

BQD  **青島銀行**
BANK OF QINGDAO CO., LTD.

(A joint stock company incorporated in the People's Republic of China with limited liability)

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(Stock code : 3866)

(股份代號 : 3866)



**ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND
GOVERNANCE REPORT**

環境、社會及管治報告

2016

青島銀行股份有限公司





目錄

報告編製說明.....	2
董事長致辭.....	4
行長致辭.....	6
一、 公司概況.....	8
(一) 公司簡介.....	9
(二) 公司治理.....	10
(三) 關鍵績效.....	11
(四) 榮譽獎項.....	12
二、 社會責任治理.....	14
(一) 社會責任理念.....	15
(二) 責任治理體系.....	15
(三) 利益相關方溝通.....	16
(四) 實質性議題分析.....	17
三、 支持實體經濟.....	18
(一) 貫徹落實宏觀政策.....	19
(二) 支持地方經濟發展.....	21
(三) 創新服務小微企業.....	27
(四) 探索發展互聯網金融.....	28
四、 保護生態環境.....	30
(一) 發展綠色金融.....	31
(二) 推廣綠色服務.....	34
(三) 堅持綠色運營.....	34
五、 積極回饋社會.....	38
(一) 提升客戶服務.....	39
(二) 依法合規經營.....	46
(三) 保障員工權益.....	51
(四) 助力公益扶貧.....	58
2017年展望.....	62
附錄.....	64
(一) 獨立有限鑑證報告.....	65
(二) ESG報告指標索引.....	67
(三) 讀者反饋.....	70





報告
編製說明

報告編製說明

青島銀行股份有限公司
2016年度環境、社會及善治報告

本報告反映了青島銀行股份有限公司（簡稱「青島銀行」、「本行」、「我行」、「我們」）2016年在經濟、社會、環境方面所做的努力和取得的成果，體現了青島銀行在提供金融服務的基礎上對社會責任的承擔和可持續發展理念的實踐。

報告時間

2016年1月1日至2016年12月31日，部分內容超出此時間範圍。

報告週期

年度報告

報告範圍

本報告以青島銀行股份有限公司為主體部分，涵蓋總行和分支行。

編製依據

本報告根據香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》的披露建議進行編製，並參考：
全球報告倡議組織《可持續發展報告指南(G4.0)》
中國銀監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》
上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》
中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》

數據說明

報告中涉及的財務數據部分來自2016年度按國際財務報告準則編製的財務報表，該報表經畢馬威會計師事務所獨立審計。其他數據主要來自本行內部系統及各分支機構統計數據，相關案例來自日常工作實踐總結。除特別說明外，報告中所涉金額均以人民幣作為計量貨幣。

報告保證方式

本行董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性、完整性承擔個別及連帶責任。

本報告提請畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合伙）按照《國際鑑證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑑證業務》進行獨立有限鑑證，並出具鑑證報告。

發佈形式

報告以印刷版和網絡版兩種形式發佈，網絡版查詢及下載地址：

<http://www.qdccb.com/>

<http://www.hkexnews.hk>

報告以中、英文兩種文字發佈，對兩種文本的理解發生歧義時，請以中文文本為準。

編製單位

青島銀行辦公室

聯繫方式

青島銀行辦公室

地址：中國山東省青島市市南區香港中路68號華普大廈

郵編：266071

電話：+86(532)68602180

傳真：+86(532)85709725

郵箱：bgs@qdbankchina.com



董事長 致辭

郭少泉
董事長

董事長致辭

青島銀行股份有限公司
2016年度 環境、社會及善治報告

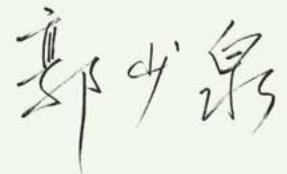
2016年，從我國來看，面對國內外深刻變化的複雜形勢，供給側結構性改革攻堅戰取得積極成效，經濟社會保持平穩健康發展，十三五開局良好、後程可期；從我行來看，是我行在香港聯交所掛牌上市一週年，也是我行成立20週年，更是全行員工矢志奮進、再攀高峰的一年。

謀大局之策。我們堅持新發展理念，主動把握經濟發展新常態，聚焦國家、山東省、青島等城市戰略重點，加大對海洋經濟、戰略新興產業、綠色信貸項目、重點建設項目的支持力度，傾力服務「一帶一路」、「財富管理」等重大發展戰略和棚戶區改造、交通軌道、小企業發展、新型城鎮化等重點領域，為推動金融改革、經濟發展和社會進步作出應有的貢獻。

聚全行之力。我們堅持合規立行、專業治行、創新興行、科技強行的價值準則，走穩健持續發展之路，完善公司治理，優化管理流程，提升客戶體驗，全力打造「服務溫馨、風管堅實、科技卓越」的特色銀行。同時增強社會環保、節能減排的理念，不斷創新綠色金融產品和服務，完善綠色信貸制度體系，發行綠色金融債券，並堅持綠色低碳運營，加大科技投入，大力推廣電子銀行、移動金融等方式，推動業務發展與環境保護的和諧統一。

行至善之道。我們倡導以關愛文化為主的企業文化，逐步形成「樹正氣、提凝聚、講團結、促發展」的文化氛圍，同時加快人才儲備和梯隊建設，暢通員工成長和晉升通道，真正使「有為者有位」。同時，心系弱勢群體和貧困人群，廣泛開展普及金融知識活動、「關愛新市民子女」等志願活動，積極參與助小微、關愛特殊群體活動，並通過設立「青島銀行獎學金」和「青銀夢想愛心基金」等形式大力支持教育公益事業。

啟未來之航。2017年是國家供給側結構性改革的深化之年，面對依然錯綜複雜的國內外形勢，面對更加繁重緊迫的任務目標，我們堅信按照「穩中求進」的總基調，堅持提高「質量效益」，「百年青銀」夢想成真並不遙遠。我們願與社會各界携手同行、風雨同舟、和衷共濟，開啟希望和夢想的遠航之旅，努力向着效益更好、質量更高、結構更優、後勁更足的發展前景闊步邁進。



郭少泉
青島銀行股份有限公司董事長

A portrait of a middle-aged man with short dark hair and glasses, wearing a grey suit jacket, a blue patterned tie, and a light-colored shirt. He is standing with his arms crossed, looking directly at the camera. The background is a light green color with a repeating pattern of stylized green leaves and branches. A dark green brushstroke is visible behind the text.

行長 致辭

王 麟
行長

行長致辭

青島銀行股份有限公司
2016年度 環境、社會及善治報告

2016年，面對複雜嚴峻的國內外經濟金融形勢和不斷變化的改革發展大局，青島銀行在「激發動能，穩健發展，營治風險，提升市值」經營思想的指引下，合規經營，穩健發展，不斷加快金融產品和服務創新，積極服務區域經濟社會發展和大眾生活，努力為廣大客戶提供有態度、有溫度、有深度的服務體驗。

深耕區域經濟，綜合金融服務有新作為。2016年，我行深入貫徹落實國家供給側結構性改革政策要求，進一步提升金融服務實體經濟的質效，聚焦與民生領域息息相關的民生金融，傾力服務省市各級重點工程、重大項目建設，加大對海洋經濟、創新科技等行業企業的支持力度，打造服務「雙創」金融平台，並支持現代農業加快發展。

突出便捷普惠，客戶服務體驗有新進展。2016年，我行加快實施「接口銀行」戰略，以「打造最便民的一站式零售銀行」為目標，構建了交通體系、醫療體系、雲繳費體系、園區支付體系、核心企業網絡融資平台、資產管理體系六大接口服務平台，並大力發展以住房貸款為核心的消費金融和以「鏈E貸」為主打產品的供應鏈金融，為社會大眾提供了多層次綜合財富管理。同時，建成13家社區支行和2家小微支行，成立了「登門服務」團隊，將服務延伸到了櫃台外，為社區居民提供專業化、溫馨化、個性化服務。

科技創新驅動，經營管理能力有新提高。2016年，我行新客戶服務系統成功上線，為下一步深化業務模式轉型、強化特色服務打下了堅實的基礎。同時，依托先進IT技術，完成媒體客戶互動中心開發、手機銀行改版、移動支付環境優化等，實現「客戶體驗、智能服務、價值創造」的大提升。

踐行綠色理念，行業健康發展有新舉措。2016年，我行作為全國首批、城商行首家發行機構，成功發行綠色債券兩期，共募集資金80億元，用以支持綠色信貸項目金額合計44.65億元。同時，主承銷發行規模為5億元的全國首單社會效應債，募集資金用於山東省沂南縣的扶貧項目，是我國將社會效應債券與精準扶貧緊密結合的成功案例，開創了我國社會效應債券的新紀元。

深化企業文化，履行社會責任有新行動。2016年，我行開展了20週年行慶系列活動、職工運動會、技能比武大賽等活動，組織「我與青銀共成長」、「我為行慶做貢獻」、「服務專員話服務」等主題演講，進一步提升全行員工的向心力和凝聚力。同時，開展了定點扶貧、賑災濟困、關愛弱勢群體、志願者服務等活動回饋社會，大力支持教育公益事業，繼續向中國海洋大學、青島大學、青島科技大學等高等院校大學生捐資助學；推動「青銀夢想愛心基金」發展壯大，繼續資助貴州省安順一中、安順二中青島銀行「勵志班」、「銘志班」100名家境困難高中生。

縱橫正有凌雲筆，踏平坎坷向天歌。面向未來，挑戰與日俱增，但我們夢想日益清晰，道路就在腳下，我們將以只爭朝夕的實幹精神，以功在不舍的進取精神，向着我們共同的奮鬥目標、向着更加輝煌的明天，奮勇前行。



王麟
青島銀行股份有限公司行長



公司
概況

公司概況

青島銀行股份有限公司
2016年度環境、社會及管治報告

公司簡介

青島銀行成立於1996年11月21日，以青島為核心，輻射山東省，截至2016年12月末，共設有111家營業網點，其中青島地區設有1家總行營業部、1家分行及71家支行。2015年12月3日，我行成功在香港聯合交易所掛牌上市。

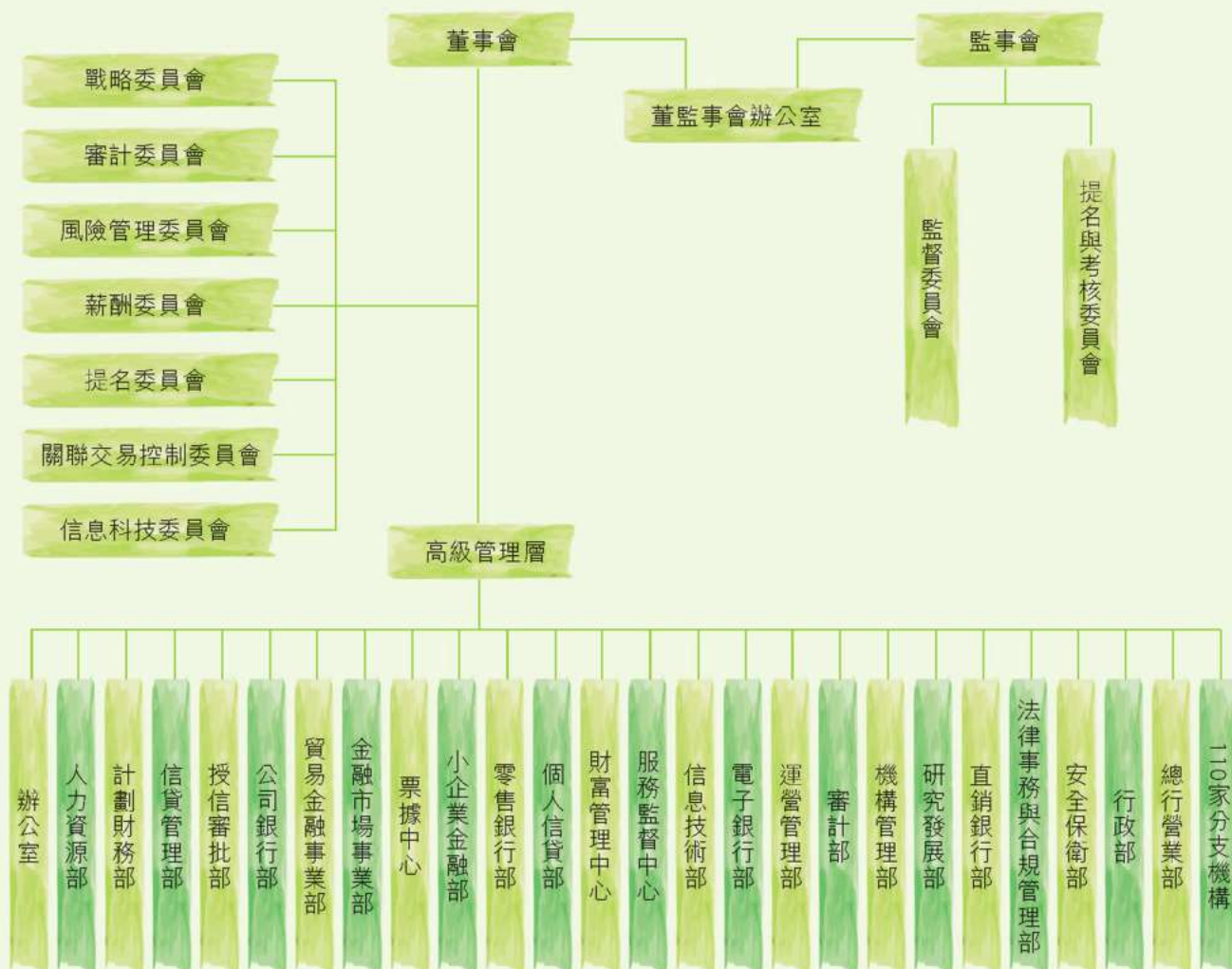
本行充分發揮上市形成的資本充足、經營規範和品牌提升等優勢，強化風險識別、營治能力，實現市值的穩步增加。「接口銀行」特色化，持續打造升級版。從系統、科技接口向平台接口拓展，深化資源整合，圍繞客戶推動交叉銷售和綜合金融服務。零售業務綜合化，打造最便民的零售銀行。通過「接口銀行」獲客、以「溫馨服務」留客，豐富產品品類，提升客戶及其家庭的生命週期價值。公司業務專業化，形成公司業務核心競爭力。

圍繞民生、供應鏈和新經濟等特色金融，打造「貸、債、股」綜合服務能力。金融市場創新化，不斷提高綜合服務能力。以「大資管」為導向，以事業部制改革為契機，加強投資和資產配置能力，打造適應面向未來金融深化和監管趨勢的資產管理平台。

本行在公司治理、風險管控、IT建設等各領域持續改革提升，初步形成了「治理完善、服務溫馨、風管堅實、科技卓越、定位清晰、模式領先」六大特色，為客戶提供全方位的金融服務。我行於2016年首獲全球服務業大獎——「五星鑽石獎」，位居中國銀行業協會「中資銀行100強」第51位。



公司治理



青島銀行治理架構

本行認真貫徹各項監管法規，不斷完善公司治理架構，逐步形成了由股東大會、董事會、監事會、高級管理層組成的現代公司治理機制，各方職責明確、獨立運作，既相互協作，又相互制衡，確保公司治理規範、高效運行。

截至2016年末，本行董事會由15名董事構成，其中非執行董事6名、執行董事4名、獨立非執行董事5名；監事會由7名監事構成，其中股東監事1名，職工監事3名，外部監事3名。報告期間，董事會共召開會議12次，審議通過議案55項，審閱或聽取報告47項；監事會召開會議8次，審議通過議案24項，審閱或聽取報告40項。

關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2016年	2015年
經濟指標	營業收入	億元	59.96	50.06
	淨利潤	億元	20.89	18.14
	基本每股收益	元	0.51	0.58
	資產總額	億元	2,779.88	1,872.35
	貸款總額	億元	871.68	726.96
	存款總額	億元	1,416.05	1,153.22
	平均總資產收益率	%	0.90	1.06
	股東權益報酬率	%	12.20	13.74
	不良貸款率	%	1.36	1.19
	撥備覆蓋率	%	194.01	236.13
資本充足率	%	12.00	15.04	
社會指標	納稅總額	億元	9.76	8.62
	公益捐贈	萬元	634.28	303.70
	每股社會貢獻值	元	2.21	2.15
	員工總數	人	3,276	2,970
	女性員工比例	%	54.33	53.94
	志願者行動參與人數	人次	2,364	1,762
	每年人均培訓次數	次	16	6.83
環境指標	綠色信貸餘額	億元	62.62	26.04
	「兩高一剩」行業貸款餘額	億元	27.23	34.09
	電子銀行業務替代率	%	90.31	82.49
	總部辦公用電量	萬千瓦時	286	283
	總部辦公用水量	噸	14,379	12,008
	總部辦公用紙量	百萬張	1.04	0.90
	總部辦公用油量	升	66,000	69,000

榮譽獎項



2016年6月
中國人民銀行
青島市中心支行
連續第四年被評為
青島市金融機構綜合
評價「A」級單位

2016年7月
英國《銀行家》雜誌
(The Banker)
「2016世界銀行1000強」
排行榜，按照2015年末
核心一級資本排名，本
行位居世界銀行第353
位，較去年上升130位

2016年11月
青島銀監局
本行獲「2016年度青島
銀行業金融知識進萬家
活動先進單位」稱號

2016年12月
《金融電子化》雜誌
本行新客戶服務系統項
目榮獲「2016年度金融
行業科技創新突出貢獻
獎開發創新貢獻獎」



2016年12月
「世界品牌實驗室」
2016年（第十屆）
「五星鑽石獎」

2016年12月
青島市公安局
我行榮獲2016年度
「優秀交通安全單位」
稱號

2016年7月
中國銀行業協會
中國前100家銀行排名榜單
和2016年商業銀行穩健發展
能力「陀螺」(GYROSCOPE)
評價體系結果中，按照核心
一級資本淨額排名，本行居
2016年中國銀行業第51名，
列「陀螺」評價體系城市商業
銀行綜合排名第5名



2016年11月
第一財經
獲第一財經金融價值榜
「2016年度最佳競爭力
城商行」

2016年12月
金融時報
本行再入圍中國金融機構
金牌榜—金龍獎，獲
「年度十佳城市商業銀行」
和「年度十佳理財服務中小
銀行」雙項大獎

2016年12月
《貿易金融》雜誌
「最佳貿易金融城商銀行」

2016年12月
中國銀行業協會
濟南分行營業部、西海
岸分行營業部、麥島支
行榮獲「2016年度中國
銀行業文明規範服務千
佳示範單位」稱號



社會責任 治理

社會責任治理

青島銀行股份有限公司
2016年度環境、社會及管治報告

社會責任理念

● 經營理念

合規立行、專業治行、創新興行、科技強行

● 責任理念

堅持合規發展，探索綠色發展，推動創新發展，實現共享發展

● 戰略目標

服務溫馨、風管堅實、科技卓越

● 願景

打造特色鮮明、品質一流的集團化、集約化、國際化的綜合金融服務供應商

● 使命

實現科學穩健發展，為股東和利益相關者創造最大價值，促進經濟發展和社會進步

● 核心價值觀

責任、關愛、合規、奉獻

責任治理體系

ESG（環境、社會及管治）管理架構

本行企業社會責任工作由董事會統籌，在高級管理層的領導下，由總行辦公室負責推進和實施。總行各部門及分支機構相互配合、分工協作，共同開展與推動社會

責任工作。本行堅持社會責任與經濟責任並重的發展理念，在信貸政策制定、客戶群體遴選、金融產品設計等過程中，前置我行ESG管理的理念和原則。

決策層——董事會及高級管理層

對公司社會責任戰略規劃、實質性議題等重大事項進行審議和決策，並對年度ESG報告進行專項審議。

組織層——總行辦公室

組織協調各部門開展社會責任工作，包括組織相關活動，收集社會責任相關資料，編製ESG報告等。

執行層——總行相關部門及分支機構

在各自工作範圍內組織開展社會責任活動，統計ESG相關績效指標等。

利益相關方溝通

為了解利益相關方的期望和訴求，本行在日常工作中與利益相關方建立多種溝通渠道，並逐步形成常態化溝通機制，通過會議、報告、講座等多種形式加強與重要利益相關方的溝通，提高本行社會責任治理的能力和水平。

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
政府	<ul style="list-style-type: none"> 支持實體經濟 落實宏觀經濟政策 推動地方經濟發展 發展普惠金融 	<ul style="list-style-type: none"> 政策文件及指引 工作會議 信息報送 專題報告 	<ul style="list-style-type: none"> 支持「一帶一路」戰略 支持地方基礎設施建設 促進產業結構優化升級 創新服務小微企業
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 符合監管要求 維護金融穩定 承擔社會責任 	<ul style="list-style-type: none"> 監管政策 檢查與監管 工作匯報 	<ul style="list-style-type: none"> 加強內部控制建設 完善全面風險管理體系 助力公益扶貧
股東	<ul style="list-style-type: none"> 持續穩健經營 提高盈利能力 提升股東回報 提升公司價值 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 信息披露 業績路演 投資者調研與交流 	<ul style="list-style-type: none"> 完善公司治理結構 制定公司發展規劃 及時披露信息 加強投資者關係管理
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 提高服務品質和效率 提供豐富的金融產品 保障信息和資金安全 拓寬服務渠道 	<ul style="list-style-type: none"> 營銷活動 客服熱線 問卷調查 微信、網銀等數字化平台 	<ul style="list-style-type: none"> 提升客戶體驗 創新金融產品 保障消費者權益 增設營業網點 普及金融知識
員工	<ul style="list-style-type: none"> 提高薪酬福利待遇 保障員工權益 職業培訓與發展 豐富業餘活動 	<ul style="list-style-type: none"> 工會 職工代表大會 座談會 意見反饋 慰問走訪 	<ul style="list-style-type: none"> 完善薪酬激勵與福利體系 多渠道收集員工建議 健全培訓體系 組織多樣化的文體活動 幫扶困難員工
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 公平採購 合作共贏 	<ul style="list-style-type: none"> 談判 合同協議 招投標 	<ul style="list-style-type: none"> 建立採購管理制度 加強業務合作
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 互惠合作 溝通交流 	<ul style="list-style-type: none"> 會議 合作項目 	<ul style="list-style-type: none"> 建立「一帶一路」金融聯盟 加強同業交流合作
社區	<ul style="list-style-type: none"> 關心弱勢群體 組織公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> 走訪 座談會 	<ul style="list-style-type: none"> 捐資助學 員工志願者行動
環境	<ul style="list-style-type: none"> 低碳環保 可持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> 節能減排政策 綠色公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色信貸 綠色辦公

實質性議題分析

本行以利益相關方需求為出發點，結合國家宏觀政策、公司戰略重點、社會熱點等，提煉相關議題，同時，結合利益相關方調查問卷，對議題進行重要性評估，篩選出在報告中重點披露的實質性議題。

識別

以利益相關方需求為出發點，結合國家宏觀政策、公司戰略重點、社會熱點和同業對標等，在經濟、環境、社會方面識別對本行履行社會責任具有重大意義的議題。

評估

向利益相關方發放調查問卷，邀請股東、客戶、員工等不同類別的利益相關方對擬定的議題進行重要性排序（共計回收有效調查問卷240份）。

篩選

根據調查問卷結果並結合公司管理層對議題重要性的排序構建重要性分析矩陣，綜合評估議題的重要性並排序，對於重要性較大的議題重點披露。

重要性分析矩陣





支持
實體經濟

支持實體經濟

青島銀行股份有限公司
2016年度環境、社會及善治報告

貫徹落實宏觀政策

本行準確把握中央經濟工作會議精神，貫徹落實國家去產能、調結構的各項舉措，制定並實施與國家和地方發展戰略相配套的信貸政策，通過限額管理、名單制引導、准入底線等，靈活運用組合管理工具，不斷調整和優化信貸結構，重點支持政府金融、地方基礎設施建設、實體經濟和小微企業發展，不斷促進本行信貸資產穩中求進、穩中提質。

積極推進供給側結構性改革

本行認真踐行創新、協調、綠色、開放、共享發展理念，進一步提升服務實體經濟的質效，加大對經濟增長、調結構、促轉型、增效益、惠民生、防風險的力度，全力支持去產能、去庫存、去槓桿、降成本、補短板，提高信貸供給對需求變化的適應性、主動性和針對性。本行加大對海洋經濟、戰略新興產業、綠色信貸項目、重點建設項目的信貸投放；通過銀行業債權人委員會運作機制，採取多種方式有效幫助暫時遇到困難的企業實現產業轉型升級，降低融資成本；嚴格控制對高耗能、高污染、產能過剩行業企業的信貸投放，並通過訴訟清收、債務重組、債權出讓等方式優化信貸資產結構，有效降低不良貸款佔比。

• 案例

本行提供貸款和保函積極支持青島市西海岸新區城際軌道交通工程建設，完成青島市紅島—膠南城際軌道交通工程建設與試運行、試運營及管理。青島市紅島—膠南城際軌道交通工程一期工程（井岡山—大珠山段）正線28.803公里，項目建成投入使用後，將大大提升西海岸新區城市交通運輸能力，大量減少二氧化碳等汽車尾氣的排放。



支持「一帶一路」戰略

2015年，借助海關總署啟用絲綢之路經濟帶海關區域一體化通關改革的契機，由本行倡導發起，由絲綢之路經濟帶所轄省份的金融機構共同發起成立了「一帶一路金融聯盟」。2016年，本行繼續積極探討落地「一帶一路」戰略，力爭在基礎建設、產業構建、沿邊開放建設、平台建設等方面有所突破，促進區域金融服務水平的整體提升。



加強對科技創新創業企業的金融支持

本行積極支持科技創新創業企業發展，大力培育和拓展新能源、節能環保、生物醫藥、高端製造、互聯網+等科技創新型產業市場，完善客戶和項目信貸准入標準，明確信貸支持的重點領域和方向，加大相關金融產品和服務創新，為新興科技企業提供全方位金融支持。

截至2016年末，所支持有餘額的科技創新創業企業312戶；貸款餘額49.14億元，較2015年增長26.68%。

• 案例1

2016年，本行為一家國內領先的商業POS機生產及系統研發企業定制了全面的金融服務方案，提供流動資金貸款、銀行承兌匯票、保函（預付款保函、履約保函、投標保函、質量保函等）等金融服務。目前，該公司現已經成為國內POS品牌前三甲、市場佔有率前四的知名品牌，並在以色列和南非市場佔有率領先，銷售伙伴遍佈歐洲和北美。

• 案例2

本行曾為一家主營業務為車輛電控懸架系統及其主要部件的研發、試驗測試及系統集成的公司提供50萬元信用貸款。該企業為青島市工業技術研究院入駐科技企業，其大股東為長春孔輝汽車科技股份有限公司。該企業組成了院士和博士牽頭的技術團隊，目前生產的汽車電控懸架系統技術領先，實現了對原有進口電控懸架的替代，取得了多項專利技術，但因前期研發投入較大，尚未形成批量生產，且處於虧損階段，屬於初創期科技企業。考慮到該企業2017年計劃與兩家國內實力雄厚的公司批量簽訂大額訂單，雖缺乏生產資金，且無有效的抵押擔保，但本行先行為企業審批發放50萬元信用貸款，用於企業的短期研發投入，並擬在大額訂單簽訂後，再行配套500萬元授信，用於支持企業生產。

支持地方經濟發展

本行始終堅持深耕區域經濟，服務和支持地方經濟發展，努力扶植山東當地的特色優秀企業做大做強，矢志不渝地做深做透山東地區的民生金融。本行投入上千億資金支持青島地鐵、膠東機場、奧帆基地、世園會等省市重點項目建設；省內率先成立首家科技支行，設立港口支行和地鐵支行，以專業化、集約化方式為科技型企業及港口、地鐵軌道交通等重點領域提供綜合金融服務；代理省、市、區三級財政非稅收入收繳和國庫集中支付業務，參與青島市城市道路專戶、國土資源保證金、棚戶區改造、城市環境綜合整治工程等專用賬戶資金管理；與青島發展和改革委員會、農業委員會、總工會、人力資源和社會保障局、教育體育局等各大局委建立了戰略合作關係；近三年累計承銷省市二級政府債券總額達94.2億元。

2016年，本行堅持貫徹投行化的轉型策略，以PPP項目、城市發展基金業務為主攻方向，積極參與政府類項目招投標業務，大力發展民生金融、科技金融、綠色金融等業務，同時主動調整信貸結構，實現了規模、效益和質量的協調發展。

本行已在山東省內11地市設立分行，在濟寧、臨沂兩地市已設立籌建組，預計2017年將設立分行，網點將逐漸輻射至山東省內全部地區。截至2016年末，本行全口徑

公司存款餘額人民幣926.49億元，較年初新增227.21億元；全行人民幣公司貸款餘額達585.89億元，比年初增加93.4億元。本行憑借良好的經營業績，納稅額位居青島市納稅50強、山東省納稅百強行列。

支持重點項目建設

本行以全面戰略合作的方式推動和支持重要客戶和重點項目的合作與落地，與青島市環境保護局、青島軟交所、市立醫院、西海岸新區管委會、萬達集團、華通集團、海檢集團、青軟實訓等二十餘家重點客戶簽訂全面戰略合作協議，為客戶提供綜合化服務方案。

► 保障性安居工程

根據《國務院辦公廳關於保障性安居工程建設和管理的指導意見》（國辦發[2011]45號）和人民銀行《關於認真做好公共租賃住房等保障性安居工程金融服務工作的通知》（銀發[2011]193號）等文件精神，本行繼續嚴格執行差別化住房信貸政策，堅決抑制投資投機性需求，支持居民購買首套自住普通商品住房。結合城鎮化發展的實際需求，加大對城鎮化發展中的基礎設施建設、產業發展等領域的金融服務。

▶ 地鐵金融

本行與青島地鐵集團簽署戰略合作協議，參與青島市地鐵建設。同時，本行在地鐵票務系統對接及資金存放、地鐵項目銀團貸款及PPP模式融資、地鐵上下游客戶資源金融授信、地鐵沿線自助設備安裝及地鐵大廈網點佈設、零售業務開發等方面進行了統一規劃，以客戶需求為基礎、以信息技術優勢為依托，逐步打造青島銀行地鐵軌道交通特色金融品牌。



促進文化產業發展

在國家出台文化與金融融合政策的背景下，本行高度重視文化產業發展，堅持差別化、特色化的發展思路，將支持文化產業作為新的業務發展機遇，探索多元化投融資模式，逐步走出了一條「文化+金融」的特色發展之路。

在探索金融與文化聯姻之路上，本行既是支持者，也是參與者，不僅加大對文化產業的支持力度，而且積極參與各類文化活動，贊助高端體育項目和文化類活動，全力支持青島市文化項目的推廣。本行連續幾年支持並參與羽毛球亞洲錦標賽、青島國際帆船週、青島國際啤酒節、中國女子職業高爾夫巡迴賽、「青島銀行微塵卡杯」慈善頒獎晚會等大型活動，為青島文化事業的有序推進注入了全新的活力，也提升了本行在本土文化產業中的影響力和競爭力。

▶ 搭建文化金融綜合戰略服務平台

本行通過與萬達「東方影都」、文化創意物流園區、文化創意協會等合作建設「文化金融」批量授信平台。同時，加大文化產業創新力度，加強政、銀、企關於文化創意產業的戰略合作，並在動漫、影視以及文化傳播公司聚集的地區，開設了專營網點機構，積極規劃建設文化金融銀行。



► 突出產業重點，分板塊梯度推進

文化旅遊板塊。積極支持4A級（含）以上景區內基礎設施建設，適度支持海洋主題公園項目建設，積極探索郵輪、遊艇、帆船、帆板等旅遊項目融資新模式。

文化創意產業集群板塊。重點支持已具有自主知識產權的核心技術和知名品牌企業，發揮園區內產業集群優勢，拓展小企業信貸業務。

影視傳媒板塊。重點投向經濟發達、人口稠密地區的電視電影、廣電運營、新聞出版、文化傳媒類企業，支持經濟發達城市有線電視數字化平移及雙向改造等優質項目。

► 創新設計信貸品種

針對大中型文化企業提供項目融資貸款、流動資金授信安排、現金管理等一攬子金融服務；

針對自身現金流穩定的旅遊景點文化企業，採用「固定資產支持融資+收入賬戶封閉管理」模式；

針對「輕資產」中小文化企業，提供包括供應鏈融資、知識產權質押貸款、版權擔保貸款等「文化金融」系列特色產品；

針對高成長性、但融資風險也較大的企業，與風險投資、私募股權投資等渠道業務合作，採用「投聯貸」模式。

► 加強與第三方合作，創新融資擔保模式

本行創新版權、著作權、未來收益權質押等無形資產

直接擔保和組合擔保方式，與專業評估公司合作，對企業自有知識產權進行全面評估。

► 完善內部風險管理體系和風控措施

實施差別化的利率定價機制和綠色信貸審批流程，設置單獨的客戶評級標準，改進風險考評體系和業務考核辦法，採取全流程控制。

• 案例

本行發放了1.5億貸款支持打造中聯創意廣場，這是一個由舊工業廠區改造而成的創意產業園區，目前已經成為一個集民俗文化、時尚潮流、藝術工坊為一體的區域性特色文化休閒區，在市南區南京路形成了一種新型業態、一個文化景點，帶動了青島市一片區域、多項產業的發展，目前已有廣告策劃、動漫、表演藝術、電視廣播等多類文化創意產業企業入駐，成為青島的文化產業高端品牌。



大力發展科技金融

發展「科技金融」是本行服務實體經濟發展和地方產業轉型升級的創新舉措，也是本行自身調整業務結構、轉變發展方式、塑造專業品牌、形成業務新增長點的內在要求。本行科技金融業務在區域內已經取得了先發優勢。「科易貸」、「智易貸」、「專利質押保險貸款」、「技改貸」等融資產品有效地支持了新能源、新材料、節能環保等高新技術企業的發展，本行支持的青島昌盛日電太陽能科技股份有限公司光伏農業扶貧模式獲得國家主席習近平點贊。

截至2016年末，全行為科技型企業共實現放款109.31億元。其中為青島本地科技型企業放款97.87億元，授信餘額43.37億元。

近兩年來，本行累計為青島市「千帆計劃」名單內近2,000家企業發放授信146.73億元；2016年末授信餘額34.45億元，較上年末增長22.25%，授信客戶數量為191戶。

► 創新科技金融管理體系

針對科技企業「輕資產、高成長」的特點，制定並實施五個「單獨」的管理機制，降低科技型中小企業融資准入門檻，提高服務效率。

► 完善科技金融風控體系

實行派駐專職審查人、重大項目聯合評審、專業化行業分析、全流程盡職管理等手段防控信貸風險。

► 建立山東省第一家「科技支行」

以「專業、專注、專營」的思路和創新模式設立科技支行，開展科技金融業務，2016年，科技支行共為科技型企業發放授信資金10.47億元，年末餘額6.85億元，較上一年度增長40.1%，有餘額授信客戶數量125戶。支行創新開展專利權質押貸款業務一年多，已發放授信35戶，授信金額1.26億元，實現放款1.18億元。下一步將逐步籌建位於藍色矽谷核心區的即墨科技支行。



金融助推創新創業推介會暨青島銀行科技支行揭牌儀式

► 創新科技金融商業服務模式

目前已開發20餘款科技金融特色產品。其中「專利權質押保險貸款」在全國首創；「集群貸」針對孵化器、高新技術園區等實現貸款批量化操作；「銀政保」滿足無法提供反擔保措施的千帆計劃企業的資金需求；「青易貸」專注於青年創新創業；「智易貸」專門面向青島市政府引進的高端人才；「稅貸通」借助銀稅大數據，解決了信息不對稱的問題。

► 加強外部合作

2011年，本行牽頭成立了青島第一個「擬上市企業傢俱樂部」，並作為青島市「新三板協會」秘書長單位持續幫扶小微創新創業企業，與藍海股權交易中心、齊魯股權交易中心建立戰略合作，與青島里程碑創業投

資有限公司、青島擁灣資產管理集團股份有限公司、常春藤（上海）股權投資中心（有限合夥）等7家投資公司簽約合作開展投資聯動業務。

• 案例

2016年，國家主席習近平一行視察昌盛日電銀川園區，低調的青島昌盛日電太陽能科技股份有限公司開始進入公眾視野。在5年前，本行發揮一級法人銀行的優勢，在該公司無抵押無擔保的情況下，以結構化訂單融資產品為其提供了源源不斷的授信，支持其領先的光伏農業綜合利用技術和創新的商業模式。此後幾年間，昌盛憑借300多項專利技術和獨特的商業模式快速完成在全國27個省市的佈局，幾乎每年都保持了近100%的增長速度，成長為中國光伏農業的領導者。在自身快速發展的同時，公司還創造了可觀的社會效益，其減排的二氧化碳已經達到40萬噸，為空氣質量的改善做出了突出貢獻。



服務「三農」

本行積極響應國家支持「三農」政策發展的大方向，不斷提高和改進「三農」服務水平，支持現代農業加快發展，

幫助廣大農村居民改善生活。2016年，本行涉農貸款保持穩步增長，截至2016年末，本行涉農貸款餘額240.12億元，較年初增加29.13億元，年度增幅13.8%。

2016年我行服務「三農」主要項目成果

項目	數量（個）	截至2016年末貸款審計餘額（億元）
農田水利改造項目	2	4
農村道路交通項目	2	5.14
農村供水項目	3	5
棚戶區改造項目	1	2.4
污泥無害化處理項目	1	1

• 案例

本行貸款支持榮成市八河水庫增容工程。八河水庫是榮成市區僅有的一座大型水庫，自建庫以來在農業灌溉、生產等諸方面發揮了重要作用，是榮成市區重點水源工程和民生保障工程。本次八河水庫增容工程將蓄水位由原2.5米抬高至5.0米，增強其水資源調蓄能力，提高雨洪資源利用率，緩解了城鄉用水供需矛盾，促進當地經濟社會的良性發展。



創新服務小微企業

本行始終高度重視小微企業金融業務的發展，將小微企業金融業務作為普惠金融發展、落實社會責任的重點業務，明確在有效控制授信風險的前提下，按照「小微化、標準化、工廠化、網絡化」的發展思路，穩健推動小企業金融業務發展，持續探索和優化小企業金融服務可持續發展的商業模式，截至2016年末，本行小微企業貸款餘額424.77億元，較上年增幅21.6%；其中小型企業貸款餘額331.18億元，較上年增幅31.38%，微型企業貸款餘額51.72億元，較上年增幅27.99%。



產品與服務創新

創新金融產品	創新推出科技企業機器設備租賃收益權質押貸款業務，在與北京軟交所合作的基礎上，推出軟件著作權質押貸款業務，推出政銀保貸款業務。
創新審批模式	嚴格執行小企業審批風險經理平行作業模式和交叉檢查方式，實行實際控制人面談制度，加大現場調查力度，破解信息不對稱難題，提高業務審查的精確度；優化小企業信管系統操作模板，包括增加小企業簡易財務報表和在融資申請中添加小企業授信類別標識。
創新擔保方式	推出科技企業機器設備租賃收益權質押貸款，推出軟件著作權質押貸款業務，增強小微企業獲貸能力。
創新還款方式	開發「續易貸」優化還款方式，簡化授信期限內單筆業務操作流程，緩解小微企業資金壓力；積極推進小企業貸款轉貸基金業務，本年度累計辦理轉貸資金3.05億元。
拓寬服務渠道	從融資提供者向融資組織者轉變，與青島市相關部門對接政府採購系統和政府採購支付系統，實現政府採購網上作業模式。

• 案例

本行從2011年開始支持一家生產銷售輪胎的貿易公司。合作期間，該公司信用狀況良好，還款意願強，沒有挪用貸款資金、欠款欠息等不良行為。為保障企業不間斷使用資金，本行為企業辦理了「續易貸」業務，推動了該企業的健康發展。

探索發展互聯網金融

2016年，本行繼續加快推進電子渠道建設，堅持以客戶需求為業務發展中心，持續升級完善網上銀行、手機銀行等傳統電子渠道，同時加快建設海慧生活和微信銀

行，並着手建立線上營銷體系，使移動交易渠道逐漸向營銷型交易渠道轉型，為客戶提供更加便捷、高效、綠色的金融服務，進一步促進電子渠道結算分流。

類別	2016年		截至 2016年末	2015年		截至 2015年末
	交易金額 (億元)	交易筆數 (萬筆)	累計客戶數 (戶)	交易金額 (億元)	交易筆數 (萬筆)	累計客戶數 (戶)
企業網上銀行	6,950.79	1,176.41	59,358	5,481.00	1,124.20	51,723
個人網上銀行	4,801.07	8,176.90	645,811	3,851.60	6,734.55	581,711
手機銀行	1,065.51	4,824.45	774,969	644.09	3,060.05	504,508

「雲繳費」業務

本行着重加快移動金融的建設創新，全面推出「雲繳費」業務，該業務主要面向不具備專門收費系統的企業提供新興收費項目服務（如物業費、學費等），旨在構建一個自主、靈活的客戶服務平台，打造商戶自主收費、客戶自助繳費、多渠道支持、多種支付方式互通互聯的便民繳費業務模式。該業務自推出以來共簽約收費商戶30家，實現代收費4456筆，金額32808萬元。

O2O平台

本行積極推進移動支付建設，優化支付環境。繼續探索優化O2O平台「海慧生活」的獲客模式，「線上獲客·線下營銷」的新模式初獲成功；積極引入外部資源，創新微信營銷活動，將移動端各渠道進一步打通，使渠道互聯互通，客戶共享。通過數據營銷管理，深挖用戶潛在價值，積極創建社交化、移動化、定制化、個性化的金融模式。

供應鏈金融

本行在對核心企業上下游客戶與核心企業之間的交易數據進行充分分析後，主動給予核心企業上下游客戶信用模式或控貨模式的融資授信，向其提供「全程不落地」的網絡融資，並在融資後借助大數據分析，進行業務風險控制。在2016年第八屆金融科技與支付創新年度盛會上，青島銀行榮獲銀行業供應鏈金融卓越貢獻獎。



• 案例

青島銀行開展創新型供應鏈金融合作

本行與海爾集團旗下一家公司（以下簡稱「核心企業」）簽署協議，為其上下游客戶提供在線融資服務「E秒貸」。通過E秒貸業務，核心企業向本行推薦其產業鏈條上下游的優秀客戶，本行依據其上下游客戶以往與核心企業的合作記錄情況，向上下游客戶提供在線融資服務，包括便捷融資和支付服務等。本行在該在線融資模式的基礎上，又接入了歐普照明，系統已於2016年5月份上線運營，為歐普下游經銷商提供在線融資。2016年本行陸續與百雀羚集團、匯源果汁、魯花集團、益海嘉里糧油、蒙牛乳業集團、金羅肉食、九聯肉食等國內知名快消品核心企業建立合作關係。截至2016年末，累計為快消品核心企業經銷商發放貸款408戶、金額3.68億元。



青島銀行與上海百雀羚集團簽署供應鏈金融業務合作協議



保護
生態環境

保護生態環境

青島銀行股份有限公司
2016年度環境、社會及善治報告

發展綠色金融

按照國務院印發的《生態文明體質改革總體方案》、中國銀監會與國家發改委聯合印發的《能效信貸指引》以及中國銀監會發佈的《綠色信貸指引》，本行制定了《青島銀行綠色信貸政策》，內容包括有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的相關政策。

本行綠色信貸政策貫徹以綠色發展理念引領自身經營行為的方針，在堅持風險可控的前提下，全面落實國務院、中國人民銀行、中國銀監會等相關政策制度，主動加強綠色金融服務，並堅持推動綠色發展與商業可持續相結合的原則，加強對重點項目及重要領域的現場評估和風險防控。

本行綠色信貸政策明確規定董事會負責確定本行綠色信貸發展戰略，指導高管層制定綠色信貸總體目標並負責監督評估。本行信貸政策中制定了綠色信貸經營目標和管理措施。

本行還成立了由分管行長負責、各相關專業部門參與的的專項領導小組，負責綠色信貸等工作的推進與落實。

創新綠色金融產品

本行一直致力於將綠色信貸的理念融入行業政策，完善綠色信貸系統，嚴控「兩高一剩」行業信貸，致力於實現經濟、社會和環境三位一體的可持續發展。2016年3月和11月，在中國人民銀行的大力支持下，本行作為首批試點商業銀行之一，分別發行2016年第一期和第二期綠色金融債券，共募集資金80億元。本行綠色金融債券募集資金由專戶管理，募集資金的使用設置專項台賬，截至2016年12月末，我行利用募集資金已支持綠色信貸項目金額合計44.65億元，綠色信貸項目貸款餘額62.62億元，比同期增長36.58億元，增幅達140.48%，「兩高一剩」貸款餘額27.23億元，同比減少6.86億元，降幅20.12%。



青島銀行綠色金融債券發行暨支持綠色產業發展銀企簽約新聞發佈會



青島銀行與雲南水務投資股份有限公司簽署全面戰略合作協議推動綠色金融發展

支持節能減排舉措：

- 節能減排授信和綠色信貸在管控好風險的前提下，優先予以支持，不受信貸額度的限制；
- 提高節能環保信貸准入門檻，控制高耗能高污染行業，按照區別對待、有保有壓、調整存量、控制增量的原則，加大對煉焦、有色金屬、建材、石油加工、化工等高耗能高污染行業的信貸調整力度；
- 實施有序信貸退出，加快淘汰落後生產能力。做好鋼鐵、煤炭、水泥、電解鋁、輪胎製造等行業的落後產能和工藝的信貸退出工作，防止盲目投資和低水平重複建設；
- 增加對節能減排重點工程的信貸投入。加大對能源替代、高效燃煤鍋爐、能源梯級利用、超低能耗和綠色建築、清潔燃料汽車、低碳消耗排放、綠色照明等項目的信貸投入力度；
- 加大對循環經濟項目的信貸支持。增加對礦產資源綜合利用、固體廢物綜合利用、再生資源循環利用、水資源循環利用、垃圾資源化利用等項目的信貸投入，對重點行業和企業開展清潔生產過程中符合產業政策及信貸條件的項目，積極給予信貸支持；
- 支持節能減排技術創新。對國家和省級立項的高新技術項目，積極給予信貸支持。

• 案例1 污染防治

2016年3月，青島銀河環保股份有限公司獲得本行貸款支持，用於該企業進行城市污水處理、工業廢水、中水技術研發工程項目設計與建設、環保設備、設施生產等。該企業具有環保工程專業承包三級資質、環境工程（廢水）專項工程設計乙級資質、工業廢水處理乙級資質、生活污水處理乙級資質等，企業成功完成了一系列污水處理項目和原水項目的建設，在環保部門組織的多次檢查中，出水質量均達到了國家污水排放要求，受到了國家、省、市環保局的認可和好評。

• 案例2 資源節約與循環利用

2016年4月，山東水利建設控股集團有限公司獲得本行貸款支持，用於集團和下屬公司流動資金週轉及支付鄆城城南水庫、濰紡昌邑豐泉水庫、南水北調東線一期工程平度市配套工程、濰坊濱海第二平原水庫、東明縣菜園集水庫等項目工程款。這些項目能夠科學開發利用雨洪資源，加快平原水庫建設，切實破解沿黃地區飲水安全，不斷提高資源供給能力，有效降低水旱災害威脅，有力保障全省經濟社會長期持續健康發展。

• 案例3 生態保護

2016年5月，榮成市石島新綠園林有限公司獲得本行貸款支持，用於購買綠化的主要原材料，如苗木、花草等。該公司由榮成市石島管理區園林管理處100%持股，主要進行園林、設計，苗木、花卉種植、銷售。本次項目完工後新增綠化面積23萬平方米。

推廣綠色服務

本行加快手機銀行、網上銀行、微信銀行等渠道的建設和創新。依托先進信息技術，完成媒體客戶互動中心（一期）開發測試，圍繞客戶體驗提升、服務範圍擴展和職責轉變等方面，打造青島銀行特色線上服務中心。

電子對賬

拓寬對賬渠道，推動對賬流程優化。2016年在全行開展了「網上銀行對賬推廣競賽活動」，通過目標分解、小組比賽、正負激勵、宣傳通報等系列措施，電子對賬率大幅提升。截至2016年12月末網銀對賬佔比達到80.09%。

自助銀行服務

多年來，本行始終不間斷提升自助渠道的服務規模和服務水平。截至2016年末，本行共擁有自助銀行94家、自助設備468台，向社會公眾提供提款、存款、轉賬、賬戶查詢、繳費等服務。同時，繼續推動互聯網金融的發展與應用，加快網上銀行、手機銀行等渠道的創新和流程改進。至2016年末，本行企業網銀客戶和個人網銀客戶分別較上年增長14.76%和11.02%，交易額分別增長26.82%和24.64%；電子銀行渠道佔比達到90.31%，較上年末提高7.82個百分點。

堅持綠色運營

我行大力倡導節儉文化，從一張紙、一滴水、一度電等有形節約到流程、效率、管理等優化改造等無形節約，都給予充分的重視。本行建立起「本週我巡視」制度，總行領導帶隊每週從整體環境、設備設施、餐飲工具、安全檢查、環境衛生、服務設施、溫度控制等22個方面進行檢查督導，並在每週一的行辦會上進行通報、督辦整改。同時，制定《每日巡視內容及標準》表，要求分支行每日進行日常巡查，支行分管行長要每月、每季、每半年和節假日帶隊監督檢查並簽字負責。

電子辦公

2016年，本行電子辦公系統按照「定制、定向、定時」的原則進行全面改造和更新，使版面、欄目、內容等實現自主訂制或由系統智能記憶並推送常用功能，並可根據機構、崗位、角色等定向發給第三方，同時實現定期統計、逾期督辦事項的限時督辦，不僅如此，還引入移動辦公模式，真正使辦公實現便捷化、智能化和人性化，大幅減少文件流轉形成的紙張、電力、人力等耗費，提高辦公效率，為本行和社會節能提效。2016年，我行辦公用紙量約為104萬張。為切實給基層行減負，節約人力和時間成本，對於培訓、專題會議等適合視頻會議的，我行均通過視頻會議召開。

信息系統建設

本行持續推進高效、靈活、輕量級的雲數據中心建設，通過雲技術帶來的可擴展架構、集中式運維以及資源的高度整合，全面提升數據中心的運營效率，實現資源集約化。2016年，本行新客戶服務系統上線，通過統一數據標準、統一用戶管理、機構管理，實現業務集中運營，簡化前台操作，提高員工工作效率，提升客戶體驗。



新客戶服務系統上線現場

節約能源使用

青島銀行2016年能源消耗及溫室氣體排放表

類別	單位	2016年
總部辦公用電量	萬千瓦時	286
總部辦公用水量	噸	14,379
總部辦公用油量	升	66,000
總部天然氣使用量	立方米	11,788
總部溫室氣體排總量	噸二氧化碳當量	3,790.48
——直接溫室氣體排放*	噸二氧化碳當量	166.33
——間接溫室氣體排放**	噸二氧化碳當量	3,624.15

* 包括消耗天然氣及汽油的溫室氣體排放

** 包括消耗電力及市政供暖的溫室氣體排放

全行倡導五層之內不坐電梯、光線足不開燈、溫度適宜不開空調等做法，並形成下班後關閉水、電源、空調開關等習慣，通過安保巡查和「本週我巡視」進行通報監督管理，將節約落實到每一個細節。

我行通過優化用水主管道截門調節供水用量，建立飲水間剩水回收和保潔用水再利用機制，有效節水。同時，通過「本週我巡視」和安保巡查，檢查大樓水源開關關閉情況，防止漏水和漏電。

2016年，本行總部實施集中管理、統一調配，大幅提高了車輛使用效率，日常出車頻次明顯降低，車輛運行成本大幅下降。同時，加強車輛用油管理，加油卡一車一卡、專車專用，對油品、用量、加油站點等內容按車輛情況分別進行限定，按需分配，並對油耗較高車輛進行專項檢查，對車輛加油實行更完善的管理。

廢棄物二次利用

我行十分關注自身對環境的影響，日常廢舊電子信息產品委託專業合作公司進行二次利用和無害化處理，對於符合再次使用要求的組件作為備品、備件進行二次利用，以延長相關電子設備的實際使用週期，降低因製造電子產品而對環境產生的不良影響。

採購管理

本行嚴格把控物資採購關口。本行修訂了《青島銀行集中採購管理辦法》、《青島銀行集中採購評審專家管理辦法》，並將產品的節能環保表現上升為採購標準，逐步擴大供應商審查範圍。同時，為體現招標和採購工作「公開、公平、公正」原則，制定《青島銀行招投標（採購）承諾制管理辦法》，強化招標和採購參與主體的行為自律，切實防止招標和採購工作中的違法違紀行為。

青島銀行2016年報廢處置電子設備表

項目類別	數量(台)
微機(主機)	31
顯示器	35
打印機	16
自動取款機	8
自助服務終端	1

註：上述數據統計口徑為經過總行確認存在殘值且經總行統一處置的設備

綠色公益

本行在青島、濟南、東營、濱州、棗莊等地參與義務植樹活動，並在青島、濟南等地建立了「青島銀行紀念林」。



2016年3月12日，棗莊分行開展「青春綠色行動·扮靚棗莊城鄉」植樹活動



積極
回饋社會

積極回饋社會

青島銀行股份有限公司
2016年度 環境·社會及善治報告

提升客戶服務

服務是銀行的立行之本。本行堅持以客戶為中心，牢固樹立「溫馨加放心，我們更努力」的服務理念，「溫馨」代表本行給客戶傳遞的一種感覺、一種體驗、一種溫度，「放心」是用專業金融服務給客戶打造的滿意承諾，「我們更努力」是對品牌的不懈追求，有效滿足客戶的需求，維護客戶的合法權益，公平對待每一位客戶，向客戶充分提示金融產品和服務的風險，披露相關信息，加強客戶投訴管理，嚴格執行客戶信息保密制度，有效地維護與客戶之間的互信。



2016年12月，本行服務品牌榮獲2016年國際「五星鑽石獎」獎項，同月本行濟南分行營業部、西海岸分行營業部、麥島支行榮獲中國銀行業協會「2016年度中國銀行業文明規範服務千佳示範單位」稱號。



提升服務品質

▶ 技能培訓

本行多次組織召開經驗交流及服務培訓會議，包括「走進同業學經驗」2016年度金牌營業網點創建、「溫馨化服務五項軟性指標解析」、「激發快樂服務動力，鍛造卓越管理效能」管理人員專項提升培訓、「客戶經理商務禮儀」、「提升大堂經理溫馨化服務技能」專項培訓，以及針對各分支行自身情況的定制培訓課程等。同時，本行將服務禮儀、手語、英語技能納入日常培訓工作，從而滿足各類客群的服務需求。



完善網點設施

本行對網點每一項服務設施實行定位管理，此外推出了具有人性化的服務設施，包括：糖果提示卡、便民信封盒、自助客用掛鈎、廳堂茶水車、洗手間客用物品等。



廳堂茶水車



便民服務箱

洗手間客用物品



提供現金袋

自助客用掛鈎



手機加油站

糖果提示卡

對特殊群體的人性化服務

本行針對特殊客戶建立了極具人性化的服務體系，包括：營業廳兒童區、嬰兒椅、輪椅、愛心座椅、助盲卡、戶外增設特殊客戶求助電話、衛生間增設客用扶手、愛心記錄本，從而體現對特殊客群關愛之情。



營業廳兒童區、嬰兒椅、輪椅



愛心座椅



助盲卡

創新金融產品和服務

► 自建銀醫通平台

本行自建行業領先的銀醫通雲平台，通過流程再造解決就醫難頑疾。

建設標準化的銀醫通雲平台，實現銀行卡、具有金融功能社保卡作為診療卡直接就診支付的功能，患者不需額外辦理醫院的診療卡，持青島銀行金融IC卡可以直接在醫院的自助渠道、線上渠道進行掛號、繳費、查詢打印等，不需預存資金，可以在接入銀醫通雲平台的所有醫院使用。支付時直接使用銀行卡內資金或社保資金，既方便患者的卡片及資金管理，也降低醫院發卡成本。同時，開放銀行渠道，為患者提供醫院外的服務場所，例如預約掛號、繳費、查詢化驗單等功能。

► 打造一卡通綜合應用平台

本行為目標客戶提供跨界式一攬子一卡通解決方案，並實現快速複製。

根據企業、校園、居民區（以下簡稱三區）應用場景設計，開發綜合系統，改變使用行業卡作為身份認證及非金融領域小額支付的傳統，以金融IC卡代替行業卡，實現金融支付、行業管理及非金融領域支付功能的合一，實現門禁、考勤、食堂消費、車輛管理等功能，同時通過消費電子現金實現在三區及交通領域的小額支付等，不斷延伸銀行卡的功能及服務領域，真正一卡通管、一卡通行、一卡通兌、一卡通行。

對接青島地鐵集團、公交集團，發行具有交通領域支付功能的銀行卡，增加分段計費功能，實現銀行卡閃付乘地鐵、公交、出租車等交通工具，並免費發放百萬張地鐵卡。

► 社區金融服務升級換代

設立社區支行

通過自助設備辦理存取款、信用卡收單等，具有相應資質的銷售人員辦理理財、保險、基金產品的銷售及諮詢，人工辦理存取款及開戶、辦理國內外結算、從事銀行卡業務、代收付款項等以及辦理小微企業及個人貸款業務。

舉辦理財節活動服務社區

自2012年以來，我行每年舉辦「海融財富」理財節，以社區支行網點為依托，通過廳堂營銷、社區營銷、理財講堂、社區路演、送電影進社區等形式深入社區，為居民提供借記卡、公務卡、地鐵卡、理財、保險、基金、貴金屬、網銀、手機銀行、直銷銀行、代繳費等零售業務服務。

► 海融財富理財，穩健收益率高

2016年，青島銀行「海融財富」系列理財產品品種多樣、購買便利、收益率高、風險可控、期期實現預期收益率，已經成為銀行界金融市場關注的焦點，每期發售都能引來客戶追捧，贏得了廣大客戶及業界的認可，2013-2016年連續4年進入普益財富銀行理財全國區域性銀行前十位，展現了日益強大的理財研發能力和運作能力。青島銀行在2016年全國銀行業金融機構評選中脫穎而出，榮獲2015年度「金牛理財銀行獎」（綜合獎）、2015年度「金牛銀行理財產品獎」（海融財富穩贏系列）。

• 案例

2016年5月21日上午，我行成立20週年暨第五屆「海融財富」理財節開幕，圍繞「感恩同行，綻放精彩」這一主題，理財節除向客戶提供全方位金融服務外，還推出多項增值回饋活動，如發行青島銀行20週年紀念卡，邀請前意大利國家隊主力球員羅伯特·巴喬、弗朗哥·巴雷西參加「AC米蘭少年足球訓練營」，組織了由巴喬、巴雷西領銜的國際明星隊與王東寧、戴仁慶等領銜的山東明星足球隊參加的青島銀行杯中外明星邀請賽等。



巴喬參加我行20週年紀念銀行卡發卡儀式



2016年青島銀行AC米蘭少年足球夏令營閉營儀式後合影



2016年青島銀行杯明星邀請賽賽後合影



巴喬來到書城參加客戶青島見面會

拓寬服務渠道

▶ 增設網點

指標名稱	單位	2016年	2015年	2014年
營業網點	個	111	100	76
當年新增營業網點	個	11	24	16
農村營業網點(含社區銀行數)	個	4	3	1
社區支行、小微支行	個	15	11	0

▶ 服務農村網點

根據黨的十八大提出的「發展普惠金融」精神，響應銀監會「金融服務進村入社區」工程號召，我行積極履行做好農村金融服務工作的責任，截至2016年末，在青島地區共設立4家農村銀行網點。

▶ 自助設備

本行共擁有自助銀行94家、自助設備468台，向社會公眾提供提款、存款、轉賬、賬戶查詢、繳費等服務。

▶ 社區銀行和小微支行

截至2016年末，共設有13家社區支行和2家小微支行，均實現良好的經營業績，青島地區的「街角」特色社區支行已成為青島銀行微型機構發展特色，廣泛受到同業及監管部門的關注。

促進消費金融

本行積極貫徹執行國家發展消費金融的政策，大力發展個人消費貸款，充分發揮金融對居民家庭消費的支持和拉動作用。加大個人住房貸款的投放力度，積極支持居民自住和改善性住房貸款需求。2016年我行累計發放個人住房按揭貸款14,344筆，金額86.98億元。同時，我行針對已辦理個人住房按揭貸款的客戶配套「安居貸」、「車易貸」、「結婚幸福貸」等小額消費貸款產品，積極滿足客戶裝修、購車、結婚、旅遊等多方位融資需求。截至2016年12月末，個人住房和消費貸款餘額達到193.13億元，佔比達到78.18%，較年初提升14.05個百分點。

推動就業創業

本行大力發展小額擔保貸款，積極推動就業創業工作。2016年累計發放1,590筆，金額3.13億元，帶動就業人員將近4,000人。

發展民生金融

本行圍繞政府及公用事業單位等與民生密切相關的行業和項目，通過多元化的服務，積極拓展民生領域行業的合作範圍。在熱電、水務、燃氣、公交、醫療、養老、教育等民生行業領域，不斷實現突破，全年共審批城市發展基金項目20個，總金額200多億元，實際投放8筆，合計91億元；全年融資保理業務投放15筆，金額20.13億元。



2016年12月，青島銀行參加首屆山東省金融博覽會

保護消費者權益

本行根據《中華人民共和國商業銀行法》、《國務院辦公廳關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》（國辦發[2015]81號）、《銀行業消費者權益保護工作指引》（銀監發[2013]38號）等法律法規，先後制定了《青島銀行消費者權益保護工作管理辦法》、《青島銀行消費者權益保護工作流程》、《青島銀行消費者權益保護工作應急管理辦法》、《青島銀行營業廳服務管理辦法》等消費者權益保護專項制度，嚴格規範產品和服務提供的全過程，切實保護金融消費者合法權益。

本行嚴禁擅自向任何人、任何機構洩露客戶信息，查詢個人貸款申請人及相關人員個人徵信報告均取得其本人書面授權，所有涉及生產數據的機構及個人必須與我行簽訂保密協議，對生產數據的保密性負責。

▶ 安全提示

為全方位提示客戶注意資金安全，本行在每個現金櫃台均設置「公安安全提示貼」，在細微之處有效進行安全提示。

▶ 客戶投訴機制

本行高度重視客戶投訴處理100%響應處理客戶的訴求。本行將客戶投訴管理納入消費者權益保護範疇，由總行消費者權益保護辦公室組建專門團隊統一管理，專人專職處理。及時妥善處理各渠道受理的投訴問題，主動積極維護消費者權益，不斷健全投訴管理工作長效機制，建立多層級和跨地域、跨條線應急投訴處理及響應機制、未辦結事項報告機制。我行自覺改進客戶提出的批量性及系統性問題，通過客戶信息精細化、處理方式個性化、溝通方式人性化的形式，合規而人性化解決客戶投訴問題，給客戶留下良好印象。截至2016年末，我行客戶服務熱線人工受理客戶問題數量381,325個，客戶投訴量561個，較去年減少17%，客戶投訴處理滿意度為99.9%。



普及金融知識

本行持續深化社會公眾對金融知識和金融風險的理解，切實加強對消費者個人金融信息保護、防範電信詐騙領域的宣傳教育和引導，尤其是加強對農村金融消費群體、特殊群體的金融知識宣傳普及工作，將普及金融知識工作常態化、規範化。2016年，先後組織開展了「3.15消費者保護宣傳活動」、「金融知識萬里行活動」、「金融知識進萬家」活動等，向社會公眾介紹銀行業基本常識。



送金融知識進小學活動

反假幣宣傳

為進一步加大反假幣宣傳力度，增強防範假幣意識和識別假幣能力，本行各分支行採取進社區、進校園、路演等多種方式，向廣大市民認真細緻地講解了假幣的危害和反假幣的作用，以及人民幣大眾防偽特徵，用真假貨幣實物進行對比，採取眼觀、手摸等方法指導群眾迅速準確地識別假幣。



送金融知識進軍營活動



金融知識戶外宣傳活動



送金融知識進老年大學——百姓講堂



送金融知識進老年大學——防詐騙知識課堂



315金融消費者權益日社區宣傳活動

依法合規經營

本行堅持合規經營的理念，嚴格遵守《商業銀行合規風險管理指引》等監管法規，制定《青島銀行合規風險管理政策》，通過定期召開會議，對合規風險進行識別、監測和評估，夯實內控合規管理基礎，優化管理體制建設。構建業務部門、合規部門與審計部門三道防線，組織合規演講、合規問答、風險提示等宣傳形式，通過內控評審、虛擬支行、外聘評估機構、制定員工行為負面清單等方式，強化合規管理，切實防範風險。

2016年，我行印發《青島銀行內部控制基本規定（第二版）》、《青島銀行金融穩定重大事項報告實施細則》，進一步完善內控合規管理政策制度，提升合規風險管理水平。

內控合規管理

► 檢查機制

本行建立了較為完善的內部合規檢查機制，開展「本週我巡視」、「行為安檢」和「操作安檢」等合規巡視檢查活動，每季度召開「內控評審」會議，成立「虛擬支行」實施替崗審計，將重點檢查與日常管理和各項內控措施密切結合，總行審計部負責對各業務條線和分支機構的內部控制狀況實施全面的監督和評價，各級業務部門在各自職責範圍內組織開展業務的自查和檢查，逐步建立了防範和化解風險的常態化機制。

2016年，我行開展了「兩個加強、兩個遏制」回頭看現場檢查，邀請畢馬威進行了全面內控審核，總行高管帶隊「本週我巡視」49期，每季度召開一次全行「內控評審會」，「虛擬支行」對11家分支機構進行了替崗審計。

► 報告制度

本行建立了違規行為報告制度。由基層網點和相關管理部門對合規風險問題進行報告。各級審計部門結合內部審計監督，對監督檢查中發現的內部控制缺陷，按照內部審計工作程序進行報告。年度內部控制評價報告經董事會審議批准後，於每年4月30日前以正式文件形式報送監管部門。

2016年，董事會對《青島銀行2015年度內部控制自我評價報告》、《青島銀行2015年度合規風險管理報告》、《青島銀行2015年度操作風險管理報告》、《青島銀行2015年度反洗錢風險管理報告》等進行審議或審閱。

► 制度建設

近年來，本行通過開展「制度建設年、制度執行年、制度評價年、制度優化年」系列活動，從制度的創造、執行、評價和優化四個方面構建起制度框架。

2016年，在對前期工作進行總結提煉的基礎上，以「制度提升年」為主題，組織開展「以員工為核心，提升制度學習效果」、「以制度體驗為中心，提升制度操作效率」、「以落實為重點，提升制度執行實效」的三項提升活動，開展「制度天天學」「專項整治活動」「化繁為簡」活動，在廣泛徵求分支行意見和建議的基礎上，對一線常用制度進行了濃縮、精簡、歸納，新訂和修訂制度130餘項，不斷打造注重實效、化繁為簡的清晰、科學的制度體系。

► 文化建設

本行在全力支持區域經濟發展、服務百姓生活、增強自身實力的同時，積澱形成了具有青島銀行特色的文化底蘊，逐步建立起與青島銀行發展目標相統一、與青島銀行的作風和理念相適應、與社會主義核心價值觀和中華傳統美德一脈相承的文化體系，形成了獨有的關愛文化、服務文化、風險文化、合規文化等為核心的企業文化。

從2010年起，本行實行週一全行晨會演講活動。每週一的晨會，貫穿合規與服務、奉獻與成長，總行和分支行輪流進行主題演講和點評，全行通過視頻系統觀看，不僅是對作風的激濁揚清，更是價值觀的重塑再造，通過一個個鮮活的案例給予全行警示和啟發，使以內控文化、服務文化、風險文化和關愛文化等為核心的價值理念「入腦，入心，入行」。同時，晨會中開展知識問答，通過一問一答，使員工熟悉銀行業務和合規知識，營造出時時、事事、處處、人人講合規的積極向上的文化氛圍。2016年，先後開展了「服務專員話服務」、「我為行慶做貢獻」、「同心築夢篤行致遠——我與青銀共成長」等主題演講。



近四年晨會演講叢書

► 反洗錢工作

2016年度，在嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》、《金融機構反洗錢規定》(中國人民銀行令〔2006〕第1號)等反洗錢相關法律法規及反洗錢5C風險評估標準等制度基礎上，為更好提升反洗錢工作履職能力，進一步細化反洗錢工作要求，在總結既往反洗錢工作經驗的基礎上，本行對反洗錢制度進行了修訂，補充了客戶身份識別及盡職調查，修改並完善了客戶洗錢與恐怖融資風險評估及客戶分類，增加了反洗錢案例報告系統操作及反洗錢、反恐融資黑名單監控等相關要求，形成了《青島銀行反洗錢規定(第三版)》。同時，積極配合人行開展反洗錢調查，協助人行開展反洗錢行政調查7次、反洗錢協查40餘次。2016年向人行報送大額案例報告82.98萬份，可疑案例報告1.3萬份。

► 內審監督

2016年，本行圍繞行業風險熱點及案件設立審計項目，開展了票據業務專項審計、金融市場專項審計等十六個審計項目，推動條線管理部門對22個制度進行了修訂和補充，促進了全行內控合規體系建設；由虛擬支行團隊進行了替崗審計，對於審計檢查報告及發現的問題，定期通過董監事辦公室向董監事會呈報；通過告知書、建議等形式向業務部門傳遞審計信息，促進審計成果的共享與運用。同時，本行制定了《青島銀行分行內部審計人員委派管理辦法(試行)》、《青島銀行審計人員職業道德準則(試行)》、《青島銀行審計保密工作準則(試行)》等制度，進一步提升了內部控制體系的有效性。

加強風險管理

報告期內，本行進一步完善風險管理框架，嚴格落實風險管理的定期報告制度，根據風險承受能力和經營戰略確定本行風險偏好，完善風險管理信息系統，支持各主要業務

條線的風險識別、計量和控制，完善各類風險管理的內控機制，充分發揮風險管理委員會的職能，確保相關決策信息的準確和全行風險管理政策的有效實施，整體風險控制較好。

信用風險	健全與完善管理機制，優化信貸流程與結構，強抓貸後管理和資產質量，實現了本行信用風險管理工作風險總體可控、管理持續提升的預期目標。
操作風險	以全面業務檢查為基礎，以新形勢、新業務為關注點，通過完善信息科技系統建設，實施操作風險資本計量，健全案防機制，防範案件風險。
流動性風險	通過限額管理、計劃調控、壓力測試等方法對流動性實行統一管理，形成了科學合理的流動性風險計量及監控機制；同時，根據流動性敞口、流動性儲備、頭寸餘額、市場情況、相關監管指標達標要求等因素組織全行資產負債業務。
市場風險	根據中國銀監會制定的《商業銀行市場風險管理指引》、《商業銀行內部控制指引》、《商業銀行壓力測試指引》的要求，參照《巴塞爾新資本協議》有關規定對本公司的利率風險、匯率風險進行管理，通過對授權、授信、風險限額的規定、監控與報告等措施，建立了市場風險的管理體系。
合規風險	建立了合規風險管理三道防線和員工異常行為監測機制，注重培育合規文化，建立良好的合規培訓、宣傳機制，有效管控合規風險，保證本行在法律和政策框架內防範審慎經營。
信息科技風險	在運維管理方面，參照ISO20000標準，深化ITIL應用，通過優化系統結構和預防性維護工作，全面提升系統穩定性和可用性；在信息安全方面，本行於2013年順利通過ISO27001認證審核，同時從用戶賬號管理、用戶行為審計、數據脫敏及安全審計、網絡設備的訪問控制等方面入手，逐步建立信息安全管控機制和技術防護手段；在業務連續性方面，本行目前已完成「兩地三中心」的建設，借助業務連續性管理平台，不斷提升管理效率。
聲譽風險	通過及時下發專項通知、應對技巧等形式，不斷對輿情和聲譽風險管理辦法及預案形成有效的技術補充，同時制定《青島銀行微信、微博管理辦法》，使全員學習、參照，並重點對發佈內容的合規性和採用、轉發素材的知識產權問題等進行了部署。

規範行為操守

在董事會指導下，本行制定了《青島銀行員工違規行為處理辦法》，內容包括了賄賂、勒索、欺詐等方面的政策及條例，並以負面清單方式列明了員工違規行為及處理辦法，對本行員工的職業道德、職業紀律進行了規範，引導員工遵守職業操守，2016年針對近年來新出現的違規行為對該辦法進行修訂、完善。

為規範本行員工的行為操守，提高員工的整體素質和職業道德水準，本行制定了《青島銀行員工違規積分管理辦法》、《青島銀行員工異常行為動態管理辦法》、《青島銀行櫃台業務人員行為禁令》等制度，對本行員工的職業道德、職業紀律、職業形象、工作氛圍等進行了規範，引導員工遵守職業操守，有效加強行為紀律性。同時，在內網開設反腐倡廉教育專欄《每週一案》，將同業發生的違規違紀案例進行匯編，定期在內網進行刊登，並組織全行員工進行學習，加強警示教育，用案例教育提醒全行員工遵紀守法、廉潔從業。2016年，我行未發生員工貪污訴訟案件。

2016年，本行董事會繼續執行《青島銀行股份有限公司董事會與高級管理層及其成員職業規範與價值準則》，在明確董事、高管履職的各項義務和標準上，促進董事誠信、勤勉地履行職責，監督並確保高級管理層有效履行管理職責。

2016年，本行監事會繼續執行《青島銀行股份有限公司董事會及董事履職評價辦法》、《青島銀行股份有限公司監事履職評價辦法》及《青島銀行股份有限公司高級管理層及高級管理人員履職評價辦法》，從自評、監事會評價

和外部評價等多個維度開展履職評價工作，持續規範和完善監事會對董事會、監事會、高管層及其成員履職情況的評價機制。

推進黨風廉政建設

2016年，本行突出重點，持續開展「兩學一做」學習教育，紮實推進「兩個責任」落實，以「釘釘子」精神深化推進了聚焦主業轉職能、突出主責轉方式、積極主動轉作風的「三轉」工作，大力加強紀檢監察隊伍建設，為履行監督責任提供堅強保障，切實發揮監督執紀問責作用，堅持把紀律和規矩挺在前面，堅持紀嚴於法、紀在法前的要求，用好監督執紀「四種形態」，切實履行好監督、執紀、問責職能。

本行加緊推進建章立制和構建黨風廉政建設新常態，在原有《廉政手冊》、《黨員領導幹部廉潔自律若干「不准」的規定》基礎上，制定了《青島銀行黨風廉政建設責任制》，並配套制定了《青島銀行黨風廉政建設目標責任書》，由全行領導幹部層層簽訂，通過建立健全規章制度，以構建「大監督」格局為目標，大力加強懲治和預防腐敗體系建設，推進監督責任持久落實。截至年末，本行未發生賄賂、勒索等腐敗案件。

及時信息披露

本行嚴格遵守香港聯合交易所有限公司證券上市規則等法規要求，不斷提高信息披露質量和透明度，維護股東及其他利益相關人的合法權益。2016年，本行率先披露年度業績、恰當開展主動信披，向資本市場展示本行的良好形象；完善信披內部制度，規範臨時性公告管理。

▶ 率先發佈年度業績

本行於2016年3月9日率先發佈中英文版年度業績公告，成為首家發佈2015年全年業績的H股中資銀行，積極展示本行優秀的經營管理狀況和財務狀況，贏得資本市場的廣泛關注。

▶ 合規發佈法定公告

全年發佈定期報告16項、法定臨時公告26項。定期報告包括業績公告、年報中報、證券變動月報表；法定臨時公告內容涉及董監事變更、A股上市申報、籌建金融租賃公司及股東大會會議材料等。

▶ 主動發佈自願公告

全年發佈自願性臨時公告5項，內容涉及發行綠色金融債券、金融衍生品業務資格獲批及債券主承銷資格獲批，主動展示本行業務發展亮點。

▶ 規範臨時公告管理

制定《青島銀行股份有限公司臨時性公告披露及管理細則》，對法定臨時公告和自願性臨時公告的管理進行規範。建立臨時性公告事項報告制度，提升全行對信息披露工作的敏感度和重視程度。

加強知識產權保護

我行始終高度重視知識產權申請、管理及保護工作，根據《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國著作權法》等國家法律法規制定《青島銀行知識產權管理辦法》，致力於健全知識產權體系建設，打造特色品牌，充分發揮知識產權對業務發展、產品創新的支撐保障作用，不斷提升企業經營軟實力。在積極拓寬本行知識產權保護覆蓋領域的同時，充分尊重第三方合法權利，將知識產權保護理念滲透到經營管理的各個環節，嚴防知識產權侵權風險。本年度內未發生重大知識產權侵權事件。

保障員工權益

分類	截至2016年12月31日		
	人數(人)	比例(%)	離職率(%)
員工總數	3,276	-	4.61
按性別劃分	男性員工	1,496	45.67
	女性員工	1,780	54.33
按年齡組別劃分	30歲(含30歲)以下員工	1,620	49.45
	31至40歲(含40歲)員工	847	25.86
	41至50歲(含50歲)員工	656	20.02
	50歲以上員工	153	4.67
按地區劃分	山東省內員工	3,276	100
按學歷劃分	專科學歷員工	472	14.41
	本科學歷員工	2,247	68.59
	碩士學歷員工	544	16.61
	博士學歷員工	13	0.39
新進員工	447	-	-
少數民族員工	38	-	-

根據國家派遣制用工規定，本行進一步加強派遣制用工管理，對降低派遣制員工比例提出了具體的方案，將通過轉正一批、保留一批、退出一批等方式予以消化解決，逐步降低派遣制員工佔比。本行所有崗位用工均按照國家《勞動法》、合同的相關規定執行，2016年度，我行未僱傭童工，在經營過程中未有員工因工作負傷或死亡。

本行依法充分保障員工勞動和休息的權利，在合同中明確規定了工作時間、休息休假、勞動保護和工作條件的內容。本行無強制(加班)情況，並已遵守相關員工健康、安全及環境的法律法規。

根據《勞動法》、合同相關規定，所有在崗勞動合同制員工均與我行簽訂了勞動合同。在用工管理上，依法制定《青島銀行考勤與假期管理制度》、《青島銀行員工離職管理辦法》等內部規章及相關實施細則，依法保障員工各項勞動權利。依法為員工繳納基本養老、基本醫療、失業、工傷、生育等基本社會保險，並建立住房公積金以及企業年金、補充醫療等員工福利制度，提高員工的養老、醫療保障。

權益保障

► 薪酬福利

本行為員工提供有市場競爭力的薪酬待遇，按時繳納各類法定保險。本行建立系統化的健康保障體系，包括工傷保險、補充醫療保險及補充養老保險（年金）等，基本解決了員工大病、重病、養老的後顧之憂；通過健康體檢、帶薪年休假和健身活動等措施，進一步保護員工身心健康。本行崇尚男女平等，做到同工同酬，充分尊重員工的宗教信仰，創造和諧的工作氛圍。

► 服務保障

本行倡導「關愛文化」，注重職工人文關懷，建立了職工食堂、閱覽室、淋浴室、活動室等，提供了潔淨溫馨的工作環境和服務環境，並通過「本週我巡視」制度、「今天我發現」活動不斷加強和改善。

本行重視員工工作環境安全和職業安全，把保障員工人身安全作為重要目標。深化技防建設，打造數字化先進安防體系，推進技防建設向數字化、智能化、集成化方向發展；還通過季度例會、平安青銀平台等方式及時佈置基層單位適時開展安全警示教育和應急演練工作，提升了全行員工安全意識和應對突發事件的處置能力；做好安全預警預演，下發了24項應急預案模板，並指導全轄成立了應急組織和進行了應急演練，建立健全三級應急體系，提高應急指揮和險情處置能力

► 民主管理

本行每年召開一次會員（職工）代表大會，分支行每年召開二次會員（職工）大會。會議審議涉及職工切身利益的制度辦法、職工代表建言獻策、包括經營管理、人力資源管理、薪酬分配、福利保障等多個方面，總行職能部門的綜合回覆率近100%。青島銀行四屆四次會員（職工）代表大會於2016年12月14日召開。本次大會應到代表184人，實到代表147人。與會代表分組對各項報告等進行認真的討論和審議，同時還圍繞業務發展、經營管理、職工生活福利和文明建設等有關方面，提出建議和意見，對於有立案價值的，代表們填寫了提案表並提交大會。

本行行內公開全部高級管理人員通訊聯絡方式，並保證暢通無阻，以使員工可通過登門面談、短信電話、群眾來信、電子郵件等方式就業務發展、內部管理等方面直接溝通，充分反映問題、提出意見和建議。

本行倡導在內網實施「今天我發現」活動，號召所有員工圍繞身邊事，如業務發展、管理提升、合規經營、制度建設、系統優化、對外服務、員工成長、企業形象、網點裝修等發現問題、提出建議。對於員工所提問題及建議進行實時分辦，每月對問題及建議的反饋情況進行匯總整理，不僅增強了員工參與管理的主觀能動性，而且推動了本行信息科技系統的不斷完善升級和管理能力的提升。2016年，「今天我發現」活動共收集問題及建議徵集表1,090份，問題及建議涉及系統優化、流程改進、日常管理等方面內容，具有較強的代表性和參考意義。

職業晉升

本行構建以「效益導向、預算約束、公開公平、基本保障」的績效考核體系，以戰略目標為導向，制定年度考核任務，指導各單位開展工作。通過業績評估、網上測評等方式，對各單位進行全面評估。

為進一步優化人才隊伍配置，本行結合行內競聘情況，繼續通過「532後備人才」選拔、內部人才舉薦制度、經理級幹部選拔聘任管理辦法、幹部考察和交流等方式加強內部選拔，做好內部人才培養；同時，根據《青島銀行招聘管理辦法》，結合本行機構發展規劃，通過對人員招聘需求進行分析等途徑細化招聘流程，完善招聘體系，做好外部人才引進。

關愛員工身心健康

► 體檢

本行每年組織全體員工在三甲醫院（國內醫院實行「三級六等」的劃分等級中的最高級別）開展健康查體活動，同時還組織開展女職工特殊體檢活動，及時關注和維護職工身體健康。

► 健康講座

為進一步落實「關愛文化」，舒緩員工工作壓力，使廣大員工以良好的身心狀態，體味美好生活、投入快樂工作，本行每年會邀請專家舉辦「壓力管理與心理調適」專題講座。

員工人文關懷

► 幫助困難員工

為維護好職工的切身利益，2015-2016年交納職工互助醫療保險23.8萬元，為職工辦理互助保險賠付222人次，賠付金額34.58萬餘元。並及時走訪探望職工及家屬，元旦春節期間向33名病困職工發放了救助金14.6萬元。

► 節日慰問

每年「五一」勞動節、「三八」婦女節、行慶日等到來之際，積極開展勞模、先進工作者走訪慰問、女職工保護專題活動，組織優秀員工欣賞音樂會等多項健康有益的活動。

豐富員工業餘生活

► 知識競賽

本行連續多年持續開展職工業務大練兵活動。2016年全行職工業務技能比賽於2016年10月22日舉行，全行44個代表隊，近350人次參加了散把單指單張點鈔、翻打會計傳票、微機漢字錄入、綜合服務能力測試4個項目的比賽。競賽中將「文明規範服務」、「溫馨服務」、「嚴控「操作風險」與「業務大練兵」密切結合，突出了練兵特色。

► 文藝晚會

2016年11月19日，本行組織舉辦了主題為「高歌奮進向未來——慶祝青島銀行成立20週年職工文藝匯演」，這次職工匯演活動堅持自身特色，自我策劃、自我設計，自編、自導、自演。演出中，氣勢恢弘、

形式多樣、內容新穎、亮點不斷，使20週年行慶職工文藝匯演成為展示我行職工業餘文化成果的舞台，成為企業文化寓教於樂的平台，成為促進各項工作發展的精神動力，為本行職工文化建設注入新的活力，把行慶系列活動推向高潮。



► 興趣俱樂部

本行積極動員和廣泛組織開展職工喜聞樂見的文體活動，把職工文體活動作為「樹正氣、提凝聚、講團結、促發展」的重要平台，使廣大職工始終保持昂揚向上的精神狀態投入到本職工作中。近兩年來，本行組織舉辦代表性的大型文體活動近40多項次，還先

後組建了「乒乓球俱樂部」、「足球俱樂部」、「羽毛球俱樂部」、「籃球俱樂部」、「登山俱樂部」、「攝影俱樂部」、「合唱團」、「軍樂團」、「鼓樂隊」、「舞蹈隊」等，不斷滿足職工的精神文化需求，豐富了職工業餘文化生活。2015-2016年榮獲「全國模範職工之家」。



► 運動會

2016年9月4日，本行舉行了2016年職工運動會。這次運動會共有45支隊伍、1,300多名運動員進行了八個組別57個項目的比賽。運動會彰顯出本行蓬勃向上、

勇於開拓的精神氣質，充分體現了我行向「更高、更快、更強」邁進的進取精神和在改革創新中團結協作的時代風採，進一步振奮精神，激發熱情、增強凝聚力，取得了比賽成績和精神文明建設的雙豐收。



► 互動活動

2016年本行通過舉辦「樂研論壇」、「青年論壇」、「樂讀分享」、通訊員活動等一系列活動，為員工打造互動交流的平台，豐富員工業餘生活，提高團隊凝聚力。

「樂研論壇」，是「研究成果分享平台」和「一線服務平台」。在分享研究成果的同時，傾聽一線、服務一線、調研一線，將一線的聲音和智慧充實到研究成果中，提升研究成果轉化為生產力的效果。



「青年論壇」，旨在挖掘和發現本行優秀青年人才，激發行內員工的研究熱情。截至2016年已舉辦了三屆青年論壇，取得優秀研究成果80餘篇，並設計了專屬LOGO。



「博士沙龍」，是本行搭建的銀行間學術交流平台，旨在通過同業學術研討，創造一個砥礪思想、啟迪智慧的平台，以進一步創新金融思維、活躍學術氛圍。



「樂讀分享」，目的是讓更多的同事一起分享讀書心得、共度悅讀時光，傳遞青銀正能量。每月舉辦一次，由主講人設定分享主題。

青銀e刊和內刊組織的線上線下活動，針對行內通訊員舉辦的培訓講座、座談交流及其他線上線下互動活動，目的是加強通訊員隊伍的建設，讓更多員工投身內刊宣傳報道行列。



職業培訓與發展

本行高度重視員工培訓和人才培養工作，根據全行發展規劃，不斷完善培訓體系，優化培訓項目，豐富培訓內容。2016年，全行累計組織培訓1,831項，培訓各類員工52,481人次。

► 實施龍躍計劃

本行開展的中高層管理人員培訓項目，旨在提高本行管理人員綜合素質，開拓視野、提升管理及風險控制能力，發揮管理人員的帶頭作用。2016年組織本行中高層前往新加坡國立大學、英國劍橋大學賈吉商學院和法國歐洲工商管理學院(INSEAD)研修學習。



▶ 每季一講

針對本行中高層開展的現場培訓，每季度舉辦一次，根據我行業務需要和當前經濟形勢，聘請國內相關方向專家進行授課，內容包括公司業務投行化、戰略管理與戰略轉型、商業銀行綜合化經營與投行業務新趨勢以及互聯網金融等主題講座。



▶ 條線業務培訓

根據本行業務發展需求和人員業務提升，定期開展業務條線的專業培訓，包括客戶經理營銷業務培訓、大堂經理標準化和溫馨化服務集中培訓和運營客服系統培訓等。



▶ 新員工培訓

開展新建分行和應屆生的新入行員工培訓，培訓內容包括青島銀行行史及企業文化、品牌建設、組織架構、員工管理、服務理念、法律合規知識；以及銀行業務專業課程，包括產品業務知識、營銷特色、風險管控、系統操作流程及業務見習等。



助力公益扶貧

為積極履行企業社會責任，塑造我行「溫馨傳遞，愛滿青銀」的公益品牌，倡導並踐行主流的價值觀念和道德

理想，設立「青銀夢想愛心基金」(以下簡稱「愛心基金」)並制訂《青銀夢想愛心基金管理辦法》。

► 金融扶貧

• 案例1

本行秉承源於社會，回饋社會的理念，2014年10月18日，成立了「青銀夢想愛心基金」，參加捐款職工2,806人，捐款122.22萬元；2016年12月，參加捐款職工3,422人，捐款158.02萬元，共計捐款280.24萬元。為幫助安順市貧困家庭的孩子順利完成高中學業，2014-2016年，青島銀行在安順市一中、二中設立了「勵志班」、「銘志班」，對100名品學兼優的學生進行資助。三年來，通過「青銀夢想愛心基金」助學210萬元(每年70萬元)，為他們展開理想的翅膀，勇敢追求自己的夢想創造了條件。



• 案例2

本行貸款支持一家公司光伏農業產業園區投資運營服務，運營光伏農業產業園區超過8萬畝，依托金融助力，該公司為全國光伏設施農業綜合投資領域的領軍企業。該公司結合光伏農業在增加單位產出、提高農收入方面的特點，以光伏農業科技大棚為基礎實施精準扶貧，探索走出了一條產業協作的精準扶貧模式。項目的實施解決了100多人常年就業問題，每人每年勞務收入超過2.5萬元，帶動原隆村627戶貧困戶脫貧。



• 案例3

2016年12月23日，我國首單社會效應債券通過中國銀行間市場交易商協會註冊，並在銀行間債券市場成功發行。此單社會效應債券發行主體為沂南縣城鄉建設發展有限公司，發行規模為5億元，募集資金全部用於山東省沂南縣的扶貧項目，由本行擔任牽頭主承銷商，中國農業銀行股份有限公司擔任聯席主承銷商，是我國將社會效應債券與精準扶貧緊密結合的成功案例，開創了我國社會效應債券的新紀元。



► 幫扶弱勢群體

本行堅持推動「送金融知識下鄉」、「關愛新市民子女」等工作，同時定期組織志願者為孤寡老人、留守兒

童、殘疾人等提供志願服務。2016年，開展送金融、助小微、關愛特殊群體活動350餘次，樹立了具有社會責任感的銀行形象。

• 案例

青島銀行麥島支行於2015年8月創立推出了屬於自己慈善公益品牌。通過C.T.W.D.這個品牌，結合線上與線下的傳播，將正能量與感恩的情懷推廣並影響至更多人。在2016年中，支行充分發揮了該品牌的內涵，調動全員深入開展慈善公益活動。



C.T.W.D.慈善公益品牌

探訪白血病兒童

2016年2月4日，臨近年關，麥島支行轄內的沙子口支行員工前往青醫附院西部院區探望一位年僅10歲的白血病小男孩。「小麥」考慮到正值嚴寒天氣，專門為他購置了過年的外套、毛衣和羽絨服。同時，還準備了幾套兒童讀物和學習用品，購買了電動玩具、營養品等等，希望他在病房中也能度過開心的日子，能夠早日康復回到校園。

「小小銀行家」探秘之旅

為了讓小朋友們直觀的認識「銀行」，小麥家的成員將「小小銀行家」的活動分為幾個板塊，除了對營業場所、自助設備區域的參觀外，也開設了關於「人民幣」知識的小講堂。小朋友們聚精會神、津津有味地聽課，表現出了極強的求知慾望。當看到這些孩子渴求知識的眼神和天真的笑容的時候，工作人員們被深深地觸動了，他們開心地為孩子講課，對孩子們的疑問耐心地進行講解，以寓教於樂的形式讓孩子們切實了解日常金融知識。



小小「黃手環」，照亮老人回家的路

2016年，小麥家的「暖冬計劃」從關愛「失智症」老人開始！小麥家聯絡附近的社區居委會，到患有阿爾茨海默症和記憶力不好的老人們家中，把防走失黃手環送到他們身邊。小麥們耐心地給老人和其家人講解「防走失黃手環」的使用方法和注意事項，並囑咐老人天冷注意保暖。看到老人們戴上黃手環臉上開心的笑容，那種滋味是小麥家用任何語言都無法形容的，老人的開心幸福，是我們最大的欣慰。



科教助學

本行在中國海洋大學、山東科技大學、青島大學等5所大學設立了「青銀獎學金」幫助大學生求學成才，在山東科技大學和青島大學分別設立支行，為兩校數萬師生提供校園金融服務。



設立獎學金金額及支助人數

學校	起始年份	獎學金金額(萬元)	贊助學生人數(人)
中國海洋大學	2011年	50	80
青島大學	2011年	50	100
山東科技大學	2012年	50	100
青島科技大學	2013年	30	300
青島理工大學	2013年	30	100

東營分行赴廣饒共青希望小學，開展「微心願」點燃希望捐贈公益活動，向奮鬥在教育一線的教師以及在校學生們送上了溫暖的問候，為學生捐贈圖書和學習用品。

濟南分行帶著全行員工捐贈的100餘冊愛心圖書和收集的畫筆和電子閱讀器，到長清新之航希望小學看望學校裡的孩子們。

東營分行東營區支行打造「書香銀行」。2016年，東營區支行攜手東營區圖書館聯合打造了東營市第一家「書香

銀行」。支行根據客戶的喜好首批購買圖書2,000餘冊，並與東營區圖書館聯網，提供圖書管理分館系統及電子書籍相關配套設施，實現了館際互借、通借通還。在客戶群中成立了「青島銀行東營區支行書友會」，建立書友會微信群，相繼開展了「小小銀行家書香銀行」體驗活動、「予我三行情書贈您芳香馥鬱」線上書友活動、「青島銀行杯」城市書吧羽毛球邀請賽、「紅色經典書籍誦讀會」、勝利勝採小學讀書月活動等等。「書香銀行」真正實現了以「客戶」為中心，以「書籍」為紐帶，搭建了我們與客戶「心」的橋梁。



自願獻血

本行財富管理中心、濟南分行、東營分行、台東六路支行、重慶路支行等近200名職工參加了無償獻血活動。



員工志願者行動

活動時間	活動名稱	活動內容	地點
3月16日	雷鋒精神永相傳，愛心獻到盲校來	去青島市盲校為同學獻愛心	青島市盲校
3月19日 - 3月20日	物舊情深，愛心捐贈	為貴州省施秉縣馬號鄉清江民族小學師生捐贈衣物	廣西路支行營業廳
4月2日 - 4月4日	清明假期志願服務不「放假」	在醫院現場指引市民使用自助設備用於掛號、繳費等操作	青島市立醫院
10月8日 - 10月9日	牽手夕陽紅，溫暖老人心	走進陳莊社區慰問孤寡老人	東營陳莊社區
12月3日	小小「黃手環」，照亮老人回家的路——2016小麥家公益活動	走進海口路社區患有阿爾茨海默症和記憶力不好的老人們家贈送「黃手環」	患有阿爾茨海默症和記憶力不好的老人們家裡
3月 - 11月	送「金融知識下鄉」青年志願活動	改善農村金融服務、普及金融知識、構建和諧新農村，紮實推進、深化「送金融知識下鄉」活動	即墨、平度、萊西、西海岸、城陽各村鎮
4月 - 11月	關愛新市民子女志願活動	通過金融進課堂及「理財小達人」實踐課讓學生們掌握了基礎的理財觀念和方法，普及了金融防詐騙知識	青島平安二路小學、江蘇路小學



2017年
展望

2017年展望

青島銀行股份有限公司
2016年度環境、社會及管治報告

2017年展望

2017年，本行將繼續加強ESG管治，提升營治水平，做大公司市值，為股東和利益相關者創造最大價值，並力所能及地推動經濟發展和社會進步。

經濟方面，本行將積極響應中央和省市關於金融支持實體經濟發展的政策要求，積極培育「科技金融」、「小微金融」、「民生金融」等服務特色，認真貫徹服務「三農」、支持現代農業發展以及金融扶貧等金融政策，切實履行本行在建設資源節約型、環境友好型社會中的職責。

環境方面，本行將加快推行綠色化運營，將環保節能理念全面融入日常運營，借助移動金融3.0版建設擴大在線服務的範疇和水平，全面推行內部電子化運營和在線辦公方式，建設「綠色運營」操作系統，試點採用人工智能辦理簡單重複性業務，減少自身運營產生的碳排放和資源消耗。加快「綠色金融」等特色金融發展，以綠色信貸推動供給側改革和經濟轉型升級。

社會方面，繼續推動「青銀夢想愛心基金」發展壯大，推進各類職工俱樂部建設，做好退休和困難職工定期走訪工作，深入發掘培養「身邊的榜樣」和各項業務的技術能手，堅持用好晨會等企業文化宣講平台，大力倡導講學、重學的良好風氣，進一步營造以人為本的文化氛圍。

未來，本行將繼續堅持以合規立行、專業治行、創新興行、科技強行為方針，完善公司治理，優化管理流程，突出經營特色，提升客戶體驗，打造優勢品牌，實現科學、穩健發展，為股東和利益相關者創造最大價值，促進經濟發展和社會進步。





附錄

(一) 獨立有限鑑證報告

青島銀行股份有限公司董事會：

我們接受青島銀行股份有限公司（以下簡稱「貴行」）董事會的委託，對貴行截至2016年12月31日止年度的2016年環境、社會及管治報告（以下簡稱「ESG報告」）進行了有限鑑證。

一、董事會的責任

貴行董事會對貴行根據香港聯合交易所有限公司發佈的《環境、社會及管治報告指引》的披露建議（簡稱為「香港聯交所指引」）所編製的2016年ESG報告的編寫和表述負全部責任，包括報告所載的信息和認定。

貴行董事會負責設計、執行和維護必要的內部控制，以使ESG報告不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報。

二、我們的責任

我們的責任是實施有限鑑證工作，並基於我們的工作發表有限鑑證結論。我們按照國際鑑證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑑證業務（International Standard on Assurance Engagements 3000: Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information）執行工作。

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會發佈的專業會計師職業操守規定的獨立性和其他相關道德要求，以及質量控制國際準則第1號規定的保持全面質量控制體系的適用要求。

按照約定條款，我們出具的獨立有限鑑證報告將僅為貴行編製。我們的工作僅限於就約定事項在獨立有限鑑證報告中向貴行董事會進行匯報，而非其他目的。我們不會就我們所實施的工作、出具的獨立有限鑑證報告或作出的結論對除貴行以外的任何第三方承擔任何責任。

三、實施的工作總結

ESG報告有限鑑證工作的內容包括與主要負責ESG報告信息編製工作的人員進行詢問，並恰當地實施分析和其他程序。我們所實施的工作包括：

- 詢問管理層，以了解貴行在確定關鍵利益相關者所關注的重大問題方面的程序；
- 就重大問題的可持續發展戰略和政策及其在業務運營中的實施情況，與貴行管理層相關員工進行訪談；
- 與貴行負責提供ESG報告信息的相關員工進行訪談；
- 通過進行媒體分析和互聯網搜索以獲取報告期間貴行的相關信息；

- 詢問與ESG報告信息收集匯總的流程，包括相關系統和方法的設計和實施情況；
- 以抽樣的方式將ESG報告中的信息與相關原始文件進行對比，以考慮原始文件中的關鍵信息是否已反映在ESG報告中；
- 核對ESG報告中關鍵財務數據和指標與經過外部審計的財務報告中數據和指標的一致性；及
- 考慮ESG報告所含信息是否與我們獲知的關於貴行可持續發展表現的整體認識和經驗相符。

有限鑑證項目的證據收集程序的範圍要小於為獲取合理鑑證所實施的程序的範圍，因此有限鑑證所提供的鑑證程度將低於合理鑑證。此外，我們的工作並不旨在就貴行系統和程序的有效性發表意見。

四、結論

基於上述工作程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信，在任何重大方面，貴行的ESG報告沒有按照香港聯交所指引進行編製。

畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）

北京
2017年7月3日

(二) ESG報告指標索引**ESG報告指標索引**

指標範疇及層面	一般披露	披露位置	關鍵績效指標	披露位置
A. 環境				
A1 排放物	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	34-36頁	A1.1 排放物種類及相關排放數據	註釋1
			A1.2 溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	35頁
			A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	不適用
			A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	36頁
			A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	34-35頁
			A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	36頁
A2 資源使用	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	34-35頁	A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	11頁， 35頁
			A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	11頁， 35頁
			A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	34-35頁
			A2.4 描述求取適用水源上是否有任何問題，以及提升用水效益計劃的所得成果	35頁
			A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量	不適用
A3 環境及天然資源	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	31-37頁	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	31-37頁

指標範疇及層面	一般披露	披露位置	關鍵績效指標	披露位置
B. 社會				
B1 僱用	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	51-53頁	B1.1 按性別、僱用類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	51頁
			B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	51頁
B2 健康與安全	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	51-53頁	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	51頁
			B2.2 因工傷損失工作日數	51頁
			B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	51-53頁
B3 發展及培訓	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	56-57頁	B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	註釋2
			B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	註釋2
B4 勞工準則	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	51頁	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	51頁
			B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	不適用
B5 供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策	36頁	B5.1 按地區劃分的供應商數目	註釋2
			B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	36頁

指標範疇及層面	一般披露	披露位置	關鍵績效指標	披露位置
B6產品責任	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	44頁， 50頁	B6.1已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	不適用
			B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	44頁
			B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例	50頁
			B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用
			B6.5描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	44頁
B7反貪污	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	47頁， 49頁	B7.1於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	49頁
			B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	不適用
B8社區投資	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	58-61頁	B8.1專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	58-61頁
			B8.2在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	58-61頁

註釋1：本行尚未建立相關指標統計體系，計劃在未來逐步建立

註釋2：本行計劃在未來逐步披露

讀者反饋

感謝您閱讀2016年《青島銀行股份有限公司環境、社會及管治報告》，為加強彼此信息溝通，更好地了解 and 滿足您的期望和訴求，向您和其他利益相關方提供更有價值的信息，進一步完善本行的社會責任工作，提高本行履行社會責任的能力和水平，我們殷切期望您對本報告進行評價，並提出寶貴的意見和建議，通過填寫反饋表，選擇以下任意方式將評價反饋給我們。

電話：+86(532)68602180

傳真：+86(532)85709725

郵箱：bgs@qdbankchina.com

地址：中國山東省青島市香港中路68號華普大廈

郵編：266071

1. 您屬於以下哪類利益相關方：

客戶 員工 政府 監管機構 股東 供應商 合作伙伴 社區 環境 其他

2. 您對本報告的總體評價：

不好 一般 較好 很好

3. 您對青島銀行在經濟方面履行社會責任的評價：

不好 一般 較好 很好

4. 您對青島銀行在環境方面履行社會責任的評價：

不好 一般 較好 很好

5. 您對青島銀行在社會方面履行社會責任的評價：

不好 一般 較好 很好

6. 您認為青島銀行是否滿足了您的期望和訴求：

否 一般 是

7. 您認為本報告是否真實全面反映了青島銀行在經濟、環境、社會方面的社會責任實踐：

否 一般 是

8. 您認為本報告的表述是否清晰易懂：

否 一般 是

9. 您認為本報告的內容結構和排版設計是否便於閱讀：

否 一般 是

10. 您對改善和提高青島銀行履行社會責任和本報告有其他意見或建議嗎？

感謝您的積極反饋和支持！

BQD  **青島銀行**
BANK OF QINGDAO CO., LTD.
青島銀行股份有限公司

