办2019年国际垂直马拉松比赛。



7月，华润银行在广东银行同业公会举办的“2019年广东银行业普及金融知识万里行”活动总结大会上喜获“最佳组织奖”，是城商行中唯一获奖单位。



8月，华润金融发布2018年社会责任报告。



11月，华润信托荣获“2019年度家族信托管理创新奖”。



12月，华润银行“金销贷”荣获“2019年度金融科技产品创新突出贡献奖”。



12月，华润信托荣获“2019领航中国年度评选·杰出信托公司奖”。



12月，华润租赁荣获中国融资租赁总经理高峰论坛“融资租赁行业卓越企业奖”。



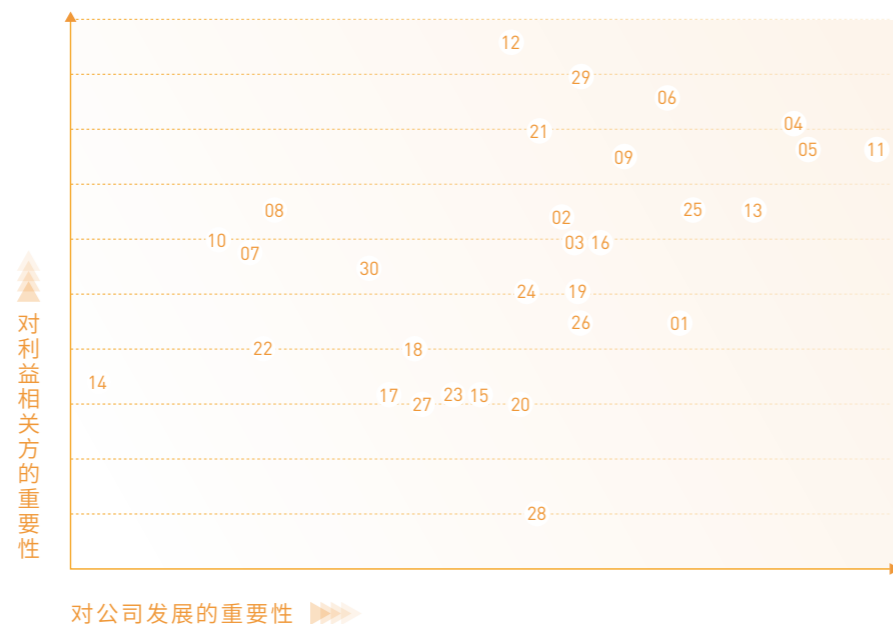
责任管理

责任战略

遵循华润集团社会责任管理要求，秉持“助力实业，润享美好”的企业使命，华润金融持续关注社会舆论焦点及相关企业议题趋势，结合公司发展规划，开展实质性议题调查，分析比较不同议题对利益相关方的影响和对公司自身发展的重要性，识别筛选出公司重点责任议题。

议题筛选方法：通过参考国际标准与趋势、国家政策要求和社会舆论关注点，形成一般议题；通过分析相关行业企业，形成行业议题；结合公司发展规划和运营实践，最终形成华润金融责任议题。

实质性议题二维矩阵图



实质性议题

1社会责任管理	11保障信息安全	21职业健康安全
2完善公司治理	12普及金融知识	22生活工作平衡
3诚信合规经营	13发展绿色金融	23困难员工帮扶
4加强信息披露	14低碳环保运营	24深化党建工作
5保障股东权益	15促进公平竞争	25服务实体经济
6强化风险管控	16强化战略合作	26开展普惠金融
7创造经济价值	17落实责任采购	27助力区域建设
8创新业务模式	18引领行业进步	28带动创业就业
9保障客户权益	19维护员工权益	29响应精准扶贫
10应对客户投诉	20助力员工成长	30支持公益慈善

责任治理

根据《华润集团社会责任工作管理办法》，华润金融不断完善社会责任组织体系建设，由金控综合部牵头成立

社会责任报告编制工作小组，负责报告的统筹规划与协调，构建华润金融社会责任指标体系；各利润中心设置

社会责任工作对接小组，协助推进报告编写工作。

责任沟通

华润金融高度重视与利益相关方的沟通，通过投资者策略会、战略合作、公众开放日、问卷调查等方式及时了

解利益相关方需求，并采取有效措施积极回应利益相关方期望。同时在官网上设置“社会责任”专栏，定期发

布社会责任报告，传播社会责任理念和实践，披露相关责任绩效，增加双方沟通互动的渠道。

利益相关方	对公司的期望	我们的回应
政府	合法经营 依法纳税	诚信合规经营 加强信息披露 强化责任管理
伙伴	诚信合作 互惠共赢 责任供应链	落实责任采购 促进公平竞争 强化战略合作
员工	员工权益 职业发展 员工关爱	维护员工权益 保障健康安全 平衡工作生活 帮扶困难员工
客户	安全运营 优质服务	保障客户权益 保障信息安全 应对客户投诉
环境	环境管理 绿色运营 环保宣教	遵守法律法规 倡导低碳环保运营 践行节能减排、绿色办公
社会	社会贡献	助力区域建设 响应精准扶贫 支持公益慈善

责任能力

为提高企业内部责任意识和履责能力，华润金融深度梳理华润集团社会责任管理要求，积极邀请业界专家举办相关培训，帮助社会责任管理和报

告编制人员夯实理论基础，增强对相关理论和工作标准的理解与把握；参与华润集团社会责任考核，总结在管理与实践中的成就与不足，进行针对

性完善与规划，使企业社会责任工作得以持续提升。

FOCUSING

责任聚焦

汇爱成流， 共同战“疫”

新冠肺炎疫情爆发以来，作为华润集团多元化战“疫”力量的重要组成部分，华润金融闻令而动，在做好自身防控工作的同时，主动发挥金融业的优势与活力，多措并举支援国家疫情防控大局，生动诠释了央企战“疫”的责任担当。

爱心捐助，传递温暖力量

隔离病毒，传递爱心。华润金融时刻牵挂和关注着所有受疫情影响的同胞，用实际行动奉献爱心，助力打赢疫情防控阻击战。

华润金融发起支援新冠肺炎疫情防控的爱心募捐活动，收到近 2,900 名员工共计 119 万元善款。募集款项已通过润心慈善信托采购 18 台空气净化消毒机，送达武汉的华润武钢总医院、武钢二院，并通过华润慈善基金会慰问战斗在疫情防控一线的医务人员、基层干部群众等。



向武钢总医院捐赠空气净化消毒机



向武钢二院捐赠空气净化消毒机

华润银行

联动华润海丰电厂为深圳、东莞等地的客户无偿提供近 10 吨消毒液，以解客户复工的燃眉之急。

华润信托

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；发售“防疫抗疫专属产品”并将部分收益无偿捐赠至润心慈善信托，定向用于疫情防控和后续研究。



华润资产

向深圳市爱心美术职业培训学校捐赠 1.25 万元防疫物资，全力支持学校的疫情防控工作。



多措并举，打响金融战“疫”

绿色通道争“速度”

华润金融积极响应中国人民银行等五部门通知要求，合理调度金融资源，确保疫情防控相关的金融服务畅通高效，跑出金融战“疫”的加速度。

华润银行

对直接涉及疫情防控的客户融资申请，优先予以审批和投放支持，积极满足卫生防疫、医药产品研制、公共卫生基础设施建设等方面的合理融资需求。为跨境融资、结售汇、汇款等相关业务开辟绿色通道，珠海某家首次办理货物贸易进口业务的企业在华润银行的帮助下，于办理次日在 10 分钟内极速完成了一批防护服采购的跨境汇款业务。

华润租赁

推出“战疫租”服务方案，按照“急事急办、特事特办”的原则开通从受理到审批的快速通道，全力支持医疗机构采购防疫药品和医疗器械。

保险经纪

与保险公司协商，搭建快速理赔“绿色通道”，缩短常规理赔的办理时间，解除客户的后顾之忧。

纾困解难显“力度”

华润金融深谙实体经济与金融发展的共存共荣之道。在疫情期间，金融服务组合拳精准发力，全方位帮助受疫情影响的客户纾困解难，共克时艰。

华润银行

截至 2020 年 3 月 31 日，共为 5,097 笔湖北籍客户业务开通宽限期保护，提供最长 28 天的减免罚息、复利保护，贷款余额累计 18.86 亿元；为 2,048 个受疫情影响而暂时出现还款困难的小微企业主、普通受薪人士办理延期还款，涉及贷款余额 11.99 亿元；为 29 个客户办理减免正常利息业务，涉及贷款余额 1,435.38 万元，减免利息 4.59 万元；累计受理 1,399 个客户征信保护申请，涉及贷款余额 6.81 亿元。

华润资本

对陷入暂时困境的项目公司提供必要的融资协助，积极争取税务优惠；相关产业基金对所投的部分项目延长账期，为下游客户缓解短期经营压力。

保险经纪

通过争取“雇主责任险”保单免费扩展等途径，帮助 17 家中小微企业、2,657 个实体店铺减轻疫情冲击影响。

润信小贷

对受影响客户减免一定期数的部分息费，对有一定还款压力的客户分别进行 1-3 期款延期。

华润租赁

除了“输血”关怀，华润金融更关注“造血”功能，着力发挥综合金融优势，撬动其他社会资金扩大对实体经济尤其是中小微企业复工复产的支持力度。

及时推出专项创新产品，2 月 28 日发行 5 亿元全国央企和粤港澳大湾区首单疫情防控债务融资工具，3 月 4 日发行 7.95 亿元全国首单“扶贫 + 疫情防控”资产支持票据，所募集资金将优先用于抗疫相关医疗机构的融资租赁项目等。

便民服务有“热度”

业务不中断，服务不打烊。华润金融在疫情期间，主动响应客户之需，积极运用信息化手段拓展线上服务渠道，用面向企业客户的“E润通”“金销贷”“票票通”和专注个人客户的金融 App 构筑起“云端超市”，让客户足不出户就能享受全方位的在线金融服务，有效提升客户日常理财和投融资效率。

在做好线上服务的同时，华润金融还升级线下防疫措施，并主动推出增值服务，积极回馈客户支持和信赖。

华润银行

对回收的现金和现金机具进行消毒，全面加强网点卫生防范工作，为客户的健康安全护航。



保险经纪

携手“袋鼠健康”平台，提供线上免费问诊服务，让居家客户轻松获得来自全国各地知名三甲医院医生的专业指导。

元大基金

携手中信出版社，推出精品儿童书刊全线免费阅读活动，丰富延迟开学儿童的课外阅读选择。



全面布局，守护员工健康

华润金融全面贯彻“坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策”的决策部署，提前警示、持续推进、分级落实、多措并举，最大限度地降低员工染疫和疫情传播的潜在风险。

在确保可防可控的前提下，华润金融结合自身业务和客户需要，分别采取现场或远程在线办公的形式，于2020年2月10日全面复工。

严格管理

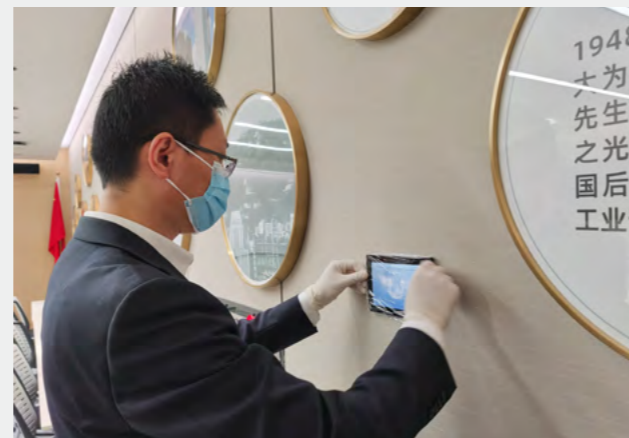
- ◎ 成立以华润金控总经理、EHS委员会主任为组长的应对疫情领导小组，全面统筹疫情防控工作，落实落细各级主体责任；
- ◎ 建立疫情防控期间24小时值班和“零报告、日报告”制度，健全疫情防控应急响应和联动工作机制。

广泛宣传

- ◎ 早响应：1月9日，发布首期关于新冠肺炎的EHS提示；1月23日，发布《关于防范应对新型冠状病毒肺炎疫情的通知》；
- ◎ 重预防：加强宣传教育，线下设置防疫视频和海报，线上发布防疫知识，提升全员防控意识。

外防内控

- ◎ 外防输入：严格执行人员识别管理，对需要延迟返岗、居家隔离的员工做好分类引导，重点掌握往来疫区的员工情况；
- ◎ 内防传播：全面加强工作场所防疫消毒管理，暂缓举行各类大型会议和活动，提倡采用远程办公、Rmeet视频会议等信息化手段。



办公设备防护



员工体温检测

抗疫关爱

◎ 为员工配备口罩、医用酒精、中药制剂、红外体温仪、一次性手套、消毒湿巾等防疫物资，并提供专属理发服务。



华润保险经纪为华润医疗 15,698 人次员工赠送保险，并积极协助出险理赔服务；协助从 63 家保险公司和基金会中筛选出 27 个关于新冠肺炎的可行的风险保障或转移方案；协助 14 名医护人员向保险公司完成索赔，赔款金额 70 万元；协助华润医疗救助基金会 / 公益基金会联络并取得有效反馈，获得相关基金的救助款超千万元；协助编制《华润医疗抗击新冠病毒疫情员工保险保障计划 Q&A》并以电子版形式发放到医护人员手中。



FOCUSING

责任聚焦

科技赋能， 迈向智能金融时代

人工智能、区块链、大数据等技术的快速发展引领着全球新一轮科技变革的浪潮，金融与科技的加速融合让金融进入科技驱动的新时代。在智能金融时代，产融结合、融融协同、科技赋能已经成为华润金融的发展之道。华润金融牢记“助力实业，润享

美好”使命，着力打造智慧金融平台，持续推动数字化转型、探索智能化创新，凝聚起新的发展动能，展现出新的综合价值。

“金融+科技”是必由之路

产业智能化上升为国家战略



近两年，国家着力推动互联网、大数据、人工智能和实体经济深度融合，不断培育新的增长点，并发布《新一代人工智能发展规划》《促进新一代人工智能产业发展三年行动计划（2018-2020年）》，产业智能化已上升为国家战略。

新兴技术发展推动金融转型



云计算、大数据、生物识别、区块链和人工智能等新兴技术已日渐成熟，并为金融业发展提供了突破性的技术方案。金融科技的蓬勃发展，不断引领金融业完成自身结构性改革，增强金融业后续发展能力，助推金融行业新旧动能的转换。

监管要求重视科技金融发展



2019年8月，中国人民银行印发《金融科技（FinTech）发展规划（2019-2021年）》，对未来三年金融科技工作做出顶层设计，以技术驱动金融创新，有力推动金融发展提质增效。

“平台化+智能化”是发展之道

华润集团高度重视智能化发展，积极推动落实智能化项目规划、建设。华润金融协同华润资本、华润资产，成功推出金融智能化解决方案，以智慧金融平台作为落地载体，持续推进金融业务智能化和金融科技智慧化。

建设智慧金融平台

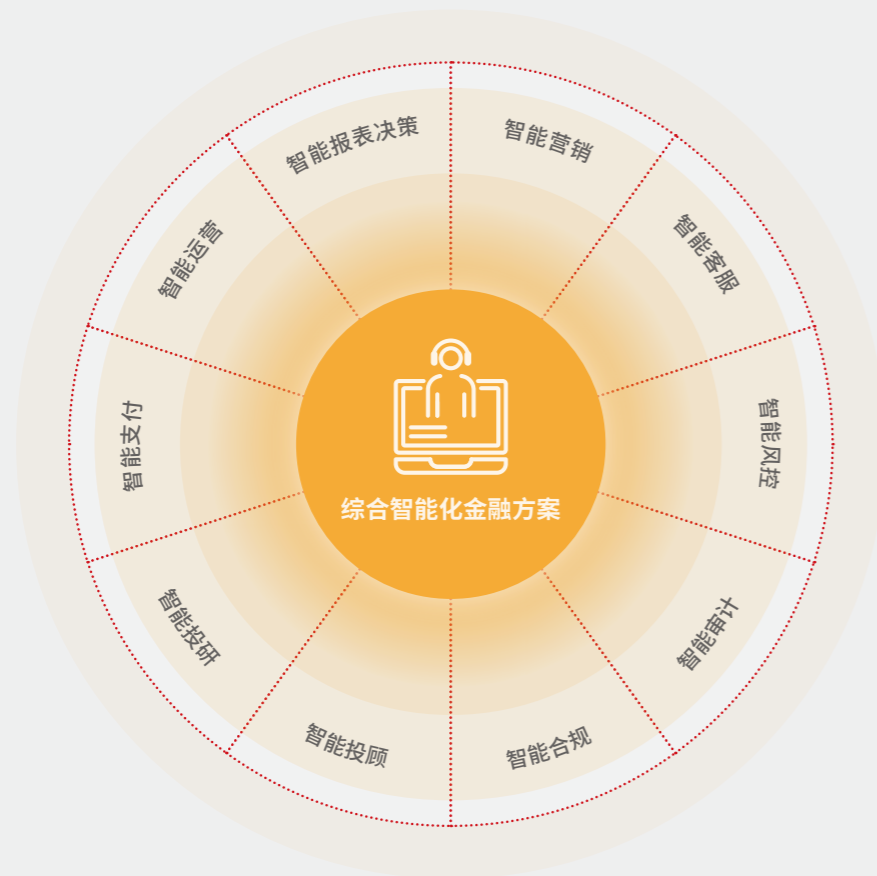
华润金控贯彻华润集团智能与信息化工作部署，规划建设智慧金融平台，以统筹共享、整合提升的指导思路推进，推动数字化转型、探索智能化创新。统筹开展智能化专题研讨，紧抓“产融结合、融融协同”思路，开展“立足产业搞金科”等金融科技研究，完成金融行业智能化解决方案，制定实施计划。

在完成智慧金融平台总体规划、技术方案后，华润金控有序开展智慧金融平台数据中台、业务中台建设，并对基于平台的供应链金融、商票电子化方案进行研究，对利润中心金融科技主题进行调研总结。截至2019年底，基于智慧金融平台架构规划设计的华润保险经纪综合业务支撑系统，开展建设并完成一期投产；华润金控协同华润租赁开展保理业务系统规划设计，制定开发实施计划，规划好与智慧金融平台数据中台的对接方案。



提供综合智能化金融服务

华润金控协同银行、信托、基金、租赁、保险经纪等，提供综合金融服务，并持续提升服务智慧化水平，满足新时代客户的更高需求。立足产融结合，华润金融综合运用科技手段和金融工具，对销售体系全链条实施数字化管理，通过智慧金融平台，为不同类型客户提供配套的综合智能化金融服务，努力建设涵盖智能营销、智能客服、智能风控、智能审计、智能合规、智能投顾、智能投研、智能支付、智能运营、智能报表决策支持的综合智能化金融解决方案。



构建产融生态圈

2019年，华润集团积极推动各战略业务单元及利润中心制定智能化解决方案，落实智能制造，在能源、医药、水泥、化工、食品饮料五大行业开展建设多个智能平台。华润金融的智能化，积极与集团产业智能化相结合，与智能制造的各个平台进行对接，在设备管理、生产、物流、营销、供应链、运营等众多环节寻求合作场景，通过智慧金融平台提供综合金融服务。充分发挥平台连接器、放大器、适配器作用，构建华润产融生态圈，形成科技引领与赋能、业务创造价值的良性发展。

“创新+协同”是实践之法

华润金融板块业务范围覆盖资本、银行、信托、公募基金、资产管理、融资租赁、保险经纪等领域，已在高新技术应用领域开展大量协同创新与实践，在智能网点、智能投顾、智能客服、智能风控等领域实现了成果应用与经验积累。

华润银行

在产融结合、融融协同方面，华润银行通过业务应用系统，为智慧金融平台项目及协同共享提供金融科技支持。华润银行推出的“聚合支付”可以为智慧金融平台、华润集团产业场景等提供支付平台、资金收付支持；华润银行供应链系统则有力支持了美的、比亚迪、华润化工等集团内外的供应链金融业务，华润银行立足供应链创新落地的“金销贷”项目在“2019中国金融科技年会暨第十届金融科技及服务优秀颁奖典礼”上荣获“年度金融科技产品创新突出贡献奖”。

华润信托

华润信托积极响应国家发展普惠金融的号召，通过科技赋能，创新金融服务方式，满足升级性消费的金融需求。华润信托搭建了一支涵盖产品创设、策略分析、数据建模、项目运营、流程管理的专业队伍；自主研发包括普惠金融运营系统、风控系统和支付平台等在内的多个信息技术系统；构建符合业务需求的定制化大数据模型、客群准入评估和风险防范策略，并落地“华润通”系列普惠金融信托产品，致力于建立具备自主风控能力、项目运营能力和资产管理能力的普惠金融综合服务平台。

华润租赁

华润租赁紧跟产融结合业务发展战略，聚焦能源、医疗等行业的产业租赁领域，积极与华润银行、华润信托等开展合作，提供多元化金融产品，为集团内产融结合、融融协同提供有效助力。华润租赁供应链金融紧紧抓住集团产业特征，聚焦集团内产业业务，开展风险可控的租赁金融业务。同时，华润租赁还积极探索开拓消费市场，逐步聚焦设备租赁、汽车租赁消费金融。



稳健发展之道 为股东创造价值

华润金融坚持党建引领，以“大党建”促“大发展”；夯实公司治理，不断完善和规范公司治理结构；提升合规意识，加强全面风险管理体系建设，防范化解重大金融风险；牢牢把握发展高线与风险底线，为股东、客户与社会创造价值。

强化党建引领	18
夯实公司治理	21
加强风险管控	23

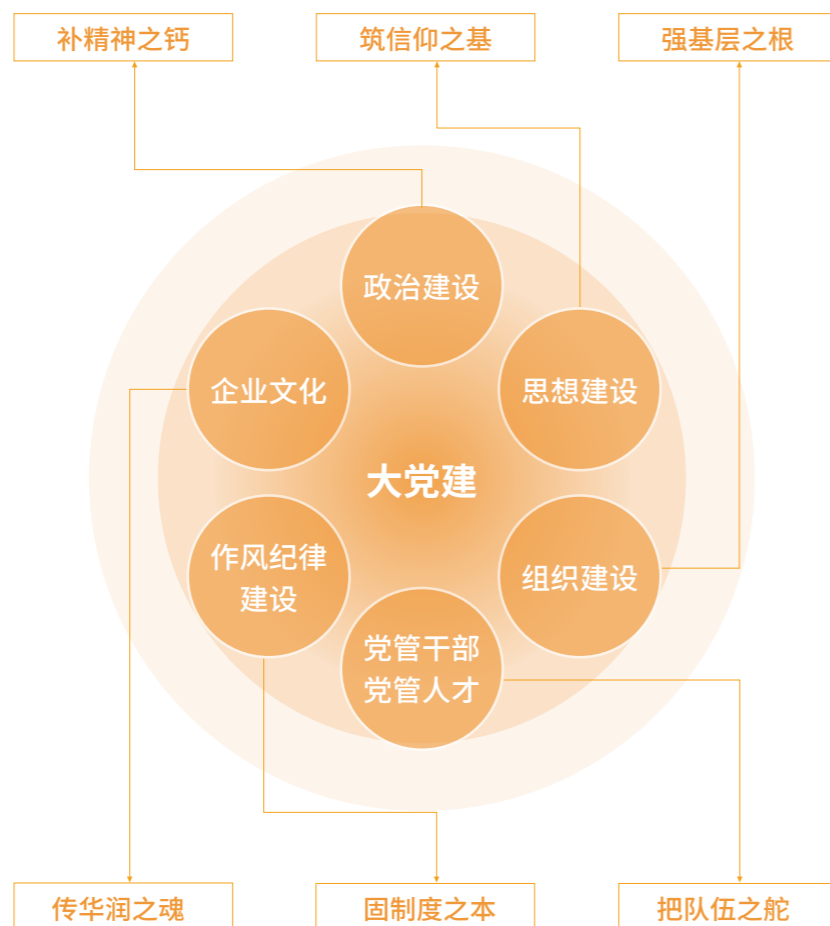
我们与SDGs



强化党建引领

新时代呼唤新使命，按照集团“大党建、强基础、塑文化、促发展”的要求，华润金融全面落实新时代国企党建工作要求，坚持以“党要管党、全面从严治党”和“围绕中心、服务大局”的高站位、高标准、高质量，压

实党建工作责任，不断加强和改进华润金融各级党组织建设，统筹融合各利润中心，一体构建“大党建”工作格局，以高质量的党建工作引领和促进金控“转型创新 质量发展”。



◎ 加强政治建设，补精神之钙

- 学习贯彻十九大精神尤其是习近平总书记对华润回信重要指示精神，组织开展“学习贯彻指示精神 推进华润改革发展”学习讨论活动，树立新发展理念，坚守主责主业。
- 修订党委会议事规则和总经理办公会议事规则，拟定“三重一大”决策事项权责运行手册，党组织在企业治理结构中的地位作用更加明确和巩固。

◎ 加强思想建设，筑信仰之基

在集团党委和巡回督导组的指导下，认真开展前后两批“不忘初心、牢记使命”主题教育活动，不断丰富常态化“两学一做”活动。

- 认真开展前后两批“不忘初心、牢记使命”主题教育活动，通过组织主题教育活动启动会议、集中学习、组织协调书记和各位委员到支部讲党课、做调研等方式，对各支部进行辅导式的督导，提升基层单位组织力和行动力。
- 通过“学习强国”“润心学苑”APP，持续组织和督促党员学习；扩大举办华润金融基层党支部委员培训班，实现对基层党支部班子的“全覆盖、无遗漏”。
- 先后组织中心组学习8次，集体学习5天。



华润资产举办“不忘初心、牢记使命”主题教育知识竞赛

案例

初心不忘来时路，砥砺前行再出发

2019年7月12日，华润保险经纪党支部开展“不忘初心、牢记使命”主题教育庆七一系列活动，回顾党史，重温誓词，并开展知识竞赛，充分调动广大党员学习的自觉性和积极性，达到“以考促学、以学促做、以做践学、知行合一”的目的，提高党员学思践悟，筑牢初心。主题教育活动让党员们意识到今天的一切来之不易，激励他们以全身心的热情、积极的奉献精神、更高标准的意识和行动要求自己，不忘党的初心，不负本职岗位责任，做新时代的华润人。



◎ 加强组织建设，强基层之根

- 召开华润金融党建联席会，推动“大党建”格局形成和联席机制的建立；优化基层支部党建考核指标，推动考核结果纳入业绩合同管理。
- 开展党支部委员轮训和华润党建“7C体系”学习培训，进一步压实主体责任，夯实金融基层组织基础。

◎ 加强人才建设，把队伍之舵

- 落实党管干部原则，修订《华润金融控股有限公司经理人选拔任用管理规定》，将国企干部20字标准及《华润经理人能力素质模型》纳入经理人选任管理制度中，拟定年轻后备经理人培养方案。
- 制定出台《经理人关联交易管理办法》《经理人履职待遇和业务支出管理细则》，进一步明确标准，强化过程监督。

◎ 加强作风建设，固制度之本

华润金融构建“大监督”工作体系，深入推进全面从严治党，持续巩固发展风清气正的良好生态。

- 强化政治监督，深化全面从严治党：提升政治站位，全力配合中央巡视、集团巡视，迅速作好巡视整改；开展常规巡察，实现对下属公司常规巡察计划全覆盖；强化理论武装，把学习成果转化为推进党风廉政建设和反腐败工作的强大动力。
- 强化制度建设和警示教育，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐：2019年，修订完善制度29项，两次组织召开华润金融警示教育大会，覆盖范围超过750人。
- 探索大监督体系建设，强化日常监督：成立“大监督”体系工作领导小组，金控党委书记任组长，金控纪委书记任副组长；两次召开党风廉政建设和反腐败工作会议，就关键领域、关键环节和关键岗位廉洁风险点进行宣讲提醒。

◎ 加强文化建设，传华润之魂

- 组织金控全员集体重温《润物耕心》文献纪录片，帮助员工加深对华润80年红色文化内涵的理解。
- 在新员工入职培训课件中纳入华润历史与文化的专题内容。
- 在两批主题教育中强化党史、新中国史学习传承，擦亮央企“爱党爱国”底色。



华润资产举行晋升人员集体廉洁谈话

夯实公司治理

华润金融不断完善公司治理，夯实发展基础，落实“三重一大”制度，推进公司治理体制与治理能力现代化建设，持续完善信息披露机制，牢守诚信合规经营底线，推动公司实现高质量发展。

◎ 落实“三重一大”

2019年，为进一步规范和完善公司治理制度体系，华润金融新制定《华润金控“三重一大”决策事项权责运行手册》，修订《华润金控“三重一大”决策制度实施办法（2019修订）》和《华润金控“三重一大”决策事项清单（修订）》，并要求各利润中心制定完善公司“三重一大”决策制度实施办法。自各项制度颁布实施以来，公司严格执行民主集中制原则，遵守议事规则和决策程序，充分发挥集体领导的核心作用，进一步促进“三重一大”制度在公司的贯彻落实。坚决做到凡是属于重大决策、重要干部任免、重要项目安排和大额度资金使用的情况，必须按照规定讨论决定，确保重大问题及时沟通，防范决策风险。

华润银行

梳理修订“三重一大”决策、党委会及行办会议事规则等制度，建成“三重一大”事项基本制度库；形成《权责运行手册》，建立定期检视机制；把党建工作内嵌到公司治理结构中，形成党委会、董事会、监事会、股东大会和行长办公会“四会一层”公司治理架构。

华润资产

进一步健全完善党委会、董事会、总经理办公会、业务决策会的议事规则，修订《华润资产管理有限公司“三重一大”决策制度实施办法》，对公司主营业务投资类型进行区分，并分别设定审批流程，明确公司各级决策机构审批权限。

华润租赁

印发《华润租赁有限公司“三重一大”决策制度实施办法》《华润租赁有限公司“三重一大”审批事项表》，并严格按照办法要求执行。

◎ 规范董事会建设

华润股份有限公司为华润金控投资有限公司唯一股东，公司依据章程设立董事会，包括董事会成员三名，董事长一名。公司不设监事会，由股东委派监事行使监督职权，负责监督董事会和公司管理层。2019年公司共召开董事会4次，审议议题共6项，报告事项1项。公司制定《董事会议事规则》规范董事会运作，并于2019年修订《总经理办公会议事规则》。

华润金融各利润中心根据公司实际情况依法搭建以股东（会）、党委会、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，合法运作、科学决策，为公司内部控制制度的制定与运行提供良好环境，对各类风险进行事前防范、事中控制、事后监督和反馈纠正。

华润信托

完成董事会和监事会换届，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》，制定《总经理办公会议事规则》，推动公司治理建设法制化、专业化。

保险经纪

完成董事会成员的变更，对董事会及董事长权责进行梳理，规范授权管理体系。

◎ 完善信息披露

华润金融定期通过官网、指定报刊媒体等公开渠道，及时披露公司重大经营决策、财务绩效和社会实践活动等相关信息，逐步完善信息披露内容，提升信息披露质量和透明度，保障信息披露的时效性、准确性和完整性，自觉接受投资者监督。

华润银行

通过公司网站、指定报刊媒体等相关渠道依法对外发布各类定期报告和临时报告；在公司董事会办公室备置年度报告、股东大会会议决议、董事会决议等相关资料，供股东和利益相关者查阅；规范与健全股东关系管理体系，认真对待来信、来电、来访等咨询或建议，确保所有利益相关方享有平等的信息获得机会。

华润信托

按照《信息披露及信息报告管理办法》相关规定，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。

保险经纪

按照《互联网保险业务监管暂行办法》要求，依法开展互联网保险业务，严格履行信息披露义务，在中保协官网、公司官网等网站披露保险产品、合作保险公司、客户服务及消费者投诉等信息。

加强风险管控

元大基金

召开信息披露工作改进研讨会，从发起流程、审批流程、突发应对机制、制度规定、问责机制等多个方面改进信息披露工作。

润信小贷

实施定期报告优化改版，确保真实、准确、完整、及时、公平地披露信息；借鉴同业及互联网企业披露内容和形式，做到更易阅读、更易理解、更易传播，帮助读者全方位了解公司发展态势。

党的十九大报告指出，要坚决打好防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治的攻坚战。防范化解重大金融风险攻坚战作为“三大攻坚战”之首，是华润金融实现高质量发展必须牢牢把握的底线。华润金融全面加强内部控制与各项风险管理工作，不断完善风控体系建设，坚持守法合规经营，牢牢筑起风险防控“防火墙”。

◎ 加强内部控制

华润金融根据财政部《企业内部控制基本规范》及其配套指引和金融行业内部控制监管要求，结合华润集团《内部控制评价操作指南》，通过制定符合华润金融整体发展目标的内控管理战略、设置兼具独立性和专业能力的内控机构、加强内控培训、规范业务实施流程和加强监督评价力度五个环节，促进内控体系持续优化。

华润租赁

设置内部控制及内部审计岗，履行内部控制监督职能，负责牵头内部控制体系的统筹规划、组织落实和检查评估，并根据华润金融内部控制报告机制和处理机制要求，进行内控监测和专项报告。

保险经纪

不断建立健全各项内控制度，已覆盖公司法人治理、业务开发、业务管理、品质控制、合规、人事、财务、行政管理等各个方面，为公司规范运作与长期健康发展打下坚实基础。

元大基金

设督察长，负责公司及基金运作的监察稽核工作，对董事会负责，就内部控制制度和执行情况独立履行检查、评价、报告、建议职能，定期和不定期地向董事会报告公司内部控制执行情况。

◎ 完善风险管理

华润金融深信良好的风险管理是企业成功的重要因素。在日常经营中，公司高度重视风险管理，并强调在风险控制与业务增长及发展之间取得平衡。华润金控及各利润中心通过梳理授权，不断完善风险制度体系建设，确保各单位投资运营合法合规；加大全面风险管理体系建设投入，持续优化风险管理系统，以信息化管理手段实现对风险记录、跟踪、统计、分析、上报等全过程的信息化管理；重点关注信用风险、流动性风险、战略风险等高风险领域，持续完善风险管理框架。

华润银行

坚持以客户为中心、以流程控制为主要手段，充分利用信息系统，结合大数据分析手段，不断优化提升对大额和可疑交易的管理水平，积极主动甄别并防范洗钱风险。

华润信托

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，确保各项策略时效性与可操作性；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。

华润资产

形成《华润资产法律风险管理手册》，以防范主要法律风险为本，以公司主要业务板块为纲，共计梳理 115 个风险点。

华润租赁

通过发行公司债、加强与金融租赁公司的合作以及以中长期银行贷款替换短期借款，华润租赁 2019 年末各项流动性风险监测指标均显著优于 2018 年末。

案例

华润金融开展违规经营投资责任追究工作体系和制度机制建设



2019 年 9 月，华润金融颁布《违规经营投资责任追究实施办法》，根据办法，成立违规经营投资责任追究工作领导小组及办公室，明确其具体职责和人员构成。其中，追责领导小组的组长为总经理，副组长为财务总监，组员为管理层其他成员、总法律顾问；追责办公室主任由财务部负责人担任，不再设副主任，成员由金控各部门委派。建立追责工作报告机制，进行实时报告和定期报告。

◎ 坚持守法合规

合规经营是华润金融履行社会责任的基本要求。公司严格遵守国家法律法规要求，坚持依法合规经营，密切关注国内外金融形势和金融行业监管政策发展趋势，深刻理解和自觉应用相关法律法规和政策，不断完善公司法律合规管理体系。2019 年华润金融作为试点单位参与华润集团合规管理体系建设工作。

强化制度体系建设

华润金融持续开展合规管理体系底稿更新迭代工作，截至 2019 年末，共完成对 394 个合规管理核查要点的体检和评估，涵盖控制措施、涉及制度、控制频率、涉及控制文档以及涉及系统内容等方面；更新外部法律法规库，补录至 591 条外部法规，识别合规风险点；全面梳理公司制度，公司本部已发布各项制度 106 项，其中 2019 年度修订 14 项、新增 18 项，并建立制度对标分析框架，对所有存量管理制度进行全盘体检，整理 95 个制度完善点；根据国资委《关于全面推进法治央企建设的意见》要求，将法律审核嵌入管理流程，使法律审核成为经营管理的必经环节，在规章制度、经济合同、重要决策三方面法律审核率均达到 100%。

完善合规组织建设

华润金融不断完善合规组织建设，2019 年 3 月，法律事务部正式更名为法律合规部，加强公司合规管理工作；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、推动公司依法合规运营稳步发展。

案例

华润金融第一届法律合规联席会顺利举行



10 月 15 日，华润金融第一届法律合规联席会在华润金融大厦举行，华润金控及 8 个利润中心的法律合规团队人员共同参加。华润集团总法律顾问、集团法律合规部和集团办公厅相关领导、华润金控总经理出席本次会议。

会议以“防范利益输送与冲突和风险隔离机制、公司治理和合规管理”为主题，分别由华润元大基金、华润银行和华润信托进行案例、实务经验分享。

华润金融法律合规联席会将定期举行，旨在推动各利润中心法律合规团队间互动与交流，提升专业能力，共同促进华润金融整体依法合规健康发展。





2019年

开展法律合规专题培训或活动

73次

参加人次

2,344人次

华润银行

高管层下设内控合规及案防委员会，定期召开会议，促进中高层合规履职。

元大基金

设立独立的合规管理部，负责对公司的合法合规情况进行内部监督及风险控制，在职权范围内独立履行检查、评价、报告、建议职能，对总经理和督察长负责并报告工作。

润信小贷

调整法律合规评审队形，聘请外部专家对接重要业务线条，建立“一对一”法律合规服务机制，提供强力法律支持。

提升法律合规意识

2019年，华润金融开展多次法律合规专题培训，有效普及重要法律法规和监管规章，推动各项制度落地实施，有效降低运营过程中的法律风险、合规风险、操作风险。

案例

华润银行巩固治乱象成果，促进合规建设



2019年，华润银行全面推进“巩固治乱象成果 促进合规建设”，开展扫黑除恶专项斗争摸排、季度案件风险排查，开展对黄赌毒和黑恶势力听之任之、失职失责甚至包庇纵容、充当“保护伞”问题的专项整治，开展打击非法集资、“套路贷”“高利贷”等公益宣传教育活动，增强社会公众风险防范意识。



精细服务之道 为客户创造价值

习近平总书记强调要深化金融供给侧结构性改革，强化金融服务功能，处理金融与经济共生共荣的关系。华润金融紧跟时代发展，不断创新产品及服务，助力行业转型升级；发挥科技引领作用，提升客户服务体验；维护客户权益，增强客户安全感和信任度，积极探索精细服务和经济协同发展新模式。

多元金融服务	30
优化服务体验	32
维护客户权益	36

我们与SDGs

9 产业、创新和基础设施



多元金融服务

为满足市场需求，华润金融统筹全局，各利润中心发挥专业优势，推出符合大众期望的金融产品；在服务、业务模式等方面持续创新，促进金融市场多元化发展。

华润银行

完善创新管理体系；挖掘客户需求，创造“润秒贴”“金销贷”产融结合等新品；根据客户交易清算需求定制嵌入产业链条的金融服务；2019年获2个重大创新奖。

华润信托

发行首单自主管理普惠金融产品，涉入互联网股权投资等领域，搭建博士后创新实践基地，引入股权投资团队强制跟投机制等，促进产品、研究、机制等方面的不断创新。

华润资产

从资源协同、业务协同、资产处置三个层面与集团产业板块开展合作，力推产融创新业务模式，淘汰闲置、低效资产；组建专业咨询管理团队，涉足破产重整领域，开展管理咨询项目服务，促进主要业务市场化转型。

华润租赁

向国家知识产权局申请《光伏电站融资风险评估办法，系统、设备及存储介质》专利，帮助实现光伏电站的债权价值评估与风险预警功能，为信审和租后管理提供指导意见。

保险经纪

在游艇雷击案中为海南华润石梅湾旅游开发有限公司索赔677万元，在台风袭击案中为华润新能源（东营）有限公司垦利风电场索赔1,186万元。

润信小贷

推出“润之贷”“润心贷”等新产品，提供优惠的贷款利率，支持小微企业发展。

案例

上海润巍投资管理有限公司实现业务转型



华润资产下属上海润巍投资管理有限公司按市场化要求重新调整公司业务结构，主要业务从处置不良资产转型成产权经纪，获上海联交所、北交所、客户等的肯定，2019年挂牌成交金额达34亿。上海润巍为华润集团和

各利润中心及相关委托方处置低效资产、不良资产等作出较大贡献，受托挂牌转让项目158项，其中处置车辆43辆、低效房产90多套。



华润资产舟山豪舟破产重整计划获第二次债权人大会高票通过

优化服务体验

◎ 科技赋能

为满足战略发展要求，发挥科技创新引领作用，华润金融统筹金融智能化管理，明确信息化建设和数字化转型方向；探索产业主导产融、金融科技赋能新模式，推动基于平台BU产融业务发展。

- **加强IT管控治理：**成立金融网络安全领导小组和工作小组，推动金融信息化管理委员会履职。
- **推动智能化建设：**统筹各利润中心，召开智能化专题研讨会，落实完成金融行业智能化解决方案及实施计划。
- **建设智慧金融平台：**响应华润集团发布的《金融行业智能化技术白皮书》，制定金融智能化解决方案；落实智慧金融平台规划方案，构建业务中台及数据中台等；完善金融智能系统，将风险管理系统纳入智慧金融平台数据中台，试运行保险经纪综合业务支撑系统。
- **保障网络安全：**参与华润集团安全态势感知平台建设，积极修复系统高危漏洞；更新信息系统清单、基础设施清单，组织信息安全培训、联合灾备切换演练等。

华润银行

积极推进广东省移动支付便民工程建设工作，完成 10 余项云闪付系统对接改造和优化，配合进行项目实际生产测试，被中国银联授予“无卡业务合作先进单位”。2019 年累计新增云闪付移动支付用户 59,954 户。

华润信托

推出 MOM 全能管家等线上服务，开发行业首家直连上海清算交易所、中央债券登记结算公司的债券通系统，建设智能财富与资产管理平台和智能运营系统等，优化交易流程，降低操作风险，保护客户资金及信息安全。

◎ 知识普及

华润金融注重提升金融服务的附加值，各利润中心根据要求，结合业务特色，积极向客户普及金融知识，开展业务推介会、策略会、公众日活动等，与客户进行全方位的专业交流。

2019 年
华润银行累计新增云闪付移动支付用户

59,954 户

华润银行

开展支付结算、产品合规、现金反假等宣传，提升社会公众金融素质和安全意识。截至 2019 年末，开展金融教育活动营业网点 83 个，受众消费者约 10 万人，推送微博微信宣传软文 54 条。

华润信托

持续开展“3·15”消费者宣传教育周、“防范非法集资宣传月”“金融知识进万家”等主题宣教活动，多渠道宣传理财“双录”和网络诈骗等知识。

保险经纪

组织职业经理人向消费者普及保险知识，倡导借助保险等手段减少不可抗力带来的不利影响，最大程度降低损失。2019 年客户培训参训 111 次，培训受训 2,300 人。

元大基金

开展投资者教育工作，普及定投、权益市场等知识；宣传反洗钱法律法规和金融骗局等，帮助客户提高风险意识。



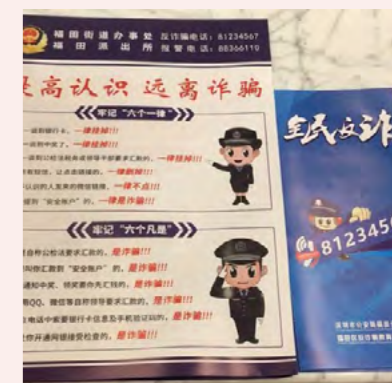
华润银行举办“金融知识进养老中心”宣传活动



华润信托 2019 年第三场明星私募策略会深圳主会场



华润信托“感恩有您，与心同行”公众开放日活动



元大基金“提高认识 远离诈骗”宣传教育



◎ 客户满意度

华润金融不断加强体制机制建设，加大客户关系管理力度，采取行之有效的措施应对客户投诉，改善服务质量，提高客户满意度。2019年华润金融客户满意度为99%。

2019年
华润金融客户满意度为

99%

华润银行

对标行业标准，制定“珠海华润银行全渠道服务企业标准”，完善和优化服务管理体系；增加线上线下客户体验调研，了解客户需求，提升服务质量。2019年客户满意度为99.76%，各项服务指标均达到业界优秀水平。

华润信托

从制度保障、客服团队建设和系统优化等多维度出发，提升服务的标准化、精细化和信息化水平。2019年客户满意度为93%。

华润资产

加强对客户产品知识的普及和业务培训，形成日常互访、项目互推及投后管理的合作机制。2019年客户满意度为100%。

保险经纪

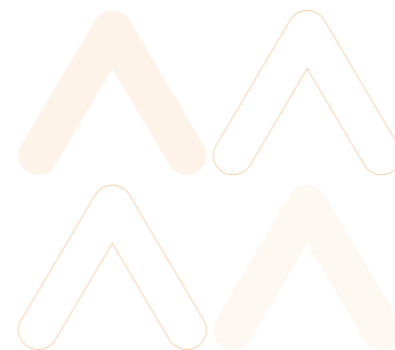
切实维护客户利益，确保客户满意：协助企业客户处理赔案1万余件，获得保险赔偿约2.5亿元；协助个人客户索赔3万余件，获得保险赔偿逾6,000万元。

元大基金

制定《客户服务标准规范》和《客户投诉处理办法》等，开通电子邮件、人工专线等投诉渠道，建立业务质量评价指标体系，完善投诉处理机制。2019年客户满意度为99.76%。

润信小贷

制定《润信小贷投诉管理办法》，规范客户投诉处理流程，及时回应客户投诉、建议，确保客户问题妥善解决。2019年客户满意度为99.22%。



维护客户权益

◎ 制度建设

为有效保障客户合法权益，华润金融不断加强相关制度体系建设，各利润中心在规章制度指引下，将此项责任积极融入到各业务流程中并贯彻落实。

华润银行

根据《珠海华润银行消费者权益保护管理办法》（2.1版，2018年），2019年上半年各分行分别出台消费者权益保护管理办法实施细则；在各级监管机构的指导下，从服务监督、销售管理等方面进一步强化消费者权益保护管理机制。

华润信托

修订《金融消费者权益保护工作管理办法》《销售行为管理办法》，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，为维护消费者知情权、自由选择权等提供保障基础。

保险经纪

发布《合作保险公司管理指引（2019版）》《保险公司综合偿付能力及综合评级表》《保险经纪业务操作流程及内控管理指引（2019版）》《保险经纪客户服务标准》，进一步规范保险业务流程。

◎ 安全交易

为降低交易风险，华润金融严格把控宣传内容质量，揭示产品风险和网络骗局等，确保客户掌握的信息客观、准确，维护客户在交易各环节中的知情权，积极促进安全交易。

华润银行

在门户网站、手机银行和营业网点公示产品名称、风险要点、利率政策等，加强信息披露和风险提示；提供风险等级测试，识别客户风险承受能力，警示客户对高风险产品的申购。

华润信托

严格审核外发材料、客观介绍新产品、筛选合格投资者、发送防“飞单”短信等，防止虚假和误导性宣传，确保客户掌握的信息符合实际。

保险经纪

通过《客户告知书》明确客户权益；推进相关业务录音录像和“反洗钱”监控，杜绝销售误导；提供风险等级测试，识别风险承受能力，进行风险提示。

元大基金

制定《营销策划、媒体公关及对外宣传活动管理办法》，要求材料内容准确、真实，严禁预测及误导性宣传；结合产品风险等级、投资者风险偏好程度，匹配适当性产品。

案例

华润信托成为首批信托受益权账户代理开户机构

2019年10月22日，中国信托登记有限责任公司公示首批信托受益权账户代理开户名单，华润信托成为首批上线机构之一。华润信托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，及时有效地揭示、缓释风险，切实保护信托受益人合法权益，推进信托受益权账户体系建设的有序开展。

◎ 公平交易

遵循“平等自愿、等价有偿”原则，华润金融不断提高服务质量，同时充分尊重客户意愿，用专业的水平稳健推进项目，实现客户利益最大化。

华润信托

以通俗易懂的方式约定合同日期、报酬等；在交易各环节中，客户自主选择相关服务；工作人员对相关信息进行多次确认，对各环节进行有效把控，确保项目进展符合客户预期，维护公平交易。

保险经纪

遵循等价有偿原则，在市场交易各环节中提供专业服务：定制合适的保险方案，提供专业的保险咨询，选择优质的保险供应商等，保障消费者公平交易的权利。

◎ 隐私保护

按照国家法律法规，华润金融持续完善信息安全管理体系统，加强员工信息安全培训等，全方位保护客户隐私。

华润信托

采取系统权限管理、档案管理、借调阅管理等有效措施，加强对客户信息的保护；明令禁止篡改、使用和随意向第三方提供客户信息。

保险经纪

排查“714高炮”非法获得用户隐私信息等问题；增加保护商业秘密的合同条款，明确信息泄露赔偿责任；成立信息管理部，加强信息管理系统建设，保障信息安全。

元大基金

制定《华润元大基金管理有限公司客户服务标准规范》，明确调取客户资料主体范围，规范资料装订、保存和有效期限等，确保信息安全。

润信小贷

制定明确的客户信息管理办法和信息分类标准，强化信息生产、存储、使用、传输、备份、恢复、脱敏、销毁等各个环节的管控，倾力保障客户隐私。



至诚合作之道 为伙伴创造价值

华润金融秉承互惠共赢的理念，积极探索与政府、企业、供应商、媒体等建立和深化战略伙伴关系，充分调动、发挥华润集团和自身资源与优势，加强内外部沟通交流与合作；坚持“阳光采购”理念，不断规范供应链管理，杜绝商业腐败和不正当竞争行为，推动落实责任采购；携手媒体和行业伙伴，以企业责任担当和履责实践唱响发展主旋律，助推行业稳定健康发展。

深化战略联盟	40
规范责任供应	42
携手媒体合作	43
助力行业发展	44

我们与SDGs



深化战略联盟

华润金融加强与利益相关方沟通和交流，积极搭建交流合作平台，持续深化与外部知名企业、政府部门的战略合作关系，打造战略共享机制，协同合作伙伴促进共同发展；同时，积极响应华润集团号召，充分挖掘内部资源，发挥多元化企业的优势，不断强化与华润集团内部企业的业务协同与合作，实现重要信息和资源的互利共享。

华润银行

携手华润怡宝、用友集团、中海地产集团等共创伙伴价值；先后同深圳市前海管理局、江门市政府、江海区政府等建立业务联系，并与深圳市前海管理局、江门市高新区管委会、江海区政府签署战略合作协议。

华润信托

与远洋集团、金辉集团等建立战略合作关系，接待福田区政府部门和黄伟区长、中国信托业协会调研采访，维护良好的政商关系。

华润资产

与广州资产签订战略合作协议；与深圳建行、浦发银行合作成立善鑫系列基金投资平台和上市公司纾困基金；与爱建信托、华金资管等携手运营联合投资项目。

华润租赁

与华润电力研究院签订战略合作协议；与天津天保控股有限公司、天津天保租赁有限公司开展业务交流。

保险经纪

和雄安、国投、燕赵等企业积极探讨产融、融融多元化合作与战略创新，与康佳、特步、中建等大型企业保持紧密合作关系；积极参与政府合作项目，为政府在民生领域提供安全保障，2019年与深圳政府、江门市燃气协会建立战略合作关系。

案例

华润信托与远洋集团签署战略合作协议



2019年1月23日，华润信托与远洋集团在北京远洋国际中心签署战略合作协议。根据协议约定，双方将在传统融资类业务、股权投资类业务、基金类业务、标准化类业务等方面建立更为紧密的合作关系，此次战略合作协议的签署将开启双方全方位、多领域、深层次的合作新篇章。



华润资产与广州资产、东证创新签署战略合作协议



国家统计局服务业司王群英副司长莅临华润租赁指导工作



华润租赁与华润电力研究院签署战略合作协议



中国银保监中介部主任姜波到访保险经纪指导工作

规范责任供应

◎ 强化招采管理

为规范公司采购管理、提高采购效益，华润金融严格贯彻落实华润集团相关要求，秉承“合法合规、透明公开、保密可追溯”的原则，坚决反对商业舞弊，贯彻落实阳光招标采购要求，制定《采购管理制度》《采购实施细则（试行）》等制度，成立采购委员会，由金控总经理担任委员会主任，负责采购制度建设、重大项目审批等重要职能；开展招标采购项

目自查自纠，保障招采行为的公平、公正和有序开展；鼓励和推动各利润中心普及使用守正电子招标系统，促进招采工作信息化、智能化，进一步规范招采管理。2019年，华润金融责任采购比率达100%，经济合同履行率为100%。

华润银行

健全采购制度，积极协同监管机构、内部相关部门，实现采购决策、执行、反馈制衡，确保权、职、责、义务一体化运作；严格要求每个投标人和评委分别签署《阳光宣言》与《廉洁从业准则承诺函》，杜绝商业贿赂和其它不当商业行为。

华润信托

开展采购管理全流程建设项目，借助集团守正电子招标平台，实现招采工作信息化、智能化发展；积极开拓供应链金融业务，发挥信托禀赋，加强产融协同。

华润资产

从项目立项、尽职调查、可研、签约、投放以及后续管理等全过程严格遵守公司的各项规章制度，与客户、合作伙伴签署《保密协议》《反商业贿赂阳光承诺书》《排他协议》，保护双方合法权益。

华润租赁

修订发布《华润租赁有限公司采购管理办法》，对采购全流程进行进一步细化明确，为各部门、经营单位开展采购业务提供了更为具体的指导。

元大基金

制定《招标采购管理办法》等制度，所有招标采购根据采购项目类别和金额分别执行相应招采流程，严格遵守国家法律法规和集团相关规定，杜绝商业舞弊行为。

润信小贷

认真执行华润网络采购管理制度，明确招采活动各环节规范要求；加强重点领域招采监督；加强法律法规学习宣传，开展全覆盖培训学习。

◎ 完善供应链管理

华润金融建立完善的供应商管理机制，规范供应链管理，拓展和梳理供应商资源；提高供应商资格准入标准，定期开展供应商考核评估，对供应商投标及履约情况进行评价，实现分级动态管理。

华润银行

建立完善的供应商管理机制，发布《珠海华润银行供应商管理办法》；严格供应商资质准入标准，定期开展供应商审查工作；将供应商社会责任培训工作分解、落实至项目采购过程中。

华润信托

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供应链管理工作提升；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，实现供应商管理的4个统一。

保险经纪

颁布《华润保险经纪采购管理制度》，对采购工作的监督与管理作出明确指示；任何单位及个人不得以任何方式违规干涉采购工作。

元大基金

制定《合格供应商管理办法》等制度，严格供应商准入管理和年检复核检查，确保供应商资质符合要求。

携手媒体合作

新闻宣传是企业与利益相关方沟通的重要途径。华润金融高度重视加强媒体合作，接受媒体监督；强化舆情动态监控和自有新媒体平台管理，主动、及时地披露企业经营动态和履责实践，充分发挥媒体平台传播广、速度快、交互性强等特点，不断创新传播手段和渠道，引导正确舆论导向，树立和传播负责任的企业形象。

华润银行

在全国性及辖内各分行属地的主流媒体发表稿件累计近200篇次；策划摄制华润银行首部企业形象TVC《心向上 世界向上》；积极整合、运用官网、官微、营业网点等自有媒介，及覆盖辖内7城的户外LED屏、影院LED屏、电梯投影屏、电梯看板、广深动车等社会化媒介，开展一体化整合传播。

助力行业发展

华润信托

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，获得6家媒体或平台颁发的7项奖项。

元大基金

建立完善的舆情监测机制，设置专员监控公司舆情走向；2019年，与中国证券报、上海证券报、证券时报、中国基金报等媒体保持良好合作关系，分享投资者教育相关资讯，其中文章《把握产业周期发展主线》阅读数达706,795次。

华润金融始终坚持诚信经营、公平竞争的原则，严格遵守相关法律法规和商业道德，尊重和保护知识产权，致力于营造良好的营商环境和市场秩序；加入行业协会单位，积极组织并参与行业交流和活动，打造行业交流合作平台，助力行业持续稳定发展。

华润银行

加强对新版《反不正当竞争法》和知识产权管理的学习宣导；合同、协议签订公平、自愿，不设立“霸王条款”；建立知识产权管理制度，持续对日常业务中可能产生的侵权情况给予法律支持；加强对知识产权侵权的风险防控。

华润信托

建立《保护商业秘密管理办法》《知识产权管理办法》等制度，规范知识产权管理工作，密切监测并及时处理侵权行为；通过设置严格的权限控制等方式保护内部商业秘密和创新成果；同时尊重交易相关方、合作伙伴及他人知识产权。

华润租赁

加入深圳市前海金融同业工会，成为中国外商投资企业协会和深圳市融资租赁协会理事会单位，积极参与各类专题培训和论坛峰会，及时获取国家相关政策信息并积极走访同业。

案例

华润信托举办首届阳光私募发展论坛暨中国阳光私募15周年庆典



11月28日，华润信托主办的“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”在深圳举行。十五年来，华润信托打造全新智能化服务系统，建立一套专业、高效、快捷、精准的阳光私募业务运作流程，为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，致力于打造涵盖产品营销、发行、投资、运营的证券科技服务一体化平台，让资产更智慧，与阳光私募一同前进。



华润资产被珠海横琴新区金融行业协会授予会员单位



元大基金参与深圳金融金博会活动



悉心培育之道 为员工创造价值

华润金融始终秉承以人为本的企业核心价值观，致力于打造公平公正的雇佣环境 and 安全健康的工作环境，全力保障员工基本权益；关注员工成长和发展，造就和培养一支既具备扎实专业知识功底，又拥有综合产业视野的高素质金融人才队伍；关怀员工工作与生活，营造精彩职场，努力促进员工个人价值与企业价值的共同实现，提升员工自豪感、责任感和幸福感。

保障基本权益	48
加强人才培养	51
打造活力职场	53

我们与SDGs

3 良好健康与福祉 	4 优质教育 	5 性别平等
8 体面工作和经济增长 	10 减少不平等 	

保障基本权益

◎ 坚持合法用工

华润金融严格遵守《劳动合同法》及相关法律法规要求，坚持平等雇佣原则，不因年龄、性别、地域、宗教信仰、文化背景等差异区别对待求职者或员工，保障劳动者享有平等就业机会；依法与员工签订劳动合同，保护员工个人信息和隐私，保障员工合法权益；推行用工本地化政策，带动区域经济发展；杜绝雇佣童工，反对任何形式的强迫劳动和骚扰虐待，构建和谐劳动关系。2019年，公司劳动合同签订率100%。

指标	单位	2017年	2018年	2019年
员工总数	人	3,267	3,680	3,567
女性管理者比例	%	25.16	27.32	27.94
新增就业人数	人	709	532	535
劳动合同签订率	%	100	100	100

◎ 薪酬福利保障

华润金融注重提升员工薪酬福利水平，按照高绩效、高激励的成长型组织管理原则，建立健全由薪金、福利、奖金、中长期激励等构成的具有市场竞争力的薪酬体系，体现员工的岗位市场价值，充分调动员工工作积极性；按时足额缴纳五险一金，并为所有员工购买补充商业保险；同时结合运营实际情况，为员工提供如通讯津贴、员工体检、带薪假期、福利年假、婚丧假、生育礼金等额外福利，实现全方位保障。2019年，公司社会保险覆盖率100%，员工体检覆盖率100%，人均带薪休假天数达11天。

华润银行

建立健全加班、值班补贴、补休和部门团建相关福利体系，按时足额为员工缴纳五险一金及企业年金，购买补充商业保险和员工家属险等。

华润信托

建立“以岗定薪、绩效导向”的薪酬管理办法，按时足额缴纳五险一金及企业年金，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。

华润资产

积极推动落实公司薪酬及激励体系优化项目，优化调整员工薪酬结构，提高员工薪酬市场化水平；健全项目激励体系，设置差异化激励规则，开展员工薪酬套改等活动。

华润资本

充分保障员工福利，缴纳五险一金的同时，提供年度健康体检和免费综合福利保障计划，使员工在遭遇重疾、意外、身故及住院等情况时，能得到及时合理的帮助补偿。

华润租赁

积极参与市场薪酬调研，重新评估和优化公司薪酬体系；建立全面的绩效管理体系，将考核结果作为员工薪酬调整及奖金发放依据，鼓励、调动员工积极性。

保险经纪

严格遵守各地最低工资政策，实行市场化管理机制，采用市场对标与工资总额控制相结合的方式，建立具备市场竞争力的工资正常增长机制。

润信小贷

秉持薪酬管理公平、公正和同工同酬原则，积极优化薪酬规划机制，注重员工报酬与员工绩效表现相匹配。

◎ 实施民主管理

华润金融不断完善民主管理体系，建立员工意见反馈及管理机制，为员工搭建内部沟通交流平台，通过电话、微信、邮件等多元化形式，帮助员工表达期望和需求；建立健全双向沟通机制，定期举办相关会议活动和一对一沟通会，宣贯公司经营政策及理念，调动员工参与企业经营活动的积极性。

华润银行

依法召开职工代表大会，对涉及员工切身利益的事项进行民主表决，维护员工合法权益；搭建员工心声平台，为员工表达诉求提供通道。

华润信托

积极探索和完善以职工代表大会为主的民主制度体系，依据职代会职权与企业管理授权相匹配原则，坚持企务公开原则；定期召开民主生活会，通过问卷或座谈形式，推动员工参与企业管理。

华润租赁

建立职工代表大会，充分发挥员工在民主管理、民主决策和民主监督中的重要作用。

保险经纪

通过员工敬业度调查、座谈会、民主测评、360°测评、离职面谈等多种方式，加强公司与员工之间的沟通交流，倾听员工心声，积极采纳员工合理化建议。

2019年
公司社会保险覆盖率

100%

◎ 加强EHS管理

华润金融认真贯彻落实相关法律法规和华润集团相关要求，组织召开EHS委员会（扩大）会议及EHS工作会议，签订EHS承诺书，修订《突发事件应急管理办法》，持续完善公司EHS组织体系与制度体系；加强EHS要素管理，落实“一岗双责”，对重点部位、重点隐患、重点危险源深入排查，并督促安全整改工作全面落实。

华润金融高度重视员工职业健康安全，宣贯落实集团相关政策要求，组织开展员工体检、AED急救培训、“和谐我生活·健康中国人”健康讲座、消防演练、职业病防治法宣传周、安全生产月等主题活动，树立和强化员工健康安全意识，切实关爱员工身心健康。2019年，公司共推出“华润金控EHS提示”19期，全年未发生重大安全责任事故。

指标	单位	2017年	2018年	2019年
员工体检覆盖率	%	100	100	100
安全生产投入	万元	769.4	1,292.04	1,032
安全培训覆盖率	%	100	82.34	100
安全培训人次	人次	903	5,626	4,569
专职安全管理人员数量	人	—	—	18

华润银行

围绕“安全、稳定、发展”主题，认真落实安全生产各项要求，未发生任何安全责任事故；获得“2019年度广东省平安金融感动团队”“深圳银行业2019年安全保卫工作先进单位”等多项荣誉称号。

华润信托

在办公场所循环播放有关安全生产管理的宣传广告标语及视频，组织员工认真学习集团关于安全生产的各项指示精神，不断提高员工安全生产意识。

华润租赁

建立“纵向到底、横向到边”的安全生产责任网络，与各部门、经营单位负责人签订安全责任书，压实安全生产主体责任；集中采购空气净化器、便携式消防灭火器等安全生产设备，定期清洁办公区域，开展应急逃生演练等活动，树立员工安全意识，提高应急逃生能力。

保险经纪

严格遵守国家《职业病防治法》等法律法规，完善和落实员工职业健康管理工作；发布《EHS事故事件责任追究条例》《岗位EHS责任制》，全面落实安全生产责任；开展职场消防设施安全检查，组织员工参与内外部消防演练活动；购置职场消防设备，购买相关保险，增强公司EHS风险防范能力和事故事件处理能力。



华润金融举办AED急救培训活动



华润金融开展“920就爱你微笑·员工牙齿健康”活动

加强人才培养

◎ 员工培训体系

优秀人才是企业发展的动力源泉。华润金融关注每一位员工的成长和发展，遵循人才发展规律，分层、分级、分类开展人才培养项目，打通各层级人才梯队学习发展通道，以“项目带体系”的方式，搭建华润金融“1+6”的融融协同培训平台，持续为各利润中心培养和输送高素质的金融人才。2019年，公司共开设培训959场次，员工覆盖率为99%。

华润银行

紧扣公司发展战略，从抓重点、抓结果、抓岗位三个层面切入，构建人才培养体系；积极开展党建、专业能力提升、后备人才队伍建设、创新人才培养等不同类型的培训项目，夯实华润银行人才培养工作。

华润信托

建立并完善分层分类、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。

华润资产

持续完善公司培训体系建设，分层分类开展人才培养。领导力方面，推进CRA领导力项目；专业能力方面，紧密围绕公司业务，在投资、风控等专业条线开展试点学习；通用能力方面，开展专业基础知识、规章制度及通用职业能力培训。

华润资本

修订《华润资本管理有限公司培训管理办法》，规范培训实施流程、预算计划等内容，并开设基金投资专业、风险管理、法律专题培训。

保险经纪

践行“走出去，请进来”的培养方针，进一步完善培训体系，根据需求针对性开展适合各层级员工发展的培训课程。

元大基金

通过内部老带新的方式进行经验传递，市场条线围绕基金产品开展客户分析、销售技巧等针对性培训；投研条线推行小组例会模式，通过定期会议加强内部投资和研究端沟通，提升员工业务能力。



华润银行开展信息化战略培训



华润信托举办“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

◎ 职业晋升通道

华润金融力求实现企业与人才共成长，建立“管理序列”与“专业序列”双轨职业发展通道，明晰人才发展和成长路径，为员工提供广阔的价值实现平台和成长空间，实现公司与员工自身发展的双赢。

华润信托

建立“管理”“专业”双通道发展机制，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等。

华润租赁

对公司职级体系进行全面优化，将内部职级按照管理序列、营销序列、中后台（专业）划分为10档，完善管理序列职级，分跑道晋升；发布《华润租赁有限公司经理人选拔任用管理办法》，明确好干部标准，做到优中选优。

保险经纪

修订《华润保险经纪有限公司经理人选拔任用管理办法》，规范管理人才选拔任用程序；按照管理序列和专业序列双通道晋升和发展路径，秉承公开、公平、公正原则完成管理人才晋升，并对其进行管理赋能培训。

打造活力职场

◎ 工作生活平衡

华润金融秉承以人为本、健康生活的理念，提倡尊重、理解、爱护，积极为员工营造阳光、健康、和谐、幸福的企业氛围；推动各利润中心搬迁至华润金融大厦，为员工提供安静、舒适的办公场所，改善办公条件和环境；定期组织开展丰富多彩的文娱体育活动，帮助员工实现生活与工作平衡，丰富员工业余文化生活，提升员工凝聚力和幸福感。

华润银行

为员工提供羽毛球、篮球、足球、健身等活动场地；开展庆建国七十周年系列活动，丰富员工业余生活。

华润资产

成立社团管理委员会、青年委员会，组建文学社、篮球社等各类社团，开展各类运动健身活动；联合中医药健康研究院医生及华润健康春笋门诊部开展“中医义诊”活动。

华润租赁

承办华润金融“花好月圆与国同庆”公众开放日活动，以端午、中秋、元旦为主线，组织开展年度晚会、季度生日、摘草莓、缝香囊、赛龙舟、交换礼物等活动。

保险经纪

利用重大节日组织开展传统文化教育活动；举办员工季度生日会、“欢乐闹元宵”“三八妇女节纸雕灯DIY”“七彩童年”绘画沙龙、“DIY 园艺沙龙”“家庭日”等主题活动。

润信小贷

构建家园文化，完善基层工会组织建设，进一步强化“组织、关爱、维权、培训、活动”五大体系建设，开展“倡导健康生活，创建美好家园”系列活动。



华润金融“打开心轮，悦纳自己”主题瑜伽活动



华润银行开展“唱响新时代”合唱节活动



华润信托参加 2019 趣味运动会



华润资本组织开展篮球友谊赛活动



上海华润租赁参与上海陆家嘴金融知识普及竞赛



保险经纪开展家庭日主题活动

◎ 贴心关怀员工

华润金融用心关爱员工，重视女性职工权益保护，为女性员工创造平等、健康、良好的工作环境；长期关注困难员工生活和工作，通过调岗安置、经济援助、家庭慰问等方式，

为困难员工提供力所能及的帮助；组织开展离退休员工慰问关怀活动，彰显企业人文关怀。2019年，华润金融帮扶困难员工24人，帮扶资金投入7.6万元。

华润银行

关心残疾职工工作生活，以调岗方式解决工作地与家庭距离远的困难，依法为残疾职工申报岗位补贴。

华润信托

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。

华润资本

为员工提供综合福利保障计划，使员工在遭遇重疾、意外、身故及住院等情况时，能得到及时合理的帮助补偿。

保险经纪

为女职工安排可享受的婚假、产假、产检假及哺乳假等，同时根据各地生育津贴政策要求，有效指导女职工领取生育津贴，切实保障女职工“三期”合法权益。

润信小贷

加大对困难员工特别是特困重病员工、家庭受灾员工的帮扶救助力度，通过送温暖、金秋助学、日常慰问等活动，切实解决员工生活、就医、子女上学等实际困难。



华润金融开展三八妇女节纸雕灯 DIY 活动



华润银行组织女员工携家属开展蛋糕烘焙活动



华润信托组织开展走访慰问离休老员工活动



温情奉献之道 为社会创造价值

华润金融秉承“助力实业，润享美好”的企业使命，积极践行金融服务实体经济的本质责任，深耕产融协同，服务“粤港澳大湾区建设”“一带一路”“精准扶贫”等国家战略，大力发展普惠金融，着力提升民生福祉；在自身发展的同时，践行慈善公益，努力回馈社会，为创造美好生活贡献金融力量。

服务实体经济 ————— 58

发展普惠金融 ————— 63

助力脱贫攻坚 ————— 63

热心慈善公益 ————— 66

我们与SDGs



服务实体经济

华润金融坚持服务实体经济，提升人民福祉，以“产融协同”为基础，为产业发展注入金融动力；作为综合性金控，持续深化“融融协同”，为客户提供多元化金融服务。同时，华润金融主动对接国家深化供给侧结构性改革、“一带一路”建设、粤港澳大湾区建设等宏观任务，找准服务实体经济的发力点，持续提供高质量的金融产品和服务，助力我国经济实现高质量发展。

◎ 实现产融协同

产融协同是金融业与实体产业的协同发展，是金融业服务实体经济的重要途径。华润金融坚持“回归本源、以融促产”的原则，打造“产融投一体化”商业模式。发挥金融作用，为产业提供资金、融资平台及各类金融工具支持，布局产业链上中下游，探索新的产业增长点。截至2019年末，华润金融整体上下游机构客户数累计934户，融资余额307亿元；集团内部企业存款及理财日均86.11亿元；上下游存款日均39.61亿元；实现上下游协同营业收入2.76亿元；融资发生额334.03亿元。

依托华润集团大产业格局，华润金融分别与华润三九、华润燃气、华润健康、华润医疗、华润怡宝、华润置地、华润电力对接，强化产融工作联系。

- 按季度统计产融成效指标、重点项目进展等情况，整体跟踪产融工作。
- 统筹与华润置地、华润医疗、华润医药等上市公司确定关联交易额度续期，总额度较上期增长28%。

截至 2019 年末
华润金融整体上下游机构客户
数累计

934 户

融资余额

307 亿元

华润银行

信付通业务为置地上游实现融资 107 亿元；通过引入区块链技术开展雪花、怡宝下游经销商融资；为电力润创基金日照生物质项目批复贷款 2 亿元；为医药润药商城嵌入式支付项目上线更多功能。

华润信托

通过股权投资、小股东夹层融资等模式与置地合作成立项目 5 个，累计规模达 90 亿元；与华润通开展普惠金融合作，累计成立项目 6 个、放款 7 亿元；通过华润慈善基金会和“润心慈善信托”将捐赠资金用于湖北红安希望小镇健康生活馆投资建设；协助华润股份、医药进行债券承销。

华润资产

通过对 DH 项目破产重整为置地获取优质土地开发权；重点推进重庆渝康收购工作，为集团获取燃气、医药等产业资源；与啤酒成立低效资产处置基金，并引入外部投资者共同对啤酒低效厂区进行处置，基金一期规模 10 亿元；下属公司润巍为集团企业提供产权经纪服务累计挂牌项目 158 个、成交金额 33.41 亿元，并为集团内企业协调融资 20 亿元。

华润资本

通过基金模式协助置地非核心资产去化、提前锁定优质资源等。

华润租赁

协助医药降低两金 13.75 亿元，并给予水泥、燃气合作方融资；与润电基金共同投资清洁能源，累计投放超 12 亿元。

保险经纪

与燃气合作的燃气用户保险销售保单 170 万份，实现保费 2.89 亿元，为燃气创收 1.73 亿元，共积累 350 万客户数据。

案例

产融协同、强强联合，国内首只大健康母基金扬帆起航



2019 年 1 月 14 日，华润集团与光大集团签署《战略合作框架协议》，探索产融、融融、产业等方面的深度合作。作为落实双方集团战略合作的首个落地项目，华润资本与光大金控签署《大健康母基金合作协议》，共同发起大健康母基金，总规模 100 亿元，首期 50 亿元，基金存续期 10 年，投资范围涵盖医疗服务、医疗器械、医药商业、医药工业、康复养老及新兴业态等。大健康产业母基金以践行健康中

国战略为使命、以融通大健康产业生态圈为目标、以“全球领先，中国故事”为愿景，通过优势互补、资源共享、相互借力，打造“实业央企 + 金融央企”产融合作新模式。



◎ 推动融融协同

华润金融积极推动融融协同发展，通过一体化融资为客户提供更全面、多元化的金融服务，持续探索业务发展新领域与机会，培育企业核心竞争力。

华润信托

协同华润资产展开融融协同业务，并通过与保利资本搭建的润利特殊机会投资中心平台，实现中央绿轴项目的首笔投放。

华润资产

坚持产融协同，以业绩为导向，推动华润产业与金融业务的互利共赢。借助产业的经验和能力，帮助客户解决项目难点，助力项目落地和退出。携手合作伙伴共建良好金融生态。

华润租赁

进一步推进资本润电基金项目，持续深化融融协同。

◎ 助推湾区发展

作为立足于大湾区的金融机构，华润金融积极响应国家政策，把握大湾区在创新、消费及服务等领域的巨大成长机会，通过产融结合、综合金融等，主动融入湾区建设，服务湾区产业转型升级与经济发展。

华润银行

加大对粤港澳大湾区民营企业贴现支持力度，改善民营企业融资难等问题。2019年全年累计贴现量124.23亿元，其中粤港澳大湾区企业贴现量占比超过50%；在全国银行间债券市场成功发行小型微型企业贷款专项金融债30亿元、创新创业专项金融债5亿元，所募集资金专项用于支持粤港澳大湾区小微企业和创新企业发展。

华润信托

作为总部位于深圳的第一家信托公司，发挥区位优势，深耕资本市场，为“粤港澳大湾区”战略提供625.20亿元资金支持。

华润资产

2019年，在大湾区内金融不良债权投资规模49亿元，同比提高63%，化解区域金融风险；对大湾区内有经营困境、流动性支持需求的企业/项目支持规模达106亿元。

华润资本

以粤港澳大湾区科创中心建设为契机，围绕新零售产业、新材料产业及生命科学产业设立3只基金，总规模54.22亿元，完成项目投资6个，累计投资70.57亿元；出资20亿港元参与投资大湾区共同家园基金，并积极推动旗下慈善基金的发起设立，用实践验证“爱港、惠青”初心。

华润租赁

下设大湾区金融部，专注于大湾区区域及附近区域的融资租赁等业务发展；2019年，在大湾区能源环保、物流交通、建筑施工、办公设备经营性租赁等领域，总计投放近3亿元。

保险经纪

立足香港，以深圳、珠海为辐射中心，提供渠道销售和专业培训；积极发挥内地与香港两地牌照优势，梳理集团在港资产和员工保障并提供建议；遵循集团战略步骤，探索海外展业可行性。



华润银行举办“共继合作、共话创新、共赢未来”粤港澳大湾区房地产金融合作研讨会

◎ 服务“一带一路”

华润金融贯彻国家及集团“走出去”战略导向，充分发挥金融在资源配置中的重要作用，引入“一带一路”好资源、投出“一带一路”好项目、实现“一带一路”好业绩、激发“一带一路”新动能，为扩大开放合作贡献力量。

华润信托

深耕“一带一路”沿线国家与地区产业布局，2019年共为“一带一路”战略提供1,310.40亿元资金支持。

华润资本

把握海外投资机会，截至2019年末，已在泰国、澳大利亚、英国、美国及瑞典等国家或地区完成10个项目投资，投资额达161.04亿元；积极开展泰国曼谷长春置地项目投后管理工作，为项目稳健运营及增值获益献策献力。

案例

华润集团携手泰国正大集团联合发起华润正大生命科学基金



华润自2017年开始决心用资本平台、基金方式推动产业创新，目前华润资本所管理基金已达千亿规模。2019年1月28日，华润集团及泰国正大集团联合发起成立华润正大生命科学基金，基金将投资海外创新性的健康技术产品或服务，包括诊断、器材、治疗方法、药物及技术、组合装置、数据辅助系统等，将利用股东方在医药、医

疗领域的优势，推动全球领先的产品和技术“引进来”，并积极帮助中国生命科学成果走出去。



发展普惠金融

华润金融积极响应党中央和国务院对支持小微企业发展、加大普惠金融建设的号召，提升金融服务水平、创新服务方式，切实帮助中小微企业拓宽资金来源、降低融资成本，打通金融活水流向小微企业的“最后一公里”。

华润银行

全年开展小微及涉农企业贴现12.9亿元；发放支小再贷款236笔，余额44,896万元，有效降低小微企业融资成本；优化网点布局，设置专营机构，提升服务可及性；为中小企业打造“易速贷”“ERP数据贷”“润银·金科贷”“票票通”“好易贷”等产品。

华润信托

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；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，提高小微企业贷款可获得性。

润信小贷

在客户营销、客户操作、客户服务、业务监控、经营管理全面实现线上化、自动化、数字化、智能化，助力互联网小贷行业提质增效、转型升级。

助力脱贫攻坚

2019年是决胜全面建成小康社会和打赢脱贫攻坚战的关键一年。华润金控及下属各单位主动承担央企责任，发挥自身金融优势，创新扶贫模式，通过产业扶贫、消费扶贫、教育扶贫、保险扶贫及扶贫捐赠等多种形式参与到脱贫攻坚工作中，助力贫困地区实现可持续发展。

华润银行

积极响应监管机构金融扶贫工作号召，立足政府扶贫平台，结合重大扶贫政策，创新助力脱贫攻坚；大力动员全体员工参与扶贫捐赠与消费扶贫，在广东扶贫济困日活动中作出积极贡献；2019年，华润银行投入扶贫资金17.6万元，惠及贫困人口417人。

华润信托

依托“华润信托·润心慈善信托”平台向广东河源贫困村捐赠115万元，向红安华润希望小镇捐赠100万元，向贵州毕节贫困山区捐赠15万元，向贵州贫困地区学校音乐教室捐赠6万元。

保险经纪

向华润希望小镇海原、红安、剑河、延安四个项目组建设者共计 30 人捐赠保额 8,000 万元的综合意外险，保费达 13,740 元；向“广东省扶贫基金会”捐赠人民币 1 万元。

元大基金

参与华润集团“一对一”帮扶海原贫困大学生助学项目，为 2 位贫困大学生捐赠年度助学金共计 4,000 元；参与深圳市投资基金同业公会“购买新疆刀郎土瓜活动”，采购扶贫农产品 5,700 元。

案例

华润银行开展第七届“快乐助学公益行”

2019 年 6 月 27 日至 28 日，华润银行来到海原，开展第七届“快乐助学公益行”活动，为海原又增添一份绿意，一份快乐。2019 年，华润银行将“快乐助学”项目系统升级为“135 助学模式”，即以 1 项特色植树活动先行，

润心园丁支教、1+1 党员志愿者帮扶、手拉手学校互助 3 项公益计划与 5 项助学内容相结合，以教育扶贫带动脱贫，打出“长期+短期”公益助学组合拳，累计投入帮扶资金 96 万元，惠及学子数千人。



华润集团领导傅育宁、王祥明等亲临海原华润希望小学助学活动现场，集团办公室副主任魏耀东为“润心公益林”揭牌

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。2019 年，华润信托了解到当地师资、器材不足，难以开展音乐课程的情况下，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，为孩子们提供公平接受音乐教育的环境，帮助乡村贫困儿童健康快乐成长。



案例

持续推进爱心扶贫基金 助力希望小镇建设

自 2017 年起，华润资本便通过捐款设立爱心扶贫基金，以基金资金投入产业帮扶项目，产生的收益换成农产品和必需品，捐赠给当地困难户、敬老院、幼儿园等，改变传统直接捐款捐物的方式。在古田希望小镇，爱心扶贫基金投入产业扶贫项目——“果树循环园”，一期存续期 3 年，于 3 年内捐赠的本金和收益将为古田希望小镇幼儿园和敬老院购买生活必需品，实现爱心扶贫基金的可持续性。



热心慈善公益

华润金融秉承“常怀感恩之心，不忘回馈大众，构建和谐社会”的宗旨，鼓励员工开展志愿者行动，通过一言一行传递社会关爱、践行责任担当，与社会共享企业发展成果。

案例

描摹梦想画卷，让心与心零距离



11月26日，华润金控联合华润集团、华润资产共同在深圳市爱心美术职业培训学校开展“心与心零距离”主题活动。深圳市爱心美术职业培训学校是一所听力障碍、语言障碍与自闭症青少年为主要培养对象的公益性、非营利性民办特殊培训学校，在校学生为在美术方面具有天赋、特长或爱好的特殊青少年。志愿者们为学校及学生送去学习所需的绘画用品和生活物资，与学校师生共同创作以“传递爱心、放飞梦想”为主题的8米画卷，并在现场开展爱心义卖活动，以实际行动支持和鼓励学生们追求艺术梦想。



案例

第八届“健康益起跑”乐跑七城，完美收官



华润银行第八届“健康益起跑”线下活动花开七城，活动共吸引20,000多人次热情参与，跑步里程超4万公里，可绕行地球一圈。线上跑活动平台“益起向前”以捐步做公益的形式为各地福利院的孩子们筹善款、送温暖，平台总访问量达30,000余次，有近3,000余名用户坚持参与，用户覆盖全国108个城市，共捐出4,350余万步，折合公益金43,500余元。本届“健康益起跑”系列活动还新增公益落地行动，探访分行所在地的儿童福利院，让每一步健康快乐都被分享、每一份爱心奉献都被看见。



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目的的慈善信托。华润信托

担任受托人承担主动管理投资职责，将慈善资金有效配置以保值增值，发挥慈善资金的最大效用。



华润信托开展关爱自闭症儿童志愿者活动



绿色发展之道 为环保创造价值

华润金融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，贯彻落实国家绿色金融发展理念，将绿色发展融入公司业务之中，大力支持绿色环保项目，推动绿色低碳产业发展；倡导绿色采购、绿色办公，不断提升员工环保意识；开展绿色公益活动，以实际行动为建设美丽中国贡献力量。

发展绿色金融	70
践行绿色运营	72
开展绿色公益	73

我们与SDGs





发展绿色金融

◎ 完善绿色信贷机制

华润金融从战略高度支持绿色信贷，加强环境风险管理，制定绿色信贷政策，明确绿色信贷重点发展领域，执行差异化资源配置政策，持续提升绿色金融发展能力。

华润银行

持续支持绿色制造、节能环保、污染防治、清洁能源、新能源、新材料等重点领域，有序推进企业排污权抵质押、节能减排融资、合同能源管理融资、绿色其他债务融资工具等专业产品的开发和应用，推动绿色企业提高融资效率、降低融资成本、优化资产负债结构。截至 2019 年末，华润银行绿色贷款余额为 5,500 万元。

华润信托

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，在开展信托业务指引中对于产能过剩行业做出禁止性要求。2019 年，在实际业务开展过程中，公司未介入产能严重过剩行业。

润信小贷

制定绿色信贷政策，有效配置信贷资源，明确重点关注的绿色信贷业务边界，提出目标客户和授信方案指引；严守国家行业政策合规底线，对《产业结构调整指导目录》中的淘汰类项目、环保违法项目以及其他不符合国家节能减排政策规定和国家明确要求淘汰的落后产能项目，不提供任何形式的新增授信；对“两高一剩”行业实行组合限额管理。

◎ 助推环保产业发展

华润金融致力于将绿色发展理念融入公司业务之中，围绕绿色概念，大力发展绿色金融，开发低能耗的新能源业务，持续提高清洁能源业务占比；同时，加大对符合产业升级方向的先进制造业及成长前景明确的新兴产业的支持力度，努力为客户提供专业化的综合金融服务，有力推动绿色环保产业发展。

华润银行

支持广东天安新材料股份有限公司，贷款余额为 3,000 万元。该公司是专业从事高分子复合饰面材料研发、设计、生产及销售的高新技术企业，贷款资金主要用于采购原材料及半成品，用于生产和研发各类低碳环保汽车内饰饰面材料、家居内饰饰面材料、薄膜等，对企业在生产过程中减少污染物排放、节能节水起到一定支持作用。

华润信托

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，推动环保产业发展，开展绿色信托业务。截至 2019 年末，开展绿色信托项目 18 个，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。

华润资本

与华润环保共同发起国环基金，目标规模 100 亿元，首期规模为 30.16 亿元，投资方向聚焦水处理、固废及危废治理、空气治理、环卫等科技领先型企业。截至 2019 年末，基金已投资项目 3 个，其中枣庄三九项目为国内首个中药药渣环保投资案例。

华润租赁

截至 2019 年末，支持 2.5G 新能源电站建设，每年产生 33 亿度发电量，每年减少 147 万吨标煤燃烧、减少 405 万吨二氧化碳排放，每年减少砍伐森林约 14,310 万公顷。

践行绿色运营

◎ 推行绿色采购

华润金融将环保理念与原则融入采购管理中，倡导并坚持开展绿色采购，构建绿色价值链。华润银行根据不同采购项目类型，要求供应商具备ISO9001质量体系认证，设备类采购充分考虑能耗，包括电能、噪音等指标，工程材料采购提倡选用绿色建材。同时，在集团华润汇的统一部署下，招采项目相关工作已使用华润集团守正电子招标平台开展，提升工作效率的同时，实现多环节无纸化。

◎ 坚持绿色办公

华润金融高度重视节约型企业建设，致力于营造节能环保的良性办公环境。在办公用房建设或装修过程中注重使用环保建材，高度重视提高员工在日常工作中的节约意识和责任心，及时发现和制止能源浪费。

华润银行

所有营业及办公场所装修均采用环保材料，并在迁入前进行专业有害气体检测和去除工作；对于工作空间较封闭的现金营业厅，安装业内最先进的“垂恩”空气净化系统；办公及营业场所张贴节能小提示，提醒员工节约用电，使用节能灯具，办公用纸实现双面打印，有效节约能源。全年投入节能费用 17.77 万元。

华润信托

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；减少使用大功率、高耗能设备；推行无纸化办公；加强公务用车使用管理，科学核定单车耗油，合理使用车辆；公司会议、商务谈判尽可能使用视频会议。

华润资产

大力推进业务流程“线上化”，根据公司业务发展实际情况新增 9 项业务流程线上化审批，助推公司全流程“无纸化”办公；开展集中文印改革，部署复合型文印设备和无纸化传真设备，降低办公耗材采购。

元大基金

对办公垃圾进行科学分类，定期对纸张、粉盒、电池等进行分类存放，做到物尽其用；办公室用电采用光利用率高的灯具，并做到人走灯灭；夏季办公区域空调温度控制于 26°C - 27°C 之间。

开展绿色公益

华润金融坚持倡导和营造环保文化氛围，组织员工开展丰富多彩的绿色公益实践，以实际行动向社会传递绿色环保理念，促进社会的可持续发展。

案例

华润信托为美丽鹏城增绿意



2019年3月30日，华润信托响应政府“倡导生态文明，美化家园有我”的号召，组织30多名员工及家属来到深圳市罗湖围岭公园，参加“美丽深圳，美丽家园”

公益植树活动，用实际行动响应生态文明建设，提升低碳环保意识，在美丽鹏城留下一叶华润人的印记。



华润银行“润行千里”青年志愿者举行“低碳环保共创之旅”活动



未来展望

2020年是“十三五”收官和“十四五”布局之年，也是我国全面建成小康社会，实现第一个百年奋斗目标之年。华润金融将始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧跟国家大政方针和华润集团发展战略，坚持“助力实业，润享美好”企业使命，以坚定的信念和扎实的行动，携手各利益相关方共创更加美好的未来。

我们将持续加强党建引领，优化公司治理，注重防范和化解重大金融风险，保持稳健成长；坚持创新发展，努力为客户提供更加多元、优质、专业的金融服务体验，助力客户实现价值最大化。

我们将坚持共赢发展理念，深化战略联盟，打造责任供应链，助力行业可持续发展；坚持以人为本，为员工提供更加广阔的发展空间，帮助员工实现个人价值，不断提升员工归属感、成就感、幸福感。

我们将坚持发挥主业优势，通过产融协同、融融协同，持续服务实体经济，积极支持普惠金融发展；坚持精准扶贫，加大扶贫力度，创新扶贫方式，为打赢脱贫攻坚战贡献力量；大力发展绿色金融，践行绿色运营，促进经济和环境协调发展。

乘风破浪，勇立潮头！在时代洪流中，华润金融将与广大利益相关方一道，携手同心，坚定前行，为实现“国内最具产业与消费者洞察力的综合性金控”愿景而不断奋进！

附录

关键绩效

经济责任

指标	单位	2017年	2018年	2019年
营业收入	亿元	95	117	144
利润总额	亿元	41	50	63
净利润	亿元	34	41	52
资产总额	亿元	1,967	2,282	2,675
净资产	亿元	354	403	511
净资产收益率	%	9.1	9.8	10.6
总资产报酬率	%	1.9	1.9	2.1
负债总额	亿元	1,613	1,879	2,167
国有资产保值增值率	%	121	112	117

客户责任

指标	单位	2017年	2018年	2019年
客户培训参训次数	次	—	376	1,899
客户培训受训人次	人次	—	126,676	147,291
客户满意度	%	99.92	99.23	99
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	—	—	100
科技投入	亿元	0.57	0.80	0.73
重大创新奖项	个	—	—	2

伙伴责任

指标	单位	2017年	2018年	2019年
责任采购比率	%	100	100	100
战略合作协议签订数	份	9	53	2

环境责任

指标	单位	2017年	2018年	2019年
环保总投入	万元	89	2,038.29	17
绿色贷款总额	亿元	—	18.24	4.45
节能减排技术总投入	万元	88	160	17

员工责任

指标	单位	2017年	2018年	2019年
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
员工体检覆盖率	%	100	100	100
女性管理者比例	%	25.16	27.32	27.94
人均带薪休假天数	天	11.25	10.07	11.04
员工培训覆盖率	%	99	99	99
人均培训投入	万元	0.64	0.26	0.28
人均培训时间	小时	244.75	46.21	36.02
帮助困难员工	人	—	178	24
帮扶资金	万元	—	28.4	7.6
专职安全管理人员数量	人	—	—	18
工伤事故发生数	次	0	0	0
员工死亡人数	人	0	0	0
安全培训人次	人次	903	5,626	4,569
安全生产投入	万元	769.4	1,292.04	1,032
安全培训覆盖率	%	100	82.34	100
安全应急演练数	次	3,410	83	119

社会责任

指标	单位	2017年	2018年	2019年
员工总数	人	3,267	3,680	3,567
新增就业人数	人	709	532	535
纳税总额	亿元	15.53	23.04	33.47
公益活动次数	次	—	—	18
慈善公益支出	万元	23.3	58.9	98.08
新冠疫情投入	万元	—	—	430
志愿者人数	人	—	—	205
惠及贫困人口	人	—	—	417
脱贫资金投入	万元	—	—	17.6

报告评级

《华润金控投资有限公司 2019 社会责任报告》评级报告

受华润金控投资有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《华润金控投资有限公司 2019 社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准（2020）》。

二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料；
2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签署评级报告。

三、评级结论

过程性 (★★★★☆)

公司综合管理部牵头成立报告编制工作组，部门总经理把控整体方向及关键环节，公司总经理负责报告终审；将报告定位为坦诚披露社会责任信息、强化利益相关方沟通的重要工具，功能价值定位明确；根据国际国内社会责任标准、行业对标分析、公司重大事项、利益相关方调查等识别实质性议题；积极推动华润银行、华润信托两家下属企业发布报告，强化了社会责任纵向管理力度；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品的形式呈现报告，过程性表现领先。

实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了贯彻宏观政策、保护客户信息安全、金融产品多样性、信息透明与真实、保障交易平台安全、投资者培训与教育、反洗钱、风险管理、绿色办公等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性 (★★★★☆)

《报告》主体内容从“稳健发展之道，为股东创造价值”“精细服务之道，为客户创造价值”“至诚合作之道，为伙伴创造价值”“悉心培育之道，为员工创造价值”“温情奉献之道，为社会创造价值”“绿色发展之道，为环保创造价值”等角度披露了所在行业核心指标的 80.31%，完整性表现领先。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“工伤事故发生数”“员工死亡人数”“重大安全事故数”“法律风险点数”等负面数据信息，平衡性表现优秀。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“利润总额”“客户满意度”“责任采购比率”“环保总投入”“女性管理者比例”“慈善公益支出”等 32 个关键指标连续 3 年的对比数据，可比性表现卓越。

可读性 (★★★★☆)

《报告》以“助力实业，润享美好”为主题，系统披露了企业对股东、客户、伙伴、员工、社会、环境等利益相关方的履责理念、实践与成效，框架结构清晰，重点议题突出；多处嵌入二维码延伸阅读报告内容，增强了报告的沟通性和传播力；设计风格淡雅清新，图文搭配丰富和谐，既契合了公司品牌标识，又提升了报告的悦读性，可读性表现领先。

创新性 (★★★★☆)

《报告》开篇设置“汇爱成流，共同战‘疫’”“科技赋能，迈向智能金融时代”两个责任专题，聚焦企业助力防控新冠肺炎疫情、推动智慧金融建设的履责行动，诠释了企业的责任担当和价值追求；章节跨页积极回应联合国可持续发展目标（SDGs）议题，凸显了企业的责任引领和报告的与时俱进；首次引入第三方报告评级服务，既提升了企业社会责任管理意识和高度，又增强了企业社会责任工作的规范性和可信度，创新性表现领先。

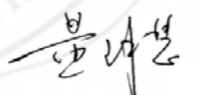
综合评级 (★★★★☆)

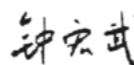
经评级小组评价，《华润金控投资有限公司 2019 社会责任报告》为四星半级，是一份领先的企业社会责任报告。

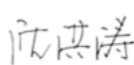


四、改进建议

1. 增强行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性；
2. 增加负面数据及企业履责不足之处的详细披露，提高报告的平衡性。


评级专家委员会副主席


评级小组组长


评级小组专家

过程性评估员 任姣姣

出具时间：2020 年 7 月 3 日



扫码查看企业评级档案

指标索引

目录	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	页码
报告导读	P1.1-1.3	02
致利益相关方的一封信	P2.1-2.2	03
走进华润金融	公司简介	P4.3-4.5
	公司文化	P4.1,G1.1
责任 2019	责任绩效	P3.1-3.2
	责任大事记	P3.1-3.2
责任管理	责任战略	G2.1
	责任治理	G3.2-3.2,G4.1-4.2
	责任沟通	G6.1-6.2
	责任能力	G5.1-5.2
责任聚焦：汇爱成流，共同战“疫”	爱心捐助，传递温暖力量	P3.1-3.2
	多措并举，打响金融战“疫”	P3.1-3.2
	全面布局，守护员工健康	P3.1-3.2
责任聚焦：科技赋能，迈向智能金融时代	“金融+科技”是必由之路	P3.1-3.2
	“平台化+智能化”是发展之道	P3.1-3.2
	“创新+协同”是实践之法	P3.1-3.2
稳健发展之道 为股东创造价值	强化党建引领	M3.1,S2.16
	夯实公司治理	M1.1-1.4,S1.1-1.2
	加强风险管控	M1.1
精细服务之道 为客户创造价值	多元金融服务	M2.1-2.1,M2.4
	优化服务体验	M2.4,M2.9-2.10,M2.14-2.15,M2.18
	维护客户权益	M2.8-2.11,M2.13-2.15
至诚合作之道 为伙伴创造价值	深化战略联盟	M3.4
	规范责任供应	M3.8,M3.10-3.14
	携手媒体合作	G6.2,M1.4
悉心培育之道 为员工创造价值	助力行业发展	M3.3,M3.5-3.7
	保障基本权益	S1.5-1.6,S2.2-2.11,S3.1-3.6
	加强人才培养	S2.14-2.16
温情奉献之道 为社会创造价值	打造活力职场	S2.12-2.13,S2.17-2.18
	服务实体经济	M3.4,M3.6,S4.1,S4.5
	发展普惠金融	M2.1,M2.4,S1.4
绿色发展之道 为环保创造价值	助力脱贫攻坚	S4.12
	热心慈善公益	S4.9-4.11
	发展绿色金融	E1.1,E1.7,E1.9
未来展望	践行绿色运营	E1.6,E2.2,E2.6,E2.8,E2.17,E2.23-2.24,E3.1
	开展绿色公益	E3.6
附录	关键绩效	A1
	报告评级	A2
	指标索引	A4
	意见反馈	A5
		A6

意见反馈

尊敬的读者：

您好！本报告是华润金控投资有限公司向社会公开发布的第六份社会责任报告。为持续改进公司社会责任管理工作，不断提高履行社会责任的能力和水平，我们非常希望获得您的意见和建议，您可以用**传真**（00852-25938089）或**电子邮箱**（info@crcapital.com.hk）的方式反馈给我们，感谢您的支持！

1. 您对《华润金控投资有限公司 2019 社会责任报告》的总体评价如何？

非常好 较好 一般 较差

2. 您认为本报告在全面、准确反映华润金融对经济、社会、环境的重大影响方面表现如何？

非常好 较好 一般 较差

3. 您认为本报告在对利益相关方所关心的问题进行回应和披露方面表现如何？

非常好 较好 一般 较差

4. 您认为本报告所披露的信息、指标、数据在清晰性、准确性、完整性等方面表现如何？

非常好 较好 一般 较差

5. 您最满意本报告哪一方面？

6. 您希望进一步了解哪些信息？

7. 您对我们今后编制社会责任报告有何建议？

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓 名： _____ 职 业： _____

机 构： _____ 地 址： _____

电 话： _____ 邮 箱： _____