

宁波东海银行2022年度社会责任报告

一、深化党建引领，夯实行业稳健发展基石

（一）党建强基，清廉润心

1. 学习贯彻二十大，踔厉奋进新征程

认真学习好、宣传好、贯彻好党的二十大精神，是当前和今后一个时期的首要政治任务。全行上下要切实把党员干部群众的思想统一到党的二十大精神上来，要结合本行实际，对学习宣传贯彻工作作整体安排，制定具体的行动方案，组织开展多层次学习、全方位宣讲、深层次解读、多角度宣传，把党的二十大精神学习宣传贯彻工作做得出色、出彩、出众。

深入开展学习实践活动。一是学深悟透过去5年取得的重大成就和新时代10年的伟大变革，增强对习近平总书记的忠诚之心、爱戴之情、捍卫之志，在坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”上有新提升；二是学深悟透习近平新时代中国特色社会主义思想实现的发展新跨越，增强坚持好、运用好贯穿其中的立场观点方法的本领，在市域践行党的创新理论上有新提升；三是学深悟透引领新时代新征程的中心任务和宏伟目标，增强把握中国式现代化的中国特色、本质要求和重大原则的能力，在高质量发展推进我市现代化滨海大都市建设上有新提升，在加快推进宁波东海银行战略转型上有新跨越；四是学深悟透全面建设社会主义现代化国家的系统部署，增强把握团结奋斗这一时代要求的能力，在铸就同心共圆中国梦的强大合力上有新提升；五是学深悟透坚持党的全面领导和全面从严治党的新形势新要求，增强

以党的自我革命引领社会革命的清醒与坚定，在打造新时代党建高地和清廉建设高地上有新提升；六是学深悟透“五个必由之路”规律性认识和抓关键、补短板、防风险的战略考量，增强战略自信和战略定力，在以东海银行之为回应中国之问、人民之问、时代之问上有新提升。通过开展学习实践活动，努力当好坚决维护习近平总书记党中央的核心、全党的核心地位的示范引领者，当好坚决维护党中央权威和集中统一领导的示范引领者，当好深学笃用习近平新时代中国特色社会主义思想的示范引领者，当好学习、遵守、贯彻、维护最新党章的示范引领者，当好推进中国式现代化的示范引领者。

（1）加强组织领导，迅速动员部署。总行党委第一时间召开党委理论中心组（扩大）学习会议专题传达学习党的二十大精神，组织召开认真传达学习宣传贯彻党的二十大精神和动员部署工作会议，成立学习宣传教育领导小组，制定具体学习宣传贯彻行动方案，开展各具特色的学习教育活动。总行纪委要加强工作指导，加强督促检查，确保各级党组织和各支行、各部室把学习贯彻党的二十大精神摆上重要议事日程，迅速兴起学习宣传贯彻党的二十大精神的热潮。

（2）抓好学习培训，做到共学共训。全行上下要高标准、严要求开展多形式、分层次、全覆盖的学习培训，认真组织实施，确保全行党员、员工学习率达到100%。重点抓好六个方面。一是领导干部示范学。总行党委理论学习中心组（扩大）会议要以专题研讨交流形式开展集中学习，所有中心组成员均要撰写心得体会。二是党员干部主动学。各级党组织将学习党的二十大精神纳

入“三会一课”和主题党日重点内容，通过领导带头领学、集体研讨、个人交流分享等方式组织党员和全行员工开展学习。三是线上线下同步学。各级党组织、各支行、各部室通过现场沉浸式学习、现场学习交流会、学习论坛、线上腾讯视频培训会、“学习强国”平台等形式，推动全行党员、员工开展丰富多彩的学习活动。四是青年群体踊跃学。根据工作实际，各支行、各部室围绕贯彻二十大精神和本行价值观，与部门青年干部、群众进行面对面研讨会形式开展专题研讨。五是多屏互动随时学。制作推出“东海新时代、一起向未来”系列红色短视频、主题海报等，在总行、各支行公告屏发布展示，让党的二十大精神“触屏可及”、随时可学。

(3) 开展集中宣讲，共听专题党课。重点开展“三讲”活动。一是各支部书记上党课。充分发挥各级党组织的基层堡垒作用，发挥党课影响人、感染人的作用，有效推动党的二十大精神学习入脑入心，扎实推进学习宣传贯彻党的二十大精神，把力量凝聚到总行确定的各项任务上来，把学习成果转化为谋划发展、推动工作的具体行动，在新东海新征程上展现新担当新奋斗新作为。二是党办开展专题宣讲。党办进部门、进支行开展形式多样的宣讲活动；成立宣讲团，在支行、各部室开展巡回讲。坚持学思用贯通、知信行统一，把党的二十大精神落实到日常工作方方面面，以学习促进业务中心工作。

(4) 开展竞赛活动，共答二十大报告百题。结合新党章新要求，围绕学习党的二十大精神重大意义和精神内涵，组织开展“争当阳光奋斗新东海人·党的二十大精神快问快答”活动，引

导党员干部把党的二十大精神融入业务工作，做到知行高度合一，在推动达成经营发展目标的工作中贡献奋斗力量，以昂扬的奋斗姿态展现新东海人服务中国式现代化的实际成效。

2. 打造清廉金融文化，营造风清气正氛围

(1) 建立阳光合规文化体系，引导培育清廉金融文化生态。一是新设总行一级部门监察保卫部。负责做好全行党风廉政建设、纪检监察、案件防控、安全管理工作，在总行党委纪委的领导下，对现有规范性制度的执行情况开展常态化检查、排查，落实廉洁风险防控职责。二是总行党委在全行持续组织开展“以清为美，以廉为荣”清廉金融文化教育活动3次，通过开展防范金融领域违法违纪案件警示学习和沉浸式参观学习，提升了阳光合规经营和风险管控认知。三是严格内控合规管理，严防案件和重大操作风险。组织全行开展“东海人人讲合规”系列活动，开展法规知识进支行宣讲活动。在全行范围内组织合规文化大讨论，讨论“合规创造价值”、合规管理与业务拓展的关系等，进一步提升全行员工对合规工作的认识，并组织开展“新东海”法规知识有奖竞答活动，显著提升全员合规管理水平，推动了清廉金融文化生态的培育。四是组织全体党员、预备党员、入党积极分子、入党申请人共135人以书面测试卷形式进行党章党纪党规和银行机构人员廉洁从业有关规定的考试，通过率为98.5%。五是组织全体员工开展了党章党纪党规行规、清廉金融文化建设和合规业务知识测试，考试内容涵盖了100项党章党纪党规、重要外部监管规章制度和行规，测试采取闭卷机考形式，通过率为93.37%。六是组织全体中层及以上干部现场专题警示教育2场次，党委理

论中心组（扩大）学习会议组织银行业相关党员干部违纪违法典型警示案例专题学习1次，发挥了领学促学作用。组织各支部、各部门支行专题开展全面从严治党宣传教育培训和清廉金融文化研讨会16场次，现场警示教育4场次，做到理论清醒、政治坚定、以案为鉴、以案促治。

（2）宣导贯彻中央八项规定精神纳入监管，持之以恒创建“清”“亲”关系。一是按总行党委部署，总行纪委书记带队5次下沉到各经营机构和相关部门，专题开展中央八项规定精神纳入监管贯彻宣导。活动就贯彻宣导背景、目的、违反中央八项规定事件案例分析、执行要求等四方面进行深入培训宣导，各机构负责人、员工代表分别进行了表态发言，全行员工参加了培训。二是组织全体党员、员工开展“廉洁从业承诺书”签订工作。引导全体干部员工、关键岗位提高廉洁自律意识、端正工作作风、严守法律法规及本行各项规章制度，恪守从业准则，从思想上和源头上杜绝违纪违规现象发生，坚决做到“八个绝不允许”行为，构建“清”“亲”关系。

（3）探索履职过程可溯化，规范履职权力运行。一是总行2022年完成了顶层设计，推进了五大体系的搭建和落地，夯实了转型发展基础，实现了计划任务清单化、履职过程可溯化、责任认定精准化，将权力关进制度的笼子，杜绝利益输送空间，保障全行“小、散、新”战略可持续发展。二是建立授信业务垂直机制倡廉模式、财务风控管理践廉模式、审计监督护廉模式。要求各机构、各部门严格自查，切实落实问题整改，规范业务经营，为全行可持续发展提供有力支持。

(4) 加强日常监督检查，强化员工行为管理。一是持续开展常态化行为排查。2022年，总行纪委3次组织开展董监高人员行为自查、排查与督导工作；人力资源部3次组织对中层干部及员工进行行为自查、排查；各部门负责人对部门关键岗位进行家访并开展清廉风控警示谈话。二是持续改变，坚决做到“八个绝不允许”。抓好“三个落实”，做到“四个更”、“五劲”，突出一切为了改变。各级领导干部以上率下，严肃纪律，强化作风建设，要求全行员工坚决做到“八个绝不允许”，践行阳光企业文化。2022年度，每季度组织开展一次全员关于“改变”的大学习、大讨论，自上而下逐层开展深入的自我剖析，凝聚员工发展士气，精神风貌焕然一新。三是突出讲奉献强作风，确保各责任主体有效履职尽责。总行纪委聚焦年度任务目标，持之以恒贯彻宣导“抓好三个落实（即强化经营宗旨抓落实、更新发展观念抓落实、转变工作作风抓落实）”、做到“四个更（即行动更早、推进更快、要求更高、基础更实）”、“五劲（即干劲、拼劲、韧劲、巧劲、认真劲）”，突出一切为了改变，坚持“少说多做，真抓实干”工作作风，持续奋斗精神。聚焦贯彻宣导一岗双责和条线纪检监督工作的协同要求，推进与经营业务相融合。

(5) 开展专项调查，紧盯问题狠抓整改。一是开展审计问题涉及相关事项专项调查并整改。2022年8月，根据市审计局审计取证单内审计（调查）事项摘要内容所反映的“个别员工违反规定经商办企业”问题，总行党委高度重视，召开会议专题研究部署，成立调查专班，制定调查方案，立即展开调查核实，限期迅速整改。截至目前，整改率为91.67%。以上所有涉及人员在

2022年度绩效考核评估中均为“C级”。下一步将持续督促，确保100%完成整改，同时为进一步严明纪律，强化警示教育，后续将对涉及人员及相关管理人员进行全行通报，并按有关规定严肃问责处理，举一反三，加强教育监督，避免再次发生。二是发挥总行问责委员会职能。2022年，共召开2次专题会议，对违规办理不良贷款核销、个别员工与信贷客户发生资金往来等问题涉及的4位员工进行问责处置。

3. 党建引领金融工作高质量发展

2022年，在市委市政府和上级党组织的坚强领导下，在各相关部门的科学指导下，本行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以“两个确立”“两个维护”为最高政治原则，以迎接党的二十大召开、深入学习贯彻党的二十大精神为主线，深化理论武装，强化政治监督，聚焦党建与业务发展深度融合，扎实推进清廉金融文化建设，全行上下统一思想，以全新的精神面貌和工作状态实现了“新东海、新气象、新征程”的既定目标。

(1) 突出“政治立行”，坚持党的领导和公司治理相统一。坚持政治引领，始终把牢正确方向。一是在全行经营管理过程中始终把政治建设摆在首位，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，切实增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做好“两个维护”。二是坚持党的全面领导，坚定政治立场，突出政治标准，落实主体责任，坚定执行党的政治路线，把党的二十大精神落实到全行经营发展各领域全过程。

做到以上率下，发挥垂范引领作用。一是全面调整领导分工，强化四责协同，班子成员率先垂范，自我加压，严格落实“第一

议题”制度，有效发挥示范引领作用。二是2022年度，组织党委理论中心组学习（扩大）会11次，专题学习64篇目内容。重点围绕党的二十大精神、省市党代会精神、重要会议精神和重大决策部署及《干在实处 勇立潮头》书籍、警示教育等，亲自领学，积极撰写理论学习心得体会，部署落实学习教育与发展规划研究深度融合。

严守政治规矩，营造党建政治氛围。一是严格按照《关于新形势下党内政治生活的若干准则》有关要求，发展积极健康的党内政治文化，坚持唯才是举、任人唯贤，突出政治标准选人用人。二是严肃党内政治生活，正确落实民主集中制，持续强化“三会一课”制度，严格落实民主生活会制度、民主评议党员制度和书记述职评议制度，开展谈心谈话，带头认真过好双重组织生活，坚决做到“八个绝不允许”。

强化党建统领，持续完善公司治理。一是把党的领导融入公司治理各个环节。充分发挥总行党委的政治核心和领导核心作用，把党组织内嵌到本行治理结构中，履行好党委在决策、执行、监督各环节的权责，做到把方向、管大局、保落实。二是完成董事会、监事会及经营层的换届选举工作。按照国有金融控股企业党建和公司治理工作要求与标准，全面检查梳理、制定和构建体制机制，完成新的公司章程和各类配套制度的修订工作，建立和完善权责明晰、有效制衡、协调运转、规范高效的公司治理机制，形成战略谋划、经营推动、管理提升、风险控制等发展合力。三是按照党委前置研究的重大问题范围，建立健全了党委讨论和决定重大事项的权责清单，严格规范和落实党委前置研究讨论重大

经营管理事项的要求和程序。2022年，共组织党委会21次，前置研究讨论事项55项、审议事项23项，以实际成效检验学习贯彻党的二十大精神成果。

（2）突出“理论武装”，持续加强党的思想建设

深入开展“六学六增六提升”学习实践活动，全面掀起学习宣传贯彻党的二十大精神热潮。一是加强组织领导，迅速动员部署。集中组织视频观看二十大开幕式现场直播、第一时间召开党委理论中心组（扩大）学习会议专题传达学习党的二十大精神、组织召开认真传达学习宣传贯彻党的二十大精神和动员部署工作会议、成立学习宣传教育领导小组、制定具体学习宣传贯彻行动方案和“规定动作”清单，以六种方式，高标准、严要求开展多形式、分层次、全覆盖的党的二十大精神学习培训活动。二是抓好学习培训、做到共学共训。明确了8项工作安排和12个具体任务，要求全行上下将学习贯彻党的二十大精神作为首要任务，开展集中宣讲4次、共听专题党课9次、部门学习研讨21次、组织竞赛活动2次、共答二十大报告百题89人次、制作“东海新时代、一起向未来”红色短视频3个、纪委督促检查2次，确保了二十大学习实践活动和中心工作有机结合。

以“六学并举”为抓手，推进思想学习教育常态化制度化。一是建立健全党员和员工思想学习教育常态化长效化学习机制。各党支部以“三会一课”和主题党日的形式、各部门支行以专题学习研讨的形式，通过领导干部带头领学、党员干部主动学、线上线下同步学、多屏互动随时学、现场警示沉浸学、红色足迹现场学等六学并举，全体党组织、部门、支行开展学习活动39次，

15840 人次参加学习。二是抓实抓细抓好各党支部政治理论教育、党的宗旨教育、党章党规党纪教育、党员干部违纪违法典型案例教育，推进“两学一做”学习教育。组织全体中层及以上干部现场专题警示教育 2 场次，党委理论中心组（扩大）学习会议组织银行业相关党员干部违纪违法典型案例专题学习 1 次，发挥了领学促学作用。组织各支部、各部门支行专题开展全面从严治党宣传教育培训和清廉金融文化研讨会 16 场次，现场警示教育 4 场次，做到理论清醒、政治坚定、以案为鉴、以案促治。

以日常学习督导为关键点，闭环检验思想教育成果。一是组织全体党员、预备党员、入党积极分子、入党申请人共 135 人以书面测试卷形式进行党章党纪党规和银行机构人员廉洁从业有关规定的考试，通过率为 98.5%；组织全体员工开展了党章党纪党规行规、清廉金融文化建设和合规业务知识测试，考试内容涵盖了 100 项党章党纪党规、重要外部监管规章制度和行规，测试采取闭卷机考形式，通过率为 93.37%。二是建立常态化思想政治工作督导机制，认真督促下级党组织和各部门、支行开展各类学习教育。通过党委派员列席支部“三会一课”、建立微信工作联系群等方式，动态掌握学习教育活动推进情况，做到常提醒、长提醒，确保学习教育活动成果不打折扣。

（3）突出“规范提升”，提高党建工作质效

建立健全党建工作体制机制。一是严格按照国有控股金融企业标准，全面系统性地梳理现有党建工作体制机制，修订《新章程》，将党建工作要求写入公司章程，落实党组织在本行公司治理结构中的法定地位，对党建工作职能作了详细补充；制定发布

实施了本行《关于“三重一大”决策制度实施办法》、《党委会议事规则》2个制度办法。二是完善纪检监察工作体制，健全廉洁风险防控机制。制定了本行《非公务交往管理暂行办法》，拟定了《纪检监察工作实施办法》和《纪检巡察工作实施办法》，进一步明确了党风廉政建设职责。

优化调整全行党组织架构。一是坚持党建和经营管理顶层设计同步谋划、党的组织及工作机构同步设置、党组织负责人及党务人员同步配备。按照“高效、有效”的工作总基调，以坚持战略导向、坚持职能整合、坚持垂直管理、前中后台及支行设置为原则，坚持把“支部建在连上”，对全行党组织进行优化调整，由原12个党组织调整成10个党组织。二是为更好地发挥各党组织战斗堡垒作用，发挥党员模范带头作用，选优配强党支部书记和党务工作者，推进支部职能履行，促进本行党建工作。

夯实党建工作责任。一是在落实主体责任上重担当。作为党建第一责任人，切实履行从严治党主体责任，做到党建工作与经营管理工作同谋划、同部署，按照周、月、季度、半年度和年度重点工作分类施策，制定年度党建工作要点，抓具体、抓落实。二是在执行“一岗双责”上传压力。我严格履行党建第一责任人职责，始终把抓党建工作作为最大政治任务，重要工作亲自部署、重大问题亲自过问、重点环节亲自协调、重要案件亲自督办。管班子、带队伍，督促总行党委班子成员和经营班子成员落实党建工作，践行“一岗双责”，层层签订“党风廉政建设责任书”，在全面从严治党的中发挥表率作用。

筑强党员干部队伍，做到固本强基。一是拓宽源头储备，夯

实发展基础。2022年，对入党申请人和入党积极分子队伍的数量、质量、结构和成熟情况进行1次系统分析，建立“两库一名单”，通过清单式动态管理，不断强化对重点对象的政治吸纳。截至目前，通过严格工作程序，吸收储备递交入党申请书9名，入党积极分子3名，预备党员转正3名。二是通过抓好党员“骨干”队伍，引导党员立足岗位和条线，主动亮身份、践承诺。丰富递交入党申请书和入党积极分子培养教育工作方式，采取“学、看、听、练”等方式，确保教育培训多维度、全覆盖。抓实一线淬炼，在实际业务开展中考察识别优秀分子，通过一线实践搭建“成长步梯”。

（4）突出“融合发展”，推动党建与业务深度融合

落实顶层设计，夯实转型发展基础。一是全面推进五大体系搭建，加快搭建总行发展框架和管理架构，包括组织体系、考核体系、风控体系、营销体系和人力资源管理体系等五大体系的搭建工作。2022年，共围绕五大体系修订194项制度，新制定15项制度，全力抓好总行各项重要战略的执行落地，脚踏实地推进各项措施，确保总行战略在全行各个层面的全面落地，为全行稳健运行和改革发展提供了坚强保障。二是在组织架构改革方面，加快形成专业高效、指挥有方的总分支机构设置。以总行“小、散、新”战略为指引，完成前中后台板块、部门的组建和职能划分，并逐步完成全行组织架构切换工作，形成统一标准化组织架构，让管理更加一体化。通过打造全行职责分工清晰、上下汇报路线明确的架构体系，在进一步明确管理责任的同时，全面提高前中后台衔接的服务效率和管理水平。

落实人才队伍建设，打造阳光团队。一是围绕总行战略改革要求及业务发展需求，坚持党管干部、党管人才原则，着力发挥总行党委政治把关作用。完善干部培养选拔机制，推进高素质干部和班子建设。二是在干部任免的考察工作中，遵循审慎录用和提拔的原则，对考察人员开展廉洁自律等方面的民主谈话，并对考察人员的个人情况、涉诉涉案等违规违纪情况进行审核，考准考实党员同志、总助及以上岗位、领导班子成员的政治素质、工作作风、业务水平、廉洁自律、违规违纪等。

落实金融稳经济大盘各项政策，做到综合施策迅速行动。一是总行党委高度重视、专题部署。为深入贯彻落实中央、省、市以及监管部门系列重要会议精神，总行党委三次召开全行助力稳住经济大盘工作部署会议，第一时间成立以总行党委书记、董事长为组长的助力稳住经济大盘工作领导小组和三个工作专班，制定“保稳纾困、助企惠民”20条措施并坚定坚决执行，每周召开会议进行复盘总结再部署，做好过程管控、确保落实落地。在“薪资保”专项信贷项目试运营推广工作中，本行以落地进度位列三家试点银行排名第一的优异成绩受到上级主管单位好评。二是定期宣传报道、做到动态分析、协同监督。总行党委创办了《宁波东海银行“保稳纾困、助企惠民”20条措施工作专刊》，每周一期，作为促进稳经济大盘工作新平台，交流经验新载体，研究工作新阵地，实时动态分析，纪检监察做好督查跟踪落实工作。

落实持续改变，厚植阳光企业文化。一是2022年以来，立足于全面推动总行战略落地，在全行坚定不移地厚植阳光企业文化。积极倡导诚信、创新、担当、阳光、奋斗的共同价值观，在

发展中做到凝心聚力、群策群力、竭尽全力，通过倡导“一切为了改变”的发展使命，自上而下逐层开展深入的剖析与自我剖析，引导全行员工时刻用“五然、六自、八个绝对不允许”来对标剖析自身的改变，使员工的思想认识得到统一，勤奋上进、团结肯干的工作精神得到充分显现，全面提升经营发展活力。二是恪守“多、快、好、省”的服务理念。在全行进一步强化组织动员，强化“一线服务客户，总部服务一线，中后台服务前台”的服务文化，创新成立服务驱动部，倡导通过服务创造价值，建立健全服务有效机制，通过传递阳光文化，统一服务理念，更好地提升员工的服务营销能力和沟通能力，更好地服务本行客户，实现内部协同和外部服务的全面提质。

落实党建共建和疫情防控工作，展现新东海担当。一是开展“双百联盟、聚力共富”行动，履行东海银行作为国有控股金融机构的使命和担当。本行结对海曙区澄浪社区，该社区属市中心老旧小区，无电梯，居住在高层的老年人外出回家爬楼梯身体劳累，突出对弱势群体的关爱，体现我们阳光企业文化，计划在部分老旧楼道三层公共区域安装“东海阳光爱心座椅”。二是发挥金融尖兵和“阳光先锋队”本色，助力下沉疫情志愿者工作。2022年10、11月，根据上级部署，总行党委迅速组建三支20人的阳光先锋队，7人次助力下沉北仑和海曙疫情志愿工作，通过开展社区物资保障、核酸检测秩序维护、验健康码、封防疫巡查、人员转运等阳光服务，受到了北仑区、海曙区政府好评，用实际行动彰显了新东海力量，做出新东海担当，展现了新东海形象。

（二）依法而治，合规而行

1. 完善内控合规体系

本行已建立与自身业务复杂程度相适应的合规风险管理体系，印发了合规风险管理办法，确立了本行合规风险管理架构及合规政策。董事会对经营活动的合规性负最终责任，并授权风险管理委员会对合规风险管理进行日常监督。2022年董事会及其专门委员会审议、审阅了流动性风险分析报告、流动性压力测试报告、信用风险状况分析报告、全面风险管理状况分析报告、合规风险管理报告、关联交易管理情况报告及各类审计报告等，学习了相关监管意见。监事会监督董事会和高级管理层合规管理职责的履行情况。合规风险管理情况纳入高管履职评价，同时，2022年监事会及其专门委员会审阅、审议了董事履职情况的评价报告、监事履职情况的评价报告、高级管理人员履职评价报告、董事会工作报告、经营层工作报告、关联交易管理情况报告等。

高级管理层下设内部控制委员会，是高级管理层下全行合规风险管理的管理机构，牵头协调各项内控及合规管理等各类事务，通报学习重要监管制度。2022年内部控制委员会召开4次会议，审阅了合规风险管理、制度管理、内部控制自评估、制度评价等报告，通报跟踪行内各类检查发现问题及后续整改情况，集体学习了《银行保险机构关联交易管理办法》、《关于银行业保险业巩固治乱象深化强监管的指导意见》、《关于2022年上半年辖内银行业保险业巩固治乱象深化强监管工作情况的通报》、《商业汇票承兑、贴现与再贴现管理办法》、《商业银行表外业务风险管理办法》等重要监管制度。

针对合规风险管理，本行根据《商业银行合规风险管理指引》

和相关法律法规要求，以及本行合规风险管理需要，制定了本行合规风险管理的总体制度《宁波东海银行合规风险管理办法》，明确董事会、监事会、高级管理层、合规管理部门、总行各部门和各支行在合规风险管理中的职责分工，确立各项合规管理机制和重要措施。制定了《宁波东海银行内部控制管理办法》、《宁波东海银行内部控制制度管理办法》、《宁波东海银行合规文件编写及审查规定》，明确了内控制度分类，规定了政策、管理办法、规程和规定等合规文件的编写规范。

设计科学薪酬体系，牢固员工发展基础。2022年度本行逐步推进落实全行组织架构优化调整，同时，为进一步提高员工职级及薪酬的竞争力，规范员工职业发展通道，加强职位职级科学系统管理，建立一套与战略目标相匹配的薪酬发展体系，实现不同岗位及不同条线员工的职级序列科学管理，并明确了员工与绩效表现相挂钩的积分制晋升规则，将员工年度绩效表现以积分制形式体现，用于自身在行内晋升发展，实现员工薪酬收入提升发展。

2. 深化自律合规建设

本行建立了法人授权管理体系，董事长根据公司章程行使法定代表人职权。2022年本行对原有授权体系进行系统优化，修订了《宁波东海银行授权管理办法》，适用于总行及支行日常经营过程中的授信、资产保全、资金等各项业务所涉及最终审批授权的管理，明确规定本行实行一级法人管理体制，被授权人应当在总行授权范围内依法开展业务，不得越权经营。行长在自身授权范围和权限额度内进行基本授权，目前，行长向各部门、各支行负责人授予职责相关的经营管理权限，基本授权的被授权人在自

身权限内开展基本授权的转授权。原则上每年进行一次基本授权与基本授权转授权工作。2022年，搭建了新授权体系，授信业务和放款业务由原来的“人对人”授权，优化为“人对岗”授权，解决将来业务发展工作人员增加或业务品种快速新增时频繁变更授权的问题，同时配套出台了授信和放款相关岗位管理类政策。

2022年度全行开展了“东海人人讲合规”系列活动。一是开展法规知识进支行宣讲活动，邀请知名律所的律师开展了银行从业人员常见犯罪及预防巡回宣讲，并宣讲了银保监处罚案例；二是在全行范围内开展合规文化大讨论，讨论了“合规创造价值”、合规管理与业务拓展的关系等，进一步提升全行员工对合规工作的认识；三是组织开展“新东海”法规知识有奖竞答活动，近5,000人次参加活动，达到了既宣传新东海又普及法规知识的目的；四是2022年对119名新员工开展了合规谈话，并签订合规承诺书；五是继续开展全行员工参加的合规考试；六是以线上无记名形式开展法规工作回访，邀请了55名支行员工填写法规工作满意度问卷。同时，积极向外部监管及行业组织报送本行合规文化建设成果，宁波市银行业协会公众号二次专题宣传报道本行营造合规文化氛围各项举措。2022年度第四季度开始，常态化推送《合规季报》及《合规周周看》，推送内容主要为：监管动态、重要政策发布、处罚案例、典型违规案例、全行检查情况、违规积分情况等，提高全行员工合规意识，了解外部监管重点、形势及全行合规情况，以案例形式深入理解合规风险点。

每季度在内网下发更新50个外部规章制度，各部门、各支行每季度至少学习6个以上最新外部规章制度，学习情况将纳入

考核。同时，加大培训力度，不断提升人员素质，2022年共组织合规培训12次。分别为；反洗钱培训4次；案防培训4次；法治培训4次。同时在案防工作领导小组、反洗钱工作领导小组、内控委员会定期会议上组织学习最新下发的相关文件精神，参加培训共计2,458人次。

二、坚持需求导向，促进实体经济稳进提质

（一）着力服务重点领域

1. 服务地方项目建设

本行立志深化服务地方建设，通过组建多维度、多渠道、多路径的服务架构，以表内信贷、债项融资、资产证券化、非银资管等抓手，疏通保险、信托、基金、券商、资管等全方位资金脉络，一户一策，多措并举，做地方项目建设主体综合金融服务商，助力国家、省市战略及重点项目的落地建设。通过大量投融资项目的成功运作，团队积累丰富的执行经验，服务客户涉及政府平台、预算单位、优质上市民企等，塑造本行投融+品牌，扩大生态建联，做资源的输出方和整合方。

截至2022年末投放地方项目表内贷款余额40亿，FPA投放超过60亿。

2. 助推产业转型升级

本行坚持以客户为中心，深耕区域市场，聚焦制造业等实体经济客群的差异化金融服务需求，实施科创金融赋能，对特定行业和发展方向采用专项金融服务方案，为产业升级转型添薪蓄能。本行大力发展设备分期、科创贷等业务，对先进技改企业、新材料科创型企业在银行融资端口扩大信贷支持，根据企业的特点和

需求，做好主动授信和金融服务方案设计。截止 2022 年末，本行各项贷款 52.65 亿，较上年新增 81%。

3. 护航外贸展翅腾飞

本行积极发挥总部优势，探索国际业务领域，护航外向经济发展。2022 年，本行与中国进出口保险深度建联，对在中信保获批保单的中小微外贸企业推出信福贷专项产品，助力中小微出口企业在采购、生产、运营过程中的资金需求和企业发展。截至年内合计惠及小微出口企业 60 户。下阶段本行将持续坚持完善国际业务板块，加强产品设计，扩大服务半径，护航宁波外向经济发展。

4. 支持科创自立自强

本行于 2021 年 6 月提出发展科创金融，经过 2022 年一年的初步实践与同业、市场调研，形成了以“两全两联”为核心的科创金融发展思路。“两全”即构建科创生命周期、全生态合成的服务体系；“两联”即通过内外联动，引资引智，通过多方联动，实现资源的互通。截至 2022 年末，本行科创企业贷款规模 5.77 亿元，时点在贷企业 205 户，符合监管科创企业名单口径的贷款规模 5.65 亿元，时点在贷企业 189 户。

为更好地发展本行的科创金融，聚焦于对中早期科创企业的服务，本行于 2022 年 12 月初新设“科创金融部”引领本行的科创金融，使营销人员、授信审批人员等业务相关人员对科创企业的认知更专业，使本行对科创企业的服务更专注，更专心地服务于促进科创企业的孵化与成长，实现本行社会价值与企业商业价值的双增长。

5. 推动生态文明建设

为贯彻落实国家的金融发展战略，本行全力建设绿色金融发展规划，持续深化绿色发展理念，创新绿色产品和服务，提升绿色融资规模。专项信贷资源用于加大对绿色经济、低碳经济的支持，持续引导授信资源向低碳项目、绿色转型项目倾斜。行业政策围绕国内绿色金融和碳中和政策，重点支持国家鼓励节能清洁，基础设施绿色升级产业，加大投放力度。探索创新多元层次金融服务。优先合作相关领域客户，优先审批，优先放款。

（二）扎实推进普惠金融

1. 推进万村奔共富

本行响应国家乡村振兴战略号召，扩大乡村涉农领域触角，持续加大支持乡村振兴实业力度，逐步健全农村金融服务体系，加强重点领域服务支持，加大涉农产品服务创新，助力农业农村现代化发展。为民生保障性企业提供信贷资源支持，保障农业企业正常运转，强化“海洋经济”金融支持，积极参与象山海洋经济文化产业发展，主动对接区域生态养殖企业，提供定制化的金融服务方案。鼓励业务条线积极推进乡村振兴支持工作，根据客户具体要求，探索新型农村经济融资模式。对拟合作村落进行白名单准入，持续强化对村级集体经济组织金融支持，派驻专业团队不断辐射村镇基层群众金融知识素养，将网点作为金融支农宣传服务，发挥桥梁作用。为村集体经济组织提供金融咨询服务。截至2022年末，涉农贷款余额6.27亿。

2. 竭诚服务新市民

（1）推出“保稳纾困、助企惠民”20条措施

在疫情期间，宁波东海银行积极践行阳光文化，切实履行社会责任，为中小微企业保持生机注入源头活水，为市民群众脱困减压提供惠民之策，迅速部署出台“保稳纾困、助企惠民”20条措施，有效提供信贷保障，并主动让利，优化服务。

（2）推进“金融普惠新市民，乐业安居促共富”

一是引数建模，数字化转型初显成效。积极推进信贷线上化不动产抵押登记，已实现个人二手房按揭贷款业务线上房产价值评估、线上申请、线上预审批和业务进度实时查询等功能。积极推进线上化。2022年本行共办理不动产抵押登记609笔，其中线上办理528笔，线上办理率86.70%，切实做到“让数据多跑路、让客户少跑腿”。

二是续旧获新，支持创业量增速快。启动“市场贷”专案。根据特定客群、行业等批量化业务，推出市场贷专案，梳理并下发放心消费商户1903户、“百圈千场”专业市场150户，帮助缓解新市民商户资金周转压力。2022年，本行发放法定代表人为新市民的经营性贷款共648笔，合计投放6.94亿元，同比增长243%，其中，首贷547笔，合计投放4.71亿元；续贷101笔，合计投放2.22亿元。

三是面扩量增，按揭贷款大幅提升。本行积极向符合购房政策要求且具备购房能力、收入相对稳定的新市民发放个人住房按揭贷款。2022年，本行个人住房按揭贷款共380笔，合计金额3.78亿元，较年初增加2.04亿元，投放增速为118%，其中首套房投放3.27亿元，二套房投放0.50亿元。

（3）深入基层持续优化金融服务

本行优化流程积极服务。一是积极梳理、精简个人开户流程，整合个人开户申请表单，提升个人账户服务体验，为新市民提供开户便利和阳光服务，客户到本行任一网点开立个人银行账户，账户即开即用；二是本行通过网点、手机银行、网上银行等渠道公示个人账户服务标准、账户资费标准及服务咨询投诉电话，切实保障客户合法权益；三是本行推行个人账户分类分级服务，确保账户功能与客户风险等级相匹配。三是积极推出便利服务。本行已实现人脸识别在开户、转账等环节的应用，可为客户提供上门开户、补换卡、挂失和密码重置等服务，满足客户便利服务需求。三是切实维护合法权益。本行已接入建设领域企业工资支付平台，可为部分客户工资专用账户提供资金监管服务，也支持存量个人银行账户作为工资账户，支持跨行代发工资。

同时，本行加大普及宣传金融知识力度，积极对接社区、园区和乡镇，持续开展金融知识普及和宣传 100 场，引导客户增强金融意识，了解金融服务模式、办理渠道及功能作用等，增强诚信意识，珍惜信用记录，提升反诈防诈意识和防范能力，远离非法金融活动，提高自我保护能力。

（三）打造小微“伙伴银行”

积极落实普惠金融政策，践行“做小、做散、做新”战略目标，将信贷资源倾斜，设立普惠小微专项考核要求，持续加大普惠小微贷款投放力度。通过流程优化，系统更新，不断提高客户体验度和效率。截至年末全行小微贷款余额 14.49 亿。

（四）大力推进甬银助老

（1）建立常态化工作机制

为完善保障优化老年人金融服务工作顺利有序开展，本行成立领导小组，并成立领导小组办公室，设在总行消费者权益保护部，负责方案拟定、推进协调、情况总结通报。各经营机构一把手具体负责所在部门或支行的活动组织落实。

同时印发了《宁波东海银行老年客户服务规范》、《宁波东海银行股份有限公司营业网点规范化服务管理办法》，从服务区域、服务设备、服务信息、咨询引导、柜面服务、智能服务、上门服务等方面，统一了针对老年客户的金融服务规范，助推全辖提升适老化服务水平，全面提升本行营业网点服务水平。制定了《宁波东海银行关于金融“甬助老·百千万”行动的专项方案》、《宁波东海银行关于优化老年人金融服务的实施方案》，按照专项行动方案落实金融助老各项工作。

（2）开展适老化改造

本行积极落实移动金融 APP 无障碍改造以及电子渠道适老化服务工作。手机银行关爱版于 2021 年 5 月 13 日上线，手机银行无障碍改造也于 2021 年 12 月份投产上线，全面实现了适合本行老年人客户以及视觉障碍客群的大字体、大图标以及语音播报、听觉感知等功能，切实解决老年人、有障碍人士运用智能手机的困难。同时，本行也积极推进网上银行、官方网站的大字体、大图标及语音播报功能的升级改造，并于 2022 年 1 月份投产上线，适老化服务能力和覆盖度有了更进一步的提升。

持续升级个人网上银行及门户网站等适合老年人使用的智能版本；持续做好客户手机银行 APP 等使用问题的汇总搜集及功能优化改造。

支行网点现场充分向老年客户展示智能手机银行业务，微信银行开通绑定、快捷支付操作流程等，帮助老年人熟悉金融智能化服务，更好地融入数字时代，提升老年人使用金融智能服务的认知度。

（3）保留提升传统服务

营业网点通过设立老年人服务“绿色通道、爱心专柜”、老年人服务专柜，强化大堂经理引导，加强老年人业务指导、辅导；配置不同度数老花镜、放大镜等助老工具，方便老年人办理银行业务；设置爱心座椅、摆放爱心靠垫、搀扶老年人落座，让老年人倍感舒适；配置血压仪等为老年人提供血压检测，便民药箱为老年人提供应急保障，进一步提升老年人金融服务体验。

营业网点配置智能柜员机，支持老年人使用存折办理转账业务；智能柜员机上线老年人关爱版，便利老年客户使用；同时由大堂经理或专人陪同指导，确保业务正常办理。个人网上银行、官方网站上线大字体、大图标及语音播报功能，便利老年人办理网上业务、查询本行业务信息。进一步优化智能柜员功能。开展三期功能优化包括理财回单打印、积分管理、个人通兑业务、睡眠户激活等交易，为老年客户自助业务提供便利基础。

营业网点切实联合社区等，组建金融服务志愿者小分队，对年龄较大、行动不便等特殊情况的老年人，在风险可控情况下，利用移动柜员机延伸服务触角，提供上门金融服务。积极参与社区关爱老年人活动，不定期赴社区为老年人开展金融服务讲座、金融知识教育宣传等，有效提高老年人对金融知识了解度，帮助老年人有效防范金融网络风险。

（4）加强老年人金融知识宣传教育

本行积极制作防范电信网络诈骗金融知识宣传相关课件及视频材料投放各网点电视。充分发挥各营业网点优势，利用LED屏、液晶电视、横幅、宣传折页等形式开展宣传，营造活动气氛。在网点填单台、等候区、柜面摆放宣传折页，方便老年客户在办理业务时随时取阅。电视循环播放以防范非法集资、支付安全、电信网络诈骗为主题的宣传片，大堂经理在为客户提供产品和服务的同时，主动向等待区的客户发放宣传资料、讲解金融知识，尤其对老年人群体进行耐心细致的解说，通过专业讲解帮助其更好地理解金融知识。

三、探索转型新路，积聚高质量发展新动能

（一）筑牢金融供给安全墙

1. 健全风险管理体系

（1）开展联合授信工作

根据《中国银行保险监督管理委员会关于印发银行业金融机构联合授信管理办法（试行）的通知》（银保监发〔2018〕24号）和《宁波银监局关于转发银行业金融机构联合授信管理办法（试行）的通知》（甬银监发〔2018〕75号）文件精神，为严格落实本行联合授信管理的主体责任，本行已于2018年8月成立了宁波东海银行联合授信工作领导小组，由总行行长任组长、分管风险和分管业务的行领导任副组长，由总行风险管理部、总行公司金融部负责人任组员，领导小组办公室设在总行风险管理部，并已指定专人负责该事项的日常管理工作。

根据首批、第二批及第三批试点企业名单，本行仅涉及1户企业宁海县鹏开建设有限公司，并已在宁波市银行业协会综合服务平台联合授信系统输入相关信息。本行暂未收到其他银行牵头组织召开的企业联合授信委员会联席会议通知。

（2）风控管理架构、制度以及机制的优化完善等

全面梳理架构，并落地实施。围绕本行“小、散、新”的战略定位，落地实施垂直管理的风险管理架构，建立授信审批、出账审核、风险经理专业队伍，实施集中、垂直管理；授信管理职能分设，将授信前与授信后管理环节分离，避免职责交叉，推进专业化发展。

合理简化放款资料，优化放款流程。按照“有效、高效”的原则和要求，对部分放款资料进行优化调整，下发《关于优化和明确部分放款资料要求的通知》《关于明确合同、协议文本法定代表人签章要求的通知》，随着信贷系统出账阶段大数据预警的实现，进一步对相关出账资料进行简化。同时按总行新的授权机制，及时下发放款人员岗位评级及出账审批权限等通知，确保出账业务高效落地。

持续优化信贷系统功能，提升系统风控能力。2022年本行主动做好信贷管理系统功能优化，及时响应业务部门需求变更，不断推进系统各项功能迭代更新，一是上线新风控体系下的部分优化功能，在强化风控措施的同时优化了授信申请、出账申请、额度启用、贷后检查等业务流程，提升经营机构业务审批时效，为全行下阶段持续发展“小、散、新”业务提供助推剂；二是保障重点项目和新产品的系统需求、开发测试和上线验证等工作。包

括及时研究“薪资保”业务产品特点，快速形成系统开发需求并做好测试、上线工作；推进业务需求部门的二手房线上化业务、车位组合贷、科创业务等新产品的需求、开发和测试等工作，合力助推各项新产品按计划推进和落地。

建立授信业务尽职评议机制。2022年，本行制定了《授信尽职评议与责任追究管理办法》，该办法进一步明确了信贷业务尽职评议和责任认定的范围、流程、权限、不良容忍率以及处罚标准等。该制度自2022年4月发文以来，本行积极推进授信尽职评议相关工作，一是首次制作评议操作指南，组建机构评议认定小组、总行评议认定委员会；二是积极开展尽职评议演练，逐步建立起本行奖罚分明的风险文化；三是根据办法规定，全面开展相关业务尽职评议系列工作。

(3) 围绕新风险架构，通过学习、借鉴、参考优秀同业做法，修订了系列制度，包括信贷及非信贷资产风险分类、押品管理、授信尽职评议和责任追究、授信后检查、信贷业务专用印章实施细则、授信业务档案管理、出账、面签核保等系列制度。

(4) 创新数字化风控机制

健全大数据预警监测体系。本行大数据预警监测系统于2022年5月正式上线，上线以来根据预警核查情况，本行风险管理部不断对规则进行优化迭代，并针对不同的产品设置应用策略。本行大数据预警监测系统对接人行普惠、税银、征信、法院等外部数据源，可实现系统对客户资信和经营信息的实时动态监测，通过对预警规则和预警阈值不断更新迭代，满足本行“小”“散”“新”授信后管理要求。

建立押品评估模块，实现押品评估线上化。本行信用风险系统押品评估模块于 2022 年 9 月上线，该模块上线后引入安硕大数据针对居住用房进行评估，实现评估流程线上化管理；同时针对信贷系统中居住用房类押品，将实现大数据重估预警功能。

2. 保障金融资产安全

通过银院联动催收、转让资产管理公司等方式，推进逃废债防范控制、不良资产处置。

为防范债务人逃废债，本行加强与管辖法院沟通联系，建立法院长效工作机制。今年以来，本行加强与管辖法院对接，在本行提起诉讼前保全时，管辖法院将给予必要的支持，如协助查询债务人财产线索并开通绿色通道，实现快速保全债务人财产；同时诉讼中支持本行申请对债务人账户进行网控查询，及时全面冻结债务人账户，使本行诉讼保全工作多了一项有力抓手。2022 年，本行向管辖法院发起 24 起不良资产案件中，除 2 起案件采用实现担保物权特别程序外，其余 22 起案件均在诉前调解阶段向法院申请保全了债务人财产（如借款人账户），涉及案件标的额 1315.95 万元，其中：通过诉前保全方式，结合法院调解机制，促使借款人全额归还借款 2 起，收回金额 98.29 万元。

2022 年本行未发生过不良资产债权转让业务。

3. 开展平安金融建设

（1）加强安全保卫建设

2022 年，本行认真贯彻宁波市“平安金融”深化创建活动指导小组文件关于印发《宁波市“平安金融”深化创建活动方案

（2022 年-2024 年）》的通知精神，坚持“预防为主、单位负责、

突出重点、保障安全”的方针，主要围绕以下几方面开展工作：一是在2022年初，全行层层签订安全责任书，牵头组织签订安防、消防责任书63份（总行与各部门机构26份，部门与员工37份）；落实安全责任，全行上下安全事故一票否决制。二是经常组织学习上级文件精神 and 案例通报，定期落实安全检查，时刻注意掌握辖内安全动态，及时解决保卫工作中存在的问题，通过这一形式，提高了全员的防范意识，创造了良好的大创建氛围。三是为了充分发挥全行上下在“平安金融”深化创建上的职能和优势，形成齐抓共管，人人有责的大治安格局，根据新形势、新特点，及时调整工作思路，认真落实安全保卫工作责任制，总行行长亲自分管安全保卫工作，总行一名副行长协管安全保卫工作，对总行办公室做好全行的安全保卫工作经常指导帮助，督促落实。四是坚持平时带班和节日带班制度，中层干部与工作人员现场值班，直接参与安全保卫工作。五是经常检查安全防范设施和各类安全保卫值班，掌握第一手资料。六是实行岗位练兵，适应新形势下保卫工作的需要。根据保卫人员成分新，专业知识能力相对差的实际，本行开展了每年2次的银行安全保卫知识与消防安全知识的学习，主要内容是有关规定和制度，对技防、物防设施性能、作用、管理进行了教学训练。七是加强预案演练，对保卫人员和柜员进行了每年2次的防抢劫、防盗窃、防火灾知识培训，并按事先制定的应急预案方案进行了演练，以此增强临柜人员和保卫人员的防范意识，提高处理各种突发事件的应急应变能力。

（2）加强宣传教育建设

一是加强节前教育。针对银行抢劫案件和金融内部人员连续作案增多的趋势，造成了银行人员伤亡，资金损失的实际，警示员工社会犯罪分子已把黑手伸向银行，我们引以为戒，切实管好自己的人，看好自己的门，办好自己的事，进一步加强金融案件情报信息报送及预警工作。二是利用深化创建工作先进单位为契机，强调全行人员积极参与争创“平安金融”深化创建活动，不断增强员工的社会治安责任感。另外，适时进行职业道德、纪律等系列教育，教育员工树立远大理想和扎实工作的作风，树立正确的人生观、价值观，增强民族自尊、自爱、自强不息精神。同时结合《安全保卫工作简报》与《案情通报》，对干部员工进行有针对性的法纪、道德教育，引导大家举一反三，警钟长鸣，坚持落实内控制度，一门心思做好“平安金融”深化创建及“三防一保”工作。1月25日组织开展了全行人员的反诈知识培训；6月2日行领导带头组织全行员工观看了“浙江省全民反诈大讲堂”直播；6月14日开展全行安全与消防培训；9月21日总行邀请宁波市反诈中心金牌宣讲员周警官为全行员工开展防范电信网络诈骗培训；10月11日开展“增强交通安全意识，提高自我保护能力”交通安全专题教育培训等。

（3）加强疫情防控建设

落实疫情防控常态化管理。制定疫情防控应急预案，加强“小门”管理，做好扫码、验码、查验行程卡等；根据疫情发展情况，组织做好人员的核酸检测工作。共计开展核酸检测164次、检测人员14391人次、投入核酸检测费用约30万元；投入各项口罩、消毒酒精、消毒清手液、测温仪等防疫物资约2万元。

（4）加强消防安全建设

紧盯重点区域、重点部位，全面开展深化消防安全“百日攻坚”整治工作，以更大力度、更实举措督促整改消防安全问题，有效管控消防安全风险，坚决遏制火灾事故，实现“防大火、控小火、遏亡人”的目标，总行成立有消防安全领导小组，消防领导小组办公室具体负责开展相关消防安全工作，并组建了以安全保卫管理人员为主要力量的志愿消防队；总行各部门及支行负责人为各自部门及支行本次消防安全“百日攻坚”整治行动第一责任人，负责牵头落实各部门及支行消防安全“百日攻坚”整治行动工作，确保将相关工作落到实处；各部门及支行的安全管理员配合本单位第一责任人落实好相关消防安全工作。

（二）构建金融服务新范式

1. 强化数字化服务能力

（1）优化“数字化网店”产品功能，稳步提升客户体验度

为了顺应互联网金融新趋势，提升电子渠道安全性，积极推动金融产品及服务“数字化”、服务“无界化”，2022年，本行以手机银行、网上银行、微信银行等数字化网店迭代升级产品功能、创新服务模式。全年“数字化网店”新增企业网银随借随还、企业网银代销理财、智能存款1.0、海贝积分查询、营销人员身份认证、手机银行自助注销、微银行贷款申请、手机银行启动页、LOGO及UI改造等功能。截至2022年12月末，本行“数字化网店”升级改造项目共计49个，提升了系统安全性及数字化客户体验，满足了客户对电子银行业务更新迭代的需求。

(2) 推进“数字化重点项目”建设，有效提升对客服务能力

为进一步推进本行企业网上银行业务纵深发展，满足政府平台企业、国有企业、高端企业客户对企业网上银行的个性化需求，银企直连系统于2022年4月13日正式上线，实现企业直接通过财务系统办理账户管理、转账支付等金融服务。

为提升本行数字化、线上化服务水平，本行以客户“生活圈”作为切入点，于9月22日正式上线便民缴费功能，实现了本行“数字化网店”在便民服务上的突破，有效促进本行金融服务与客户日常非金融服务的有机结合，实现更多的社会价值和更佳的客户体验。

为进一步丰富和完善本行银行卡支付渠道功能，继实现微信/支付宝快捷支付签约、充值、消费功能后，微信/支付宝快捷支付提现功能于2022年8月正式上线，实现微信/支付宝快捷支付全功能服务，满足本行持卡用户多样化服务需求。

(3) 积极推进网点智能化改造

本行积极建设有智能柜台系统，将传统柜面办理的个人非现金业务及部分对公业务功能搬到智能柜台上进行处理，实现客户自主办理，对于部分业务远程集中授权形式开展。智能柜台上共建设有账户管理、电子银行、转账业务等9大类功能模块包含45小类业务功能，实现了客户开卡、签约、转账、理财等业务一体化服务。智能柜台系统分为厅堂式立式设备和移动pad设备，目前本行13家网点共配置厅堂立式设备9台，移动pad设备36台，有

效的为客户到柜面办理业务实现了分流，同时满足为客户上门服务的需求，有效的提升了网点管理和服务水平。

2. 建设对接服务新机制

(1) 本行积极对接政府窗口加强金融资源信息通畅，如在浙里办上传金融产品、信息传导。强化政策对接，分别开展金融顾问进企业、园区、社区活动，自主策划或者指导支行利用多媒体平台制作金融政策宣传视频、宣传海报、通过微信公众号等形式传播金融知识，解读金融政策，提供金融服务。

召开多元推介会议，主办协办各类金融座谈会议，传播产品政策，倾听企业需求，推介金融产品。加强与地方政府行业管理部门沟通协调，积极开展对接，精准获取企业需求。

(2) 本行着力做好金融知识普及宣传及金融消费者权益保护宣传，员工“走上街头”、“深入乡镇”，摆摊设点，采用线上线下渠道等多形式、多方位、多角度地围绕百姓最关心的金融话题，宣传金融知识并提供咨询，积极扩大金融知识普及面。本行还结合自身服务特点、产品特性，因地制宜地普及金融知识，受到了广大客户的欢迎和好评。

3. 增强百姓金融获得感

(1) 加强金融风险宣传，帮助百姓守好钱袋子，如防范金融诈骗、金融安全知识宣传等

为提升社会公众金融素养，防范化解金融风险，本行建立了宣传教育体系，2022年初制定并下发了年度金融消费者权益保护宣传教育工作计划，不断强化员工消保工作意识和技能，切实履行社会责任，抓实外部宣教活动，组织各支行通过创新宣教方式，

完善宣教内容，重点聚焦“一老一少”等特殊群体，统筹全辖资源，以“线上+线下”、“传统+创新”等多渠道、多载体、多角度地运用易于消费者理解和接受的教育宣传方式开展活动，引导消费者牢固树立风险防范意识、提升金融知识水平和依法维权能力，抑制盲目投资冲动和过度消费，远离非法金融活动，警惕各类金融诈骗，提高消费者对金融产品和服务的认知能力，提升金融消费安全意识，帮助其积极通过正当途径守护好自己的“钱袋子”。

全年积极开展“3.15 金融消费者权益日”、“普及金融知识守住钱袋子”、“普及金融知识万里行”、“金融知识普及月 金融知识进万家”等金融知识宣教主题活动，同时结合本行常态化宣教工作，2022 年线下活动场次百余场，活动总计发放实物宣传资料 9760 余份，微信公众号发布宣传 42 余条，受众人数达 2 万人次，活动成效得到提升。

（2）多元化解金融纠纷，保金融障消费者合法权益

进一步健全客户投诉处理流程，协调、梳理和优化相关部门投诉处理的职责，逐步优化完善高效、协调、规范、统一的处理流程，强化投诉处理流程的透明化、时限化，进一步提升投诉处理的效率和质量。

强化客户投诉管理工作的主动性和前瞻性，既要从本行柜面、营销人员、客户服务中心等收集客户的反映和质疑，也要重视通过外部渠道跟踪、监测和分析客户体验，及时梳理、整合，将这些体验反映到文本制定和修改、内部流程和管理等完善中去。

探索建立专门化、专业化的纠纷解决机制和团队，将业务条线专业人员、法律专业人员纳入调解团队，加强对相关人员纠纷化解技巧和能力的培育，尝试开展重大、疑难投诉纠纷的协调、调解，积极推动金融纠纷多元化解机制建设。

加强投诉处理跟踪管理，保持敏感性，将重复投诉、集体投诉倾向纳入监测重点，制定跟踪台账，持续关注，不定期进行回顾和分析，督导问题的解决及整改，强化事后监督作用，降低同类问题投诉量，提升本行整体服务水平。

2022年，本行收到监管转办投诉数量8件，投诉响应率100%，反馈率100%。按业务领域分类，涉及个人贷款类4件，银行代理业务类1件，银行卡业务类1件，存款业务类1件，其他1件。按投诉渠道分类，消费者采取电话投诉6件，网络投诉2件。按投诉原因分类，涉及服务流程或系统类4件，占比50%；涉及服务态度及服务水平类3件，占比37.5%；服务收费类1件，占比12.5%。

(3) 推进银行服务评价机制建设

本行主要以二维码评价（客户经理、柜员、大堂）主动邀约客户进行服务评价、客户电话回访、微银行推送调研问卷三种形式由浅入深地逐步推进服务评价工作。力求做到以客户体验为中心，对客户服务涉及的各个“触点”进行调研，更好地了解客户在被服务过程的整体感受，同时也是对本行服务的软硬件各个环节进行全方位评估，系统性提升本行对客服务能力和水平。

四、汇聚善意暖阳，铺就大爱甬城温暖底色

(一) 打造幸福甬银

1. 设计科学绩效体系，保障激励有效分配。不论是前台业务人员还是中后台人员，不论是总行部门考核还是支行机构考核，设计科学考核体系覆盖全员，考核维度更具科学性、考核指标更具可执行性。首先设计理念上，考核结构的一致性与考核指标的岗位差异性相结合，使考核结果更能客观展现员工工作成果；其次考核结果应用上，一方面突出员工考核结果与部门考核挂钩，体现部门工作整体性和个人贡献相结合，另一方面将考核等级与员工晋升、奖励年薪挂钩，充分激励员工；三是薪酬分配机制上，突出不同薪酬模块与绩效表现完整挂钩，设置全行统一的基础年薪标准，同一职级员工能享受相同的基础工资；同时根据不同岗位性质，设置不同的目标年薪基数，并将基数与考核结果挂钩，全员薪酬分配突出考核导向，引导员工积极创造绩效，实现自身价值。

2. 支持员工全面发展。通过全员培训体系，为人才培养及人员素质建设打下坚实基础。一是搭建覆盖全员培训体系，建立了全员赋能、条线提升、干部进阶、新人融入、讲师发展的全面培养体系，以“新员工入职培训”、“东海大讲堂”系列培训品牌为载体，助力推进各层级渗透式培训与发展，用专业提升素养。二是积极开展全员培训实践，实施“周二夜学”打造学习型组织建设，营造全员学习氛围，一方面通过学习内外部重要文件、法律法规制度、产品业务知识、经营管理能力及员工职场能力等，加强员工理论知识素养与营销实践能力培养。

3. 文化机制引领，搭建文化留人之“家”。2022年度，本行继续围绕“抓队伍、聚合力”队伍建设目标，着力把人心和力量

聚集起来，聚焦高质量队伍发展，打造一支弘扬奋斗者精神、践行奋斗者行动的队伍。一方面搭建起统一共同价值观体系，紧紧围绕本行业务发展战略目标，在全行范围建立并倡导“诚信、创新、担当、阳光、奋斗”共同价值观体系，成为全行员工不折不扣践行的行动标准，全行上下统一思想、一致行动，感受无比震撼的向上牵引力量；另一方面实现统一价值观思想落地实践，全行员工以“一切为了改变”为使命按季度开展“改变”专题分析，横向通过部门间对标、支行间对标、同事间对标，实现向身边人身边事要“改变”；纵向通过从上至下逐层剖析、从周到月持续剖析、从内到外深刻剖析，实现在效率上要“改变”，纵横贯彻确保“改变”使命落地，入心入脑，成为全行员工丰富精神食粮。

（二）拓展公益平台

2022年，疫情严峻，在这次抗疫斗争中，宁波东海银行显示出高度的责任意识、自律观念、奉献精神、友爱情怀，铸就起团结一心、众志成城的强大精神防线。

总行营业部与新源社区建联，捐赠防疫物资及食品；与聚贤社区建联，走访捐赠两次防疫物资；同时采购防疫物资，分多次赠送企业客户和重要个人客户。

慈溪支行与环杭州湾创新中心建联，捐赠防疫物资及食品；与横河镇天香桥村建联，捐赠防疫物资；与担山跟社区建联，走访捐赠防疫物资。

同困难作斗争是物质的角力也是精神的对垒，海曙支行志愿者服务队队员化身为“大白”，在江夏街道灵桥路音乐广场检测点辅助街道工作人员进行核酸采样登记、扫码等工作，减轻核酸

采集点工作者的压力，加快了采集工作的效率。志愿者服务队队长带头给江夏街道辖区内德财幼儿园送去口罩、消毒液、免洗洗手液、防护服等防疫物资，表示慰问的同时，以实际行动助力幼儿园全体教职工共同抗疫，守护祖国的未来。

（三）倡导志愿服务

2022年10月，宁波市北仑区疫情形势严峻复杂，防控工作任务艰巨，为切实加强重点区域疫情管控力量，以最快速度打好疫情防控歼灭战，经总行党委研究决定，第一时间以各支部为单位，快速集结并组建以党员干部、青年团员为骨干的东海银行“阳光先锋队”。并组织多批“阳光先锋队”出征北仑，积极参与北仑区疫情防控工作，此次出征使命光荣、任务艰巨，大家要同一线干部群众一道，全力以赴，共克时艰，用实际行动彰显党员本色、体现忠诚担当，主动配合防疫工作，争做联防联控的生力军、群众身边的暖心人、疫情防控的示范者，坚决服从市、区两级的统一调度、指挥和管理，主动当先锋、打头阵、亮身份、作表率，以毫不退缩的战斗姿态和永不懈怠的精神状态，高质量完成上级交付的重任。

时有所需，必有所为！国有所需，东海必行！宁波东海银行将密切关注疫情的发展，在抗击疫情中积极履行国有控股金融机构社会责任，以实际行动诠释“成就客户、共赢未来”的宗旨和“诚信、创新、担当、阳光、奋斗”的价值观，守护北仑，守护宁波。