

2021

社会责任报告



目录

- 03 关于本报告
- 05 致辞
- 09 走进齐鲁银行
- 69 未来展望
- 71 指标对标
- 72 读者反馈表

01 治理 行稳致远

- 17 优化公司治理
- 19 强化风险管理
- 21 确保合规经营
- 25 保障投资者权益



02 创新 精耕细作

- 29 发展金融科技
- 32 优化客户体验
- 38 联动协同共赢



03 责任 回馈社会

- 41 服务百姓民生
- 46 打造幸福职场
- 52 投身公益慈善
- 55 助力共同富裕



04 环保 绿色发展

- 65 推行绿色金融
- 68 倡导绿色运营



关于本报告

ABOUT THIS REPORT

本报告是齐鲁银行股份有限公司自 2021 年于上交所主板上市后发布的首份社会责任报告。报告详细披露了齐鲁银行股份有限公司 2021 年度在经济、环境、社会及公司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

本报告为年度报告。

报告范围

齐鲁银行股份有限公司为主体，包括总部及附属分支机构。

时间范围

2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容往前后年度适度延伸。

编制依据

遵循中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》和中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》的披露要求，参照中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》（CASS-CSR4.0）、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南（G4）》等报告编制指南。

数据说明

报告使用数据来源包括公司实际运行的原始数据、政府部门公开数据、年度财务数据、内部相关统计报表、第三方问卷调查、第三方评价访谈等。本报告的财务数据以人民币为单位，若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

称谓说明

为了便于表述和阅读，本报告中“齐鲁银行股份有限公司”也以“本行”“公司”“我们”表示。

报告编制流程

本报告以本行企业社会责任实践为基础，按照“立项审批——收集素材——编制修订——高管层审议——董事会审议——对外披露”的流程推进，并在立项审批、编制修订等环节与有关利益相关方积极沟通，研究论证报告框架结构及内容。

报告可靠性保证

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个别及连带责任。

报告获取

本报告电子版可在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）以及公司官网（www.qlbchina.com）查阅获取。

联系方式

联系地址：山东省济南市历下区经十路 10817 号

邮编：250014

电话：0531-86075850

电子邮箱：ir@qlbchina.com



致辞

董事长致辞



黄家栋
齐鲁银行股份有限公司
董事长

2021 年是中国共产党百年华诞，是“十四五”开局之年，也是全面建设社会主义现代化国家新征程的起步之年。站在“两个一百年”的历史交汇点，全行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，锐意进取，创新发展，坚持金融服务实体经济的本源，坚守不忘初心的普惠情怀，书写齐鲁银行积极践行社会责任的崭新华章。

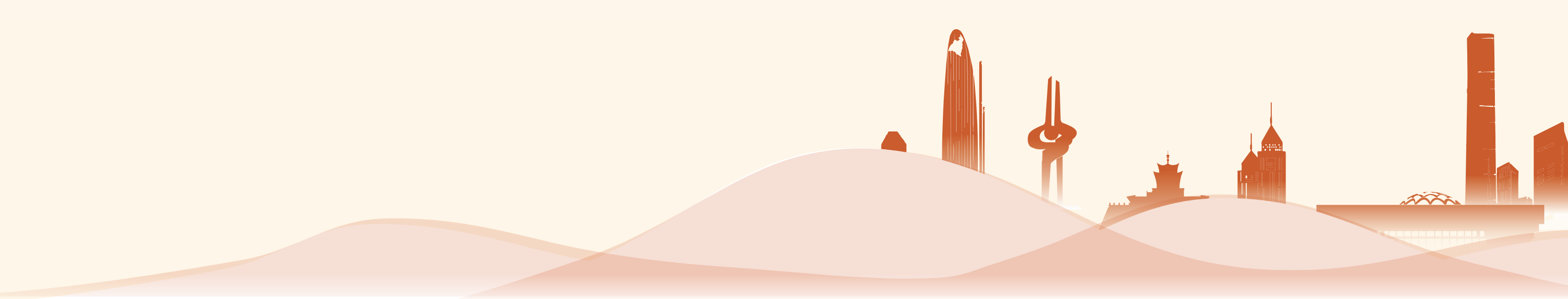
坚持党建统领，规范公司治理。齐鲁银行始终坚持党建统领发展全局，促进党建与公司治理深度融合。在多元均衡稳健的股权结构、健全有效的“三会一层”法人治理架构基础上，不断完善适应自身发展的决策科学、执行高效、监督有效的公司治理机制，推动全行实现高质量、可持续发展，为全方位担当社会责任贡献新的更大力量。

践行金融职责，助力经济发展。齐鲁银行紧紧围绕党和国家的重要战略部署，紧扣区域发展脉动，充分发挥法人上市银行优势，强化金融创新，坚守初心本源，综合运用“投贷债”一体化金融服务体系，积极投身经济社会发展。同时，齐鲁银行着力构建以“小微金融”“县域金融”“科创金融”“数字普惠”为特色的普惠金融格局，全力支持民营和小微企业、科技创新产业、乡村振兴等重点领域，持续塑造“齐鲁青未了”的普惠金融品牌。

发展绿色金融，支持双碳战略。生态环境保护，功在当代、利在千秋。齐鲁银行聚焦“双碳”战略目标，全面调整制定绿色金融的授信导向，大力倾斜信贷资金支持绿色产业的发展。以“光伏贷”产品推动“光伏下乡”惠民工程，以“碳易贷”产品引导企业关注碳配额，以“绿色债”等配套专项业务对“专精特新”企业绿色项目提供更优融资解决方案，用金融力量守护绿水青山。

服务美好生活，投身公益事业。齐鲁银行始终秉承“市民银行”的定位，以服务广大城乡居民、服务社会民生为己任，形成了以“财富”“安居”“创业”“消费”为特色的零售业务体系，是山东省内公共事业代收代付业务服务最全的银行。此外，齐鲁银行十分关心公益，创立了“泉心公益”品牌，通过捐建爱心图书室、举办少儿书画大赛，发起“文明交通之星”评选和“荧光扶助计划”，广泛建设“爱心驿站”等形式，为我们的和谐幸福社会贡献绵薄之力。

当前，全面建设社会主义现代化国家的新征程已经开启。面对机遇与挑战并存的伟大时代，齐鲁银行初心如磐，使命在肩，将继续以服务国家战略、服务实体经济、服务百姓民生为己任，积极融入新发展格局，努力促进共同富裕，以“打造行稳致远的精品银行”为愿景，为社会、为民众，也为广大股东及利益相关方创造更大价值！



行长致辞



张华
齐鲁银行股份有限公司
行长

2021 年是齐鲁银行发展史上最为浓墨重彩的一年。我们坚持高质量发展主线，深化业务转型，推动改革创新，成功登陆 A 股主板市场，实现发展质效与社会贡献双提升。

这一年，我们以稳健筑牢金融安全防线。继续坚持审慎稳健的风险偏好和文化，持续提升资源配置能力和风险抵御能力，及时跟进监管法规解读和法律风险管控，全面加强个人信息保护、反洗钱等领域合规管理，坚决抵制和打击金融腐败行为，用健全的治理架构筑牢可持续发展根基。

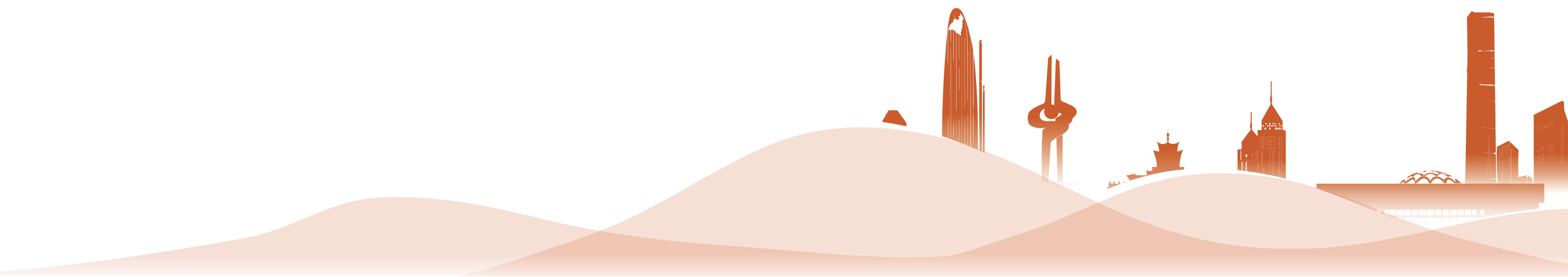
这一年，我们以专业提升金融服务质效。在“双循环”战略的指引下，齐鲁银行全力支持新旧动能转换、黄河国家战略，紧跟山东省扩需求“十大行动”，聚焦“十强现代优势产业集群”，对接省市重大项目，积极探索供应链金融和投贷联动，以“交易银行+投资银行”模式支持产业发展；同时，在科创金融、县域金融、财富管理、消费金融以及银发、儿童、新市民等客群服务方面逐步形成专业优势。

这一年，我们以创新彰显有温度的服务。我们加大对金融科技的投入，加快数字化转型，持续更新产品货柜，拓展金融应用场景，为客户提供全天候、不打烊的线上服务。

同时，我们推进“适老化”改造，增加银政合作渠道，为民办非企业及各类社会组织提供“一站式、就近办、多点办”便利化服务，全面提升金融服务的可及性。我们积极承担保护消费者权益的主体责任，严格落实个人信息保护新规，妥善处理内外部投诉，12345 热线回访满意度达 98.72%，将“为客户提供满意服务”的使命贯穿于服务全程。

这一年，我们以文化凝聚全行发展合力。我们传承并发扬“严管厚爱”的家园文化，配合工团开展各类团建活动，关心员工身心健康，努力让更多员工实现自我价值。我们坚持人才驱动，不断加大校招、社招、定向引进等招聘力度，为高质量发展注入新动能。进一步优化市场化选人用人机制，促进人才跨机构、跨条线、跨岗位交流。加强对员工的职业能力培养，创新开展线上学习运维，建立标准化的岗位学习体系，探索建立带教制度，形成覆盖各梯次、全专业的人才培养体系。

新使命催人奋进，新征程任重道远。2022 年，是齐鲁银行上市后的第一个完整年度。站在新起点上，我们坚定信心、团结一致、克难奋进、担当实干，为实现“打造行稳致远的精品银行，成为中小企业、城乡居民和驱动本地经济的首选银行”这一战略愿景不懈奋斗！



走进齐鲁银行

公司简介

公司概况

齐鲁银行股份有限公司（股票代码：601665）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者的城市商业银行，是中国银行业协会城市商业银行工作委员会副主任单位。2021 年 6 月 18 日，齐鲁银行成功登陆上海证券交易所 A 股主板市场，主体信用评级 AAA，山东省金融企业绩效评价 AAA 优秀等级。齐鲁银行总部位于山东省省会济南市，业务和网络主要集中在山东省并辐射环渤海区域，在山东、河南、河北拥有 16 家村镇银行。

齐鲁银行始终秉承稳健发展经营理念，坚守“服务地方经济、服务小微企业、服务城乡居民”的市场定位，倾力发展普惠金融，打造县域金融特色，积极做支持民营企业和小微企业、乡村振兴、精准扶贫等重大方针的践行者，普惠金融业务在山东省银行业金融机构中位居前列。截至 2021 年末，资产总额 4,334.14 亿元，贷款总额 2,166.22 亿元，负债总额 4,008.08 亿元，存款总额 2,930.03 亿元，资产、存款、贷款、净利润、营业收入等主要指标增量均创历年新高。资产利润率 0.77%，加权平均净资产收益率 11.40%，基本保持平稳。2021 年度，实现营业收入 101.67 亿元，同比增长 28.11%，实现净利润 30.72 亿元，同比增长 20.73%。经营效益显著提升。

未来，齐鲁银行将以“打造行稳致远的精品银行，成为中小企业、城乡居民和驱动本地经济的首选银行”为战略愿景，着力打造公司金融、零售金融、金融市场、互联网金融、县域金融五大业务板块，致力于成为服务优质、高效协同、创新引领的精品银行。

企业文化

战略愿景

• 打造行稳致远的精品银行，成为中小企业、城乡居民和驱动本地经济的首选银行。

企业使命

• 为客户提供满意服务

• 为员工提供发展平台

• 为股东创造理想价值

• 为社会创造更多财富

核心价值观

• 忠诚

• 责任

• 创新

• 效率



2021 大事记



获奖情况

奖项	颁奖单位
2021 年山东省金融服务小微企业能力竞赛一等奖	中国人民银行济南分行、山东省总工会、共青团山东省委
2020 年度金融辅导工作评价“优秀”单位	山东省地方金融监督管理局、中国人民银行济南分行、山东银保监局
2020 年山东省银行机构服务实体经济评价“优秀”等级	
2021 年“3•15”教育宣传周优秀组织单位	中国银保监会消费者权益保护局
全国青年文明号（济南自贸区分行）	共青团中央办公厅
2021 年度济南市金融统计先进集体	中国人民银行济南分行
2020 年征信工作突出单位	
山东省先进基层党组织	中共山东省委
2021 年山东省地方金融企业绩效评价 AAA 优秀等级	山东省财政厅
2021 年度山东省高端品牌培育企业	山东省市场监督管理局
山东省和济南市辖区 A 级行	国家外汇管理局山东省分局
2020 年度经济社会发展综合考核一等奖	中共济南市委、济南市人民政府
济南市党风政风行风民主评议金融行业第一名	
2020 “爱涌泉城”十佳公益企业奖	济南市委宣传部、市委网信办等
济南市政府资金集中结算金融服务综合考评优胜单位	济南市政府资金结算中心
2020 年中国银行业示范好新闻	中国银行业协会
全国金融先锋号	中国金融工会全国委员会
“县、乡、村”三级联动 乡村振兴综合服务网络入选“裕普惠 新金融 中国银行业普惠金融典型案例”	21 世纪金融研究院、中国银行业协会
“泉信移动办公平台”获得年度金融科技奖	亚太银行联盟
“基于大数据的全面风险防控体系建设”荣获风控创新优秀案例奖	金科创新社、山东省支付清算协会、江苏省支付清算服务协会等
齐鲁普惠微平台案例荣获“2021 年金融服务中小微企业优秀案例”奖	中国中小企业投融资交易会组委会
荣获中国企业在线学习博奥奖“优秀产品思维应用奖”	在线教育资讯网
“全国村镇银行优秀主发起银行”荣誉称号	中国村镇银行发展论坛组委会、当代县域经济杂志编辑部
“年度卓越数字城商行”奖	银行业数字化创新（中国）峰会 2021 组委会

责任管理

在“为客户提供满意服务、为股东创造理想价值、为员工提供发展平台、为社会创造更多财富”的使命引领下，本行基于各利益相关方的普遍诉求，结合国家战略目标及行业发展趋势，努力实现经济、社会、环境等综合价值的最大化。

利益相关方沟通

本行积极倾听并及时回应各利益相关方的诉求，持续完善利益相关方沟通机制，确保与关键利益相关方开展常态化交流。

利益相关方	关注议题	沟通方式及表现
政府与监管机构	• 依法纳税 • 合规经营 • 全面风险管理 • 促进经济发展	• 主动依法纳税 • 完善公司治理 • 开展全面风险控制 • 广泛吸纳就业
股东与投资者	• 提高投资回报 • 提供股东服务 • 公平获取信息	• 提升经营质效 • 开展投资者沟通 • 优化信息披露管理
客户	• 优化客户服务 • 服务实体经济 • 信息安全与隐私保护	• 完善客户服务体系 • 创新服务产品 • 客户隐私保护
供应商与行业	• 遵守商业道德 • 诚信互惠	• 建立公开透明的采购机制 • 反商业贿赂
员工	• 薪酬与福利 • 职业培训与发展 • 民主沟通 • 员工关爱	• 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良好 • 开展员工活动
社会公众	• 助力乡村振兴 • 公益慈善 • 绿色运营 • 带动利益相关方绿色发展	• 创新乡村振兴模式 • 积极参与社会公益事业 • 绿色办公 • 绿色金融

01

对SDGs的贡献：

16

和平、正义与
强大机构



17

促进目标实现的
伙伴关系



治理 行稳致远

- 17 优化公司治理
- 19 强化风险管理
- 21 确保合规经营
- 25 保障投资者权益

“

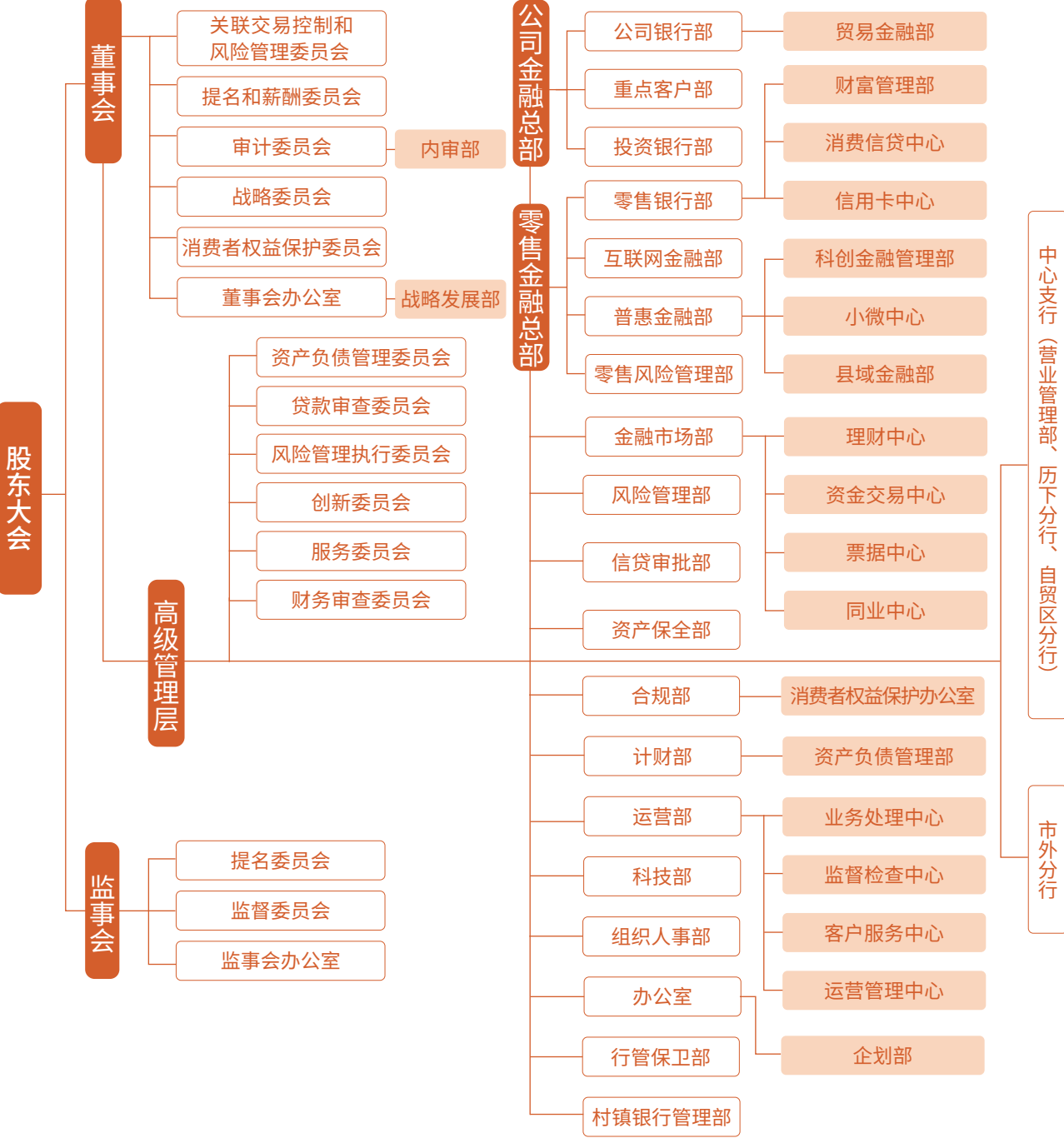
齐鲁银行在发展战略的指引下，基于卓越的公司治理、风险控制与合规经营水平，致力于打造“行稳致远的精品银行”，并为股东创造长期可持续的回报，为各利益相关方提供高质量的价值贡献。



优化公司治理

本行严格按照法律法规及规章制度等规定,通过章程明确了股东大会、董事会、监事会、高级管理层等“三会一层”的职责边界,持续完善股东大会、董事会、监事会及其各专门委员会的议事规则、工作制度和规程,明确了各主体的职责权限和运作程序,确保公司治理运作规范。

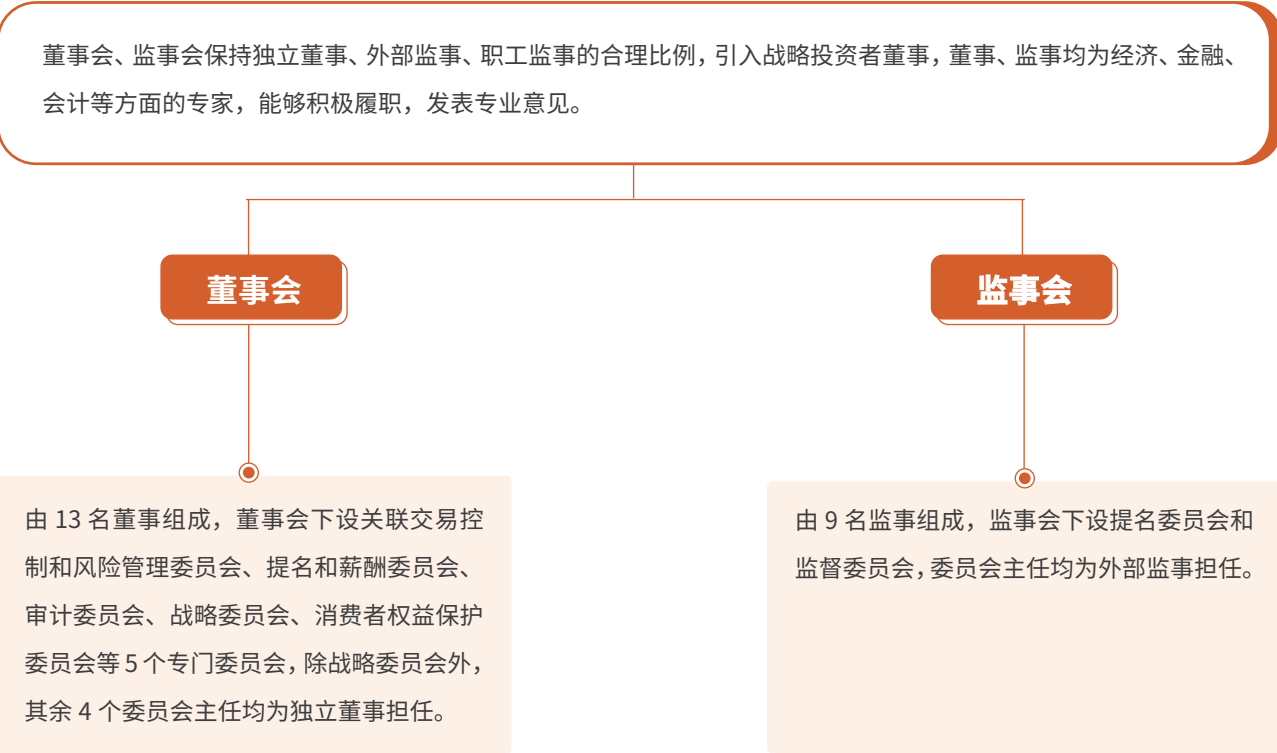
组织架构



工作成效

2021 年, 本行共召开 **3** 次股东大会、**11** 次董事会、**9** 次监事会, 及时审议研究经营管理中的重大事项。

董事会中独立董事占比为 **38.5**%。



案例

开展公司治理自评, 提升公司治理有效性

报告期内, 结合上市要求和最新监管要求, 本行从党的领导、股东治理、董事会治理、监事会和高管层治理、风险内控等方面, 对公司治理的合规性与有效性进行了全面梳理评估, 进一步厘清各公司治理主体职责, 持续完善公司治理机制建设, 切实保护利益相关方的合法权益, 公司治理有效性不断提升。

强化风险管理

2021 年，本行以“提效控险”为总体目标，以“风险攻坚深化年”活动为抓手，全面落实各项风险管理举措，扎实开展风险管理培训，保障本行稳健发展。

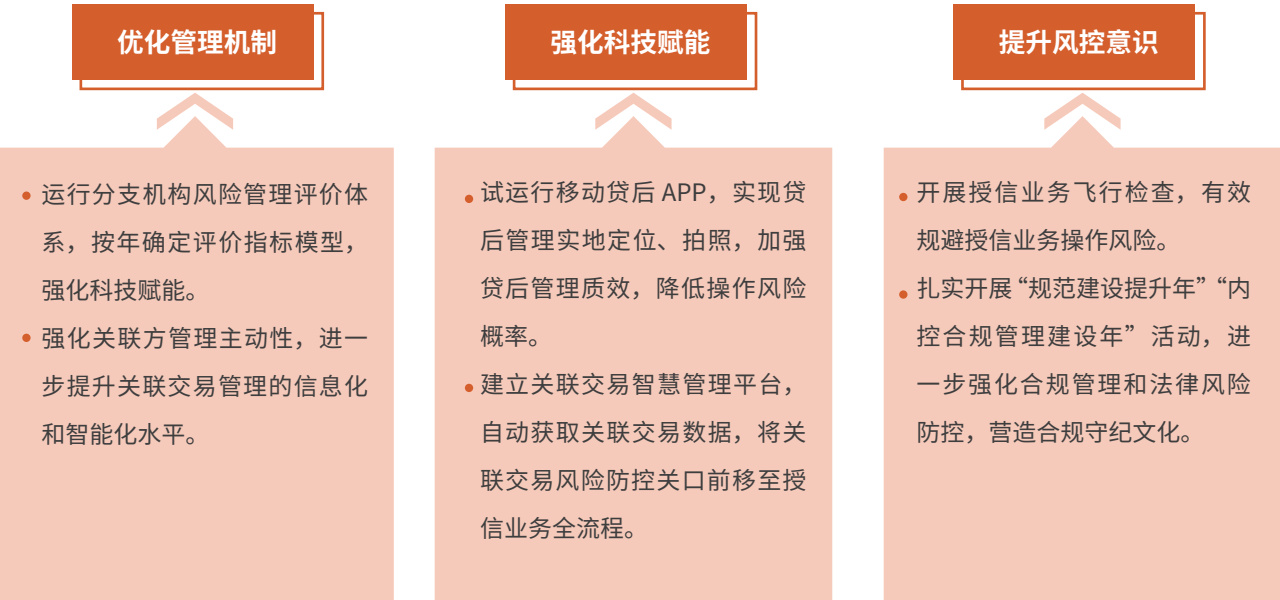
全面风险管理

本行建立了纵横独立的全面风险管理架构，统一了风险管理标准，并持续健全风险管理架构和要素，推动全面风险管理体系的进一步完善。

风险管理架构



风险管理举措



提升风控能力

2021 年，本行通过定期召开风险条线工作会议、开展风险管理培训等形式，扎实推进风险文化建设，全面提升风险管理能力。

案例

召开风险条线工作会议，提升全员风险管理意识

报告期内，本行风险条线召开 2020 年总结表彰暨 2021 年“风险攻坚深化年”活动启动会议，董事长、行长及副行长等高层出席。会议对 2020 年度“风险攻坚决胜年”活动进行总结，对 2021 年度“风险攻坚深化年”方案进行讲解，同时表彰了 2020 年度风险管理先进个人及先进集体。会议强调了风险管理对本行发展的重要意义，要求本行扎实做好风险管理，严格资产质量管控，推进本行高质量发展。



会议现场

案例

举办“护航计划”人才培训，提升风险条线员工专业技能

报告期内，风险条线“2021 年护航计划”人才培养训练营开班，学员均为各分支机构、村镇银行从事信贷风控及营销工作的骨干人员。本次集训为期四天，四位知名业内专家从国内热门话题、国家政策解读、信贷风控技巧、财务风险识别四个维度奉献了一场知识盛宴。学员们在培训活动中共享风险防控与营销管理经验，巩固了“风险从源头抓起”的工作理念，进一步提升合规意识和风控技能。



培训合照

确保合规经营

本行制定《齐鲁银行合规风险管理政策与程序》，明确合规管理组织架构及各层级合规管理职责，配备必要管理资源，定期识别与评估全行合规风险；本行制定《齐鲁银行法律合规审查工作管理办法》《齐鲁银行内控合规性检查管理办法》等合规管理制度，跟踪各项法律法规的出台及变化情况，及时修订制度文件、开展合规检查监督，保障本行实现可持续的合规经营、稳健健康的发展。

强化内控体系

本行建立健全内部控制制度体系，完善内部控制措施，强化系统控制，加强监督检查，建设内控文化，保障全方位的合规经营。

工作成效

2021 年，本行开展各类培训 42 场，参与人数达 1.1 万人次。

发布各类课程和考试 1,000+ 场次，学考总人次累计超过 65 万。

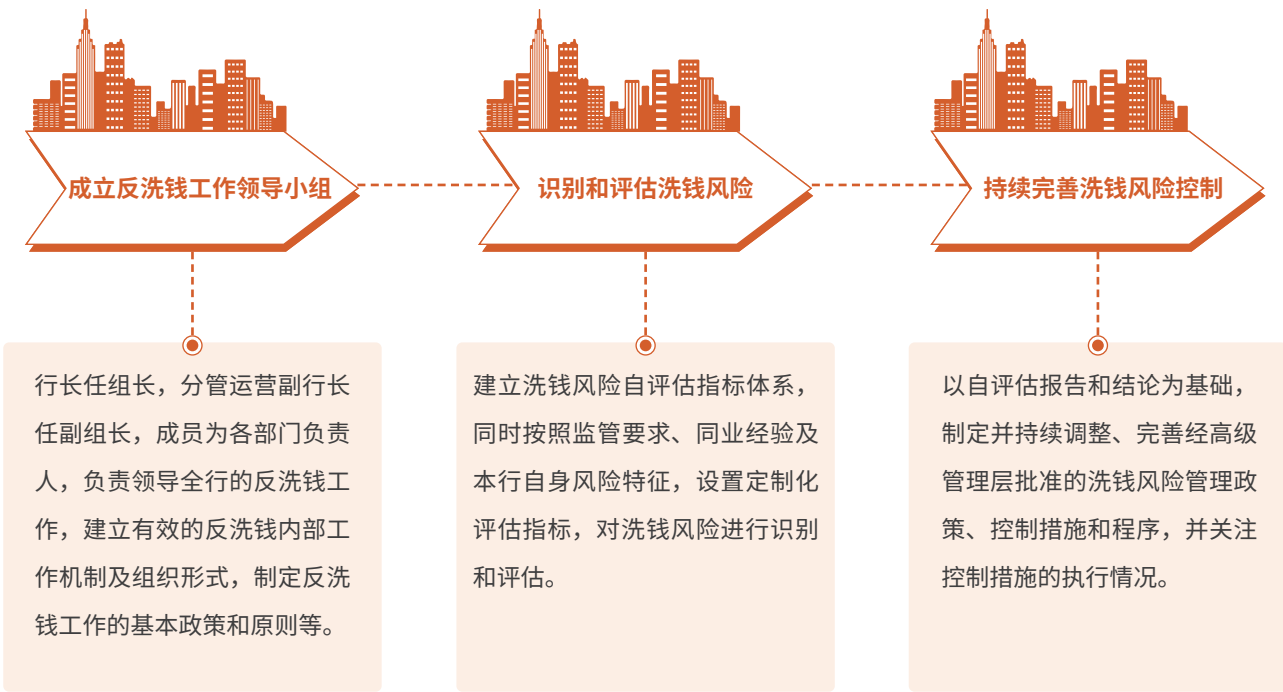
内部控制体系



落实反洗钱管理

本行建立了完善的反洗钱内部控制体系，严格落实反洗钱监管要求。2021 年，本行进一步完善了洗钱风险评估制度，制定《齐鲁银行股份有限公司洗钱和恐怖融资风险自评估管理办法》，加强本行对洗钱和恐怖融资风险的识别、评估和管理，提升反洗钱工作的有效性。

反洗钱管理体系



反洗钱培训体系

高管培训	分支机构培训	新员工培训	从业人员培训
外聘反洗钱专家，为董事、监事、高级管理人员提供反洗钱形势、政策、处罚等为主要内容的反洗钱培训，加强反洗钱顶层设计。	- 与多家分行、村行组织线上或线下面对面交流培训。 - 对共性问题，面向全行的反洗钱培训，针对性解决和解答分支机构困惑。	对新员工开展入职第一课培训，讲解反洗钱形势及监管要求，筑牢洗钱风险防控意识，为新员工更好的开展工作奠定基础。	外聘反洗钱专家培训，解读反洗钱形势、反洗钱监管法规，分析典型案例，提升反洗钱从业人员专业素质，强化风险防控。

工
作
成
效

2021年,本行组织开展各类反洗钱交流培训**10**次,其中现场培训**6**次,线上远程培训**4**次,累计**6,000**余人次参与培训。

反洗钱宣传实践

常态化宣传

- 持续开展反洗钱宣传工作,落实宣传工作标准化、规范化、常态化、长效化原则。
- 通过网点视频设备持续开展宣传工作,进一步规范厅堂反洗钱宣传折页、海报的摆放,组织各分支机构广泛开展反洗钱宣传,营造良好的社会氛围。

集中宣传

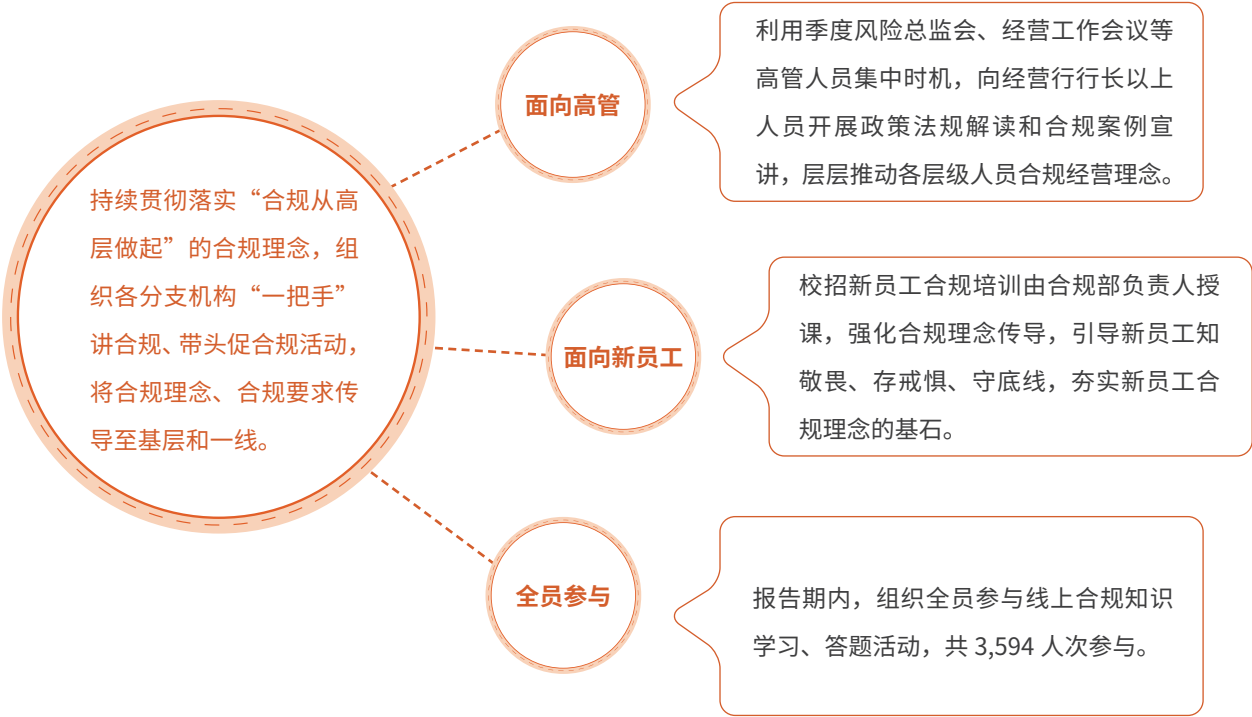
- 7月,组织济南市各分支机构开展集中宣传活动,通过线上互联网媒体宣传、线下厅堂宣传等,普及反洗钱知识,增强社会公众对反洗钱工作的认识。
- 发布《关于开展山东省第一届反洗钱知识网络竞赛暨集中宣传活动的通知》,组织全行员工积极参与反洗钱知识网络竞赛并全力推广,开展集中宣传。



强化合规意识

本行发挥高管人员的表率作用和影响力,推行“合规从高层做起”;制定《齐鲁银行员工合规手册》《齐鲁银行条线合规手册》,组织员工签订《齐鲁银行合规及员工行为规范承诺书》,推行“合规人人有责”理念。通过组织“一把手讲合规”、合规学习培训与警示教育等形式,树立“高管带头合规、全员自觉合规”的文化氛围。

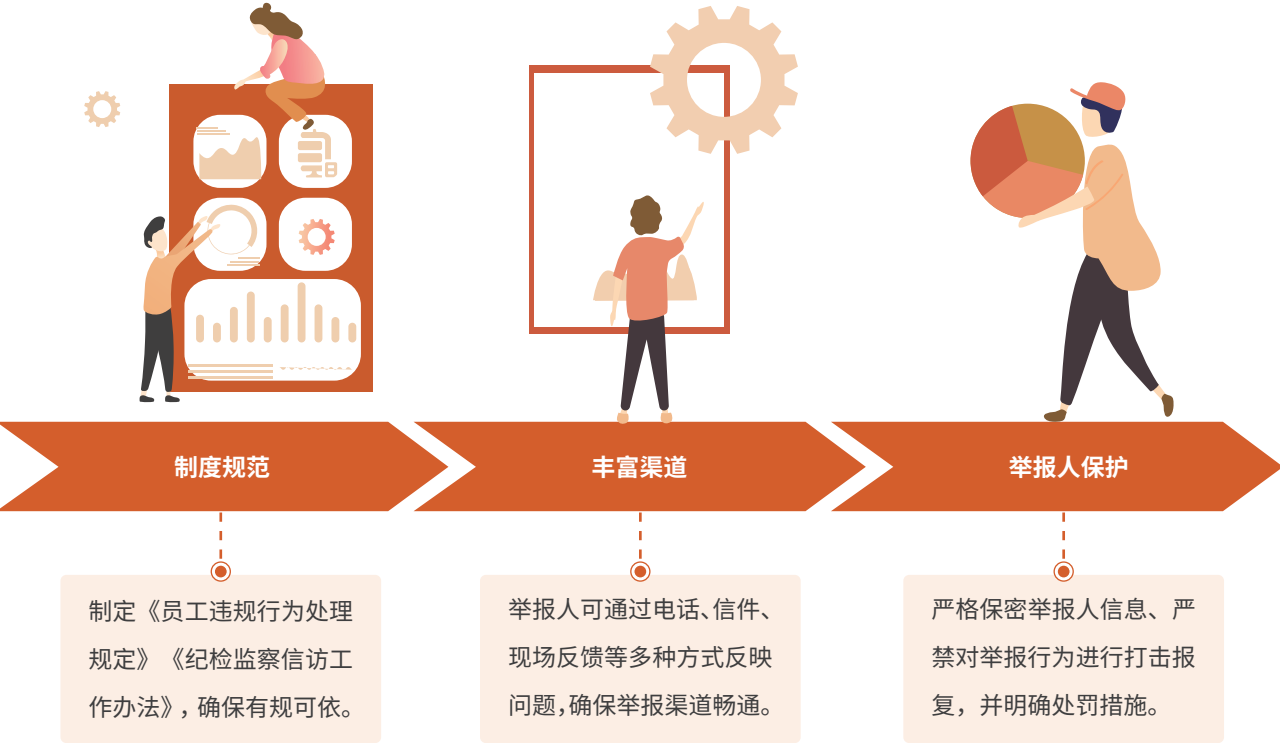
合规行动



完善举报机制

本行高度重视举报机制与渠道建设工作，建立了违规举报相关制度体系和工作流程，并鼓励员工及时举报违规行为，强化内部合规管理。

举报机制



保障投资者权益

本行建立了完善的投资者关系管理、信息披露等制度规范，严格遵守各项法律法规及监管规定履行披露义务，做到真实、准确、完整，简明清晰，通俗易懂，并确保所有股东平等获得信息，有力保障本行的投资者权益。

丰富沟通

本行不断加强投资者关系管理工作，积极了解资本市场对本行经营发展的意见与建议，促进与投资者之间的良性互动，增进投资者对本行的了解与关注，推动市值与内在价值的统一。

优化投资者沟通举措

- 规范信息披露

严格对照上市公司披露要求，修订披露制度，优化披露流程，细化披露内容，丰富披露途径。
- 畅通沟通渠道

通过上证 e 互动平台、官网、投资者信箱、电话及现场咨询等方式，保持与投资者的联系，解答相关问题。
- 丰富交流活动

主动推进投资者沟通工作，举办 2021 年半年度报告业绩说明会，参加山东辖区上市公司投资者网上集体接待日活动，多次邀请投研机构来访调研。

案例

举办 2021 年半年度业绩说明会

报告期内，本行召开 2021 年半年度业绩说明会，本行董事长、行长、董事会秘书均出席会议，并对核心竞争力、业绩增长、资产质量等投资者关心的话题进行了回应，增进了资本市场对本行的了解。

工作成效

报告期内，在上海证券交易所网站及《中国证券报》《上海证券报》《证券时报》《证券日报》发布定期报告、临时公告及其他披露文件 **76** 项。

共计回复上证 e 互动平台咨询 **26** 次，接待投资者电话及来访 **1,500** 余次。

提高回报

在实现高质量发展的同时，本行高度重视投资者的投资回报，建立了对投资者持续、稳定的回报机制。报告期内，本行实施了 2020 年度利润分配，本次利润分配以权益分派股权登记日的本行总股本 4,580,833,334 股为基数，每 10 股派发现金红利人民币 1.84 元（含税），派发现金红利总额为人民币 8.43 亿元（含税），占 2020 年度合并报表归属于母公司股东净利润比例为 30.12%。

02

创新 精耕细作

对SDGs的贡献：

9 产业、创新和基础设施



12 负责任消费和生产



17 促进目标实现的伙伴关系



- 29 发展金融科技
- 32 优化客户体验
- 38 联动协同共赢

“

随着金融科技4.0时代的到来，社会正在进入以数据为核心的智能时代。齐鲁银行在数字化转型发展的大潮中，积极开展伙伴合作创新，不断强化金融场景开发与合作能力、数据整合与分析能力以及数字开发运营能力，始终坚持以科技手段服务客户、服务产业、服务社会，致力于创造更加开放、敏捷和可持续的金融科技生态环境。



发展金融科技

当前，全球正经历着科技与产业深度叠加的新变革，本行抓住战略机遇，以“科技赋能、数字化转型”为目标，以“1235N”为思路，全面开展金融科技工作，基于大数据技术不断进行创新研发，持续提升金融科技服务能力。

“1235N” 金融科技成果

‘1’

启用全新打造的
1 大数据中心

实现数据中心
搬迁，分布式
架构、超融合、
信创、容器云
等基础设施及
技术保障类工
作。

‘2’

建设
2 大中台

顺利推进业务
中台、数据中
台建设，形成
了“大中台、
敏前台、稳后
台”的服务架
构。

‘3’

打造 3 大
智慧平台

打造出智能营
销、智慧运营、
智慧场景三大
平台，助力精
准、高效决策。

‘5’

提升 5 大
协同机制

即“线上和线
下协同、营销
和风控协同、
前台和后台协
同、柜内和柜
外协同、多渠
道协同”。

‘N’

多条线
科技赋能

开展金融科技
应用，新建、
升级改造多个
系统，全面落
实科技规划目
标任务。



荣获亚太银行数字化创新博览会“金融科技奖”



数据中心获国家 A 级机房认证

工
作
成
效

大数据平台汇聚本行 **130** 多个系统的数据资源，为本行各类业务场景建设 **3,000** 余个数据分析处理任务，

提供数据服务日均达到 **20,000** 次，峰值交易量近 **10,000** 笔 / 小时，并新建大数据平台灾备环境，落地国内首个信创标准的大数据容灾方案。

本行近 **1,500** 人次参与“人人都是数据分析师”活动，提交各类数据分析作品 **799** 份，为本行各条线培
养了 **133** 名首批数据分析师。

案例

数字银行项目成功上线，打造本行业务新生态

报告期内，本行数字银行项目成功上线，涵盖了智慧柜面、流程银行以及远程银行，实现了三大转变目标：一是实现“交易驱动”向“场景驱动”转变，二是实现“集中运营”向“数字运营”转变，三是实现“线下面对面服务”向“线上面对面服务”转变。该项目是本行未来面客服务的基础设施和平台保障，也是未来服务场景创新、运营模式转变、多渠道协同的根基，对改善客户体验、提升本行业务质效意义重大。



数字银行项目上线切换启动仪式

案例

推进金融科技工作委员会成立，工作成果获多方认可

报告期内，由山东省银保监局指导、山东省银行业协会发起的山东省银行业金融科技工作委员会正式成立。在由驻鲁国有大行、股份制银行、省农信、法人城商行、城商行联盟等组成的委员会中，本行被推举为首届主任单位，并成功承办首届山东金融科技沙龙暨金融科技工作委员会成立大会，标志着本行的信息科技工作已得到银保监系统的充分肯定与认可。



案例

深化数据综合分析，开展适当性营销

2021 年度，本行开启了数字化线上营销的探索，以“泉心权益”“泉心微厅”为平台，以“获客、活客、留客”为客户经营重点，聚合“名片、营销、获客、管户、活动、资讯”于一体，通过数据分析、客户标签、实时通讯等技术应用，面向不同客群，针对不同产品，依据不同形式，利用重要节日和丰富的权益，开展了覆盖负债、资产、财富、信用卡、中间业务等场景的营销活动，实现线上引流获客，进一步确保营销的精准性、适当性。

优化客户体验

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，以改革创新的精神和求真务实的作风，将消费者权益保护落实到经营管理的全流程，坚持保障客户权益、优化服务机制，加快科技引领、平台对接和线上线下融合，致力于为客户提供优质、全面、专业的金融服务。

保障客户权益

为切实保护金融消费者合法权益，防范化解金融风险，消费者权益保护办公室依据相关法律法规和监管规定，制定一系列消费者权益保护制度，保障营销工作的适当性、服务流程的合规性，促进银行与消费者的共同健康发展。

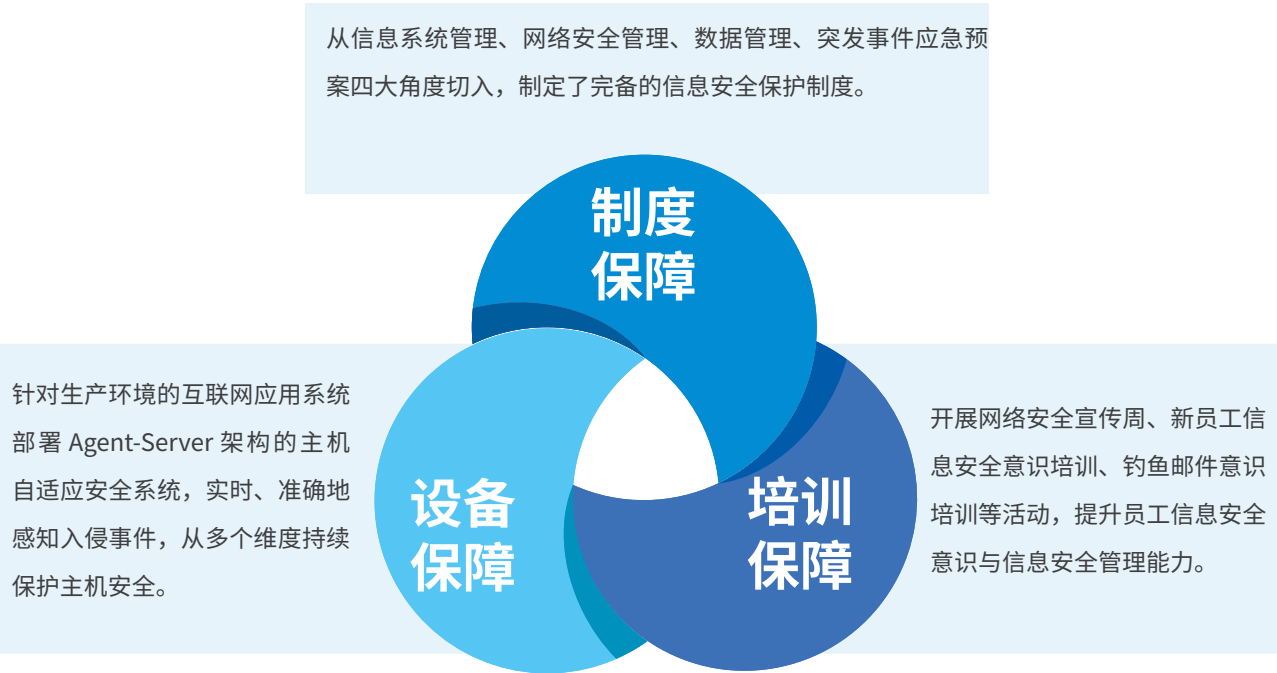
消费者权益保护相关制度



确保信息安全

本行高度重视客户隐私及数据安全，不断完善保障客户信息安全的制度文件与组织架构，以风险管理部作为本行个人客户信息保护管理部门，合规部、科技部、内审部为客户信息安全保护提供支持，由总行业务主管部门对分支机构进行监督与考核，同时积极开展培训活动，确保客户信息安全工作落到实处。

信息安全保障举措



案例

防范网络钓鱼邮件，保障客户信息安全

为有效防范网络钓鱼邮件攻击，提高全员网络安全意识，报告期内，本行按照监管部门相关要求组织开展“防钓鱼邮件攻击”专题学习，并要求员工在完成线上学习后开展自我测试，进一步巩固风险防范意识，保护客户信息、资金安全。



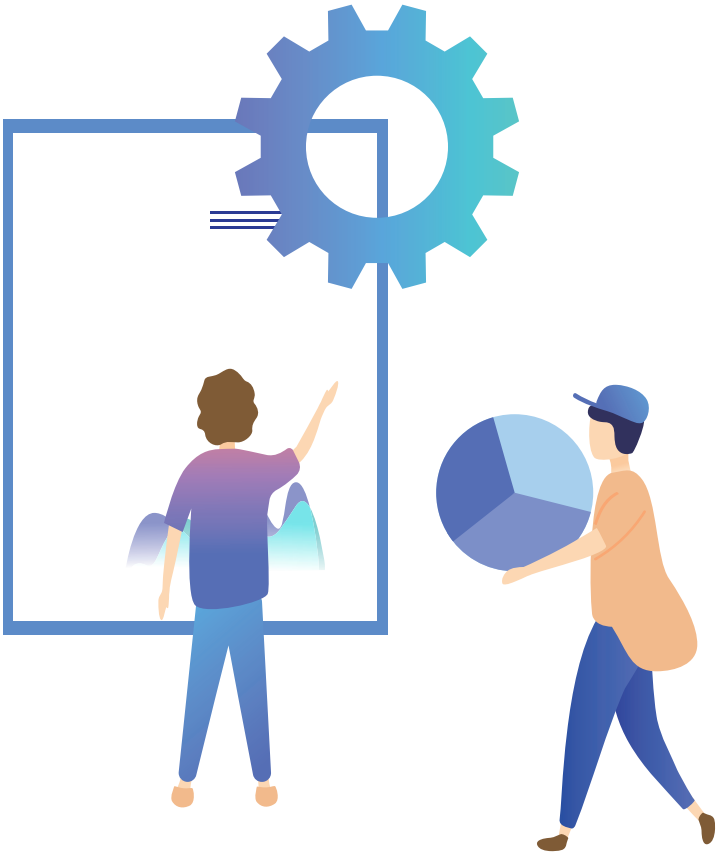
举办网络安全宣传周



开展新员工信息安全意识培训

完善投诉处理

本行不断探索更优质高效的服务机制，严格遵守法律法规与监管要求，贯彻落实《齐鲁银行消费者权益保护工作准则》等规章制度，并主动倾听客户的反馈、投诉与建议，以求在第一时间做出反馈并解决问题。2021 年，全行客户投诉 408 笔，投诉集中在贷款、借记卡、信用卡三大领域，分别占比 25.25%、22.55%、20.10%。



投诉改进措施



提升客户体验

在保障客户权益的基础上，本行聚焦客户需求，以客户满意度为重要参照指标，不断完善服务方式，提升网点服务水平，全面搭建并持续优化电子银行渠道，优化流程银行建设，提高响应效率，保障服务质量，提升客户体验。



客服电话随机回访

通过客服电话 96588 随机回访在网点办理业务的客户，调研网点服务水平，针对调研情况形成分析报告，组织各机构学习改进。

客服中心受理测评

客服中心解答完成客户问题后向客户发起满意度测评，针对服务问题，与坐席沟通，做好技能培训；针对产品问题，积极与业务部门联系，提出优化需求。

市民热线回访

针对 12345 市民热线反馈的不满意情况，通过回看录像、电话沟通等形式逐笔落实客户反映的问题，并制定下一步改进措施，持续提升本行服务质效。

案例

发布消费者保护品牌，用心打造温度银行

为更好地将消费者权益保护工作融入到日常经营管理中，报告期内，本行举行了“泉心消保”消费者权益保护品牌发布会，展示本行承担保护消费者权益主体责任的信念、决心，以及对未来工作的承诺。本行将在监管部门引领下，积极与社会各界合作，不断丰富品牌的内涵和外延，借品牌之力打造有价值、有温度、有担当的精品银行，展现地方法人机构的责任与担当，持续增强人民群众在金融服务领域的安全感、获得感、幸福感，为人民的美好生活贡献齐鲁力量。



 案例

以制度强化治理，提升网点服务水平

为促进网点内外部环境标准化、服务流程规范化，提升服务设施的功能与使用效率，持续提高客户满意度，本行制定了《服务规范管理办法》《服务检测标准》等制度，确定服务管理架构，规范软硬件服务标准，助力本行服务再上新台阶。

 案例

开展适老化服务主题活动，提升老年客户服务体验

为提升员工服务老年客户的综合能力，本行组织开展了一系列适老化服务主题活动，旨在为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化体验。

- **专项培训**：本行积极组织适老化服务专项培训，尤其针对线下办事服务窗口进行培训，使网点服务更加贴近老年人需求。
- **定制化改造**：本行部分营业网点设置老年人服务专属区域、开设老年人讲堂，客服热线 96588 系统进行适老化改造，实现老年客户一键转接人工、优先进线、专属座席 1V1 服务，组织开展“关爱老年客户”甜心服务主题活动，制定“敬老”话术流程、推出“适老”语音语速、打造糖果客服“木糖醇”关爱老年人甜心热线，全面提升员工“尊老”服务意识。

工
作
成
效

本行机构网点数量在山东省内城商行中居首，是山东省内代收代缴费业务最全的银行之一，连续多年被评为山东省“**省级文明单位**”，连续多年荣获中国银行业协会客户服务中心“**先进示范单位奖**”“**优秀服务奖**”等奖项。在济南市党风政风行风民主评议中，获金融行业第一名。

2021 年度，本行累计受理客户表扬 **400** 笔，同比增幅 **25**%，受理老年客户表扬 **62** 笔，占比 **16**%，同比增幅 **77**%。

外呼客户满意度达 **98.5**%，客服中心客户满意度达 **99.91**%，12345 市民热线回访客户满意度达 **98.72**%。

联动协同共赢

本行不断探索金融创新应用，主动与各利益相关方联合开展合作，实现产学研联动、政企联动，在合作中学习并分享成果与经验，携手共同发展。

 案例

产学研合作，探索大数据创新发展之路

为了更好发挥大数据服务能力，保障数据应用在金融场景中迅速落地，本行秉持“合作共赢、互惠互利、取长补短”的原则，与华为技术有限公司、北京先进数通信息技术股份公司、神州数码融信软件有限公司联合成立“大数据创新联合实验室”。大数据创新联合实验室将以“战略布局、生态联盟、数据驱动、实践信创、人才孵化”为愿景，充分发挥四方在金融信息化领域的经验和创新积累，加强产、学、研的联系与合作，在大数据基础设施建设、金融业大数据应用课题研究、大数据应用专业人才培养等多个方面展开深入合作，推动金融领域相关核心技术的研究、应用与推广，共同推动行业研究和成果转化，共同培养面向金融行业的数据应用专业人才，以金融服务实践落实建设数字经济的要求，探索一条中小银行大数据创新发展之路。

 案例

深化“政银合作”，开启社会事务领域合作新篇章

报告期内，本行参加济南市行政审批局便民服务网点揭牌暨社会事务政银合作签约仪式，与市行政审批服务局签署“政银合作”备忘录，成为全市六家合作银行之一。此次签约，标志着本行在前期主动承接“政银合作”——“一窗通”企业注册代办项目的基础上，进一步深化合作，推出社会事务领域合作的新举措，申请单位或申请人可自主就近选择本行网点实现社会团体成立登记、民办非企业单位成立登记、基金会设立登记、民办职业技能培训机构审批、普通技工学校审批等 8 个高频事项的受理、代办、发证、银行开户等“一站式”服务，压缩业务办理时间，为申办主体提供更加丰富、便利的政务和金融服务渠道。

03

对SDGs的贡献：

1 无贫穷



8 体面工作和经济增长



17 促进目标实现的伙伴关系



责任 回馈社会

- 41 服务百姓民生
- 46 打造幸福职场
- 52 投身公益慈善
- 55 助力共同富裕

“

齐鲁银行积极担当社会责任,为百姓提供惠民服务,为员工打造幸福职场,为公益注入点滴微力,为社会助力共同富裕。通过提升利益相关方的幸福感与获得感,齐鲁银行致力于成为“暖心银行”,在价值共享的过程中回馈社会,为人民的美好生活贡献力量。



服务百姓民生

本行积极践行市民银行责任，依托多元业务和有效资源，努力解决民生难题，不断强化金融服务功能，惠民利民，为百姓提供蕴含齐鲁温度的特色服务。

提供便民服务，解决民生难题

报告期内，本行通过完善社保医保服务、搭建适老特色服务模式、强化征收代理银行职责，切实提升基础民生服务水平，为民众提供全面、细致、便捷的服务，帮助解决社保医保等民生难题。

惠民便民服务

完善社保医保便民服务



上线医保电子凭证支付功能：2021 年 8 月顺利上线医保电子凭证支付功能，提高了市民百姓医院挂号、医保购药、医保缴费等方面电子支付的便捷性。

加快推进三代社保卡的发卡工作：报告期内顺利获得三代社保卡的发卡资格，开展核心改造、卡样制作、银联检测、监管报备、通用性测试等一系列工作，通过人社部测试。

持续增加即时制卡服务网点：2021 年累计布设 69 台社保卡即时制卡设备，扩大了社保卡快速领换卡的零等待服务范围，满足社保客户紧急办理住院就医等民生需求。

开展社银帮办合作服务：2021 年 11 月与济南市社会保险事业中心继续优化和拓展社保合作范围，开通 6 家社银“一体化”服务试点，为客户提供个人参保缴费证明查询、养老保险账户、参保信息查询、居民养老保险个人权益记录查询等服务，为百姓实现社保业务“就近办、身边办”。

搭建适老特色服务模式



成立老年大学：在济南成立“济南老年大学齐鲁银行分校”；在东营市利津县成立首家“县域老年大学齐鲁银行分校”，开设书法、摄影、二胡、朗诵、葫芦丝、京剧、健身舞、交谊舞、瑜伽、太极、老年保健、珠心算、剪纸、智能手机应用等课程。

开设公益课程：充分发挥金融服务专长，面向在校老年学员开设防范电信诈骗、消费者权益保护、识别非法金融广告等公益课程，提升老年人金融知识水平和风险防范意识。

提高征收代理服务效率



解决征收难题：与山东省税务局协同合作，完善征收代理银行职责，有序推进灵活就业人员社保费、医保费征收代扣工作，及时高效解决客户跨区调整、信息变更、多代扣协议、手机号不准确等异常场景问题，保障每月征收的顺利执行；积极配合济南市税务局完成灵活就业人员社平差额首次批量补缴，通过制定账务执行流程、客户提醒通知、客服解答话术等方案，保障 9-12 月份每月差额征收。

提高服务效率：为保障社保待遇发放的安全、高效性，与济南市社保局共同实现了社保抚恤金线上直连跨行发放，并制定养老金资金发放保障机制；在社银业务自动化流程中增加异常情况人工干预机制，提高异常情况的处理效率。

典型案例

开展“个人补缴单位社保费社平差额”和“当日缴款即时开票”试点工作

为解决居民个人无法补缴单位社保社平差额和居民个人缴费后无法立即打印缴费票据的问题，报告期内，山东省税务局组织省市税务局、省人社厅、省医保局、试点银行召开了相关问题解决方案和试点工作的座谈会。本行积极参与业务流程梳理交流，以最快速度实现试点业务上线，并与税务局顺利完成生产正式验收，为下一步居民个人补缴单位社保社平差额和当日缴费即时开票应用推广奠定基础。

优化产品业务，满足金融需求

本行紧跟市民路线，持续丰富和优化金融产品及业务，精心打造更贴近民生、更安全、更便捷的金融产品及服务，满足百姓的各类金融需求。

优化公积金贷款业务，满足住房贷款需求

本行高度重视开展公积金业务，在体制机制建设、提升服务质效、打造专业化团队等方面取得了一定成效，为广大购房者、公积金缴存单位提供快捷高效的公积金贷款服务。

提升公积金贷款服务水平的举措

持续完善公积金业务的
体制机制建设

纳入业务考核：将公积金委托贷款视同自营贷款进行管理，并直接纳入本行业务考核。

链式管理体系：总行零售银行部为公积金贷款业务的管理部门，营管部下辖泉城支行为济南公积金贷款业务的主办行，辖内支行负责具体的营销工作。

规范管理制度：下发《齐鲁银行个人住房公积金委托贷款管理办法》《齐鲁银行住房公积金委托贷款操作规程》。

实施营销奖励：根据公积金贷款业务的业务量和完成质量，对一线营销人员实施营销奖励，将奖励直接兑现到具体经办人员，同时调增经办机构利润。



机构网点覆盖面广，专业
队伍打造专业服务

网点覆盖面广：在济南辖区 95 个机构网点中的 62 个网点开办了公积金贷款业务。

专业队伍培养：通过培训选拔、考试选拔、竞赛选拔等多种方式不断遴选优秀人才，成立了一支战斗力强、专业化程度高、平均年龄 32 岁、人均 3 年以上工作经验的个人金融中心团队。

“一站式”放款审查及资金受托
支付，提高审批效率和报件质量

高报件质量：成为报件回退率低于 10% 的八家受托行之一。

高审批效率：对资料齐全的纯公积金贷款和组合贷款可实现最快 1 天办结的审批时效。

完善信用卡业务，满足多样化用卡需求

作为山东省内首家获准发行信用卡业务资格的城市商业银行，本行以“打造满意的信用卡”为核心，建立集生活、消费和金融服务于一体

文旅卡



泉行卡



京东联名卡



齐鲁惠商圈



推行线上信用贷款，提升客户服务体验

为满足客户资金需求和提升客户服务体验，本行创新推出线上信用贷款业务“齐鲁无忧贷”，用于客户个人及家庭消费，以其“全客群开放、全在线流程、全实时风控”的特点有效提升客户服务体验。

案例

创新推出“齐鲁无忧贷”，高效服务更多客户

本行推出线上信贷业务“齐鲁无忧贷”，基于外部数据及客户行为、人行征信等相关内部数据，以大数据风险评估模型、信贷策略为主要依据，完善信贷客户全息画像，实现了线上渠道申请、自动审批、自助放款、贷后自动化监控预警管理模式，解决了线下业务申请资料繁杂、风险识别难、作业成本高等问题。该产品从系统、运营、风控多个层面为本行实现了日处理百万单的零售信贷作业能力，为客户实现高效申请审批。截至 2021 年末，该产品已累计服务 25.5 万消费贷款客户。

建立财富品牌，满足客户资产配置需求

本行全力打造“泉心财富”财富管理子品牌，包含“尊贵”“可靠”“贴心”三大核心理念，即尊享的增值服务权益体系；安全、可靠、稳定、持久的家庭式金融产品服务；周到、专业、贴心的综合投资顾问服务，满足客户资产配置需求。

“泉心财富”财富管理子品牌及服务



打造幸福职场

本行尊重和对待每一位员工，维护和保障员工的各项合法权益，不断完善薪酬福利制度，赋能员工职业发展，落实员工关爱行动，构建和谐劳动关系。

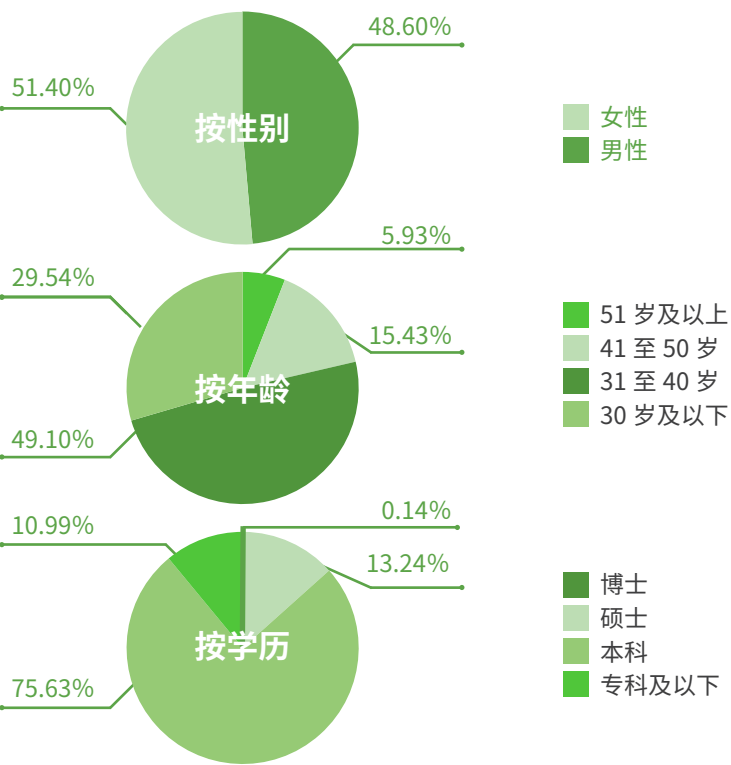
保障员工权益

本行坚持“依法用工、规范管理；灵活用工、形式多样；科学定员、成本约束；统筹规划、分级管理”的用工原则，建立并不断完善工会组织和以职工代表大会为基本形式的民主管理制度和行务公开制度，尊重员工民主权利并保障员工合法权益。

合规雇佣

本行根据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，制定《劳动用工管理办法》，规范用工形式，完善员工招聘、入职、离职等工作流程，加强劳动合同管理及员工日常管理，依法构建稳定和和谐的劳动用工关系，维护员工的合法权益。

员工结构



招聘雇佣原则

平等雇佣

坚守招聘原则：德才兼备、人岗匹配、平等竞争、择优录用。

确保机会平等：不以性别、年龄、国籍、民族、宗教信仰、肤色、语言、户籍所在地等与工作无关的个人特征作为应聘人员是否招聘的依据。

多元化用工

用工形式多样化：全日制用工、非全日制用工和劳务派遣用工。

选拔形式多样化：后备干部选拔、行内公开竞聘和社会公开竞聘等。

招聘渠道多样化：媒体、招聘会、校园招聘、实习生计划、内部员工推荐等。

民主管理

本行不断完善民主管理制度，逐步形成了以职工代表大会为基本形式，行务公开、职工监事等制度相互补充、相互支持的民主管理体系，保障员工参与企业经营管理的权益，共同推动本行实现高质量发展。

工作成效

报告期内，召开2次职工代表大会。

审议通过《关于选举李九旭先生为公司第八届监事会职工监事的议案》《齐鲁银行二〇二〇年经营工作报告》《齐鲁银行二〇二〇年工会工作报告》《齐鲁银行职工代表大会制度实施细则》《齐鲁银行职工监事制度实施细则》《齐鲁银行行务公开制度实施细则》等民主管理制度。



提升员工福祉

本行坚持以人为本，关注员工薪酬福利体系，促进员工工作生活平衡，不断提升员工的职场幸福感与归属感。

工作成效

拨付专项费用98,630元，为本行基层网点购买发放疫情防护用品。

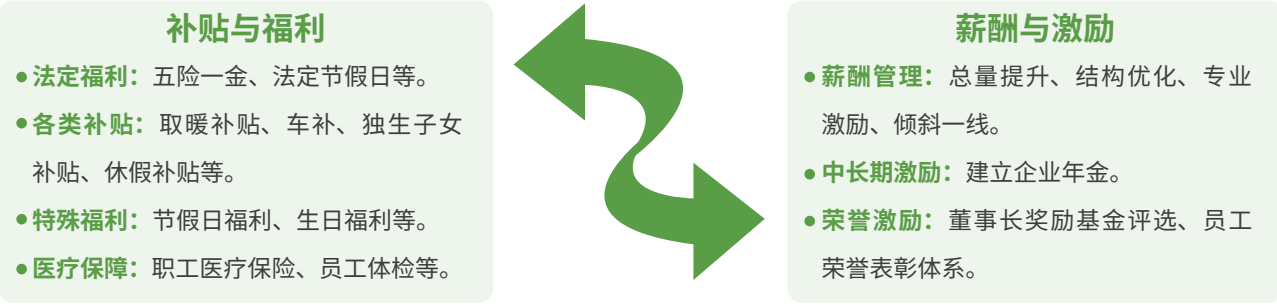
拨付专项经费79,500元，为本行159个一线基层网点购买发放防暑降温物品。

建立困难职工档案，在元旦、春节期间，为本行60名困难员工家庭发放救助金146,000元。

薪酬福利

本行为员工提供多元化的福利补贴，按时足额为员工缴纳各项社会保险费，完善企业年金和企业补充医疗保险制度，进一步完善绩效考核和薪酬分配制度，努力解决员工最关心、最现实的问题。

薪酬福利体系



员工关怀

本行倡导“健康工作，快乐生活”的家园文化，实施多维关爱行动，通过开展形式多样、主题鲜明、内容丰富的文体活动，走访慰问退休老领导、老员工和困难员工等，让员工充分感受到本行的关心和温暖。

案例

开展健步行活动，增强员工凝聚力

报告期内，本行组织员工开展“追逐齐鲁梦 青春健步行”活动，全行员工及家属参与其中。活动设置了趣味跳绳、拍照打卡、蛟龙出海多个互动趣味游戏环节，进一步增进了员工之间的沟通交流及团结协作。

“追逐齐鲁梦 青春健步行”活动

案例

举办羽毛球比赛，加强团队意识

报告期内，本行举办了第十一届羽毛球比赛，为员工提供了相互交流、切磋球技的机会，展现本行员工蓬勃向上的精神风貌，加深了各团队之间的交流与了解，增强了员工的团队意识，丰富了员工的业余文化生活。



案例

关怀退休员工

报告期内，本行走访慰问退休老领导、老员工，通过组织召开退休员工新春座谈会，开展“情暖在重阳，关爱老员工”重阳节退休员工慰问活动等方式，丰富退休员工的生活。



赋能员工发展

本行重视员工职业生涯规划，通过畅通员工职业发展通道，持续完善员工培养体系，实行多样化、差异化的职业培训，努力实现员工成长与本行发展的良性互动，为员工实现自我价值拓展事业发展空间。

工作成效

报告期内，在“齐鲁e学”开设11大课程专栏2,561门课程，新增310门。

发布考试795场，直播56场，学考总人次累计超过65万。

开展专业培训班42场次，参与人数达1.1万人次。

共106名员工获得CFA（金融分析师）、AFP（金融理财师）以及科技、国际贸易、审计等含金量和行业认可度较高的资格证书。

职业发展通道

本行制定《齐鲁银行干部管理暂行办法》，建立起管理人才、专业人才、后备人才多轨并行的多梯次、多层次、全方位的员工职业发展通道，推进干部能上能下、交流任职常态化，为人才培养拓宽路径。



员工培养体系

本行持续完善员工培养体系，通过强化各类专业人才培养、助力新人成长、丰富线上学习资源、鼓励员工考取岗位相关的资格证书等方式，有效强化员工专业素养，促进人才队伍建设。

员工培养体系

专业培育

- 围绕业务发展需要,开展公司、零售、普惠、风险、运营、金融科技、组织人事、审计等各类培训班。

激励成长

- 提供自学成才奖励政策和学习平台,鼓励员工考取岗位相关的资格证书。
- 组织全辖全员岗位资格考试工作。

薪火相传

- 组织 2021 年度新员工训练营。
- 开展“教练计划”培训项目。

线上赋能

- 创新开展齐鲁 e 学线上学习运维。
- 接入喜马拉雅“有声图书馆”。
- 投入使用齐鲁 e 学演播室。

案例

举办新员工特训营，帮助新人融入职场

报告期内，本行启动 2021 年度新员工特训营。培训历时一个半月，开展了 56 场次课程，覆盖公司业务、零售业务、风险授信、运营服务、合规廉洁、信息安全、职业发展、金融安保等；线上推送课程 66 门、考试 15 场，学习人次达到 1.36 万。此外，本行组织新老员工交流会、产品营销比赛、点钞技能比赛、合规辩论赛等活动，培育新员工业务技能，加快角色转变，融入齐鲁文化。

2021 年度新员工特训营

案例

开展“教练计划”培训项目，提升新员工业务技能

为做好年度新员工培训，本行开展“运营新力量”系列之“教练计划”培训项目，组织柜员辅导师参与专题培训、分享培训知识、转化培训成果，组建“一对一”的带教团队，为新员工顺利上岗保驾护航。

“运营新力量”系列之“教练计划”培训项目

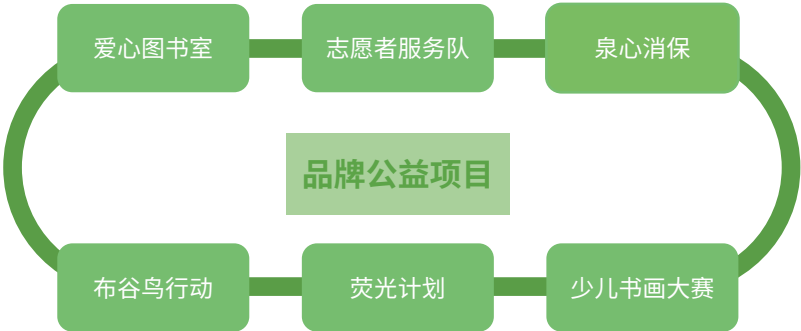
投身公益慈善

本行争做金融企业践行社会责任的先行者，长期以来持续关注公益事业，通过建立公益品牌、投身公益活动，汇聚颗颗爱心，用实际行动引领文明建设，用执着信念守望社会美好。

打造公益品牌

本行推出公益品牌“泉心公益”，致力于在环保、交通、助学、扶贫等方面汇聚公众微力量，做新、做深、做实“泉心消保”“志愿者服务队”“荧光计划”“布谷鸟行动”“爱心图书室”“少儿书画大赛”等多个品牌公益项目，激发社会正能量，引领公益新风尚。

“泉心公益”品牌公益项目



参与公益活动

本行积极开展志愿服务、捐资助学、扶贫助困、关注环保等多种形式的公益活动，以实际行动为公益之城、服务之城、志愿之城建设贡献力量，在社会公益事业道路上不断前行。

案例

落成“齐鲁银行爱心林”，共筑美丽家园

报告期内，本行组织市中、历下、槐荫、天桥、历城、自贸区、营管部七家机构的团员青年赴南部山区开展以“共建绿色家园，践行蓝天责任”为主题的集体植树活动。“齐鲁银行爱心林”在第 43 个植树节到来之际顺利落成，志愿者们用实际行动为建设美丽泉城贡献力量。



案例

建立第 27 所齐鲁银行爱心图书室，积极支持教育慈善事业



爱心图书室揭牌仪式



现场绘画活动

报告期内，本行在历下创益园建立了第 27 所爱心图书室，为当地的少年儿童捐赠了价值 3 万余元的图书、绘画工具等物资，邀请专业教师为现场 30 余位特殊儿童和困难家庭儿童带来绘画指导课程，并赠送绘画工具，为支持教育、关爱青少年的公益事业贡献力量。

案例

启动“荧光扶助计划”第二阶段扶助

荧光扶助计划是本行 2015 年以关爱牺牲交警家庭、扶助未成年子女学习成长为切入点，策划设立的专项公益基金。报告期内，本行与济南交警共同签署“荧光计划”第二阶段协议书，第二阶段扶助项目和捐助基金在第一阶段基础上进行了进一步扩充和优化，将重大疾病和因公牺牲辅警纳入救助项目，用真情温暖警心，持续营造“警民鱼水情”的浓厚氛围，让一抹荧光逐步成为“泉心公益”项目“警企共建”的典范。



“荧光计划”第二阶段签约

案例

加强“户外劳动者驿站”建设

泉城支行“户外劳动者驿站”在济南市总工会的指导和总行的大力帮助下，从最初的“爱心驿站”发展成为现在设备齐全、管理规范、功能丰富的“户外劳动者驿站”，让越来越多的户外劳动者们享受到驿站的服务。本行多次开展为户外劳动者送温暖活动，积极主动宣传驿站功能作用，提高驿站社会知晓度和利用率，同时倡导更多爱心单位加入到关爱户外工作者的行列中，形成全社会关心关爱户外劳动者的良好风尚。

案例

举办少儿书画大赛优秀作品展

报告期内，本行举办第八届少儿书画大赛优秀作品展。作为一项连续举办八年的“泉心公益”品牌赛事，少儿书画大赛不断完善赛制、丰富内涵，在兼顾专业性、趣味性、互动性的同时，近年来又融入了弘扬爱国主义、关爱特殊儿童、助力环保事业等内容，持续提升公益属性，成为本行践行社会责任的亮点之一。



案例

举办“齐鲁银行杯”济南市“文明交通之星”评选活动

报告期内，“齐鲁银行杯”济南市“文明交通之星”评选活动启动。活动历时两个多月，济南市各行各业和广大市民踊跃参与，以摄影摄像的方式捕捉交通文明瞬间，用一幅幅作品倡导文明出行理念。“交通文明之星”评选活动带动和引导更多的市民群众参与到文明城市创建中，文明之花开遍了千家万户、和谐之风吹拂大街小巷。



助力共同富裕

本行坚守“服务地方经济、服务小微企业、服务城乡居民”这一市场定位，牢记李克强总理“齐鲁青未了”嘱托，服务实体经济，增强金融普惠，支持乡村振兴，助力共同富裕。

服务实体经济

本行紧抓省市重大战略机遇期，借助新动能增长势头，聚焦制造业、民营经济、绿色金融等关系国计民生的重大发展领域，通过全方位的融资支持，助力实体经济高质量发展。

重点支持领域

服务创新创业企业，践行创新驱动发展战略

- 设立科技金融专营支行，配备专业团队人员，研发专属金融产品，定做金融服务方案。
- 发放知识产权质押融资超过 30 亿元、科技成果转化贷款超过 60 亿元。
- 发行“双创”金融债券 10 亿元，重点投向符合相关认定标准的高新技术企业、科技企业孵化器经营管理企业、众创空间运营机构、开业 3 年以内的小微企业等创新创业领域。

推进供应链创新及应用，服务供应链上下游企业

- 推出“银企家园”金融供应链服务平台，将互联网技术与供应链金融全面结合，银企形成“产融协同”，加强金融服务与产业场景融合。
- 围绕产业链核心企业，聚焦建筑、医疗、装备制造等重点行业，通过应收账款融资、票据融资等多产品组合，为产业链上下游企业提供金融支持。

加强民营企业金融服务，改善企业融资环境

- 制定考核目标：对分支机构服务民营企业制定了年度考核目标，出台《齐鲁银行“民营和小微企业首贷培植行动”工作方案》《齐鲁银行支持民营及小微企业工作举措》28 条。
- 优化授信政策：紧跟国家政策变动，优化授信政策，新增了“民营企业金融”专门重点章节，对民营企业授信业务科学规划。

为相关企业提供综合化的金融服务，助力新旧动能转换

- 成立领导小组：成立支持新旧动能转换综合试验区领导小组。
- 强化支持力度：为新旧动能转换重大工程项目开通绿色审批、投放通道，在授信政策、信贷投放等方面强化对新旧动能产业的支持力度。

提供融资新渠道，解决绿色项目企业融资难问题

- 从战略高度推进绿色信贷，对于符合绿色金融债的授信业务，建立绿色审批通道，额度优先发放，执行差异化利率。
- 加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，切实防范环境和社会风险，提升自身的环境和社会表现。
- 发行绿色金融债券，募集资金专项用于节能、污染防治、清洁交通、资源节约与循环利用、生态保护和适应气候变化等项目。

科技金融

绿色金融

支持新旧动能

民营经济

产业链协同复工复产

重点支持领域

增强金融普惠

本行创新金融服务手段，多点加大信贷投放，深化普惠金融战略，服务广大中小微企业，做深做透做实普惠金融，打造“齐鲁青未了，普惠情未了”的发展格局。

完善战略规划

本行秉承“普之城乡，惠之于民”的服务理念，深入贯彻落实党中央国务院、政府和监管部门关于普惠金融工作的各项决策部署，以小微金融、县域金融、数字普惠、科创金融、村镇银行为战略重点，深化改革创新，推进本行普惠金融高质量、可持续发展。

2022 — 2024 年普惠金融发展规划



支持小微企业

小微企业是社会经济发展的主力军。本行作为地方法人银行，无论是制定中长期发展规划，还是出台年度经营政策，都将发展“普惠金融”放在突出的战略位置，在授信政策、绩效考核、人员配置、费用支持、产品创新等方面逐年提高对小微企业的支持力度。

服务小微企业的举措

稳就业保就业工作

投放创业担保贷款：依托省市两级针对创业担保贷款的贴息、补偿、财政奖补政策，通过与山东省促进就业创业贷款担保中心、济南市信用担保中心有效联动，在省市两级创业担保贷款投放量上连续多年位居首位。

推出就业担保贷款：2021 年与山东省促进就业创业贷款担保中心联合推出“保就业创业担保贷”。

复工复产支持

政策保障：针对疫情期间国家推出的普惠小微企业贷款延期支持工具和普惠小微企业信用贷款支持计划两项直达工具，通过总分支三级联动全面落实政策要求。

银担合作

建立合作机制：2021 年，本行作为国家融资担保基金全国首批三家合作城商行之一，与国担基金、省投融资担保集团建立了全面银担合作机制。

推出合作产品：与山东省投融资担保集团等机构联合推出“鲁担”系列小微贷款产品，批量为小微企业提供融资服务。

发展互联网金融

建立网贷平台：运用互联网、大数据、云计算、人工智能等技术，研发了集自助化、智能化、线上化于一体的网贷平台。

推出网贷品牌：推出“齐鲁 E 贷”，涵盖税务、政府采购、海关、物流等多场景，打破传统小微贷款的时空限制，为客户提供多元化产品和多渠道服务选择。

助力乡村振兴

本行积极贯彻落实国家乡村振兴战略要求，顺应山东省县域经济发展趋势，以“机制创新、产品创新、服务创新”为切入点，通过强化顶层设计、加强金融供给、支持项目建设、构建金融平台，不断提升金融服务的覆盖面、可得性和满意度，为乡村振兴战略的实施提供有力支撑。

工
作
成
效

报告期内，通过各类渠道服务县域、“三农”客户 **151.36** 万户，较上年末增长 **14.99**%。

全行涉农贷款余额达到 **449.80** 亿元，普惠型涉农贷款余额 **85.71** 亿元，较上年末增长 **71.32**%。

县域支行普惠型贷款余额 **106.59** 亿元，较上年末增长 **65.22**%。

授信“农户 e 贷”客户 **3974** 户，授信金额 **8.92** 亿元。

成立县域普惠金融中心 **45** 个；县域支行达到 **62** 家，省内县域覆盖率达 **48**%。

荣获“全国村镇银行优秀主发起银行”荣誉称号；《齐鲁银行支持县域金融发展的创新实践》入选济南市委组织部“贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想改革攻坚教学案例”；《“县、乡、村”三级联动 乡村振兴综合服务网络》入选 **2021 年中国银行业普惠金融典型案例**。

顶层设计

本行围绕《关于金融服务乡村振兴的指导意见》，开展一系列改革措施，着力加强顶层设计，做实谋篇布局，提高金融对乡村振兴的服务能力，深入推进服务体制、机制改革，提升本行服务“三农”的力量，确保乡村振兴战略落到实处。

规划布局

加强顶层设计，做实谋篇布局
战略规划：将县域金融上升为本行战略，纳入本行“三年规划”统筹推进。 组织建设：成立以董事长为组长，行长、监事长为副组长，其他行级领导为小组成员的领导小组，成立以总行各部门总经理为成员的推进小组。 工作计划：以“深化转型、精准施策、深耕细作、整体推进”为工作原则，在《齐鲁银行推进普惠金融暨县域金融发展的实施意见》《齐鲁银行县域普惠金融中心管理指导意见》《齐鲁银行县域支行评级方案》的指导下，从机构建设、资源匹配、考核管理、信贷流程、业务产品等方面制定详细工作措施。
优化体制机制，提升服务质效
“条线化”管理：在总行成立普惠金融部；设立县域金融管理部，统筹全行县域、“三农”金融推动工作；在县域支行成立普惠金融中心，专门为县及县以下农村地区客户办理小额农户贷款、小微企业经营性贷款、消费贷款、房产按揭、信用卡等综合信贷业务。 “五单原则”：县域金融业务享有“单独的人员编制”“单独的考核体系”“单独的授信政策”“单独的产品体系”以及“单独的资源配置”。

制度建设

本行不断健全金融服务乡村振兴的制度建设，通过涉农信贷差异化考核、涉农信贷授权下放及优化、内部资金转移定价优惠、尽职免责制度建设，确保合规经营和有序竞争，全面提升业务处理效率，提高各层级服务涉农信贷投放的积极性。

制度体系

| 涉农信贷差异化考核 |

优化考核政策：2021 年在分支机构考核办法中进一步落实国家战略，加大对普惠涉农、民营、制造业等实体经济重点领域的信贷支持；重点强化对普惠、涉农贷款的考核；将分支机构平衡计分卡中普惠金融相关考核分值调增至最高 28 分，满足监管超 10% 的要求。

优化实施细则：在单设普惠金融考核指标的基础上，对涉农小微企业按照 1.1 倍、农户经营性贷款按照 1.3 倍计算增量考核指标，促进营销一线强化县域资产业务投放。

加强正向激励：按季度组织开展普惠型涉农贷款营销活动；对涉农贷款增量、涉农贷款产品投放、新型农业经营主体贷款投放、涉农贷款产品创新、业务宣传等先进集体、先进个人进行奖励；印发《树典型、学先进 推动县域金融发展 再上新台阶活动方案》。

| 涉农信贷授权下放及优化 |

全方位优化授信流程：印发《齐鲁银行县域普惠金融中心授信业务管理规范》，对小额涉农贷款等业务的审查程序、审批流程、放款流程、业务印章管理、信贷档案管理、押品管理等进行全方位优化，2021 年将授信流程在全行县域支行推广。

实行分级授权审批机制：设支行负责人、小微贷审小组、小微贷审会三级审批角色，按不同业务种类及限额对三级审批人分别转授权；将包含涉农小微企业贷款、农户经营性贷款在内的小额贷款审批权限下放至支行一级，极大的缩短了审批链条和审批时间。

| 内部资金转移定价优惠 |

对包括涉农贷款在内的单户授信 1000 万以下小微企业贷款、个人经营性贷款实行内部资金转移定价优惠政策。

增设“农户贷款”“农村企业各类组织农林牧渔业贷款”和“农村企业各类组织支农贷款”政策性调整项，补贴 10BP。

| 尽职免责制度建设 |

发布《齐鲁银行授信业务责任追究管理办法》《齐鲁银行小微企业授信尽职评价工作实施细则》等办法文件，对包含“三农”金融在内的全行责任认定机制、尽职免责标准等做出了明确要求，建立起对涉农信贷业务的尽职免责机制。

创新实践

本行通过创新金融产品，增加有效供给，创新服务模式，发展金融科技，支持了一大批发展潜力大、区域特色明显、经济附加值高的主导产业，为农业农村经济高质量发展做出更大贡献。

创新举措

创新金融产品，增加有效供给	创新服务模式，发展金融科技
支撑特色农业产业发展：大力推广“一县一品”信贷模式；推出具地方特色的涉农信贷产品。 盘活农村资产：通过抵押农村土地经营权证、农村土地承包经营权证，解决三农贷款过程中农村土地承包经营权证、农村土地经营权证因不易变现、不易执行等问题。 促进土地资源高效集约利用：推出城乡建设用地增减挂钩项目贷款产品，出台《齐鲁银行城乡建设用地增减挂钩项目贷款管理办法》。	搭建大数据风控平台：优化农户小额线上贷款产品“农户 e 贷”。 开展农户整体授信：试点开展“整村授信”业务模式。 搭建金融支持乡村振兴的服务平台：通过银政、银担合作，搭建金融支持乡村振兴的服务平台，构建政府推动、绿色兴农、产融促农、科技强农的全面综合服务体系。 建立乡村振兴服务站：在全行范围内对助农点进行转型升级，从软硬件设施着手，升级为乡村振兴服务站，开通存取款、转账、查询、代缴费等基础服务。

案例

优化农户小额线上贷款产品“农户 e 贷”

“农户 e 贷”是齐鲁银行自主研发的农户小额线上贷款产品，专注解决农户日常小额贷款资金问题。2019 年末该产品上线后，农户依靠大数据平台，实现线上自助授信申请、自助放款还款、随时随地满足农户小额信贷资金需求，真正将贷款资金送到田间地头。报告期内，本行不断优化农户小额线上贷款产品“农户 e 贷”，有效提升客户体验。

案例

试点开展“整村授信”业务模式，探索支农发展新模式

报告期内，本行坚定不移落实乡村振兴战略，探索尝试支农发展新模式，结合山东省“一村一品”示范村镇名单，在聊城莘县支行率先试点开展“整村授信”业务模式。报告期内，聊城莘县支行成功为董杜庄镇五个村庄开展了“整村授信”工作，授信户数近 200 户，授信金额近 3,000 万元。

案例

发布乡村振兴品牌“齐鲁金未来”

报告期内，本行举办“齐鲁金未来”品牌发布会暨本行与山东省农业农村厅、山东省投融资担保集团有限公司战略合作签约仪式。通过银政、银担合作，本行搭建金融支持乡村振兴的服务平台，构建政府推动、绿色兴农、产融促农、科技强农的全面综合服务体系，为农业农村经济高质量发展做出更大贡献。



04

对SDGs的贡献：

7 经济适用的清洁能源



13 气候行动



环保
绿色发展

- 65 推行绿色金融
- 68 倡导绿色运营

“

应对气候变化、实现碳中和是全球共同关注的多边议题。习近平总书记多次强调，我国将坚定不移走生态优先、绿色低碳的高质量发展之路。银行作为经济运行中主要的资本提供方与风险管理中介，在减缓和适应气候变化方面发挥着关键作用。齐鲁银行作为山东省本土法人银行，积极发展绿色金融、助推绿色低碳发展。



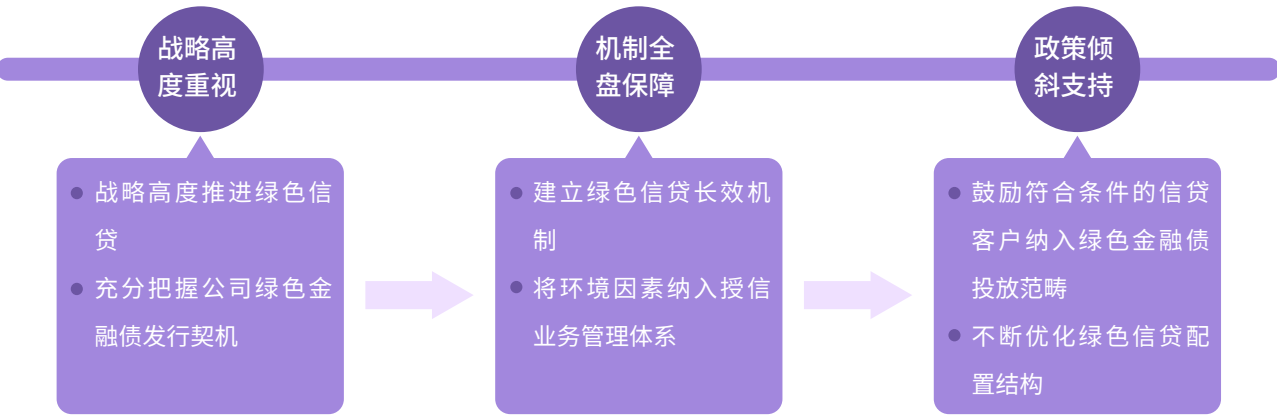
推行绿色金融

本行坚定不移贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，强化绿色导向，倡导并实施绿色金融发展战略，致力于构建绿色金融体系。同时，积极研究绿色金融政策、产品及市场，创新绿色金融产品和服务，以能源行业绿色低碳发展是关键，统筹好发展与安全的关系，助力我国经济社会发展全面绿色转型。

全局谋划，政策引领支持

本行贯彻落实国务院和银保监会化解产能过剩文件精神以及《绿色信贷指引》《效能信贷指引》等要求内容，报告期内，本行年度授信政策明确绿色金融支持导向，积极支持发展绿色信贷，大力化解过剩产能，积极履行社会责任。

绿色金融支持体系



环境因素融入授信业务管理体系

依据国家环保政策、产业政策以及相关法律和规章，对授信项目实施鼓励、限制、淘汰的分类管理方式。

逐步提高对环保产业、节能减排企业或项目等贷款比例。

逐步退出高耗能高污染行业

对国家已明确列入直接淘汰落后产能以及按批次列入淘汰产能名单的企业，逐步退出授信支持范围；

对已公布落后产能界定标准和淘汰规模，但尚未公布淘汰企业名单的行业，按照落后产能界定标准遴选出该类行业授信客户名单，采取措施逐步压缩；

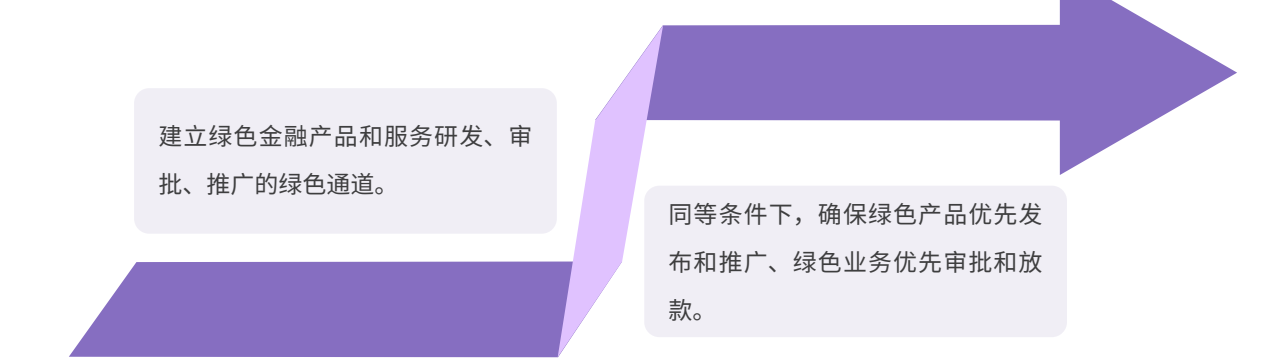
对尚未公布落后产能界定标准的，参照国家产业政策和行业准入政策，对达不到准入标准的企业和项目，谨慎提供新增授信支持；

对存在重大环境和社会风险的客户加强跟踪监测，并采取风险缓释措施。

产品服务，创新促进发展

本行按照“碳达峰、碳中和”总体要求，更好契合绿色低碳产业融资需求，利用好绿色贷款风险补偿、绿色债券奖励等激励政策，鼓励符合条件的信贷客户纳入绿色金融债投放范畴，充分利用绿色债券发债资金，满足绿色企业、绿色项目的资金需求。

绿色金融产品与服务支持性绿色通道



绿色信贷

为突破科技创新到产业应用、产业应用到市场推广的掣肘和瓶颈，实现本行绿色金融在各领域的市场化布局，本行鼓励办理贷款用途为绿色消费等新领域的合理金融需求。

工作成效

截至 2021 年末，本行绿色贷款余额 **128.92** 亿元，较上年末增长 **33.01** 亿元，增速 **34.42**%。

报告期内，本行大力发展光伏贷，支持借款人投资安装分布式光伏发电设备，助推国家“光伏下乡”惠民工程顺利实施。

光伏贷

本行光伏贷帮助农户开发屋顶光伏、安装屋顶光伏发电系统。开发的电源既能够满足农户家庭自用，也能够通过向电网售电获得收益，不仅增加农户家庭的直接收入，也支持了绿色能源、减少环境污染，实现环境效益与个人经济利益的双赢。

截至 2021 年末，本行发放光伏贷 **3,601** 笔，余额 **3.16** 亿元。

本行紧跟国家战略部署，持续探索绿色金融业务创新，把握“双碳”战略脉搏，加强涉碳产业研究力度、加大绿色产业投资布局，全面深化重点产业、重点企业、重点区域的战略合作，推动“双碳”产品创设。2021 年，本行落实对接辖内获得碳排放配额的企业，创新推出碳易（E）贷业务产品。

碳易（E）贷

在“双碳”背景下，本行碳易（E）贷业务一方面重点关注冶金、石化、化工等“高碳排放”行业的优化升级项目，鼓励企业盘活碳配额获得资金支持；另一方面，前瞻性对“专精特新”企业的绿色项目提出更多融资解决方案，包括但不限于第三方机构回购、专利权、商标权、节能环保项目特许经营权、绿色工程项目收费权和收益权抵质押，与各级政府和担保机构、保险机构合作落实小微企业贷款风险补偿政策和风险分担机制。

案例

发放碳排放权质押贷款，实现探索“双碳”路径的新突破

报告期内，本行为某大型新能源汽车集团定制专项服务方案、开辟全流程绿色审批通道，优先安排集中放款，仅用 **1** 个工作日，成功落地首笔金额 **1,000** 万、利率 **3.85%** 的碳排放权质押贷款，有效帮助企业盘活碳配额资产，降低授信门槛、扩宽融资渠道，切实打通了“资产变资金”的服务通道，为客户提供了一条低成本、市场化的减排道路。

案例

为企业提供信贷支持，助力企业绿色发展

本行自 2017 年开始与山东蓝川环保股份有限公司合作，为蓝川环保提供贷款融资支持；2019 年，资金支持其子公司济南仲君污水处理有限公司，即仲宫污水处理厂的运营维护；2020 年，资金支持其子公司济南西柳污水处理有限公司，即柳埠和西营污水处理厂的运营维护。截至 2021 年末，本行对蓝川集团提供资金支持余额 **2,950** 万元。

绿色债券

本行充分利用银行间市场融资渠道，依托金融市场业务，服务地方经济发展。本行募集资金专项用于节能、污染防治、清洁能源、资源节约与循环利用、生态保护和适应气候变化等项目，为绿色项目提供新的融资渠道，有利于更好的贯彻新旧动能转换战略，服务区域经济转型升级和经济发展方式转变，推动资本市场与绿色产业融合协同发展。

工作成效
本行于 2018 年、2019 年共计发行 **60** 亿元绿色金融债，截至 2021 年末，本行绿色金融债余额 **30** 亿元。

绿色投资

本行积极认购政策性银行、商业银行、企业发行的绿色债券，投资品种涵盖了政策性金融债、商业银行金融债、资产支持证券及绿色票据。

工作成效
截至 2021 年末，本行绿色债券投资余额 **15.5** 亿元。

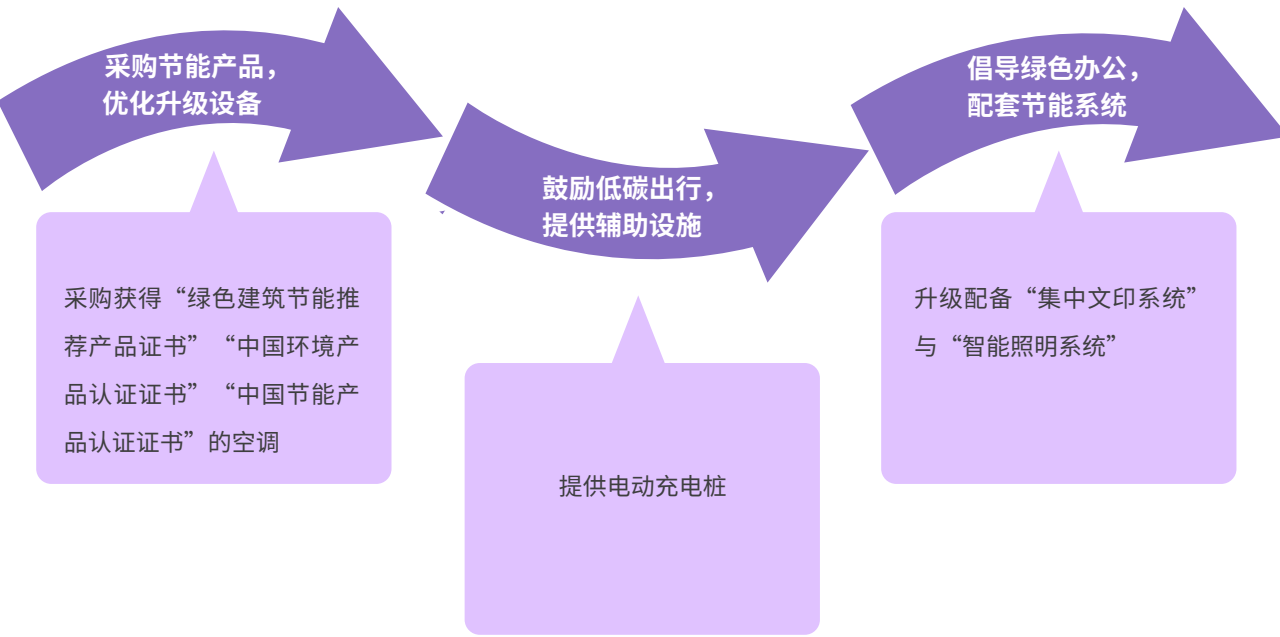
倡导绿色运营

本行积极响应国家绿色发展理念，弘扬绿色节能精神，倡导低碳环保与勤俭节约意识，打造绿色办公环境，并贯彻落实环境保护政策，持续开展“节能降耗、绿色发展”行动，通过技术升级与设备改造等方式，优化系统运行，持续挖掘节能减排潜力，助力生态环境改善。

“节能降耗、绿色发展”行动体系



绿色银行行动路径



未来展望

VISION OF THE FUTURE

2022 年是党的二十大召开之年，是十四五规划全面落实、新发展格局全面布局的一年。虽面对世界经济百年变局，但我国经济长期向好的基本面不会改变，2022 年国家经济工作坚持稳字当头、稳中求进，完整、准确、全面贯彻新发展理念，加快构建新发展格局，着力稳定宏观经济大盘，保持经济运行在合理区间。面对新机遇与新挑战，我们将继续紧跟国家宏观政策导向，持续增强战略引领，完善风险管理体系，加快数字化转型步伐，不断提升高质量发展水平。

突出党建引领，夯实发展根基。

我们将继续坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持党的领导，不断提高政治站位，切实发挥党组织把方向、管大局、保落实的领导作用，深入推进党建与经营管理的深度融合，在积极贯彻落实中央和省、市战略部署的大局中，实现高质量发展。

坚持稳健经营，推动永续发展。

我们将围绕“打造行稳致远的精品银行，成为中小企业、城乡居民和驱动本地经济的首选银行”的战略愿景，统筹推进全行“规模化、集团化、轻量化、专业化、场景化、数字化、精细化、协同化”经营，致力打造公司金融、零售金融、金融市场、互联网金融、县域金融五大业务板块，持续增强组织人力、风险管理、运营管理、战略管理等支撑保障，加快数字化转型步伐，固守本源本土，专注主责主业，提升核心竞争力，提升可持续发展水平。

践行绿色理念，深化责任履行。

我们在“双碳”目标的指引下，重点部署绿色领域，践行绿色低碳发展，提高运营生态效率，传播绿色环保理念，全力打造绿色金融“生态圈”。同时，我们坚持金融向善，助力实现共同富裕目标。持续开展乡村振兴部署和慈善公益事业，鼓励员工积极参与环保公益活动，营造“人人公益”的良好志愿服务氛围。

展望未来，可持续发展的机遇与挑战并存。齐鲁银行将坚持“高质量发展”目标，坚定信心，继续与广大利益相关方并肩同行，在发展中积极履行社会责任，在新形势、新格局下充分把握机遇，积极应对挑战，推动经营发展和社会效益双提升。



齐鲁银行

指标对标

一级标题	二级标题	GRI Standards	CASS-CSR 4.0
关于本报告		GRI 101 GRI 102	P1.1 P1.2 P1.3
致辞		GRI 102	P2.1 P2.2
走进齐鲁银行	公司概况	GRI 102	P4.2 P4.3 P4.4 G2.4
	2021 大事记	GRI 102 GRI 203	A2 G2.4 M1.6 M1.7
	获奖情况	GRI 102	M2.4 G2.4
	责任管理	GRI 102	G2.1 G2.2 G2.3 G6.1 G6.2 M2.8
治理 行稳致远	优化公司治理	GRI 102 GRI 205	M1.1 M.14 M1.5 S1.1 S1.2
	强化风险管理	GRI 205 GRI 419	S1.1 S1.2 M1.3
	确保合规经营	GRI 205	S1.1 S1.2
	保障投资者权益	GRI 419	M1.5
创新 精耕细作	发展金融科技	GRI 203	M2.4
	优化客户体验	GRI 418	M2.13 M2.14 M2.15 M2.18
	联动协同共赢	GRI 203	M3.6
责任 回馈社会	服务百姓民生	GRI 413	M2.1
	打造幸福职场	GRI 401 GRI 404 GRI 405	S2.1 S2.4 S2.10 S2.14 S2.16 S2.17
	投身公益慈善	GRI 413	S4.1 S4.6 S4.9
	助力共同富裕	GRI 413	M2.1 S4.12 S4.5
环保 绿色发展	推行绿色金融	GRI 305	E1.7 E1.8
	倡导绿色运营	GRI 302	E3.1
未来展望		GRI 102	A1
指标对标		GRI 102	A5
读者反馈表		GRI 102	A6

读者反馈表

尊敬的读者：

感谢您阅读《齐鲁银行 2021 年度企业社会责任报告》，为向您及其他利益相关方提供更专业、更有价值的企业社会责任信息，请您协助我们完成反馈意见表中的相关问题，以帮助我们在今后进一步提升社会责任和可持续发展管理。

下列问题，请您按 1 分至 5 分进行评分（1 为最低分，5 为最高分）

1. 您对本报告的总体评价
- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
2. 您认为本报告能否反映齐鲁银行对经济的重大影响？
- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
3. 您认为本报告能否反映齐鲁银行对环境的重大影响？
- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
4. 您认为本报告能否反映齐鲁银行对社会的重大影响？
- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
5. 您认为本报告能否反映齐鲁银行的公司治理情况？
- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
6. 您对本报告中信息披露程度的整体评价：
- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
7. 您对本报告中文字表述质量的整体评价：
- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
8. 您对本报告设计风格的整体评价：
- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
9. 本报告哪些议题最引起您的关注？
-
10. 您对本报告是否有其它意见和建议？
-

您的联系方式：

姓名：

电话：

电子邮件：

工作单位：

职称：

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

邮编：250014

电话：0531-86075850

电子邮箱：ir@qlbchina.com



本报告采用可降解环保再生纸制作



齐鲁银行股份有限公司
QILU BANK CO.,LTD.



官方公众号



手机银行