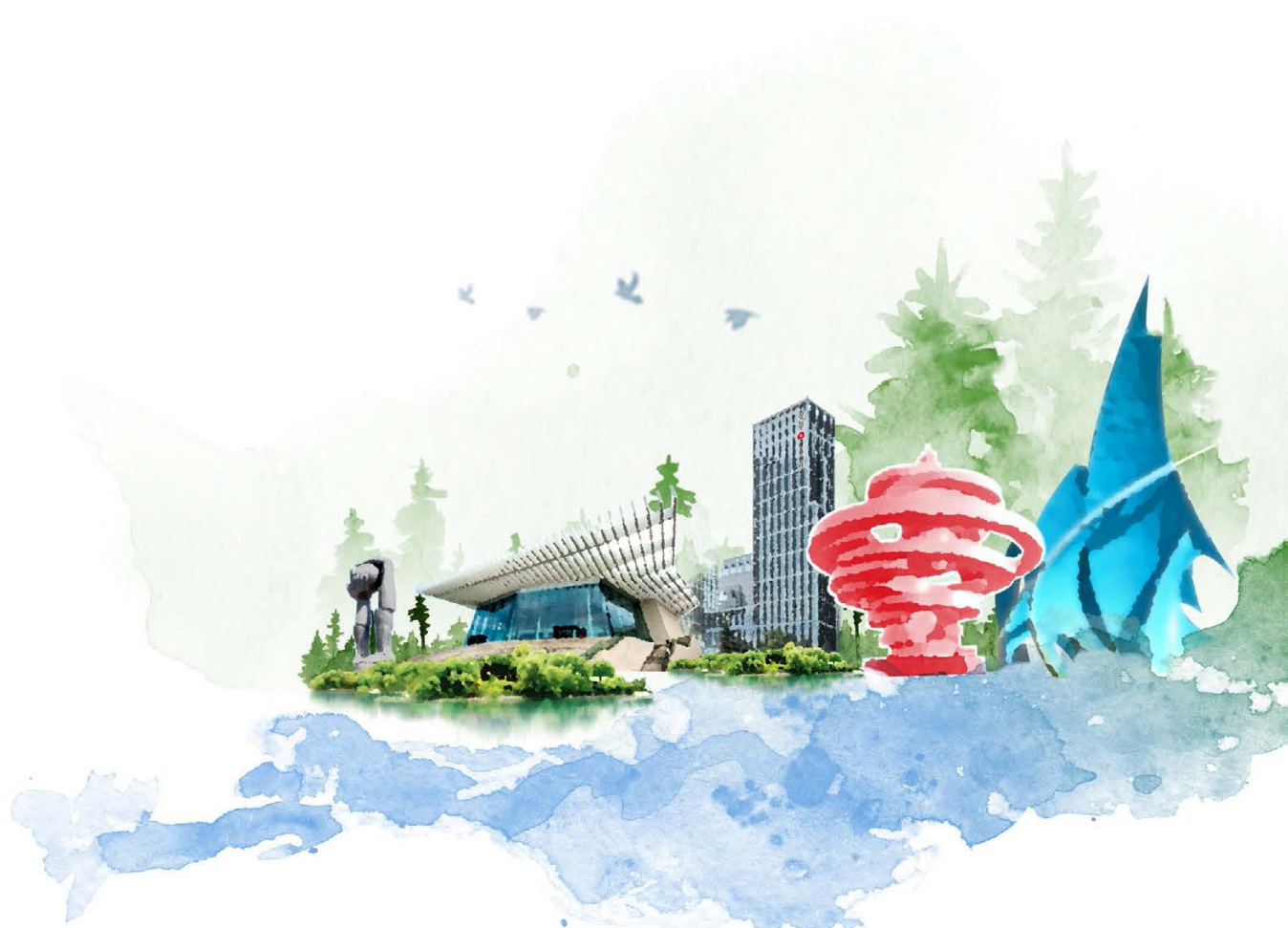


2018

青岛银行股份有限公司

社会责任报告



青岛银行股份有限公司

(于中华人民共和国注册成立的股份有限公司)

(H 股股份代号：3866)

(优先股股份代号：4611)

(A 股证券代码：002948)

目录

报告编制说明	03
董事长致辞	05
一、公司概况	09
二、社会责任治理	13
三、支持实体经济	19
四、保护生态环境	29
五、积极回馈社会	37
改进提升	61
2019 年展望	62
附录	63

创·新金融

美·好银行



报告编制说明

本报告反映了青岛银行股份有限公司（简称“青岛银行”“本行”“我们”）2018年在经济、社会、环境方面所做的努力和取得的成果，体现了青岛银行在提供金融服务基础上对社会责任承担和可持续发展理念的实践。

报告时间

2018年1月1日至2018年12月31日，部分内容超出此时间范围。

报告周期

年度报告

报告范围

本报告以青岛银行股份有限公司为主体部分，涵盖总行、分支行及附属公司，除特别注明。

编制依据

本报告根据深圳证券交易所发布的《中小企业板上市公司规范运作指引》以及香港联合交易所有限公司发布的《环境、社会及管治报告指引》的披露建议进行编制，并参考：

- 全球报告倡议组织《可持续发展报告指南(G4.0)》
- 中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》
- 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》
- 中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》

数据说明

报告中涉及的财务数据部分来自2018年度按国际财务报告准则编制的财务报表，该报表经毕马威会计师事务所独立审计。如本报告中财务数据与本行2018年年度报告存在冲突，以本行2018年年度报告为准。其他数据主要来自本行内部系统及附属公司、各分支机构统计数据，相关案例来自日常工作实践总结。除特别说明外，报告中所涉金额均以人民币作为计量货币。

报告保证方式

本行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性、完整性承担个别及连带责任。

本报告提请毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第3000号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》进行独立有限鉴证，并出具鉴证报告。

发布形式

报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版可在本行网站（<http://www.qdccb.com>）查询。

报告以简体中文编写，附英文、繁体文本，若有差异以简体中文版为准。

编制单位

青岛银行办公室

联系方式

青岛银行办公室

地址：中国山东省青岛市崂山区秦岭路6号

邮编：266061

电话：+86(532)81758306

传真：+86(532)81758888

邮箱：bgs@qdbankchina.com



董事长致辞



2018年，既是风云激荡、气象万千的新时代，也是追求美好、不懈奋斗的新征程。从国家层面来看，党的十九大战略部署开始全面实施，改革开放迎来40周年纪念，我国真正实现了从站起来、富起来到强起来。从青岛银行的发展来看，我们与时代同呼吸，与人民共命运，紧跟国家政策导向和山东省新旧动能转换，坚持可持续发展，以更好的业绩和更优的服务回报社会大众。

青岛银行股份有限公司
董事长

郭少泉

2018年，我们主动拥抱时代变化，全面贯彻落实党的十九大精神，深刻把握中央经济工作会议精神，以服务实体经济为己任，大力发展普惠金融，积极支持民营经济发展。我们聚焦国家发展战略，紧紧围绕山东省和青岛市发展重点，加大对基础设施建设、安居工程、新兴产业等实体经济支持力度；我们拓宽民营企业融资渠道，发布了提升民营企业的“十大举措”，创设发行了山东省首单信用风险缓释凭证，探索综合运用贷款、债券融资、投贷联动等多种渠道为民营企业纾困出实招；我们践行普惠金融理念，致力打造科技金融、普惠金融、农业金融三大产品线，创新推出“科创贷”“惠农贷”“惠营贷”等系列产品，打出了一套解决服务中小微企业、民营企业 and 三农的“组合拳”。

2018年，我们积极转变服务思维，探索“金融+科技+场景”的服务新路径。我们继续推动绿色服务，优先支持绿色金融以及节能环保项目等方面的融资，2018年末，绿色信贷投放余额94.85亿元，比年初增加21.68亿元，增幅29.63%；我们降低自身运营环境影响，启动运营管控平台项目，无纸化建设、电子印章推行效果初显；我们持续推进科技与业务的融合创新，加快手机银行智能化、个性化建设，推动接口银行纵深发展，创造全新发卡用卡模式，发行主打生活消费场景线上申请审批的青岛银行美团信用卡；我们推广“敬老服务新模式”，开展厅堂一体化服务营销管理模式，加强金融消费者权益保护，为客户创造惊喜式服务新体验，连续三年荣获全球服务业最具权威的奖项——“五星钻石奖”。

94.85 亿元 

绿色信贷投放余额

2018年，我们全面凝聚员工共识，大力倡导“以客户为根、以员工为本，以社会责任和股东回报为担当、以美好生活为追求”的核心价值观，积极回报社会大众。我们超前规划发展战略，未雨绸缪启动了“提升计划”，全方位谋求转型发展；我们深化合规文化和关爱文化，倡导主动合规，继续以合规拉开晨会演讲序幕，我们关注员工成长与成才，组织实施“雏鹰计划”，分别有42人和84人进入中层和经理级后备人才库，不断深化“532后备人才培养工程”；我们继续履行企业公民责任，积极广泛开展青年志愿活动，同时推动青岛市青银慈善基金会发展壮大，积极开展金融扶贫、精准扶贫和金融助学活动，2018年，本行（不含附属公司）共捐助507.5万元用于公益事业，其中75.3万元支持了3个乡村振兴项目和1个美丽乡村建设项目。

察势者智，驭势者赢。2019年，我国将迎来70周年华诞，我们将迎来A股上市后发展新起点和新战略规划实施的新开局。我们将以“创·新金融 美·好银行”为发展愿景，积极融入到国家改革开放和山东省新发展大发展的大局中，统筹协调经济责任、环境责任和社会责任，顺势而为、应时而动，以“A+H”全新面貌和全新格局，全力开启打造科技引领、管理精细、特色鲜明的新金融精品银行新征程。

董事长签字

郭少泉



青島銀行股份有限公司
行長

王麟

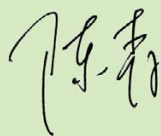
行長簽字

A handwritten signature in black ink, reading '王麟' (Wang Lin), written in a cursive style.

青岛银行股份有限公司
监事长

陈青

监事长签字



公司概况

公司简介	09
公司治理	10
关键绩效	11
荣誉奖项	12

公司简介

本行成立于1996年11月，总部设在山东省青岛市，前身是青岛城市合作银行、青岛市商业银行。本行经过多年积累，在公司治理、风险管控、IT建设等方面持续提升，已经形成“治理完善、服务温馨、风管坚实、科技卓越”的发展特色。2015年12月，本行H股在香港联交所上市；2019年1月，本行A股在深圳证券交易所上市。

本行向客户主要提供公司及个人存款、贷款、支付结算等服务和产品，通过零售银行、公司银行、金融市场三大业务板块驱动发展，形成更坚实的客户基础，塑造特色鲜明、高质量发展的新金融业务模式。本行业务发展立足青岛，辐射山东。报告期末，已在济南、烟台、威

海等山东省主要城市设有14家分行，分支机构总数达到134家，并先后成立了科技支行、文创支行等特色支行。2017年2月，本行发起设立了青岛青银金融租赁有限公司。报告期末，本行员工人数超过3,700人。

本行处于经济新常态、行业严监管以及金融科技重塑传统银行业务发展的关键时期。报告期末，本行各项经营指标位居省内银行业前列。报告期末，本公司资产总额3,176.59亿元，负债总额2,901.62亿元，资本充足率15.68%，不良贷款率1.68%，同比下降0.01%。报告期内累计实现净利润20.43亿元，较去年同期增长7.34%。

3,700^人



本行员工人数超过

3,176.59^{亿元}



本公司资产总额

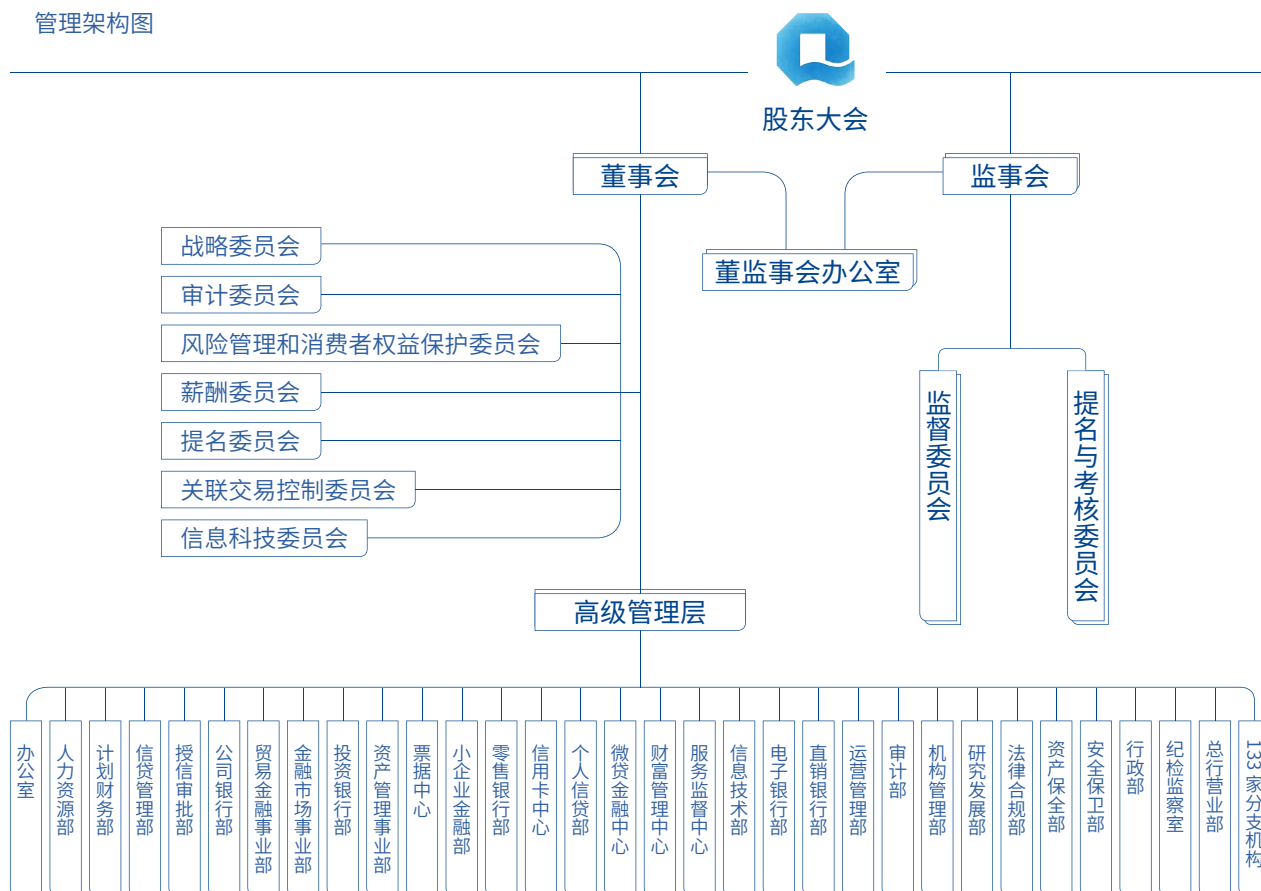
20.43^{亿元}



报告期内累计实现净利润

公司治理

管理架构图



本行按照境内外法规，建立了以股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的法人治理结构，制定了以《青岛银行股份有限公司章程》为核心，三会议事规则等公司治理专项制度为补充的较为完善的公司治理制度体系，明确了股东大会、董事会、监事会和高级管理层的权限和职责，形成各司其职、各负其责、相互制衡的公司治理运行机制。

本行将打造规范化、市场化、特色化的公司治理作为重要目标，按照行业监管要求和资本市场监管要求，持续完善公司治理机制，不断提升公司治理效能，以高质量的公司治理推动本行各项业务持续稳健发展。

报告期内，本行加强党的领导，将党的领导融入公司治理各个环节，将党委会讨论作为重大问题的前置程序；顺利平稳完成董监事会换届，不断优化董事会的多元化建设；根据《商业银行股权管理暂行办法》的要求，修订《公司章程》，进一步规范股权管理；董事会制定新的战略规划、推进完成A股上市、完善高管薪酬绩效管理制度、加强并表管理等，切实发挥了战略引领和核心决策作用；强化专门委员会的专业议事职能，持续提高


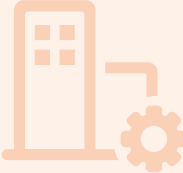

董事会的决策水平和运作效率；监事会深化对董事会和高级管理层及其成员的履职监督，深入开展财务、风险和内控监督，发挥监事会的监督作用。

股东大会是本行的权力机构。2018年，本行股东大会共召开会议2次，审议通过议案18项，听取报告2项。

董事会是本行的决策机构，向股东大会负责并报告工作。截至2018年末，本行董事会由15名董事构成，其中非执行董事6名、执行董事4名、独立非执行董事5名；2018年，董事会共召开会议17次，审议通过议案53项，审阅或听取报告54项。

监事会是本行的监督机构，向股东大会负责。截至2018年末，本行监事会由7名监事构成，其中股东监事1名，职工监事3名，外部监事3名。2018年，监事会召开会议8次，审议通过议案22项，审阅或听取报告47项。

关键绩效

指标类型	指标名称	单位	2018 年	2017 年
 经济指标	营业收入 ¹	亿元	73.65	55.68
	净利润	亿元	20.43	19.04
	基本每股收益 ²	元	0.37	0.47
	资产总额	亿元	3,176.59	3,062.76
	贷款总额 ³	亿元	1,263.87	980.61
	存款总额 ³	亿元	1,779.11	1,600.84
	平均总资产收益率	%	0.66	0.65
	加权平均净资产收益率 ²	%	8.36	10.80
	不良贷款率	%	1.68	1.69
	拨备覆盖率	%	168.04	153.52
 社会指标	资本充足率	%	15.68	16.60
	纳税总额	亿元	12.20	11.76
	公益捐赠	万元	527.50	738.00
	每股社会贡献值 ⁴	元	2.83	2.67
	员工总数 ⁵	人	3,781	3,545
	女性员工比例 ⁵	%	54.24	54.39
 环境指标	年人均培训次数 ⁵	次	26	27
	绿色信贷余额	亿元	94.85	73.17
	“两高一剩”行业贷款余额	亿元	27.23	23.40
	电子银行业务替代率	%	96.72	93.62
	总部办公用电量	万千瓦时	374	443
	总部办公用水量 ⁶	吨	23,180	14,354
	总部办公用纸量	百万张	1.19	1.31
总部办公用油量	升	62,736	64,778	

1 该指标为国际财务报告准则口径。

2 每股收益和加权平均净资产收益率根据《公开发行证券的公司信息披露编报规则第 9 号——净资产收益率和每股收益的计算及披露》（2010 年修订）计算。本行于 2017 年发行境外优先股，并于 2018 年发放优先股股息，因此在计算每股收益和加权平均净资产收益率时，“归属于母公司股东净利润”扣除了当年优先股股息，“加权平均净资产”扣除了优先股的影响。

3 2018 年末贷款总额未含应计利息，2018 年末存款总额含应计利息。

4 每股社会贡献值 = (年内纳税总额 + 支付员工工资 + 向债权人支付的借款利息 + 对外捐赠总额 - 因环境污染等造成的其他社会成本) ÷ 股本总数 + 基本每股收益。

5 该指标为本行不含附属公司数据。

6 总部于 2017 年 9 月起搬迁至新大楼，面积增大、楼层增高，新增景观及室外绿化用水，致使 2018 年全年总部办公用水量增幅较大。

荣誉奖项

颁奖机构	奖项名称	获奖时间
《中国融资》、香港中国企业协会上市公司委员会等八家机构	中国融资大奖 2017 年度颁奖盛典中“最佳企业管治奖”	2018 年 1 月
全国银行业理财登记托管中心	“2017 年度全国银行业理财信息登记工作优秀城商行”	2018 年 1 月
山东省公安厅	“全省单位内部治安保卫工作成绩突出集体”	2018 年 1 月
第九届网金联盟大会	“疯狂砍价，中秋好礼拿不停！”线上营销活动荣获“2017 年度银行业网络金融创新奖——最佳新媒体营销服务创新奖”	2018 年 3 月
香港上市公司发展高峰论坛	2017 “港股 100 强”中“新股最具增长动力奖”	2018 年 4 月
中国银行业监督管理委员会	2017 年青岛辖区银行业金融机构案防评级 A 级单位	2018 年 4 月
中国供应链金融年会组委会	第二届中国供应链金融行业标兵大奖“最佳供应链金融创新银行”	2018 年 4 月
青岛市人民政府	获“2017 年度地方纳税 50 强企业”第 17 位	2018 年 4 月
中国银行业监督管理委员会青岛监管局	荣获“小微企业金融服务先进单位”荣誉称号，其中“银政保贷款业务”荣获“2017 年度青岛银行业小微企业金融服务优秀创新产品”奖	2018 年 5 月
中国银行业监督管理委员会青岛监管局	2017 年青岛辖区银行业金融机构消费者权益保护考评一级单位	2018 年 5 月
英国《银行家》杂志社、中国社会科学院金融研究所财富管理中心、中央财经大学互联网经济研究院	“银关保”新型保函产品荣获中国金融创新论坛“十佳金融创新奖（对公业务）”	2018 年 6 月
世界品牌实验室	“中国 500 最具价值品牌”，连续第二年入选	2018 年 6 月
英国《银行家》杂志	入围世界银行 300 强，位居 286 位，较上年提升 86 个位次，也是本年度排名跃升位次最多的十家中资银行之一	2018 年 7 月
中国银行业协会	荣获“2017 年度中国银行业最佳绿色金融奖”	2018 年 7 月
中国银行业协会、香港银行学会和金融时报	第九届全国财富管理师评选大赛“优秀组织奖”	2018 年 7 月
世界品牌实验室	第 13 届“亚洲品牌 500 强”榜单位列 475 名，较 2017 年提升 11 个名次	2018 年 8 月
第十六届中国客户联络中心产业高峰论坛暨第十六届最佳客户联络中心及最佳管理人发布会	本行客服中心获得“2017-2018 年度中国最佳客户联络中心”和“中国客户联络中心最佳服务体验”两个奖项	2018 年 11 月
全国银行业理财登记托管中心	中国理财网发布的“2018 上半年全市场银行理财业务评价”中，荣获综合能力全国城商行第 9 名	2018 年 11 月
金融时报	“2018 中国金融机构金牌榜·金龙奖”颁奖典礼中荣获“年度最具竞争力中小银行”和“年度最佳零售金融中小银行”	2018 年 12 月
世界品牌实验室	连续三年蝉联服务业专业奖项——“五星钻石奖”	2018 年 12 月
中国银行保险监督管理委员会	《金融知识智能平台的构建与应用研究》课题荣获“2018 年度银行业信息科技风险管理课题研究”一类成果	2018 年 12 月

02

社会责任治理

社会责任理念	15
责任治理体系	16
利益相关方沟通	17
实质性议题分析	18





社会责任理念

愿景

创·新金融 美·好银行

核心价值观

以客户为根、以员工为本，以社会责任和股东回报为担当，以美好生活为追求

战略目标

成为科技引领、管理精细、特色鲜明的新金融精品银行

核心竞争力

卓越的客户体验、领先的金融科技、强大的风险营治、精细的内部管理

服务理念

温馨加放心 我们更努力

青银作风

树正气、提凝聚、讲团结、促发展

企业文化要素

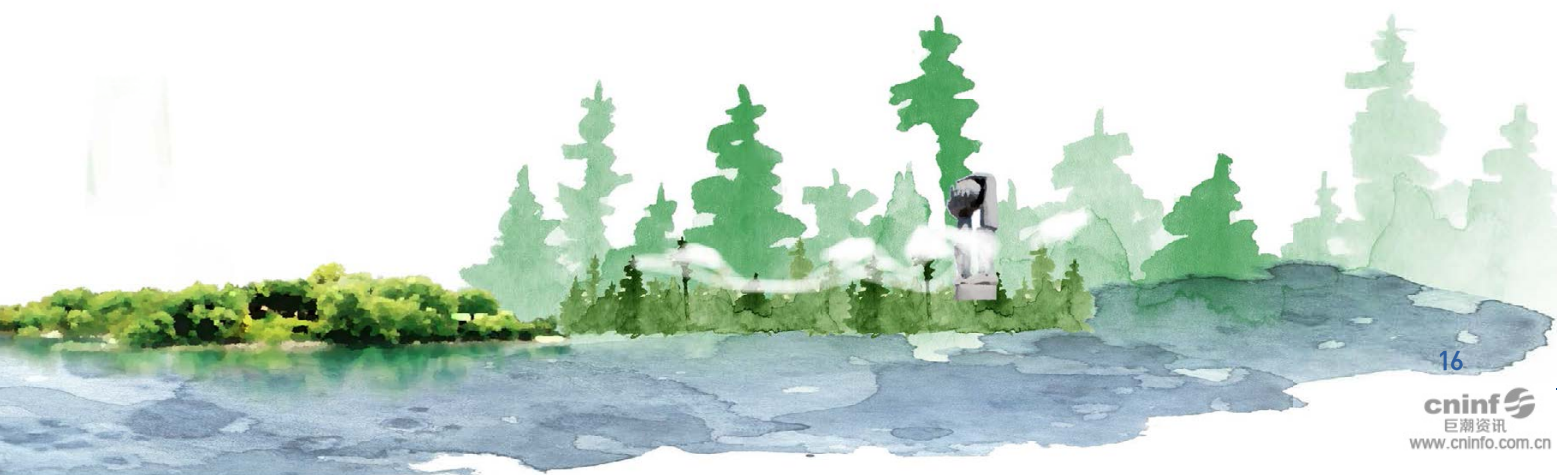
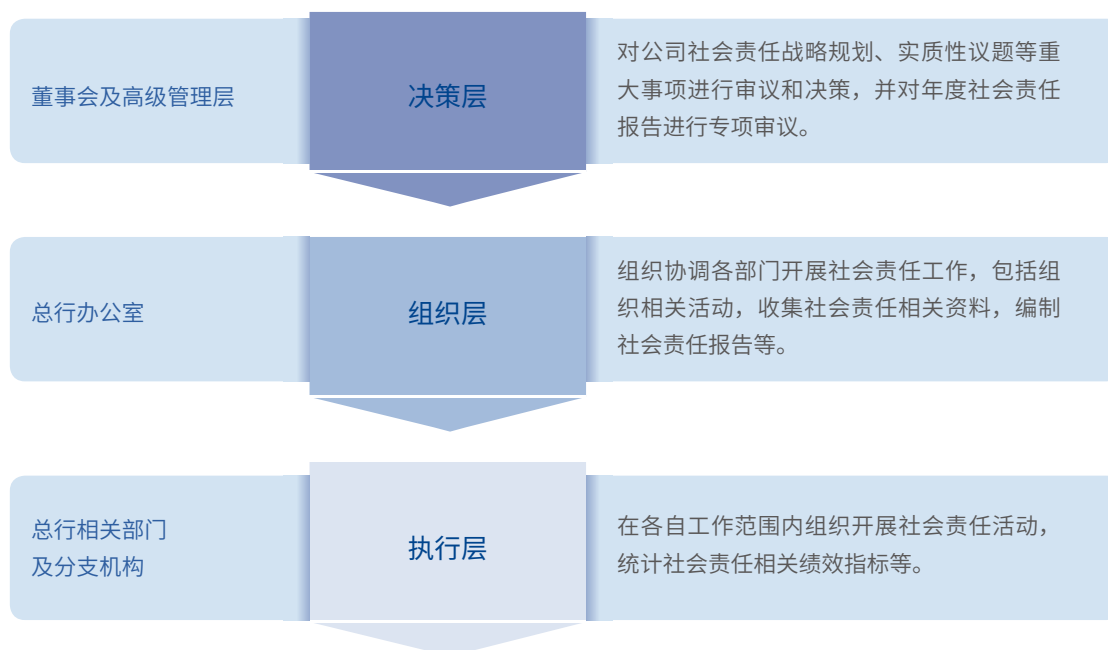
关爱文化、服务文化、内控文化、风险营治文化、执行力文化、节俭文化、爱岗敬业文化等



责任治理体系

企业社会责任管理架构

本行企业社会责任工作由董事会统筹，在高级管理层的领导下，由总行办公室负责推进和实施。依据《青岛银行年度社会责任报告编制及披露管理办法（试行）》，总行各部门及分支行相互配合、分工协作，共同开展与推动社会责任工作。本行坚持社会责任与经济责任并重的发展理念，在信贷政策制定、客户群体遴选、金融产品设计等过程中，前置本行社会责任管理的理念和原则。



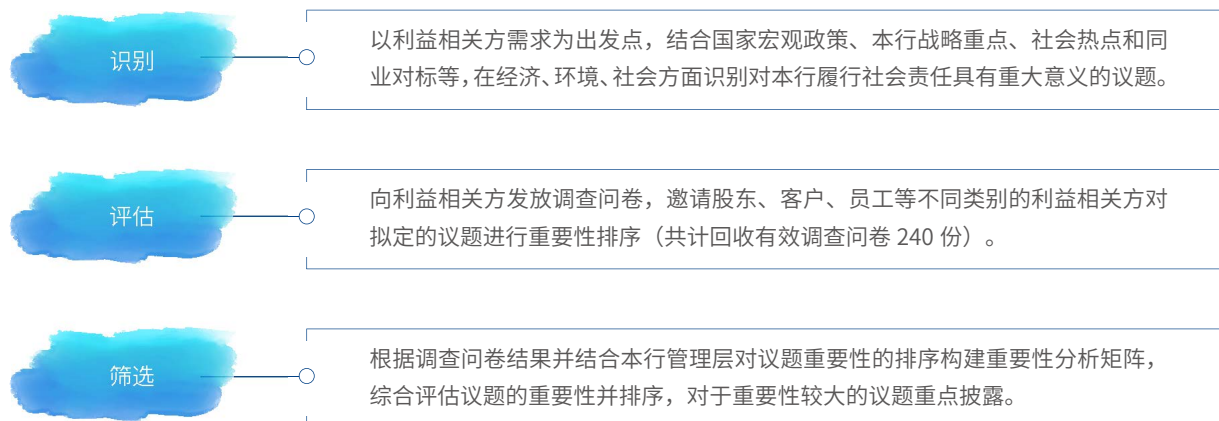
利益相关方沟通

为了解利益相关方的期望和诉求，本行在日常工作中与利益相关方建立多种沟通渠道，并逐步形成常态化沟通机制，通过会议、报告、讲座等多种形式加强与重要利益相关方的沟通，提高本行社会责任治理的能力和水平。

利益相关方	期望与诉求	沟通方式	回应举措
 政府	支持实体经济 落实宏观经济政策 推动地方经济发展 发展普惠金融	政策文件及指引 工作会议 信息报送 专题报告	积极推进供给侧结构性改革， 落实“三去一降一补”政策 支持重点项目建设 大力发展普惠金融 探索发展互联网金融 创新服务小微企业 改善营商环境
 监管机构	符合监管要求 维护金融稳定 承担社会责任	监管政策 检查与监管 工作汇报	加强内部控制建设 推进党风廉政建设 助力公益扶贫
 股东	持续稳健经营 提高盈利能力 提升股东回报 提升公司价值	股东大会 信息披露 业绩路演 投资者调研与交流	完善公司治理结构 制定公司发展规划 及时披露信息 加强投资者关系管理
 客户	提高服务品质和效率 提供丰富的金融产品 保障信息和资金安全 拓宽服务渠道	营销活动 客服热线 问卷调查 微信、网银等数字化平台	提升客户体验 创新金融产品 发展消费金融 保障消费者权益 增设营业网点 普及金融知识
 员工	提高薪酬福利待遇 保障员工权益 职业培训与发展 丰富业余活动	工会 职工代表大会 座谈会 意见反馈 慰问走访	完善薪酬激励与福利体系 多渠道收集员工建议 健全培训体系 组织建设员工之家 帮扶困难员工
 供应商	公平采购 合作共赢	谈判 合同协议 招投标	建立采购管理制度 加强业务合作
 合作伙伴	互惠合作 沟通交流	会议 合作项目	银关合作不断加深 加强同业交流合作
 社区	关心弱势群体 组织公益活动	走访 座谈会	捐资助学 员工志愿者行动
 环境	低碳环保 可持续发展	节能减排政策 绿色公益活动	绿色金融 绿色运营 绿色公益

实质性议题分析

本行以利益相关方需求为出发点，结合国家宏观政策、本行战略重点、社会热点等，提炼相关议题，同时，结合利益相关方调查问卷，对议题进行重要性评估，筛选出在报告中重点披露的实质性议题。



重要性分析矩阵



03

支持实体经济

贯彻落实宏观政策	21
支持地方经济发展	21
大力发展普惠金融	27
探索发展互联网金融	28





贯彻落实宏观政策

本行准确把握中央经济工作会议精神，深化供给侧改革，巩固“三去一降一补”的成果，通过名单制、行业限额等手段推动行业结构切实调整，对“两高一剩”及压缩退出类行业进行总量压退，促进经济结构优化升级。加强对存量风险资产的清收、处置和化解力度，加大合规和风险考核的权重，调整隐性不良资产经济成本考核，科学合理问责。

积极推进供给侧结构性改革，落实“三去一降一补”政策。本行全面贯彻落实党的十九大精神，贯彻新发展理念，坚持质量第一、效益优先，以供给侧结构性改革为主线，认真践行创新、协调、绿色、开放、共享发展理念，按照银保监会关于金融支持实体经济发展相关工作要求，进一步提升服务实体经济的质效，加大对经济增

长、调结构、促转型、增效益、惠民生、防风险的力度，全力支持去产能、去库存、去杠杆、降成本、补短板，提高信贷供给对需求变化的适应性、主动性和针对性。体现为加大对高新技术产业、高端制造业、新一代信息技术产业、蓝色海洋经济、战略新兴产业、绿色信贷项目、重点建设项目的信贷投放；通过银行业债权人委员会运作机制，采取降低贷款利率、减免欠息、调整还款期限和还息频率等方式，帮助暂时遇到困难的企业实现产业转型升级，降低融资成本；严格控制对高耗能、高污染、产能过剩行业企业的信贷投放；通过诉讼清收、债务重组、债权出让等方式加快推进“僵尸企业”出清，优化信贷资产结构，有效降低不良贷款占比。

支持地方经济发展

本行始终坚持金融服务地方经济发展，加大对基础设施、民生工程、中小企业、民营企业的支持力度，为山东省经济转型升级提供强劲支撑。同时，加强资管业务专业化运作，在居民服务、基础设施建设等重点行业，通过债券等资产投放形式提供融资支持；有效对接企业融资

需求，提供包括理财直接融资工具、结构化融资、定向增发、大宗股票交易等综合金融服务方案，切实缓解企业融资困难，激发经济发展动力，促进经济提质增效。

支持重点基础设施项目

本行在青岛市重大项目建设、优势特色产业发展、民生金融服务等方面展开全面合作，全力支持山东省经济建设。

案例

青岛某投资有限公司是即墨区国有公司闲置资产盘活工作实施主体之一，承担了青岛汽车产业新城区域资产盘活处置工作。因该公司自有资金不足，本行审批通过授信敞口 6 亿元专项用于其盘活青岛汽车产业新城区域闲置资产。2018 年，在授信额度紧张的情况下，本行克服困难为其实际发放贷款 8,000 万元，后续 5.2 亿元授信资金将根据企业实际需求逐步发放，为即墨区新旧动能转换重大工程贡献了力量。

案例

某工程属山东省新旧动能转换重点工程项目。主体工程于 2017 年 6 月 1 日动工，计划工期 36 个月，本行根据项目实际情况给予该建设集团有限公司综合授信额度 6 亿元中期流动资金借款，期限三年，用于该工程项目的相关支出。

● 做实民生金融

2018年，本行结合山东省新旧动能转换契机，高度关注经济政策变化，深化民生领域合作广度和深度，以支持地方项目建设、为平台公司提供融资支持、购买地方债等方式，探索“交易银行+投行”的产品搭建思路，以综合授信、并购、发债等产品介入，做大做强民生金融业务。

本行积极参与民生类重大项目投标，进一步拓宽银政合作领域，先后完成住建部公积金系统同德州、淄博、济宁等多家分行的业务对接，以及青岛、济宁地区的公共资源招标系统对接；成功上线山东省非税第三方支付缴款平台，顺利对接青岛市财政非税线上微信支付系统；成功中标青岛房屋维修资金管理银行。

● 做深上市金融

按照“上市金融要深做”及“类投行业务要细做”的业务发展思路，结合上市金融业务特点，本行开展了上市金融业务的初步实践，主导布局投行业务板块并

指导分支行开展上市金融业务、投资基金业务、并购贷款业务等多个创新投行业务。



并购贷款业务初有成效

在并购业务领域，有多笔并购贷款业务已落地或在审批中，业务经验日益成熟。



案例

本行为某发展集团提供并购贷款5,600万元，期限三年。此并购贷款金额占此次并购交易价款的59.76%。该笔业务系该集团首次在本行申请的授信业务，本行以该笔业务作为突破口，建立与该企业的业务联系，为后期深入合作奠定基础。

5,600 万元

本行为某发展集团提供并购贷款



基金业务克难前行

本行通过与基金业协会的密切合作，克服了资管新规、中基协窗口指导等限制因素，实现了业务的良好发展。2018年，本行新增托管基金达到27笔，基金总规模超过59亿。



案例

2018年，青岛市人民政府设立3,000亿元新旧动能转换基金，以政府出资引导带动金融和社会资本投向新旧动能转换重点项目和重点领域。由青岛市创业投资引导基金管理中心参股成立的“新旧动能转换”子基金保管业务在本行成功落地。该基金总规模2亿元，截至2018年12月底，存款余额5,500万。

5,500 万

存款余额

服务三农

2018 年，本行成立振兴乡村工作领导小组，由总行小企业金融部承担日常组织协调工作，全力支持乡村振兴工作，努力提高服务三农实体经济的效率和水平。截至 2018 年末，本行涉农贷款余额 255.15 亿元，涉农贷款余额较 2017 年末增加 8.17 亿元，增幅 3.53%；青岛辖区涉农贷款余额 101.16 亿元，其中，本行试点支行——平度支行 2018 年发放 3 笔农村承包土地经营权贷款，贷款金额共 450 万元。



平度支行走访新型农业企业

● 制定尽职免责管理办法，完善相关制度

2018 年，本行制定《青岛银行普惠金融授信业务尽职免责管理办法》，其中对于涉农授信业务和扶贫授信业务的尽职免责做了详细说明。本行将农业特色业

务作为 2018 年一项重点工作推动发展，制定和完善了相关管理办法，包括惠农贷、林权抵押贷款管理办法和农村承包土地经营权抵押贷款管理办法等。

● 重点推动三农业务，与专业担保公司开展合作

本行积极开展金融创新，加快农业新旧动能转换，与国家政策性农业担保公司合作，推出解决“三农”企业经营周转资金的“惠农贷”业务。该业务由本行和政策性农业担保公司按照“风险共担”的原则为“三农”

企业的贷款承担风险，解决了农业企业缺少银行贷款抵质押物的难题。同时，有财政能力的部分地区政府，还对贷款企业进行利息补贴。

● 选取特色支行，重点推动农业业务

2018 年在全行选取了 4 家惠农特色支行，重点开展惠农特色业务。针对特色支行，总行组织每周工作总

结，每月培训，在政策方面给予一定的倾斜，并及时汇总解决业务开展过程中遇到的困难和问题。

案例

近年来，青岛崂山脚下的王哥庄村因王哥庄大馒头产业得到了区、街道的精心培育和大力扶持，这一特色产业持续健康有力发展，越来越红火。2018 年 9 月，恰逢本行王哥庄支行开业，为有效破解农业融资难、融资贵的问题，支持当地加工企业发展，为一家馒头加工企业提供了“惠农贷”业务，解决了企业燃眉之急，积极落实了中央和省市有关强农惠农政策，促进了农业适度规模经营主体发展。

支持传统企业转型升级

本行积极践行国家“创新驱动发展”战略，结合新旧动能转换思路，积极调整信贷政策、全面对接具体项目、创新融资方式，为目标客户提供“一点介入、联动营销、综合解决”的综合金融服务方案，对传统企业转型升级提供有效金融支持。

案例

本行与青岛一家集团企业正式签署战略合作协议后，为其提供了通知存款、保本理财、结构性存款等综合金融服务，实现了集团自有资金的保值增值。随后，针对集团内一家公司运营的新能源电力电子实验室和电气产品实验室项目的建设，本行提供了9年期的基础建设项目贷款3,000万元，用于其实验室检测设备的采购，支持项目的建设运营。2018年下半年，本行针对集团缺乏启动实验室资金的情况，又提供了3年期流贷5,000万元，继续支持集团各大实验室的运营发展。

3,000 万元 

基础建设项目贷款

5,000 万元 

又提供了3年期流贷

案例

青岛某科技股份有限公司是本行重点优质客户，与本行在授信、结算等方面保持长期密切合作。针对公司重点工作之一——高分子复合材料项目，本行以企业急需的贷款和银行承兑汇票为主进行授信，截至2018年末对其批复授信总额2亿元。



打造特色金融

● 港口特色金融初具规模

本行积极贯彻蓝色金融战略，加强海洋经济服务。为更好服务港口业务，本行紧跟港口发展布局，专门设立港口支行为青岛港及港口客户服务，在大港、前湾港、董家口港三大港区均设有办公网点。在金融方面，本行十分重视服务方式与产品的与时俱进，根据港口实际经营特点，设计开发了一系列特色产品提升服务能力。

本行开发上线“青岛港网上营业厅”，该系统与企业收费系统对接，实现本行支付平台与跨行支付平台的

整合，与人民银行支付清算中心对接，支持多家银行账户跨行支付功能，并可实现系统自动计费、委托代扣等功能，大大提高了港口与客户双方工作效率。

开发港口一卡通，提高港口客户便利；建立物流场站行业支付模式，在港口与场站推广对接缴费系统的MISpos、自助收款机等，实现非现金结算，提高效率并减少人工成本；建立个性化现金管理系统，满足集团资金管理需求；为港口及上下游码头、物流、场站、进出口企业提供综合授信、贸易融资多种融资方式。

● 地铁金融初有成效

本行地铁金融业务深入开展。根据地铁日常资金需求为其提供了包含银行承兑汇票、各类保函等在内的综合授信业务；参与国开行牵头的地铁项目银团贷款，继续参与青岛地铁集团有限公司中期票据的发行及承销，并成立地铁大厦支行和五四广场社区支行专门服务地铁，匹配了协议存款、结构化存款、保本理财等产品，为其提供了优质的资金增值服务；量身打造地铁结算中心，实现本行企业网银与企业财务系统的直接对接，为集团企业提供了灵活的资金管理方式，并制定了详细的上门收

款方案，承担了青岛首批4条地铁线路的上门收款服务工作。

积极支持地铁项目建设及运营，本行围绕其产业链深耕细作，一方面横向延伸，与地铁金控公司、地铁资源开发等板块展开合作；另一方面将逐步向地铁产业链上游延伸，通过闪收付供应链平台，实现地铁与其供应商之间的资金闭环结算，同时基于地铁应收账款，为其上游供应商提供融资服务，解决相关中小企业融资难题。

● 科技金融持续创新

本行以“政府引导、商业化运作、专业服务”模式，为科技创新企业提供政策支持和金融服务。搭建企业融资服务平台，开发紧密贴合市场需求的科技金融授信产品，改变授信审批模式，提高授信审批速度，充

分利用财政补贴政策，多方牵线，降低企业综合融资成本。截至2018年末，本行科技信贷余额53.48亿元，比年初增加12.90亿元，增长31.78%。

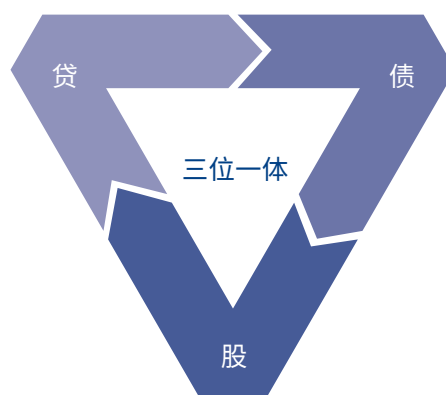
案例

“投保贷”业务模式是银行以“信贷投放”与创投机构“股权投资”相结合的方式，通过政策性担保公司的增信机制，实现信贷风险与收益的匹配，解决了科技型企业轻资产、无抵押物的问题，又借助青岛市科技局、财政局专项资金，对企业投保贷联动业务进行贴息，极大的降低企业的融资成本。

2018年初，一家主要生产电子行业用的导热硅脂、导热绝缘灌封硅胶和固态硅胶垫片等新材料企业从胶州迁入青岛市高新技术产业开发区。该企业是一家拥有绝对知识产权的环保型高新技术企业。但本行接触了解企业后，发现企业对政府支持高新技术企业的政策红利并不十分了解，在多次接触、沟通后，本行科技支行为公司设计了400万元的投保贷信贷方案，通过股权质押的方式，既解决了企业的经营资金问题，又能享受基准利率利息补贴的政策，节约了企业财务成本。

● 文化金融初步发力

本行紧紧围绕山东省、青岛市文化发展改革的总体部署，积极对接各类型、各层次文创园区、企业融资需求，开展了诸多创新尝试，以实际行动支持文创企业发展。特别是文创支行成立后，针对不同文化企业的特点量身定制金融服务，如针对“轻资产”中小文化企业，力图推出包括影视演艺贷、文化旅游贷、创意版权贷、文创小镇（园区）贷、“一带一路”文化贸易贷等“文创金融”五大系列特色产品；针对高成长性、但融资风险也较大的企业，与VC、PE等渠道业务合作，采用“投贷联动”模式，打造贷、债、股三位一体的综合金融服务体系，切实打通文化金融服务链条，真正惠及广大文创企业。



文创支行走访文创类企业

案例

2018年5月10日，第十四届中国国际文化产业博览交易会在深圳开幕，文创支行作为省内“文化+金融”代表受邀参加本次展会，介绍了本行成立文化创意产业金融服务平台以来的文创金融成果，以及依托该平台扶持文创产业发展的新举措。



大力发展普惠金融

本行积极响应党中央国务院关于金融支持小微企业发展以及深化普惠金融的决策部署，践行普惠金融理念，深入落实小微企业“双惠”工作，全面参与银企对接

活动，并打造“管家式”普惠金融服务，为中小微企业和民营企业提供结算及现金管理、电子银行、融资等综合金融服务。

● 提高金融服务小微企业和民营企业质效

修订《青岛银行小企业授信业务操作规程》，制定《2018年下半年小微企业信贷业务推动活动方案》，发布《青岛银行关于提升民营企业融资服务工作质效的“十大举措”》，加大对小微企业和民营企业支持力度；探索综

合运用贷款、债券、投贷联动等多种渠道，通过信用风险缓释工具、担保增信等多种方式，为流动性遇到暂时困难的优质民营企业提供纾困支持；推进减费让利，采用可持续的方式来助力民营经济发展。

● 改善营商环境

成立治理营商环境专项行动领导小组；开通小微企业融资绿色通道，出台“申贷明白纸”，建立信贷审批一次告知机制和限时办结工作制度，减少申请材料件数，减少企业跑腿次数。

经营贷款 3 方面 15 项“宽简优”举措，优化审批流程。

推出“不动产远程办理”，在青岛市内设立六个抵押登记分中心，通过“不动产登记远程申请及远程查询信息系统”为客户办理不动产抵押登记及信息查询业务，并推出个人

推出网上代扣税服务，与青岛市国税局、青岛市地税局和中国银联青岛分公司联手开发“税银联网签扣款协议项目”，实现了“国地税一方受理、两方生效”的“一次都不用跑”网签模式。得益于这项合作，青岛市每年新增的 10 万户协议签订纳税人，都将享受到“一次都不用跑”的高效改革红利。

● 提供创新服务

“科创易贷”和“科创贷”业务，是指由本行与担保公司合作，向符合条件的科技企业按照风险分担原则发放的，用于其日常经营活动的流动资金贷款业务。

数 323 笔，累计发放贷款 4.41 亿元，笔均 136 万元，贷款余额 3.08 亿元。

“链 e 贷”业务采用标准化授信流程，精准定位客户群，批量签约，同时通过网上银行自行签约电子合同，自助放款，精简放款手续和流程。报告期内，本行为国内 14 家大型快消品核心企业的近 1,500 户经销商累计发放贷款 15.45 亿元。

“惠 e 贷”业务，通过线上系统对接实现了自动化的审批流程，截至 2018 年末累计发放贷款笔数 5,407 笔，累计发放贷款 34.28 亿元，笔均 63.40 万元，贷款余额 32.47 亿元。

“创 e 融”为小微企业主和个体工商户提供有力信贷资金。截至 2018 年 12 月末，“创 e 融”业务累计放款笔

“卡 e 贷”业务是为个人发放的小额消费型贷款。截至 2018 年末，项目累计发放贷款笔数 115.65 万笔，累计放款金额 70.42 亿元，笔均 0.61 万元，当前贷款余额 29.58 亿元。

● 推进特色支行建设

全行推进科技金融特色支行和农业金融特色支行建设，推动了重点业务和重点支行发展。

● 拓宽服务渠道

构建本行的大数据信贷平台，研讨确定并上线本行小企业综合金融服务平台手机 APP 系统。

加强与政府部门、政策性担保公司的合作，为更多中小企业提供服务。

● 推动就业创业

本行认真落实国家、省、市关于支持小微企业、大力发展创业担保贷款的相关政策要求，继续做好创业担保贷款的投放及管理，积极推动就业创业工作。截至 2018 年 12 月末，本行创业担保贷款笔数 1,904 笔，余额 3.54 亿元。全年累计发放创业担保贷款 912 笔，金额 2.32 亿元。

案例

山东省首单信用风险缓释凭证服务民营企业

本行在人民银行与交易商协会的帮助和指导下，为山东著名的民营企业——瑞康医药集团股份有限公司成功发行信用风险缓释凭证，这也是全国首单 B 类主承销商创设信用风险缓释凭证，是本行贯彻落实习总书记在民营企业座谈会上的讲话精神的具体行动，是积极拓宽民营企业融资渠道、运用债务融资工具支持民营企业融资的新探索。

此单信用风险缓释凭证由本行创设，配套瑞康医药股份有限公司超短期融资券发行，创设规模 1.5 亿元；在凭证的支持下，“18 瑞康医药 SCP005”实现成功发行，金额 4 亿元，发行利率 6.2%。

探索发展互联网金融

本行实施科技创新战略，积极探索“金融+科技+场景”的深度融合，继续搭建区域化生态金融体系，为实体经济提供特色化、差异化的金融服务。

本行继续将移动金融作为发展重点，持续加快手机银行智能化、个性化建设。2018 年，完成手机银行智能投顾、个性化首页、消息中心等特色功能上线，使客户体验更为智慧、有温度。截至 2018 年末，个人网上银行客户

累计达到 72.35 万户，较上年同期增长 3.68%；累计交易笔数达到 12,963.08 万笔，较上年同期增长 59.77%，交易金额达到 5,935.40 亿元，较上年同期减少 4.81%。手机银行客户累计达到 156.42 万户，较上年同期增长 40.52%；累计交易笔数达到 6,081.28 万笔，较上年同期增加 8.83%，交易金额达到 3,280.71 亿元，较上年同期增加 27.97%。电子业务替代率 96.72%，较上年末提高 3.10 个百分点。

● 大力发展供应链金融

报告期内，本行为国内 14 家大型快消品核心企业的近 1,500 户经销商累计发放贷款 15.45 亿元，报告期末贷款余额 4.63 亿元，较去年同期增长 0.56 亿元，增幅 13.76%。

● 积极发展互联网金融

与平安普惠等第三方合作推出“卡 e 贷”“惠 e 贷”等互联网金融业务，2018 年累计发放贷款 104.7 亿元，比去年增加 701.7%；累计发放贷款笔数 116.2 万笔，比去年增加 355.5%。

● 深入拓展云缴费平台

本行陆续实现了学费、物业费、党费等场景接入，成为连接学生家长、社区居民、单位职工等各类客户群体的有效通道。报告期末，本行云缴费和云充值签约单位共 348 户，同比增长 108 户，实现缴费笔数 37.95 万笔，总缴费额达 2.41 亿元。

案例

青岛银行美团信用卡发行

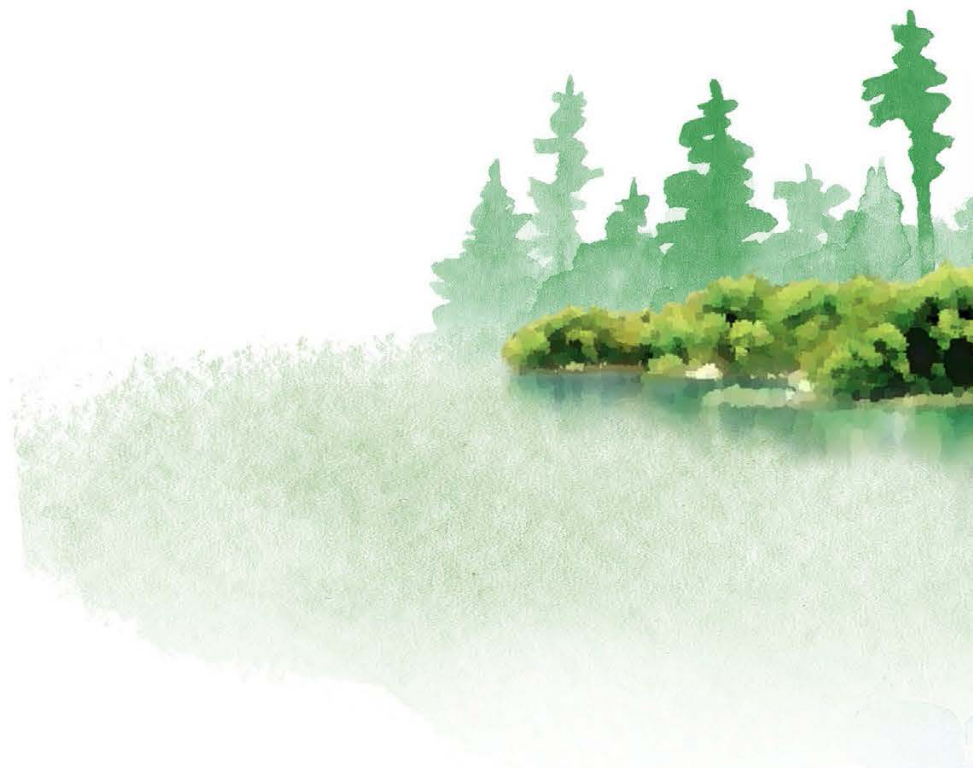
本行与美团点评合作发行了主打生活消费概念、具有互联网属性的美团信用卡。该卡依托美团平台“吃喝玩乐”各种生活场景进行设计，采取线上申请和审批、柜台核实身份的发卡流程，用户当日申卡，最快当日即可使用。成功批卡后，可立即领取最高 500 元的尝鲜特权，做到申卡用卡无缝衔接，创造了发卡用卡全新模式。



04

保护生态环境

发展绿色金融	31
推广绿色运营	33
坚持绿色公益	36





发展绿色金融

本行一直致力于将绿色信贷的理念融入行业政策，完善绿色信贷系统，严控“两高一剩”行业信贷，致力于实现经济、社会和环境三位一体的可持续发展。本行制定《青岛银行绿色信贷政策》，贯彻以绿色发展理念引领自身经营行为的方针，主动加强绿色金融服务。本行绿色信贷政策明确规定董事会负责确定本行绿色信贷发展战略，指导高管层制定绿色信贷总体目标并负责监督评估。本行各年度信贷政策中均有制定绿色信贷经营目标和管理措施。本行还成立了由分管行长负责、各相关专业部门参与的专项领导小组，负责绿色信贷等工作的推进与落实。

94.85 亿元 

绿色信贷项目贷款余额

3.83 亿元 

贷款余额同比增加

80 亿元 

共募集资金

落实绿色信贷政策

本行密切关注国家产业政策、货币政策、环保政策，强化绿色信贷政策的执行力，鼓励对绿色信贷的投放，同时加大对高耗能、高排放、资源性和产能过剩行业贷款压降。本行绿色信贷项目贷款主要投入方向为农村及城市水项目、垃圾处理及污染防治项目、绿色交通运输项目、建筑节能及绿色建筑项目、资源循环利用项目、自然保护、生态修复及灾害防控项目等。

报告期末，本行绿色信贷项目贷款余额 94.85 亿元，比同期增长 21.68 亿元，增幅 29.63%，占全部贷款余额的 7.5%；在持续压减落后产能信贷规模的同时，本行按照新旧动能转换工作要求，加大对传统产业龙头企业的产业升级转换的信贷支持，因此，按照现有“两高一剩”贷款口径统计的贷款余额为 27.23 亿元，同比增加 3.83 亿元。

加强绿色金融债券募集资金管理

2016 年 3 月和 11 月，本行作为首批试点商业银行之一，分别发行两期绿色金融债券，共募集资金 80 亿元。为了促进绿色金融债券募集资金的管理，保证绿色金融债在发行和使用方面齐头并进，为此本行制定《青岛银行绿色金融债券募集资金内部管理办法》，明确各业务部门的职责和权限，制定绿色项目评估及遴选管理要求，以及募集资金管理、存续期第三方机构认证和信息披露等要求，确保绿色金融债券募集资金专项用于绿色产业项目，做到绿色金融债券账户台账清晰、成本收益可算，明确绿色金融债券的管理，确保绿色金融债券募集资金专项用于绿色产业项目。

持续加强绿色信贷产品创新

本行积极研究生态保护、清洁能源、节能减排项目、节能环保产业链、资源综合利用等绿色信贷的需求特点，针对市场特点开发信贷产品。以多元化融资工具支持节能环保，积极开发短期融资券、中期票据、企业债、中小企业集合票据、金融租赁、信托贷款等融资工具支持客户开展绿色项目。针对零售市场客户理财需求和公益需求，开发绿色理财、绿色信托、绿色存款、绿色信用卡等产品，引导社会资金投入绿色项目。

目前，青岛银行正在进行创新绿色信贷产品的研究，拟推出符合绿色信贷标准的中小企业专项业务，绿色金融类客户将享受本行绿色审批通道，实现快速审批、快速放贷。

支持节能环保产业及淘汰落后产能

本行作为上市公众银行，履行社会责任，在支持节能减排、绿色信贷方面义不容辞。本行持续压缩煤炭、钢铁、炼焦等高能耗和产能过剩行业授信总量的同时，积极为传统产业中的龙头企业产业升级和技术革新提供信贷支持，加大对清洁能源、环境治理、污染防治、节能节水、绿色交通等节能环保项目和劳动密集型产业、传统产业改造升级的信贷支持力度，对落后产能及僵尸企业，本行实施有序信贷退出等措施，有效落实国家宏观调控政策和绿色信贷政策。

案例

污水处理厂准地表 IV 类水质标准提标改造工程

本行为一家主要从事海水、污水、工业废水水处理项目开发的公司累计提供 3,000 余万元的授信，支持该公司多个污水处理项目建设。该公司在厌氧氨氧化自养脱氮污水处理和污泥高级热水解技术研发方面已经取得自主知识产权，污水处理技术和效率处于行业先进水平。

3,000 万元 

水处理项目授信



推广绿色运营

倡导节俭文化

本行大力倡导节俭文化，从一张纸、一滴水、一度电等有形节约到流程、效率、管理等优化改造等无形节约，都给予充分的重视。

本行继续推行“每周我巡视”制度，2018 年共巡视 47 期，从 2010 年开始共巡视了 426 期，从现场管理、安全、卫生、服务设施、业务改进等多方面完善和提高。

全行倡导五层之内不坐电梯、光线足不开灯、温度适宜不开空调等做法，并形成下班后关闭水、电源、空调开关等习惯，建立饮水机剩水回收和保洁用水再利用机制，有效节水。

推动运营管理绿色服务

99+ %



已完成柜面业务的无纸化改造

柜面无纸化基本完成

2018 年，本行已完成 99% 以上柜面业务的无纸化改造，预计节省纸张、打印等耗材 123 万 / 年，减少盖印次数 694 万次 / 年。同时，实现印章电子化，全年已销毁“业务受理”实体章 782 枚。项目还引入人脸识别技术、电子回单二维码推送、印章防伪查询等新技术，在优化客户体验的同时，增强了柜面风险防控能力。

54 万元



节省纸质账单制作邮寄费

银企对账工作深入开展

全行电子对账签约率由年初的 82% 提升到 96.61%，涨幅 14.61%；2018 年全年共节省纸质对账单 45,000 份，节省纸质对账单制作邮寄费用 54 万元。

96.61 %



全行电子对账签约率提升到

推行运营管理电子化

2018 年，本行上线运营管理平台，实现了运营管理工作由传统手工向线上电子化的转变，已减少纸质登记簿 14 种，节省费用 5 万元。

探索信息技术“轻科技”之路

面对互联网时代的机遇和挑战，本行突破传统银行信息科技“高”“精”“尖”“专”的建设模式，探索出一条独具特色的信息化变革之路——“轻科技”之路。

信息系统建设

2018年本行共完成信用卡、智慧网点、票据业务、二三类账户一期、接口银行新增功能、智能快柜系统、柜面无纸化、网联清算平台接入、新金融工具准则等46项重点项目的建设。同时，加强数据中心机房和运行管理，提高自动化运维水平。进一步优化系统架构、加强预防性维护、加强监控和巡检、继续完善业务连续性管理，提升运维管理智能化水平。

持续推进“接口银行”平台建设，完善互联网时代“金融+互联网”的新金融服务模式。已上线的智慧网点系统全面运用人脸识别技术完成客户身份核验，提升安全等级，为客户提供更温馨高效的厅堂一站式服务。智能CRM（客户关系管理）项目、BDP查询平台、客户知识平台等大数据平台项目群将实现内外部数据的整合和分析，深度挖掘大数据价值，为实现智能化转型奠定科技基础。

案例

2017年-2018年，青岛银行结合业务需求、金融法律法规、监管政策以及行内制度规范等，构建了一个相对完整的商业银行知识体系，不仅实现了知识的高效检索，也有效解决本行在监管合规、内控审计和风险控制等诸多业务场景中面临的实际问题。2018年12月28日，本行《金融知识智能平台的构建与应用研究》获评中国银监会2018年度银行业信息科技风险管理课题研究一类成果。

废弃物二次利用

本行十分关注电子设备对环境的影响。在设备选型和供应商选择时注重考察绿色环保指标，日常废旧电子设备委托专业合作公司进行二次利用和无害化处理，对于符合再次使用要求的组件作为备品、备件重复利用，以延长相关电子设备的实际使用周期，降低因使用电子产品对环境产生的不良影响。

本行办公过程中，未产生明显有害废弃物，对于办公垃圾中存在的有害废物均委托有资质的专业机构规范处理。

本行主要为客户提供金融服务，在经营过程中未使用明显包装材料。

青岛银行2018年报废处置电子设备表

项目	2018年(台)	2017年(台)
业务用计算机	286	155
服务器	14	0
显示器	3	7
打印机	51	32
自助取款机	13	25
自助服务终端	1	6

注：上述数据的统计口径为经过总行确认存在残值且经总行统一处置的设备

节约能源使用

青岛银行 2018 年能源消耗表

类别	单位	2018 年	2017 年
总部办公用电量	万千瓦时	374	443
总部办公用水量	吨	23,180	14,354
总部办公用纸量	百万张	1.19	1.31
总部办公用油量	升	62,736	64,778
总部天然气使用量	立方米	32,013	18,252
总部温室气体排总放量	吨二氧化碳当量	4,657.55	5,044.77
——直接温室气体排放 *	吨二氧化碳当量	140.76	177.73
——间接温室气体排放 **	吨二氧化碳当量	4,516.79	4,867.04

* 包括消耗天然气及汽油的温室气体排放

** 包括消耗电力及市政供暖的温室气体排放

本行总部实施车辆集中管理、统一调配,大幅提高了车辆使用效率;加强车辆用油管理,加油卡一车一卡、专车专用,对油品、用量、加油站等内容按车辆情况分别进行限定,按需分配,并对油耗较高车辆进行专项检查,对车辆加油实行更完善的管理。2018 年,本行总部车辆累计排放氮氧化物 0.58 吨,二氧化硫 0.001 吨,颗粒物 0.06 吨。

采购管理

2018 年,本行继续完善集中采购制度和采购程序,修订《青岛银行招标评审专家管理办法》,实施供应商准入审查,建立工程类采购项目的供应商后评价机制,加强采购管理的规范性和标准化建设。在供应商考察和项

目评审中注重供应商及产品在环境保护、劳动合同签订和社会保险缴纳等方面的评估。拒绝高污染、高耗能的供应商和产品,引导供应商履行必要的社会责任。

按地区划分的供应商数目

地区	供应商数目 (家)
长江三角洲地区	100
珠江三角洲地区	36
环渤海地区	704
中部地区	8
东北地区	6
西部地区	6
其他地区	3



坚持绿色公益

本行辖内各分支行积极组织了捡垃圾活动、骑行活动、植树活动等社会公益活动，同时各分支行积极组织学习环保知识，关爱环卫工人，自发为社区送去垃圾桶、割草机和三轮自行车等环卫工具。



临沂分行参加送绿色金融知识
宣讲活动



市南支行开展“美丽青岛，我是行动者”
公益活动



枣庄滕州支行参加“绿满城乡·美丽枣庄”
植树活动



枣庄滕州支行开展“龙山骑行”活动



烟台分行参与温馨港城美丽磁山植树活动



威海乳山支行每周五组织员工打
扫马路上的垃圾

05

积极回馈社会

提升客户服务	39
依法合规经营	44
保障员工权益	48
助力公益扶贫	55





提升客户服务

“温馨加放心 我们更努力”是本行的服务理念。2018 年 6 月和 8 月，本行分别荣膺 2018 年第十五届“中国 500 最具价值品牌”和 2018 年第十三届“亚洲品牌 500 强”，并在 12 月荣膺 2018 年国际“五星钻石奖”奖项。2018 年 12 月，本行济南分行营业部、西海岸分行营业部、胶州支行荣获中国银行业协会“2018 年银行业文明规范服务千佳示范单位”称号。

提升服务品质

● 日常培训体系

2018 年培训体系主要包括大堂经理团队《修炼完美仪态》专项课程导入、客户经理团队服务技巧渗透、全行服务管理者应对金融消费者维权过程中投诉处理的技巧、厅堂全能员工的价值化创造培育以及服务内训师队伍覆盖式建设等，不断增强员工良好的服务形象，提高企业形象，增强企业竞争力。



● 完善网点设施

本行对网点每一项服务设施实行定位管理，并根据客户的厅堂服务体验需求，配备具有人性化的服务设施，开展节日氛围营造装饰项目，以客户体验做实客群经营，打造“有温度、有价值”的厅堂环境服务体验。

2018 年在全辖范围内开展 12 期厅堂环境明访监测工作，厅堂服务设施优化整改率达到 82%。此外，根据厅堂环境集中问题组织全辖开展自查自纠工作。其中涉及填单范例展示内容、周末营业时间温馨提示悬挂、营业厅安全绝缘塞配备等近二十余项内容。通过日常设施管理的精细化，对每一项服务设施的定位管理，实现客户端的体验变化。

● 对特殊群体的人性化服务

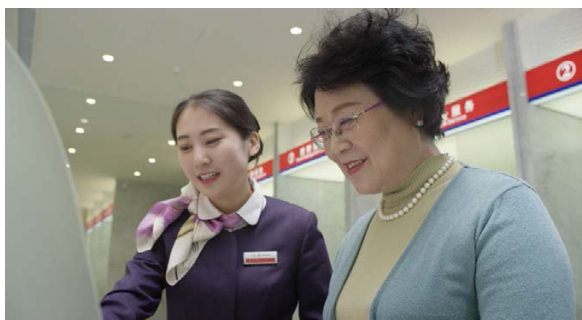
本行配备了营业厅儿童区、婴儿椅、轮椅、爱心座椅、助盲卡、户外增设特殊客户求助电话、卫生间增设客用扶手、爱心记录本等。



本行成立“登门服务”团队，建立了一群流动的服务小分队，将服务延伸到了柜台外、家里、敬老院、医院等处，为特殊人群提供上门服务等多样化、人性化的金融服务，保障他们享有的金融权益，为他们提供及时方便、高质量、有尊严的金融服务。

本行网点厅堂设立了爱心驿站。主动关爱环卫工人、快递人员等社会劳动者，为他们在炎炎夏日送去清凉，在寒冬季节送去温暖。

本行启动“敬老服务新模式”，通过多渠道老年客户调研，总结并提炼出老年客户在到网点办理业务时的三大痛点，进行“敬老服务模式”研发，突出“亲、诚、勤、简、爱”的敬老服务新模式。对敬老服务原则、敬老服务特色举措、绿色服务通道等进行全行推广，始终保持“利他给予、传播爱”的初衷，提升客户服务体验。



● 服务评审及神秘人检查

2018年，本行继续定期召开服务评审会，同时设计了大堂经理服务“客户体验监测提纲”和理财经理“服务五部曲”，并对大堂经理、理财经理厅堂服务进行了神秘人暗访专项监测。通过监测发现各岗位服务中存在的瑕疵，针对重点及频发问题梳理并制定“温馨化指导清单和禁忌清单”，对厅堂服务顽疾进行专项整治。

● 试点全国金融消费者投诉监测数据报送系统建设

2018年四季度起，本行成为全国金融消费者投诉监测数据报送系统建设试点行，与中国人民银行青岛市中心支行及系统开发公司进行了多轮数据传送标准讨论、迭代系统接口报文规范，克服了多项技术困难，于2018年12月末，完成了自有投诉监测数据报送系统和集中申报平台的所有程序开发、网络联通。

创新金融产品和服务

7,852^户

新增一卡通客户

5.60^{万户}

零售客户新增

27,397^户

二维码收款业务存量商户

2.93^{亿元}

储蓄存款余额

5,319^笔

办理二手房资金监管业务

22.87^{亿元}

监管资金累计

783.56^{亿元}

理财产品余额

● 持续践行接口银行战略

2018 年，新增 8 个一卡通项目的签约上线，新增一卡通客户 7,852 户；银医通持续突破中，目前正在重点营销 2 家医院，截至 2018 年末，已成功上线医院 12 家，实现代发工资业务、POS 结算业务的交叉营销；报告期内，与 128 家园区、38 家校区以及 9 处社区建立合作关系，实现零售客户新增 5.60 万户。

● 二维码收款助力储蓄存款增长

本行面向餐饮商户、农贸市场商户、电子市场业主等各类中小贸易业主等客户推出二维码收款业务，提供便利结算工具，解决商户的收付款难题。2018 年，本行二维码收款业务持续稳健增长。

2018 年末，二维码收款业务存量商户 27,397 户，储蓄存款余额 2.93 亿元。

● 二手房资金监管业务持续快速发展

报告期内，本行共办理二手房资金监管业务 5,319 笔，监管资金累计达 22.87 亿元，实现储蓄存款沉淀 2.78 亿元，拉动存款增长的作用日益显现。

● 开发多款理财创新产品 满足不同客户理财需求

发行单周、双周及单月定开的“财源滚滚”系列产品、封闭净值型产品，并首次推出挂钩型理财产品，开发客户维度周期开放、依持有期限分层管理和天天开放申购赎回的开放式净值型产品等，满足零售客户多元化投资需求，为社会大众财富创造更高价值；成功发行“天天开薪”“周周开薪”等对公理财产品，更好的满足了对公客户的现金管理需求。截至 2018 年末，理财产品余额为 783.56 亿元。

● 票据业务系统全面上线 为企业客户提供线上便捷服务

2018 年 4 月 20 日，本行票据业务管理系统全面上线，重点对贴现流程进一步优化，支持企业客户通过网银端发起电子承兑票据贴现申请，实现了票据贴现业务的电子化操作，进一步提高了票据业务办理效率及全行票据管理水平。同时，对信管系统、企业网银以及客户服务系统中票据业务模块进行改造，大大简化了分支行客户经理以及客户票据业务操作流程，实现企业客户足不出户办理贴现，有效提升了业务效率和客户体验。

拓宽服务渠道

● 增设网点

指标名称	单位	2018年	2017年	2016年
营业网点	个	134	128	111
当年新增营业网点	个	9	17	11
农村营业网点（含社区银行数）	个	4	4	4
社区支行、小微支行	个	16	17	15

● 社区银行和小微支行

截至 2018 年末，共设有 15 家社区支行和 1 家小微支行。

15 家



社区支行

● 自助设备

本行共拥有自助银行 102 家、自助设备 472 台，向社会公众提供取款、存款、转账、账户查询、缴费等服务。

102 家



拥有自助银行

保护消费者权益

● 以“青诚”消保品牌为引领，普及金融知识

2018 年，本行以监管政策导向为指引，以主动承担社会责任为目标，以“青诚”消保品牌为引领，通过创新升级“新媒体、小课堂、讲师团、关爱桥、馨服务”“五位一体”的宣教机制普及金融知识，持续开展了“3.15 金融消费者权益日”“普及金融知识万里行”“金融知识进万家”“金融知识惠万村”等系列宣传活动，不断推进金融宣教工作的制度化、常态化，开创全方位保护金融消费者合法权益的崭新局面。

2018 年度，先后荣获青岛银保监局“大学生金融文化节先进单位”称号；连续五年荣获“青岛银行业金融知识进万家活动先进单位”。



济宁分行普及金融知识宣传

● 完善客户投诉机制

建立总行、分行、支行投诉处理岗位体系，明晰各岗位投诉处理职责，精细管理投诉处理过程，笔笔投诉嵌入落实投诉主体责任，将投诉受理、投诉处理、原因分析、查找问题、责任认定、处理及时性与有效性考评等环节一一串联，围绕消费者权益保护及问题分析认定，总分支行联动，及时有效解决消费者遇到的问题和难题。

强化投诉分析，每季度组织消费者权益保护部、总行业务条线召开投诉分析会，建立投诉问责改进机制，从总行条线端进行全面分析，落实整改方案和措施，有效改进产品设计及服务体验。

2018 年，本行积极处理各渠道投诉及疑难问题，办结率 100%，客户投诉处理满意度为 99%。

● 反假宣传方面

2018 年本行重点关注社区居民、中老年人、企业财会人员、个体工商户、学校学生等人群，深入社区、学校、企业、车站，组织开展了 2018 反假货币小超人网络知识问答、现金使用情况问卷调查、“鲁泉杯”钱币知识有奖答题活动、防电信诈骗、反非法集资、第五

套 2015 年版人民币防伪特征及识别方法讲解与宣传，普及宣传不易流通人民币行业标准、冠字号码查询知识及残损人民币兑换标准等内容，有效提升了社会公众的反假意识及其反假识别能力。

● 优化对公开户

本行明确单位开户预约、审批时效，解决客户开户预约时间长的问题；通过流程梳理、经验分享，提升了全行对公开户服务效率；利用电子渠道和柜面渠道广

泛进行开户知识宣传；积极推进集中开户业务上线，实现线上预约填单开户，努力为客户提供便捷高效对公开户服务。

● 圆满完成上合峰会结算服务保障工作

在市区主要营业网点设置专门服务窗口，为国内外客户提供优质便捷的柜台服务。同时，做好现金保障工作，峰会期间累计配发新钞 3.4 亿元。并做好支付结

算应急工作，保证了峰会期间本行集中作业中心和 9 家暂停营业网点的业务正常处理。

● 保障客户信息和资金安全

根据中国银行业监督管理委员会发布的《商业银行信息科技风险管理指引》要求，结合本行实际，本行从支撑业务发展和 IT 自身建设两方面深化信息科技创新和建设，持续加强信息科技风险管控，狠抓项目质量和计划管控、推进项目需求的开发实施工作以支持本行业务的快速全面发展，同时持续提升运维管理能力和水平，切实保障本行业务系统安全、稳定、高效运行。

岛银行客户信息安全管理办法》等，以建立制度长效机制，保护客户信息和资金安全。

本行建立了较完善的管理办法和操作流程，包括《青岛银行个人大额存单业务操作规程》《青岛银行代发业务管理办法》《青岛银行社会保障卡业务管理办法》《青

岛银行客户信息安全管理办法》等，以建立制度长效机制，保护客户信息和资金安全。

本行高度重视双录工作，积极推进“双录”软件系统建设，目前“双录”管理系统已完成一期开发，实现销售话术提醒、远程调阅、中心存储等功能；发布《销售专区理财及代理产品销售操作指引（第二版）》，优化销售流程；积极配合市场乱象检查工作及营业场所销售行为现场检查和录像抽查工作，及时发现存量问题并督促落实整改。

依法合规经营

本行坚持合规经营的理念，严格遵守《商业银行合规风险管理指引》等监管法规，制定《青岛银行合规风险管理政策》和《青岛银行合规风险管理规定》管理办法，构建业务一线、合规管理与内部审计三道防线。2018年，本行提出“主动合规”理念，以此为指引深入开展合规

文化建设，打造合规管理生态环境体系、组织架构体系、制度管理体系、自律与监督体系、信用积分体系、科技创新体系、考核评价体系、法治建设体系等八项功能互补、内在协调的合规文化体系。

内控合规管理

● 检查机制

本行建立了较为完善的内部合规检查机制，开展“本周我巡视”“行为安检”和“操作安检”等合规巡视检查活动，每季度召开“内控评审”会议，成立“虚拟支行”实施替岗审计，将重点检查与日常管理和各项内控措施紧密结合。

2018年，本行开展以乱象整治为核心的合规检查，自创乱象整治“六个突出工作法”，全方位开展自查自纠，有效提升内控管理水平。

● 制度建设

本行致力于打造顺畅好用的“好制度”。2018年，本行持续开展制度建设，推进制度建设“三常态”，落实制度评价常态化、制度执行监测常态化、制度合规审核常态化，着重对问题对应的制度漏洞、内控不足进行修正，成功塑造了“客户体验好、员工使用顺、风险覆盖全”顺畅好用的制度管理体系。

● 报告制度

本行建立了违规行为报告制度。2018年，董事会对《青岛银行2017年度内部控制自我评价报告》《青岛银行2017年度合规风险管理报告》《青岛银行2017年度操作风险管理报告》《青岛银行2017年度反洗钱风险管理报告》等进行审议或审阅。

在审计层面，本行审计部直接由董事长分管，审计部定期通过董监办向董监事会呈报相关内部审计报告，并按监管要求报送相关审计报告。具备独立行使审计监督权、定期呈报审计主要成果的报告路径和制度体系。

● 内审监督

2018年，本行以全面提升审计管理质量为主旨，深入贯彻落实各项举措，持续完善审计管理机制。

加大现场检查力度，提升审计成果转化效能。2018年完成了公司授信业务、金融市场业务、个人授信业务、信息安全风险控制及支付安全等专项审计；对莱芜分行、济宁分行、临沂分行实施新机构后评价；以常规审计为主线对13家经营机构进行审计，并就关联交易、反洗钱、产品销售、消费者权益保护等开展专项审计等。

反洗钱工作

本行坚持“风险为本”工作理念，严格依据《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构反洗钱规定》（中国人民银行令〔2006〕第1号）、《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》（中国人民银行令〔2016〕第3号）等法律法规，制定了一整套完备的、具有本行经营特色的反洗钱内控制度。2018年，本行按照《中国人民银行关于加强反洗钱客户身份识别有关工作的通知》（银发〔2017〕235号）及其配套文件《中国人民银行关于进一步做好受益所有人身份识别工作有关问题的通知》（银发〔2018〕164号）对客户准入工作的要求进行了完善与细化，进一步筑牢风控管理基石，从源头堵截风险事件发生。

本行始终以构建适应经营、风控双发展，监测、分析双高效的反洗钱和反恐怖融资工作体系为目标。为进一步提高洗钱黑名单监控质效，2018年升级完善洗钱与制裁黑名单监控系统，该系统具备范围广、时效强、命中准三大优势，在节约人工时间成本的同时有效提高客户身份筛查准确度。

加强知识产权保护

本行始终高度重视知识产权保护工作，结合《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等国家法律法规制定《青岛银行知识产权管理办法》，严格规范知识产权管理，健全知识产权保护制度建设，致力于创建特色品牌，充分发挥知识产权对金融创新、业务发展的支撑保障作用。截至2018年末，本行在中国境内依法享有共计183项注册商标专用权，保护范围涵盖金融服务等多个领域。

及时信息披露

本行严格按照法律法规的规定，依法合规发布各类定期报告和临时公告，确保信息披露真实、准确、完整、及时、规范，保护股东合法权益。报告期内，在本行网站以及香港联交所披露易网站发布定期报告17项、临时公告44项。本行在官方网站设立投资者关系专栏，公布邮箱及联系方式，认真对待股东的咨询和查询，确保股东有平等的机会获得信息。

强化反洗钱履职意识。通过内部专项审计、社会热点案件风险排查、升级完善风险阻断手段多管齐下，推动全行自上而下加深对洗钱风险防控重要性理解，进而从“制度、产品、执行”三个层面相互配合，确保业务经营与洗钱风险管理相适应。

巩固员工反洗钱观念。2018年，本行通过“集中学、专家教、全行测”多种形式深化落实洗钱风险管控措施，通过分层级、分岗位设置相应培训计划，从当下热点新闻出发，定期发布案例解析和风险提示，积极组织业务人员参与行内外的专题培训及业务测试，拓宽视野，有效促进全员理论知识储备与操作实务能力双提升。

提升公众反洗钱意识。本行坚持积极向社会公众宣传《三反意见》，2018年除采用进社区、进学校、进机关、进厅堂的传统宣传模式外，积极探索使用互联网媒体新平台，线上线下相结合，以真实案例为依托，明晰洗钱行为社会危害，针对近年来热点话题，通过多角度、全方位面向社会大众进行知识普及，有效提升宣传活动的受众面和覆盖度。

在不断完善现有商标体系基础上，借助青银慈善基金会平台，申请注册“青银爱基金”系列商标，打造慈善领域商标序列，不断提升企业经营软实力，彰显弘扬青银慈善文化。在积极拓宽本行知识产权保护覆盖领域的同时，充分尊重第三方合法权利，将知识产权保护理念渗透到经营管理的各个环节，严防知识产权侵权风险。本年度内未发生重大知识产权侵权事件。

规范行为操守

为强化员工合规理念意识，提高员工行为管理能力，加强员工行为纪律性，本行制定了《青岛银行员工职业操守准则》《青岛银行员工行为禁令》《青岛银行员工异常行为动态管理办法》《青岛银行员工违规行为处理办法》《青岛银行员工违规行为积分管理办法》《青岛银行员工违规举报管理办法》等规章制度，并通过组织员工签订禁止不良行为承诺书、学习违规行为系列办法、进行员工行为日常监测和专项排查、开展杜绝不良行为活动等多种途径，增强员工合规自我约束意识。2018年印发了《关于进一步规范员工从业行为的通知》，对员工违规经商办企业、出借账户、与企业资金借贷等相关异常行为进行了排查，进一步规范了员工从业行为。

为引导本行员工遵守职业操守，本行对员工的职业道德、

职业纪律等进行了规范，在重要节点印发了《关于“中秋”“国庆”双节贯彻中央八项规定精神严格执行廉洁自律各项规定的通知》《关于重申认真贯彻中央八项规定精神严格执行公车管理等规定的通知》《关于重申认真贯彻中央八项规定精神严格执行廉洁自律各项规定的通知》《关于进一步加强作风建设提升廉洁自律意识的通知》等。同时，组织党员干部参观青岛市反腐倡廉教育基地；组织优秀党员干部参加党员理想信念教育专题培训班；组织中层正职以上领导干部参加《党纪法规和德廉知识学习测试》，组织管理岗位人员参加了《党纪法规和德廉知识学习拓展测试》；组织全行助理级以上领导干部参加了新修订《中国共产党纪律处分条例》在线学习测试工作；利用内部网站开展“每周一案”反腐倡廉教育。

推进党风廉政建设

本行结合市委巡察反馈意见和本行实际情况，加强反腐败制度建设，制定印发了《关于开展违反中央八项规定精神突出问题专项治理工作方案》《关于落实党风廉政建设党委主体责任和纪委监督责任推进全面从严治党的意见》《2018年度党风廉政建设总行党委、党委领导班子成员主体责任清单》《2018年度党风廉政建设纪委监督责任清单》等，对党员干部身上的问题早发现、早提醒、早教育，防止小问题变成大问题；组织党委书记与班子成员、各单位负责人逐级签订了《党风廉政建

设目标责任书》，进一步明确党委成员和各单位负责人履行党风廉政建设主体责任内容和目标；坚持不懈推进“两个责任”的落实，进一步细化“两个责任”的责任清单，积极推进“两个责任”具体化、可量化；有针对性的提出《青岛银行廉洁办贷“十不准”》，与信贷条线、公司和零售业务经理签订《青岛银行廉洁办贷承诺书》，制定了《信贷工作人员廉洁自律告知书》，加强对业务相关人员的廉洁自律管理。2018年，本行未发生贿赂、勒索等腐败案件。

发挥党建品牌引领示范作用

2018 年是本行“青银融万家”特色党建品牌创建活动的第 5 年。5 年间，党建文化融入到业务发展的各个层面，持续引领全行各项工作健康发展，起到了良好的示范作用。2018 年特色品牌申报数量再创新高，达到 96 个，其中有 8 个优秀基层特色品牌荣获 2018 年度“青银融万家”党建品牌。

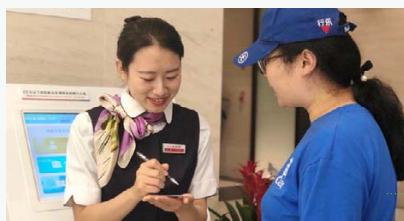
案例

党建品牌

市北支行以某交通行业龙头企业产业链条为核心，从供应链金融、交易金融理念出发，围绕商票保贴业务，全方位地为该企业上游链条节点的参与企业提供金融产品及服务。



供应链客群建设模式



总行营业部以价值链分析法理论结合实际操作，通过整理“碎片”等方法，实现了优化、再造柜面工作流程，有效提升工作效率，对厅堂一体化营销起到了促进作用，具有全行借鉴推广价值。

柜台价值链流程优化提升法

“青沁儒风”特色植根于“孔孟之乡”的济宁分行，“青沁儒风”包含五个服务主题：品茗、阅香、闻书、悦容、致行，分别代表五种主题服务，从一杯茶、一束花、一本书、一个微笑，陪客户走过的每一段旅程。



青沁儒风



五四广场支行的小井不动产作业红宝书，较好地梳理、总结和归纳了各房地产交易中心抵押作业的异同，可谓是客户经理的好帮手，一书在手质效提升。相信这本红宝书在“严谨、细致、传承、提升”中将不断博采众长，显现特色，与时俱进，更加丰满。

小井不动产作业红宝书

保障员工权益

分类	截至 2018 年 12 月 31 日		
		人数 (人)	比例
按性别划分	男性员工	1,730	45.76%
	女性员工	2,051	54.24%
按雇佣类型划分	合同制员工	3,781	100.00%
	派遣制员工	-	-
	临时工	-	-
按年龄组别划分	30 岁 (不含 30 岁) 以下员工	1,460	38.61%
	30 至 40 岁 (不含 40 岁) 员工	1,405	37.16%
	40 至 50 岁 (不含 50 岁) 员工	730	19.31%
	50 岁以上员工	186	4.92%
按地区划分	山东省内员工	3,781	100.00%
	山东省外员工	-	-
按学历划分	专科学历员工	476	12.59%
	本科学历员工	2,665	70.48%
	硕士学历员工	629	16.64%
	博士学历员工	11	0.29%
新进员工		470	12.43%
残疾人员工		1	0.03%
少数民族员工		46	1.22%

该指标为本行不含附属公司数据。

根据国家派遣制用工规定，本行进一步加强派遣制用工管理，逐步降低派遣制员工占比。本行所有岗位用工均按照国家《劳动法》、合同的相关规定执行，2018 年度，本行未雇佣童工，在经营过程中未有员工因工作负伤或死亡。

分类		流失人员人数	流失率
按性别划分	男性员工	120	6.49%
	女性员工	149	6.77%
按年龄组别划分	30 岁 (不含 30 岁) 以下员工	111	7.07%
	30 至 40 岁 (不含 40 岁) 员工	96	6.40%
	40 至 50 岁 (不含 50 岁) 员工	19	2.54%
	50 岁以上员工	43	18.78%
按地区划分	山东省内员工	269	6.64%
	山东省外员工	-	-

该指标为本行不含附属公司数据。

本行依法充分保障员工劳动和休息的权利，在合同中明确规定了工作时间、休息休假、劳动保护和工作条件的内容。本行无强制（加班）情况，并已遵守相关员工健康、安全及环境的法律法规。

根据《劳动法》、合同相关规定，所有在岗劳动合同制员工均与我行签订了劳动合同。在用工管理上，依法制

定《青岛银行考勤与假期管理制度》《青岛银行员工离职管理办法》等内部规章及相关实施细则，依法保障员工各项劳动权利。依法为员工缴纳基本养老、基本医疗、失业、工伤、生育等基本社会保险，并建立住房公积金以及企业年金、补充医疗等员工福利制度，提高员工的养老、医疗保障。

职业晋升

为深入贯彻实施青岛银行“532 后备人才培养工程”，2018 年，全行范围内组织实施了“雏鹰计划”，共 300 余人参加了中层管理人员后备人才，运营、公司、零售、其他条线经理级后备人才的选拔。经过报名、资格审查、笔试、面试和民主评议等环节，共有 42 人进

入中层后备人才库，84 人进入经理级后备人才库，进一步培养和储备了优秀青年经营管理人才和专业人才。到 2019 年 3 月末，共计 24 名中层后备人才脱颖而出，走上管理岗位。

权益保障

本行积极保障员工五险一金、休息休假、员工激励等薪酬福利，做好包括安全温馨的工作环境、阅览室、职工食堂、淋浴室等辅助设施等后勤服务。

在民主管理方面，按照《工会法》《企业工会工作条例》《山东省企业职工代表大会条例》等有关法律法规，本行每年召开一次全行职工代表大会，各分支行每半年召开一次职工大会（或职工代表大会），并按要求向总行工会报告。2019 年 3 月 29 日，青岛银行五届二次会员（职工）代表大会召开，来自全行的 230 名正式代表出席了大会。大会通过了《关于工会委员会 2018 年工作报告的决议》《关于工会委员会 2018 年财务工作报告的决议》《关于工会 2018 年经费审查工作报告的决议》《关于青岛银行企业年金方案（修订）的决议》《关于青岛银行考勤与假期管理制度（修订）的决议》《关于青岛银行员工违规行为处理办法（修订）的决议》。

本行继续畅通行内员工沟通渠道，员工可通过登门面谈、短信电话、群众来信、电子邮件、内网“今天我发现”等方式就业务发展、内部管理等方面进行沟通，充分反映问题、提出意见和建议。2018 年，“今天我发现”共收集问题及建议征集表 1,543 份，建议数量较往年大幅增长，增幅达 83.91%。

关爱员工

● 体检

青岛银行每年组织全体员工在三甲医院（国内医院实行“三级六等”的划分等级中的最高级别）开展健康查体活动，同时还组织开展女职工特殊体检活动，及时关注和维护职工身体健康。

● 帮助困难员工

2019年元旦春节开展送温暖走访活动以及行领导走访、慰问我行退休老干部、劳模和困难职工代表，发挥好工会组织的桥梁纽带作用。

想方设法帮助职工解决实际困难，对于办理门诊大病或当年因病住院的职工，办理了互助保险赔付工作，以缓解职工的经济压力。另外，具备条件的分行工会，积极参加当地的职工互助保险，扩大员工覆盖面和受惠面。

● 健康知识讲座

为进一步提高广大职工的自我保健意识，提高职工的身心健康水平，2018年3月9日，本行邀请青岛妇女儿童医院原急诊科主任，就常见的致命疾病、如何进行健康管理、科学的急救方式等方面进行了详细的讲解，并通过视频直播的形式全行播放，为全行干部职工奉上了一道“健康大餐”。

2018年交纳职工互助医疗保险13.84万元，为职工办理互助保险赔付311人次，赔付金额16.2万余元，并及时走访探望职工及家属，元旦春节期间向18名病困职工发放了救助金8.9万元。

13.84 万元 

交纳职工互助医疗保险

16.2 万余元 

为职工办理互助保险赔付
311人次，赔付金额

8.9 万元 

春节期间向18名病困
职工发放了救助金

● 节日慰问

每年五一劳动节、三八妇女节、行庆日等到来之际，积极开展劳模、先进工作者走访慰问，女职工保护专题活动，组织优秀员工欣赏音乐会等多项健康有益的活动。

打造学习型组织体系

本行举办2018“青银工匠”职工技能大赛，整体成绩优良，体现了“青银工匠”精神，达到了业务大练兵的目的，为全行服务水平的持续提升作出了重要贡献。

本行依托博士后科研工作站，加强宏观经济、行业、政策等方面研究，给出相关信息和建议，为全行业务发展建言献策，有效提升研究成果的指引性。2018年，本行共发布每日信息报送290篇，内部研究周报55篇，在《银行家》《中国银行业》《国际金融》《金融博览》等业界知名期刊发表文章10余篇，承担省部级、地市级重点研究课题6项。

本行积极开展“乐研”论坛活动，从政策解析、特色发展、行业研判等多个角度入手，以论坛为成果分享和服务一线的媒介，在分享研究成果的同时，将一线的声音和智慧充实到研究成果中，强化研究成果的落地性，进一步提升研究成果对业务发展的支撑力度。

本行积极参与外部课题研究，荣获2017年银行理财支持实体经济征文三等奖、山东省金融学会2017年度重点研究课题二等奖、青岛市2017年金融学会重点课题一等奖、2017年青岛金家岭金融区重点决策咨询研究课题优秀成果表彰等奖项。

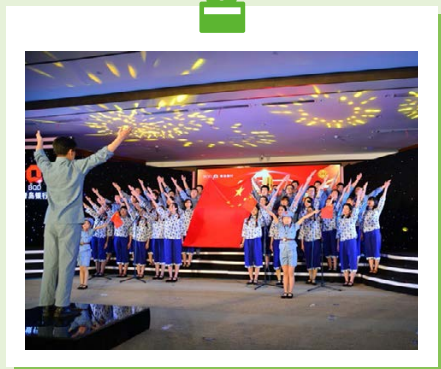
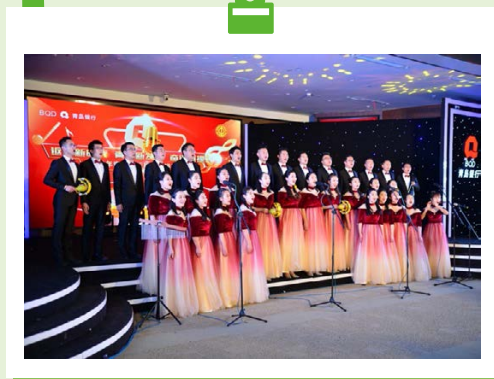
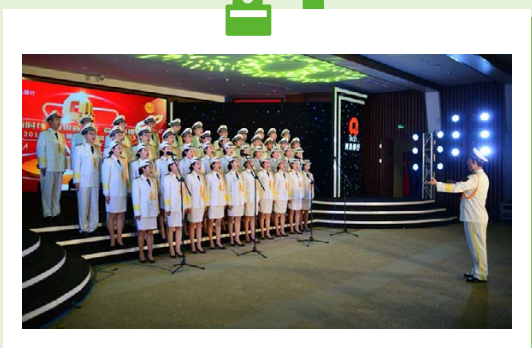
丰富员工业余生活

● 文艺活动

全行在元旦、春节、中秋节等重大节假日各自举办丰富多彩的文艺联欢，旨在丰富广大职工的业余文化生活。总行工会开展了不同主题的文化讲座、演讲比赛、读书竞赛、摄影书画展、职工文艺汇演、员工音乐会。



“讴歌新时代，青银新发展，奋进再提升”——青岛银行职工合唱展演比赛



● 兴趣俱乐部

本行积极动员和广泛组织开展职工喜闻乐见的文体活动，把职工文体活动作为“树正气、提凝聚、讲团结、促发展”的重要平台，使广大职工始终保持昂扬向上的精神状态，投入到本职工作中。

近年来，青岛银行工会先后组建了“乒乓球俱乐部”“足

球俱乐部”“羽毛球俱乐部”“篮球俱乐部”“登山俱乐部”“摄影俱乐部”“合唱团”“军乐团”“鼓乐队”“瑜伽俱乐部”“自行车俱乐部”“帆船俱乐部”“钓鱼俱乐部”“太极拳俱乐部”等，不断满足职工的精神文化需求，丰富了职工业余文化生活。建设了职工文化长廊、职工书屋、职工健身设施等。



帆船俱乐部活动现场

● 运动会

全行各机构分别组织举办“庆三八”系列趣味运动会等，展现了女员工热爱生活、积极向上的风采，让职工在放松热闹的气氛中过了一个有意义的节日。

● 员工之家

为丰富职工业余文化生活，青岛银行工会组织建设了员工之家，并不断加以完善。目前，员工之家配有瑜伽室、健身房、阅读室、育婴室、职工书画展览区、乒乓球区、台球区等活动区域，并配有男女更衣室、淋浴间、洗手间、自助饮料机等配套设施。各活动区域充分满足了职工业余文化生活，受到了广大职工的喜爱及广泛参与。

员工之家有完善的管理制度，不仅日常开放供职工使用，还承办了多次主题工会活动，例如元宵节猜灯谜、三八妇女节主题活动、职工健身培训等。



职业培训与发展

本行高度重视员工培训和人才培养工作，围绕战略发展规划，不断完善培训体系，优化培训项目，丰富培训内容。全面开展中高层管理人员、专业技术人员和新员工的培训工作，持续提升全行员工的综合素质水平和专业技术能力。2018年共组织开展培训2,237项，共培训99,207人次。

● 提升条线业务技能培训

根据本行业务发展需求和人员业务提升，各条线组织开展了客户经理的周训和月训项目、理财经理的财富效能提升项目、消费者权益保护、大堂经理标准化和温馨化服务集中培训和运营客服系统培训等。



财富效能提升培训



柜面业务操作法律风险识别及控制培训

● 持续开展中高层培训项目

持续开展实施龙跃计划，2018年组织前往英国剑桥丘吉尔学院和新加坡国立大学学习，旨在提高本行管理人员综合素质，开拓视野、提升管理及风险控制能力，发挥管理人员的带头作用。



英国剑桥培训

● 丰富新员工培训内容

组织开展泰安分行新员工入职培训和新大学生入职培训，约200人参加。培训内容包括青岛银行行史及企业文化、青岛银行品牌、组织架构、员工管理、服务理念、法律合规知识以及银行业务的专业课程，并根据以往反馈意见对课程安排进行了调整，延长了柜面操作的实操培训的时间，增强了新员工对柜面系统的掌握度。



2018年新员工入职培训

助力公益扶贫

积极履行社会责任是青岛银行的一贯原则。近年来一直积极履行企业公民义务，引导全行投身公益事业，开展定点扶贫、赈灾济困等活动，努力实现企业与社会的和谐发展。

精准扶贫

年内，本行推动青岛市青银慈善基金会发展壮大，积极开展金融扶贫、精准扶贫。

项目名称	支付金额（万元）	用途
平度蓼兰小八里村扶贫乡村振兴项目	34.5	乡村振兴项目，基础设施、道路硬化、路灯安装、村委办公室修缮等
平度蓼兰镇林家村乡村振兴扶贫项目	22.8	村舍修缮，道路硬化、路灯安装等
即墨田横岛美丽乡村建设项目	15	即墨田横岛黄龙庄、山东头两村庄的基础设施修缮提升，桥梁建设等
威海乳山寨镇车村扶贫项目	3	帮扶解决乳山寨镇车村水泥路的建设

帮扶弱势群体

2018 年，本行继续推动“送金融知识下乡”等工作，同时定期组织志愿者为孤寡老人、留守儿童、特殊人士等提供志愿服务，树立了具有社会责任感的银行形象。



泰安分行开展爱心捐赠活动



总行营业部组织慈善拍卖会



市南支行组织员工走进盲校



市南支行到新疆察尔齐中学进行棉衣捐赠活动



馆陶路支行参加了超然学堂 2018 圣诞联欢会，为自闭症儿童特殊康复机构的孩子们捐赠画笔、画本、卡纸、文具、口罩等爱心用品



济南分行关爱特殊儿童



淄博分行到淄川鹤庄中心学校帮扶困难儿童



莱芜分行组织员工进行义务献血



枣庄分行开展“温馨传递·爱满青银”暨文化路小学一、9班家委会“春风”唤文明“丝雨”送温暖活动



枣庄分行“温馨传递·爱满青银”周村九年制学校爱心扶助活动



向阳路支行到同行之家看望特殊儿童



潍坊分行开展“安丘市柘山镇谭家秋峪村关爱留守儿童公益活动”，将书包、文具、篮球、足球等学习用品和体育运动器材送到留守儿童手中

支持科教文卫事业

● 设立奖学金

继续在山东大学、中国海洋大学、山东科技大学、青岛大学等 9 所大学设立了“青银奖学金”助力大学生求学成才。

学校名称	金额 (万元)
山东大学	50
中国海洋大学	50
青岛大学	50
山东科技大学	50
山东工商学院	30
青岛科技大学	30
山东农业大学	30
青岛理工大学	30
青岛农业大学	30

● 关爱青年儿童



临沂分行连续第二年组织助力高考活动，志愿者搭建服务站，积极为考生和家长提供咨询、引路、饮水补给等服务



济宁分行组织了“青岛银行杯”故事大王比赛

● 倡议全民读书活动



“青岛银行市南支行爱阅图书中转站”正式成立。倡导大家养成阅读习惯、为厅堂中等待办理业务的客户提供阅览；为市民提供了长期可置换书籍的空间，并为捐赠书籍的热心人士，颁发特别定制“爱阅使者”勋章，建立“爱阅使者名册”。在中转站流转过的书籍，盖上印有“青岛银行市南支行爱阅图书中转站”的印章



在世界读书日和海军节到来之际，本行镇江路社区支行邀请海军官兵及樊登读书会山东分会会长和工作人员来到支行，共庆节日，分享书籍与感悟

● 积极参与全民运动



本行临沂分行员工徐同慧作为 2018 年临沂国际马拉松的宣传片形象大使全程参与了临沂国际马拉松比赛宣传片拍摄

开展员工志愿者活动

● 2018 年员工志愿者行动

青年志愿者行动项目名称	活动时间	活动内容	活动地点
助力精准扶贫、帮孤、敬老活动	2018 年 2 月至 10 月	(1) 慰问帮扶孤儿	青岛孤儿之家
		(2) 利津支行开展新春利津城乡困难居民走访活动	东营市利津县
		(3) 走进淄川鹅庄中心学校慰问看望 10 名贫困学生	淄博市淄川鹅庄中心学校
		(4) 与以琳自闭症学校儿童联欢	青岛银行总行营业部
		(5) 走进源祥养老院开展系列敬老活动	青岛市源祥养老院
植树节活动	2018 年 3 月	(1) 东营区支行青年志愿服务团队参加义务植树活动	东营市万泉村
		(2) 参加城阳区政府组织的植树活动	青岛市城阳区双元路与东环路交叉口西南
		(3) 废旧回收物置换多肉活动	青岛银行延安三路支行
		(4) 参加“绿满港城, 美丽烟台”大型公益植树活动	烟台市福山区清洋河
		(5) 马尚镇爱心志愿联盟揭牌仪式暨爱心志愿联盟纪念林植树活动	淄博市九级村文化活动现场
学雷锋志愿服务活动	2018 年 3 月	(1) 探望特殊儿童	同行之家特殊儿童康复中心
		(2) 参加淄博市张店区“争创文明市民 争创文明社区”暨学雷锋志愿服务活动月启动仪式	淄博市体育中心综合馆
		(3) 携手实验中学共同举办了“小小银行家”亲子活动, 10 名小朋友和家长来到支行体验金融服务, 了解和学习金融知识	青岛银行东营东营区支行厅堂一楼
消费者权益保护日宣传	2018 年 3 月	(1) 走进利津县百货大楼开展消费者权益宣传	东营市利津县
		(2) 金融消保宣传进企业	东营市旭东劳务公司
金融知识进校园活动	2018 年 5 月至 10 月	(1) 组织员工进学校宣讲金融知识	青岛市第一中学
		(2) 为小学生公益宣讲人民币知识	青岛市市北区长沙路小学
		(3) 小小银行家课堂走进银行	青岛银行五四广场支行
		(4) 在高考期间, 为考生和家长提供咨询、引导、饮水等服务	临沂市第四中学

青年志愿者行动项目名称	活动时间	活动内容	活动地点
金融知识进企业、进社区	2018年9月至10月	(1) 利津支行走进企业开展金融知识宣传活动	东营市利津县
		(2) 与临沂市金融机构联合入社区、街道就银行金融知识进行宣传	临沂市半程镇街道
		(3) 与镇江路街道办及市北12349E家养老服务中心携手活动,为老年人宣讲防金融诈骗等知识	青岛市市南区镇江路街道办事处
		(4) 深入小区为居民科普反假币常识	青岛市顺德居小区内
		(5) 走进社区进行反假币常识宣传活动	青岛银行城阳支行周边社区
人民币七十周年展	2018年11月	组织员工志愿参观人民币七十周年展览	山东省博物馆
征信宣传活动	2018年6月	利津支行在利津三里农贸市场开展征信宣传普及活动。	东营市利津县
主动践行社会责任	2018年5月至12月	(1) 本行员工成为临沂市国际马拉松比赛宣传片形象大使	临沂市
		(2) 开展文明交通志愿劝导	淄博市金晶大道与鲁泰大道路口
		(3) 无偿献血	青岛银行东营广饶支行
		(4) 捡拾垃圾、宣传环保知识	东营垦利区植物园

改进提升

2018年，本行按照《青岛银行年度社会责任报告编制及披露管理办法（试行）》以及相关规定和指引，积极开展社会责任报告撰写工作。

本行在社会责任感报告编制过程中，注重业务发展与国家宏观政策、本行战略重点、社会热点等的结合，关注本行经营管理活动对经济、环境、社会等产生的影响，以此回应不同利益相关者的诉求，使社会责任指标更有针对性和有效性。同时，通过聘请第三方公司开展鉴证工作，增强了社会责任报告的规范化和可信度。

为充分发挥社会责任报告价值，本行将进一步规范社会责任报告编写，加大社会责任报告信息的披露，积极探索多种形式宣导和传播社会责任报告内容，使社会责任报告真正成为提升品牌知名度、增强员工忠诚度、提高客户满意度、回应社会关切的重要途径。

2019 年展望

2019年，本行将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深刻领会把握中央经济工作会议等精神，围绕省市新旧动能转换重点，按照青岛市委、市政府提出的“攻山头”“稳阵地”的工作要求，以责任驱动发展，以规范提升管理，以品牌服务经营，充分发挥卓越的客户体验、领先的金融科技、强大的风险营治和精细的内部管理四大核心竞争力，全力打造科技引领、管理精细、特色鲜明的新金融精品银行。

在经济责任方面，继续投身国家和地区重大发展战略、重大改革举措、重大工程建设、新兴产业、蓝色经济中，加大对实体经济的金融支持力度。积极开展普惠金融服务，探索建立小微金融发展的专业支行模式、微贷中心模式和平台数字化模式，不断深化对中小微企业和民营企业的金融服务。加快产品创新，持续推广科技金融、港口金融、文创金融、服贸金融等特色经营模式，支持地区经济转型升级。

在环境责任方面，继续主动调整信贷结构，优先支持绿色金融发展，助推更多绿色节能环保企业和清洁能源、绿色建筑等项目发展。加快智慧网点运营转型提速，推动各类业务逐步转向线上渠道、移动金融和远程模式，持续降低自身运营物耗和能耗。继续倡导节俭文化，强化内部管理，通过“每周我巡视”、巡查等各种方式带动全员节水、节电、节气、节纸。

在社会 responsibility 方面，继续推动青银慈善基金发展壮大，开展金融扶贫、金融助学等社会公益活动，探索利用“代办点”模式精准扶贫，将本行的普惠金融产品和服务推广至广大农村地区。全面加强金融消费者权益保护，打造“有温度、有价值”的服务体验，继续深入社区、学校、乡村开展青年志愿者活动。践行关爱文化，搭建员工成长成才平台，使更多“雏鹰计划”优秀后备人才脱颖而出；倡导健康生活，开展多种多样的兴趣俱乐部活动，丰富员工业余文化生活。

展望未来，本行将肩负起“公民企业”的责任与担当，坚持经济责任、环境责任、社会责任相统一，坚守“以客户为根、以员工为本，以社会责任和股东回报为担当、以美好生活为追求”的核心价值观，稳字当头、稳中求进，推动青岛银行继续高质量、健康、可持续发展！

附录

独立有限鉴证报告

毕马威华振专字第 1900851 号

青岛银行股份有限公司董事会：

我们接受青岛银行股份有限公司（以下简称“贵行”）董事会的委托，对贵行截至 2018 年 12 月 31 日止年度的 2018 年社会责任（环境、社会及管治）报告（“社会责任报告”）进行了有限鉴证。

一、董事会的责任

贵行董事会对贵行根据深圳证券交易所发布的《中小企业板上市公司规范运作指引》（简称为“深交所指引”）以及香港联合交易所有限公司发布的《环境、社会及管治报告指引》（简称为“香港联交所指引”）的披露建议所编制的 2018 年社会责任报告的编写和表述负全部责任，包括报告所载的信息和认定。

贵行董事会负责设计、执行和维护必要的内部控制，以使社会责任报告不存在由于舞弊或错误导致的重大错报。

二、我们的责任

我们的责任是实施有限鉴证工作，并基于我们的工作发表有限鉴证结论。我们按照国际鉴证业务准则第 3000 号 — 历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务（International Standard on Assurance Engagements 3000: Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information）执行工作。

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会发布的专业会计师职业操守规定的独立性和其他相关道德要求，以及质量控制国际准则第 1 号规定的保持全面质量控制体系的适用要求。

按照约定条款，我们出具的独立有限鉴证报告将仅为贵行编制。我们的工作仅限于就约定事项在独立有限鉴证报告中向贵行董事会进行汇报，而非其他目的。我们不会就我们所实施的工作、出具的独立有限鉴证报告或作出的结论对除贵行以外的任何第三方承担任何责任。

三、实施的工作总结

社会责任报告有限鉴证工作的内容包括与主要负责社会责任报告信息编制工作的人员进行询问，并恰当地实施分析和其他程序。我们所实施的工作包括：

- 询问管理层，以了解贵行在确定关键利益相关者所关注的重大问题方面的程序；
- 就重大问题的可持续发展战略和政策及其在业务运营中的实施情况，与贵行管理层相关员工进行访谈；
- 与贵行负责提供社会责任报告信息的相关员工进行访谈；
- 通过进行媒体分析和互联网搜索以获取报告期间贵行的相关信息；
- 询问与社会责任报告信息收集汇总的流程，包括相关系统和方法的设计和执行情况；
- 以抽样的方式将社会责任报告中的信息与相关原始文件进行对比，以考虑原始文件中的关键信息是否已反映在社会责任报告中；
- 核对社会责任报告中关键财务数据和指标与经过外部审计的财务报告中数据和指标的一致性；及
- 考虑社会责任报告所含信息是否与我们获知的关于贵行可持续发展表现的整体认识和经验相符。

有限鉴证项目的证据收集程序的范围要小于为获取合理鉴证所实施的程序的范围，因此有限鉴证所提供的鉴证程度将低于合理鉴证。此外，我们的工作并不旨在就贵行系统和程序的有效性发表意见。

四、结论

基于上述工作程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信，在任何重大方面，贵行的社会责任报告没有按照深交所指引以及香港联交所指引进行编制。

毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）

北京

2019 年 6 月 4 日

报告指标索引

香港联交所《环境、社会及管治报告索引》内容

指标范畴及层面	一般披露	披露位置	关键绩效指标	披露位置
A. 环境				
A1 排放物	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污，有害及无害废弃物的产生等的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	33-35 页	A1.1 排放物种类及相关排放数据	35 页
			A1.2 温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	35 页
			A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	34 页
			A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	34 页
			A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果	33-35 页
			A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	34 页
A2 资源使用	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	11、33-35 页	A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	11 页，35 页
			A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	11 页，35 页
			A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果	33-35 页
			A2.4 描述求取适用水源上是否有任何问题，以及提升用水效益计划的所得成果	33 页
			A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	不适用
A3 环境及天然资源	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	31-36 页	A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	31-36 页
B. 社会				
B1 雇佣	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	48-49 页	B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	48 页
			B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	48 页

指标范畴及层面	一般披露	披露位置	关键绩效指标	披露位置
B2 健康与安全	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	48-50 页	B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率	48 页
			B2.2 因工伤损失工作日数	48 页
			B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	48-50 页
B3 发展及培训	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策；描述培训活动	54 页	B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比	注释 1
			B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	注释 1
B4 劳工准则	有关防止童工或强制劳工的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	48 页	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	48 页
			B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	不适用
B5 供应链管理	管理供应链的环境及社会风险政策	35 页	B5.1 按地区划分的供应商数目	35 页
			B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	35 页
B6 产品责任	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	43、45 页	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比	不适用
			B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	43 页
			B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	45 页
			B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序	不适用
			B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	43 页
B7 反贪污	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	44-46 页	B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	46 页
			B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	44-46 页
B8 社区投资	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	55-60 页	B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	55-60 页
			B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	55-60 页

注释 1：本行计划在未来逐步披露

读者反馈

感谢您阅读2018年《青岛银行股份有限公司社会责任报告》，为加强彼此信息沟通，更好地了解 and 满足您的期望和诉求，向您和其他利益相关方提供更有价值的信息，进一步完善本行的社会责任工作，提高本行履行社会责任的能力和水平，我们殷切期望您对本报告进行评价，并提出宝贵的意见和建议，通过填写反馈表，选择以下任意方式将评价反馈给我们。

电话：+86(532) 81758306

传真：+86(532) 81758888

邮箱：bgs@qdbankchina.com

地址：中国山东省青岛市崂山区秦岭路6号青岛银行大厦

邮编：266061



1. 您属于以下哪类利益相关方：

- 客户 员工 政府 监管机构 股东
供应商 合作伙伴 社区 环境 其他

2. 您对本报告的总体评价：

- 不好 一般 较好 很好

3. 您对青岛银行在经济方面履行社会责任的评价：

- 不好 一般 较好 很好

4. 您对青岛银行在环境方面履行社会责任的评价：

- 不好 一般 较好 很好

5. 您对青岛银行在社会方面履行社会责任的评价：

- 不好 一般 较好 很好

6. 您认为青岛银行是否满足了您的期望和诉求：

- 否 一般 是

7. 您认为本报告是否真实全面反映了青岛银行在经济、环境、社会方面的社会责任实践：

- 否 一般 是

8. 您认为本报告的表述是否清晰易懂：

- 否 一般 是

9. 您认为本报告的内容结构和排版设计是否便于阅读：

- 否 一般 是

10. 您对改善和提高青岛银行履行社会责任和本报告的其他意见和建议：

感谢您的积极反馈和支持！