

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)



社會責任報告 **2024**
Corporate Social Responsibility Report



圖為國際知名數字藝術家卜樺創作的《宇宙花園》，作品中花與光交織，代表着生命的升華和能量流動，體現了可持續性與生命的互聯。封面象徵着人類精神與自然的和諧共生，寓意青島銀行對未來和諧、可持續發展的堅定信念。

目錄

- 04 報告編製說明
- 06 董事長致辭
- 08 關於青島銀行

01

黨建引領 夯實發展根基

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

02

擔當作為 服務實體經濟

- 26 深耕科技金融
- 28 發力綠色金融
- 30 做實普惠金融
- 32 探路養老金融
- 33 堅持數智領航



03

向綠而行 共築綠水青山

- 36 建設綠色銀行
- 39 拓展綠色服務
- 40 開展綠色活動

04

堅守初心 服務美好生活

- 關愛員工**
 - 44 員工概況
 - 46 搭建成長平台
 - 48 共創溫暖家園
- 回饋社會**
 - 51 提升客戶服務
 - 53 保護消費者合法權益
 - 56 心繫幸福鄰里
 - 57 投身社會公益

60 展望

61 附錄

- 61 ESG 索引表
- 63 GRI 索引表
- 67 第三方鑑證報告
- 69 附錄：與被鑑證的信息
相關的標準
- 70 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」）2024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

2024年1月1日至2024年12月31日，部分內容超出此時間範圍。



報告周期

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2024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2024年度報告存在衝突，以本行2024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《國際鑑證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑑證業務》進行獨立有限鑑證，並出具鑑證報告。



發佈形式

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

報告以簡體中文編寫，附英文、繁體文本，若有差異以簡體中文版為準。



編製單位

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2024，黨的二十屆三中全會勝利召開，擘畫以進一步全面深化改革推進中國式現代化的宏偉藍圖，國家的發展脈搏強勁有力，奏響了高質量發展的最強音。青島銀行緊跟國家發展步伐，以習近平新時代中國特色社會主義思想為指引，深入貫徹黨的二十屆三中全會精神，認真落實黨中央決策部署和省委、市委工作要求，統籌推進黨的建設和經營管理各項工作，堅定走好中國特色金融發展之路。全年經營指標穩健增長，服務實體經濟提質增效，高質量發展步伐愈發篤定。2024年，我們連續多年躋身世界銀行300強，連續8年上榜「中國500最具價值品牌」「亞洲品牌500強」，首次入圍山東省綜合百強企業名單。這些榮譽見證了我們的穩健前行與砥礪奮進，更是我們邁向更高層次發展的新起點。

青島銀行股份有限公司董事長

景在倫

我行夯實高質量發展根基，穩健前行，質效為先。2024年，是本行三年戰略規劃承前啟後的攻堅之年。我行持續保持戰略定力，積極圍繞「調結構、強客基、優協同、提能力」的戰略主題，持續推動各項經營管理工作，抓管理提效率、推改革促發展、控風險增效益，實現規模、效益與質量的均衡發展，堅持走高質量發展之路。報告期內，我行持續完善公司治理，強化規範運作，提升治理效能，在中國上市公司協會2024上市公司董事會最佳實踐創建活動中榮獲「最佳實踐案例」。同時，全面風險管理體系優化迭代，內控體系建設穩步推進，管理水平持續進階，為高質量發展奠定了堅實基礎。

我行擔當作為服務實體經濟發展，金融後盾，助力前行。作為地方法人銀行，我行始終與國家戰略同頻，與地方經濟共榮。2024年，我行充分發揮集團化、綜合化經營優勢，以科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融為關鍵着力點，為實體經濟的發展提供堅實的金融後盾。創新推動科技金融發展，初步搭建覆蓋企業全生命周期的科創產品體系，科技金融貸款餘額187.30億元，增速46.73%；樹「綠金青銀」特色品牌，推出「新質碳益貸」「綠水清源貸」等特色產品，綠色信貸餘額373.49億元，增速42.91%；普惠專營機構覆蓋範圍不斷擴大，普惠產品體系進一步豐富，讓金融活水精準滴灌小微企業，普惠貸款餘額450.89億元，增速33.22%；探路養老金融，制定養老金融發展規劃，提升養老金融前瞻性研究能力和專業水平；紮實推進全行數字化轉型，深化數字渠道建設，完善優化數字服務及產品，為業務發展提供堅實的數字化能力支撐。

我行堅持綠色發展共築綠水青山，綠色銀行，低碳生活。2024年，在綠色發展的道路上，我們持續擦亮「綠色銀行」名片，從綠色運營、綠色辦公、綠色建築

及綠色採購等多維度出發，因地制宜推行各項低碳環保舉措。推進網點轉型升級，優化廳堂資源配置，深化集約化建設，提高企業便捷化開戶體驗。優化遠程服務流程，遠程業務處理時效較上年末提速28.6%，降低網點運營成本，踐行綠色銀行經營理念。探索建設綠色網點，獲世界銀行集團國際金融公司EDGE綠色建築認證（優秀高效節能綠色建築認證），展現了本行在建築綠色低碳轉型方面的積極探索。組織開展一系列綠色低碳公益活動，倡導綠色健康生活，攜手社會各界共築生態文明之基、同走綠色低碳之路。

我行堅守初心服務人民美好生活，以人為本，美好相伴。我們矢志不渝服務人民的美好生活。面對員工，我們深植關愛文化，將人才作為高質量發展的核心驅動力，通過紮實開展後備幹部庫建設、提升人員履職能力、優化行員等級體系、制定科學薪酬體系等構建起支撐業務發展的智力引擎。面向社會，我們勇擔責任，聚焦提升服務舉措，客戶滿意度持續攀升，連續九年獲服務業最高榮譽「五星鑽石獎」。積極開展消費者權益保護活動，年內開展3,000餘場活動，提升公眾金融素養。深入社區，開展「黨建+志願」活動814場。投身公益事業，捐資助學、扶弱濟困、鄉村振興處處都有我們堅定的身影。2024年，本行對外捐贈達573.71萬元。

展望未來，新的征程已經鋪展。在國家高質量發展的宏偉藍圖中，青島銀行將繼續擔當作為，緊跟國家戰略導向，不斷創新金融產品和服務模式，為實體經濟的發展提供更加精準、高效的金融服務。我們將堅定不移地沿着高質量發展道路奮勇前行，深化金融改革，嚴密防範風險，履行好環境、社會及管治(ESG)責任，全力推進「質效優先、特色鮮明、機制靈活」戰略目標，為中國式現代化建設注入青銀力量。

關於青島銀行



● 世界銀行 1000 強排名 296 名

● 入圍「中國 500 最具價值品牌」
「亞洲品牌 500 強」

● 九度獲服務業最高榮譽
「五星鑽石獎」

● 首次入圍山東省綜合百強企業名單

公司簡介

本行成立於1996年11月，2015年12月3日在香港聯合交易所有限公司「香港聯交所」上市，2019年1月16日在深圳證券交易所「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，前三大股東分別為海爾集團公司、意大利聯合聖保羅銀行、青島國信發展「集團」有限責任公司。本行共有兩家子公司，2017年2月，發起設立青銀金融租賃有限公司「青銀金租」，開啟集團化、多元化發展之路。2024年5月，對青銀金租增資完成後本行持股佔比達到60%；2020年9月，成立青銀理財有限責任公司「青銀理財」，為本行全資子公司。擁有山東省本地法人機構唯一的非金融企業債務融資工具主承銷資格和證券投資基金託管業務資格，具備綜合化經營能力。在山東省內設有16家分行，營業網點200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，2024年排名296位；2024年入圍「中國500最具價值品牌」「亞洲品牌500強」，均連續八年上榜。2016–2024年九度獲服務業最高榮譽「五星鑽石獎」。2024年首次入圍山東省綜合百強企業名單。

本行堅持「高質量發展」主題不動搖，將「質的有效提升」和「量的合理增長」相統一，打造「質效優先、特色鮮明、機制靈活」的價值領先銀行。

關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2024年	2023年
 經濟指標	營業收入 ¹	億元	134.98	124.72
	淨利潤	億元	44.05	36.71
	調整後基本每股收益 ²	元	0.69	0.57
	資產總額	億元	6,899.63	6,079.85
	貸款總額 ³	億元	3,406.90	3,000.90
	存款總額 ³	億元	4,320.24	3,860.62
	平均總資產收益率	%	0.69	0.65
	加權平均淨資產收益率 ²	%	11.51	10.71
	不良貸款率	%	1.14	1.18
	撥備覆蓋率	%	241.32	225.96
	資本充足率	%	13.80	12.79
	 社會指標	納稅總額	億元	24.41
公益捐贈		萬元	573.71	367.00
每股社會貢獻值 ⁴		元	3.70	3.45
員工總數 ⁵		人	5,109	4,861
女性員工比例 ⁵		%	55.12	55.19
 環境指標	綠色信貸餘額	億元	373.49	261.35
	總部辦公用電量	萬千瓦時	429.31	414.72
	總部辦公用水量	噸	30,955.00	25,623.00
	總部辦公用紙量	百萬張	1.89	1.83
	總部辦公用油量	升	69,897.11	64,922.72

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」扣除了當期支付的優先股股利和永續債利息，「加權平均淨資產」扣除了相應年度的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。

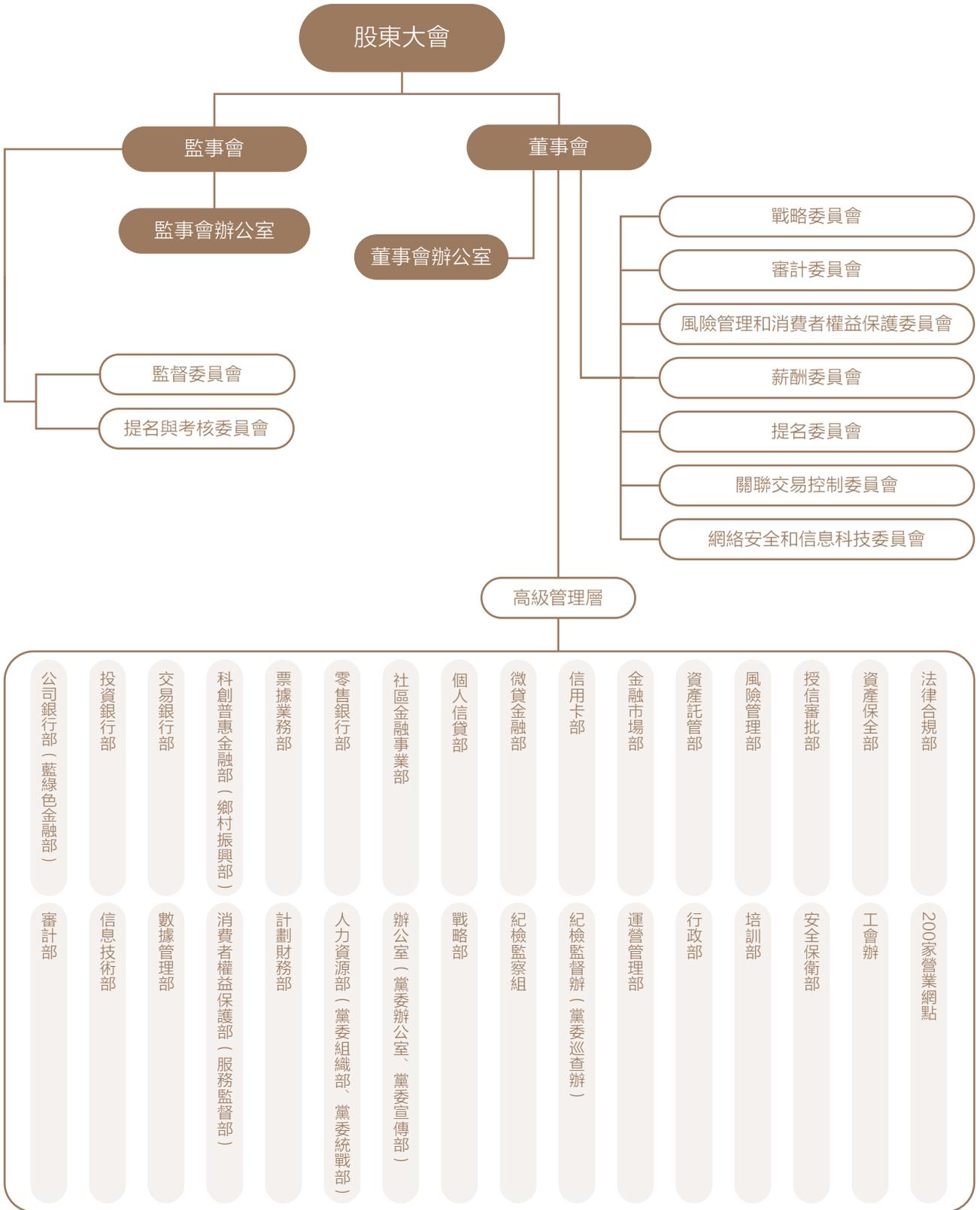
4 每股社會貢獻值 = (年內納稅總額 + 支付員工工資 + 向債權人支付的借款利息 + 對外捐贈總額 - 因環境污染等造成的其他社會成本) ÷ 股本總數 + 基本每股收益。

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	2024年全球銀行1000強排名，位列296位
中國企業聯合會、中國企業家協會	2024年中國服務業企業500強榜單，位列253位
世界品牌實驗室	2024「亞洲品牌500強」，位列415位 2024「中國500最具價值品牌」，位列326位 「五星鑽石獎」，是山東省唯一入圍企業
21世紀經濟報道	2024年度卓越城市商業銀行
山東省工業和信息化廳、山東省企業聯合會	2024山東企業100強榜單，位列98位
青島市政府	2023年度青島榜樣企業
治理類 	
美國媒體專業聯盟(LACP)	2023年度社會責任報告獲ESG報告競賽金獎
中國上市公司協會	上市公司董辦最佳實踐案例 上市公司董事會最佳實踐案例 投資者關係管理最佳實踐 上市公司文化建設優秀實踐案例
深圳證券交易所	連續四年信息披露評價最高評級A級
環境類 	
世界銀行集團成員國際金融公司IFC	青島嶗山第二支行獲「EDGE綠色建築認證證書」
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	「綠色金融業務管理系統」獲第三屆青島數字金融創新大賽「金融科技優秀項目」一等獎
社會類 	
中國上市公司協會	上市公司數字化轉型最佳實踐
中國人民銀行	自主研發「青銀智聆——移動端客戶體驗優化系統」 獲「2023年度金融科技發展獎」三等獎
證券時報社	2024年度傑出銀行研究團隊天璣獎
城銀清算服務有限公司	「賬戶分類分級智能管理系統」獲「十大城市金融服務優秀案例獎」
山東省委金融辦 中國人民銀行山東省分行 國家金融監督管理總局山東監管局	山東省2023年度金融夥伴典型案例及「好品金融」名單
大眾日報	2024山東社會責任企業
青島市政府	2023年度金融創新獎二等獎
青島市公安局、中國人民銀行青島市分行	2024年青島市反詐先進集體

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	<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"> 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	<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"> 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	<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 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	<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 發展社區金融
 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"> 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。



識別

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、社會熱點和同業對標等，在經濟、環境、社會方面識別對本行履行社會責任具有重大意義的議題。



評估

向利益相關方發放調查問卷，邀請股東、客戶、員工等不同類別的利益相關方對擬定的議題進行重要性排序（共計回收有效調查問卷747份）。



篩選

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

重要性分析矩陣



01

黨建引領 夯實發展根基

2024年，本行持續保持戰略定力，堅持走高質量發展之路。全面貫徹黨中央、國務院決策部署，嚴格落實中央和省市經濟、金融工作會議精神，以服務實體經濟發展為本源，抓管理提效率、推改革促發展、控風險增效益，實現規模、效益與質量的均衡發展。

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





黨建引領航向

2024年，青島銀行黨委堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入學習貫徹黨的二十屆三中全會精神和習近平總書記關於金融工作重要論述、重要指示批示精神，認真落實黨中央決策部署和省委、市委工作要求，統籌推進黨的建設和經營管理各項工作，堅定走好中國特色金融發展之路。



理論學習鑄魂提能

有效用好「第一議題」、理論中心組學習、專題研討、現場調研等載體，全年黨委共開展「第一議題」學習46次，組織黨委理論中心組學習研討12期。印發《關於在全行組織開展「大力培育和弘揚中國特色金融文化」的實施方案》，推動中國特色金融文化融入工作、深入人心。



政治建設堅定有力

堅持黨的統一領導，認真落實習近平總書記關於金融工作的重要論述，切實增強服務實體經濟、防範金融風險的行動自覺，以實際行動堅定擁護「兩個確立」，堅決做到「兩個維護」。落實全面從嚴治黨主體責任，研究制定34項年度重點工作任務，推動主體責任和監督責任貫通聯動，為本行高質量發展提供堅強保障。



強化基層黨組織建設

編製《基層黨組織規範化建設工作指引》《青島銀行基層黨建考核辦法》，基層黨組織規範化建設水平進一步提升。制定出台《青島市委黨校青島銀行分校工作辦法》《青島市委黨校青島銀行分校2024年培訓班次計劃》，加強總分聯動，組織開展2期基層黨組織書記培訓班、2期中青年幹部履職能力提升專題研討班，強化黨員隊伍教育管理。

加強黨風廉政建設

完善廉潔風險防控體系。發佈《青島銀行關於進一步加強廉潔風險防控體系建設的意見》，制定《廉潔風險防控五維清單》《廉潔風險防控工作手冊》，組織惠農、集中採購2個業務領域完成試點，梳理廉潔風險點158個、廉潔風險防控制度159個、流程73項、崗位及職權控制50餘個，將廉潔風險防控體系建設全面融入業務全流程。

以黨紀學習教育為契機，組織開展「1+1+N」系列活動，形成「全矩陣式」紀律教育長效機制。突出全覆蓋警示，開展1輪6期「清風青銀」廉潔宣講課，12個重點領域單位面向全員廉潔宣講，受眾人數達20,055人次。突出分眾化震懾，開展1期「加強紀律明底線，廉潔合規促發展」警示教育月特色活動。組織24名「重點領域」黨員幹部參觀警示教育基地，200名「關鍵崗位」管理人員和年輕員工觀看9部警示教育片，面向全員編發《清風鏡鑑——金融領域違紀違法典型案例匯編》，讓警示教育入腦入心。突出全方位施策，用好多種警示教育形式，一方面注重發揮線上教育優勢，深化運用內網「清風青銀」廉潔教育宣傳欄，持續豐富《清廉動態》249篇，編發《每周一案》189期；另一方面注重形成線下教育常態，組織全行開展廉潔黨課198次，學習違紀違法案例294次。組織78名黨員幹部到井岡山、遵義開展紅廉教育2期，推動全員把遵規守紀刻印在心，落實於行。

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。報告期內，本行組織董事通過線上、線下相結合的方式參與培訓，包括《新〈公司法〉下的上市公司風險防範與爭議解決主題講座》《獨立董事能力建設培訓（第二期）》等課程，內容涉及董事規範履職、提升履職能力和履職責任意識、風險防範等，通過培訓不斷提高董事的履職水平和履職效能。

組織惠農、集中採購業務領域完成試點

2個



梳理廉潔風險點

158個

廉潔風險防控制度

159個

流程

73項

崗位及職權控制

50餘個



完善公司治理

強化規範運作，提升公司治理效能

2024年，本行嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》等相關法律法規要求，堅持黨建引領治理高水平發展，持續推進公司治理建設，推動本行股東大會、董事會、監事會（「監事會」）和高級管理層獨立運作、有效制衡、高效運轉，合規履行各公司治理主體在決策、監督與執行方面的職責。制定《董事會及其專委會效能提升方案》，不斷提升董事會運作質效，堅持審慎經營，夯實內控合規，加強全面風險管理，護航本行高質量發展，探索創造可持續價值。監事會有序開展監督工作，着力提升監督實效，積極維護股東、員工及其他利益相關者的合法權益。

2024年，本行在中國上市公司協會2024上市公司董事會最佳實踐創建活動中再次榮獲「最佳實踐案例」。

截至2024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5名監事，其中股東監事1名，職工監事2名，外部監事2名。

本行董事會共有董事

14名



4名

5名

5名

執行董事

非執行董事

獨立
非執行董事

本行監事會共有監事

5名



1名

2名

2名

股東監事

職工監事

外部監事



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。2024年，本行共召開股東大會2次，審議通過議案16項，聽取報告5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。2024年，本行共召開董事會16次，其中現場會議5次，通訊會議11次，審議通過議案125項、審閱或聽取報告52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。2024年，本行共召開監事會7次，其中現場會議3次，通訊會議4次，審議通過議案20項、審閱或聽取報告46項。

多渠道價值傳遞，增強資本市場認可度

本行以保障投資者知情權為出發點，通過合規有效的信息披露和形式多樣的投資者關係管理活動，不斷增進與廣大投資者的良性溝通與交流。作為A+H股上市銀行，本行始終秉承「真實、準確、完整、及時、公平」的信息披露原則，嚴格遵守境內及香港地區的法律法規履行信息披露義務。2024年，本行在深圳證券交易所主板上市公司2023-2024年度信息披露工作評價中再次獲得信息披露A級，這是本行連續第四年獲得最高評級。

本行持續健全信息披露制度體系，報告期內發佈修訂完善的《青島銀行股份有限公司信息披露事務管理制度（A+H股）》，進一步夯實信息披露的制度基礎。2024年，本行在深交所和香港聯交所發佈各類公告共計195項，其中在深交所發佈125項，香港聯交所發佈70項，未出現因信息披露合規性問題被監管機構處罰情況。本行在保證信息披露質量和透明度的同時，以投資者需求為導向，主動拓寬信息披露的深度和廣度，持續打造具有「青銀特色」的信息披露工作，以全面、精準的價值傳遞構建與社會公眾的信任紐帶，維護和提升本行在資本市場的品牌形象。

本行在深交所和香港聯交所發佈各類公告共計

195項



在深交所發佈

125項

香港聯交所發佈

70項

投資者關係管理方面，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，赴香港開展業績路演，高質量召開業績說明會，在宣傳介紹經營策略及亮點的同時，汲取資本市場對本行的意見建議。2024年，本行採用「現場會議+電話會議+線上直播」的形式面向境內外同步召開年度業績說明會，線上直播累計瀏覽量超數萬人次；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%。憑藉在投資者關係管理領域的優秀實踐，本行榮獲中國上市公司協會「上市公司投資者關係管理最佳實踐」「上市公司2023年報業績說明會優秀實踐案例」以及《證券時報》「上市公司投資者關係管理天馬獎」等榮譽獎項，榮獲青島轄區「2024年度青島投資者保護工作先進單位」榮譽稱號。



戰略指引方向

2024年作為《青島銀行2023-2025年戰略規劃》落地承前啟後的關鍵之年，本行持續全面、準確、深入地貫徹黨的二十大精神以及國家和省市「十四五」規劃要求，緊密圍繞「高質量發展」的戰略核心，紮實推進戰略規劃落地執行，穩步朝向「質效優先、特色鮮明、機制靈活」的戰略目標邁進。

2024年，本行加強資產配置優化，增強成本管控，不斷提升運營效率，淨資產收益率得到持續改進。本行致力於構建綜合化經營、零售銀行、輕型銀行和藍色金融四大特色，充分發揮多牌照優勢，打造一體化營銷模式，升級「獲取、激活、提增、創效」的客群經營模型，深入挖掘客戶財富管理服務場景，豐富交易銀行、投資銀行、票據業務和財務管理等低資本消耗的收入來源，推動網點向輕型化、智能化轉型，繼續探索藍色金融發展之路，全面提升客戶服務的綜合能力與效率。圍繞「機制靈活」的戰略目標，本行不斷強化板塊間、總分支協同作戰模式，各利潤中心有效整合，從客戶視角出發，統一規劃、統一調度、統一資源配置，保障業務方案有效落地。



青島銀行 2023-2025年戰略規劃

1個願景

創·新金融 美·好銀行

3大目標

打造「質效優先、特色鮮明、機制靈活」的價值領先銀行

4大戰略主題

調結構

調客基

優協同

提能力

4大板塊

做強公司業務

做專國際業務

做深零售業務

做優金融市場

5大支撐

風險管理

科技支撐

組織與績效

財務管理

運營管理

6大文化

合規

績效

責任

服務

關愛

廉潔

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，持續推動本行完善環境、社會和公司治理的治理體系，加強董事會在ESG事務中的監督與參與力度，積極主動將ESG融入發展戰略、重大決策與生產經營。董事會高度重視ESG工作，通過定期審議、審閱、聽取相關議題和研討ESG事宜，指導和監督管理層開展ESG相關工作，並不斷提升ESG披露質量。

2024年，董事會積極履行戰略決策和監督職能，對ESG事宜進行監督執行，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2023年度社會責任報告》《青島銀行股份有限公司2023年度綠色信貸發展情況報告》《青島銀行股份有限公司2023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2023年度數據治理工作報告》等議題。

2025年，董事會將進一步完善本行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



全面風險管理

2024年，本行堅持穩健經營，持續優化全面風險管理體系。制定《青島銀行股份有限公司2024年風險偏好陳述書》以統一全行風險偏好，增設風險偏好指標預警值以提升風險管理的前瞻性及敏銳度；2024年本行加強風險識別，修訂《青島銀行全面風險管理辦法》，將國別風險、環境與社會風險正式納入全面風險管理體系，將ESG風險管控貫穿至授信業務全流程，建立差異化授信審批機制，配置專屬審批資源有效提升綠色信貸審批效率；為做實全面風險監測，2024年本行針對13類風險遴選33項關鍵風險指標構建全面風險的關鍵風險指標（KRI）監測體系，踐行全面風險KRI月度監測機制，切實提升全面風險管理的有效性；2024年本行積極推進「智慧信貸系統」「市場風險管理系統」等項目建設，全力提升數智化風控水平。



內控合規體系

2024年，本行全面開展內控體系建設改革和管理提升，明確內控職責劃分，全面優化現有制度體系，細化內控合規類管理制度，將全行監管檢查、問題整改、內部問責、監管處罰統一歸口管理，搭建分工合理、職責明確、報告關係清晰的內部控制「三道防線」。成立行內監督協同工作領導小組，運用聯席會議機制，貫通各類監督力量和資源，搭建青島銀行「大監督」管理體系，組織召開總行內控評審會，不斷提升內控合規管理水平。制定《青島銀行內控合規檢查管理辦法》，全面規範本行內控合規檢查管理，明確檢查程序，提升檢查質效。持續推進內控合規文化建設，打造合規文化線上宣傳平台，定期發佈各類合規指南、風險提示、培訓教育指導，提升全員合規意識，樹立全行合規創造價值理念，實現內控合規管理與業務發展同頻共振、同步提升。





反洗錢管理

2024年，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，規範執行、明晰舉措，強化產品業務制度與流程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，切實將反洗錢工作細節貫穿於產品業務全生命周期。提升系統監測，引入大數據處理、機器學習、知識圖譜等尖端技術，構建反洗錢智能監測體系，順利完成反洗錢監測模型與規則的全面迭代更新。踐行社會義務，堅持定期發佈社會公眾洗錢風險提示微信宣傳稿件、積極參與開展反洗錢宣傳活動，通過將反洗錢宣傳工作常態化、長效化，切實提高社會公眾反洗錢意識，營造全社會攜手反洗錢的濃厚氛圍。



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，切實提升本行品牌和發明創造等各項知識產權的保護力度，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2024年末，本行在中國境內享有共計225項註冊商標專用權，保護範圍涵蓋金融服務等多個領域。在不斷完善現有商標體系基礎上，註冊「泰青馨」「青島銀行幸福陪伴」等商標，不斷提升企業經營軟實力。在積極拓寬本行知識產權保護覆蓋領域的同時，充分尊重第三方合法權利，將知識產權保護理念滲透到經營管理的各個環節。



02

擔當作為 服務實體經濟

作為地方法人銀行，本行始終與國家戰略同頻，與地方經濟共榮。2024年，本行充分發揮自身集團化、綜合化經營優勢，以科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融五篇大文章為關鍵着力點，以高質量金融供給服務高質量發展，做好實體經濟發展的「金融後盾」。

- 26 深耕科技金融
- 28 發力綠色金融
- 30 做實普惠金融
- 32 探路養老金融
- 33 堅持數智領航





深耕科技金融

截至2024年末，本行科技金融貸款餘額187.30億元，較年初增長59.65億元，增速46.73%。

本行科技金融貸款餘額

187.30億元



較年初增長

59.65億元

增速

46.73%



建立全行科技金融工作機制

2024年，本行制定《青島銀行科技金融發展方案》，明確業務發展方向，明確科技金融主管部門，統籌全行科技金融業務發展，建立健全全行科技金融工作機制。在濟南打造科技金融專營中心，推動五家科技金融特色支行建設，全面升級迭代科技金融服務模式，建立健全更加高效有序的業務協同機制，快速響應客戶和市場需求，為客戶提供全周期、多元化的金融服務。

打造科技金融服務新模式

與山東省科學技術廳、山東省工業和信息化廳、山東省瞪羚企業發展促進會等科技主管部門加深合作，開展黨建共建、產品宣講、集群調研和場景創新等系列活動。達成「撥投貸」資金託管合作，成為省瞪羚促進會副會長單位，協同政府部門組織開展5場面向瞪羚企業的金融服務專題宣講會。

完善全周期科技金融產品體系

2024年，本行繼續開展鑄劍2.0產品創設活動，創新優化了「科融信貸」「啟航易貸」「領航易貸」等6款科技金融產品，逐步搭建起覆蓋科技企業初創期、成長期、成熟期的全生命周期科創產品體系。發放山東省科融信綜合服務平台全省首筆貸款業務，全年累計發放政府科技風險補償類貸款超過20億元。



典型案例

股債雙融路演大賽

2024年5月29日，在青島市創投風投大會期間，本行投貸雙融路演大賽演繹了支持科創金融的精彩篇章。「青島銀行杯」投貸雙融路演大賽是本行基於路演場景與合作夥伴共同推出創新型服務活動，旨在助力優秀科技創新項目鏈接全要素的金融資源，促進「銀企投」多方共贏。大賽從2019年至今已連續舉辦9屆活動，累計服務101家科技型企業，其中16家企業獲得股權融資，融資金額超3.3億元；50餘家企業獲得本行貸款支持，金額超過3.9億元，其中首貸及信用貸比例超50%。



大賽至今已連續舉辦活動

9屆

累計服務科技型企業

101家

獲得本行貸款支持企業

50餘家

發力綠色金融

報告期內，本行持續強化戰略引領，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綠色金融發展。截至2024年12月末，本行綠色貸款餘額373.49億元，較上年末增長112.14億元，增幅42.91%，遠超對公貸款平均增速，為山東省綠色低碳高質量發展提供源源不斷金融動能。



2024年5月10日，本行「綠金青銀」品牌亮相上海全國品牌日

着力綠色「績能」提升

報告期內，本行多次舉辦全行綠色金融「績能」提升培訓，並結合送教上門，提升全員綠色金融專業化水平。積極創新綠色產品，面向山東省高碳轉型企業推出「新質碳益貸」產品，助力高碳行業低碳轉型，形成新質生產力。精準定位污水處理行業的提標改造需求，打造「綠水清源貸」標準化產品等。



全行綠色金融「績能」提升培訓

為規範綠色信貸管理，實現綠色信貸信息的快速統計和精準報送，按照中國人民銀行《山東省綠色信貸數據質量提升項目接口規範》要求，搭建並成功上線綠色金融業務管理系統，成為山東省銀行業法人機構中第一家上線綠色金融系統的金融機構。2024年12月12日，由中國人民銀行青島市分行、中共青島市委金融委員會辦公室、青島金家嶺金融聚集區管理委員會聯合舉辦的第三屆青島數字金融創新大賽，本行「綠色金融管理系統」獲得一等獎。



2024年9月，青島市地方金融監督管理局「金融教育宣傳月」啟動儀式上，本行「綠色為企，綠色為民，打造銀企綠色命運共同體」入選金融業「為民辦實事」十大典型案例，並作為唯一一個綠色金融機構代表，進行現場案例分享。

加大雙碳工具推廣

響應國家綠色低碳發展號召，本行積極加大雙碳工具推廣，截至2024年12月末，碳減排政策工具共落地271筆，總金額13.63億元；碳減排支持工具落地3筆，總金額1.98億元，帶動年度碳減排量87,208.81噸二氧化碳，為山東省經濟低碳高質量發展提供助力。

藍綠色金融協同發展

本行充分利用地域經濟特色，根據自身資源稟賦，積極在藍色金融特色化領域不斷探索，積極打造特色服務體系。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。自2023年11月，本行與世界銀行集團成員國際金融公司(IFC)簽署藍色與綠色金融第二期能力建設以來，攜手IFC持續支持海洋生態環境保護和海洋經濟可持續發展。在2024年10月24日召開的全球海洋合作論壇上，本行「青出於藍」藍色金融品牌正式發佈，以海洋第一、二、三產業為邊界，從信貸、結算、財富管理等多層次梳理打造了五大類別共計14款藍色金融產品矩陣。截至2024年12月末，藍色金融貸款餘額167.82億元，較上年末增長35.42億元，增幅26.75%，有力支持山東省海洋經濟發展。



典型案例

綠色+鄉村振興

成功發放全國首筆「碳惠貸」生豬貸款

本行成功發放全國首筆「碳惠貸」生豬貸款，在綠色金融領域邁出堅實一步。本行與青島市農業融資擔保有限責任公司圍繞碳減排領域痛點難點，根據客戶的經營情況和碳排放標準為企業辦理了授信50萬元。該企業採取自繁自養模式，擁有600頭母豬和4,800頭育肥豬，其高效的養殖管理和良好的生態環境保護措施符合「碳惠貸」業務的綠色信貸標準。本行發放的「碳惠貸」生豬貸款，是針對生豬養殖行業綠色低碳發展需求量身定制的金融產品，助力了綠色金融發展。



典型案例

綠色+債券

2024年9月，本行與貴陽貴銀金融租賃有限責任公司攜手合作，完成山東省（牽頭行首單）及貴州省（借款機構首單）首單ESG可持續發展掛鉤同業銀團貸款。此次銀團總金額人民幣6億元，貸款期限為1年，資金用途主要是新能源交通運輸、綠色景區、清潔能源、算力租賃等圍繞國家及地方發展戰略定位的主要產業，通過為企業設定ESG目標，將可持續發展理念深度融入企業的日常經營和業務發展中，助力推動企業綠色低碳轉型、促進可持續發展。

做實普惠金融

截至2024年末，本行普惠貸款戶數5.47萬戶，較年初增長1,311戶，普惠貸款餘額450.89億元，增長112.43億元，增速33.22%，超過全行貸款平均增速。本行普惠貸款連續兩年高速增長的同時，不良率控制在0.83%，質效雙升。本行連續多年獲得監管機構評選的「小微金融服務先進單位」，小微金融服務監管評價提升至「2A」級。



本行普惠貸款戶數

5.47 萬戶

較年初增長

1,311 戶

增長

112.43 億元

普惠貸款餘額

450.89 億元

增速

33.22%

不良率控制在

0.83%

優化專營機制，提升服務能力

2024年，本行在棗莊分行、科技支行、濰坊分行、煙台分行、東營分行等多家分支機構新設普惠專營部門，設立普惠專營機構的分支行累計達到12家，進一步提升普惠金融服務水平。搭建完成小微金融專業化隊伍，陸續充實普惠客戶經理、小微金融專員隊伍，總人數已超300人；開展「雛鷹啟翔」新人客戶經理培訓、泰隆銀行「添翼計劃」成熟客戶經理特訓等多場專項培訓，提高客戶經理的服務水平和業務能力。

加強產品創新，豐富服務手段

通過「鑄劍行動2.0」優化創新「優享快貸」「進口易貸」「商易貸」等普惠產品23款，突出信用普惠和公私融合，上線3款「普惠e融」新場景線上產品，形成覆蓋先進製造業、現代農業、科創企業、出口企業、供應鏈企業和線上普惠的完整的產品體系。鑄劍產品全年累計放款超過110億。

加快數字化轉型，賦能業務提升

2024年，本行持續堅持以數字化賦能普惠業務高質量發展，不斷優化升級「普惠e融」產品。「普惠e融」基於小微企業稅務、工商、司法、發票、知識產權、徵信等信息，運用大數據技術進行分析評價，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。截至2024年末，「普惠e融」項下子產品已達7款，服務客群覆蓋製造業企業、科技型企業、出口企業、供應鏈上下游企業等多種客群。全年累計4,000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，400戶企業獲得「普惠e融」正式授信，金額合計超過6億元。憑藉數字化、智能化、場景化的創新金融科技解決方案，「普惠e融」接連獲國家級、省級、市級金融創新獎項，包括工信部主辦的第六屆中國數字普惠金融大會「創新成果獎」、山東省「好品金融」獎，「2023年度青島市金融創新二等獎」。

佈局涉農金融，支持鄉村振興

2024年，本行與各類農業協會、政府單位深化涉農金融合作，創新「惠農信保貸」「糧食規模種植貸」等6款特色產品，推出農業擔保類線上化產品「魯擔雲貸」；持續開展「一縣一品」專項活動，在臨沂沂水食品行業、平度櫻桃種植產業等23個特色農業產業集群投放貸款11.78億元。



截至2024年末，本行法人涉農貸款餘額365.73億元¹，較年初新增110.40億元，增速43.24%。

踐行鄉村振興戰略，創建「幸福鄉村」惠農品牌。以「黨建+志願+N」創新模式，本行開創新金融、新零售的新發展思路。以服務站點為依託，開展社保卡換卡升級進村上門服務，積極開展金融知識宣傳、反假幣、反電信詐騙、反洗錢、國債下鄉等。截至2024年末，本行共開立服務站點1,405家，直接服務村民28.38萬戶，開展金融知識宣講共計8,065場次，惠及村民40餘萬人。



供應鏈金融

2024年，本行積極踐行五篇大文章，通過供應鏈推動普惠金融發展，助力地方經濟增長，助力中小企業穩健成長。截至2024年末，通過供應鏈融資服務中小企業客戶超過5,500戶，直接帶動普惠貸款107.48億元，增加49.37億元，同比增長84.95%。

在服務企業產業鏈客群過程中，本行通過引入智能化技術，實現供應鏈金融業務的快速審批與放款，有效優化服務流程，提升了對中小企業的服務質量。同時，針對各行業實體企業，本行推出專項服務方案，精準對接企業需求，降低融資成本，促進產業鏈上下游企業的協同發展。



典型案例

榮獲山東省「2023年度金融夥伴典型案例」

2024年7月，山東省2023年度「金融夥伴典型案例」「好品金融」名單正式出爐，本行申報的「「十百千萬」金融服務產業園區，精準對接貢獻青銀力量」入選金融夥伴典型案例名單。為積極響應國家支持中小企業、實體經濟的政策要求，本行創新金融服務園區模式，通過「園區貸」「按揭貸」「增額貸」「置換貸」「經營貸」等產品積極對接企業需求，以提高產業園區金融支持力度，助力小微企業發展。



1 按照《中國人民銀行調查統計司關於印發2024年金融機構金融統計修訂內容的通知》（銀調發[2024]2號）中涉農貸款專項統計修訂後的口徑計算。

探路養老金融

2024年，本行制定《青島銀行養老金融工作實施意見》，明確養老金融三年發展規劃，形成養老金融發展專項任務書，持續豐富養老服務金融產品體系、擴大養老產業金融客群規模。



明晰發展規劃

制定《青島銀行養老金融工作實施意見》，建立跨部門協同工作機制，以養老金融發展專項任務書為牽引，統籌推進全行養老金融業務發展。



開發養老產業金融客群

結合養老企業的經營模式，本行創設「養老企易貸」產品，滿足養老機構新建以及日常經營、升級改善、購置設施等需求，已為相關養老企業配置專屬信用額度並發放信貸資金。以青島地區某大型醫療康養企業為例，本行與其下屬多家機構建立合作關係，在為企業配置「診易融」產品助力集團內醫療板塊發展的基礎上，同時為企業養老崗塊配置「養老企易貸」新產品，為集團醫療板塊和養老崗塊發展提供資金支持，助力集團兩板塊協同均衡發展，已取得良好效果。



提升養老金融前瞻性研究能力和專業水平

本行持續強化養老金融研究，深入挖掘養老產業鏈相關行業，梳理行業特點和金融需求，形成山東省內重點醫養機構客戶名單，2024年度對名單內機構進行專項調研，形成《養老金融行業研究報告》。



打造「幸福養老」金融服務品牌

本行着力打造零售銀行「幸福陪伴」品牌系列之「幸福養老」金融服務子品牌，建設品牌化、特色化、專業化、個性化的養老金融服務體系，豐富產品貨架、明確服務場景、規範服務模式，形成本行養老服務金融綜合化服務方案。2024年度本行實現商業養老金產品的貨架突破，並在本行手機銀行渠道推出「養老金計算器」功能，深耕養老場景，拓展養老客群服務。



以社區沉浸式服務模式打通客群鏈接

本行推廣社區金融事業部「幸福鄰里」成功服務模式和經驗，通過開設社區養老客群「幸福養老」品牌宣講小課堂、廳堂內外社區志願服務項目清單等方式打通養老場景和客群鏈接，不斷提升養老服務能力。

堅持數智領航

本行聚焦數字化轉型戰略目標，全面推進數字化轉型落地。報告期內，本行在數字化戰略轉型委員會下設立金融科技倫理專委會，成立全行級的產品管理委員會，基於法人銀行機制的靈活性快速推進業務技術數據融合，全力提升數字金融服務質效，為科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融四大領域提供堅實的數字化能力支撐。

數字渠道及營銷領域，成功升級手機銀行至8.11版本，自主研發「青銀智聆」客戶體驗監測系統，持續優化用戶體驗；「幸福列車」理財快銷小程序及線上營銷管理系統推出，實現營銷活動的自主配置；對公線上營業廳和「慧營銷」系統持續升級，構建覆蓋全過程的訪客管理，打造差異化客戶經理考核體系。

數字服務及產品領域，推出「票鏈e貸」「智造e貸」「信心提振貸」「應收易貸」等產品，有效拓展普惠客群；投產綠色金融系統和商業養老金系統，豐富了綠色金融和養老金融服務；新增多款網貸產品，發行心意存單，發行青易融自營貸等，進一步豐富了貸款產品。

數字場景生態領域，通過構建合作夥伴生態體系，將金融服務深度融入BCGF端客戶的多樣化場景中。重點打造的供應鏈金融服務平台，推出雲築網、簡單匯、金網絡航信、中交E信等多個線上供應鏈金融產品，針對建築、跨境貿易、航空、交通建設等重點產業，實現項目資金管理與供應鏈融資的緊密結合。

數字金融基礎設施建設領域，為提升金融服務的便捷性，本行加速多元化，制定大模型的建設規劃，積極研究智慧信貸、遠程銀行服務、零售智能營銷策略等應用場景落地方案。利用標籤和客戶畫像技術建立「數字化客戶」與「數字化產品」體系。通過智能識別平台與遠程銀行服務、網點輕型化轉型等全行戰略重點的深度融合，提升智能識別的覆蓋範圍與精確度。

數字風控建設領域，新接入山東省公安廳資金預警聯防平台和中國人民銀行金融反詐一體化平台，投產賬戶分類分級、關聯方交易項目和預期計量損失項目，全面提升風控能力。



連續四年榮獲青島市金融科技優秀項目一等獎



自主研發「青銀智聆——移動端客戶體驗優化系統」獲中國人民銀行「2023年度金融科技發展獎」三等獎



2024年7月14日，「數智銀行家」培養計劃的60餘名學員赴本行進行座談交流，雙方以「區域性銀行數智化轉型的難點與突破」為主題進行了深度交流，共享行業優秀轉型實踐

03

向綠而行 共築綠水青山

2024年，本行持續擦亮「綠色銀行」名片，從綠色運營、綠色辦公、綠色建築及綠色採購等多維度出發，因地制宜推行各項低碳環保舉措，策劃開展一系列綠色活動，與社會各界一起共築生態文明之基、同走綠色低碳之路。

- 36 建設綠色銀行
- 39 拓展綠色服務
- 40 開展綠色活動





建設綠色銀行



綠色辦公

樹立勤儉辦行經營理念，節約每一滴水、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。

綠色網點

報告期內，青島銀行嶗山第二支行獲「EDGE綠色建築認證證書」，展現了本行在建築綠色低碳轉型方面的積極探索。EDGE「Excellence in Design for Greater Efficiencies（優秀高能效設計）」是世界銀行集團成員國際金融公司IFC為推進全球可持續發展而出資建立的綠色建築認證體系。EDGE已被中國住房和城鄉建設部科技與產業化發展中心認定為評價中國綠色建築項目的工具，也成為被全球金融機構廣泛認可的綠色建築標準。



綠色採購

報告期內，本行堅持市場化導向，穩步推進公開化採購，持續做好制度建設、流程優化、供應商徵集等重點工作，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。採購中不斷完善採購需求，綜合考慮產品材質、質量標準符合程度等多個環節，拒絕高污染、高耗能的供應商和產品，引導供應商踐行環境保護、節能減排等社會責任，打造綠色供應鏈。

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	122
珠江三角洲地區	48
環渤海地區	833
中部地區	9
東北地區	1
西部地區	12
其他地區	4

總行本部能源消耗

青島銀行2024年能源消耗表

類別	單位	2024年	2023年
總部辦公用電量	萬千瓦時	429.31	414.72
總部辦公用水量*	噸	30,955.00	25,623.00
總部辦公用紙量	百萬張	1.89	1.83
總部辦公用油量	升	69,897.11	64,922.72
總部天然氣使用量	立方米	42,413.00	38,183.00
總部溫室氣體排總量	噸二氧化碳當量	5,231.39	4,674.23
——直接溫室氣體排放**	噸二氧化碳當量	158.29	146.76
——間接溫室氣體排放***	噸二氧化碳當量	5,073.10	4,527.47

* 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。2024年，本行總部車輛累計排放氮氧化物0.568噸，二氧化硫0.001噸，顆粒物0.054噸。

2024年，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。

2024年，本行總部車輛累計排放氮氧化物

0.568噸



二氧化硫

0.001噸

顆粒物

0.054噸

廢棄物處理

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。在廢舊電子設備處理方面，通過廢舊電子設備組件的二次利用、損壞設備的重新組裝，以延長相關電子設備的實際使用周期。針對無法滿足業務需求的低配置設備，本行通過捐贈方式進行處置。針對沒有回收價值的日常廢舊電子設備，本行委託專業合作公司進行二次利用和無害化處理，確保設備得到妥善處置，避免對環境造成不良影響。

類別	項目	數據(2024年)
2024年報廢處置 電子設備表	業務用計算機	379台
	打印機	77台
	自助取款機	4台
	自助服務終端	50台

資產處置新思路

愛心捐贈助教育

2024年11月，本行將43台已使用5年並提足折舊的一體機電腦捐贈給萊西市沽河街道孫受中小學，緩解了學校信息化設備不足問題、助力教育事業發展，也降本增效合理利用資源。



拓展綠色服務

迭代推進網點轉型升級，一是紮實落地廳堂新標準，不斷優化廳堂資源配置，製作廳堂8大功能區110餘項定點定位圖例，升級11類窗口服務標識，完成170餘項廳堂素材線上化管理，持續深化廳堂內無紙化應用，踐行降本增效理念；二是以客戶為中心推動流程優化，強化線上線下協同以及數字化應用，完成廳堂二維碼收款、ACS自動對賬、對公賬戶年檢和單位盡職調查優化、單位存款餘額證明線上化處理等功能上線，提高操作效率和用戶體驗；三是深化集約化建設，推廣應用印鑑實時建庫，提效2個工作日，提高企業便捷化開戶體驗，完成電子函證投產應用，實現客戶在本行各網點信息的一次性回函，助力優化營商環境。

優化遠程服務流程，遠程業務處理時效較上年末提速28.6%，坐席全年無休，有效打破物理網點時間及空間限制，高效處理13萬餘個客戶的「急難愁盼」問題，收穫好評2萬餘次，讓「客戶少跑腿，數據多跑腿」；拓展智慧PAD遠程視頻核身功能，加強客戶身份及意願的動態識別，強化風險防控的同時助力網點單人外拓1,700餘次，降低網點運營成本，有效踐行綠色銀行、低碳經營的發展理念。

優化遠程服務流程，
遠程業務處理時效較上年末提速

28.6%



高效處理客戶的「急難愁盼」問題

13萬餘個

收穫好評

2萬餘次

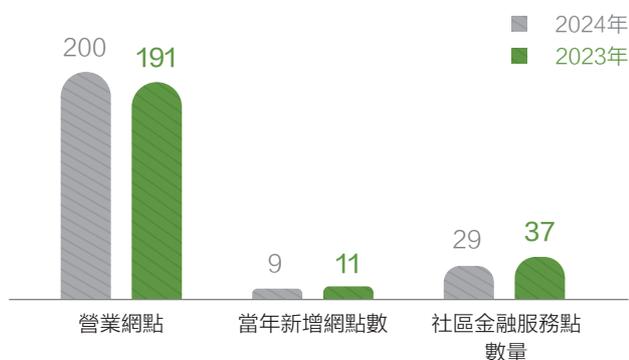
強化風險防控的同時助力網點單人外拓

1,700餘次



青島銀行遠程服務人員

便民網點建設



報告期內，本行共擁有自助設備427台，包括自動取款機6台、存取款一體機271台、銀行自助服務終端112台，現金櫃員機38台，提供取款、存款、轉賬、賬戶查詢、繳費等服務。全年自助設備共發生交易636.85萬筆，交易金額218.69億元。

報告期內，本行積極踐行綠色低碳理念，將「節能降耗、綠色發展」目標植入發展理念，在行內持續推行綠色銀行舉措，力求構建低碳環保的綠色銀行。

開展綠色活動

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。

為倡導綠色健康生活，2024年，本行青島地區各網點聯動所在社區舉辦社區運動會45場，參與客戶7,000餘人



分支行綠色活動



2024年11月，本行在青島、濟南、煙台舉辦「碳循美好減塑行動」City Walk健步行活動，共3,000餘人參與，倡導綠色環保理念



04

堅守初心 服務美好生活

我們矢志不渝，堅守初心，服務人民的美好生活，面對員工深植關愛文化，搭建成長平台，讓員工綻放自我風采。面向社會，我們勇擔責任，捐資助學、扶弱濟困、鄉村振興，處處都有我們堅定的身影。我們用行動傳遞大愛，讓愛與希望照亮每一個角落。

關愛員工

- 44 員工概況
- 46 搭建成長平台
- 48 共創溫暖家園

回饋社會

- 51 提升客戶服務
- 53 保護消費者合法權益
- 56 心繫幸福鄰里
- 57 投身社會公益





關愛員工



員工概況

單位：人（截至2024年12月31日）

僱員總人數	5,109
男性員工總人數	2,293
女性員工總人數	2,816
<30歲(含30)的僱員總人數	1,609
31-40歲的僱員總人數	2,419
41-50歲(含50)的僱員總人數	775
>50歲的僱員總人數	306
山東省內	5,109
非山東省內	-
專科	311
本科	3,612
碩士	1,170
博士	16
合同制員工	-
派遣制員工	-
臨時工	-
高級管理層	8
中級管理層	279
基層人員	4,822

新進僱員總人數	413
新進男性員工總人數	223
新進女性員工總人數	190
新進<30歲(含30)的僱員總人數	260
新進31-40歲的僱員總人數	135
新進41-50歲(含50)的僱員總人數	17
新進>50歲的僱員總人數	1
山東省內	413
非山東省內	-

流失僱員總人數	224
流失男性員工總人數	104
流失女性員工總人數	120
流失<30歲(含30)的僱員總人數	75
流失31-40歲的僱員總人數	88
流失41-50歲(含50)的僱員總人數	9
流失>50歲的僱員總人數	52
山東省內	224
非山東省內	-

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，2024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。

勞動合同簽訂率
100%



社會保險覆蓋率
100%

殘疾人員工數量

1人



殘疾人員工比例
0.02%

定期體檢員工數

5,109人

少數民族員工人數

51人

外籍員工人數

2人



近1年發生勞動
仲裁次數

1次

定期接受績效和職業發展考核的員工佔比

100%



男性

100%



高級管理層人員

100%



女性

100%

基層員工

100%

中級管理層人員

100%

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，本行與所有在崗勞動合同制員工簽訂勞動合同。

本行通過社會招聘、校園招聘、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》，本行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，本行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。

2024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。

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，本行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），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。

搭建成長平台

人才激勵

紮實後備幹部庫建設。以明確標準和保證質量為前提，以提升專業能力為基礎，以強化實踐鍛煉為重點，在全行開展中層正副職後備人才庫建設工作，為員工搭建成長平台；優化行員等級體系。紮實推進行員等級落地，暢通晉升通道。自2024年9月起，正式執行新行員等級和薪酬管理相關規定。通過明確資格標準、建立管理機制，打造覆蓋全員、層層擇優、晉升機制清晰、職級能上能下的行員等級體系；制定科學薪酬體系。以行員等級體系為基礎，搭建「以級定薪、按貢獻取酬」的薪酬體系，保障員工薪酬外部競爭性、內部公平性，在薪酬總成本可控的情況下優化薪酬資源分配，實現員工合理激勵，形成「按貢獻取酬」的績效文化。



人才培養

2024年，本行共組織培訓3,798項，累計培訓24萬人次。其中深入推進「起航」「續航」「引航」「遠航」四大培訓計劃。「起航」計劃聚焦新員工培訓，完成1期社招新員工培訓和1期校招新員工培訓。「續航」計劃聚焦管培生培訓，組織完成1期近三年入職的管培生開展「必修+選修」課程的線上學習項目。「引航」計劃以中層副職管理能力提升為重點，啟動「走進校園-管理能力提升」輪訓項目，開展「走進浙大」「走上財」和「走進西財」3期培訓項目。「遠航」計劃聚焦新任負責人及考核優秀副職人員，舉辦第三期「走進華為數字化領導力」培訓班，通過參觀華為總部、學習華為管理經驗和數字化領導力課程。同時聚焦不同板塊、條線員工，組織開展了業務營銷、風險管理、技能提升等各類培訓課程。

報告期內，舉辦首屆「樂學節」學習活動，以青銀樂學堂為平台，精心策劃了「黨建引領」「專家集結」「業務精萃」「綜合素能」四大模塊課程，通過線上展播的形式，為員工提供了豐富多樣的學習資源。



共創溫暖家園

共築幸福青銀

首次策劃兩批次職工療休養，57名優秀職工受益，組織溫暖直抵職工心間。首辦愛心託管班，精準解決200餘人次職工子女暑期看護難題。首推「每月一講」，每月講座覆蓋多主題，滿足職工成長和生活需求。首次夏日送清涼活動，為一線員工帶去消暑佳品，傳遞組織關懷，清涼與溫情並存。首次組織近300人規模團建活動，強化團隊凝聚力。28周年行慶組織全行文藝展演，各俱樂部紛紛舉辦多彩活動，向行慶獻禮，表達行慶祝福。

常規關愛，紮實推進，2024年共走訪慰問、職工救助58人次，發放慰問金、救助金合計24.9萬元。精心策劃並組織了二十餘場全行文體活動，第二屆才藝大賽、三屆足球賽、羽毛球賽、攝影比賽等精彩紛呈，旨在全方位滿足職工的身心健康需求，營造積極向上、和諧融洽的良好氛圍。





關愛女性職工

嚴格執行《女職工禁忌勞動範圍規定》，確保女職工在勞動過程中的安全與健康。高度重視女職工孕期、產期、哺乳期的各項待遇落實。報告期內，先後舉辦女職工自驅力提升講座、「慶三八」系列活動等豐富女職工文化生活。「青銀樂學堂」學習平台設有「魅力人生」專欄，開設女職工權益保護課程等。



關注網點和員工安全

本行堅持人防、物防、技防、應急、整章建制、隊伍建設等全方位築牢安全保衛工作，連續多年無安全責任事故發生。2024年，全行範圍內組織12次大型安全檢查活動，覆蓋節假日、敏感時段、安全生產月、消防宣傳日以及夏冬兩季的安全專項檢查。深入36家分支機構190多個網點，對6,000餘名員工、外包服務人員提供安全培訓與應急預案演練現場指導，鞏固安全屏障。報告期內，本行按照《銀行業金融機構安全評估辦法》新增要求分別在16家分行、5家縣域支行、4家中心支行安裝完成網絡安全准入控制終端設備，深度識別非法行為並及時攔截，全面提升安全防護能力和應急處置效率，為本行穩健運營提供堅實技術支撐。2024年，本行被山東省公安廳授予2024年「全省單位內部治安保衛工作成績突出集體」。



回饋社會



提升客戶服務

提升服務技能

2024年，本行組織服務質量、投訴處理等領域的系列培訓，全年培訓活動總時長達141小時，涉及員工約3,000人次。報告期內，對143家服務問題較突出的網點進行送教上門培訓，輔導總時長約280.5小時，參與培訓人員達1,173人次，重點聚焦服務流程、員工專業技能和客戶溝通等方面改善，幫助網點提升整體服務質量。

報告期內，對**143**家服務問題較突出的網點進行送教上門培訓，輔導總時長約**280.5**小時，參與培訓人員達**1,173**人次

豐富服務品牌價值

通過季度服務亮點申報、《以案例說服務》以及感動服務案例發佈等方式，聚焦每季重點待改進服務問題申報網點服務改進情況。全年開展服務亮點申報4次，發佈以案例說服務3期，累計發佈一線員工感動服務案例216篇，全面、生動詮釋了本行以客戶為中心的服務理念，深度塑造一線員工積極向上、專業專注的服務形象。

2024年12月18日，本行榮獲全球服務領域最高榮譽——第十八屆「五星鑽石獎」(Five Star Diamond Brand)，是國內唯一一家連續九年入圍該獎項的城商行，是山東省唯一入圍該獎項的企業。



2024年12月18日，本行榮獲全球服務領域最高榮譽——第十八屆「五星鑽石獎」

便利境外來華支付

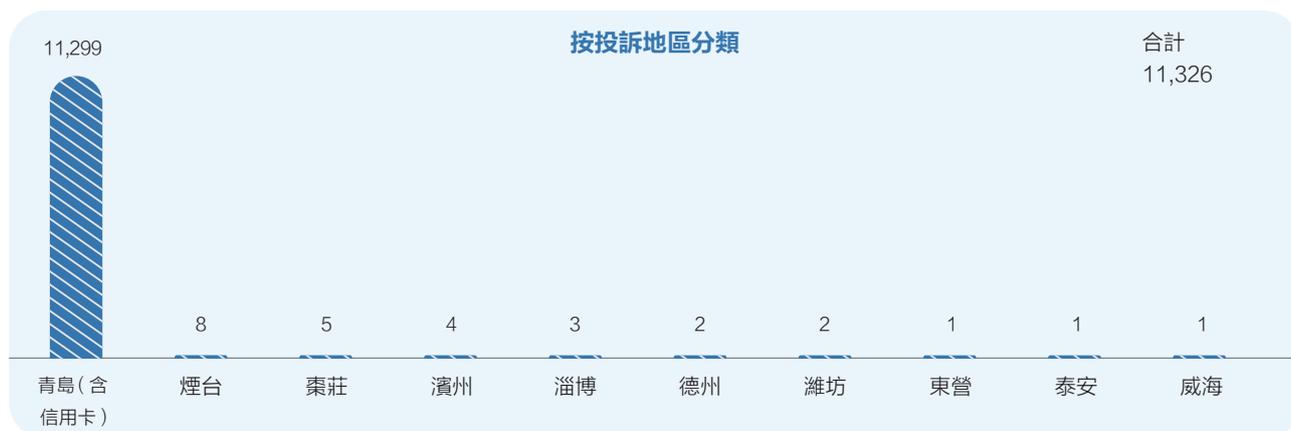
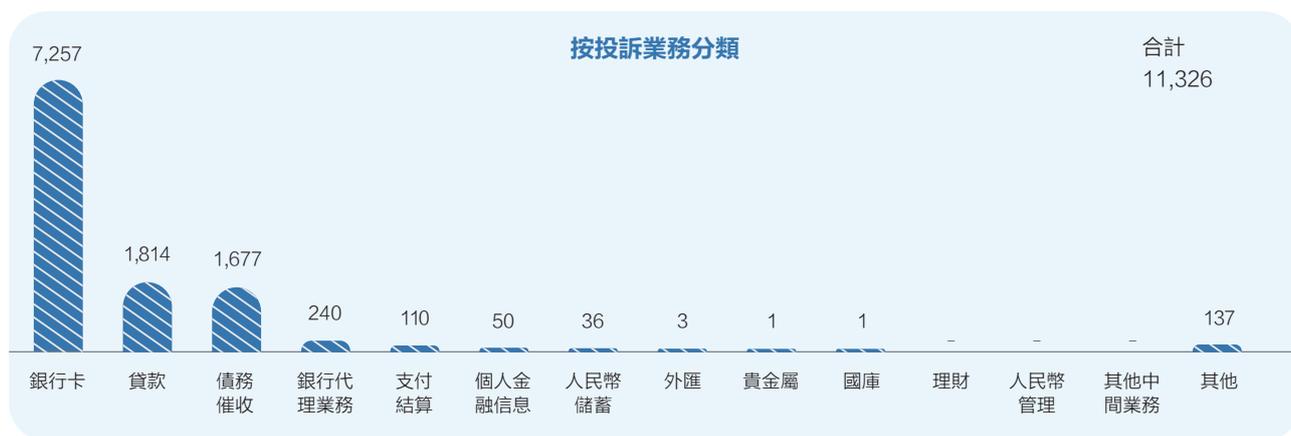
貫徹黨中央國務院工作精神，提升境外來華支付便利性，優化外卡取現、外國人永居證使用，打造5家賬戶服務重點網點，「零錢包」投放完成110%；組織開展「沉睡賬戶喚醒」，有效喚醒賬戶近2萬個，資金6,700餘萬元，彰顯「為民服務」擔當。

客戶投訴處理

2024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，建立健全消費投訴處理多元化解機制，不斷提升消費投訴責任主體處理能力和糾紛化解能力。全年共受理客戶投訴11,326筆，投訴辦結率100%。



全年共受理客戶投訴 **11,326** 筆，投訴辦結率 **100%**



客戶滿意度提升

2024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20餘萬位客戶發生交互，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2024年總體客戶滿意度淨推薦值(NPS)為80.57%，較2023年增長0.08%，實現客戶產品體驗、服務體驗提升目標。

本行2024年總體客戶滿意度淨推薦值(NPS)為

80.57%

較2023年增長 **0.08%**

保護消費者合法權益

全員落實消保要求

積極貫徹落實金融消費者權益保護工作要求，報告期內，本行邀請金融消費者權益保護資深專家針對當前消保監管新態勢、處理消費投訴方法、依據以及典型投訴案例解析等重點內容開展現場培訓，共130餘名總行、理財子公司和各分支機構的消保服務分管領導、工作人員參與，提升金融消費者權益保護的履職能力。組織全行員工開展線上消保培訓，內容涵蓋金融營銷宣傳行為管理、適當性管理機制建設以及消保法實施條例等，共計18個課時，不斷提高消保服務水平和業務能力。

推進糾紛多元化解機制建設

持續推進金融糾紛多元化解機制建設，將調解數量佔投訴數量的比重納入日常消保考核中，充分發揮考核「指揮棒」的作用，推動金融糾紛多元化解機制在行內有效落地。2024年本行共參與調解526件，調解成功率72.81%。獲青島市銀行保險業糾紛調解中心「調解工作先進單位」榮譽稱號。



2024年本行共參與調解 **526** 件

調解成功率 **72.81%**



提升公眾金融素養

積極參與「315金融消費者權益保護教育宣傳」「銀行業普及金融知識萬里行」「金融消費者權益保護教育宣傳月」等大型金融知識宣傳教育活動，通過「金融知識市集」「我為群眾送電影」「金融知識趕大集」「鄉村大喇叭」等形式，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3,100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內容，積極踐行社會責任，全面提升公眾金融素養。



加強個人信息保護

本行始終高度重視客戶個人信息保護工作。報告期內，修訂《青島銀行個人信息保護管理辦法》，發佈《青島銀行關於加強個人信息保護管理的方案》，從優化工作流程、強化系統管控、加強監督考核等方面提出工作要求，促進個人信息合規合理使用。發佈《關於排查整治侵害客戶個人信息權益問題的通知》，組織對侵害客戶個人信息權益問題進行全面排查和徹底整改。對員工開展個人信息保護線上、線下培訓與測試活動，規範個人信息收集處理行為。參加青島市公安局主辦的「5·15」打擊和防範經濟犯罪宣傳活動、青島嶗山區金融辦主辦的「金融遇見啤酒節」金融集市活動、中國人民銀行青島分行主辦的「全民反詐守護校園」金融主題日等活動，面向社會公眾展開個人信息保護等金融知識宣傳，維護公眾信息安全和資金安全。

守護資金安全

縱深推動「資金鏈」治理，推廣應用賬戶分類分級系統，為2.6餘萬對公新開賬戶、24.3餘萬個人新開賬戶開展自動化、動態化評估評級；升級建設鷹眼360智能風險監控平台，控制重大風險賬戶3,333戶，挽回客戶資金5,852萬元；同時新接入省公安廳資金預警聯防平台、人民銀行金融反詐一體化平台，開展賬戶排查等，全面提升風控能力，銀行卡「涉案」率同業最低，守護人民群眾錢袋子。



守護網絡安全

本行高度重視網絡安全教育，精心策劃網絡安全宣傳周活動，通過線上線下結合、宣傳與營銷融合的立體平台，多渠道普及網絡安全、數據安全和賬戶安全知識，提升客戶安全意識。2024年宣傳周期間，本行共舉辦活動80場，覆蓋超6,000人，發佈宣傳報道10餘篇。在金融主題日與法治主題日，本行成功舉辦「網絡安全反詐拒賭——校園守護行動」和法治宣傳兩場現場活動，通過主題演講、集中宣講、互動打卡、創新體驗平台等豐富活動形式，提升公眾安全防範意識和自我保護能力。



心繫幸福鄰里

為踐行新時代、新形勢下更多社會資源下沉到社區，打通金融服務的「最後一公里」，自2020年起，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。截至2024年末，本行幸福鄰里志願服務隊已與157個社區建立黨建共建關係，2024年共組織「黨建引領·志願先行」活動814場，觸達受眾人數5.11萬人次。轄屬13支志願小分隊與社區黨群服務中心緊密聯合，在社區人口普查、防詐騙情景劇、春節送福到家、走訪困難家庭、黨建共建活動等各種志願活動，處處都有品牌志願服務小分隊的身影。本行幸福鄰里品牌在社區鄰里百姓心中扎根、發芽，口碑和美譽度不斷提升。2024年3月，本行社區金融事業部獲「金融系統學雷鋒活動示範點」稱號。



投身社會公益

本行積極投身捐資助學、扶弱濟困、支持鄉村振興等公益活動。2024年，本行(含青島市青銀慈善基金會)對外捐贈573.71萬元。

本行(含青島市青銀慈善基金會)對外捐贈

573.71 萬元



開展「愛心一日捐」

2024年9月5日，在第九個中華慈善日，本行動員全行廣大職工奉獻愛心，全行共捐款182.15萬元，所有捐贈將用於公益事業，傳遞青銀愛心，弘揚慈善精神。

全行共捐款 **182.15** 萬元



關愛困境兒童

2024年9月5日，在第九個「中華慈善日」，本行再次捐贈100萬元支持青島市「困境兒童關愛慈善項目」，幫助全市孤寡兒童、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。本行已連續兩年累計捐贈200萬元支持「困境兒童關愛慈善項目」。



關愛困境兒童

支持「雪域青島」公益行

2024年6月，本行作為全程公益夥伴參與青島市委宣傳部、青島市廣播電視台主辦，青島市第十批援藏幹部人才組協辦的「山海相望——援藏青島情」大型融媒活動。本次活動為藏區人民捐贈生活物資，開展鄉村移動義診等公益服務，並設立「青島銀行圓夢公益金」，組織「雪域青銀·圓夢高原」行動，讓愛跨越山河大海，幫助藏區兒童實現微心願。



「山海相望——援藏青島情」公益活動

捐資助學

本行連續多年捐資助學，2024年為中國海洋大學、山東財經大學共捐資150萬元。



本行為中國海洋大學捐贈獎學金

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。





1. 日照分行舉行愛心義賣
2. 總行工會慰問兒童福利院
3. 青島市北支行定點幫扶四川山區小學
4. 青島萊西支行聯合萊西市與你同行公益服務中心等
愛心單位組織七彩假期·夢想啟航夏令營活動
5. 總行營業部「舉辦同行之家」公益活動
6. 青島市南福州路支行舉辦親子跳蚤市場活動
7. 臨沂分行助力高考活動
8. 泰安分行送白菜活動
9. 德州分行向新疆喀什希望小學捐贈衣物
10. 威海分行舉辦遠離腫瘤公益義診



展望

2025年，是「十四五」規劃收官之年，也是青島銀行戰略收官年。我行將以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹落實黨中央和省市工作部署，錨定「質效優先、特色鮮明、機制靈活」的戰略目標，聚焦高質量發展篤行實幹，為中國式現代化建設貢獻更多青銀力量。

我們將堅持高質量發展，築牢可持續發展基石。2025年，我行將堅持黨建引領，以黨的建設凝聚共識，激發拼搏動力，賦能業務發展。繼續穩步推進戰略規劃的執行落地，紮實做好戰略收官。持續完善公司治理，提升治理效能。優化全面風險管理，加強研究、做實ESG風險管理，不斷提升風險預見能力、應對能力和處置能力。構建科學規範、治理完善、全面覆蓋、運行高效的內控合規管理體系，為我行穩健前行提供堅實保障。

我們將堅持服務實體本源，助力區域經濟發展。聚焦重大戰略、重點領域和薄弱環節，打造多樣化專業性的金融產品和服務體系，推動經濟轉型升級。在科技創新與產業創新前沿陣地積極作為，全力服務現代化產業體系建設進程，助力新質生產力加速崛起。持續迭代優化產品體系架構，充分發揮集團化、綜合化經營優勢，對客戶從單一的信貸供給向綜合性金融服務的轉變，深耕差異化行業場景，全方位提升金融服務綜合實力，滿足實體經濟多樣化的金融需求。

我們將堅持綠色成長，建設綠水青山。從戰略高度大力發展綠色金融，優先將信貸資源投向節能環保、清潔能源、生態環境等綠色產業，塑造藍色海洋金融特色，加快推動經濟發展方式向綠色低碳轉型換擋。持之以恆推進「綠色銀行」建設，推廣綠色辦公、綠色運營、綠色採購等，踐行綠色低碳理念，以實際行動踐行綠色發展承諾，彰顯綠色金融擔當。

我們將堅持金融為民，服務人民美好生活。積極拓展金融服務邊界，豐富業務場景，滿足人民群眾的金融服務需求。探索構建養老金融特色服務模式，深入開展「一縣一品」活動，助力鄉村振興。廣泛開展金融宣教活動，打造特色消費者權益保護傳播矩陣，保護消費者合法權益。以「青銀益善」公益品牌為引領，持續深耕「綠色低碳、扶弱濟困、捐資助學、鄉村振興」等公益領域，擔當社會責任，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	37-38頁	A1.1 排放物種類及相關排放數據	37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)	37頁
			A1.3 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	38頁
			A1.4 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	38頁
			A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	37-38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	37-38頁
A2 資源使用	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	9頁、 37-38頁	A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	9頁、37頁
			A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	9頁、37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	37-38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	37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	36-41頁	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	36-41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	36-41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	36-41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	44-46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	44-46頁
			B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	44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	44-47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	44頁
			B2.2 因工傷損失工作日數	44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	44-47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	46-47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	46頁	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	46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	46頁
B5 供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策	36頁	B5.1 按地區劃分的供應商數目	36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	36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	36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	36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	23頁、 52頁、 55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	52頁
			B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	23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	55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	17頁、 23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	17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	23頁
			B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓	17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	56-59頁	B8.1 專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	56-59頁
			B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	56-59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	8頁
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	6頁
	2-3 報告期、報告頻率和聯繫人	6-7頁
	2-4 信息重述	較往年無重大變化
	2-5 外部鑑證	67-69頁
	活動和工作	
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	8頁
	2-7 員工	44頁
	2-8 員工之外的工作者	46頁
	管治	
	2-9 管治架構和組成	11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	8頁
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	18-21頁
	2-13 為管理影響的責任授權	18-21頁
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	21頁
	2-15 利益衝突	參見年報
	2-16 重要關切問題的溝通	12頁
	2-17 最高管治機構的共同知識	21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	21頁
	2-23 政策承諾	22-23頁
	2-24 融合政策承諾	22頁
	2-25 補救負面影響的程序	22-23、46、52-53頁
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	21頁
2-27 遵守法律法規	22頁	
2-28 協會的成員資格	29頁	
利益相關方參與		
2-29 利益相關方參與的方法	12-13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	12頁
	3-2 實質性議題清單	12頁
	3-3 實質性議題的管理	12頁
GRI 201 : 經濟績效2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	9頁
	201-2 氣候變化帶來的財務影響和其他風險和機遇	28-29頁
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	46-48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	26頁
	203-2 重大間接經濟影響	30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	17頁
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	17頁
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	17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	/
	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	37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	37頁
	303-2 管理與排水相關的影響	/
	303-3 取水	37頁
	303-4 排水	/
	303-5 耗水	/

GRI標準	披露項	披露位置
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	29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	37頁
	305-2 能源間接(範圍2)溫室氣體排放	37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	37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	38頁
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	38頁
	306-3 產生的廢棄物	38頁
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	38頁
	306-5 進入處置的廢棄物	38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	38頁
	308-2 供應鏈中的負面環境影響以及採取的行動	38頁
GRI 401 : 僱傭2016	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	44頁
	401-2 提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	46頁
	401-3 育兒假	46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	48-50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	48-50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	48-50頁
	403-6 促進工作者健康	48-50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	48-50頁
	403-8 職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	48-50頁
	403-9 工傷	44、46、50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	45-47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	18、44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	56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	23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	55頁

第三方鑑證報告

有限保證的註冊會計師獨立鑑證報告

致青島銀行股份有限公司董事會

畢馬威華振通字第2500087號

關於青島銀行股份有限公司2024年度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」)2024年度社會責任報告中的以下信息(以下簡稱「鑑證的可持續發展信息」)執行了有限保證的鑑證業務：

被鑑證的信息	鑑證的時點或期間
公益捐贈(萬元)	截至2024年12月31日止年度
每股社會貢獻值(元)	截至2024年12月31日止年度
員工總數(人)	截至2024年12月31日
女性員工比例	截至2024年12月31日
總部辦公用電量(萬千瓦時)	截至2024年12月31日止年度
總部辦公用水量(噸)	截至2024年12月31日止年度
營業網點總數(家)	截至2024年12月31日
[黨建+志願]活動(場)	截至2024年12月31日止年度
普惠貸款餘額(億元)	截至2024年12月31日
涉農貸款餘額(億元)	截至2024年12月31日
綠色信貸餘額(億元)	截至2024年12月31日
藍色金融貸款餘額(億元)	截至2024年12月31日
受理客戶投訴數(筆)	截至2024年12月31日止年度
培訓次數(次)	截至2024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2024年12月31日及截至2024年12月31日止年度的鑑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。

我們對鑑證的可持續發展信息形成的結論不涵蓋隨附或包含鑑證的可持續發展信息及本報告的其他信息(以下簡稱「其他信息」)。其他信息不作為本次鑑證業務的一部分，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鑑證準則理事會(IAASB)發佈的《國際鑑證業務準則第3000號(修訂版)——歷史財務信息審計或審閱以外的鑑證業務》的規定執行了鑑證工作。本報告的「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)發佈的《國際會計師職業道德守則(包括國際獨立性準則)》中的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。

本所運用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、其他鑑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、執業準則和適用的法律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，為形成結論提供了基礎。

使用限制／使用目的

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。

對鑑證的可持續發展信息的責任

貴行的董事負責：

- 設計、執行和維護與編製鑑證的可持續發展信息有關的內部控制，以使鑑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鑑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；和
- 按照標準編製鑑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：

- 計劃和實施鑑證工作，以對鑑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；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

在執行鑑證工作的過程中，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，以對鑑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。選擇的鑑證程序取決於我們對鑑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。在實施鑑證工作時，我們實施的程序主要包括：

- 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。

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

畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）

中國北京

2025年3月26日

附錄：與被鑑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中華人民共和國工信部發佈的《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原中國銀行業監督管理委員會發佈的《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2024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2024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！

創·新金融

美·好銀行

青島銀行股份有限公司
BANK OF QINGDAO CO., LTD.

 以環保紙印製