



齐鲁银行
QILU BANK



2024 | 年度环境、社会及治理 (ESG) 报告

关于本报告	01
董事长致辞	03
行长致辞	05
走进齐鲁银行	07

稳健治理 01 夯实高质量发展根基

坚持党建引领 恪守初心使命	15
完善公司治理 审慎稳健经营	16
强化风险管理 筑牢安全防线	17
健全内控管理 严守合规底线	20
保护投资者权益 积极共建共享	25

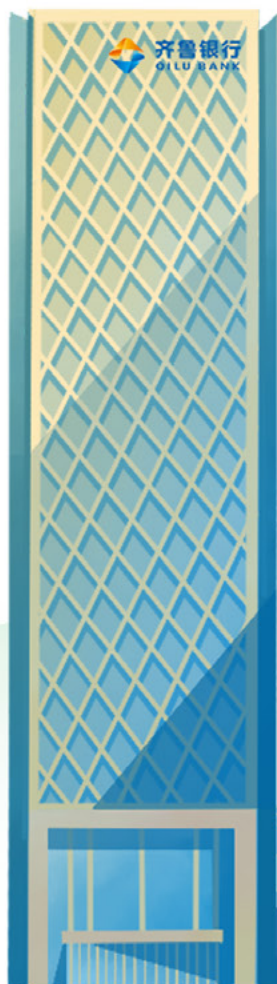
金融赋能 02 服务地方经济发展

深化科技金融 激发创新活力	29
发展绿色金融 守护低碳家园	30
拓展普惠金融 增进民生福祉	32
创新养老金融 暖心伴老同行	38
推进数字化转型 塑造发展新动能	39
服务实体经济 推动高质量发展	44

回馈社会 03 助力人民美好生活

倾听客户心声 提升服务水平	49
维护员工权益 打造温情齐鲁	54
赋能人才发展 携手齐心成长	59
投身社会公益 创造社会价值	63

指标索引表	65
读者反馈表	67



关于本报告



报告说明

本报告是齐鲁银行股份有限公司（以下简称“齐鲁银行”“齐鲁”“全行”或“本行”）在上交所主板上市后发布的 ESG 报告（2021 年 -2023 年为社会责任报告）。报告详细披露了本行 2024 年度在经济、环境、社会及治理等责任领域的实践和绩效，旨在与各利益相关方进行有效交流，系统地回应利益相关方的期望和要求。



报告周期

2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，为增强报告的可比性及前瞻性，部分信息适当向前后年度延伸。



组织范围

报告覆盖齐鲁银行股份有限公司及其子公司。



编制依据

本报告参考上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》、全球报告倡议组织（GRI）发布的《GRI 可持续发展报告标准》(GRI Standards)、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》等相关要求编写。



保证方式

本行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法律责任。



发布形式

本报告电子版可在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）以及本行官网（www.qibchina.com）查阅获取。

董事长致辞



2024 年，齐鲁银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，认真落实中央经济工作会议和中央金融工作会议要求，积极践行可持续发展理念，持续提升金融服务能力，加大重点领域金融支持，有效服务实体经济，以高质量发展履行金融企业使命担当。

深度融入强省建设，坚守定位、优化服务，倾力支持地方经济发展。我们紧跟新时代中国特色社会主义思想现代化强省建设步伐，深入学习领会习近平总书记视察山东“走在前、挑大梁”的指示精神，出台“区域争排头、行业创一流”实施意见，持续增强服务区域经济发展能力。扎实做好金融“五篇大文章”，打造与服务新质生产力发展相适应的产品、政策和管理体系，加大对普惠金融、乡村振兴等领域的金融支持，提高对科创企业、民营企业的服务质效，科创贷款、普惠贷款、涉农贷款均实现良好增长。

坚定践行绿色低碳，向绿而行、强化供给，以金融之水滋养绿水青山。我们积极响应国家“双碳”战略，主动服务山东省绿色低碳高质量发展先行区建设，助力新旧动能转换与黄河流域生态保护，构建完善的绿色金融管理架构，发布绿色融资分类管理办法，编制绿色金融重大项目库，创新推出排污权质押贷款、可持续发展挂钩贷款等特色产品，加快推动绿色金融发展，绿色贷款增长 38.93%，获评山东省银行业协会 ESG 评价 A 类行。

倾心助力民生保障，以人为本、暖心相伴，满足人民美好生活需求。我们牢牢守护人民金融安全，积

极服务人民美好生活，持续提升客户服务质量，助力增进民生福祉。升级“一老一小”金融服务模式，打造“乐龄心安”养老品牌，优化网点适老化服务，开展“萌小齐”原创儿童剧巡演，将助老爱幼与客户服务深度融合。精准发力提振消费，积极落实房贷调整政策，加快产品创新，完善权益保障，多措并举满足居民信贷需求，个人金融资产增长 12.98%。

优化完善治理体系，审慎经营、规范运作，夯实可持续发展根基。我们坚持党建统领发展全局，纵深推进从严治党，加大清廉文化建设，以严明纪律推动全面从严治行，积极营造风清气正的政治生态。强化“三会一层”规范运转，优化董监事会成员结构，提升决策机制专业性。持续健全全面风险管理，完善内控合规体系，保持资产质量指标连续向好，守牢稳健发展根基。深入开展“五型”总部建设，升级企业文化体系，完善人才“选育用留”服务机制，提升员工队伍专业能力，促进员工与公司共成长、同发展。

积极投身公益事业，传递温暖、回馈社会，彰显服务为民企业担当。我们将公益事业与金融服务相结

合，持续擦亮“泉心公益”品牌，开展慈善捐款、助学扶贫、温情关爱等一系列公益项目，举办“童心愿齐鲁，巧手颂山河”儿童主题活动，以实际行动诠释公益理念。常态化开展金融知识宣教普及，优化客户投诉处理机制，积极践行消费者权益保护主体责任，连续多年荣获“山东社会责任企业”荣誉称号。

行稳致远，笃定前行。立足新发展阶段，齐鲁银行将继续坚定走高质量发展之路，紧跟国家战略部署和区域经济发展脉络，深化改革创新，增强服务能力，守牢安全底线，为经济、社会与环境的可持续发展做出积极贡献。

郑祖刚
齐鲁银行股份有限公司
党委书记、董事长

行长致辞



2024 年是实现“十四五”规划目标任务的关键之年，一年来，齐鲁银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻中央和省、市关于金融工作的决策部署，全面落实中央金融工作会议精神，按照“1248”总体工作思路，坚持“四进四稳”经营方针，贯彻新发展理念、服务新发展格局、助推高质量发展，不断满足人民日益增长的美好生活金融需求。

深化战略转型 在完善治理体系的实践探索中释放改革活力

我们完整准确全面贯彻新发展理念，坚持在完善公司治理中加强党的领导，以全面从严治党为引领，紧跟国家宏观政策调控，持续优化业务结构，不断增强数字化经营能力。资产规模达 6,895.39 亿元，营业收入 124.96 亿元，净利润 49.86 亿元，ROA、ROE 保持平稳，营收、利润等指标保持良好增速。我们提升全面治理能力，以管理提升、改革创新保障发展质量。获评上市公司金信披奖、上市公司董事会优秀实践案例，入围英国《银行家》全球银行 300 强。

坚守主责主业 在服务实体经济的主动作为中彰显齐鲁担当

我们牢记金融报国使命担当，切实把服务实体经济作为出发点和落脚点，主动对标经济高质量发展，持续强化实体经济重点领域和薄弱环节金融服务，为经济高质量发展注入强劲动力。持续完善科创金融服务体系，科技贷款余额较年初增长 46.64%，荣获人民银行总行“科技金融产品服务模式创新典型案例”等 6 项外部荣誉。坚定落实“两个毫不动摇”，扎实推进普惠金融服务，普惠贷款余额长居省内城商行首位。

突出鲜明底色 在守护人与自然的和谐共生中推进高质量发展

我们牢固树立和践行“绿水青山就是金山银山”的理念，大力发展绿色金融，助力建设人与自然和谐共生的现代化。将绿色发展理念贯穿经营管理全过程，推动能源节约使用，减少垃圾与有害废弃物排放。聚焦绿色低碳产业发展，突出“领域+投向”，加大绿色信贷投放，完善《绿色金融管理办法》，编制绿色金融重大项目库，持续将绿色金融和 ESG 理念纳入授信业务全流程，绿色贷款余额达 321.83 亿元，绿色贷款增量超去年全年。绿色金融服务案例获央视报道、低碳益贷获山东“好品金融”绿色金融产品，获评“铁马-最佳绿色金融中小银行”称号。

厚植为民情怀 在增进民生福祉的暖心陪伴中传递齐鲁温度

我们坚守金融为民初心，把实现人民对美好生活的向往作为一切工作的出发点和落脚点。践行“奋斗者为本”，持续为广大员工拓宽价值提升空间，营造良好干事创业氛围。坚持“金融惠民”，积极投身公益事业，持续开展“荧光扶助计划”“扶贫助学爱心捐赠”等特色公益实践，连续 2 年获评“山东社会责任企业”。秉持“以客户为中心”，完善 VI、SI 及服务礼仪标准，聚焦消费、出行、医疗、

养老等智慧场景金融建设，将消费者权益保护融入产品和服务全过程，持续丰富金融供给，提高金融服务可及性、便利度和温情感。

2025 年是“十四五”规划的收官之年，齐鲁银行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，完整、准确、全面贯彻新发展理念，主动融入和服务构建新发展格局，擦亮金融报国底色，厚植金融为民情怀，为客户、员工、股东、合作伙伴、社会创造更大的综合价值，开创齐鲁银行高质量发展新局面。

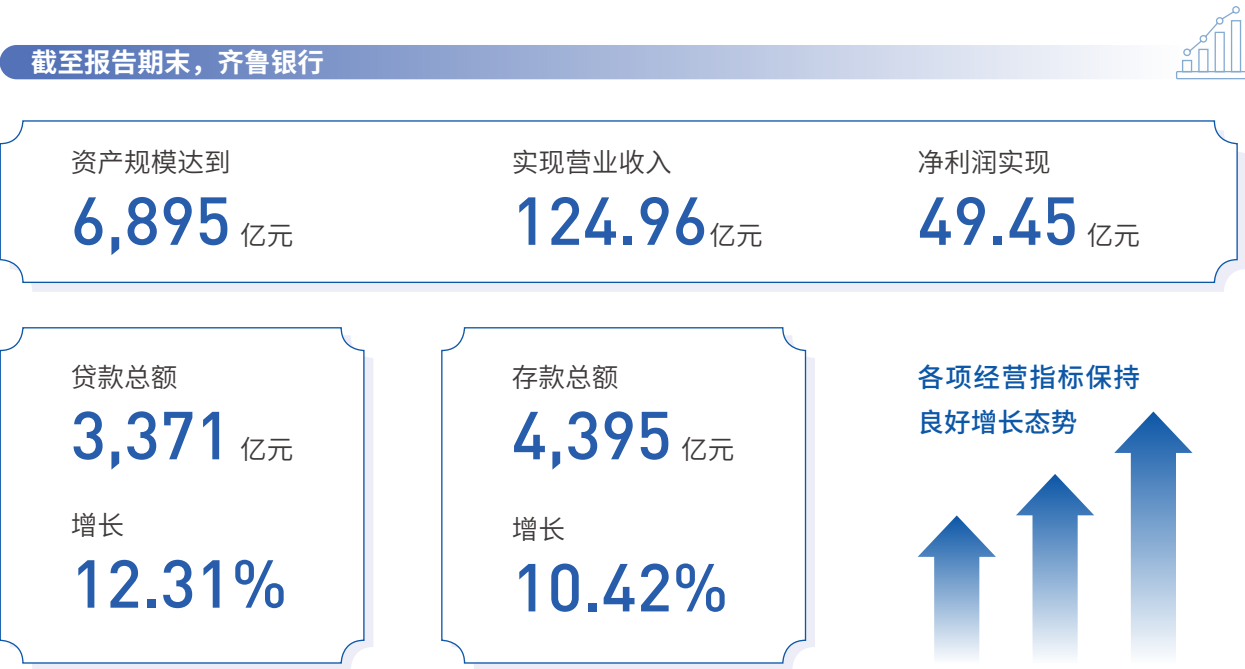
张华

齐鲁银行股份有限公司
党委副书记、副董事长、行长

走进齐鲁银行

关于本行

齐鲁银行成立于 1996 年 6 月，是全国首批、山东省首家设立并引进境外战略投资的城商行（证券代码：601665）。战略布局根植济南、立足山东、辐射津冀豫，拥有 16 家分行和 12 家村镇银行，营业网点 230 余家，员工 5,600 余人，服务客户 700 余万。28 年来，齐鲁银行秉承“服务城乡居民，服务中小企业，服务地方经济”的市场定位，持续提升金融服务能力和风险防范化解能力，主要业务指标增速在上市银行中排名居前。



连续多年保持国内主体信用评级 AAA 最高等级、山东省地方金融企业绩效评价优秀等级、济南市高质量发展考核市属企业综合绩效考核一等奖。

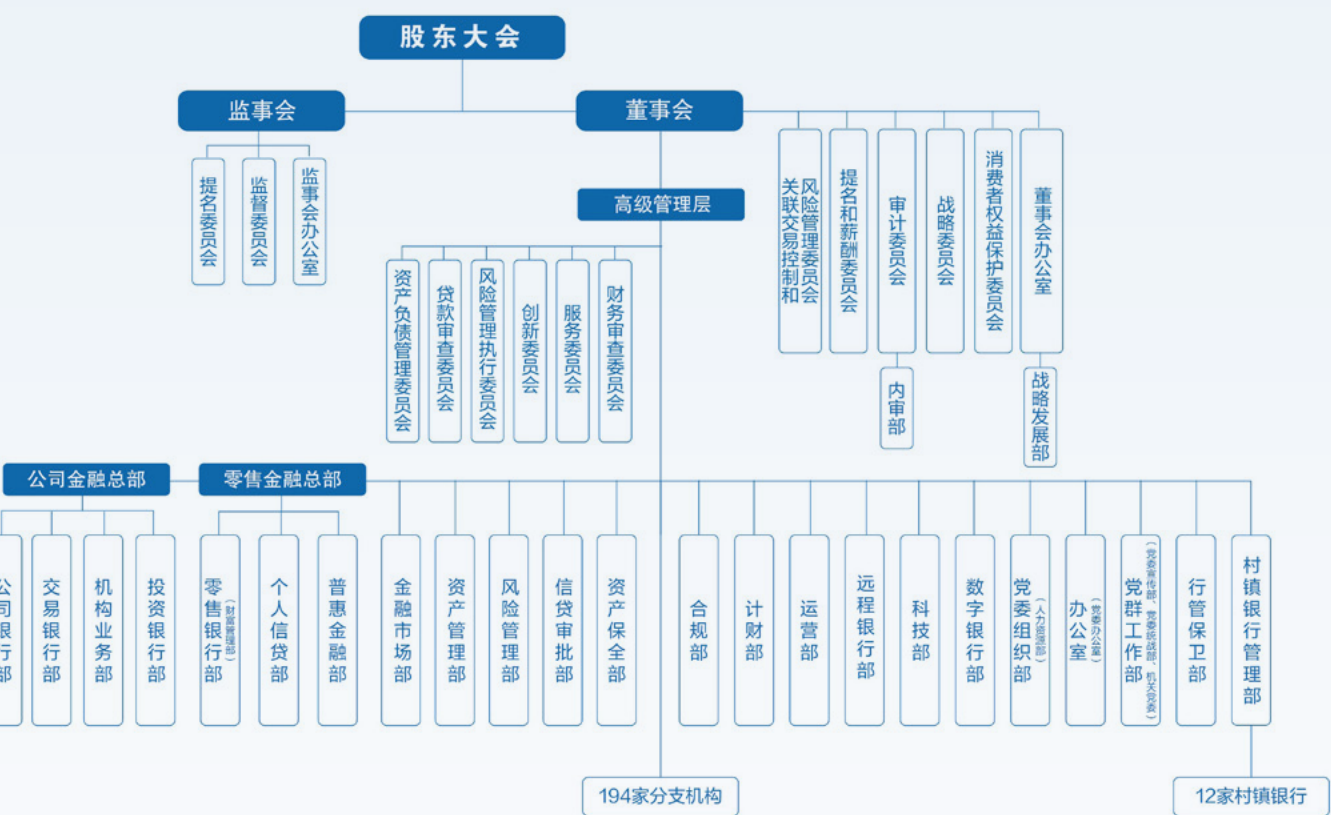
齐鲁银行荣获上市公司金信披奖、全国“内部审计先进集体”称号、山东全员创新企业、山东省金融辅导工作先进单位、山东社会责任企业、山东银行业 ESG 评价 A 类单位、山东省“内部审计工作规范化建设示范单位”等多项奖项；连续两年入围《银行家》全球银行 300 强。

企业文化

- 企业使命**
 - 为客户提供满意服务
 - 为员工搭建成长平台
 - 为股东创造理想价值
 - 为社会担当更多责任
- 企业愿景**
 - 打造行稳致远的精品银行
- 市场定位**
 - 服务城乡居民
 - 服务中小企业
 - 服务地方经济
- 核心价值观**
 - 忠诚 责任 创新
 - 效率 专业 奋斗

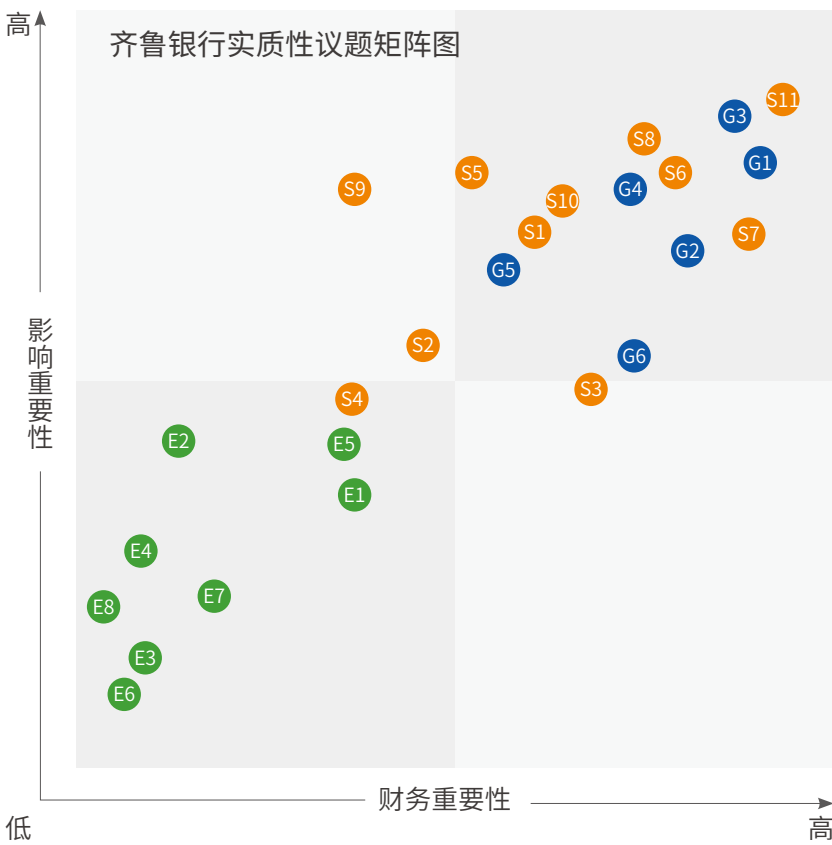


组织架构



实质性议题分析

本行围绕可持续发展目标，开展实质性议题分析，综合考量议题的影响重要性与财务重要性，确保 ESG 管理科学有效。通过利益相关方调研、行业对标分析等方式，评估各议题对本行经营管理及环境、社会的双重影响，并结合财务维度深入研判其对公司价值创造的潜在影响。本行不断优化实质性议题管理机制，将 ESG 因素融入战略规划、风险管理及信息披露，推动可持续高质量发展，确保 ESG 管理工作的针对性和有效性。



环境责任

- E1 能源利用
- E2 水资源利用
- E3 废弃物处理
- E4 应对气候变化
- E5 环境合规管理
- E6 污染物排放
- E7 循环经济
- E8 生态系统和生物多样性保护

社会责任

- S1 乡村振兴
- S2 社会贡献
- S3 创新驱动
- S4 供应链安全
- S5 平等对待中小企业
- S6 产品和服务安全与质量
- S7 数据安全与客户隐私保护
- S8 员工
- S9 普惠金融
- S10 绿色金融
- S11 客户权益保护

治理责任

- G1 公司治理
- G2 尽职调查
- G3 利益相关方沟通
- G4 投资者权益保护
- G5 反商业贿赂与反贪污
- G6 反不正当竞争

利益相关方沟通

本行高度重视与利益相关方的沟通，积极构建多层次、全方位的沟通机制，确保利益相关方的合理诉求得到及时回应。通过股东大会、投资者交流、客户回访、供应商合作洽谈、员工座谈、社会责任活动等多种渠道，与股东、客户、监管机构、员工、社区及其他相关方保持良性互动。本行始终坚持开放透明的沟通原则，主动倾听各方意见，不断优化经营管理和服务质量，推动稳健经营与长远发展。



利益相关方						
	政府与监管机构	股东与投资者	客户	供应商与行业	员工	社会公众
关注议题	反商业贿赂与反贪污 反不正当竞争 废弃物处理 环境合规管理 污染物排放	公司治理 尽职调查 利益相关方沟通 投资者权益保护	产品和服务安全与质量 数据安全与客户隐私保护 普惠金融 绿色金融 客户权益保护	创新驱动 供应链安全 平等对待中小企业	员工 应对气候变化 循环经济	乡村振兴 社会贡献 能源利用 水资源利用 生态系统和生物多样性保护
沟通方式及表现	主动依法纳税 完善公司治理 开展全面风险控制 日常沟通交流 工作会议 信息报送与披露	召开股东大会 提升经营质效 开展投资者沟通 优化信息披露管理	完善客户服务体系 创新服务产品 客户隐私保护 金融产品宣传 客服电话 客户满意度调查 金融科技提升	建立公开透明采购机制 反商业贿赂	完善薪酬福利体系 健全员工培训与职业发展体系 保障工会与职工代表大会运作 开展员工活动	创新乡村振兴模式 积极参与社会公益事业 发展绿色金融 创新养老金融 服务区域协调发展 持续开展普惠金融

01

贡献联合国可持续发展目标（SDGs）



稳健治理 夯实高质量发展根基

本行坚定不移走中国特色金融发展道路，持续完善现代化公司治理体系，坚持把加强党的领导有机融入公司治理各个环节，不断强化全面风险管理和内控机制建设，深入推进廉洁建设、反腐败与反洗钱工作，筑牢稳健经营基石。高度重视投资者权益保护，规范信息披露和股东回报机制，各治理主体均依法履行各自的权利、义务，维护股东以及包括存款人等在内的社会公众利益，保障本行安全、稳定、高效运行。



坚持党建引领 恪守初心使命

2024 年，本行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，聚焦“区域争排头、行业创一流”的目标定位，坚持用改革精神和严的标准管党治党，持续巩固拓展主题教育成果，扎实开展党纪学习教育，大力推动基层党组织全面进步全面过硬，着力锻造政治过硬、能力过硬、作风过硬的金融干部人才队伍，深入推进党风廉政建设和反腐败斗争，积极践行中国特色金融文化，为全行高质量发展提供坚强政治保证。



齐鲁银行 2024 年党建与经营工作会议

案例

党建赋能业务攻坚

齐鲁银行营业管理部党委以新时代国企“双培育”工程为指引，打造“红砖式”队伍，推动党建工作与业务经营深度融合，组建营销一线党员先锋队，充分发挥党员先锋模范作用。在公司业务条线，先锋队拓展国际业务市场，打破部门壁垒，构建高效协作机制，推动业务跨越式发展；在零售业务条线，先锋队通过公私联动，助力代发业务取得显著成效，代发人数指标完成率、代发金额完成率实现倍增；在普惠金融业务条线，先锋队聚焦泉信链业务，推动业务快速落地，泉信链项目新增 6 个，融资金额达 4.62 亿元，融资率提升至 66%。党员先锋队以实际行动践行党的初心使命，展现了金融行业青年党员的责任担当，为营管部高质量发展注入强大动力，也为全行提供了宝贵经验。

完善公司治理 审慎稳健经营

本行严格遵循《中华人民共和国公司法》《商业银行法》《银行保险机构公司治理准则》等法律法规及监管要求，建立健全由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的规范的法人治理结构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和执行层之间相互协调、相互制衡的公司治理机制，制定了股东大会议事规则、董事会议事规则以及监事会议事规则等公司治理制度。

股东大会

股东大会作为本行最高权力机构，依照章程规定行使相关职权，审议并决定公司重大事项。2024 年，本行共召开股东大会 2 次，审议并通过 11 项议案，涉及利润分配方案、董事会和监事会工作报告、董事选举、关联交易情况报告等重大事项。

董事会

董事会对股东大会负责，承担经营和管理的最终责任。2024 年，董事会召开 5 次会议，审议通过 58 项议案，连续两年荣获中国上市公司协会“上市公司董事会优秀实践案例”荣誉。董事会下设关联交易控制和风险管理委员会、提名和薪酬委员会、审计委员会、战略委员会、消费者权益保护委员会，各专门委员会依据授权履行相应职责，进一步完善内部治理机制，提升治理效能。

本行董事会共有 13 名董事，其中包括 5 名独立董事，所有独立董事的任职数量均符合监管要求，并定期接受独立性评估，以确保其履职的客观性和专业性。董事会成员的专业背景涵盖金融、银行、投资、审计、财务及金融工程等多个领域，具备丰富的行业经验和专业见解，能够为本行的战略规划、风险管理及合规运营提供多维度的决策支持。

监事会

监事会作为本行的内部监督机构，向股东大会负责，重点关注董事会、高级管理层及其成员的履职情况，并对财务活动、内部控制及风险管理等关键领域进行监督，确保银行运营的合规性与稳健性。2024 年，监事会共召开 5 次会议，听取、审议通过 44 项议案，切实履行监督职责。监事会由 7 名成员组成，其中包括 3 名职工监事与 1 名女性监事，进一步强化了职工参与治理的渠道，同时提升了监督工作的多元性和代表性。

报告期内，本行

董事会中包含女性董事
2 名

董事会中女性董事占比
15.38%

董事会共开展培训
5 次

强化风险管理 筑牢安全防线

风险管理

本行始终贯彻“前瞻主动、稳健审慎”的风险文化，践行“稳中求进、以进促稳”的风险管理理念，构建覆盖全业务链条的风险防控体系。



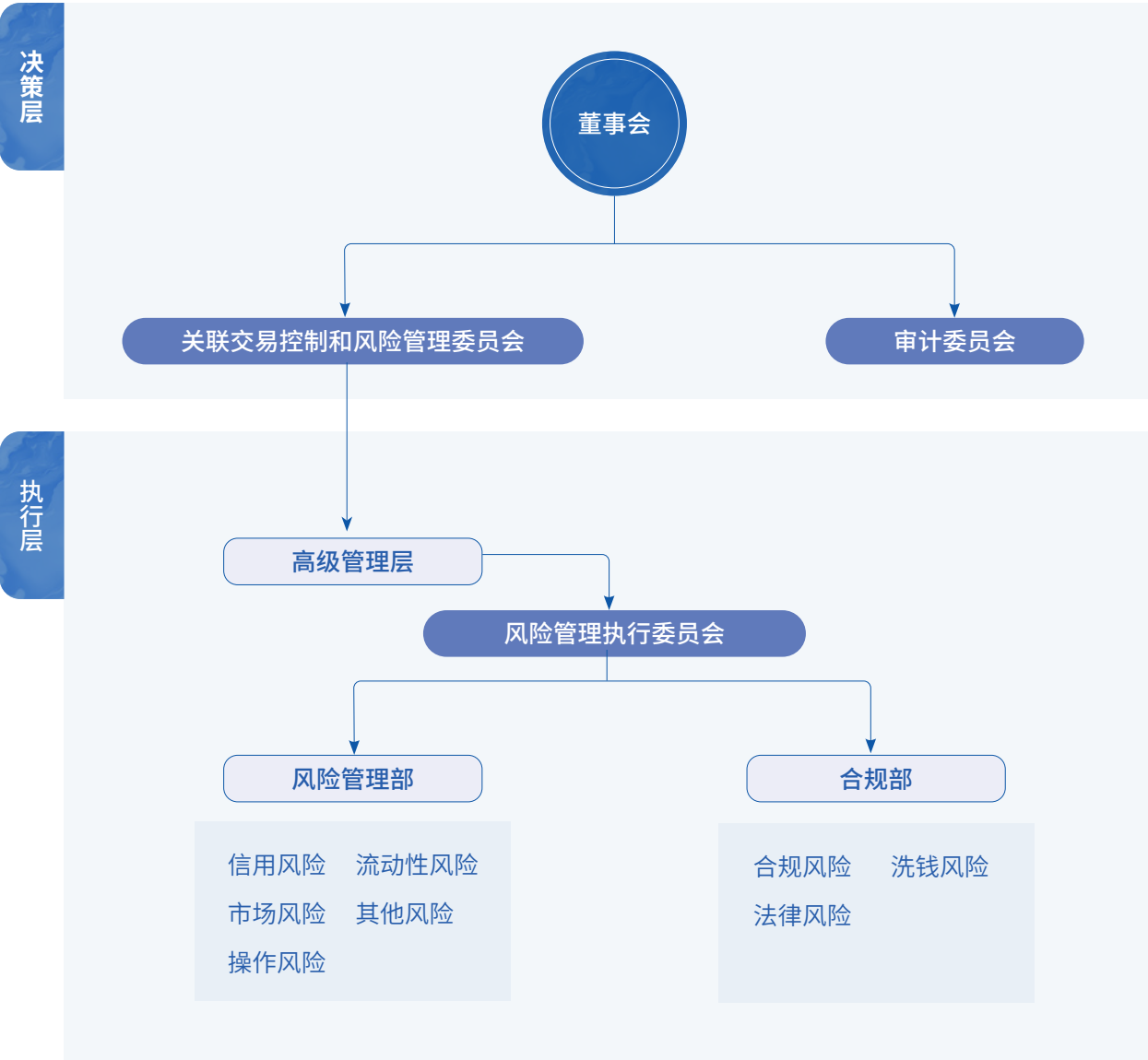
本行根据规章制度管理要求对全面风险管理制度体系进行分类和管理，按照效力等级由高到低依次分为基本制度与政策类、管理办法与规定类、操作规程与实施细则类。截至报告期末，本行共有全面风险管理制度 253 个，其中包括基本政策类 30 个、专项管理类 50 个、操作实施类 173 个，涵盖全面风险、信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险、声誉风险等 12 个风险种类。

本行根据国家政策、法律法规、经营环境的变化和全行业务发展的需要适当调整和修订风险管理规章制度。报告期内，制定各类风险管理规章制度 23 个，修订各类风险管理规章制度 15 个。

风险管理组织架构

本行建立“三横两纵”的全面风险管理架构，形成决策层、执行层、实施层相互衔接、权责明晰的风险治理体系。董事会及其专门委员会为决策层，负责制定风险管理战略和政策，监督风险管理体系运行；高级管理层及风险管理执行委员会、风险管理部、合规部共同构成执行层，具体落实风险管理政策和策略；业务部门和分支机构为实施层，承担风险识别、评估和控制职责。风险管理部、合规部构成纵向独立管理条线，确保风险管理 with 业务发展之间的制衡机制，通过定期召开风险总监例会，建立风险管理交流机制，健全科学的考核体系，不断强化风险条线垂直管理。

风险管理组织架构



风险识别
与应对

本行建立系统化的风险识别机制，除日常对各类别风险的持续监测外，每年至少开展一次重大风险的识别与认定工作。本行紧密结合监管要求与行业实践，全面识别各业务领域风险，依据可能性与影响程度精准认定主要风险。2024 年，本行认定的主要风险类别涵盖信用风险（含一般信用风险、交易对手信用风险）、市场风险、操作风险、利率风险、流动性风险、集中度风险、声誉风险以及战略风险。

本行坚持以文化促管理，通过开展“护航计划”风险培训、“远航”支行行长培训、风控达人赛等品牌活动，持续加强风险文化宣导与专业能力培养，实施平行作业制度，完善风险与业务的双线评价机制，建立风险管理人员资格认证体系，提升风险管理人员履职能力，全方位加强人才队伍建设。

案例

开展流动性风险应急演练 提升突发事件应对能力

2024 年 7 月，本行组织开展流动性风险应急演练，模拟负面舆情背景下的突发情景，完整展现流动性风险从苗头期、爆发期到消退期的全流程应急处置过程，涵盖信息报告、舆情应对、资金调度、外部协作等关键环节，提升有效应对复杂经营环境下的流动性管理能力。

演练采取实景化模式，城商行联盟共同参与，相关业务条线协同配合，通过大屏数据支持、外部流动性援助等应急措施，充分检验本行跨部门协作和快速响应能力，进一步完善流动性风险防控机制。



合规管理

本行坚持将合规管理融入经营全链条，制定《齐鲁银行股份有限公司合规风险管理政策与程序》《齐鲁银行股份有限公司内部控制管理大纲》《齐鲁银行员工合规手册》，推动“我的合规我负责，同事合规我有责，全行合规人人尽责”的合规文化落地生根，强化“主动合规、全员合规、全面合规”的理念，确保制度严密、执行有力、监督有效。常态化推进“一把手”讲合规、“一线负责人”讲合规活动，组织开展合规竞赛，进一步加强合规教育；每位员工主动履行合规职责，管理层率先垂范，全行协同共进，形成自觉遵守、相互监督、协同推进的良好氛围，以合规护航稳健发展，赢得监管信赖、市场认可和投资者信心，提升核心竞争力，推动高质量可持续发展。

案例

深化合规管理 厚植合规文化

2024 年 2 月，本行召开年度合规消保工作会议，启动高管讲合规活动，进一步夯实合规管理基础。张华行长讲授开年第一课，会议重点围绕“贷款三查”质效提升，通过案例警示、经验分享和重点任务宣讲，强调“履职尽责、违规必究”，进一步强化全员合规经营意识，形成全行合规共治的良好氛围，搭建起高管引领、全员参与、上下联动的合规宣导体系，为全年合规消保工作稳健开展奠定坚实基础。



2024 年度合规消保工作会议暨一季度高管讲合规活动

案例

夯实合规基础 提升全员履职能力

本行持续深化合规文化建设，创新开展多层次、多形式的合规知识竞赛，充分调动员工参与积极性，实现以赛促学、以学促行、以行促效的良性循环，营造“人人知合规、人人守合规、人人促合规”的文化氛围。各机构通过考试测评、竞赛比拼、案例警示等方式，强化员工合规意识，提升履职能力。历城中心支行组织全辖员工开展合规知识考试，通过“以考促学、以考代训”方式，检验员工对合规知识的掌握程度，促进合规理念内化于心、外化于行；聊城分行举办“合规记于心 点滴践于行”合规知识竞赛，激发员工主动学习热情；营业管理部开展“塑合规文化 守合规底线”全员内控合规知识竞赛，采用上机考试形式，覆盖合规、信贷、运营、反洗钱等重点业务领域，有效提升员工专业技能与实操水平。



合规知识考试

合规知识竞赛活动

合规知识上机实操

廉洁建设

本行积极践行“清廉金融，一路同行”的廉洁文化，以制度为盾、以文化为魂，筑牢廉洁从业底线。倡导“以清为美、以廉为荣”的价值追求，让清正之风贯穿业务开展的每一个环节，共同营造风清气正的金融生态。本行致力于促进公平的市场竞争，反对以不正当的方式进行业务竞争。



反商业贿赂与反腐败管理体系

本行建立健全覆盖员工行为管理、案件防控、监督检查、违规行为处理等全方位的反商业贿赂与反腐败制度体系，制定《齐鲁银行员工行为管理办法》《齐鲁银行从业人员职业操守和行为准则》《齐鲁银行案防和员工行为管理指导意见》等 20 项核心制度。报告期内，新增《齐鲁银行合规文化建设三年行动方案（2025-2027 年）》等 5 项制度，不断完善制度规范，强化员工职业操守和廉洁从业管理。

本行建立多维度监督管理体系，全面高效进行风险防控，制定《关于进一步加强纪检监察监督与行内各类监督贯通协调的通知》，通过监督联席会议、专项监督检查等形式，评估商业贿赂及贪污风险隐患。依托日常监督、信访举报、业务检查等渠道发现问题线索，建立风险点清单，并根据风险等级实施差异化管理，将廉洁风险防范落到实处。

本行完善举报与保护机制，畅通举报渠道，通过来信、来访、网络、电话等多种方式接受举报，制定《齐鲁银行诬告陷害信访举报行为查核处理办法》，对举报人信息严格保密，切实保护举报人合法权益。对查实的违规违纪行为，严格按照《齐鲁银行员工违规行为处理规定》执行，始终保持对腐败行为的高压态势。报告期内，未发生商业贿赂及贪污事件。

廉洁文化培育

本行不断强化反商业贿赂与反腐败教育培训，制定“送课到基层”工作方案，深入分支机构组织警示教育大会，通报典型案例。报告期内，累计开展各类警示教育活动 65 场次，覆盖员工 9800 余人次。本行通过廉洁从业谈话、现场警示教育、专题培训等方式，增强员工合规意识，筑牢廉洁从业思想防线，全行干部员工廉洁承诺书签署率 100%。

本行持续推动廉洁文化宣传教育常态化，依托内网“清廉金融”专栏、齐鲁 E 学院、企业微信专栏等平台，发布廉洁文化信息 290 余条；开展廉洁文化进家庭“六个一”主题活动，覆盖员工家属 300 余人，推动廉洁文化从业场景延伸至家庭圈层；鼓励员工参与廉洁文化作品创作，荣获山东首届“青未了”杯廉洁文化作品创作大赛优秀组织奖。



廉洁文化宣传教育活动

反洗钱

本行严格遵循《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构反洗钱和反恐怖融资监督管理办法》《银行业金融机构反洗钱和反恐怖融资管理办法》等法律法规及监管要求，始终将反洗钱工作作为合规经营的重要组成部分，持续完善反洗钱治理架构，强化洗钱风险防控机制，不断提升反洗钱工作质效，切实履行金融机构反洗钱社会责任。

反洗钱制度体系建设

本行不断健全反洗钱制度体系，持续提升洗钱风险防控能力，报告期内更新多项反洗钱相关制度。本行围绕客户分类管理、产品业务风险评估及可疑交易处置等重点领域，制定《洗钱和恐怖融资风险评估及客户分类管理办法》《产品业务（含服务）洗钱风险评估管理办法》《反洗钱可疑交易集中处理实施细则》，规范各环节管理流程；制定《反洗钱专家团队管理办法》《分支机构二〇二四年反洗钱工作考核办法》，充分发挥专业人才作用，强化考核引导，压实主体责任；针对突发事件应对，制定《洗钱风险应急处置预案》，增强洗钱风险防范和应急处置能力；为进一步深化反洗钱管理质效，开展“反洗钱管理质效深化年”活动，制定《“反洗钱管理质效深化年”工作实施方案》，统筹推进年度重点任务，助力全行反洗钱工作水平持续提升。截至报告期末，本行现行有效执行反洗钱内控制度 19 个。

洗钱风险应急处置基本原则



统一领导
分级处置



预防为主
加强监测



有效识别
风控前移



快速反应
积极应对

报告期内，本行			
荣获反洗钱集体荣誉	获得反洗钱个人荣誉员工	2024 年 8 月，齐鲁银行总行合规部荣获“2023 年山东省义务机构反洗钱工作成绩突出集体”	2024 年 3 月，齐鲁银行德州分行荣获“2023 年度德州市反洗钱工作先进集体”
2 项	7 名		

反洗钱治理架构

根据“风险为本”“法人治理”的反洗钱工作要求，结合本行各条线业务、总分支机构职责，建立覆盖全行各层级的反洗钱工作架构，逐级推进反洗钱工作开展。通过逐级设立反洗钱小组的措施，将反洗钱工作职责逐级细分，实践了“横向到边、纵向到底”的反洗钱管理理念，确保全行各层级、条线能够各司其职、各负其责地履行反洗钱义务，落实反洗钱工作“法人治理”的要求，促使反洗钱履职能力和履职意识持续增强，反洗钱业务管理和操作水平持续提升。

反洗钱风险数字化监测

本行依托反洗钱监测报送系统，实现大额交易及可疑交易监测与报送、客户风险评级、名单监控、可疑交易分析、产品业务洗钱风险评估、报表统计等功能，全面满足反洗钱合规管理需求。通过智能化、系统化的技术手段，不断提升洗钱风险识别和防控水平，保障反洗钱工作高效合规运行。全年共开展 12 场反洗钱培训，包括反洗钱监管趋势、反洗钱新规解读等内容，覆盖全行员工，持续强化员工反洗钱合规意识和履职能力。按季度召开反洗钱工作会议，及时传达监管政策要求，督导反洗钱重点工作落实，强化全行反洗钱履职协同机制。会议围绕制度宣贯、问题通报、重点任务推进等内容，推动各项反洗钱措施有效落地。

本行坚持宣传工作标准化、规范化、常态化，充分利用网点 LED 显示屏、宣传折页、视频播放等渠道，持续开展反洗钱知识普及，增强社会公众对反洗钱工作的认知与支持，营造群防群控的良好社会氛围。

税务管理

本行严格遵循《中华人民共和国企业所得税法》《中华人民共和国个人所得税法》《中华人民共和国税收征收管理法》《中华人民共和国增值税暂行条例》《中华人民共和国发票管理办法》等法律法规以及各项税收政策要求，制定《齐鲁银行税务管理办法》，各级机构主要负责人作为税务管理工作责任人，贯彻落实依法纳税、合规经营的理念，持续完善税务管理体系，提升税务合规管理水平。

报告期内，本行组建专门的税务管理团队，制定税务内控制度和操作流程，聘请中介机构担任税务顾问，定期开展税收培训，不断提升员工专业素养；通过将税务合规审查前置嵌入新产品、新业务的风险评估及立项环节，强化业财税融合，主动识别和防范税务风险；依托增值税管理平台及发票自动验真模块，实现发票全生命周期管理，搭建合同、资金、发票的全方位监控体系，严控虚开发票等涉税风险；积极推进数电票系统建设，通过乐企直连方式实现数电发票的开具与管理，进一步提升税务管理的智能化和规范化水平。

保护投资者权益 积极共建共享

投资者交流与信息披露

本行积极践行“以投资者为本”的理念，不断优化披露内容，丰富披露形式，提高披露质量。组织信息披露专题培训，开展披露执行情况评估，不断提高全行规范披露意识。围绕市场重点关注，适度增加自愿披露内容，通过图文结合方式展示业务数据，让投资者直观了解本行经营情况。报告期内，在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）及《中国证券报》《上海证券报》《证券时报》《证券日报》、本行外部网站等平台披露定期报告、临时公告及其他披露文件共 110 项，获上海证券交易所信息披露 B 类评级、中国证券报 2023 年度金信披奖。

本行高度重视投资者关系，多维度、多方式、多平台开展投资者关系管理工作，持续增进市场对本行的价值认同。深化市场沟通交流，通过业绩说明会、投资者集体接待日、调研交流会、券商策略会等方式，认真听取市场意见建议，及时回应市场关切，积极传递投资价值；全年与分析师及投资者交流 400 余人次，同比增长 150%，答复来电来信 1000 余次，上证 e 互动答复率保持 100%，获证券之星 2024 年度优秀上市公司奖、中国上市公司协会 2023 年度业绩说明会优秀实践案例。不断增强投资回报，加大现金分红力度，2023 年度每股分红金额 0.22 元，同比增长 18%，增加实施 2024 年度中期分红，与股东共享发展成果。动态开展市值变动监测，有效应对股票解限售等挑战，持续提升估值水平。

案例

开展多维度投关交流，持续提升市场关注度

本行投关团队聚焦投资者需求，灵活运用“走出去、请进来”方式，密集开展路演与反路演活动，与中信证券、银河证券、工银瑞信基金、中国人寿等机构投资者面对面深入交流，覆盖券商、基金、保险等多类投资机构。本行围绕经营特色、竞争优势及长期投资价值与投资者进行充分沟通，就信贷投放、息差走势、分红回报、资产质量等市场关注热点进行深入解答，进一步增强投资者对本行稳健发展前景的信心。



投资者回报

2024 年，本行实施 2023 年度利润分配，向全体股东每 10 股派发现金红利人民币 2.20 元（含税），共计派发现金红利 10.64 亿元（含税）。同时，本行积极响应监管号召，2024 年首次实施中期分红，将分红频次由一年一次调整为一年两次，向全体股东每 10 股派发现金红利人民币 1.27 元（含税），共计派发现金红利 6.14 亿元（含税）。



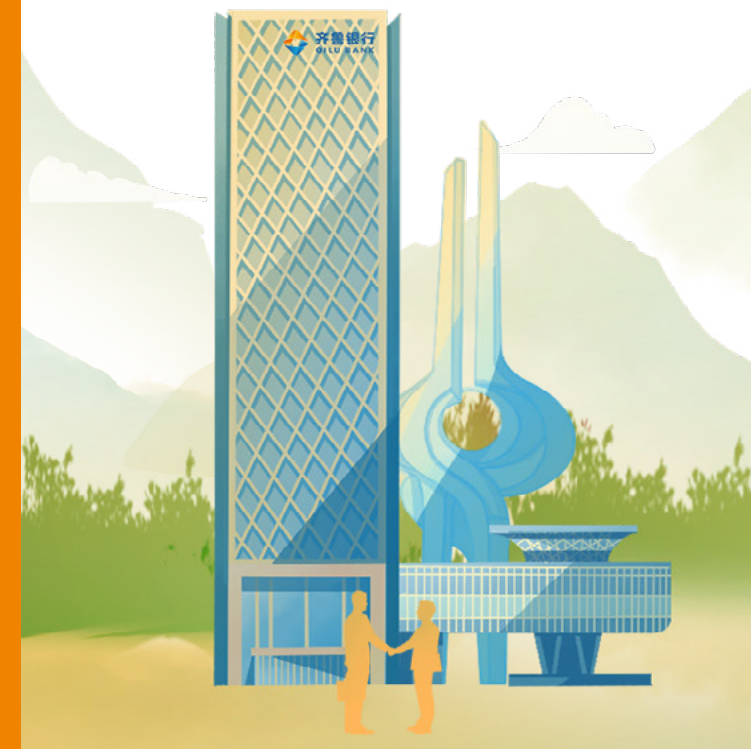
02

贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)



金融赋能 服务地方经济发展

本行始终秉持金融为民的初心，坚持“服务城乡居民、服务中小企业、服务地方经济”的市场定位，积极践行“忠诚、责任、创新、效率、专业、奋斗”的核心价值观，主动融入地方经济发展脉络，坚持审慎稳健经营，固守本乡本土，专注主责主业，打造特色优势，全力做好“科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融”五篇大文章。



深化科技金融 激发创新活力

本行持续塑强“齐鲁科创”品牌，进一步加强对科技创新企业及高层次人才融资服务支持，激发人才创新活力，助力提升企业技术创新能力。持续推进科技金融机构建设，新设立 5 家科技金融中心，济南科创金融中心支行获济南市科技金融机构擂台赛第一名。品牌影响力不断扩大，承办“第二届济南科技金融论坛”，启用“科技金融会客厅”，创设“星空学堂·思享会”品牌，入选济南市“泉城人才服务金卡合作人”。产品体系进一步完善，推出科创积分贷、联投易贷两款创新产品，“科研贷”入选人民银行“科创金融改革优秀实践案例”和“科技金融产品服务模式创新典型案例”。

截至报告期末，本行

荣获“2023 ‘齐鲁企舞’十大科技金融先锋机构”并位列参评机构首位

科创金融产品“科研贷”获评“2023 年度山东省支持经济高质量发展优秀金融创新产品”

案例

“科技金融会客厅”赋能“科技 + 金融”双向奔赴

“科技金融会客厅”作为本行科技金融“生态圈”建设的重要载体，在“链接”企业发展的产业链、资金链、政策链、价值链中发挥重要作用。通过聚合“评、保、贷、投、易、服”六大生态伙伴资源，联动政府机构、服务平台、投资基金、行业枢纽企业、资本市场中介机构等，依托项目路演、政策解读、经验分享、资质申报、产业对接、主题沙龙等多种方式，构建跨市场、跨机构的科技金融生态圈，为科技企业提供“不止于金融”的赋能服务。



“科技金融会客厅”启动会现场

推进科融信贷业务，支持科技创新

科融信贷是面向省内早期、初创期科技型中小企业“无抵押、无担保”的政策性信贷产品，旨在探索“政策引领 + 产业认定 + 科技增信 + 金融超市”的科技金融新机制。本行将充分利用“科融信贷”产品的政策支持，不断提升金融服务创新的能力和水平，帮助科技型中小企业破解融资难题，为高质量建设科创金融改革试验区贡献齐鲁力量。

平台上线后，本行联合平台共同举办“山东省科融信综合服务平台暨‘科融信贷’业务培训”，组织全辖营销人员参加并学习相关政策内容，引导符合政策条件的企业通过科融信平台进行科技增信评估。

发展绿色金融 守护低碳家园

本行秉持可持续发展理念，将绿色金融深度融入经营战略，以金融活水精准灌溉绿色产业生态，助力山东省新旧动能转换与黄河流域生态保护，积极服务山东省绿色低碳高质量发展先行区建设，以绿色金融创新践行金融机构的时代使命，为绘就绿水青山的齐鲁画卷贡献金融力量。

完善绿色管理架构

明确董事会、高级管理层的绿色金融发展责任，设立绿色金融委员会，统筹全行绿色发展工作。总行设立绿色营销管理专岗，分行层面成立绿色金融工作小组，构建“总行引领、分行协同”的专业化经营体系。搭建跨部门、总分行间绿色金融工作协调机制，围绕碳减排工具应用、产品创新、重点项目等开展常态化交流，形成发展合力。将绿色金融发展纳入机构及条线考核体系，配套 FTP 定价补贴、专项奖励等激励政策，激发全行参与绿色发展的积极性。

加强重点领域支持

将绿色金融作为重点支持领域纳入年度授信政策，围绕节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级和绿色服务等绿色产业加大绿色信贷投放，配套审批、规模、定价等差异化政策。积极对接黄河流域保护、新旧动能转换、节能环保、转型金融、节水贷、美丽中国等项目，总分联动抢抓绿色及转型领域业务机遇，下发《关于加快碳减排支持工具重点领域业务营销的通知》，用足用好货币工具和财政贴息政策。

丰富绿色产品序列

紧抓山东排污权有偿使用和交易试点工作契机，创新推出排污权质押贷款；把握能源结构转型、高碳行业低碳转型等重大机遇，推出可持续发展挂钩贷款。已建立起覆盖重点政策、重点客群、碳资产、环境权益、转型金融、个人消费等领域的绿色产品体系。

强化绿色
品牌建设

央视朝闻天下以《编制绿色金融项目库 贷款投放精度高》报道本行支持绿色发展情况；获山东省银行业协会 2023 年 ESG 评价 A 类行，连续两年位列城商行组第一；低碳益贷获省委金融委等三部门评选的“好品金融”绿色金融产品及省金融学会“2024 年山东省绿色金融产品案例竞赛”三等奖，品牌影响力不断提升。

报告期内，本行



案例

支持章丘华明水泥有限公司绿色技术改造项目

在“双碳”目标指导下，本行积极推动绿色金融，支持传统高碳行业的绿色转型。本行为章丘华明水泥有限公司的技术改造项目提供了 2,000 万元绿色融资，助力公司实施年产 110 万吨水泥粉磨系统的技改项目。该项目通过采用先进节能技术和设备，有效提升了生产效率，推动了行业绿色生产方式发展。

项目完成后帮助企业年节约电力 1,100 万度，年减排二氧化碳（CO₂）2,531.32 吨，显著降低能源消耗和生产成本。该项目在提升公司运营效率的同时，为推动水泥行业的绿色转型和可持续发展提供了坚实支持，体现了绿色金融在实现经济与环境双赢中的关键作用。

践行绿色
运营

本行倡导绿色办公理念，积极促进全行形成节俭、节约、节能的意识和文化。发布实施《齐鲁银行用电安全管理暂行办法》，在总行成立能源管理领导小组，负责全行用电安全和节能降耗管理工作。发布实施《齐鲁银行总行办公楼能耗管理暂行规定》，加强总行办公楼能耗管理，规定照明设施、暖通设施、电梯设备、电器设备、用水设施等的能耗管理，按照“谁使用、谁承担”原则将总行办公楼运行和办公能耗分摊至使用部门，调动主动节能意识，促进节能降耗，减少运行成本。本行及控股子公司不属于环境保护部门公布的重点排污单位，未因环境问题受到行政处罚。

拓展普惠金融 增进民生福祉

本行秉承“普之城乡、惠之于民”的普惠金融服务理念，不断推进服务下沉、服务方式创新、服务效率提升，集中内外优势资源为广大中小微企业提供综合化、一站式金融服务，紧紧围绕金融服务实体经济的工作要求，持续提升金融服务的能力和质效。

报告期内，本行

普惠型小微企业贷款余额

747.04 亿元

普惠型小微企业贷款户数

6.92 万户

普惠型小微企业贷款余额较上年末增长额度

91.55 亿元

普惠型小微企业贷款余额增长率

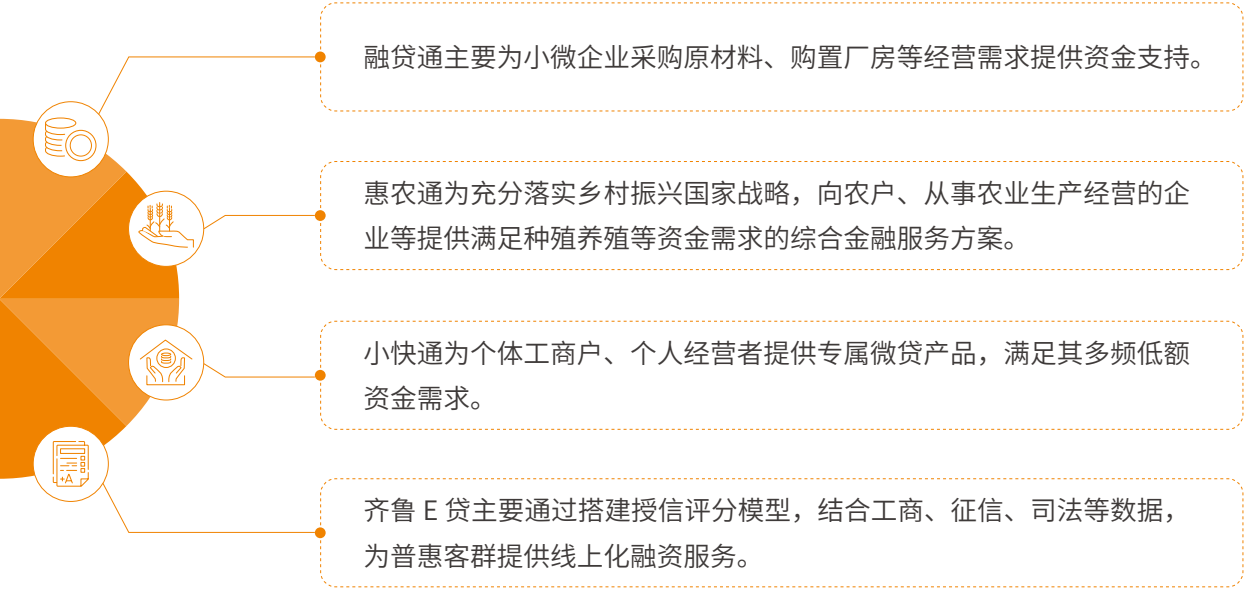
13.97%

荣誉及认可个数

5 个

普惠金融产品

本行已搭建完善的普惠金融产品体系，形成融贷通、惠农通、小快通、齐鲁 E 贷 4 大品牌，涵盖近 40 款产品，全面服务小微企业、个体工商户、农户、产业链企业等不同普惠主体。



案例

设立“济担 - 信心提振贷”，提振市场信心

本行与济南融资担保集团携手推出中小微企业提振市场信心专项政府性融资担保贷款产品“济担 - 信心提振贷”，为小微企业、个体工商户小额融资需求提供支持，不再设置抵质押等（反）担保措施，帮助中小微企业、个体工商户解决融资难题，有效减轻企业负担。2024 年度济担 - 信心提振贷累计发放贷款金额超过 29 亿元，支持小微企业、个体工商户超过五千户，发放规模居济南市银行业首位，全面发挥政策工具作用，助力实体经济发展。



深入推进创业担保政策落地，降低创业成本

本行持续加强与人社部门、济南融资担保集团合作，积极进行“济担 - 创业贷”与数字人民币深度融合的创新，成功落地山东省首笔数字人民币创业担保贷款业务，扶持创业、促进就业，为促进经济发展、构建和谐社会发挥积极作用。截至报告期末，已累计为包括返乡创业农民工、高校毕业生等群体的 4.4 万人次发放创业担保贷款 54 亿元，居济南市首位。

助力乡村振兴

本行深入实施城乡联动发展战略，扎实推进乡村振兴工作，持续打造县域发展增长极，确立“发展县域金融，打造服务乡村振兴齐鲁样板”的工作目标，着力提升“三农”信贷服务的覆盖面和满意度，为实施乡村振兴战略提供有力支撑。

报告期内，本行

扶持农户、涉农小微企业数	县域支行存款余额	县域支行贷款余额
13,197 户	1,344 亿元	999 亿元
服务农村居民	县域支行存款增长	县域支行贷款增长
224.51 万户	16.87%	15.49%

实施城乡联动发展战略

本行积极实施城乡联动发展战略，按照《齐鲁银行城乡联动发展战略落地实施方案》的各项工作措施，持续推进“资金、网点、人员”下沉，实现省、市、县一体化发展机制。进一步延伸服务半径，提高对“三农”客户的触达能力，着力推动填补区域网点空白，持续增强对县乡实体经济的服务能力。启动县域支行改革，在各县域支行设立普惠金融中心，专司小额农户贷款、消费贷款、房产按揭、信用卡等综合信贷业务，让广大城乡居民更加便捷地获得金融服务。

支持城乡产业协同发展。创新发布园区易贷、物流园区贷、文旅易贷产品，重点支持农业生产领域、现代农业产业园、田园综合体的建设运营。支持城乡基础设施建设。加大农业基础设施建设和新型基础设施建设的融资支持，发放县及县以下农村基础设施建设、环境治理的贷款共计 246 亿元。

构建数字普惠体系，全面助力乡村振兴

本行构建独具特色的数字化乡村振兴发展模式，不断提升“三农”金融服务数智化水平。

自主研发农户线上小额贷款产品“农户 e 贷”，通过在线全自动审批，实现农户贷款“全自动、全天候、数据化、线上化”运营。截至报告期末，已为 6,898 户农户提供线上授信支持 18.89 亿元，农户 e 贷授信增长率达到 12%。

自主搭建“融慧齐鲁”智慧平台，研发“云居”“云店”“云商”小程序，可为基层党委提供集党务、政务、村务服务为一体的村居服务，为商户提供线上商城、线上开店服务，推动农村社会治理体系和治理能力提升，实现金融服务与村居治理的深度融合和协同发展。

构建“农村数据+金融科技”合作模式，与政府部门、金融机构和社会组织等通力合作，多方数字联动，携手惠农助农。

丰富金融产品体系，助推产业振兴

本行深耕县域农村市场，推行“一县一品”服务模式，为农业产业链各类生产经营主体量身定制融资方案，先后打造“济阳黄瓜贷”“利津黄羊贷”“无棣肉牛贷”“博兴渔网贷”等一系列明星产品，截至报告期末，“一县一品”特色农业产业贷款项目达到 80 个，遍及山东 61 个县域，累计投放超过 52 亿元，在促进农业产业发展、塑造地方“土特产”品牌和带动农村人口就业等方面起到积极作用。

案例

“花卉贷”助力花都新崛起

齐鲁银行潍坊青州支行针对青州特色花卉行业推出特色信贷产品“花卉贷”，有效解决花卉经营户花棚建设、物料采购、物流运输等各个环节的融资需求，切实帮助农户解决资金问题，助力当地花卉产业发展，融入青州经济发展大局，为乡村振兴提供助力。

创新“耕耘贷”，服务粮食安全

本行深耕县域农村市场，积极助力乡村振兴，将保障国家粮食安全作为金融服务“三农”的首要任务，聚焦粮食生产、种业自立自强、重要农产品供给，创新“耕耘贷”系列产品，依托“线上+线下”业务模式，围绕粮食生产、流通、收储、加工等环节，依托农业产业园、产业集群、龙头企业，为各类涉农主体提供差异化信贷支持措施。截至报告期末，本行投放粮食种植、禽畜养殖贷款余额 22.81 亿元，为 3,200 多名农户、专业农业合作社等农业生产组织和 200 户种业企业提供资金支持，为粮食稳产保供提供有力支撑。

开展乡村金融教育，赋能当地发展

本行为普及金融知识，防范金融风险，不断打造乡村教育金融赋能新模式。融汇多方面公益教育培训资源，自主设计研发金融知识系列绘本《齐小秀说金融系列》；深入街镇、社区、中小学开设“齐鲁学堂”云课堂，通过公众号、微信等媒介进行分享相关课程，积极引导群众线上线下同步学习金融知识，提升金融素养，增强安全意识，以金融教育赋能乡村经济社会发展。

立足主业，助力济南乡村振兴

本行积极参与济南市“万人下乡、千村提升”工程，在长清万德石胡同村、商河白桥镇大小侯村等 6 个村居派驻第一书记，通过干部座谈、入户走访、实地考察等方式深入基层调研，掌握制约村庄发展的主要问题和群众的迫切需求，针对帮扶共建村，构建“第一书记+企业团体+银行”的帮扶模式，由第一书记负责推荐把关，为帮扶企业提供融资支持。

历城中心支行赴“第一书记”
派驻村开展走访慰问活动



市中分行赴“第一书记”
派驻村开展走访慰问活动



天桥中心支行到“第一书记”
派驻村开展走访慰问活动



营业管理部赴“第一书记”
派驻村开展走访慰问活动



报告期内，本行			
涉农贷款余额	较上年末增加	普惠型涉农贷款余额	较上年末增加
388.01 亿元	21.29 亿元	172.25 亿元	24.39 亿元
积极担当国企责任，助力省级乡村振兴示范区建设，已在“三涧溪”乡村振兴示范片区		服务企业	贷款余额
		111 户	24.61 亿元

本行持续将金融资源向县域农村地区倾斜，加大基础设施建设，修复柳埠街道北坡村村北生产路，完成大小侯村危房维修，解决岭东村 40 户高铁拆迁安置房安置问题；壮大优势产业，帮助雪野街道岭东村做好“土特产”文章，帮助贾庄村引种黄桃产业，种植桃树约 5,000 株，引领万德街道胡同村丹参种植产业落地；实施结对共建，与济阳沙李村、长清朱中村签订结对共建协议，结合村居产业，推广惠农经营贷、创业担保贷等业务产品扶助村合作社及农户增产增收；分析济南市十大农业特色产业集群发展情况和融资需求，推动济南市各机构开展市场调研，推进平阴玫瑰、莱芜姜蒜、章丘厨具、商河花卉等特色产品及长清支行樱桃种植项目落地，累计支持十大产业客户近 2,000 户，累计投放贷款 7.8 亿元。

本行充分发挥派出单位资源优势、区位优势，推动开展乡村助农大集，协调济南市第三人民医院为仲宫街道锦绣川党委井南村村民开展定向义诊，通过“救助偏瘫患者关爱基金”提供公益救助；为双泉镇贾庄村、上崖头村协调外部资金 70 万元拓宽村内主干路，实施农村环境治理，大力改善村居环境；协助雪野街道岭东村壮大集体经济、培育优势产业，精心做好“土特产”文章，绘就乡村振兴新图景。



创新养老金融 暖心伴老同行

本行加快养老金融业务发展，从“养老服务金融”“养老产业金融”两个方向制定《齐鲁银行养老金融业务发展三年行动方案（2024-2026 年）》。围绕特色产品、增值权益、队伍建设等方面，开展特色化服务，提升服务体验，构建养老服务金融体系。聚焦“养老产业金融”围绕“医”“康”“养”“药”“中”“智”“融”七大重点领域，构建养老产业金融体系，助力社会养老服务健康可持续发展。

丰富“适老化”金融产品

上架中银理财类养老理财 - 中银“福”系列固收增强理财产品，针对养老机构申请融资的实行差异化优惠利率政策，截至报告期末，支持养老产业链客户 934 户，贷款余额近 140 亿元，助力养老产业发展。

推出“适老化”特色服务

推进网点适老化服务改造，打造“邻里”主题特色适老化标杆服务网点，坚持推进“爱心早班车”服务模式，在每月养老金代发日，提早网点开门时间，减少客户门口等待时间，为老年客户科普金融产品及反诈知识。

创新“适老化”金融场景

本行积极做好养老服务金融场景项目的拓展，支持政府为老服务联盟的建立，打造“积分养老”新模式，推出常清泉养老联名卡；与本地养老服务机构开展综合化养老服务合作，实现“银医合作”，提升养老服务可及性，为老年群体提供更丰富多样的产品服务。

强化“适老化”科技支持

优化老年客户手机银行“简爱版”服务功能，增加转账限额管理，增强亲情圈功能宣传，从源头降低老年客户被诈骗风险。同时，手机银行搭建养老客群服务专区，上线养老计算器、整合养老产品体系，实现一站式养老、备老规划。

案例

举办“齐鲁银行杯 2024 年首届乐龄舞蹈大赛”，倾力服务老年客户

为弘扬尊老、敬老、爱老的中华民族传统文化，为老年客户营造“健身养生、乐享生活”的家园文化氛围，本行策划举办“齐鲁银行杯 2024 年首届乐龄舞蹈大赛”，山东省内百支队伍千人参赛，这既是本行“以客户为中心”服务理念的具体体现，也是全面贯彻落实国家和省市关于发展银发经济、增进老年人福祉的决策部署，更是倾力做好“养老金融”这篇大文章的路径探索。



推进数字化转型 塑造发展新动能

本行立足于数字化转型战略目标，不断发挥金融科技优势，持续推进数字化转型，强化电子渠道功能服务建设，持续创新数字人民场景应用，不断提高经营发展质效，提升客户服务水平及服务可及性。

报告期内，本行

泉智 AI 中台和泉心盈理财产品荣获**第三届零售银行介甫奖“卓越人工智能机器学习零售银行奖”**和“杰出理财产品奖”

在 2024 金融科技年会暨第十五届金融科技创新奖颁奖活动上，获得**金融科技应用创新奖、金融产品及服务创新奖、数据驱动金融创新奖**三项奖项

加强数字金融能力建设

RPA 卓越中心加强科技管控与赋能

RPA 卓越中心以“科技赋能 卓越无限”为工作理念，紧紧围绕“升级科技赋能模式”的数字化转型目标，提高科技支撑能力。RPA 机器人基于风险预警、数据报送、报表处理、自动对账、业务跟踪、审计辅助六大方向，通过集中调度实现多系统协作，运行稳定有序，降低操作风险，减轻人员压力，提升操作准确率，提高业务办理效率，实现了提质增效的目标。

截至报告期末，本行

共投产 RPA 机器人

86 个

可节省人工操作

33,000 工时 / 年

建设智能报告平台

本行建设智能报告平台，通过整合行内外丰富的数据资源，借助报告配置工具，集成多类别数据辅助分析模型，辅助使用人员便捷填写主观分析结论。平台自动化生成图文多格式报告，实现贷前尽职调查报告、贷中审查报告、贷后检查报告场景的线上化，提升信贷业务审批效率。

强化数字化风控能力

本行升级迭代风险预警监测模型，开发反欺诈模型，启动新信贷系统建设及审批无纸化项目，不断增强风控数字化、智能化水平；加强技术供应链安全管理，完成 47 个系统的国产化改造。

案例

强化科技赋能，守牢客户钱袋子

本行持续完善企业、个人账户分类分级管理系统，提升账户分级分类精准性、功能与风险程度的匹配性，进一步强化账户全生命周期管理。同时，本行持续完善风险防控和服务措施，升级警银协作模式，走好“优化服务”与“风险防控”双赢之路，实现对涉赌涉诈资金链的精准打击，全面提升服务质效和风险管理能力，不断增强服务满意度和安全感，树立本行服务新品牌，为优化营商环境、维护良好的金融经济秩序贡献齐鲁新力量。柜面全年堵截涉电信诈骗案例 103 起，避免客户损失 589.66 万元，有力维护了广大群众的合法权益。



提升数字金融服务水平

推进电子渠道功能建设，优化客户体验

本行以客户为中心推进电子渠道功能建设，持续为客户提供一揽子综合服务方案。报告期末，个人手机银行客户 330.38 万户，新增 44 万户，月活客户数 82.7 万户，新增 9.14 万户；企业手机银行客户 11.01 万户，新增 1.97 万户；全年手机银行交易量 1,773.61 万笔，交易额 6,662.60 亿元；手机银行荣获 CFCA “2024 数字金融金榜奖 - 手机银行年度卓越奖”。



手机银行组建“体验官”队伍、上线交易联动评价功能，实现广告位“千人千面”精准服务；同时以客户视角焕新发布鸿蒙版本，重塑首页专区、预约转账、安全键盘、软证书受理等服务功能，切实提高客户服务水平及业务连续性、有效性，客户体验进一步提升。



微信银行完善调整业务结构、迭代金融大厅、优化网点地图、上线影像识别等服务功能，进一步丰富和便捷了客户轻金融服务体验。



智能柜员机投产老年版专属模块，整合常用交易、简化操作流程、放大显示字体，方便银发客群使用，实现与高速存取款机在现金领取、存单开立方面的交互办理。

聚焦客户旅程优化提升，加强厅堂“一体化”协同服务

智能柜员机优化多项业务功能，实现与高速存取款机在现金领取、存单开立方面的交互办理；实现厅堂 PAD 远程授权功能，持续加强和提升厅堂面客“一体化”服务质效。报告期末，已开通运行智能设备 517 台，ATM 设备 263 台，功能覆盖了主要且高频的产品及服务项目，满足客户日常交易需求。

创新数字人民币应用场景，提升金融普惠性、可得性

报告期内，本行

各类汇款直通车产品共发生

481 笔

各分支机构客户数

129 户

本行紧跟国家数字经济发展战略，积极推进数字人民币先行先试。报告期内，推动数字人民币在代发场景、财政资金拨付场景、汽车消费券补贴场景、普惠贷款场景等九个场景的应用实施，在满足客户日益增长的金融服务需求的同时，切实助力小微企业发展。同时，以数字人民币形式创新发放“创业担保贷”、“信心提振贷”，实现了央行数字化货币政策工具、金融机构产品与小微企业融资需求的“零距离”对接，进一步拓宽了数字人民币普惠贷款场景。

提升国际业务自动化水平，推动国际业务数字化转型

本行启动国际业务自动化智能化项目，推动国际业务数字化转型，全面拓宽线上渠道，提升线上服务能力，推进流程优化，从而提升客户体验和业务处理效率。项目结合 AI 中台、RPA、风控模型等技术的应用对国结业务流程进行重构，陆续推出汇入汇款直通车产品，包括小额服贸直通车、小额货贸汇入直通车、单一交易对手汇入直通车、境内海运费汇入直通车、经常项目同名账户汇入直通车；以及汇出汇款直通车产品，包括境内海运费汇出直通车、小额服贸汇出直通车、经常项目同名账户汇出直通车等。

强化数智能力建设，推动智慧服务全面升级

本行持续训练智能语音导航机器人、智能文本机器人、智能外呼机器人等智能化产品，深化“AI 数字人 + 人工”协同服务模式，实现服务效率与客户体验双提升。依托大数据系统的深度对接，进一步完善客户标签体系，形成精准的客户立体画像，完成客群分层、预判提醒、断点识别及产品精准推荐等功能建设，促进服务场景与客户关系维护双优化。报告期内，通过电话、文本在线及视频等渠道累计服务客户 278 万人次，实现服务接通率 94%；“机器人 + 人工”累计外呼 255 万户，有效触客 119 万户；客户满意度持续保持在 99% 以上，服务能力、营销效能、流程效率持续提升。

案例

打造数字员工平台 创新客户交互模式

本行 001 号数字员工“梦小鲁”担任虚拟品牌官，为本行在数字金融、数字创新、普惠金融、市民银行、金融风险防范等方面提供形象代言人，承担起品牌宣传、产品营销宣传、发布会主持、客户服务等工作。数字员工可与各类金融服务渠道、场景相结合，通过人工智能、大数据等多种金融科技手段，实现各类服务的智能化，并且 24 小时无休的与客户互动，让客户获得全新到位的金融服务体验。数字员工项目建设是从传统经营方式向数字化经营方式的转化，是建设新型数字化服务手段的有效尝试，也是本行为建设“数字中国”贡献的一份力量。



语音质检

每日质检录音 500h+

质检准确率达 85%

坐席辅助

话术地图知识推荐，转写正确率达 91%

导航正确率 89%

话术地图在线质检，准确率 86%

提升新员工学习效率，缩短正式上岗周期

视频制作

人人都是数据分析师

商户业务整改演示

国家安全宣传教育

存款保险宣传

案例

优化支付服务 提升支付便利性

本行优化现金使用、账户服务、外卡受理、外币兑换、宣传推广等方面的便捷性，累计发放 16000 余个零钱包、3500 万零币现钞；逐户走访重点景区、商圈商户、企业达 2 万余户次；为 115 家重点商户布放外卡受理设备，新拓 31 家外币兑换网点，为外籍来华人员简易开户 363 户，进一步提升了客户粘性和服务满意度。

搭建金融科技服务体系

持续加大资源投入，激发发展动能

本行强化科技人才队伍建设，总行科技人员达 130 余人。推进科技管理敏捷转型，完善敏捷团队管理，实施科技专员派驻，搭建稳敏兼备组织模式。

案例

加快培育数字文化，营造数字化转型氛围

本行持续增强全员数字化创新意识，通过专题讲座、专家授课、技能培养、资讯汇编等形式加大数字化转型宣贯力度；组织数据分析师培训，认证 500 余名数据分析师；举办数字化创新大赛、数据分析建模大赛，征集 170 项创意方案，成功孵化 24 项优秀课题。



服务实体经济 推动高质量发展

服务区域经济

本行顺应全国和区域经济发展趋势，积极推进综合化经营战略，建立战略协同机制，提高综合竞争力，扶持符合区域经济发展特点、受益产业政策的行业和客群，丰富区域金融产品体系，以满足区域实体经济和城乡居民多元化金融服务需求。定期进行业务流程优化升级，持续开展多样化的客户权益活动，提高信贷资金便捷性和可得性，提升客户用款体验，切实发挥金融对于居民消费的促进作用。

丰富消费信贷产品供给，促进区域消费

本行坚持以客户为中心，细化客户分群分层，加强推动产品优化创新，助力扩大内需促消费。上线齐鲁教师贷、齐鲁医护贷、齐鲁守护贷三款专属客群纯线上贷款，提高信贷精准服务能力；对于大额消费资金需求客户，推出最高额度 100 万元的齐鲁先锋贷；将汽车分期最高贷款比例提升至 100%，持续优化汽车分期业务流程、政策、抵押方式等。

有序推进存量房贷利率调整，降低居民融资成本

本行依法有序推进存量商业性个人住房贷款利率调整工作，更好地支持居民刚需和改善购房需求。出台可落地执行的实施细则，做好对分支机构的专项培训，确保一线人员熟练掌握最新业务政策。按时完成存量住房贷款客户利率的批量调整，至年末已为 6.38 万名客户实施调整，进一步降低居民融资成本，维护住房贷款消费者合法权益。

案例

推出“人才贷”产品，助力区域吸引集聚高层次人才

本行推出“人才贷”产品，面向济南市持有山东省“惠才卡”，A、B、C、D、E 类人才的创新创业和经营，采用纯信用模式，最高授信额度 3,000 万元，且授信审批时更加关注人才等级、学历背景、获评奖项、技术能力、从业经验等非财务指标，助力济南市吸引集聚高层次人才、不断赋能人才创新创业发展。

开展行业合作

本行积极开展行业合作，通过与各类企业、机构的深度协作，实现资源共享、优势互补，推动金融服务创新和实体经济高质量发展，为区域经济发展注入新动力。

案例

本行与浪潮集团签署战略合作协议

2024 年 4 月，本行与浪潮集团签署战略合作协议，将在金融市场和数字科技等领域深化合作，聚焦技术赋能、客户经营和品牌建设，实现科技与金融双驱赋能省市经济高质量发展，为数字化强省建设贡献合力。



案例

本行与山东大学、山东财经大学达成校企合作

2024 年，本行与山东大学、山东财经大学达成校企合作，将在科技金融、产学研用、人才培养等方面展开深入交流。通过借助高校丰厚的智力资源和科研能力，共同服务国家重大战略、重点领域，为经济社会高质量发展贡献力量。



“相约津门 齐鲁共话”——本行举办 2024 齐鲁银行北方区域同业交流会

2024 年 6 月，本行举办 2024 齐鲁银行北方区域同业交流会，共有 45 家同业机构参加会议。此次会议围绕金融服务创新、区域经济合作以及金融支持实体经济等议题展开深入探讨，为推动北方区域金融高质量发展提供重要平台。



03

贡献联合国可持续发展目标（SDGs）



回馈社会 助力人民美好生活

本行持续履行“企业公民”责任，致力于为客户提供贴心、专业的金融服务，保障客户合法权益。积极履行社会责任，为员工搭建成长平台，厚植就业沃土，打造人才高地，为增进社会福祉贡献齐鲁银行力量。



倾听客户心声 提升服务水平

本行始终坚持以客户为中心，深化打造“客户至上，专业致胜”的营销文化，深耕客户服务，致力于通过多维度的创新与优化，为客户提供更加便捷、高效、个性化的金融体验。

客户权益保护

健全消费者保护管理

本行始终坚持把“让人民满意”作为消费者权益保护工作的出发点，以改革创新精神和求真务实作风，将消费者权益保护融入经营管理全流程。完善消费者权益保护工作组织架构，设立董事会消费者权益保护委员会；制定《消费者权益保护工作管理办法》《消费者权益保护应急预案》等管理制度，保障服务流程的合规性；开展消费者权益保护工作考核，将消费者权益保护工作落在实处，切实保护金融消费者合法权益。

强化金融知识宣传普及

本行高度重视金融知识宣教工作，积极开展金融知识普及宣传，以“泉心消保”品牌为依托，聚焦“一老一少一新”等重点群体，通过网点阵地、网络媒体、户外宣传等渠道，全方位开展金融知识宣教活动，提升社会公众金融素养及风险防范能力，共同营造和谐、健康的金融生态环境。

本行将宣教活动纳入常态化工作体系，并落实开展各项宣教工作。积极践行社会责任，在常态化宣传中着力解决电信诈骗这一社会痛点，通过新闻媒体及公众号发布服务类及反电诈类宣传材料，全部营业网点摆放反电诈宣传台卡、宣传折页，微信公众号发布反电诈相关宣传材料，手机银行视频专区发布防范电诈宣传视频，向个人客户中无职业人员、学生、离退休人员以及务农人员发送公益反电诈短信提醒，通过电子屏播放反电诈标语，提醒客户防范电诈风险，群策群力打击电信诈骗。

报告期内，本行

通过新闻媒体及公众号发布服务类及反电诈类宣传材料

60 余篇

向个人客户发送公益反电诈短信提醒约

13 万条

电子屏播放量

6.3 万余次

案例

“吹响消保金号角，开动护民大篷车” 教育宣传活动

“3·15” 期间，本行贯彻落实金融监督管理总局山东监管局工作安排，积极参加“金号角·消保大篷车”流动宣传活动，以“金融消保在身边，保障权益防风险”为主题，聚焦商圈、社区、网点三大板块，开展金融知识特色宣传活动，积极践行消费者权益保护主体责任。



倾听客户心声

本行每季开展客户满意度调研，通过智能客服外呼的方式，针对本行整体服务满意程度随机向客户进行调研；通过智能客服热线电话拨测的方式对到店客户开展满意度调研，旨在更好地倾听客户心声，不断提升客户体验。

报告期内，本行

2024 年到店客户满意度达

98.53%

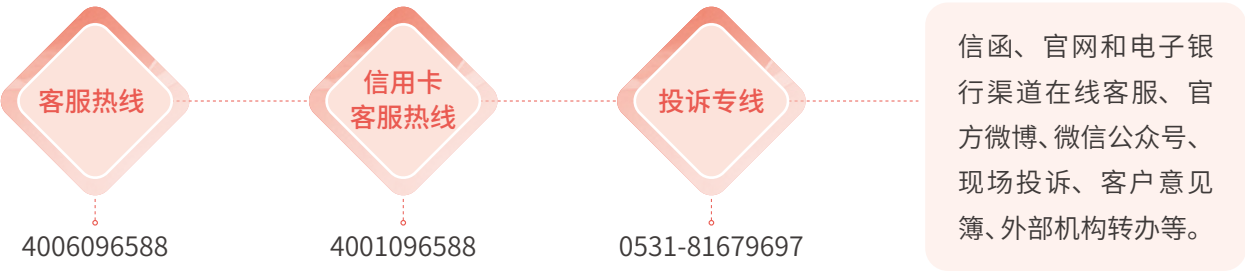
济南历下支行获得**银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位**



优化客户投诉处理机制

本行持续优化客户投诉处理机制，严格落实“三到位一处理”原则，加强投诉处理过程管控，上下协同，确保客户诉求得到及时有效解决。本行针对投诉问题及时进行溯源分析，从源头上完善服务机制和流程，切实提高客户满意度。2024 年全行客户投诉 1,004 笔，客户对投诉处理结果满意或无异议共 679 笔，全年投诉处理满意率为 67.63%。

客户投诉渠道



负责任营销

本行将负责任营销作为推动业务发展和保护消费者权益的重要举措。在营销过程中，本行严格遵循合规宣传原则，制定《齐鲁银行营销宣传行为管理规定》《齐鲁银行消费者权益保护工作准则》等，明确职责分工，规范营销宣传行为。修订《齐鲁银行营销宣传行为管理规定》，建立营销宣传事前审查机制，确保宣传内容真实、准确，实际承担的义务不低于对消费者的承诺标准。此外，银行在对营销人员进行产品培训时，重点强调责任营销概念，提升责任意识，确保消费者权益得到充分保护。

信息安全保护

本行严格遵循网络安全监管要求，切实履行信息安全主体责任，以“提升金融科技支撑能力、维护金融科技安全运营”为核心目标，加强网络安全防控能力、提升网络安全意识、切实保障各类业务的正常持续运行，保护信息资产安全，保护客户数据隐私安全。

信息安全管理體系

本行制定并持续修订《齐鲁银行网络安全方针》《齐鲁银行网络安全管理规范》《齐鲁银行网络安全工作责任制管理办法》等网络安全管理制度文件，形成董事会作为信息科技治理最高责任机构、信息科技管理委员会作为最高管理机构、科技部和各业务条线作为执行机构的信息科技管理组织架构，规范本行信息系统建设管理工作，控制信息系统建设风险。

信息安全风险控制

本行在信息系统全生命周期过程中引入信息科技风险管理，并将信息科技风险管理纳入全行的风险管理体系。同时，将信息科技审计纳入全行统一审计体系，定期聘请专业机构开展全面审计及数据安全专项审计，覆盖数据安全管理的關鍵领域，精准识别潜在问题并提出针对性改进建议，全力保障信息科技的安全稳定运行。

网络安全事故处理机制

本行建立事故管理及处置机制，及时响应信息系统运行事故，逐级向相关的信息科技管理人员报告事故的发生，并进行记录、分析和跟踪，直到完成彻底的处置和根本原因分析。

建立服务台，为用户提供相关技术问题的在线支持，对于无法即时解决的问题进行分类分级，提交给相关部门进行调查解决并给用户进行反馈、提供技术支持。

本行建立事件和问题管理机制。明确事件管理流程，定义事件类别、事件分级响应要求和事件升级、上报规则，及时受理、响应、审批和交付服务请求，保障生产服务质量，尽可能降低对业务影响；建立服务台受理、跟踪、解答各类运营问题；建立问题根源分析及跟踪解决机制，查明运营事件产生的根本原因，避免事件再次发生。

案例

信息安全意识宣传

本行会同人民银行山东省分行、原人民银行济南分行营业管理部先后牵手山东省科技馆、山东国家应用数学中心联合开展“2024 山东金融科技活动周”系列活动。本行走进社区农村、工矿企业、中小学校等，在防范金融网络诈骗、防范支付风险、保护个人敏感信息方面进行讲解，发放宣传折页、有奖活动赠送小礼品，有效提升广大群众信息安全意识及个人隐私防范能力提升。



进商户宣传网络安全意识

案例

筑牢金融防线 共绘反假宣传新篇章

本行开展常态与集中相结合反假货币宣传活动，立足网点主阵地，延伸线上、外拓宣传。在普及到店客户反假货币知识的基础上，创新线上宣传，吸引更多客户关注反假货币工作，加强外拓宣传，对老年人、农村居民、学生、商户等重点群体精准宣讲。通过反假宣传强化公众反假货币意识，筑牢反假货币防线，营造良好和谐的现金流通环境。



提升产品及服务可及性

本行持续提升产品及服务可及性，通过优化线下网点布局、拓展线上服务渠道以及推进数字化转型，致力于为客户提供便捷、高效、全方位的金融服务，满足客户多样化、便捷化的金融服务需求。

线下网点布局优化

本行为客户提供面对面、一对一的业务咨询办理，充分考虑人口分布、金融资源、周边网点营业情况，安排部分营业网点周末节假日对外营业确保客户能够方便地获取金融服务。

线上服务渠道拓展

本行积极发展线上金融服务，推出远程银行智慧云柜视频服务，满足客户多元化金融服务需求，让客户享受“足不出户、触手可及”的金融服务新体验。

积极推进数字化转型

本行借助人工智能和大数据技术提升服务效率和客户体验，手机银行“智慧APP6.0”再升级，六大生活场景满足居民多元化金融需求，荣获 CFCA “2024 数字金融金榜奖 - 手机银行年度卓越奖”。

案例

拓展社保卡发卡业务范围，提升服务可及性

2024 年本行在滨州分行落地社保卡发卡业务，积极做好社保卡承接育儿补贴、养老金、惠民惠农补贴等政府资金的发放服务，顺利完成在职职工、退休职工、自由职业者、儿童客户的社保卡发卡服务，截至报告期末，全行发卡量为 104.75 万张。

本行搭建社保卡便捷发卡服务平台，实现社保卡金融账户、社保账户的一站式发卡与换卡服务，目前全行在济南建设社保卡一站式即时发卡服务网点 122 家，可实现在网点、上门为客户办理社保卡，较好满足客户不便出门、企业集中办理社保卡等民生服务需求。

此外，本行在济南市建设 65 家“社银合作网点”，作为社银合作“便捷服务网点”，实现在本行营业网点办理“单位参保证明查询打印、社会保险个人参保证明打印、个人权益记录查询打印、养老保险账户 / 参保信息查询、企业在职职工非关键信息变更、企业离退休人员领取养老金证明打印”六项服务，延伸本行营业网点受理社保服务范围，向客户提供全方位的社保专业服务。

维护员工权益 打造温情齐鲁

本行坚持依法用工、规范管理，夯实人才基础，深化责任担当，切实保障员工各项基本权益，不断提升雇主品牌影响力，赋能高质量发展。

报告期内，本行

员工连续三年实现增长，总数

5,675 人

劳动合同签订比率连续三年达到

100%

少数民族员工

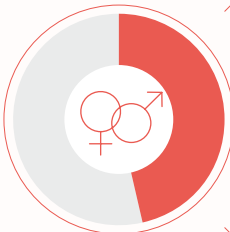
91 人

员工总数



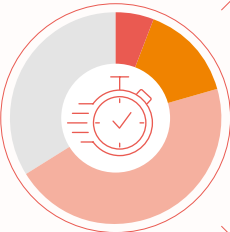
2024 年	5,675
2023 年	5,233
2022 年	4,728

按性别划分的员工组成



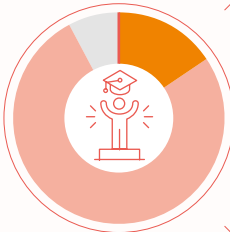
男性	2,644	46.6%
女性	3,031	53.4%

按年龄划分的员工组成



51 岁及以上	332	5.9%
41 至 50 岁	837	14.7%
31 至 40 岁	2,597	45.8%
30 岁及以下	1,909	33.6%

按学历划分的员工组成



博士	7	0.1%
硕士	887	15.6%
本科	4,344	76.5%
本科以下	437	7.8%

单位：人

报告期内，本行获相关荣誉或认可

山东省高校毕业生就业“最具吸引力”国有企业 100 强

山东省就业和农民工工作领导小组办公室

2024 年度典范雇主 HR 管理团队典范奖

前程无忧

2024 年度中国最佳雇主校招案例奖

智联招聘

合规雇佣

本行依据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，制定并实施《劳动用工管理办法》，全面规范员工招聘及日常管理流程。在招聘过程中，秉持“平等竞争、择优录用”的原则，推行多元化的用工模式，坚决杜绝任何形式的歧视行为，确保人力资源管理的公平性与高效性。

民主管理

本行充分尊重并保护员工合法权益，持续完善民主管理体系，构建以职工代表大会为核心，行务公开、职工监事等制度为辅的民主管理架构，形成相互补充、协同增效的管理机制。通过畅通沟通渠道、丰富参与形式，为员工参与企业经营管理提供坚实保障，切实维护职工权益，营造和谐稳定的企业氛围。截至报告期末，召开 3 次职工代表大会，2 次会员代表大会。

薪酬福利

本行建立了“全周期、广覆盖、多层次、宽领域”的员工福利体系，贯穿员工入职起到退休后的全生命周期。本行按时足额缴纳各类社会保险和住房公积金，建立企业年金计划及补充医疗保险，全方位保障员工权益。同时，本行为员工提供各类补贴及节假日福利，定期组织开展职工慰问活动，切实增强员工的归属感和幸福感。

员工关怀

本行倡导“健康工作，快乐生活”的家园文化，关注女性员工、退休员工以及困难员工的各项需求，落实重要节日慰问，为员工送去温暖与关怀；开展形式多样、主题鲜明、内容丰富的文体活动，举办羽毛球比赛、趣味运动会，在国际劳动妇女节组织开展了烘焙、插花、观影等二十余场活动，在五一劳动节和五四青年节组织座谈会、演讲比赛、读书分享会等十余场活动；于办公楼中设置健身中心与职工之家，提供阅读区、棋牌室、妈妈小屋等便利设施，切实增强广大员工的归属感和幸福感，充分彰显人文关怀精神，增强员工的向心力和凝聚力。

报告期内，本行	
帮扶困难员工	发放救助金
43 名	12.9 万元

案例

“缘聚齐鲁 飞盘嘉年华”主题联谊交友活动

本行举办“缘聚齐鲁 飞盘嘉年华”主题联谊交友活动，加强各机构间沟通交流，为广大青年职工搭建互动平台，拓展交际圈，丰富业余生活，提升年轻职工的工作热情和生活品质。



案例

五四精神传薪火，激昂青春献齐鲁

在五四运动 105 周年之际，本行举办首届齐鲁青年节“讲述齐鲁”原创作品大赛暨“唱响齐鲁”青年歌手大赛，进一步深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，传承和弘扬五四精神，来自总行各部门、各分支机构的 200 余名青年干部职工参加本次活动。



案例

夏日送清凉，关怀暖人心

本行在夏季高温期间积极开展“夏送清凉”活动，切实关怀员工与社区。天津分行党委及工会领导深入一线，发放防暑用品，强调劳逸结合；天桥中心支行为员工配备防暑物资，组织健康讲座，同时为客户提供消暑服务，开展社区共建慰问；营业管理部工会为一线员工送去防暑物资，表达感谢与关怀。这些行动有效提升了员工的健康保障水平，增强了员工的归属感和工作积极性，同时通过客户关怀与社区互动，提升机构的社会形象和客户满意度，展现对员工、客户及社会的责任担当。



案例

新春慰问退休党员，凝聚员工归属感

槐荫中心支行在新春期间开展走访慰问活动，重点关怀退休困难党员，深入退休党员家中，详细了解其健康、生活和家庭情况，送去节日慰问品和新春祝福。退休党员对银行的快速发展表示欣慰和自豪，感谢行党委的关怀，并表示将持续支持银行的改革与发展。



职业健康安全

本行全面保障员工职业安全与健康，将安全环保理念贯穿网点选址、装修及验收全过程，并在日常运营中配备空气净化设施，积极营造安全健康的工作环境。同时，定期组织员工体检，为女性员工提供专项健康筛查，并邀请医学专家答疑解惑，全方位呵护员工健康。

报告期内，本行

组织安全演练

1,033 次

本行持续深化安全工作部署，完善安全制度，确保各项措施落地见效。健全应急保障体系，在全行范围内组织开展各项应急演练活动，提高从业人员应急处理能力。同时，常态化开展全员安全教育培训，强化责任意识，提高安全技能，筑牢安全防线。



召开安全生产工作会议

开展应急安全培训演练

案例

举办“积极心理 幸福人生”心理健康讲座

为庆祝“三八”国际妇女节，本行与济南市妇联联合举办“积极心理 幸福人生”心理健康知识讲座，特邀全国知名专家、清华大学心理学博士倪子君女士授课，分享心理健康知识，关爱女性员工心理健康，激发女性职工积极向上的生活态度和工作热情。



赋能人才发展 携手齐心成长

人才队伍建设

本行秉持“人人都可成才，个个皆可出彩”的人才理念，持续完善人才队伍梯队建设。报告期内，聚焦“干部使用、人才培养、全员成长”三大重点任务，积极探索现代化商业银行人力资源管理体系，健全员工培训教育机制，为员工搭建自我价值实现平台，努力将人力成本转化为人力资本，有效激发员工活力，挖掘人才潜力，凝聚团队合力。

修订《干部管理办法》，规范选拔任用工作程序，编制《齐鲁银行干部队伍建设规划（2024-2026 年）》《齐鲁银行员工职业生涯发展规划》，确保人才队伍“总量适配、结构合理、梯队衔接、个体优秀、人才辈出”。

充分发挥金融行业资源优势，广泛开展高校合作，积极探索优秀人才联合培育机制。与高校共建就业实践基地，开放应届生就业绿色通道，为金融领域培养和输送高素质青年人才。



建立数字化人才画像系统，开发人岗匹配、组织画像、干部智能推荐等功能，实现干部多维考量、定量分析和综合评价，提升干部评价体系的科学性、系统性，为选人用人提供决策依据。

加强各层级干部队伍建设。制定年轻干部储备培养“薪火计划”，建立各层级人才库，实施动态管理、分类选拔，加快优化干部队伍结构。

适应数字化转型战略，建立专业技术职务序列，鼓励人才专业、专长发展，为专业人员提供多元化职业发展路径，实现管理职务和专业技术职务的双向晋升、双通道管理。报告期内，共有 33 人通过评审进入专业技术职务序列。

员工培训

本行围绕全国干部教育三年规划，紧密结合齐鲁银行“六维战略”体系和干部员工队伍建设实际，研究制定《齐鲁银行教育培训三年规划》。全行工作以年度培训计划为抓手，总行部门协同、总分上下联动、线上线下融合。努力推进“五支队伍”和“十类人才”专业化培养，探索建立“产学研用”培训机制，打造年轻干部“青年英才工程”，通过多种形式开展业务产品、营销服务、合规运营、员工成长等各类培训，建立覆盖各层级干部队伍和人才库的培养体系。

报告期内，本行

按照年度培训计划，组织各级各类干部人才培训	覆盖	员工培训投入
395 场	4.3 万人次	953.17 万元

推进分级分类培训

- 组织“航”系列培训 9 期，累计参与 585 人次，实现干部队伍培训全覆盖
- 组织新员工、新设机构培训 6 期，480 名新员工参与，确保岗位胜任
- 组织风险合规培训 19 期，覆盖 5,200 人次，提升从业人员合规意识
- 常态化开展业务产品制度培训 312 期，2.8 万人次通过多种形式参与培训

推动数字化全员认知和人才储备

- 首次在上岗考试学习中增加数字化通识题库，以考促学推广数字化基础型学习
- 举办数字化创新大赛和“人人都是数据分析师”培训，近千余人参与
- 正式组建数据分析师队伍，510 人获得数据分析师初级资格

加强师课体系建设

- 年内组织 6 期课程开发工作坊，产出线上课程 3,648 门，以师课共建增强自主培训能力
- 依托党校、高校、外部专家开展提升性培训，整合优质学习资源

建立员工学习成长档案

- 依托 e 学院管理系统，建立员工学习数据字典，全面反映员工学习成长情况
- 2024 年人均考试 9.6 次、学习 57 门课程，全年线上学习超过 40 万人次

鼓励员工自我提升

- 设置行内国际业务、敏捷项目、数据分析师、征信等资格证书，2,839 名员工获得认证
- 547 名员工获得 813 项外部资格证书



“远航”中层干部培训



“小微侠”能力提升培训

案例

组织员工参加山东省“技能兴鲁”职业技能大赛

报告期内，本行鼓励员工参加职业技能大赛，助力员工提升专业技能和知识。本行在山东省“技能兴鲁”职业技能大赛中，喜获省级一等奖，并荣获五个分赛道奖项，获奖质量、数量位居全省 49 家金融机构首位。本次大赛是彰显本行高质量的服务能力和高水平的服务技能。



案例

提升沟通能力，促进信息透明化

2024 年 9 月，总行办公室举办通讯员培训班，邀请行业专家授课。课程涵盖新闻宣传、舆情管理和公文写作，旨在提升信息传播的专业性和透明度。通过培训，通讯员进一步掌握新闻线索挖掘、舆情应对及公文规范等关键技能，有助于及时、准确地向公众传递金融信息，增强投资者信心，提升银行在复杂舆论环境中的应对能力。



投身社会公益 创造社会价值

本行多年来积极投身社会公益事业，做“有责任、有担当、有温度”的银行，持续打造“泉心公益”品牌，在交通、教育、扶贫济困、扶弱助残、养老关怀、环境保护等多个领域开展特色公益项目，以实际行动汇聚爱心力量，弘扬社会正能量，助力推动社会可持续发展。

本行牢固树立绿色发展理念，积极推进生态文明建设，组织青年员工到济南、临沂等地森林公园、湿地参加植树活动，守护一脉山川，践行企业社会责任；持续开展“荧光计划”，在第四个中国人民警察节来临之际，为济南市公安局交警支队全体民警辅警送去了慈善捐款和爱心祝福；举办“童心爱齐鲁，巧手颂山河”儿童主题活动，为小朋友们奉献了一场以增强文化认同、激扬文化自信、涵养家国情怀为核心的艺术盛宴，不断传递爱心和奉献精神。

报告期内，本行

获评**济南市 2024 年度慈善工作先进单位**

本行“泉心公益”品牌获评**2023 济南城市软实力公益责任榜样**

获评**2023 年度山东社会责任企业**

案例

友好同行，守护儿童成长

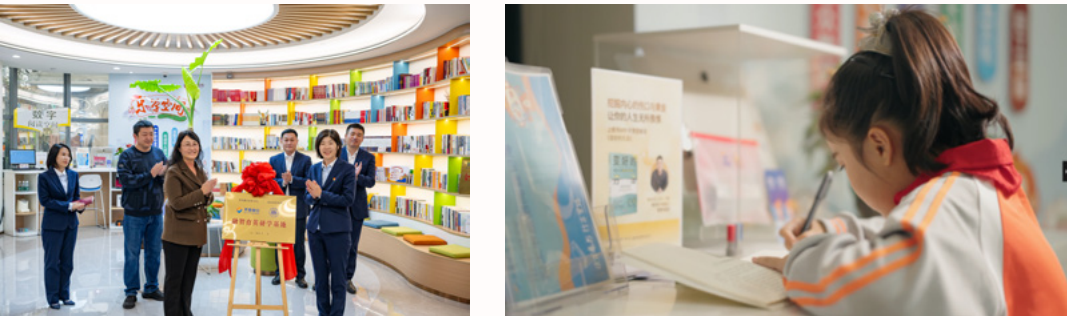
本行秉承“泉心守护，服务成长”的使命，深入儿童业态，以“萌小齐”品牌为特色，为广大儿童提供专业有趣的财商教育服务。2024 年，本行先后举办少儿口才大赛、少儿书画大赛、六一儿童节等儿童友好系列活动，受到政府认可及社会各界的一致好评。



案例

“乐学空间”：金融 + 教育，打造校外避风港

齐鲁银行市中分行在营业厅打造“乐学文化”校外避风港，因地制宜开展青少年金融教育。乐学空间不仅为学生和家长提供了休息学习场所，还融合了未成年人保护站、劳动者驿站等综合功能。2024 年 11 月，市中分行与育英中学合作设立的“融智育英研学基地”正式揭牌，助力金融与教育深度融合，推动银校协同发展。



齐鲁银行打造“乐学空间”

案例

扎根本土，积极推动社区发展

齐鲁银行济南天桥支行始终牢记“市民银行”宗旨，以金融服务为支点，积极融入社区发展。通过提供金融服务、普及金融知识、参与社区建设等一系列举措，为营造和谐宜居社区环境贡献力量。2024 年，支行被授予“社区共驻共建优秀单位”荣誉称号，实现经济价值与社会价值的双提升。



指标索引表

报告内容	《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》	全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》(GRI Standards)
关于本报告		2-1、2-2、2-3、2-4
董事长致辞		
行长致辞		
走进齐鲁银行	尽职调查、利益相关方沟通	2-6、2-29、3-1、3-2、3-3
稳健治理，夯实高质量发展根基		
坚持党建引领 恪守初心使命		
完善公司治理 审慎稳健经营		2-9
强化风险管理 筑牢安全防线		
健全内控管理 严守合规底线	反商业贿赂及反贪污、反不正当竞争	205-2、207-1
保护投资者权益 积极共建共享		

报告内容	《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》	全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》(GRI Standards)
金融赋能，服务地方经济发展		
深化科技金融 激发创新活力	创新驱动	
发展绿色金融 守护低碳家园	能源利用、水资源利用	
拓展普惠金融 增进民生福祉		
服务实体经济 推动高质量发展		2-28、203-1
创新养老金融 暖心伴老同行	乡村振兴	
推进数字化转型 塑造发展新动能	创新驱动、供应链安全	
回馈社会，助力人民美好生活		
倾听客户心声 提升服务水平	数据安全与客户隐私保护	
维护员工权益 打造温情齐鲁	员工	2-7、403-1
赋能人才发展 携手齐心成长		404-2
投身社会公益 创造社会价值	社会贡献	

读者反馈表

尊敬的读者：

您好！十分感谢您阅读《齐鲁银行 2024 年度环境、社会及治理（ESG）报告》。本行非常重视并期望倾听您对齐鲁银行社会责任管理、实践和信息披露的反馈意见。您的意见和建议，是本行持续推进可持续发展管理和实践的重要依据。期待您的回复！

针对下列问题，请您进行评分（1 为最低分，5 为最高分）

您认为本报告在反映齐鲁银行对公司治理的重大影响的程度为？
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

您认为本报告在反映齐鲁银行对环境治理的重大影响的程度为？
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

您认为本报告在反映齐鲁银行对社会治理的重大影响的程度为？
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

您认为本报告在反映齐鲁银行对经营治理的重大影响的程度为？
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

您认为齐鲁银行在服务客户方面的程度为？
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

您认为齐鲁银行在回馈股东方面的程度为？
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

您认为本报告提供的信息全面程度为？
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

您认为本报告提供信息的可读性程度为？
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

您对《齐鲁银行 2024 年度环境、社会及治理（ESG）报告》的其他意见与建议，欢迎提出。

您的联系方式：

姓名：	电子邮件：	职称：
电话：	工作单位：	传真号码：

您可以通过来电、发送电子邮件或寄送反馈意见给我们，联系方式如下：

联系地址：山东省济南市历下区经十路 10817 号双金大厦 B 座	电话：0531-86075850
邮编：250014	电子邮箱：ir@qlbchina.com



- 证券代码: 601665
- 客服热线: 4006096588
- 各营业网点: qlbchina.com



手机银行



公众账号