2022 年度烟台银行社会责任报告

2022 年是党和国家在历史上极不平凡、极为重要的一年，党的二十大胜利召开，开启了以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的新征程。2022 年烟台银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，全力以赴服务实体经济，积极履行社会责任，为促进当地经济发展和改善民生做出了积极贡献。

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

烟台银行以“融通共赢，惠泽社会”为使命，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）优化公司治理架构

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、坚持党建引领，践行初心使命

（一）学习贯彻二十大精神

烟台银行紧密联系实际，创新学习形式，引导全行干部职工深入学习宣传党的二十大精神，将学习成果转化为助推高质量发展的强大动力。

各基层党组织通过多种途径收听收看党的二十大盛况，激发建功新时代的高昂热情、凝聚奋进新征程的澎湃力量；充分利用“三会一课”、主题党日等形式精学深学党的二十大报告和新党章，研讨交流学习体会；结合本单位实际，开设内网专栏，组织专题党课，推动党的二十大精神入脑入心；组织党员参观“喜迎二十大 家和万事兴”齐鲁好家风主题展，增强党员爱国情怀和责任意识；组织党员干部参加党的二十大精神宣讲报告会，深化党的二十大精神在本行落地生根；组织干部员工积极参加“非凡十年 人民金融”主题征文活动，激励干部职工锤炼过硬本领，以优异成绩为党的二十大献礼。

（二）提升党建水平，创新工作机制

坚持党建引领，通过健全管理体系，激活党建“引擎”，积聚起高质量发展的新动能。

一是提高政治站位，筑牢思想根基。印发基层党组织学

习计划、建立党史学习教育常态化长效化实施方案，举办支部书记、新党员、发展对象培训班，开展知识竞赛，提升党员理论素养；组织参观戚继光纪念馆、海上丝绸之路纪念馆、胶东红色文化陈列馆等，增强党员爱国情怀。今年以来基层党员干部共讲党课99次。

二是夯实党建基础，提升管理质效。组织完成9个党支部委员调整、18个党支部换届选举工作；优化设置党支部，深入实施“五星联创”工程，开展争创“六个好”先进党组织、“五带头”优秀党员活动，形成学先进、讲奉献、比贡献的新风尚，按期发展党员20名，完成29名预备党员转正工作。

三是强化作风建设，锻造过硬队伍。深入推进“双报到”，与社区协商确定共驻共建项目101个，帮助解决社区和群众难题，共开展“双报到”活动226次；扎实做好疫情防控，总行114名干部员工争当志愿者，为社区居民守好“安全线”、增添“安全感”；组织各党支部开展“学论述，正家风”主题党日、“家风正廉”故事分享会，为打造清廉标杆城市贡献力量。

（三）推进清廉金融文化建设

烟台银行股份有限公司在“廉润金融”文化建设中，以“烟行清风”为品牌，丰富载体、做实“十廉工程”，推动清廉金融文化建设落实落细。

1、卡实责任、精准教育

压责抓廉。每年初组织签订《党风廉政建设责任书》，

通过月统计、季调度、半年交流、年底考核机制，狠抓落实。

教育醒廉。开展“精准教育”，灵活“日常+专题+文化”教育方式；对“三新”人员、业务骨干嵌入教育。强调反面警示，针对烟台辖域严重违纪违法案件，召开警示教育会，警钟长鸣、引以为戒。

宣传倡廉。在微信公众号开设《清风沙龙》专栏，每周推送，目前已发111期，受教育5万余人次；创新推出《烟行清风》期刊，2022年共发4期，涵盖上级精神、工作动态、文化园地等内容，引导员工廉洁从业；在OA系统印发警示案例、自编PPT等资料，按照“发即学、学即考、考即用”的原则，2022年共发资料22份，线上考试10次，1.6万余人次参加，使廉洁从业内化于心、外化于行。

2、筑牢防线、强化监督

监督促廉。内部建立“四位一体”监督机制，提高发现问题能力和质量；外部建立“四方联动”工作机制，打破“外行监督内行”“监督浮在表面”的监督壁垒。

上率下廉。靶向监督“一把手”落实第一责任人情况，其他班子成员、高管履行“一岗双责”情况，关键岗位负责人履职情况，以点带面提升整体效能。

惩腐强廉。烟台银行党委始终保持高压态势，强化“不敢腐”的震慑。对涉及违规违纪严肃追责问题，将严肃问责与严密制度、严肃教育紧密结合起来，加强统筹联动。

制度固廉。组织全体员工签订《廉洁自律承诺书》；完善制度，用制度刚性约束用权的任性；植入事前风险防范、

事中规范用权、事后举一反三的廉洁元素，有力推动合规经营、健康发展。

3、营造氛围、培植文化

阵地培廉。依托建成的廉洁文化长廊，通过书画作品、特色工作上墙展示，着力营造“廉洁文化阵地建设必定有我”的良好导向。

家风正廉。开展“树廉洁家风·创最美家庭”系列家风建设活动，多维度厚植廉洁土壤，涌现出《家风故事会》、《杨氏家训代代传》等一批鲜活、实用的特色做法和可借鉴的家风教育素材，为家行文化注入正能量。

文化育廉。将“烟行清风”作为烟台银行廉洁文化建设品牌，设计标识，诠释内涵，着力打造“廉润金融”标杆银行。

三、完善制度建设，提升行业规范

（一）建立长效机制

烟台银行奉行“合规创造价值”的合规理念，并将其融入到日常各项工作中。一是通过机制建设强化内控管理。建立公司治理评估、全面风险评估、发现问题整改评估等十二项日常工作机制，为提升风险防控能力奠定良好基础。二是持续优化完善风险管理体系，及时补充和完善风险管理过程中的制度漏洞和薄弱环节，切实筑牢制度“防火墙”。三是推进风险处置化解工作。制定以现金清收、诉讼追偿、债权转让等多种形式的不良资产处置思路，主动对接公检法机关，深入开展打击逃废银行债务专项行动；对1000万元以上大

案要案的清收、大额不良实行名单制管理；重点关注存在不良风险的贷款，做好应急方案，提前摸清债务人资产等方式推进风险处置化解工作。

（二）加强内部管理

为保证实现发展战略和经营目标，烟台银行不断健全内部控制管理体系，完善内部控制措施。一是实行“统一管理、分级授权”的一级法人管理机制，本着有限授权、区别授权的原则对各级授权单位进行授权。二是夯实各防线监督职责。建立内部控制“三道防线”，实现监督检查体系全覆盖。2022年共开展内控检查、专项检查、全面检查等检查项目470次。三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，确保整改效果。建立问题整改跟踪台账、整改验收、整改审核等工作机制，加强问题整改的跟踪和评价，推动整改工作有效开展。

（三）厚植合规文化

烟台银行将合规文化理念融入到经营管理工作中，一是领导干部带头签署《合规承诺书》、《案件防控工作责任书》等，明晰自身承担的合规管理责任，并对照践行；二是制作《合规文化专刊》，传导监管要求、行业动态等，丰富合规文化内涵；三是组织开展案防合规管理培训。组织案件防控专题培训，持续开展案防禁止性规定的学习和考试，建立长效机制，以考促学、以学促行。

烟台银行多举措加强员工行为管理，规范员工操作。一是制定行为守则供全体从业人员遵循，同时加强员工道德教

育,强化法纪意识、奉献意识,将合规理念深植于心;二是采用“网格化”工作机制推进日常员工行为排查,日常排查与专项排查相结合、人查与机查相结合,及时掌握员工异常行为;三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。

四、聚焦重大战略,助推高质量发展

(一) 支持海洋强省建设

1、组织领导:针对涉及海洋经济的企业,建立支持和服务长效机制,首先注重建立完善的工作机制。一是成立了专项工作领导小组,具体负责推动和服务支持涉及海洋经济的企业。

2、取得成效:领导小组根据工作实际情况,建立总行与基层联动机制,采取定期和不定期召开专题会议的方式,研究涉及海洋经济贷款相关工作中遇到的情况和问题,缩短决策链条,提质增效,并就具体客户的授信政策进行决策。在原有传统金融押品、应收账款、房产土地抵押担保的基础上,新增运营船舶(不含渔船)抵押模式和海域使用权抵押模式创新型的为涉海企业增添新的风险缓释措施。

2022年末,涉海企业贷款余额10.02亿元,较年初增加0.94亿元,增幅10.30%,全年累计发放涉海贷款11.39万元;运营船舶(不含渔船)抵押贷款余额2.64亿元,海域使用权抵押贷款余额7.29亿元。

(二) 金融助力黄河战略

为助力黄河经济带战略落地,烟台银行注重建立完善

工作机制，推动和落实支持黄河流域相关企业发展。

自东营分行成立以来，秉承“服务地方经济、服务中小企业、服务市民百姓”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 2022 年 12 月末，东营分行各项贷款余额 23.96 亿元，较年初新增 4.11 亿元。

（三）助推新旧动能转换

烟台银行根据监管部门文件精神，注重建立完备的工作机制。一是成立了以分管行长任组长的工作领导小组，具体负责推动和落实支持新旧动能转换工作。二是根据工作实际情况，召开专题会议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。三是明确信贷工作导向。深入学习山东省全面展开新旧动能转换重大工程实施规划，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 2022 年，烟台银行支持新旧动能转换产业贷款余额 30.73 亿元。

（四）推进先进制造业强省建设

自年初以来，烟台银行进一步坚守市场定位，主动顺应国家产业政策调整方向，优化信贷结构提升对制造业服务能力，加大对制造业重点领域金融支持。

一是将先进制造业客户列入重点储备及营销的目标。2022年以来，先后下发了多批次对接及营销包括先进制造业在内的重大项目、重点项目及重点企业的通知，引导全行加大包括制造业在内的重点项目及重点企业的对接及营销力度。二是继续实行严格的客户准入政策，严格控制不符合产业政策和环保标准的客户准入。

截至2022年12月末，制造业贷款余额70.14亿元，占全行贷款总量的11.11%，其中中长期制造业贷款18.85亿元、先进制造业贷款3.8亿元。下步烟台银行将进一步加大投放，支持制造业企业发展，促进全行制造业贷款保持增长，继而推进制造业强省建设。

（五）疫情期间助企纾困

针对受疫情影响暂时遇困行业的企业，烟台银行建立支持和服务的长效机制。一是加强组织领导，由总行牵头其他部门积极参与，推动和落实相关企业的支持，不断提升服务服务效率和水平，满足相关企业客户的不同融资需求。二是总行与分支行建立上下联动机制，缩短决策链条，提质增效，切实解决业务开展过程中遇到的问题。三是开通绿色通道。对符合行内授信条件的企业开通绿色通道，提高审批效率。四是加大信贷支持力度，全力支持企业复工复产，坚决保障企业信贷需求。五是坚持减费让利，积极通过下调普惠小微贷款等产品内部资金价格（FTP价格），引导分支机构降低贷款价格，落实为企业降成本的相关要求。

五、践行绿色金融，关注科技企业

（一）实施绿色银行评价

烟台银行制定了《烟台银行绿色信贷管理办法》，积极研发绿色信贷产品，创新产品已初步成型。对于绿色信贷业务审批、推广提供力所能及的便利条件。积极响应国家号召，绿色金融业务优先办理，走“绿色通道”，确保能够快速、快捷、高效的办结；在利率方面，给予较高的优惠支持措施。而且通过延期还本付息政策等加强对绿色企业融资的表内表外信贷支持。

烟台银行 2022 年绿色贷款余额 30015.09 万元，比年初增加 215.09 万元。客户数为 12 户，比年初增加 6 户。业务共涵盖节能环保、生态环境产业、基础设施绿色升级等 3 个大类。

（二）支持“专精特新”企业发展

2022 年，烟台银行按照中国人民银行烟台市中心支行下发的《关于实施“专精特新”中小企业培育金融支持计划（2022-2025）的通知》（烟银发〔2022〕59 号）精神，在市委市政府、人民银行及监管部门的精心指导下，充分发挥金融“活水”的资源配置作用，多措并举，全力支持我市“专精特新”企业发展。一是对辖区内“专精特新”企业实行名单制管理，按网格进行融资走访对接；二是针对“专精特新”企业，创新推出专属产品“高成长创新型企业贷”；三是降低“专精特新”企业贷款内部资金转移价格 50-100BPS，传导利率优惠政策；四是在全行范围内开展“专精特新”企业专项营销服务活动，提升对“专精特新”企业的精准服务。

六、强化科技支撑，推动普惠金融

（一）助力小微企业成长

烟台银行始终将普惠金融服务作为重点工作持续推进。为提升普惠金融服务能力，促进普惠金融业务“增量、扩面、降本、提质”，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。

2022年以来，烟台银行陆续推出多种重点产品，强化产品创新，例如：一是依托政府相关部门下发的《高成长创新型企业名录》内企业，推出的符合行内风险偏好、授信政策及营销政策的独角兽企业、瞪羚企业、专精特新“小巨人”企业及制造业单项冠军等企业的专属信贷产品-“高成长创新型企业贷”；二是通过搭建“银协企”合作模式，畅通烟台市青年企业家创办的小微企业的融资渠道，推出“烟青普惠贷”，强化对企业的金融服务与支持。

在全省金融辅导员进企工作启动以来，烟台银行高度重视、全力响应、周密部署。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；加大金融辅导政策的宣导力度，确保将政策实施落到实处，切实为企业解决融资方面的困难，更好地助力金融与实体经济良性互动、深度融合，得到了广泛认可。

2022年度，烟台银行各级金融辅导队共对接企业305户，制定融资服务方案合计213份，融资服务方案的成果转化率为100%，为辅导企业提供融资合计约46.35亿元，辅导企业在金融辅导系统中对烟台银行金融辅导工作的总体满意率

为 100%。

(二) 落实乡村振兴战略

1、加强组织保障，成立领导小组

为保证“三农”金融服务工作的有效开展，烟台银行切实加强相关的组织保障工作。成立“三农”金融服务工作领导小组，发挥有效的领导督促作用，保证行内“三农”金融服务工作的持续有效推进。

2、降低企业融资成本

通过下调分支机构部分产品内部资金价格（FTP 价格），引导分支机构降低贷款价格，落实为企业降成本的相关要求。2022 年，烟台银行对普惠涉农小微企业贷款内部资金转移定价优惠 100BP，以保证普惠涉农小微企业有更加优惠的利率。

3、持续优化相关信贷政策

一是在续贷政策中扩大对无还本续贷的客户适用范围，由原来的只针对中小微企业办理扩大至受疫情影响的所有授信企业；二是对疫情期间授信到期而产生逾期的企业，积极与人行征信管理部门沟通，对企业征信进行适当调整，避免对企业产生不良影响。通过“一企一策”灵活采取无还本续贷、借新还旧等方式，做好疫情防控时期存量客户资金需求的接续工作，不盲目抽贷、压贷。截至 2022 年末，办理普惠型涉农小微企业贷款延期还本业务 77 户，金额 5.5 亿元；三是持续推进首贷培植等融资服务活动，在整体风险可控的前提下，助力企业纾困解难，在县域地区通过首贷培植为 54 户企业发放贷款，办理业务金额 24 亿元。

4、推动涉农信贷业务

为切实履行社会责任，强化烟台银行社会责任类事项落实力度，以提升烟台银行整体形象和社会认识度，助推经营发展，制定《2022年社会责任考核细则》，考核细则中包含对各分支机构涉农贷款的考核，主要考核“涉农贷款增量”指标，按计划完成率进行考核。

5、优化涉农信贷业务尽职免责制度

涉农贷款借款主体基本上是小企业，对于涉农贷款尽职免责制度建设，烟台银行按最新监管要求将小企业贷款不良容忍度标准提高至最高不超过3个百分点（该标准随国家金融政策或监管要求变化相应调整）。

6、农村金融产品创新

“惠农贷”是烟台银行精心打造的一款惠农金融产品，它通过核心企业提供担保，贷款资金定向支付给核心企业，以农户应收核心企业的代养预付款及代养殖费用作为确定还款来源的方式，解决了农户种养殖过程中融资难的问题。目前已累计发放“惠农贷”贷款约3.7亿元，累计支持近250个客户，充分发挥了地方性银行服务当地百姓的先锋模范作用。

（三）推进新市民金融服务

为了充分满足新市民的租、住需求，缓解房租支付、装修购置家具家电等方面的资金压力，烟台银行推出“新市民安居贷”，用专项贷款解决新市民的租、住难题。为保证国家相关政策传达到位，让更多“新市民”享受优质的金融服

务，在各经营机构张贴“温新码”，同时新设计并制作新市民宣传海报，张贴在各经营机构厅堂。充分运用网点展示、员工推广、线上宣导等多种手段，全方位的为百姓普及“新市民”向关政策知识，让更多人了解、享受到“新市民”的政策和便利。截至2022年末，烟台银行新市民贷款余额为5805万元。

此外，烟台银行个人线上贷款和线下经营贷款主要针对小微企业主和个体工商户，通过加大对“新市民”的小微企业主、个体工商户的扶持力度，通过线上无接触贷款为其提供便捷的资金支持，截至2022年末，小微企业主和个体工商户贷款余额19.6亿元。

（四）加大民生领域投资

近年来，烟台银行积极响应国家金融支持农业等民生企业经营的相关政策，结合烟台市民生企业发展的实际情况，烟台银行加强组织领导，由总行分管行长牵头，积极推动和落实对相关企业的支持和服务，不断提升服务企业的效率和水平，满足企业客户的不同融资需求。

一是为企业节省融资成本，为进一步加大对种业企业的金融支持力度，通过降低利率水平，实行优惠利率，对企业进行金融扶持。二是优化创新金融服务，不断丰富产品种类，切实提升服务企业的能力和水平，并在业务发展上以各项创新产品为抓手，通过细分市场，锁定目标市场板块和目标客群，进行精准营销。

七、提升客户体验，关注特殊群体

（一）发展金融科技

烟台银行手机银行 6.0 版本于 2022 年 12 月 3 日全新改版上线。新系统围绕“金融+场景”、“科技+关爱”、“智能+专业”“安全+便捷”四大应用服务特色，打造线上移动综合服务平台，新版手机银行中将用户、账户、限额支付体系重构，植入互联网基因，打造特色化品牌系统新形象“芝小宝”，同时进行 UI 定制化，实现“千人千面”，借助智能科技和大数据等技术，将生物识别、OCR 输入、智能客服、智能搜索、智能推荐、智能风控等手段应用在 APP 中，提升智能化水平。

新版手机银行延续了金融让生活更美好的核心理念，将数字化的触手从金融服务延伸到生活服务，全方位进行升级，不断打造优政、惠民、兴业、强基新视野。

（二）推动函证规范化

烟台银行积极响应财政部、银保监会印发的《关于进一步规范银行函证及回函工作的通知》（财会[2022]12号）文件要求，积极建设函证处理系统，对接行内核心系统、理财系统、信贷系统、票据系统和电子档案系统，实现所需数据一键提取，确保每一笔回函均有迹可查。于 2022 年 12 月 31 日，实现银行函证及回函工作集中处理。对参与函证处理的相关人员，进行了培训工作，保证岗位适应性，确保回函的真实性、及时性，同时大大减少了客户往返银行次数及排队等候时间。

（三）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

（1）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。

（2）开设老年客户绿色通道

一是开设老年客户绿色通道，同等情况下优先接待老年客户办理柜面业务。二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。三是为老年客户设置舒适的等候休息场所。四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。五是疫情期间完善“健康码”管理和指导，方便老年客户通行。

（3）提供暖心服务

对于习惯使用传统柜面服务的老年人，及时进行业务办理指导。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。

3、加强智能产品应用培训

(1) 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。

(2) 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。

(3) 电子渠道无障碍化服务建设

为提高老年客户日常金融服务的便利性，烟台银行推出大众版手机银行，客户足不出户即可在线注册我行手机银行；同时推出手机银行“简化版”应用版本，功能模块字体放大，简洁明晰，老年客户可根据自身需要进行选择。手机银行无障碍服务功能支持页面朗读模式；界面设计整体更加简易、便捷，多层次满足老年客群的功能需求和视觉体验。

4、高度重视并妥善处理涉及老年人投诉

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，避免因为误会而产生投诉，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

(1) 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。

(2) 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。

八、坚持以人为本，保护消费者权益

(一) 制定有效管理机制

烟台银行建立金融消费权益保护工作考核评价体系，制定《2022年分支行消费者权益保护考核标准》等制度，明确考核对象、指标等重要内容。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》，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。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。各项内容制度根据监管要求及业务发展需要适时更新。

（二）持续普及金融知识

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，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，2022 年共发放宣传各类宣传资料 1 万余份，惠及民众 8.3 万余人次，获得良好社会反响。

（三）妥善处理客户投诉

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。2022 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。

九、热心公益事业，共建和谐社会

（一）热心慈善救助服务

2022年，烟台银行积极践行达善社会的社会责任，持续开展慈善募捐、抗疫服务等系列公益活动，以良好的公德心、责任感和使命感，热情回馈社会。一是组织开展助力“希望小屋”爱心捐助活动，全行432人次参与，捐款金额达23075元。二是组织开展2022年度爱心捐助工作，全行1680干部员工积极相应，累计捐款23万余元。三是设立抗疫专项基金100万元，彰显市民银行责任与担当。四是在中秋、春节期间走访慰问社区困难党员群众30名，为其送上生活物资和节日祝福。

（二）助力社会公益项目

一是组织开展2022年度应急献血工作，全行共有34名干部职工体检合格并成功献血，采血量达8700毫升。二是在全国第59个“学雷锋纪念日”、第23个“中国青年志愿服务日”开展“3.5学雷锋”活动，深入践行培育社会主义核心价值观，倡导全社会大力弘扬和传承雷锋精神。三是引导党员通过“双报到”等形式，积极参与金融知识宣讲、敬老助老、文明交通等志愿服务，为文明城市创建增添金融力量。

（三）组织员工志愿活动

一是有序推进“双报到”工作。全年共开展“双报到”活动226次，积极开展为民服务，发挥基层党组织战斗堡垒

作用，帮助解决社区和群众难题。二是深入开展包村帮扶活动，为海阳市中夏屋村提供 8 万元资金修建漫水桥，帮助改善交通条件，切实做到知群众情、解群众忧、帮群众困、暖群众心。三是扎实做好疫情防控工作。根据疫情防控要求，在总行机关范围内组织下发《关于招募志愿者参与疫情防控的通知》，累计 114 名干部员工加入志愿者队伍。组织引导全行各基层党组织和党员主动下沉疫情防控一线，参与新冠肺炎疫情联防联控工作，为社区居民守好“安全线”、增添“安全感”。

十、关爱员工生活，增强人文关怀

（一）优化网点节假日安排

强化自律约束，积极优化服务渠道。顺应金融科技服务发展趋势，进一步细化落实《山东省银行业优化银行网点周末节假日营业安排公约》文件精神，对下设营业网点周末节假日营业安排进行了优化调整。共有 86 家网点，周末及节假日均实行轮休制，既满足了消费者多样化的金融需求；充分保障基层员工休息权利，增强员工的幸福感和获得感；又降低了能源消耗，促进了绿色低碳发展。

（二）关注员工职业成长

烟台银行通过以岗位价值和岗位贡献度为核心的各专业序列职级体系，进一步拓宽员工晋升通道，提升员工职业归属感和成就感。搭建起总行统筹，条线部门主抓，各单位落实，全体员工参与的培训管理体系，以内部培训为主，专业培训机构培训为辅，线上培训与实体课程培训相结合的培

训渠道体系，为不同类别员工匹配差异化的培训手段，加强对员工的培养，全面提升烟台银行员工的专业化水平。