

BQD  青島銀行

(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)

2020

青島銀行股份有限公司

BANK OF QINGDAO CO., LTD.

社會責任報告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

Sustainable Blue Economy

可持續藍色經濟金融倡議會員
新興市場第一批加入銀行

目錄

報告編製說明	02
董事長致辭	04

公司概況 06

■ 公司簡介	07
■ 公司治理	08
■ 黨建引領	10
■ 關鍵績效	12
■ 榮譽獎項	13

社會責任治理 14

■ 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

責任專題 19

■ 鼎力·服務「六穩」「六保」大局 護航實體經濟發展	20
■ 潮湧·青銀理財開業暨 山海同盟·膠東經濟圈金融合作聯盟成立	21

深拓·踐行普惠堅守實體 22

■ 貫徹落實宏觀政策	24
■ 防範金融風險	24
■ 支持區域經濟發展	24
■ 發展普惠金融和特色金融	28
■ 探索發展數字化金融	32

守護·綠色發展篤定前行 34

■ 發展綠色金融	36
■ 推廣綠色運營	36
■ 堅持綠色公益	38

向善·譜寫民生幸福底色 40

■ 依法合規經營	42
■ 保護消費者權益	45
■ 提升客戶服務	48
■ 保障員工權益	51
■ 助力公益扶貧	55

聚焦 · 打造藍色金融特色銀行

60

■	聚焦藍色動能 · · · · ·	62
■	點燃藍色引擎 · · · · ·	63
■	「藍色」創新 · · · · ·	64
■	「藍色」突破 · · · · ·	65
■	「藍色」展望 · · · · ·	67

改進提升	68
未來展望	69
附錄	70

報告編製說明

本報告反映了青島銀行股份有限公司（簡稱「青島銀行」「本行」「我們」）2020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

2020年1月1日至2020年12月31日（「報告期」），部份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份，涵蓋總行、分支行及附屬公司，除特別註明。

編製依據

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

全球報告倡議組織《可持續發展報告指南（G4.0）》

原中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》

上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》

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

報告中的財務數據來自2020年度財務報告，並經畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）獨立審計。如本報告中財務數據與本行2020年年度報告存在衝突，以本行2020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。

報告以中文編寫，附英文、繁體文本，若有差異以簡體中文版為準。

編製單位

青島銀行辦公室

聯繫方式

青島銀行辦公室

地址：中國山東省青島市嶗山區秦嶺路 6 號青島銀行大廈

郵編：266061

電話：+86(532)81758305

傳真：+86(532)81758888

郵箱：bgs@qdbankchina.com

董事長致辭

2020 年，對我國來說，是極其艱難但卻逆勢前行、再次彰顯民族精神的一年。面對國際國內複雜多變的形勢疊加新冠疫情、自然災害等不利影響，黨中央果斷決策部署統籌疫情防控和經濟社會發展，帶領全黨全國人民在全球主要經濟體中率先控制住疫情、率先復工復產、率先實現經濟正增長，為「十三五」收官之年畫上了讓世界驚嘆的句號。



2020年，對青島銀行來說，也是極具挑戰但卻奮發踔厲、蘊含著無限可能的一年。我們深入貫徹黨中央、山東省、青島市和監管部門對疫情防控和經濟社會發展的部署，積極落實國家供給側改革、省市新舊動能轉換工作，不斷強化社會責任意識，為經濟社會高質量發展、可持續發展提供了金融支撐。

2020年，我們在推動經濟發展中擔當作為。我們持續發揮地方金融主力軍作用，以服務實體經濟為己任，夯實「六穩」基礎、守住「六保」底線，創新推出「抗疫貸」「抗疫貼」「食宜貸」等多款普惠金融產品，充分運用再貸款、再貼現政策，堅決落實「兩項工具」，全力以赴抗「疫」、支持企業復工復產，多措並舉紓困民營企業、小微企業。同時，我們深耕區域經濟，加大對製造業、科技創新、民生工程等重點領域的金融支持力度；與卡奧斯開展全面戰略合作，開啟工業互聯網定制金融新時代；啟動集上市培育、多元融資、專家服務等多能一體的「銀企投」科創企業加速平台，助推山東成為創投風投新聚集地；開業青銀理財子公司並發佈全國首款直銷APP和全新「璀璨人生」品牌，開啟跨市場、多元化、更普惠的金融服務，全面助力區域經濟結構轉型升級和經濟發展方式轉變。

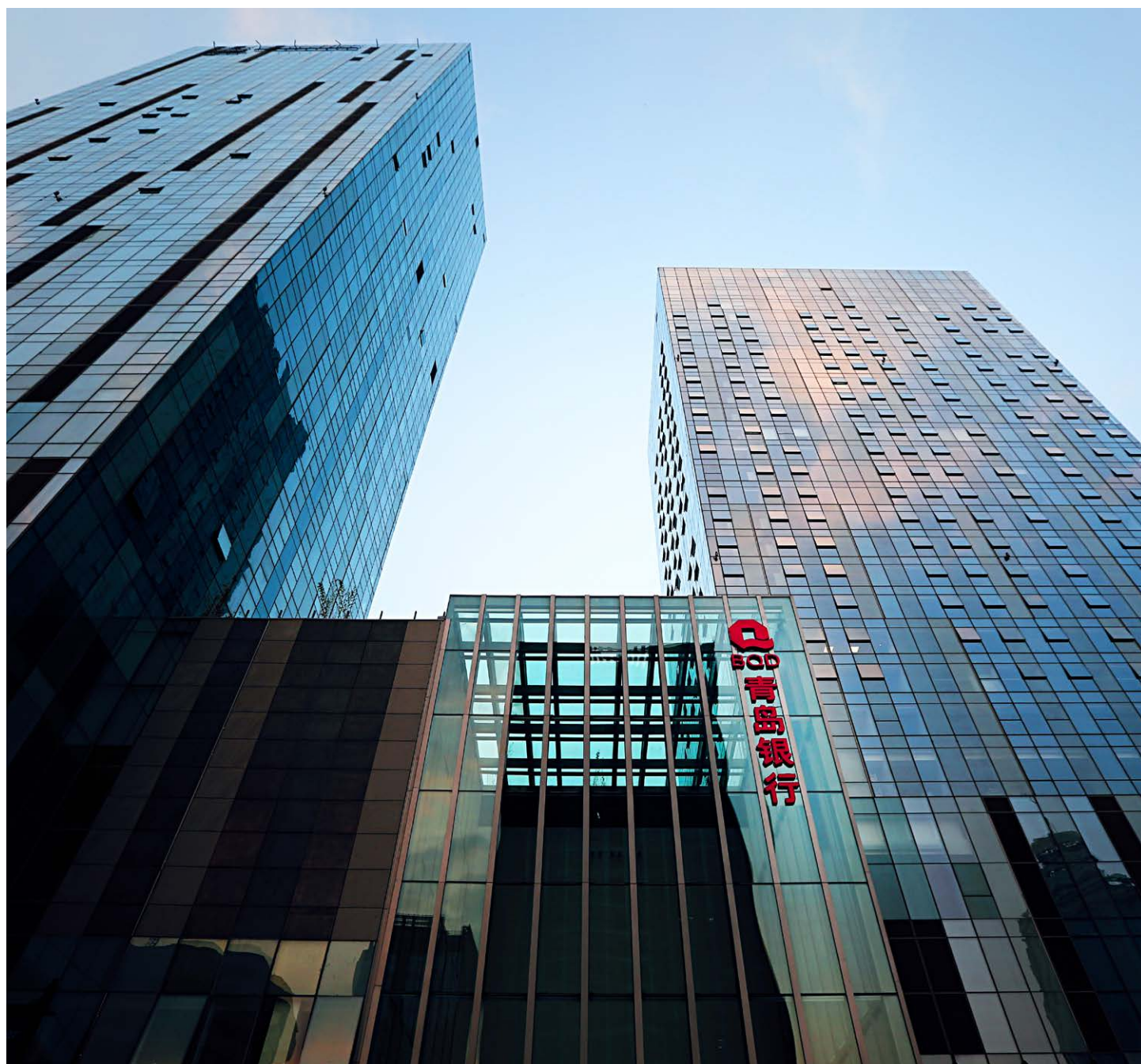
2020年，我們在維護生態文明中務實進取。我們持續將綠色可持續發展理念融入到經營管理中，將服務綠色產業、服務實體經濟綠色發展作為我行綠色金融發展的重點工作抓實抓細。報告期內，本行綠色信貸貸款餘額152.33億元，同比增長36.46億元，增幅31.47%。我們將支持藍色經濟發展作為綠色可持續發展的重要趨勢和方向，聯合世界銀行集團成員國際金融公司(IFC)共同探索與環境、社會和治理(ESG)原則相結合的藍色金融發展模式。報告期內，已建立《青島銀行藍色債券框架》，擬為具有環境利益的項目提供融資和再融資；作為新興市場第一批加入聯合國環境規劃署(UNEP)批准的可持續藍色經濟金融倡議會員的銀行，簽署並承諾遵守可持續藍色經濟金融原則。同時，我們注重自身發展對環境的影響，大力推廣線上化、數字化綠色運營，開展了一系列以健康、環保為主題的綠色公益活動，積極尋求綠色低碳、環保減排的新思路、新做法。

2020年，我們在增進民生福祉中再顯身手。我們持續履行企業公民責任，下沉金融服務重心，增強金融服務民生的創新探索，以「幸福鄰里心繫彼此」為品牌主張的社區支行深度融入城市社區治理新業態，開啟社區金融服務序幕；以普惠金融服務站和鄉村振興主題卡為代表的「三農」金融服務繼續紮根全省，服務美麗鄉村建設。我們加大科技賦能，打造常態化疫情防控下的「零接觸」、數智化銀行服務，先後落地櫃面電子營業執照應用、跨境金融區塊鏈服務平台直聯業務、供應鏈金融「雲保理」「池融資」等線上業務；上線企業手機銀行、更新升級個人手機銀行；開業本行首家「5G+生態」智慧銀行旗艦支行；成為全國首家全網點覆蓋5G的銀行。同時，註冊成立青島銀行志願服務組織，打造青銀志願服務品牌，繼續在營業網點建設勞動者驛站、積極協助社區進行核酸檢測信息錄入、參加關愛新市民子女等社區公益活動；率先在新冠疫情發生後捐款捐物，持續開展定點扶貧、金融助學助教活動。報告期內，公益捐贈共計1,280餘萬元。

百年風華正青春，廿五青銀再進發。2021年是中國共產黨成立100週年、我國實施「十四五」規劃、開啟全面建設社會主義現代化國家新征程的第一年。2021年，也是青島銀行成立25週年，我們將繼續心懷信念和激情，立足新發展階段，貫徹新發展理念，融入新發展格局，更加自覺把自身發展放在全國、全省的大局中去謀劃，更加主動為客戶提供更好服務、為社會創造更多價值，為山東省建設高水平創新型省份貢獻新的金融力量。

青島銀行股份有限公司董事長

郭少泉



公司概況

- 07 公司簡介
- 08 公司治理
- 10 黨建引領
- 12 關鍵績效
- 13 榮譽獎項



負債總額 **4,289** 億元



不良貸款率 **1.51** %



資產總額 **4,598** 億元



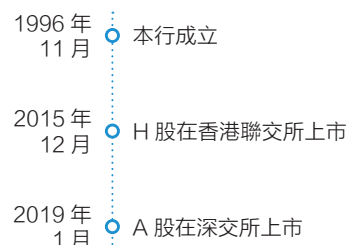
資本充足率 **14.11** %



淨利潤 **24.53** 億元

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 股在香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）上市；2019 年 1 月，本行 A 股在深圳證券交易所（「深交所」）上市，成為山東省內首家 A 股上市銀行，全國第 11 家「A+H」兩地上市銀行，這是青島銀行發展史上的重要里程碑，不僅成功打通境內外融資通道，使資本充足水平不斷提高、資本構成日益多元，而且全面提升了青島銀行的社會聲譽及品牌形象。



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。本行業務發展深耕青島，覆蓋山東。報告期末，已在濟南、煙臺、威海等山東省主要城市設有 15 家分行，分支機構總數達到 147 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。2020 年 9 月，本行全資設立的青銀理財有限責任公司獲准開業。報告期末，本行員工人數超過 4,200 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山東省內銀行業前列。報告期末，本集團資產總額 4,598 億元，負債總額 4,289 億元，資本充足率 14.11%，不良貸款率 1.51%，下降 0.14 個百分點。報告期內累計實現淨利潤 24.53 億元，較去年同期增長 5.04%。



公司治理

本行嚴格遵守《公司法》《商業銀行法》等相關法律法規及《青島銀行股份有限公司章程》，以打造規範化、市場化、特色化的公司治理模式為目標，不斷完善公司治理機制，持續提升公司治理的規範性與有效性，推進由股東大會、董事會、監事會和高級管理層組成的「三會一層」權責明晰、合規履職、監督制衡、高效運作，為本行實現可持續、高質量的發展奠定良好的治理基礎。

報告期內，本行堅持黨的領導，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，充分發揮黨的領導核心作用；充分發揮董事會的戰略引領與科學決策的重要作用，堅持合規經營理念，持續提升全面風險管理水平，努力實現高質量的發展；持續規範股權管理，定期開展公司治理自評估與主要股東評估工作，持續提升公司治理規範性與有效性水平；持續優化專門委員會的會議安排、議事流程與議題選擇，積極開展獨立董事專題調研，促進董事會科學決策和運作效率的不斷提升；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，切實發揮監事會的監督制衡作用，切實維護股東、員工、債權人和其他利益相關者的合法權益。

股東大會是本行的權力機構。報告期內，本行共召開股東大會 2 次，審議通過議案 12 項，聽取報告 3 項。股東大會會議的通知、召集、召開和表決程序均符合《公司法》和《青島銀行股份有限公司章程》的相關規定。

董事會是本行的決策機構，向股東大會負責並報告工作。截至報告期末，本行董事會共有 14 名董事，其中非執行董事 6 名、執行董事 3 名、獨立非執行董事 5 名。報告期內，本行董事會共組織召開會議 10 次，審議通過議案 36 項，審閱或聽取報告 61 項。

監事會是本行的監督機構，向股東大會負責，履行監督職責。截至報告期末，本行監事會共有 6 名監事，其中股東監事 1 名，職工監事 3 名，外部監事 2 名。報告期內，本行監事會共組織召開會議 7 次，審議通過議案 20 項，審閱或聽取報告 57 項。

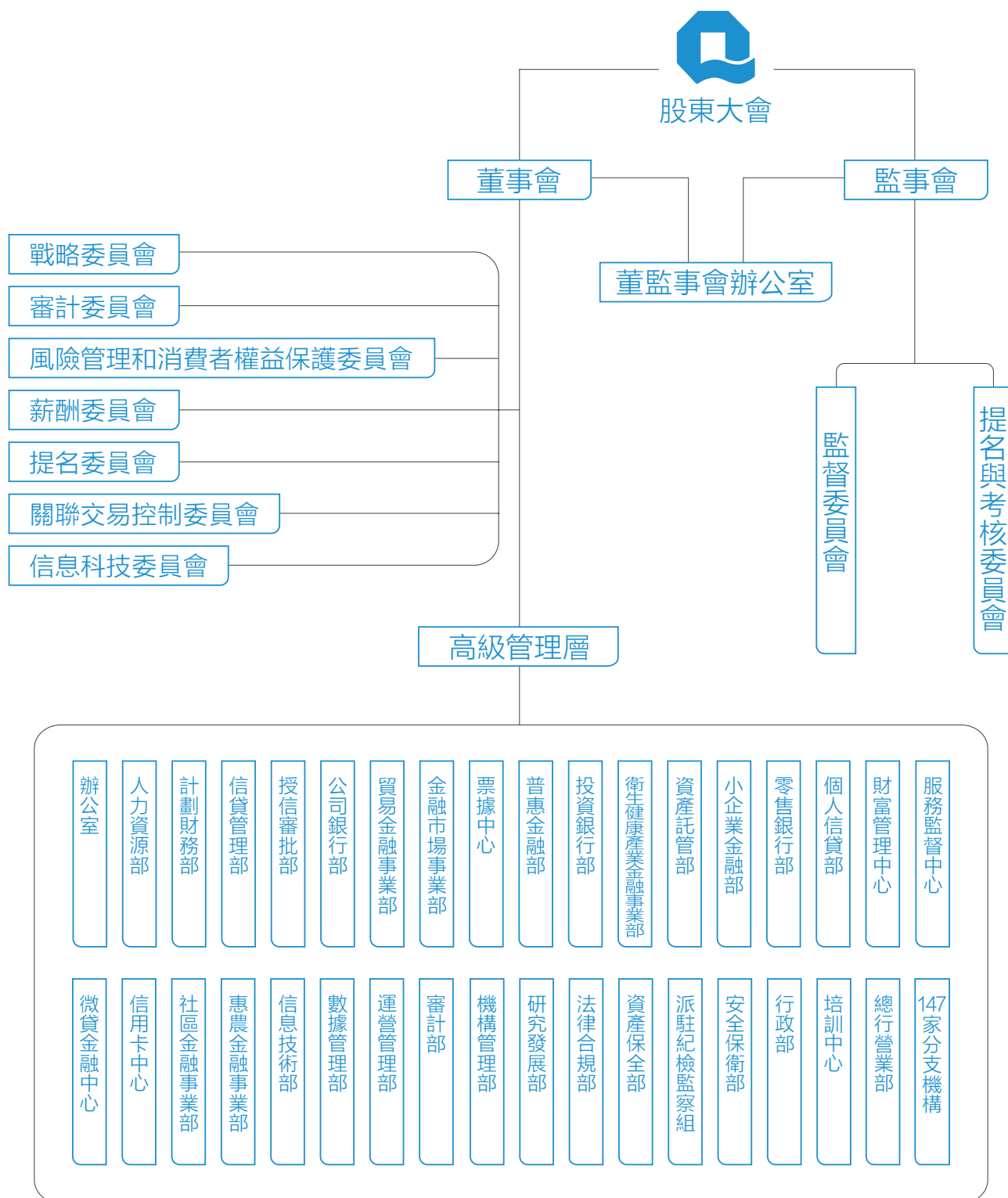
本行公司治理特色實踐

一是搭建起主要股東優質適格、多元合理且長期穩定的特色股權結構。本行前三大股東分屬民資、外資、國資，持股比例接近，沒有絕對控股和相對控股的股東，前三大股東實現相互制衡並達到動態平衡。

二是充分發揮董事會獨立性與專業性的重要作用。本行圍繞「選好人」「立好規」「開好會」「把好舵」四個維度，通過合理搭建董事會結構，選任各領域行業專家擔任董事；建立健全董事會議事規則，完善專業議事與集體決策相結合的運作機制，專門委員會側重專業議事，董事會側重決策，進一步提高董事會的運作效率；聚焦戰略規劃、資本管理、風險內控、激勵約束等核心職能，掌舵全行經營發展。

三是主要股東與經營管理層之間形成理念相融、互敬互信的良性關係。本行經營管理層始終堅持合規經營與市場化運作的理念，推動本行實現多年來的高質量發展。本行主要股東作為穩定的戰略投資者，充分認可經營管理層的發展理念，在公司治理的框架內依法合規地履行各項股東權利，有力支持了本行長期穩健發展。

本行組織架構圖



黨建引領

本行長期堅持黨的領導核心與政治核心地位不動搖，堅持抓黨建就是抓全局的黨建理念，健全完善黨的領導體制機制，充分發揮黨組織政治核心作用。青島銀行黨委始終把黨建工作作為統領銀行發展的「指南針」，以黨建統領各項業務高質量發展。

一是堅持黨建融入企業運行。報告期內，本行每週召開行辦會、每月召開黨委會和理論中心組學習會，建立常態化溝通協調機制，將黨建與業務同步部署、同頻共振。在公司章程中明確黨組織機構、人員、費用、職責等內容。規定重大事項須先經黨委討論通過，積極踐行黨在公司治理中的領導核心、政治核心地位。

二是每週巡視建立督改機制。本行通過「本週我巡視」建立問題導向監督查改機制，以黨委班子成員為主，每週帶隊對分支機構進行巡視，查找黨建、服務、制度執行等方面存在的問題，推動形成「發現問題－立即整改－制度昇華－解決問題」的良性循環機制，推動內部管理水平提高和管理狀況改善。

三是主題活動提振全員精神。緊緊圍繞中央和省市委各個時期關於黨建工作的部署要求，本行紮實開展「不忘初心、牢記使命」主題教育、「三述」等主題活動。堅持「規定動作不走樣、創新載體重實效」，突出企業特色，提振全員精神。報告期內，本行召開年度黨建紀檢工作會議，帶動全行從思想上提高政治站位，在行動中踐行「兩個維護」，形成擔當作為、狠抓落實的良好氛圍。

四是創新黨建品牌激發業務活力。本行於 2014 年創立青島金融業首個黨建文化品牌——「青銀融萬家」，將品牌理念引入黨建工作領域。「青銀融萬家」品牌蘊含「凝心聚力、厚德致遠、融通四海、惠澤萬家」的黨建工作理念，以黨建文化引領企業文化。截至報告期末，本行創建申報基層黨建品牌達 450 個，授牌命名優秀特色品牌 47 個，形成了「黨建品牌一根主線穿、基層特色品牌百花齊發、各放異彩」的黨建工作新局面。

五是推進黨風廉政建設。報告期內，本行制定印發《2020 年全面從嚴治黨紀委監督責任清單》《青島銀行黨委運用監督執紀「第一種形態」工作細則（試行）》《關於全行各級黨組織深化運用監督執紀「第一種形態」的提示》等，督促全行各級黨組織加強制度學習。組織黨委書記與班子成員、各單位負責人逐級簽訂《2020 年度全面從嚴治黨目標責任書》，進一步明確黨委成員和各單位負責人實現全面從嚴治黨主體責任相關內容和目標。報告期內，本行以青島市紀委「清廉之島」、本行「青銀融萬家」黨建品牌為引領，創建「清青銀」廉潔合規文化品牌，加強廉政文化宣傳。印發《加強黨風廉政建設和落實中央八項規定精神督導檢查工作方案》，開展「黨風廉政建設和紀檢監察工作制度建設提升年」「護航「劍指 3000 億」——我們共行動」活動。印發《關於嚴肅財經紀律規範財務管理的提示》《關於重點領域秉公用權的提示》，督促全行管理人員深入貫徹落實中央八項規定精神，持續加強自身作風建設，不斷增強法治合規意識。2020 年，本行未發生賄賂、勒索等腐敗案件。

案例

特色黨建品牌命名授牌

報告期內，本行持續開展基層特色黨建品牌創建培育工作，為6個「青銀融萬家」基層特色黨建品牌進行了命名表彰。

黨建品牌：泉城雲鏈

本行濟南分行通過對現有供應鏈相關產品的整合及創新，提高線上供應鏈業務的可複製性及推廣性；針對具有相似需求的不同客戶，提高對客戶需求理解的準確度及縮短項目的對接、上線週期。同時，通過打造客戶准入標準化、方案設計精準化、用戶需求智能化、系統對接靈活化、客戶服務定制化、產品的標準化，梳理現有項目的營銷、開發及後期服務流程，實現業務全鏈條的快速開展及落地。

黨建品牌：社區網格工作法

社區網格工作法具備簡便、直觀、易複製的特點，是本行合肥路社區支行成立四年多來不斷總結、完善、修正的工作方法體系。本法則來源自實踐，為如何使社區支行高效、快速、可持續的發展提供了可實施的方法論，為社區支行快速發展提供動力。

黨建品牌：「馨愛服務 予善之家」

本行西海岸分行營業部以「馨愛服務 予善之家」的服務理念，創造馨黨建、馨服務、馨管理、馨關愛、馨金融、馨消保的工作氛圍，堅持以人為本、用馨工作，快樂生活的經營理念。以打造一流班子，建設一流隊伍，創造一流業績為目標，不斷加強員工培訓、管理和激勵機制建設，深挖員工潛力，對內打造讓員工有歸屬感的溫馨家園，對外打造讓客戶暖馨的服務體驗。

黨建品牌：債券業務沙盤作業法

沙盤作業是本行煙臺分行對債券發行企業進行梳理劃分，按照已發行企業情況、擬發行企業情況及具體發行條件企業情況進行梳理，對每戶企業情況進行摸排，充分了解其需求，對各類產品進行模擬，同時對營銷過程模擬演練，找到業務痛點及突破口，整合行內外資源及信息，給企業提出建設性意見，行內按照軍事訓練兵模式，成立專業高效溝通的小組，針對沙盤內容

戶，各司其職，建立分層營銷機制。總分行業務聯動、資源聯動，從非銀機構合作、投資帶動、高效的政策解讀等方面，進一步紮實客戶黏度，從而在不佔用或者少佔用信貸資源前提下實現債券業務突破。

黨建品牌：黨群e家

為積極響應國家實施鄉村振興戰略意見，落實中國人民銀行等五部門《關於金融服務鄉村振興的指導意見》要求，2019年5月16日，本行首家助農服務點在萊西支行正式開業，這是本行支持三農經濟的一項重大決策，也是本行拓展農村市場的積極嘗試。品牌宗旨是為了服務老百姓，幫助大家解決實際困難，讓村民足不出村便可以享受現代化的金融服務，從而助推鄉村全面振興。

黨建品牌：產銀合一地鐵金融

本行地鐵支行將深耕地鐵產業作為工作的出發點和落腳點，積極響應國家大力發展「新基建」號召，始終以青島地鐵集團戰略客戶為中心，根據本行「立足當地、穩中有升」的戰略部署，總分支上下聯動，全行一盤棋，早下手、早佈局、早投入，顛覆傳統被動服務模式，將流水型產品搭售轉變為定製一體化金融需求方案，從支行、員工、客戶三個維度進行服務定位、資源整合和組織架構的系統性動態變革，努力探索並持續迭代全方位立體化金融服務體系，致力於打造地鐵產業金融新模式，建立可持續、可推廣的生態金融新業態。



◆ 本行創建「青銀」廉潔合規文化品牌

關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2020年	2019年
經濟指標	營業收入 ¹	億元	105.41	96.16
	淨利潤	億元	24.53	23.36
	基本每股收益 ²	元	0.42	0.39
	資產總額	億元	4,598.28	3,736.22
	貸款總額 ³	億元	2,067.47	1,727.95
	存款總額 ³	億元	2,722.31	2,127.91
	平均總資產收益率	%	0.59	0.68
	加權平均淨資產收益率 ²	%	8.56	8.27
	不良貸款率	%	1.51	1.65
	撥備覆蓋率	%	169.62	155.09
	資本充足率	%	14.11	14.76
社會指標	納稅總額	億元	15.96	12.73
	公益捐贈	萬元	1,280.04	896.80
	每股社會貢獻值 ⁴	元	3.16	2.75
	員工總數 ⁵	人	4,231	4,058
	女性員工比例 ⁵	%	55.52	55.1
環境指標	綠色信貸餘額	億元	152.33	115.87
	「兩高一剩」行業貸款餘額	億元	28.44	27.33
	電子銀行業務替代率	%	95.67	95.82
	總部辦公用電量	萬千瓦時	362	360
	總部辦公用水量	噸	24,140	19,436
	總部辦公用紙量	百萬張	1.60	1.03
	總部辦公用油量	升	39,492	49,487

1 該指標為根據企業會計準則核算的集團口徑數據。

2 基本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》計算，其中，「歸屬於母公司股東的淨利潤」扣除了當期發放的優先股股息，「加權平均淨資產」扣除了優先股的影響。2020 年加權平均淨資產收益率 8.56%，比上年上升 0.29 個百分點。主要是歸屬於母公司股東的淨利潤增長所致。

3 貸款總額和存款總額未含應計利息。

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

5 該指標為本行不含附屬公司數據。

榮譽獎項

頒獎機構	獎項名稱	獲獎時間
山東省內部審計協會	山東省內部審計先進集體	2020年1月
山東省金融學會	榮獲2019年度重點研究課題二等獎、優秀獎	2020年3月
山東省精神文明建設委員會	山東省文明單位	2020年4月
青島市金融學會	課題《基於供給側結構性改革的縣域金融治理機制研究》榮獲2019年度重點研究課題一等獎	2020年6月
青島市委宣傳部、青島市民政局等	獲評青島市抗擊疫情先進典型評選活動「最佳志願服務組織」「最美志願者」	2020年6月
中國銀行保險監督管理委員會 青島監管局	2019年度「小微企業金融服務先進單位」「優秀創新產品」獎	2020年6月
英國《銀行家》雜誌	「2020年全球銀行1000強」第298位 連續三年入圍全球銀行300強	2020年7月
全國地方金融論壇辦公室、地方金融研究院、金融時報社、中國新型金融機構論壇組委會	「全國十佳普惠金融城商銀行」稱號	2020年7月
中國人民銀行徵信中心	獲評「企業徵信系統數據質量工作優秀機構」	2020年7月
世界品牌實驗室	2020年度「中國500最具價值品牌」榜單第371位	2020年8月
《亞洲銀行家》雜誌	美團聯名信用卡榮獲「中國最佳聯名信用卡產品」	2020年8月
中國銀行業協會	最佳普惠金融成效獎	2020年8月
青島市工信局、青島市發改委、 青島市農業農村局	入選新一代「青島金花」培育企業 本行是唯一一家入選的金融企業	2020年8月
中證金牛	榮獲「2019年度金牛理財銀行」稱號 本行理財產品榮獲「2019年度金牛銀行理財產品」獎項	2020年8月
國家工業和信息化部	「5G智慧金融場景應用」項目在第三屆「綻放杯」5G應用徵集大賽評選中榮獲「優秀獎」	2020年9月
世界品牌實驗室	連續四年入榜「亞洲品牌500強」位列450位	2020年9月
中國人民銀行	「金融知識智能服務平台」項目榮獲「2019年度銀行科技發展獎」 評選「三等獎」	2020年9月
中國金融工會	全國金融系統職代會制度建設示範單位	2020年9月
金融時報社、中國地方金融研究院、 全國地方金融論壇辦公室	榮獲中國地方金融「十佳競爭力銀行」	2020年10月
城銀清算服務有限責任公司	首屆城商行數字創新與支付創新案例大賽，鷹眼360智能風險監控平台獲評「專家評審10大優秀案例（第一名）」「10大網絡影響力銀行案例」 「5G+生態」智慧銀行獲評為「渠道建設創新優秀案例」	2020年11月
共青團中央金融工作委員會	「青島銀行萊西支行助農志願者小組」獲評「全國金融系統抗擊新冠肺炎疫情青年志願服務先進集體」	2020年11月
新浪財經	中國企業ESG「金責獎」評選「最佳公司治理責任獎」	2020年12月
《金融時報》	連續十年上榜「中國金融機構金牌榜·金龍獎」榮獲 「年度最具競爭力中小銀行」「年度最佳金融科技創新中小銀行」	2020年12月
世界品牌實驗室	連續五年榮膺「五星鑽石獎」	2020年12月
中國交易銀行年會	最佳中小銀行交易銀行	2020年12月
國家開發銀行	榮獲2020年金融債表彰大會「最佳進步獎」	2020年12月



社會責任治理

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

社會責任理念

企業文化要素

關愛文化、服務文化、合規文化、
執行力文化、節儉文化、愛崗敬業文化等

願景

創•新金融 美•好銀行

青銀作風

樹正氣
提凝聚
講團結
促發展

服務理念

溫馨加放心 我們更努力

BQD 青島銀行
社會責任理念

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

責任治理體系

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製及披露管理辦法（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

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

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
 政府	- 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	- 落實「六穩」「六保」工作，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 - 探索發展數字化金融 - 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 - 工作匯報	- 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。

識別

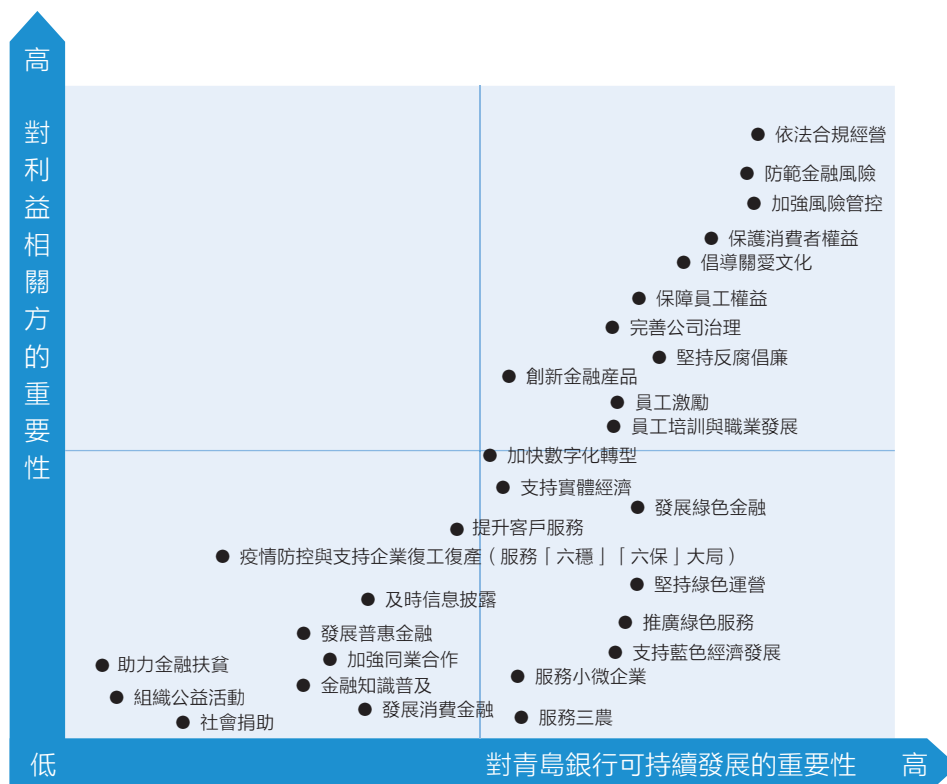
以利益相關方需求為出發點，結合國家宏觀政策、本行戰略重點、社會熱點和同業對標等，在經濟、環境、社會方面識別對本行履行社會責任具有重大意義的議題。

評估

向利益相關方發放調查問卷，邀請股東、客戶、員工等不同類別的利益相關方對擬定的議題進行重要性排序（共計回收有效調查問卷 430 份）。

篩選

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





責任專題

20 鼎力·服務「六穩」「六保」大局 護航實體經濟發展

21 潮湧·青銀理財開業暨山海同盟·膠東經濟圈金融合作聯盟成立

鼎力·服務「六穩」「六保」大局 護航實體經濟發展

本行深入貫徹落實「六穩」「六保」系列工作開展，努力克服疫情影響，以加大信貸投入作為服務實體經濟的重要抓手，聚焦山東省、青島市重大項目金融服務，加快金融活水注入市場，夯實「六穩」基礎、守住「六保」底線，充分發揮了金融機構抗疫「突擊隊」和經濟「穩定器」作用，展現出本行在助力經濟社會加快恢復發展關鍵時期的擔當和作為。

一是青銀擔當。本行堅決貫徹落實黨中央、國務院疫情防控的決策部署，全面執行中國銀行保險監督管理委員會（「中國銀保監會」）的各項工作要求，迅速組建疫情防控應急領導小組，研究部署本行疫情形勢下的各項工作，成立信貸及支付綠色通道工作小組，推出加強疫情期間金融服務工作的十二條舉措，全力支持配合社會各界做好疫情防控工作，多措並舉支持企業恢復生產發展，幫助企業渡過難關。

二是青銀效率。新型肺炎疫情初期，本行積極組織，統一部署，根據疫情情況發展變化及時調整各網點的營業安排，全力保障線上服務不間斷。發揮法人銀行優勢，面對疫情本行快速響應，全力做好金融服務工作，明確各部門分工，開闢綠色業務通道，簡化業務流程，安排專項信貸額度，按照特事特辦、急事急辦的原則，以最快的速度、最佳的服務、最優的利率提供專項防疫貸款，及時高效滿足防疫、抗疫企業全方位業務需求。

三是青銀行動。主動對接受困企業，強化金融支持力度。疫情期間，本行青島地區成立 14 支輔導隊，深入一線對企業進行幫扶，對企業的輔導工作成果明顯。通過在線錄入相關企業融資需求，進一步提高對接效率，同時通過減費讓利、政策扶持為企業解決融資難題，助力企業的復工復產。本行陸續對流動性遇到暫時困難的中小微企業開展延期還本付息、無還本續貸業務，給予臨時性延期還本付息安排，切實降低小微企業融資成本，推動小微企業健康發展。截至報告期末，本行累計投放 150 多億元專項信貸資金，支持企業抗疫及復工復產。

四是青銀創新。本行創新推出「抗疫貸」「抗疫貼」「食宜貸」等多款普惠金融產品，啟動「餐飲業金融援助計劃」，及時梳理「惠營貸」「投（保）貸業務」「專利權質押保險貸款」「雲鏈融資」以及線上票據貼現、線上微貸產品等多款適合中小微企業融資業務，從線上到線下全力支持小微企業復工復產、達產達效。利用出口訂單融資、打包貸款、信保買斷等貿易融資產品，「魯貿貸」「銀貿通」等創新融資模式，優先為符合條件的中小出口企業、民營企業提供貿易融資支持，多渠道保障資金供給穩外貿。



◆ 本行積極走訪企業提供支持

潮湧·青銀理財開業暨山海同盟·膠東經濟圈金融合作聯盟成立

2020年11月19日，青銀理財有限責任公司（「青銀理財」）開業暨山海同盟·膠東經濟圈金融合作聯盟成立儀式在青島國際會議中心隆重舉行。

青銀理財由本行全資發起設立，註冊資本10億元人民幣。青銀理財是中國銀保監會2020年批籌的第一家理財子公司，是全國第六家獲批的城商行理財子公司，而且是獲批的首家萬億資產規模以下的銀行理財子公司。

活動當日，青銀理財發佈了未來戰略及包含「奮鬥系列」「成就系列」「田園系列」三個契合客戶人生階段的「璀璨人生」產品品牌，同時發佈了青銀理財APP。這是全國

首個銀行理財公司直銷APP，秉承「摒棄繁雜，一如置身桃源」理念，青銀理財將以優異的投資管理能力和豐富的理財產品種類，為客戶提供極簡式、全方位、多維度的資產管理解決方案，助力客戶成就璀璨人生。

為積極響應省委省政府《關於加快膠東經濟圈一體化發展的指導意見》，推動膠東五市加快金融一體化合作，加速金融要素市場建設，本行與威海市商業銀行、陸家嘴信託、中路保險等20餘家機構代表簽署協議，成立膠東經濟圈金融合作聯盟，發佈膠東五市經濟債券指數，促進膠東經濟圈融合共享，全面提升膠東經濟圈內金融服務實體經濟水平。



深拓

踐行普惠
堅守實體

- 24 貫徹落實宏觀政策
- 24 防範金融風險
- 24 支持區域經濟發展
- 28 發展普惠金融和特色金融
- 32 探索發展數字化金融

150 億元專項信貸
資金，支持企業抗
疫及復工復產



全國首家全網點
覆蓋 5G 銀行

堅守初心 立業興邦

普惠金融發展關係國計民生，實體經濟和金融發展相互成就，實體經濟的轉型升級需要金融的支撐引領，同時，實體經濟也是金融發展的基礎和立業之本。「十四五」規劃建議明確提出要「構建金融有效支持實體經濟的體制機制，提升金融科技水平，增強金融普惠性」。

本行全面貫徹落實黨的十九大精神，堅守金融回歸實體經濟本源，積極踐行普惠金融理念，聚焦實體經濟，增加對製造業、民營和小微企業的融資支持力度，創新產品、優化服務、提高效率，不斷將金融活水引向實體經濟領域。



貫徹落實宏觀政策

報告期內，本行貫徹落實供給側改革、「三去一降一補」的各項舉措，增加對製造業、民營和小微企業的融資，做好支持製造業高質量發展、去化過剩產能等重點領域的金融服務，引導資金投向新一代信息技術、新能源、節能環保等戰略新興產業，加大對教育、醫療、健康等新消費領域的金融支持力度，統籌做好自由貿易試驗區、上合組織示範區、軍民融合創新示範區和鄉村振興等國家重大戰略金融服務。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。加強對存量風險資產的清收、處置和化解力度，持續優化資產質量。

防範金融風險

報告期內，本行進一步完善風險管理框架，嚴格落實風險管理的定期報告制度，堅持全面風險管理的策略，及時研判風險形勢，防止各類風險對本行資產質量的侵蝕；完善風險管理制度，持續優化風險管理信息系統，支持各主要業務條線的風險識別、計量和控制；探索利用大數據、區塊鏈等金融科技提升風險管理能力，逐步健全現代風險管理體系；完善各類風險管理的內控機制，充分發揮風險管理委員會的職能，確保相關決策信息的準確和全行風險管理政策的有效實施，整體風險控制較好。

支持區域經濟發展

支持「一帶一路」國際合作新平台

本行積極融入青島市打造「一帶一路」國際合作新平台發展戰略，利用區域優勢，不斷創新金融產品與服務，傾力服務企業客戶。

支持自由貿易試驗區和上合組織示範區建設

青島成立自由貿易試驗區和上合組織示範區以後，本行結合青島海關、人民銀行等單位的便利化服務政策，設立自由貿易試驗區支行，制定了一系列對應的金融創新服務舉措。公司金融方面，為自由貿易試驗區和上合組織示範區企業量身定制賬戶開立、結算匯劃、跨境融資、跨境擔保、直接投資、現金管理等一攬子金融服務方案，滿足企業多樣化需求；個人金融方面，根據區內居民和非居民的日常需求，個人外匯辦理、跨境結算服務方面推出便利化產品和服務；金融市場方面，進一步強化銀政合作的深度與廣度，不斷拓寬非金融企業的債務融資渠道，降低企業的融資成本。

創新開展跨境結算和融資服務

本行先後在青島自由貿易試驗區落地「中國－新加坡貨幣互換項下」新元融資，在上合組織示範區落地「一帶一路歐亞班列」線上供應鏈金融。報告期內，本行成功為青島某機械有限公司辦理了以堅戈為結算貨幣的出口跨境收匯業務，拓寬了企業匯款資金通道。2020年3月30日，本行獲中國人民銀行批覆，以報價行身份加入人民幣對堅戈區域交易市場，可通過中國外匯交易中心交易系統參與堅戈區域交易，成為一家非堅戈區域交易所屬地區的商業銀行。本行還推出花旗銀行多幣種匯付等業務，為「一帶一路」跨境貿易以及青島上合組織示範區企業提供了創新性跨境結算和融資服務。憑藉在跨境結算服務方面的高效和高水平，本行連續17年蟬聯「花旗銀行美元清算直通率卓越獎」。

案例 1

上線跨境金融區塊鏈服務平台直聯

2020年6月，本行上線跨境金融區塊鏈服務平台直聯。上線當天，為一家外貿出口農產品的小微企業成功發放首筆平台直聯項下的出口應收賬款融資，完成首單「跨境金融區塊鏈服務平台」業務，實現出口企業融資全面提質增效。

案例 2

舉辦中日企業家沙龍－共迎區域全面經濟夥伴（RCEP）協定新機遇

2020年11月20日，本行與青島國際經濟合作區、瑞穗銀行（中國）青島分行在青島日本「國際客廳」共同舉辦「2020年中日企業家沙龍」，共迎RCEP協定新機遇。

支持重點項目建設

本行持續聚焦重點領域，助力山東省新舊動能轉換、青島「15個攻勢」工作，加大重大工程、重點項目、民生項目、製造業、醫養健康、綠色金融、藍色經濟等重點領域的資源配置。持續加大對省、市重點項目、民生等領域的信貸投入，積極對接城市基礎設施、交通運輸、棚改、民生工程、鄉村建設、養老產業等領域重點項目。

助力青島打造世界工業互聯網之都

圍繞《中國製造2025》，本行加快金融創新，積極推動青島市製造業高質量發展。聚焦高端製造行業，不斷擴大和深化合作領域，開創高層次、全方位、立體化合作新格局。針對高端製造業細分領域產業整合加速、集群效應突顯的特點，密切配合產業鏈協同、產品優化、產能擴充、技術吸引等投資佈局，全力支持優質製造業企業的整合升級。

典型案例

乘風工業互聯 與卡奧斯開展全面戰略合作

2020年9月29日，本行與卡奧斯簽署《青島銀行－海爾卡奧斯助力工業互聯網之都建設全面戰略合作協議》，會同卡奧斯共同探索與開拓工業互聯網定制金融新時代。本行及卡奧斯還分別與雙星集團、世紀瑞豐集團簽署了《青島銀行－卡奧斯－雙星集團「青銀雲租」工業互聯網輪胎租賃業務戰略合作協議》《青島銀行－卡奧斯－青島世紀瑞豐集團工業互聯網跨境金融全面戰略合作協議》。

活動當天，本行與卡奧斯推出由金融機構和卡奧斯聯合共建的「工業互聯網金融創新實驗室」。該實驗室由本行首席經濟學家辦公室和博士後工作站提供金融智力支持，會同卡奧斯工業互聯網專業領域專家開展深度合作，更好助力青島打造世界工業互聯網之都。



助力青島打造國際創投風投中心

本行與深交所、主管科技創新、創業基金投資等政府職能部門聯合主辦「青島銀行杯」藍色之星「股債雙融」系列路演大賽，提高科創型企業在獲得股權、債權資金的便利性。

截至報告期末，本行共舉辦四屆路演大賽，已累計為 90 多家擬上市企業提供了投資撮合、資金託管、發債、融資、結算等全面金融服務；為 20 多家科創型中小企業融資 2.5 億元，其中信用貸款和首貸客戶均超過 50%，達成股權投資意向約 1.1 億元。



案例 1

啟動「銀企投」科創企業加速平台

2020 年 5 月 8 日，在「2020 青島•全球創投風投網絡大會」上，本行啟動「銀企投」科創企業加速平台。為深入支持科創型企業、促使金融科技走向平台化，本行創新推出該平台。該平台是以「平台思維做乘法」為核心思路，集聚全國優質的資本市場要素和資源，以大數據和雲平台為工具，為山東省、青島市科創型企業搭建的一個集上市培育、多元融資、專家服務、經驗交流、信息共享、管理提升等多功能於一體的創新平台。該平台遵循了「撮合」是金融科技最重要的核心概念，致力於創建一個推動全省資本市場健康蓬勃發展的新生態平台。



案例 2

做深上市金融

青島某生態股份有限公司是一家主要從事生態修復的青島市高新技術企業，專業致力於植被恢復和環境的生態性治理，公司成長性較好。公司在生態修復領域具有國內領先的技術優勢，在銷售收入快速增長過程中，伴隨著大量資金需求，公司戰略性引入全國知名的風險投資企業參股。本行以投資聯動為切入點，「股債雙融」為審批重要依據，以純信用方式為公司提供了貸款，及時補充了企業的流動資金，為企業提供了資金支持。公司經過近幾年的快速發展，已具備國內領軍的行業地位，銷售收入、盈利能力不斷提高，在資本、銀行資金共同推動下，經過企業的良性發展，已符合上市公司的基本要求，目前公司已向中國證券監督管理委員會申報 IPO 並順利過會。

助力「高端製造業 + 人工智能」建設

本行緊跟高端裝備製造產業升級和產業轉型，一方面大力支持戰略性新興產業中的高端裝備製造業發展，另一方面積極推進傳統裝備製造業的轉型升級。本行將製造業列為信貸業務優先支持類，全力支持傳統製造行業、裝備製造企業轉型升級和智能製造產業發展，憑藉先進的科技支撐、成熟的業務模式、便捷的結算渠道、創新的業務品種、高效的服務能力，運用互聯網 + 金融業務模式為青島製造產業發展提供多功能、綜合性、全方位的專屬金融服務。

發力直接融資支持企業發展

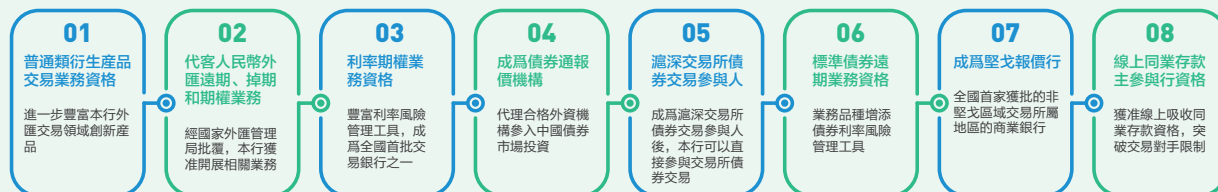
報告期內，本行以直接融資為突破口，以服務實體經濟、支持經濟結構調整優化為出發點和落腳點，為實體經濟的發展注入新的金融動力。2020年，本行自營資金通過債券、非標準化投資投入到省內企業和項目中的資金餘額超過400億元，其中青島區域內投資規模約130億元。2020年，本行總計參與青島市地方政府債券投標41支，投標金額超100億元，中標金額超10億元，有力支持了地方政府債券的發行和地方重點項目的建設。

同時作為省內唯一一家具備銀行間債券承銷資質的法人金融機構，本行充分利用債券市場的直接融資優勢，深耕省內關係區域發展和國計民生的政府性企業和重點項目。2020年，本行債務融資工具、理財直接融資工具和債權融資計劃三大債券產品線發行項目50餘單，發行金額近300億元，支持了區域重點企業融資需求和重點項目建設進展，有力支持了政府和企業克服新冠疫情，推動經濟復甦。



案例 1

本行2020年取得了多項金融市場業務資格，在支持企業規避利率風險、拓寬融資渠道的同時，進一步豐富了山東省、青島市引進外資支持實體經濟的手段與渠道。同時，獲得多個金融市場獎項，專業性和開放性廣受認可。



案例 2

入選新一代青島金花

2020年8月26日，青島市工信局、市發改委、市農業農村局聯合發佈通知，公佈了《2020年新一代「青島金花」培育企業名單》。本行入選服務業類新一代「青島金花」培育企業，也是唯一一家入選的金融企業。為在新一輪產業變革和消費升級中，發揮品牌引領作用，推動全市新舊動能轉換和高質量發展，青島市啟動新一代「青島金花」培育行動方案。入選新一代「青島金花」培育企業體現了社會各界對本行的高度認可。

發展普惠金融和特色金融

發展普惠金融

本行將發展普惠金融業務作為深化金融供給側結構性改革的探索著力點，全力推進普惠金融業務專業化經營、規模化發展，不斷加大對小微企業的金融支持力度。推動普惠金融與富民惠民政策深度融合，堅持發展數字普惠金融，運用互聯網、大數據、雲計算等科技手段，延伸服務半徑，擴大服務覆蓋，推進普惠金融高質量發展。

疫情期間本行認真貫徹落實監管部門小微企業金融服務工作部署，堅持普惠貸款「三個不間斷」－業務受理不間斷、審查審批不間斷、貸款發放不間斷。一是承諾對個人經營貸款業務隨報隨審，當日審結；二是為參與生產、運輸和銷售疫情防控所需醫用物資的個人經營貸款客戶提供全方位信貸支持；三是對有發展前景但受疫情影響暫遇困難的個人經營貸款客戶，承諾不抽貸、斷貸、壓貸。

貫徹落實「兩項政策工具」

本行積極響應中國人民銀行推出的兩項直達實體經濟的貨幣政策新工具——普惠小微企業貸款延期支持工具和信用貸款支持計劃。

聚焦政策普惠性。為落實政策的普惠性，本行突破行業、領域限制，無論是個人普惠貸款還是公司普惠貸款客戶，對於符合條件的有延期意願的企業，全力做到「應延盡延」。為了提高政策受益面，本行結合新工具設計了專門的普惠小微信用類貸款產品，滿足不同小微企業的融資需求。

聚焦政策直達性。為確保政策直達需要幫助的小微企業，本行採取「三個主動」策略，一是「主動支持」，通過後台數據庫提取貸款業務清單，篩選符合條件的小微企業，及時主動服務存量客戶；二是「主動了解」，對客戶群體進行細分，針對不同行業、職業、信用狀況等，分門別類為客戶設計授信方案；三是「主動聯繫」，主動聯繫符合條件的客戶，詢問其是否具有信用貸款、貸款延期需求，做好服務對接。此外，製作《明白紙》、批量發送提示短信等將相關政策告知企業。

典型案例

落實「兩項政策工具」解企業燃眉之急

青島某智能機器有限公司是本行積極落實和推進「兩項政策工具」的眾多受益單位之一。該公司是國內最早研發礦區無人駕駛的高新技術企業。隨著公司的快速成長，今年業務量增多，流動資金需求量持續加大，但作為輕資產科技公司，加之疫情影響，企業面臨債權融資困境。本行在調研走訪時得知企業需求後，迅速行動，在深入了解企業及行業發展情況後，積極運用「兩項政策工具」，在最短的時間內為企業發放了 500 萬元信用貸款，解決了企業的融資難題。

創新產品支持普惠客戶

為全面貫徹落實抗擊疫情，支持民營經濟發展，本行制定下發《用好再貸款政策進一步支持疫情防控和企業復工復產工作實施方案》，推出針對小微企業主、個體工商戶的「食宜貸」「安居貸」「增信貸」「結算貸」「信易貸」等業務產品，利率優惠，手續簡便，為經營貸款客戶復工復產提供資金支持。

案例

「食宜貸」關注民生扶持餐飲企業

受疫情影響，餐飲行業受到衝擊，普遍面臨現金流不足、經營壓力大等困難。針對行業痛點，本行啟動「食宜貸資金援助計劃」，為有品牌知名度、客戶口碑佳、管理規範但受疫情影響暫時經營困難的區域性餐飲企業或個人發放一年期短期流動資金貸款，貸款利率低至3.8% / 年。該產品審批速度快，手續靈活簡單，滿足小微企業對資金「小、快、靈」需求。截至報告期末，本行已累計為30餘戶餐飲小微企業發放近8,000萬元「食宜貸」授信貸款。

創新產業鏈金融服務

為最大限度地發揮核心企業在整條產業鏈上的信用，本行依託核心企業與上下游客戶之間真實交易進行產品設計，將核心企業信用延展到資金需求迫切的中小企業合作夥伴上。迅速推出上游類產品如青銀雲保理、應收賬款質押池融資；下游類產品如線上E秒貸、提貨權融資等。通過不斷的產品創新，有效解決了普惠客戶在疫情期間融資難、融資貴問題，破解中小企業由於無法提供足額抵押擔保而難以獲得銀行資金支持的困局，拓寬了普惠企業客群的融資渠道。截至報告期末，本行本年度線上供應鏈金融累計發放融資1,339筆、金額合計7.46億元，其中，95%以上的融資用於支持普惠金融客群，客戶提款無需提供紙質材料、無需親臨櫃檯即可完成提還款流程。



發放融資

1,339 筆

金額合計

7.46 億元

案例

鏈動金融，助力戰疫

為支持地處疫情中心武漢的企業復工復產，本行通過線上供應鏈金融產品為武漢四家企業發放30筆、累計發放1,740萬的貸款。其中，一筆150萬元的融資在2020年3月31日武漢復工第二天及時發放，充分體現了本行供應鏈金融服務的便捷性和靈活性，為探索疫情防控常態化下支持普惠小微客群的發展提供了新模式、新路徑。

打造特色金融

本行積極踐行普惠金融理念，推動特色支行做強，逐步形成了科技金融、港口金融、文創金融等特色支行戰略，並以特色支行為紐帶服務各類小微企業，持續創新產品和服務模式，為企業提供特色金融服務。



港口金融

緊跟港口發展方向和業務佈局，本行成立專門服務山東港的港口支行，服務海洋經濟發展。報告期內，本行與山東省港口集團簽署戰略合作協議，加大戰略性資源投入，深化雙方合作。優化與山東省港口集團的業務合作模式，加強與港口產業鏈客戶溝通、對接，為港口及上下游碼頭、物流、場站、進出口企業提供項目貸、綜合授信、貿易融資等多種融資方式。參加山東省港口集團一帶一路陸海聯動高峰論壇、國際油品大會等活動，發行理財直接融資工具業務，創新運營債務融資工具服務港口特色金融發展。大力發展普惠金融業務，走訪場站、碼頭及港區上下游客戶，為普惠客戶提供融資服務。



地鐵金融

本行深耕地鐵經濟，積極支持民生事業發展，在青島地鐵籌建之初就給予支持，並成立了專門服務於青島地鐵的青島延安二路支行，該支行始終以青島地鐵集團戰略客戶為中心，以生態金融經營理念為導向，構建了「融資 + 融智」的整合金融服務模式，打造了獨具特色的地鐵金融生態圈。本行與青島地鐵的金融合作不斷邁向深入。2020年10月，本行與青島地鐵集團有限公司簽署戰略合作協議，進一步加大對地鐵集團的支持與投入力度。報告期內，面對青島地鐵集團「公共運輸導向型開發（TOD）+ 產業導入」（即TIOD開發模式），本行在服務模式上做加法，通過將青島地鐵集團進行產業細分，打造生產、生活、生態「三生共融」產業生態圈，金融服務從「互聯網 + 智慧交通 + 移動支付」「集團客戶 + 供應鏈」「傳統授信 + 投行思維 + 資源整合」等方向探索，進而匹配其金融需求，打造了具有本行特色的地鐵產業金融服務新模式。





文化金融

本行積極作為，主動進軍文創金融服務新藍海。本行文創支行是山東省內專業服務於文化創意產業發展的銀行。依託文創支行，本行在文創產業金融服務方面開展了諸多創新嘗試，打造了影視演藝貸，文化旅遊貸，創意版權貸，文創小鎮（園區）貸，「一帶一路」文化貿易貸五大系列特色產品，推動金融與文化深度融合。在管理模式上，通過組建專業服務團隊，實施差別化的利率定價機制和綠色信貸審批流程，搭建「文創金融」批量授信平台等，服務各類文創客戶。報告期內，本行文創支行多次安排專業團隊到青島市文化創意產業協會和重點文化產業園區、企業等主動對接、走訪調研，為企業進行政策講解和提供融資服務。



科技金融

本行以科技支行為紐帶，整合全市的科技金融資源，搭建青島市科技金融平台，專注於為科技小微企業提供低門檻、高效率的金融服務。目前，本行與青島市科技局、高新區政府、高創、科技產業園、擔保公司、保險公司、股權投資機構、股權交易所、券商等建立密切合作，為科創企業提供一攬子、全方位、全生命週期、全流程的綜合金融服務，持續優化創新創業科技小微企業投融資環境。

對初創期的科創企業，通過積極引薦外部天使投資、風險投資等為企業解決資金需求，助力企業發展；對成長期的科創企業，通過提供科創信用貸款、股權質押、專利權質押貸款、股權投資等融資支持以及上市／掛牌顧問服務，協助企業對接境內外資本市場；對成熟期的科創企業，採取長期股權投資與債權融資並重，提供流動性債務工具、併購融資、產業基金、資產證券化、債券承銷、IPO 保薦承銷、專業智庫等金融服務；對轉型期的科創企業，幫助加快其資產流動性和重新配置，為其提供財務重組、債轉股、融資租賃、資產支持融資等金融服務。



社區金融

本行於 2020 年 1 月成立社區金融事業部，加快社區金融戰略佈局，積極推進社區金融網點建設，深入探索、打造社區金融服務新場景、新模式。報告期內，完成 5 家社區支行的選址、裝修、裝飾等籌備工作，其中 2 家社區支行已取得營業執照、通過人民銀行現場驗收。

本行社區金融以「幸福鄰里」品牌為引領，在廳堂內外以「幸福鄰里，心系彼此」為服務初心開展社區金融服務。在此基礎上，本行社區金融服務積極融入志願文化精神，推進建設「青銀幸福鄰里志願服務+」工作模式，號召員工樹立起「在工作中有志願、志願中有工作」的服務理念，拓寬經營理念，延展金融服務邊界，探索打造社區金融「心」模式。



探索發展數字化金融

本行全面實施科技創新戰略，秉承「金融 + 科技 + 場景」的新金融服務理念，不斷探索金融科技的綜合解決方案，加快數字化轉型步伐，讓金融更好地服務於實體經濟，賦能公眾美好生活。

開啟數據治理

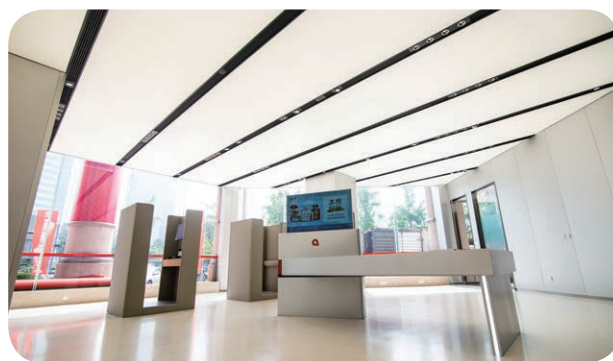
為進一步提升數據治理能力、提高數據質量、發揮數據價值、提升經營管理能力，本行於 2020 年 9 月成立數據管理部，承擔全行數據治理體系建設、數據標準制度建立、全行數據質量管理、大數據戰略規劃落地實施等職能，為未來探索數據賦能業務新模式奠定基礎。

智慧銀行旗艦支行開業

2020 年 7 月 8 日，本行「5G+ 生態」智慧銀行旗艦支行啟幕，意味著本行數字化轉型縱深推進進入新階段。該網點是本行首家跨界新金融、新場景的綜合金融服務網點，網點內重點加強智能金融生活服務功能設計，圍繞親子、教育、文化、醫療、衣食住行等重要生活場景，通過前沿金融科技應用支撐，為客戶提供「金融 + 生活」深度融合的創新智能服務體驗，從而實現網點功能重心從「智能金融業務辦理場所」向「智能金融生活服務場所」轉型。在該智慧網點，銀行業務更開放、場景更交互、服務更智能、體驗更舒適，為客戶提供了全新金融服務體驗。

全網點覆蓋5G的銀行

為緊跟 5G 發展潮流，借助 5G「大帶寬、廣連接、低時延、高速率」的服務能力，為客戶提供更極致的金融服務體驗，報告期內，本行聯合多家通訊公司開啟 5G 戰略佈局，實現了營業網點 5G 網絡全域覆蓋，成為全國首家全網點覆蓋 5G 的銀行。後續，本行將著力「5G+ 金融」場景創新應用，以更精準的金融產品踐行國家宏觀政策，提高內部管理水平，助力業務提升。



◆ 2020 年 8 月 5 日，本行舉辦「5G • 預見未來」青島銀行邁進 5G 時代新聞發佈會

手機銀行全新亮相

報告期內，本行持續優化手機銀行等線上服務渠道。

個人手機銀行煥新升級

手機銀行 5.0 正式發佈，打造全新首頁，增加智能提醒、智能搜索、支持 Siri 語音轉賬，為用戶可視化展示資產、個性化推薦理財產品等。用戶體驗方面，進一步應用生物識別，新增聲紋識別、指紋轉賬等功能。民生服務方面，對接青島公積金中心，支持公積金查詢、商貸提取等。

企業手機銀行正式上線

為滿足企業移動辦公需求，本行正式發佈企業手機銀行「青銀企業版 v1.0」，填補了企業部份金融服務空白。疫情期間，企業客戶辦理業務可以脫離公司電腦等必需介質，居家即可使用移動設備一鍵完成賬戶餘額查詢、交易審批、購買理財產品等業務。

信用卡全線上發卡模式成效顯著

本行聯手美團發佈了「互聯網+金融」的美團聯名信用卡，實現「金融+場景」雙向賦能，構建了純線上的發卡模式以及場景消費推動場景獲客，再從場景獲客到場景即時消費的業務閉環，為用戶帶來全新用卡體驗。僅用兩年時間，本行信用卡業務實現飛速發展，穩居全國城商行前列。截至報告期末，本行美團信用卡發卡量超 200 萬張。2020 年 8 月 28 日，權威機構新加坡《亞洲銀行家》雜誌發佈亞洲銀行家中國獎項名單，本行美團聯名信用卡斬獲「中國最佳聯名信用卡產品」獎。



圓滿完成核心業務系統升級 業務連續性應急演練

為提升核心業務主機性能，提高系統風險管控能力，本行於 2020 年 3 月啟動核心業務系統主機及操作系統升級改造項目。歷時 7 個多月完成應用關閉、數據遷移、數據核對、外圍系統業務驗證、應用恢復、對外提供服務等多環節的升級工作，如期恢復對外營業。2020 年 12 月 12 日 - 12 月 13 日，本行圓滿完成首次核心及全渠道重要系統整體切換演練。

開展核心業務系統升級以及業務連續性應急演練標誌著本行信息技術革新、IT 運維服務架構優化取得了重大進展，核心系統的穩定性和可靠性大幅提升。本行業務連續性保障能力顯著提高，信息科技風險防範能力提升到更高水平。

建立數字經濟「朋友圈」

報告期內，本行與京東數字科技控股股份有限公司（「京東數科」）、青島市大數據發展管理局、平安集團分別簽署戰略合作協議，促進數字經濟轉型升級。根據與京東數科協議，本行將在資管科技、區塊鏈、智能服務等業務領域展開全面合作，促進金融與科技融合。本行與青島市大數據發展管理局合作，充分利用和挖掘大數據價值，打造基於大數據和「平台+生態」新型的服務模式。本行聯手平安啟動智慧管理項目，在智慧人事、智慧行政、金融雲領域開展全面合作，拉開本行智慧管理新篇章。



守護

綠色發展篤定前行

36 發展綠色金融

36 推廣綠色運營

38 堅持綠色公益



綠色信貸 152.33 億元



首批綠色債券發行試點銀行



砥礪開拓 篤行致遠

「十四五」規劃建議明確提出，要「推動綠色發展，促進人與自然和諧共生。」青島銀行積極踐行綠色發展理念和可持續發展戰略，制定綠色信貸發展總體目標，加大對綠色經濟、藍色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持及綠色信貸產品的研發，在綠色金融領域邁出堅實腳步。

發展綠色金融

本行積極踐行綠色發展理念和可持續發展戰略，制定綠色信貸發展總體目標，加大對綠色經濟、藍色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持及綠色信貸產品的研發，防範環境和社會風險。完善綠色信貸體系，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統籌協調發展。

落實綠色信貸

政策引領。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，在堅持風險可控的前提下，全面落實國務院、中國銀保監會等相關政策制度，主動加強綠色金融服務。

制度保障。明確規定董事會負責確定本行綠色信貸發展戰略，指導高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。

業務規劃。本行綠色金融支持區域綠色產業發展，重點支持節能、污染防治、資源節約與循環利用、清潔交通、清潔能源、生態保護和適應氣候變化六大類別。加強與政府、企業的業務聯動，積極推動區域經濟結構轉型升級和經濟發展方式轉變。

支持節能環保產業及淘汰落後產能

本行積極對接新舊動能轉換，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。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，對落後產能及僵屍企業，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。

典型案例

支持環保企業擴大效能

某公司為專業從事危險廢物收集貯存處置的綠色環保企業，本行為其提供 2,000 萬元的授信，支持該公司提升自身危廢處置能力，在現有焚燒車間內新增一套 50 噸／日（16,550 噸／年）焚燒系統線，用於處置可焚燒類危險廢物。

推廣綠色運營

推動運營管理綠色服務

2020 年，本行重點圍繞賬戶、客戶體驗等方面開展運營管理提質增效。

在賬戶服務提升方面，以「優化營商環境」為指引，作為山東省內首家城商行完成櫃面電子營業執照的應用落地。

在業務處理方面線上試點：選取個人資產證明業務為突破口，打造疫情防控新常態下的運營「0 接觸」服務。

廢棄物二次利用（電子設備報廢處置）

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。

青島銀行 2020 年報廢處置電子設備表

項目	2020 年（台）	2019 年（台）
業務用計算機	301	374
顯示器	0	6
打印機	3	23
自助取款機	22	12
自助服務終端	5	1

註：上述數據的統計口徑為經過本行確認存在殘值且經本行統一處置的設備。

節約能源使用

青島銀行 2020 年能源消耗表

類別	單位	2020 年	2019 年
總部辦公用電量	萬千瓦時	362	360
總部辦公用水量	噸	24,140	19,436
總部辦公用紙量	百萬張	1.60	1.03
總部辦公用油量	升	39,492	49,487
總部天然氣使用量	立方米	29,636.5	28,205
總部溫室氣體排總量	噸二氧化碳當量	3,695	4,389.7
——直接溫室氣體排放 *	噸二氧化碳當量	90.66	111.67
——間接溫室氣體排放 **	噸二氧化碳當量	3,604.34	4,278.03

* 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。2020 年，本行總部車輛累計排放氮氧化物 0.276 噸，二氧化硫 0.0006 噸，顆粒物 0.026 噸。

報告期內，暫未發現對本行經營已經或可能產生影響的重大氣候相關事宜。



採購管理

報告期內，本行持續完善集中採購管理制度和採購流程，修訂《青島銀行集中採購管理辦法》《青島銀行集中採購操作規程》，並在此基礎上制定《青島銀行集中採購供應商庫管理規定》《青島銀行集中採購評委庫管理規定》，實施供應商准入審查，完善供應商補充、退出、選取、評估等機制，進一步加強集中採購管理合規性。在供應商考察中，注重其提供的採購項目要符合國家環境保護等方面的要求，並拒絕高污染、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	123
珠江三角洲地區	62
環渤海地區	902
中部地區	8
東北地區	4
西部地區	14
其他地區	5

堅持綠色公益

報告期內，本行轄區內各分支行陸續開展了義務植樹、「擁抱綠水青山」垃圾分類共建活動、城市衛生整治、環保健步行、倡導環保出行等綠色公益活動。

威海分行開展創城志願者活動



濱州分行開展集中衛生整治
志願服務活動



威海分行參與創城活動



德州分行開展公益健步行活動



青島銀行德州分行志願服務隊





棗莊分行開展義務植樹活動



嶗山支行開展垃圾分類宣傳活動



嶗山支行開展「擁抱綠水青山」
垃圾分類共建活動

向善

譜寫民生幸福底色

- 42 依法合規經營
- 45 保護消費者權益
- 48 提升客戶服務
- 51 保障員工權益
- 55 助力公益扶貧

簽約普惠金融服務站 1,168 家



公益捐贈
1,280 餘萬元



發行鄉村振興卡
近 6 萬張

大道之行 天下為公

向上向善、正道而行的主動合規價值觀根深蒂固，助弱扶貧、投身公益的慈善公益薪火相傳；關愛文化、青馨服務的社會責任感深入人心。

本行將合規經營、消費者權益保護理念納入企業文化，並堅定不移的內化為員工的日常行為；本行打造「青銀慈善基金會」、青銀志願服務品牌，讓慈善行動印證「星星之火可以燎原」；本行堅持以關愛文化凝心聚力，將責任擔當作為回饋社會的底層驅動力。



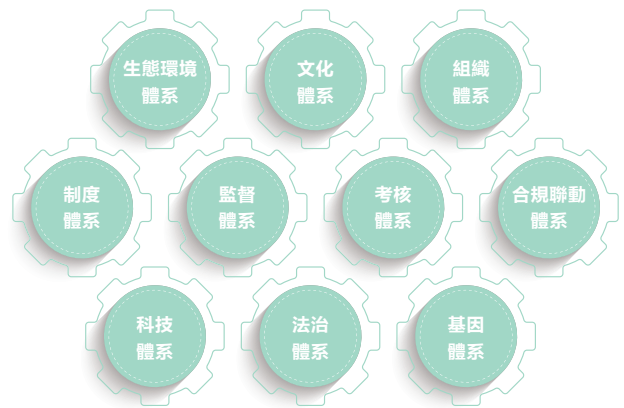
依法合規經營

本行堅持遵紀守法、合規經營理念，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》《青島銀行合規風險管理規定》等專門制度，規範業務操作和經營管理。全行不斷深化「主動合規」「深度合規」「全面合規」理念，強化業務一線、合規管理與內部審計三道防線。定期召開風險管理會議和內控評審會議、開展合規檢查、外聘評估機構、系統監測等全方位監控手段，加強合規風險識別、監測和評估，夯實內控合規管理基礎，優化合規管理體制。

■ 2020 年，以「全面合規」主題，發佈青島銀行 1 號文《關於強基固本推進全面合規建設工作的意見》。

■ 開展生態環境體系、文化體系、組織體系、制度體系、監督體系、考核體系、合規聯動體系、科技體系、法治體系、基因體系合規建設十大行動，打造「全面合規」新生態。

■ 繼續開展合規演講、合規問答、風險提示、制定員工行為負面清單等線上線下相結合的宣教形式，強化合規管理，營造合規文化氛圍。



合規建設十大行動

內控合規體系建設

檢查機制

本行內部合規檢查機制完善。定期開展「本週我巡視」「今天我發現」「行為安檢」和「操作安檢」等合規巡視檢查活動，每季召開「內控評審」會議，成立「虛擬支行」實施替崗審計，確保合規穩健經營。本行審計部對內部控制狀況實施全面監督和評價。2020 年，本行以亂象整治「回頭看」為核心，開展一系列自查和檢查工作，報告期內開展了全面內控審核，「本週我巡視」41 期，「內控評審會」4 次。

制度建設

本行以打造順暢好用的「好制度」為目標，通過制度「建設年」「執行年」「評價年」「優化年」「提升年」系列活動，初步實現了制度管理由靜態向動態、制度建設由單向向雙向、制度落實由被動向主動的轉變。報告期內，本行開展制度建設「利劍行動」，通過優化制度制定流程、設置制度檢查評價、細化管理職責等一系列行動，全面打造「知行合一」制度管理環境，讓內部控制良好運行、發揮實效。

報告制度

本行建立了違規行為報告制度，由基層網點和相關管理部門對合規風險問題進行報告。審計部結合內部審計監督按照工作程序進行報告。報告期內，本行董事會對《青島銀行 2019 年度內部控制自我評價報告》《青島銀行 2019 年度合規風險管理報告》《青島銀行 2019 年度操作風險管理報告》《青島銀行 2019 年度反洗錢風險管理報告》等進行審議。

內審監督

本行審計工作深入貫徹全行合規經營理念，加速審計模式轉型，持續創新方法與手段、推動審計管理升級。借助非現場開展數據分析，拓展審計覆蓋面，不斷提升內部審計價值。報告期內，本行審計工作從全行內控機制建設與完善、全行風險防控的全局性角度出發，深入分析發掘潛在風險點，由操作型審計向管理型審計轉型成效顯著。本行逐步以線上審計替代傳統方法，從非現場審計環節獲取預警，實現數據支撐前移，系統分析先行，以科技賦能提升內控管理實效。

反洗錢工作

2020年，本行根據中國人民銀行相關文件精神，結合本行實際，完善細化並發佈了《青島銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法》《青島銀行產品（業務）洗錢風險評估管理辦法》《青島銀行客戶身份識別與洗錢風險等級評估管理辦法》《青島銀行反洗錢突發事件應急處置管理辦法》等9項反洗錢工作管理辦法，通過打造系統化、規範化、長效化的反洗錢工作机制，進一步完善洗錢與恐怖融資風險管理內控體系。

全面開展產品業務制度自查整改工作。從反洗錢工作要求充分性、有效性、適用性出發，在客戶准入、身份識別、資金審查、風控措施等重要環節，充分將洗錢風險防範要求融入制度體系中，確保業務辦理過程中及時、準確發現洗錢風險，並從源頭堵截風險。

加大客戶身份識別與異常情形排查工作力度。緊跟監管部門指導思想，為防範洗錢與恐怖融資犯罪，多措並舉、追根溯源，落實推動客戶證件到期與信息缺失系統自動管控方案上線，並綜合考慮疫情的特殊情形，制定特殊流程指引，在風險防控的基礎上，保證了良好客戶服務體驗。

實施反洗錢精準培訓、靶向輔導。注重新入職員工的基礎培養，從洗錢風險概念解析、真實案例、風險危害入手，提高洗錢風險認知；重視反洗錢工作管理人員的持續教育，結合反洗錢監管檢查經驗，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。

堅持向公眾普及洗錢風險及違法犯罪活動的危害性。做好《國務院辦公廳關於完善反洗錢、反恐怖融資、反逃稅監管體制機制的意見》等相關法規政策的宣傳，2020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，通過線上答題、公眾號宣傳、電子渠道宣傳片等多種方式，通過線上線下相結合，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，切中公眾維護自身權益的痛點、要點，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，使公眾切實理解反洗錢的意義和社會職責。



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。截至報告期末，本行在中國境內依法享有共計 190 項註冊商標專用權，保護範圍涵蓋金融服務等多個領域。在不斷完善現有商標體系基礎上，申請註冊「青島銀行路演貸」系列商標，打造公司業務商標序列，不斷提升企業經營軟實力。在積極拓寬本行知識產權保護覆蓋領域的同時，充分尊重第三方合法權利，將知識產權保護理念滲透到經營管理的各個環節，嚴防知識產權侵權風險。



註冊商標專用權

190 項

規範行為操守

本行制定《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，規範員工行為操守。報告期內，制定《2020 年中秋國慶節日期間察訪工作實施方案》，組織察訪工作並撰寫情況報告；與各單位負責人逐一簽訂《廉潔自律承諾書》，約束行為；監督關口前移，瞄準廉潔風險易發、多發關鍵領域有針對性地進行廉潔自律提示，先後印發了廉潔自律提示 22 期；內網編發《每週一案》24 期；組織全體黨員觀看警示教育紀錄片 6 部。在疫情防控常態化的背景下，本行加強新冠疫情防控重點監督，發現並共享疫情防控亮點做法 71 個，形成疫情防控監督專報 32 期。



疫情防控亮點

71 個



疫情防控監督專報

32 期

及時信息披露

本行通過官方網站、投資者電話、IR 信箱及深交所「互動易」平台等多種渠道，及時回應投資者普遍關心的問題。本行組織開展業績發佈會、投資者見面會等多種形式，與廣大投資者進行有頻度、有溫度、有深度的溝通互動，充分尊重投資者的合法權益。報告期內，本行組織年度業績網上說明會 1 次，參與青島轄區上市公司投資者網上集體接待日活動 1 次，接待投資者調研 1 次。



發佈各類公告

182 項

其中

深交所公告

90 項

香港聯交所公告

92 項

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、公平，切實保障投資者特別是中小投資者的合法權益。報告期內，在深交所網站、香港聯交所披露易網站以及本行網站發佈各類公告共計 182 項，其中，深交所公告 90 項、聯交所公告 92 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。

保護消費者權益

客戶投訴機制

本行嚴格落實《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》（中國銀行保險監督管理委員會令〔2020年第3號〕）和《青島市銀行業保險業消費投訴處理實施細則》（青銀保監發〔2020〕12號）的相關要求。

一是建立健全消費投訴管理組織體系，層層壓實管理責任，本行消費投訴管理組織體系由總、分、支三級機構投訴受理、處理和管理崗位構成。二是明確消費投訴管理原則、職責分工、消費投訴處理與管理要求，管理涉訴流程，建立消費投訴台賬，專人專崗回訪督辦，積極推進消費投訴妥善解決。三是建立服務評審機制，確保消費投訴溯源整改、標本兼治。四是不斷完善消費投訴管理架構，建立健全消費投訴管理體系。

保障客戶信息和資金安全

上線鷹眼 360 智能風險監控平台

報告期內，本行上線自主設計的鷹眼360智能風險監控平台。該系統涵蓋異常取現、定期異常支取、頻繁掛失與開銷戶、網銀登錄IP異常、對公賬戶全生命週期風險監測等300多個風險模型，在反電信詐騙領域具有行業領先優勢。自2020年9月系統上線以來，已通過風控模型識別出租出借賬戶以及高度疑似電信網絡詐騙風險案例累計超過110起。

加強賬戶風險排查，打斷「電信詐騙資金鏈」

在監管賬戶管控和反電信詐騙高壓態勢下，本行報告期內完成15個項目、累計40萬條客／賬戶信息排查，進一步強化賬戶的內外部風險管控。做好異常交易和異常賬戶排查工作，協助公安機關抓獲疑似買賣銀行卡犯罪分子6人，受到人行和市公安局表揚。

加強員工培訓

本行定期對員工開展消費者權益保護專項培訓。對理財經理、個人客戶經理等崗位員工加強客戶信息保密及業務合規性的指導教育；對於洩露客戶信息、損害客戶利益的違規行為實行一票否決制；嚴格業務办理流程；通過系統、流程控制等，保證客戶本人身份及業務辦理意願的核實確認，保護客戶賬戶及資金安全。根據《中華人民共和國民法典》要求，本行對個人信貸業務等法律文本進行修訂，強化銀行作為格式合同制定方對於合同條款的解釋說明義務，有效保障消費者合法權益。

2020年度本行共收到消費投訴2,524筆，辦結2,524筆，辦結率100%。根據《中國銀行業金融機構金融消費者投訴統計分類標準》，按照業務類別進行分類：銀行卡898筆、貸款360筆、支付結算304筆、債務催收197筆、人民幣儲蓄94筆、自營理財87筆、個人金融信息35筆、銀行代理業務19筆、其他中間業務17筆、國庫12筆、人民幣管理10筆、外匯4筆、貴金屬0筆、其他業務487筆。投訴地區分佈如下：青島地區2,172筆，威海地區60筆，濟南地區58筆，濰坊地區50筆，淄博地區34筆，煙臺地區32筆，棗莊地區27筆，濱洲地區22筆，臨沂地區19筆，東營地區18筆，德州地區17筆，濟寧地區9筆，萊蕪地區4筆，泰安地區2筆。

典型案例

鷹眼疾敏，阻斷風險

一個電信詐騙團夥在互聯網上將本行一名老年客戶包裝成「書法家」實施犯罪行為。該「書法家」姓名、相關信息在百度網站均可以查詢，迷惑性強。但其異常交易被鷹眼風控平台準確識別，阻斷了後續詐騙交易。

专家评审十大优秀案例奖

青島銀行

鷹眼360智能风险监控平台



保障營業網點安全

本行按照國家公共安全相關標準建立了物防、技防和消防設施，達到了防盜、防搶、防火災的要求。同時按照安全生產法、消防法和企業安全生產主體責任規定等相關法律法規制定了 18 項安全制度，建立健全了制度體系。本行也建立了安全檢查制度和安全責任體系，將安全責任落實到人，確保安全制度能夠得到執行。



制定安全制度

18 項

保障客戶及員工人身安全

本行建立安全教育和培訓制度，每月進行安全（案例警示）教育，每季度組織應急預案演練，提高員工的安全防範和自覺執行安全制度的意識以及應急處置能力；每個網點營業廳配備護衛隊員進行執勤守護，防範突發事件；對涉及現金的業務均規定詳細安全操作規程，以確保安全；營業廳電視屏幕上和自助設備顯示屏定期播放安全教育宣傳片和標語，提示廣大客戶注意安全；自助銀行（設備）安裝安全提醒裝置，在客戶進出自助銀行辦理業務時給予安全提示；同時安裝緊急求助按鈕，客戶如遇特殊情況可向本行求助；建立健全應急處置體系，提高員工應對（處置）緊急突發事件能力。

本行加強疫情防控，保障進出營業廳的員工和客戶安全。印發《關於疫情防控期間加強安全管理工作的通知》《關於疫情防控期間加強消防安全的通知》，疫情期間進出營業及辦公場所安全指引》等 10 個指導性的工作規範，就做好疫情防控提出了具體的措施和要求；護衛隊員在第一線擔當測溫、驗碼、登記、防聚集等防控第一線的任務，嚴防病毒輸入。



印發工作規範

10 個

保障疫情期間支付結算安全

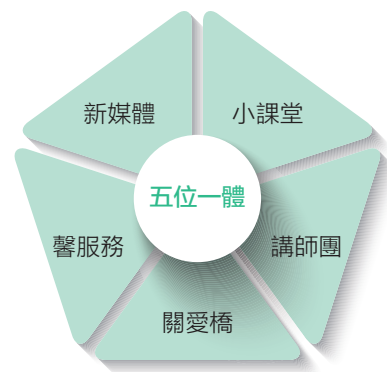
疫情期間，本行建立支付系統 24 小時監測機制，保障廣大客戶的支付結算需求；嚴格執行現金消毒，疫情期間現金收支總量達 7.69 億元，確保客戶從本行取到「放心錢」。

疫情期間
現金收支總量

7.69 億元

普及金融知識

2020 年，本行堅持以「青誠」消保品牌為引領，創建「3+5」金融消費者權益保護工作模式，積極開展「青馨+青誠」「線上+線下」「場景+群體」相結合和「五位一體」一站式金融知識宣教服務，匠心打造金融消費者宣傳教育精品名片。通過創新升級「新媒體、小課堂、講師團、關愛橋、馨服務」五位一體的宣教活動，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」「普及金融知識守住「錢袋子」」等系列宣傳活動，增強金融消費者的風險防範意識，有效提升社會公眾風險意識和防騙能力，推進金融知識宣教工作的制度化、常態化。



反假幣宣傳

2020年，本行共開展反假宣傳510餘次，開展人民幣知識進社區、整治拒收人民幣各類宣傳910餘次；根據各級監管、市公安局要求，開展「斷卡行動」宣傳、反賭防賭宣傳；本行統一部署，通過進社區、進企業、進村鎮的形式積極開展現場宣傳，累計組織外出宣傳300餘次，深入社區1,000餘家，發放宣傳折頁3,000餘份，進一步加強宣傳效果。結合中國銀行業協會提供素材，通過官方微信公眾號「微青銀」推送多篇宣傳文案。本行榮獲中國支付清算協會「反賭防賭金融守護」宣傳優秀單位。



開展反假宣傳

510 餘次

提升客戶服務

提升服務品質

「服務溫馨」是本行的經營特色。2020 年 8 月和 9 月，本行分別榮獲 2020 年度「中國 500 最具價值品牌」和第 15 屆「亞洲品牌 500 強」榜單，並在 12 月榮獲 2020 年「國際五星鑽石獎」獎項。



榮獲 2020 年度

「中國 500 最具價值品牌」



榮獲第 15 屆

「亞洲品牌 500 強」



榮獲 2020 年

「國際五星鑽石獎」

技能培訓

本行多次組織召開服務經驗交流及培訓，並不斷完善服務培訓團隊。包括大堂經理團隊個人形象提升、《青銀樂學堂》服務系列課程更新、客戶經理團隊服務技巧滲透、企業客戶服務交流、廳堂全能員工的價值化創造培育以及服務內訓師隊伍建設等，不斷增強員工良好的服務形象，增強企業競爭力。

2020 年度，為積極打造「以客戶體驗為中心」的價值化服務理念，本行推出服務價值化體驗新標準，以推動各分支機構走出服務管理舒適區，圍繞客戶在意的「好感受」不斷強化服務體驗產出，建立更高效、更持久的客戶關係經營。

完善網點設施

本行為全面提升營業廳服務環境溫馨化水平，以「客戶觸達之處皆為精心之作」的服務環境精細化管理原則，從「視覺、嗅覺、味覺、聽覺、觸覺」等五感的維度著手，圍繞客戶感受全面營造溫馨舒適的廳堂氛圍。

日常便民類服務設施精細化管理：本行通過行內巡視檢查、明訪監測及各類自查自糾工作，針對廳堂衛生死角、閒置設施、易損設施、現存流程、自有流程五大重點問題環節組織全方位整改，進一步明確廳堂服務設施「有標準、有人管、有檢查」的「三有」準則，從而實現服務環境精細化管理原則。

個性化、體驗化廳堂環境塑造：本行根據客戶的廳堂服務體驗需求，除在廳堂內配備安全絕緣塞、週末及節假日放假公告、客用便民箱等具有人性化的服務設施外，開展「最美廳堂」巡展活動，將優秀的網點裝飾和精彩的廳堂活動進行分享，引導各分支行更注重客戶體驗，從客戶的角度出發，打造更具有親密感和樂趣的互動方式，讓客戶感受到不一樣的銀行體驗。

對特殊群體的人性化服務

本行針對特殊客戶建立了極具人性化的服務體系，包括：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，從而體現對特殊客群關愛之情。

本行創建戶外勞動者驛站，把「青馨」服務品牌與創建活動相結合，體察廣大戶外勞動者的需求，不斷完善服務流程、拓展服務功能，為戶外勞動者提供一個擋風遮雨、歇腳的「小家」和「避風港」。

本行為特殊群體成立「登門服務」團隊，建立了一群流動的服務小分队，將服務延伸到櫃檯外、家裡、敬老院、醫院等處，為特殊人群提供多樣化、人性化的金融服務。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。

本行持續實施「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

持續開展服務評審機制：本行通過召開每季度服務評審會，對行內各機構的客戶表揚、投訴情況，以及分支行的服務情況進行統一評價，將評審中的核心問題，提出針對性解決方案，促進全行服務水平持續改進與提升，不斷提升客戶滿意度。

針對營業廳人員服務情況開展神秘人暗訪專項監測：本行為確廳堂各崗位人員服務水平，全面提升客戶體驗，將櫃員、大堂經理、理財經理廳堂服務設置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進行追蹤整改，全面升級服務監測提綱，推出服務價值化體驗新標準。



拓寬服務渠道

增設網點

指標名稱	單位	2020 年	2019 年
營業網點	個	147	141
當年新增營業網點	個	6	9
農村營業網點（含社區銀行數）	個	1	1
社區支行、小微支行	個	17	16

社區銀行和小微支行

截至報告期末，共設有 17 家社區支行。

自助設備

截至報告期末，本行共擁有自助銀行 105 家、自助設備 423 台，包括自助取款機 52 台、自助存取款機 252 台、大額存取款機 2 台，自助服務終端機 117 台，向社會公眾提供提款、存款、轉賬、賬戶查詢、繳費等服務。

青島銀行荷澤分行正式開門納客

2020 年 12 月 11 日，本行第 15 家分行——青島銀行荷澤分行正式開門納客。開業儀式上，本行與荷澤市人民政府簽訂戰略合作協議；本行荷澤分行與三家重點企業簽訂了銀企合作協議。

荷澤分行是本行設立的第 15 家分行，是本行不斷完善省內網點佈局、增強服務半徑的重要舉措，也是提升自身經營能力和可持續發展能力的重要選擇。自分行試營業以來，在當地樹立了良好口碑，擁有了一定的知名度和影響力，由此也開啟了本行深耕區域經濟、拓寬服務渠道、搭建全方位綜合金融服務體系的新征程，必將為當地實體經濟發展注入新的金融力量。



保障員工權益

分類		截至 2020 年 12 月 31 日	
		人數（人）	比例
按性別劃分	男性員工	1,882	44.48%
	女性員工	2,349	55.52%
按僱傭類型劃分	合同制員工	4,231	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	1,641	38.79%
	30 至 40 歲（不含 40 歲）員工	1,702	40.23%
	40 至 50 歲（不含 50 歲）員工	692	16.36%
	50 歲以上員工	196	4.63%
按地區劃分	山東省內員工	4,231	100.00%
	山東省外員工	-	-
按學歷劃分	專科學歷員工	483	11.42%
	本科學歷員工	2,988	70.62%
	碩士學歷員工	746	17.63%
	博士學歷員工	14	0.33%
新進員工		366	8.65%
殘疾人員工		2	0.05%
少數民族員工		40	0.95%

該表格中人數為本行不含附屬公司數據。

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。2020 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		流失人員數	流失率 ¹
按性別劃分	男性員工	106	2.37%
	女性員工	133	2.96%
按年齡組別劃分	30 歲（不含 30 歲）以下員工	102	2.28%
	30 至 40 歲（不含 40 歲）員工	81	1.81%
	40 至 50 歲（不含 50 歲）員工	42	0.94%
	50 歲以上員工	14	0.31%
按地區劃分	山東省內員工	239	5.35%
	山東省外員工	-	-

該表格中人數為本行不含附屬公司數據。

¹ 流失率 = 流失人員數 / (員工總數 + 流失人員總數)

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本行簽訂了勞動合同。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

本行建立行政職務序列和專業序列兩種晉升途徑。制定《青島銀行經理級幹部選拔聘任管理辦法》《青島銀行幹部管理辦法》《青島銀行內部人才舉薦管理辦法》等制度辦法拓展員工的職業發展通道。為深入貫徹實施青島銀行「532 後備人才培養工程」，報告期內，本行在全行範圍內組織實施「雛鷹計劃」，運營、公司、零售、其他條線經理級後備人才選拔。經報名、資格審查、筆試、面試和民主評議等環節，共有 24 人進入中層後備人才庫，71 人進入經理級後備人才庫，進一步培養和儲備了優秀青年人才。

中層後備人才庫

24 人

經理級後備人才庫

71 人



權益保障

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，為員工提供五險一金、休息休假、員工激勵措施等。本行提供安保等多種外包就業崗位，積極履行社會責任。本行為員工提供安全溫馨的工作環境、閱覽室、職工食堂等設施。組織建設員工之家，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、台球區等活動區域，並配有男女更衣室、淋浴間、洗手間、自助飲料機等配套設施。本行十分重視員工意見、建議，辦公系統開設「今天我發現」專欄，收集員工意見和建議，對合理意見建議予以採納，優秀意見建議給予獎勵。充分發揮職工大會在民主決策、民主管理、民主監督中的作用。

關愛員工

體檢

本行每年組織全體員工在三甲醫院開展健康查體活動，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。

健康知識講座

本行轄區內香港中路第二支行、遼陽路支行分別舉行健康知識講座，關愛員工，提供健康知識保障。

幫助困難員工

本行工會走訪探望員工及家屬，2020 年元旦春節期間向 18 人（次）病困員工發放了救助金 7.6 萬元。及時辦理員工醫療互助保險，認真做好與社會醫療保險的銜接工作，交納員工互助醫療保險 14 萬元，為員工辦理互助保險賠付 107 人次，賠付金額 12.8 萬餘元。

節日慰問

每年「三八」婦女節、「五一」勞動節、行慶日等到來之際，本行積極開展勞模、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有益健康活動。

豐富員工業餘生活

本行先後組建「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。報告期內，職工帆船俱樂部開展體驗活動，籃球俱樂部舉辦行內職工籃球賽，「員工之家」組織開展三八婦女節主題活動、職工健身培訓等文體活動，豐富員工文化生活。本行健身俱樂部新增一台 AED 設備（心臟除顫儀），為運動愛好者添加一道生命安全屏障。本行組織參加「小康情中國夢」合唱展演活動、青島市第六屆合唱節、青島市第二屆職工文化藝術節舞蹈樂器比賽、2020 青島市職工集體跳繩比賽等，均榮獲獎項。

打造學習型組織體系

啟動管理提升項目

為進一步提升管理水平，助推業務穩健發展，結合管理提升三大方向——科技賦能、信貸審批轉型和運營流程優化，報告期內，本行引入外部諮詢公司開展管理問題診斷和管理提升規劃方案編製工作。成立青島銀行管理提升委員會，出台《青島銀行提升管理委員會管理辦法》，制定項目工作機制，以保障該項目的順利推進以及後續方案的有效執行。



構建多元化研究平台

本行以建設學習型組織為目標，提升全行業務研究能力。同時，為打造具有青島銀行特色的學術品牌，樹立本行重視科研的良好形象，2020 年，本行創新搭建「青島銀行 • 金家嶺金融論壇」和開放式學習交流平台，在全行營造開放自由的研究氛圍。

報告期內，本行多篇研究成果獲得青島市領導關注及批示；在《中國銀行業》《大眾日報》《青島日報》《金融博覽》以及亞洲金融智庫專刊等發表論文 10 餘篇；在財新網、「青島銀行首席經濟學家辦公室」公眾號、「曉曙觀經濟」公眾號發表原創文章共計 73 篇。

本行積極參與外部課題研究，榮獲山東省 2019 年重點研究課題二等獎和優秀獎、青島市 2019 年度重點研究課題一等獎和三等獎，2020 年青島市金融研究創新獎二等獎和優秀表彰。

報告期內，舉辦金家嶺金融論壇 7 期，邀請了外部專家以及本行首席經濟學家劉曉曙等，圍繞數字經濟、銀行業轉型與整合、新媒體賦能、「十四五」宏觀經濟形勢展望、「十四五」金融業發展重點等主題做演講，通過思想碰撞和知識共享，有效提升了全行研究氛圍和研究專業水平。

報告期內，舉辦開放式學習交流 26 期，推動研究與本行業務的良性互助發展。

提升線上培訓效果

2020 年，本行重點開展線上培訓工作，組織開展了荷澤分行新入職員工和 2020 年新員工線上培訓；組織開展 28 期線上直播培訓，內容涵蓋公司業務、零售業務、運營業務和綜合技能等內容；利用線上培訓平台「青銀樂學堂」，引導配合各業務部門線上學習及測試。

開展業務知識競賽

按照疫情防控常態化要求，線上舉辦 2020「青銀工匠」職工技能大賽，全行 46 支代表隊 730 餘人次參加了比賽，發掘和培養出一批業務能手，續航業務發展。



助力公益扶貧

同心戰疫

2020年1月28日，在突如其來的新冠肺炎疫情面前，本行第一時間向市慈善總會捐出第一筆抗疫資金100萬元。2020年2月14日，本行分別向青島市市立醫院、青島大學附屬醫院各捐助100萬元，成立「援鄂醫務者關愛金」，用於補助赴湖北援助醫療的醫務工作者，助力戰「疫」。

助力扶貧攻堅

2020年是脫貧攻堅決勝之年，本行秉持服務國家戰略、勇於擔當的大局意識，持續深化「三農」金融服務，以金融之力助力決勝脫貧攻堅。本行派員參加鄉村振興工作隊，為幫扶村投入幫扶資金近60萬元，全部用於基礎設施、道路硬化、路燈安裝、村委辦公室修繕等鄉村振興項目，支持打贏脫貧攻堅戰。自2019年4月開始，本行在膠州、平度、萊西、即墨設立普惠金融服務站試點，截至報告期末，已簽約1,168家助農服務站，正式掛牌開業的站點189家。2020年6月23日，本行發行鄉村振興主題卡，標誌著本行對農村地區的支付結算服務從生活領域向生產和農村生態領域延伸，助力鄉村建設和農業產業效能進一步提升。截至報告期末，鄉村振興主題卡發行近6萬張。



捐出抗疫資金

300 萬元



簽約助農服務站

1,168 家

正式掛牌開業站點

189 家

鄉村振興主題卡發行近

6 萬張



開展愛心幫扶活動

2020 年 11 月 21 日，作為獻禮活動之一，本行開展「迎行慶，愛心一日捐」活動，員工捐款達 183 餘萬元，全部用於公益事業。

2020 年，青島銀行通過青銀慈善基金會開展 7 項扶貧項目，項目支出為 319 萬元，具體情況如下表：

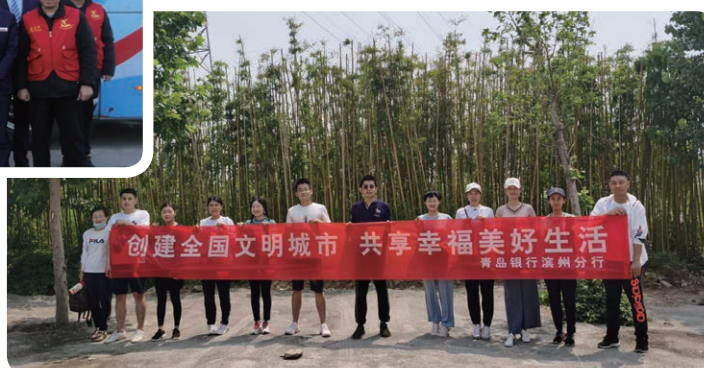
項目名稱	支付金額（萬元）	用途
青島市退役軍人關愛基金	200	退役軍人關愛項目
青島市慈善總會	100	抗擊新冠疫情
白關鎮圓頂村扶貧項目	5	隴南扶貧對口幫扶
文登區雙石村幫扶項目	5	整修自來水工程、入村山路、整修小水庫等
榮成市山馬家村幫扶項目	3	綜合治理、污水改造、環境整治等項目建設
榮成市龍山前村幫扶項目	3	道路維修、自來水改造等項目建設
乳山市史家村幫扶項目	3	戶戶通水泥路面硬化建設等

開展捐資助學

本行在中國海洋大學、山東科技大學、青島大學等 7 所大學設立了「青銀獎學金」幫助大學生求學成才，在山東科技大學和青島大學分別設立支行，為兩校數萬師生提供校園金融服務。

助學項目共 11 項，項目支出合計 700 萬元人民幣，用於改善教學環境、設施，提升教學力量，助學、獎學、獎教等，具體情況如下表：

項目名稱	金額（萬元）
中國海洋大學教育基金會助學項目	200
青島市教育發展基金會助學項目	100
安順市教育助學項目	100
山東大學教育發展基金會助學項目	50
青島大學教育發展基金會助學項目	50
山東科技大學教育發展基金會助學項目	50
青島科技大學教育發展基金會助學項目	30
青島理工大學教育發展基金會助學項目	30
青島農業大學教育發展基金會助學項目	30
山東工商學院教育發展基金會助學項目	30
山東農業大學教育發展基金會助學項目	30



◆ 2020年，本行開展各類公益活動，奉獻愛心

開展員工志願者活動

為進一步規範和促進本行志願服務活動開展，打造青銀志願服務品牌，報告期內，本行成立志願服務組織，號召全行有志於投身公益事業的職工加入志願者行列。2020 年，本行組織開展助學濟困、關愛新市民子女、建設勞動者驛站、協助社區進行核酸檢測信息錄入等志願服務。2020 年，「青島銀行萊西支行助農志願者小組」獲共青團中央金融工作委員會全國金融系統抗擊新冠肺炎疫情青年志願服務先進集體稱號。本行即墨支行和嶗山支行劉彩艷在青島市委宣傳部、青島市民政局等部門組織的青島市抗擊疫情先進典型評選活動中分別獲評「最佳志願服務組織」和「最美志願者」榮譽。



◆ 本行開展助力核酸檢測、人口普查志願服務

開展員工志願者活動

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	2020年1月至10月	走進東武林村開展扶貧直通車活動	威海市臨港區蔣山鎮東武林村
		兒童福利院獻愛心	威海市兒童福利院
		慰問社區生活困難老人	青島市城陽區和陽路華城路三小區
		「慈善送溫暖 愛心獻社會」扶貧幫扶活動	淄博市澧水鎮四角方村一戶三胞胎困難家庭
		開展「溫暖冬日」幫扶關愛孤寡老人主題活動	棗莊市孟莊鎮
		走訪慰問貧困戶	青島萊西市河頭店鎮
		長清新之航希望小學慰問活動	濟南市長清區新之航希望小學
		重陽節助老行動	青島萊西市夏格莊鎮南頭
支持疫情防控活動	2020年2月至10月	疫情防控社區執勤	威海榮成市崖頭辦事處河西社區
		支持抗擊新冠肺炎疫情捐款	臨沂分行
		疫情防控期間義務執勤	G20 青銀高速淄博出口
		參與協助街道開展核酸檢測工作	青島市嶗山區金家嶺街道石老人社區、中韓街道李家下莊社區、市北區浮山新區街道辦事處
		捐贈防疫物資	濟南市外國語學校開元國際分校
		助力敦化路街道開展全民核酸檢測服務	青島市敦化路 7080 籃球廣場、大融城門口
		向青島市思達心臟醫院「赴鄂醫療隊」捐贈 200 套醫用防護服	青島市思達心臟醫院
金融知識宣傳活動	2020年1月至12月	「反傳銷、防詐騙」金融普法教育活動	東營市廣饒支行
		保險金融知識講座	東營市東營區
		「反洗錢」知識宣傳	東營市利津縣棗園市場
		「金融知識進校園」	東營市利津縣實驗一校
		金融知識進萬家活動	東營市黃河廣場
		金融詐騙宣傳教育活動	青島市陵縣路社區
助力城市文明建設活動	2020年7月至9月	創建全國文明城市	威海市區、榮成市、乳山市
		「愛淄博·文明出行」文明交通勸導志願服務活動	淄博市張店區世紀路
		城區文明交通勸導志願服務活動	濱州市濱城區
		宣傳文明城市創建 - 宣傳文明知識	濰坊壽光市
		文明交通志願活動	德州市晶華大道與天衢路口
主動踐行社會責任	2020年5月至12月	無償獻血活動	臨沂分行
		緩解疫情供血壓力，用愛心為生命續航	濰坊市中心血站
		清除積雪助環衛	濰坊市奎文區
		保護環境公益活動	煙臺招遠市鳳凰嶺公園
		無償獻血活動	東營市中心血站
		環保培訓講座	青島西海岸新區井岡山路支行三樓會議室
		母親節公益活動	東營市交運小區
		垃圾分類宣傳	青島嶗山區王哥莊東泰小學
		協助開展人口普查登記工作	青島市金家嶺社區、王家村社區、石老人社區、華都社區、北村社區等

聚焦

打造藍色金融特色銀行

62 聚焦藍色動能

63 點燃藍色引擎

64 「藍色」創新

65 「藍色」突破

67 「藍色」展望



藍色產業授信總計 100.6 億元



新興市場第一批加入「可持續
藍色經濟金融倡議會員」銀行
全球第 50 家加入機構

舵穩當奮楫 風勁好揚帆

海洋經濟已成為經濟高質量發展的「藍色引擎」，金融則是撬動海洋經濟的藍色槓桿，藍色經濟發展極需揚起金融風帆。本行定位「藍色金融」特色，在藍色金融領域持續發力，積極探索推進產業資本與金融資本的有效融合，致力於構建完備的藍色金融發展戰略規劃，高標準的藍色金融服務體系，大力創新探索「藍色經濟」的新金融模式。



聚焦藍色動能 海洋經濟賦能高質量發展

海洋經濟是經濟高質量發展的「藍色引擎」。據2020年5月發佈的《2019年中國海洋經濟統計公報》顯示，2019年我國海洋生產總值超8.9萬億元，海洋經濟結構持續優化，內生動力不斷增強。高質量發展之下的「藍色引擎」將越來越注重海洋科研的原始創新和海洋生態保護。山東省是海洋大省，山東省、青島市高度重視海洋經濟發展，先後印發《山東海洋強省建設行動方案》和《青島市新舊動能轉換「海洋攻勢」作戰方案（2019-2022年）》，推動海洋強省建設和海洋經濟高質量發展。2021年，山東省十三屆人大五次會議提出，「十四五」時期突出陸海統籌向海圖強，全力開創經略海洋新局面的目標。

根據目前國際上普遍認可定義，藍色經濟指在從事經濟活動的同時，保證海洋生態系統在長時期內保持健康且有韌性的可持續性海洋經濟。藍色經濟的核心是海洋生態保護和可持續的海洋經濟發展。參照世界銀行的分類標準，藍色經濟包含六大類經濟活動：海洋可再生能源、漁業、海洋運輸、旅遊業、應對氣候變化及海洋垃圾處理。藍色經濟催生藍色金融，藍色經濟發展迫切需要私營部門金融資源支持，需要探索能夠將商業可持續與環境、社會和治理原則相結合的藍色金融發展模式。

隨著國際社會對藍色經濟的關注，藍色金融正在得到越來越多的重視。世界銀行集團成員國際金融公司（以下簡稱「IFC」）作為致力於促進全世界可持續發展的國際組織，正在積極推動藍色經濟標準的制定和完善，並通過投資、諮詢等服務引導私營部門參與到藍色金融業務領域。「藍色引擎」要想真正成長為新興產業集群，需要一系列金融創新予以支撐。2020年1月3日，中國銀保監會發佈《關於推動銀行業和保險業高質量發展的指導意見（銀保監發〔2019〕52號）》中首次提出探索「藍色債券」創新型融資工具，正式發出了以金融創新支持海洋經濟、藍色經濟發展的號令。作為地方性法人銀行，本行具有開展藍色金融的區位優勢，藍色產業相關業務基礎雄厚，蓄力發展「藍色金融」。2020年第9期《中國金融》刊載了本行郭少泉董事長「探索藍色債券」研究文章，開始探索「藍色債券」在我國的應用，不僅對本行意義重大，對帶動更多金融機構具有示範和引領作用。此外，本行並沒有止步於理論探索，積極開展產業資本與金融資本的有效融合，諸多的開拓性舉措正逐步實施。



點燃「藍色引擎」 藍色金融破浪前行

本行深耕海洋經濟多年，積澱豐厚。本行制定《青島銀行助力青島海洋經濟高質量發展綜合金融服務方案》《青島經略海洋綜合金融服務方案》，從金融產品及服務模式創新、新型融資渠道搭建、服務流程優化、一站式服務支持平台打造等方面構建高標準藍色金融服務體系，高效服務海洋實體經濟，為藍色經濟發展注入金融動能。

《青島銀行助力青島海洋經濟高質量發展綜合金融服務方案》

- 與青島市海洋發展局等政府部門開展全方位業務對接，加大對青島市海洋經濟重點領域的信貸支持力度；
- 積極創新開發符合海洋經濟需求的金融產品，通過搭建支持平台，創新產品組合，拓寬海洋產業鏈融資渠道；
- 積極推進成立海洋產業基金等方式來為涉海企業提供多樣化的融資方式，助推青島海洋經濟實現高質量、可持續發展；
- 逐步打造帶有青島特色的「海易融」海洋金融產品體系，探索形成支持海洋科技發展和專業服務海洋中小微企業的青島模式。

《青島銀行經略海洋綜合金融服務方案》

- 搭建高標準的海洋經濟金融服務體系；
- 設立海洋產業特色支行，打造「海易融」特色海洋金融品牌；
- 制訂專屬信貸政策和信貸規模，全面滿足涉海企業融資需求；
- 積極參與海洋經濟體制機制創新的研討和論證；
- 打造一站式海洋金融服務平台，滿足涉海企業多樣化需求；
- 加強銀企合作，打造海洋經濟供應鏈金融服務新模式；
- 積極推進金融業務創新，高效服務海洋實體經濟；
- 打破傳統服務觀念，為涉外海洋企業提供高效便捷的結算服務；
- 主動提質減費，助力海洋經濟營商環境的提升；
- 防範金融創新可能帶來的金融風險，保證海洋金融安全。

根據山東半島藍色經濟區的戰略定位和建設海洋經濟強省的任務目標，本行積極以服務藍色經濟為中心，助力涉海企業加快發展，支持了青島港國際股份有限公司、青島海洋科技投資發展公司、明月藍海生物科技公司等一批本土重點涉海企業。截至2020年末，青島銀行藍色產業授信總計100.6億元人民幣。圍繞海洋經濟建設，本行還探索構建可持續的海洋經濟產業金融支持體系，致力於做好「經略海洋」大文章。報告期內，本行先後與山東海洋集團有限公司、青島西海岸新區海洋控股集團簽署戰略合作協議，兩家企業均是以海洋產業為核心主業的大型企業集團，是承載海洋強省、海洋強國建設的重要主體，承擔著打造海洋新興產業集群、推動海洋高端裝備製造、開闢海洋經濟新模式、新領域等重任。本行與之攜手，致力於探索構建可持續的海洋經濟產業的金融支持體系，共同應對海洋經濟發展挑戰。



◆ 本行與山東海洋集團有限公司、青島西海岸新區海洋控股集團簽署戰略合作協議

「藍色」創新

2016年，本行成為首批綠色債券發行試點銀行，並在同年成功發行80億元綠色金融債券，具有豐富的綠色債券／綠色信貸業務經驗，為藍色債券的創新探索奠定堅實基礎。本行還開展了系列「藍色」創新。

政策創新

2017年開始，在每年的《信貸政策》中專門設置「海洋金融政策」部份，從政策上有重點、有方向的引導分支機構積極拓展海洋產業相關業務。

機構創新

2014年，設立專業服務青島市港口經濟的港口支行。目前，本行設有港口支行一家直屬支行和董家口第二支行一家二級支行兩家專業服務海洋經濟的專業支行。

產品創新

本行整合原有涉海業務產品，重點推廣涉海企業供應鏈金融綜合服務，依託核心企業，為上下游企業提供融資和結算服務；擴大海洋貸款抵押品範圍，將海域使用權等納入抵押品範圍；通過政策性擔保機構增信等，滿足海洋產業企業的融資需求。



◆ 本行融資支持打造「耕海1號」大型現代化海洋牧場綜合體，推動傳統海洋漁業轉型升級

「藍色」突破

作為國內率先試點銀行，本行與IFC共同推進藍色金融能力建設，旨在：孵化領先的銀行實踐；創新資本市場解決方案；建立行業商業典範；為國際推廣可持續藍色金融提供經驗和知識。報告期內，本行與IFC開展了系列藍色金融探討，著力從藍色金融戰略規劃、藍色信貸產品項目管理、藍色數字普惠金融、環境社會風險管理（適用於藍色信貸）及藍色知識管理五個維度完善藍色信貸的內部政策、流程及系統等，提升藍色金融服務能力。同時，本行嚴格貫徹聯合國可持續發展目標(SDGs)，在藍色金融業務發展上保護和可持續利用海洋和海洋資源，以促進可持續發展；在項目融資過程中對項目進行全週期的環境與社會風險管控；對符合藍色可持續發展的行業給予信貸資源的適度傾斜，對不利於海洋可持續發展的客戶積極進行退出。



本行與 IFC 聯合召開「藍色金融與海洋可持續發展」研討會

2020年1月9日，本行與IFC聯合主辦「應對海洋污染挑戰，探尋銀行藍色金融可持續發展」主題研討會。IFC駐中國、韓國和蒙古國首席代表瑞沛霖(Randall Riopelle)、世界銀行中蒙韓局可持續發展與基礎設施國別業務主任戴柏樂(Bekele Debele)等一行10位專家，人民銀行青島市中心支行、青島市海洋發展局相關領導、中國海洋大學環境科學與工程學院教授以及本行相關人員出席會議。會議探討了「可持續藍色金融」的概念、藍色金融的商業機遇與可持續性以及本行與IFC在藍色金融領域的潛在合作機遇，為本行藍色金融發展指明方向。



本行與 IFC 召開藍色金融項目指導委員會首次會議

2020年8月10日，本行與IFC駐中國、韓國和蒙古國首席代表瑞沛霖(Randall Riopelle)等一行10人共同召開藍色金融項目指導委員會首次會議，將雙方合作引向深入。會議就雙方藍色金融合作領域做了進一步探討，合力推進藍色債券項目建設，共同探索並開創國內銀行藍色金融新模式。



成為可持續藍色經濟金融倡議會員

2020年11月16日，本行獲得聯合國環境規劃署（UNEP）批准，成為可持續藍色經濟金融倡議會員，簽署並承諾遵守可持續藍色經濟金融原則。本行由此成為新興市場第一批加入的銀行，也是全球第50家加入的機構。

可持續藍色經濟金融原則由聯合國環境規劃署金融倡議（UNEP FI）的可持續藍色經濟融資倡議主辦，旨在利用藍色金融的力量重建海洋繁榮、恢復生物多樣性和恢復海洋健康，是世界上第一個為銀行、保險公司和投資者提供可持續藍色經濟融資的全球指導框架。

簽署可持續藍色經濟金融倡議並成為會員，是本行持續踐行藍色經濟社會責任所邁出的堅實一步。加入該倡議後，本行可參與相關研討與活動，強化與國際金融機構的溝通交流，改進自身社會責任實踐，與全球同行保持同步。同時，也將有助於學習國際先進經驗，加快本行藍色金融項目推進、藍色金融品牌培育。

保護原則	合規原則
風險意識原則	系統性原則
包容原則	合作原則
透明原則	目的性原則
影響力原則	預防原則
多元化原則	解決方案導向原則
夥伴原則	科學引領原則

◆ 可持續藍色經濟金融原則

本行應邀參加「2020 中國商業圓桌會議秋季論壇－藍色投資機遇圓桌討論」

2020年12月3日，本行郭少泉董事長應邀參加世界經濟論壇舉辦的「2020中國商業圓桌會議秋季論壇－藍色投資機遇圓桌討論」並發言。會議圍繞「十四五規劃中關於海洋經濟發展的關鍵方向」「藍色經濟的投資機遇」「企業履行海洋責任的最佳實踐」三個主題展開討論。本行董事長在發言中指出，銀行業應該在藍色金融方面進行有益

探索和實踐，合理擴大海洋貸款，滿足海洋企業融資需求；建議國內銀行可以與國際機構在藍色金融領域展開合作，吸取經驗、提高能力；遵循藍色金融原則，探索行業標準和實踐，在海洋可持續發展事業中做出自己的貢獻。

本行與 IFC、海洋管理委員會（MSC）舉辦可持續漁業閉門研討會

鑑於MSC可持續漁業標準以及供應鏈管理標準將作為本行藍色金融項目中漁業板塊的重要參考指標，本行與IFC、MSC於2020年12月8日進行了第一次線上交流會。本行對藍色金融戰略予以介紹，參會各方就MSC可持續漁業在國際市場發展歷程以及中國的現狀進行了初步交流。

2020年12月29日，本行與IFC、MSC再次展開對話，圍繞着「MSC可持續漁業與食品可追溯、高品質

如何建立聯繫」「MSC生態標識的海產品形態」「MSC認證的企業」「青島銀行如何在漁業領域拓展藍色金融業務提供支持」等主題展開深入討論。

MSC是一家推動漁業可持續發展的國際非盈利標準組織，MSC可持續標準體系對漁業的捕撈和供應鏈都有嚴格管理要求。通過舉辦閉門研討會，促進了本行與MSC的交流合作，進一步推動本行在可持續漁業以及藍色金融領域的發展。

建立《青島銀行藍色債券框架》

2020年，本行建立《青島銀行藍色債券框架》，以制定發行離岸藍色債券的機制，為具有環境利益的項目提供融資和再融資。《青島銀行藍色債券框架》包括募集資金用途、項目評估和遴選流程、募集資金管理和報告等關鍵組成部份。募集資金用途：根據國際前沿的藍色金融分類方法，界定了六大板塊的合格活動。

「藍色」展望

新增長

根據政府規劃，到2022年，山東省海洋生產總值要達到2.3萬億元，年均增長9%以上、佔地方本地生產總值比重23%；到2022年，青島市海洋生產總值突破5,000億元，佔地方本地生產總值比重超過31%，海洋新興產業佔海洋生產總值比重達到16%。藍色經濟前景未來廣闊，未來，本行將全力支持可持續化藍色經濟發展，打造新的業務增長極。

新品牌

本行將發揮銀行優勢、把握機會，率先進行試點、加強國際合作與各界交流，將藍色金融打造成本行的特色業務，打造具有行業影響力的首個藍色銀行品牌。

新動力

藍色金融的戰略升級將涵蓋銀行的公司業務、中小微企業以及零售業務創新，相關信貸政策、流程、系統的優化，並且撬動綠色金融、數字普惠、ESG標準、環境社會管理體系等領域與國際領先實踐的交流。本行將著力藍色金融能力建設中引入國際合作，撬動銀行整體能力的提升。



改進提升

2020年，本行按照《青島銀行年度社會責任報告編製及披露管理辦法》以及相關規章制度要求，積極開展社會責任報告編寫工作。

在編寫2020年社會責任報告過程中，本行著重關注經營活動對經濟、環境、社會等產生的影響，並新增發展「藍色金融」章節，展現了本行創新探索服務藍色經濟新金融模式的相關內容，從更多角度詮釋了本行對社會責任的理解。

社會責任管理是企業提升核心競爭力的一項重要工作。編製社會責任報告更重要的價值在於在編製過程中有效發現社會責任存在的問題，改進或完善相關工作，從而推動企業可持續發展。下一步，本行將結合社會責任報告編製過程中發現的問題，更好地平衡利益相關方的權益、促進經營管理更好地兼顧經濟、環境、社會等方面影響，助力本行穩健可持續發展。



未來展望

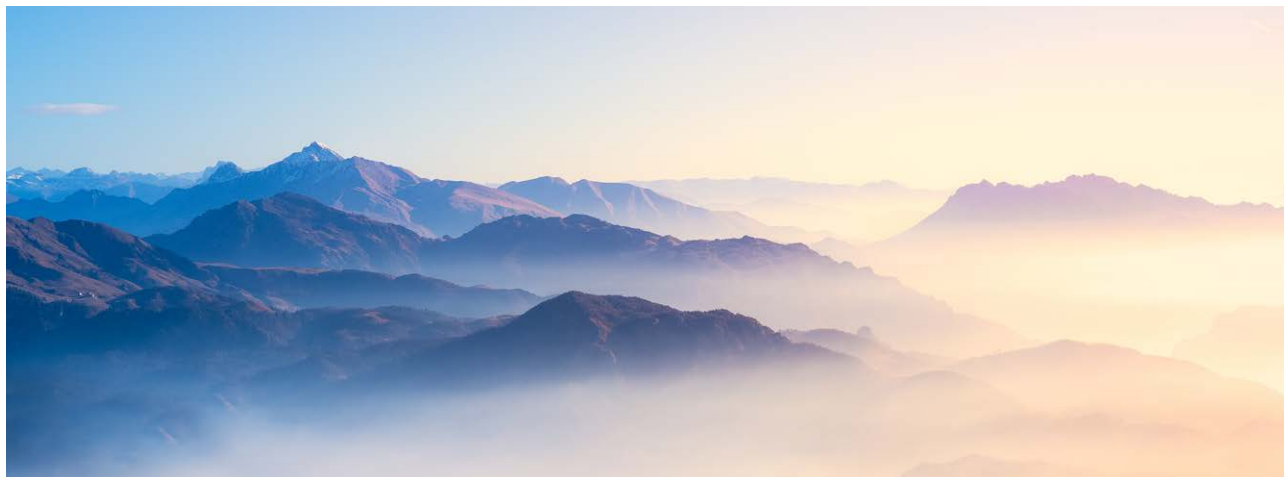
2021年，是全面貫徹落實黨的十九屆五中全會精神、「十四五規劃」的開局之年，是全面建成小康社會、開啟全面建設社會主義現代化國家新征程的關鍵之年，也是本行推動改革轉型、實現高質量發展的關鍵之年。本行將繼續堅守金融服務主陣地，將自身發展充分融入區域經濟社會大局，契合發展需要，持續打造「科技引領、管理精細、特色鮮明的新金融精品銀行」。

落實國家戰略部署，多方位支持地方經濟。以金融之力助推新舊動能轉換綜合試驗區、中國（山東）自由貿易試驗區、上合組織地方經貿合作示範區等國字號平台建設，服務好膠東經濟圈一體化、全球海洋中心城市、國際創投風投中心、世界工業互聯網之都建設。全力探索普惠金融新服務模式，適應民營、小微企業發展新需求，加強「三農」等重點領域信貸支持力度。積極支持科技創新企業發展，深化打造全生命週期的科技金融綜合服務體系。繼續加大對先進製造業、戰略性新興產業等信貸支持力度，加快實體經濟與數字經濟融合，促進傳統產業轉型升級。

強化綠色低碳發展，多層面堅守綠色理念。本行將探索創新獨具特色的綠色金融產品和服務，提升綠色金融服務水平；繼續優化信貸資源配置，引導資金向節能環保等綠色產業傾斜投放；持續推進與IFC藍色金融合作項目，探索藍色經濟可持續發展，打造本行「藍色金融」特色，多措並舉助力實現「碳達峰、碳中和」目標。強化員工綠色環保意識，繼續探索綠色運營、數字化辦公、節約能源等，積極開展綠色公益活動，攜手實現人與自然和諧發展，助力「美麗中國」建設。

提升客戶服務能力，多維度踐行責任擔當。全面升級廳堂服務模式，利用5G佈局實現科技與場景的創新融合，提升客戶體驗。深耕社區金融，不斷提高社區居民金融獲得便捷性。實施多領域公益慈善項目，組織各類志願服務活動。積極開展金融宣教，普及金融知識，提高公眾金融知識水平。關愛員工成長，踐行關愛文化，為員工提供更多業務學習機會以及更廣闊的發展平台。

站在新起點，開啟新征程，當有新作為。本行將堅守「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，在自身實現健康快速發展的同時，將發展成果回饋社會，主動承擔起更大的經濟、環境和社會責任，為建黨一百週年獻禮。



附錄

獨立有限鑒證報告

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2020年12月31日止年度的2020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。

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《深圳證券交易所上市公司規範運作指引（2020年修訂）》（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」）的披露建議所編製的2020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。

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製。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匯報，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。

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製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，以了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。

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製。

畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）
北京
2021年3月30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	36-37頁	A1.1 排放物種類及相關排放數據	37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）	37頁
			A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	37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）	37頁
			A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	36-37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	36-37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	36-37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）	12,37頁
			A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	12,37頁
			A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	36-37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	36-37頁
			A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	不適用
A3 環境及天然資源	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	36-37頁	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	36-37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	51頁	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	51頁
			B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	51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	51-53頁	B2.1因工作關係而死亡的人數及比率	51頁
			B2.2因工傷損失工作日數	51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	51-53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	53-54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	51頁	B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	51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	51頁
B5供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策	37頁	B5.1按地區劃分的供應商數目	37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	37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	44-47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	45頁
			B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例	44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	45-47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	10, 42-44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	10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	10頁， 42-44頁
B8社區投資	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	55-59頁	B8.1專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	55-59頁
			B8.2在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	55-59頁

註釋1：本行計劃在未來逐步披露

讀者反饋

感謝您閱讀2020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，更好地了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) 81758305

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. 您屬於以下哪類利益相關方：

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

2. 您對本報告的總體評價：

☐ 不好 ☐ 一般 ☐ 較好 ☐ 很好

3. 您對青島銀行在經濟方面履行社會責任的評價：

☐ 不好 ☐ 一般 ☐ 較好 ☐ 很好

4. 您對青島銀行在環境方面履行社會責任的評價：

☐ 不好 ☐ 一般 ☐ 較好 ☐ 很好

5. 您對青島銀行在社會方面履行社會責任的評價：

☐ 不好 ☐ 一般 ☐ 較好 ☐ 很好

6. 您認為青島銀行是否滿足了您的期望和訴求：

☐ 否 ☐ 一般 ☐ 是

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

☐ 否 ☐ 一般 ☐ 是

8. 您認為本報告的表述是否清晰易懂：

☐ 否 ☐ 一般 ☐ 是

9. 您認為本報告的內容結構和排版設計是否便於閱讀：

☐ 否 ☐ 一般 ☐ 是

10. 您對改善和提高青島銀行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：

感謝您的積極反饋和支持！

青島銀行股份有限公司
BANK OF QINGDAO CO., LTD.