

BQD  青岛银行

(于中华人民共和国注册成立的青岛银行股份有限公司)

(H 股股份代号: 3866)

(A 股证券代码: 002948)



2023

社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

创 · 新金融

美 · 好银行

目 录

- 04 报告编制说明
- 06 董事长致辞
- 09 关于青岛银行
- 15 责任专题
打造蓝色金融特色银行

01 持续健行 ——提升治理能力

- 20 党建引领航向
- 22 完善公司治理
- 23 战略指引方向
- 24 社会责任治理
- 25 依法合规经营

02 实干笃行 ——服务实体经济

- 28 落实国家政策方针
- 30 服务实体提质扩面
- 31 发展普惠金融
- 33 助力乡村振兴

03 逐“绿”前行 ——践行绿色金融

- 36 创新绿色金融服务
- 37 大力发展蓝色金融
- 38 启动绿色银行建设
- 41 开展绿色公益活动

04

与您共行

——用心服务客户

- 46 提速数智转型
- 47 保障客户权益
- 48 普及金融知识
- 50 客户投诉处理
- 52 信息安全管理
- 53 便民网点建设

05

携手同行

——凝心共谋发展

- 56 维护员工权益
- 59 搭建成长平台
- 61 关注身心健康
- 62 共创温暖家园

06

向善而行

——投身社会公益

- 66 心系幸福邻里
- 68 关爱特殊人群
- 68 传递慈善温暖

72 展望

73 附录

- 73 ESG 索引表
- 75 GRI 索引表
- 79 第三方鉴证报告
- 81 附录：与被鉴证的信息相关的标准
- 82 读者反馈

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”）2023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的承担和可持续发展理念的实践。



🕒 报告时间

2023年1月1日至2023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

除特别注明，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。

📖 编制依据

本报告根据深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号 - 主板上市公司规范运作》及香港联合交易所有限公司《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(GRI Standards)》

原中国银行业监督管理委员会《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自律监管指引第1号 - 规范运作》

中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》

报告原则

本报告编制遵循“重要性”“量化”“平衡”“一致性”四个原则。

报告原则的描述如下：

重要性：本行已通过利益相关方参与及重要性评估，确定重要环境、社会及管治议题。利益相关方沟通和实质性评估过程和结果详见“社会责任治理”章节。

量化：本报告已披露定量关键绩效指标所用的标准、方法及所使用排放因子的来源，均在报告中进行详细说明。

平衡：本报告不偏不倚地呈报了本行于报告期内的表现，以避免可能会不恰当地影响报告读者决策或判断的选择、遗漏或呈报格式。

一致性：若无特别说明，本报告使用的统计方法及口径均与往年保持一致。

数据说明

报告中的财务数据来自2023年度财务报告，并经毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。如本报告中财务数据与本行2023年度报告存在冲突，以本行2023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号青岛银行大厦

邮编：266061

电话：+86(532)8175 8305

传真：+86(532)8175 8888

邮箱：bgs@qdbankchina.com

董事长致辞

“

回首 2023，面对异常复杂的国际环境和艰巨繁重的改革发展任务，我国以中国式现代化凝心聚力，在全面建设社会主义现代化国家新征程上迈出坚实步伐。2023 年，青岛银行抢抓新征程上的发展机遇，主动应对风险挑战，稳健扎实推进各项工作，交出一份高质量发展的“青银答卷”。我们始终坚持以党建引领航向，科学统筹“进”和“稳”、“立”和“破”，坚定按照新三年战略规划，锚定“量的合理增长、质的有效提升”发展方向，主动将自身发展融入地方发展大局，走高质量发展之路。年内管理总资产突破 8,000 亿元，站上发展新起点。稳健发展的同时，我们积极履行地方法人银行的经济责任、环境责任和社会责任，以金融助力区域经济高质量发展。

青岛银行股份有限公司

董事长
景在伦

”



面对经济责任，我们坚定高质量发展信念，勇担服务实体经济使命。2023年，本行紧密围绕山东省、青岛市决策部署，推动重点地区、重点领域、重大项目建设，更多金融活水流向实体经济；托管业务正式展业，填补山东地方法人银行托管业务空白，充分发挥牌照优势，综合化服务实力倍增；围绕制造业、公共事业、绿色金融、卫生健康等持续深耕，初步形成产业专精服务模式，积极开展金融创新，获“青岛市金融创新奖”第一名；普惠金融专营机制有序落地，启动“铸剑行动”创新24款新产品，打造“大数据+信贷工厂”的业务模式，提高普惠金融业务覆盖面；出台17条优化营商环境的系列举措，持续开展“行长访小微”“春耕行动”“春雨行动”等，不断提升民营和小微企业的服务质效。

面对环境责任，我们坚持绿色发展导向，“逐绿”前行释放新动能。紧跟山东省人民政府加快推进绿色低碳高质量发展先行区建设步伐，我行始终坚持以绿色金融促进实体经济发展的导向。报告期内，我行成立绿色金融委员会，出台《绿色金融发展实施方案》，启动“绿色银行”建设等，持续释放绿色发展动能；积极开展绿色创新，成为山东省唯一实现中国人民银行绿色金融四类创新业务全落地金融机构；成功发行80亿元绿色金融债券，吸引全国资金支持区域绿色低碳高质量发展；坚持特色引路，打造蓝色金融特色银行，顺利实现与世界银行集团国际金融公司(IFC)等国际机构合作的1.5亿美元蓝色银团贷款提款，获可持续发展领域国际奖项“保尔森奖”。截至2023年末，我行绿色信贷余额261.35亿元，较年初增长52.11亿元，增速24.90%，高于全行贷款增速。

面对社会责任，我们坚守金融为民初心，不断书写“人民金融”新篇。报告期内，我行积极担当社会责任，“幸福邻里”深入社区，开展“党建+志愿”活动718场，让群众感受“不一样”的金融服务；“青馨服务”再向前一步，银发服务交出温情答卷，“青馨工作室”获中国金融工会“全国创新工作室”命名表彰；数字转型赋能服务提升，制定数字化转型方案，深化数字化应用，丰富数字服务及线上产品，不断提升服务“智”与“质”；“青诚消保”贴近百姓，开展金融宣教活动1,000余场，提升公众金融素养；青银慈善基金会传递温暖，积极开展捐资助学、扶弱济贫、绿色公益、美丽乡村建设等公益活动。2023年，本行、青银慈善基金会合计对外捐赠367万元，荣获“青岛红十字博爱金奖”、《大众日报》“2023年社会责任企业”荣誉称号。

2024年是新中国成立75周年，实现“十四五”规划目标任务的关键一年。2024年，也是青岛银行新三年战略规划承前启后的重要一年。道固远，笃行可至；事虽巨，坚为必成。我行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持“稳中求进”的总基调，积极贯彻新发展理念，锐意进取、真抓实干，助力服务实体经济、防范金融风险、增进民生福祉，在三年战略规划的攻坚之年再攀新高峰。时代属于奋斗者！我们将迈着坚实步伐，共乘长风，直面风浪，为推进中国式现代化建设贡献青银力量。



青岛银行大厦



关于青岛银行

公司简介

本行成立于1996年11月，2015年12月3日在香港联交所上市，2019年1月16日在深交所上市，为山东省首家上市银行、全国第二家A+H上市城商行。

本行有多元化的股权结构，前三大股东分别为意大利联合圣保罗银行、青岛国信实业有限公司和青岛海尔产业发展有限公司。本行共有两家控股子公司，2017年2月，发起设立青岛青银金融租赁有限公司，开启集团化、多元化发展之路。2020年9月，成立青银理财有限责任公司。拥有山东省本地法人机构唯一的B类主承销商资格和证券投资基金托管业务资格，具有公开市场业务一级交易商资质，具备综合化经营能力。在山东省内设有16家分行，营业网点超190家。先后成立山东省首家科技支行、文创支行、港口支行等特色支行。

本行连续多年跻身世界银行500强，2023年排名289位；2023年入围“中国500最具价值品牌”“亚洲品牌500强”，均连续七年上榜。2016-2023年八度获服务业最高荣誉“五星钻石奖”，是全国唯一连续八年蝉联该奖项的城商行。本行积极探索特色鲜明、高质量发展的道路，公司治理、风险管控、IT建设等经营管理能力持续提升，初步形成“治理完善、服务温馨、风管坚实、科技卓越”的发展特色。



关键绩效

指标类型	指标名称	单位	2023年	2022年
 经济指标	营业收入 ¹	亿元	124.72	116.44
	净利润	亿元	36.71	31.68
	调整后基本每股收益 ²	元	0.57	0.45
	资产总额	亿元	6,079.85	5,296.14
	贷款总额 ³	亿元	3,000.90	2,690.29
	存款总额 ³	亿元	3,860.62	3,413.47
	平均总资产回报率	%	0.65	0.60
	加权平均净资产收益率 ²	%	10.71	8.95
	不良贷款率	%	1.18	1.21
	拨备覆盖率	%	225.96	219.77
资本充足率	%	12.79	13.56	
 社会指标	纳税总额	亿元	26.90	15.57
	公益捐赠	万元	367.00	569.08
	每股社会贡献值 ⁴	元	3.45	3.04
	员工总数 ⁵	人	4,861	4,708
	女性员工比例 ⁵	%	55.19	55.52
 环境指标	绿色信贷余额	亿元	261.35	209.24
	总部办公用电量	万千瓦时	414.72	375.93
	总部办公用水量	吨	25,623.00	23,898.00
	总部办公用纸量	百万张	1.83	1.52
	总部办公用油量	升	64,922.72	43,646.55

1 该指标为根据企业会计准则核算的集团口径数据。

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2022年1月和2月分别完成A股配股和H股配股发行工作,根据《企业会计准则第34号——每股收益》及相关应用指南,考虑配股中包含的送股因素,重新计算比较期间的每股收益指标。重新计算前2021年基本每股收益、稀释每股收益、扣除非经常性损益后的基本每股收益均为0.54元/股。本期基本每股收益和加权平均净资产收益率比上年均有所增长,主要是归属于母公司普通股股东的净利润增长所致。本行于2017年发行境外优先股,于2022年9月赎回,并支付当期股利;本行于2022年7-8月发行永续债,分类为其他权益工具。计算每股收益和加权平均净资产收益率时,“归属于母公司普通股股东的净利润”扣除了优先股股利和永续债利息,“加权平均净资产”扣除了优先股和永续债的影响。

3 贷款总额和存款总额未含应计利息。

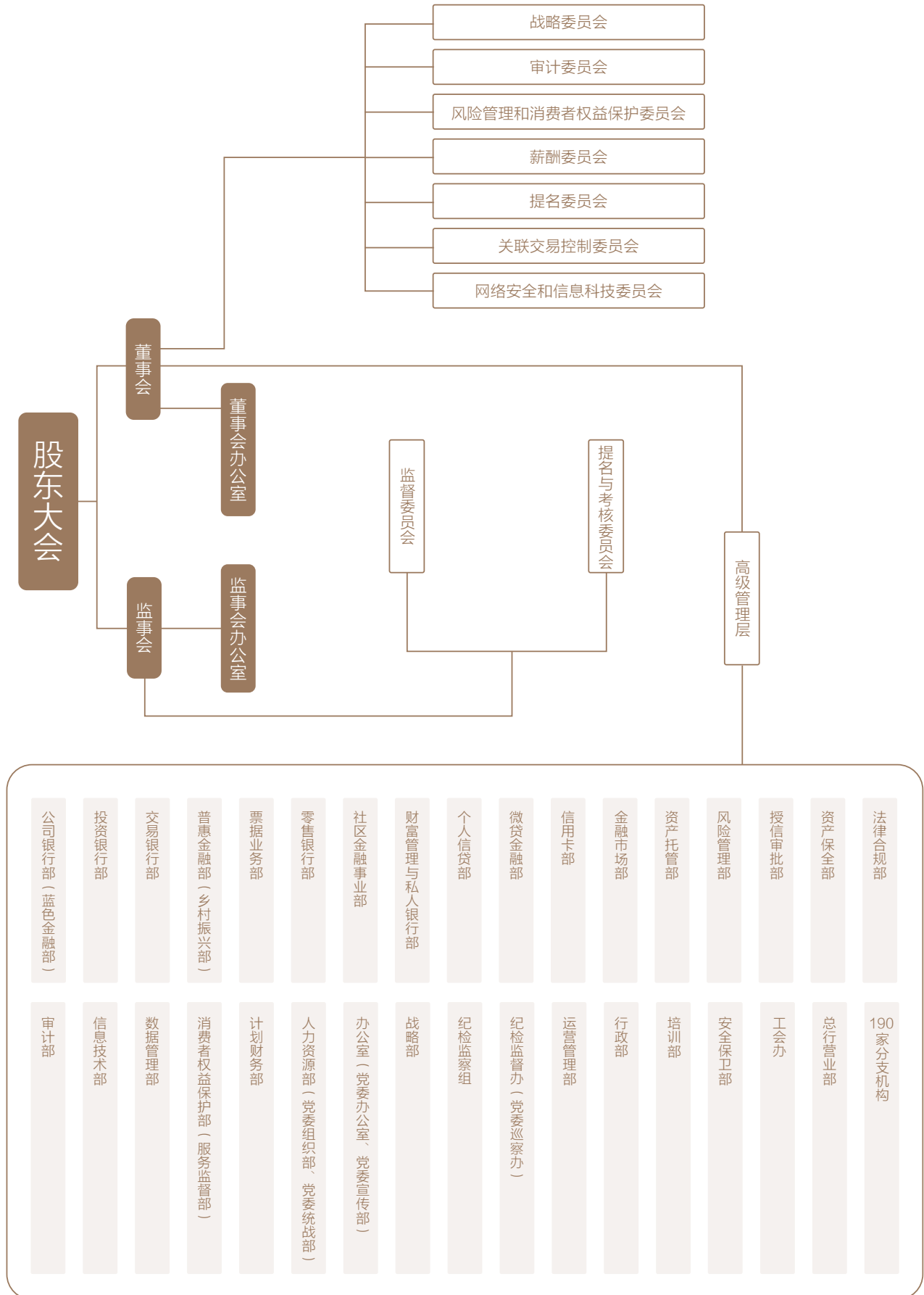
4 每股社会贡献值=(年内纳税总额+支付员工工资+向债权人支付的借款利息+对外捐赠总额-因环境污染等造成的其他社会成本)÷股本总数+基本每股收益。

5 该指标为本行不含附属公司数据。

荣誉与表彰










综合类:	
英国《银行家》杂志	2023年全球银行1000强排名，位列289位，较2022年上升2位
中国企业联合会、中国企业家协会	2023年中国服务业企业500强榜单，位列253位
世界品牌实验室	“亚洲品牌500强”，位列423位 “中国500最具价值品牌”，位列335位 “五星钻石奖”，是山东省唯一入围企业
青岛市政府	2022年度金融创新奖一等奖
城银清算服务有限责任公司	2022年度“卓越贡献奖”
金融时报	年度最具竞争力银行
治理类:	
中国上市公司协会	2023年上市公司董事会“最佳实践案例”
中国银行业协会	2023年商业银行稳健发展能力“陀螺”评价 公司治理能力连续三年列城商行序列第一
深圳证券交易所	连续三年信息披露评价最高评级A级
青岛市上市公司协会	2023年投资者保护工作先进单位
环境类:	
新华社	“新华信用金兰杯” ESG优秀案例奖
中国上市公司协会	上市公司ESG最佳实践案例
清华大学、保尔森基金会	2023年度“保尔森奖——绿色创新”类别优胜奖
青岛市国资委	2022年《青岛市国资国企社会责任蓝皮书》优秀案例
社会类:	
中国人民银行	连续六年获选公开市场业务一级交易商名单 是山东省唯一入选地方法人银行
国家金融监督管理总局青岛监管局	2022年度小微企业金融服务先进单位
大众日报	2023年山东社会责任企业
青岛市地方金融监督管理局	2022年度小微企业无还本续贷业务先进单位
中国人民银行青岛市分行 青岛市地方金融监督管理局 青岛金家岭金融聚集区管委会	连续三年获“青岛市金融科技优秀项目”一等奖

组织架构图



利益相关方沟通

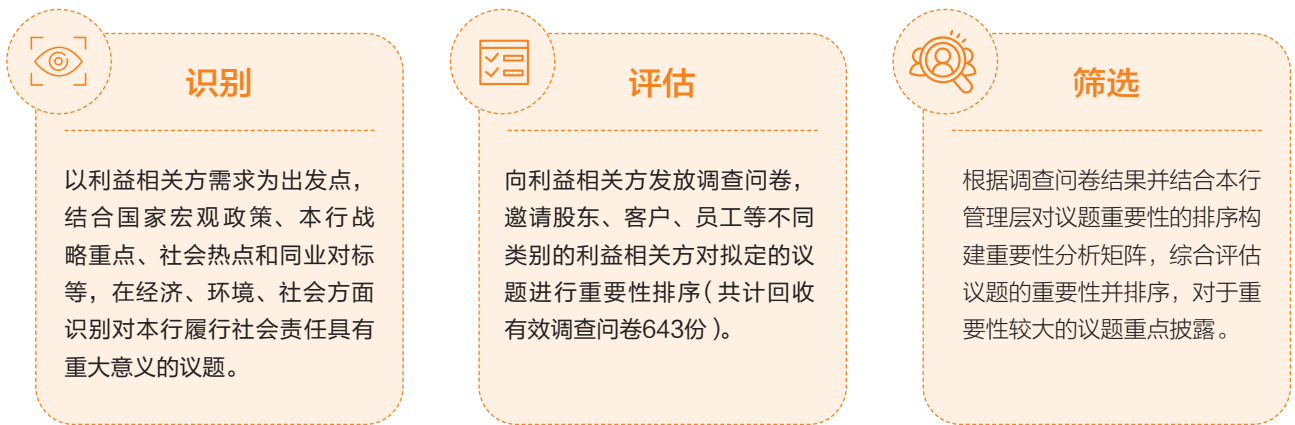
为了解利益相关方的期望和诉求，本行在日常工作中与利益相关方建立多种沟通渠道，并逐步形成常态化沟通机制，通过会议、报告、讲座等多种形式加强与重要利益相关方的沟通，提高本行社会责任治理的能力和水平。

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 依法合规经营 落实宏观经济政策 推动区域经济发展 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	加强党的建设 依法合规经营 支持重点项目建设 发展普惠金融 助力小微企业 支持区域发展 助力乡村振兴 支持产业转型 强化ESG管理
 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 支持实体经济 防范金融风险
 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 制定公司发展规划 完善信息披露 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 保护消费者权益	营销活动 客服热线 问卷调查 微信、网银等数字化平台	数字化转型 提升客户服务 关爱特殊人群 保护消费者权益 增设营业网点 普及金融知识 强化信息安全
 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	保障员工权益 完善薪酬激励与福利体系 多渠道收集员工建议 员工培训与发展 组织建设员工之家 帮扶困难员工 激发人才活力
 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	加强外部交流 加强同业合作
 社区	关心弱势群体 组织公益活动	走访 座谈会	投身社会公益 捐资助学 开展员工志愿者行动 发展社区金融
 环境	低碳环保 可持续发展	节能减排政策 绿色公益活动	开展绿色金融 推广绿色运营 气候风险管理 发展蓝色金融

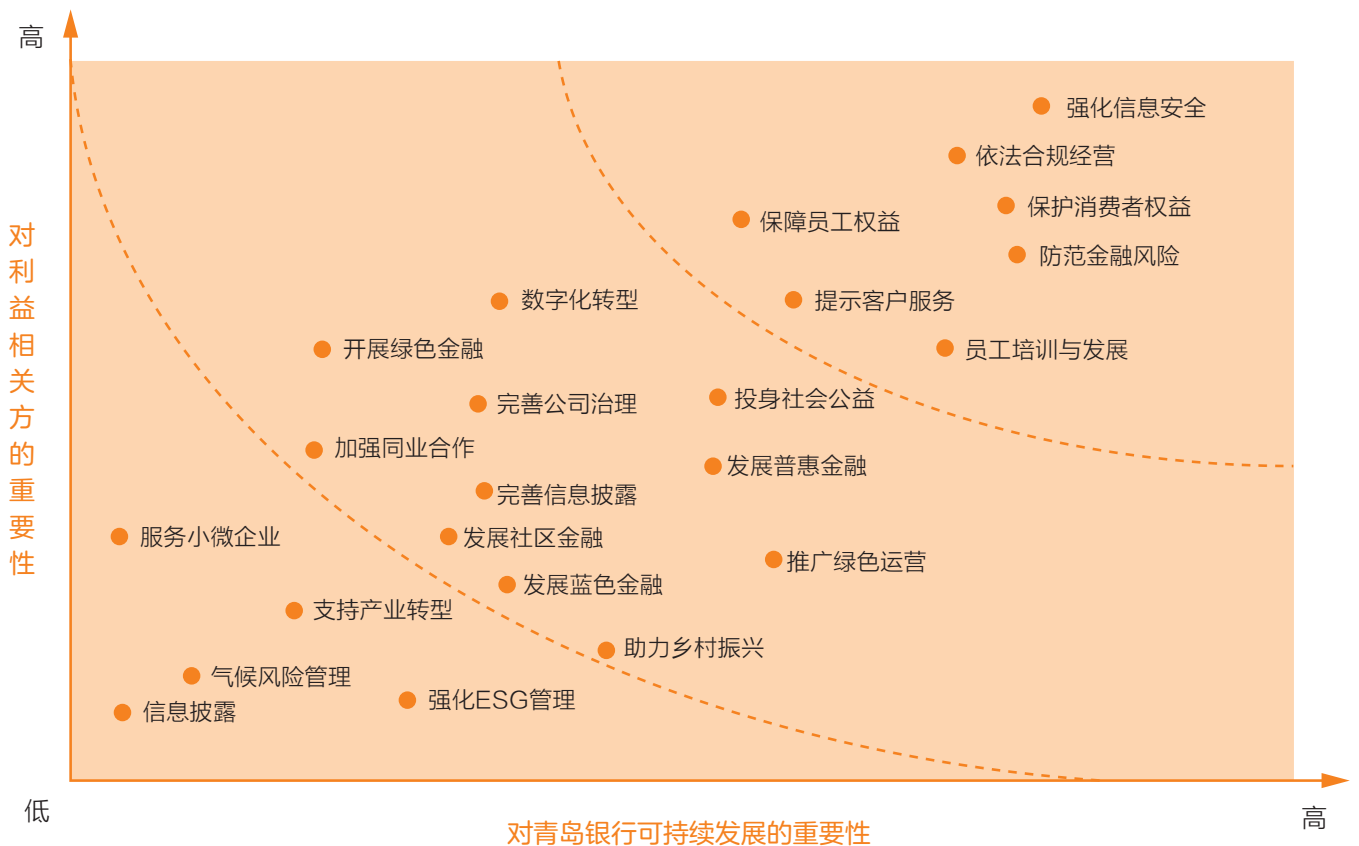
实质性评估矩阵

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。结合利益相关方调查问卷，本行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





打造蓝色金融特色银行

2020年以来，作为国内率先试点银行，本行与世界银行集团成员国际金融公司(IFC)共同推进“蓝色金融”能力建设，为国际推广可持续蓝色金融提供经验和知识，支持海洋的可持续发展，创新举措以及行业影响力日渐受到业界肯定。

2020年11月，本行获联合国环境规划署(UNEP)批准，成为可持续蓝色经济金融倡议会员，签署并承诺遵守《可持续蓝色经济金融原则》。本行积极践行《可持续蓝色经济金融倡议》提出的14条原则，聚焦气候变化、清洁供水、海洋生物多样性保护、海洋污染治理与生态修复等领域，开展了一系列蓝色金融探索和实践，持续发展可持续的蓝色经济，支持联合国可持续发展目标(SDG)的实现。2021年，本行与IFC合作制定了全球首个蓝色资产分类标准，该标准界定了蓝色金融和蓝色债券支持的7大板块37个子行业的合格活动，是全球首个蓝色金融分类标准，为蓝色信贷、蓝色债券和蓝色投资等蓝色金融业务提供参考，并作为该领域的率先实践，成为海内外金融机构学习的最佳实践之一。2022年6月，IFC与本行达成合作意向，IFC为本行安排了具有里程碑意义的1.5亿美元蓝色银团贷款，是IFC为首的国际开发机构在中国的首笔蓝色金融投资，资金专门用于服务海洋友好项目和重要的清洁水资源保护项目。截至2023年末，本行蓝色金融贷款余额132.40亿元，有力支持山东省海洋经济发展，支持实体经济发展。



2020年：

可持续蓝色经济金融倡议会员

新兴市场第一批加入银行



2023年：

蓝色金融贷款余额超130亿元



2021年：

制定全球首个蓝色资产分类标准



2022年：

获以IFC为首的国际开发机构在中国的首笔蓝色金融投资

蓝色金融项目影响力评估(摘要)

报告期内，本行与IFC启动了蓝色金融项目影响力评估，摘要如下：

重点行业分析

本行蓝色客户主要分布四大行业：清洁供水与水处理、水友好和海洋友好化学品、循环经济和海洋友好化学品以及可持续渔业和海产品价值链。

清洁供水与水处理



在本行为该行业提供的贷款中，有三分之二支持供水，剩下三分之一用于支持污水处理。从贷款体量来看，本行主要支持了供水和污水处理的新建、改扩建类生产性基本建设，其次为企业生产经营活动提供支持。从企业资金用途来看，本行支持大部分企业开展相关项目的运营和实施活动，支持余下企业进行对应的技术开发和项目研究设计。

可持续渔业和海产品价值链



在本行为该行业提供的贷款中，超过40%支持水产加工分销，各有近30%的贷款分别支持捕捞渔业和水产养殖。

循环经济和海洋友好化学品



本行对该行业的贷款，一半用于支持化肥等农林用品的生产、销售和使用等活动，例如支持企业在这方面进行技术开发和运营；另一半则用于支持塑料等废弃物的回收再生利用，例如支持企业在以上方面进行运营和相关（如生产）设备改造提升。

水友好和海洋友好产品



本行主要支持了使用可生物降解材料代替传统塑料的行业板块，具体支持从事该板块的企业进行临时性季节性生产经营、固定资产技术改造、设备更新。在提升可生物降解材料生产销售方面，本行支持大部分企业进行相关技术开发、小部分企业进行运营。

企业评价

根据回收的50份企业问卷，项目组得出如下结论：

企业客户群体对于本行的服务普遍持积极评价

87%的企业认为本行提供的业务品种满足其业务需求，74%的企业认为本行的信贷支持力度满足其发展需求，66%的企业认为金融产品丰富性满足其不同类型的业务需求，也有66%的企业认为本行对贷款申请的处理时效降低了融资难度，60%的企业认为本行在金融产品、业务流程、技术等方面的金融创新满足其不断发展的业务需求，47%的企业认为本行提供的利率优惠帮助其降低融资成本。

本行因为特有竞争优势而获得企业客户群体青睐

77%的企业认为本行能够精准识别其融资需求，74%的企业认为本行对贷款申请的处理时效高于其他金融机构，一半企业认为从本行融资的成本低于从其他金融机构融资，约40%的企业认为本行提供的担保方式多样灵活。此外，能够获得非金融服务也成为三分之一企业选择从本行融资的理由。

企业客户群体普遍缺乏环境社会效益的统计评估能力

在双碳背景下，若本行提供一套用于衡量企业运营碳排放或对蓝色经济发展的环境社会贡献的免费计算工具，绝大多数(83%)的企业表示如果使用该工具能够使其获得更低成本的资金则予以考虑，少数(11%)的企业表示如果资金成本处于市场平均水平，会为了提升企业社会形象而考虑使用该工具。个别(6%)企业则表示主要关注资金成本和获得融资的难易程度，该工具不影响其对于金融机构的选择。这说明，大多数企业已经对企业的环境社会效益建立了初步认知，认为其对企业发展会产生影响，但目前而言，资金成本和融资难易仍是企业客户群体融资选择的决定性因素。

企业案例

山东**发展集团有限公司

主营业务：山东**发展集团有限公司主要业务包括供水（生活饮用水）、污水处理、商贸、农业四大板块，年营业收入近10亿元。

融资概况：**集团筹划在建的项目，拟在县城和乡镇进行供水主干道的连接和修缮，对农村用水进行大范围的改善（之前存在单家单户地下打井的情况，现在全部为自来水管网供水），完善城乡供水的供水管道，提升城乡居民饮用水水质、用水安全。该项目符合蓝色金融的业务范畴和优先支持领域，本行为企业提供一笔1亿元的固定资产项目贷款。目前，整体项目已经完工投入使用。

成果效益：项目实施后，企业日供水总量从7万吨提升为10万吨，年供水总量从2,359万吨提升为3,650万吨，供水覆盖人群从58万人增加至68万人，供水管网漏损率从10%下降至7%，为降低山东省平均供水管网漏损率做出贡献。

潍坊**新材料科技有限公司

主营业务：潍坊**新材料科技有限公司，主营降解地膜、降解塑料袋等系列降解制品，以及前期半成品（降解颗粒）。近年来，得益于限塑禁塑相关政策不断深入推进，公司经营规模有很大提高。

融资概况：2023年1月，**新材料进行固定资产投资和原材料采购时面临资金缺口，与本行达成合作意向。本行潍坊分行给**新材料提供的是抵押结合信用的200万元贷款，属于短期流动性贷款（1年）。

成果效益：**新材料产品基于淀粉（生物基），不含有害物质，在正常堆肥的情况下全生物降解（有监测数据支撑；区别于可生物降解），可以完全降解为二氧化碳和水，有利于塑料污染治理。项目实施后，**新材料的全生物降解材料的生产销售量从2,000吨提升为2,500吨；在地方塑料市场上的占有率从20%提升至30%。

市场各界认可

本行的蓝色金融项目也得到了社会各界人士的认可：

张承惠 - 国务院发展研究中心金融研究所原所长、三亚经济研究院院长 2023

“当前，海洋生态环境保护和生物多样性保护、可持续蓝色经济已经成为世界关注的共同话题。如何加快海洋污染治理、促进海洋生态与人类文明的协调发展、在保护海洋的前提下合理发展海洋经济，是全世界各国特别是沿海国家面临的巨大挑战，积极发展蓝色金融无疑是应对挑战的重要途径。本行积极发展蓝色金融业务，持续增加蓝色资产，积极参与蓝色金融领域的公共治理，成为中国银行界发展蓝色金融的翘楚。希望本行在蓝色金融领域持续发力，为其他金融机构蹚出一条符合中国国情的蓝色金融发展之路。通过总结发展规律和拓展合作伙伴，向中国沿海的其他地区传送“青岛经验”，助推中国蓝色金融事业更好更快地发展。”

于平 - 青岛市海洋局 2023

“BQD充分利用地域经济特色，在蓝色领域积极探索和实践，创建蓝色资产标准，为海洋产业低碳转型提供了可资借鉴的新思路，对海洋可持续发展起到有力的支撑作用。”

刘大海，自然资源部第一海洋研究所 2023

“蓝色经济发展是今后发展的一个方向。中国政府高度重视蓝色经济发展，蓝色经济对中国这样的海洋大国至关重要。今后蓝色经济在国民经济中所占比重将会越来越高。蓝色金融本行试点作为世行集团国际金融公司支持的中国首个试点，产出了一系列高质量的成果，在国内产生了巨大社会影响，引领了这一阶段国内蓝色经济发展。我希望，本行未来能继续积极推动蓝色经济发展，为海洋可持续发展和全球治理作出贡献。”

01

持续健行

——提升治理能力

报告期内，本行围绕“高质量发展、质效优先”的战略核心，稳步推进高质量发展。

- 20 党建引领航向
- 22 完善公司治理
- 23 战略指引方向
- 24 社会责任治理
- 25 依法合规经营



党建引领航向

本行始终坚持党的全面领导不动摇、坚持高质量发展不动摇、坚持专业化数字化发展方向不动摇、坚持发展依靠员工发展为了员工不动摇，以党建统领各项业务高质量发展。2023年，本行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，主动融入山东省、青岛市发展大局，努力推动党建与业务融合发展。

2023年，本行牢牢把握新时代党的建设总要求，坚决贯彻落实党中央和省市委各项决策部署，以党的政治建设为统领，夯实基层基础，强化作风建设，提升服务能力，党员干部作风持续改进，党内政治生态持续向好。报告期内，本行设立青岛市委党校青岛银行分校，丰富党员干部教育培训资源；组织开展党支部“评星定级”，推出15家五星级党支部，党支部标准化规范化建设再上新台阶；深化“党群e家”“幸福邻里”党建品牌建设，与122个社区建立党建共建关系，组织“党建+志愿”活动718场，为广大社区居民提供有温度金融服务的同时赋能业务发展。



组织“党建+志愿”活动

718场



中共青岛市委党校青岛银行分校挂牌成立

反腐败与党风廉政建设

报告期内，本行坚持抓党风廉政建设就是抓风险管理理念，持续加强廉洁文化建设。坚持“育”防在前，组织2期专题培训，上好廉洁教育现场课；组织收看警示教育片，发布52期《每周一案》，上好崇廉拒腐“警示课”；开展“四谈四促”活动，实现中层以上干部谈话全覆盖，定期编发《廉洁自律提示》，上好廉洁教育“提醒课”。坚持“抓”在实处，以制度建设为抓手，修订党委会、董事会、行长办公会等议事规则，完善集中采购、资产管理、费用支出等制度办法，扎紧织密制度笼子，全面规范权力运行。坚持“严”字当头，对3个党组织开展巡察，对15个重点领域开展专项审计，用好巡察、审计监督“利剑”。畅通意见反馈渠道，制定《青岛银行员工违规举报管理办法》，公开设置举报邮箱、举报电话；多措并举优化网络信访处理工作，落实“13620”快速回应工作办法，提高网络信访办理时效，所有信访件均在规定的时限内办结。报告期内，本行未发生贪污腐败类的诉讼案件。

报告期内，本行严格按照监管要求，创造便利条件协助董事充分履职。2023年，本行组织董事线上、线下相结合方式参与培训，内容涉及董事规范履职、提升履职能力和履职责任意识、合规交易等，不断提高董事的履职水平和履职效能。



完善公司治理

持续完善公司治理，夯实高质量发展根基

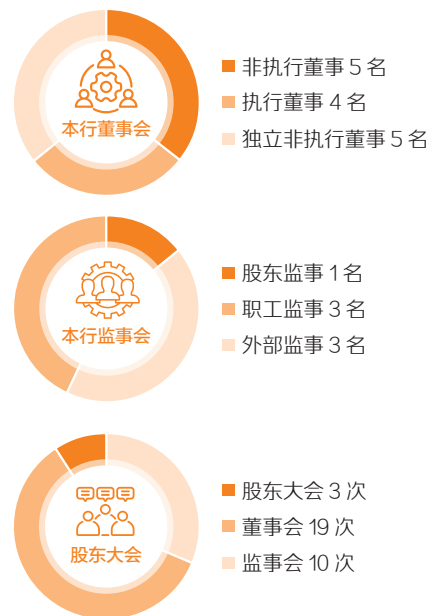
2023年，本行坚持党的领导，持续深化党的领导和公司治理的有机融合，将党委会讨论作为重大问题前置程序，充分发挥党委在把方向、管大局、促落实方面的关键作用；不断提升董事会运作效能，以合规为准绳，全面优化经营管理质效，提高风险管控水平，切实发挥董事会“定战略、做决策、防风险”核心作用；持续规范股东股权管理，严格把控主要股东准入，定期开展主要股东评估，培育合规股东文化氛围；强化董监高履职保障，丰富履职方式，充实履职内容，积极开展调研活动，提升董监高履职质效；加强监事会监督制衡作用，深化对董事会和高管层及其成员的履职监督、财务监督、风控监督等，护航本行稳定发展。

截至2023年末，本行董事会共有14名董事，其中执行董事4名、非执行董事5名、独立非执行董事5名；本行监事会共有7名监事，其中股东监事1名，职工监事3名，外部监事3名。

股东大会是本行的权力机构，由全体股东组成，依法行使职权。2023年，本行共召开股东大会3次，审议通过议案16项，听取报告4项。

董事会是本行的决策机构，向股东大会负责，执行股东大会决议。2023年，本行共召开董事会19次，其中现场会议6次，通讯会议13次，审议通过议案77项、审阅或听取报告63项。

监事会是本行的监督机构，向股东大会负责，依法行使监督职权。2023年，本行共召开监事会10次，其中现场会议2次，通讯会议8次，审议通过议案23项、审阅或听取报告59项。



坚持合规信息披露，树立良好资本市场形象

本行严格遵守境内及香港地区的法律法规履行信息披露义务，坚持披露信息的真实、准确、完整，积极拓宽信息披露的深度和广度，连续三年荣获深交所信息披露评价最高评级A级。

2023年，本行在深交所和香港联交所发布各类公告共计250项，其中在深交所发布125项，香港联交所发布125项，未出现因信息披露合规性问题被监管机构处罚情况。在保证信息披露质量和透明度的同时，本行持续打造具有“青银特色”的信息披露工作，与整体经营发展同频共振，充分利用信息披露平台，为提升本行投资价值贡献力量。

深化投资者关系管理，提升价值传递能力

本行畅通与资本市场沟通渠道，积极开展各类投资者关系管理活动。2023年，本行采用“现场互动+电话接入+线上直播”及网络文字互动的形式面向境内外同步召开业绩说明会，线上直播累计浏览量达数万人次；踊跃参加青岛辖区投资者网上集体接待日活动，问题回复率达100%。



参加青岛辖区投资者网上集体接待日活动，问题回复率达

100%

战略指引方向

根据新发展阶段，本行制定《青岛银行2023-2025年战略规划》，未来三年将从高速发展阶段转向高质量发展阶段，坚持“质的有效提升”和“量的合理增长”相统一，围绕“高质量发展、质效优先”发展要求，细化、明晰新阶段发展目标，推动高质量、精细化、专业化发展，不断夯实可持续发展基石。



社会责任治理

董事会声明

董事会承诺本行严格遵守上市地交易所环境、社会及管治报告指引的披露要求。

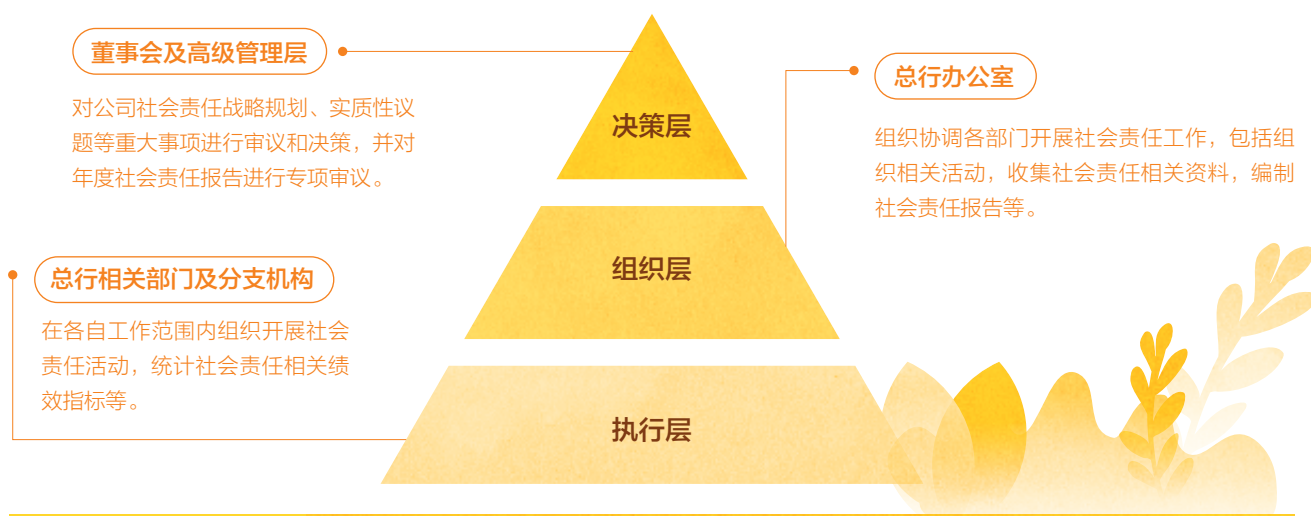
本公司及董事会遵循中国证监会《上市公司治理准则》及香港联交所《企业管治守则》《环境、社会及管治报告指引》的各项要求，持续推动公司完善环境、社会和公司治理的治理体系，加强本行董事会在公司ESG事务中的监督与参与力度，积极主动将ESG融入公司发展战略、重大决策与生产经营。本行董事会将通过会议审议及日常培训等方式，进一步明确董事会在ESG方面的职责，优化工作流程，丰富工作方式，将ESG纳入公司业务运营和长远发展的目标之中，确保ESG真正融入公司企业文化。

2023年，本行董事会积极履行战略决策和监督职能，对ESG事宜进行全面监管，重点关注绿色信贷、消费者权益保护、数据治理等议题，相继审议通过了《青岛银行股份有限公司2022年度社会责任报告》《青岛银行股份有限公司2022年度绿色信贷发展工作报告》《青岛银行股份有限公司2022年度金融消费者权益保护工作报告》《青岛银行股份有限公司2022年度数据治理工作报告》。

2024年，本行董事会将进一步完善ESG风险管理、信息收集和汇报制度，持续完善ESG管治架构，推动公司ESG治理水平不断提升。

责任治理体系

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》，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、金融产品的设计等过程中，前置本行社会责任管理的理念和原则。



依法合规经营

内控合规体系

报告期内，本行启动内控改革，规范流程强化履职。成立内控与问责委员会，出台加强内控体系建设方案，启动内控“三道防线”建设。强化“二道防线”履职，将全行监管检查、问题整改、内部问责、行政处罚统一归口管理；出台新版员工违规行为处理办法，规范问责流程，明确处罚标准，严防严控违法违规行。压实“三道防线”监督职责，启动审计架构改革，有序开展各类审计项目；健全审计整改闭环管理机制，确保审计发现问题整改到位；将审计整改情况纳入考核，强化审计整改成果运用。

全面风险管理

推进全面风险管理，成立全面风险管理委员会，建立常态化全面风险监测机制。加强信用风险管理，制定集群业务停复牌风险检视机制；制定新的授信后管理办法，更新授信后检查模板，强化贷后风险预警和排查，开展业务重检及动态风险监控，初步搭建全面监测体系。实现减值新规、分类新规、资本新规成功落地，修订分类新规制度流程，完成新规系统改造。

反洗钱管理

报告期内，本行筑牢制度体系，细化完善多项反洗钱内控制度与工作指引，强化反洗钱专项审查力度，对百余项产品业务风险防控设计开展审查，切实将反洗钱工作要求贯穿产品业务全生命周期。强化内部指导，结合真实案例，理清风险环节与防控要点，发布内部风险提示与重点工作执行通知9期。提升系统监测，完成30余类洗钱犯罪监测模型优化升级设计及部分重点监测参数调整，推进监测智能化转型。践行社会义务，积极开展网络知识答题竞赛与真实案例解析，宣传受众超10万余人，营造全社会携手反洗钱的浓厚氛围。



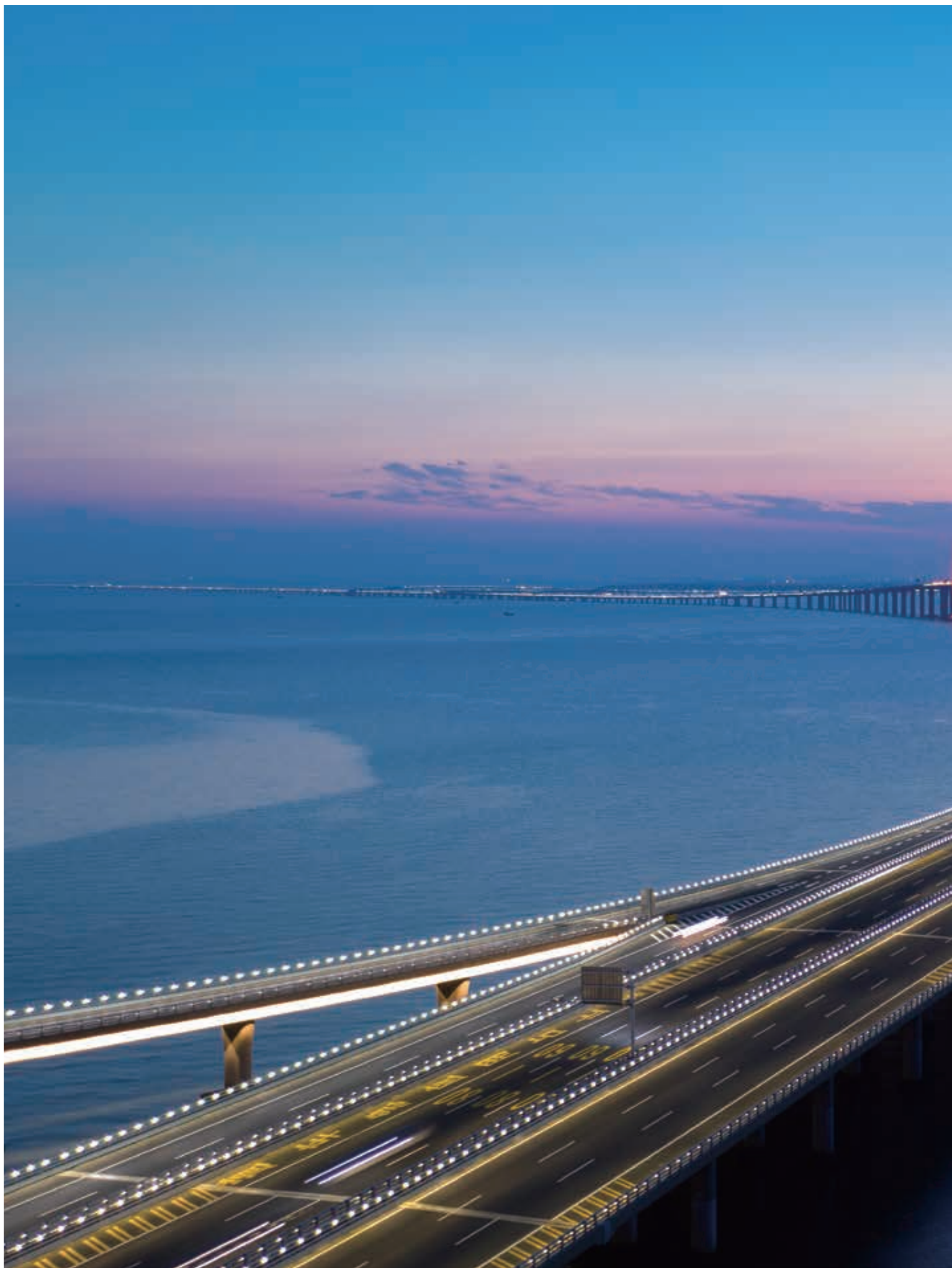
积极开展网络知识答题竞赛与真实案例解析，宣传受众超

10万余人

知识产权管理

本行始终高度重视知识产权保护工作，全面贯彻《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》相关法律法规，强化知识产权保护意识，致力于创建青银特色品牌，充分发挥知识产权对金融创新与业务拓展的支撑保障作用。

截至2023年年末，本行在中国境内享有共计220项注册商标专用权，保护范围涵盖金融服务等众多领域。不断完善现有商标体系，新注册“青e惠农”“璀璨人生”等商标，持续提升本行企业经营软实力。充分尊重第三方合法权利，严防知识产权侵权风险，将知识产权保护理念渗透到经营管理各方面。



02

实干笃行

——服务实体经济

本行积极践行使命担当，将坚定不移地服务实体经济作为夯实可持续发展能力和高质量发展的基础，与国家战略同频，与区域经济共荣。

- 28 落实国家政策方针
- 30 服务实体提质扩面
- 31 发展普惠金融
- 33 助力乡村振兴

落实国家政策方针

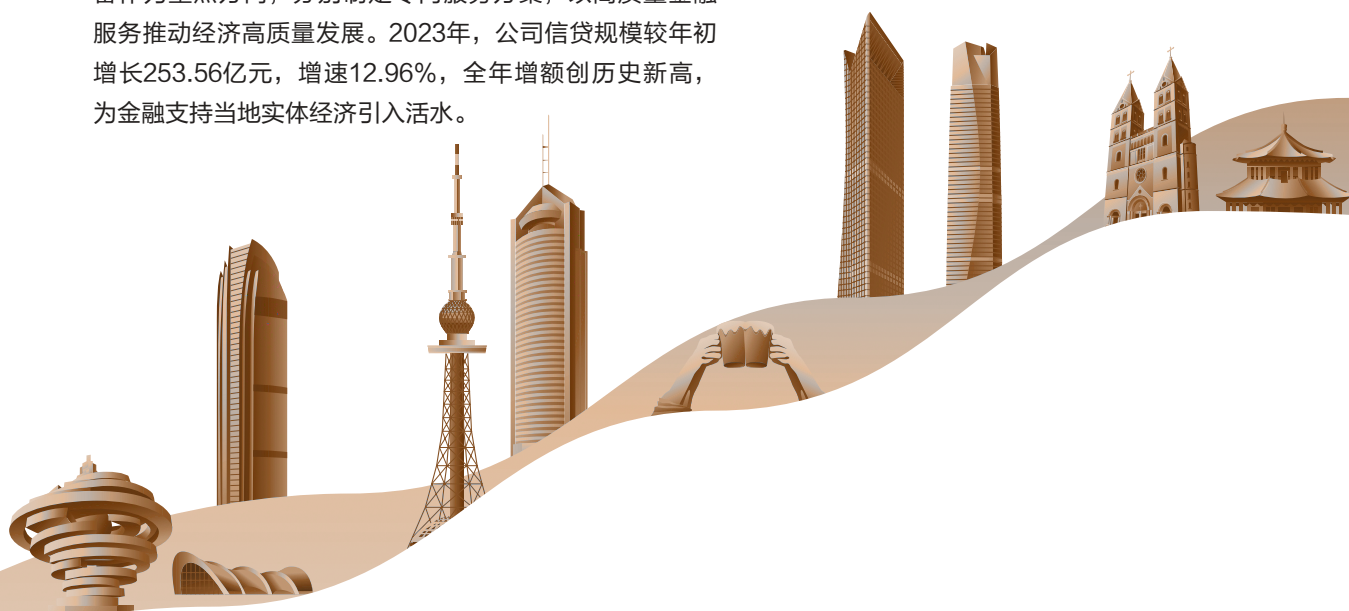
2023年，本行积极贯彻落实国家政策方针，加大重点领域、新兴产业投放。聚焦重点行业，确立8大研究方向，深入开展30余个细分领域的研究工作，结合山东地方区域特点、产业分布情况，确定现代农业、食品加工、新能源电池、高端装备、医药制造、汽车产业、石油炼化、专用设备作为重点方向，分别制定专门服务方案，以高质量金融服务推动经济高质量发展。2023年，公司信贷规模较年初增长253.56亿元，增速12.96%，全年增额创历史新高，为金融支持当地实体经济引入活水。



整体信贷投放稳中有增，公司信贷规模较年初增长

253.56亿元，

增速 12.96%，全年增额创历史新高



本行赴企业调研

支持科技金融

本行积极贯彻落实中央金融工作会议、精神，以优质金融服务做好“五篇大文章”。从机制、模式、产品三个维度入手，创新推出科技金融专营模式和三大系列20余款科技金融产品，支持科技金融发展。2023年以来累计向超1,000户科技企业发放贷款资金超85亿元。



2023年以来累计向超1,000户科技企业发放贷款资金超

85亿元

建立科技金融专营机制

总行成立科技金融领导小组，负责制定全行科技金融战略规划，总行普惠金融部负责全行科技金融业务的经营管理，采用扁平化、专业化的管理体制，负责科技融资产品创新与研发、专营机构管理等工作。2014年7月，本行在青岛高新区成立山东省第一家“科技支行”，后续又分别在济南、威海、烟台、济宁、德州等地设立多家科技专营支行，搭建起以总行为核心，以专营机构和特色支行为两翼的科技金融专营机制。



本行举办第八届“青岛银行杯”科技金融股债双融路演大赛暨第十届“蓝色之星”创新高成长企业评选活动

推出全生命周期特色产品

推出“科创易贷”“科创快贷”“人才快贷”等三大系列20余款科技金融特色产品，全面满足初创期、成长期和成熟期等各阶段科技企业的金融需求。



打造科技金融服务新模式

一是深化平台渠道合作，实现精准服务。坚持批量化、精准化客户开发策略，精准对接客户需求。二是信贷政策配套，加大支持力度。发布《围绕实体经济优化协同、强化驱动、聚焦行业 全面打造制造业发展体系的实施意见》，聚焦新一代信息技术、高端装备、新能源新材料、生物医药等战略性新兴产业，优先支持经政府认定的高新科技企业、创新型企业、技术先进型企业。

支持养老金融

提早布局养老金融发展。本行在总行层面成立卫生健康专业团队，服务全省养老、医疗类客群，推动养老金融发展。对公信贷方面，针对居家养老、医养结合推出“院易融”和“诊易融”两款专属产品。截至2023年末，两款产品已为山东省12家养老机构提供融资服务，贷款总额9,288万元，比年初增加2,369万元。2023年，本行为山东省健康产业领军企业山东颐养健康注册20亿元中期票据。理财方面，针对养老市场创设田园系列长期限分红型理财产品，累计发行101期，服务个人投资者约4.32万名，募集资金约69亿元。



截至2023年末，两款产品已为山东省12家养老机构提供融资服务，贷款总额

9,288万元

比年初增加2,369万元

服务实体提质扩面

丰富融资产品，满足企业多元化服务需求。2023年，本行启动“铸剑行动”授信产品快速响应工作，总行层面多部门协同，围绕上市拟上市、国际业务、供应链金融、普惠金融、科技金融、卫生健康、个人消费、助农贷款八大类资产业务，梳理打磨完成24项拳头产品，丰富产品体系。

加强银企对接，提升服务覆盖面。2023年，本行聚焦“十大场景、百处园区、千个项目、万家民企”，通过走基层、访企业、察实情、解难题，提升本行金融服务的覆盖面、便捷性、精准度。深入开展“行长访小微”活动，2023年累计走访服务小微企业331家，打通金融服务“最后一公里”。



服务核心企业上下游中小客群达5,200余家，
供应链金融贷款余额达

80.91 亿元，
带动了当地相关产业的发展

发展供应链金融，构建产业生态集群圈。近年来，本行引入先进信息技术手段，实现了供应链金融快速审批、快速放款等高效服务，并通过不断优化服务流程，提高服务质量，努力为供应链普惠客群提供更优质的金融服务。截至2023年末，本行为200余家核心企业提供供应链金融服务，服务核心企业上下游中小客群达5,200余家，供应链金融贷款余额达80.91亿元，带动了当地相关产业的发展。

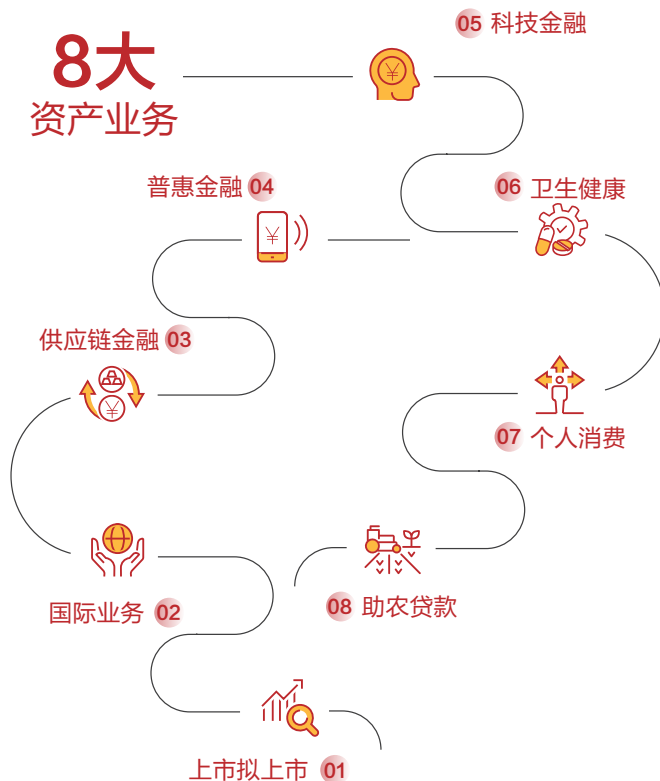
典型
案例

本行获批资产托管资格 综合化经营实力倍增

2023年5月，本行成功换领经营证券期货业务许可证，经营范围增加证券投资基金托管，成为全国第九家具有证券投资基金托管资质的城市商业银行，是山东省首家具有该资质的地方法人银行，填补了山东省内地方法人银行托管资质空白。托管资格获批一方面进一步助力本行集团化高质量发展之路，另一方面拓宽了本行服务实体经济的路径，通过与青银金租、青银理财子公司、金融市场、投资银行、财富管理等业务板块的集团协同，为区域经济和我国资本市场高质量发展贡献青银力量。

2023年6月2日，本行在青岛举办金融互联互通支持青岛经济高质量发展主题论坛暨资产托管战略发布会。论坛上，本行发布全力支持金融互联互通“海贝”计划，并与参会的20余家机构签署金融互联互通支持青岛经济高质量发展战略合作协议，全面开启本行资产托管业务的展业之路。报告期内，本行与近50家基金、银行、券商、信托等资管机构建立业务合作关系，布局基金、专户、信托、资产证券化等各类资管产品40余项，落地项目规模超100亿元。

8大 资产业务



发展普惠金融

2023年，是本行普惠金融改革攻坚元年，本行不断完善普惠金融经营体系，建立普惠金融专业化经营模式，推进落实“构建专营机制、建设业务平台、完善产品体系、坚持数字化转型”等具体发展举措，普惠金融业务实现稳健快速发展。截至2023年末，本行普惠贷款余额338.46亿元，较年初增加67.21亿元，涨幅24.78%，高于本行各项贷款增速。



截至2023年末，本行普惠贷款余额

338.46 亿元，

较年初增加 67.21 亿元，涨幅 24.78%，
高于本行各项贷款增速

贯彻国家普惠政策

紧紧围绕中央金融工作会议决策部署，本行充分运用再贷再贴、转贷款、风险分担机制等国家各项小微企业支持政策，助力小微企业发展。开展“深化作风能力优化营商环境”专项行动，本着“应降尽降”原则，将部分降费对象为小微企业和个体工商户的优惠措施推广至全部对公客户，最大限度让利企业。截至2023年末，本行共设置免收费服务项目112项，并通过官方网站、手机银行、微信公众号、厅堂渠道等主动告知客户，保护消费者知情权。



打造普惠专营体制

报告期内，本行在全行范围内推进普惠金融专营机制建设，在分支行设置普惠专营部门和团队，实行普惠授信业务“派驻制”审批，建立独立的小微企业信贷管理系统。推行普惠金融“试点行”机制，在条件成熟的济南分行、西海岸分行、淄博分行、临沂分行、威海分行、市北支行、市南支行等7家分支行设置普惠专营部门和团队，提高普惠金融服务效率。



丰富普惠产品体系

2023年初，本行成立“授信产品快速响应工作组”，围绕普惠金融开展“铸剑行动”，打磨创新本行普惠拳头产品，累计创新普惠产品20余款，形成了覆盖先进制造业企业、现代农业企业、科创企业、出口企业、供应链企业和线上普惠为产品线的完整的普惠融资产品体系。

数字化赋能业务提升

本行以数字化赋能普惠业务高质量发展，推出“多维渠道、一款产品、N种场景”的“普惠e融”业务，统一企业申请入口，系统智能匹配融资场景。目前已推出税e贷（企业版）、房抵e贷、科企e贷和出口e贷等四款线上普惠贷款产品。

典型
案例

“普惠e融”数字化平台成功运行

2023年11月，本行上线“普惠e融”数字化服务平台。“普惠e融”是基于客户税务、工商、司法及征信等大数据，精准分析客户综合能力，主要面向小微企业，构建完善的客户画像，采用“多维渠道、一款产品、N个场景”的创新服务模式，系统根据申请企业的不同特征，采取差异化的审批策略，自动为其匹配适用于不同场景的融资业务，并根据风控模型实现线上授信和利率定价。该业务是本行对公资产业务线上化转型的重要举措，可为小微企业提供更高效率、便捷的金融服务。截至2023年末已有1,600余户企业扫码申请“普惠e融”，业务进件量较传统线下业务提升50%以上，已有近50户企业获得正式授信额度约4,000万元。



助力乡村振兴

2023年，本行成立乡村振兴工作领导小组，优化创新“惠农快贷”“碳惠贷”等系列涉农特色产品，开展“一县一品”专项活动。截至2023年年末，涉农贷款余额536.69亿元，较年初增加51.93亿元，增速达10.71%；普惠型涉农贷款余额67.14亿元，较年初增加23.76亿元，增速达54.77%。



截至2023年年末，涉农贷款余额

536.69 亿元，
较年初增加 51.93 亿元

成立乡村振兴工作领导小组

2023年，本行成立金融服务乡村振兴工作领导小组，制定金融服务乡村振兴工作方案，明确职责分工，统筹全行金融服务乡村振兴工作。

携手多方贷动乡村振兴

2023年7月19日，本行携手政银担多家单位在青岛银行大厦举行“携手助农共促振兴”政银担战略合作签约仪式，各方携手共商共议搭建“政银担”助农融资服务平台，共谱助力乡村振兴新篇。



创新并优化涉农贷款产品

报告期内，本行全力优化、打造涉农产品体系，已形成“惠农快贷”“林权抵押”“土地承包经营权抵押”“碳惠贷”“养殖宝”“种植宝”“辣椒贷”等系列涉农特色产品，满足客户多元化服务需求。

典型
案例

助力樱桃种植 赋能乡村振兴

平度市云山镇素有“胶东大樱桃第一镇”“中国大棚樱桃产业第一镇”美誉。樱桃种植成为当地农民的主要经济来源，但受各种因素影响，农户种植融资仍面临众多痛点。为支持樱桃种植农户发展，本行通过高效的线上信贷审批模式和与专业的农业融资担保公司合作的方式，向云山镇樱桃种植户发放“樱桃种植贷”，解决农户的燃眉之急。截至2023年末，本行共为云山镇樱桃种植农户发放“樱桃种植贷”2,471.22万元。



BQD 青岛银行

你知道这些

生活中的碳足迹吗?

可减少约0.279kg
二氧化碳

多吃蔬菜
少吃一个肉盘

可减少约3.1kg
二氧化碳

少用一双
一次性筷子

可减少约2.06kg
二氧化碳

使用节能灯
10h

可减少约0.02kg
二氧化碳

合理
垃圾分类

可减少约0.18kg
二氧化碳

低楼层走楼梯
代替电梯

碳循美好

减塑行动

City





03

逐“绿”前行

——践行绿色金融

本行坚持生态优先、绿色发展理念，报告期内加大绿色金融产品创新，着力深耕降本增效赛道，努力擦亮“绿色银行”名片，释放绿色发展动能，赋能本行高质量发展。

- 36 创新绿色金融服务
- 37 大力发展蓝色金融
- 38 启动绿色银行建设
- 41 开展绿色公益活动

创新绿色金融服务

2023年，本行成立绿色金融委员会，统筹推进全行绿色金融发展。截至2023年末，本行绿色信贷余额261.35亿元，较年初增长52.11亿元，增速24.90%，高于全行贷款增速。



截至 2023 年末，本行绿色信贷余额

261.35 亿元

强化战略引领

成立由总行行长牵头的青岛银行绿色金融委员会，出台《绿色金融发展实施方案》，建立跨部门的绿色金融工作领导和协调机制，从战略高度统筹推进全行绿色金融业务发展。

围绕碳贷通、绿贷通、光贷通、环贷通四大场景体系，打造“绿金青银”特色品牌，聚焦绿色信贷业务重点行业和重点场景，建立体系化、差异化的市场开发策略，推动业务落地和推广复制。

打造特色品牌

创新绿色产品

本行先后创新落地全国首笔碳减排披露支持贷款、全国首笔碳配额质押+技改专项贷款、山东省首笔新能源CCER未来收益权质押贷款、山东省首笔排污权质押贷款、山东省法人银行首笔用能权质押融资、山东省地方法人银行首笔碳减排工具支持贷款等，成为山东省唯一一家实现中国人民银行推动绿色金融四类创新业务（环境权益类抵质押贷款、碳资产类抵质押贷款、能源收益类抵质押贷款、可持续挂钩贷款）全部落地的金融机构，引领绿色金融业务创新发展。

本行贯彻落实国家政策导向，不断创新绿色金融产品和服务，积极开展绿色金融债券发行及投资业务，为本行支持节能环保、清洁生产、清洁能源等绿色产业提供了有效的筹资渠道，切实履行支持区域绿色发展、服务地方经济的社会责任。2023年，本行成功发行总规模80亿元的青岛银行绿色金融债券，吸引全国资金支持区域绿色低碳高质量发展。

加大绿色投资

典型案例

发放全国首笔碳排放披露支持贷款

2023年5月，本行莱芜分行向某电力公司发放贷款1,000万元，该笔业务是全国首笔碳排放披露支持贷款。碳排放披露支持贷款是将贷款利率与企业生产经营过程中的碳表现相挂钩，为注重碳披露工作、减排效应显著的企业提供优惠利率融资，鼓励企业积极进行碳披露，助力绿色金融发展。



本行莱芜分行向某电力公司发放贷款

1,000 万元

大力发展蓝色金融

报告期内，本行充分利用地域经济特色，积极在蓝色金融领域探索和实践，全力助推海洋可持续发展。

持续开展能力建设， 促进蓝绿融合发展

2023年11月27日，本行与世界银行集团国际金融公司（IFC）在青岛举行蓝色与绿色金融第二期能力建设项目签约仪式，双方共同签署了《绿色 - 蓝色金融能力建设》合作协议，标志着双方在蓝色金融与绿色金融领域的合作将步入新阶段。后续，双方将在深化蓝色金融合作的同时，将合作扩大到绿色金融创新领域，创新蓝色与绿色金融解决方案，助力经济社会绿色低碳转型，有效应对气候变化。



蓝色金融获多方赞誉

2023年9月26日，本行“蓝色金融”项目荣获2023年度“保尔森奖——绿色创新”类别优胜奖。“保尔森奖”是清华大学和保尔森基金会联合主办的可持续发展领域有影响力的国际奖项之一，旨在推动低碳交通创新，重构新能源时代的新基建，激励应对气候变化、改善环境质量、促进零碳转型的解决方案，构建环境和经济并行的可持续未来。



典型
案例

本行发行赋能蓝色经济科创票据获“青岛市金融创新奖”第一名

本行为青岛西海岸海洋控股发行7亿元科创票据，是山东省首单用途类科创票据，资金主要用于青岛京东方产业生产基地和海洋生物医药产业园区等科技创新项目。赋能蓝色经济科创票据一方面有效发挥债券对科创企业的融资服务作用，拓宽企业融资渠道，降低企业融资成本。另一方面，科创票据产品实现了将债券资金用于科创企业股权投资的重要突破，引导资金用于高端制造业等科创领域的发展，对于助力山东省高端制造业发展，支持海洋生物医药产业创新具有良好示范作用。2023年5月，该项目在“2022年度青岛市金融创新奖评选”中荣获第一名。

启动绿色银行建设

报告期内，本行在全行范围内启动“绿色银行”建设，将“节能降耗、绿色发展”目标植入发展理念，力求构建低碳环保的绿色银行，以绿色银行底色打造高质量发展亮色。

完善顶层设计

报告期内，本行成立“绿色银行”工作小组，出台《青岛银行“绿色银行”工作方案》，明确工作重点和工作目标，统筹推进全行“绿色银行”建设，助力青岛银行绿色低碳转型发展。

拓展绿色运营

本行积极践行绿色低碳理念，从细处着眼、从微处着手，在行内推行了一系列绿色运营举措。

青岛银行2023年能源消耗表：

类别	单位	2023年	2022年
总部办公用电量	万千瓦时	414.72	375.93
总部办公用水量*	吨	25,623.00	23,898.00
总部办公用纸量	百万张	1.83	1.52
总部办公用油量	升	64,922.72	43,646.55
总部天然气使用量	立方米	38,183.00	30,522.26
总部温室气体排总放量	吨二氧化碳当量	4,674.23	4,499.19
——直接温室气体排放**	吨二氧化碳当量	146.76	99.72
——间接温室气体排放***	吨二氧化碳当量	4,527.47	4,399.47

* 本行的主要水耗来自生活用水，水源为市政供水，故在取得充足适用水源上有所保障

** 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

**** 温室气体核算按二氧化碳当量呈列，并依据国家发展和改革委员会发布的《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南》进行核算

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。2023年，本行总部车辆累计排放氮氧化物517.57吨，二氧化硫0.95吨，颗粒物49.59吨。

2023年内，本行持续认真研究落实监管部门关于气候风险有关政策文件，统筹开展全行气候风险压力测试工作，相关指标均满足监管要求，暂未发现对本行经营已经或可能产生影响的重大气候相关事宜。

资源使用绿色化

树立勤俭办行经营理念，节约每一滴水、节约每一张纸、每一支笔、每一度电；公共走廊、楼梯照明灯安装自动控制和分路式开关，防止“白昼灯”“长明灯”现象；鼓励低楼层往返不乘电梯，减少电梯使用次数。

建设“绿色食堂”，加强节能、节水设施设备应用，采用节能灶具、改造排烟系统，提高食堂能源使用效率，加强绿色食材采购管理；做好厨余垃圾的回收处理工作，废水经处理后排放。

健全“垃圾分类+资源回收”制度，有效实现垃圾分类和资源回收要求。

充分利用电话会议和视频会议系统，减少会议出差，2023年全行视频会议召开次数达4,712次。



2023年全行视频会议召开次数达

4,712次

坚持绿色采购

报告期内，本行进一步优化集中采购模式，落实招标代理机构引入、采购工作集中化、公开化组建供应商库等重点工作，并结合实际修订《青岛银行集中采购管理办法》《青岛银行集中采购操作规程》，通过完善制度体系进一步强化采购管理工作合规性。采购中对供应商提出符合国家环境保护等方面要求，并拒绝高污染、高耗能的供应商和产品，引导供应商履行社会责任。



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	105
珠江三角洲地区	37
环渤海地区	667
中部地区	7
东北地区	3
西部地区	11
其他地区	5

减少废弃排放

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。

类别	项目	单位	数据(截至2023年12月31日)
2023年报废处置电子设备表	业务用计算机	台	266
	打印机	台	62
	自助(存)取款机	台	78
	自助服务终端	台	12

拓展绿色服务

报告期内，本行在网点推进一系列绿色服务，倡导“无纸化”服务，帮助客户践行节能减排承诺，持续推进“绿色银行”建设。

推进网点轻型化转型

2023年，本行全面推进网点轻型化转型，不断优化厅堂资源配置与服务流程。实现厅堂内品宣、物品、家具、设备四大类、170余项素材资源的线上平台化管理，通过多媒体播放、微缩印刷等形式开展绿色宣传，取消非必要纸质素材；持续深化无纸化、线上化改造，90%以上柜面业务已实现无纸化；全面梳理并取消业务落地的纸质处置环节，减少纸质单据传递，践行绿色低碳理念。

构建远程服务新模式

报告期内，本行上线远程银行，部分业务实现线上服务办理，让客户少跑腿、数据多跑腿，为客户提供便捷化服务。

业务电子化替代率稳步提高

截至2023年末，本行共计拥有97家自助银行和415台自助设备，引导客户通过自助设备、智慧PAD等线上渠道办理业务，柜面分流率达73%。个人资产证明线上化办理替代率达83%。

建设绿色网点

突出“绿色、智慧”，下一步本行将试点建设“绿色网点”样板银行建设，从坚持节能降耗，打造低碳运营的“绿色网点”；坚持智慧便捷，打造数字化的“绿色网点”；坚持服务升温，打造有温度的“绿色网点”；坚持稳健经营，打造平安“绿色网点”，并多举措、多维度、分层次在全行推广。



开展绿色公益活动

报告期内，本行开展了一系列绿色低碳公益活动，后续将持续加大绿色公益活动开展，倡导绿色健康生活方式，为建设美丽中国贡献青银力量。



威海分行举办“植树添新绿
种下新希望”植树活动



威海分行举办环保公益宣传



东营广饶支行联合县篮协、体育局举办广饶县
首届“青岛银行杯”美丽乡村篮球赛



青岛李沧支行举办环保公益活动



日照分行举办公益环保活动



西海岸分行举办“绿色小天使，
环保小达人”公益活动



淄博分行参加“最美是文明”文明出行公益活动

举办“碳”循美好 减“塑”行动

为倡导绿色环保理念，2023年11月19日，本行在全省16地市同时启动“碳”循美好 减“塑”行动——2023青岛银行健步行活动，活动共邀请了客户及员工代表共1,800人参与，一起燃动金秋，共享绿色低碳生活。



冠名2023青岛海上马拉松

2023年10月15日，本行冠名的2023青岛海上马拉松在胶州湾跨海大桥举办。本次赛事以“健康、快乐、活力、特色”为主题，设半程马拉松、体验跑（12公里）以及亲子跑（5公里）三个比赛项目，共吸引30,000多人报名参赛。





04

与您共行

——用心服务客户

“青馨”服务品牌勾勒出本行服务的鲜明特色。报告期内，本行广泛开展金融知识宣教活动，积极推进服务提升，让服务零距离，让金融有温度，努力做客户的贴心金融管家。

- 46 提速数智转型
- 47 保障客户权益
- 48 普及金融知识
- 50 客户投诉处理
- 52 信息安全管理
- 53 便民网点建设

提速数智转型

为全面提升客户服务效率和质量，报告期内，本行成立数字化战略转型委员会，制定全行数字化转型方案，以数智转型赋能服务提升。



打造数字工具

迭代优化零售“数字管家”功能，完善对公智能营销管理平台；持续优化对公线上营业厅，主要对公业务线上化比例达72.97%。



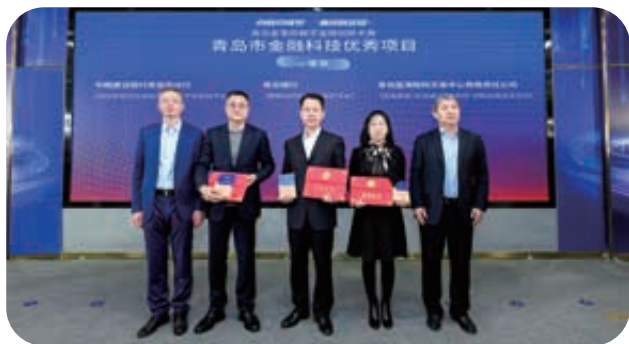
丰富数字服务

发布手机银行8.0，提供精准陪伴式服务；推出滴滴经营贷、网商经营贷和阳光保险经营贷等微贷产品，以及“信保贷”“鲸运卡”等信用卡线上产品；推出“普惠e融”业务，月均申贷客户数较传统线下业务提升50%以上，普惠贷款审批和贷后管理效率有效提升。



推广智能客服

2023年智能文本服务量突破230万人次，同比提升3%；大力推动智能外呼机器人在多业务领域的落地应用，智能外呼机器人服务量突破703万人次，同比提升92%。



本行“鹰眼360智能风险监控平台”获“2022年度青岛金家岭数字金融创新大赛”一等奖



本行“集团级智能化预警平台”获“第二届青岛数字金融创新大赛——金融科技优秀项目”一等奖

保障客户权益

强化体制机制建设。进一步完善消费者权益保护体制机制建设，制定《青岛银行消费者权益保护信息披露管理办法》《青岛银行消费者适当性管理办法》，修订《青岛银行消费者权益保护培训管理办法》《青岛银行消费者权益保护工作考核评价办法》《青岛银行金融纠纷调解管理办法》，从源头确保消费者权益保护依章运行，将消费者权益保护要求贯穿业务流程各环节。

全员落实监管新规。组织全行学习《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，开展学习培训100余场，强化全员消费者权益保护意识；组织开展金融消费者权益保护“应知应会”测试，检验员工对消保知识的掌握程度，全行共3,822人参加测试，“以考代训、以考促学”，不断提高服务水平和业务能力。

优化消保审查机制。制定《青岛银行银行消费者权益保护内容审核表》，明确审查要点，同时增加营销宣传类审查的客户服务标准要求，将“以客户为中心”服务理念融入消费者保护审查。截至2023年末，共对389项文件开展消费者保护审查，提出实质性审查意见670条，从产品和服务前端，精准提示消保关注点和风险控制措施，从源头上防范侵害消费者合法权益行为发生。



组织全行学习《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，开展学习培训

100余场

截至2023年末，共对389项文件开展消费者保护审查，提出实质性审查意见

670条



普及金融知识

积极参与监管机构组织的“315提振消费信心”“守住‘钱袋子’”“普及金融知识万里行”“金融消费者权益保护教育宣传月”等大型活动，通过“小小银行家”“金融知识大讲堂”“金融知识乡村行”“五进入”等具体形式，组织分支机构开展形式多样的金融宣教活动。全年组织开展宣传活动超过1,000余场，向消费者宣传防范非法集资和电信诈骗、引导理性投资和借贷消费，从贴近人民群众需求的金融基础知识入手，普及基础金融产品和服务相关内容，积极践行社会责任，全面提升公众金融素养。

金融知识“五进入”。组织专业金融知识宣教团队进社区、进企业、进农村、进学校、进商圈



“金融知识微课堂”。通过官方微信信号打造“金融知识微课堂”



“反诈识诈护航学子”。走进高校开展“七个一”主题活动——组建一支反诈队伍、开展一场现场宣讲、举办一堂反诈讲座、发出一封倡议书、进行一次温馨提示、组织一场观影活动、举办一场创意大赛。



“金融版CityWalk”。在“有趣有料”的打卡过程中传递消费者权益保护理念。



客户投诉处理

2023年，本行持续贯彻落实《银行业保险消费投诉处理管理办法》《青岛市银行业保险业消费投诉处理实施细则》要求，严格施行“全渠道受理 - 全过程留痕 - 总分支分级处理 - 办结回访 - 数据报送 - 溯源改进 - 投诉考核”的投诉闭环管理机制。总、分、支多岗联动，做到消费投诉及时接收、顺畅流转、高效处理、按时办结。全年共受理客户投诉10,866笔，投诉办结率100%。



全年共受理客户投诉

10,866 笔，投诉办结率 100%

为进一步完善全渠道消费投诉统一入口管理，建立全生命周期客户反馈数据平台，“青岛银行客户之声管理系统”于2023年1月6日成功上线，该系统以39个全渠道覆盖，实现了跨部门、跨机构的客户投诉信息互通、数据互联，标志着本行数字消保管理价值化再上新台阶。



按投诉业务分类

序号	类别	数量
1	银行卡	7,327
2	贷款	1,407
3	债务催收	1,406
4	银行代理业务	171
5	自营理财	141
6	支付结算	126
7	个人金融信息	85
8	储蓄	29
9	其他中间业务	8
10	人民币管理	6
11	外汇	2
12	贵金属	1
13	国库	0
14	其他业务	157
合计		10,866



按投诉地区分类

序号	类别	数量
1	青岛(含信用卡)	10,762
2	烟台	22
3	淄博	14
4	威海	10
5	济南	9
6	临沂	9
7	滨州	7
8	德州	7
9	东营	7
10	枣庄	7
11	潍坊	5
12	莱芜	4
13	菏泽	1
14	济宁	1
15	泰安	1
合计		10,866

客户满意度提升

2023年，本行与全球著名的市场监测和数据分析公司持续合作，通过线上定量问卷调研和现场访谈，将用户评价纳入产品体验和服务体验的监测体系。全年累计与19,994位客户发生交互，获得聚焦用户体验改善的机会，推动产品服务不断升级。本行2023年总体客户满意度净推荐值(NPS)为80.49%，较2022年增长3.79%，实现客户产品体验、服务体验提升目标。



本行 2023 年总体客户满意度净推荐值 (NPS) 为

80.49%,

较 2022 年增长 3.79%，实现客户产品体验、服务体验提升目标

典型案例

青馨工作室获全国创新工作室命名表彰

2023年，本行“青馨”服务工作室获中国金融工会“全国金融系统劳模和工匠人才创新工作室”命名表彰。多年来，本行始终坚守服务初心，传递向善的品牌理念，坚持植入文化基因，并实施科学的服务管理与监督，探索数字化赋能服务提升，在金融向善的品牌理念引领下，本行七度荣登“亚洲品牌 500 强”“中国 500 最具价值品牌”榜；八次问鼎服务业最高荣誉奖项“五星钻石奖”。



信息安全管理

个人信息保护

本行始终高度重视客户个人信息保护工作，报告期内印发关于强化客户个人信息保护的文件，全方位完善客户个人信息保护机制，切实保护消费者个人信息安全。深入解读《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等新法新规，推进新规贯彻落实。发布风险提示文章6篇，深入剖析典型个人信息违规处罚案例、败诉案例和刑事案件案例，提出法律合规建议，严防侵权行为。开展个人信息保护培训5次，规范员工个人信息收集处理行为，筑牢客户信息保护意识。

信息系统安全

本行设立网络安全及信息科技管理委员会，负责统一规划、指导网络安全、数据安全和信息系统建设工作。报告期内，本行修订《青岛银行党委网络安全责任制实施细则》，落实网络安全党委责任制，制定数据安全三年规划，开展全面的网络安全及数据安全风险排查；圆满完成大运会、亚运会及两会等重大活动期间网络安全保障工作。

数据安全治理

报告期内，本行印发《青岛银行数据处理安全协议》，组织开展与第三方合作协议数据风险排查行动，并制定个人信息影响性评估(PIA)矩阵，为业务合规安全开展提供支持。完成外部数据“断直连”合规改造，强化第三方数据安全。积极参与行业标准制定，发布行业数据资产标准2篇；基于数据管理实践，申报发明专利1项、软件著作权1项，数据管理水平获得业界认可。

典型
案例

开展 2023 年网络安全宣传周宣传

2023 年网络安全宣传周期间，本行积极参与青岛市公安局组织的网络安全主题活动，向市民宣传网络安全相关知识，丰富网络安全宣传形式，增强网络安全宣传教育的针对性和有效性。



便民网点建设

自助设备

2023年报告期末，本行拥有在行式自助银行97家，拥有自助设备415台，提供取款、存款、转账、查询、缴费、修改密码、以及发票打印等银行服务功能。报告期内，本行自助设备交易470.94万笔，交易额166.10亿元。



报告期内，本行自助设备交易

470.94万笔，

交易额 166.10 亿元

增设网点

需填写项目	2023年	2022年
营业网点(含总行营业部)	191	180
当年新增网点数	11	14
社区支行	37	31





携手同行

——凝心共谋发展

本行坚持“发展依靠员工，发展为了员工”理念，为员工搭建成长平台，践行关爱文化，与员工携手同行共成长。

- 56 维护员工权益
- 59 搭建成长平台
- 61 关注身心健康
- 62 共创温暖家园



延安二路支行祝
运动会圆满成功

青银金租
祝运动会圆满成功

枣行动 枣提升
枣发展 枣受益

坚定信心 转型发展
努力拼搏 再创辉煌

威海分行祝总行
运动会圆满成功

2023 青岛银行职工运动会主会场

美

奋战在一线的全体青银人致敬

5

4

3

维护员工权益

合法雇佣

本行所有岗位的雇佣与离职流程均按照国家《中华人民共和国劳动法》《禁止使用童工规定》与合同的相关规定执行。本行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等内容，我们与所有在岗劳动合同制员工签订劳动合同。

我们通过社招、校招、内部推荐等方式广泛吸引各类人才。根据《青岛银行招聘管理办法》，我们在招聘过程中始终坚持公平原则，不因民族、种族、性别、宗教信仰不同而歧视任何员工，为每位员工提供平等的工作机会与良好的工作环境。

为进一步避免误用童工，本行制定严格的入职审核流程，并严格查验应聘者的身份证真伪。若后续发现有误用现象，我们会遵循法律法规立即解除与其的劳动合同并将其送回原居住地交其父母或者其他监护人。

2023年，本行未发生雇佣童工及强制加班的情况，并已遵守相关员工健康、安全及环境的法律法规。

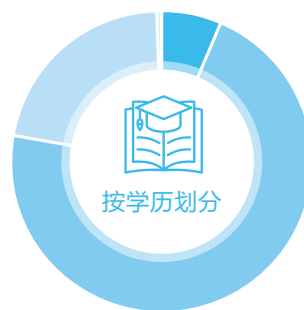
员工数据



- 30岁(含30岁)以下员工 32.61%
- 31至40岁(含40岁)员工 46.49%
- 41至50岁(含50岁)员工 14.98%
- 50岁以上员工 5.92%



- 男性员工 44.81%
- 女性员工 55.19%



- 专科学历员工 6.54%
- 本科学历员工 71.38%
- 硕士学历员工 21.72%
- 博士学历员工 0.35%

数据类别	项目	截至2023年12月31日		
		人数(人)	比例(%)	
社会指标	员工总数	4,861	100.00	
	按性别划分	男性员工	2,178	44.81
		女性员工	2,683	55.19
	按雇佣类型划分	合同制员工	4,861	100.00
		派遣制员工	-	-
		临时工	-	-

数据类别	项目		截至2023年12月31日	
			人数(人)	比例(%)
社会指标	按年龄组别划分	30岁(含30岁)以下员工	1,585	32.61
		31至40岁(含40岁)员工	2,260	46.49
		41至50岁(含50岁)员工	728	14.98
		50岁以上员工	288	5.92
	按地区划分	山东省内员工	4,861	100.00
		山东省外员工	-	-
	按学历划分	专科学历员工	318	6.54
		本科学历员工	3,470	71.38
		硕士学历员工	1,056	21.72
		博士学历员工	17	0.35
	新进员工		430	8.85
	残疾人员工		1	0.02
	少数民族员工		43	0.88
	社保缴纳员工数		4,861	100.00
定期体检员工数		4,861	100.00	
近1年发生劳动仲裁次数		-	-	

该表格中人数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，2023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。

数据类型	项目		流失人员数	流失率(%)
社会指标	按性别划分	男性员工	143	2.94
		女性员工	175	3.60
	按年龄组别划分	30岁(含30岁)以下员工	81	1.67
		31至40岁(含40岁)员工	157	3.23
		41至50岁(含50岁)员工	12	0.25
		50岁以上员工	68	1.40
	按地区划分	山东省内员工	318	6.54
		山东省外员工	-	-

该表格中人数为本行不含附属公司数据。流失率=流失人员数/(员工总数+流失人员总数)

数据类型	项目		新进人员数	比例(%)
社会指标	按性别划分	男性员工	237	4.88
		女性员工	193	3.97
	按年龄组别划分	30岁(含30岁)以下员工	285	5.86
		31至40岁(含40岁)员工	129	2.65
		41至50岁(含50岁)员工	14	0.29
		50岁以上员工	2	0.04
	按地区划分	山东省内员工	430	8.85
		山东省外员工	-	-

薪酬福利

本行薪酬管理体系由固定薪酬、可变薪酬、福利性收入组成，我们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。除五险一金外，本行为员工提供额外的商业保险，为员工提供全方位保障。报告期内，本行优化行员等级体系和薪酬体系，通过明确资格标准、建立管理机制，打造覆盖全员、晋升机制清晰、层层择优、职级能上能下的行员等级体系，让员工在本行工作有意义、有收获、有认同，形成“按贡献取酬”的绩效文化。

工作时间与假期

本行依法制定《青岛银行考勤与假期管理制度》，保障员工劳动和休息权利，实行标准工时制度，合理安排工作时间。本行为员工提供年休假、婚假、产假、福利假（哺乳假、家长会假、产检假、体检假），我们按照《职工带薪年休假条例》实施带薪休假，员工根据规定履行请假手续后，即可享受带薪年假。

民主沟通

报告期内，本行根据《工会法》和《工会章程》的规定，召开了青岛银行第六次职工代表大会、第六次工会会员代表大会，选举产生了青岛银行第六届工会委员会委员和经费审查委员会委员。



搭建成长平台

建章立制搭建科学的人力资源管理体系

报告期内，本行先后印发《后备人才管理办法》《行员等级管理办法》《职位管理办法》等10余项制度办法，提升总行系统化、体系化、规范化的统筹管理能力。发布相关工作配套通知，建立规范化管理流程，明晰工作要求。在充分征求全行意见基础上，积极推进完善关于风险抵押金管理、绩效薪酬追索扣回等十余项人力资源管理制度，形成更为科学规范的人力资源制度体系。

稳步推进组织架构体系调整和管理人员编制落地

报告期内，本行研究出台涉及绩效考核、薪酬分配、干部选聘等12项制度办法，靠制度选人、用制度管人。引入头部咨询公司，借鉴先进同业经验，优化总行管理架构，管理部门由36个合并精简为33个，明晰部门岗位职责，核定岗位编制职数，初步搭建完成与发展战略相匹配的管理架构体系。综合运用业绩评定、履职评价、民主评议等多角度选拔干部人才，有序完成总行部门管理岗位人员选（竞）聘工作，建立起“能上能下”“人岗匹配”的选人用人机制。合并11家青岛市区直属支行，增强综合实力，管理更加集约。



本行举办第一期中层管理人员领导力培训班

多层次培训搭建成长阶梯

2023年，本行以三年战略规划为指导，紧扣经营管理工作、业务发展和阶段性工作重点，有重点、有计划开展各类培训工作。报告期内，本行印发《青岛银行2023年培训计划》，制定《青岛银行培训积分暂行管理办法》《青岛银行内训师管理办法》《青岛银行培训项目准入会商机制》《青岛银行校招新员工“导师制”实施管理办法》，发布《关于规范外部培训供应商使用的通知》《关于加强培训评估工作的通知》《关于加强外部资格证书管理的通知》等，不断完善培训管理相关办法和规定。重点实施“起航”“续航”“领航”“远航”四大培训计划和“星光工程”培训。组织两期中层管理人员领导力培训班，选拔专业机构提供领导力、管理能力、沟通技巧和团队合作等方面的知识技能培训，打造“政治过硬、专业过硬、作风过硬、廉洁过硬”的管理人员队伍。2023年全行共组织培训3,473项，累计培训237,281人次。



2023 年全行共组织培训

3,473 项

累计培训

237,281 人次



2023年“优选计划”社招人员培训



2023新员工入职培训



本行举办“走进华为数字化领导力”培训班

关注身心健康

关心网点和员工安全

本行网点严格按照国家标准建立物防、技防和消防设施，达到防盗、防抢、防火灾要求。每个网点营业厅配备护卫队员进行执勤守护，加强防范突发事件能力。

报告期内，本行召开2023年安全工作会议，与48个单位(含子公司)安全责任人签署安全承诺书，推进安全责任落实。全年在全行组织开展12次安全大检查，夏季及冬季安全专项检查。结合节假日、敏感时期(全国两会)、安全生产宣传月等组织全行开展两次安全保卫工作专项培训、两轮典型案例警示教育和四轮应急预案的演练工作，筑牢安全防线。对《青岛银行门禁权限管理办法》《青岛银行安全保卫案件及重大安全事故处置办法》《青岛银行金库安全管理规定》3项制度进行重新修订，进一步完善本行安全管理制度体系。



2023年，本行荣获山东省单位内部治安保卫成绩突出单位。

过去三年，本行未发生任何员工因工死亡事故。

关爱员工生活

本行为员工提供职工食堂，准备营养全面，种类丰富的工作餐。本行积极开展员工之家建设，配备健身设施和淋浴室，广大职工可在班余时间挥洒汗水，强身健体，提升员工的归属感、幸福感。为践行关爱文化，2023年，本行制定《青岛银行干部职工荣誉退休工作办法》，弘扬优良传统，尊重、爱护为本行做出贡献的老同志。



本行为退休员工举办“漫漫青银路，回首皆风华”主题荣休仪式



本行举办第一届“智警e家”餐饮文化节

关爱女性员工

本行严格执行《女职工劳动保护规定》，落实女职工孕期、产期、哺乳期等各种待遇，为女性员工提供哺乳假，建立“爱心妈妈小屋”等，保护女性职工合法权益。及时做好家庭矛盾调解，为女职工排忧解难。丰富女职工文化生活，报告期内组织发动女员工参加“中国梦·劳动美凝心铸魂跟党走团结奋斗新征程”职工宣讲大赛、开展“书香青致远·墨卷银至恒”读书活动，2023年本行共设有47家女职工读书会，举办读书活动55场。

共创温暖家园

帮扶困难员工

报告期内，本行组织开展“春雨润心田”- 2024年元旦春节期间送温暖走访活动，主要救助本人患病员工，或因突发事件造成家庭生活困难的员工，共救助20人10.6万元。2023年度共有89人次通过工会办办理互助保险赔付，赔付10.5万元。

丰富业余生活

报告期内，本行先后举办“出彩青银人”员工才艺大赛活动、乒乓球、羽毛球和篮球团体邀请赛及全行职工运动会。本行现有篮球俱乐部、毽球俱乐部、登山俱乐部、书香青银俱乐部等各类职工俱乐部15个，会员近千名；并以俱乐部为载体，定期开展各类健身娱乐活动。



本行举办首届员工才艺大赛

2023年11月26日，本行举办首届员工才艺大赛决赛。决赛由54位行内员工为线上、线下观众呈现了30个精彩节目，展现了青银人昂扬向上、青春活力的优秀风采。



举办2023职工运动会

为丰富职工文化体育生活，进一步增强职工的凝聚力和归属感，2023年6月3日本行举行全行职工运动会，全行48支代表队，3,000余名干部职工参加。



The background features a soft-focus photograph of a hand holding a globe. Overlaid on this is a colorful, painterly illustration of a hand holding a globe, with a blue river flowing from the bottom of the globe down to a green landscape. The overall color palette is dominated by blues, greens, and warm tones from the hand and globe.

06

向善而行

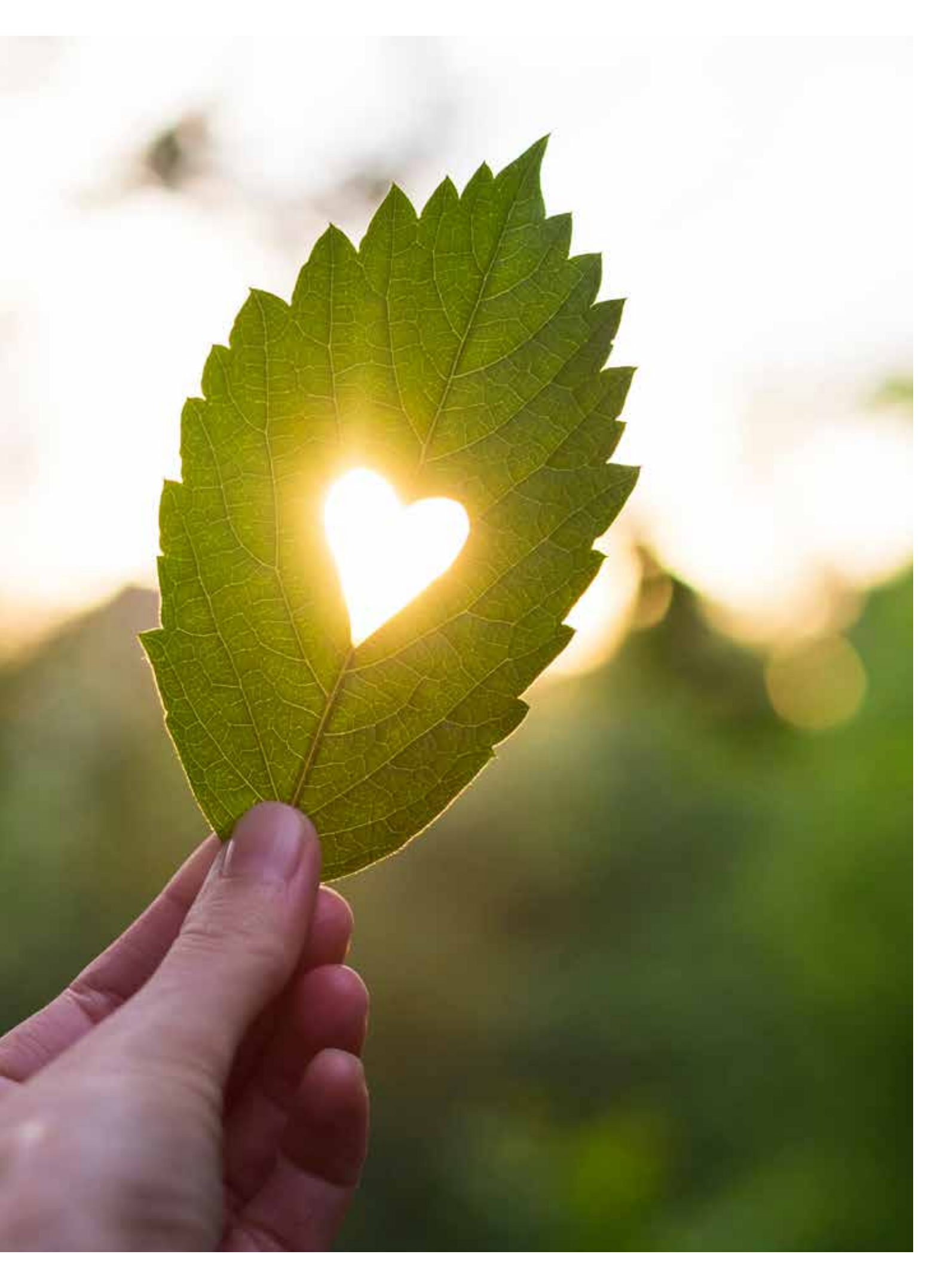
——投身社会公益

多年来，本行积极投身社会公益，着力构建具有青银特色的慈善公益体系。

66 心系幸福邻里

68 关爱特殊人群

68 传递慈善温暖



心系幸福邻里

为践行新时代、新形势下更多社会资源下沉到社区，本行提出“一体两翼”零售发展战略，将金融资源下沉到农村与社区。本行成立社区金融事业部，积极打造“幸福邻里”党建社区服务品牌，全面启动“党建+志愿”社区金融发展新模式。截至2023年末，幸福邻里社区支行开业13家。

在网点厅堂内，幸福邻里社区支行统一落地实施“敬老、爱老志愿服务九格”，延伸“非金融属性”服务场景，深受邻里们的赞誉与好评。在网点厅堂外，与社区党群服务中心、楼长、党员、社区志愿者等社区骨干力量一起参与“党建”“反诈”“社保咨询”“环保行动”等社区活动，“共建、共治、共享”社区服务。党建引领，志愿先行。2023年以来，幸福邻里志愿服务队13支服务小分队共组织“党建+志愿”活动718场，受众达5.23万人。



2023年以来，幸福邻里志愿服务队13支服务小分队共组织“党建+志愿”活动

718场，受众达5.23万人。



探索“党建+公益+品牌”公益新模式

本行社区金融服务在深入群众、深入基层的同时，主动摸民情、听民声，为群众办实事。为帮助社区居民打造良好的健身环境，为居民幸福生活增添“健康底色”。2023年，本行探索“党建+公益+品牌”的公益新模式，为青岛郑州路、晋中路社区打造幸福邻里公益体育园地、捐赠爱心器材、建设公益宣传栏等，合计投入18万元，以党建共建为纽带深入社区，为群众办实事，同时宣传廉洁文化内容、普及绿色低碳理念等，与社区共同弘扬社会正能量，谱写幸福故事。



典型
案例

“万家灯火 幸福市南”邻里节系列活动

2023年8月，本行在青岛市南区推出“万家灯火 幸福市南”邻里节系列活动，青岛辖内9个网点共开展社区活动50余场，参与的社区居民超过2,000人；邻里节期间举办音乐沙龙、书画摄影、国学讲坛、“小小银行家”、特色手工等，让邻里服务场景更生活化、个性化。



9个网点共开展社区活动50余场，
参与的社区居民超过

2,000人



关爱特殊人群

关爱老年群体

2023年，本行在原有“青馨”敬老服务的基础上，推出“青馨·向前一步”敬老服务，围绕一个理念、两个基本点、三大举措、四条主线、五项内容，鼓励员工创新实践服务话术、服务流程、服务行为等，以更加灵活和丰富的形式提升老年客群服务体验。

“青馨·向前一步”敬老服务不仅仅是“脚”向前迈一步，更是在客户接待和客户服务的整个过程中均“谋前一步”“干前一步”，牢牢把握住“快一点”“亲一点”“暖一点”“好一点”四条主线，为老年客户群体提供有爱、有温度的金融服务。



关爱户外劳动者

为关心关爱户外劳动者，本行积极做好户外劳动者驿站建设工作，为城市增添温暖的文明底色。截至2023年末，本行已创建市级户外劳动者驿站20家。报告期内，全国总工会发布2023年“最美工会户外劳动者服务站点”名单，本行市南支行上榜。



温馨加放心 我们更努力



传递慈善温暖

关爱困境儿童

2023年9月4日，在第八个“中华慈善日”，本行面向全行员工、员工家属以及爱心客户发起慈善募捐活动，共募集善款1,904,621元，以实际行动弘扬善举。活动善款将全部汇入青银慈善基金会用于公益事业。从中，本行捐出100万元用于青岛市“困境儿童关爱慈善项目”，帮助全市1,000名孤寡儿童、困难家庭及农村留守儿童实现“微心愿”，提升身处困境中的孩子们的获得感和幸福感。



冠名第八届“微尘公益之星”先进典型推选活动

报告期内，本行冠名青岛市委宣传部、青岛市红十字会、青岛日报报业集团等11个部门联合举办的第八届“微尘公益之星”先进典型推选活动。本行已连续多年支持“微尘公益之星”评选活动，助力“微尘”公益品牌发展壮大。活动中，主办方为本行颁发“青岛红十字博爱金奖”。



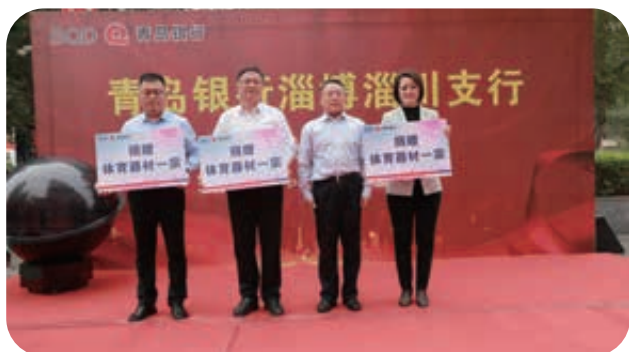
认购19万元爱心蔬菜 爱心助农促销增收

本行积极响应青岛市“爱心助农促销增收”活动倡议，在青岛平度、莱西合计认购19万元爱心蔬菜，一方面用于全行职工餐厅，另外也为本行客户、特殊人群进行福利赠送，传递青银温暖，展现责任担当。



以公益庆祝县域支行开业，回馈社会

为支持县域经济发展，报告期内，本行成立淄博淄川支行、临沂沂水支行。借开业契机，本行分别向淄川中学、颐泽幼儿园、般阳幼儿园等6所学校捐赠12万元体育器材；向临沂沂水县慈善总会捐赠20万元用于捐资助学。



践行志愿服务

报告期内，本行各分支机构开展了一系列公益活动。



日照分行“理财节”磨剪子镩菜刀公益活动



青岛市南支行参加“中国好人”守护“世界最美海湾”活动



青岛市南支行参加“汕头大妈”志愿服务大集



本行员工开展志愿服务



泰安分行为客户赠送爱心蔬菜



济南分行开展儿童关爱活动



青岛科技支行“青银进课堂，小小银行家”主题宣传活动



淄博分行举办党建共建公益活动



烟台分行举办义诊活动

展望

2024年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，也是青岛银行新三年战略规划承前启后的攻坚之年。本行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实中央金融工作会议、中央经济工作会议和山东省市经济工作会议精神，围绕“质效优先、特色鲜明、机制灵活”的战略目标，深入推进高质量发展，不断激发新活力、释放新动能、彰显新担当。

我行将夯实发展根基，共建高质量发展。2024年，本行将坚持党建统领，继续探索党建与业务的融合发展，持续将党建引领优势转化为治理效能；推动ESG理念融入全行治理体系，培养可持续发展能力；强化战略执行，确保战略举措落地、战略目标达成；优化本行组织架构，完善人才梯队建设、分层分类培训体系建设，携手人才同行，激发内生动力。

我行将持续担当作为，共谋区域经济腾飞。2024年，我行将全面落实中央经济工作会议、中央金融工作会议各项工作部署，持续深化金融供给侧结构性改革，聚焦主业，着力做好“五篇大文章”；充分发挥集团化、综合化经营优势，服务地方经济发展；健全全面风险管理体系，防范化解金融风险，助力实体经济高质量发展。

我行将坚持绿色发展，共绘生态画卷。2024年，我行将积极坚守绿色低碳发展方向，从战略高度统筹推进绿色金融，聚焦绿色产业融资需求，持续优化绿色金融综合服务方案，深化“绿金青银”品牌建设、推进“绿色银行”建设等；坚持特色引路，立足本地优势做强蓝色金融，支持海洋经济高质量发展。

我行将强化数字赋能，共筑科技未来。2024年，我行将坚持改革创新，扎实推进数字化转型战略落地，构建精细化信息科技管理体系，稳步推进新核心系统建设；深化数字化应用，加速数字化产品及服务创新，不断满足人民群众金融需求；强化数据治理，发挥数据价值，强化网络防护能力建设，夯实信息科技风险管理，确保数据和信息安全。

我们将践行社会责任，共赴美好生活。2024年，我行将积极践行金融的政治性、人民性，推广“幸福邻里”社区服务，擦亮“青馨”服务品牌，不断拓宽金融服务的广度和深度；充分履行消费者权益保护主体责任，广泛开展金融宣教活动，保障消费者合法权益；积极投身公益事业，围绕捐资助学、扶弱济贫、绿色公益、美丽乡村建设等加大公益活动支持力度，真诚回馈社会。

附录

ESG索引表

香港联交所《环境、社会及管治报告指标索引》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	38-39页	A1.1 排放物种类及相关排放数据	38页
			A1.2 直接及能源间接温室气体排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)	38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)	39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)	39页
			A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	38-39页
			A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法,及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	38-39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	10页、38-39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)	10页、38页
			A2.2 总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)	10页、38页
			A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	38-39页
			A2.4 描述求取适用水源上是否有任何问题,以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	38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	38-43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	38-43页
A4 气候变化	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策	38-43页	A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜,及应对行动	38-43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
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	56-57页	B1.1 按性别、雇佣类型(如全职或兼职)、年龄组别及地区划分的雇员总数	56-57页
			B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	56页
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	56-61页	B2.1 过去三年(包括汇报年度)每年因工亡故的人数及比率	56页
			B2.2 因工伤损失工作日数	56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	56-61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	47页、52页、60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	本行计划在未 来逐步披露
			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	本行计划在未 来逐步披露
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	56页	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	56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	56页
B5 供应链管理	管理供应链的环境及社会风险政策	39页	B5.1 按地区划分的供应商数目	39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、以及相关执行及监察方法	39页
			B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例,以及相关执行及监察方法	39页
			B5.4 描述在拣选供货商时促使多用环保产品及服务的惯例,以及相关执行及监察方法	39页
B6 产品责任	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐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	25页、50页、52页	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	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	50页
			B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	25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	52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	21页、25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	21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	25页
			B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训	21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	66-71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)	66-71页
			B8.2 在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)	66-71页

GRI索引表

GRI标准	披露项	披露位置
GRI 2 : 一般披露2021	组织及其报告做法	
	2-1 组织详细情况	9页
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	4页
	2-3 报告期、报告频率和联系人	4-5页
	2-4 信息重述	较往年无重大变化
	2-5 外部鉴证	79-81页
	活动和工作者	
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	9页
	2-7 员工	56页
	2-8 员工之外的工作者	56页
	管治	
	2-9 管治架构和组成	12页
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	参见年报
	2-11 最高管治机构主席	6页
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	22-24页
	2-13 为管理影响的责任授权	22-24页
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	24页
	2-15 利益冲突	参见年报
	2-16 重要关切问题的沟通	13页
	2-17 最高管治机构的共同知识	24页
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	/
	2-19 薪酬政策	参见年报
	2-20 确定薪酬的程序	参见年报
	2-21 年度总薪酬比率	/
	战略、政策和实践	
	2-22 关于可持续发展战略的声明	24页
	2-23 政策承诺	25、28-30页
	2-24 融合政策承诺	25页
	2-25 补救负面影响的程序	25、50-51、58页
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	25页
2-27 遵守法律法规	25页	
2-28 协会的成员资格	37页	
利益相关方参与		
2-29 利益相关方参与的方法	13-14页	
2-30 集体谈判协议	/	

GRI标准	披露项	披露位置
GRI 3 : 实质性议题2021	3-1 确定实质性议题的过程	14页
	3-2 实质性议题清单	14页
	3-3 实质性议题的管理	14页
GRI 201 : 经济绩效2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	10页
	201-2 气候变化带来的财务影响和其他风险和机遇	15-17、36-37页
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	58、62页
	201-4 政府给予的财政补贴	/
GRI 202 : 市场表现2016	202-1 按性别划分的标准起薪水平工资与当地最低工资的之比	/
	202-2 从当地社区雇佣的高管的比例	/
GRI 203 : 间接经济影响2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	28-30页
	203-2 重大间接经济影响	33页
GRI 204 : 采购实践2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	/
GRI 205 : 反腐败2016	205-1 已经进行腐败风险评估的运营点	21页
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	21页
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	21页
GRI 206 : 反竞争行为2016	206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	不适用(本行无相关诉讼事件)
GRI 207 : 税收2019	207-1 税务方针	参见年报
	207-2 税收治理、控制及风险管理	参见年报
	207-3 与税务密切相关的利益相关方参与及管理	参见年报
	207-4 国别报告	不适用(本行仅在中国境内运营)
GRI 301 : 物料2016	301-1 所用物料的重量或体积	38页
	301-2 所用循环利用的进料	不适用(本行不制造产品)
	301-3 再生产品及其包装材料	不适用(本行运营中不涉及包装材料的使用)
GRI 302 : 能源2016	302-1 组织内部的能源消耗量	38页
	302-2 组织外部的能源消耗量	/
	302-3 能源强度	/
	302-4 降低能源消耗量	/
	302-5 降低产品和服务的能源需求量	/

GRI标准	披露项	披露位置
GRI 303 : 水资源和污水2018	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	38页
	303-2 管理与排水相关的影响	/
	303-3 取水	38页
	303-4 排水	/
	303-5 耗水	/
GRI 304 : 生物多样性2016	304-1 组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	不适用
	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	15-17、37页
	304-3 受保护或经修复的栖息地	不适用
	304-4 受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟(IUCN)红色名录及国家保护名册的物种	不适用
GRI 305 : 排放2016	305-1 直接(范围1)温室气体排放	38页
	305-2 能源间接(范围2)温室气体排放	38页
	305-3 其他间接(范围3)温室气体排放	/
	305-4 温室气体排放强度	/
	305-5 温室气体减排量	/
	305-6 臭氧消耗物质(ODS)的排放	不适用(本行运营不涉及ODS的排放)
	305-7 氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)和其他重大气体排放	38页
GRI 306 : 废弃物2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	39页
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	39页
	306-3 产生的废弃物	39页
	306-4 从处置中转移的废弃物	39页
	306-5 进入处置的废弃物	39页
GRI 308 : 供应商 环境评估2016	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	39页
	308-2 供应链中的负面环境影响以及采取的行动	39页
GRI 401 : 雇佣2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	58页
	401-2 提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	58页
	401-3 育儿假	58页
GRI 402 : 劳资关系2016	402-1 有关运营变更的最短通知期	不适用(本行严格遵守相关法律法规)
GRI 403 : 职业健康 与安全2018	403-1 职业健康安全管理体系	61页
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	不适用(本行主要提供金融服务,不涉及严重的职业健康安全因素)
	403-3 职业健康服务	61页
	403-4 职业健康安全事务:工作者的参与、意见征询和沟通	/
	403-5 工作者职业健康安全培训	61页
	403-6 促进工作者健康	61页
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	61页
	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	61页
	403-9 工伤	56、61页
	403-10 工作相关的健康问题	不适用(本行主要提供金融服务,不涉及严重的职业健康安全因素)

GRI标准	披露项	披露位置
GRI 404 : 培训与教育2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	本行计划在未来逐步披露
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	59-60页
	404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	/
GRI 405 : 多元性与平等机会2016	405-1 管治机构与员工的多元化	22、56页
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	/
GRI 406 : 反歧视2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	/
GRI 407 : 结社自由与集体谈判2016	407-1 结社自由和集体谈判权可能面临风险的运营点和供应商	不适用
GRI 408 : 童工2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	不适用
GRI 409 : 强迫或强制劳动2016	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	不适用
GRI 410 : 安保实践2016	410-1 接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	不适用
GRI 411 : 原住民权利2016	411-1 涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
GRI 413 : 当地社区2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	66页
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不适用
GRI 414 : 供应商社会评估2016	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	/
	414-2 供应链中的负面社会影响和采取的行动	/
GRI 415 : 公共政策2016	415-1 政治捐助	不适用(本行仅在中国运营)
GRI 416 : 客户健康与安全2016	416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响	不适用(本行运营不涉及此项)
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	不适用(本行运营不涉及此项)
GRI 417 : 营销与标识2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	25页
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	不适用(报告期内本行未发生相应违规事件)
	417-3 涉及营销传播的违规事件	不适用(报告期内本行未发生相应违规事件)
GRI 418 : 客户隐私2016	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	52页

第三方鉴证报告

有限保证的注册会计师独立鉴证报告

致青岛银行股份有限公司董事会

毕马威华振通字第2400051号

关于2023年度青岛银行股份有限公司社会责任报告中选定信息的报告

结论

我们对青岛银行股份有限公司(以下简称“贵行”)2023年度社会责任报告中的以下信息(以下简称“经鉴证的可持续发展信息”)执行了有限保证的鉴证业务:

被鉴证的信息	鉴证的时点或期间
公益捐赠(万元)	截至2023年12月31日止年度
每股社会贡献值(元)	截至2023年12月31日止年度
员工总数(人)	截至2023年12月31日
女性员工比例	截至2023年12月31日
总部办公用电量(万千瓦时)	截至2023年12月31日止年度
总部办公用水量(吨)	截至2023年12月31日止年度
营业网点总数(家)	截至2023年12月31日
“党建+志愿”活动(场)	截至2023年12月31日止年度
普惠贷款余额(亿元)	截至2023年12月31日
涉农贷款余额(亿元)	截至2023年12月31日
绿色信贷余额(亿元)	截至2023年12月31日
蓝色金融贷款余额(亿元)	截至2023年12月31日
受理客户投诉数(笔)	截至2023年12月31日止年度
培训次数(次)	截至2023年12月31日止年度

基于已实施的程序及获取的证据,我们没有注意到任何事项使我们相信贵行截至2023年12月31日及截至2023年12月31日止年度的经鉴证的可持续发展信息未能在所有重大方面按照本报告附录所列标准编制。

我们对经鉴证的可持续发展信息形成的结论不涵盖随附或包含有经鉴证的可持续发展信息及我们的鉴证报告的其他信息(以下简称“其他信息”)。其他信息不作为本次鉴证业务的一部分,我们没有对其他信息执行任何程序。

形成结论的基础

我们按照国际审计与鉴证准则理事会(IAASB)发布的《国际鉴证业务准则第3000号(修订版)——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。鉴证报告的“注册会计师的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会(IESBA)《国际会计师职业道德守则(包括国际独立性准则)》对独立性和

其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好的职业行为为基本原则。

本所遵循IAASB发布的《国际质量管理准则第1号(ISQM 1)——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德要求、职业准则和适用的法律和法规要求相关的政策和程序。

我们相信，我们获取的证据是充分、适当的，为形成我们的结论提供了基础。

使用限制

本报告仅供董事会使用。除此之外，本报告不可用作其他目的。我们对任何其他人士使用本报告产生的一切后果概不承担任何责任或义务。本段内容不影响已形成的结论。

对经鉴证的可持续发展信息的责任

贵行的董事负责：

- 设计、执行和维护与编制经鉴证的可持续发展信息有关的内部控制，以使经鉴证的可持续发展信息不存在由于舞弊或错误导致的重大错报；
- 选择或制定用于编制经鉴证的可持续发展信息的适当标准，并适当地提及或描述所使用的标准；
- 按照标准编制经鉴证的可持续发展信息。

固有限制

我们提请使用者注意，针对非财务数据，尚无公认的评估和计量标准体系，因此存在不统一的计量方法，这将会影响公司间数据的可比性。

注册会计师的责任

我们负责：

- 计划和实施鉴证工作，以对经鉴证的可持续发展信息是否不存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取有限保证；

- 基于我们已实施的程序及获取的证据形成独立结论；以及

- 向贵行董事会报告我们的结论。

我们已执行工作的概述，以作为形成结论的基础

在执行鉴证工作的过程中，我们运用了职业判断，并保持了职业怀疑。我们设计并实施了相关程序，以对经鉴证的可持续发展信息获取充分、适当的证据，作为形成结论的基础。选择的鉴证程序取决于我们对经鉴证的可持续发展信息和其他业务情况的了解，以及我们对能出现重大错报的领域的考虑。在实施鉴证工作时，我们：

- 对贵行参与提供社会责任报告中所选定的可持续发展信息的相关部门进行访谈；
- 对选定的社会责任报告中可持续发展信息实施分析程序；
- 对选定的社会责任报告中可持续发展信息选择样本进行检查；
- 重新计算。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)

中国北京

2024年3月28日

附录：与被鉴证的信息相关的标准

公益捐赠(万元): 社会责任报告披露的公益捐赠是指青岛银行及青银慈善基金会对外捐赠的总支出。

每股社会贡献值(元): 社会责任报告披露的每股社会贡献值是指截至报告期末在青岛银行为股东创造的基本每股收益的基础上, 增加青岛银行报告期内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向债权人支付的借款利息、公司公益捐赠支出等为其其他利益相关者创造的价值额, 并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本, 计算形成的为社会创造的每股增值额。

员工总数(人): 社会责任报告披露的员工总数指青岛银行(不含附属公司数据) 签有劳动合同的正式员工总人数。

女性员工比例: 社会责任报告披露的女性员工比例数指青岛银行(不含附属公司数据) 签有劳动合同的正式员工中女性员工的比例。

总部办公用电量(万千瓦时): 社会责任报告披露的总部办公用电量指青岛银行总行耗电量, 是青岛市崂山区秦岭路6号青岛银行大厦的外购电力消耗量。

总部办公用水量(吨): 社会责任报告披露的总部办公用水量指青岛银行总行用水量, 是青岛市崂山区秦岭路6号青岛银行大厦的日常用水消耗量。

营业网点总数(家): 社会责任报告披露的营业网点总数是指青岛银行下辖网点数量总和, 即所有对外营业的机构, 不包括已经获取许可证但尚未开始营业的分支机构。

“党建+志愿”活动(场): 社会责任报告披露的“党建+志愿”活动是指青岛银行“社区金融事业部”举办的党建及志愿项目次数。

普惠贷款余额(亿元): 社会责任报告披露的普惠贷款余额为单户授信总额1,000万元以下(含)的小型微型企业、个

体工商户和小微企业主贷款余额, 其中小型企业和微型企业的企业分类标准遵循工信部《中小企业划型标准》进行分类。

涉农贷款余额(亿元): 社会责任报告披露的涉农贷款余额为按照人民银行涉农统计制度的要求, 涉农贷款中的个人贷款包括所有的农户贷款和非农户个人中投向于农林牧渔业的贷款, 对公贷款包括注册地位于农村区域的非金融企业及机关团体的所有贷款和注册地位于城市区域的非金融企业及机关团体从事农、林、牧、渔业活动以及支持农业和农村基础设施建设的贷款。普惠型涉农贷款为符合国家普惠金融政策的农户经营性贷款和涉农小微企业法人贷款(含农村集体经济组织贷款、农民专业合作社贷款)。

绿色信贷余额(亿元): 社会责任报告披露的绿色贷款余额指依据中国银监会《绿色信贷指引》统计的绿色信贷余额。

蓝色金融贷款余额(亿元): 社会责任报告披露的蓝色金融贷款余额指依据国际金融公司(IFC)发布的《蓝色金融指引》, 符合《绿色贷款原则》且所募集资金专门用于为有助于海洋保护和/或改善水管理的活动提供融资或再融资的贷款。

受理客户投诉数(笔): 社会责任报告披露的处理消费投诉数指2023年青岛银行处理的, 包含行内渠道(96588、网点现场、对外公开投诉电话、对外公示的信函、客户意见簿、对外公示的投诉电子邮箱等)受理的投诉, 监管渠道(国家金融监督管理总局青岛监管局、中国人民银行青岛市分行、市政金宏网等其他监管部门)转办的投诉。遵照《银行业保险业消费投诉处理管理办法》(中国银行保险监督管理委员会令〔2020年第3号〕)口径统计, 即: 同一自然年度内, 针对同一消费者对同一主体就同一事项重复提出的消费投诉按“1件”统计。

培训次数(次): 社会责任报告披露的全行培训次数指青岛银行合同制员工参加总行相关部门和分行组织开展的各类培训次数累计值。

读者反馈

感谢您阅读《青岛银行股份有限公司2023年社会责任报告》，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) 8175 8305

传真：+86(532) 8175 8888

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！

青岛银行股份有限公司
BANK OF QINGDAO CO., LTD.