

BQD  青島銀行

(於中華人民共和國註冊成立的青島銀行股份有限公司)

(H 股股份代號: 3866)

(A 股證券代碼: 002948)

2022

社會責任報告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT



目錄

報告編製說明 02

董事長致辭 04

關鍵績效 06

榮譽與表彰 07

責任專題 08

堅持黨建統領 強根鑄魂 08

**01 夯實治理
厚植發展根基 10**

完善公司管治 12

社會責任治理 15

依法合規經營 18

**02 立足區域
支持實體經濟 20**

服務實體經濟 22

助推新興產業 24

發展普惠金融 25

助力民生工程 26

建設美麗鄉村 27

**03 綠色金融
踐行低碳發展 28**

推進綠色金融 30

拓展綠色服務 32

踐行綠色運營 32



04 藍色金融 聚力特色發展

藍色規劃	38
藍色交流	39
藍色突破	40
藍色榮譽	41

05 數智驅動 科技賦能服務

數字轉型升級	44
智慧便民服務	45
保障客戶權益	47
守護信息安全	50

06 攜手人才 凝心聚力同行

維護員工權益	54
搭建成長平台	56
關注身心健康	58
共創溫暖家園	59

36

07 肩負責任 真誠回饋社會

關愛特殊人群	62
心系幸福鄰里	64
傳遞慈善溫暖	66

60

展望 附錄

ESG 索引表	71
GRI 索引表	73
第三方鑒證報告	78
讀者反饋	79

70

71

71

73

78

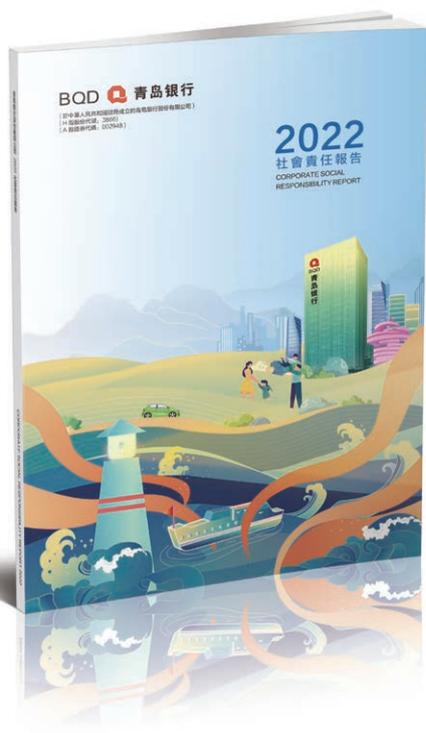
79

52

BOD
青島銀行



報告編製說明



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」)2022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

2022年1月1日至2022年12月31日，部份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份，涵蓋總行、分支行及附屬公司，除特別註明。

📖 編製依據

本報告根據深圳證券交易所《深圳證券交易所上市公司自律監管指引第1號 - 主板上市公司規範運作》及香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》的披露建議進行編製，並參考：

- 全球報告倡議組織《可持續發展報告標準(GRI Standards)》
- 原中國銀行業監督管理委員會《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自律監管指引第1號 - 規範運作》
- 中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》

報告原則

本報告編製遵循「重要性」「量化」「平衡」「一致性」四個原則。報告原則的描述如下：

重要性：本行已通過利益相關方參與及重要性評估，確定重要環境、社會及管治議題。利益相關方溝通和實質性評估過程和結果詳見「社會責任治理」章節。

量化：本報告已披露定量關鍵績效指標所用的標準、方法及所使用排放因子的來源，均在報告中進行詳細說明。

平衡：本報告不偏不倚地呈報了本行於報告期內的表現，以避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。

一致性：若無特別說明，本報告使用的統計方法及口徑均與往年保持一致。

數據說明

報告中的財務數據來自2022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2022年度報告存在衝突，以本行2022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。

報告以中文編寫，附英文、繁體文本，若有差異以簡體中文版為準。

編製單位

青島銀行辦公室

聯繫方式

青島銀行辦公室

地址：中國山東省青島市嶗山區秦嶺路6號青島銀行大廈

郵編：266061

電話：+86(532)8175 8305

傳真：+86(532)8175 8888

郵箱：bgs@qdbankchina.com

董事長致辭



青島銀行股份有限公司
董事長
景在倫

剛剛過去的 2022 年是黨和國家歷史上極為重要的一年，也是青島銀行發展史上不同尋常的一年。面對紛繁複雜的內外部形勢，青島銀行始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面學習宣傳貫徹黨的二十大精神，積極推動環境、社會及治理 (ESG) 實踐，聚焦主業、數智轉型、優化服務、投身公益，與地方經濟共融、與企業發展共進、與數字經濟共興、與社會責任共行，向著高質量發展目標穩步前行。



2022年，我們持續夯基固本，質效優先的航向更加清晰。我們深入學習貫徹黨的二十大精神，以黨建統領各項業務高質量發展。深化黨的領導和公司治理有機融合，不斷完善治理體系，提升治理能力，在中銀協「陀螺」評價中，我行公司治理評分連續兩年列城商行第一；連續九年開展「青銀融萬家」黨建品牌創建活動，充分「亮績」「賽績」，將黨建勢能不斷轉化為發展動能；實現城商行首例A+H配股，獲批公募基金託管資格，成功發行永續債，資本實力進一步夯實；推進集團層面全面風險管理體制建設，各類風險總體可控、資產質量穩定向好，持續釋放發展活力，全行保持了結構優化、基礎夯實、質量提升的良好發展態勢。

2022年，我們勇擔經濟責任，實幹幹實的步伐更加堅實。2022年我們一路穿越風浪，一路篤定向前，以服務實體經濟的確定性堅定應對複雜外部的不確定性。報告期內，我們緊跟國家戰略部署，圍繞新舊動能轉換、製造業高質量發展、科技企業等關鍵領域添動力、強引擎；深入貫徹落實各級政府決策部署，成立「金融服務實體經濟高質量發展」領導小組，出台支持實體經濟高質量發展二十條工作舉措，傾力支持實體穩增長、促發展；積極組織開展企業金融輔導「行長訪小微」步履不停，服務中小企業顯擔當、伸援手；積極落實再貸款、再貼現等政策工具，精準施策、創新產品，助企紓困送活水、激活力；積極探索大數據應用、推行智慧風控和流程創新，數字化賦能普惠金融促便利、提效率。截至2022年末，本行普惠貸款增速23.26%，高於本行各項貸款增速。

2022年，我們堅守環境責任，綠色發展的底色更加鮮明。我行積極響應國家「碳中和」戰略，堅持以綠色金融促進實體經濟發展的重要導向，持續完善綠色金融長效發展體系，探索具有自身特色的綠色發展之路。報告期內，本行

印發《關於推進綠色金融發展加大碳減排金融支持力度的實施方案》，先後落地山東省首筆新能源項目CCER未來收益權質押貸款、山東省法人銀行首筆用能權質押融資、青島市首筆排污權質押貸款，推出「碳中和貸款」「光伏貸」「碳E貸」等一系列綠色金融產品，始終做綠色金融實踐者、綠色創新先行者。繼制定中國首個藍色金融標準，藍色金融再獲突破，落地國際金融公司在中國的首筆藍色金融投資，助力海洋可持續發展。截至2022年末，本行綠色信貸貸款餘額209.24億元，比同期增長18.46億元，增幅9.68%。

2022年，我們踐行社會責任，金融為民的初心更加堅定。我們始終堅持金融工作的政治性和人民性，以迭代服務理念為切入點，以數字轉型為支撐點，不斷滿足人民群眾的日益增長的金融需求。報告期內，數智驅動服務提升，新啟動數字化轉型項目42個，投產對公智能項目，升級移動金融渠道建設及零售數字化服務體系，積極探索數據應用價值。同時傳承關愛文化，對內，全面維護員工權益、加強人才培養梯隊建設，攜手人才凝心聚力同行；對外，積極投身社會公益，關注教育、聚焦新市民、關愛特殊人群，走新時代社區金融發展之路，始終肩負責任真誠回饋社會。2022年，我行慈善公益捐贈達569.08萬元。

行而不輟，萬里可期。2023年是全面貫徹黨的二十大精神開局之年，也是實施「十四五」規劃承上啟下的關鍵一年。對於青島銀行來說也是啟航新征程的奮進之年、開拓之年、攻堅之年。青島銀行將牢牢把握服務實體經濟的使命擔當，腳踏實地、穩步前行，全力打造「質效領先、特色鮮明、機制靈活」的價值領先銀行，更好助力山東強省建設和青島市新時代社會主義現代化國際大都市建設目標。

關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2022年	2021年
 經濟指標	營業收入 ¹	億元	116.44	111.36
	淨利潤	億元	31.68	29.93
	調整後基本每股收益 ²	元	0.45	0.51
	資產總額	億元	5,296.14	5,222.50
	貸款總額 ³	億元	2,690.29	2,442.05
	存款總額 ³	億元	3,413.47	3,135.25
	平均總資產收益率	%	0.60	0.61
	加權平均淨資產收益率 ²	%	8.95	10.40
	不良貸款率	%	1.21	1.34
	撥備覆蓋率	%	219.77	197.42
	資本充足率	%	13.56	15.83
 社會指標	納稅總額	億元	15.57	17.95
	公益捐贈	萬元	569.08	1,519.20
	每股社會貢獻值 ⁴	元	3.04	3.67
	員工總數 ⁵	人	4,708	4,447
	女性員工比例 ⁵	%	55.52	55.79
 環境指標	綠色信貸餘額	億元	209.24	190.78
	總部辦公用電量	萬千瓦時	376	383
	總部辦公用水量	噸	23,898	28,112
	總部辦公用紙量	百萬張	1.52	1.70
	總部辦公用油量	升	43,647	53,709

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。本行於2022年1月和2月分別完成A股配股和H股配股發行工作，根據《企業會計準則第34號—每股收益》及相關應用指南，考慮配股中包含的送股因素，在計算每股收益時對發行在外的普通股加權平均數進行調整。本行於2017年發行境外優先股，於2022年9月贖回，並支付當期股利；本行於2022年7–8月發行永續債，分類為其他權益工具。計算每股收益和加權平均淨資產收益率時，「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」扣除了優先股和永續債的影響。2022年加權平均淨資產收益率8.95%，比上年下降1.45個百分點，主要是加權平均淨資產增長所致。

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。

榮譽與表彰

中國企業聯合會、中國企業家協會	<ul style="list-style-type: none"> • 2022年中國服務業企業500強榜單，位列第268位
國務院國資委	<ul style="list-style-type: none"> • 2021年度地方國企品牌建設典型案例
中國上市公司協會	<ul style="list-style-type: none"> • 2022年度上市公司董辦最佳實踐
世界品牌實驗室	<ul style="list-style-type: none"> • 「亞洲品牌500強」，位列430位 • 「中國500最具價值品牌」，位列第346位 • 「五星鑽石獎」，是山東省唯一入圍企業
全國銀行間同業拆借中心	<ul style="list-style-type: none"> • 2021年度「市場影響力獎」「市場創新獎」
城銀清算服務有限責任公司	<ul style="list-style-type: none"> • 2021年度「卓越貢獻獎」
普益標準	<ul style="list-style-type: none"> • 青銀理財獲評「卓越投資回報理財公司」「卓越創新理財公司」
山東省市場監督管理局	<ul style="list-style-type: none"> • 2022年山東省高端品牌培育企業
山東省地方金融監管局	<ul style="list-style-type: none"> • 2021年度金融輔導工作「優秀」等次
中國人民銀行青島市中心支行、 青島市地方金融監督管理局、 青島金家嶺聚集區管委會	<ul style="list-style-type: none"> • 2022年青島市優秀金融科技應用項目評選 • 「鷹眼360智能風險監控平台」獲一等獎 • 「智能化全面統一授信風險管控」獲三等獎
青島市2021年度金融創新獎	<ul style="list-style-type: none"> • 「創建全球首個藍色資產分類標準」項目榮獲第一名 • 「全國首創以慈善、藍色、雙碳為主題的銀行理財產品」項目榮獲三等獎 • 「金盾通」銀行風險管控平台榮獲「優秀創新成果」
青島銀保監局	<ul style="list-style-type: none"> • 2021年度「青島銀行業小微企業金融服務先進單位」
Wind資訊	<ul style="list-style-type: none"> • 最佳投行 • 最佳銀行間債務融資工具承銷商 • 最佳信用類債券承銷商 • 債券承銷快速進步獎
貿易金融雜誌	<ul style="list-style-type: none"> • 最佳交易銀行

責任專題

堅持黨建統領 強根鑄魂

黨的建設是金融企業的根與魂。青島銀行「堅持黨的全面領導不動搖、堅持高質量發展不動搖、堅持專業化數字化發展方向不動搖、堅持發展依靠員工發展為了員工不動搖」，奮力實現黨建與業務發展深度融合，雙輪驅動。2022年，青島銀行黨委主動融入山東省、青島市發展大局，深入學習貫徹黨的二十大精神，以青島市委「作風能力提升年」活動為主要抓手，奮力做好支持實體、服務民生的先鋒隊和排頭兵。

以學習鑄魂

全面學習貫徹黨的二十大精神

青島銀行黨委全年召開4期黨的二十大精神專題理論中心組學習，組織開展專題學習班和專題講座，印發《青島銀行學習宣傳貫徹黨的二十大精神實施方案》，在全行掀起學習貫徹熱潮。本行深入學習領會二十大報告中的一系列新觀點、新思想、新戰略、新要求 and 關於經濟、金融內容的重要論述，樹立全方位看齊意識，引領全行踔厲奮發、勇毅前行。



以制度強基 引領高質量發展

2022年，本行深入推進「黨建入章」，在公司章程中進一步補充黨委職責與構成，明確寫入「雙向進入、交叉任職」領導體制，明晰黨委會與「三會一層」治理主體職責邊界。同時，嚴格執行黨委「把方向、管大局、促落實」工作要求。堅持將黨委研究討論作為董事會重大事項決策的前置程序，有效確保了總行黨委領導核心和政治核心作用得到充分發揮。

2022年，本行進一步夯實制度建設，制定《中國共產黨青島銀行委員會議事決策規則》，推進黨委議事決策科學化、民主化、制度化。制定《重要事項清單》，將股權投資等資本運作和大額資金安排予以規範。印發《中共青島銀行委員會關於推進清廉建設的實施方案》《黨委理論學習中心組2022年學習計劃》《2022年度全面從嚴治黨總行黨委、黨委領導班子成員主體責任清單》等，明確規定各項黨建工作標準和職責，形成用制度管人管事的工作機制。

以作風聚力 深入開展「作風能力提升年」活動

報告期內，本行印發《青島銀行「作風能力提升年」活動的實施方案》，扎實做好活動各階段工作任務，推動青島銀行黨員幹部轉作風、強能力、抓落實、促發展，共同著力優化全行政治生態。針對各項工作推進痛點難點，本行形成細化、量化、可操作的目標清單、問題清單、創新突破項目清單，其中問題清單47項，逐個落實整改。結合本行巡視發現走訪等特色活動深入開展「四項治理」，本行員工精神狀態、群眾觀念、營商環境、工作落實等方面取得明顯改善。



2022年5月，本行開展「作風能力提升年」大調研活動

以品牌賦能 推動「青銀融萬家」激發黨建新活力

本行連續9年開展「青銀融萬家」黨建品牌創建活動，各單位充分「亮績」賽績，品牌內涵不斷加深、呈現形式更加豐富。

「青銀融萬家」是本行2014年精心打造的青島市金融業首個黨建文化品牌。自品牌創立以來，「青銀融萬家」基層黨建品牌命名授牌儀式已連續舉辦9年。2022年，本行品牌申報數量達95個，創歷年新高，品牌累計申報620個，被命名授牌60個。「青銀融萬家」已成為青島銀行黨建工作與經營管理工作有機融合、統籌推進的典範和樣板。



夯實治理

厚植發展根基





完善公司管治

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（以下簡稱「香港聯交所」）；2019年1月，本行A股在深圳證券交易所（以下簡稱「深交所」）上市，成為山東省內首家A股上市銀行、全國第2家「A+H」兩地上市城市商業銀行。

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。截至2022年末，已在濟南、煙台、威海等山東省主要城市設有16家分行，分支機構總數達180家，並先後成立了科技、文創、港口等特色支行。2017年2月，本行發起設立青島青銀金融租賃有限公司（以下簡稱「青銀金租」）。2020年9月，本行發起設立青銀理財有限責任公司（以下簡稱「青銀理財」）。報告期末，本行員工人數超過4,700人。

截至2022年末，本行各項經營指標位居山東省內銀行業前列，資產總額5,296.14億元，比上年末增長1.41%。各項貸款總額2,690.29億元，比上年末增長10.17%；不良貸款率1.21%，比上年末下降0.13個百分點。累計實現淨利潤31.68億元，較上年同期增長5.82%。



英國《銀行家》雜誌
2022年全球銀行1000強

第**291**位

2022年度商業銀行穩健發展
能力「陀螺」（GYROSCOPE）
評價公司治理能力位列城商行序列

第**1**





公司治理

本行嚴格遵守法律法規及本行公司章程規定，以打造規範化、市場化、特色化的公司治理模式為目標，不斷完善公司治理機制，持續提升公司治理的規範性與有效性，為本行可持續、高質量發展奠定良好治理基礎。本行亦深信董事會成員的多元化對我們實現戰略目標至關重要，因此在董事會甄選委任成員時，本行會以多元化維度為考慮基準，包括但不限於性別、年齡、地區、教育背景、專業等。截至2022年末，本行董事會共有13名董事，其中非執行董事5名、執行董事3名、獨立非執行董事5名；新設立監事會辦公室，監事會共有7名監事，其中股東監事1名，職工監事3名，外部監事3名。

股東大會是本行的權力機構，由全體股東組成，依法行使職權。2022年，本行共召開股東大會2次，審議通過議案9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，執行股東大會決議。2022年，本行共召開董事會14次，其中現場會議5次，通訊會議9次，審議通過議案59項、審閱或聽取報告61項。



及時信息披露

作為A+H股上市銀行，本行嚴格遵守境內及香港地區的法律法規履行信息披露義務，披露的信息真實、準確、完整，沒有虛假記載、誤導性陳述或者重大遺漏。

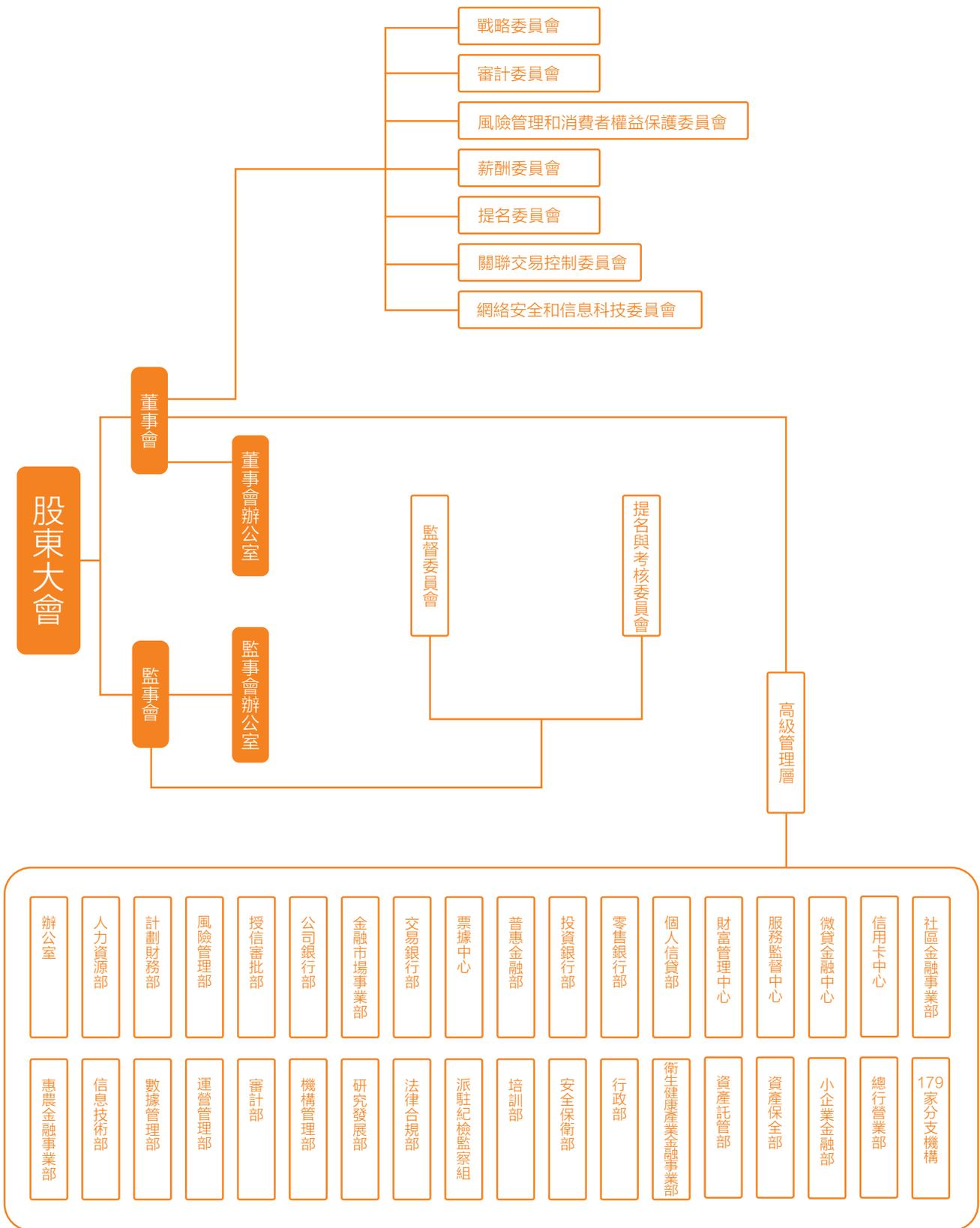
2022年，本行在深交所和香港聯交所發佈各類公告共計276項，其中在深交所發佈138項，香港聯交所發佈138項，未出現因信息披露合規性問題被監管機構問詢或處罰情況。在嚴格遵守相關法規基礎上，本行緊緊圍繞經營發展主線，主動增加投資者關注的經營發展特色等相關內容，全面、客觀、真實地向資本市場和廣大投資者披露經營發展成果，不斷深化本行專業、誠信、合規的市場形象。本行連續兩年在深交所信息披露考核中獲得最高評級A級。

投資者關係管理方面，本行跨平台暢通溝通渠道，積極通過官網、新媒體平台、熱線電話、電子郵箱及互動易等平台，利用投資者說明會、分析師會議、網上集體接待日、專題調研等多種方式，全面提升中小投資者的溝通體驗。

2022年，本行累計接聽投資者熱線電話近200次，處理IR信箱郵件100餘封，牽頭開展各類投資者溝通交流活動14次，與超過100名證券分析師、投資者就關切事項進行深入交流，解答問題超過200項，活動累計觸達人群超4.8萬，有效拓展與資本市場溝通的廣度和深度。

堅守合規為先，密切跟蹤監管法規變化，2022年累計啟動修訂公司章程在內的各项治理規則26項，為公司治理合規運作建立堅實的制度保障。本行嚴格按照監管指導要求，創造便利條件，協助董事充分履職。2022年內，本行組織全體董事通過網絡形式參與遠程培訓，包括「嚴厲打擊財務造假堅決杜絕資金佔用」培訓2期，公司治理專題培訓2期，內容涉及董監高規範履職、股份合規管理、監管法規修訂、最新違法違規案例分析等，不斷提高董事在相關領域的履職水平。

組織架構圖





社會責任治理

董事會聲明

董事會承諾本行嚴格遵守上市地交易所環境、社會及管治報告指引的披露要求。

本行董事會將通過會議審議及日常培訓等方式，進一步明確董事會在ESG方面的職責，優化工作流程，豐富工作方式，將ESG納入公司業務運營和長遠發展的目標之中，確保ESG真正融入公司企業文化。

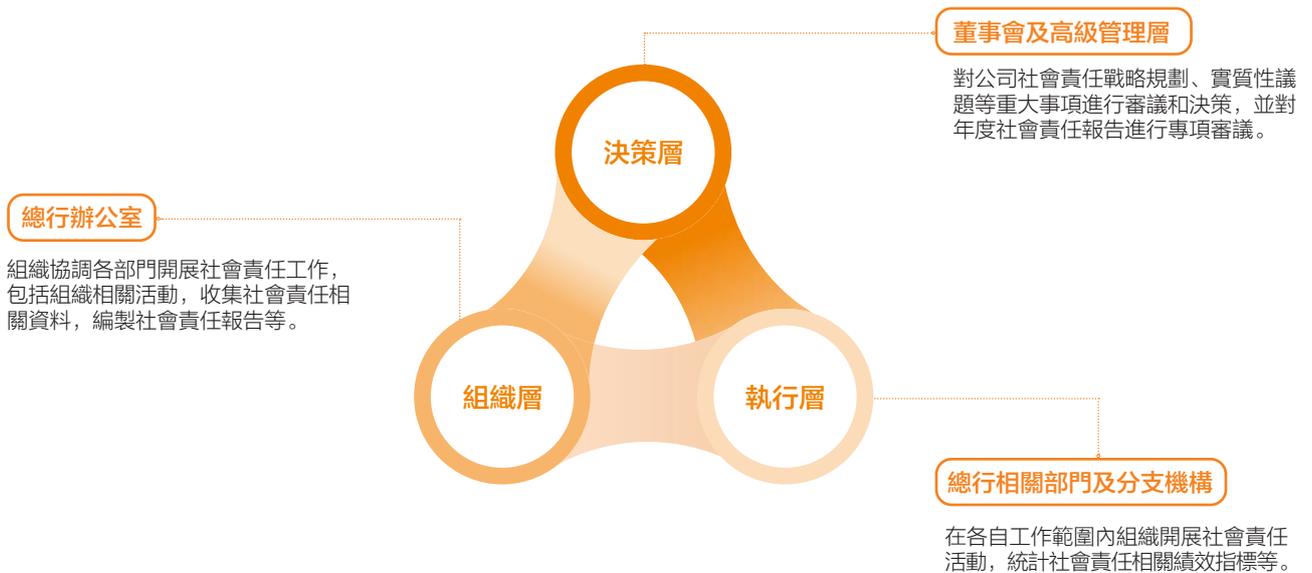
2022年，本行董事會積極履行戰略決策和監督職能，對ESG事宜進行全面監管，重點關注綠色信貸、消費者權益保護、數據治理等議題，相繼審議通過了《青島銀行股份有限公司2021年度社會責任報告》《青島銀行股份有限公司2021年度綠色信貸發展工作報告》《青島銀行股份有限公司2021年度金融消費者權益保護工作報告》《青島銀行股份有限公司2021年度數據治理工作報告》。

2023年，本行董事會將進一步完善ESG風險管理、信息收集和匯報制度，持續完善ESG管治架構，推動公司ESG治理水平不斷提升。

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製及披露管理辦法》，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

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 依法合規經營 落實宏觀經濟政策 推動區域經濟發展 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"> 堅持黨建引領 依法合規經營 支持重點項目建設 發展普惠金融 助力小微企業 支持區域發展 助力美麗鄉村建設 支持產業優化升級 開展ESG治理
 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 支持實體經濟 防範金融風險
 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 制定公司發展規劃 完善信息披露 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 保護消費者權益 	<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"> 加快數智轉型 提升客戶服務 關愛特殊人群 保護消費者權益 增設營業網點 普及金融知識 強化信息安全
 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"> 保障員工權益 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 激發人才活力
 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"> 加強外部交流 加強同業合作
 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"> 投身社會公益 捐資助學 開展員工志願者行動 探索社區金融
 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"> 發展綠色金融 推廣綠色運營 堅持綠色公益 發展藍色金融

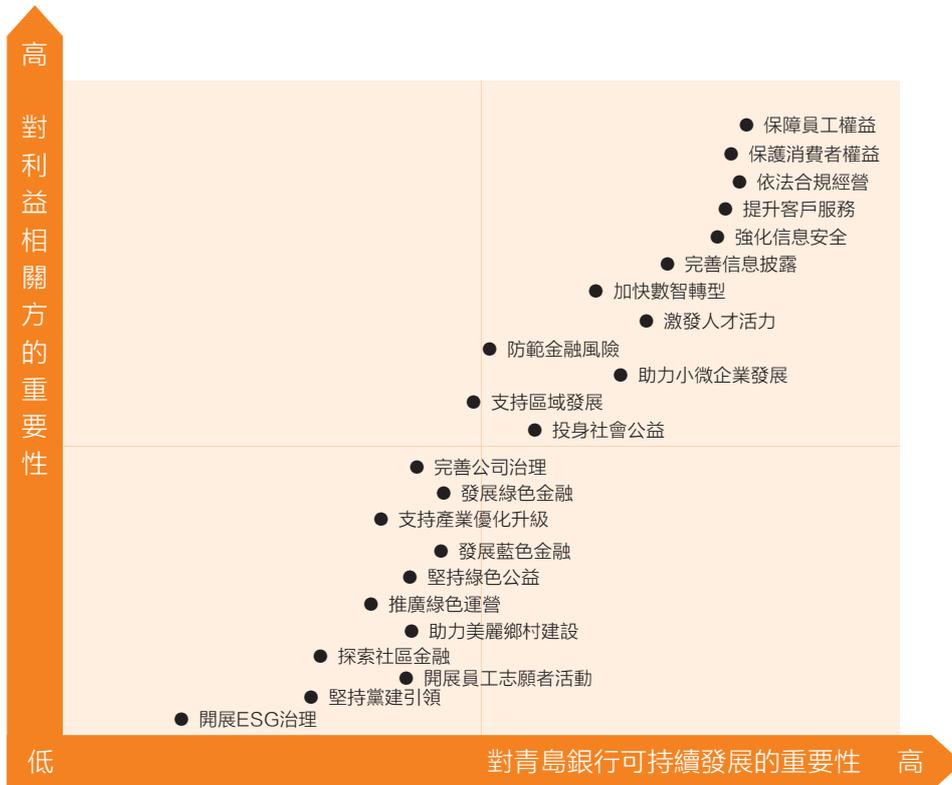
實質性評估矩陣

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。結合利益相關方調查問卷，本行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



依法合規經營

內控合規體系

本行建立並不斷完善「三道防線」，實施有效的內部控制。第一道防線業務部門、第二道防線法律合規部、第三道防線審計部門，構建起分工明確、相互監督、相互制約、相互銜接的三道防線工作機制，築牢風險防範關口。本行制定《青島銀行內部控制基本規定》，規範和明確董事會、監事會、高級管理層在內部控制管理中的職責分工。

2022年，本行以「3+3+1」合規管理創新工程為工作指引，持續夯實合規文化、合規制度、合規體系「三大強基」基礎合規建設，攻克屢查屢犯、櫃面操作合規和法治青銀建設「三大攻堅」合規難題，牢牢把握「合規賦能業務管理」一條主線，推動本行合規管理工作發展。

本行董事會下設審計委員會，統籌負責全行內部審計工作。2022年，本行通過垂直管理改革實現總行審計部統一集中管理，穩步加大審計覆蓋面與頻率，持續提升全行風險內控管理能力。報告期內，本行開展了常規審計、專項審計、後續審計等，實現業務及風險全面覆蓋；優化審計工作模式，持續深化向管理審計轉型，提速審計大數據應用，加快非現場審計與現場審計融合。持續開展特色活動「本週我巡視」活動43期，分辦「今天我發現」建議2,881條，提升內控監督管理水平。

全面風險管理

報告期內，本行立足集團化發展的戰略高度統籌推進，點面結合，實現全面風險管理水平提升。

信用風險層面



2022年，本行推進集團層面全面風險管理體制建設，逐步強化和完善跨機構、跨部門的全面風險管控機制，持續監控風險偏好、風險限額及風險管理策略和程序的執行情況，增強對各類風險的防範、預警和管理能力；持續優化覆蓋母行及併表機構的全面風險管理體系，成立總行風險管理部，重點提升全面信用風險管理能力；不斷強化集團統一授信和併表管理，持續完善集團授信集中度管控方案和措施，保證集團總體授信集中度風險安全可控；牽頭完善突發事件應急處置工作機制，修訂《青島銀行恢復計劃》，切實提升應急處置能力及重大風險防範化解能力。

流動性風險層面



本行按照執行和監督職能相分離原則，建立流動性風險管理治理結構，明確董事會、監事會、高級管理層、專門委員會及銀行相關部門在流動性風險管理中的作用、職責及報告路線，以提高流動性風險管理的有效性。報告期內，本行適度加大合格優質債券投資力度，保持充足的流動性儲備，積極推進存款平穩增長，持續做好指標的前瞻性管理，調整和完善流動性風險限額體系和預警體系，增強應急措施可操作性等加強流動性風險管控。

市場風險層面



本行構建適合本行資產負債規模與結構的計量方法，使用重定價缺口分析、久期分析、淨利息收入模擬分析等方法，針對不同風險來源分別量化評估利率變化對本行淨利息收入和經濟價值的影響，同時根據分析結果形成報告提出管理建議和業務調整策略。

操作風險層面



報告期內，本行制定《青島銀行操作風險管理政策》，積極完善操作風險管理體系，有效識別、評估、監測和控制、緩釋本行的操作風險，大力促進操作風險管理水平的提升，操作風險控制情況良好，未發生重大操作風險事件和損失事件。

聲譽風險層面



報告期內，本行推進集團化聲譽風險閉環管理，形成前瞻、高效的協同處置氛圍，妥善迅速處置重要輿情。2022年，本行開展了5次全集團口徑的聲譽風險排查，從源頭上治理根除風險隱患，組織8場行內培訓，讓輿情應急處置更精準、更高效、更有序。

反洗錢管理

2022年，本行反洗錢工作將制度、警示、執行、系統、教育、督導多流程串聯閉合，形成立體化風險防控「閉環」體系，推動洗錢和恐怖融資風險管理工作向縱深開展。

加強制度建設，修訂完成多項反洗錢專項制度，清晰職責分工、規範工作執行；堅持科技賦能，全年共計上線27項反洗錢系統優化項目，投產多個重點監測規則閾值優化項目。啟動反洗錢監測系統智能化升級計劃，知識圖譜一期試上線。強化風險前置，於業務系統端增設多項客戶及賬戶監測項目，以系統自動化風險監測代替人工風險排查。完善培訓架構，全年開展各類反洗錢培訓44次；發佈跑分平台、黃金返利、秒殺拼團等洗錢風險提示8期；時刻關注行業內部洗錢風險案件，發佈多項內部管理提示與實操強調性文件；積極踐行社會宣講義務，發佈洗錢風險提示宣傳12期，宣傳受眾超萬人。

反電信詐騙

積極組織開展賬戶排查，2022年，累計開展賬戶風險排查6.3萬戶、管控1,363戶，本行賬戶風險管理水平在監管評價中位列青島市銀行業機構第1名，實力守護客戶資金安全。



2022年，累計開展
賬戶風險排查
6.3萬戶

廉政文化建設

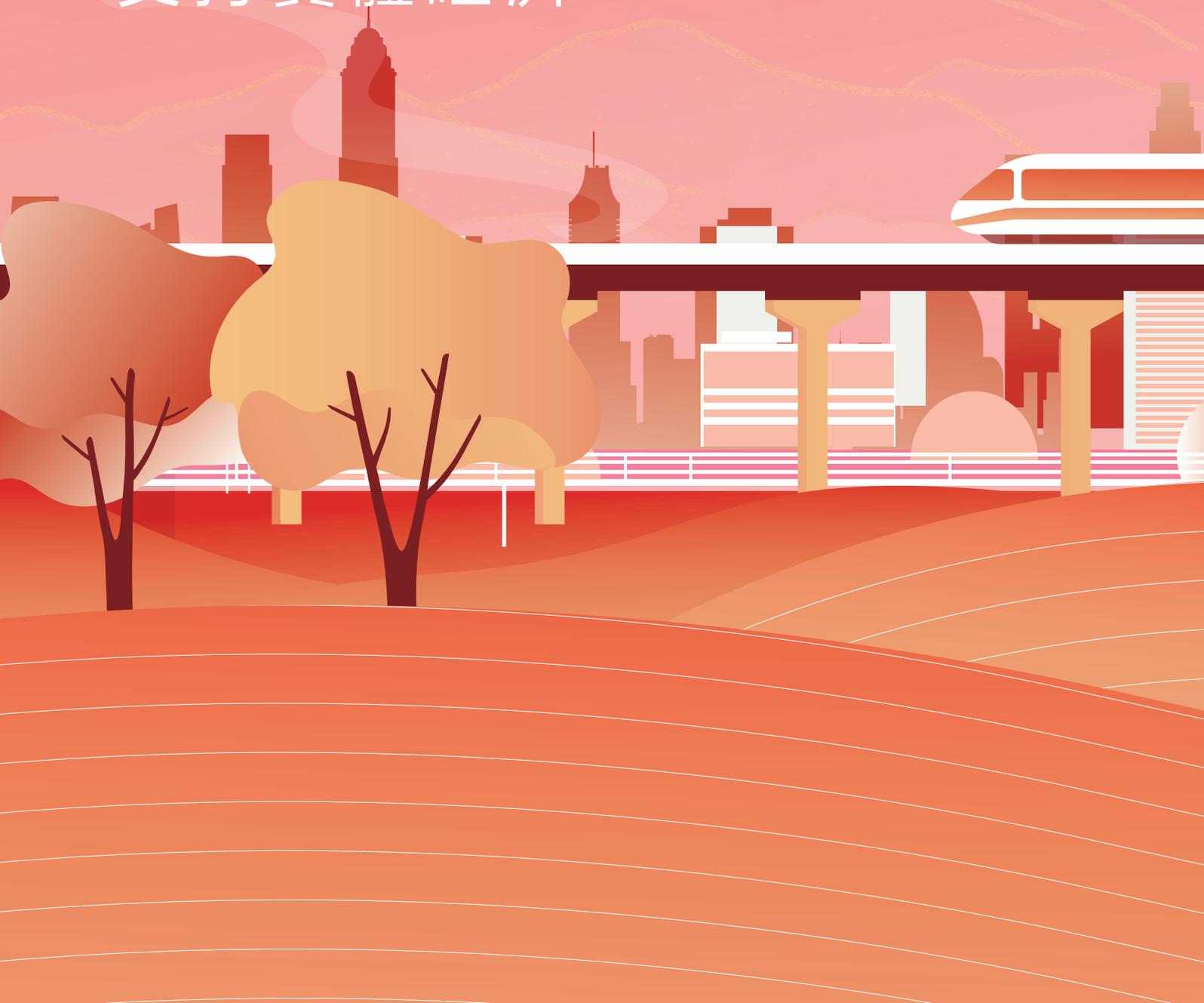
本行堅持抓黨風廉政建設就是抓風險管理理念，報告期內持續加強廉政文化建設。加強紀檢隊伍建設，建立健全基層紀檢組織機構，完成各分行紀委書記選配工作，各直屬黨組織配齊紀檢委員，為提升紀檢監察工作提供組織保障；加強制度建設，建立完善《駐青島銀行紀檢監察組學習制度》《關於加強黨風廉政警示教育暫行辦法》等制度；反腐敗防線前移，創新施行新任中層管理人員開展一次廉潔談話、發出一封廉潔提醒函、送出一套廉潔文件包、提交一份廉潔體會「四個一」廉潔提醒機制，為新任中層管理人員上好履新「第一課」；聚焦關鍵少數、關鍵崗位、關鍵時期，印發《關於大力倡樹「嚴真細實快」工作作風為業務管理「雙提升」提供堅強保障的提示》等《廉潔自律提示》16期；深化「清青銀」品牌引領，指導基層黨組織創建「清青銀·合規+」子品牌，推動廉潔合規文化向基層扎根延伸。持續加強廉潔文化教育，建設「青銀清風」清廉建設宣傳欄，組織全行各級黨組織針對「一把手」和「年輕管理人員」觀看警示教育片3部，編發《每週一案》21期。本行已制定《青島銀行員工違規舉報管理辦法》，公開設置舉報郵箱、舉報電話，強化廉政建設，報告期內，本行未發生貪污腐敗類的訴訟案件。

知識產權管理

本行始終高度重視知識產權保護工作，制定、完善《青島銀行知識產權管理辦法》，強化知識產權維護與保護，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2022年末，本行在中國境內享有共計217項註冊商標專用權，保護範圍涵蓋金融服務等多個領域。2022年，本行組織「軟件正版化及新媒體環境下著作權保護與侵權應對」專題培訓，提升知識產權保護意識和管理水平。

立足區域

支持實體經濟





服務實體經濟

貫徹落實國家政策

報告期內，本行以供給側結構性改革為主線，認真踐行創新、協調、綠色、開放、共享發展理念，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。加大對高新技術產業、高端製造業、新一代信息技術產業、藍色海洋經濟、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，採取降低貸款利率、減免欠息、調整還款期限和還息頻率等方式，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；通過訴訟清收、債務重組、債權出讓等方式加快推進「僵屍企業」出清，優化信貸資產結構，有效降低不良貸款佔比。

支持區域經濟發展

本行強化責任擔當，聚焦山東省、青島市重大項目和十強產業，助力區域經濟轉型升級，高效助力實體經濟發展。

支持重點領域發展

根據山東省人民政府辦公廳《關於印發「十大創新」「十強產業」「十大擴需求」2022年行動計劃的通知》，本行總分支三級聯動，建立重大項目工作台账，壓緊壓實責任，深入對接資金需求，為企業發展及項目建設注入金融活水。目前，本行已為高端裝備、新能源、現代海洋、醫養健康、現代高效農業、文旅、輕工紡織等多個重點項目提供融資支持。

2022年，本行實質性對接多個山東省級重點項目，在信貸政策和產品等方面為企業做好配套服務。緊跟政府建設步伐，對接青島市市級新興產業專業園區和科技創新產業園區，定製專屬服務方案。

中長期債務融資工具承銷規模居山東榜首

2022年，本行年度債券融資工具發行規模338.74億元；債務融資工具承銷規模218.32億元；中長期債務融資工具承銷規模165.56億元，2021、2022年連續兩年居山東省第一位。

2022年7月，本行參與承銷濟南城市投資集團有限公司2022年度第一期中期票據（項目收益），發行金額15億元，是山東省首支成功發行10年期創新型債券的市屬企業。

2022年7月，本行為青島西海岸海洋控股發行7億元短期融資券，該業務是青島市首單科創票據和山東省首單用途類科創票據，資金主要用於青島科技創新項目建設。該科創票據的成功發行，有效發揮了銀行間債券市場對科創企業的融資服務作用，拓寬企業融資渠道，降低企業融資成本，有力支持青島科創企業創新發展。

2022年10月，本行為煙台財金集團有限公司發行6億元中期票據，該業務是山東省首單用於基金出資的用途類科創票據，通過發揮本行獨具特色的創新產品優勢和較強的產品銷售能力，助力企業利用市場化手段實現對科技創新領域的支持，為企業形成地區新動能過程提供了中長期低成本資金。

發展國際業務

2022年，本行不斷完善跨境合作機制，推出各種特色國際結算和融資產品。圍繞國際結算業務，打造「青銀匯通」品牌，在線收付匯、在線結匯、掛單結匯、在線購匯等線上結算產品陸續落地。圍繞國際貿易融資業務，優化「魯貿貸」「惠貿貸」產品模式，推出信用項下跨境快貸產品，持續提高產品競爭力和社會影響力。報告期內，本行先後開立山東省內法人銀行單筆最大金額線上海關稅款擔保保函、山東法人銀行首筆全線上境內運費付匯便利化業務。2022年本行國際結算量突破100億美元大關。

打造特色支行

特色支行服務文旅產業

2017年，本行成立山東省首家文創支行運用創新管理+特色產品的新模式為文旅企業發展提供多功能、綜合性、全方位的專屬金融服務。

本行文創支行先後推出影視演藝貸，為從事文藝創作表演、策劃組織文化商務活動的企業提供信貸資金支持；推出創意版權貸，為從事新聞服務、出版發行、印刷製作的企業提供信貸資金支持；推出文化旅遊貸，為從事旅遊服務的企業提供信貸資金支持；推出文創小鎮（園區）貸，對文化創意類特色小鎮的園區提供一攬子金融服務。截至2022年末，本行文創支行各項貸款餘額6.98億元，貸款投向涉及旅遊、動漫、影視、創意產業、教育、藝術品、攝影、現代餐飲等多細分行業，並持續探索文創特色化發展道路。

特色支行服務科創企業

根據「科技金融」戰略發展目標，以科技支行為「試驗田」，打造科技企業綜合金融服務提供者，培育更多的初創期成長型企業，促進更多科技成果轉化，推動山東省、青島市高新技術產業發展。本行已創新推出多款科技金融特色產品，能夠全面滿足科創企業在不同發展階段的金融需求。截至2022年末，本行累計為科技型企業放款55.15億元。



助推新興產業

2022年，本行全力支持山東省級、青島市級重大戰略項目建設，把金融資源更多配置到重點領域，重點支持先進製造業、戰略性新興產業和重點產業鏈企業，以高質量金融服務推動經濟高質量發展。

八大行業金融服務方案、 四大業務營銷指引支持新興產業發展

八大行業金融服務方案：

- 《青島銀行專精特新金融服務方案》
- 《青島銀行衛生及醫藥金融服務方案》
- 《青島銀行建築行業服務方案》
- 《青島銀行高端裝備製造服務方案》
- 《青島銀行新材料金融服務方案》
- 《青島銀行節能環保金融服務方案》
- 《青島銀行綠色金融服務方案》
- 《青島銀行高端化工金融服務方案》

四大業務營銷指引：

- 《青島銀行「光伏貸」產品營銷指引》
- 《青島銀行綠色金融營銷指引》
- 《青島銀行新動能製造業營銷規劃》
- 《青島銀行公募基礎設施REITs業務營銷指引》

開展「專精特新」專項金融服務

2022年，本行重點圍繞授信支持、價值戶提升、新賬戶開立，並充分發揮青銀理財和青銀金租多牌照優勢，為「專精特新」客群提供綜合性金融服務。

報告期內，本行優化審批流程，建立綠色業務通道；創新審批思維理念，圍繞主營業務、交易數據等不斷夯實底層數據，不斷優化授信方案；分類施策，構建專業化的金融產品體系；創新打造三大細分客群系列20餘款金融特色產品，有效滿足初創期、成長期和成熟期等各階段「專精特新」企業金融需求，為廣大「專精特新」企業提供全方位、全生命週期、全流程的金融服務。截至2022年12月末，本行「專精特新」客群貸款餘額49.41億元。

發展普惠金融

截至2022年末，本行普惠貸款餘額271.25億元，較年初增加51.19億元，增速23.26%，高於本行各項貸款增速。

助力民營小微

貫徹國家 普惠政策

貫徹落實國家各級政府及監管部門對受經濟下行影響小微企業的支持政策，充分運用再貸再貼、轉貸款、兩項政策工具等國家小微扶持政策，支持小微企業發展。本行與國家開發銀行青島分行、中國進出口銀行山東省分行建立穩定轉貸款業務合作，2022年，累計辦理低利率轉貸款業務43.00億元，全部用於發放小微企業貸款，執行優惠利率。認真貫徹落實國家小微「兩項政策工具」，積極使用普惠小微貸款支持工具，獲「小微企業無還本續貸業務先進單位」。深入貫徹「行長訪小微工作機制」和「首貸」培植專項行動。全年首貸培植行動新增首貸戶350戶，發放貸款21.22億元。

優化 審批效率

本行建立獨立的小微企業信貸管理系統，針對小微企業信貸特點，實行獨立小微企業調查模板、審批流程、財務報表等；對小微企業授信實行區別於大企業的審批體制，小微企業授信有專職的授信審查人員，專門受理小微企業授信業務。

豐富普惠 金融產品譜系

本行陸續推出「食宜貸」「暢流貸」等專屬產品。啟動「餐飲業金融援助計劃」，以金融業與餐飲業兩大行業聯手合作的方式，支持餐飲企業渡過難關。截至2022年末，本行已為16戶企業，發放貸款6,000萬元；推出科技企業信用類貸款—「成長貸」業務，依據政府認定的科技企業類型，給予相應額度的信用貸款授信，提升科技金融授信的精準化、標準化；深入貫徹落實政府部門關於「金融服務新市民」的政策要求，推出「新市民貸」業務，為新市民專屬融資產品；積極推進普惠業務線上化轉型，著力打造線上普惠品牌，報告期內，本行上線普惠線上融資產品一期項目「稅e貸」業務，累計發放284筆，金額共計9,168萬元。



供應鏈金融

2022年，本行緊跟山東省、青島市政府支持實體經濟發展的政策導向，圍繞重點製造業產業鏈，一鏈一策、一企一策，加強對鏈上企業的金融支持，確保供應鏈產業鏈穩定發展。本行創新供應鏈金融產品和模式，推出針對核心企業上下游客群的八大業務場景，打造「青銀鏈融」品牌，並推出青銀E鏈、青銀雲保理、E秒貸等豐富的線上供應鏈金融產品，全力支持穩企業保就業工作。2022年，以供應鏈金融為發力點，本行服務中小微企業不斷擴面、提質，全年供應鏈金融累計放款70.02億元。

報告期內，本行積極開展數字化創新，通過山東港口集團「山港易付」供應鏈綜合服務平台，為某供應商辦理青島市首筆數字人民幣供應鏈業務。作為首批試點機構完成中國人民銀行電子保理信息交換系統上線，落地全國首筆電子保理業務。



全年供應鏈金融
累計放款

70.02億元

案例

連鎖商超供應鏈金融具有供應商客群多、支付分散、單融資金額小、效率要求高等特點，針對連鎖商超經營現狀，本行打造優化雙方經營模式的「青銀E鏈」商超供應鏈金融服務模式，並在山東濟寧愛客多連鎖商超落地。2022年濟寧疫情期間，本行濟寧分行第一時間成立「應急服務小組」，通過線上供應鏈金融服務有效緩解超市短期付款大幅增加壓力。截至2022年末，本行為愛客多商貿有限公司放款1.45億元，放款戶數達150戶，助力濟寧市生活物資保障供應。



本行為愛客多商貿
有限公司放款

1.45億元

助力民生工程

本行聚焦國家宏觀政策，高度重視民生金融領域金融支持與服務，進一步加大在衛生健康、民生保障、新基建等方面的信貸投入，優先支持如醫院、公用事業、城市交通、教育、文化、環境治理等民生金融領域重大項目融資需求，建立和完善民生金融服務體系。報告期內，本行聚焦城市更新項目，出台《青島銀行城市更新貸款業務管理辦法》，結合青島市區重點片區和重點項目，一對一制定專屬服務方案，以「一二級聯動」為主流業務模式，通過城市更新貸款、專項債券配套融資、PPP融資、信用債承銷投資、發行北金所債權融資計劃、設立城市更新基金等在內的一攬子方案支持重點片區開發建設，助力城市品質升級。



建設美麗鄉村

本行《青島銀行2022年信貸政策》中將鄉村振興業務作為優先支持類，加強對鄉村振興的金融支持。截至2022年末，本行涉農貸款餘額484.76億元，較年初增長15.34億元。

全面下沉服務重心，自2019年起，本行在膠州、平度、萊西、即墨設計普惠金融服務站點，截至2022年末，共簽約助農服務點1,949家。報告期內，本行加強制度建設，重新修訂《青島銀行惠農金融業務管理辦法》《青島銀行惠農金融業務操作辦法》等制度文件，明確業務要求，細化業務管理流程，完善惠農金融服務。

為推進農業經營主體信貸直通車常態化服務，報告期內，本行印發《青島銀行農業經營主體信貸直通車業務的指導意見》，大力推動新型農業經營主體信貸直通車業務。同時，本行加強產品創新，發行鄉村振興卡，推出「鄉村振興貸」「養殖寶」等特色惠農產品。

積極推廣惠農文化建設，利用微信朋友圈、村組微信群、短信群發等方式定期發送金融早報，推出金融夜校、優惠購、傳統節日知識普及等線下宣傳活動，加強農村地區金融知識普及宣傳，營造濃厚的助農氛圍。



本行涉農貸款餘額

484.76億元

較年初增長

15.34億元

簽約助農服務點

1,949家

案例 推出鄉村振興貸

為解決農戶「融資難、服務難」的問題，本行通過大數據分析創新推出「鄉村振興貸」。該產品通過本行普惠金融服務站點站長線下推薦、系統線上審批相結合的方式，用農村客戶高維、高頻、高可信的「行為數據」彌補低緯、低頻、低可信的「財務數據」的不足，有效解決農村融資難、融資貴的問題，助推農村經濟持續健康快速發展。截至2022年末，本行鄉村振興貸共導入白名單3,233戶，授信金額9,756.80萬元，戶均授信15.10萬元，放款筆數1,066筆，放款金額9,395.51萬元。



綠色金融

踐行低碳發展





推進綠色金融

落實綠色信貸

本行明確規定董事會負責確定綠色信貸發展戰略，從戰略高度推進，根據風險可控、經營可持續原則，結合國家「碳中和」戰略和新舊動能轉化，持續完善綠色信貸長效發展機制。本行將綠色信貸項目列為優先信貸支持類，對列入國家重點節能技術推廣目錄的項目、國家節能減排重點工程、重點污染源治理項目和市場效益好、自主創新能力強及符合本行「碳中和」綠色信貸篩選標準的節能減排企業，積極提供各項融資支持。嚴格控制對「兩高一剩」行業的信貸投入，對落後產能企業加快退出進度。嚴禁介入環保違法企業和項目，堅持環境評價一票否決制度。



截至2022年末

本行綠色信貸貸款餘額

209.24億元

報告期內，本行綠色信貸項目貸款主要投入方向為節能環保產業、清潔生產產業、清潔能源產業、生態環境產業、基礎設施綠色升級產業及其他綠色服務等方面。截至2022年末，本行綠色信貸貸款餘額209.24億元，比同期增長18.46億元，增幅9.68%，佔全部貸款餘額的7.78%。

支持雙碳戰略

本行積極響應國家「碳中和」戰略，以信貸政策為抓手，堅持以綠色金融促進實體經濟發展的重要導向，踐行國家綠色發展理念和可持續發展戰略。本行陸續印發《青島銀行關於推進綠色金融發展加大碳減排金融支持力度的實施方案》《青島銀行綠色金融業務綜合服務方案》等系列綠色金融服務方案，打造以碳貸通（碳金融）、綠貸通（生態環保）、光貸通（光伏業務）、環貸通（環境權益）、藍色金融為主的綠色金融產品（場景）體系，可以為大、中、小型企業提供多維度的綠色金融服務。

開展綠色創新

2022年，本行先後投放青島市首筆排污權質押貸款、山東省首筆新能源項目CCER未來收益權質押貸款、山東省法人銀行首筆用能權質押融資、創新「生態資產權益抵押+項目貸」、碳排放披露支持貸款等業務模式，引領山東綠色金融創新發展。由中國人民銀行濟南分行、山東省總工會、共青團山東省委共同主辦的2022年山東省綠色金融知識及產品案例競賽中，本行碳金融綜合服務案例在全省金融機構申報案例中脫穎而出，獲評優秀案例二等獎。





案例

落地山東省首筆新能源項目CCER未來收益權質押貸款

2022年10月，本行成功落地首筆新能源項目CCER(國家核證自願減排量)未來收益權質押貸款，為山東省某產業園光伏電站項目建設首次放款3,000萬元，助力山東省綠色能源產業發展，實現山東省首筆新能源項目CCER未來收益權質押貸款，也是金融機構在綠色金融領域的又一次創新實踐與探索。

CCER是我國經核證的減排量(Chinese Certified Emission Reduction)，由國家發改委根據《溫室氣體自願減排交易管理暫行辦法》管理，參與自願減排交易的項目，經過由具有國家CCER審定與核證資質的機構對項目進行審定、項目註冊、簽發等階段產生CCER項目，並在國家主管部門備案和登記。作為一種全新的擔保資源，CCER未來收益權打破傳統貸款思路，有效盤活企業的碳資產，發揮了碳市場的價格發現作用，有助於雙碳戰略目標的達成。

發放青島市首筆排污權質押貸款

2022年3月15日，本行成功為青島能源集團下屬公司——青島能源熱電集團第六熱力有限公司辦理一筆排污權質押貸款業務，金額1,000萬元。該業務是青島市首筆排污權質押貸款業務。

公司所屬行業為電力、熱力、燃氣及水生產和供應業。因企業日常經營及儲煤需要，急需融資支持。本行江西路支行根據企業實際情況，為企業量身定製排污權質押綠色融資方案。該方案以排污權為質押，區別於以往傳統的房產、土地抵押等固有模式，豐富了企業融資擔保品，為企業開辟新的綠色融資渠道。

落地山東省地方法人銀行首筆用能權質押融資業務

2022年5月，本行為青島能源熱電集團第二熱力有限公司辦理用能權質押融資2,000萬元，實現環境權益融資領域的新突破。該業務是山東省地方法人銀行首筆用能權質押融資業務。

2022年1月，青島市政府出台《關於開展用能權交易工作的實施意見》，分步推進全市能源權交易，促進能源要素配置，激發市場主體活力。在獲知青島能源熱電集團盤活用能指標的需求後，本行在青島市生態環境局及中國人民銀行青島市中心支行的指導支持下，為公司制定用能權質押融資業務方案，以用能權質押作為擔保方式，為企業辦理融資2,000萬元。同時，通過動產融資統一登記公示系統進行用能權登記公示，保障質押的法律效力，幫助企業實現經濟效益與綠色發展雙平衡。

發行綠色債券

2022年4月，本行成功發行臨沂城市建設投資集團有限公司披露2022年度第一期綠色超短期融資券，發行總額4億元，募集資金用於購置純電動公交車和償還存量綠色融資借款。本期債券募集資金擬投放的購置電動公交車輛預計可實現節能量1.97噸標準煤/年，協同二氧化碳減排量3.87噸/年，每年可實現CO(一氧化碳)、HC(碳氫化合物)、氮氧化物和PM(顆粒物)減排量491.06噸、56.09噸、20.73噸和0.65噸。



拓展綠色服務

業務電子化替代率穩步提高

截至2022年末，本行共計擁有104家自助銀行和419台自助設備，在滿足客戶需求的同時，充分踐行低碳業務觀念。

發行無界卡

為給客戶提供全新支付體驗，本行推出美團無界卡以及車主無界白金卡。無界卡沒有實體卡，積極支持減塑、低碳環保。截至2022年末，本行已累計發行226,281張無界卡。

本行信用卡賬單全部為電子賬單，綠色低碳。

踐行綠色運營

本行倡導節儉文化，厲行節約，降本增效。我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，以「提高綠色運營能力，促進節能減排」為目標，全力推進無紙化、信息化辦公，深化自身低碳運營，提高能源利用率，力求構建低碳環保的綠色銀行。

節約能源使用

青島銀行2022年能源消耗表

類別	單位	2022年	2021年
總部辦公用電量	萬千瓦時	376	383
總部辦公用水量*	噸	23,898	28,112
總部辦公用紙量	百萬張	1.52	1.70
總部辦公用油量	升	43,646.55	53,708.67
總部天然氣使用量	立方米	30,522.26	28,142.83
總部溫室氣體排總放量	噸二氧化碳當量	4,499	4,386
——直接溫室氣體排放**	噸二氧化碳當量	99.72	120.66
——間接溫室氣體排放***	噸二氧化碳當量	4,399.47	4,265.71

* 本行的主要水耗來自生活用水，水源為市政供水，故在取得充足適用水源上有所保障

** 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

**** 溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並依據國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》進行核算



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。2022年，本行總部車輛累計排放氮氧化物0.421噸，二氧化硫0.0006噸，顆粒物0.03噸。

2022年內，本行持續認真研究落實監管部門關於氣候風險有關政策文件，統籌開展全行氣候風險壓力測試工作，相關指標均滿足監管要求，暫未發現對本行經營已經或可能產生影響的重大氣候相關事宜。



2022年，本行總部車輛
累計排放氮氧化物

0.421 噸

二氧化硫

0.0006 噸

顆粒物

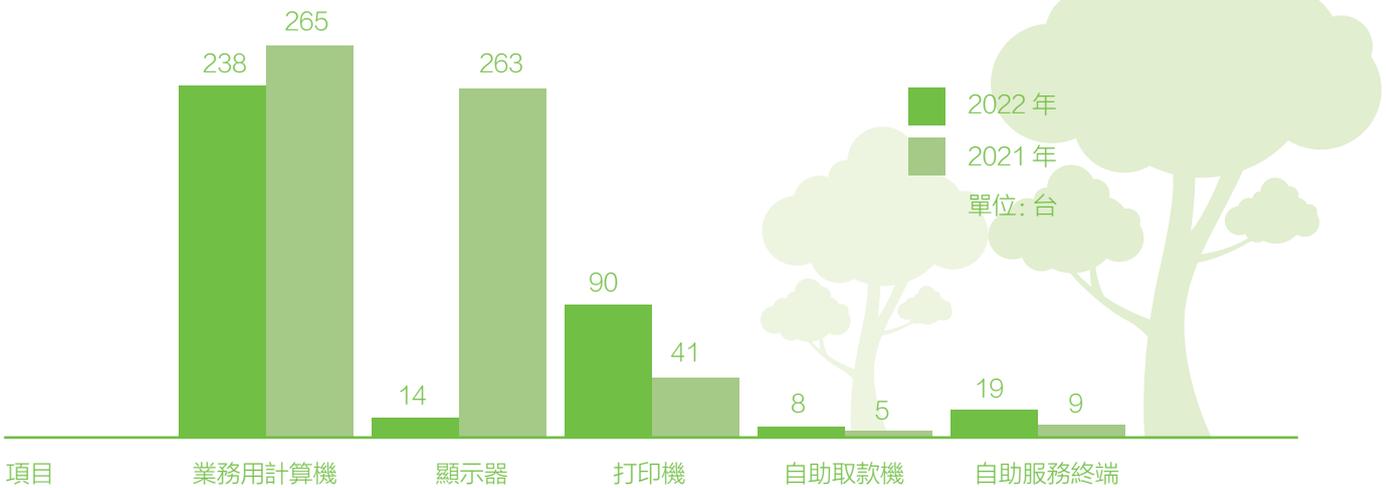
0.03 噸

減少廢棄排放

報廢設備處置

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。

青島銀行2022年報廢處置電子設備表



註：上述數據的統計口徑為經過本行總行確認存在殘值且經總行統一處置的設備

綠色採購

報告期內，本行持續加強集中採購管理工作，形成了以辦法、流程、供應商庫管理、評委庫管理為一體的全面制度管理體系。報告期內，本行嚴格按照《青島銀行集中採購管理辦法》《青島銀行集中採購操作規程》《青島銀行集中採購供應商庫管理規定》《青島銀行集中採購評委庫管理規定》執行採購。採購過程中對所有供應商實施准入審查、補充、退出等機制，進一步強化集中採購管理工作的合規性。在供應商考察中，關注其提供的採購項目要符合國家環境保護等方面的要求，並拒絕高污染、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	108
珠江三角洲地區	40
環渤海地區	662
中部地區	6
東北地區	5
西部地區	8
其他地區	6

開展綠色公益



本行「小南瓜」志願服務隊開展創建文明城市行動



本行「幸福鄰里」志願服務隊與青島鄭州路社區聯合舉辦「綠循環·幸福家」世界環境日主題活動，倡導居民們踐行綠色低碳生活方式



青島李滄支行與社區組織開展倡導低碳環保的手繪環保袋公益活動



青島市南支行創文明城市志願者誓師大會



濱州分行志願服務隊開展創城行動



藍色金融

聚力特色發展





作為國內率先試點銀行，本行與世界銀行集團成員國際金融公司（以下簡稱「IFC」）共同開展藍色金融項目，推進全球首個「藍色金融」試點，旨在探索金融支持藍色經濟發展的新模式，孵化全球領先的銀行實踐和創新資本市場解決方案，支持海洋可持續發展。

自2020年11月本行獲得聯合國環境規劃署(UNEP)批准，成為可持續藍色經濟金融倡議會員，簽署並承諾遵守《可持續藍色經濟金融原則》，本行積極踐行《可持續藍色經濟金融倡議》提出的14條原則。2022年，本行聚焦氣候變化、清潔供水、海洋生物多樣性保護、海洋污染治理與生態修復等領域，開展了一系列藍色金融探索和實踐，持續發展可持續的藍色經濟，支持聯合國可持續發展目標(SDG)的實現。



藍色規劃

完善藍色金融戰略規劃

本行陸續出台《青島銀行助力青島海洋經濟高質量發展綜合金融服務方案》《青島經略海洋綜合金融服務方案》《青島銀行藍色債券框架》等藍色金融戰略規劃，2022年，本行制定《青島銀行藍色金融業務綜合服務方案》，明確以水貸通（聚焦供水與水處理業務）、藍碳通（聚焦藍色碳匯業務）、藍惠通（聚焦藍色普惠業務）、藍E通（聚焦藍色供應鏈業務）為主的藍色金融產品（場景）應用服務體系，可為企業提供多元化藍色金融服務。

截至2022年末，本行藍色金融貸款餘額129.37億元，較年初新增15.10億元，增幅13.21%，有力支持山東省海洋經濟發展，支持實體經濟發展，解決企業發展、就業等社會問題。



本行藍色金融貸款餘額

129.37 億元

較年初新增

15.10 億元

推進ESG體系建設

2022年，本行立足藍色金融戰略，制定了覆蓋環境、社會和治理等領域的綜合性環境與社會管理體系（「ESMS」），使青島銀行能夠根據環境與社會要求（環境與社會政策、環境與社會管理程序、項目授信後監測與管理等）識別、評估和管理合規項目融資或再融資方面的環境與社會風險。印發《青島銀行藍色項目貸款環境與社會風險管理辦法》，將環境社會盡職調查通用工具嵌入信貸審查流程中，實現了全行層面ESG標準提升。



藍色交流

本行積極參與各類學術對話、行業研討、同業交流活動，向公眾傳遞青島銀行藍色金融理念，與社會各界共同推進藍色金融發展，加快可持續藍色金融專業化、系統化建設，為支持海洋生態環境保護和海洋經濟轉型貢獻金融力量。

受邀參加「藍色金融新發展與新機遇」主題研討會

為響應第14個聯合國世界海洋日主題「為振興海洋而集體行動」以及第15個全國海洋宣傳日主題「保護海洋生態系統、人與自然和諧共生」，2022年6月23日，中國人民大學中國普惠金融研究院(CAFI)、中國社會企業與影響力投資論壇(CSEIF)以及IFC共同組織了主題為「藍色金融新發展與新機遇」的研討會。本行參加了研討會，並作了主旨發言。

研討會圍繞藍色金融行業機遇與發展趨勢、國內外藍色投資的參考標準與領先實踐經驗以及藍色金融在中國的包容性與可持續發展等議題展開討論，為金融部門進一步促進海洋經濟的可持續發展提出切實可行的建議。



加入青島市藍色金融發展聯盟，擔任副理事長單位

2022年9月30日，本行作為副理事長單位受邀參加青島市藍色金融發展聯盟成立大會。

藍色金融發展聯盟是在青島市海洋發展局、中國人民銀行青島市中心支行、中國銀行保險監督管理委員會青島監管局、青島市地方金融監督管理局等部門的指導和推動下，國內成立的首個以海洋為主題的金融行業性組織，圍繞建設引領型現代海洋城市的目標定位，全面提升金融業服務海洋實體經濟能力。此次大會同時舉行聯盟內金融機構支持海洋領域重點項目、重大平台、重點企業發展合作簽約儀式，本行與青島海之林生物科技有限公司藍色貸款項目作為6個項目之一進行了現場簽約。



藍色突破

獲以IFC為首的國際開發機構在中國的首筆藍色金融投資

2022年6月23日，IFC與本行達成合作意向。IFC為本行安排了具有里程碑意義的1.5億美元藍色銀團貸款，是IFC為首的國際開發機構在中國的首筆藍色金融投資。

此筆藍色銀團貸款是一種創新融資工具，其資金專門用於服務海洋友好項目和重要的清潔水資源保護項目。這項新投資，預計將幫助中國撬動4.5億美元融資，從現在到2025年，為50個藍色金融項目提供資金支持。這項1.5億美元融資方案包括來自IFC自有賬戶的4,000萬美元和來自亞洲開發銀行(亞行)、德國投資與開發有限公司(DEG)和法國開發署經合投資公司(Proparco)的1.1億美元平行貸款，是IFC以及另幾家國家開發機構在華的首筆藍色金融投資。



IFC為本行安排了具有里程碑意義的

1.5億美元

預計將幫助中國撬動

4.5億美元

支持中國藍色經濟發展

SUPPORTING OCEAN-FRIENDLY SOLUTIONS IN CHINA

IFC的中國首筆藍色貸款落地青島銀行

IFC provides its first blue loan in China to Bank of Qingdao



藍色榮譽

獲「2021年度青島市金融創新獎」第一名

2022年5月23日，青島市金融工作領導小組辦公室發佈「2021年度青島市金融創新獎」評選結果，本行「創建全球首個藍色資產分類標準」項目獲第一名。

該標準基於《IFC藍色金融投資指引》《聯合國可持續發展目標》《可持續海洋原則》，國際資本市場協會(ICMA)《綠色債券原則》，並結合中國人民銀行、國家發展和改革委員會、中國證券監督管理委員會聯合發佈的《綠色債券支持項目目錄(2021年版)》，以及山東省地域特色而制定。標準界定了藍色金融和藍色債券支持的7大板塊37個子行業的合格活動，是全球首個藍色金融分類標準。



01 清潔供水與水處理



對用水效率、清潔供水和水處理解決方案的設計、開發和實施進行投資。

02 循環經濟與海洋塑料污染治理



對沿海及江河流域塑料或化學廢物進行回收、處理或再利用的相關活動進行投資。

03 可持續漁業



對達到、保持或超過漁業相關國際標準的可持續生產和廢物管理措施進行投資。

04 海洋友好製造業



對整個價值鏈的投資，包括生產、包裝和銷售避免水或海洋污染的環保產品。

05 綠色航運與港口物流



投資於研究、設計、開發和實施船舶、船塢和港口的水和廢物管理/減少措施。

06 海洋生態修復與可持續旅遊



對保護、改善和恢復海洋和沿海生態系統及提供包容性就業機會的旅遊業進行投資。

07 離岸可再生能源



對在項目設計中增加有助於保護生物多樣性措施的離岸可再生能源設施進行投資。



數智驅動

科技賦能服務





數字轉型升級

本行積極貫徹落實金融科技發展規劃(2022-2025年)和金融科技發展指導意見工作要求,在零售業務數字化領域、對公業務數字化領域、智能風控數字化領域、大數據創新應用領域等方面進行數字化轉型的探索與實踐。

數字化轉型系統建設

2022年,本行持續推進新技術探索研發,加大自主開發系統範圍,建立數字化轉型、移動應用、數據應用、RPA應用等專題敏捷小組。推進應用系統架構轉型,支撐業務快速發展,保障系統安全穩定運行。報告期內,本行成立「青島市數字金融場景應用實驗室」,集中力量加快重點項目建設,2022年新啟動項目42個,先後投產對公智能營銷管理平台、對公線上營業廳兩大對公數字化項目,持續升級移動金融渠道建設及零售數字化營銷體系,加快推進智慧信貸二期及集團智能化預警項目建設,信貸風控決策引擎系統、小鷹賬戶管家項目、端到端一體化金融交易風險智能管控平台持續優化,全方位保障客戶資金、財產安全,有序推進數字化轉型。

提升數據應用價值

自2020年本行成立數據管理部,依託數據管控平台、經營決策分析系統(BDP)、外部數據管理平台等一站式數據治理和數據應用服務門戶,實現數據治理、數據分析、客戶畫像、內外部數據資產聯動,逐步構建起青島銀行特色數據資產服務管理應用體系。2022年12月,工信部旗下電子信息行業聯合會頒佈2022年通過數據管理能力成熟度評估貫標(DCMM)企業單位名單,本行順利通過評估貫標,評估等級為穩健級(3級),標誌著本行數據管理成熟度已位於山東省前列。

數字風險管控

2022年,本行上線「小鷹賬戶管家」,首次在本行各業務場景中應用知識圖譜技術,有效解決涉案及關聯賬戶人工排查的痛點。持續優化「鷹眼360」智能風險監控平台,完成鷹眼風控平台2.0建設,升級監測模型99個,風險識別精準度及覆蓋面進一步增強。累計控制重大風險賬戶1.9萬戶,挽回客戶資金損失近5,000萬元,2022全年無新增個人涉案賬戶、連續10個月無新增對公涉案賬戶。「鷹眼360」智能風險監控平台項目先後榮獲「2022年青島市金融科技優秀項目」一等獎、青島市金融創新優秀獎、山東省全民數字素養與技能創新實踐案例等多個獎項。





智慧便民服務

智能網點改造

本行智慧網點以客戶為中心，以「服務移動化、交易場景化、流程智能化、營銷自然化」為建設目標，打破傳統網點經營和服務模式，採用平板電腦PAD作為與客戶交互的核心設備，使用自主研發APP，運用新興科技手段打造新型高效的廳堂服務流程，使業務辦理、服務營銷、客戶維護三位一體。智慧網點通過智慧排隊、業務審核、精準營銷等功能，將傳統一對一被動櫃檯式服務，轉變為一對多顧問陪伴式主動服務，網點基本業務辦理速度大幅加快，提升網點產能，推動了銀行金融服務體系發展。



推進數字服務



優化業務流程

本行聚焦客戶服務，深入應用人工智能等技術，2022年共上線系統優化改造156單，重點改造包括：增加「個人信息快捷維護」功能，「e企開戶」智能化、優化電話對賬流程、網銀互聯匯款來賬支持自動入總賬等提升客戶辦理效率。



升級賬戶服務

報告期內，本行通過簡化授權、五合一填單整合等流程優化措施，提高對公開戶服務效率，全面提升客戶服務體驗。2022年單位櫃面開戶平均時長壓縮至34分鐘、提效46%。創新印鑒卡保管及單聯印鑒卡模式，減少單位客戶開戶和賬戶變更的印章加蓋工作，提升業務時效和客戶感受。



升級業務系統

本行自主研發完成零售業務移動工作台「青銀營銷通」APP實現7×24小時線上辦公、遠程管理，利用互聯網技術打通零售團隊與客戶在銷售、營銷和服務之間的交互，為客戶提供安全、專業、細緻的金融服務。報告期內，本行「智慧房貸」項目二期（個貸自動審批系統）正式啟用。該系統支持一手住房貸款業務的自動審批。自動審批系統正式運行後，將進一步夯實風險防控要求，提高審批效率，加速推進我行個貸業務數字化、智能化轉型。



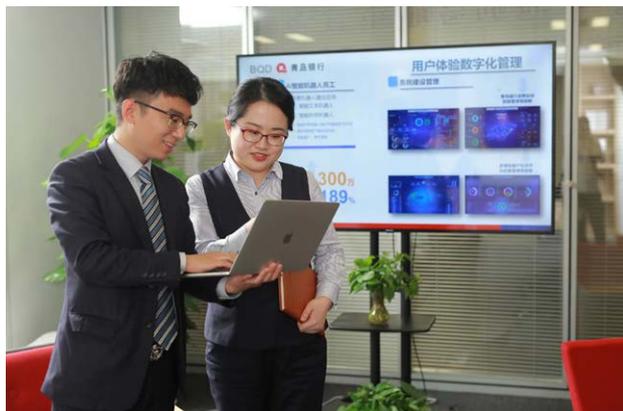
手機銀行煥新



本行手機銀行持續提升用戶操作體驗，致力打造順暢便捷的用戶交易旅程。落地「五人五面」差異化服務場景，從客群訴求差異出發重塑「我的」模塊，提供差異化服務，逐步從「客戶找交易」到「服務給客戶」轉變，不斷踐行手機銀行智能化服務能力。強化渠道協同，實現手機銀行一鍵綁定微信銀行。優化基礎功能，簡化登錄流程，新增手機銀行微信授權登錄。豐富理財產品，增加興銀理財等產品，優化管理購買流程。優化流水打印、基金、存款業務、繳費等功能。通過手機銀行用戶體驗的不斷升級，讓銀行服務無感接入用戶生活，全面實現服務輕量化、移動化，帶給用戶金融服務新體驗。

推廣智能客服

2022年，本行積極應用智能機器人技術，促進服務提升。全面實現官網、網銀、手機銀行、微信銀行全線上渠道的7*24智能文本機器人在線服務；將智能外呼平台首次應用於消費者權益保護業務場景。在消費投訴客戶工單通知、投訴工單催辦、投訴處理滿意度回訪等多個消費者權益保護場景，通過數字化智能技術應用切實提升工作質效的同時，創造更好的員工體驗與用戶體驗。



本行自主研發多媒體客戶互動平台運營管理駕駛艙，提升客戶服務體驗



本行與全球著名的市場監測和數據分析公司持續合作，通過線上定量問卷調研、現場訪談工作，將用戶評價納入產品體驗、服務體驗監測體系，深挖客戶體驗痛點及分支機構在客戶經營過程中存在的問題，全年累計與18,464位客戶發生交互，獲得聚焦用戶體驗改善的機會，推動產品服務不斷升級。本行2022年總體客戶滿意度淨推薦值(NPS)為76.7%，較2021年增長11.77%，實現客戶產品體驗、服務體驗提升目標。



本行2022年總體客戶滿意度淨推薦值(NPS)為

76.7%

較2021年增長

11.77%

2012年本行註冊「青馨」服務品牌

是國內城商行首家工商註冊的服務類品牌

本行獲2022年

「中國500最具價值品牌」第346位、「亞洲品牌500強」第430位

七度蟬聯「五星鑽石獎」

是全國唯一一家連續七年入圍的城商行

本行96588客服中心獲

「2022年中國客戶服務節最佳服務案例」

國家級獎項

「2022年中國客戶服務節青年獎章」



保障客戶權益

「青誠」消保體系

本行消保品牌——「青誠」消保，秉持「青心傾意，仁信篤誠」的工作理念，建立「三級一群」綜合管理體系，構建與消費者之間和諧共贏的消費關係。

制度建設

本行搭建「一個消費者權益保護工作總綱為統領，各項業務操作專項制度集群為主體，內部考評和內部審計管理為配套」的內控制度體系，立足實際，建立與本行組織架構、經營規模和業務性質等相互匹配的消費者權益保護基本制度體系。制定《青島銀行消費者權益保護工作考核評價辦法》《青島銀行零售業務營銷宣傳管理辦法》《青島銀行個人信息保護管理辦法》《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審查管理辦法》《青島銀行金融糾紛調解管理辦法》等多項制度。本行官方網站開設「消費者權益保護」專欄，對本行金融知識教育、投訴渠道、「青誠」消保開展情況予以公佈。

2022年行動

01 抓實亂象整治行動，築牢風險防火牆。2022年，圍繞消費者適當性管理、營銷宣傳、產品銷售、個人信息保護、合作機構管理、規範服務價格管理六方面開展侵害消費者權益亂象專項整治行動；圍繞個人信息收集、存儲和傳輸、查詢、使用、提供、刪除及第三方合作管理等七方面開展個人信息權益亂象專項整治行動，切實維護金融消費者合法權益。

02 抓細監管評級工作，凝聚聯動新合力。圍繞組織體制建設、制度機制建設、行為規範、消費者金融信息保護、金融消費爭議解決、重大創新創優6方面組織開展2021年度人民銀行消費者權益保護監管評價工作；圍繞體制建設、機制與運行、操作與服務、教育宣傳、糾紛化解5方面組織開展2021年度銀保監局消費者權益保護監管評價工作。



獲：
人民銀行2021年度金融消費權益保護工作
A級單位
銀保監局考核成績二級B等，
位列城市商業銀行**第一名**

03 用好多元糾紛調解，發揮制度新優勢。持續深化金融糾紛多元化解工作機制，制定《青島銀行金融糾紛調解管理辦法》，建立「短、平、快」的糾紛調解綠色通道，暢通金融消費者權利救濟渠道。通過「主動挖掘—自主申請—監管溝通—邀約客戶」的方式，持續加大金融糾紛調解力度，積極對接青島市銀行保險業糾紛調解中心，採用「批量調解」的模式進行調解。2022年，本行自主向糾紛調解中心發起調解申請244件，調解成功162件，在青島市金融機構中名列前茅。

董事會：

承擔消費者權益保護工作的最終責任。董事會下設風險管理和消費者權益保護委員會，將消費者權益保護作為企業文化建設和發展戰略的重要內容之一，提高董事會及高管層的消保履職能力。

高級管理層：

每半年向董監事會報告金融消費權益保護工作開展情況，接受董監事會的指導與監督。

消費者權益保護專職部門：

負責牽頭組織消費者權益保護日常工作，負責消費者權益保護工作的整體策劃與組織。

消保工作聯繫人制度：

總行相關部門和各分支機構均配備消保工作聯繫人，建立工作群，開展日常工作。

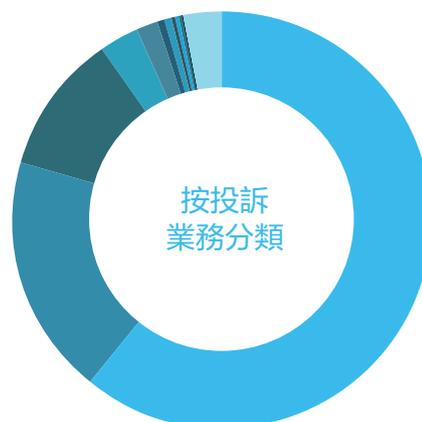
客戶投訴機制

本行嚴格落實《銀行業保險消費投訴處理管理辦法》《青島市銀行業保險業消費投訴處理實施細則》要求，建立健全總、分、支三級機構消費投訴管理組織體系，層層壓實投訴受理、處理和管理責任。

本行以《青島銀行消費者權益保護工作管理辦法》為工作指引，根據《青島銀行消費投訴處理管理辦法》達成「快速響應——積極處理——溯源改進」的消費投訴處理流程，著力打造集36個渠道為一體的全閉環電子化工單流轉系統，涵蓋客戶投訴、意見、建議、表揚等全量客戶之聲，覆蓋受理、下單、處理、反饋、督辦、分析、數據管理等全流程規範化、電子化、全透明閉環管理系統和監控系統。

此外，本行不斷健全消費投訴數據分析體系，消費投訴數據管理駕駛艙集合了多媒體客戶互動平台、多媒體在線人工服務平台、中國人民銀行電子化投訴信息管理平台以及智能機器人服務平台等四大業務管理平台的客戶投訴數據，實現了46項投訴數據管理指標的投訴數據可視化集中管控。該系統實時聚類並對客戶體驗痛點進行預警的功能，為前置化開展金融消費者保護工作賦智，為擴大投訴數據分析效率和邊界、提升客戶體驗賦能。

2022年度本行共收到消費投訴5,817筆，辦結率100%。



銀行卡	3,550	儲蓄	22
債務催收	1,082	其他中間業務	15
貸款	629	人民幣管理	5
自管理財	180	國庫	4
支付結算	89	貴金屬	1
個人金融信息	43	其他業務	171
銀行代理業務	26		

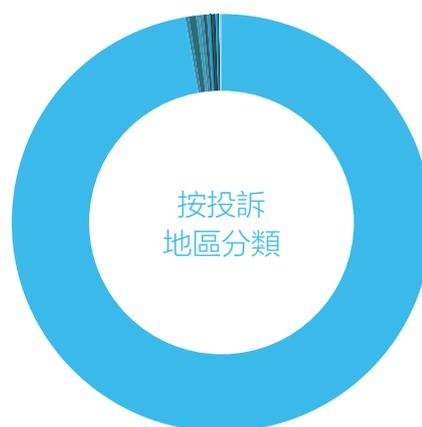
便民網點建設

自助設備

截至2022年末擁有在行式自助銀行104家；擁有自助設備419台，包括自助取款機18台、自助存取款機276台；自助服務終端機125台。

增設網點

項目	2022年	2021年
營業網點（含總行營業部）	180	166
—當年新增網點數	14	19
—社區支行	31	28



青島	5,663	濱州	9
淄博	24	濟寧	8
濟南	22	東營	7
威海	17	臨沂	6
濰坊	17	泰安	3
棗莊	15	荷澤	1
煙台	13	萊蕪	1
德州	10	日照	1

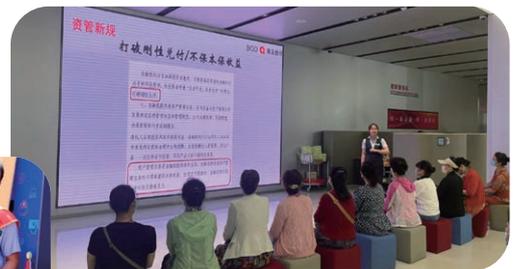


普及金融知識

2022年，本行組織開展「3.15共促消費公平」『守護你的錢袋子 金融知識科普大講堂』『普及金融知識萬里行』『情系新市民，普及新金融』等系列主題宣講活動，提高金融消費者風險防控意識和能力。榮獲2022年轄區「金融知識普及月 金融知識進萬家 爭做理性投資者 爭做金融好網民」活動先進單位。

積極組織開展反假幣金融知識、反電信詐騙宣傳工作。2022年，本行開展反假宣傳370餘次，開展人民幣知識進社區、整治拒收人民幣各類宣傳680餘次，深入社區800餘家，發放宣傳折頁3,000餘份。

積極組織開展金融知識宣傳推廣，官方微信發佈金融知識普及文章17篇，官網「金融知識教育」發佈專欄文章22篇，通過新華財經、中國經濟網等主流媒體發佈宣傳稿13篇，受眾超200萬人。



守護信息安全

本行不斷完善組織架構及制度建設，年度內推進信息系統安全、數據安全管理，鞏固本行信息安全防線，提升信息安全保障水平。

信息系統安全

完善組織架構及制度

本行設立網絡安全及信息科技管理委員會，負責統一規劃、指導網絡安全及信息科技系統建設工作，監督網絡安全及信息科技各項職責的落實，審議網絡安全及信息科技系統建設相關的重大事項。董事長為本行信息安全第一責任人。

本行先後制定《青島銀行信息安全管理規範》《青島銀行網絡安全等級保護管理辦法》《青島銀行數據安全管理辦法》等。2022年新發及修訂《青島銀行網絡安全漏洞管理辦法》《青島銀行信息科技數字證書管理辦法》《青島銀行業務連續性管理辦法》《青島銀行數據脫敏規範》等38個管理辦法及預案，強化信息系統安全。

加強風險管控

2022年，本行建立網絡安全運維常態化監控制度及基於網絡安全等級保護2.0的常態化合規檢查工作，圓滿完成冬奧會、殘奧會及黨的二十大重保工作，保障本行信息系統的安全穩定運行。報告期內，依據覆蓋關鍵基礎設施、關鍵業務、運營商及全行參與的原則，本行就網絡安全專題詳細制定了業務連續性及應急演練方案，範圍涵蓋了關鍵IT基礎設施、重要渠道系統、重要公共系統、重要監管上報系統等，2022年本行完成16次安全事件應急演練，通過組織真實的業務演練，提升全員應急處置能力。

案例 開展2022年網絡安全宣傳週宣傳

2022年網絡安全宣傳週期間，本行在全行範圍內開展宣傳手冊發放、廳堂海報宣傳等活動，覆蓋人數較多、加大了微信微博等線上宣傳，通過視頻和動漫播放、手機銀行知識問答、參加網絡安全博覽會等多種方式進行宣傳，普及網絡安全的重要性，提高全員網絡安全意識。





數據安全管理

為加強本行數據安全管理能力，建立以數據安全分級為基礎的覆蓋數據生命週期全過程的安全防護體系，2022年本行制定《青島銀行數據安全管理辦法》，規範數據安全管理總體要求，明確數據分類分級與數據全生命週期安全管理要求、數據安全風險評估及監督檢查規範等，持續提升數據安全管理能力，築牢數據安全防線。

報告期內，本行推進數據安全分類分級，依據《青島銀行數據分類分級安全管理辦法》，持續推進重要數據資產分類分級工作，目前已實現對核心系統、信貸管理系統等8個重要系統的數據資產實施分類分級；自主研發數據分類分級自動化工具，實現重要數據分類分級自動化執行，提升效率和準確性。落實數據提取分級管理，加強對生產數據提取環節的審批管理，對數據提取進行全流程閉環管控，做好敏感數據防洩露和數據安全風險管理，敏感數據全部刪除，確保數據安全。

防範賬戶風險

深入開展「斷卡行動」

2022年，本行持續貫徹落實「斷卡行動」要求，積極開展電信網絡詐騙和跨境賭博資金鏈治理工作，著力化解存量賬戶風險、遏制新增賬戶風險，本行已連續16個月無新增個人涉案賬戶，保護人民群眾資金安全。

持續加強警銀合作方面，協助公安機關偵破涉嫌買賣銀行賬戶案件33起，抓獲犯罪嫌疑人84人，多家分行因協助公安機關抓獲犯罪嫌疑人而被當地人行、公安機關進行通報表揚。

保障用卡安全

2022年，本行信用卡完成手機銀行等自助渠道人臉識別模塊技術升級，風險防範能力顯著提升。報告期內，信用卡中心持續對異常資金轉入進行常態化管控，由專人進行逐筆審核。完成網絡查控平台全渠道的接入，可實時支持有權機關線上發起的查詢或凍結請求。2022年共凍結涉詐資金超過400萬元。

個人信息保護

報告期內，本行成立個人信息保護委員會，制定個人信息保護工作方案，從完善組織、印發制度、風險排查、整改優化、強化教育等推進本行個人信息保護工作；印發《青島銀行個人信息保護管理辦法》，完善制度建設、嚴厲處罰措施，有效提升本行個人信息管理水平。

強化內控管理。2022年，本行修訂完善業務類、內控管理類規章制度，規範業務開展和營銷行為；從嚴控制系統查詢權限，嚴格遵守最小必要原則；對格式合同進行修訂完善，向客戶充分履行告知義務，確保信息收集處理的合法合規性；強化第三方機構管理，嚴控准入條件，強化保密義務，完善退出機制。

此外，開展專題培訓宣講，2022年，組織員工參加《個人信息保護法》系列專題培訓，深入剖析個人信息違規處罰案例、敗訴案例和刑事案件，發佈案例剖析文章10篇、風險提示文章7篇、法規解讀文章5篇，幫助員工深入解讀相關法律法規，推進新法貫徹實施。2022年，本行未接到與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的相關投訴。

攜手人才

凝心聚力同行





維護員工權益

合法僱傭

本行所有崗位的僱傭與離職流程均按照國家《中華人民共和國勞動法》《禁止使用童工規定》與合同的相關規定執行。本行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等內容，我們與所有在崗勞動合同制員工簽訂勞動合同。

我們通過社招、校招、內部推薦等方式廣泛吸引各類人才，根據《青島銀行招聘管理辦法》，我們在招聘過程中始終堅持公平原則，不因民族、種族、性別、宗教信仰不同而歧視任何員工，為每位員工提供平等的工作機會與良好的工作環境。

為進一步避免誤用童工，本行制定嚴格的入職審核流程，並嚴格查驗應聘者的身份證真偽。若後續發現有誤用現象，我們會遵循法律法規立即解除與其的勞動合同並將其送回原居住地交其父母或者其他監護人。

2022年，本行未發生僱傭童工及強制加班的情況，並已遵守相關員工健康、安全及環境的法律法規。

員工數據

數據類別	項目	截至 2022 年 12 月 31 日	
		人數 (人)	比例 (%)
	員工總數	4,708	100
	按性別劃分		
	男性員工	2,094	44.48
	女性員工	2,614	55.52
	按僱傭類型劃分		
	合同制員工	4,708	100
	派遣制員工	-	-
	臨時工	-	-
	按年齡組別劃分		
	30 歲 (含 30 歲) 以下員工	1,606	34.11
	31 至 40 歲 (含 40 歲) 員工	2,139	45.43
	41 至 50 歲 (含 50 歲) 員工	684	14.53
	50 歲以上員工	279	5.93
	按地區劃分		
	山東省內員工	4,708	100
	山東省外員工	-	-
	按學歷劃分		
	專科學歷員工	533	11.32
	本科學歷員工	3,221	68.42
	碩士學歷員工	939	19.94
	博士學歷員工	15	0.32
	新進員工	510	10.83
	殘疾人員工	2	0.04
	少數民族員工	275	5.84
	社保繳納員工數	4,708	100
	定期體檢員工數	4,708	100
	近 1 年發生勞動仲裁次數	-	-



社會指標

該表格中人數為本行不含附屬公司數據。

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，2022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。



數據類型	項目	流失人員數	流失率 (%)	
 社會指標	按性別劃分	男性員工	98	1.99
		女性員工	117	2.38
	按年齡組別劃分	30歲(含30歲)以下員工	56	1.14
		31至40歲(含40歲)員工	98	1.99
		41至50歲(含50歲)員工	34	0.69
		50歲以上員工	27	0.55
	按地區劃分	山東省內員工	215	4.37
		山東省外員工	-	-

該表格中人數為本行不含附屬公司數據。

流失率=流失人員數/(員工總數+流失人員總數)

數據類型	項目	新進人員數	比例 (%)	
 社會指標	按性別劃分	男性員工	235	46.08
		女性員工	275	53.92
	按年齡組別劃分	30歲(含30歲)以下員工	362	70.98
		31至40歲(含40歲)員工	142	27.84
		41至50歲(含50歲)員工	4	0.79
		50歲以上員工	2	0.39
	按地區劃分	山東省內員工	510	100
		山東省外員工	-	-

薪酬福利

本行薪酬管理體系由固定薪酬、可變薪酬、福利性收入組成，我們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。除五險一金外，本行為員工提供額外的商業保險，為員工提供全方位保障。

工作時間與假期

本行依法制定《青島銀行考勤與假期管理制度》，保障員工勞動和休息權利，實行標準工時制度，合理安排工作時間。本行為員工提供年休假、婚假、產假、福利假(哺乳假、家長會假、產檢假、體檢假)。我們按照《職工帶薪年休假條例》實施帶薪休假，員工根據規定履行請假手續後，即可享受帶薪年假。

民主溝通

積極建立完善民主管理機制，包括內部建言、工會、職工代表大會等，通過民主管理機制保障員工權益。按照《山東省企業職工代表大會條例》規定，按時召開職工(代表)大會，對涉及職工利益的重大事項進行審議表決、公開公示。成立工會勞動法律監督委員會，構建和諧勞動關係。



2022年11月30日，本行工會五屆三次會員代表大會召開，來自全行216名工會會員代表通過線上線下相結合的方式參加了會議

搭建成長平台

發展 晉升 渠道

本行員工晉升主要分行政職務序列和專業序列兩種晉升途徑。行政職務序列晉升，結合工作實際，根據《青島銀行經理級幹部選拔聘任管理辦法》《青島銀行幹部管理辦法》《青島銀行內部人才舉薦管理辦法》等相關制度規定，通過行內競聘、舉薦等方式進行；專業序列晉升是為拓展員工的職業發展通道，通過各專業序列管理辦法組織評審進行。通過建立行政職務與專業崗位序列「雙通道」，搭建類別清晰、等級分明、權責明確、晉升有序的現代商業銀行崗位管理體系，為員工提供廣闊的職業發展平台，實現人才的長期穩定性。

人才 梯隊 建設

報告期內，本行制定完善《行員等級管理辦法》和《職位管理辦法》，對各序列中的職務和等級重新梳理，使其更加合理和規範，為強化考核運用奠定製度基礎。

完善 培訓 體系

2022年，本行培訓工作圍繞人才培養梯隊建設體系，積極探索完善培訓工作機制，抓實基礎管理工作，重點做好教學管理、教材管理以及教師管理工作，不斷增強培訓工作的針對性和實效性。

基礎管理做實做細：制定《青島銀行教育培訓工作發展規劃》，明確培訓工作的近期、中期和遠期目標，修訂《青島銀行培訓管理辦法》，制定《青島銀行培訓積分暫行管理辦法》，引導和激勵全行員工參與學習、主動學習。對培訓各項工作流程及機制梳理總結成標準化工作。如「培訓工作66法」，對培訓前、中、後各項工作進行明確和分工，形成了一套較為完善的工作流程，同時堅持「凡培訓必總結」的原則，做好培訓總結複盤，明確了改進方向和改進措施。

教學管理主動有效：重點推進針對新員工的「起飛計劃」。本行分三批開展2022年新員工入職培訓。共有總行17位主要負責人和25位內訓師為240餘名新員工授課。

啟動強基課程。聚焦基礎管理工作和業務能力提升，以銀行實用類寫作、商務禮儀、內控合規、案件防控等為主，包括「如何寫好匯報材料」「如何設計一份結構感強的PPT」「如何寫好一頁紙材料」「2022商務禮儀」「如何看懂財務報表及如何寫授信報告」「一線員工投訴處理技能」等內容。





教材管理成效初顯:遵循「編出好教材、萃取好案例、呈現好課程」原則，完成業務類教材編寫工作，形成了公司基礎知識手冊、公司產品及案例手冊、貿易金融業務手冊、信貸管理手冊、零售產品手冊、運營業務基礎手冊、服務禮儀手冊共計7冊電子版教材。同時啟動通識類培訓教材編寫，包括應知應會、通識類教材為主，以此為全行員工特別是新入職員工提供一個快速了解、自主學習本行基本情況、基本勝任崗位工作的平台和渠道。

教師管理專業進階:2022年，本行持續開展內訓師培訓工作，打造專業的內訓師隊伍。全年共開展5期共14小時內訓師培訓班，包括「五階標準化課程設計與研發」線上培訓課程和「內部經驗萃取與案例研發」課程。

組織開展本行首屆內訓師大賽和教案設計大賽。以「產出一批好講師、沉澱一批好課程、打造一個好平台」為目標，開展「創先有為 師之不凡」2022年內訓師大賽和教案設計大賽。選拔了一批有潛質、有能力的優秀內訓師，形成一批可複製、能推廣的精品課程和實踐案例，推動內訓師隊伍建設，激發內訓師活力，為打造學習型組織積蓄動力。



研究 賦能 發展

本行持續加強高端學術人才引進與培養，以首席經濟學家辦公室為核心，對內價值賦能、助推經營提升發展，並發揮地方智庫作用。2022年，本行在《中國金融》《中國銀行業》《當代金融家》等國內權威媒體發表專業文章、新聞時評、政策解析等近40篇，內容涵蓋宏觀層面形勢研判、商業銀行數字化轉型等領域，為銀行業經營方向、業務佈局、行業選擇、定價機制等提供重要參考；參與提交資政型報告6篇，對青島市金融體制改革、文化金融高質量發展、海洋漁業金融風險管控等領域的發展建言獻策。

關注身心健康

關心員工安全

建立安全管理體系

報告期內，本行對《青島銀行護衛隊管理辦法》《青島銀行突發事件應急預案（安全保衛篇）》《青島銀行安全保衛工作檢（巡）查管理辦法》《青島銀行落實安全生產（保衛）責任制考核辦法》《青島銀行消防安全管理規定》5項制度進行重新修訂，進一步完善本行安全管理制度體系。

本行建立安全教育和培訓制度，每月進行安全（案例警示）教育，建立健全應急處置體系，每季度組織應急預案演練，提高員工安全防範意識、應急處置能力。報告期內，本行組織開展節假日、安全生產月等9次專項安全大檢查，確保本行安全運營。本行連續8年無安全責任事故。

關注網點安全

本行網點按照相關的國家標準建立物防、技防和消防設施，達到防盜、防搶、防火災要求。在每個網點營業廳配備護衛隊員進行執勤守護，加強防範突發事件的能力。對涉及現金業務規定詳細的安全操作規程，以防止搶劫和盜竊案件的發生，確保安全。

過去三年，本行未發生任何員工因工死亡的事故。

關愛員工健康

本行為員工提供職工食堂，準備營養全面，種類豐富的工作餐。此外，我們積極組織各項文體活動，現有「足球俱樂部」「乒乓球俱樂部」「籃球俱樂部」「瑜伽俱樂部」等職工俱樂部15個，各俱樂部定期組織會員活動，對不同的員工群體，提供針對性、個性化和多樣化的支持，滿足員工美好生活需要。本行積極開展員工之家建設，配備健身設施和淋浴室，廣大職工可在班餘時間揮灑汗水，強身健體，實現員工體面勞動、舒心工作、全面發展的目標，提升員工的歸屬感、幸福感。





共創溫暖家園

豐富業餘生活

報告期內，本行組織開展「書香青銀滿庭芳，巾幗建功促提升」讀書活動，通過徵文、家書、書畫閱讀、攝影閱讀、表演閱讀等線上線下內容豐富、形式多樣的閱讀活動，使廣大女職工在閱讀中增長知識、啟迪智慧，在工作中讀以致用、提升素質，在生活中豐富人生、體驗幸福。

幫扶困難員工

報告期內，本行發佈《關於開展2022年元旦春節期間送溫暖走訪活動的通知》，開展救助活動。救助的主要對象是患病員工本人，或因突發事件造成家庭生活困難的員工。每年為廣大職工購買互助保險，2022年度賠付145人次，賠付金額10餘萬元，緩解大病職工的經濟壓力。本行退休員工會定期探望、過節走訪、提供行內週年禮品，為退休老黨員提供黨員紀念品等。



2022年度賠付145人次，
賠付金額

10餘萬元

關愛女性員工

本行為女性員工提供哺乳假，建立「愛心媽媽小屋」等專為女性員工設立的關愛活動。2022年，本行組織開展「書香青銀滿庭芳，巾幗建功促提升」讀書活動等豐富女職工生活。



本行員工之家

肩負責任

真誠回饋社會





關愛特殊人群

本行持續增強服務特殊客戶群體能力，先後制定《青島銀行敬老服務指引》《青島銀行特殊客戶群體延伸服務管理辦法》。針對特殊客戶建立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、愛心記錄本等，盡最大程度為特殊客群提供便利化服務。營業廳設立「勞動者驛站」，服務環衛工人、綠化工人、市政維修工人、快遞員、送餐員等戶外勞動者，解決其飲水難、如廁難等問題，並配套微波爐、飲水機、桌椅、醫藥箱等驛站必備用品。

適老敬老化

規範「敬老服務模式」。本行在網點推行《敬老服務模式指引》，以「親、誠、勤、簡、愛」為服務綱領，以「三到位」（送到位、照顧到位、業務受理到位）、「三陪伴」（首次業務辦理必陪伴、複雜業務辦理必陪伴、特殊需求辦理必陪伴）為具體舉措，制定多項敬老服務細節標準，持續優化敬老服務流程化、規範化。

優化網點服務。完善敬老綠色通道，設有無障礙設施標誌和指引，為行動不便老人提供一對一專屬服務幫助。各網點結合實際客群業務量，針對65歲以上老年人提供愛心專櫃優先業務辦理。櫃面渠道櫃外清設備保留指紋捺印功能，解決老年客戶簽字困難。主動為老人或身體疾病等原

因客戶提供上門服務。2022年敬老綠色通道累計上門服務超1,000次。

開通敬老服務專線。老年客戶撥打4006696588，首級菜單的第二個語音按鍵即可進入「敬老服務」，一鍵直達人工坐席專屬通道，5秒直達專屬人工坐席。

打造「暖心版」手機銀行。手機銀行增加簡約版，60週歲以上用戶，點擊簡約版「呼叫客服」功能，即可直接接通敬老客服。個人網銀推出網上銀行操作頁面縮放功能，支持對操作頁面進行縮放，打造網頁界面和字體整體放大的效果。





關愛新市民

為深入貫徹落實黨中央、國務院以及監管部門關愛新市民的各项決策部署，本行積極開展新市民關愛活動。制定《青島銀行推進新市民金融服務工作方案》，成立新市民金融服務工作領導小組，從金融宣傳、創新產品、青馨服務等多維度、全方位開展新市民金融服務工作，切實增強新市民的獲得感、幸福感、安全感。

推出特色產品

本行先後推出「創業擔保貸款」「新市民貸」「人才貸」等專屬信貸產品，支持新市民創業就業。加大對新市民的信貸資源傾斜力度，同等條件下優先保障新市民的信貸投放，提高新市民的貸款比重。推出兩期新市民專屬理財產品，共計銷售超4,400萬元，均是同期在售產品中業績基準最高的系列產品，幫助新市民財富保值增值。

升級廳堂服務體驗

開展「開戶業務服務體驗提升攻略」「創馨服務體驗工作坊」等針對新市民服務體驗的服務培訓共計7場，創造屬於新市民別樣的「青馨」服務。

金融宣傳「面對面」

2022年9月22日，本行與青島銀保監局相關領導一同走進青島某高新技術公司，邀請企業新市民代表共同參與，開展了一場「面對面」的交流活動。本行就新市民群體迫切需求的信貸支持政策，金融服務可得性和便利性等問題進行了專業講解。針對新市民開展了消費者八項權利、防範非法集資、做理性投資者、個人信息保護等方面的宣傳教育。活動期間，青島公安局反詐中心民警也為新市民朋友如何應對詐騙手段智能化、多樣化、隱蔽化發展趨勢開出了反詐「良方」。此外，2022年10月，本行集中組織開展了新市民金融服務集中宣傳月活動。



心系幸福鄰里

為踐行新時代、新形勢下更多社會資源下沉到社區，2020年1月，本行成立社區金融事業部，打造「青島銀行幸福鄰里」黨建社區服務品牌，全面啟動「黨建+志願」社區金融發展新模式。該模式以創建「新型鄰里關係」為內核，培育文化歸屬感、社區治理參與感、增強社區鄰里信任感，走出了一條新時代社區金融發展之路。截至2022年末，青島銀行幸福鄰里社區支行開業11家。

在網點廳堂內，幸福鄰里社區支行統一落地實施「敬老、愛老志願服務九格」，延伸「非金融屬性」服務場景，深受鄰里們的讚譽與好評。在網點廳堂外，與社區黨群服務中心、樓長、黨員、社區志願者等社區骨幹力量一起參與「黨建」「反詐」「社保諮詢」「環保行動」等社區活動，「共建、共治、共享」社區服務。

黨建引領，志願先行。「青島銀行幸福鄰里」社區支行成立11支志願服務小分隊，截至2022年末，幸福鄰里志願服務隊註冊志願者101人。2022年以來，11支服務小分隊共組織「黨建+志願」活動503場，累計開展反詐、醫養、創城、環保、財商等各種志願服務，受眾人數達11.62萬。



截至2022年末，幸福鄰里志願服務隊註冊志願者

101人

累計開展反詐、醫養、創城、環保、財商等各種志願服務，受眾人數達

11.62萬



青島洛陽路社區支行開展財商小講堂活動



志願服務案例

案例

自編自導自演反詐情景劇

「幸福鄰里」志願者們用鄰里們喜聞樂見的方式，自編自導自演反詐情景劇，贏得社區鄰里的喜愛。

2021年，青島銀行幸福鄰里反詐志願小課堂，在青島市文明辦組織的青島市第二屆新時代文明實踐志願服務項目創益大賽中榮獲一等獎。



弘揚無私奉獻的紅色精神

2022年7月1日，「幸福鄰里」志願服務隊攜手各社區黨群和黨員、志願者和鄰里們歡聚一堂，用黨建+志願的作風能力提升活動喜迎黨的101歲生日和黨的二十大。



舉辦「新市民」兒童築夢繪畫比賽

2022年10月，「幸福鄰里」志願服務隊與社區聯合舉辦「喜迎二十大，共繪中國夢」新市民子女築夢繪畫比賽。



傳遞慈善溫暖

開展行慶慈善捐

借26週年行慶，本行動員全行廣大職工奉獻愛心，全行共捐款187.75萬元，所有捐贈將用於公益事業，傳遞青銀愛心，弘揚慈善精神。

開展捐資助學

本行在青島大學、青島理工大學、山東工商學院、山東農業大學等設立了「青島銀行獎學金」，幫助莘莘學子實現求學夢。報告期內，開展助學項目5項，項目支出合計185萬元，用於改善教學環境、設施，提升教學力量，助學、獎學、獎教等。

開展愛心幫扶

報告期內，本行通過青銀慈善基金會開展了8項扶貧項目，項目支出154萬元。

單位（萬元）



案例

向青島萊西市捐款210萬元 馳援戰疫

2022年3月，青島萊西市突發疫情，社會各界高度關注。2022年3月12日，本行向青島萊西市慈善總會捐贈200萬元，馳援萊西疫情防控工作，以實際行動傳遞愛心和同心戰疫、守望相助的決心。同時，本行向萊西市公安局捐款10萬元購買日用品，慰問奮戰在一線的公安幹警。

青島銀行萊西支行也迅速成立疫情防控領導小組，全力保障本行員工健康安全的同時，積極投入社區疫情防控志願工作。



2022年，本行各分支機構開展了各類愛心公益活動，奉獻愛心。



青島李滄支行向社區捐贈口罩



青島嶗山支行發起「青有愛」志願服務品牌，共幫扶 32 位少年兒童，並為嶗山區紅十字會愛心公益館捐贈 1,078 冊優質書籍



本行開展志願服務



青島市南支行慰問一線公安幹警



青島萊西支行普惠金融服務站舉辦關愛兒童活動



青島市南支行開展愛在益啟圖書漂流計劃



濱州分行舉辦「情繫新市民，宣教暖人心」宣傳活動



泰安分行赴社區慰問一線社區工作人員



德州分行志願服務隊支援社區



青島市南支行向鄉村振興工作隊捐贈物資

踐行志願服務

2022年員工志願者行動

類別	項目名稱	活動時間	活動地點
綠色環保類	威海分行機關黨支部參加金融商圈集體植樹活動	2022年5月	威海環山路戚家莊林地
	低碳環保的手繪環保袋公益活動	2022年6月	青島李滄中海國際社區、北山社區、長嶺路社區、向陽路社區
	共建共享，全民健康	2022年7月	青島膠州支行
	威海經區支行聯合社區舉辦環保主題活動	2022年7月	威海小城故事社區
	「垃圾分類放，環境有保障」青島銀行威海分行營業部開展垃圾分類志願宣傳服務活動	2022年12月	威海市環翠區大橋社區
	公共環境衛生集中整治志願服務活動	2022年5月 - 12月	濱州市濱城區
濟貧扶弱類	走訪慰問困難群眾	2022年1月	臨沂費縣李家大溝村
	慈善送溫暖、愛心獻社會扶貧幫扶活動	2022年1月	淄博市張店區澧水鎮四角方村
	春節走訪貧困戶，真情慰問暖人心	2022年1月	膠州貧困戶
	關愛孤疾兒童公益資助活動	2022年2月	濟寧高新區
	幸福食堂捐贈	2022年6月	濟寧汶上縣南站街道
	「八一」走訪慰問退伍老兵活動	2022年8月	濱州市濱城區
	向甘肅定西市安定區困難婦女兒童捐款	2022年10月	青島市南支行
	威海分行捐贈扶貧物資	2022年11月	威海乳山市徐家鎮辛家口村



類別	項目名稱	活動時間	活動地點
城市 文明類	讓「小南瓜志願服務」「紅馬甲」閃亮社區	2022年4月	青島延吉路社區
	高考助力志願活動	2022年6月	臨沂市
	青島市南支行創文明城市志願者誓師大會	2022年7月	青島市五四廣場
	膠州福州南路支行捐贈創城志願物資	2022年8月	青島膠州陽光麗景社區 黨群中心
	創建文明城、維護交通秩序志願服務	2022年9月 - 11月	青島福州路與東海西路 交叉路口
	城區文明交通勸導志願服務活動	2022年5月 - 12月	濱州市濱城區
公益 慈善類	敲門送春風	2022年3月	膠州李哥莊鎮
	青島市南支行慰問公安幹警	2022年3月	青島香港中路街道派出所
	「紅歌飛出沂蒙山」大型系列文化活動暨「沂蒙紅歌萬里行」活動	2022年5月	臨沂市
	感恩母親節，關愛送健康	2022年5月	青島膠州支行
	膠州李哥莊社區支行參與慰問徵遷項目組	2022年5月	青島膠州徵遷工作指揮部
	德州禹城支行「慈心一日捐」活動	2022年6月	德州禹城支行
	東營河口支行參加河口區老幹部志願服務總隊成立儀式	2022年8月	東營河口區老年大學
	紅色電影進社區，服務群眾零距離	2022年8月	東營東利社區
	「喜迎二十大，奮進新征程」社區納涼晚會	2022年8月	威海東河北社區
	2022年臨沂分行「慈心一日捐」	2022年9月	青島銀行臨沂分行
	社區「公益大集」活動	2022年9月	威海麗景社區
	「愛在益啟」圖書漂流活動	2022年11月 - 12月	青島市南支行各網點

展望

2023年，青島銀行將在習近平新時代中國特色社會主義思想指引下，在新三年戰略規劃的指導下，堅定不移地深入貫徹落實黨的二十大精神，聚焦山東省、青島市經濟社會發展，以金融力量助力經濟社會高質量發展，更好服務人民美好生活。

我行將持續堅守服務實體。作為區域法人銀行，青島銀行將堅決貫徹落實黨的二十大「把發展經濟的著力點放在實體經濟上」的指導精神，堅持服務實體經濟的原則，堅持服務地方經濟的定位，以實幹實績助推地方經濟發展。本行將緊密圍繞山東省新舊動能轉換、製造業強省和青島市實體經濟振興戰略，著力重點領域信貸投放，加大對製造業、綠色低碳發展和高新技術等實體經濟產業的支持服務力度，持續鞏固經濟高質量發展態勢。

我行將持續共繪綠色未來。山東省委經濟工作會議指出，2023年是全面貫徹落實黨的二十大精神的開局之年，也是綠色低碳高質量發展先行區建設起步之年。青島銀行一直是綠色金融的實踐者、創新者、開拓者。2023年，青島銀行將持續強化綠色產品與服務創新，豐富綠色金融譜系，加大綠色產業支持力度，特別是構建高標準的藍色金融服務體系，為藍色經濟發展注入金融動能，助力碳達峰、碳中和國家戰略目標達成，共同應對全球氣候變化。

我行將持續擁抱科技創新。數字化是現代銀行發展必由之路。2023年，青島銀行將以「線上化、移動化、智能化」為指引，堅持科技引領、創新驅動，充分利用數字技術對現有經營模式、管理體制進行優化和再造，推動科技與業務深度融合，賦能業務發展和管理提升；試行輕型網點轉型，圍繞客戶體驗持續優化服務流程，推動廳堂服務數智化水平提升；提升數據要素的開發與管理，開發更多的線上化金融產品，為客戶提供更好的金融服務。

我行將持續共築美好社會。本行將堅定不移地踐行以人民為中心的發展理念，推動ESG理念融入全行治理體系、業務體系，注重可持續發展能力建設；發展普惠金融、深耕社區金融，不斷提高人民金融的獲得感、便利性；多領域投身慈善公益，真誠回饋社會；積極開展金融宣教，普及金融知識，保障客戶權益；在行內持續推行關愛文化，加強人才培養，攜手員工共同成長。

新的一年，我行將繼續貫徹新發展理念，圍繞「高質量發展、質效優先」的戰略核心，秉持「合規、績效、責任、服務、關愛、廉潔」的企業文化，推動全行實現高質量發展的同時，堅定不移地做服務地方經濟發展的主力軍，為中國式現代化偉大實踐貢獻青島銀行力量。



附錄

ESG索引表

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	32-33 頁	A1.1 排放物種類及相關排放數據	32 頁
			A1.2 直接及能源間接溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	32 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）	33 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）	33 頁
			A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	32-33 頁
			A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	32-33 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	32-33 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）	6 頁, 32 頁
			A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	6 頁, 32 頁
			A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	32-33 頁
			A2.4 描述求取適用水源上是否有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	32 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	30-35 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	30-35 頁
A4 氣候變化	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	30-35 頁	A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	30-35 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	54-59 頁	B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數	54 頁, 58 頁
			B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	55 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	54-59 頁	B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	54 頁, 58 頁
			B2.2 因工傷損失工作日數	54 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	54-59 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	本行計劃在未來逐步披露
			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	本行計劃在未來逐步披露
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	54 頁	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	54 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	54 頁
B5 供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策	33 頁	B5.1 按地區劃分的供應商數目	33 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、以及相關執行及監察方法	33 頁
			B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	33 頁
			B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	33 頁
B6 產品責任	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱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	19 頁, 48 頁, 51 頁	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	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	48 頁
			B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	19 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	51 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	13, 18-19 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	19 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	18-19 頁
			B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓	13 頁, 19 頁
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	62-69 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）	62-69 頁
			B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	62-69 頁



GRI索引表

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 2: 一般披露 2021	組織及其報告做法	
	2-1 組織詳細情況	12 頁
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	2 頁
	2-3 報告期、報告頻率和聯繫人	2-3 頁
	2-4 信息重述	較往年無重大變化
	2-5 外部鑒證	78 頁
	活動和工作	
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	12 頁
	2-7 員工	54 頁
	2-8 員工之外的工作者	54 頁
	管治	
	2-9 管治架構和組成	14 頁
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	參見年報
	2-11 最高管治機構主席	4 頁
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	13 頁， 15 頁
	2-13 為管理影響的責任授權	13 頁， 15 頁
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	15 頁
	2-15 利益衝突	參見年報
	2-16 重要關切問題的溝通	16 頁
	2-17 最高管治機構的共同知識	15 頁
	2-18 對最高管治機構的績效評估	/
	2-19 薪酬政策	參見年報
	2-20 確定薪酬的程序	參見年報
	2-21 年度總薪酬比率	/
	戰略、政策和實踐	
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	15 頁
	2-23 政策承諾	18-19 頁， 22 頁， 24 頁
	2-24 融合政策承諾	18-19 頁
2-25 補救負面影響的程序	19 頁， 48 頁， 55 頁	
2-26 尋求建議和提出關切的機制	19 頁	
2-27 遵守法律法規	18 頁	
2-28 協會的成員資格	38 頁	

GRI 標準	披露項	披露位置
	利益相關方參與	
	2-29 利益相關方參與的方法	16-17 頁
	2-30 集體談判協議	/
GRI 3: 實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的過程	17 頁
	3-2 實質性議題清單	17 頁
	3-3 實質性議題的管理	17 頁
GRI 201: 經濟績效 2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	6 頁
	201-2 氣候變化帶來的財務影響和其他風險和機遇	30 頁 -32 頁, 38-40 頁
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	55 頁, 59 頁
	201-4 政府給予的財政補貼	/
GRI 202: 市場表現 2016	202-1 按性別劃分的標準起薪水平工資與當地最低工資的之比	/
	202-2 從當地社區僱傭的高管的比例	/
GRI 203: 間接經濟影響 2016	203-1 基礎設施投資和支持性服務	22-23 頁
	203-2 重大間接經濟影響	27 頁
GRI 204: 採購實踐 2016	204-1 向當地供應商採購的支出比例	/
GRI 205: 反腐敗 2016	205-1 已經進行腐敗風險評估的運營點	19 頁
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	19 頁
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	19 頁
GRI 206: 反競爭行為 2016	206-1 針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	不適用 (本行 無相關訴訟事件)
GRI 207: 稅收 2019	207-1 稅務方針	參見年報
	207-2 稅收治理、控制及風險管理	參見年報
	207-3 與稅務關切相關的利益相關方參與及管理	參見年報
	207-4 國別報告	不適用 (本行 僅在中國境內運營)
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	32 頁
	301-2 所用循環利用的進料	不適用 (本行 不製造產品)
	301-3 再生產品及其包裝材料	不適用 (本行 運營中不涉及 包裝材料的使用)

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 302: 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	32 頁
	302-2 組織外部的能源消耗量	/
	302-3 能源強度	/
	302-4 降低能源消耗量	/
	302-5 降低產品和服務的能源需求量	/
GRI 303: 水資源和污水 2018	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	32 頁
	303-2 管理與排水相關的影響	/
	303-3 取水	32 頁
	303-4 排水	/
	303-5 耗水	/
GRI 304: 生物多樣性 2016	304-1 組織在位於或鄰近保護區和保護區外的生物多樣性豐富區域擁有、租賃、管理的運營點	不適用
	304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	38 頁, 41 頁
	304-3 受保護或經修復的棲息地	不適用
	304-4 受運營影響的棲息地中已被列入世界自然保護聯盟 (IUCN) 紅色名錄及國家保護名冊的物種	不適用
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接 (範圍 1) 溫室氣體排放	32 頁
	305-2 能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放	32 頁
	305-3 其他間接 (範圍 3) 溫室氣體排放	/
	305-4 溫室氣體排放強度	/
	305-5 溫室氣體減排量	/
	305-6 臭氧消耗物質 (ODS) 的排放	不適用 (本行運營不涉及 ODS 的排放)
	305-7 氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx) 和其他重大氣體排放	33 頁
GRI 306: 廢棄物 2020	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	33 頁
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	33 頁
	306-3 產生的廢棄物	33 頁
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	33 頁
	306-5 進入處置的廢棄物	33 頁
GRI 308: 供應商 環境評估 2016	308-1 使用環境評價維度篩選的新供應商	33 頁
	308-2 供應鏈中的負面環境影響以及採取的行動	33 頁

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 401: 僱傭 2016	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	55 頁
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	55 頁
	401-3 育兒假	55 頁
GRI 402: 勞資關係 2016	402-1 有關運營變更的最短通知期	不適用（本行嚴格遵守相關法律法規）
GRI 403: 職業健康與安全 2018	403-1 職業健康安全管理體系	58 頁
	403-2 危害識別、風險評估和事故調查	不適用（本行主要提供金融服務，不涉及嚴重的職業健康安全因素）
	403-3 職業健康服務	58 頁
	403-4 職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	/
	403-5 工作者職業健康安全培訓	58 頁
	403-6 促進工作者健康	58 頁
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	58 頁
	403-8 職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	58 頁
	403-9 工傷	54 頁，58 頁
	403-10 工作相關的健康問題	不適用（本行主要提供金融服務，不涉及嚴重的職業健康安全因素）
GRI 404: 培訓與教育 2016	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	本行計劃在未來逐步披露
	404-2 員工技能提升方案和過渡援助方案	56-57 頁
	404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	/
GRI 405: 多元性 與平等機會 2016	405-1 管治機構與員工的多元化	13 頁，54 頁
	405-2 男女基本工資和報酬的比例	/
GRI 406: 反歧視 2016	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	/
GRI 407: 結社 自由與集體談判 2016	407-1 結社自由和集體談判權可能面臨風險的運營點和供應商	不適用
GRI 408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	不適用

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 409: 強迫或強制勞動 2016	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	不適用
GRI 410: 安保實踐 2016	410-1 接受過在人權政策或程序方面培訓的安保人員	不適用
GRI 411: 原住民權利 2016	411-1 涉及侵犯原住民權利的事件	不適用
GRI 413: 當地社區 2016	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	64 頁
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	不適用
GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	/
	414-2 供應鏈中的負面社會影響和採取的行動	/
GRI 415: 公共政策 2016	415-1 政治捐助	不適用（本行 僅在中國運營）
GRI 416: 客戶健康與安全 2016	416-1 評估產品和服務類別的健康與安全影響	不適用（本行 運營不涉及此項）
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	不適用（本行 運營不涉及此項）
GRI 417: 營銷與標識 2016	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	19 頁
	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	不適用（報告期內 本行未發生相應 違規事件）
	417-3 涉及營銷傳播的違規事件	不適用（報告期內 本行未發生相應 違規事件）
GRI 418: 客戶隱私 2016	418-1 涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	51 頁

第三方鑒證報告

青島銀行股份有限公司董事會：

畢馬威華振通字第2300064號

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2022年12月31日年度的2022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。

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《深圳證券交易所上市公司自律監管指引第1號—主板上市公司規範運作》(簡稱為「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》(簡稱為「香港聯交所指引」)的披露建議所編製的2022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。

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為貴行編製。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。

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為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，我們的工作並不在就貴行系統和程序的有效性發表意見。

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製。

畢馬威華振會計師事務所(特殊普通合伙)

北京

2023年3月31日

讀者反饋

感謝您閱讀《青島銀行股份有限公司2022年社會責任報告》，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) 8175 8305

傳真：+86(532) 8175 8888

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

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的其他意見和建議：

感謝您的積極反饋和支持！

青島銀行股份有限公司
BANK OF QINGDAO CO., LTD.