

2017

青島銀行股份有限公司

環境、社會及管治報告



青島銀行股份有限公司

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(H 股股份代號: 3866)

(優先股股份代號: 4611)

目 錄

報告編制說明	2
董事長致辭	4
一、公司概況	8
二、社會責任治理	12
三、支持實體經濟	18
四、保護生態環境	28
五、積極回饋社會	36
2018 年展望	55
附錄	56



報告編制說明

本報告反映了青島銀行股份有限公司（簡稱“青島銀行”“本行”“我行”“我們”）2017 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的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**

2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日，部分內容超出此時間範圍。

**報告週期**

年度報告

**報告範圍**

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

**編制依據**

本報告根據香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》的披露建議進行編制，並參考：

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

**數據說明**

報告中涉及的財務數據部分來自 2017 年度按國際財務報告準則編制的財務報表，該報表經畢馬威會計師事務所獨立審計。如本報告中財務數據與本行 2017 年年度報告存在衝突，以本行 2017 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、各分支機構統計資料，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，網絡版查詢及下載位址：

<http://www.qdccb.com/> 及 <http://www.hkexnews.hk>。

報告以中、英文兩種文字發佈，對兩種文本的理解發生歧異時，請以中文文本為準。

**編制單位**

青島銀行辦公室

聯繫方式

青島銀行辦公室

地址：中國山東省青島市嶗山區秦嶺路 6 號

郵編：266061

傳真：+86 (532) 81758888

電話：+86 (532) 81758306

郵箱：bgs@qdbankchina.com

董事長致辭

2017 年，對青島銀行來說，也是具有重大意義的一年。這一年，我們緊跟國家政策導向，在新業態、新監管、新動能、新技術等形勢下，探索調整自身發展方向和舉措，堅持更穩健持續發展，更好的服務大眾、回饋社會。

取勢以求突破。我們始終把住改革和發展的航向，認真貫徹國家決策部署，堅持金融回歸本源、服務實體經濟方針，聚焦國家、山東省、青島市戰略發展重點，加大對重點建設項目、新舊動能轉換項目、綠色信貸項目、普惠金融的支持力度，啟動小微企業“雙惠”工作，大力發展港口金融、地鐵金融、文化金融等特色業務，積極探索打造開放互動的互聯網金融生態圈。



青島銀行股份有限公司
董事長

郭少泉

優術以促服務。我們積極推行多元化經營，本行控股的青島青銀金融租賃有限公司成立。堅持圍繞“服務場景”進行溫馨化服務流程創造，對內提升服務能力、對外改善服務體驗，努力實現服務能力“價值化、互動化、個性化”。宣導綠色低碳運營，啟動櫃面業務無紙化項目建設，並以智能好用為目標提升網上銀行、手機銀行、微信銀行等功能，實現線下網點和線上協同服務。2017年，電子銀行業務替代率 93.62%，客戶投訴處理滿意度 99.81%，蟬聯全球服務業最高獎“五星鑽石獎”。

正心以揚行風。我們繼續弘揚以關愛文化、合規文化為核心的企業文化，宣導“樹正氣、提凝聚、講團結、促發展”的文化氛圍。堅持以人為本，關注員工成長與成才的同時關注員工八小時工作之後，採取多種形式豐富員工業餘生活。積極打造學習型組織，構建了樂研論壇、樂學講堂、樂讀沙龍“三位一體”的大學習體系。履行企業公民責任，廣泛開展青年志願活動，採取形式多樣的活動支持公益環保事業，成立青銀慈善基金會，大力支持慈善教育事業，2017年實現公益捐贈 738 萬元。

“

2017 年，是中國金融發展史上值得記錄的一年，黨的十九大、全國金融工作會議的順利召開，明確了金融工作的指導思想、重要原則和重點任務。

”

明道以拓未來。2018 年，是全面貫徹黨的十九大精神的開局之年，是改革開放四十週年，也是決勝全面建設小康社會、實施十三五規劃承上啟下的關鍵一年。面對機遇和挑戰並存的新時代，面對需要我們擔當奮進的新時代，我們將加強黨的領導，堅持主動合規，穩健經營，繼續全力打造“服務溫馨、風管堅實、科技卓越”的特色銀行，與客戶共成長，與社會同進步，為新時代注入屬於青島銀行新的強勁動力。

738 萬元

2017 年實現公益捐贈

董事長簽字

郭少泉



青島銀行股份有限公司
行長

王麟

行長簽字

王麟



青島銀行股份有限公司
監事長

陳青

監事長簽字

陳青

01

公司概況

公司簡介	8
公司治理	9
關鍵績效	10
榮譽獎項	11

公司簡介

青島銀行成立於 1996 年 11 月 21 日，以青島為核心，輻射山東省，截至 2017 年 12 月末，共設有 128 家營業網點，其中青島地區設有 1 家總行營業部、1 家分行及 73 家支行。

2015 年 12 月 3 日，我行成功在香港聯合交易所掛牌上市。本行充分發揮上市形成的資本充足、經營規範和品牌提升等優勢，強化風險識別、營治能力，實現市值的穩步增加。“接口銀行”特色化，持續打造升級版。從系統、科技接口向平台接口拓展，深化資源整合，圍繞客戶推動交叉銷售和綜合金融服務。零售業務綜合化，打造最便民的零售銀行。通過“接口銀行”獲客、以“溫馨服務”留客，豐富產品品類，提升客戶及其家庭的生命週期價值。公司業務專業化，形成公司業務核心競爭力。圍繞民生、供應鏈和新經濟等特色金融，打造“貸、債、股”綜合服務能力。金融市場創新化，不斷提高綜合服務能力。以“大資管”為導向，以事業部制改革為契機，加強投

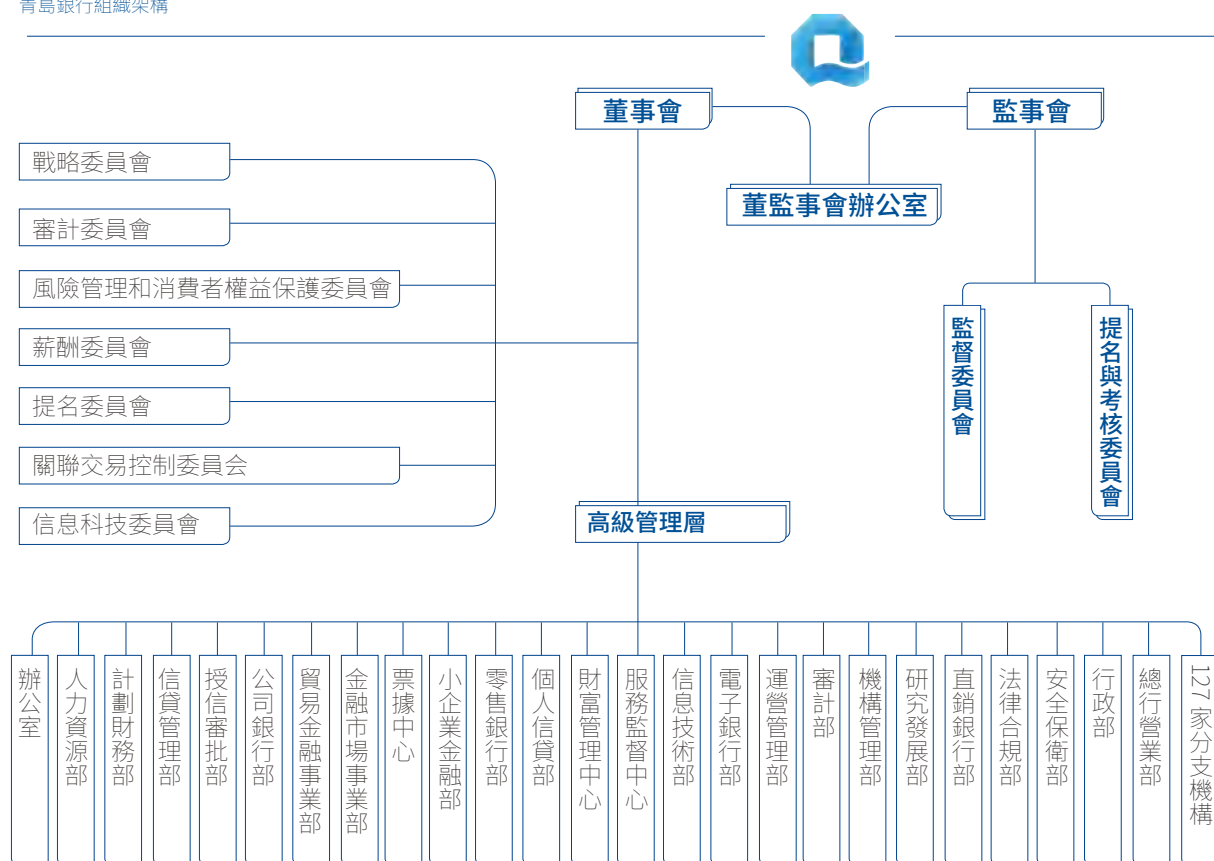
資和資產配置能力，打造適應面向未來金融深化和監管趨勢的資產管理平台。

本行在公司治理、風險管控、IT 建設等各領域持續改革提升，初步形成了“治理完善、服務溫馨、風管堅實、科技卓越、定位清晰、模式領先”六大特色，為客戶提供全方位的金融服務。

五星鑽石獎
本行連續兩年獲
全球服務業大獎

公司治

青島銀行組織架構



本行致力於按照境內外監管法規，打造規範化、市場化、特色化的公司治理制衡機制和運行機制，持續完善公司治理制度體系，規範公司治理運作流程，推動各治理主體獨立運作、有效制衡，以高效的公司治理提升本行的核心競爭力，促進各項業務持續穩健發展。

2017年，本行根據監管要求和本行實際情況，修訂《公司章程》等公司治理規範性文件；推動董事會的多元化建設，完成獨立董事及專門委員會成員的變更；持續加強董事會在公司治理中的核心定位，發揮董事會在戰略引領、風險管理、資本管理、激勵約束等方面的作用；組織獨立董事開展專題調研，發揮其專業指導作用；提高專門委員會現場會議頻率，進一步發揮專門委員會的專業議事職能；鑒於日趨嚴格的監管環境，深化監事會的監督作用。

股東大會是本行的權力機構。2017年，本行股東大會共召開會議3次，審議通過議案33項，聽取報告2項。

董事會是本行的決策機構，向股東大會負責並報告工作。截至2017年末，本行董事會由15名董事構成，其中非

執行董事6名、執行董事4名、獨立非執行董事5名；2017年，董事會共召開會議13次，審議通過議案50項，審閱或聽取報告55項。

監事會是本行的監督機構，向股東大會負責。截至2017年末，本行監事會由7名監事構成，其中股東監事1名，職工監事3名，外部監事3名。2017年，監事會召開會議8次，審議通過議案18項，審閱或聽取報告50項。

高級管理層是本行的執行機構，對董事會負責，接受監事會的監督。截至2017年末，本行高級管理層由6名高級管理人員構成，其中行長1名，副行長4名，董事會秘書1名。本行高級管理層依據本行章程及董事會授權開展經營管理活動；根據董事會確定的戰略和目標，制定綜合經營計劃，定期向董事會報告戰略實施和經營計劃完成情況；分析研判內外部形勢，制定經營策略和管理措施，並根據市場情況適時進行調整；密切與董事會、監事會的溝通，促進經營管理能力和運行效率提升。

關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2017 年	2016 年
經濟指標	營業收入	億元	55.68	59.96
	淨利潤	億元	19.04	20.89
	基本每股收益	元	0.47	0.51
	資產總額	億元	3,062.76	2,779.88
	貸款總額	億元	980.61	871.68
	存款總額	億元	1,600.84	1,416.05
	平均總資產收益率	%	0.65	0.90
	平均權益回報率 ¹	%	10.73	12.20
	不良貸款率	%	1.69	1.36
	撥備覆蓋率	%	153.52	194.01
	資本充足率	%	16.60	12.00
社會指標	納稅總額	億元	11.76	9.76
	公益捐贈	萬元	738.00	634.28
	每股社會貢獻值 ²	元	2.67	2.21
	員工總數 ³	人	3,545	3,276
	女性員工比例 ³	%	54.39	54.33
	志願者行動參與人次 ³	人次	2,472	2,364
	年人均培訓次數 ³	次	27	16
環境指標	綠色信貸餘額	億元	73.17	62.62
	“兩高一剩”行業貸款餘額	億元	23.40	27.23
	電子銀行業務替代率	%	93.62	90.31
	總部辦公用電量 ⁴	萬千瓦時	443	286
	總部辦公用水量	噸	14,354	14,379
	總部辦公用紙量	百萬張	1.31	1.04
	總部辦公用油量	升	64,778	66,000

1. 平均權益回報率 = 歸屬於本行普通股股東淨利潤 / 期初及期末歸屬於本行普通股股東權益平均餘額。

2. 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。

3. 該指標為本行不含附屬公司資料。

4. 2017 年本行總部大樓進行搬遷，搬遷前舊辦公樓產生用電的同時，新辦公樓於裝修時段產生部分用電；此外由於新辦公樓相比舊辦公樓面積更大，搬遷後用電量相對較多。

榮譽獎項

頒獎機構	獎項名稱	獲獎時間
中國金融思想政治工作研究會	2015-2016 年全國金融系統企業文化建設先進單位	2017 年 1 月
中國銀行業協會	2016 年“全國銀行業法律風險管理先進單位”	2017 年 3 月
山東省總工會	山東省總工會授予本行“富民興魯勞動獎狀”	2017 年 4 月
金組合基金投資實盤大賽	本行榮獲“最佳投資顧問機構”榮譽稱號	2017 年 5 月
中國新聞培訓網	“2017 企事業內刊高峰論壇暨 2016 年度優秀企事業內刊評比頒獎盛典”中，本行主辦的《青島銀行》內刊榮獲 2016 年度優秀企事業內刊期刊類三等獎，是獲獎內刊中唯一一家城商行內刊	2017 年 5 月
世界品牌實驗室	本行以 60.31 億元品牌價值位列 2017 年中國 500 最具價值品牌榜單 418 位，是山東省唯一入選金融企業	2017 年 6 月
中國銀行業協會	2016 年度中國銀行業最具社會責任金融機構獎	2017 年 6 月
英國《銀行家》雜誌	按照核心一級資本，本行位居世界銀行第 372 位，連續四年入圍世界銀行 500 強，繼續位居山東省內法人銀行前列。按照總資產排名，本行位居世界銀行第 351 位	2017 年 7 月
世界品牌實驗室	本行位列第 12 屆“亞洲品牌 500 強”榜單 486 位，成為山東省唯一入選金融企業，國內唯一入選城商行	2017 年 9 月
中國信息化推進聯盟客戶關係管理專業委員	本行客服中心（多媒體客戶互動中心）獲得 2016-2017 年度中國最佳客戶聯絡中心獎、中國客戶聯絡中心最佳服務體驗獎項	2017 年 10 月
中國企業文化研究會	“2012-2017 年度企業文化建設優秀單位”獎	2017 年 11 月
山東省銀行業協會	本行“小企業政府採購貸”產品獲得山東省銀行業協會評選的服務小微企業優秀金融產品獎項	2017 年 11 月
中央國債登記結算有限責任公司	本行位居銀行理財產品發行能力百強名單第十位，列上榜城商行中第一位	2017 年 12 月
第一財經	本行榮獲第一財經 2017 年度金融價值榜最佳競爭力城商行	2017 年 12 月
中國金融認證中心	本行榮獲中國金融認證中心評選的“2017 年區域性商業銀行最佳手機銀行功能獎”	2017 年 12 月
中國銀行業協會	本行榮獲中國銀行業協會 2017 年商業銀行穩健發展能力“陀螺”（GYROSCOPE）評價體系城市商業銀行綜合排名第七名	2017 年 12 月
和訊網	本行手機銀行在和訊網舉辦的“第 15 屆中國財經風雲榜”榮獲“商業銀行科技創新獎”	2017 年 12 月
金融時報	本行連續 7 年獲金融時報評選的“2017 中國金融機構金牌榜·金龍獎”，榮獲“金龍十年·非凡成就獎”、“年度最佳財富管理中小銀行”獎	2017 年 12 月
中國銀行業協會	本行膠州支行、濟南舜耕支行和濟南濰源支行 3 家網點被評選為“中國銀行業文明規範服務五星級營業網點”稱號，東營分行營業部、淄博分行營業部、開發區支行和即墨支行 4 家網點被評選為“中國銀行業文明規範服務四星級營業網點”稱號	2017 年 12 月
世界品牌實驗室	連續第二年榮獲“五星鑽石獎”	2017 年 12 月

02

社會責任治理

社會責任理念	14
責任治理體系	15
利益相關方溝通	16
實質性議題分析	17





社會責任理念



經營理念

合規立行、專業治行、創新興行、科技強行



責任理念

堅持合規發展，探索綠色發展，推動創新發展，實現共享發展



戰略目標

服務溫馨、風管堅實、科技卓越



願景

打造特色鮮明、品質一流的集團化、集約化、國際化的綜合金融服務供應商



使命

實現科學穩健發展，為股東和利益相關者創造最大價值，促進經濟發展和社會進步



核心價值觀

責任、關愛、合規、奉獻

責任治理體系

管理架構

本行企業社會責任工作由董事會統籌，在高級管理層的領導下，由總行辦公室負責推進和實施。依據《青島銀行年度社會責任報告編制及披露管理辦法（試行）》，總行各部門及分行相互配合、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，前置我行 ESG 管理的理念和原則。

決策層—— 董事會及高級管理層

對公司社會責任戰略規劃、實質性議題等重大事項進行審議和決策，並對年度 ESG 報告進行專項審議。

組織層—— 總行辦公室

組織協調各部門開展社會責任工作，包括組織相關活動，收集社會責任相關資料，編制 ESG 報告等。

執行層—— 總行相關部門及分支機構

在各自工作範圍內組織開展社會責任活動，統計 ESG 相關績效指標等。

利益相關方溝通

利益相關方溝通

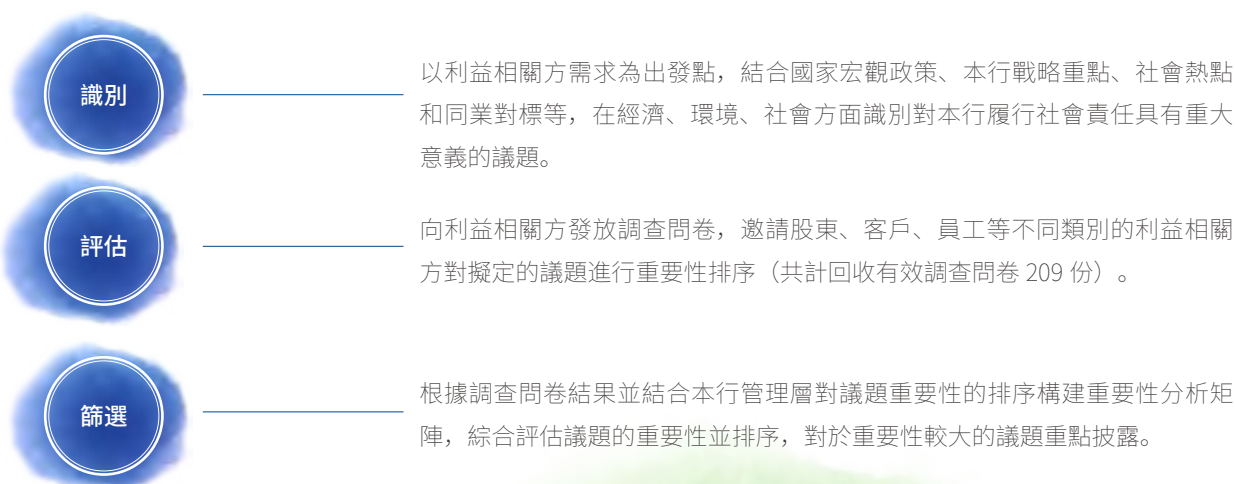
為了解利益相關方的期望和訴求，本行在日常工作中與利益相關方建立多種溝通渠道，並逐步形成常態化溝通機制，通過會議、報告、講座等多種形式加強與重要利益相關方的溝通，提高本行社會責任治理的能力和水平。

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	· 支持“一帶一路”戰略 · 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 · 創新服務小微企業
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 · 保障消費者權益 · 發展消費金融 · 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 · 綠色服務 · 綠色運營

實質性議題分析

實質性議題分析

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



重要性分析矩陣



03

支持實體經濟

貫徹落實宏觀政策	20
支持地方經濟發展	22
創新服務小微企業	26
探索發展互聯網金融	27





貫徹落實宏觀政策

本行準確把握中央經濟工作會議精神，貫徹落實供給側改革、“三去一降一補”的各項舉措，通過名單制、行業限額等手段推動行業結構切實調整，實現資產“換血”，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，完善對機構和信貸條線人員的考核體系，加大合規和風險考核的權重，科學合理問責。

積極推進供給側結構性改革，落實“三去一降一補”政策

本行全面貫徹落實黨的十九大精神，以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，貫徹新發展理念，堅持品質第一、效益優先，以供給側結構性改革為主線，認真踐行創新、協調、綠色、開放、共用發展理念，按照銀監會關於金融支持實體經濟發展相關工作要求，進一步提升服務實體經濟的質效，加大對經濟增長、調結構、促轉型、增效益、惠民生、防風險的力度，全力支持去產能、去庫存、去槓桿、降成本、補短板，提高信貸供給對需求變化的適應性、主動性和針對性。體現為加大對高新技術產業、高端製造業、新一代信息技術產業、

藍色海洋經濟、戰略新興產業、綠色信貸項目、重點建設項目的信貸投放；通過銀行業債權人委員會運作機制，採取降低貸款利率、減免欠息、調整還款期限和還息頻率等方式，有效幫助暫時遇到困難的企業實現產業轉型升級，降低融資成本；嚴格控制對高耗能、高污染、產能過剩行業的信貸投放；通過訴訟清收、債務重組、債權出讓等方式加快推進“僵屍企業”出清，不斷優化信貸資產結構。

案例

本行向某從事城市污水處理、工業廢水、中水技術研發工程項目設計與建設，環保設備、設施生產等業務的集團公司授信 2.1 億元。



支持“一帶一路”戰略

銀關合作不斷加深

為順應海關改革形勢，加大對外貿企業的支持力度，本行加大企業通關相關產品品種研發。2017 年 8 月 4 日，本行聯合濟南海關舉辦了“新舊動能轉換暨濟南海關新型擔保模式推介會”。會上，簽出了“銀關保”新型保函，本行成為保函落地行。

案例

“銀關保” 新型保函

“銀關保”業務，是由濟南海關、青島銀行和太平保險三方合作開發的創新模式，推出了“企業申請 - 保險承保 - 銀行授信 - 海關受理”的新型保函處理流程。此種模式下，企業以較低成本更加便利地獲取了銀行保函授信，海關可憑銀行保函為更多企業，特別是中小型企业提供便利的匯總徵稅服務。

此次“銀關保”新型保函，是青島銀行與海關業務合作又一創新的落地。目前，“銀關保”新型保函模式在濟南關區及青島關區全面推開，並將根據海關總署的統一部署，逐步在全國範圍內推進，為廣大企業帶來實實在在的益處。



• 推出專項支持出口企業的貿易融資產品

2017 年，本行緊跟國家支持外貿工作的要求部署，創新金融服務外貿業務模式，加大了對進出口企業的支持力度。

案例

“銀貿通” 出口訂單融資業務

本行與青島市商務局合作推出專項外貿服務方案，針對中小型外貿出口企業的融資需求，以企業外貿經營的相關資料為參考，核定授信額度，且無需出口企業提供抵押或擔保，能夠有效解決中小出口企業融資難、融資貴的問題，進一步促進貿易便利化，全力支持青島市外貿行業的穩定增長。該業務得到監管部門、商務部門的高度重視，多次到本行調研。

支持地方經濟發展

本行始終深耕區域經濟，服務地方經濟的發展。大力支持青島地鐵、膠東機場、奧帆基地、世園會等省市重點項目建設；本行設立科技支行、港口支行、文創支行和地鐵支行，以專業化、集約化方式為科技型企業、文化傳媒及港口、地鐵軌道交通等重點領域提供綜合金融服務；代理省、市、區三級財政非稅收入收繳和國庫集中支付業務，參與了青島市城市道路專戶、國土資源保證金、棚戶區改造、城市環境綜合整治工程等專用賬戶資金管理；與青島市發改委、農委、總工會、人社局、科技局、教育體育局等建立了戰略合作關係，積極參與政府民生工程及政府類項目招投標業務。

截至 2017 年末，本行公司存款餘額 1,072.74 億元，較上年末增長 146.25 億元，增幅 15.79%；全行公司貸款餘額

（不含票據貼現）643.64 億元，較上年末增長 57.74 億元，增幅 9.86%。納稅額位居青島市納稅 50 強、山東省納稅百強行列。



支持重點項目建設

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

案例

水庫生態保護與綜合治理工程項目

本行貸款支持了萊西市產芝水庫生態保護與綜合治理工程項目。該項目通過鋪築產芝水庫東西兩側的防洪大堤、鋪設截污管道、對防洪大堤兩側設置防洪緩衝帶、綠化帶等綜合治理措施，一方面有利於大壩防洪搶險，提高城區的防洪能力，另一方面有利於促進產芝水庫休閒旅遊業及相關產業的發展，對帶動區域經濟發展具有重要意義。

土地整治業務

本行貸款支持了青島市國土局負責的土地複墾整治業務。本業務屬於服務三農和市級重大項目的綠色信貸項目，2017 年 10 月，本行貸款審批通過，為其辦理了中期流動性貸款。

• 做實民生金融

2017 年，本行民生金融板塊深耕財政、社會保障、住房公積金、土地儲備、房屋維修、行政事業、部隊、國有資產、出版、科研院所、大專院校、廣播電視、街道村民、

社會團體、業主委員會、醫療衛生、中央企業等多個板塊，成功競標多個大型民生金融項目。

案例

為停車場債提供資金監管服務

2017 年 1 月，威海市某公司上報的 10 億元停車場債順利取得批復，同時也確定了本行作為本次發行停車場債的唯一資金監管銀行。

2017 年 11 月 6 日，該公司 9.92 億元資金在本行順利到賬。

9.92 億元
2017 年 11 月 6 日，該公司在本行順利到賬，資金

· 做深上市金融

按照“上市金融要深做”、“類投行業務要細做”要求，結合上市金融業務特點，開展了上市金融業務的初步實踐，主導佈局投行業務板塊並指導分支行開展投資基金業務、股權投資業務、資產證券化業務、併購貸款業務等多個創新投行業務。



（青島銀行協助成立青島新三板智能物聯網戰略聯盟）

服務“三農”

本行積極回應國家支持“三農”政策發展的大方向，涉農貸款主要投向農田水利改造、農村道路交通、農村供水、棚戶區改造、污泥無害化處理等方面，支持現代農業加快發展，幫助廣大農村居民改善生產、生活。

根據“發展普惠金融”精神，本行積極履行做好農村金融服務工作的責任，持續在青島鄉鎮農村設立銀行網點，充分發揮金融支農作用，不斷加大對農村提供金融服務

的力度。截至 2017 年末共設立 21 家縣域網點。

本行積極支持農村支付環境建設和改善，結合農民支付需求特點，於 2017 年推出“借貸合一”助農貸款卡，為深化推進青島市農村支付服務環境建設工作，積極推動支付服務和產品創新貢獻一份力量。

截至 2017 年末，本行涉農貸款餘額 246.44 億元，較年初增加 6.32 億元，增幅 2.63%。

案例

本行貸款支持北墅水庫、高格莊水庫綜合整治工程

北墅水庫、高格莊水庫在萊西市的水利體系中佔有重要的地位。為增強防汛抗旱能力，確保城市供水安全和農業灌溉的需要，改善生態環境品質，本行貸款支持了北墅水庫、高格莊水庫綜合整治工程。通過該項目的建設，將迅速恢復北墅水庫、高格莊水庫防汛抗洪能力，消除安全隱患，為萊西市及下游地區國民經濟及社會的安全、平穩發展提供可靠的安全保障。



打造特色金融

• 港口特色金融初現規模

本行自 2014 年成立港口支行以來，以打造“差異化、特色化”支行、實現“港口人自己的銀行”為目標，堅持圍繞智慧港口，完成了從“融入”港口到“深入”港口的推進，正逐步實現以交易銀行為核心的港口金融業務發展。

本行結合港區客戶的特點，梳理出“123”原則，即一個中心——以客戶為中心；兩個思考面——客戶為何人，需求為何物；三個關鍵點——產品、服務、渠道，量身定制專屬服務措施：以“專屬理財”為突破口，打造品牌效應；以“流動銀行”為支撐，快速拓展客群；以“線

上服務”為載體，建立密切聯繫；以“名人監督”為支點，樹立服務口碑。

針對港口經濟的特點，圍繞相關產業設計開發一系列金融服務產品，為青島港提供全方位高質高效的服務，同時深挖青島港上下游客戶，打造港口產業模版以及服務平台，實現以交易銀行為核心的港口金融業務發展。開發上線網上營業廳，推廣 mispos、自助繳費終端、一卡通等，為港區企業、物流公司、場站、報關行等提供便捷服務。同時，與港口合作建立銀港通大宗商品質押監管平台，優化業務流程與完善風控措施。

• 地鐵金融初有成效

2017 年，本行在與青島地鐵集團有限公司簽訂戰略合作協定框架下，充分發揮了地方性法人銀行的優勢，積極開拓思維，敢為人先，在“地下”的戰役中佔得先機。

量身打造了地鐵結算中心，提供了包含銀行承兌匯票、保函等在內的綜合授信業務，提供上門收款業務、資金監管業務以及結構化存款和保本型理財產品、產業鏈金融以及金融 IC 卡一卡通。

本行已設立了地鐵大廈支行、五四廣場地鐵社區支行兩家特色機構。



（青島銀行地鐵大廈支行）

• 文化金融初步發力

本行緊緊圍繞山東省、青島市文化發展改革的總體部署，積極對接各類型、各層次文創園區、企業融資需求，開展了許多創新嘗試，以實際行動支持文創企業發展。在支持的項目中，既有萬達東方影都、青島世界園藝博覽會等國際知名文化基礎設施建設項目，也有青島軟體園、

中聯創意廣場等具有地方特色的文化基建項目，又有青島財經日報、青島出版集團等大中型企業單位融資項目和動漫、影視傳媒、文化創意等小型企業融資項目。

案例

山東省首家文創特色銀行

2017年12月28日，本行與青島市委宣傳部簽署全面戰略合作協定，共同推動設立了山東省首家文創特色銀行——青島銀行文創支行，將文創金融提升至總行戰略定位。未來五年內，本行將對文創企業提供100億元信貸資金，並優先安排信貸額度，將稀缺資源重點用於支持中小文創企業發展。

文創支行將針對不同文化企業的特點量身定制金融服務，如針對“輕資產”中小文化企業，力圖推出包括影視演藝貸、文化旅遊貸、創意版權貸、文創小鎮（園區）貸、“一帶一路”文化貿易貸等“文創金融”五大系列特色產品；針對高成長性、但融資風險也較大的企業，與

VC、PE等渠道業務合作，採用“投貸聯動”模式，打造貸、債、股三位一體的綜合金融服務體系，切實打通文化金融服務鏈條，真正惠及廣大文創企業。



（青島銀行文創支行揭牌）

· 科技金融持續創新

本行積極踐行國家“創新驅動發展”戰略，通過樹立明確的科技金融發展理念、打造獨特的科技金融運營體制、創新推出“專利權質押保險貸款”“集群貸”“銀政保”“信用貸”“融資租賃貸”“股權貸”“科技企業風險

分擔貸款”“稅貸通”等多款科技金融特色產品，探索出了一條科技與金融高效融合的特色化之路。2015年至2017年，僅科技支行已為青島市300餘家科創企業提供了近20億元的資金支援。

案例

科技企業“專利權質押履約保險貸款”業務

“專利權質押履約保險貸款”業務，是青島市知識產權事務中心牽頭組織實施，由本行與擔保公司、保險公司根據“收益共用，風險共擔”的原則合作，向青島市具有自主專利權的科技企業發放的，用於企業日常經營性支出的流動資金貸款業務。保險公司、擔保公司、青島銀行按照6:2:2的比例承擔最終的貸款損失。

本行貸款支持的一家生產高端綠光鐳射模組的技術公司成立於2009年，該公司擁有技術過硬的研發團隊和優秀的管理團隊，屬於典型的科技創新企業。公司新接到訂單需要籌集資金購買生產原材料，但尚有500萬元資金缺口。本行經過調查，認為該公司屬於科技創新企業，且有自主專利知識產權，符合貸款要求。經與保險公司、擔保公司合作，向企業發放流動資金貸款500萬元，以企業專利權技術為擔保方式，無需其他擔保，貸款利率較市場利率低30%，同時企業享受政府財政貼息和保費補貼。公司在獲得本行貸款資金支持後，迅速組織安排生產，訂單順利完成。

創新服務小微企業

為響應爭當小微企業的“雙惠”銀行的號召，2017 年 7 月 14 日，本行舉行發佈會，啟動小微企業“雙惠”工作，升級推出了“銀企惠通”產品，並成立“銀企惠通”俱樂部，為小微企業提供傳統金融服務，同時還推出小微企業財

富管理、財務諮詢、稅務規劃等創新舉措，打造小微企業綜合服務平台，一站式解決小微企業的金融服務需求。

產品與服務創新

創新金融產品	聯合青島市國稅局，合作推出針對青島市出口企業的“出口退稅賬戶質押託管貸款”業務；聯合青島市人力資源和社會保障局，合作推出小微企業創業擔保貸款業務；進一步理順科技金融業務，將部分成熟業務推廣全行開展，如科技企業專利權質押保險貸款業務等。
創新審批模式	優化小企業信管系統操作模板，在小企業融資申請中添加小企業特色類授信業務標識。
創新擔保方式	專利權質押保險貸款業務具體操作時，優質科技企業可以僅憑自有專利技術等知識產權作為融資的擔保方式。
創新還款方式	推進青島市政府小企業貸款轉貸基金業務，加大對小企業貸款的過橋資金支持力度。
拓寬服務渠道	加強與政府部門的合作，爭取從源頭上獲客。合作部門包括各地市經信委、稅務局、小企業服務中心、人社局等。



探索發展互聯網金融

2017 年，本行緊密圍繞市場需求和客戶痛點，持續推進金融互聯網的整體戰略佈局，著重加快移動金融的建設創新，逐步完善以手機銀行、海慧生活、微信銀行為主的移動金融產品框架。

持續探索互聯網技術與客戶服務模式的創新與應用

在企業客戶服務方面，本行對供應鏈融資平台進行了優化，完善了電子匯票功能，新增平台中的電子交易市場和企業理財等多項功能，逐步滿足企業在互聯網領域中的支付結算、擔保交易、融資理財等多維度服務需求，提升了企業的綜合金融服務能力。

在零售客戶方面，大力發展移動金融，對個人網上銀行持續優化和改進。新增線上電子國債購買及大額存單業務，將線下業務進一步向線上遷移。加快實施個性化營銷策略，繼續向資料驅動的精準營銷和服務平台轉型，向著打造開放互動的互聯網金融生態圈更進一步。

	2017 年		截至 2017 年末	2016 年		截至 2016 年末
類別	交易金額 (億元)	交易筆數 (萬筆)	累計客戶數 (戶)	交易金額 (億元)	交易筆數 (萬筆)	累計客戶數 (戶)
企業網上銀行	9,769.85	1,405.72	74,706	6,950.79	1,176.41	59,358
個人網上銀行	6,235.43	8,113.42	697,817	4,801.07	8,176.90	645,811
手機銀行	2,563.66	5,587.56	1,113,110	1,065.51	4,824.45	774,969

雲繳費平台

2017 年，本行全面推出“雲繳費”業務，實現青島港網上營業廳的跨行支付業務，進一步借助互聯網業務平台整合了線上線下優質資源，拓展公私客戶合作範圍，使覆蓋應用場景更加全面多樣化，使電子渠道的高效服務惠及更多人群。



供應鏈金融

本行繼續大力發展供應鏈金融業務。2017 年，本行為百雀羚、蒙牛等核心企業 900 餘戶經銷商累計發放貸款 11.61 億元，截至 2017 年末，貸款餘額 4.07 億元。



04

保護生態環境

發展綠色金融	30
推廣綠色服務	31
堅持綠色運營	32



發展綠色金融

按照國務院印發的《生態文明體制改革總體方案》、中國銀監會與國家發改委聯合印發的《能效信貸指引》以及中國銀監會發佈的《綠色信貸指引》，本行制定了《青島銀行綠色信貸政策》，內容包括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相關政策。本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、中國銀監會等相關政策制度，主動加強

綠色金融服務，並堅持推動綠色發展與商業可持續相結合的原則，加強對重點項目及重要領域的現場評估和風險防控。本行綠色信貸政策明確規定董事會負責確定本行綠色信貸發展戰略，指導高管層制定綠色信貸總體目標並負責監督評估。本行信貸政策中制定了綠色信貸經營目標和管理措施。本行還成立了由分管行長負責、各相關專業部門參與的專項領導小組，負責綠色信貸等工作的推進與落實。

落實綠色信貸政策

本行密切關注國家產業政策、貨幣政策、環保政策，強化綠色信貸政策的執行力，鼓勵對綠色信貸的投放，同時實行“兩高一剩”行業名單制管理，從嚴控制融資總量，嚴格執行壓退計劃。2017 年，本行綠色信貸項目貸款主要投入方向為農村及城市水項目、資源循環利用項目、城市公共交通運輸項目、垃圾處理及污染防治項目、綠色農業項目等。到 2017 年末，本行綠色信貸項目貸款餘額 73.17 億元，比同期增長 10.55 億元，增幅 16.85%， “兩高一剩”貸款餘額 23.40 億元，同比減少 3.83 億元，降幅 15.89%。

支持節能減排舉措

作為上市公眾銀行，節能減排、保護環境是本行義不容辭的社會責任，本行持續壓縮煤炭、鋼鐵、電解鋁等產能過剩行業、落後製造業授信總量，加大對有市場發展前景的先進製造業、現代服務業、文化產業、戰略性新興產業、現代信息技術產業和勞動密集型產業、傳統產業改造升級以及綠色環保等領域的支持力度。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。

案例

即墨市污水處理有限公司污水處理升級工程項目

即墨市污水處理有限公司升級工程項目，規劃總佔地 65,337 平方米，項目總投資 10,936.39 萬元，該公司自籌 3,936.39 萬元，本行提供項目貸款 7,000 萬元。

7,000

萬元
本行提供項目貸款



推廣綠色服務

2017 年，本行通過改進線上服務功能、增加線下服務設施，推動無紙化改造，進一步節約資源、方便客戶。

移動金融 3.0 成功上線

2017 年 9 月，本行移動金融 3.0 成功上線，實現從純交易型平台向營銷型交易平台轉型，力圖實現服務的全面開放和基於大數據分析的精準營銷，通過邀請碼、手機消息推送實現線下網點和線上協同營銷，向本行佈局線上移動營業廳邁出了重要一步。



多渠道拓展對賬渠道

拓寬銀企對賬渠道，提高對賬效率。新上線了電話和官網便捷對賬渠道，使客戶對賬工作更加方便、快捷。

推進無紙化建設 打造綠色、輕型化運營

2017 年，啟動銀行櫃面業務的無紙化項目建設，通過會計憑證電子影像生成及存儲，實現簡化業務流程、提升檔案管理、降低資源消耗的目標，該項目已於 2018 年 3 月份上線使用。

繼續提升自助渠道服務

至 2017 年末，本行企業網銀客戶和個人網銀客戶分別較上年增長 25.86% 和 8.05%，交易額分別增長 40.56% 和 29.88%；電子銀行渠道佔比達到 93.62%，較上年末提高 3.31 個百分點。共擁有自動取款機 102 台、自動存取款機 258 台、自助服務終端 122 台，合計 482 台自助設備，比 2016 年增加自助設備 14 台。



全面投入應用回單機 方便客戶就近辦理業務

2017 年，全面推廣使用回單機，不僅改變了以往需專人全部列印、人工派發、紙質回單因客戶不取而造成紙張浪費的諸多問題，還支持客戶到就近網點回單機自助列印辦理，不僅提升了客戶感受，也節省了本行近百人的服務人力。

在青島市推出網上代扣稅服務

2018 年初，本行與青島市國稅局、青島市地稅局和中國銀聯青島分公司聯手開發“稅銀聯合網簽扣款協定項目”，真正實現了“國地稅一方受理、兩方生效”的“一次都不用跑”網簽模式，由此搭建起貫通納稅人、國稅、地稅以及商業銀行之間的繳稅信息高速公路，讓涉稅信息在互聯網上“跑”起來，讓繳稅環節在稅務部門“快”起來，讓納稅人的獲得感“多”起來。得益於這項合作，青島市每年新增的 10 萬戶協議簽訂納稅人，都將享受到“一次都不用跑”的高效改革紅利。

堅持綠色運營

倡導節儉文化

本行大力倡導節儉文化，從一張紙、一滴水、一度電等有形節約到流程、效率、管理等優化改造等無形節約，都給予充分的重視。本行繼續推行“每週我巡視”制度，2017 年共巡視 45 期，從 2010 年開始共巡視了 379 期，從整體環境、安全檢查、環境衛生、服務設施、業務改進等多方面進行了完善和提高。

案例

市北支行集思廣益節能降耗

2017 年，市北支行樹立“勤儉辦行”理念，量入為出，優先保障基礎，確保總行核定費用、固定費用的合理開支，年度內制定代扣費用的合理壓降率，大力壓縮支行運營費用等費用的支出。支行下發了《關於在全行開展勤儉節約、節收增支的通知》，發出《綠色節能倡議書》，收集節能建議 56 條。經過支行嚴格管控與員工自發節約，全年共節約 40 餘萬元。

40 萬元
全年共節約

實施綠色辦公

2017 年，本行電子辦公系統和移動辦公模式繼續發揮便捷化、智能化和人性化作用，大幅減少文件流轉形成的紙張、電力、人力等耗費。同時，為切實給基層行減負，節約人力和時間成本，2017 年，在原有的固定視頻系統基礎上，增加 3 台移動視頻終端系統，倡導有分支行參加的會議儘量用視訊會議形式召開，有效節約各類資源。

建立運營考試系統。將原有筆試模式變為上機考試模式，實現了自動抽題、自動閱卷、自動統計分數的功能，有效節約了人力、紙張、油墨等運營費用成本。

推動運營管理綠色服務

· 集中作業中心正式落地 “總行工廠化” 初見成效

2017 年 7 月，運營集中作業中心正式成立，實現全行賬務處理集中化、業務流程標準化、風險控制即時化，標誌著本行運營正式步入“總行工廠化、支行輕量化”的集中處理時代。到 2017 年 9 月底，全面完成一期業務上收工作，順利完成青島市轄區 46 家分支行的同城票據提回和全行 115 家分支機構對公匯款業務的集中上收，日均業務量達到 1,200 筆，按工作量計算共釋放人力資源 40 餘人。

1,200 筆
日均業務量達到

• 綜合櫃員制全面開花 “支行輕量化” 顯現規模

截至 2017 年底，實施綜合櫃員制的網點已達到了 116 家，佔全行網點比例達到 91%，共減少運營崗位櫃員 125 人，部分櫃員充實到理財經理、零售經理等營銷崗位。



信息系統建設

項目建設方面，2017 年共建設項目 48 項，上線項目 28 項。同時，加強資料中心機房和運行管理，提高自動化運維水準。進一步優化系統架構、加強預防性維護、加強監控和巡檢、繼續完善業務連續性管理，提升運維管理智能化水準。

廢棄物二次利用

本行十分關注電子設備對環境的負面影響。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元件作為備品、備件重複利用，以延長相關電子設備的實際使用週期，降低因使用電子產品對環境產生的不良影響。

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

本行主要為客戶提供金融服務，在經營過程中未使用明顯包裝材料。

青島銀行 2017 年報廢處置電子設備表

項目類別	數量（台）
微機（主機）	155
顯示器	7
印表機	32
自助取款機	25
自助服務終端	6

註：上述數據的統計口徑為經過總行確認存在殘值且經總行統一處置的設備

採購管理

本行嚴格把控物資採購和廢棄物品處理關口。採購環節，本行對《青島銀行集中採購管理辦法》《青島銀行集中採購評審專家管理辦法》進行修訂，制定了《青島銀行招標管理辦法》《青島銀行招標評審專家管理辦法》，將產品的節能環保表現上升為採購標準，並逐步擴大供

應商審查範圍。招標文件或合同中明確供應商在遵守職業健康及安全管理、勞動法規和員工薪酬，以及環境保護等方面必須符合標準，並且聘請專業造價諮詢公司進行審查。

節約能源使用



青島銀行 2017 年能源消耗及溫室氣體排放表

類別	單位	2017 年
總部辦公用電量	萬千瓦時	443
總部辦公用水量	噸	14,354
總部辦公用油量	升	64,778
總部天然氣使用量	立方米	18,252
總部溫室氣體排總放量	噸二氧化碳當量	5,044.77
——直接溫室氣體排放 *	噸二氧化碳當量	177.73
——間接溫室氣體排放 **	噸二氧化碳當量	4,867.04

* 包括消耗天然氣及汽油的溫室氣體排放

** 包括消耗電力及市政供暖的溫室氣體排放

全行倡導五層之內不坐電梯、光線足不開燈、溫度適宜不開空調等做法，並形成下班後關閉水、電源、空調開關等習慣；建立飲水間剩水回收和保潔用水再利用機制，有效節水；通過“每週我巡視”和安保巡查，檢查大樓安保、水電等情況，並進行通報監督管理，將節約落實到每一個細節。

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，日常出車頻次明顯降低，車輛運行成本大幅下降。同時，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。2017 年，本行總部車輛累計排放氮氧化物 1.21 噸，二氧化硫 0.001 噸，顆粒物 0.12 噸。

綠色公益

本行積極組織了撿垃圾活動、環保健步行、植樹活動等社會公益活動。



(市北支行與青島大學附屬中學
“潔之隊”聯合開展環保宣傳和撿
拾垃圾活動)



(臨沂分行參加“生態臨沂 從我做起”
千人環保簽名活動)



(濱州分行每月組織青年員工進行街道衛生清掃)



(科技支行開展
“綠色家園 你我共建”植樹活動)



(濱州分行開展“綠色環保 你我同行”
公益活動 在健步賞花同時義務撿拾
垃圾)

05

積極回饋社會

提升客戶服務	38
依法合規經營	43
保障員工權益	47
助力公益扶貧	52





提升客戶服務

“服務溫馨”是本行的經營特色。2017 年 6 月和 9 月，本行分別榮膺 2017 年第十四屆“中國 500 最具價值品牌”和 2017 年第十二屆“亞洲品牌 500 強”，並在 12 月榮膺 2017 年國際“五星鑽石獎”獎項。2017 年 12 月，本行膠州支行、濟南舜耕支行、濟南濰源支行榮獲中國銀行業協會“中國銀行業文明規範服務五星級”稱號，我行東營分行營業部、淄博分行營業部、開發區支行、即墨支行榮獲中國銀行業協會“中國銀行業文明規範服務四星級”稱號。



提升服務品質

專業技能培訓

本行多次組織召開服務經驗交流及培訓。2017 年培訓主要包括大堂經理入職培訓、大堂經理服務意識與能力提升培訓、分行開業輔導、分支行溫馨化服務提升、理財經理服務制度解析、以及針對各分支行自身情況的定制培訓課程等。



為充分體現我行“以客戶為中心”的服務理念，積極回應消費者權益保護要求，強化員工公平對待消費者意識，2017 年，專門組織開展了大堂經理崗位服務手語培訓，邀請聾啞學校一級手語老師為大家演示講解了服務特殊客群的常用手語，包含迎賓問候、業務諮詢、業務種類、引導服務、存取款自助引導、密碼輸入等手語知識，針對廳堂可能遇見的特殊客群進行專項服務能力提升。



• 完善網點設施

本行對網點每一項服務設施實行定位管理，此外根據客戶的廳堂服務體驗需求，新增了具有人性化的服務設施，包括：廳堂電源安全絕緣塞、等候區便民紙杯架、網銀密碼遮擋板、現金支票練習本、週末及節假日放假公告等。



• 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。

2017年，本行豐富擴展移動外出服務功能，新增密碼管理、理財簽約、選卡號、電子現金查詢維護等交易，將櫃檯延伸，讓有特殊需求或有困難無法出門的客戶也可享受銀行服務，提升了整體服務能力。

• 服務評審及神秘人檢查

2017年，本行繼續召開服務評審會，每季度召開一次，對行內各機構上一季度的客戶表揚、投訴情況，以及分支行的服務情況進行統一評價，評審出其中的核心問題，並提出有針對性的解決方案，繼續促進全行服務水準持續改進與提升，不斷提高消費者滿意度。

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

創新金融產品和服務

• 積極推進“銀醫通”項目合作

2017年，本行在青島地區已簽約的7個“銀醫通”專案已全部落地。東營分行、B德州分行、淄博分行各新簽約“銀醫通”專案1個，其中已有2個完成系統上線並開始運營，實現院內診療自助辦理功能及銀行卡作為診療卡的功能。

• 新推出二維碼收款業務

2017年，本行面向餐飲商戶、農貿市場商戶、電子市場業主和各類中小貿易業主等客戶，推出二維碼收款業務，為商戶提供便利優惠的支付結算工具，解決商戶的收付款難題。

• 啟動二手房資金監管業務

2017 年，本行面向二手房貸款客戶推出首付款資金監管業務，有效確保二手房過戶交易過程中的客戶資金安全。

• 豐富產品線 滿足客戶多層次的理財需求

推出赴日簽證業務；引進兩家貴金屬公司，豐富了我行貴金屬產品系列；推出財源滾滾（單周尊享版）、財源滾滾（雙周）淨值型理財產品，梳理達 8 產品體系，增加新客理財產品，強化獲客能力，豐富了理財產品線，為客戶提供了更多的理財選擇。

2017 年 6 月 1 日至 2017 年 8 月 31 日在全行範圍內組織開展了“金融進萬家·惠及您我他”——2017 青島銀行第六屆“海融財富”理財節活動。陸續推出“惠結算”、“惠生活”、“惠繳費”、“惠開卡”、“惠體育”、“惠理財”六大優惠活動，採取線下和線上相結合的形式，為廣大客戶送上品種豐富的貼心理財盛宴和多種優惠活動。通過本次活動的開展，提升了本行在各經營區域內的零售品牌和影響力，增強了客戶粘度、提高了客戶規模，推進零售業務發展戰略向零售客戶精細化經營管理方向的轉型。



拓寬服務渠道

• 增設網點

指標名稱	單位	2017 年	2016 年	2015 年
營業網點	個	128	111	100
當年新增營業網點	個	17	11	24
農村營業網點（含社區銀行數）	個	4	4	3
社區支行、小微支行	個	17	15	11

• 自助設備

本行共擁有自助銀行 101 家、自助設備 482 台，向社會公眾提供取款、存款、轉帳、賬戶查詢、繳費等服務。

• 社區銀行和小微支行

截至 2017 年末，共設有 15 家社區支行和 2 家小微支行。

促進消費金融

本行積極貫徹執行國家發展消費金融的政策，充分發揮金融對居民家庭消費的支持和拉動作用，大力發展個人消費貸款。積極穩妥開展創新研究互聯網小額消費貸款產品，2017 年本行與知名互聯網公司合作開展互聯網小額消費貸款業務，全年累計發放貸款 25.51 萬筆、金額 13.06 億元，年末貸款餘額 9.65 億元。

針對已辦理個人住房按揭貸款的客戶推出“線上安居貸”產品，滿足客戶裝修、購車、結婚、旅遊等多方位融資需求，2017 年累計為近 4 萬戶存量住房按揭客戶辦理預授信，發放線上安居貸 1.43 億元。

繼續大力發展個人住房貸款，重點支持居民自住型購房貸款需求，2017 年末個人住房貸款餘額 241.29 億元，較年初增加 58.64 億元。

25.51 萬筆
全年累計發放貸款

241.29 億元
2017 年末個人住房貸款餘額

推動就業創業

本行大力發展小額擔保貸款，積極推動就業創業工作。截至 2017 年末，本行小額擔保貸款餘額 3.87 億元。2017 年，本行累計發放小額擔保貸款 1,222 筆，金額 2.36 億元，直接或間接扶持和帶動創業就業人員 3,000 多人。

3,000 多人
直接或間接扶持和帶動創業就業人員

保護消費者權益

本行根據《中華人民共和國商業銀行法》《國務院辦公廳關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》（國辦發〔2015〕81 號）、《銀行業消費者權益保護工作指引》（銀監發〔2013〕38 號）等法律法規，先後制定了《青島銀行消費者權益保護工作管理辦法》《青島銀行消費者權益保護工作流程》《青島銀行消費者權益保護工作應急管理辦法》《青島銀行營業廳服務管理辦法》等消費者權益保護專項制度，嚴格規範產品和服務提供的全過程，切實保護金融消費者合法權益。2017 年，本行按照《國家發展改革委、中國銀監會關於取消和暫停商業銀行部分基礎金融服務收費的通知》（發改價格規〔2017〕1250 號）要求，取消了對公小額賬戶服務費、1 年（含）以上單位不動賬戶維持費等收費、暫停收取本票和銀行匯票的手續費、掛失費、工本費 6 項收費。

本行以構建與消費者和諧共贏的消費關係為重要目標，始終將提升客戶體驗作為首要任務，構建起以優良服務促業務發展的良性格局和長效機制。本行從規範產品、服務設計入手，突出問題導向，通過六項“主動介入”管控機制，將消費者權益保護工作前置，確保消費者始終得到公正、公平和誠信的對待。同時，定期梳理和評估產品、服務標準格式合同中涉及消費者權益保護的條款，及時糾正不利於保護消費者合法權益條款；在理財產品銷售中，充分揭示風險；收費透明，在顯著位置公示銀監會“七不准”、“四公開”及本行服務收費名錄；關心特殊群體，為不能親臨櫃檯的特需客戶提供上門服務；推出語音驗證碼，方便視障人士使用網銀匯款；嚴守信息保密原則，確保客戶信息安全。

• 首創“青誠”消保品牌 持續普及金融知識

2017 年，本行創建“青誠”消保品牌，倡導真誠服務，保障客戶權益。同時，通過青島廣播電台“空中金融講堂”節目、微信公眾號、營業網點、視頻等管道持續開展金融知識普及；深入社區、企業、學校和軍營等，持續開展“3.15 金融消費者權益日”“普及金融知識萬裡行”“金融知識進萬家”“金融知識惠萬村”“防範打擊非法集資宣傳月”“反電信網路詐騙洗黑錢”等系列宣傳活動。本行已連續第四年榮獲“青島銀行業金融知識進萬家活動先進單位”榮譽稱號。

7 月 20 日，本行參加中國銀監會第 120 場例行新聞發佈會——青島銀監局消費者權益保護工作專場，以“突出特色 深化服務”為主題介紹了本行消保工作長效機制及消保工作創新做法，並回答了記者提問。

• 完善客戶投訴機制

根據中國銀監會、中國人民銀行關於消費者權益保護的管理規定，本行於 2017 年度對《青島銀行客戶投訴管理辦法》進行兩次修訂和完善。

建立健全 7×24 小時節假日客戶疑難快速處理機制，在線上、線下的服務流程中，嵌入客戶問題解決處理機制，將前、中、後台串聯起來，圍繞著保護消費者權益解決客戶問題，形成全行聯動，拒絕“冷漠”、“套路”、“行業慣例”，全面踐行青島銀行的“溫馨加放心 我們更努力”的服務理念，積極回應客戶需求，解決業務疑難。

截至 2017 年末，客戶投訴量 1,057 個，客戶投訴處理滿意度為 99.81%。

99.81 %
客戶投訴處理滿意度為

• 保障客戶信息和資金安全

2017 年，為保障客戶信息和資金安全，本行積極開展產品銷售專區管理及錄音錄影工作（下稱“雙錄”）。通過組織全行範圍內雙錄工作專題培訓、理財經理例會的形式加強指導，同時，組織全行範圍專項自查並隨機選取網點定期抽查，並根據監管最新要求及實踐中的常見問題，修訂並發佈了《青島銀行產品銷售專區及錄音錄影工作管理辦法（第二版）》。

同時，堅持規範消費者個人信息管理，2017 年制定了《青島銀行客戶信息安全管理辦法》，對客戶信息收集、存儲、使用作出明確規定並在業務辦理中嚴格執行。如嚴禁擅自向任何人、任何機構洩露客戶信息；嚴格個人征信報告的查詢使用操作流程，查詢個人貸款申請人及相關人員個人征信報告均取得其本人的書面授權，向人民銀行金融信息基礎資料庫提供貸款人及相關人員的信息均取得其本人的書面授權，並在借款人合同文本中以格式文本予以列示等。

• 反假宣傳

本行重點關注社區居民、中老年人、企業財會人員、個體工商戶、學校學生等人群，組織員工深入社區、學校、企業、車站，組織 2017 反假貨幣小超人網路知識問答、防電信詐騙、反非法集資、第五套 2015 年新版人民幣防偽特徵及識別方法講解與宣傳，普及宣傳冠字號碼查詢知識及殘損人民幣兌換標準等內容。共有 2,600 多人次參與，發放宣傳材料 14,000 多份，在各營業網點多次循環播放宣傳片，走進企業商戶 30 多家、學校 8 所，有效提升了社會公眾的反假意識及其反假識別能力。



依法合規經營

本行堅持合規經營的理念，嚴格遵守《商業銀行合規風險管理指引》等監管法規，制定《青島銀行合規風險管理政策》，夯實內控合規管理基礎，優化管理體制建設。構建業務部門、合規部門與審計部門三道防線，組織合規演講、合規問答、風險提示等宣傳形式，通過內控評審、虛擬支行、外聘評估機構、制定員工行為負面清單等方式，強化合規管理，切實防範風險。

內控合規管理

• 檢查機制

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

2017 年，按照監管要求開展了“三違反”“三套利”“四不當”“兩會一層”、金融市場業務、信用風險排查、市場亂象整治等自查及檢查工作。

• 制度建設

我行以打造順暢好用的“好制度”為目標，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。2017 年，我行對《青島銀行制度管理規定》進行了修正，實行制度責任終身制，擴大了制度徵求意見的範圍，並對制度的制定進行了規範。同時，在對全行五年制度建設工作進行總結提煉的基礎上，組織開展以標準化打造“好制度”活動，通過制定制度標準化模版和為制度添加操作指引等活動規範制度體系與制度制定，以制度的“兩查一評”為基礎，落實制度檢查與制度評價並行，合力打造好制度。

2017 年，我行印發《青島銀行合規風險管理規定》和《青島銀行制度管理規定（第三版）》，進一步完善內控合規管理政策制度，提升合規風險管理水準。

• 報告制度

本行建立了違規行為報告制度。2017 年，本行完成了《青島銀行 2016 年度內部控制自我評價報告》《青島銀行 2016 年度合規風險管理報告》《青島銀行 2016 年度操作風險管理報告》《青島銀行 2016 年度反洗黑錢風險管理報告》。

• 內審監督

本行按照 2017 年審計計劃開展了貿易金融業務專項審計、績效考核和穩健薪酬專項審計、金融市場業務專項審計等項目。受人力資源部委託開展了 21 個離任審計和經濟責任審計；按照監管部門的要求開展了“三違反”業務檢查；組織理財審計；組織開展新業務後評價；開展了濰坊分行、萊蕪分行的新機構後評價；開展了臨沂分行、濟寧分行的新機構輔導；組織了對 7 家支行的內部督導工作；虛擬支行對 11 家經營機構進行了替崗審計，並進行了跟蹤回訪；組織全行內控評審會 4 次；制定了《青島銀行消費者權益保護工作內部審計管理辦法》（〔2017〕493 號），持續完善全行內部審計管理。

• 反洗黑錢工作

本行按照中國人民銀行反洗黑錢相關法律制度要求，結合反洗黑錢工作開展的實際需要，制定了一系列相關制度，內容涵蓋反洗黑錢工作機制、客戶身份識別及資料保存、客戶洗黑錢和恐怖融資風險評估、大額可疑交易和恐怖融資交易監測、新產品（業務）洗黑錢風險評估、洗黑錢高風險業務識別、反洗黑錢協查、反洗黑錢宣傳培訓、反洗黑錢考核評估等方面，為反洗黑錢工作開展提供了制度依據。2017 年度，為了更好的提升我行反洗黑錢工作履職能力，進一步細化反洗黑錢工作要求，根據人行最新發佈的《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》（簡稱三號令）及其配套指引文件，並結合《法人金融機構反洗黑錢分類評級管理辦法（試行）》要求，對本行反洗黑錢制度進行了再修訂，使其更加完善和細緻，助推我行反洗黑錢工作有力開展。並根據中國人民銀行《關於加強開戶管理及可疑交易報告後續控制措施的通知》（銀發[2017]117 號）要求，對我行開戶時身份識別要求進行重申同時針對可疑交易賬戶控制措施做出要求，通過加強賬戶的事前、事中、事後管理，進一步提高我行對洗黑錢犯罪行為的防範打擊成效。

為提升我行反洗黑錢監測效果，2017 年根據人行三號令最新要求對監測系統原有大額及可疑交易規則進行調整，結合洗黑錢上游犯罪的可疑特徵建立自主監測模型並不斷細化調整，使之更加符合當前反洗黑錢工作形勢、滿足監管和風控要求。為進一步提升我行防範制裁、恐怖融資風險能力，我行對黑名單監控功能進行升級，引入道鐘斯黑名單資料庫，能夠有效阻斷和攔截洗黑錢、涉恐及制裁類名單交易。

本行始終積極開展反洗黑錢各項培訓宣傳活動。新員工入職前均進行反洗黑錢工作培訓，未經培訓的員工不得從事與反洗黑錢有關的崗位；分支行每月度至少展開一次反洗黑錢業務培訓，並建立反洗黑錢宣傳培訓檔案；每年總行組織舉辦全行範圍的反洗黑錢業務考試，以考代訓，提高員工對洗黑錢行為敏銳度，增強員工反洗黑錢意識。同時我行每年開展反洗黑錢宣傳月，通過進社區、進學校、進企業，結合廳堂知識講解和 LED 迴圈播放等方式，向客戶講解洗黑錢行為特徵和陷阱，使公眾更加準確地理解洗黑錢犯罪對個人及社會的危害進而遠離洗黑錢。

規範行為操守

本行制定了《青島銀行員工違規積分管理辦法》《青島銀行員工日常行為動態管理辦法》《青島銀行櫃檯業務人員行為禁令》《青島銀行員工違規舉報管理辦法》等制度，對本行員工的職業道德、職業紀律、職業形象、工作氛圍等進行了規範，引導員工遵守職業操守，有效加強行為紀律性。2017 年，我行未發生員工貪污訴訟案件。

2017 年，本行董事會繼續執行《青島銀行股份有限公司董事會與高級管理層及其成員職業規範與價值準則》，在明確董事、高管履職的各項義務和標準上，促進董事誠信、勤勉地履行職責，監督並確保高級管理層有效履行管理職責。

2017 年，本行監事會繼續執行《青島銀行股份有限公司董事會及董事履職評價辦法》《青島銀行股份有限公司監事履職評價辦法》及《青島銀行股份有限公司高級管理層及高級管理人員履職評價辦法》，從自評、監事會評價和外部評價等多個維度開展履職評價工作，持續規範和完善監事會對董事會、監事會、高管層及其成員履職情況的評價機制。

推進黨風廉政建設

本行始終嚴格貫徹金融行業及從業人員廉潔性建設相關要求，高度重視加強黨風廉政建設，堅決落實全行幹部隊伍廉潔自律管理，積極實踐監督執紀“四種形態”，強化從業行為管理，有效化解了各類風險隱患，防患於未然。

2017 年度，本行在嚴格執行落實《青島銀行關於黨風廉政建設和反腐敗工作意見》《青島銀行函詢制度》《關於落實黨風廉政建設黨委主體責任和紀委監督責任推進全面從嚴治黨的意見》《廉政談話制度》的基礎上，制定印發了《2017 年度黨風廉政建設總行黨委、黨委領導班子成員主體責任清單》《2017 年度黨風廉政建設紀委監督責任清單》，同時修訂完善了《青島銀行員工違規

舉報管理辦法》《員工負面行為清單》等制度，設置了違規舉報熱線及郵箱，暢通了違規舉報途徑。

同時，組織全行領導幹部簽訂了廉政建設目標責任書；全體領導班子成員，結合分管條線和責任分工，每年定期與相關條線、單位負責人談心談話，就從嚴治黨、嚴明政治紀律政治規矩、落實黨風廉政建設責任制等方面提出要求；堅持“任前廉政談話”制度，並延伸到關鍵崗位中層幹部和工作人員，做到了“全覆蓋”，對黨員幹部身上的問題早發現、早提醒、早教育、防止小問題變成大問題。

截至年末，本行未發生賄賂、勒索等腐敗案件。



案例

利用內部網站開展“每週一案”反腐倡廉教育，組織黨員幹部前往井岡山、延安開展理想信念教育專題培訓，進一步增強黨員幹部廉潔自律意識，增強拒腐防變能力。



及時信息披露

本行嚴格遵守香港聯合交易所有限公司證券上市規則等法規要求，不斷提高信息披露質量和透明度，維護股東及其他利益相關人的合法權益。2017 年，本行合規發佈

法定公告、持續開展主動信息披露，向資本市場展示本行的良好形象；首次發佈 ESG 報告，披露本行社會責任等方面的工作成果。

• 合規發佈法定公告

全年發佈定期報告 17 項、法定臨時公告 41 項。定期報告包括業績公告、年報中報、證券變動月報表；法定臨時公告內容涉及境外優先股發行、A 股上市申請工作進展、二級資本債發行、董事變更及股東大會會議材料等。

• 主動發佈自願公告

全年發佈自願性臨時公告 3 項，內容涉及達成重大戰略合作、青島青銀金融租賃有限公司開業運營等，主動展示本行業務發展亮點。

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。於 2017 年 12 月 31 日，本行在中國境內依法享有共計 183 項注冊商標專用權，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，借助青銀慈善基金會平台，申請註冊“青銀愛基金”系列商標，打造慈善領域商標序列，不斷提升企業經營軟實力，彰顯弘揚青銀慈善文化。在積極拓寬本行知識產權保護覆蓋領域的同時，充分尊重第三方合法權利，將知識產權保護理念滲透到經營管理的各個環節，嚴防知識產權侵權風險。本年度內未發生重大知識產權侵權事件。



保障員工權益

分類		於 2017 年 12 月 31 日		
		人數 (人)	比例 (%)	離職率 (%)
員工總數		3,545	———	5.42
按性別劃分	男性員工	1,617	45.61	2.60
	女性員工	1,928	54.39	2.82
按年齡組別劃分	30 歲 (含 30 歲) 以下員工	1,690	47.68	2.91
	31 至 40 歲 (含 40 歲) 員工	991	27.95	1.41
	41 至 50 歲 (含 50 歲) 員工	713	20.11	0.62
	50 歲以上員工	151	4.26	0.48
按地區劃分	山東省內員工	3,545	100	5.42
按學歷劃分	高中及以下學歷員工	58	1.63	———
	專科學歷員工	410	11.57	———
	本科學歷員工	2,480	69.96	———
	碩士學歷員工	583	16.45	———
	博士學歷員工	14	0.39	———
新進員工		425	———	———
少數民族員工		47	———	———

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，對降低派遣制員工比例提出了具體的方案，將通過轉正一批、保留一批、退出一批等方式予以消化解決，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，2017 年度，我行未僱傭童工，在經營過程中未有員工因工作負傷或死亡。

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

根據《勞動法》、合同相關規定，所有在崗勞動合同制員工均與我行簽訂了勞動合同。在用工管理上，依法制定《青島銀行考勤與假期管理制度》《青島銀行員工離職管理辦法》等內部規章及相關實施細則，依法保障員工各項勞動權利。依法為員工繳納基本養老、基本醫療、失業、工傷、生育等基本社會保險，並建立住房公積金以及企業年金、補充醫療等員工福利制度，提高員工的養老、醫療保障。



職業晉升

本行員工晉升主要分行政職務序列和專業序列兩種晉升途徑。行政職務序列晉升，結合工作實際，根據《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》等相關制度規定，通過行內競聘、舉薦等方式進行；專業序列晉升，是為拓展員工的職業發展通道，通過各專業序列管理辦法組織評審進行。



權益保障

• 薪酬福利

本行薪酬管理體系由固定薪酬、可變薪酬、福利性收入組成，其中，福利性收入包括住房公積金、社會保險、企業年金等項目。本行每月準時、足額發放工資，為員工繳納各項保險、公積金、企業年金等福利。我行實行標準工時制度，合理安排工作時間。本行按照《職工帶薪年休假條例》實施帶薪休假，員工根據規定履行請假手續後，即可享受帶薪年假。

• 服務保障

本行大力倡導“關愛文化”，建立了職工食堂、閱覽室、淋浴室、活動室等，提供了潔淨溫馨的工作環境和服務環境，並通過“本周我巡視”制度、“今天我發現”活動不斷加強和改善。

本行重視員工工作環境安全和職業安全，把保障員工人身安全作為重要目標。認真紮實的開展了高層建築火災撲救與逃生培訓等安全生產宣教工作活動，進行了應急預案演練和實戰應急演練。2017年，本行組織了安全月的學習答卷、安全事故警示教育、火災撲救與逃生、大堂式自助設備加鈔時突遇搶劫事件應急演練等活動。同時，開展了上崗前安全培訓，提高新員工安全常識和安全防範意識。

• 民主管理

總行每年召開一次會員（職工）代表大會，分支行每年召開二次會員（職工）大會。2018年3月30日，青島銀行第五次會員（職工）代表大會在總行五樓（509室）大會議室隆重舉行，來自全行的248名正式代表出席了大會。大會由行黨委委員姜福鑫同志主持。

大會通過了《關於第四屆工會委員會工作報告的決議》《關於工會財務工作報告的決議》《關於工會經費審查情況報告的決議》《關於青島銀行員工內退管理辦法修訂的決議》《關於青島銀行補充福利發放條件的規定修訂的決議》等七項決議。經過充分醞釀和民主選舉，產生了新一屆工會委員會和工會經費審查委員會。本次大會還選舉產生了我行第七屆監事會職工監事。

本行行內公開全部高級管理人員通訊聯絡方式，並保證暢通無阻，以使員工可通過登門面談、短信電話、群眾來信、電子郵件等方式就業務發展、內部管理等方面直接溝通，充分反映問題、提出意見和建議。

本行持續開展“今天我發現”活動。2017年，“今天我發現”活動共收集問題及建議徵集表839份，內容涵蓋業務系統改進、電子渠道完善、業務流程優化等方面，具有較強的代表性和參考意義。

關愛員工身心健康

• 體檢

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

• 健康知識講座

3月9日中午，本行工會邀請青島婦女兒童醫院原急診科主任通過現場講解、分支行視頻直播的形式，從常見的致命疾病、如何進行健康管理、科學的急救方式等方面進行了詳細的講解。本次講座不僅普及了健康知識，糾正了生活中的不良生活習慣和錯誤生活觀念，而且對如何應對突發狀況，緩解工作壓力、生活壓力、塑造自身健康體質起到了積極有效的引導作用。

員工人文關懷

• 幫助困難員工

為維護好職工的切身利益，本行2017年交納職工互助醫療保險11.98萬元，為職工辦理互助保險賠付217人次，賠付金額12.83萬餘元，並及時走訪探望職工及家屬，元旦春節期間向19名病困職工發放了救助金8.9萬元。



• 節日慰問

每年“五·一”勞動節、“三·八”婦女節、行慶日等到來之際，積極開展勞模、先進工作者走訪慰問、女職工保護專題活動，組織優秀員工欣賞音樂會等多項健康有益的活動。



豐富員工業餘生活

為豐富職工業餘文化生活，本行工會組織建設了員工之家，並不斷加以完善。目前，員工之家配有瑜伽室、健身房、閱讀室、育嬰室、職工書畫展覽區、乒乓球區、檯球區等活動區域，並配有男女更衣室、淋浴間、洗手間等配套設施。員工之家有完善的管理制度，不僅日常開放供

職工使用，還承辦了多次主題工會活動，例如元宵節猜燈謎、三八婦女節主題活動、職工健身培訓等。同時，共成立了15個職工俱樂部，2017年成立了3個，分別是自行車俱樂部、垂釣俱樂部和瑜伽俱樂部。

打造學習型組織體系

構建了以研究交流提升專業認知為目的的研究平台——樂研論壇，以內部學習提升業務素養為目的的學習平台——樂學講堂，以讀書求知豐富精神生活為目的的讀書平台——樂讀沙龍，形成了研究、學習、讀書“三位一體”的大學習氛圍，為推動青島銀行專業化、特色化、

• 樂學講堂

2017 年共進行了 5 期講座，培訓內容包括哈佛培訓案例分享、金融科技發展趨勢對中國經濟的影響、十九大後的銀行業發展趨勢和商務禮儀等。

• 樂讀沙龍

2017 年，樂讀沙龍共舉辦 11 期，分享書目包括《致加西亞的信》《螢幕上的聰明決策》《文明：烏托邦與悲劇》等內容豐富、題材廣泛的書籍，致力營造全行讀好書、同分享的良好氛圍。

• 博士後科研工作站

2017 年 11 月 10 日，青島銀行博士後科研工作站舉行 2017 年度進站、中期、出站答辯會。有一名博士後完成開題答辯，兩名博士後通過中期考核，三名博士後獲得全體評委一致同意，順利出站。此次博士後進站、中期和出站答辯會順利完成，標誌著我行博士後科研工作站

精細化轉型，提供強大的思想資源和智力支持，也為探索商業銀行尤其是城市商業銀行如何搭建研究服務體系，提供了試驗和實踐經驗。

• 樂研論壇

2017 年，共舉辦了 6 期，論壇主題包括：“中國銀行的明天在哪裡——雙軌戰略”“後利率市場化下的流動性風險”“公司客戶的戰略選擇和定位研究”“中國銀行家的新使命：重塑和經營資產負債表”“文創金融的模式和路徑探索”“機遇與挑戰並存——從銀行角度看資管新規”。通過傾聽一線、服務一線，調研一線，在分享研究成果的同時，將一線的聲音和智慧充實到研究成果中，提升研究成果的品質，強化研究成果的落地性。



（第七期“樂研”論壇）

從開題、研究設計、中期研究進展到順利出站的整個環節日漸完善，管理工作更加規範，進一步推進了課題研究與業務工作深度融合，提升課題研究應用水準，服務業務發展。

職業培訓與發展

本行高度重視員工培訓工作，根據全行發展規劃，不斷完善培訓體系，優化培訓項目，豐富培訓內容。持續推進中高層管理人員、專業技術人員和新員工的培訓工作，進一步提升全行員工的綜合素質水準和專業技術能力。2017 年全行共完成培訓 2,370 項，累計培訓 95,369 人次。培訓數量、培訓頻率、受訓人次等均較上年有所增長。

95,369 人次
累計培訓

• 實施龍躍計劃

本行開展的中高層管理人員培訓項目，旨在提高本行管理人員綜合素質，開拓視野、提升管理及風險控制能力，發揮管理人員的帶頭作用。2017 年本行組織中高層管理人員前往美國哈佛商學院、新加坡國立大學和英國劍橋大學邱吉爾學院培訓。



2017 年新加坡國立大學培訓



2017 年美國哈佛大學培訓

• 條線業務培訓

根據本行業務發展需求和人員業務能力提升的需要，定期開展業務條線的專業培訓，包括公司客戶經理定期的日訓、周訓和月訓，對公條線精英訓練營，服務掘金項目，大堂經理標準化和溫馨化服務集中培訓和客戶服務系統業務專題培訓等。



(2017 年對公條線精英訓練營)

• 新員工培訓

2017 年組織開展了新大學生、臨沂分行和濟寧分行新員工入職培訓，共計 230 人參加培訓。課程內容涵蓋我行企業文化、風險合規、基本業務知識和技能訓練，並新設了急救知識和壓力與情緒管理等課程。



(2017 年新員工入職培訓)

助力公益扶貧

作為社會一分子，積極履行社會責任是青島銀行的一貫原則。近年來本行一直積極履行企業公民責任，引導全行投身公益事業，開展定點扶貧、幫扶弱勢群體等活動，努力實現企業與社會的和諧發展。

2017 年 11 月 20 日下午，在本行 21 週年行慶到來之際，青銀人用另一種更有意義的方式慶祝青銀的“生日”——“青銀慈善基金會”揭牌儀式和“迎行慶，愛心一日捐”活動，為青銀慈善基金會捐款 200 萬元。



（參加儀式的嘉賓及 20 餘家愛心企業共同合影留念）



（“迎行慶，愛心一日捐”活動現場）

幫扶弱勢群體

2017 年，本行繼續推動“送金融知識下鄉”“關愛新市民子女”等工作，同時定期組織志願者為孤寡老人、留守兒童、殘疾人等提供志願服務，樹立了具有社會責任感的銀行形象。

案例

浙江路支行團支部聯合支行工會組織開展“愛在藍天下”活動，一起走進了藍天之家青島兒童福利院，帶著支行精心準備的生活和學習用品，給在福利院生活的患病和被遺棄兒童送去了關懷和溫暖。



案例

2017 年，麥島支行通過慈善公益品牌“CTWD”組織了多次公益慈善活動。主要方向為針對自閉症兒童的相關公益活動，以及關愛孤寡老人的走訪活動。

“來自星星的孩子” -- 自閉症兒童蔡佳源公益畫展



C.T.W.D 慈善公益品牌

“藍色行動，愛不孤獨” -- 大齡自閉症支持性就業講座



科教助學

本行在中國海洋大學、山東科技大學、青島大學等 6 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。

2014 年 10 月 18 日開始，青島銀行在安順市一中、二中設立了“勵志班”、“銘志班”，對 100 名品學兼優的學生進行資助，學生在 2017 年畢業並錄製了感謝視頻。

設立獎學金額及支助人數

大學名稱	起始年份	獎學金額（萬元）	贊助學生人數（人）
中國海洋大學	2011 年	50	80
青島大學	2011 年	50	100
山東科技大學	2012 年	50	100
青島科技大學	2013 年	30	300
青島理工大學	2013 年	30	100
山東大學	2017 年	50	100



2017 年員工志願者行動

活動時間	活動名稱	活動內容	地點
3 月 5 日	學雷鋒日主題活動	(1) 撿拾白色垃圾 宣導綠色環保 (2) 去青島市盲校為同學獻愛心	社區、海邊 青島市盲校
3 月 9 日 -14 日	保護環境、增添綠色	植樹節活動	市北支行、五四支行、濱州分行
4 月 5 日	軍民共建活動	理財知識宣講活動	海軍某部隊
5 月 4 日	擔當社會責任，愛心傳承公益	開展無償獻血活動	市北支行
6 月 1 日 -6 月 2 日	圓夢志願活動	自閉症兒童公益畫展	麥島支行
7 月 3 日	“讓黨旗更鮮豔”	浮山新區志願活動	浮山新區
8 月 28 日	藍色行動，愛不孤獨	大齡自閉症支持性就業講座	麥島支行
9 月 8 日	關愛自閉症兒童活動	看望自閉症兒童	城陽區青島以琳自閉症學校
9 月 28 日 -9 月 29 日	愛心幫扶活動	走進三大社區進行愛心幫扶大病致貧家庭	延安三路支行
10 月 26 日 -10 月 28 日	重陽節系列關愛活動	(1) 重陽節走進即墨老年大學慰問老人 (2) 尊老愛老敬老 重陽節送溫暖 (3) 九九重陽節，公益在行動 (4) 關愛老人——臨終關懷院系列活動	即墨老年大學 北仲社區 西海岸分行 臨終關懷院
11 月 13 日 -11 月 15 日	冬日捐衣物 環保又公益	整理收集廢舊衣物，進行愛心捐贈	香港中路第二支行
12 月 25 日	溫暖耶誕節，青銀獻愛心	耶誕節走進青島樂康老年公寓為老人們獻愛心，送溫暖	樂康老年公寓
9 月 -10 月	送金融知識進社區	金融知識宣傳月，走進社區進行金融知識普及工作	延安三路支行、台東六路支行、麥島支行、南京路支行、銀川路支行、東海西路第一支行、延安二路支行、東營分行、威海分行
3 月—11 月	送“金融知識下鄉”青年志願活動	改善農村金融服務、普及金融知識、構建和諧新農村	即墨、平度、萊西、西海岸、城陽各村鎮
4 月—11 月	關愛新市民子女志願活動	(1) 通過金融進課堂及“理財小達人”實踐課讓學生們掌握了基礎的理財觀念和方法，普及了金融防詐騙知識 (2) 園藝課堂為新市民子女搭建體驗平台，並於重陽節一起走訪慰問老人	青島平安二路小學



2018 年展望

2018 年，青島銀行將圍繞推動地區新舊動能轉換、服務實體經濟高品質發展，深化管理，主動合規，轉型創新，穩中求進，以新時代新作為，全力推動新發展。

經濟發展方面，積極做好對國家和地區重大發展戰略、重大改革舉措、重大工程建設的金融服務。政策資源向實體經濟傾斜，信貸規模優先投向實體企業。積極落實中央發展普惠金融要求，支持中小微企業發展壯大。以科技金融、投保貸等創新產品和服務支持高新技術企業發展，加強對創新驅動發展、“雙創”支撐就業等的金融支持。以港口金融、文創金融、服貿金融等特色經營模式支持本地經濟轉型升級。

環境保護方面，繼續探索升級線上服務质效，加快線上智能化發展步伐，持續優化移動金融+移動辦公等智慧運營模式，以櫃面無紙化、印章電子化、檔案影像化等項目建設降低物耗、能耗。繼續鍛造綠色金融、科技金融等發展特色，助推更多綠色節能環保企業加快發展。宣導節儉文化，加強內部管理，帶動全員節水、節電、節汽、節紙。

社會方面，全面加強金融消費者權益保護，繼續免費開戶等多項免費服務，積極開展金融扶貧、精準扶貧。推動青銀慈善基金發展壯大，繼續向貴州安順、山東省內大學等捐資助學。踐行關愛文化，增設職工俱樂部，使員工福祉不斷增加。

氣清能聚力，風正好揚帆。展望未來，我們要以習近平新時代中國特色社會主義思想為指引，積極落實中央和省市委政府要求，對當前的經營形勢全面分析、科學判斷、準確把握、應勢而謀，大力探索從無到有、從有到好的發展路徑和舉措，堅定信心，堅決行動，全員參與，全面提升，推動青島銀行邁入高品質發展新時代！



附錄

（一）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 2017 年 12 月 31 日止年度的 2017 年環境、社會及管治報告（以下簡稱“ESG 報告”）進行了有限鑒證。

一、董事會的責任

貴行董事會對貴行根據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》的披露建議（簡稱為“香港聯交所指引”）所編制的 2017 年 ESG 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 ESG 報告不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報。

二、我們的責任

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

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

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

三、實施的工作總結

ESG 報告有限鑒證工作的內容包括與主要負責 ESG 報告信息編制工作的人員進行詢問，並恰當地實施分析和其他程式。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式；
- 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 ESG 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 ESG 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 ESG 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 ESG 報告中；
- 核對 ESG 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 ESG 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式的範圍要小於為獲取合理鑒證所實施的程式的範圍，因此有限鑒證所提供的鑒證程度將低於合理鑒證。此外，我們的工作並不在就貴行系統和程式的有效性發表意見。

四、結論

基於上述工作程式及獲取的證據，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 ESG 報告沒有按照香港聯交所指引進行編制。

畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）
北京
2018 年 7 月 6 日

(二) ESG 報告指標索引

ESG 報告指標索引

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	32-34 頁	A1.1 排放物種類及相關排放數據	34 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）	34 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 描述減低排放量的措施及所得成果	32-34 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	33-35 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	32-34 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）	10 頁，34 頁
			A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	10 頁，34 頁
			A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	32-34 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	34 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	30-35 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	30-35 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	47-48 頁	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	47 頁
			B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	47 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	47-49 頁	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	47 頁
			B2.2 因工傷損失工作日數	47 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	47-49 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	51 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	47 頁	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	47 頁
			B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	不適用
B5 供應鏈 管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策	33 頁	B5.1 按地區劃分的供應商數目	註釋 1
			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	33 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	42 頁， 46 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	42 頁
			B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	46 頁
			B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程式	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	42 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	43-45 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	45 頁
			B7.2 描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法	43-45 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	52-54 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）	52-54 頁
			B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	52-54 頁

註釋 1：本行計劃在未來逐步披露。

(三) 讀者反饋

感謝您閱讀 2017 年《青島銀行股份有限公司環境、社會及管治報告》，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準，我們殷切期望您對本報告

進行評價，並提出寶貴的意見和建議，通過填寫反饋表，選擇以下任意方式將評價反饋給我們。

電話：+86(532) 81758306

傳真：+86(532) 81758888

郵箱：bgs@qdbankchina.com

地址：中國山東省青島市嶗山區秦嶺路 6 號 3 號樓

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！





BQD  青岛银行

青島銀行股份有限公司

BANK OF QINGDAO CO., LTD.