



2023

# 社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT





01	关于本报告
03	董事长致辞
05	行长致辞
07	走进齐鲁银行
11	利益相关方沟通

71	附录： GRI索引表
76	读者反馈表

## 01

### 稳健发展 夯实治理

坚持党建引领	15
深化公司治理	16
全面风险管理	18
严守合规底线	19
保护投资者权益	24
保障信息安全	26

## 03

### 厚植服务 筑梦齐鲁

深耕客户服务	57
维护员工权益	61
注重人才发展	63
打造幸福企业	65
传递公益力量	68

## 02

### 聚焦主业 赋能发展

助推科技金融	29
发展绿色金融	30
推动普惠金融	35
倾力养老金融	46
聚势数字转型	48

# 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”）自 2021 年在上交所主板上市后发布的第三份社会责任报告。报告详细披露了本行 2023 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



2023 年 1 月 1 日至 2023 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总行、分支机构及投资机构。

## 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》、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](http://www.sse.com.cn)）以及本行官网（[www.qibchina.com](http://www.qibchina.com)）查阅获取。

## 董事长致辞

### 郑祖刚

齐鲁银行股份有限公司

党委书记、董事长



2023 年是中国经济顶住外部压力、克服诸多困难，在战胜挑战中不断发展壮大的一年。一年来，齐鲁银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻新发展理念，积极服务和融入新发展格局，坚守初心使命，坚持金融为民，履行金融担当，全力支持经济社会高质量发展。

**这一年，我们勇担“责之重者”，聚焦主责主业，服务地方经济有力度。**围绕国家战略导向和省市发展大局，积极落实稳经济、扩内需政策措施，聚焦山东“十强产业”、济南“项目突破年”，加力支持科创企业、民营企业、普惠金融、乡村振兴等领域融资需求，服务“专精特新”企业户数和科技金融授信总量居山东省金融机构前列，普惠贷款占比超 21%，县域贷款增长 26%。

**这一年，我们践行“两山理念”，优化金融供给，支持绿色低碳有厚度。**制定《2024-2026 年绿色金融发展战略规划》，持续构建多层次、立体化的绿色金融服务体系，加强对生态环境、新能源、节能环保、基础设施绿色升级等重点领域的金融支持，发行 40 亿元绿色金融债券，推出绿色低碳信用卡，不断提升金融服务“含绿量”，绿色贷款增长 44%，获评山东省银行业协会 ESG 评价 A 类行。

**这一年，我们厚植为民情怀，推进转型创新，服务城乡居民有深度。**加快推进业务流程的数字化、智能化、便捷化，升级网点服务设施，健全网点体验官制度，提升服务质效。聚焦百姓安居乐业、医疗养老、子女教育等领域，优化管理机制，加大产品创新，获得省内多地市发行社保卡业务资格，打造银发金融特色品牌。服务零售客户 720 余万户，个人金融资产突破 2,600 亿元，个人消费贷款增量同比翻番，有效满足居民差异化金融需求。

**这一年，我们坚持从严治党，夯实治理根基，完善治理体系有效度。**实施党建“深融双创”工程，深入推进清廉金融建设，一体推进从严治党与从严治党，以高质量党建引领高质量发展。选举产生新一届党委，领导班子新老接续，董事会、监事会如期换届，持续强化“三会一层”日常沟通，畅通投资者交流渠道，公司治理有效性进一步提升。适配转型发展需要，调整总行组织架构，加强人才队伍建设，构建“四有四优”队伍管理机制，注重人才“选、用、育、留”，拓宽职业发展通道，推动员工与企业共同成长。

**这一年，我们履行金融担当，投身社会公益，力行金融向善有温度。**打造“泉心公益”“泉心消保”品牌，在环保、交通、助学、扶困等方面开展公益项目，聚焦“一老一少一新”（即老年人、青少年、新市民）等重点群体开展针对性宣教，强化反欺诈能力建设，牢牢守住人民群众的“钱袋子”。连续多年荣获“山东社会责任企业”“最佳社会责任实践案例奖”“最佳公益慈善贡献奖”等称号。

征程万里风正劲，实干笃行再出发。2024 年是中华人民共和国成立 75 周年，是实施“十四五”规划的攻坚之年。齐鲁银行将深刻把握金融工作的政治性、人民性、专业性，深入贯彻落实中央金融工作会议和中央经济工作会议精神，全力以赴做好金融“五篇大文章”，坚定不移走好中国特色金融发展之路，为经济社会高质量发展贡献更大力量。

# 行长致辞

**张 华**

齐鲁银行股份有限公司

党委副书记、副董事长、行长



2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，是全面实施十四五规划承上启下的关键之年，也是齐鲁银行锚定高质量发展、实施“数字化转型”的开局之年。一年来，我们深入贯彻中央和省、市关于金融工作的决策部署，牢固树立新发展理念，以服务实体为己任，以改革创新为动力，着力推动高质量发展，在促进经济转型升级、维护金融安全稳定、服务社会民生等方面，充分彰显地方法人银行的责任担当。

## 奋斗正当时 笃行实干绘蓝图

我们完整准确全面贯彻新发展理念，积极服务和融入新发展格局，紧跟国家宏观政策调控，持续优化业务结构，加大产品创新力度，全面提升金融服务能力。资产规模突破 6,000 亿大关，较年初增长 19.53%；营业收入 119.52 亿元，较年初增长 8.03%；实现净利润 42.69 亿元，较年初增长 17.58%。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。董监高勤勉尽职，公司治理保持同业最好水平，荣获上市公司“金信披奖”、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 类单位等多项奖项。资产质量指标逐年优化，资产质量稳定可控，价值创造能力和社会服务能力不断提升。

## 潮涌新岸阔 深耕齐鲁著本色

我们始终牢记金融服务实体经济宗旨，以一以贯之的战略定力，倾力做好金融工作“五篇大文章”，持续加大经济社会发展重点领域和薄弱环节金融供给，以高质量金融服务推动经济社会高质量发展。紧跟国家和省市重点战略部署，为城市更新、高端制造等 40 余项省市重大重点项目出台综合化金融服务方案，为济南市“项目突破年”提供各类融资支持达 220 亿元；成立科创金融专营机构，丰富科创金融产品货架，科创金融授信户数及余额位居山东省金融机构前列；完善顶层设计，深化绿色金融布局，成功发行 40 亿绿色金融债券，绿色信贷规模达 242 亿元；坚定落实“两个毫不动摇”，持续完善“便捷获得信贷”工作机制，普惠贷款余额长居山东省城商行首位；聚焦“服务提质”“产品提效”，建立健全“研、贷、投、服”综合工作体系，养老金融服务迈出坚实步伐；大力支持发展产业数字金融，加强科技能力建设，科技投入占比逐年增加。推出近 70 款特色化农业贷款产品，县域支行占比超总网点数三分之一，城乡联动战略稳步推进。

## 意重情亦长 心系民生谱新篇

我们把优质服务作为核心竞争力，深入践行金融为民理念，着力提升民生金融服务品质。着力打造“儿童金融”“银发金融”特色服务体系，强化数字赋能，完善消费、出行、医疗、养老等智慧场景金融建设。我们把员工视为宝贵财富，坚持将“以人为本”的价值理念全面融入经营管理，持续为广大员工拓宽价值提升空间，不断提升员工获得感、幸福感和安全感。我们把推动社会和谐作为自身责任，全力维护消费者权益，积极开展金融知识和防诈骗宣传工作，开展流程优化年活动，客户满意度达 98% 以上；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，“泉心公益”品牌内涵日益丰富。

实干成就梦想，奋斗创造未来。新时代新征程，齐鲁银行将以党的二十大精神为指引，完整、准确、全面贯彻新发展理念，更加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。

# 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）。多年来，齐鲁银行始终坚守“服务城乡居民、服务中小企业、服务地方经济”的初心，战略布局根植济南、立足山东、辐射京津冀，拥有14家分行、200余家营业机构网点，员工5,200余人，对外投资济宁银行、德州银行，是山东城商行联盟第一大股东，并担任中国银行业协会城商行工作委员会副主任单位。



## 企业文化

### 战略愿景



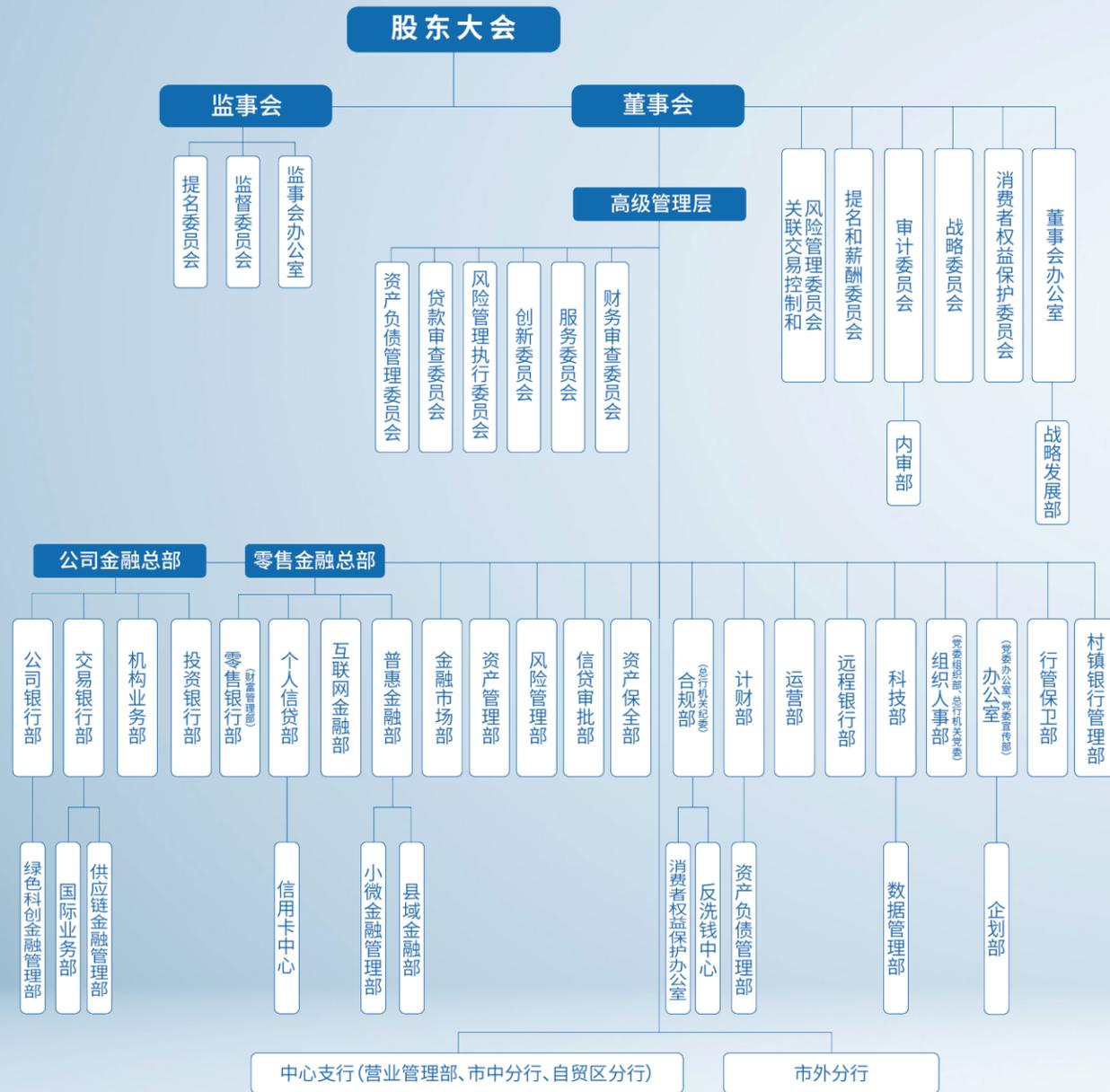
### 企业使命



### 核心价值观



# 组织架构



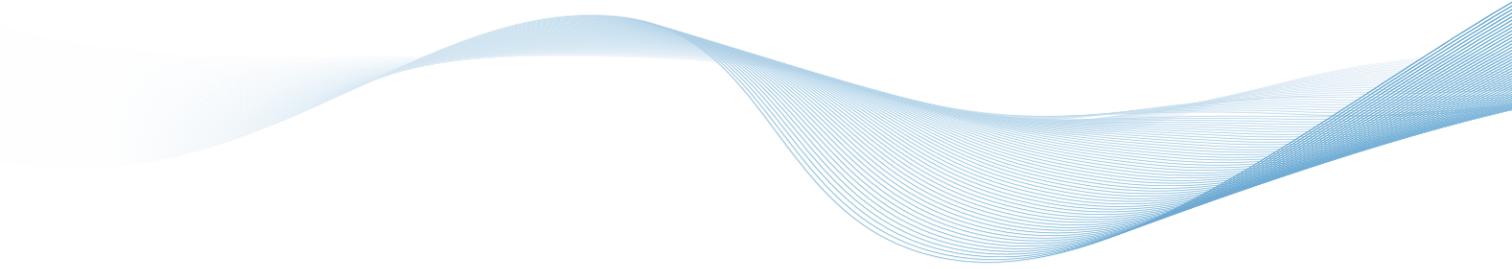
# 荣誉认可

- 荣获 “第 25 届上市公司金信披奖”
- 荣获 “2022 年报业绩说明会优秀实践”
- 荣获 “卓越人工智能机器学习零售银行奖”
- “中小银行的大数据分析与应用实践” 荣获 “第二届金融数据治理论坛” 推荐优秀案例
- 荣获 “第二届下一代 DNS 发展论坛” 最佳实践案例
- “基于人工智能技术的数字员工金融平台” 与 “国产无损网络技术在数据中心的应用实践” 荣获 “金融科技应用创新奖”
- 确定齐鲁银行数据中心为山东省省级新型数据中心 4A 级边缘型数据中心
- 齐鲁银行 001 号数字员工梦小鲁入选 “十佳数字化场景支付平台” “数智应用创新优秀案例奖”
- “外部数据管理平台” 荣获 2023 年度 “数据创新奖”
- “基于人工智能的金融服务中台 (AI 中台)” 获中国人民银行 2022 年度金融科技发展奖三等奖
- 获得山东省总工会第四届 “山东省全员创新企业” 荣誉称号
- 参与起草 金融科技伦理团体标准
- 入选 “2023 年上市公司董事会优秀实践案例”
- “齐鲁银行数据中心赋能绿色化数字化转型实践” 典型案例荣获 “国家数字化绿色化协同转型发展济南市综合试点、典型案例二等奖”

# 利益相关方沟通

本行高度重视自身经营对各利益相关方的影响，通过构建常态化的沟通机制，保持与政府、股东及投资者、客户、供应商与合作伙伴、员工、社会公众的有效沟通，及时了解各方诉求并做出有效反馈。

利益相关方	关注议题	沟通方式及表现
 政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法纳税、合规经营、风险管理、支持实体经济、服务区域经济、发展普惠金融</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、信息报送与披露等</li> </ul>
 股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续稳健经营、提高投资回报、提供股东服务、公平获取信息</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
 客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>优化客户服务、金融知识普及宣传、信息安全与隐私保护、发展普惠金融、金融科技创新、负责任营销</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>



利益相关方	关注议题	沟通方式及表现
 供应商与行业	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守商业道德、诚信互惠</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立公开透明采购机制、反商业贿赂</li> </ul>
 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>薪酬与福利、职业培训与发展、员工沟通、员工关怀</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
 社会公众	<ul style="list-style-type: none"> <li>助力乡村振兴、公益慈善、支持实体经济、服务区域经济、发展普惠金融</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>创新乡村振兴模式、积极参与社会公益事业、绿色金融、养老金融、服务区域协调发展、持续开展普惠金融</li> </ul>

# 01 稳健发展 夯实治理

齐鲁银行坚持党建引领，不断提升公司治理的科学性、稳定性和有效性；强化风险管理水平，夯实合规管理体系，全面推进反腐倡廉，有效防范化解各类风险，护航公司高质量发展。

15 坚持党建引领

19 严守合规底线

16 深化公司治理

24 保护投资者权益

18 全面风险管理

26 保障信息安全

贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)

16 和平、正义与  
强大机构



# 坚持党建引领

2023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，深入学习宣传贯彻党的二十大精神，贯彻落实习近平总书记对山东、对济南工作的重要指示要求，紧紧围绕习近平新时代中国特色社会主义思想这一主题主线，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”；坚持从严治党，全面开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育工作，抓实理论学习、深入调查研究，读原著学原文悟真理，开展集中学习研讨，推动落实习近平总书记关于调查研究的重要论述，着力调研破解关乎全行可持续高质量发展的七大课题和四大战略，切实提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，为全行高质量发展提供坚强思想保证和强大精神力量。



党的二十大精神市委宣讲团报告会暨行党委理论学习中心组集体学习（扩大）会议

## 案例 党建品牌推进乡村振兴高质量发展

齐鲁银行始终坚持党建统领，以县域普惠为重点，以“机制创新、产品创新、服务创新”为切入点，把支农支小作为打造专业化、特色化、差异化银行重要抓手，深耕县域农村市场，坚持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政策的践行者，打造党建品牌“齐鲁先锋”，将金融活水注入农村县域，推进乡村振兴高质量发展。



“齐鲁先锋”党建品牌

## 案例 党建品牌推进数字化转型

作为济南市首家A股上市的地方法人银行，在27年的发展历程中，本行始终坚持党建引领，以科技作为立行之本，把创新作为引领发展的第一动力，全力推进数字化转型，在科技自立自强之路上稳步向前。先后自主开发了近二百个系统平台，获得了国家、省、市级各类荣誉共50余项，得到全国金融工会、人民银行总行、金融监督总局等上级单位的一致认可，进而锤炼出一支信息科技尖兵队伍，形成了体现齐鲁银行实际的“E科红新”品牌，为服务区域经济、提升服务实体效率、改善客户体验提供坚强支撑。



“E科红新”党建品牌

# 深化公司治理

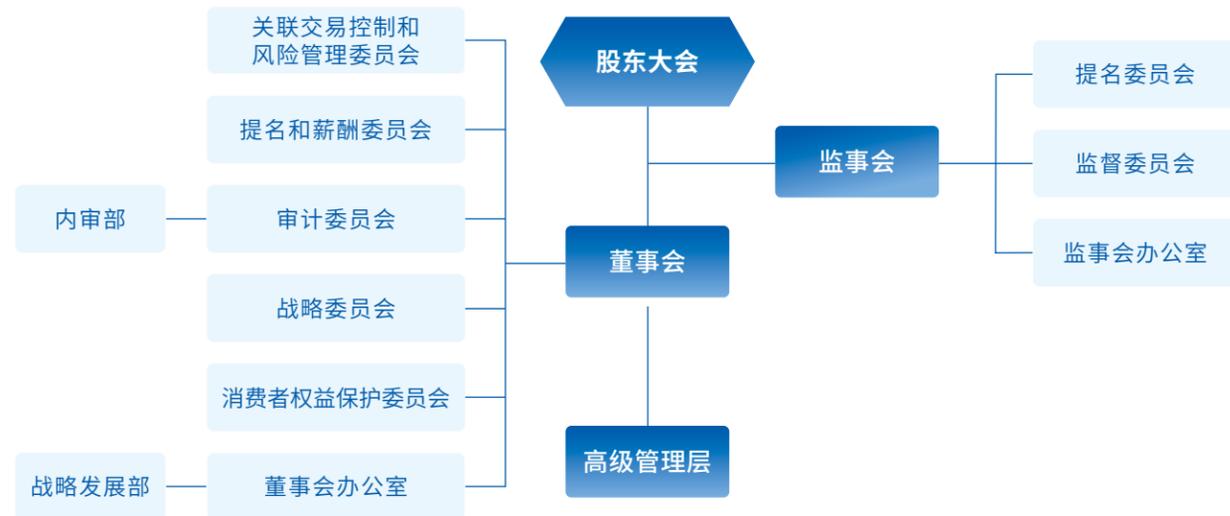
本行遵循《中华人民共和国公司法》《商业银行法》《银行保险机构公司治理准则》等相关法律法规以及监管机构的规章制度，建立健全由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的现代法人治理结构，推动党的领导融入公司治理，强化党委与“三会一层”协同共进的治理模式。

## 三会一层运作

本行搭建以股东大会为最高权力机构、董事会为决策机构、监事会为监督机构、高级管理层为执行机构的治理体系。各主体依法独立履职，相互协调、相互制衡，充分履行各自的权利、义务，保障本行治理机制运行的安全、稳定、高效。



齐鲁银行三会一层治理架构



股东大会

本行遵守相关法律程序要求召开股东大会，依法依规保障股东参会和表决权。报告期内，本行组织召开股东大会 4 次，审议通过议案 11 项，涉及利润分配方案、董事会和监事会工作报告、董事及监事选举、关联交易情况报告等重大事项。

董事会

本行设董事会，对股东大会负责，对本行经营和管理承担最终责任。本行董事会下设战略委员会、审计委员会、关联交易控制和风险管理委员会、提名和薪酬委员会、消费者权益保护委员会等专门委员会，各专门委员会各司其职、履职尽责，充分发挥其专业效能支持董事会做出良好决策。报告期内，本行召开董事会 12 次，审议通过议案 85 项。

本行高度关注董事的专业性与知识技能，董事会成员具备银行、金融、会计、审计、投资、科技、风险管理等专业背景或管理经验，在遴选董事时重视性别、年龄、文化及教育背景、国籍、种族、专业经验、技能、知识及服务任期等因素，使董事会成员背景组成趋于多元化，以促进董事会运行效率及决策能力。截至报告期末，本行董事会成员 13 名，其中，非执行董事 9 名（含独立董事 5 名），总计占比达 69.23%；女性董事 2 名，占比 15.38%，相较 2022 年新增 1 名。

监事会

本行监事会作为内部监督机构，主要对董事会和高级管理层及其成员履职尽责情况、财务活动、内部控制、风险管理等进行监督。截至报告期末，本行监事会成员 9 名，其中职工监事 3 名、女性监事 1 名。报告期内，本行召开监事会 6 次，审议听取议题 40 项。

全面风险管理

本行遵循“主动敏捷、全面融合、透明健康”原则，以《齐鲁银行全面风险管理办法》为依据，推动各主要风险管理政策与程序、全面风险管理实施细则等相关风险管理文件优化，不断完善全面风险管理体系。



全面风险管理组织架构

本行按照相互制衡和风险条线垂直管理的原则，明确董事会、监事会、高级管理层、业务部门、风险管理部门和内审部在风险管理中的职责分工，建立以董事会及其专门委员会为核心的风险管理决策层，包括高级管理层及风险管理执行委员会、风险管理部、合规部在内的风险管理执行层，覆盖各业务部门和分支机构的风险管理实施层。

风险识别与应对

本行根据相关法律法规及政策文件要求，制定《齐鲁银行全面风险管理办法》《齐鲁银行股份有限公司金融资产风险分类管理办法》《齐鲁银行金融资产风险分类实施细则》，明确金融资产分类管理要求，有序开展对各类风险的识别、计量、监测、控制。本行现已识别信用风险、操作风险、市场风险、流动性风险、信息科技风险、声誉风险、合规风险、洗钱风险等风险因素，并基于风险因素制定相应的管理制度及管理机制。

2023年，本行严格落实风险分类标准，不良贷款率1.26%，较年初下降0.03个百分点，全行资产质量进一步夯实。本行坚持问题导向，聚焦典型案例和重点领域，以风控数字化转型为契机，持续提升全面风险管理前瞻性、主动性和有效性。信用风险管理方面，强化主动退出机制、不断完善风险监测预警体系、建立大额授信客户走访与排查工作机制，防范潜在信用风险，持续夯实全行资产质量；操作风险管理方面，开展全流程飞行检查，积极开展柜面业务风险的事前识别、事中监测和事后检查，强化电信网络诈骗打击治理，加大柜面重点领域风险防控；合规风险管理方面，加强监管政策与处罚趋势分析，完善合规考核机制，加强合规文化建设，筑牢合规经营底线；市场风险管理方面，丰富限额指标体系、加强限额执行情况监测，严密防范市场风险；流动性风险管理方面，持续开展新产品新业务流动性风险评估和监测，不断优化流动性风险监测手段，确保持有充足的优质流动性资产抵御风险。与此同时，本行指导各村行建立健全全面风险管理制度体系，持续完善各项风险管控制度和管理架构，定期监测各村行各类风险隐患，积极防范和化解各类风险。

## 风控文化建设

本行持续开展“护航计划”人才培养项目。报告期内，本行围绕年度风险管理重点任务共开展“护航计划”培训三期，培训采取内部讲师、小班授课制，打造课程学习、交流研讨一体化的专题学习班；同时在18家分支机构开展授信业务集中放款审查要点现场培训，提升贷中环节合规管理水平。



“护航计划”人才培养项目



分支机构授信业务集中放款审查要点培训

## 严守合规底线

本行始终遵循合规经营理念，建立健全合规风险管理框架，树立合规人人有责、合规创造价值的理念，不断加强合规文化建设，持续完善内控合规体系，提高本行的声誉和持续竞争力。

## 内控合规制度建设

本行依据《商业银行合规风险管理指引》《商业银行内部控制指引》等有关规定，制定《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》等制度。本行根据内外部环境变化不断调整完善，持续改进本行法律合规风险管理工作，重点关注政策法规的出台及变化情况，及时解读相关政策法规，修订完善相关制度、机制和流程。报告期内，本行共制定、修订制度215项。

## 内控合规管理组织架构

本行建立以董事会、高级管理层、监事会、风险条线分管领导、合规部组成的内控合规风险管理架构，全面加强内控制度建设、强化合规风险监测与评估，深化“合规从高层做起”理念，提升全行合规经营能力。

## 内控合规文化建设

本行制定《齐鲁银行员工合规手册》，规范员工职业行为，强化“主动合规、全员合规、全面合规”的理念，促进依法合规经营。报告期内，本行常态化开展各层级、各专业的合规培训，加强合规教育，全面提升全行合规经营理念。

### 案例 推行全行文化建设，树立正确发展观

2023年9月，本行举行以“知敬畏 守底线 强合规”为主题的合规案例宣讲比赛决赛。本次比赛活动，提升了广大员工合规意识，为齐鲁银行稳健发展提供了有力支撑。



“知敬畏 守底线 强合规”为主题的合规案例宣讲比赛

## 员工行为管理

本行印发并持续修订《齐鲁银行从业人员职业操守和行为准则》，开展警示教育，规范齐鲁银行从业人员行为，提高从业人员职业素养。

## 反腐败

本行深入贯彻落实党中央《关于加强新时代廉洁文化建设的意见》，把清廉金融文化建设作为“一把手”工程，明确全行各级党组织负责人“第一责任人”职责，制定任务目标和责任清单，逐级传达压力；多措并举、精准发力做好廉洁文化建设，通过实施“清廉堤坝”建设系统工程，力促清廉文化与企业核心价值观紧密融合、相得益彰、互为促进、彼此赋能，共同打造具有机构和地域特色清廉金融文化品牌。

### 报告期内，本行

- 共有反腐败核心制度 **17** 个
- 共新增及修订制度 **4** 个

## 推进清廉金融文化建设

齐鲁银行不断提高政治站位，强化责任担当，将清廉金融文化建设作为一项基础性、战略性、长远性工程。本行通过内部打造廉洁文化展馆，内网“清廉金融”专栏、清廉金融大讲堂、齐鲁E学院、企业微信“清廉金融一路同行”专栏、齐鲁银行视频号、外网“清廉金融有活力 干事创业有动力”专栏，外部借助省市银行业协会官网、公众号等、济南市纪委网站以及人民网、新华网、大众日报、济南日报等主流媒体持续开展廉洁宣传。

### 报告期内，本行

- 通过各渠道发布廉洁自律信息 **236** 条
- 廉洁警示教育视频观看量达 **6,672** 人次
- 反腐败培训覆盖率达 **100%**，共计 **11,120** 人次接受反腐败培训，平均每名员工接受反腐败培训时长达 **5** 小时
- 召开中层以上党员干部警示教育大会，分层级组织 **460** 名党员干部进行“清风有约”谈话，组织各类警示教育 **83** 场次，覆盖干部员工 **8,230** 人次

### 报告期内，本行积极推进廉洁文化向基层延伸，探索廉洁文化与企业文化融合的新途径、新方法

- 对标先进同业，先后到南京银行、苏州银行、长沙银行、农行天津分行、华夏银行等同业银行现场调研学习清廉金融文化建设经验做法
- 以“一行一品”建设为抓手，召开 **2** 次全行清廉金融文化建设现场会，实现清廉金融文化“三个延伸”，即向支部延伸、向网点延伸、向全行员工延伸
- 全行 **32** 家网点在营业大厅设置了清廉金融文化宣传专区，建成清廉金融文化墙、文化长廊 **127** 处，打造清廉金融图书角 **187** 个，清廉金融小微场景打造取得实效
- 征集上千条清廉名言警句和清廉金融代言词，筛选出 **20** 条范本，为 **5,000** 名干部员工设计制作清廉金融文化桌牌
- 组织开展清廉金融短视频创作大赛、家风建设评比、开设清廉金融大讲台等特色活动

### 案例 建设清廉金融展馆，打造涵养廉洁文化、增强崇廉尚廉意识平台

本行建成全省首个占地 1,400 余平米大型廉洁文化建设阵地——齐鲁银行廉洁文化展馆，受到济南市纪委监委、市委组织部、国资委充分肯定，承办市属国有企业廉洁文化建设推进会暨警示教育大会和济南市党员干部教育现场教学点发布暨揭牌仪式，并作为先进单位做清廉金融文化建设经验分享。廉洁文化展馆被授牌为市级廉洁文化建设示范基地、济南市党员教育现场教学点、济南市党史教育基地，已累计接待参观党员干部 300 多批次、15,000 余人。



齐鲁银行清廉金融展馆

## 反洗钱

本行遵循《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》等反洗钱法律法规和监管规定，结合外部洗钱风险形势变化及本行管理架构、经营地域、客户群体、产品业务、渠道等具体特征，持续完善反洗钱内控制度体系，确保各项反洗钱工作依法依规开展，满足监管反洗钱工作要求。

### 反洗钱内控制度建设

本行将反洗钱内控制度体系梳理作为 2023 年的重点工作，通过制定或修订反洗钱内控制度，完善反洗钱内控管理体系，增强反洗钱履职工作的有效性。截至报告期末，本行现行有效执行反洗钱内控制度 17 个。

### 反洗钱风险数字化监测

本行反洗钱监测报送系统具备大额交易及可疑交易监测、报送，客户风险评级，可疑交易分析，名单监控，报表统计，产品评估等功能，拥有 40 个可疑交易监测模型，满足反洗钱监测报送需求，确保各项反洗钱工作的有序开展。

### 反洗钱意识提升

报告期内，本行总行组织开展各类反洗钱交流培训 8 次，其中现场培训 6 次，线上远程培训 2 次，累计 2,000 人次参与。本行分支机构和业务部门同时开展专项培训和业务培训，确保培训的全行覆盖，通过培训自上而下提升各层级员工的反洗钱工作重视程度和履职能力。



反洗钱培训

总行每季度召开反洗钱工作会议，及时传达监管部门工作要求，培训、督导反洗钱重点工作及行内制度要求落实，做好年度重点工作协调，总结年内各项重点工作开展情况及存在问题，提升总行部门反洗钱履职质量。



反洗钱工作会议

本行持续开展反洗钱宣传工作，坚持以标准化、规范化、常态化、长效化原则，通过 LED 显示屏、网点视频设备持续开展宣传工作，营造良好的社会氛围，为反洗钱工作的开展赢得更多的理解和认可。

#### 案例 多渠道普及反洗钱知识

2023 年 5 月，本行积极响应《山东省第三届反洗钱知识网络竞赛暨集中宣传活动》要求，组织全行开展反洗钱宣传活动，通过线上互联网媒体宣传、线下厅堂宣传、集中宣传以及答题活动，普及反洗钱知识，增强社会公众对反洗钱工作的认识。



反洗钱宣传活动

## 保护投资者权益

本行坚持以投资者为本，持续提高信息披露质量，不断强化投资者关系管理，切实增强股东回报，积极传递公司投资价值。

## 信息披露

本行高度重视信息披露工作，坚持以投资者需求为导向，持续完善制度体系，优化操作流程，组织专项培训，强化披露意识，确保信息披露真实、准确、完整、及时。在法定披露框架基础上，积极采用图文、视频等形式展示核心数据指标，定期整理调研交流问答并披露，持续提升信息披露可读性、主动性。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 132 项，获上海证券交易所 2022 年—2023 年信息披露 B 类评级、中国证券报第 25 届上市公司金信披奖。

## 投资者交流与沟通

本行不断加强投资者关系管理工作，多渠道多方式开展投资者互动交流，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。本行持续加强市值管理，不断提高投资价值，加强市场研究分析，密切关注市场评价，认真听取投资者意见与建议；实施稳定股价措施，主要股东、董监高通过二级市场增持 5,632 万元。

### 报告期内，本行

- 全年召开业绩说明会 **3** 次，市场覆盖面、关注度、影响力逐步扩大
- 2022 年度业绩说明会获评“中国上市公司协会优秀实践案例”
- 接待机构调研 **24** 场，覆盖投资者和证券分析师 **160** 余人次，及时回复上证 e 互动的投资者提问，问题答复率 **100**%，通过电话、邮箱等方式与投资者交流 **1,200** 余次

## 投资者回报

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。2023 年 7 月，本行实施了 2022 年度利润分配，本次利润分配以方案实施前的本行总股 4,580,948,442 股为基数，每 10 股派发现金红利人民币 1.86 元（含税），派发现金红利总额为人民币 852,056,410.21 元（含税）。

## 保障信息安全

本行依据相关法律法规和政策文件的要求，以“提升金融科技支撑能力、维护金融科技安全运营”为目标，确保本行网络信息系统持续、稳定、可靠运行，有效满足金融业务发展需求，同时保障信息内容的机密性、完整性、可用性。

## 信息安全管理体系

本行制定并持续修订《齐鲁银行网络安全管理规范》《齐鲁银行网络安全方针》等网络安全管理制度，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，建立符合国家金融信息科技监管领域要求的信息科技安全管理体系并确保运营实效。

## 信息安全审计

本行将信息科技审计纳入全行审计工作进行统一部署，每三年聘请外部机构实施信息科技全面审计，定期开展特定管理领域审计，如数据安全审计、业务连续性审计、外包审计等。报告期内，本行聘请具备相关资质的外部审计机构实施信息科技全面审计和数据安全专项审计，审计内容涵盖数据安全组织架构、数据安全制度体系、数据分类分级管理、数据安全生命周期管理、数据安全运维保障等方面，全面识别数据安全方面存在的问题，并提出改进建议。

## 信息安全培训

2023 年 9 月，本行积极响应山东省 2023 年国家网络安全宣传周暨“金融日”宣传活动，牵手山东财经大学联合承办“网络安全进校园”现场宣传活动。本行讲师以《慧眼识诈骗》为主题，通过实际案例讲解如何有效防范网络诈骗和支付风险，如何保护个人敏感信息等网络安全知识，并就金融网络安全和金融反诈相关问题与高校师生面对面交流、互动，有效提升广大师生金融网络安全意识和自我防护技能。



山东省 2023 年国家网络安全宣传周暨“金融日”宣传活动

# 02 聚焦主业 赋能发展

本行立足主责主业，提升金融服务实体经济质效，持续做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，以数据和技术双轮驱动，加快发展新质生产力，推动金融服务理念、产品供给、经营管理的全方位转型，扎实推进高质量发展。

- 29 助推科技金融
- 30 发展绿色金融
- 35 推动普惠金融
- 46 倾力养老金融
- 48 聚势数字转型

贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)



## 助推科技金融

本行制定科技金融三年发展规划和改革实施方案，加快科技创新金融专营机构建设，成立济南科创金融中心支行，发布“齐鲁科创”品牌；创新科技金融审批模式，成立总行科创金融审批中心，为全行科创授信业务审批提供专属绿色通道；推出“未来星”系列、“启明星”系列金融解决方案，启动“库、链、圈”三大基础性工程建设，聚焦企业资源建库，针对重点产业建链，围绕产业生态建圈，提供多元化综合金融服务；满足科创企业全生命周期金融需求，率先推出科研贷业务，为科技研发提供长期资金支持，创新远期利率业务，有效缓解初创期科创企业财务压力；推出“科创金管家”，整合财资、票据、外汇、薪税、财务以及上市六大场景，为科创企业提供一体化的财资管理服务。

截至报告期末，本行

- 科技型企业授信余额 **459.28** 亿元，授信户数 **2,925** 户，居山东省金融机构前列；济南地区省级“专精特新”企业和国家级“专精特新”小巨人企业授信覆盖率分别达到 **38%** 和 **58%**，居济南地区金融机构首位
- 科创金融产品“科融e贷”荣获“2022年度济南市金融创新项目二等奖”“2022-2023年度自贸试验区济南片区制度创新改革成果典型案例”

### 案例 “科研贷”支持科创产业发展

中科卫星（山东）科技集团有限公司是中国科学院下属中国科学院空天信息创新研究院投资设立的遥感卫星产业公司，企业处于发展初期，尚未获得银行信贷资金支持，企业研发投入面临较大的资金缺口。本行运用“科研贷”产品为企业预授信5,000万元，实现1,000万元纯信用贷款发放，成为企业目前授信金额最高的银行机构，为企业研发项目持续推进提供坚实后盾，为科技成果顺利投入市场保驾护航。

## 发展绿色金融

本行支持国家“碳达峰、碳中和”战略目标，着眼完善绿色金融长效机制，推进绿色金融战略发展，创新绿色金融产品，提升绿色金融服务水平，全力服务山东省绿色低碳高质量发展先行区建设。

报告期内，本行

- 在山东省银行业协会关于山东银行业2022年度ESG评价中获评 **A** 类行

## 强化绿色金融顶层设计

本行将“绿色金融”作为经营发展四大战略之一，按照“规范性、专业性、创新性”要求，以“六维战略体系”为指导和遵循，开展绿色金融大调研，形成研究报告，制定《2024-2026年绿色金融发展战略规划》，明确绿色金融业务目标、列明十五项具体工作举措、八项保障措施，确立分层管理架构，形成涵盖绿色对公、绿色投资、绿色普惠、绿色零售等业务板块的“1+4+N”多元化绿色金融体系。

## 授信业务环境影响分析

本行积极响应国家绿色发展政策，将环境因素纳入授信业务管理体系，通过制定相关制度规范，将客户的环境和社会风险动态评估融入客户准入、尽职调查、业务审查审批、放款支付、贷后管理等信贷业务流程各个环节，相关结果作为评级、信贷准入、管理和退出的重要依据，形成全行统一的绿色金融风险偏好，引导信贷资源向绿色、低碳、环保的企业和项目倾斜，促进产业结构调整，推动绿色经济发展。

- 

**制定《齐鲁银行绿色金融管理办法》**  
明确绿色金融、环境和社会风险定义、标准和分类，对符合绿色标准的企业和项目给予政策支持。
- 

**提出“环境风险评估要求”**  
在授信审批过程中，加强对企业环保情况的审查，确保企业和项目符合国家环保法规要求；对存在环境风险的企业和项目，采取审慎的授信政策，确保信贷资金安全。
- 

**制定《齐鲁银行绿色融资分类管理办法》**  
落实ESG风险评估要求，持续做好投融资管理，对绿色融资业务明确分类标准，夯实绿色融资业务数据质量。

## 拓宽绿色金融产品

本行积极响应国家绿色金融政策，完善绿色金融产品体系和保障机制，加大金融支持绿色产业发展力度，优先将全行信贷资源服务于绿色客户和项目，建立绿色金融产品与服务的研发、审批、推广绿色通道，确保绿色产品优先发布和推广、绿色业务优先审批和放款。

## 助推国家政策落地实施

本行积极响应国家绿色金融政策框架，主动融入绿色金融市场体系，将政府部门、监管机构提出的《关于构建绿色金融体系的指导意见》《关于做好地方法人金融机构碳减排支持工具实施有关事宜的通知》等政策文件内化为行内制度，指导、助力各级机构业务落地，成功跻身为碳减排支持工具发放对象的 21 家金融机构之一，推出“能效益贷”“低碳益贷”“园区易贷”“文旅易贷”“绿色碳惠贷”等多项产品，积极做好碳减排贷款相关信息定期披露。

能效益贷 / 低碳益贷 / 绿色碳惠贷

科创易贷 / 科研贷 / 碳 e 贷

园区易贷 / 文旅易贷 / 光伏贷

围绕碳减排支持工具打造绿色金融产品矩阵

## 加强重点领域支持力度

本行聚焦黄河流域生态保护和高质量发展战略，助推新旧动能转换，积极支持山东清洁能源倍增行动；结合授信政策、产品创新，建立绿色金融项目库，配套制定体育产业、文旅产业、产业园区金融服务方案，引导和鼓励分支机构向绿色产业、行业、重点领域开展营销、推广；不断加强对清洁能源设施建设、运营，节能环保设施改造、能效提升，碳减排捕集、利用与封存（CCUS）工程建设和运营等碳减排重点领域的金融支持，提升绿色金融服务实体经济能力；探索基于碳排放权、排污权、用能权、用水权等各类环境权益的融资工具，充分利用相关产品解决客户融资需求，为辖区内碳减排重点领域客户群体提供更加精准化、便捷化的金融服务。

## 深化绿色贷款与绿色债券发展成效

本行持续落实绿色金融发展战略，积极打造“绿金品牌”，加大绿色信贷投放力度，助力打造山东版“碳减排支持工具”，推出能效益贷、低碳益贷、园区易贷等六款绿色金融产品，对于符合本行政策的绿色项目，给予 10BP、60BP 的 FTP 优惠补贴；有效利用绿色债券激励政策，鼓励将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，推动绿色金融业务快速发展。

报告期内，本行

- 绿色贷款余额 **241.80** 亿元，较年初增长 **74.16** 亿元，增速 **44.23%**
- 其中，累计发放碳减排贷款 **2,028.02** 万元，带动年度碳减排量 **5,282.38** 吨二氧化碳当量
- 发行绿色债券 **40** 亿元
- 绿色债券投资余额达 **17.53** 亿元，2023 年新增投资人民币绿色债券 **8.81** 亿元
- 绿色债券支持项目带来的碳减排量达 **9.19** 万吨

### 案例 发行绿色债券，支持绿色产业项目

报告期内，本行在全国银行间债券市场发行“齐鲁银行股份有限公司 2023 年绿色金融债券”，发行规模为人民币 40 亿元，为 3 年期固定利率品种，票面利率为 2.70%，募集资金将依据适用法律和监管部门的批准，用于《绿色债券支持项目目录（2021 年版）》规定的绿色产业项目。

本期债券募集资金拟投放的绿色信贷项目储备情况如下表所示：

序号	项目类型	项目数量(个)	拟投放金额(万元)
1	风力发电设施建设和运营	1	46,811.37
2	太阳能利用设施建设和运营	3	120,955.00
3	分布式能源工程建设和运营	8	202,424.17
4	生物质能源利用设施建设和运营	1	12,900.00
5	高效储能设施建设和运营	3	125,714.90
合计		16	508,805.44

## 探索绿色普惠金融新模式

本行将数字化经营与绿色金融紧密结合，加大绿色金融、普惠金融和科技金融的“三融合”，借助大数据、人工智能、物联网等金融科技力量，推进绿色普惠金融的创新发展，探索数字化下的绿色普惠金融产品新模式；推出绿色小额贷款、绿色信用卡、绿色理财产品，创新绿色普惠金融众筹，采用区块链等技术手段管理绿色金融资产，促进绿色金融产品创新性和服务质量双提升。

### 案例 助推绿色生活，齐鲁绿色低碳信用卡

本行持续开展绿色低碳信用卡“低碳小镇”活动，鼓励持卡人通过绿色消费（低碳集市）、环保知识问答（低碳学校）、环保趣味游戏（低碳乐园）三种方式获得绿色低碳能量。绿色低碳能量可用于兑换相应的权益内容，倡导持卡人绿色支付、绿色出行和绿色生活。



齐鲁银行绿色低碳主题白金卡

## 践行绿色运营理念

本行坚持绿色运营，发布施行《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。报告期内，本行制定《齐鲁银行总行办公楼能耗管理暂行规定》《齐鲁银行营业网点灯箱设施管理暂行办法》，进一步规范办公楼宇、营业网点用电行为，消除安全隐患，促进节能降耗。报告期内，本行未因环境问题受到行政处罚。

本行上线数字运营平台，实现人员及物品分管分用、交接监交、保管登记机控，将 22 个柜面纸质登记簿实现电子化，创建预警、检查、考核闭环流程化管理，通过机构画像、运营画像、风险画像，全方位展示机构信息、条线业务、风险管控情况，运营管理智能化水平全面提升；上线数字函证平台，实现线上接收和回复功能，柜面业务线上化持续推进。

本行增设充电桩，鼓励员工使用电动车辆出行；加强空调运行管理，优化升级“智能照明系统”，大幅降低楼宇用电量；供水、用水设施选用节能设备，在满足基本需求前提下降低供水压力和水龙头流量，及时关闭供水设施，杜绝“长流水”和跑冒滴漏现象；升级配备“集中文印系统”，缩减设备规模，有效降低能源消耗和碳排放；张贴节能降耗标识，持续开展绿色金融培训和宣传，提高员工对绿色金融的认识和重视程度；严格执行绿色施工标准，规范新建场所施工装修要求，选择高质量且符合环保标准的装修材料，对粉尘、噪音、废气、废水的管理做出明确规定。

## 倡导绿色金融理念

本行通过“2023 年世界投资者周”活动、微信公众号、新闻等渠道，发布齐鲁银行在支持山水林田湖草沙、黄河流域治理、森林公园项目等方面的优秀案例，体现齐鲁银行在制度建设、产品创新、社会公益行动等方面做出的工作和努力；持续推动与政府部门、企业、科研院所等合作，积极参与省市区各级政府的绿色低碳高质量发展研讨会、监管机构绿色金融工作推进会，共同完善绿色金融政策体系，持续拓宽绿色金融合作“朋友圈”，绿色金融实践获得多方合作伙伴的一致认可。此外，本行组织青年员工到济南、东营、德州等地森林公园、湿地、山区参加植树活动，护一脉山川，养万物之生，增强金融绿色发展影响力，推进生态文明建设。

### 案例 深化战略合作，赋能绿色智慧安全交通系统建设

2023 年 8 月，齐鲁银行与济南公共交通集团有限公司签署战略合作协议，在基层党建、市民综合服务、场站建设、绿色公交建设等方面深入合作，积极推动济南公共交通大发展，为济南市建设智慧高效、绿色安全的城市公共交通系统贡献力量。

齐鲁银行作为济南轨交集团智能 APP 项目独家中标合作单位，为其开发济南地铁 APP 软件，根据市民各项需求反馈不断更新完善，提高市民乘坐地铁便捷性。目前，济南地铁 APP 除常规的购票、查询、公告等功能外，新增“爱心预约”“失物招领”“人脸识别”等功能，为更多市民提供方便，获得乘客一致好评。此外，本行正与济南轨交集团在数字化转型方面进行深入探讨研究，双方下一步拟在智能闸机、地铁大数据分析应用等多方面开展深入合作，践行本行倡导科技金融、绿色金融、金融服务社会的经营理念。

## 推动普惠金融

本行积极践行金融工作的政治性、人民性和专业性，坚守“服务城乡居民、服务中小企业、服务地方经济”的市场定位，聚焦服务实体经济，持续深耕普惠金融，深入实施城乡联动战略，打造乡村振兴的“齐鲁样板”，助力做好普惠金融大文章。

截至报告期末，本行

- 普惠型小微企业贷款余额 **655.49** 亿元，较上年末增长 **106.37** 亿元，增速 **19.37%**，普惠型小微企业贷款户数达到 **6.9** 万户，普惠型小微企业贷款当年平均投放利率 **4.77%**

## 普惠金融实践

### 设立创业担保贷款

2023年8月，本行积极参与并开展创业担保贷款服务，作为优秀金融机构受邀参加“济担-创业贷”启动签约仪式。“济担-创业贷”是对山东省创业担保贷款新的突破与有益探索，对全市稳定就业大局、守住经济发展基本盘具有积极的推动作用。



“济担-创业贷”启动签约仪式现场

截至报告期末，本行

- 累计为济南市 **4.2** 万人次小微客户发放创业担保贷款 **52** 亿元
- 近年来创业担保贷款发放量占济南市业务量比重超过 **50%**，居济南市首位
- 济担-纾困贷业务累计授信 **31.76** 亿元，实际放款 **31.04** 亿元，其中 **2** 万元济担-纾困贷业务 **24,305** 笔，金额 **4.86** 亿元，大额济担-纾困贷业务 **6,171** 笔，金额 **26.18** 亿元

### 调整存量首套住房贷款利率

本行针对2023年8月国家出台的存量房贷利率调整政策和差异化住房信贷政策，及时与政府部门沟通，在监管指导下，通过官方微信公众号发布《齐鲁银行关于存量首套住房贷款利率调整有关操作事项的公告》。截至报告期末，本行已按时完成存量首套住房贷款客户利率的批量调整，为3.81万名客户实施调整。

### 推动城中村改造工作

本行制定城市更新贷款业务管理办法，规范业务流程，通过微信公众号发布《一图读懂城市更新》，引导客户经理主动学习；下发《济南市城市更新项目清单》《2023济南城市更新产业招商手册》等制度文件，推动重点业务向城市更新及城中村改造项目倾斜。

报告期内，本行

- 批复济南城市更新项目 **6** 笔，批复金额 **41.7** 亿元，现有余额 **13.95** 亿元

### 发展供应链金融

本行以创新化、线上化、平台化为发展方向，积极探索供应链金融线上化转型，完善供应链金融平台，丰富供应链融资产品。本行聚焦济南区域，深入探索再保理、供应链票据等新业务模式，进一步彰显齐鲁银行在服务实体经济发展的不懈努力。

报告期内，本行

· 服务济南地区供应链金融核心企业 **89** 户、服务上下游企业 **1,336** 余户，提供信贷支持

**140** 亿元

### 发展园区金融

本行制定《产业园区综合金融服务方案》，将本行金融产品嵌入到产业园区开发建设、招商引资、日常运营、升级改造等全生命周期，为园区项目公司、建设施工企业及其供应商、园区运营企业及入驻企业提供多样化金融服务，并积极引导分支机构通过组织银企对接会、签订战略合作协议等方式，入园入企宣讲产品，努力实现园区内企业对接全覆盖。

### 支持民营企业

本行深入贯彻落实济南市政府“攀登行动”，积极推广济南市民营经济局推出的“济担-攀登贷”业务，通过“银担联合、全域覆盖、专班跟进”，实行“预授信+白名单”机制，帮助骨干民营企业做强做大做优，2023年5月，投放全市首笔“济担-攀登贷”业务，紧跟政府导向，依托外部数据精准获取新客信息、精准服务，助推民营企业发展。

报告期内，本行

· “济担-攀登贷”已批复 **78** 户，批复金额 **11.33** 亿元，已放款 **52** 户，金额 **6.44** 亿元

○ 第一批入库企业批复 **37** 户，批复金额 **6.8** 亿元，放款 **24** 户，金额 **3.48** 亿元

○ 第二批入库企业批复 **41** 户，批复金额 **4.53** 亿元，放款 **28** 户，金额 **2.96** 亿元

○ 各项数据均居全市**第一**

### 支持特定区域经济

本行积极融入省市发展大局，助推全省绿色低碳高质量发展先行区、黄河流域生态保护和高质量发展、济南科创金融改革试验区等国家、省市重大战略实施，致力于成为打造服务地方的主流银行。

### 促进区域消费

本行紧扣国家关于扩大内需促消费的政策要求，积极响应济南市“五大消费主题”等区域促消费政策，聚焦品质消费、绿色消费等重点领域开展系列活动，助力居民消费潜力释放和城市经济复苏；业务融入各类特色场景，围绕购物消费、旅游出行、生活便利等消费领域，持续推出多种类信用卡权益活动，惠及信用卡用户，助力商户交易回暖，为扩内需持续注入金融信心。

### 服务新市民

为贯彻落实党中央、国务院决策部署，全面做好新市民金融服务工作，深度融汇济南市“为民办实事”与齐鲁银行数字化转型工作，提高新市民金融服务的可得性和便利性，本行携手济南住房公积金中心对新市民租房贷产品进行升级，支持新市民通过“济南公积金”公众号在线申请租房贷款，技术上的创新使本行可更好地为新市民服务，实现服务效率的提升。

本行推出“新市民助业贷”，实现线上身份识别、快速审批，为新市民群体提供24小时全自动服务。客户可随时在线申请贷款，享受资金实时到账的便利，有效满足新市民金融需求。同时，本行推出济南市首个“公积金惠企贷”，通过与济南住房公积金中心合作，利用企业公积金缴存数据，为小微企业提供高达200万元的贷款，解决小微企业融资难题和新市民就业问题，通过创业促就业实现政企新市民多方共赢。

案例 护航外汇市场，践行金融为民

2023年12月，齐鲁银行在中国人民银行山东省分行、国家外汇管理局山东省分局联合山东省人力资源和社会保障厅、山东省财贸金融工会共同举办的“2023年山东省‘践行诚信兴商理念，护航健康外汇市场’技能竞赛”中，以总分第二名的成绩荣获团体二等奖。本次技能竞赛面向山东省内银行业金融机构，彰显齐鲁银行在外汇管理政策法规传导方面的严格落实，并积极健全外汇管理内控工作机制，推动诚实、自律、守信、互信的健康外汇市场氛围的建立。



2023年山东省“践行诚信兴商理念，护航健康外汇市场”技能竞赛团体二等奖

开展普惠金融培训

本行印发《普惠“一业一批一策”批量拓展劳动竞赛方案》，推动普惠金融的专业化发展，引导分支机构积极开展普惠批量项目营销拓展，并开展覆盖全行的普惠金融专题培训，促进全行普惠业务高质量发展。

报告期内，本行

- 荣获 2023 年“全球中小微企业金融奖”

案例 普惠育才，金融新篇

2023年9月，本行开展全行普惠批量营销专题培训，各机构普惠金融负责人共90余人参加培训。本次培训邀请省农担业务专家结合农担特色产品、批量项目、担保政策等进行交流，帮助分支机构找准银担批量合作切入点。培训帮助各级营销人员更好认识普惠批量拓展，引导分支机构结合区域市场和产业特色推动普惠金融专业化发展，努力做到将培训成效切实转化为实战本领，促进普惠业务高质量发展。



“普惠客户开发及批量营销执行策略”培训

案例 金融普惠，知识启航

2023年8月，本行成功举行“普惠之星”管理赋能提升专题培训，共计120人参与。培训课程采用分组教学、答题积分的形式，按照各机构业务开展情况、业务特色等交叉分组，提升普惠金融条线人员管理能力，开拓普惠金融业务营销发展新思路。



“普惠之星”成长计划培训现场

助力乡村振兴

本行紧扣乡村振兴主旋律，确立“发展县域金融，打造服务乡村振兴齐鲁样板”的战略目标，通过参与城乡联动、加快数字化转型、推进产品创新等措施，推动各项要素向县域、乡村倾斜，县域金融各项指标保持快速增长。

截至报告期末，本行

- 县域支行（不含子公司）存款余额 **1,149.81** 亿元，较上年末增长 **20.23%**
- 县域贷款余额 **865.32** 亿元，较上年末增长 **26.18%**；涉农贷款余额 **633.53** 亿元，较上年末增加 **97.66** 亿元，增幅 **18.22%**；普惠型涉农贷款余额 **147.86** 亿元，较上年末增加 **28.03** 亿元，增幅 **23.39%**
- 县域客户数达到 **198.59** 万户，较上年末增长 **27.32** 万户
- 连续三年被人民银行山东省分行评为**金融机构服务乡村振兴考核优秀等级**
- 在“山东省金融支持乡村振兴优秀案例暨金融支持乡村振兴短视频”**一等奖**
- 选送的《润泽金色土地 迎接美好未来》短视频获得“山东省金融支持乡村振兴优秀短视频”**一等奖**

### 完善县域金融服务体系

本行深入实施城乡联动战略，扎实推进乡村振兴工作，成立乡村振兴工作委员会，建立健全面向县域、“三农”的治理结构和业务运行机制；持续完善“县、乡、村”三级服务网络，新设一级县域支行6家，乡村振兴小微支行2家；依托县域普惠金融中心做精、做细、做实“一县一品”工程，推出“乡村振兴-粮食种植贷”“蔬菜贷”“农耕贷”等产品，深入服务县域特色产业发展；提升村镇银行经营绩效，坚持“小额分散”发展方向，强化“支农支小”市场定位，立足当地特色经济 and 市场需求，构建差异化、特色化经营模式，报告期内实现净利润2.04亿元，资产收益率1.38%，净资产收益率13.48%。

截至报告期末，本行

- 县域支行总数达 **80** 家，共计铺设县域普惠金融中心 **59** 家
- 拥有 **16** 家村镇银行共计 **43** 家营业网点，县域营业网点达到 **116** 家，乡村振兴服务站达 **208** 家
- 村镇银行资产总额 **158.23** 亿元，较上年末增长 **19.69** 亿元，增幅 **14.21%**；贷款总额 **112.79** 亿元，较上年末增长 **12.72** 亿元，增幅 **12.72%**，其中个人贷款占比 **74%**，涉农贷款占比 **77%**，户均贷款 **19.69** 万元

### 参与济南市乡村振兴工程

本行合作承办济南市首届乡村振兴优秀人才“创新创业创富”大赛决赛，该比赛是深化拓展济南市“万人下乡、千村提升”工程的创新举措，同时激励更多优秀人才返乡下乡、创业创新，为济南市实施乡村振兴战略增添新活力、注入新动能。

自“创新创业创富”大赛启动以来

- 先后吸引各地农业企业和合作社负责人、农业专业技术和经营管理能人、返乡创业人员、大学生、退役军人等各类人才的 **108** 个乡村振兴项目报名参加

报告期内，本行按照济南市委统一部署，压实工作责任，新选派四名第一书记，分别派驻莱芜区雪野街道岭东村、长清区双泉镇贾庄和上崖头村、长清区万德街道石胡同村、长清区文昌街道前三村驻村帮扶。帮扶活动充分利用资源、区位优势，结合当地产业特点调研村民融资需求，进一步激发帮扶村内生动力。

### 创新农户e贷

本行针对县域金融供给无法完全满足业务多元化需求、农村数字化技术应用不足、农户融资难和融资贵等问题，打造基于大数据技术的惠农线上贷款平台，上线农户专属线上融资贷款产品“农户e贷”，服务“三农”，帮助农村客户享受金融科技时代高效、便捷的金融服务，为深入实施乡村振兴战略贡献齐鲁金融力量。

截至报告期末，本行

- “农户e贷”累计为 **7,200** 户农户授信，“农户e贷”累计发放 **27** 亿元
- “‘农户e贷’助力金融惠农与科技兴农”项目获山东省第十一届“支付清算杯”团体一等奖

### 加强风险管控



## 金融科技推动创新实践

### 信贷全流程线上化操作，打破金融服务时空限制

- » 客户通过手机银行或微信小程序，提交申请资料，省时省力，实现 24 小时“全天候”“全线上”“全自动”，改变传统信贷借款人向商业银行提供大量证明资料、填写大量表单、多次签署姓名、加盖公章的繁琐。

### 利用大数据技术，搭建授信风控体系

- » 本行搭建大数据平台，建立大数据融资风控模型，为提升贷前授信和贷后管理的风控水平提供支持，有效解决了农户个人信用档案建档率偏低、信息采集不完善、征信缺失等问题。

### 积极发展“一县一品”，打造数字助农新场景、新模式

- » 本行深度结合农村地区特色产业，推出“一县一品”服务模式，依托农户 e 贷，创新推出“肉牛养殖贷”“红果贷”“水产养殖贷”“鲍鱼贷”等一大批特色化线上化助农新场景以及链式助农新模式发展，有力支持潜力大、区域特色明显、经济附加值高的涉农小微企业及农户的发展。

### 构成多方合作，助力乡村振兴

- » 本行与山东省投融资担保集团、山东省农业发展信贷担保有限责任公司、济南支小支农融资担保有限公司等担保公司实现担保业务线上系统直连，推广“见贷即保”批量业务合作模式，破解广大农村客户无有效抵质押担保的融资难题。

## 推动城乡融合

本行坚定走城乡融合发展道路，有力支持新型城镇化建设，制定《齐鲁银行城乡联动发展战略落地实施方案》，建立“12853<sup>1</sup>”工作模式，构筑城乡联动发展格局，实现省、市、县一体化发展机制，推进区位优势和城市金融服务经验向县域机构发展赋能。

## 建立多方合作

本行不断加强和各级政府部门的衔接与沟通，为县域机构搭建政府合作平台，推动金融服务下沉与农业产业链、供应链相结合，赋能农村一二三产业融合发展。

## 加强银政合作

本行持续加强与山东省农业农村厅战略合作，各分支机构积极对接当地各级政府、农业农村局、经管站等部门，了解最新惠农助农政策，组织联合党建活动、合办涉农会议，加大政策宣传和传导力度，大力推介齐鲁银行乡村振兴惠农政策和产品，为有资金需求的农户提供融资服务，取得良好社会反响。

### 报告期内，本行

- 与济南市农业农村局、供销社开展战略合作，对济南市**十大**优势产业和**500**家农业龙头企业融资业务覆盖率超过**60%**

### 案例 与济南市农业农村局战略合作

2023 年 10 月，齐鲁银行与济南市农业农村局在总行大厦举行金融服务乡村振兴战略签约仪式。双方计划围绕助力城乡融合发展、支持济南十大农业产业、提升金融服务信息化水平、聚力金融服务乡村振兴重点项目等方面开展银政合作，共同打造特色金融产品，建立定期沟通机制，有效推动重点工作，将更多的金融资源配置到乡村振兴重点领域和薄弱环节，更好满足乡村振兴多样化、多层次金融需求。



齐鲁银行与济南市农业农村局签订金融服务乡村振兴战略合作协议

<sup>1</sup>12853 工作模式：1. 建立统一管理机制 2. 实施两项组织体系优化 3. 推进八个重点领域突破提升 4. 打造“五支战略支撑团队” 5. 实施三项战略保障措施

案例 与济南市供销合作社签订战略合作协议

供销系统是党和政府做好“三农”工作的重要载体。此次“银社”深度合作，将合力打造为农服务新平台，共同探索“金融+供销”的“银社合作”综合化金融供销服务新模式。齐鲁银行将发挥资金引领、平台建设、风险防控、数字金融等优势，为供销合作社做好服务支撑，共同为建设新时代现代化强省会和打造乡村振兴齐鲁样板省会标杆贡献力量。



齐鲁银行与济南市供销合作社签订战略合作协议

打造“齐鲁金未来”

报告期内，本行开展“齐鲁金未来”品牌发布会，发布会分别与山东省农业农村厅、山东省投融资担保集团有限公司签订战略合作协议，通过银政、银担合作，各方将共同搭建金融支持乡村振兴的服务平台，开展重点项目合作，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。

案例 发放乡村振兴卡

“齐鲁金未来”融合齐鲁银行金融支持乡村振兴“一卡、一站、一网”业务产品，其中本行为县域、乡村居民设计专属借记卡——乡村振兴卡，可应用于农业农村生产、生活等场景，持卡人除享受齐鲁银行提供的基本金融服务外，更可享受免收跨行交易手续费、手机银行服务费等8项专属免费优惠和社保、医保等多种民生增值服务，是本行创新金融支农服务的重要举措。

建立银担互信

本行充分借助国家融资担保基金风险分担政策，与山东省农业发展信贷担保有限公司推出“鲁担惠农贷”，与济南支小支农融资担保有限公司推出“济担助业贷”；与山东省投融资担保集团推出“鲁担助业贷”，打通担保业务线上系统直连，推广“见贷即保”批量业务合作模式，破解中小微客户与农村客户无有效抵质押担保的融资难题。

倾力养老金融

本行贯彻落实中央金融工作会议精神，积极参与地方智慧养老服务体系建设，推动适老化网点改造，打造贯穿养老服务宣传、养老财富规划、养老产业发展等多主体共同参与建设的养老服务新生态，以金融活水赋能养老事业发展，践行市民银行责任担当，做好“养老金融”大文章。

构建特色养老服务体系

本行按照“健全两个服务体系、提升四种能力、增强四项支持、增加四项保障”的整体发展思路，“提前布局、提早发力”制定养老金融业务发展三年行动方案，开展特色化养老理财服务，重点解决老年客户、备老客户、传承客户差异化、多样化金融服务配置需求，推动医养健康产业标准化、集聚化、品牌化、融合化快速发展，着力构建真正投研“集智”、体验“极致”的客户养老综合服务体系，以实际行动践行金融服务初心，以高质量金融供给支持养老服务工作高质量发展。

探索银发客群服务新模式

本行打造“养老金融”智慧服务，开发老年客户手机银行“简爱版”，增大浏览字体、简化操作功能，聚合老年人关注的养老金查询、专属产品、专享权益等服务功能，着力打造专业版养老金融服务模块；以数字化科技赋能，不间断呵护银发客户170余万，在每月养老金发放业务高峰期，采取大数据监测业务量、动态调整营业窗口、全行范围内调配人员、提前开门营业、专人全程指导老年客户使用自助机具，以金融科技助力养老金融服务智慧发展。

本行完善“养老金融”暖心服务，推进基层网点“亲老、适老、助老化”服务改造，设置爱心窗口、无障碍通道，完善爱心座椅、老花镜、轮椅、血压仪等老年客户服务配套设施，创新“爱心早班车”服务模式，在每月养老金代发日，提早网点营业时间，避免客户长时间排队等候。

本行聚焦“养老金融”特色服务，协助滨州地方政府组建“常清泉综合为老服务联盟”，在滨州地区发行“常清泉”养老联名卡，整合餐饮、医院、旅游、银行、公交、超市等多方资源，打造“积分养老”新模式，为老年人提供丰富的产品服务。

## 深化护老助老课程建设

本行以“助老惠民”为目的，主导分支机构成立“老年大学齐鲁银行分校”，广泛融合各类资源，不断丰富老年人精神文化生活，成立“济南老年人大学分校学员临时党支部”，积极开展分校“思政课”“课前十分钟”“志愿者招募”等工作，面向济南市民公开招募春秋两季学员，并成立14个班级，开设书法、摄影、二胡、珠心算、老年保健、智能手机应用、朗诵等课程；持续做好省内外网点覆盖地区老年人大学的联合办学服务，在济南市老年人大学、省内各地市及天津老年人大学的大力支持下，积极组织11家分行做好40余所老年大学齐鲁银行分校的招生、开班、开课服务，较好地满足老年人就近上学的文化需求，搭建金融与文化于一身的特色化“养老金融”服务。

### 案例 打造金融助老品牌，持续完善金融消费者权益保护长效机制

2023年7月，本行与济南老年人大学共同启动“泉心消保·金融助老教学实践基地”，将金融助老教学实践基地等诸多元素融合升级为金融助老平台战略，打造出全省乃至全国首屈一指的金融助老品牌，进一步丰富老年大学教学课程体系，有力提升老年群体的金融素养和风险防范意识，具有很强的引领作用和示范效应。活动现场，本行为老年学员带来了一堂别开生面的金融知识公开课——《换脸变声诈骗》，帮助老年人识别高科技“AI”骗局，受到一致好评。



“泉心消保·金融助老教学实践基地”启动仪式

## 全方位支持社会保障事业发展

本行与山东省人社厅签署战略合作协议，将此次战略合作签约作为新起点，围绕社保代收、社保基金管理、养老待遇发放、社保卡发行、创业担保贷款、厅属技师学院综合金融服务等方面全力支持省人社厅各项事业发展，为全省社会保障事业贡献更多“齐鲁力量”。

## 聚势数字转型

本行主动顺应数字科技发展趋势，加快推进新三年规划暨数字化战略转型落地实施，持续加大科技投入力度，加强科技队伍建设，提高数据和科技创新应用能力，以数字化转型为核心驱动力，推进经营管理和发展模式迭代升级，切实提升金融服务能力，着力打造差异化竞争优势。



以“敏捷规范的研发运维体系”为一体，“技术创新+数据赋能”为两翼，打造“业技融合、能力前置”的主动型信息科技服务体系，全面助力全行数字化转型战略实施。

### 报告期内，本行

- 敏捷创新工作荣获山东省总工会第四届“山东全员创新企业”荣誉称号
- 获得亚太银行数字化创新峰会2023年“数据创新奖”

## 健全数字化转型治理体系

报告期内，本行制定并发布《齐鲁银行2023-2025年发展规划暨数字化转型战略规划》，系统构建数字化转型体系和框架，将数字化转型提升至全行战略层面，并作为“1号工程”推进；设立由董事长任组长的数字化转型领导小组，下设数字化转型工作办公室，统筹推进全行数字化转型工作。在平台架构方面，本行以“数据驱动”为指导思想，构建“1+1+N<sup>2</sup>”发展模式；建设湖仓一体化数据平台、优化AI能力开放平台，形成9大服务平台，全面提升数字化获客、数字化营销、数字化风控、数字化运营能力。

<sup>2</sup>1+1+N：即1套治理体系，1个数据平台，N项应用场景

## 夯实金融科技能力基础

### 成立RPA卓越中心

本行成立 RPA 卓越中心，组建 RPA 敏捷实施团队，发挥 RPA 机器人在运营管理和业务经营中的作用，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。

报告期内，本行

·投产 **50** 余个 RPA 机器人

### 构建可灵活选择的“双模IT”架构策略

本行打造“稳态”和“敏态”相结合的“双模 IT”架构策略，稳态模式以保障业务的稳定运行为首要目标，适用于重要系统开发和维护，可保障项目的有序推进。敏态模式可快速将业务进行单元化拆分，并进行独立开发和部署，可将公共业务单元应用能力沉淀，快速组合成新产品和新服务，敏捷响应市场、客户及员工需求。

### 建设全行共享能力中心和领域级能力中心

本行以“微整形”方式构建业务领域级能力中心和共享能力中心。其中，业务领域级能力中心涵盖 6 个业务领域，将产品功能重复或相似，且年度需求变更数量较多的业务系统进行能力整合；共享能力中心涵盖风控等 6 个领域，将共享度较高和需要统一管理的功能模块进行能力整合，实现以敏捷支撑需求变化和应用创新，提升需求响应效率。

### 建设5G+SDWAN项目

5G+SDWAN 项目在总行和分支行之间构建一张融合、分层、开放的智能广域网，功能覆盖总行与分支行之间的双专线及 5G 通道网络资源池化、智能流量调度等，助力链路备份和负载分担效能提升。

## 打造金融科技人才团队

本行建立“专业”与“管理”双序列科技人才发展体系，满足人才个性化发展需求，鼓励员工获得跨领域技能和知识，搭建跨部门的立体化组织架构，培育敏捷团队文化氛围。

### 大力实施派驻科技专员机制

本行向总行主要业务条线部门派驻科技专员 10 名，通过在业务身边配备科技人员，着力打造“业技融合、能力前置”的主动型信息科技服务体系。

### 耕耘数字化转型培育土壤

本行加大理念宣贯、技能培养、创新培育和基层试点，举办第三届数据分析培训，全行累计认证 400 名“数据分析师”；开展运营流程优化年活动，条线员工参与率达 56%；举办首届数字化创新大赛，征集 89 项创新课题，有效培育全员创新思维、数据意识、数字文化。

### 成立金融创新实验室

报告期内，本行邀请山东国家应用数学中心教授 1 名、学生 11 名加入金融创新实验室，将本行重点数字化及金融科技项目纳入金融创新实验室提级管理，推进实验室课题研究，结合业务需求推进一阶段四个课题研究，推动金融科技研究发展。

## 深化金融科技赋能

本行加速金融科技能力与业务领域的深度融合，聚焦产品流程优化、展业模式升级、场景金融建设，提升营销的线上化、批量化、精准化水平。

报告期内，本行

·实施普惠业务线上化行动，线上普惠贷款增长 **40.40%**

·“泉心权益”平台开展营销活动 **747** 次，触达客户 **4,500** 万人次



### 公司金融业务

- 着力优化交易银行系统，整合公司金融客户信息，构建开放银行能力，构建对公客户标签体系，推送分支机构营销商机等。

### 零售金融业务

- 着力构建零售客户中心，丰富零售客户标签体系，构建零售产品中心，优化营销管理平台，建设零售数据集市，支撑客群分层分群精准营销。



### 金融市场业务

- 着力提高金融市场数据分析能力，搭建司库管理平台，优化票据系统功能，升级代客衍生品系统，构建同业客户管理系统。

### 普惠金融业务

- 着力优化普惠专属小程序，引入全场景在线客服，线下业务审批数字化，贷后预警功能自动化。



### 县域金融业务

- 搭建数字农贷系统，优化普惠小程序，完善线上服务渠道。

### 互联网金融业务

- 推进个人网银、企业网银及企业手机银行立项，升级智慧 APP6.0，调研企业微信社交银行。



### 运营及财务管理业务

- 着力实现远程银行 2.0 升级，整合客户触达渠道，剥离原有交付功能，迭代资产负债管理系统。

### 风险管理业务

- 着力搭建风险预警系统，优化估值管理系统，优化金市风控中台，授信流程自动化，搭建合规管理系统、智慧审计系统以及员工行为管理数据集市。



## 持续推进数字人民币业务发展

本行积极参与数字人民币体系建设，持续丰富完善数字人民币业务功能，统筹规划、点面结合，持续探索数字人民币与新技术、新模式、新场景的新融合，强化数字人民币收单业务应用推广，搭建数字人民币收单支付渠道，满足广大市场场景化应用需求；重点发力对公钱包、商户收单以及数币场景建设等方面，完成财政资金拨付、普惠贷款、缴税退税、党费 / 工会会费缴纳、代发工资、零售消费、文化旅游、医药连锁八大数币应用场景的实施落地。

### 报告期内，本行

- 累计开立对公钱包 **5,945** 户
- 个人钱包绑定本行账户 **3,166** 户
- 交易金额累计 **2.7** 亿元
- 对公钱包开户数量及交易金额均在济南市数字人民币合作机构中位居**前列**

## 上线新一代本币资金管理系统

本行新一代本币资金管理系统顺利上线，该系统作为投资交易业务的核心支撑，涵盖资金、债券、衍生品、公募基金、资管计划等各类业务品种，实现业务管理、风险控制、业务处理效率等方面实质性提升。

### 自主可控，满足信创要求

系统使用微服务架构，支持高可用和云化部署方案，满足全栈信创要求，为 7\*24 小时不间断稳定运行保驾护航。

### 风险管理能力进一步增强

新系统实现业务审批、账务核算的直通式处理，有效降低操作风险。同时，将风险监测和限额管理前置，实现风险管理的数字化管控。

### 实现业务品种的全覆盖

扩充同业投资、衍生品的业务场景支持，实现金融市场业务集中精细化管理。

### 业务处理效率大幅提升

通过与核心、信贷、总账和外围系统搭建接口，实现业务的全流程和自动化处理。

## 数字运营平台赋能业务

本行打造以“控风险、提质效、强管理”为核心的“一站式”数字运营工作平台，拥有基础运营、智能风控、数字决策三大功能，助力规避各类风控合规问题，提高日常履职督办效率，降低操作风险，使风险更加可控。

报告期内，本行

- 数字运营平台共完成风险信息预警 **431,382** 条，登记簿电子登记 **1,393,917** 项，发布履职任务 **930,840** 项，实现工作事项智能交接 **10,830** 次，完成机构查库任务 **6,403** 项，系统运行平稳，实现减负增效的初心目标

## 丰富数字便民项目

本行积极开展公共服务类业务对接，与济南大数据局联合研发的居民“电热水气讯”缴费业务，为济南智慧城市建设提供强有力的支撑；结合各城市圈“激发夜间活力”行业热点，联合第三方支付机构重点针对美食城、夜市等商圈，上线统一收银解决方案。

## 构建金融科技生态

### 优化联盟合作机制

本行与山东省城市商业银行合作联盟建立多元化合作模式及机制，深化金融科技领域合作，针对重点业务平台、数据平台及技术服务等重点合作领域，依托本行的丰富业务经验，借助联盟技术能力开展合作，优化新型金融创新合作机制。

## 建设科技生态体系

本行引入人工智能技术、云计算、综合金融服务、数据服务供应商、银行业金融科技服务提供商、专业高校等外部资源，以数字化转型落地为试点场景，构建齐鲁银行金融科技生态圈。本行与浪潮成立“金融科技联合创新实验室”，借助浪潮在政府大数据、政务云、智慧城市等方面积累的技术优势，推出“一贷通”“市民贷”等网贷产品，广受市场好评；与多家信息安全服务商联合发起“金融信息安全联合实验室”，集中各方力量开展金融行业安全技术研究，协同推进研究成果转化、新技术孵化、技术创新实践；与华为等信息技术头部企业联合成立“大数据创新联合实验室”，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方面深入合作，共同推动行业研究和成果转化；与山东国家应用数学中心成立金融数学实验室，搭建与国家级研究机构的产学研平台，响应国家和省市数字经济发展战略。

报告期内，本行

- “齐鲁银行云捐款平台方案”入选《支付清算行业金融科技创新应用案例汇编》
- 入选“2023 数字金融金榜”榜单，荣获“手机银行最佳创新体验奖”
- 获得“山东省支付清算协会 2022 年度专项调研课题三等奖”

# 03 厚植服务 筑梦齐鲁

本行立足以客户为中心的业务理念，关注人才吸引、培养、晋升机制建设，持续履行“企业公民”责任，为员工耕耘发展沃土，为社会贡献“齐鲁”温情。

57 深耕客户服务

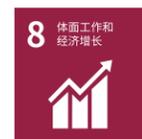
65 打造幸福企业

61 维护员工权益

68 传递公益力量

63 注重人才发展

贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)



## 深耕客户服务

本行汲取先进经验，不断提升客户体验，全面提高服务精细化水平，进一步满足客户多样化、多层次金融需求。

### 客户权益保护

本行制定《齐鲁银行消费者权益保护工作管理办法》《齐鲁银行消费者权益保护应急预案》等服务管理制度，认真贯彻落实监管要求，坚持“以人民为中心”发展理念，健全消保工作机制、强化投诉管理、严格消保审查、创新金融宣传、助力金融纾困，切实履行消费者权益保护主体责任，保障消费者权益。

### 全面开展金融知识教育宣传

本行不断丰富“泉心消保”品牌内涵，建立助老教学基地，全方位、多领域、深层次组织开展宣传活动，获评山东省银行业协会 2023 年山东金融知识“进校园”联合宣传活动“优秀组织单位”称号。精心组织全面注册制投资者教育宣传、3·15 投资者保护主题教育、5·15 全国投资者保护宣传日、2023 年防范非法证券期货宣传月等活动，普及金融知识，用实际行动倡导理性投资、价值投资、长期投资。

### 健全消保工作机制，完善消保管理体系

本行强化顶层指导，充分发挥董监高对全行消保工作的规划、指导和监督作用，审议重大消保议题 9 项；持续强化消保事前审查，有效防范合规风险和投诉隐患；通过夯实消保主体责任、创新消保宣传、加强培训交流等方式，提升全行消保工作水平。

### 促进客户沟通

本行持续完善线上线下客户服务渠道。在线下客户服务方面，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，让更多客户能够享受方便快捷的金融服务；在线上客户服务方面，为客户提供 7\*24 小时电话客服热线及手机银行、网银、官网、微信公众号在线客服等多渠道服务，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。

#### 报告期内，本行

- 通过电话、在线及视频等渠道累计服务客户 **256** 万人次，人工接起率达 **95%** 以上，客户满意度达 **99%** 以上
- 针对到店客户，通过智能客服热线进行电话拨测的方式开展调研；到店客户满意度 **98.77%**。针对电话渠道客户，在客户咨询结束后主动为客户发起测评打分提示，由客户进行满意度评价；电话渠道客户满意度达 **99.92%**

本行持续提升数智化能力建设，以金融科技赋能客户服务，打造远程智慧服务能力。手机银行上线云缴费线上服务，开辟“薪管家”代发专区，持续满足城乡居民多元化金融需求；升级完善智能设备服务，降低客户排队等候时间，提升客户服务品质，进一步为广大市民、消费者提供更优质的服务。远程银行上线智能语音导航、智能文本机器人、智能外呼机器人等智能化产品，搭建全新的“AI 数字人+人工”协同服务，并通过对接大数据系统、构建客户标签、形成立体画像，实现客群分层、预判提醒、断点识别服务及产品精准推荐、客户关系维护等，全方位升级服务场景、聚合平台功能、重塑客户体验；创新远程视频“线上面对面”智慧云柜服务模式，实现客户业务在家办、线上办，为客户提供“足不出户、触手可及”的金融服务体验。与此同时，本行每季度分别向到店客户和电话渠道客户开展满意度测评活动，更好地倾听客户心声，不断提升客户体验。

#### 报告期内，本行

- 个人手机银行客户 **286.38** 万户，新增 **55.17** 万户，月活客户数 **73.56** 万户，新增 **13.75** 万户；企业手机银行客户 **9.04** 万户，新增 **1.75** 万户；全年手机银行交易量 **1,683.18** 万笔，交易额 **6,501.52** 亿元

### 完善客户投诉处理机制

本行严格按照全行《齐鲁银行客户投诉管理办法》《齐鲁银行客户投诉处理工作流程》要求，开展客户投诉事项的受理、处理、跟进、督办及回访等工作。

报告期内，本行开展消保“三支箭”巩固提质和诉访压降“百日行动”，专项排查消保隐患；高度重视多元纠纷化解工作，制定管理办法，理顺办理流程，积极对接法院、消费者协会等调解组织，报告期内，通过调解方式化解纠纷 133 笔，其中 111 笔签署调解协议，超过 2022 年调解量的 10 倍；全行客户投诉 605 笔（主要在济南地区），投诉集中在信用卡、贷款、借记卡三大领域，分别占比 26.45%、23.80%、17.02%。

### 客户投诉渠道

客服热线 4006096588  
 投诉专线 0531-81679697  
 信用卡客服热线 4001096588

信函、官网及电子银行渠道在线客服、官方微博、微信公众号、现场投诉、客户意见簿、外部机构转办等



## 提升客户体验

### 打造远程智慧服务

本行上线智能语音导航、智能文本机器人、智能外呼机器人等智能化产品，搭建全新的“AI 数字人 + 人工”协同服务，并通过对接大数据系统、构建客户标签、形成立体画像，实现客群分层、预判提醒、断点识别服务及产品精准推荐、客户关系维护等，全方位升级服务场景、聚合平台功能、重塑客户体验，为客户打造聚合温暖、智慧、AI 技术支持的服务旅程。

### 提升客户意见分析能力

本行将数据与业务进行深度融合，通过在服务过程中不断挖掘客户体验痛点、广泛收集客户对服务及产品的意见建议，形成客户之声并定期反馈业务部门，打造“挖掘声音、传递问题、追根溯源、提升品质”服务闭环，促进本行服务及产品不断优化升级，驱动客户服务体验持续提升。

### 优化职业能力培训

本行定期开展各类职业能力提升项目，组织开展学习交流、服务内训师培养、员工分层培训、标杆员工评选、“以优提质”分享等活动，分别面向新员工、老员工、岗位管理等人员进行“量身定制”分层培训，实现以优促学、以优促进，提高服务水平，提升服务品质。

### 案例 公司金融学堂培训

齐鲁银行组织六期金融学堂培训，鼓励营销人员持续加强学习，在知行合一中主动担当作为，牢牢守牢信贷资产质量生命线和合规、案防、安全和重大声誉风险四个底线，采取集中培训、实务操作、实地走访营销等多种方式提高培训质效，并利用送课上门及联动走访等方式，培训一线各层营销人员 500 余人。齐鲁银行主页、齐鲁 e 学院等渠道同时发布国际业务线上化产品培训视频、客户操作指南等，从“双客”角度出发加强国际业务线上化产品宣传推广。



公司金融学堂培训现场

## 负责任营销

本行注重对金融产品的营销合规宣传，制定《齐鲁银行消费者权益保护工作准则》《齐鲁银行消费者权益保护审查工作管理办法》《齐鲁银行营销宣传行为管理规定》等，明确职责分工，提出营销宣传时所遵循的原则和禁止性规定，建立营销宣传事前审查机制，保证宣传内容真实、准确，保证实际承担的义务不低于在营销宣传中对消费者所承诺的标准，进一步规范营销宣传行为，保障金融消费者合法权益。同时，在针对营销人员进行产品培训时，重点强调负责任营销的概念宣传与责任意识，确保消费者的权益保护。

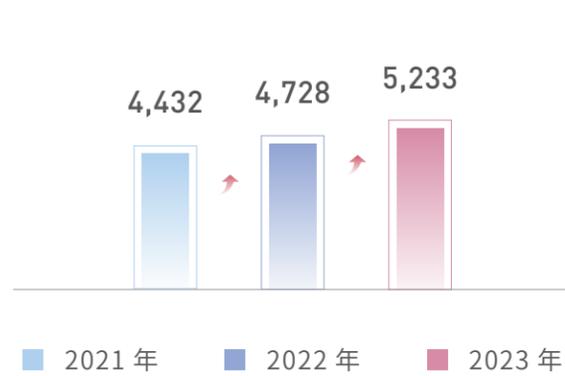
## 维护员工权益

本行坚持德才兼备、人岗匹配、平等竞争、择优录用的招聘原则，不以应聘人员性别、年龄、国籍、民族、宗教信仰等个人特征作为应招聘依据，规范员工招聘、员工管理以及人才选拔等人才工作流程，致力于为年轻人才提供发展平台，鼓励员工担当作为，发挥才能。

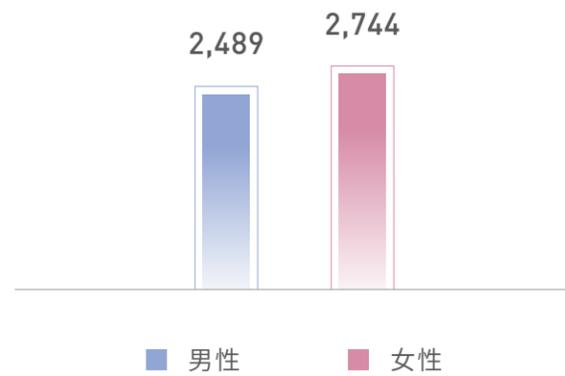
报告期内，本行

- 员工总数 **5,233** 人，连续三年实现增长
- 劳动合同签订比率连续三年达到 **100%**

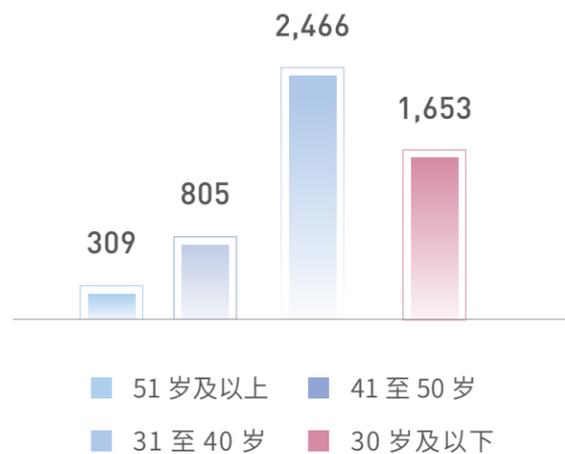
齐鲁银行近三年员工总数（人）



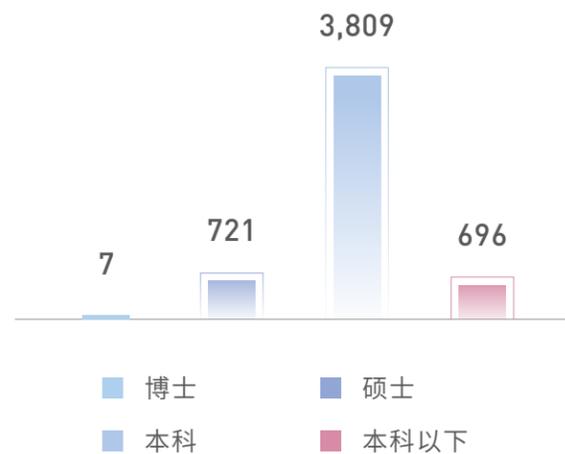
按性别划分的员工组成（人）



按年龄划分的员工组成（人）



按学历划分的员工组成（人）



## 合规雇佣

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，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，依法构建稳定和谐的劳动用工关系，维护员工的合法权益。

## 民主管理

本行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其合法权益，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。报告期内，本行召开3次职工代表大会，为维护职工权益、保障参与企业管理奠定基础。

## 薪酬与激励

本行为员工提供具有市场竞争力的薪酬与福利政策，包括按时缴纳各类保险和公积金、建立企业年金计划、补充医疗保险等。其中，补充医疗保险覆盖员工直系亲属，避免员工因病致贫、因病返贫的情况发生。此外，本行在固定薪酬、绩效薪酬的基础上，设置取暖补贴、车补、休假补贴等，并在特殊节假日和生日发放实物福利。

## 薪酬管理

本行根据“总量提升、结构优化、专业激励、倾斜一线”原则，建立与“总、分、支”管理架构相融合的薪酬体系，持续优化薪资福利管理，加强对分支机构薪资管理员政策和实操培训，提高专业水平，全行统一薪资发放时间，稳定员工收入预期。

## 荣誉嘉奖

本行建立企业年金等中长期激励机制、员工荣誉表彰体系和行领导接见嘉奖制度，对获得外部荣誉的员工加大激励力度，实施董事长奖励基金评选工作，切实增强干部员工对齐鲁银行的认同感和归属感，激发活力，提高干事创业热情。

## 外部奖励

本行为员工争取各类人才补贴和荣誉，2023年以来取得各项外部人才奖励、补贴合计180余万元；获评齐鲁英才1人、济南市金融高端人才1人、齐鲁金融之星4人。

# 注重人才发展

## 人才战略

报告期内，本行围绕数字化转型和三年发展规划战略要求，树立人才优先发展理念，按照“聚焦重点、整体推进”的工作思路，坚持内部培养和外部引进并举，突出班子队伍建设、支行行长选配、专业人才引进、校招充实基层等重点工作，着力打造“总量适配、结构合理、梯队衔接、个体优秀、人才辈出”的过硬干部人才队伍。

### 干部队伍建设

通过干部竞聘、人才库建立、总分支干部交流、跨机构人员调整等方式，加大各层级干部选拔培养力度，为优秀人才提供发展平台，鼓励担当作为。

### 招才引智

采取多样化方式招才引智，开展校园招聘、总行专业人才引进、常态化进行分支机构社招、招录派遣制客户经理充实普惠金融生力军等。

为各类人才申请租房、购房及生活补贴，充分运用政策优势，争取各类人才补贴和荣誉，提升对人才的吸引力。

### 优化人力资源管理制度

**完善人事制度：**结合同业调研，拟定上挂下派、外派挂职、分支机构中层干部准入、总行借调员工等办法，完善人事管理制度，与全行发展战略和人才队伍要求相适配。

**规范干部选拔：**按照组织部要求，规范干部推荐考察、竞聘上岗、转正提级等工作流程，为总行部门和分支机构干部选聘提供原则遵循、程序指导。

**专业人才建设：**建立多条线专业技术职务序列，探索建立管理职务和专业职务“H型”员工晋升通道；试点建立信息科技专业技术职务序列，拓宽员工晋升空间，加强预期管理；分级建立各类后备人才库为全行经营发展储备人才。

**“村行一体化”人员管理：**村行员工信息逐步导入本行HR系统，实现人员统一管理，逐步优化村行人才队伍。

## 职业发展及员工培训

### 职业发展

本行打造“整体谋划、动态调整”的干部队伍建设理念，从“管理人”到“服务人”，建立管理“经营问责制、轮岗交流制、低效退出制”体系，科学设置岗位，规范定岗定编定员，按照市场化原则，对高管与中层干部构建职业经理人“引、管、考、退”全过程管理体系，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。

### 员工培训

本行按照《2023年全行教育培训计划》组织开展员工培训，条线部门精心组织、全行上下广泛参与，培训内容不断丰富，培训形式不断优化，培训体系不断完善，师资队伍不断壮大，教育培训工作呈现良好局面。

#### 分级分类的培训模式

- 按照年度培训计划组织各类培训项目 148 个，举办班次 375 期，培训各级各类干部人才达 8 万余人次；
- 开展领航、远航干部培训班共 5 期，累计参训 600 人次，开拓思路，夯实本领，促进党建和经营融合发展；
- 组织新航特训营，100 名近几年入行的员工参加，加强青年员工培养；
- 组织新员工培训和汇报演出，总分联动实施伙伴成长计划和跟踪培养机制，确保新员工尽快融入家园文化，掌握技能本领，达到上岗要求。

#### 提升线上学习质效

- “齐鲁 e 学”发布各类线上学习考试 1,165 场；
- 自主开发线上课程 392 门(总量达到 3,008 门)；
- 学考人次超过 30 万(累计 131 万)，较上年提升 30%。

#### 加强师资队伍力量

- 突出实战实效，以自主培训为主、外部培训为辅，各级领导干部、业务骨干以及内训师共 272 人担任讲师授课，邀请 93 名行业专家和同业分享先进经验。

### 推动“五支队伍”建设

- 选拔培养分行兼职产品经理 68 人；
- 开展客户经理培训约 200 期，1.5 万人次参训；
- 组织数据分析师培训认证 500 人；
- 组织“护航”风险专题培训 6 期，1,800 人次参训；
- 完成近 700 人内训师认证工作，组建总分两级内训师队伍。

### 鼓励员工自我提升

- 实施正向激励，对员工考取含金量较高的资格证书给予奖励，注重专业提升；
- 年内员工参加外部学习 128 人次；
- 71 名员工取得 AFP、CFP、FRM 等专业资格证书。

## 打造幸福企业

### 关爱员工职业健康

本行关爱员工职业健康，在营业网点设置母婴室、休息活动等区域，装修建设采用环保材料和工艺，将空气治理和检测纳入竣工验收范围；定期组织员工体检，分性别和年龄段设定体检项目，聘请医学专家答疑解惑，为员工职业健康安全提供全方位保障。

#### 报告期内，本行

- 员工职业健康投入达

**87** 万元

本行重视安全教育培训，普及安全知识，提升管理技能。报告期内，本行发布安全教育培训大纲，通过例会、专题会、班前会、微信群等多种形式，按照岗位和职责有针对性地开展日常安全教育培训。在安全生产月和消防宣传系列活动期间，组织自救互救技能和消防安全知识专项培训，同时召开专项安全会议，邀请专家对安保条线人员进行安全评估标准专项培训；通过日常安全教育和专项培训，确保员工了解基本安全知识，专业安保人员熟练掌握安全操作，保障全体员工生命安全。

#### 报告期内，本行

- 安全生产投入达 **5,314** 万元

- 组织安全演练 **795** 次

## 多元化开展员工活动

本行开展丰富多样的员工活动，为员工日常文化生活增色添彩，加强企业、员工及员工家属之间的沟通交流。

### 案例 “齐”心“鲁”力 共赢未来——齐鲁银行举办第七届职工运动会

本行组织第七届职工运动会，来自总行各部门、各分支机构的 23 支代表队、1,800 余名干部职工参加了本届职工运动会。本届运动会共设置田径类、趣味类、五人制足球等三大类，40 个比赛项目，是齐鲁银行有史以来规模最大、人数最多的运动会。



齐鲁银行第七届职工运动会开幕式



齐鲁银行第七届职工运动会

案例 “三八”国际劳动妇女节主题系列活动

在第 113 个“三八”国际妇女节到来之际，齐鲁银行举办“寻迹‘半边天’，共铸‘家文化’”三八国际妇女节庆祝活动。活动共分为芳华、奉献、传承、担当和初心五个篇章，通过讲述、访谈、歌曲、舞蹈、走秀等形式穿插串联，旨在倡树“家园文化”，展示齐鲁银行女员工以行为家、爱岗敬业、不忘初心、再创佳绩的精神风貌。



举办“三八”国际妇女节庆祝活动

案例 天津分行——十五周年行庆健步走公益活动

2023 年 11 月，齐鲁银行天津分行开展了“春华秋实十五载 齐心鲁力向未来”健步走活动，庆祝天津分行成立 15 周年。此次行庆活动在放松身心之余，激发斗志、提振精神，促进团结协作，使员工以更加饱满的精神状态投入到工作之中。



齐鲁银行天津分行举办十五周年行庆健步走公益活动

# 传递公益力量

本行长期致力于打造具有本行特色的公益慈善品牌，在山东省内银行中首家推出公益品牌——“泉心公益”。在该旗帜带领下，齐鲁银行持续关注民生热点议题，积极开展针对各年龄层、社会面的中长期公益改善事业，通过公益活动、志愿活动、慈善救助、环境维护、未来关爱等方式，打造“有温度的银行”。

报告期内，本行

- “泉心公益”连续多年荣获中国银行业“最佳社会责任实践案例奖”“最佳公益慈善贡献奖”
- 荣获济南市“十佳网络公益品牌”



2023 年齐鲁银行“泉心公益”荣获济南市“十佳网络公益品牌”

案例 未来关爱，打造儿童友好实践基地

齐鲁银行威海分行积极探索儿童金融发展，打造融合财商教育、趣味阅读及亲子体验活动于一体的“萌小齐”儿童主题银行，为威海地区儿童财商培养、金融知识学习提供基地。

在总行的指导和支持下，威海分行主动对接、积极融入威海市妇联儿童友好系列活动，累计举办活动 20 余场，涵盖职业体验、点钞比赛、外币识别、货币发展史等多种主题，形成了特色财商系列课程，受到广大家长和孩子们的欢迎和好评。



齐鲁银行威海分行打造“萌小齐”儿童主题银行



齐鲁银行威海分行开展亲子观影活动

案例 我为学生讲金融，“泉心消保”送守护

在 2023 年山东金融知识“进校园”联合宣传活动中，齐鲁银行金融知识宣讲团走进山东师范大学，以“泉心消保”理念为依托，围绕打击电信诈骗、远离非法校园贷、珍爱信用记录、保护个人信息等主题，为大学生们送上一场别开生面的金融知识体验活动。

齐鲁银行融合“泉心消保”品牌元素，打造别具一格的青春特色主题展区，共布置泉心消保文化区、金融知识科普区、反诈游戏互动区、金融权益问答区、特色网红打卡区五大区域；创新开发了“反诈碟中谍”“消保答题乐”“权益来竞答”等系列互动游戏，设计独特的网红打卡墙、萌小齐课堂、金融微电影、古今穿越图等体验环节，通过寓教于乐的形式，传播金融正能量，让广大学生在满满乐趣中学习金融知识，筑牢校园安全防护墙。



2023 年山东金融知识“进校园”联合宣传活动 齐鲁银行展区



齐鲁银行创新开发金融小游戏，寓教于乐传递金融知识

案例 关爱弱势群体，传递公益温情

2023 年 2 月，齐鲁银行团委与济南市市直机关青年“泉心全意”志愿团共同来到乐橄儿残障人士服务中心献爱心。齐鲁银行为乐橄儿捐赠生活用品，并将乐橄儿设为齐鲁银行济南自贸区分行爱心基地。



志愿团物资捐赠



乐橄儿鼓乐队以鼓乐来欢迎爱心团体的到来

案例 滨州分行“冬至送温暖·情暖环卫工”活动

2023 年 12 月，齐鲁银行滨州分行团委组织开展“冬至送温暖·情暖环卫工”活动，为降雪寒潮大风天气奋战在一线的环卫工送去冬日温暖。活动当天，分行青年员工代表前往“滨环公司”环卫工人休息点，将热气腾腾的水饺和豆浆送到十余位环卫工手中，感谢他们在寒冬中为城市的整洁有序付出的辛勤劳动，并提醒大家在除雪过程中注意保暖，做好自身安全保护工作。此次慰问活动，让辛苦在一线的环卫工人们感受到社会大家庭的温暖和关爱。



齐鲁银行滨州分行“冬至送温暖·情暖环卫工”活动

案例 兰考齐鲁村镇银行——助力留守老人幸福生活

2023 年 12 月，兰考齐鲁村镇银行通过与考城镇政府合作，向刘土山村农村大食堂捐赠大量的米面食品，以帮助改善农村老人的生活。这些食品将被用于制作营养丰富的餐食，确保老人们能够获得足够的营养。



兰考齐鲁村镇银行“爱心大食堂”捐赠活动

# 附录：GRI索引表

**使用说明** 齐鲁银行股份有限公司在 2023 年度社会责任报告（报告期：2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日）编制过程中，参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。

**使用的 GRI 1** GRI 1: 基础 2021

GRI 标准	披露项	位置
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 组织详细情况	关于本报告、走进齐鲁银行
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告、走进齐鲁银行
	2-3 报告期、报告频率和联系人	关于本报告、走进齐鲁银行
	2-4 信息重述	关于本报告、走进齐鲁银行
	2-5 外部鉴证	/
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	走进齐鲁银行、聚焦主业 赋能发展
	2-7 员工	维护员工权益、注重人才发展、打造幸福企业
	2-8 员工之外的工作者	/
	2-9 管治架构和组成	深化公司治理、走进齐鲁银行
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	深化公司治理、齐鲁银行年度报告
	2-11 最高管治机构的主席	齐鲁银行年度报告
	2-12 在管理影响方面最高管治机构的监督作用	深化公司治理
	2-13 为管理影响的责任授权	深化公司治理
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	深化公司治理
	2-15 利益冲突	/
	2-16 重要关切问题的沟通	利益相关方沟通
	2-17 最高管治机构的共同知识	齐鲁银行年度报告
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	齐鲁银行年度报告
	2-19 薪酬政策	齐鲁银行年度报告、维护员工权益
	2-20 确定薪酬的程序	齐鲁银行年度报告

GRI 标准	披露项	位置
GRI 2: 一般披露 2021	2-21 年度总薪酬比率	齐鲁银行年度报告
	2-22 关于可持续发展战略的声明	董事长致辞、行长致辞
	2-23 政策承诺	严守合规底线、维护员工权益
	2-24 融合政策承诺	利益相关方沟通
	2-25 补救负面影响的程序	/
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	利益相关方沟通
	2-27 遵守法律法规	严守合规底线
	2-28 协会的成员资格	齐鲁银行年度报告
	2-29 利益相关方参与的方法	利益相关方沟通
	2-30 集体谈判协议	维护员工权益
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	利益相关方沟通
	3-2 实质性议题清单	利益相关方沟通
	3-3 实质性议题的管理	利益相关方沟通
GRI 201: 经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	齐鲁银行年度报告
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	发展绿色金融
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	齐鲁银行年度报告
	201-4 政府给予的财政补贴	齐鲁银行年度报告
GRI 202: 市场表现 2016	202-1 按性别别的标准起薪水平工资与当地最低工资之比	维护员工权益
	202-2 从当地社区雇佣高管的比例	齐鲁银行年度报告
GRI 203: 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	推动普惠金融
	203-2 重大间接经济影响	推动普惠金融、传递公益力量
GRI 204: 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	/
GRI 205: 反腐败 2016	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	严守合规底线
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	严守合规底线
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	严守合规底线

GRI 标准	披露项	位置
GRI 206: 反竞争行为 2016	206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	严守合规底线
GRI 207: 税务 2019	207-1 税务方针	齐鲁银行年度报告
	207-2 税务治理、控制及风险管理	齐鲁银行年度报告
	207-3 与税务关切相关的利益相关方参与及管理	齐鲁银行年度报告
	207-4 国别报告	走进齐鲁银行
GRI 302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	发展绿色金融
	302-2 组织外部的能源消耗量	
	302-3 能源强度	
	302-4 降低能源消耗量	
	302-5 降低产品和服务的能源需求量	
GRI 303: 水资源和污水 2018	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	发展绿色金融
	303-2 管理与排水相关的影响	
	303-3 取水	
	303-4 排水	
	303-5 耗水	
GRI 304: 生物多样性 2016	304-1 组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	发展绿色金融
	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	
	304-3 受保护或经修复的栖息地	
	304-4 受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种	
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接 (范围 1) 温室气体排放	发展绿色金融
	305-2 能源间接 (范围 2) 温室气体排放	
	305-3 其他间接 (范围 3) 温室气体排放	
	305-4 温室气体排放强度	
	305-5 温室气体减排量	
	305-6 臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	
	305-7 氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放	

GRI 标准	披露项	位置
GRI 306: 废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	发展绿色金融
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	
	306-3 产生的废弃物	
	306-4 从处置中转移的废弃物	
	306-5 进入处置的废弃物	
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	维护员工权益
	401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	
	401-3 育儿假	
GRI 402: 劳资关系 2016	402-1 有关运营变更的最短通知期	
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-1 职业健康安全管理体系	打造幸福企业
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	
	403-3 职业健康服务	
	403-4 职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	
	403-5 工作者职业健康安全培训	
	403-6 促进工作者健康	
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	
	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	
	403-9 工伤	
	403-10 工伤相关的健康问题	
GRI 404: 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	注重人才发展
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	
	404-3 接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	深化公司治理、维护员工权益
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	

GRI 标准	披露项	位置
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	维护员工权益
GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016	407-1 结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	维护员工权益
GRI 408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	维护员工权益
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	/
GRI 410: 安保实践 2016	410-1 接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	/
GRI 411: 原住民权利 2016	411-1 涉及侵犯原住民权利的事件	/
GRI 413: 当地社会 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	推动普惠金融
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	
GRI 415: 公共政策 2016	415-1 政治捐助	推动普惠金融、传递公益力量
GRI 416: 客户健康与安全 2016	416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响	深耕客户服务
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	
GRI 417: 营销与标识 2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	深耕客户服务
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	
	417-3 涉及营销传播的违规事件	
GRI 418: 客户隐私 2016	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	深耕客户服务、保障信息安全

## 读者反馈表

尊敬的读者：

您好！十分感谢您阅读《齐鲁银行股份有限公司 2023 年度社会责任报告》。

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

您认为本报告信息披露全面程度为？

1  2  3  4  5

您认为本报告信息披露可读性为？

1  2  3  4  5

您对《齐鲁银行股份有限公司2023年度社会责任报告》的其他意见与建议，欢迎提出。

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号双金大厦B座

邮编：250014

电话：0531-86075850

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