



**兰州银行**  
BANK OF LANZHOU

**2022**

**CORPORATE  
SOCIAL RESPONSIBILITY  
REPORT** 企业社会责任报告



## 编制说明

### (一) 报告范围

报告时间范围：2022年1月1日至2022年12月31日，特别注明时间除外。

报告发布周期：本报告为年度报告。

报告组织范围：本报告覆盖兰州银行股份有限公司总部及所辖分支机构。

### (二) 报告参照标准

本报告根据中国银监会办公厅《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》(银监办发[2007]252号)、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》等规定编制。

### (三) 报告数据说明

报告中的部分财务数据来自2022年度财务报表，部分包括以前年度数据。本报告中涉及的货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

### (四) 联系方式

兰州银行股份有限公司董事会办公室

地址：甘肃省兰州市城关区酒泉路211号

邮编：730030

电话：0931-4600239



本报告采用中文，以印刷品和PDF电子文件两种形式向社会发布。读者可以登陆公司网站([www.lzbank.com](http://www.lzbank.com))或巨潮资讯网([www.cninfo.com.cn](http://www.cninfo.com.cn))了解详细信息并下载本报告电子版。



本报告采用E.C.F.  
可再生环保纸印制



---

# 2022

兰州银行股份有限公司  
企业社会责任报告  
CORPORATE  
SOCIAL RESPONSIBILITY  
REPORT

---

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。



董事长：许建平 先生

2022年对于兰州银行而言是充满困难与挑战的一年，也是披荆斩棘、踏入新征程具有里程碑意义的一年。

这一年，在全体兰银人的共同努力下，兰州银行克服了复杂严峻的外部环境及超预期的多重困难带来的挑战，成功在深圳证券交易所主板上市，跻身上市银行行列，这是兰州银行发展历程中的一个新标签，也是实现进一步增强综合实力的关键一跃，更成为了兰州银行加快高质量发展新的动力源泉。

这一年，兰州银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以党的二十大精神和国家“十四五”规划为引领，牢记地方金融企业担当使命，聚焦主责主业，把服务实体经济作为全行中心工作，依托金融科技发展持续加大对绿色金融、普惠金融和农村金融的支持力度。截至2022年末，全行资产总额4,359.26亿元，增长8.89%；存款余额3,230.70亿元，增长5.70%；贷款余额2,201.31亿元，增长4.77%；实现营业收入74.50亿元，归属于母公司股东的净利润17.34亿元。资本充足率11.27%，拨备覆盖率194.99%，均符合监管要求。

持续发力服务实体经济。在中央及省市关于加大对实体经济有效支持精神的引领和指导下，兰州银行紧盯实体经济发展，持续加大对实体经济的支持力度。持续加大对实体经济的信贷支持，制定稳经济36项服务措施及12条接续措施，提升贷款投放量，2022年贷款余额在甘肃省市场份额提升了0.26个百分点；持续发力推动重大项目建设，全年共审批重大项目贷款80余个，授信金额超过260亿元，贷款余额达到168亿元，获得“2022金融机构支持实体经济发展最佳贡献奖”和“全国金融先锋号”等两项殊荣。

深耕细作支持普惠金融。上市以来，兰州银行进一步完善普惠金融工作机制，进一步丰富普惠金融工作方式，进一步提升普惠金融工作质效，切实提高了普惠金融服务的覆盖率、可得性和满意度。通过组织开展普惠攻坚战行动，细化业务奖惩、履职尽责、产品研发、专

业团队等工作机制，实施“再贷款+”项目化管理模式，持续加大对中小微、个体工商户的扶持力度，圆满完成了普惠型小微贷款“两增两控”目标。


守正创新发展绿色金融。坚持“绿色化发展”是兰州银行锚定的三大发展方向之一。兰州银行坚持从实体经济绿色转型的实际需求出发，努力提升绿色金融服务质效和覆盖面，以实干担当的精神开启绿色金融发展的新局面，在持续提升绿色金融综合服务能力上不断突破，强化客户管理，严格实行信贷“环保一票否决”制，总分联动设计绿色金融综合服务方案并推动合作落地，通过支持绿色金融重点领域及重点客群，全行绿色贷款余额94.35亿元，增幅达93.34%。同时注重加强绿色金融产品创新，加快在绿色保险、绿色基金、绿色资产证券化、绿色租赁、碳交易、碳金融等领域的布局，通过设立绿色金融特色支行高效落实绿色发展方针，积极融入地方绿色金融改革创新试验区建设。

践行责任助力企业纾困。面对国际局势动荡与经济下行交织的复杂局势，兰州银行积极践行地方金融机构的社会责任，选择与企业站在一起共渡难关，进一步落实中央及省市关于支持企业纾困恢复高质量发展的政策要求，全年对涉及1,500多户市场主体的贷款实施延期，同时落实减费让利3亿余元，切实将帮扶措施落到实处。

风雨多经志弥坚，关山初度路犹长。兰州银行作为上市公司庞大队伍的一名新兵，将继续以党的二十大精神为指引，坚持把服务实体经济放到首位，建设富有自身特色，更具适应性、竞争力、普惠性的金融服务体系，踔厉奋发，为实现“受人尊敬的特色精致银行”的战略愿景而努力。

兰州银行股份有限公司

董事长：



# 目录

## CONTENTS



### 关于我们 02

公司简介	03
所获荣誉和认可	04
关键绩效指标	05



### 牢记本源，坚守实体之心 14

落实“稳经济”政策	15
强化服务重点领域	16
深化金融科技赋能	20
持续推进减费让利	22



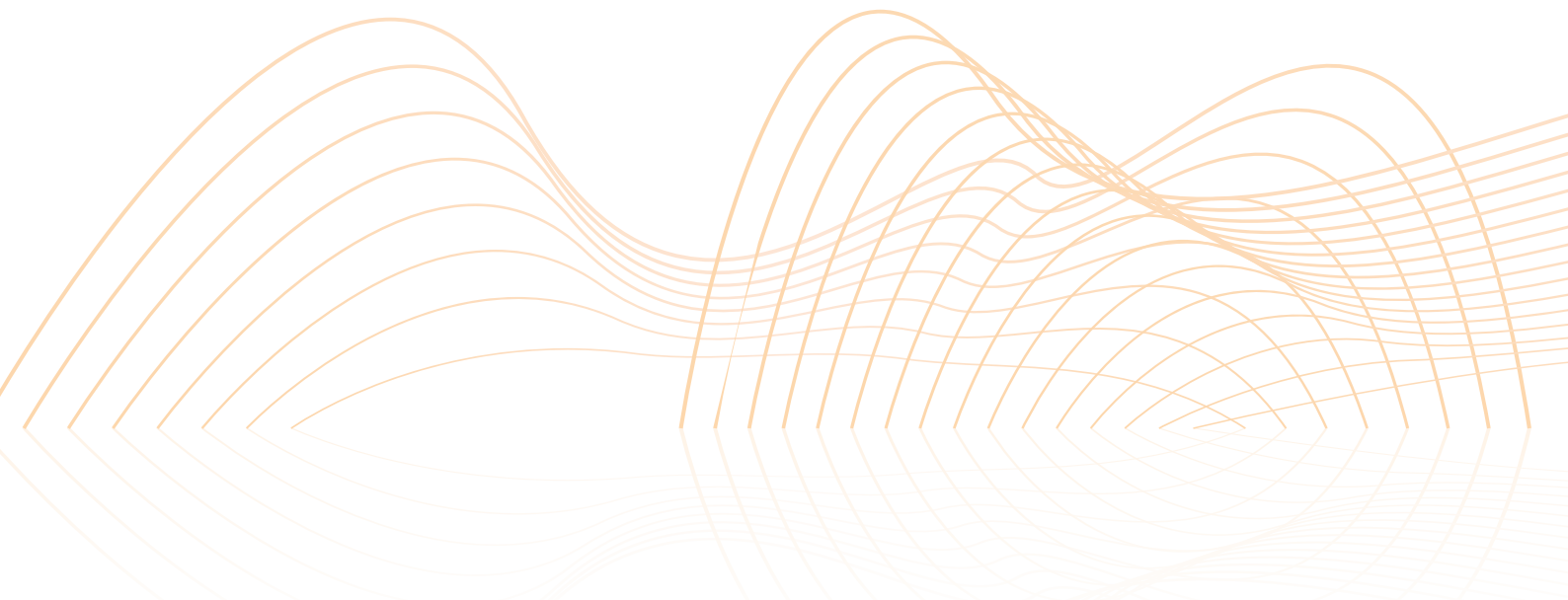
### 规范运行，把好稳健之舵 06

夯实党建引领	07
优化公司治理	08
强化风控合规	09
完善信息披露	12



### 以民为本，照亮普惠之光 23

服务乡村振兴勇作为	24
扶持小微企业暖民心	26
推进新市民金融服务	26
助力居民消费复苏	27





## 低碳发展，打造绿色之基 28

发展绿色金融	29
推动绿色运营	31



## 助力员工成长，促进共同发展 39

加强人才梯队建设	40
优化教育培训体系	41
关心员工工作生活	42



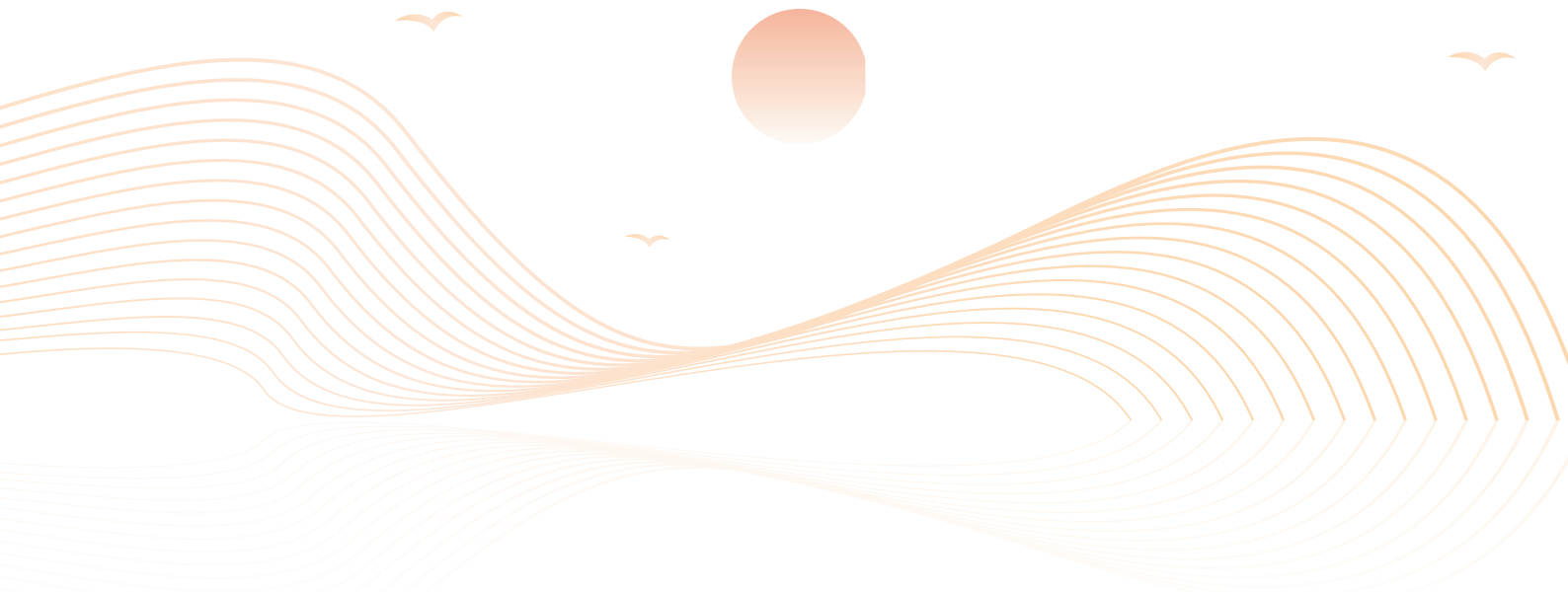
## 优质服务，夯实立行之本 32

打造消保“金钥匙”	33
擦亮服务“金招牌”	34
筑牢安全“防火墙”	38



## 致力服务社区，汇聚向善力量 44

志愿服务显担当	45
公益活动传爱心	46
金融宣传惠民生	48



# 关于我们





## 公司简介

兰州银行成立于1997年，是甘肃省第一家地方法人股份制商业银行，2022年1月17日成功在深交所主板上市(股票代码：001227)，是甘肃省首家A股上市银行。

成立25年来，兰州银行坚守“服务地方、服务中小、服务民营、服务居民”的市场定位，以服务全省经济建设为己任，从普惠金融到产业助力，从科技赋能到履行社会责任，始终如一地为社会各界提供优质的金融服务，已发展成为一家经营稳健、特色鲜明、结构合理、口碑优良的上市城商行。全行共有员工4,200余人，下辖总行营业部1家、分行15家、支行158家，覆盖全省各市州。

本行在2022年英国《银行家》杂志“全球银行1000强”排行榜中排名第321位；连续十一年荣获省长金融奖；连续多年获得AAA级主体评级。

蓝图已绘，号角已响，兰州银行将牢牢把握新的历史机遇，围绕“受人尊敬的特色精致银行”这一战略愿景，坚持“轻型化、数字化、绿色化”发展方向，将兰州银行打造成为业绩优良、管理精细、服务一流的上市城商行。

## 企业文化

使命：提供卓越服务，成就精彩梦想

愿景：建设受人尊敬的特色精致银行

核心价值观：诚信 合规 创新 务实 尊重 阳光



总行营业部 **1** 家

分行 **15** 家

支行 **158** 家

## 所获荣誉和认可



## The Banker

英国《银行家》杂志

2022年“全球银行1000强”排行榜中，  
兰州银行位列321位，位次连续11年提升

1. 连续11年荣获“省长金融奖”
2. 荣获国家金融科技认证中心“银行营业网点创新特色服务示范机构”荣誉称号
3. 荣获城银清算服务有限公司“2022年度优秀合作奖”“运营管理创新优秀案例奖”
4. 中国金融工会全国委员会授予“全国金融先锋号”荣誉
5. 荣获“2022金融机构支持实体经济发展最佳贡献奖”
6. 荣获2022银行数字化大会组委会金鼎奖“最佳城商行数字化转型奖”
7. 荣获中国银联股份有限公司“银联卡产品合作优秀奖”
8. 荣获中国上市公司协会“2022年度上市公司董办优秀实践案例”
9. 《兰州银行网上银行服务标准》荣获中国互联网金融协会2021年度金融领域企业标准“领跑者”
10. “基于TDNA的企业级融合云平台”荣获中国软件行业协会应用软件产品服务分会、中国总会计师协会信息化分会颁发的中国数字化转型优秀案例奖
11. 荣获金融数字化联盟“2022年度最具活力信用卡奖”
12. 荣获2022CSTD第七届企业学习设计大赛决赛银奖
13. 荣获《证券时报》“2022年度区域影响力天玑奖”
14. 荣获《当代金融家》杂志“2022年铁马-最佳供应链金融中小银行奖”
15. 荣获《金融界》“杰出成长型银行奖”“杰出普惠金融服务奖”
16. 荣获《金融电子化》杂志“2022年度金融业数字化转型突出贡献奖”
17. 荣获中国金融网“2021中国银行业高质量发展机构奖”
18. 荣获2022第14届博奥奖“优秀数字化人才发展项目奖”
19. 荣获紫金山·鑫合金融家俱乐部2021年度“鑫合贡献奖”
20. 荣获中国银联股份有限公司甘肃分公司“2022年度银联业务合作先进单位-受理市场建设先进单位”荣誉



## 关键绩效指标



指标类型	指标名称	单位	2022年	2021年	2020年
经济指标	总资产	(亿元)	4,359.26	4,003.41	3,623.19
	营业收入	(亿元)	74.50	78.36	73.04
	净利润	(亿元)	17.74	16.03	15.33
	资本充足率	(%)	11.27	11.56	13.26
	不良贷款率	(%)	1.71	1.73	1.75
	拨备覆盖率	(%)	194.99	191.88	181.36
	中小微企业贷款余额	(亿元)	1,162.02	1,050.98	968.71
	小微企业贷款余额	(亿元)	801.74	678.51	615.45
社会指标	普惠型小微贷款余额	(亿元)	113.67	106.68	95.05
	纳税总额	(亿元)	12.97	10.95	11.37
	对外捐款总额	(万元)	245.86	1,000	580
	员工社会保险覆盖率	(%)	100	100	100
	员工劳动合同签订率	(%)	100	100	100
	本科及以上学历	(人)	4,070	3,953	3,890
	培训项目数	(期)	522	514	424
	培训人次	(人)	47,507	45,832	35,438
环境指标	培训经费支出	(万元)	198	334	151
	客户有效投诉解决率	(%)	99.21	99.32	99.26
	绿色信贷余额	(亿元)	94.35	48.80	59.99
	手机银行交易笔数	(万笔)	12,605.90	7,449.65	5,041.11
	网上银行交易笔数	(万笔)	741.26	749.74	908.60
	电子渠道分流率	(%)	92.16	92.41	91.66
	分支机构视频设备覆盖率	(%)	100	100	100
	总行办公耗电总量	(千瓦时)	7,163,913	7,079,502	6,925,228
总行办公耗水总量	(吨)	13,372	17,913	18,619	



# 规范运行， 把好稳健之舵

2022年，兰州银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大精神，坚持党建引领，以上市为契机，扣紧“增效”这个中心，围绕“提质”“降本”两大重点，进一步提升公司治理水平，守好风险底线，实现经营绩效稳中有升。

规范运行，把好稳健之舵

## 夯实党建引领

2022年是党和国家历史上极不平凡、极为重要的一年，也是兰州银行党建工作取得突出成效的一年。全行以党的二十大精神为指引，全面贯彻落实党中央决策部署和省市市委工作要求，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，以实际行动推动党的二十大精神在兰州银行落地生根。努力践行“金融为民”服务宗旨，坚持完整、准确、全面贯彻新发展理念，积极参与构建新发展格局，聚焦国家、区域重大战略，围绕“四强”（强科技、强工业、强省会、强县域）行动和“一核三带”区域发展格局构建，加快业务创新，加大金融支持，切实加强党对全行经营管理工作的领导，把党建优势转化为经营管理优势和市场竞争优势，以党建引领高质量发展。



## 规范运行，把好稳健之舵



### 优化公司治理

根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》《银行保险机构公司治理准则》《上市公司治理准则》等法律法规、规章制度要求，兰州银行以“三会一层”为基础的现代公司治理体系。报告期内，董事会全面贯彻落实监管部门关于公司治理一系列要求，着力提升公司治理水平，维护广大投资者和股东权益。一是健全治理制度，持续优化顶层设计，对照最新监管制度，开展公司章程及股东大会、董事会、监事会相关制度修订；二是董事勤勉履职，围绕本行发展战略和经营管理重大事项，认真审议决策，体现了高度的责任心和良好的专业素质；三是加强股权和关联交易管理，根据最新监管办法，开展本行股权管理办法、关联交易管理办法的修订，逐步完善对主要股东、关联方的管理体制和机制，将新规落实到实处。



报告期内，  
共召开股东大会**1**次  
董事会会议**6**次  
监事会会议**5**次

本行高度重视对股东的回馈，积极响应监管部门现金分红的号召，履行金融机构社会责任，按照每10股1元(含税)向全体股东派发2021年度现金股息，股利支付率达到36.37%。

## 规范运行，把好稳健之舵

### 强化风控合规

#### 筑牢风险防控

报告期内，本行秉承审慎稳健的经营理念，在长期发展中凝练形成了“诚信、合规、创新、务实、尊重、阳光”的企业文化核心价值观，开展多项风险防范措施，不断提升风险防控能力，坚持从严治行不松劲，紧绷合规之弦，切实做到合规经营，实现行稳致远。

一是完善全面风险管理框架。制定《兰州银行信贷减值准备金计提实施意见》，优化信贷资产减值计提系统，加强贷款减值准备金管理；制定《兰州银行股份有限公司恢复计划》《兰州银行股份有限公司处置计划建议》，提升全行危机管理和处置能力；强化同业业务名单准入管理，落实信用类资产全维度风险监测。

二是扎实推进数字化建设。不断优化大数据风控平台架构，提升大数据风控反欺诈识别能力，上线优化11个风控模型；加快推动数字化运营，全面上线会计运营监测系统、投产数字函证系统。

三是进一步提升押品管理能力。开展押品价值评估专业方法系列培训，组织押品价值评估资质考试，为专业化押品价值评估团队建设奠定基础。



## 规范运行，把好稳健之舵

### 加强内控体系建设

报告期内，本行强化“制度、流程、系统”三位一体内控管理体系建设，通过搭建全行合规风险管理体系、案防管理体系、操作风险管理框架，优化合规积分、健全授权管理体系等手段，实现持续提升合规经营内生动力的目标。

一是建立统一制度管理规范。对本行现行规章制度进行全面梳理，并对制度体系进行评估，形成了四级制度全景图，进一步提高了制度的有效性和适用性。



1

二是优化内部控制流程。参照监管要求、对标优秀同业，对全行的管理及业务流程进行全面梳理，编制风险控制矩阵，对内部控制的存在性、完整性和风控矩阵记录的准确性进行测试验证，及时发现存在的问题和缺陷并修正。



2

三是牢固树立合规意识。厚植自上而下的合规文化，按季推出《兰州银行法律合规期刊》，解读新法新规，提升全行员工法律合规意识及风险防控能力；开展多层次、多维度的合规教育培训，有效提升全员依法合规经营意识，促进业务稳健运行。



3

四是加强员工异常行为排查。制定《兰州银行员工异常行为排查管理办法》，明确排查事项、排查方式，建立下查一级的网格化管理模式，将日常排查、员工家访及集中排查三位一体的结合起来，全方位、多角度对员工行为进行管理。



4





## 履行反洗钱义务

兰州银行持续健全优化洗钱风险管理架构，及时修订反洗钱相关制度，明确董事会、监事会、高级管理层、反洗钱委员会及委员会成员部门、分支机构的职责，建立了自上而下、分工明确的洗钱风险管理架构和分层把关、层层负责的运行机制。



一是统筹推进反洗钱义务履行。持续做好客户身份识别和交易记录保存、大额和可疑交易报告工作，提高可疑交易自主监测模型上报率，提升客户洗钱风险评级准确性，做好洗钱和恐怖融资黑名单监控等工作，加大打击洗钱犯罪力度，持续夯实反洗钱履职基础。



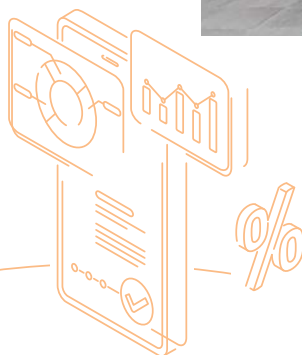
二是持续推动洗钱风险自评估工作。推动本行在内部形成有效的洗钱风险识别、分析和管理机制，实现反洗钱工作向“风险为本”的切实转变，完成首轮自评估工作，充分运用自评估结果，以问题为导向，持续优化自评估指标体系，健全完善洗钱风险管理制度，全面提升反洗钱工作质效。



三是多层次开展反洗钱专题培训。积极组织开展多渠道、多形式的反洗钱专题培训，开展针对董监高的专题讲座、总行业务条线、反洗钱专管员等知识培训共计3场，内部专项学习12次，制作专题微课2门，组织反洗钱知识答题2次，进一步提升全员反洗钱意识和专业技能。



知识培训共计**3**场，  
内部专项学习**12**次，  
制作专题微课**2**门，  
反洗钱知识答题**2**次



## 规范运行，把好稳健之舵



## 完善信息披露

报告期内，兰州银行遵循真实、准确、完整、及时、公平的信息披露五大基本原则，建立健全信息披露体制机制，不断提升信息披露专业水平，切实保障投资者知情权；通过股东大会现场交流、投资者咨询热线、网络互动、电子邮件、业绩说明会、路演等多渠道、多方式与投资者进行沟通和交流，充分听取投资者的意见和建议，及时回答投资者问题，切实保护投资者合法权益。



**17**项规章制度的修订和制定

累计发布各类信息披露公告和文件**70**份

现场与网络培训**6**项

2022年举办上市路演、业绩说明会、股东大会各**1**次

互动易回复**52**条

## 规范运行，把好稳健之舵

1



...

加强信息披露制度建设。2022年，本行启动公司治理类规章制度梳理工作，截至目前已完成公司章程、股东大会议事规则、董事会议事规则、监事会议事规则、信息披露管理办法在内的17项规章制度的修订和制定，进一步巩固了公司治理层面的制度保障。

2



...

持续提升信息披露质量。本行严格按照监管要求开展信息披露工作，累计发布各类信息披露公告和文件70份，内容涵盖定期报告、临时公告、重大事项等，披露文件真实、准确、完整，便于投资者及时了解本行重要信息，切实保护投资者的合法权益，未出现因信息披露合规性问题被监管机构问询或处罚的情况。

3



...

主动开展信息披露培训。有效发挥各类平台培训资源，组织董监高及相关人员通过现场与网络相结合的形式参与培训，完成了“诚信与规范第一讲”“上市公司规范运作司法实务”“2022年城商行民营银行高管培训”等6项培训，内容涉及董监高规范履职、股份合规管理、监管法规修订等，提升了相关人员的履职水平。

4



...

持续做好社会责任披露。本行自2014年起按年度发布社会责任报告，向公众积极展示本行践行社会责任、履行企业义务的责任与担当。近年来，本行持续提升社会责任报告质量，主动向公众披露我行紧跟区域战略布局、坚持科技创新驱动、深度参与绿色金融创新、积极推进乡村振兴等相关内容。

5



...

积极畅通投资者交流渠道。本行积极打通与投资者的各种沟通交流渠道，通过官方网站、投资者热线、电子邮箱及互动易回复等方式，结合上市路演、业绩说明会、股东大会等多种形式，全面提升与投资者的沟通交流体验。2022年举办上市路演、业绩说明会、股东大会各1次，互动易回复52条。

# 牢记本源， 坚守实体之心

兰州银行不断提升金融服务实体经济能力，聚焦高质量发展主题主线，坚守服务实体经济导向，主动融入国家发展战略，深度支持地方重大项目建设，全力服务中小微企业及民营经济，着力纾困受经济下行影响的市场主体，深化数据驱动、科技赋能，将金融“活水”源源不断注入到实体经济和高质量发展中，为全省经济稳健发展作出了积极贡献。



牢记本源，坚守实体之心

## 落实“稳经济”政策

报告期内，面对超预期因素冲击等严峻挑战，兰州银行深入贯彻党中央、国务院19项及省委、省政府24条稳住经济接续政策措施，一以贯之全力支持企业纾困恢复，制定实施36项工作措施及12条接续措施，助力稳住宏观经济大盘，着力加大实体经济支持力度，推动各项政策更多惠及市场主体。

一是推动政策传导到位。开展专项行动，以“甘肃信易贷”平台、主动走访、政府主管部门推介、政银企融资洽谈等形式，畅通政银企对接，建立重点企业融资需求台账，在实体经济、产业项目、绿色金融、乡村振兴等领域，加大信贷投放、资源配置和金融创新力度。



二是保障信贷资源供给。在符合信贷政策的前提下，按照“应贷尽贷”原则，主动对接，靠前服务，全方位扩大金融服务范围，加强与相关政策性银行的沟通协作，及时了解项目建设需求，跟进做好项目配套融资支持工作。

三是赋能保链稳链强链。高度重视对产业转型升级的服务支持，聚焦甘肃省3个产业集聚带、7个千亿级产业集群、13个百亿级园区，建立产融合作“白名单”，丰富供应链金融产品供给，有效满足产业链上下游中小微企业的融资需求。



## 牢记本源，坚守实体之心

### 强化服务重点领域

报告期内，围绕甘肃省“十四五”规划内容，聚焦重大项目建设、产业转型发展升级、绿色低碳发展等重点领域，积极响应政府部门关于简化行政审批手续、调整准入门槛、部分重点项目手续“先建后批”“边建边批”等政策措施，采取“一户一策”、特事特办等方式，开展信贷项目“容缺”受理、调查、审批等工作。

### 全力服务国家重大战略

报告期内，本行将服务国家重大战略和区域协调发展作为支持重点，实施差异化支持政策，助力优化区域经济布局，促进区域协调发展。

一是支持“一带一路”建设。结合自身业务禀赋，建立多部门平行作业、总分支三级联动工作机制，先后支持了兰州中川国际机场三期扩建工程、天水军民合用机场迁建工程、通定高速、甘肃(兰州)国际陆港保税物流中心(B型)和多式联运物流园、西部再生资源信息交易平台建设等项目。

二是助力兰州新区发展。在营销资源配置、授信审批流程、信贷规模分配等方面给予充分支持，截至2022年12月末，在兰州新区的贷款余额超过121亿元。三是促进黄河流域生态保护和高质量发展。组建工作专班，开展专题研究，出台细化措施，截至2022年12月末，支持黄河流域产业结构转型、生态保护、防洪治理、污染防治、城乡融合发展等领域贷款余额超过247亿元。



#### 案例

甘肃(兰州)国际陆港多式联运物流园项目是全国首批多式联运示范工程，也是兰州陆港“五大核心功能”项目之一。为支持该项目建设，兰州银行提前介入辅导、专人项目跟进、倒排关键节点，以债贷联动、项目贷款等方式，为项目开工、建设、运营提供了有力的金融保障。目前，该项目已基本建设完毕，以氧化铝、金属制品、化工产品等大宗商品作为主要物流业务对象的全国性物流中心正在形成。



牢记本源，坚守实体之心



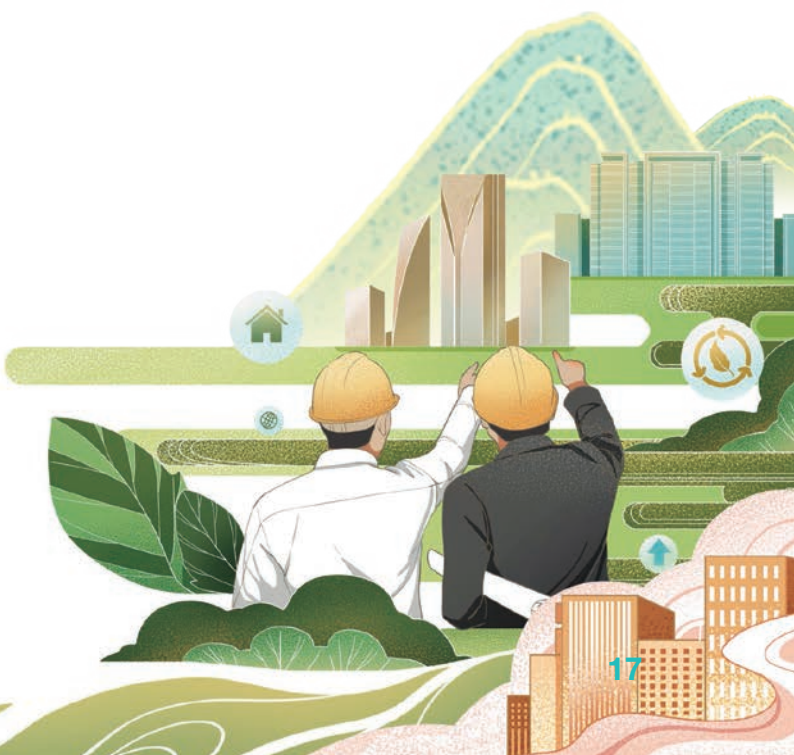
案例

靖煤集团景泰煤业有限公司主营煤炭投资管理、煤炭一体化建设，其所负责的白岩子矿井开发建设项目煤炭资源量9,075.8万吨，是甘肃省迄今为止发现的储量最大的焦煤资源项目。针对该项目二期工程施工缺乏前期启动资金的痛点，兰州银行以“专业、定制、敏捷”的服务模式为项目提供了7,000万元的“项目前期贷”，推动了项目的正常建设。



案例

S10凤县(陕西)至合作高速公路项目是《甘肃省省道网规划(2013年-2030年)》规划的重点交通项目，也是G7011十堰至天水国家高速、G75兰州至海口国家高速与G1816乌海至玛沁国家高速的横向连通线。为助力该重点项目建设，兰州银行组成项目小组专项推动，客户、产品、审批、风险团队融合作业，最终为该项目提供银团贷款2亿元。



## 牢记本源，坚守实体之心

### 主动融入“四强”行动

报告期内，兰州银行紧紧围绕省委省政府的战略部署，在“强工业、强科技、强省会、强县域”等方面采取有效措施，创新金融产品，丰富金融服务，扩大渠道覆盖，加快信贷投放。



新兴产业客户**251**户、  
贷款余额**108.02**亿元

1

支持战略性新兴产业发展。强化新兴产业客户融资、融信、融智“三位一体”综合金融服务，建立战略性新兴产业重点客户和重点项目名单，对纳入的重点客户和重点项目匹配多项差异化支持政策。截至2022年12月末，共支持战略性新兴产业客户251户、贷款余额108.02亿元。



制造业贷款余额  
**153.73**亿元

制造业中长期贷款余额  
**90.63**亿元

国家级专精特新小巨人企业  
贷款余额为**6.62**亿元

省级专精特新企业贷款  
余额为**19.53**亿元

2

助力制造业转型升级。围绕传统制造业转型和先进制造业动能培育，加大融资精准投放，支持优质企业补齐短板、锻造长板，精准助力制造业稳链补链强链。截至2022年12月末，制造业贷款余额153.73亿元，较年初增长7.78亿元；制造业中长期贷款余额90.63亿元，较年初增长27.29亿元。出台“专精特新”企业专项信贷支持方案，全力为“专精特新”企业提供全生命周期金融服务。截至2022年12月末，支持国家级专精特新小巨人企业贷款余额为6.62亿元，支持省级专精特新企业贷款余额为19.53亿元。



服务兰州市的各项贷款余额  
高达**68.79**%

制造业贷款余额  
超过**58**亿元

3

服务强省会战略落地落实。本行全力参与兰州市“一体两翼”发展布局，提升兰州区域金融服务强度，聚焦兰州市构建“四梁八柱”工业产业体系，积极服务重振“兰州制造”，截至2022年12月末，本行服务兰州市的各项贷款余额高达68.79%，服务于兰州区域制造业贷款余额超过58亿元；本行将支持市属企业发展作为共同应对困难与挑战、实现合作共赢的现实选择，通过强化责任担当，灵活运用金融政策，采取精准有效措施，有效满足了市属企业在改革重组、产业结构优化、重大项目投资、实施科技创新等领域的资金需求。



## 大力支持实体经济高质量发展

报告期内，本行积极贯彻落实国家、省、市关于稳定宏观经济大盘的部署和安排，精准摆布融资总量、结构、节奏、投向和价格，努力提升金融服务实体经济的适应性、竞争力、普惠性，以实际行动彰显本土银行担当。



一是持续加大信贷投放力度。坚持把服务实体经济作为各项工作的出发点和落脚点，聚焦全省优势产业、战略型新型产业等，深化政银企合作，优化信贷布局，加大资源投入，持续从拓展资金来源、加强产品创新、改善服务适配性等方面不断提升服务实体经济能力。建立常态化融资监测对接服务机制，精准服务制造业、批发零售、仓储物流、交通运输、住宿餐饮、农业、外贸等行业的所需所盼。截至2022年12月末，对公贷款余额1,492.48亿元，较上年新增145.37亿元，增幅9.38%。



二是持续提升科技型企业金融服务能力。与兰白科技创新改革试验区技术创新驱动基金加强合作，努力为科技企业提供高效率、低成本、担保灵活的信贷服务。针对科技型企业“轻资产”等特点，优化贷款期限设置，创新抵押担保方式，推出知识产权质押贷款、股权质押贷款、供应链融资等特色金融产品。



三是持续助力房地产市场平稳健康发展。坚持“房住不炒”，以实际行动落实“金融16条”，全力支持“保交楼、保民生、保稳定”工作。针对储备项目，强化过程管理，充分满足房地产企业合理融资需求；坚持“租购并举”，加大保障性租赁住房贷款投放；积极推动“保交楼”项目配套融资业务开展，助力化解房地产行业风险。



## 牢记本源，坚守实体之心

### 深化金融科技赋能

报告期内，本行将“数字化”作为三大发展方向之一，深入贯彻“受人尊敬的特色精致银行”这一战略愿景，充分发挥科技优势，满足客户金融服务需求，通过渠道融合、流程优化和产品创新，深化金融科技对业务发展的支撑和赋能，助力高质量发展。



### 科技赋能，加强金融场景聚合，进阶对公业务数字化转型

从市场及客户需求入手，基于产业变化，聚合场景、对接生态，着力优化交易银行服务、存贷款产品、中间业务营销，使线上服务渠道更畅通，使医保、社保、燃气、热力等服务更便捷。2022年6月，兰州银行以区块链技术框架为底层，应用AI人工智能、云计算及大数据等多种前沿科技，搭建区块链债权多级流转平台——“兰银e链”。该平台将核心企业的应付账款数字化，在线为供应商提供“兰银链信”按需拆分、多级流转及保理融资等服务。在人民银行兰州中支的指导下，兰州银行与天水市中支、当地财政、公共资源交易中心等部门打通难点堵点，成功落地甘肃省首笔中征平台政府采购合同融资业务。截至2022年12月末，兰州银行先后与省内11家市州公共资源交易中心完成系统对接并开展电子投标保函业务，利用电子保函系统自动化、智能化和“极速”出函的优势，累计出函2,430张，帮助企业减少资金占用1.73亿元。



#### 案例

在应收账款对缓解中小微企业融资难问题愈发重要的背景下，兰州银行就构建应收账款融资生态成立专业化团队，进行场景、流程和要素创新。2022年6月“兰银链信”业务上线后，武威分行先后为武威市中医医院、武威市凉州医院、甘肃省武威肿瘤医院上报并审批通过了供应链他用额度，并及时为医院医疗器械及药材供应商提供线上保理融资服务。甘肃瑞贝健医疗科技有限公司就是众多供应商中的一家，随着企业业务量的增加，应收账款也只增不减，导致企业流动资金紧张，但作为一家轻资产的小微企业，没有可用的固定资产作为抵押很难获得融资。企业得知兰州银行“兰银链信”业务具有利率低、放款快、操作便捷等特点后，立即通过“兰银e链”小程序发起融资申请，当天就收到了200万元的贷款。



## 牢记本源，坚守实体之心

### 聚焦特色，创新交易银行服务模式，构建全方位产品体系

以场景化应用为导向，有针对性的开展交易银行产品创新和研发工作，不断充盈交易银行产品内涵，推出“财资e管2.0”“跨银行资金管理”“一键贴现”“医保贷”等多项交易银行产品。截至2022年末，兰州银行为6,649家企业客户提供财资管理服务，有序开展与读者出版集团、甘肃省国有资产投资集团、甘肃电气装备集团等18家大型企业的银企直联业务，帮助企业提升资金使用效率、降低集团财务管理成本；累计向300余家中小微企业发放供应链融资近2,000笔、金额54亿元；新增票据贴现(不含转贴)27.76亿元，其中“一键贴现”1,978笔14.70亿元，票据直贴业务线上转化率达到52.95%。



#### 案例

2022年，兰州银行与甘肃省财政厅合作试点推广全省范围内的政府采购合同融资业务，将金融“活水”精准引向政府采购供应商，助力中小微企业纾困解难，2022年兰州银行共为70余家小微企业发放政采e贷1.7亿元。兰州某网络科技有限公司同时中标了8所学校智慧教室建设项目和14所学校电脑购置项目，中标金额共263万元，因两个项目需要同时运行，流动资金周转出现缺口，由于无法提供有效的抵质押物，陷入了融资难的困境，企业得知兰州银行“政采e贷”额度高、利率低、审批快，立即发起了融资申请，兰州银行经办行从业务受理到贷款发放，仅仅用了2天时间，有效缓解了企业的资金压力。



### 强化管理，传承创新发展理念，促进科技与业务管理双提升

在科技赋能方面，本行围绕“客户智能、产品智能、风险智能、运营智能”目标，扎实推进信贷、数据及新一代票据业务等项目群的建设，以研发运维一体化为切入点，推动科技项目管理升级，开展智能运维平台建设，促进项目管理和运维向协同化、自动化、智能化方向迈进。

本行明确供应链金融“一核二链三类四流五控”发展方针，围绕重点核心企业，拓展上游供应链、下游销售链两链，提供预付类、存货类、应收类三大类产品，整合供应链商流、物流、资金流、信息流“四流”信息，落实资金用途、动产担保、法务合约、还款来源、系统风控五大风控措施。通过与人行、财政、工信、国资等部门加强联动，以企业应收、应付、预收、预付、存货为切入点，构建产融结合的全流程在线供应链融资模式，全面满足产业链上企业的结算、融资、财资管理等多样化需求。

## 牢记本源，坚守实体之心

### 持续推进减费让利

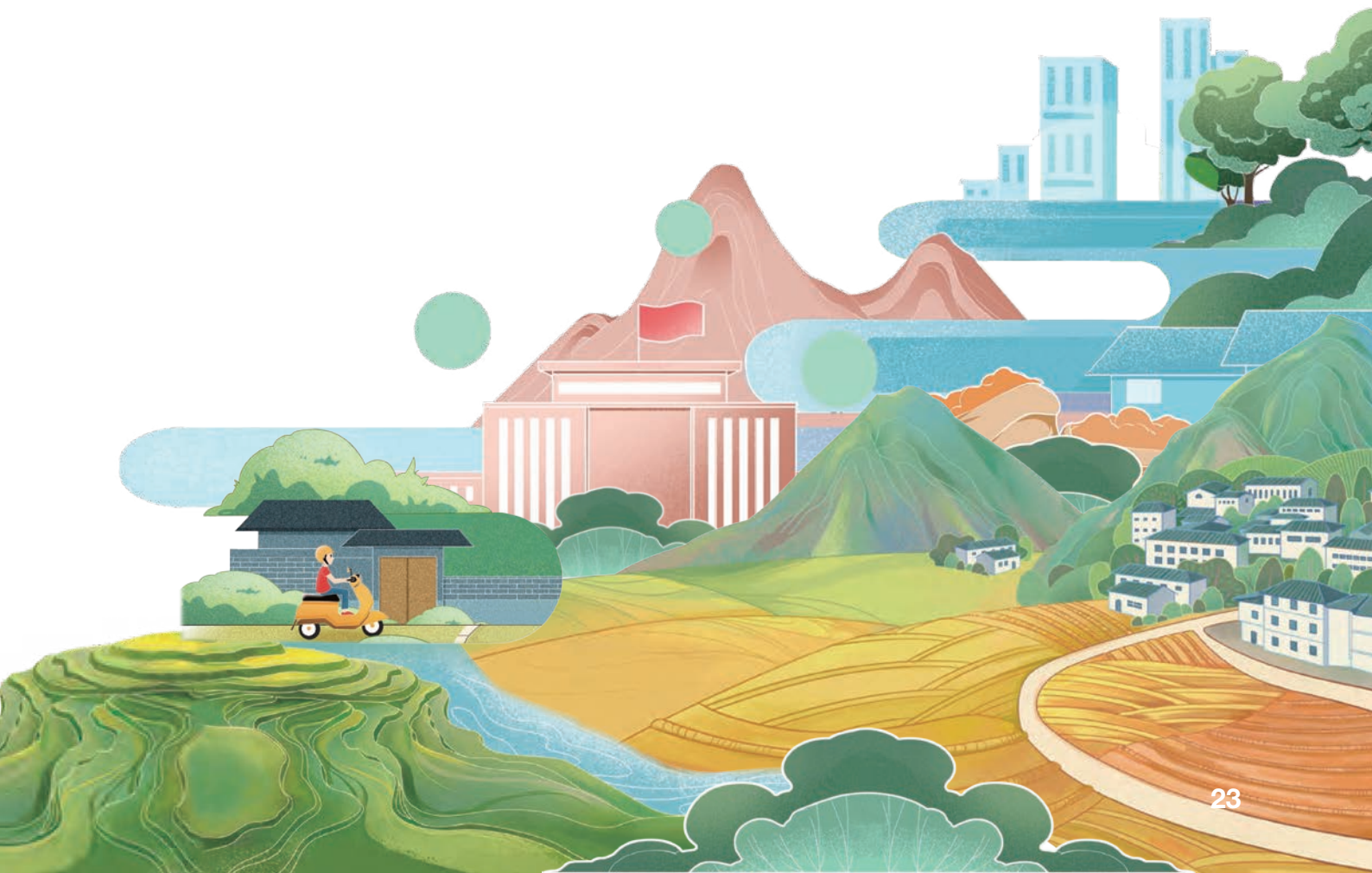
报告期内，本行积极响应人民银行等四部委降费政策部署，遵循“质价相符”的定价原则，在客观合理测算各项服务成本支出的同时，兼顾客户的承受能力、消费习惯等因素，通过技术优化与业务创新，确保为客户提供质价相符的产品和服务，收费项目、标准、价格低于同业水平。2022年，兰州银行持续推进支付结算减费让利工作，对小微企业、个体工商户银行账户服务费、转账汇款手续费、部分票据业务服务费和特约商户银行卡刷卡手续费等推出减费政策。

截至2022年12月末，兰州银行触达和覆盖减费让利、优化账户服务等措施的客户共计8万多户，实施降费优惠金额0.14亿元，下调贷款利率，全年减免利息3.12亿元。在全省范围内开展“开户送印章”活动，免费为10,197户开立基本户的企业客户赠送每套价值千元的公安入网芯片印章，助力企业降低开办成本；在聚焦融资费用减免方面，兰州银行推动普惠型小微贷款利率优惠，推出首贷户特惠利率，提升首贷户户数，切实降低小微客户贷款成本；充分发挥支小再贷款货币政策工具作用，传导政策红利，降低企业融资成本，截至2022年年末，投放支小再贷款66.90亿元，支持民营企业、小微企业、小微企业主及个体工商户1,550户。



## 以民为本， 照亮普惠之光

2022年，兰州银行紧跟国家普惠金融政策，严格执行监管要求，持续加快数字化产品创新，适时调整发展策略，合理配置信贷资源，不断增加信贷投放，多措并举减费让利，着力巩固脱贫攻坚成果，大力助推乡村振兴战略，切实提高金融服务的覆盖率、可得性、满意度，实现了普惠金融业务的稳健发展。



## 以民为本，照亮普惠之光



## 服务乡村振兴勇作为

报告期内，兰州银行深入贯彻落实中央经济工作会议、中央农村工作会议重要精神和中央号文件部署要求，积极响应乡村振兴战略部署，将金融服务乡村振兴作为新时期做好“三农”工作的总抓手，统筹谋划，科学推进，在资金投入、要素配置、公共服务等方面采取有力举措，切实加大“三农”领域金融支持，全年累计投放涉农贷款157.82亿元，涉农贷款余额307.42亿元。



全年累计投放涉农贷款

**157.82**亿元

涉农贷款余额**307.42**亿元

## 助力产业振兴 夯实三农基础

紧盯产业振兴，以种植养殖产业规模化发展驱动，按照“一县一业、一行一品”模式，积极解决种植养殖产业发展中的融资需求，与定西市政府确定了全面发展畜牧产业战略规划，支持定西市畜牧产业发展；按照凉州区“沿山、沿川、沿沙”三个产业带分布，与武威市政府开展业务合作发放“惠农产业贷”；立足农业主导产业，积极探索“生物活体抵押+物联网监管+银行”业务合作模式，在张掖市率先进行业务创新试点，成功落地“活体奶牛抵押”贷款。



以民为本，照亮普惠之光



## 做好政策衔接 深化脱贫成果

兰州银行全面落实党中央、省市决策部署，把防止发生规模性返贫作为重要工作任务，贯彻落实过渡期内各项政策要求，加大乡村振兴重点帮扶县扶持力度，印发《兰州银行支持乡村振兴重点帮扶县实施方案》，将更多金融资源配置到农村重点领域和薄弱环节。截至2022年12月末，兰州银行乡村振兴重点帮扶县贷款余额共计427.26亿元，较年初增加31.62亿元，其中，国家级乡村振兴重点帮扶县贷款余额111.53亿元；省级乡村振兴重点帮扶县贷款余额315.73亿元。

帮扶县贷款余额共计

**427.26**亿元

国家级乡村振兴重点帮扶

县贷款余额**111.53**亿元

省级乡村振兴重点帮扶

县贷款余额**315.73**亿元

## 聚集县域服务 加快网点下沉

持续优化完善涉农数字化产品，充分发挥大数据分析技术的金融应用作用，积极推广线上小额农户信贷产品“农易贷”，通过精准触达农户，实现“让数据多跑腿，客户少跑路”。同时，持续加强县域物理网点布局，2022年在酒泉玉门市、平凉静宁县、陇南礼县新增三家县域支行网点。

## 发挥平台优势 打通农特销路

为进一步打通农产品销路，助力农户增收，兰州银行充分发挥线上平台优势，依托百合生活网，策划开展了12场“直播+电商+金融”为一体的“乡村振兴、兰银助农”系列公益直播活动，与各地区涉农商户合作，积极推广陇南明前新茶、天水大樱桃、安宁白粉桃等特色应季农产品，同时融合宣传本行金融业务，通过提升农特产品的附加值、扩大知名度，助推优质农特产品走向更广阔的市场。截至2022年年末，兰州银行百合生活网平台累计销售农特产品超过800万元，全年共计观看11万人次。



以民为本，照亮普惠之光



## 扶持小微企业暖民心

作为地方银行，兰州银行主动承担“普之城乡，惠之于民”的社会责任，坚决贯彻党中央、国务院的决策部署，迅速行动，积极作为，增加有效金融供给，提高金融服务覆盖率和可得性，全面助推地方经济发展。

报告期内，本行严格落实“六稳”“六保”相关举措，支持企业复工复产。2022年，面对经济下行，兰州银行不抽贷、不压贷、不断贷，采用展期、转贷、变更还款计划等方式，为企业纾困解难，同时，主动开展信用修复，做好征信权益保障工作。

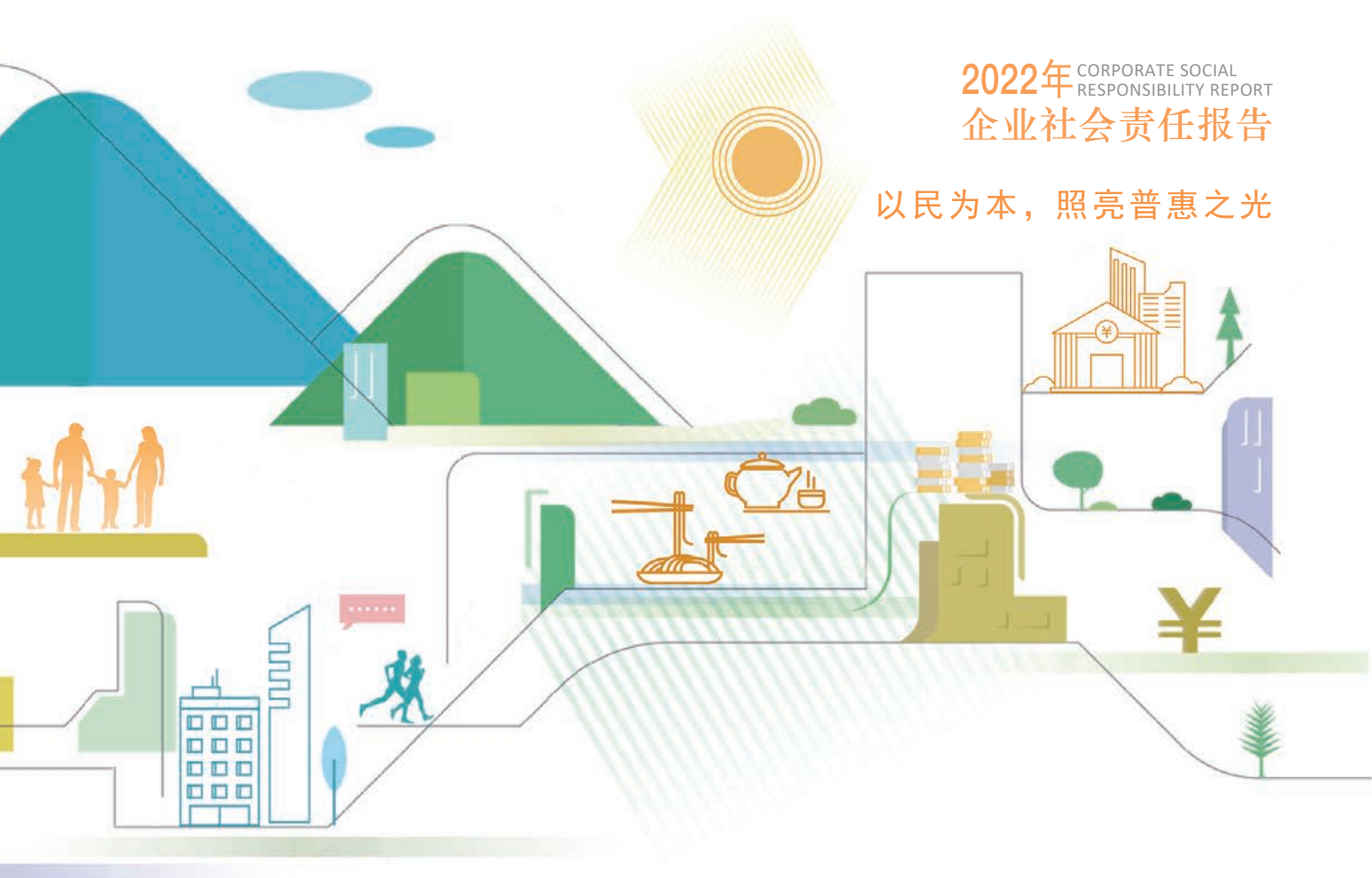
## 推进新市民金融服务

兰州银行深入贯彻落实党中央、国务院关于“推进金融供给侧结构性改革，满足人民对美好生活的向往，促进全体人民共同富裕”的重要指示精神及监管要求，以“做强产品、做优服务”为抓手，全面推动新市民金融服务工作。

成立新市民工作推进小组，印发《兰州银行新市民金融服务方案》，配套创业担保贷、小微快贷、租金贷、账户流量贷、综合消费贷等多款产品，以落实首套房应享尽享优惠、加大安居类增值服务供给、降低贷款利率、实施减费让利等为切入点，全面提升新市民金融服务可得性、便利性。



以民为本，照亮普惠之光



开展“新市民”线上主题培训，研究借鉴同业新市民金融服务工作亮点，提升对新市民群体的服务能力，针对新市民客群开通房贷绿色通道，简化办理手续，不以纸质收入证明和银行流水作为唯一手续要件，允许个税、经营单据、微信收付款、公积金、社保等多种佐证，尽可能保障办理效率；推出“圆梦”住房金融支持政策，保障符合购房条件的新市民享受到首套房最低利率，针对辖内城乡新社区集聚、拆迁安置、避险搬迁等建设项目，合理降低项目准入门槛，保障新市民享受最优住房信贷政策。

## 助力居民消费复苏

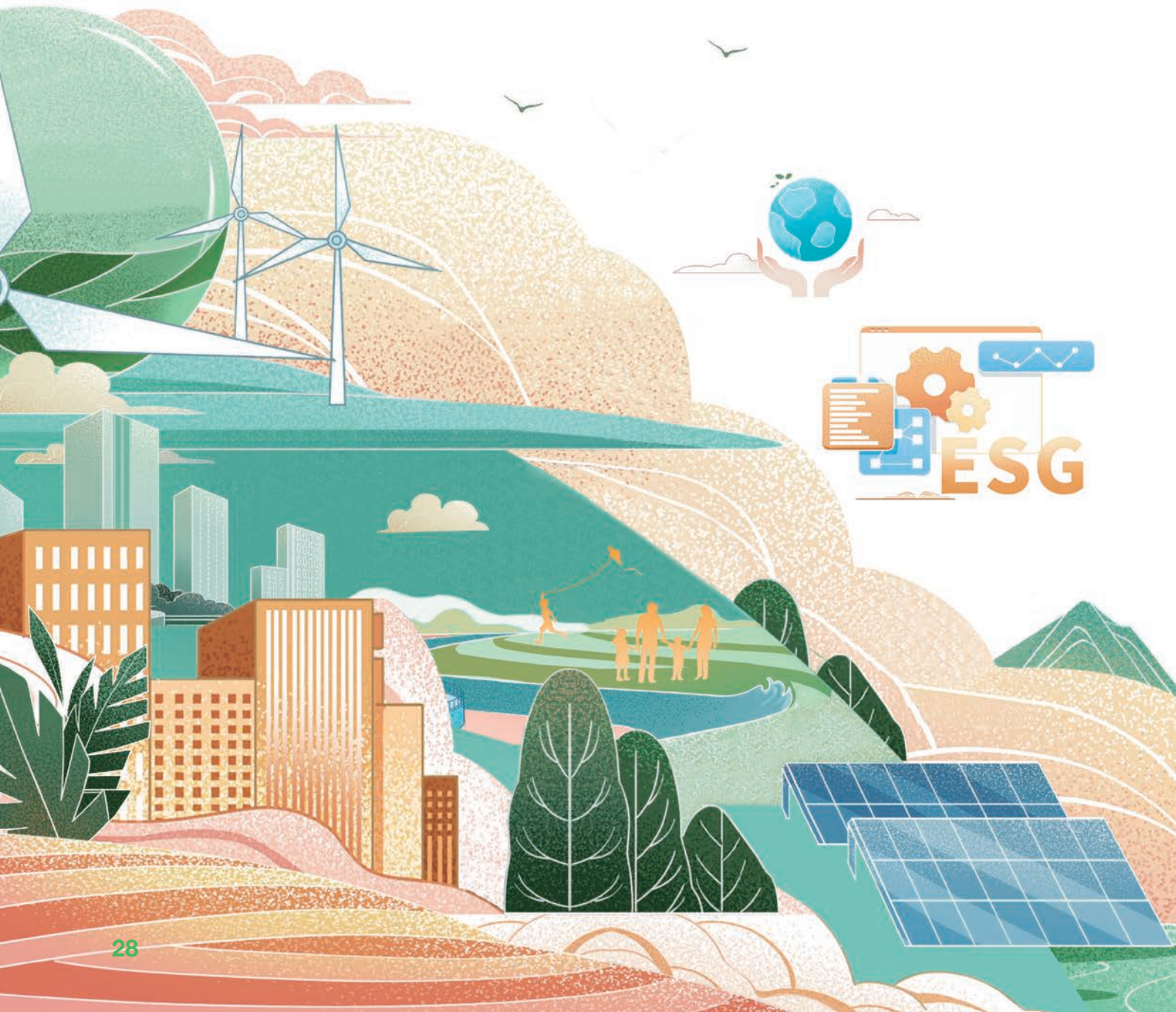
兰州银行积极借助线上自助渠道、大数据风控等数字化工具，不断调整业务流程，助力居民消费复苏。解决客户贷款慢、贷款难的问题，不断提升客户贷款体验。

细化客户分层，拓展获客渠道，增加产品覆盖面，通过扩大授信规模促进客户用信。一是通过升级“信用一键贷”产品，实现授信准入，降低授信门槛。二是针对全省200万公积金客户，建立快速审批通道，进行批量主动授信。

出台利率优惠等多项惠民政策，先后推出“首贷特惠”、“行庆回馈”、“家装贴息”活动，持续丰富信用卡权益活动，开展公交地铁出行优惠、一元牛大、节气节日消费领好礼、信用卡商城“疯狂星期二”、“二十四节气”等多重优惠活动。截至2022年年末，累计发放249.19亿元信用类消费贷款。

# 低碳发展， 打造绿色之基

兰州银行积极响应国家“双碳”目标，在战略规划中将“绿色化”作为未来一段时期的发展方向，持续加强绿色金融的推广与发展，大力推动节能降碳运营，从业务端和运营端逐步打造绿色银行品牌。



## 低碳发展，打造绿色之基

### 发展绿色金融

兰州银行紧跟国家政策，深度融入甘肃省绿色低碳发展浪潮，积极践行绿色发展理念，通过提升绿色金融服务能力、加大绿色信贷投放、推行低碳运营，以金融力量守护绿水青山。

#### 落实主体责任，加大信贷投放

兰州银行董事会切实承担绿色金融主体责任，从战略层面推进绿色化发展，树立并推行低碳、环保、可持续发展目标，并逐步完善绿色金融组织架构，助力绿色信贷做大做优。

报告期内，兰州银行绿色贷款实现高速增长，截至2022年年末，绿色信贷余额94.35亿元，较上年末净增45.55亿元，增速高达93.34%，绿色贷款增速高于各项贷款增速88.58个百分点。

#### 提升综合能力，服务绿色经济

兰州银行在持续提升绿色信贷业务综合能力上不断突破，大力开展绿色金融产品创新，积极探索以绿色资源权益如碳排放权、排污权、用能权、合同能源管理收益权、林业碳汇等环境权益抵押融资业务；强化客户管理、评估机制，严格实行信贷“环保一票否决”制；聚焦重点领域，建立绿色信贷重点客户清单，制定重点领域、细分行业授信支持政策，对节能环保、清洁能源、清洁生产、基础设施绿色升级、生态环境和绿色服务等领域项目加大支持力度，扩大绿色融资覆盖面，推动经济效益、社会效益和生态效益的协调统一。



绿色信贷余额**94.35**亿元  
增速高达**93.34**%



## 低碳发展，打造绿色之基

单列绿色贷款计划，建立绿色贷款台账，强化正向激励和评估考核，不断加大绿色贷款投放力度。按照项目成熟度、投资强度、政策支持力度、绿色化程度、环境社会治理水平梳理绿色信贷项目，专人跟进、专班服务，推动更多金融资源配置到低碳转型、绿色发展领域。

兰州银行新区分行营业部积极融入兰州新区绿色金融改革创新试验区建设，在兰州新区“绿金通”平台为52户企业融资86笔58.46亿元，成为平台企业指定次数最多、授信总额最大的金融机构。作为首批碳核算试点金融机构，兰州银行新区分行邀请兰州环境交易所核定分行碳排放以及信贷支持企业碳排放情况，出具碳核算报告，为今后绿色金融发展提供创新思路。



### 案例

甘肃佰利联化学有限公司投资建设的“冶炼副产硫酸资源及氯碱废电石渣综合利用生产40万吨合成金红石项目”位于金昌金川区宁远堡镇铁山咀。对该绿色产业项目，兰州银行为其项目融资提供了“直通车”式的绿色服务通道，加快项目审核流程，并由专人跟踪服务，在较短时间内完成项目评估、授信审批和贷款发放。考虑到项目可能产生的环境收益，兰州银行在利率上给予企业重点倾斜的优惠政策。项目建成后，将有效解决废副资源限制瓶颈，改善区域生态环境，促进地区经济增长，进一步推动高质量发展。



### 案例

兰州新区水阜河水生态综合治理工程项目是黄河流域生态保护和高质量发展重大项目。2022年，兰州银行向该项目发放贷款2.5亿元。项目建成后，将打通兰州新区南部水阜河赵家铺至窝窝井村行洪通道，该工程通过修复水秦路排洪河道、新建三座调蓄水池，对雨洪水、城投中通道项目蓄积中水进行导排，同时利用导排过程中的余水进行两岸、两山绿化，固土护坡，既可改善水阜河两岸水生态环境，又可为周边农业、两岸两山绿化提供水源。



## 低碳发展，打造绿色之基

### 推动绿色运营

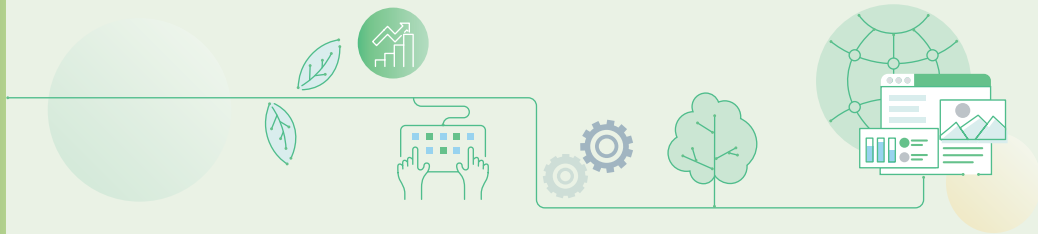
本行坚持低碳运营，将绿色运营贯穿于全行各业务条线，持续推进业务无纸化、电子化、智能化，推行绿色办公、打造绿色网点。

#### 绿色办公

兰州银行致力打造低碳环保的文化，提倡无纸化办公，通过线上会议、无纸化办公系统等方式，节约打印纸用量。2022年总行全年使用复印纸约58万张，较上一年度减少5%。

倡导绿色办公理念，发布节水节电倡议，提高员工节能减排意识：引导员工夏季空调温度设置为26度，号召全员下班随手关灯、关闭各类电源，杜绝“长明灯”；以节约为先，加强办公用电设备节能管理，采购能耗效率更优的设备，提高资源利用率。

持续优化无纸化柜面交易系统，大幅减少柜面纸质凭证使用数量；推进线上化银企对账，在便捷客户的同时实现节能降碳，截止2022年12月末，本行电子对账方式签约客户占比为83.83%。



### 绿色采购

兰州银行在各项采购中践行绿色理念，充分考虑环境保护、资源节约及循环低碳等因素，优先采购环境友好型原材料、产品和服务。同时，积极构建绿色供应链，从准入、评审、考核、淘汰等方面筛选绿色供应商，优先选择获得环境管理体系认证和环境标志产品的供应商，并明确采购中的环境保护要求。



# 优质服务， 夯实立行之本

兰州银行将“提供卓越服务，成就精彩梦想”作为企业使命，并意识到为客户提供优质金融服务、维护客户合法权益是兰州银行的立行之本。



优质服务，夯实立行之本

## 打造消保“金钥匙”

兰州银行严格遵照中国银保监会和人民银行对金融消费者权益保护工作的相关要求，不断完善消保机制体制建设、强化投诉管理、规范消保审查流程，切实做到维护金融消费者合法权益。

### 精益求精，完善消保机制体制建设

深化全行纵向引领、横向沟通协调机制，严格落实消费者权益保护工作专业委员会、高级管理人员及监事会报告制度，全年向董事会提交议题3次、向监事会提交议题2次，召开董事会消保委员会专题会议5次，组织部门、分支机构消保联席会7次；制定《兰州银行中介机构和第三方机构消费者权益保护工作管理办法》《兰州银行金融纠纷多元化解工作指引》《兰州银行金融消费者风险等级评估管理指引》3项消保工作制度，确保各层级机构及员工消保职责有据可依，操作性进一步增强。



### 强化行为管理，加强全流程管控

落实事前协调机制，通过开展消保审查专题培训，提升全行消保审查人员的专业性；全面梳理消保审查流程，确保在全行产品及服务中落实到位，把好产品和服务的“第一关”。强化事中管控机制，全面上线完成智能录音录像管理系统，为业务合规发展助力。执行事后监督机制，按季度开展投诉分析和消保检查通报，通过“现场检查+视频调阅”开展对分支机构的消保检查并督促整改。

## 优质服务，夯实立行之本

### 加强客户投诉管理，推动落实消保工作主体责任



明确投诉处理主体责任，不断提升投诉处理效率，全力做好投诉数量压降工作；定期开展投诉分析进行追根溯源，通过风险提示、消保联席会督导相关业务条线做好重点业务、高频投诉的业务指导，妥善及时处理消费投诉；优化投诉公开公示渠道，在官网醒目位置公示投诉渠道、投诉处理流程等内容，确保投诉渠道畅通、矛盾纠纷得到及时有效化解。

全年共受理客户投诉1,441件，主要分布在兰州地区1,322件、天水地区16件、庆阳地区14件、张掖地区14件，武威地区13件，临夏地区12件，白银地区10件，其余地区40件。按投诉业务类别分类，主要集中在贷款类投诉1,063件，占比73.77%；银行卡类投诉181件，占比12.56%；储蓄类业务74件，占比5.13%；其他类别123件，占比8.54%，已全部办结。



### 擦亮服务“金招牌”

兰州银行持续转变网点服务管理模式、下沉服务触角，聚焦提升客户体验，在标准化服务的基础上不断融入“兰行温度”，践行本行企业服务文化，切实做到服务创造价值，树立地方特色服务品牌形象。







## 优化网点布局，推动规范管理

为贯彻落实国家乡村振兴战略及监管部门网点下沉要求，兰州银行逐步推动物理渠道网点建设工作，统筹考虑分支机构组织架构改革与网点布局优化，坚持网点整合与空白区覆盖并重，通过建、撤、并、迁并举，有计划、有步骤地提升网点布局合理化水平。2022年度新设3家县域支行网点，装修改造6家支行网点，网点服务设施设备得到有效改善，客户满意度进一步提升。

深化多维度服务监测体系，推动网点服务管理规范化。通过现场“检查+辅导”、非现场视频监控调阅、第三方“神秘人”服务暗访的方式，对全行网点服务进行多方位立体式的督导和检查，对存在的共性问题重点辅导稳步提升，对存在的个性问题倾斜资源全力纠正。尤其是对问题较多、排名较后的支行通过“回头看”的方式重点督导、督促整改。

兰州银行自2019年开启银行营业网点服务认证工作，经过四年的不断锤炼和提升，全行134家网点均获得国家标准达标单位称号，本年度被抽检的8家网点均高分通过2022年度营业网点认证复审工作(其中有7家网点为满分)。北京国金认证中心授予兰州银行“银行营业网点创新特色服务示范机构”称号。



## 优质服务，夯实立行之本



### 案例

为进一步发挥社保卡便民、惠民、利民的重要作用，满足群众“就近办”“马上办”等业务需求，兰州银行持续提升社保卡金融服务，社保卡一站式发卡网点达到102家，兰州市已实现社保卡一站式网点全覆盖。截至2022年12月末，社保卡累计发卡量332万张。



## 提升线上服务效能，加强便民场景建设

兰州银行持续开展个人手机银行更新迭代，提升线上金融服务质效，2022年累计完成9次版本更新，新增及优化300余项业务功能。建设手机银行会员成长体系，引导用户深入体验各项业务及增值服务，增强手机银行交互能力，推出会员见面礼、成长礼、生日礼等各类权益及积分奖励，搭建“普惠金融”“薪管家”专区，提供电子工资单、投资理财、本地生活缴费等服务。

报告期内，本行开展丰富的支付场景营销活动，提供便捷的收单支付服务，全年实现快捷支付交易532.30亿元。策划开展了微信首绑有礼、消费随机立减、消费满减、微信API发券等形式的支付营销活动，覆盖景区、超市、餐饮、药店、采暖、学校缴费等场景。与兰州市、兰州新区、庆阳西峰区、酒泉肃州区、榆中县等21个市县区住房与城乡建设局合作提供住房维修基金收单服务，不断扩大金融消费场景覆盖面。



### 案例

为切实解决广大客户在特殊时期的业务咨询，兰州银行率先在兰州市按照行政区域划分，成立10个临时客服小组，每个片区按照零售业务、对公业务不同模块，共筛选出业务经验丰富、服务态度好、应变能力强的50余名员工，负责受理解决片区内客户业务咨询问题，为客户提供及时、周到、暖心的金融服务。当客户出现业务咨询类金融问题，官方客服96799无法及时拨通时，可拨打临时客服小组服务人员电话，由其受理并第一时间即时解答问题；当遇到疑难复杂问题，临时客服小组服务人员无法即时解答的，登记客户信息及问题，并咨询总行相关部门后再回复客户。兰州银行“客服在您身边”活动自10月24日启动，至12月21日截止，共接听解答1,550通客户电话咨询，切实体现兰州银行有温度、有担当的主人翁精神。



案例

兰州银行大力推动“一网办、一窗办、一次办”，高度重视民营企业和小微企业银行账户服务工作，与甘肃省市场监督管理局开展合作，成功接入“甘肃政务服务网”的“一网通办”平台，实现企业注册、预约开户一键办理，极大提升了客户账户服务的便捷度。



### 关注特殊群体，书写有厚度有温度的金融答卷

兰州银行持续关注老年群体的金融服务需求，在适老化厅堂打造的基础上，不断丰富敬老服务元素，完善便民服务设施，对网点常规适老化用品的配备及摆放进行明确要求，在厅堂形成“两中心”即银发群体服务体验中心、情感信息交流互动中心、“一小站”即“健康咨询服务小站”敬老专属区域，打造适老、亲老厅堂。同时，组织开展“传承尊老美德，传递兰行温情”系列服务活动，综合考虑老年人的金融需求和习惯，持续推广“一站式”服务，以“尊老、爱老、敬老、助老”为切入点，通过“时光不老，陪伴正好”感恩系列、“适老服务示范网点”争创月、“九九重阳，浓情兰行”共享健康等活动，提升网点服务温度，让“尊老为德、敬老为善、助老为乐、爱老为美”在厅堂服务中蔚然成风，广受客户好评。



### 发挥榜样力量，践行楷模精神

新增“优秀服务网点”评选机制，突出对优秀集体的认可度，组织开展“服务明星说服务”分享交流活动和“服务传帮带”活动，号召服务明星分享优秀经验，倡导明星网点主动对排名靠后的网点进行一对一帮助提高，促进全行服务水平稳步提升。



## 优质服务，夯实立行之本

### 筑牢安全“防火墙”

兰州银行高度重视信息、网络等安全工作，深入贯彻落实各项监管要求，持续优化信息安全管理体制，着力信息安全防御体系和容灾体系建设，积极开展网络安全攻防演习和业务连续性应急演练，加强信息安全意识宣贯，筑牢安全防线，为全行业务健康发展和信息系统稳定运行提供安全保障。

#### 强化科技风险防控，提升主动防御能力

本行不断强化安全防御体系，深化容灾体系建设，积极开展网络安全攻防演练和业务连续性应急演练；运用大数据技术开展安全风险监测，对日常业务操作进行准确、高效、有针对性的风险监测、检查；定期对全行业务系统进行渗透测试，对关键基础设施及重要信息系统开展安全风险评估，并及时采取措施，保障全行信息系统安全运行。2022年全年，未发生重大网络安全、信息安全或隐私泄露事件。



#### 加强信息安全宣贯，树牢安全发展理念

本行利用门户网站、微信公众号、支行网点宣传设备等多种形式，积极开展网络安全宣传，面向客户和社会公众普及网络和信息安全相关知识。结合《网络安全法》《计算机信息系统安全保护条例》等相关内容，组织开展信息安全专题培训，引导员工加强对网络安全、信息安全的认识，牢固树立安全发展的理念。



## 助力员工成长， 促进共同发展

报告期内，兰州银行通过完善人才培养体系，赋能员工职业发展，持续激发人才队伍活力，助推高质量发展。兰州银行秉持“以人为本”理念，采取多种手段提升员工幸福感、归属感，努力为员工创造和谐友爱的工作环境，促进员工与公司共同成长。



## 助力员工成长，促进共同发展



## 加强人才梯队建设

“系统化”搭建人才梯队。开创人才队伍建设新局面，立足于上市后对“人才强行”战略的新要求，建立健全“一统两级三发力”人才工作体系，打造“2235”人才梯队，完善人才梯队“选拔、培养、考核、管理、使用”机制。

“体系化”落实育才用才。开展骨干员工梯队专项培养，穿插行动学习和纵横轮岗交流，通过线上线下培训、岗位实践、经验交流分享、阶段性考核等形式，全方位、多角度促进个人与组织共同发展。聚焦培训成果转化，萃取沉淀工作经验，编制客户经理室和营业室两本管理手册，汇编对公、零售业务营销案例集，有力推动支行业务管理精细化、规范化。丰富骨干人才职业发展路径，2022年骨干员工提拔使用60余人，晋级梯队100余人，遴选至总行10余人。



### 案例

兰州银行骨干员工梯队人才培养项目周期为两年，每半年为一个阶段，共分为四个阶段、六大模块。分别为线上自主学习、以岗代训、项目化集中培养、导师制培养、职业交流与自修学习提升。本项目产出“三大成果”促进人才培养：“一个机制”，选育人才；“两本案例”，助推业务发展；三次行动学习，打造复合型人才。通过为期两年的培养，骨干员工牢固树立了合规经营理念和风险防范意识，强化了职业操守和团队管理能力，丰富了业务知识和专业技能，具备了目标岗位胜任能力，为兰州银行后续发展储备了素质优良、数量充足、结构合理、敢于担当的后备人才力量。

## 助力员工成长，促进共同发展



“常态化”推进轮岗交流。印发《员工轮岗交流和强制休假管理办法》及落实通知，开展本行史上最大规模轮岗交流。总分联动，突出重点，制定轮岗交流计划，分步实施，督导落实，全年共交流轮岗800余人。辐射范围广、涉及人员多，实现跨机构经验交流，有效促进管理融合，强化内控管理，提升管理水平，丰富岗位经历。

“模块化”完善招聘引才。发挥线上平台优势，以“云宣讲、云签约、云授课、云管理”方式提前锁定省内高校的优质生源，有序开展2023届专项定制人才招聘培养，推进银校合作。开展大规模社会招聘，创新开展调研，交流同业经验，畅通信息通道，学习先进做法。精准推送校园招聘岗位，宣传本行雇主品牌形象。



主题学习月课程  
**133**门

参加学习  
**15.29**万人次

### 优化教育培训体系

创立“主题月”学习活动。每月突出重点，协同条线部门创新设置培训主题，培训内容聚焦规章制度、业务产品、流程要求、风险合规、监管政策等应知应会知识。主题学习月共安排课程133门，参加学习15.29万人次，累计完成学习5.59万小时。

开创“学习地图”培养模式。明确员工成长各阶段的学习内容和学习方式，选取支行关键岗位，初步构建学习地图。组织六个条线分两批次实施学习地图构建工作坊，梳理确定岗位关键任务和行为、胜任力标准、课程体系等内容。



网络赋能学苑课程  
**1,253**门

线上学习  
**241.23**万人次

推进“学习资源”建设管理。网络赋能学苑更新上线课程1,253门，全年线上学习达241.23万人次，内部题库更新试题8,000余道，每周发布“新课速递”，每月发布精品课程榜，提供多元化学习资源；组织培训522场，参训4.75万人次，人均培训积分42.14分；组织信贷条线人员与同业银行开展对标学习交流；拓宽内训师选聘渠道，聘任34名优师创课大赛决赛参赛人员为内训师、行工会金融讲习堂宣讲员、行团委青年讲师团讲师。

## 助力员工成长，促进共同发展

### 关心员工工作生活



#### 解决异地工作困难，传递组织人文关怀

2022年，本着“逐步分批、就近便利、工作需要”的原则，统筹考量申请员工的实际困难、工作表现和人员编制情况，完成30余名人员工作调动，实现两地分居和异地工作人员员工的团圆梦，切实解决员工急难愁盼问题，传递组织人文关怀，增强员工幸福感和归属感，更好地激发员工干事创业的热情。



#### 用心用情，体现兰行管理温度

报告期内，本行多维度深层次组织开展各项关心关怀工程，切实将对员工的关心关怀落到实处，体现兰州银行的管理温度。



多层次广泛开展职工子女助学帮扶工程，截至2022年年末，共为390余名职工在读子女发放助学补助；开展职工赡养父母孝心工程，共为1,200余名职工70岁以上父母发放补助；开展职工临时生活困难帮贫扶困工程，共为100余名职工发放补助。妇女节和儿童节等节日期间，为全行女职工和职工14周岁以下子女发放礼物、转达问候，传递关怀。



持续推动员工健康关怀工程，开展集中体检；为员工开辟“心理卫生”健康咨询服务，缓解员工负面情绪和心理问题，提高员工心理素质和抗压能力。





## 助力员工成长，促进共同发展

注重员工工作与生活的平衡，开展“文体活动”强身健体工程，截至2022年年末，组建12支文体团队，涉及员工参与的各类文体项目，队员覆盖兰州市内各机构；组织行羽毛球队参加全省十五届运动会，获得男子团体第四名，混双第二名，男双第三名，女双第三名的好成绩；组织行足球队参加“万福城”杯兰州金融业足球邀请赛，并获得冠军。



# 致力服务社区， 汇聚向善力量

兰州银行通过开展多样化志愿服务，支持社会公益事业，努力回馈社会，践行担当使命和社会责任。



致力服务社区，汇聚向善力量

## 志愿服务显担当



志愿者**1,200**余人，

累计**8,000**余人次  
提供志愿服务

2022年，兰州银行全力支持社区工作，为坚守在工作一线人员送去各类必需物资，累计捐献物资折合人民币140余万元。同时，积极协助各级党委政府开展志愿服务活动，先后分两批次派出志愿者1,200余人，累计8,000余人次提供志愿服务。

报告期内，本行常态化长效化开展“我为群众办实事”实践活动，有机结合“我们的节日”活动，在春节期间，对环卫工人等一线作业群体开展慰问，送去大米、矿泉水、方便面、手套、等各类物资。

兰州银行志愿服务工作得到各级党委政府充分肯定，其中，辖内酒泉西城支行荣获“社区志愿服务先进集体”称号，张掖分行员工鞠金河荣获张掖市“金融系统优秀志愿者”称号。



## 致力服务社区，汇聚向善力量



## 公益活动传爱心

为巩固脱贫攻坚成果，兰州银行积极协助帮扶村开展防返贫大排查工作，深入农户，了解农户的生活状况、家庭收入情况、刚性支出情况；开展消费扶贫，帮助农户销售散养鸡、土豆等农产品，帮农户实现收入3万余元。本行对帮扶村持续开展捐资助学，2022年资助村内4名大学生，帮助缓解学生家庭的资金压力。

2022年，本行切实践行绿色发展理念，开展植树造林活动，累计栽种各类苗木6,100余株，为建设天更蓝、山更青、水更绿的良好生态环境奉献兰行力量。



致力服务社区，汇聚向善力量



### 案例

本行深入贯彻落实“绿水青山就是金山银山”的理念，自觉充当绿化家园、绿化环境的呼吁者，参与者和践行者。2022年4月16日，本行辖内敦煌分行组织员工开展春季义务植树，完成4,000余株苗木栽种工作，以实际行动掀起植树造林新热潮。植树现场，到处都是忙碌的身影，大家挽起衣袖，手持工具，挖坑填土、扶苗踩实，不顾风沙日晒和额头汗水，相互分工协作，默契配合，在春天栽植一抹新绿。



### 案例

2022年，本行与甘肃省第十五届运动会合作，赞助100万元，获得甘肃省第十五届运动会合作伙伴称号，冠名大众组田径比赛、足球比赛和青少组篮球比赛，积极推荐一线员工担任火炬手，组织兰州银行方阵参加开幕式，推动本地全民运动发展。

## 致力服务社区，汇聚向善力量

### 金融宣传惠民生

兰州银行始终秉持“金融为民”的发展思想，坚持公益性、普及性和针对性原则，以“向公众普及金融知识，提高公众识别和防范金融风险的能力，积极推进金融消费者保护，促进社会和谐稳定”为目的，线上线下高度协同，将金融知识送进千家万户。

### 创新宣教模式，消弭公众金融认识误区

兰州银行扎实推进党史学习教育与金融宣教的深度融合，首次尝试开展形式多样、内容丰富的金融知识普及“六个一”活动，即“开展一轮校园专题宣传、开展一场校园专题演讲、开展一次情景剧现场演绎、开展一次宣传片播放授课、开展一轮社区/企业现场宣讲、开展一次金融知识直播微课堂”，通过网点、户外、线上等多元化的宣传模式，进行多方位、多角度的金融知识宣传，扩大宣传覆盖范围和影响力。全年共开展各类活动1,034次，受众消费者人数127.5万人次。

### 聚焦“一老一少”，传递金融知识

结合老年群体实际需求，在厅堂开展金融防诈骗知识普及活动，围绕个人信息保护、防范电信网络诈骗等内容进行详细讲解，尊崇“智能不忘适老”的原则，通过知识问答、播放操作视频等老年人容易接受的方式，对智能机具的使用进行解释说明，加强老年人的自我保护意识和风险防范意识，提升老年人对智能机具能懂会用的能力。

针对青少年群体，兰州银行在“六一”儿童节期间，组织开展“小小银行家”活动，邀请少年儿童参观银行网点，以“跟随人民币去旅行”为线索，向孩子们介绍了各种面值的钱币，学习点钞、识别假币等知识。



致力服务社区，汇聚向善力量

## 依托示范基地，发挥金融教育引领作用

兰州银行2家金融教育示范基地持续深化“示范基地+金融课堂”金融宣传模式，助推金融知识纳入国民教育体系。环县支行依托“环县金融教育示范基地”，公益性地开展金融知识专场直播活动，向广大金融消费者普及金融知识和新型电信网络诈骗知识，直播“带货”的金融知识宣传方式得到了广大金融消费者的青睐与好评，吸引了2万多网友在线观看，收到3万余条点赞。同时邀请环县环城初中师生、退休职工500余人参观环县金融教育示范基地展厅，结合不同人群实际需求，专人讲解防范“校园贷”“套路贷”和保护个人金融信息安全、防范网络及电信诈骗等金融知识，提高老年群体的风险识别和风险防范能力，引导学生们树立正确的消费观；职教园区金融教育示范基地组织宣讲团队走进兰州新区文曲社区、兰州现代职业学院，以金融知识宣讲、案例分享等形式，开展金融知识主题讲座。同时采取线上方式为学校师生讲述了一堂“网络安全之防范电信诈骗”的金融课程，受到师生的好评。



同时邀请环县环城初中师生、退休职工500余人参观环县金融教育示范基地展厅，结合不同人群实际需求，专人讲解防范“校园贷”“套路贷”和保护个人金融信息安全、防范网络及电信诈骗等金融知识，提高老年群体的风险识别和风险防范能力，引导学生们树立正确的消费观；职教园区金融教育示范基地组织宣讲团队走进兰州新区文曲社区、兰州现代职业学院，以金融知识宣讲、案例分享等形式，开展金融知识主题讲座。同时采取线上方式为学校师生讲述了一堂“网络安全之防范电信诈骗”的金融课程，受到师生的好评。

## 加强反洗钱宣讲，维护良好金融秩序

2022年，本行以履行反洗钱义务为重点、以防范洗钱风险为目的，共开展13个主题的反洗钱宣传活动，发放宣传资料45,000余份，制作短视频20个，制作反洗钱常识须知小册子3,800本，展开反洗钱知识进校园、进社区、进企业宣传活动，不断增强社会公众反洗钱意识，营造社会浓厚反洗钱氛围。使社会公众认识反洗钱、了解洗钱的危害性，主动参与反洗钱，避免因缺乏反洗钱知识，陷入洗钱陷阱。



### 案例

2022年6月15日定西分行联合当地人民银行、银保监局、市金融办在市民广场举办的大型联合宣传活动，在活动中开展了“远离洗钱，保护自己”的宣传讲解，本行员工通过发放宣传资料，现场讲解等方式，向广大市民讲述洗钱犯罪概念，通过讲解影视作品中经典洗钱犯罪案件，警示广大市民不要沦为洗钱“工具人”。提醒有效识别和防范生活中潜在洗钱风险，避免自身利益受到伤害。

## 读者反馈及联系方式

兰州银行非常关心您对本公司的企业社会责任工作和本报告的意见，如果您对本报告有任何想法和建议，请填写以下的意见反馈表，通过邮寄、传真或电子邮件发给我们。对于您的宝贵意见，我们致以深深的谢意！

如果愿意，欢迎您提供个人信息：

姓名：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

单位：\_\_\_\_\_ 电子邮件：\_\_\_\_\_

联系我们：

电 话：0931-4600239

电子邮件：dongshihui@lzbank.com

地 址：甘肃省兰州市城关区酒泉路211号(邮编：730030)





本报告采用E.C.F.  
可再生环保纸印制



联系地址：甘肃省兰州市城关区酒泉路211号 邮政编码：730030  
电话：(0931)4600239 传真：(0931)4600239  
互联网网址：www.lzbank.com