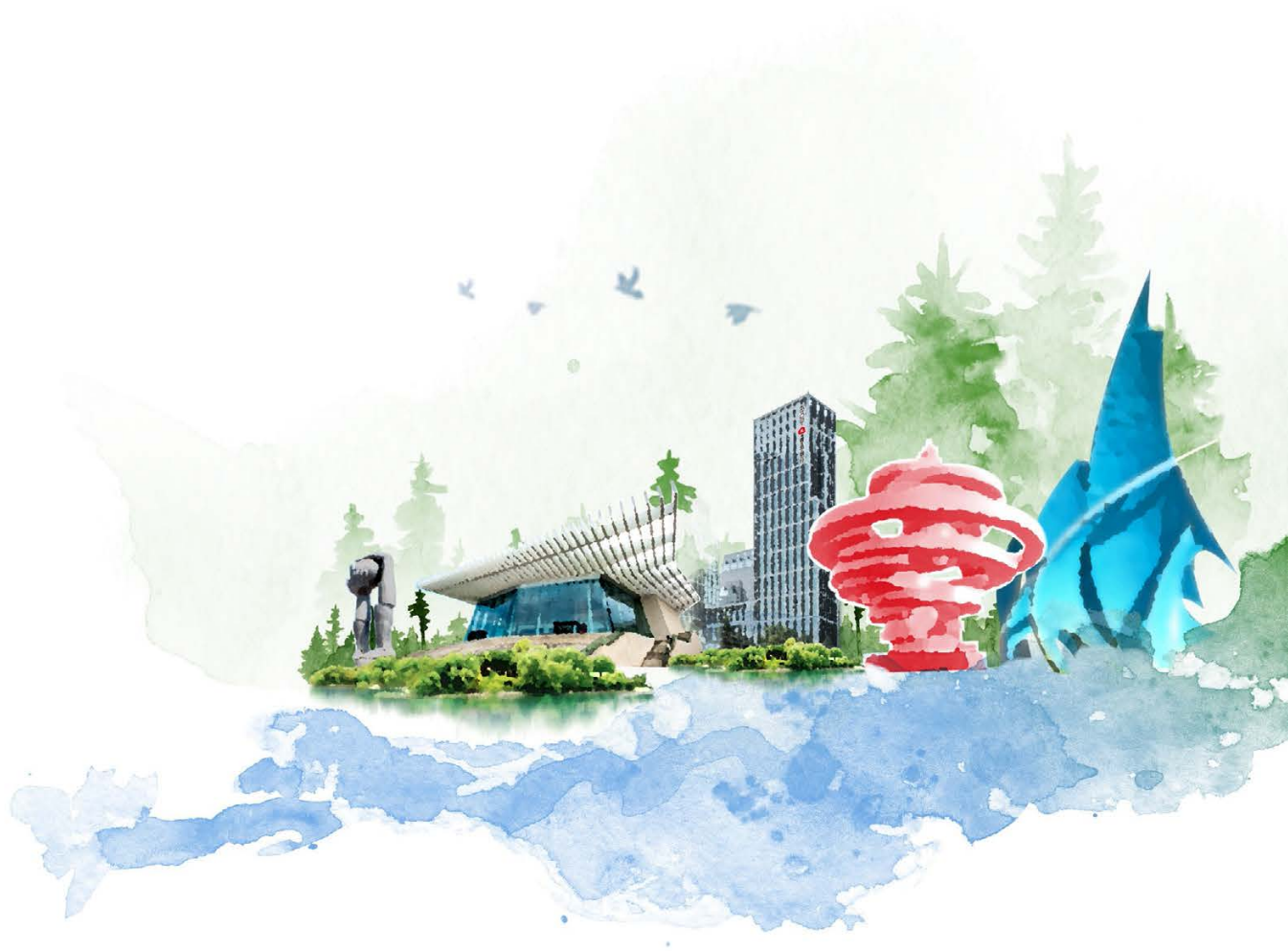


2018

青島銀行股份有限公司

社會責任報告



青島銀行股份有限公司

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(H 股股份代號: 3866)

(優先股股份代號: 4611)

(A 股證券代碼: 002948)

目錄

報告編制說明	03
董事長致辭	05
一、公司概况	09
二、社會責任治理	13
三、支持實體經濟	19
四、保護生態環境	29
五、積極回饋社會	37
改進提升	61
2019 年展望	62
附錄	63



創·新金融
美·好銀行



報告編制說明

本報告反映了青島銀行股份有限公司（簡稱“青島銀行”“本行”“我們”）2018年在經濟、社會、環境方面所做的努力和取得的成果，體現了青島銀行在提供金融服務基礎上對社會責任的承擔和可持續發展理念的實踐。

報告時間

2018年1月1日至2018年12月31日，部分內容超出此時間範圍。

報告週期

年度報告

報告範圍

本報告以青島銀行股份有限公司為主體部分，涵蓋總行、分支行及附屬公司，除特別注明。

編制依據

本報告根據深圳證券交易所發布的《中小企業板上市公司規範運作指引》以及香港聯合交易所有限公司發布的《環境、社會及管治報告指引》的披露建議進行編制，並參考：

- 全球報告倡議組織《可持續發展報告指南(G4.0)》
- 中國銀監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》
- 上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》
- 中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》

數據說明

報告中涉及的財務數據部分來自2018年度按國際財務報告準則編制的財務報表，該報表經畢馬威會計師事務所獨立審計。如本報告中財務數據與本行2018年年度報告存在衝突，以本行2018年年度報告為準。其他數據主要來自本行內部系統及附屬公司、各分支機構統計數據，相關案例來自日常工作實踐總結。除特別說明外，報告中所涉金額均以人民幣作為計量貨幣。

報告保證方式

本行董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性、完整性承擔個別及連帶責任。

本報告提請畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）按照《國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》進行獨立有限鑒證，並出具鑒證報告。

發佈形式

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

報告以簡體中文編寫，附英文、繁體文本，若有差異以簡體中文版為準。

編制單位

青島銀行辦公室

聯繫方式

青島銀行辦公室

地址：中國山東省青島市嶗山區秦嶺路6號

郵編：266061

電話：+86(532)81758306

傳真：+86(532)81758888

郵箱：bgs@qdbankchina.com



董事長致辭



2018 年，既是風雲激蕩、氣象萬千的新時代，也是追求美好、不懈奮鬥的新征程。從國家層面來看，黨的十九大戰略部署開始全面實施，改革開放迎來 40 週年紀念，我國真正實現了從站起來、富起來到強起來。從青島銀行的發展來看，我們與時代同呼吸，與人民共命運，緊跟國家政策導向和山東省新舊動能轉換，堅持可持續發展，以更好的業績和更優的服務回報社會大眾。

青島銀行股份有限公司
董事長

郭少泉

2018年，我們主動擁抱時代變化，全面貫徹落實黨的十九大精神，深刻把握中央經濟工作會議精神，以服務實體經濟為己任，大力發展普惠金融，積極支持民營經濟發展。我們聚焦國家發展戰略，緊緊圍繞山東省和青島市發展重點，加大對基礎設施建設、安居工程、新興產業等實體經濟支持力度；我們拓寬民營企業融資渠道，發佈了提升民營企業的“十大舉措”，創設發行了山東省首單信用風險緩釋憑證，探索綜合運用貸款、債券融資、投貸聯動等多種渠道為民營企業紓困出實招；我們踐行普惠金融理念，致力打造科技金融、普惠金融、農業金融三大產品線，創新推出“科創貸”“惠農貸”“惠營貸”等系列產品，打出了一套解決服務中小微企業、民營企業和三農的“組合拳”。

2018年，我們積極轉變服務思維，探索“金融+科技+場景”的服務新路徑。我們繼續推動綠色服務，優先支持綠色金融以及節能環保項目等方面的融資，2018年末，綠色信貸投放餘額94.85億元，比年初增加21.68億元，增幅29.63%；我們降低自身運營環境影響，啟動運營管控平台項目，無紙化建設、電子印章推行效果初顯；我們持續推進科技與業務的融合創新，加快手機銀行智能化、個性化建設，推動接口銀行縱深發展，創造全新發卡用卡模式，發行主打生活消費場景線上申請審批的青島銀行美團信用卡；我們推廣“敬老服務新模式”，開展廳堂一體化服務營銷管理模式，加強金融消費者權益保護，為客戶創造驚喜式服務新體驗，連續三年榮獲全球服務業最具權威的獎項——“五星鑽石獎”。

94.85 億元



綠色信貸投放餘額

2018年，我們全面凝聚員工共識，大力倡導“以客戶為根、以員工為本，以社會責任和股東回報為擔當、以美好生活為追求”的核心價值觀，積極回報社會大眾。我們超前規劃發展戰略，未雨綢繆啟動了“提升計劃”，全方位謀求轉型發展；我們深化合規文化和關愛文化，倡導主動合規，繼續以合規拉開晨會演講序幕，我們關注員工成長與成才，組織實施“雛鷹計劃”，分別有42人和84人進入中層和經理級後備人才庫，不斷深化“532後備人才培養工程”；我們繼續履行企業公民責任，積極廣泛開展青年志願活動，同時推動青島市青銀慈善基金會發展壯大，積極開展金融扶貧、精準扶貧和金融助學活動，2018年，本行（不含附屬公司）共捐助507.5萬元用於公益事業，其中75.3萬元支持了3個鄉村振興項目和1個美麗鄉村建設項目。

察勢者智，馭勢者贏。2019年，我國將迎來70週年華誕，我們將迎來A股上市後發展新起點和新戰略規劃實施的新開局。我們將以“創•新金融 美•好銀行”為發展願景，積極融入到國家改革開放和山東省新發展大發展的大局中，統籌協調經濟責任、環境責任和社會責任，順勢而為、應時而動，以“A+H”全新面貌和全新格局，全力開啟打造科技引領、管理精細、特色鮮明的新金融精品銀行新征程。

董事長簽字

郭少泉



青島銀行股份有限公司
行長

王麟

行長簽字

王麟

青島銀行股份有限公司
監事長

陳青

監事長簽字

陳青



公司概況

公司簡介	09
公司治理	10
關鍵績效	11
榮譽獎項	12

公司簡介

本行成立於 1996 年 11 月，總部設在山東省青島市，前身是青島城市合作銀行、青島市商業銀行。本行經過多年積累，在公司治理、風險管控、IT 建設等方面持續提升，已經形成“治理完善、服務溫馨、風管堅實、科技卓越”的發展特色。2015 年 12 月，本行 H 股在香港聯交所上市；2019 年 1 月，本行 A 股在深圳證券交易所上市。

本行向客戶主要提供公司及個人存款、貸款、支付結算等服務和產品，通過零售銀行、公司銀行、金融市場三大業務板塊驅動發展，形成更堅實的客戶基礎，塑造特色鮮明、高質量發展的新金融業務模式。本行業務發展立足青島，輻射山東。報告期末，已在濟南、煙臺、威

海等山東省主要城市設有 14 家分行，分支機構總數達到 134 家，並先後成立了科技支行、文創支行等特色支行。2017 年 2 月，本行發起設立了青島青銀金融租賃有限公司。報告期末，本行員工人數超過 3,700 人。

本行處於經濟新常態、行業嚴監管以及金融科技重塑傳統銀行業務發展的關鍵時期。報告期末，本行各項經營指標位居省內銀行業前列。報告期末，本公司資產總額 3,176.59 億元，負債總額 2,901.62 億元，資本充足率 15.68%，不良貸款率 1.68%，同比下降 0.01%。報告期內累計實現淨利潤 20.43 億元，較去年同期增長 7.34%。

3,700^人



本行員工人數超過

3,176.59^{億元}



本公司資產總額

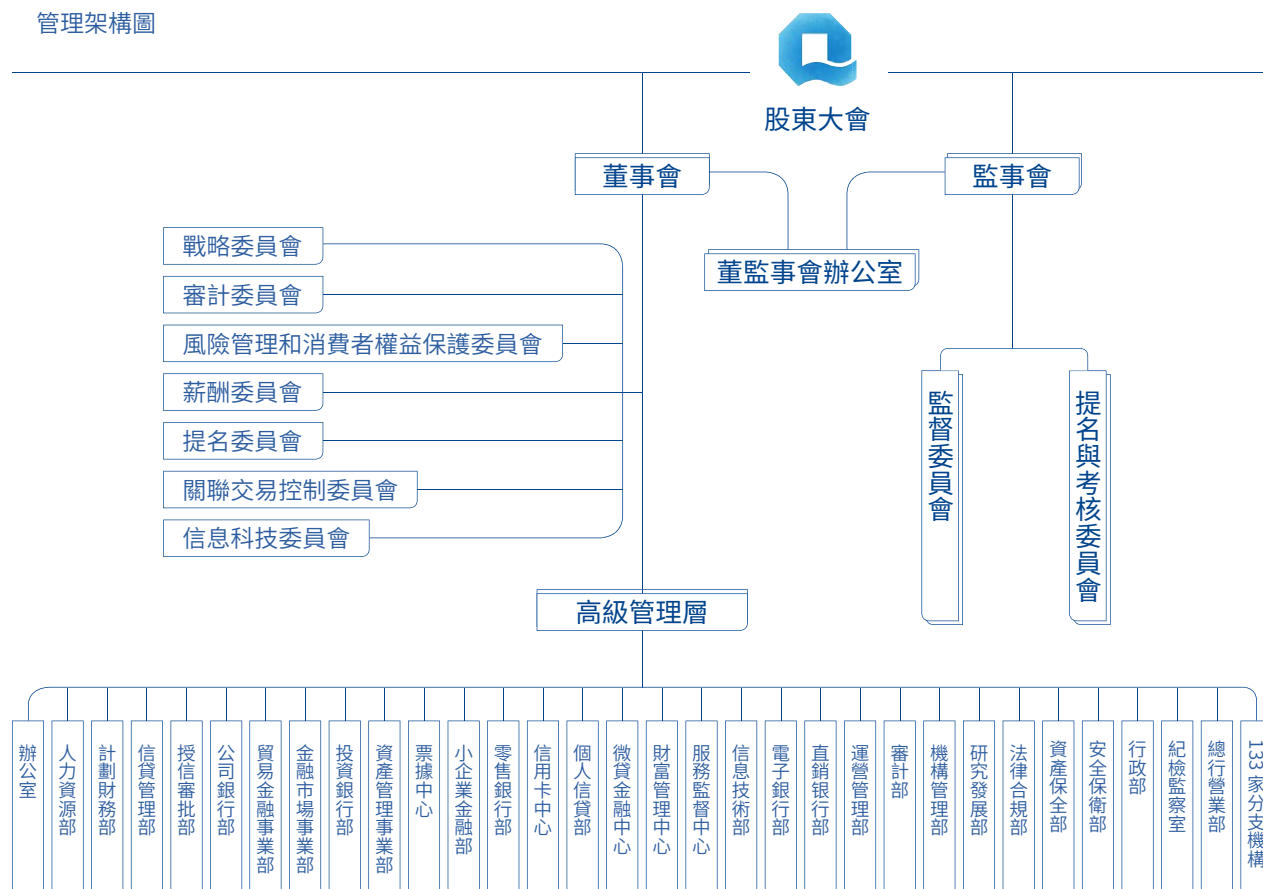
20.43^{億元}



報告期內累計實現淨利潤

公司治理

管理架構圖



本行按照境內外法規，建立了以股東大會、董事會、監事會和高級管理層組成的法人治理結構，制定了以《青島銀行股份有限公司章程》為核心，三會議事規則等公司治理專項制度為補充的較為完善的公司治理制度體系，明確了股東大會、董事會、監事會和高級管理層的權限和職責，形成各司其職、各負其責、相互制衡的公司治理運行機制。

本行將打造規範化、市場化、特色化的公司治理作為重要目標，按照行業監管要求和資本市場監管要求，持續完善公司治理機制，不斷提升公司治理效能，以高質量的公司治理推動本行各項業務持續穩健發展。

報告期內，本行加強黨的領導，將黨的領導融入公司治理各個環節，將黨委會討論作為重大問題的前置程序；順利平穩完成董監事會換屆，不斷優化董事會的多元化建設；根據《商業銀行股權管理暫行辦法》的要求，修訂《公司章程》，進一步規範股權管理；董事會制定新的戰略規劃、推進完成A股上市、完善高管薪酬績效管理制度、加強並表管理等，切實發揮了戰略引領和核心決策作用；強化專門委員會的專業議事職能，持續提高

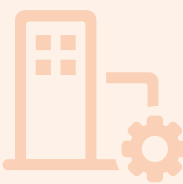
董事會的決策水平和運作效率；監事會深化對董事會和高級管理層及其成員的履職監督，深入開展財務、風險和內控監督，發揮監事會的監督作用。

股東大會是本行的權力機構。2018年，本行股東大會共召開會議2次，審議通過議案18項，聽取報告2項。

董事會是本行的決策機構，向股東大會負責並報告工作。截至2018年末，本行董事會由15名董事構成，其中非執行董事6名、執行董事4名、獨立非執行董事5名；2018年，董事會共召開會議17次，審議通過議案53項，審閱或聽取報告54項。

監事會是本行的監督機構，向股東大會負責。截至2018年末，本行監事會由7名監事構成，其中股東監事1名，職工監事3名，外部監事3名。2018年，監事會召開會議8次，審議通過議案22項，審閱或聽取報告47項。

關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2018 年	2017 年
 經濟指標	營業收入 ¹	億元	73.65	55.68
	淨利潤	億元	20.43	19.04
	基本每股收益 ²	元	0.37	0.47
	資產總額	億元	3,176.59	3,062.76
	貸款總額 ³	億元	1,263.87	980.61
	存款總額 ³	億元	1,779.11	1,600.84
	平均總資產收益率	%	0.66	0.65
	加權平均淨資產收益率 ²	%	8.36	10.80
	不良貸款率	%	1.68	1.69
	撥備覆蓋率	%	168.04	153.52
 社會指標	資本充足率	%	15.68	16.60
	納稅總額	億元	12.20	11.76
	公益捐贈	萬元	527.50	738.00
	每股社會貢獻值 ⁴	元	2.83	2.67
	員工總數 ⁵	人	3,781	3,545
	女性員工比例 ⁵	%	54.24	54.39
 環境指標	年人均培訓次數 ⁵	次	26	27
	綠色信貸餘額	億元	94.85	73.17
	“兩高一剩”行業貸款餘額	億元	27.23	23.40
	電子銀行業務替代率	%	96.72	93.62
	總部辦公用電量	萬千瓦時	374	443
	總部辦公用水量 ⁶	噸	23,180	14,354
	總部辦公用紙量	百萬張	1.19	1.31
	總部辦公用油量	升	62,736	64,778

1 該指標為國際財務報告準則口徑。

2 每股收益和加權平均淨資產收益率根據《公開發行證券的公司信息披露編報規則第 9 號——淨資產收益率和每股收益的計算及披露》（2010 年修訂）計算。本行於 2017 年發行境外優先股，並於 2018 年發放優先股股息，因此在計算每股收益和加權平均淨資產收益率時，“歸屬於母公司股東淨利潤”扣除了當年優先股股息，“加權平均淨資產”扣除了優先股的影響。

3 2018 年末貸款總額未含應計利息，2018 年末存款總額含應計利息。

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

5 該指標為本行不含附屬公司數據。

6 總部於 2017 年 9 月起搬遷至新大樓，面積增大、樓層增高，新增景觀及室外綠化用水，致使 2018 年全年總部辦公用水量增幅較大。

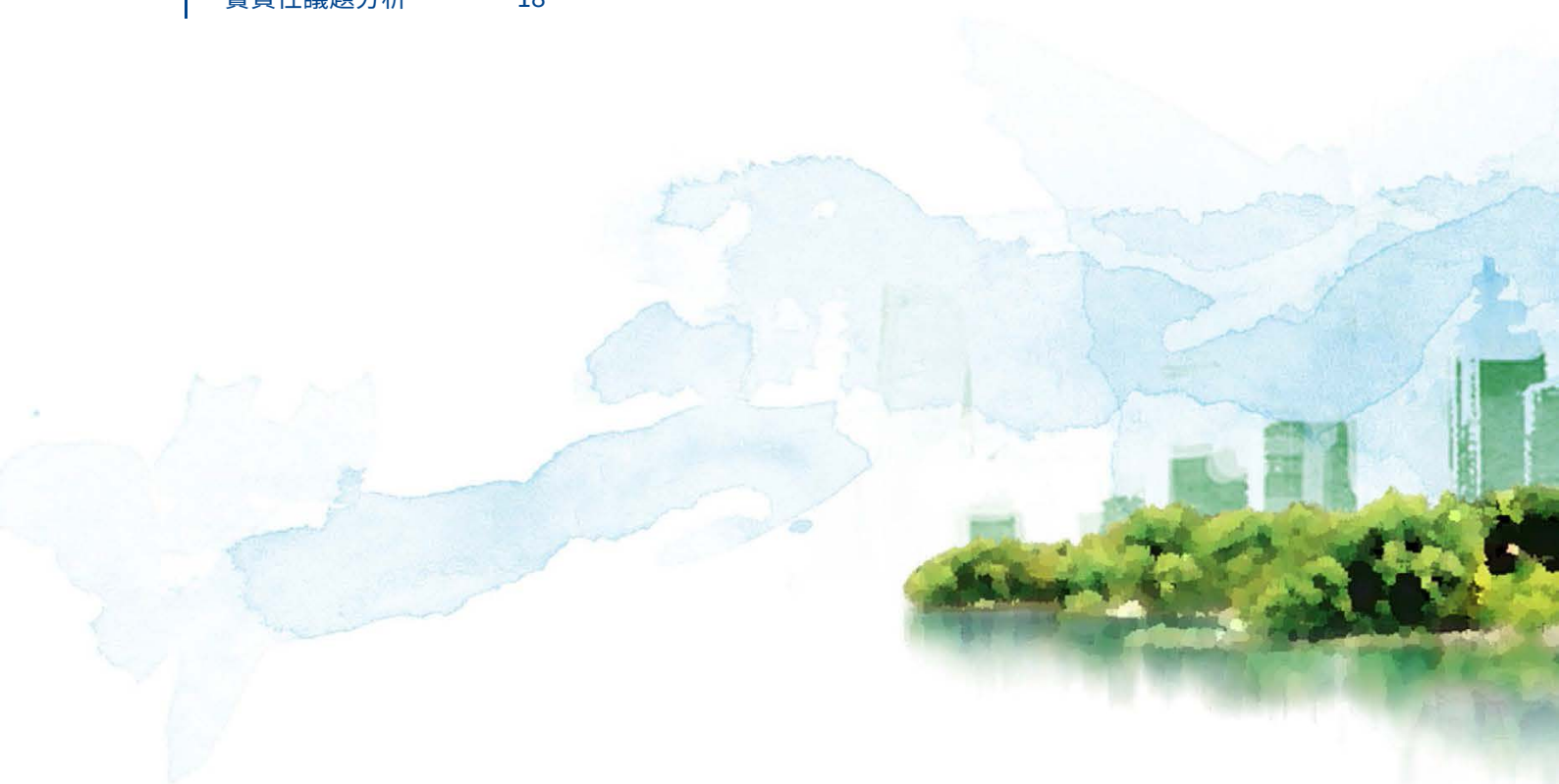
榮譽獎項

頒獎機構	獎項名稱	獲獎時間
《中國融資》、香港中國企業協會上市公司委員會等八家機構	中國融資大獎 2017 年度頒獎盛典中“最佳企業管治獎”	2018 年 1 月
全國銀行業理財登記託管中心	“2017 年度全國銀行業理財信息登記工作優秀城商行”	2018 年 1 月
山東省公安廳	“全省單位內部治安保衛工作成績突出集體”	2018 年 1 月
第九屆網金聯盟大會	“瘋狂砍價，中秋好禮拿不停！”線上營銷活動榮獲“2017 年度銀行業網絡金融創新獎——最佳新媒體營銷服務創新獎”	2018 年 3 月
香港上市公司發展高峰論壇	2017 “港股 100 強”中“新股最具增長動力獎”	2018 年 4 月
中國銀行業監督管理委員會	2017 年青島轄區銀行業金融機構案防評級 A 級單位	2018 年 4 月
中國供應鏈金融年會組委會	第二屆中國供應鏈金融行業標兵大獎“最佳供應鏈金融創新銀行”	2018 年 4 月
青島市人民政府	獲“2017 年度地方納稅 50 強企業”第 17 位	2018 年 4 月
中國銀行業監督管理委員會青島監管局	榮獲“小微企業金融服務先進單位”榮譽稱號，其中“銀政保貸款業務”榮獲“2017 年度青島銀行業小微企業金融服務優秀創新產品”獎	2018 年 5 月
中國銀行業監督管理委員會青島監管局	2017 年青島轄區銀行業金融機構消費者權益保護考評一級單位	2018 年 5 月
英國《銀行家》雜誌社、中國社會科學院金融研究所財富管理中心、中央財經大學互聯網經濟研究院	“銀關保”新型保函產品榮獲中國金融創新論壇“十佳金融創新獎（對公業務）”	2018 年 6 月
世界品牌實驗室	“中國 500 最具價值品牌”，連續第二年入選	2018 年 6 月
英國《銀行家》雜誌	入圍世界銀行 300 強，位居 286 位，較上年提升 86 個位次，也是本年度排名躍升位次最多的十家中資銀行之一	2018 年 7 月
中國銀行業協會	榮獲“2017 年度中國銀行業最佳綠色金融獎”	2018 年 7 月
中國銀行業協會、香港銀行學會和金融時報	第九屆全國財富管理師評選大賽“優秀組織獎”	2018 年 7 月
世界品牌實驗室	第 13 屆“亞洲品牌 500 強”榜單位列 475 名，較 2017 年提升 11 個名次	2018 年 8 月
第十六屆中國客戶聯絡中心產業高峰論壇暨第十六屆最佳客戶聯絡中心及最佳管理人發佈會	本行客服中心獲得“2017-2018 年度中國最佳客戶聯絡中心”和“中國客戶聯絡中心最佳服務體驗”兩個獎項	2018 年 11 月
全國銀行業理財登記託管中心	中國理財網發佈的“2018 上半年全市場銀行理財業務評價”中，榮獲綜合能力全國城商行第 9 名	2018 年 11 月
金融時報	“2018 中國金融機構金牌榜·金龍獎”頒獎典禮中榮獲“年度最具競爭力中小銀行”和“年度最佳零售金融中小銀行”	2018 年 12 月
世界品牌實驗室	連續三年蟬聯服務業專業獎項——“五星鑽石獎”	2018 年 12 月
中國銀行保險監督管理委員會	《金融知識智能平台的構建與應用研究》課題榮獲“2018 年度銀行業信息科技風險管理課題研究”一類成果	2018 年 12 月

02

社會責任治理

社會責任理念	15
責任治理體系	16
利益相關方溝通	17
實質性議題分析	18





社會責任理念

願景

創·新金融 美·好銀行

核心價值觀

以客戶為根、以員工為本，以社會責任和股東回報為擔當，以美好生活為追求

戰略目標

成為科技引領、管理精細、特色鮮明的新金融精品銀行

核心競爭力

卓越的客戶體驗、領先的金融科技、強大的風險營治、精細的內部管理

服務理念

溫馨加放心 我們更努力

青銀作風

樹正氣、提凝聚、講團結、促發展

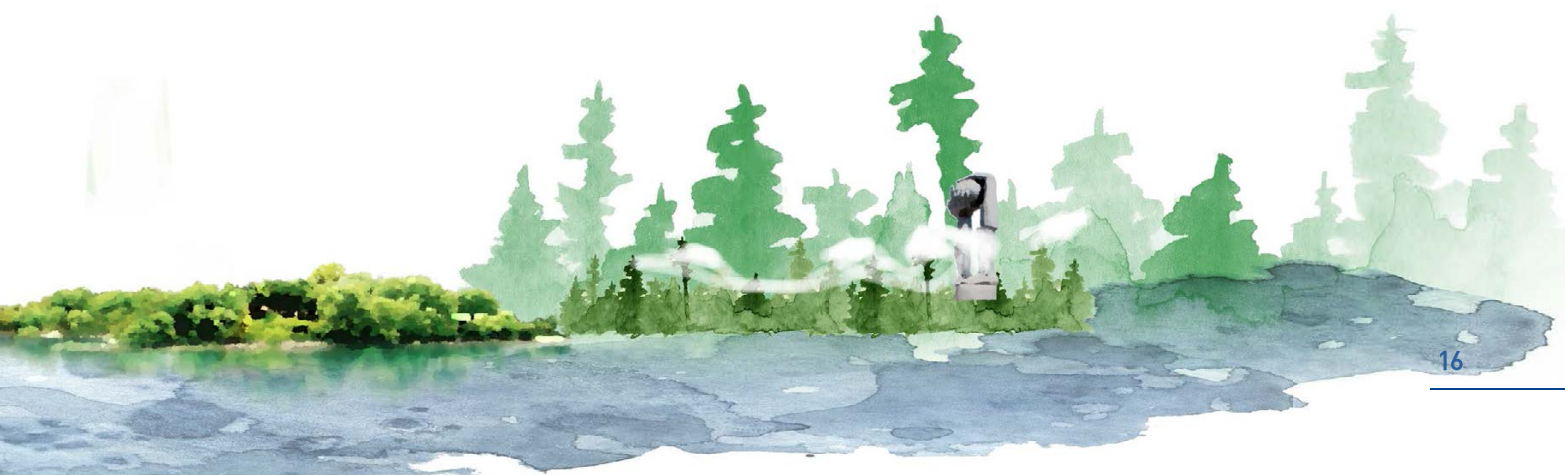
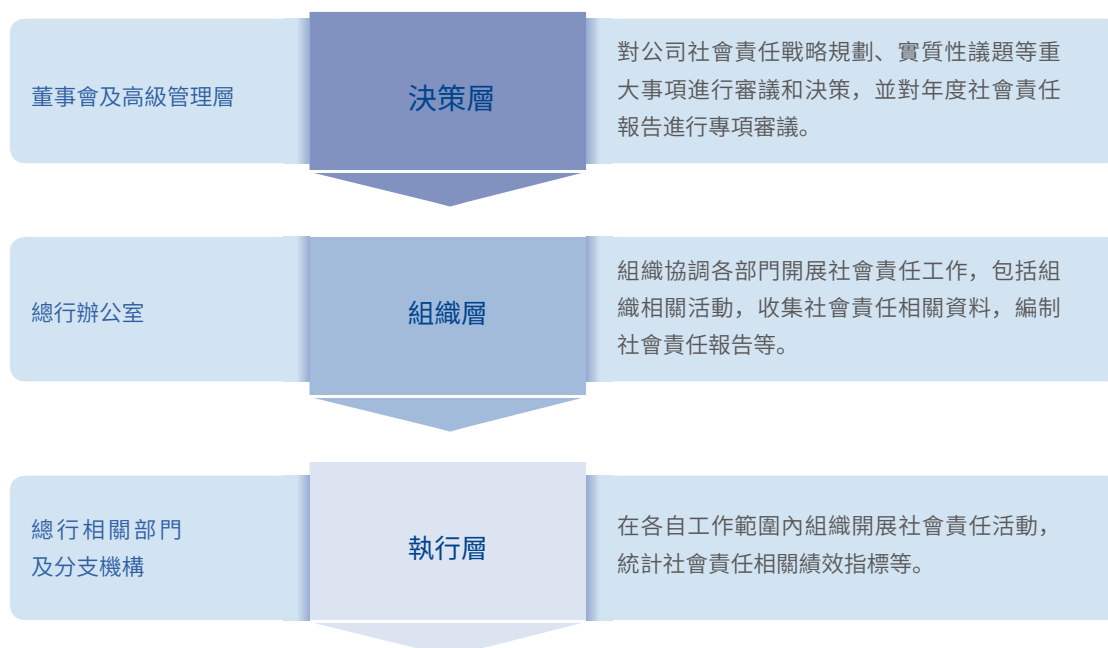
企業文化要素

關愛文化、服務文化、內控文化、風險營治文化、執行力文化、節儉文化、愛崗敬業文化等

責任治理體系

企業社會責任管理架構

本行企業社會責任工作由董事會統籌，在高級管理層的領導下，由總行辦公室負責推進和實施。依據《青島銀行年度社會責任報告編制及披露管理辦法（試行）》，總行各部門及分支行相互配合、分工協作，共同開展與推動社會責任工作。本行堅持社會責任與經濟責任並重的發展理念，在信貸政策制定、客戶群體遴選、金融產品設計等過程中，前置本行社會責任管理的理念和原則。



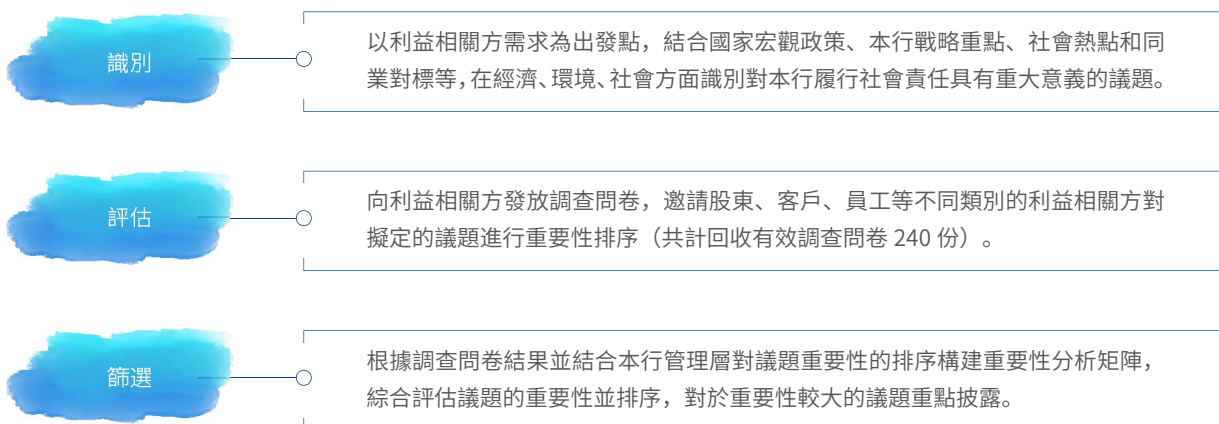
利益相關方溝通

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

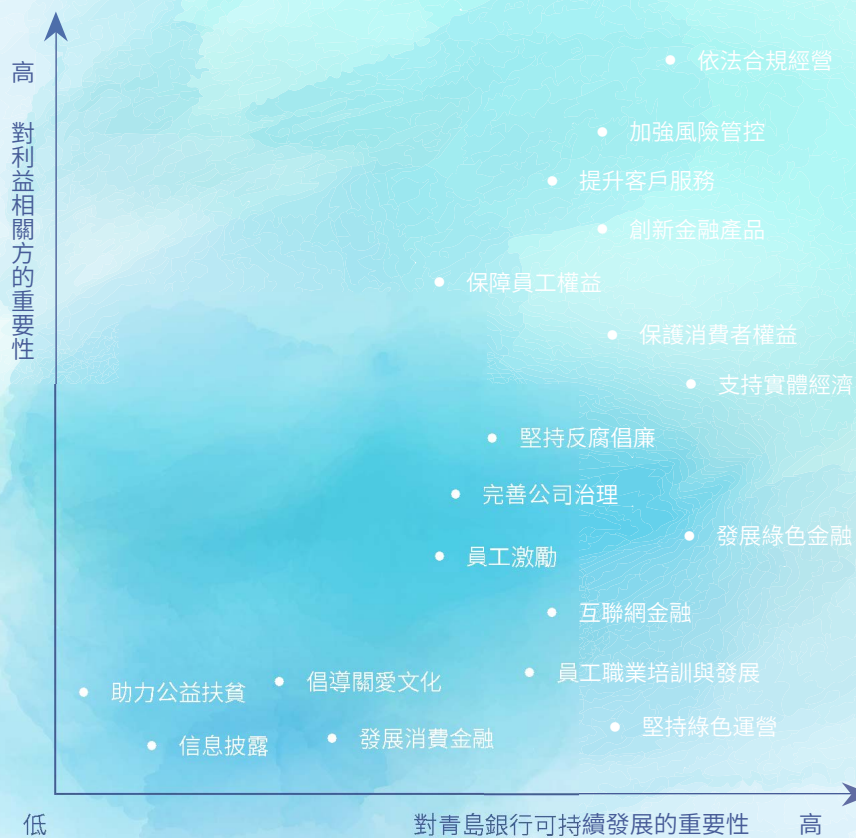
利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
 政府	支持實體經濟 落實宏觀經濟政策 推動地方經濟發展 發展普惠金融	政策文件及指引 工作會議 信息報送 專題報告	積極推進供給側結構性改革， 落實“三去一降一補”政策 支持重點項目建設 大力發展普惠金融 探索發展互聯網金融 創新服務小微企業 改善營商環境
 監管機構	符合監管要求 維護金融穩定 承擔社會責任	監管政策 檢查與監管 工作彙報	加強內部控制建設 推進黨風廉政建設 助力公益扶貧
 股東	持續穩健經營 提高盈利能力 提升股東回報 提升公司價值	股東大會 信息披露 業績路演 投資者調研與交流	完善公司治理結構 制定公司發展規劃 及時披露信息 加強投資者關係管理
 客戶	提高服務品質和效率 提供豐富的金融產品 保障信息和資金安全 拓寬服務渠道	營銷活動 客服熱線 問卷調查 微信、網銀等數字化平台	提升客戶體驗 創新金融產品 發展消費金融 保障消費者權益 增設營業網點 普及金融知識
 員工	提高薪酬福利待遇 保障員工權益 職業培訓與發展 豐富業餘活動	工會 職工代表大會 座談會 意見反饋 慰問走訪	完善薪酬激勵與福利體系 多渠道收集員工建議 健全培訓體系 組織建設員工之家 幫扶困難員工
 供應商	公平採購 合作共贏	談判 合同協議 招投標	建立採購管理制度 加強業務合作
 合作夥伴	互惠合作 溝通交流	會議 合作項目	銀關合作不斷加深 加強同業交流合作
 社區	關心弱勢群體 組織公益活動	走訪 座談會	捐資助學 員工志願者行動
 環境	低碳環保 可持續發展	節能減排政策 綠色公益活動	綠色金融 綠色運營 綠色公益

實質性議題分析

本行以利益相關方需求為出發點，結合國家宏觀政策、本行戰略重點、社會熱點等，提煉相關議題，同時，結合利益相關方調查問卷，對議題進行重要性評估，篩選出在報告中重點披露的實質性議題。



重要性分析矩陣



03

支持實體經濟

貫徹落實宏觀政策	21
支持地方經濟發展	21
大力發展普惠金融	27
探索發展互聯網金融	28





貫徹落實宏觀政策

本行準確把握中央經濟工作會議精神，深化供給側改革，鞏固“三去一降一補”的成果，通過名單制、行業限額等手段推動行業結構切實調整，對“兩高一剩”及壓縮退出類行業進行總量壓退，促進經濟結構優化升級。加強對存量風險資產的清收、處置和化解力度，加大合規和風險考核的權重，調整隱性不良資產經濟成本考核，科學合理問責。

積極推進供給側結構性改革，落實“三去一降一補”政策。本行全面貫徹落實黨的十九大精神，貫徹新發展理念，堅持質量第一、效益優先，以供給側結構性改革為主線，認真踐行創新、協調、綠色、開放、共享發展理念，按照銀保監會關於金融支持實體經濟發展相關工作要求，進一步提升服務實體經濟的質效，加大對經濟增

長、調結構、促轉型、增效益、惠民生、防風險的力度，全力支持去產能、去庫存、去槓桿、降成本、補短板，提高信貸供給對需求變化的適應性、主動性和針對性。體現為加大對高新技術產業、高端製造業、新一代信息技術產業、藍色海洋經濟、戰略新興產業、綠色信貸項目、重點建設項目的信貸投放；通過銀行業債權人委員會運作機制，採取降低貸款利率、減免欠息、調整還款期限和還息頻率等方式，幫助暫時遇到困難的企業實現產業轉型升級，降低融資成本；嚴格控制對高耗能、高污染、產能過剩行業企業的信貸投放；通過訴訟清收、債務重組、債權出讓等方式加快推進“殭屍企業”出清，優化信貸資產結構，有效降低不良貸款佔比。

支持地方經濟發展

本行始終堅持金融服務地方經濟發展，加大對基礎設施、民生工程、中小企業、民營企業的支持力度，為山東省經濟轉型升級提供強勁支撐。同時，加強資管業務專業化運作，在居民服務、基礎設施建設等重點行業，通過債券等資產投放形式提供融資支持；有效對接企業融資

需求，提供包括理財直接融資工具、結構化融資、定向增發、大宗股票交易等綜合金融服務方案，切實緩解企業融資困難，激發經濟發展動力，促進經濟提質增效。

支持重點基礎設施項目

本行在青島市重大項目建設、優勢特色產業發展、民生金融服務等方面展開全面合作，全力支持山東省經濟建設。

案例

青島某投資有限公司是即墨區國有公司閒置資產盤活工作實施主體之一，承擔了青島汽車產業新城區域資產盤活處置工作。因該公司自有資金不足，本行審批通過授信敞口 6 億元專項用於其盤活青島汽車產業新城區域閒置資產。2018 年，在授信額度緊張的情況下，本行克服困難為其實際發放貸款 8,000 萬元，後續 5.2 億元授信資金將根據企業實際需求逐步發放，為即墨區新舊動能轉換重大工程貢獻了力量。

案例

某工程屬山東省新舊動能轉換重點工程項目。主體工程於 2017 年 6 月 1 日動工，計劃工期 36 個月，本行根據項目實際情況給予該建設集團有限公司綜合授信額度 6 億元中期流動資金借款，期限三年，用於該工程項目的相關支出。

● 做實民生金融

2018 年，本行結合山東省新舊動能轉換契機，高度關注經濟政策變化，深化民生領域合作廣度和深度，以支持地方項目建設、為平台公司提供融資支持、購買地方債等方式，探索“交易銀行+投行”的產品搭建思路，以綜合授信、併購、發債等產品介入，做大做強民生金融業務。

本行積極參與民生類重大項目投標，進一步拓寬銀政合作領域，先後完成住建部公積金系統同德州、淄博、濟寧等多家分行的業務對接，以及青島、濟寧地區的公共資源招標系統對接；成功上線山東省非稅第三方支付繳款平台；順利對接青島市財政非稅線上微信支付系統；成功中標青島房屋維修資金管理銀行。

● 做深上市金融

按照“上市金融要深做”及“類投行業務要細做”的業務發展思路，結合上市金融業務特點，本行開展了上市金融業務的初步實踐，主導佈局投行業務板塊並

指導分支行開展上市金融業務、投資基金業務、併購貸款業務等多個創新投行業務。



併購貸款業務初有成效

在併購業務領域，有多筆併購貸款業務已落地或在審批中，業務經驗日益成熟。



案例

本行為某發展集團提供併購貸款 5,600 萬元，期限三年。此併購貸款金額佔此次併購交易價款的 59.76%。該筆業務系該集團首次在本行申請的授信業務，本行以該筆業務作為突破口，建立與該企業的業務聯繫，為後期深入合作奠定基礎。

5,600 萬元

本行為某發展集團提供併購貸款



基金業務克難前行

本行通過與基金業協會的密切合作，克服了資管新規、中基協窗口指導等限制因素，實現了業務的良好發展。2018 年，本行新增託管基金達到 27 筆，基金總規模超過 59 億。



案例

2018 年，青島市人民政府設立 3,000 億元新舊動能轉換基金，以政府出資引導帶動金融和社會資本投向新舊動能轉換重點項目和重點領域。由青島市創業投資引導基金管理中心參股成立的“新舊動能轉換”子基金保管業務在本行成功落地。該基金總規模 2 億元，截至 2018 年 12 月底，存款餘額 5,500 萬。

5,500 萬

存款餘額

服務三農

2018 年，本行成立振興鄉村工作領導小組，由總行小企業金融部承擔日常組織協調工作，全力支持鄉村振興工作，努力提高服務三農實體經濟的效率和水平。截至 2018 年末，本行涉農貸款餘額 255.15 億元，涉農貸款餘額較 2017 年末增加 8.71 億元，增幅 3.53%；青島轄區涉農貸款餘額 101.16 億元。其中，本行試點支行——平度支行 2018 年發放 3 筆農村承包土地經營權貸款，貸款金額共 450 萬元。



平度支行走訪新型農業企業

● 制定盡職免責管理辦法，完善相關制度

2018 年，本行制定《青島銀行普惠金融授信業務盡職免責管理辦法》，其中對於涉農授信業務和扶貧授信業務的盡職免責做了詳細說明。本行將農業特色業

務作為 2018 年一項重點工作推動發展，制定和完善了相關管理辦法，包括惠農貸、林權抵押貸款管理辦法和農村承包土地經營權抵押貸款管理辦法等。

● 重點推動三農業務，與專業擔保公司開展合作

本行積極開展金融創新，加快農業新舊動能轉換，與國家政策性農業擔保公司合作，推出解決“三農”企業經營週轉資金的“惠農貸”業務。該業務由本行和政策性農業擔保公司按照“風險共擔”的原則為“三農”

企業的貸款承擔風險，解決了農業企業缺少銀行貸款抵質押物的難題。同時，有財政能力的部分地區政府，還對貸款企業進行利息補貼。

● 選取特色支行，重點推動農業業務

2018 年在全行選取了 4 家惠農特色支行，重點開展惠農特色業務。針對特色支行，總行組織每週工作總

結，每月培訓，在政策方面給予一定的傾斜，並及時匯總解決業務開展過程中遇到的困難和問題。

案例

近年來，青島嶗山腳下的王哥莊村因王哥莊大饅頭產業得到了區、街道的精心培育和大力扶持，這一特色產業持續健康有力發展，越來越紅火。2018 年 9 月，恰逢本行王哥莊支行開業，為有效破解農業融資難、融資貴的問題，支持當地加工企業發展，為一家饅頭加工企業提供了“惠農貸”業務，解決了企業燃眉之急，積極落實了中央和省市有關強農惠農政策，促進了農業適度規模經營主體發展。

支持傳統企業轉型升級

本行積極踐行國家“創新驅動發展”戰略，結合新舊動能轉換思路，積極調整信貸政策、全面對接具體項目、創新融資方式，為目標客戶提供“一點介入、聯動營銷、綜合解決”的綜合金融服務方案，對傳統企業轉型升級提供有效金融支持。

案例

本行與青島一家集團企業正式簽署戰略合作協議後，為其提供了通知存款、保本理財、結構性存款等綜合金融服務，實現了集團自有資金의 保值增值。隨後，針對集團內一家公司運營的新能源電力電子實驗室和電氣產品實驗室項目的建設，本行提供了 9 年期的基礎建設項目貸款 3,000 萬元，用於其實驗室檢測設備的採購，支持項目的建設運營。2018 年下半年，本行針對集團缺乏啟動實驗室資金的情況，又提供了 3 年期流貸 5,000 萬元，繼續支持集團各大實驗室的運營發展。

3,000 萬元



基礎建設項目貸款

5,000 萬元



又提供了 3 年期流貸

案例

青島某科技股份有限公司是本行重點優質客戶，與本行在授信、結算等方面保持長期密切合作。針對公司重點工作之一——高分子複合材料項目，本行以企業急需的貸款和銀行承兌匯票為主進行授信，截至 2018 年末對該集團批復授信總額超過 2 億元。



打造特色金融

● 港口特色金融初具規模

本行積極貫徹藍色金融戰略，加強海洋經濟服務。為更好服務港口業務，本行緊跟港口發展佈局，專門設立港口支行為青島港及港口客戶服務，在大港、前灣港、董家口港三大港區均設有辦公網點。在金融方面，本行十分重視服務方式與產品的與時俱進，根據港口實際經營特點，設計開發了一系列特色產品提升服務能力。

本行開發上線“青島港網上營業廳”，該系統與企業收費系統對接，實現本行支付平台與跨行支付平台的整合，與人民銀行支付清算中心對接，支持多家銀行

賬戶跨行支付功能，並可實現系統自動計費、委託代扣等功能，大大提高了港口與客戶雙方工作效率。

開發港口一卡通，提高港口客戶便利；建立物流場站行業支付模式，在港口與場站推廣對接繳費系統的MISpos、自助收款機等，實現非現金結算，提高效率並減少人工成本；建立個性化現金管理系統，滿足集團資金管理需求；為港口及上下游碼頭、物流、場站、進出口企業提供綜合授信、貿易融資多種融資方式。

● 地鐵金融初有成效

本行地鐵金融業務深入開展。根據地鐵日常資金需求為其提供了包含銀行承兌匯票、各類保函等在內的綜合授信業務；參與國開行牽頭的地鐵項目銀團貸款，繼續參與青島地鐵集團有限公司中期票據的發行及承銷，並成立地鐵大廈支行和五四廣場社區支行專門服務地鐵，匹配了協議存款、結構化存款、保本理財等產品，為其提供了優質的資金增值服務；量身打造地鐵結算中心，實現本行企業網銀與企業財務系統的直接對接，為集團企業提供了靈活的資金管理方式，並制定了詳細的上門收

款方案，承擔了青島首批4條地鐵線路的上門收款服務工作。

積極支持地鐵項目建設及運營，本行圍繞其產業鏈深耕細作，一方面橫向延伸，與地鐵金控公司、地鐵資源開發等板塊展開合作；另一方面將逐步向地鐵產業鏈上游延伸，通過閃收付供應鏈平台，實現地鐵與其供應商之間的資金閉環結算，同時基於地鐵應收賬款，為其上游供應商提供融資服務，解決相關中小企業融資難題。

● 科技金融持續創新

本行以“政府引導、商業化運作、專業服務”模式，為科技創新企業提供政策支持和金融服務。搭建企業融資服務平台，開發緊密貼合市場需求的科技金融授信產品，改變授信審批模式，提高授信審批速度，充

分利用財政補貼政策，多方牽線，降低企業綜合融資成本。截至2018年末，本行科技信貸餘額53.48億元，比年初增加12.90億元，增長31.78%。

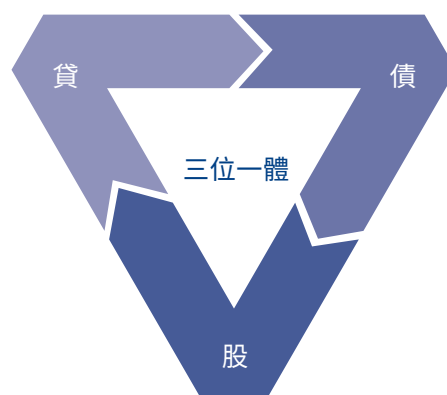
案例

“投保貸”業務模式是銀行以“信貸投放”與創投機構“股權投資”相結合的方式，通過政策性擔保公司的增信機制，實現信貸風險與收益的匹配，解決了科技型企業輕資產、無抵押物的問題，又借助青島市科技局、財政局專項資金，對企業投保貸聯動業務進行貼息，極大的降低企業的融資成本。

2018年初，一家主要生產電子行業用的導熱矽脂、導熱絕緣灌封矽膠和固態矽膠墊片等新材料企業從膠州遷入青島市高新技術產業開發區。該企業是一家擁有絕對知識產權的環保型高新技術企業。但本行接觸瞭解企業後，發現企業對政府支持高新技術企業的政策紅利並不十分瞭解，在多次接觸、溝通後，本行科技支行為公司設計了400萬元的投保貸信貸方案，通過股權質押的方式，既解決了企業的經營資金問題，又能享受基準利率利息補貼的政策，節約了企業財務成本。

● 文化金融初步發力

本行緊緊圍繞山東省、青島市文化發展改革的總體部署，積極對接各類型、各層次文創園區、企業融資需求，開展了諸多創新嘗試，以實際行動支持文創企業發展。特別是文創支行成立後，針對不同文化企業的特點量身定制金融服務，如針對“輕資產”中小文化企業，力圖推出包括影視演藝貸、文化旅遊貸、創意版權貸、文創小鎮（園區）貸、“一帶一路”文化貿易貸等“文創金融”五大系列特色產品；針對高成長性、但融資風險也較大的企業，與VC、PE等渠道業務合作，採用“投貸聯動”模式，打造貸、債、股三位一體的綜合金融服務體系，切實打通文化金融服務鏈條，真正惠及廣大文創企業。



文創支行走訪文創類企業

案例

2018年5月10日，第十四屆中國國際文化產業博覽交易會在深圳開幕，文創支行作為省內“文化+金融”代表受邀參加本次展會，介紹了本行成立文化創意產業金融服務平台以來的文創金融成果，以及依託該平台扶持文創產業發展的新舉措。



大力發展普惠金融

本行積極響應黨中央國務院關於金融支持小微企業發展以及深化普惠金融的決策部署，踐行普惠金融理念，深入落實小微企業“雙惠”工作，全面參與銀企對接

活動，並打造“管家式”普惠金融服務，為中小微企業和民營企業提供結算及現金管理、電子銀行、融資等綜合金融服務。

● 提高金融服務小微企業和民營企業質效

修訂《青島銀行小企業授信業務操作規程》，制定《2018年下半年小微企業信貸業務推動活動方案》，發佈了《青島銀行關於提升民營企業融資服務工作質效的“十大舉措”》，加大對小微企業和民營企業支持力度；探索綜

合運用貸款、債券、投貸聯動等多種渠道，通過信用風險緩釋工具、擔保增信等多種方式，為流動性遇到暫時困難的優質民營企業提供紓困支持；推進減費讓利，採用可持續的方式來助力民營經濟發展。

● 改善營商環境

成立治理營商環境專項行動領導小組；開通小微企業融資綠色通道，出台“申貸明白紙”，建立信貸審批一次告知機制和限時辦結工作制度，減少申請材料件數，減少企業跑腿次數。

推出“不動產遠程辦理”，在青島市內設立六個抵押登記分中心，通過“不動產登記遠程申請及遠程查詢信息系統”為客戶辦理不動產抵押登記及信息查詢業務，並推出個人

經營貸款3方面15項“寬簡優”舉措，優化審批流程。

推出網上代扣稅服務，與青島市國稅局、青島市地稅局和中國銀聯青島分公司聯手開發“稅銀聯網簽扣款協議項目”，實現了“國地稅一方受理、兩方生效”的“一次都不用跑”網簽模式。得益於這項合作，青島市每年新增的10萬戶協議簽訂納稅人，都將享受到“一次都不用跑”的高效改革紅利。

● 提供創新服務

“科創易貸”和“科創貸”業務，是指由本行與擔保公司合作，向符合條件的科技企業按照風險分擔原則發放的，用於其日常經營活動的流動資金貸款業務。

“鏈e貸”業務採用標準化授信流程，精準定位客戶群，批量簽約，同時通過網上銀行自行簽約電子合同，自助放款，精簡放款手續和流程。報告期內，本行為國內14家大型快消品核心企業的近1,500戶經銷商累計發放貸款15.45億元。

“創e融”為小微企業主和個體工商戶提供有力信貸資金。截至2018年12月末，“創e融”業務累計放款筆數323筆，

累計發放貸款4.41億元，筆均136萬元，貸款餘額3.08億元。

“惠e貸”業務，通過線上系統對接實現了自動化的審批流程，截至2018年末累計發放貸款筆數5,407筆，累計發放貸款34.28億元，筆均63.40萬元，貸款餘額32.47億元。

“卡e貸”業務是為個人發放的小額消費型貸款。截至2018年末，項目累計發放貸款筆數115.65萬筆，累計放款金額70.42億元，筆均0.61萬元，貸款餘額29.58億元。

● 推進特色支行建設

全行推進科技金融特色支行和農業金融特色支行建設，推動了重點業務和重點支行發展。

● 拓寬服務渠道

構建本行的大數據信貸平台，研討確定並上線本行小企業綜合金融服務平台手機APP系統。

加強與政府部門、政策性擔保公司的合作，為更多中小企業提供服務。

● 推動就業創業

本行認真落實國家、省、市關於支持小微企業、大力發展創業擔保貸款的相關政策要求，繼續做好創業擔保貸款的投放及管理，積極推動就業創業工作。截至2018年12月末，本行創業擔保貸款筆數1,904筆，餘額3.54億元。全年累計發放創業擔保貸款912筆，金額2.32億元。

案例

山東省首單信用風險緩釋憑證服務民營企業

本行在人民銀行與交易商協會的幫助和指導下，為山東著名的民營企業——瑞康醫藥集團股份有限公司成功發行信用風險緩釋憑證，這也是全國首單 B 類主承銷商創設信用風險緩釋憑證，是本行貫徹落實總書記在民營企業座談會上的講話精神的具體行動，是積極拓寬民營企業融資渠道、運用債務融資工具支持民營企業融資的新探索。

此單信用風險緩釋憑證由本行創設，配套瑞康醫藥股份有限公司超短期融資券發行，創設規模 1.5 億元；在憑證的支持下，“18 瑞康醫藥 SCP005”實現成功發行，金額 4 億元，發行利率 6.2%。

探索發展互聯網金融

本行實施科技創新戰略，積極探索“金融 + 科技 + 場景”的深度融合，繼續搭建區域化生態金融體系，為實體經濟提供特色化、差異化的金融服務。

本行繼續將移動金融作為發展重點，持續加快手機銀行智能化、個性化建設。2018 年，完成手機銀行智能投顧、個性化首頁、消息中心等特色功能上線，使客戶體驗更為智慧、有溫度。截至 2018 年末，個人網上銀行客戶

累計達到 72.35 萬戶，較上年同期增長 3.68%；累計交易筆數達到 12,963.08 萬筆，較上年同期增長 59.77%，交易金額達到 5,935.40 億元，較上年同期減少 4.81%。手機銀行客戶累計達到 156.42 萬戶，較上年同期增長 40.52%；累計交易筆數達到 6,081.28 萬筆，較上年同期增加 8.83%，交易金額達到 3,280.71 億元，較上年同期增加 27.97%。電子業務替代率 96.72%，較上年末提高 3.10 個百分點。

● 大力發展供應鏈金融

報告期內，本行為國內 14 家大型快消品核心企業的近 1,500 戶經銷商累計發放貸款 15.45 億元，報告期末貸款餘額 4.63 億元，較去年同期增長 0.56 億元，增幅 13.76%。

● 積極發展互聯網金融

與平安普惠等第三方合作推出“卡 e 貸”“惠 e 貸”等互聯網金融業務，2018 年累計發放貸款 104.7 億元，比去年增加 701.7%；累計發放貸款筆數 116.2 萬筆，比去年增加 355.5%。

● 深入拓展雲繳費平台

本行陸續實現了學費、物業費、黨費等場景接入，成為連接學生家長、社區居民、單位職工等各類客戶群體的有效通道。報告期末，本行雲繳費和雲充值簽約單位共 348 戶，同比增長 108 戶，實現繳費筆數 37.95 萬筆，總繳費額達 2.41 億元。

案例

青島銀行美團信用卡發行

本行與美團點評合作發行了主打生活消費概念、具有互聯網屬性的美團信用卡。該卡依託美團平台“吃喝玩樂”各種生活場景進行設計，採取線上申請和審批、櫃檯核實身份的發卡流程，用戶當日申卡，最快當日即可使用。成功批卡後，可立即領取最高 500 元的嘗鮮特權，做到申卡用卡無縫銜接，創造了發卡用卡全新模式。



04

保護生態環境

發展綠色金融	31
推廣綠色運營	33
堅持綠色公益	36





發展綠色金融

本行一直致力於將綠色信貸的理念融入行業政策，完善綠色信貸系統，嚴控“兩高一剩”行業信貸，致力於實現經濟、社會和環境三位一體的可持續發展。本行制定《青島銀行綠色信貸政策》，貫徹以綠色發展理念引領自身經營行為的方針，主動加強綠色金融服務。本行綠色信貸政策明確規定董事會負責確定本行綠色信貸發展戰略，指導高管層制定綠色信貸總體目標並負責監督評估。本行各年度信貸政策中均有制定綠色信貸經營目標和管理措施。本行還成立了由分管行長負責、各相關專業部門參與的專項領導小組，負責綠色信貸等工作的推進與落實。

94.85 億元

綠色信貸項目貸款餘額

3.83 億元

貸款餘額同比增加

80 億元

共募集資金

落實綠色信貸政策

本行密切關注國家產業政策、貨幣政策、環保政策，強化綠色信貸政策的執行力，鼓勵對綠色信貸的投放，同時加大對高耗能、高排放、資源性和產能過剩行業貸款壓降。本行綠色信貸項目貸款主要投入方向為農村及城市水項目、垃圾處理及污染防治項目、綠色交通運輸項目、建築節能及綠色建築項目、資源循環利用項目、自然保護、生態修復及災害防控項目等。

報告期末，本行綠色信貸項目貸款餘額 94.85 億元，比同期增長 21.68 億元，增幅 29.63%，佔全部貸款餘額的 7.5%；在持續壓減落後產能信貸規模的同時，本行按照新舊動能轉換工作要求，加大對傳統產業龍頭企業的產業升級轉換的信貸支持，因此，按照現有“兩高一剩”貸款口徑統計的貸款餘額為 27.23 億元，同比增加 3.83 億元。

加強綠色金融債券募集資金管理

2016 年 3 月和 11 月，本行作為首批試點商業銀行之一，分別發行兩期綠色金融債券，共募集資金 80 億元。為了促進綠色金融債券募集資金的管理，保證綠色金融債在發行和使用方面齊頭並進，本行制定《青島銀行綠色金融債券募集資金內部管理辦法》，明確各業務部門的職責和權限，制定綠色項目評估及遴選管理要求，以及募集資金管理、存續期第三方機構認證和信息披露等要求，確保綠色金融債券募集資金專項用於綠色產業項目，做到綠色金融債券賬戶台賬清晰、成本收益可算，明確綠色金融債券的管理，確保綠色金融債券募集資金專項用於綠色產業項目。

持續加強綠色信貸產品創新

本行積極研究生態保護、清潔能源、節能減排項目、節能環保產業鏈、資源綜合利用等綠色信貸的需求特點，針對市場特點開發信貸產品。以多元化融資工具支持節能環保，積極開發短期融資券、中期票據、企業債、中小企業集合票據、金融租賃、信託貸款等融資工具支持客戶開展綠色項目。針對零售市場客戶理財需求和公益需求，開發綠色理財、綠色信託、綠色存款、綠色信用卡等產品，引導社會資金投入綠色項目。

目前，青島銀行正在進行創新綠色信貸產品的研究，擬推出符合綠色信貸標準的中小企業專項業務，綠色金融類客戶將享受本行綠色審批通道，實現快速審批、快速放貸。

支持節能環保產業及淘汰落後產能

本行作為上市公眾銀行，履行社會責任，在支持節能減排、綠色信貸方面義不容辭。本行持續壓縮煤炭、鋼鐵、煉焦等高能耗和產能過剩行業授信總量的同時，積極為傳統產業中的龍頭企業產業升級和技術革新提供信貸支持，加大對清潔能源、環境治理、污染防治、節能節水、綠色交通等節能環保項目和勞動密集型產業、傳統產業改造升級的信貸支持力度，對落後產能及殭屍企業，本行實施有序信貸退出等措施，有效落實國家宏觀調控政策和綠色信貸政策。

案例

污水處理廠準地表 IV 類水質標準提標改造工程

本行為一家主要從事海水、污水、工業廢水水處理項目開發的公司累計提供 3,000 餘萬元的授信，支持該公司多個污水處理項目建設。該公司在厭氧氨氧化自養脫氮污水處理和污泥高級熱水解技術研發方面已經取得自主知識產權，污水處理技術和效率處於行業先進水平。

3,000 萬元



水處理項目授信



推廣綠色運營

倡導節儉文化

本行大力倡導節儉文化，從一張紙、一滴水、一度電等有形節約到流程、效率、管理等優化改造等無形節約，都給予充分的重視。

本行繼續推行“每週我巡視”制度，2018 年共巡視 47 期，從 2010 年開始共巡視了 426 期，從現場管理、安全、衛生、服務設施、業務改進等多方面完善和提高。

全行倡導五層之內不坐電梯、光線足不開燈、溫度適宜不開空調等做法，並形成下班後關閉水、電源、空調開關等習慣；建立飲水間剩水回收和保潔用水再利用機制，有效節水。

推動運營管理綠色服務

99+ %



已完成櫃面業務的無紙化改造

54 萬元



節省紙質對賬單製作郵寄費

96.61 %



全行電子對賬簽約率提升到

櫃面無紙化基本完成

2018 年，本行已完成 99% 以上櫃面業務的無紙化改造，預計節省紙張、打印等耗材 123 萬 / 年，減少蓋印次數 694 萬次 / 年。同時，實現印章電子化，全年已銷毀“業務受理”實體章 782 枚。項目還引入人臉識別技術、電子回單二維碼推送、印章防偽查詢等新技術，在優化客戶體驗的同時，增強了櫃面風險防控能力。

銀企對賬工作深入開展

全行電子對賬簽約率由年初的 82% 提升到 96.61%，漲幅 14.61%；2018 年全年共節省紙質對賬單 45,000 份，節省紙質對賬單製作郵寄費用 54 萬元。

推行運營管理電子化

2018 年，本行上線運營管理平台，實現了運營管理工作由傳統手工向線上電子化的轉變，已減少紙質登記簿 14 種，節省費用 5 萬元。

探索信息技術“輕科技”之路

面對互聯網時代的機遇和挑戰，本行突破傳統銀行信息科技“高”“精”“尖”“專”的建設模式，探索出一條獨具特色的信息化變革之路——“輕科技”之路。

信息系統建設

2018年本行共完成信用卡、智慧網點、票據業務、二三類賬戶一期、接口銀行新增功能、智能快櫃系統、櫃面無紙化、網聯清算平台接入、新金融工具準則等46項重點項目的建設。同時，加強數據中心機房和運行管理，提高自動化運維水平。進一步優化系統架構、加強預防性維護、加強監控和巡檢、繼續完善業務連續性管理，提升運維管理智能化水平。

持續推進“接口銀行”平台建設，完善互聯網時代“金融+互聯網”的新金融服務模式。已上線的智慧網點系統全面運用人臉識別技術完成客戶身份核驗，提升安全等級，為客戶提供更溫馨高效的廳堂一站式服務。智能CRM（客戶關係管理）項目、BDP查詢平台、客戶知識平台等大數據平台項目群將實現內外部數據的整合和分析，深度挖掘大數據價值，為實現智能化轉型奠定科技基礎。

案例

2017年-2018年，青島銀行結合業務需求、金融法律法規、監管政策以及行內制度規範等，構建了一個相對完整的商業銀行知識體系，不僅實現了知識的高效檢索，也有效解決本行在監管合規、內控審計和風險控制等諸多業務場景中面臨的實際問題。2018年12月28日，本行《金融知識智能平台的構建與應用研究》獲評銀監會2018年度銀行業信息科技風險管理課題研究一類成果。

廢棄物二次利用

本行十分關注電子設備對環境的影響。在設備選型和供應商選擇時注重考察綠色環保指標，日常廢舊電子設備委託專業合作公司進行二次利用和無害化處理，對於符合再次使用要求的組件作為備品、備件重複利用，以延長相關電子設備的實際使用週期，降低因使用電子產品對環境產生的不良影響。

本行辦公過程中，未產生明顯有害廢棄物，對於辦公垃圾中存在的有害廢物均委託有資質的專業機構規範處理。

本行主要為客戶提供金融服務，在經營過程中未使用明顯包裝材料。

青島銀行2018年報廢處置電子設備表

項目	2018年（台）	2017年（台）
業務用計算機	286	155
服務器	14	0
顯示器	3	7
打印機	51	32
自助取款機	13	25
自助服務終端	1	6

註：上述數據的統計口徑為經過總行確認存在殘值且經總行統一處置的設備節約能源使用

節約能源使用

青島銀行 2018 年能源消耗表

類別	單位	2018 年	2017 年
總部辦公用電量	萬千瓦時	374	443
總部辦公用水量	噸	23,180	14,354
總部辦公用紙量	百萬張	1.19	1.31
總部辦公用油量	升	62,736	64,778
總部天然氣使用量	立方米	32,013	18,252
總部溫室氣體排總放量	噸二氧化碳當量	4,657.55	5,044.77
——直接溫室氣體排放 *	噸二氧化碳當量	140.76	177.73
——間接溫室氣體排放 **	噸二氧化碳當量	4,516.79	4,867.04

* 包括消耗天然氣及汽油的溫室氣體排放

** 包括消耗電力及市政供暖的溫室氣體排放

本行總部實施車輛集中管理、統一調配，大幅提高了車輛使用效率；加強車輛用油管理，加油卡一車一卡、專車專用，對油品、用量、加油站點等內容按車輛情況分別進行限定，按需分配，並對油耗較高車輛進行專項檢查，對車輛加油實行更完善的管理。2018 年，本行總部車輛累計排放氮氧化物 0.58 噸，二氧化硫 0.001 噸，顆粒物 0.06 噸。

採購管理

2018 年，本行繼續完善集中採購制度和採購程序，修訂《青島銀行招標評審專家管理辦法》，實施供應商準入審查，建立工程類採購項目的供應商後評價機制，加強採購管理的規範性和標準化建設。在供應商考察和項

目評審中注重供應商及產品在環境保護、勞動合同簽訂和社會保險繳納等方面的評估。拒絕高污染、高耗能的供應商和產品，引導供應商履行必要的社會責任。

按地區劃分的供應商數目

地區	供應商數目（家）
長江三角洲地區	100
珠江三角洲地區	36
環渤海地區	704
中部地區	8
東北地區	6
西部地區	6
其他地區	3



堅持綠色公益

本行轄內各分支行積極組織了撿垃圾活動、騎行活動、植樹活動等社會公益活動，同時各分支行積極組織學習環保知識，關愛環衛工人，自發為社區送去垃圾桶、割草機和三輪自行車等環衛工具。



臨沂分行參加送綠色金融知識
宣講活動



市南支行開展“美麗青島，我是行動者”
為主題的公益活動



棗莊滕州支行參加“綠滿城鄉·美麗棗莊”
植樹活動



棗莊滕州支行開展“龍山騎行”活動



煙臺分行參與溫馨港城美麗磁山植樹活動



威海乳山支行每週五組織員工打
掃馬路上的垃圾

積極回饋社會

提升客戶服務	39
依法合規經營	44
保障員工權益	48
助力公益扶貧	55





提升客戶服務

“溫馨加放心 我們更努力”是本行的服務理念。2018 年 6 月和 8 月，本行分別榮獲 2018 年第十五屆“中國 500 最具價值品牌”和 2018 年第十三屆“亞洲品牌 500 強”，並在 12 月榮獲 2018 年國際“五星鑽石獎”獎項。2018 年 12 月，本行濟南分行營業部、西海岸分行營業部、膠州支行榮獲中國銀行業協會“2018 年銀行業文明規範服務千佳示範單位”稱號。

提升服務品質

● 日常培訓體系

2018 年培訓體系主要包括大堂經理團隊《修煉完美儀態》專項課程導入、客戶經理團隊服務技巧滲透、全行服務管理者應對金融消費者維權過程中投訴處理的技巧、廳堂全能員工的價值化創造培育以及服務內訓師隊伍覆蓋式建設等，不斷增強員工良好的服務形象，提高企業形象，增強企業競爭力。



● 完善網點設施

本行對網點每一項服務設施實行定位管理，並根據客戶的廳堂服務體驗需求，配備具有人性化的服務設施，開展節日氛圍營造裝飾項目，以客戶體驗做實客群經營，打造“有溫度、有價值”的廳堂環境服務體驗。

2018 年在全轄範圍內開展 12 期廳堂環境明訪監測工作，廳堂服務設施優化整改率達到 82%。此外，根據廳堂環境集中問題組織全轄開展自查自糾工作。其中涉及填單範例展示內容、週末營業時間溫馨提示懸掛、營業廳安全絕緣塞配備等近二十餘項內容。通過日常設施管理的精細化，對每一項服務設施的定位管理，實現客戶端的體驗變化。

● 對特殊群體的人性化服務

本行配備了營業廳兒童區、嬰兒椅、輪椅、愛心座椅、助盲卡、戶外增設特殊客戶求助電話、衛生間增設客用扶手、愛心記錄本等。



本行成立“登門服務”團隊，建立了一群流動的服務小分队，將服務延伸到了櫃檯外、家裡、敬老院、醫院等處，為特殊人群提供上門服務等多樣化、人性化的金融服務，保障他們享有的金融權益，為他們提供及時方便、高質量、有尊嚴的金融服務。

本行網點廳堂設立了愛心驛站。主動關愛環衛工人、快遞人員等社會勞動者，為他們在炎炎夏日送去清涼，在寒冬季節送去溫暖。

本行啟動“敬老服務新模式”，通過多渠道老年客戶調研，總結並提煉出老年客戶在到網點辦理業務時的三大痛點，進行“敬老服務模式”研發，突出“親、誠、勤、簡、愛”的敬老服務新模式。對敬老服務原則、敬老服務特色舉措、綠色服務通道等進行全行推廣，始終保持“利他給予、傳播愛”的初衷，提升客戶服務體驗。



● 服務評審及神秘人檢查

2018年，本行繼續定期召開服務評審會，同時，設計了大堂經理服務“客戶體驗監測提綱”和理財經理“服務五部曲”，並對大堂經理、理財經理廳堂服務進行了神秘人暗訪專項監測。通過監測發現各崗位服務中存在的瑕疵，針對重點及頻發問題梳理並制定“溫馨化指導清單和禁忌清單”，對廳堂服務頑疾進行專項整治。

● 試點全國金融消費者投訴監測數據報送系統建設

2018年四季度起，本行成為全國金融消費者投訴監測數據報送系統建設試點行，與中國人民銀行青島市中心支行及系統開發公司進行了多輪數據傳送標準討論、疊代系統接口報文規範，克服了多項技術困難，於2018年12月末，完成了自有投訴監測數據報送系統和集中申報平台的所有程序開發、網絡聯通。

創新金融產品和服務

● 持續踐行接口銀行戰略

2018 年，新增 8 個一卡通項目的簽約上線，新增一卡通客戶 7,852 戶；銀醫通持續突破中，目前正在重點營銷 2 家醫院，截至 2018 年末，已成功上線醫院 12 家，實現代發工資業務、POS 結算業務的交叉營銷；報告期內，與 128 家園區、38 家校區以及 9 處社區建立合作關係，實現零售客戶新增 5.60 萬戶。

7,852^戶

新增一卡通客戶

5.60^{萬戶}

零售客戶新增

27,397^戶

二維碼收款業務存量商戶

2.93^{億元}

儲蓄存款餘額

5,319^筆

辦理二手房資金監管業務

22.87^{億元}

監管資金累計

783.56^{億元}

理財產品餘額

● 二維碼收款助力儲蓄存款增長

本行面向餐飲商戶、農貿市場商戶、電子市場業主等各類中小貿易業主等客戶推出二維碼收款業務，提供便利結算工具，解決商戶的收付款難題。2018 年，本行二維碼收款業務持續穩健增長。

2018 年末，二維碼收款業務存量商戶 27,397 戶，儲蓄存款餘額 2.93 億元。

● 二手房資金監管業務持續快速發展

報告期內，本行共辦理二手房資金監管業務 5,319 筆，監管資金累計達 22.87 億元，實現儲蓄存款沉澱 2.78 億元，拉動存款增長的作用日益顯現。

● 開發多款理財創新產品 滿足不同客戶理財需求

發行單週、雙週及單月定開的“財源滾滾”系列產品、封閉淨值型產品，並首次推出掛鉤型理財產品，開發客戶維度週期開放、依持有期限分層管理和天天開放申購贖回的開放式淨值型產品等，滿足零售客戶多元化投資需求，為社會大眾財富創造更高價值；成功發行“天天開薪”“週週開薪”等對公理財產品，更好的滿足了對公客戶的現金管理需求。截至 2018 年末，理財產品餘額為 783.56 億元。

● 票據業務系統全面上線，為企業客戶提供線上便捷服務

2018 年 4 月 20 日，本行票據業務管理系統全面上線，重點對貼現流程進一步優化，支持企業客戶通過網銀端發起電子承兌票據貼現申請，實現了票據貼現業務的電子化操作，進一步提高了票據業務辦理效率及全行票據管理水平。同時，對信管系統、企業網銀以及客戶服務系統中票據業務模塊進行改造，大大簡化了分支行客戶經理以及客戶票據業務操作流程，實現企業客戶足不出戶辦理貼現，有效提升了業務效率和客戶體驗。

拓寬服務渠道

● 增設網點

指標名稱	單位	2018 年	2017 年	2016 年
營業網點	個	134	128	111
當年新增營業網點	個	9	17	11
農村營業網點（含社區銀行數）	個	4	4	4
社區支行、小微支行	個	16	17	15

● 社區銀行和小微支行

截至 2018 年末，共設有 15 家社區支行和 1 家小微支行。

15 家



社區支行

● 自助設備

本行共擁有自助銀行 102 家、自助設備 472 台，向社會公眾提供提款、存款、轉帳、賬戶查詢、繳費等服務。

102 家



擁有自助銀行

保護消費者權益

● 以“青誠”消保品牌為引領，普及金融知識

2018 年，本行以監管政策導向為指引，以主動承擔社會責任為目標，以“青誠”消保品牌為引領，通過創新升級“新媒體、小課堂、講師團、關愛橋、馨服務”“五位一體”的宣教機制普及金融知識，持續開展了“3.15 金融消費者權益日”“普及金融知識萬里行”“金融知識進萬家”“金融知識惠萬村”等系列宣傳活動，不斷推進金融宣教工作的制度化、常態化，開創全方位保護金融消費者合法權益的嶄新局面。

2018 年度，先後榮獲青島銀保監局“大學生金融文化節先進單位”稱號；連續五年榮獲“青島銀行業金融知識進萬家活動先進單位”。



普及金融知識宣傳教育

● 完善客戶投訴機制

建立總行、分行、支行投訴處理崗位體系，明晰各崗位投訴處理職責，精細管理投訴處理過程，筆筆投訴嵌入落實投訴主體責任，將投訴受理、投訴處理、原因分析、查找問題、責任認定、處理及時性與有效性考評等環節一一串聯，圍繞消費者權益保護及問題分析認定，總分支行聯動，及時有效解決消費者遇到的問題和難題。

強化投訴分析，每季度組織消費者權益保護部、總行業務條線召開投訴分析會，建立投訴問責改進機制，從總行條線端進行全面分析，落實整改方案和措施，有效改進產品設計及服務體驗。

2018 年，本行積極處理各渠道投訴及疑難問題，辦結率 100%，客戶投訴處理滿意度為 99%。

● 反假宣傳方面

2018 年本行重點關注社區居民、中老年人、企業財會人員、個體工商戶、學校學生等人群，深入社區、學校、企業、車站，組織開展了 2018 反假貨幣小超人網絡知識問答、現金使用情況問卷調查、“魯泉杯”錢幣知識有獎答題活動、防電信詐騙、反非法集資、第五

套 2015 年版人民幣防偽特徵及識別方法講解與宣傳，普及宣傳不易流通人民幣行業標準、冠字號碼查詢知識及殘損人民幣兌換標準等內容，有效提升了社會公眾的反假意識及其反假識別能力。

● 優化對公開戶

本行明確單位開戶預約、審批時效，解決客戶開戶預約時間長的問題；通過流程梳理、經驗分享，提升了全行對公開戶服務效率；利用電子渠道和櫃面渠道廣

泛進行開戶知識宣傳；積極推進集中開戶業務上線，實現線上預約填單開戶，努力為客戶提供便捷高效對公開戶服務。

● 圓滿完成上合峰會結算服務保障工作

在市區主要營業網點設置專門服務窗口，為國內外客戶提供優質便捷的櫃檯服務。同時，做好現金保障工作，峰會期間累計配發新鈔 3.4 億元。並做好支付結算

應急工作，保證了峰會期間本行集中作業中心和 9 家暫停營業網點的業務正常處理。

● 保障客戶信息和資金安全

根據中國銀行業監督管理委員會發佈的《商業銀行信息科技風險管理指引》要求，結合本行實際，本行從支撐業務發展和 IT 自身建設兩方面深化信息科技創新和建設，持續加強信息科技風險管控，狠抓項目質量和計劃管控、推進項目需求的開發實施工作以支持本行業務的快速全面發展，同時持續提升運維管理能力和水平，切實保障本行業務系統安全、穩定、高效運行。

本行建立了較完善的管理辦法和操作流程，包括《青島銀行個人大額存單業務操作規程》《青島銀行代發業務管理辦法》《青島銀行社會保障卡業務管理辦法》《青

島銀行客戶信息安全管理辦法》等，以建立制度長效機制，保護客戶信息和資金安全。

本行高度重視雙錄工作，積極推進“雙錄”軟件系統建設，目前“雙錄”管理系統已完成一期開發，實現銷售話術提醒、遠程調閱、中心存儲等功能；發佈《銷售專區理財及代理產品銷售操作指引（第二版）》，優化銷售流程；積極配合市場亂象檢查工作及營業場所銷售行為現場檢查和錄像抽查工作，及時發現存量問題並督促落實整改。

依法合規經營

本行堅持合規經營的理念，嚴格遵守《商業銀行合規風險管理指引》等監管法規，制定《青島銀行合規風險管理政策》和《青島銀行合規風險管理規定》管理辦法，構建業務一線、合規管理與內部審計三道防線。2018年，本行提出“主動合規”理念，以此為指引深入開展合規

文化建設，打造合規管理生態環境體系、組織架構體系、制度管理體系、自律與監督體系、信用積分體系、科技創新體系、考核評價體系、法治建設體系等八項功能互補、內在協調的合規文化體系。

內控合規管理

● 檢查機制

本行建立了較為完善的內部合規檢查機制，開展“本週我巡視”“行為安檢”和“操作安檢”等合規巡視檢查活動，每季度召開“內控評審”會議，成立“虛擬支行”實施替崗審計，將重點檢查與日常管理和各項內控措施密切結合。

2018年，本行開展以亂象整治為核心的合規檢查，自創亂象整治“六個突出工作法”，全方位開展自查自糾，有效提升內控管理水平。

● 制度建設

本行致力於打造順暢好用的“好制度”。2018年，本行持續開展制度建設工作，推進制度建設“三常態”，落實制度評價常態化、制度執行監測常態化、制度合規審核常態化，著重對問題對應的制度漏洞、內控不足進行修正，成功塑造了“客戶體驗好、員工使用順、風險覆蓋全”順暢好用的制度管理體系。

● 報告制度

本行建立了違規行為報告制度。2018年，董事會對《青島銀行2017年度內部控制自我評價報告》《青島銀行2017年度合規風險管理報告》《青島銀行2017年度操作風險管理報告》《青島銀行2017年度反洗錢風險管理報告》等進行審議或審閱。

在審計層面，本行審計部直接由董事長分管，審計部定期通過董監辦向董監事會呈報相關內部審計報告，並按監管要求報送相關審計報告。具備獨立行使審計監督權、定期呈報審計主要成果的報告路徑和制度體系。

● 內審監督

2018年，本行以全面提升審計管理質量為主旨，深入落實各項舉措，持續完善審計管理機制。

加大現場檢查力度，提升審計成果轉化效能。2018年完成了公司授信業務、金融市場業務、個人授信業務、信息安全風險控制及支付安全等專項審計；對萊蕪分行、濟寧分行、臨沂分行實施新機構後評價；以常規審計為主線對13家經營機構進行審計，並就關聯交易、反洗錢、產品銷售、消費者權益保護等開展專項審計等。

反洗錢工作

本行堅持“風險為本”工作理念，嚴格依據《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構反洗錢規定》（中國人民銀行令〔2006〕第1號）、《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》（中國人民銀行令〔2016〕第3號）等法律法規，制定了一整套完備的、具有本行經營特色的反洗錢內控制度。2018年，本行按照《中國人民銀行關於加強反洗錢客戶身份識別有關工作的通知》（銀髮〔2017〕235號）及其配套文件《中國人民銀行關於進一步做好受益所有人身份識別工作有關問題的通知》（銀髮〔2018〕164號）對客戶準入工作的要求進行了完善與細化，進一步築牢風控管理基石，從源頭堵截風險事件發生。

本行始終以構建適應經營、風控雙發展，監測、分析雙高效的反洗錢和反恐怖融資工作體系為目標。為進一步提高洗錢黑名單監控质效，2018年升級完善洗錢與制裁黑名單監控系統，該系統具備範圍廣、時效強、命中準三大優勢，在節約人工時間成本的同時有效提高客戶身份篩查準確度。

加強知識產權保護

本行始終高度重視知識產權保護工作，結合《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》等國家法律法規制定《青島銀行知識產權管理辦法》，嚴格規範知識產權管理，健全知識產權保護制度建設，致力於創建特色品牌，充分發揮知識產權對金融創新、業務發展的支撐保障作用。截至2018年末，本行在中國境內依法享有共計183項註冊商標專用權，保護範圍涵蓋金融服務等多個領域。

及時信息披露

本行嚴格按照法律法規的規定，依法合規發佈各類定期報告和臨時公告，確保信息披露真實、準確、完整、及時、規範，保護股東合法權益。報告期內，在本行網站以及香港聯交所披露易網站發佈定期報告17項、臨時公告44項。本行在官方網站設立投資者關係專欄，公佈郵箱及聯繫方式，認真對待股東的諮詢和查詢，確保股東有平等的機會獲得信息。

強化反洗錢履職意識。通過內部專項審計、社會熱點案件風險排查、升級完善風險阻斷手段多管齊下，推動全行自上而下加深對洗錢風險防控重要性理解，進而從“制度、產品、執行”三個層面相互配合，確保業務經營與洗錢風險管理相適應。

鞏固員工反洗錢觀念。2018年，本行通過“集中學、專家教、全行測”多種形式深化落實洗錢風險管控措施，通過分層級、分崗位設置相應培訓計劃，從當下熱點新聞出發，定期發佈案例解析和風險提示，積極組織業務人員參與行內外的專題培訓及業務測試，拓寬視野，有效促進全員理論知識儲備與操作實務能力雙提升。

提升公眾反洗錢意識。本行堅持積極向社會公眾宣傳《三反意見》，2018年除採用進社區、進學校、進機關、進廳堂的傳統宣傳模式外，積極探索使用互聯網媒體新平台，線上線下相結合，以真實案例為依託，明晰洗錢行為社會危害，針對近年來熱點話題，通過多角度、全方位面向社會大眾進行知識普及，有效提升宣傳活動的受眾面和覆蓋度。

在不斷完善現有商標體系基礎上，借助青銀慈善基金會平台，申請註冊“青銀愛基金”系列商標，打造慈善領域商標序列，不斷提升企業經營軟實力，彰顯弘揚青銀慈善文化。在積極拓寬本行知識產權保護覆蓋領域的同時，充分尊重第三方合法權利，將知識產權保護理念滲透到經營管理的各個環節，嚴防知識產權侵權風險。本年度內未發生重大知識產權侵權事件。

規範行為操守

為強化員工合規理念意識，提高員工行為管理能力，加強員工行為紀律性，本行制定了《青島銀行員工職業操守準則》《青島銀行員工行為禁令》《青島銀行員工異常行為動態管理辦法》《青島銀行員工違規行為處理辦法》《青島銀行員工違規行為積分管理辦法》《青島銀行員工違規舉報管理辦法》等規章制度，並通過組織員工簽訂禁止不良行為承諾書、學習違規行為系列辦法、進行員工行為日常監測和專項排查、開展杜絕不良行為活動等多種途徑，增強員工合規自我約束意識。2018年印發了《關於進一步規範員工從業行為的通知》，對員工違規經商辦企業、出借賬戶、與企業資金借貸等相關異常行為進行了排查，進一步規範了員工從業行為。

為引導本行員工遵守職業操守，本行對員工的職業道德、

職業紀律等進行了規範，在重要節點印發了《關於“中秋”“國慶”雙節貫徹中央八項規定精神嚴格執行廉潔自律各項規定的通知》《關於重申認真貫徹中央八項規定精神嚴格執行公車管理等規定的通知》《關於重申認真貫徹中央八項規定精神嚴格執行廉潔自律各項規定的通知》《關於進一步加強作風建設提升廉潔自律意識的通知》等。同時，組織黨員幹部參觀青島市反腐倡廉教育基地；組織優秀黨員幹部參加黨員理想信念教育專題培訓班；組織中層正職以上領導幹部參加《黨紀法規和德廉知識學習測試》，組織管理崗位人員參加了《黨紀法規和德廉知識學習拓展測試》；組織全行助理級以上領導幹部參加了新修訂《中國共產黨紀律處分條例》在線學習測試工作；利用內部網站開展“每週一案”反腐倡廉教育。

推進黨風廉政建設

本行結合市委巡察反饋意見和本行實際情況，加強反腐敗制度建設，制定印發了《關於開展違反中央八項規定精神突出問題專項治理工作方案》《關於落實黨風廉政建設黨委主體責任和紀委監督責任推進全面從嚴治黨的意見》《2018年度黨風廉政建設總行黨委、黨委領導班子成員主體責任清單》《2018年度黨風廉政建設紀委監督責任清單》等，對黨員幹部身上的問題早發現、早提醒、早教育，防止小問題變成大問題；組織黨委書記與班子成員、各單位負責人逐級簽訂了《黨風廉政建設目

標責任書》，進一步明確黨委成員和各單位負責人履行黨風廉政建設主體責任相關內容和目標；堅持不懈推進“兩個責任”的落實，進一步細化“兩個責任”的責任清單，積極推進“兩個責任”具體化、可量化；有針對性的提出《青島銀行廉潔辦貸“十不准”》，與信貸條線、公司和零售業務經理簽訂《青島銀行廉潔辦貸承諾書》，制定了《信貸工作人員廉潔自律告知書》，加強對業務相關人員的廉潔自律管理。2018年，本行未發生賄賂、勒索等腐敗案件。

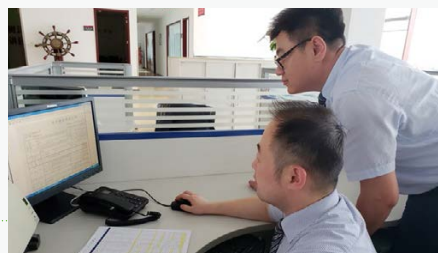
發揮黨建品牌引領示範作用

2018 年是本行“青銀融萬家”特色黨建品牌創建活動的第 5 年。5 年間，黨建文化融入到業務發展的各個層面，持續引領全行各項工作健康發展，起到了良好的示範作用。2018 年特色品牌申報數量再創新高，達到 96 個，其中有 8 個優秀基層特色品牌榮獲 2018 年度“青銀融萬家”黨建品牌。

案例

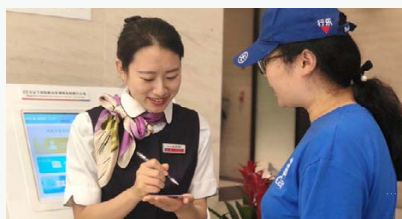
黨建品牌

市北支行以某交通行業龍頭企業產業鏈條為核心，從供應鏈金融、交易金融理念出發，圍繞商票保貼業務，全方位地為該企業上游鏈條節點的參與企業提供金融產品及服務。



供應鏈客群建設模式

總行營業部以價值鏈分析法理論結合實際操作，通過整理“碎片”等方法，實現了優化、再造櫃面工作流程，有效提升工作效率，對廳堂一體化營銷起到了促進作用，具有全行借鑒推廣價值。



櫃檯價值鏈流程優化提升法

“青沁儒風”特色植根於“孔孟之鄉”的濟寧分行，“青沁儒風”包含五個服務主題：品茗、閱香、聞書、悅容、致行，分別代表五種主題服務，從一杯茶、一束花、一本書、一個微笑，陪客戶走過的每一段旅程。



青沁儒風



小井不動產作業紅寶書

五四廣場支行的小井不動產作業紅寶書，較好地梳理、總結和歸納了各房地產交易中心抵押作業的異同，可謂是客戶經理的好幫手，一書在手質效提升。相信這本紅寶書在“嚴謹、細緻、傳承、提升”中將不斷博採眾長，顯現特色，與時俱進，更加豐滿。

保障員工權益

分類	截至 2018 年 12 月 31 日		
		人數 (人)	比例
按性別劃分	男性員工	1,730	45.76%
	女性員工	2,051	54.24%
按僱傭類型劃分	合同制員工	3,781	100.00%
	派遣制員工	-	-
	臨時工	-	-
按年齡組別劃分	30 歲（不含 30 歲）以下員工	1,460	38.61%
	30 至 40 歲（不含 40 歲）員工	1,405	37.16%
	40 至 50 歲（不含 50 歲）員工	730	19.31%
	50 歲以上員工	186	4.92%
按地區劃分	山東省內員工	3,781	100.00%
	山東省外員工	-	-
按學歷劃分	專科學歷員工	476	12.59%
	本科學歷員工	2,665	70.48%
	碩士學歷員工	629	16.64%
	博士學歷員工	11	0.29%
新進員工		470	12.43%
殘疾人員工		1	0.03%
少數民族員工		46	1.22%

該表格中人數為本行不含附屬公司數據。

根據國家派遣制用工規定，本行進一步加強派遣制用工管理，逐步降低派遣制員工佔比。本行所有崗位用工均按照國家《勞動法》、合同的相關規定執行，2018 年度，本行未僱傭童工，在經營過程中未有員工因工作負傷或死亡。

分類		流失人員人數	流失率
按性別劃分	男性員工	120	6.49%
	女性員工	149	6.77%
按年齡組別劃分	30 歲（不含 30 歲）以下員工	111	7.07%
	30 至 40 歲（不含 40 歲）員工	96	6.40%
	40 至 50 歲（不含 50 歲）員工	19	2.54%
	50 歲以上員工	43	18.78%
按地區劃分	山東省內員工	269	6.64%
	山東省外員工	-	-

該表格中人數為本行不含附屬公司數據。

本行依法充分保障員工勞動和休息的權利，在合同中明確規定了工作時間、休息休假、勞動保護和工作條件的內容。本行無強制（加班）情況，並已遵守相關員工健康、安全及環境的法律法規。

根據《勞動法》、合同相關規定，所有在崗勞動合同制員工均與我行簽訂了勞動合同。在用工管理上，依法制

定《青島銀行考勤與假期管理制度》《青島銀行員工離職管理辦法》等內部規章及相關實施細則，依法保障員工各項勞動權利。依法為員工繳納基本養老、基本醫療、失業、工傷、生育等基本社會保險，並建立住房公積金以及企業年金、補充醫療等員工福利制度，提高員工的養老、醫療保障。

職業晉升

為深入貫徹實施青島銀行“532 後備人才培養工程”，2018 年，全行範圍內組織實施了“雛鷹計劃”，共 300 餘人參加了中層管理人員後備人才，運營、公司、零售、其他條線經理級後備人才的選拔。經過報名、資格審查、筆試、面試和民主評議等環節，共有 42 人進

入中層後備人才庫，84 人進入經理級後備人才庫，進一步培養和儲備了優秀青年經營管理人才和專業人才。到 2019 年 3 月末，共計 24 名中層後備人才脫穎而出，走上管理崗位。

權益保障

本行積極保障員工五險一金、休息休假、員工激勵等薪酬福利，做好包括安全溫馨的工作環境、閱覽室、職工食堂、淋浴室等輔助設施等後勤服務。

在民主管理方面，按照《工會法》《企業工會工作條例》《山東省企業職工代表大會條例》等有關法律法規，本行每年召開一次全行職工代表大會，各分支行每半年召開一次職工大會（或職工代表大會），並按要求向總行工會報告。2019 年 3 月 29 日，青島銀行五屆二次會員（職工）代表大會召開，來自全行的 230 名正式代表出席了大會。大會通過了《關於工會委員會 2018 年工作報告的決議》《關於工會委員會 2018 年財務工作報告的決議》《關於工會 2018 年經費審查工作報告的決議》《關於青島銀行企業年金方案（修訂）的決議》《關於青島銀行考勤與假期管理制度（修訂）的決議》《關於青島銀行員工違規行為處理辦法（修訂）的決議》。

本行繼續暢通行內員工溝通渠道，員工可通過登門面談、短信電話、群眾來信、電子郵件、內網“今天我發現”等方式就業務發展、內部管理等方面進行溝通，充分反映問題、提出意見和建議。2018 年，“今天我發現”共收集問題及建議徵集表 1,543 份，建議數量較往年大幅增長，增幅達 83.91%。

關愛員工

● 體檢

青島銀行每年組織全體員工在三甲醫院（國內醫院實行“三級六等”的劃分等級中的最高級別）開展健康查體活動，同時還組織開展女職工特殊體檢活動，及時關注和維護職工身體健康。

● 幫助困難員工

2019 年元旦春節開展送溫暖走訪活動以及行領導走訪、慰問本行退休老幹部、勞模和困難職工代表，發揮好工會組織的橋樑紐帶作用。

想方設法幫助職工解決實際困難，對於辦理門診大病或當年因病住院的職工，辦理了互助保險賠付工作，以緩解職工的經濟壓力。另外，具備條件的分行工會，積極參加當地的職工互助保險，擴大員工覆蓋面和受惠面。

● 健康知識講座

為進一步提高廣大職工的自我保健意識，提高職工的身心健康水平，2018 年 3 月 9 日，本行邀請青島婦女兒童醫院原急診科主任，就常見的致命疾病、如何進行健康管理、科學的急救方式等方面進行了詳細的講解，並通過視頻直播的形式全行播放，為全行幹部職工奉上了一道“健康大餐”。

2018 年交納職工互助醫療保險 13.84 萬元，為職工辦理互助保險賠付 311 人次，賠付金額 16.2 萬餘元，並及時走訪探望職工及家屬，元旦春節期間向 18 名病困職工發放了救助金 8.9 萬元。

13.84 萬元 

交納職工互助醫療保險

16.2 萬餘元 

為職工辦理互助保險賠付
311 人次，賠付金額

8.9 萬元 

春節期間向 18 名病困
職工發放了救助金

● 節日慰問

每年五一勞動節、三八婦女節、行慶日等到來之際，積極開展勞模、先進工作者走訪慰問，女職工保護專題活動，組織優秀員工欣賞音樂會等多項健康有益的活動。

打造學習型組織體系

本行舉辦 2018 “青銀工匠”職工技能大賽，整體成績優良，體現了“青銀工匠”精神，達到了業務大練兵的目的，為全行服務水平的持續提升作出了重要貢獻。

本行依託博士後科研工作站，加強宏觀經濟、行業、政策等方面研究，給出相關信息和建議，為全行業務發展建言獻策，有效提升研究成果的指引性。2018 年，本行共發佈每日信息報送 290 篇，內部研究週報 55 篇，在《銀行家》《中國銀行業》《國際金融》《金融博覽》等業界知名期刊發表文章 10 餘篇，承擔省部級、地市級重點研究課題 6 項。

本行積極開展“樂研”論壇活動，從政策解析、特色發展、行業研判等多個角度入手，以論壇為成果分享和服務一線的媒介，在分享研究成果的同時，將一線的聲音和智慧充實到研究成果中，強化研究成果的落地性，進一步提升研究成果對業務發展的支撐力度。

本行積極參與外部課題研究，榮獲 2017 年銀行理財支持實體經濟徵文三等獎、山東省金融學會 2017 年度重點研究課題二等獎、青島市 2017 年金融學會重點課題一等獎、2017 年青島金家嶺金融區重點決策諮詢研究課題優秀成果表彰等獎項。

豐富員工業餘生活

● 文藝活動

全行在元旦、春節、中秋節等重大節慶日各自舉辦豐富多彩的文藝聯歡，旨在豐富廣大職工的業餘文化生活。總行工會開展了不同主題的文化講座、演講比賽、讀書競賽、攝影書畫展、職工文藝匯演、員工音樂會。



“謳歌新時代，青銀新發展，奮進再提升”——青島銀行職工合唱展演比賽



● 興趣俱樂部

本行積極動員和廣泛組織開展職工喜聞樂見的文體活動，把職工文體活動作為“樹正氣、提凝聚、講團結、促發展”的重要平台，使廣大職工始終保持昂揚向上的精神狀態，投入到本職工作中。

近年來，青島銀行工會先後組建了“乒乓球俱樂部”“足

球俱樂部”“羽毛球俱樂部”“籃球俱樂部”“登山俱樂部”“攝影俱樂部”“合唱團”“軍樂團”“鼓樂隊”“瑜伽俱樂部”“自行車俱樂部”“帆船俱樂部”“釣魚俱樂部”“太極拳俱樂部”等，不斷滿足職工的精神文化需求，豐富了職工業餘文化生活。建設了職工文化長廊、職工書屋、職工健身設施等。



帆船俱樂部活動現場



● 運動會

全行各機構分別組織舉辦“慶三八”系列趣味運動會等，展現了女員工熱愛生活、積極向上的風采，讓職工在放鬆熱鬧的氣氛中過了一個有意義的節日。

● 員工之家

為豐富職工業餘文化生活，青島銀行工會組織建設了員工之家，並不斷加以完善。目前，員工之家配有瑜伽室、健身房、閱讀室、育嬰室、職工書畫展覽區、乒乓球區、檯球區等活動區域，並配有男女更衣室、淋浴間、洗手間、自助飲料機等配套設施。各活動區域充分滿足了職工業餘文化生活，受到了廣大職工的喜愛及廣泛參與。

員工之家有完善的管理制度，不僅日常開放供職工使用，還承辦了多次主題工會活動，例如元宵節猜燈謎、三八婦女節主題活動、職工健身培訓等。



職業培訓與發展

本行高度重視員工培訓和人才培養工作，圍繞戰略發展規劃，不斷完善培訓體系，優化培訓項目，豐富培訓內容。全面開展中高層管理人員、專業技術人員和新員工的培訓工作，持續提升全行員工的綜合素質水平和專業技術能力。2018 年共組織開展培訓 2,237 項，共培訓 99,207 人次。

● 提升條線業務技能培訓

根據本行業務發展需求和人員業務能力提升的需要，各條線組織開展了客戶經理的週訓和月訓項目、理財經理的財富效能提升項目、消費者權益保護、大堂經理標準化和溫馨化服務集中培訓和運營客服系統培訓等。



財富效能提升培訓



櫃面業務操作法律風險識別及控制培訓

● 持續開展中高層培訓項目

持續開展實施龍躍計劃，2018 年組織前往英國劍橋丘吉爾學院和新加坡國立大學學習，旨在提高本行管理人員綜合素質，開拓視野、提升管理及風險控制能力，發揮管理人員的帶頭作用。



英國劍橋培訓

● 豐富新員工培訓內容

組織開展泰安分行新員工入職培訓和新大學生入職培訓，約 200 人參加。培訓內容包括青島銀行行史及企業文化、青島銀行品牌、組織架構、員工管理、服務理念、法律合規知識以及銀行業務的專業課程，並根據以往反饋意見對課程安排進行了調整，延長了櫃面操作的实操培訓的時間，增強了新員工對櫃面系統的掌握度。



2018 年新員工入職培訓

助力公益扶貧

積極履行社會責任是青島銀行的一貫原則。近年來一直積極履行企業公民義務，引導全行投身公益事業，開展定點扶貧、賑災濟困等活動，努力實現企業與社會的和諧發展。

精準扶貧

年內，本行推動青島市青銀慈善基金會發展壯大，積極開展金融扶貧、精準扶貧。

項目名稱	支付金額（萬元）	用途
平度蓼蘭小八裡村扶貧鄉村振興項目	34.5	鄉村振興項目，基礎設施、道路硬化、路燈安裝、村委辦公室修繕等
平度蓼蘭鎮林家村鄉村振興扶貧項目	22.8	村舍修繕，道路硬化、路燈安裝等
即墨田橫島美麗鄉村建設項目	15	即墨田橫島黃龍莊、山東頭兩村莊的基礎設施修繕提升，橋樑建設等
威海乳山寨鎮車村扶貧項目	3	幫扶解決乳山寨鎮車村水泥路的建設

幫扶弱勢群體

2018 年，本行繼續推動“送金融知識下鄉”等工作，同時定期組織志願者為孤寡老人、留守兒童、特殊人士等提供志願服務，樹立了具有社會責任感的銀行形象。



泰安分行開展愛心捐贈活動



總行營業部組織慈善拍賣



市南支行組織員工走進盲校



市南支行到新疆察爾齊中學進行棉衣捐贈活動



館陶路支行參加了超然學堂 2018 聖誕聯歡會，為自閉症兒童特殊康復機構的孩子們捐贈畫筆、畫本、卡紙、文具、口罩等愛心用品



濟南分行關愛特殊兒童



淄博分行到淄川鵝莊中心學校幫扶困難兒童



萊蕪分行組織員工進行義務獻血



棗莊分行開展“溫馨傳遞·愛滿青銀”暨文化路小學一、9班家委會“春風”喚文明“絲雨”送溫暖活動



棗莊分行“溫馨傳遞·愛滿青銀”週村九年制學校愛心扶助活動



向陽路支行到同行之家看望特殊兒童



濰坊分行開展“安丘市柘山鎮譚家秋峪村關愛留守兒童公益活動”，將書包、文具、籃球、足球等學習用品和體育運動器材送到留守兒童手中

支持科教文衛事業

● 設立獎學金

繼續在山東大學、中國海洋大學、山東科技大學、青島大學等 9 所大學設立了“青銀獎學金”助力大學生求學成才。

學校名稱	金額（萬元）
山東大學	50
中國海洋大學	50
青島大學	50
山東科技大學	50
山東工商學院	30
青島科技大學	30
山東農業大學	30
青島理工大學	30
青島農業大學	30

● 關愛少年兒童



臨沂分行連續第二年組織助力高考活動，志願者搭建服務站，積極為考生和家長提供諮詢、引路、飲水補給等服務



濟寧分行組織“青島銀行杯”故事大王比賽

● 倡議全民讀書活動



“青島銀行市南支行愛閱圖書中轉站”正式成立。倡導大家養成閱讀習慣、為廳堂中等待辦理業務的客戶提供閱覽；為市民提供了長期可置換書籍的空間，並為捐贈書籍的熱心人士，頒發特別定制“愛閱使者”勳章，建立“愛閱使者名冊”。在中轉站流轉過的書籍，蓋上印有“青島銀行市南支行愛閱圖書中轉站”的印章



在世界讀書日和海軍節到來之際，本行鎮江路社區支行邀請海軍官兵及樊登讀書會山東分會會長和工作人員來到支行，共慶節日，分享書籍與感悟

● 積極參與全民運動



本行臨沂分行員工徐同慧作為 2018 年臨沂國際馬拉松的宣傳片形象大使全程參與了臨沂國際馬拉松比賽宣傳片拍攝

開展員工志願者活動

● 2018 年員工志願者行動

青年志願者行動項目名稱	活動時間	活動內容	活動地點
助力精準扶貧、幫孤、敬老活動	2018 年 2 月 至 10 月	(1) 慰問幫扶孤兒	青島孤兒之家
		(2) 利津支行開展新春利津城鄉困難居民走訪活動	東營市利津縣
		(3) 走進淄川鵝莊中心學校慰問看望 10 名貧困學生	淄博市淄川鵝莊中心學校
		(4) 與以琳自閉症學校兒童聯歡	青島銀行總行營業部
		(5) 走進源祥養老院開展系列敬老活動	青島市源祥養老院
植樹節活動	2018 年 3 月	(1) 東營區支行青年志願服務團隊參加義務植樹活動	東營市萬泉村
		(2) 參加城陽區政府組織的植樹活動	青島市城陽區雙元路與東環路交叉口西南
		(3) 廢舊回收物置換多肉活動	青島銀行延安三路支行
		(4) 參加“綠滿港城，美麗煙臺”大型公益植樹活動	煙臺市福山區清洋河
		(5) 馬尚鎮愛心志願聯盟揭牌儀式暨愛心志願聯盟紀念林植樹活動	淄博市九級村文化活動廣場
學雷鋒志願服務活動	2018 年 3 月	(1) 探望特殊兒童	同行之家特殊兒童康復中心
		(2) 參加淄博市張店區“爭創文明市民 爭創文明社區”暨學雷鋒志願服務活動月啟動儀式	淄博市體育中心綜合館
		(3) 攜手實驗中學共同舉辦了“小小銀行家”親子活動，10 名小朋友和家長來到支行體驗金融服務，瞭解和學習金融知識	青島銀行東營東營區支行廳堂一樓
消費者權益保護日宣傳	2018 年 3 月	(1) 走進利津縣百貨大樓開展消費者權益宣傳	東營市利津縣
		(2) 金融消保宣傳進企業	東營市旭東勞務公司
金融知識進校園活動	2018 年 5 月 至 10 月	(1) 組織員工進學校宣講金融知識	青島市第一中學
		(2) 為小學生公益宣講人民幣知識	青島市市北區長沙路小學
		(3) 小小銀行家課堂走進銀行	青島銀行五四廣場支行
		(4) 在高考期間，為考生和家長提供諮詢、引導、飲水等服務	臨沂市第四中學

青年志願者行動項目名稱	活動時間	活動內容	活動地點
金融知識進企業、進社區	2018 年 9 月 至 10 月	(1) 利津支行走進企業開展金融知識宣傳活動	東營市利津縣
		(2) 與臨沂市金融機構聯合入社區、街道就銀行金融知識進行宣傳	臨沂市半程鎮街道
		(3) 與鎮江路街道辦及市北12349E家養老服務中心攜手活動，為老年人宣講防金融詐騙等知識	青島市市南區鎮江路街道辦事處
		(4) 深入小區為居民科普反假幣常識	青島市順德居小區內
		(5) 走進社區進行反假幣常識宣傳活動	青島銀行城陽支行週邊社區
人民幣七十週年展	2018 年 11 月	組織員工志願參觀人民幣七十週年展覽	山東省博物館
征信宣傳活動	2018 年 6 月	利津支行在利津三裡農貿市場開展征信宣傳普及活動	東營市利津縣
主動踐行社會責任	2018 年 5 月 至 12 月	(1) 本行員工成為臨沂市國際馬拉松比賽宣傳片形象大使	臨沂市
		(2) 開展文明交通志願勸導	淄博市金晶大道與魯泰大道路口
		(3) 無償獻血	青島銀行東營廣饒支行
		(4) 撿拾垃圾、宣傳環保知識	東營墾利區植物園

改進提升

2018 年，本行按照《青島銀行年度社會責任報告編制及披露管理辦法（試行）》以及相關規定和指引指引，積極開展社會責任報告撰寫工作。

本行在社會責任報告編制過程中，注重業務發展與國家宏觀政策、本行戰略重點、社會熱點等的結合，關注本行經營管理活動對經濟、環境、社會等產生的影響，以此回應不同利益相關者的訴求，使社會責任指標更有針對性和有效性。同時，通過聘請第三方公司開展鑒證工作，增強了社會責任報告的規範化和可信度。

為充分發揮社會責任報告價值，本行將進一步規範社會責任報告編寫，加大社會責任報告信息的披露，積極探索多種形式宣導和傳播社會責任報告內容，使社會責任報告真正成為提升品牌知名度、增強員工忠誠度、提高客戶滿意度、回應社會關切的重要途徑。

2019 年展望

2019 年，本行將堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深刻領會把握中央經濟工作會議等精神，圍繞省市新舊動能轉換重點，按照青島市委市政府提出的“攻山頭”“穩陣地”的工作要求，以責任驅動發展，以規範提升管理，以品牌服務經營，充分發揮卓越的客戶體驗、領先的金融科技、強大的風險營治和精細的內部管理四大核心競爭力，全力打造科技引領、管理精細、特色鮮明的新金融精品銀行。

在經濟責任方面，繼續投身國家和地區重大發展戰略、重大改革舉措、重大工程建設、新興產業、藍色經濟中，加大對實體經濟的金融支持力度。積極開展普惠金融服務，探索建立小微金融發展的專業支行模式、微貸中心模式和平台數字化模式，不斷深化對中小微企業和民營企業的金融服務。加快產品創新，持續推廣科技金融、港口金融、文創金融、服貿金融等特色經營模式，支持地區經濟轉型升級。

在環境責任方面，繼續主動調整信貸結構，優先支持綠色金融發展，助推更多綠色節能環保企業和清潔能源、綠色建築等項目發展。加快智慧網點運營轉型提速，推動各類業務逐步轉向線上渠道、移動金融和遠程模式，持續降低自身運營物耗和能耗。繼續倡導節儉文化，強化內部管理，通過“每週我巡視”、巡查等各種方式帶動全員節水、節電、節氣、節紙。

在社會責任方面，繼續推動青銀慈善基金發展壯大，開展金融扶貧、金融助學等社會公益活動，探索利用“代辦點”模式精準扶貧，將本行的普惠金融產品和服務推廣至廣大農村地區。全面加強金融消費者權益保護，打造“有溫度、有價值”的服務體驗，繼續深入社區、學校、鄉村開展青年志願者活動。踐行關愛文化，搭建員工成長成才平台，使更多“雛鷹計劃”優秀後備人才脫穎而出；倡導健康生活，開展多種多樣的興趣俱樂部活動，豐富員工業餘文化生活。

展望未來，本行將肩負起“公民企業”的責任與擔當，堅持經濟責任、環境責任、社會責任相統一，堅守“以客戶為根、以員工為本，以社會責任和股東回報為擔當、以美好生活為追求”的核心價值觀，穩字當頭、穩中求進，推動青島銀行繼續高質量、健康、可持續發展！



附錄

獨立有限鑒證報告

畢馬威華振專字第 1900851 號

青島銀行股份有限公司董事會：

我們接受青島銀行股份有限公司（以下簡稱“貴行”）董事會的委託，對貴行截至 2018 年 12 月 31 日止年度的 2018 年社會責任（環境、社會及管治）報告（“社會責任報告”）進行了有限鑒證。

一、董事會的責任

貴行董事會對貴行根據深圳證券交易所發佈的《中小企業板上市公司規範運作指引》（簡稱為“深交所指引”）以及香港聯合交易所有限公司發佈的《環境、社會及管治報告指引》（簡稱為“香港聯交所指引”）的披露建議所編制的 2018 年社會責任報告的編寫和表述負全部責任，包括報告所載的信息和認定。

貴行董事會負責設計、執行和維護必要的內部控制，以使社會責任報告不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報。

二、我們的責任

我們的責任是實施有限鑒證工作，並基於我們的工作發表有限鑒證結論。我們按照國際鑒證業務準則第 3000 號—歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務（International Standard on Assurance Engagements 3000: Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information）執行工作。

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會發佈的專業會計師職業操守規定的獨立性和其他相關道德要求，以及質量控制國際準則第 1 號規定的保持全面質量控制體系的適用要求。

按照約定條款，我們出具的獨立有限鑒證報告將僅為貴行編制。我們的工作僅限於就約定事項在獨立有限鑒證報告中向貴行董事會進行彙報，而非其他目的。我們不會就我們所實施的工作、出具的獨立有限鑒證報告或作出的結論對除貴行以外的任何第三方承擔任何責任。

三、實施的工作總結

社會責任報告有限鑒證工作的內容包括與主要負責社會責任報告信息編制工作的人員進行詢問，並恰當地實施分析和其他程序。我們所實施的工作包括：

- 詢問管理層，以瞭解貴行在確定關鍵利益相關者所關注的重大問題方面的程序；
- 就重大問題的可持續發展戰略和政策及其在業務運營中的實施情況，與貴行管理層相關員工進行訪談；
- 與貴行負責提供社會責任報告信息的相關員工進行訪談；
- 通過進行媒體分析和互聯網搜索以獲取報告期間貴行的相關信息；
- 詢問與社會責任報告信息收集匯總的流程，包括相關系統和方法的設計和實施情況；
- 以抽樣的方式將社會責任報告中的信息與相關原始文件進行對比，以考慮原始文件中的關鍵信息是否已反映在社會責任報告中；
- 核對社會責任報告中關鍵財務數據和指標與經過外部審計的財務報告中數據和指標的一致性；及
- 考慮社會責任報告所含信息是否與我們獲知的關於貴行可持續發展表現的整體認識和經驗相符。

有限鑒證項目的證據收集程序的範圍要小於為獲取合理鑒證所實施的程序的範圍，因此有限鑒證所提供的鑒證程度將低於合理鑒證。此外，我們的工作並不旨在就貴行系統和程序的有效性發表意見。

四、結論

基於上述工作程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信，在任何重大方面，貴行的社會責任報告沒有按照深交所指引以及香港聯交所指引進行編制。

畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）

北京

2019 年 6 月 4 日

報告指標索引

香港聯交所《環境、社會及管治報告指標索引》內容

指標範疇及層面	一般披露	披露位置	關鍵績效指標	披露位置
A. 環境				
A1 排放物	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污，有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	33-35 頁	A1.1 排放物種類及相關排放數據	35 頁
			A1.2 溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	35 頁
			A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	34 頁
			A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	34 頁
			A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	33-35 頁
			A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	34 頁
A2 資源使用	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	11、33-35 頁	A2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	11 頁，35 頁
			A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	11 頁，35 頁
			A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	33-35 頁
			A2.4 描述求取適用水源上是否有任何問題，以及提升用水效益計劃的所得成果	33 頁
			A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	不適用
A3 環境及天然資源	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	31-36 頁	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	31-36 頁
B. 社會				
B1 僱傭	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	48-49 頁	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	48 頁
			B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	48 頁

指標範疇及層面	一般披露	披露位置	關鍵績效指標	披露位置
B2 健康與安全	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	48-50 頁	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	48 頁
			B2.2 因工傷損失工作日數	48 頁
			B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	48-50 頁
B3 發展及培訓	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策；描述培訓活動	54 頁	B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	註釋 1
			B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	註釋 1
B4 勞工準則	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	48 頁	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	48 頁
			B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	不適用
B5 供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策	35 頁	B5.1 按地區劃分的供應商數目	35 頁
			B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	35 頁
B6 產品責任	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	43、45 頁	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	不適用
			B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	43 頁
			B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	45 頁
			B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用
			B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	43 頁
B7 反貪污	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	44-46 頁	B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	46 頁
			B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	44-46 頁
B8 社區投資	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	55-60 頁	B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	55-60 頁
			B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	55-60 頁

註釋 1：本行計劃在未來逐步披露

讀者反饋

感謝您閱讀 2018 年《青島銀行股份有限公司社會責任報告》，為加強彼此信息溝通，更好地瞭解和滿足您的期望和訴求，向您和其他利益相關方提供更有價值的信息，進一步完善本行的社會責任工作，提高本行履行社會責任的能力和水平，我們殷切期望您對本報告進行評價，並提出寶貴的意見和建議，通過填寫反饋表，選擇以下任意方式將評價反饋給我們。

電話：+86(532) 81758306

傳真：+86(532) 81758888

郵箱：bgs@qdbankchina.com

地址：中國山東省青島市嶗山區秦嶺路 6 號青島銀行大廈

郵編：266061



1. 您屬以下哪類利益相關方：

- | | | | | |
|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| ☐ 客戶 | ☐ 員工 | ☐ 政府 | ☐ 監管機構 | ☐ 股東 |
| ☐ 供應商 | ☐ 合作夥伴 | ☐ 社區 | ☐ 環境 | ☐ 其他 |

2. 您對本報告的總體評價：

- ☐ 不好 ☐ 一般 ☐ 較好 ☐ 很好

3. 您對青島銀行在經濟方面履行社會責任的評價：

- ☐ 不好 ☐ 一般 ☐ 較好 ☐ 很好

4. 您對青島銀行在環境方面履行社會責任的評價：

- ☐ 不好 ☐ 一般 ☐ 較好 ☐ 很好

5. 您對青島銀行在社會方面履行社會責任的評價：

- ☐ 不好 ☐ 一般 ☐ 較好 ☐ 很好

6. 您認為青島銀行是否滿足了您的期望和訴求：

- ☐ 否 ☐ 一般 ☐ 是

7. 您認為本報告是否真實全面反映了青島銀行在經濟、環境、社會方面的社會責任實踐：

- ☐ 否 ☐ 一般 ☐ 是

8. 您認為本報告的表述是否清晰易懂：

- ☐ 否 ☐ 一般 ☐ 是

9. 您認為本報告的內容結構和排版設計是否便於閱讀：

- ☐ 否 ☐ 一般 ☐ 是

10. 您對改善和提高青島銀行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：

感謝您的積極反饋和支持！