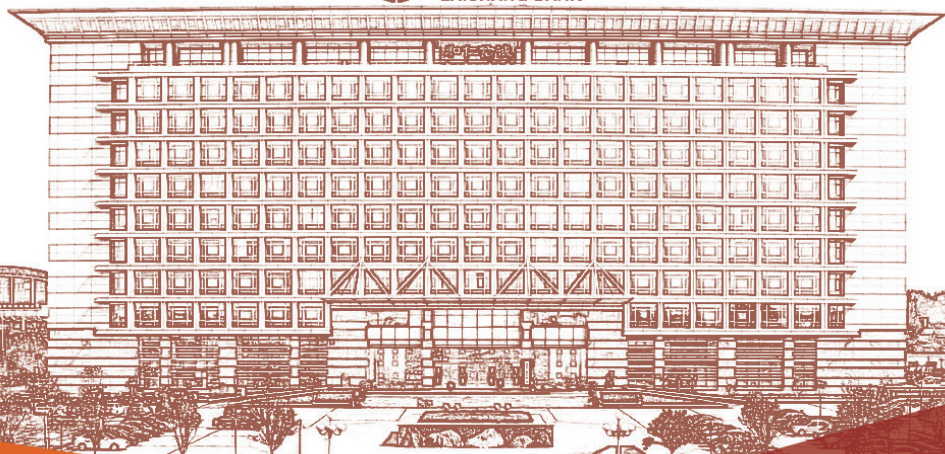




2024

莱商银行股份有限公司

社会责任报告



目录

报告编制说明	02
01 公司概况	
（一）公司简介	03
（二）2024年获得的荣誉奖项	04
（三）2024年度关键绩效	05
02 夯实治理 稳健发展	
（一）深化党建引领	07
（二）完善公司治理	07
（三）推进金融文化建设	08
（四）强化风险管理	09
（五）严守合规底线	09
（六）防范洗钱风险	09
（七）加强供应商管理	09
03 聚焦主业 实干笃行	
（一）支持科技金融	11
（二）发展绿色金融	12
（三）深耕普惠金融	14
（四）推动养老金融	17
（五）提速数字转型	18
04 倾情服务 携手同行	
（一）用心服务客户	20
（二）关注员工成长	21
（三）践行社会责任	23

报告编制说明

本报告是莱商银行2024年在经济、社会、环境方面所做的努力和成果。

报告时间

2024年1月1日至2024年12月31日

报告周期

年度报告

报告范围

报告涉及莱商银行股份有限公司总部及所有分支机构。为了便于表达，在报告的表述中分别使用“莱商银行股份有限公司”“莱商银行”“本行”“全行”等。

编制依据

中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》

原中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》

中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》

中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-ESG5.0）》

数据说明

报告中主要财务数据来自莱商银行股份有限公司年度审计报告，审计报告经中兴华会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。如本报告中财务数据与本行2024年度报告存在冲突，以本行2024年度报告为准。其他数据主要来自本行内部系统及各分支机构统计数据，相关案例来自日常工作实践总结。除特别说明外，报告中所涉及金额均以人民币作为计量货币。

发布形式

报告以PDF电子文件形式通过莱商银行官方网站发布

编制单位

莱商银行办公室

联系方式

莱商银行办公室

地址：山东省济南市莱芜高新区龙潭东大街137号

邮编：271100

电话：+86-531-78861182

传真：+86-531-78861177

邮箱：lsyhbgs@lsbankchina.com



01 公司概况

(一) 公司简介

莱商银行是2005年7月经原中国银行业监督管理委员会批准设立的股份制商业银行, 2008年由莱芜市商业银行更名为莱商银行, 多年来, 坚持走规范发展、改革创新、文化兴行、品牌竞争之路, 逐步成长为一家区域性品牌银行。

报告期末, 莱商银行注册资本42.46亿元, 在总行设有职能部室19个, 在济南、徐州、菏泽、济宁、泰安、临沂、聊城、日照8个地市共设有1家营业部、8家分行, 营业网点总数126家, 在职员工3083人; 在天津武清、山东东营、河南方城和山西五台共发起设立4家村镇银行。此外, 莱商银行也是德州银行、山东省城市商业银行合作联盟和齐商银行的股东。

(二) 2024年获得的荣誉奖项

获得奖项	发奖机构
2024山东企业社会责任卓越实践	大众报业集团（大众日报社）、 中共山东省委金融委员会办公室等
山东银行业ESG A类单位	山东省银行业协会
2024年度银行外汇业务合规与 审慎经营评估A级行	国家外汇管理局莱芜分局
2024中国银行业排行榜200强	清华大学五道口金融学院
山东省企业文化建设先进单位	山东省企业文化学会
卓越运营管理能力银行	普益标准—2024资产管理与财富 管理行业发展大会
最佳普惠金融中小银行	《当代金融家》杂志社
“农产品电子仓单质押贷”项目荣 获“金融产品及服务创新奖”	中国人民银行《金融电子化》杂志社
“养老金融”综合服务项目荣获2024年度 城市金融服务优秀案例	城银清算服务有限责任公司
“政采E贷”荣获“场景金融 创新优秀案例奖”	金科创新社

(三) 2024年度关键绩效

指标类型	指标名称	单位	2024年
经济指标	资产总额	亿元	2,199.50
	存款总额	亿元	1,835.26
	贷款总额	亿元	1,428.60
	营业收入	亿元	44.65
	净利润	亿元	6.01
社会指标	营业网点总数	个	126
	自助设备总量	台	785
	普惠金融贷款余额	亿元	257.56
	涉农贷款余额	亿元	432.60
	纳税总额	亿元	5.42
	公益捐赠	万元	147.51
	女性员工比例	%	49.57
	社会保险覆盖率	%	100
环境指标	绿色信贷余额	亿元	112.89
	主要电子银行笔数替代率	%	83.41
	营业、办公消耗的纸张	吨	3
	营业、办公消耗的水	立方	12,015
	营业、办公消耗的电力	度	2,921,640

02 夯实治理 稳健发展



（一）深化党建引领

本行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，毫不动摇坚持党对金融工作的绝对领导、全面领导，充分发挥党委“把方向、管大局、促落实”的政治核心和政治引领作用，扎实推进党建工作与经营管理深度融合、相融互促。坚持从严治党治行，制定《全面从严治党工作要点》，将全面从严治党和党风廉政建设纳入考核体系，高标准高质量开展党纪学习教育。持续健全“党委-党总支-党支部”的组织架构，设立基层党支部136个，实现党组织对所有网点的全覆盖。制定深化党建品牌创建工作实施方案，在“1+3+N”党建品牌矩阵基础上，推动各级党组织积极打造特色鲜明的党建品牌。开展“党建引领赋能 四联相融互促”党建业务融合活动，各级党组织开展党建共建活动485场。



党委书记、董事长李九旭为全体员工讲授党纪学习教育专题党课



莱商银行与济南住房公积金中心开展党建共建活动

（二）完善公司治理

本行持续深化党的领导与公司治理的有机融合，严格落实“三重一大”决策制度，执行党委会前置研究讨论重大事项清单及程序，加强党委会与董事会、监事会、经营层等治理主体之间的事前、事中和事后沟通，厘清各治理主体职责边界，加快建设“权责法定、协调运转、有效制衡”的现代金融企业治理机制。通过对公司治理有效性的评估，提升董监高履职质效，加强对主要股东的管理和信息披露，不断提升公司治理的规范性、科学性、有效性。

(三) 推进金融文化建设

本行全面推进思想文化建设，持续强化全行上下理论武装。将习近平总书记关于金融工作的重要论述、中央经济工作会议精神等内容，列入党委理论学习中心组学习计划，深化对党的创新理论的学习和理解。组织召开学习贯彻党的二十届三中全会精神宣讲会，引导全行广大干部职工全面领会、准确把握、贯彻落实全会精神。制定《莱商银行2024年中国特色金融文化宣教工作方案》，以“五要五不”金融文化为工作导向、行动标尺。制定《莱商银行股份有限公司清廉企业建设方案》，推动清廉企业建设深度融入高质量稳健发展全过程各环节。积极探索加强党的领导与完善公司治理深度融合的有效路径，将培育中国特色金融文化和清廉企业建设要求写入公司章程，为做好金融工作提供根本遵循和行动指南。



2024年度山东省企业文化建设先进单位



清廉大讲堂专题讲座

案例

为深入贯彻落实中央金融工作会议精神，践行习近平总书记关于金融工作重要论述和中国特色金融文化“五要五不”部署要求，在金融系统弘扬和培育中国特色金融文化，2024年7月18日至23日，由中共济南市委金融委员会办公室、中共济南市委金融工作委员会主办，莱商银行承办的“中国特色金融文化系列活动之：驻济金融机构合规管理知识竞赛”成功举办。本次知识竞赛分预赛和决赛两个阶段，来自3家市属金融企业和20家驻济金融机构的69名队员参加预赛，最终9支队伍脱颖而出进入决赛。7月23日上午，决赛在莱商银行总行办公楼举行。经过激烈角逐，莱商银行代表队荣获竞赛一等奖。



莱商银行承办中国特色金融文化系列活动之：驻济金融机构合规管理知识竞赛

（四）强化风险管理

本行认真贯彻落实党委、董事会工作部署，坚持“稳中求进、以进促稳”的工作总基调，不断完善风险管理架构，持续提升风控质效，重塑风险管理文化，营造了“全面、全程、全员管控风险”的良好氛围。

全面推行风险总监管模式，建立零售、普惠风险官管理机制，实施风险经理作业制度，强化放款管理，风险分析及计量缓释作用充分发挥，信用风险管理水平有效提升。

开展信贷管理“筑根强基”专项行动，明确信贷管理7类提升计划、10项工作措施；印发贷前调查操作手册，规范放款审核标准，加强贷后管理，全面提升信贷基础管理水平。

（五）严守合规底线

本行遵循合规经营理念，深化内控合规建设，筑牢“合规从高层做起、合规人人有责、合规创造价值”的合规经营理念，夯实稳健运行基础。开展制度修订工作，全年梳理完善各项制度566项，更加适应全行组织架构管理与合规经营需要。建立案防及员工行为排查“九严、四关键”工作机制，按季度组织开展员工异常行为排查，组织开展合规宣讲与警示教育活动，切实构筑从业人员“不敢违规、不能违规、不想违规”长效机制。



“慎始敬终 行稳致远”案防及员工行为管理知识竞赛

（六）防范洗钱风险

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》等法律法规和监管规定，进一步夯实反洗钱合规基础，完善《反洗钱规范化工作手册》，修订印发13项反洗钱内控制度，推进反洗钱系统优化升级。组织开展可疑甄别能力提升等8期业务培训，开展高风险客户及产品专项排查及风险管控，完成机构洗钱和恐怖融资风险自评估工作，做好洗钱风险提示及排查工作，扎实推动各机构切实履行反洗钱及账户管理工作主体责任，严格落实金融机构防范洗钱风险工作要求。

（七）加强供应商管理

本行结合监管制度要求以及日常集采管理情况，修订完善《莱商银行采购管理基本制度》《莱商银行集中采购管理办法》，细化责任分工，明确监督管理部门职责，新增特殊事项管理，确保商品集采有据可依、风险可控。

03 聚焦主业 实干笃行

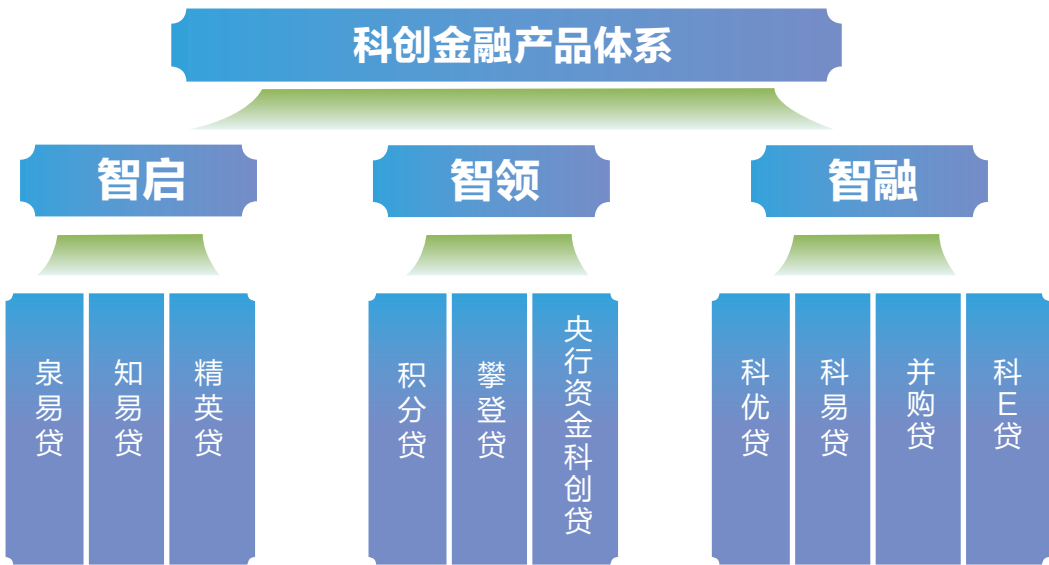


(一) 支持科技金融

本行持续完善科创金融服务体系，加大专项支持力度，将科技金融作为服务实体经济、驱动科技创新的核心引擎，全力推动科技金融业务发展。出台《莱商银行落实科技金融工作行动方案》《科创贷款专项营销活动方案》等5项工作方案，建立“专精特新小巨人”等10类科创企业清单，打造了涵盖泉易贷、知易贷、科优贷、科易贷等10种产品的“智启、智领、智融”科创金融产品体系，创新线上信用产品——科E贷，为科创企业提供更加便捷的服务。截至2024年末，全行科创贷款余额120.44亿元，“专精特新”贷款余额42.26亿元。

报告期内，本行：

- 1.荣获济南市“科技金融擂台赛”一等奖。
- 2.成功入围山东省科技厅科技成果转化贷合作银行。
- 3.中标济南高新区科创企业贷款风险补偿资金业务合作银行。



案例

山东某泵业股份有限公司是一家以油气举升技术开发及应用为主营业务的高新技术企业。春节前夕，公司因采购原材料，导致流动资金紧张。莱商银行在了解客户相关情况后，立即安排客户经理上门对接，详细了解客户资金需求情况及生产情况，仅用时7天，便为客户发放“科优贷”1000万元，有效缓解了企业的资金短缺问题，赢得了客户的高度评价。

(二) 发展绿色金融

本行积极响应国家绿色发展战略，全面贯彻新发展理念，从战略高度推进绿色金融发展，不断提升自身在环境、社会和治理等方面的表现。

报告期内，本行：

- 1.获评“山东银行业ESG A类单位”。
- 2.成功发行2024年山东省内首只绿色金融债10亿元。

强化机制建设，积极推进全行绿色金融发展

制定《莱商银行2024年绿色转型金融实施方案》，明确绿色金融发展工作目标及措施，健全绿色金融组织管理，指导经营机构重点围绕《二维三色评价清单》，做好名单内企业的营销工作。同时，设立绿色转型金融专营中心，加强“清洁能源、节能环保、碳减排”领域的政策研究和产品创新。各分行设置绿色金融管理岗，指定专人负责辖内绿色金融服务各项工作的组织推动、统计考核等工作。对工业重点领域企业“二维三色”评价清单及转型金融项目清单进行筛选，精准服务对接，积极采用“碳排放权、碳汇收益权”等抵质押模式发展绿色信贷业务，确保优先投向绿色金融领域。

敏捷准入机制，开辟绿色金融审查审批绿色通道

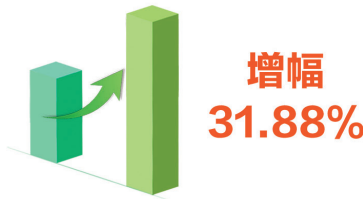
客户经理利用“智准营销”推送的各类绿色客户名单、“二维三色”评价清单及转型金融项目清单，第一时间上门服务，对接需求，并根据推送的企业信息，提前制定服务预案。同时，充分发挥本行审批链条短的优势，坚持用好“三个绿色通道”：审批绿色通道、放款绿色通道、汇兑绿色通道，进一步提升金融服务的敏捷性，加速业务落地。

聚焦重点领域，实现绿色金融支持精准对接

在新增信贷投向上，本行全面贯彻落实《国务院办公厅关于金融支持经济结构调整和转型升级的指导意见》《绿色信贷工作指引》《关于对工业重点领域企业分级分类进一步推进转型金融发展的通知》等文件精神，聚焦节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等绿色金融领域，引导和激励更多信贷资源支持高碳行业向低碳和脱碳转型，加大绿色信贷投放、提升绿色信贷业务占比、促进绿色产业发展，更好地提升绿色金融服务价值。

截至2024年末

全行绿色贷款余额 **112.89** 亿元
较年初增加 **27.29** 亿元



案例

山东某电气股份有限公司成立于2007年，企业成立之初主要以贸易收入为主，采购变压器后销售至下游客户，准入门槛较低，经营模式简单，利润微薄。莱商银行根据企业实际情况实施战略转型升级，助力企业持续完善全生命周期科创金融生态圈服务模式，支持企业建立研发平台，拓宽合作方，加快上市步伐。企业2017年成功挂牌新三板，2022年进入创新层，近年来，公司业务快速增长，表现优异，公司在手订单超过7.2亿元，2024年营收超10亿元。莱商银行累计为该企业发放贷款1.29亿元，支持企业实现了低碳转型。

践行绿色运营理念，深化低碳发展实践

本行提倡绿色办公，宣导绿色环保理念，提升员工环保意识，实施节能降耗措施，积极履行环境责任。

节约用纸：持续推进柜面业务无纸化与电子印章管理，引导客户使用厅堂自助机具、手机APP办理业务；推进银行函证数字化、集约化处理，电子函证业务比例不断上升。

节约用水：加强节能、节水设施设备应用，定期对办公场所的用水设备进行检查和维护，及时发现并修复漏水点。

节约用电：将办公楼公共区域照明灯具进行节能升级改造，有效降低能耗；加强空调运行管理，设定合理的空调温度，定期对空调系统进行维护和保养，确保其运行效率；在非工作时间关闭电脑、打印机、复印机等设备，减少待机能耗。

车辆管理：严格实施车辆集中管理、统一调配，加强公务用车及车辆用油管理，增设充电桩，鼓励员工使用电动车辆出行；充分利用电话会议和视频会议系统，减少会议出差。

(三) 深耕普惠金融

本行坚持把普惠金融作为银行落实金融工作政治性、人民性的具体抓手，坚守“服务地方经济、服务中小企业，服务城乡居民”的市场定位，聚焦金融支持实体经济发展的切入点和结合点，高质量支持小微企业和实体经济发展。

支持小微企业及三农主体发展

本行深入贯彻落实国家关于支持小微企业融资协调工作机制动员部署会议精神，在全行建立支持小微企业融资协调机制，通过成立工作专班，制定活动方案，加大续贷力度等举措，提升小微企业金融服务质量，截至2024年末，全行完成清单内客户授信696户，累计授信64.23亿元，完成放款693户，累计放款42.79亿元。

本行根据小微企业“短、小、频、急”的融资特点，按照“一行一品”“一行一生态”的原则，打造“创业助业类”“惠农助农类”“科创金融类”“普惠特色类”四大普惠类信贷产品体系，涵盖27款产品，满足小微企业和“三农”主体差异化融资需求。截至2024年末，全行普惠型小微企业贷款余额257.56亿元，普惠型涉农贷款余额95.44亿元，创建了全省首家“创业担保贷款特色网点”。

截至报告期末，本行：

在“泉融通”融资平台投放贷款19.80亿元，济南市金融机构排名第一。



最佳普惠金融中小银行



“农产品电子仓单质押”项目
荣获“金融产品及服务创新奖”



“千企万户大走访”活动



“政采贷”合作签约仪式

案例

长期以来，农产品存货因存在仓库管理不规范、产品非标准、价格信息不对称、质押物处置难等风险特征，未能被广泛作为质押担保物，传统融资方式对农产品质押融资存在深刻“歧视”。

莱商银行与鲁担产融开展深入合作，聚焦涉农客户融资的堵点和痛点，立足产业场景，了解真实需求，有效整合数据流、资金流、货物流，共同推出“产融e贷”，有效解决融资难、融资慢与融资贵的问题，满足客户对资金的流动性和时效性需求。莱商银行高度重视银担业务合作，除“产融e贷”外，还推出“鲁担惠农贷”“济担助业贷”等银担合作类产品，累计合作金额近70亿元，支持客户超过7500余户，进一步扩大了普惠金融服务的覆盖面和影响力。

金融助力提振消费

本行紧扣国家关于扩内需促消费的政策要求，坚持以客户为中心，以市场为导向，创新推出适合不同客户群体和场景的金融产品和服务，形成特色化、多样化的消费信贷产品体系，满足居民多样化消费需求，助力消费升级。通过科技赋能，加快推动产品线上化，业务办理渠道涵盖手机银行、莱e贷微信小程序等，客户无需往返线下网点，线上即可便捷办理，客户体验持续提升。

持续降低融资成本

在企业融资方面，本行主动减免小微企业中间业务收费和非利息融资费用支出，积极减免小微企业柜面和电子渠道中间业务收费，主动承担抵押物价值评估费、抵质押登记费、贷款公证费等融资费用；充分利用支小再贷款和国开行转贷款政策，对于符合支小再贷款和国开行转贷款条件发放的小微贷款，实行贷款利率优惠政策；建立专项评价和定价机制，给予经办机构内部资金转移定价优惠，引导经办机构降低企业融资成本。

在个人融资方面，本行贯彻落实党中央、国务院决策部署，促进房地产市场平稳健康发展，严格按照《中国人民银行公告[2024]第11号》政策要求，积极响应市场利率定价自律机制《关于批量调整存量房贷利率的倡议》，发布存量住房贷款利率调整公告、调整问答，有序开展存量商业性个人住房贷款利率调整工作，进一步降低了借款人融资成本。

助力乡村振兴

本行深入贯彻国家乡村振兴战略工作部署，持续落实《莱商银行金融服务乡村振兴三年战略发展规划（2022年-2024年）》，深化政银联动，搭建起覆盖总、分、支三个层级的普惠金融和乡村振兴组织架构，持续完善“县域支行+农当家+乡村振兴服务站”三级服务体系，持续加大涉农产品的创新和推广，进一步优化农村普惠金融服务点的数量结构和布局，加强对服务点的管理渗透及标准化建设，为农村地区提供政策、资金、信息、技术等方面的支持。截至2024年末，全行涉农贷款余额432.60亿元，全行农村普惠金融服务点600余家，服务城乡居民30余万人。

案例

莱商银行积极打造乡村振兴“快莱团”项目，依托“农当家”普惠金融服务点和“乡邻优选”平台，采取“线上直营团购+线下网点提货”的方式，促进农产品产、供、销的紧密衔接，切实“助农帮困”。截至2024年末，累计开展“快莱团”180场次（其中包含13场助农直播），累计入驻线上商户70家，上架农副产品230种，销售3.69万笔，总金额95万元。



“快莱团”项目

服务新市民

本行坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，全面开展新市民金融服务工作。积极履行济南本地国企的社会职责，携手济南住房公积金中心，在营业网点挂牌“济南住房公积金综合业务服务网点”，挂牌网点可受理全部公积金政务服务事项，并大力做好员工培训工作，有效提升了公积金业务的服务质量和效率，更好地满足广大市民对公积金服务的需求。

本行研发推出专属信用消费贷款“新市民贷”，通过便捷化线上操作流程，提升业务办理效率，满足客群小额消费信贷资金需求。同时，本行鼓励各分行因地制宜，为当地新市民客群提供一站式服务以及政策优惠。

截至2024年末，
全行满足新市民安居需求的
贷款余额16.40亿元，
覆盖新市民客户数3927户。



住房公积金服务专区

(四) 推动养老金融

本行坚守“金融为民”初心，积极响应国家养老金融政策，持续创新金融产品和服务，坚持提高老年客户满意度，积极探索数字化养老金融发展新模式，不断提升“做客户放心的口碑银行”的社会影响力和客户信任度。

丰富养老金融产品供给

本行推出“银发存单”“福禄存”等专属存款产品，执行差异化利率，满足老年客群资金稳定增值需求。持续丰富理财产品货架，优化选取低波稳健的固收类产品，满足老年客户理财需要。2024年累计发行52期“银发专属”存款产品，销售32.7亿元；发行3期“暖心存”特色存款产品，销售4.5亿元。

完善线上线下渠道建设

本行在手机银行APP增加了老年人无障碍服务，上线页面朗读功能，推出具备“关爱、简单、安全”特点的关怀版手机银行，设有“查账户、查明细、去转账、存定期、买理财、快速转账”六大基本功能，和标准版能够实现一键切换。提供上门服务和远程银行服务，为因行动不便等原因无法前往营业网点的老年客户提供密码重置等远程服务。

构建老年友好型银行

本行积极组织各类公益活动，全行累计组织老年客户活动超3000场，参与人数超5万人次。与10余家养老类合作机构开展超100场合作活动，服务人数超3000人，通过设立银龄金融服务中心、老年大学教学点等方式，为老年人提供了学习交流的平台，促进了老年人的社会参与和自我实现，展现了本行的社会责任感。组织形式多样的反诈宣传活动，提高老年客户的防范电信诈骗的风险意识和能力。

案例

莱商银行济南分行积极拓展新型反诈教育模式，与平均年龄超过65岁的“泉城金融卫士志愿者宣传团”（该团也被外界亲切地称呼为“反诈奶奶团”）开展深度合作，在城南支行建立“反诈奶奶团”在济首个宣传工作站，通过社区剧场、直播课堂等多元形式为泉城市民开展反诈宣传，共同筑牢老年群体金融安全防线。



“养老金融”综合服务项目
荣获2024年度城市金融服务优秀案例



济南分行联合“泉城金融卫士志愿者宣传团”开展反诈宣传

(五) 提速数字化转型

本行主动顺应数字科技发展趋势，聚焦“创新迭代过程、客户旅程、管理和作业流程”三条主线，将数据驱动、科技赋能、场景融入、敏捷迭代的数字化经营理念深度融入经营管理各领域。

扎实推进数字化基础设施与智能风控能力建设

本行按照“围绕业务、服务场景、构建生态”的总体方向，建成了以交易银行和开放银行为底座的开放连接平台，实现了基础金融服务能力向客户和场景的开放融合。自主设计的智胜企金赋能平台，将移动作业、智能风控、精准营销全面嵌入传统信贷业务流程，客户体验和作业效率明显提升。

努力提升数据治理与数据应用水平

2024年，本行完成了数据治理咨询，搭建起较为规范的数据治理管理架构，制定了首个企业级数据标准，通过数据管控平台实现了落标情况动态跟踪。加快自主数据开发能力建设，搭建“风险管理+赋能”风控平台，新建与优化授信、评级、预警、限额等16个智能风控模型，深入挖掘数据价值，实现风险精准识别和有效控制。在个性化报表开发、管理驾驶舱设计方面实现自主开发、敏捷相应，有效增强了自主数据应用开发能力。

运用数字技术提升重点领域金融服务质效

本行通过创新发展实现金融产品和服务的多样化、定制化，将“本土化”发展优势，转化为“特色化、差异化”服务优势。健全业务产品需求管理机制，发挥PMO(项目管理办公室)和创新实验室作用，加速需求敏捷响应，完成144项业务需求解决方案，启动27个重点项目建设工作，开展客户体验提升专项行动，上线“薪享事成贷”“医路有你贷”等专属贷款产品，研发“农e贷”“产融e贷”等7项创新产品。将供应链金融作为转型发展的重要方向，搭建集“应收+预付+存货”三大类交易场景于一体的“黄河E链”供应链金融产品服务体系，先后推出“电子仓单贷”“政采E贷”等特色供应链金融产品。



“政采E贷”荣获
“场景金融创新优秀案例奖”

案例

2024年9月30日，山东大学莱商银行“数字金融创新实验室”在济南揭牌成立。“数字金融创新实验室”聚焦数字金融、普惠金融、科技金融等重点领域，在金融风险防控、人工智能应用、数据治理和应用、数据人才培养等领域开展创新探索，未来双方将持续深化银校合作，探索产教融合、协同育人新模式，为地方经济发展贡献力量。“数字金融创新实验室”是做好金融五篇大文章、推动数字金融创新发展的生动实践，将实现学界和业界的优势互补，推动金融科技发展。



山东大学莱商银行“数字金融创新实验室”揭牌仪式

04 倾情服务 携手同行



(一)用心服务客户

开展客户体验提升行动

本行制定印发《莱商银行客户体验提升专项工作实施方案》，遵循“多、快、好、省、稳”原则，从信贷类产品入手对客户体验进行全面梳理诊断，形成产品体验分析评价体系，对主打产品进行体验提升优化，推动客户体验的明显提升。

开展劳动技能竞赛

各条线部门以技能竞赛为抓手，广泛开展技术练兵活动，激励职工立足岗位精进本领，持续提升服务质效。各单位在不同领域取得了“合规管理知识竞赛一等奖”“金融统计‘固基提效年’竞赛团体一等奖”“金融工作突出单位”“反洗钱工作先进集体”“金融机构统计工作优秀单位”等荣誉。

组织服务明星评选

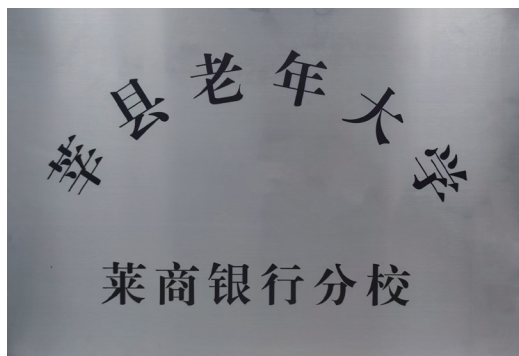
根据2024年《莱商银行“莱”之星文明规范服务评选方案》，组织服务评选活动，评选出10名优秀服务明星员工。通过通报表扬等形式，提高一线人员的服务主动性、积极性，引导员工践行“情真·心悦”服务理念。

特殊群体服务

本行在充分考虑老龄客户等特殊群体客户需求的基础上，制订了《“情暖夕阳·爱在莱商”——营业网点适老化服务规范》等专门性服务规范，在网点配置大堂经理，做好引导分流，帮助特殊群体通过爱心窗口及时办理金融业务。在营业网点设置“爱心窗口”“爱心座椅”；在网点门口设置无障碍通道，设置玻璃门防撞提示，适时摆放雨雪防滑垫及防滑提示；各网点配置移动终端、便携式智能柜台等移动办公设备，方便网点为行动不便的客户提供上门服务，努力提升特殊群体金融服务的获得感和便利性。截至2024年末，全行共创建适老化服务特色网点26家，其中省级适老化网点19家，覆盖所有分行。



济南市中支行打造适老网点新典范



老年大学合作教学点

(二) 关注员工成长

加强员工关心关爱，提升日常管理精细水平

重视员工工作以外的日常生活状态，多措并举平衡员工的工作与生活，树立员工快乐工作、尽享生活的和谐观念。通过校园招聘、社会招聘，有效补充人员岗位空缺，分担工作量，减轻工作压力。开展家访活动，关注员工8小时外生活状况，通过交谈交流有效化解工作和生活相互影响可能产生的问题。组织员工家属参与行内节日庆典等活动，加深对职业特质和工作环境的了解，增强员工家庭支持度。

加强培训工作管理，抓实素养能力提升建设

修订完善《莱商银行员工培训管理办法》《莱商银行职工教育经费管理办法》，优化年度培训计划管理模式，细化培训流程，规范培训内容。落实“强素养”工作要求，制定“强素养、促发展”活动实施方案，先后组织各类培训500余次，累计5.4万人次参训。做好校招新员工、支行行长、中层管理岗位人才库等重点人群的专业能力培养，组织开展校招新员工培训、支行行长暨中层管理岗位人才库培训班。

多渠道开展人才选拔，畅通员工晋升通道

制定《莱商银行2024年总行部室中心主任竞聘、员工遴选实施方案》，结合调整后的组织架构做好总行部室中心主任空缺岗位的人员竞聘及员工遴选工作。组织开展中层管理岗位人才库补充选拔，共有12人补充纳入中层管理岗位人才库。制定《莱商银行分行（营业部）组织架构调整方案》，完成全部九家分行的组织架构调整、管理人员竞聘及员工双选，进一步畅通员工晋升通道。



支行行长暨中层管理岗位人才库综合素养提升培训

竭诚服务员工，推进和谐企业建设

积极探索职工参与民主管理的有效方式，对于涉及职工切身利益的重大问题，广泛听取职工意见，建立“工事共办”工作机制，进一步畅通行长信箱、员工论坛、议事场所等职工诉求反映渠道，积极回应职工合理诉求。

健全工会慰问制度，扩大常态化帮扶慰问覆盖面，力所能及为困难职工家庭办实事、解难题，全年累计帮扶慰问职工203人次，涉及金额19万元。组织健康查体，开展心脑血管病健康讲座等活动，为职工拥有健康体魄保驾护航。加强职工之家阵地建设，各具特色的职工之家成为连接职工与本行情感的重要桥梁。

精心策划并实施形式多样的文体活动，组织开展书画摄影评选、读书分享会等，寓教于乐，不断陶冶职工情操。组织开展篮球、羽毛球、乒乓球比赛、健康骑行等体育活动，为职工提供了展示自我、放松身心的平台，增强职工的协作精神和集体荣誉感，提升了全行的凝聚力和向心力。



五届二次职代会



职工篮球赛

(三) 践行社会责任

扎实开展消费者权益保护

完善消保治理体系。2024年，本行修订完善消保管理制度11项，信访制度1项，完善消保管理绩效考核指标，组织开展消保监管评价自评工作，积极配合金融监管机构做好消保相关工作落实，提升消保治理水平。

落实消保宣传任务。本行广泛开展“3·15”“普及金融知识万里行”“金融教育宣传月”等各项专题宣传活动，践行消保主体责任。

提升消保工作技能。组织消保技能提升培训活动9场次，编发消保知识专题简报12篇，开展消保管理飞行检查活动，提升全员消保意识及消保管理能力。

案例

为进一步强化各岗位人员消保意识，提升消保工作质效，莱商银行结合2024年“金融教育宣传月”活动部署，积极组织开展消费者权益保护专题培训及宣传活动，持续提升金融消费者权益保护工作水平，为打造“口碑银行”、构建和谐健康的金融消费环境不断努力。

在济宁，莱商银行济宁分行组建金融教育宣传小组，充分用好自有资源，开展具有县域地区特色的“金融知识赶大集”系列活动，以贴近生活、贴近群众的方式，引导公众树立正确投资理念，强化主动防非、反诈意识。在聊城，莱商银行聊城分行利用学校家长集中开卡的契机，在厅堂开展消费者权益宣传讲座，结合真实案例，通过以案说法的形式讲解反诈骗、防范非法集资、反洗钱等知识点，助力家长们树立正确的金融消费意识，保护自身合法权益。在泰安，莱商银行泰安分行开展金融知识“进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈”活动，并利用视频号、公众号等线上渠道，推送本次活动口号和内容，通过发布防范非法集资宣传片、征信知识片等，提升金融教育的针对性和影响力。



莱商银行参演小品《贷款的风波》
荣获优秀作品创作奖一等奖



防非知识答题趣味活动



消费者权益保护专题知识培训



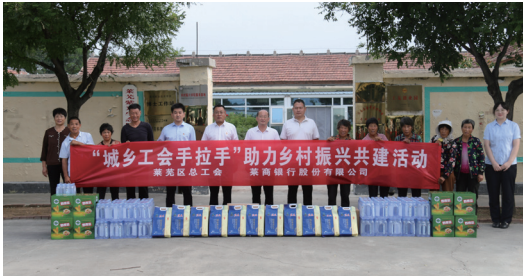
金融知识赶大集活动

传递公益力量

莱商银行积极践行“金融为民”初心，主动投身公益项目、志愿活动、慈善救助等，向第一书记驻村开展帮扶，鼓励全行职工积极参与“希望工程圆梦行动”“春蕾计划”“慈心一日捐”等爱心公益活动，全年累计捐款147.51万元，以实际行动展现社会责任与企业担当，连续5年获评“山东社会责任企业”。

案例1

2024年，莱商银行积极对接莱芜区总工会，开展“城乡工会手拉手”助力乡村振兴共建活动，通过与3家共建单位开展庆祝“农民丰收节”“送温暖”等活动，激励更多群众投身到创新创业的浪潮中，并向辛勤耕耘的劳动者们传递了来自社会大家庭的温暖与关怀。



“城乡工会手拉手”助力乡村振兴共建活动

案例2

莱商银行菏泽分行创立“善行莱商”公益品牌，大力开展公益慈善事业。在“小荷学堂”项目上，分行已经连续七年独家资助，累计捐款260万元，累计在菏泽市开设“小荷学堂”671处，招募大学生志愿者4800余名，服务农村留守儿童3.1万余名。其中2024年全年，共开设“小荷学堂”88处，服务留守儿童3500余名。

凭借突出的社会效益，“小荷学堂”项目被列入菏泽市十大民生实事，先后被评为第五届中国青年志愿服务项目大赛铜奖、山东省志愿服务“四个100”最佳志愿服务项目、菏泽市新时代文明实践优秀品牌项目等，被央视、新华网、大众网、齐鲁晚报等媒体广泛宣传报道。



“小荷学堂”项目

做客户放心满意的口碑银行



扫描下载手机银行



扫描关注微信银行



莱商银行
LAISHANG BANK