

上海国际信托有限公司

2015年社会责任报告

上海信托  
SHANGHAI TRUST



# 目 录

一、公开陈述.....	1
二、公司概况.....	2
三、主要报告参数.....	3
1、报告篇幅.....	3
2、报告时效与覆盖范围.....	4
3、报告数据与编制依据.....	4
四、员工责任.....	4
1、员工教育.....	4
案例：上海信托组织“五四”青年科技参观活动.....	5
案例：上海信托举行第二届员工趣味运动会.....	6
案例：上海信托参加“2015 上海城市乐跑赛”.....	7
案例：上海信托参加“2015 摩根大通企业竞跑赛”.....	8
案例：上海信托举办离岸信托理论及实务培训.....	9
案例：上海信托举办 2015 年新员工入职培训.....	10
2、员工录用.....	11
3、权益保护.....	11
4、安全保护.....	12
五、经济与服务责任.....	13
1、利润与经济效益.....	13
案例：上海信托参与设立国企混合所有制改革促进基金.....	14
2、产品与服务.....	16
案例：优化升级上信赢通信托资产交易平台.....	17
案例：上海信托举办“歌剧艺术”贵宾艺术沙龙.....	21
3、全面履行利益相关方的责任.....	21
六、诚信责任.....	22
1、守法诚信.....	22
2、诚信经营与服务.....	23
案例：上海信托反腐倡廉优秀论文获市金融纪工委嘉奖.....	25
案例：上海信托不断加大反洗钱工作的宣传力度.....	26

案例：上海信托组织青年员工行为管理主题教育活动 .....	28
3、社会诚信形象 .....	29
<b>七、社区责任 .....</b>	<b>29</b>
1、救灾与慈善捐助 .....	29
案例：上海信托发行国内首单公积金资产证券化产品 .....	30
案例：上海信托推出首单土地流转信托 .....	32
2、志愿服务 .....	32
案例：上海信托志愿者参加文明交通守值和宣传活动 .....	34
案例：上海信托举办“金融咨询进社区”志愿服务活动 .....	35
案例：上海信托组织特殊儿童陪伴活动 .....	36
案例：上海信托开展四团村城乡党组织帮扶活动 .....	37
案例：上海信托与南京路好八连开展军企共建活动 .....	38
案例：上海信托参加社区文化节演讲会 .....	39
案例：上海信托参加“因志而行，因愿而动”永安社区国际志愿者日大联欢 .....	40
<b>八、环保责任 .....</b>	<b>41</b>
1、环境管理 .....	41
案例：上海信托参加市民绿化节树木认养活动 .....	41
2、低碳节能 .....	42
3、环保形象 .....	43
<b>九、责任管理 .....</b>	<b>43</b>
1、社会责任宗旨 .....	43
2、社会责任理念 .....	43
3、社会责任内涵和行动准则 .....	45
<b>十、报告预期与展望 .....</b>	<b>46</b>
<b>十一、社会评价 .....</b>	<b>47</b>
1、社会荣誉 .....	47
2、领导关怀 .....	48
3、媒体报道 .....	54

## 一、公开陈述

2015 年是中国金融史上波澜壮阔的一年，见证了信托业资产规模突破 16 万亿的增长。面对宏观经济增速换挡、泛资管行业竞争加剧、利率市场化改革深入、风险防控压力上升等严峻形势，公司逆势而上，优化布局，力促转型，业务发展成为历史最快的一年，各项主要指标均创下公司成立三十四年来的历史最好水平。

忆往昔峥嵘岁月，既往的征程，有激流险滩，有艰难险阻，更有上海信托人豪情万丈的雄心；过往的奋斗，有创新思索，有转型探路，更有上海信托人坚忍不拔的意志。自 2008 年以来，公司坚定不移地推进各项事业改革，在行业率先转型走资产管理和财富管理之路，用洞察金融市场的敏锐和理智判断，提供包括投资银行、财富管理、资产配置三大领域的立体化产品体系和服务体系，取得了累累硕果。

在改革发展的同时，上海信托也时刻牢记一家企业的社会责任，秉持“服务社会、改善民生”的使命，“诚信合规、开拓创新、协作共赢、追求卓越”是我们的企业精神，“敬业、担当、务实、正直”是我们的员工信条。上海信托积极、主动践行企业社会责任，不断丰富履行社会责任的方式，将社会责任化为内生动力，积极承担对员工、对股东、对客户、对利益相关方、对社会、对环境的责任，维护员工权益，健全员工发展机制；参与社区帮扶、军企共建；冠名高端文化演出，支持文化艺术发展；创新模式，运用信托制度支持民生项目，真正做到回馈社会、反哺社会。

为建立社会责任长效机制，上海信托制定《上海国际信托有限公

司履行社会责任的实施意见》，从制度层面对公司履行社会责任进行规划，内容涵盖维护股东和客户利益、保护员工合法权益、支持社会公益事业、建立责任评价机制、规范公司经营行为等，积极实践企业的社会责任。

此时，上海信托发布《2015 年上海国际信托有限公司社会责任报告》，我们郑重承诺：报告陈述的所有内容真实、准确、完整，没有虚假记载或误导性陈述。

## 二、公司概况

上海国际信托有限公司成立于 1981 年，是国内最早成立的信托公司之一，公司注册资本人民币 24.5 亿元。公司成立以来，始终坚持稳健经营、创新发展，在市场上树立了良好的品牌形象，综合实力居全国信托公司前列。目前上海信托员工人数为 319 人，是一家经营性企业，属于服务行业。

2015 年，面对诸多复杂的挑战和激烈的同业竞争，上海信托积极适应经济发展新常态，着力抓住经济转型升级中的结构性机遇，坚持专业化发展战略，抓住与浦发银行整合的契机，强化业务协同效应，不断提升综合化金融服务效率和风险管理水平。公司牢牢聚焦资产管理和财富管理，继续深化业务转型，加快创新步伐，全力打造上信赢通平台，加快海外家族及财富管理布局，在资产证券化、基金化业务转型、家族财富管理等方面均取得重要突破，进一步满足了客户多样化、差异化的投资需求。

2015 年，公司实现营业收入 25.43 亿、人均收入 514.86 万元、资产负债率 11.09%。在 2014 年信托资产规模翻番的基础上，年内信託管理资产规模连续跨越 4,000 亿、5,000 亿、6000 亿大关，年末信託资产规模、信託收入、利润总额、净利润分别同比（同口径）增长 57%、25%、22%、24%，持续多年实现跨越式发展，公司的市场地位和品牌价值不断提升。

同时，上海信託继续践行企业社会责任，与各利益相关方协同发展，独家冠名 2015 年上海国际艺术节开幕歌剧《魔笛》，“悦享盛音”品牌的业内知名度进一步提升；乔迁至修缮一新的上投大厦，并以此为契机，筹备策划开幕展和布局艺术空间。同时还积极开展贫困支教、献爱心活动，为服务社会，改善民生做出贡献。将企业社会责任与业务拓展紧密结合，推出首单公积金资产证券化和土地流转信託，前者有助于充分发挥住房公积金管理制度在稳增长、促发展、惠民生中的积极作用，后者则创新型地拓宽了土地流转业务的外延，有效达到信託支持农业发展的目标，都是典型的惠民工程。

### **三、主要报告参数**

#### **1、报告篇幅**

本报告按规模以上文明单位，依据《上海市文明单位社会责任报告指导手册》的内容和要求，对单位履行社会责任方面提供了较为详实的社会责任报告。报告篇幅共 54 页。

## 2、报告时效与覆盖范围

本报告全面反映了上海信托从 2015 年 1 月 1 日到 12 月 31 日，通过完善基础管理、优化资源配置、严格贯彻执行，在履行员工责任、经济责任、诚信责任、社区责任和环境责任等社会责任方面所做的工作。部分工作由于连贯性等原因，可能超出上述时段范围。

报告内容覆盖范围：本单位。

## 3、报告数据与编制依据

本报告所引用的数据基本为 2015 年度的数据，数据内容基本准确无误。

本报告编制主要遵循《上海市文明单位社会责任报告指导手册（试行）》中有关“企业”文明单位社会责任报告指标要求。

## 四、员工责任

长期以来，公司一直坚持“以人为本”的经营理念，尊重员工个人隐私，维护员工合法权益，切实关注员工职业发展和工作、生活环境，致力于构建和谐、稳定的劳资关系，努力打造员工-企业命运共同体，实现员工与企业的共同成长。

### 1、员工教育

根据公司发展需要，启动新一轮企业文化提升战略。在对原有价值观梳理总结的基础上，举行了五轮员工座谈，凝练出企业核心价值

观，并通过全体员工网络投票，最终确定了历史与现实结合的企业精神和员工信条。通过网络动员、广泛参与而形成的民主公约，符合年轻人的预期和感受，具有更强的执行力。

同时，公司也倡导健康、正向的工作生活方式，每个季度都在成本可控、符合八项规定的前提下，举办业务营销大赛季度总结表彰和团队建设活动，搭建沟通交流和放松身心的平台；积极组织员工才艺表演、趣味运动会、足篮乒羽、健步长跑、舞蹈瑜伽等品牌化文体活动，并在每个季度通过网络票选的方式，挑选图书，并下发全体员工，致力于塑造健康、积极、快乐的上信人精神状态，鼓励员工以更阳光、更乐观的心态投入到工作和生活中。

经过长期的努力，公司已建立起一套常态化、多层次、全覆盖的科学的员工培训体系。公司不断加大人力资本投入：引进外部智力，与国内一流院校、中浦院持续开展宏观政策解读、业务热点分析等专题培训；挖掘内部潜力，组织内部讲师团开展业务内训，年内共组织 10 次，覆盖全体员工；年内举办 7 次职业道德、案防管控培训，并组织 100 余名员工现场参观市金融从业人员案防教育展示点；努力提升员工综合素养，年内为员工提供了 8 次人文社科和心理培训。全年共组织培训 22 场，累计参与培训人数 1579 人次。

### **案例：上海信托组织“五四”青年科技参观活动**

5 月 9 日，上海信托的团员青年们来到了“2062 新能源主题公园”，参加公司团总支组织的五四青年节科技参观活动，亲身体会由新能源技术带来的低碳出行美好图景。



团员青年们观看了电动汽车体验中心的新能源汽车技术演示，了解了电动汽车的电机、传动控制、动力电池、分布式储能站等技术原理和前沿科技，以及新能源技术的商业化应用和政策推广。他们还在工作人员的引导下，饶有兴致地试乘了国产新能源汽车，并向工作人员了解了国内电动车下游服务平台的发展现状，以及技术、商业、政策和市场的联动。

通过此次活动，团员青年们对于新能源技术有了更直观和深入的认识。他们相信，在新技术创造和新商业力量的共同影响下，低碳出行理念的全面践行将不会是一个遥远的梦。



图 1：上海信托团总支组织“五四”青年科技参观活动

### 案例：上海信托举行第二届员工趣味运动会

2015年7月18日下午,上海信托在卢湾体育馆举行了2015业务营销大赛二季度总结表彰暨第二届趣味运动会,上海信托全体领导班子、公司全体员工近300人参加。

伴随着《运动员进行曲》铿锵有力的节拍,第二届员工趣味运

运动会拉开帷幕。五支队伍身着各色队服，在各队旗手和引导员的引领下迈着整齐的步伐，高喊各自的队名和口号，进行了精心准备的队列展示。庄严肃穆的升旗仪式后，运动会正式开始。本届趣味运动会以“梦想 2.0，青春 PLUS”为主题，共设拔河等十大趣味性、技巧性兼具的比赛项目。参赛员工奋勇拼搏，各队通力协作，彰显出上信人超越自我、果敢坚毅的优良品质。在紧张的比赛间隙，公司青年员工还为运动会和观众献上了活力四射的啦啦操和军体拳表演，精彩的表演调剂了紧张激烈的比赛氛围，迎得了观众的阵阵喝彩。最终，梦之蓝队力拔头筹，获得团体冠军殊荣。

二季度活动在热烈、欢乐的气氛中落下帷幕。公司全体员工将怀着饱满的斗志、昂扬的精神，走上下半年业务营销竞赛的新征程。



图 2：上海信托举行第二届员工趣味运动会

### 案例：上海信托参加“2015 上海城市乐跑赛”

连日的暴雨终于停歇，2015年6月19日上午，“2015 上海城市乐跑赛”如期举行。上海信托 20 余名跑者参与了这一赛事，在夏日的

晨光中享受运动带给他们的快乐。

来自沪上 130 余家企业超过 6000 名跑者齐聚世纪公园，在号令枪声和升起的彩烟中分批起跑。比赛路线环绕风景秀丽的世纪公园一周，全长 4.9 公里。跑者身着颜色各异的服饰，彼此超越、又相互鼓励，汇聚成一条缤纷斑斓的彩带。历时约 40 分钟，公司的跑者全部冲过终点，不少员工跑出了优异的成绩，展现出上信人的活力和朝气。

通过此次乐跑活动，公司跑者拥抱跑步文化、践行健康理念，今后，他们将以更阳光、更乐观的心态投入到工作和生活中，将“乐跑精神”发扬光大。



图 3：上海信托参加“2015 上海城市乐跑赛”

### 案例：上海信托参加“2015 摩根大通企业竞跑赛”

2015 摩根大通企业竞跑赛于 9 月 17 日鸣枪开跑，来自上海信托各部门的 26 名员工参加了这一全球最大规模的企业竞跑活动的上海站。本次竞跑赛移师东方体育中心，来自沪上两百余家中外企业超过 6000 名白领展开了激烈的追逐，在舒爽的金秋九月，尽情地释放着

自己的青春和活力。上海信托全体参赛员工无人中途退赛，在全长 5.6 公里的赛程中充分享受运动带来的快乐，获得了一次挑战自我、超越极限的宝贵体验。

今年是公司连续第三年组织员工参加摩根大通竞跑赛。今后，公司将一如既往组织各类跑步活动，参与员工个人健康管理进程，推动形成健康、积极、快乐的上信人精神状态



图 4：上海信托参加“2015 摩根大通企业竞跑赛”

### 案例：上海信托举办离岸信托理论及实务培训

4 月 24-26 日，上海信托与段和段律师事务所合作举办了为期三天的离岸信托理论及实务培训，公司五十余名干部员工参加了此次培训。

培训中，来自各大离岸司法管辖区的信托公司高管、离岸咨询公司律师，向大家详细讲授了英美法系信托法理论，各离岸岛的基本情况、信托立法及管理、司法实践及判例等内容，并结合各自的工作经历和实操经验，为大家分享了移民及投资前信托安排、离婚诉讼与信

托安排等大量案例。此次培训有助于员工深入了解离岸岛信托法律和政策环境、全面学习海外信托的不同类型和架构，为公司家族信托业务发展、海外财富管理平台建设、离岸配置能力提升，提供了有益的借鉴。



图 5：上海信托举办离岸信托理论及实务培训

### 案例：上海信托举办 2015 年新员工入职培训

8 月 6 日至 7 日，上海信托举办了 2015 年新员工入职培训，来自各部门 60 余名新员工参加了此次培训。

公司总经理陈兵同志出席开班仪式并致辞，他首先对各位新员工加入上海信托表示欢迎，随后介绍了公司的历史和渊源，结合自身职业经历对新员工提出了三点要求：一是要保持激情、斗志和锐气，要有精、气、神；二是要有专业精神和专业能力，走专业化发展之路；三是要养成良好的职业素养，树立正直的人生观和职业操守。

随后来自业务和管理部门的负责人分别就行业概况、具体业务、展业经验、合规风控、制度流程、员工管理等进行介绍和解读，使新员工对公司全貌有所了解，帮助大家一同树立新目标、踏上新征程、

迎接新挑战。

## 2、员工录用

近年来，公司不断加大优秀人才的引进选拔培养力度，截止 2015 年末，公司共有员工 319 名，85 后青年员工、80 后前台业务干部占比双双超过 50%，其中硕士及以上学历人数超过 60%，逐渐形成一支专业化、年轻化的人才队伍。

## 3、权益保护

公司严格执行国家有关规定，与所有在职员工签订了《劳动合同》，明确职工享有的权益与应履行的义务。公司稳步推进人事制度的市场化改革，逐步提高员工的工资福利待遇，按时足额缴纳各项社会保险，为全体员工增加办理团体门诊医疗保险，提高整体保障水平，让员工充分享受企业发展的成果。同时，为员工提供了较为周全的、系统化的健康保障制度，建立了员工健康体检制度，通过定期健康体检制度、年休假制度和个性化健身活动计划等措施，进一步关心员工健康。

为有效维护员工权益，发扬内部民主，公司不断强化工会制度，充分发挥工会在民主管理方面的作用，并建立了职工监事制度，保障员工在公司治理中享有充分的权利。2015 年，公司党委会共专题研究工会、共青团工作 7 次，努力营造充满活力、积极向上的企业文化氛围。年内共组织召开职代会 3 次，工代会 1 次，使公司工会组织真正成为党政联系群众的桥梁与纽带，构建和谐劳动关系。

公司持续推进管理机制创新，出台产品经理、客户经理考核办法，实行业务指标完成率等排名情况透明化，实现对前台业务人员的量化业绩考评和职业生涯发展，确保市场化激励措施执行到位；以赛代练，增强业务竞赛的推动作用。自 2014 年下半年起以季度为单位组织了季季有亮点、月月有总结的营销竞赛活动。通过市场化绩效机制、业务实战的锻炼培养以及上升通道的疏通，为全体员工提供了共同学习成长的舞台。

#### **4、安全保护**

公司一直贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的员工安全管理方针，保证公司安全稳定运营，保障员工人身与公司财产安全。具体操作上，公司进一步落实各项工作责任制，各部门负责人作为本部门安保工作第一责任人，逐级逐项把责任落实到基层，落实到个人，切实加强安全防范措施，及时消除各种安全隐患。

此外，安全培训教育是安全管理工作的基础，随着大量新鲜血液进入公司，加大员工安全培训教育、提高员工安全意识对维持公司持续运营起着重要作用。公司先后组织多次安全培训和教育活动，内容包括消防安全教育、交通安全教育等，公司还通过内部邮件和宣传栏等方式向员工进行专项安全知识的宣传工作，使员工在平时工作中也学习到更多全面的安全知识。2015 年，公司未发生任何安全事故，员工人身安全得到了有效的保障。

## 五、经济与社会责任

### 1、利润与经济效益

截至 2015 年 12 月末，上海信托母公司报表实现利润总额 19 亿元，同口径基本持平；实现营业收入 25.43 亿元，同口径增长 9.66%，人均收入 514.86 万元。2015 年 12 月末信托资产存续规模 6,033 亿元，较年初增长 57%。实现信托业务收入 15 亿元，同比增长 25%。

表 1 公司 2013-2015 年经营业绩情况（单位：亿元）

	2013 年	2014 年	2015 年
主营业务收入	19.48	23.19	25.43
利润总额	16.17	18.98	19.00
资产负债率	5.88%	7.00%	11.09%
净资产	67.39	79.59	67.48
净资产增值率	15.69%	18.10%	-15.22%
			（公司实施分立）
资本保值与增值率	127.76%	128.17%	123.87%
员工劳动生产率（万元/人）	620.36	631.45	514.86

**促进经济结构调整。**公司以“十三五”规划中提到的坚持“推动区域协调发展”和“推动城乡协调发展”为指导标准，在“一带一路”建设、京津冀协同发展、长江经济带建设、支持传统产业优化升级、支持战略性新兴产业、支持经济园区建设、促进高新技术企业发展等方面主要做的贡献主要有以下几方面：

在支持国有企业改革方面，公司积极关注国有企业改革的战略机遇，积极探索参与方式，对入股国有企业、参与到国有企业重组改制、



并购重组以及设立员工持股计划等多种形式进行了可行性研究，并积极寻找市场的业务机会，参与设立国企混合所有制改革促进基金，实现业务的重大突破。

在支持国家重大战略方面，公司从宏观层面认真研究“一带一路”建设、京津冀协同发展、长江经济带建设等国家重大发展战略，并在微观操作层面努力寻求业务的切入点和结合点，设计了股权、债权、股+债等多种参与模式。

在支持战略新兴产业方面，公司在业务开拓中，积极关注国家政策导向，对战略性新兴产业在展业标准上给予优惠，并通过灵活的制度和手段，为其提供综合化的金融方案。2015年，公司发行了3单信托产品，专门投向于信息技术、软件开发的高科技企业，共计规模15.75亿。

在支持文化产业发展方面，公司通过多种途径支持艺术文化产业发展。一是提供多元金融服务，通过贷款或股权受益权的方式为文化艺术企业提供融资安排，2015年共发行相关产品5单，发行规模45.5亿；二是独家冠名高端文化演出，2015年9月，公司独家冠名的歌剧“魔笛”在上海大剧院顺利演出，这是公司连续第5年对高端文化演出的赞助。

### **案例：上海信托参与设立国企混合所有制改革促进基金**

1月22日，上海信托总经理陈兵应中国信达资产管理股份有限公司以及上海国有资产经营有限公司邀请，出席“共赢未来·信达国鑫——国企混合所有制改革（上海）促进基金”签约暨启动仪式。新华

社、市国资委、市金融办领导出席签约仪式，上海国际集团、中国银行、中国建设银行等多家金融机构领导约百余人参加。

此次设立的促进基金总规模为人民币 200 亿元，基金将致力于为上海地区国企混合所有制改革各项领域提供全方位的金融服务以及资金支持，帮助国企做大、做强、做活。此举既顺应了国家全面深化改革的战略需要，也契合了上海地区的经济环境和企业发展现状，符合市委市政府金融改革创新的要求，具有较大的市场潜力和社会影响力。

上海信托作为促进基金的合作人之一，将以此为契机，全面参与上海国企改革，实现在该领域的重大突破，进一步扩大公司的影响力和知名度。

**服务地方经济发展。**2015 年，上海信托面对宏观经济增速换挡、泛资管行业竞争加剧、利率市场化改革深入、风险防控压力上升等严峻形势，坚持以创新为抓手，优化布局，力促转型，在严控风险的基础上，牢牢聚焦资产管理和财富管理，各项经营指标逆势增长，公司存续信托规模同比增长 57%，信托业务收入同比增长 25%，净利润同口径增长 24%，实现了业务发展的新突破。公司 2015 年纳税额为 46390.06 万元，同比增长 26.25%，为上海地方经济贡献力量。

同时，公司也积极参与各地方的基础设施建设，与大型的省、市级政府平台公司开展广泛合作，公司 2015 年投向各省市级的基础设施项目共计 201 个，发行规模 973 亿，有力地支持了各地区的经济发展。

**引入社会资本实现共赢。**上海信托积极支持公共产品和服务项目的融资需求，在战略导向和业务拓展中给予政策倾斜和资源支持，2015年投向公共服务领域的产品共计133个，融资规模超过770亿，具体涉及水利、电力、燃气、交通设施、居民服务、公共管理等。而且从参与模式上也逐渐由平台模式向PPP模式转变，探索推出了城市发展基金的新架构，不断适应新的市场需求和政策需求。

## 2、产品与服务

公司主要从事资产管理、投资银行业务和家族财富管理业务，为高净值客户提供专业的理财方案与服务，业务领域主要涵盖股权债券融资、证券投资、另类投资、工商受托、慈善信托、投行服务、家族传承等范围，是目前国内信托行业业务品种最为齐全、产品服务体系最为完备的专业投资机构之一，为不同风险偏好和投资需求的投资者提供了丰富多样的产品选择，也为业务发展打开了积极创新的空间。

**拓展投资渠道。**2015年，公司新增合格投资者3375人，服务客户数量超过13000人，公司客户总数接近3万人，客户基础得到进一步夯实。在此基础上，公司进一步拓展公众投资渠道，加快海外家族及财富管理布局，积极迎接资产管理的全球化时代。公司顺应人民币国际化和高净值客户海外投资需求不断增加的趋势，加快海外布局，帮助高净值客户开展全球资产配置和家族信托业务，在行业率先实现国际化的业务战略布局。目前公司已经初步完成了海外业务的架构搭建，上信香港公司已成功取得香港信托牌照，为公司国际化业务的战

略布局奠定重要基础；同时，不断创新 QDII 产品的业务模式和业务架构，推出业内首单双币种 QDII 项目。公司存续 QDII/RQDII 近 32 单，规模达 81 亿，行业占比近 1/4。公司正以 QDII 业务为基础，积极发挥海外平台的作用进行产品开发和业务拓展，全力实现国内、国外的全市场配置。

**创新产品服务。**上海信托全力提升家族及财富管理品牌的影响力和吸引力，不断加强产品和服务创新，并积极拥抱互联网金融的发展潮流，在业内率先探索互联网信托的实现路径。

主要包括以下几个方面：一是积极推进股权投资业务转型方面，加快城市发展基金的复制推广，关注资本市场的业务机会，在国企改革、定增、新三板等主题基金上积极布局，努力探索新的盈利增长点。二是优化升级上信赢通平台，打造“中小金融机构资金联盟”，继续推进标准化信托产品的研究和实践力度，助推财富管理业务转型。三是不断完善家族信托服务网络，与知名机构建立战略合作伙伴关系，公司从事务管理、法律顾问、财务顾问、其他服务等四个维度，努力为委托人在家族传承和企业发展等方面提供专业化的服务。相关的信睿产品自 2014 年设立以来，目前已累计为 15 名客户量身定做家族信托专属方案。四是在消费信托、养老信托、影视信托、文化艺术信托等领域积极布局，进一步丰富公司产品线，全面提高行业综合影响力。

### **案例：优化升级上信赢通信托资产交易平台**

为了提升产品流动性，建立产品流通机制，并积极响应互联网+的发展趋势，探索互联网信托的发展路径，公司于 2014 年正式推出

“上信赢通信托资产交易平台”（以下称“上信赢通平台”），并在 2015 年不断深化平台服务内容的深度和广度，致力于将其打造为国内一流的，由线上信托资产交易和线下客户资源整合共同组成的互联网资产交易平台。目前平台累计实现交易 300 余笔，总金额近 200 亿。

“上信赢通平台”通过对服务模式、交易资产的创新，打造成为集信息、交流、服务、交易和创业为一体的全方位创新型平台。其主要突破有以下几方面：一是开放式的资产交易平台。“上信赢通平台”目前针对公司发行的信托产品提供销售、交易和转让服务，未来将适时引入其他金融机构发行的产品，丰富平台产品线，打造开放式、行业性的资产交易平台。二是注入互联网基因。“上信赢通平台”充分吸收互联网快速、便捷、开放、自主等特性，坚持“平等文化、产品为王、模式创新”的发展思路，打造线上产品信息发布、基础产品在线交易等平台基础功能，同时结合线下大数据行为分析，形成自有客户信息库，构建线上线下良性互动。三是实行会员制管理。“上信赢通平台”采用严格的会员管理体系，确保所有交易对手均为合格的资产提供方或投资人。四是提供流动性支持。“上信赢通平台”通过创设专为机构投资者设计的标准化产品和引入做市交易制度等措施，为信托产品提供流动性支持，逐步解决信托产品封闭期限长、交易金额大、非标准化的问题。

“上信赢通平台”的推出，为行业发展互联网信托探索了一条切实可行的发展道路，同时通过对标准化信托的探索和实践，有效降低企业的融资成本，实现金融支持实体经济发展的目的，为信托行业转

型升级开辟了崭新的方向。

**保护客户权益。**在投资者保护方面，公司设立了完整的消费者权益保护体系和管控机制，不断加强制度建设、健全组织体系、完善工作机制、改进投诉管理，在产品设计、售前、售中、售后、项目终止分配等各个环节贯彻落实监管的各项要求。在营业场所设产品销售专区，安装摄像头同步录音与录像，包括配备完整的热线电话录音功能，记录客户接待、业务办理的全过程，使用高清录音录像设备，能够明确辨别销售人员及客户面部特征和相关话术，完整客观地记录推介营销推介、相关风险和关键信息提示、消费者确认和反馈等重点销售环节并存档至兑付后的6个月和发生纠纷解决以后，并严格保密严防泄露风险。投资者的认购风险声明书签订率为100%。

在客户信息保护方面，全面细化权限管理设置，综合运用防火墙、身份识别与第三方认证及网络安全监控等技术完善系统，严格审核供应商资质并与之签订保密协议，确保客户资料不被泄露和盗用，公司另设有灾备系统；业务操作管理环节明确岗位职责和业务操作流程，重要岗位工作人员需签订承诺书，认真审核身份证明相关文件，登记客户基本信息，留存身份证明复印件并严格按公司程序保管客户资料并存档；在各个环节严控泄密风险，保护客户信息安全。

**提升客户服务。**公司从投资者教育、提高客户满意度、丰富客户服务手段、客户关系管理等多个方面，全面提升客户服务的能力。

在投资者教育方面，于每季度开展系列活动。这些活动一般以公司事实客户为主，以信托知识讲解为要内容，旨在普及客户的信托基

基础知识，提高客户自主判断信托产品的能力。配合监管机构于每年 3·15 期间开展消费者维权宣传教育活动和每年 9 月开展“金融知识普及月”活动。相较于去年，今年的投资者教育活动根据产品类型、客户层次进行分类，以不同层次不同需求的客户群体为受众对象，内容更具针对性、专业化和深入化，以加强宣传教育的效果。比如公司举办的家族传承论坛活动以高端客户为受众对象，以“传承与创新——家族财富力量之源”为主题，邀请学者讲解并探讨家族信托的模式、作用及未来的发展思路，以满足客户的财富传承需求。此外，公司还会定期举办理财沙龙活动，向客户传授金融理财知识，防范金融诈骗，并培养良好的投资习惯，同时还与客户分享最前沿的金融行业动态，全面分析信托行业的现状及未来发展前景，以帮助客户更好地了解信托市场，提高自主判断的能力，得到客户的认可。

在客户满意度方面，在专业度、服务态度、服务体验、增值服务等层面进行提升。公司的客户服务专业度高，信托产品种类多样，风险可控，按信托协议约定定期进行信息披露，未出现信托产品无法兑付情况；营业场所提供老花镜、茶水、咖啡、雨具、防蚊液、消毒水、创可贴等物品，满足客户个性化需求；提供传真交易、网上交易、柜台等多种渠道，增设赢通转让业务平台，方便客户业务办理。

在丰富客户服务手段方面，先后开发赢通平台、微信服务平台、网上信托、手机 APP 等，丰富服务客户手段。不定期会通过微信公众号推送发布金融理财相关知识，同时在销售过程中结合公司发行的产品对客户进行日常性、持续性的金融知识教育，形成金融消费者教

育的长效机制。

在客户关系管理方面，通过柜台、热线、网上等多种渠道接受客户咨询，开放赢通转让平台，增加信托产品流动性，定期举办客户交流活动，增进相互了解，提升市场敏感度，搭建客户与企业的有效沟通平台；重视金融消费者宣传教育，乐于接受客户的意见和建议，勇于开拓创新，顺应客户需求努力提高服务质量，积极投入研发工作，推出一系列广受市场欢迎的信托产品；针对热线投诉、上门投诉和书面投诉，根据公司章程采取相对应措施，认真落实，及时答复；鼓励金融消费者保护自身利益，实行违规经营行为实名举报奖励机制，通过举报、调查、认定、实施及奖励的程序，规范经营行为，鼓励投资者实名举报和监督。

### **案例：上海信托举办“歌剧艺术”贵宾艺术沙龙**

1月30日，上海信托举办“歌剧艺术”贵宾艺术沙龙，近百位客户与公司员工共同参加本次活动。此次是公司首次通过微信推送客户活动预告，获得广大客户的踊跃报名。现场沙龙特别邀请上海音乐学院音乐学家韩斌担任此次活动主讲，他带领来宾赏析了不同时期的女高音歌剧选段，青年女高音吴晚亭还现场演绎了多首脍炙人口的歌剧选段。在座来宾被歌剧的独特魅力所深深吸引，希望上海信托将来更多地引入具有高品位的文化艺术。

### **3、全面履行利益相关方的责任**

**公司治理更加规范，维护股东权益。**公司一直坚持为股东创造最



大价值，大力强化经营管理，加大信托业务拓展力度、促进信托业务创新，实现了信托业务收入快速增长，以出色的业绩回馈股东，并通过公司治理、业务运营、风险控制、企业文化建设等各方面层层推进，保证了公司阶段性目标的顺利实现。

**维护行业自律，推动行业发展。**上海信托将“自律”视为监管模式变革的关键，高度深化自律意识，全面强调合规经营，自觉加强风险防控，遵守相关行业公约及业务行为准则。主要举措包括：一是积极响应协会号召，先后签署了《中国信托行业宣言》、《信托公司证券投资信托业务自律公约》、《关于进一步规范和促进银信合作业务的自律公约》等自律性文件，2015年就协会组织起草《信托公司开展资产证券化业务自律公约》提出反馈意见，并进行签署，主动规范相关业务行为。二是积极参与信托保障基金的筹备和认缴工作，参股信托保障基金公司5亿元，并按时缴纳保障基金，2015年共缴纳金额12.2亿元

## 六、诚信责任

### 1、守法诚信

上海信托一贯自觉维护信托行业竞争秩序，守法经营，严格自律，提倡共同推动信托行业可持续发展。一是落实信托行业的监管政策，建立监管政策执行监督机制；二是严格遵守国家和地方政府颁布的法律、法规、规章等规范性文件，守法经营、严格自律；三是开展反不正当竞争工作，积极防范和遏制市场不规范竞争行为，维护企业利益，

促进信托行业健康有序发展。

在市场交易中，上海信托遵循自愿、平等、公平、诚实的原则，反对不正当竞争，不因自身利益而损害合作伙伴、交易对手的权益，杜绝商业活动中的腐败行为，提高交易环节的透明度，不断完善内部操作流程，加强全流程监控，具有良好的社会品质和企业信誉。

## 2、诚信经营与服务

**内部控制及制度建设不断完善。**2015 年度，公司发布、修订的各类制度 20 项，业务标准与指引 6 项，其中业务管理制度 11 项，涉及项目评审委员会评审、信托融资项目现场独立尽职调查、金融消费者权益保护与反洗钱管理等方面。综合管理制度 9 项，涉及费用开支管理、绩效考核管理、采购管理、法律事务管理等方面。各类业务标准与指引 6 项，涉及政府融资平台、房地产、打新基金投资等各类信托业务展业与操作指引，进一步明确与规范运营管理事项，同时针对信托项目名称及编号规则制定统一规范指引。

报告期内，公司的建章立制呈现以下特点：一是持续优化风险管理体系和机制。公司加强战略前瞻性研究，提前进行风险预判，更新和完善各项业务指引和风控制度，如修订了《项目评审委员会评审规则》、《主动管理型信托投资决策委员会工作细则》等。公司特别要求强化项目现场尽调和风险评估，出台《信托融资项目现场尽职调查工作指引》，有效推进风险控制关口前移。二是进一步夯实内控管理机制。公司进一步强化“寓控于防、预防在先、前置管理”的内控工作理

念，重新修订了《法律事务管理办法》、《采购管理暂行办法》、《反洗钱管理办法》等内控制度。三是党风廉政建设与业务工作同部署、同落实。公司结合自身实际，制订并修订了《外埠差旅费管理办法》、《因公临时出国(境)费用开支管理暂行办法》、《领导人员履职待遇、业务支出管理办法》等，进一步规范公司员工尤其是领导人员从业行为。四是重视金融消费者权益维护。公司制定了《消费者权益保护工作管理办法》、《消费者权益保护行为准则》，明确将消费者权益保护纳入公司经营发展战略的重要内容，公司董事会授权下属战略委员会负责监督、评价消费者权益保护的全面性、有效性。修订了《合格投资者管理暂行办法》、《客户服务规范》等制度。

公司在报告期内，内控制度执行情况良好，没有发生重大违反规章制度的事件。

合规培训及企业文化建设同步推进。公司的“合规园地”电子信息平台，作为合规培训的常设基地，截至年末，共登载了外部法规 205 项，内部制度 153 项，风险合规指引、法规解读 46 项，各类标准合同模板、标准合同条款 46 项。“合规一测”与“案防知识测试”面向公司全体员工开展在线测试，以考促学、以用促学。

2015 年，公司加大了全员培训的广度和力度，将业务培训与合规培训结合起来，重视业务模式、业务规则、操作流程的培训。展开各类业务培训 11 次，反洗钱专题讲座 1 次，员工行为自我管控、金融从业人员廉洁风险等专题合规教育讲座 4 次，其中参加反腐败、反商业贿赂培训参加人数和反洗钱培训参加人数都超过 300 人。

**反洗钱工作与时俱进、继续在基础性工作上做实做细。**根据人民银行现场检查整改落实要求，公司各项整改措施均已得到有效落实。年内修订颁布《公司反洗钱管理办法》修订稿，主要创新点如下：一是建立健全公司反洗钱组织架构，完善反洗钱工作职责；二是建立有信托公司特色的“系统监测+人工识别”异常交易识别标准；三是建立公司洗钱风险评估体系及操作流程，增强内部控制的可操作性；四是明确反洗钱各业务环节岗位人员、流程划分、管理要素和时间节点。公司积极推动反洗钱系统建设，通过编制《反洗钱系统需求方案》、制定《公司异常交易监测标准手册》，保障反洗钱规范有效，目前，反洗钱系统已正式上线。反洗钱宣传培训方面，今年反洗钱牵头部门组织开展了公司反洗钱业务专题培训，公司各部门反洗钱岗位人员、财富管理总部全体员工近七十人参加了本次培训，异地业务团队及财富管理异地网点也通过视频会议参加了此次培训。培训中主要阐述了国际及国内反洗钱工作形势、人民银行颁布的反洗钱“一法四规”核心内容、公司反洗钱内控制度及操作流程，以及可疑交易甄别案例。此次培训旨在帮助员工树立洗钱风险意识，反洗钱法律及合规意识，进一步提高反洗钱工作的能力。同时在 OA 开辟“反洗钱知识测试”专栏，组织开展反洗钱全员参与知识测评，进一步提高公司员工职责操守，增强反洗钱意识和能力。

### **案例：上海信托反腐倡廉优秀论文获市金融纪工委嘉奖**

在上海市金融纪工委组织的《2014 年度上海金融系统反腐倡廉优秀调研成果》活动中，上海信托报送的两篇调研论文《信托从业人

员异常行为成因分析及防控研究》和《高扬团队文化之帆，远航廉洁从业之船——信托公司金融廉政建设初探》双双获奖。两篇论文均被收录于由市金融纪工委编撰，上海人民出版社出版的《执纪与监督——上海金融廉洁风险防控实践探索》一书。

此外，《信托从业人员异常行为成因分析及防控研究》一文作为唯一一篇由本市非银行金融机构撰写的专题研究报告，于2014年12月被编入了《上海金融系统惩防体系建设案件防控手册》，印发至本市各金融机构。

#### **案例：上海信托不断加大反洗钱工作的宣传力度**

公司在对内加强系统建设和培训的基础上，对外也不断加强宣传力度。公司在财富管理总部及各营销网点拜访人行下发的宣传手册和折页，向客户及社会公众及时宣传、讲解反洗钱知识，收到显著效果。同时，在公司OA弹出页面设置反洗钱宣传照片，全面贯彻反洗钱的工作要求。



图 6: 反洗钱宣传照片



图 7: 在财富管理总部及个营销网点拜访人行下发的宣传手册和折页

## 案例：上海信托组织青年员工行为管理主题教育活动

2015年10月16日，上海信托组织百余名85后青年员工分批来到位于徐汇区检察院的上海市金融从业人员廉洁风险和案件防控教育展示点，参观金融从业人员犯罪警示教育展览，仔细听取解说员所做的金融犯罪案例介绍和专题法制宣讲，并认真观看了警示教育短片。公司纪委书记在座谈交流会上讲话指出，公司高度重视年轻人的健康成长，希望青年员工在廉洁从业和行为管理上全面提高自我衡量标准，将习总书记提出的“干净做人”要求，拓展到工作生活的各个领域，心存敬畏、手握戒尺、加强自律，健健康康地成长为公司转型发展的中流砥柱。

随后，公司党办向广大青年员工传达了公司党委关于加强青年员工对银监会职业操守指引和公司员工手册学习领会的具体要求，要求全体青年员工要从行为细节入手，严格管控个人行为，杜绝内幕交易、利益输送等禁止性行为，营造风清气正的工作氛围



图 8：上海信托组织青年员工行为管理主题教育活动

### 3、社会诚信形象

公司始终如一地履行“诚实守信”的承诺，赢得众多投资者的信赖与尊重。公司以诚信、合规作为企业文化的核心价值观，将履行社会责任、提高业务水平与改善人民生活更加紧密地结合起来，从细处着眼，从小处着手，始终追随最先进的思想方向，切实提高可持续发展能力、自身竞争力，全面推进公司与社会、经济、环境的协调发展。

此外，公司在上海市政府、人民银行、中央国债登记公司、共青团市委、人力保障局等权威机构和上海证券报、证券时报、理财周刊、投资有道等主流媒体的评选活动中荣获金融创新成果奖、企业征信工作考评 A 等机构、信贷政策评估 A 类机构、“优秀发行人”、青年岗位能手、劳动模范、五四奖章、优秀信托公司、创新信托公司、卓越公司奖、财富管理品牌、年度行业领军人物等综合大奖和个人单项奖。同时，公司也被评为 2013 年-2014 年上海市文明单位，充分表明公司树立了良好的诚信经营形象，并得到了市场、投资者、同业和监管机构的广泛认可。

## 七、社区责任

### 1、救灾与慈善捐助

持续开展公益（慈善）信托。公司不断推进公益信托发展：一是对 2014 年成立的两单“上善”系列公益类信托继续做好运营管理工作。在云南教育助学信托计划方面，完成了 2015 年两期（总第三期和第



四期)的云南教师短期培训班,受益云南教师共计100名。在援建桃树完小信托项目方面,对桃树完小的建设情况进行现场尽调,并严格按照信托合同要求和援建希望小学的制度规范,分批划拨捐赠款项。二是从战略高度,对公益信托的未来发展进行整体规划,提出将公益信托作为开展家族信托的有效切入点,与公司的财富管理业务和资产管理业务形成有机联动,树立公司公益信托的品牌,并打造成公司履行企业社会责任的平台和工具。2015年,完成了对“上信上善”公益品牌的商标注册工作。

**助力保障性住房建设。**上海信托积极关注住房民生情况,努力探索房地产领域的业务创新,2015年公司利用在资产证券化领域积累的经验 and 在各细分市场建立的市场声誉,作为受托机构配合上海市公积金中心,在全国银行间债券市场成功发行国内首单以公积金个人住房贷款作为基础资产支持的证券产品,这是公司探索公积金贷款证券化标准模式、有效盘活公积金贷款存量资产的成功实践,具有良好的市场示范作用。从社会效应看,将有利于促进住房消费,有效降低老百姓的住房成本 充分发挥住房公积金管理制度在稳增长、促发展、惠民生中的积极作用。

#### **案例：上海信托发行国内首单公积金资产证券化产品**

上海信托在前期丰富的资产证券化业务发行和运作经验的基础上,于2015年12月,作为受托机构配合上海市公积金中心,在全国银行间债券市场成功发行国内首单以公积金个人住房贷款作为基础资产支持的证券产品,这是公司探索公积金贷款证券化标准模式、有

效盘活公积金贷款存量资产的成功实践，具有良好的市场示范作用。

该产品具有以下多方面的创新：一是首单由中国人民银行、住建部、财政部共同认可并推动发行的 ABS 产品，实现资产真实出表。二是第一次由信托公司作为主导的公募 ABS，公司承担了包括中介机构聘任和协调、方案设计、进度把控、监管报告等多项关键职能，并对抵押权变更、税收等难题进行多方协调，最终在短时间内确定解决方案。三是信托公司首次承担发行职责，在产品期限长、利率低和符合监管要求的情况下，公司在履行好受托人职责的基础上，积极协助承销银行进行销售，最终我司主动营销机构数量约占认购机构总数的 60%。

从社会效应来看，该产品的入池资产和融资资金均用于公积金贷款投放，是一项典型的惠民工程，既有利于老百姓改善住房条件、推进社会经济发展，同时也有利于促进住房消费，有效降低老百姓的住房成本，充分发挥住房公积金管理制度在稳增长、促发展、惠民生中的作用。

**支持三农发展。**近几年来，国家对农村土地制度改革的重点在于积极发展多种形式，适度规模经营，引导和规范土地经营权有序流转，发展各类新型农业经营主体，大力发展农业产业化，其中土地承包经营权流转是土地制度改革的重点，也是未来农业发展的主要方向之一。在此背景下，公司积极响应政策号召，认真梳理了国家土地政策的脉络，努力寻找土地制度改革和信托的契合点。2015 年，公司共推出农业领域相关信托项目 5 单，累计规模约 19 亿，其中最值得关注的

是通过大量的实地调研，围绕土地承包经营权流转这一核心问题，于2015年6月推出了公司首单土地流转信托，创新性地提出了土地承包经营权收益权的概念，提出了“村委归集土地，企业流转土地，信托受让收益权”的低风险融资模式，探索出了新的土地流转方式。

### **案例：上海信托推出首单土地流转信托**

土地承包经营权流转是土地制度改革的重点，也是未来农业发展的主要方向之一。通过大量的实地调研，围绕土地承包经营权流转这一核心问题，公司于2015年6月推出了首单土地流转信托。

有别于一般土地流转信托由农户或集体将土地承包经营权委托信托公司设立财产权信托，由信托公司完成土地归集，并将归集土地出租给农业经营企业获取租金收入的方式不同，公司首单土地流转信托的突破之处是：创新性地提出了土地承包经营权收益权的概念，在深入了解企业经营理念和融资需求，并进行充分实地考察的基础上，提出了“村委归集土地，企业流转土地，信托受让收益权”的低风险融资模式，切实满足了企业经营发展和扩张需求，有效达到了信托支持农业发展的目标，同时在土地制度改革的政策支持下，对土地流转方式进行创新设计，拓宽了土地流转业务的外延，对于今后开展类似项目起到积极的促进作用

## **2、志愿服务**

上海信托积极参与各类慈善公益活动，在扶贫、赈灾、关注弱势群体、开展志愿者活动、部队共建等方面做了很多工作：

一是坚持“双结对”长效机制，积极参与社区帮扶。公司坚持一年两次，以支部为单位，开展“一手牵小、一手扶老”的双结对慰问活动，从物质和精神双重层面为结对对象带去关怀和慰问。2015年，向结对的奉贤四团村村委会捐赠了定向用于63户困难家庭的慰问金。另一方面，公司积极参与社区文化活动，参加了“为身边的好人好事点赞”的社区文化节演讲会以及新春文艺演出等活动，以各种形式支持社区文化建设。通过加强与街道、社区的沟通和联系，公司的结对帮扶活动更具针对性和实效性，真正起到为民解忧的目的。

二是积极参与部队同创共建，开展拥军优属系列活动。上海信托与南京路上好八连所在三营结对共建十年，每年均通过捐赠拥军物品、开展体育竞技友谊赛、聆听革命教育课程、参观八连连史等形式，学习部队艰苦奋斗精神，发挥各自优势，互相支持，共同发展。2015年，结合拥军优属工作和新员工入职培训，上海信托各支部青年党员参加了好八连所在营迎八一军企共建活动，为部队官兵带去军需慰问品，深刻学习好八连“拒腐蚀、永不沾”的艰苦奋斗精神；邀请八连营部200余名官兵共同欣赏抗战胜利70周年《和平颂》演出。

四是支持社会文化艺术发展。公司作为本地金融机构，不仅在上海经济发展中发挥自身优势，而且在古典音乐、现当代艺术收藏等文化领域不断探索，致力于为客户创造财富的同时，也为客户提供更高雅、更丰富的精神文化。今年，公司独家冠名歌剧“魔笛”，这是公司连续第5年赞助上海大剧院演出。

三是积极推广自愿无偿献血，做好组织、宣传和动员工作，切实

落实无偿献血任务。每年都按时足额完成义务献血任务，2015 年有 18 人（次）参与了义务献血。公司主动关心献血职工的健康，合理安排工作，保障献血职工的正常休养。

### **案例：上海信托志愿者参加文明交通守值和宣传活动**

3 月 5 日学雷锋纪念日，上海信托志愿者服务队参加了公司所在街道——外滩街道组织的文明交通守值和宣传活动，在十字路口维护交通安全秩序，并向过往行人免费发放交通文明宣传材料。

金陵东路浙江南路路口是交通要道，来往车辆和行人较多，志愿者们身着统一服装，手举交通引导牌，指挥引导来往行人有秩序地过马路，不时规劝闯红灯的行人遵守交通规则，并向他们发放交通安全宣传手册、行车安全知识手册和机动车驾驶证扣分细则，为有疑惑的行人讲解交通安全小知识。一些行人表示，志愿者们的文明劝导具有较好的示范提醒作用，宣传手册编写专业实用。

本次活动打响了公司 2015 年学雷锋服务系列活动的第一枪。在整个 3 月，公司将组织一系列形式多样、内容实在的学雷锋志愿服务活动，切实弘扬雷锋精神，积极践行公司“心系社会、服务社会、回馈社会”的社会责任理念，为构建和谐、友爱、互助的文明社会贡献力量。

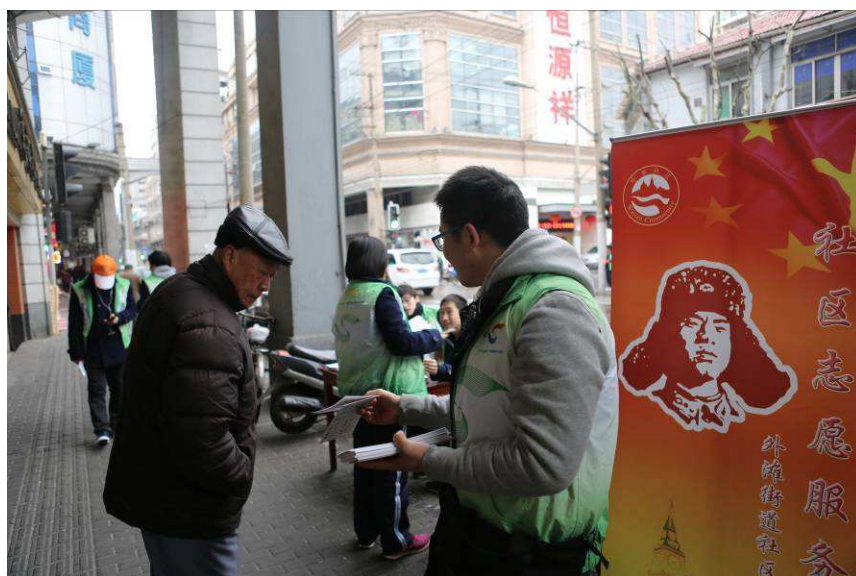


图 9：上海信托志愿者参加文明交通守值和宣传活动

### 案例：上海信托举办“金融咨询进社区”志愿服务活动

3月10日上午，上海信托志愿者深入永安居委，开展“金融咨询进社区”志愿服务活动。由于正逢冷空气来袭，最低气温仅2度，财富管理总部志愿者们顶着寒冷天气，在室外坚持为社区居民提供免费理财咨询服务和防诈骗知识宣传。

近几年，网络诈骗事件频频发生，提高居民防范金融诈骗的意识尤为重要。本次公益活动深入群众，普及理财安全知识，增强识别防范能力，也更进一步彰显了上海信托规范经营、稳健发展的企业形象，受到永安居委及群众的一致赞扬。



图 10: 上海信托举办“金融咨询进社区”志愿服务活动

### 案例：上海信托组织特殊儿童陪伴活动

2015年3月10日，上海信托志愿者来到结对帮扶学校——浦东新区特殊教育学校，陪伴那里的孩子们度过了一段难忘的时光。

浦东特殊教育学校帮助各类残障学生健康成长，顺利走向社会，是浦东新区三所特殊学校之一，也是公司常年定点志愿服务基地。志愿者们参观了孩子们学习和玩耍的教室，向他们赠送了画笔、橡皮泥等礼物，并与他们一起挥舞画笔、制作橡皮泥手工品。虽然这些小朋友在沟通上仍有一些障碍，但是内心纯真善良。他们的绘画天赋和想象力，给志愿者们留下了深刻印象。

临近活动结束，孩子们唱起了《时间都去哪儿啦》，为志愿者们送行。志愿者们被孩子们真诚乐观的精神所感染，为老师们的坚持和耐心所感动，纷纷发心，共同协助公司，将公益慈善坚持下去。



图 11: 上海信托组织特殊儿童陪伴活动

### 案例：上海信托开展四团村城乡党组织帮扶活动

2015年8月27日，上海信托赴奉贤区四团镇四团村开展城乡党组织结对帮扶活动。公司一行与村委干部进行了交流，详细了解了过去半年四团村的经济发展情况和民生状况，询问了目前村里存在的实际问题，就后续沟通交流活动的开展交换了意见，并向村委会捐赠了



定向用于 63 户困难家庭的慰问金。

四团村是我司城乡党组织结对帮扶对口村。自 2013 年底签订结对帮扶协议以来，公司积极履行帮扶责任，每年走访慰问困难家庭，访贫问苦，替困难群众分忧解难，所捐赠的慰问金、慰问品，已累计惠及 238 人次。今后，公司将一如既往资助四团村困难群众，为四团村脱贫致富事业做出应有的贡献。



图 12：上海信托开展四团村城乡党组织帮扶活动

### 案例：上海信托与南京路好八连开展军企共建活动

时值八一建军节，上海信托 50 余名新入职员工在总经理陈兵同志的带领下，来到常年结对共建单位，南京路好八连所在营部——上海警备区特警团三营，开展军企共建活动，深入学习好八连“拒腐蚀、永不沾”精神，共同庆祝建军八十八周年。

交流座谈会上，陈兵总经理回顾了公司与三营结对的悠久历史，指出结对十年来，好八连精神一直是公司员工的榜样，并希望新员工在今后的工作中，继承和弘扬八连敢于亮剑的战斗精神、艰苦奋斗的优良作风和奉献社会的高尚品格。三营教导员对公司长期以来对部队

的物质拥军、精神拥军和智力拥军表示感谢。

随后，在三营教导员和营长的陪同下，员工们参观了八连连史事迹展览馆和营房内务，了解八连光荣的历史和现实，学习八连官兵整洁严谨的生活习惯和严守纪律的工作作风。

军企互动共建是我党、我军的优良传统，也是企业履行社会责任的重要组成部分。结对十年以来，公司不断将业务开拓与拥军共建紧密结合起来，突出“思想共建、双向奉献、优势互补、共促双赢”的工作思路，通过缔结军企共建的牢固纽带，不仅为加强部队建设尽义务，也推动了公司精神文明建设的健康发展。



图 13：上海信托与南京路好八连开展军企共建活动

### 案例：上海信托参加社区文化节演讲会

2015年9月16日，永安社区第三届社区文化节暨“为身边的好人好事点赞”演讲会在金陵中学礼堂举行。上海信托参加了此次活动，并与外滩街道各共建单位一起，为社区居民讲述了一个个润心田、暖心窝的故事。

本次演讲会由公司共建社区——外滩街道永安居委主办，各共建单

位代表为自己身边的好人好事“点赞”，用生动的语言、饱满的热情，讲述着感人的先进事迹，传递着积极的正能量。公司战略发展总部向在座的街道党工委领导、共建单位代表以及社区居民代表详细介绍了公司“上善”系列公益信托项目的发起目的、构架优势、项目现状和社会价值，拓宽了社区居民对信托功能性的认识，引发了在场嘉宾和听众的强烈好奇和一致推许，被选为外滩街道永安社区 2015 年度十佳好人好事。

### **案例：上海信托参加“因志而行，因愿而动”永安社区国际志愿者日大联欢**

2015 年 12 月 4 日，在第三十个国际志愿者日来临之际，上海信托志愿者代表参加了公司结对社区永安社区志愿者联欢活动。社区和部分联建企业的志愿者们用精心编排的文艺节目，讲述志愿者故事、传递志愿者精神。在随后进行的授奖仪式中，公司志愿者服务队荣获社区优秀志愿者服务队称号，并代表获奖的志愿者服务队上台参与志愿者宣誓。

公司在多年志愿服务实践的基础上，制定了《上海信托志愿者服务管理暂行办法》，实施志愿者注册制度，实现规范管理、长效运作。目前已形成“金融咨询进社区”、“交通文明守值”、“爱心公益树养护”、“特殊儿童关怀”等志愿活动品牌，为公司履行企业社会责任、纾解特殊群体生活困难、参与社区公共治理，提供了固定平台和有效载体。



图 14: 上海信托志愿者服务队荣获社区优秀志愿者服务队称号

## 八、环保责任

### 1、环境管理

公司积极推行“垃圾减量分类”、“低碳生活，绿色出行”等绿色环保主题活动。在公司办公区域设置废纸回收垃圾箱、金属回收垃圾箱、生活垃圾回收处和废旧电池回收盒，参加外滩“地球一小时”主题活动，组织爱心公益林养护活动等。

#### 案例：上海信托参加市民绿化节树木认养活动

为积极响应上海市首届“市民绿化节”倡议，推动上海城市绿化和生态文明建设再上新台阶，3月12日全民义务植树日当天，上海信托团总支组织青年员工赴共青森林公园参加“市民同谱绿化曲”社会认建认养活动。

这是3月以来少见的阳光明媚、空气清新的下午，团员青年们在工作人员的带领下前往树木认养点，兴致勃勃地制作和填写树木认养

铭牌。团员青年们精心挑选了四棵高大挺拔、树形优美的香樟，挂上认养铭牌，代表公司认养四棵爱心公益树。为感谢公司对上海绿化工作的支持，工作人员特意赠送了上海市绿化委员会办公室印制的认建认养荣誉证书。

通过此次活动，公司青年员工共享了热心社会公益、遵守社会公德、积极奉献社会的精神，公司也展现了积极履行社会责任的良好社会形象。今后，上海信托将一如既往，秉持“心系社会，服务社会，回馈社会”的社会责任理念，为上海城市建设和社会治理积极贡献力量。



图 15: 上海信托参加市民绿化节树木认养活动

## 2、低碳节能

公司以实际行动加入绿色办公的行列，日常工作的点滴体现了公司对环境保护的责任。在业务管理上，公司倡导节约成本、降低能耗，充分利用信息共享资源推行无纸化办公，从严控制办公用纸的使用，采用电子版本替代，并逐步配备使用无纸化传真系统，建立起包括办

公 OA 系统、视频会议系统等电子化网络运营模式，推进节约型社会建设。在日常采购上，公司坚持绿色环保标准，在办公场所、营业网点的装修项目中，公司关注供应商的环保资质和产能利用，明确要求供应商必须加入环保条款，真正将环保工作落实到公司日常管理中，履行公司环保责任。

### **3、环保形象**

公司一直以来将“绿色节能”、“低碳环保”的环保理念充分融入经营管理和业务拓展中，利用信托制度的优势，为众多水利工程项目、环境保护项目、林业项目提供了灵活的融资安排和资金支持，2015年发行绿色环保信托项目 93 个，发行规模接近 400 亿，数量和规模是 14 年的 10 倍和 11 倍，充分说明了公司对绿色金融的重视程度和为社会所做的贡献。

## **九、责任管理**

### **1、社会责任宗旨**

源于社会、融于社会、回报社会。

### **2、社会责任理念**

在现代经济社会中，社会是企业的依托，企业是社会的细胞。公司的发展应是全方位的、可持续的，既要发展经济，又要发展社会事业，还要保护并改善人民赖以生存和发展的环境，从而全面实现经济、

社会和环境的协调发展。上海信托主动承担社会责任，维护利益相关者的权益，正是达到可持续发展的有效途径，符合构建和谐社会的最终目标。

作为一家国有大型信托公司，上海信托始终以“服务社会、改善民生”为己任，秉承追求卓越的精神、稳健合规的理念、客户至上的宗旨和诚信勤勉的作风，在市场上树立了良好的品牌形象，得到了业界和客户的广泛认可和赞誉。

上海信托一直将履行企业社会责任作为一项重要战略举措和对社会的郑重承诺，积极贯彻国家政策，服务广大客户，强化公司治理，弘扬卓越文化，支持公益事业，帮助弱势群体，保护生态环境，推动经济社会环境健康协调发展，与利益相关方携手促进社会和谐，努力成为国内一流的资产管理和财富管理金融机构。



图 16:上海信托网站开设专业板块，披露公司社会责任工作履行情况

### 3、社会责任内涵和行动准则

表 2 社会责任内涵和行动准则

利益相关方	期望与要求	我们的努力
员工	合理的待遇与福利，和谐的企业氛围，满意的工作环境，良好的职业发展	设立薪酬委员会，稳步推进人力资源改革，建立全面保障体系，提供广阔的职业生涯空间，开展专业技能培训，激发员工工作热情，关心困难职工
股东	更具成长性和高回报	出色完成战略规划，保持较高的资本利润率，完善公司治理架构，提高决策的科学性和有效性，建章立制确保平稳运行
国家与地方	国有资产保值增值，服务国家发展战略，促进上海国际金融中心建设	资产规模持续增长，上缴税收稳步提升，同时，有效拉动社会投资，促进中小企业发展，开发跨领域投资信托产品，促进上海经济结构转型。
客户	开展财富管理和资产管理并获取丰厚收益，以较低成本提供优质金融服务和解决方案，为民生改善创造条件，同时稳健经营控制风险	为客户创造价值，提高信托加权平均收益率，增加产品线，做好项目日常管理与披露，加强风险管理，提高客户响应效率，优化内部评审和操作流程，改造和升级 IT 系统，提升对创新业务的支撑，为客户提供优质金融服务
社会	支持公益事业，关注弱势群体，回馈社会	全面参与助学支教、赈灾捐助，开展“一手牵小、一手扶老”，关注社会弱势群体，组织



		无偿献血，扶持郊区经济
环境	支持低碳经济，节约各项资源，保护生态环境，推动可持续发展	倡导 OA 无纸化办公，支持节能减排，建设绿色家园，促进经济、社会、环境的可持续发展

## 十、报告预期与展望

2016 年既是 2007 年信托公司重新登记以来的第十个年头，也是“十三五”规划的首年，是行业发展的又一关键时间点。信托行业将在“八项责任”、“八项机制”的发展思路下，深入贯彻十八届五中全会和中央经济工作会议精神，继续围绕金融服务实体经济的核心，全面支持供给侧结构性改革，大力推动国家重大战略实施，努力防范各类风险，为促进国民经济持续健康发展发挥更加积极的作用。

2016 年，上海信托将进一步将社会责任理念融入发展战略、经营管理与日常工作中，在支持实体、改善民生、环境保护、客户服务、社会共建等领域践行信托行业的社会责任，致力于推动自身与经济、社会、环境协调可持续发展；继续高度关注利益相关方诉求，加强与政府、股东、客户、员工及社区的交流，与社会公众共享发展成果，继续加大对教育、科学、文化、卫生、体育等公益事业的支持，继续践行可持续发展的理念，积极承担企业的法律责任、经济责任、受托责任、民生责任、公益责任、人本责任、环保责任，争取实现包括经

济效益、社会效益、环境效益在内的综合收益最大化。

## 十一、社会评价

### 1、社会荣誉

表 3 上海信托社会荣誉一览

序号	奖励名称	颁奖单位	获得时间
1	2014 年度上海金融创新成果奖三等奖	上海市人民政府	2015.1
2	最具竞争力财富管理信托机构	《投资有道》杂志	2015.1
3	2014 最佳风控信托公司	华夏理财与华夏时报	2015.1
4	2014 年度上海市企业征信工作考评 A 等机构	中国人民银行上海分行	2015.1
5	上海市信贷政策评估 A 类机构	中国人民银行上海分行	2015.3
6	中国债券市场优秀成员“优秀发行人”	中央国债登记结算有限责任公司	2015.3
7	风险管理部田崇青获 2014 年度上海货币信贷工作先进个人	中国人民银行上海分行	2015.3
8	2015 中国最具创新力信托公司	理财周刊	2015.4
9	投资银行部秦正云获第十三届“上海市青年岗位能手”	上海市人力资源和社会保障局	2015.4
10	2013 年-2014 年上海市文明单位	上海市人民政府	2015.4
11	公司总经理陈兵获 2010-2014 年度上海市劳动模范	上海市人民政府	2015.4
12	股权信托总部范海蓉获上海市青年五四奖章称号	共青团上海市委员会、上海市人力资源和社会保障	2015.4

		局	
13	中国“诚信托”卓越公司奖、财富管理品牌奖	上海证券报	2015.6
14	风险管理部卓建国获2014年度企业征信系统数据质量工作优秀个人	中国人民银行征信中心	2015.6
15	2014年度上海金融系统反腐倡廉优秀调研成果二等奖、优秀奖	上海市金融纪工委	2015.6
16	中国优秀信托公司、年度信托业领军人物（总经理陈兵）	证券时报	2015.7

## 2、领导关怀

### 浦发银行董事长吉晓辉一行调研上海信托

2月3日，浦发银行董事长吉晓辉赴上海信托调研，上海信托董事长潘卫东、浦发银行冀光恒副行长、穆矢副行长及相关部门负责人陪同调研。公司总经理陈兵及班子成员参加调研会议。陈兵总经理汇报了公司基本情况、业务结构和特点、2015年工作目标和工作思路及需要支持的事项。吉晓辉董事长充分肯定了上海信托近年来取得的成绩，结合上海金融国资改革历程及上海信托34年发展史，对浦发银行与上海信托的整合提出五方面要求：一是浦发银行对上海信托实施纵向整合，既符合党的十八届三中全会关于国资国企改革精神，更符合上海金融国资今后发展方向，对于上海金融国资做大做强、改革发展至关重要，要全力确保将整合做好、做成功；二是要努力发挥浦发银行、上海信托整合的1+1>2效应，全力以赴推进浦发银行和

上海信托的转型发展，做到优势互补、互惠共赢；三是要围绕整合目标相互配合平稳渡过磨合期，更好地融入浦发银行，近期要尽快完成收购交易等活动；四是要加强浦发银行和上海信托的业务协同发展，深化合作交流，增强联动协同效应；五是要继续推进市场化机制改革，努力打造一支市场化、有竞争力的信托团队。



图 17：浦发银行董事长吉晓辉一行调研上海信托

### 浦发银行纪委赵立新副书记一行来我司指导工作

2月15日上午，浦发银行纪委副书记赵立新一行3人来我司指导工作，并与公司纪委作工作对接。赵书记一行听取了公司纪委汇报公司党风廉政建设和反腐败工作情况以及2015年工作安排设想，同时也通报了浦发银行纪检监察工作的情况。公司纪委将在公司党委和浦发银行纪委的领导和具体指导下，继续为上海信托的健康平稳发展保驾护航。

### 黄浦区委书记翁祖亮一行调研上海信托

3月4日下午,黄浦区委书记翁祖亮赴上海信托调研,区委常委、副区长吴成,区金融办主任江锡洲等陪同调研。上海信托董事长潘卫东及公司班子有关成员参加会议。潘卫东董事长向翁书记一行介绍了公司基本情况、业务特点、下一步工作思路及需要支持的事项。翁祖亮书记充分肯定了上海信托近年来取得的成绩,对公司为黄浦区社会经济发展做出的贡献表示衷心感谢,并表示黄浦区将在金融产业政策等方面为上海信托提供更好的服务。



图 18: 黄浦区委书记翁祖亮一行调研上海信托

### 市金融党委秘书长盛裕若一行调研上海信托

3月18日,市金融党委秘书长、市金融工会主任盛裕若一行赴上海信托调研,市金融党委群工处处长、市金融工会副主任赵彪、市金融党委群工处调研员丁宁等陪同调研。上海国际集团党委委员、工

会主席杨维康、工会副主席吴珺、上海信托总经理陈兵及公司班子有关成员参加会议。集团工会杨维康主席、吴珺副主席向盛秘书长一行介绍了集团关于上海市劳动模范候选人陈兵总经理的推荐原则、程序和简要事迹；陈兵总经理汇报了公司基本情况、业务特点及下一步工作思路。盛秘书长充分肯定了上海信托近年来取得的成绩，对公司劳模候选人的敬业、责任、担当和奉献精神表示高度赞许，对公司在培育和践行社会主义核心价值观过程中所形成的优秀的企业文化、稳健的业务作风、强大的创新能力、良好的经营业绩、高远的发展愿景感到鼓舞和振奋，并对下阶段发挥先进典型的示范引领作用，做好劳模先进典型的选树宣传、合力造势、创新传播等提出具体指导意见。



图 19: 委秘书长盛裕若一行调研上海信托

### 兰州市长袁占亭一行来访上海信托

5月8日，兰州市长袁占亭、副市长周万山、副市长牛向东率队

拜访上海信托。公司总经理陈兵会见了袁市长一行，公司领导应华、张晓军、杨逸等陪同会见。陈兵总经理介绍了上海信托的历史沿革及近期各类信托业务的开展情况。双方还就推动基础产业投融资等进行了深入交流。袁市长对上海信托稳健的经营风格给予了高度评价，希望未来能与上海信托在基础设施、国企改革等领域开展合作。

### 公司接待国家统计局和上海统计局的调研来访

12月3日，国家统计局徐雄飞处长和上海统计局沈丽华处长一行赴上海信托进行调研，公司副总经理张晓军、总经理助理吴海波及相关部门人员出席了调研座谈会。张晓军副总介绍了信托行业发展情况和上海信托的业务开展情况。双方还就信托业务模式、会计核算等内容进行了深入的交流。



图 20：国家统计局和上海统计局的调研来访

## 总行吉晓辉董事长赴公司慰问指导

12月31日，总行董事长吉晓辉赴上海信托慰问指导，总行潘卫东副行长、办公室李光明主任、资产负债管理总部陈海宁总经理陪同。吉晓辉董事长一行现场视察了重新修缮后的上投大厦，对大厦整体修缮工作给予了高度赞扬。随后吉董事长听取了上海信托总经理陈兵对公司2015年经营情况的汇报，对于上海信托克服外部经济环境和公司管理体制变化不利影响所取得的成绩给予了充分肯定，同时对上海信托明年工作提出四方面要求：一是要坚持战略定位不动摇，立足全球资产和财富管理服务供应商定位，提升自身核心竞争力，树立行业领先优势；二是要坚持合规风险底线不动摇，动态应对外部形势变化，严格控制各类不断暴露的风险；三是强化集团化下的战略协同。上海信托作为自主经营子公司在走好专业化发展道路时，要坚决执行好集团战略，为浦发银行打造全能型银行集团贡献重要力量，浦发银行在集团化框架下要处理好子公司独立自主经营关系，制定好集团协同方案，支持子公司做大做强；四是要继续提高团队业务能力。要强化人才培养，使业务骨干队伍得到更多的锻炼和提高，努力打造一支素质高、有竞争力的专业化团队。





图 21：总行吉晓辉董事长赴公司慰问指导

### 3、媒体报道及公众评价

2015年，为配合上海信托业务转型和品牌建设、向公众公开公司改革发展的最新情况，公司积极联系各个媒介渠道，通过公开渠道推广符合公司要求的品牌和业务信息，在《理财周刊》、《金融时报》、《中国日报》、《东方早报》等国内权威报刊上发布重要新闻 19 次。媒体报道中涉及上海信托的总新闻量达 8499 篇。公众对公司产品、服务评价优良，公司品牌形象积极健康。