

2019

青島銀行股份有限公司

社會責任報告



青島銀行股份有限公司

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(H 股股份代號: 3866)

(優先股股份代號: 4611)

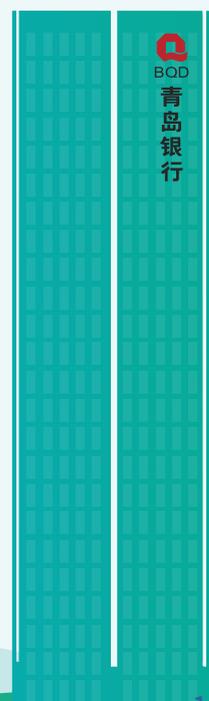
(A 股 證券代碼: 002948)

目錄

報告編製說明	02
董事長致辭	04
一、公司概況	06
二、社會責任治理	10
三、責任專題	16
四、支持實體經濟	24
五、保護生態環境	34
六、積極回饋社會	40
改進提升	60
2020 年展望	61
附錄	62



創·新金融 美·好銀行



報告編制說明

本報告反映了青島銀行股份有限公司（簡稱“青島銀行”“本行”“我們”）2019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

2019年1月1日至2019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、分支行及附屬公司，除特別注明。

▲ 編制依據

本報告根據深圳證券交易所《中小企業板上市公司規範運作指引》中的要求以及香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》的披露建議進行編制，並參考：

全球報告倡議組織《可持續發展報告指南 (G4.0)》

原中國銀行業監督管理委員會（簡稱“原銀監會”）《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

報告中的財務數據來自2019年度財務報告，並經畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）獨立審計。如本報告中財務數據與本行2019年年度報告存在衝突，以本行2019年年度報告為準。其他數據主要來自本行內部系統及附屬公司、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（特殊普通合夥）按照《國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》進行獨立有限鑒證，並出具鑒證報告。



▲ 發佈形式

報告以印刷版和網絡版兩種形式發佈，網絡版可在本行網站 (<http://www.qdccb.com>) 查詢。

報告以簡體中文編寫，附英文、繁體文本，若有差異以簡體中文版為準。

▲ 編制單位

青島銀行辦公室

▲ 聯繫方式

青島銀行辦公室

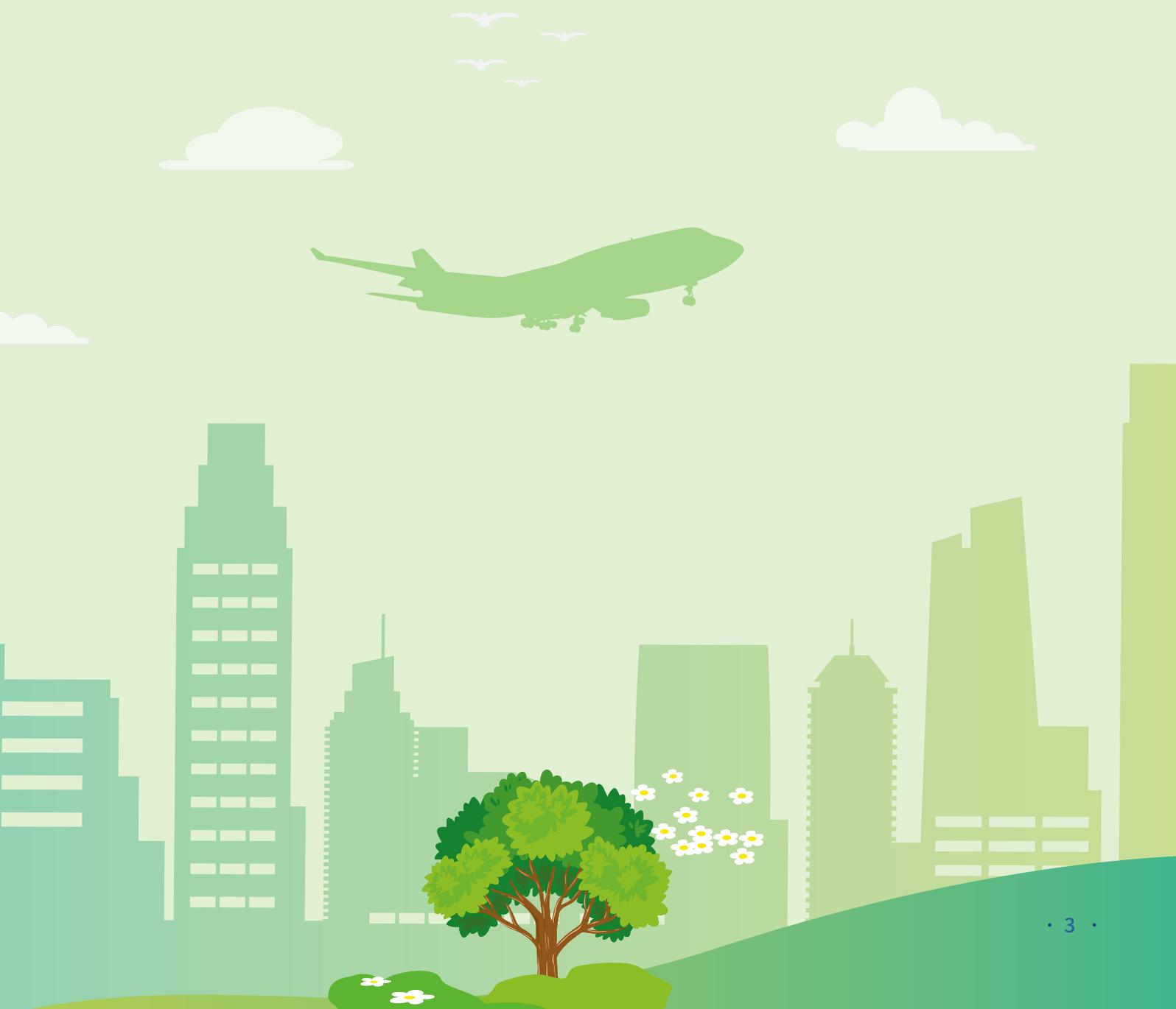
地址：中國山東省青島市嶗山區秦嶺路 6 號青島銀行大廈

郵編：266061

電話：+86(532)81758306

傳真：+86(532)81758888

郵箱：bgs@qdbankchina.com



董事長致辭



2019年，是令世屆矚目和驚艷的一年，我國慶祝70週年華誕彰顯大國自信和底氣，國之重器相繼問世、國際經濟文化交流頻繁，中國科技力量和經濟實力已傲視群雄，屹立於世屆之巔。2019年，對青島銀行來說，是充滿奮鬥和激情的一年，我們A股成功上市，成為全國第二家“A+H”股上市銀行，正沿著“創·新金融 美·好銀行”的追求，不斷實踐我們的穩健可持續發展，力爭為社會創造更多價值，助力經濟高質量發展。

郭少泉

青島銀行股份有限公司董事長

2019年，我們初心不改，繼續做助推地方經濟發展的踐行者。我們持續圍繞國家供給側結構性改革、山東省新舊動能轉換重點和青島市“十五個攻勢”，加大對實體經濟的金融支持力度。統籌做好自由貿易試驗區、上合組織示範區等國家重大戰略金融服務，落地山東省內首筆“一帶一路”歐亞班列供應鏈金融業務、中國-新加坡貨幣互換新元融資業務等創新業務。積極支持山東省、青島市重大項目建設和優勢特色產業發展，持續加大對教育、醫療、健康等新消費領域的支持力度。同時，踐行普惠金融理念，繼續創新產品和服務模式服務民營企業和小微企業，並下沉金融服務重心，設立助農服務站，助力鄉村振興和美麗鄉村建設。

2019年，我們環保先行，繼續做護衛綠色家園的建設者。持續完善綠色信貸長效發展機制，引導資金投向新一代信息技術、高端裝備、新能源、節能環保等戰略新興產業。報告期末，本行綠色信貸貸款餘額 115.87 億元，同比增長 21.02 億元，增幅 22.16%。我們還積極推廣綠色服務，試行推廣智慧 PAD（平板電腦）服務模式下的“智慧網點”，打造新一代手機銀行，實現了線上、線下渠道的互通互融，為客戶提供“智能、便捷、舒適”的金融服務。同時，上線企業網銀繳存青島市公積金模塊，成為青島地區唯一一家支持網銀繳存單位公積金的銀行。此外，組織開展撿拾垃圾、環保健步行、植樹造林等綠色公益活動，以實際行動支持綠色環保事業。

2019年，我們關注民生，繼續做投身社會公益的志願者。我們繼續加大金融扶貧力度，積極參與威海 4 個幫扶項目建設，捐助貴州省深度貧困扶貧和“心耳康復光明行動”等項目。持續支持教育事業發展，連續多年捐助山東大學、山東科技大學、中國海洋大學等高校獎助學金。以“青誠”消保品牌為引領，廣泛開展金融知識宣教活動。積極開展服務價值化升級工作，繼續推行“敬老服務新模式”，真情服務老年人客戶；在網點廳堂設立愛心驛站，主動關愛環衛工人、快遞人員等。踐行關愛文化，持續開展“雛鷹計劃”後備人才培養，為員工成才成長提供良好的平臺。積極廣泛開展青年志願活動，持續開展社會公益活動，2019 年度本集團公益捐贈共計 800 餘萬元。

2020年，注定是不平凡的一年。在開年的人民戰“疫”中，我們看到了無數“逆行”英雄無所畏懼的責任感和使命感，也看到了全國人民守望相助的凝聚力和向心力。我們相信，在黨和國家的堅強領導下，全國人民一定能夠眾志成城，戰勝一切困難和艱辛，打贏這場疫情防控阻擊戰，為實現今年經濟社會發展目標任務而更加努力。我們也將繼續堅守金融服務實體經濟這一本源，積極主動融入國家發展和地方經濟建設中，為經濟、環境和社會的協調有序發展貢獻新的力量。



800 餘萬元
2019 年度公益捐贈

01

公司概況

- 公司簡介 06
- 公司治理 07
- 關鍵績效 08
- 榮譽獎項 09

公司簡介

本行成立於 1996 年 11 月，總部設在山東省青島市，前身是青島城市合作銀行、青島市商業銀行。本行經過多年積累，在公司治理、風險管控、IT 建設等方面持續提升，已經形成“治理完善、服務溫馨、風管堅實、科技卓越”的發展特色。2015 年 12 月，本行 H 股在香港聯合交易所有限公司上市；2019 年 1 月，本行 A 股在深圳證券交易所上市，成為山東省內首家 A 股上市銀行，全國第 11 家“A+H”兩地上市銀行。這是青島銀行發展史上的重要里程碑，不僅成功打通境內外融資通道，使資本充足水平不斷提高、資本構成日益多元，而且全面提升了青島銀行的社會聲譽及品牌形象。

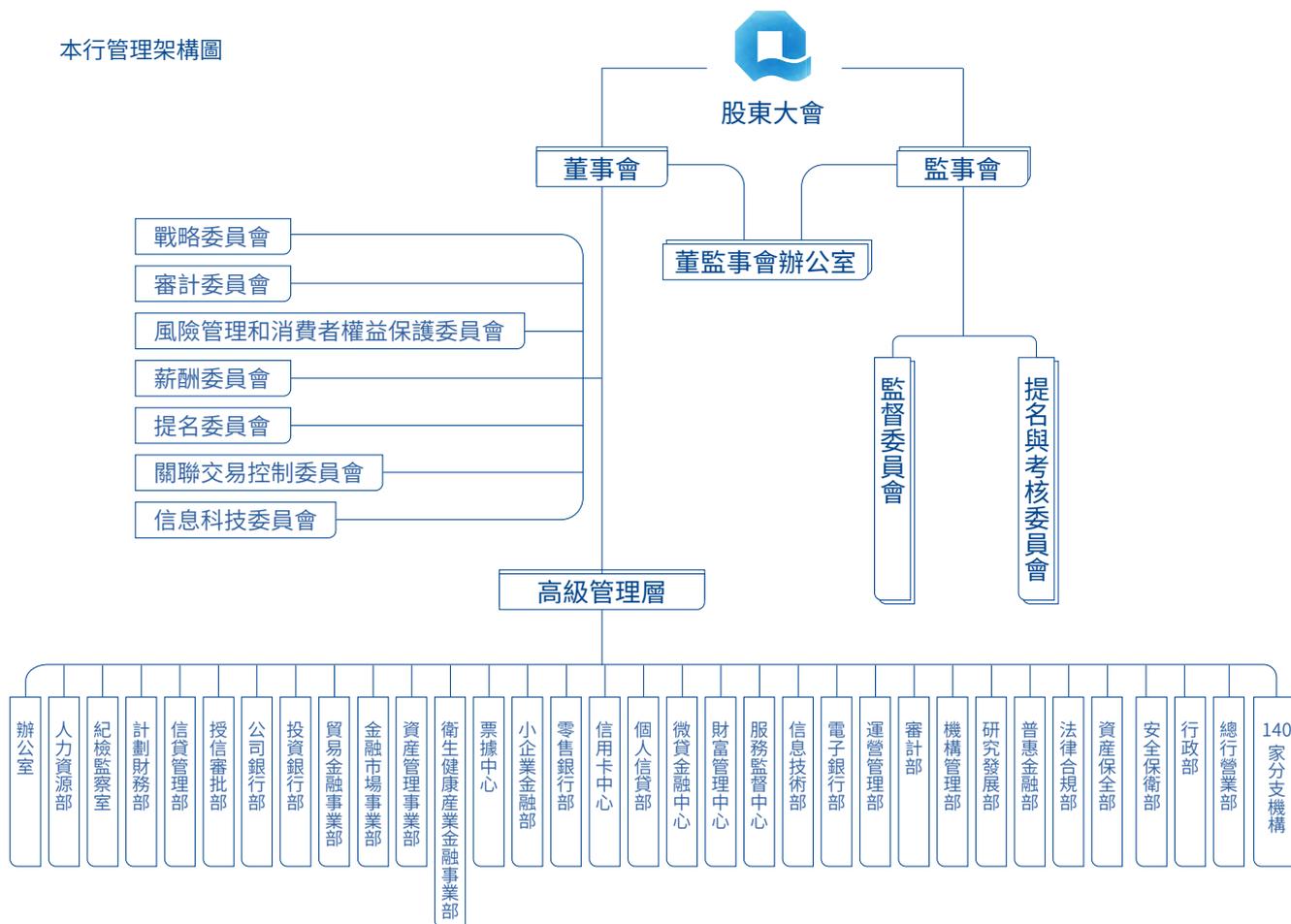
本行向客戶主要提供公司及個人存款、貸款、支付結算等服務和產品，通過零售銀行、公司銀行、金融市場三大業務板塊驅動發展，形成更堅實的客戶基礎，塑造特

色鮮明、高質量發展的新金融業務模式。本行業務發展立足青島，輻射山東。報告期末，已在濟南、煙臺、威海等山東省主要城市設有 14 家分行，分支機構總數達到 141 家，並先後成立了科技支行、文創支行等特色支行。2017 年 2 月，本行發起設立了青島青銀金融租賃有限公司。報告期末，本行員工人數超過 4,000 人。

本行處於經濟新常態、行業嚴監管以及金融科技重塑傳統銀行業務發展的關鍵時期。報告期末，本行各項經營指標位居山東省內銀行業前列。報告期末，本集團資產總額 3,736.22 億元，負債總額 3,431.44 億元，資本充足率 14.76%，不良貸款率 1.65%，同比下降 0.03%。報告期內累計實現淨利潤 23.36 億元，較去年同期增長 14.30%。

公司治埋

本行管理架構圖



本行按照境內外法規，建立了以股東大會、董事會、監事會和高級管理層組成的法人治理結構，制定了以《青島銀行股份有限公司章程》為核心，三會議事規則等公司治理專項制度為補充的較為完善的公司治理制度體系，明確了股東大會、董事會、監事會和高級管理層的權限和職責，形成各司其職、各負其責、相互制衡的公司治理運行機制。

本行將打造規範化、市場化、特色化的公司治理作為重要目標，按照行業監管要求和資本市場監管要求，持續完善公司治理機制，不斷提升公司治理效能，以高質量的公司治理推動本行各項業務持續穩健發展。

報告期內，本行加強黨的領導，將黨的領導融入公司治理各個環節，將黨委會討論作為重大問題的前置程序；順利平穩完成董監事會換屆，不斷優化董事會的多元化建設；根據《商業銀行股權管理暫行辦法》的要求，修訂《公司章程》，進一步規範股權管理；董事會制定新的戰略規劃、推進完成A股上市、完善高管薪酬績效管

理制度、加強並表管理等，切實發揮了戰略引領和核心決策作用；強化專門委員會的專業議事職能，持續提高董事會的決策水平和運作效率；監事會深化對董事會和高級管理層及其成員的履職監督，深入開展財務、風險和內控監督，發揮監事會的監督作用。

股東大會是本行的權力機構。2019年，本行股東大會共召開會議2次，審議通過議案10項，聽取報告3項。

董事會是本行的決策機構，向股東大會負責並報告工作。截至2019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；2019年，董事會共召開會議18次，審議通過議案49項，審閱或聽取報告60項。

監事會是本行的監督機構，向股東大會負責。截至2019年末，本行監事會由6名監事構成，其中股東監事1名，職工監事3名，外部監事2名。2019年，監事會召開會議9次，審議通過議案20項，審閱或聽取報告58項。

關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2019年	2018年
 <p>經濟指標</p>	營業收入 ¹	億元	96.16	73.72
	淨利潤	億元	23.36	20.43
	基本每股收益 ²	元	0.39	0.37
	資產總額	億元	3,736.22	3,176.59
	貸款總額 ³	億元	1,727.95	1,263.87
	存款總額 ³	億元	2,127.91	1,756.76
	平均總資產收益率	%	0.68	0.66
	加權平均淨資產收益率 ²	%	8.27	8.36
	不良貸款率	%	1.65	1.68
	撥備覆蓋率	%	155.09	168.04
	資本充足率	%	14.76	15.68
 <p>社會指標</p>	納稅總額	億元	12.73	12.20
	公益捐贈	萬元	896.80	527.50
	每股社會貢獻值 ⁴	元	2.75	2.83
	員工總數 ⁵	人	4,058	3,781
	女性員工比例 ⁵	%	55.10	54.24
 <p>環境指標</p>	綠色信貸餘額	億元	115.87	94.85
	“兩高一剩”行業貸款餘額	億元	27.33	27.23
	電子銀行業務替代率	%	95.82	96.72
	總部辦公用電量	萬千瓦時	360	374
	總部辦公用水量	噸	19,436	23,180
	總部辦公用紙量	百萬張	1.03	1.19
	總部辦公用油量	升	49,487	62,736

1 該指標為根據企業會計準則核算的集團口徑數據。

2 基本每股收益和加權平均淨資產收益率根據《公開發行證券的公司信息披露編報規則第9號——淨資產收益率和每股收益的計算及披露》計算，其中，“歸屬於母公司股東的淨利潤”扣除了當期發放的優先股股息，“加權平均淨資產”扣除了優先股的影響。2019年加權平均淨資產收益率8.27%，比上年下降0.09個百分點，主要是本行於2019年1月完成首次公開發行A股4.51億股，募集資金淨額19.63億元，本期加權平均淨資產增加較多。

3 貸款總額和存款總額未含應計利息。

4 每股社會貢獻值 = (年內納稅總額 + 支付員工工資 + 向債權人支付的借款利息 + 對外捐贈總額 - 因環境污染等造成的其他社會成本) ÷ 股本總數 + 基本每股收益。

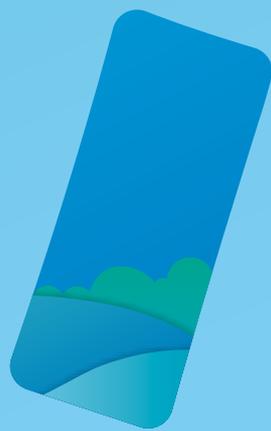
5 該指標為本行不含附屬公司數據。



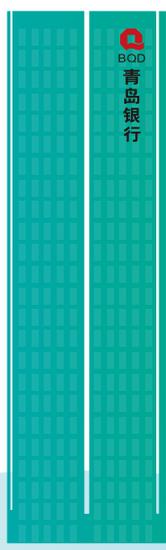
頒獎機構	獎項名稱	獲獎時間
銀行業理財登記托管中心	全國銀行業理財投資者登記暨直聯工作優秀組織獎、2018 年全國銀行理財信息登記工作優秀城商行	2019 年 2 月
中國銀行業協會	商業銀行穩健發展能力“陀螺”(GYROSCOPE)體系評價中獲評城商行第 8 名	2019 年 2 月
普益標準	“全國 497 家銀行理財能力年度排行榜(2018 年)”中，榮獲城商行理財業務綜合能力品排名第 7 名。各項評價指標穩居山東省內城商行第一	2019 年 3 月
中國供應鏈金融年會組委會	第三屆中國供應鏈金融行業標兵大獎“最佳供應鏈金融創新銀行”	2019 年 3 月
中國證券報	全國城商行淨值型理財能力排名第 6 位	2019 年 4 月
中國銀行保險監督管理委員會青島監管局	2018 年度轄區銀行業案防評級 A 級單位	2019 年 4 月
《銀行家》雜誌社、中國社科院金融研究所、中央財經大學	十佳民營企業金融服務創新獎	2019 年 5 月
世屆品牌實驗室	連續三年入選“中國 500 最具價值品牌”	2019 年 6 月
英國《銀行家》雜誌	全球銀行 1000 強位居第 298 位	2019 年 7 月
《貿易金融》雜誌、中國貿易金融網、中國供應鏈金融網	最佳小微金融產品創新獎	2019 年 7 月
中國銀行業協會	市南支行獲評“2018 年中國銀行業社會責任百佳評估任特殊貢獻網點”	2019 年 7 月
中國人民銀行	2018 年度企業征信系統數據質量工作優秀機構	2019 年 7 月
世屆品牌實驗室	連續三年蟬聯“亞洲品牌 500 強”	2019 年 8 月
中共山東省委組織部、中共山東省委宣傳部、中共山東省委統戰部等	“山東省優秀企業”	2019 年 8 月
香港國際投資總會	“2019 中國企業精英頒獎禮”中獲評“最佳投資者關係獎”	2019 年 9 月
中國企業聯合會、中國企業家協會	2019 中國服務業企業 500 強	2019 年 9 月
中國金融出版社	中國金融品牌年會暨中國金融年度品牌案例大賽中獲得“手機號碼支付”特別案例獎	2019 年 11 月
中國證券報	2018 年度金牛理財銀行獎、年度金牛銀行理財產品獎	2019 年 11 月
金融時報社、全國地方金融論壇、地方金融研究院	2018 年度中國地方金融十佳競爭力銀行	2019 年 11 月
青島市財政局	2018 年度地方金融企業績效評價結果為優秀 (AA)	2019 年 11 月
新浪財經	首屆中國企業 ESG “金責獎”上獲評“最佳公司治理責任獎”	2019 年 11 月
《亞洲銀行家》	Wealth Management Product of the Year (中國年度商業銀行理財產品)	2019 年 12 月
中國銀行業協會	第二屆城商行工作委員會表彰評選中榮獲“突出貢獻獎”	2019 年 12 月
中國人民銀行濟南分行和山東省支付清算協會	山東省“手機號碼支付”功能推廣應用案例獲得一等獎	2019 年 12 月
金融時報	獲得“2019 年度十佳城市商業銀行”“最佳品牌建設中小銀行”雙桂冠	2019 年 12 月
山東省新舊動能轉換綜合試驗區建設辦公室	獲評“十強”產業集群領軍企業，位列“現代金融服務”行業榜首	2019 年 12 月
世屆品牌實驗室	連續四年蟬聯服務業專業獎項——“五星鑽石獎”	2019 年 12 月
《金融電子化》雜誌社	“輕型化智慧網點建設”榮獲“2019 年度金融科技渠道創新突出貢獻獎”	2019 年 12 月
中國外匯交易中心	2019 年度銀行間本幣市場核心交易商、優秀貨幣市場交易商和交易機制創新 X-Repo 單項獎	2019 年 12 月
中央國債登記結算有限責任公司	地方債銀行類承銷商最佳進步機構、結算 100 強 - 優秀自營商、債務業務進步機構	2019 年 12 月

02 社會責任 治理

社會責任理念	12
責任治理體系	13
利益相關方溝通	14
實質性議題分析	15



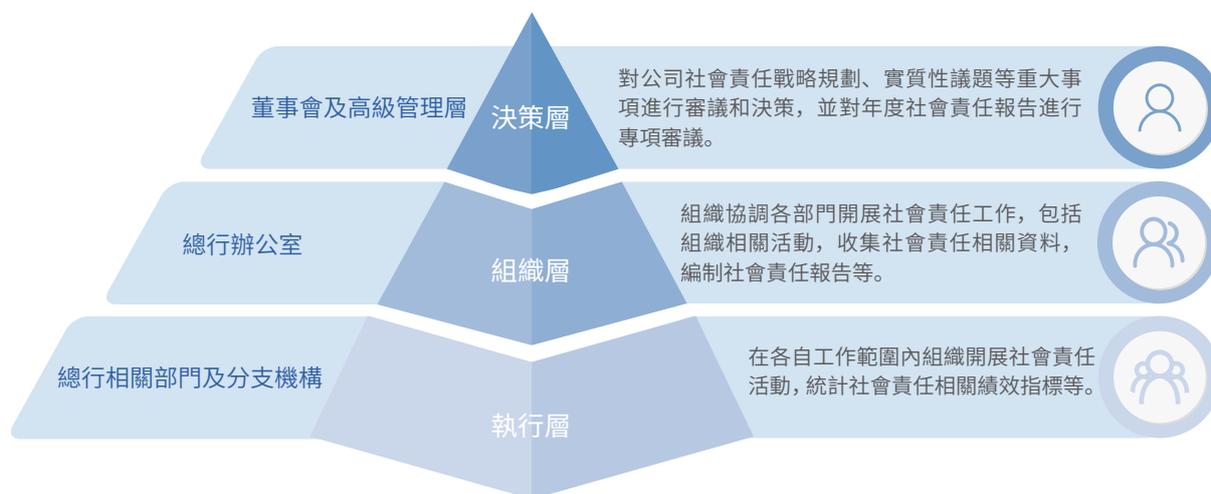
社會責任理念



責任治理體系

社會責任管理架構

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。依據《青島銀行年度社會責任報告編制及披露管理辦法（試行）》，總行各部門及分支行相互配合、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，前置本行社會責任管理的理念和原則。



利益相關方溝通

利益相關方溝通

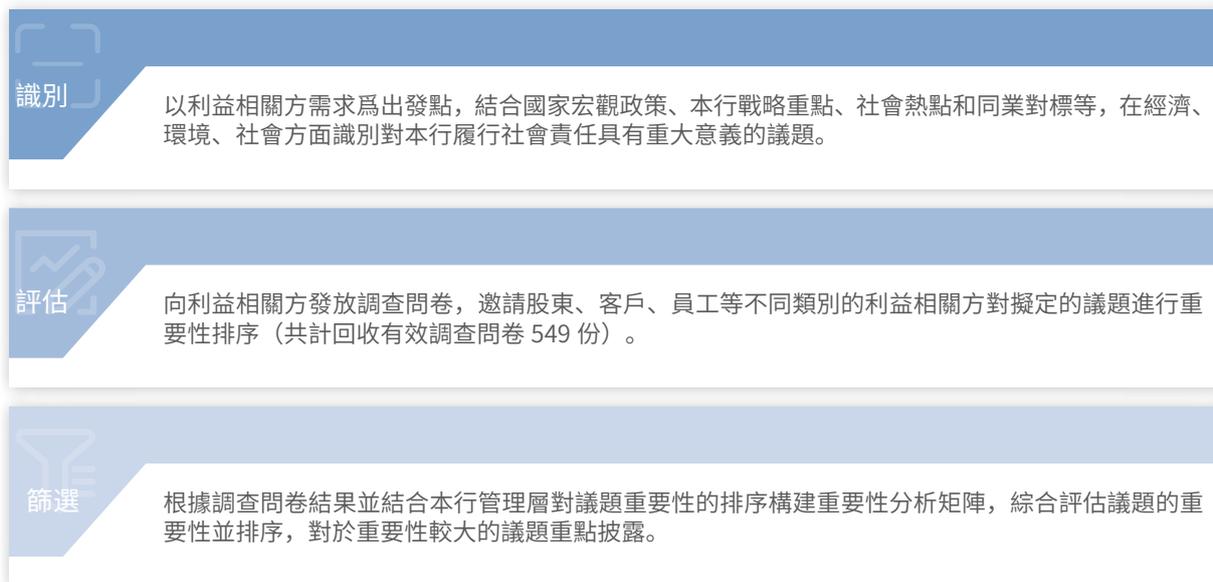
為瞭解利益相關方的期望和訴求，本行在日常工作中與利益相關方建立多種溝通渠道，並逐步形成常態化溝通機制，通過會議、報告、講座等多種形式加強與重要利益相關方的溝通，提高本行社會責任治理的能力和水平。

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"> 積極推進供給側結構性改革，落實“三去一降一補”政策 支持重點項目建設 大力發展普惠金融 探索發展互聯網金融 創新服務小微企業 改善營商環境
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 工作彙報 	<ul style="list-style-type: none"> 加強內部控制建設 推進黨風廉政建設 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、網銀等數字化平臺 	<ul style="list-style-type: none"> 提升客戶體驗 創新金融產品 發展消費金融 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 組織建設員工之家 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
合作夥伴	<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"> 銀關合作不斷加深 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"> 綠色金融 綠色運營 綠色公益

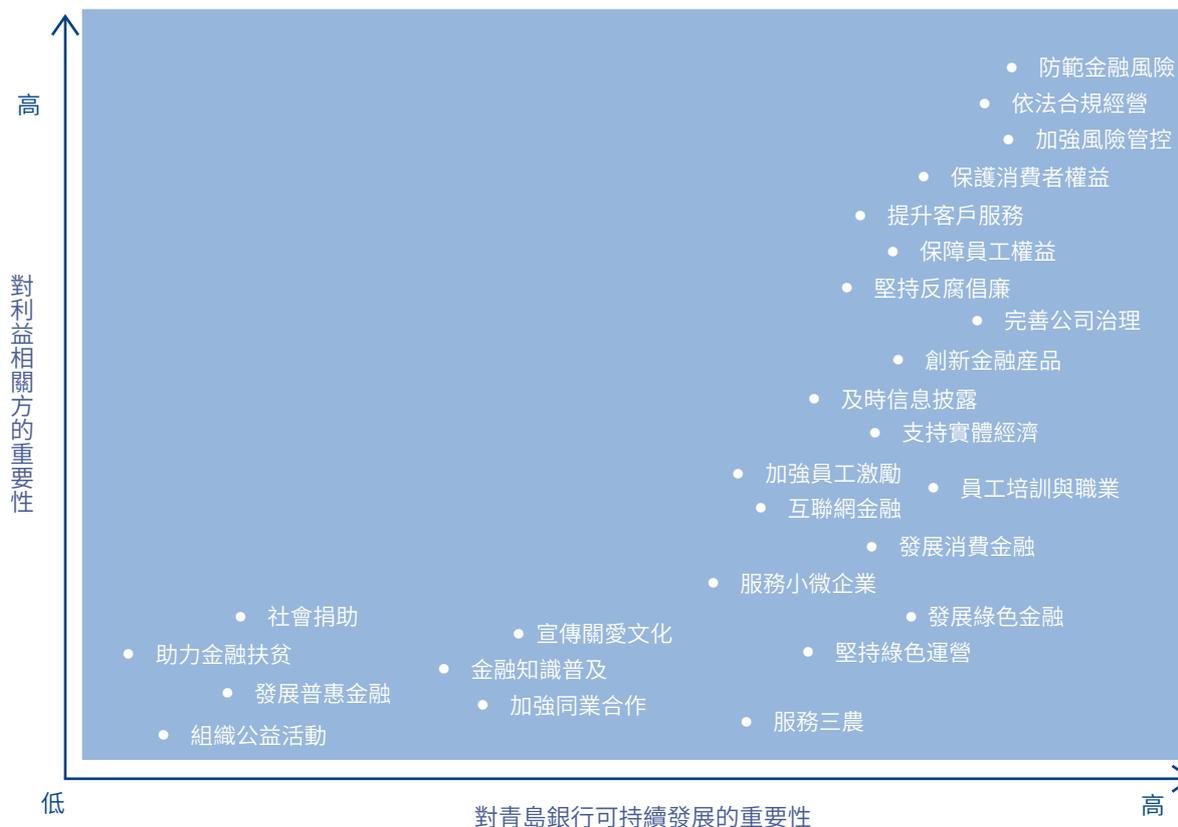
實質性議題分析

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、本行戰略重點、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。



重要性分析矩陣



03 責任專題

責任專題一	18
責任專題二	20



責任專題一

“不忘初心、牢記使命” 主題教育

2019年6月至9月，本行在全行範圍內開展“不忘初心、牢記使命”主題教育，通過統籌推進學習教育、調查研究、檢視問題、整改落實四項重點措施，全行共1,500餘名黨員參加學習，把習近平新時代中國特色社會主義思想轉化為青島銀行轉型發展和黨的建設各項工作的實際行動，形成以上帶下、上行下效的生動局面。

精準發力，掛圖推進

製作《青島銀行黨委開展“不忘初心、牢記使命”主題教育工作推進圖》，明確主題教育工作方向路線，四個“貫穿始終”同步推進，按節點進度有序開展，確保貫徹落實工作不鬆勁、不歇氣，穩步進行。

設置專欄，編制簡報

在辦公系統開設“不忘初心、牢記使命”主題教育專欄，分為“重要精神”“工作部署”“工作動態”“學習資料”四個欄目，黨務信息實時動態更新。編制《黨建重點工作提示》，主題教育期間編制38期簡報，及時向基層黨組織發佈黨建工作要求、最新黨務動態、基層優秀做法等，形成比學趕幫超的良好氛圍，激勵黨員幹部擔當作為、狠抓落實。

彙編論述，全行學習

梳理習近平總書記關於金融領域的重要講話、重要論述，彙編成《習近平總書記關於金融工作重要講話、重要論述彙編》，印發全行黨員研究學習。

宣傳引導，營造氛圍

策劃製作《守初心擔使命，推動青銀再提升》的宣傳片，充分展示宣傳行黨委貫徹“守初心、擔使命，找差距、抓落實”的總要求，樹立正確政績觀，真抓實幹，轉變作風，在學懂弄通做實上下功夫的典型場景及畫面。

推進助農網點建設

參與青島市“突破平度萊西攻勢”，針對農村金融網點較少、金融服務缺乏和農民金融知識匱乏等問題，以為農民提供優質便捷高效的金融服務為出發點，綜合施策推進助農網點建設，延展農村服務渠道，制定助農取款業務管理實施細則和管理辦法，推動涉農業務健康穩健發展。主題教育期間，簽約多家“青島銀行普惠金融綜合服務站”。

試點建立“青銀助農村村通黨群e家”

積極探索黨建工作與業務工作深度融合發展，在萊西試點建立“青銀助農村村通黨群e家”，聯合市直有關部門和軟件開發企業，以現有的便民服務終端為切入點，將政務服務、行政許可、社保查詢、銀行業務等功能融合在一起，增加個性化業務和金融服務功能，打通服務群眾“最後一公里”。

選樹典型，凝聚人心

召開慶七·一、“不忘初心、牢記使命”主題教育、“兩優一先”表彰暨“青銀融萬家”特色品牌命名授牌大會，命名表彰7個“青銀融萬家”基層特色品牌，如區位圈客攻略、文創夢之聲、文杰“三乘三”工作法、悅農E家等，充分體現黨建與業務工作兩手抓、兩促進、兩提高，聯動推進，良性互促的“雙輪驅動”狀態。

案例

“青銀融萬家”特色黨建品牌創建活動

2019年是本行“青銀融萬家”特色黨建品牌創建活動的第6年。黨建文化已融入到業務發展的各個層面，持續引領全行各項工作健康發展。2019年特色品牌申報數量高達87個，其中有7個優秀基層特色品牌榮獲2019年度“青銀融萬家”黨建品牌。



87 個

2019年特色品牌申報數量高達

黨建品牌：區位圈客攻略

即墨支行更新管理思路，積極對接招商部門，為落地企業提供一攬子金融服務，贏得了客戶信任，有效拓展了客群。支行經過摸索，逐漸梳理出符合區域發展的公司獲客模式 - 區位圈客攻略。



黨建品牌：文創夢之聲

文創支行通過“文創夢之聲”廣播平臺，搭建支行內外溝通交流的分享平臺，展現文創青年青春、活力、創意、激情、昂揚、向上的精神風貌，展示文創員工專業、溫馨的職業素養，弘揚青春正能量，爭創物質文明和精神文明雙豐收。



黨建品牌：文杰“三乘三”工作法

淄博分行從解決小微客戶“融資難、融資貴、融資急”的難題為出發點和落腳點，在原來服務民生、發展按揭貸款的基礎上，創建了“三乘三”工作法，是提高服務效率和質量的創新工作模式，使青銀個貸成為淄博金融業的特色品牌。



黨建品牌：悅農E家

“悅農”與“越濃”同音，表達了膠州支行扎根當地，服務城鎮、三農、小微的決心，“E家”則寓意“一家親”和“科技之家”，膠州支行以豐富多元的產品、無處不在的渠道、無微不至的服務，融合信息科技手段，為膠州當地帶來愉悅的金融服務體驗。



責任專題二

主動擔當 共克時艱

打贏疫情防控阻擊戰 助力企業復工復產

2020年春節，新冠肺炎疫情牽動著千家萬戶的心。在這場全民戰“疫”中，本行堅決貫徹落實黨中央、國務院、山東省、青島市政府以及監管部門的要求，與全國人民守望相助、共克時艱，全力以赴投入疫情阻擊戰，助力企業復工復產。

動員部署有速度

疫情爆發後，本行第一時間部署響應。1月24日（除夕）即成立疫情防控應急領導小組，先後印發《關於全力防控新型冠狀病毒肺炎疫情的緊急通知》《青島銀行防控新型冠狀病毒肺炎通告》《關於全力做好新型冠狀病毒肺炎疫情防控期間金融服務工作的通知》《關於統籌兼

顧營業和防疫等事宜的通知》《青島銀行新冠肺炎疫情防控工作手冊》等，密集部署金融服務、業務運營、信息管理、安全管理等各項工作舉措，凝聚共識，群防群治，共戰時疫。

支持企業有力度

本行成立信貸及支付綠色通道領導小組，先後出臺金融支持防控疫情十二條舉措和助力企業復工復產十項舉措，並積極響應支持中小企業發展的“青島18條”“春風行動”等，開闢信貸審批綠色通道，安排專項信貸額度，制定專項服務方案，滿足企業金融需求，優先做好與抗

疫有關的企業融資保障工作。自1月29日（正月初五），本行發放青島市首筆抗“疫”貸款1,000萬元，截至2月末，青島銀行累計為防疫企業、受困企業以及支持企業復工復產共發放貸款超過20億元，並首發防疫專項同業存單2億元。

案例

發放青島市首筆抗“疫”貸款1,000萬元

1月28日（正月初四）晚，在得知生產防疫物資的思邁（青島）防護科技有限公司極需流動資金後，青島銀行特事特辦，僅用幾小時，於1月29日上午10點，完成審批流程為其發放了1,000萬元應急貸款，全力支持企業緊急擴大口罩、防護服等防疫物資生產。該筆貸款無抵押無擔保，是本行為企業客戶提供的最低貸款利率。

案例

青島復工復產首日發放貸款1.5億元

青島某實業有限公司是一家負責市政工程的國有企業，參與過青島市區縣多個重點項目的建設和日常維護，春節前因承接多條市政道路施工，需要採購大量混凝土、砂石、瀝青等工程物資。瞭解到相關情況後，本行送服務上門，以最快的速度完成了貸款審批，於青島的復工復產首日（2月10日），為其放款1.5億元，以實際行動助力企業復工復產，得到客戶的認可。

慈善捐贈有溫度

1月30日，青島銀行通過青銀慈善基金會向青島市慈善總會捐出首筆抗疫款項100萬元，助力戰疫。2月14日，青島銀行向青島市市立醫院、青島大學附屬醫院各捐助100萬元，成立“援鄂醫務者關愛金”，用於補助赴湖北援助醫療的醫務工作者，向一線援鄂“逆行天使”致敬，助力戰“疫”。



同時，本行轄內各分支行紛紛行動起來，有的為社區捐贈84消毒水、方便抑菌洗手液、保溫杯、方便食品等生活和消毒物資；有的積極開展防疫志願活動，增援社區防疫一線，協助社區做好人員登記和體溫測量工作；

有的為赴鄂醫療隊捐贈醫用防護服等醫用物資以及巧克力、牛肉乾等便携食品等；有的為政務服務部門捐贈消毒酒精和一次性口罩等物資。



金融服務有態度

疫情防控期間，青島銀行合理安排營業網點及營業時間，為各網點配備體溫計、消毒液、免洗洗手液、消毒地毯等，對廳堂門把手、等候椅、點鈔機、自助設備等進行重點消毒；為每位進入廳堂的客户做好體溫測量及登記，叮囑客户做好口罩防護，為客户提供免洗消毒洗手液；做好客户分流及廳堂限流，引導客户之間保持安全距離；增加櫃面服務人員、縮短客户等待時間；對於現金嚴格執行收支兩條線，對於收到的現金嚴格入庫，對於支出的現金使用原封券或者消毒存放 7 天後再使用，為客户提供更加便捷和安全的現場金融服務。

同時，線上服務不間斷，保證網上銀行、手機銀行和微信銀行等線上渠道穩定運行，客服熱線及時有效響應。推出“足不出戶輕鬆辦”系列宣傳，指導客户通過網上銀行、手機銀行辦理業務。梳理發佈網上信貸產品，倡導跨境業務客户採用網上辦、郵寄辦、預先辦等方式辦理跨境金融業務等。

疫情期間，開闢綠色通道，所有企事業單位和個人通過青島銀行營業網點和線上渠道向湖北疫區專用賬戶捐款或匯劃防疫專用款項，一律免收手續費。多家分支行為客户辦理匯款業務，緊急支付採購防疫衛生醫療用品或進行捐款等。



• 春節期間，各營業網點開門營業



• 春節期間，各營業網點做好客户體溫測量和信息登記工作



• 春節期間，96588 客戶服務中心 24 小時在線服務



• 1 月 27 日 -28 日（正月初三 - 初四），南京路支行連續兩天為客户辦理匯款業務



• 1 月 31 日（正月初七），膠州支行為客户辦理愛心捐款業務



• 2 月 1 日（正月初八），南京路第二支行為客户辦理匯款業務



• 2月1日（正月初八），威海分行為客戶辦理匯款業務



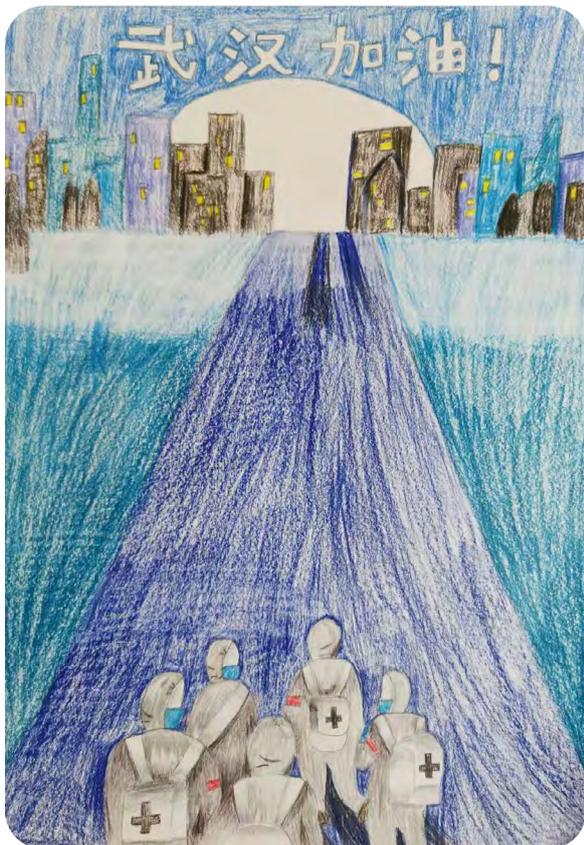
• 春節期間，平度支行為生產醫用口罩等防疫物資的青島某醫療器械有限公司提供現場金融服務

員工關愛有濃度

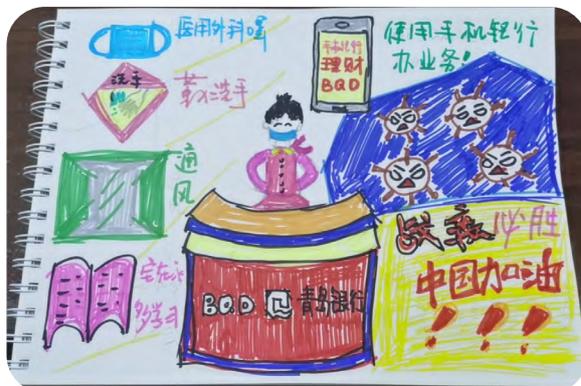
本行堅持把員工生命安全和身體健康放在第一位，全力做防疫物資保障、網點安全防控和防疫安全宣傳引導，讓員工能夠安心、放心工作，全力以赴做好客戶服務，為打贏疫情阻擊戰貢獻力量。

春節期間，青島銀行多方協調，為全行員工提前購置消毒液、洗手液、口罩、一次性手套等防疫物資，並及時發放到員工手中；制定疫情防控時期供餐方案，避免扎堆就餐，防止交叉感染；安排專人對所有辦公區域和公共區域進行不間斷噴灑消毒；控制電梯開啓數量和頻次，

在電梯轎廂內放置免洗消毒液、消毒濕巾等，對電梯轎廂、按鈕等使用酒精和 84 消毒液進行擦拭和噴灑消毒；在營業網點及辦公區域設置廢棄口罩專用垃圾桶，便於客戶和員工丟棄廢舊口罩；做好空調運行管理及消毒工作；發佈《全民戰疫從你我做起》《疫情防護指南送給返崗的您》等，提示全行員工做好在崗期間、外出期間、居家期間各項安全防護工作。



• 本行員工子女繪畫為疫情防控加油助力



04 支持實體經濟

貫徹落實宏觀政策	26
防範金融風險	26
支持地方經濟發展	26
發展普惠金融和特色金融	30
探索發展互聯網金融	32



160.67 億元
2019年，新增基金規模



450 萬元
2019年發放3筆農村承包
土地經營權貸款共



2 億元
為融合區內裝備製造企
業信貸投放



貫徹落實宏觀政策

本行以深化供給側改革、營治風險為原則，契合新舊動能轉換，堅持“區別對待、分類施策、有扶有控”的原則，採取多層次、差異化、個性化的辦法，實現對有限信貸資源的有效配置。一方面，嚴格控制產能過剩行業的敞口總量，嚴格執行國家及地方政府出臺的各項環保政策，對高污染、高耗能、過剩產能行業採取嚴格的準入條件，堅持風險與收益相匹配的經營原則，加快困難企業重組，加快“僵屍企業”出清，積極防範、穩妥處置重點區域、重點行業和重點機構的信用風險，牢牢守

住不發生系統性金融風險的底線。另一方面，引導資金投向新一代信息技術、高端裝備、新能源、節能環保等戰略新興產業，佈局重點產業，對接大項目，包括港口、新機場、地鐵、安居工程、水利、教育、醫療衛生、重大市政設施建設和城鄉改造、三農項目等，圍繞海洋經濟產業佈局和產業鏈條，重點支持海洋經濟領域龍頭企業，在契合政府打造藍色產業集群的政策下壯大本行優質的藍色信貸資產規模。

防範金融風險

報告期內，本行堅決貫徹中央金融風險防控的決策部署，堅守風險底線，持續開展亂象整治，守正合規，扎實提升自身風險管理能力。信用風險管理，以國家供給側改革和新舊動能轉換為導向，落實差別化信貸政策，優化信貸結構，加大對民營經濟、普惠金融、綠色金融、科技金融等實體經濟領域的信貸支持力度。深抓資產質量，全力做好逾期及不良管控，加快不良貸款出清，夯實資

產質量基礎。精準管理，建立授信業務後督察機制。加大對重點領域的風險管控。強化異地分支機構管理，通過監督和考核評價，提升分支行的信用風險管控能力。推進風險管理體制改革，持續優化公司授信業務集中審批流程，實行市場化、專業化的集中清收處置模式，提高不良資產清收力度。

支持地方經濟發展

本行始終堅持金融服務地方經濟發展，持續圍繞國家供給側結構性改革、山東省新舊動能轉換重點和青島市“十五個攻勢”，加大對基礎設施、民生工程、中小企業、民營企業的支持力度，加大對教育、醫療、健康等新消費領域的金融支持力度，統籌做好自由貿易試驗區、中國—上海合作組織地方經貿合作示範區、軍民融合創新示範區和鄉村振興等國家重大戰略金融服務。為山東省

經濟轉型升級提供強勁支撐。同時，加強資管業務專業化運作，在居民服務、基礎設施建設等重點行業，通過債券等資產投放形式提供融資支持；有效對接企業融資需求，提供包括理財直接融資工具、結構化融資、定向增發、大宗股票交易等綜合金融服務方案，切實緩解企業融資困難，激發經濟發展動力，促進經濟提質增效。

支持“一帶一路”國際合作新平臺

支持中國（山東）自由貿易試驗區建設

8月26日，國務院《中國（山東）自由貿易試驗區總體方案》發佈，山東自由貿易試驗區涵蓋濟南片區、青島片區、煙臺片區。

為全面服務山東自貿試驗區建設，本行制定《青島銀行山東自貿試驗區綜合金融服務方案》，全面啓動山東自貿試驗區金融服務，分別為濟青煙三地自貿試驗區客戶辦理跨境金融業務。9月4日，本行自貿區支行獲青島銀保監局批覆，成為山東省首批獲批的自貿區專營機構，為自貿試驗區各類企業提供全流程、多維度的綜合金融解決方案。



案例

全國首筆中國 - 新加坡貨幣互換新元融資業務落地

9月6日，本行成功為青島自貿區內一家國際貿易公司發放了3個月期限的新元貸款299萬元（約合人民幣1,500萬元）用於支付新加坡進口貨款。這是全國首筆中國 - 新加坡貨幣互換新元融資業務落地中國（山東）自由貿易試驗區青島片區。

借助中新貨幣互換協議，中方企業可以通過中國人民銀行從新加坡央行直接獲得低成本的新元貸款，較傳統貸款大幅降低了客戶的融資成本，拓寬了企業過去單一幣種的融資渠道，是緩解外貿企業融資難、融資貴問題的又一突出成果。



支持中國—上海合作組織地方經貿合作示範區建設

2019年10月，國務院批覆《中國 - 上海合作組織地方經貿合作示範區建設總體方案》，指出在青島建設中國—上海合作組織地方經貿合作示範區，旨在打造“一帶一路”國際合作新平臺，拓展國際物流、現代貿易、雙向投資合作、商旅文化交流等領域合作，更好發揮青島在

“一帶一路”新亞歐大陸橋經濟走廊建設和海上合作中的作用，加強我國同上海合作組織國家互聯互通，著力推動東西雙向互濟、陸海內外聯動的開放格局。

案例

“一帶一路”歐亞班列線上供應鏈金融業務模式

2019年8月和11月，本行成功落地山東省首筆和上海示範區內首筆“一帶一路”歐亞班列供應鏈金融業務。

本行以“齊魯號”歐亞班列運營公司作為核心企業，根據貨源組織單位每年參與歐亞班列發車量、應付運費總額、以及財政運費補貼款發放情況，為貨源組織

單位定制了專項融資產品及操作流程，提供了便捷、高效的線上供應鏈金融服務。歐亞班列線上供應鏈金融業務是本行支持政府打造“一帶一路”國際合作新平臺、推動形成東西雙向互濟、陸海內外聯動的開放格局提供的全新金融服務。

本行與韓亞銀行、日本瑞穗簽署戰略合作備忘錄

12月3日、12月6日，在“深化中國山東·韓國開放合作推進會”和“深化中國山東·日本開放合作推進會”上，本行分別與韓亞銀行、日本瑞穗簽署戰略合作備忘錄，將重點圍繞現代特色海洋產業、中日韓區域經濟合

作、新業態新模式國際貿易、醫療醫藥行業、航運物流、先進製造業等方面展開合作，為中日韓企業提供線上線下相結合、本幣外幣全方位、商行投行多角度的跨境金融服務。

支持重點基礎設施項目

本行在青島市重大項目建設、優勢特色產業發展、民生金融服務等方面展開全面合作，全力支持山東省經濟建設。

做實民生金融

2019年本行將民生金融業務細分為醫療金融、教育金融、綠色金融等板塊，採取板塊式推動方式有針對性的進行業務推動。其中，在基礎民生方面，本行深耕社會保障、住房公積金、出版社、科研院所、大專院校、街

道鄉村、社會團體、醫療衛生等，拓寬在熱電、水務、燃氣、公交、醫療、養老、教育等的合作範圍，讓更多客戶享受便利的服務。

案例

與一大型龍頭企業簽訂全面戰略合作協議

2019年本行與某公司舉行了全面戰略合作簽約儀式。該公司為經國務院批准成立企業的下屬企業，是國家發展循環經濟、倡導資源再生利用的大型龍頭骨幹企業，年回收量超過1,000萬噸。

此次全面戰略合作協議的簽訂，翻開了銀企合作的新篇章，雙方將以山東省全面開展新舊動能轉換重大工程為契機，深化綠色金融、循環經濟等方面的交流與合作，助推山東省經濟金融優質、高效、綠色發展，最終實現銀企雙贏、共同發展。

案例

支持網銀繳存單位公積金

2019年10月25日，青島市公積金對接住建部項目、企業網銀繳存青島市公積金項目完成上線，本行成為青島地區支持網銀繳存單位公積金的銀行，並在當日完成簽約，簽約企業通過企業網銀一站式辦理單位匯

繳業務，無須通過市住房公積金管理中心網上營業廳等其他渠道進行操作，提高了單位辦理繳存業務的便捷性，進一步深化政府“放管服”改革，持續推進高效青島建設。

做深上市金融

按照“以投行思維開發客戶，塑公司業務新增長點”的指導思想，本行從上市金融、私募基金保管、併購貸款三個板塊，為公司業務的可持續發展奠定了渠道基礎和客戶基礎。

2019年，本行發揮區域性法人銀行的效率優勢，預判並抓住國企混改、國有平臺整合、上市公司併購等業務機遇，把併購貸款業務打成本行具有同業競爭優勢的業務之一。2019年新增併購貸款40.4億元，是2018年併購貸款規模的56倍。

本行主要與各級政府平臺、政府引導基金和國內著名投資機構合作私募基金保管業務，與青島市級、山東省級的母基金建立了戰略合作關係。2019年，新增基金規模160.67億元，超過本行開辦私募基金保管業務以來前七年的總和，是2018年基金保管規模的7.5倍。

本行對培育類客戶以“青銀投·優+”投行品牌為引領，以“股債雙融”路演大賽為平臺，打造基於路演場景的“科創路演貸”金融產品，對科技型、創新型的參賽企業跟進並提供信用貸款為主的授信支持。

支持傳統企業轉型升級

本行積極踐行國家“創新驅動發展”戰略，結合新舊動能轉換思路，積極調整信貸政策、全面對接具體項目、創新融資方式，為目標客戶提供“一點介入、聯動營銷、綜合解決”的綜合金融服務方案，對傳統企業轉型升級提供有效金融支持。

案例

信貸支持企業升級改造

本行支持青島西海岸軍民融合區域內裝備企業升級改造，信貸投放 4.7 億元支持區內企業的併購業務，盤活了存量資產，激活增量價值；另外為融合區內裝備製造企業信貸投放 2 億元，支持其生產設備改造升級，有效提升了其生產產能。

服務三農

本行積極響應國家“鄉村振興”戰略，下沉金融服務重心，設立助農服務站，同時，積極開展黨建共建活動，打造黨群 E 家黨建品牌，堅決落實習近平總書記深化拓展“萊西經驗”的重要指示，助力“鄉村振興攻勢”，聚焦美麗鄉村建設。

建立助農興農長效機制

建立綠色審批通道，加快助農貸款尤其是個人經營性助農貸款業務審批，在嚴守風險前提下，積極推進助農業務發展。針對萊西支行助農網點的經營性農戶貸款業務，指定專人負責審批，自 9 月份至報告期末，已批覆 26 筆，金額 464 萬元。

豐富完善農業貸款產品種類，在原有“養殖寶”“種植寶”“個人農村土地承包經營權抵押貸款”貸款產品的基礎上，創新“農戶致富貸”產品，目前正在徵求意見階段。

試點普惠金融綜合服務站

從 2019 年 4 月底開始啟動普惠金融服務站試點工作，圍繞“送金融服務下鄉”選擇自然村建設“青島銀行普惠金融綜合服務站”，為村民足不出戶提供現金匯款、

轉帳匯款、餘額查詢、生活繳費、小額信貸等便民金融服務。

案例

助農網點現場辦公

2019 年 9 月 26 日，郭少泉董事長一行赴萊西市龍灣莊一村、姜家許村助農網點進行走訪調研，並現場與種植戶交流為其紓困解難。他在現場表示：“青島銀行設立助農點的初衷就是要服務老百姓，幫助大家解決實際困難。今後，我們的助農貸款不僅要手續簡便，還要速度快！”在走訪調研時，郭少泉當即安排支行現場辦公，於 9 月 27 日下午，分別為一家葡萄種植戶放款 20 萬、為一家養豬戶放款 10 萬元。



推進農村承包土地經營權抵押貸款

本行試點支行平度支行 2019 年發放 3 筆農村承包土地經營權貸款，貸款金額共 450 萬元。

發展普惠金融和特色金融

本行積極響應黨中央國務院關於金融支持小微企業發展以及深化普惠金融的決策部署，踐行普惠金融理念，深入落實小微企業“雙惠”工作，全面參與銀企對接活動，並打造“管家式”普惠金融服務，為中小微企業和民營企業提供結算及現金管理、電子銀行、融資等綜合金融服務。

改善營商環境

成立治理營商環境專項行動領導小組；開通小微企業融資綠色通道，出臺“申貸明白紙”，建立信貸審批一次告知機制和限時辦結工作制度，減少申請材料件數，減少企業跑腿次數。

推出“不動產遠程辦理”，在青島市內設立六個抵押登記分中心，通過“不動產登記遠程申請及遠程查詢信息系統”為客戶辦理不動產抵押登記及信息查詢業務，並推出個人經營貸款 3 方面 15 項“寬簡優”舉措，優化審批流程。

案例

成功辦理青島市首份不動產電子權利證明

作為青島市首批“不動產遠程辦理”業務試點銀行，本行 12 月 13 日在前期“互聯網+不動產抵押登記”平臺基礎上，成功辦理青島市首份不動產電子權利證明，在銀行端設立不動產登記櫃檯，通過“人臉識

別”“電子證照”“互聯網+”等新技術，遠程辦理不動產抵押登記、信息查詢及核稅繳稅，無需銀行、不動產登記中心、稅務部門多頭跑，真正“一站式”服務，進一步提升服務體驗。

打造特色金融

港口金融

2019 年本行圍繞青島當地藍色海洋經濟做文章，不斷完善金融服務海洋經濟發展相關工作。

本行深化落實與港口集團的戰略合作，不斷優化與山東省港口集團的業務合作模式，通過債券融資計劃等創新產品提高對山東省港口集團青島港、威海港、日照港的授信支持力度。

本行緊跟港口發展佈局和經營特點，依托港口支行，設計開發上線“青島港網上營業廳”、青島港港口一卡通等一系列特色產品，建立青島港物流場站行業支付模式，建立青島港個性化現金管理系統，為港口及上下游碼頭、物流、場站、進出口企業提供項目貸、綜合授信、貿易融資多種融資方式，持續多年累計發行 63 期“港口職工專屬理財”，不斷改進服務方式、提升服務能力。

地鐵金融

本行與青島地鐵簽訂金融 IC 卡支付業務框架合作協議，推出地鐵聯名卡，實現了支付結算領域的突破，並在相關技術方面走在了全國金融系統的前列，目前已成功發卡超 100 萬張。

在成立地鐵大廈支行和五四廣場社區支行專業化服務基礎上，設立地鐵服務團隊，圍繞其產業鏈進一步深耕細

作，一方面橫向延伸，與地鐵金控公司、地鐵資源開發等板塊展開合作；另一方面逐步向地鐵產業鏈上游延伸，通過閃收付供應鏈平臺，實現地鐵與其供應商之間的資金閉環結算，同時基於地鐵應收賬款，為其上游供應商提供融資服務，解決相關中小企業融資難題。此外，本行制定了上門收款方案，著力解決地鐵各站點資金清點和收款工作。

文化金融

本行依托文創特色支行，成立文創專業服務團隊，從青島市文化創意產業協會和重點文化產業園區、企業等各方面入手，主動對接、走訪調研，瞭解各類型、各層次文創企業、園區的融資需求；與各類協會建立了密切聯繫，積極關注文創行業最新的動態，目前文創支行已成為青島文創協會、青島旅游協會、青島演

藝協會、青島演出協會的副會長單位，從中學習文創行業的規律，挖掘和認識文創客戶。同時，針對不同文化企業的特點量身定制金融服務，推出“文創金融”五大系列特色產品，切實打通文化金融服務鏈條，真正惠及廣大文創中小企業。

案例

與青島市文化和旅游局、東慶童話（中國）有限公司分別簽訂戰略合作協議

8月8日，本行與青島市文化和旅游局、東慶童話（中國）有限公司分別簽訂戰略合作協議，一方面深化文化金融合作，共同探索文創金融新模式、新路徑，在媒體融合、文化創意、影視產業、文化貿易、園區（小鎮）建設等領域深度合作，共同打造文化創意產業強市；

另一方面為青島的時尚產業、文化、旅游及現代服務業帶來新的生機和活力，也為港澳企業來青島投資以及建立總部基地起到良好的示範效應，通過政、銀、企三方通力合作，共同助力青島市國際時尚城建設。

科技金融

2019年青島銀行不斷探索科技金融發展路徑，特別是科技支行在繼續深入推進成熟產品客戶資金支持的方面優勢顯著。截至報告期末，累計扶持科技企業639戶，累計授信34.5億元，累計發放貸款24.6億元；目前有

餘額客戶205戶，授信餘額19億元，融資餘額10.3億元。授信客戶中，高新技術企業佔比67%左右，其他企業主要為有專有技術的高科技企業，新材料和高端製造業佔比達65%。

案例

“高企貸”業務

青島某電子有限公司主營業務為安防工程、智能化樓宇、弱電工程、計算機網絡、智能照明等智能化工程設計施工，企業擁有11項軟件著作權，並於2018年11月取得高新技術企業證書，符合本行高新技術企業准入條件。本行為其辦理了“高企貸”，補貼金額30萬元，授信金額60萬元，為企業發展提供了支持。

本行對青島市2018年新認定高新技術企業提供“高企貸”融資支持，使企業提前獲得小額流動資金，共發放貸款15筆，授信662萬元。

關注衛生健康產業

在國家持續推進“2030健康中國行動”的戰略引導下，2019年9月，本行成立衛生健康產業金融事業部，專門從事大健康行業趨勢和細分市場的研究及專項金融產品的研發，打造大健康產業與金融高度結合樣本。

本行持續關注在民生領域的信貸投入和服務支持。在醫療、養老等涉及民生的領域，已助力多家醫院實現了智能化、便民化的信息系統建設，大幅提升老百姓就醫體驗。同時，走訪和調研了山東省多地養老機構，結合實際需求加快推出專項金融產品，助力養老產業快速健康發展。

探索發展互聯網金融

本行實施科技創新戰略，積極探索“金融 + 科技 + 場景”的深度融合，繼續搭建區域化生態金融體系，為實體經濟提供特色化、差異化的金融服務。

手機銀行革命性升級換代

本行於 2019 年 4 月正式發佈了基於阿里 mPaas 平臺的手機銀行 4.0 版本，對手機銀行的基礎架構做了革命性的升級換代，為手機銀行在後續的敏捷開發、基於客

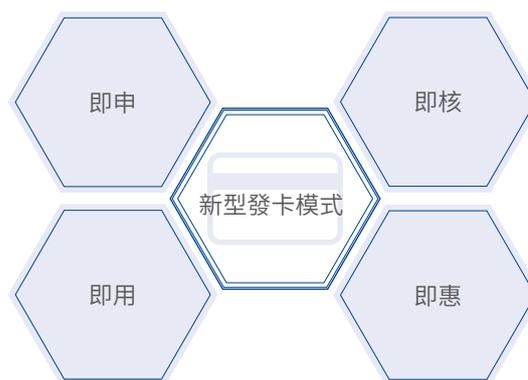
戶行為的大數據分析、實現閉環營銷、嫁接阿里應用場景等提供了強大的平臺支持，也為手機銀行開展線上的數字化精準營銷奠定了基礎。

	2019 年	2018 年	增幅 / 減幅
個人網上銀行客戶數 (戶)	732,933	723,500	1.30%
個人網上銀行客戶交易筆數 (萬筆)	7,912.81	12,963.08	-38.96%
個人網上銀行交易金額 (億元)	3,554.52	5,935.40	-40.11%
手機銀行客戶數 (戶)	2,356,220	1,564,200	50.63%
手機銀行年交易筆數 (萬筆)	6,938.30	6,081.28	14.09%
手機銀行交易金額 (億元)	3,960.44	3,280.71	20.72%
微信銀行累計客戶數	149,959	96,660	55.14%

打造“互聯網 + 金融”的全新信用卡發展模式

本行信用卡從申卡流程再造入手，打造基於申卡人性化、審批智能化的全業務流程。本行“即申、即核、即用、即惠”的新型發卡模式，將獲客、申卡、審批、激活、消費等環節一站式打通，構建場景消費推動場景獲客，再從場景獲客到場景即時消費的業務閉環，給用戶帶來完全不一樣的用卡體驗。

2019 年，針對網點激活排隊較久的狀況，適時創新推出 PAD 外出激活的功能。客戶只需通過短信發送的邀請鏈接進行預約，自助選擇上門激活時間和地點，工作人員就會上門進行服務，贏得了客戶的廣泛好評。



提供線上金融服務

本行專注於服務普惠金融、小微企業主客群，依托互聯網金融模式、金融科技技術、大數據風控體系，積極推動信貸管理模式和產品創新，開拓出供應鏈金融、互聯

網金融兩大業務板塊，並推出了“鏈e貸”“惠e貸”“卡e貸”等多項創新信貸產品，探索出了一條“金融+科技+場景”發展道路。

快銷品行業龍頭企業貸款——鏈e貸

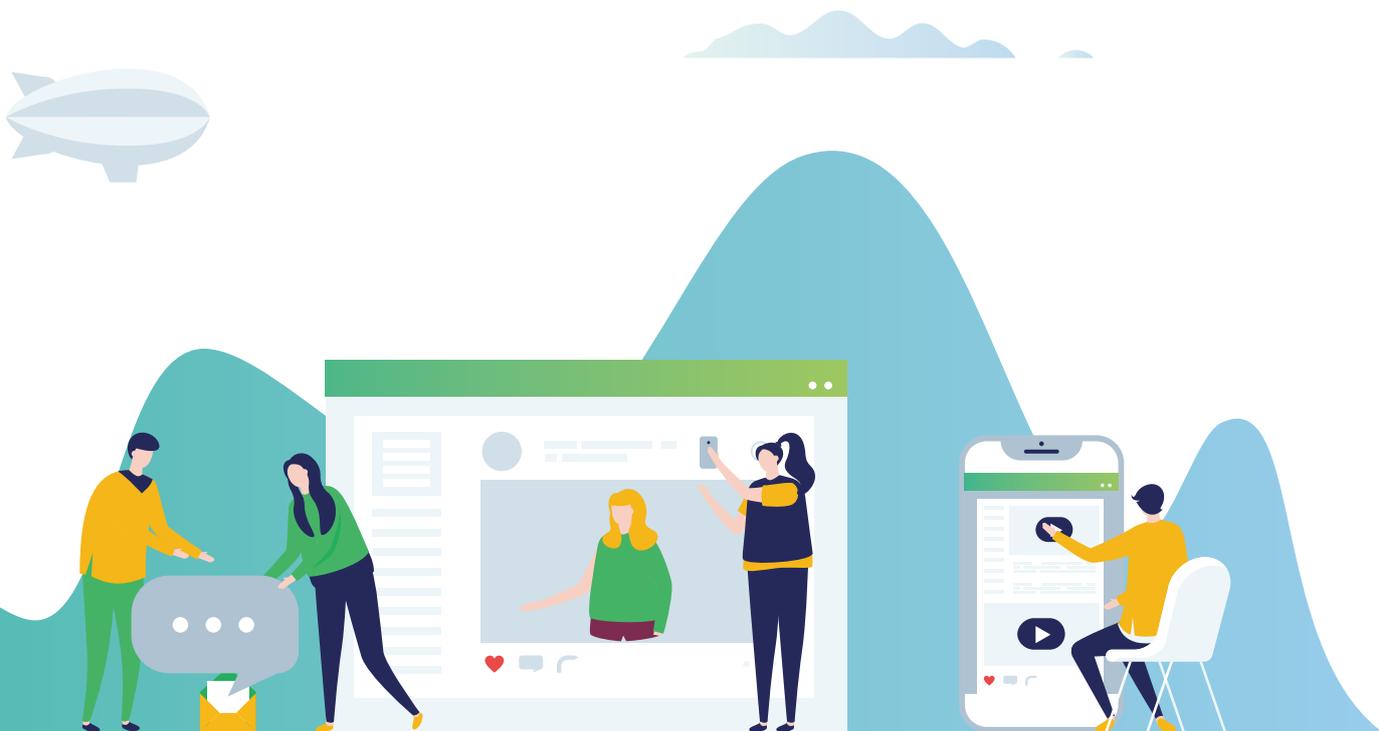
“鏈e貸”已合作企業包含可口可樂、青島啤酒、魯花、百雀羚、雙匯等，在風險可控的前提下，“鏈e貸”業務減免了傳統銀行經營性信貸業務複雜的流程及嚴格的抵押、擔保等要求，簽約流程便捷、高效，提高了貸款的可獲得性，有效解決了經銷商企業的融資難題。截至報告期末，貸款餘額 3.4 億元。

線上經營貸款——惠e貸

面向小微企業主與個體工商戶客戶群體，創新性的引入平安財險為貸款提供保證保險，防控業務風險的同時開拓出銀保合作的新模式，可有效滿足了小微企業經營者和個體工商戶的創業經營融資需求。截至報告期末，貸款餘額 35.89 億元。

線上小額貸款產品——卡e貸

“卡e貸”主要目標客群為年齡在 22-45 歲之間的城鎮白領或個人經營者，利用互聯網技術和金融科技手段提供普惠金融服務，有效促進消費升級。截至報告期末，貸款餘額 66.65 億元。



05 保護生態環境

發展綠色金融	36
推廣綠色運營	37
堅持綠色公益	39



115.87 億元

綠色信貸貸款
餘額



80 億元

發行兩期綠色金融
債券，共募集資金



47 期

2019年“本週我巡視”
共巡視



0.325 噸

2019年，本行總部車輛
累積排放氮氧化物



發展綠色金融

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。本行制定《青島銀行綠色信貸政策》，貫徹以綠色發展理念引領自身經營行為的方針，主動加強綠色金融服務。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。本行各年度信貸政策中均有制定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專項領導小組，負責綠色信貸等工作的推進與落實。

落實綠色信貸政策

本行密切關注國家產業政策、貨幣政策、環保政策，強化綠色信貸政策的執行力，鼓勵對綠色信貸的投放，同時加大對高耗能、高排放、資源性和產能過剩行業貸款壓降。本行綠色信貸項目貸款主要投入方向為農村及城市水項目、垃圾處理及污染防治項目、綠色交通運輸項目、建築節能及綠色建築項目、資源循環利用項目、自然保護、生態修復及災害防控項目等。報告期末，本行綠色信貸貸款餘額 115.87 億元，同比增長 21.02 億元，增幅 22.16%。



加強綠色金融債券募集資金管理

2016 年 3 月和 11 月，本行作為首批試點商業銀行之一，分別發行兩期綠色金融債券，共募集資金 80 億元，報告期末綠色金融債券餘額為 15 億元。為了促進綠色金融債券募集資金的管理，保證綠色金融債在發行和使用方面齊頭並進，本行制定《青島銀行綠色金融債券募集資金內部管理辦法》，明確各業務部門的職責和權限，

制定綠色項目評估及遴選管理要求，以及募集資金管理、存續期第三方機構認證和信息披露等要求，確保綠色金融債券募集資金專項用於綠色產業項目，做到綠色金融債券賬戶台賬清晰、成本收益可算，明確綠色金融債券的管理，確保綠色金融債券募集資金專項用於綠色產業項目。

支持節能環保產業及淘汰落後產能

本行切實履行社會責任，對接新舊動能轉換，持續壓縮煤炭、鋼鐵、煉焦等高能耗和產能過剩行業授信總量的

同時，積極為傳統產業中的龍頭企業產業升級和技術革新提供信貸支持。

案例 為一家生產藥劑以及淨化水設備的客戶提供授信支持

本行某授信客戶主要為發電廠提供水處理方案及藥劑，該公司在本行業從事研發和銷售多年，積聚的研發成果走在同業前列，並且在經營區域內市場佔有率較高。公司獲得多項國家專利，其藥劑以及淨化水設備已經達到國內先進水平。本行作為該公司主要合作金融機構，為其提供 1,800 萬元授信，支持環保產業的發展。

🌱 推廣綠色運營

倡導節儉文化

本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。

本行繼續推行“本週我巡視”制度，2019年共巡視47期，從2010年開始共巡視了473期，從現場管理、安全、衛生、服務設施、業務改進等多方面完善和提高。

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、空調關閉等習慣；建立飲水間剩水回收和保潔用水再利用機制，有效節水。

推動運營管理綠色服務

“智慧網點” 試行推廣

2019年5月，本行“智慧網點”試行推廣，通過產品、服務、流程、設備的銜接與交互，為客戶提供“智能、便捷、舒適”的一站式金融服務。智慧PAD服務模式下，“客戶自主、行員一對多協助指導”的新服務模式，有效實現了網點客戶分流，大大減輕了櫃面業務辦理壓力。網點從被動服務的櫃檯模式轉變為走出櫃檯主動和客戶交流的諮詢模式，給客戶帶來了更加有溫度的服務體驗。

銀企對賬工作深入開展

全行電子對賬簽約率達到97.65%，2019年全年共節省紙質對賬單約33萬份，節省紙質對賬單製作郵寄費用約300萬元。

集中作業中心優化提升

本行集中作業中心始終以積極上收櫃面業務、節約分支行人力、提高業務效率、降低業務風險為宗旨。2019年上收了支票截留解付、同城提出業務、支票匯款業務、集中授權業務，正式提出E企開戶，並推行週末無人授權、夜間授權工作。

個貸業務“線上化、數字化、移動化”

9月12日，個貸“雙自動”功能成功上線，調查報告自動生成、合同自動打印成功上線，簡化了客戶經理操作性工作，大幅提高按揭業務辦理效率。

廢棄物二次利用

本行十分關注電子設備對環境的影響。在設備選型和供應商選擇時注重考察綠色環保指標，日常廢舊電子設備委托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、備件重複利用，以延長相關電子設備的實際使用週期，降低因使用電子產品對環境產生的不良影響。

本行辦公過程中，未產生明顯有害廢棄物，對於辦公垃圾中存在的有害廢物均委托有資質的專業機構規範處理。

本行主要為客戶提供金融服務，在經營過程中未使用明顯包裝材料。

青島銀行 2019 年報廢處置電子設備表

項目	2019 年 (台)	2018 年 (台)
業務用計算機	374	286
顯示器	6	3
打印機	23	51
自助取款機	12	13
自助服務終端	1	1

注：上述數據的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

節約能源使用

青島銀行 2019 年能源消耗表

類別	單位	2019 年	2018 年
總部辦公用電量	萬千瓦時	347	374
總部辦公用水量	噸	19,436	23,180
總部辦公用紙量	百萬張	1.03	1.19
總部辦公用油量	升	49,487	62,736
總部天然氣使用量	立方米	28,205	32,013
總部溫室氣體排總放量	噸二氧化碳當量	4,389.7	4,657.55
——直接溫室氣體排放 *	噸二氧化碳當量	111.67	140.76
——間接溫室氣體排放 **	噸二氧化碳當量	4,278.03	4,516.79

* 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

本行總部實施車輛集中管理、統一調配，大幅提高了車輛使用效率；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。2019 年，本行總部車輛累計排放氮氧化物 0.325 噸，二氧化硫 0.0007 噸，顆粒物 0.031 噸。

採購管理

2019 年，青島銀行繼續完善集中採購制度和採購程序，新制訂《青島銀行集中採購管理辦法》、《青島銀行集中採購操作規程》，實施供應商準入審查，建立工程類採購項目的供應商後評價機制，加強採購管理的規範性

和標準化建設。在供應商考察和項目評審中注重供應商及產品在環境保護、勞動合同簽訂和社會保險繳納等方面的評估。拒絕高污染、高耗能的供應商和產品，引導供應商履行必要的社會責任。

按地區劃分的供應商數目

地區	供應商數目 (家)
長江三角洲地區	98
珠江三角洲地區	38
環渤海地區	723
中部地區	9
東北地區	6
西部地區	6
其他地區	3

堅持綠色公益

本行轄內各分支行積極組織了撿垃圾活動、騎行活動、植樹活動等社會公益活動。



濟南分行組織“約會春天，擁抱綠色”主題植樹活動



東營分行參加市委團委在東營市中心城北防護林舉行的義務植樹活動



煙臺開發區科技支行參加全民義務植樹活動



萊蕪分行舉行徒步登山活動



威海分行參加植物園植樹活動



東海西路第一支行組織開展職工越野賽



西海岸分行組織開展“用心工作快樂生活”健步行活動



館陶路支行在小港社區及海邊舉行了“溫馨家園 愛在港灣”撿拾雜物公益活動



市北支行在青島世屆園藝博覽會舉行了植樹和撿拾垃圾活動



06 積極回饋社會

提升客戶服務	42
依法合規經營	46
保障員工權益	49
助力公益扶貧	55



107 家
自助銀行



450 臺
自助設備



75 臺
自助取款機



257 臺
自助存取款機



提升客戶服務

“溫馨加放心 我們更努力”是本行的服務理念。2019年本行繼續榮膺“中國500最具價值品牌”“亞洲品牌500強”“五星鑽石獎”獎項。2019年12月，本行總行營業部、濟南高新區支行、即墨支行、正陽路支行、淄博臨淄支行、濟南漿水泉支行、科技支行榮獲中國銀行業協會“2019年銀行業文明規範服務星級網點”稱號。

提升服務品質

日常培訓體系

2019年培訓體系主要包括大堂經理團隊《完美大堂》系列個人形象提升、《青銀樂學堂》服務系列課程導入、客戶經理團隊服務技巧滲透、企業客戶服務交流、廳堂全能員工的價值化創造培育以及服務內訓師隊伍覆蓋式建設等。

完善網點設施

本行對網點每一項服務設施實行定位管理，並根據客戶的廳堂服務體驗需求，配備具有人性化的服務設施，開展節日氛圍營造裝飾項目，以客戶體驗做實客群經營，打造“有溫度、有價值”的廳堂環境服務體驗。

2019年在全轄範圍內每季度開展廳堂環境明訪監測工作，廳堂服務設施優化整改率達到92%。同時，參與《兩

項銀行營業網點服務國家標準認證》工作，對相關的金融服務的國家標準及要求進行明確，結合本行現有的服務標準及相關要求建立認證工作流程和機制，將《銀行營業網點服務基本要求》《銀行營業網點服務評價準則》等國家標準納入現場及非現場的檢查，將網點服務認證工作流程化。

對特殊群體的人性化服務

本行配備了營業廳兒童區、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、愛心記錄本等。

本行成立“登門服務”團隊，建立了一群流動的服務小分隊，將服務延伸到了櫃檯外、家裏、敬老院、醫院等處，為特殊人群提供上門服務等多樣化、人性化的金融服務，保障他們享有的金融權益，為他們提供及時方便、高質量、有尊嚴的金融服務。

本行網點廳堂設立了愛心驛站。主動關愛環衛工人、快遞人員等社會勞動者，為他們在炎炎夏日送去清涼，在寒冬季節送去溫暖。

本行啓動“敬老服務新模式”，突出“親、誠、勤、簡、

愛”的敬老服務新模式，對敬老服務原則、敬老服務特色舉措、綠色服務通道等進行全行推廣，始終保持“利他給予、傳播愛”的初衷，提升客戶服務體驗。



服務評審及神秘人檢查

2019年，本行繼續定期召開服務評審會，並設計了大堂經理服務“客戶體驗監測提綱”和理財經理“服務五部曲”。對大堂經理、理財經理廳堂服務進行神秘人暗

訪專項監測，並針對重點及頻發問題優化服務監測提綱，製作“員工服務行為標準視頻彙編”，對廳堂服務頑疾進行專項整治。

創新金融產品和服務

推出“人才貸”業務

“人才貸”是向青島市高層次人才或其長期所在企業發放的，用於其開展科技成果轉化和創新創業活動的貸款，該業務無需擔保、利率優惠、期限靈活。本行作為青島市首批“人才貸”合作銀行，多措並舉推動業務開展，11月19日，本行首筆“人才貸”落地科技支行，目前已發放兩筆“人才貸”共計95萬元。



發行多款零售理財創新產品

推出天天開薪淨值型產品，並首次推出財源滾滾系列客戶維度產品，開發並發行財源滾滾30天（隨心購）、財源滾滾14天（隨心購）產品，滿足客戶多元化投資需求。

2019 青島銀行“意大利之夏”少年足球夏令營開營

為傳遞足球精神、點燃足球希望、積極支持體育事業發展，7月15日，青島銀行“意大利之夏”少年足球夏令營拉開帷幕，這是青島銀行獨家冠名贊助且連續舉辦的第七屆大型青少年足球夏令營。

夏令營特地從意大利邀請到了專業的足球教練，讓學員零距離接觸意大利先進的足球理念和戰術指導。已經有累計來自山東省內1,400餘名少年學員參訓，體驗到了原汁原味的意大利足球訓練。



保護消費者權益

全面普及金融知識

2019年，本行以“青誠”消保品牌為引領，通過創新升級“新媒體、小課堂、講師團、關愛橋、馨服務”五位一體的宣教機制普及金融知識，持續開展了“3.15金融消費者權益日”“普及金融知識萬里行”“金融知識進萬家”“金融知識惠萬村”等系列宣傳活動，不斷推進金融宣教工作的制度化、常態化，開創全方位保護金融消費者合法權益的嶄新局面。



2019年度，榮獲青島銀保監局青島轄區銀行業金融機構消費者權益保護工作考評A級單位，連續六年榮獲“青島銀行業金融知識進萬家活動先進單位”，並榮獲青島市金融消費權益保護協會2019年金融消費權益保護案例大賽優秀組織獎等。



完善客戶投訴機制

建立總行、分行、支行投訴處理崗位體系，明晰各崗位投訴處理職責，精細管理投訴處理過程，筆筆投訴嵌入落實投訴主體責任，將投訴受理、投訴處理、原因分析、查找問題、責任認定、處理及時性與有效性考評等環節一一串聯，圍繞消費者權益保護及問題分析認定，聯動總行條線與分支行，實施特事特辦，急事快辦，及時有效為消費者切實解決問題，讓消費者滿意本行的服務。

強化投訴分析，每季度組織消費者權益保護部、總行業務條線召開投訴分析會，建立投訴問責改進機制，從總行條線端進行全面分析，落實整改方案和措施，有效改進產品設計及服務體驗。2019年，本行積極處理各渠道投訴及疑難問題，辦結率100%。

積極開展反假宣傳

2019年本行重點關注社區居民、中老年人、企業財會人員、個體工商戶、學校學生等人群，組織員工深入社區、學校、企業、車站，開展了2019反假貨幣小超人新版人民幣網絡知識問答、現金使用情況問卷調查、“魯泉杯”錢幣知識有獎答題活動、“515打擊和防範經濟犯

罪宣傳日活動”、第五套2019年版人民幣防偽特徵及識別方法講解與宣傳，普及宣傳不易流通人民幣行業標準、冠字號碼查詢知識及殘損人民幣兌換標準等內容，有效提升了社會公眾的反假意識和反假識別能力。

持續優化開戶服務

4月28日，本行順利開展取消企業賬戶許可業務，借助“工商企業注冊一窗通”系統，實現了企業注冊及注冊同時可預約辦理開戶、銷戶業務；推出“E企開戶”，

積極推廣線上預約開戶，為客戶提供“一次辦好”的便捷高效對公開戶服務，目前中心日線上開戶審核量已達到150多戶。

推進現金服務示範區建設

為積極響應人民銀行號召，落實普惠金融政策，滿足人民群眾多元化、多層次現金服務需求，2019年，本行努力推進轄區“創建現金服務示範區”活動開展，將轄

內位於西海岸新區的武夷山路支行、開發區支行、井岡山路支行三家網點設為現金服務示範網點，今年以來，在三家網點陸續開展了現金服務示範網點創建活動。



拓寬服務渠道

增設網點

指標名稱	單位	2019年	2018年	2017年
營業網點	個	141	134	128
當年新設營業網點	個	9	9	17
農村營業網點（含社區銀行數）	個	1	4	4
社區支行、小微支行	個	16	16	17

社區支行和小微支行

截至2019年末，共設有15家社區支行和1家小微支行。



15 家
設有社區支行



1 家
小微支行

自助設備

本行共擁有自助銀行107家、自助設備450台，包括自助取款機75台、自助存取款機257台、自助服務終端機118台，向社會公眾提供提款、存款、轉帳、賬戶查詢、繳費等服務。

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》和《青島銀行合規風險管理規定》管理辦法，構建業務一線、合規管理與內部審計三道防線。本行以“主動合規”為理念，以此為指引深入開展合規文化建設，打造合規管理生態環境體系、組織架構體系、制度管理體系、自律與監督體系、信用積分體系、科技創新體系、考核評價體系、法治建設體系等八項功能互補、內在協調的合規文化體系。



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。2019年，本行開展以亂象整治為核心的合規檢查，全方位開展自查自糾，有效提升內控管理水平。

報告制度

本行建立了違規行為報告制度。2019年，董事會對《青島銀行2018年度內部控制自我評價報告》《青島銀行2018年度合規風險管理報告》《青島銀行2018年度操作風險管理報告》《青島銀行2018年度反洗錢風險管理報告》等進行審議或審閱。

在審計層面，本行審計部直接由董事長分管，審計部定期通過董監辦向董監事會呈報相關內部審計報告，並按監管要求報送相關審計報告。具備獨立行使審計監督權、定期呈報審計主要成果的報告路徑和制度體系。

制度建設

本行致力於打造順暢好用的“好制度”。2019年，本行持續開展制度建設工作，落實制度評價常態化、制度執行監測常態化、制度合規審核常態化，著重對問題對應的制度漏洞、內控不足進行修正，優化“客戶體驗好、員工使用順、風險覆蓋全”的制度管理體系。

內審監督

2019年，本行嚴格貫徹合規經營工作要求，從管理理念方面注重優化創新：提升審計管理模式，探索業務性審計向管理性審計轉型；拓寬審計項目範圍，持續完善審計系統，增強了非現場審計在數據篩選和審前分析方面的支持效果；通過調整常規審計項目實施模式，有效拓寬審計覆蓋面，提升了審計檢查的實施質效；完善審計整改機制，健全內控評價模式，提升審計成果應用成效。

反洗錢工作

本行堅持“風險為本”工作理念，嚴格依據《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）、《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》（中國人民銀行令〔2016〕第3號）等法律法規，制定了一整套完備的、具有本行經營特色的反洗錢內控制度。2019年，本行圍繞人行《關於印發〈法人金融機構洗錢和恐怖融資風險管理指引（試行）〉的通知》文件精神，以全面、匹配、自主、有效落實反洗錢和反恐怖融資工作為根本目的，制定《青島銀行洗錢和恐怖融資風險管理制度》，充實全行各層級職責，優化全行洗錢風險管理策略和措施，明確行內外洗錢和恐怖融資風險的評估方向，建立層次更加清晰、配合更加有效的洗錢風險管理架構。

系統化梳理制度。從反洗錢工作要求的充分性、有效性、適用性出發，對全行現行產品、業務管理制度及流程規範進行全面排查，把握客戶準入、身份識別、資金審查、風控措施等重要環節，查漏補缺，制定整改清單，確認整改期限，堅定落實將反洗錢工作全面嵌入業務發展的工作目標。

加大洗錢風險研判。2019年，本行加大產品業務洗錢風險研判力度，緊跟人民銀行指導思想，借鑒同業先進規則，重新設計和量化產品、業務洗錢風險評估指標。

加強知識產權保護

本行始終高度重視知識產權保護工作，結合《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》，嚴格規範知識產權管理，健全知識產權保護制度建設，致力於創建特色品牌，充分發揮知識產權對金融創新、業務發展的支撐保障作用。截至2019年末，本行在中國境內依法享有共計184項註冊商標專用權，保護範圍涵蓋金融服務等多個領域。

結合本行業務種類與特點，設置客戶群體、身份識別信息、代理情況、交易渠道、現金關聯度、機構範圍、交易記錄等評估要素，定性定量綜合考評，更加細緻、有效識別業務產品所具有的洗錢風險。

強化反洗錢履職意識。通過內部專項審計、社會熱點案件風險排查、升級完善風險阻斷手段多管齊下，推動全行自上而下加深對洗錢風險防控重要性理解，進而從“制度、產品、執行”三個層面相互配合，確保業務經營與洗錢風險管理相適應。

鞏固員工反洗錢觀念。面向反洗錢業務人員，側重實務指導，結合風險提示，明確業務異常特徵，加強判別能力；編寫系統使用手冊，圖文結合，標明重點，做到通俗易懂、隨學隨用。全年舉辦實務指導與法規解讀培訓8場，並通過反洗錢考試加深記憶、加強理解，提高洗錢風險認知，根植反洗錢工作理念。

提升公眾反洗錢意識。本行堅持積極向社會公眾宣傳《三反意見》，以校園、廠房、社區為重點方向，採取“迎進來，走出去”相結合的宣傳方式，在廳堂、自助機具、新興媒體等多渠道共同發力，通過講述真實案例，直指洗錢犯罪對公眾自身及家庭的巨大危害，引起社會廣泛共鳴，有效增強大眾對洗錢行為的認知與警惕，進一步提高全社會洗錢風險防範凝聚力與向心力。

在不斷完善現有商標體系基礎上，借助青銀慈善基金會平臺，申請註冊“青銀愛基金”系列商標，打造慈善領域商標序列，不斷提升企業經營軟實力，彰顯弘揚青銀慈善文化。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。



規範行為操守

本行制定了《青島銀行員工職業操守準則》《青島銀行員工行為禁令》《青島銀行員工異常行為動態管理辦法》《青島銀行員工違規行為處理辦法》《青島銀行員工違規行為積分管理辦法》《青島銀行員工違規舉報管理辦法》等規章制度，2019年修訂完善《總行部門服務專員管理辦法》，暢通並明確了總行服務一線投訴反饋機制，每季度對服務測評結果落後的進行談話提醒、批評教育，並通過組織員工簽訂禁止不良行為承諾書、學習違規行為系列辦法、進行員工行為日常監測和專項排查、開展杜絕不良行為活動等多種途徑，增強員工合規自我約束意識。

推進黨風廉政建設

為進一步深化黨風廉政建設，使全面從嚴治黨向縱深發展，結合本行實際情況，加強反腐制度建設，制定印發了《2019年全面從嚴治黨紀委監督責任清單》《中共青島銀行紀委〈關於深化運用監督執紀“第一種形態”工作辦法（試行）〉的通知》《青島銀行黨員領導幹部廉政談話實施辦法（試行）》等，對黨員幹部身上的問題早發現、早提醒、早教育、防止小問題變成大問題；組織黨委書記與班子成員、各單位負責人逐級簽訂了《2019年度全面從嚴治黨目標責任書》，進一步明確

本行對員工的職業道德、職業紀律等進行了規範，在重要節點印發了《關於“元旦”“春節”期間貫徹中央八項規定精神嚴格執行廉潔自律各項規定的通知》《關於“中秋”“國慶”雙節貫徹中央八項規定精神嚴格執行廉潔自律各項規定的通知》等。同時，組織黨員幹部參觀青島市反腐倡廉教育基地；組織優秀黨員幹部參加黨員理想信念教育專題培訓班；組織全行助理級以上管理人員先後觀看了《砥礪前行——山東正風肅紀反腐2018》等7部警示教育片；組織本行紀檢監察工作人員分3批次參加全國企業紀檢監察綜合業務培訓班，系統學習了10餘門課程；利用內部網站開展“每週一案”反腐倡廉教育。

黨委成員和各單位負責人實現全面從嚴治黨主體責任相關內容和目標；堅持不懈推進“兩個責任”的落實，進一步細化“兩個責任”的責任清單，積極推進“兩個責任”具體化、可量化；開展“大查體”行動，針對“四風”和違紀違法問題，在全行範圍內進行全面自查，對管理不規範、制度不健全及苗頭性傾向性問題，做到邊查邊改、立行立改。2019年，本行未發生賄賂、勒索等腐敗案件。

及時信息披露

本行嚴格按照法律法規的規定，依法合規發佈各類定期報告和臨時公告，確保信息披露真實、準確、完整、及時、規範，保護股東合法權益。報告期內，在深圳證券交易所網站、香港聯交所披露易網站以及本行網站發佈各類公告共計204項，其中，深交所公告99項、香港聯交所公告105項。

本行在官方網站設立投資者關係專欄，公佈郵箱及聯繫方式，認真對待股東的諮詢和查詢，確保股東有平等的機會獲得信息。





保障員工權益

分類		截至 2019 年 12 月 31 日	
		人數 (人)	比例
按性別劃分	男性員工	1,822	44.90%
	女性員工	2,236	55.10%
按僱傭類型劃分	合同制員工	4,058	100.00%
	派遣制員工	-	-
	臨時工	-	-
按年齡組別劃分	30 歲 (不含 30 歲) 以下員工	1,438	35.44%
	30 至 40 歲 (不含 40 歲) 員工	1,681	41.42%
	40 至 50 歲 (不含 50 歲) 員工	726	17.89%
	50 歲以上員工	213	5.25%
按地區劃分	山東省內員工	4,058	100.00%
	山東省外員工	-	-
按學歷劃分	專科學歷員工	478	11.78%
	本科學歷員工	2,875	70.85%
	碩士學歷員工	693	17.08%
	博士學歷員工	12	0.29%
新進員工		452	11.14%
殘疾人員工		2	0.05%
少數民族員工		44	1.09%

* 該表格中人數為本行不含附屬公司數據。

本行提供安保等多種外包就業崗位，積極履行社會責任。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，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，2019 年度，本行未僱傭童工，在經營過程中未有員工因工作負傷或死亡。

分類		流失人員數	流失率 ¹
按性別劃分	男性員工	99	2.33%
	女性員工	98	2.30%
按年齡組別劃分	30 歲 (不含 30 歲) 以下員工	76	1.79%
	30 至 40 歲 (不含 40 歲) 員工	78	1.83%
	40 至 50 歲 (不含 50 歲) 員工	9	0.21%
	50 歲以上員工	34	0.80%
按地區劃分	山東省內員工	197	4.63%
	山東省外員工	-	-

該表格中人數為本行不含附屬公司數據。

1 流失率 = 流失人員數 / (員工總數 + 流失人員總數)

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本行簽訂了勞動合同。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。

職業晉升

為深入貫徹實施青島銀行“532 後備人才培養工程”，2019 年，全行範圍內組織實施了“雛鷹計劃”，共 240 餘人參加了中層管理人員後備人才，運營、公司、零售、其他條線經理級後備人才的選拔。經過報名、資

格審查、筆試、面試和民主評議等環節，共有 18 人進入中層後備人才庫，58 人進入經理級後備人才庫，進一步培養和儲備了優秀青年經營管理人才和專業人才。

權益保障

本行積極保障員工五險一金、休息休假、員工激勵等薪酬福利，做好包括安全溫馨的工作環境、閱覽室、職工食堂、淋浴室等輔助設施等後勤服務。

在民主管理方面，按照《工會法》《企業工會工作條例》《山東省企業職工代表大會條例》等有關法律法規，本行每年召開一次全行職工代表大會，各分支行每半年召開一次職工大會（或職工代表大會），並按要求向總行工會

報告。2019 年 3 月 29 日，青島銀行五屆二次會員（職工）代表大會召開，來自全行的 230 名正式代表出席了大會。大會通過了《關於工會委員會 2018 年工作報告的決議》《關於工會委員會 2018 年財務工作報告的決議》《關於工會 2018 年經費審查工作報告的決議》《關於青島銀行企業年金方案（修訂）的決議》《關於青島銀行考勤與假期管理制度（修訂）的決議》《關於青島銀行員工違規行為處理辦法（修訂）的決議》。

關愛員工

體檢

青島銀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。

幫助困難員工

2019 年元旦春節開展送溫暖走訪活動以及行領導走訪、慰問本行退休老幹部、勞模和困難職工代表，發揮好工會組織的橋梁紐帶作用。同時，想方設法幫助職工解決實際困難，對於辦理門診大病或當年因病住院的職工，辦理了互助保險賠付工作，以緩解職工的經濟壓力。另外，具備條件的分行工會，積極參加當地的職工互助保險，擴大員工覆蓋面和受惠面。

2019 年交納職工互助醫療保險 14.26 萬元，為職工辦理互助保險賠付 172 人次，賠付金額 16 餘萬元，並及時走訪探望職工及家屬，元旦春節期間向 18 人（次）病困職工發放了救助金 8.9 萬元。

健康知識講座

本行轄內濟南分行、市南支行、市北支行、煙臺分行、膠州支行分別舉行健康知識講座，關愛員工，提供健康知識保障；總行積極開展員工身心健康服務，為 200 餘名員工辦理發放了 EAP 心理健康服務卡。

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

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”的重要平臺，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。



文藝活動

全行在元旦、春節、中秋節等重大節慶日舉辦豐富多彩的文藝聯歡，旨在豐富廣大職工的業餘文化生活。總行工會開展了不同主題的文化講座、演講比賽、讀書競賽、

攝影書畫展、職工文藝匯演、員工音樂會。2019年11月16日，開展了“贊歌獻祖國 提升在青銀”職工合唱展演活動。



興趣俱樂部

近年來，青島銀行工會先後組建了“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”“瑜伽俱樂部”“自行車俱樂部”“帆船俱樂部”“釣魚俱樂部”“太極拳俱樂部”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。建設了職工文化長廊、職工書屋、職工健身設施等。2019年8月，太極拳俱樂部在舉行的青島市第三十九屆職工運動會太極拳比賽中榮獲三等獎和優秀組織獎。



職工運動會

2019年6月15日，青島銀行2019年職工運動會舉行，有50支隊伍、1,500多名運動員進行了八個組別57個項目的比賽。



員工之家

為豐富職工業餘文化生活，青島銀行工會組織建設了員工之家，並不斷加以完善。目前，員工之家配有瑜伽室、健身房、閱讀室、育嬰室、職工書畫展覽區、乒乓球區、檯球區等活動區域，並配有男女更衣室、淋浴間、洗手間、自助飲料機等配套設施。各活動區域充分滿足了職

工業餘文化生活，受到了廣大職工的喜愛及廣泛參與。員工之家有完善的管理制度，不僅日常開放供職工使用，還承辦了多次主題工會活動，例如元宵節猜燈謎、三八婦女節主題活動、職工健身培訓等。

職工技能大賽

2019年，本行舉辦了第二屆“青銀工匠”職工技能大賽，全行48支代表隊，696人次參加了比賽，發掘和培養出一批新的業務能手，產生了许多優秀品牌，優秀員工隊伍不斷壯大，為全行服務水平的持續提升做出了重要貢獻。



打造學習型組織體系

研究工作

本行依托博士後科研工作站，加強宏觀經濟、行業、政策等方面研究，給出相關信息和建議，為全行業務發展建言獻策，有效提升研究成果的指引性。2019年開展了社區銀行、農村金融、健康金融的調研以及商業銀行協同創投風投行業發展、金融支持山東自貿區發展研究等專項課題研究，為本行行業信貸投放以及相關業務發展提供了相關建議，提高了研究指引力。2019年，本行共發佈內部研究週報40篇，在《金融發展研究》《銀行家》《海南金融》等業界知名期刊發表文章10餘篇。

本行積極參與外部課題研究，榮獲山東省金融學會2018年度重點研究課題優秀獎、青島市金融學會2018年重點研究課題三等獎、2018年度青島金融創新獎優秀表彰、2018年青島金家嶺金融區重點決策諮詢研究課題優秀獎、中國博士後創新創業大賽優秀組織獎。

案例

本行舉辦“全球博士青島研修營”分營

8月20日，青島市首屆“全球博士青島研修營”暨第六屆“百所高校千名博士青島行”活動開幕。本行作為協辦單位籌辦了青島銀行研修營分營，進一步提升了本行的知名度和影響力，為本行集聚各方面優秀人才、助力提升計劃和戰略轉型發展提供更加有力的智力支撐。



青年論壇

2019年，本行舉行主題為“重整行裝再出發”的第六屆青年論壇。自2018年12月開展報名以來，共上報論文83篇，參與人數近百人，評選出20篇獲獎論文並編集成優秀論文集。論壇活動當天對2018年優秀研究成果和優秀論文進行了頒獎，開展了主題沙龍及創新項目展示，並由嘉賓進行點評。

青年論壇已連續舉行了六年，對最初的研究論文+主題沙龍模式進行了豐富和創新，通過設立專家講座來提升學術視野，並與新員工創新大賽相結合，引入了創新項目展示，六年累計吸引了700餘名青年員工參與其中，共有63名青年員工參與到論壇沙龍環節，共有8名員工創作了5項創新項目在論壇上予以展示。在研究成果上，六年共徵集論文近400篇，有69篇論文分別榮獲一二三等獎，70篇論文被收錄到青年論壇優秀論集中。這些研究成果涉及到宏觀經濟研究、行業研究、產業研究、政策研究、業務研究等方面，多篇研究成果榮獲省市級獎項。



職業培訓與發展

本行高度重視員工培訓和人才培養工作，圍繞戰略發展規劃，不斷完善培訓體系，優化培訓項目，豐富培訓內容。全面開展中高層管理人員、專業技術人員和新員工的培訓工作，持續提升全行員工的綜合素質水平和專業技術能力。

提升條線業務技能培訓

根據本行業務發展需求和人員業務提升，組織開展了公司客戶經理集中培訓班、零售條線基石培訓項目、運營客服系統培訓、審計業務培訓班和菁英理財經理訓練營等。



“青銀樂學堂” 上線運行

2019年8月，本行在線移動培訓管理平臺“青銀樂學堂”正式上線運行，平臺集在線學習、在線考試、學習管理、培訓管理等功能模塊。“青銀樂學堂”的上線有力的支持了員工培訓和考試的開展，方便了全行員工利用碎片化時間的學習和業務測試。

助力公益扶貧

積極履行社會責任是本行的一貫原則。近年來一直積極履行企業公民義務，引導全行投身公益事業，開展定點扶貧、賑災濟困等活動，努力實現企業與社會的和諧發展。

精準扶貧

推動青島市青銀慈善基金會發展壯大，積極開展金融扶貧、精準扶貧。

項目名稱	項目名稱 (萬元)	用途
青島市“心耳康復 光明行動”項目	115	為青島市和對口幫扶的貴州省安順市、甘肅省隴南市、山東省荷澤市建檔立卡貧困人口中的先天性心臟病兒童、失聰兒童和白內障老人實施康復手術
貴州省安順市紫雲苗族佈依族自治縣大營鎮大營村深度貧困扶貧項目	100	支持政府對接的扶貧項目
乳山市崖子鎮史家村光伏建設項目	3	用於光伏項目建設
榮成市山馬家村幫扶項目	3	用於道路維修、自來水改造、環境整治等
威海市文登區宋村鎮雙石村	5	村委辦公室修繕
榮成市東山街道龍山前村幫扶項目	3	綜合治理、誠信建設、精神文明建設等

開展愛心幫扶活動

2019年，本行繼續開展各類愛心公益活動，幫扶弱勢群體。



東營廣饒支行、東營區支行組織愛心獻血活動





濟南舜耕支行為長清新之航希望小學捐贈愛心物品



市北支行赴青島市殘疾人康復職業培訓中心參加親子趣味運動會



市北支行舉辦關愛老人社區志願活動



東營利津支行參加縣“慈心一日捐”活動



館陶路支行參加自閉症兒童康復機構新年聯歡會並為孩子們捐贈愛心用品



淄博分行舉行“迎新春，送溫暖”關愛貧困學生志願活動



淄博分行舉行“感謝有你，溫暖同行”為快遞小哥送溫暖活動

支持科教文衛事業

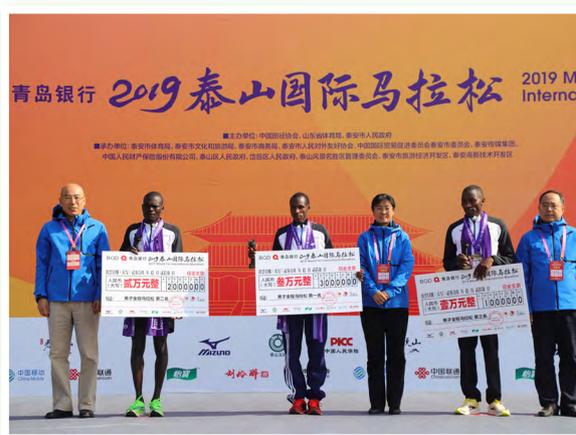
設立獎學金

繼續在山東大學、中國海洋大學、山東科技大學、青島大學等 9 所大學設立了“青銀獎學金”助力大學生求學成才。

學校名稱	金額（萬元）
中國海洋大學	350
山東大學	50
青島大學	50
山東科技大學	50
山東工商學院	30
青島科技大學	30
青島理工大學	30
山東農業大學	30
青島農業大學	30

贊助全民運動

10月27日，由中國田徑協會、山東省體育局、泰安市人民政府主辦，青島銀行冠名的“2019 泰山國際馬拉松”成功舉辦。

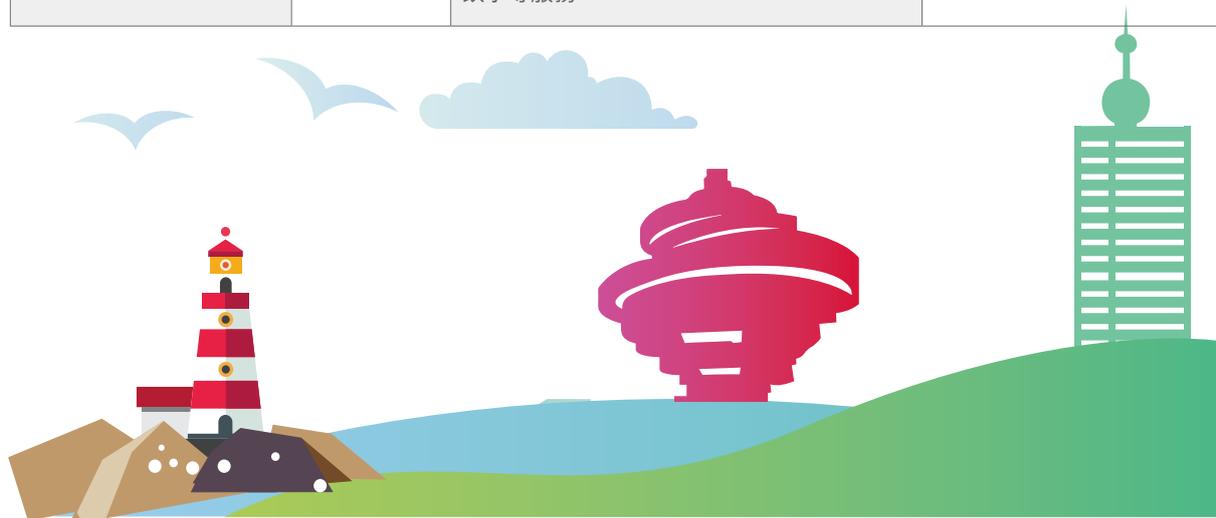


開展員工志願者活動

2019 年員工志願者行動

青年志願者行動項目名稱	活動時間	活動內容	活動地點
助力精準扶貧、幫孤、敬老活動	2019 年 1 月至 9 月	“金輝助老” “牽手關愛” 青春扶貧暖冬行動	農村貧困老人、留守兒童家中
		走訪慰問城陽區惜福鎮街道東鐵社區老黨員	城陽區惜福鎮街道東鐵社區
		新春走訪慰問貧困戶	東營市利津縣
		情暖中秋，關愛空巢老人	濟南市樂山小區
		走進北門社區關愛孤寡老人	濟寧市北門社區
		資助夢園貧困家庭自閉症兒童康復訓練	青島極地海洋世界
植樹節活動	2019 年 3 月	“約會春天，擁抱綠色” 主題活動	濟南市龍洞街道狸貓山
		開展植樹公益活動	濰坊市奎文區虞河畔
學雷鋒志願服務活動	2019 年 3 月至 9 月	為環衛工人提供免費綠豆湯	城陽支行
		學雷鋒青年志願者服務活動	東營市東營區
		青年環保志願行	濟南市英雄山革命烈士陵園
		志願行動 與愛同行—青銀市北陽光志願小組走進市殘聯	青島市殘疾人康復職業培訓中心
		“學習雷鋒 你我參與” 志願活動	淄博市桓台縣、臨淄區、張店區
消費者權益保護日宣傳	2019 年 3 月	“3.15” 金融消費者權益宣傳活動	東營市利津縣津元廣場、利津縣百貨大樓
		金融消費者權益保護宣傳活動	東營市東營區
金融知識進校園活動	2019 年 8 月至 9 月	金融知識普及月，金融知識進萬家	山東大學青島校區
		金融知識進校園	青島黃島區匯祥花園幼兒園
		小小銀行家課堂走進銀行	五四廣場支行

青年志願者行動項目名稱	活動時間	活動內容	活動地點
金融知識進企業、進社區	2019年2月至12月	金融知識進萬家宣傳活動	東營市利津縣三裏市場
		“金融知識普及月”金融知識宣傳	東營市利津縣集貿城
		金融知識進社區	臨沂市橋坊社區
		送金融知識下鄉活動	臨沂市半程鎮
		金融知識進企業	臨沂市小商品城
征信宣傳活動	2019年5月至10月	征信宣傳	東營市利津縣三裏市場
		征信主題宣傳活動	東營市東營區
		征信助力小微與民企融資發展	紅星國際廣場
		珍愛信用記錄，享受幸福人生	膠南支行
主動踐行社會責任	2019年8月至12月	颱風“利奇馬”防汛搶險	鄒平市
		城區文明交通勸導志願服務活動	濱州市濱城區
		廣饒縣街道疏導交通志願服務活動	東營市廣饒縣
		無償獻血倡議公益活動	東營市廣饒支行正門廣場
		組織無償獻血活動	東營區支行
		在高考期間，為考生和家長提供諮詢、引導、飲水等服務	臨沂市第四中學



改進提升

2019年，本行按照《青島銀行年度社會責任報告編制及披露管理辦法》以及相關規章制度，積極開展社會責任報告撰寫工作。

在2019年度社會責任報告編制過程中，本行全面深入總結了經營活動中對經濟、環境、社會產生的影響，更加注重對社會責任理念的提煉，豐富、完善各類社會責任指標體系，更大程度上發揮社會責任報告在傳播理念、改進實踐和提升管理方面的應有價值。

下一步，本行將與國內領先同業和企業積極對標，查找本行的社會責任弱項指標予以改進，提升意見採集、反饋等多個環節的電子化水平，提高利益相關方的參與度，從而更全面的披露信息。此外，本行將結合本年度社會責任報告開展多維度的宣傳傳播，通過積極踐行社會責任提升品牌價值。



2020 年展望

2020年，是我國全面建成小康社會和“十三五”規劃的收官之年，是改革的關鍵之年。青島銀行將以“創新金融 美好銀行”的戰略目標為指引，繼續將企業自身發展融入到支持國家重大戰略部署、服務區域經濟發展當中，主動聚焦實體經濟，積極應對環境變化，勇於擔當社會責任，推動經濟、環境、社會持續穩健發展。

在經濟責任方面，高格局支持實體經濟。持續圍繞國家供給側結構性改革、山東省新舊動能轉換重大工程和青島市“十五個攻勢”，加大對實體經濟的金融支持力度。統籌做好自由貿易試驗區、上合組織示範區等國家重大戰略金融服務，加快特色業務的培育和推廣，以特色支行為紐帶，更好地服務科技、港口、文創、服貿等各類企業。踐行普惠金融理念，進一步提升小微企業、民營企業金融服務質效；加快探索社區金融服務的新路徑，更好服務於社區居民。響應國家“鄉村振興”戰略，下沉服務重心，加快助農服務站建設步伐，助力農村金融服務。

在環境責任方面，高規格打造綠色銀行。大力發展綠色金融，進一步規範綠色信貸業務操作，引導資金投向生態農業、綠色工業、現代服務業、清潔能源、循環經濟、重點節能領域等綠色產業，構建綠色信貸發展長效機制。貫徹綠色發展理念，創新綠色信貸產品，為經濟結構優化，綠色經濟發展提供金融動能。強化內部管理，倡導全行樹立綠色意識，綠色辦公、低碳生活，全員踐行綠色行動。

在社會責任方面，高標準提升服務效能。堅持“青馨”服務理念，增強科技賦能，繼續推進機構網點向特色化、高質量發展，佈局“智慧網點”建設，為客戶提供智能、便捷、舒適的一站式金融服務。繼續探索慈善事業的可持續發展模式，繼續推動青銀慈善基金會發展壯大，打造公益慈善推廣平臺。系統性開展精準扶貧和捐資助學，支持教育事業發展，助力打贏扶貧攻堅戰。以“青誠”消保品牌為引領，廣泛開展金融知識普及，幫助金融消費者防範金融風險。行內踐行關愛文化，打通員工職業發展通道，幫助員工成長。

展望未來，本行將堅守“以客戶為根、以員工為本、以社會責任和股東回報為擔當、以美好生活為追求”的核心價值觀，完善社會責任管理體系，切實擔負起經濟責任、環境責任、社會責任，向著“科技引領、管理精細、特色鮮明”的新金融精品銀行穩步邁進。



附錄

獨立有限鑒證報告

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”）董事會的委托，對貴行截至 2019 年 12 月 31 日止年度的 2019 年社會責任（環境、社會及管治）報告（“社會責任報告”）進行了有限鑒證。

一、董事會的責任

貴行董事會對貴行根據深圳證券交易所發佈的《中小企業板上市公司規範運作指引》（簡稱爲“深交所指引”）以及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》（簡稱爲“香港聯交所指引”）的披露建議所編制的 2019 年社會責任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，以使社會責任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鑒證工作，並基於我們的工作發表有限鑒證結論。我們按照國際鑒證業務準則第 3000 號—歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務（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鑒證報告將僅爲貴行編制。我們的工作僅限於就約定事項在獨立有限鑒證報告中向貴行董事會進行彙報，而非其他目的。我們不會就我們所實施的工作、出具的獨立有限鑒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

社會責任報告有限鑒證工作的內容包括與主要負責社會責任報告信息編制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，以瞭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；
- 與貴行負責提供社會責任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；
- 詢問與社會責任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；
- 以抽樣的方式將社會責任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社會責任報告中；
- 核對社會責任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
- 考慮社會責任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。

有限鑒證項目的證據收集程序的範圍要小於爲獲取合理鑒證所實施的程序的範圍，因此有限鑒證所提供的鑒證程度將低於合理鑒證。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，貴行的社會責任報告沒有按照深交所指引以及香港聯交所指引進行編制。

畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）

北京

2020 年 03 月 20 日

報告指標索引

香港聯交所《環境、社會及管治報告指標索引》內容

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	37-38 頁	A1.1 排放物種類及相關排放數據	38 頁
			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）	38 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）	38 頁
			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）	38 頁
			A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	37-38 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	37-38 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	37-38 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）	08 頁， 38 頁
			A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	08 頁， 38 頁
			A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	37-38 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	37-38 頁
			A2.5 制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	36-38 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	36-38 頁
B. 社會				
B1 僱傭	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	49 頁	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	49 頁
			B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	49 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	49-52 頁	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	49 頁
			B2.2 因工傷損失工作日數	49 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	49-52 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
B3 發展及培訓	有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	53-54 頁	B3.1 按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓雇員百分比	注釋 1
			B3.2 按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數	注釋 1
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	49 頁	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	49 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	38 頁	B5.1 按地區劃分的供應商數目	38 頁
			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	38 頁
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	44-47 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	47 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	47-48 頁	B7.1 於彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	48 頁
			B7.2 描述防范措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	47-48 頁
B8 社區投資	有關以社區參與來瞭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	55-59 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）	55-59 頁
			B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	55-59 頁

注釋 1：本行計劃在未來逐步披露

讀者反饋

感謝您閱讀 2019 年《青島銀行股份有限公司社會責任報告》，為加強彼此信息溝通，更好地瞭解和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。

1. 您屬以下哪類利益相關方：

- 客戶 員工 政府 監管機構 股東
 供應商 合作夥伴 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. 您認為本報告的表述是否清晰易懂：

- 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的其他意見和建議：



電話：+86(532) 81758306

傳真：+86(532) 81758888

郵箱：bgs@qdbankchina.com

地址：中國山東省青島市嶗山區

秦嶺路 6 號青島銀行大廈

郵編：266061

感謝您的積極反饋和支持！