

烟台银行股份有限公司
2021 年社会责任报告摘要

烟台银行股份有限公司
二〇二二年六月

报告说明

一、报告时间范围:2021年1月1日至2021年12月31日，部分内容超出上述范围。报告组织范围:报告覆盖烟台银行股份有限公司总行、分支机构。报告发布周期:年度。

二、报告编制原则:报告依照《银行保险机构公司治理准则》、山东银行业协会《山东银行业社会责任报告指引》编制指引等相关要求进行编写。

三、报告发布形式:烟台银行股份有限公司网站:
<https://www.yantaibank.net>

四、报告备置地点:本行董事会办公室。

一、强化社会责任理念，健全社会责任机制

（一）强化社会责任理念

融通共赢，惠泽社会。烟台银行以“团结务实，改革创新，文化引领，转型发展”为引领，以“服务地方经济，服务中小企业，服务城乡居民”为市场定位，坚持合规经营，坚持廉洁自律，以全面从严治党新成效，推进全行治理体系和治理能力现代化，推动烟台银行实现高质量发展。

（二）健全社会责任机制

烟台银行扎实履行社会责任，持续健全社会责任治理体系，积极完善组织架构，不断加大社会责任工作投入，将社会责任理念植根于日常业务运营之中，努力实现社会责任治理工作的专职化和常态化。

（三）公司架构

按照《中华人民共和国公司法》和《中华人民共和国商业银行法》以及《商业银行公司治理指引》等有关法律、法规的规定，我行不断完善治理结构，加强“三会一层”建设，健全董事会、监事会及其专门委员会的运作机制，提高各专门委员会的议事质量和董事会整体决策的科学性，对保证董事会、监事会职能的有效发挥及公司治理的进一步规范发挥了积极的作用。

二、加强党建引领，践行初心使命

（一）深入开展党史学习教育

烟台银行深入开展党史学习教育。一是方案规划到位。制定下发了《烟台银行党史学习教育工作方案》，明确了开展党史学习教育工作总体要求、目标任务，细化了工作安排。

二是资源配送到位。第一时间为各级党组织配送了“四必读”，保证党员人手一套，将其作为各基层党支部、党员贯穿全年的学习内容。三是动员部署到位。4月7日召开党史学习教育动员部署会，跟进传达学习习近平总书记在党史学习教育动员大会上的重要讲话及上级党委相关会议精神，迅速掀起开展学习“党史”的热潮。四是狠抓学习教育，锤炼党性修养。一是线上线下齐发力。参加大众网党史知识竞赛、党史掌上学、全国党史知识竞赛（金融企业专区）活动并获得“优秀组织单位”奖。五是分层分类同促进。完成理论中心组党史专题学习9期，参加市委举办的专题读书班、研讨班。三是学教形式再深入。六是学教形式再深入。结合建党百年，开展“八个一”系列活动：组织党员干部参观革命遗址、革命展览、纪念馆等开展现场体验式教育，赓续红色血脉；组织观看《沂蒙红嫂俺的娘》《红旗漫卷西风》《革命者》《长津湖》等红色主旋律影片，重温党史经典；结合实际开展党史知识竞赛，强化学习效果；搞好文化活动，延伸党史学习教育的课堂，举行先进典型报告会、我来讲党史等各具特色的活动展现员工风采；进行一次集中教育，组织新发展党员在鲜红的党旗下集中宣誓，并为7名“光荣在党50年”老党员颁发纪念章，持续深化“我来讲党课”活动，其中威海分行制作的《百年党史中的红色金融力量》党课获评省级优秀党课，是评选获奖的山东省三家金融机构之一。

（二）扎实开展“我为群众办实事”实践活动

烟台银行为群众办实事主要集中在以下方面：一是积极

参加新时代文明实践活动，走访慰问烟台辅读学校，关爱弱势群体。二是助力文明城市创建，组织党员干部参加双报到社区的卫生整治活动。三是走访慰问暖人心。以端午节、七一、中秋、重阳等节日为契机，走访慰问双报到社区和帮扶村生活困难党员、群众。四是扎实做好疫情防控工作。发挥党员突击队作用，协助社区做好核酸检测、摸排走访、信息录入、卡点值守等工作，为抗击疫情贡献力量。五是开展志愿宣传。在文明城市创建及疫情防控工作中，当好宣传员，向居民普及创城知识、疫情防控知识，引导文明行为的同时开展金融宣传，普及反假币、反洗钱、反诈骗等金融知识。六是改造信贷流程，实现小额信贷“一键申请、秒批秒贷”的线上化贷款流程。关爱员工方面，推动开展了困难员工精准帮扶，帮助员工度过难关；丰富员工文体活动，提高员工身体素质；加强食堂和停车场管理，解决分行员工午休问题等。截止目前累计开展走访 239 次，排查解决 8 个问题，为民办实事 70 件。

（三）推进清廉金融文化建设

烟台银行股份有限公司按照省、市监管部门清廉金融文化建设相关要求，从制度入手，年初党委书记与党委成员、各高管、分支行、部门主要负责人签订《党风廉政建设责任书》，要求各级领导班子成员通过日常教育、专题教育等多种形式进行清廉金融文化教育》，并以此创新开展了“精准教育”模式，扭住了“不想腐”的根本。烟台银行在清廉金融文化教育上精准发力，力求做到载体上多样、内容上丰富、

形式上鲜活。一是抓好阵地建设。打造清廉金融文化阵地，线上开设廉政专栏，线下打造清廉金融文化长廊，共同营造清廉务实好风气。二是活化教育形式。通过 OA 办公系统发布学习资料 18 份、考试 13 次，累计 1 万余人次参加。“三新”人员（新入职、新入党、新提拔）、业务骨干培训，嵌入廉政教育授课 8 次。三是注重警示提醒。组织全行党支部观看《永葆政治本色》《破冰》等 7 个廉政专题片，受众 2000 余人次。

三、完善制度建设，提升行业规范

（一）夯实内部管理

为保证实现烟台银行发展战略和经营目标，并确保风险防控的有效性，烟台银行近年来不断健全内部控制管理体系，明确内部控制管理职责，完善内部控制措施，持续开展内部控制评价和监督工作，持续完善工作机制建设，打造良好的内部控制环境。一是烟台银行以股东大会、董事会、监事会、高级管理层为主体的公司治理组织架构，能够保证各机构规范运作，分权制衡。近年来烟台银行不断健全法人治理机制，不断完善股东大会、董事会、监事会以及下设议事机制。各治理主体的规范程度明显提高，议事决策能力不断规范化、科学化、民主化，保证烟台银行实施充分有效的内部控制体系。二是烟台银行实行“统一管理、分级授权”的一级法人管理机制，制定了《烟台银行股份有限公司行长授权管理办法》，以制度为依据，以发展战略为导向，根据授权事项的风险程度、被授权人所在机构授权等级，制定 2021 年行长

授权方案，本着有限授权、区别授权的原则对各级授权单位进行授权。三是近年来，烟台银行以“全员化”为前提狠抓合规教育，以“规范化”为标准严格日常监督检查，以“精细化”为导向推进执行力建设，合规案防建设工作取得实效，为各项业务稳健发展打下了坚实的基础。一方面突出关键少数，强调廉政文化教育，将日常教育和专项教育相结合。截至2021年12月末，共开展2次警示教育，下发日常廉政教育材料12期、纪检监察学习材料6期、案件通报6期、风险提示5期，全面强化廉政教育的针对性、有效性；另一方面全面开展“规范建设提升年”、“内控合规管理建设年”活动。进一步筑牢规范发展根基，围绕“五大提升重点”，以“突出党建引领、自查自纠为主、强化宣教输出”为主线，切实推动内控体系更加健全、内控效能持续提升、合规意识更加牢固、合规文化持续厚植，为我行稳健发展提供重要支撑和坚实保障。四是强化制度梳理，加强制度系统建设，持续开展制度评估工作，进一步完善各项管理制度，提升制度的合规性、全面性、实效性，2021年度共完成184个制度的新增、修订工作。同时，持续开展外规内化工作，关注法律、规则和准则的最新发展，及时掌握外规变化情况，通过办公室转发、监管网站下载、各部门报送等渠道收集外规信息，及时下发外规内化任务。2021年度共解读47个外规。五是不断夯实各防线监督职责落实。建立包括业务部门、内控合规管理职能部门和内部审计部门在内的内部控制“三道防线”，根据职责分工，协调配合，构建覆盖各级机构、各个

产品、各个业务流程的监督检查体系，使烟台银行的各项业务自始至终处于内控体系的监督和控制下，保障各项业务合规性，不断提高制度执行力。2021年烟台银行共开展内控检查、专项检查、全面检查等检查项目412次。六是强化整改责任落实，提高整改效果。建立违规事项整改工作机制，明确整改管理职责，加强三道防线联动，以各条线管理部门为抓手，加强对问题责任单位整改工作的指导和监督，确保整改工作落实到位。一方面严格问题整改质量要求，加强整改工作重视程度、及时性、有效性管理，强化整改工作部署，确保整改效果。同时，加强整改工作督导，加大对问题整改工作情况的考核和处罚力度，推动各部门高度重视，提高认识；另一方面，完善问题整改评估工作机制，明确各层级职责分工，建立问题整改跟踪台账、整改验收、整改审核等工作机制，全面加强问题整改的跟踪和评价，综合运用多种工具与手段推动整改工作有效开展。七是建立十二项日常工作机制，充分认识到健全完善日常工作机制是落实内控管理要求的一项重点内容，也是实现高质量发展的必然要求，通过建设机制，为强化内控管理、提升风险防控能力奠定良好基础。共建立了全面风险评估报告机制、发现问题整改评估机制、公司治理评估机制、高管人员合规引领规范机制、高管人员任中审计机制、异地分支机构管控机制等共十二日常工作机制。

（二）规范经营行为

烟台银行十分重视合规文化建设，并将合规文化理念融

入到经营管理工作中去，合规文化建设取得一定成效。一是组织签订个人承诺书。烟台银行领导干部带头签署《廉洁自律承诺书》、《合规承诺书》，《案件防控工作责任书》、《党风廉政建设责任状》等，明晰自身承担的合规管理责任，并对照承诺严格践行，打造一支人人担当的工作团队。二是建立《合规文化专刊》，传导监管要求、行业动态、行内风采，体现合规案防管理要求，丰富合规文化内涵，在全行形成良好合规文化氛围。三是同步加强法律合规知识线上化培训。通过开展“信贷人员必需掌握的100个法律知识点”和“全员银行业内控合规管理培训”的线上学习活动，合理利用碎片化时间，有效提升全员法律合规素养，累计参训3410人次。四是继续加强案防禁止性规定的梳理、学习和考试，建立规范化的飞行考试机制。各分支行按月组织自测，总行按季组织飞行考试，全行共有11676人次参加考试，平均成绩99.71分，共计54%以上的分支行进行重点风险飞行测试，强化全行员工对禁止性规定及违规操作后果的认识，以考促学、以学促行，增强合规的自觉性。

烟台银行高度重视员工行为管理，多措并举加强员工行为管理，规范员工操作。烟台银行一是加强制度建设。制定与烟台银行业务复杂程度相匹配的行为守则供全体从业人员遵循，并根据经营环境和监管要求及时对行业守则进行更新、修订。二是加强员工行为排查。采用“网格化”工作机制推进日常员工行为排查，建立员工行为管理监测模块，日常排查与专项排查相结合、人查与机查相结合，了解员工八

小时内的动态，及时掌握员工异常行为，杜绝风险。三是加强问题整改和问责。依据《烟台银行违规事项整改管理工作办法》，对排查中发现问题进行落实和整改，并对问题核查和整改实行一把手负责制，严防查处问题屡查屡犯和员工异常行为向案件风险转化。四是加强员工道德教育。强化员工法纪意识、奉献意识、自觉意识、集体意识，将合规理念深植于心。引导员工要从保护自己、保护家人的立场，切实提高自身防微杜渐的能力，坚持操作合规、流程合规。五是发挥榜样作用。建立合规高管引领机制，领导干部要率先垂范，身体力行，给下属员工做出合规操作的良好示范。六是加强员工行为管理的结果运用。将员工行为管理检查结果作为薪酬发放和职位晋升的重要依据；并在从业人员招聘和任职程序中评估其与业务相关的行为，重点考察是否有不当行为记录，作为选拔和聘用员工的重要标准。

（三）完善风险控制

烟台银行坚持“审慎、稳健、可控”的风险偏好主基调，持续建立完善风险管理组织架构、制度流程、计量工具及信息系统，有效发挥三道防线作用，强化重点风险管控，加强风险化解处置，持续推动风险管理工作转型升级。一是强化风险偏好引领。编制2021年风险偏好陈述书，强化指标调度，持续做好风险应对，力争审慎经营，稳健发展，风险可控。二是优化风险顶层设计。2021年，修订完善全面风险管理、声誉风险管理总体政策，优化风险管理治理架构和职责体系，切实增强风险管理三道防线的协作与制衡。三是持续

提升风险管理技术与工具。年内，RWA 资本计量（权重法）、零售内评等风险系统陆续上线，风险识别、计量、监测与控制能力得到进一步加强。四是加强风险管控。强化信用风险、操作风险、流动性风险等重点风险的研判分析、评估、监测、报告与控制，推动风险防控机制常态化运行。五是强化风险处置。加大不良资产清收力度，多措并举，制定了以现金清收、诉讼追偿、债权转让、风险代理、以物抵债、呆账核销等多种形式的不良资产处置思路；重点推进“大案、要案”处置，全年成功处置多笔大额债权；主动对接政府部门、对接公检法机关，深入开展打击逃废银行债务专项行动。

四、强化责任担当，助力“六稳”“六保”

（一）多措并举为企业护航

烟台银行积极优化金融服务，支持疫情防控企业扩大产能。疫情防控期间，烟台银行及时梳理辖区内抗疫企业名单，包含防疫用品制造、防疫医疗卫生、食品供应、城市能源供应，以及其他与疫情防控相关的企业，通过电话、微信、视频等方式与企业积极进行对接，向重点疫情防控企业提供信贷支持，助力抗击疫情。2021年，烟台银行通过开启绿色通道，重点对6家抗疫客户给予了信贷支持，累计进行信贷投放约5.06亿元。

（二）精准注入金融活水

2021年度烟台银行累计办理符合普惠小微企业延期还本付息政策的贷款18.23亿元，惠及308户小微企业。延期还本付息政策出台以来，除个别存在实质性风险以外的业务，

基本依照企业申请按“应延尽延”原则给予延期。同时实行特事特办，急事急办，开通绿色通道，提高业务办理效率，对于受疫情影响，出现临时资金困难的客户，视情况“一企一策”，灵活采取无还本续贷、借新还旧、展期、延期支付利息等方式合理延长还款期限，并对部分客户实行优惠贷款利率。

2021年度，烟台银行为企业减费让利金额8682.19万元，其中收费项目减免3779.91万元，利率优惠减免3548.59万元，续贷政策减免699.44万元，债委会减免614.91万元，其他减免299.73万元。

五、聚焦重大战略，助推高质量发展

（一）助力供需两侧协同

1. 支持重点项目建设

截至2021年末，烟台银行主动对接8个市级重点项目，授信金融11.44亿元，信贷投放9.82亿元。烟台银行在接收到烟台市重点项目相关名单后，先后下发了多个对接项目的工作通知，要求基层根据名单确定目标客户，尽快与目标客户进行对接，获取客户的融资需求，积极开展相关营销工作。为企业降低贷款成本，减轻基础设施投资资金负担，烟台银行采取“一户一策”的营销策略，

烟台银行多举措助力交通运输企业发展：

一是深入贯彻扶持政策，全方位服务交通运输产业发展。积极对接区域内公共交通运输系统，加大对交通运输行业的支持力度。以金融“活水”保障启用资金链“生命线”畅通，

为企业发展注入强劲动力。

二是成立总-支联动的多层次金融辅导队伍，结合自身产品、服务等优势资源，整合形成了一套完善的金融辅导队工作机制，深入定向辅导企业，了解企业需求，解决企业问题，为企业发展保驾护航。

三是提高工作效率，提升审批质效。对涉及民生保障企业开辟绿色通道，实行特事特办，急事急办，提高业务办理效率。

截至 2021 年末，烟台银行支持交通运输企业贷款余额 54053 万元，增幅 26.54%。

（二）推进黄河国家战略

为助力黄河经济带战略落地，发挥沿海开发优势，强化烟台海上合作战略支点作用，全面扩大境内外合作。烟台银行建立支持和服务长效机制，注重建立完备的工作机制，推动和落实支持境外合作、海洋经济、旅游资源开发方面相关企业发展。

烟台银行东营分行成立以来，秉承“服务地方经济、服务中小企业、服务城乡居民”的经营理念，发挥城商行灵活机制优势，积极通过信贷投放支持黄河流域环境保护和生态修复等工作，截至 2021 年 12 月末，东营分行各项贷款余额 19.85 亿元，较年初新增 8.18 亿元。

（三）助力新旧动能转换

烟台银行根据监管部门文件精神，首先注重建立完备的工作机制。一是成立了以分管行长任组长，授信管理部、公

司金融部、贸易金融部等相关部门的负责人为成员的工作领导小组，具体负责推动和落实支持和服务新旧动能转换工作。二是领导小组根据工作实际情况，采取定期和不定期召开专题会议的方式，研究工作中遇到的情况和问题，并就具体客户的授信政策进行决策。从领导小组成立以来的工作情况看，能够很好地推动和促进新旧动能转换工作的进展，并不断解决实际工作中的问题，取得了良好的成果。三是明确信贷工作导向。烟台银行全面学习山东省全面展开新旧动能转换重大工程实施规划，在此基础上，将十强产业列为信贷优先投放目标，在授信准入、授信审批、信贷资源投放安排、利率价格、担保条件等方面予以优惠；充分发挥地方性银行效率高、速度快的特点，根据客户需求创新研发新产品，提高对新产业、新行业的信贷支持力度。截至2021年，烟台银行支持新旧动能转换产业贷款余额40.88亿元。

六、践行绿色金融，共建生态文明

（一）发展绿色金融

1. 完善绿色金融体系

为响应国家大力发展绿色信贷号召，有效发展绿色信贷业务，落实银保监会规定，根据《绿色信贷指引》《关于构建绿色金融体系的指导意见》《银行业存款类金融机构绿色信贷业绩评价方案》等监管文件规定，结合我行绿色信贷发展战略目标，我行先后制定了《我行绿色金融债券募集资金内部管理办法》《我行绿色产业项目筛选管理办法》《我行绿色信贷管理办法（试行）》等，且将社会和环境风险认定

作为申报业务的必需品，鼓励各经营机构拓展和营销有利于环境保护、节能减排的授信项目，截止 2021 年末，我行发放绿色信贷产品余额为 2.98 亿元。

2. 促进绿色信贷发展

在贷款投放方面，我行 2021 年绿色信贷贷款余额为 2.98 亿元，贷款投向覆盖了节能环保产业、清洁生产产业、生态环境产业、基础设施绿色升级等四个大项。

3. 持续推进绿色金融业务

发展绿色金融，扶持绿色信贷，是国家鼓励、政策指引、尊重社会发展规律的，是我行 2021 年度信贷政策优化调整的重点方向。对优质绿色、低碳及循环经济类信贷业务、优质小微企业、“三农”经济类的信贷业务，在有效识别、把控风险的前提下，对准入和授信审批提供“绿色”通道，优先支持符合“碳达峰”和“碳中和”类主体信贷业务；推动绿色信贷流程、产品和服务创新；结合促进“三农”、小微企业金融服务的监管导向，积极发展针对“三农”、小微企业的绿色信贷产品和金融服务。

（二）践诺绿色运营

1. 环境管理制度

我行制定了《我行办公室自动化系统管理办法》，对无纸化办公进行了全面规范。

2. 绿色办公建设

我行把节能环保理念融入到全行日常的运营过程中，倡导全行员工投身节能减排行动充分利用 OA 电子办公系统，

推广无纸化办公；全面选购照明节能设备，减少照明设备电耗，在尽可能的范围内使用自然光，走廊和洗手间部分灯具改造为感应灯；避免“白昼灯”“长明灯”，做到人离灯灭，下班断电源；合理使用空调，无人不开空调、开空调不开门窗，下班提前关空调；减少电梯使用，坚持上下一层不乘电梯；节约用水，珍惜水资源，防止“长流水”；严格车辆管理，倡导绿色出行；启用视频会议系统，减少机动车辆使用，积极助推二氧化碳减排。

七、强化科技支撑，推动普惠金融

（一）助力小微企业成长

加强和完善小微企业金融服务，既是落实监管机构的要求，也是履行社会责任的需要。该行作为烟台本土银行，在致力为公众提供优质金融服务的同时，大力创新小微企业金融产品，以实际行动践行地方金融企业的使命担当。2021年以来，该行持续强化产品创新：一是针对纳入政府税务部门留抵税额专项贷款“白名单”的企业推出“留抵税贷款”；二是针对经政府人力资源社会保障部门认定的具有创业担保贷款资格的小微企业推出“创业担保贷”。在积极做好市场调查的基础上，列出重点客户营销名单，整合营销资源，为更多小微企业提供便捷的金融服务。

在全省金融辅导员进企工作启动以来，该行高度重视、全力响应、周密部署，按政策及部署有序推进金融辅导员的各项工作。通过金融辅导工作的深入开展及融资服务方案的实施，进一步夯实常态化联系机制，持续做好与所辅导企业

的对接与蹲点工作；加大金融辅导政策的宣导力度，及时、持续地向企业推送、解读相关金融辅导政策，确保将政策实施落到实处，切实为企业解决了融资方面的困难，更好地助力金融与实体经济良性互动、深度融合，得到了被辅导企业的认可。截至 12 月末，共对接中小微金融辅导企业 230 家，为中小微金融辅导企业制定融资服务方案 173 份，融资服务方案的成果转化率为 100%，该行为中小微辅导企业提供融资金额合计约 51.37 亿元；辅导企业对该行金融辅导工作的总体满意率为 100%。

（二）落实乡村振兴战略

为保证“三农”金融服务工作的有效开展，该行切实加强相关的组织保障工作。前期建立的以行长为组长，分管副行长为副组长，相关业务部门负责人为成员的“三农”金融服务工作领导小组继续发挥有效的领导督促作用，保证该行“三农”金融服务工作的持续有效推进，要及时研究新情况、决策研发新产品、及时发现工作中存在的问题、及时改进完善工作措施，提升全行“三农”金融服务工作能效。

该行近年来不断加大对涉农贷款的支持力度，截止 2021 年末，该行涉农贷款余额达到 132.16 亿元，比年初增加 25.25 亿元，服务三农工作取得了较大的支持成果。

八、坚持以人为本，保护消费者权益

烟台银行建立金融消费权益保护工作考核评价体系，制定《2021 年分支行消费者权益保护考核标准》、《2021 年总行部室社会责任考核标准》，明确考核对象、指标、方式、

周期等重要内容。建立金融消费者风险等级评估制度，下发《基金代销业务销售适当性管理办法》、《个人贷款管理办法》等制度，对相关金融产品和服务风险、金融消费者的风险承受能力进行科学合理的分级和评估。制定《烟台银行个人金融信息保护管理办法》，涵盖金融消费信息收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等各个环节，明确信息处理的正当原则。制定《烟台银行产品和服务信息披露管理办法》，建立金融产品和服务信息披露查询制度，明确披露内容及管理措施。制定《烟台银行营销宣传管理办法》，明确各部门职责分工、行为规范、设计营销宣传审批流程，建立营销宣传管理机制。制定《烟台银行金融知识宣传教育管理办法》，涵盖总体安排、常态化消费者教育、集中性教育宣传活动等内容。制定《烟台银行消费投诉处理管理办法》，明确投诉处理流程、统计分析、档案管理、责任追究、溯源整改等内容。《烟台银行工作人员违规失职行为处理办法》、《烟台银行工作人员轻微违规行为积分管理办法》对金融消费者权益保护工作设立了责任追究。《消费者权益保护工作管理办法》第十四条规定本行审计部为本行内部审计部门，定期对消费者权益保护工作制度建设及执行情况进行独立的监督审查和评价。建立金融消费者权益保护重大事件应急制度《烟台银行消费者权益保护应急预案》，涵盖重大事件定义和分级，报告和处置流程、后续处理、应急演练等内容。各项内容制度根据监管要求及业务发展需要适时更新。

在官方网站、营业场所等公布接受消费者投诉的客服电

话、通讯地址、电子邮箱、网址等投诉渠道，方便消费者反映消费纠纷。2021年四季度升级了客服投诉系统，对各渠道受理的投诉均在系统中详细登记流转，按时办结。

（二）升级适老服务，关注特殊群体需求

1. 保留传统金融服务方式

尊重老年人柜面办理业务的习惯，不硬性分流至自助智能设备办理业务。设立“快速通道”与“爱心窗口”，优先为老年、残障客户办理业务，解决业务等待时间过长问题，让广大老年人更好地适应并享受我行提供的金融服务。

2. 提升厅堂专属服务水平

一是配置便民服务设施：为方便老年人，在厅堂为老年客户配备了验钞机、老花镜、放大镜、轮椅、雨伞、爱心座位、急救药箱等适老、助老设施，在服务老年人方面做实、做细。二是开设老年客户绿色通道，设置“爱心窗口”及“快速办理窗口”，同等情况下优先接待老年客户办理柜面业务。三是厅堂按实际需求弹性设置引导协助人员，除固定1名大堂经理外，网点负责人不定期现身大堂，遇到老年客户时，可以及时辅助完成业务办理。四是老年客户设置舒适的等候休息场所。五是通过设置无障碍通道、公示无障碍联系电话，为行动不便的老年客户进出厅堂提供便利。六是疫情期间完善“健康码”管理和指导，方便老年客户通行。

3. 提供暖心服务

对于习惯使用传统服务的老年人，会优先安排接受传统柜面服务，并进行业务办理指导。遇老年客户办理汇款、转

账业务时，工作人员会及时向老年客户进行必要的风险提示，并开展手机银行 APP 教程宣传，就软件下载、登录、密码设置、账户查询、转账、生活缴费等功能进行讲解和演示，帮老年人规避操作风险，让老年人客户群体乐享智能金融生活。

4. 加强智能产品应用培训

一是建立健全老年人金融教育机制。设计制作面向老年群体的折页等宣传品、在官网开辟老年群体教育专区，通过指导使用器具、提醒防范风险等一系列举措建立健全常态化老年人教育机制，促进老年人更好地共享信息化发展成果。二是加强员工服务理念培训。将对老年人等特殊群体的服务标准纳入员工的日常管理常态化培训，在晨夕会中多次强调培训，提高对老年人的服务水平。三是高度重视并妥善处理涉及老年人投诉。妥善处理、分析根源、源头整改。针对老年客户多问候，多关心，耐心解释，让老年人听得懂、办的明白。遇到老年人的投诉，首先了解清楚投诉原因，避免因误会而产生投诉，耐心向老年人解释清楚，将老年群体的需求和问题及时解决。

5. 加大老年人群体金融知识普及宣传力度

一是构建线上线下一体化宣传体系。线上在官方网站开辟专门板块，对老年群体进行风险提示；不定期组织举办微信群线上老年人金融知识宣传活动，并对老年人进行防诈骗培训，推出适合老年人阅读的宣传材料，打造针对老年人群体的金融知识线上宣传活动，构建线上线下一体化的宣传体系，将金融风险防范知识送到不同需求的老年人群体手中。

二是开展有针对性的培训和宣传。多次组织工作人员走进社区、老年活动中心，通过设置金融知识普及台、发放存款保险宣传折页、向老年客户讲解支付安全知识、理财知识，防范非法集资、防范电信网络诈骗等金融知识，通过面对面、针对性的答疑解惑，让老年人有更真实的场景重现，有效提升老年客户防范金融诈骗意识。

（三）普及金融知识，提升公众金融素养

烟台银行积极开展 3.15 国际消费者权益保护日、守住钱袋子、金融知识普及月、金融知识进万家等一系列宣传活动，通过进社区、进农村、进商圈、进校园、进厂企，宣传防电信诈骗、打击非法集资、反洗钱、反假币、存款保险、理性投资、保护个人征信等金融知识，履行了社会责任，提高了银行业形象。

活动期间，烟台银行加大创新力度，创新宣传模式，充分利用网络直播、微信、短视频、媒体等渠道，营造网点有资料、身边有活动、网络有直播、手机有信息、网站有报道的立体化宣传氛围，全方位多角度普及金融知识，发放宣传各类宣传资料 3 万余份，开展户外宣传活动 440 次，惠及民众 11.96 万余人次，获得良好社会反响。借力人气软件，开展抖音拍摄大赛，荣获“第二届烟台金融知识传播大使抖音大赛”最佳组织奖、优秀作品奖及人气奖。

九、热心公益事业，共建和谐社会

（一）助力社会公益项目

一是积极参加新时代文明实践活动，走访慰问烟台辅读

学校，关爱弱势群体。二是引导全行各基层党组织和党员下沉疫情防控一线，参与新冠肺炎疫情防控工作，发挥党员突击队作用，协助社区做好核酸检测、摸排走访、信息录入、卡点值守等工作，为抗击疫情贡献力量，以高度的责任感和高效的抗疫服务得到辖区居民的支持和认同。三是为丰富农村百姓文化生活，开展送文化下乡活动，为农村老百姓免费放电影，举行公益演出。四是心系孤寡老人，不定期走进养老院，用实际行动传递了爱心和正能量。五是组织干部员工无偿献血，6名干部员工踊跃献血，累计献血2100毫升。

（二）组织员工志愿活动

一是助力文明城市创建，组织党员干部参加双报到社区的卫生整治活动。二是走访慰问暖人心。以端午节、七一、中秋、重阳等节日为契机，走访慰问双报到社区和帮扶村生活困难党员、群众、敬老院老人。三是开展志愿宣传。在文明城市创建及疫情防控工作中，当好宣传员，向居民普及创城知识、疫情防控知识，引导文明行为的同时开展金融宣传，普及反假币、反洗钱、反诈骗等金融知识。

（三）关爱员工身心健康

一是重视员工的身体健康和心理健康，每年组织全体员工进行健康体检，及时了解员工身体状况。二是继续组织推动特困职工精准帮扶活动，在确保公开、透明的前提下，对17名困难职工实际帮扶，将党的温暖送到员工心间。三是按照省、市总工会和总行工会部署，组织开展“百年圆梦·守城有爱”系列活动、全国第九届“书香三八”读书活动、五一

国际马拉松比赛、“汇研识金”第七届手机摄影大赛、“粽香烟台·和谐端午”主题活动、开展春季户外健身等活动，与万华集团开展青年职工联谊活动，积极践行社会主义核心价值观，丰富广大职工文化生活，营造和谐融洽、健康向上的企业文化氛围。