

公司 2023 年度社会责任报告

报告前言

肩负着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、专业特色鲜明、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 2023 年末，公司综合管理资产规模为 888.20 亿元（其中受托管理信托资产规模 883.20 亿元）。

公司创立于 1986 年，目前注册资本 15 亿元，截至 2023 年末，公司净资产 47.42 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优秀法人股东。

（二）企业文化

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

2023年，公司受托管理的“金融港湾共富慈善基金慈善信托”荣获杭州市委市政府授予的第一届“杭州慈善奖”慈善项目和慈善信托奖、公司“瑞昇”家庭服务信托荣获上海证券报社评选的“诚信托·最佳财富管理信托产品奖”；公司荣获市政府评选的“杭州市2022年‘春风行动’先进单位”、浙江省银行业协会评选的

“2022 年度支持协会工作突出贡献单位”、证券时报社评选的“优秀财富管理服务信托”奖、21 世纪经济报道评选的金贝奖“卓越区域影响力信托公司”、中国经营报社评选的“卓越竞争力综合服务信托公司”奖、浙商杂志社评选的“2022 浙商信赖金融机构(信托公司)”等多项荣誉。

二、企业管理

(一) 党建引领

2023 年以来，公司以党的二十大精神为指引，坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，高质量高标准开展主题教育，以党建工作与生产经营深度融合为导向，围绕高质量转型发展目标，运用“党建+”模式，建立健全工作机制、推进制度修订与流程优化，依托信托文化深化年的工作成效，积极推进信托文化建设和清廉金融文化建设，助力业务转型、风险处置、效率提升、团队建设，进一步发挥党组织的政治优势、组织优势、人才优势。

一是持续打造“党建+业务”。2023 年，公司以信托业务三分类新规出台、“三转三增三争先”专题活动及制定三年发展计划为契机，以“我来干，我负责”攻坚克难专题实践活动为抓手，领导班子成员领题调研、全体党员“承诺上墙、践诺在岗”，通过建立“三项机制”（党政联席月度例会工作机制、季度经营分析会工作机制和重点工作督办机制），动态掌握经营情况，持续跟踪目标实现进度，总结分析工作成效与不足，及时协调解决矛盾问题，加强内部沟通协作，加快推进重点工作开展，通过重点工作督办机制强化日常监督管理，确保重点工作任务有效落实。

二是持续打造“党建+人才”。2023 年，公司制定并开展业务团队引才计划，制定并实施第一期“业务精兵培养计划”，选出 10 位培养对象进入专项培养周期。同时，2023 年共组织开展及安排人员参加业务类、综合类、管理类、消保专项、反洗钱专项等各类培训项目 59 次，2600 余人次参训学习，累计培训课时逾 6500 小时。

三是持续打造“党建+管理”。2023 年，公司严格落实党委理论中心组学习和“第一议题”学习制度，修订《党委前置研究讨论事项清单》《党委会议事规则》《会议制度》等制度，议事决策程序进一步规范。同时，公司制定修订《职级管理办法》《薪酬管理办法》《员工绩效综合考评管理办法》《问责管理办法》《员工违纪违规处分管理办法》并发布实施，建立了公正、公平、公开和透明的干部综合考评制度。另外，

公司全员签署《员工职业操守“十项禁令”》，公司通过制度的“立改废”工作持续推进业管理，各项工作质效提升显著。

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

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、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，搭建了以公司董事会及其下设的合规与风险管理委员会、公司高级管理层、稽核部、合规管理部等不同层级机构和人员组成的内控合规管理体系，各层级职责明确，能够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。2023年，公司通过监管政策传导、制度建设、合规风险评估、专项检查、持续性流程优化、合规文化建设等各类举措，不断加强合规风险管理，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。

在合规培训教育方面，公司积极举办合规培训，通过员工职业操守专题培训、合规文化知识测试、常态化合规警示教育、合规午餐活动等多种形式将公司合规文化深植于每位员工内心，提升员工合规意识和履职水平；在内部监督检查方面，公司常态化开展监督检查，通过员工自查、公司内部检查、借助外部技术手段排查等方式开展定期或不定期的进行风险排查，检查基本覆盖公司各项业务和经营管理内容；在制度建设方面，公司全面强化“制度先行”工作要求，年内出台《2023 年度制度梳理工作方案》并明确年度制度制定修订计划，修订基本管理制度《制度制定及修订基本规定》，下发《关于进一步明确制度制定及修订有关事项以及最新年度制度责任清单的通知》，有力压实制度立项、征求意见、审查审批、发文公示、评估回顾等全流程管理规范，全年制定制度 57 项、修订制度 47 项，切实提升内控合规管理水平；在流程优化方面，公司以信托业务三分类为维度，对六大主体业务流程进行了再造，对原有决策体系和期间管理体系进行了重构，进一步明确各类流程风险管控节点、管控要求、明晰责任边界，以提升内部控制及管理效率水平为目标，持续优化风险管控流程，有效发挥科技对合规经营管理的支持作用。

（四）风险管理

2023 年，公司继续坚定不移强化风险防控，持续加强全面风险管理体系建设，结合公司业务开展和转型升级需要，不断完善风险管理机制，进一步夯实风险管理基础、提升风险管控能力，切实履行受托人管理责任。

在风险管理机制方面，进一步完善全面风险管理体系，根据公司的三会一层治理架构、决策授权体系、前中后台三道防线设置情况，结合公司三年发展规划及信托业务“三分类”监管导向，重新梳理三会一层及高级管理层下设机构的职责、中后台职能部门调整优化方案、风险政策体系建设方案，优化决策授权机制，下发《关于进一步完善公司全面风险管理体系的若干意见》，实现公司内部部门人员调整、职责整合、流程梳理等事项；完成《全面风险管理基本规定》的制度制订工作并通过公司审议，就全面风险管理组织架构、三道防线、全面风险报告管理机制、内部审计机制等进行明确；制订风险偏好陈述书定性部分内容提交高级管理层审议，梳理公司风险偏好和风险容忍度，进一步完善公司风险管理体系。

在创新业务方面，进一步完善公司创新业务管理框架，发布《创新业务管理委员

会工作规程》，明确有关公司创新业务开展“制度先行”的工作要求，并常态化推进创新业务开展；制订修订了《资产服务信托业务管理办法》《公益慈善信托业务管理办法》《证券投资信托业务管理办法》《债券投资信托业务投资管理办法》，对公司重点推进的各类业务制定了明确的管理要求，系统梳理和规范了业务开展的各个环节，谨防各类风险，并认真梳理风险评判框架，与同业机构交流风险管理经验，加强风险管理机制建设。信息科技风险方面，公司加速推进信息科技系统建设，更新优化各业务系统功能，积极运用科技信息成果，助力风险管理系统和机制完善升级，进一步提高风险管理成效。此外，公司注重存量业务的风险识别与管控，通过定期、不定期的风险排查和压力测试工作，动态评估、监测项目与合作方运营情况，及时发现潜在风险隐患，积极采取合理措施做好风险防范化解工作。

在日常业务开展过程中，公司注重与金融同业机构的沟通与交流，打通信息交互渠道，关注同业合作机会，协同助推业务发展，同时尤为重视金融交叉风险防控管理，按照“穿透”原则，对于金融同业投资业务的投资规模、资金来源、主要投向等方面进行向上穿透审核，审慎评估该类业务的风险状况，推动联防联控，谨防金融风险交叉传染情况的发生，共同营造行业稳健经营良好氛围。

三、履行责任情况

（一）企业经济效益

2023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，围绕三年发展计划各项目标，积极推进机制建设、转型展业和风险处置等各项工作。

2023年，剔除公允价值变动损益影响后，杭州工商信托实现营业收入3.22亿元；实现利润总额1.48亿元，净利润1.11亿元。2023年全年计提公允价值变动损益-4.35亿元，考虑公允价值变动损益影响，营业收入为-1.14亿元，利润总额-2.87亿元，净利润-2.20亿元（注：合并数）。截至2023年12月末，公司净资产47.42亿元，净资本31.15亿元。

（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 1.1377 亿元，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

公司积极服务于实体经济发展，支持供给侧结构性改革，在推进“三去一降一补”、先进制造业发展、传统产业转型升级、绿色信托业务发展等方面，不断提供金融助力。

在推进“三去一降一补”方面，截至 2023 年四季度末，杭工信·聚鑫 1 号特殊机会投资集合资金信托计划存续规模 6000 万元，助力不良资产处置服务。

在支持先进制造业等战略性新兴产业发展方面，截至 2023 年四季度末，公司以自有资金投资怀格医疗基金存续规模 307.20 万元，为高端医疗器械研发产业提供资金支持。公司以自有资金投资的浙江出版传媒股份有限公司，已于 2021 年 7 月 23 日正式在上海证券交易所 IPO 上市，通过该项投资积极服务浙江省实体经济发展，助力现代传媒产业的健康发展。杭工信·稳利 1 号单一资金信托存续规模 73,770 万元，杭工信·稳利 71 号单一资金信托存续规模 58,000 万元，积极响应国家“双碳”政策号召，为相关企业提供金融支持。

在支持科技企业发展方面，截至 2023 年四季度末，杭工信·钱潮 9 号单一资金信托存续规模 12,927 万元，杭工信·钱潮 98 号单一资金信托存续规模 3,005 万元为科技型企业提供优质金融服务；杭工信·稳利 16 号单一资金信托存续规模 30,000 万元，支持当地科技企业配套基础设施建设。

在支持传统企业转型升级方面，截至 2023 年四季度末，公司以自有资金为伊禾农品提供流动资金贷款存续规模 8600 万元，有力支持了该农产品企业的转型升级，从单纯的贸易公司转型为自产自销的跨产业链经营公司。杭工信·鸿利 50 号集合资金信托计划存续规模 2 亿元，有力地促进了某地童装产业转型升级；杭工信·鸿利 55 号集合资金信托计划存续规模 8000 万元，助推我省内河水运能力的提升。

（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突出。

2023年，公司已清算信托项目为投资者带来了良好收益。2023年共清算信托项目86个，全年累计兑付信托规模492.01亿元；全年累计分配受益人信托利益16.29亿元。

在财富管理高端账户业务方面，通过“瑞德”专户等标准化产品，为个人客户和机构客户提供多样化、个性化、专业化的资产配置服务，在公司提供的资产以外，也为客户筛选和配置了丰富多样的外部资产。

在家族信托业务方面，业务模式不断推陈出新，针对股票减持、股权激励、债权隔离、不动产管理等多元化客户需求进行了标准化设计，形成多种创新产品类型，截至2023年末，存量家族信托实收信托规模较年初新增了6.38亿元。

在资产服务信托业务方面，公司依托股东资源禀赋，合作设立首批“瑞昇”家庭服务信托，实现家庭服务信托业务的零突破。截至2023年末，存量家庭服务信托业务实收信托规模达2.37亿元。在企业服务信托方面，公司在信托行业内率先发力服务企业客户的行政管理服务信托，依托合作金融机构、股东关联方、房地产行业上下游和个人财富客户等渠道资源，积极发掘企业和企业家在经营管理和投融资过程中的个性化需求，提供企业治理解决方案、财务优化方案、税收优化方案、担保品服务方案等信托服务。公司将担保品服务信托发展成为特色化业务，在当前整体市场的系统性风险未有效释放的大背景下，有效帮助企业提升了投资保障力度，成为企业服务信托的亮点。在房地产业务方面，在当前市场环境下，公司暂停新增房地产资产管理信托业务，持续压降房地产融资类业务规模，以服务信托模式合法合规支持房地产行业发展，满足企业合理融资需求。2023年以来，公司在证券投资领域积极拓展金融同业合作，持续加大与浙江省内法人金融机构的合作成果初显，服务信托主要为金融机构委托投资服务。

2023年，公司积极贯彻落实党中央、国务院重大决策部署，贯彻执行国家关于房地产、政府债务等领域宏观调控政策，围绕三年发展计划目标，全面落实渠道展业，确立“以客户为中心”的展业思路，逐步推进展业路径和方式的转变，聚焦家庭、企业、政府及金融同业机构四大客群开展各类信托业务。

（五）加强消费者权益保护

2023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。

1. 进一步加强消保制度机制建设

公司持续加强消保制度建设，根据监管要求、业务实际适时更新消保相关内控制度。2023年，完成消费者权益保护纲领性制度《消费者权益保护基本规定》的修订工作，主要内容覆盖了消费者权益保护总体管理、最新职责分工、机制规范（消保审查、信息披露、适当性管理、销售行为可回溯管理、个人金融信息保护、合作机构管理、投诉处理及纠纷化解、消费者宣传教育、内部考核、内部培训、内部审计等）、工作规范等。同时，完成《消费者权益保护审查实施细则》《消费投诉处理及纠纷化解管理办法》《合格投资者认定操作细则》《客户风险承受能力评估细则》《销售录音录像管理细则》《信托产品代销管理实施细则》《信托业务信息披露管理办法》《消费者宣传教育实施细则》等消保相关制度的修订工作，并新增《消费者权益保护工作委员会工作细则》，制度更新及时、有效，消保工作有规可依、有制可循。同时，公司优化完善消保工作机制，年内严格开展消保事前审查、加强事中管控、做好事后监督、细化消保考核，进一步推动各相关部门协同配合，有效做好公司消保事务管理。

2. 从各环节全面提升消保工作质量

公司切实做好消保全流程管理，夯实各环节工作质量，2023年重点做好以下环节：一是强化销售过程中的适当性管理，修订《合格投资者认定操作细则》《客户风险承受能力评估细则》《销售录音录像管理细则》等销售制度，切实开展适当性管理落实情况的内部稽核及合规检查，完善相关系统控制；二是全面加强代销环节管理，修订《信托产品代销管理实施细则》，开展年度代销机构销售规范性评估，并针对代销业务专项制定双录话术模板，加强代销业务“双录”管理；三是强化信托产品信息披露管理，修订发布《信托业务信息披露管理办法》及各类业务信息披露模板，完善优化信息披露流程，提升披露事项的准确性、及时性和透明性；四是全面强化个人金融信息保护管理，有序完成制度修订、流程改造及CRM系统开发升级等工作，夯实个

人金融信息保护全流程管理；五是畅通各个投诉渠道，妥善受理、处理客户投诉，并修订《消费投诉处理及纠纷化解管理办法》，完善消费投诉纠纷机制；六是梳理及规范个人服务信托消保相关事项，就个人服务信托开展过程中可能涉及的适当性管理（客户风险测评、产品风险等级）、销售行为可回溯管理、信息披露要求等开展专项梳理，区分拟投资资产类型、范围的不同，框定对应的消保要求并推进系统层面的刚性控制。

3. 认真落实投资者教育各项要求

公司制定年度投资者宣传教育工作方案，2023年组织开展了“3·15消费者权益保护教育宣传周”“防范非法集资宣传月”“普及金融知识万里行”“金融消费者权益保护教育宣传月”等集中式主题宣教活动。同时，通过公司微信号“消保课堂”专栏、官网“投资者教育”专区等平台，常态化开展“零接触”金融知识宣教，发布消保相关政策法规、金融知识、“以案说险”案例解读等，不断拓展线上金融教育的深度和广度。此外，做好网点日常金融知识普及和风险提示工作，包括在电子屏滚动播放宣传口号，签约室、洽谈区等摆放各类宣传材料等，进一步加大网点宣传力度。公司在全年宣教工作中，注重创新宣教方式方法，突出“通俗化”“场景化”宣教特色，积极制作发布了“做信托明白人”系列原创短视频7期，开展了“金融财商课”进小学活动、“中秋月团圆 反诈一起来”有奖问答活动和“圆梦新市民·金融践初心”宣传活动等户外宣传，不断提升宣教质量，积极扩大社会影响。

（六）支持公益事业

2023年，公司积极拓展慈善信托业务，组织开展爱心助学、护航亚运等志愿服务等公益活动，强化“责任文化”意识，在开展慈善信托、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，助力共同富裕示范区建设，向社会奉献信托向善的温暖力量。2023年新设立慈善信托27个，新增实收信托规模2696.58万元，存续慈善项目覆盖济困、扶老、助农、救孤、助残、乡村振兴、巩固拓展脱贫攻坚成果等领域。

2023年4月，为深入贯彻落实浙江省委省政府关于建设共同富裕示范区的决策部署，不断改善社会救助家庭的居住和生活条件，公司与杭州市慈善总会合作设立了“杭工信·弱有众扶慈善信托”。部分信托资金用于在杭州西部三县市（桐庐、建德、

淳安)开展善居工程,重点对低保、低边等社会救助家庭进行居室改造,切实提升了困难群众的生活质量。

2023年4月,公司与杭州市慈善总会合作成立了“杭工信·守护夕阳红”慈善信托。项目旨在为老年人提供困难救助、协助出行、情感慰藉、文体活动、健康科普、法律援助等慈善服务,保障其物质和精神生活,提高老年生活质量。目前该慈善信托已开展“老年人防跌倒评估干预”项目,有助于进一步提升老年人的防控跌倒意识,增强老年人防跌倒能力。

2023年6月,公司与杭州市上城区慈善总会开展合作,成立了“杭工信·阳光32号慈善年夜饭”慈善信托。“我为年夜饭添道菜”项目源自于上城区各街道开展的近20多年、每年邀请困难群众和环卫工人及其他特殊群体,年前共聚吃“慈善年夜饭”的习俗。该项目已成为上城慈善的特色品牌,社会关注度较高。慈善信托资金用于向杭州市上城区辖内的困难群众和低收入群体发放农产品等春节物资,即开展“我为年夜饭添道菜”活动。

公司不断探索慈善信托业务模式创新,于2023年4月与余杭区慈善总会达成合作,成立了浙江省首单不动产财产权益类慈善信托——“余善一号”不动产慈善信托项目。这是项目各参与方在《杭州市民政局等五部门关于做好不动产慈善信托工作的通知》等文件精神指导下积极创新、探索不动产慈善信托落地实施的一次大胆尝试,在保证信托财产明确、合法的前提下,简化手续、降低成本,以更灵活的方式推进杭州市不动产慈善信托从0到1的突破。这是公司在公益慈善领域积极探索新模式的有益尝试,以创新促发展,有效拓展了捐赠人参与慈善事业的形式,有利于鼓励更多爱心人士以多种形式投身慈善事业。

2023年,公司还积极探索“街道+爱心人士+金融”的社区慈善新模式,设立了杭工信·现代社区慈善服务慈善信托、杭工信·紫家人现代社区慈善共同体慈善信托、杭工信·建德市善德建业现代社区慈善信托等一系列现代社区建设主题慈善信托。社区慈善信托的形式有利于实现多方建议、共同决策的功能,更好地实现委托人的捐赠意愿以及进一步促进邻里和谐,将信托资金用于助力杭州市现代社区建设,探索信托公司与慈善组织、基层社区联动,通过慈善信托的业务模式,联合各方共同参与建设现代社区慈善项目的运作。

2023年，杭州工商信托受托管理的“金融港湾共富慈善基金慈善信托”荣获杭州市人民政府颁发的第一届“杭州慈善奖”慈善项目和慈善信托奖。此外，杭州工商信托作为慈善信托项目受托人参与其中的“大下姜富民慈善信托”和“山凤凰女生助学计划”两个项目，也在第一届“杭州慈善奖”榜上有名。

（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，并持续深化绿色金融领域研究和实践。2023年，公司持续学习绿色金融相关政策和监管要求，以《绿色信托展业指引》作为公司绿色信托业务专项政策，积极推进绿色信托业务开展。公司加大对绿色产业的研究和对业务人员的培训，发布《储能行业及浙江上市企业分析》等绿色行业领域研究报告并开展了内部讲座，派员参加了《光伏前沿技术与产业化投资机会》等多个绿色行业业务培训，对绿色信托业务提质增效起到重要推动作用。截至2023年末，公司存续绿色贷款余额约2亿元，资金投向城市污水处理基础设施建设领域。

（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，2023年自有车辆耗油9670升，办公场所耗水1763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。2023年办公场所分别消耗电力881825千瓦时，纸张3.5吨。公司所实施的环保措施及对环境的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。2023年公司绿色采购（购置节能设备）金额

8536.86 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，2023 年公司共引进优秀人才 14 人，开展 2023 年业务团队“引才计划”、首期“业务精兵培养计划”、2023 年长期实习生计划招聘等工作。创新设立家庭信托专项推进小组，配置适合业务开展的专业人才。同时，公司完成 2023 年度中层干部及后备干部的选拔、竞聘和转正等相关工作，进一步夯实中层团队建设。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 59 次，2600 余人次参训学习，累计培训课时逾 6500 小时，保障了不同员工的多样化学习需求。

公司深入推进稳健薪酬体系建设，持续优化考核激励与约束机制，以全面预算管理为基础，建立明确的考核导向，制定并实施《绩效薪酬延期支付管理办法》《2023 年度绩效薪酬考核实施方案》《2023 年度专项考核方案》，建立健全绩效薪酬管理体系，落实激励与约束对等机制，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；建立并落实领导接待日制度，完善沟通渠道，把关心员工的行动落实到员工工作与生活的各个方面。2023 年，公司工会荣获“市金融系统工会构建新时代和谐劳动关系先进单位”等单位奖 3 项、团队奖 8 项、个人奖 17 项。

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，公司将延续 2023 年度社会责任的工作成果，继续以支持实体经济高质量发展、满足人民群众对美好生活的向往为使命，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，综合运用资产管理信托、资产服务信托、慈善信托等多种方式，坚定、

持续履行企业的社会责任，向社会奉献温暖的信托力量。