



兰州银行
BANK OF LANZHOU



2021

**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：2021年1月1日至2021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2021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)或巨潮资讯网(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



祝贺兰州银行股份有限公司在深圳证券交易所成功上市

新起点 新征程



股票代码：001227

2021

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

2021年，对兰州银行的每一个人来说，透着艰难不易，更透着乐观向上，回首这一年，全行各项工作取得了令人鼓舞的成绩。这一年，中国共产党迎来了百年华诞，我们满怀憧憬的迈入了“十四五”开局之年。这一年，我们凭着“咬定青山不放松”的拼搏精神，克服重重困难，获得证监会IPO批文，经营发展迈入新征程。这一年，我们面对疫情重大不利影响，攻坚克难、砥砺奋进，经营业绩稳中向好、管理水平持续提升。这一年，我们追求高质量发展，全行综合实力再提升，营收大幅增长，资产总额突破4,000亿。截至报告期末，全行资产总额4,003.41亿元，较年初净增380.21亿元；各项存款3,056.55亿元，较年初净增192.12亿元；各项贷款2,161.86亿元，较年初净增219.76亿元；实现归母净利润15.66亿元，较去年增加0.73亿元；不良贷款率1.73%；拨备覆盖率191.88%，资产质量保持稳定，单一客户贷款集中度和最大十家客户贷款集中度均控制在规定范围内。

牢记初心使命，服务实体经济发展。我们作为重要的地方金融力量，始终把服务地方经济作为责无旁贷的宗旨使命，通过不断加大金融支持力度，实现了政企“同频共振”的良好局面。2021年，我们主动融入乡村振兴大局，深入推进普惠金融发展，“精准滴灌”中小微企业，顺利完成了“两增”目标任务；全力支持重大项目建设，成功对接“省列重大”及各地州市重点项目近300个，全面落实各项降费措施，以实际行动支持辖内市场主体的发展壮大，围绕小微企业、个体工商户的银行服务费、部分票据业务服务费等推出相应减免措施，累计为7.8万户市场主体减免支付手续费271.13万元。

加强科技支撑，打造客户最佳体验。我们不断洞察客户需求，探索业务发展新路径，强化科技赋能，推动先进技术应用落地，构建业务与科技深度融合的全新科技体系。我们深入推进数字化转型，建立“基于多重安全体系的数智化企业移动金融服务平台”，2021年，该平台成为各企业远程办公、复工达标的“标兵”系统，累计交易笔数超过29.05万笔，累计交易金额超过88.82亿元，充分展现了我们个性化、高效化的金融服务能力。

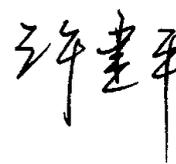
聚焦民生热点，以公益力量铸就和谐之美。面对疫情，兰州银行迅速响应各方需要，主动出击，摸排疫情对企业生产经营的影响情况，整合资源因时而变，倾尽全力支持地方经济发展。为满足中小微企业金融服务需求，切实解决小微企业融资困难的问题，我们采取线下与线上并举的服务措施，保障基础金融服务畅通，减少客户外出临柜办理金融业务的频次，展现“兰银厚度”；开辟“绿色通道”，推出抗击疫情专属金融服务，为企业纾困解难，展现“兰银温度”；对受疫情影响较大的企业，不抽贷、断贷、压贷，做好延期还款付息安排等方式，全力以赴支持防疫抗疫。2021年本行向兰州市人民政府捐赠抗疫专项资金1,000万元，捐赠价值60余万元的防疫物资支持全省防疫工作。我们秉承热忱之心，密切关注弱势群体的实际需求，通过建立省级户外劳动者驿站、捐资助学献爱心、衔接乡村振兴工作持续开展资助帮扶等公益活动，努力汇聚员工、客户及社会各界的爱心力量，共同传递兰行正能量，促进社会福祉的提升。

心系员工发展，保障员工合法权益。人才是企业蓬勃发展的关键要素之一，2021年，我们通过强化梯队建设、树立人才导向、创新选用机制，进一步强化人力资源管理。以“一套班子三支队伍”为中心，选优配强领导班子，拟定“2235”人才梯队建设实施方案，有序推进员工轮岗和跨部门跨机构交流，实施员工职业积分、创建同业对标学习模式等工作，多维度支持员工不断成长进步。

辛勤耕耘结硕果，乘势而上再出发。2022年，兰州银行将进入一个崭新的发展阶段，我们将立足新的发展平台，开启一段新的奋斗历程，将更加坚定地把履行社会责任与全行经营发展紧密结合起来，加快发展转型步伐，坚持为股东创造回报，为社会创造效益，为客户创造价值，为员工创造未来，以优异稳定的业绩，回报广大投资者的信任与支持。

兰州银行股份有限公司

董事长：



目录

CONTENTS



公司概况

02

公司简介	02
主要荣誉奖项	04
关键绩效指标	05



完善治理结构，推动稳健发展 06

夯实党建引领	08
强化公司治理	10
加强内控管理	11



坚守金融本源，服务实体经济 14

紧跟区域战略布局	16
支持省市重大项目	17
坚持科技创新驱动	18
布局供应链金融	19
多措并举纾困疫情	20



践行普惠金融，惠及百姓民生 22

发挥政策效能	24
深耕民营小微	25
推进乡村振兴	26





倡导绿色发展，共建生态文明 28

助推绿色金融	30
坚持低碳运营	33



优化客户体验，真诚服务客户 34

推进智慧服务	36
提升服务体验	37
维护消费者权益	39



心系员工成长，携手书写未来 40

保障员工权益	42
注重人才培养	43
给予人文关怀	44



积极回馈社会，共建幸福家园 46

主动抗击疫情	48
投身公益慈善	50
普及金融知识	52



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。1997年6月，原兰州市56家城市信用社组建成立兰州市城市合作银行，1998年8月更名为兰州市商业银行，2008年6月更名为兰州银行。2021年9月9日顺利通过证监会发审委审核，12月3日获得证监会IPO批文，2022年1月17日成功在深交所主板上市，成为甘肃省首家A股上市银行，股票代码：001227。全行现有员工4,000余人，下辖总行营业部1家、分行15家、支行160家，控股金融租赁公司1家，发起设立村镇银行6家，营业网点实现省内全覆盖。



总行营业部 **1** 家

分行 **15** 家

支行 **160** 家

控股金融租赁公司 **1** 家

参股村镇银行 **6** 家

兰州银行坚守本源，坚持审慎稳健的经营理念，秉承“服务地方、服务实体、服务民营、服务居民”的市场定位，充分发挥地方银行独特优势，筑牢业务基础，强化创新转型，积极探索服务实体、服务中小的有效模式，已发展成为一家经营稳健、特色鲜明、结构合理、口碑卓著的现代城商行。截至2021年末，兰州银行资产总额4,003.41亿元，存款余额3,056.55亿元，贷款余额2,161.86亿元，是省内存、贷款规模最大的商业银行，也是西北地区规模最大的城商行；资产质量保持稳定，不良贷款率1.73%，拨备覆盖率191.88%。



资产总额

4,003.41 亿元



存款余额

3,056.55 亿元



贷款余额

2,161.86 亿元



不良贷款率

1.73%



公司概况

主要荣誉奖项



The Banker

英国《银行家》杂志

“2021全球银行1000强”榜单中，排名第324位，较去年跃升35位。

连续十年荣获“省长金融奖”。

被中共甘肃省委、甘肃省人民政府授予“全省脱贫攻坚先进集体”。

荣获全国金融联合教育宣传活动“优秀组织单位”荣誉称号。

荣获中国银保监会“2021年‘3·15’教育宣传周优秀组织单位”城市商业银行单元“十佳优秀组织单位”称号。

荣获“2021年度最佳金融数字化转型实践奖”。

荣获《证券时报》“2021年度普惠金融服务银行天玑奖”。

荣获《当代金融家》第四届“铁马—最佳普惠金融中小银行”奖。

荣获亚洲金融合作协会“2021年普惠金融实践案例”。

荣获中国中小企业协会、中国银行业协会、中国期货业协会“2021年金融服务中小微企业优秀案例”奖。

获评第十九届财经风云榜“2021年度公司治理典范”。

荣获金蜜蜂智库“2021金蜜蜂企业社会责任中国榜·责任金融企业”。

荣获“2021年度人力资源管理杰出奖”。

获评2021年度银行间本币市场“市场影响力奖”。

获评2020年度银行间本币市场“活跃交易商奖”。

荣获银行业理财登记托管中心有限公司颁发的“2020年度银行业理财登记优秀银行奖”。

荣获中国金融工会、中国金融文联联合“新时代金融职工讲习堂”荣誉称号。

关键绩效指标



指标类型	指标名称	单位	2021年	2020年
经济指标	总资产	(亿元)	4,003.41	3,623.19
	营业收入	(亿元)	78.36	73.04
	净利润	(亿元)	16.03	15.33
	资本充足率	(%)	11.56	13.26
	不良贷款率	(%)	1.73	1.75
	拨备覆盖率	(%)	191.88	181.36



社会指标	纳税总额	(亿元)	10.95	11.37
	中小微企业贷款余额	(亿元)	1,050.98	968.71
	涉农贷款余额	(亿元)	320.38	337.59
	抗击疫情捐款总额	(万元)	1,000	580
	员工社会保险覆盖率	(%)	100	100
	员工劳动合同签订率	(%)	100	100
	员工本科及以上学历	(人)	3,920	3,890
	培训项目数	(期)	514	424
	培训人次	(人)	45,832	35,438
	培训经费支出	(万元)	334	151
	获得客户表扬肯定次数	(次)	109	62
	客户有效投诉解决率	(%)	99.32	99.26



环境指标	绿色信贷余额	(亿元)	48.80	59.99
	手机银行交易笔数	(万笔)	7,449.65	5,041.11
	网上银行交易笔数	(万笔)	749.74	908.60
	电子渠道分流率	(%)	92.41	91.66
	分支机构视频设备覆盖率	(%)	100	100
	总行办公耗电总量	(千瓦时)	7,079,502	6,925,228
	总行办公耗水总量	(吨)	17,913	18,619

完善治理结构， 推动稳健发展

2021年，本行坚持“围绕管理抓党建、抓好党建促管理”总体思路，将坚持党的领导、加强党的建设和提升内部管理同谋划、同部署、同落实。



夯实党建引领

2021年，本行坚持“围绕管理抓党建、抓好党建促管理”总体思路，将坚持党的领导、加强党的建设和提升内部管理同谋划、同部署、同落实。

完善党委发挥领导作用的体制机制，规范落实党委研究讨论作为董事会、监事会、经营层决策重大问题的前置程序

实现“三会一层”与党委领导有机结合，确保党委把方向、管大局、保落实的领导作用得到有效发挥



以开展党史学习教育为抓手，进一步坚定了“四个自信”，增强了“四个意识”，做到了“两个维护”



压实“一岗双责”主体责任，层层传导压力，落实各级党组织特别是主要负责人管党治党政治责任，风清气正的政治生态持续形成；聚焦合规经营、廉洁从业，紧盯重点领域、重要岗位、关键环节，作风建设、权力运行、机制完善、选人用人、落实中央八项规定等重点工作进一步取得实效，党建引领的管理成效得到充分体现。

完善治理结构，推动稳健发展

强化公司治理

本行严格按照法律法规和公司章程，建立了合理的公司治理架构和管理体系，股东大会、董事会、监事会及经营层规范运作、职责明确、有效制衡，充分保障和维护股东及其他利益相关方的合法权益。

报告期内，本行致力于优化公司治理运作机制和制度，规范股东大会、董事会、经营层等各级授权工作，依法召开、召集股东大会、董事会及监事会会议。全年召开股东大会2次，审议通过16项报告和议案；董事会7次，审议通过79项议案；监事会8次，审议通过79项议案，对年度预决算方案、利润分配、财务审计报告、关联交易等重大事项进行高效决策与监督。各专业委员会勤勉履职，积极提供专业意见，为行内重要事项的高效决策提供了有力支撑。“三会一层”的职能边界进一步明确，党的领导与公司治理的有机融合持续深化，公司治理整体水平显著提升。

本行高度重视对股东的回馈，努力克服疫情对经营造成的影响，按照每10股0.6元(含税)向全体股东派发2020年度现金股息，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。

全年召开股东大会 **2**次

审议通过 **16**项报告和议案



董事会 **7**次



审议通过 **79**项议案



监事会 **8**次

审议通过 **79**项议案



2020年度现金股息

每10股 **0.6**元(含税)



完善治理结构，推动稳健发展



加强内控管理

1. 严把合规管理

2021年，为进一步强化内控管理，本行设立内控合规部，在全行开展“内控合规管理建设年”活动，牢固树立“合规创造价值”理念，确保本行内部控制管理水平提升。

修订《兰州银行
员工违规失职行为
处罚办法》

开展常态化的责任认定与追究问责工作，增强员工的风险意识、合规意识、责任意识，牢固树立“内控优先、合规为本”的理念。



持续做好全体员工异常行为的集中排查和日常监督，及早发现并有效预防、化解案件和风险事件。加强合规培训，根植守法合规文化理念，促进业务稳健运行。

积极开展案件警示教育活动的，充分发挥以案为鉴，以案为镜的警示教育作用，进一步增强员工纪律规矩意识。

完善治理结构，推动稳健发展

2. 筑牢风险防控

报告期内，为加强风险管控，本行开展多项风险防范措施：



一是优化经营层治理架构，持续建立健全风险管理制度。在经营层增设风险管理委员会，并下设信用风险管理委员会、操作风险管理委员会、反洗钱委员会三个专门委员会；制订《兰州银行授信额度管理办法》、《兰州银行防范外部欺诈管理办法》等管理办法，修订《兰州银行公司授信贷后管理办法》。



二是根据经济环境及全行年度风险管控需要，出台年度风控指导意见，按季进行风险隐患客户排查工作，做好大额风险暴露及风险提示工作。



三是上线全行统一客户准入风险排查平台，规范合格信贷客户的判定及准入规则，通过接入征信、法院失信人员名单、法院限制高消费名单等外部数据，实现对信贷客户准入的实时控制。



完善治理结构，推动稳健发展

3. 履行反洗钱义务

兰州银行持续强化洗钱风险管理能力，切实履行以客户身份识别、客户身份资料与交易记录保存、大额和可疑交易报告为核心的反洗钱法定义务，加强高风险客户和高风险业务管控。

报告期内，健全完善反洗钱内部管理制度，制定《兰州银行洗钱和恐怖融资风险自评估管理办法》，设计评估指标146项，覆盖全行洗钱风险管理决策、执行和监督的全部管理环节；修订《兰州银行洗钱和恐怖融资风险管理办法》，进一步明确了本行反洗钱管理政策和程序。

组织开展《反洗钱监管形势与政策解读》培训，提高董事、监事履职中所需的反洗钱知识与技能；面向行内员工组织反洗钱培训6场，参与培训人数累计达9,900人次；为增强社会公众反洗钱意识，本行共计开展25个主题的反洗钱宣传活动，发放宣传资料28,000余份，向社会公众提示相关风险，提升金融消费者自我保护能力。



反洗钱培训**6**场
参与人数累计**9,900**人次



开展**25**个反洗钱宣传
发放宣传资料**28,000**余份

坚守金融本源， 服务实体经济

2021年，本行坚守“服务地方、服务实体、服务民营、服务居民”的市场定位，在经济下行时期，积极落实中央及地方政府政策，加大信贷投放力度，创新赋能发展，贷款增量在全省位居第一，贷款余额在全省商业银行中位居第一。





贷款增量在全省位居
第一



贷款余额在全省商业银行中位居
第一



坚守金融本源，服务实体经济



紧跟区域战略布局

报告期内，兰州银行紧密结合国家宏观经济政策、产业政策和信贷政策等相关政策导向，在资源配置上优先支持丝绸之路经济带的发展，并根据甘肃省实际情况，优先满足符合重点产业调整和振兴规划要求的项目资金需求，加大对交通运输行业、商贸物流产业、能源企业以及科技型、特色农业、文化旅游等行业的信贷支持力度。

围绕兰州市“一体两翼”布局，支持兰州新区建设信贷余额超过130亿元。持续支持国际陆港保税物流中心、中川机场三期扩建、中通道建设、兰州新区建筑垃圾资源化综合利用等重大项目。聚焦兰州市构建“四梁八柱”工业产业新发展格局，积极服务重振“兰州制造”，在大力支持传统制造业转型升级的同时，助力装备制造、新材料、新能源等先进制造业，在兰州市制造业贷款余额超过61亿元。推动文旅产业发展，重点支持了兰州黄河风情线大景区、动物园易地搬迁、全民健身中心、奥体中心等项目，在兰州市文旅产业贷款余额超过55亿元。截至2021年末，本行在兰州地区贷款余额1,512.36亿元，在本行贷款余额中的占比接近70%。



支持兰州新区建设信贷
余额超过 **130** 亿元



坚守金融本源，服务实体经济



支持省市重大项目

兰州银行作为一家地方性银行，紧密跟进全省“三个项目清单”及各市州重大项目，通过完善重大项目储备制度，开展全流程跟踪，确保重大项目不遗漏，及时主动为甘肃省重大项目建设提供金融支持。报告期内在16个市县区实现住宅维修资金业务落地，与13个地区的教育局签订合作协议。

报告期内，本行重点支持了G30连霍高速公路清水驿至忠和段扩容改造及配套工程PPP项目、平凉至绵阳国家高速公路、G341线环县二十里沟口至车路岷岷公路、讨赖河嘉峪关安远沟至嘉酒分界线段水系生态环境综合治理工程、玉门市水上世界(游泳馆)生态公园、兰州新区化工园区热电联产、张掖LNG储备中心、临夏州中医院医养结合等项目。



案例

某互联网科技企业，因实施“云计算(大数据)中心”项目建设，资金链捉襟见肘、举步维艰。面对巨大资金缺口，该企业轻资产运行、缺少抵押物，在融资环节遇到“拦路虎”。经过认真评估分析后，本行认为该项目属于代表未来发展方向的“新基建”项目，符合优先授信方向，项目建成后现金流稳定，长远考虑足以覆盖贷款本息。兰州银行组建金融服务团队、优化信贷流程、开辟绿色通道、实行前后台平行作业等多措并举，让该企业第一时间获批1.1亿元贷款，解了“燃眉之急”。



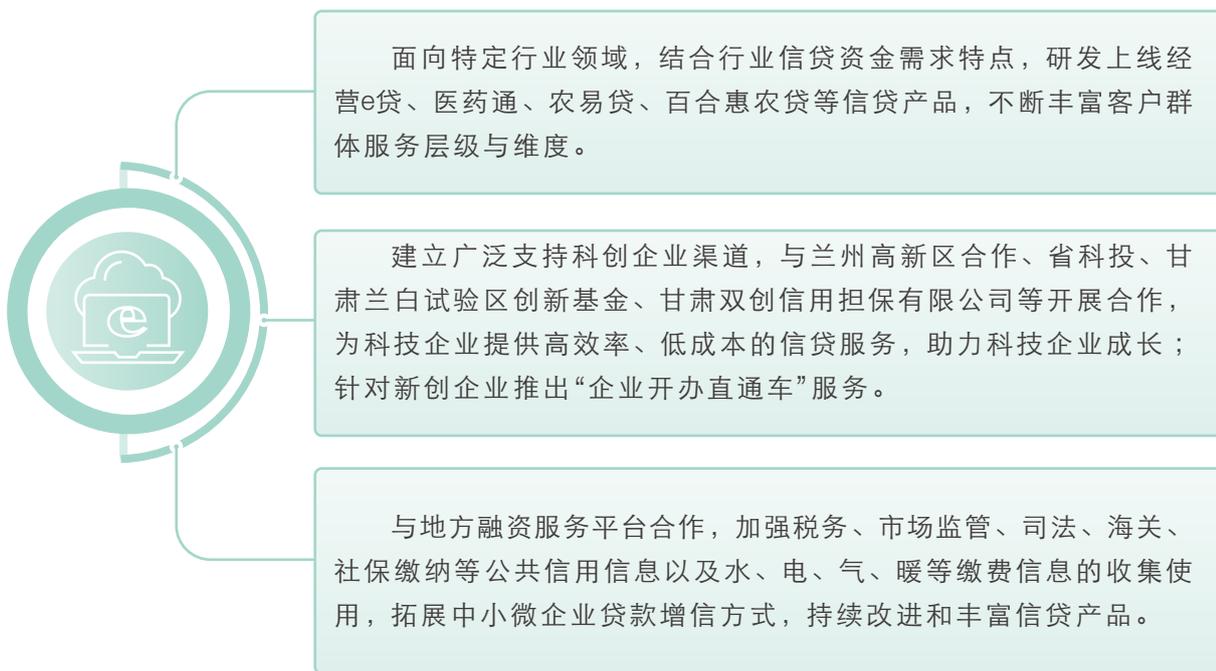
坚守金融本源，服务实体经济

坚持科技创新驱动

本行借助金融科技，赋能产品创新，加快产品数字化进程。从健全数据治理体系、增强数据管理能力、加强数据质量控制、提高数据应用能力等方面入手，有序推动信贷、数据、信息技术应用创新三大项目群建设，改善银企信息不对称，实现审批自动化，促进信贷产品迭代晋级。



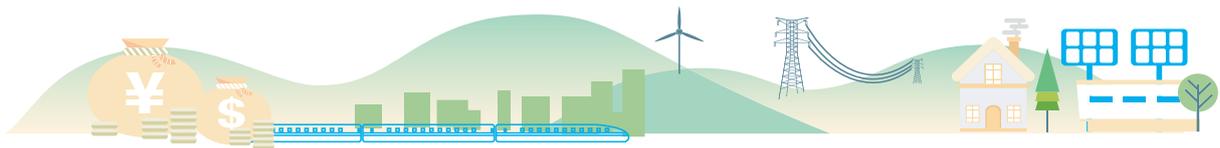
将“场景应用+大数据+人工智能”三者融合为一，健全“特色普惠+线上方式”的小微金融产品体系，提升金融服务效率，实现规模化获客。



坚守金融本源，服务实体经济

布局供应链金融

根据人民银行等八部委联合印发《关于规范发展供应链金融支持供应链产业链稳定循环和优化升级的意见》，兰州银行充分发挥金融科技研发能力，大力发展适应“双循环”新发展格局的数字化在线供应链金融，降低中小微企业融资成本，打造可持续发展的供应链金融场景和生态。截至2021年末，兰州银行供应链融资余额达18亿元。



第一家集中推广数字证书模式的商业银行

一是落地全国首笔全流程线上数字证书确权模式的中征应收账款质押融资业务，成为全国第一家集中推广数字证书模式的商业银行，并且通过“以点带面”分别在酒泉、武威、嘉峪关、庆阳、平凉等地落地当地首笔业务。



成为全国首个跨省合作纳入人民银行总行“监管沙盒”

二是与甘肃省物产集团系统平台对接，创新推出“陇商e贷”业务，为中小微企业客户提供高效、便捷的融资通道，缓解供应链“长尾端”下游中小微企业融资难题。通过给予陆港云链1亿元供应链他用额度，为6家入仓经销商累计授信2,400万元，办理“陇商e贷”业务11笔1,127万元。该项目于2021年1月成功纳入人民银行总行“监管沙盒”，成为全国首个跨省合作、甘肃省首个入盒项目。

同年12月，该模式在“第二节城市商业银行数字金融与支付创新优秀案例评选”活动中，获评“2021年度场景金融创新优秀案例”。



创新推出电子保函系统
上线电子投标保函业务

三是为贯彻落实《国家发展和改革委员会关于深入推进公共资源交易平台整合共享的指导意见》精神，转变投标保证金缴纳方式，切实减轻企业负担和保障招标人权益，2021年10月，创新推出了电子保函系统，上线电子投标保函业务，实现保函业务的全流程线上化，轻松解决客户开户难、保函办理门槛高及效率低的问题。

坚守金融本源，服务实体经济

案例

本行客户甘肃天翊商贸有限公司为名仁苏打水经销商，因预付全款提货，急需短期流动资金周转，但公司规模较小，不能提供银行认可的抵质押物。据此本行为天翊商贸配置了“陇商e贷”业务，贷款资金受托支付至甘肃省物产集团(代采监管方)用于向上游厂商代采货物，由物产集团开展仓储物流监管，并根据经销商销售回款配合本行逐步释放质押货物。基于三方代采模式，全面打通采购、仓储、销售、结算、融资等数据通道，实现经销商订单线上化、物流节点透明化、融资结算一体化综合服务。

多措并举纾困疫情

自2021年10月18日甘肃省出现第一例核酸检测阳性人员以来，本行迅速响应各方需要，主动出击，摸排疫情对企业生产经营的影响情况，整合资源因时而变，倾尽全力支持地方。引导客户通过本行现金管理平台、手机银行等渠道办理业务，设计研发线上无接触产品，确保服务不掉线、质量有保障，展现“兰银厚度”；发挥地方法人金融机构灵活、快速的优势，秉持特事特办、快事快办原则，为特殊业务需求客户开辟“绿色通道”，展现“兰银速度”；对符合条件的小微企业和个体工商户，发放信用贷款，对受疫情影响经营的客户，不抽贷、压贷、断贷，采用展期、转贷、变更还款计划、变更结息方式、适当下调利率等方式，纾困解难，展现“兰银温度”。

疫情期间，兰州银行为51户卫生防疫、医药用品制造及采购、居民生活必需品生产企业发放8.76亿元贷款，为58户受疫情影响企业(线下零售、住宿餐饮等)发放6.02亿元贷款。同时，对216户因疫情影响暂时还款困难的中小微企业到期贷款合理安排续贷、展期、还款计划变更达83.69亿元。



发放**8.76**亿元贷款支持



合理安排续贷、展期、还款

计划变更达**83.69**亿元



坚守金融本源，服务实体经济

案例

兰州银行红古管理行在得知抗疫一线单位 - 省人民医院红古分院急需资金购买一批防疫物资后，立即安排辖内华龙支行主动上门服务，开启“绿色通道”，急事急办、特事特办，为医院办理800万元综合授信业务，用“速度+温度”有力地支持了地方疫情防控工作。

案例

甘肃天元药业集团有限公司，主要从事药品、医疗器械的批发、零售业务。新冠肺炎疫情爆发以来，公司积极筹备资金采购抗疫物资，由于采购物资数量大，流动资金有限，兰州银行金城支行通过前期摸排调研，第一时间与企业沟通，迅速制定资金解决方案，新增授信额度3,750万元，并在全城管控疫情的5天内完成995万元贷款的投放，与企业携手共克难关。



践行普惠金融， 惠及百姓民生

近年来，兰州银行积极参与金融供给侧结构性改革，深入践行普惠金融理念，勇于担当，主动参与，聚焦三农、小微、乡村振兴等重点领域，全面提升金融服务质效。





践行普惠金融，惠及百姓民生

发挥政策效能



一是充分运用支小再贷款货币政策，传导政策红利，降低企业融资成本。截至2021年末，运用支小再贷款资金为小微企业提供贷款共计67.03亿元，发放额位列甘肃省法人金融机构第一。



小微企业贷款**67.03**亿元
位列全省法人金融机构
第一

二是发挥延期还本付息和信用贷款政策效能，综合运用展期、借新还旧、还旧借新等多种方式实施延期还本付息，为企业纾困解难，截至2021年末，累计办理普惠型小微企业贷款延期30.27亿元；降低企业门槛，发放普惠型小微企业信用贷款20.77亿元。

三是积极响应四部委联合发布《关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的通知》，全面落实各项降费措施，围绕银行账户服务费、转账汇款手续费、部分票据业务服务费和银行卡刷卡手续费等推出相应减免措施。遵循“质价相符”的定价原则，通过技术优化与业务创新，累计为7.8万户市场主体减免支付手续费271.13万元。

四是优化内部机制，强化“敢贷愿贷”的内生动力。针对小微贷款不具有规模经济的特点，采取计划单列、正向激励等方式，大胆下放权力、科学施加压力，不断修订尽职免责管理办法，提高分支行的放贷积极性，强化对小微企业“敢贷愿贷”的内生动力。

案例

本行客户甘肃兴荣精细化工有限公司主营化工产品生产及销售，因要从下游购置大量的重烷基苯磺酸，急需流动资金周转，而该企业上游为国企，应收账款周期较长，资金占用量较大，短期资金不能满足企业的日常经营，据此本行为该企业发放了300万元“创业担保贷款”，期限2年，财政贴息3个百分点。中期流动资金贷款有效缓解了企业的运营压力，剔除财政贴息后客户实际承担利息为2.35%，有效降低了企业的融资成本，企业当年新招聘员工9人，实现了银行助力企业创业、企业带动就业的协同效应。

深耕民营小微

在服务小微企业发展、建设金融科技生态过程中，本行坚持以客户为中心，遵循线下与线上相结合、便民与惠企相结合、政策制定与落地实施相结合、提升效率与强化效能相结合、一体推进与分级负责相结合的原则，不断提高民营小微企业服务水平。



根据中小微企业的发展特点，设计更加个性化、高效化的金融服务方案，加大对小微业务的资源倾斜，拓展小微企业“首贷”“续贷”

力度，丰富信用贷款、中长期贷款等产品，实现信贷供给总量稳步增长。小微贷款余额678.51亿元，较去年同期增长63.06亿元，增幅达10.25%。

案例

本行客户甘肃火月亮建筑智能工程有限公司是一家以智能化工程为主的科技民营企业，涉及业务包括综合布线系统工程、计算机网络系统工程、电话通讯系统工程等，因中标西北师范大学校园安防系统建设项目，需流动资金240万元，企业自筹资金40万元，尚有200万元资金缺口，鉴于该公司轻资产型特性，本行为企业匹配了“政采e贷”业务，该产品纯信用、无抵押，主要基于下游采购订单提供线上化融资，审批效率高，充分满足了小微企业短、急、频的融资需求。



践行普惠金融，惠及百姓民生

案例

兰州开元铁路机车设备有限责任公司主要为中国神华能源股份有限公司神朔铁路分公司提供煤炭铁路运输服务，2021年企业生产经营受新冠肺炎疫情影响严重，由于其固定资产铁路火车头无法抵押，造成企业自有资金紧缺，融资需求上升。本行工作人员得知这一情况后，主动联系客户，依据企业纳税信用等级、纳税额度、经营能力、结算账户开立、银企综合贡献等多维度通过风控模型自动评估授信额度，向企业发放税e通贷款400万元，满足企业日常火车头机车维修及零部件购买需求，保障企业正常运营，顺利渡过难关。

推进乡村振兴

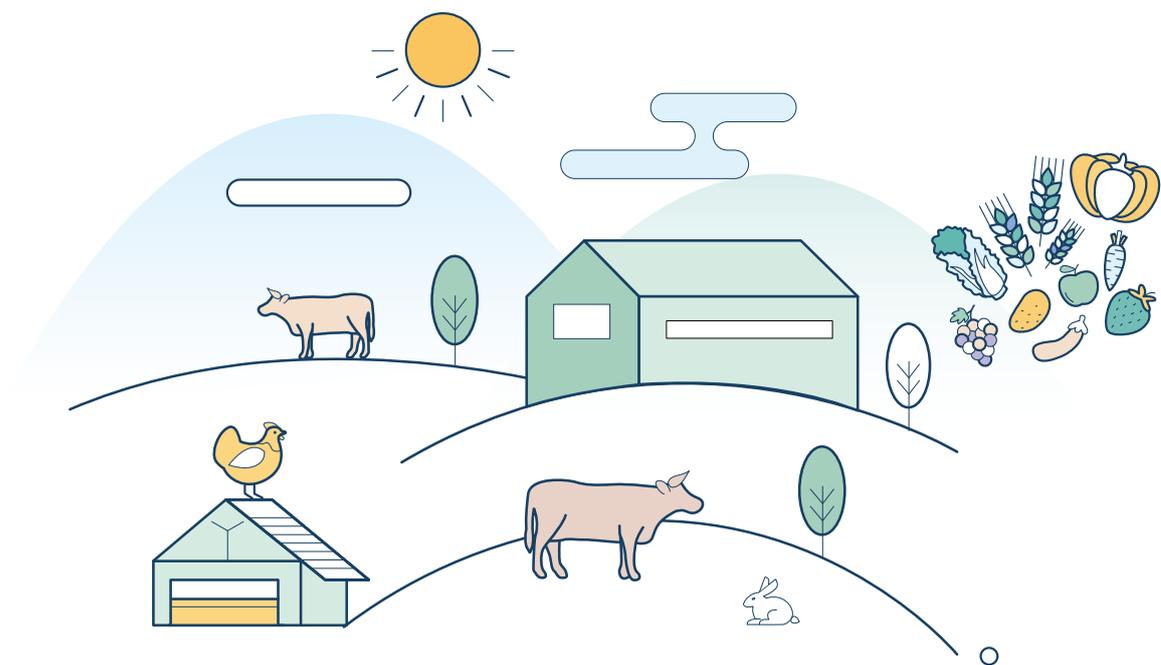
巩固脱贫攻坚成果是乡村振兴的前提，乡村振兴是巩固脱贫攻坚成果的目标。兰州银行作为深度参与全省脱贫攻坚的金融机构，一刻也没有放松，以更有力的举措、更优质的服务，持续为加快全省农业农村现代化进程，助力农业高质高效、乡村宜居宜业、农民富裕富足而努力。截至报告期末，本行涉农贷款余额达到320.38亿元。



涉农贷款余额
320.38亿元



践行普惠金融，惠及百姓民生



一是建立健全乡村振兴金融服务组织机构，成立以董事长为组长的乡村振兴工作领导小组，出台《关于贯彻落实全面脱贫与乡村振兴有效衔接的工作意见》、《金融服务乡村振兴工作实施方案》，完善金融支持乡村振兴政策制度。

二是打造乡村振兴特色支行，推动县域金融服务下沉，确定庆阳环县支行、定西岷县支行为首批特色支行，拓展金融服务半径与深度，更好服务“三农”发展，确保落实脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接、顺利延续。

三是通过引入外部平台公司合作机制、引导涉农分支机构对接辖内政府部门、依托数据引进强化农户模型升级等模式，不断拓展金融服务半径和服务深度。

四是将“牛羊菜果薯药”六大特色产业作为支持重点，结合农户综合经营需求，着重实施全产业链开发，批量化营销，为客户量身定制三农业务融资方案。

五是与甘肃省农担公司签订合作协议，制订业务指导意见，开展“农担加油贷”“农担直通车”“产融贷”三款农担系列产品，有效增强信贷支持的可达性。

六是充分利用数字化优势，开发“百合惠农贷”、“农易贷”等线上小额农户金融产品，为乡村振兴提供高质量的金融服务持续做好营销推广工作。

倡导绿色发展， 共建生态文明

本行积极响应政策号召，不断提升绿色金融服务能力服务效率，为重点产业和重点领域绿色化改造提供有力的金融支持；积极践行绿色运营，坚持低碳、可持续的发展方向。





倡导绿色发展，共建生态文明



助推绿色金融

1. 大力发展绿色信贷

本行根据绿色金融业务发展需要与特点，制定《兰州银行对公客户分类管理指引》《兰州银行绿色金融业务指导意见》《兰州银行绿色信贷业务调查指导意见》《兰州银行排污权抵押融资管理办法》等长效机制，为业务发展确定方向并提供保障。

针对部分新起步环保行业存在轻资产、缺担保等实际情况，深化“以客户为中心”“差异化服务”为核心的绿色信贷调查、审批机制，实行“优先”和“专人跟踪”服务；创新贷款担保方式，拓宽企业贷款抵质押物范围，充分借助转贷、展期等信贷机制，缓解企业期限错配带来的续贷难问题。



倡导绿色发展，共建生态文明



投放绿色贷款
13.89亿元



绿色贷款余额
48.8亿元



成功发行
30亿元
绿色金融债券

2021年以来，共向39家企业投放绿色贷款13.89亿元，截至年末，全行绿色贷款余额48.8亿元，主要投向六大领域，分别为：节能环保产业108,367.41万元，占比22.21%；清洁生产产业91,210万元，占比18.69%；清洁能源产业35,550万元，占比7.28%；生态环境产业102,183.31万元，占比20.94%；基础设施绿色升级150,217.21万元，占比30.78%；绿色服务470万元，占比0.1%。

自2017年以来，兰州银行共计成功发行30亿元绿色金融债券，通过严格审查申请贷款项目的环评标准，限制不符合环境保护或节能减排要求的投资项目，有力支持了一大批优质绿色产业项目成功运作，以显著的示范效应，不断带动、扩大绿色产业影响力，实现资源循环利用、收入稳步增长、资源耗费及污染排放持续降低的效果。



倡导绿色发展，共建生态文明

2. 深度参与绿色金融改革创新试验区建设

2019年，兰州新区绿色金融改革创新试验区正式获批，成为全国第九个绿色金融改革创新试验区。自此，本行积极服务于绿色金融改革创新试验区高质量发展。

一是兰州银行新区分行营业部于2021年7月14日取得绿色金融特色支行批复，挂牌兰州银行绿色金融专营机构；二是引导合作企业使用兰州新区“绿金通”平台，实现线上对接、合作、投放作业，成功授信企业数23户，融资笔数27笔，融资金额35.06亿元，成为“绿金通”平台企业指定次数最多，授信总额最大的金融机构。



案例

2021年，本行向兰州新区石化产业投资集团有限公司污水处理项目累计发放贷款1.7亿元，用于兰州新区精细化工园区污水处理厂(一期)项目建设。该项目为甘肃省省列重点项目，旨在集中处理园区企业生产废水和生活污水，保证废水达到国家排放标准，减轻环境危害，属于资源循环利用类项目，符合金融监管部门提倡的“绿色信贷”要求。在业务办理过程中，本行通过审批链条短、审批速度快的优势，使得该笔业务快速获批；面临担保不足的情况，本行优化担保方式，以项目收费权作为质押担保。



在业务办理过程中，本行通过审批链条短、审批速度快的优势，使得该笔业务快速获批；面临担保不足的情况，本行优化担保方式，以项目收费权作为质押担保。



倡导绿色发展，共建生态文明

坚持低碳运营

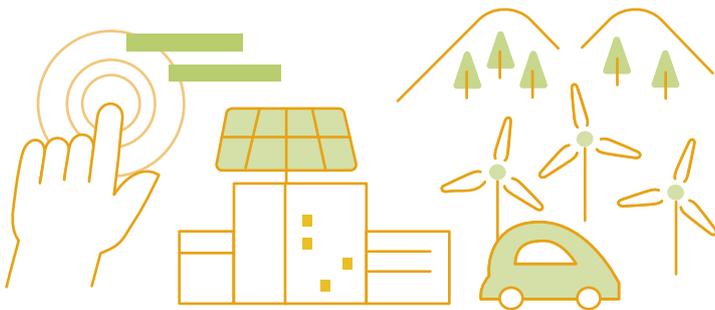


本行积极响应国家号召，秉持绿色环保理念，不断完善绿色运营相关措施。

一是打造低碳环保的办公文化，提倡无纸化办公，实现了部分业务审批，法务审查、工作沟通及督查督办事项的线上办理；优化行内百合云APP运用，完成多种办公模块在手机端的整合。

二是进一步优化柜面无纸化业务系统，增加电子印章在日常业务办理中的使用范围；联动业务条线，扩大电子印章使用范围，替代实物印章的刻制和使用。

三是全行营业网点明显位置张贴节水节电标识，倡导节约资源；加强非办公时间对办公设备、空调、饮水机等关闭情况的巡检，有效降低能耗。2021年总行较去年节水706吨。



优化客户体验， 真诚服务客户

本行致力于构建以客户为中心、以服务场景为导向的开放型金融服务生态体系，坚持从客户体验出发，从规范标准出发，为客户提供综合化、便捷化、人文化、柔性化的综合金融服务，让银行服务变得更亲切、更体贴、更有温度。





优化客户体验，真诚服务客户



推进智慧服务

1. 丰富智能柜台功能

一是完成智能柜台新系统的升级改造，充分提升业务联动、简便操作等特点，改善了旧系统非智能化的局面。二是100移植柜面常用交易，保证客户短时间、少接触、高效率办理业务。新智能柜台系统综合了个人业务及公司业务、惠民服务几大模块，共计研发了188个功能点。三是通过优化各自助渠道交易功能，做到单渠道签约，多渠道使用，减少重复工作，提升工作效率及服务质量。

2. 提升渠道融合深度



一是以“前沿技术+业务场景”为原则，将人工智能、大数据、生物识别、OCR等技术与业务场景相结合，不断推进服务的智能化、智慧化。上线新一代人脸识别系统，并应用于多个渠道的身份验证场景；创新推出轻量级H5人脸认证服务，进一步丰富线上获客身份认证手段。二是利用科技手段提升账户服务水平效率。上线“一网通办”预约开户功能，企业可以通过网银、微信公众号及“一网通办”等线上渠道预约。持续优化操作流程，充分利用企业信息联网核查等系统提高核查效率，精简填报事项，提升开户服务效率。

优化客户体验，真诚服务客户

提升服务体验

1. 推行适老化服务



一是个人手机银行全面改版升级，推出手机银行6.0版本，为解决老年人运用智能手机困难的问题，开发了适合老年人使用的手机银行“暖心版”，进一步提升适老化服务质量。



二是针对老年人群体及其他特殊人群开设爱心窗口、绿色通道和上门服务。



三是客服热线设置老年专席，安排专人接听，为客户纾困解忧，提供贴心、暖心的金融服务。



2. 优化金融服务供给

持续打造融合B2C、O2O、移动金融科技为一体的电商服务平台—百合生活网，新增“甘味”推广专区，助力乡村振兴；聚焦消费场景赋能零售金融、云端分行打造区域特色等方面，全面覆盖“衣、食、住、行、娱”。截至2021年末，平台累计入驻商户2,500家，注册会员数160万户。助力医保、社保、燃气、热力等便民服务的流程优化和效率提升，推动社会公益事业提质降本增效。加速建设全省各区域特色受理场景，精细化营销及培养校园、餐饮、泊车、商超等高频民生行业商户。加速与主流移动支付机构合作，联合云闪付、微信、支付宝开展丰富的用户促活营销活动，2021年累计收单236.14亿元。



商户**2,500**家，会员**160**万户，2021年累计收单**236.14**亿元

优化客户体验，真诚服务客户

案例

为积极打造社保品牌服务项目，切实落实“只进一扇门、最多跑一次”工作目标，全面推进“放管服”改革各项措施落地，最大限度精简社会保障卡业务办理流程，彻底打通人社系统便民惠企服务“最后一公里”，2021年兰州银行联合甘肃省人力资源和社会保障厅、兰州市人力资源和社会保障局合作推出37家社会保障卡“金融+社保”一站式服务示范网点。实现即来即办，从数据、照片采集到制发卡全流程业务一次性办结，有效解决了“多次跑”问题，切实推进社保卡服务“马上办、网上办、就近办、一次办”。不断延伸社保业务服务半径，让广大参保群众多渠道、就近、快速办理社保相关业务。



3. 规范服务网点管理

兰州银行坚持优质文明服务规范化、制度化建设，为网点服务管理提升保驾护航。对网点布局、设施设备管理、网点服务管理和投诉管理等内容进行梳理和修订，形成《兰州银行网点管理制度汇编》，细化完善消保与服务制度。切实提升网点服务质量，全行135家网点顺利通过国家双标服务认证，抽检的14家网点，8家获得四星级网点称号、6家获得三星级网点称号。

推广“一站式”便利服务网点建设，增配拐杖、血压仪、老花镜等便民服务设施，安排专人提供咨询、协助、帮扶服务。全面落实“柔性服务”，做“有温度、有高度、有深度、有态度”的服务标杆。

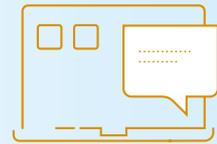


全行 **135** 家网点通过
国家双标服务认证

优化客户体验，真诚服务客户

维护消费者权益

兰州银行践行“金融为民”理念，持续完善消费者权益保护体制机制建设，修订完善消费投诉处理管理办法，进一步明确机构职责，优化投诉系统和处理流程，倾斜资源配置，强化考核指导，提升基层纠纷处理能力，完善投诉快速处理机制，切实提高处理质量与效率，保障金融消费者合法权益。2021年，共受理客户投诉1,228件，其中有效投诉147件，有效投诉解决率达99.32%。投诉按地区分类，主要分布在兰州地区901件、武威地区41件、庆阳地区36件、定西地区32件，天水地区31件，其余地区187件。按业务类别分类，主要集中在储蓄类、银行卡、贷款三个方面，占比分别为28.09%、25%、25.08%。



投诉解决率达
99.32%



在产品、服务入市前，加强消保审查，严格审核产品、服务是否满足金融消费者权益保护八项权利的要求，进一步深化消保审查作为保护消费者权益第一道防线的意识。



深入开展涉赌涉诈“资金链”治理工作，持续推进“断卡”行动，落实主体责任，及时提供可疑账户线索，有效切断涉诈涉赌资金转移链条，切实维护客户资金安全。



心系员工成长， 携手书写未来

坚持以人为本的原则，努力为员工创造安定、和谐的工作环境，搭建供员工充分施展才华的舞台，打造让奋斗者脱颖而出的有效机制，建立多层次员工关怀体系，让每一位员工的成长与兰州银行的持续发展相互成就。







保障员工权益

一是落实以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，2021年共组织召开职工代表大会2次，审议涉及员工切身利益的制度办法6项，充分保障员工行使民主管理的权力。

二是严格执行法定工作时间规定，员工可享受年假、伤病假、婚假、产假、哺乳假、丧假等带薪假期的规定，从制度上，保障员工合法权益。

三是制定印发《“2235”人才梯队建设实施方案》，建立以“选拔培养管理类、专业类两类人才为重点，明确总部与二级单位两级管理，持续提升干部人才三种能力素质，设置五个人才培养层级”为核心的“2235”人才梯队建设规划，保障员工发展通道。

四是落地实施兰州银行员工职业积分，首次建立薪酬激励与员工业绩贡献、合规发展相关联的动态调整机制，实现薪酬调整与职业积分关联挂钩，及时激励，双向激励，进一步搭建让员工值得期待的职业生涯发展体系。



制定印发
《“2235”人才梯队
建设实施方案》



注重人才培养

一是开展形式多样的教育培训项目。上线云端学习“兰银党校”，建立面向全行的党史学习党建教育新平台，累计更新271门课程，课程学习达301,082人次，开展百年党史系列专题学习活动，覆盖84,725人次；积极开展各类线下业务培训335场，共27,122人次参加培训，完成60,813.5小时的学习；持续更新线上课程，全年开发及更新课程977门；组织“优师创课”大赛，产出沉淀内部课程102门，补充升级内训师队伍102人。

二是搭建上下联动的人才梯队培养模式。一是制定“五维一体”的五级人才梯队培养方案，全方位促进个人发展。二是创新开展支行长梯队培养项目，分批次开展126名支行长梯队人选的综合能力提升培训。三是有序推进骨干员工梯队培养项目，开展5期运营类和信贷类的项目化集中培训，279名骨干员工梯队人选参训。

三是创建内外兼顾的交流学习模式。推进赴16家金融机构的同业对标学习132次，595人次；开展分管直交流学习158次，428人次；总行5个部门跟岗学习42人次。强化员工多岗位历练，促进人岗匹配和员工结构转型。全年完成轮岗交流培训1,065次。



内部课程 **102** 门



业务培训 **335** 场



开发及更新课程 **977** 门



建立党建新平台
开展百年党史系列专题学习



心系员工成长，携手书写未来

给予人文关怀

一是建立企业年金和补充医疗保险制度，为员工提供全方位的保障和关怀。

二是关心关爱员工父母和子女，开展关爱员工父母孝心工程及高中、大学在读子女助学帮扶工程。

三是开展全行4,000余名员工健康关怀集中体检，为员工的健康保驾护航。

四是建立两地分居及异地员工调动长效机制，切实解决员工急难愁盼问题。

五是做好女职工关怀，组织女职工参与“最美金融家庭、最美巾帼人”主题讲座，按期邀请专家学者开展“巾帼课堂”活动，将帮助女职工自我成长、自我提升的工作常态化；开展“三八”妇女节花艺、茶艺、采摘，主题阅读等文体活动，丰富女职工精神文化生活。

六是开展两节慰问工作，走访慰问98名生活困难职工，为他们送去深切关怀和新春祝福。

七是持续推动内容丰富的员工文体活动，丰富员工业余生活，涵盖合唱、篮球、羽毛球、游泳、瑜伽等11支活动队伍。



建立企业年金和
补充医疗保险制度



走访慰问**98**名
生活困难职工



全行**4,000**余名
员工健康体检



建立两地分居及
异地员工调动长效机制



心系员工成长，携手书写未来



积极回馈社会， 共建幸福家园

兰州银行努力践行为人民服务的宗旨，大力支持公益事业，多渠道开展志愿活动，诠释企业的使命和社会责任。





积极回馈社会，共建幸福家园

2. 以身作则，积极行动

深入贯彻落实中央和省市委安排部署，第一时间成立兰州银行抗击疫情应急领导小组。行领导班子成员充分发挥先锋模范作用，带头24小时值班，深入防疫一线开展志愿活动；全行广大基层党组织发挥战斗堡垒作用，积极参与防疫工作，2021疫情以来共计抽调人员1,200余人次，进社区参加志愿者活动。

作为“窗口单位”，严格实施营业网点和办公场所防疫管理，落实精准人防物防，配齐各类防疫物资，持续做好验码测温、人员登记，对营业场所、重点区域保持清洁消毒频次，确保疫情防控无死角，为客户提供安全的营业环境。



抽调 **1,200** 余人次，
进社区参加志愿者活动



积极回馈社会，共建幸福家园

投身公益慈善

1. 参与公益活动，传递兰行正能量

一是在全行原有的“爱心驿站”基础上，依托兰州市城关区10家支行建立省级户外劳动者驿站，重点服务环卫工、快递员、送餐员、出租车司机等户外劳动者，提供爱心服务，彰显社会责任，践行担当作为。

二是组织员工参加“保护母亲河”环保实践活动，向市民、游客宣传环保、生态意识，助力精致兰州建设。



案例

为增强绿色环保意识，助力美丽乡村建设和乡村振兴，在“五一”劳动节来临之际，2021年4月20日至21日，兰州银行张掖分行组织党员干部在黑河滩万亩常青苗木储备林基地开展造林绿化活动。通过种下一棵树、成就一片绿，以实际行动践行“绿水青山就是金山银山”的生态发展理念，为人民群众的居住环境增绿添彩。



三是联合开展爱心助学活动，广泛动员员工参加“健康校园·益手洁”公益活动，播撒爱心种子，为困难少年儿童送去温暖。

案例

2021年9月26日兰州银行机关第六党支部联合中国工商银行风险管理部党总支、工行临夏分行党委，带着真诚和关爱，前往临夏州永靖县陈井镇仁和小学开展爱心助学活动，共同为仁和小学捐赠近千册图书，兰州银行还为小学捐赠书架、体育及文具教学用品等。履行社会责任，对“党建引领促公益”理念的生动践行，旨在用爱心温暖童心、传递梦想，共同为地方教育事业贡献力量。

积极回馈社会，共建幸福家园



2. 做实帮扶工作

2021年是实现乡村振兴和巩固拓展脱贫攻坚有效衔接的关键之年，总行机关、部分地州分行，持续做实对口帮扶工作。

一是积极推动产业帮扶、消费帮扶，加大种植及养殖业支持力度，帮助村集体拓宽农产品销路。2021年，总行机关资助中连川村购买化肥，用于荞麦种植，引导村集体和村民发展产业，多渠道增加村集体及村民收入；庆阳分行为帮助对口帮扶贫困户购买种羊，开展产业扶贫；天水分行在帮扶村开展果树修剪培训活动2次，专家以现场示范的方式讲解了冬季落叶果树修剪的意义及“绿色植保”理念，提高了村民对果树修剪等相关农作物工作实际操作的手动能力。

二是做好教育帮扶，为帮扶村内大学生提供助学金。兰州银行总行机关为对口帮扶村4名大学生每人提供助学金4,000元，捐款合计1.6万元。

三是有效衔接乡村振兴工作，选派优秀干部前往一线驻村帮扶，做到了解一手资料，完成衔接任务，协助做好易反贫致贫人口动态监测，持续巩固脱贫攻坚成果。



积极回馈社会，共建幸福家园

普及金融知识

通过聚焦“一老一少”等重点人群开展金融知识普及、消费者金融素养提升等教育宣传活动，持续传播兰州银行“诚信、合规、创新、务实、尊重、阳光”的核心价值观，让保护消费者权益工作成为“建设受人尊敬的特色精致银行”的突出发力点。



兰州银行科学统筹、合理利用行内外各类宣传教育资源，组织开展了“3·15消费者权益日”“普及金融知识宣传月”“金融知识进万家”“守住钱袋子”等主题宣传教育活动540余场，发放宣传彩页5.4万余份；通过电视、LED大屏、微信公众号、抖音、直播等多种形式开展宣传，形成了“广覆盖、有重点、显亮点”的金融宣传教育新模式。职教园区支行、环县支行获评首批人行省级金融教育示范基地荣誉称号，有效提升了客户金融素养和风险防范意识。



积极回馈社会，共建幸福家园



案例

本行将金融知识进校园作为普及金融知识的发力点，深入开展宣传活动。制作“青少年防骗手册”，通过发放手册、现场讲解典型案例等方式，引导青少年珍惜个人征信，远离校园贷、套路贷等非法贷款，树立正确消费观念，达到“教育一个孩子、辐射整个家庭、造福经济社会”的宣传目标。

案例

本行将金融消费者权益保护相关知识编辑成“以案说险”图文素材，在兰州银行微信公众号推出29期。聚焦防范电信诈骗、防范非法集资风险、保护个人征信等热点问题，提醒消费者防范非法金融活动，指导消费者识别非法金融广告。通过形象生动、通俗易懂、针对性强的宣传，更好地普及金融知识。



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