

BQD  青島銀行

(於中華人民共和國註冊成立的青島銀行股份有限公司)
(H 股股份代號: 3866)
(優先股股份代號: 4611)
(A 股 證券代碼: 002948)

2021

社會責任報告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT



目錄

報告編製說明	2
董事長致辭	4
公司概況	5
公司簡介	5
公司治理	6
關鍵績效	8
榮譽獎項	9
社會責任治理	10
社會責任理念	10
責任治理體系	11
利益相關方溝通	12
實質性議題分析	13
責任專題	14
慶祝建黨百年	14
展望	67
附錄	68
獨立有限鑒證報告	68
報告指標索引	70
讀者反饋	72



16



經濟責任篇

貫徹落實宏觀政策	18	支持區域經濟發展	21
開展全面風險管理	18	發展普惠金融	23
七大行動支持		打造特色金融	25
「六穩」「六保」	20	探索數智化轉型	26



28



環境責任篇

發展綠色金融	30
支持碳達峰碳中和	31
倡導綠色辦公	33
推廣綠色運營	35
堅持綠色公益	36



38



社會責任篇

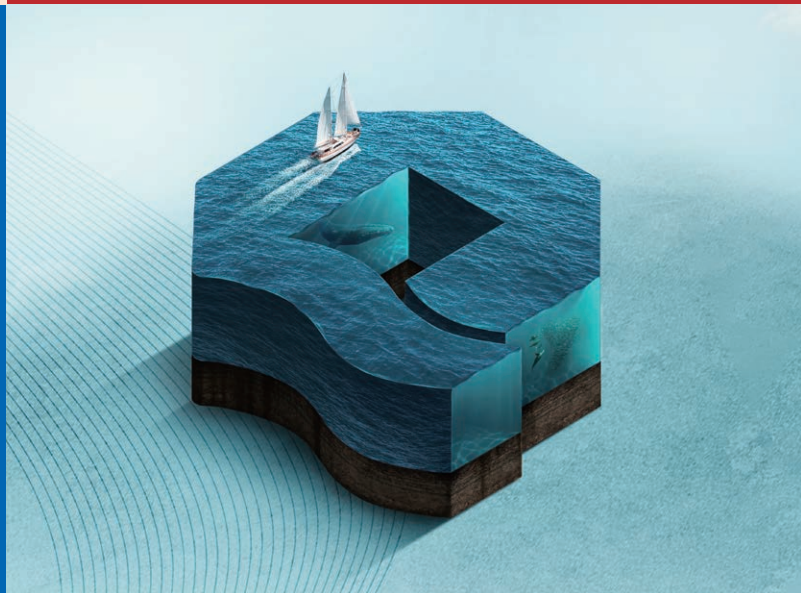
依法合規經營	40	助力美麗鄉村建設	53
保護消費者合法權益	42	發展社區金融	54
提升客戶服務	45	助力公益扶貧	55
保障員工權益	48		

60



藍色金融篇

藍色行動	62
藍色推廣	64
藍色成果	65



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」）2021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

2021年1月1日至2021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，除特別註明。

編製依據

本報告根據深圳證券交易所《深圳證券交易所上市公司自律監管指引第1號—主板上市公司規範運作》、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自律監管指引第1號—規範運作》

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2021年度按照企業會計準則編製的財務報告，並經畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合伙）獨立審計。如本報告中財務數據與本行2021年年度報告存在衝突，以本行2021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（特殊普通合伙）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

“

2021年，是黨和國家歷史上具有里程碑意義的一年。我國實現第一個百年奮鬥目標，在中華大地上全面建成小康社會，向世界交上了新冠疫情「加試題」的合格「中國答案」，啟航第二個百年奮鬥新征程。回首2021年，我們深深自豪於百年大黨的朝氣蓬勃、自信大國的穩步奮進、戰「疫」強國的責任擔當。

2021年，也是青島銀行奮力奔跑向前的一年。我們資產規模超越5,000億元，邁進中型銀行序列；開放業務管理雙提升，駛入高質量發展航道；雙提升、一體兩翼、社區金融、藍色金融、鄉村振興……一個個關鍵詞、一項項新突破，記錄了我們2021年的多姿多彩和穩健向上，也為我們成立25週年獻上了一份精彩的賀禮。

”

2021年，我們堅定信仰，照亮前行方向。我們始終堅持以黨建引領業務高質量發展。在中國共產黨百年華誕之際，我們深入開展黨史學習教育，通過微黨課大賽、勞模工匠及職工宣講、「青銀融萬家」基層特色品牌創建等一堂堂洗滌心靈的紅色教育、一場場深入人心的黨史宣講、一次次氛圍熱烈的學習研討，讓本行廣大黨員幹部切實做到學史明理、學史增信、學史崇德、學史力行。同時，我們將黨史學習教育同全行各項工作緊密結合，從為基層一線和企業客戶解決實際問題、解決好人民群眾的「急難愁盼」入手，全面落實「我為群眾辦實事」實踐活動，常態化開展志願服務、組織開展「大走訪」行動，著力解決金融服務堵點、難點和痛點。

2021年，我們初心如炬，篤行經濟責任。我們堅守實體，聚焦主業，緊扣國家經濟發展脈搏，優化服務實體經濟的能力，助力美麗鄉村建設，支持普惠金融發展。2021年末，本行小微貸款餘額達220.06億元。加大對戰略新興產業、民生領域以及基礎設施的信貸支持力度，七大專項行動支持「六穩」「六保」，聚焦「專精特新」，助力國家戰略在山東的落地實施，支持區域經濟發展；深化科技賦能，啟動智慧企業管理項目，強化數據治理能力，上線手機銀行6.0、星雲智慧信貸等系列信息科技項目，加快數智化轉型步伐；堅決打好防範金融風險攻堅戰，推行全面風險管理，集團層面統一授信及信用風險併表管理系統成功上線，不良貸款率銳減，撥備覆蓋率持續提高。

2021年，我們謀篇佈局，力行環境責任。我們持續深化「綠水青山，心之所向」的綠色金融理念，貫徹落實黨中央、國務院關於碳達峰碳中和重大決策部署，制定《關於推進綠色金融建設支持碳減排工作發展的十項措施》，強化綠色產品與服務創新，豐富綠色金融譜系，加大對節能減排、污染治理和生態保護修復等綠色產業的支持力度。全力打造綠色金融綜合服務商，先後推出山東省首筆「碳中和」貸款、「碳E貸」「綠票通」等業務，發行碳中和主題理財，承銷青島地鐵「碳中和」債券。此外，繼續探尋綠色金融的藍色新路徑，與世界銀行集團成員國際金融公司

(IFC)合作推廣的藍色金融項目取得階段性成果——制定全球首個藍色資產分類標準、舉辦藍色金融發佈會、發佈《藍色金融業務推廣方案》、藍色金融貸款餘額114.27億元。2021年12月，本行藍色金融項目摘得國際金融論壇「2021全球綠色金融創新獎」。2021年末，本行綠色信貸貸款餘額達190.78億元。

2021年，我們飲水思源，躬行社會責任。25年來，我們將「源於社會，回饋社會」的理念融入青銀血脈，將公益慈善的責任與擔當鑄刻進青銀基因。2021年，本行著力提升服務廣度、深度和溫度，「黨群e家」扎根鄉村，積極探索服務鄉村新路徑；「幸福鄰里」深入社區，「黨建+志願」打開了服務社區新天地；「青馨服務」聚焦基層，在廳堂擴容敬老服務綠色通道，增設敬老服務人工坐席專線，設立「戶外勞動者愛心驛站」等，扎實提升金融為民服務質效；持續開展助學助教、扶弱濟貧、綠色環保、鄉村振興四大方向的公益活動，連續兩年以公益形式慶祝A股上市，成立「青島銀行助學圓夢基金」慶祝成立25週年，推出全國理財公司首款「慈善理財」產品等。2021年內，本行慈善捐贈累計1,519.20萬元。

律回春漸，萬事可期。2022年，是黨的二十大召開之年，是「十四五」規劃深度鋪陳的一年。2022年也是我們青島銀行再提升、再攀登、再超越的一年。我們正走在這個時代最偉大的征途上，正朝著前所未有的方向闊步邁進，我們將以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，圍繞國家和省市十四五規劃發展藍圖，發揮金融集團、區域性法人銀行和「A+H」上市銀行的優勢，勇毅前行，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

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2家「A+H」兩地上市城市商業銀行。

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。2021年末，已在濟南、煙台、威海等山東省主要城市設有16家分行，分支機構總數達165家，並先後成立了科技、文創、港口等特色支行。2017年2月，本行發起設立青島青銀金融租賃有限公司（以下簡稱「青銀金租」）。2020年9月，本行發起設立青銀理財有限責任公司（以下簡稱「青銀理財」）。2021年末，本行員工人數超過4,400人。

2021年末，本行各項經營指標位居山東省內銀行業前列，資產總額5,222.50億元，比上年末增長13.58%，邁入了中型銀行序列。各項貸款總額2,442.05億元，比上年末增長18.12%；不良貸款率1.34%，比上年末下降0.17個百分點。2021年內累計實現淨利潤29.93億元，較上年同期增長22.01%。

資產總額

5,222.50 億元

貸款總額

2,442.05 億元

2021年內累計實現淨利潤

29.93 億元



公司治理

本行嚴格遵守《公司法》《證券法》《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、高質量發展奠定良好治理基礎。

2021年內，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、客戶、員工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，由全體股東組成，依法行使職權。2021年，本行共召開股東大會5次，審議通過議案34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，執行股東大會決議。截至2021年末，本行董事會共有15名董事，其中非執行董事6名、執行董事4名、獨立非執行董事5名；2021年，董事會共組織召開會議13次，審議通過議案60項，審閱或聽取報告58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2021年末，本行監事會共有7名監事，其中股東監事1名，職工監事3名，外部監事3名。2021年，監事會共組織召開會議8次，審議通過議案27項，審閱或聽取報告55項。

及時信息披露

本行堅持「主動合規」信息披露理念，持續提升信息披露質量，向資本市場及廣大投資者及時、客觀、真實、全面地展現本行經營發展成果。2021年內，本行在深交所和香港聯交所發佈各類定期報告共計10項。在嚴格遵守相關法規基礎上，緊緊圍繞經營發展主線，主動豐富定期報告內容、製作微信圖解，總結提煉本行經營特色和競爭優勢，向資本市場傳遞本行投資價值。

臨時公告方面，2021年在深交所和香港聯交所發佈各類臨時公告共計227項，其中香港聯交所公告116項，深交所公告111項。本行自上市以來，未出現因信息披露合規性問題受監管機構問詢或處罰情況，並在A股上市兩週年之際獲得深交所信息披露最高評級A級，是深交所主板青島轄區唯一獲此評級的上市公司。本行始終堅持尊重市場、尊重投資者的市場化理念，在年度報告、中期報告發佈後，主動邀約舉辦業績說明會，加強與資本市場的溝通交流。其中，本行2020年度業績說明會案例經驗榮獲中國上市公司協會「上市公司2020年報業績說明會優秀實踐案例」。

此外，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，及時回應投資者提問，充分尊重投資者的合法權益。2021年，本行共組織業績說明會2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，接待投資者聯合調研1次，與廣大投資者保持有頻度、有溫度、有深度的溝通互動。

董事會聲明

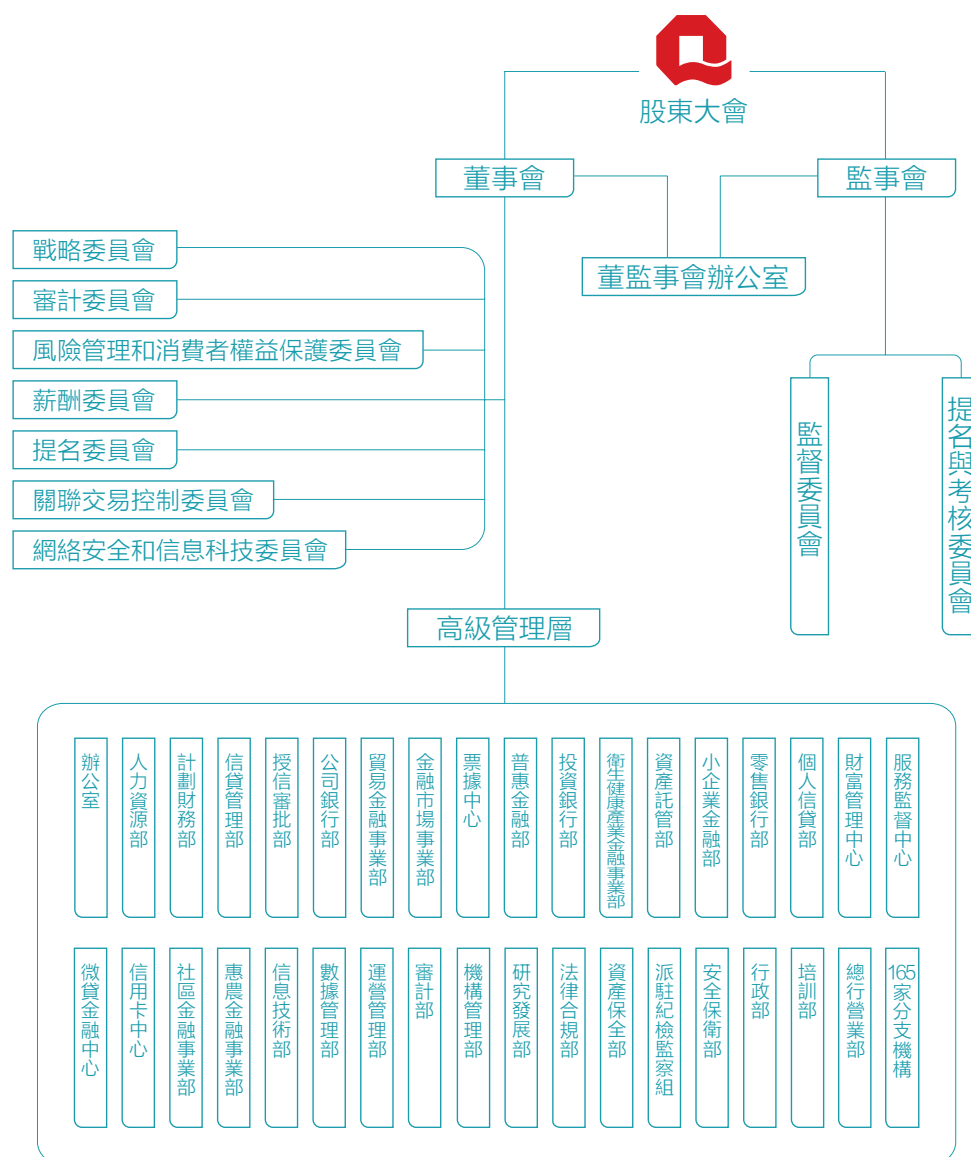
董事會承諾本行嚴格遵守上市地交易所環境、社會及管治報告指引的披露要求。

本行董事會將通過定期會議等形式，討論、明確董事會的監管責任，並完善董事會監管流程，將ESG納入公司業務運營和長遠發展的目標之中，確保ESG真正融入公司企業文化。

2021年，本行董事會積極履行戰略決策和監督職能，對ESG事宜進行全面監管，重點關注綠色信貸、消費者權益保護、數據治理等議題，相繼審議通過了《2020年度社會責任報告》《青島銀行股份有限公司2020年度綠色信貸發展工作報告》《青島銀行股份有限公司2020年度金融消費者權益保護工作報告》《青島銀行股份有限公司2020年度數據治理工作報告》。

2022年，本行董事會將進一步完善ESG風險管理、信息收集和匯報制度，持續完善ESG管治架構，推動公司ESG治理水平不斷提升。

組織架構圖



關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2021年	2020年
經濟指標	營業收入 ¹	億元	111.36	105.41
	淨利潤	億元	29.93	24.53
	調整後基本每股收益 ²	元	0.51	0.40
	資產總額	億元	5,222.50	4,598.28
	貸款總額 ³	億元	2,442.05	2,067.47
	存款總額 ³	億元	3,135.25	2,722.31
	平均總資產收益率	%	0.61	0.59
	加權平均淨資產收益率 ²	%	10.40	8.56
	不良貸款率	%	1.34	1.51
	撥備覆蓋率	%	197.42	169.62
	資本充足率	%	15.83	14.11
社會指標	納稅總額	億元	17.95	15.96
	公益捐贈	萬元	1,519.20	1,280.04
	每股社會貢獻值 ⁴	元	3.67	3.16
	員工總數 ⁵	人	4,447	4,231
	女性員工比例 ⁵	%	55.79	55.52
	綠色信貸餘額	億元	190.78	152.33
環境指標	「兩高一剩」行業貸款餘額	億元	27.69	28.44
	電子銀行業務替代率	%	96.33	95.67
	總部辦公用電量	萬千瓦時	383	362
	總部辦公用水量	噸	28,112	24,140
	總部辦公用紙量	百萬張	1.70	1.60
	總部辦公用油量 ⁶	升	53,709	39,492

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。本行於2022年1月和2月分別完成A股配股和H股配股發行工作，根據《企業會計準則第34號——每股收益》及相關應用指南，考慮配股中包含的送股因素，在計算每股收益時對發行在外的普通股加權平均數進行調整。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。2021年加權平均淨資產收益率10.40%，比上年上升1.84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。

6 2021年用油量較2020年增長較多是由於2020年受疫情限制，2021年開展營銷業務日常出車頻次較2020年有所提高。

榮譽獎項

國際金融論壇(IFF)	藍色金融項目榮獲「2021全球綠色金融創新獎」
世界品牌實驗室	「亞洲品牌500強」, 位列438位 「中國500最具價值品牌」, 位列第360位 「五星鑽石獎」, 是山東省唯一入圍企業
Wind資訊	最佳銀行間債務融資工具承銷商(卓越城商行獎) 最佳信用類債券承銷商(卓越城商行獎) 債券承銷快速進步獎
中國人民銀行	公開市場一級交易商資格
中國銀行業協會	2021年度商業銀行穩健發展能力「陀螺」評價 公司治理能力位列城商行序列第一
中國企業聯合會	入圍2021年中國服務業企業500強榜單, 位列第270位
《金融時報》	2021年度最具競爭力中小銀行 2021年度最佳數字化經營中小銀行
《21世紀經濟報道》	2021亞洲卓越風險管理銀行
《董事會》雜誌	優秀董事會 最具戰略眼光董事長 最具創新力董秘
《貿易金融》雜誌	最佳交易銀行
中國通信學會	「零售智能營銷平台」「5G智慧銀行」 獲「金融科技與數字化轉型創新成果優秀成果」
北京市知識產權局主辦、 北京商標協會、青島市政府	2021年中國品牌日青島最具價值品牌
深圳證券交易所	2020年度信息披露A級
山東企業聯合會	山東省企業文化一等優秀成果 「2021山東企業100強」, 位列第98位 「2021山東服務業企業50強」, 位列第19位
大眾日報社、山東省工商業聯合會	2020山東社會責任企業
青島銀保監局	2020年度小微企業金融服務先進單位
普益標準	青銀理財獲「卓越創新理財公司」「卓越投資回報理財公司」
全球租賃業競爭力論壇	青銀金租獲「最具成長性租賃公司」

社會責任治理

社會責任理念



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。



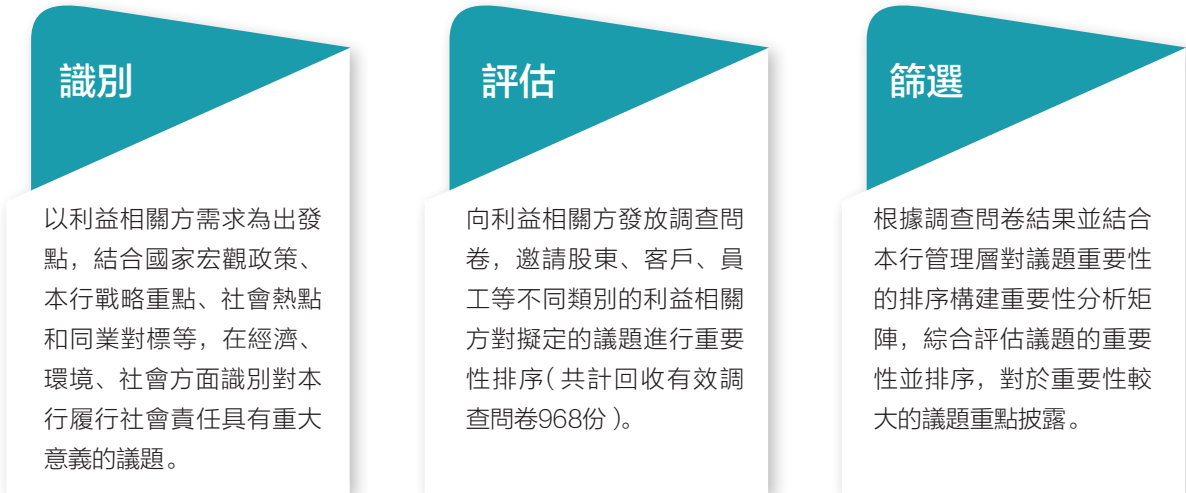
利益相關方溝通

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	<ul style="list-style-type: none"> 支持實體經濟 依法合規經營 落實宏觀經濟政策 推動區域經濟發展 發展普惠金融 	<ul style="list-style-type: none"> 政策文件及指引 工作會議 信息報送 專題報告 	<ul style="list-style-type: none"> 依法合規經營 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 發展普惠金融 加快數字化轉型 創新服務小微企業 改善營商環境 支持區域發展 助力鄉村振興 堅持黨建引領
 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 符合監管要求 維護金融穩定 承擔社會責任 	<ul style="list-style-type: none"> 監管政策 檢查與監管 工作匯報 	<ul style="list-style-type: none"> 加強內部控制建設 助力公益扶貧 防範金融風險
 股東	<ul style="list-style-type: none"> 持續穩健經營 提高盈利能力 提升股東回報 提升公司價值 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 信息披露 業績路演 投資者調研與交流 	<ul style="list-style-type: none"> 完善公司治理 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 保護消費者權益 	<ul style="list-style-type: none"> 營銷活動 客服熱線 問卷調查 微信、網銀等數字化平台 	<ul style="list-style-type: none"> 提升客戶服務 發展特色金融 保護消費者權益 增設營業網點 普及金融知識 探索社區金融
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 工會 職工代表大會 座談會 意見反饋 慰問走訪 	<ul style="list-style-type: none"> 保障員工權益 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	<ul style="list-style-type: none"> 公平採購 合作共贏 	<ul style="list-style-type: none"> 談判 合同協議 招投標 	<ul style="list-style-type: none"> 建立採購管理制度 加強業務合作
 合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 互惠合作 溝通交流 	<ul style="list-style-type: none"> 會議 合作項目 	<ul style="list-style-type: none"> 銀關合作不斷加深 加強同業合作
 社區	<ul style="list-style-type: none"> 關心弱勢群體 組織公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> 走訪 座談會 	<ul style="list-style-type: none"> 投身社會公益 捐資助學 開展員工志願者行動
 環境	<ul style="list-style-type: none"> 低碳環保 可持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> 節能減排政策 綠色公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> 發展綠色金融 推廣綠色運營 堅持綠色公益 發展藍色金融

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。



責任專題

慶祝 建 黨 百 年

本行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。2021年是中國共產黨成立100週年，本行組織了一系列特色活動，向中國共產黨百年華誕獻禮。

2021年內，本行扎實開展黨史學習教育，成立黨史學習教育領導小組，制定黨史學習教育工作方案，組織開展理論中心組學習20次，開展「第一議題」學習18次，組織開展黨委班子黨史學習教育專題學習班，組織全行中層黨員領導幹部開展集中輪訓學習，全行各級黨組織組織開展各類黨史學習教育宣講156場。

結合「我為群眾辦實事」實踐活動，本行黨委組織開展「慶建黨百年，青銀『七個一』」特色學習教育實踐活動（選樹表彰一批「青銀融萬家」基層特色黨建品牌、醞釀培育一批「青銀工匠」、打造一堂「精品微黨課」、開展一輪「我當支行行長」活動、開展一輪「我當大堂經理」活動、開辦一所「青銀黨校」、重溫一遍入黨誓詞）和「黨旗在基層一線高高飄揚暨青銀為民」實踐活動。





▶ 2021年3月8日，本行通過線上線下相結合的方式召開全行黨史學習教育動員大會。



▶ 2021年6月25日，本行隆重召開黨史學習教育、「兩優一先」表彰暨「青銀融萬家」基層特色品牌命名授牌大會。



▶ 2021年7月1日，本行組織全體黨員收聽收看慶祝中國共產黨成立100週年大會盛況，聆聽習近平總書記發表的重要講話。活動當天，本行黨委書記、董事長郭少泉以《踐行初心使命 勇於擔當作為》對全體黨員講授專題黨課，激勵本行員工要做忠誠的標桿、乾淨的標桿和擔當的標桿，牢記金融人的使命，服務實體經濟發展，為客戶提供更好的金融服務。



▶ 本行員工合唱慶祝建黨百年。



▶ 本行創作的微黨課《金融賦能鄉村振興的三份答卷》榮獲青島市「百人、百堂、百部」話百年風華微黨課大賽宣講類三等獎。



經濟責任篇

堅守服務實體經濟
不忘初心 篤行不怠



科技易贷

专利权
质押贷款

乡村振兴贷

采购贷

惠农贷

粮食贷

貫徹落實宏觀政策

2021年，本行貫徹新發展理念，以供給側結構性改革為主線，進一步提升服務實體經濟質效，金融支持去產能、去庫存、去槓桿、降成本、補短板，提高金融供給對實體經濟的適應性和靈活性。制定《青島銀行關於貫徹房地產貸款集中度管理要求的指導意見》，積極實施房地產貸款集中度管控；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。貫徹落實黨中央、國務院關於碳達峰碳中和重大決策部署，制定《關於推進綠色金融建設支持碳減排工作發展的十項措施》，堅持以綠色金融促進實體經濟發展的重要導向。

開展全面風險管理

2021年，本行統籌推進全面風險管理，成立全面風險管理委員會，設立風險管理辦公室，進一步健全全面風險管理框架；理順母子公司和各部門風險管理職責，嚴格落實風險管理的定期報告制度，及時研判風險形勢，防止各類風險對本行資產質量的侵蝕；完善各類風險管理制度，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，提升風險管理數字化水平；強化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。

信用風險

本行信用風險管理以實現「質量、規模、效益協同發展」為目標，堅持多措并举、深耕細作、嚴控風險，深入打造本行集約高效的信用風險管理體系。2021年，本行從集團層面推進統一授信管理，支持「集團風險資產准入歸口審核」機制的落地實施，全面推進覆蓋全客戶、全資產口徑、全機構的多層次統一授信體系和大額風險暴露體系建設。2021年內，本行制定《青島銀行授信集中度管理辦法》，打通各業務系統，實現整個集團的統一授信管理和數據共享。

流動性風險

2021年，本行流動性風險管理按照執行和監督職能相分離原則，建立流動性風險管理治理結構，明確董事會、監事會、高級管理層、專門委員會及銀行相關部門在流動性風險管理中的作用、職責及報告路線，以提高流動性風險管理的有效性。本行流動性風險偏好審慎，密切關注流動性形式和市場預期變化，並根據自身資產負債業務變化和流動性缺口情況，提前部署、動態調整流動性管理策略，確保流動性風險處於合理可控範圍。

市場風險

2021年，本行針對交易賬戶市場風險主要採用敏感度分析、情景模擬等方法進行計量和監控；針對銀行賬戶利率風險按照監管要求，構建適合本行資產負債規模與結構的計量方法。針對不同風險來源分別量化評估利率變化對本行淨利息收入和經濟價值的影響，同時根據分析結果形成報告提出管理建議和業務調整策略。

操作風險

2021年，本行以防範系統性操作風險和重大操作風險損失為工作重點，制定《青島銀行操作風險管理政策》相關政策，積極完善操作風險管理體系，有效識別、評估、監測和控制、緩釋本行的操作風險，大力促進操作風險管理水平提升，全行操作風險控制情況良好，未發生重大操作風險和損失事件。

合規風險

本行高度重視合規風險管理，強化合規風險管控，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》，建立健全合規風險管理框架，實現對合規風險的有效識別和管理，確保依法合規經營。

2021年以「一號文」印發《關於開展合規工程建設促進合規管理提升工作的意見》，持續推進合規文化、合規制度、合規體系三項基礎合規建設，針對屢查屢犯、櫃面操作合規和法治青銀建設發起三大攻勢，構建合規發展新格局。開展「制度提升優化年」活動，從夯實制度基礎、完善制度評價和強化制度執行三方面提出具體行動措施，持續完善順暢好用的制度體系。圍繞「內控合規管理建設年」工作要點深入開展自查自糾和整改落實，推動屢查屢犯問題根源性治理，構築風險防控的長效機制。

洗錢和恐怖融資風險

本行優化反洗錢資源配置，推動反洗錢工作向更優質、更精準、更高效方向持續發展。本行建立制度年檢機制、專項操作指引，協助一線人員切實提升可疑交易分析精確度。同時實施產品（業務）制度反洗錢專項審查流程，進一步保證本行洗錢與恐怖融資風險管理內控體系內容完備。2021年內，本行對新增、修訂各類產品、業務管理辦法及操作指引的反洗錢合規審查共計50餘項。

逐步在多個業務系統配置智能風險監控平台，將風險挖掘前置化、將風險控制即時化，強化業務端的風險預警、持續盡職調查和處置管控，形成反洗錢監測與業務條線監測的相互協調與補充。2021年內，本行向公安機關移交多條重要犯罪線索，其中有2條線索配合警方打掉多個洗錢犯罪團夥，涉案金額過億元。

本行實行專項檢查和常態化檢查相結合的方式，定期開展現場或非現場檢查、抽查，及時查漏補缺，不斷強化全行反洗錢履職效能。實施全方位考核體系，督促全員積極履行反洗錢職責。

信息科技風險

2021年，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，本行依據新一期信息科技三年戰略規劃，夯實數字化基礎、深化科技賦能，深入推進移動化、線上化、數字化發展，加強網絡安全管理、確保全行重點項目建設的質量和效率，強化信息科技風險管理，護航業務創新發展。

聲譽風險

本行於2021年修訂《青島銀行聲譽風險管理辦法（2021版）》並印發全行及子公司。新辦法從公司治理、組織架構、責任分工、運行機制、考核評價等方面完善本行聲譽風險管理框架，重塑全流程聲譽風險管理機制，形成聲譽風險管理閉環。2021年內，本行開展4次全行性聲譽風險排查，排查範圍覆蓋全行所有機構及子公司，從源頭上肅清聲譽風險。組織開展4次聲譽風險培訓及輿情應急處置現場演練，覆蓋全行所有機構聲譽風險的主管領導和崗位負責人，切實提升全行輿情應對能力。

外包風險

本行持續加大對信息科技外包商的管控力度，在深化外包駐場人員管理的基礎上，進一步推進項目維度的管控，強化外包設備管理、安全管理、質量管理以及外包風險監測，有效防範外包風險事件的發生。修訂《信息科技外包管理細則》，提升外包商准入標準；規範外包人員信息訪問權限，強化外包信息安全管理；提高自身研發運維能力，降低外包機構集中度；加大非駐場外包商的風險檢查力度，加強對非駐場集中式外包服務的風險監測等。

七大行動支持「六穩」「六保」

強化責任擔當，精準施策，全力推進「六穩」「六保」工作。

01

開展貨幣政策工具精準灌溉專項行動工作。用好再貸款再貼現等貨幣政策工具並制定切實可行的減費讓利政策。

02

開展小微金融服務能力提升專項行動工作。持續加強民營、小微企業服務體系建設，實施無差別的金融服務。

03

開展製造業金融服務攻堅專項行動工作。緊抓高端裝備製造產業升級和產業轉型中的發展機遇，持續加大對先進裝備製造業的信貸投放力度。

04

開展疫情影響重點領域幫扶專項行動工作。在信貸資源上給予傾斜支持，優先滿足防疫企業和疫情受困企業的融資需求。

05

開展科技金融增量擴面專項行動工作。以科技支行為紐帶，專注於為科技小微企業提供低門檻、高效率的金融服務，推動科技型企業授信模式、產品創新。

06

開展政銀企對接專項行動工作。嚴格落實執行《青島銀行融資服務網絡平台考核管理辦法》，完善金融服務專員聯繫服務機制，做到實時調度、快速對接，切實深入企業了解生產經營情況和融資需求。

07

開展債券融資助企專項行動工作。加強對債券融資主體政策宣傳和業務培訓工作，提高企業發債融資積極性。建立債券融資後備企業庫，加強企業的跟蹤輔導工作。

支持區域經濟發展

支持國家戰略在山東的落地實施

本行積極支持打造「一帶一路」國際合作平台、高水平建設上合示範區、山東自貿試驗區青島片區建設等，先後在山東自貿區青島片區落地全國首筆「中國 - 新加坡貨幣互換項下」新元融資，在山東省率先實現與哈薩克斯坦「堅戈」的直通清算業務。2021年內，落地山東省首筆對外承包工程類跨境人民幣便利化業務，以及山東省法人銀行首筆境外發債增信備用信用證業務。加強跨境人民幣清算渠道建設，於2021年9月順利完成青島市首筆CIPS間參銀行通過標準收發器辦理的跨境人民幣支付業務。

躋身債務融資工具承銷業務的全省第一梯隊

2021年內，本行先後成功為臨沂城市建設投資集團有限公司、青島地鐵集團有限公司發行碳中和債券，為企業在低碳轉型、促進清潔能源等綠色可持續發展作出積極貢獻。為淄博城運集團成功發行山東省首單公募項目收益票據，為西海岸發展集團成功發行青島市首單權益出資票據。截至2021年末，本行債務融資工具發行規模415.5億元、承銷規模264.1億元；山東省中長期限債券承銷規模188.25億元，居山東省第一位。

案例

落地山東省法人銀行首筆增信備用信用證，助力企業跨境融資

2021年11月24日，本行淄博分行成功出具一筆跨境備用信用證，助力某國有企業成功發行三年期境外美元債券，募集資金5,200萬美元，票面利率2.9%，首開淄博市國企境外發債的先河。該業務是山東首筆由法人銀行出具的增信備用信用證，同時也是SWIFT系統保函類報文標準全球升級後山東省內首筆融資性備證。



案例

舉辦膠東經濟圈金融合作聯盟股債雙融路演大賽，搭建銀企投平台，鏈接投融資生態圈

本行充分發揮地方法人銀行和上市銀行優勢，創新推出「股債雙融」路演大賽新模式。該創新模式關注股權和債權，拓寬優秀創新項目與優質投資機構之間的合作，增強創投行業鏈接資本和項目功能，解決了傳統路演企業資金落地難、融資生態不平衡、跟進服務不持續等一系列問題，促進「銀投企」三方共贏。

2021年6月，本行聯合煙台市地方金融監督管理局、中國人民銀行煙台市中心支行、山東省新動能資本管理有限公司、中泰證券、青島市引導基金管理中心等單位舉辦了膠東經濟圈金融合作聯盟股債雙融路演大賽煙台分區賽。同年11月，本行主辦了青島賽區活動，兩場活動共有20家科技型企業現場路演。部分企業或項目已經落地，取得了良好效果。





加大「專精特新」企業金融資源投入

響應國家大力發展「專精特新」號召，創新服務方式，本行將「專精特新」客群定為全行業務發展的戰略客群，積極做好金融支持。針對不同類型「專精特新」企業量身打造三大細分客群系列20餘款金融特色產品，有效滿足初創期、成長期和成熟期等各階段「專精特新」企業金融需求。截至2021年末，國家級、山東省級專精特新企業在本行開戶518家，開戶覆蓋率13.76%，貸款餘額合計11.6億元，較年初增長2.3億元。

本行開戶

518家

貸款餘額

11.6億元

案例

本行與山東省工業與信息化廳簽訂戰略合作協議

2021年10月，本行與山東省工業和信息化廳（以下簡稱省工信廳）簽署戰略合作協議，全面支持「專精特新」高成長企業、小巨人、行業隱形冠軍及瞪羚企業為代表的新經濟成長企業，助力和陪伴初創期企業成長壯大。根據協議，本行將發揮在商業銀行、投資銀行、基金、保險、租賃等領域的綜合性、多功能金融集團優勢，利用青銀理財和青銀金租多牌照優勢，組織引導各級分支機構與各地工信部門共同開展對「專精特新」企業的綜合金融服務。配合省工信廳搭建山東省「專精特新」企業信貸對接服務系統，組織本行人員持續關注「專精特新」客群融資需求，構建銀行與企業間的溝通交流平臺，實現精準對接，提升「專精特新」企業獲貸率。



案例

聚焦支持「專精特新」擬上市企業

2021年11月15日，北京證券交易所（「北交所」）鳴鑼開市之際，本行、本行融資租賃子公司青銀金租與山東某實業股份有限公司簽署戰略合作協議。山東某實業股份有限公司是首批掛牌北交所精選層的高新技術企業，是目前國內最大的分子篩生產廠家之一，同時也是省工信廳認定的「瞪羚」「專精特新」中小企業。

根據協議，青銀金租為其投放融資租賃業務3,000萬元。本行將發揮集團聯動服務優勢，為企業高質量發展提供一攬子綜合金融服務。青銀金租是山東省內首家與北交所掛牌企業簽訂戰略協議的金融租賃公司，也是國內首家通過創新「融租通」支持「雙碳」戰略的金融租賃公司。



案例

承辦「專精特新」中小企業投貸聯動對接會

2021年12月14日，由本行與齊魯股權交易中心承辦、德州市工信局主辦的德州市「專精特新」中小企業投貸聯動對接會成功舉辦，30餘家德州市「專精特新」企業參加會議。通過舉辦對接會幫助廣大企業了解資本市場、運用資本市場、拓寬投融資渠道。

發展普惠金融

支持普惠金融發展，截至2021年末，本行小微貸款餘額220.06億元，較年初增長21.14%，高於各項貸款13.15%增速。

貫徹落實「普惠小微企業兩項政策工具」

持續貫徹落實「普惠小微企業兩項政策工具」，梳理到期普惠小微企業貸款，逐戶送達《青島銀行普惠小微企業貸款延期還本政策明白紙》，將貸款延期支付政策逐戶告知企業，對於有延期意願的企業，全部延期支付；創新信用貸款產品，加大投放力度，對於到期的信用貸款業務，爭取全部續作。2021年內，累計發放信用貸款47.71億元，累計申請延期貸款1,385筆，貸款45.32億元。

創新業務產品

加強產品創新，豐富服務手段。2021年內，本行創新推出5款普惠貸款產品：落實山東省科技廳相關政策，研發推出山東省科技企業成果轉化貸款業務，採用風險分擔模式推動科技信貸業務發展；研發推出山東省「政府採購貸」業務，成功實現採購回款賬戶線上鎖定；落實國家融資擔保基金政策，與青島融資再擔保公司合作推出「國擔基金貸款」業務，通過再擔保分險方式聯合開展普惠貸款業務；加快推進線上普惠信貸產品開發，聯合浪潮軟件集團有限公司設計開發線上「惠營貸」業務和「稅E貸」業務。

信用風險緩釋憑證助力民企發債

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。2018年11月，本行成功獲得信用風險緩釋工具核心交易商、信用風險緩釋憑證創設機構和信用聯結票據創設機構三項資格。自2018年11月，本行成功創設山東省首單信用風險緩釋憑證，截至2021年末，本行共創設4單風險緩釋憑證，1單風險緩釋合約。2021年1月5日，本行為瑞康醫藥集團股份有限公司發行超短期融資券4億元，票面利率5.80%，期限270天，幫助民營企業紓解融資難、融資貴問題。

供應鏈金融

本行圍繞供應鏈業務創新全力支持企業發展。目前已實現對核心企業上下游產品的全覆蓋，產品的線上化程度較高，基於不同行業產業鏈融資的需求，推出多種線上系統模式，滿足客戶多場景供應鏈融資需求。本行2021年度線上供應鏈金融累計發放融資2,800餘筆、金額超22.6億元，其中95%以上的融資用於支持普惠金融客群。



累計發放信用貸款

47.71 億元

累計申請延期貸款

45.32 億元



累計發放融資

2,800 餘筆

金額超

22.6 億元

助力鄉村振興

截至2021年末，本行涉農貸款餘額約469億元，較年初增長約50億元，普惠型涉農貸款餘額約32億元。

案例 本行與青島市農業農村局簽訂戰略合作協議

2021年7月30日，本行與青島市農業農村局簽訂金融支持鄉村振興戰略合作協議。根據合作協議，「十四五」期間，本行每年將提供100億元貸款授信，大力支持鄉村振興。活動當天，本行與山東新希望六和集團有限公司、凱盛青島現代智慧農業集團等6家企業簽訂貸款協議10.6億元。



案例 推出鄉村振興貸

本行自主設計「鄉村振興貸」，著眼農業經營主體具有經營性融資需求的金融場景，通過線上渠道向符合條件的農戶、個體工商戶、小微企業主及農業經營主體發放用於其日常農業生產經營活動的個人貸款，解決農村地區融資難、融資貴難題。截至2021年末，鄉村振興貸已累計錄入白名單客戶信息1,316戶；其中249戶白名單客戶已發起了授信申請，完成授信總額2,210萬元；已成功發放貸款135筆，貸款金額合計1,341.1萬元。



打造特色金融

港口金融

緊跟山東省港口集團及其下屬公司板塊整合，採取有針對性金融服務，本行港口支行為山東省港口集團有限公司及其下屬子公司共上百個賬戶提供日常結算服務。

2021年8月和10月，本行作為主承銷商為山東港口煙台港集團發行2期中期票據，累計發行金額20億元，本行承銷10億元。2021年10月，本行參與山東省港口集團承銷類融資項目招標，中標山東省港口集團發行超短期融資券50億元（參團承銷），山東港口煙台港集團發行超短期融資券60億元（參團承銷）及山東港口日照港集團發行永續債20億元。

文創金融

2021年本行嘗試文化金融多領域合作，先後服務多家青島新媒體領軍企業、上市體育文化企業、本土潛力影視企業等，與青島時空文化集團對接，為其發放1億元文化項目貸款。

目前本行文創支行已成為青島文創協會、青島旅遊協會、青島演藝協會、青島演出協會的副會長單位，並與青島電影協會、動漫協會、廣告協會、商業聯合協會、工業設計協會等建立密切聯繫。同時，積極參加國內文化活動，2021年文創支行不僅積極參與深圳、濟南文博會，青島藝博會，而且參與對接上海、西安文化協會活動，與各地文創協會進行學習與探討。

地鐵金融

2021年內，本行積極配合青島地鐵集團綠色債務融資工具的發行，於2021年6月作為聯席主承銷商推動了青島地鐵集團2021年第二期綠色中期票據（碳中和債）的發行工作，並主動投資1億元，該筆資金將全部用於城市軌道交通項目，屬於清潔交通類綠色低碳項目。

科技金融

積極響應國家政策，發力科技金融業務，助推實體經濟發展。2014年7月，本行在青島高新區成立了山東省第一家「科技支行」，截至2021年末，本行已在全省設立5家科技支行、4家科技特色支行。2021年，本行提出「貸早貸小貸科技，助研助創助上市」的業務發展理念，進一步聚焦服務「硬科技」及「專精特新」為代表的創新創業企業，並以此為基礎，拓展科技金融外延，以「上市金融+科技金融」為主導，探索構建以「科技金融+上市金融」雙輪驅動的科技金融2.0發展模式。截至2021年末，本行累計為科技型中小企業貸款225億元。

探索數智化轉型

2021年，本行持續強化業務創新，深化科技在風控、運營、流程、系統等方面的價值轉化，增強科技賦能經營管理能力，加快數智化轉型步伐。

啟動智慧企業管理項目

2021年內，本行推進了智慧企業管理項目建設，開展智慧辦公系統以及智慧人事系統開發，提升本行集團化管理的信息化和智慧化，提升管理效率與質量，達到先進的上市銀行智慧企業管理水平。

強化數據治理能力

繼2020年成立數據管理部，本行持續加強數據治理體系建設，制定《青島銀行數據治理管理辦法》，明確了覆蓋數據治理各領域工作原則，並制定了一系列涵蓋數據治理各專業領域的管理制度與評估方法，指引數據治理各項工作。2021年內，本行實施數據標準梳理，持續推動數據管控措施落地實踐；規範數據質量管理流程；加強數據應用新模式探索和推廣，完成零售客戶全生命週期預測體系搭建；推進數據安全分類分級落地實施，強化數據安全等。此外，持續推動數據管控平台、智能圖倉、經營決策分析系統(BDP)時效項目等一批數據類重點項目落地。

信息系統建設

2021年內，本行集中力量推進重點項目建設，全年新啟動IT項目46個，建設項目75個，順利完成手機銀行6.0、星雲智慧信貸、智慧企業管理等54個項目投產，以業務和管理雙提升為目標，大力推進移動化、線上化、數字化，積極運用前沿金融科技提質增效。



▶ 在本行智慧銀行旗艦支行，工作人員為客戶辦理業務

• 對公系統建設

啟動「對公線上營業廳」和「對公業務智能管理平台」兩個平台建設，開啟公司業務數字化轉型元年，整合服務入口，全面提升客戶服務體驗，推動實現業務操作線上化、移動化。

電子信用證二期項目上線，本行作為全國首批試點的13家銀行之一，率先完成山東省地方法人銀行首筆線上福費廷交易業務，實現了國內信用證業務的全流程電子化。

• 上線智慧房貸、無界信用卡項目等

新建智慧房貸應用，實現傳統房貸業務移動化辦理，助力房貸業務數字化轉型。創新打造海融易貸、美團生意貸等全線上個貸金融產品，推動普惠金融創新發展。

無界信用卡發卡和信用卡遠程面簽項目投產，實現了信用卡申卡、領卡、用卡全流程數字化，打破地域限制，拓展了信用卡服務渠道，極大提升客戶體驗。

• 手機銀行升級至6.0版本

手機銀行全面升級至6.0版本，投資理財模塊、生活模塊全新升級，響應中國人民銀行適老化改造要求，推出簡約版手機銀行，切實解決老年人運用智能技術困難問題。截至2021年末，本行手機銀行用戶數突破386萬戶。

• 智慧網點升級至3.0版本

智慧網點3.0拓展存單激活、客戶化模式等功能，全行161家網點開啟了智慧網點服務模式，推廣率達95%，基本業務辦理平均提速75%。伴隨零售智能營銷APP投產，實現線上、線下多觸點全流程營銷管理。



智能風控升級

打造端到端一體化金融交易風險智能管控平台，有效保障客戶信息和資金安全。自主設計的鷹眼360智能風控平台實現迭代升級，2021年內共識別客戶風險案例19,832個，發現並控制涉嫌網絡賭博、電信詐騙和出租出借賬戶嫌疑的重大風險賬戶4,016戶，及時阻斷了後續涉案交易發生，有力支持了「斷卡」行動。2021年5月24日，本行鷹眼360智能風險監控平台獲得軟件著作權登記證書。

識別客戶風險案例



19,832個

重大風險賬戶

4,016戶



環境責任篇

攜手共創綠色家園
綠水青山 心之所向



發展綠色金融

本行堅決貫徹落實黨中央、國務院關於碳達峰碳中和重大決策部署，制訂了《青島銀行關於推進綠色金融建設支持碳減排工作發展的十項措施》，聚焦低碳綠色金融領域，進一步加大對碳減排綠色金融支持力度。

落實綠色信貸

制度保障。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，從戰略高度推進綠色信貸。持續完善綠色信貸長效發展機制，加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的信貸支持，有效促進經濟社會與資源環境協調發展，努力提升內生增長動力和專業經營能力，塑造綠色金融品牌。

政策引領。踐行國家綠色發展理念和可持續發展戰略，針對電力、交通、工業、新材料、建築、農業、負碳排放以及信息通信與數字化等碳中和八大重點領域出台了《青島銀行碳中和業務營銷指引》，推進綠色信貸產品和服務創新，鼓勵綠色信貸投放，增強綠色信貸與碳減排關聯度，尤其加大對清潔能源、工業環保領域企業和項目的支持力度。

成效顯著。2021年內，本行綠色信貸項目貸款主要投向為節能環保產業、清潔生產產業、清潔能源產業、生態環境產業、基礎設施綠色升級產業及其他綠色服務等方面。截至2021年末，本行綠色信貸貸款餘額190.78億元，比年初新增38.45億元，增幅25.24%，佔全部貸款餘額的7.81%；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，按照現有「兩高一剩」貸款口徑統計的貸款餘額27.69億元，比年初減少0.75億元。

案例 支持城市污水處理項目

本行支持某城市污水處理項目，在提供一期工程1.75億元建設資金基礎上，2021年繼續為該污水處理項目提供二期建設資金2.5億元。

本次二期及中水回用配套管網工程項目，設計日處理污水能力5萬噸，配套污水管網10公里，並建設中水回用工程。項目建設將保證工業園區和城市的可持續發展，保護城市水體和鄉鎮水體環境，保護生態環境和人居環境。

案例 舉辦膠東經濟圈金融合作聯盟綠色發展研討會

2021年4月15日，本行推動舉辦膠東經濟圈金融合作聯盟「金融賦能 綠色發展」研討會。活動期間，聯盟成員單位圍繞如何發揮好金融在支持綠色產業發展中的作用，健全綠色金融體系、完善綠色金融機制、加強綠色產品創新等話題展開討論。

活動中，聯盟還分別與山東省土地發展集團、山東省新舊動能基金管理有限公司舉行了「金融賦能 鄉村振興」「金融賦能 新舊轉換」啟動儀式，與中泰證券簽訂了「金融賦能 綠色發展」意向合作。聯盟將密切與山東省土地發展集團、山東省新舊動能基金管理有限公司的戰略合作，與中泰證券在綠色金融領域展開廣泛合作，共同推動綠色金融發展。



支持碳達峰碳中和

踐行綠色城市建設全面戰略合作

本行密切與青島市住房城鄉建設局合作，推動綠色城市建設和金融互相融合，積極對接青島市綠色城市建設項目、碳中和項目、綠色園區、綠色低碳企業等重點項目、重點客戶名單，通過優化服務流程，創新綠色金融產品，全方位支持青島綠色城市建設。

搭建綠色金融創新實驗室

以青島成為全國首個綠色試點城市為契機，青島銀行首席經濟學家辦公室和博士後工作站牽頭搭建綠色金融創新實驗室，為創新業務發展提供金融智力支持。以金融創新實驗室為紐帶，本行將著重在綠色、低碳、藍色金融等重點領域的基礎理論研究、創新理論研究、金融場景研究、創新產品研究等方面推動青島綠色可持續發展，打造綠色城市建設發展樣板。

持續探索發展清潔能源市場

本行聚焦碳金融領域，以光伏發電、風電等新能源項目為突破口，深入佈局清潔能源市場。配合國家整縣（市、區）屋頂分佈式光伏開發戰略，梳理光伏產業鏈，利用項目貸款、債券融資、金融租賃等融資工具對光伏開發項目提供多元化融資支持，為清潔能源產業發展貢獻金融力量。

案例

審批通過山東省某地市分佈式光伏項目貸款

山東省某地市集中區域內光伏資源推行分佈式光伏綜合開發項目，本行以項目貸款為切入點，與項目企業一同設計實施方案，發揮地方法人銀行優勢第一時間審批通過項目貸款，幫助區域實現「雙碳」目標。該項目發展分佈式光伏與鄉村振興相結合，以租賃農戶屋頂的模式，增加農民租金收益。租用工商業企業廠房屋頂，所發電量優先供企業使用，節省企業生產成本，助力企業綠色低碳發展。



綠色金融創新實踐

2021年內，本行陸續創新投放首筆「碳中和」貸款、發行「碳中和」主題理財、承銷「碳中和」債券、創新綠色供應鏈金融「碳E貸」產品等，實現了多個綠色金融的「首單」「首發」。

• 發放首筆「碳中和」貸款

2021年3月25日，本行向青島公交新能源公司成功發放一筆碳中和貸款1,000萬元，用於支持企業綠色低碳發展。該筆業務是本行自推出「碳貸通」業務後發放的首筆貸款，也是山東省內銀行機構辦理的首筆「碳中和」融資業務。

• 推出山東省內法人銀行首個綠色供應鏈金融產品「碳E貸」

2021年6月，本行推出山東省內法人銀行首個綠色供應鏈金融產品「碳E貸」，為經中聯認證中心認證的綠色核心企業的上游供應商發放綠色供應鏈金融貸款。「碳E貸」主要為支持環境改善、應對氣候變化和資源節約高效利用等經濟活動而提供的金融服務。當小微經銷商或者供應商向經中聯認證中心、聯合赤道等工業和信息化部認可的認證機構完成綠色認證的核心企業銷售或者採購融資時，可享受本行的綠色供應鏈金融專項優惠。自該業務推出以來，其業務場景已經覆蓋軌道交通、新能源汽車、信息化裝備等多個行業，截至2021年末，本行已累計為250餘戶小微企業發放貸款超8.5億元。

• 承銷綠色債券

2021年6月17日，本行與平安銀行主承銷的青島地鐵集團有限公司2021年度第二期綠色中期票據（碳中和）成功發行。此單為山東省首單碳中和債券，票面利率3.58%，創2021年以來山東市場同期限新低。本期募集資金專項用於具有碳減排效益的地鐵線路，預計每年可減排二氧化碳256.53噸、年節約標準煤133.14噸，為企業在交通領域綠色低碳轉型提供了中長期低成本資金支持。

2021年8月24日，本行為德州市齊河縣城市經營建設投資有限公司申請註冊20億元綠色中期票據，募集資金全部用於綠色棚改項目建設。本期債券募投項目預計全年實現替代化石能源量3,155.50噸標準煤、協同二氧化碳減排量6,973.65噸。按募集資金使用佔總投資比例折算，預計全年實現替代化石能源量813.43噸標準煤、協同二氧化碳減排量1,797.68噸。

2021年8月25日，本行作為牽頭主承銷商，中國銀行作為聯席主承銷商，成功發行臨沂城市建設投資集團有限公司首筆碳中和超短期融資券，金額0.5億元，期限270天，票面利率2.60%，發行價格遠低於同類型主體的市場發行價格，該筆業務也是臨沂市首筆「碳中和」債券。

• 辦理首筆碳配額質押貸款

2021年9月24日，本行成功為青島能源集團下屬公司 - 青島金泓熱力有限公司辦理一筆碳配額質押貸款業務，金額1,000萬元。該筆業務是青島銀行首筆全國碳市場碳配額質押貸款業務。以碳排放配額為質押的綠色融資模式，告別了以往傳統的房產、土地抵押等融資模式，豐富了企業融資擔保品。

• 青銀理財發行全國首款「碳中和」主題理財產品

2021年6月，青銀理財推出「碳中和」主題理財產品，為普通投資者提供參與「碳中和」投資機會，同時引導社會資金參與「碳投資」，支持財富持有者加強社會影響力投資。截至2021年末，累計發行7隻，募集資金6.93億元，首期碳中和理財募集金額達1.95億元。

BQD Wealth Management 青銀理財

专注绿色成长
把握双碳机遇

全国首支碳中和主题理财产品上线

璀璨人生成就系列 2021年176期 [碳中和主题]

倡導綠色辦公

綠色辦公

2021年內，本行以智慧辦公系統和智慧人事系統為切入點，藉助移動辦公智能終端的全員配發，倡導綠色辦公、探索數字化管理模式。青銀隨時辦APP成功投產，對本行100餘支工作流程進行優化，實現隨時隨地移動辦公，流程總耗時縮短了97%，即時通訊保障工作信息安全。智慧人事APP推廣使用，實現移動考勤、極速入職、合同線上簽署移動化辦理。高效辦公助力本行管理轉型。

廢棄物管理體系與制度

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2021年報廢處置電子設備表

項目	2021年(台)	2020年(台)
業務用計算機	265	301
顯示器	263	0
打印機	41	3
自助取款機	5	22
自助服務終端	9	5

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2021年能源消耗表

類別	單位	2021年	2020年
總部辦公用電量	萬千瓦時	383	362
總部辦公用水量	噸	28,112	24,140
總部辦公用紙量	百萬張	1.70	1.60
總部辦公用油量	升	53,708.67	39,492
總部天然氣使用量	立方米	28,142.83	29,636.5
總部溫室氣體排總放量	噸二氧化碳當量	4,386	3,695
——直接溫室氣體排放*	噸二氧化碳當量	120.66	90.66
——間接溫室氣體排放**	噸二氧化碳當量	4,265.71	3,604.34

* 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。2021年，本行總部車輛累計排放氮氧化物0.421噸，二氧化硫0.0008噸，顆粒物0.04噸。

2021年內，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

2021年內，本行持續加強集中採購管理工作，形成了以辦法、流程、供應商庫管理、評委庫管理為一體的全面制度管理體系。2021年內，對《青島銀行集中採購管理辦法》《青島銀行集中採購操作規程》《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》進行了修訂。採購過程中實施供應商准入審查、補充、退出等機制，進一步強化集中採購管理工作的合規性。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	63
環渤海地區	802
中部地區	9
東北地區	6
西部地區	9
其他地區	8



推廣綠色運營

流程改造與服務提升

2021年，本行共上線系統優化改造220單，重點改造包括：櫃外清增加指紋捺印功能，解決老年人等特殊客群「簽字難」問題，提升了老年人簽字確認便捷性；e企開戶增加電子營業執照線上預約功能，助力電子證照推廣；「e企填」在線填單功能簡化客戶手寫進賬單，減少客戶進賬單填寫錯誤造成的紙張浪費等。

2021年，本行重點推進「減高櫃」廳堂服務流程優化。截至2021年末，本行共有78家存量網點實施減高櫃，其中23家創新試點了「單高櫃」模式，高櫃開放數量較年初減少92個。同時，整合櫃面配套家具和設備、應用一體機電腦，提高了運營人員工作舒適度。在提升服務價值、減少櫃檯資源佔用、提高員工工作舒適度方面取得成效。

改善營商環境，推進單位賬戶服務流程優化

全年貫穿企業賬戶管理提升思維，在賬戶服務全流程進行優化和重塑，全面提升客戶賬戶服務流程體驗。

打造賬戶管理提升1.0項目

運用數字化手段對企業開戶、年檢、盡職調查等環節進行升級改造，全面提升業務操作效率。一是通過引入機器人流程自動化(RPA)技術及第三方數據，共減少開戶前後的跨系統手工操作四次；二是建立客戶綜合性體檢及賬戶系統自動化年檢功能，即時滿足客戶開戶需求；三是通過減授權、無紙化改造、賬戶自動啟用等完善行內系統功能，減少開戶過程中的操作環節。

制定並推廣標準化開戶流程及開戶時長

開展標準化開戶流程培訓並建立開戶時長跟蹤督導機制，提高了各網點賬戶服務效率；明確上門核實協作流程，將企業預約到完成開戶的時間由原半個月左右壓縮到3個工作日。

簡化客戶填單

設計十合一開戶申請書、八合一銷戶申請書、四合一定期業務申請書，最大限度減少客戶填單、蓋章內容。

落實減費讓利

深入貫徹落實監管機構減費讓利要求，免收企業資信證明、組合印鑑、部分回單補製等費用，降低函證收費，全年合計減費讓利149萬元，加大對企業客戶的優惠支持力度。

積極開展數字人民幣建設

作為山東省內首家參與數幣試點的地方法人機構，本行於2021年8月完成個人數幣業務上線、2021年10月完成對公錢包功能上線，滿足了個人及對公客戶數字人民幣基礎功能的使用需求。截至2021年末，綁定青島銀行卡3,000餘人，交易筆數9,000餘筆，交易金額800餘萬。同時，本行積極協助數研所組織數字人民幣業務測試。

堅持綠色公益

2021年內，本行轄區內各分支行陸續開展了義務植樹、垃圾分類、城市衛生整治、倡導環保出行等綠色公益活動。



▶ 濱州分行開展環境保護宣傳



▶ 濱州分行組織環境衛生集中整治志願活動



▶ 青島市南支行組織「我為創城加一分 志願服務進行時」志願活動



▶ 青島即墨支行組織行慶十五年環保公益行



▶ 威海分行組織植樹活動



▶ 智能機器人「小青馨」廳堂宣傳環保知識



▶ 青島平度支行參加創城活動



▶ 青島市南支行組織「我為創城加一分 志願服務進行時」志願活動



▶ 青島即墨支行開展「淨灘行動」



▶ 青島浙江路支行開展義務植樹活動



▶ 淄博分行與文明共建村開展「文明共建植樹節」活動



社會責任篇

幸福照進心坎裏
溫暖他人 照亮世界



BOD
青島銀行



志願服務

獲得感

幸福感

安全感



依法合規經營

檢查機制

本行持續強化合規監督檢查，組織開展形式多樣的檢查，通過「今天我發現」「本週我巡視」「每月我總結」「內控評審會」等形式，對屢查屢犯問題、員工操作合規性、管理人員的履職情況、制度執行情況等進行全面檢查。2021年內，組織開展「本週我巡視」48期，內控評審會3次。2021年，本行在「內控合規管理建設年」活動進程中，摸索創建諸如「六個突出工作法」「一庫一會兩台賬」工作法等高效、好用的特色工作方法，全方位開展自查自糾，有效提升內控管理水平。

報告制度

本行建立違規行為報告制度，由基層網點和相關管理部門對合規風險問題進行報告。每年就合規風險管理和內控情況向董事會或董事會下設委員會報告。2021年，董事會對《青島銀行2020年度內部控制自我評價報告》《青島銀行2020年度合規風險管理報告》《青島銀行2020年度操作風險管理報告》《青島銀行2020年度反洗錢風險管理報告》等進行審議或審閱。

制度建設

2021年，本行組織開展以「三提三優」為主題的「制度提升優化年」活動，從夯實制度基礎、完善制度評價和強化制度執行三方面提出具體行動措施，推進制度體系不斷完善。在全行範圍內開展制度集中清理；組織全體員工從合規性、完整性等方面對現行制度進行打分，充分吸收一線制度建議；進一步規範制度制定及發佈流程，重申制度分級管理要求；持續對《制度一點通》進行完善和升級，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。

今天
我
合
規
了
嗎



合規三問

是否符合制度要求？
是否有利于青島銀行？
是否准备好为此承担责任？

BQD  青島銀行

內審監督

本行董事會下設審計委員會，統籌負責全行內部審計工作；積極推動審計管理考評體系建設，2021年內，本行修訂並完善《外部檢查及內部審計結果納入分支行、總行條線、其他考核主體評價方案》，將審計成果納入全行考核，實現對審計成果的管理轉化；印發《青島銀行信息科技內部審計管理辦法》，進一步完善審計管理制度，提升審計體系健全性。不斷深化非現場形式下的大數據分析，發揮非現場科技引領，開啟數據智能分析線索等多維度的非現場審計，實現審計全覆蓋。2021年，堅持每季度召開內控評審，有效提高全員風險意識，推動內控建設不斷完善。

加強廉政文化建設

持續深化培育「清青銀」清廉文化品牌，2021年內，進一步創建命名廉潔合規子品牌「清青銀·泉合」，推動廉潔文化建設向基層延伸；加強廉潔自律提示提醒，針對重點問題、重要事項，關鍵時期、關鍵節點有針對性地印發《關於不斷強化規矩意識改進工作作風的提示》《關於持續加強員工「八小時以外」關愛和教育管理的提示》等《廉潔自律提示》共計16期；加強警示教育提示提醒，收集內外部發生的風險案例視頻、圖片、文章等風險案例，編發《每週一案》共18期，以案說法，警鐘長鳴；組織本行黨員、中層管理人員觀看警示教育紀錄片，強化全行廉潔自律、遵規守紀意識；搭建清廉文化學習互動平台，結合黨史學習教育，在本行內網開設黨史中的紀律、上級精神及黨紀法規專欄，及時發佈最新紀檢監察相關政策法規。組織董事、監事學習《銀行保險機構董事監事履職評價辦法（試行）》，依法合規履職。2021年，本行未發生賄賂、勒索等腐敗案件。

加強知識產權保護

本行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。本行在中國境內依法享有共計210項註冊商標專用權，保護範圍涵蓋金融服務等多個領域。2021年內，本行在不斷完善現有商標體系基礎上，申請註冊「璀璨人生」青銀幸福鄰里」等系列特色服務品牌商標。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。



保護消費者合法權益

客戶投訴機制

本行全面推進服務態度類投訴溯源改進管理提升工作，通過全面分析重複性、集中性、同質類服務態度類投訴事項產生的問題根源，深入查找金融消費者權益保護工作中的短板和不足，採取針對性措施強化源頭治理，並有效建立起輔導型的問題解決機制，使金融消費糾紛止於未發、止於萌芽，切實維護金融消費者合法權益。

2021年內，本行以客群體驗為抓手，在「堅持做」和「探索做」基礎上不斷夯實，引用「峰終定律」「PDCA」管理模型等，就服務體驗和產品體驗進行客戶滿意度調研與訪談，與客戶積極交互萬餘人次，有效深入萬餘筆消費投訴和客戶求助業務，堅持開展體驗評審模式和客戶之聲高專線項目。通過數據和洞見驅動，發現23個品類的產品體驗和服務體驗痛點，為本行業務部門提供以數據為中心的決策依據，向分支機構發佈靶向管理改進舉措，實現全年網點現場投訴同比下降45%，客戶求助同比下降23%的良好壓降態勢，提升客戶體驗。



▶ 本行客服中心工作人員

2021年度本行共收到消費投訴2,563筆，辦結2,563筆，辦結率100%。

按業務分類：

銀行卡	1,477筆
債務催收	326筆
貸款	304筆
支付結算	108筆
自營理財	89筆
銀行代理業務	17筆
人民幣儲蓄	15筆
其他中間業務	10筆
個人金融信息	5筆
人民幣管理	5筆
貴金屬	2筆
國庫	2筆
外匯	2筆
其他業務	201筆

按投訴地區分佈：

青島地區	2,331筆
濟南地區	34筆
威海地區	32筆
淄博地區	31筆
濰坊地區	27筆
棗莊地區	27筆
煙台地區	26筆
濱州地區	14筆
濟寧地區	11筆
東營地區	10筆
德州地區	9筆
泰安地區	6筆
臨沂地區	3筆
萊蕪地區	1筆
日照地區	1筆

保障客戶信息和資金安全

• 系統安全

2021年內，本行完成異地雲中心建設，實現21套關鍵系統的異地應用級災備，進一步提高本行重要信息系統災備覆蓋率；通過優化同城災備網絡架構，擴建計算資源池，提升業務承載能力；完成生產中心雙路配電架構升級，提升數據中心動力系統可靠性和穩定性；開展核心業務系統、網上銀行等重要系統演練31次，開展數據中心電力、空調等基礎設施應急演練3次，進一步提升本行業務連續性水平。

• 數據安全

本行制定《青島銀行數據安全管理辦法》，規範數據安全管理總體要求，明確數據收集與存儲、使用、加工、傳輸、提供、公開、刪除與銷毀等數據全生命週期安全管理要求，明確數據安全監督與檢查，數據安全事件應急等重點工作要求。2021年內，本行從數據安全分類分級管理、生產數據採集授權審批等方面，持續提升數據安全管理能力。

• 信息安全與隱私保護

按照《網絡安全法》《數據安全法》《個人信息保護法》要求，本行建立信息安全和隱私保護管理體系，於2021年11月成立了青島銀行個人信息保護委員會，進一步加強網絡安全工作管理。將原信息科技管理委員會更名為網絡安全及信息科技管理委員會，負責統一規劃指導青島銀行網絡安全及信息科技系統建設工作，監督網絡安全及信息科技各項職責的落實。

貫徹落實《個人信息保護法》，2021年內，本行及時修訂《個人賬戶開戶及綜合服務協議》，新增客戶信息保密條款；發佈《關於規範個人客戶人臉影像採集的業務通知》，規範客戶人臉信息採集流程；開展《個人信息保護法》培訓，保障客戶信息處理合法合規；對《個人信息處理事項告知授權書》《個人徵信信息查詢及採集授權書》《隱私政策》《人臉識別授權書》等格式合同進行修改完善，向客戶充分履行告知義務，保障信息收集處理合法合規；通過微信公眾號等渠道深入解讀法律法規，普及個人信息保護知識，提升員工及客戶信息保護意識。

重視信息安全與隱私保護工作，2021年內，本行先後開展了《金融行業互聯網應用監管合規解析》《網絡安全法介紹與執法案例解析》《金融業數據安全意識》《數據安全與個人信息保護》等培訓6次。

深入開展「斷卡行動」，保護人民群眾「錢袋子」

自2020年10月10日「斷卡行動」開展以來，本行密切與中國人民銀行、公安機關的聯繫，著力於化解存量賬戶風險、遏制新增賬戶風險，既保護人民群眾的資金安全，也為本行防範潛在的賬戶風險和聲譽風險。在中國人民銀行青島市中心支行支持指導下，本行聯合青島市公安局探索建立了疑似欺詐線索報警微信群工作機制，對買賣賬戶、電信網絡詐騙犯罪分子起到極大震懾作用。

案例

本行充分發揮網點「第一道防線」作用，2021年7月，本行與青島市北公安局協作，成功打掉一全國流竄「跑分」團夥，抓獲13名犯罪嫌疑人，該團夥自2021年6月以來分別駕車流竄到雲南、貴州、廣西、河南、寧夏、青島等多地，為境外電信詐騙團夥轉賬洗錢1.1億元。該案例先後被央視新聞頻道、中國人民銀行官方公眾號、公安部刑偵局公眾號等多家媒體報道。

普及金融知識

2021年，本行將金融知識宣教工作與「青銀融萬家」基層特色品牌、「幸福鄰里」社區金融服務站、普惠金融助農服務站等特色工作相結合，搭建金融知識的大宣傳格局，堅持開展「3•15」消費者權益保護日、「普及金融知識萬里行」「金融知識進萬家」、防範非法集資宣傳月等主題宣教活動，豐富金融消費者教育的渠道和方式，推動金融知識「精準直達」所需人群，積極踐行社會責任。

- **開展反假幣宣傳。**2021年，本行開展反假宣傳，開展人民幣知識進社區、整治拒收人民幣各類宣傳。
- **信息安全週宣傳。**為深入貫徹網絡強國的重要思想，培養消費者網絡安全意識，本行於2021年10月11日至17日陸續開展「2021年金融網絡安全宣傳週」系列活動。本次宣傳週活動以「網絡安全為人民，網絡安全靠人民」為主題，聚焦守牢金融數據安全底線，促進金融數據綜合應用，旨在提升社會公眾的網絡安全意識和防護技能，全面營造全社會共築網絡安全防線的濃厚氛圍。



▶ 本行積極組織開展金融知識宣傳活動

提升客戶服務

提升服務品質

爭優創先

「服務溫馨」是本行的經營特色。2021年6月和9月，本行分別榮膺2021年「中國500最具價值品牌」和「亞洲品牌500強」。2021年11月，本行總行營業部、即墨支行、濟南舜耕支行榮獲中國銀行業協會「2021年銀行業營業網點文明規範服務千佳示範單位」稱號。2021年12月，本行榮膺2021年「五星鑽石獎」，是全國唯一一家連續六年入圍的城商行。

服務管理轉型升級

本行以打造體驗化、流程化的服務體驗為主線，以「增互動」「塑流程」「強體驗」為具體動作，結合「研數據」「夯智能」「提管理」進一步優化調整服務管理路徑，切實強化客戶體驗。

服務質量管理向服務體驗管理轉型。以用戶數據和體驗洞見驅動，持續打造「產品體驗+服務體驗」雙輪驅動服務管理模式。一方面，通過數據和洞見驅動，發現產品體驗和服務體驗痛點，以數據驅動挖掘客戶之聲，為客戶體驗再升級賦力。另一方面，強化消費者權益保護管理思維，多措並舉夯實網點金融消費投訴壓降的主體責任，服務態度類投訴壓降成效顯著，實現服務類投訴管理各項指標逐步向好。

搶抓人工智能機遇，以技術創新切實提升服務體驗。全面推進智能AI技術在多場景用戶體驗中的應用與建設。AI機器人客戶諮詢服務全渠道鋪設完成，累計服務用戶量突破300萬；多場景AI機器人外呼平台上線，試水風險排查、理財復購承接、新戶激活等業務場景；「客戶之聲」多媒體客戶互動數據運營管理駕駛艙投產應用。



▶ 本行連續多年摘得世界品牌實驗室「五星鑽石獎」桂冠



適老化服務提升

「敬老服務模式」。結合多渠道老年客戶調研，本行總結並提煉出老年客戶網點辦理業務的三大痛點，研發「親、誠、勤、簡、愛」的「敬老服務模式」，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，提升客戶服務體驗。

「敬老服務熱線」。2021年內，本行上線「敬老服務熱線」，啟動「一鍵直達」專屬服務，老年客戶撥打96588諮詢電話，通過首級菜單即可進入「敬老服務」5秒直達專屬人工坐席，讓更多的老年客戶擁有費力度小、便捷度高的電話銀行服務。

「暖心版」手機銀行。對手機銀行APP進行適老化改造，針對老年用戶在使用銀行APP過程中「看不清」「找不到」等問題，推出「暖心版」手機銀行，增加大字、簡約版頁面，讓各交易入口更簡潔和清晰，成功打造了「簡單、貼心、專屬」的專屬服務。

對特殊群體的人性化服務

本行積極推動特殊客戶群體的無障礙環境建設，制定並發佈《青島銀行特殊客戶群體延伸服務管理辦法》，針對特殊客戶建立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、愛心記錄本等，為特殊客群提供便利化服務。

為滿足特殊群體金融需求，成立「登門服務」團隊，建立服務小分隊，在確保風險可控的前提下為特殊人群提供上門服務。

本行在營業廳設立「戶外勞動者愛心驛站」，服務對象是環衛工人、綠化工人、市政維修工人、快遞員、送餐員、城管人員、交通警察、物流駕駛員、出租車司機等戶外勞動者，解決其飲水難、如廁難等問題，並配套微波爐、飲水機、桌椅、醫藥箱等驛站必備用品，解決戶外勞動者工作、生活的實際困難。



拓寬服務渠道

增設網點

指標名稱	單位	2021年	2020年
營業網點（含總行營業部）	個	166	147
當年新增營業網點	個	19	6
農村營業網點（不含普惠金融服務站數）	個	1	1
社區支行	個	28	17

社區銀行和小微支行

截至2021年末，共設有28家社區支行。

自助設備

本行擁有在行式自助銀行103家，擁有自助設備407台，包括自助取款機19台、自助存取款機263台、自助服務終端機125台，向社會公眾提供取款、存款、轉賬、賬戶查詢、繳費等服務。

保障員工權益

數據類別	項目	截至 2021 年 12 月 31 日		
		人數 (人)	比例 (%)	
	員工總數	4,447	100	
按性別劃分	男性員工	1,966	44.21	
	女性員工	2,481	55.79	
按僱傭類型劃分	合同制員工	4,447	100	
	派遣制員工	-	-	
	臨時工	-	-	
按年齡組別劃分	30 歲 (含 30 歲) 以下員工	1,583	35.6	
	31 至 40 歲 (含 40 歲) 員工	1,970	44.3	
	41 至 50 歲 (含 50 歲) 員工	654	14.71	
	50 歲以上員工	240	5.39	
社會指標	按地區劃分	山東省內員工	4,447	100
	山東省外員工	-	-	
按學歷劃分	專科學歷員工	507	11.4	
	本科學歷員工	3,140	70.61	
	碩士學歷員工	786	17.67	
	博士學歷員工	14	0.32	
	新進員工	452	10.16	
	殘疾人員工	2	0.04	
	少數民族員工	44	0.99	
	社保繳納員工數	4,447	100	
	定期體檢員工數	4,447	100	
	近 1 年發生勞動仲裁次數	1	-	

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。2021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。

數據類型	項目	流失人員數	流失率 ¹ (%)
按性別劃分	男性員工	140	3.05
	女性員工	164	3.58
按年齡組別劃分	30 歲 (含 30 歲) 以下員工	117	2.55
	31 至 40 歲 (含 40 歲) 員工	137	2.99
	41 至 50 歲 (含 50 歲) 員工	32	0.70
	50 歲以上員工	18	0.39
按地區劃分	山東省內員工	304	6.63
	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)

權益保障

本行依法保障員工勞動和休息權利，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等內容。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

本行建立行政職務與專業崗位序列「雙通道」晉升途徑，搭建類別清晰、等級分明、權責明確、晉升有序的現代商業銀行崗位管理體系，為員工提供廣闊的職業發展平台。為深入貫徹實施本行「532後備人才培養工程」，2021年內，本行在全行範圍內選拔任用了15名中層後備人才及184名經理級後備人才，打造了一支符合本行高質量發展戰略和適應市場競爭環境的高素質管理人員隊伍。

任用中層後備人才



15名

任用經理級後備人才

184名



打造學習型組織

成立培訓部

2021年9月30日，本行成立培訓部，負責全行培訓工作規劃管理、負責全行培訓管理體系建設。2021年內，培訓部制定教育培訓工作三年發展規劃和員工成長培訓方案。梳理構建教學管理體系、員工成長體系、教材管理體系、教師管理體系、評估評價體系，後續將重點實施「遠航計劃、引航計劃、續航計劃、起航計劃」以及內訓師培養工作，搭建起匹配青島銀行高質量發展的管理與領導力學習體系、完善的金融專業人才培訓培養體系，以及以各崗位員工為中心全覆蓋的自主學習發展體系，以達到培養人才、推進業務、服務戰略、宣導文化的目標。

青島銀行2021年新員工入職培訓（第一批）開班合影 2021.7.22



金家嶺金融論壇

聚焦經濟熱點話題，把握前沿發展風向，本行於2020年6月發起「青島銀行•金家嶺金融論壇」，旨在打造開放式知識交流平臺，營造「開放、自由、創新」的思想匯聚和學習研討氛圍，啟智未來。截至2021年末，本行金家嶺金融論壇已舉辦10期。



青年活動

- 本行積極搭建開放交流平台，激發全行尤其是青年員工的研究熱情。2021年5月，本行舉辦第八屆青年論壇及「業務管理雙提升青年有話說」比賽，現場進行了多項頒獎、創新項目及主題沙龍展示，內容涵蓋運營流程中的創新技術應用和優化方案、「智能移動終端大家談」等，持續打造挖掘青年人才、促進青年員工交流的良好平台。



- 為激勵青年員工堅定理想信念，匯聚銳意進取力量，2021年5月25日，本行團委召開「五四」表彰大會暨「青春向黨奮鬥強國」朗誦大賽決賽。



員工技能大賽

2021年10月24日，本行舉辦2021「青銀工匠」職工技能大賽。全行46支代表隊，680餘人次參加了比賽。經緊張、激烈而有序的比賽，整體成績優良，體現了工匠精神，達到了業務大練兵的目的，展現了新時代「青銀工匠」新風采。



關愛員工

認真落實「關愛文化」，不斷完善困難員工檔案，主動登門看望患重大疾病的員工，對婚育病喪和困難員工及其家庭堅持隨訪慰問制度，及時為員工排憂解難。2021年內，本行辦理職工互助醫療保險繳費15.696萬元，為員工辦理賠付120餘人次、12萬餘元。

互助醫療保險



15.696萬元

豐富員工業餘生活

本行開展員工之家建設，通過建立「員工書屋」「愛心媽媽小屋」，配備健身設施和淋浴室，組織各項文體活動等豐富員工業餘生活，滿足員工美好生活需要。2021年內，本行先後組織開展「慶三八、促提升」系列主題活動、「激情夏日，拼搏提升」系列趣味運動會、「慶祝中國共產黨建黨100週年線上書畫展」、迎行慶「青銀我繪製，奮進正當時」主題作品徵集活動等。組織青銀合唱團參加青島市慶祝建黨100週年合唱展演、組隊參加青島市第四屆職工運動會電競、集體跳繩、太極拳、乒乓球、羽毛球、足球、籃球、雲健身等比賽。組織「青銀Q-Run」跑團參加2021年青島馬拉松賽事等比賽。本行連續兩年獲青島市職工文化體育示範單位稱號。

為慶祝本行25週年行慶，組織行內各單位精心製作26個節目、快閃及花絮視頻，藉助「青銀E刊」平台進行網絡展播。



▶ 本行開展「員工之家」建設，並組織各類文體活動

助力美麗鄉村建設

普惠金融服務站

牢記服務「三農」初心，全面下沉服務重心，助力美麗鄉村建設。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2021年末，簽約助農服務點2,705家。全面推廣「黨群e家」黨建品牌建設，2021年6月，本行受邀參加中國人民銀行青島市中心支行主辦的「黨群e家」農村支付新模式推廣發佈會，本行助農站點融合黨建、政務服務的多維度服務模式受到中國人民銀行青島市中心支行、萊西市政府高度讚揚。依託普惠金融服務站在萊西、即墨、平度、膠州、西海岸分別成立普及金融知識宣傳活動小組，走進鄉村社區向社區村民普及金融知識，提升村民金融素養。在全轄內推廣「金融夜校」系列活動，打造農村地區金融教育宣傳陣地和惠農陣地。

加強政銀合作，開啟政銀服務新模式。2021年，本行會同青島市醫保局、衛健委等部門制定《助農點醫保簽約推動方案》，於青島轄區助農站推廣大慢病簽約、醫保、社保、公積金等政務業務的辦理職能，讓廣大村民「足不出村」辦理銀行業務，享受一站式綜合服務。



發展社區金融

本行發揮「青馨」服務品牌特色優勢，積極探索與建設社區金融新業態模式，2021年內籌建並開業10家社區支行，傾情打造「青島銀行幸福鄰里」黨建社區服務品牌。

「幸福鄰里、心繫彼此」為品牌引領

本行以「為百姓提供更好的金融服務」為品牌的使命與願景，以構建「黨建+志願」品牌核心價值體系為主線，以「幸福鄰里、心繫彼此」為服務宗旨，以「工作中有志願，志願中有工作」為經營理念，扎根社區，深耕細作，傾情打造「青島銀行幸福鄰里」黨建社區服務品牌，並於2021年4月獲得國家商標局註冊商標許可。

「志願服務+」賦能社區銀行

本行社區支行積極構建志願者文化，組織全員系統學習志願精神，努力拓寬本行服務的邊際與寬度，搭建好「青銀幸福鄰里」志願者服務梯隊。廳堂內，十家支行已統一落地志願服務具體項目，定期深入社區舉辦「青島銀行幸福鄰里」防詐騙志願小課堂，以情景再現的方式解析常見詐騙手法，揭露背後套路，幫助鄰里提升金融詐騙識別能力，深化和延展金融服務的社會屬性，將「溫暖他人，照亮世界」的志願精神惠及更多的鄰里百姓。截至2021年末，本行10家社區支行參與「黨建+志願」活動178場次。



▶ 社區支行開展志願活動

助力公益扶貧

2021年內，本行通過青銀慈善基金會向社會提供幫扶、助力鄉村振興、開展助學助教等。本行全年累計對外捐款1,519.20萬元。

大愛青銀，感恩社會

2021年內，本行組織全行員工開展了「迎行慶、獻愛心、慈善捐」活動，全行向「青銀愛基金」捐贈190.92萬元。

開展愛心幫扶

2021年內，本行通過青銀慈善基金會開展了10項扶貧項目，項目支出426萬元，具體情況如下表：

項目名稱	金額（萬元）
青島市退役軍人事務局關愛基金捐贈	200
青島萊西市日莊鎮扶貧項目	100
青島萊西經濟開發區經管與農業服務中心捐款	50
山東省公安民警優撫基金會	30
青島平度市店子鎮扶貧捐款	30
威海乳山市辛家口村幫扶捐款	5
威海榮成市馬嶺董家村幫扶捐款	3
威海市乳山市馬石店村幫扶捐款	3
威海榮成市垛山姜家村幫扶捐款	3
青島即墨文縣、濰縣扶貧項目	2

案例 推出全國首款「慈善理財」產品

為慶祝青島銀行H股上市5週年、A股上市2週年，青銀理財推出全國理財公司首款「慈善理財」產品，將理財與公益融合。

「慈善理財」產品，預計年化收益率為4.38%，客戶在購買產品時簽署約定，將理財收益中年化0.30%的部分作為捐贈金額，由青銀理財從到期清算資金中扣劃至青銀慈善基金會捐款專用賬戶，用於特定公益慈善項目，專款專用。首期慈善理財募集金額達0.5億元。



案例 支持鄉村振興項目

2021年5月28日，本行參加青島萊西市鄉村振興扶貧項目開工儀式。開工儀式上，本行向青島萊西市日莊鎮河頭村捐贈100萬元項目建設資金，用於改善該村灌溉、交通條件，解決農業生產基礎設施落後問題。



案例 公益慶祝25週年行慶

為慶祝25週年行慶，2021年11月21日行慶日當天本行成立「青島銀行助學圓夢基金」；向「退役軍人關愛基金」專項捐款200萬元；向平度市店子鎮鄉村振興基金專項捐款30萬元。



開展捐資助學

本行在中國海洋大學、山東大學、山東科技大學、青島大學等設立了「青島銀行獎學金」，幫助莘莘學子實現求學夢。2021年內，開展助學項目12項，項目支出合計895萬元，用於改善教學環境、設施，提升教學力量，助學、獎學、獎教等。

項目名稱	金額（萬元）
甘肅臨洮縣二中及甘肅徽縣膠州中學	200
中國海洋大學教育基金會	200
中國金融教育發展基金會	100
山東科技大學教育發展基金會	100
甘肅隴南市東江幼兒園助學項目	50
西藏日喀則市桑珠孜區教育助學項目	50
青島大學教育發展基金會	50
山東大學教育基金會	50
青島科技大學教育發展基金會	30
青島理工大學教育發展基金會	30
山東工商學院教育發展基金會	30
青島萊西市後塔小學項目	5

本行與山東省教育廳簽約

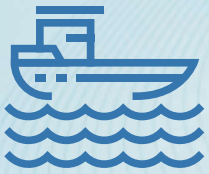
2021年8月13日，本行與山東省教育廳在濟南簽署金融支持全省教育高質量發展的戰略合作協議，開啟了「教育+金融」合作的嶄新篇章。根據合作協議，「十四五」期間，本行將把教育列為重點支持行業，每年提供不少於100億元授信支持教育事業發展。合作期間，雙方將開展全方位、深層次、多維度的合作，合力助推山東省教育事業發展。



2021年員工志願者行動

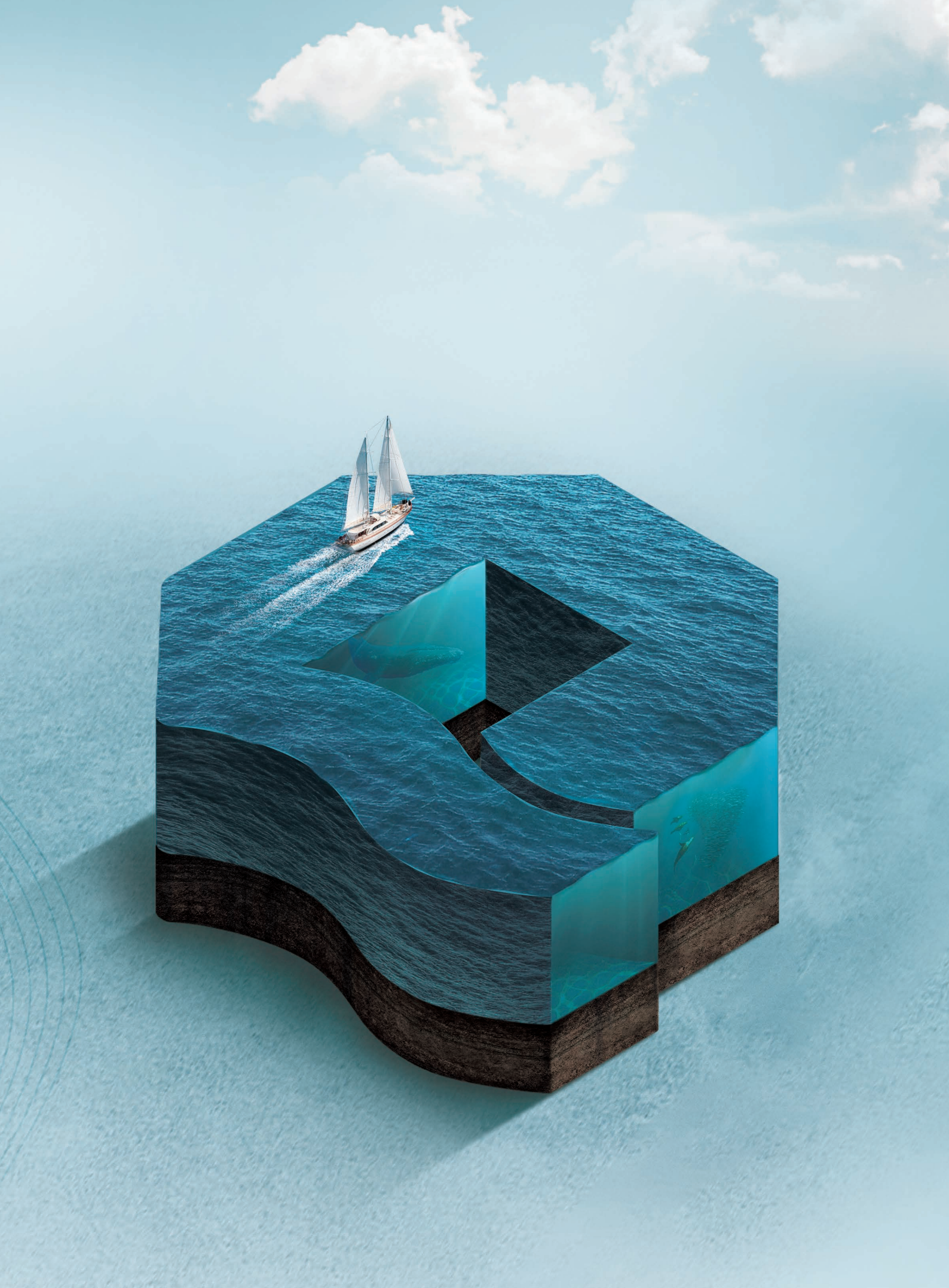
青年志願者行動項目名稱	活動時間	活動內容	活動地點
助力精準扶貧、助學、幫孤、敬老活動	2021年 1月至11月	「攜手幫扶，溫暖傳遞」活動	青島嶗山支行
		「書香傳遞溫情 愛心點亮夢想」圖書捐贈活動	臨沂郯城縣求是小學
		「希望小屋兒童關愛計劃」 「希望小屋」愛心捐贈	濰坊分行 荷澤分行
		定點捐助甘肅文縣、漳縣	青島即墨支行
		濟寧泗水縣微公益協會共同開展「青銀有愛，情暖童心」主題活動	濟寧泗水縣
		威海市環翠區田和街道微粒公益愛心助學活動	威海市環翠區田和街道－威海高技術產業開發區實驗小學
		「慈善送溫暖 愛心獻社會」扶貧幫扶活動	淄博市臨淄區豐水鎮四角方村
		「助力鄉村振興」活動	煙台萊山鎮
支持疫情防控活動	2021年 8月至10月	八大湖街道志願服務抗疫活動	青島市中聯廣場
		承擔社會責任，助力全民抗疫——煙台芝罘支行向核酸檢測站捐贈防務物資	煙台上夼西路社區、萬科御龍山社區
		助力一線防疫	煙台招遠市華西廣場疫苗接種處
		助力新冠疫苗接種志願活動	東營市盛世龍城
		我為群眾辦實事，疫苗接種無小事——台柳路社區支行疫苗接種專項志願活動	青島市北雙山社區
金融知識宣傳活動	2021年 5月至12月	綠色金融，入企宣講	青島東海西路第一支行
		防範非法集資宣傳活動	東營分行各網點
		反洗錢集中宣傳活動	東營分行各網點
		唐山路社區支行宣傳推廣「國家反詐中心APP、反電信網絡詐騙號碼96110」	青島市翠湖社區
		開展「金融知識趕大集」志願宣傳活動	青島市南區延吉路社區
		金融知識宣傳	煙台分行各網點廳堂及幸福里小區、海天花園、天地一品等周邊小區
		「送金融知識下鄉」活動	荷澤市開發區佃戶屯社區
		金融夜校志願宣傳	青島萊西市南墅鎮萌山村
建黨百年主題活動	2021年 6月至7月	慶建黨百年，我為群眾辦實事	青島中山路街道困難群眾家中
		慰問社區老黨員及困難群眾	泰安清真寺社區
		鑫源社區老黨員紀念章頒發儀式	東營市鑫源社區
		共慶建黨百年，守護鄰里幸福——延川路社區支行志願服務延川路社區「慶建黨百年文化匯演」	青島延川路社區

青年志願者行動項目名稱	活動時間	活動內容	活動地點
助力城市文明建設活動	2021年 1月至12月	「垃圾分類、你我同行，共創優美社區環境」活動	青島市金家嶺街道奧林社區
		我為創城加一分，志願服務進行時——青島市南支行黨總支志願服務辦實事	青島市五四廣場周邊
		「垃圾不落地、平度更美麗」創城志願活動	青島平度市創城辦指定服務路段
		「助力文明交通、共創文明城市」志願服務	青島平度市紅旗路與福州路交叉口
		城區文明交通勸導志願服務活動	濱州市濱城區
		公共環境衛生集中整治志願服務活動	濱州市濱城區
		共建衛生城市	煙台龍口市南山路
發展社區金融	2021年 1月至12月	我為群眾辦實事，幸福鄰里在行動——青島振華路社區支行參與振華路社區公益大集活動	青島振華路社區
		「志願服務，鄰里共情」——青島唐山路社區支行參加青島市道德模範故事匯基層巡演李滄專場	青島唐山路社區
		健康養生長相伴防範詐騙不鬆懈——青島台柳路社區支行助力雙山社區開展公益課堂活動	青島雙山社區
		提升志願效能助力社會發展——社區金融事業部參與青島市首期社會工作管理人才能力提升培訓班	青島同樂三路社區支行
		健康義診暖金秋，醫保統籌進社區——青島延川路社區支行重陽節走進理想延川	青島延川路社區支行
主動踐行社會責任	2021年 1月至12月	防汛救災愛心捐贈活動	東營墾利街道、勝坨鎮政府、董集鎮政府
		我為榮軍獻真情——青島市南支行為退役軍人公益募捐	青島市南支行營業廳
		見義勇為基金會捐款	荷澤分行
		無償獻血活動	濰坊市中心血站
		愛心賑災、援助河南	煙台招遠市義警協會
		淨灘行動	青島即墨墨水河畔
		向防汛一線捐贈愛心物資	東營龍居鎮老於灘防汛指揮部
		匯學琴島樂學堂	青島市李滄區東北莊社區
		青島市互聯網+全民義務植樹活動	青島市中山公園
		「慈心一日捐」活動	臨沂分行線上捐款



藍色金融篇

打造藍色金融特色銀行
藍色領航 破浪前行



支持海洋可持續發展 打造藍色金融特色銀行

目前，海洋經濟已成為經濟高質量發展的「藍色引擎」。根據目前國際上普遍認可可定義，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。藍色經濟的發展離不開金融的支持，因而催生了藍色金融。本行積極響應黨中央、山東省和青島市的政策號召，作為國內率先試點銀行，與世界銀行集團成員國際金融公司（以下簡稱「IFC」）共同開展藍色金融項目，推進全球首個「藍色金融」試點，旨在探索金融支持藍色經濟發展的新模式，孵化全球領先的銀行實踐和創新資本市場解決方案，為全球和國內金融機構建立可供藉鑒的行業經驗，為國際和國內金融機構提供可推廣的藍色金融知識，並促進可持續藍色金融的全球標準建立，2021年內，本行開展了一系列藍色探索和實踐，持續發展藍色金融。

藍色行動

完善藍色金融戰略規劃

近年來，本行陸續出台《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》《青島銀行藍色債券框架》，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全方位構建高標準藍色金融服務體系，高效服務海洋實體經濟。

為進一步推動藍色金融發展，2021年初，本行成立以董事長為主任的「藍色金融項目指導委員會」，成立由跨部門團隊參與的「藍色金融項目管理辦公室」，並明確藍色金融項目五個板塊的牽頭部門以及團隊構成；進行了內部藍色金融業務能力評估與外部市場機遇分析，制定了青島銀行藍色金融戰略規劃。2021年11月9日，本行成立藍色金融部，負責藍色金融業務的統一規劃和推動。

制定國內首個藍色資產分類標準

本行基於《IFC藍色金融投資指引》《聯合國可持續發展目標》《可持續海洋原則》，國際資本市場協會(ICMA)《綠色債券原則》，結合中國人民銀行、國家發展和改革委員會、中國證券監督管理委員會聯合發佈的《綠色債券支持項目目錄(2021年版)》，並結合山東省地域特色，在IFC指導下制定了藍色資產分類標準。藍色資產分類標準界定了藍色金融和藍色債券支持的7大板塊37個子行業的合格活動，大部分都可以納入綠色金融範疇，但有所創新。如可生物降解塑料、水環境友好產品等；在可持續漁業領域，提出的標準和目標高於綠色債券目錄，比如明確需要有海事管理委員會(MSC)、水產養殖管理委員會(ASC)專業認證。該標準是全球首個藍色金融分類標準，該標準將為藍色信貸、藍色債券和藍色投資等藍色金融業務提供參考，並作為該領域的率先實踐，正成為海內外金融機構學習的最佳實踐之一。

01 清潔供水與水處理



對用水效率、清潔供水和水處理解決方案的研究、設計、開發和實施進行投資。

02 循環經濟與海洋塑料污染治理



對沿海及江河流域塑料或化學廢物進行回收、處理或再利用的相關活動進行投資。

03 可持續漁業



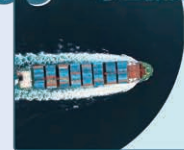
對達到、保持或超過漁業相關國際標準的可持續生產和廢物管理措施進行投資。

04 海洋友好製造業



對整個價值鏈的投資，包括生產、包裝和銷售避免水或海洋污染的環保產品。

05 綠色航運與港口物流



投資於研究、設計、開發和實施船舶、船塢和港口的水和廢物管理/減少措施。

06 海洋生態修復與可持續旅遊



對保護、改善和恢復海洋和沿海生態系統及提供包容性就業機會的旅遊業進行投資。

07 離岸可再生能源



對在項目設計中增加有助於保護生物多樣性措施的離岸可再生能源設施進行投資。

積極籌備藍色債券發行

目前，本行正積極籌備全球首支由私營部門發行的藍色債券。一是基於藍色資產分類標準，制訂《青島銀行藍色債券框架》。該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分。二是積極溝通國際投資機構。目前，本行已經與IFC等多家國際機構達成初步投資意向。

以藍色金融為突破點，推進ESG體系建設

• 搭建環境與社會風險管理體系(ESMS)，推進全行層面ESG標準的全面提升

2021年內，本行制定《青島銀行環境與社會風險管理體系建設方案》，完成《青島銀行藍色債券環境與社會風險管理辦法》初稿並經過多輪討論修訂，計劃於2022年印發執行；和IFC共同開發了一套環境社會盡職調查通用工具，計劃嵌入信貸審查流程中。未來，經過藍色債券項目試點成功後，考慮將環境與社會因素納入到本行所有項目融資業務的整體信貸和風險管理過程，實現全行層面ESG標準的全面提升。

• 組織召開藍色金融ESG研討會，提升本行高管層ESG認知

2021年9月23日，本行聯合IFC舉辦藍色金融ESG研討會，以提升本行高管層對ESG的認知。青島銀保監局、青島市財政局、青島市海洋發展局等相關部門領導以及青島銀行全體高管人員一同參加。參會各方圍繞ESG理念的源起與發展、藍色金融ESG、可持續金融發展、ESG管理體系在商業銀行的實踐應用等話題展開討論，聚焦ESG，共話可持續發展的趨勢和實踐經驗，探尋商業銀行的綠色可持續發展之路。



聚力發展，本行與青島市海洋發展局簽署戰略合作協議

圍繞海洋經濟建設，本行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。2020年，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等簽署戰略合作協議。為推動青島市海洋經濟高質量發展、爭創全球海洋中心城市貢獻新的力量，2021年6月，本行與青島市海洋發展局簽署戰略合作協議，為涉海企業打造一流的金融生態環境和投融資環境，攜手為海洋企業提供更加多元、優質的金融服務。



藍色推廣

促進海洋環境保護與可持續發展

本行聚焦藍色金融，轉變貸款投放模式，大力支持減少海洋塑料污染，提升水友好產品佔比，節約水資源、實現可持續捕撈等產業，有助於改善海洋環境，實現海洋經濟可持續發展。本行藍色債券分類明確了需要有MSC、ASC認證，更加利於海洋生物多樣性的保護；在節水領域，提出節水率要達到20%，具體數字的提出有利於未來本行藍色債券對外披露的公信力和影響力；這些概念和業務方向的提出，有助於宣傳海洋保護知識，促進全行理解可持續發展理念，改善海洋環境，實現海洋經濟可持續發展，提高人類海洋保護意識。

舉辦藍色金融小記者參觀日活動

結合「3•15」，為倡導海洋可持續發展理念，2021年2月26日，本行聯合青島晚報共同舉辦「藍色金融」主題小記者參觀日活動。

活動當日，本行結合「藍色金融」主題對小記者們進行了相關知識講解。鑒於IFC標準框架下倡導的藍色經濟著重強調海洋的可持續發展，其中高度關注塑料對海洋的影響，本行圍繞「塑料垃圾對海洋的危害」等對小記者們進行了重點介紹，倡導小朋友們減少塑料製品使用，共同保護我們的海洋家園。講座結束後，本行帶領小記者一行前往自然資源部第一海洋研究所參觀了中國大洋樣品館，領略了深海大洋的奇幻與魅力。



舉辦藍色金融發佈會

2021年6月8日，第十三個「世界海洋日」，本行舉辦藍色金融發佈會，旨在傳遞藍色金融理念，支持海洋可持續發展，呼籲社會各界一起守護蔚藍海洋。青島市相關部門領導、IFC、自然資源部海洋一所專家、青島銀行客戶代表等參加了現場發佈會。聯合國環境規劃署、亞洲開發銀行、意大利聯合聖保羅銀行等國際機構線上參加了發佈會。

本行在發佈會當天發佈了首款藍色金融理財產品。該主題理財產品遵循可持續發展原則，優先投資於有利於海洋保護和水體保護的產業，旨在為客戶提供投資回報的同時，充分踐行本行藍色經濟可持續發展投資理念。



藍色成果

支持海洋經濟發展

2021年內，本行發佈《青島銀行藍色金融業務推廣方案》，通過實地走訪分支行調研、拜訪目標客戶，宣講藍色金融政策和推廣方案，進行藍色金融項目的儲備和推動。2021年內，本行發佈兩批藍色金融重點營銷項目清單，儲備藍色重點項目108個。截至2021年末，本行藍色金融貸款餘額114.27億元，較年初新增13.68億，增幅13.59%，有力支持山東省海洋經濟發展，支持實體經濟的發展，解決企業發展、就業等社會問題。

本行獲IFC執董會批准藍色債券投資1.5億美元

2021年6月1日，IFC執董會按簡化程序批准了本行投資項目。2021年7月12日，財政部發佈《國際金融公司執董會批准青島銀行股份有限公司貸款項目》公告。IFC擬對本行發行藍色債券投資不超過1.5億美元，用於支持本行向符合其與IFC共同制定的《藍色債券標準》項目提供貸款。



▶ 本行走訪藍色金融企業



▶ 本行舉辦藍色金融培訓

本行藍色金融項目榮獲「2021全球綠色金融創新獎」

2021年12月3日 - 5日舉辦的國際金融論壇(IFF)第十八屆全球主題年會上，本行藍色金融項目榮獲「2021全球綠色金融創新獎」。

「IFF全球綠色金融獎」是由國際金融論壇發起設立，旨在對全球綠色金融領域，尤其是氣候投融資和生物多樣性金融方面作出突出成績的機構，以及創新性解決方案進行表彰和獎勵，以此促進全球氣候治理和可持續發展進程。

本屆獎項評審委員會依據申請機構及項目的創新性、可推廣性、行業貢獻度、盈利性和促進公平福祉等評審維度，最終從國內外優選出10家機構頒發「2021全球綠色金融創新獎」。本行藍色金融項目聚焦海洋可持續發展，頗具開拓性和創新性，獲得評審會一致認可，奪得「2021全球綠色金融創新獎」。



本行藍色金融項目榮獲IFC全球2021年度最佳項目之一

在2021財年IFC全球提名的300多個項目中，本行藍色金融項目榮膺年度最佳項目之一，這也是最終獲獎的23個項目中唯一以應對氣候變化為主題的項目。



展望

2022年，是我國進入全面建設社會主義現代化國家、向第二個百年奮鬥目標邁進新征程的重要一年；是青島銀行歷經25年穩健發展，邁向新階段的開放之年。在新的一年裏，本行將堅定不移的以習近平新時代中國特色社會主義思想偉大旗幟為引領，立足新發展階段，貫徹新發展理念，構建新發展格局，以服務實體經濟為第一要務，推動本行穩健可持續發展。

2022年，我們將繼續砥志篤行。緊密圍繞山東省、青島市「十四五」規劃目標，加大對高新技術產業、藍色海洋經濟、綠色信貸項目、重點建設項目的信貸投放，支持實體經濟發展；持續加大對民生建設、基礎設施等領域的支持力度，積極服務改善民生。深化普惠金融服務，落實國家鄉村振興戰略，推廣普惠金融服務站，助力美麗鄉村建設；發展社區金融，實踐「黨建+志願」相結合的社區支行發展模式，提升金融服務的可達性和便利性。強化全面風險管理，嚴守合規經營底線，高質量發展行穩致遠。

2022年，我們將堅持綠色發展。堅持「綠色環保、從我做起」理念，持續推行綠色運營、綠色辦公、綠色金融，逐步形成綠色發展方式和生活方式。積極響應國家碳達峰碳中和目標，加快培育綠色低碳金融產品和服務創新，重點打造藍色金融特色品牌，探索藍色經濟新金融模式，助力海洋可持續發展。廣泛發動全行積極開展綠色公益活動，助力生態文明建設。

2022年，我們將加快科技創新。「十四五」期間，本行將繼續強化業務創新，深化科技在風控、運營、流程、系統等方面的價值轉化，增強科技賦能經營管理能力，加快數字化轉型步伐。聚焦數據治理，在數據管理體系、數據標準管理和數據安全管理等方面建立和完善相應的體制機制，構建數字化轉型的數據基礎和數據動能。

2022年，我們將更加開放共享。本行將持續踐行「以客戶為中心」服務理念，著力客戶服務價值提升，開創服務體驗新模式，強化客戶服務體驗。對內，推行關愛文化，關愛員工身心健康、維護員工合法權益；對外，高度重視消費者權益保護，將金融知識傳播至千家萬戶，營造良好的金融消費環境。堅持守望相助，投身公益事業，開展形式多樣的志願活動，打造有溫度的銀行。

奮鬥未有窮期，行者永無止步。本行將銘記初心使命，踐行責任擔當，持續打造「科技引領、管理精細、特色鮮明的新金融精品銀行」。



附錄

獨立有限鑒證報告

畢馬威華振通字第2200027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2021年12月31日止年度的2021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自律監管指引第1號——主板上市公司規範運作》(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2021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2021年內貴行的相關信息；
- 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

2022年3月25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	32-33頁	A1.1排放物種類及相關排放數據	33頁
			A1.2直接及能源間接溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	33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）	33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）	33頁
			A1.5描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	32-33頁
			A1.6描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	32-33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	32-33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）	8, 33頁
			A2.2總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	8, 33頁
			A2.3描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	32-33頁
			A2.4描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	32-33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	32-33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	32-33頁
A4氣候變化	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	32-33頁	A4.1描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	32-33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頁	B1.1按性別、僱傭類型（如全職和兼職）、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	48-49頁	B2.1過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	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	48-49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	48-52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	48-49頁	B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	48-49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	48-49頁
B5供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策	34頁	B5.1按地區劃分的供應商數目	34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、以及相關執行及監察方法	34頁
			B5.3描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	34頁
			B5.4描述在揀選供貨商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	34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	41-44頁	B6.1已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	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	42頁
			B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例	41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	41-44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	19, 40-41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	41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	19, 40-41頁
			B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓	41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《青島銀行股份有限公司2021年社會責任報告》，為加強彼此信息溝通，更好地了解 and 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.