

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)

2021

社会责任报告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT



目录

报告编制说明	2
--------	---

董事长致辞	4
-------	---

公司概况	5
------	---

公司简介	5
------	---

公司治理	6
------	---

关键绩效	8
------	---

荣誉奖项	9
------	---

社会责任治理	10
--------	----

社会责任理念	10
--------	----

责任治理体系	11
--------	----

利益相关方沟通	12
---------	----

实质性议题分析	13
---------	----

责任专题	14
------	----

庆祝建党百年	14
--------	----

展望	67
----	----

附录	68
----	----

独立有限鉴证报告	68
----------	----

报告指标索引	70
--------	----

读者反馈	72
------	----



16



经济责任篇

贯彻落实宏观政策 18

支持区域经济发展 21

开展全面风险管理 18

发展普惠金融 23

七大行动支持

打造特色金融 25

“六稳”“六保” 20

探索数智化转型 26



28



环境责任篇

发展绿色金融	30
支持碳达峰碳中和	31
倡导绿色办公	33
推广绿色运营	35
坚持绿色公益	36

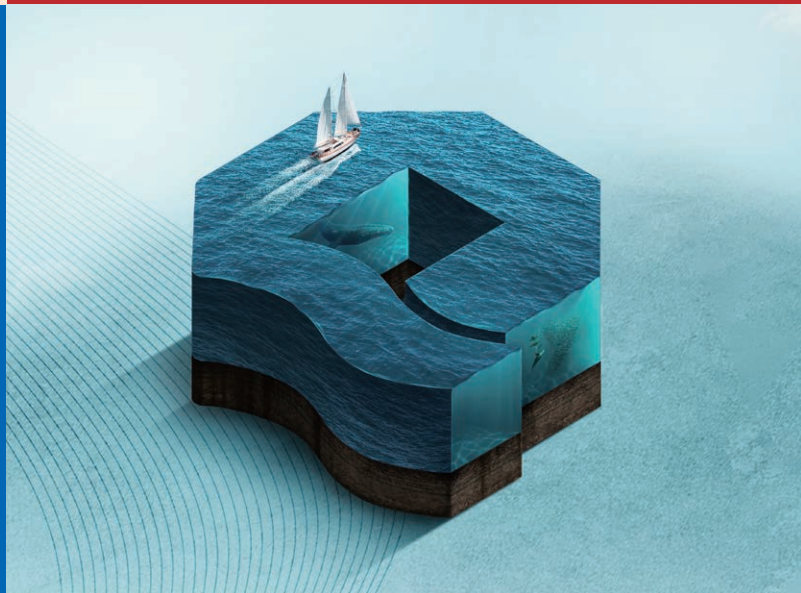


38



社会责任篇

依法合规经营	40	助力美丽乡村建设	53
保护消费者合法权益	42	发展社区金融	54
提升客户服务	45	助力公益扶贫	55
保障员工权益	48		



60



蓝色金融篇

蓝色行动	62
蓝色推广	64
蓝色成果	65

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”）2021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

2021年1月1日至2021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《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号—主板上市公司规范运作》、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自律监管指引第1号—规范运作》

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2021年度按照企业会计准则编制的财务报告，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2021年年度报告存在冲突，以本行2021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

“

2021年，是党和国家历史上具有里程碑意义的一年。我国实现第一个百年奋斗目标，在中华大地上全面建成小康社会，向世界交上了新冠疫情“加试题”的合格“中国答案”，启航第二个百年奋斗新征程。回首2021年，我们深深自豪于百年大党的朝气蓬勃、自信大国的稳步奋进、战“疫”强国的责任担当。

2021年，也是青岛银行奋力奔跑向前的一年。我们资产规模超越5,000亿元，迈进中型银行序列；开启业务管理双提升，驶入高质量发展航道；双提升、一体两翼、社区金融、蓝色金融、乡村振兴……一个个关键词、一项项新突破，记录了我们2021年的多姿多彩和稳健向上，也为我们成立25周年献上了一份精彩的贺礼。

”

2021年，我们坚定信仰，照亮前行方向。我们始终坚持以党建引领业务高质量发展。在中国共产党百年华诞之际，我们深入开展党史学习教育，通过微党课大赛、劳模工匠及职工宣讲、“青银融万家”基层特色品牌创建等一堂堂洗涤心灵的红色教育、一场场深入人心的党史宣讲、一次次氛围热烈的学习研讨，让本行广大党员干部切实做到学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行。同时，我们将党史学习教育同全行各项工作紧密结合，从为基层一线和企业客户解决实际问题、解决好人民群众的“急难愁盼”入手，全面落实“我为群众办实事”实践活动，常态化开展志愿服务、组织开展“大走访”行动，着力解决金融服务堵点、难点和痛点。

2021年，我们初心如炬，笃行经济责任。我们坚守实体，聚焦主业，紧扣国家经济发展脉搏，优化服务实体经济的能力，助力美丽乡村建设，支持普惠金融发展。2021年末，本行小微贷款余额达220.06亿元。加大对战略新兴产业、民生领域以及基础设施的信贷支持力度，七大专项行动支持“六稳”“六保”，聚焦“专精特新”，助力国家战略在山东的落地实施，支持区域经济发展；深化科技赋能，启动智慧企业管理项目，强化数据治理能力，上线手机银行6.0、星云智慧信贷等系列信息科技项目，加快数智化转型步伐；坚决打好防范金融风险攻坚战，推行全面风险管理，集团层面统一授信及信用风险并表管理系统成功上线，不良贷款率锐减，拨备覆盖率持续提高。

2021年，我们谋篇布局，力行环境责任。我们持续深化“绿水青山，心之所向”的绿色金融理念，贯彻落实党中央、国务院关于碳达峰碳中和重大决策部署，制定《关于推进绿色金融建设支持碳减排工作发展的十项措施》，强化绿色产品与服务创新，丰富绿色金融谱系，加大对节能减排、污染治理和生态保护修复等绿色产业的支持力度。全力打造绿色金融综合服务商，先后推出山东省首笔“碳中和”贷款、“碳E贷”“绿票通”等业务，发行碳中和主题理财，承销青岛地铁“碳中和”债券。此外，继续探寻绿色金融的蓝色新路径，与世界银行集团成员国际金融公司

(IFC)合作推广的蓝色金融项目取得阶段性成果——制定全球首个蓝色资产分类标准、举办蓝色金融发布会、发布《蓝色金融业务推广方案》、蓝色金融贷款余额114.27亿元。2021年12月，本行蓝色金融项目摘得国际金融论坛“2021全球绿色金融创新奖”。2021年末，本行绿色信贷贷款余额达190.78亿元。

2021年，我们饮水思源，躬行社会责任。25年来，我们将“源于社会，回馈社会”的理念融入青银血脉，将公益慈善的责任与担当镌刻进青银基因。2021年，本行着力提升服务广度、深度和温度，“党群e家”扎根乡村，积极探索服务乡村新路径；“幸福邻里”深入社区，“党建+志愿”打开了服务社区新天地；“青馨服务”聚焦基层，在厅堂扩容敬老服务绿色通道，增设敬老服务人工坐席专线，设立“户外劳动者爱心驿站”等，扎实提升金融为民服务质效；持续开展助学助教、扶弱济贫、绿色环保、乡村振兴四大方向的公益活动，连续两年以公益形式庆祝A股上市，成立“青岛银行助学圆梦基金”庆祝成立25周年，推出全国理财公司首款“慈善理财”产品等。2021年内，本行慈善捐赠累计1,519.20万元。

律回春渐，万事可期。2022年，是党的二十大召开之年，是“十四五”规划深度铺陈的一年。2022年也是我们青岛银行再提升、再攀登、再超越的一年。我们正走在这个时代最伟大的征途上，正朝着前所未有的方向阔步迈进，我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，围绕国家和省市十四五规划发展蓝图，发挥金融集团、区域性法人银行和“A+H”上市银行的优势，勇毅前行，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

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2家“A+H”两地上市城市商业银行。

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。2021年末，已在济南、烟台、威海等山东省主要城市设有16家分行，分支机构总数达165家，并先后成立了科技、文创、港口等特色支行。2017年2月，本行发起设立青岛青银金融租赁有限公司（以下简称“青银金租”）。2020年9月，本行发起设立青银理财有限责任公司（以下简称“青银理财”）。2021年末，本行员工人数超过4,400人。

2021年末，本行各项经营指标位居山东省内银行业前列，资产总额5,222.50亿元，比上年末增长13.58%，迈入了中型银行序列。各项贷款总额2,442.05亿元，比上年末增长18.12%；不良贷款率1.34%，比上年末下降0.17个百分点。2021年内累计实现净利润29.93亿元，较上年同期增长22.01%。

资产总额

5,222.50 亿元

贷款总额

2,442.05 亿元

2021年内累计实现净利润

29.93 亿元



公司治理

本行严格遵守《公司法》《证券法》《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、高质量发展奠定良好治理基础。

2021年内，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，努力实现高质量发展；持续规范股权管理，定期开展公司治理自评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、客户、员工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，由全体股东组成，依法行使职权。2021年，本行共召开股东大会5次，审议通过议案34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，执行股东大会决议。截至2021年末，本行董事会共有15名董事，其中非执行董事6名、执行董事4名、独立非执行董事5名；2021年，董事会共组织召开会议13次，审议通过议案60项，审阅或听取报告58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2021年末，本行监事会共有7名监事，其中股东监事1名，职工监事3名，外部监事3名。2021年，监事会共组织召开会议8次，审议通过议案27项，审阅或听取报告55项。

及时信息披露

本行坚持“主动合规”信息披露理念，持续提升信息披露质量，向资本市场及广大投资者及时、客观、真实、全面地展现本行经营发展成果。2021年内，本行在深交所和香港联交所发布各类定期报告共计10项。在严格遵守相关法规基础上，紧紧围绕经营发展主线，主动丰富定期报告内容、制作微信图解，总结提炼本行经营特色和竞争优势，向资本市场传递本行投资价值。

临时公告方面，2021年在深交所和香港联交所发布各类临时公告共计227项，其中香港联交所公告116项，深交所公告111项。本行自上市以来，未出现因信息披露合规性问题受监管机构问询或处罚情况，并在A股上市两周年之际获得深交所信息披露最高评级A级，是深交所主板青岛辖区唯一获此评级的上市公司。本行始终坚持尊重市场、尊重投资者的市场化理念，在年度报告、中期报告发布后，主动邀约举办业绩说明会，加强与资本市场的沟通交流。其中，本行2020年度业绩说明会案例经验荣获中国上市公司协会“上市公司2020年报业绩说明会优秀实践案例”。

此外，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，及时回应投资者提问，充分尊重投资者的合法权益。2021年，本行共组织业绩说明会2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，接待投资者联合调研1次，与广大投资者保持有频度、有温度、有深度的沟通互动。

董事会声明

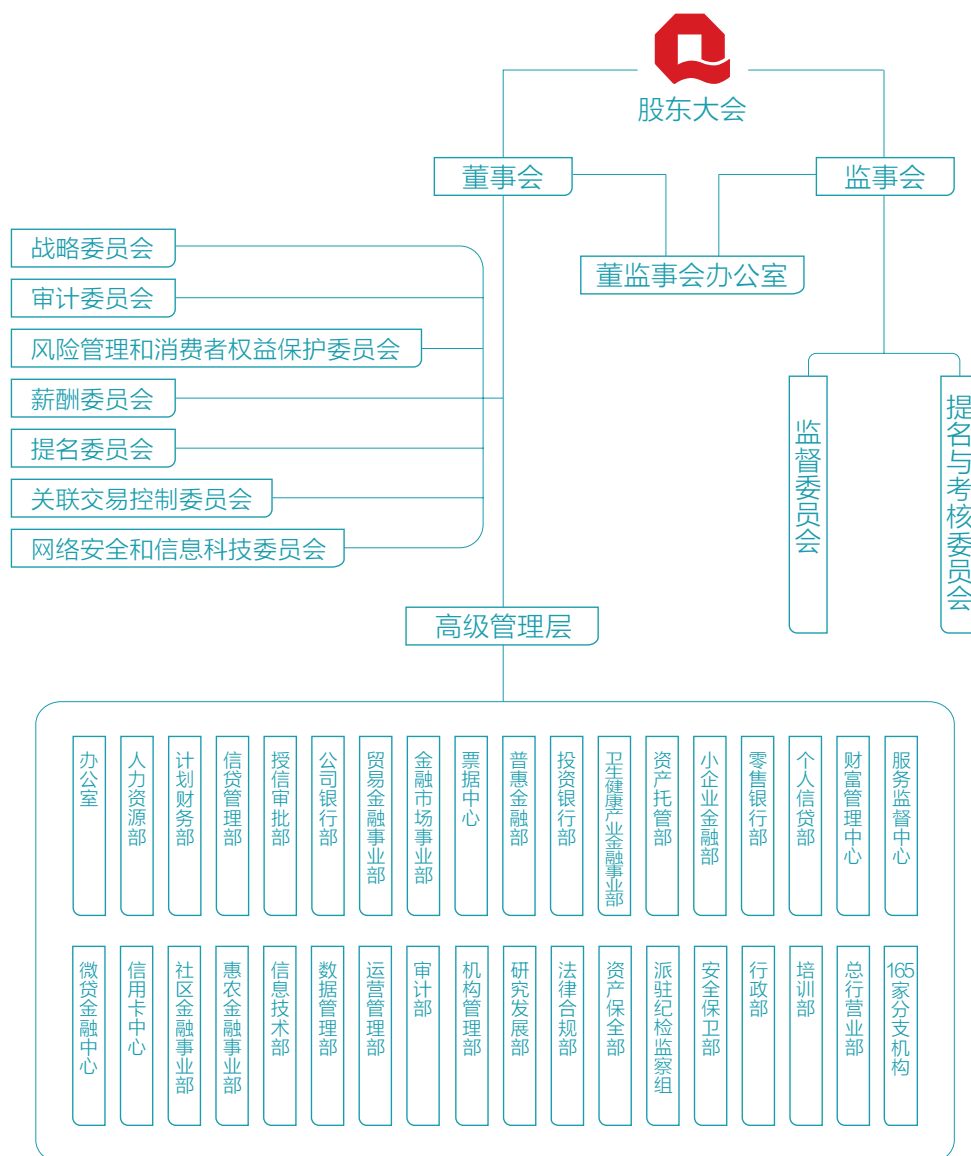
董事会承诺本行严格遵守上市地交易所环境、社会及管治报告指引的披露要求。

本行董事会将通过定期会议等形式，讨论、明确董事会的监管责任，并完善董事会监管流程，将ESG纳入公司业务运营和长远发展的目标之中，确保ESG真正融入公司企业文化。

2021年，本行董事会积极履行战略决策和监督职能，对ESG事宜进行全面监管，重点关注绿色信贷、消费者权益保护、数据治理等议题，相继审议通过了《2020年度社会责任报告》《青岛银行股份有限公司2020年度绿色信贷发展工作报告》《青岛银行股份有限公司2020年度金融消费者权益保护工作报告》《青岛银行股份有限公司2020年度数据治理工作报告》。

2022年，本行董事会将进一步完善ESG风险管理、信息收集和汇报制度，持续完善ESG管治架构，推动公司ESG治理水平不断提升。

组织架构图



关键绩效

指标类型	指标名称	单位	2021年	2020年
经济指标	营业收入 ¹	亿元	111.36	105.41
	净利润	亿元	29.93	24.53
	调整后基本每股收益 ²	元	0.51	0.40
	资产总额	亿元	5,222.50	4,598.28
	贷款总额 ³	亿元	2,442.05	2,067.47
	存款总额 ³	亿元	3,135.25	2,722.31
	平均总资产收益率	%	0.61	0.59
	加权平均净资产收益率 ²	%	10.40	8.56
	不良贷款率	%	1.34	1.51
	拨备覆盖率	%	197.42	169.62
社会指标	资本充足率	%	15.83	14.11
	纳税总额	亿元	17.95	15.96
	公益捐赠	万元	1,519.20	1,280.04
	每股社会贡献值 ⁴	元	3.67	3.16
	员工总数 ⁵	人	4,447	4,231
	女性员工比例 ⁵	%	55.79	55.52
	绿色信贷余额	亿元	190.78	152.33
环境指标	“两高一剩”行业贷款余额	亿元	27.69	28.44
	电子银行业务替代率	%	96.33	95.67
	总部办公用电量	万千瓦时	383	362
	总部办公用水量	吨	28,112	24,140
	总部办公用纸量	百万张	1.70	1.60
	总部办公用油量 ⁶	升	53,709	39,492

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。本行于2022年1月和2月分别完成A股配股和H股配股发行工作，根据《企业会计准则第34号——每股收益》及相关应用指南，考虑配股中包含的送股因素，在计算每股收益时对发行在外的普通股加权平均数进行调整。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。2021年加权平均净资产收益率10.40%，比上年上升1.84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。

6 2021年用油量较2020年增长较多是由于2020年受疫情限制，2021年开展营销业务日常出车频次较2020年有所提高。

荣誉奖项

国际金融论坛(IFF)	蓝色金融项目荣获“2021全球绿色金融创新奖”
世界品牌实验室	“亚洲品牌500强”，位列438位 “中国500最具价值品牌”，位列第360位 “五星钻石奖”，是山东省唯一入围企业
Wind资讯	最佳银行间债务融资工具承销商（卓越城商行奖） 最佳信用类债券承销商（卓越城商行奖） 债券承销快速进步奖
中国人民银行	公开市场一级交易商资格
中国银行业协会	2021年度商业银行稳健发展能力“陀螺”评价 公司治理能力位列城商行序列第一
中国企业联合会	入围2021年中国服务业企业500强榜单，位列第270位
《金融时报》	2021年度最具竞争力中小银行 2021年度最佳数字化经营中小银行
《21世纪经济报道》	2021亚洲卓越风险管理银行
《董事会》杂志	优秀董事会 最具战略眼光董事长 最具创新力董秘
《贸易金融》杂志	最佳交易银行
中国通信学会	“零售智能营销平台”“5G智慧银行” 获“金融科技与数字化转型创新成果优秀成果”
北京市知识产权局主办、 北京商标协会、青岛市政府	2021年中国品牌日青岛最具价值品牌
深圳证券交易所	2020年度信息披露A级
山东企业联合会	山东省企业文化一等优秀成果 “2021山东企业100强”，位列第98位 “2021山东服务业企业50强”，位列第19位
大众日报社、山东省工商业联合会	2020山东社会责任企业
青岛银保监局	2020年度小微企业金融服务先进单位
普益标准	青银理财获“卓越创新理财公司”“卓越投资回报理财公司”
全球租赁业竞争力论坛	青银金租获“最具成长性租赁公司”

社会责任治理

社会责任理念



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 - 依法合规经营 - 落实宏观经济政策 - 推动区域经济发展 - 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	- 依法合规经营 - 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 - 发展普惠金融 - 加快数字化转型 - 创新服务小微企业 - 改善营商环境 - 支持区域发展 - 助力乡村振兴 - 坚持党建引领
 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 - 助力公益扶贫 - 防范金融风险
 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 - 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 - 保护消费者权益	- 营销活动 - 客服热线 - 问卷调查 - 微信、网银等数字化平台	- 提升客户服务 - 发展特色金融 - 保护消费者权益 - 增设营业网点 - 普及金融知识 - 探索社区金融
 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	- 保障员工权益 - 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 - 加强同业合作
 社区	- 关心弱势群体 - 组织公益活动	- 走访 - 座谈会	- 投身社会公益 - 捐资助学 - 开展员工志愿者行动
 环境	- 低碳环保 - 可持续发展	- 节能减排政策 - 绿色公益活动	- 发展绿色金融 - 推广绿色运营 - 坚持绿色公益 - 发展蓝色金融

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968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

庆祝建党百年

本行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。2021年是中国共产党成立100周年，本行组织了一系列特色活动，向中国共产党百年华诞献礼。

2021年内，本行扎实开展党史学习教育，成立党史学习教育领导小组，制定党史学习教育工作方案，组织开展理论中心组学习20次，开展“第一议题”学习18次，组织开展党委班子党史学习教育专题学习班，组织全行中层党员领导干部开展集中轮训学习，全行各级党组织组织开展各类党史学习教育宣讲156场。

结合“我为群众办实事”实践活动，本行党委组织开展“庆建党百年，青银‘七个一’”特色学习教育实践活动（选树表彰一批“青银融万家”基层特色党建品牌、酝酿培育一批“青银工匠”、打造一堂“精品微党课”、开展一轮“我当支行行长”活动、开展一轮“我当大堂经理”活动、开办一所“青银党校”、重温一遍入党誓词）和“党旗在基层一线高高飘扬暨青银为民”实践活动。





► 2021年3月8日，本行通过线上线下相结合的方式召开全行党史学习教育动员大会。



► 2021年6月25日，本行隆重召开党史学习教育、“两优一先”表彰暨“青银融万家”基层特色品牌命名授牌大会。



► 2021年7月1日，本行组织全体党员收听收看庆祝中国共产党成立100周年大会盛况，聆听习近平总书记发表的重要讲话。活动当天，本行党委书记、董事长郭少泉以《践行初心使命 勇于担当作为》对全体党员讲授专题党课，激励本行员工要做忠诚的标杆、干净的标杆和担当的标杆，牢记金融人的使命，服务实体经济发展，为客户提供更好的金融服务。



► 本行员工合唱庆祝建党百年。



► 本行创作的微党课《金融赋能乡村振兴的三份答卷》荣获青岛市“百人、百堂、百部”话百年风华微党课大赛宣讲类三等奖。



经济责任篇

坚守服务实体经济
不忘初心 笃行不怠



贯彻落实宏观政策

2021年，本行贯彻新发展理念，以供给侧结构性改革为主线，进一步提升服务实体经济质效，金融支持去产能、去库存、去杠杆、降成本、补短板，提高金融供给对实体经济的适应性和灵活性。制定《青岛银行关于贯彻房地产贷款集中度管理要求的指导意见》，积极实施房地产贷款集中度管控；加大对高新技术产业、高端制造业、新一代信息技术产业、蓝色海洋经济、战略新兴产业、绿色信贷项目、重点建设项目的信贷投放。贯彻落实党中央、国务院关于碳达峰碳中和重大决策部署，制定《关于推进绿色金融建设支持碳减排工作发展的十项措施》，坚持以绿色金融促进实体经济发展的导向。

开展全面风险管理

2021年，本行统筹推进全面风险管理，成立全面风险管理委员会，设立风险管理办公室，进一步健全全面风险管理框架；理顺母子公司和各部门风险管理职责，严格落实风险管理的定期报告制度，及时研判风险形势，防止各类风险对本行资产质量的侵蚀；完善各类风险管理制度，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，提升风险管理数字化水平；强化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。

信用风险

本行信用风险管理以实现“质量、规模、效益协同发展”为目标，坚持多措并举、深耕细作、严控风险，深入打造本行集约高效的信用风险管理体系。2021年，本行从集团层面推进统一授信管理，支持“集团风险资产准入归口审核”机制的落地实施，全面推进覆盖全客户、全资产口径、全机构的多层次统一授信体系和大额风险暴露体系建设。2021年内，本行制定《青岛银行授信集中度管理办法》，打通各业务系统，实现整个集团的统一授信管理和数据共享。

流动性风险

2021年，本行流动性风险管理按照执行和监督职能相分离原则，建立流动性风险管理治理结构，明确董事会、监事会、高级管理层、专门委员会及银行相关部门在流动性风险管理中的作用、职责及报告路线，以提高流动性风险管理的有效性。本行流动性风险偏好审慎，密切关注流动性形式和市场预期变化，并根据自身资产负债业务变化和流动性缺口情况，提前部署、动态调整流动性管理策略，确保流动性风险处于合理可控范围。

市场风险

2021年，本行针对交易账户市场风险主要采用敏感度分析、情景模拟等方法进行计量和监控；针对银行账户利率风险按照监管要求，构建适合本行资产负债规模与结构的计量方法。针对不同风险来源分别量化评估利率变化对本行净利息收入和经济价值的影响，同时根据分析结果形成报告提出管理建议和业务调整策略。

操作风险

2021年，本行以防范系统性操作风险和重大操作风险损失为工作重点，制定《青岛银行操作风险管理政策》相关政策，积极完善操作风险管理体系，有效识别、评估、监测和控制、缓释本行的操作风险，大力促进操作风险管理水平提升，全行操作风险控制情况良好，未发生重大操作风险和损失事件。

合规风险

本行高度重视合规风险管理，强化合规风险管控，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》，建立健全合规风险管理框架，实现对合规风险的有效识别和管理，确保依法合规经营。

2021年以“一号文”印发《关于开展合规工程建设促进合规管理提升工作的意见》，持续推进合规文化、合规制度、合规体系三项基础合规建设，针对屡查屡犯、柜面操作合规和法治青银建设发起三大攻势，构建合规发展新格局。开展“制度提升优化年”活动，从夯实制度基础、完善制度评价和强化制度执行三方面提出具体行动措施，持续完善顺畅好用的制度体系。围绕“内控合规管理建设年”工作要点深入开展自查自纠和整改落实，推动屡查屡犯问题根源性治理，构筑风险防控的长效机制。

洗钱和恐怖融资风险

本行优化反洗钱资源配置，推动反洗钱工作向更优质、更精准、更高效方向持续发展。本行建立制度年检机制、专项操作指引，协助一线人员切实提升可疑交易分析精确度。同时实施产品（业务）制度反洗钱专项审查流程，进一步保证本行洗钱与恐怖融资风险管理内控体系内容完备。2021年内，本行对新增、修订各类产品、业务管理办法及操作指引的反洗钱合规审查共计50余项。

逐步在多个业务系统配置智能风险监控平台，将风险挖掘前置化、将风险控制即时化，强化业务端的风险预警、持续尽职调查和处置管控，形成反洗钱监测与业务条线监测的相互协调与补充。2021年内，本行向公安机关移交多条重要犯罪线索，其中有2条线索配合警方打掉多个洗钱犯罪团伙，涉案金额过亿元。

本行实行专项检查和常态化检查相结合的方式，定期开展现场或非现场检查、抽查，及时查漏补缺，不断强化全行反洗钱履职效能。实施全方位考核体系，督促全员积极履行反洗钱职责。

信息科技风险

2021年，根据中国银行业监督管理委员会发布的《商业银行信息科技风险管理指引》要求，本行依据新一期信息科技三年战略规划，夯实数字化基础、深化科技赋能，深入推进移动化、线上化、数字化发展，加强网络安全管理、确保全行重点项目建设的质量和效率，强化信息科技风险管理，护航业务创新发展。

声誉风险

本行于2021年修订《青岛银行声誉风险管理办法（2021版）》并印发全行及子公司。新办法从公司治理、组织架构、责任分工、运行机制、考核评价等方面完善本行声誉风险管理框架，重塑全流程声誉风险管理机制，形成声誉风险管理闭环。2021年内，本行开展4次全行性声誉风险排查，排查范围覆盖全行所有机构及子公司，从源头上肃清声誉风险。组织开展4次声誉风险培训及舆情应急处置现场演练，覆盖全行所有机构声誉风险的主管领导和岗位负责人，切实提升全行舆情应对能力。

外包风险

本行持续加大对信息科技外包商的管控力度，在深化外包驻场人员管理的基础上，进一步推进项目维度的管控，强化外包设备管理、安全管理、质量管理以及外包风险监测，有效防范外包风险事件的发生。修订《信息科技外包管理细则》，提升外包商准入标准；规范外包人员信息访问权限，强化外包信息安全管理；提高自身研发运维能力，降低外包机构集中度；加大非驻场外包商的风险检查力度，加强对非驻场集中式外包服务的风险监测等。

七大行动支持“六稳”“六保”

强化责任担当，精准施策，全力推进“六稳”“六保”工作。

01

开展货币政策工具精准灌溉专项行动工作。用好再贷款再贴现等货币政策工具并制定切实可行的减费让利政策。

02

开展小微金融服务能力提升专项行动工作。持续加强民营、小微企业服务体系建设，实施无差别的金融服务。

03

开展制造业金融服务攻坚专项行动工作。紧抓高端装备制造产业升级和产业转型中的发展机遇，持续加大对先进装备制造业的信贷投放力度。

04

开展疫情影响重点领域帮扶专项行动工作。在信贷资源上给予倾斜支持，优先满足防疫企业和疫情受困企业的融资需求。

05

开展科技金融增量扩面专项行动工作。以科技支行为纽带，专注于为科技小微企业提供低门槛、高效率的金融服务，推动科技型企业授信模式、产品创新。

06

开展政银企对接专项行动工作。严格落实执行《青岛银行融资服务网络平台考核管理办法》，完善金融服务专员联系服务机制，做到实时调度、快速对接，切实深入企业了解生产经营情况和融资需求。

07

开展债券融资助企专项行动工作。加强对债券融资主体政策宣传和业务培训工作，提高企业发债融资积极性。建立债券融资后备企业库，加强企业的跟踪辅导工作。

支持区域经济发展

支持国家战略在山东的落地实施

本行积极支持打造“一带一路”国际合作平台、高水平建设上合示范区、山东自贸试验区青岛片区建设等，先后在山东自贸区青岛片区落地全国首笔“中国－新加坡货币互换项下”新元融资，在山东省率先实现与哈萨克斯坦“坚戈”的直通清算业务。2021年内，落地山东省首笔对外承包工程类跨境人民币便利化业务，以及山东省法人银行首笔境外发债增信备用信用证业务。加强跨境人民币清算渠道建设，于2021年9月顺利完成青岛市首笔CIPS间参银行通过标准收发器办理的跨境人民币支付业务。

跻身债务融资工具承销业务的全省第一梯队

2021年内，本行先后成功为临沂城市建设投资集团有限公司、青岛地铁集团有限公司发行碳中和债券，为企业在低碳转型、促进清洁能源等绿色可持续发展作出积极贡献。为淄博城运集团成功发行山东省首单公募项目收益票据，为西海岸发展集团成功发行青岛市首单权益出资票据。截至2021年末，本行债务融资工具发行规模415.5亿元、承销规模264.1亿元；山东省中长期限债券承销规模188.25亿元，居山东省第一位。

案例

落地山东省法人银行首笔增信备用信用证，助力企业跨境融资

2021年11月24日，本行淄博分行成功出具一笔跨境备用信用证，助力某国有企业成功发行三年期境外美元债券，募集资金5,200万美元，票面利率2.9%，首开淄博市国企境外发债的先河。该业务是山东首笔由法人银行出具的增信备用信用证，同时也是SWIFT系统保函类报文标准全球升级后山东省内首笔融资性备证。



案例

举办胶东经济圈金融合作联盟股债双融路演大赛，搭建银企投平台，链接投融资生态圈

本行充分发挥地方法人银行和上市银行优势，创新推出“股债双融”路演大赛新模式。该创新模式关注股权和债权，拓宽优秀创新项目与优质投资机构之间的合作，增强创投行业链接资本和项目功能，解决了传统路演企业资金落地难、融资生态不平衡、跟进服务不持续等一系列问题，促进“银投企”三方共赢。

2021年6月，本行联合烟台市地方金融监督管理局、中国人民银行烟台市中心支行、山东省新动能资本管理有限公司、中泰证券、青岛市引导基金管理中心等单位举办了胶东经济圈金融合作联盟股债双融路演大赛烟台台分赛区。同年11月，本行主办了青岛赛区活动，两场活动共有20家科创型企业现场路演。部分企业或项目已经落地，取得了良好效果。





加大“专精特新”企业金融资源投入

响应国家大力发展“专精特新”号召，创新服务方式，本行将“专精特新”客群定为全行业务发展的战略客群，积极做好金融支持。针对不同类型“专精特新”企业量身打造三大细分客群系列20余款金融特色产品，有效满足初创期、成长期和成熟期等各阶段“专精特新”企业金融需求。截至2021年末，国家级、山东省级专精特新企业在本行开户518家，开户覆盖率13.76%，贷款余额合计11.6亿元，较年初增长2.3亿元。

本行开户

518家

贷款余额

11.6亿元

案例

本行与山东省工业与信息化厅签订战略合作协议

2021年10月，本行与山东省工业和和信息化厅（以下简称省工信厅）签署战略合作协议，全面支持“专精特新”高成长企业、小巨人、行业隐形冠军及瞪羚企业为代表的新经济成长企业，助力和陪伴初创期企业成长壮大。根据协议，本行将发挥在商业银行、投资银行、基金、保险、租赁等领域的综合性、多功能金融集团优势，利用青银理财和青银金租多牌照优势，组织引导各级分支机构与各地工信部门共同开展对“专精特新”企业的综合金融服务。配合省工信厅搭建山东省“专精特新”企业信贷对接服务系统，组织本行人员持续关注“专精特新”客群融资需求，构建银行与企业间的沟通交流平台，实现精准对接，提升“专精特新”企业获贷率。



案例

聚焦支持“专精特新”拟上市企业

2021年11月15日，北京证券交易所（“北交所”）鸣锣开市之际，本行、本行融资租赁子公司青银金租与山东某实业股份有限公司签署战略合作协议。山东某实业股份有限公司是首批挂牌北交所精选层的高新技术企业，是目前国内最大的分子筛生产厂家之一，同时也是省工信厅认定的“瞪羚”“专精特新”中小企业。

根据协议，青银金租为其投放融资租赁业务3,000万元。本行将发挥集团联动服务优势，为企业高质量发展提供一揽子综合金融服务。青银金租是山东省内首家与北交所挂牌企业签订战略协议的金融租赁公司，也是国内首家通过创新“融租通”支持“双碳”战略的金融租赁公司。



案例

承办“专精特新”中小企业投贷联动对接会

2021年12月14日，由本行与齐鲁股权交易中心承办、德州市工信局主办的德州市“专精特新”中小企业投贷联动对接会成功举办，30余家德州市“专精特新”企业参加会议。通过举办对接会帮助企业了解资本市场、运用资本市场、拓宽投融资渠道。

发展普惠金融

支持普惠金融发展，截至2021年末，本行小微贷款余额220.06亿元，较年初增长21.14%，高于各项贷款13.15%增速。

贯彻落实“普惠小微企业两项政策工具”

持续贯彻落实“普惠小微企业两项政策工具”，梳理到期普惠小微企业贷款，逐户送达《青岛银行普惠小微企业贷款延期还本政策明白纸》，将贷款延期支付政策逐户告知企业，对于有延期意愿的企业，全部延期支付；创新信用贷款产品，加大投放力度，对于到期的信用贷款业务，争取全部续作。2021年内，累计发放信用贷款47.71亿元，累计申请延期贷款1,385笔，贷款45.32亿元。



累计发放信用贷款

47.71 亿元

累计申请延期贷款

45.32 亿元

创新业务产品

加强产品创新，丰富服务手段。2021年内，本行创新推出5款普惠贷款产品：落实山东省科技厅相关政策，研发推出山东省科技企业成果转化贷款业务，采用风险分担模式推动科技信贷业务发展；研发推出山东省“政府采购贷”业务，成功实现采购回款账户线上锁定；落实国家融资担保基金政策，与青岛融资再担保公司合作推出“国担基金贷款”业务，通过再担保分险方式联合开展普惠贷款业务；加快推进线上普惠信贷产品开发，联合浪潮软件集团有限公司设计开发线上“惠营贷”业务和“税E贷”业务。

信用风险缓释凭证助力民企发债

积极拓宽民营企业融资渠道、运用债务融资工具支持民营企业融资。2018年11月，本行成功获得信用风险缓释工具核心交易商、信用风险缓释凭证创设机构和信用联结票据创设机构三项资格。自2018年11月，本行成功创设山东省首单信用风险缓释凭证，截至2021年末，本行共创设4单风险缓释凭证，1单风险缓释合约。2021年1月5日，本行为瑞康医药集团股份有限公司发行超短期融资券4亿元，票面利率5.80%，期限270天，帮助民营企业纾解融资难、融资贵问题。



供应链金融

本行围绕供应链业务创新全力支持企业发展。目前已实现对核心企业上下游产品的全覆盖，产品的线上化程度较高，基于不同行业产业链融资的需求，推出多种线上系统模式，满足客户多场景供应链融资需求。本行2021年度线上供应链金融累计发放融资2,800余笔、金额超22.6亿元，其中95%以上的融资用于支持普惠金融客群。



累计发放融资

2,800 余笔

金额超

22.6 亿元

助力乡村振兴

截至2021年末，本行涉农贷款余额约469亿元，较年初增长约50亿元，普惠型涉农贷款余额约32亿元。

案例 本行与青岛市农业农村局签订战略合作协议

2021年7月30日，本行与青岛市农业农村局签订金融支持乡村振兴战略战略合作协议。根据合作协议，“十四五”期间，本行每年将提供100亿元贷款授信，大力支持乡村振兴。活动当天，本行与山东新希望六和集团有限公司、凯盛青岛现代智慧农业集团等6家企业签订贷款协议10.6亿元。



案例 推出乡村振兴贷

本行自主设计“乡村振兴贷”，着眼农业经营主体具有经营性融资需求的金融场景，通过线上渠道向符合条件的农户、个体工商户、小微企业主及农业经营主体发放用于其日常农业生产经营活动的个人贷款，解决农村地区融资难、融资贵难题。截至2021年末，乡村振兴贷已累计录入白名单客户信息1,316户；其中249户白名单客户已发起了授信申请，完成授信总额2,210万元；已成功发放贷款135笔，贷款金额合计1,341.1万元。



打造特色金融

港口金融

紧跟山东省港口集团及其下属公司板块整合，采取有针对性金融服务，本行港口支行为山东省港口集团有限公司及其下属子公司共上百个账户提供日常结算服务。

2021年8月和10月，本行作为主承销商为山东港口烟台港集团发行2期中期票据，累计发行金额20亿元，本行承销10亿元。2021年10月，本行参与山东省港口集团承销类融资项目招标，中标山东省港口集团发行超短期融资券50亿元（参团承销），山东港口烟台港集团发行超短期融资券60亿元（参团承销）及山东港口日照港集团发行永续债20亿元。

文创金融

2021年本行尝试文化金融多领域合作，先后服务多家青岛新媒体领军企业、上市体育文化企业、本土潜力影视企业等，与青岛时空文化集团对接，为其发放1亿元文化项目贷款。

目前本行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，并与青岛电影协会、动漫协会、广告协会、商业联合会、工业设计协会等建立密切联系。同时，积极参加国内文化活动，2021年文创支行不仅积极参与深圳、济南文博会，青岛艺博会，而且参与对接上海、西安文化协会活动，与各地文创协会进行学习探讨。

地铁金融

2021年内，本行积极配合青岛地铁集团绿色债务融资工具的发行，于2021年6月作为联席主承销商推动了青岛地铁集团2021年第二期绿色中期票据（碳中和债）的发行工作，并主动投资1亿元，该笔资金将全部用于城市轨道交通项目，属于清洁交通类绿色低碳项目。

科技金融

积极响应国家政策，发力科技金融业务，助推实体经济发展。2014年7月，本行在青岛高新区成立了山东省第一家“科技支行”，截至2021年末，本行已在全省设立5家科技支行、4家科技特色支行。2021年，本行提出“贷早贷小贷科技，助研助创助上市”的业务发展理念，进一步聚焦服务“硬科技”及“专精特新”为代表的创新创业企业，并以此为基础，拓展科技金融外延，以“上市金融+科技金融”为主导，探索构建以“科技金融+上市金融”双轮驱动的科技金融2.0发展模式。截至2021年末，本行累计为科技型中小企业贷款225亿元。

探索数智化转型

2021年，本行持续强化业务创新，深化科技在风控、运营、流程、系统等方面的价值转化，增强科技赋能经营管理能力，加快数智化转型步伐。

启动智慧企业管理项目

2021年内，本行推进了智慧企业管理项目建设，开展智慧办公系统以及智慧人事系统开发，提升本行集团化管理的信息化和智慧化，提升管理效率与质量，达到先进的上市银行智慧企业管理水平。

强化数据治理能力

继2020年成立数据管理部，本行持续加强数据治理体系建设，制定《青岛银行数据治理管理办法》，明确了覆盖数据治理各领域工作原则，并制定了一系列涵盖数据治理各专业领域的管理制度与评估方法，指引数据治理各项工作。2021年内，本行实施数据标准梳理，持续推动数据管控措施落地实践；规范数据质量管理流程；加强数据应用新模式探索和推广，完成零售客户全生命周期预测体系搭建；推进数据安全分类分级落地实施，强化数据安全等。此外，持续推动数据管控平台、智能图仓、经营决策分析系统（BDP）时效项目等一批数据类重点项目落地。

信息系统建设

2021年内，本行集中力量推进重点项目建设，全年新启动IT项目46个，建设项目75个，顺利完成手机银行6.0、星云智慧信贷、智慧企业管理等54个项目投产，以业务和管理双提升为目标，大力推进移动化、线上化、数字化，积极运用前沿金融科技提质增效。



► 在本行智慧银行旗舰支行，工作人员为客户办理业务

• 对公系统建设

启动“对公线上营业厅”和“对公业务智能管理平台”两个平台建设，开启公司业务数字化转型元年，整合服务入口，全面提升客户服务体验，推动实现业务操作线上化、移动化。

电子信用证二期项目上线，本行作为全国首批试点的13家银行之一，率先完成山东省地方法人银行首笔线上福费廷交易业务，实现了国内信用证业务的全流程电子化。

• 上线智慧房贷、无界信用卡项目等

新建智慧房贷应用，实现传统房贷业务移动化办理，助力房贷业务数字化转型。创新打造海融易贷、美团生意贷等全线上个贷金融产品，推动普惠金融创新发展。

无界信用卡发卡和信用卡远程面签项目投产，实现了信用卡申卡、领卡、用卡全流程数字化，打破地域限制，拓展了信用卡服务渠道，极大提升客户体验。

• 手机银行升级至6.0版本

手机银行全面升级至6.0版本，投资理财模块、生活模块全新升级，响应中国人民银行适老化改造要求，推出简约版手机银行，切实解决老年人运用智能技术困难问题。截至2021年末，本行手机银行用户数突破386万户。

• 智慧网点升级至3.0版本

智慧网点3.0拓展存单激活、客户化模式等功能，全行161家网点开启了智慧网点服务模式，推广率达95%，基本业务办理平均提速75%。伴随零售智能营销APP投产，实现线上、线下多触点全流程营销管理。



智能风控升级

打造端到端一体化金融交易风险智能管控平台，有效保障客户信息和资金安全。自主设计的鹰眼360智能风控平台实现迭代升级，2021年内共识别客户风险案例19,832个，发现并控制涉嫌网络赌博、电信诈骗和出租出借账户嫌疑的重大风险账户4,016户，及时阻断了后续涉案交易发生，有力支持了“断卡”行动。2021年5月24日，本行鹰眼360智能风险监控平台获得软件著作权登记证书。





环境责任篇

携手共创绿色家园
绿水青山 心之所向



发展绿色金融

本行坚决贯彻落实党中央、国务院关于碳达峰碳中和重大决策部署，制订了《青岛银行关于推进绿色金融建设支持碳减排工作发展的十项措施》，聚焦低碳绿色金融领域，进一步加大对碳减排绿色金融支持力度。

落实绿色信贷

制度保障。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，从战略高度推进绿色信贷。持续完善绿色信贷长效机制，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的信贷支持，有效促进经济社会与资源环境协调发展，努力提升内生增长动力和专业经营能力，塑造绿色金融品牌。

政策引领。践行国家绿色发展理念和可持续发展战略，针对电力、交通、工业、新材料、建筑、农业、负碳排放以及信息通信与数字化等碳中和八大重点领域出台了《青岛银行碳中和业务营销指引》，推进绿色信贷产品和服务创新，鼓励绿色信贷投放，增强绿色信贷与碳减排关联度，尤其加大对清洁能源、工业环保领域企业和项目的支持力度。

成效显著。2021年内，本行绿色信贷项目贷款主要投向为节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级产业及其他绿色服务等方面。截至2021年末，本行绿色信贷贷款余额190.78亿元，比年初新增38.45亿元，增幅25.24%，占全部贷款余额的7.81%；在持续压减落后产能信贷规模的同时，本行按照新旧动能转换工作要求，加大对传统产业龙头企业的产业升级转换的信贷支持，按照现有“两高一剩”贷款口径统计的贷款余额27.69亿元，比年初减少0.75亿元。

案例

支持城市污水处理项目

本行支持某城市污水处理项目，在提供一期工程1.75亿元建设资金基础上，2021年继续为该污水处理项目提供二期建设资金2.5亿元。

本次二期及中水回用配套管网工程项目，设计日处理污水能力5万吨，配套污水管网10公里，并建设中水回用工程。项目建设将保证工业园区和城市的可持续发展，保护城市水体和乡镇水体环境，保护生态环境和人居环境。

案例

举办胶东经济圈金融合作联盟绿色发展研讨会

2021年4月15日，本行推动举办胶东经济圈金融合作联盟“金融赋能 绿色发展”研讨会。活动期间，联盟成员单位围绕如何发挥好金融在支持绿色产业发展中的作用，健全绿色金融体系、完善绿色金融机制、加强绿色产品创新等话题展开讨论。

活动中，联盟还分别与山东省土地发展集团、山东省新旧动能基金管理有限公司举行了“金融赋能 乡村振兴”“金融赋能 新旧转换”启动仪式，与中泰证券签订了“金融赋能 绿色发展”意向合作。联盟将密切与山东省土地发展集团、山东省新旧动能基金管理有限公司的战略合作，与中泰证券在绿色金融领域展开广泛合作，共同推动绿色金融发展。



支持碳达峰碳中和

践行绿色城市建设全面战略合作

本行密切与青岛市住房和城乡建设局合作，推动绿色城市建设和金融互相融合，积极对接青岛市绿色城市建设项目、碳中和项目、绿色园区、绿色低碳企业等重点项目、重点客户名单，通过优化服务流程，创新绿色金融产品，全方位支持青岛绿色城市建设。

搭建绿色金融创新实验室

以青岛成为全国首个绿色试点城市为契机，青岛银行首席经济学家办公室和博士后工作站牵头搭建绿色金融创新实验室，为创新业务发展提供金融智力支持。以金融创新实验室为纽带，本行将着重在绿色、低碳、蓝色金融等重点领域的基础理论研究、创新理论研究、金融场景研究、创新产品研究等方面推动青岛绿色可持续发展，打造绿色城市建设发展样板。

持续探索发展清洁能源市场

本行聚焦碳金融领域，以光伏发电、风电等新能源项目为突破口，深入布局清洁能源市场。配合国家整县（市、区）屋顶分布式光伏开发战略，梳理光伏产业链，利用项目贷款、债券融资、金融租赁等融资工具对光伏开发项目提供多元化融资支持，为清洁能源产业发展贡献金融力量。

案例 审批通过山东省某地市分布式光伏项目贷款

山东省某地市集中区域内光伏资源推行分布式光伏综合开发项目，本行以项目贷款为切入点，与项目企业一同设计实施方案，发挥地方法人银行优势第一时间审批通过项目贷款，帮助区域实现“双碳”目标。该项目发展分布式光伏与乡村振兴相结合，以租赁农户屋顶的模式，增加农民租金收益。租用工商业企业厂房屋顶，所发电量优先供企业使用，节省企业生产成本，助力企业绿色低碳发展。



绿色金融创新实践

2021年内，本行陆续创新投放首笔“碳中和”贷款、发行“碳中和”主题理财、承销“碳中和”债券、创新绿色供应链金融“碳E贷”产品等，实现了多个绿色金融的“首单”“首发”。

• 发放首笔“碳中和”贷款

2021年3月25日，本行向青岛公交新能源公司成功发放一笔碳中和贷款1,000万元，用于支持企业绿色低碳发展。该笔业务是本行自推出“碳贷通”业务后发放的首笔贷款，也是山东省内银行机构办理的首笔“碳中和”融资业务。

• 推出山东省内法人银行首个绿色供应链金融产品“碳E贷”

2021年6月，本行推出山东省内法人银行首个绿色供应链金融产品“碳E贷”，为经中联认证中心认证的绿色核心企业的上游供应商发放绿色供应链金融贷款。“碳E贷”主要为支持环境改善、应对气候变化和资源节约高效利用等经济活动而提供的金融服务。当小微经销商或者供应商向经中联认证中心、联合赤道等工业和信息化部认可的认证机构完成绿色认证的核心企业销售或者采购融资时，可享受本行的绿色供应链金融专项优惠。自该业务推出以来，其业务场景已经覆盖轨道交通、新能源汽车、信息化装备等多个行业，截至2021年末，本行已累计为250余户小微企业发放贷款超8.5亿元。

• 承销绿色债券

2021年6月17日，本行与平安银行主承销的青岛地铁集团有限公司2021年度第二期绿色中期票据（碳中和）成功发行。此单为山东省首单碳中和债券，票面利率3.58%，创2021年以来山东市场同期限新低。本期募集资金专项用于具有碳减排效益的地铁线路，预计每年可减排二氧化碳256.53吨、年节约标准煤133.14吨，为企业在交通领域绿色低碳转型提供了中长期低成本资金支持。

2021年8月24日，本行为德州市齐河县城市经营建设投资有限公司申请注册20亿元绿色中期票据，募集资金全部用于绿色棚改项目建设。本期债券募投项目预计全年实现替代化石能源量3,155.50吨标准煤、协同二氧化碳减排量6,973.65吨。按募集资金使用占总投资比例折算，预计全年实现替代化石能源量813.43吨标准煤、协同二氧化碳减排量1,797.68吨。

2021年8月25日，本行作为牵头主承销商，中国银行作为联席主承销商，成功发行临沂城市建设投资集团有限公司首笔碳中和超短期融资券，金额0.5亿元，期限270天，票面利率2.60%，发行价格远低于同类型主体的市场发行价格，该笔业务也是临沂市首笔“碳中和”债券。

• 办理首笔碳配额质押贷款

2021年9月24日，本行成功为青岛能源集团下属公司 - 青岛金泓热力有限公司办理一笔碳配额质押贷款业务，金额1,000万元。该笔业务是青岛银行首笔全国碳市场碳配额质押贷款业务。以碳排放配额为质押的绿色融资模式，告别了以往传统的房产、土地抵押等融资模式，丰富了企业融资担保品。

• 青银理财发行全国首款“碳中和”主题理财产品

2021年6月，青银理财推出“碳中和”主题理财产品，为普通投资者提供参与“碳中和”投资机会，同时引导社会资金参与“碳投资”，支持财富持有者加强社会影响力投资。截至2021年末，累计发行7只，募集资金6.93亿元，首期碳中和理财募集金额达1.95亿元。

倡导绿色办公

绿色办公

2021年内，本行以智慧办公系统和智慧人事系统为切入点，借助移动办公智能终端的全员配发，倡导绿色办公、探索数字化管理模式。青银随时办APP成功投产，对本行100余支工作流程进行优化，实现随时随地移动办公，流程总耗时缩短了97%，即时通讯保障工作信息安全。智慧人事APP推广使用，实现移动考勤、极速入职、合同线上签署移动化办理。高效办公助力本行管理转型。

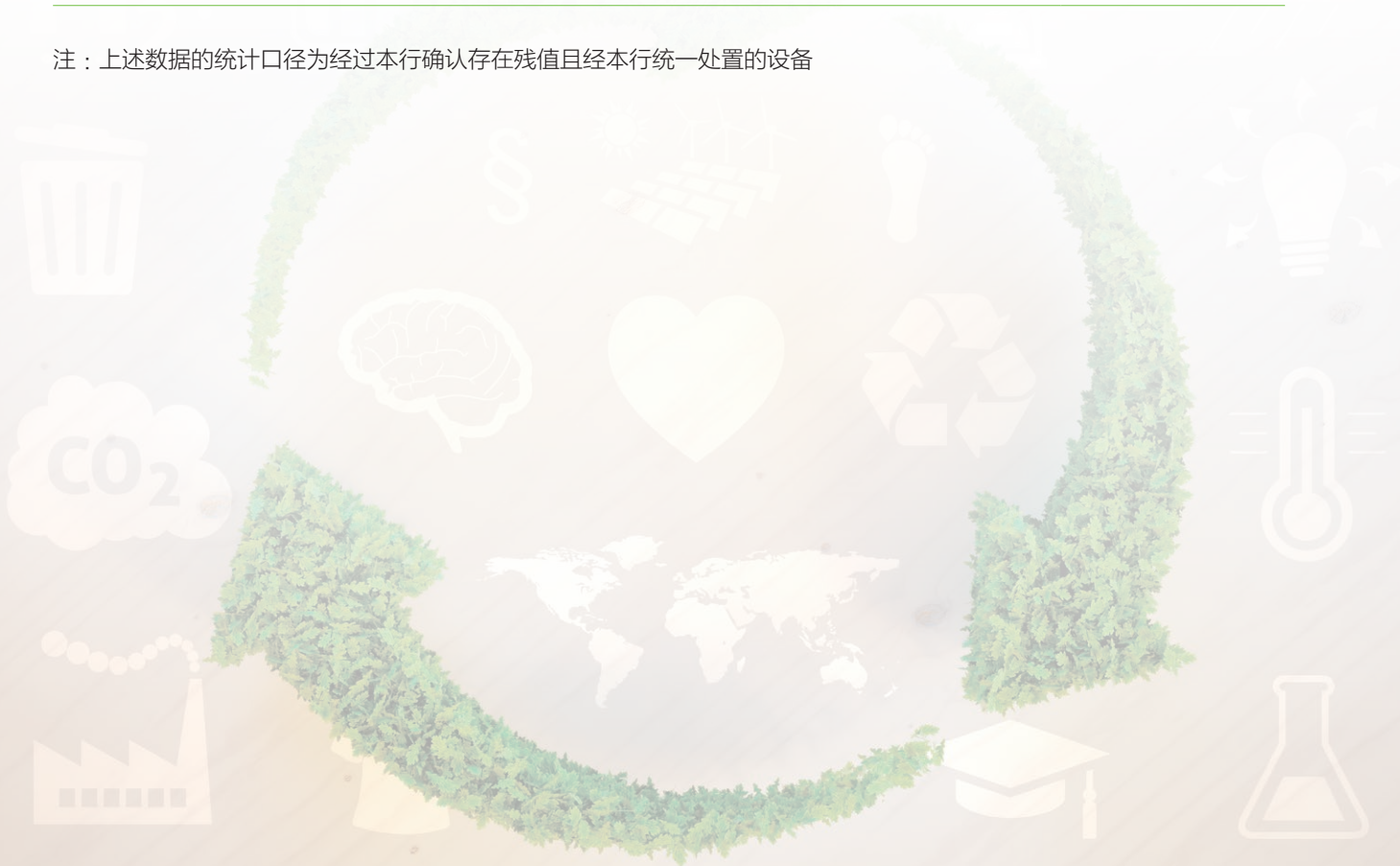
废弃物管理体系与制度

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2021年报废处置电子设备表

项目	2021 年（台）	2020 年（台）
业务用计算机	265	301
显示器	263	0
打印机	41	3
自助取款机	5	22
自助服务终端	9	5

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2021年能源消耗表

类别	单位	2021 年	2020 年
总部办公用电量	万千瓦时	383	362
总部办公用水量	吨	28,112	24,140
总部办公用纸量	百万张	1.70	1.60
总部办公用油量	升	53,708.67	39,492
总部天然气使用量	立方米	28,142.83	29,636.5
总部温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	4,386	3,695
——直接温室气体排放 *	吨二氧化碳当量	120.66	90.66
——间接温室气体排放 **	吨二氧化碳当量	4,265.71	3,604.34

* 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。2021年，本行总部车辆累计排放氮氧化物0.421吨，二氧化硫0.0008吨，颗粒物0.04吨。

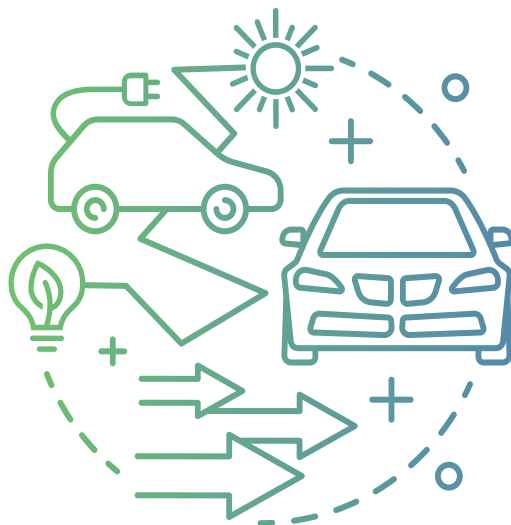
2021年内，暂未发现对本行经营已经或可能产生影响的重大气候相关事宜。

采购管理

2021年内，本行持续加强集中采购管理工作，形成了以办法、流程、供应商库管理、评委库管理为一体的全面制度管理体系。2021年内，对《青岛银行集中采购管理办法》《青岛银行集中采购操作规程》《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》进行了修订。采购过程中实施供应商准入审查、补充、退出等机制，进一步强化集中采购管理工作的合规性。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、高能耗的供应商和产品，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	63
环渤海地区	802
中部地区	9
东北地区	6
西部地区	9
其他地区	8



推广绿色运营

流程改造与服务提升

2021年，本行共上线系统优化改造220单，重点改造包括：柜外清增加指纹捺印功能，解决老年人等特殊客群“签字难”问题，提升了老年人签字确认便捷性；e企开户增加电子营业执照线上预约功能，助力电子证照推广；“e企填”在线填单功能简化客户手写进账单，减少客户进账单填写错误造成的纸张浪费等。

2021年，本行重点推进“减高柜”厅堂服务流程优化。截至2021年末，本行共有78家存量网点实施减高柜，其中23家创新试点了“单高柜”模式，高柜开放数量较年初减少92个。同时，整合柜面配套家具和设备、应用一体机电脑，提高了运营人员工作舒适度。在提升服务价值、减少柜台资源占用、提高员工工作舒适度方面取得成效。

改善营商环境，推进单位账户服务流程优化

全年贯穿企业账户管理提升思维，在账户服务全流程进行优化和重塑，全面提升客户账户服务流程体验。

打造账户管理提升1.0项目

运用数字化手段对企业开户、年检、尽职调查等环节进行升级改造，全面提升业务操作效率。一是通过引入机器人流程自动化(RPA)技术及第三方数据，共减少开户前后的跨系统手工操作四次；二是建立客户综合性体检及账户系统自动化年检功能，即时满足客户开户需求；三是通过减授权、无纸化改造、账户自动启用等完善行内系统功能，减少开户过程中的操作环节。

制定并推广标准化开户流程及开户时长

开展标准化开户流程培训并建立开户时长跟踪督导机制，提高了各网点账户服务效率；明确上门核实协作流程，将企业预约到完成开户的时间由原半个月左右压缩到3个工作日。

简化客户填单

设计十合一开户申请书、八合一销户申请书、四合一定期业务申请书，最大限度减少客户填单、盖章内容。

落实减费让利

深入贯彻落实监管机构减费让利要求，免收企业资信证明、组合印鉴、部分回单补制等费用，降低函证收费，全年合计减费让利149万元，加大对企业客户的优惠支持力度。

积极开展数字人民币建设

作为山东省内首家参与数币试点的地方法人机构，本行于2021年8月完成个人数币业务上线、2021年10月完成对公钱包功能上线，满足了个人及对公客户数字人民币基础功能的使用需求。截至2021年末，绑定青岛银行卡3,000余人，交易笔数9,000余笔，交易金额800余万。同时，本行积极协助数研所组织数字人民币业务测试。

坚持绿色公益

2021年内，本行辖区内各分支行陆续开展了义务植树、垃圾分类、城市卫生整治、倡导环保出行等绿色公益活动。



▶ 滨州分行开展环境保护宣传



▶ 滨州分行组织环境卫生集中整治志愿活动



▶ 青岛市南支行组织 "我为创城加一分" 志愿服务进行时 " 志愿活动



▶ 青岛即墨支行组织行庆十五年环保公益行



▶ 威海分行组织植树活动



► 智能机器人“小青馨”厅堂宣传环保知识



► 青岛平度支行参加创城活动



► 青岛市南支行组织“我为创城加一分 志愿服务进行时”志愿服务活动



► 青岛即墨支行开展“净滩行动”



► 青岛浙江路支行开展义务植树活动



► 淄博分行与文明共建村开展“文明共建植树节”活动



社会责任篇

幸福照进心坎里
温暖他人 照亮世界



BQD
青岛银行



志愿服务

获得感

幸福感

安全感

依法合规经营

检查机制

本行持续强化合规监督检查，组织开展形式多样的检查，通过“今天我发现”“本周我巡视”“每月我总结”“内控评审会”等形式，对屡查屡犯问题、员工操作合规性、管理人员的履职情况、制度执行情况等进行全面检查。2021年内，组织开展“本周我巡视”48期，内控评审会3次。2021年，本行在“内控合规管理建设年”活动进程中，摸索创建诸如“六个突出工作法”“一库一会两台账”工作法等高效、好用的特色工作方法，全方位开展自查自纠，有效提升内控管理水平。

报告制度

本行建立违规行为报告制度，由基层网点和相关管理部门对合规风险问题进行报告。每年就合规风险管理和内控情况向董事会或董事会下设委员会报告。2021年，董事会对《青岛银行2020年度内部控制自我评价报告》《青岛银行2020年度合规风险管理报告》《青岛银行2020年度操作风险管理报告》《青岛银行2020年度反洗钱风险管理报告》等进行审议或审阅。

制度建设

2021年，本行组织开展以“三提三优”为主题的“制度提升优化年”活动，从夯实制度基础、完善制度评价和强化制度执行三方面提出具体行动措施，推进制度体系不断完善。在全行范围内开展制度集中清理；组织全体员工从合规性、完整性等方面对现行制度进行打分，充分吸收一线制度建议；进一步规范制度制定及发布流程，重申制度分级管理要求；持续对《制度一点通》进行完善和升级，成功塑造了“客户体验好、员工使用顺、风险覆盖全”顺畅好用的制度管理体系。



内审监督

本行董事会下设审计委员会，统筹负责全行内部审计工作；积极推动审计管理考评体系建设，2021年内，本行修订并完善《外部检查及内部审计结果纳入分支行、总行条线、其他考核主体评价方案》，将审计成果纳入全行考核，实现对审计成果的管理转化；印发《青岛银行信息科技内部审计管理办法》，进一步完善审计管理制度，提升审计体系健全性。不断深化非现场形式下的大数据分析，发挥非现场科技引领，开启数据智能分析线索等多维度的非现场审计，实现审计全覆盖。2021年，坚持每季度召开内控评审，有效提高全员风险意识，推动内控建设不断完善。

加强廉政文化建设

持续深化培育“青青银”清廉文化品牌，2021年内，进一步创建命名廉洁合规子品牌“青青银·泉合”，推动廉洁文化建设向基层延伸；加强廉洁自律提示提醒，针对重点问题、重要事项，关键时期、关键节点有针对性地印发《关于不断强化规矩意识改进工作作风的提示》《关于持续加强员工“八小时以外”关爱和教育管理的提示》等《廉洁自律提示》共计16期；加强警示教育提示提醒，收集内外部发生的风险案例视频、图片、文章等风险案例，编发《每周一案》共18期，以案说法，警钟长鸣；组织本行党员、中层管理人员观看警示教育纪录片，强化全行廉洁自律、遵规守纪意识；搭建清廉文化学习互动平台，结合党史学习教育，在本行内网开设党史中的纪律、上级精神及党纪法规专栏，及时发布最新纪检监察相关政策法规。组织董事、监事学习《银行保险机构董事监事履职评价办法（试行）》，依法合规履职。2021年，本行未发生贿赂、勒索等腐败案件。

加强知识产权保护

本行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。本行在中国境内依法享有共计210项注册商标专用权，保护范围涵盖金融服务等多个领域。2021年内，本行在不断完善现有商标体系基础上，申请注册“璀璨人生”“青银幸福邻里”等系列特色服务品牌商标。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。



保护消费者合法权益

客户投诉机制

本行全面推进服务态度类投诉溯源改进管理提升工作，通过全面分析重复性、集中性、同质类服务态度类投诉事项产生的问题根源，深入查找金融消费者权益保护工作中的短板和不足，采取针对性措施强化源头治理，并有效建立起辅导型的问题解决机制，使金融消费纠纷止于未发、止于萌芽，切实维护金融消费者合法权益。

2021年内，本行以客群体验为抓手，在“坚持做”和“探索做”基础上不断夯实，引用“峰终定律”“PDCA”管理模型等，就服务体验和产品体验进行客户满意度调研与访谈，与客户积极交互万余人次，有效深入万余笔消费投诉和客户求助业务，坚持开展体验评审模式和客户之声高管专线项目。通过数据和洞见驱动，发现23个品类的产品体验和服务体验痛点，为本行业务部门提供以数据为中心的决策依据，向分支机构发布靶向管理改进举措，实现全年网点现场投诉同比下降45%，客户求助同比下降23%的良好压降态势，提升客户体验。



► 本行客服中心工作人员

2021年度本行共收到消费投诉2,563笔，办结2,563笔，办结率100%。

按业务分类：

银行卡	1,477笔
债务催收	326笔
贷款	304笔
支付结算	108笔
自营业财	89笔
银行代理业务	17笔
人民币储蓄	15笔
其他中间业务	10笔
个人金融信息	5笔
人民币管理	5笔
贵金属	2笔
国库	2笔
外汇	2笔
其他业务	201笔

按投诉地区分布：

青岛地区	2,331笔
济南地区	34笔
威海地区	32笔
淄博地区	31笔
潍坊地区	27笔
枣庄地区	27笔
烟台地区	26笔
滨州地区	14笔
济宁地区	11笔
东营地区	10笔
德州地区	9笔
泰安地区	6笔
临沂地区	3笔
莱芜地区	1笔
日照地区	1笔

保障客户信息和资金安全

• 系统安全

2021年内，本行完成异地云中心建设，实现21套关键系统的异地应用级灾备，进一步提高本行重要信息系统灾备覆盖率；通过优化同城灾备网络架构，扩建计算资源池，提升业务承载能力；完成生产中心双路配电架构升级，提升数据中心动力系统可靠性和稳定性；开展核心业务系统、网上银行等重要系统演练31次，开展数据中心电力、空调等基础设施应急演练3次，进一步提升本行业务连续性水平。

• 数据安全

本行制定《青岛银行数据安全管理办法》，规范数据安全总体要求，明确数据收集与存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除与销毁等数据全生命周期安全管理要求，明确数据安全监督与检查，数据安全事件应急等重点工作要求。2021年内，本行从数据安全分类分级管理、生产数据采集授权审批等方面，持续提升数据安全管理能力。

• 信息安全与隐私保护

按照《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》要求，本行建立信息安全和隐私保护管理体系，于2021年11月成立了青岛银行个人信息保护委员会，进一步加强网络安全工作管理。将原信息科技管理委员会更名为网络安全及信息科技管理委员会，负责统一规划指导青岛银行网络安全和信息科技系统建设工作，监督网络安全和信息科技各项职责的落实。

贯彻落实《个人信息保护法》，2021年内，本行及时修订《个人账户开户及综合服务协议》，新增客户信息保密条款；发布《关于规范个人客户人脸影像采集的业务通知》，规范客户人脸信息采集流程；开展《个人信息保护法》培训，保障客户信息处理合法合规；对《个人信息处理事项告知授权书》《个人征信信息查询及采集授权书》《隐私政策》《人脸识别授权书》等格式合同进行修改完善，向客户充分履行告知义务，保障信息收集处理合法合规；通过微信公众号等渠道深入解读法律法规，普及个人信息保护知识，提升员工及客户信息保护意识。

重视信息安全与隐私保护工作，2021年内，本行先后开展了《金融行业互联网应用监管合规解析》《网络安全法介绍与执法案例解析》《金融业数据安全意识》《数据安全与个人信息保护》等培训6次。

深入开展“断卡行动”，保护人民群众“钱袋子”

自2020年10月10日“断卡行动”开展以来，本行密切与中国人民银行、公安机关的联系，着力于化解存量账户风险、遏制新增账户风险，既保护人民群众的资金安全，也为本行防范潜在的账户风险和声誉风险。在中国人民银行青岛市中心支行支持指导下，本行联合青岛市公安局探索建立了疑似欺诈线索报警微信群工作机制，对买卖账户、电信网络诈骗犯罪分子起到极大震慑作用。

案例

本行充分发挥网点“第一道防线”作用，2021年7月，本行与青岛市北公安局协作，成功打掉一全国流窜“跑分”团伙，抓获13名犯罪嫌疑人，该团伙自2021年6月以来分别驾车流窜到云南、贵州、广西、河南、宁夏、青岛等多地，为境外电信诈骗团伙转账洗钱1.1亿元。该案例先后被央视新闻频道、中国人民银行官方公众号、公安部刑侦局公众号等多家媒体报道。

普及金融知识

2021年，本行将金融知识宣教工作与“青银融万家”基层特色品牌、“幸福邻里”社区金融服务站、普惠金融助农服务站等特色工作相结合，搭建金融知识的大宣传格局，坚持开展“3·15”消费者权益保护日、“普及金融知识万里行”“金融知识进万家”、防范非法集资宣传月等主题宣教活动，丰富金融消费者教育的渠道和方式，推动金融知识“精准直达”所需人群，积极践行社会责任。

- **开展反假币宣传。**2021年，本行开展反假宣传，开展人民币知识进社区、整治拒收人民币各类宣传。
- **信息安全周宣传。**为深入贯彻网络强国的重要思想，培养消费者网络安全意识，本行于2021年10月11日至17日陆续开展“2021年金融网络安全宣传周”系列活动。本次宣传周活动以“网络安全为人民，网络安全靠人民”为主题，聚焦守牢金融数据安全底线，促进金融数据综合应用，旨在提升社会公众的网络安全意识和防护技能，全面营造全社会共筑网络安全防线的浓厚氛围。



► 本行积极组织开展金融知识宣传活动

提升客户服务

提升服务品质

争优创先

“服务温馨”是本行的经营特色。2021年6月和9月，本行分别荣膺2021年“中国500最具价值品牌”和“亚洲品牌500强”。2021年11月，本行总行营业部、即墨支行、济南舜耕支行荣获中国银行业协会“2021年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”称号。2021年12月，本行荣膺2021年“五星钻石奖”，是全国唯一一家连续六年入围的城商行。

服务管理转型升级

本行以打造体验化、流程化的服务体验为主线，以“增互动”“塑流程”“强体验”为具体动作，结合“研数据”“夯智能”“提管理”进一步优化调整服务管理路径，切实强化客户体验。

服务质量管理向服务体验管理转型。以用户数据和体验洞见驱动，持续打造“产品体验+服务体验”双轮驱动服务管理模式。一方面，通过数据和洞见驱动，发现产品体验和服务体验痛点，以数据驱动挖掘客户之声，为客户体验再升级赋能。另一方面，强化消费者权益保护管理思维，多措并举夯实网点金融消费投诉压降的主体责任，服务态度类投诉压降成效显著，实现服务类投诉管理各项指标逐步向好。

抢抓人工智能机遇，以技术创新切实提升服务体验。全面推进智能AI技术在多场景用户体验中的应用与建设。AI机器人客户咨询服务全渠道铺设完成，累计服务用户量突破300万；多场景AI机器人外呼平台上线，试水风险排查、理财复购承接、新户激活等业务场景；“客户之声”多媒体客户互动数据运营管理驾驶舱投产应用。



▶ 本行连续多年摘得世界品牌实验室“五星钻石奖”桂冠



适老化服务提升

“敬老服务模式”。结合多渠道老年客户调研，本行总结并提炼出老年客户网点办理业务的三大痛点，研发“亲、诚、勤、简、爱”的“敬老服务模式”，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，提升客户服务体验。

“敬老服务热线”。2021年内，本行上线“敬老服务热线”，启动“一键直达”专属服务，老年客户拨打96588咨询电话，通过首级菜单即可进入“敬老服务”5秒直达专属人工坐席，让更多的老年客户拥有费力度小、便捷度高的电话银行服务。

“暖心版”手机银行。对手机银行APP进行适老化改造，针对老年用户在使用银行APP过程中“看不清”“找不到”等问题，推出“暖心版”手机银行，增加大字、简约版页面，让各交易入口更简洁和清晰，成功打造了“简单、贴心、专属”的专属服务。

对特殊群体的人性化服务

本行积极推动特殊客户群体的无障碍环境建设，制定并发布《青岛银行特殊客户群体延伸服务管理办法》，针对特殊客户建立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、爱心记录本等，为特殊客群提供便利化服务。

为满足特殊群体金融需求，成立“登门服务”团队，建立服务小分队，在确保风险可控的前提下为特殊人群提供上门服务。

本行在营业厅设立“户外劳动者爱心驿站”，服务对象是环卫工人、绿化工人、市政维修工人、快递员、送餐员、城管人员、交通警察、物流驾驶员、出租车司机等户外劳动者，解决其饮水难、如厕难等问题，并配套微波炉、饮水机、桌椅、医药箱等驿站必备用品，解决户外劳动者工作、生活的实际困难。



拓宽服务渠道

增设网点

指标名称	单位	2021 年	2020 年
营业网点（含总行营业部）	个	166	147
当年新增营业网点	个	19	6
农村营业网点（不含普惠金融服务站数）	个	1	1
社区支行	个	28	17

社区银行和小微支行

截至2021年末，共设有28家社区支行。

自助设备

本行拥有在行式自助银行103家，拥有自助设备407台，包括自助取款机19台、自助存取款机263台、自助服务终端机125台，向社会公众提供取款、存款、转账、账户查询、缴费等服务。

保障员工权益

数据类别	项目	截至 2021 年 12 月 31 日	
		人数 (人)	比例 (%)
社会指标	员工总数	4,447	100
	按性别划分	男性员工	1,966
		女性员工	2,481
	按雇佣类型划分	合同制员工	4,447
		派遣制员工	-
		临时工	-
	按年龄组别划分	30 岁 (含 30 岁) 以下员工	1,583
		31 至 40 岁 (含 40 岁) 员工	1,970
		41 至 50 岁 (含 50 岁) 员工	654
		50 岁以上员工	240
	按地区划分	山东省内员工	4,447
		山东省外员工	-
	按学历划分	专科学历员工	507
		本科学历员工	3,140
		硕士学历员工	786
		博士学历员工	14
	新进员工	452	10.16
	残疾人员工	2	0.04
	少数民族员工	44	0.99
	社保缴纳员工数	4,447	100
	定期体检员工数	4,447	100
	近 1 年发生劳动仲裁次数	1	-

该表格中人数为本行不含附属公司数据。

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。2021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。

数据类型	项目	流失人员数	流失率 ¹ (%)
社会指标	按性别划分	男性员工	140
		女性员工	164
	按年龄组别划分	30 岁 (含 30 岁) 以下员工	117
		31 至 40 岁 (含 40 岁) 员工	137
		41 至 50 岁 (含 50 岁) 员工	32
		50 岁以上员工	18
	按地区划分	山东省内员工	304
		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)

权益保障

本行依法保障员工劳动和休息权利，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等内容。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、生育等基本养老保险，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

本行建立行政职务与专业岗位序列“双通道”晋升途径，搭建类别清晰、等级分明、权责明确、晋升有序的现代商业银行岗位管理体系，为员工提供广阔的职业发展平台。为深入贯彻实施本行“532后备人才培养工程”，2021年内，本行在全行范围内选拔任用了15名中层后备人才及184名经理级后备人才，打造了一支符合本行高质量发展战略和适应市场竞争环境的高素质管理人员队伍。

任用中层后备人才



15名

任用经理级后备人才

184名



打造学习型组织

成立培训部

2021年9月30日，本行成立培训部，负责全行培训工作规划管理、负责全行培训管理体系建设。2021年内，培训部制定教育培训工作三年发展规划和员工成长培训方案。梳理构建教学管理体系、员工成长体系、教材管理体系、教师管理体系、评估评价体系，后续将重点实施“远航计划、领航计划、续航计划、起航计划”以及内训师培养工作，搭建起匹配青岛银行高质量发展的管理与领导力学习体系、完善的金融专业人才培养体系，以及以各岗位员工为中心全覆盖的自主学习发展体系，以达到培养人才、推进业务、服务战略、宣导文化的目标。

青岛银行2021年新员工入职培训（第一批）开班合影 2021.7.22



金家岭金融论坛

聚焦经济热点话题，把握前沿发展风向，本行于2020年6月发起“青岛银行·金家岭金融论坛”，旨在打造开放式知识交流平台，营造“开放、自由、创新”的思想汇聚和学习研讨氛围，启智未来。截至2021年末，本行金家岭金融论坛已举办10期。



青年活动

- 本行积极搭建开放交流平台，激发全行尤其是青年员工的研究热情。2021年5月，本行举办第八届青年论坛及“业务管理双提升青年有话说”比赛，现场进行了多项颁奖、创新项目及主题沙龙展示，内容涵盖运营流程中的创新技术应用和优化方案、“智能移动终端大家谈”等，持续打造挖掘青年人才、促进青年员工交流的良好平台。



- 为激励青年员工坚定理想信念，汇聚锐意进取力量，2021年5月25日，本行团委召开“五四”表彰大会暨“青春向党奋斗强国”朗诵大赛决赛。



员工技能大赛

2021年10月24日，本行举办2021“青银工匠”职工技能大赛。全行46支代表队，680余人次参加了比赛。经紧张、激烈而有序的比赛，整体成绩优良，体现了工匠精神，达到了业务大练兵的目的，展现了新时代“青银工匠”新风采。



关爱员工

认真落实“关爱文化”，不断完善困难员工档案，主动登门看望患重大疾病的员工，对婚育病丧和困难员工及其家庭坚持随访慰问制度，及时为员工排忧解难。2021年内，本行办理职工互助医疗保险缴费15.696万元，为员工办理赔付120余人次、12万余元。

互助医疗保险

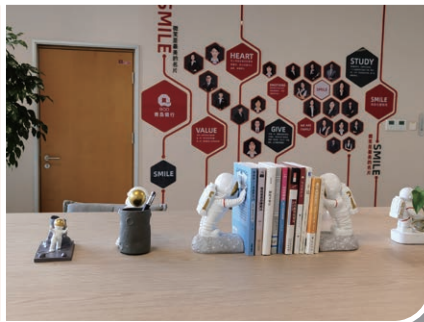
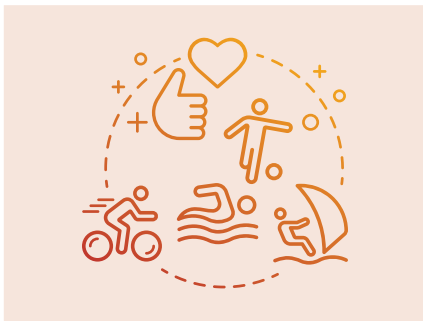


15.696 万元

丰富员工业余生活

本行开展员工之家建设，通过建立“员工书屋”“爱心妈妈小屋”，配备健身设施和淋浴室，组织各项文体活动等丰富员工业务生活，满足员工美好生活需要。2021年内，本行先后组织开展“庆三八、促提升”系列主题活动、“激情夏日，拼搏提升”系列趣味运动会、“庆祝中国共产党建党100周年线上书画展”、迎行庆“青银我绘制，奋进正当时”主题作品征集活动等。组织青银合唱团参加青岛市庆祝建党100周年合唱展演、组队参加青岛市第四十届职工运动会电竞、集体跳绳、太极拳、乒乓球、羽毛球、足球、篮球、云健身等比赛。组织“青银Q-Run”跑团参加2021年青岛马拉松赛事等比赛。本行连续两年获青岛市职工文化体育示范单位称号。

为庆祝本行25周年行庆，组织行内各单位精心制作26个节目、快闪及花絮视频，借助“青银E刊”平台进行网络展播。



► 本行开展“员工之家”建设，并组织各类文体活动

助力美丽乡村建设

普惠金融服务站

牢记服务“三农”初心，全面下沉服务重心，助力美丽乡村建设。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2021年末，签约助农服务点2,705家。全面推广“党群e家”党建品牌建设，2021年6月，本行受邀参加中国人民银行青岛市中心支行主办的“党群e家”农村支付新模式推广发布会，本行助农站点融合党建、政务服务的多维度服务模式受到中国人民银行青岛市中心支行、莱西市政府高度赞扬。依托普惠金融服务站在莱西、即墨、平度、胶州、西海岸分别成立普及金融知识宣传活动小组，走进乡村社区向社区村民普及金融知识，提升村民金融素养。在全辖内推广“金融夜校”系列活动，打造农村地区金融教育宣传阵地和惠农阵地。

加强政银合作，开启政银服务新模式。2021年，本行会同青岛市医保局、卫健委等部门制定《助农点医保签约推动方案》，于青岛辖区助农站推广大慢病签约、医保、社保、公积金等政务业务的办理职能，让广大村民“足不出村”办理银行业务，享受一站式综合服务。



发展社区金融

本行发挥“青馨”服务品牌特色优势，积极探索与建设社区金融新业态模式，2021年内筹建并开业10家社区支行，倾情打造“青岛银行幸福邻里”党建社区服务品牌。

“幸福邻里、心系彼此”为品牌引领

本行以“为百姓提供更好的金融服务”为品牌的使命与愿景，以构建“党建+志愿”品牌核心价值体系为主线，以“幸福邻里、心系彼此”为服务宗旨，以“工作中有志愿，志愿中有工作”为经营理念，扎根社区，深耕细作，倾情打造“青岛银行幸福邻里”党建社区服务品牌，并于2021年4月获得国家商标局注册商标许可。

“志愿服务+”赋能社区银行

本行社区支行积极构建志愿者文化，组织全员系统学习志愿精神，努力拓宽本行服务的边际与宽度，搭建好“青银幸福邻里”志愿者服务梯队。厅堂内，十家支行已统一落地志愿服务具体项目，定期深入社区举办“青岛银行幸福邻里”防诈骗志愿小课堂，以情景再现的方式解析常见诈骗手法，揭露背后套路，帮助邻里提升金融诈骗识别能力，深化和延展金融服务的社会属性，将“温暖他人，照亮世界”的志愿精神惠及更多的邻里百姓。截至2021年末，本行10家社区支行参与“党建+志愿”活动178场次。



▶ 社区支行开展志愿活动

助力公益扶贫

2021年内，本行通过青银慈善基金会向社会提供帮扶、助力乡村振兴、开展助学助教等。本行全年累计对外捐款1,519.20万元。

大爱青银，感恩社会

2021年内，本行组织全行员工开展了“迎行庆、献爱心、慈善捐”活动，全行向“青银爱基金”捐赠190.92万元。

开展爱心帮扶

2021年内，本行通过青银慈善基金会开展了10项扶贫项目，项目支出426万元，具体情况如下表：

项目名称	金额（万元）
青岛市退役军人事务局关爱基金捐赠	200
青岛莱西市日庄镇扶贫项目	100
青岛莱西经济开发区经管与农业服务中心捐款	50
山东省公安民警优抚基金会	30
青岛平度市店子镇扶贫捐款	30
威海乳山市辛家口村帮扶捐款	5
威海荣成市马岭董家村帮扶捐款	3
威海市乳山市马石店村帮扶捐款	3
威海荣成市垛山姜家村帮扶捐款	3
青岛即墨文县、漳县扶贫项目	2

案例 推出全国首款“慈善理财”产品

为庆祝青岛银行H股上市5周年、A股上市2周年，青银理财推出全国理财公司首款“慈善理财”产品，将理财与公益融合。

“慈善理财”产品，预计年化收益率为4.38%，客户在购买产品时签署约定，将理财收益中年化0.30%的部分作为捐赠金额，由青银理财从到期清算资金中扣划至青银慈善基金会捐款专用账户，用于特定公益慈善项目，专款专用。首期慈善理财募集金额达0.5亿元。



案例

支持乡村振兴项目

2021年5月28日，本行参加青岛莱西市乡村振兴扶贫项目开工仪式。开工仪式上，本行向青岛莱西市日庄镇河头村捐赠100万元项目建设资金，用于改善该村灌溉、交通条件，解决农业生产基础设施落后问题。



案例

公益庆祝25周年行庆

为庆祝25周年行庆，2021年11月21日行庆日当天本行成立“青岛银行助学圆梦基金”；向“退役军人关爱基金”专项捐款200万元；向平度市店子镇乡村振兴基金专项捐款30万元。



开展捐资助学

本行在中国海洋大学、山东大学、山东科技大学、青岛大学等设立了“青岛银行奖学金”，帮助莘莘学子实现求学梦。2021年内，开展助学项目12项，项目支出合计895万元，用于改善教学环境、设施，提升教学力量，助学、奖学、奖教等。

项目名称	金额（万元）
甘肃临洮县二中及甘肃徽县胶州中学	200
中国海洋大学教育基金会	200
中国金融教育发展基金会	100
山东科技大学教育发展基金会	100
甘肃陇南市东江幼儿园助学项目	50
西藏日喀则市桑珠孜区教育助学项目	50
青岛大学教育发展基金会	50
山东大学教育基金会	50
青岛科技大学教育发展基金会	30
青岛理工大学教育发展基金会	30
山东工商学院教育发展基金会	30
青岛莱西市后塔小学项目	5

本行与山东省教育厅签约

2021年8月13日，本行与山东省教育厅在济南签署金融支持全省教育高质量发展的战略合作协议，开启了“教育+金融”合作的崭新篇章。根据合作协议，“十四五”期间，本行将把教育列为重点支持行业，每年提供不少于100亿元授信支持教育事业。合作期间，双方将开展全方位、深层次、多维度的合作，合力助推山东省教育事业高质量发展。



2021年员工志愿者行动

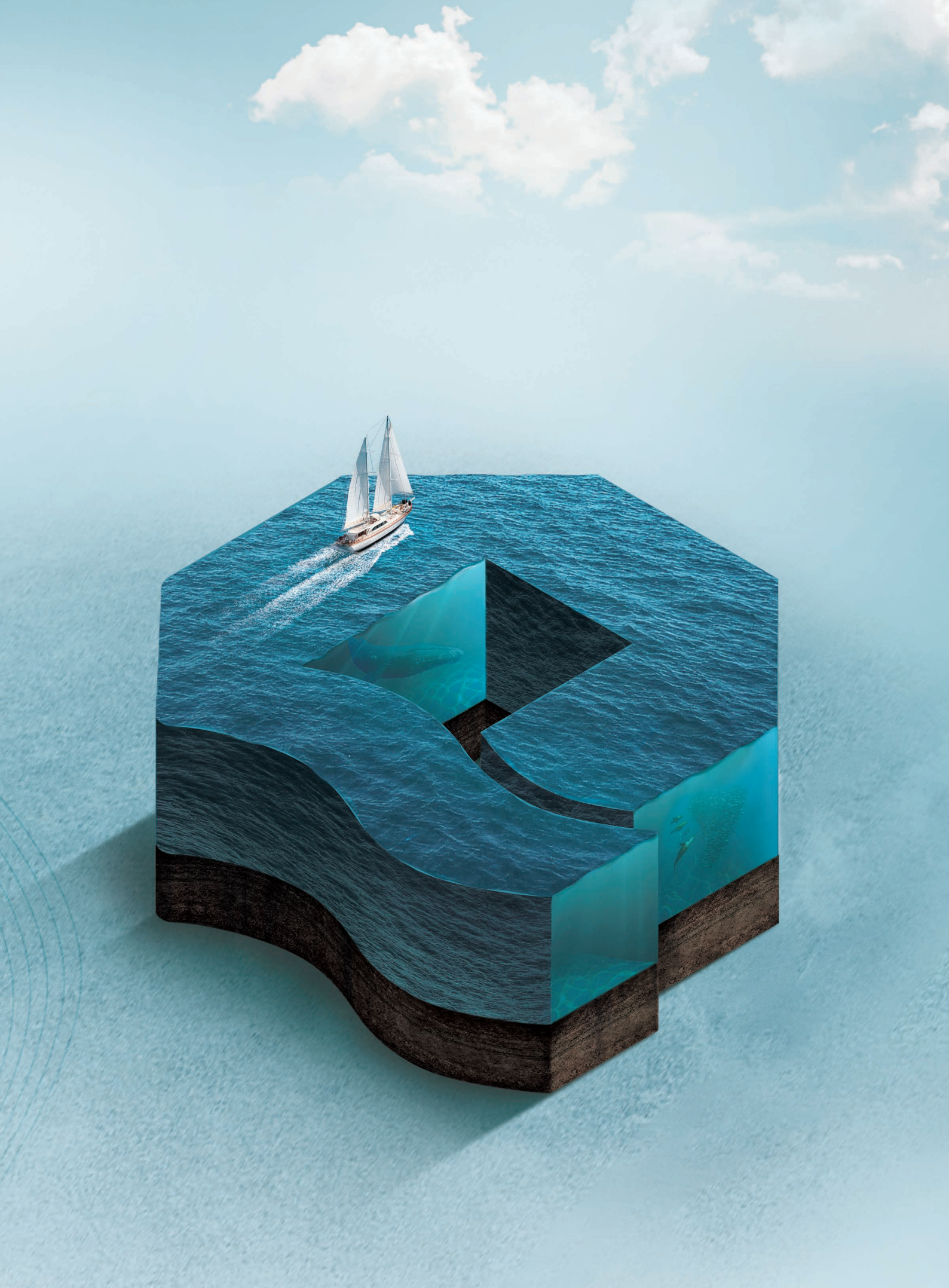
青年志愿者行动项目名称	活动时间	活动内容	活动地点
助力精准扶贫、助学、帮孤、敬老活动	2021 年 1 月至 11 月	“携手帮扶，温暖传递” 活动	青岛崂山支行
		“书香传递温情 爱心点亮梦想” 图书捐赠活动	临沂郯城县求是小学
		“希望小屋儿童关爱计划” “希望小屋” 爱心捐赠	潍坊分行 菏泽分行
		定点捐助甘肃文县、漳县	青岛即墨支行
		济宁泗水县微公益协会共同开展“青银有爱，情暖童心” 主题活动	济宁泗水县
		威海市环翠区田和街道微粒公益爱心助学活动	威海市环翠区田和街道 - 威海高技术产业开发区实验小学
		“慈善送温暖 爱心献社会” 扶贫帮扶活动	淄博市临淄区沅水镇四角方村
		“助力乡村振兴” 活动	烟台莱山镇
支持疫情防控活动	2021 年 8 月至 10 月	八大湖街道志愿服务抗疫活动	青岛市中联广场
		承担社会责任，助力全民抗疫——烟台芝罘支行向核酸检测站捐赠防暑物资	烟台上乔西路社区、万科御龙山社区
		助力一线防疫	烟台招远市华西广场疫苗接种处
		助力新冠疫苗接种志愿活动	东营市盛世龙城
		我为群众办实事，疫苗接种无小事——台柳路社区支行疫苗接种专项志愿活动	青岛市北双山社区
金融知识宣传活动	2021 年 5 月至 12 月	绿色金融，入企宣讲	青岛东海西路第一支行
		防范非法集资宣传活动	东营分行各网点
		反洗钱集中宣传活动	东营分行各网点
		唐山路社区支行宣传推广“国家反诈中心 APP、反电信网络诈骗号码 96110”	青岛市翠湖社区
		开展“金融知识赶大集” 志愿宣传活动	青岛市南区延吉路社区
		金融知识宣传	烟台分行各网点厅堂及幸福里小区、海天花园、天地一品等周边小区
		“送金融知识下乡” 活动	菏泽市开发区佃户屯社区
		金融夜校志愿宣传	青岛莱西市南墅镇萌山村
建党百年主题活动	2021 年 6 月至 7 月	庆建党百年，我为群众办实事	青岛中山路街道困难群众家中
		慰问社区老党员及困难群众	泰安清真寺社区
		鑫源社区老党员纪念章颁发仪式	东营市鑫源社区
		共庆建党百年，守护邻里幸福——延川路社区支行志愿服务延川路社区“庆建党百年文化汇演”	青岛延川路社区

青年志愿者行动项目名称	活动时间	活动内容	活动地点
助力城市文明建设活动	2021年 1月至12月	“垃圾分类、你我同行，共创优美社区环境”活动	青岛市金家岭街道奥林社区
		我为创城加一分，志愿服务进行时——青岛市南支行党总支志愿服务办实事	青岛市五四广场周边
		“垃圾不落地、平度更美丽”创城志愿活动	青岛平度市创城办指定服务路段
		“助力文明交通、共创文明城市”志愿服务	青岛平度市红旗路与福州路交叉口
		城区文明交通劝导志愿服务活动	滨州市滨城区
		公共环境卫生集中整治志愿服务活动	滨州市滨城区
		共建卫生城市	烟台龙口市南山路
发展社区金融	2021年 1月至12月	我为群众办实事，幸福邻里在行动——青岛振华路社区支行参与振华路社区公益大集活动	青岛振华路社区
		“志愿服务，邻里共情”——青岛唐山路社区支行参加青岛市道德模范故事汇基层巡演李沧专场	青岛唐山路社区
		健康养生长相伴防范诈骗不松懈——青岛台柳路社区支行助力双山社区开展公益课堂活动	青岛双山社区
		提升志愿效能助力社会发展——社区金融事业部参与青岛市首期社会工作管理人才能力提升培训班	青岛同乐三路社区支行
		健康义诊暖金秋，医保统筹进社区——青岛延川路社区支行重阳节走进理想延川	青岛延川路社区支行
主动践行社会责任	2021年 1月至12月	防汛救灾爱心捐赠活动	东营垦利街道、胜坨镇政府、董集镇政府
		我为荣军献真情——青岛市南支行为退役军人公益募捐	青岛市南支行营业厅
		见义勇为基金会捐款	菏泽分行
		无偿献血活动	潍坊市中心血站
		爱心赈灾、援助河南	烟台招远市义警协会
		净滩行动	青岛即墨墨水河畔
		向防汛一线捐赠爱心物资	东营龙居镇老于滩防汛指挥部
		汇学琴岛乐学堂	青岛市李沧区东北庄社区
		青岛市互联网+全民义务植树活动	青岛市中山公园
		“慈心一日捐”活动	临沂分行线上捐款



蓝色金融篇

打造蓝色金融特色银行
蓝色领航 破浪前行



支持海洋可持续发展 打造蓝色金融特色银行

目前，海洋经济已成为经济高质量发展的“蓝色引擎”。根据目前国际上普遍认可定义，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。蓝色经济的发展离不开金融的支持，因而催生了蓝色金融。本行积极响应党中央、山东省和青岛市的政策号召，作为国内率先试点银行，与世界银行集团成员国际金融公司（以下简称“IFC”）共同开展蓝色金融项目，推进全球首个“蓝色金融”试点，旨在探索金融支持蓝色经济发展的新模式，孵化全球领先的银行实践和创新资本市场解决方案，为全球和国内金融机构建立可供借鉴的行业经验，为国际和国内金融机构提供可推广的蓝色金融知识，并促进可持续蓝色金融的全球标准建立，2021年内，本行开展了一系列蓝色探索和实践，持续发展蓝色金融。

蓝色行动

完善蓝色金融战略规划

近年来，本行陆续出台《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》《青岛银行蓝色债券框架》，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全方位构建高标准蓝色金融服务体系，高效服务海洋实体经济。

为进一步推动蓝色金融发展，2021年初，本行成立以董事长为主任的“蓝色金融项目指导委员会”，成立由跨部门团队参与的“蓝色金融项目管理办公室”，并明确蓝色金融项目五个板块的牵头部门以及团队构成；进行了内部蓝色金融业务能力评估与外部市场机遇分析，制定了青岛银行蓝色金融战略规划。2021年11月9日，本行成立蓝色金融部，负责蓝色金融业务的统一规划和推动。

制定国内首个蓝色资产分类标准

本行基于《IFC蓝色金融投资指引》《联合国可持续发展目标》《可持续海洋原则》，国际资本市场协会(ICMA)《绿色债券原则》，结合中国人民银行、国家发展和改革委员会、中国证券监督管理委员会联合发布的《绿色债券支持项目目录（2021年版）》，并结合山东省地域特色，在IFC指导下制定了蓝色资产分类标准。蓝色资产分类标准界定了蓝色金融和蓝色债券支持的7大板块37个子行业的合格活动，大部分都可以纳入绿色金融范畴，但有所创新。如可生物降解塑料、水环境友好产品等；在可持续渔业领域，提出的标准和目标高于绿色债券目录，比如明确需要有海事管理委员会(MSC)、水产养殖管理委员会(ASC)专业认证。该标准是全球首个蓝色金融分类标准，该标准将为蓝色信贷、蓝色债券和蓝色投资等蓝色金融业务提供参考，并作为该领域的率先实践，正成为海内外金融机构学习的最佳实践之一。

01 清洁供水与水处理

对用水效率、清洁供水和水处理解决方案的研究、设计、开发和实施进行投资。

02 循环经济与海洋塑料污染治理

对沿海及江河流域塑料或化学废物进行回收、处理或再利用的相关活动进行投资。

03 可持续渔业

对达到、保持或超过渔业相关国际标准的可持续生产和废物管理措施进行投资。

04 海洋友好制造业

对整个价值链的投资，包括生产、包装和销售避免水或海洋污染的环保产品。

05 绿色航运与港口物流

投资于研究、设计、开发和实施船舶、船坞和港口的水和废物管理/减少措施。

06 海洋生态修复与可持续旅游

对保护、改善和恢复海洋和沿海生态系统及提供包容性就业机会的旅游业进行投资。

07 离岸可再生能源

对在项目设计中增加有助于保护生物多样性的措施的离岸可再生能源设施进行投资。

积极筹备蓝色债券发行

目前，本行正积极筹备全球首支由私营部门发行的蓝色债券。一是基于蓝色资产分类标准，制订《青岛银行蓝色债券框架》。该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。二是积极沟通国际投资机构。目前，本行已经与IFC等多家国际机构达成初步投资意向。

以蓝色金融为突破点，推进ESG体系建设

• 搭建环境与社会风险管理体系(ESMS)，推进全行层面ESG标准的全面提升

2021年内，本行制定《青岛银行环境与社会风险管理体系建设方案》，完成《青岛银行蓝色债券环境与社会风险管理办法》初稿并经过多轮讨论修订，计划于2022年印发执行；和IFC共同开发了一套环境社会尽职调查通用工具，计划嵌入信贷审查流程中。未来，经过蓝色债券项目试点成功后，考虑将环境与社会因素纳入到本行所有项目融资业务的整体信贷和风险管理过程，实现全行层面ESG标准的全面提升。

• 组织召开蓝色金融ESG研讨会，提升本行高管层ESG认知

2021年9月23日，本行联合IFC举办蓝色金融ESG研讨会，以提升本行高管层对ESG的认知。青岛银保监局、青岛市财政局、青岛市海洋发展局等相关部门领导以及青岛银行全体高管人员一同参加。参会各方围绕ESG理念的源起与发展、蓝色金融ESG、可持续金融发展、ESG管理体系在商业银行的实践应用等话题展开讨论，聚焦ESG，共话可持续发展的趋势和实践经验，探寻商业银行的绿色可持续发展之路。



聚力发展，本行与青岛市海洋发展局签署战略合作协议

围绕海洋经济建设，本行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。2020年，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等签署战略合作协议。为推动青岛市海洋经济高质量发展、争创全球海洋中心城市贡献新的力量，2021年6月，本行与青岛市海洋发展局签署战略合作协议，为涉海企业打造一流的金融生态环境和投融资环境，携手为海洋企业提供更加多元、优质的金融服务。



蓝色推广

促进海洋环境保护与可持续发展

本行聚焦蓝色金融，转变贷款投放模式，大力支持减少海洋塑料污染，提升水友好产品占比，节约水资源、实现可持续捕捞等产业，有助于改善海洋环境，实现海洋经济可持续发展。本行蓝色债券分类明确了需要有MSC、ASC认证，更加利于海洋生物多样性的保护；在节水领域，提出节水率要达到20%，具体数字的提出有利于未来本行蓝色债券对外披露的公信力和影响力；这些概念和业务方向的提出，有助于宣传海洋保护知识，促进全行理解可持续发展理念，改善海洋环境，实现海洋经济可持续发展，提高人类海洋保护意识。

举办蓝色金融小记者参观日活动

结合“3·15”，为倡导海洋可持续发展理念，2021年2月26日，本行联合青岛晚报共同举办“蓝色金融”主题小记者参观日活动。

活动当日，本行结合“蓝色金融”主题对小记者们进行了相关知识讲解。鉴于IFC标准框架下倡导的蓝色经济着重强调海洋的可持续发展，其中高度关注塑料对海洋的影响，本行围绕“塑料垃圾对海洋的危害”等对小记者们进行了重点介绍，倡导小朋友们减少塑料制品使用，共同保护我们的海洋家园。讲座结束后，本行带领小记者一行前往自然资源部第一海洋研究所参观了大洋样品馆，领略了深海大洋的奇幻与魅力。



举办蓝色金融发布会

2021年6月8日，第十三个“世界海洋日”，本行举办蓝色金融发布会，旨在传递蓝色金融理念，支持海洋可持续发展，呼吁社会各界一起守护蔚蓝海洋。青岛市相关部门领导、IFC、自然资源部海洋一所专家、青岛银行客户代表等参加了现场发布会。联合国环境规划署、亚洲开发银行、意大利联合圣保罗银行等国际机构线上参加了发布会。

本行在发布会当天发布了首款蓝色金融理财产品。该主题理财产品遵循可持续发展原则，优先投资于有利于海洋保护和水体保护的产业，旨在为客户提供投资回报的同时，充分践行本行蓝色经济可持续发展投资理念。



蓝色成果

支持海洋经济发展

2021年内，本行发布《青岛银行蓝色金融业务推广方案》，通过实地走访分支行调研、拜访目标客户，宣讲蓝色金融政策和推广方案，进行蓝色金融项目的储备和推动。2021年内，本行发布两批蓝色金融重点营销项目清单，储备蓝色重点项目108个。截至2021年末，本行蓝色金融贷款余额114.27亿元，较年初新增13.68亿，增幅13.59%，有力支持山东省海洋经济发展，支持实体经济的发展，解决企业发展、就业等社会问题。

本行获IFC执董会批准蓝色债券投资1.5亿美元

2021年6月1日，IFC执董会按简化程序批准了本行投资项目。2021年7月12日，财政部发布《国际金融公司执董会批准青岛银行股份有限公司贷款项目》公告。IFC拟对本行发行蓝色债券投资不超过1.5亿美元，用于支持本行向符合其与IFC共同制定的《蓝色债券标准》项目提供贷款。



▶ 本行走访蓝色金融企业



▶ 本行举办蓝色金融培训

本行蓝色金融项目荣获“2021全球绿色金融创新奖”

2021年12月3日 - 5日举办的国际金融论坛(IFF)第十八届全球主题年会上, 本行蓝色金融项目荣获“2021全球绿色金融创新奖”。

“IFF全球绿色金融奖”是由国际金融论坛发起设立, 旨在对全球绿色金融领域, 尤其是气候投融资和生物多样性金融方面作出突出成绩的机构, 以及创新性解决方案进行表彰和奖励, 以此促进全球气候治理和可持续发展进程。

本届奖项评审委员会依据申请机构及项目的创新性、可推广性、行业贡献度、盈利性和促进公平福祉等评审维度, 最终从国内外优选出10家机构颁发“2021全球绿色金融创新奖”。本行蓝色金融项目聚焦海洋可持续发展, 颇具开拓性和创新性, 获得评审会一致认可, 夺得“2021全球绿色金融创新奖”。



本行蓝色金融项目荣获IFC全球2021年度最佳项目之一

在2021财年IFC全球提名的300多个项目中, 本行蓝色金融项目荣膺年度最佳项目之一, 这也是最终获奖的23个项目中唯一以应对气候变化为主题的项目。



展望

2022年，是我国进入全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军新征程的重要一年；是青岛银行历经25年稳健发展，迈向新台阶的开启之年。在新的一年里，本行将坚定不移的以习近平新时代中国特色社会主义思想伟大旗帜为引领，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，构建新发展格局，以服务实体经济为第一要务，推动本行稳健可持续发展。

2022年，我们将继续矢志笃行。紧密围绕山东省、青岛市“十四五”规划目标，加大对高新技术产业、蓝色海洋经济、绿色信贷项目、重点建设项目的信贷投放，支持实体经济发展；持续加大对民生建设、基础设施等领域的支持力度，积极服务改善民生。深化普惠金融服务，落实国家乡村振兴战略，推广普惠金融服务站，助力美丽乡村建设；发展社区金融，实践“党建+志愿”相结合的社区支行发展模式，提升金融服务的可达性和便利性。强化全面风险管理，严守合规经营底线，高质量发展行稳致远。

2022年，我们将坚持绿色发展。坚持“绿色环保、从我做起”理念，持续推行绿色运营、绿色办公、绿色金融，逐步形成绿色发展方式和生活方式。积极响应国家碳达峰碳中和目标，加快培育绿色低碳金融产品和服务创新，重点打造蓝色金融特色品牌，探索蓝色经济新金融模式，助力海洋可持续发展。广泛发动全行积极开展绿色公益活动，助力生态文明建设。

2022年，我们将加快科技创新。“十四五”期间，本行将继续强化业务创新，深化科技在风控、运营、流程、系统等方面的价值转化，增强科技赋能经营管理能力，加快数字化转型步伐。聚焦数据治理，在数据管理体系、数据标准管理和数据安全等方面建立和完善相应的体制机制，构建数字化转型的数据基础和数据动能。

2022年，我们将更加开放共享。本行将持续践行“以客户为中心”服务理念，着力客户服务价值提升，开创服务体验新模式，强化客户服务体验。对内，推行关爱文化，关爱员工身心健康、维护员工合法权益；对外，高度重视消费者权益保护，将金融知识传播至千家万户，营造良好的金融消费环境。坚持守望相助，投身公益事业，开展形式多样的志愿活动，打造有温度的银行。

奋斗未有穷期，行者永无止步。本行将铭记初心使命，践行责任担当，持续打造“科技引领、管理精细、特色鲜明的新金融精品银行”。



附录

独立有限鉴证报告

青岛银行股份有限公司董事会：

毕马威华振通字第2200027号

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2021年12月31日止年度的2021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自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》（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2021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2021年内贵行的相关信息；
- 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

2022年3月25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	32-33页	A1.1排放物种类及相关排放数据	33页
			A1.2直接及能源间接温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	33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）	33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）	33页
			A1.5描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	32-33页
			A1.6描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	32-33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	32-33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）	8, 33页
			A2.2总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	8, 33页
			A2.3描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	32-33页
			A2.4描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	32-33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	32-33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	32-33页
A4气候变化	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策	32-33页	A4.1描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动	32-33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	48页	B1.1按性别、雇佣类型（如全职和兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数	48页
			B1.2按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	48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	48-49页	B2.1过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	48页
			B2.2因工伤损失工作日数	48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	48-49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	48-52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	48-49页	B4.1描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	48-49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	48-49页
B5供应链管理	管理供应链的环境及社会风险政策	34页	B5.1按地区划分的供应商数目	34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、以及相关执行及监察方法	34页
			B5.3描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法	34页
			B5.4描述在拣选供货商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法	34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	41-44页	B6.1已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	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	42页
			B6.3描述与维护及保障知识产权有关的惯例	41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	41-44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	19, 40-41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	41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	19, 40-41页
			B7.3描述向董事及员工提供的反贪污培训	41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《青岛银行股份有限公司2021年社会责任报告》，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.