BQD 青岛银行

2019

青岛银行股份有限公司

BANK OF QINGDAO CO., LTD.

社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

青岛银行股份有限公司

（于中华人民共和国注册成立的股份有限公司）

（H 股股份代号：3866）

（优先股股份代号：4611）

（A 股证券代码：002948）

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

目录

报告编制说明 —— 02

董事长致辞 —— 04

一、公司概况 —— 06

二、社会责任治理 —— 10

三、责任专题 —— 16

四、支持实体经济 —— 24

五、保护生态环境 —— 34

六、积极回馈社会 —— 40

改进提升 —— 60

2020 年展望 —— 61

附录 —— 62

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

创·新金融
美·好銀行

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

报告编制说明

本报告反映了青岛银行股份有限公司（简称“青岛银行”“本行”“我们”）2019 年在经济、社会、环境方面所做的努力和取得的成果，体现了青岛银行在提供金融服务基础上对社会责任的承担和可持续发展理念的实践。

▲ 报告时间

2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，部分内容超出此时间范围。

▲ 报告周期

年度报告

▲ 报告范围

本报告以青岛银行股份有限公司为主体部分，涵盖总行、分支行及附属公司，除特别注明。

▲ 编制依据

本报告根据深圳证券交易所《中小企业板上市公司规范运作指引》中的要求以及香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》的披露建议进行编制，并参考：

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4.0）》

原中国银行业监督管理委员会 (简称”原银监会”）《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》

上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》

中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》

▲ 数据说明

报告中的财务数据来自 2019 年度财务报告，并经毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。如本报告中财务数据与本行 2019 年年度报告存在冲突，以本行 2019 年年度报告为准。其他数据主要来自本行内部系统及附属公司、各分支机构统计数据，相关案例来自日常工作实践总结。除特别说明外，报告中所涉金额均以人民币作为计量货币。

▲ 报告保证方式

本行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性、完整性承担个别及连带责任。

本报告提请毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》进行独立有限鉴证，并出具鉴证报告。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

▲ 发布形式

报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版可在本行网站（http://www.qdccb.com）查询。

报告以简体中文编写，附英文、繁体文本，若有差异以简体中文版为准。

▲ 编制单位

青岛银行办公室

▲ 联系方式

青岛银行办公室

地址：中国山东省青岛市崂山区秦岭路 6 号青岛银行大厦

邮编：266061

电话：+86(532)81758306

传真：+86(532)81758888

邮箱：bgs@qdbankchina.com

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

董事长致辞

2019 年，是令世界瞩目和惊艳的一年，我国庆祝 70 周年华诞彰显大国自信和底气，国之重器相继问世、国际经济文化交流频繁……中国科技力量和经济实力已傲视群雄，屹立于世界之巅。2019 年，对青岛银行来说，是充满奋斗和激情的一年，我们 A 股成功上市，成为全国第二家“A+H”股上市城商行，正沿着“创•新金融 美•好银行”的追求，不断实践我们的稳健可持续发展，力争为社会创造更多价值，助力经济高质量发展。

郭少泉

青岛银行股份有限公司董事长

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

2019 年，我们初心不改，继续做助推地方经济发展的践行者。我们持续围绕国家供给侧结构性改革、山东省新旧动能转换重点和青岛市“十五个攻势”，加大对实体经济的金融支持力度。统筹做好自由贸易试验区、上合组织示范区等国家重大战略金融服务，落地山东省内首笔“一带一路”欧亚班列供应链金融业务、中国 - 新加坡货币互换新元融资业务等创新业务。积极支持山东省、青岛市重大项目建设和优势特色产业发展，持续加大对教育、医疗、健康等新消费领域的支持力度。同时，践行普惠金融理念，继续创新产品和服务模式服务民营企业和小微企业，并下沉金融服务重心，设立助农服务站，助力乡村振兴和美丽乡村建设。

2019 年，我们环保先行，继续做护卫绿色家园的建设者。持续完善绿色信贷长效发展机制，引导资金投向新一代信息技术、高端装备、新能源、节能环保等战略新兴产业。报告期末，本行绿色信贷贷款余额 115.87 亿元，同比增长 21.02 亿元，增幅 22.16%。我们还积极推广绿色服务，试行推广智慧 PAD 服务模式下的“智慧网点”，打造新一代手机银行，实现了线上、线下渠道的互通互融，为客户提供“智能、便捷、舒适”的金融服务。同时，上线企业网银缴存青岛市公积金模块，成为青岛地区唯一一家支持网银缴存单位公积金的银行。此外，组织开展捡拾垃圾、环保健步行、植树造林等绿色公益活动，以实际行动支持绿色环保事业。

2019 年，我们关注民生，继续做投身社会公益的志愿者。我们继续加大金融扶贫力度，积极参与威海 4 个帮扶项目建设，捐助贵州省深度贫困扶贫和“心耳康复光明行动”等项目。持续支持教育事业发展，连续多年捐助山东大学、山东科技大学、中国海洋大学等高校奖助学金。以“青诚”消保品牌为引领，广泛开展金融知识宣教活动。积极开展服务价值化升级工作，继续推行“敬老服务新模式”，真情服务老年人客户；在网点厅堂设立爱心驿站，主动关爱环卫工人、快递人员等。践行关爱文化，持续开展“雏鹰计划”后备人才培养，为员工成才成长提供良好的平台。积极广泛开展青年志愿活动，持续开展社会公益活动， 2019 年度本集团公益捐赠共计 800 余万元。

2020 年，注定是不平凡的一年。在开年的人民战“疫”中，我们看到了无数“逆行”英雄无所畏惧的责任感和使命感，也看到了全国人民守望相助的凝聚力和向心力。我们相信，在党和国家的坚强领导下，全国人民一定能够众志成城，战胜一切困难和艰辛，打赢这场疫情防控阻击战，为实现今年经济社会发展目标任务而更加努力。我们也将继续坚守金融服务实体经济这一本源，积极主动融入国家发展和地方经济建设中，为经济、环境和社会的统筹协调发展贡献新的力量。

800 余万元
2019 年度公益捐赠

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

01

公司概况

- 公司简介 06
- 公司治理 07
- 关键绩效 08
- 荣誉奖项 09

公司简介

本行成立于 1996 年 11 月，总部设在山东省青岛市，前身是青岛城市合作银行、青岛市商业银行。本行经过多年积累，在公司治理、风险管控、IT 建设等方面持续提升，已经形成“治理完善、服务温馨、风管坚实、科技卓越”的发展特色。2015 年 12 月，本行 H 股在香港联交所上市；2019 年 1 月，本行 A 股在深圳证券交易所上市，成为山东省内首家 A 股上市银行，全国第 11 家“A+H”两地上市银行。这是青岛银行发展史上的重要里程碑，不仅成功打通境内外融资通道，使资本充足水平不断提高、资本构成日益多元，而且全面提升了青岛银行的社会声誉及品牌形象。

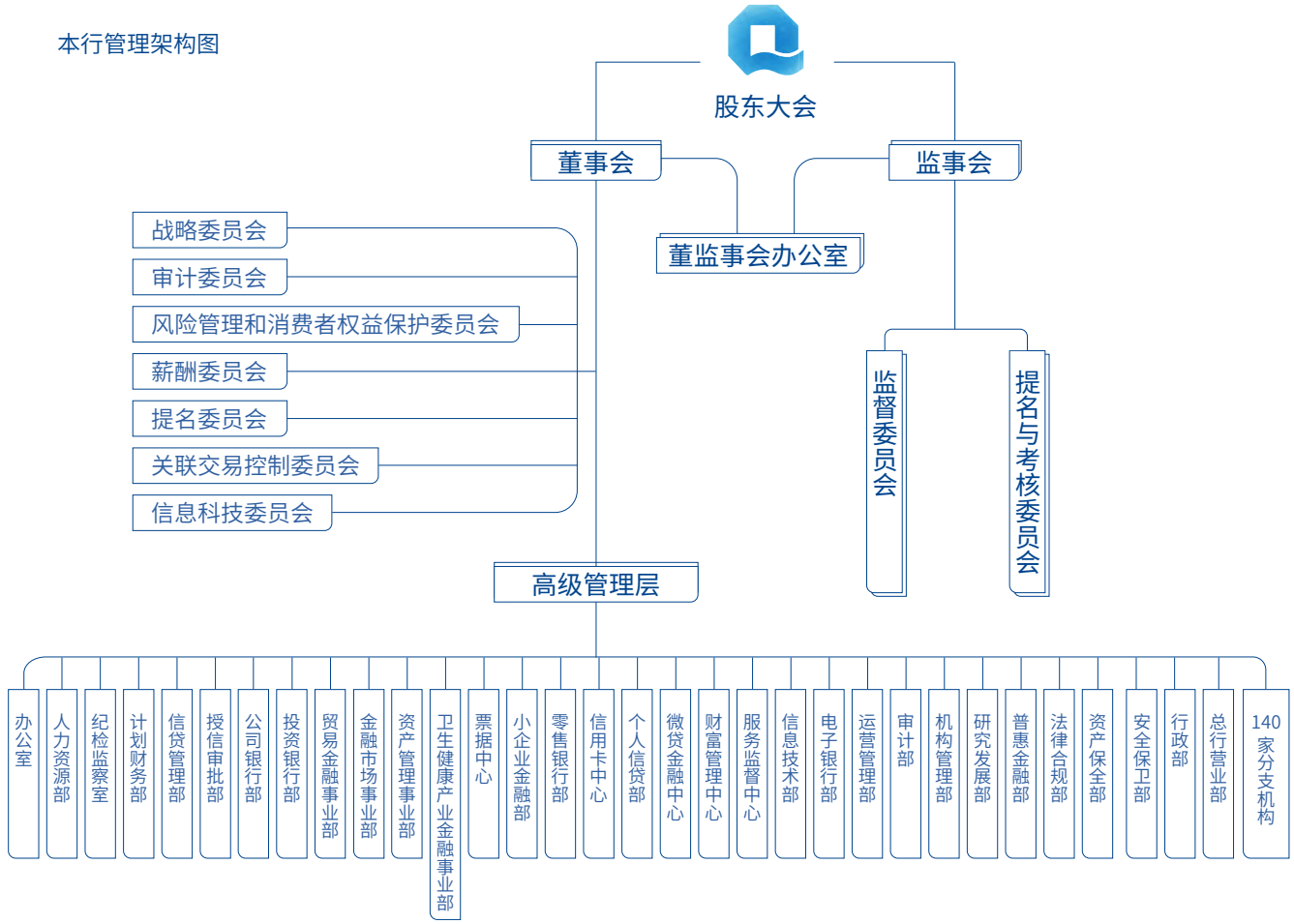
本行向客户主要提供公司及个人存款、贷款、支付结算等服务和产品，通过零售银行、公司银行、金融市场三大业务板块驱动发展，形成更坚实的客户基础，塑造特色鲜明、高质量发展的新金融业务模式。本行业务发展立足青岛，辐射山东。报告期末，已在济南、烟台、威海等山东省主要城市设有 14 家分行，分支机构总数达到 141 家，并先后成立了科技支行、文创支行等特色支行。2017 年 2 月，本行发起设立了青岛青银金融租赁有限公司。报告期末，本行员工人数超过 4,000 人。

本行处于经济新常态、行业严监管以及金融科技重塑传统银行业务发展的关键时期。报告期末，本行各项经营指标位居山东省内银行业前列。报告期末，本集团资产总额 3,736.22 亿元，负债总额 3,431.44 亿元，资本充足率 14.76%，不良贷款率 1.65%，同比下降 0.03%。报告期内累计实现净利润 23.36 亿元，较去年同期增长 14.30%。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

公司治理

本行管理架构图



本行按照境内外法规，建立了以股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的法人治理结构，制定了以《青岛银行股份有限公司章程》为核心，三会议事规则等公司治理专项制度为补充的较为完善的公司治理制度体系，明确了股东大会、董事会、监事会和高级管理层的权限和职责，形成各司其职、各负其责、相互制衡的公司治理运行机制。

本行将打造规范化、市场化、特色化的公司治理作为重要目标，按照行业监管要求和资本市场监管要求，持续完善公司治理机制，不断提升公司治理效能，以高质量的公司治理推动本行各项业务持续稳健发展。

报告期内，本行加强党的领导，将党的领导融入公司治理各个环节，将党委会讨论作为重大问题的前置程序；顺利平稳完成董监事会换届，不断优化董事会的多元化建设；根据《商业银行股权管理暂行办法》的要求，修订《公司章程》，进一步规范股权管理；董事会制定新的战略规划、推进完成 A 股上市、完善高管薪酬绩效管理制度、加强并表管理等，切实发挥了战略引领和核心决策作用；强化专门委员会的专业议事职能，持续提高董事会的决策水平和运作效率；监事会深化对董事会和高级管理层及其成员的履职监督，深入开展财务、风险和内控监督，发挥监事会的监督作用。

股东大会是本行的权力机构。2019 年，本行股东大会共召开会议 2 次，审议通过议案 10 项，听取报告 3 项。

董事会是本行的决策机构，向股东大会负责并报告工作。截至 2019 年末，本行董事会由 15 名董事构成，其中非执行董事 6 名、执行董事 4 名、独立非执行董事 5 名；2019 年，董事会共召开会议 18 次，审议通过议案 49 项，审阅或听取报告 60 项。

监事会是本行的监督机构，向股东大会负责。截至 2019 年末，本行监事会由 6 名监事构成，其中股东监事 1 名，职工监事 3 名，外部监事 2 名。2019 年，监事会召开会议 9 次，审议通过议案 20 项，审阅或听取报告 58 项。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

关键绩效

指标类型	指标名称	单位	2019 年	2018 年
经济指标	营业收入 [1]	亿元	96.16	73.72
	净利润	亿元	23.36	20.43
	基本每股收益 [2]	元	0.39	0.37
	资产总额	亿元	3,736.22	3,176.59
	贷款总额 [3]	亿元	1,727.95	1,263.87
	存款总额 [3]	亿元	2,127.91	1,756.76
	平均总资产收益率	%	0.68	0.66
	加权平均净资产收益率 [2]	%	8.27	8.36
	不良贷款率	%	1.65	1.68
	拨备覆盖率	%	155.09	168.04
	资本充足率	%	14.76	15.68
社会指标	纳税总额	亿元	12.73	12.20
	公益捐赠	万元	896.80	527.50
	每股社会贡献值 [4]	元	2.75	2.83
	员工总数 [5]	人	4,058	3,781
	女性员工比例 [5]	%	55.10	54.24
环境指标	绿色信贷余额	亿元	115.87	94.85
	“两高一剩”行业贷款余额	亿元	27.33	27.23
	电子银行业务替代率	%	95.82	96.72
	总部办公用电量	万千瓦时	360	374
	总部办公用水量	吨	19,436	23,180
	总部办公用纸量	百万张	1.03	1.19
	总部办公用油量	升	49,487	62,736

1 该指标为根据企业会计准则核算的集团口径数据。

2 基本每股收益和加权平均净资产收益率根据《公开发行证券的公司信息披露编报规则第 9 号——净资产收益率和每股收益的计算及披露》计算，其中，“归属于母公司股东的净利润”扣除了当期发放的优先股股息，“加权平均净资产”扣除了优先股的影响。2019 年加权平均净资产收益率 8.27%，比上年下降 0.09 个百分点，主要是本行于 2019 年 1 月完成首次公开发行 A 股 4.51 亿股，募集资金净额 19.63 亿元，本期加权平均净资产增加较多。

3 贷款总额和存款总额未含应计利息。

4 每股社会贡献值＝（年内纳税总额＋支付员工工资＋向债权人支付的借款利息＋对外捐赠总额－因环境污染等造成的其他社会成本）÷ 股本总数＋基本每股收益。

5 该指标为本行不含附属公司数据。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

荣誉奖项

颁奖机构	奖项名称	获奖时间
银行业理财登记托管中心	全国银行业理财投资者登记暨直联工作优秀组织奖、2018 年全国银行理财信息登记工作优秀城商行	2019 年 2 月
中国银行业协会	商业银行稳健发展能力“陀螺”（GYROSCOPE）体系评价中获评城商行第 8 名	2019 年 2 月
普益标准	“全国 497 家银行理财能力年度排行榜（2018 年）”中，荣获城商行理财业务综合能力品排名第 7 名。各项评价指标稳居山东省内城商行第一	2019 年 3 月
中国供应链金融年会组委会	第三届中国供应链金融行业标兵大奖“最佳供应链金融创新银行”	2019 年 3 月
中国证券报	全国城商行净值型理财能力排名第 6 位	2019 年 4 月
中国银行保险监督管理委员会青岛监管局	2018 年度辖区银行业案防评级 A 级单位	2019 年 4 月
《银行家》杂志社、中国社科院金融研究所、中央财经大学	十佳民营企业金融服务创新奖	2019 年 5 月
世界品牌实验室	连续三年入选“中国 500 最具价值品牌”	2019 年 6 月
英国《银行家》杂志	全球银行 1000 强，位居第 298 位	2019 年 7 月
《贸易金融》杂志、中国贸易金融网、中国供应链金融网	最佳小微金融产品创新奖	2019 年 7 月
中国银行业协会	市南支行获评“2018 年中国银行业社会责任百佳评估任特殊贡献网点”	2019 年 7 月
中国人民银行	2018 年度企业征信系统数据质量工作优秀机构	2019 年 7 月
世界品牌实验室	连续三年蝉联“亚洲品牌 500 强”	2019 年 8 月
中共山东省委组织部、中共山东省委宣传部、中共山东省委统战部等	“山东省优秀企业”	2019 年 8 月
香港国际投资总会	“2019 中国企业精英颁奖礼”中获评“最佳投资者关系奖”	2019 年 9 月
中国企业联合会、中国企业家协会	2019 中国服务业企业 500 强	2019 年 9 月
中国金融出版社	中国金融品牌年会暨中国金融年度品牌案例大赛中获得“手机号码支付”特别案例奖	2019 年 11 月
中国证券报	2018 年度金牛理财银行奖、年度金牛银行理财产品奖	2019 年 11 月
金融时报社、全国地方金融论坛、地方金融研究院	2018 年度中国地方金融十佳竞争力银行	2019 年 11 月
青岛市财政局	2018 年度地方金融企业绩效评价结果为优秀（AA）	2019 年 11 月
新浪财经	首届中国企业 ESG“金责奖”上获评“最佳公司治理责任奖”	2019 年 11 月
《亚洲银行家》	Wealth Management Product of the Year（中国年度商业银行理财产品）	2019 年 12 月
中国银行业协会	第二届城商行工作委员会表彰评选中荣获“突出贡献奖”	2019 年 12 月
中国人民银行济南分行和山东省支付清算协会	山东省“手机号码支付”功能推广应用案例获得一等奖	2019 年 12 月
金融时报	获得“2019 年度十佳城市商业银行”“最佳品牌建设中小银行”双桂冠	2019 年 12 月
山东省新旧动能转换综合试验区建设办公室	获评“十强”产业集群领军企业，位列“现代金融服务”行业榜首	2019 年 12 月
世界品牌实验室	连续四年蝉联服务业专业奖项——“五星钻石奖”	2019 年 12 月
《金融电子化》杂志社	“轻型化智慧网点建设”荣获“2019 年度金融科技渠道创新突出贡献奖”	2019 年 12 月
中国外汇交易中心	2019 年度银行间本币市场核心交易商、优秀货币市场交易商和交易机制创新 X-Repo 单项奖	2019 年 12 月
中央国债登记结算有限责任公司	地方债银行类承销商最佳进步机构、结算 100 强 - 优秀自营商、债务业务进步机构	2019 年 12 月

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

02 社会责任治理

社会责任理念 12

责任治理体系 13

利益相关方沟通 14

实质性议题分析 15

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

社会责任理念

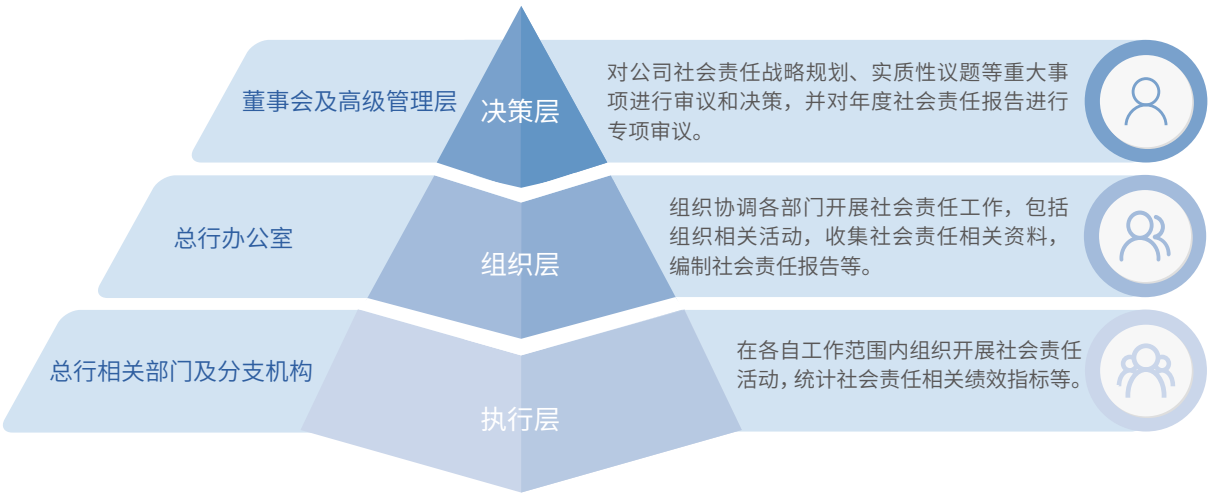
愿景	创·新金融 美·好银行
核心价值观	以客户为根、以员工为本，以社会责任和股东回报为担当，以美好生活为追求
战略目标	成为科技引领、管理精细、特色鲜明的新金融精品银行
核心竞争力	卓越的客户体验、领先的金融科技、强大的风险营治、精细的内部管理
服务理念	温馨加放心 我们更努力
青银作风	树正气、提凝聚、讲团结、促发展
企业文化要素	关爱文化、服务文化、合规文化、风险文化、执行力文化、节俭文化、爱岗敬业文化等

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

责任治理体系

社会责任管理架构

本行企业社会责任工作由董事会统筹，在高级管理层的领导下，由总行办公室负责推进和实施。依据《青岛银行年度社会责任报告编制及披露管理办法（试行）》，总行各部门及分支行相互配合、分工协作，共同开展与推动社会责任工作。本行坚持社会责任与经济责任并重的发展理念，在信贷政策制定、客户群体遴选、金融产品设计等过程中，前置本行社会责任管理的理念和原则。



cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

利益相关方沟通

利益相关方沟通

为了解利益相关方的期望和诉求，本行在日常工作中与利益相关方建立多种沟通渠道，并逐步形成常态化沟通机制，通过会议、报告、讲座等多种形式加强与重要利益相关方的沟通，提高本行社会责任治理的能力和水平。

利益相关方	期望与诉求	沟通方式	回应举措
政府	▪ 支持实体经济 ▪ 落实宏观经济政策 ▪ 推动地方经济发展 ▪ 发展普惠金融	▪ 政策文件及指引 ▪ 工作会议 ▪ 信息报送 ▪ 专题报告	▪ 积极推进供给侧结构性改革，落实“三去一降一补”政策 ▪ 支持重点项目建设 ▪ 大力发展普惠金融 ▪ 探索发展互联网金融 ▪ 创新服务小微企业 ▪ 改善营商环境
监管机构	▪ 符合监管要求 ▪ 维护金融稳定 ▪ 承担社会责任	▪ 监管政策 ▪ 检查与监管 ▪ 工作汇报	▪ 加强内部控制建设 ▪ 推进党风廉政建设 ▪ 助力公益扶贫
股东	▪ 持续稳健经营 ▪ 提高盈利能力 ▪ 提升股东回报 ▪ 提升公司价值	▪ 股东大会 ▪ 信息披露 ▪ 业绩路演 ▪ 投资者调研与交流	▪ 完善公司治理结构 ▪ 制定公司发展规划 ▪ 及时披露信息 ▪ 加强投资者关系管理
客户	▪ 提高服务品质和效率 ▪ 提供丰富的金融产品 ▪ 保障信息和资金安全 ▪ 拓宽服务渠道	▪ 营销活动 ▪ 客服热线 ▪ 问卷调查 ▪ 微信、网银等数字化平台	▪ 提升客户体验 ▪ 创新金融产品 ▪ 发展消费金融 ▪ 保障消费者权益 ▪ 增设营业网点 ▪ 普及金融知识
员工	▪ 提高薪酬福利待遇 ▪ 保障员工权益 ▪ 职业培训与发展 ▪ 丰富业余活动	▪ 工会 ▪ 职工代表大会 ▪ 座谈会 ▪ 意见反馈 ▪ 慰问走访	▪ 完善薪酬激励与福利体系 ▪ 多渠道收集员工建议 ▪ 健全培训体系 ▪ 组织建设员工之家 ▪ 帮扶困难员工
供应商	▪ 公平采购 ▪ 合作共赢	▪ 谈判 ▪ 合同协议 ▪ 招投标	▪ 建立采购管理制度 ▪ 加强业务合作
合作伙伴	▪ 互惠合作 ▪ 沟通交流	▪ 会议 ▪ 合作项目	▪ 银关合作不断加深 ▪ 加强同业交流合作
社区	▪ 关心弱势群体 ▪ 组织公益活动	▪ 走访 ▪ 座谈会	▪ 捐资助学 ▪ 员工志愿者行动
环境	▪ 低碳环保 ▪ 可持续发展	▪ 节能减排政策 ▪ 绿色公益活动	▪ 绿色金融 ▪ 绿色运营 ▪ 绿色公益

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

实质性议题分析

实质性议题分析

本行以利益相关方需求为出发点，结合国家宏观政策、本行战略重点、社会热点等，提炼相关议题，同时，结合利益相关方调查问卷，对议题进行重要性评估，筛选出在报告中重点披露的实质性议题。

识别

以利益相关方需求为出发点，结合国家宏观政策、本行战略重点、社会热点和同业对标等，在经济、环境、社会方面识别对本行履行社会责任具有重大意义的议题。

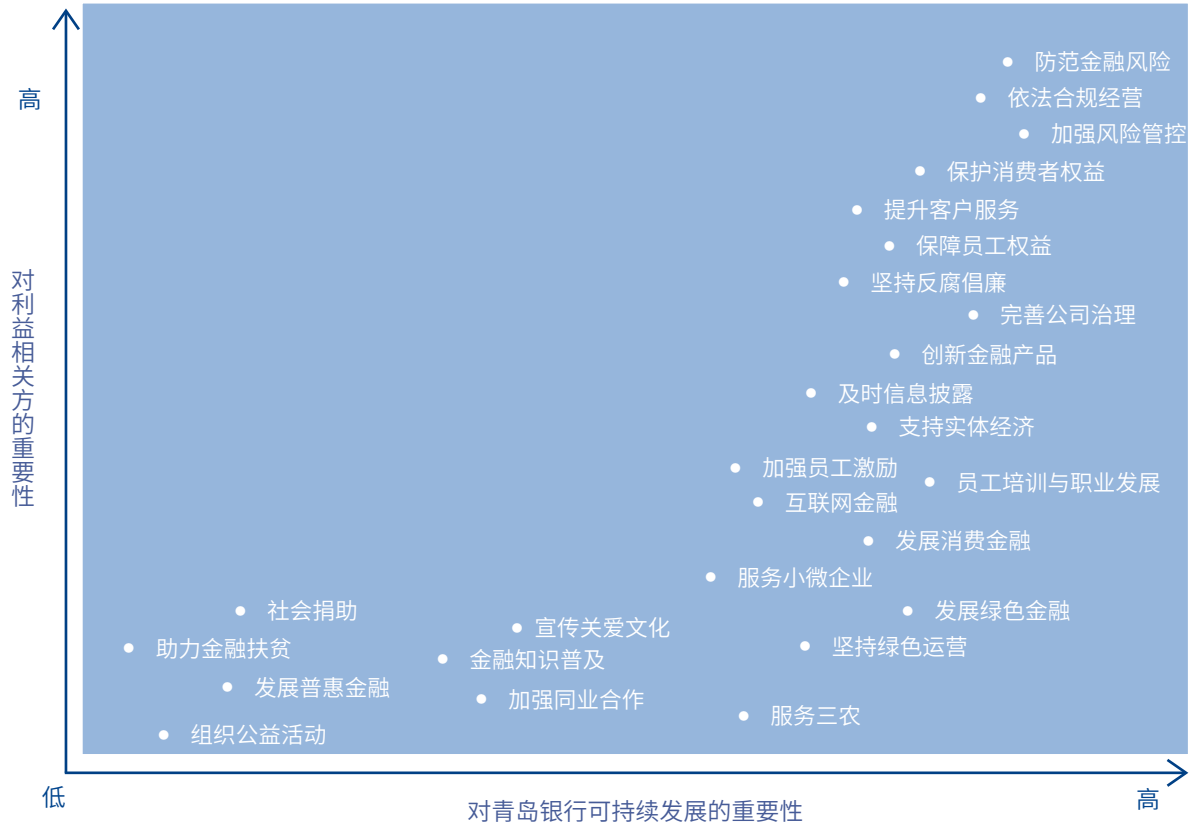
评估

向利益相关方发放调查问卷，邀请股东、客户、员工等不同类别的利益相关方对拟定的议题进行重要性排序（共计回收有效调查问卷 549 份）。

筛选

根据调查问卷结果并结合本行管理层对议题重要性的排序构建重要性分析矩阵，综合评估议题的重要性并排序，对于重要性较大的议题重点披露。

重要性分析矩阵



cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

03 责任专题

责任专题一 18
责任专题二 20

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

2019 责任专题一

“不忘初心、牢记使命”主题教育

2019 年 6 月至 9 月，本行在全行范围内开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，通过统筹推进学习教育、调查研究、检视问题、整改落实四项重点措施，全行共 1,500 余名党员参加学习，把习近平新时代中国特色社会主义思想转化为青岛银行转型发展和党的建设各项工作的实际行动，形成以上带下、上行下效的生动局面。

精准发力，挂图推进

制作《青岛银行党委开展“不忘初心、牢记使命”主题教育工作推进图》，明确主题教育工作方向路线，四个“贯穿始终”同步推进，按节点进度有序开展，确保贯彻落实工作不松劲、不歇气，稳步进行。

设置专栏，编制简报

在办公系统开设“不忘初心、牢记使命”主题教育专栏，分为“重要精神”“工作部署”“工作动态”“学习资料”四个栏目，党务信息实时动态更新。编制《党建重点工作提示》，主题教育期间编制 38 期简报，及时向基层党组织发布党建工作要求、最新党务动态、基层优秀做法等，形成比学赶帮超的良好氛围，激励党员干部担当作为、狠抓落实。

汇编论述，全行学习

梳理习近平总书记关于金融领域的重要讲话、重要论述，汇编成《习近平总书记关于金融工作重要讲话、重要论述汇编》，印发全行党员研究学习。

宣传引导，营造氛围

策划制作《守初心担使命，推动青银再提升》的宣传片，充分展示宣传行党委贯彻“守初心、担使命，找差距、抓落实”的总要求，树立正确政绩观，真抓实干，转变作风，在学懂弄通做实上下功夫的典型场景及画面。

推进助农网点建设

参与青岛市“突破平度莱西攻势”，针对农村金融网点较少、金融服务缺乏和农民金融知识匮乏等问题，以为农民提供优质便捷高效的金融服务为出发点，综合施策推进助农网点建设，延展农村服务渠道，制定助农取款业务管理实施细则和管理办法，推动涉农业务健康稳健发展。主题教育期间，签约多家“青岛银行普惠金融综合服务站”。

试点建立“青银助农村村通党群 e 家”

积极探索党建工作与业务工作深度融合发展，在莱西试点建立“青银助农村村通党群 e 家”，联合市直有关部门和软件开发企业，以现有的便民服务终端为切入点，将政务服务、行政许可、社保查询、银行业务等功能融合在一起，增加个性化业务和金融服务功能，打通服务群众“最后一公里”。

选树典型，凝聚人心

召开庆七·一、“不忘初心、牢记使命”主题教育、“两优一先”表彰暨“青银融万家”特色品牌命名授牌大会，命名表彰 7 个“青银融万家”基层特色品牌，如区位圈客攻略、文创梦之声、文杰“三乘三”工作法、悦农 E 家等，充分体现党建与业务工作两手抓、两促进、两提高，联动推进，良性互促的“双轮驱动”状态。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

案例

“青银融万家”特色党建品牌创建活动

2019 年是本行“青银融万家”特色党建品牌创建活动的第 6 年。党建文化已融入到业务发展的各个层面，持续引领全行各项工作健康发展。2019 年特色品牌申报数量高达 87 个，其中有 7 个优秀基层特色品牌荣获 2019 年度“青银融万家”党建品牌。

87 个

2019 年特色品牌申报数量高达

党建品牌：区位圈客攻略

即墨支行更新管理思路，积极对接招商部门，为落地企业提供一揽子金融服务，赢得了客户信任，有效拓展了客群。支行经过摸索，逐渐梳理出符合区域发展的公司获客模式 - 区位圈客攻略。

党建品牌：文创梦之声

文创支行通过“文创梦之声”广播平台，搭建支行内外沟通交流的分享平台，展现文创青年青春、活力、创意、激情、昂扬、向上的精神风貌，展示文创员工专业、温馨的职业素养，弘扬青春正能量，争创物质文明和精神文明双丰收。

党建品牌：文杰“三乘三”工作法

淄博分行从解决小微客户“融资难、融资贵、融资急”的难题为出发点和落脚点，在原来服务民生、发展按揭贷款的基础上，创建了“三乘三”工作法，是提高服务效率和质量的创新工作模式，使青银个贷成为淄博金融业的特色品牌。

党建品牌：悦农 E 家

“悦农”与“越浓”同音，表达了胶州支行扎根当地，服务城镇、三农、小微的决心，“E 家”则寓意“一家亲”和“科技之家”，胶州支行以丰富多元的产品、无处不在的渠道、无微不至的服务，融合信息科技手段，为胶州当地带来愉悦的金融服务体验。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

责任专题二

主动担当 共克时艰

打赢疫情防控阻击战 助力企业复工复产

2020 年春节，新冠肺炎疫情牵动着千家万户的心。在这场全民战“疫”中，本行坚决贯彻落实党中央、国务院、山东省、青岛市政府以及监管部门的要求，与全国人民守望相助、共克时艰，全力以赴投入疫情阻击战，助力企业复工复产。

动员部署有速度

疫情爆发后，本行第一时间部署响应。1 月 24 日（除夕）即成立疫情防控应急领导小组，先后印发《关于全力防控新型冠状病毒肺炎疫情的紧急通知》《青岛银行防控新型冠状病毒肺炎通告》《关于全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控期间金融服务工作的通知》《关于统筹兼顾营业和防疫等事宜的通知》《青岛银行新冠肺炎疫情防控工作手册》等，密集部署金融服务、业务运营、信息管理、安全管理等各项工作举措，凝聚共识，群防群治，共战时疫。

支持企业有力度

本行成立信贷及支付绿色通道领导小组，先后出台金融支持防控疫情十二条举措和助力企业复工复产十项举措，并积极响应支持中小企业发展的“青岛 18 条”“春风行动”等，开辟信贷审批绿色通道，安排专项信贷额度，制定专项服务方案，满足企业金融需求，优先做好与抗疫有关的企业融资保障工作。自 1 月 29 日（正月初五），本行发放青岛市首笔抗“疫”贷款 1,000 万元，截至 2 月末，青岛银行累计为防疫企业、受困企业以及支持企业复工复产共发放贷款超过 20 亿元，并首发防疫专项同业存单 2 亿元。

案例　发放青岛市首笔抗“疫”贷款 1,000 万元

1 月 28 日（正月初四）晚，在得知生产防疫物资的思迈（青岛）防护科技有限公司亟需流动资金后，青岛银行特事特办，仅用几小时，于 1 月 29 日上午 10 点，完成审批流程为其发放了 1,000 万元应急贷款，全力支持企业紧急扩大口罩、防护服等防疫物资生产。该笔贷款无抵押无担保，是本行为企业客户提供的最低贷款利率。

案例　青岛复工复产首日发放贷款 1.5 亿元

青岛某实业有限公司是一家负责市政工程的国有企业，参与过青岛市区县多个重点项目的建设和日常维护，春节前因承接多条市政道路施工，需要采购大量混凝土、砂石、沥青等工程物资。了解到相关情况后，本行送服务上门，以最快的速度完成了贷款审批，于青岛的复工复产首日（2 月 10 日），为其放款 1.5 亿元，以实际行动助力企业复工复产，得到客户的认可。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

慈善捐赠有温度

1 月 30 日，青岛银行通过青银慈善基金会向青岛市慈善总会捐出首笔抗疫款项 100 万元，助力战疫。2 月 14 日，青岛银行向青岛市市立医院、青岛大学附属医院各捐助 100 万元，成立“援鄂医务者关爱金”，用于补助赴湖北援助医疗的医务工作者，向一线援鄂“逆行天使”致敬，助力战“疫”。

同时，本行辖内各分支行纷纷行动起来，有的为社区捐赠 84 消毒水、方便抑菌洗手液、保温杯、方便食品等生活和消毒物资；有的积极开展防疫志愿活动，增援社区防疫一线，协助社区做好人员登记和体温测量工作；有的为赴鄂医疗队捐赠医用防护服等医用物资以及巧克力、牛肉干等便携食品等；有的为政务服务部门捐赠消毒酒精和一次性口罩等物资。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

金融服务有态度

疫情防控期间，青岛银行合理安排营业网点及营业时间，为各网点配备体温计、消毒液、免洗洗手液、消毒地毯等，对厅堂门把手、等候椅、点钞机、自助设备等进行重点消毒；为每位进入厅堂的客户做好体温测量及登记，叮嘱客户做好口罩防护，为客户提供免洗消毒洗手液；做好客户分流及厅堂限流，引导客户之间保持安全距离；增加柜面服务人员、缩短客户等待时间；对于现金严格执行收支两条线，对于收到的现金严格入库，对于支出的现金使用原封券或者消毒存放 7 天后再使用，为客户提供更加便捷和安全的现场金融服务。

同时，线上服务不间断，保证网上银行、手机银行和微信银行等线上渠道稳定运行，96588 客服热线及时有效响应。推出“足不出户轻松办”系列宣传，指导客户通过网上银行、手机银行办理业务。梳理发布网上信贷产品，倡导跨境业务客户采用网上办、邮寄办、预先办等方式办理跨境金融业务等。

疫情期间，开辟绿色通道，所有企事业单位和个人通过青岛银行营业网点和线上渠道向湖北疫区专用账户捐款或汇划防疫专用款项，一律免收手续费。多家分支行为客户办理汇款业务，紧急支付采购防疫卫生医疗用品或进行捐款等。

• 春节期间，各营业网点开门营业

• 春节期间，各营业网点做好客户体温测量和信息登记工作

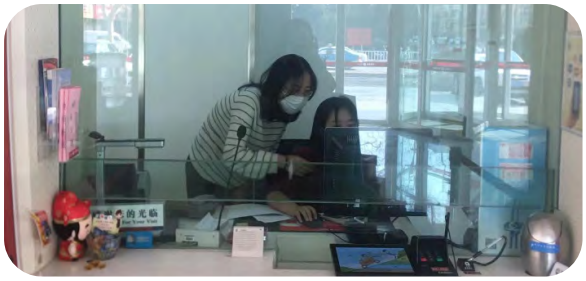
• 春节期间，96588 客户服务中心 24 小时在线服务

• 1 月 27 日 -28 日（正月初三 - 初四），南京路支行连续两天为客户办理汇款业务

• 1 月 31 日（正月初七），胶州支行为客户办理爱心捐款业务

• 2 月 1 日（正月初八），南京路第二支行为客户办理汇款业务

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn



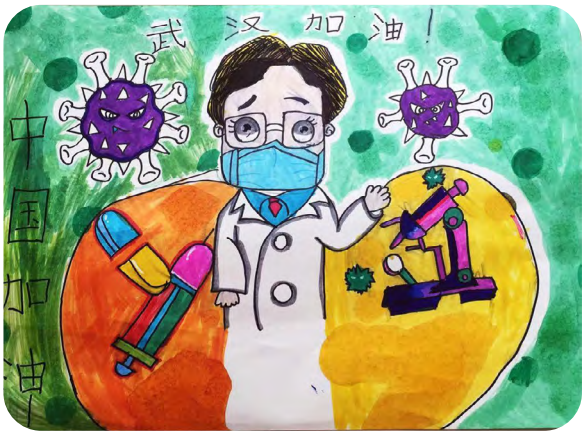
• 2 月 1 日（正月初八），威海分行为客户办理汇款业务

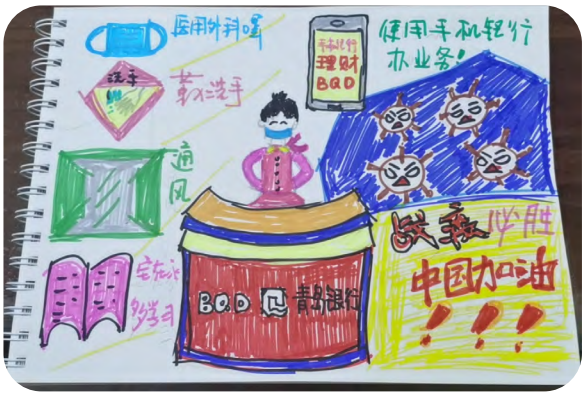
• 春节期间，平度支行为生产医用口罩等防疫物资的青岛某医疗器械有限公司提供现场金融服务

员工关爱有浓度

本行坚持把员工生命安全和身体健康放在第一位，全力做防疫物质保障、网点安全防控和防疫安全宣传引导，让员工能够安心、放心工作，全力以赴做好客户服务，为打赢疫情阻击战贡献力量。

春节期间，青岛银行多方协调，为全行员工提前购置消毒液、洗手液、口罩、一次性手套等防疫物资，并及时发放到员工手中；制定疫情防控时期供餐方案，避免扎堆就餐，防止交叉感染；安排专人对所有办公区域和公共区域进行不间断喷洒消毒；控制电梯开启数量和频次，在电梯轿厢内放置免洗消毒液、消毒湿巾等，对电梯轿厢、按钮等使用酒精和 84 消毒液进行擦拭和喷洒消毒；在营业网点及办公区域设置废弃口罩专用垃圾桶，便于客户和员工丢弃废旧口罩；做好空调运行管理及消毒工作；发布《全民战疫从你我做起》《疫情防护指南送给返岗的您》等，提示全行员工做好在岗期间、外出期间、居家期间各项安全防护工作。





• 本行员工子女绘画为疫情防控加油助力

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

04 支持实体经济

贯彻落实宏观政策 26
防范金融风险 26
支持地方经济发展 26
发展普惠金融和特色金融 30
探索发展互联网金融 32

160.67 亿元
2019年，新增基金规模

450 万元
2019年发放3笔农村承包土地经营权贷款共

2 亿元
为融合区内装备制造企业信贷投放

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

cninf 巨潮资讯
www.cninfo.com.cn

贯彻落实宏观政策

本行以深化供给侧改革、营治风险为原则，契合新旧动能转换，坚持“区别对待、分类施策、有扶有控”的原则，采取多层次、差异化、个性化的办法，实现对有限信贷资源的有效配置。一方面，严格控制产能过剩行业的敞口总量，严格执行国家及地方政府出台的各项环保政策，对高污染、高耗能、过剩产能行业采取严格的准入条件，坚持风险与收益相匹配的经营原则，加快困难企业重组，加快“僵尸企业”出清，积极防范、稳妥处置重点区域、重点行业和重点机构的信用风险，牢牢守住不发生系统性金融风险的底线。另一方面，引导资金投向新一代信息技术、高端装备、新能源、节能环保等战略新兴产业，布局重点产业，对接大项目，包括港口、新机场、地铁、安居工程、水利、教育、医疗卫生、重大市政设施建设和城乡改造、三农项目等，围绕海洋经济产业布局和产业链条，重点支持海洋经济领域龙头企业，在契合政府打造蓝色产业集群的政策下壮大本行优质的蓝色信贷资产规模。

防范金融风险

报告期内，本行坚决贯彻中央金融风险防控的决策部署，坚守风险底线，持续开展乱象整治，守正合规，扎实提升自身风险管理能力。信用风险管理，以国家供给侧改革和新旧动能转换为导向，落实差别化信贷政策，优化信贷结构，加大对民营经济、普惠金融、绿色金融、科技金融等实体经济领域的信贷支持力度。深抓资产质量，全力做好逾期及不良管控，加快不良贷款出清，夯实资产质量基础。精准管理，建立授信业务后督察机制。加大对重点领域的风险管控。强化异地分支机构管理，通过监督和考核评价，提升分支行的信用风险管控能力。推进风险管理体制改革，持续优化公司授信业务集中审批流程，实行市场化、专业化的集中清收处置模式，提高不良资产清收力度。

支持地方经济发展

本行始终坚持金融服务地方经济发展，持续围绕国家供给侧结构性改革、山东省新旧动能转换重点和青岛市“十五个攻势”，加大对基础设施、民生工程、中小企业、民营企业的支持力度，加大对教育、医疗、健康等新消费领域的金融支持力度，统筹做好自由贸易试验区、上合组织示范区、军民融合创新示范区和乡村振兴等国家重大战略金融服务。为山东省经济转型升级提供强劲支撑。同时，加强资管业务专业化运作，在居民服务、基础设施建设等重点行业，通过债券等资产投放形式提供融资支持；有效对接企业融资需求，提供包括理财直接融资工具、结构化融资、定向增发、大宗股票交易等综合金融服务方案，切实缓解企业融资困难，激发经济发展动力，促进经济提质增效。

支持“一带一路”国际合作新平台

支持中国（山东）自由贸易试验区建设

8 月 26 日，国务院《中国（山东）自由贸易试验区总体方案》发布，山东自由贸易试验区涵盖济南片区、青岛片区、烟台片区。

为全面服务山东自贸试验区建设，本行制定《青岛银行山东自贸试验区综合金融服务方案》，全面启动山东自贸试验区金融服务，分别为济青烟三地自贸试验区客户办理跨境金融业务。9 月 4 日，本行自贸区支行获青岛银保监局批复，成为山东省首批获批的自贸区专营机构，为自贸试验区各类企业提供全流程、多维度的综合金融解决方案。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

案例

全国首笔中国 - 新加坡货币互换新元融资业务落地

9 月 6 日，本行成功为青岛自贸区内一家国际贸易公司发放了 3 个月期限的新元贷款 299 万元 (约合人民币 1,500 万元) 用于支付新加坡进口货款。这是全国首笔中国 - 新加坡货币互换新元融资业务落地中国（山东）自由贸易试验区青岛片区。

借助中新货币互换协议，中方企业可以通过中国人民银行从新加坡央行直接获得低成本的新元贷款，较传统贷款大幅降低了客户的融资成本，拓宽了企业过去单一币种的融资渠道，是缓解外贸企业融资难、融资贵问题的又一突出成果。

支持中国－上海合作组织地方经贸合作示范区建设

2019 年 10 月，国务院批复《中国 - 上海合作组织地方经贸合作示范区建设总体方案》，指出在青岛建设中国－上海合作组织地方经贸合作示范区，旨在打造“一带一路”国际合作新平台，拓展国际物流、现代贸易、双向投资合作、商旅文化交流等领域合作，更好发挥青岛在“一带一路”新亚欧大陆桥经济走廊建设和海上合作中的作用，加强我国同上合组织国家互联互通，着力推动东西双向互济、陆海内外联动的开放格局。

案例

“一带一路”欧亚班列线上供应链金融业务模式

2019 年 8 月和 11 月，本行成功落地山东省首笔和上合示范区内首笔“一带一路”欧亚班列供应链金融业务。

本行以“齐鲁号”欧亚班列运营公司作为核心企业，根据货源组织单位每年参与欧亚班列发车量、应付运费总额、以及财政运费补贴款发放情况，为货源组织单位定制了专项融资产品及操作流程，提供了便捷、高效的线上供应链金融服务。欧亚班列线上供应链金融业务是本行支持政府打造“一带一路”国际合作新平台、推动形成东西双向互济、陆海内外联动的开放格局提供的全新金融服务。

本行与韩亚银行、日本瑞穗签署战略合作备忘录

12 月 3 日、12 月 6 日，在“深化中国山东•韩国开放合作推进会”和“深化中国山东•日本开放合作推进会”上，本行分别与韩亚银行、日本瑞穗签署战略合作备忘录，将重点围绕现代特色海洋产业、中日韩区域经济合作、新业态新模式国际贸易、医疗医药行业、航运物流、先进制造业等方面展开合作，为中日韩企业提供线上线下相结合、本币外币全方位、商行投行多角度的跨境金融服务。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

支持重点基础设施项目

本行在青岛市重大项目建设、优势特色产业发展、民生金融服务等方面展开全面合作，全力支持山东省经济建设。

做实民生金融

2019 年本行将民生金融业务细分为医疗金融、教育金融、绿色金融等板块，采取板块式推动方式有针对性的进行业务推动。其中，在基础民生方面，本行深耕社会保障、住房公积金、出版社、科研院所、大专院校、街道乡村、社会团体、医疗卫生等，拓宽在热电、水务、燃气、公交、医疗、养老、教育等的合作范围，让更多客户享受便利的服务。

案例 与一大型龙头企业签订全面战略合作协议

2019 年本行与某公司举行了全面战略合作签约仪式。该公司为经国务院批准成立企业的下属企业，是国家发展循环经济、倡导资源再生利用的大型龙头骨干企业，年回收量超过 1,000 万吨。

此次全面战略合作协议的签订，翻开了银企合作的新篇章，双方将以山东省全面开展新旧动能转换重大工程为契机，深化绿色金融、循环经济等方面的交流与合作，助推山东省经济金融优质、高效、绿色发展，最终实现银企双赢、共同发展。

案例 支持网银缴存单位公积金

2019 年 10 月 25 日，青岛市公积金对接住建部项目、企业网银缴存青岛市公积金项目完成上线，本行成为青岛地区支持网银缴存单位公积金的银行，并在当日完成签约，签约企业通过企业网银一站式办理单位汇缴业务，无须通过市住房公积金管理中心网上营业厅等其他渠道进行操作，提高了单位办理缴存业务的便捷性，进一步深化政府“放管服”改革，持续推进高效青岛建设。

做深上市金融

按照“以投行思维开发客户，塑公司业务新增长点”的指导思想，本行从上市金融、私募基金保管、并购贷款三个板块，为公司业务的可持续发展奠定了渠道基础和客户基础。

2019 年，本行发挥区域性法人银行的效率优势，预判并抓住国企混改、国有平台整合、上市公司并购等业务机遇，把并购贷款业务打造成本行具有同业竞争优势的业务之一。2019 年新增并购贷款 40.4 亿元，是 2018 年并购贷款规模的 56 倍。

本行主要与各级政府平台、政府引导基金和国内著名投资机构合作私募基金保管业务，与青岛市级、山东省级的母基金建立了战略合作关系。2019 年，新增基金规模 160.67 亿元，超过本行开办私募基金保管业务以来前七年的总和，是 2018 年基金保管规模的 7.5 倍。

本行对培育类客户以“青银投 • 优 +”投行品牌为引领，以“股债双融”路演大赛为平台，打造基于路演场景的“科创路演贷”金融产品，对科技型、创新型的参赛企业跟进并提供信用贷款为主的授信支持。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

支持传统企业转型升级

本行积极践行国家“创新驱动发展”战略，结合新旧动能转换思路，积极调整信贷政策、全面对接具体项目、创新融资方式，为目标客户提供“一点介入、联动营销、综合解决”的综合金融服务方案，对传统企业转型升级提供有效金融支持。

案例 信贷支持企业升级改造

本行支持青岛西海岸军民融合区域内装备企业升级改造，信贷投放 4.7 亿元支持区内企业的并购业务，盘活了存量资产，激活增量价值；另外为融合区内装备制造企业信贷投放 2 亿元，支持其生产设备改造升级，有效提升了其生产产能。

服务三农

本行积极响应国家“乡村振兴”战略，下沉金融服务重心，设立助农服务站，同时，积极开展党建共建活动，打造党群 E 家党建品牌，坚决落实习近平总书记深化拓展“莱西经验”的重要指示，助力“乡村振兴攻势”，聚焦美丽乡村建设。

建立助农兴农长效机制

建立绿色审批通道，加快助农贷款尤其是个人经营性助农贷款业务审批，在严守风险前提下，积极推进助农业务发展。针对莱西支行助农网点的经营性农户贷款业务，指定专人负责审批，自 9 月份至报告期末，已批复 26 笔，金额 464 万元。

丰富完善农业贷款产品种类，在原有“养殖宝”“种植宝”“个人农村土地承包经营权抵押贷款”贷款产品的基础上，创新“农户致富贷”产品，目前正在征求意见阶段。

试点普惠金融综合服务站

从 2019 年 4 月底开始启动普惠金融服务站试点工作，围绕“送金融服务下乡”选择自然村建设“青岛银行普惠金融综合服务站”，为村民足不出户提供现金汇款、转账汇款、余额查询、生活缴费、小额信贷等便民金融服务。

案例 助农网点现场办公

2019 年 9 月 26 日，郭少泉董事长一行赴莱西市龙湾庄一村、姜家许村助农网点进行走访调研，并现场与种植户交流为其纾困解难。他在现场表示：“青岛银行设立助农点的初衷就是要服务老百姓，帮助大家解决实际困难。今后，我们的助农贷款不仅要手续简便，还要速度快！”在走访调研时，郭少泉当即安排支行现场办公，于 9 月 27 日下午，分别为一家葡萄种植户放款 20 万、为一家养猪户放款 10 万元。

推进农村承包土地经营权抵押贷款

本行试点支行平度支行 2019 年发放 3 笔农村承包土地经营权贷款，贷款金额共 450 万元。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

发展普惠金融和特色金融

本行积极响应党中央国务院关于金融支持小微企业发展以及深化普惠金融的决策部署，践行普惠金融理念，深入落实小微企业“双惠”工作，全面参与银企对接活动，并打造“管家式”普惠金融服务，为中小微企业和民营企业提供结算及现金管理、电子银行、融资等综合金融服务。

改善营商环境

成立治理营商环境专项行动领导小组；开通小微企业融资绿色通道，出台“申贷明白纸”，建立信贷审批一次告知机制和限时办结工作制度，减少申请材料件数，减少企业跑腿次数。

推出“不动产远程办理”，在青岛市内设立六个抵押登记分中心，通过“不动产登记远程申请及远程查询信息系统”为客户办理不动产抵押登记及信息查询业务，并推出个人经营贷款 3 方面 15 项“宽简优”举措，优化审批流程。

案例

成功办理青岛市首份不动产电子权利证明

作为青岛市首批“不动产远程办理”业务试点银行，本行 12 月 13 日在前期“互联网 + 不动产抵押登记”平台基础上，成功办理青岛市首份不动产电子权利证明，在银行端设立不动产登记柜台，通过“人脸识别”“电子证照”“互联网 +”等新技术，远程办理不动产抵押登记、信息查询及核税缴税，无需银行、不动产登记中心、税务部门多头跑，真正“一站式”服务，进一步提升服务体验。

打造特色金融

港口金融

2019 年本行围绕青岛当地蓝色海洋经济做文章，不断完善金融服务海洋经济发展相关工作。

本行深化落实与港口集团的战略合作，不断优化与山东省港口集团的业务合作模式，通过债券融资计划等创新产品提高对山东省港口集团青岛港、威海港、日照港的授信支持力度。

本行紧跟港口发展布局和经营特点，依托港口支行，设计开发上线“青岛港网上营业厅”、青岛港港口一卡通等一系列特色产品，建立青岛港物流场站行业支付模式，建立青岛港个性化现金管理系统，为港口及上下游码头、物流、场站、进出口企业提供项目贷、综合授信、贸易融资多种融资方式，持续多年累计发行 63 期“港口职工专属理财”，不断改进服务方式、提升服务能力。

地铁金融

本行与青岛地铁签订金融 IC 卡支付业务框架合作协议，推出地铁联名卡，实现了支付结算领域的突破，并在相关技术方面走在了全国金融系统的前列，目前已成功发卡超 100 万张。

在成立地铁大厦支行和五四广场社区支行专业化服务基础上，设立地铁服务团队，围绕其产业链进一步深耕细作，一方面横向延伸，与地铁金控公司、地铁资源开发等板块展开合作；另一方面逐步向地铁产业链上游延伸，通过闪收付供应链平台，实现地铁与其供应商之间的资金闭环结算，同时基于地铁应收账款，为其上游供应商提供融资服务，解决相关中小企业融资难题。此外，本行制定了上门收款方案，着力解决地铁各站点资金清点和收款工作。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

文化金融

本行依托文创特色支行，成立文创专业服务团队，从青岛市文化创意产业协会和重点文化产业园区、企业等各方面入手，主动对接、走访调研，了解各类型、各层次文创企业、园区的融资需求；与各类协会建立了密切联系，积极关注文创行业最新的动态，目前文创支行已成为青岛文创协会、青岛旅游协会、青岛演艺协会、青岛演出协会的副会长单位，从中学习文创行业的规律，挖掘和认识文创客户。同时，针对不同文化企业的特点量身定制金融服务，推出“文创金融”五大系列特色产品，切实打通文化金融服务链条，真正惠及广大文创中小企业。

案例 与青岛市文化和旅游局、东庆童话（中国）有限公司分别签订战略合作协议

8 月 8 日，本行与青岛市文化和旅游局、东庆童话（中国）有限公司分别签订战略合作协议，一方面深化文化金融合作，共同探索文创金融新模式、新路径，在媒体融合、文化创意、影视产业、文化贸易、园区（小镇）建设等领域深度合作，共同打造文化创意产业强市；另一方面为青岛的时尚产业、文化、旅游及现代服务业带来新的生机和活力，也为港澳企业来青岛投资以及建立总部基地起到良好的示范效应，通过政、银、企三方通力合作，共同助力青岛市国际时尚城建设。

科技金融

2019 年青岛银行不断探索科技金融发展路径，特别是科技支行在继续深入推进成熟产品客户资金支持的方面优势显著。截至报告期末，累计扶持科技企业 639 户，累计授信 34.5 亿元，累计发放贷款 24.6 亿元；目前有余额客户 205 户，授信余额 19 亿元，融资余额 10.3 亿元。授信客户中，高新技术企业占比 67% 左右，其他企业主要为有专有技术的高科技企业，新材料和高端制造业占比达 65%。

案例 “高企贷”业务

青岛某电子有限公司主营业务为安防工程、智能化楼宇、弱电工程、计算机网络、智能照明等智能化工程设计施工，企业拥有 11 项软件著作权，并于 2018 年 11 月取得高新技术企业证书，符合本行高新技术企业准入条件。本行为其办理了“高企贷”，补贴金额 30 万元，授信金额 60 万元，为企业发展提供了支持。

本行对青岛市 2018 年新认定高新技术企业提供“高企贷”融资支持，使企业提前获得小额流动资金，共发放贷款 15 笔，授信 662 万元。

关注卫生健康产业

在国家持续推进“2030 健康中国行动”的战略引导下，2019 年 9 月，本行成立卫生健康产业金融事业部，专门从事大健康行业趋势和细分市场的研究及专项金融产品的研发，打造大健康产业与金融高度结合样本。

本行持续关注在民生领域的信贷投入和服务支持。在医疗、养老等涉及民生的领域，已助力多家医院实现了智能化、便民化的信息系统建设，大幅提升老百姓就医体验。同时，走访和调研了山东省多地养老机构，结合实际需求加快推出专项金融产品，助力养老产业快速健康发展。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

探索发展互联网金融

本行实施科技创新战略，积极探索“金融 + 科技 + 场景”的深度融合，继续搭建区域化生态金融体系，为实体经济提供特色化、差异化的金融服务。

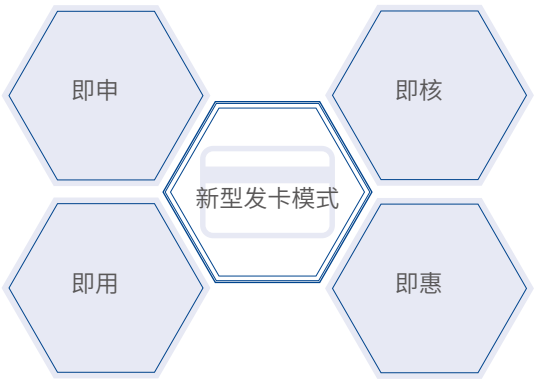
手机银行革命性升级换代

本行于 2019 年 4 月正式发布了基于阿里 mPaas 平台的手机银行 4.0 版本，对手机银行的基础架构做了革命性的升级换代，为手机银行在后续的敏捷开发、基于客户行为的大数据分析、实现闭环营销、嫁接阿里应用场景等提供了强大的平台支持，也为手机银行开展线上的数字化精准营销奠定了基础。

	2019 年	2018 年	增幅 / 减幅
个人网上银行客户数（户）	732,933	723,500	1.30%
个人网上银行客户交易笔数（万笔）	7,912.81	12,963.08	-38.96%
个人网上银行交易金额（亿元）	3,554.52	5,935.40	-40.11%
手机银行客户数（户）	2,356,220	1,564,200	50.63%
手机银行年交易笔数（万笔）	6,938.30	6,081.28	14.09%
手机银行交易金额（亿元）	3,960.44	3,280.71	20.72%
微信银行累计客户数	149,959	96,660	55.14%

打造“互联网 + 金融”的全新信用卡发展模式

本行信用卡从申卡流程再造入手，打造基于申卡人性化、审批智能化的全业务流程。本行“即申、即核、即用、即惠”的新型发卡模式，将获客、申卡、审批、激活、消费等环节一站式打通，构建场景消费推动场景获客，再从场景获客到场景即时消费的业务闭环，给用户带来完全不一样的用卡体验。



2019 年，针对网点激活排队较久的状况，适时创新推出 PAD 外出激活的功能。客户只需通过短信发送的邀请链接进行预约，自助选择上门激活时间和地点，工作人员就会上门进行服务，赢得了客户的广泛好评。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

提供线上金融服务

本行专注于服务普惠金融、小微企业主客群，依托互联网金融模式、金融科技技术、大数据风控体系，积极推动信贷管理模式和产品创新，开拓出供应链金融、互联网金融两大业务板块，并推出了“链 e 贷”“惠 e 贷”“卡 e 贷”等多项创新信贷产品，探索出了一条“金融 + 科技 + 场景”发展道路。

快销品行业龙头企业贷款——链 e 贷

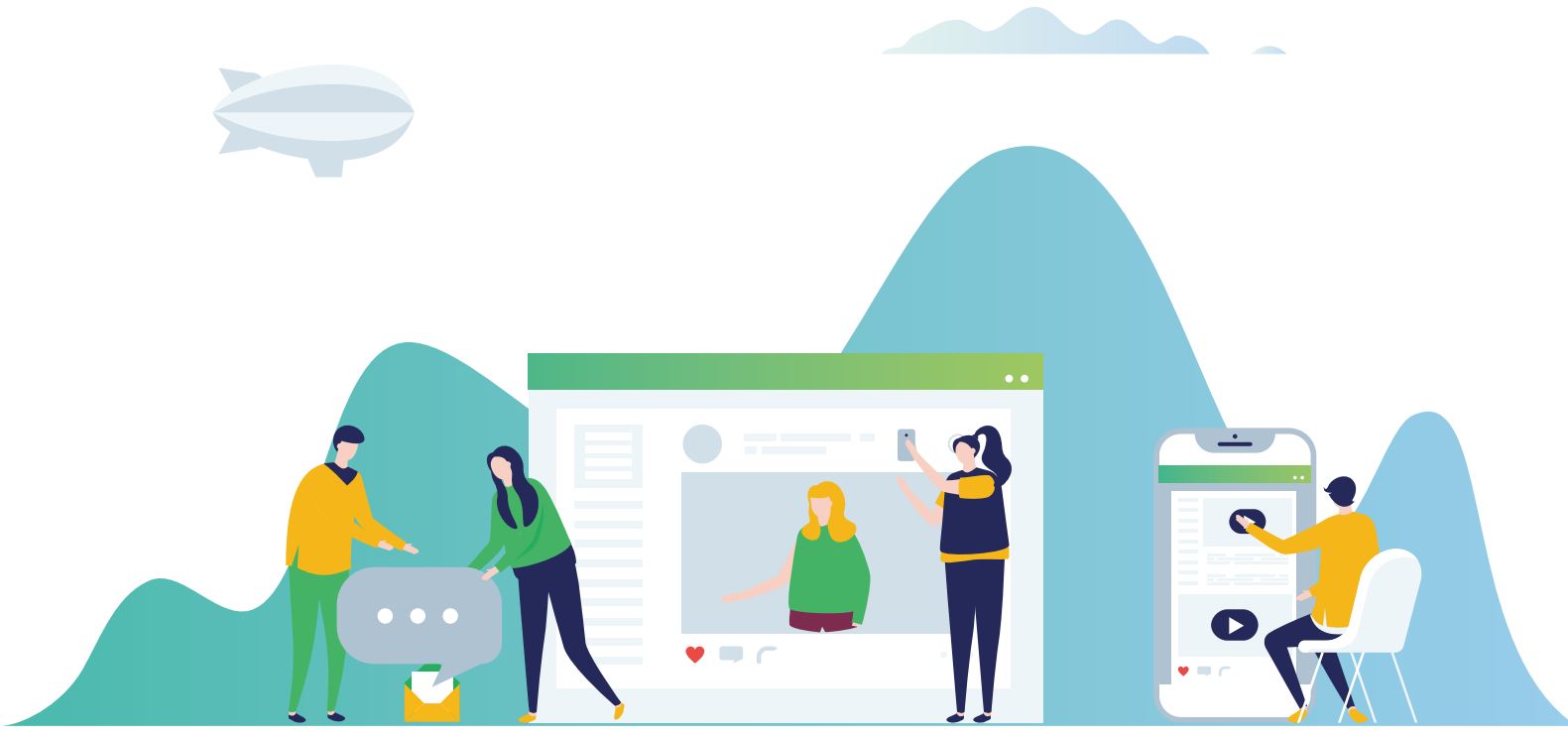
“链 e 贷”已合作企业包含可口可乐、青岛啤酒、鲁花、百雀羚、双汇等，在风险可控的前提下，“链 e 贷”业务减免了传统银行经营性信贷业务复杂的流程及严格的抵押、担保等要求，签约流程便捷、高效，提高了贷款的可获得性，有效解决了经销商企业的融资难题。截至报告期末，贷款余额 3.4 亿元。

线上经营贷款——惠 e 贷

面向小微企业主与个体工商户客户群体，创新性的引入平安财险为贷款提供保证保险，防控业务风险的同时开拓出银保合作的新模式，可有效满足了小微企业经营者和个体工商户的创业经营融资需求。截至报告期末，贷款余额 35.89 亿元。

线上小额贷款产品——卡 e 贷

“卡 e 贷”主要目标客群为年龄在 22-45 岁之间的城镇白领或个人经营者，利用互联网技术和金融科技手段提供普惠金融服务，有效促进消费升级。截至报告期末，贷款余额 66.65 亿元。



cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

05 保护生态环境

发展绿色金融 36

推广绿色运营 37

坚持绿色公益 39

115.87 亿元
绿色信贷贷款余额

80 亿元
发行两期绿色金融债券，共募集资金

47 期
2019年“本周我巡视”共巡视

0.325 吨
2019年，本行总部车辆累计排放氮氧化物

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

发展绿色金融

本行一直致力于将绿色信贷的理念融入行业政策，完善绿色信贷系统，严控“两高一剩”行业信贷，致力于实现经济、社会和环境三位一体的可持续发展。本行制定《青岛银行绿色信贷政策》，贯彻以绿色发展理念引领自身经营行为的方针，主动加强绿色金融服务。本行绿色信贷政策明确规定董事会负责确定本行绿色信贷发展战略，指导高管层制定绿色信贷总体目标并负责监督评估。本行各年度信贷政策中均有制定绿色信贷经营目标和管理措施。本行还成立了由分管行长负责、各相关专业部门参与的专项领导小组，负责绿色信贷等工作的推进与落实。

落实绿色信贷政策

本行密切关注国家产业政策、货币政策、环保政策，强化绿色信贷政策的执行力，鼓励对绿色信贷的投放，同时加大对高耗能、高排放、资源性和产能过剩行业贷款压降。本行绿色信贷项目贷款主要投入方向为农村及城市水项目、垃圾处理及污染防治项目、绿色交通运输项目、建筑节能及绿色建筑项目、资源循环利用项目、自然保护、生态修复及灾害防控项目等。报告期末，本行绿色信贷贷款余额 115.87 亿元，同比增长 21.02 亿元，增幅 22.16%。

115.87 亿元
本行绿色信贷贷款余额

21.02 亿元
同比增长

22.16 %
增幅

加强绿色金融债券募集资金管理

2016 年 3 月和 11 月，本行作为首批试点商业银行之一，分别发行两期绿色金融债券，共募集资金 80 亿元，报告期末绿色金融债券余额为 15 亿元。为了促进绿色金融债券募集资金的管理，保证绿色金融债在发行和使用方面齐头并进，本行制定《青岛银行绿色金融债券募集资金内部管理办法》，明确各业务部门的职责和权限，制定绿色项目评估及遴选管理要求，以及募集资金管理、存续期第三方机构认证和信息披露等要求，确保绿色金融债券募集资金专项用于绿色产业项目，做到绿色金融债券账户台账清晰、成本收益可算，明确绿色金融债券的管理，确保绿色金融债券募集资金专项用于绿色产业项目。

支持节能环保产业及淘汰落后产能

本行切实履行社会责任，对接新旧动能转换，持续压缩煤炭、钢铁、炼焦等高能耗和产能过剩行业授信总量的同时，积极为传统产业中的龙头企业产业升级和技术革新提供信贷支持。

案例 为一家生产药剂以及净水设备的客户提供授信支持

本行某授信客户主要为发电厂提供水处理方案及药剂，该公司在本行业从事研发和销售多年，积聚的研发成果走在同业前列，并且在经营区域内市场占有率较高。公司获得多项国家专利，其药剂以及净化水设备已经达到国内先进水平。本行作为该公司主要合作金融机构，为其提供 1,800 万元授信，支持环保产业的发展。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

推广绿色运营

倡导节俭文化

本行大力倡导节俭文化，从一张纸、一滴水、一度电等有形节约到流程、效率、管理等优化改造等无形节约，都给予充分的重视。

本行继续推行“本周我巡视”制度，2019 年共巡视 47 期，从 2010 年开始共巡视了 473 期，从现场管理、安全、卫生、服务设施、业务改进等多方面完善和提高。

全行倡导五层之内不坐电梯、光线足不开灯、温度适宜不开空调等做法，并形成下班后关闭水、电源、空调开关等习惯；建立饮水间剩水回收和保洁用水再利用机制，有效节水。

推动运营管理绿色服务

“智慧网点”试行推广

2019 年 5 月，本行“智慧网点”试行推广，通过产品、服务、流程、设备的衔接与交互，为客户提供“智能、便捷、舒适”的一站式金融服务。智慧 PAD 服务模式下，“客户自主、行员一对多协助指导”的新服务模式，有效实现了网点客户分流，大大减轻了柜面业务办理压力。网点从被动服务的柜台模式转变为走出柜台主动和客户交流的咨询模式，给客户带来了更加有温度的服务体验。

银企对账工作深入开展

全行电子对账签约率达到 97.65%，2019 年全年共节省纸质对账单约 33 万份，节省纸质对账单制作邮寄费用约 300 万元。

集中作业中心优化提升

本行集中作业中心始终以积极上收柜面业务、节约分支行人力、提高业务效率、降低业务风险为宗旨。2019 年上收了支票截留解付、同城提出业务、支票汇款业务、集中授权业务，正式提出 E 企开户，并推行周末无人授权、夜间授权工作 。

个贷业务 “线上化、数字化、移动化”

9 月 12 日，个贷“双自动”功能成功上线，调查报告自动生成、合同自动打印成功上线，简化了客户经理操作性工作，大幅提高按揭业务办理效率。

废弃物二次利用

本行十分关注电子设备对环境的影响。在设备选型和供应商选择时注重考察绿色环保指标，日常废旧电子设备委托专业合作公司进行二次利用和无害化处理，对于符合再次使用要求的组件作为备品、备件重复利用，以延长相关电子设备的实际使用周期，降低因使用电子产品对环境产生的不良影响。

本行办公过程中，未产生明显有害废弃物，对于办公垃圾中存在的有害废物均委托有资质的专业机构规范处理。

本行主要为客户提供金融服务，在经营过程中未使用明显包装材料。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

青岛银行 2019 年报废处置电子设备表

项目	2019 年（台）	2018 年（台）
业务用计算机	374	286
显示器	6	3
打印机	23	51
自助取款机	12	13
自助服务终端	1	1

注：上述数据的统计口径为经过总行确认存在残值且经总行统一处置的设备节约能源使用

节约能源使用

青岛银行 2019 年能源消耗表

类别	单位	2019 年	2018 年
总部办公用电量	万千瓦时	347	374
总部办公用水量	吨	19,436	23,180
总部办公用纸量	百万张	1.03	1.19
总部办公用油量	升	49,487	62,736
总部天然气使用量	立方米	28,205	32,013
总部温室气体排总放量	吨二氧化碳当量	4,389.7	4,657.55
——直接温室气体排放 *	吨二氧化碳当量	111.67	140.76
——间接温室气体排放 **	吨二氧化碳当量	4,278.03	4,516.79

* 包括消耗天然气及汽油的温室气体排放

** 包括消耗电力及市政供暖的温室气体排放

本行总部实施车辆集中管理、统一调配，大幅提高了车辆使用效率；加强车辆用油管理，加油卡一车一卡、专车专用，对油品、用量、加油站点等内容按车辆情况分别进行限定，按需分配，并对油耗较高车辆进行专项检查，对车辆加油实行更完善的管理。2019 年，本行总部车辆累计排放氮氧化物 0.325 吨，二氧化硫 0.0007 吨，颗粒物 0.031 吨。

采购管理

2019 年，青岛银行继续完善集中采购制度和采购程序，新制订《青岛银行集中采购管理办法》、《青岛银行集中采购操作规程》，实施供应商准入审查，建立工程类采购项目的供应商后评价机制，加强采购管理的规范性和标准化建设。在供应商考察和项目评审中注重供应商及产品在环境保护、劳动合同签订和社会保险缴纳等方面的评估。拒绝高污染、高耗能的供应商和产品，引导供应商履行必要的社会责任。

按地区划分的供应商数目

地区	供应商数目（家）
长江三角洲地区	98
珠江三角洲地区	38
环渤海地区	723
中部地区	9
东北地区	6
西部地区	6
其他地区	3

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

坚持绿色公益

本行辖内各分支行积极组织了捡垃圾活动、骑行活动、植树活动等社会公益活动。

济南分行组织“约会春天，拥抱绿色”主题植树活动

东营分行参加市团委在东营市中心城北防护林举行的义务植树活动

烟台开发区科技支行参加全民义务植树活动

莱芜分行举行徒步登山活动

威海分行参加植物园植树活动

东海西路第一支行组织开展职工越野赛

西海岸分行组织开展“用心工作快乐生活”健步行活动

馆陶路支行在小港社区及海边举行了“温馨家园 爱在港湾”捡拾杂物公益活动

市北支行在青岛世界园艺博览会举行植树和捡拾垃圾活动

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

06 积极回馈社会

提升客户服务 42
依法合规经营 46
保障员工权益 49
助力公益扶贫 55

107 家
自助银行

450 台
自助设备

75 台
自助取款机

257 台
自助存取款机

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

提升客户服务

“温馨加放心 我们更努力”是本行的服务理念。2019年本行继续荣膺“中国500最具价值品牌”“亚洲品牌500强”“五星钻石奖”奖项。2019 年 12 月，本行总行营业部、济南高新区支行、即墨支行、正阳路支行、淄博临淄支行、济南浆水泉支行、科技支行荣获中国银行业协会“2019 年银行业文明规范服务星级网点”称号。

提升服务品质

日常培训体系

2019 年培训体系主要包括大堂经理团队《完美大堂》系列个人形象提升、《青银乐学堂》服务系列课程导入、客户经理团队服务技巧渗透、企业客户服务交流、厅堂全能员工的价值化创造培育以及服务内训师队伍覆盖式建设等。

完善网点设施

本行对网点每一项服务设施实行定位管理，并根据客户的厅堂服务体验需求，配备具有人性化的服务设施，开展节日氛围营造装饰项目，以客户体验做实客群经营，打造“有温度、有价值”的厅堂环境服务体验。

2019 年在全辖范围内每季度开展厅堂环境明访监测工作，厅堂服务设施优化整改率达到 92%。同时，参与《两项银行营业网点服务国家标准认证》工作，对相关的金融服务的国家标准及要求进行明确，结合本行现有的服务标准及相关要求建立认证工作流程和机制，将《银行营业网点服务基本要求》《银行营业网点服务评价准则》等国家标准纳入现场及非现场的检查，将网点服务认证工作流程化。

对特殊群体的人性化服务

本行配备了营业厅儿童区、婴儿椅、轮椅、爱心座椅、助盲卡、户外增设特殊客户求助电话、卫生间增设客用扶手、爱心记录本等。

本行成立“登门服务”团队，建立了一群流动的服务小分队，将服务延伸到了柜台外、家里、敬老院、医院等处，为特殊人群提供上门服务等多样化、人性化的金融服务，保障他们享有的金融权益，为他们提供及时方便、高质量、有尊严的金融服务。

本行网点厅堂设立了爱心驿站。主动关爱环卫工人、快递人员等社会劳动者，为他们在炎炎夏日送去清凉，在寒冬季节送去温暖。

本行启动“敬老服务新模式”，突出“亲、诚、勤、简、爱”的敬老服务新模式，对敬老服务原则、敬老服务特色举措、绿色服务通道等进行全行推广，始终保持“利他给予、传播爱”的初衷，提升客户服务体验。

服务评审及神秘人检查

2019 年，本行继续定期召开服务评审会，并设计了大堂经理服务“客户体验监测提纲”和理财经理“服务五部曲”。对大堂经理、理财经理厅堂服务进行神秘人暗访专项监测，并针对重点及频发问题优化服务监测提纲，制作 “员工服务行为标准视频汇编”，对厅堂服务顽疾进行专项整治。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

创新金融产品和服务

推出“人才贷”业务

“人才贷”是向青岛市高层次人才或其长期所在企业发放的，用于其开展科技成果转化和创新创业活动的贷款，该业务无需担保、利率优惠、期限灵活。本行作为青岛市首批“人才贷”合作银行，多措并举推动业务开展，11 月 19 日，本行首笔“人才贷”落地科技支行，目前已发放两笔“人才贷”共计 95 万元。

发行多款零售理财创新产品

推出天天开薪净值型产品，并首次推出财源滚滚系列客户维度产品，开发并发行财源滚滚 30 天（随心购）、财源滚滚 14 天（随心购）产品，满足客户多元化投资需求。

2019 青岛银行“意大利之夏”少年足球夏令营开营

为传递足球精神、点燃足球希望、积极支持体育事业发展，7 月 15 日，青岛银行“意大利之夏”少年足球夏令营拉开帷幕，这是青岛银行独家冠名赞助且连续举办的第七届大型青少年足球夏令营。

夏令营特地从意大利邀请到了专业的足球教练，让学员零距离接触意大利先进的足球理念和战术指导。已经有累计来自山东省内 1,400 余名少年学员参训，体验到了原汁原味的意大利足球训练。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

保护消费者权益

全面普及金融知识

2019 年，本行以“青诚”消保品牌为引领，通过创新升级“新媒体、小课堂、讲师团、关爱桥、馨服务”五位一体的宣教机制普及金融知识，持续开展了“3.15 金融消费者权益日”“普及金融知识万里行”“金融知识进万家”“金融知识惠万村”等系列宣传活动，不断推进金融宣教工作的制度化、常态化，开创全方位保护金融消费者合法权益的崭新局面。

2019 年度，荣获青岛银保监局青岛辖区银行业金融机构消费者权益保护工作考评 A 级单位，连续六年荣获“青岛银行业金融知识进万家活动先进单位”，并荣获青岛市金融消费权益保护协会 2019 年金融消费权益保护案例大赛优秀组织奖等。

完善客户投诉机制

建立总行、分行、支行投诉处理岗位体系，明晰各岗位投诉处理职责，精细管理投诉处理过程，笔笔投诉嵌入落实投诉主体责任，将投诉受理、投诉处理、原因分析、查找问题、责任认定、处理及时性与有效性考评等环节一一串联，围绕消费者权益保护及问题分析认定，联动总行条线与分支行，实施特事特办，急事快办，及时有效为消费者切实解决问题，让消费者满意本行的服务。

强化投诉分析，每季度组织消费者权益保护部、总行业务条线召开投诉分析会，建立投诉问责改进机制，从总行条线端进行全面分析，落实整改方案和措施，有效改进产品设计及服务体验。2019 年，本行积极处理各渠道投诉及疑难问题，办结率 100%。

积极开展反假宣传

2019 年本行重点关注社区居民、中老年人、企业财会人员、个体工商户、学校学生等人群，组织员工深入社区、学校、企业、车站，开展了 2019 反假货币小超人新版人民币网络知识问答、现金使用情况问卷调查、“鲁泉杯”钱币知识有奖答题活动、“515 打击和防范经济犯罪宣传日活动”、第五套 2019 年版人民币防伪特征及识别方法讲解与宣传，普及宣传不易流通人民币行业标准、冠字号码查询知识及残损人民币兑换标准等内容，有效提升了社会公众的反假意识和反假识别能力。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

持续优化开户服务

4 月 28 日，本行顺利开展取消企业账户许可业务，借助“工商企业注册一窗通”系统，实现了企业注册及注册同时可预约办理开户、销户业务；推出“E 企开户”，积极推广线上预约开户，为客户提供“一次办好”的便捷高效对公开户服务，目前中心日线上开户审核量已达到 150 多户。

推进现金服务示范区建设

为积极响应人民银行号召，落实普惠金融政策，满足人民群众多元化、多层次现金服务需求，2019 年，本行努力推进辖区“创建现金服务示范区”活动开展，将辖内位于西海岸新区的武夷山路支行、开发区支行、井冈山路支行三家网点设为现金服务示范网点，今年以来，在三家网点陆续开展了现金服务示范网点创建活动。

拓宽服务渠道

增设网点

指标名称	单位	2019 年	2018 年	2017 年
营业网点	个	141	134	128
当年新设营业网点	个	9	9	17
农村营业网点（含社区银行数）	个	1	4	4
社区支行、小微支行	个	16	16	17

社区支行和小微支行

截至 2019 年末，共设有 15 家社区支行和 1 家小微支行。

15 家 设有社区支行

1 家 小微支行

自助设备

本行共拥有自助银行 107 家、自助设备 450 台，包括自助取款机 75 台、自助存取款机 257 台、自助服务终端机 118 台，向社会公众提供提款、存款、转账、账户查询、缴费等服务。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

依法合规经营

本行坚持合规经营的理念，严格遵守《商业银行合规风险管理指引》等监管法规，制定《青岛银行合规风险管理政策》和《青岛银行合规风险管理规定》管理办法，构建业务一线、合规管理与内部审计三道防线。本行以“主动合规”为理念，以此为指引深入开展合规文化建设，打造合规管理生态环境体系、组织架构体系、制度管理体系、自律与监督体系、信用积分体系、科技创新体系、考核评价体系、法治建设体系等八项功能互补、内在协调的合规文化体系。

内控合规管理

检查机制

本行建立了较为完善的内部合规检查机制，开展“本周我巡视”“行为安检”和“操作安检”等合规巡视检查活动，每季度召开“内控评审”会议，成立“虚拟支行”实施替岗审计，将重点检查与日常管理和各项内控措施密切结合。2019 年，本行开展以乱象整治为核心的合规检查，全方位开展自查自纠，有效提升内控管理水平。

制度建设

本行致力于打造顺畅好用的“好制度”。2019 年，本行持续开展制度建设工作，落实制度评价常态化、制度执行监测常态化、制度合规审核常态化，着重对问题对应的制度漏洞、内控不足进行修正，优化“客户体验好、员工使用顺、风险覆盖全”的制度管理体系。

报告制度

本行建立了违规行为报告制度。2019 年，董事会对《青岛银行 2018 年度内部控制自我评价报告》《青岛银行 2018 年度合规风险管理报告》《青岛银行 2018 年度操作风险管理报告》《青岛银行 2018 年度反洗钱风险管理报告》等进行审议或审阅。

在审计层面，本行审计部直接由董事长分管，审计部定期通过董监办向董监事会呈报相关内部审计报告，并按监管要求报送相关审计报告。具备独立行使审计监督权、定期呈报审计主要成果的报告路径和制度体系。

内审监督

2019 年，本行严格贯彻合规经营工作要求，从管理理念方面注重优化创新：提升审计管理模式，探索业务性审计向管理性审计转型；拓宽审计项目范围，持续完善审计系统，增强了非现场审计在数据筛选和审前分析方面的支持效果；通过调整常规审计项目实施模式，有效拓宽审计覆盖面，提升了审计检查的实施质效；完善审计整改机制，健全内控评价模式，提升审计成果应用成效。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

反洗钱工作

本行坚持“风险为本”工作理念，严格依据《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构反洗钱规定》（中国人民银行令〔2006〕第 1 号）、《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》（中国人民银行令〔2016〕第 3 号）等法律法规，制定了一整套完备的、具有本行经营特色的反洗钱内控制度。2019 年，本行围绕人行《关于印发＜法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引（试行）＞的通知》文件精神，以全面、匹配、自主、有效落实反洗钱和反恐怖融资工作为根本目的，制定《青岛银行洗钱和恐怖融资风险管理制度》，充实全行各层级职责，优化全行洗钱风险管理策略和措施，明确行内外洗钱和恐怖融资风险的评估方向，建立层次更加清晰、配合更加有效的洗钱风险管理架构。

系统化梳理制度。从反洗钱工作要求的充分性、有效性、适用性出发，对全行现行产品、业务管理制度及流程规范进行全面排查，把握客户准入、身份识别、资金审查、风控措施等重要环节，查漏补缺，制定整改清单，确认整改期限，坚定落实将反洗钱工作全面嵌入业务发展的工作目标。

加大洗钱风险研判。2019 年，本行加大产品业务洗钱风险研判力度，紧跟人民银行指导思想，借鉴同业先进规则，重新设计和量化产品、业务洗钱风险评估指标。结合本行业务种类与特点，设置客户群体、身份识别信息、代理情况、交易渠道、现金关联度、机构范围、交易记录等评估要素，定性定量综合考评，更加细致、有效识别业务产品所具有的洗钱风险。

强化反洗钱履职意识。通过内部专项审计、社会热点案件风险排查、升级完善风险阻断手段多管齐下，推动全行自上而下加深对洗钱风险防控重要性理解，进而从“制度、产品、执行”三个层面相互配合，确保业务经营与洗钱风险管理相适应。

巩固员工反洗钱观念。面向反洗钱业务人员，侧重实务指导，结合风险提示，明确业务异常特征，加强判别能力；编写系统使用手册，图文结合，标明重点，做到通俗易懂、随学随用。全年举办实务指导与法规解读培训 8 场，并通过反洗钱考试加深记忆、加强理解，提高洗钱风险认知，根植反洗钱工作理念。

提升公众反洗钱意识。本行坚持积极向社会公众宣传《三反意见》，以校园、厂房、社区为重点方向，采取“迎进来，走出去”相结合的宣传方式，在厅堂、自助机具、新兴媒体等多渠道共同发力，通过讲述真实案例，直指洗钱犯罪对公众自身及家庭的巨大危害，引起社会广泛共鸣，有效增强大众对洗钱行为的认知与警惕，进一步提高全社会洗钱风险防范凝聚力与向心力。

加强知识产权保护

本行始终高度重视知识产权保护工作，结合《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等国家法律法规制定《青岛银行知识产权管理办法》，严格规范知识产权管理，健全知识产权保护制度建设，致力于创建特色品牌，充分发挥知识产权对金融创新、业务发展的支撑保障作用。截至 2019 年末，本行在中国境内依法享有共计 184 项注册商标专用权，保护范围涵盖金融服务等多个领域。在不断完善现有商标体系基础上，借助青银慈善基金会平台，申请注册“青银爱基金”系列商标，打造慈善领域商标序列，不断提升企业经营软实力，彰显弘扬青银慈善文化。在积极拓宽本行知识产权保护覆盖领域的同时，充分尊重第三方合法权利，将知识产权保护理念渗透到经营管理的各个环节，严防知识产权侵权风险。本年度内未发生重大知识产权侵权事件。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

规范行为操守

本行制定了《青岛银行员工职业操守准则》《青岛银行员工行为禁令》《青岛银行员工异常行为动态管理办法》《青岛银行员工违规行为处理办法》《青岛银行员工违规行为积分管理办法》《青岛银行员工违规举报管理办法》等规章制度，2019 年修订完善《总行部门服务专员管理办法》，畅通并明确了总行服务一线投诉反馈机制，每季度对服务测评结果落后的进行谈话提醒、批评教育，并通过组织员工签订禁止不良行为承诺书、学习违规行为系列办法、进行员工行为日常监测和专项排查、开展杜绝不良行为活动等多种途径，增强员工合规自我约束意识。

本行对员工的职业道德、职业纪律等进行了规范，在重要节点印发了《关于“元旦”“春节”期间贯彻中央八项规定精神严格执行廉洁自律各项规定的通知》《关于“中秋”“国庆”双节贯彻中央八项规定精神严格执行廉洁自律各项规定的通知》等。同时，组织党员干部参观青岛市反腐倡廉教育基地；组织优秀党员干部参加党员理想信念教育专题培训班；组织全行助理级以上管理人员先后观看了《砥砺前行——山东正风肃纪反腐2018》等 7 部警示教育片；组织本行纪检监察工作人员分 3 批次参加全国企业纪检监察综合业务培训班，系统学习了 10 余门课程；利用内部网站开展“每周一案”反腐倡廉教育。

推进党风廉政建设

为进一步深化党风廉政建设，使全面从严治党向纵深发展，结合本行实际情况，加强反腐制度建设，制定印发了《2019 年全面从严治党纪委监督责任清单》《中共青岛银行纪委 < 关于深化运用监督执纪“第一种形态”工作办法（试行）> 的通知》《青岛银行党员领导干部廉政谈话实施办法（试行）》等，对党员干部身上的问题早发现、早提醒、早教育、防止小问题变成大问题；组织党委书记与班子成员、各单位负责人逐级签订了《2019 年度全面从严治党目标责任书》，进一步明确党委成员和各单位负责人实现全面从严治党主体责任相关内容和目标；坚持不懈推进“两个责任”的落实，进一步细化“两个责任”的责任清单，积极推进“两个责任”具体化、可量化；开展“大查体”行动，针对“四风”和违纪违法问题，在全行范围内进行全面自查，对管理不规范、制度不健全及苗头性倾向性问题，做到边查边改、立行立改。2019 年，本行未发生贿赂、勒索等腐败案件。

及时信息披露

本行严格按照法律法规的规定，依法合规发布各类定期报告和临时公告，确保信息披露真实、准确、完整、及时、规范，保护股东合法权益。报告期内，在深圳证券交易所网站、香港联交所披露易网站以及本行网站发布各类公告共计 204 项，其中，深交所公告 99 项、香港联交所公告 105 项。

本行在官方网站设立投资者关系专栏，公布邮箱及联系方式，认真对待股东的咨询和查询，确保股东有平等的机会获得信息。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

保障员工权益

分类		截至 2019 年 12 月 31 日	
		人数（人）	比例
按性别划分	男性员工	1,822	44.90%
	女性员工	2,236	55.10%
按雇佣类型划分	合同制员工	4,058	100.00%
	派遣制员工	-	-
	临时工	-	-
按年龄组别划分	30 岁（不含 30 岁）以下员工	1,438	35.44%
	30 至 40 岁（不含 40 岁）员工	1,681	41.42%
	40 至 50 岁（不含 50 岁）员工	726	17.89%
	50 岁以上员工	213	5.25%
按地区划分	山东省内员工	4,058	100.00%
	山东省外员工	-	-
按学历划分	专科学历员工	478	11.78%
	本科学历员工	2,875	70.85%
	硕士学历员工	693	17.08%
	博士学历员工	12	0.29%
新进员工		452	11.14%
残疾人员工		2	0.05%
少数民族员工		44	1.09%

* 该表格中人数为本行不含附属公司数据。

本行提供安保等多种外包就业岗位，积极履行社会责任。根据国家派遣制用工规定，本行进一步加强派遣制用工管理，逐步降低派遣制员工占比。本行所有岗位用工均按照国家《劳动法》、合同的相关规定执行，2019 年度，本行未雇佣童工，在经营过程中未有员工因工作负伤或死亡。

分类		流失人员数	流失率 [1]
按性别划分	男性员工	99	2.33%
	女性员工	98	2.30%
按年龄组别划分	30 岁（不含 30 岁）以下员工	76	1.79%
	30 至 40 岁（不含 40 岁）员工	78	1.83%
	40 至 50 岁（不含 50 岁）员工	9	0.21%
	50 岁以上员工	34	0.80%
按地区划分	山东省内员工	197	4.63%
	山东省外员工	-	-

该表格中人数为本行不含附属公司数据。

1 流失率 = 流失人员数 /（员工总数 + 流失人员总数）

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

本行依法充分保障员工劳动和休息的权利，在合同中明确规定了工作时间、休息休假、劳动保护和工作条件的内容。本行无强制（加班）情况，并已遵守相关员工健康、安全及环境的法律法规。

根据《劳动法》、合同相关规定，所有在岗劳动合同制员工均与本行签订了劳动合同。在用工管理上，依法制定《青岛银行考勤与假期管理制度》《青岛银行员工离职管理办法》等内部规章及相关实施细则，依法保障员工各项劳动权利。依法为员工缴纳基本养老、基本医疗、失业、工伤、生育等基本社会保险，并建立住房公积金以及企业年金、补充医疗等员工福利制度，提高员工的养老、医疗保障。

职业晋升

为深入贯彻实施青岛银行“532 后备人才培养工程”，2019 年，全行范围内组织实施了“雏鹰计划”，共 240 余人参加了中层管理人员后备人才，运营、公司、零售、其他条线经理级后备人才的选拔。经过报名、资格审查、笔试、面试和民主评议等环节，共有 18 人进入中层后备人才库，58 人进入经理级后备人才库，进一步培养和储备了优秀青年经营管理人才和专业人才。

权益保障

本行积极保障员工五险一金、休息休假、员工激励等薪酬福利，做好包括安全温馨的工作环境、阅览室、职工食堂、淋浴室等辅助设施等后勤服务。

在民主管理方面，按照《工会法》《企业工会工作条例》《山东省企业职工代表大会条例》等有关法律法规，本行每年召开一次全行职工代表大会，各分支行每半年召开一次职工大会（或职工代表大会），并按要求向总行工会报告。2019 年 3 月 29 日，青岛银行五届二次会员（职工）代表大会召开，来自全行的 230 名正式代表出席了大会。大会通过了《关于工会委员会 2018 年工作报告的决议》《关于工会委员会 2018 年财务工作报告的决议》《关于工会 2018 年经费审查工作报告的决议》《关于青岛银行企业年金方案（修订）的决议》《关于青岛银行考勤与假期管理制度（修订）的决议》《关于青岛银行员工违规行为处理办法（修订）的决议》。

关爱员工

体检

青岛银行每年组织全体员工在三甲医院（国内医院实行“三级六等”的划分等级中的最高级别）开展健康查体活动，同时还组织开展女职工特殊体检活动，及时关注和维护职工身体健康。

健康知识讲座

本行辖内济南分行、市南支行、市北支行、烟台分行、胶州支行分别举行健康知识讲座，关爱员工，提供健康知识保障；总行积极开展员工身心健康服务，为 200 余名员工办理发放了 EAP 心理健康服务卡。

帮助困难员工

2019 年元旦春节开展送温暖走访活动以及行领导走访、慰问本行退休老干部、劳模和困难职工代表，发挥好工会组织的桥梁纽带作用。同时，想方设法帮助职工解决实际困难，对于办理门诊大病或当年因病住院的职工，办理了互助保险赔付工作，以缓解职工的经济压力。另外，具备条件的分行工会，积极参加当地的职工互助保险，扩大员工覆盖面和受惠面。

2019 年交纳职工互助医疗保险 14.26 万元，为职工办理互助保险赔付 172 人次，赔付金额 16 余万元，并及时走访探望职工及家属，元旦春节期间向 18 人（次）病困职工发放了救助金 8.9 万元。

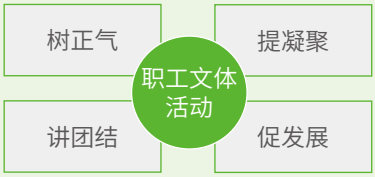
节日慰问

每年“五 . 一”劳动节、“三 . 八”妇女节、行庆日等到来之际，积极开展劳模、先进工作者走访慰问，女职工保护专题活动，组织优秀员工欣赏音乐会等多项健康有益的活动。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

丰富员工业余生活

本行积极动员和广泛组织开展职工喜闻乐见的文体活动，把职工文体活动作为“树正气、提凝聚、讲团结、促发展”的重要平台，使广大职工始终保持昂扬向上的精神状态，投入到本职工作中。



文艺活动

全行在元旦、春节、中秋节等重大节庆日举办丰富多彩的文艺联欢，旨在丰富广大职工的业余文化生活。总行工会开展了不同主题的文化讲座、演讲比赛、读书竞赛、摄影书画展、职工文艺汇演、员工音乐会。2019 年 11 月 16 日，开展了“赞歌献祖国 提升在青银”职工合唱展演活动。

兴趣俱乐部

近年来，青岛银行工会先后组建了“乒乓球俱乐部”“足球俱乐部”“羽毛球俱乐部”“篮球俱乐部”“登山俱乐部”“摄影俱乐部”“合唱团”“军乐团”“鼓乐队”“瑜伽俱乐部”“自行车俱乐部”“帆船俱乐部”“钓鱼俱乐部”“太极拳俱乐部”等，不断满足职工的精神文化需求，丰富了职工业余文化生活。建设了职工文化长廊、职工书屋、职工健身设施等。2019 年 8 月，太极拳俱乐部在举行的青岛市第三十九届职工运动会太极拳比赛中荣获三等奖和优秀组织奖。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

职工运动会

2019 年 6 月 15 日，青岛银行 2019 年职工运动会举行，有 50 支队伍、1,500 多名运动员进行了八个组别 57 个项目的比赛。

员工之家

为丰富职工业余文化生活，青岛银行工会组织建设了员工之家，并不断加以完善。目前，员工之家配有瑜伽室、健身房、阅读室、育婴室、职工书画展览区、乒乓球区、台球区等活动区域，并配有男女更衣室、淋浴间、洗手间、自助饮料机等配套设施。各活动区域充分满足了职工业余文化生活，受到了广大职工的喜爱及广泛参与。员工之家有完善的管理制度，不仅日常开放供职工使用，还承办了多次主题工会活动，例如元宵节猜灯谜、三八妇女节主题活动、职工健身培训等。

职工技能大赛

2019 年，本行举办了第二届“青银工匠”职工技能大赛，全行 48 支代表队，696 人次参加了比赛，发掘和培养出一批新的业务能手，产生了许多优秀品牌，优秀员工队伍不断壮大，为全行服务水平的持续提升做出了重要贡献。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

打造学习型组织体系

研究工作

本行依托博士后科研工作站，加强宏观经济、行业、政策等方面研究，给出相关信息和建议，为全行业务发展建言献策，有效提升研究成果的指引性。2019 年开展了社区银行、农村金融、健康金融的调研以及商业银行协同创投风投行业发展、金融支持山东自贸区发展研究等专项课题研究，为本行行业信贷投放以及相关业务发展提供了相关建议，提高了研究指引力。2019 年，本行共发布内部研究周报 40 篇，在《金融发展研究》《银行家》《海南金融》等业界知名期刊发表文章 10 余篇。

本行积极参与外部课题研究，荣获山东省金融学会 2018 年度重点研究课题优秀奖、青岛市金融学会 2018 年重点研究课题三等奖、2018 年度青岛金融创新奖优秀表彰、2018 年青岛金家岭金融区重点决策咨询研究课题优秀奖、中国博士后创新创业大赛优秀组织奖。

案例

本行举办“全球博士青岛研修营”分营

8 月 20 日，青岛市首届“全球博士青岛研修营”暨第六届“百所高校千名博士青岛行”活动开幕。本行作为协办单位筹办了青岛银行研修营分营，进一步提升了本行的知名度和影响力，为本行集聚各方面优秀人才、助力提升计划和战略转型发展提供更加有力的智力支撑。

青年论坛

2019 年，本行举行主题为“重整行装再出发”的第六届青年论坛。自 2018 年 12 月开展报名以来，共上报论文 83 篇，参与人数近百人，评选出 20 篇获奖论文并编制成优秀论文集。论坛活动当天对 2018 年优秀研究成果和优秀论文进行了颁奖，开展了主题沙龙及创新项目展示，并由嘉宾进行点评。

青年论坛已连续举行了六年，对最初的研究论文 + 主题沙龙模式进行了丰富和创新，通过设立专家讲座来提升学术视野，并与新员工创新大赛相结合，引入了创新项目展示，六年累计吸引了 700 余名青年员工参与其中，共有 63 名青年员工参与到论坛沙龙环节，共有 8 名员工创作了 5 项创新项目在论坛上予以展示。在研究成果上，六年共征集论文近 400 篇，有 69 篇论文分别荣获一二三等奖，70 篇论文被收录到青年论坛优秀论文集中。这些研究成果涉及到宏观经济研究、行业研究、产业研究、政策研究、业务研究等方面，多篇研究成果荣获省市级奖项。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

职业培训与发展

本行高度重视员工培训和人才培养工作，围绕战略发展规划，不断完善培训体系，优化培训项目，丰富培训内容。全面开展中高层管理人员、专业技术人员和新员工的培训工作，持续提升全行员工的综合素质水平和专业技术能力。

提升条线业务技能培训

根据本行业务发展需求和人员业务提升，组织开展了公司客户经理集中培训班、零售条线基石培训项目、运营客服系统培训、审计业务培训班和菁英理财经理训练营等。

“青银乐学堂”上线运行

2019 年 8 月，本行在线移动培训管理平台“青银乐学堂”正式上线运行，平台集在线学习、在线考试、学习管理、培训管理等功能模块。“青银乐学堂”的上线有力的支持了员工培训和考试的开展，方便了全行员工利用碎片化时间的学习和业务测试。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

助力公益扶贫

积极履行社会责任是本行的一贯原则。近年来一直积极履行企业公民义务，引导全行投身公益事业，开展定点扶贫、赈灾济困等活动，努力实现企业与社会的和谐发展。

精准扶贫

推动青岛市青银慈善基金会发展壮大，积极开展金融扶贫、精准扶贫。

项目名称	支付金额（万元）	用途
青岛市“心耳康复 光明行动”项目	115	为青岛市和对口帮扶的贵州省安顺市、甘肃省陇南市、山东省菏泽市建档立卡贫困人口中的先天性心脏病儿童、失聪儿童和白内障老人实施康复手术
贵州省安顺市紫云苗族布依族自治县大营镇大营村深度贫困扶贫项目	100	支持政府对接的扶贫项目
乳山市崖子镇史家村光伏建设项目	3	用于光伏项目建设
荣成市山马家村帮扶项目	3	用于道路维修、自来水改造、环境整治等
威海市文登区宋村镇双石村	5	村委办公室修缮
荣成市东山街道龙山前村帮扶项目	3	综合治理、诚信建设、精神文明建设等

开展爱心帮扶活动

2019 年，本行继续开展各类爱心公益活动，帮扶弱势群体。

东营广饶支行、东营区支行组织爱心献血活动

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

济南舜耕支行为长清新之航希望小学捐赠爱心物品

市北支行赴青岛市残疾人康复职业培训中心参加亲子趣味运动会

市北支行举办关爱老人社区志愿活动

东营利津支行参加县“慈心一日捐”活动

馆陶路支行参加自闭症儿童康复机构新年联欢会并为孩子们捐赠爱心用品

淄博分行举行“迎新春，送温暖”关爱贫困学生志愿活动

淄博分行举行“感谢有你，温暖同行”为快递小哥送温暖活动

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

支持科教文卫事业

设立奖学金

继续在山东大学、中国海洋大学、山东科技大学、青岛大学等 9 所大学设立了“青银奖学金”助力大学生求学成才。

学校名称	金额（万元）
中国海洋大学	350
山东大学	50
青岛大学	50
山东科技大学	50
山东工商学院	30
青岛科技大学	30
青岛理工大学	30
山东农业大学	30
青岛农业大学	30

赞助全民运动

10 月 27 日，由中国田径协会、山东省体育局、泰安市人民政府主办，青岛银行冠名的“2019 泰山国际马拉松”成功举办。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

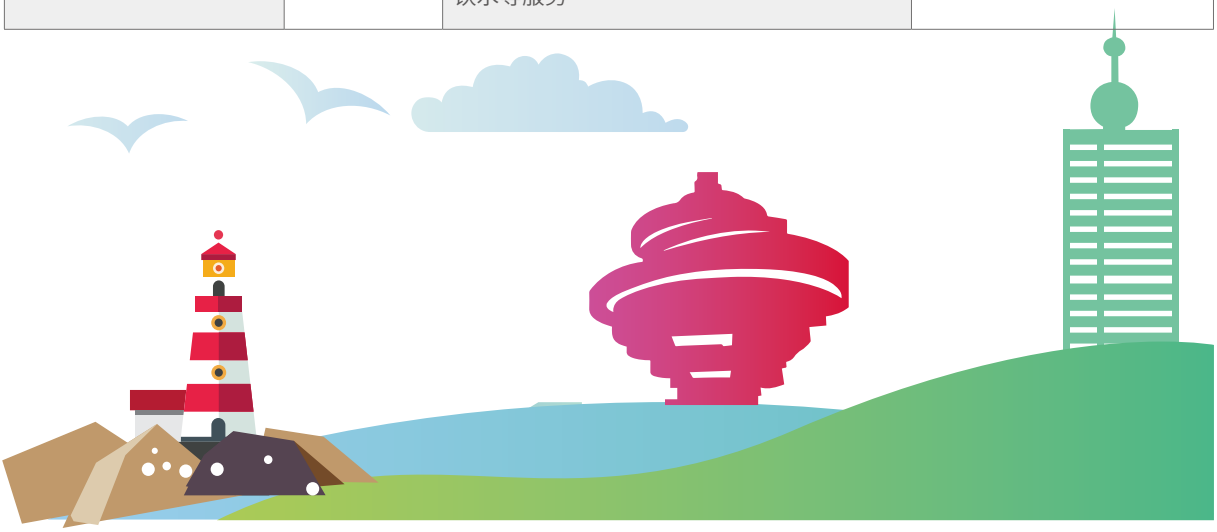
开展员工志愿者活动

2019 年员工志愿者行动

青年志愿者行动项目名称	活动时间	活动内容	活动地点
助力精准扶贫、帮孤、敬老活动	2019 年 1 月至 9 月	“金晖助老”“牵手关爱”青春扶贫暖冬行动	农村贫困老人、留守儿童家中
		走访慰问城阳区惜福镇街道东铁社区老党员	城阳区惜福镇街道东铁社区
		新春走访慰问贫困户	东营市利津县
		情暖中秋，关爱空巢老人	济南市乐山小区
		走进北门社区关爱孤寡老人	济宁市北门社区
		资助梦园贫困家庭自闭症儿童康复训练	青岛极地海洋世界
植树节活动	2019 年 3 月	“约会春天，拥抱绿色”主题活动	济南市龙洞街道狸猫山
		开展植树公益活动	潍坊市奎文区虞河畔
学雷锋志愿服务活动	2019 年 3 月至 9 月	为环卫工人提供免费绿豆汤	城阳支行
		学雷锋青年志愿者服务活动	东营市东营区
		青年环保志愿行	济南市英雄山革命烈士陵园
		志愿行动 与爱同行—青银市北阳光志愿小组走进市残联	青岛市残疾人康复职业培训中心
		“学习雷锋 你我参与”志愿活动	淄博市桓台县、临淄区、张店区
消费者权益保护日宣传	2019 年 3 月	“3.15”金融消费者权益宣传活动	东营市利津县津元广场、利津县百货大楼
		金融消费者权益保护宣传活动	东营市东营区
金融知识进校园活动	2019 年 8 月至 9 月	金融知识普及月，金融知识进万家	山东大学青岛校区
		金融知识进校园	青岛黄岛区汇祥花园幼儿园
		小小银行家课堂走进银行	五四广场支行

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

青年志愿者行动项目名称	活动时间	活动内容	活动地点
金融知识进企业、进社区	2019 年 2 月至 12 月	金融知识进万家宣传活动	东营市利津县三里市场
		“金融知识普及月”金融知识宣传	东营市利津县集贸城
		金融知识进社区	临沂市桥坊社区
		送金融知识下乡活动	临沂市半程镇
		金融知识进企业	临沂市小商品城
征信宣传活动	2019 年 5 月至 10 月	征信宣传	东营市利津县三里市场
		征信主题宣传活动	东营市东营区
		征信助力小微与民企融资发展	红星国际广场
		珍爱信用记录，享受幸福人生	胶南支行
主动践行社会责任	2019 年 8 月至 12 月	台风“利奇马”防汛抢险	邹平市
		城区文明交通劝导志愿服务活动	滨州市滨城区
		广饶县街道疏导交通志愿服务活动	东营市广饶县
		无偿献血倡议公益活动	东营广饶支行正门广场
		组织无偿献血活动	东营区支行
		在高考期间，为考生和家长提供咨询、引导、饮水等服务	临沂市第四中学



cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

改进提升

2019 年，本行按照《青岛银行年度社会责任报告编制及披露管理办法》以及相关规章制度，积极开展社会责任报告撰写工作。

在 2019 年度社会责任报告编制过程中，本行全面深入总结了经营活动中对经济、环境、社会产生的影响，更加注重对社会责任理念的提炼，丰富、完善各类社会责任指标体系，更大程度上发挥社会责任报告在传播理念、改进实践和提升管理方面的应有价值。

下一步，本行将与国内领先同业和企业积极对标，查找本行的社会责任弱项指标予以改进，提升意见采集、反馈等多个环节的电子化水平，提高利益相关方的参与度，从而更全面的披露信息。此外，本行将结合本年度社会责任报告开展多维度的宣传传播，通过积极践行社会责任提升品牌价值。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

2020 年展望

2020 年，是我国全面建成小康社会和“十三五”规划的收官之年，是改革的关键之年。青岛银行将以“创·新金融 美·好银行”的战略目标为指引，继续将企业自身发展融入到支持国家重大战略部署、服务区域经济发展当中，主动聚焦实体经济，积极应对环境变化，勇于担当社会责任，推动经济、环境、社会持续稳健发展。

在经济责任方面，高格局支持实体经济。持续围绕国家供给侧结构性改革、山东省新旧动能转换重大工程和青岛市“十五个攻势”，加大对实体经济的金融支持力度。统筹做好自由贸易试验区、上合组织示范区等国家重大战略金融服务，加快特色业务的培育和推广，以特色支行为纽带，更好地服务科技、港口、文创、服贸等各类企业。践行普惠金融理念，进一步提升小微企业、民营企业金融服务质效；加快探索社区金融服务的新路径，更好服务于社区居民。响应国家“乡村振兴”战略，下沉服务重心，加快助农服务站建设步伐，助力农村金融服务。

在环境责任方面，高规格打造绿色银行。大力发展绿色金融，进一步规范绿色信贷业务操作，引导资金投向生态农业、绿色工业、现代服务业、清洁能源、循环经济、重点节能领域等绿色产业，构建绿色信贷发展长效机制。贯彻绿色发展理念，创新绿色信贷产品，为经济结构优化，绿色经济发展提供金融动能。强化内部管理，倡导全行树立绿色意识，绿色办公、低碳生活，全员践行绿色行动。

在社会责任方面，高标准提升服务效能。坚持“青馨”服务理念，增强科技赋能，继续推进机构网点向特色化、高质量发展，布局“智慧网点”建设，为客户提供智能、便捷、舒适的一站式金融服务。继续探索慈善事业的可持续发展模式，继续推动青银慈善基金会发展壮大，打造公益慈善推广平台。系统性开展精准扶贫和捐资助学，支持教育事业发展，助力打赢扶贫攻坚战。以“青诚”消保品牌为引领，广泛开展金融知识普及，帮助金融消费者防范金融风险。行内践行关爱文化，打通员工职业发展通道，帮助员工成长。

展望未来，本行将坚守“以客户为根、以员工为本、以社会责任和股东回报为担当、以美好生活为追求”的核心价值观，完善社会责任管理体系，切实担负起经济责任、环境责任、社会责任，向着“科技引领、管理精细、特色鲜明”的新金融精品银行稳步迈进。

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

附录

独立有限鉴证报告

青岛银行股份有限公司董事会：

我们接受青岛银行股份有限公司（以下简称“贵行”）董事会的委托，对贵行截至 2019 年 12 月 31 日止年度的 2019 年社会责任（环境、社会及管治）报告（“社会责任报告”）进行了有限鉴证。

一、董事会的责任

贵行董事会对贵行根据深圳证券交易所发布的《中小企业板上市公司规范运作指引》（简称为“深交所指引”）以及香港联合交易所有限公司发布的《环境、社会及管治报告指引》（简称为“香港联交所指引”）的披露建议所编制的 2019 年社会责任报告的编写和表述负全部责任，包括报告所载的信息和认定。

贵行董事会负责设计、执行和维护必要的内部控制，以使社会责任报告不存在由于舞弊或错误导致的重大错报。

二、我们的责任

我们的责任是实施有限鉴证工作，并基于我们的工作发表有限鉴证结论。我们按照国际鉴证业务准则第 3000 号—历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务（International Standard on Assurance Engagements 3000: Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information）执行工作。

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会发布的专业会计师职业操守规定的独立性和其他相关道德要求，以及质量控制国际准则第 1 号规定的保持全面质量控制体系的适用要求。

按照约定条款，我们出具的独立有限鉴证报告将仅为贵行编制。我们的工作仅限于就约定事项在独立有限鉴证报告中向贵行董事会进行汇报，而非其他目的。我们不会就我们所实施的工作、出具的独立有限鉴证报告或作出的结论对除贵行以外的任何第三方承担任何责任。

三、实施的工作总结

社会责任报告有限鉴证工作的内容包括与主要负责社会责任报告信息编制工作的人员进行询问，并恰当地实施分析和其他程序。我们所实施的工作包括：

- 询问管理层，以了解贵行在确定关键利益相关者所关注的重大问题方面的程序；
- 就重大问题的可持续发展战略和政策及其在业务运营中的实施情况，与贵行管理层相关员工进行访谈；
- 与贵行负责提供社会责任报告信息的相关员工进行访谈；
- 通过进行媒体分析和互联网搜索以获取报告期间贵行的相关信息；
- 询问与社会责任报告信息收集汇总的流程，包括相关系统和方法的设计和实施情况；
- 以抽样的方式将社会责任报告中的信息与相关原始文件进行对比，以考虑原始文件中的关键信息是否已反映在社会责任报告中；
- 核对社会责任报告中关键财务数据和指标与经过外部审计的财务报告中数据和指标的一致性；及
- 考虑社会责任报告所含信息是否与我们获知的关于贵行可持续发展表现的整体认识和经验相符。

有限鉴证项目的证据收集程序的范围要小于为获取合理鉴证所实施的程序的范围，因此有限鉴证所提供的鉴证程度将低于合理鉴证。此外，我们的工作并不旨在就贵行系统和程序的有效性发表意见。

四、结论

基于上述工作程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信，在任何重大方面，贵行的社会责任报告没有按照深交所指引以及香港联交所指引进行编制。

毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）

北京

2020 年 03 月 20 日

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

报告指标索引

香港联交所《环境、社会及管治报告指标索引》内容

指标范畴及层面	一般披露	披露位置	关键绩效指标	披露位置
A. 环境				
A1 排放物	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污，有害及无害废弃物的产生等的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	37-38 页	A1.1 排放物种类及相关排放数据	38 页
			A1.2 温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	38 页
			A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	38 页
			A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	38 页
			A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果	37-38 页
			A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	37-38 页
A2 资源使用	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	37-38 页	A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	08 页，38 页
			A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	08 页，38 页
			A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果	37-78 页
			A2.4 描述求取适用水源上是否有任何问题，以及提升用水效益计划的所得成果	37-38 页
			A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	不适用
A3 环境及天然资源	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	36-38 页	A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	36-38 页
B. 社会				
B1 雇佣	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	49 页	B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	49 页
			B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	49 页
B2 健康与安全	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	49-52 页	B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率	49 页
			B2.2 因工伤损失工作日数	49 页
			B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	49-52 页

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

指标范畴及层面	一般披露	披露位置	关键绩效指标	披露位置
B3 发展及培训	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	53-54 页	B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比	注释 1
			B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	注释 1
B4 劳工准则	有关防止童工或强制劳工的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	49 页	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	49 页
			B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	不适用
B5 供应链管理	管理供应链的环境及社会风险政策	38 页	B5.1 按地区划分的供应商数目	38 页
			B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	38 页
B6 产品责任	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	44-47 页	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比	不适用
			B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	44 页
			B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	47 页
			B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序	不适用
			B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	44 页
B7 反贪污	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	47-48 页	B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	48 页
			B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	47-48 页
B8 社区投资	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	55-59 页	B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	55-59 页
			B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	55-59 页

注释 1：本行计划在未来逐步披露

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn

读者反馈

感谢您阅读 2019 年《青岛银行股份有限公司社会责任报告》，为加强彼此信息沟通，更好地了解和满足您的期望和诉求，向您和其他利益相关方提供更有价值的信息，进一步完善本行的社会责任工作，提高本行履行社会责任的能力和水平，我们殷切期望您对本报告进行评价，并提出宝贵的意见和建议，通过填写反馈表，选择以下任意方式将评价反馈给我们。

1. 您属于以下哪类利益相关方：

□客户 □员工 □政府 □监管机构 □股东

□供应商 □合作伙伴 □社区 □环境 □其他

2. 您对本报告的总体评价：

□不好 □一般 □较好 □很好

3. 您对青岛银行在经济方面履行社会责任的评价：

□不好 □一般 □较好 □很好

4. 您对青岛银行在环境方面履行社会责任的评价：

□不好 □一般 □较好 □很好

5. 您对青岛银行在社会方面履行社会责任的评价：

□不好 □一般 □较好 □很好

6. 您认为青岛银行是否满足了您的期望和诉求：

□否 □一般 □是

7. 您认为本报告是否真实全面反映了青岛银行在经济、环境、社会方面的社会责任实践：

□否 □一般 □是

8. 您认为本报告的表述是否清晰易懂：

□否 □一般 □是

9. 您认为本报告的内容结构和排版设计是否便于阅读：

□否 □一般 □是

10. 您对改善和提高青岛银行履行社会责任和本报告的其他意见和建议：

电话：+86(532) 81758306

传真：+86(532) 81758888

邮　箱：bgs@qdbankchina.com

地址：中国山东省青岛市崂山区秦岭路 6 号青岛银行大厦

邮编：266061

感谢您的积极反馈和支持！

cninf 巨潮资讯 www.cninfo.com.cn