



华润金融控股有限公司
社会责任报告
2017







目录

CONTENTS

致利益相关方的一封信	/	06
走进华润金融	/	07
聚焦 2017	/	08
至美人物	/	10
责任专题：坚守金融本源 牢筑发展基石	/	15
一、回归本源，服务实体经济		15
二、坚守底线，防控金融风险		16
三、深化改革，扩大对外开放		17
责任专题：创新金融发展 惠及社会民生	/	18
一、首创“金融驴”，带动区域发展		18
二、“保险 + 燃气”，创新金融业务		19



20

**诚信为上
创造经济价值**

- 22 完善公司管理
- 24 推动业务发展
- 25 加强合规经营
- 27 责任为先, 砥砺前行

28

**员工为本
创造人才价值**

- 30 保障基本权益
- 32 助力职业发展
- 34 职业健康安全
- 37 关爱员工生活
- 39 责任为先, 砥砺前行

40

**客户为先
创造市场价值**

- 42 维护基本权益
- 43 提升服务水平
- 45 致力产品创新
- 49 责任为先, 砥砺前行

50

**环境为基
创造生态价值**

- 52 助力绿色发展
- 54 坚持绿色运营
- 55 责任为先, 砥砺前行

56

**伙伴为盟
创造共赢价值**

- 58 促进战略合作
- 59 开展公平竞争
- 60 助力伙伴成长
- 61 责任为先, 砥砺前行

62

**社会为义
创造公众价值**

- 64 贯彻国家战略
- 66 热心慈善公益
- 69 责任为先, 砥砺前行

责任管理 / 70

- (一) 责任愿景 70
- (二) 责任战略 70
- (三) 责任组织 71
- (四) 责任制度 71
- (五) 责任文化 71
- (六) 责任参与 71

未来展望 / 72

附录 / 74

- (一) 编制说明 74
- (二) 关键绩效表 75
- (三) 指标索引 76
- (四) 意见反馈 77



致利益相关方 的一封信

尊敬的各位利益相关方：

华润金融控股有限公司 2017 年社会责任报告如期与您见面了，很高兴借助 2017 年企业社会责任报告这一沟通载体，与您共同分享这一年我们在履行社会责任方面的理念和行动。

“功之成也，非成于成之日，必有所由”。2017 年是华润金融控股有限公司“十三五”战略规划实施的关键年。面对外部环境的变化，在集团党委正确领导和全体同事的共同努力下，华润金融的定位和功能逐渐清晰，发展战略和经营策略逐步成形，治理和管控逐渐规范，经营业绩保持稳健，整体发展步入正轨，履行社会责任的步伐亦更加坚实。

2017 年，我们坚持以诚信为上，创造经济价值，不断完善公司治理，推动金融业务创新发展，牢守诚信合规经营，打造阳光企业；坚持以员工为本，创造人才价值，积极构建和谐劳动关系，完善员工职业晋升通道，健全职业健康管理，时刻关注员工生活和工作的平衡，打造幸福企业；坚持以客户为先，创造市场价值，健全客户权益保障管理，提升客户服务水平，创新金融产品模式，打造真诚企业；坚持以环境

为基，创造生态价值，结合公司业务特点从理念到产品，与环境保护紧密结合，助力绿色发展，坚持绿色运营，打造绿色企业；坚持以伙伴为盟，创造共赢价值，通过战略共享、政企合作等多元方式，积极推进战略合作，反对商业贿赂等行为，开展公平竞争，建立健全供应链管理机制，打造共赢企业；坚持以社会为义，创造公众价值，贯彻国家发展战略与政策，积极投身慈善公益事业，为社会可持续发展贡献华润金融的力量，打造责任企业。

极往知来，坚实初心。华润金融将紧抓新机遇，顺应新常态，应对新挑战，始终坚持“助力实业、融惠民生”的发展使命，全面提升公司核心竞争力，坚持可持续发展，更好地履行社会责任，致力于打造最具产业与消费者洞察力的综合性金融公司，为经济、社会、环境可持续发展创造更大的价值，全力开创更加美好的未来！



走进华润金融

华润金融以“助力实业，融惠民生”为使命，发挥华润资源优势，产融结合，融融协同，致力于成为最具产业与消费者洞察力的综合性金融公司。华润金融业务范围覆盖银行、信托、公募基金、

资产管理、融资租赁、保险经纪、股权投资等领域。2017 年，华润金融总资产规模 1,967 亿元，营业收入 95 亿元，净利润 34 亿元。

1,967
亿元

资产总额

95
亿元

营业收入

34
亿元

净利润



聚焦 2017

1月

华润金融控股有限公司注册资本金从50亿增加至54亿；

华润银行出国金融管家服务正式启动；

华润深国投投资有限公司股权变更，华润金融控股有限公司持有华润深国投投资有限公司51%的股权；

3月

华润金融召开经理人年会；

华润银行成功取得中国交易商协会辖下北京金融资产交易所（北金所）债权融资计划副主承资质；

4月

华润金融召开“落实监管政策、强化风险防控”专题会议；

华润资产成为中国企业国有产权交易机构协会资本投资运营专业分会会员，并担任理事单位；

8月

华润银行获银行间市场非金融企业债务融资工具承销商资质；

华润银行与国盛证券签署战略合作协议；

华润银行发扬主人翁精神，积极参加全市防风救灾义务活动；

华润信托发行首单银行间市场PPP资产支持票据——“华夏幸福固安新型城镇化PPP资产支持票据”；

华润信托组织“行走·成长”金寨华润希望小镇夏令营活动，并举办了“华润信托·助你成长”华润金寨希望小学捐赠仪式；

华润信托新虹桥医疗产业基金增资入股上海根植企业管理咨询有限公司，成为华润信托在医疗领域基金化探索之路上的又一创新举措；

9月

华润银行与中国兴业太阳能技术控股有限公司签署战略合作协议；

华润银行首单全口径宏观审慎跨境外债融资业务落地；

10月

华润信托党委第五党支部捐赠的“春晖水窖”在贵州省毕节市大方县牛场乡完工并投入使用；

华润资产下属公司横琴润创投资管理有限公司申请到私募基金管理人资格，同时拥有股权类和其他类基金管理人资格；

5月

华润银行助力医药商业集团应收账款一期资产支持专项计划成功发行；

华润信托首单家族信托业务成功落地；

华润信托荣获“诚信托——卓越公司奖”；

华润租赁与香港中旅国际投资有限公司签署战略合作备忘录；

6月

华润银行召开 2016 年年度股东大会；

华润租赁与南方和顺电动汽车产业服务有限公司签署战略合作框架协议；

7月

华润金融召开“华润金融之家”（上海和北京）联席管理委员会成立启动会；

华润银行与深圳广电集团签署战略合作协议；

华润信托蝉联证券时报社颁发的“中国优秀信托公司”奖项；

11月

华润信托资产管理规模达到 10,732 亿元，首次突破万亿元关口；

12月

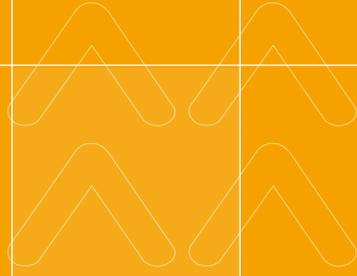
华润银行与珠海大横琴投资有限公司签署银企战略合作协议；

华润银行联合华润资产与深圳联交所签署战略合作协议；

华润银行与深圳市国资委下属鲲鹏资本合作的首只并购基金成功签约；

华润银行荣获 2017 年度“中国客户管理奖—创新成果奖”；

华润元大基金子公司“深圳华润元大资产管理有限公司”增资 2,500 万元人民币。



至美人物 携手打造责任金融



➤ 股东责任：防范金融风险



张奇跃

▲ 华润银行法律合规部反洗钱数据监测员工

他专注于银行安全风险管控工作，利用大数据分析，为业务部门提示风险，避免业务不合规或系统漏洞造成的损失；完善反洗钱系统，监控叫停非法集资和电信诈骗等违法行为；及时发现银行业务漏洞，降低银行运营风险，不断完善银行的风险管理体系建设。

自述 我的成长离不开集团这片沃土的培育。我深知一个合格的风险管理体系对企业可持续运营的重要性，所以不断学习最新的风险管控技术，注重自身专业知识技能的提升。近年来，我在反洗钱系统上线了电信诈骗监测模型、试运行了员工监测功能；主持开展了银联卡境外取现客户及电信诈骗存量客户风险排查；对换卡补卡获得境外取现额度的情况进行排查等工作。未来，我一定继续加强自身素养，力求为银行的可持续发展贡献自己的力量。

➤ 员工责任：畅通职业发展

他始终严格要求自己，坚持“清清白白做人，踏踏实实做事”，始终牢记工作职责，诚实守信，乐于奉献，积极主动，敢于担当，出色完成纪检监察各项工作任务，用实际行动诠释了一名纪检监察人员的职责内涵。

自述 治人者必先自治，责人者必先自责，成人者必先自成。自从加入了华润大家庭，我通过参加一系列培训、巡视及信访问题线索处置等，快速成长为一名合格的纪检监察人员。人生中最重大的责任就是对自己负责，唯有对自己负责的人，才能有益于社会。只有对自己负责的人，才能保持终生学习的态度，持续不断的完善自身职业素养，真正做到“忠诚、干净、担当”。



▲ 宁晖 华润金融纪检监察部经理

客户责任：秉持服务理念

他始终秉承客户为先的职业理念。面对市场新形势的转变，保护客户资产安全与保值，积极开拓新客户，探索新出路。他所在的部门率先发起了风险缓冲业务并引领了最新一波的市场热潮，是最先批量开展港股通投资业务的信托公司，也是首批大规模开展可交债和可转债业务的信托公司。

自述 十年的工作经历让我认识到，市场永远在变化，永远蕴含着机会，但是“客户为先”的信条却永远不能改变。受 2015 年股灾的影响，证券市场开始进行市场调整。我和同事们经过两年半的努力，成功拓展一批重点银行渠道，现已有合作项目落地。我认为证券从业人员应该具有一双发现机会的眼睛，要积极平衡客户利益与市场转变的关系。



赵雅斯

华润信托证券投资总部下的二级部门证券信托四部员工

环境责任：开拓绿色业务



他于 2015 年加入华润租赁，所在部门和团队一直致力于新能源业务的探索与开展。经过近三年的努力，深入了解并掌握了行业特点，通过个性化产品设计解决了客户需求，并采取有效措施控制了业务风险，累计实现 45 亿元绿色资产的投放，支持近 700M 新能源电站建设，可实现年均节约标准煤 27.6 万吨，等同于每年减排 CO₂ 约 75.9 万吨，为改善环境添砖加瓦。

自述 从初识新能源行业到熟悉，再到热爱，离不开各位领导和同事们的倾力帮助。在党的十九大报告提出加快生态文明体制改革、推进绿色发展、建设美丽中国的战略部署，以及绿水青山就是金山银山的发展思路之后，我深为自己所从事的工作而感到自豪。此外，国家金融工作会议、集团会议中多次提到金融机构要脱虚向实、支持实体企业，更是为我的工作增添了信心，未来，我希望能够在新能源、环境改善、美好生活方面做出一份贡献。

董发峰 华润租赁

伙伴责任：完善供应商管理

她是华润保险经纪个人风险管理部助理总监，也是华润集团企业年金办公室主要成员、集团经理人保险项目主要协调人，目前重点从事集团企业年金管理和集团经理人保险服务工作。在近一年的工作中，通过组织 23 家供应商的招投标工作，为集团选择了 12 家优质年金供应商，树立了专业的经纪人形象。



李佳聪

华润保险经纪个人风险管理部助理总监

自述 十几年的保险从业经历让我学会，无论角色和职责怎样变化，不能变的是一颗坚定的服务心。好的服务离不开优秀的合作伙伴，我的角色就是要管理好供应商、服务好客户。通过充分利用供应商的资源为客户提供优质的服务，完善供应商管理；及时发现问题，找到妥善解决问题的方法，让客户在一次次服务体验中认可我们的价值。未来，我一定坚持学习、坚定原则，为华润保险经纪创造更多的价值。

公众责任：践行社会公益

她是华润银行深圳分行业务部总经理，同时也是深圳市巾帼志愿者协会的会长、清华大学积极心理学发展中心深圳办事处主任、北京博能志愿公益基金会创始成员。作为管理干部，徐琳带动员工积极参与社会志愿活动，帮扶社会弱势群体。她在公益方面的不懈努力，不仅提升了企业的社会影响力，得到了客户的认可，而且打造了一个负责任的品牌形象，完成了“大我”的蜕变。



徐琳

华润银行深圳分行机构业务部总经理

自述 无论是捐资助学也好，还是公益服务也好，我把所有的付出当成一种快乐，一种责任的传递。我所有的工作成果离不开身边人的默默付出和支持：华润是我的坚强后盾，家人是我的同行者，同事是我的随行者，志同道合的朋友是我的坚定支持者。我坚信：“只要人人都献出一点爱，世界将变成美好的人间”，我将带领团队继续努力，用生命影响生命。在做好人、做好事的基础上做好社会，把商善同行之路进行到底！



责任专题

坚守金融本源 筑牢发展基石
创新金融发展 惠及社会民生



坚守金融本源 筑牢发展基石

回归本源，服务实体经济

“

金融要把为实体经济服务作为出发点和落脚点，全面提升服务效率和水平，把更多金融资源配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节，更好满足人民群众和实体经济多样化的金融需求。

——2017年7月 习近平总书记在全国金融工作会议上的讲话

”

金融的本源是为实体经济服务，对华润金融而言，一方面要匹配助力实业发展，为实业的发展提供长期有效的资金；另一方面，作为独立的战略业务单元，要成为集团重要的价值创造者和利润贡献者。华润金融通过合理运用集团资源，深耕产融结合，加强融融协同，对内提升服务能力，对外提升竞争能力，实现可持续发展。

何为“5M”？

做实

做实对利益相关方的诚信承诺，守住依法合规底线；做实基础管控体系，落实制度文化，实现管理决策的规范化、透明化、专业化；做实商业模式，提升发展质量和效益。

做强

在关键技术经济指标、资本回报水平、运行效率、产品竞争力、品牌影响力以及资本市场地位等方面优于同行，引领行业进步。不仅要做到在业务板块整体层面上好，还要做到业务板块下每个项目、每家公司都能达到行业优秀水平。

做大

在做强的同时，努力争取在经营规模、市场份额等方面达到行业的领先水平，以至对行业有重大的影响。

做好

拥有卓越的团队、优异的业绩、一流的产品和服务、较高的健康安全环保水平、良好的社会责任担当和声誉口碑，深受社会尊重，被客户、股东、员工所高度认同。

做长

建立核心竞争力、不断巩固市场优势，形成具有长久生命力的商业模式，最终要建立良好的内部运行机制和外部生态环境，支持可持续发展的长远目标的实现。

坚守底线，防控金融风险



要坚持质量优先，引导金融业发展同经济社会发展相协调，促进融资便利化、降低实体经济成本、提高资源配置效率、保障风险可控。

——2017年7月习近平总书记在全国金融工作会议上的讲话



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，并强调风险控制与业务增长及发展之间取得平衡。公司推进全面风险体系建设，确保各单位投资及运营合法合规；强化风险预警、监测与化解，坚守风险管理底线；加强资产组合管理，保证风险在可承担的范围。

下一年度华润金融值得关注的四大风险



信用风险 主要是指在交易对手未能履行约定契约中的义务或未能充分掌握交易对手的背景而造成经济损失的风险；



市场风险 主要指在汇率和利率变动方面引发的风险，如因市场价格的不利变动而使银行表内和表外业务可能遭受损失。



流动性风险 主要指金融机构无法以合理成本及时获得充足资金，用于偿付到期债务、履行其他支付义务和满足正常业务开展的其他资金需求等风险；



操作风险 主要指由于内部流程、人员或系统不完善以及外部事件而造成损失的风险；

深化改革，扩大对外开放

“

深化人民币汇率形成机制改革，稳步推进人民币国际化，稳步实现资本项目可兑换。积极稳妥推动金融业对外开放，合理安排开放顺序，加快建立完善有利于保护金融消费者权益、有利于增强金融有序竞争、有利于防范金融风险的机制。推进“一带一路”建设金融创新，搞好相关制度设计。

——2017年7月 习近平总书记在全国金融工作会议上的讲话

”

金融是现代经济的血液。“一带一路”倡议的实施，离不开金融聚集资本、配置资源的关键作用。华润金融积极推进金融业务的创新发展，促进经济增长，助力国家战略的实施。华润银行积极支持“一带一路”战略项目企业的贸易融资业务和快捷、高效的信贷服务，并参与粤港澳大湾区建设，推动自贸区跨境金融创新。与走出去的企业携手共进，实现经济的共同发展，是华润金融在履行社会责任方面交出的最好答卷。

粤港澳大湾区建设

十九大报告指出“香港、澳门发展同内地发展紧密相连，以粤港澳大湾区建设、粤港澳合作、泛珠三角区域合作等为重点，全面推进内地同香港、澳门互利合作”。公司抓住粤港澳大湾区规划发布及港珠澳大桥临近竣工的契机，积极推进华润产业整合。

华润银行 积极参与粤港澳大湾区建设，致力于利用自贸区跨境人民币政策红利，推动自贸区跨境金融创新，为符合“一带一路”政策的客户提供大力支持；

华润深国投 积极开展跨境业务，助力参与粤港澳大湾区建设战略，提供跨境并购服务和机构融资等相关服务。

创新金融发展 惠及社会民生

首创“金融驴”，带动区域发展

华润租赁坚持有序拓展产融协同租赁业务，全面推进产融结合。在驴皮供不应求、价格上扬的背景下，华润租赁谋求实现业务创新，与东阿阿胶合作开展产融协同项目——“金融驴”。“金融驴”项目是国内首创的生物资产租赁项目，实现了真正意义上的活体租赁包产到户。

创新模式

华润租赁采用融资租赁模式介入东阿阿胶驴皮生产，提供资金购买毛驴作为生物资产租赁物交于养殖户饲养，并提供5年养殖资金；待毛驴养成后，由东阿阿胶回购。2017年9月15日，首批租赁毛驴在敖汉旗境内落地实施，形成“委托租赁+合作租赁”业务模式。

协同发展

“金融驴”项目不仅拓展了融资租赁的传统业务范围，也解决了东阿阿胶对原材料的需求匮乏问题；更为重要的是为下游养殖农户提供了购买和养殖毛驴的资金以及销售驴皮的渠道，在创新业务发展的同时，以精准扶贫的形式实现贫困户脱贫增收。截至2017年底，项目授信1亿元，累计投放580万元，投放租赁毛驴508头，服务养殖农户96户，其中精准扶贫贫困户养殖户56户。

未来，华润租赁将围绕东阿阿胶“蒙东辽西”与“山东地区”两个百万头基地的战略布局，携手东阿阿胶搭建目标百亿元产业发展基金平台，引入更多社会资本共同参与，扩大毛驴产业发展影响力。



内蒙古敖汉旗项目成员与农户合影留念



金融小贴士

产融结合 是华润金融与华润集团的实体经济，如华润万家、华润电力、华润燃气、华润置地等业务单元的业务合作、共同发展。全年为集团实业提供融资累计268亿元，拓宽实业融资渠道，有效支持产业发展。

金融只是起点，产业才是终点。在服务实体经济方面，“三农”仍然是金融的软肋，金融服务仍是农业现代化建设的“短板”。金融支农，仍需要加大创新力度，创新才是活力之源，创新才能打开新局面。在这样的大背景下，我们做的金融租赁驴项目，显得意义非凡。

——项目组成员董斌

“保险 + 燃气”，创新金融业务

华润保险经纪积极开展燃气民用户综合保险业务，为燃气用户有效的转嫁、分散风险，并协助燃气公司为客户提供优质增值服务水平。

提供保障

华润保险经纪拥有合法的保险经营资质和多年的服务经验，通过“e 润保”、微信销售渠道、专门信息服务小组，积极推动燃气民用户综合保险项目发展，与华润燃气共同创造持续共赢。2017 年，燃气民用户综合保险项目共实现燃气民用户保险保费 7523 万元，开展民用燃气的燃气项目公司由 2016 年的 68 家增长至 188 家。



燃气用户服务



分散风险

开展燃气民用户综合保险业务，提高用户燃气保险的投保率，可以有效补偿燃气公司在发生事故时所承担的民事赔偿责任。通过保险经纪公司的积极理赔、服务及协调能力，可以降低事故处理纠纷的发生率，最大程度地控制事故带来的不良影响，有利于燃气公司安全生产环境的建设。2017 年，华润燃气通过华润保险经纪为 80 万户用户提供超过 3309 亿元的风险转移金额。

优质服务

伴随着安全建设的要求，购买燃气保险产品将逐渐成为燃气用户的必选服务项目。华润保险经纪大力开展燃气保险业务，可为有保险产品需求的用户提供“一站式”综合燃气产品服务，极大提升服务水平和用户满意度。

案例 积极理赔，提高客户满意度

2017 年 6 月 22 日，民发世界城发生燃气事故，引发火灾。事故发生后，华润保险经纪第一时间与客户取得联系，并要求保险公司快速赶到现场，为客户进行理赔。在华润保险经纪、保险公司与客户积极的沟通下，客户在不到一个月的时间内，拿到 31669.75 元赔款。



客户为华润保险经纪送来锦旗



诚信是企业的生存之本，是企业依法合规运营，开展公平竞争，追求合理市场利益的原则、基础和底线。华润金融积极贯彻落实各项制度，规范信息披露，通过多元举措不断完善公司治理；搭建创新工作组织体系，积极拓展业务，推进协同工作，保障股东权益；完善守法合规制度，强化合规意识，加强风险防控，匹配助力实业发展，为集团创造价值。



国有资产保值增值率 总资产报酬率 净资产收益率



诚信为上

创造经济价值



- ^ 完善公司治理
- ^ 推动业务发展
- ^ 加强合规经营
- ^ 责任为先，砥砺前行

完善公司治理

召开党委会(支部会)

100 多次

审议决策“三重一大”事项

超 500 个

制度建设

制度建设是完善公司管理的具体举措。2017年,华润金融按照集团统一安排,结合公司战略目标、新业务领域及管理职能、信息化建设等工作要求,成立制度梳理优化工作领导小组,健全《规章制度管理办法》,共修订制度201项,新增208项,废止14项,推动公司管理完善。此外,公司积极发挥党委会的领导核心和政治核心作用,贯彻履行“三重一大”决策和管理机制。2017年,华润金融共召开党委会(支部会)100多次,审议“三重一大”项目超过500个。

华润银行 按照现代化商业银行标准完善银行公司治理架构和管理模式;

华润信托 明确“三会一层”职责权限,构建管理体系,规范和完善治理结构;审议通过《关于授权董事长行使审批权限的议案》《关于变更公司董事长议案》等重大议案;

华润租赁 制定并颁布实施《党支部会议事规则》和《总经理办公会议事规则》,提高业务决策规范性。

结构调整

华润金融积极进行公司治理架构调整,并进行增资调整,华润金控投资有限公司将注册资本金从50亿增加至54亿,持续加强公司建设,优化股权结构,推动业务发展。华润深国投变更为由华润金控直接管理,完成独立运行经营单位的初步转型。

案例 加强管理,成立“华润金融之家”

2017年7月,公司正式成立“华润金融之家”联席管理委员会,积极打造“一个华润金融”,提升上海和北京两个重要异地平台的活力、凝聚力和影响力,加强两地管理集成和业务统筹。

信息披露

华润金融定期通过官网及其他公开渠道,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 在董事会办公室备置公司章程、审计报告、股东大会会议决议、董事会决议、对外公告等相关资料，供利益相关方查阅；

华润资产 系下基金管理公司定期向私募基金投资者报送基金管理报告；

华润元大基金 网站上及时公布产品净值，积极参与上市公司治理，力求为投资者争取应得的权益；

华润保险经纪 与客户建立业务关系前，出具《客户告知书》；

华润信托 定期通过公司官网和中国证券报、上海证券报、证券时报等公开渠道，及时准确报送信息披露报告、事项报告、经营管理年度及季度报告、社会责任报告和重大事项报告等。

风险管控

风险防控是金融行业核心。华润金融不断加强风险防控体系建设，从组织架构、风险识别和计量技术、风险管控手段到事后审计等全面构建风险管控能力。华润金控设立内部控制与风险管理委员会，开展风险管理指标体系建设，督促和加强华润金融整体风险管控能力。2017年，华润金控共召开5次重大金融政策分析应对会议、发布9期《金融监管与风险动态》。

华润银行 坚持“风险为本”的反洗钱工作思路，做好洗钱风险预警与分析，加强反洗钱知识的宣传教育；引导员工开展持续的安全教育学习，增强对各类电信诈骗的识别和应急处置能力，保护客户资金财产安全；

华润保险经纪 全面推进理财类保险产品、车险业务的录音录像和“反洗钱”监控，杜绝误导客户现象。

案例 开展投资者教育专项宣传活动

2017年，华润元大基金以“远离内幕交易”、“警惕市场操纵”、“违规信息披露”、“市场主体违规经营”为主题，开展“投资者保护·明规则、识风险”专项宣传活动。

为增加趣味性和互动性，华润元大基金还创作了《“反套路联盟”投资者知识闯关游戏》，通过游戏学习法律法规知识，以短信的方式向投资者推送投资者保护相关的温馨小贴士，提醒投资者防范金融风险、理性投资。

推动业务发展

优化创新

华润金融根据市场导向，以“产融协同”“融融协同”为基础，优化产品，提供最符合客户需求的业务模式，以“转型、创新”作为业务推进的驱动力。

华润银行 开展新能源行业光伏发电项目融资，优质燃气民企、上市企业股权融资的业务模式，打开产融业务模式行业外复制的新局面；

华润资产 积极探索非地产类业务投资，聚焦医药医疗、新能源、燃气等集团优势产业，强化产融协同，构建良好的资产处置渠道，推动不良资产的加速循环；

华润租赁 依照《关于健全华润融融协同工作机制的通知》和《关于建立华润金控产融协同工作机制的通知》，有序推进协同工作；确定产融和融融协同专项联系人；开发华润电力电站收购、新能源产业基金、华润集团屋顶分布式光伏建设等创新产品。

产融结合

产融结合是服务实体经济的重要途径，通过促进协同，降低交易运营成本，创造新的利润增长点，实现资产规模扩张及价值创造。华润金融不断深化产融结合，围绕主业和产业链上下游客户需求提供综合金融服务，不断探索创新特色模式。公司以基金化方式推动产融协同，既能充分利用产业管理能力和产业对项目的判断、评估能力，又能发挥金融的融资、投资优势，通过利用外部资金与杠杆手段，为产业提供投资支持，为金融拓展业务，为集团创造最大经济价值。



拓宽融资渠道

华润信托和华润银行协助华润医药发行 10 亿元 ABN，华润银行同时为华润医药商业办理买断式保理 6 亿元，优化资产负债表；



助力实业发展

华润保险经纪与 188 家华润燃气公司合作开展民用户综合险业务，实现保费规模 5997 万元；华润银行“e 润通”业务为万家上游企业提供融资 8 亿元；



发展特色金融

华润租赁与东阿阿胶创新开发“金融驴”活体租赁新业务，实现东阿阿胶、养殖户、租赁三方共赢；



发挥专业能力

华润资产与华润电力、华润水泥、华润置地等开展产权经纪业务协同。

融融协同

华润金融积极推动融融协同的发展，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。2017 年，公司在综合销售实现新客户的拓展和现有客户的二次开发等方面均有所突破。

2017 年，公司融融协同累计规模 955 亿元，协同收益 2.6 亿元，其中托管业务和理财协同业务占总规模的 96%。此外，理财协同业务初步搭建资金与资产对接平台，华润信托助力华润银行落地信贷资产证券化，实现了华润银行银登中心个贷流转规模排名位列全国第五名。



位列全国第 **5** 名

华润银行银登中心个贷流转规模排名

加强合规经营

合规管理

华润金融始终坚持诚信合规经营的理念，通过完善制度，组织合规培训及教育活动，问责违规等方式，强化合规意识，加强与合作伙伴、同业机构的沟通协作。

华润银行 践行“合规从高层做起”的合规文化；建立产品制度后评估机制，强化法律合规准入审查；开展员工行为监测及监督管理；

华润信托 组织开展法律合规政策指引修订要点、法规政策解读等系列培训；定期推送政策法规与监管动态、日常项目讨论等，加强政策法规解读及业务模式研究。

案例 华润银行珠海分行打造合规案防“执行年”

2017 年，为贯彻落实银行业金融机构监督管理工作会议精神，华润银行珠海分行制定“执行年”计划。提升全员合规意识，开展层层签订案防责任书、入职签订员工行为“十禁”、家访面谈双百制等一系列案防合规培训、教育工作。从管理干部到各级员工、从条线行领导到条线员工，针对不同层级开展差异性培训，全方位渗透合规经营理念。



案件防控目标责任书签订仪式

党的建设

华润金融坚持党的领导不动摇，认真贯彻落实国家政策要求，强化思想建设，从严加强党的建设，坚持党的领导与完善公司治理相统一，坚持党建工作与公司运营相结合，加强基层党组织建设，为华润金融健康可持续发展提供坚实的保障。



案例 组织党员开展“七一”党建主题活动

2017年，为庆祝中国共产党成立96周年，学习革命历史，弘扬爱国主义精神，提升并夯实党支部组织建设，华润租赁和华润保险经纪党支部分别组织全体党员，赴革命老区广西百色参观学习，接受革命传统教育并参观华润百色希望小镇。华润保险经纪党支部在参观希望小镇过程中，向百色华润希望小学捐献了大量图书。



华润租赁党建活动



华润保险经纪“迎七一·百色行”党建活动

华润银行中山分行党支部组织参观全国廉政教育基地——孙中山故居纪念馆，并围绕如何发挥党员的先锋模范作用开展流动党课，为党员提供学习交流机会，传递精神力量。



华润银行“七一”党员主题活动

华润信托组织优秀党员和员工代表赴井冈山开展主题党日活动，并前往华润希望小镇参观，重温入党誓词，传承华润历史文化。



华润信托党员干部在井冈山重温入党誓词

华润资产组织公司全体党员开展公益党建活动，实地学习和了解了华润作为红色央企在履行社会责任方面所作出的特色实践，提升员工对华润社会责任理念的认知。活动期间，全体党员在古田希望小镇开展了产业帮扶捐助，慰问养老院孤寡老人。



华润资产党员慰问孤寡老人

审计监督

华润金融坚持“统筹与集中”相结合的审计工作管控原则，健全审计体系建设，专门成立审计部，强化保障风险控制和风险监督。不断完善审计制度，提升审计能力，努力实现审计全覆盖。

2017年，华润金融共有内部审计人员27人，共开展审计项目59个。2017年12月，公司首次开展联合审计工作，加强沟通交流，并根据审计结果对直接责任人进行问责处罚。

责任为先 砥砺前行

“

必须加强党对金融工作的领导，坚持稳中求进工作总基调，遵循金融发展规律，紧紧围绕服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革三项任务，创新和完善金融调控，健全现代金融企业制度，完善金融市场体系，推进构建现代金融监管框架，加快转变金融发展方式，健全金融法治，保障国家金融安全，促进经济和金融良性循环、健康发展。

——习近平总书记在2017年全国金融工作会议上的讲话

”

华润金融将根据国家监管政策和集团要求，积极响应全国金融工作会议精神号召，逐步完善风险管理架构，全面防控金融风险；服务实体经济，优化业务组合，做强做大华润金融；履行国有金融企业责任，为股东持续创造经济价值！



员工是企业的生命，是企业的创造主体，人才的不断引进与优化，是促成企业持续稳定科学发展的重要保障。华润金融将以人为本的理念贯穿于企业文化建设的方方面面，关注员工素质能力成长，拓宽员工职业发展通道，完善绩效体系，推进文化激励，建设和谐劳动关系，提倡个人前途命运与企业相结合，致力实现员工成长发展过程中的成就感、前途感和归属感。



创造人才价值

员工为本



人均培训时间

员工培训覆盖率

体检覆盖率

- ^ 责任为先，砥砺前行
- ^ 关爱员工生活
- ^ 职业健康安全
- ^ 助力职业发展
- ^ 保障基本权益

保障基本权益

基本权益

华润金融将员工视为公司生存和发展的基石，严格遵守《劳动合同法》及相关法律法规要求，依法与员工签订劳动合同，保障员工合法权益，规范劳动争议与调解流程，致力构建和谐劳动关系。2017年，华润金融劳动合同签订率100%，社会保险覆盖率100%。

华润信托 严格遵守国家劳动法律法规，不断完善用工制度，规范用工行为；

华润元大基金 修订《离职管理办法》、《入职管理办法》，完善各项人事管理制度，最大限度确保员工基本权益实现；

华润保险经纪 逐步完善《薪酬管理办法》、《绩效管理办法》、《员工入职、离职管理办法》、《生育津贴管理通知》等制度，以实际行动保障员工合法权益。

尊重员工

华润金融尊重每一位员工的价值奉献，尊重员工多元化发展。任人唯贤，不因种族、肤色、宗教、性别、国籍、婚姻情况、残疾、性取向或性别认同等因素歧视员工，尊重员工个人权益，保障员工个人信息和隐私，坚决反对童工和强制劳动。

华润银行 规定凡工作中涉及员工隐私信息的，需签订保密协议，如需提取该信息，需经严格审批，避免对员工隐私的侵犯；

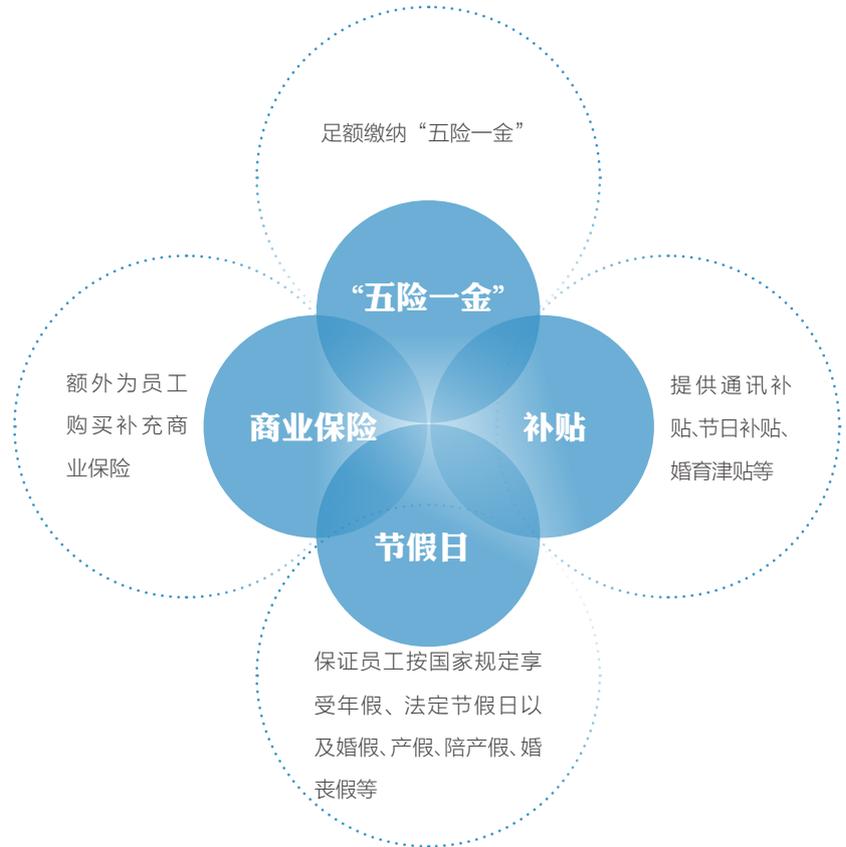
华润信托 坚持平等雇佣原则，落实男女平等用工制度，加强妇女权益保护；

华润租赁 保护女职工及其他特殊人群权益，确保员工不因性别、身体健康状况等差异受到歧视；

华润保险经纪 严格执行《女职工劳动保护规定》的要求，维护女职工的合法权益，减少和解决女职工在劳动和工作中因生理特点造成的特殊困难，保护其健康。

薪酬福利

华润金融积极参与市场薪酬调研，优化薪酬福利方案，致力构建员工薪酬福利增长机制，力争提供具有市场竞争力的薪酬，为员工提供完善的薪酬及福利体系。



华润银行 建立超时工作补休或补贴的加班机制，对超时工作的员工给予相应的补贴或补休措施；

华润资产 在劳动报酬和福利方面，坚持内部公平性、外部竞争性、为岗位付薪等原则；

华润租赁 按时支付员工足额劳动报酬、遵守各地最低工资要求、建立正常的工资增长机制，并按规定给予员工超时工作报酬；

华润保险经纪 成立薪酬绩效委员会，负责公司在组织和个人绩效管理、员工薪酬福利管理层面的战略决策、制度审核、执行监督和仲裁决议等工作；为员工购买全面补充商业保险，并为员工家属提供高保额低费率的员工自费家属保险计划。

助力职业发展

人才培养

人才是促进企业发展的不竭动力，华润金融积极开展多元化、多层次、多形式的培训计划和模式，以不同学习主题为员工提供灵活的学习方案，帮助员工提高沟通技能和管理水平，更好的发挥员工创新能力。华润金融制订《员工培训管理制度》及《员工培训管理细则》，构建系统培训体系，规范培训管理工作。2017年，共开设培训班165次，培训总人次21588人，基层员工培训覆盖率为100%。

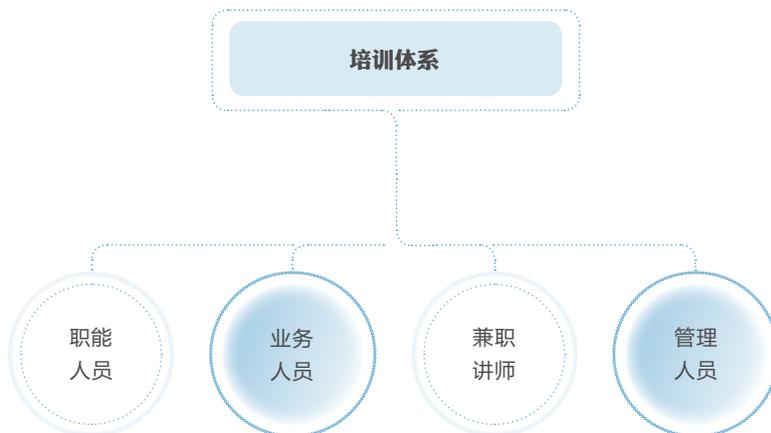
华润银行 推出国内第一个“7天领导力”全员领导力健身训练营，已逐渐成为华润银行2000多名员工领导力健身训练的KEEP；启动“银行80班”第六期，选派5人就读“华润之道”培训班，选拔原则向业务及一线倾斜；启动新经理人培训项目，选派2人参加；

华润资产 开展2017年CRA领导力项目，从管理自我、管理业务、管理他人三个维度开展能力提升；在投资、风控专业线试点学习地图建设，并加入行业交流、政策解读、制度分享、案例学习等多种方式；

华润元大基金 结合基金行业特点，通过合规谈话的方式对新员工进行职业道德培训；举行内部合规法律解读培训、系统优化培训会、直销及客服业务培训会等；

华润租赁 组织并开展《不动产租赁法务培训》、《商务礼仪》等培训；

华润保险经纪 加强全员培训工作，扩大与专业培训机构合作，建立兼职讲师体系，不断提升干部员工队伍整体素质；针对业务人员搭建专项培训体系。



华润保险经纪总体培训体系

案例 华润金融开展“智识汇”培训

2017年8月，华润金融启动“智识汇”培训项目，邀请金融业界专家进行金融热点话题深入探讨。“智识汇”培训项目已开展4期课程，5个月间吸引309人次参与，覆盖金融所有机构中高层管理人员，为公司开展“融融结合”创新培训项目提供了积极探索及实践，同时也为从业者搭建了交互学习平台，传递了共同发展的培训理念。



“智识汇”培训现场

案例 华润保险经纪开展“源动力”训练营活动

2017年9月7日至9月9日，华润保险经纪“源动力”训练营（第一期）在华润大学南校区小径湾举行，客户经理专项训练营突破固有模式，建立全员营销思维，提升客户服务水平和加强部门内部及跨部门间的沟通，取得了积极成效。



训练营培训合照

职业发展

华润金融重视员工的价值与发展，致力为员工提供广阔的发展平台，持续改进员工成长环境，优化职业发展路径，畅通职业发展通道，鼓励员工将自我梦想与企业愿景相结合，实现共同发展。

华润信托 根据全员任职资格标准,明确了人才引进、任用、评估、发展的标准与要求,根据不同职级,从绩效、能力与资历三个维度建立员工发展体系;制定《经理人选拔任用管理规定》,贯彻落实各项选拔任用程序,确保选人用人公开公正;

华润保险经纪 根据员工双通道发展计划,按照管理序列和专业序列双通道晋升,建立轮岗机制,提升职业宽度;

华润元大基金 根据员工个人能力与部门岗位实际情况,提供轮岗工作的机会。

民主管理

华润金融将员工视为创造非凡成就的关键,大力推进公司民主管理工作,创新沟通方式,搭建沟通平台,保障员工知情权、参与权,不断提升民主管理水平,拓宽民主参与渠道,增强员工归属感。

华润银行 搭建员工心声平台,为员工申请诉求提供通道;

华润信托 建立健全职工代表大会议事决策制度和管理体系,实施公司董、监、高与广大员工直接沟通机制,鼓励和引导广大员工积极参与企业民主管理;

华润元大基金 严格按照公开透明、民主选举的形式,开展职工代表选举工作;

华润保险经纪 通过员工敬业度调查、座谈会等多种方式加强公司与员工之间的沟通交流。

职业健康安全

职业安全

华润金融始终重视员工职业安全问题,贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针,认真落实安全生产“十三五”规划,严格落实安全生产责任制,从员工的实际需求出发,持续完善安全管理制度,优化安全管理机制,加大安全现场检查力度,致力于为员工营造安全工作环境。2017年,公司全年未发生任何安全责任事故。



华润信托 聘请公安消防部门专家开展安全管理培训,同时积极参加办公场所消防安全演练,提高自救防范能力;

华润资产 明确安全生产责任制,与各生产经营性单位主要负责人签订“环境健康和安全责任书”;发布《EHS 管理工作年度考核实施细则》、《EHS 信息报告与传递制度》《EHS 危险源管理制度》等制度,推动统一规范管理;

华润租赁 定期开展安全生产月专题培训,加强员工安全意识;

华润保险经纪 组织开展包括办公职场用电安全、消防安全、差旅安全等主题培训。

案例 华润保险经纪开展“心肺复苏技能培训”活动

2017年6月9日,为了让员工掌握更多的健康技能,华润保险经纪开展了“心肺复苏技能培训”活动,邀请专业的老师,指导员工正确运用心肺复苏,以便紧急情况下帮助他人。



技能培训活动现场

案例 华润银行开展消防安全知识培训

为提高新员工的防火意识,加强火灾中的逃生技能,减少损失,2017年11月22日,广州分行针对新入职员工进行了消防安全知识培训。消防知识的普及让大家学会了正确救火及自救,提高了新员工的消防意识和消防灭火的实际操作能力,对防范火灾隐患、降低事故损失发挥了积极作用。



消防安全知识讲座

职业健康

华润金融关注员工职业健康，积极贯彻《职业病防治法》，持续完善职业健康管理体系，建立员工健康档案，定期组织员工进行体检，开展全员健康活动，同时努力优化办公环境，打造健康舒适办公空间。

华润银行 安装业内最先进的“垂恩”空气净化系统，去除空气中的微生物病毒等对人体有害物质，确保员工拥有安全舒适清洁的室内空气；合理布局绿植品种和数量、创造优美的植物景观，发挥绿化的生态环境效益，覆盖办公区全面绿化；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去除工作，空气质量不合格不迁入营业及办公，迁入时配备足量绿萝等环保植物；

华润元大基金 聘请专业供应商负责公司的绿化和卫生清洁，积极采购绿植摆放在办公区域，优化员工办公环境；

华润租赁 邀请专家进行健康风险管理培训，避免生命安全事故及灾祸的发生；

华润保险经纪 积极开展健康管理课程培训、学习，致力于全面提升员工的健康管理、急救常识等知识水平。

案例 华润银行开展“关爱健康 安全发展”健康讲座

2017年3月9日，为进一步加强员工健康意识，华润银行东莞分行组织各部室员工开展了“关爱健康、安全发展”为主题的健康讲座。现场，主讲老师从现场急救知识及健康防护、职业病的防治等方面为员工进行了详细、全面的讲解，提高员工自身的健康意识，并惠及家人、惠及社会，形成人人关注生命、重视健康的良好氛围。



“关爱健康 安全发展”健康讲座

案例 华润元大基金开展心理健康讲座

华润元大基金邀请专业讲师向全体员工讲授心理健康讲座及日常亚健康状态管理讲座，向员工系统地教授缓解心理压力的方法，在较大工作压力下如何管理亚健康状态，保持身心健康。

关爱员工生活

工作生活平衡

建设一支饱含凝聚力、感染力、创造力的队伍是企业员工工作可持续的基础。华润金融持续开展丰富多彩的日常活动和文体活动，通过唤醒员工活力，加强公司文化建设，努力提升员工幸福指数，致力于打造高效、活力、幸福的华润金融。

2017 年，为响应集团《关于扎实推进传统文化主题实践活动的通知》要求，公司组织开展了“传统文化周”活动，帮助员工在繁忙的工作之余拉近距离，提升凝聚力。此外，公司还组织各单位开展了“2017 华润·深圳南山半程马拉松赛”，倡导员工健康快乐生活。

“传统文化周”

智慧星

传统文化知识问答竞赛问卷包括传统民风民俗、诗词歌赋、历史文化等传统文化知识方面题目，通过竞赛的方式激发员工学习传统文化的激情。

书香行

书籍悦读分享通过公司领导为员工推荐好书，集中购买，分四个阶段分享给全体员工，并组织闲暇阅读讨论、读书感想分享活动。让员工不间断地感受书本带来的精神洗涤。

习墨宝

传统字画活动通过邀请专业国画老师现场指导教学，给员工带来了国画入门体验。员工们积极参与，在老师的指导下完成了自己的作品，感受了中国传统书画的独特韵味和感染力。

享民乐

民族音乐会预报名通过组织员工参加民族民间音乐会，现场感受民族民间音乐的震撼力、感染力。



书籍悦读活动照片集锦



传统字画活动剪影



传统文化知识问答竞赛现场

华润银行 成立“体育健身俱乐部”，免费为员工提供体育健身场所；

华润信托 组织开展爬山、徒步、骑行和体验农耕生活等员工团建活动，加强团队成员间的沟通 and 理解；

华润资产 成立“社团管理委员会”、“青年工作委员会”，组织开展了员工关爱系列活动；

华润元大基金 每周举办下午茶、每月开展生日会活动；开展足球、羽毛球、趣味运动会、健步等户外活动；

华润租赁 成立篮球协会、羽毛球协会、华润租赁润马会，并定期组织活动；

华润保险经纪 定期组织瑜伽、羽毛球、篮球、合唱、拆书会等社团活动；重大节日组织开展传统教育和文艺联欢、知识竞赛等活动，丰富员工生活。



华润资产开展冬至活动



华润租赁润马会



华润元大基金开展趣味运动会



华润信托工会慰问老干部



华润保险经纪与华润租赁开展篮球友谊赛

女性员工关怀

华润金融关注女性员工的需求和发展，注重管理的科学性和关怀性。持续健全哺乳期员工人性化管理，开展多元丰富的女性活动，为女性员工提供特别呵护和支持，成就美丽生活。

华润银行 积极开展女职工健康生活讲座、组织节假日活动，发放女职工专项慰问品及慰问津贴；

华润信托 重点关注和保障女性职工身心健康，严格执行女性职工孕期、生育期、哺乳期保护制度，为女员工创造平等、良好的工作环境；

华润元大基金 在设计金融大厦新办公室时，考虑女性员工需求增设母婴室区域；为女员工提供相关福利，并举办妇女节活动，为女性员工发放节日礼物等。



华润元大基金举办妇女节活动

困难员工帮扶

关注困难员工是企业人文关怀的体现。华润金融注重人文关怀，持续完善特殊群体帮扶体系和机制，积极开展帮扶困难员工活动，以实际行动传递公司关怀理念。

华润银行关心残疾职工的工作生活，及时调整到适合的岗位工作，解决工作地与家

庭距离远的困难；向有困难员工及时提供慰问及救济援助，给员工送去企业的关爱和温暖；落实重组企业员工安置问题，探望慰问劳模、困难员工、住院员工，协助解决离职员工少缴社保、退休人员异地就医对接等实际问题。

责任为先 砥砺前行

“

“人才是实现民族振兴、赢得国际竞争主动的战略资源。要坚持党管人才原则，聚天下英才而用之，加快建设人才强国。”

“努力形成人人渴望成才、人人努力成才、人人皆可成才、人人尽展其才的良好局面，让各类人才的创造活力竞相迸发、聪明才智充分涌流。”（节选）

——习近平总书记在中国共产党第十九次全国代表大会上的讲话

”

华润金融将继续秉承着“以人为本”的理念，积极响应十九大报告号召，努力为每一位员工提供良好的生活保障、多样的学习机会和广阔的发展空间，逐渐形成人才规划、引进、使用、评价、激励全周期成熟培养系统，不断提升员工幸福感、归属感，携手员工共同前进，持续创造人才价值！



客户是企业生存和发展的动力源泉，是企业最重要的资源。华润金融坚持客户为先，充分保障客户基本权益，执行标准化服务理念，着力提升服务水平，严格质量安全与风险管理，致力于追求客户满意，实现客户资产增值。公司将创新视为推动企业高质量发展的核心动力，回归客户本源，转换发展动能，通过体制、机制和技术创新，提高经营效率，增强服务实体经济能力，以适应监管新要求和科技新变化。



创造市场价值

客户为先



- ^ 维护基本权益
- ^ 提升服务水平
- ^ 致力产品创新
- ^ 责任为先，砥砺前行

维护基本权益

权益保护

保护消费者合法权益，是构建良好客户关系的基础。华润金融积极贯彻落实国家监管机构及集团要求，将保护消费者权益作为发展战略的重要内容，加强制度建设，规范消费者行为，全方位加强保障消费者权益，营造良好金融生态。

华润银行 成立“董事会消费者权益保护委员会”，完善银行消费者权益保护管理；保障特殊消费群体权益，在网点设置无障碍通道，或在网点外部醒目位置公示求助电话并及时响应；

华润信托 修订《投资者风险测试函》，客观测试客户风险承受能力并充分揭示产品风险；

华润元大基金 成立华润元大基金投资者权益保护工作小组；坚持投资者利益优先原则，杜绝损害投资者利益的违法违规行。

案例 积极处理重特大赔案

2017年8月，强台风“天鸽”登陆广东珠海，造成当地华润企业（置地、水泥、银行、万家、电力等）出现大面积损失。面对灾情，华润保险经纪迅速启动应急预案，联系相关公司做好现场查勘清点工作。截至年底，大部分赔案赔款已经到账，其中横琴分行万象项目获得工程险保险赔款910万元。

信息安全

华润金融对收集的客户个人信息执行严格保密制度，并要求员工根据《员工守则》，保护公司机密数据，禁止披露未经授权的信息，确保公司信息仅用于公司业务范围。公司从管理实践、信息系统建设等多方面出发，保护消费者信息安全和隐私。

华润银行 建立交易密码复杂度系统校验机制，加强银行卡账户交易密码保护机制，提高客户银行卡支付的安全性；

华润资产 细化信息安全管理、着力堵塞漏洞、加大信息安全基础设施建设投入，强化信息系统运维管理工作；

华润元大基金 开户资料由专人保管，确保安全；身份资料和交易记录定期装订、保存，自业务关系结束当年起至少保存五年；

华润保险经纪 成立信息管理部，加强信息系统建设及信息安全；更新标准合同模板，加入保护客户商业秘密的条款。

提升服务水平

关系管理

华润金融秉承“诚实守信”的核心价值观，以客户需求为导向，坚持为客户提供真实公正的产品和服务信息，不断完善客户关系管理体系，致力于为客户提供高质量的服务体验。

华润信托 定期通过短信、微信等方式加强与客户交流；为员工提供辅导与宣教，不断提高广大员工服务意识和能力；进行理财“双录”、第三方调解机制推介、防“飞单”等权益保护宣传；

华润元大基金 修订《华润元大基金管理有限公司直销客户关系管理办法》等制度；

华润保险经纪 制定《保险经纪客户服务标准》，以客户利益最大化为服务宗旨，严格按照公司相关管理制度、服务流程和标准为客户提供专业服务。

案例 参加电台节目与客户互动

根据中国银行业监督管理委员会、珠海银行业协会的安排，华润银行珠海分行联合总行客服中心于 2017 年 3 月参加了珠海广播电台“廉政之声、行风热线”节目，面对面听取客户意见。节目结束后，珠海分行跟踪落实了客户提出的服务诉求。



“廉政之声、行风热线”节目现场

案例 开展明星策略会活动

2017 年，华润信托组织开展七场明星策略会等系列客户活动，分别邀请明星私募“上海景林”“星石投资”与客户分享产品信息和 market 分析，并提供资产配置建议。



“全球视野 聚焦中国”投资策略会

知识普及

华润金融积极开展多样化的金融知识普及教育工作，通过“金融知识进万家”“金融知识进校园”等活动，提升消费者的金融素养和自我保护意识。在监管部门和集团战略的指导下，华润金融积极践行社会责任，为共建和谐金融贡献力量。

华润银行 开展“加强支付安全、防范电信网络诈骗”“打击非法集资”“反假币”等主题宣传教育活动；制定《2017年珠海华润银行支付结算宣传工作方案》，并组织开展2017支付结算宣传工作；

华润信托 持续开展投资者风险宣传和教育工作，通过全面风险提示、投资者风险测评等各种手段，增强投资者“买者风险自负”的投资风险意识；

华润元大基金 积极开展产品知识普及或客户培训。主要围绕定投、债券市场和固定收益投资、开展投资者教育工作；发布《华润元大基金管理有限公司证券期货投资者适当性管理办法》，引导理性投资。

案例 华润银行佛山分行开展“普及金融知识万里行”

2017年，为普及账户分类、转账方式等相关金融知识，华润银行佛山分行各支行网点陆续开展了“普及金融知识万里行”活动，提升消费者的风险防范意识和对金融知识的认知水平。



“普及金融知识万里行”现场



“金融知识进万家”宣传活动



商场引导宣讲非法集资

服务提升

华润金融秉承“以客户为中心”的宗旨，不断梳理和优化客户投诉及意见处理机制，优化客户投诉流程，注重客户体验，为高净值客户提供个性定制和资产配置服务，提高金融消费者的满意度。为确保客户投诉能得到及时、有效、彻底的处理，向公众披露公司投诉电话及邮箱等信息，为客户提供高品质的服务。

华润银行 完成所有网点智能设备的铺设；拓展移动坐席系统，完善外呼服务系统；丰富对客服务渠道，远程全渠道服务响应时长降低至 4 秒；创新性推出数字化厅堂服务项目；

华润信托 全面开放网上交易申请服务功能，实现客户自助业务办理；推出电子签约功能，在合规的基础上最大化降低客户业务办理难度；根据《投诉事件管理指引》相关制度指引，明确投诉事件管理原则；

华润元大基金 推出生品挂钩创新型产品，力求在委托财产本金低风险的前提下，为投资者实现投资收益；制定《华润元大基金管理有限公司客户投诉处理办法》；对客户服务情况展开专项检查；分类处理投资者诉求，总结分析客户投诉；

华润保险经纪 连续 3 年针对客户开展满意度调查。2017 年，收到多封客户发来的书面表扬信；

华润租赁 开发出多种结构化业务模型供客户参考。通过反复讨论，最终确定符合客户要求的业务方案，有效提升资金的安全性。

致力产品创新



金融小贴士

科技金融 是促进科技开发、成果转化和高新技术产业发展的一系列金融工具、金融制度、金融政策与金融服务的系统性、创新性安排，是由向科学与技术创新活动提供融资资源的政府、企业、市场、社会中介机构等各种主体及其在科技创新融资过程中的行为活动共同组成的一个体系，是国家科技创新体系和金融体系的重要组成部分。

华润金融积极搭建创新工作组织体系，全面覆盖各业务条线、各分支机构和前中后台；大力开展产品创新，培育业务新增长点。2017 年，华润金融开拓了多项新产品与新业务。华润银行联合华润资产与深圳联交所签署战略合作协议，首次联合同业发行与销售资产管理计划；华润信托发行首单银行间市场 PPP 资产支持票据，并成功开展首单家族信托业务；华润保险经纪向华润大学创新训练营申报“连锁诊所医加保”和“健乐行微商城”等项目，积极参加训练营各项课程，推动产品与服务创新，提升客户满意度。

金融服务

大力发展科技金融，有利于华润金融作为传统金融机构与互联网金融的互通，推动传统金融的创新发展和迭代升级，为华润金融孵化新的利润增长点。华润深国投以京东金融项目为开端，聚焦金融科技行业，发挥“一个华润金融”的联动效应，积极开展投贷联动或搭桥融资业务。



金融小贴士

供应链金融 是指银行围绕核心企业，管理上下游中小企业的资金流和物流，并把单个企业的不可控风险转变为供应链企业整体的可控风险，通过立体获取各类信息，将风险控制到最低的金融服务。

华润银行贯彻深化供给侧结构性改革，加快建设制造强国，加速发展先进制造业的精神，围绕“服务实体经济，促进实业销售”思路，推动传统产业优化升级，为产业链核心企业的上下游客户提供供应链金融综合服务。通过重点支持家电、工程机械、汽车、医药医疗、快消品五大行业，主要服务对象涵盖集团内、外的产业链，服务实体经济，促进实业销售。截至目前，已形成核心企业集团综合服务方案、汽车金融产品等，为核心企业量身定制的供应链创新项目。

案例 创新产品推动，提升竞争优势

华润银行珠海分行是珠海首批试点知识产权质押贷款的银行之一，此项业务可让企业知识产权由无形资本加速转化为有形资本，企业也可在无房产抵押的情况下获得融资，让拥有知识产权的中小企业更好创新驱动发展，从而有效解决中小科技型企业融资难问题。截至 2017 年底，珠海分行共发起 8 家客户申报，成功落地 3 笔业务，累计出账金额 900 万元。



金融小贴士

融资租赁 是指出租人根据承租人(用户)的请求，与第三方(供货商)订立供货合同，根据此合同，出租人出资购买承租人选定的设备，同时，出租人与承租人订立一项租赁合同，将设备出租给承租人，并向承租人收取一定的租金。

融资租赁

华润租赁“金融驴”以生物活体作为租赁物，以租赁模式链接养殖户、华润租赁、东阿阿胶，实现了产融协同的创新业务发展。金融租赁驴项目是华润租赁服务实体经济、践行产融协同战略的成功尝试，不仅为公司开展产融协同业务积累了经验、培养了队伍、扩大了业务范围，同时也为公司实现了租金收益。





金融小贴士

公募基金 是指以公开方式向社会公众投资者募集资金并以证券为投资对象的证券投资基金。公募基金是以大众传播手段招募，发起人集合公众资金设立投资基金，进行证券投资。

私募基金 是指以非公开方式向特定投资者募集资金并以证券为投资对象的证券投资基金。私募基金是以大众传播以外的手段招募，发起人集合非公众性多元主体的资金设立投资基金，进行证券投资。

基金业务

华润信托 “股+债+基金管理人”地产基金创新业务模式，成功落地横琴万象项目和新虹桥医疗产业基金项目；

华润资产 积极探索并最终形成与省内银行合作成立债权重整基金、定向投资金融机构不良资产的全新业务模式，与其他金融机构合作设立重整基金，规模达 400 亿元；

华润元大基金 推出包含货币市场型、债券型、混合型及股票型等覆盖不同收益特征的基金产品，满足投资者投资需求。



华润信托上海虹桥项目启动仪式



金融小贴士

能源服务 是指通过能源的使用，为消费者提供的服务。能源的使用并不是自身的终结，而是为满足人们需要提供服务的一种手段。因此终端能源利用水平，应以提供的服务效率和效益来衡量。

能源服务

2017 年，华润租赁在保持医疗行业的租赁业务拓展基础上，加大能源服务类的业务拓展，以直租、回租、保理为主要融资方式，结合股权质押、信托结构化等业务模式，向客户提供专业化、个性化、综合性的资金筹措方案，满足企业在不同发展阶段的不同资金需求，解决客户需求痛点，提升客户服务质量。





金融小贴士

商业医疗保险 是指由保险公司经营的、盈利性的医疗保障，是医疗保障体系的组成部分，单位和个人自愿参加，国家鼓励用人单位和个人参加，作用在于当投保公民因意外伤害或疾病而支出医疗费用时，可获得一定的经济补偿以减轻损失。

医疗行业

华润保险经纪与凤凰医疗合作，联合创新“连锁诊所医加保”项目，荣获集团创新大赛“最佳模式创新奖”。此外，华润保险经纪还充分利用集团医疗资源，创新发展康养保险服务，为客户提供多样化创新产品。



“连锁诊所医加保”
荣获“最佳模式创新奖”

案例 积极参加华润大学创新训练营

2017年，华润保险经纪鼓励员工参与集团华润大学举办的创新大赛，向华润大学创新训练营申报了两个项目，分别是“连锁诊所医加保”和“健乐行微商城”，并积极参加训练营各项课程。



华润大学创新训练营



金融小贴士

家族信托 是指高净值人群委托信托机构，代为管理、处置家族财产的信托计划，其目的在于实现富裕人群的财富管理和子孙福祉。作为家族财富长期规划和风险隔离的重要金融工具，备受高净值人士的关注。

家族信托

华润信托首创国内信托与券商合作的家族信托业务，打造“润泽世家”家族信托系列产品，为客户量身定制的服务模式，围绕资产配置、财富传承、保险信托、事务管理、公益慈善等方面开展，服务于客户家族财产与企业股权、债权综合管理，陪伴家族永续传承。

案例 首单家族信托业务成功开展

2017年5月22日，华润信托第一宗家族信托业务——华润信托·润泽世家家族信托1号成功落地。公司将以此为契机，积极探索和拓展家族信托领域业务，进一步回归信托本源，为超高净值客户提供更智慧的资产配置方案。



华润信托家族信托推介会



金融小贴士

资产证券化 是指以基础资产未来所产生的现金流为偿付支持，通过结构化设计进行信用增级，在此基础上发行资产支持证券 (Asset-backed Securities, ABS) 的过程。它是以特定资产组合或特定现金流为支持，发行可交易证券的一种融资形式。

资产证券化

2017 年，华润信托本着增强金融服务实体经济能力，促进区域协调发展的目的，发行多款资产支持票据信托项目。

成功发行华润医药 2017 年度第一期信托资产支持票据信托项目，助力行业持久快速发展；

成功发行华夏幸福固安新型城镇化 PPP 资产支持票据项目，有利于盘活 PPP 项目的存量资产、丰富其融资渠道、降低其融资成本；

成功发行“中金 - 印力深国投广场信托受益权资产支持专项计划”，是华润信托作为受托人参与的第一宗商业物业资产证券化项目 (CMBS)

共发行 5 个不良资产证券化信托项目，总规模约为人民币 31.59 亿元，减少不良贷款问题的经济成本，改善银行资产负债结构，降低解决不良贷款问题的社会成本。



华润信托 CMBS 项目挂牌

责任为先 砥砺前行



创新是引领发展的第一动力，是建设现代化经济体系的战略支撑。加强国家创新体系建设，强化战略科技力量，深化科技体制改革，建立以企业为主体、市场为导向、产学研深度融合的技术创新体系，加强对中小企业创新的支持，促进科技成果转化。

——习近平总书记在中国共产党第十九次全国代表大会上的讲话



华润金融继续秉承“客户为先”的原则，积极响应十九大号召，坚持创新发展，制定企业创新战略，拓展金融业务，提升市场竞争力，推动企业健康发展。通过维护客户基本权益、保障信息安全与透明、客户关系管理、金融知识普及、积极应对客户意见与建议等举措，全方位提升服务水平，携手客户共前进，持续创造市场价值！



环境是人类生存和发展的基本前提，坚持以环境为基础。与环境和谐共生，是企业可持续发展的重要内容。华润金融积极贯彻国家绿色发展战略，落实国家节能环保政策，严格遵守国家环境法律法规相关要求，从自身出发积极践行企业环境保

护责任，营造环境保护文化氛围，结合公司业务助力绿色发展，倡导绿色运营，从公司日常工作一点一滴做起，为应对气候变化、呵护碧水蓝天贡献华润金融的力量。



环境为基 创造生态价值



节能减排技术
改造投入

环保总投入

绿色信贷

^ 助力绿色发展

^ 坚持绿色运营

^ 责任为先，砥砺前行

助力绿色发展

绿色文化

从环境保护理念的倡导到环境保护类公益活动的开展，华润金融始终脚踏实地，尽公司力所能及之力，不断完善环境管理体系，开展环保教育培训，组织开展多元环境保护活动与环保公益活动，营造良好的环保文化氛围，切实践行华润金融的环境保护责任。

案例 华润保险经纪开展“绿色环保，低碳出行”主题活动

2017年6月1日至6月20日，为提倡绿色环保生活，华润保险经纪公司开展“绿色环保，低碳出行”主题活动，深圳总部及各分公司积极参与，增强绿色环保意识，培育和提高团队的凝聚力和向心力，积极践行环境保护责任。



“绿色环保，低碳出行”主题活动现场

绿色金融

在强化环境保护文化倡导的同时，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，大力发展具有公司特色的绿色金融，开发低能耗的新能源业务，持续提高清洁能源业务占比，发展低碳经济，减少污染物排放。

华润银行 通过政策引导和过程控制，实现行业结构调整、贷款结构调整与风险控制的互促互进和良性循环，大力促进绿色创新；

华润信托 截至2017年底，在绿色金融方面的信托规模余额为13亿元，募集资金主要用于中电投集团在云南的水电和新能源项目建设，包括云南甲岩水电、仙人洞风电、联合风电和永仁秀田并网光伏电站项目建设等，为环境保护和循环经济发展作出了积极贡献；

华润租赁 能源板块新增投放近20亿，在垃圾发电、节能环保、储能等领域进行积极探索；实现首单分布式光伏、首单风电、首单热电项目的成功落地。

绿色金融方面信托规模

13 亿元

能源板块新增投放

20 亿元

分布式光伏项目总投资

455 万元

案例 华润租赁大力开展新能源板块的租赁业务

2017 年，华润租赁大力开展新能源板块的租赁业务，主要包括分布式及集中式光伏电站等。苏州润安新能源有限公司利用华润江苏医药的一号物流仓库屋顶，建设分布式光伏项目，项目装机容量 777.6kWp（峰值总功率）。项目总投资 455 万左右，项目建成后首年发电量预计 84 万度，25 年年平均发电量 74.56 万度。



华润租赁集中式光伏电站

实施后，主要大气污染物的减排效果：





光伏并购孵化产业基金荣获“长青奖”

向光伏并购浮华产业基金

27,600 万元

案例 华润银行投资光伏并购孵化产业基金

2017年9月25日，华润银行作为主要投资人向光伏并购孵化产业基金投资27600万元，彰显了国企社会责任，秉持绿色环保理念。该基金成立于2017年6月30日，期限3年，募资款项定向投资于中国大陆境内已并网发电的优质光伏电站项目。该基金于2018年1月获颁2017年长青奖、最佳国有股权投资基金等荣誉。

坚持绿色运营

绿色采购

华润金融的环保理念与原则同样贯穿于公司采购过程，华润银行积极倡导“绿色采购”理念，响应“绿水青山就是金山银山”的号召，坚持节约资源和保护环境。



优先采购经过环境认证的产品，优先邀请实施绿色管理的企业；

在采购结果运用中，加强绿色包装管理，提高产品使用寿命，提升资源利用效率，形成绿色价值链。

绿色办公

在办公活动中节约能源资源、减少环境污染，一举一动之间实现节能减排目标，是企业践行环境保护的重要行动实践。华润金融积极宣传绿色办公理念，通过日常办公规范、业务会议沟通规范等多元举措践行绿色办公，致力于打造节约型企业。

华润银行 积极推广手机银行、电子支付、线上供应链、银企对账系统等创新产品，通过提高电子银行业务替代率，将金融的绿色便捷带给更多客户；在采购过程中，坚持发布公告通知和发送采购文件等环节无纸化，优先采用线上新媒体资源和电子化媒介；

华润信托 建立并实施了节能减排管理体系和规章制度；加强办公场所和设备管理，合理配置并高效利用办公设施；

华润资产 严格控制室内温度，空调调至 26 度以上；将所有电器设备设置为节电模式，并在下班后关闭所有带电设备，真正做到“人离、机停、电断”；

华润元大基金 在走廊、过道等非卡座区域调节低档亮度的灯光，在保证通行安全的同时最大限度节约电力资源；对办公垃圾进行科学分类，各部门根据公司要求将废旧纸箱、报刊杂志、废纸等放在指定地点，定期对纸张、粉盒、电池等进行分类，收集存放，做到物尽其用；

华润租赁 提倡双面打印，减少彩色打印，选择用铅笔做记录，方便纸张重复再利用；

华润保险经纪 关注办公室用纸，提醒在打印的文件时，事先仔细检查，打印时，适当将字体缩小；在进行会议演示和培训过程中，尽量使用多媒体等办公电子设备，减少办公用纸的使用量。

责任为先 砥砺前行



“建设生态文明是中华民族永续发展的千年大计。必须树立和践行绿水青山就是金山银山的理念，坚持节约资源和保护环境的基本国策，像对待生命一样对待生态环境，统筹山水林田湖草系统治理，实行最严格的生态环境保护制度，形成绿色发展方式和生活方式，坚定走生产发展、生活富裕、生态良好的文明发展道路，建设美丽中国，为人民创造良好生产生活环境，为全球生态安全作出贡献。”

——习近平总书记在中国共产党第十九次全国代表大会上的讲话



华润金融坚持持续发展与改善环境的和谐统一，积极响应十九大报告号召，建立健全环境保护管理体制、积极倡导绿色行动，营造保护环境的良好文化，积极应对气候变化问题，与相关方携手共进，持续创造生态价值！



良好的伙伴合作关系是企业成长发展的重要因素。华润金融始终坚持公平公正、合作共赢的原则，积极与合作伙伴及政府相关部门开展战略合作，实现互利共赢。公司充分重视公平竞争，努力为伙伴打造一个健

康的竞争环境，并积极践行责任供应链建设，践行责任采购，拓展供应链上下游企业，创新性发展供应链金融，提升企业核心竞争力。



伙伴为盟

创造共赢价值



战略合作协议
签订数

责任采购比率

- ^ 促进战略合作
- ^ 开展公平竞争
- ^ 助力伙伴成长
- ^ 责任为先，砥砺前行

促进战略合作

战略共享

华润金融积极拓展行业内合作伙伴，开展同业交流，形成战略合作伙伴。建立战略共享机制，推动战略合作和共同发展，与伙伴一起实现战略共赢。2017年，公司与多家企业或机构签署战略合作关系，探索形成了多样化的业务合作模式。

华润银行 开展资产证券化业务合作，构建可持续的、崭新的互联网金融生态圈；

华润信托 加强与市属国企合作，拓展互利共赢的商业机会；

华润资产 积极开拓与自身主营业务相关行业的企业合作机会，建立资源互补、战略共享的机制；

华润保险经纪 为集团海外项目提供风险咨询与管理、保险安排及员工福利等全方面的保险服务；与国内外保险商、再保险商、保险中介建立了长期信任的合作关系。

案例 华润银行与中国兴业太阳能签署战略合作协议

2017年9月15日，华润银行与中国兴业太阳能技术控股有限公司举行了战略合作协议签署仪式。双方将以现有的合作模式为切入点，不断探索新的业务模式，如产业基金、海外跨境业务等，开展全方位、全业务链的合作，实现合作共赢。



战略合作签约仪式现场

案例 华润信托与兴业银行签署家族信托战略合作协议

2017年6月，华润信托与兴业银行共同举办了《家族信托业务战略合作协议暨华润信托兴家兴业家族信托1号》签约仪式，正式开启华润信托与主要机构渠道的家族信托业务合作。



华润信托与兴业银行签署战略合作协议

政企合作

华润金融积极参与集团与政府合作、沟通互访等活动，积极扩大与政府及国有企业的良好合作，支持和服务地方社会经济建设与文化发展，为政府在民生领域提供优质、全方位、深层次的金融服务，实现互利共赢。

华润银行 成功签约与深圳市国资委下属鲲鹏资本合作的首支并购基金；坚持“一户一策”的原则，加强与党政机关、财政、社保等有关机构客户的合作力度，全方位打造银政合作、银企合作；

华润信托 赴深汕特别合作区开展政企合作交流，围绕产业基金、科技金融类企业客户服务等业务领域探索对接及沟通，实现政信合作与经验共享。



华润信托与深圳国资委进行政企合作交流

开展公平竞争

反商业贿赂

华润金融在日常经营交易中，严格遵守国家法律法规和集团相关规定，规范供应商管理，杜绝商业舞弊行为。在采购过程中，立足于科学化、合理化的采购制度和监管制度，通过合理的招标方式，提高采购效率，避免出现暗箱操作等商业腐败现象。

华润元大基金 修订《华润元大基金管理有限公司销售管理办法》，规定不得在签订销售协议或销售基金的活动中进行商业贿赂；制定《合格供应商管理办法》和《招标采购管理办法》等供应商管理制度；

华润保险经纪 与供应商的协议普遍加入反商业贿赂条款；废止已经不适用的《供应链业务管理办法》；制订颁布《反洗钱工作管理办法》，并进行多次宣导，提出各部门具体的工作职责和要求。

公平竞争

华润金融遵循“合法合规、透明公开、保密及可追溯”原则，坚持公开、公平、公正，遵守竞争法规、防止参与反竞争行为，支持竞争政策。在日常经营交易过程中，坚持为相关方提供全面、客观的信息，打造公平竞争的健康运营环境。

华润信托 加强与合作伙伴、同业机构的沟通协作，积极倡导和共同营造公平、公正的竞争环境；

华润资产 资产处置采用挂牌方式，公开、公平、公正进行交易；物业类资产处置通过拍卖方式，公开竞价；

华润元大基金 修订《华润元大基金管理有限公司销售管理办法》，确保基金销售业务执行符合中国证监会对基金销售机构内部控制的有关要求，并制定《合格供应商管理办法》和《招标采购管理办法》等管理制度，规范供应商管理，维护资本市场的正常秩序；

华润保险经纪 在日常业务活动和行政管理注重反不正当竞争及避免侵犯他人知识产权，与供应商的协议普遍加入反不正当竞争和保护知识产权条款。

助力伙伴成长

责任采购

华润金融持续践行“阳光采购”理念，坚持“质量优先，价格优先”的原则，健全完善责任采购相关制度，保障招采组织健全。对于非公开采购项目，做到透明、公正地筛选供应商，并开放投诉与建议渠道，保障采购过程公开透明。不断完善采购流程，固化采购文件模板，科学规范采购行为。从采购计划形成、采购方式确定、采购行为实施到采购结果运用等各个环节连接紧密，保障流程高效顺畅。

华润银行 专门成立招标委员会、评标委员会和采购工作小组，通过民主议定进行采购决策，保障集体决策机制。此外，华润银行还协同监管机构、供应商及内部监察、审计、法律、风险等各部门，实现采购决策、执行、反馈的制衡，确保权、职、责、义务的一体化运作，实现对采购业务的有效监督。

供应链管理

华润金融将供应商视为最重要的利益相关方之一，积极拓展产业链上下游供应商与经销商，扩大产业链规模，提升企业核心竞争力。通过持续促进供应商管理，强化伙伴关系，携手供应商共同发展。

华润租赁 协同华润医药等医药板块，延伸开发产业链上下游客户；积极探索借助投租结合模式，协助医疗介入医院并购、管理，并继续拓展全产业链，向产业上下游继续延展；

华润保险经纪 依据集团财务部下发的《关于更新 2017 年银行风险敞口限额及合资格保险公司名单的通知》，细化保险供应商和保险中介的管理工作；将核心议题向供应链推广、纳入责任要求、推广相关政策，监督履责行为，提升责任能力、促进价值认同。

责任为先 砥砺前行

“

“大道之行也，天下为公。”发展的目的是造福人民。要让发展更加平衡，让发展机会更加均等、发展成果人人共享，就要完善发展理念和模式，提升发展公平性、有效性、协同性。

——习近平总书记在世界经济论坛 2017 年年会开幕式上的主旨演讲

”

华润金融将继续坚持公平公正的原则，积极响应国家经济发展的政策号召，建立健全供应商管理制度，重视打造新型战略合作伙伴关系；深化业务发展模式，全力支持公平竞争政策及倡议，践行责任采购，携手伙伴共同前进，持续创造共赢价值！



社会是企业可持续发展的沃土，以发展推动经济增长，以成果反哺社会是企业实现可持续发展的有效途径。华润金融结合自身经营特点和企业优势，在自身战略落地的同时，也支持了经济的发展，实现了社会价值；依法缴纳税费，贡献国家

税收，带动社会就业，助推地方发展；响应国家和集团号召，发力精准扶贫，帮扶弱势群体，组织开展社区志愿活动。致力于展现华润金融作为企业公民的社会担当，持续为社会可持续发展贡献属于华润金融的力量。



社会为义

创造公众价值



^ 贯彻国家战略

^ 热心慈善公益

^ 责任为先，砥砺前行

贯彻国家战略

落实政策

华润金融深入践行国家发展理念，贯彻落实国家发展政策，结合公司自身核心竞争力与管控能力，切实治理亏损企业，积极推进混合所有制改革。

亏损企业治理



贯彻落实国资委《关于中央企业开展亏损企业专项治理工作通知》，对2016年3家亏损企业制定详细减亏方案、确定减亏时间、落实减亏责任，通过改善经营管理、拓展业务、资产处置、加强资金收益管理等措施，2家公司提前完成扭亏任务。



推动企业改革

华润租赁以增资方式引入华润医药控股有限公司及华润医药商业集团有限公司为战略投资者，华润租赁由国有独资企业转为国有绝对控股公司，将在公司治理、补齐发展短板、促进转型升级等方面逐步显现混合所有制改革的效果。

案例 组织学习全国金融工作会议精神

华润金融积极响应党和国家号召，贯彻落实防范系统性金融风险等各项重大决策部署，自觉维护金融市场秩序，组织学习全国金融工作会议精神，并结合实际研究贯彻落实意见。华润信托也紧跟政策导向，组织学习会议精神，严格执行去杠杆、去嵌套等监管要求，确保党中央路线方针政策贯彻落实。



华润金融组织学习会议精神现场



金融小贴士

普惠金融 是指以可负担的成本为有金融服务需求的社会各阶层和群体提供适当、有效的金融服务，其中小微企业、农民、城镇低收入人群等弱势群体是重点服务对象。

普惠金融

华润金融积极响应国家发展普惠金融、促进个人消费、支持小微企业稳健发展、服务“三农”带动贫困农户脱贫的号召，结合公司业务及资源整合能力，推动金融产品创新，推动各单位普惠金融产品发展。

华润银行 全方位辐射小微客户金融服务，通过减免费用、降低贷款成本、降低贷款周转费用等举措最大程度降低小微企业成本，尽量让利普惠客群；肇庆华润村镇银行和百色右江华润村镇银行地处农村，依托当地特色，通过精准的小额信贷投放，带动贫困农户脱贫致富；

华润信托 发行规模 2 亿元的首个普惠金融类“华润信托·微享 1 号”信托项目，并与云南信托合作成立了规模 1 亿元的安趣盈项目，为消费信贷等普惠金融发展提供支持；农银国际信托 2017 年存续规模 36 亿元，资金分别投向呼伦贝尔美丽乡村基金以及包头美丽乡村基金，极大程度地带动了农村地区经济发展。

社会发展

华润金融始终自觉履行作为企业公民的责任和义务，充分结合公司业务特点与优势，通过依法纳税、吸纳就业、借助业务平台助力基础设施建设发展等切实履责行动，为社会不断发展前行贡献自己的力量。

依法纳税

公司坚持自觉履行申报、缴纳税款、代扣代缴等法定义务，2017 年实际缴纳税金额约 15.53 亿元人民币，其中华润信托被评为“福田区纳税百强企业”。



华润信托获得“纳税百强企业”称号

带动就业

公司不断推动自身发展，带动就业，2017 年，在册员工总数 3,267 人。

助力基建

华润信托设立“华润信托·葛洲坝高速公路投资基金集合资金信托计划”与“华润信托·农银国际-投资 3 号单一资金信托”，截至 2017 年 12 月末，信托规模余额总计 51 亿元，资金投向高速公路发展基金，投资建设山东省济南至泰安高速公路、巨野至单县高速公路、日照至菏泽高速公路枣庄至菏泽段、商丘-合肥-杭州段和杭州-黄山段等铁路项目建设，促进当地经济发展。

热心慈善公益

公益管理

华润金融持续秉承“常怀感恩之心，不忘回馈大众，构建和谐社会”的宗旨，持续完善公益管理体系，营造热心慈善公益的文化氛围，鼓励各单位员工身体力行参与社会贡献活动之中，从点滴开始凝聚力量。

公益行动

华润金融积极组织各单位参与捐赠、扶贫、助学、灾害救助等各类社会公益慈善事业，并致力于探索基于金融行业特点助力公益的多元方式，倾心回馈社会，持续推进社会慈善公益事业发展。



金融扶贫

华润银行 牵手海吉星农产品批发市场，组织参加“海吉星牵手农户·精准扶贫在惠州”庆国庆迎中秋联欢晚会。大力开展金融扶贫宣传，向社会公众宣传金融扶贫政策以及各类金融知识，进一步提高了广大群众对金融精准扶贫工作的认识；

华润租赁 “金融驴”项目采用融资租赁模式为下游养殖农户提供了购买和养殖毛驴的资金和销售驴皮的渠道，以精准扶贫的形式实现贫困户脱贫增收。



慈善捐赠

华润银行 成功举办五届“快乐助学”活动，先后走进珠海金鼎、湖南韶山、安徽金寨、广西百色，为外来工子弟、贫困学子送上“快乐+”助学金、奖学金；

华润信托 组织高净值客户举办包含“华润信托·助你成长”华润金寨希望小学捐赠仪式、义卖慈善活动等在内的“行走·成长”金寨华润希望小镇夏令营活动。



志愿活动

华润银行 助力志愿者服务，联合珠海市团委、珠海市志愿者联合会，冠名5座“蓝天小屋”志愿者服务站；

华润资产 组织员工作为爱心志愿者前往深圳元平特殊教育学校开展关爱特殊儿童活动。爱心志愿者们陪同小朋友制作手工作品，并代表公司向小朋友们赠送文具和绘本书籍。

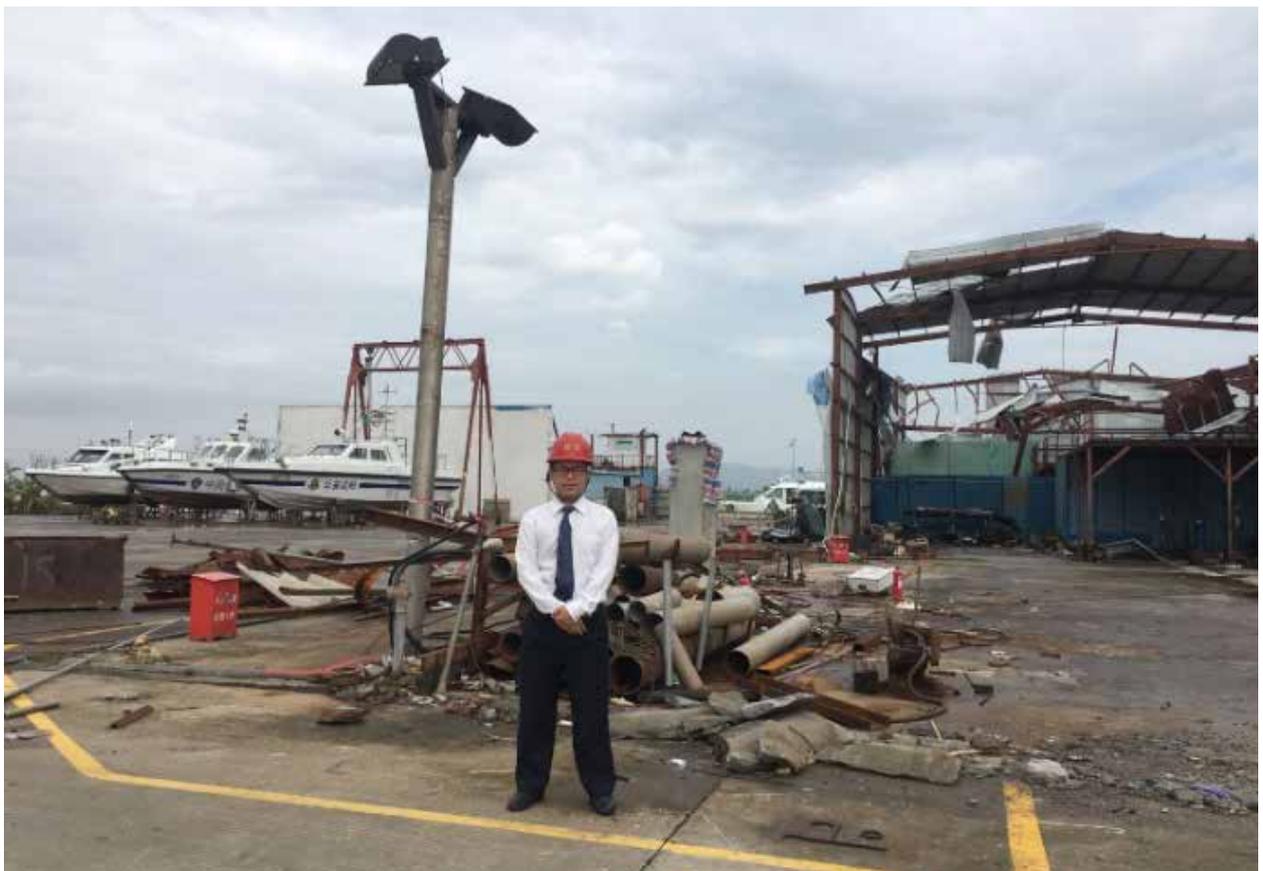
案例 台风无情肆虐，华润有情助企

2017年8月23日，珠海遭遇54年来粤港澳地区最大强台风“天鸽”的正面袭击，造成珠海多处道路中断、停水停电、海水倒灌、树木倒伏，全市大部分企业单位存在不同程度的受损。

华润银行珠海分行公司快速响应号召，加大风险排查力度，并迅速开展对授信客户救灾情况的调研工作。第一时间采取多项措施协助企业救灾复产，经统计受灾企业（授信客户）约30家，直接损失约1.3亿元，主要为厂房、机器设备及存货等。

同时，华润银行为有效对受灾客户提供相应支持与援助，特建立了台风受灾企业绿色通道，对台风受灾客户资金需求给予优先支持、优先办理，如

“江龙船艇科技股份有限公司”为我行存量授信客户，此次台风对企业影响较大，直接经济损失约2000万元。企业为正常运营加快恢复生产，急需融资用于灾后重建，经调研了解情况后对企业优先安排审查审批，并优先予以贷款额度支持；香洲区“珠海市香洲正方公共资源运营有限公司”是主城区公共设施主要运营机构，其公共设施也因此次台风受损严重，急需灾后重建银行信贷支持，为支持企业尽早灾后复产，华润银行特开通绿色通道，优先予以贷款额度支持，适当降低企业贷款利率及放款额度，全力协助受灾企业渡过难关，支持企业加快恢复项目建设和生产经营。



为台风受灾客户提供贷款

公益行动照片集锦



华润银行协办首届志愿者峰会



华润资产爱心扶贫基金捐赠活动



华润租赁开展党建活动



华润资产慰问养老院活动



华润银行百色公益助学活动



华润信托举办义卖慈善活动



华润资产关爱特殊儿童活动



华润银行百色公益助学活动

责任为先 砥砺前行

“

“增进民生福祉是发展的根本目的。必须多谋民生之利、多解民生之忧，在发展中补齐民生短板、促进社会公平正义，在幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶上不断取得新进展。”

——习近平总书记在中国共产党第十九次全国代表大会上的讲话

”

华润金融将继续秉承“常怀感恩之心，不忘回馈大众，构建和谐社会”的宗旨，积极响应十九大报告号召与集团对公众负责的要求，助力社会可持续发展，增进民生福祉，携手公众，持续创造社会价值！

责任管理

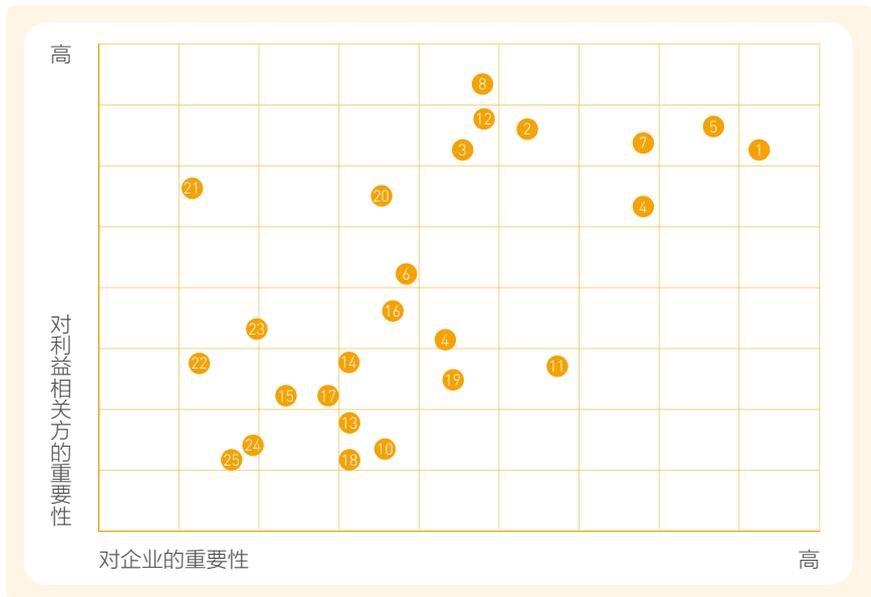
责任愿景

华润金融始终遵循集团的要求，将“社会责任”作为企业发展战略的重要组成部分，与更多人携手共创美好生活。



责任战略

2017年，为更好地了解社会各界利益相关方的期望与需求，推动企业社会责任管理与实践，华润金融专门制定了实质性议题调查问卷，并根据问卷结果对各项责任议题进行分析。识别筛选出对公司和利益相关方均重要的最具实质性的核心议题，建立实质性议题矩阵，为企业开展社会责任工作提供方向性指引。



- 1 社会责任管理
- 2 引领行业进步
- 3 完善公司治理
- 4 保障股东权益
- 5 诚信合规经营
- 6 透明化运作
- 7 加强风险管控
- 8 创造经济价值
- 9 保障客户权益
- 10 应对客户投诉
- 11 保障信息安全
- 12 创新金融发展
- 13 致力环境保护
- 14 提倡绿色办公
- 15 促进公平竞争
- 16 响应国家政策
- 17 带动就业发展
- 18 助力精准扶贫
- 19 支持公益慈善
- 20 保障员工权益
- 21 职业发展通道
- 22 职业健康安全
- 23 生活工作平衡
- 24 困难员工帮扶
- 25 安全教育培训

责任组织

华润金融为进一步强化公司社会责任工作管理和宣贯力度，由综合管理部牵头成立社会责任报告编制工作组，负责报告编制工作的统筹、协调与推进，并明确各单位在报告编制过程中的主要职责和重点工作，共同推进社会责任工作的开展。

责任制度

华润金融根据《华润集团社会责任工作管理办法》，积极推进社会责任工作。按照集团相关要求，完善社会责任管理，构建华润金融社会责任指标体系。

责任文化

华润金融将社会责任融入到企业文化和日常经营中，开展社会责任相关培训，逐步提升员工责任意识；增强责任文化宣贯，并积极参与集团组织的社会责任考核，根据考核结果，进行年度社会责任工作总结；制定下一年度工作规划，不断加强社会责任工作管理与实践。

责任参与

华润金融重视企业社会责任，积极开展内外部社会责任沟通，了解利益相关方需求，以便回应利益相关方期待与要求。



社会责任报告内部沟通会

未来展望

展望 2018，“迎接华润八十华诞”的集结号已经吹响，华润金融将从发展转型中感悟引领未来发展的智慧和方向，从文化遗产中汲取不忘初心、勇于担当的精神和力量，坚持“助力实业、融惠民生”的发展使命，打造最具产业与消费者洞察力的综合性金融公司。携手股东、员工、客户、环境、伙伴、公众等利益相关方，完善责任管理，深化责任实践，在经济、社会与环境的发展中彰显华润金融担当，以责任为先，砥砺前行！

加强责任管理。逐步建立社会责任发展规划，构建社会责任管理组织体系，加强与专业机构合作交流，不断促进社会责任工作深度前行。

坚守金融本源。持续完善风险管理体系，全面防控金融风险，优化业务产品组合，服务实体经济，助力实业发展。

创新金融发展。不断优化资源配置，加快推动业务调整和产业升级，转换发展动能，提高经营效率，增强服务实体经济能力。

实现和谐共赢。坚持公平公正的原则，积极构建新型战略合作平台，与伙伴共同成长；积极投身社会公益事业建设，构建和谐社区关系，实现多方共赢。

打造幸福企业。秉承“以人为本”，继续为员工创造和谐良好的工作环境和成长氛围，致力实现员工成长发展过程中的成就感、前途感和归属感。

保卫绿色家园。坚持绿色发展，始终将环保理念与企业运营管理方方面面相结合，完善绿色管理体系，推进绿色办公运营，为保护绿水青山贡献力量。

責在源頭



附录

编制说明

本报告是华润金融控股有限公司发布的第四份企业社会责任报告，全面披露 2017 年度社会责任管理与实践。在此，我们郑重承诺本报告中所披露的信息、数据真实可靠，不存在任何虚假性陈述。

> 时间范围

2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日，部分内容超出此范围。

> 组织范围

本报告披露了华润金融控股有限公司履行企业社会责任方面的理念、措施与绩效，为便于表达，报告表述中分别使用“华润金融”“公司”“企业”“我们”等称谓。

> 参考标准

本报告参考了《可持续发展报告指南(G4)》、《中国企业社会责任报告指南(CASS-CSR4.0)》、《ISO26000: 社会责任指南(2010)》。

> 信息来源与数据说明

本报告参考了《可持续发展报告指南(G4)》、《中国企业社会责任报告指南(CASS-CSR4.0)》、《ISO26000: 社会责任指南(2010)》。

> 质量保证



> 报告体系

年度信息披露——年度社会责任报告
日常信息披露社会责任网站专栏 :<http://www.crcapital.com.hk/>

> 报告获取方式

社会责任报告为中文版，以纸质版和电子版两种形式提供

> 报告反馈及联系

地址: 深圳市中心四路嘉里建设广场第三座 12 楼
电话: 0755-33380668
邮编: 518052

关键绩效表

名称	单位	2015 年	2016 年	2017 年
资产总额	亿元	1,448	1,708	1,967
净资产(所有者权益)	亿元	256	296	354
负债总额	亿元	1,192	1,412	1,613
营业收入	亿元	88	88	95
利润总额	亿元	35	36	41
净利润	亿元	36	29	34
净资产收益率	%	12.1%	8.4%	9.1%
总资产报酬率	%	2.5%	1.8%	1.9%
国有资产保值增值率	%	112%	112%	121%
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
人均培训投入	万元/人	0.61	0.57	0.64
人均培训时间	小时	106.70	122.60	244.75
体检覆盖率	%	100	100	100
技术开发投入	亿元	0.48	0.41	0.57
客户满意度	%	98.60	98.34	99.92
员工死亡人数	人	0	0	0
安全生产投入	万元	998.3	862.9	769.4
安全应急演练次数	次	2,742	2,623	3,410
安全生产事故次数	次	0	0	0
环保总投入	万元	--	52	89
节能减排技术改造投入	万元	--	51	88
安全培训人次	人	636	699	903
安全培训覆盖率	%	100	100	100
责任采购比率	%	100	100	100
战略合作协议签订数	次	5	22	9
员工总数	人	2,464	2,623	3,267
纳税总额	亿元	14.51	12.09	15.53
慈善公益捐赠支出	万元	29.0	8.5	23.3

指标索引

目录		CASS-CSR4.0	页码
致利益相关方的一封信		P2.1-P2.2	06
走进华润金融		P4.2-P4.4,M1.6-M1.7	07
聚焦 2017		P3.1	08-09
至美人物		P3.2	10-14
坚守金融本源 筑牢发展基石		P4.1,G6.3	15-17
创新金融发展 惠及社会民生		P3.2,G2.4,S4.1,S4.9,S4.13	18-19
诚信为上, 创造经济价值	完善公司管理	P4.5,M1.1,M1.4,M2.10-M2.11,M3.1	22-23
	推动业务发展	M2.4	24-25
	加强合规经营	M1.3,S1.1,S1.2,S1.4	25-27
员工为本, 创造人才价值	保障基本权益	S2.1-S2.3,S2.5,S2.7-S2.10	30-31
	助力职业发展	S2.4,S2.14-S2.16	32-34
	职业健康安全	S2.11-S2.12,S3.1,S3.3,S3.6	34-36
	关爱员工生活	S2.13,S2.17-S2.18	37-39
客户为先, 创造市场价值	维护基本权益	M2.13,M2.16-M2.18	42
	提升服务水平	M2.8-M2.9,M2.14-M2.15	43-45
	致力产品创新	M2.4	45-49
环境为基, 创造生态价值	助力绿色发展	E1.1,E1.3,E1.5,E1.7,E1.9-E1.10,E2.6,E2.9,E2.12,E2.15-E2.17,E2.23-E2.25,E3.6	52-53
	坚持绿色运营	E1.6,E2.1-E2.3,E2.19,E3.1	54-55
伙伴为盟, 创造共赢价值	促进战略合作	M3.4,M3.7	58-59
	开展公平竞争	M1.3,M3.3	59-60
	助力伙伴成长	M3.5-M3.6,M3.8,M3.11	60-61
社会为义, 创造公众价值	贯彻国家战略	S1.4-S1.5,M2.1	64-65
	热心慈善公益	S4.6,S4.10,S4.12	66-69
责任管理		G1.1,G2.1-G2.3,G3.3,G4.1-G4.2,G5.1-G5.2,G6.1-G6.2,M3.15	70-71
未来展望		A1	72
附录	编制说明	P1.1-P1.3	74
	指标索引	A5	75
	关键绩效表	M1.6-M1.8,M2.5,M2.18,S1.3,S2.3,S2.15,S3.4-S3.7,S4.8,E1.8	76
	意见反馈表	A6	77

意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您对华润金融控股有限公司的支持。为了不断改进报告编制工作，我们衷心希望倾听您的意见与建议，请您协助完成反馈意见表中的问题，并选择传真（00852-25938089）、邮箱（info@crcapital.com.hk）或扫描二维码填写网络问卷的方式反馈给我们。

1. 您对华润金融 2017 社会责任报告的总体评价如何？

非常好 较好 一般 较差

2. 您认为本报告是否能全面、准确地反映华润金融对经济、社会、环境的重大影响？

非常好 较好 一般 较差

3. 您认为本报告是否能对利益相关方所关心的问题作出回应和披露？

非常好 较好 一般 较差

4. 您认为本报告所披露的信息、指标、数据是否清晰、准确、完整？

非常好 较好 一般 较差

5. 您认为本报告最让您满意的方面是什么？

6. 您对我们的社会责任工作和今后发布社会责任报告有何建议？

如果方便，请告知我们您的信息：

姓名：_____

职业：_____

联系电话：_____

邮箱地址：_____



扫描二维码
填写在线问卷



华润金融控股有限公司

China Resources Capital Holdings Co., Ltd.

公司地址：香港湾仔港湾道26号华润大厦37楼
37/F, China Resources Building 26 Harbour Road, Wanchai, Hong Kong
电话Tel:(852)2593 8088 传真Fax:(852)2593 8089
网站Web: www.crcapital.com.hk 电邮E-mail: info@crcapital.com.hk