



2025

年度环境、社会和公司治理(ESG)报告

目录

CONTENTS

关于本报告	01
董事长致辞	03
行长致辞	05
走进齐鲁银行	07

01 固本夯基 强化高效治理能力

党建引领 恪守使命	15
治理优化 稳健经营	16
风险防控 筑牢防线	18
反腐倡廉 守法合规	25
投资者保护 公平经营	33

02 逐“绿”而行 守护绿色低碳家园

绿色金融 贡献“双碳”	37
循环经济 节能减排	42
低碳办公 绿色运营	42

03 金融向实 服务经济社会发展

科技金融 推动创新	45
普惠金融 服务民生	48
城乡联动 乡村振兴	52
养老金融 伴老同行	54
数字赋能 转型发展	55

04 情系民生 共建和谐美好社会

服务优化 提质增效	61
数据安全 保护隐私	65
员工权益 凝心聚力	68
向善而为 回馈社会	75

对标索引表	79
读者反馈表	81



「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”“我们”）在上交所主板上市后发布的第二份 ESG 报告（2021 年 -2023 年为社会责任报告）。报告详细披露了本行 2025 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，系统回应利益相关方的期望和要求。

报告周期

2025 年 1 月 1 日至 2025 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控股子公司。

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）》《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》、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》、中国人民银行《金融机构可持续信息披露指南》等相关意见和指引要求编写。

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」

“

作为扎根本土、服务地方的城市商业银行，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”的初心使命，将 ESG 理念深度融入战略发展与经营实践，以金融向善之力赋能区域发展，以责任担当之举践行时代使命。

”

我们坚守本土本源，锚定区域发展坐标，以金融赋能实体经济提质增效。

深入贯彻习近平总书记对山东工作的重要指示要求，紧扣山东省“4+4”新兴产业发展格局，深入推进济南市“13+34”产业链专精研究，将信贷资源精准投向先进制造业、战略性新兴产业、现代服务业等重点领域，助力传统产业转型升级、新兴产业发展壮大。持续做优做强金融“五篇大文章”，推进科技特色专营机构建设，加大科技、涉农产品创新力度，完善制造业和民营企业融资服务机制，以服务有效下沉支持乡村全面振兴，科技贷款、涉农贷款、制造业贷款均实现较快增长。

我们深耕绿色金融，贯彻“双碳”发展理念，绘就区域绿色转型新图景。

我们深刻把握山东作为绿色低碳高质量发展先行区的战略定位，将绿色发展理念全面融入授信全流程、经营管理和企业文化，修订绿色金融管理办法，发布《客户环

境、社会和治理风险管理实施细则》，不断完善绿色金融业务管理机制。持续推进产品创新，成功落地本行首笔可持续发展挂钩贷款，将融资成本与企业环境绩效挂钩。聚焦基础设施绿色升级、节能降碳产业、清洁能源、资源循环利用等重点领域和重大项目，大力推广排污权质押贷款，积极探索碳资产质押等转型金融工具，绿色贷款增速达 37.44%，荣获山东省银行业 ESG 评价 A 类单位，相关案例入选山东 2025 “好品金融”。

我们践行金融为民，履行社会责任担当，共享区域发展丰硕成果。

我们始终坚持以“人民为中心”的发展思想，将社会责任融入日常经营，让金融服务更有温度、更具广度。深化普惠“线上+线下”业务模式，下沉服务重心，拓宽服务覆盖面，创新“一县一品”，重点支持中小微企业和个体工商户发展，破解市场主体融资难、融资贵问题，助力稳市场、保就业。将金融服务与市民生活需求深度融合，联合济南市社保局在全省创新推出“社银合作”

模式，结合商超支付、交通出行等民生场景推广惠民支付活动，推进智能设备适老化改造，建成适老化服务标杆网点，助力民生保障和改善。优化金融消费者权益保护体系，开展金融知识普及宣传，守护群众“钱袋子”。积极投身捐资助学、扶危济困、温情关爱等公益项目，以实际行动回馈社会，传递金融温暖。

我们强化守正创新，升级完善治理体系，激活高质量发展内生动力。

我们始终将 ESG 治理作为提升核心竞争力的重要抓手，将 ESG 要素全面融入公司治理、风险管理、内部控制全过程。坚持党管全局，纵深推进从严治党，统筹监督贯通协同，着力构建党建与业务深度融合的发展格局。强化董事会“定战略、做决策、防风险”作用，顺利完成监事会改革，完善公司治理架构。树牢全面风险管理意识，建立主动风险管理机制，健全合规内控制度，提前预警环境、社会相关风险，不良贷款率、关注类贷款占比、拨备覆盖率等资产质量指标连续七年改善。持续强

化人才培养，优化薪酬福利体系，构建“选用育留督”全流程管理，为员工搭建广阔成长平台，营造公平公正、积极向上的工作氛围，增强员工归属感和凝聚力，推动企业与员工共同成长。

以行践诺担当，以心铸就长远。立足新发展规划起步之年，齐鲁银行将坚定走高质量发展道路，持续深化 ESG 实践，努力实现经济效益、社会效益与环境效益的有机统一，以更坚定的责任、更务实的行动、更优质的服务，为推进中国式现代化山东实践贡献更大金融力量！

郑祖刚

齐鲁银行股份有限公司
党委书记、董事长

「行长致辞」

“

2025 年是“十四五”规划圆满收官之年。一年来，齐鲁银行认真落实中央和省、市关于金融工作的决策部署，持续提升服务实体经济质效，全力谱写金融“五篇大文章”，以坚实步伐和显著成效，践行 ESG 理念，诠释地方法人银行的时代价值与使命担当。

”

稳健治理，在守正创新中夯实发展根基

我们严格落实“党建入章”与“双向进入、交叉任职”要求，修订《公司章程》，完成监事会改革，推动全面从严治党、从严治行纵深发展。践行中国特色金融文化，全面强化合规内控与风险防控，夯实发展根基。积极服务国家生态文明建设和“双碳”战略，将可持续发展理念、绿色发展理念融入全行发展规划。截至 2025 年末，全行总资产突破 8,000 亿元大关，达 8,043.81 亿元，累计实现营业收入 131.35 亿元、净利润 57.12 亿元，主要经营指标保持稳健增势，在英国《银行家》杂志全球银行 1000 强榜单中位列第 252 名，较去年提升 23 个名次，用坚实业绩彰显了本土银行的发展韧性与价值创造能力。

深耕主业，在服务大局中贡献金融力量

我们坚持将服务实体经济作为全行工作的出发点和落脚

点，主动融入区域经济发展大局。在山东省 19 条制造业标志性产业链中，担当起“轻工”“石油化工”两大产业链的“金融链主”。对济南市“项目提升年”实现 100% 项目覆盖，紧扣“13+34”产业链强链建圈目标，积极对接四大产业专班，持续加大授信支持力度。省内县域网点覆盖率达到 70%， “一县一品”特色产品达到 80 余款，普惠贷款长期居于山东省城商行首位，相关工作入选全省“五篇大文章”十佳案例。发行山东省城商行首单“科创金融债”，“科研贷”产品入选人民银行“科创金融改革优秀实践案例”，“联投易贷”被评为“2025 年度山东省支持经济高质量发展优秀金融创新产品”。

点绿成金，在生态共赢中书写绿色答卷

我们坚定践行绿色发展理念，从顶层设计、业务投向、产品创新等方面协同发力绿色金融，支持经济社会绿色转型。落地可持续发展挂钩贷款、排污权质押贷款等新业务模式；绿色固贷类项目投放覆盖基础设施绿色升级、

节能降碳产业、清洁能源等重点领域；积极落实碳减排支持工具要求，应用规模进一步提升。截至 2025 年末，绿色贷款余额 462.72 亿元，较年初增长 37.44%，连续三年获山东省银行业 ESG 评价 A 类单位，绿色业务结构持续优化，发展成色更足更亮。我们将低碳运营要求融入日常管理与业务流程，推动全员形成节约环保的工作与生活方式，以实际行动向社会传递绿色、负责任的品牌形象。

情系民生，在同心共行中传递齐鲁温度

我们用心用情履行社会责任，共建共享美好幸福生活。打造“一老一小”特色服务品牌，服务 117 万社保卡客户，上线商业养老金业务，开设 41 家老年人大学分校，开展“小小银行家”“乐龄舞蹈大赛”等丰富多彩的活动，助力构建全龄友好的社会生态。健全消保机制，强化教育宣传，全力守护金融消费者合法权益，用心守护市民百姓“钱袋子”。持续擦亮“泉心公益”品牌，“荧

光扶助计划”“爱心图书室”等多项公益实践持续开展，汇聚向善力量。实施关心关爱员工“五项行动”，焕新企业文化体系，举办“企业文化节”系列活动，凝聚发展合力。

2026 年是“十五五”规划的开局之年，也是我行成立 30 周年。三十而“励”，更显担当。我们将持续践行中国特色社会主义金融文化，锐意改革创新，与区域经济发展同频共振，与民生福祉同气连枝，持续贯彻新发展理念，服务新发展格局，为经济社会与环境可持续发展注入更强劲的金融动能，与广大客户、投资者和社会各界携手，书写共生共荣的高质量发展新篇章。

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

简介

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，全行共设有 23 家分行级机构、10 家村镇银行，营业网点 250 余家（含村镇银行），员工总数近 6,000 人，服务客户总数超过 800 万。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，各项营业指标保持良好增长态势。

员工总数近 **6,000** 人

服务零售客户总数 **800** 余万户

截至报告期末，齐鲁银行

资产总额	营业收入	净利润
8,043.81 亿元	131.35 亿元	57.12 亿元
存款总额	贷款总额	各项经营指标保持 良好增长态势
4,895.31 亿元	3,828.34 亿元	
较上年末增长	较上年末增长	
11.37%	13.55%	

连续多年获评国内主体信用评级 AAA 最高等级、山东省地方金融企业绩效评价优秀等级、济南市高质量发展综合绩效考核一等奖、山东社会责任企业。

企业文化



文化主旨

家园文化

文化核心理念

使命 愿景 核心价值观
市场定位 企业精神 组织氛围 广告语

文化职能理念

人才文化 营销文化 廉洁文化
创新文化 服务文化 风险文化 合规文化

组织架构



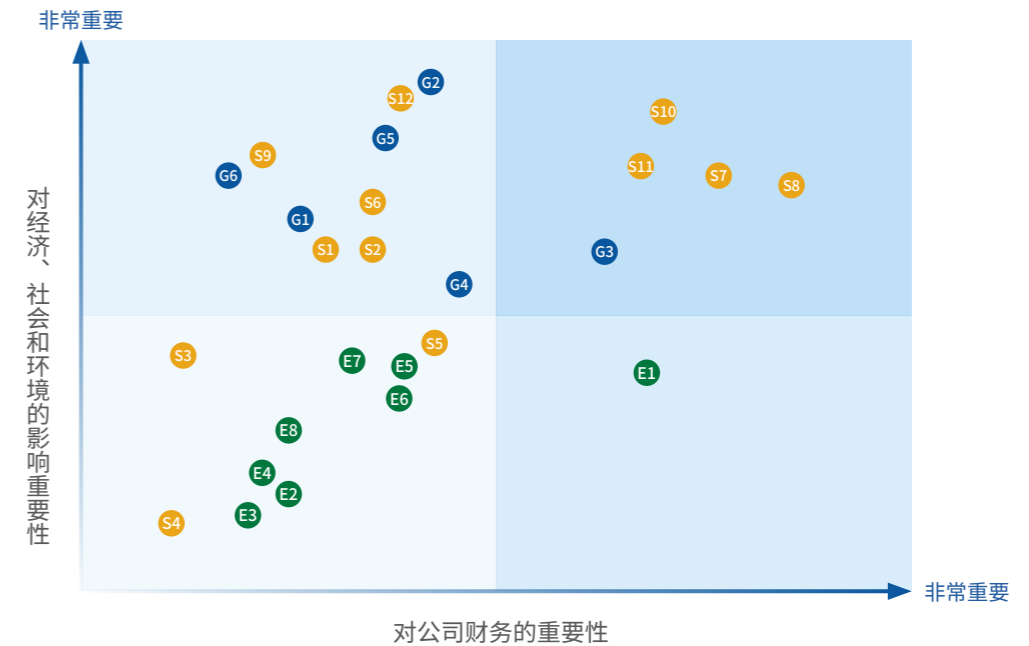
ESG 管理

实质性议题分析

本行遵循上海证券交易所《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）》等相关要求，围绕可持续发展目标开展实质性议题分析，从影响重要性与财务重要性两方面，形成双重重要性议题矩阵图，确保 ESG 管理科学合规。通过系统评估各议题对经营管理及环境、社会的综合影响，并结合财务维度深入研判其对公司价值创造的潜在作用。

本行持续优化实质性议题管理机制，将 ESG 因素全面融入战略规划、风险管理及信息披露全流程，提升 ESG 管理的针对性与有效性，助力高质量发展。

齐鲁银行 2025 年度重要性议题矩阵图



- | | | | | |
|--|---|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> E1 应对气候变化 E2 污染物排放 E3 废弃物处理 E4 生态系统和生物多样性保护 E5 环境合规管理 E6 能源利用 E7 水资源利用 | <ul style="list-style-type: none"> E8 循环经济 | <ul style="list-style-type: none"> S1 乡村振兴 S2 社会贡献 S3 创新驱动 S4 科技伦理 S5 供应链安全 S6 平等对待中小企业 S7 产品和服务安全与质量 | <ul style="list-style-type: none"> S8 数据安全与客户隐私保护 S9 员工 S10 普惠金融 S11 绿色金融 S12 客户权益保护 | <ul style="list-style-type: none"> G1 尽职调查 G2 利益相关方沟通 G3 反商业贿赂及反贪污 G4 反不正当竞争 G5 公司治理 G6 投资者权益保护 |
|--|---|--|---|---|

利益相关方沟通

本行秉持利益相关方共治共赢的可持续发展理念，将多方沟通纳入企业治理核心环节，构建多层次、全方位、常态化的沟通协调机制，确保利益相关方的合理诉求得到高效响应与妥善落实。依托股东会、投资者交流会、客户回访、供应商合作洽谈、员工座谈及社会责任共建项目等多元渠道，本行与股东、客户、监管机构、员工、社区等利益相关方保持紧密且良性的互动。始终恪守公开、透明、坦诚的沟通原则，主动倾听各方意见建议，将反馈信息转化为优化经营管理、提升服务质效的具体举措，护航企业稳健经营与可持续发展。

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"> 反商业贿赂及反贪污 反不正当竞争 废弃物处理 环境合规管理 污染物排放 	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
 股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 尽职调查 利益相关方沟通 投资者权益保护 	召开股东会、开展投资者沟通、优化信息披露管理
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 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 	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

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"> 创新驱动 科技伦理 供应链安全 平等对待中小企业 	建立公开透明采购机制、反商业贿赂
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 员工 应对气候变化 循环经济 	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
 社会公众	<ul style="list-style-type: none"> 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 	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

固本夯基 强化高效治理能力

本行立足中国特色金融定位，将党的领导融入公司治理实践，持续完善公司治理运行机制，推动治理与经营协同发力。围绕高质量发展目标，健全内控与风险管理体系，强化风险识别、预警与防控，夯实廉洁合规基础，营造规范有序的运营环境。坚持投资者权益保护，规范信息披露与股东回报机制，促进治理主体依法履职、有效制衡，支撑本行稳健经营与长期价值创造。

- 党建引领 恪守使命
- 治理优化 稳健经营
- 风险防控 筑牢防线
- 反腐倡廉 守法合规
- 投资者保护 公平经营

贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)



党建引领 恪守使命

本行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，全面落实新时代党的建设总要求，充分发挥党委把方向、管大局、保落实的重要作用，将党建工作与全行经营发展工作同谋划、同部署、同推进、同考核。持续强化思想理论武装，积极培育中国特色金融文化，将廉洁从业等要求前置融入业务流程和管理环节，为全行高质量发展夯实稳健基础。

扎实开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，建立“党委统筹、专班推进、基层落实”的三级联动工作机制，组织各级党组织专题学习 94 次，专题党课 220 余场，党员集中学习 1,100 余次，引导党员干部筑牢信仰之基、补足精神之钙、把稳思想之舵。

深化党建业务融合，创建“齐鲁红·家国情”党建总品牌及 130 个子品牌，品牌矩阵持续优化，组建“党员先锋队” 23 支，建立“党员示范岗” 268 个，赋能高质量发展进程。

积极培育中国特色金融文化，将党建引领企业文化建设作为党委书记抓基层党建突破项目，打造中国特色金融文化书院，发布《企业文化手册》，推进“五化”宣贯行动，厚植家园文化。

报告期内，本行

组织各级党组织专题学习

94 次

创建党建子品牌

130 个

专题党课

220 余场

组建“党员先锋队”

23 支

党员集中学习

1,100 余次

建立“党员示范岗”

268 个

案例 济南市金融系统中国特色金融文化专题讲座在本行举行

2025 年 6 月 16 日，本行承办由济南市委金融工委主办的中国特色金融文化专题讲座，葛萍副书记主持讲座并代表本行致辞。人民银行山东省分行，市委金融工委，莱芜金融监管分局，以及各驻济金融机构、市属金融企业的相关领导出席本次讲座。讲座特邀山东财经大学副校长、教授、博士生导师，国家级高层次特支计划领军人才、教育部青年长江学者、国家社科基金重大项目首席专家彭红枫作题为《中国特色金融文化的历史演进与传承发展》的专题授课，为济南金融系统如何将文化力量转化为发展动能提供了富有洞见的理论指导和实践启示。



案例 开展“党心铸魂·共促高质量发展”党建共建活动

2025 年 11 月 6 日，本行与山东证监局、人民日报社山东分社联合开展“党心铸魂·共促高质量发展”党建共建活动。各方围绕党的建设、媒体宣传、舆情管理、信息披露等方面进行了互动交流。



本行与山东证监局、人民日报社山东分社联合开展党建共建活动



全年开展丰富多样的企业文化宣贯活动



聚力打造金融文化书院，通过“一书屋一展馆一讲堂”（职工书屋、廉洁文化展馆和“齐鲁大讲坛”）一体推进

治理优化 稳健经营

本行根据《公司法》《商业银行法》《证券法》《银行保险机构公司治理准则》等有关法律法规及监管要求，建立了由股东会、董事会和高级管理层组成的规范的法人治理结构，形成了各治理主体各司其职、各负其责、协调运作、有效制衡的公司治理机制，制定了股东会议事规则、董事会议事规则等公司治理制度。

报告期内，本行持续提升公司治理水平，坚持把加强党的领导有机融入公司治理各环节，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、高效地运行。完善公司治理顶层设计，根据监管规定撤销监事会，由审计委员会承接监事会职权，修订公司章程及相关议事规则，为公司治理效能提升奠定坚实基础。董事会连续三年获评中国上市公司协会上市公司董事会优秀实践案例。本行公司治理的实际状况与法律、行政法规和中国证监会关于上市公司治理的规定不存在重大差异。

股东会

股东会是本行的最高权力机构，依法依章行使相关职权，审议并决定公司重大事项。报告期内，本行共召开股东会 2 次，审议并通过 16 项议案，涵盖利润分配方案、董事会和监事会工作报告、董事选举及关联交易情况报告等事项，有效保障股东依法行权，促进公司规范稳健运作。

报告期内，本行

共召开股东会
2次

董事会

董事会对本行经营和管理承担最终责任。报告期内，董事会共召开 8 次会议，审议并通过 68 项议案，围绕发展战略、风险管理、内部控制、关联交易及消费者权益保护等重点领域开展决策，持续提升公司治理效能。

董事会共召开会议

8次

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，各委员会在授权范围内履行职责，为董事会科学决策提供专业支持。报告期内，本行召开关联交易控制和风险管理委员会 4 次，提名和薪酬委员会 4 次，审计委员会 5 次，战略委员会 3 次，消费者权益保护委员会 2 次。

共有董事

13名

本行董事会共 13 名董事，其中 5 名独立董事，独立董事人数及比例符合监管要求，并定期开展独立性评估。董事会成员在银行经营管理、公司治理、风险控制、财务审计、宏观经济、资本市场、金融工程等方面具备多元专业背景，为本行战略规划、风险管理和合规经营提供支撑。



本行董事会荣获“上市公司董事会优秀实践案例”



本行荣获《证券日报》金骏马“最具投资价值上市公司奖”

报告期内，本行

董事会中包含 2 名女性董事，占比
15.38%

董事会共开展培训
5次

审计委员会、提名和薪酬委员会的
独立董事占比均为 **62.5%**

「风险防控 筑牢防线」

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，持续强化风险治理与能力建设，构建覆盖全业务、全流程、全风险类型的风险防控体系。

风险管理原则



匹配性原则

全面风险管理体系与本行风险状况和系统重要性相适应，并根据宏观经济环境、监管要求和业务发展变化动态调整，确保风险管理要求与业务特征和风险水平相匹配。



全覆盖原则

风险管理覆盖所有业务条线、分支机构和岗位人员，涵盖信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险、声誉风险以及环境、社会和治理相关风险，贯穿决策、执行和监督各管理环节。



独立性原则

建立独立的全面风险管理组织架构，赋予风险管理条线相应授权、人力资源及资源配置保障，形成与业务条线相互制衡、相互促进的运行机制。



有效性原则

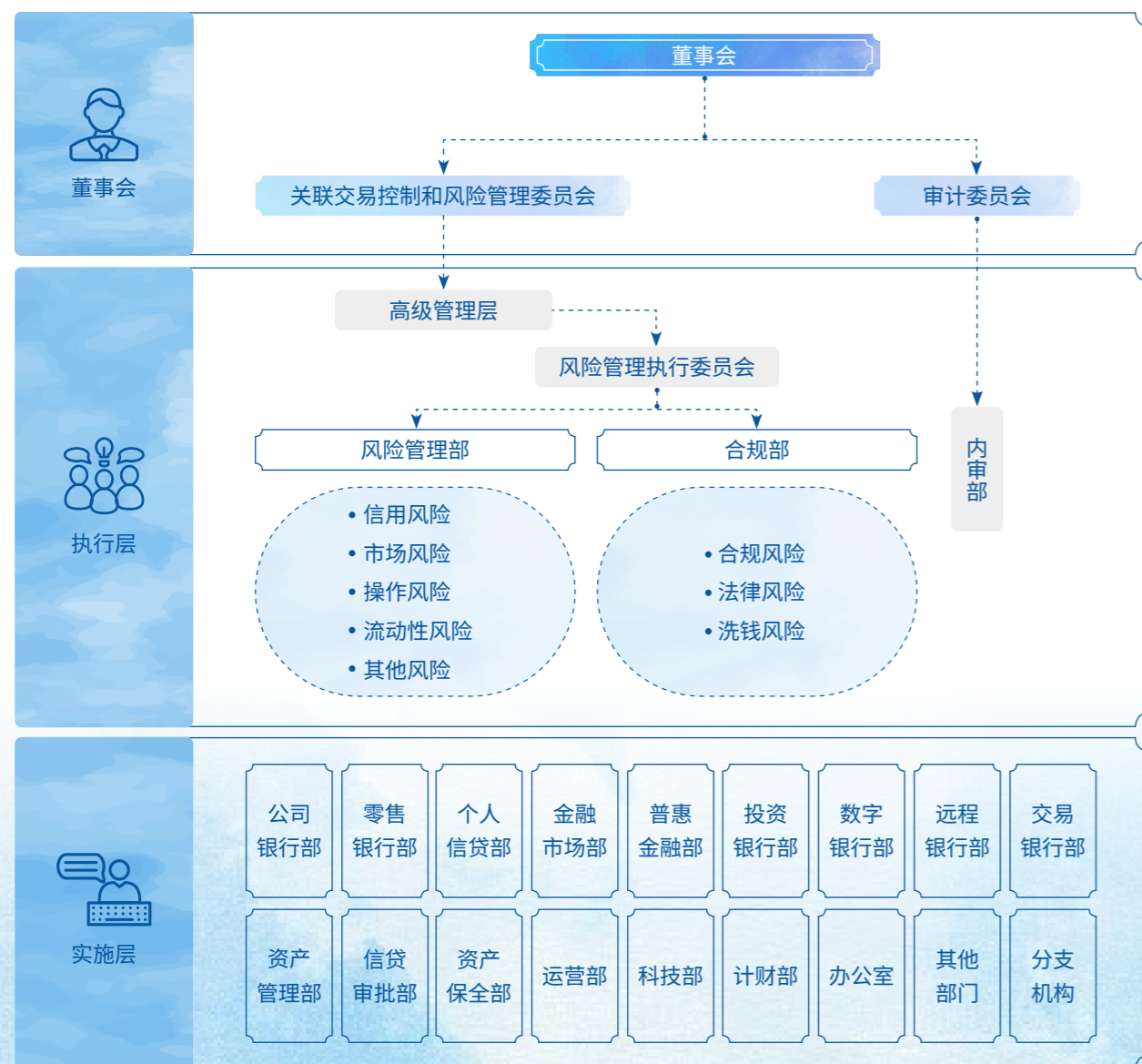
结合风险状况、市场环境和宏观经济形势，评估资本和流动性充足性，有效抵御各类风险，将风险敞口控制在与本行风险偏好相适应的合理范围内。

风险管理组织架构

本行建立“三横两纵”的全面风险治理架构，形成覆盖决策层、执行层和实施层的风险管理体系。决策层以董事会及其专门委员会为核心，负责风险管理的战略决策和监督；执行层包括高级管理层及风险管理执行委员会，统筹推动风险管理政策落实；实施层由各业务部门和分支机构构成，负责风险管理具体执行。

本行通过定期召开董事会关联交易控制和风险管理委员会会议，运行风险管理执行委员会机制，建立风险总监会制度，加强风险管理条线垂直管理，持续提升风险治理效能。

风险管理组织架构图



风险管理制度体系

本行根据全行规章制度管理要求，对全面风险管理制度体系进行分类管理，按效力等级由高到低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 274 个，其中基本政策类 32 个、专项管理类 59 个、操作实施类 183 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。报告期内，根据国家政策、法律法规、监管规定、经营环境变化及全行业务发展需要，本行新制定风险管理规章制度 6 个，修订 15 个，持续完善全面风险管理制度体系。

报告期内

本行共有全面风险管理制度
274 个

本行新制定风险管理规章制度
6 个

风险评估机制

本行对主要风险开展年度风险评估工作，从风险水平和风险管理能力两个维度，对风险管控效果进行综合评价。



在风险水平评估方面，通过选取定量指标，确定指标权重并形成加权总分，根据评分结果划分风险等级；在风险管理能力评估方面，以定性分析为主，围绕管理机制健全性和执行有效性等维度进行评价，并根据评分结果划分能力水平。

通过上述机制，本行持续识别风险管理薄弱环节，评估相关措施的有效性，为优化风险管理策略提供依据。

风险水平分档表

风险水平总得分	0-20	20-40	40-60	60-80	80-100
风险水平	高	较高	中	较低	低

管理能力分档表

风险管理能力总得分	0-15	15-40	40-70	70-90	90-100
风险管理能力	弱	较弱	中	较强	强

主要风险与发展机遇

本行将全面风险管理嵌入发展战略中，围绕自身风险偏好和业务布局，每年至少开展一次重大风险识别与认定工作，在日常持续监测的基础上，结合监管要求和行业实践，系统识别各业务领域面临的主要风险，并根据风险发生的可能性与影响程度，确定重点风险类别，制定针对性的应对措施。

同时，本行在识别和管控风险的过程中，统筹研判外部环境变化和业务转型趋势，主动识别有利于经营稳健发展和价值提升的主要机遇，推动风险管理与业务发展、战略布局的协同联动，在有效防控风险的同时把握发展机遇，增强可持续发展能力。

主要风险表

风险名称	风险描述及潜在影响	影响时间（短期 / 中期 / 长期） ¹	应对措施
信用风险	客户违约、担保履行受阻可能导致资产质量下滑及损失计提增加。	中期	<ul style="list-style-type: none"> 持续完善信用风险内部评级体系，推进量化工具开发运用，实施“双名单”管理和大额授信客户常态化走访排查机制； 通过风险预警系统、贷后检查、贷后分析会、舆情关注和备款提示等方式及时识别风险； 健全押品管理制度并开展押品价值重估； 综合运用现金清收、司法清收、核销和债权转让等方式推进风险处置。
市场风险	利率、汇率及市场价格波动或影响投资收益和估值波动。	短期	<ul style="list-style-type: none"> 对新产品、新业务开展市场风险评估，强化限额管理和异常交易监控； 定期开展压力测试并评估相关情景下账户风险水平； 建立多层次市场风险管理报告体系。
操作风险	内控缺陷、系统故障及人员违规可能导致损失及声誉影响。	短期	<ul style="list-style-type: none"> 强化内控管理，开展授信业务飞行检查，验证内控有效性，加强关键环节和重点人员管理； 收集、分析内外部操作风险事件和损失数据，总结欺诈特征，不定期开展非现场风险排查； 实施新业务新产品风险评估，实现风险前置；加强柜面操作风险管理，优化电诈和预警模型； 强化业务连续性、数据安全、系统运维等方面的评估、监测力度。

风险名称	风险描述及潜在影响	影响时间（短期 / 中期 / 长期） ¹	应对措施
流动性风险	资金集中度偏高或市场波动或影响资金偿付能力。	短期	<ul style="list-style-type: none"> 加强流动性监测与规划管理； 定期监测流动性指标并报告限额超限情况； 按季开展流动性风险压力测试并评估流动性储备水平。
银行账簿利率风险	利率趋势变化可能影响利息收入与估值水平。	短期	<ul style="list-style-type: none"> 强化重定价管理，结合 LPR 走势调整贷款重定价政策； 优化负债结构并严格定价授权审批； 开展压力测试，评估利率变动对资本充足率和盈利水平的影响。
声誉风险	舆情传播、客户投诉及负面事件可能损害银行品牌形象。	短期、中期	<ul style="list-style-type: none"> 持续开展舆情监测； 加大舆情风险排查，审慎开展声誉风险事件评估； 落实协同机制，强化各部门间声誉、舆情事件联动处置。
ESG 风险	环境、社会、治理因素引发监管、合规或客户层面影响。	短期、中期	<ul style="list-style-type: none"> 健全环境、社会和治理风险管理体系，识别、监测和防控业务活动中的相关风险； 针对重大 ESG 风险客户和项目，建立风险管理制度和突发事件应急机制； 审慎评估 ESG 风险与战略、信用、合规及声誉风险之间的关联性和传导性。

¹ 影响时间，即风险或机遇事件发生后，预期对公司产生影响的事件范围。短期：1 年以内；中期：1 至 5 年；长期：5 年以上。

主要机遇表

机遇名称	机遇描述及潜在影响	影响时间 (短期 / 中期 / 长期)	工作举措
绿色金融拓展	拓展绿色信贷、低碳供应链金融及可持续投融资业务, 有望提升资产质量与盈利增长空间。	长期	<ul style="list-style-type: none"> 完善绿色金融产品线与评估标准; 精准投向绿色产业与低碳转型项目; 提升绿色资产占比与披露能力。
数字化风控升级	通过智能风控与数据建模提升授信效率与风险识别能力, 降低人工成本及误差。	中期	<ul style="list-style-type: none"> 优化智能风控系统与数据模型场景应用; 强化线上授信与实时预警能力; 完善数据治理与算法合规机制。
ESG 品牌增值	通过可持续经营与负责任金融建设形成差异化竞争优势, 提高资本与客户认可度。	长期	<ul style="list-style-type: none"> 强化 ESG 管理体系与量化指标建设; 提升信息披露透明度与对标表现;

风控支撑体系与能力建设

本行持续夯实风险管理运行支撑体系, 统筹推进数字化风控建设与风险管理队伍能力提升, 强化“技防”与“人防”协同发力, 不断提升风险识别、监测、评估和控制的整体效能。



推进数字化风控建设

本行持续推进风险管理信息系统建设, 风险管理相关系统覆盖审查审批类、贷后管理类、放款类、全面风险管理类及其他应用, 包括内部评级、市场风险、流动性风险、操作风险、合规风险、组合管理、RWA 计量引擎、信用风险缓释系统等, 为全面风险管理提供有力的信息化支撑。



提升风险管理队伍能力

本行持续推进风险文化建设, 通过员工行为监测系统、风险监测系统, 持续开展员工异常行为排查。同时, 本行打造风险文化品牌, 开展“护航计划”风险培训, 建设风险文化专栏并及时发布风险提示。组织“远航”支行行长培训, 持续加强风险管理专业队伍建设, 通过平行作业制度、风险总监派驻机制、双线评价机制及资格认证体系, 不断提升风险管理专业化、规范化水平。

报告期内, 本行

风险管理文化培训覆盖率
100%

案例 深耕专项培训, 筑牢风控根基

2025 年 9 月, 本行举办“护航”系列培训专班, 培训对象覆盖各机构风险条线、审计员等相关业务骨干。培训聚焦一线风险实际需求, 由行内业务能手与资深专家联动授课, 围绕普惠小微风控要点、财务报表分析、法律合规、贷后管理等专题展开系统教学。通过引入前沿理论与实战经验相结合的方法, 有效提升了参训人员岗位履职能力, 为全行业务的稳健发展提供了坚实的人才与能力保障。



护航系列专项培训

「反腐倡廉 守法合规」

合规管理

本行始终坚持“合规从高层做起”“全员主动合规”“合规创造价值”的理念，倡导“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，严格落实《金融机构合规管理办法》等监管要求，遵循“管条线必须管风险，管业务必须管合规”的工作要求，推动合规要求在经营管理中有效落实。坚持主动预防、源头管控，推动“人防”与“技防”相结合，加强三道防线贯通协同，织密内部监督网络，持续健全全员参与、全面覆盖、全流程嵌入的合规管理体系，并将合规培训作为全行年度教育培训计划的重要部分，将合规培训嵌入业务条线，持续提升员工合规意识和履职能力，为本行高质量发展构筑坚实的合规防线。

案例 强化专业赋能 夯实合规管理队伍基础

2025年6月，本行举办2025年度合规管理人员专项培训班，各机构合规管理人员、内控合规联络员及相关岗位人员参加培训。培训聚焦内控合规、法律事务、消费者权益保护、反洗钱管理等关键领域，通过履职规范宣贯、优秀经验分享、监管政策解读与典型案例剖析等形式，全面深化参训人员对合规管理重点与风险防范要求的理解；特别是通过迎检实践和监管处罚案例的沉浸式教学，提升了参训人员风险识别与应对能力。本次培训为提升合规队伍专业能力与履职水平赋能，为全行内控合规管理工作持续深化提供了有力支撑。



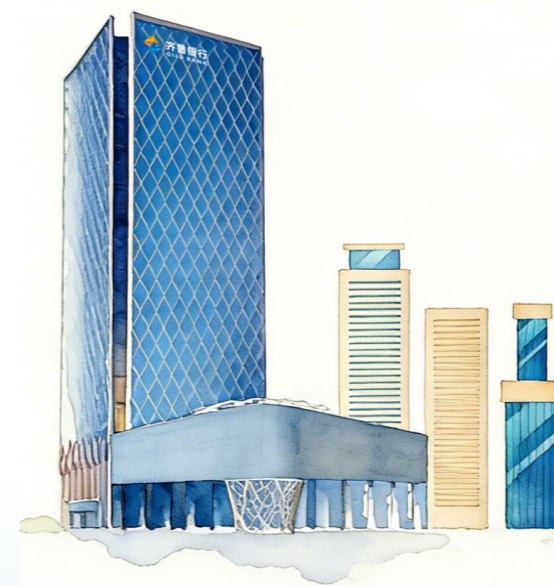
2025 年度合规管理人员专项培训班

反商业贿赂及反贪污

本行严格遵守国家法律法规和监管规范性文件要求，持续健全反商业贿赂、反贪污制度体系；强化重点领域、关键环节监督检查，加大惩处力度，严防廉洁风险；深入推进清廉金融文化建设，常态化开展警示教育，持续营造风清气正经营环境，筑牢廉洁合规发展根基。

治理

本行依托相关内控制度和员工行为管理要求，明确职责分工，强化关键环节监督，推动反商业贿赂、反贪污制度要求在经营管理和业务流程中落实。



监督协同机制

本行持续完善党内监督引领、各类业务监督贯通的“大监督”格局。通过强化纪检与业务部门的常态化沟通（如联席会议、月度例会），打破信息壁垒，实现风险线索的共享与协同处置。坚持对各类监督渠道发现的问题进行前瞻性分析，将风险隐患化解在萌芽状态，提升监督工作的前瞻性和穿透力，确保本行业务的廉洁合规运行。

战略

影响、风险和机遇分析及应对措施

风险名称	风险描述及潜在影响	影响时间 (短期 / 中期 / 长期)	应对措施
供应商 / 外包合作贿赂风险	在采购、系统外包、IT 运维、物流与中介合作中，若合作方存在不当利益输送或者违规招待，可能引发商业贿赂风险。	短期	<ul style="list-style-type: none"> 准入管理：对合作方开展背景筛查与合规评估，合作前需签署廉洁承诺书或合规声明； 合同约定：在合同中嵌入反商业贿赂条款及责任追究机制； 监督评估：合作期间定期开展服务评价、风险监测、评估和报告，识别各类外包风险； 退出与整改：对违规主体执行退出机制，必要时启动整改与问责流程。
费用支出舞弊风险	在渠道拓展、市场营销、费用报销等领域，虚假票据、不合规支出或利益输送行为可能引发财务损失与管理风险。	短期、中期	<ul style="list-style-type: none"> 制度规范：明确费用报销标准、票据要求及审批权限； 系统管控：推进集中报销管理与线上系统留痕，减少人为干预； 教育宣导：开展费用合规专题提示与案例宣贯，提升岗位风险识别意识。
机遇名称	机遇描述及潜在影响	影响时间 (短期 / 中期 / 长期)	工作举措
清廉金融文化建设	常态化推进清廉金融文化建设，营造风清气正的发展环境，持续提升干部员工廉洁从业、合规经营的职业操守，凝心聚力，筑牢全行稳健高质量发展根基，不断提升核心竞争力。	长期	<ul style="list-style-type: none"> 强化组织保障压实责任； 持续丰富线上线下宣传载体； 常态化开展特色实践活动； 严肃执纪问责推动廉洁从业； 将清廉金融文化建设成效纳入 ESG 治理与社会责任评价体系。

商业贿赂与贪污行为举报与调查



本行鼓励全体员工及合作方按照制度要求举报涉及商业贿赂、贪污腐败等违规违法行为。纪检监察部门在收到举报线索后，依据《纪检监察机关处理检举控告工作规则》等制度规定，及时登记受理并开展调查。

报告期内，本行持续执行反商业贿赂与反贪污线索管理机制，未发生因商业贿赂或贪污行为导致的重大责任事故或重大问责情形。

举报人权益保护



本行遵守国家《信访工作条例》相关规定，严格保护举报人合法权益，举报受理、核查及调查过程中涉及的举报人姓名、部门、联系方式及相关个人敏感信息依法严格保密，任何人员不得以任何方式打听、泄露举报相关信息。对于打击报复举报人的行为，本行将依据相关制度及法律法规严肃处理或移交司法机关处理。

廉洁文化培育



报告期内，本行持续推进清廉金融建设，组织召开全面从严治党暨党风廉政建设会议，举办“清廉金融大讲堂”，对中层以上党员干部常态化开展“清风有约”廉洁从业谈话，对新提拔干部开展任前谈话，组织各类警示教育 65 场次，覆盖党员干部 9,400 余人次。创新开展“我来讲廉洁”短视频活动，聘请家庭助廉监督员，拓展“八小时外”廉洁从业监督模式。同时，充分发挥廉洁文化展馆教育阵地作用，全年接待政府部门及驻济企事业单位参观 260 余场次，教育党员干部 7,800 余人，依托多元平台持续开展廉洁文化宣传。

报告期内，本行

组织各类警示教育

65 场次

覆盖党员干部

9,400 余人次

案例 本行召开 2025 年全面从严治党暨党风廉政建设会议

2025 年 3 月 7 日，本行召开 2025 年全面从严治党暨党风廉政建设会议。会议以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，认真学习贯彻二十届中央纪委四次全会和十二届省、市纪委四次全会部署，总结 2024 年全行全面从严治党和党风廉政建设工作，安排 2025 年任务。党委副书记、副董事长、行长张华传达了二十届中央纪委四次全会和十二届省、市纪委四次全会精神，党委书记、董事长郑祖刚就做好全面从严治党工作进行了安排部署，组织签订全面从严治党暨党风廉政建设责任书。



2025 年全面从严治党暨党风廉政建设会议

指标与目标



管理指标

指标名称	单位	2025
反商业贿赂及反贪污培训场次	场	65
反商业贿赂及反贪污培训覆盖率	%	100
反商业贿赂及反贪污培训管理层覆盖率	%	100
员工反商业贿赂及反贪污承诺书签署率	%	100

管理目标

强化源头治理 防范廉洁风险

构建“不敢腐、不能腐、不想腐”的体制机制，实现商业贿赂及贪污行为的“零发生”。通过深化党内监督与业务监督的融合贯通，将廉洁风险防控嵌入所有业务流程和管理环节，确保本行在安全、稳健、廉洁的基础上实现高质量发展。

反洗钱

本行以《中华人民共和国反洗钱法》及《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》等法规与监管要求为根本遵循，将反洗钱工作纳入合规稳健经营核心版图，持续完善反洗钱治理架构，压实洗钱风险防控责任，不断强化履职质效，稳步推进管理体系提级，积极履行金融机构在反洗钱领域应尽的社会义务。

反洗钱制度体系建设

本行持续健全覆盖全流程、各环节的反洗钱制度体系，围绕重点业务与关键环节不断完善洗钱风控制度。2025 年，本行在既有制度体系基础上，结合组织架构调整及年度重点工作安排，对反洗钱相关制度和管理机制进行针对性优化：根据总行架构变动情况，及时调整反洗钱工作领导小组成员，进一步强化统筹协调与组织保障。制定《齐鲁银行“反洗钱管理质效巩固年”工作实施方案》，在前期工作基础上巩固反洗钱管理和履职模式，统筹推进年度重点任务。制定《齐鲁银行分支机构二〇二五年反洗钱工作考核办法》，优化考核标准和评价重点，突出对关键领域和重点工作的引导作用。报告期内修订 4 个存量制度，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。

截至报告期末，本行现行有效执行的反洗钱内控制度共 17 项，覆盖反洗钱治理架构、风险评估、客户管理、交易监测、报告处置、应急管理及信息安全等关键领域，为全行反洗钱工作规范、有序开展提供了坚实的制度保障。

报告期内，本行

荣获反洗钱集体荣誉

2 项

员工获得反洗钱个人荣誉

3 项

2025 年 5 月，总行合规部获评“2024 年度山东省义务机构反洗钱工作成绩突出集体”；总行合规部赵汝茵、历城中心支行王志平、德州分行董恒获评“2024 年度山东省义务机构反洗钱工作成绩突出个人”。

2025 年 11 月，本行在 2025 年山东省反洗钱业务竞赛中荣获团体**二等奖**



反洗钱治理架构与履职机制

本行设立反洗钱工作领导小组，行长任组长；分管反洗钱工作的行领导任副组长，牵头负责反洗钱工作；各部门组成反洗钱工作小组，按照职责分工划分为反洗钱业务管理组和反洗钱风控保障组，在总行反洗钱工作领导小组领导下，落实反洗钱管理责任，保障反洗钱职责落实到位，持续强化洗钱风险防控的组织保障和决策指挥能力。同时，本行将反洗钱工作纳入全面风险管理体系，在《齐鲁银行全面风险管理办法》中明确将“洗钱风险”纳入本行面临的主要风险范畴，推动反洗钱要求与全面风险管理机制协同衔接。

反洗钱风险数字化监测

本行按照大额交易和可疑交易报送要求，设置 69 个可疑交易监测模型，覆盖地下钱庄、腐败、毒品、诈骗、非法集资、赌博等洗钱犯罪监测场景，持续开展可疑交易监测。2025 年，本行持续优化反洗钱系统，围绕业务对接、数据接入、机构改革数据调整、评级数据对接规则及预警逻辑优化等方面，共完成 14 项系统功能升级；新增 9 个、调优 34 个监测模型；推出 AI 驱动的客户尽职调查项目，构建“科技+风险”智能防控体系，不断提升系统监测与风险信号捕捉能力。

反洗钱风险文化建设



反洗钱会议

本行按季召开总行反洗钱工作会议，传达监管要求，督导重点工作和制度落实情况，统筹年度工作安排，推动反洗钱履职质效持续提升。



反洗钱培训

2025 年，本行围绕不同对象和业务类型组织开展反洗钱培训 326 次，并对 15 家新建及薄弱机构开展现场帮扶和针对性培训。同时，通过案例学习、检查问题通报和分层分类培训等方式，持续提升员工反洗钱履职能力。



反洗钱宣传

本行持续推进反洗钱宣传工作，通过网点、线上渠道及专题活动等方式向社会公众普及反洗钱知识，全行各机构开展全覆盖、多场景宣传，持续普及洗钱等违法犯罪活动的特征及危害性，切实履行金融机构社会责任。

报告期内，本行

进行反洗钱专项检查
18 次

开展反洗钱专项培训
326 次

税务管理

本行以《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》等税收法规与政策为合规基准，制定《齐鲁银行税务管理办法》，由各级机构主要负责人负总责，持续强化依法纳税与合规经营导向，优化税务治理体系与管理能力建设。

报告期内，组建税务管理团队，完善内控流程并引入专业机构提供顾问支持，定期开展专项培训提升人员素质；将税务审查前置至新产品、新业务评估环节，促进业财税协同，提前识别与处置风险；依托增值税管理平台及发票验真模块推进发票全流程监管，统筹合同、资金与票据监控，严防虚开风险；推进数电发票系统直连，实现发票自动化开具与管理，推动税务管理向规范化、智能化升级。

投资者保护 公平经营

信息披露与投资者关系

本行持续优化信息披露内容，提升信息披露的有效性、针对性和可读性，定期整理投资者交流记录并披露，保障投资者知情权，切实做好内幕信息登记备案，持续提高信息披露质效。报告期内，在上海证券交易所网站、信息披露报刊及本行官网等渠道披露各类公告 110 余项，信息披露评级维持 B 类，荣获中国证券报“金信披奖”。

本行坚持以投资者为中心，常态化开展投资者沟通，通过业绩说明会、股东会、券商策略会、调研交流会等方式，拓宽交流广度深度，及时回应市场关注的战略规划、信贷投放、资产质量等问题。报告期内，覆盖投资者、分析师约 400 人次，上证 e 互动答复率保持 100%。加强股价研判分析，及时采取稳定股价措施，推动董监高等增持计划完成。顺利完成 79.93 亿元可转债转股，资本实力进一步增强。

报告期内，本行

召开业绩说明会

3 次

上证 e 互动答复率保持

100%

临时公告及其他信息披露文件

110 余项

案例 多渠道开展投资者交流活动

本行投关团队围绕市场关注重点，在经营特色、竞争优势、长期投资价值等方面与投资者进行充分沟通，通过座谈交流、实地参观等方式，深化投资者对本行的了解与认同，持续增强投资者对本行可持续发展的信心。



投资者回报

本行高度重视投资者回报，定期制定股东回报规划，保持分红政策连续稳定，分红比例稳步提高，分红频次增加至一年两次，2024 年度现金分红比例 27.68%（含中期），2025 年中期分红比例进一步提高至 28.48%，上市以来已累计派发现金分红 56.17 亿元。

上市以来累计派发现金分红

56.17 亿元



本行获《中国证券报》2024 年度“金信披奖”



本行获《证券市场周刊》金曙光“投资者关系奖”

02

逐“绿”而行 守护绿色低碳家园

本行深入贯彻新发展理念，积极服务国家“双碳”目标，坚定不移地走好生态优先、绿色发展之路，建立健全客户环境、社会、治理风险管理体系，持续加大对绿色低碳领域的金融支持力度，通过综合金融服务引导更多资金流向节能环保、清洁生产、清洁能源、绿色制造等领域，助力山东省绿色低碳高质量发展先行区建设，服务黄河流域生态保护和高质量发展，为经济社会发展全面绿色转型贡献金融力量。

- 绿色金融 贡献“双碳”
- 循环经济 节能减排
- 低碳办公 绿色运营

贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)



绿色金融 贡献“双碳”

治理

本行积极响应“双碳”目标，将绿色金融纳入核心发展战略，制定并印发《齐鲁银行 2024-2026 年绿色金融发展战略规划》，形成“董事会统筹决策—专门委员会统筹推进—高级管理层组织落实—一条线 / 机构协同落地”的治理架构。董事会及其战略委员会负责审定绿色金融发展战略、目标及年度报告，强化顶层设计与监督职能。在执行层面，本行设立绿色金融委员会作为核心议事协调机制，由董事长任主任，行长办公会成员及总行相关部门负责人共同参与，委员会办公室设于公司银行部，负责绿色金融日常管理与协调，推动重点工作落地。

本行持续优化绿色金融管理制度，制定《齐鲁银行股份有限公司绿色金融管理办法》，对绿色金融业务流程、产品创新、风险管理等进行全面规范。根据绿色金融支持项目目录及监管统计标准，印发《齐鲁银行绿色融资分类管理办法》，建立常态化的数据重检机制，确保绿色金融数据的准确性和完整性。印发《齐鲁银行客户环境、社会和治理风险管理实施细则》，将 ESG 风险管控全面嵌入尽职调查、审查、审批、贷后管理等业务环节，实施动态评估，确保对客户 ESG 风险的精准管理。

本行强化政策支持与资源配置，将绿色金融作为重点支持领域纳入年度授信政策，加大绿色金融领域 FTP 政策性补贴力度，营销方案对绿色重点项目突破进行专项奖励；客户经理定级、机构及个人等评优评先纳入绿色金融要素；绿色金融培训覆盖业务营销审批各层级岗位；建立绿色金融产品与服务研发、审批、推广的绿色通道。

围绕国家“双碳”目标与绿色低碳循环发展要求，本行将绿色金融列为全行公司业务转型的重要赛道，以“规范性、专业性、创新性”为导向，明确核心市场、核心客群、核心产品、核心渠道，通过顶层设计与产品创新协同发力，服务绿色高质量发展与实体经济转型。

在产品策略上

本行围绕“信贷+碳金融+债券+消费”构建多元化产品体系，目前已建立起覆盖重点政策、重点客群、绿色产业、碳资产、环境权益、转型金融、绿色消费等领域的产品与服务矩阵，通过普惠与零售端产品扩大绿色金融覆盖面。

在业务投向上

本行将绿色金融纳入年度授信政策重点支持领域，优先支持清洁能源、节能环保、绿色交通、绿色建筑以及黄河流域生态保护和高质量发展等方向，并配套审批、规模、定价等差异化政策，引导信贷资源向绿色客户与重点项目倾斜。突出“领域+投向”，以支持国家战略和区域绿色低碳发展为重点，编制绿色金融项目库；依托 AI 赋能业务发展，实现招投标信息绿色融资需求挖掘。

报告期内，本行

获评山东省银行业 2024 年度 ESG 评价 **A 类单位**

战略

影响、风险和机遇分析及应对措施

风险名称	风险描述及潜在影响	影响时间 (短期 / 中期 / 长期)	应对措施
物理风险	极端气候事件如洪水、干旱、台风等会导致财产和资产预期受损。	短期	完善《齐鲁银行客户环境、社会和治理风险管理实施细则》，强化 ESG 风险合规调查审查。
转型风险	低碳经济转型进程中，高碳行业受到政策、技术与市场等多方面变化的影响。	中期 长期	加强政策前瞻研究，扩大绿色金融覆盖面，将绿色金融纳入年度授信政策重点支持领域。

机遇名称	机遇描述及潜在影响	影响时间 (短期 / 中期 / 长期)	工作举措
产业发展机遇	我国绿色产业和传统产业低碳转型升级领域具有发展前景，山东省制造业绿色升级、园区能效改造及新能源产业发展带来相应机遇。	中期 长期	建设绿色供应链融资产品，对接地方财政及产业基金资源。

案例 首笔“可持续发展挂钩贷款 (SLL)”落地，KPI 锚定“氢气回收利用率”

本行为滨州裕能电子材料股份有限公司创新设计可持续发展挂钩贷款方案，以“氢气回收利用率”为关键绩效指标 (KPI)，将贷款利率与可持续发展绩效目标 (SPT) 达成情况动态挂钩，实现金融资源对企业绿色转型的精准激励。该案例入选 2025“好品金融—绿色金融创新产品”“人民网 2025 建设金融强国创新实践案例”“齐鲁 ESG 影响力投资典型案例”等，并被中国银行业协会相关案例汇编收录。

案例 排污权质押贷款突破亿元，盘活环境权益资产

本行在东营分行落地全行首笔排污权质押贷款后，业务规模持续扩大，截至报告期末余额突破 1 亿元。该模式以企业依法取得的排污权为质押，拓宽企业融资渠道，促进环境权益资产价值实现。

报告期内，本行

累计组织开展各类绿色金融及 ESG 风险相关培训宣导

15 场次

覆盖

1,300 余人次

影响、风险和机遇管理

在全行全面风险管理框架下，本行从标准体系、准入管理、行业指引、风险偏好与压力测试等方面，对绿色金融相关影响、风险与机遇实施一体化管理。



标准与数据治理

结合国家目录与监管报送要求，制定《齐鲁银行绿色融资分类管理办法》，明确组织管理与职责分工、分类要点与调整管理、数据质量监控与检查机制，并建立常态化数据重检安排，保障绿色业务统计口径一致、投向清晰。



ESG 差异化准入与授信管理

将客户 ESG 风险评估结果作为评级、准入、退出的重要依据，对高碳行业实施差异化授信政策，设置能耗、排放等量化指标，引导资源精准支持低碳改造。



产品流程与合规要求嵌入

在创新产品的业务准入与尽调中，强调对绿色低碳项目碳减排情况的证明材料要求；在环境权益质押类产品中，明确质押物权属、登记、限制情形等核验要点，强化合规与风控底座。

在机遇端，本行紧抓碳市场改革、产业低碳转型，以及零碳园区、无废城市、气候韧性城市建设窗口，发布《关于加强碳市场及控排企业支持推动转型金融业务发展的通知》，持续拓展绿色金融与转型金融业务空间。

指标与目标

报告期内，本行

绿色债券

绿色债券投资余额

82.86 亿元人民币

绿色债券投资支持的碳减排量

103.89 万吨二氧化碳当量

绿色信贷

公司贷款绿色信贷项目数

1,062 笔

绿色贷款余额

462.72 亿元人民币

「循环经济 节能减排」

本行关注办公资源投入、使用及处置环节的减量化与规范化，倡导在日常经营活动中减少一次性资源消耗与浪费，推动资源使用方式向集约化、可持续方向转变。坚持“安全性、全面性、经济性”的能耗管理原则，将办公楼各类设备运行及员工日常工作办公物资纳入能耗管理范围。

报告期内，本行

全行水费较去年减少

15.34 万元

与去年相比，全行公车每公里

运行损耗成本降低

11.72%

「低碳办公 绿色运营」

本行以低碳运营为导向，将绿色发展理念融入日常经营与管理实践，通过完善绿色运营相关制度，推动绿色要求在办公运行和员工行为中的落地实施。围绕“节能降耗、绿色发展”，引导全员践行勤俭节约和绿色办公理念，持续强化环保意识，并在出行方式、采购管理及办公建筑（装修）等方面推进绿色实践，持续塑造绿色文化。

报告期内，本行及控股子公司不属于生态环境主管部门认定的重点排污单位，亦未发生因环境问题受到行政处罚的情况。



03

金融向实 服务经济社会发展

本行坚守金融为民初心，深度聚焦科技金融、普惠金融、乡村振兴、养老金融、数字金融等核心领域，扎实做好金融“五篇大文章”，将 ESG 理念融入业务全流程。以科技创新为引擎，以普惠服务为根基，以城乡联动为纽带，以养老保障为责任，以数字转型为支撑，通过多元产品创新、场景生态构建与精准资源投放，全面对接企业发展、民生改善、乡村振兴等核心需求，助力产业升级、民生提质与区域协调发展，在践行社会责任中彰显金融担当，书写可持续发展新篇章。

- 科技金融 推动创新
- 普惠金融 服务民生
- 城乡联动 乡村振兴
- 养老金融 伴老同行
- 数字赋能 转型发展

贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)



科技金融 推动创新

本行坚持以“创新引领、科技前瞻、业技融合、数据赋能、安全合规”为原则，持续优化科创企业全生命周期服务，稳步推进科技金融高质量发展。同时，系统推进数字化风控体系建设、客户经营策略升级及信贷与服务流程优化等重点项目，全面提升金融服务的科技支撑能力。

赋能科创，共赢未来

本行围绕科技金融，先后印发《齐鲁银行科创金融改革实施方案》及《齐鲁银行推动科技金融高质量发展的指导意见》，完善科技金融机构制度体系，制定《齐鲁银行科技金融中心（支行）管理细则》，从机构建设、产品创新、管理机制、队伍建设等方面制定了一系列工作措施，助力科创企业全生命周期发展，营造良好的科技金融发展环境。

本行已构建覆盖企业全生命周期的科技金融产品体系，推出面向种子期、初创期科创企业的“未来星”系列产品，面向成长期、成熟期科创企业的“启明星”系列产品，已形成 10 余款专属产品，包括科 e 贷、科研贷、联投易贷、科创易贷、远期共赢利率贷款、星火贷、科融贷、人才贷等。

截至报告期末

全行科技型企业贷款余额
454.49 亿元

全行经监管及政府部门认定的科技支行达到 **4** 家，科技金融特色支行 **7** 家，另设立科技金融中心 **10** 家

截至报告期末，本行

在济南市委金融办、市发改委、市科技局等多家单位联合主办的“首届济南科技产业投资与服务案例征集活动”评选中，荣获“优秀银行科技金融服务机构”和“齐鲁 ESG 影响力机构”两项荣誉称号

科研贷产品入选中国人民银行总行
“科创金融改革优秀实践案例” “科技金融产品服务模式创新典型案例”

科研贷、远期共赢利率贷款两项产品入选
“济南市科技金融十大引领示范项目”

《自贸区科创金融新示范：自贸试验区下科创企业全流程服务新模式》被评为
“2025 年自贸试验区济南片区十佳金融创新案例”

案例 本行成功发行 20 亿元科技创新债券

2025 年 9 月 8 日，本行在全国银行间债券市场成功发行 20 亿元科技创新债券。本期债券系省内城商行首单科创金融债券。本次发行得到市场广泛响应，共吸引 97 家投资机构参与投标，其中包括 13 家国有和股份制银行、28 家城农商行、55 家非银机构，募集资金全部投向科技创新领域，用于发放科技企业贷款以及投资科技创新企业发行的债券，精准支持科技型企业发展。

案例 本行承办第三届济南科技金融论坛

本次论坛以“科技金融 深度赋能”为主题，由“一主、两分、一会、两活动、六沙龙”十二大板块组成，邀请国内外知名的专家学者、金融机构、科创企业相关负责同志共同参与演讲与讨论。同时举办了“科创债领航 泉城聚势——激活创新发展新动能”齐鲁银行专场沙龙活动，辖内 100 余家知名科创企业参加活动。



深耕科研，创新引擎

围绕区域经济发展重点和金融发展热点，本行持续深化金融科研工作，推动理论与业务实践深度融合，以科研成果赋能全行业务高质量发展；开展博士后科研工作站招聘，持续引进和培养高端专业人才；加强金融数学实验室的创新合作，提升科技创新能力和专业研究水平。

本行荣获北京国家金融标准化研究院企业标准“领跑者”奖项；泉信移动办公平台通过计算机软件著作权登记。



“领跑者”证书

泉信移动办公平台软件著作权

对公业务领域

线上票据业务：实现企业支付与融资高效化

本行优化升级票据综合管理平台，提高业务流程自动化程度，提升银企对接质效，降低人为操作风险。

“泉信链”供应链平台：构建产业金融信用新生态

本行依托金融科技构建线上供应链金融产品“泉信链”。在该模式下，产业链核心企业依据贸易项下的应付账款，向其供应商签发“泉信”电子债权凭证，并承诺到期无条件付款至“泉信”持有人指定账户。该电子凭证具有可拆分特性，可沿供应链继续流转支付至下级供应商。供应商在持有“泉信”后，可向本行转让项下应收账款债权，从而便捷获得保理融资服务。

银企直连服务：赋能企业财务管理智能化

本行为大型集团企业、财务公司等客户打造“银企直连服务”，打通企业与银行间的信息壁垒，将账户查询、资金调度、支付结算、自动对账等功能整合至企业自有财务系统中，显著提升业务处理效率和流程自动化水平。借助该服务，企业能够实时掌握账户余额、资金流动与交易明细，实现资金全程可视化管理，进一步强化了资金运作的合规性与安全性，为财务决策提供精准数据支持。同时，该平台支持面向供应链、票据、招投标等多样化业务场景的金融服务嵌入，助力企业足不出户在线办理各类金融业务，推动企业数字化转型与运营效能提升。

“齐鲁百币汇”：打造跨境结算服务新优势

本行针对国际业务推出“齐鲁百币汇”创新服务，有效解决企业小币种汇款难题。客户仅需开立一个美元账户，即可通过企业网银或柜面办理美元与一百多种小币种的汇兑，并直接汇至境外。该服务打通了覆盖全球 170 多个国家 / 地区及 130 多个小币种的跨境支付通道，部分业务实现三小时内到账。通过简化账户管理、支持线上线下双渠道办理，并实行与普通汇款一致的手续费标准，切实帮助企业降低运营成本、提升跨境结算效率。

零售业务领域

“社银一体”智能服务系统

本行构建“场景 + 生态 + 数字”的三维获客体系，推出“社银一体”智能服务系统，打造“社保 + 金融”一站式移动服务平台。该系统集成新型便携式智能社保制卡机，并打通社保与银行业务系统，实现新制卡、补换卡、密码重置等社保服务与信息修改、转账签约等金融功能深度融合。支持外拓上门服务，将服务延伸至社区、企业及偏远地区，有效解决传统社保业务覆盖不全、办理不便的问题。截至报告期末全行已投入使用设备 182 台，提升业务效率的同时改善客户服务体验。

普惠金融 服务民生



治理

本行持续优化普惠金融制度体系。健全普惠金融高质量发展工作机制，贯彻落实国家政策及监管部署，深化专业化机制，推动科技转型，实现普惠业务多重目标平衡；完善重点领域精准支持制度，聚焦产业链上下游小微企业，出台产业园区商圈营销意见，修订经营性微贷管理办法，提升服务质效；健全多元化融资配套制度，修订连捷贷、微融 e 贷管理办法，优化续贷服务，精准支持普惠小微客群。

当前，普惠金融呈现出服务广度与深度持续拓展的显著特征，市场空间不断扩大，业务产品迭代创新加速。推动普惠金融高质量发展，需进一步优化制度体系，完善政策制定与执行机制，健全业务管理规则，构建可持续的长效发展模式。为此，本行制定以下一系列配套制度，为普惠金融业务规范发展提供坚实保障：

- 《齐鲁银行连捷贷业务管理办法》
- 《齐鲁银行经营性微贷业务管理办法》
- 《关于推进普惠金融高质量发展的指导意见》
- 《齐鲁银行“一县一品”产业专精管理办法》
- 《齐鲁银行产业园区商圈批量营销指导意见》
- 《齐鲁银行微融 e 贷业务管理办法》
- 《齐鲁银行农户 e 贷 - 粮食种植贷业务管理办法》



战略



本行制定全方位的普惠金融相关战略规划，通过六大维度协同发力，支撑推动普惠金融高质量发展。

强化顶层体系设计

在综合研判内外部环境的基础上，结合经营发展实际，持续完善普惠金融体制机制，优化资源配置，释放发展活力。

强化科技数字赋能

构建普惠数据应用基础体系，提高数据分析在贷前调查、贷中审查、贷后检查等授信全流程中的应用，通过数据整合与数据挖掘形成更加立体全面的客户画像，有效解决“信息孤岛”问题，实现小微业务数字化、场景化、智能化发展。

强化人才队伍建设

充实普惠金融专业人才，搭建完善的培训体系，开展全方位、多层次的专业培训，逐步壮大普惠金融专业营销队伍。

强化绩效考核支持

适度提高普惠金融在绩效考核中的权重，进一步优化普惠金融考核体系和员工薪酬体系。

强化条线费用支持

加大普惠金融条线费用支持力度，每年单列费用预算。

强化不良容忍支持

营造“敢贷愿贷能贷”的良好氛围，设立差异化普惠小微贷款不良容忍度，严格落实尽职免责制度，为全行普惠金融发展保驾护航。

案例 特色产品“贷”动小微企业成长

本行创新推出两款特色产品：针对小微客群“小、频、快”需求上线“微融 e 贷”，实现当天申请、审批、放款，全年授信 2,131 户、金额 8.80 亿元；对接地方政策推出“活力贷”，助力市场主体活力提升，累计投放 2,103 户、11.80 亿元，投放规模占济南 24 家合作银行的 28%。

案例 智能融顾的一体化服务模式

本行依托大数据、人工智能技术，创新推出“智能融顾”普惠金融综合服务模式，推动金融服务向智能化、便捷化、高效化转型。本行通过“齐鲁 E 贷”微信小程序打造统一申请入口，实现“一个入口承载全量需求、一次申请匹配多场景方案”；借助客户标签体系与多维数据全景视图，智能生成最优融资方案，精准匹配需求，解决客户“选品难”问题。

影响、风险和机遇分析及应对措施

风险名称	风险名称	风险描述及潜在影响	影响时间（短期 / 中期 / 长期）	工作举措
市场风险	宏观经济波动与行业周期风险	小微企业和个体工商户的抗风险能力相对较弱，对经济周期较为敏感。当宏观经济放缓、市场需求减弱或特定行业面临下行压力时，营收会出现下滑，还款能力减弱，导致信贷资产质量恶化，不良贷款率上升。	中期、长期	强化贷前预警与贷中监控，建立“客户 + 产品”多维度的风险监测体系，提升主动防范风险的能力；借力外部增信，通过与政府性融资担保体系合作，形成多元化的风险分担模式，增强业务活力。

机遇类型	机遇名称	机遇描述及潜在影响	影响时间 (短期 / 中期 / 长期)	工作举措
技术机遇	大数据、人工智能等新技术在金融领域的深度应用	通过大数据分析,收集整理来自多个渠道的信息,构建起针对小微企业和个体工商户更全面、准确的风险评估模型;人工智能算法可以对这些数据进行实时分析和处理,快速做出风险判断,提高业务办理效率。	中期、长期	持续推进普惠金融数字化转型,利用大数据分析决策及新兴技术,推动小微线下产品向“线下+线上”模式转型升级;深入供应链、科创、农户、政府采购等多场景,构建并优化智能风控模型,丰富网贷产品,提高小微企业贷款便捷性及效率。
市场机遇	普惠金融上升为国家战略,普惠小微客户的金融服务需求呈多样化、综合化趋势	普惠金融已被明确为金融“五篇大文章”之一,并被纳入“十五五”规划的国家战略布局,从顶层设计到地方实践,一系列支持政策(定向降准、税收优惠、风险补偿等)持续出台,为行业发展提供了政策红利;随着经济发展,普惠金融客群的需求正从单一信贷需求向综合化、多元化的金融服务需求升级,促进银行产品和服务创新。	中期、长期	本行将普惠金融发展战略与“十五五”规划及区域发展政策紧密结合;加强与政府部门的沟通协作,用政银合作扩大普惠金融服务的覆盖面;深耕细分普惠金融客户,针对不同客群的痛点,依托数字化技术升级迭代产品,优化服务体验,制定综合化服务方案满足客户多元化需求。

指标与目标



指标名称	单位	2025 年数据
普惠型小微企业贷款余额	亿元	759.39
普惠型小微企业贷款户数	万户	6.10
涉农贷款余额	亿元	443.94
涉农贷款余额较上年末增长	亿元	55.93
涉农贷款余额较上年末增幅	%	14.41

城乡联动 乡村振兴

本行构建起与政府、同业、企业和农户多方协同的联动机制,并建立与地方财政、农业农村等部门的常态化沟通机制,准确把握农村产业发展需求与金融服务难点,共同发掘新思路,拟定新举措,赋能乡村振兴。截至报告期末,本行已与 66 家政府性融资担保机构合作,业务规模达 160 亿元;拓宽服务渠道,接入山东省综合金融服务平台、“泉融通”等多个平台;协助农业农村局梳理重点项目与企业清单,建立“一户一策”服务机制,为涉农主体精准匹配金融支持。

报告期内,本行凭借在履行社会责任、引领村镇银行高质量发展方面的突出表现,在第六届中国县域金融发展论坛暨第十七届村镇银行年会上荣获“全国履行社会责任优秀村镇银行主发起银行(2024-2025 年度)”称号。



本行聚焦县域与“三农”市场,以精准服务赋能县域特色产业升级。一是深耕产业调研,编制山东省、天津市产业地图,精准梳理县域产业规划与重点集群,推进客群拓展与项目批量落地;二是深化服务供给,优化县域网点布局,升级无还本续贷机制与特色信贷产品,推动“一县一品”向“一县多品”服务模式升级,差异化满足县域客户融资需求;三是深化“政银担”合作,完善风险分担机制,依托农业产业链拓展服务场景与产品创新,提升金融服务质效。报告期末,县域支行在山东省内县域覆盖率提升至 70%。

截至报告期末,本行

县域支行 (不含子公司)			
存款余额	较上年末增长	贷款余额	较上年末增长
1,619.96 亿元	20.52%	1,156.74 亿元	15.75%
县域客户数	较上年末增长	全年开展赴“第一书记”驻村走访慰问	10 余次,
263.36 万户	17.30%	向驻村捐赠	35 万元用于乡村振兴项目建设
用于县及县以下基础设施建设和环境治理的贷款共计	262.87 亿元,较上年末增长		10.32%

案例 金融支撑粮食安全

本行创新推出“粮食种植贷”等 5 款专项产品，覆盖粮食耕、种、管、收各个环节。截至报告期末，粮食种植、禽畜养殖贷款合计 20.05 亿元，为 2,000 多个农户、专业农业合作社等农业生产组织提供资金支持，为济南市 69 户粮食收储企业发放“三秋”生产贷款 5.3 亿元，为粮食稳产保供提供重要支撑。

此外，本行持续推进县域产业专精研究，“一县一品”模式已在省内 50 余个县域落地，已创新推出“黄羊贷”“轴承贷”等 80 余款特色产品。



章丘中心支行联合章丘区政协开展“三秋”专题调研和助农志愿服务

案例 “融资+公益”赋能乡村发展

本行深度参与“万人下乡、千村提升”工程，发挥派出机构优势，联动助力村居发展。报告期内，本行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；引入外部资金 70 万元为双泉镇贾庄村、上崖头村改善村居道路环境；帮扶雪野街道岭东村特色产业发展，壮大集体经济，助力村居增产增收；以融资为主线助力章丘“三涧溪”乡村振兴示范区建设，为片区 348 家企业投放贷款 45.5 亿元，为全区 1,700 多名农户发放生产经营贷款 6.5 亿元，有力推动区域实体经济发展与就业稳定。

「养老金融 伴老同行」

本行自发布《齐鲁银行养老金融业务发展三年行动方案（2024-2026 年）》以来，始终坚持“以客户为中心”的理念，聚焦“养老服务金融”与“养老产业金融”两大板块，围绕“扩大客群基础规模”与“提升客群综合贡献”双行动主线，构建多方参与的养老服务生态圈，塑造具有区域特色的服务品牌，培养专业高效的养老服务团队，构建与自身战略方向深度融合的综合服务体系。

本行充分发挥自身客群与地域优势，以“服务提质、产品提效”为双轮驱动，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，重点对接老年客户、备老客户及传承客户差异化、多样化金融需求，助力医养健康产业向标准化、集聚化、品牌化与融合化方向纵深发展。本行积极打造以“乐龄心安”为核心的卓越综合服务体系，持续推动全行养老金融业务实现高效、优质发展。

案例 “常清泉”联名卡，打通养老服务“一卡通办”新路径

近年来，邹平市将养老工作纳入全市经济社会发展规划，构建了以 12349 智慧养老服务平台为核心、星河上城社区居家养老服务中心和东城社区综合服务中心为载体的养老服务体系。滨州邹平支行作为该项目唯一合作银行，积极响应地方政府号召，推出“常清泉养老联名卡”，并协助建立“常清泉综合养老服务联盟”。

滨州邹平支行充分发挥金融纽带作用，协同整合区域内餐饮、医疗、旅游、银行、公交、商超等多类社会资源，创新打造“积分养老”服务生态，实现了养老金融服务“一卡通办”，有效提升了老年群体获取金融及相关生活服务的便利性。截至报告期末，“常清泉养老联名卡”累计发卡量已突破 5,000 张。



齐鲁银行常清泉养老联名卡卡样

数字赋能 转型发展

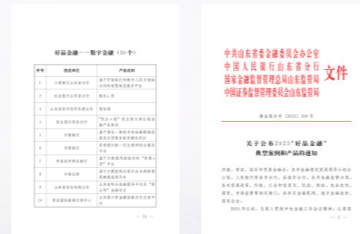
本行将数字化转型纳入战略核心，根据本行《2023—2025 年发展规划暨数字化转型战略规划》，以顶层设计统筹推进转型实践，聚焦综合技术能力底座构建与数字信息资源综合化应用，打破金融场景应用壁垒，创新数字化产品与服务模式；建设数字金融服务生态，推动数字金融与科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融协同赋能。加速分布式算力、智能算力等基础设施落地；加快大模型和数据智能应用，完善数据治理与人工智能管控体系；统筹架构规划与研发管理，健全技术创新支撑体系，以科技创新驱动数字化智能化转型。

凭借扎实的数字化建设成效，本行获得国家级、省部级等多项权威奖项，实现战略引领与实践成果的双向跃升。



2024 年度金融科技发展奖三等奖

中国人民银行、中国证券监督管理委员会



2025 好品金融 - 数字金融创新产品

中共山东省委金融委员会办公室
中国人民银行山东省分行
国家金融监督管理总局山东监管局
中国证券监督管理委员会山东监管局



2025 年“数据要素 X”大赛山东分赛山东省金融服务赛道二等奖

山东省大数据局、中国人民银行山东省分行



案例 产学研协同创新 科技赋能金融提质增效

本行积极整合金融科技公司、高校等外部资源，与华为、山东国家应用数学中心等机构共建实验室，以数字化转型落地为试点场景，构建开放协同的金融科技生态圈。依托金融数学实验室搭建产学研用一体化机制，完成 3 批次 10 个课题研发，金融产品智慧营销模型累计促成 13,586 户客户购买，交易金额达 13.59 亿元，营销成功率从 9.79% 提升至 46.19%，提升近 5 倍；长尾客户激活模型累计触达 9.8 万户客户，带动个人金融资产增长 1.71 亿元，客户人均资产提升 46%，以科技赋能实现业务效能与客户价值双提升。

专项培训

本行注重数智化领域人才培养，着力锻造复合型金融科技人才队伍。

推出“新航”数字化训练营，通过“线上学习+线下实战”培养模式，提升人员业数技融合能力。

组织开展数据分析师人工智能专题培训及线下工作坊，促进相关业务技术骨干深耕场景应用与价值转化。

举办第三届数字化创新大赛暨人工智能大赛，征集 43 份跨领域创新课题，覆盖智能风控、客户精准经营、运营效率提升等主题。



人工智能培训线下工作坊



齐鲁银行第三届数字化创新大赛

互联网金融

本行锚定零售转型、普惠拓展、风险管理等核心领域，聚焦客户经营升级、数字化风控建设、流程优化等全行级战略项目，整合线上服务门户、深化智能技术应用，推动业务场景与流程智能化融合。构建客户池管理体系、打通渠道资源、实现精准触达，以全渠道协同打造一致化客户服务体验。



渠道建设

本行持续深化渠道矩阵化建设，投产企银 3.0、个人网银 6.0 及统一消息中心，通过重塑用户旅程、优化服务功能、创新业务流程等，构建高效协同的服务体系，稳步提升客户体验。

数币业务方面

本行通过引入交行数币服务、接入数研所风险查控平台等举措，夯实业务支撑与风控能力；聚焦对公钱包、商户收单及场景建设，累计开立对公数币钱包 1.43 万户，个人钱包绑定本行账户 3.04 万户，交易金额达 24.86 亿元，在济南市 2.5 层代理机构中位居前列，且已实现普惠、代发、财政拨付等 9 大场景的实施落地。

电子渠道建设方面

本行通过各类体验团队、客服热线等多渠道收集线上服务需求，形成三期手机银行客户体验优化报告；推进适老化改造，在简爱版手机银行增设智能客服、代缴费功能，放大企业网银电子回单字体、优化自助设备大字版服务，持续提升服务可及性。

数智赋能

本行积极拥抱变革，全力完善数字金融服务体系，推动优化客户旅程，持续探索生成式 AI 大模型的数字金融场景，提升客户体验，拓展营销服务场景。

案例 大模型助力数智化转型

本行已将数字化转型列为“1 号工程”，锚定金融科技前沿，聚焦大模型工程化落地，以国产信创设备筑牢算力底座，搭建“大模型应用平台”，构建契合金融业合规与风控要求的智能能力体系，面向营销、风控、信贷等 9 类核心业务场景打造人工智能应用矩阵，以流程重塑与服务升级夯实“科技赋能金融”战略支撑。

基于该平台，本行创新落地十大智能体应用，覆盖多元业务领域：针对集成电路企业客群打造智能营销工具，生成客户画像并精准匹配金融产品；以“AI 预处理 + 人工复核”模式升级数智审计，破解非结构化数据处理难题；搭建 6 个子智能体的洞察系统，实现质检分析、知识萃取、风险预警等功能；推出智能反洗钱尽调助手与数字风控官，整合多源数据自动生成风险评价报告；依托 NL2SQL 技术构建数智贷后工具，支持文字查询与一键生成贷后报告；优化小额普惠贷款审查审批流程，推动优质客群自动化审批；打造“洞见泉心”智能投顾方案，实现自然语言交互与个性化配置；引入 LSTM 神经网络升级债券量化交易模型，提升策略精准度；搭建零售客户价值增长引擎，覆盖营销方案生成、话术创作、策略分析全流程，以智能化手段驱动业务效能提升与服务模式创新。



情系民生 共建和谐美好社会

本行积极履行社会责任，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；秉持“人人都可成才，个个皆可出彩”的人才文化，健全薪酬福利与关怀机制，强化职业健康与安全保障，深化人才培养与发展体系建设，携手员工共创高质量发展新动能。

- 服务优化 提质增效
- 数据安全 保护隐私
- 员工权益 凝心聚力
- 向善而为 回馈社会

贡献联合国可持续发展目标 (SDGs)



服务优化 提质增效

治理

本行始终坚持以客户为中心，设立服务工作委员会，并下设服务工作执行委员会。服务工作执行委员会下设网点服务、线上渠道、机构网点建设管理三个专委会。报告期内，制定发布《齐鲁银行服务转型升级三年行动方案（2025-2027）》，《齐鲁银行网点服务规范管理办法》等服务管理制度，促进服务运行机制顺畅，强化服务管理有效性。



战略

影响、风险和机遇分析及应对措施

风险名称	风险描述及潜在影响	影响时间（短期 / 中期 / 长期）	应对措施
声誉风险	舆情传播、客户投诉及负面事件可能损害银行品牌形象。	短期、中期	<ul style="list-style-type: none"> 持续开展舆情监测； 加大舆情风险排查，审慎开展声誉风险事件评估； 落实协同机制，强化各部门间声誉、舆情事件联动处置。
机遇名称	机遇描述及潜在影响	影响时间（短期 / 中期 / 长期）	工作举措
公司品牌形象提升	重视消费者权益保护，通过产品和服务迭代升级，提升客户在使用银行产品和服务时的信任度和认可度，进一步强化银行的品牌价值。	长期	<ul style="list-style-type: none"> 坚持以客户为中心，做好客户满意度调查； 重视投诉管理，持续优化投诉处理机制，及时响应客户诉求； 重视营销宣传行为规范，积极践行金融知识普及主体责任，保护消费者合法权益； 聚焦硬件升级、场景植入、服务提质，深化标杆网点创建，实现客户体验迭代升级。

客户满意度调查

本行多渠道、全方位倾听客户声音，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。针对到店客户，通过智能客服热线电话拨测的方式开展调研；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。

健全消费者保护管理

本行认真贯彻落实监管要求，严格遵循《中华人民共和国消费者权益保护法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等法律法规要求，持续完善消保体制机制，深化全流程管控，规范营销行为，畅通投诉渠道，积极响应客户诉求，提升服务质效，切实保护消费者合法权益。

优化客户投诉处理机制

本行依据《齐鲁银行客户投诉管理办法》和《齐鲁银行客户投诉处理工作规程》，明确职责分工以及投诉处理各环节要求，并建立智能客服电子工单系统，全流程记录投诉处理过程，确保客户诉求得到及时有效解决，切实提高客户满意度。

本行高度重视客户投诉管理，持续优化客户投诉处理机制。报告期内，本行建立监管转办投诉“归因复盘”和投诉双重分析机制，组织开展投诉治理“三压降”“四提升”活动，强化投诉规范管理，创新前端化解路径，积极推动多元纠纷化解工作，12345 热线和监管转办投诉实现双降，全年调解量同比大幅提升。2025 年全行客户投诉 1,098 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 45.81%、27.41%、12.75%，所有投诉均按时办结。

客户投诉渠道



重视消保事前审查

本行高度重视营销宣传合规管理，将消费者权益保护要求深度融入业务全流程。制定《齐鲁银行消费者权益保护工作管理办法》《齐鲁银行营销宣传行为管理规定》《新产品新业务消保审查指引》等制度，强化营销宣传行为规范。报告期内修订《齐鲁银行消费者权益保护审查工作管理办法》，印发《齐鲁银行营销宣传材料消保审查指引》，明确审查要点和规范，强化源头管控。组织开展“消保管理质效提升年”活动，将营销宣传纳入重点治理领域，强化前中后台全链条管理。

强化金融知识宣传普及

本行高度重视金融知识宣教工作，建立宣教活动集中化+常态化工作机制，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，助力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。

案例 本行参加“金号角·金融集市”金融教育宣传活动

2025年9月15日，本行参加了人民银行山东省分行、山东金融监管局、山东证监局联合开展的“金号角·金融集市”活动。活动中，本行将“泉心消保”品牌元素与趵突泉轮廓、大明湖波纹等“泉城元素”巧妙融合，打造了别具一格的“泉心消保·惠集坊”主题展区；并以设计消保展板、惠民政策宣讲、金融知识闯关、游戏互动等形式，向市民科普金融知识。



提升产品及服务可及性

本行坚持以客户为中心，深入了解客户需求，持续提升产品及服务可及性。



优化网点线下面对面服务

本行网点均保留窗口服务，为客户提供面对面、一对一的业务咨询办理；同时，为满足客户金融需求，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。



深化客户之声闭环管理

秉持“客户驱动服务”理念，系统构建“收集—分析—分发—跟踪—验证”闭环管理机制，通过线上线下多渠道广泛收集客户服务断点与需求。



创新“服务升级”方法论

部分网点推出“当日业务复办卡”“上门服务卡”及“行长码上见”等创新举措，构建“建议—表扬—批评”三位一体的即时反馈机制。

案例 积极融入社区，提升服务可及性

本行各网点积极融入街道社区，打造“金融+生活”综合服务场景。舜华北路支行联动周边300余户商户共建社区金融生活枢纽，通过开展健康关怀、美食优惠等活动提升客户获得感，与客户、商户共生共荣；荣成支行网格化开展服务活动，组建4组服务营销团队，将周边的10个社区划分成100个网格，分包到组，每组负责25个网格，深入周边社区开展各类宣传；舜南支行积极融入舜玉街道及周边社区，通过慰问困难家庭、关怀老党员等公益活动履行社会责任，传递“舜心服务”的温度与实效。

影响、风险和机遇管理

本行将产品和服务安全与质量相关风险统一纳入全行全面风险管理体系进行识别、评估与监控，相关风险的管理逻辑、方法与要求，均依据本行既有的风险治理架构、风险管理原则及风险管理流程执行。

指标与目标

管理指标

报告期内，本行

到店客户满意度达
98.89%

电话渠道客户满意度
99.81%



全年通过客服电话渠道及12345
市民服务热线收到客户表扬
999笔

成功堵截疑似诈骗
74起

累计拦截可疑资金超
487万元



数据安全 保护隐私

本行严格遵循网络与数据安全监管要求，切实履行网络与数据安全主体责任，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，加强数据安全防护能力、提升全员安全意识、切实保障各类业务的正常持续运行，保护数据资产安全及客户数据隐私安全。

治理

本行制定并持续修订《齐鲁银行信息科技与数据治理委员会管理办法》《齐鲁银行网络和数据安全工作责任制管理办法》《齐鲁银行数据安全管理办法》等组织管理文件，规范网络与数据安全制度体系，推动行内数据全生命周期安全保障工作；制定《齐鲁银行个人客户信息保护管理办法》，明确消费者金融信息的收集、存储、使用、加工等各个环节以及信息处理的合法、正当、必要原则。

战略

影响、风险和机遇分析及应对措施

风险名称	风险描述及潜在影响	影响时间（短期 / 中期 / 长期）	应对措施
数据及隐私风险	如果发生网络、信息或数据安全事件及针对个人敏感信息的窃取和滥用，可能受到监管处罚或产生诉讼，损害客户利益，影响银行的声誉和信誉。	短期	<ul style="list-style-type: none"> 建立健全网络和数据安全管理体系，通过数据安全风险评估与评估、数据安全应急预案、数据安全专题培训等措施提升数据安全水平。

机遇名称	机遇描述及潜在影响	影响时间（短期 / 中期 / 长期）	工作举措
政策机遇	国家金融监督管理总局与中国人民银行发布的《银行保险机构数据安全管理办法》《中国人民银行业务领域数据安全管理办法》等行业政策为银行规范数据安全建设提供了清晰指引，做好网络与数据安全防护体系建设，有助于保障业务连续性，增进客户信任度。	中期、长期	<ul style="list-style-type: none"> 参考国家法律法规与行业主管单位监管政策，不断完善行内数据安全防护体系，规范数据安全管理工作。

数据安全风险监测与评估

本行强化数据处理活动安全风险监测和告警，推进违规数据处理活动自动阻断机制建设，及时做好风险隐患的溯源排查处置，并核验技术措施的有效性和可靠性；加强数据安全风险评估，及时核实并做好必要的数据安全防范处置。

本行构建完善的数据安全风险管理体系，定期组织总行相关部门评估行内数据处理活动和合规现状，从数据安全治理、数据全生命周期防护、技术保障支撑及个人信息保护等多个方面，有效识别各类风险，研判风险危害程度，提出风险处置建议并实时监测残余风险，形成阶段性数据安全风险评估报告，并向信息科技与数据治理委员会汇报。

数据安全应急预案

本行根据《银行业金融机构数据治理指引》《商业银行业务连续性监管指引》和《齐鲁银行信息系统应急预案》，制定《齐鲁银行数据安全应急预案》，明确在出现行内数据失控引发安全事件的情况下，相关人员能够根据事件级别迅速有效构建应急处理组织，并根据事先预设的安全处置流程及时应对数据失控风险。通过验证应急处置之后数据的完整性、准确性和连续性，形成“事前识别、事中处置、事后加固”的数据安全事件管理闭环，避免对行内业务运行产生不利影响。

案例 开展数据安全培训

2025年11月22日，本行举办年度数据安全培训，分行、营业管理部、中心支行、村镇银行管理部负责人，总行部门总经理助理及以上人员，总行及分支机构现场参加数字化创新大赛的员工现场参加培训，本次培训特邀天融信科技集团专家张斌授课。除现场培训外，全体员工按要求通过“齐鲁e学院”参加线上培训，本次培训切实提升了全体员工的数据安全意识和能力。



组织数据安全培训

影响、风险和机遇管理

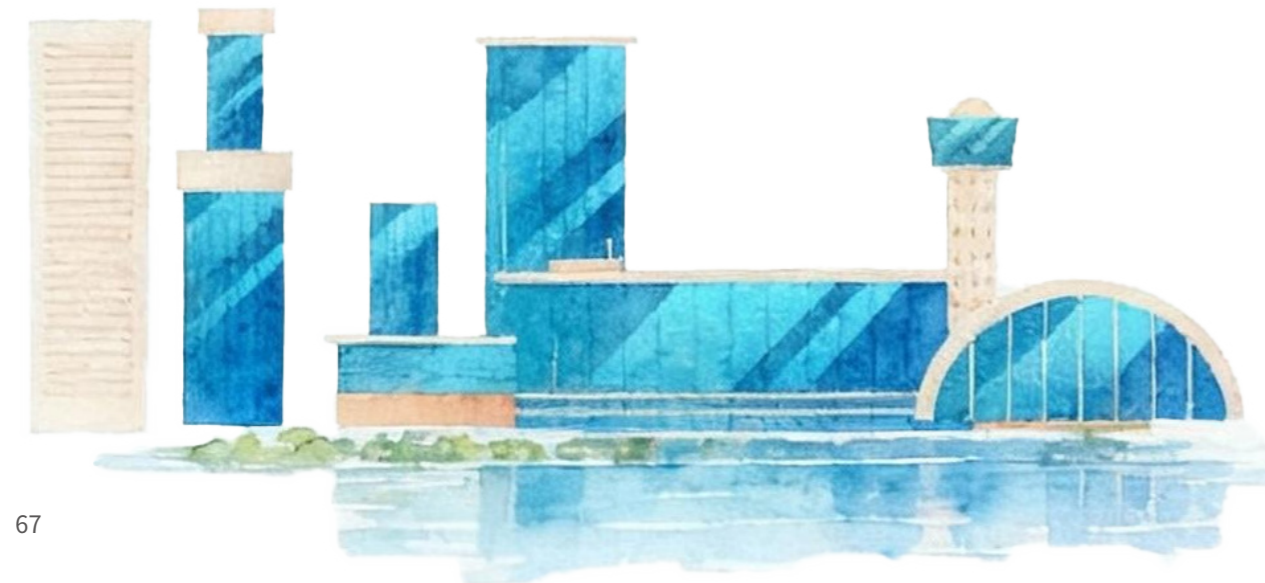
本行将数据安全与客户隐私保护相关风险统一纳入全行风险管理体系进行识别、评估与监控，相关风险的管理逻辑、方法与要求，均依据本行既有的风险治理架构、风险管理原则及风险管理流程执行。

指标与目标

管理目标

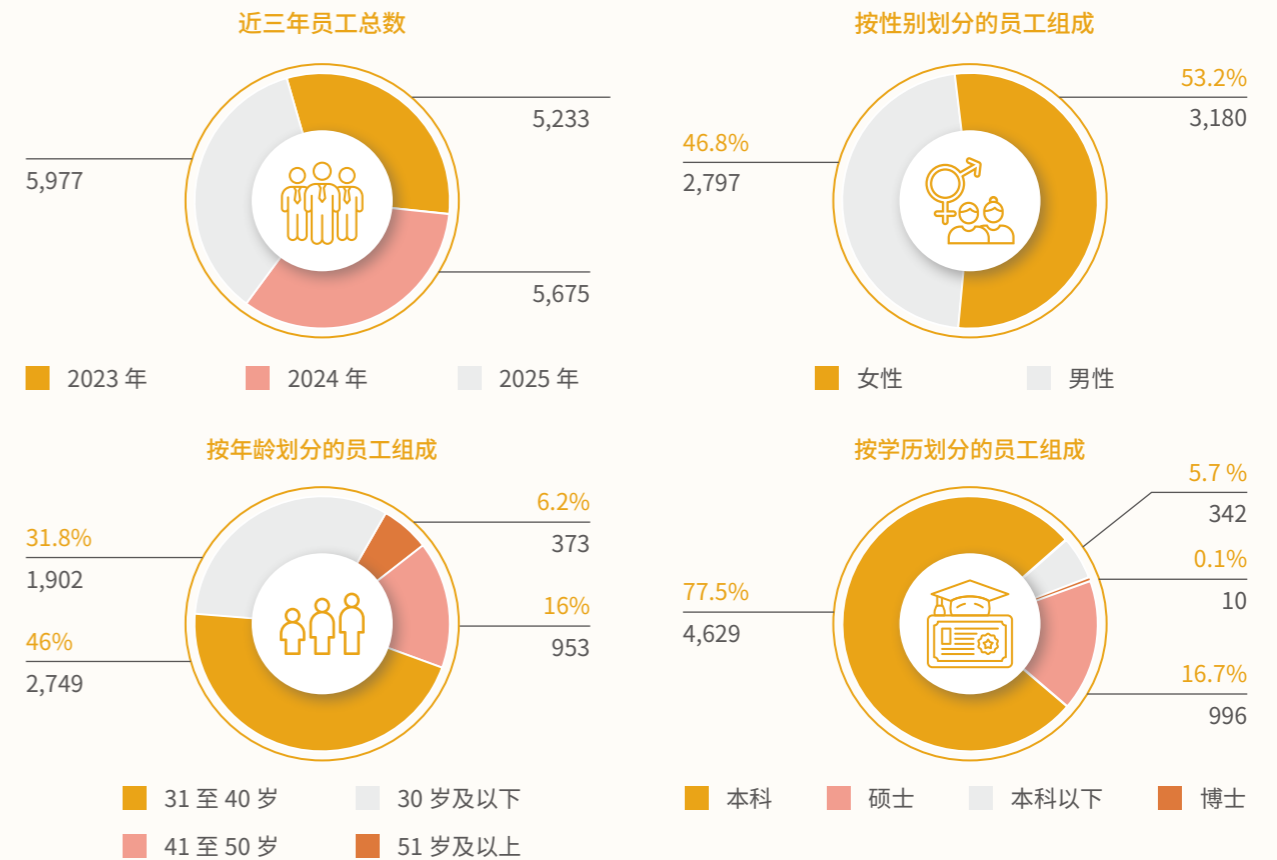
本行持续维护数据的保密性、完整性和可用性，加强数据保护能力，提升数据安全防护水平，促进数据要素安全利用。

管理指标



「员工权益 凝心聚力」

报告期内，本行



* 上述员工人数均不包括劳务派遣员工

报告期内，本行获相关荣誉或认可

2025年度杰出雇主（前程无忧）



合规雇佣

本行秉持“人人都可成才，个个皆可出彩”的人才文化，始终坚持依法合规用工、公平雇佣与多元包容原则，制定并实施《劳动用工管理办法》，明确招聘与日常管理要求。在招聘与录用环节，遵循公开、公正、择优录用原则，依据岗位需求和个人能力进行评估，吸引不同背景、文化与经验的人才加入团队，持续提升组织的多元性与代表性。

民主管理

本行持续完善以职工代表大会为核心、行务公开等制度为配套的民主管理体系，依法保障员工参与企业治理的权利。聚焦多层次沟通渠道建设，设立意见征询、诉求反馈、总行接待日、业务条线专题讨论等机制，确保基层声音直达管理层。报告期内，本行召开 3 次职工代表大会、1 次会员代表大会，审议通过 5 项员工保障相关议题，为决策科学与管理优化提供依据。

案例 青年员工座谈赋能民主管理

2025 年 7 月 15 日，本行召开青年员工座谈会，行领导与 12 名青年员工代表面对面交流，青年员工代表围绕数字化转型、产品业务、客户服务、风险管理等议题建言献策，分享实践经验与思考，表达奋进承诺。会议有效拓宽青年声音直达管理层渠道，形成员工参与治理、协同提升服务质效的良好效果。

薪酬与福利

本行依循“效率优先、兼顾公平”原则，构建与战略目标、风险管理及岗位序列相匹配的薪酬激励体系，固定薪酬、可变薪酬及福利性收入协同配置，收入与职责贡献、经营质效及合规表现挂钩，联动“总-分-支”架构实现差异化管理。报告期内，本行委托外部咨询机构开展机制评估，在成本可控及监管框架内优化固浮比结构、提升一线倾斜力度，扩大绩效薪酬延期支付范围与比例，使激励兑现与风险暴露周期更趋匹配，增强激励约束有效性与透明度。

本行建立“全周期、广覆盖、多层次、宽领域”的员工福利体系，形成“法定福利+自主福利+补充福利”的多元格局。涵盖五险一金、企业年金、补充医疗、节日慰问及工会救助等，覆盖员工入职至退休全周期。通过结构优化与保障协同，持续提升队伍稳定性及人才黏性，以人力资本支撑稳健经营与高质量发展。

员工关怀

本行持续完善员工关怀体系，着力提升服务供给的可及性与覆盖度。本行注重拓展职工精神文化生活渠道和平台，报告期内，组织“书香齐鲁·巾帼力量”阅读分享会、海岸线徒步、区域篮球邀请赛、五人制足球赛等活动，试点羽毛球、篮球、乐跑、乒乓球等文体俱乐部机制；扩展参与渠道，提升职工之家使用效率，通过资金补助与基层自建相结合，新建潍坊、淄博、章丘等职工之家及缓压室。本行为女职工申请特种疾病互助保障，报告期内，帮扶困难员工 57 人次，组织青年单身联谊 30 余场，承办多场跨行业青年交流活动，持续增强员工获得感。

报告期内，本行



帮扶困难员工

57 人次

案例 推动文化融合 - 区域协同文体计划

本行探索以区域联动带动文化融合的关怀路径，先后在半岛区域开展海岸线徒步，在鲁中片区举办篮球邀请赛，并以“黄河文化共鉴”为主题开展跨区域交流活动，以多样化活动拉近机构间距离，提升员工参与感与归属感，为稳健经营增强组织活力。



海岸线徒步



篮球邀请赛



黄河文化共建交流

案例 提升基层触达 - 文体俱乐部制度试点

本行出台文体活动俱乐部管理制度，围绕羽毛球、篮球、乐跑、乒乓球等群众基础好的项目开展试点，结合区域特点灵活组建队伍，并与职工之家建设协同推进。制度试点实现资源与需求精准匹配，提升参与覆盖面与职工之家利用效率，增强员工身心支持的可获得性与持续性。



案例 青年联谊 - 创意社交 + 跨界互动

本行团委聚焦青年单身员工的成长与生活支持需求，策划“创意式联谊+跨界交流”实践路径，全年累计组织30余场联谊互动，丰富社交选择与沟通场景。承办市侨联“侨家大院”鹊桥会暨济南侨界青年人才交流活动，吸引来自机关事业单位、医院学校、金融机构等近50名青年参与，为青年们提供展示自我、拓展人脉和情感交流的机会。该举措以温暖友好的参与体验提升青年员工归属感，持续增强员工支持体系的人文厚度与组织黏性。



职业健康与安全

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，并在办公场所配备空气净化设施，积极营造安全健康的工作环境。定期组织员工体检，并邀请医学专家答疑解惑，全方位呵护员工健康。

本行坚持“管业务必须管安全、管经营必须管安全”的原则，以分级管理与属地落实相结合的安全管理体系为基础，构建覆盖全行的职业安全与健康管理体系。行内通过制度建设、教育培训、隐患治理和应急保障等措施，统筹推进员工安全教育、隐患治理及应急保障工作，将职业安全与健康纳入常态化管理全过程，增强全员安全意识与处置能力，保障运营环境安全稳定，夯实员工安全与健康保障基础。

报告期内，本行

员工职业健康安全投入
5,850.36 万元

组织安全演练
797 次

全行常态化开展安全培训与应急演练

总行召开安全生产工作会议



总行开展应急安全培训



自贸区分行开展消防安全培训



德州分行临邑支行开展安全教育培训



淄博分行营业部开展安全教育培训



人才培养与发展

本行坚持人才强行战略，完善培训体系与发展机制，持续提升员工能力与组织效能。

管理体系与总体目标

本行围绕“干部使用、人才培养、全员成长”三项重点任务，构建现代化商业银行人力资源管理体系，致力于将人力成本转化为人力资本，有效激发活力、凝聚合力、开发潜力。

报告期内，本行依据全国干部教育三年规划和本行战略规划，在《齐鲁银行教育培训规划（2024-2026）》的基础上编制《齐鲁银行 2025 年教育培训计划》。2025 年教育培训工作以“创新突破”为目标，以“5+N”培训体系为框架，紧密围绕战略推动、业务协同和人才培养三大主题，充分发挥“一校一院”平台优势，构建大范围、宽领域、多层次、全覆盖的教育培训体系，为战略规划收官年提供人才支撑和智力支持。

同时，通过调优总分支组织架构、统一规范核心部门与岗位设置、整合专业化客户经理队伍，建立责权明确、运行高效的岗位管理机制，为员工培训与发展提供清晰的岗位路径和组织基础。

员工培训与发展管理体系

- 规划体系**
 制定《教育培训规划（2024-2026）》及《2025 年教育培训计划》，形成“三年规划 + 年度计划”的统筹机制。
- 管理原则**
 坚持政治统领、服务大局，坚持问题导向、精准施训，坚持创新实效、对标先进，坚持联系实际、从严管理。
- 组织平台**
 发挥“一校一院”平台优势，推动案例教学和内训师队伍建设，强化学习型组织建设，创新数字化教学和管理。
- 人才发展导向**
 围绕“干部使用、人才培养、全员成长”，坚持党管干部原则，树立正确选人用人导向。
- 岗位体系支撑**
 优化机构与岗位设置，构建专业化客户经理队伍和高效岗位管理机制，支撑员工职业发展通道建设。

报告期内，本行

员工培训覆盖率	员工接受培训的总时长	员工培训投入
100%	358,680 小时	1,340 万元
培训满意度	开展集中培训	线上学习考试
99.2%	115 期	22.1 万人次

案例 “兴航”中层干部培训班 - 党业融合与履职能力双提升

为增强中层干部履职能力，总行举办多期“兴航”分行中层干部培训班，单期参训 80 余人。课程紧扣“政治引领 + 专业赋能”主线，融合党校、高校和同业专家授课，覆盖宏观经济、人工智能、科技金融、信贷热点分析等专题，并设置结构化研讨和案例萃取工作坊，现场形成 12 个典型案例，有效丰富案例教材库。培训围绕党的建设、数字化转型、业务经营和风险控制等五大维度，推动干部“充电赋能”，促进能力跃迁与视野拓宽。



案例 “师课共建”项目 - 内训师体系赋能业务实战

为提升课程内生成效和讲师队伍质量，总行启动“师课共建”专项工作，首次集中调训 33 名内训师及骨干，引入引导技术学习，通过案例分析、情景模拟、小组共创等方式开展课程设计与经验萃取训练。训后组织实践复盘，将成果纳入年度认证考核，推动“学以致用”闭环落地。项目计划持续开展系列培训，支持岗位轮训与课程开发，培育懂业务、会引导、能授课的专业讲师队伍，推动培训成果向业务实效转化。



职业发展与晋升

本行严格执行干部管理办法，通过岗位体系优化与干部管理制度建设，保障晋升机会公开、公平、公正，并按照职务序列逐级任免，细化晋升条件、管理权限和选拔程序，形成制度化、规范化的晋升评价体系。干部选拔坚持党管干部原则，对照“对党忠诚、勇于创新、治企有方、兴企有为、清正廉洁”的用人标准，聚焦选拔“四有”干部，以实绩和担当作为重要衡量导向。通过岗位管理、培训体系和晋升制度协同联动，逐步形成“培训赋能—实践锻炼—评价晋升”的发展闭环，持续提升员工能力与组织效能。

向善而为 回馈社会

本行始终坚持以服务地方发展、回馈社会为己任，将社会责任实践深度融入经营管理与战略推进，在“泉心公益”品牌统领下，全行上下协同，推动社会责任工作体系化、常态化开展。公益与志愿服务活动覆盖面不断拓展、参与度稳步提升，社会价值更加厚重坚实。



助企服务方面

青年员工加入“机关青年企业行”“政企青蓝汇”等项目，配合政企沟通和现场协助，为中小企业纾困解难提供支持。



敬老关怀方面

积极组织面向老年群体的文体活动，丰富银发群体精神文化生活；常态化走进养老院、社区等场所，开展日常探访和捐赠。



关注青少年成长方面

关心关爱青少年成长，通过财商教育、文化美育与实践体验托举美好明天；持续推进困境儿童关爱行动，向受助对象捐赠学习用品与生活物资，并通过结对陪伴、助学讲座等形式提供成长支持，将关怀落到细处、实处。



助力生态文明建设方面

植树节期间组织员工进行爱心植树活动，并在多地开展垃圾清理、公共设施维护等活动，将绿色理念落实为行动。



深化社区融合方面

深入社区常态化开展“适老金融知识微课堂”等金融知识科普活动，以简明方式讲解防骗、假币识别等内容，提升居民金融安全意识。

报告期内

“泉心公益”品牌入选济南“提升城市软实力”创新案例
完成第 31、32 所“爱心图书室”捐建

全体员工积极参与济南市“慈心一日捐”活动，共捐款
38.74 万元

案例 政企协同 - 青年助企惠企行动

本行团委依托“机关青年企业行”“政企青蓝汇”等活动，组织青年员工走进企业一线开展政策衔接、现场协助等志愿服务。活动过程中，志愿者协助对接政企沟通需求，为中小企业“纾困解难”提供力所能及的支持，提升了帮扶的针对性和获得感，推动金融力量与企业发展需求形成良性互动。



案例 智绘童梦 - 少儿书画大赛再结硕果

由本行主办的第十二届齐鲁银行少儿书画大赛以“童心无界 智绘未来”为主题，为孩子们搭建了一个挥洒创意的广阔舞台。本届赛事共征集线下作品 5,500 余幅、线上作品近 700 幅，儿童剧《萌小齐之 AI 时空大冒险》首演及《萌小齐之丛林历险》省内巡演与赛事一同开展，将金融启蒙与文化浸润巧妙融合，让孩子们在欢声笑语中收获知识与成长。



案例 关注儿童 - 结对帮扶与成长陪伴

聊城分行以“齐心‘童’行 共筑未来”为主题组织开展公益活动。活动联合聊城市民政局、聊城市佳音工作社服务中心，邀请 30 余名困境儿童参加。本行青年志愿者与孩子们共同阅读与互动，以持续陪伴替代一次性捐助，增强公益投入的连贯性和有效性，形成“物质 + 精神”双层面的支持。



案例 敬老爱老 - 乐龄舞动，悦享生活

2025 年 10 月至 11 月，本行主办的第二届“齐鲁银行杯”乐龄舞蹈大赛火热举行。大赛历时两个月，吸引上百支队伍、2,000 余名选手参与，有效丰富了银发群体的精神文化生活。



案例 尊老助老 - “守护最美‘夕阳红’”实践

重阳节来临之际，本行志愿者参加了由烟台金融监管分局等单位联合指导、烟台市银行业协会主办的“筑牢金融‘防护网’守护最美‘夕阳红’”活动，在节日期间为参与活动的老人们提供陪伴与关爱，并以“知识宣讲+文艺演绎+实操指导”的形式，普及金融知识与反诈技巧。



案例 爱心林建设 - 生态保护与爱心植树

植树节期间，本行组织五十余名青年员工前往济西国家湿地公园开展义务植树活动，在专业指导下共同栽植“齐鲁银行爱心林”。各分支机构同步开展植树与维护公共环境行动，以实际行动践行绿色发展理念，为“美丽中国”建设贡献金融力量。



案例 学雷锋 - 城市环境维护志愿行动

以学雷锋纪念日为契机，本行团委发起“金融为民暖人心，齐鲁志愿追‘锋’行”主题活动，在市中心广场开展垃圾清理、公共设施擦拭与环保知识宣传，引导市民共同维护城市环境。活动增强了青年员工的公共活动参与意识与环境责任感，同时带动更多群众主动加入环保行动，共同营造文明、整洁的城市空间。



对标索引表

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 (GRI) 《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		2-6、2-29、3-1、3-2、3-3
ESG 管理	尽职调查、利益相关方沟通	
固本夯基 强化高效治理能力		
党建引领 恪守使命		
治理优化 稳健经营		2-9
风险防控 筑牢防线		
反腐倡廉 守法合规	反商业贿赂及反贪污、反不正当竞争、 供应链安全、平等对待中小企业	205-2、207-1
投资者保护 公平经营		
逐“绿”而行 守护绿色低碳家园		
绿色金融 贡献“双碳”	应对气候变化、能源利用	
循环经济 节能减排	污染物排放、废弃物处理、水资源利用、 循环经济	
低碳办公 绿色运营	环境合规管理 生态系统和生物多样性保护	

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 (GRI) 《可持续发展报告标准》 (GRI Standards)
金融向善 服务经济社会发展		
	创新驱动	
科技金融 推动创新	科技伦理：公司主营业务不涉及可能引发科技伦理争议的相关科研或应用活动。 报告期内，公司未开展需进行科技伦理审查的项目，不存在因科技伦理问题受到监管处罚或调查的情形。	
普惠金融 服务民生		2-28、203-1
城乡联动 乡村振兴	乡村振兴	
养老金融 伴老同行		
数字赋能 转型发展		
情系民生 共建和谐美好社会		
服务优化 提质增效	产品和服务安全与质量	
数据安全 保护隐私	数据安全与客户隐私保护	
员工权益 凝心聚力	员工	2-7、403-1、404-2
向善而为 回馈社会	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 2025 年度环境、社会和公司治理 (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 2025 年度环境、社会和公司治理 (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

邮编：250014

电话：0531-86075850

电子邮箱：ir@qlbchina.com

 **齐鲁银行** | 在您身旁

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