

# 烟台银行股份有限公司 2023 年社会责任报告摘要

烟台银行股份有限公司  
二〇二四年十二月

# 报告说明

**一、报告时间范围：**2023年1月1日至2023年12月31日。**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》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》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：<http://www.yantaibank.net>

**四、报告备置地点：**本行消费者权益保护部。

## **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、坚持党建统领全局，压紧压实党建责任**

### **（一）开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育**

根据党中央决策部署和省委、市委工作要求，烟台银行深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，成立主题教育领导小组，研究制定具体的实施方案，努力把主题教育成果转化为增强党性、改进作风、提高能力、推动工作的实际成效。

## 1、“三个坚持”推动理论学习走深走实

一是坚持落实学习制度，增强计划性系统性。紧紧围绕主题教育学习内容，紧密结合金融领域工作实际，制定学习计划，有序推进各项学习安排。行党委加强交流研讨，强化警示教育，带头为党员讲授党课，以上率下正学风。基层党支部利用“三会一课”、主题党日、集中培训等形式，组织党员集中学习。二是坚持做实专题辅导，增强深入性专业性。邀请多名专家围绕党的二十大报告、当前形势、意识形态及正确政绩观等开展专题辅导，提高用党的创新理论指导实践的能力。三是坚持理论与实践结合，增强针对性实效性。认真学习习近平关于金融领域重要讲话和重要指示批示精神，坚守金融工作的政治性、人民性。同时确立了长效调研、定期督办、条线交流、征言献策等工作机制，切实用党的创新理论指导实践、推动工作。

## 2、深入调研，在调研成果转化上下真功夫

一是行党委通过领导干部谈心谈话、赴分支行及总行部室走访、组织专题会议、考察走访特色产业、对接各级地方政府等方式，围绕烟台银行发展进行深入调研，听取全行上下对发展的意见建议，有针对性地制定和完善战略规划。主

题教育期间，班子成员下基层调研 100 余次，现场解决问题 20 余个。二是学习浙江“千万工程”和“浦江经验”案例，践行“四下基层”工作法，聚焦我行最突出最迫切的问题，组织党员干部到群众中去，知民情、解民忧、办实事、促发展。三是召开调研成果交流暨典型案例剖析会，加强对调研课题完成情况、成果转化情况、问题解决情况的跟踪问效。同时围绕正反典型案例，深化学习研讨，深思教训启示，以小见大、以点带面、系统提升。

### 3、突出实干，在推动高质量发展上聚力用劲

一是突出党建引领，凝聚干事创业合力。履行好党委把方向、管大局、保落实的职责，加强集体决策，主题教育期间，通过党委学习研究党建事项 20 余次，研究廉政建设 3 次、重大事项 80 余次。二是强化作风建设，勇于担当作为。开展“冲刺过万亿、人人当先锋”实践活动，锚定“走在前、开新局、作贡献”，组织引导全行广大党员、干部积极参加“献良策·当先锋”、“解难题·当先锋”、“建新功·当先锋”系列活动，征集意见建议，总结优秀经验，弥补短板弱项。三是聚焦主体责任，赋能本土经济发展。围绕本土发展规划和政策导向，深度融入地方建设浪潮，积极与优秀同业、金融科技公司进行对接交流，学习借鉴数字化转型经验，增强突破发展能力，提升金融服务水平，在赋能地方政府和企业发展的过程中，实现经济效益和社会效益的共同提升。

### 4、靶向定位，在抓好整改整治上精准发力

一是按照主题教育从严检视整改的要求，全面查摆问

题，深挖思想根源，梳理形成问题清单，确定了8个整改问题，涉及整改措施28条，其中纳入“专项整治”1个。二是以问题整改为抓手，强化问题根源剖析，逐项明确整改措施、整改时限、整改目标，实地督导推进，确保高质高效整改到位。三是紧紧围绕学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题召开专题民主生活会，抓好会前、会中、会后三个环节各项工作，以思想促行动，以交流促融合，以整改促落实，推动专题民主生活会见实见效。

#### 5、规范管理，在建章立制上补漏洞、立规则

坚持“当下改”和“长久立”相结合，注重从体制机制上解决问题，推动主题教育常态长效。一是制定和完善烟台银行战略规划蓝图，明晰发展愿景、经营定位和发展思路，以增资扩股和综合改革为契机，从区域经济分析、业务规模提升、数字化转型深化、队伍建设优化等方面，积极开展战略调整，改变传统发展模式，努力实现高质量发展。二是修订督办事项管理办法、首问负责制等制度，进一步提高工作效能，转变工作作风，建立办事高效、运转协调、行为规范的长效管理体系。

### **（二）加强党的建设，创新工作机制**

2023年，烟台银行股份有限公司认真落实全面从严治党工作，树牢“党旗所指，心之所向，行之所及”的理念，以党建聚人、聚心，以改革聚气、聚力，推动内外部环境持续向好、内生动力更加强劲、发展“蓝图”更加明晰。

#### 1、完善了一批制度。完善《烟台银行党委理论学习中

心组学习实施意见》，制定《烟台银行贯彻落实〈党委（党组）意识形态工作责任制实施办法〉工作措施》，发布党委及党支部落实意识形态责任制清单，夯实了思想引领的制度基础。

2、打通了一条渠道。多措并举、多点发力，真正打通上下沟通、信息传递的渠道。在 OA 系统发表公开信，面向全行求计问策，收到基层意见 5400 余条；开设 OA “烟行论坛”，成为干部员工表达心声、沟通交流的良好平台。建立条线例会制度，适时召开专题业务会，及时将行党委决策部署传递给基层；分领域、分层次频频召开座谈会，听取情况汇报和意见建议，使行党委充分详实地掌握“第一手”信息，有效消除了信息交流屏障。

3、探索了一条路径。着眼高质量发展大局，探索党建项目化路径，成立 26 支党员先锋队，锚定重点业务，逐一设定攻坚方案，引导广大党员在落实党委决策部署、推动业务发展中争先锋、做表率，共完成 51 项攻坚任务。

4、锤炼了一支队伍。以主题教育为契机强化理论武装，分批次发布重点学习篇目，专题学习中央金融工作会议、中央经济工作会议精神，通过交流研讨、警示教育、讲授党课、集中培训等多种形式，提升党员政治站位和理论水平，不断增强廉洁自律意识、担当奋进意识。

5、凝聚了一种合力。充分发挥党的政治领导力、思想引领力和群众组织力，开展文艺汇演、健步走、职工业务技术比赛、“烟行最美青年”评选表彰等活动，引领全行上下

以奋进的姿态和昂扬的斗志建功新时代；组建职工兴趣小组，加大“职工之家”打造力度，开展大走访大调研、困难职工慰问帮扶等工作，以“接地气”的方式，打造“有温度”的银行。

### **（三）推进清廉金融文化建设**

为推动清廉金融文化建设走深走实，全面反映清廉金融文化建设成效。烟台银行股份有限公司实施五项工作措施，积极开展清廉金融企业创建活动。

#### **1、扛牢一个清廉金融企业创建主体责任**

各级党组织主要负责人是清廉金融企业创建的第一责任人。以“三重一大”制度完善、落实、公开为抓手，强化“守土有责”，各级各单位切实做到管住人、看住门。

#### **2、做好“排查”“整治”两项工作**

三排查：一是针对内控合规突出问题、廉洁风险隐患等，定期做好员工异常行为排查，尤其加强对拟离职人员及其经办业务的排查。二是结合以往从业人员金融腐败案例中暴露出来的问题，开展“不担当、不作为、乱作为、假作为”专项排查。三是以强化内外监督，严守廉洁纪律，开展公务用车使用、公务接待、集中采购等方面规范性排查。两整治：一是按监管部门要求，在发放《满意度调查问卷》、落实好非公务交往报告制度的基础上，对三个方面排查发现的问题通过自查自纠、专项监督进行整治。二是对上级、党委交办未完成的工作进行督办或专项整治。

#### **3、抓牢廉洁宣传、警示教育、合规教育“三教育”。**

一是烟台市纪委监委驻烟台银行股份有限公司纪检监察组（以下简称纪检监察组）牵头抓好“廉洁宣传”，组织开展纪法教育周活动；各高管、部门单位“一把手”带头讲廉政党课；对“三新”人员和业务骨干培训要嵌入廉洁教育，真正让员工知道“什么该做，什么不该做”。二是用身边人身边事开展好“警示教育”。充分发挥每月党委中心组理论学习融入“五分钟警示”教育机制，推动“一岗双责”落实落细；通过OA定期推送本行或同业典型案例，并结合烟台银行实际，进行剖析，引导员工依法履职；对本单位典型问题进行场景式剖析通报，触发员工合规经营的自觉性。三是分层面常态化开展合规教育。以专题教育、定期讲评、案防知识测试，以及线上与线下相结合的教育培训模式，牢固树立“合规从高层做起、全员合规、主动合规、合规创造价值”的合规理念。

#### 4、重点抓好“四类监督”

一是党委切实发挥党内监督带动作用，协调各类监督贯通、形成合力，相关部门要完善党委议事规则，统筹抓好《烟台银行党委督办事项台账》的定期调度、督查督办，推动党委部署落到实处。二是纪检监察组要发挥监督执纪问责作用，督促“一把手”和领导班子履行好管党治党责任，对党委部署的重点工作实施再监督，对工作中存在的“不担当、不作为、乱作为、假作为”等失职失责问题严肃问责，同时，通过在办公场所显著位置张贴“码上举报”二维码等方式畅通监督渠道。三是用好纪检监察组、监事会、审计、风险合

规“四位一体”监督机制，统筹发挥各类监督主体职能优势，提高发现问题线索的能力和质量。四是通过市纪委监委、烟台监管分局、烟台监管分局纪委、纪检监察组“四方联动”工作机制，共享监督信息、相互支持配合，同时将信访、民主评议等各类渠道汇集的信息融入相关监督工作，合力推动工作。

#### 5、建立长效机制，实现“五个成果”

一是叫响擦亮“风清气正 家和业兴”的烟行品牌。“风清气正”为“因”，代表着烟台银行经营发展的鲜明底色，也是烟台银行倡树以“清”为美，以“正”为荣，打造良好的政治风气和清正的工作作风鲜明导向；“家和业兴”为“果”，代表着在“风清气正”的发展环境中，实现干部员工“家庭和、事业兴”和烟台银行“高质量发展”的双赢。二是构建清廉高效风险防控体系。通过风险排查、权力运行流程再造，建立《岗位廉洁风险防控手册》，切实把权力关进制度笼子里。三是发现培植党建促工作、清廉促规范的先进典型。通过正面引领，让员工学有榜样、行有规范、赶有目标。四是进一步浓厚廉洁从业氛围。打造党建宣教长廊、清廉金融文化长廊，搭建移动端、视频化、交互式新媒体宣传平台，运用微信公众号、廉政期刊、工作群等宣传载体，推动清廉文化氛围浓厚、入脑入心。五是总结一批清廉示范经验。以全体员工建言献策为切入点，通过推动队伍建设、客户营销、考核薪酬等方面改革，以数字化转型推动业务发展、科技反腐水平提升。

### 三、聚焦重大战略，助推高质量发展

#### （一）金融助力黄河战略

根据《烟台银保监分局转发山东银保监局关于印发推进辖区银行业保险业服务黄河流域生态保护和高质量发展指导意见的通知》（烟银保监发〔2021〕26号）的工作要求，结合本行实际情况，烟台银行股份有限公司高度重视并制定了《烟台银行服务黄河流域生态保护和高质量发展实施方案》，成立落实工作领导小组，明确主要任务及各部门责任分工，积极推进金融支持黄河流域生态保护和高质量发展相关工作。截至2023年末，烟台银行金融支持黄河流域贷款余额2.3亿元。

一是深入开展实地走访，及时获取企业金融需求。烟台银行东营分行组建了专业化金融服务的队伍，从当地政府部门及总行下发的优质项目、企业、白名单客户中，筛选符合授信条件的客户，制定专项走访计划开展对接，并建立对接台账，为黄河流域生态保护和高质量发展提供更便捷、高质量的金融服务。

二是持续加大信贷投放力度。截至2023年12月末，烟台银行东营分行对公贷款余额32.71亿元，较年初新增11.65亿元，较3季度新增1.37亿元，其中金融支持黄河流域贷款余额2.3亿元，为东营XX三角洲未利用地开发有限公司发放贷款1.9亿元；为东营XX现代林业发展有限公司发放流动资金贷款0.3亿元，用于支持公司万亩耐盐苗木城市园林绿化苗木的育种和种植；为东营XX新能源有限公司发放

流动资金贷款 0.1 亿元，支持公司生活垃圾焚烧发电项目的运营。

三是贯彻落实金融服务乡村振兴工作机制。在服务黄河流域“三农”经济、降低企业财务成本工作方面，烟台银行通过规范服务收费，切实降低企业融资成本。2023 年以来，累计为 13 户企业主动降低贷款利率承担和免除抵押登记费等费用 2.17 万元。

## **（二）助推新旧动能转换**

根据《山东省新旧动能转换重大工程实施规划》和《中共山东省委、山东省人民政府关于推进新旧动能转换重大工程的实施意见》文件精神，2023 年，烟台银行股份有限公司紧紧围绕提升新旧动能转换质效工作，不断完善和提升在产品创新、服务模式、授信管理、风险防控等方面的工作措施，提高烟台银行服务地方实体经济发展的质量和工作效率。截至 2023 年末，烟台银行新旧动能十强产业贷款余额 39.27 亿元，较年初增加 8.55 亿元。

一是加强信贷政策支持。烟台银行在对接新旧动能转换工作以新的信贷政策为导向，通过分类分策的实施，加大推动产业升级工作。具体来说，就是根据烟台市的产业政策和本行的实际情况有效结合，重点对接烟台市新旧动能转换重点产业，如海工装备、核电装备、新材料、旅游、现代农业等。在信贷资源和贷款规模的安排、准入和审批、利率定价和担保要求等各个方面予以优惠。在信贷政策方面，由信贷审批部门梳理新旧动能转换相关文件，出台全行性的信贷指

导意见，在防范信贷风险的基础上，加快审批效率，重点支持涉及新旧动能转换的行业、企业，全面支持省政府的新旧动能转换重大工程。

二是强化企业走访对接工作。烟台银行积极主动地按照监管部门的工作部署，协调组织总行各相关部门和全部支行深入开展“百行进万企”活动，并切实将活动落到实处。在工作计划安排、信息反馈、问题处置等各方面按照工作要求进行不断的督导、协调和检查。各支行也通过活动与企业、项目和园区进行对接，推动“百行进万企”活动的不断深入开展。

三是积极创新，增强新旧动能转换“新动力”。烟台银行作为城商行，在现代金融业的新旧动能转换方面，在近几年来一直持续发力，主要是根据金融市场的发展和本行的实际情况结合，不断探索和实施管理机制和经营机制的改革工作，并以转型发展作为各项工作的指引和发展新动力。烟台银行加快金融产品改革转型和创新发展，不断创新业务品种，相继推出“惠农贷”、“增额贷”、“农家乐”、“助业微贷”“科技贷”、“快易贷”、“税融贷”、战“疫”快贷等业务，多样的产品满足了企业客户不同业务需要，得到了客户的肯定。

### **（三）支持海洋强省建设**

为积极推动海洋牧场建设工作，烟台银行股份有限公司积极提升海洋经济服务质效，加大对海洋牧场项目支持力度，以专业的角度为涉及海洋经济企业提供全方位金融服

务，为地方海洋经济提供强有力的支撑。截至 2023 年 12 月末，烟台银行涉海企业 38 个，信贷支持金额共计 144111 万元，较年初增加 43919 万元；支持海洋牧场企业 2 个，信贷支持金额 1270 万元，较年初减少 480 万元。

#### **（四）推进先进制造业强省建设**

为深入贯彻党的二十大精神，全面落实党中央、国务院和省委、省政府关于推动先进制造业高质量发展的部署要求，烟台银行股份有限公司发布《烟台银行“金融赋能制造业高质量发展+助力市场主体培育壮大”专项行动暨制造业企业“金融春风暖企”走访行动实施方案》，在总行层面，成立由行长任组长，相关分管副行长任副组长，相关部门主要负责人为成员的专项行动领导小组；在分支行层面，成立由主要负责人任组长，分管副行长任副组长，客户经理为成员的专项行动实施小组，总-分-支联动推进各项工作的开展，充分发挥先进制造业企业对稳增长、稳就业的重要支撑作用，持续推动先进制造业企业发展壮大。

#### **（五）支持房地产市场平稳健康发展（含保交楼、开发贷款）**

烟台银行围绕金融支持房地产市场平稳健康发展相关政策精神，加强政策宣传，对符合条件的房地产企业，按照“一企一策”的原则，给予相应政策支持。

一方面，烟台银行积极对存量房地产企业进行摸底梳理，深入了解其楼盘、楼宇、开发商等相关情况，同时对行

内的各项信贷政策、信贷产品进行梳理，有针对性地制定金融支持盘活工作方案，有效提升盘活房地产贷款的服务水平和工作效率。另一方面，烟台银行积极适应我国房地产市场供求关系发生重大变化的新形势，认真做好房地产客户融资支持工作，持续落实好金融 16 条等政策，延长房地产贷款支持计划实施期限，保持房地产融资平稳有序，满足房地产企业的合理融资需求。

#### **四、关注科技企业、践行绿色金融**

##### **（一）体制机制配套建设**

为深入贯彻党中央、国务院碳达峰、碳中和重大决策部署，充分发挥金融支持绿色发展的资源配置功能以及绿色金融在促进绿色低碳发展等方面的重要作用，加大对绿色低碳企业的金融支持，烟台银行将烟台市首批“双碳”机会清单重点项目、省级绿色工厂、烟台市绿色低碳高质量发展特色产业园、绿色信贷企业、烟台市绿色低碳高质量发展特色产业园等绿色信贷企业名单纳入沙盘客户名单，推进“沙盘”专项营销活动，以求在绿色金融发展中，实现烟台银行与区域经济特点和产业结构的匹配，与区域经济发展和社会发展同频共振、互融共促。

烟台银行将绿色金融发展纳入全行整体发展战略规划，从战略高度推进绿色金融建设，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济、海洋经济的支持，防范环境和社会风险，提升自身的环境和社会表现，并以此优化信贷结构，提高服务水平，

促进经营方式和发展模式转变。

烟台银行针对绿色金融相关规划、营销指引、业务指南、管理办法、专项考核等出台系列政策，初步建立了绿色金融业务政策体系。本行先后印发《绿色信贷管理办法》、《“绿碳贷”管理办法》、《“绿色产业贷”业务管理办法》等制度文件，并在年度《信用风险管理规划》中明确指出“全行应围绕优先支持类行业加大优质资产投放，做大做强绿色金融业务”，在产品开发、资源配置、授信政策等方面进一步予以倾斜，为绿色金融的稳健规范发展提供了顶层设计支撑。

绿色金融方面，截至 2023 年 12 月末，本行绿色信贷余额 8.05 亿元，较年初增加 5.05 亿元，增速 168.33%。绿色贷款余额、客户数等指标均呈现增长态势。

## **（二）创新金融产品**

为支持科技型企业发展，满足企业多样化融资需求，促进科技成果转化，烟台银行针对科技型小企业推出创新产品“科信贷”和“科技成果转化贷”。改变过去以传统产品为主，同时缩短信贷审批流程，对政府推荐名单内企业进行重点扶持，在支持科技型企业发展发展的同时，推动银行业务创新。

科信贷：该产品是烟台银行与烟台市政府科技部门合作，针对由政府科技部门审查推荐的科技型企业发放的，用于科技成果转化或日常生产经营周转的人民币贷款业务。烟台银行与烟台市科技部门签订合作协议，市政府科技部门向烟台银行定期推荐其审查通过的科技型企业，并对列入信贷

风险补偿范围内的贷款承担不良贷款金额 40%的风险补偿。

科技成果转化贷：该产品是烟台银行与山东省、烟台市两级科技部门合作，针对由政府科技部门审查推荐的科技型企业发放的，用于科技成果转化或日常生产经营周转的人民币贷款业务。烟台银行与山东省科技部门、烟台市科技部门签订相关合作协议，市政府科技部门向我行定期推荐其审查通过的科技型企业，省、市两级科技部门分别对列入信贷风险补偿范围内的贷款承担不良贷款金额各 35%的风险补偿。

### **（三）支持“专精特新”企业发展**

烟台银行股份有限公司聚焦高成长型、科创类等重点领域企业经营特点和融资需求，充分发挥本土银行的人缘、地缘和一级法人银行决策链条短的优势，优化产品与服务创新，开辟贷款审批“绿色通道”，遵循“营销精准化、服务精细化”的经营理念，为企业提供方便快捷的金融服务和支持。通过深入园区和企业，常态化开展多层次融资对接活动，宣传各项惠企金融政策，及时获取企业的相关信息及诉求，按照“一企一策，一问题一方案”的原则，不断优化融资服务方案，保持金融绿色通道畅通，确保融资工作成果快速转化，不断提升工作质效。

### **（四）推动企业绿色低碳转型、运营**

烟台银行股份有限公司立足山东省、烟台市“十四五”发展规划，结合区域绿色化工、蓝色海洋等鲜明区域特色，围绕新旧动能转换、绿色低碳环保等业务发展“新高地”，将绿色低碳重点领域纳入“沙盘式”作战和“名单制”管理，

精准聚焦“山东省碳金融重点项目”“省级绿色工厂”“烟台市绿色低碳高质量发展特色产业园”“烟台市清洁能源产业”“烟台市首批‘双碳’机会清单重点项目”等绿色低碳重点领域，强化督导，推动分支行精准对接目标客户及项目，保障绿色低碳领域金融服务工作高效开展。

一是建立“绿色通道”机制。在客户准入、授信审批、利率定价、经济资本占用系数等方面，给予绿色低碳企业相应政策性倾斜，优先保障其资金需求。二是丰富金融产品服务。推出“绿碳贷”、“绿色产业贷”等金融产品，助力项目“扩投资”、产业“提能级”、企业“增动能”。

### **（五）支持山东建设绿色低碳高质量发展先行区**

烟台银行股份有限公司为深入贯彻落实党中央、国务院碳达峰、碳中和重大决策部署，有效保证《烟台银保监分局辖区银行业保险业支持绿色低碳高质量发展先行区建设三年行动方案（2023-2025年）》全面推进，特组织召开“绿色低碳高质量发展先行区建设”工作部署会议，建立总行、分支行上下联动机制，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。一是为涉及企业开通绿色通道，实行特事特办，急事急办的原则，提高业务办理效率；二是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，进一步拓宽绿色低碳重点项目融资渠道。

## **五、强化科技支撑 推动普惠金融**

### **（一）落实减费让利政策**

烟台银行股份有限公司通过下调分支机构部分产品内部资金价格（FTP 价格），降低分支机构内部资金成本，引导分支机构降低小微企业贷款价格，落实为企业降成本的相关要求。2023 年，烟台银行对普惠小微企业贷款内部资金转移定价优惠 100BP。以保证普惠小微企业有更加优惠的利率。

## （二）金融助力乡村振兴

1、加强组织保障，成立领导小组。烟台银行股份有限公司成立以总行行长为组长，相关分管行领导为副组长，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，保证烟台银行“三农”金融服务工作的持续有效推进。

2、建立涉农信贷业务差异化绩效考核制度。烟台银行制定《2023 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，强化了烟台银行社会责任类事项落实力度。

3、优化涉农信贷业务尽职免责制度。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）

4、推出了“鲁担惠农贷”创新农村金融产品。烟台银行与山东省农业发展信贷担保有限责任公司合作，推进“鲁担惠农贷”业务，通过发挥政策性农业担保平台作用，切实解决涉农客户融资难、融资贵的问题，助力乡村振兴。截至 2023 年末，烟台银行共发放鲁担惠农贷 1016 万元。

5、加大助力乡村建设关键领域金融供给。2023年，烟台银行支持农村基础设施（道路交通、垃圾处理、污水处理、水利设施等）发放贷款金额304135万元，余额350551万元，较年初增加80416万元；支持农村教育、文化、医疗、养老等领域本年度发放贷款金额150500万元，余额150550万元，较年初增加138100万元。

### **（三）金融支持民营小微企业和个体工商户**

1、政策支持方面。一是加强顶层设计，发挥普惠金融发展战略引领。对照监管工作要求，对全行普惠金融业务开展情况进行全面梳理，以问题为导向，制定普惠金融业务发展的中长期战略规划（2023-2025年）。二是践行金融使命 护航科技企业高质量发展。实行名单制管理，提升营销效率。烟台银行加强与地方政府沟通交流，第一时间掌握科创企业名单，并将名单下发分支行，要求分支行加大对名单内企业营销力度，积极走访对接企业，实施精准营销、网格推进。三是制定小微企业金融服务工作计划，明确工作目标。2023年，继续单列普惠型小微贷款信贷计划，按月分解至分支行。并在业务推进中强化督导执行，实行按月网格推进，定期督导，按月通报。

2、金融产品方面。在传统信贷产品基础上，先后针对聚集性、批量化客群推出多款特色信贷产品，主要有对科技型小企业推出科信贷、科技成果转化贷；针对专精特新等高成长创新型企业推出高创贷；围绕大众创业推出创业担保贷；供应链产品推出链式快贷和政采贷等。

3、金融服务方面。一是针对小微企业开户，提供小微企业开户线上预约功能，并针对小微企业提供简易开户流程，从根本上优化小微企业开户服务，提升小微企业开户便利度；二是优化小微企业贷款审批流程，全面开通绿色审批通道，做到即提即批，大幅缩短审批时间。

#### **（四）深化新市民金融服务**

为进一步做好新市民金融服务工作，充分完善社会民生领域金融服务，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，烟台银行发动全员宣传营销，充分运用网点展示、员工推广、线上广告宣导等多种手段进行政策讲解和产品宣传，强化与当地大型核心企业、工会单位等的总对总营销合作，充分挖掘其新就业外地大学生、外来务工人员等客群潜力，全方位普及“新市民”相关政策知识，多渠道营销，让更多人了解、享受到“新市民”的政策和便利。为“新市民”客户提供多种贷款产品来满足不同客户的消费需求，同时为新市民群体提供优惠利率产品，通过特色产品和让利于民来保证新市民政策的有效落地。目前烟台银行已对信贷系统进行了升级改造，为所有的个贷产品增加了新市民身份识别模块，同时为新市民客群研发上线了专属的“新市民安居贷”用于满足其租房、装修、购置家电等安居方面的信贷需求，精准高效的服务新市民客群。

### **六、助力“老有所养”，满足多样养老需求**

#### **（一）提升适老金融服务**

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。设置“爱心窗口”及“快速办理窗口”，优先接待老年客户办理柜面业务。

3、为老年客户设置舒适的等候休息场所。

4、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。

5、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。

6、高度重视并妥善处理涉及老年人投诉。遇到老年人的投诉，首先了解清楚投诉原因，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。

7、对老年人群体开展针对性宣传。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，有效提升老年客户防范金融诈骗意识。

## **（二）支持养老产业发展**

烟台银行股份有限公司持续坚守市场定位，明确目标，持续聚焦养老产业及相关优质客户，充分发挥本土银行的人缘、地缘和一级法人银行决策链条短的优势，遵循“营销精准化、服务精细化”的经营理念，科学加大养老产业信贷投放，不断提升养老产业服务质效。2023年，烟台银行共

支持养老产业企业 2 户，贷款余额合计 5770 万元。

向烟台市 XX 城发养老服务有限公司发放流动资金贷款，贷款余额 970 万元，贷款年利率 4.35%，担保方式为保证担保；

向山东牟 XX 养健康产业发展有限公司发放项目贷款，贷款余额 4800 万元，贷款年利率 5.7%。

### **（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金融服务。

#### **2、提升厅堂专属服务水平**

（1）配置便民服务设施：在厅堂为老年客户配备验钞机、老花镜、放大镜、轮椅、雨伞、爱心座位、急求药箱等适老、助老设施，将适老化服务做实、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，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**

针对习惯使用传统柜面服务的老年客户，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，帮助规避操作风险，让老年客户群体乐享智能金融生活。

### 3、加强智能产品应用培训

#### （1）建立健全老年客户金融教育机制

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客户教育机制，促进老年群体更好地共享信息化发展成果。

#### （2）加强员工服务理念培训

将对老年客户等特殊群体的服务标准纳入员工的日常管理常态化培训，在晨夕会中强调培训，提高对老年客户的服务水平。

#### （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，足不出户即可在线注册烟台银行手机银行；同时推出手机银行“简化版”，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，多层次满足老年客户的功能需求和视觉体验。

### 4、高度重视并妥善处理涉及老年客户的投诉

针对老年客户多问候，多关心，耐心解释，让老年客户听得懂、办的明。充分了解投诉原因，避免因误会而产生不必要客诉，耐心向老年客户解释清楚，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。

## 七、加速数字化转型和运营创新

### （一）发展金融科技

烟台银行股份有限公司聚焦数字化转型，持续建设远程银行系统。系统强化与手机银行渠道融合，拓展场景服务广度，完成“总行+分支行”联合运营模式改造，与分支机构

紧密配合，实现线上触客及客户运营方式升级。远程银行充分利用 5G 技术、人工智能、人脸识别、互联网视频等新兴技术创新业务服务模式，搭建一套先进的可持续扩展的视频业务系统，以远程视频“面对面”的方式连接客户与银行，为客户提供更便捷、丰富的非接触式服务。

远程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，突破银行传统实体营业厅模式，实现客户足不出户通过视频线上办理相关业务，促进烟台银行服务线上化、移动化、智能化，提升客户体验，为客户提供全方位的金融服务，使我行金融服务在数字治理、数字生活、数字生产等方面不断深入，打造优政、惠民、兴业、强基新视野。

## **（二）推动产业数字化转型、发展数字经济**

为适应和推动产业数字化转型，满足产业链、供应链发展中的金融需求，烟台银行股份有限公司正加快推动数字供应链金融平台和产品建设，实现供应链金融数字化、线上化服务。一方面，烟台银行依托供应链业务中的电子债权凭证类产品，于 2023 年推出了首个数字供应链金融产品—数字保理业务，并且针对供应链业务中的上游、下游及存货类场景，逐步推出多种数字供应链金融新产品，不断为客户提供更多样化、更便捷化的融资业务产品。另一方面，烟台银行已将数字供应链金融平台建设列入 2024 年发展转型及年度关键任务计划。

## **（三）函证集约化数字化建设**

烟台银行股份有限公司为全面贯彻《财政部 中国银保监会关于进一步规范银行函证及回函工作的通知》要求，积极对接中国银行业协会“银行函证区块链服务”平台，加快推动银行询证函数字化进程。并从制度上规范银行询证函处理流程，从流程上控制风险，在行内形成一套接收、查询、回函的完整流程。自2023年11月1日起，烟台银行实现线上接收和回复银行函证，极大地方便了客户的业务办理流程，在数字化转型方向迈出坚实一步。

## **八、提升服务质效 践行消保为民**

### **（一）主动调减存量房贷利率**

烟台银行股份有限公司深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，促进房地产市场平稳健康发展，烟台银行根据“银发【2023】174号”文件要求，自9月初开展了存量首套个人住房贷款利率调整事宜的准备工作。一是通过与省/市人行、省联盟、同业的多方位沟通，制定了《烟台银行关于存量首套个人住房贷款利率调整的公告》，并对外进行了发布；二是通过下发操作事项通知、操作手册、培训等方式对该项工作进行了全面解析，确保该项工作的顺利进行。截至2023年末，烟台银行对符合条件的个人住房贷款共调整14004笔，占比68.39%；无需调整的3442笔，占比16.81%。

### **（二）夯实合规根基**

为保证实现烟台银行股份有限公司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控合规管理体系，明确管理职责，持续完善工作机制建设，

打造良好的内控合规环境。一是根据《商业银行内部控制指引》要求，建立分工合理、职责明确、报告关系清晰的内部控制治理和组织架构。二是全面开展制度评估工作，确保内规合于外规、内规严于外规。2023年共新增、修订181个制度，有效提升整体制度体系的完备性、协调性和可操作性。三是不断夯实三道防线监督职责落实。2023年共开展各类日常检查、内控检查、全面检查共318项，确保检查的覆盖面和检查力度。四是建立违规事项整改工作机制，明确整改管理职责。同时建立整改评估工作机制、系统性整改长效工作机制、整改工作定期督办机制，提高整改工作实效。五是建立全流程问责机制。六是强化员工行为管理，深入开展员工行为专项排查工作，有效监测、识别员工异常行为。七是加强合规文化建设。通过线上、线下培训以及开展警示教育等方式强化对部门、分支行合规教育培训，进一步增强全行合规经营意识。

### **（三）提升文明规范服务水平**

1、定期开展服务检查。每季度通过监控检查与“神秘人”现场检查的方式对全行86家营业网点进行服务检查，并将检查结果形成分析报告按季度下发支行。

2、优化服务考核方式。烟台银行采用现场检查与监控检查相结合的方式，对网点服务管理水平进行更为科学的全方位检查，有效提升服务质效。

3、优选服务质量监测单位。通过竞争性磋商的招标方式，多角度对比投标供应商的报价、服务方案等内容，选择

服务监测单位。

4、积极响应烟台市银行业协会举办的文明服务评比活动，烟台银行海阳支行营业部荣获文明服务窗口奖项、烟台银行营业部荣获文明服务团队奖项，对外充分展示了烟台银行良好的形象。

5、将行内优质服务事项定期形成案例分享至工作群，引导行内员工向优秀榜样学习，在全行范围内营造良好的服务氛围。

#### **（四）强化消保工作、金融知识宣教**

1、全面压实主体责任。建立“主要领导负总责、分管领导具体负责、其他领导一岗双责、纪委监察组组长监督问责”的领导责任体系，落实领导包案责任制。

2、健全工作制度体系。制定专项《烟台银行消费者权益保护审查管理办法》、修订《烟台银行消费者权益保护工作管理办法》、《烟台银行营销宣传管理办法》、《烟台银行产品和服务信息披露管理办法》、《烟台银行金融知识宣传教育培训管理办法》、《烟台银行投诉处理管理办法》等8项消费者权益保护管理办法。

3、提升专业技能。组织员工学习《消费者权益保护法》、《广告法》、《反不正当竞争法》、《个人信息保护法》、《民法典》、《民事诉讼法》等法律法规；对总行职能部门及22家分支机构的消费者权益保护工作人员进行“一对一”工作辅导，指导分支机构提升工作精细化管理水平。

4、强化事前审查。从消费者权益保护角度对产品和服务

务进行事前审查，关注合同、说明书、授权书等审批事项的严谨性和通俗性，及时对潜在侵害消费者的条款进行修订，识别、提示风险，严防产品和服务“带病入场”。2023年持续进行43次消费者权益保护审查，审查产品、活动规则、权益须知、管理办法、合同逾100余份。

5、推进溯源治理。下发《银行重点业务领域消费者权益保护投诉前端防控措施》，指导各相关业务条线在产品业务设计开发及管理过程中防控风险；在OA开辟消费者权益保护案例专栏，按月推送消费者权益保护热点、难点、痛点案例，以案促思、以案促学。2023年发布《未经消费者授权同意擅自办理业务纠纷案》、《银行擅自冻结客户个人存款引发投诉案》、《银行理财信息披露不充分引发纠纷案》等14期案例，为基层消费者权益保护工作提供了丰富的资料库参考。

6、精心组织培训。结合烟台银行网贷投诉攀升的情况，组织开展《银行互联网贷款全流程下的消费者权益保护》专项培训，全面提升相关条线工作人员专业技能，及时妥善回应消费者诉求，有效提升息诉罢访能力；针对新员工开展服务及消保培训，引导新员工树立正确的服务和消保意识；组织开展消费者权益保护暨客户投诉息诉技巧专项培训；组织总行相关部室参加《个人信息保护合规管理暨指南解读》培训课程。

7、妥善处理投诉。在官方网站、营业场所等公布接受消费者投诉的客服电话、直投电话、通讯地址、电子邮箱、

网址；严格落实“首问负责制”，被投诉机构“一把手”亲自过问，不推脱，不拖延，确保快速处理；严格考核问责，将投诉管理工作纳入各单位日常及年度综合考核，考核结果与绩效挂钩。

8、普及金融宣传。建立金融知识宣传长效机制，持续组织开展银行业“消费者权益保护日金融知识宣传”、“金融消费者权益保护教育宣传月”、“金融知识进校园”、“存款保险”、“征信知识宣传”、“防范非法集资”等系列金融知识宣传教育活动。活动期间，共宣传报道49次，其中本地媒体报道20次，在获得社会公众的高度认可的同时不断扩展金融知识宣传教育渠道和覆盖面，提升金融消费者的金融素养、维权意识和维权能力。

## **九、倡导公益理念 关注员工成长**

### **（一）助力社会公益项目**

2023年，烟台银行股份有限公司积极践行社会责任，持续开展慈善募捐、走访慰问、志愿服务等公益活动，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2023年度爱心捐助工作，全行1669名干部员工积极响应，累计捐款22万余元；二是在中秋、春节期间走访慰问社区困难党员群众，为其送上生活物资和节日祝福；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。

### **（二）完善职业发展规划 关注员工成长**

烟台银行股份有限公司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；持续优化完善考核评价机制，突出正向激励，激发干部员工干事创业的积极性，强化考评结果运用，将考核结果作为人才培养、使用、奖惩、退出的重要依据。