

# 杭州工商信托股份有限公司

## 2024 年度社会责任报告

### 报告前言

肩负支持实体经济高质量发展、满足人民群众对美好生活向往的行业使命，杭州工商信托股份有限公司（以下简称“公司”）立志成为国内领先、服务特色鲜明、服务品质卓越的综合金融服务商，始终秉承“专业、精致、恒久”的经营理念，认真践行企业的社会责任。

公司始终以稳健经营、创新进取的专业风格积极拓展信托业务，坚持以客户为中心、为客户创造和守护恒久价值，助力客户实现长期成功，支持国家实体经济发展，同时坚持经济效益和社会效益相统一，积极落实企业社会责任的行为准则，保障员工合法权益，积极参加公益活动，为构建和谐社会贡献力量。

在加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局中，公司将继续强化公司治理和风险控制，服务广大客户，支持公益事业，通过各种途径、运用多种方式，履行社会责任，积极奉献温暖的力量。

### 一、关于企业

#### （一）企业简介

作为受国家金融监督管理总局监管、持信托业务牌照的非银行金融机构，公司目前以信托业务（私募）为主营业务，主要运用资产管理和财富管理的多种方式和多元化工具向客户提供产品和服务。公司严格遵守国家法律法规和监管政策，忠实履行对委托人的承诺，坚守受托人的定位，维护受益人的合法权

益，积极创新，锐意进取，严控风险底线，把握发展机遇，履行社会责任，支持实体经济发展与和谐社会建设。截至2024年末，公司综合管理资产规模为1013.09亿元（其中受托管理信托资产规模1009.46亿元）。

公司创立于1986年，目前注册资本15亿元，截至2024年末，公司净资产41.23亿元。作为国有控股信托机构和杭州市首家股份制金融企业，公司具备完善的法人治理结构，现有股东9家，控股股东为杭州市金融投资集团有限公司（持股比例57.992%），另有绿地金融投资控股集团有限公司、百大集团股份有限公司、浙江大学控股集团有限公司、西子电梯集团有限公司等法人股东。

## （二）企业文化：承担信赖，忠于使命

### 1.企业使命

服务客户，成就员工，奉献社会，回报股东

### 2.企业愿景

国内领先、专业特色鲜明、服务品质卓越的综合金融服务商

### 3.经营理念

专业、精致、恒久

### 4.员工文化

在信托行业转型发展的关键时期，公司倡导员工积极进取、勇于创新、善于合作、乐于分享，凭借源于专业和能力的信心与责任，构建基于信任与共享的合伙人文化，不负客户之信任和托付。

## （三）社会责任理念

公司高度认同履行社会责任是构建和谐社会的必然要求，是金融机构责无旁贷的使命，同时也是提升服务、品牌和竞争力的重要途径。

公司深刻认同并积极践行支持实体经济高质量发展、满足人民群众对美好生活向往的行业使命，以开拓创新、稳健经营的专业风格积极拓展信托业务，始终坚持以客户为中心，致力于提供一流的金融服务。公司始终坚守受托人的定位，围绕客户需求，创造价值、守护价值，以不断创新的产品和高质效的服务，助力客户实现长期成功。

公司始终坚持经济效益和社会效益相统一，认真履行企业的社会责任，支持中小企业发展壮大，服务地方经济建设，积极参与各类社会公益活动。公司大力发展慈善信托，开展爱心助学、帮扶弱势群体、精准扶贫、乡村振兴等活动，向社会持续奉献温暖的力量。

#### （四）企业荣誉

2024年，公司荣获杭州市委、市政府授予的“杭州市2023年‘春风行动’先进单位”、《21世纪经济报道》评选的金贝奖“卓越文化建设信托公司”、《浙商》杂志社评选的“2023浙商信赖金融机构”等多项荣誉；“金融港湾共富慈善基金”慈善信托、“余善一号”慈善信托获评由国家金融监督管理总局浙江监管局、杭州市民政局颁发的“杭州市创新型慈善信托优秀案例”；“杭工信·稳利5号财产权信托”荣获由证券时报社评选的“优秀行政管理服务信托”奖。

## 二、企业管理

## （一）党建引领

2024年以来，公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，牢牢把握新时代党的建设总要求，通过实施“四个聚焦”，为持续推动公司高质量转型发展提供坚强组织保障。

一是聚焦政治引领，筑牢思想根基，始终把政治建设摆在首位。认真落实“第一议题”制度、中心组学习规则，进一步推动政治理论学习活动经常化、制度化、规范化；精心谋划党建工作，专题审议党建工作要点、全面从严治党责任清单等，坚持民主集中制，严格落实党组织前置研究制度；注重党的领导融入公司治理，党委班子成员带头宣讲党的二十届三中全会精神，持续推动“党建入章”回头看工作。

二是聚焦固本强基，加强基层党组织建设，不断提升基层党建工作质量和水平。强化组织建设与队伍建设，创建多个示范岗、责任区及突击队（服务队）；强化党业融合，党委班子成员带领全体员工攻坚克难，推动业务转型、内控管理以及文化建设提升取得实效。

三是聚焦干部队伍建设，鲜明树立正确用人导向，大力实施“人才强企”战略。落实党管干部要求，完成公司党委委员补选、推进“两委”委员选举工作；修订干部管理相关制度并选拔优秀干部，畅通“能上能下”渠道；坚持完善人才引育体系，围绕公司转型发展需要引进优秀人才，推进“精兵计划”，完善培训及薪酬管理体系，有序推进“四定”（定责、定岗、定级、定薪）工作。

四是聚焦党纪学习教育,从严抓好纪律建设,推动党风廉政建设持续向纵深发展。落实全面从严治党总要求,深化党建责任体系,及时调整党建工作相关工作领导小组成员,组织开展“我来干,我负责”攻坚克难专题实践活动,公司于4月成立纪委;推进巡察整改,针对巡察问题,聚焦薄弱环节与重要领域,推动整改取得成效;扎实开展党纪学习教育,组织开展“纪律建设筑牢高质量发展保障”专题活动,通过多种方式深入学习《条例》,组织参观纪法教育基地;加强作风建设,推动公司结合信托文化建设,塑造具有自身特色的清廉金融文化,完善全面风险管理体系、内控管理体系,厚植合规文化。

## (二) 公司治理

公司根据《公司法》《信托法》《信托公司管理办法》《信托公司治理指引》《银行保险机构公司治理准则》等法律法规的要求,建立了股东大会、董事会及其下设专门委员会、监事会、高级管理层各司其职、相互制衡的组织结构。科学、规范的企业法人治理结构已经形成,各项制度得到完善。报告期内,公司在制度建设方面,根据《中华人民共和国银行业监督管理法》《信托法》《信托公司管理办法》等法律法规的相关规定继续完善内部控制规章制度,建立符合法律法规和监管部门要求且能满足公司经营管理特点的内部控制体系,为公司进一步健全和完善法人治理结构、实施内部控制提供了的制度依据。

公司董事会下设审计委员会、人事与薪酬委员会、信托委员会、合规与风险管理委员会、消费者权益保护委员会、关联交易控制委员会等专门委员会。在制度管理方面,公司制定并适时

修订《董事会下设专门委员会工作实施细则》，为专门委员会议事工作提供制度依据。专门委员会成员全部由董事组成，其中信托委员会、人事与薪酬委员会、审计委员会、消费者权益保护委员会、关联交易控制委员会由独立董事担任主任委员。公司充分发挥董事会下设的专门委员会的职能，并对专门委员会的所议提案进行分类管理与分类表决，使公司治理更加规范，积极维护了公司和全体股东的利益。

### （三）合规经营

公司持续将内部控制体系建设作为公司治理体系优化完善的重要组成，有效发挥各层级内控合规管理组织机构职能，积极主动开展内控及合规风险管理活动，保障风险控制效果。2024年，公司通过制度建设、流程优化、系统管理、专项检查、合规文化建设、合规培训教育等各类举措，并运行实施合规积分制、组织开展内控评价，增强对制度执行以及合规要求落地的过程监督和系统性评估，进一步夯实合规管理机制、健全和完善内部控制体系、改进和优化业务系统及流程控制节点安排，持续推动完善公司内控治理机制。从实际运作情况看，公司目前的内控与合规风险管理框架与经营范围、组织结构和业务规模相匹配，保障主要业务环节和流程中的合规风险得到识别和管理，内部控制均衡、有效。

### （四）风险管理

2024年，公司持续健全风险治理架构，有效发挥各级风险管理组织机构职能，迭代升级公司全面风险管理制度机制，发布实施《全面风险管理基本规定》，制定、更新公司年度风险偏

好，持续完善各类业务风险管理指引，搭建并有序运行风险管理跟踪监测机制，确保公司风险管理目标与风险管理实践的一致性，不断深化全面风险管理机制建设。报告期内，公司风险管理机制运行良好，全年未发生重大风险事件。

### 三、履行责任情况

#### （一）企业经济效益

2024年，信托行业转型发展依旧面临复杂严峻的外部环境，公司秉承“专业、精致、恒久”的经营理念，围绕《公司三年发展计划》《公司高质量转型发展实施计划（2024年度）》各项目标，积极推进机制建设、转型展业和风险处置等各项工作。

2024年，剔除公允价值变动损益、利息支出影响后，公司实现营业收入2.87亿元，其中：固有业务收入0.8亿元，信托业务收入2.07亿元；剔除公允价值变动及信用减值损失实现利润总额0.44亿元，净利润0.33亿元。2024年，公司累计计提公允价值变动损益和信用减值损失7.92亿元。考虑上述影响后，2024年，公司营业收入为2.27亿元，利润总额-7.48亿元，净利润-6.19亿元。截至2024年末，公司净资产41.23亿元，净资本26.75亿元（注：合并数）。

#### （二）依法诚信纳税

公司作为企业公民依法纳税、积极履行代扣代缴税款的法律义务；依法进行税务登记、设置账簿、保管凭证、纳税申报；如实向税务机关反映公司的生产经营情况和执行财务制度的情况，按有关规定提供相应的报表和资料，没有瞒报、漏报、误报，偷税漏税的行为。报告期内，公司上缴国家税收15323万元，

为国家财政收入和地方经济发展做出了应有的贡献。

### （三）服务实体经济

公司牢牢把握金融工作的政治性、人民性，坚持金融服务实体经济本质要求，利用信托制度优势，服务国家重大发展战略和国民经济薄弱环节，主动优化资金投向及业务结构，加大对制造业转型升级、战略性新兴产业、民营企业、乡村振兴、数字经济等领域的资金支持，做好金融“五篇大文章”。

截至 2024 年末，公司服务实体经济信托存续资产总规模为 372.75 亿元。公司依托杭州“数字高地”的区域优势，在股东资源协同支持下，大力推进自身数字化转型，为公司高质量转型发展和展业布局提供科技支撑，同时，创新推出公司首单数据信托，激活新型生产要素，推动实体经济与数字经济深度融合，服务新质生产力发展。2024 年 2 月，围绕“形成资产、价值估值、形成交易”的总体思路，公司联合杭州征信、杭数所成功落地了“杭工信-数金晟 1 号财产权信托”。

公司主动融入浙江三个“一号工程”“十项重大工程”建设，为科技型中小企业及“专精特新”企业提供信托服务。截至 2024 年末，公司存续的服务科技型企业的资产服务信托共 2 单，规模合计 13000 万元，项目惠及企业均为浙江省内高新技术企业、科技型中小企业或专精特新中小企业。

### （四）提升服务客户质效

公司通过持续打造资产管理平台和综合服务平台，努力提高金融服务水平，为客户获取稳健的财产性收入。报告期内，公司管理的信托产品及项目风险可控、运营规范，信托业务结构

持续优化，在信托投资者回报率（客户的加权平均实际年化收益率）、业务的拓展与创新等方面表现良好。2024年，公司已清算信托项目为投资者实现良好收益。2024年共清算信托项目134个，全年累计兑付信托规模826.96亿元，全年累计分配受益人信托利益31.00亿元。

2024年，公司持续推进服务信托线上化，基于当前服务信托产品线，针对客户体验进行升级，投入科技资源，优化服务机制，逐步推进服务信托线上化签约、APP持仓模块升级等功能，打造标准化、线上化、高效率的信托服务；积极开展服务信托模式创新，立足浙江省市场体制机制活、科技创新动力足等特点，聚焦“两重”“两新”战略机遇，探索数据信托、预付金信托等创新业务，整合牌照资源，通过“信托+”模式激发服务信托新活力，助力数字金融、普惠金融大文章；构建专业化服务信托展业模式，专人专岗执行服务信托流程操作，提升专业支持人员素质，致力于形成集成化、稳定化的内部运作模式。同时，大力拓展企业客户、同业客户渠道，定制化构建包括产品方案、服务内容、客户权益的差异化、一站式服务模式，积极回应企业客户需求。

#### （五）加强消费者权益保护

2024年，公司坚持“以人民为中心”的发展思想，按照法律法规和监管政策，结合政府部门、行业协会等多方机构的要求，全面加强金融消费者权益保护，守正、忠实、专业地履行受托人职责，切实保护消费者合法权益、维护经济社会发展金融秩序和稳定局面。制度建设方面，修订了《信托当事人权益保护

负面清单》等消保相关制度，使得消保工作的开展有规可依、有制可循。产品及服务方面，扎实做好消保全流程管理工作，从产品和服务消保事前审查、营销宣传环节事中管控、客户服务和消保事后监督、个人金融信息保护管理、合作机构管控等方面，持续提升消保工作质量。同时，公司坚持客户至上，深化制度机制建设、持续规范流程、完善应急预案并压实投诉处理主体责任，妥善、规范处理客户投诉，持续提升消费投诉管理工作水平。2024年，公司各业务类别及经营区域内均未发生客户投诉，有效维护了消费者合法权益。此外，公司制定《2024年度金融消费者教育工作方案》，开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动、“5·15”投资者保护宣传日活动等集中式主题宣教，利用官方微信公众号消保专栏、官方网站投资者专区、喜马拉雅电台等线上渠道，扩大投资者教育宣贯覆盖面，切实做好日常宣教工作，切实推进提升消费者金融风险意识、履行社会责任。

#### （六）支持公益事业

2024年，公司积极拓展慈善信托业务，组织开展捐赠、爱心助学、志愿服务等公益活动，强化“责任文化”意识，在支持乡村振兴、助医扶弱、教育助学、社区治理和服务等方面积极作为。2024年，公司新设立慈善信托9个，新增实收信托规模1869.87万元。截至2024年12月末，公司已累计成立慈善信托81个，聚焦扶贫、济困、扶老、救孤、助残、乡村振兴、教育发展、社区建设等领域，持续关心残障人士、贫困儿童、失独家庭、孤寡老人等特殊群体，积极投身于浙江省共同富裕示范区的建设。2024年9月，“金融港湾共富慈善基金”慈善信托、“余

善一号”慈善信托获评由国家金融监督管理总局浙江监管局、杭州市民政局颁发的“杭州市创新型慈善信托优秀案例”。“杭工信·阳光33号惠听助老”“杭工信·山凤凰”等六个慈善信托以其财产类型创新、信托架构创新、慈善项目创新等创新实践入选《杭州市创新型慈善信托案例集》。

### （七）助力绿色金融事业发展

公司积极响应国家绿色发展战略目标，结合自身业务转型方向，将绿色发展理念落实到公司战略、经营管理和业务开展中，不断强化绿色金融的组织体系、制度建设、流程管理、信息披露等工作。2024年，公司持续学习绿色金融相关政策和监管要求，结合业务转型及管理现状，对公司绿色信托专项制度——《绿色信托展业指引》作了修订，形成《绿色信托业务实施细则》，将最新的政策导向、监管要求、相关职能部门分工调整等内容修订进制度中，进一步提高制度与业务拓展的适配性。同时，公司派员参加中国信托业协会组织的信托业务三分类下的信托公司 ESG 创新、金投集团组织开展的 2024 年第四期金投论坛——《以科技创新全面推动新质生产力发展》等专题培训，持续提升绿色金融专业能力。

### （八）践行绿色办公理念

公司始终倡导绿色可持续发展，践行绿色办公理念，积极投身低碳环保行列。在办公、运营、出行等方方面面，不断引导和提升全员的环保意识，尽力降低公司经营对环境的影响，大力推动资源配置优化型、环境友好型社会的建设。在日常办公过程中，实现无纸化办公，有效使用传真系统、办公 OA 系统、电

子财务软件，以节约资源；在办公区域配备专门人员，调控照明系统、空调系统、用水系统和车辆等的日常使用，在非办公时间加强水电和汽油的节能管理；通过电子通讯工具、电话会议以及远程视频等沟通方式，减少商务差旅。

公司经营活动产生的直接温室气体排放和自然资源消耗包括自有车辆所消耗的能源；办公场所消耗用水等，2024年自有车辆耗油8953升，办公场所耗水1681吨。公司采购的产品或服务所产生的间接温室气体排放和间接自然资源消耗包括办公场所消耗的电力；办公场所使用的纸张；员工因工作需要乘坐公共交通工具所消耗的能源等。2024年办公场所分别消耗电力891661千瓦时，纸张3.7吨。公司所实施的环保措施及对环境影响包括开展线上业务、无纸化办公、绿色采购、鼓励员工选择公共交通工具等，以节约资源和能源消耗。2024年公司绿色采购（购置节能设备）金额3443.17元。

#### （九）提升人本价值

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

在加强人才引进和选人用人方面，2024年公司共引进优秀人才17人，并持续推进“业务精兵培养计划”实施开展，充实公司的人才库，2024年完成第一期业务精兵的培养与终期考核评价，共8人进入公司人才储备梯队。完成中层干部选拔和转正等相关工作，进一步夯实干部队伍建设。2024年多元化开展

员工培训活动，全年共组织开展业务类、综合类、管理类、消保专项、反洗钱专项等各类培训项目 65 次，2400 余人次参训学习，累计培训课时逾 5600 小时，保障了不同员工的多样化学习需求。

为有效贯彻落实公司高质量转型发展要求，进一步健全内控管理体系，2024 年公司开展了部门职责、岗位设置及岗位职责的优化调整工作，系统性梳理了公司各部门及岗位职责内容。为持续推进公司稳健薪酬管理体系建设，全面落实职级管理工作，制定了《2024 年职级评定实施方案》《职级评定管理细则》等制度，开展覆盖全体员工的“四定”工作，形成干部及员工能上能下的管理机制。

公司持续优化考核激励与约束机制，制定并实施《2024 年度员工绩效综合考评实施细则》《员工绩效综合考评管理办法》《部门绩效综合考评管理办法》等制度，持续完善绩效薪酬管理体系建设，不断激发员工的市场意识、竞争意识、忧患意识、协同意识。

在工会工作方面，公司坚持党建带工建，持续健全党委领导下以职工代表大会为基本形式的民主管理制度。2024 年，工会制定了公司《职工代表大会管理办法》，进一步明确职工代表的选任程序和权利义务、职工代表大会行权议事等规则，确保职工代表依法有序参与公司治理。公司持续开展“六个之”凝聚力工程，创建员工信赖的“职工之家”。在关心关爱员工方面，公司开展员工生日、生病住院、结婚生育、送温暖等一系列慰问工作；关注青年员工及员工子女成长，倡导健康生活方式。2024 年

12月，公司工会被杭州市金融工会评为“杭州市金融系统标杆型员工能量加油站”。

#### **四、展望未来**

社会责任是构成企业价值观和企业文化的重要组成部分。未来，公司将继续以支持实体经济高质量发展、服务人民美好生活需要为使命，始终秉承“专业、精致、恒久”的经营理念，在专业化精细化的特色发展道路中，综合运用资产服务信托、资产管理信托、公益慈善信托等多种方式，积极履行企业的社会责任，弘扬信托文化，助力共同富裕，更好地支持经济社会发展。