

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)



2023

社會責任報告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

创 · 新金融

美 · 好银行

目錄

- 04 報告編製說明
- 06 董事長致辭
- 09 關於青島銀行
- 15 責任專題
打造藍色金融特色銀行

01 持續健行 ——提升治理能力

- 20 黨建引領航向
- 22 完善公司治理
- 23 戰略指引方向
- 24 社會責任治理
- 25 依法合規經營

02 實幹篤行 ——服務實體經濟

- 28 落實國家政策方針
- 30 服務實體提質擴面
- 31 發展普惠金融
- 33 助力鄉村振興

03 逐「綠」前行 ——踐行綠色金融

- 36 創新綠色金融服務
- 37 大力發展藍色金融
- 38 啟動綠色銀行建設
- 41 開展綠色公益活動

04

與您共行

——用心服務客戶

- 46 提速數智轉型
- 47 保障客戶權益
- 48 普及金融知識
- 50 客戶投訴處理
- 52 信息安全管理
- 53 便民網點建設

05

攜手同行

——凝心共謀發展

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

06

向善而行

——投身社會公益

- 66 心系幸福鄰里
- 68 關愛特殊人群
- 68 傳遞慈善溫暖

72 展望

73 附錄

- 73 ESG 索引表
- 75 GRI 索引表
- 79 第三方鑒證報告
- 81 附錄：與被鑒證的信息相關的標準
- 82 讀者反饋

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」）2023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

2023年1月1日至2023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

除特別註明，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。

📄 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《可持續發展報告指南(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2023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2023年度報告存在衝突，以本行2023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

“

回首 2023，面對異常複雜的國際環境和艱巨繁重的改革發展任務，我國以中國式現代化凝心聚力，在全面建設社會主義現代化國家新征程上邁出堅實步伐。2023 年，青島銀行搶抓新征程上的發展機遇，主動應對風險挑戰，穩健紮實推進各項工作，交出一份高質量發展的「青銀答卷」。我們始終堅持黨建引領航向，科學統籌「進」和「穩」、「立」和「破」，堅定按照新三年戰略規劃，錨定「量的合理增長、質的有效提升」發展方向，主動將自身發展融入地方發展大局，走高質量發展之路。年內管理總資產突破 8,000 億元，站上發展新起點。穩健發展的同時，我們積極履行地方法人銀行的經濟責任、環境責任和社會責任，以金融助力區域經濟高質量發展。

青島銀行股份有限公司

董事長
景在倫

”



面對經濟責任，我們堅定高質量發展信念，勇擔服務實體經濟使命。2023年，本行緊密圍繞山東省、青島市決策部署，推動重點地區、重點領域、重大項目建設，更多金融活水流向實體經濟；託管業務正式展業，填補山東地方法人銀行託管業務空白，充分發揮牌照優勢，綜合化服務實力倍增；圍繞製造業、公共事業、綠色金融、衛生健康等持續深耕，初步形成產業專精服務模式，積極開展金融創新，獲「青島市金融創新獎」第一名；普惠金融專營機制有序落地，啟動「鑄劍行動」創新24款新產品，打造「大數據+信貸工廠」的業務模式，提高普惠金融業務覆蓋面；出台17條優化營商環境的系列舉措，持續開展「行長訪小微」「春耕行動」「春雨行動」等，不斷提升民營和小微企業的服務質效。

面對環境責任，我們堅持綠色發展導向，「逐綠」前行釋放新動能。緊跟山東省人民政府加快推進綠色低碳高質量發展先行區建設步伐，我行始終堅持以綠色金融促進實體經濟發展的重要導向。報告期內，我行成立綠色金融委員會，出台《綠色金融發展實施方案》，啟動「綠色銀行」建設等，持續釋放綠色發展動能；積極開展綠色創新，成為山東省唯一實現中國人民銀行綠色金融四類創新業務全落地金融機構；成功發行80億元綠色金融債券，吸引全國資金支持區域綠色低碳高質量發展；堅持特色引路，打造藍色金融特色銀行，順利實現與世界銀行集團國際金融公司(IFC)等國際機構合作的1.5億美元藍色銀團貸款提款，獲可持續發展領域國際獎項「保爾森獎」。截至2023年末，我行綠色信貸餘額261.35億元，較年初增長52.11億元，增速24.90%，高於全行貸款增速。

面對社會責任，我們堅守金融為民初心，不斷書寫「人民金融」新篇。報告期內，我行積極擔當社會責任，「幸福鄰里」深入社區，開展「黨建+志願」活動718場，讓群眾感受「不一樣」的金融服務；「青馨服務」再向前一步，銀發服務交出溫情答卷，「青馨工作室」獲中國金融工會「全國創新工作室」命名表彰；數字轉型賦能服務提升，制定數字化轉型方案，深化數字化應用，豐富數字服務及線上產品，不斷提升服務「智」與「質」；「青誠消保」貼近百姓，開展金融宣教活動1,000餘場，提升公眾金融素養；青銀慈善基金會傳遞溫暖，積極開展捐資助學、扶弱濟貧、綠色公益、美麗鄉村建設等公益活動。2023年，本行、青銀慈善基金會合計對外捐贈367萬元，榮獲「青島紅十字博愛金獎」、「《大眾日報》「2023年社會責任企業」榮譽稱號。

2024年是新中國成立75週年，實現「十四五」規劃目標任務的關鍵一年。2024年，也是青島銀行新三年戰略規劃承前啟後的重要一年。道固遠，篤行可至；事雖巨，堅為必成。我行將以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅持「穩中求進」的總基調，積極貫徹新發展理念，銳意進取、真抓實幹，助力服務實體經濟、防範金融風險、增進民生福祉，在三年戰略規劃的攻堅之年再攀新高峰。時代屬於奮鬥者！我們將邁著堅實步伐，共乘長風，直面風浪，為推進中國式現代化建設貢獻青銀力量。



青島銀行大廈



關於青島銀行

公司簡介

本行成立於1996年11月，2015年12月3日在香港聯交所上市，2019年1月16日在深交所上市，為山東省首家上市銀行、全國第二家A+H上市城商行。

本行有多元化的股權結構，前三大股東分別為意大利聯合聖保羅銀行、青島國信實業有限公司和青島海爾產業發展有限公司。本行共有兩家控股子公司，2017年2月，發起設立青島青銀金融租賃有限公司，開啟集團化、多元化發展之路。2020年9月，成立青銀理財有限責任公司。擁有山東省本地法人機構唯一的B類主承銷商資格和證券投資基金託管業務資格，具有公開市場業務一級交易商資質，具備綜合化經營能力。在山東省內設有16家分行，營業網點超190家。先後成立山東省首家科技支行、文創支行、港口支行等特色支行。

本行連續多年躋身世界銀行500強，2023年排名289位；2023年入圍「中國500最具價值品牌」「亞洲品牌500強」，均連續七年上榜。2016–2023年八度獲服務業最高榮譽「五星鑽石獎」，是全國唯一連續八年蟬聯該獎項的城商行。本行積極探索特色鮮明、高質量發展的發展之路，公司治理、風險管控、IT建設等經營管理能力持續提升，初步形成「治理完善、服務溫馨、風管堅實、科技卓越」的發展特色。

關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2023年	2022年
 經濟指標	營業收入 ¹	億元	124.72	116.44
	淨利潤	億元	36.71	31.68
	調整後基本每股收益 ²	元	0.57	0.45
	資產總額	億元	6,079.85	5,296.14
	貸款總額 ³	億元	3,000.90	2,690.29
	存款總額 ³	億元	3,860.62	3,413.47
	平均總資產回報率	%	0.65	0.60
	加權平均淨資產收益率 ²	%	10.71	8.95
	不良貸款率	%	1.18	1.21
	撥備覆蓋率	%	225.96	219.77
資本充足率	%	12.79	13.56	
 社會指標	納稅總額	億元	26.90	15.57
	公益捐贈	萬元	367.00	569.08
	每股社會貢獻值 ⁴	元	3.45	3.04
	員工總數 ⁵	人	4,861	4,708
	女性員工比例 ⁵	%	55.19	55.52
 環境指標	綠色信貸餘額	億元	261.35	209.24
	總部辦公用電量	萬千瓦時	414.72	375.93
	總部辦公用水量	噸	25,623.00	23,898.00
	總部辦公用紙量	百萬張	1.83	1.52
	總部辦公用油量	升	64,922.72	43,646.55

1 該指標為根據企業會計準則核算的集團口徑數據。

2 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》(2010年修訂)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，重新計算比較期間的每股收益指標。重新計算前2021年基本每股收益、稀釋每股收益、扣除非經常性損益後的基本每股收益均為0.54元/股。本期基本每股收益和加權平均淨資產收益率比上年均有所增長，主要是歸屬於母公司普通股股東的淨利潤增長所致。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，「歸屬於母公司普通股股東的淨利潤」扣除了優先股股利和永續債利息，「加權平均淨資產」扣除了優先股和永續債的影響。

3 貸款總額和存款總額未含應計利息。

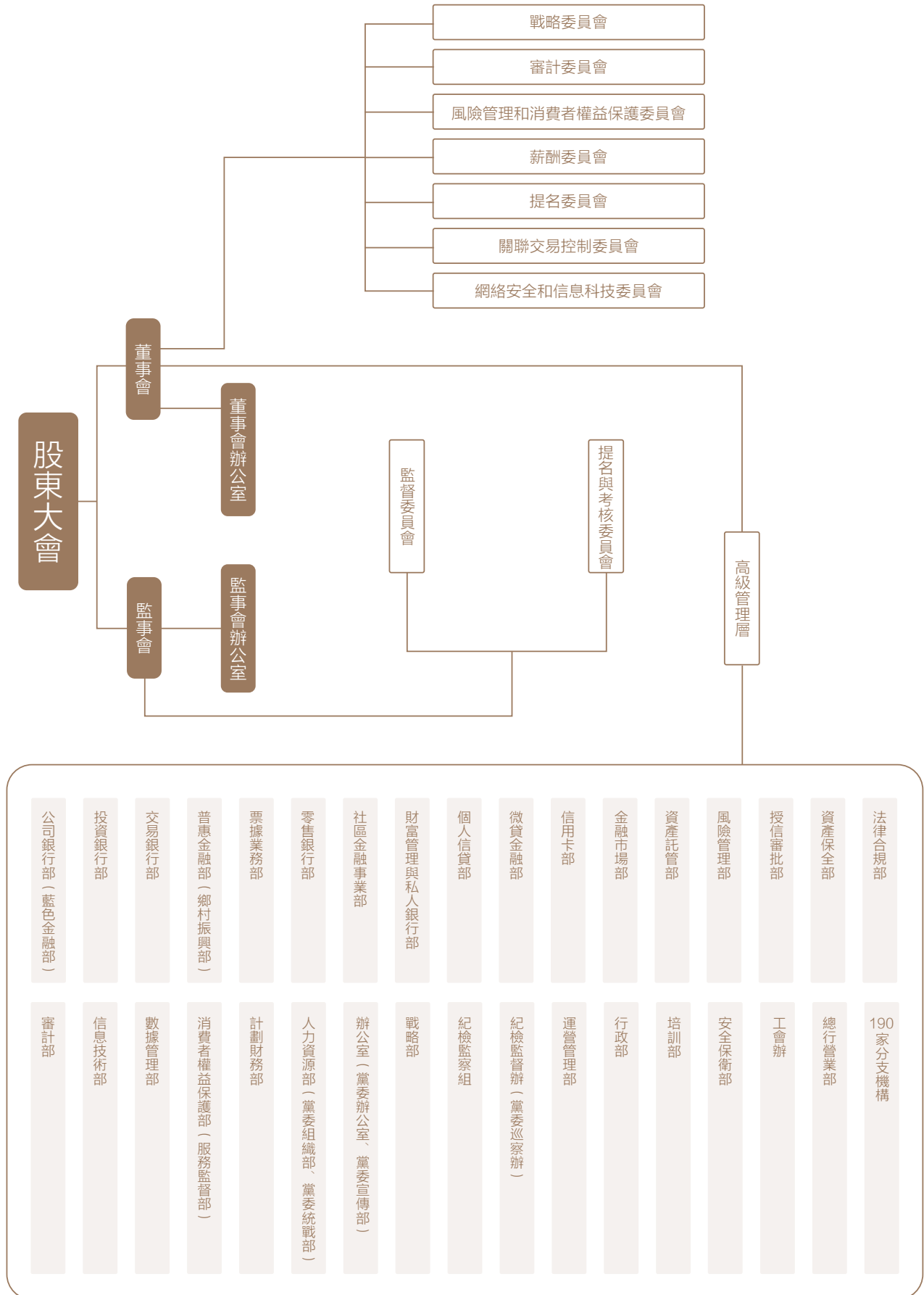
4 每股社會貢獻值 = (年內納稅總額 + 支付員工工資 + 向債權人支付的借款利息 + 對外捐贈總額 - 因環境污染等造成的其他社會成本) ÷ 股本總數 + 基本每股收益。

5 該指標為本行不含附屬公司數據。

榮譽與表彰










綜合類:	
英國《銀行家》雜誌	2023年全球銀行1000強排名，位列289位，較2022年上升2位
中國企業聯合會、中國企業家協會	2023年中國服務業企業500強榜單，位列253位
世界品牌實驗室	[亞洲品牌500強]，位列423位 [中國500最具價值品牌]，位列335位 [五星鑽石獎]，是山東省唯一入圍企業
青島市政府	2022年度金融創新獎一等獎
城銀清算服務有限責任公司	2022年度「卓越貢獻獎」
金融時報	年度最具競爭力銀行
治理類:	
中國上市公司協會	2023年上市公司董事會「最佳實踐案例」
中國銀行業協會	2023年商業銀行穩健發展能力「陀螺」評價 公司治理能力連續三年列城商行序列第一
深圳證券交易所	連續三年信息披露評價最高評級A級
青島市上市公司協會	2023年投資者保護工作先進單位
環境類:	
新華社	[新華信用金蘭杯] ESG優秀案例獎
中國上市公司協會	上市公司ESG最佳實踐案例
清華大學、保爾森基金會	2023年度「保爾森獎——綠色創新」類別優勝獎
青島市國資委	2022年《青島市國資國企社會責任藍皮書》優秀案例
社會類:	
中國人民銀行	連續六年獲選公開市場業務一級交易商名單 是山東省唯一入選地方法人銀行
國家金融監督管理總局青島監管局	2022年度小微企業金融服務先進單位
大眾日報	2023年山東社會責任企業
青島市地方金融監督管理局	2022年度小微企業無還本續貸業務先進單位
中國人民銀行青島市分行 青島市地方金融監督管理局 青島金家嶺金融聚集區管委會	連續三年獲「青島市金融科技優秀項目」一等獎

組織架構圖



利益相關方溝通

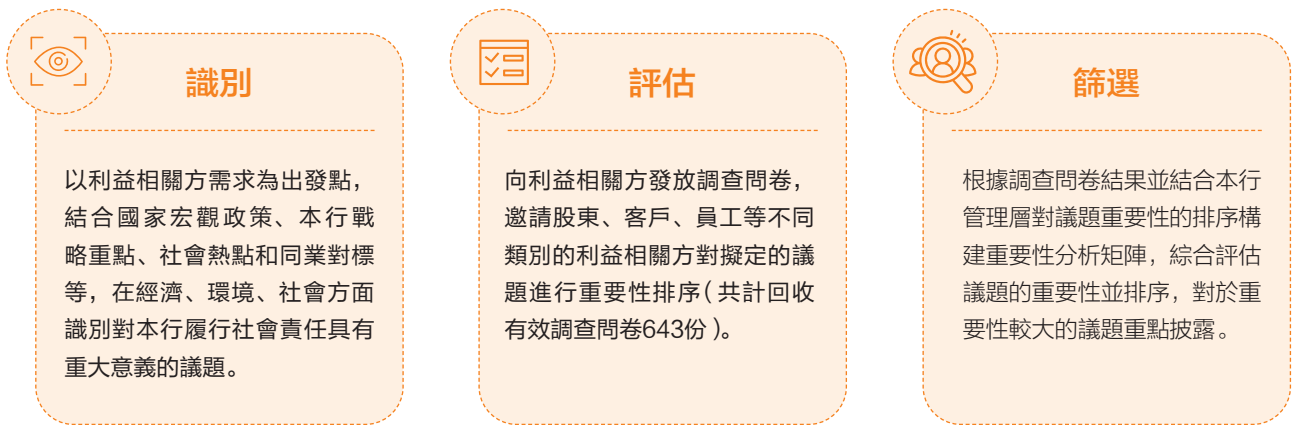
為了解利益相關方的期望和訴求，本行在日常工作中與利益相關方建立多種溝通渠道，並逐步形成常態化溝通機制，通過會議、報告、講座等多種形式加強與重要利益相關方的溝通，提高本行社會責任治理的能力和水平。

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
 政府	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	政策文件及指引 工作會議 信息報送 專題報告	加強黨的建設 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 助力鄉村振興 支持產業轉型 強化ESG管理
 監管機構	符合監管要求 維護金融穩定 承擔社會責任	監管政策 檢查與監管 工作匯報	加強內部控制 支持實體經濟 防範金融風險
 股東	持續穩健經營 提高盈利能力 提升股東回報 提升公司價值	股東大會 信息披露 業績路演 投資者調研與交流	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	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	營銷活動 客服熱線 問卷調查 微信、網銀等數字化平台	數字化轉型 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	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	工會 職工代表大會 座談會 意見反饋 慰問走訪	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 員工培訓與發展 組織建設員工之家 幫扶困難員工 激發人才活力
 供應商	公平採購 合作共贏	談判 合同協議 招投標	建立採購管理制度 加強業務合作
 合作夥伴	互惠合作 溝通交流	會議 合作項目	加強外部交流 加強同業合作
 社區	關心弱勢群體 組織公益活動	走訪 座談會	投身社會公益 捐資助學 開展員工志願者行動 發展社區金融
 環境	低碳環保 可持續發展	節能減排政策 綠色公益活動	開展綠色金融 推廣綠色運營 氣候風險管理 發展藍色金融

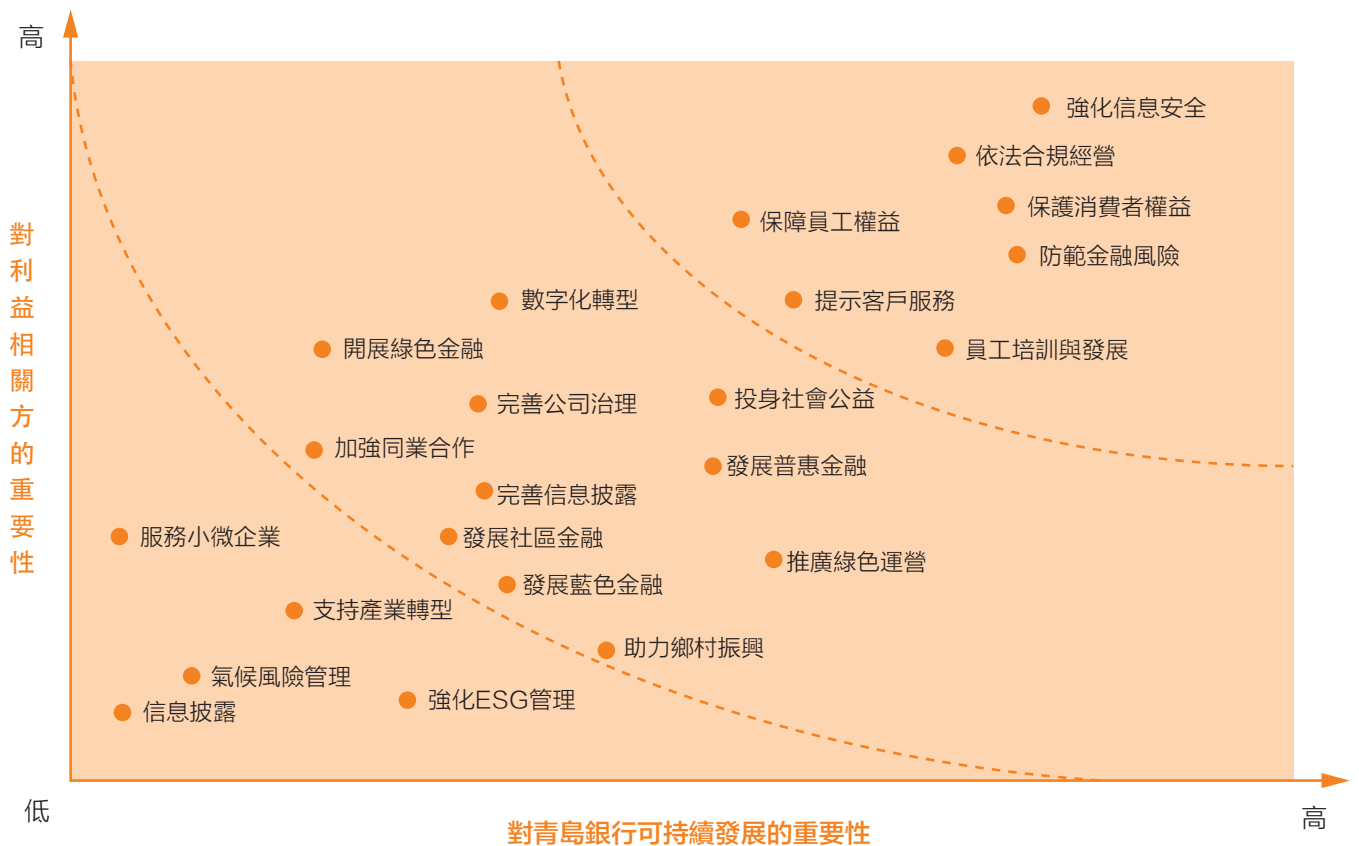
實質性評估矩陣

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





打造藍色金融特色銀行

2020年以來，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(IFC)共同推進「藍色金融」能力建設，為國際推廣可持續藍色金融提供經驗和知識，支持海洋的可持續發展，創新舉措以及行業影響力日漸受到業界肯定。

2020年11月，本行獲聯合國環境規劃署(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，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。2021年，本行與IFC合作制定了全球首個藍色資產分類標準，該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，為藍色信貸、藍色債券和藍色投資等藍色金融業務提供參考，並作為該領域的率先實踐，成為海內外金融機構學習的最佳實踐之一。2022年6月，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，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。截至2023年末，本行藍色金融貸款餘額132.40億元，有力支持山東省海洋經濟發展，支持實體經濟發展。



2020年：

可持續藍色經濟金融倡議會員
新興市場第一批加入銀行



2023年：

藍色金融貸款餘額超130億元



2021年：

制定全球首個藍色資產分類標準



2022年：

獲以IFC為首的國際開發機構在
中國的首筆藍色金融投資

藍色金融項目影響力評估(摘要)

報告期內，本行與IFC啟動了藍色金融項目影響力評估，摘要如下：

重點行業分析

本行藍色客戶主要分佈四大行業：清潔供水與水處理、水友好和海洋友好化學品、循環經濟和海洋友好化學品以及可持續漁業和海產品價值鏈。

清潔供水與水處理



在本行為該行業提供的貸款中，有三分之二支持供水，剩下三分之一用於支持污水處理。從貸款體量來看，本行主要支持了供水和污水處理的新建、改擴建類生產性基本建設，其次為企業生產經營活動提供支持。從企業資金用途來看，本行支持大部分企業開展相關項目的運營和實施活動，支持餘下企業進行對應的技術開發和項目研究設計。

可持續漁業和海產品價值鏈



在本行為該行業提供的貸款中，超過40%支持水產加工分銷，各有近30%的貸款分別支持捕撈漁業和水產養殖。

循環經濟和海洋友好化學品



本行對該行業的貸款，一半用於支持化肥等農林用品的生產、銷售和使用等活動，例如支持企業在這方面進行技術開發和運營；另一半則用於支持塑料等廢棄物的回收再生利用，例如支持企業在以上方面進行運營和相關（如生產）設備改造提升。

水友好和海洋友好產品



本行主要支持了使用可生物降解材料代替傳統塑料的行業板塊，具體支持從事該板塊的企業進行臨時性季節性生產經營、固定資產技術改造、設備更新。在提升可生物降解材料生產銷售方面，本行支持大部分企業進行相關技術開發、小部分企業進行運營。

企業評價

根據回收的50份企業問卷，項目組得出如下結論：

企業客戶群體對於本行的服務普遍持積極評價

87%的企業認為本行提供的業務品種滿足其業務需求，74%的企業認為本行的信貸支持力度滿足其發展需求，66%的企業認為金融產品豐富性滿足其不同類型的業務需求，也有66%的企業認為本行對貸款申請的處理時效降低了融資難度，60%的企業認為本行在金融產品、業務流程、技術等方面的金融創新滿足其不斷發展的業務需求，47%的企業認為本行提供的利率優惠幫助其降低融資成本。

本行因為特有競爭優勢而獲得企業客戶群體青睞

77%的企業認為本行能夠精準識別其融資需求，74%的企業認為本行對貸款申請的處理時效高於其他金融機構，一半企業認為從本行融資的成本低於從其他金融機構融資，約40%的企業認為本行提供的擔保方式多樣靈活。此外，能夠獲得非金融服務也成為三分之一企業選擇從本行融資的理由。

企業客戶群體普遍缺乏環境社會效益的統計評估能力

在雙碳背景下，若本行提供一套用於衡量企業運營碳排放或對藍色經濟發展的環境社會貢獻的免費計算工具，絕大多數(83%)的企業表示如果使用該工具能夠使其獲得更低成本的資金則予以考慮，少數(11%)的企業表示如果資金成本處於市場平均水平，會為了提升企業社會形象而考慮使用該工具。個別(6%)企業則表示主要關注資金成本和獲得融資的難易程度，該工具不影響其對於金融機構的選擇。這說明，大多數企業已經對企業的環境社會效益建立了初步認知，認為其對企業發展會產生影響，但目前而言，資金成本和融資難易仍是企業客戶群體融資選擇的決定性因素。

企業案例

山東**發展集團有限公司

主營業務：山東**發展集團有限公司主要業務包括供水（生活飲用水）、污水處理、商貿、農業四大板塊，年營業收入近10億元。

融資概況：**集團籌劃在建的項目，擬在縣城和鄉鎮進行供水主幹道的連接和修繕，對農村用水進行大範圍的改善（之前存在單家單戶地下打井的情況，現在全部為自來水管網供水），完善城鄉供水的供水管道，提升城鄉居民飲用水水質、用水安全。該項目符合藍色金融的業務範疇和優先支持領域，本行為企業提供一筆1億元的固定資產項目貸款。目前，整體項目已經完工投入使用。

成果效益：項目實施後，企業日供水總量從7萬噸提升為10萬噸，年供水總量從2,359萬噸提升為3,650萬噸，供水覆蓋人群從58萬人增加至68萬人，供水管網漏損率從10%下降至7%，為降低山東省平均供水管網漏損率做出貢獻。

濰坊**新材料科技有限公司

主營業務：濰坊**新材料科技有限公司，主營降解地膜、降解塑料袋等系列降解製品，以及前期半成品（降解顆粒）。近年來，得益於限塑禁塑相關政策不斷深入推進，公司經營規模有很大提高。

融資概況：2023年1月，**新材料進行固定資產投入和原材料採購時面臨資金缺口，與本行達成合作意向。本行濰坊分行給**新材料提供的是抵押結合信用的200萬元貸款，屬於短期流動性貸款（1年）。

成果效益：**新材料產品基於澱粉（生物基），不含有害物質，在正常堆肥的情況下全生物降解（有監測數據支撐；區別於可生物降解），可以完全降解為二氧化碳和水，有利於塑料污染治理。項目實施後，**新材料的全生物降解材料的生產銷售量從2,000噸提升為2,500噸；在地方塑料市場上的佔有率從20%提升至30%。

市場各界認可

本行的藍色金融項目也得到了社會各界人士的認可：

張承惠 – 國務院發展研究中心金融研究所原所長、三亞經濟研究院院長 2023

「當前，海洋生態環境保護和生物多樣性保護、可持續藍色經濟已經成為世界關注的共同話題。如何加快海洋污染治理、促進海洋生態與人類文明的協調發展、在保護海洋的前提下合理發展海洋經濟，是全世界各國特別是沿海國家面臨的巨大挑戰，積極發展藍色金融無疑是應對挑戰的重要途徑。本行積極發展藍色金融業務，持續增加藍色資產，積極參與藍色金融領域的公共治理，成為中國銀行界發展藍色金融的翹楚。希望本行在藍色金融領域持續發力，為其他金融機構蹣跚出一條符合中國國情的藍色金融發展之路。通過總結發展規律和拓展合作夥伴，向中國沿海的其他地區傳送「青島經驗」，助推中國藍色金融事業更好更快地發展。」



於平 – 青島市海洋局 2023

「BQD充分利用地域經濟特色，在藍色領域積極探索和實踐，創建藍色資產標準，為海洋產業低碳轉型提供了可資借鑒的新思路，對海洋可持續發展起到有力的支撐作用。」



劉大海，自然資源部第一海洋研究所 2023

「藍色經濟發展是今後發展的一個方向。中國政府高度重視藍色經濟發展，藍色經濟對中國這樣的海洋大國至關重要。今後藍色經濟在國民經濟中所佔比重將會越來越高。藍色金融本行試點作為世行集團國際金融公司支持的中國首個試點，產出了一系列高質量的成果，在國內產生了巨大社會影響，引領了這一階段國內藍色經濟發展。我希望，本行未來能繼續積極推動藍色經濟發展，為海洋可持續發展和全球治理作出貢獻。」



01

持續健行

——提升治理能力

報告期內，本行圍繞「高質量發展、質效優先」的戰略核心，穩步推進高質量發展。

- 20 黨建引領航向
- 22 完善公司治理
- 23 戰略指引方向
- 24 社會責任治理
- 25 依法合規經營



黨建引領航向

本行始終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，以黨建統領各項業務高質量發展。2023年，本行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入貫徹黨的二十大精神，主動融入山東省、青島市發展大局，努力推動黨建與業務融合發展。

2023年，本行牢牢把握新時代黨的建設總要求，堅決貫徹落實黨中央和省市委各項部署決策，以黨的政治建設為統領，夯實基層基礎，強化作風建設，提升服務能力，黨員幹部作風持續改進，黨內政治生態持續向好。報告期內，本行設立青島市委黨校青島銀行分校，豐富黨員幹部教育培訓資源；組織開展黨支部「評星定級」，推出15家五星級黨支部，黨支部標準化規範化建設再上新台階；深化「黨群e家」「幸福鄰里」黨建品牌建設，與122個社區建立黨建共建關係，組織「黨建+志願」活動718場，為廣大社區居民提供有溫度金融服務的同時賦能業務發展。



組織「黨建+志願」活動

718場



中共青島市委黨校青島銀行分校掛牌成立

反腐敗與黨風廉政建設

報告期內，本行堅持抓黨風廉政建設就是抓風險管理理念，持續加強廉潔文化建設。堅持「育」防在前，組織2期專題培訓，上好廉潔教育現場課；組織收看警示教育片，發佈52期《每週一案》，上好崇廉拒腐「警示課」；開展「四談四促」活動，實現中層以上幹部談話全覆蓋，定期編發《廉潔自律提示》，上好廉潔教育「提醒課」。堅持「抓」在實處，以制度建設為抓手，修訂黨委會、董事會、行長辦公會等議事規則，完善集中採購、資產管理、費用支出等制度辦法，紮緊織密制度籠子，全面規範權力運行。堅持「嚴」字當頭，對3個黨組織開展巡察，對15個重點領域開展專項審計，用好巡察、審計監督「利劍」。暢通意見反饋渠道，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；多措並舉優化網絡信訪處理工作，落實「13620」快速回應工作辦法，提高網絡信訪辦理時效，所有信訪件均在規定時限內辦結。報告期內，本行未發生貪污腐敗類的訴訟案件。

報告期內，本行嚴格按照監管要求，創造便利條件協助董事充分履職。2023年，本行組織董事線上、線下相結合方式參與培訓，內容涉及董事規範履職、提升履職能力和履職責任意識、合規交易等，不斷提高董事的履職水平和履職效能。



完善公司治理

持續完善公司治理，夯實高質量發展根基

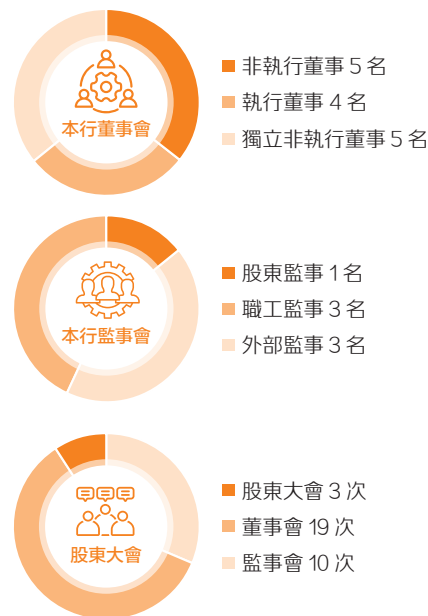
2023年，本行堅持黨的領導，持續深化黨的領導和公司治理的有機融合，將黨委會討論作為重大問題前置程序，充分發揮黨委在把方向、管大局、促落實方面的關鍵作用；不斷提升董事會運作效能，以合規為準繩，全面優化經營管理質效，提高風險管控水平，切實發揮董事會「定戰略、做決策、防風險」核心作用；持續規範股東股權管理，嚴格把控主要股東准入，定期開展主要股東評估，培育合規股東文化氛圍；強化董監高履職保障，豐富履職方式，充實履職內容，積極開展調研活動，提升董監高履職質效；加強監事會監督制衡作用，深化對董事會和高管層及其成員的履職監督、財務監督、風控監督等，護航本行穩定發展。

截至2023年末，本行董事會共有14名董事，其中執行董事4名、非執行董事5名、獨立非執行董事5名；本行監事會共有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。2023年，本行共召開股東大會3次，審議通過議案16項，聽取報告4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。2023年，本行共召開董事會19次，其中現場會議6次，通訊會議13次，審議通過議案77項、審閱或聽取報告63項。

監事會是本行的監督機構，向股東大會負責，依法行使監督職權。2023年，本行共召開監事會10次，其中現場會議2次，通訊會議8次，審議通過議案23項、審閱或聽取報告59項。



堅持合規信息披露，樹立良好資本市場形象

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，堅持披露信息的真實、準確、完整，積極拓寬信息披露的深度和廣度，連續三年榮獲深交所信息披露評價最高評級A級。

2023年，本行在深交所和香港聯交所發佈各類公告共計250項，其中在深交所發佈125項，香港聯交所發佈125項，未出現因信息披露合規性問題被監管機構處罰情況。在保證信息披露質量和透明度的同時，本行持續打造具有「青銀特色」的信息披露工作，與整體經營發展同頻共振，充分利用信息披露平台，為提升本行投資價值貢獻力量。

深化投資者關係管理，提升價值傳遞能力

本行暢通與資本市場溝通渠道，積極開展各類投資者關係管理活動。2023年，本行採用「現場互動+電話接入+線上直播」及網絡文字互動的形式面向境內外同步召開業績說明會，線上直播累計瀏覽量達數萬人次；踴躍參加青島轄區投資者網上集體接待日活動，問題回覆率達100%。



參加青島轄區投資者網上集體接待日活動，問題回覆率達

100%

戰略指引方向

根據新發展階段，本行制定《青島銀行2023-2025年戰略規劃》，未來三年將從高速發展階段轉向高質量發展階段，堅持「質的有效提升」和「量的合理增長」相統一，圍繞「高質量發展、質效優先」發展要求，細化、明晰新階段發展目標，推動高質量、精細化、專業化發展，不斷夯實可持續發展基石。



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。

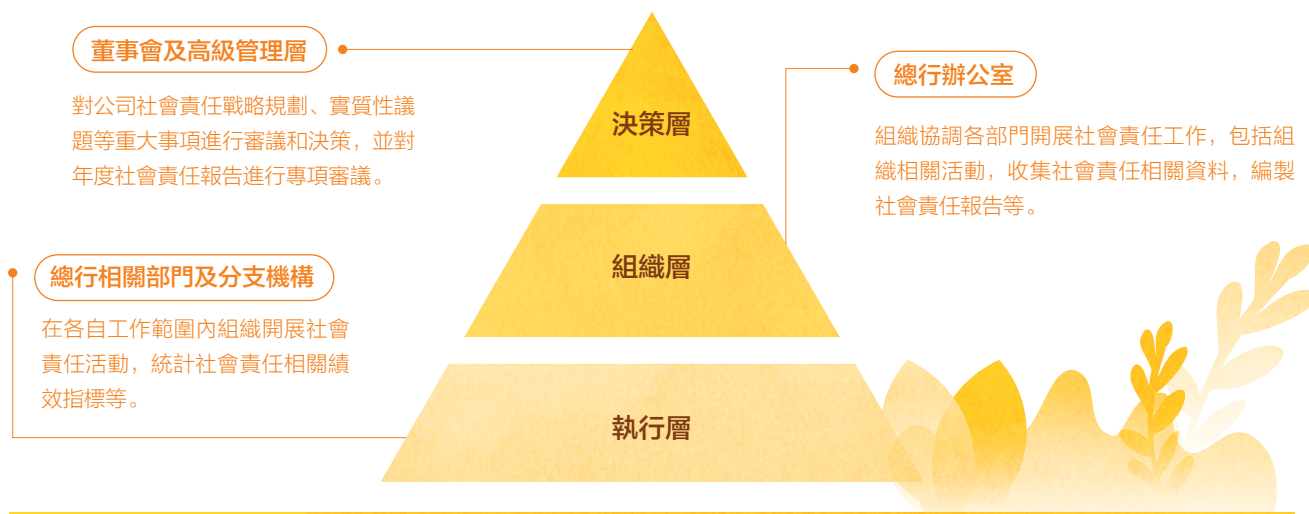
本公司及董事會遵循中國證監會《上市公司治理準則》及香港聯交所《企業管治守則》《環境、社會及管治報告指引》的各項要求，持續推動公司完善環境、社會和公司治理的治理體系，加強本行董事會在公司ESG事務中的監督與參與力度，積極主動將ESG融入公司發展戰略、重大決策與生產經營。本行董事會將通過會議審議及日常培訓等方式，進一步明確董事會在ESG方面的職責，優化工作流程，豐富工作方式，將ESG納入公司業務運營和長遠發展的目標之中，確保ESG真正融入公司企業文化。

2023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2022年度社會責任報告》《青島銀行股份有限公司2022年度綠色信貸發展工作報告》《青島銀行股份有限公司2022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2022年度數據治理工作報告》。

2024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

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。



依法合規經營

內控合規體系

報告期內，本行啟動內控改革，規範流程強化履職。成立內控與問責委員會，出台加強內控體系建設方案，啟動內控「三道防線」建設。強化「二道防線」履職，將全行監管檢查、問題整改、內部問責、行政處罰統一歸口管理；出台新版員工違規行為處理辦法，規範問責流程，明確處罰標準，嚴防嚴控違法違規行為。壓實「三道防線」監督職責，啟動審計架構改革，有序開展各類審計項目；健全審計整改閉環管理機制，確保審計發現問題整改到位；將審計整改情況納入考核，強化審計整改成果運用。

全面風險管理

推進全面風險管理，成立全面風險管理委員會，建立常態化全面風險監測機制。加強信用風險管理，制定集群業務停復牌風險檢視機制；制定新的授信後管理辦法，更新授信後檢查模板，強化貸後風險預警和排查，開展業務重檢及動態風險監測，初步搭建全面監測體系。實現減值新規、分類新規、資本新規成功落地，修訂分類新規制度流程，完成新規系統改造。

反洗錢管理

報告期內，本行築牢制度體系，細化完善多項反洗錢內控制度與工作指引，強化反洗錢專項審查力度，對百餘項產品業務風險防控設計開展審查，切實將反洗錢工作要求貫穿產品業務全生命週期。強化內部指導，結合真實案例，理清風險環節與防控要點，發佈內部風險提示與重點工作執行通知9期。提升系統監測，完成30餘類洗錢犯罪監測模型優化升級設計及部分重點監測參數調整，推進監測智能化轉型。踐行社會義務，積極開展網絡知識答題競賽與真實案例解析，宣傳受眾超10萬餘人，營造全社會攜手反洗錢的濃厚氛圍。



積極開展網絡知識答題競賽與真實案例解析，宣傳受眾超

10萬餘人

知識產權管理

本行始終高度重視知識產權保護工作，全面貫徹《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》相關法律法規，強化知識產權保護意識，致力於創建青銀特色品牌，充分發揮知識產權對金融創新與業務拓展的支撐保障作用。

截至2023年年末，本行在中國境內享有共計220項註冊商標專用權，保護範圍涵蓋金融服務等眾多領域。不斷完善現有商標體系，新註冊「青e惠農」「璀璨人生」等商標，持續提升本行企業經營軟實力。充分尊重第三方合法權利，嚴防知識產權侵權風險，將知識產權保護理念滲透到經營管理各方面。



02 實幹篤行

——服務實體經濟

本行積極踐行使命擔當，將堅定不移地服務實體經濟作為夯實可持續發展能力和高質量發展的基礎，與國家戰略同頻，與區域經濟共榮。

- 28 落實國家政策方針
- 30 服務實體提質擴面
- 31 發展普惠金融
- 33 助力鄉村振興

落實國家政策方針

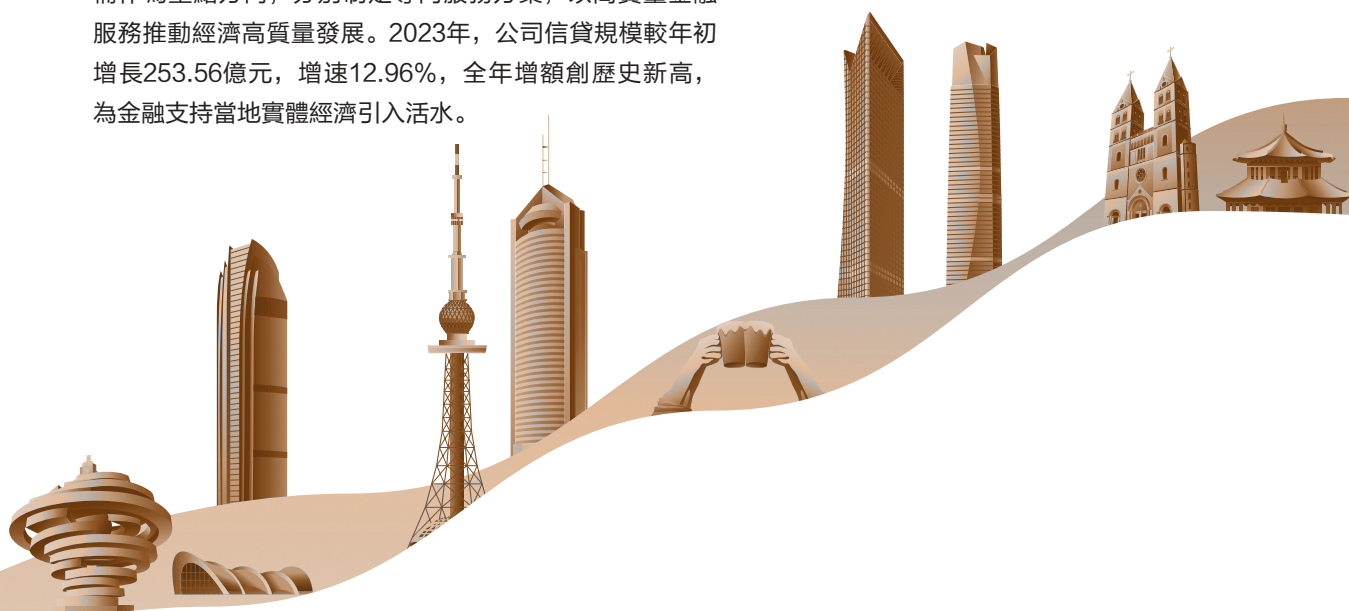
2023年，本行積極貫徹落實國家政策方針，加大重點領域、新興產業投放。聚焦重點行業，確立8大研究方向，深入開展30餘個細分領域的研究工作，結合山東地方區域特點、產業分佈情況，確定現代農業、食品加工、新能源電池、高端裝備、醫藥製造、汽車產業、石油煉化、專用設備作為重點方向，分別制定專門服務方案，以高質量金融服務推動經濟高質量發展。2023年，公司信貸規模較年初增長253.56億元，增速12.96%，全年增額創歷史新高，為金融支持當地實體經濟引入活水。



整體信貸投放穩中有增，公司信貸規模較年初增長

253.56億元，

增速 12.96%，全年增額創歷史新高



本行赴企業調研

支持科技金融

本行積極貫徹落實中央金融工作會議、精神，以優質金融服務做好「五篇大文章」。從機制、模式、產品三個維度入手，創新推出科技金融專營模式和三大系列20餘款科技金融產品，支持科技金融發展。2023以來累計向超1,000戶科技企業發放貸款資金超85億元。



2023以來累計向超1,000戶科技企業發放貸款資金超

85億元

建立科技金融專營機制

總行成立科技金融領導小組，負責制定全行科技金融戰略規劃，總行普惠金融部負責全行科技金融業務的經營管理，採用扁平化、專業化的管理體制，負責科技融資產品創新與研發、專營機構管理等工作。2014年7月，本行在青島高新區成立山東省第一家「科技支行」，後續又分別在濟南、威海、煙台、濟寧、德州等地設立多家科技專營支行，搭建起以總行為核心，以專營機構和特色支行為兩翼的科技金融專營機制。



本行舉辦第八屆「青島銀行杯」科技金融股債雙融路演大賽暨第十屆「藍色之星」創新高成長企業評選活動

推出全生命週期特色產品

推出「科創易貸」「科創快貸」「人才快貸」等三大系列20餘款科技金融特色產品，全面滿足初創期、成長期和成熟期等各階段科技企業的金融需求。



打造科技金融服務新模式

一是深化平台渠道合作，實現精準服務。堅持批量化、精準化客戶開發策略，精準對接客戶需求。二是信貸政策配套，加大支持力度。發佈《圍繞實體經濟優化協同、強化驅動、聚焦行業 全面打造製造業發展體系的實施意見》，聚焦新一代信息技術、高端裝備、新能源新材料、生物醫藥等戰略性新興產業，優先支持經政府認定的高新科技企業、創新型企業、技術先進型企業。

支持養老金融

提早佈局養老金融發展。本行在總行層面成立衛生健康專業團隊，服務全省養老、醫療類客群，推動養老金融發展。對公信貸方面，針對居家養老、醫養結合推出「院易融」和「診易融」兩款專屬產品。截至2023年末，兩款產品已為山東省12家養老機構提供融資服務，貸款總額9,288萬元，比年初增加2,369萬元。2023年，本行為山東省健康產業領軍企業山東頤養健康註冊20億元中期票據。理財方面，針對養老市場創設田園系列長期限分紅型理財產品，累計發行101期，服務個人投資者約4.32萬名，募集資金約69億元。



截至2023年末，兩款產品已為山東省12家養老機構提供融資服務，貸款總額

9,288萬元

比年初增加2,369萬元

服務實體提質擴面

豐富融資產品，滿足企業多元化服務需求。2023年，本行啟動「鑄劍行動」授信產品快速響應工作，總行層面多部門協同，圍繞上市擬上市、國際業務、供應鏈金融、普惠金融、科技金融、衛生健康、個人消費、助農貸款八大類資產業務，梳理打磨完成24項拳頭產品，豐富產品體系。

加強銀企對接，提升服務覆蓋面。2023年，本行聚焦「十大場景、百處園區、千個項目、萬家民企」，通過走基層、訪企業、察實情、解難題，提升本行金融服務的覆蓋面、便捷性、精準度。深入開展「行長訪小微」活動，2023年累計走訪服務小微企業331家，打通金融服務「最後一公里」。



服務核心企業上下游中小客群達5,200餘家，
供應鏈金融貸款餘額達

80.91 億元，

帶動了當地相關產業的發展

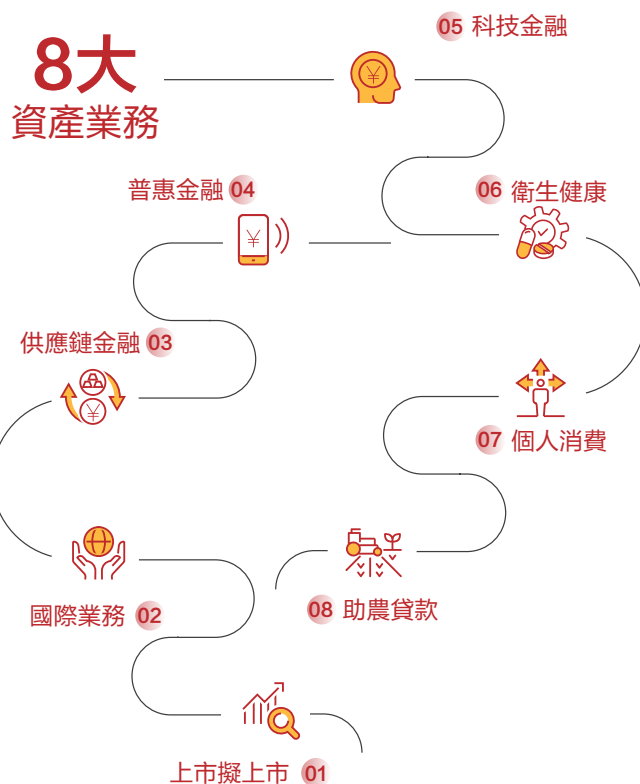
發展供應鏈金融，構建產業生態集群圈。近年來，本行引入先進信息技術手段，實現了供應鏈金融快速審批、快速放款等高效服務，並通過不斷優化服務流程，提高服務質量，努力為供應鏈普惠客群提供更優質的金融服務。截至2023年末，本行為200餘家核心企業提供供應鏈金融服務，服務核心企業上下游中小客群達5,200餘家，供應鏈金融貸款餘額達80.91億元，帶動了當地相關產業的發展。

典型
案例

本行獲批資產託管資格 綜合化經營實力倍增

2023年5月，本行成功換領經營證券期貨業務許可證，經營範圍增加證券投資基金託管，成為全國第九家具有證券投資基金託管資質的城市商業銀行，是山東省首家具有該資質的地方法人銀行，填補了山東省內地方法人銀行託管資質空白。託管資格獲批一方面進一步助力本行集團化高質量發展之路，另一方面拓寬了本行服務實體經濟的路徑，通過與青銀金租、青銀理財子公司、金融市場、投資銀行、財富管理等業務板塊的集團協同，為區域經濟和我國資本市場高質量發展貢獻青銀力量。

2023年6月2日，本行在青島舉辦金融互聯互通支持青島經濟高質量發展主題論壇暨資產託管戰略發佈會。論壇上，本行發佈全力支持金融互聯互通「海貝」計劃，並與參會的20餘家機構簽署金融互聯互通支持青島經濟高質量發展戰略合作協議，全面開放本行資產託管業務的展業之路。報告期內，本行與近50家基金、銀行、券商、信託等資管機構建立業務合作關係，佈局基金、專戶、信託、資產證券化等各類資管產品40餘只，落地項目規模超100億元。



發展普惠金融

2023年，是本行普惠金融改革攻堅元年，本行不斷完善普惠金融經營體系，建立普惠金融專業化經營模式，推進落實「構建專營機制、建設業務平台、完善產品體系、堅持數字化轉型」等具體發展舉措，普惠金融業務實現穩健快速發展。截至2023年末，本行普惠貸款餘額338.46億元，較年初增加67.21億元，漲幅24.78%，高於本行各項貸款增速。



截至2023年末，本行普惠貸款餘額

338.46 億元，

較年初增加 67.21 億元，漲幅 24.78%，
高於本行各項貸款增速

貫徹國家普惠政策

緊緊圍繞中央金融工作會議決策部署，本行充分運用再貸再貼、轉貸款、風險分擔機制等國家各項小微企業支持政策，助力小微企業發展。開展「深化作風能力優化營商環境」專項行動，本著「應降盡降」原則，將部分降費對象為小微企業和個體工商戶的優惠措施推廣至全部對公客戶，最大限度讓利企業。截至2023年末，本行共設置免收費服務項目112項，並通過官方網站、手機銀行、微信公眾號、廳堂渠道等主動告知客戶，保護消費者知情權。



打造普惠專營體制

報告期內，本行在全行範圍內推進普惠金融專營機制建設，在分支行設置普惠專營部門和團隊，實行普惠授信業務「派駐制」審批，建立獨立的小微企業信貸管理系統。推行普惠金融「試點行」機制，在條件成熟的濟南分行、西海岸分行、淄博分行、臨沂分行、威海分行、市北支行、市南支行等7家分支行設置普惠專營部門和團隊，提高普惠金融服務效率。



豐富普惠產品體系

2023年初，本行成立「授信產品快速響應工作組」，圍繞普惠金融開展「鑄劍行動」，打磨創新本行普惠拳頭產品，累計創新普惠產品20餘款，形成了覆蓋先進製造業企業、現代農業企業、科創企業、出口企業、供應鏈企業和線上普惠為產品線的完整的普惠融資產品體系。

數字化賦能業務提升

本行以數字化賦能普惠業務高質量發展，推出「多維渠道、一款產品、N種場景」的「普惠e融」業務，統一企業申請入口，系統智能匹配融資場景。目前已推出稅e貸（企業版）、房抵e貸、科企e貸和出口e貸等四款線上普惠貸款產品。

典型
案例

「普惠e融」數字化平台成功運行

2023年11月，本行上線「普惠e融」數字化服務平台。「普惠e融」是基於客戶稅務、工商、司法及徵信等大數據，精準分析客戶綜合能力，主要面向小微企業，構建完善的客戶畫像，採用「多維渠道、一款產品、N個場景」的創新服務模式，系統根據申請企業的不同特徵，採取差異化的審批策略，自動為其匹配適用於不同場景的融資業務，並根據風控模型實現線上授信和利率定價。該業務是本行對公資產業務線上化轉型的重要舉措，可為小微企業提供更高效率、便捷的金融服務。截至2023年末已有1,600餘戶企業掃碼申請「普惠e融」，業務進件量較傳統線下業務提升50%以上，已有近50戶企業獲得正式授信額度約4,000萬元。



助力鄉村振興

2023年，本行成立鄉村振興工作領導小組，優化創新「惠農快貸」「碳惠貸」等系列涉農特色產品，開展「一縣一品」專項活動。截至2023年年末，涉農貸款餘額536.69億元，較年初增加51.93億元，增速達10.71%；普惠型涉農貸款餘額67.14億元，較年初增加23.76億元，增速達54.77%。



截至2023年年末，涉農貸款餘額

536.69 億元，
較年初增加 51.93 億元

成立鄉村振興工作領導小組

2023年，本行成立金融服務鄉村振興工作領導小組，制定金融服務鄉村振興工作方案，明確職責分工，統籌全行金融服務鄉村振興工作。

攜手多方貸動鄉村振興

2023年7月19日，本行攜手政銀擔多家單位在青島銀行大廈舉行「攜手助農共促振興」政銀擔戰略合作簽約儀式，各方攜手共商共議搭建「政銀擔」助農融資服務平台，共譜助力鄉村振興新篇。



創新並優化涉農貸款產品

報告期內，本行全力優化、打造涉農產品體系，已形成「惠農快貸」「林權抵押」「土地承包經營權抵押」「碳惠貸」「養殖寶」「種植寶」「辣椒貸」等系列涉農特色產品，滿足客戶多元化服務需求。

典型
案例

助力櫻桃種植 賦能鄉村振興

平度市雲山鎮素有「膠東大櫻桃第一鎮」「中國大棚櫻桃產業第一鎮」美譽。櫻桃種植成為當地農民的主要經濟來源，但受各種因素影響，農戶種植融資仍面臨眾多痛點。為支持櫻桃種植農戶發展，本行通過高效的線上信貸審批模式和與專業的農業融資擔保公司合作的方式，向雲山鎮櫻桃種植戶發放「櫻桃種植貸」，解決農戶的燃眉之急。截至2023年末，本行共為雲山鎮櫻桃種植農戶發放「櫻桃種植貸」2,471.22萬元。



BQD 青岛银行

你知道这些

生活中的碳足迹吗?

可减排约0.279kg
二氧化碳

多吃蔬菜
少吃一餐肉食

可减排约3.1kg
二氧化碳

少用一双
一次性筷子

可减排约2.06kg
二氧化碳

使用节能灯
10h

可减排约0.02kg
二氧化碳

合理
垃圾分类

可减排约0.18kg
二氧化碳

低楼层走楼梯
代替电梯

碳循美好

减塑行动

City





OR

逐「綠」前行

——踐行綠色金融

本行堅持生態優先、綠色發展理念，報告期內加大綠色金融產品創新，著力深耕降本增效賽道，努力擦亮「綠色銀行」名片，釋放綠色發展動能，賦能本行高質量發展。

- 36 創新綠色金融服務
- 37 大力發展藍色金融
- 38 啟動綠色銀行建設
- 41 開展綠色公益活動

創新綠色金融服務

2023年，本行成立綠色金融委員會，統籌推進全行綠色金融發展。截至2023年末，本行綠色信貸餘額261.35億元，較年初增長52.11億元，增速24.90%，高於全行貸款增速。



截至 2023 年末，本行綠色信貸餘額

261.35 億元

強化戰略引領

成立由總行行長牽頭的青島銀行綠色金融委員會，出台《綠色金融發展實施方案》，建立跨部門的綠色金融工作領導和協調機制，從戰略高度統籌推進全行綠色金融業務發展。

圍繞碳貸通、綠貸通、光貸通、環貸通四大場景體系，打造「綠金青銀」特色品牌，聚焦綠色信貸業務重點行業和重點場景，建立體系化、差異化的市場開發策略，推動業務落地和推廣複製。

打造特色品牌

創新綠色產品

本行先後創新落地全國首筆碳減排披露支持貸款、全國首筆碳配額質押+技改專項貸款、山東省首筆新能源CCER未來收益權質押貸款、山東省首筆排污權質押貸款、山東省法人銀行首筆用能權質押融資、山東省地方法人銀行首筆碳減排工具支持貸款等，成為山東省唯一一家實現中國人民銀行推動綠色金融四類創新業務（環境權益類抵質押貸款、碳資產類抵質押貸款、能源收益類抵質押貸款、可持續掛鉤貸款）全部落地的金融機構，引領綠色金融業務創新發展。

本行貫徹落實國家政策導向，不斷創新綠色金融產品和服務，積極開展綠色金融債券發行及投資業務，為本行支持節能環保、清潔生產、清潔能源等綠色產業提供了有效的籌資渠道，切實履行支持區域綠色產業發展、服務地方經濟的社會責任。2023年，本行成功發行總規模80億元的青島銀行綠色金融債券，吸引全國資金支持區域綠色低碳高質量發展。

加大綠色投資

典型案例

發放全國首筆碳排放披露支持貸款

2023年5月，本行萊蕪分行向某電力公司發放貸款1,000萬元，該筆業務是全國首筆碳排放披露支持貸款。碳排放披露支持貸款是將貸款利率與企業生產經營過程中的碳表現相掛鉤，為注重碳披露工作、減排效應顯著的企業提供優惠利率融資，鼓勵企業積極進行碳披露，助力綠色金融發展。



本行萊蕪分行向某電力公司發放貸款

1,000 萬元

大力發展藍色金融

報告期內，本行充分利用地域經濟特色，積極在藍色金融領域探索和實踐，全力助推海洋可持續發展。

持續開展能力建設， 促進藍綠融合發展

2023年11月27日，本行與世界銀行集團國際金融公司(IFC)在青島舉行藍色與綠色金融第二期能力建設項目簽約儀式，雙方共同簽署了《綠色－藍色金融能力建設》合作協議，標誌著雙方在藍色金融與綠色金融領域的合作將步入新階段。後續，雙方將在深化藍色金融合作的同時，將合作擴大到綠色金融創新領域，創新藍色與綠色金融解決方案，助力經濟社會綠色低碳轉型，有效應對氣候變化。



藍色金融獲多方讚譽

2023年9月26日，本行「藍色金融」項目榮獲2023年度「保爾森獎——綠色創新」類別優勝獎。「保爾森獎」是清華大學和保爾森基金會聯合主辦的可持續發展領域有影響力的國際獎項之一，旨在推動低碳交通創新，重構新能源時代的新基建，激勵應對氣候變化、改善環境質量、促進零碳轉型的解決方案，構建環境和經濟並行的可持續未來。



典型
案例

本行發行賦能藍色經濟科創票據獲「青島市金融創新獎」第一名

本行為青島西海岸海洋控股發行7億元科創票據，是山東省首單用途類科創票據，資金主要用於青島京東方產業生產基地和海洋生物醫藥產業園區等科技創新項目。賦能藍色經濟科創票據一方面有效發揮債券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。另一方面，科創票據產品實現了將債券資金用於科創企業股權投資的重要突破，引導資金用於高端製造業等科創領域的發展，對於助力山東省高端製造業發展，支持海洋生物醫藥產業創新具有良好示範作用。2023年5月，該項目在「2022年度青島市金融創新獎評選」中榮獲第一名。

啟動綠色銀行建設

報告期內，本行在全行範圍內啟動「綠色銀行」建設，將「節能降耗、綠色發展」目標植入發展理念，力求構建低碳環保的綠色銀行，以綠色銀行底色打造高質量發展亮色。

完善頂層設計

報告期內，本行成立「綠色銀行」工作小組，出台《青島銀行「綠色銀行」工作方案》，明確工作重點和工作目標，統籌推進全行「綠色銀行」建設，助力青島銀行綠色低碳轉型發展。

拓展綠色運營

本行積極踐行綠色低碳理念，從細處著眼、從微處著手，在行內推行了一系列綠色運營舉措。

青島銀行2023年能源消耗表：

類別	單位	2023年	2022年
總部辦公用電量	萬千瓦時	414.72	375.93
總部辦公用水量*	噸	25,623.00	23,898.00
總部辦公用紙量	百萬張	1.83	1.52
總部辦公用油量	升	64,922.72	43,646.55
總部天然氣使用量	立方米	38,183.00	30,522.26
總部溫室氣體排總放量	噸二氧化碳當量	4,674.23	4,499.19
——直接溫室氣體排放**	噸二氧化碳當量	146.76	99.72
——間接溫室氣體排放***	噸二氧化碳當量	4,527.47	4,399.47

* 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。2023年，本行總部車輛累計排放氮氧化物517.57噸，二氧化硫0.95噸，顆粒物49.59噸。

2023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。

資源使用綠色化

樹立勤儉辦行經營理念，節約每一滴水、節約每一張紙、每一支筆、每一度電；公共走廊、樓梯照明燈安裝自動控制和分路式開關，防止「白晝燈」「長明燈」現象；鼓勵低樓層往返不乘電梯，減少電梯使用次數。

建設「綠色食堂」，加強節能、節水設施設備應用，採用節能灶具、改造排煙系統，提高食堂能源使用效率，加強綠色食材採購管理；做好廚餘垃圾的回收處理工作，廢水經處理後再排放。

健全「垃圾分類 + 資源回收」制度，有效實現垃圾分類和資源回收要求。

充分利用電話會議和視頻會議系統，減少會議出差，2023年全行視頻會議召開次數達4,712次。



2023年全行視頻會議召開次數達

4,712次

堅持綠色採購

報告期內，本行進一步優化集中採購模式，落實招標代理機構引入、採購工作集中化、公開化組建供應商庫等重點工作，並結合實際修訂《青島銀行集中採購管理辦法》《青島銀行集中採購操作規程》，通過完善制度體系進一步強化採購管理工作合規性。採購中對供應商提出符合國家環境保護等方面要求，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	105
珠江三角洲地區	37
環渤海地區	667
中部地區	7
東北地區	3
西部地區	11
其他地區	5

減少廢棄排放

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。

類別	項目	單位	數據(截至2023年12月31日)
2023年報廢處置電子設備表	業務用計算機	台	266
	打印機	台	62
	自助(存)取款機	台	78
	自助服務終端	台	12

拓展綠色服務

報告期內，本行在網點推進一步系列綠色服務，倡導「無紙化」服務，幫助客戶踐行節能減排承諾，持續推進「綠色銀行」建設。

推進網點輕型化轉型

2023年，本行全面推進網點輕型化轉型，不斷優化廳堂資源配置與服務流程。實現廳堂內品宣、物品、家具、設備四大類、170餘項素材資源的線上平台化管理，通過多媒體播放、微縮印刷等形式開展綠色宣傳，取消非必要紙質素材；持續深化無紙化、線上化改造，90%以上櫃面業務已實現無紙化；全面梳理並取消業務落地的紙質處置環節，減少紙質單據傳遞，踐行綠色低碳理念。

構建遠程服務新模式

報告期內，本行上線遠程銀行，部分業務實現線上服務辦理，讓客戶少跑腿、數據多跑腿，為客戶提供便捷化服務。

業務電子化替代率穩步提高

截至2023年末，本行共計擁有97家自助銀行和415台自助設備，引導客戶通過自助設備、智慧PAD等線上渠道辦理業務，櫃面分流率達73%。個人資產證明線上化辦理替代率達83%。

建設綠色網點

突出「綠色、智慧」，下一步本行將試點建設「綠色網點」樣板銀行建設，從堅持節能降耗，打造低碳運營的「綠色網點」；堅持智慧便捷，打造數字化的「綠色網點」；堅持服務升溫，打造有溫度的「綠色網點」；堅持穩健經營，打造平安「綠色網點」，並多舉措、多維度、分層次在全行推廣。



開展綠色公益活動

報告期內，本行開展了一系列綠色低碳公益活動，後續將持續加大綠色公益活動開展，倡導綠色健康生活方式，為建設美麗中國貢獻青銀力量。



威海分行舉辦「植樹添新綠
種下新希望」植樹活動



威海分行舉辦環保公益宣傳



東營廣饒支行聯合縣籃協、體育局舉辦廣饒縣
首屆「青島銀行杯」美麗鄉村籃球賽



青島李滄支行舉辦環保公益活動



日照分行舉辦公益環保活動



西海岸分行舉辦「綠色小天使，
環保小達人」公益活動



淄博分行參加「最美是文明」文明出行公益活動

舉辦「碳」循美好 減「塑」行動

為倡導綠色環保理念，2023年11月19日，本行在全省16地市同時啟動「碳」循美好 減「塑」行動——2023青島銀行健步行活動，活動共邀請了客戶及員工代表共1,800人參與，一起燃動金秋，共享綠色低碳生活。



冠名2023青島海上馬拉松

2023年10月15日，本行冠名的2023青島海上馬拉松在膠州灣跨海大橋舉辦。本次賽事以「健康、快樂、活力、特色」為主題，設半程馬拉松、體驗跑（12公里）以及親子跑（5公里）三個比賽項目，共吸引30,000多人報名參賽。





04

與您共行

——用心服務客戶

「青馨」服務品牌勾勒出本行服務的鮮明特色。報告期內，本行廣泛開展金融知識宣教活動，積極推進服務提升，讓服務零距離，讓金融有溫度，努力做客戶的貼心金融管家。

- 46 提速數智轉型
- 47 保障客戶權益
- 48 普及金融知識
- 50 客戶投訴處理
- 52 信息安全管理
- 53 便民網點建設

提速數智轉型

為全面提升客戶服務效率和質量，報告期內，本行成立數字化戰略轉型委員會，制定全行數字化轉型方案，以數智轉型賦能服務提升。



打造數字工具

迭代優化零售「數字管家」功能，完善對公智能營銷管理平台；持續優化對公線上營業廳，主要對公業務線上化比例達72.97%。



豐富數字服務

發佈手機銀行8.0，提供精準陪伴式服務；推出滴滴經營貸、網商經營貸和陽光保險經營貸等微貸產品，以及「信保貸」「鯨運卡」等信用卡線上產品；推出「普惠e融」業務，月均申貸客戶數較傳統線下業務提升50%以上，普惠貸款審批和貸後管理效率有效提升。



推廣智能客服

2023年智能文本服務量突破230萬人次，同比提升3%；大力推動智能外呼機器人在多業務領域的落地應用，智能外呼機器人服務量突破703萬人次，同比提升92%。



本行「鷹眼360智能風險監控平台」獲「2022年度青島金家嶺數字金融創新大賽」一等獎



本行「集團級智能化預警平台」獲「第二屆青島數字金融創新大賽——金融科技優秀項目」一等獎

保障客戶權益

強化體制機制建設。進一步完善消費者權益保護體制機制建設，制定《青島銀行消費者權益保護信息披露管理辦法》《青島銀行消費者適當性管理辦法》，修訂《青島銀行消費者權益保護培訓管理辦法》《青島銀行消費者權益保護工作考核評價辦法》《青島銀行金融糾紛調解管理辦法》，從源頭確保消費者權益保護依章運行，將消費者權益保護要求貫穿業務流程各環節。

全員落實監管新規。組織全行學習《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》，開展學習培訓100餘場，強化全員消費者權益保護意識；組織開展金融消費者權益保護「應知應會」測試，檢驗員工對消保知識的掌握程度，全行共3,822人參加測試，「以考代訓、以考促學」，不斷提高服務水平和業務能力。

優化消保審查機制。制定《青島銀行銀行消費者權益保護內容審核表》，明確審查要點，同時增加營銷宣傳類審查的客戶服務標準要求，將「以客戶為中心」服務理念融入消費者保護審查。截至2023年末，共對389項文件開展消費者保護審查，提出實質性審查意見670條，從產品和服務前端，精準提示消保關注點和風險控制措施，從源頭上防範侵害消費者合法權益行為發生。



組織全行學習《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》，開展學習培訓

100餘場

截至2023年末，共對389項文件開展消費者保護審查，提出實質性審查意見

670條



普及金融知識

積極參與監管機構組織的「315提振消費信心」「守住‘錢袋子’」普及金融知識萬里行「金融消費者權益保護教育宣傳月」等大型活動，通過「小小銀行家」「金融知識大講堂」「金融知識鄉村行」「五進入」等具體形式，組織分支機構開展形式多樣的金融宣教活動。全年組織開展宣傳活動超過1,000餘場，向消費者宣傳防範非法集資和電信詐騙、引導理性投資和借貸消費，從貼近人民群眾需求的金融基礎知識入手，普及基礎金融產品和服務相關內容，積極踐行社會責任，全面提升公眾金融素養。

金融知識「五進入」。組織專業金融知識宣教團隊進社區、進企業、進農村、進學校、進商圈



「金融知識微課堂」。通過官方微信號打造「金融知識微課堂」



「反詐識詐護航學子」。走進高校開展「七個一」主題活動——組建一支反詐隊伍、開展一場現場宣講、舉辦一堂反詐講座、發出一封倡議書、進行一次溫馨提示、組織一場觀影活動、舉辦一場創意大賽。



**牵挂时刻放心上，
细微之处暖人心**

王晓仪 济南自贸区支行 理财经理

年纪大了，难免会遇到各种困难。总是结伴到济南自贸区支行办理退休金业务的李叔叔和孙阿姨，是理财经理王晓仪的“老熟人”了。叔叔曾悄悄告诉晓仪，在孙阿姨出现了阿尔茨海默症后，自己不放心她独自外出。知道此事的晓仪，便将孙阿姨的情况放在了心上。没想到，某次办业务，竟然只有孙阿姨一个人来。经过阿姨断断续续的表达才知道，原来李叔叔生病住院了。

担心阿姨自己回家会出意外，细心的王晓仪便借口自己要到阿姨家附近拜访客户，将阿姨送回了家。阿姨的儿子在焦急之际，见到妈妈被青岛银行的员工平安送回了家，嘴里更是止不住的感谢。

**在意你在意的人，牵挂你牵挂的事。
贵银人的细心，于无声处生光。
变成客户心里可以挡风遮雨的大树。**

「金融版CityWalk」。在「有趣有料」的打卡過程中傳遞消費者權益保護理念。



客戶投訴處理

2023年，本行持續貫徹落實《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，嚴格施行「全渠道受理 - 全過程留痕 - 總分支分級處理 - 辦結回訪 - 數據報送 - 溯源改進 - 投訴考核」的投訴閉環管理機制。總、分、支多崗聯動，做到消費投訴及時接收、順暢流轉、高效處理、按時辦結。全年共受理客戶投訴10,866筆，投訴辦結率100%。



全年共受理客戶投訴

10,866 筆，投訴辦結率 100%

為進一步完善全渠道消費投訴統一入口管理，建立全生命週期客戶反饋數據平台，「青島銀行客戶之聲管理系統」於2023年1月6日成功上線，該系統以39個全渠道覆蓋，實現了跨部門、跨機構的客戶投訴信息互通、數據互聯，標誌著本行數字消保管理價值化再上新台階。



按投訴業務分類

序號	類別	數量
1	銀行卡	7,327
2	貸款	1,407
3	債務催收	1,406
4	銀行代理業務	171
5	自營理財	141
6	支付結算	126
7	個人金融信息	85
8	儲蓄	29
9	其他中間業務	8
10	人民幣管理	6
11	外匯	2
12	貴金屬	1
13	國庫	0
14	其他業務	157
合計		10,866



按投訴地區分類

序號	類別	數量
1	青島(含信用卡)	10,762
2	煙台	22
3	淄博	14
4	威海	10
5	濟南	9
6	臨沂	9
7	濱州	7
8	德州	7
9	東營	7
10	棗莊	7
11	濰坊	5
12	萊蕪	4
13	荷澤	1
14	濟寧	1
15	泰安	1
合計		10,866

客戶滿意度提升

2023年，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和現場訪談，將用戶評價納入產品體驗和服務體驗的監測體系。全年累計與19,994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2023年總體客戶滿意度淨推薦值(NPS)為80.49%，較2022年增長3.79%，實現客戶產品體驗、服務體驗提升目標。



本行 2023 年總體客戶滿意度淨推薦值 (NPS) 為

80.49%,

較 2022 年增長 3.79%，實現客戶產品體驗、服務體驗提升目標

典型案例

青馨工作室獲全國創新工作室命名表彰

2023年，本行「青馨」服務工作室獲中國金融工會「全國金融系統勞模和工匠人才創新工作室」命名表彰。多年來，本行始終堅守服務初心，傳遞向善的品牌理念，堅持植入文化基因，並實施科學的服務管理與監督，探索數字化賦能服務提升，在金融向善的品牌理念引領下，本行七度榮登「亞洲品牌 500 強」「中國 500 最具價值品牌」榜；八次問鼎服務業最高榮譽獎項「五星鑽石獎」。



信息安全管理

個人信息保護

本行始終高度重視客戶個人信息保護工作，報告期內印發關於強化客戶個人信息保護的文件，全方位完善客戶個人信息保護機制，切實保護消費者個人信息安全。深入解讀《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》等新法新規，推進新規貫徹落實。發佈風險提示文章6篇，深入剖析典型個人信息違規處罰案例、敗訴案例和刑事案件案例，提出法律合規建議，嚴防侵權行為。開展個人信息保護培訓5次，規範員工個人信息收集處理行為，築牢客戶信息保護意識。

信息系統安全

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、數據安全和信息系統建設工作。報告期內，本行修訂《青島銀行黨委網絡安全責任制實施細則》，落實網絡安全黨委責任制，制定數據安全三年規劃，開展全面的網絡安全及數據安全風險排查；圓滿完成大運會、亞運會及兩會等重大活動期間網絡安全保障工作。

數據安全管理

報告期內，本行印發《青島銀行數據處理安全協議》，組織開展與第三方合作協議數據風險排查行動，並制定個人信息影響性評估(PIA)矩陣，為業務合規安全開展提供支持。完成外部數據「斷直連」合規改造，強化第三方數據安全。積極參與行業標準制定，發佈行業數據資產標準2篇；基於數據管理實踐，申報發明專利1項、軟件著作權1項，數據管理水平獲得業界認可。

典型
案例

開展 2023 年網絡安全宣傳週宣傳

2023年網絡安全宣傳週期間，本行積極參與青島市網警支隊組織的網絡安全主題活動，向市民宣傳網絡安全相關知識，豐富網絡安全宣傳形式，增強網絡安全宣傳教育的針對性和有效性。



便民網點建設

自助設備

2023年報告期末，本行擁有在行式自助銀行97家，擁有自助設備415台，提供取款、存款、轉賬、查詢、繳費、修改密碼、以及發票打印等銀行服務功能。報告期內，本行自助設備交易470.94萬筆，交易額166.10億元。



報告期內，本行自助設備交易

470.94 萬筆，

交易額 166.10 億元

增設網點

需填寫項目	2023年	2022年
營業網點(含總行營業部)	191	180
當年新增網點數	11	14
社區支行	37	31





攜手同行

——凝心共謀發展

本行堅持「發展依靠員工，發展為了員工」理念，為員工搭建成長平台，踐行關愛文化，與員工攜手同行共成長。

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





2023 青岛银行职工运动会

美

奋战在一线的全体青银人致敬

延安二路支行祝
运动会圆满成功

青银金租
祝运动会圆满成功

枣行动 枣提升
枣发展 枣受益

坚定信心 转型发展
努力拼搏 再创辉煌

爱我青银 筑梦未来
砥砺前行 争创佳绩

威海分行祝总行
运动会圆满成功

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。

2023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。

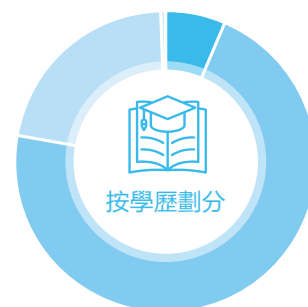
員工數據



- 30歲(含30歲)以下員工 32.61%
- 31至40歲(含40歲)員工 46.49%
- 41至50歲(含50歲)員工 14.98%
- 50歲以上員工 5.92%



- 男性員工 44.81%
- 女性員工 55.19%



- 專科學歷員工 6.54%
- 本科學歷員工 71.38%
- 碩士學歷員工 21.72%
- 博士學歷員工 0.35%

數據類別	項目	截至2023年12月31日		
		人數(人)	比例(%)	
社會指標	員工總數	4,861	100.00	
	按性別劃分	男性員工	2,178	44.81
		女性員工	2,683	55.19
	按僱傭類型劃分	合同制員工	4,861	100.00
		派遣制員工	-	-
		臨時工	-	-

數據類別	項目		截至2023年12月31日	
			人數(人)	比例(%)
社會指標	按年齡組別劃分	30歲(含30歲)以下員工	1,585	32.61
		31至40歲(含40歲)員工	2,260	46.49
		41至50歲(含50歲)員工	728	14.98
		50歲以上員工	288	5.92
	按地區劃分	山東省內員工	4,861	100.00
		山東省外員工	-	-
	按學歷劃分	專科學歷員工	318	6.54
		本科學歷員工	3,470	71.38
		碩士學歷員工	1,056	21.72
		博士學歷員工	17	0.35
	新進員工		430	8.85
	殘疾人員工		1	0.02
	少數民族員工		43	0.88
	社保繳納員工數		4,861	100.00
	定期體檢員工數		4,861	100.00
近1年發生勞動仲裁次數		-	-	

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，2023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	143	2.94
		女性員工	175	3.60
	按年齡組別劃分	30歲(含30歲)以下員工	81	1.67
		31至40歲(含40歲)員工	157	3.23
		41至50歲(含50歲)員工	12	0.25
		50歲以上員工	68	1.40
	按地區劃分	山東省內員工	318	6.54
		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	237	4.88
		女性員工	193	3.97
	按年齡組別劃分	30歲(含30歲)以下員工	285	5.86
		31至40歲(含40歲)員工	129	2.65
		41至50歲(含50歲)員工	14	0.29
		50歲以上員工	2	0.04
	按地區劃分	山東省內員工	430	8.85
		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。報告期內，本行優化行員等級體系和薪酬體系，通過明確資格標準、建立管理機制，打造覆蓋全員、晉升機制清晰、層層擇優、職級能上能下的行員等級體系，讓員工在本行工作有意義、有收獲、有認同，形成「按貢獻取酬」的績效文化。

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

報告期內，本行根據《工會法》和《工會章程》的規定，召開了青島銀行第六次職工代表大會、第六次工會會員代表大會，選舉產生了青島銀行第六屆工會委員會委員和經費審查委員會委員。



搭建成長平台

建章立制搭建科學的人力資源管理體系

報告期內，本行先後印發《後備人才管理辦法》《行員等級管理辦法》《職位管理辦法》等10餘項制度辦法，提升總行系統化、體系化、規範化的統籌管理能力。發佈相關工作配套通知，建立規範化管理流程，明晰工作要求。在充分徵求全行意見基礎上，積極推進完善關於風險抵押金管理、績效薪酬追索扣回等十餘項人力資源管理制度，形成更為科學規範的人力資源制度體系。

穩步推進組織架構體系調整和管理人員編製落地

報告期內，本行研究出台涉及績效考核、薪酬分配、幹部選聘等12項制度辦法，靠制度選人、用制度管人。引入頭部諮詢公司，借鑒先進同業經驗，優化總行管理架構，管理部門由36個合併精簡為33個，明晰部門崗位職責，核定崗位編製職數，初步搭建完成與發展戰略相匹配的管理架構體系。綜合運用業績評定、履職評價、民主評議等多角度選拔幹部人才，有序完成總行部門管理崗位人員選（競）聘工作，建立起「能上能下」「人崗匹配」的選人用人機制。合併11家青島市區直屬支行，增強綜合實力，管理更加集約。



本行舉辦第一期中層管理人員領導力培訓班

多層級培訓搭建成長階梯

2023年，本行以三年戰略規劃為指導，緊扣經營管理工作、業務發展和階段性工作重點，有重點、有計劃開展各類培訓工作。報告期內，本行印發《青島銀行2023年培訓計劃》，制定《青島銀行培訓積分暫行管理辦法》《青島銀行內訓師管理辦法》《青島銀行培訓項目准入會商機制》《青島銀行校招新員工「導師制」實施管理辦法》，發佈《關於規範外部培訓供應商使用的通知》《關於加強培訓評估工作的通知》《關於加強外部資格證書管理的通知》等，不斷完善培訓管理相關辦法和規定。重點實施「起航」「續航」「引航」「遠航」四大培訓計劃和「星光工程」培訓。組織兩期中層管理人員領導力培訓班，選拔專業機構提供領導力、管理能力、溝通技巧和團隊合作等方面的知識技能培訓，打造「政治過硬、專業過硬、作風過硬、廉潔過硬」的管理人員隊伍。2023年全行共組織培訓3,473項，累計培訓237,281人次。



2023 年全行共組織培訓

3,473 項

累計培訓

237,281 人次



2023年「優選計劃」社招人員培訓



2023新員工入職培訓



本行舉辦「走進華為數字化領導力」培訓班

關注身心健康

關心網點和員工安全

本行網點嚴格按照國家標準建立物防、技防和消防設施，達到防盜、防搶、防火災要求。每個網點營業廳配備護衛隊員進行執勤守護，加強防範突發事件能力。

報告期內，本行召開2023年安全工作會議，與48個單位(含子公司)安全責任人簽署安全承諾書，推進安全責任落實。全年在全行組織開展12次安全大檢查，夏季及冬季安全專項檢查。結合節假日、敏感時期(全國兩會)、安全生產宣傳月等組織全行開展兩次安全保衛工作專項培訓、兩輪典型案例警示教育 and 四輪應急預案的演練工作，築牢安全防線。對《青島銀行門禁權限管理辦法》《青島銀行安全保衛案件及重大安全事故處置辦法》《青島銀行金庫安全管理規定》3項制度進行重新修訂，進一步完善本行安全管理制度體系。



2023年，本行榮獲山東省單位內部治安保衛成績突出單位。

過去三年，本行未發生任何員工因工死亡的事務。

關愛員工生活

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。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，提升員工的歸屬感、幸福感。為踐行關愛文化，2023年，本行制定《青島銀行幹部職工榮譽退休工作辦法》，弘揚優良傳統，尊重、愛護為本行做出貢獻的老同志。



本行為退休員工舉辦「漫漫青銀路，回首皆風華」主題榮休儀式



本行舉辦第一屆「智馨e家」餐飲文化節

關愛女性員工

本行嚴格執行《女職工勞動保護規定》，落實女職工孕期、產期、哺乳期等各種待遇，為女性員工提供哺乳假，建立「愛心媽媽小屋」等，保護女性職工合法權益。及時做好家庭矛盾調解，為女職工排憂解難。豐富女職工文化生活，報告期內組織發動女員工參加「中國夢·勞動美凝心鑄魂跟黨走團結奮鬥新征程」職工宣講大賽、開展「書香青致遠·墨卷銀至恆」讀書活動，2023年本行共設有47家女職工讀書會，舉辦讀書活動55場。

共創溫暖家園

幫扶困難員工

報告期內，本行組織開展「春雨潤心田」- 2024年元旦春節期間送溫暖走訪活動，主要救助本人患病員工，或因突發事件造成家庭生活困難的員工，共救助20人10.6萬元。2023年度共有89人次通過工會辦理互助保險賠付，賠付10.5萬元。

豐富業餘生活

報告期內，本行先後舉辦「出彩青銀人」員工才藝大賽活動、乒乓球、羽毛球和籃球團體邀請賽及全行職工運動會。本行現有籃球俱樂部、毬球俱樂部、登山俱樂部、書香青銀俱樂部等各類職工俱樂部15個，會員近千名；並以俱樂部為載體，定期開展各類健身娛樂活動。



本行舉辦首屆員工才藝大賽

2023年11月26日，本行舉辦首屆員工才藝大賽決賽。決賽由54位行內員工為線上、線下觀眾呈現了30個精彩節目，展現了青銀人昂揚向上、青春活力的優秀風采。



舉辦2023職工運動會

為豐富職工文化體育生活，進一步增強職工的凝聚力和歸屬感，2023年6月3日本行舉行全行職工運動會，全行48支代表隊，3,000餘名幹部職工參加。





06 向善而行

——投身社會公益

多年來，本行積極投身社會公益，著力構建具有青銀特色的慈善公益體系。

66 心系幸福鄰里

68 關愛特殊人群

68 傳遞慈善溫暖



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，本行提出「一體兩翼」零售發展戰略，將金融資源下沉到農村與社區。本行成立社區金融事業部，積極打造「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。截至2023年末，幸福鄰里社區支行開業13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。2023年以來，幸福鄰里志願服務隊13支服務小分隊共組織「黨建+志願」活動718場，受眾達5.23萬人。



2023年以來，幸福鄰里志願服務隊13支服務小分隊共組織「黨建+志願」活動

718場，受眾達5.23萬人。



探索「黨建+公益+品牌」公益新模式

本行社區金融服務在深入群眾、深入基層的同時，主動摸民情、聽民聲，為群眾辦實事。為幫助社區居民打造良好的健身環境，為居民幸福生活增添「健康底色」。2023年，本行探索「黨建+公益+品牌」的公益新模式，為青島鄭州路、晉中路社區打造幸福鄰里公益體育園地、捐贈愛心器材、建設公益宣傳欄等，合計投入18萬元，以黨建共建為紐帶深入社區，為群眾辦實事，同時宣傳廉潔文化內容、普及綠色低碳理念等，與社區共同弘揚社會正能量，譜寫幸福故事。



典型
案例

「萬家燈火 幸福市南」鄰里節系列活動

2023年8月，本行在青島市南區推出「萬家燈火 幸福市南」鄰里節系列活動，青島轄內9個網點共開展社區活動50餘場，參與的社區居民超過2,000人；鄰里節期間舉辦音樂沙龍、書畫攝影、國學講壇、「小小銀行家」、特色手工等，讓鄰里服務場景更生活化、個性化。



9個網點共開展社區活動50餘場，
參與的社區居民超過

2,000人



關愛特殊人群

關愛老年群體

2023年，本行在原有「青馨」敬老服務的基礎上，推出「青馨·向前一步」敬老服務，圍繞一個理念、兩個基本點、三大舉措、四條主線、五項內容，鼓勵員工創新實踐服務話術、服務流程、服務行為等，以更加靈活和豐富的形式提升老年客群服務體驗。

「青馨·向前一步」敬老服務不僅僅是「腳」向前邁一步，更是在客戶接待和客戶服務的整個過程中均「謀前一步」「幹前一步」，牢牢把握住「快一點」「親一點」「暖一點」「好一點」四條主線，為老年客戶群體提供有愛、有溫度的金融服務。



關愛戶外勞動者

為關心關愛戶外勞動者，本行積極做好戶外勞動者驛站建設工作，為城市增添溫暖的文明底色。截至2023年末，本行已創建市級戶外勞動者驛站20家。報告期內，全國總工會發佈2023年「最美工會戶外勞動者服務站點」名單，本行市南支行上榜。



溫馨加放心 我們更努力



傳遞慈善溫暖

關愛困境兒童

2023年9月4日，在第八個「中華慈善日」，本行面向全行員工、員工家屬以及愛心客戶發起慈善募捐活動，共募集善款1,904,621元，以實際行動弘揚善舉。活動善款將全部匯入青銀慈善基金會用於公益事業。從中，本行捐出100萬元用於青島市「困境兒童關愛慈善項目」，幫助全市1,000名孤寡兒童、困難家庭及農村留守兒童實現「微心願」，提升身處困境中的孩子們的獲得感和幸福感。



冠名第八屆「微塵公益之星」先進典型推選活動

報告期內，本行冠名青島市委宣傳部、青島市紅十字會、青島日報報業集團等11個部門聯合舉辦的第八屆「微塵公益之星」先進典型推選活動。本行已連續多年支持「微塵公益之星」評選活動，助力「微塵」公益品牌發展壯大。活動中，主辦方為本行頒發「青島紅十字博愛金獎」。



認購19萬元愛心蔬菜 愛心助農促銷增收

本行積極響應青島市「愛心助農促銷增收」活動倡議，在青島平度、萊西合計認購19萬元愛心蔬菜，一方面用於全行職工餐廳，另外也為本行客戶、特殊人群進行福利贈送，傳遞青銀溫暖，展現責任擔當。



以公益慶祝縣域支行開業，回饋社會

為支持縣域經濟發展，報告期內，本行成立淄博淄川支行、臨沂沂水支行。借開業契機，本行分別向淄川中學、頤澤幼兒園、般陽幼兒園等6所學校捐贈12萬元體育器材；向臨沂沂水縣慈善總會捐贈20萬元用於捐資助學。



踐行志願服務

報告期內，本行各分支機構開展了一系列公益活動。



日照分行「理財節」磨剪
子鏘菜刀公益活動



青島市南支行參加「中國好人」
守護「世界最美海灣」活動



青島市南支行參加「汕頭大媽」志願服務大集



本行員工開展志願服務



泰安分行為客戶贈送愛心蔬菜



濟南分行開展兒童關愛活動



青島科技支行「青銀進課堂，小小銀行家」主題宣傳活動



濰博分行舉辦黨建共建公益活動



煙台分行舉辦義診活動

展望

2024年，是實現「十四五」規劃目標任務的關鍵一年，也是青島銀行新三年戰略規劃承前啟後的攻堅之年。本行將以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹落實中央金融工作會議、中央經濟工作會議和山東省市經濟工作會議精神，圍繞「質效優先、特色鮮明、機制靈活」的戰略目標，深入推進高質量發展，不斷激發新活力、釋放新動能、彰顯新擔當。

我行將夯實發展根基，共建高質量發展。2024年，本行將堅持黨建統領，繼續探索黨建與業務的融合發展，持續將黨建引領優勢轉化為治理效能；推動ESG理念融入全行治理體系，培養可持續發展能力；強化戰略執行，確保戰略舉措落地、戰略目標達成；優化本行組織架構，完善人才梯隊建設、分層分類培訓體系建設，攜手人才同行，激發內生動力。

我行將持續擔當作為，共謀區域經濟騰飛。2024年，我行將全面落實中央經濟工作會議、中央金融工作會議各項工作部署，持續深化金融供給側結構性改革，聚焦主業，著力做好「五篇大文章」；充分發揮集團化、綜合化經營優勢，服務地方經濟發展；健全全面風險管理體系，防範化解金融風險，助力實體經濟高質量發展。

我行將堅持綠色發展，共繪生態畫卷。2024年，我行將積極堅守綠色低碳發展方向，從戰略高度統籌推進綠色金融，聚焦綠色產業融資需求，持續優化綠色金融綜合服務方案，深化「綠金青銀」品牌建設、推進「綠色銀行」建設等；堅持特色引路，立足本地優勢做強藍色金融，支持海洋經濟高質量發展。

我行將強化數字賦能，共築科技未來。2024年，我行將堅持改革創新，紮實推進數字化轉型戰略落地，構建精細化信息科技管理體系，穩步推進新核心系統建設；深化數字化應用，加速數字化產品及服務創新，不斷滿足人民群眾金融需求；強化數據治理，發揮數據價值，強化網絡防護能力建設，夯實信息科技風險管理，確保數據和信息安全。

我們將踐行社會責任，共赴美好生活。2024年，我行將積極踐行金融的政治性、人民性，推廣「幸福鄰里」社區服務，擦亮「青馨」服務品牌，不斷拓寬金融服務的廣度和深度；充分履行消費者權益保護主體責任，廣泛開展金融宣教活動，保障消費者合法權益；積極投身公益事業，圍繞捐資助學、扶弱濟貧、綠色公益、美麗鄉村建設等加大公益活動支持力度，真誠回饋社會。

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	38-39頁	A1.1 排放物種類及相關排放數據	38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)	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)	39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)	39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	38-39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	38-39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	10頁、 38-39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)	10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)	10頁、38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	38-39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	38頁
			A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量	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	38-43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	38-43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	38-43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	38-43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	56-57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	56-57頁
			B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	56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	56-61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	56頁
			B2.2 因工傷損失工作日數	56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	56-61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	47頁、52頁、60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	56頁	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	56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	56頁
B5 供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策	39頁	B5.1 按地區劃分的供應商數目	39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	39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	39頁
			B5.4 描述在揀選供貨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	39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	25頁、50頁、52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	50頁
			B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	25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	52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	21頁、25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	21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	25頁
			B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓	21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	66-71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)	66-71頁
			B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	66-71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	9頁
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	4頁
	2-3 報告期、報告頻率和聯繫人	4-5頁
	2-4 信息重述	較往年無重大變化
	2-5 外部鑒證	79-81頁
	活動和工作	
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	9頁
	2-7 員工	56頁
	2-8 員工之外的工作者	56頁
	管治	
	2-9 管治架構和組成	12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	6頁
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	22-24頁
	2-13 為管理影響的責任授權	22-24頁
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	24頁
	2-15 利益衝突	參見年報
	2-16 重要關切問題的溝通	13頁
	2-17 最高管治機構的共同知識	24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	24頁
	2-23 政策承諾	25、28-30頁
	2-24 融合政策承諾	25頁
	2-25 補救負面影響的程序	25、50-51、58頁
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	25頁
2-27 遵守法律法規	25頁	
2-28 協會的成員資格	37頁	
利益相關方參與		
2-29 利益相關方參與的方法	13-14頁	
2-30 集體談判協議	/	

GRI標準	披露項	披露位置
GRI 3 : 實質性議題2021	3-1 確定實質性議題的過程	14頁
	3-2 實質性議題清單	14頁
	3-3 實質性議題的管理	14頁
GRI 201 : 經濟績效2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	10頁
	201-2 氣候變化帶來的財務影響和其他風險和機遇	15-17、36-37頁
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	58、62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	28-30頁
	203-2 重大間接經濟影響	33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	21頁
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	21頁
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	21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	38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 302 : 能源2016	302-1 組織內部的能源消耗量	38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標準	披露項	披露位置
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	38頁
	303-2 管理與排水相關的影響	/
	303-3 取水	38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	15-17、37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	38頁
	305-2 能源間接(範圍2)溫室氣體排放	38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	38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	39頁
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	39頁
	306-3 產生的廢棄物	39頁
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	39頁
	306-5 進入處置的廢棄物	39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	39頁
	308-2 供應鏈中的負面環境影響以及採取的行動	39頁
GRI 401 : 僱傭2016	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	58頁
	401-2 提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	58頁
	401-3 育兒假	58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 職業健康安全管理体系	61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	61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	61頁
	403-6 促進工作者健康	61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	61頁
	403-8 職業健康安全管理体系覆蓋的工作者	61頁
	403-9 工傷	56、61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標準	披露項	披露位置
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	59-60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	22、56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 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	66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	25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	52頁

第三方鑒證報告

有限保證的註冊會計師獨立鑒證報告

致青島銀行股份有限公司董事會

畢馬威華振通字第2400051號

關於2023年度青島銀行股份有限公司社會責任報告中選定信息的報告

結論

我們對青島銀行股份有限公司(以下簡稱「貴行」)2023年度社會責任報告中的以下信息(以下簡稱「經鑒證的可持續發展信息」)執行了有限保證的鑒證業務：

被鑒證的信息	鑒證的時點或期間
公益捐贈(萬元)	截至2023年12月31日止年度
每股社會貢獻值(元)	截至2023年12月31日止年度
員工總數(人)	截至2023年12月31日
女性員工比例	截至2023年12月31日
總部辦公用電量(萬千瓦時)	截至2023年12月31日止年度
總部辦公用水量(噸)	截至2023年12月31日止年度
營業網點總數(家)	截至2023年12月31日
「黨建+志願」活動(場)	截至2023年12月31日止年度
普惠貸款餘額(億元)	截至2023年12月31日
涉農貸款餘額(億元)	截至2023年12月31日
綠色信貸餘額(億元)	截至2023年12月31日
藍色金融貸款餘額(億元)	截至2023年12月31日
受理客戶投訴數(筆)	截至2023年12月31日止年度
培訓次數(次)	截至2023年12月31日止年度

基於已實施的程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信貴行截至2023年12月31日及截至2023年12月31日止年度的經鑒證的可持續發展信息未能在所有重大方面按照本報告附錄所列標準編製。

我們對經鑒證的可持續發展信息形成的結論不涵蓋隨附或包含有經鑒證的可持續發展信息及我們的鑒證報告的其他信息(以下簡稱「其他信息」)。其他信息不作為本次鑒證業務的一部分，我們沒有對其他信息執行任何程序。

形成結論的基礎

我們按照國際審計與鑒證準則理事會(IAASB)發佈的《國際鑒證業務準則第3000號(修訂版)——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了鑒證工作。鑒證報告的「註冊會計師的責任」部分進一步闡述了我們在這些準則下的責任。

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會(IESBA)《國際會計師職業道德守則(包括國際獨立性準則)》對獨立性和其他職業道德的要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及應有的關注、保密和良好的職業行為為基本原則。

本所遵循IAASB發佈的《國際質量管理準則第1號(ISQM 1)——會計師事務所對執行財務報表審計或審閱、其他鑒證或相關服務業務實施的質量管理》。該準則要求會計師事務所設計、實施和運行質量管理體系，包括與遵守職業道德要求、職業準則和適用的法律和法規要求相關的政策和程序。

我們相信，我們獲取的證據是充分、適當的，為形成我們的結論提供了基礎。

使用限制

本報告僅供董事會使用。除此之外，本報告不可用作其他目的。我們對任何其他人士使用本報告產生的一切後果概不承擔任何責任或義務。本段內容不影響已形成的結論。

對經鑒證的可持續發展信息的責任

貴行的董事負責：

- 設計、執行和維護與編製經鑒證的可持續發展信息有關的內部控制，以使經鑒證的可持續發展信息不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報；
- 選擇或制定用於編製經鑒證的可持續發展信息的適當標準，並適當地提及或描述所使用的標準；
- 按照標準編製經鑒證的可持續發展信息。

固有限制

我們提請使用者注意，針對非財務數據，尚無公認的評估和計量標準體系，因此存在不統一的計量方法，這將會影響公司間數據的可比性。

註冊會計師的責任

我們負責：

- 計劃和實施鑒證工作，以對經鑒證的可持續發展信息是否不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報獲取有限保證；
- 基於我們已實施的程序及獲取的證據形成獨立結論；以及
- 向貴行董事會報告我們的結論。

我們已執行工作的概述，以作為形成結論的基礎

在執行鑒證工作的過程中，我們運用了職業判斷，並保持了職業懷疑。我們設計並實施了相關程序，以對經鑒證的可持續發展信息獲取充分、適當的證據，作為形成結論的基礎。選擇的鑒證程序取決於我們對經鑒證的可持續發展信息和其他業務情況的了解，以及我們對能出現重大錯報的領域的考慮。在實施鑒證工作時，我們：

- 對貴行參與提供社會責任報告中所選定的可持續發展信息的相關部門進行訪談；
- 對選定的社會責任報告中可持續發展信息實施分析程序；
- 對選定的社會責任報告中可持續發展信息選擇樣本進行檢查；
- 重新計算。

有限保證鑒證業務所實施程序的性質和時間較合理保證鑒證業務有所不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度遠低於合理保證鑒證業務。

畢馬威華振會計師事務所(特殊普通合伙)

中國北京

2024年3月28日

附錄：與被鑒證的信息相關的標準

公益捐贈(萬元)：社會責任報告披露的公益捐贈是指青島銀行及青銀慈善基金會對外捐贈的總支出。

每股社會貢獻值(元)：社會責任報告披露的每股社會貢獻值是指截至報告期末在青島銀行為股東創造的基本每股收益的基礎上，增加青島銀行報告期內為國家創造的稅收、向員工支付的工資、向債權人支付的借款利息、公司公益捐贈支出等為其他利益相關者創造的價值額，並扣除公司因環境污染等造成的其他社會成本，計算形成的為社會創造的每股增值額。

員工總數(人)：社會責任報告披露的員工總數指青島銀行(不含附屬公司數據)簽有勞動合同的正式員工總人數。

女性員工比例：社會責任報告披露的女性員工比例數指青島銀行(不含附屬公司數據)簽有勞動合同的正式員工中女性員工的比例。

總部辦公用電量(萬千瓦時)：社會責任報告披露的總部辦公用電量指青島銀行總行耗電量，是青島市嶗山區秦嶺路6號青島銀行大廈的外購電力消耗量。

總部辦公用水量(噸)：社會責任報告披露的總部辦公用水量指青島銀行總行用水量，是青島市嶗山區秦嶺路6號青島銀行大廈的日常用水消耗量。

營業網點總數(家)：社會責任報告披露的營業網點總數是指青島銀行下轄網點數量總和，即所有對外營業的機構，不包括已經獲取許可證但尚未開始營業的分支機構。

[黨建+志願]活動(場)：社會責任報告披露的[黨建+志願]活動是指青島銀行[社區金融事業部]舉辦的黨建及志願項目次數。

普惠貸款餘額(億元)：社會責任報告披露的普惠貸款餘額為單戶授信總額1,000萬元以下(含)的小型微型企業、個

體工商戶和小微企業主貸款餘額，其中小型企業和微型企業的企業分類標準遵循工信部《中小企業劃型標準》進行分類。

涉農貸款餘額(億元)：社會責任報告披露的涉農貸款餘額為按照人民銀行涉農統計制度的要求，涉農貸款中的個人貸款包括所有的農戶貸款和非農戶個人中投向於農林牧漁業的貸款，對公貸款包括註冊地位於農村區域的非金融企業及機關團體的所有貸款和註冊地位於城市區域的非金融企業及機關團體從事農、林、牧、漁業活動以及支持農業和農村基礎設施建設的貸款。普惠型涉農貸款為符合國家普惠金融政策的農戶經營性貸款和涉農小微企業法人貸款(含農村集體經濟組織貸款、農民專業合作社貸款)。

綠色信貸餘額(億元)：社會責任報告披露的綠色貸款餘額指依據中國銀監會《綠色信貸指引》統計的綠色信貸餘額。

藍色金融貸款餘額(億元)：社會責任報告披露的藍色金融貸款餘額指依據國際金融公司(IFC)發佈的《藍色金融指引》，符合《綠色貸款原則》且所募集資金專門用於為有助於海洋保護和/或改善水管理的活動提供融資或再融資的貸款。

受理客戶投訴數(筆)：社會責任報告披露的處理消費投訴數指2023年青島銀行處理的，包含行內渠道(96588、網點現場、對外公開投訴電話、對外公示的信函、客戶意見簿、對外公示的投訴電子郵箱等)受理的投訴，監管渠道(國家金融監督管理總局青島監管局、中國人民銀行青島市分行、市政金宏網等其他監管部門)轉辦的投訴。遵照《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》(中國銀行保險監督管理委員會令[2020年第3號])口徑統計，即：同一自然年度內，針對同一消費者對同一主體就同一事項重複提出的消費投訴按[1件]統計。

培訓次數(次)：社會責任報告披露的全行培訓次數指青島銀行合同制員工參加總行相關部門和分行組織開展的各類培訓次數累計值。

讀者反饋

感謝您閱讀《青島銀行股份有限公司2023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.