



信托文化建设工作手册

中国信托业协会

信托文化建设 工作手册



中国信托业协会
二〇二二年十二月

信托文化建设

工作手册

中国信托业协会
二〇二二年十二月

序 言

文化是一个国家、一个民族的灵魂。文化兴则国运兴，文化强则民族强。习近平总书记在党的二十大报告中强调，“全面建设社会主义现代化国家，必须坚持中国特色社会主义文化发展道路，增强文化自信”，“激发全民族文化创新创造活力，增强实现中华民族伟大复兴的精神力量”。对于一个行业而言，文化不仅是一个行业的灵魂，也是全体从业人员的共同信念和价值准则，是推动全行业高质量发展的内生动力和精神支撑。对于正处于转型发展关键期的信托业而言，以社会主义核心价值观为引领，大力推进信托文化建设，切中实际，适逢其时，尤为重要。

改革开放以来，信托业为我国的经济发展作出了巨大贡献，但也产生了不少问题，历经了六次整顿。总结行业发展的经验教训，其中重要的一条教训就是信托文化没有确立，行业发展缺乏理性的支撑。

中国银保监会领导十分重视信托文化建设，多次强调信托文化建设的重要性，指出信托文化是推动行业稳健发展的最坚定力量，必须充分认识信托文化建设的重大意义，深刻理解信托文化的核心特征和重要内涵，以信托文化建设五年规划为起点，在全行业开展信托文化建设工程，推动信托文化建设有步骤、有计划地向纵深开展，持之以恒，久久为功，

最终建成中国特色社会主义信托文化。

2020年是信托文化教育年，中国信托业协会发布了《信托公司信托文化建设指引》（以下简称“《指引》”）。《指引》要求，信托公司对本机构信托文化建设承担主体责任，信托公司应将信托文化建设与公司发展战略、经营管理、品牌塑造相结合。《指引》对信托文化建设提出指导性意见，旨在加快构建良好的信托文化，推动信托公司回归受托人定位，从根本上转变发展方式，实现行业稳健发展。

2022年是信托文化确立年，中国信托业协会组织编制《信托文化建设工作手册》（以下简称“《手册》”）。邀请中铁信托牵头，中国信登、平安信托、华宝信托、五矿信托、英大信托、中信信托等多家单位共同撰写，数易其稿，终于完成。《手册》共11章，分别从定义特征、总体安排、战略规划、组织机构、制度体系、业务管理、投资者服务、员工行为规范、宣传培训、效果评价、保障机制等方面出发，阐述信托文化建设的相关要求，为信托公司信托文化建设工作提出了更具体、更明确、更细化的指导。

希望各会员单位以《手册》为参考，对照实施，将信托文化建设充分融入公司经营管理的各个方面与各个环节，全方位加强信托文化建设，丰富信托文化内涵，推动信托文化体系全面进步、全面提升，文化融合更加扎实，品牌形象更加彰显，舆论引导更加有力，管理水平明显提升，以高质量的信托文化建设工作推动行业转型升级和高质量发展。

目 录

一、信托文化概述	(1)
(一) 信托文化的定义与内涵	(1)
(二) 信托文化的核心特征	(3)
(三) 信托文化的中国特质	(5)
(四) 信托文化价值观	(8)
二、信托文化建设的总体安排	(9)
(一) 指导思想	(9)
(二) 目标原则	(12)
(三) 基本要求	(14)
三、信托文化建设与战略规划相融合	(17)
(一) 信托文化引领总体战略	(17)
(二) 信托文化建设融入子战略	(18)
(三) 信托文化建设战略	(19)
四、信托文化建设与组织机构相融合	(21)
(一) 法人治理融入信托文化建设	(21)
(二) 信托文化建设的主责部门及岗位要求	(25)
(三) 信托文化与企业文化相协调	(26)

五、信托文化建设与制度体系相融合	(29)
(一) 以信托文化建设指导制度建设	(29)
(二) 体现信托文化的制度体系	(30)
(三) 对标信托文化价值理念,定期梳理制度,形成文件清单	(32)
(四) 结合信托文化建设,抓好管理制度化、制度流程化、流程信息化	(34)
六、信托文化建设与业务管理相融合	(37)
(一) 信托文化建设与资产管理信托业务	(37)
(二) 信托文化建设与资产服务信托业务	(44)
(三) 信托文化建设与公益 / 慈善信托业务	(47)
七、信托文化建设与投资者服务相融合	(51)
(一) 加强投资者教育	(51)
(二) 执行合格投资者标准	(54)
(三) 投资者适当性管理	(55)
(四) 坚守受益人利益最大化原则	(58)
(五) 为投资者提供综合、便捷服务	(59)
八、信托文化建设与员工行为规范相融合	(61)
(一) 清廉金融文化建设	(61)
(二) 员工道德标准与价值观塑造	(62)
(三) 员工礼仪形象	(63)
(四) 员工行为管理	(64)
(五) 内部控制的评估与监督	(65)
(六) 绩效考核与薪酬发放	(66)
(七) 问责与处罚	(67)
九、信托文化建设与宣传培训相融合	(71)
(一) 丰富资源储备	(71)
(二) 提升品牌形象	(72)
(三) 重视声誉管理	(75)
(四) 加强培训力度	(76)
十、信托文化建设的效果评价	(79)
(一) 评价指标体系	(79)
(二) 评价工作的组织	(82)
(三) 奖惩措施	(83)
十一、信托文化建设的保障机制	(85)
(一) 加强党的领导	(85)
(二) 加强组织协调	(85)
(三) 加强研究合作	(85)
(四) 加强物质保障	(86)
(五) 加强监督检查	(87)
附:《信托公司信托文化建设指引》	(91)

一、信托文化概述

（一）信托文化的定义与内涵

1. 信托文化的定义

信托文化是以信托架构为基础，用以评价、激励、约束和规范信托当事人及其利益相关方的行为与关系的价值观念、法律制度、监管规则、社会舆论和理论研究，其核心是围绕委托人的信托目的，受托人忠诚守信、勤勉尽责地履行受托义务，实现受益人利益最大化的行为方式。信托文化具有鲜明的时代性、民族性和实践性。

2. 信托文化的内涵

（1）满足财产转移与管理需求的制度架构

信托制度最初伴随着人们财产转移的需求而出现。回顾信托的发展历程，信托文化始终与人类对财产的自由支配紧密相连。通过信托的架构设计，受托人成为信托财产名义上的所有权人，并按照委托人的意愿以自己的名义对信托财产进行管理或处分，以实现委托人财产转移与管理的目的。

（2）实现信托当事人自由、效率、安全追求的价值体系

信托作为一种财产转移和管理的制度安排，通过信托文件的约定和一系列规则设计，以受托人专业能力延展了当事

人的主体能力，最终实现当事人的价值追求。概言之，信托作为金融领域的一项民商事制度安排，以财产转移与财产管理为依托，一方面表达委托人个体意愿，一方面履行受托人信义义务，同时通过规则设计保障受益人利益，充分尊重各参与主体的行为选择及行为结果，是自由、效率、安全价值在金融领域的最佳体现。

（3）平衡信托当事人权利义务的规则设计

信托制度内生的一整套规则，精妙地实现了信托关系内外权利义务的平衡。受托人居于这种平衡的核心地位，他的存在对于信托的设立、存续和终止都是必不可少的。委托人基于对受托人的信任，将其合法拥有的财产委托给受托人，受益人则是享有信托受益权的人。“信义”原则是信托存在的基础，也是信托当事人权利义务规则设计的基础。在此基础上，进一步设计了受托人违反谨慎义务时的“衡平赔偿”原则，受托人不当处分信托财产时的“衡平追及”原则，受托人违反忠实义务时的“推定信托”原则，以及在受益人放弃受益权时的“归复信托”原则，信托当事人与各自债权人的利益平衡原则，信托第三人与信托当事人的利益平衡原则等。

3. 信托文化与清廉金融企业文化

金融腐败容易诱发并加剧金融风险，党中央对于金融腐败问题高度重视。十九届中央纪委五次全会指出：深化金融领域反腐败工作，督促加强金融监管和内部治理，保障防范

化解重大金融风险。近年来，国家在金融领域持续加大反腐败工作力度。从查处的金融领导干部腐败案件来看，有的严重违背党中央关于金融服务实体经济的决策部署，有的利用审批职权为自己或他人谋取不当利益，还有的违背中央金融工作方针政策盲目扩张、无序经营。这些金融领域的违纪违法行为，对金融工作稳定造成不良影响。为从深层次解决金融腐败问题，开展清廉金融教育，加强清廉金融文化建设，是从源头解决问题的重要手段。

从信托业来看，近年来被查处的信托公司高管人员也并非罕见，各家信托公司应大力加强党风廉政建设、加强清廉金融文化建设以预防腐败。清廉金融企业文化也是信托文化的重要组成部分，清廉金融企业文化丰富了信托文化的内容。信托文化建设到位，清廉金融文化建设就事半功倍。通过信托文化建设，可以使广大信托从业人员塑造价值体系、树立从业规范、建立行为标准，进而做到规范展业、依法合规经营，严守廉洁从业底线。

（二）信托文化的核心特征

1. 忠诚守信：法治环境下道德价值的回归

忠诚守信是信托业安身立命的基础，它要求受托人不辜负委托人的高度信任，自觉履行忠实义务和谨慎义务，即受托人要为受益人的最大利益而行事，且必须以勤勉、谨慎的态度，履行其作为善意管理人为他人利益小心谨慎的义务。

忠诚守信的价值回归主要体现在信托文化具有引人向善的道德导向。对于受托人而言，信托是利他主义内心高度认同的行为塑造，是受托人良好品行与专业学识的完美体现。只有德能兼备的受托人，才能不忘本心，忠于所托。对于受益人而言，信托也能够促使其践行契约精神，不能在违背信托目的的前提下，提前终止或变更信托来达到自己对信托利益的过度追求。

2. 持续稳定：周期跨越里风险收益的平衡

“持续稳定”特征是信托与委托、第三人利益契约等近似制度的重要区别之一，作为信托文化的重要组成部分和核心特征之一，彰示着信托一旦设立即具备了自己的生命——一方面其无需依附于委托人、受益人甚至受托人即可持续运行，另一方面它也与第三人可能的干预较好地隔离开来、令信托具备高度稳定性，从而赋予了信托制度难以被其他制度所替代的比较优势。

信托关系的“稳定性”源自于两方面：其一，委托人不得任意干预信托运行；其二，委托人及受益人不得无故解任受托人。

3. 财产独立：利益博弈中权利义务的重构

信托财产独立性是现代信托制度的灵魂和核心，是信托文化特征的逻辑起点。对于委托人而言，该信托财产独立于其未设立信托的其他财产。对于受托人而言，信托财产既独

立于其固有财产，不同信托财产间也相互独立，起到了双重保护效果。对于受益人而言，他仅对信托财产享有受益权，不直接占有、管理和控制信托财产。

4. 灵活创新：制度超越下自由意志的彰显

在设立信托时，只要符合信托的基本构成要件，委托人拥有充分的自由来确定其所交付的信托财产以及信托财产的管理方式。因此，自由的信托文化为人类财产管理创设了无限广阔的空间。

信托文化的灵活创新特性主要体现在四个方面：一是信托目的设立的自由性；二是信托关系构建的灵活性；三是信托财产运用的多样性；四是信托组织形式的便利性。

(三) 信托文化的中国特质

信托文化既有其一以贯之的通用内核，又随着时代的变化而变化，呈现出包含时代性、民族性和地域性在内的中国特质。

1. 支持实体经济发展的服务文化

信托公司须将服务实体经济的宗旨根植于信托文化中，牢固树立与实体经济共荣共生的职责使命，创新信托服务方式，不断满足实体经济发展需要。

信托服务实体经济的方式包括：

(1) 提供直接融资，支持企业发展。

- (2) 建立产业基金，实现产融结合。
- (3) 推动股权投资，培育全新动能。
- (4) 建立投贷联动模式，促进新兴实体经济发展。
- (5) 通过资产证券化，盘活存量资产。

2. 满足人民需要的民生文化

信托作为新时代中国特色社会主义背景下的一种财产管理制度，要以坚持服务人民群众为宗旨，发挥财产独立、破产隔离等信托制度功能，为广大投资者创造更多财产性收入、保值增值、代际传承，成为拓宽人民群众可支配收入的重要途径。

信托服务民生的主要方式：

- (1) 主动回归资产管理，充分发挥资产转移与资产管理的信托制度优势。
- (2) 大力发展财富管理，提供综合服务。
- (3) 积极开展普惠金融，服务广大民众。

3. 推动社会进步的责任文化

信托公司应发挥信托制度功能作用，推动信托业在维护公序良俗、促进社会进步方面的特有作用，同时积极履行社会责任，创造更大社会效益。

信托推动社会进步、发展的方式主要有：

- (1) 创新土地流转，促进三农发展。
- (2) 拓进养老事业，完善社会保障。

- (3) 助力公益慈善，弘扬先进理念。
- (4) 管理预付类资金，保护消费者权益。
- (5) 参与社会治理，拓展功能价值。

4. 依法合规经营的底线文化

信托公司要坚持诚实守信，将敬畏法律、遵守规则作为企业生存发展不可逾越的红线，牢牢将自身发展锁定在“底线”以内。信托公司构建底线文化不仅包括遵守法律法规、监管制度、行业规范等具有法律约束力的文件，还包括践行“合规人人有责”、“主动合规”、“合规创造价值”等理念。

信托业推进底线文化建设的方式主要有：

- (1) 积极开展合规宣传教育。
- (2) 以合规管理制度为核心构建底线文化。
- (3) 强化执行力，确保各项工作有序开展。
- (4) 全面开展监督检查，及时自省纠偏。
- (5) 优化绩效考核体系。

5. 坚持职业操守的品质文化

信托业构建品质文化指的是信托公司应践行信义精神，不断提升受托能力，为委托人提供专业化、个性化的服务，以良好的受托管理能力和职业操守赢得委托人和受益人的信任和尊重。

信托业品质文化的构建主要从以下几个方面进行：

- (1) 发挥党员的先锋模范作用。

- (2) 强化对受托人的义务。
- (3) 加强信托从业人员自律和伦理道德建设。
- (4) 构建信托机构的声誉管理机制。
- (5) 将信托文化建设与企业品牌塑造结合起来。

（四）信托文化价值观

根信托的渊源，信托文化的内涵、核心特征以及中国特质，可以将信托文化价值观概括为：信义、专业、勤勉、合规。

信义为信托业立业之本。信义文化是指受托人要恪尽职守，诚实、信用、忠实、谨慎地为受益人的最大利益处理信托事务，管理和处分信托财产，避免给信托财产造成不当损失。信义是信托业的生命，是信托公司的生存之本。如果受托人不能得到委托人的充分信任，委托人很难作出将自己的财产交付给受托人管理或者处分的决定。

专业是信托公司能力的综合体现。信托公司要具备较强的专业能力，才能较好地完成受托之事，实现信托目的。

勤勉是信托公司工作态度的体现。信托公司作为委托人处理信托事务时必须认真和尽力，就像处理自己的事务一样，要积极运营和管理信托财产。

合规是信托公司经营活动的行为底线。信托公司的一切活动必须依法合规，维护社会的正常秩序，不能违法违规经营。

二、信托文化建设的总体安排

（一）指导思想

1. 以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导

习近平新时代中国特色社会主义思想是当代中国马克思主义、二十一世纪马克思主义，是中华文化和中国精神的时代精华，实现了马克思主义中国化时代化新的飞跃。习近平新时代中国特色社会主义思想是新时代中国共产党坚持和发展马克思主义的最新理论成果，以一系列原创性战略性重大思想观点丰富和发展了马克思主义，为新时代党和国家事业发展提供了根本遵循。信托文化建设要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻习近平经济思想和习近平总书记关于社会主义文化建设的重要论述，坚持社会主义先进文化前进方向，广泛践行社会主义核心价值观。

2. 以中华优秀传统文化思想为滋养

习近平总书记在二十大报告中指出，坚持和发展马克思主义，必须同中华优秀传统文化相结合。只有植根本国、本民族历史文化沃土，马克思主义真理之树才能根深叶茂。中华优秀传统文化源远流长、博大精深，是中华文明的智慧结晶，其中蕴含的天下为公、民为邦本、为政以德、革故鼎新、

任人唯贤、天人合一、自强不息、厚德载物、讲信修睦、亲仁善邻等，是中国人民在长期生产生活中积累的宇宙观、天下观、社会观、道德观的重要体现，同科学社会主义价值观主张具有高度契合性。

信托文化建设要从中华民族的传统出发，在尊重和肯定中华优秀传统文化的基础上探寻现代化可行之路。在包罗万象的中华传统文化中，主要有以下思想对信托文化建设影响深远。

(1) 守诚信。“诚信”是树立和践行社会主义核心价值观的重要准则之一，是民族精神之魂，是实现中国梦的丰富精神滋养和珍贵文化资源。建设诚信社会、诚信政府、诚信企业、诚信家庭，人人诚信，是实现中华民族伟大复兴的重要基石。而诚信对于信托公司而言更是安身立命之根本，不守诚信的受托人，注定会被逐出市场。

(2) 讲仁爱。“仁爱”是中华民族最核心的传统价值理念，是社会主义核心价值观的重要源泉，现代社会、国家、个人的发展，亦须以“爱人”“民胞物与”为前提与目的。信托业应借助制度优势和政策支持，大力参与公益慈善活动和社会福利事业的发展，在维持公序良俗、推动社会进步等方面发挥重要作用。

(3) 重民本。人民就是江山，江山就是人民。“民本”思想在中华文化史上源远流长，是中华民族独特的精神标识，体现出人民在国家政治体系中的重要地位。信托作为国家金

融系统的一份子，是为人民服务的。其民本思想体现在不辜负委托人的信任，以受托人的身份，用专业化的手段和能力为受益人创造最大合法利益与价值。在为各参与方尽心服务的过程中，不能谋求私利，更不能视民众的诉求于不顾。

(4) 崇正义。“正义”不仅是中华传统价值观的基本要素，也是社会主义核心价值观的深厚土壤和牢固根基。信托公司作为受托人要堂堂正正，坦坦荡荡，始终走在人间正道上。一是遵纪守法，确保信托目的合法合规、不损害社会公共利益。二是遵循社会普遍的道德约束和公认的行为准则，不投机取巧。三是承担起信托公司应该承担且有能力承担的社会使命，推动社会与自身共同成长进步。

(5) 尚和合。“和合”是中华优秀传统文化的思想精华，是中华民族人文精神的基本理念和重要追求。和平发展是时代潮流，合作共赢才能发展。信托业的健康可持续发展，一是要在金融体系中找到自身独特的定位和价值，发挥其难以替代的功能优势，妥善处理好信托当事人之间及其与其他第三方之间的关系；二是要发挥信托投资领域广泛、交易安排灵活等优势，积极与社会各方展开合作。

(6) 求大同。“大同”一直是中国关于理想社会的梦想，并不断被注入新的内容。“大同”思想强调天下为公，人人平等，其蕴含着深刻的哲学思辨，以弘扬全人类共同价值、构建人类命运共同体为应对全球共同挑战贡献了中国智慧、中国方案、中国力量。“大同”与共同富裕有相通之处，而

共同富裕的奋斗目标与信托业的转型发展目标高度契合。信托公司应充分发挥其功能优势和制度优势，通过助力实体经济高质量发展，拓宽居民收入渠道，在共同富裕社会建设中做出独特而有益的贡献。

（二）目标原则

1. 信托文化建设的目标

信托文化建设目标包含五个方面：

（1）**回归信托本源**。目前，我国信托业正处于从初级阶段向中高级阶段迈进的关键时期，需要大力加强信托文化建设，从而进一步明确受托人角色定位，发挥信托制度的独特优势，更好地服务实体经济和人民美好生活。

（2）**提高运行效率**。信托的本质特征之一是创新。相较于其他行业，信托创新活动中有更多的法律法规未及之处，需要依靠信托文化来把好方向之舵，形成稳定之锚。

（3）**推动转型升级**。近年来，信托公司大力推进业务转型升级，但要实现“质”的升华，切实改变以前的业务模式，单纯从业务层面入手已难以突破，需要从更深层次的信托文化中寻找转换动力，将信托文化作为行业发展的最重要养分，哺育行业高质量发展。

（4）**重塑价值体系**。促进信托从业人员转换思想，统一对信托文化的认识，牢固树立信义精神和以受益人利益为中心的理念，落实到履行好受托人义务的行动之中，从而使

信托文化的价值精髓成为从业人员的共同价值准则和行为指南。

（5）**提升行业形象**。以信托文化建设为主线，以信托公司回归本源业务的大量实践为案例，进行广泛宣传，提升行业形象，为后续发展创造良好的社会环境。

2. 信托文化建设的原则

（1）加强党对信托文化建设的领导

信托从业人员应充分意识到，坚持党对一切工作的领导，政治工作是一切经济工作的生命线。新时代，信托公司担负信托文化建设重要使命，需不断加强党对信托文化建设领导，拥护“两个确立”，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

（2）融入社会主义核心价值观

核心价值观是文化最深层的内核，决定着文化的性质和方向。社会主义核心价值观植根于中华文化沃土，熔铸于我们党领导人民长期奋斗的伟大实践，是社会主义先进文化的精髓。信托文化建设必须融入社会主义核心价值观，以社会主义核心价值观为引擎和统领，使之贯穿于信托公司价值理念、规章制度、形象标识、日常行为各个层面，才能塑造广大从业人员坚定的思想和意志，良好的道德行为规范和人生指引，推动信托业长效发展。

（3）坚持以人民为中心

文化建设必须牢牢站稳人民立场，自觉服从服务于党和

国家工作大局。我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。金融是现代经济的核心，人民日益增长的美好生活需要也包括对多元化、高质量金融产品和服务的需求。要坚定信托业发展依靠人民、服务人民的原则不动摇，加快建设适应中国式现代化发展所需要的信托公司。

（4）坚持服务实体经济

金融是实体经济的血脉，中国信托业发展的根本宗旨就是服务实体经济。作为金融行业的重要一环，信托业须积极培育支持实体经济发展的服务文化，不断优化完善与实体经济结构和融资需求相适应、多层次且广覆盖的业务结构，为经济发展提供高质量金融服务，力图实现行业与实体经济的良性互动和协调发展。

（三）基本要求

1. 以战略思维把握信托文化发展方向

信托文化建设是一项战略性、系统性、长期性的工作，信托文化的发展方向要基于战略思维的高度和定位，深入把握行业发展趋势和方向。信托公司应主动承担起主体责任，将信托文化建设与公司发展战略、经营管理、品牌塑造相结合。

2. 以辩证思维认清信托文化面临形势

在推进信托文化建设过程中，需要较强的辩证思维能力。辩证思维下信托文化建设需要处理好务实和务虚之间的关

系，既反对将两者完全隔离开，也要防止两者相互混淆。只有将“为什么做”的务虚和“具体怎么做”的务实相互结合起来，才能高标准、高质量、低风险地开展信托业务，为新时代社会主义市场经济的繁荣贡献力量。

3. 以结构思维处理多种文化矛盾关系

信托文化是经济文化的一部分，与社会生活各个方面紧密相关。首先，信托文化与我国传统文化关系密切。受托人要坚持以结构思维方法准确把握二者关系，正确对待传统文化的继承和弘扬问题。其次，信托文化与信托公司企业文化一脉相承。信托公司企业文化服务于公司经营目标，在核心价值取向上，信托公司企业文化需要不断融入信托文化，信托公司才能在行业中得以生存和发展。再次，信托文化与清廉金融文化目标一致。将清廉金融文化深入到信托文化方方面面，就能为信托公司可持续发展奠定风清气正的基础。

4. 以创新思维推动信托文化建设繁荣发展

当前，信托公司正在大力推进转型升级，促进业务回归本源。面对新的社会经济形势，信托公司须采用创新思维进行自身定位。只有打破思维定式、积极适应新环境，与时俱进，把准未来信托文化建设的方向，才能够增强信托公司开拓创新的能力，找到持续繁荣发展的动力。

5. 以价值思维增强人民对信托文化的认同感

在信托文化体系建设中，信托公司要时刻坚持服务人民

群众的根本宗旨，将经济、政治和社会各个方面建设结合起来，在保障受益人法定最大利益的同时，提升受托服务质量，要在服务实体经济发展的基础上，满足人民群众不断增长的财产保值增值和财富传承需求，有效增进人民群众对信托文化更深层次的认同感。

三、信托文化建设与战略规划相融合

企业战略是企业中长期发展的行动指南，引导企业的发展方向。信托公司制定战略时，要深刻领会信托文化的内涵，抓住信托文化的核心特征，结合信托文化的中国特质，紧扣信托文化价值观，以信托文化引领信托公司总体战略，将信托文化融入业务战略和职能战略等子战略，并制定企业的信托文化建设战略。

（一）信托文化引领总体战略

在新时代发展格局下，总体战略层面，信托公司要以信托文化为基础，不断完善和充实企业愿景与使命的内涵，积极回归本源，将服务实体经济发展和人民美好生活作为基本方向；以回归受托人定位为指引，持续向资产管理信托、资产服务信托、公益 / 慈善信托等本源业务深耕，引领信托业务规范化、创新化和可持续化发展。不断探索将信托公司战略规划与支持实体经济的服务文化深度融合，充分发挥信托文化的支撑和引领作用，为信托公司的高质量发展提供坚强思想保证和精神力量。

(二) 信托文化建设融入子战略

1. 业务战略层面

现代社会，行业分工细化与市场细分趋势更加凸显，信托公司应在业务战略层面专注于资产管理信托、资产服务信托、公益/慈善信托，并根据不同资源禀赋及股东背景，选择差异化的发展方向。

在业务战略层面，信托公司应根据支持实体经济发展的服务文化，努力为实体经济提供多元化的综合金融服务，避免“脱实向虚”，同时不得开展通道业务和非标资金池业务，坚持压降影子银行风险突出的融资类信托业务，不得以管理契约型私募基金形式开展资产管理信托业务；根据满足人民群众需要的民生文化，大力发展财富管理业务；根据推动社会进步的责任文化，大力开展慈善信托，助力第三次分配；大力发展服务信托，助力乡村振兴、促进社会治理、助力养老产业发展；根据依法合规经营的底线文化，顺应国家宏观政策，依循监管要求，大力拓展“绿色”信托业务，支持高科技企业发展，不进入供给侧结构性改革要求去产能、去库存、去杠杆的行业和领域；根据坚持职业操守的品质文化，加强对员工品德和能力的培养，同时秉承“专业”要求，对于自己不擅长并且通过培育也难以形成专业能力的业务领域，尽量避免进入。

2. 职能战略层面

信托公司为适应战略愿景定位、促进战略业务快速发展，要制定风险管理、人力资源、投研支持、运营管理、金融科技、品牌管理等职能战略。制定相关职能战略时，要体现信托文化，融入“信义、专业、勤勉、合规”价值理念。

在职能战略层面，信托公司要以总体战略目标的实现为中心，以信托文化价值理念为指引，搭建公司高效的运行体系。完善制衡监督及激励约束机制，坚守信义、合规原则，促进勤勉履职，提升专业能力，构建良好公司治理能力，提高公司治理质效，逐步达到良好公司治理标准。重视风险防范，强调谨慎展业，完善合规体系，建设和完善全面风险管理体系，运用金融科技手段强化风控合规管理，坚持风控要求、筑牢合规底线，让信托文化深入每位员工内心。加强关联交易管控，以信义为核心，保护消费者权益，构建和谐健康公平的金融消费环境。重视人才引领与金融科技赋能，以提升专业能力为目标，构建适应业务发展的专业团队和信息化技术，提高信托公司的效率和专业水平。积极承担社会责任，创造社会价值，树立信托公司的良好声誉和品牌形象。

(三) 信托文化建设战略

信托公司信托文化建设战略不是孤立的战略规划，而是与公司的总体战略、业务战略、职能战略有所交集、互相支撑。信托公司应以回归信托本源、提高运行效率、推动转型升级、

提升行业形象、重塑价值体系为目标，以加强党对信托文化建设的领导、融入社会主义核心价值观、坚持以人民为中心、坚持服务实体经济为原则，科学制定并有效落实信托文化建设战略。

信托公司在进行信托文化建设战略规划时，必须将企业发展的目标和定位与信托文化价值观紧密结合。信托文化价值观中，“信义”要求信托公司全面履行受托职责，忠实谨慎地为受益人的最大利益处理信托事务，重点防范在受托履职管理的全流程环节中因操作风险给信托财产带来的不当损失；“专业”要求信托公司树立全面风险管理意识，完善监督制衡机制，以强大的风险管理能力保障信托财产的安全，同时提升投研创新能力、科技支持力度，以专业的投资运作能力实现信托财产的高效运用；“勤勉”要求信托公司发挥主观能动性，摈弃通道业务等同质化低端产品，积极主动管理运用信托财产，真正做到对委托人尽职尽责；“合规”要求信托公司高度重视受托目的的正当性要求，以及服务实体经济和满足人民美好生活需求的使命要求，遵守监管规则和行业纪律，利用信托制度服务委托人的正当需求。

信托公司应每年检查信托文化建设战略的执行情况，评估信托文化建设战略的落实落地情况，并根据公司发展情况动态修订战略内容，持续探索差异化发展和专业化经营的道路，形成各具特色的信托公司文化，使之成为引领公司持续、稳健发展的精神动能，把文化的影响力转换为公司的竞争力。

四、信托文化建设与组织机构相融合

组织机构为信托文化建设提供了实现机制。在公司治理方面，“三会一层”要制衡有效、勤勉尽职、监督有力、专业合规，确保信托公司运行的自主性、信托财产的独立性和安全性。信托公司应设立信托文化建设的主责部门并配备专业人员。同时信托文化建设与企业文化相协调、相促进。

（一）法人治理融入信托文化建设

完善的公司法人治理结构建立在现代产权制度和现代企业制度基础之上，信托公司应通过信托文化建设引导法人治理方向、规范法人治理行为。股东会、董事会、监事会、经营管理层等各治理主体应积极推动公司法人治理和信托文化建设的有机融合，忠于委托人，以受益人合法利益最大化为目标，最终实现受托人与股东利益的共生共荣，实现信托公司的高质量发展。

1. 加强股东自律，体现信托文化

在进行公司治理时，信托公司要跳出主要基于股东利益的窠臼，加强信托文化建设，开展相关工作，积极引导和配合股东遵守法律法规、监管规定和公司章程，依法行使股东

权利，履行法定义务。

信托公司主要股东不得滥用股东权利干预董事会、经营管理层根据公司章程享有的决策权和管理权，不得干预信托公司正常的经营管理，进行利益输送，或以其他方式损害信托当事人、其他股东等合法权益。

信托公司股东应当遵守法律法规和信托公司关联交易相关规定，不得与信托公司进行不当关联交易，不得利用其对信托公司经营管理的影响力获取不正当利益，侵占信托公司、其他股东、信托当事人等合法权益。

信托公司出现资本不足或其他影响稳健运行情形时，信托公司主要股东应当履行入股时承诺的出资义务，以增资方式向信托公司补充资本。信托公司应当根据法律法规和监管要求，充分披露相关信息，接受社会监督。

2. 完善董事会运作，践行信托文化

信托公司董事会成员应当包含独立董事，且独立董事人数不得少于董事会成员总数的三分之一。独立董事对信托公司及全体股东负有诚信与勤勉义务，应当按照相关法律法规和公司章程的要求，认真履行职责，维护公司整体利益。同时独立董事必须具备一定的专业素质和能力，能够凭自己的专业知识和经验对公司的董事和经理以及有关问题独立地做出判断和发表有价值的意见。信托公司应完善独立董事工作机制，确保独立董事履职的有效性和独立性。

信托公司董事会应设立关联交易控制委员会，督促公司

履行忠实义务，避免不当关联交易。委员会负责关联交易的管理，及时审查和批准关联交易，控制关联交易风险。关联交易控制委员会成员不得少于三人，由独立董事担任负责人。

信托公司董事会应下设信托委员会，督导公司依法保护受益人合法权益。当公司或股东利益与受益人利益发生冲突时，委员会应遵循“坚持以人民为中心”的信托文化建设原则，保证公司为受益人的合法权益最大化服务，确保公司各项消费者权益保护工作有效开展。信托公司董事会对消费者权益保护工作进行总体规划和指导监督。

信托公司可设立信托文化建设委员会，保障信托公司信托文化建设工作的开展，搭建信托文化建设组织架构，实现信托文化建设与公司战略规划、党建工作、业务经营和投资者服务与教育等方面的融合。

信托公司应将信托文化建设全面融入董事会机制建设，引导董事忠实、勤勉、尽责地履职。可通过完善董事遴选机制，提高董事履职的职业操守和专业性，通过完善履职评价机制确保董事会运作的规范性。

3. 强化监事会监督，推行信托文化

信托公司监事会应紧紧围绕“信义、专业、勤勉、合规”的信托文化价值观切实履行监督职能，积极促进董事、经理层充分履行诚信义务、善管责任、勤勉义务，确保信托公司坚守受托人定位和发展方向。应按照《中华人民共和国公司法》等法律法规并遵照《信托公司治理指引》，对监事会落

实重点职责的目标、方法、途径和成果应用等进行科学化和规范化制度安排，确保监事会履职有法可依、有章可循。

信托公司监事会对公司负有勤勉义务，应对重大事项强化事前、事中和事后全过程监督，同步积极推动各类监督力量加强资源共享，增强监督合力，共同构建并积极深化“大监督”工作格局，将党内监督、监事会监督与公司内控监督有机结合，共同促进信托公司合规经营、稳健发展。

信托公司应通过信托文化建设引导并激发监事履职尽责的积极性和主动性，可先行建立监事民主评议工作机制和档案管理制度，实现对监事任期内履职情况的动态管理。在此基础上，不断积累可复制可推广经验，逐步探索建立健全对董事和高级管理人员的评价、监督和考核机制，进而保障信托公司治理体系各主体规范有效运转。

4. 融入经营管理，落实信托文化

信托公司应将信托文化建设列入公司年度工作计划，建立专业队伍、安排专项经费用于日常经营管理过程中信托文化建设各项具体工作的推进和落实。

信托公司经营管理层应在工作中积极践行“信义、专业、勤勉、合规”的信托文化价值观，保障信托文化建设资源配置，制定并实施问责和激励机制。

信托公司经营管理层要建立有效的公司运行机制，将信托文化融入公司经营管理的各个环节，使公司高效运行，业务风险可控、员工尽责履职，保障受益人利益，获得委托人

充分信任。

信托公司经营管理层要把信托文化作为公司业务开展的方向标，在业务开展过程中，要坚持信托文化的指引作用，对于不契合信托文化导向的业务和行为，坚决摒弃。

信托公司经营管理层应加强信托文化的宣贯，使信托文化深入每个员工的意识，在业务开展的每个环节牢记受托人责任和义务，全心全意服务委托人和受益人。

信托公司应建立健全金融消费者权益保护工作机制，包括建立消费者权益保护审查机制、完善消费者权益保护内部考核机制等，切实履行受托责任，保障金融消费者的合法权益在全业务流程的贯彻落实。

（二）信托文化建设的主责部门及岗位要求

信托公司应成立信托文化建设领导小组，由公司主要领导担任组长，负责加强信托文化建设工作的组织协调。信托公司应完善信托文化建设的全员参与机制，增强全体员工对信托文化的认同感。

信托公司应加强董事、监事和高级管理人员信托文化的教育和培训，确保有关人员熟悉信托文化本质要求，以身作则，树立信托文化的“高层基调”。

信托公司应当确定信托文化建设的主责部门，牵头负责信托文化建设，协调落实并推动信托文化融入信托公司经营管理的方方面面，包括制定信托文化目标，拟定信托文化建

设工作方案和任务计划，并有序推进。

信托公司各部门应当负责实施本部门领域的信托文化建设，制定符合信托文化的信托业务操作规程，将良好的信托文化贯穿于信托项目选择、信托产品设计、信托产品销售、信托项目运营管理、信托风险处置等各个环节。

信托公司应指定相关部门负责对信托文化落实和执行情况进行监督检查，发现不符合信托文化导向的问题要及时督促整改。

信托公司应当在信托文化建设归口管理部门设立满足工作需要的专职岗位，负责牵头拟定信托文化建设方案，跟踪推动信托文化建设方案的落实。

其他相关部门设置专职或兼职岗位，负责落实各自部门职能范围内信托文化建设方案中的相关任务。

（三）信托文化与企业文化相协调

信托文化是信托公司企业文化的重要组成部分，信托公司应将信托文化与企业文化建设统筹进行，杜绝“两张皮”现象。信托公司企业文化建设的中心任务是建立以“信义、专业、勤勉、合规”的信托文化为核心的企业文化体系，实现信托文化与企业文化的协调建设，以信托文化建设引领信托业务规范化发展，以信托文化建设提升从业人员思维和创新能力，并层层融入到公司经营管理中。

信托公司要融合信托文化建设特点，开展企业文化系统

工程，将良好的信托文化深度融于企业文化各项规范中，包括但不限于：企业定位、企业愿景、企业使命、核心价值观、经营理念、企业文化行为理念等，引领公司业务规范化、持续化发展。

五、信托文化建设与制度体系相融合

制度与文化互为依存，相融共进，文化体现经济社会发展的价值取向，支撑制度体系的构建；制度体系承载文化价值理念，并通过制度实施践行文化的价值追求。信托公司应以制度体系作为信托文化建设的载体，信托文化的信义、专业、勤勉、合规等价值理念应严格落实在每项制度的流程和要求之中。

（一）以信托文化建设指导制度建设

1. 制度制定以信托文化为基础

在制定公司制度建设规划时，要做好制度建设规划与公司战略、业务规划、年度经营计划、信托文化建设计划等的有效衔接；要做好制度审查与审议，保障拟出台的制度规定符合信托文化建设目标导向和监管导向要求；要建立公司信托文化建设牵头部门参与制度制定与评估的机制，保障其督导促进公司信托文化建设的作用。

2. 制度执行以信托文化为导向

要建立健全制度建设考核机制，将制度执行成效纳入部门和员工绩效考核范围，提高制度建设、信托文化建设等在

考核体系中的比重并充分发挥考核的导向作用，增强薪酬分配机制的正向激励和引导作用。

（二）体现信托文化的制度体系

1. 党的建设相关制度

信托公司开展信托文化建设工作，应坚持党建引领，着力强根铸魂，把信托文化建设纳入党建工作整体安排，以高质量党建推进企业高质量发展，激发企业发展新活力。党的建设相关制度原则上应包括以下方面：党委工作及议事；全面从严治党、加强党风廉政建设；加强思想政治工作；落实意识形态工作责任制；落实“八项规定”；“三重一大”决策；党建工作管理、考核等；党费收缴、使用和管理等；党支部管理建设；纪委工作及议事；纪委开展监督；巡视巡察等。

2. 公司治理制度

信托公司在制订公司治理制度时，应充分融入信托文化建设的相关要求，培育和树立谨慎管理的受托文化，建立规范的现代企业制度。

（1）公司治理架构制度

原则上应包括以下方面：《公司章程》，其中应充分体现党的领导相关要求；公司治理结构及组织架构图，其中应明晰反应公司治理架构及相互制衡关系；股东会、董事会、监事会及下设专门委员会工作及议事规则；经营管理层工作及议事规则；“三会一层”相关办事机构的组成及工作议事

规则等。

（2）公司治理管理制度

原则上应包括以下方面：公司股权、股东及关联方管理；公司股权托管；关联交易管理；薪酬及绩效管理等。

3. 业务经营制度

信托公司应按照信托文化的信义、专业、勤勉、合规的价值理念，制定完善符合信托文化和受托责任的业务经营制度。

（1）固有业务管理制度

原则上应包括以下方面：固有业务评审及投资决策；固有业务尽职调查、存续管理等；固有业务流动性风险管理；固有业务风险资产分类；存放同业、拆放同业、贷款、租赁、投资等具体业务（如有开展）管理；同业拆入和流动性支持业务管理等。

（2）信托业务管理制度

一般包括信托业务基本制度和信托业务专项制度。

信托业务基本制度原则上应包括以下方面：尽职调查；合规及风险审查；评审及投资决策；发行认购及账户管理等；合格投资者管理；推介销售、“双录”等管理；反洗钱及可疑交易、异常交易等管理；个人信息保护；存续期管理；异常情况及应急预案；客户管理与服务；信息披露管理等。

信托业务专项制度根据监管业务分类要求及各信托公司实际情况制订，如标准化产品的投资、交易管理制度，家族信托管理制度，慈善信托管理制度等。

(3) 其他业务管理制度

根据各公司实际情况，一般包括以下方面：对外担保；担当财务顾问；证券承销；居间、咨询、资信调查等。

(4) 业务支持制度

包括但不限于：业务数据管理；监管数据（含产品登记）报送；外部数据（如征信等）查询；外部中介合作机构管理等。

4. 内控审计与综合保障制度

信托公司在制订内控审计与综合保障制度时，应结合信托文化建设，强化受托人责任，为受益人创造价值，从而为公司创造价值。

(1) 内控监督类制度

原则上应包括以下方面：合规管理；全面风险管理；风险偏好及风险限额管理；内部控制管理；法律事务管理；法律风险、操作风险、声誉风险等各专项风险管理；业务整体应急预案；案件风险管理；风险问责管理等。

(2) 审计监督类制度

包括但不限于内部审计工作制度。

(3) 综合保障制度

原则上应包括金融科技类相关制度、人力资源类相关制度、财务管理类相关制度、行政保障类相关制度等。

（三）对标信托文化价值理念，定期梳理制度，形成文件清单

信托公司应评估各项内部规章制度、经营活动、业务流程及内控机制是否符合受托人定位，查找存在的缺陷，适时进行修订完善，确保各项规章制度和流程符合良好信托文化的要求。

在梳理评估过程中要重点关注：

（1）定期梳理的范围：公司全部制度、办法均应纳入定期梳理范围。

（2）定期梳理的频率：原则上至少每年一次。对于重点制度，应加大定期梳理频率。

（3）定期梳理的程序：制度建设主管部门应按时提示制度梳理要求，并明确每次定期梳理的关注要点；各制度制定部门应根据梳理要求及关注要点，梳理本部门制度办法，明确修改与否、主要修改事项及时间计划等，梳理后报送制度建设主管部门；制度建设主管部门进行汇总分析后，报告公司高级管理层。

（4）定期梳理的成果运用：根据高级管理层的意见，各制度制定部门启动制度修改程序；制度建设主管部门将制度梳理情况一并发送相关部门，适时修订完善。

（5）形成文件清单

制度建设主管部门根据定期制度梳理情况更新形成公司制度文件清单，制度文件清单应分层分类列示。制度文件清单应及时发布，并根据监管需要，报送监管部门。

(四) 结合信托文化建设，抓好管理制度化、制度流程化、流程信息化

1. 管理制度化

信托公司应通过管理制度化彰显信托文化价值理念，提高管理有效性，减少管理盲区。

(1) 制度内容与形式

一是制度内容完整。一般应包含：监管要求及依据；制度规范的具体内容、程序及职责分工；监督检查及相应奖惩等。制度内容不得包含违反法律法规和监管要求、违背公序良俗的相关内容。

二是制度形式规范。制度模板由形式要件、管理要件和内容要件三部分组成。形式要件规范包括制度名称、制度文号、制度版本、表述样式等；管理要件规范包括主办部门、审核部门、解释权归属等；内容要件规范包括制定目的、制定依据、适用范围、约束对象、责权部分、规范部分、监控部分、附录部分等。

(2) 制度建设流程

要明确制度建设的标准化流程，以公司《制度管理办法》为统领，从制度计划、起草、审查、审批、发布、运行、维护等环节规范制度全过程管理。

(3) 遵守行业制度

信托公司要遵守行业层级相关标准化制度，如信托产品登记制度、监管数据报送制度以及信托产品介绍要素等。

一是信托产品登记制度。要根据《信托登记管理办法》相关规定，办理信托产品登记。要制定产品登记制度规范，并纳入公司整体制度体系；要加强与信托登记公司沟通，积极参加各类登记培训宣导，有效提升行业基础制度落实成效。

二是监管数据报送制度。要根据《关于印发信托业监管数据标准规范的通知》、《关于做好信托业标准化监管数据采集工作的通知》等相关规定，报送信托业标准化监管数据。要制定监管数据报送制度规范，并纳入公司整体制度体系。

三是信托产品介绍要素。信托公司应根据《资产管理产品介绍要素 第3部分：信托产品》编制拟发行集合资金信托产品介绍资料。

2. 制度流程化

信托公司应制定完善符合信托文化和受托责任的管理、业务流程，将良好信托文化贯穿于管理、业务流程中的各个环节。制度流程化即通过流程组织的方式将制度标准化。随着制度建设的逐步完善，推进并完善制度流程化，实现管理制度化、制度流程化、流程表单化。

信托公司应通过流程化，对各个工作过程进行优化设计，使常规性的工作能够有条不紊，突发性的工作能够未雨绸缪。通过简明好用、程序配套的表单化设计，将日常工作做的更加清晰规范，并能够为信息化和数字化管理打下非常良好的基础。流程化实现后，对于管理、业务流程中的各个管理节点，设定了工作标准，使每一名员工知道该干什么，该怎么干，

要达到什么样的质量标准，要提交什么成果。

3. 流程信息化

信托公司应加大金融科技投入，直面数字化转型，依托科技赋能，通过信息化保障各项制度的有效实施，彰显信托文化价值理念。

（1）制度管理流程的信息化

制度管理流程可以通过信息系统实现。制度管理信息系统的主要功能可涵盖标准化制度体系管理、制度全生命周期管理、制度关键流程管理、制度信息门户管理等。其中：

标准化制度体系管理可实现制度类别、制度层级、制度模板、制度管理流程的建立和维护等功能；

制度全生命周期管理可实现制度制定、制度执行、制度考核评估、制度优化等步骤的在线闭环管理；

制度关键流程管理可实现业务流程的在线管理，逐步建立制度文本、业务流程、信息系统的动态联动；

制度信息门户管理可实现制度检索、待办任务提醒、异常动态预警等功能。

（2）业务及内控管理流程的信息化

信托公司要不断提高业务管理及内部控制的精细化程度，积极引入现代化的管理技术手段如信息技术、大数据等，建立系统化的网络管理体系，构建信息化管理模式，将制度规范与要求充分内嵌于信息系统中，探索建立覆盖业务管理全流程的综合信息管理系统，实现整个业务流程的有效贯穿，提高管理效率。

六、信托文化建设与业务管理相融合

信托业务应在信托文化建设的推动下回归本源，转型创新。各项业务开展的全过程要体现支持实体经济发展的服务文化、满足人民群众需要的民生文化、推动社会进步的责任文化、依法合规经营的底线文化、坚持职业操守的品质文化，从而实现资产管理信托业务，资产服务信托业务和公益/慈善信托业务的高质量发展。

（一）信托文化建设与资产管理信托业务

从事资产管理信托业务时，信托公司应树立“卖者尽责、买者自负”的文化理念，通过非公开发行集合资金信托计划来募集资金并进行投资管理，按照《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》相关规定，通过审慎经营、诚实守信、勤勉尽责来履行受托管理职责。资产管理信托业务的从业人员应具备金融、管理、法律等领域的知识，将专业化理念融入投资管理，做到有效防控期限错配和集中度风险，加强信用风险、市场风险、流动性风险和操作风险管理，落实净值化管理，让投资者了解真实的投资收益和风险。

1. 资产投向选择

(1) 信托公司应当履行忠实义务，在选择资产投向时不能利用信托财产为自己牟利，不能违背信托目的，更不能误导或欺诈委托人，应严格按照固定收益类、权益类、商品及衍生品类和混合类产品的不同性质进行有区别的投资，并向投资者明示资产管理信托产品的类型。在产品成立后至到期日前，不得擅自改变产品类型。

资产管理信托产品的实际投向不得违反信托合同约定，如有改变，除高风险类型的产品超出比例范围投资较低风险资产外，应当先行取得投资者书面同意，并履行登记备案等法律法规以及金融监督管理部门规定的程序。

(2) 信托公司应当履行谨慎义务，审慎确定各类产品的资产配置策略，投资债权类资产、权益类资产和商品及金融衍生品类资产的比例范围应当在发行产品时予以确定并向投资者明示，在产品成立后至到期日前不得擅自改变。

(3) 信托公司要将服务实体经济的宗旨根植于信托文化中，牢固树立与实体经济共荣共生的职责使命，不断满足经济发展需要，在依法合规、商业可持续的前提下，应鼓励通过发行资产管理产品募集资金投向专精特新企业、战略性新兴产业、绿色低碳产业、具有国际竞争力的数字产业等符合国家战略和现代化产业体系建设要求、符合国家供给侧结构性改革政策要求的领域，不得投向法律法规和国家政策禁止或不鼓励进入的行业和领域。

2. 风险控制与管理

基于委托人对受托人品格和技能的双重信任，信托公司要具有全面风险管理能力，实现“管得住”和“管得好”，一方面有效保障信托财产的安全，另一方面充分运用职业受托人的专业知识技术，对市场动态做出专业判断和及时反应，在安全的前提下通过风险管理创造风险价值。

信托公司还应不断完善公司治理机制和内部控制体系，强化权力制衡和监督，加强中后台部门对前台业务部门的制衡监督，重视员工良好职业操守的培养，有效防止因自身操作风险导致信托财产损失。

(1) 投资风险控制

①信托公司应制定风险等级划分和风险限额管理相关的规章制度，贯彻多元化分散投资的理念，根据不同的市场风险状况情况，谨慎确定大类资产的配置比例，严格防控行业、区域、客户的集中度风险。

②信托公司应禁止设立资金池，做到每只资产管理产品的资金单独管理、单独建账、单独核算，合理确定资产管理产品所投资资产的期限，加强对期限错配风险的管理，保证信托财产的独立性。

③信托公司在设计资产管理产品时，应避免将产品设计的过于复杂，防止风险跨行业、跨市场、跨区域传递。

④信托公司应针对交易对手可能出现的风险问题，提前制定好预警机制，面对突发事件时能进行有效响应。

(2) 流动性风险管理

①信托公司应在资产管理信托产品的设计阶段，综合评估投资资产流动性、投资者类型与风险偏好等因素，审慎确定开放式、封闭式等产品运作方式，合理设计认购和赎回安排。

②信托公司应当制订流动性风险管理制度，定期举办法会议讨论、研究、预测公司流动性资金需求，审慎评估产品所投资各类资产的估值计价和变现能力，制订预案。并提前作出应对安排，确保在相关风险事件发生时，有资金筹措渠道。

③信托公司应当制订完善的恢复与处置计划，在重大风险发生时，可通过自身与股东救助等渠道解决资本和流动性短缺，恢复持续经营能力。

(3) 操作风险管理

①信托公司应制定覆盖资产管理信托业务全流程的规范和制度，规范员工个人行为，降低越权或者滥用职权等行为，从而降低操作风险。

②信托公司应坚持岗位不相容原则，在界定职权范围的基础上，通过建立合理的组织机构，制定明确的岗位责任制和严谨的工作人员守则等方式，对资产管理业务全流程的运作予以制约和监督，防范操作风险。

③信托公司应定期对员工进行培训和教育，提高员工责任意识和操作风险防范意识，强化各业务流程的复核和检查，要求相关部门及时回复并整改，形成良好的内部操作风险文化氛围。

3. 净值化管理

净值化管理是监管机构推动信托公司回归本源，打破资管产品的刚性兑付重要举措，信托公司应当严格坚持合规文化，坚持监管导向，加强净值化管理，实现净值对产品成本、收益、风险的综合体现。

(1) 信托公司应制订与资产管理信托业务相配套的估值流程和制度，建立业务部门与风险管理部门、财务部门的协调机制，保证估值的合理性和一致性。

(2) 信托公司需要建立可支持投资组合管理和风险监控预警，可形成独立托管和电子对账，以及可针对各类标准和非标资产进行估值的系统；产品净值生成、份额清算、管理费及浮动业绩报酬计提、信息披露、合同留存等各个细节都需要按净值化管理的要求升级系统。

(3) 信托公司应明确专门部门，每个季度对估值模型的有效性进行检验和评价，并对信托资产的风险状况定期进行评估，根据检验和评估结果对估值的模型、方法、流程进行调整和改进。

(4) 信托公司资产管理产品的净值生成要符合企业会计准则规定，及时反映底层资产的收益和风险，应坚持公允价值计量原则，鼓励使用市值计量。仅对符合《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》中相关要求的封闭式产品，可按照企业会计准则以摊余成本进行计量。

4. 产品信息披露

信托经理要严格按照《信托合同》约定和《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》、《信托公司集合资金信托计划管理办法》的规定，切实履行信息披露义务。发现重大事项及时向委托人发送风险提示函，保证披露信息的准确性、及时性、完整性，避免因未履行好信息披露义务，导致受托责任履行存在瑕疵。

(1) 信托公司在信托计划说明书和信托合同中应当向委托人充分披露如下信息：

①信托公司办理信托业务的资格，代表信托公司与委托人联系的信托经理姓名、联系地址、电话。

②信托基本信息，包括但不限于信托名称、规模、期限、管理运用方式、风控措施、收益分配等。

③信托可能涉及的风险及风险承担原则，其中各类产品应披露的风险要素包括但不限于：固定收益类产品投资债券面临的利率、汇率变化等市场风险以及债券价格波动情况，产品投资每笔非标准化债权类资产的融资客户、项目名称、剩余融资期限、到期收益分配、交易结构、风险状况等；权益类产品的投资风险，包括非上市公司股权投资面临的风险以及上市公司股票价格波动情况等；商品及金融衍生品类产品挂钩资产、持仓风险、控制措施以及衍生品公允价值变化等；混合类产品投资资产组合情况以及各类资产相应的投资风险等。

④信托产品的推介、设立、资金募集情况。

⑤法律、行政法规、部门规章及其他规范性文件规定应当披露的其他信息。

(2) 信托公司应在本机构官方网站或者通过投资者便于获取的方式披露产品净值或者投资收益情况。披露方式、内容、频率由产品合同约定，但应当至少每季度向投资者披露产品净值和其他重要信息。

(3) 信托计划成立满三个月后，信托公司应在每季度最后一日制作信托财产管理报告，并于每季度最后一日后的10个工作日内向受益人进行披露。信托财产管理报告至少应当包括以下内容：

①信托财产管理运用、处分及收支情况。

②信托经理变更情况。

③信托财产运用重大变动说明。

④对信托财产可能构成重大影响的诉讼、仲裁以及其他可能损害信托财产、受益人利益的情形。

⑤信托文件约定的其他内容。

⑥相关法律法规及信托文件约定应当予以披露的其他情形。

(4) 对于信托计划出现信托财产可能遭受重大损失、信托资金使用方的财务状况严重恶化、信托计划的担保方不能继续提供有效的担保的情况时，信托公司应当在获知有关情况后3个工作日内向受益人披露，并自披露之日起7个工

作日内向受益人书面提出信托公司采取的应对措施。

(5) 在信托计划终止后的 10 个工作日内，信托公司应向受益人提交清算报告。

(二) 信托文化建设与资产服务信托业务

信托公司应坚持合规文化，履行忠实义务和勤勉义务，通过提供运营托管、账户管理、交易执行、份额登记、会计估值、资金清算、风险管理、执行监督、信息披露等行政管理服务，实现信托资金的独立、安全、长期保管，并按照委托人意愿运用，提升交易安全性和效率，防范风险。

1. 坚持合规文化，避免合规风险

信托公司要作合规尽责的模范，在开展资产服务信托时必须严格遵循信托法律法规和各项相关监管规范，基于信托制度与架构方面的优势提供信托服务，不应“涉及募集资金行为”。

对于财富管理受托服务信托，信托公司应谨慎地按照监管法律法规中关于设立门槛、投资限制以及信托合同中目的、条款、分配要求及其他条件管理运用信托财产，避免出现合规风险。

2. 履行忠实义务，保障信托财产安全

信托公司应切实履行资产服务信托中的受托人忠实义务，基于受益人的利益保管财产和提供多样化服务，除了收

取信托报酬外，杜绝运用信托财产谋取自身利益的行为，保障信托财产安全。

信托公司要保证信托财产既独立于其固有财产，也保证不同信托财产间相互独立，实现信托制度对财产的双重保护效果，并充分运用衍生出的风险转移、破产隔离功能。如行政管理受托服务信托，信托公司应设立独立的信托保管账户，承担起资金保管、结算、划拨等功能，将信托资金独立于资金提供方、资金收取方、信托公司和其他信托计划，保障资金安全。如资产证券化受托服务信托，信托公司应设立独立的第三方信托保管账户，建立相对独立、封闭的基础资产现金流归集机制，监督、检查特定原始权益人持续经营情况和基础资产现金流状况，并依照信托合同的约定分配信托利益。如风险处置受托服务信托，信托公司要有效运用信托制度隔离保留资产与待处置资产，避免出现管理层、股东侵害债权人的情况。

信托公司要特别关注项目存续中的过程管理，切实履行不同信托财产分别管理的义务，针对各类资产服务信托业务的特点，提供有针对性的高质量服务。

3. 履行勤勉义务，提供专业化服务

信托公司应履行勤勉义务，审慎防范包括操作风险在内的各类风险，力争提供专业化服务。

(1) 对于行政管理受托服务信托，信托公司要在账户管理、交易执行、会计估值、资金清算、风险监督、信息披

露等方面形成标准化管理流程并严格执行。

如预付类资金受托服务信托，信托公司要根据标准化流程提供预付类资金的信托财产保管、权益登记、支付结算、执行监督、信息披露、清算分配，避免操作风险，维护消费者合法权益。

(2) 对于资产证券化受托服务信托。信托公司要优选项目主体，选取基础资产运营经验丰富且经营实力较强的发起方，确保其能够保证基础资产的资产运营；应优选具备定期发布跟踪评级的保证人；应甄别基础资产，严格尽调流程，甄选具有良好持续的现金流、有产业政策支持背景项目。信托公司要勤勉尽责地判断持续经营风险，辨析基础资产是否满足现金流独立、持续、稳定、可预测的要求，还应当依据穿透原则锁定底层资产的现金流来源，并判断现金流是否具备风险分散的特征。信托公司要设置信用触发机制，通过改变现金流支付顺序、补充现金流、提高现金流流转效率、加强基础资产的独立性等措施，来保证资产支持证券的本息得到偿付，保证受益人利益最大化。

(3) 对于风险处置受托服务信托，信托公司要树立精益求精的意识，立足服务导向，准确认识业务模式特点，针对风险企业特点及信托特色建立起多元化的风险处置受托服务模式，打破传统牌照依赖。信托公司要勤勉尽责，根据信托合同约定或受益人大会决议谨慎接收、监督、管理、处置、分配受托财产，促进风险的有效化解。信托公司要具备受托

人应有的专业技能，以专业化的风险资产运营管理能力、综合化的资源协同解决方案辨析企业资产，兼顾各方需求，通过管理运用和处分信托财产保证待处置资产的稳定变现，切实维护债权人利益。信托公司可以搭建针对风险处置受托服务信托的专项业务系统，以满足超大体量债权人作为受益人的准确登记、会议表决、信息披露、权益分配等多样化服务需求，提高服务质量，避免操作风险。

(4) 对于财富管理受托服务信托，信托公司应忠实、勤勉履行受托职责，确保信托财产管理及信托事务的执行符合信托目的，提供财产规划、风险隔离、资产配置、子女教育、家族治理、公益（慈善）事业、遗嘱管理、服务特定受益人等定制化事务管理和金融服务；信托公司还应针对各类财富管理受托服务信托业务的不同特点建设完备的客户服务系统和业务管理系统，实现家族信托及其他财富管理受托服务信托的标准化和信息化，确保资料保存、管理连续，避免出现操作风险，有效监测投资风险。

(三) 信托文化建设与公益 / 慈善信托业务

公益 / 慈善信托是助力解决贫困问题、缩小收入差距、促进共同富裕的新型工具，是我国公益慈善事业的重要组成部分，是实现第三次分配的重要方式。信托公司应将推动公益 / 慈善信托发展作为回归本源、履行企业社会责任的重要方向，积极发挥信托制度灵活性、稳定性等优势，最大程度

释放信托本源活力，将公益 / 慈善信托作为推动完善我国社会治理体系的一股重要力量。

1. 坚持全部公益原则和公共利益优先原则

信托公司设立公益 / 慈善信托，必须坚持全部公益原则，在设计公益 / 慈善信托的信托目的时严格按照《慈善法》和《慈善信托管理办法》，保证慈善信托财产及其收益全部用于慈善目的，防止信托资金“以慈善之名，行避税之实”或挪用于非慈善目的。

信托公司设立公益 / 慈善信托，应当始终坚持把公共利益放在首位，积极创新慈善信托模式，增进社会福祉，同时要引起社会公众反应，促使他们关心整个社会的进步与发展。

2. 履行更严格的忠实和谨慎义务

(1) 忠实义务。信托公司管理和处分慈善信托财产，应当按照慈善信托目的，恪尽职守。信托公司除依法取得信托报酬外，不得利用慈善信托财产为自己谋取利益。慈善信托财产与受托人固有财产相区别，受托人不得将慈善信托财产转为其固有财产，避免信托公司兼作慈善信托业务中的交易双方当事人导致受托人职责与个人利益冲突。不过，信托文件另有规定或者经委托人同意，并以公平的市场价格进行交易的除外。

(2) 谨慎义务。由于公益 / 慈善信托的特殊性，信托公司对信托财产的管理或处分，更应以最大勤勉的精神和格

外谨慎的态度，履行其作为善良管理人的义务。

信托公司运用慈善信托财产应当遵循合法、安全、有效的原则，将其运用于银行存款、政府债券、中央银行票据、金融债券和货币市场基金等低风险资产，但委托人和信托公司另有约定的除外。

如果信托公司违反法律、行政法规和信托文件的规定，造成公益 / 慈善信托财产损失的，应当以其固有财产承担相应的赔偿责任。加入有利于慈善信托财产保值增值相关内容。

3. 基于“受益人利益最大化”原则设立监察人

出于保护受益人的需要，公益 / 慈善信托应在充分尊重委托人意愿的前提下设置监察人，由第三人代替受益人对受托人监督。信托监察人发现信托公司违反信托义务或者难以履行职责的，应当向委托人提出，并有权以自身名义提起诉讼。信托公司应当接受监察人的监督并向其报告《慈善信托管理办法》中规定的事情。

为保证监督效果，受托人不应推荐自己的利害关系人担任信托监察人。

4. 基于“避免关联交易”原则筛选受益人

公益 / 慈善信托合同中及其他相关文件中必须列明受益人范围及筛选的程序和方法、取得信托利益的形式和方法，并且不得指定或者变相指定与委托人或受托人具有利害关系的人作为受益人，避免违背慈善信托须与特定个人无关联的

特性，导致公益 / 慈善信托公益属性的丧失。

5. 履行信息披露义务

信托公司应当于每年 3 月 31 日前向备案的民政部门报送慈善信托事务处理情况和慈善信托财产状况的年度报告。

另外，应当在民政部门提供的信息平台上，发布慈善信托设立情况说明、信托事务处理情况报告、财产状况报告、慈善信托变更、终止事由以及备案的民政部门要求公开的其他信息，并对信息的真实性负责。

七、信托文化建设与投资者服务相融合

信托公司服务投资者，应坚守信义原则，履行忠实义务和谨慎义务，以获得委托人的充分认可和信赖；应坚守专业原则，以更好地实现信托目的，提高受益人的满意度；应坚守合规原则，以充分保障当事人的合法权益。

(一) 加强投资者教育

信托公司要把加强信托文化的宣传和普及，加深公众对信托文化的理解和认识，提升投资者金融素养作为信托文化建设的重要工作内容，在政府、监管等单位明确指导下，每年通过制定投资者教育工作计划，结合线上、线下等多渠道方式，面向公众加强金融知识普及力度，积极加强投资者、社会公众知识普及及教育，向投资者和社会公众宣讲信托文化，以普及信托知识为重点，帮助信托投资者树立“投资有风险”“高收益高风险”的投资理念，为实现“卖者尽责、买者自负”奠定观念基础。

1. 做好信托知识教育，提升投资者金融素养

(1) 大力向投资者宣传“信义、专业、勤勉、合规”为核心的信托文化，提高社会公众对信托制度的认知度和关

注度。

(2) 积极普及信托基础知识，创新投资者教育的方式。具体包括“什么是信托”、“信托产品具有哪些优势”、“信托产品的投资者门槛”、“信托产品的风险有哪些”、“信托产品与其他银行理财产品的区别有哪些”等基础知识，潜移默化地加深公众和投资者对信托和信托文化的理解。

(3) 挖掘信托结构优势，科普信托优点，发挥信托产品优质金融工具的价值。包括但不限于“信托财产的所有权、管理权、受益权相分离”、“信托财产法律上独立，有效隔离风险”、“投资领域的多元化”等。

(4) 提升信托投资者金融素养及风险防范意识，提高对投资风险的认识，告知信托投资者“卖者尽责，买者自负”的基本原则。

2. 创新投资者教育形式

信托公司要积极顺应媒体融合和传播技术革新在信托文化普及教育中不可逆转的趋势，通过加强融媒体建设，实现“资源通融、内容兼融、宣传互融”，适应投资者教育受众的变化，促进公众和投资者加深对信托文化的理解。

(1) 充分发挥党组织在投资者权益保护工作中的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，积极联合相关机构、社会团体等，组织金融知识宣传队，深入社区、高校、企业，打通“宣教最后一公里”，扩大宣教影响力及覆盖面。

(2) 拓展投资者教育渠道，如营业场所张贴海报、宣

传标语，官网、官微、官方 APP 等渠道开设教育专栏，举办面向投资者的专题讲座、培训、研讨会等。

(3) 丰富投资者教育内容形式，如制作科普图文、小视频、微信表情包等通俗易懂、易于传播的教育内容，深化投资者教育成效。

3. 普及防范金融诈骗知识

(1) 做好数字化科技运用，提高金融风险防范能力。

(2) 加大普法及金融诈骗手段科普力度，防范金融诈骗风险。

(3) 警企校等多方联动，将金融反诈融入到投资者权益保护及宣教内容之中。

4. 普及信托投资者的权利义务

平衡了信托当事人内外权利义务是信托文化的一大特点，信托公司要持续向信托投资者普及其自身的权利义务，让其了解自己作为委托人和受益人在信托关系中的地位，了解受托人承担的以信义义务为中心的各项义务及其判定标准，从而进一步明晰各方权利义务，进一步保障各方合法权益。

信托投资者具有以下权利义务：

(1) 信托财产的授予权。

(2) 了解信托财产的管理运用、处分及收支情况，并有要求受托人做出说明的权利。

(3) 要求变更信托财产管理办法、对信托财产的强制

执行提出异议的权利。

(4) 准许受托人辞任及选任新受托人的权利。

(5) 当委托人是信托利益的唯一受益人时，有解除信托的权利。

(6) 有变更受益人或处分信托受益权的权利等。

信托投资者也具有保证信托财产合法性、不损害债权人利益的义务。

5. 普及反洗钱知识

信托公司应当通过普及反洗钱知识，提高尽职勤勉、合规履职的意识和能力，同时践行信托文化中的合规文化。

(1) 加强反洗钱宣传工作，普及反洗钱基本知识以及日常生活中常见的洗钱手法，提高投资者反洗钱意识和能力。

(2) 加强公司反洗钱系统建设，健全反洗钱内控管理体系和反洗钱风险管控机制，切实防范洗钱、恐怖融资和国际制裁风险，保护投资者利益，防止被洗钱犯罪分子利用。

(3) 引导投资者掌握反洗钱法规，营造“远离洗钱犯罪，守护幸福生活”的良好的反洗钱氛围。

(二) 执行合格投资者标准

信托公司要把严格执行合格投资者标准作为践行合规文化的重要举措，树立敬畏法律法规、拒绝违规业务的意识，避免短期行为，实现收益与风险的匹配，维护投资者长期权益，维护行业生态。

1. 集合资金信托作为私募产品，信托公司需面向合格投资者通过非公开方式发行，且投资者人数不得超过两百人。

2. 在投资者承诺自身为合格投资者的基础上，信托公司应要求投资者提供必要的资产证明文件或收入证明等材料来证明其符合合格投资者的条件，比如通常会要求个人投资者提供银行存款证明、资管资产证明、信托资产证明、纳税证明、工资流水单证明等；机构投资者通常会要求提供客户加盖公章的上一年度审计报告等。

3. 信托公司在资金信托推介、销售及受益权转让环节，均需履行合格投资者确认程序，并需按“穿透”原则向上识别信托产品最终投资者，不得变相突破关于合格投资者的各项规定。

4. 信托公司不得以拆分信托份额或者转让份额受益权等方式，变相突破合格投资者标准或者人数限制。

(三) 投资者适当性管理

做好投资者适当性管理，是信托公司履行谨慎义务、投资义务，践行责任文化、合规文化和品质文化的综合体现，主要包括以下内容：

1. 做好对投资者的评估

(1) 信托公司向自然人首次推介信托产品或与其签署信托文件之前，应当告知投资者如实提供身份证明文件，要求其填写调查问卷。调查事项至少应包括投资者的年龄、学

历、职业等个人基本信息；投资信托产品的目的；信托资金来源；过往投资经验；家庭可支配年收入及可投资资产状况；可承受的最大投资损失；对金融相关法律、行政法规、部门规章及其他规范性文件、金融投资市场及信托、基金等金融产品是否有一定的了解；是否清楚信托等金融产品的风险。

(2) 信托公司进行问卷调查时，应当要求投资者以书面形式或在身份认证后通过法律认可的电子形式等方式确认其提供的相关信息及资料真实、准确、完整、有效，并自愿承担由此产生的法律风险。

(3) 信托公司向自然人推介信托产品时，信托公司作出的委托人风险评估结论有效期不得超过两年，否则应重新进行评估。

(4) 信托公司委托其他机构代理推介信托产品时，代理推介机构应负责自然人投资者问卷调查及风险承担能力评估等相关事宜，并将最终的调查结果、评估结果及投资人完整、有效的联系方式提交给信托公司。

(5) 信托公司应依据合格投资者的风险偏好及风险承受能力，对投资者进行分类。

2. 做好对投资产品的风险评估

信托公司划分产品或者服务风险等级时应当综合考虑以下因素：(1)流动性；(2)到期时限；(3)杠杆情况；(4)结构复杂性；(5)投资单位产品或者相关服务的最低金额；(6)投资方向和投资范围；(7)融资人、担保人等相关主

体的信用状况；(8)同类产品或者服务过往业绩；(9)其他因素。

产品或者服务存在下列因素的，应当审慎评估其风险等级：

(1)产品或者服务的流动变现能力。因无公开交易市场、参与投资者少、投资标的流动性差、存在非标准资产投资导致不易估值等因素，导致难以在短期内以合理价格顺利变现。

(2)产品或者服务的可理解性。因产品或者服务合同存在特殊免责条款、投资标的具有衍生品性质、结构复杂等因素导致普通人难以理解其条款和特征。

(3)产品或者服务的跨境因素。存在市场差异、适用境外法律等情形的跨境发行或者交易。

(4)监管或自律组织认定的高风险产品或者服务。

(5)影响投资者利益的其他重大事项。

3. 做好投资者与投资产品的匹配

信托公司应当根据产品或者服务的不同风险等级，对不同风险偏好和风险承受能力的投资者进行匹配。

(1) 信托公司要制定投资者和产品或者服务匹配的方法、流程，明确各个岗位在执行投资者适当性管理过程中的职责。

(2) 信托公司或代理推介机构推介信托产品，应当遵守法律法规，根据信托产品的不同特点，对委托人资格和推介范围进行明确界定，不得向不特定客户发送产品信息，不

得向投资者主动推介风险等级高于其风险承受能力的产品或者服务。

（四）坚守受益人利益最大化原则

信托公司开展信托业务，应当以受益人合法利益最大化为宗旨，遵循“卖者尽责、买者自负”原则，按照信托文件约定的信托目的，恪尽职守，全面履行受托人义务，从各个环节保障各方当事人合法权益。

1. 在尽职调查阶段，信托公司应当履行合规文化，坚决不触碰“红线”和底线，确保信托目的的合法性、信托财产的确定性和合规性，并在对信托财产进行管理、运用之前，严格按照信托业务操作规程开展尽职调查，出具调查报告，编制项目可行性报告。

2. 在产品推介阶段，信托公司销售信托产品，应当履行谨慎投资义务，坚持“了解产品”和“了解客户”的经营理念，遵循风险匹配原则、审慎合规原则，加强信托产品、营销行为合法性、合规性审查，加强信托产品风险等级评定，在有效评估投资者风险偏好和风险承受能力的基础上，销售与其评级匹配的信托产品。信托公司应在产品推介时，应履行说明、提示义务，将项目信息充分传递给投资者，并在信托合同中充分揭示可能影响信托财产安全的重大风险以及拟采取的风险防控措施。

3. 在运营管理阶段，信托公司应以信托目的的实现为出

发点，履行谨慎投资义务，勤勉尽职管理信托财产，形成健全的内部约束机制和监督机制。包括但不限于建立信托业务人员资格认定、培训、考核评价和问责制度，保证信托业务部门的独立性，信托公司固有财产与信托财产分别管理、记账，对信托产品实行净值化管理，及时向投资者分配收益，建立存续期管理制度等。

4. 在信息披露方面，信托公司应当依照相关规定按时向委托人、受益人披露信息，并保证所披露信息的真实性、准确性和完整性，不得有虚假记载、误导性陈述和重大遗漏。

5. 在终止清算方面，出现法律、行政法规、部门规章及其他规范性文件规定的或者信托文件约定的终止情形的，信托终止。信托终止后，信托公司应当作出处理信托事务的清算报告。

6. 在信托财产出现风险时，信托公司应积极采取资产保全措施保障受益人利益，并及时披露相关信息。具体举措包括落实风险责任，积极采取各种方式处置风险，建立流动性支持和资本补充机制等。

（五）为投资者提供综合、便捷服务

信托公司应自觉按照《信托登记管理办法》要求履行信托登记工作，并协同信托登记公司，充分利用信托产品全量登记的数据优势，积极搭建高质量的投资者综合服务平台，构建规范化的行业信息披露制度与平台，向受益人提供份额

登记与查询等便捷服务，切实履行信息披露义务，实现风险的及时揭示和有效缓释，切实保护受益人合法权益，助力行业信息服务的安全规范与高效，通过配合监管监测推动行业转型，促进信托业回归本源。

投资者可通过信托登记公司官网上的“投资者综合服务平台”全面了解相关信托产品信息，包括但不限于以下服务：

1. **信托产品成立公示**。投资者可以从信托功能、发行机构、主要投向行业、财产运用方式、首次申请登记日期、公示日期、关键词等七个维度设定组合查询条件。查询结果列示产品名称、产品编码、发行机构等。

2. **信托产品预登记信息查询**。根据查询条件，投资者服务平台将反馈信托产品或产品分期的预登记办理情况，具体包括信托登记系统产品编码、信托产品名称、发行机构、结果反馈。其中，“结果反馈”包括“预登记受理中”、“预登记已完成”、“预登记已撤销”、“预登记撤销中”等类型。

3. **信托受益权份额信息查询**。投资者作为信托受益人并持有信托受益权账户的，可以通过投资者综合服务平台查询存续期间信托产品的当期受益权份额信息。

4. **信托产品展示中心**。符合合格投资者要求的用户，可使用信托产品展示中心的服务。信托产品展示中心提供信托产品发行信息、信托公司信息以及信托行业信息咨询服务，并支持对信托产品的预约咨询等。

八、信托文化建设与员工行为规范相融合

员工是信托文化建设的重要参与者和践行者，信托公司应教育引导从业人员培养正确的价值观，树立更高的道德标准，使信义、专业、勤勉、合规等信托文化理念真正成为从业人员的行为自觉。

（一）清廉金融文化建设

清廉金融文化建设是信托文化建设的重要组成部分，信托公司要充分发挥清廉金融文化价值导向作用，不断提高员工拒腐防变免疫力，激发廉洁合规内生动力。

1. 全面培育清廉金融生态

一是建立健全组织运行机制，将清廉金融文化建设纳入信托公司党风廉政建设和反腐败工作布局进行谋划。二是营造崇尚廉洁氛围，定期开展理论学习、培训、参观和宣传教育活动，每年至少召开一次全员党风廉政建设和反腐败工作会议。三是加强清廉政风建设，信托公司应把政风建设作为干部队伍建设的首要任务，坚持以人为本，着眼于提高每一个干部职工的素质。四是强化年轻干部廉洁教育管理监督，

关心关怀年轻干部身心健康。五是推动清廉家风建设，引导党员、干部廉洁修身、廉洁齐家，带头立家规、严家教、正家风。

2. 扎实推动公司员工廉洁从业

每一位信托从业人员都是弘扬信托文化的一份子，而高尚的职业操守是做好受托履职的关键前提。信托公司要引导普通员工树立正确的人生观、价值观和利益观。一是规范员工廉洁从业行为，坚持自律和他律相结合。二是强化廉洁从业考核评价，在绩效考核体系中设立廉洁从业情况指标。三是建立廉洁从业行为规范，完善惩戒管理约束机制。

3. 深化清廉金融文化宣传

一是丰富清廉金融文化宣传方式，贯通线上线下相结合的文化传播渠道。二是加强清廉金融文化研究与探索，将清廉金融融入公司治理体系。三是凝聚清廉文化建设共识，加强与监管部门、纪检监察机构、行业自律组织的沟通协调，形成监督监管合力。

（二）员工道德标准与价值观塑造

信托公司应持续加强对员工的精神引领和文化引导，教育员工在各项业务、各个工作环节中体现良好的职业操守，强化员工对信托文化价值观的认同感，真正把受托责任牢记于心。

一是加强道德及价值观教育。信托公司可以把思想道德

教育、普法教育、规章制度教育和学先进、学劳模等活动结合起来，形成浓厚的信托文化建设氛围，持续培育和引导从业人员践行社会主义核心价值观和信托文化价值观。

二是建立约束机制。信托公司应建立合理的奖惩制度、严格执行对员工违背信托文化价值准则的责任追究制度，建立并完善员工道德信用档案，将信用档案作为干部考核、任用、奖惩和职务职级晋升等的重要参考。

（三）员工礼仪形象

规范的员工礼仪可以从侧面展现信托公司良好、专业的受托人形象，有利于从视觉上强化委托人对信托文化的第一印象，对彰显信托文化建设实效具有重大价值，信托公司应制定《员工礼仪形象管理指引》，强化日常管理。

一是形象管理。信托从业人员在工作时间及工作场所应保持仪表端庄，言行规范，举止文明。

二是着装规范。在工作时间及工作场所着装要得体、大方、整洁，应符合职业要求，恰当地体现个性风采，展现健康向上的信托文化。

三是办公礼仪。遵守公司的各项基本制度，同事之间应相互尊重，真诚合作。

四是其他礼仪规范。包括接待、电话、会议、网络、公务、公关、沟通等方面，在制定规范时，应当体现信托公司的专业性。

(四) 员工行为管理

行为是素养的外在表现，坚持行为管理可以潜移默化地提升员工素养，进而在员工队伍中形成强烈的认同感、责任感和归属感，形成统一的观念意识和价值观。信托公司要通过信托文化建设规范员工行为，引导员工勤勉尽责，提升专业素养，培养核心能力，从而为客户持续提供高质量的专业服务。

1. 员工基本行为准则

一是遵纪守法，照章办事。信托公司员工应牢固树立道德法治意识和合规意识，知法守法，自觉遵守法律法规和公司各项规章制度。

二是爱岗敬业，勤勉尽职。严格履行劳动合同规定的各项义务，自觉遵守劳动纪律；熟练掌握岗位业务技能，努力提升业务水平，具备相应岗位任职资格。

三是实事求是，公平竞争。恪守“客户自愿”原则，不得低价倾销、恶意贬低竞争对手、虚假宣传、损害其他从业人员的声誉。

四是严守保密制度，杜绝泄密。对国家秘密、公司商业秘密、客户信息履行保密义务。

五是廉洁自律，风清气正。严禁利用职务之便违规谋取个人利益；规范操作，认真执行工作指令；公正履职，遇到需履行任职回避、业务回避的情形，应主动汇报；履行反洗钱、反恐怖融资义务。

六是维护公司品牌形象。不擅自接受新闻媒体采访，或擅自对外发布信息。

2. 员工行为监督管理

一是明确职责分工，规范员工管理。明确各层级参与主体在员工行为管理各环节中的职责与分工，充分发挥在员工行为管理中的促进作用。

二是组织员工行为排查。应制定员工行为排查事项清单，定期进行排查；对重点问题、重点岗位进行不定期排查，针对监测和排查中发现的问题，记录并及时处理。

三是强化监督管理，畅通举报通道。应建立畅通的举报通道，鼓励员工积极抵制、检举各类违规、违法、违纪行为。对所检举的问题要做好查证、处理。

四是严格问责查处。应建立清晰的赏罚问责制度，对行为出现问题的员工及时进行行为纠正或引导，视情节轻重给予相应处分，并追究相关管理责任人的管理责任。对涉嫌违法犯罪的行为，及时移送司法机关处理。

(五) 内部控制的评估与监督

信托文化作为信托从业人员共同的价值观念和行为规范，对内部控制制度的贯彻执行起到了支持和维护的作用。信托公司应将信托文化建设融入到内部控制的评估和监督之中，指引信托公司员工自觉按照内部控制要求办事，积极维护内部控制制度的顺利运行。

对于初次开展内部控制自我评估的信托公司，其构建内部控制自我评估的具体步骤包括：制定内控评价方案、撰写自评风险控制矩阵、实施内控有效性评估和编制内控评价报告；对于已开展过内部控制自我评估的信托公司，需要跟踪上一期间内控自评整改情况，检查上一期发现的内控缺陷是否已经按照整改方案进行了整改。

信托公司要严格按照职责分离的原则，完善内部约束机制，在前、中、后台部门之间形成有效的相互支持、相互监督机制。信托公司董事会及其下属的审计委员会应履行勤勉义务，积极领导信托公司的内部控制评价工作。监事会应尽职履责，对董事会实施内部控制评价的情况进行监督。内部控制评价的重点是运行的有效性，主要包括：体系设计是否合理、组织实施过程是否全面、是否涵盖了所有重大风险、实际运行效果是否达到了设计要求、是否出现过重大风险事故、整改机制是否完善等。

在内部控制评价中，信托公司应不断提升专业性要求，对内部控制缺陷进行分类分析，从定量和定性等方面进行衡量，判断是否构成内部控制缺陷，并对缺陷所涉及的风险影响进行分析并提出改进建议。根据控制缺陷的严重程度，制定可实施的改进方案。

（六）绩效考核与薪酬发放

信托公司应结合信托文化建设优化绩效考核和薪酬制

度，激励维护公司诚信、增强专业能力的行为，纠正过分追求短期回报、进行过度激励、忽视受益人合法权益等违背信托文化价值观的行为。对前台业务部门的考核应侧重客观衡量，同时要强调风险控制、合规意识以及体现信托文化等方面要求。中后台部门在指标上与前台业务部门有所区分，强调专业把控、履职尽责、勤勉高效等受托人义务。

信托公司应坚持适度激励原则，综合考虑市场条件、业绩情况、承担风险、薪酬战略等因素，科学设定不同岗位薪酬标准，并合理确定一定比例的绩效薪酬。参照《商业银行稳健薪酬监管指引》要求，信托公司的高级管理人员以及对风险有重要影响岗位员工的绩效薪酬的 40% 以上应采取延期支付的方式，且延期支付期限一般不少于 3 年，其中主要高级管理人员绩效薪酬的延期支付比例应高于 50%，有条件的应争取达到 60%。在延期支付时段中必须遵循等分原则，不得前重后轻。

信托公司应制定绩效薪酬延期追索、扣回规定，如在规定期限内其高级管理人员和相关员工职责内的风险损失超常暴露，信托公司有权将相应期限内已发放的绩效薪酬全部追回，并止付所有未支付部分。信托公司制定的绩效薪酬延期追索、扣回规定应同样适用离职人员。

（七）问责与处罚

信托公司应通过合规文化建设夯实信托文化根基，坚持

人人有责、人人守则，坚定不移地做法律制度和监管规则的拥护者和实践者，以依法合规为前提创造经营效益，确保公司稳健运行，对违法违规人员应坚决进行问责与处罚。

1. 问责对象

信托公司问责的具体人员范围有：

- (1) 违法违规行为的直接经办人。
- (2) 违法违规行为的主要审批人。
- (3) 违法违规行为的直接管理人。
- (4) 违法违规行为的主要领导者。
- (5) 命令、指使、强迫经办人员从事违法违规行为的有关人员。

- (6) 违法违规行为的主要内部监督者。
- (7) 其他应当予以惩戒的责任人员。

2. 问责情形

信托公司依法依规对涉及行政处罚案件或给公司造成重大损失的相关责任人员进行内部问责，做到失责必问、违规必究，具体包括以下问责情形：

- (1) 司法机关查处案件涉及公司工作人员违规问题，事实明确的。
- (2) 中国银行保险监督管理委员会、中华人民共和国审计署及其他外部监管部门在实施监督检查过程中发现违规，实施行政处罚或给信托公司造成重大损失的。
- (3) 在信托业务拓展过程中因相关人员未严格遵守法

律法规和公司规章制度，未严格履行岗位职责的，导致信托项目出现风险的。

- (4) 其他给信托公司造成重大损失、声誉风险等情形。

对于没有给信托公司和受益人造成重大损失，但是也没有以实现受益人利益最大化为目的积极履行受托人职责的相关责任人员，也应根据实际情况进行问责。

3. 问责处罚方式

信托公司按照“惩戒到位、责罚相当”的原则，合理采用行政处分、经济处分等内部问责措施。依照国家规定、监管要求应予纪律处分的，不得以经济处分或其他问责方式替代。构成涉刑案件的，对相关责任人员的内部问责将依照涉刑案件相关监管规定执行。根据危害程度以及具体情况，可以采取以下方式：

(1) 通报：进行严肃批评，责令作出书面检查、切实整改，并在一定范围内通报。

(2) 诫勉：以谈话或者书面方式进行诫勉。

(3) 经济处分：罚款、经济赔偿及降薪等。

(4) 组织调整或者组织处理：对失职失责、危害较重，不适宜担任现职的，应当根据情况采取停职检查、调整职务、责令辞职、免职、降职等措施。

(5) 纪律处分：对失职失责、危害严重，应当给予纪律处分。纪律处分包括警告、严重警告、留用察看等措施。

上述问责方式，可以单独使用，也可以依据规定合并使用。

4. 问责处罚监督机制

在问责决定作出后，发现问责事实认定不清楚、证据不确凿、依据不充分、责任不清晰、程序不合规、处理不恰当，或者存在其他不应当问责、不精准问责情况的，应当及时予以纠正。若出现滥用问责，或者在问责工作中严重不负责任，造成不良影响的，应当严肃追究责任。

九、信托文化建设与宣传培训相融合

(一) 丰富资源储备

信托业协会从行业层面统揽培训资源的储备，牵头整合全行业各单位的资源关键内容，统筹组织全行业系统性学习优质资源，并在信托公司产出特色成果后，发挥行业协会的影响力，集中发声、广泛传播。

各信托公司、行业内单位应从自身资源出发，建立各单位宣传培训体系，从资源收集、资料生产、质量把关等方面做实做细资源储备。

1. 资源收集

逐步建立开放的、形式多样的、具有时代特色的信托文化建设宣传培训体系，定期收集、整理整合信托文化建设宣传培训资料。信托业协会按年度归集并整合信托文化建设理论成果，包括但不限于书籍、课题报告、影音影像资料等。按年度形成整理存档、形成统一资源名录，公布在协会官方网站供各信托公司学习参考。

各信托公司注重信托文化建设成果收集及归纳总结，形成成果后及时通过必要媒介进行发布，并报信托业协会存档备案，纳入学习资源储备。

2. 资料编制

鼓励各单位进行信托文化的教材编制，群策群力，生产优秀成果。根据培训所采用的讲授式、研讨式、案例式、模拟式、体验式等方法，相应编制培训教材，不断增强教材的吸引力和适用性。

构建“传统教材+数字教材”一体化格局。遵循“真实性、典型性、针对性、政策性、可操作性”原则编写教材，推动各单位借鉴参考、深化认识。通过数字化教材建设提高培训质效，抢抓新技术带来的历史机遇，推出一大批数字化资源教材，有效弥补传统培训和线下教学的不足，积极服务线上教学、混合式教学等新型教学模式。

信托业协会提供成果发布的必要支持。

3. 质量把关

一是规范编写。坚持正确政治方向和价值导向，严格规范教材编写要求、编写人员条件等，从源头上把好教材质量关。

二是严格审查。坚持“凡编必审”，严格审查标准、程序和责任，多维度全方位对培训资料进行严格审校、审查把关。

（二）提升品牌形象

品牌代表着一种文化，提升信托品牌形象不仅对外提升行业竞争力，对内也可以提升员工的凝聚力。

在进行信托行业品牌形象提升的过程中，重点在于通过各种方式和渠道的宣传，向社会大众充分展现信托制度的功

能、优势。向社会大众鲜明表达“信托是什么”、“信托能为大家做什么”、“信托可以为社会、为国家做出什么样的支持和贡献”，从而让大家从“熟知信托”不断加深理解至“认同信托”，直至“信赖信托”并“赞美信托”。

1. 拓展渠道，全面展示信托行业发展及文化建设成果

丰富扩展宣传渠道，充分发挥各类媒体平台作用，持续加大信托文化建设宣传力度。通过“总体策划、精心采集、多元生成、多媒传播”，开展精准策划和传播，不断增强信托文化宣传的前瞻性、主动性、针对性、实效性。积极发展互动式、服务式、体验式信息服务，打造更多有高吸引力的产品，增加到达率、点击率、点赞率。以媒体融合为抓手，积极构建具有多样传播形态、多元传播渠道、覆盖更加广泛、传播更加快捷的全方位立体化传播平台。充分发挥中央媒体“主唱”作用，行业媒体“和声”作用，网络媒体和自媒体快速裂变传播放大功能，实现信托文化宣传各层级媒体“大合唱”。

（1）对内要充分利用各信托公司网站、APP、公众号以及各类新媒体等信息平台，及时反映信托文化建设进展和成效。对外要综合运用央媒、行业媒体、网络媒体、新媒体等渠道，提升发稿量，争取多渠道、多形式、全方位加强信托文化建设新闻宣传，树立良好形象。重视新媒体推广，借助正能量网络大V积极发声，宣传成果。

（2）营造更加有利的舆论环境。加强向银保监会、中

宣部等党政部门汇报，与政府部门、社会各界、专家学者的沟通联络，培育广泛的话语联盟，争取各方关心、理解与支持。在传播过程中重点发挥主流媒体强大的正面传播优势，形成长久的正面舆论态势。

2. 提升传播质效，强化感性传播、互动传播和跨文化传播

(1) 宣传重点包括但不限于：

- ① 信托文化价值观。
- ② 信托行业各项生动实践和显著成效，推广典型经验，讴歌先模事迹，彰显新时期“信托”服务的主动作为和积极贡献。
- ③ 信托行业落实“乡村振兴”、“碳达峰、碳中和”等国家发展大局的创新实践。
- ④ 信托行业管理和业务创新成果，充分展示信托为推进社会经济发展、服务人民美好生活创造的价值。

(2) 行业动态传播。从各个角度高密度地传播行业动态，及时准确地向社会传递行业发展一系列工作举措和优秀成绩，及时反映各信托公司工作动态，总结发展成果。

(3) 系列主题传播。加强对重大事件的敏感度，如信托行业服务国家发展大局，解决重大社会民生问题，履行社会责任。有效结合“支持实体经济发展的服务文化、满足人民需要的民生文化、推动社会进步的责任文化、依法合规经

营的底线文化、坚持职业操守的品质文化”，精心策划组织实施，切实提升传播的有效性。

(4) 发挥榜样力量，打造“信托楷模”。各信托公司从公司员工中选择对行业发展贡献大、表现突出的人员作为标杆人物，以榜样的引领作用，激励和带动广大信托从业人员学习，助力信托文化建设。

(三) 重视声誉管理

声誉风险管理需遵循银保监会制定的四项基本原则：“前瞻性、匹配性、全覆盖、有效性”，并结合信托行业特点落实声誉管理的各项具体操作。

1. 及时对外披露信息

信托公司及时公开发布相关重要信息，切实保障利益相关方和广大投资者的知情权、监督权。

2. 积极回应社会关切

发挥各信托单位新闻发言人队伍作用，精心设置议题，做好新闻发布，加强舆论引导，积极主动发声，争取首发定调，赢得理解支持。

3. 塑造社会责任表率形象

挖掘和提炼信托公司履行社会责任、推进可持续发展的战略举措和实践绩效，系统传播信托公司社会责任工作的社会意义、贡献和价值。

4. 完善舆情处理机制

信托公司要制定完善重大舆情管理预案，规范工作流程。加强日常舆情管理，成立舆情监测小组，或借助外部舆情监测机构通过“人防+技防”相结合的方式，全天候、不间断监测敏感舆情。完善舆情监测，监测范围覆盖电视、广播、报刊、杂志和网络。舆情发生后第一时间按照舆情管理预案处理，避免负面舆情发酵到社会面。

5. 加强属地统筹协调

强化地方媒体关系管理，发挥各单位分支机构属地优势，加强与地方主流媒体沟通交流，展示信托行业发展成效和工作亮点，争取各方面理解支持。

6. 重视网络媒体的利用

信托公司在网络媒体、自媒体开辟专栏，进行正面传播。

（四）加强培训力度

1. 推进多种形式的培训

（1）集中培训。采取专家授课、专题讲座、案例分析、交流研讨、参观学习等方式。每年组织 1-2 次。

（2）远程培训。充分利用网络课堂、手机 APP 等工具，邀请专家及行业领军人物录制网络课程，随时随地可以登录学习。

（3）定期组织同业间交流宣传工作经验，如通过圆桌

会议及沙龙等分享亮点案例，提升较为薄弱的兄弟单位宣传工作能力。信托业协会鼓励提倡各信托公司共享培训资源，适时统一组织培训。

2. 推进多个层次的培训

（1）针对新入职员工，着重对信托业的发展情况，信托专业知识等理论基础进行培训，同时分享信托业务经典实战案例及管理实践经验，使新入行从业人员对信托业形成正确的理解和认识，为后续开展宣传打下良好基础。

（2）针对各单位宣传员，进行定期培训以提高信息敏感性，提升管理重要信息的能力，提高宣传稿件撰写水平，增强“脚力、眼力、脑力、笔力”。

（3）针对基层员工，重点介绍宣传基础知识、展示优秀案例，开展互动交流，提高基层员工对信托业的认识和业务能力。

（4）针对中层管理人员，重点介绍宣传工作基础知识、统筹信托业发展现状、宣传工作管理工具和方法，介绍行业内各公司宣传工作亮点及具体实践等，力求提高中层管理人员日常工作和管理中的宣传能力。

（5）针对高层管理者，立足行业视野，将宣传工作融入公司战略、经营管理的各个层面。

十、信托文化建设的效果评价

（一）评价指标体系

从信托文化建设的目标和原则出发，重点结合信托文化的中国特质及信托文化建设具体内容，将信托文化建设评价指标分为三个维度，分别是“建设体系评价”“建设实效评价”和“社会影响评价”。其中，“管理体系评价”解决信托文化建设的组织领导问题，是推进信托文化建设并产生实效的前提条件，也是信托文化建设的基础；“建设实效评价”衡量信托文化建设的目标达成效果，是检验和展示信托文化建设成果的标尺；“社会影响评价”关注信托文化建设对受众群体的影响，是对信托文化建设实效的补充。

1. 建设体系评价

“建设体系评价”重点关注信托公司对符合信托文化建设需要的组织架构、制度体系和工作流程等方面完善情况，以及与公司发展战略、经营管理、品牌塑造等方面结合情况，共设有战略规划、组织机构、制度体系、业务管理、宣传培训、评估机制 6 项二级指标。“建设体系评价”指标以定性为主，定量为辅，具体指标设置、指标说明如表 10-1 所示。

表 10-1 信托文化建设评价体系（建设体系评价指标）

一级指标	二级指标	指标说明
建设体系	战略规划	评价公司战略规划与信托文化建设的契合度
	组织机构	评价信托文化建设的组织架构是否完善，工作开展是否有实效
	制度体系	评价信托文化建设与各项制度的融合情况，以及日常制度体系建设工作的落实情况
	业务管理	评价信托文化建设与公司各业务流程管理的融合情况
	宣传培训	评价信托文化建设的宣传培训相关工作开展情况
	评估机制	评价信托文化建设考核评估机制及相关应用

2. 建设实效评价

“建设实效评价”重点围绕信托文化的 5 个中国特质来评估信托文化建设成果，针对信托公司在服务文化、民生文化、责任文化、底线文化和品质文化建设中所取得的实效，设置 5 项对应二级指标。“建设实效评价”指标以定量为主，定性为辅，具体指标设置、指标说明如表 10-2 所示。

表 10-2 信托文化建设评价体系（建设实效评价指标）

一级指标	二级指标	指标说明
建设实效	服务文化	评价公司服务实体经济的规模、领域和业务等
	民生文化	评价公司服务自然人客户的数量、收益、规模、团队等
	责任文化	评价公司服务公益慈善、养老、涉众资金、绿色发展等体现社会责任的业务
	底线文化	评价公司合规风险管理方面的工作
	品质文化	评价公司践行“受益人利益最大化”、规范信息披露、加强声誉管理、坚守职业操守等方面的工作

3. 社会影响评价

“社会影响评价”重点围绕信托文化建设对受众群体（主要为投资者）的影响，是对信托文化建设实效的补充，共设有员工行为、投资者教育、投资者适当性管理、受众触达、受众认同、信托文化建设荣誉 6 项二级指标。“社会影响评价”指标以定量为主，定性为辅，具体指标设置、指标说明如表 10-3 所示。

表 10-3 信托文化建设评价体系（社会影响评价指标）

一级指标	二级指标	指标说明
社会影响	员工行为	评价公司员工行为规范工作的开展情况，是否为投资者展现了良好的公司形象，是否能够提供高质量的专业服务
	投资者教育	评价公司投资者教育机制和相关工作开展情况
	投资者适当性管理	评价公司投资者适当性管理机制和相关工作开展情况
	受众触达	评价公司各类传播渠道的粉丝数和点击量等
	受众认同	评价客户对公司文化和品牌等的满意度和认可度
	信托文化建设荣誉	评价公司信托文化建设的荣誉

4. 指标权重及评分要求

本工作手册主要针对信托公司信托文化建设自评价，各公司根据自身情况对具体指标评分标准及权重进行赋权，自主开展评分工作。指标体系由定性指标和定量指标共同组成，具体评分要求如下：如指标有明确计算公式，则计算得分为该指标最终得分，总分不得超过该指标最高分要求；如指标

为是/否类，则根据实际情况自行评估评分；如指标为次数统计类，则按评分标准根据实际开展次数累计计分，总分不得超过该指标最高分要求；如指标为调研问卷类型，需由信托公司自主开展问卷调查工作，按百分制统计问卷得分。

（二）评价工作的组织

1. 评价实施主体

信托文化建设评价分为信托公司自评价与信托业协会组织评价。

（1）**信托文化建设自评价**。信托文化建设工作领导小组主要负责确定信托文化建设评价主管部门及自评价周期，审定信托文化建设评价体系、信托文化建设评价实施方案和信托文化建设评价结果，并指导开展信托文化建设改进提升工作。

信托文化建设评价主管部门负责根据本手册要求起草信托文化建设评价实施方案，对信托文化建设评价的指标解读、任务分解、进度安排、各部门分工、评价人员选择等作出具体安排，并根据自评价周期，制定常态化的指标统计工作机制；负责组织相关部门实施自评价工作，并对信托文化建设的评价过程进行监控，保证评价的公正性。

（2）**信托业协会组织评价**。由中国信托业协会信托文化建设工作小组负责组织实施，其工作要求和程序另行规定。

2. 评价工作开展时间

（1）**信托文化建设自评价**。评价周期由信托公司自行决定，一般可按季度、半年度和年度进行安排，要求每年至少进行一次自评价。信托公司需根据信托文化建设评价指标体系，建立常态化指标统计工作机制，并根据周期安排于每年1月、4月（仅季度评价）、7月（仅季度、半年度评价）、10月（仅季度评价）前完成相应自评价工作。

（2）**信托业协会组织评价**。协会评价按照协会相关要求进行。

3. 开展评价评分

（1）**信托文化建设自评价**。根据信托公司自行拟定的信托文化建设评价实施方案，由信托文化建设评价主管部门牵头，各部门配合，开展各项评价指标佐证材料收集和数据统计工作，并根据确定的指标评分要求及权重对各评价指标进行评分统计，评价结果提交公司信托文化建设评价工作领导小组审议。

（2）**信托业协会组织评价**。信托业协会对各信托公司的信托文化建设评价评分由信托业协会另行规定。

（三）奖惩措施

1. 树立标杆

信托公司内部充分发挥标杆引领作用，在自评估过程中，以自查自评、互查互评、抽查考评等方式对集体和个人信托文化建设贡献进行综合评估，选择出优秀部门、团队和个人，

并在公司奖惩工作制度规定范围内，予以表彰。

2. 纳入考核

(1) 将信托文化建设评价以一定的权重纳入到中层及以上干部的绩效考评中，同时评级结果直接影响到中层及以上干部的进修、培训、晋升、荣誉表彰等方面。

(2) 加大对信托文化建设作出积极探索、表现优秀的领导、部门和员工奖励幅度，并对工作不力、推诿应付的领导、部门和个人给予但不限于年度绩效考核扣分等严肃处理。

3. 行业评级

将信托业协会组织评价的信托文化建设评价结果纳入信托公司行业评级考评范围。

十一、信托文化建设的保障机制

(一) 加强党的领导

在推进信托文化建设时，应全面坚持和加强党的领导，统筹各方，牢牢把握信托文化建设的正确方向，安排部署信托文化建设的重大举措，促进信托文化落地生根，发挥其“把方向”、“管大局”、“促落实”的重要作用。

(二) 加强组织协调

信托公司在推进信托文化建设过程中应切实承担起主体责任，成立信托文化建设领导小组，信托公司主要领导担任领导小组组长，领导小组办公室设在信托文化建设的主责部门。

(三) 加强研究合作

1. 优化行业研究合作机制

要强化对信托文化建设的战略研究与顶层设计，构建从行业层面推进信托文化建设的目标计划、建设内容和工作举措；要在监管部门指导下，充分调动行业各单位、专业研究机构、媒体等各方力量，形成行业研究规划的合力；持续推

进相关研究工作出成果，并做好研究成果转化以及效果评估。

2. 优化公司内部研究协同机制

信托公司要结合自身实际，研究确定信托文化建设的工作目标与工作重点，并将其与企业发展战略、业务经营和企业文化建设等工作全面有效融合；信托文化建设牵头部门要与战略管理部门、业务部门科学分工、有效协同；努力营造公司内部鼓励研究、支持讨论的良好氛围，做好培训督导，做实任务分工，持续提升全员参与机制，夯实信托文化建设的研究工作。

3. 优化跨行业研究合作机制

信托机制功能的更好发挥有赖于全社会共同努力。信托公司应携手社会各方，深入探讨研究，共同剖析问题，寻求解决方案，为信托机制更好服务实体经济发展、更好满足人民群众日益增长的财富管理需求作出更大贡献。

（四）加强物质保障

要强加人财物保障，保证信托文化建设工作人员的数量和质量，制定针对性的人员考核目标和考核方案；每年要安排专项经费用于信托文化建设各项具体工作的推进和落实，要为信托文化建设工作提供必要物质保障和技术支持，将信托文化建设工作持续推向深入；要强化对专项费用使用情况的评估。

（五）加强监督检查

1. 协会自律引导

要结合信托文化建设工作效果评估，完善行业自律规则体系，持续推进信托公司受托人责任意识提升与受托能力培养，助力信托业真正成为被委托人、受益人信任的市场主体，切实提升行业美誉度。

2. 机构自查自纠

要加强内部审计工作，在开展对公司治理、经营管理、内部控制、风险管理等审计工作中，确认是否将信托文化建设贯穿其中，同时要及时评估各项内部规章制度、经营活动、业务流程及内控机制是否符合受托人定位，查找存在的缺陷，推动修订完善，确保各项规章制度和流程符合良好信托文化的要求。

后记

中国银保监会高度重视信托文化建设，2019年在世界范围内首次系统性提出信托文化建设，为全球信托制度建设贡献中国智慧。在此背景下，中国信托业协会2020年发布了关于开展信托文化建设工作的通知，提出了在全行业开展信托文化建设工作的五年规划，每年确定一个主题，推动信托文化建设有步骤、有计划地向纵深开展。

2022年是“信托文化确立年”，为进一步加快各信托公司信托文化建设的步伐，向各信托公司提供具有操作性的指导和参照，中国信托业协会将编写《信托文化建设工作手册》（以下简称“《手册》”）作为“信托文化确立年”的年度重点工作之一，组织相关单位成立编写组。编写组在中国信托业协会的指导下，以监管精神、《中国信托业协会关于开展信托文化建设工作的通知》、《信托公司信托文化建设指引》等为依据，以《信托公司信托文化建设》、《信托公司受托人定位及文化建设研究》等课题研究成果为参考，以细致准确和实际实用为编写原则，将信托文化建设融入战略规划、制度体系、业务流程，全方位梳理出了信托文化建设的总体要求、基本要素、操作规范等内容，高质量完成了《手册》的编制工作。

《手册》是在银保监会信托部的关心指导下，中国信托业协会精心组织，专家学者悉心帮助，多家信托机构专业人员组成写作团队用心工作完成的。《手册》由中铁信托有限责任公司牵头，负责对《手册》进行总体策划、确定大纲、分工安排、组织研讨、总纂文稿、校对文字；平安信托有限责任公司、华宝信托有限责任公司、中国信托登记有限责任公司、五矿信托有限责任公司、英大信托有限责任公司、中信信托有限责任公司等深度参与，付出了大量心血。在编写过程中，各参与单位之间切磋攻错、取长补短、不计得失、团结协作，为推进信托文化建设贡献出了智慧与力量。

《手册》凝聚了近年来我国信托业践行信托文化建设的心血和智慧，各信托公司要积极组织开展《手册》的培训学习，督促每一位信托从业人员牢固树立信托文化建设的意识和自觉，从信托文化建设中汲取行业持续健康发展的源动力。

附：

信托公司信托文化建设指引

第一章 总 则

第一条 为加快构建良好的信托文化，推动信托公司回归受托人定位，从根本上转变发展方式，实现行业稳健发展，根据《中华人民共和国信托法》《中国信托业协会章程》等相关法律法规及规范性文件制定本指引。

第二条 本指引所称信托公司是指在中华人民共和国境内依法设立且已加入中国信托业协会（以下简称协会）成为会员的金融机构。

第三条 本指引所称信托文化是指信托公司以信托关系为基础，以受益人合法利益最大化为目标，回归信托本源，服务实体经济，满足人民群众日益增长的财富管理需求，形成“诚信、专业、勤勉、尽职”的良好价值理念。

第四条 信托公司对本机构信托文化建设承担主体责任。信托公司应将信托文化建设与公司发展战略、经营管理、品牌塑造相结合。

第五条 协会负责引导、监督本指引的实施。

第二章 信托文化内容

第六条 服务。信托公司应坚守与实体经济共荣共生的职责使命，充分发挥信托制度优势，创新信托服务方式，不断满足实体经济发展需要，实现与实体经济的良性循环。

第七条 民生。信托公司应坚持服务人民群众的根本宗旨，发挥财产独立、破产隔离等信托制度功能，满足人民群众不断增长的财产保值增值和财富传承需求，提升人民群众的幸福感、获得感和安全感。

第八条 责任。信托公司应发挥信托制度功能作用，推动信托业在维护公序良俗、促进社会进步方面发挥特有作用，积极履行社会责任，创造社会效益，成为完善我国社会治理体系的重要力量。

第九条 底线。信托公司应坚持诚实守信，将敬畏法律、遵守规则作为信托公司生存发展不可逾越的红线，依法合规创造效益，杜绝不当创新，保持稳健运行。

第十条 品质。信托公司应践行信托精神，不断提升受托能力，为委托人提供专业化、个性化服务，通过良好的受托管理能力和职业操守赢得委托人的信任和尊重，塑造行业良好声誉。

第三章 信托文化建设

第十一条 信托公司应回归受托人定位，培育和树立谨慎管理受托文化，将实现受益人合法利益最大化作为公司价

值取向和公司治理目标。

信托公司董事会在制定和批准公司战略目标、业务规划、经营计划、风险容忍度及内控机制安排时，应与受托人定位相匹配，应将实现受益人合法利益最大化作为实现股东利益的基础和前提。

第十二条 信托公司应主动引进注重公司长远发展、管理经验成熟的合格战略投资者，鼓励内外资并重，引资与引智并重，借鉴吸收成熟的治理经验和管理方法，培育良好信托文化。

第十三条 信托公司应加强董事会、监事会成员和高级管理人员信托文化的教育和培训，确保有关人员熟悉信托文化本质要求，以身作则确定受托人定位的“高层基调”。

信托公司应通过优化董事遴选机制提高董事会履职能力，促进董事充分履行诚信义务、看管责任、勤勉义务，及时纠正信托公司偏离受托人定位和发展方向的问题。

第十四条 信托公司应做实监事会功能，优化监事会结构，增加外部监事占比，确保监事会独立行使监督职能，开展履职评价。

第十五条 信托公司应规范高级管理层履职，提升高级管理人员信托专业素养，切实加强高级管理层履职约束，严防内部人控制和侵害受益人合法利益的情形发生。

第十六条 信托公司应制定完善符合信托文化和受托责任的信托业务操作规程，将良好信托文化贯穿于信托业务各

个环节：

（一）在信托产品设计环节，信托公司应确保信托目的的合法性、信托财产的确定性和合法性，根据法律法规和信托文件的约定全面开展尽职调查，强化项目审核评审，做实风险缓释措施。

（二）在信托产品销售环节，信托公司应依法确保投资者适当性，向投资者提供规范详尽的信息披露材料，明示信托产品的风险收益特征，充分揭示参与信托计划的风险及风险承担原则。

（三）在信托项目运营管理环节，信托公司应妥善管理运用或处分信托财产，保存处理信托事务的完整记录，定期向委托人、受益人报告信托财产管理、运用、处分、收支情况。

（四）在信托财产出现风险时，信托公司应当根据法律法规和信托文件的约定积极采取资产保全措施保障受益人利益，并及时披露相关信息。

第十七条 信托公司应通过优化考评机制和薪酬安排，激励维护公司诚信、增强专业能力的行为，纠正过分追求短期回报、忽视受益人合法权益的不当行为。

信托公司建立的绩效考评体系应符合提升受托服务质量、服务实体经济、防范化解风险的战略方向。信托公司设置的绩效考评指标应包括履行受托人职责、坚守良好职业操守类指标，且该类指标权重应当明显高于其他类指标。

信托公司设置的薪酬安排应当与履职尽责、风险承担情

况相匹配，应当通过薪酬递延发放、实施员工持股计划等方式，建立履职尽责的长效激励约束机制。

第十八条 信托公司应建立以防控受托行为操作风险为重点的内控合规体系和风险防控机制，审慎开展信托业务，确保从事的受托业务与自身风控能力相匹配。

第十九条 信托公司应从单个信托产品、信托公司法人和信托公司集团三个层面不断强化风险管理，通过提升风险管理水平为信托受益人创造价值，从而为公司创造价值。

第二十条 信托公司应加强内部审计工作，在开展对公司治理、经营管理、内部控制、风险管理等审计工作中，确认是否将信托文化建设贯穿其中。信托公司应评估各项内部规章制度、经营活动、业务流程及内控机制是否符合受托人定位，查找存在的缺陷，适时进行修订完善，确保各项规章制度和流程符合良好信托文化的要求。

第二十一条 信托公司应规范员工日常从业，将良好信托文化养成于日常行为。信托公司应锻炼和培养一批具备信托经营理念、专业素养高、合规意识强的高素质人才队伍。

第二十二条 信托公司应加强员工精神引领和文化引导，教育员工树立正确的人生观、价值观和利益观，在各项业务、各个工作环节中体现良好的信托职业操守。信托公司应加大对员工信托文化和价值观认同感的考核，逐步养成员工的受托人意识。

第四章 附 则

第二十三条 本指引经中国信托业协会会员大会审议通过后生效。

第二十四条 本指引由中国信托业协会负责解释和修订。