

BQD  青岛银行

(于中华人民共和国注册成立的青岛银行股份有限公司)
(H 股股份代号: 3866)
(优先股股份代号: 4611)
(A 股证券代码: 002948)

2020

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

Sustainable Blue Economy

可持续蓝色经济金融倡议会员
新兴市场第一批加入银行

目录

报告编制说明	02
董事长致辞	04

公司概况 06

■ 公司简介	07
■ 公司治理	08
■ 党建引领	10
■ 关键绩效	12
■ 荣誉奖项	13

深拓 · 践行普惠坚守实体 22

■ 贯彻落实宏观政策	24
■ 防范金融风险	24
■ 支持区域经济发展	24
■ 发展普惠金融和特色金融	28
■ 探索发展数字化金融	32

社会责任治理 14

■ 社会责任理念	15
■ 责任治理体系	16
■ 利益相关方沟通	17
■ 实质性议题分析	18

守护 · 绿色发展笃定前行 34

■ 发展绿色金融	36
■ 推广绿色运营	36
■ 坚持绿色公益	38

责任专题 19

■ 鼎力 · 服务“六稳”“六保”大局 护航实体经济发展	20
■ 潮涌 · 青银理财开业暨 山海同盟 · 胶东经济圈金融合作联盟成立	21

向善 · 谱写民生幸福底色 40

■ 依法合规经营	42
■ 保护消费者权益	45
■ 提升客户服务	48
■ 保障员工权益	51
■ 助力公益扶贫	55

聚焦 · 打造蓝色金融特色银行

60

■	聚焦蓝色动能 · · · · ·	62
■	点燃蓝色引擎 · · · · ·	63
■	“蓝色” 创新 · · · · ·	64
■	“蓝色” 突破 · · · · ·	65
■	“蓝色” 展望 · · · · ·	67

改进提升	68
未来展望	69
附录	70

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”）2020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承担和可持续发展理念的实践。

报告时间

2020年1月1日至2020年12月31日（“报告期”），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《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2020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2020年年度报告存在冲突，以本行2020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。

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)81758305

传真：+86(532)81758888

邮箱：bgs@qdbankchina.com

董事长致辞

2020 年，对我国来说，是极其艰难但却逆势前行、再次彰显民族精神的一年。面对国际国内复杂多变的形势叠加新冠疫情、自然灾害等不利影响，党中央果断决策部署统筹疫情防控和经济社会发展，带领全党全国人民在全球主要经济体中率先控制住疫情、率先复工复产、率先实现经济正增长，为“十三五”收官之年画上了让世界惊叹的句号。



2020年，对青岛银行来说，也是极具挑战但却奋发踔厉、蕴含着无限可能的一年。我们深入贯彻党中央、山东省、青岛市和监管部门对疫情防控和经济社会发展的部署，积极落实国家供给侧改革、省市新旧动能转换工作，不断强化社会责任意识，为经济社会高质量发展、可持续发展提供了金融支撑。

2020年，我们在推动经济发展中担当作为。我们持续发挥地方金融主力军作用，以服务实体经济为己任，夯实“六稳”基础、守住“六保”底线，创新推出“抗疫贷”“抗疫贴”“食宜贷”等多款普惠金融产品，充分运用再贷款、再贴现政策，坚决落实“两项工具”，全力以赴抗“疫”、支持企业复工复产，多措并举纾困民营企业、小微企业。同时，我们深耕区域经济，加大对制造业、科技创新、民生工程等重点领域的金融支持力度；与卡奥斯开展全面战略合作，开启工业互联网定制金融新时代；启动集上市培育、多元融资、专家服务等多能一体的“银企投”科创企业加速平台，助推山东成为创投风投新聚集地；开业青银理财子公司并发布全国首款直销APP和全新“璀璨人生”品牌，开启跨市场、多元化、更普惠的金融服务，全面助力区域经济结构转型升级和经济发展方式转变。

2020年，我们在维护生态文明中务实进取。我们将绿色可持续发展理念融入到经营管理中，将服务绿色产业、服务实体经济绿色发展作为我行绿色金融发展的重点工作抓实抓细。报告期内，本行绿色信贷贷款余额152.33亿元，同比增长36.46亿元，增幅31.47%。我们将支持蓝色经济发展作为绿色可持续发展的重要趋势和方向，联合世界银行集团成员国际金融公司(IFC)共同探索与环境、社会和治理(ESG)原则相结合的蓝色金融发展模式。报告期内，已建立《青岛银行蓝色债券框架》，拟为具有环境利益的项目提供融资和再融资；作为新兴市场第一批加入联合国环境规划署(UNEP)批准的可持续蓝色经济金融倡议会员的银行，签署并承诺遵守《可持续蓝色经济金融原则》。同时，我们注重自身发展对环境的影响，大力推广线上化、数字化绿色运营，开展了一系列以健康、环保为主题的绿色公益活动，积极寻求绿色低碳、环保减排的新思路、新做法。

2020年，我们在增进民生福祉中再显身手。我们持续履行企业公民责任，下沉金融服务重心，增强金融服务民生的创新探索，以“幸福邻里心系彼此”为品牌主张的社区支行深度融入城市社区治理新业态，开启社区金融服务序幕；以普惠金融服务站和乡村振兴主题卡为代表的“三农”金融服务继续扎根全省，服务美丽乡村建设。我们加大科技赋能，打造常态化疫情防控下的“零接触”、数智化银行服务，先后落地柜面电子营业执照应用、跨境金融区块链服务平台直联业务、供应链金融“云保理”“池融资”等线上业务；上线企业手机银行、更新升级个人手机银行；开业本行首家“5G+生态”智慧银行旗舰支行；成为全国首家全网点覆盖5G的银行。同时，注册成立青岛银行志愿服务组织，打造青银志愿服务品牌，继续在营业网点建设劳动者驿站、积极协助社区进行核酸检测信息录入、参加关爱新市民子女等社区公益活动；率先在新冠疫情发生后捐款捐物，持续开展定点扶贫、金融助学助教活动。报告期内，公益捐赠共计1,280余万元。

百年风华正青春，廿五青银再进发。2021年是中国共产党成立100周年、我国实施“十四五”规划、开启全面建设社会主义现代化国家新征程的第一年。2021年，也是青岛银行成立25周年，我们将继续心怀信念和激情，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，融入新发展格局，更加自觉把自身发展放在全国、全省的大局中去谋划，更加主动为客户提供更好服务、为社会创造更多价值，为山东省建设高水平创新型省份贡献新的金融力量。

青岛银行股份有限公司董事长

郭少泉



公司概况

- 07 公司简介
- 08 公司治理
- 10 党建引领
- 12 关键绩效
- 13 荣誉奖项



资产总额 **4,598** 亿元



负债总额 **4,289** 亿元



资本充足率 **14.11** %



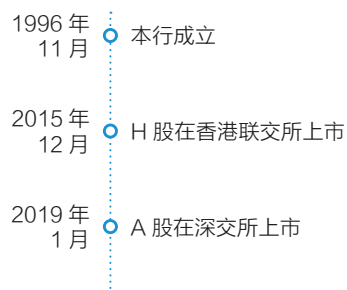
不良贷款率 **1.51** %



净利润 **24.53** 亿元

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 股在香港联合交易所有限公司（“香港联交所”）上市；2019 年 1 月，本行 A 股在深圳证券交易所（“深交所”）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。本行业务发展深耕青岛，覆盖山东。报告期末，已在济南、烟台、威海等山东省主要城市设有 15 家分行，分支机构总数达到 147 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。2020 年 9 月，本行全资设立的青银理财有限责任公司获准开业。报告期末，本行员工人数超过 4,200 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 4,598 亿元，负债总额 4,289 亿元，资本充足率 14.11%，不良贷款率 1.51%，下降 0.14 个百分点。报告期内累计实现净利润 24.53 亿元，较去年同期增长 5.04%。



公司治理

本行严格遵守《公司法》《商业银行法》等相关法律法规及《青岛银行股份有限公司章程》，以打造规范化、市场化、特色化的公司治理模式为目标，不断完善公司治理机制，持续提升公司治理的规范性与有效性，推进由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的“三会一层”权责明晰、合规履职、监督制衡、高效运作，为本行实现可持续、高质量的发展奠定良好的治理基础。

报告期内，本行坚持党的领导，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，充分发挥党的领导核心作用；充分发挥董事会的战略引领与科学决策的重要作用，坚持合规经营理念，持续提升全面风险管理水平，努力实现高质量的发展；持续规范股权管理，定期开展公司治理自评估与主要股东评估工作，持续提升公司治理规范性与有效性水平；持续优化专门委员会的会议安排、议事流程与议题选择，积极开展独立董事专题调研，促进董事会科学决策和运作效率的不断提升；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，切实发挥监事会的监督制衡作用，切实维护股东、员工、债权人和其他利益相关者的合法权益。

股东大会是本行的权力机构。报告期内，本行共召开股东大会 2 次，审议通过议案 12 项，听取报告 3 项。股东大会会议的通知、召集、召开和表决程序均符合《公司法》和《青岛银行股份有限公司章程》的相关规定。

董事会是本行的决策机构，向股东大会负责并报告工作。截至报告期末，本行董事会共有 14 名董事，其中非执行董事 6 名、执行董事 3 名、独立非执行董事 5 名。报告期内，本行董事会共组织召开会议 10 次，审议通过议案 36 项，审阅或听取报告 61 项。

监事会是本行的监督机构，向股东大会负责，履行监督职责。截至报告期末，本行监事会共有 6 名监事，其中股东监事 1 名，职工监事 3 名，外部监事 2 名。报告期内，本行监事会共组织召开会议 7 次，审议通过议案 20 项，审阅或听取报告 57 项。

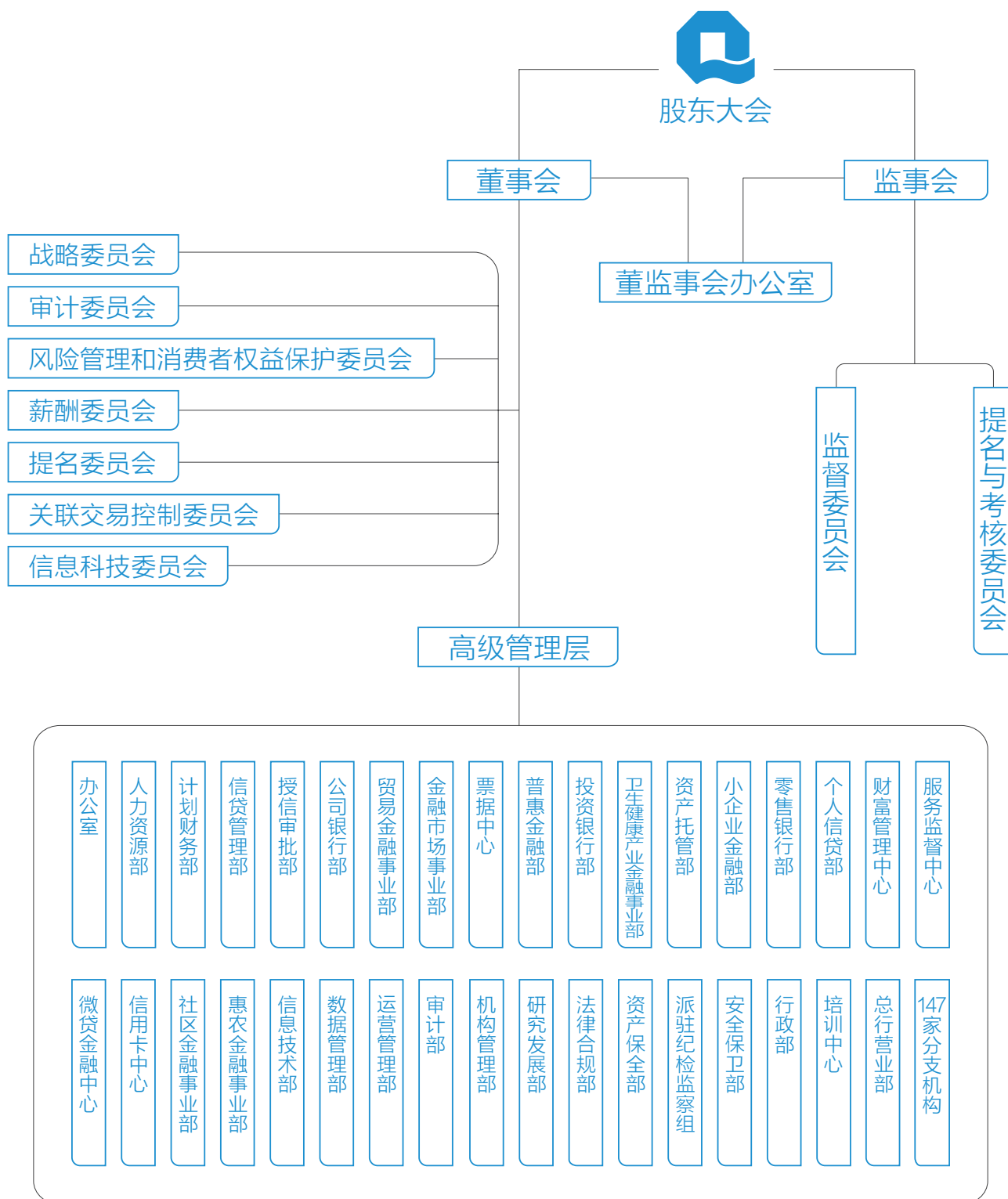
本行公司治理特色实践

一是搭建起主要股东优质适格、多元合理且长期稳定的特色股权结构。本行前三大股东分属民资、外资、国资，持股比例接近，没有绝对控股和相对控股的股东，前三大股东实现相互制衡并达到动态平衡。

二是充分发挥董事会独立性与专业性的重要作用。本行围绕“选好人”“立好规”“开好会”“把好舵”四个维度，通过合理搭建董事会结构，选任各领域行业专家担任董事；建立健全董事会议事规则，完善专业议事与集体决策相结合的运作机制，专门委员会侧重专业议事，董事会侧重决策，进一步提高董事会的运作效率；聚焦战略规划、资本管理、风险内控、激励约束等核心职能，掌舵全行经营发展。

三是主要股东与经营管理层之间形成理念相融、互敬互信的良性关系。本行经营管理层始终坚持合规经营与市场化运作的理念，推动本行实现多年来的高质量发展。本行主要股东作为稳定的战略投资者，充分认可经营管理层的发展理念，在公司治理的框架内依法合规地履行各项股东权利，有力支持了本行长期稳健发展。

本行组织架构图



党建引领

本行长期坚持党的领导核心与政治核心地位不动摇，坚持抓党建就是抓全局的党建理念，健全完善党的领导体制机制，充分发挥党组织政治核心作用。青岛银行党委始终把党建工作作为统领银行发展的“指南针”，以党建统领各项业务高质量发展。

一是坚持党建融入企业运行。报告期内，本行每周召开行办会、每月召开党委会和理论中心组学习会，建立常态化沟通协调机制，将党建与业务同步部署、同频共振。在公司章程中明确党组织机构、人员、费用、职责等内容。规定重大事项须先经党委讨论通过，积极践行党在公司治理中的领导核心、政治核心地位。

二是每周巡视建立督改机制。本行通过“本周我巡视”建立问题导向监督查改机制，以党委班子成员为主，每周带队对分支机构进行巡视，查找党建、服务、制度执行等方面存在的问题，推动形成“发现问题—立即整改—制度升华—解决问题”的良性循环机制，推动内部管理水平提高和管理状况改善。

三是主题活动提振全员精神。紧紧围绕中央和省市委各个时期关于党建工作的部署要求，本行扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育、“三述”等主题活动。坚持“规定动作不走样、创新载体重实效”，突出企业特色，提振全员精神。报告期内，本行召开年度党建纪检工作会议，带动全行从思想上提高政治站位，在行动中践行“两个维护”，形成担当作为、狠抓落实的良好氛围。

四是创新党建品牌激发业务活力。本行于2014年创立青岛金融业首个党建文化品牌——“青银融万家”，将品牌理念引入党建工作领域。“青银融万家”品牌蕴含“凝心聚力、厚德致远、融通四海、惠泽万家”的党建工作理念，以党建文化引领企业文化。截至报告期末，本行创建申报基层党建品牌达450个，授牌命名优秀特色品牌47个，形成了“党建品牌一根主线穿、基层特色品牌百花齐发、各放异彩”的党建工作新局面。

五是推进党风廉政建设。报告期内，本行制定印发《2020年全面从严治党纪监督责任清单》《青岛银行党委运用监督执纪“第一种形态”工作细则（试行）》《关于全行各级党组织深化运用监督执纪“第一种形态”的提示》等，督促全行各级党组织加强制度学习。组织党委书记与班子成员、各单位负责人逐级签订《2020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。报告期内，本行以青岛市纪委“清廉之岛”、本行“青银融万家”党建品牌为引领，创建“清青银”廉洁合规文化品牌，加强廉政文化宣传。印发《加强党风廉政建设和落实中央八项规定精神督导检查工作方案》，开展“党风廉政建设和纪检监察工作制度建设提升年”“护航‘剑指3000亿’——我们共行动”活动。印发《关于严肃财经纪律规范财务管理的提示》《关于重点领域秉公用权的提示》，督促全行管理人员深入贯彻落实中央八项规定精神，持续加强自身作风建设，不断增强法治合规意识。2020年，本行未发生贿赂、勒索等腐败案件。

案例

特色党建品牌命名授牌

报告期内，本行持续开展基层特色党建品牌创建培育工作，为6个“青银融万家”基层特色党建品牌进行了命名表彰。

党建品牌：泉城云链

本行济南分行通过对现有供应链相关产品的整合及创新，提高线上供应链业务的可复制性及推广性；针对具有相似需求的不同客户，提高对客户需求的理解准确度及缩短项目的对接、上线周期。同时，通过打造客户准入标准化、方案设计精准化、用户需求智能化、系统对接灵活化、客户服务定制化、产品的标准化，梳理现有项目的营销、开发及后期服务流程，实现业务全链条的快速开展及落地。

党建品牌：社区网格工作法

社区网格工作法具备简便、直观、易复制的特点，是本行合肥路社区支行成立四年多来不断总结、完善、修正的工作方法体系。本法则来源于实践，为如何使社区支行高效、快速、可持续发展提供了可实施的方法论，为社区支行快速发展提供动力。

党建品牌：“馨爱服务 予善之家”

本行西海岸分行营业部以“馨爱服务 予善之家”的服务理念，创造馨党建、馨服务、馨管理、馨关爱、馨金融、馨消保的工作氛围，坚持以人为本、用馨工作，快乐生活的经营理念。以打造一流班子，建设一流队伍，创造一流业绩为目标，不断加强员工培训、管理和激励机制建设，深挖员工潜力，对内打造让员工有归属感的温馨家园，对外打造让客户暖馨的服务体验。

党建品牌：债券业务沙盘作业法

沙盘作业是本行烟台分行对债券发行企业进行梳理划分，按照已发行企业情况、拟发行企业情况及具体发行条件企业情况进行梳理，对每户企业情况进行摸排，充分了解其需求，对各类产品进行模拟，同时对营销过程模拟演练，找到业务痛点及突破口，整合行内外资源及信息，给企业提出建设性意见，行内按照军事练兵模式，成立专业高效沟通的小组，针对沙盘内容

户，各司其职，建立分层营销机制。总分行业务联动、资源联动，从非银机构合作、投资带动、高效的政策解读等方面，进一步扎实客户粘度，从而在不占用或者少占用信贷资源前提下实现债券业务突破。

党建品牌：党群e家

为积极响应国家实施乡村振兴战略意见，落实中国人民银行等五部门《关于金融服务乡村振兴的指导意见》要求，2019年5月16日，本行首家助农服务点在莱西支行正式开业，这是本行支持三农经济的一项重大决策，也是本行拓展农村市场的积极尝试。品牌宗旨是为了服务老百姓，帮助大家解决实际困难，让村民足不出村便可以享受现代化的金融服务，从而助推乡村全面振兴。

党建品牌：产银合一地铁金融

本行地铁支行将深耕地铁产业作为工作的出发点和落脚点，积极响应国家大力发展“新基建”号召，始终以青岛地铁集团战略客户为中心，根据本行“立足当地、稳中有升”的战略部署，总分支上下联动，全行一盘棋，早下手、早布局、早投入，颠覆传统被动服务模式，将流水型产品搭售转变为定制一体化金融需求方案，从支行、员工、客户三个维度进行服务定位、资源整合和组织架构的系统性动态变革，努力探索并持续迭代全方位立体化金融服务体系，致力于打造地铁产业金融新模式，建立可持续、可推广的生态金融新业态。



◆ 本行创建“青银”廉洁合规文化品牌

关键绩效

指标类型	指标名称	单位	2020年	2019年
经济指标	营业收入 ¹	亿元	105.41	96.16
	净利润	亿元	24.53	23.36
	基本每股收益 ²	元	0.42	0.39
	资产总额	亿元	4,598.28	3,736.22
	贷款总额 ³	亿元	2,067.47	1,727.95
	存款总额 ³	亿元	2,722.31	2,127.91
	平均总资产收益率	%	0.59	0.68
	加权平均净资产收益率 ²	%	8.56	8.27
	不良贷款率	%	1.51	1.65
	拨备覆盖率	%	169.62	155.09
	资本充足率	%	14.11	14.76
社会指标	纳税总额	亿元	15.96	12.73
	公益捐赠	万元	1,280.04	896.80
	每股社会贡献值 ⁴	元	3.16	2.75
	员工总数 ⁵	人	4,231	4,058
	女性员工比例 ⁵	%	55.52	55.1
环境指标	绿色信贷余额	亿元	152.33	115.87
	“两高一剩”行业贷款余额	亿元	28.44	27.33
	电子银行业务替代率	%	95.67	95.82
	总部办公用电量	万千瓦时	362	360
	总部办公用水量	吨	24,140	19,436
	总部办公用纸量	百万张	1.60	1.03
	总部办公用油量	升	39,492	49,487

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。2020年加权平均净资产收益率8.56%，比上年上升0.29个百分点。主要是归属于母公司股东的净利润增长所致。

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。

荣誉奖项

颁奖机构	奖项名称	获奖时间
山东省内部审计协会	山东省内部审计先进集体	2020年1月
山东省金融学会	荣获2019年度重点研究课题二等奖、优秀奖	2020年3月
山东省精神文明建设委员会	山东省文明单位	2020年4月
青岛市金融学会	课题《基于供给侧结构性改革的县域金融治理机制研究》荣获2019年度重点研究课题一等奖	2020年6月
青岛市委宣传部、青岛市民政局等	获评青岛市抗击疫情先进典型评选活动“最佳志愿服务组织”“最美志愿者”	2020年6月
中国银行保险监督管理委员会青岛监管局	2019年度“小微企业金融服务先进单位”“优秀创新产品”奖	2020年6月
英国《银行家》杂志	“2020年全球银行1000强”第298位 连续三年入围全球银行300强	2020年7月
全国地方金融论坛办公室、地方金融研究院、金融时报社、中国新型金融机构论坛组委会	“全国十佳普惠金融城商银行”称号	2020年7月
中国人民银行征信中心	获评“企业征信系统数据质量工作优秀机构”	2020年7月
世界品牌实验室	2020年度“中国500最具价值品牌”榜单第371位	2020年8月
《亚洲银行家》杂志	美团联名信用卡荣获“中国最佳联名信用卡产品”	2020年8月
中国银行业协会	最佳普惠金融成效奖	2020年8月
青岛市工信局、青岛市发改委、青岛市农业农村局	入选新一代“青岛金花”培育企业 本行是唯一一家入选的金融企业	2020年8月
中证金牛	荣获“2019年度金牛理财银行”称号 本行理财产品荣获“2019年度金牛银行理财产品”奖项	2020年8月
国家工业和信息化部	“5G智慧金融场景应用”项目在第三届“绽放杯”5G应用征集大赛评选中荣获“优秀奖”	2020年9月
世界品牌实验室	连续四年上榜“亚洲品牌500强”位列450位	2020年9月
中国人民银行	“金融知识智能服务平台”项目荣获“2019年度银行科技发展奖”评选“三等奖”	2020年9月
中国金融工会	全国金融系统职代会制度建设示范单位	2020年9月
金融时报社、中国地方金融研究院、全国地方金融论坛办公室	荣获中国地方金融“十佳竞争力银行”	2020年10月
城银清算服务有限责任公司	首届城商行数字创新与支付创新案例大赛，鹰眼360智能风险监控平台获评“专家评审10大优秀案例（第一名）”“10大网络影响力银行案例” “5G+生态”智慧银行获评为“渠道建设创新优秀案例”	2020年11月
共青团中央金融工作委员会	“青岛银行莱西支行助农志愿者小组”获评“全国金融系统抗击新冠肺炎疫情青年志愿服务先进集体”	2020年11月
新浪财经	中国企业ESG“金责奖”评选“最佳公司治理责任奖”	2020年12月
《金融时报》	连续十年上榜“中国金融机构金牌榜·金龙奖”荣获“年度最具竞争力中小银行”“年度最佳金融科技创新中小银行”	2020年12月
世界品牌实验室	连续五年荣膺“五星钻石奖”	2020年12月
中国交易银行年会	最佳中小银行交易银行	2020年12月
国家开发银行	荣获2020年金融债表彰大会“最佳进步奖”	2020年12月



社会责任治理

- 15 社会责任理念
- 16 责任治理体系
- 17 利益相关方沟通
- 18 实质性议题分析

社会责任理念

企业文化要素

关爱文化、服务文化、合规文化、
执行力文化、节俭文化、爱岗敬业文化等

愿景

创·新金融 美·好银行

青银作风

树正气
提凝聚
讲团结
促发展

服务理念

温馨加放心 我们更努力

BQD  青岛银行
社会责任理念

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

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。



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	- 落实“六稳”“六保”工作，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 - 探索发展数字化金融 - 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

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

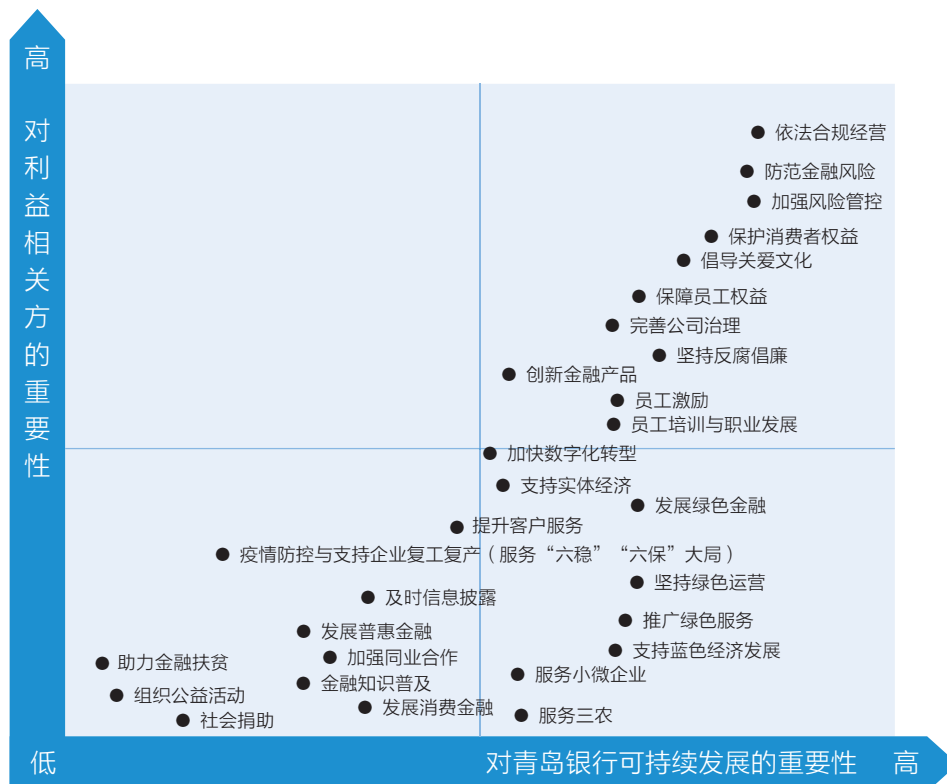
以利益相关方需求为出发点，结合国家宏观政策、本行战略重点、社会热点和同业对标等，在经济、环境、社会方面识别对本行履行社会责任具有重大意义的议题。

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 430 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。





责任专题

20 鼎力·服务“六稳”“六保”大局 护航实体经济发展

21 潮涌·青银理财开业暨山海同盟·胶东经济圈金融合作联盟成立

鼎力·服务“六稳”“六保”大局 护航实体经济发展

本行深入贯彻落实“六稳”“六保”系列工作开展，努力克服疫情影响，以加大信贷投入作为服务实体经济的重要抓手，聚焦山东省、青岛市重大项目金融服务，加快金融活水注入市场，夯实“六稳”基础、守住“六保”底线，充分发挥了金融机构抗疫“突击队”和经济“稳定器”作用，展现出本行在助力经济社会加快恢复发展关键时期的担当和作为。

一是青银担当。本行坚决贯彻落实党中央、国务院疫情防控的决策部署，全面执行中国银行保险监督管理委员会（“中国银保监会”）的各项工作要求，迅速组建疫情防控应急领导小组，研究部署本行疫情形势下的各项工作，成立信贷及支付绿色通道工作小组，推出加强疫情期间金融服务工作的十二条举措，全力支持配合社会各界做好疫情防控工作，多措并举支持企业恢复生产发展，帮助企业渡过难关。

二是青银效率。新型肺炎疫情初期，本行积极组织，统一部署，根据疫情情况发展变化及时调整各网点的营业安排，全力保障线上服务不间断。发挥法人银行优势，面对疫情本行快速响应，全力做好金融服务工作，明确各部门分工，开辟绿色业务通道，简化业务流程，安排专项信贷额度，按照特事特办、急事急办的原则，以最快的速度、最佳的服务、最优的利率提供专项防疫贷款，及时高效满足防疫、抗疫企业全方位业务需求。

三是青银行动。主动对接受困企业，强化金融支持力度。疫情期间，本行青岛地区成立14支辅导队，深入一线对企业进行帮扶，对企业的辅导工作成果明显。通过在线录入相关企业融资需求，进一步提高对接效率，同时通过减费让利、政策扶持为企业解决融资难题，助力企业的复工复产。本行陆续对流动性遇到暂时困难的中小微企业开展延期还本付息、无还本续贷业务，给予临时性延期还本付息安排，切实降低小微企业融资成本，推动小微企业健康发展。截至报告期末，本行累计投放150多亿元专项信贷资金，支持企业抗疫及复工复产。

四是青银创新。本行创新推出“抗疫贷”“抗疫贴”“食宜贷”等多款普惠金融产品，启动“餐饮业金融援助计划”，及时梳理“惠营贷”“投（保）贷业务”“专利权质押保险贷款”“云链融资”以及线上票据贴现、线上微贷产品等多款适合中小微企业融资业务，从线上到线下全力支持小微企业复工复产、达产达效。利用出口订单融资、打包贷款、信保买断等贸易融资产品，“鲁贸贷”“银贸通”等创新融资模式，优先为符合条件的中小出口企业、民营企业提供贸易融资支持，多渠道保障资金供给稳外贸。



◆ 本行积极走访企业提供支持

潮涌·青银理财开业暨山海同盟·胶东经济圈金融合作联盟成立

2020年11月19日，青银理财有限责任公司（“青银理财”）开业暨山海同盟·胶东经济圈金融合作联盟成立仪式在青岛国际会议中心隆重举行。

青银理财由本行全资发起设立，注册资本10亿元人民币。青银理财是中国银保监会2020年批筹的第一家理财子公司，是全国第六家获批的城商行理财子公司，而且是获批的首家万亿资产规模以下的银行理财子公司。

活动当日，青银理财发布了未来战略及包含“奋斗系列”“成就系列”“田园系列”三个契合客户人生阶段的“璀璨人生”产品品牌，同时发布了青银理财APP。这是全国

首个银行理财子公司直销APP，秉承“摒弃繁杂，一如置身桃源”理念，青银理财将以优异的投资管理能力和丰富的理财产品种类，为客户提供极简式、全方位、多维度的资产管理解决方案，助力客户成就璀璨人生。

为积极响应省委省政府《关于加快胶东经济圈一体化发展的指导意见》，推动胶东五市加快金融一体化合作，加速金融要素市场建设，本行与威海市商业银行、陆家嘴信托、中路保险等20余家机构代表签署协议，成立胶东经济圈金融合作联盟，发布胶东五市经济债券指数，促进胶东经济圈融合共享，全面提升胶东经济圈内金融服务实体经济水平。



深拓

践行普惠
坚守实体

- 24 贯彻落实宏观政策
- 24 防范金融风险
- 24 支持区域经济发展
- 28 发展普惠金融和特色金融
- 32 探索发展数字化金融

150 亿元专项信贷
资金，支持企业抗
疫及复工复产



全国首家全网点
覆盖 5G 银行

坚守初心 立业兴邦

普惠金融发展关系国计民生，实体经济和金融发展相互成就，实体经济的转型升级需要金融的支撑引领，同时，实体经济也是金融发展的基础和立业之本。“十四五”规划建议明确提出要“构建金融有效支持实体经济的体制机制，提升金融科技水平，增强金融普惠性”。

本行全面贯彻落实党的十九大精神，坚守金融回归实体经济本源，积极践行普惠金融理念，聚焦实体经济，增加对制造业、民营和小微企业的融资支持力度，创新产品、优化服务、提高效率，不断将金融活水引向实体经济领域。

贯彻落实宏观政策

报告期内，本行贯彻落实供给侧改革、“三去一降一补”的各项举措，增加对制造业、民营和小微企业的融资，做好支持制造业高质量发展、去化过剩产能等重点领域的金融服务，引导资金投向新一代信息技术、新能源、节能环保等战略新兴产业，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。通过名单制、行业限额等手段推动行业结构切实调整，对“两高一剩”及压缩退出类行业进行总量压退。加强对存量风险资产的清收、处置和化解力度，持续优化资产质量。

防范金融风险

报告期内，本行进一步完善风险管理框架，严格落实风险管理的定期报告制度，坚持全面风险管理的策略，及时研判风险形势，防止各类风险对本行资产质量的侵蚀；完善风险管理制度，持续优化风险管理信息系统，支持各主要业务条线的风险识别、计量和控制；探索利用大数据、区块链等金融科技提升风险管理能力，逐步健全现代风险管理体系；完善各类风险管理的内控机制，充分发挥风险管理委员会的职能，确保相关决策信息的准确和全行风险管理政策的有效实施，整体风险控制较好。

支持区域经济发展

支持“一带一路”国际合作新平台

本行积极融入青岛市打造“一带一路”国际合作新平台发展战略，利用区域优势，不断创新金融产品与服务，倾力服务企业客户。

支持自由贸易试验区和上合组织示范区建设

青岛成立自由贸易试验区和上合组织示范区以后，本行结合青岛海关、人民银行等单位的便利化服务政策，设立自由贸易试验区支行，制定了一系列对应的金融创新服务举措。公司金融方面，为自由贸易试验区和上合组织示范区企业量身定制账户开立、结算汇划、跨境融资、跨境担保、直接投资、现金管理等一揽子金融服务方案，满足企业多样化需求；个人金融方面，根据区内居民和非居民的日常需求，个人外汇办理、跨境结算服务方面推出便利化产品和服务；金融市场方面，进一步强化银政合作的深度与广度，不断拓宽非金融企业的债务融资渠道，降低企业的融资成本。

创新开展跨境结算和融资服务

本行先后在青岛自由贸易试验区落地“中国－新加坡货币互换项下”新元融资，在上合组织示范区落地“一带一路欧亚班列”线上供应链金融。报告期内，本行成功为青岛某机械有限公司办理了以坚戈为结算货币的出口跨境收汇业务，拓宽了企业汇款资金通道。2020年3月30日，本行获中国人民银行批复，以报价行身份加入人民币对坚戈区域交易市场，可通过中国外汇交易中心交易系统参与坚戈区域交易，成为一家非坚戈区域交易所所属地区的商业银行。本行还推出花旗银行多币种汇付等业务，为“一带一路”跨境贸易以及青岛上合组织示范区企业提供了创新性跨境结算和融资服务。凭借在跨境结算服务方面的高效率和高水平，本行连续17年蝉联“花旗银行美元清算直通率卓越奖”。

案例 1

上线跨境金融区块链服务平台直联

2020年6月，本行上线跨境金融区块链服务平台直联。上线当天，为一家外贸出口农产品的小微企业成功发放首笔平台直联项下的出口应收账款融资，完成首单“跨境金融区块链服务平台”业务，实现出口企业融资全面提质增效。

案例 2

举办中日企业家沙龙－共迎区域全面经济伙伴（RCEP）协定新机遇

2020年11月20日，本行与青岛国际经济合作区、瑞穗银行（中国）青岛分行在青岛日本“国际客厅”共同举办“2020年中日企业家沙龙”，共迎RCEP协定新机遇。

支持重点项目建设

本行持续聚焦重点领域，助力山东省新旧动能转换、青岛“15个攻势”工作，加大重大工程、重点项目、民生项目、制造业、医养健康、绿色金融、蓝色经济等重点领域的资源配置。持续加大对省、市重点项目、民生等领域的信贷投入，积极对接城市基础设施、交通运输、棚改、民生工程、乡村建设、养老产业等领域重点项目。

助力青岛打造世界工业互联网之都

围绕《中国制造2025》，本行加快金融创新，积极推动青岛市制造业高质量发展。聚焦高端制造行业，不断扩大和深化合作领域，开创高层次、全方位、立体化合作新格局。针对高端制造业细分领域产业整合加速、集群效应突显的特点，密切配合产业链协同、产品优化、产能扩充、技术吸引等投资布局，全力支持优质制造业企业的整合升级。

典型案例

乘风工业互联网 与卡奥斯开展全面战略合作

2020年9月29日，本行与卡奥斯签署《青岛银行－海尔卡奥斯助力工业互联网之都建设全面战略合作协议》，会同卡奥斯共同探索与开拓工业互联网定制金融新时代。本行及卡奥斯还分别与双星集团、世纪瑞丰集团签署了《青岛银行－卡奥斯－双星集团“青银云租”工业互联网轮胎租赁业务战略合作协议》《青岛银行－卡奥斯－青岛世纪瑞丰集团工业互联网跨境金融全面战略合作协议》。

活动当天，本行与卡奥斯推出由金融机构和卡奥斯联合共建的“工业互联网金融创新实验室”。该实验室由本行首席经济学家办公室和博士后工作站提供金融智力支持，会同卡奥斯工业互联网专业领域专家开展深度合作，更好助力青岛打造世界工业互联网之都。



助力青岛打造国际创投风投中心

本行与深交所、主管科技创新、创业基金投资等政府职能部门联合主办“青岛银行杯”蓝色之星“股债双融”系列路演大赛，提高科创型企业在获得股权、债权资金的便利性。

截至报告期末，本行共举办四届路演大赛，已累计为 90 多家拟上市企业提供了投资撮合、资金托管、发债、融资、结算等全面金融服务；为 20 多家科创型中小企业融资 2.5 亿元，其中信用贷款和首贷客户均超过 50%，达成股权投资意向约 1.1 亿元。



案例 1

启动“银企投”科创企业加速平台

2020 年 5 月 8 日，在“2020 青岛·全球创投风投网络大会”上，本行启动“银企投”科创企业加速平台。为深入支持科创型企业、促使金融科技走向平台化，本行创新推出该平台。该平台是以“平台思维做乘法”为核心思路，集聚全国优质的资本市场要素和资源，以大数据和云平台为工具，为山东省、青岛市科创型企业搭建的一个集上市培育、多元融资、专家服务、经验交流、信息共享、管理提升等多功能于一体的创新平台。该平台遵循了“撮合”是金融科技最重要的核心理念，致力于创建一个推动全省资本市场健康蓬勃发展的新生态平台。



案例 2

做深上市金融

青岛某生态股份有限公司是一家主要从事生态修复的青岛市高新技术企业，专业致力于植被恢复和环境的生态性治理，公司成长性较好。公司在生态修复领域具有国内领先的技术优势，在销售收入快速增长过程中，伴随着大量资金需求，公司战略性引入全国知名的风险投资企业参股。本行以投贷联动为切入点，“股债双融”为审批重要依据，以纯信用方式为公司提供了贷款，及时补充了企业的流动资金，为企业提供了资金支持。公司经过近几年的快速发展，已具备国内领军的企业地位，销售收入、盈利能力不断提高，在资本、银行资金的共同推动下，经过企业的良性发展，已符合上市公司的基本要求，目前公司已向中国证券监督管理委员会申报 IPO 并顺利过会。

助力“高端制造业 + 人工智能”建设

本行紧跟高端装备制造产业升级和产业转型，一方面大力支持战略性新兴产业中的高端装备制造业发展，另一方面积极推进传统装备制造业的转型升级。本行将制造业列为信贷业务优先支持类，全力支持传统制造行业、装备制造企业转型升级和智能制造产业发展，凭借先进的科技支撑、成熟的业务模式、便捷的结算渠道、创新的业务品种、高效的服务能力，运用互联网 + 金融业务模式为青岛制造产业发展提供多功能、综合性、全方位的专属金融服务。

发力直接融资支持企业发展

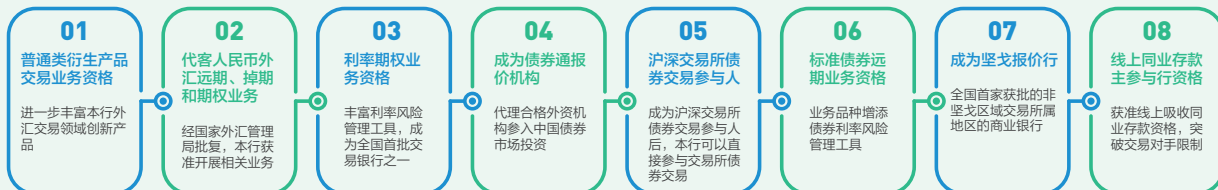
报告期内，本行以直接融资为突破口，以服务实体经济、支持经济结构调整优化为出发点和落脚点，为实体经济的发展注入新的金融动力。2020 年，本行自营资金通过债券、非标准化投资投入到省内企业和项目中的资金余额超过 400 亿元，其中青岛区域内投资规模约 130 亿元。2020 年，本行总计参与青岛市地方政府债券投标 41 支，投标金额超 100 亿元，中标金额超 10 亿元，有力支持了地方政府债券的发行和地方重点项目的建设。

同时作为省内唯一一家具备银行间债券承销资质的法人金融机构，本行充分利用债券市场的直接融资优势，深耕省内关系区域发展和国计民生的政府性企业和重点项目。2020 年，本行债务融资工具、理财直接融资工具和债权融资计划三大债券产品线发行项目 50 余单，发行金额近 300 亿元，支持了区域重点企业融资需求和重点项目建设进展，有力支持了政府和企业克服新冠疫情，推动经济复苏。



案例 1

本行 2020 年取得了多项金融市场业务资格，在支持企业规避利率风险、拓宽融资渠道的同时，进一步丰富了山东省、青岛市引进外资支持实体经济的手段与渠道。同时，获得多个金融市场奖项，专业性和开放性广受认可。



案例 2

入选新一代青岛金花

2020 年 8 月 26 日，青岛市工信局、市发改委、市农业农村局联合发布通知，公布了《2020 年新一代“青岛金花”培育企业名单》。本行入选服务业类新一代“青岛金花”培育企业，也是唯一一家入选的金融企业。为在新一轮产业变革和消费升级中，发挥品牌引领作用，推动全市新旧动能转换和高质量发展，青岛市启动新一代“青岛金花”培育行动方案。入选新一代“青岛金花”培育企业体现了社会各界对本行的高度认可。

发展普惠金融和特色金融

发展普惠金融

本行将发展普惠金融业务作为深化金融供给侧结构性改革的探索着力点，全力推进普惠金融业务专业化经营、规模化发展，不断加大对小微企业的金融支持力度。推动普惠金融与富民惠民政策深度融合，坚持发展数字普惠金融，运用互联网、大数据、云计算等科技手段，延伸服务半径，扩大服务覆盖，推进普惠金融高质量发展。

疫情期间本行认真贯彻落实监管部门小微企业金融服务工作部署，坚持普惠贷款“三个不间断”——业务受理不间断、审查审批不间断、贷款发放不间断。一是承诺对个人经营贷款业务随报随审，当日审结；二是为参与生产、运输和销售疫情防控所需医用物资的个人经营贷款客户提供全方位信贷支持；三是对有发展前景但受疫情影响暂遇困难的个人经营贷款客户，承诺不抽贷、断贷、压贷。

贯彻落实“两项政策工具”

本行积极响应中国人民银行推出的两项直达实体经济的货币政策新工具——普惠小微企业贷款延期支持工具和信用贷款支持计划。

聚焦政策普惠性。为落实政策的普惠性，本行突破行业、领域限制，无论是个人普惠贷款还是公司普惠贷款客户，对于符合条件的有延期意愿的企业，全力做到“应延尽延”。为了提高政策受益面，本行结合新工具设计了专门的普惠小微信用类贷款产品，满足不同小微企业的融资需求。

聚焦政策直达性。为确保政策直达需要帮助的小微企业，本行采取“三个主动”策略，一是“主动支持”，通过后台数据库提取贷款业务清单，筛选符合条件的小微企业，及时主动服务存量客户；二是“主动了解”，对客户群体进行细分，针对不同行业、职业、信用状况等，分门别类为客户设计授信方案；三是“主动联系”，主动联系符合条件的客户，询问其是否具有信用贷款、贷款延期需求，做好服务对接。此外，制作《明白纸》、批量发送提示短信等将相关政策告知企业。

典型案例

落实“两项政策工具”解企业燃眉之急

青岛某智能机器有限公司是本行积极落实和推进“两项政策工具”的众多受益单位之一。该公司是国内最早研发矿区无人驾驶的高新技术企业。随着公司的快速成长，今年业务量增多，流动资金需求量持续加大，但作为轻资产科技公司，加之疫情影响，企业面临债权融资困境。本行在调研走访时得知企业需求后，迅速行动，在深入了解企业及行业发展情况后，积极运用“两项政策工具”，在最短的时间内为企业发放了500万元信用贷款，解决了企业的融资难题。

创新产品支持普惠客户

为全面贯彻落实抗击疫情，支持民营经济发展，本行制定下发《用好再贷款政策进一步支持疫情防控和企业复工复产工作实施方案》，推出针对小微企业主、个体工商户的“食宜贷”“安居贷”“增信贷”“结算贷”“信易贷”等业务产品，利率优惠，手续简便，为经营贷款客户复工复产提供资金支持。

案例

“食宜贷”关注民生扶持餐饮企业

受疫情影响，餐饮行业受到冲击，普遍面临现金流不足、经营压力大等困难。针对行业痛点，本行启动“食宜贷资金援助计划”，为有品牌知名度、客户口碑佳、管理规范但受疫情影响暂时经营困难的区域性餐饮企业或个人发放一年期短期流动资金贷款，贷款利率低至3.8% / 年。该产品审批速度快，手续灵活简单，满足小微企业对资金“小、快、灵”需求。截至报告期末，本行已累计为30余户餐饮小微企业发放近8,000万元“食宜贷”授信贷款。

创新产业链金融服务

为最大限度地发挥核心企业在整条产业链上的信用，本行依托核心企业与上下游客户之间真实交易进行产品设计，将核心企业信用延展到资金需求迫切的中小企业合作伙伴上。迅速推出上游类产品如青银云保理、应收账款质押池融资；下游类产品如线上E秒贷、提货权融资等。通过不断的产品创新，有效解决了普惠客户在疫情期间的融资难、融资贵问题，破解中小企业由于无法提供足额抵押担保而难以获得银行资金支持的困局，拓宽了普惠企业客群的融资渠道。截至报告期末，本行本年度线上供应链金融累计发放融资1,339笔、金额合计7.46亿元，其中，95%以上的融资用于支持普惠金融客群，客户提款无需提供纸质材料、无需亲临柜台即可完成提还款流程。



发放融资

1,339 笔

金额合计

7.46 亿元

案例

链动金融，助力战疫

为支持地处疫情中心武汉的企业复工复产，本行通过线上供应链金融产品为武汉四家企业发放30笔、累计发放1,740万的贷款。其中，一笔150万元的融资在2020年3月31日武汉复工第二天及时发放，充分体现了本行供应链金融服务的便捷性和灵活性，为探索疫情防控常态化下支持普惠小微客群的发展提供了新模式、新路径。

打造特色金融

本行积极践行普惠金融理念，推动特色支行做强，逐步形成了科技金融、港口金融、文创金融等特色支行战略，并以特色支行为纽带服务各类小微企业，持续创新产品和服务模式，为企业提供特色金融服务。



港口金融

紧跟港口发展方向和业务布局，本行成立专门服务山东港的港口支行，服务海洋经济发展。报告期内，本行与山东省港口集团签署战略合作协议，加大战略性资源投入，深化双方合作。优化与山东省港口集团的业务合作模式，加强与港口产业链客户沟通、对接，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、贸易融资等多种融资方式。参加山东省港口集团一带一路陆海联动高峰论坛、国际油品大会等活动，发行理财直接融资工具业务，创新运营债务融资工具服务港口特色金融发展。大力发展普惠金融业务，走访场站、码头及港区上下游客户，为普惠客户提供融资服务。



地铁金融

本行深耕地铁经济，积极支持民生事业发展，在青岛地铁筹建之初就给予支持，并成立了专门服务于青岛地铁的青岛延安二路支行，该支行始终以青岛地铁集团战略客户为中心，以生态金融经营理念为导向，构建了“融资+融智”的整合金融服务模式，打造了独具特色的地铁金融生态圈。本行与青岛地铁的金融合作不断迈向深入。2020年10月，本行与青岛地铁集团有限公司签署战略合作协议，进一步加大对地铁集团的支持与投入力度。报告期内，面对青岛地铁集团“公共运输导向型开发（TOD）+产业导入”（即TIOD开发模式），本行在服务模式上做加法，通过将青岛地铁集团进行产业细分，打造生产、生活、生态“三生共融”产业生态圈，金融服务从“互联网+智慧交通+移动支付”“集团客户+供应链”“传统授信+投行思维+资源整合”等方向探索，进而匹配其金融需求，打造了具有本行特色的地铁产业金融服务新模式。





文化金融

本行积极作为，主动进军文创金融服务新蓝海。本行文创支行是山东省内专业服务于文化创意产业发展的银行。依托文创支行，本行在文创产业金融服务方面开展了诸多创新尝试，打造了影视演艺贷，文化旅游贷，创意版权贷，文创小镇（园区）贷，“一带一路”文化贸易贷五大系列特色产品，推动金融与文化深度融合。在管理模式上，通过组建专业服务团队，实施差别化的利率定价机制和绿色信贷审批流程，搭建“文创金融”批量授信平台等，服务各类文创客户。报告期内，本行文创支行多次安排专业团队到青岛市文化创意产业协会和重点文化产业园区、企业等主动对接、走访调研，为企业进行政策讲解和提供融资服务。



科技金融

本行以科技支行为纽带，整合全市的科技金融资源，搭建青岛市科技金融平台，专注于为科技小微企业提供低门槛、高效率的金融服务。目前，本行与青岛市科技局、高新区政府、高创、科技产业园、担保公司、保险公司、股权投资机构、股权交易所、券商等建立密切合作，为科创企业提供一揽子、全方位、全生命周期、全流程的综合金融服务，持续优化创新创业科技小微企业投融资环境。

对初创期的科创企业，通过积极引荐外部天使投资、风险投资等企业解决资金需求，助力企业发展；对成长期的科创企业，通过提供科创信用贷款、股权质押、专利权质押贷款、股权投资等融资支持以及上市／挂牌顾问服务，协助企业对接境内外资本市场；对成熟期的科创企业，采取长期股权投资与债权融资并重，提供流动性债务工具、并购融资、产业基金、资产证券化、债券承销、IPO 保荐承销、专业智库等金融服务；对转型期的科创企业，帮助加快其资产流动性和重新配置，为其提供财务重组、债转股、融资租赁、资产支持融资等金融服务。



社区金融

本行于 2020 年 1 月成立社区金融事业部，加快社区金融战略布局，积极推进社区金融网点建设，深入探索、打造社区金融服务新场景、新模式。报告期内，完成 5 家社区支行的选址、装修、装饰等筹备工作，其中 2 家社区支行已取得营业执照、通过人民银行现场验收。

本行社区金融以“幸福邻里”品牌为引领，在厅堂内外以“幸福邻里，心系彼此”为服务初心开展社区金融服务。在此基础上，本行社区金融服务积极融入志愿文化精神，推进建设“青银幸福邻里志愿服务+”工作模式，号召员工树立起“在工作中有志愿、志愿中有工作”的服务理念，拓宽经营理念，延展金融服务边界，探索打造社区金融“心”模式。



探索发展数字化金融

本行全面实施科技创新战略，秉承“金融 + 科技 + 场景”的新金融服务理念，不断探索金融科技的综合解决方案，加快数字化转型步伐，让金融更好地服务于实体经济，赋能公众美好生活。

开启数据治理

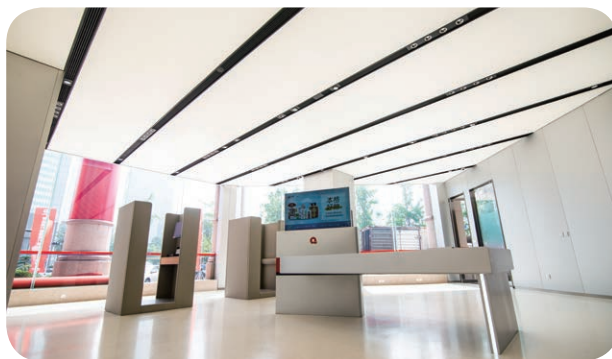
为进一步提升数据治理能力、提高数据质量、发挥数据价值、提升经营管理能力，本行于 2020 年 9 月成立数据管理部，承担全行数据治理体系建设、数据标准制度建立、全行数据质量管理、大数据战略规划落地实施等职能，为未来探索数据赋能业务新模式奠定基础。

智慧银行旗舰支行开业

2020 年 7 月 8 日，本行“5G+ 生态”智慧银行旗舰支行启幕，意味着本行数字化转型纵深推进进入新阶段。该网点是本行首家跨界新金融、新场景的综合金融服务网点，网点内重点加强智能金融生活服务功能设计，围绕亲子、教育、文化、医疗、衣食住行等重要生活场景，通过前沿金融科技应用支撑，为客户提供“金融 + 生活”深度融合的创新智能服务体验，从而实现网点功能重心从“智能金融业务办理场所”向“智能金融生活服务场所”转型。在该智慧网点，银行业务更开放、场景更交互、服务更智能、体验更舒适，为客户提供了全新金融服务体验。

全网点覆盖5G的银行

为紧跟 5G 发展潮流，借助 5G“大带宽、广连接、低时延、高速率”的服务能力，为客户提供更极致的金融服务体验，报告期内，本行联合多家通讯公司开启 5G 战略布局，实现了营业网点 5G 网络全域覆盖，成为全国首家全网点覆盖 5G 的银行。后续，本行将着力“5G+ 金融”场景创新应用，以更精准的金融产品践行国家宏观政策，提高内部管理水平，助力业务提升。



◆ 2020 年 8 月 5 日，本行举办“5G·预见未来”青岛银行迈进 5G 时代新闻发布会

手机银行全新亮相

报告期内，本行持续优化手机银行等线上服务渠道。

个人手机银行焕新升级

手机银行 5.0 正式发布，打造全新首页，增加智能提醒、智能搜索、支持 Siri 语音转账，为用户可视化展示资产、个性化推荐理财产品等。用户体验方面，进一步应用生物识别，新增声纹识别、指纹转账等功能。民生服务方面，对接青岛公积金中心，支持公积金查询、商贷提取等。

企业手机银行正式上线

为满足企业移动办公需求，本行正式发布企业手机银行“青银企业版 v1.0”，填补了企业部分金融服务空白。疫情期间，企业客户办理业务可以脱离公司电脑等必需介质，居家即可使用移动设备一键完成账户余额查询、交易审批、购买理财产品等业务。

信用卡全线上发卡模式成效显著

本行联手美团发布了“互联网+金融”的美团联名信用卡，实现“金融+场景”双向赋能，构建了纯线上的发卡模式以及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，为用户带来全新用卡体验。仅用两年时间，本行信用卡业务实现飞速发展，稳居全国城商行前列。截至报告期末，本行美团信用卡发卡量超 200 万张。2020 年 8 月 28 日，权威机构新加坡《亚洲银行家》杂志发布亚洲银行家中国奖项名单，本行美团联名信用卡斩获“中国最佳联名信用卡产品”奖。



圆满完成核心业务系统升级 业务连续性应急演练

为提升核心业务主机性能，提高系统风险管控能力，本行于 2020 年 3 月启动核心业务系统主机及操作系统升级改造项目。历时 7 个多月完成应用关闭、数据迁移、数据核对、外围系统业务验证、应用恢复、对外提供服务等多环节的升级工作，如期恢复对外营业。2020 年 12 月 12 日 - 12 月 13 日，本行圆满完成首次核心及全渠道重要系统整体切换演练。

开展核心业务系统升级以及业务连续性应急演练标志着本行信息技术革新、IT 运维服务架构优化取得了重大进展，核心系统的稳定性和可靠性大幅提升。本行业务连续性保障能力显著提高，信息科技风险防范能力提升到更高水平。

建立数字经济“朋友圈”

报告期内，本行与京东数字科技控股股份有限公司（“京东数科”）、青岛市大数据发展管理局、平安集团分别签署战略合作协议，促进数字经济转型升级。根据与京东数科协议，本行将在资管科技、区块链、智能服务等业务领域展开全面合作，促进金融与科技融合。本行与青岛市大数据发展管理局合作，充分利用和挖掘大数据价值，打造基于大数据和“平台+生态”新型的服务模式。本行联手平安启动智慧管理项目，在智慧人事、智慧行政、金融云领域开展全面合作，拉开本行智慧管理新篇章。



守护

绿色发展笃定前行

36 发展绿色金融

36 推广绿色运营

38 坚持绿色公益



绿色信贷 152.33 亿元



首批绿色债券发行试点银行



砥砺前行 笃行致远

“十四五”规划建议明确提出，要“推动绿色发展，促进人与自然和谐共生。”青岛银行积极践行绿色发展理念和可持续发展战略，制定绿色信贷发展总体目标，加大对绿色经济、蓝色经济、低碳经济、循环经济的支持及绿色信贷产品的研发，在绿色金融领域迈出坚实脚步。

发展绿色金融

本行积极践行绿色发展理念和可持续发展战略，制定绿色信贷发展总体目标，加大对绿色经济、蓝色经济、低碳经济、循环经济的支持及绿色信贷产品的研发，防范环境和社会风险。完善绿色信贷体系，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统筹协调发展。

落实绿色信贷

政策引领。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，在坚持风险可控的前提下，全面落实国务院、中国银保监会等相关政策制度，主动加强绿色金融服务。

制度保障。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。

业务规划。本行绿色金融支持区域绿色产业发展，重点支持节能、污染防治、资源节约与循环利用、清洁交通、清洁能源、生态保护和适应气候变化六大类别。加强与政府、企业的业务联动，积极推动区域经济结构转型升级和经济发展方式转变。

支持节能环保产业及淘汰落后产能

本行积极对接新旧动能转换，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。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，加大对清洁能源、环境治理、污染防治、节能节水、绿色交通等节能环保项目和劳动密集型产业、传统产业改造升级的信贷支持力度，对落后产能及僵尸企业，本行实施有序信贷退出等措施，有效落实国家宏观调控政策和绿色信贷政策。

典型案例

支持环保企业扩大效能

某公司为专业从事危险废物收集贮存处置的绿色环保企业，本行为其提供 2,000 万元的授信，支持该公司提升自身危废处置能力，在现有焚烧车间内新增一套 50 吨/日（16,550 吨/年）焚烧系统线，用于处置可焚烧类危险废物。

推广绿色运营

推动运营管理绿色服务

2020 年，本行重点围绕账户、客户体验等方面开展运营管理提质增效。

在账户服务提升方面，以“优化营商环境”为指引，作为山东省内首家城商行完成柜面电子营业执照的应用落地。

在业务处理方面线上试点：选取个人资产证明业务为突破口，打造疫情防控新常态下的运营“0 接触”服务。

废弃物二次利用（电子设备报废处置）

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。

青岛银行 2020 年报废处置电子设备表

项目	2020 年（台）	2019 年（台）
业务用计算机	301	374
显示器	0	6
打印机	3	23
自助取款机	22	12
自助服务终端	5	1

注：上述数据的统计口径为经过本行确认存在残值且经本行统一处置的设备。

节约能源使用

青岛银行 2020 年能源消耗表

类别	单位	2020 年	2019 年
总部办公用电量	万千瓦时	362	360
总部办公用水量	吨	24,140	19,436
总部办公用纸量	百万张	1.60	1.03
总部办公油量	升	39,492	49,487
总部天然气使用量	立方米	29,636.5	28,205
总部温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	3,695	4,389.7
——直接温室气体排放 *	吨二氧化碳当量	90.66	111.67
——间接温室气体排放 **	吨二氧化碳当量	3,604.34	4,278.03

* 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。2020 年，本行总部车辆累计排放氮氧化物 0.276 吨，二氧化硫 0.0006 吨，颗粒物 0.026 吨。

报告期内，暂未发现对本行经营已经或可能产生影响的重大气候相关事宜。



采购管理

报告期内，本行持续完善集中采购管理制度和采购流程，修订《青岛银行集中采购管理办法》《青岛银行集中采购操作规程》，并在此基础上制定《青岛银行集中采购供应商库管理规定》《青岛银行集中采购评委库管理规定》，实施供应商准入审查，完善供应商补充、退出、选取、评估等机制，进一步加强集中采购管理合规性。在供应商考察中，注重其提供的采购项目要符合国家环境保护等方面的要求，并拒绝高污染、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	123
珠江三角洲地区	62
环渤海地区	902
中部地区	8
东北地区	4
西部地区	14
其他地区	5

坚持绿色公益

报告期内，本行辖区内各分支行陆续开展了义务植树、“拥抱绿水青山”垃圾分类共建活动、城市卫生整治、环保健步行、倡导环保出行等绿色公益活动。

威海分行开展创城志愿者活动



滨州分行开展集中卫生整治
志愿服务活动



威海分行参与创城活动



德州分行开展公益健步行活动



青岛银行德州分行志愿服务队





枣庄分行开展义务植树活动



崂山支行开展垃圾分类宣传活动



崂山支行开展“拥抱绿水青山”垃圾分类共建活动

向善

谱写民生幸福底色

- 42 依法合规经营
- 45 保护消费者权益
- 48 提升客户服务
- 51 保障员工权益
- 55 助力公益扶贫

签约普惠金融服务站 1,168 家



公益捐赠
1,280 余万元



发行乡村振兴卡
近 6 万张

大道之行 天下为公

向上向善、正道而行的主动合规价值观根深蒂固，助弱扶贫、投身公益的慈善公益薪火相传；关爱文化、青馨服务的社会责任感深入人心。

本行将合规经营、消费者权益保护理念纳入企业文化，并坚定不移的内化为员工的日常行为；本行打造“青银慈善基金会”、青银志愿服务品牌，让慈善行动印证“星星之火可以燎原”；本行坚持以关爱文化凝心聚力，将责任担当作为回馈社会的底层驱动力。



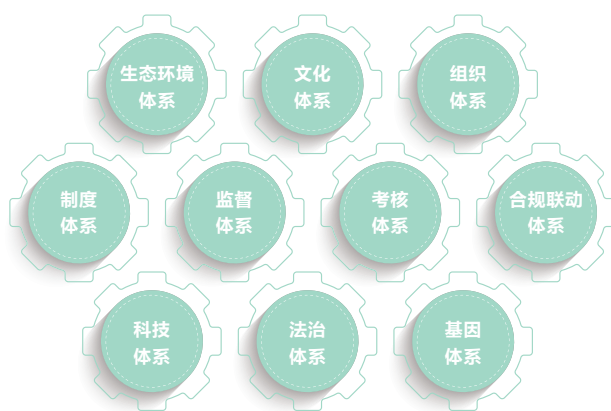
依法合规经营

本行坚持遵纪守法、合规经营理念，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》《青岛银行合规风险管理规定》等专门制度，规范业务操作和经营管理。全行不断深化“主动合规”“深度合规”“全面合规”理念，强化业务一线、合规管理与内部审计三道防线。定期召开风险管理会议和内控评审会议、开展合规检查、外聘评估机构、系统监测等全方位监控手段，加强合规风险识别、监测和评估，夯实内控合规管理基础，优化合规管理体制。

■ 2020年，以“全面合规”主题，发布青岛银行1号文《关于强基固本推进全面合规建设工作的意见》。

■ 开展生态环境体系、文化体系、组织体系、制度体系、监督体系、考核体系、合规联动体系、科技体系、法治体系、基因体系合规建设十大行动，打造“全面合规”新生态。

■ 继续开展合规演讲、合规问答、风险提示、制定员工行为负面清单等线上线下相结合的宣教形式，强化合规管理，营造合规文化氛围。



合规建设十大行动

内控合规体系建设

检查机制

本行内部合规检查机制完善。定期开展“本周我巡视”“今天我发现”“行为安检”和“操作安检”等合规巡视检查活动，每季召开“内控评审”会议，成立“虚拟支行”实施替岗审计，确保合规稳健经营。本行审计部对内部控制状况实施全面监督和评价。2020年，本行以乱象整治“回头看”为核心，开展一系列自查和检查工作，报告期内开展了全面内控审核，“本周我巡视”41期，“内控评审会”4次。

制度建设

本行以打造顺畅好用的“好制度”为目标，通过制度“建设年”“执行年”“评价年”“优化年”“提升年”系列活动，初步实现了制度管理由静态向动态、制度建设由单向向双向、制度落实由被动向主动的转变。报告期内，本行开展制度建设“利剑行动”，通过优化制度制定流程、设置制度检查评价、细化管理职责等一系列行动，全面打造“知行合一”制度管理环境，让内部控制良好运行、发挥实效。

报告制度

本行建立了违规行为报告制度，由基层网点和相关管理部门对合规风险问题进行报告。审计部结合内部审计监督按照工作程序进行报告。报告期内，本行董事会对《青岛银行2019年度内部控制自我评价报告》《青岛银行2019年度合规风险管理报告》《青岛银行2019年度操作风险管理报告》《青岛银行2019年度反洗钱风险管理报告》等进行审议。

内审监督

本行审计工作深入贯彻全行合规经营理念，加速审计模式转型，持续创新方法与手段、推动审计管理升级。借助非现场开展数据分析，拓展审计覆盖面，不断提升内部审计价值。报告期内，本行审计工作从全行内控机制建设与完善、全行风险防控的全局性角度出发，深入分析发掘潜在风险点，由操作型审计向管理型审计转型成效显著。本行逐步以线上审计替代传统方法，从非现场审计环节获取预警，实现数据支撑前移，系统分析先行，以科技赋能提升内控管理实效。

反洗钱工作

2020年，本行根据中国人民银行相关文件精神，结合本行实际，完善细化并发布了《青岛银行大额交易和可疑交易报告管理办法》《青岛银行产品（业务）洗钱风险评估管理办法》《青岛银行客户身份识别与洗钱风险等级评估管理办法》《青岛银行反洗钱突发事件应急处置管理办法》等9项反洗钱工作管理办法，通过打造系统化、规范化、长效化的反洗钱工作机制，进一步完善洗钱与恐怖融资风险管理内控体系。

全面开展产品业务制度自查整改工作。从反洗钱工作要求充分性、有效性、适用性出发，在客户准入、身份识别、资金审查、风控措施等重要环节，充分将洗钱风险防范要求融入制度体系中，确保业务办理过程中及时、准确发现洗钱风险，并从源头堵截风险。

加大客户身份识别与异常情形排查工作力度。紧跟监管部门指导思想，为防范洗钱与恐怖融资犯罪，多措并举、追根溯源，落实推动客户证件到期与信息缺失系统自动管控方案上线，并综合考虑疫情的特殊情形，制定特殊流程指引，在风险防控的基础上，保证了良好客户服务体验。

实施反洗钱精准培训、靶向辅导。注重新入职员工的基础培养，从洗钱风险概念解析、真实案例、风险危害入手，提高洗钱风险认知；重视反洗钱工作管理人员的持续教育，结合反洗钱监管检查经验，积极组织业务人员参与行内外的专题培训及业务测试，拓宽视野，有效促进全员理论知识储备与操作实务能力双提升。

坚持向公众普及洗钱风险及违法犯罪活动的危害性。做好《国务院办公厅关于完善反洗钱、反恐怖融资、反逃税监管体制机制的意见》等相关法规政策的宣传，2020年除采用进社区、进学校、进机关、进厅堂的传统宣传模式外，积极探索使用互联网媒体新平台，通过线上答题、公众号宣传、电子渠道宣传片等多种方式，通过线上线下相结合，以真实案例为依托，明晰洗钱行为社会危害。针对近年来热点话题，切中公众维护自身权益的痛点、要点，多角度、全方位面向社会大众进行知识普及，有效提升宣传活动的受众面和覆盖度，使公众切实理解反洗钱的意义和社会职责。



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。截至报告期末，本行在中国境内依法享有共计 190 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，申请注册“青岛银行路演贷”系列商标，打造公司业务商标序列，不断提升企业经营软实力。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益，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。



注册商标专用权

190 项

规范行为操守

本行制定《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，规范员工行为操守。报告期内，制定《2020 年中秋国庆节日期间察访工作实施方案》，组织察访工作并撰写情况报告；与各单位负责人逐一签订《廉洁自律承诺书》，约束行为；监督关口前移，瞄准廉洁风险易发、多发关键领域有针对性地进行廉洁自律提示，先后印发了廉洁自律提示 22 期；内网编发《每周一案》24 期；组织全体党员观看警示教育纪录片 6 部。在疫情防控常态化的背景下，本行加强新冠疫情防控重点监督，发现并共享疫情防控亮点做法 71 个，形成疫情防控监督专报 32 期。



疫情防控亮点

71 个



疫情防控监督专报

32 期

及时信息披露

本行通过官方网站、投资者电话、IR 信箱及深交所“互动易”平台等多种渠道，及时回应投资者普遍关心的问题。本行组织开展业绩发布会、投资者见面会等多种形式，与广大投资者进行有频度、有温度、有深度的沟通互动，充分尊重投资者的合法权益。报告期内，本行组织年度业绩网上说明会 1 次，参与青岛辖区上市公司投资者网上集体接待日活动 1 次，接待投资者调研 1 次。



发布各类公告

182 项

其中

深交所公告

90 项

香港联交所公告

92 项

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、公平，切实保障投资者特别是中小投资者的合法权益。报告期内，在深交所网站、香港联交所披露易网站以及本行网站发布各类公告共计 182 项，其中，深交所公告 90 项、联交所公告 92 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。

保护消费者权益

客户投诉机制

本行严格落实《银行业保险业消费投诉处理管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令〔2020年第3号〕）和《青岛市银行业保险业消费投诉处理实施细则》（青银保监发〔2020〕12号）的相关要求。

一是建立健全消费投诉管理组织体系，层层压实管理责任，本行消费投诉管理组织体系由总、分、支三级机构投诉受理、处理和管理岗位构成。二是明确消费投诉管理原则、职责分工、消费投诉处理与管理要求，管理涉诉流程，建立消费投诉台账，专人专岗回访督办，积极推进消费投诉妥善解决。三是建立服务评审机制，确保消费投诉溯源整改、标本兼治。四是不断完善消费投诉管理架构，建立健全消费投诉管理体系。

保障客户信息和资金安全

上线鹰眼 360 智能风险监控平台

报告期内，本行上线自主设计的鹰眼360智能风险监控平台。该系统涵盖异常取现、定期异常支取、频繁挂失与开销户、网银登录IP异常、对公账户全生命周期风险监测等300多个风险模型，在反电信诈骗领域具有行业领先优势。自2020年9月系统上线以来，已通过风控模型识别出租出借账户以及高度疑似电信网络诈骗风险案例累计超过110起。

加强账户风险排查，打断“电信诈骗资金链”

在监管账户管控和反电信诈骗高压态势下，本行报告期内完成15个项目、累计40万条客/账户信息排查，进一步强化账户的内外部风险管控。做好异常交易和异常账户排查工作，协助公安机关抓获疑似买卖银行卡犯罪分子6人，受到人行和市公安局表扬。

加强员工培训

本行定期对员工开展消费者权益保护专项培训。对理财经理、个人客户经理等岗位员工加强客户信息保密及业务合规性的指导教育；对于泄露客户信息、损害客户利益的违规行为实行一票否决制；严格业务办理流程；通过系统、流程控制等，保证客户本人身份及业务办理意愿的核实确认，保护客户账户及资金安全。根据《中华人民共和国民法典》要求，本行对个人信贷业务等法律文本进行修订，强化银行作为格式合同制定方对于合同条款的解释说明义务，有效保障消费者合法权益。

2020年度本行共收到消费投诉2,524笔，办结2,524笔，办结率100%。根据《中国银行业金融机构金融消费者投诉统计分类标准》，按照业务类别进行分类：银行卡898笔、贷款360笔、支付结算304笔、债务催收197笔、人民币储蓄94笔、自营理财87笔、个人金融信息35笔、银行代理业务19笔、其他中间业务17笔、国库12笔、人民币管理10笔、外汇4笔、贵金属0笔、其他业务487笔。投诉地区分布如下：青岛地区2,172笔，威海地区60笔，济南地区58笔，潍坊地区50笔，淄博地区34笔，烟台地区32笔，枣庄地区27笔，滨州地区22笔，临沂地区19笔，东营地区18笔，德州地区17笔，济宁地区9笔，莱芜地区4笔，泰安地区2笔。

典型案例

鹰眼疾敏，阻断风险

一个电信诈骗团伙在互联网上将本行一名老年客户包装成“书法家”实施犯罪行为。该“书法家”姓名、相关信息在百度网站均可以查询，迷惑性强。但其异常交易被鹰眼风控平台准确识别，阻断了后续诈骗交易。

专家评审十大优秀案例奖

青岛银行

鹰眼360智能风险监控平台



保障营业网点安全

本行按照国家公共安全相关标准建立了物防、技防和消防设施，达到了防盗、防抢、防火灾的要求。同时按照安全生产法、消防法和企业安全生产主体责任规定等相关法律法规制定了 18 项安全制度，建立健全了制度体系。本行也建立了安全检查制度和安全责任体系，将安全责任落实到人，确保安全制度能够得到执行。



制定安全制度

18 项

保障客户及员工人身安全

本行建立安全教育和培训制度，每月进行安全（案例警示）教育，每季度组织应急预案演练，提高员工的安全防范和自觉执行安全制度的意识以及应急处置能力；每个网点营业厅配备护卫队员进行执勤守护，防范突发事件；对涉及现金的业务均规定详细安全操作规程，以确保安全；营业厅电视屏幕上和自助设备显示屏定期播放安全教育宣传片和标语，提示广大客户注意安全；自助银行（设备）安装安全提醒装置，在客户进出自助银行办理业务时给予安全提示；同时安装紧急求助按钮，客户如遇特殊情况可向本行求助；建立健全应急处置体系，提高员工应对（处置）紧急突发事件能力。

本行加强疫情防控，保障进出营业厅的员工和客户安全。印发《关于疫情防控期间加强安全管理工作的通知》《关于疫情防控期间加强消防安全的通知》，疫情期间进出营业及办公场所安全指引》等 10 个指导性的工作规范，就做好疫情防控提出了具体的措施和要求；护卫队员在一线担当测温、验码、登记、防聚集等防控第一线的任务，严防病毒输入。



印发工作规范

10 个

保障疫情期间支付结算安全

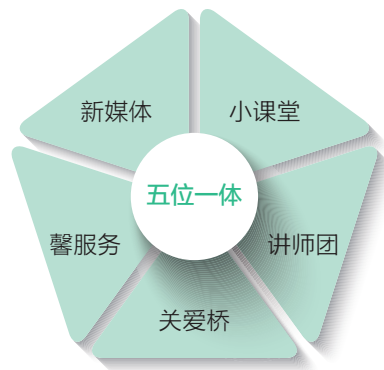
疫情期间，本行建立支付系统 24 小时监测机制，保障广大客户的支付结算需求；严格执行现金消毒，疫情期间现金收支总量达 7.69 亿元，确保客户从本行取到“放心钱”。

疫情期间
现金收支总量

7.69 亿元

普及金融知识

2020 年，本行坚持以“青诚”消保品牌为引领，创建“3+5”金融消费者权益保护工作模式，积极开展“青馨+青诚”“线上+线下”“场景+群体”相结合和“五位一体”一站式金融知识宣教服务，匠心打造金融消费者宣传教育精品名片。通过创新升级“新媒体、小课堂、讲师团、关爱桥、馨服务”五位一体的宣教活动，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”“普及金融知识守住‘钱袋子’”等系列宣传活动，增强金融消费者的风险防范意识，有效提升社会公众风险意识和防骗能力，推进金融知识宣教工作的制度化、常态化。



反假币宣传

2020年，本行共开展反假宣传510余次，开展人民币知识进社区、整治拒收人民币各类宣传910余次；根据各级监管、市公安局要求，开展“断卡行动”宣传、反赌防赌宣传；本行统一部署，通过进社区、进企业、进村镇的形式积极开展现场宣传，累计组织外出宣传300余次，深入社区1,000余家，发放宣传折页3,000余份，进一步加强宣传效果。结合中国银行业协会提供素材，通过官方微信公众号“微青银”推送多篇宣传文案。本行荣获中国支付清算协会“反赌防赌金融守护”宣传优秀单位。



开展反假宣传

510 余次

提升客户服务

提升服务品质

“服务温馨”是本行的经营特色。2020年8月和9月，本行分别荣膺2020年度“中国500最具价值品牌”和第15届“亚洲品牌500强”榜单，并在12月荣膺2020年“国际五星钻石奖”奖项。



荣膺2020年度

“中国500最具价值品牌”



荣膺第15届

“亚洲品牌500强”



荣膺2020年

“国际五星钻石奖”

技能培训

本行多次组织召开服务经验交流及培训，并不断完善服务培训团队。包括大堂经理团队个人形象提升、《青银乐学堂》服务系列课程更新、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建设等，不断增强员工良好的服务形象，增强企业竞争力。

2020年度，为积极打造“以客户体验为中心”的价值化服务理念，本行推出服务价值化体验新标准，以推动各分支机构走出服务管理舒适区，围绕客户在意的“好感受”不断强化服务体验产出，建立更高效、更持久的客户关系经营。

完善网点设施

本行为全面提升营业厅服务环境温馨化水平，以“客户触达之处皆为精心之作”的服务环境精细化管理原则，从“视觉、嗅觉、味觉、听觉、触觉”等五感的维度着手，围绕客户感受全面营造温馨舒适的厅堂氛围。

日常便民类服务设施精细化管理：本行通过行内巡视检查、明访监测及各类自查自纠工作，针对厅堂卫生死角、闲置设施、易损设施、现存流程、自有流程五大重点问题环节组织全方位整改，进一步明确厅堂服务设施“有标准、有人管、有检查”的“三有”准则，从而实现服务环境精细化管理原则。

个性化、体验化厅堂环境塑造：本行根据客户的厅堂服务体验需求，除在厅堂内配备安全绝缘塞、周末及节假日放假公告、客用便民箱等具有人性化的服务设施外，开展“最美厅堂”巡展活动，将优秀的网点装饰和精彩的厅堂活动进行分享，引导各分支行更注重客户体验，从客户的角度出发，打造更具有亲密感和乐趣的互动方式，让客户感受到不一样的银行体验。

对特殊群体的人性化服务

本行针对特殊客户建立了极具人性化的服务体系，包括：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，从而体现对特殊客群关爱之情。

本行创建户外劳动者驿站，把“青馨”服务品牌与创建活动相结合，体察广大户外劳动者的需求，不断完善服务流程、拓展服务功能，为户外劳动者提供一个挡风遮雨、歇脚的“小家”和“避风港”。

本行为特殊群体成立“登门服务”团队，建立了一群流动的服务小分队，将服务延伸到柜台外、家里、敬老院、医院等处，为特殊人群提供多样化、人性化的金融服务。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。

本行持续实施“敬老服务新模式”，通过多渠道老年客户调研，总结并提炼出老年客户到网点办理业务时的三大痛点，进行“敬老服务模式”研发，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

持续开展服务评审机制：本行通过召开每季度服务评审会，对行内各机构的客户表扬、投诉情况，以及分支行的服务情况进行统一评价，将评审中的核心问题，提出针对性解决方案，促进全行服务水平持续改进与提升，不断提升客户满意度。

针对营业厅人员服务情况开展神秘人暗访专项监测：本行为确保厅堂各岗位人员服务水平，全面提升客户体验，将柜员、大堂经理、理财经理厅堂服务设置神秘人暗访专项监测。通过监测发现各岗位服务中存在的瑕疵，针对重点及频发问题进行追踪整改，全面升级服务监测提纲，推出服务价值化体验新标准。



拓宽服务渠道

增设网点

指标名称	单位	2020 年	2019 年
营业网点	个	147	141
当年新增营业网点	个	6	9
农村营业网点（含社区银行数）	个	1	1
社区支行、小微支行	个	17	16

社区银行和小微支行

截至报告期末，共设有 17 家社区支行。

自助设备

截至报告期末，本行共拥有自助银行 105 家、自助设备 423 台，包括自助取款机 52 台、自助存取款机 252 台、大额存取款机 2 台，自助服务终端机 117 台，向社会公众提供提款、存款、转账、账户查询、缴费等服务。

青岛银行菏泽分行正式开门纳客

2020 年 12 月 11 日，本行第 15 家分行——青岛银行菏泽分行正式开门纳客。开业仪式上，本行与菏泽市人民政府签订战略合作协议；本行菏泽分行与三家重点企业签订了银企合作协议。

菏泽分行是本行设立的第 15 家分行，是本行不断完善省内网点布局、增强服务半径的重要举措，也是提升自身经营能力和可持续发展能力的重要选择。自分行试营业以来，在当地树立了良好口碑，拥有了一定的知名度和影响力，由此也开启了本行深耕区域经济、拓宽服务渠道、搭建全方位综合金融服务体系的新征程，必将为当地实体经济发展注入新的金融力量。



保障员工权益

分类		截至 2020 年 12 月 31 日	
		人数（人）	比例
按性别划分	男性员工	1,882	44.48%
	女性员工	2,349	55.52%
按雇佣类型划分	合同制员工	4,231	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	1,641	38.79%
	30 至 40 岁（不含 40 岁）员工	1,702	40.23%
	40 至 50 岁（不含 50 岁）员工	692	16.36%
	50 岁以上员工	196	4.63%
按地区划分	山东省内员工	4,231	100.00%
	山东省外员工	-	-
按学历划分	专科学历员工	483	11.42%
	本科学历员工	2,988	70.62%
	硕士学历员工	746	17.63%
	博士学历员工	14	0.33%
新进员工		366	8.65%
残疾人员工		2	0.05%
少数民族员工		40	0.95%

该表格中人数为本行不含附属公司数据。

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。2020 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	106	2.37%
	女性员工	133	2.96%
按年龄组别划分	30 岁（不含 30 岁）以下员工	102	2.28%
	30 至 40 岁（不含 40 岁）员工	81	1.81%
	40 至 50 岁（不含 50 岁）员工	42	0.94%
	50 岁以上员工	14	0.31%
按地区划分	山东省内员工	239	5.35%
	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)

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

本行建立行政职务序列和专业序列两种晋升途径。制定《青岛银行经理级干部选拔聘任管理办法》《青岛银行干部管理办法》《青岛银行内部人才举荐管理办法》等制度办法拓展员工的职业发展通道。为深入贯彻落实青岛银行“532后备人才培养工程”，报告期内，本行在全行范围内组织实施“雏鹰计划”，运营、公司、零售、其他条线经理级后备人才选拔。经报名、资格审查、笔试、面试和民主评议等环节，共有24人进入中层后备人才库，71人进入经理级后备人才库，进一步培养和储备了优秀青年人才。

中层后备人才库

24人

经理级后备人才库

71人



权益保障

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，为员工提供五险一金、休息休假、员工激励措施等。本行提供安保等多种外包就业岗位，积极履行社会责任。本行为员工提供安全温馨的工作环境、阅览室、职工食堂等设施。组织建设员工之家，并不断加以完善。目前，员工之家配有瑜伽室、健身房、阅览室、母婴室、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。本行十分重视员工意见、建议，办公系统开设“今天我发现”专栏，收集员工意见和建议，对合理意见建议予以采纳，优秀意见建议给予奖励。充分发挥职工大会在民主决策、民主管理、民主监督中的作用。

关爱员工

体检

本行每年组织全体员工在三甲医院开展健康查体活动，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

本行辖区内香港中路第二支行、辽阳路支行分别举行健康知识讲座，关爱员工，提供健康知识保障。

帮助困难员工

本行工会走访探望员工及家属，2020年元旦春节期间向18人（次）病困员工发放了救助金7.6万元。及时办理员工医疗互助保险，认真做好与社会医疗保险的衔接工作，交纳员工互助医疗保险14万元，为员工办理互助保险赔付107人次，赔付金额12.8万余元。

节日慰问

每年“三八”妇女节、“五一”劳动节、行庆日等到来之际，本行积极开展劳模、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有益健康活动。

丰富员工业余生活

本行先后组建“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。报告期内，职工帆船俱乐部开展体验活动，篮球俱乐部举办行内职工篮球赛，“员工之家”组织开展三八妇女节主题活动、职工健身培训等文体活动，丰富员工文化生活。本行健身俱乐部新增一台 AED 设备（心脏除颤仪），为运动爱好者添加一道生命安全屏障。本行组织参加“小康情中国梦”合唱展演活动、青岛市第六届合唱节、青岛市第二届职工文化艺术节舞蹈乐器比赛、2020 青岛市职工集体跳绳比赛等，均荣获奖项。

打造学习型组织体系

启动管理提升项目

为进一步提升管理水平，助推业务稳健发展，结合管理提升三大方向——科技赋能、信贷审批转型和运营流程优化，报告期内，本行引入外部咨询公司开展管理问题诊断和管理提升规划方案编制工作。成立青岛银行管理提升委员会，出台《青岛银行提升管理委员会管理办法》，制定项目工作机制，以保障该项目的顺利推进以及后续方案的有效执行。



构建多元化研究平台

本行以建设学习型组织为目标，提升全行业务研究能力。同时，为打造具有青岛银行特色的学术品牌，树立本行重视科研的良好形象，2020 年，本行创新搭建“青岛银行·金家岭金融论坛”和开放式学习交流平台，在全行营造开放自由的研究氛围。

报告期内，本行多篇研究成果获得青岛市领导关注及批示；在《中国银行业》《大众日报》《青岛日报》《金融博览》以及亚洲金融智库专刊等发表论文 10 余篇；在财新网、“青岛银行首席经济学家办公室”公众号、“晓曙观经济”公众号发表原创文章共计 73 篇。

本行积极参与外部课题研究，荣获山东省 2019 年重点研究课题二等奖和优秀奖、青岛市 2019 年度重点研究课题一等奖和三等奖，2020 年青岛市金融研究创新奖二等奖和优秀表彰。

报告期内，举办金家岭金融论坛 7 期，邀请了外部专家以及本行首席经济学家刘晓曙等，围绕数字经济、银行业转型与整合、新媒体赋能、“十四五”宏观经济形势展望、“十四五”金融业发展重点等主题做演讲，通过思想碰撞和知识共享，有效提升了全行研究氛围和研究专业水平。

报告期内，举办开放式学习交流 26 期，推动研究与本行业务的良性互助发展。

提升线上培训效果

2020年，本行重点开展线上培训工作，组织开展了菏泽分行新入职员工和2020年新员工线上培训；组织开展28期线上直播培训，内容涵盖公司业务、零售业务、运营业务和综合技能等内容；利用线上培训平台“青银乐学堂”，引导配合各业务部门线上学习及测试。

开展业务知识竞赛

按照疫情防控常态化要求，线上举办2020“青银工匠”职工技能大赛，全行46支代表队730余人次参加了比赛，发掘和培养出一批业务能手，续航业务发展。



助力公益扶贫

同心战疫

2020年1月28日，在突如其来的新冠肺炎疫情面前，本行第一时间向市慈善总会捐出第一笔抗疫资金100万元。2020年2月14日，本行分别向青岛市市立医院、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，助力战“疫”。

助力扶贫攻坚

2020年是脱贫攻坚决战决胜之年，本行秉持服务国家战略、勇于担当的大局意识，持续深化“三农”金融服务，以金融之力助力决战决胜脱贫攻坚。本行派员参加乡村振兴工作队，为帮扶村投入帮扶资金近60万元，全部用于基础设施、道路硬化、路灯安装、村委办公室修缮等乡村振兴项目，支持打赢脱贫攻坚战。自2019年4月开始，本行在胶州、平度、莱西、即墨设立普惠金融服务站试点，截至报告期末，已签约1,168家助农服务站，正式挂牌开业的站点189家。2020年6月23日，本行发行乡村振兴主题卡，标志着本行对农村地区的支付结算服务从生活领域向生产和农村生态领域延伸，助力乡村建设和农业产业效能进一步提升。截至报告期末，乡村振兴主题卡发行近6万张。



捐出抗疫资金

300 万元



签约助农服务站

1,168 家

正式挂牌开业站点

189 家

乡村振兴主题卡发行近

6 万张



开展爱心帮扶活动

2020年11月21日，作为献礼活动之一，本行开展“迎行庆，爱心一日捐”活动，员工捐款达183余万元，全部用于公益事业。

2020年，青岛银行通过青银慈善基金会开展7项扶贫项目，项目支出为319万元，具体情况如下表：

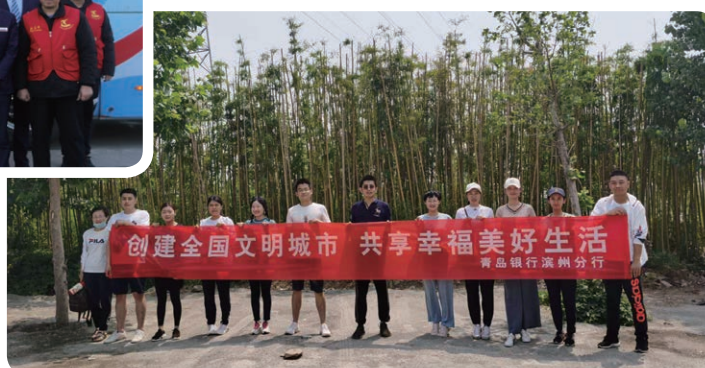
项目名称	支付金额（万元）	用途
青岛市退役军人关爱基金	200	退役军人关爱项目
青岛市慈善总会	100	抗击新冠疫情
白关镇圆顶村扶贫项目	5	陇南扶贫对口帮扶
文登区双石村帮扶项目	5	整修自来水工程、入村山路、整修小水库等
荣成市山马家村帮扶项目	3	综合治理、污水改造、环境整治等项目建设
荣成市龙山前村帮扶项目	3	道路维修、自来水改造等项目建设
乳山市史家村帮扶项目	3	户户通水泥路面硬化建设等

开展捐资助学

本行在中国海洋大学、山东科技大学、青岛大学等7所大学设立了“青银奖学金”帮助大学生求学成才，在山东科技大学和青岛大学分别设立支行，为两校数万师生提供校园金融服务。

助学项目共11项，项目支出合计700万元人民币，用于改善教学环境、设施，提升教学力量，助学、奖学、奖教等，具体情况如下表：

项目名称	金额（万元）
中国海洋大学教育基金会助学项目	200
青岛市教育发展基金会助学项目	100
安顺市教育助学项目	100
山东大学教育发展基金会助学项目	50
青岛大学教育发展基金会助学项目	50
山东科技大学教育发展基金会助学项目	50
青岛科技大学教育发展基金会助学项目	30
青岛理工大学教育发展基金会助学项目	30
青岛农业大学教育发展基金会助学项目	30
山东工商学院教育发展基金会助学项目	30
山东农业大学教育发展基金会助学项目	30



◆ 2020年，本行开展各类公益活动，奉献爱心

开展员工志愿者活动

为进一步规范和促进本行志愿服务活动开展，打造青银志愿服务品牌，报告期内，本行成立志愿服务组织，号召全行有志于投身公益事业的职工加入志愿者行列。2020年，本行组织开展助学济困、关爱新市民子女、建设劳动者驿站、协助社区进行核酸检测信息录入等志愿服务。2020年，“青岛银行莱西支行助农志愿者小组”获共青团中央金融工作委员会全国金融系统抗击新冠肺炎疫情青年志愿服务先进集体称号。本行即墨支行和崂山支行刘彩艳在青岛市委宣传部、青岛市民政局等部门组织的青岛市抗击疫情先进典型评选活动中分别获评“最佳志愿服务组织”和“最美志愿者”荣誉。



◆ 本行开展助力核酸检测、人口普查志愿服务

开展员工志愿者活动

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	2020年1月至10月	走进东武林村开展扶贫直通车活动	威海市临港区蔺山镇东武林村
		儿童福利院献爱心	威海市儿童福利院
		慰问社区生活困难老人	青岛市城阳区和阳路华城路三小区
		“慈善送温暖 爱心献社会”扶贫帮扶活动	淄博市沅水镇四角方村一户三胞胎困难家庭
		开展“温暖冬日”帮扶关爱孤寡老人主题活动	枣庄市孟庄镇
		走访慰问贫困户	青岛莱西市河头店镇
		长清新之航希望小学慰问活动	济南市长清区新之航希望小学
		重阳节助老行动	青岛莱西市夏格庄岭南头
支持疫情防控活动	2020年2月至10月	疫情防控社区执勤	威海荣成市崖头办事处河西社区
		支持抗击新冠肺炎疫情捐款	临沂分行
		疫情防控期间义务执勤	G20 青银高速淄博出口
		参与协助街道开展核酸检测工作	青岛市崂山区金家岭街道石老人社区、中韩街道李家下庄社区、市北区浮山新区街道办事处
		捐赠防疫物资	济南市外国语学校开元国际分校
		助力敦化路街道开展全民核酸检测服务	青岛市敦化路 7080 篮球广场、大融城门口
		向青岛市思达心脏医院“赴鄂医疗队”捐赠 200 套医用防护服	青岛市思达心脏医院
金融知识宣传活动	2020年1月至12月	“反传销、防诈骗”金融普法教育活动	东营市广饶支行
		保险金融知识讲座	东营市东营区
		“反洗钱”知识宣传	东营市利津县枣园市场
		“金融知识进校园”	东营市利津县实验一校
		金融知识进万家活动	东营市黄河广场
		金融诈骗宣传教育活动	青岛市陵县路社区
助力城市文明建设活动	2020年7月至9月	创建全国文明城市	威海市区、荣成市、乳山市
		“爱淄博·文明出行”文明交通劝导志愿服务活动	淄博市张店区世纪路
		城区文明交通劝导志愿服务活动	滨州市滨城区
		宣传文明城市创建 - 宣传文明知识	潍坊寿光市
		文明交通志愿活动	德州市晶华大道与天衢路口
主动践行社会责任	2020年5月至12月	无偿献血活动	临沂分行
		缓解疫情供血压力，用爱心为生命续航	潍坊市中心血站
		清除积雪助环卫	潍坊市奎文区
		保护环境公益活动	烟台招远市凤凰岭公园
		无偿献血活动	东营市中心血站
		环保培训讲座	青岛西海岸新区井冈山路支行三楼会议室
		母亲节公益活动	东营市交运小区
		垃圾分类宣传	青岛崂山区王哥庄东泰小学
		协助开展人口普查登记工作	青岛市金家岭社区、王家村社区、石老人社区、华都社区、北村社区等

聚焦

打造蓝色金融特色银行

62 聚焦蓝色动能

63 点燃蓝色引擎

64 “蓝色”创新

65 “蓝色”突破

67 “蓝色”展望



蓝色产业授信总计 100.6 亿元



新兴市场第一批加入“可持续蓝色经济金融倡议会员”银行
全球第 50 家加入机构

舵稳当奋楫 风劲好扬帆

海洋经济已成为经济高质量发展的“蓝色引擎”，金融则是撬动海洋经济的蓝色杠杆，蓝色经济发展亟需扬起金融风帆。本行定位“蓝色金融”特色，在蓝色金融领域持续发力，积极探索推进产业资本与金融资本的有效融合，致力于构建完备的蓝色金融发展战略规划，高标准的蓝色金融服务体系，大力创新探索“蓝色经济”的新金融模式。



聚焦蓝色动能 海洋经济赋能高质量发展

海洋经济是经济高质量发展的“蓝色引擎”。据2020年5月发布的《2019年中国海洋经济统计公报》显示，2019年我国海洋生产总值超8.9万亿元，海洋经济结构持续优化，内生动力不断增强。高质量发展之下的“蓝色引擎”将越来越注重海洋科研的原始创新和海洋生态保护。山东省是海洋大省，山东省、青岛市高度重视海洋经济发展，先后印发《山东海洋强省建设行动方案》和《青岛市新旧动能转换“海洋攻势”作战方案（2019-2022年）》，推动海洋强省建设和海洋经济高质量发展。2021年，山东省十三届人大五次会议提出，“十四五”时期突出陆海统筹向海图强，全力开创经略海洋新局面的目标。

根据目前国际上普遍认可定义，蓝色经济指在从事经济活动的同时，保证海洋生态系统在长时期内保持健康且有韧性的可持续性海洋经济。蓝色经济的核心是海洋生态保护和可持续的海洋经济发展。参照世界银行的分类标准，蓝色经济包含六大类经济活动：海洋可再生能源、渔业、海洋运输、旅游业、应对气候变化及海洋垃圾处理。蓝色经济催生蓝色金融，蓝色经济发展迫切需要私营部门金融资源支持，需要探索能够将商业可持续与环境、社会和治理原则相结合的蓝色金融发展模式。

随着国际社会对蓝色经济的关注，蓝色金融正在得到越来越多的重视。世界银行集团成员国际金融公司（以下简称“IFC”）作为致力于促进全世界可持续发展的国际组织，正在积极推动蓝色经济标准的制定和完善，并通过投资、咨询等服务引导私营部门参与到蓝色金融业务领域。“蓝色引擎”要想真正成长为新兴产业集群，需要一系列金融创新予以支撑。2020年1月3日，中国银保监会发布《关于推动银行业和保险业高质量发展的指导意见》（银保监发〔2019〕52号）中首次提出探索“蓝色债券”创新型融资工具，正式发出了以金融创新支持海洋经济、蓝色经济发展的号令。作为地方性法人银行，本行具有开展蓝色金融的区位优势，蓝色产业相关业务基础雄厚，蓄力发展“蓝色金融”。2020年第9期《中国金融》刊载了本行郭少泉董事长“探索蓝色债券”研究文章，开始探索“蓝色债券”在我国的应用，不仅对本行意义重大，对带动更多金融机构具有示范和引领作用。此外，本行并没有止步于理论探索，积极开展产业资本与金融资本的有效融合，诸多的开拓性举措正逐步实施。



点燃“蓝色引擎” 蓝色金融破浪前行

本行深耕海洋经济多年，积淀丰厚。本行制定《青岛银行助力青岛海洋经济高质量发展综合金融服务方案》《青岛经略海洋综合金融服务方案》，从金融产品及服务模式创新、新型融资渠道搭建、服务流程优化、一站式服务支持平台打造等方面构建高标准蓝色金融服务体系，高效服务海洋实体经济，为蓝色经济发展注入金融动能。

《青岛银行助力青岛海洋经济高质量发展综合金融服务方案》

- 与青岛市海洋发展局等政府部门开展全方位业务对接，加大对青岛市海洋经济重点领域的信贷支持力度；
- 积极创新开发符合海洋经济需求的金融产品，通过搭建支持平台，创新产品组合，拓宽海洋产业链融资渠道；
- 积极推进成立海洋产业基金等方式来为涉海企业提供多样化的融资方式，助推青岛海洋经济实现高质量、可持续发展；
- 逐步打造带有青岛特色的“海易融”海洋金融产品体系，探索形成支持海洋科技发展和专业服务海洋中小微企业的青岛模式。

《青岛银行经略海洋综合金融服务方案》

- 搭建高标准的海洋经济金融服务体系；
- 设立海洋产业特色支行，打造“海易融”特色海洋金融品牌；
- 制订专属信贷政策和信贷规模，全面满足涉海企业融资需求；
- 积极参与海洋经济体制机制创新的研讨和论证；
- 打造一站式海洋金融服务平台，满足涉海企业多样化需求；
- 加强银企合作，打造海洋经济供应链金融服务新模式；
- 积极推进金融业务创新，高效服务海洋实体经济；
- 打破传统服务观念，为涉外海洋企业提供高效便捷的结算服务；
- 主动提质减费，助力海洋经济营商环境的提升；
- 防范金融创新可能带来的金融风险，保证海洋金融安全。

根据山东半岛蓝色经济区的战略定位和建设海洋经济强省的任务目标，本行积极以服务蓝色经济为中心，助力涉海企业加快发展，支持了青岛港国际股份有限公司、青岛海洋科技投资发展公司、明月蓝海生物科技公司等一批本土重点涉海企业。截至2020年末，青岛银行蓝色产业授信总计100.6亿元人民币。围绕海洋经济建设，本行还探索构建可持续的海洋经济产业金融支持体系，致力于做好“经略海洋”大文章。报告期内，本行先后与山东海洋集团有限公司、青岛西海岸新区海洋控股集团签署战略合作协议，两家企业均是以海洋产业为核心主业的大型企业集团，是承载海洋强省、海洋强国建设的重要主体，承担着打造海洋新兴产业集群、推动海洋高端装备制造、开辟海洋经济新模式、新领域等重任。本行之与之携手，致力于探索构建可持续的海洋经济产业的金融支持体系，共同应对海洋经济发展挑战。



◆ 本行与山东海洋集团有限公司、青岛西海岸新区海洋控股集团签署战略合作协议

“蓝色”创新

2016年，本行成为首批绿色债券发行试点银行，并在同年成功发行80亿元绿色金融债券，具有丰富的绿色债券 / 绿色信贷业务经验，为蓝色债券的创新探索奠定坚实基础。本行还开展了系列“蓝色”创新。

政策创新

2017年开始，在每年的《信贷政策》中专门设置“海洋金融政策”部分，从政策上有重点、有方向的引导分支机构积极拓展海洋产业相关业务。

机构创新

2014年，设立专业服务青岛市港口经济的港口支行。目前，本行设有港口支行一家直属支行和董家口第二支行一家二级支行两家专业服务海洋经济的专业支行。

产品创新

本行整合原有涉海业务产品，重点推广涉海企业供应链金融综合服务，依托核心企业，为上下游企业提供融资和结算服务；扩大海洋贷款抵押品范围，将海域使用权等纳入抵押品范围；通过政策性担保机构增信等，满足海洋产业企业的融资需求。



◆ 本行融资支持打造“耕海1号”大型现代化海洋牧场综合体，推动传统海洋渔业转型升级

“蓝色”突破

作为国内率先试点银行，本行与IFC共同推进蓝色金融能力建设，旨在：孵化领先的银行实践；创新资本市场解决方案；建立行业商业典范；为国际推广可持续蓝色金融提供经验和知识。报告期内，本行与IFC开展了系列蓝色金融探讨，着力从蓝色金融战略规划、蓝色信贷产品项目管理、蓝色数字普惠金融、环境社会风险管理（适用于蓝色信贷）及蓝色知识管理五个维度完善蓝色信贷的内部政策、流程及系统等，提升蓝色金融服务能力。同时，本行严格贯彻联合国可持续发展目标(SDGs)，在蓝色金融业务发展上保护和可持续利用海洋和海洋资源，以促进可持续发展；在项目融资过程中对项目进行全周期的环境与社会风险管控；对符合蓝色可持续发展的行业给予信贷资源的适度倾斜，对不利于海洋可持续发展的客户积极进行退出。



本行与 IFC 联合召开“蓝色金融与海洋可持续发展”研讨会

2020年1月9日，本行与IFC联合主办“应对海洋污染挑战，探寻银行蓝色金融可持续发展”主题研讨会。IFC驻中国、韩国和蒙古国首席代表瑞沛霖(Randall Riopelle)、世界银行中蒙韩局可持续发展与基础设施国别业务主任戴柏乐(Bekele Debele)等一行10位专家，人民银行青岛市中心支行、青岛市海洋发展局相关领导、中国海洋大学环境科学与工程学院教授以及本行相关人员出席会议。会议探讨了“可持续蓝色金融”的概念、蓝色金融的商业机遇与可持续性以及本行与IFC在蓝色金融领域的潜在合作机遇，为本行蓝色金融发展指明方向。



本行与 IFC 召开蓝色金融项目指导委员会首次会议

2020年8月10日，本行与IFC驻中国、韩国和蒙古国首席代表瑞沛霖(Randall Riopelle)等一行10人共同召开蓝色金融项目指导委员会首次会议，将双方合作引向深入。会议就双方蓝色金融合作领域做了进一步探讨，合力推进蓝色债券项目建设，共同探索并开创国内银行蓝色金融新模式。



成为可持续蓝色经济金融倡议会员

2020年11月16日，本行获得联合国环境规划署（UNEP）批准，成为可持续蓝色经济金融倡议会员，签署并承诺遵守《可持续蓝色经济金融原则》。本行由此成为新兴市场第一批加入的银行，也是全球第50家加入的机构。

《可持续蓝色经济金融原则》由联合国环境规划署金融倡议（UNEP FI）的可持续蓝色经济融资倡议主办，旨在利用蓝色金融的力量重建海洋繁荣、恢复生物多样性和恢复海洋健康，是世界上第一个为银行、保险公司和投资者提供可持续蓝色经济融资的全球指导框架。

签署可持续蓝色经济金融倡议并成为会员，是本行持续践行蓝色经济社会责任所迈出的坚实一步。加入该倡议后，本行可参与相关研讨与活动，强化与国际金融机构的沟通交流，改进自身社会责任实践，与全球同行保持同步。同时，也将有助于学习国际先进经验，加快本行蓝色金融项目推进、蓝色金融品牌培育。

保护原则	合规原则
风险意识原则	系统性原则
包容原则	合作原则
透明原则	目的性原则
影响力原则	预防原则
多元化原则	解决方案导向原则
伙伴原则	科学引领原则

◆ 可持续蓝色经济金融原则

本行应邀参加“2020 中国商业圆桌会议秋季论坛－蓝色投资机遇圆桌讨论”

2020年12月3日，本行郭少泉董事长应邀参加世界经济论坛举办的“2020中国商业圆桌会议秋季论坛－蓝色投资机遇圆桌讨论”并发言。会议围绕“十四五规划中关于海洋经济发展的关键方向”“蓝色经济的投资机遇”“企业履行海洋责任的最佳实践”三个主题展开讨论。本行董事长在发言中指出，银行业应该在蓝色金融方面进行有益

探索和实践，合理扩大海洋贷款，满足海洋企业融资需求；建议国内银行可以与国际机构在蓝色金融领域展开合作，吸取经验、提高能力；遵循蓝色金融原则，探索行业标准和实践，在海洋可持续发展事业中做出自己的贡献。

本行与 IFC、海洋管理委员会（MSC）举办可持续渔业闭门研讨会

鉴于MSC可持续渔业标准以及供应链管理标准将作为本行蓝色金融项目中渔业板块的重要参考指标，本行与IFC、MSC于2020年12月8日进行了第一次线上交流会。本行对蓝色金融战略予以介绍，参会各方就MSC可持续渔业在国际市场发展历程以及中国的现状进行了初步交流。

2020年12月29日，本行与IFC、MSC再次展开对话，围绕着“MSC可持续渔业与食品可追溯、高品质

如何建立联系”“MSC生态标识的海产品形态”“MSC认证的企业”“青岛银行如何在渔业领域拓展蓝色金融业务提供支持”等主题展开深入讨论。

MSC是一家推动渔业可持续发展的国际非盈利标准组织，MSC可持续标准体系对渔业的捕捞和供应链都有严格管理要求。通过举办闭门研讨会，促进了本行与MSC的交流合作，进一步推动本行在可持续渔业以及蓝色金融领域的发展。

建立《青岛银行蓝色债券框架》

2020年，本行建立《青岛银行蓝色债券框架》，以制定发行离岸蓝色债券的机制，为具有环境利益的项目提供融资和再融资。《青岛银行蓝色债券框架》包括募集资金用途、项目评估和遴选流程、募集资金管理和报告等关键组成部分。募集资金用途：根据国际前沿的蓝色金融分类方法，界定了六大板块的合格活动。

“蓝色”展望

新增长

根据政府规划，到2022年，山东省海洋生产总值要达到2.3万亿元，年均增长9%以上、占地方本地生产总值比重23%；到2022年，青岛市海洋生产总值突破5,000亿元，占地方本地生产总值比重超过31%，海洋新兴产业占海洋生产总值比重达到16%。蓝色经济前景未来广阔，未来，本行将全力支持可持续化蓝色经济发展，打造新的业务增长极。

新品牌

本行将发挥银行优势、把握机会，率先进行试点、加强国际合作与各界交流，将蓝色金融打造成本行的特色业务，打造具有行业影响力的首个蓝色银行品牌。

新动力

蓝色金融的战略升级将涵盖银行的公司业务、中小微企业以及零售业务创新，相关信贷政策、流程、系统的优化，并且撬动绿色金融、数字普惠、ESG标准、环境社会管理体系等领域与国际领先实践的交流。本行将着力蓝色金融能力建设中引入国际合作，撬动银行整体能力的提升。



改进提升

2020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》以及相关规章制度要求，积极开展社会责任报告编写工作。

在编写2020年社会责任报告过程中，本行着重关注经营活动对经济、环境、社会等产生的影响，并新增发展“蓝色金融”章节，展现了本行创新探索服务蓝色经济新金融模式的相关内容，从更多角度诠释了本行对社会责任的

理解。社会责任管理是企业提升核心竞争力的一项重要工作。编制社会责任报告更重要的价值在于在编制过程中有效发现社会责任存在的问题，改进或完善相关工作，从而推动企业可持续发展。下一步，本行将结合社会责任报告编制过程中发现的问题，更好地平衡利益相关方的权益、促进经营管理更好地兼顾经济、环境、社会等方面影响，助力本行稳健可持续发展。



未来展望

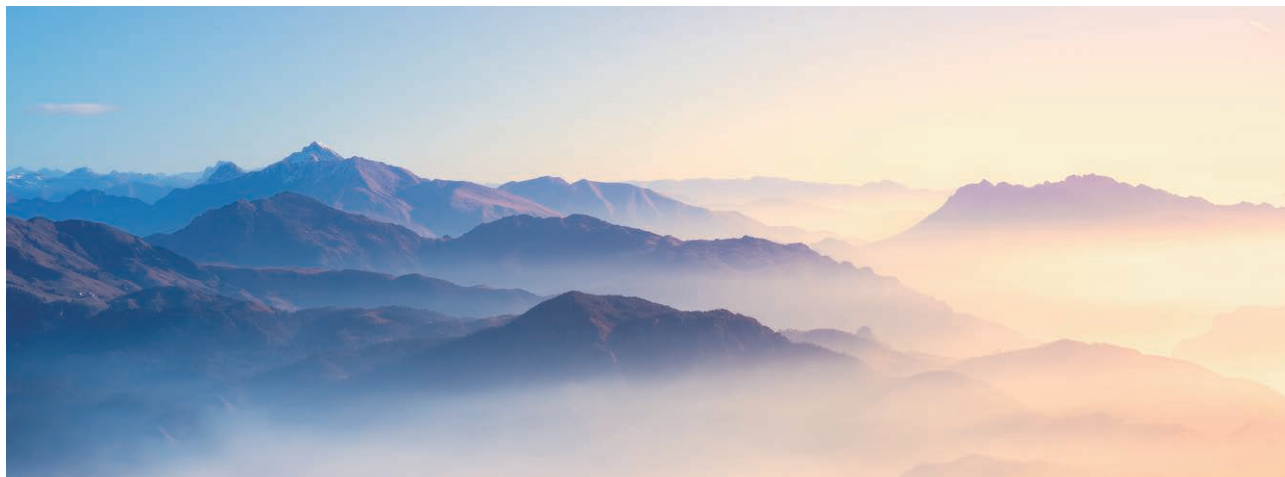
2021年，是全面贯彻落实党的十九届五中全会精神、“十四五规划”的开局之年，是全面建成小康社会、开启全面建设社会主义现代化国家新征程的关键之年，也是本行推动改革转型、实现高质量发展的关键之年。本行将继续坚守金融服务主阵地，将自身发展充分融入区域经济社会大局，契合发展需要，持续打造“科技引领、管理精细、特色鲜明的新金融精品银行”。

落实国家战略部署，多方位支持地方经济。以金融之力助推新旧动能转换综合试验区、中国（山东）自由贸易试验区、上合组织地方经贸合作示范区等国字号平台建设，服务好胶东经济圈一体化、全球海洋中心城市、国际创投风投中心、世界工业互联网之都建设。全力探索普惠金融新服务模式，适应民营、小微企业发展新需求，加强“三农”等重点领域信贷支持力度。积极支持科技创新企业发展，深化打造全生命周期的科技金融综合服务体系。继续加大对先进制造业、战略性新兴产业等信贷支持力度，加快实体经济与数字经济融合，促进传统产业转型升级。

强化绿色低碳发展，多层面坚守绿色理念。本行将探索创新独具特色的绿色金融产品和服务，提升绿色金融服务水平；继续优化信贷资源配置，引导资金向节能环保等绿色产业倾斜投放；持续推进与IFC蓝色金融合作项目，探索蓝色经济可持续发展，打造本行“蓝色金融”特色，多措并举助力实现“碳达峰、碳中和”目标。强化员工绿色环保意识，继续探索绿色运营、数字化办公、节约能源等，积极开展绿色公益活动，携手实现人与自然和谐发展，助力“美丽中国”建设。

提升客户服务能力，多维度践行责任担当。全面升级厅堂服务模式，利用5G布局实现科技与场景的创新融合，提升客户体验。深耕社区金融，不断提高社区居民金融获得便捷性。实施多领域公益慈善项目，组织各类志愿服务活动。积极开展金融宣教，普及金融知识，提高公众金融知识水平。关爱员工成长，践行关爱文化，为员工提供更多业务学习机会以及更广阔的发展平台。

站在新起点，开启新征程，当有新作为。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，在自身实现健康快速发展的同时，将发展成果回馈社会，主动承担起更大的经济、环境和社会责任，为建党一百周年献礼。



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2020年12月31日止年度的2020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。

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《深圳证券交易所上市公司规范运作指引（2020年修订）》（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2020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。

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。

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。

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
2021年3月30日

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	36-37页	A1.1排放物种类及相关排放数据	37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）	37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）	37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）	37页
			A1.5描述减排排放量的措施及所得成果	36-37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	36-37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	36-37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）	12,37页
			A2.2总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	12,37页
			A2.3描述能源使用效益计划及所得成果	36-37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	36-37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	36-37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	36-37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	51页	B1.1按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	51页
			B1.2按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	51页

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
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	51-53页	B2.1因工作关系而死亡的人数及比率	51页
			B2.2因工伤损失工作日数	51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	51-53页
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	51页	B4.1描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	51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	51页
B5供应链管理	管理供应链的环境及社会风险政策	37页	B5.1按地区划分的供应商数目	37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	37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	45页
			B6.3描述与维护及保障知识产权有关的惯例	44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隐私政策，以及相关执行及监察方法	45-47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	10, 42-44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	10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	10页，42-44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

读者反馈

感谢您阅读2020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 and 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：

电话：+86(532) 81758305

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

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：

感谢您的积极反馈和支持！

青岛银行股份有限公司
BANK OF QINGDAO CO., LTD.