



股票代码: 002958
总行地址: 中国·青岛市崂山区秦岭路6号农商财富大厦
邮编: 266061
网址: www.qrcb.com.cn 客服热线: 96668

 **电话银行**
96668



— 微信银行 — 手机银行[客户端] 直销银行[客户端] 信用卡[客户端]

 本报告由环保纸张印刷
版权归青岛农商银行所有, 未经许可不得转载和翻印
欢迎您对本报告提出意见和建议

2021 CSR 社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

惠农助商
财富共享

CSR 青岛农商银行2021
社会责任报告
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



CONTENTS

目录

01-08 年度概况

公司简介	03
关键绩效	05
年度殊荣	07

27-34 对社会的责任

银企合作责任	29
社会公益责任	31
诚信纳税责任	33
履行反洗钱责任	33

09-26 对经济的责任

服务地方发展责任	11
服务“三农”责任	16
服务中小微企业责任	22

35-42 对股东的责任

提升价值责任	37
规范治理责任	38
风险管理责任	40
合规经营责任	42

43-64 对客户

创新转型责任	45
优质服务责任	55
权益保护责任	59
金融宣传责任	61

75-82 对环境

绿色金融发展责任	77
勤俭办行责任	81
绿色渠道责任	82

65-74 对员工

民主管理责任	67
关爱员工责任	68
党建主体责任	69
创建精神文明责任	71
员工成长责任	73

83-86 未来展望

未来展望	85
------	----

报告说明

REPORT
DEMONSTRATION

报告时间

2021年1月1日至2021年12月31日，部分表述及数据适当追溯以往年份。

最近报告时间

2021年4月

报告周期

年度报告

编制依据

中国银行保险监督管理委员会《中国银保监会办公厅关于加强银行业金融机构社会责任的意见》

《商业银行公司治理指引》

中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》

中国证券监督管理委员会《上市公司治理准则》

《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》

《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第1号——业务办理》

联合国环境规划署《负责任银行原则》（PRB）

报告范围

本报告以青岛农商银行股份有限公司（以下简称“本行”、“青岛农商银行”）为主体部分，部分内容涉及本行发起设立的村镇银行。

数据说明

本报告所披露的各项数据与信息主要源于公司内部文件、报表和相关统计数据。除特别说明外，本报告财务数据均为合并报表数据。

报告用纸

环保用纸

发布形式

本报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版查询地址为<http://www.qrcb.com.cn/>





01-08

年度概况

公司简介	03
关键绩效	05
年度殊荣	07



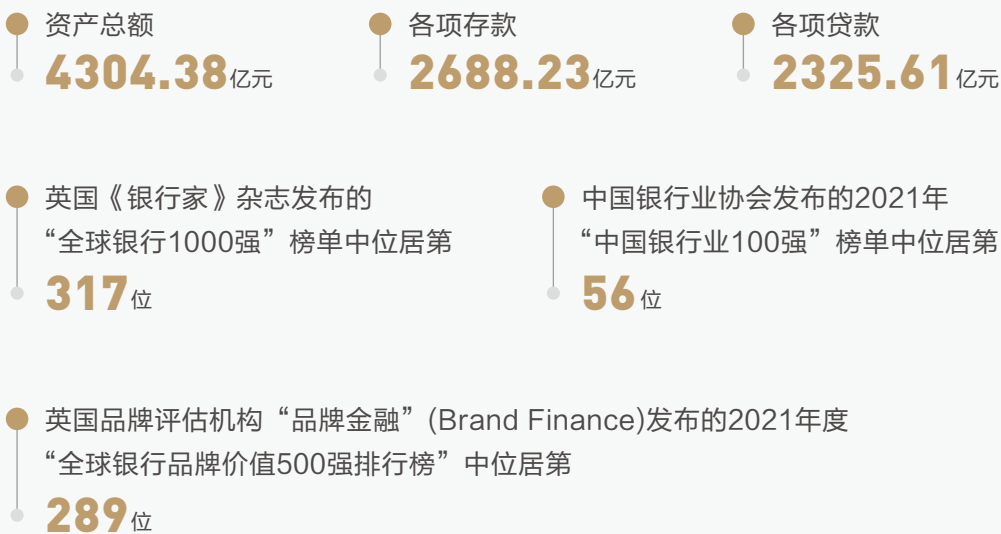
公司简介

青岛农商银行是在原青岛市农村信用社（农村合作银行）基础上改制成为的股份制商业银行，是全国副省级城市中7家全市整体改制成立的农商银行之一，2012年6月改制开业，2019年3月在深交所A股上市（002958.SZ）。

青岛农商银行总部位于青岛财富管理金融综合改革试验区，在青岛、济南、烟台三地设有营业网点358个，在深圳罗湖、江西弋阳等地发起设立蓝海村镇银行8家，现有在岗员工5000余人。

青岛农商银行围绕联通城乡的普惠银行、生态融合的开放银行、科技赋能的智慧银行、内涵集约的品质银行的战略演进方向，建立了产品服务完备、经营特色突出、品质体验优良的一站式、综合化金融服务体系，为客户提供公司和个人存款、贷款、支付结算等产品和服务，并在涉农金融、普惠金融、小微金融等领域形成了特色领先优势。

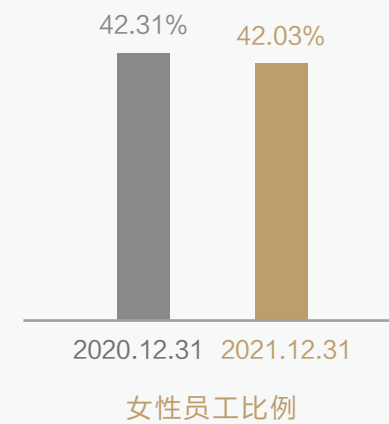
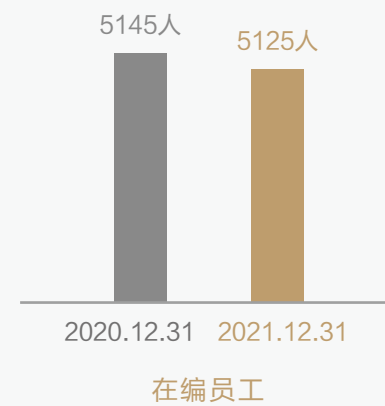
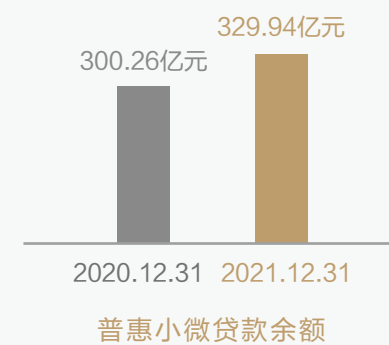
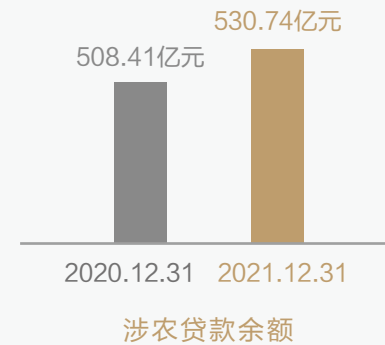
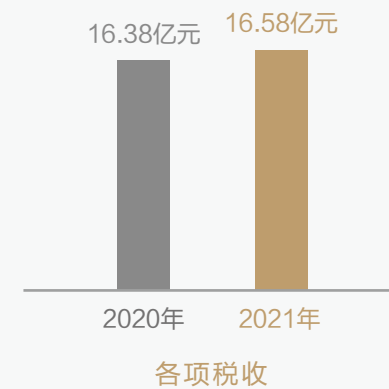
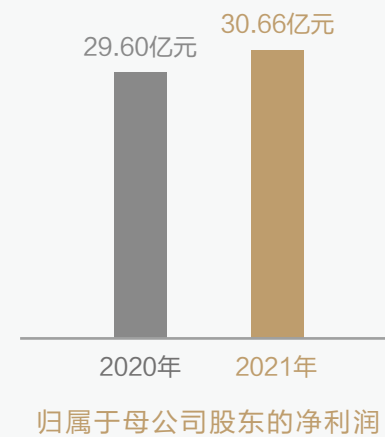
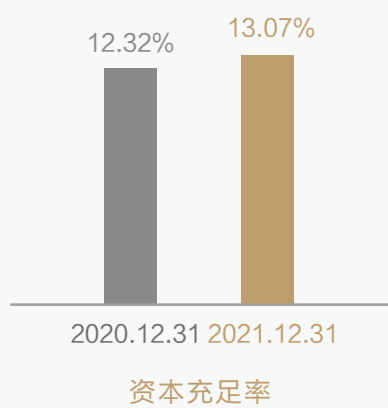
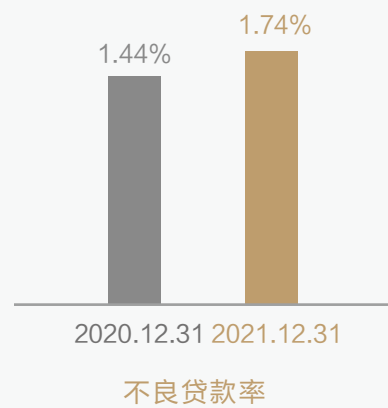
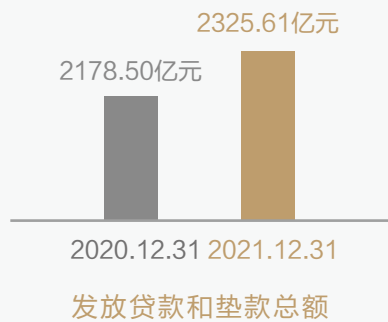
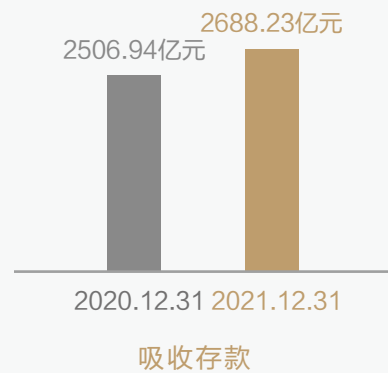
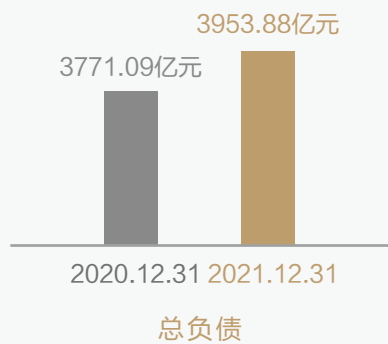
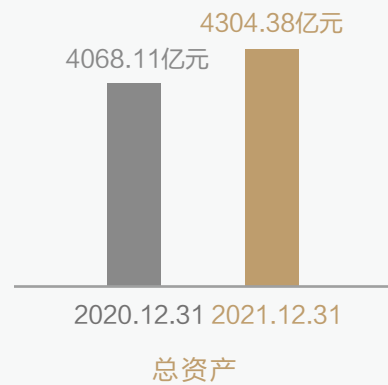
截至2021年末



本行围绕联通城乡的普惠银行的战略演进方向，努力实现“让城乡生活更美好”。不断完善股东和消费者权益保护、职工权益保护、供应商、绿色金融等制度建设，组织相关部门落实执行。2021年，本行在追求经济效益、保护股东利益的同时，积极保护职工合法权益，诚信对待供应商、客户和消费者，践行绿色发展理念，加入联合国《负责任银行原则》，积极发展绿色金融、从事公益事业，服务“三农”、服务社区、服务中小企业、服务地方经济，促进与全社会的协调、和谐发展。



关键绩效



注：各项税收、涉农贷款余额、小微企业贷款余额均为母公司数据。

年度殊荣



- 

英国《银行家》杂志

“2021年全球银行1000强”榜单中位居第317位
- 

中国银行业协会

“2021年中国银行业100强榜单”中位居第56位
- 

英国品牌评估机构
“品牌金融” (Brand Finance)

2021年度“全球银行品牌价值500强排行榜”中
位居第289位
- 

福布斯

入围2021全球企业2000强榜单
- 

中国银行业协会

2021年度商业银行稳健发展能力“陀螺” (GYROSC-
OPE) 评价——城区农商行榜单中位居前十
- 

金司南金融研究院

“金司南—中国资产管理行业管理人评价活动”中
荣获 “最佳资产管理农村商业银行”

- 

普益标准、金融投资报社

“金誉奖”评选活动中荣获“卓越资产管理农村商业银行”和“优秀现金管理类理财产品”
- 

中国外汇交易中心

入围 2021年度银行间人民币外汇市场100强名单
- 

美国花旗银行

2020年度花旗银行美元清算直通率 (STP) 卓越奖
- 

《银行家》杂志

2021中国金融创新奖评选中荣获“最佳金融创新奖”
“十佳普惠金融服务创新奖”“十佳信用卡金融创新奖”
“十佳零售银行创新奖”
- 

青岛市地方金融监管局

青岛市金融创新奖——研究创新二等奖

09-26

对经济的责任

服务地方发展责任	11
服务“三农”责任	16
服务中小微企业责任	22

¥ 服务地方发展责任

支持重点项目，彰显地方法人银行担当

本行印发《青岛农商银行金融支持“项目落地年”活动方案》《青岛农商银行金融支持高端制造业服务方案》《青岛农商银行金融支持“十三条”产业链金融服务方案》明确了对新一代信息技术、现代海洋、新能源新材料、高端装备等核心产业集群，对现代物流、文化旅游、商贸等重点产业集群，以及对健康养老、文化创意等重点产业链的支持方向；梳理青岛市“十三条产业链”核心企业名单及各区市、各单位“项目落地年”重点项目，建立专属服务团队、专属绿色通道、专属规模保障、专属服务方案、专属优惠政策、专属金融产品等“六专”服务机

制，为其提供一揽子金融服务方案。

为支持自贸区和上合示范区建设，成立上合和自贸区专营服务机构，发布“山东自贸区综合金融服务二十条”“上合示范区综合金融服务二十条”，相继完成了山东自贸区首笔境外机构境内外汇账户（NRA账户）的不落地结汇业务、跨境人民币便利化试点业务、接入全国“跨境金融区块链服务平台”的首笔该平台项下融资业务，实现上合示范区首笔韩元贷款、跨境金融区块链平台项下融资业务、首笔跨境人民币便利化、资本项目便利化支付等创新业务的破冰。



致力“六稳”“六保”，积极支持地方债券发行

作为青岛市地方政府债主承销商中唯一的地方法人银行，本行多措并举做好地方债综合金融服务，引领金融资源配置向民生事业、生态环保领域聚集，为落实积极财政政策、服务经济社会发展贡献了农商力量。积极开展青岛市地方债投资和承销工作，持续加大青岛市专项债券投资力度。投资领域涉及市政和产业园区、民生服务和民生事业、生态环保及社会事业发展、军民融合、交通和物流基础设施等，充分发挥专项债券在补

短板、惠民生、促消费、扩内需等方面的积极作用，有力支持青岛市重大项目建设和社会民生领域发展。

重点做好国家战略区域地方债投资。重点支持了鲁西集团聚碳酸酯绿色循环经济一体化示范项目、南山集团裕龙岛炼化一体化项目、威高新型高性能血液透析（过滤）器产业化生产项目、山钢集团日照钢铁精品基地配套码头工程等重点新旧动能转换项目和省内重大项目。



创新平台合作，丰富服务实体经济内涵

以场景应用为导向，积极对接政企服务平台、产业平台，深度参与青岛地方经济生活。

对接教育系统，成为青岛市24所职业学校结算银行；对接公积金系统，实现公积金柜台延伸上线，形成“少跑腿、少排队、不等靠”的一站式公积金办理流程；上线房屋维修信息系统，房屋维修业务在青岛市七区全面开展；分别对接市公安局、市司法局，上线“警惠通”“惠民通”项目，有效提高资金管理效率；积极推动融合政务服务，启动“政银互联e站通”政务嫁接便民工程；对接市地方金融监督管理局，推进人才贷，

开发“人才有价”评价体系；与青岛团市委联合推出青年先锋贷融资计划，创新青创先锋人才贷、贴息贷、e贷、基础贷、农担贷等产品，“贷”动岛城青年创新创业发展；对接青岛市中级人民法院联合推出“法拍贷”，提高了法院拍卖标的的成交率和溢价率；与青岛海关密切合作，率先接入新一代海关税费电子支付系统，推出关税e贷、“上合·银关通”等创新产品，用好海关大数据为企业服务；加强与市退役军人事务局合作，成立青岛市首家退役军人服务特色支行，推出退役军人创业贷，主力承担发放“荣军卡”重任。

青岛农商银行加快跨境金融区块链服务平台建设助力“双循环”

2021-04-16版

“ 自2020年3月11日，国家外汇管理局青岛市分局全面开展跨境金融区块链服务平台试点工作以来，青岛农商银行积极跟进，于4月7日通过平台办理首笔出口应收账款融资。试点一周年来，青岛农商银行已成功为45家企业办理区块链平台业务252笔、金额3282.19万美元，应用场景涵盖了“企业跨境信用信息授权查证、出口应收账款融资、服务贸易税务备案信息银行核验及资本项目收入支付便利化真实性审核”的平台全部四大场景，有效降低了企业的财务成本，在助推中小企业解决融资难、融资贵问题等方面发挥了良好作用，为支持推动跨境金融外汇改革高质量发展贡献“农商力量”。 ”

完善制度，强化措施

青岛农商银行严格执行国家外汇管理局青岛市分局及青岛市银行外汇与跨境人民币业务自律机制的有关要求，第一时间向各分支机构转发了《关于开展跨境金融区块链服务平台试点工作的通知》《国家外汇管理局综合司关于资本项目收入支付便利化真实性审核区块链应用场景试点工作的通知》《国家外

汇管理局经常项目管理司关于开展服务贸易对外支付税务备案信息网上核验功能试运行工作的预通知》等工作要求，组织业务骨干围绕新政策，及时修订2020年版《青岛农商银行经常项目外汇业务操作指引》《青岛农商银行资本项目外汇业务操作指引》《青岛农商银行贸易融资业务管理办法》等相关规章制度，进一步完善操作流程，确保政策执行更加顺畅，业务发展更加稳健。

提前模拟，加强培训

为确保从业人员能够运用好跨境金融区块链服务平台的各种场景，青岛农商银行提前熟悉ASONE跨境金融区块链服务平台后台系统的各项功能，业务骨干率先开展模拟操作，确保业务开办后操作更加顺畅。同时，该行持续开展展业规范及外汇与跨境人民

币政策等知识培训，提高国际收支等基础数据报送质量；用好线上“微课堂”对青岛市自律机制成员开展线上培训与测试，提升合规展业能力；利用晨会夕会、微信小视频、线上培训与线下培训相结合等多种方式组织学习，确保使相关企业和本单位所有外汇从业人员熟悉系统操作，严格按照文件规定办理相关业务。

积极宣传，精准定位

2020年3月16日，青岛农商银行正式向国家外汇管理局青岛市分局递交了“银行参与跨境金融区块链服务平台试点工作确认函”。这之后，该行认真梳理四个模块适用的客户群，利用电话、微信以及现场办理业务时机，对主营出口业务的客户宣传出口应收账款融资，对所有融资业务的客户宣传企业跨境信用信息授权查证，对频繁办理服务贸易支出的客户宣传服务贸易支付便利化及服务

贸易税务备案电子化业务，积极宣传区块链服务平台的便利性和高效性，最终促成了首笔业务的快速落地。获批加入试点之后，该行引导各分支机构主动出击、寻求合作。将“对外支付税务备案电子化操作手册”及时转发给相关企业，让企业了解平台优势，积极推进各个模块的使用进度。去年，该行积极参与到参加青岛市自律机制开展的“信保护航，青汇助企”专项活动中去，累计走访企业351户，为后续业务的广泛推广奠定了基础。



上合示范区首笔韩元贷款发放，助力企业降低融资成本

2021-05-18版

“ 记者17日从上合示范区管委会获悉，近日，青岛农商银行胶州支行为上合示范区的一家科技有限公司发放韩元贷款2678万韩元，这是向上合示范区企业发放的首笔韩元贷款。 ”

据悉，该科技公司主要从事供应链管理技术研发、管理服务，供货方为韩国企业，青岛农商银行胶州支行下辖的北关支行了解到该企业有融资需求后，主动上门推介“韩贷通”业务，并协调胶州支行国际业务部、公司金融部、风险管理部等一起协作，最终助力该笔韩元贷款顺利发放。

记者了解到，韩贷通是青岛农商银行向符合条件的进口商发放的韩元短期贸易融资，专项用于进口商贸易项下对韩国进口支付的金融服务。不同于传统外汇贷款的是，该业务所需资金来源于青岛农商银行向中国人民银行介入的中韩货币互换协议专项资金。该产品的融资利率低于同期人民币贷款基准利率，进口商融资成本更低。



¥ 服务“三农”责任

持续完善组织保障机制，着力提升金融服务质效

高度重视金融支农工作，强化顶层设计，持续加强服务纵深推进保障。加强组织架构搭建，2021年新设普惠金融部，为金融支持“三农”工作开展提供有力保障。

重视战略引导先行。聚焦金融服务乡村振兴，公开发布《青岛农商银行全面推进乡村振兴行动方案》，明确十八项重点举措，对支持构建农村现代产业体系、加大乡村振兴金融供给、推动改革创新、支持美丽乡村建设等多个方面加强推动，全方位助力服务乡村振兴。在人民银行青岛市中心支行、青岛银保监局2020年青岛市金融机构服务乡村振兴考核评估中，获评优秀最高等级。

强化信贷政策保障。印发《青岛农商银行关于构建绿色金融体系的实施方案》，支持将金融资源配置到节能环保、清洁能源、生态修复、产业升级、绿色交通、绿色建筑等领域，建成与青岛市绿色经济发展需求相适应的多层次绿色金融组织架构。

强化考核支撑。继续执行“新增普惠金融领域贷款”考核政策，并进一步提高考核分值占比，有效加大对普惠金融领域贷款的考核引导力度。

持续提升办贷效率。调整、下放小微企业、小微企业主及个体工商户授信审批权限，提高普惠贷款办贷效率。

积极拓展场景金融，推动“三农”贷款增量扩面

大力推广以整村授信为核心的线下扩面和以网贷为主体的线上突破模式，形成线上线下协同推进工作格局，提高小额贷款可得性、普惠性、便利性，致力推动扩大普惠金融服务覆盖面。

在原有基础上，2021年再次升级“农担贷”业务线上办理模式，银担双方通过系统对接，实现项目互荐、业务批复、出具保函、授信放款、贷后信息等多环节数据信息共享，大幅提高业务受理速度和审批效率，真正实现“数据多走路、群众少跑腿”。

以大数据和互联网技术为依托，突破传统物理网点营业时间和空间等方面限制，上线“农商e贷”、“按揭e贷”、“备用金e贷”等7个“信e贷”系列产品，通过网格化管理和整

村授信线下收集信息，利用“关键人”评议批量建档，线上审批、线上发放纯信用贷款。

充分利用人民银行再贷款政策，推出“助力贷”（线下）和“助力E贷”（线上）信贷产品和服务方案，以农户、种养大户、家庭农场主、个体工商户和小微企业主等经营主体为重点，充分满足“三农”、小微企业融资需求。

充分发挥“汇青客”微信营销平台线上渠道功能，大力拓宽“信e贷”产品拓客渠道，赋能普惠金融数字化转型发展。持续推进整村授信服务模式，借助村两委“人熟、地熟、情况熟”优势，进村走街入户，建立微信群，实施线上线下融合服务等方式，不断扩大普惠金融覆盖面。

抓好新服务模式纵深推广，支农优势更加明显

重视“四张清单”金融服务模式推广，打造覆盖城乡全域客户的“网格化社区营销”服务体系。对接服务青岛市辖内行政村农户、城镇居民、个体工商户、小微企业主，综合提供涵盖贷款、存款、理财、支付结算、电子银行、国际业务等一揽子综合金融服务，地方法人银行渠道、队伍优势充分发挥。

创新推出“时间银行”积福养老服务。

以乡村振兴为契机，借鉴“时间银行”养老理念，初步开发上线适用于老年客群自助积分式的“新时间银行积分养老”服务体系，打造养老服务异业联盟，提高养老服务质量。

致力于“人才贷”模式推广，通过“人才、能人”效应，全面参与市委组织部、市财政局、市金融监管局、青岛银保监局联合推出的“人才贷”业务，在落地全市首笔“人才贷”业务的基础上，推动规模逐步增加。



RESPONSIBILITY FOR THE ECONOMY

发挥法人银行优势，着力提供贴心便捷服务

用好“点多、面广”渠道优势，着力为广大客户提供近在身边、触手可及的金融服务。扩展社保医保延伸服务范围，作为合作银行之一，在全市首批开办社保医保延伸服务，着力打造“社保、医保、银行三合一”延伸服务新模式的基础上，2021年新扩展社保、医保及税务服务项目70余项，当年累计办理各类延伸业务近6万余人次。

助力招才引智政策实施。结合“双招双引”激励政策实施，充分利用渠道优势，为高校毕业生提供一次性安家费、住房补贴及小微

企业就业补贴代发服务。

深入推进百名金融助理服务乡村振兴工程，选派120余名业务骨干作为金融助理，进村入社区，深入践行“六个一”工作职责，建设“管家式”、“专家式”、“邻家式”“三家”服务新矩阵，走出了政务、金融双向赋能助力乡村振兴的新路子。全年举办党建联建共建项目启动仪式200余场，将金融服务与党员联席座谈会、主题党日、驻点金融服务、金融宣讲、专题培训、走访慰问、爱心捐款等多种形式相融合，促进成效持续显现。



持续加强渠道建设，打通农村综合服务“最后一公里”

针对农村地区金融基础设施不够完善，金融与民生互通力度不够充分等问题，青岛农商银行下大力气持续打通综合服务“最后一公里”。

致力提升传统网点渠道服务效能。坚持以服务农村和农民为己任，不断加大硬件设施投入，2021年，本行改造农村地区网点15个，占农村网点的10.7%，有效助力推进城

乡金融服务均等化。

整合遍布城乡的便民服务点、智慧厅堂、政务派出柜台，在青岛市行政审批局、人社局等政府部门大力支持下，搭建“政银互联e站通”服务体系，打造了集“政务+金融+便民+生活”于一体的服务平台，有效降低了业务办理的“脚底成本”，切实提升了普惠领域客群的金融和政务服务获得感。



青岛农商银行发布全面推进乡村振兴行动方案

2021-04-26版

“ 近日，青岛农商银行组织召开“守初心、促创新，助力城乡融合发展”论坛活动暨青岛农商银行上市2周年改革经验交流会，发布了《青岛农商银行全面推进乡村振兴行动方案》（以下称《行动方案》），勾勒出了青岛农商银行以全面推动乡村振兴为己任，根植岛城沃土，服务地方经济发展的思维脉络。 ”

《行动方案》以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以全面推进乡村振兴加快农业农村现代化为责任使命，以加大服务“三农”金融供给为宗旨，坚持聚焦主业、顶格推进、精准发力、科技赋能、防控风险“五个坚持”。分别确定了客户、规模、产品、渠道的目标任务。未来5年，该行将保持涉农区域客户数量每年新增不低于20万户，实现全行服务个人客户数量突破1000万；支持乡村振兴贷款累计投放达

到1500亿；构建党建示范、产业集群、经营主体、美好生活、绿色生态、政策助力、跨境开放、数字乡村、引智创业、政务互联“N+金融”支持乡村振兴专属产品服务体系；以“设点到镇、布机到村、发卡到户”为标准，全力打造农村金融服务生态圈，构建“小微云助农服务终端+智慧厅堂+政务派出柜台”三位一体的“政银互联e站通”服务体系，为广大农村地区客户提供集“政务+金融+生活”于一体的服务平台。

《行动方案》围绕落实乡村振兴“产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕”总体要求和青岛市“打造乡村振兴齐鲁样板先行区”的目标，制定了十八项重点举措，突出支持乡村振兴优先地位，加大资源配置力度，衔接巩固拓展脱贫攻坚成果，关注新型农业生产经营主体和支农服务精准触达，深挖优势产业链发展潜力，服务乡村产业升级突破，推动乡村产业振兴；注重支持人才生产力培育，提升科技赋能成

效，助力乡村人才集聚，支持推动乡村人才振兴；助推农村信用体系建设，提升消费者权益保护重视程度，支持实现乡村文化振兴；激活农村资源要素，打造助农服务平台，拓展农业对外开放空间，完善农村金融基础设施，构建宜居生态和绿色农业发展格局，支持推动乡村生态振兴；强化党建引领示范作用，助力推动支农惠农政策落地实施，支持推动乡村组织振兴。



青岛农商银行：金融服务你我他，整村授信惠万家

2021-09-08版

“ 9月7日，一个秋高气爽的早晨，胶西街道西门村的村委和村民们聚集在村委会议室，聚精会神地聆听着。正在演讲的，是青岛农商银行胶州支行零售金融部经理刘大才，吸引村委和村民们饶有兴致听下去的，是青岛农商银行整村授信现场观摩会上的政策分享。 ”

这场观摩会，青岛农商银行总行零售金融部负责人、全行十家涉农分支机构分管行长、零售部经理全都来到了现场。从金融助理支持乡村振兴工程“一统五融七制”，到整村授信开展的流程、智慧营销系统应用和非按揭贷款政策经验，大家现场分享、现场沟通、现场讨论。未了，还为该村6名村民举行了现场授信仪式，290万元授信资金支持该村花生油加工产业发展。



整村授信是青岛农商银行推出的一项金融惠民政策。各村各片区召开启动会，村委召开评议会，银行通过“白名单”筛选授信村民们并批量建档，通过系统的线上审批后，为授信村民提供一揽子金融服务。西门村的花生油油坊加工产业集中，是青岛农商银行重点打造的整村授信试点村之一。前期通过线上线下的广泛宣传和深入农家的筛选建档，胶西街道办事处西苑新村西门网格

的整村授信工作的覆盖面达到了全村70%的农户家庭，授信227户，授信金额5609万元。无担保、无抵押、高效放贷的“无感授信”模式，转变了村民对银行贷款需要找担保人、需要找资产抵押的传统认知，该村47户村民主动用信，用信金额达到1700万元。

青岛农商银行胶州支行自信地表示，预计到10月末，西门村将实现整村授信全覆盖。

青岛农商银行“政银互联e站通”助推乡村振兴

2021-10-20版

“今年以来，围绕青岛市委、市政府提出的利企便民、“一次办好”精神要点，青岛农商银行依托地方法人银行优势，联合地方主管部门，以渠道共享、场景融合和服务延伸为出发点，在农村社区搭建“政银互联e站通”服务体系，打通了政务和金融服务的“最后一公里”，探索走出了一条以惠民便民服务助推乡村振兴的新路子。”

惠民生：金融、政务服务家门口就能办

“政银互联e站通”是青岛农商银行与青岛市行政审批服务局搭建的，集“小微云支付终端+智慧厅堂+政务派出柜台”三位一体的全新政务服务自助办理平台。该平台不仅可

以办理小额存取款、缴费充值、转账汇款等基础金融服务，还可以办理政审批、社保、公积金、医保、税务、不动产、农业等七大类政务服务100余项政务服务，被群众亲切地称为“开在家门口的银行”“缩小版行政服务中心”。

融场景：差异化服务满足多样化需求

像张东村这样的“政银互联e站通”便民服务点，青岛农商银行已在全辖陆续布设了22家。立足乡村实际情况，结合居民实际需求，“政银互联e站通”便民服务点还加载了更生活化的服务场景，让服务点成了宣

传站、互动角，也成为了党员为群众办实事的落地平台。

通过跨界合作，“政银互联e站通”将用户、产品、服务与“衣食住行娱”场景进行广泛对接，从基于产品的服务向基于场景的服务转变，使金融和政府服务真正融入群众的日常生活。

一次办“好”：让服务更加亲民

“政银互联e站通”便民服务点仅是青岛农商银行“政银互联e站通”体系建设的一环，依托全市326个智慧网点、2000余个“小微云”金

融便民服务点和30个政务派出柜台，青岛农商银行正在构建一套集“金融、政务、便民”于一体的“政银互联e站通”服务体系，服务范围全面覆盖青岛5690个村庄、700余万县域居民。



服务中小微企业责任

制度建设

印发了《青岛农商银行小微企业授信业务工作人员履职尽责管理办法》、《青岛农商银行“便捷获得信贷”专项行动实施方案》、关于调整小微企业贷款利率审批权限并降低其FTP成本的通知、关于调整普惠小微贷款利率审批流程的通知、关于调整部分信贷授权的通知、关于继续加大普惠小微企业贷款支持通知、《青岛农商银行2021年度分支机构综合考核办法》等文件作为制度保障，鼓励分支机构愿贷、客户经理敢贷，实现小微企业能贷。



架构调整



设立普惠金融部一级部，会同相关部门同步开展小微信贷工作，统筹管理全行小微业务工作职责，负责对全行普惠小微金融业务的组织、指导和推动。在全行设立了14家微贷中心，实现岛城全覆盖的基础上，将小微特色服务直接辐射到周边地市；配合全市15家社区银行，致力于服务小微企业主、个体工商户和社区居民，小微企业金融服务专营机构持续向县域、街道、乡镇、村庄等金融服务薄弱区域延伸，不断扩大小微企业金融服务覆盖面，提高小微企业获得金融服务的便捷性。

专项活动

为切实提升个体工商户金融服务的可获得性和满意度，根据中国人民银行青岛市中心支行组织开展的“贷动小生意服务大民生”以及四部门转发的“齐鲁力·惠商助民”金融支持个体工商户发展专项活动要求，本行于2021年8月印发了《关于开展“贷动小生意，服务大民生”金融支持个体工商户发展专项活动的通知》，鼓励分支机构支持个体工商户发展。



创新服务

推出“智汇GPI”产品，为企业提供极速汇款、全球追踪、收费透明、信息完整、短信提示等智能服务，满足跨境贸易企业日益增长的跨境交易需求；顺应贸易线上化、新业态发展趋势，推出“跨境电商通”产品，服务岛城近百家跨境电商企业，有效解决了电商企业境外收汇环节多、成本高、收汇难等问题，实现了跨境电商境外收结汇的新路径；率先落地首笔免抵押、免保证金、免手续费的“上合·银关通”新型保函业务，提升贸易便利化水平，全力助力企业进出口

环境的改善和业务办理渠道的再造；率先落地全国首笔中泰货币互换项下泰铢贸易融资业务，有效解决了中小微企业融资贵、小币种贷款难的问题，降低了企业货币兑换成本；强化产品渗透，成功上线企业网银结汇挂单系统，进一步提高了客户体验感和满意度；作为青岛地区2021年度首批贸易外汇收支便利化试点银行，落地办理货物贸易外汇收支便利化试点业务，简便了企业材料审核流程，提高了企业资金运用效率。



支持科企

积极参加青岛市科技局、民营经济发展局举办的银企对接活动，全力对接平台推荐的新企业，并在合作中大力推荐本行存量优质客户办理专利权质押保险贷款、知识产权质押授信等新业务，力争让每家符合条件的企业享受政府贴息政策。截至年末，累计对接各类科技企业750余家，信贷支持高新技术企业和入库科技中小企业331家，贷款余额68.21亿元，协助青岛市政府努力践行科技金融战略。



融入数字平台，青岛农商银行加入卡奥斯平台
中小企业融资联盟

2021-03-19版

3月18日，卡奥斯平台中小企业融资联盟启动仪式在青岛举行，青岛市民营经济局、卡奥斯物COSMOPlat、工行青岛分行、华夏银行青岛分行和青岛农商银行作为首批联盟成员，出席了联盟启动仪式。卡奥斯物联生态科技有限公司及平台20多家企业代表参加会议。

会上，青岛市民营经济局刘晓倩副局长发表了致辞，表示卡奥斯平台中小企业融资联盟的成立，是青岛市为打造工业互联网之都、改善营商环境而开展的系列重要举措之一，希望平台可以有效联合政府企业银行、担保等多方资源，推进工业互联网赋能中小微企业。

青岛农商银行公司金融部会同崂山支行相关人员在银行产品推介环节向

与会人员介绍了青岛农商银行“人才贷”等特色金融产品，并表示将进一步深化与卡奥斯平台的合作，配合青岛市民营经济局，继续加大对青岛地区小微企业的信贷支持，降低企业融资成本，携手助力青岛经济腾飞。会上，青岛农商银行工作人员还与企业代表进行了交流，深入了解企业的融资需求。



【新闻报道】

海报新闻

精准滴灌中小微企业，青农商行举办“票据通”
1+N系列产品发布会

2021-10-09版

“ 10月9日，青岛农商银行成功举办“票据普惠实体、助力产业升级”票据通1+N系列创新产品发布会。发布会上，青岛农商银行推出“一个系列、N个产品”的全新票据融资产品体系，包括“易贴通”、“e贴宝”、“再贴通”、“链融通”、“标票通”等多款产品。 ”

过去三年，伴随票交所成立、电票大发展、供应链票据和标准化票据等创新产品层出不穷，国内票据市场发生了深刻转变。在此过程中，青岛农商银行票据业务从体制、机制、产品等方面经历了洗礼，实现了从分散化粗放经营到成立票据业务中心集约化专营、从系统落后到更新换代、从单一产品到“票据通”系列产品线的转变。

“票据通”1+N系列产品自9月份试运营以来，已为22家中小微企业客户办理票据贴现业务10亿元，均在1小时内完

成授信信用审批，平均利率仅为2.4%，大幅降低了企业融资成本。未来青岛农商银行将利用自身“营业网点多、同业授信广、决策链条短”的地方法人银行优势，积极做好票据零售商，打造绿色通道建立普惠体系，不断向小微企业、“三农”和偏远地区输送优质、高效、安全的金融服务；同时做好人民银行再贴现政策代理商，利用票据业务落实国家“金融支持实体经济”精神，做好对制造业、普惠小微、民营经济的金融服务，助力青岛市产业升级。



27-34

对社会的责任

银企合作责任	29
社会公益责任	31
诚信纳税责任	33
履行反洗钱责任	33

银政企合作责任

青岛农商银行与青岛戒毒所签署“惠民通”业务合作协议。本次“惠民通”业务合作是继青岛农商银行“警惠通”业务之后的又一次拓展，深化了银政合作与便民服务。



03-16

本行与城运集团战略合作协议签约仪式在农商财富大厦举行。此次签约，双方将充分利用各自的行业优势，全面深化金融领域合作，在品牌合作、产品服务、综合授信、绿色信贷、银团贷款、项目贷款、债券融资等方式展开多层次、深领域的合作。本行将充分发挥地方法人优势，积极助推“绿色交通”发展，携手城运集团打造绿色信贷业务示范标杆。



05-20

05-08

本行与山东国晟小额贷款有限责任公司、新华锦集团有限公司举行三方战略合作协议签约仪式。签约后，三方将加大在跨境电商服务、供应链业务、金融科技研发、普惠贷款、ABS、金融产品创新等方面的合作，创新普惠信贷模式，助力进出口企业转型升级，吸引全国电商企业落户青岛。



本行成功举办“上合银关通”产品发布仪式暨与巴基斯坦哈比银行战略合作签约仪式。根据协议，双方将在授信、国际贸易结算、跨境人民币、同业资金及贸易融资业务等开展合作，通过强强联合集聚金融力量，支持上合示范区高质量发展。



06-18

06-02

本行与中共青岛市委政法委举行建设“金智谷”战略合作签约仪式。“金智谷”智慧平台项目，旨在通过“线上+线下”的发展模式和“打防管控服一体化+科技+金融”的功能架构，打造金融风险防控、金融犯罪打击、金融产业发展三大新高地，进而以服务保障金融产业发展。



06-21

本行与国泰世华银行（中国）举行全面业务合作签约仪式。根据合作协议，双方将发挥自身金融特色，共同服务经济发展，按照优势互补，互利共赢的原则，在资金融通业务、外汇交易、跨境人民币、贸易融资及技术资源支持等相关领域进行充分合作，开启互利多赢的新局面。



06-28

本行与中国光大银行青岛分行举行战略合作签约暨“云缴费平台”发布仪式。双方将成分发挥各自在渠道、资源、信息、技术、人才等方面的优势，在资金融通、投资银行、票据业务、国际业务、同业平台、线上缴费等方面开展全方位的合作，力争打造同业合作典范，实现经济社会效益共赢。



07-08

本行与青岛市人民政府行政审批服务局举行“政银互联e站通”发布会暨政银战略合作签约仪式。“政银互联e站通”是本行与青岛市人民政府行政审批服务局为落实“一次办好”精神、深入推进“放管服”改革共同搭建的，集“小微云支付终端+智慧厅堂+政务派出柜台”三位一体的全新政务服务自助办理平台。该平台汇聚了“政务+金融+生活”数据功能，实现了信息渠道的共享。



07-19

本行与百洋医药集团签署战略合作协议。此次签约，双方将充分发挥资源优势、行业优势，强强联合，在品牌合作、产品服务、综合授信、供应链金融、项目贷款、债券融资等方面展开多层次、深领域合作。



08-06

本行与青岛市机关事务服务中心举行战略合作签约暨“政惠通APP”共建启动仪式。根据协议，双方将共同围绕“创新发展，数据赋能”的战略导向，建立全面、长期和稳定的战略合作伙伴关系，相互支持，密切合作，共同发展，努力实现优势互补。



社会公益责任

积极践行地方法人银行责任，结合“我为群众办实事”实践活动，组织开展2021年“金秋助学”助学金发放活动，共向全市100名符合条件的优秀高中毕业生发放助学金20万元。深入践行社会主义核心价值观，组织开展“慈善一日捐”活动。面对疫情影响，充分发挥“线上”平台的作用，举行“农商宝宝”助学金“线上”发放活动。组织“弘扬雷锋精神、争当志愿先锋”系列主题活动，组建青年突击队，深入社区、街道、村头、地头，广泛开展金融知识宣传、社区卫生清扫、孤寡老人

慰问、业务上门办理等活动。践行“绿水青山就是金山银山”的生态文明理念，组织开展义务植树活动，以实际行动传递了生态文明理念，共创绿色美好家园。全行各网点积极参与创城工作，以实际行动为全市创城工作贡献农商力量。大力支持东西部协作，向甘肃陇南市捐款30余万元；支持莱西望城后塔小学建设，捐款5万元。积极响应团市委号召，鼓励全行青年员工积极转发并广泛参与全市“希望小屋”筹款活动，为困难青少年送去青农商行的关怀与温暖。



学雷锋



学雷锋



学雷锋



青年突击队动员会合影



授牌青创先锋岗



慈善一日捐



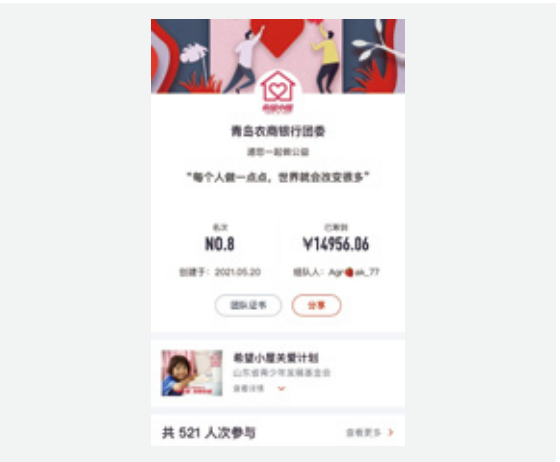
金秋助学活动



莱西望城后塔小学赠送锦旗



社区卫生清扫



发起希望小屋线上捐款活动

诚信纳税责任

● 本行2021年缴纳各项税款
● **16.58**亿元



履行反洗钱责任

2021年，本行深入实践“风险为本”的工作理念，持续加强洗钱风险管理，认真履行反洗钱义务，不断提高反洗钱工作水平。

完善反洗钱内控制度体系

修订重点可疑交易报告操作规程，明确重点可疑交易和涉恐融资交易报告触发条件，规范分析处理流程，提高重点可疑交易报告工作质量。修订洗钱和恐怖融资风险自评估管理办法，建立固有风险和控制有效性风险指标，以定量与定性分析相结合的方法，识别和评估全行面临的洗钱风险，有针对性地制定下步工作措施，提升风险管理水平。



强化洗钱风险排查工作



组织分支机构反洗钱管理部门每季度对辖内不低于25%的网点开展反洗钱工作检查，确保年内覆盖辖内所有网点，及时纠改不规范操作。开展全行可疑交易报告工作专项检查，进一步规范异常交易监测工作，提升洗钱风险防控能力。对信息系统、业务管理制度、合作协议等开展反洗钱审查40余次，解读最新监管政策，剖析业务风险点，发布洗钱风险提示10余期，将洗钱风险管理贯穿于业务操作全流程。

加强反洗钱合规文化宣导

通过例会培训、线上培训、视频培训等多种形式，对总行、分支机构及村镇银行员工开展反洗钱培训，提升全员履职意识和能力，并通过反洗钱业务能力测试检验培训成果。通过多种形式开展反洗钱宣传，全年共发放宣传折页5万余份，直接宣传受众12万人次，组织社会公众参加山东省第一届反洗钱知识网络竞赛答题

44000余人次，被山东省反洗钱工作联席会议办公室授予“突出贡献奖”，是省内唯一获此殊荣的农商银行。通过广泛开展反洗钱培训和宣传活动，有效提高了员工洗钱风险防范意识，全行共成功防范各类异常开户、异常开立网银、异常挂失补卡事件130余起，有效守住反洗钱第一道防线。





35-42



对股东的责任

提升价值责任	37
规范治理责任	38
风险管理责任	40
合规经营责任	42

提升价值责任

2021年，本行统筹推进转型发展，扎实做好信贷结构调整、发展动能重塑、内控合规强化、资产质量提升等重点任务，改革发展呈现主责主业稳步壮大、新旧动能提速转换、风险底数空前清晰、合规意识显著提升等特点。

本行高度重视投资者权益保护工作。持续完善公司治理，在章程中明确股利分配政策等内容，通过不断提升经营管理水平，持续增强回报能力。同时，积极保障中小投资者知情权。不断增强信息披露的针对性，按

照相关要求，真实、准确、完整、及时、公平的在巨潮资讯网等媒体上披露有关信息，及时接听投资者电话，及时回复投资者在互动易上的问询，接待机构投资者调研，举办业绩说明会。健全完善中小投资者股东大会投票机制，股东大会采用网络投票及现场会议方式，为中小股东参加股东大会提供便利，并建立中小投资者单独计票机制，股东大会审议影响中小投资者利益的重大事项时，对中小投资者表决单独计票。

2021年实现



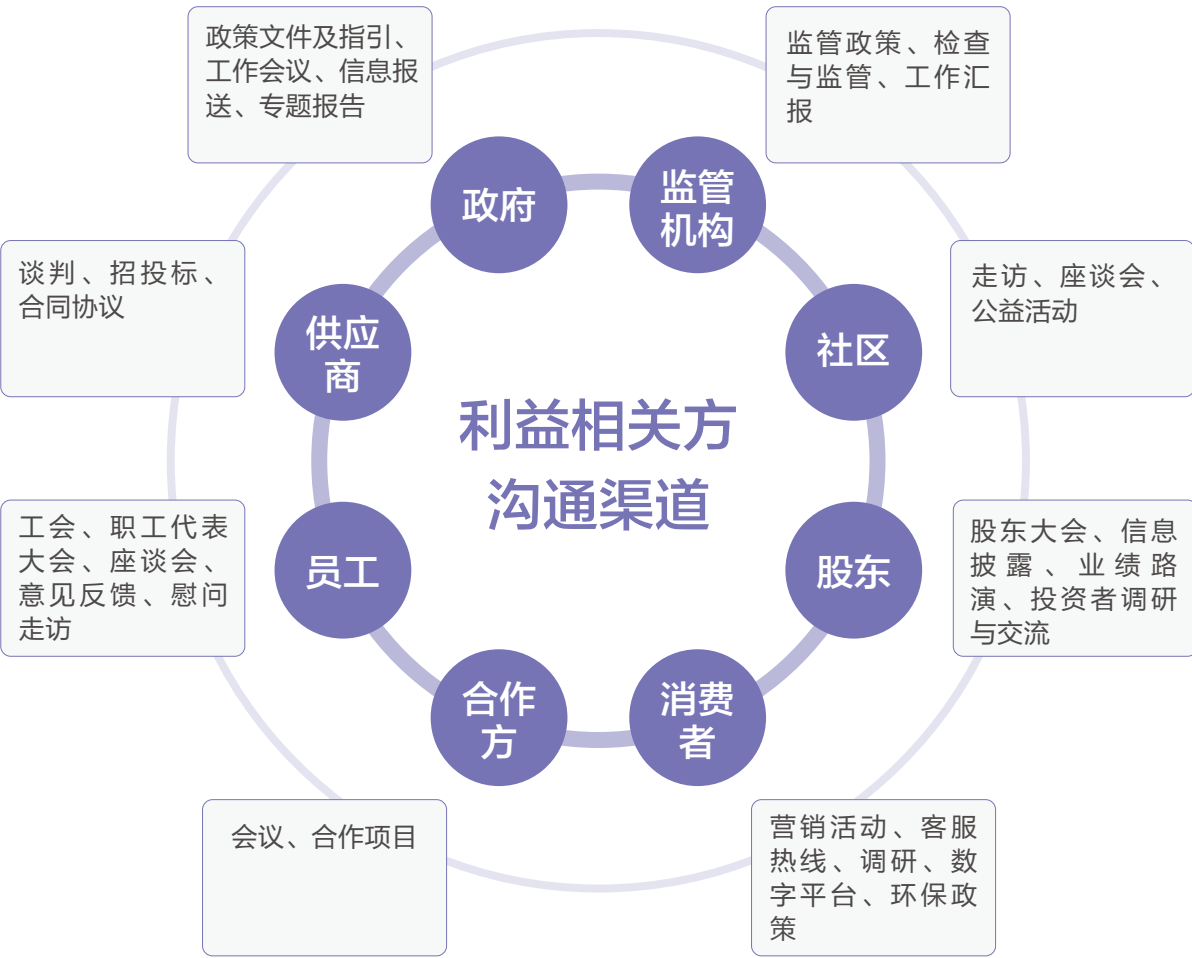
规范治理责任

本行始终将完善公司治理机制作为提升股东价值和增强投资者信心的重要手段，在创造良好经营业绩的同时，不断完善权责明确、有效制衡、协调运转的公司治理机制。

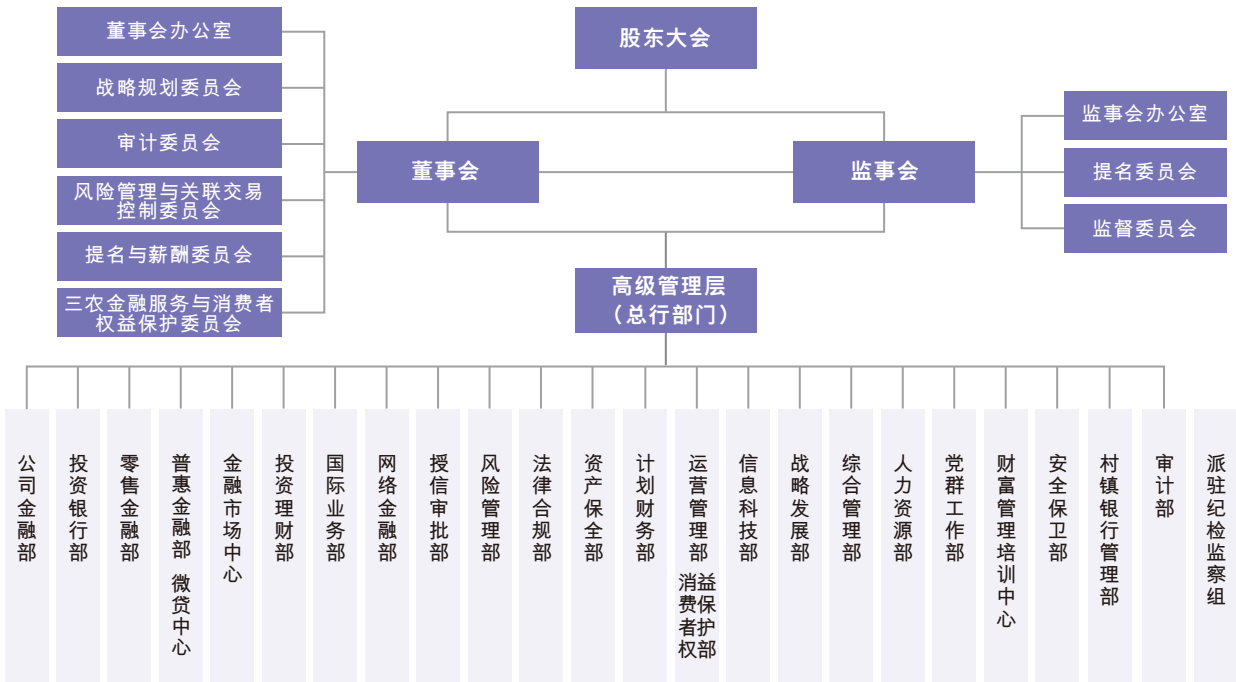
严格遵守《公司法》、《商业银行法》等法律法规及监管部门要求，努力营造良好的公司治理文化，建立高效、顺畅的沟通机制，制定了包括公司章程、信息披露管理办法等一整套较为完备的公司治理规章制度，建立了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的现代股份制公司治理架构。

本行社会责任工作由董事会统筹，在高级管理层领导下，由总行各部门及分支机构协同分工，开展履行社会责任工作。为实现社会责任目标，日常工作中与利益相关方通过多种渠道，进行沟通、磋商、互动与合作。

本行始终将完善公司治理机制作为提升股东价值和增强投资者信心的重要手段，在创造良好经营业绩的同时，不断完善权责明确、有效制衡、协调运转的公司治理机制。



青岛农村商业银行股份有限公司组织架构图



股东大会

股东大会是权力机构。青岛农商银行加强投资者关系管理，保证所有股东享有平等地位，确保所有股东对本行重大事项的知情权、参与权和表决权。

董事会

董事会是股东大会的执行机构和本行的经营决策机构，对股东大会负责，依照《中华人民共和国公司法》和《青岛农村商业银行股份有限公司章程》等有关规定以及股东大会授权行使职权。本行董事会由13名董事组成。

监事会

监事会是本行的监督机构，向股东大会负责并报告工作，依照《中华人民共和国公司法》和《青岛农村商业银行股份有限公司章程》等有关规定以及股东大会授权行使职权。本行监事会由8名监事组成。

高级管理层

高级管理层是本行的执行机构，负责组织本行的经营管理活动，对董事会负责。以行长为代表，副行长等高级管理人员协助行长工作。行长主要依据法律、法规、规章和本行章程规定以及股东大会、董事会的授权行使职权。

风险管理责任

2021年，本行秉承“合规、稳健、主动、全面”的风险管理理念，在明晰的风险偏好框架下，制定各类风险政策，落实风险限额管理要求，不断优化信贷结构，严控重点领域新增信用风险，强化流动性和市场风险管理，深化压力测试结果应用，有序推进全面风险管理体系建设，确保风险管理从决策、执行、监督等方面能够有效运转，增强风险管理的全面性、精准性、主动性。

信用风险

本行始终致力覆盖全行范围的信用风险识别、计量、监控，逐步引进和开发风险量化工具，不断强化信用风险管理，提升信用风险管理水平。2021年主要风险管理措施包括：制定2021年授信指导意见，聚焦国家战略与实体经济，加快信贷

结构优化；加强贷款“四个中心”建设，规范贷款全流程管理；严格大额贷款和房地产贷款管控，强化集团客户管理，严防集中度风险；做好重点领域、重点行业的风险管控，全力保障资产质量稳定。

市场风险

本行市场风险管理内部控制体系健全合规，董事会及专门委员会、高级管理层及各部门职责明确；同时定期巡检市场风险管理相关政策制度，规范市场风险识别、监测和控制过程，明确市场风险报告、信息披露、应急处置、内部控制和内外部审计要求。2021年主要风险管理措施包括：制定了2021年市场风险管理政

策；建立了交易限额、止损限额和风险限额构成的市场风险限额体系；建立了较为完善的市场风险管理流程，事前明确业务授权和账户划分，事中持续识别、计量、监测和管控风险，事后报告和压力测试，全面覆盖风险管理的整个流程；建立了市场风险相关系统，市场风险管理数字化水平不断提升。



操作风险

本行继续强化操作风险管理工具运用，加强重点领域操作风险治理，持续推进业务连续性建设，强化操作风险预警，不断提升操作风险管理水平。持续优化操作风险管理工具应用，组织开展重点业务全流程评估，定期重审关键风险指标阈值，做好操作风险事件收集分析，及时预警和消除操作风险隐患。加强科技风险及业

务连续性管理，优化流程完善信息科技风险平台，丰富科技风险监测指标。开展外包风险评估，规范外包管理活动，对全行外包事项的制度体系建设情况、外包突发事件应急预案、服务提供商监控和评价情况、外包风险管控等进行评估，对发现的问题及时整改完善，外包业务整体风险可控。



消防培训



消防演练



安全保卫

2021年，全行认真落实全员安全生产主体责任，不断加强人防、物防、技防建设，为客户创造安全稳定的业务办理环境。认真组织安全教育培训，实行集中培训和自学相结合，学习新《安全生产法》、《消防法》、《银行营业场所安全防范要求》等法律法规、行业标准，不断提高理论水平。开展安全保卫现场检查 and 监控中心非现场检查，大力

推进安全隐患整改，提高安全治理水平。加快营业网点监控进行高清化改造，对网点物防设施整体改造和个别改造相结合，提高安全实体防范和技术防范能力，提高风险预警水平。组织总行、分支机构、营业网点三个层级安全保卫应急预案演练，提高安全应急水平。22个单位和个人获省、市公安机关内部治安保卫工作嘉奖。



合规经营责任

2021年，本行组织开展“内控合规管理建设年”“重点领域违规问题集中整治”“案件警示教育暨内控合规文化提升”活动，突出问题导向，紧盯重点领域和薄弱环节，以目标性强、参与度高的合规主体活动为载体，厚植合规理念，浓厚合规氛围。制定了《青岛农商银行合规检查工作管理办法》，明确了检查工作流程、检查纪律及质量控制等，合规检查管理体系持续完善。密切关注法律法规、监管规定的变化情况，及时制定、修订完善内部制度。2021年新制定、修订规章制度文件194个，合规稳健发展根基更加牢固。建立了合规报告工作机制，制定了合规风险报告管理办法，明确了报告主体、

报告内容、报告路径和程序等，确保合规信息及时、全面、完整的传递。

2021年，本行持续加强作风建设和廉洁从业管理，组织全员签订《员工廉洁从业与合规履职承诺书》，要求各级领导干部和各岗位员工严格执行廉洁自律各项规定，不利用职权和职务上的影响谋取不正当利益，不搞利益输送和权钱交易，不吃、拿、卡、要、报，坚决抵制商业贿赂，不向客户索取或接受任何形式的钱财馈赠；不与客户进行私人业务交易或从事与业务有关的有偿中介活动。2021年3月，本行发布规范员工行为的“15条禁令”，进一步明确全员“严禁吃、拿、卡、要、报，不得收受、索取贿赂、回扣或接受任何形式的钱财馈赠”。





43-64

对客户
的责任

创新转型责任	45
优质服务责任	55
权益保护责任	59
金融宣传责任	61

创新转型责任

本行紧跟经济社会发展新要求，不断完善以客户为中心的产品体系和服务体系，推广应用“刷脸付”、ETC无感支付，发行“荣军卡”，推出“代付赢”、跨境电商通、智汇GPI、“上合·银关通”、跨境直贷、“新时间银行”积福养老等业务，上线退税e贷、荣军e贷、惠商e贷、青创先锋e贷、巾帼e贷、宜居贷、惠工贷等产品。业务资格持续丰富，获得上交所债券交易参与人业务资格，成为上海黄金交易所会员。举办“守初心、促创新，助力城乡融合发展”论坛，共话中小商业银行发展方向。

本行全面实施“科技兴行、数据赋能”的发展战略，着力加强移动互联、理财资管、数据应用等领域的重点项目建设，持续提升

信息科技风险防控能力，有效支撑了业务战略目标的达成。报告期内，本行充分运用移动互联网、大数据、云计算、人工智能等新技术，不断加大科技创新研发力度，用于创新性研究与应用的科技投入共计4564.14万元。本行自主研发的小微云店铺管理系统、小微云荣军卡充值系统、小微云智慧政务服务系统3个系统取得了计算机软件著作权登记证书，双屏智能服务终端取得了实用新型专利。本行不断优化内部组织架构，持续引进优秀科技人才，注重提升员工的整体素质和团队的自主研发能力，加强科技和业务的深度融合。截至2021年末，本行科技人员共计108人，占全行员工总数的2.15%。



大众网·青岛
QINGDAO.DZWWW.COM

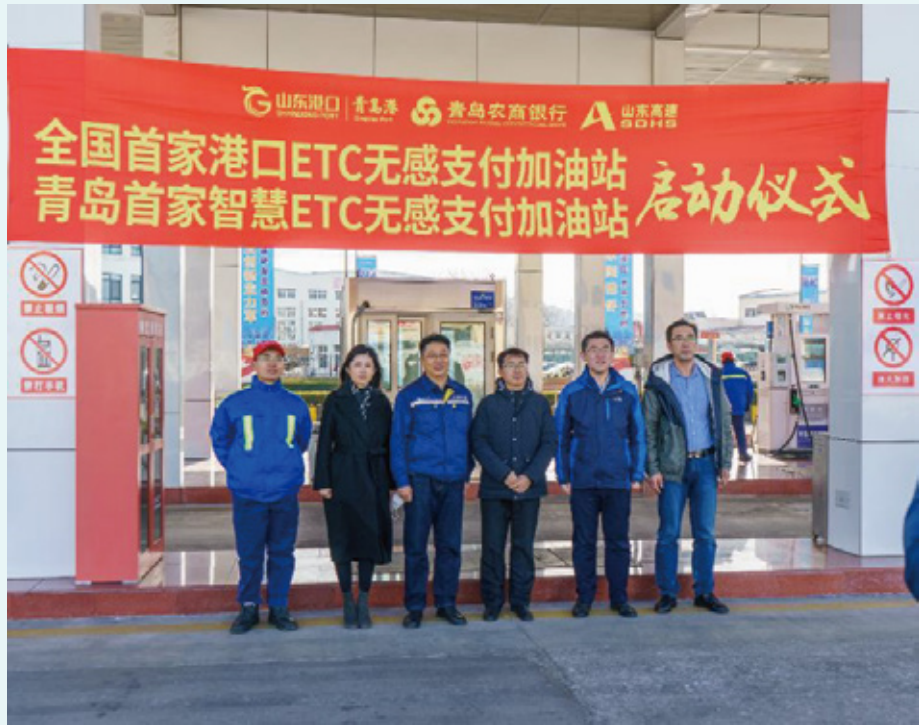
银行、港口、高速跨界合作 无接触式加油加完即走 青农商行建成全市首家ETC无感支付智慧加油站

2021-01-28版

“加油不用接触工作人员，缴费不用下车排队，这速度杠杠滴！”车主齐先生亲身体验了加油ETC无感支付后，惊讶地表示。1月28日，由青岛农商银行、山东港口青岛港集团和山东高速联合建设的青岛市首家“ETC无感支付智慧加油站”——山东港口青岛港大港加油站揭牌并投入使用。

“汽车加油ETC无感支付”是青岛农商银行与山东高速联合打造的跨界合作新场景，是后ETC时代综合场景服务的新尝试、青岛市智慧城市建设的重要一环。车辆安装ETC设备后，在“ETC加油小助

手”小程序完成注册并绑定青岛农商银行信用卡，进站加油时系统自动识别车牌号，完成加油后通过ETC绑定的信用卡可即时自动扣费。车主不用下车，无接触式加油，全程“无感支付，加完即走”。



新闻报道



青岛农商银行发行“荣军卡”

2021-02-09版

“2月8日，在青岛市“荣军卡”颁发暨“荣军联盟”成立仪式上，青岛农商银行成功发出青岛市首张“荣军卡”，并正式加入“荣军联盟”，成为荣军联盟首批成员单位。

“荣军卡”是由青岛市退役军人事务局联合青岛农商银行在全市退役军人等量身打造的具有青岛通卡功能的专属银行（借记）卡。“荣军卡”持卡人除可享受免年费、免挂失费等十大项专属金融服务外，还可享受青岛市行政区域内免费乘坐交通工具、免费游览青岛市15家政府定价的公园、景区、博物馆等优享权益。

作为发卡行，青岛农商银行在此次“荣军卡”的发放工作中充分发挥地

方法人银行“短、平、快”的优势，提前做好全员培训、营销宣传和材料收集对接工作，为“荣军卡”的顺利发放奠定了基础。2月1日批量办卡首日，青岛农商银行第一时间完成了青岛市首张“荣军卡”的制作。截至目前，已累计出动上门服务568人次，收集荣军卡开卡资料13.08万份。据了解，目前“荣军卡”的制卡工作正在紧锣密鼓地进行中，春节后将制作完成并陆续发放到退役军人手中。



青岛农商银行胶州支行成功落地首笔跨境直贷

2021-01-13版

“2021年1月11日，青岛农商银行胶州支行国际业务部向浦发银行离岸金融部开立涉外保函，在总行的大力指导和公司金融部和胶西支行的联动协作下，以最快速度为某粮油公司融入境外资金300万美元，顺利落地了胶州支行首笔跨境直贷业务。”

作为胶州支行首笔该业务的受益企业，企业负责人对该行的产品和金融服务高度认可，“该笔跨境直贷以综合融资成本远低于同期贷款利率水平，为我们公司节省了利息支出52.6万元，谢谢你们，谢谢农商银行的领导们。”

受疫情影响，该企业2020年的进口订单激增，现有融资模式难以满足扩大生产经营需要，青岛农商银行胶州支行为进一步降低企业融资成本，以客户需求作为发展着力点，精准匹配该企业境内外市场的不同融资需求，为企业量身定制了全面的金融服务方案，在国内信

用证、进出口押汇等贸易融资业务上开展了深入合作。

“跨境直贷”是由青岛农商银行向境外银行或离岸中心出具融资性保函，为境内企业跨境借款提供担保，境外银行或离岸中心凭境内银行保函直接向境内企业发放贷款的一种跨境融资方式。该业务的成功落地开启了胶州支行充分利用国际国内两个市场、两种利率的资源，降低企业融资成本标志着该行进一步拓宽了企业融资渠道，通过降低融资成本，为企业提高生产力，加强产品国际竞争力提供了坚实的金融保障。



新闻报道

鳳凰網青島
qd.ifeng.com

青岛农商银行西海岸分行与青岛西海岸供销集团联合推出“新时间银行”积福养老项目

2021-04-08版

“新时间银行”积福养老项目是青岛农商银行西海岸分行与青岛西海岸供销集团青鸟颐养老服务有限公司合作开发的社区养老新模式。以青岛农商银行西海岸分行网点为主要积分场景，供销社集团青鸟颐养老服务站发放“积福卡”，当老年客户本人或亲属为其代办储蓄或理财业务时，即可获得相应的积分。凭借该积分可以至爱心联盟享受以优质养老服务和商品兑换为主要消费

场景的折算优惠。目前，双方线上系统已经打通，后续将通过项目功能的不断完善和拓展，探索有偿、抵偿、公益等多种服务模式，整合涉老高频服务如医院、超市、通信、旅游、康复理疗等，以降低养老服务成本，提高养老服务质量，增强老年人的获得感和幸福感，从而带动整个养老服务行业及老年人消费市场，开创西海岸新区老年金融领域的服务创新示范。



大衆網·青島
QINGDAO.DZWWW.COM

出口企业融资新选择，青岛农商银行“退税e贷”上线并成功发放首笔贷款

2021-05-26版

5月26日，在青岛市税务局大力协助下，基于小微企业出口退税数据的线上贷款产品——青岛农商银行退税e贷上线。上线当天，青岛某外贸生产企业就通过退税e贷获得贷款100万元。

退税e贷是青岛农商银行与青岛市税务局在“银税互动”的合作框架下推出的又一创新性产品。该产品主要面向出口型小微企业，是一款纯信用免担保的线上贷款产品，借助互联网大数据技术将出口退税数据、企业管理评级信息转化为银行信用，助力企业增信融资。最高贷款额度可达100万元。

退税e贷“覆盖广、零接触、效率

高”，真正实现了“让数据多跑路、群众少跑腿”的金融、政务服务理念，可有效解决出口型小微企业“融资慢”难题。在同类产品中，退税e贷进一步降低了企业准入门槛，解决了小微企业的“融资难”。此外，该产品积极响应人民银行普惠金融政策，实行优惠贷款利率，有效打破了小微企业“融资贵”困境。



新闻报道

大众网·青岛
QINGDAO.DZWWW.COM

全国首家！青岛农商银行获得上交所债券交易
参与人业务资格

2021-09-03版

“ 8月6日，上海证券交易所正式核准青岛农商银行获得债券交易参与人业务资格，青岛农商银行成为全国首家获得该业务资格的农商银行。 ”

青岛农商银行符合上海证券交易所债券交易参与人资格的申请条件，在接到通知后立即启动了相关的申请工作。上交所债券交易参与人业务资格的顺利取得，充分体现了监管机构和市场成员对青岛农商银行交易能力、合规意识和市场积极性的肯定和认可。



大众网·青岛
QINGDAO.DZWWW.COM

开启黄金市场全牌照新征程 青农商行成全省地方法
人银行中首个上金所会员

2021-05-26版

“ 近日，在青岛市人民政府和人民银行青岛市中心支行的关心支持下，青岛农商银行顺利通过上海黄金交易所（以下简称“上金所”）会员资格认证，成为全国农商银行第四家、全省地方法人银行首家取得该资格的金融机构，并由此囊括了境内黄金市场业务的全部牌照。 ”

货币市场、证券市场、外汇市场与黄金市场一起构筑成我国完整的金融市场体系，其中黄金市场由上金所管理和运营。上金所采取会员制组织形式，实行严格的准入机制，会员可在交易所进行黄金、白银、铂等贵金属交易活动。目前，共有会员283家，其中地方法人金融机构银行类会员仅有10家，而农商银行类会员仅有上海、北京、江南农商银行3家，其会员资格牌照是金融市场的宝贵牌照资源。

4月，在青岛市政府的关心支持

下，青岛农商银行全面启动上金所会员资格申请工作，用不到100天的时间完成了IT设备和交易线路安装配置、10余份贵金属业务相关管理制度办法编写制订、相关交易人员黄金交易员资格证书考取以及申请材料提交等工作。6月24日，青岛农商银行收到上金所入会准备通知，并根据通知要求按时保质保量做好了入会辅导期的各项工作。10月11日，青岛农商银行正式获批特别会员资格，标志着该行的黄金市场业务迈入新的发展阶段。



新闻报道

大众网·青岛
QINGDAO.DZWWW.COM

共话中小商业银行发展方向 青岛农商银行举办
“守初心、促创新，助力城乡融合发展”论坛

2021-04-16版

“ 2021年4月16日，由青岛农商银行主办的“守初心、促创新，助力城乡融合发展”论坛活动暨上市2周年改革经验交流会在青岛举行。山东省农村信用社联合社副主任于富海、青岛市地方金融监督管理局副局长王锦玲、青岛市崂山区政府副区长梁海涛等领导和嘉宾，青岛农商银行董事长刘仲生、行长刘宗波和有关部门负责人，以及18家中小商业银行、12家企业代表出席了本次论坛。

本次论坛邀请了兴业银行首席经济学家、华福证券首席经济学家、中国首席经济学家论坛理事鲁政委，国家金融与发展实验室副主任、上海金融与发展实验室主任曾刚，融至道常务副总裁、中小商业银行CEO论坛秘书长陈琳围绕乡村振兴、双循环、绿色金融和银行业转型发展等热点问题，开展主题演讲。

论坛期间，青岛农商银行举行了申请加入联合国《负责任银行原则》发布仪式、发布了《青岛农商银行全面推进乡村振兴行动方案》、举行了“齐鲁农商，财富共享”战略合作启动仪式暨首款代销理财产品“悦享添盈1号”发布仪式，展现出青岛农商银行助力绿色金

融发展、推动城乡融合和乡村振兴、服务实体经济的“初心”和“决心”。

上市2年以来，青岛农商银行全面推进“二次创业”，持续保持稳健、高效、高质量发展，公众银行、省级银行、集团银行的战略布局基本形成，社会认可度和美誉度显著提升，已经发展成为一家业绩优良、管理精细、内控严密、服务优质的现代化商业银行。论坛上，青岛农商银行分别介绍了金融市场、投资理财、普惠金融、公司业务、国际业务、网络金融方面的转型发展经验，与会嘉宾共同探讨了中小银行的创新发展思路与做法，共思创新之举，同谋发展之策。





优质服务责任

2021年，全行认真践行“金融为民”服务理念，以网点智能化、标准化、人性化为抓手，全面提升服务的普惠性、便利性，全行服务质量和社会公众满意度显著上升。荣获中国银行业协会“2021年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”，连续两年成功入围国家金融标准委员会银行营业网点服务企业标准“领跑者”榜单。

全面推进智能化建设，提升服务的便捷化水平

进一步推进网点数字化转型和精细化管理，扩展智能设备“智慧政务”功能，提供一站式服务。推广使用便携式智慧柜员机，有效延展服务半径，贴近客户提供服务。截至2021年底，全行智慧厅堂网点达327个，配备便携式智慧柜员机229台。



全面强化标准化建设，提升服务的规范化水平

充分把握金融服务的网格化和标准化需求，以服务标准落地为抓手，认真做好营业网点服务标准认证和固化工作，逐级对标、深入贯标，本年254个营业网点在柜面服务、自助服务、理财服务以及智能服务等方面全部达到国家标准。为持续推进网点标准化建设，实施星级网点三年建设规划，出台评价指标体系和评分标准，通过评选星级网

点，强化先进引领作用。同时，深入开展“党旗飘扬 服务领航”金融服务之星评选活动，本年度评选出季度金融服务之星167人/次，年度金融服务之星25个，以“服务标杆”带动整体服务质量提升。为确保标准化网点建设质量，持续开展营业网点“神秘人”暗访检查，2021年度全行神秘人暗访平均得分较上年同期增加3.26%。



全面强化人性化建设，提升服务的普惠化水平

聚焦解决老年客户金融服务中的难点、烦事，创新推出“尊享+”老年客户金融服务品牌，设置老年客户金融服务场景，为老年客户提供更周全、更贴心、更直接的服务。印发实施了《青岛农商银行特殊客户特殊场景服务指导意见》，对因各种特殊原因，难以

设绿色通道。做好柜面延伸上门服务，本年度为特殊场景客户及特殊人群提供上门服务2900余次。组织17个分支机构开展满意度调研工作，共收集客户调研问卷22225份，满意度平均得分94.78分，认真研究吸纳客户意见建议，加速推动全行金融服务由“标准服务”向“温馨服务”阶段迈进。



[新闻报道]



青岛农商银行西海岸分行营业部获中国银行业协会2021年“千佳示范单位”称号

2021-12-01版

近日，中国银行业协会公布“2021年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”名单，青岛农商银行西海岸分行营业部凭借现代化的网点布局、规范化的服务礼仪、亲情化的服务理念、精细化的档案管理等一系列精细化措施，喜获“2021年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”荣誉称号，标志着青岛农商银行服务水平再上新台阶。

“银行业营业网点文明规范服务示范单位创建”示范活动项目由中国银保监会监督指导，于今年6月获中央批准。该活动遵循“好中选优、激励先进、引领带动”的原则，评选标准覆盖网点环境、网点设施、服务功能、员工管理、岗位规范、服务制度、服务文化、经营业绩、社会责任等九大模块168条细则，是银行营业网点文明规范服务评价工作与国家标准化战略衔接的重要内容。

近年来，青岛农商银行高度重视文明规范服务工作，在全行范围内开展“优质服务提升工程”，始终秉承“离您

最近、和您最亲”的服务理念，以建立“城乡统筹的主力银行、服务‘三农’的主办银行、中小企业的伙伴银行、城乡居民的贴心银行”为宗旨，努力争创一流的环境、一流的服务和一流的业绩，为客户提供更为优质、更为温馨的服务体验。未来青岛农商银行将持续推动“营业网点文明规范服务示范单位创建”工作，在提高客户服务体验感、保护金融消费者权益、营造良好金融生态等方面发挥积极作用，让广大群众共享金融业改革发展成果，将品质服务打造成该行“二次创业”时期的靓丽名片。



青岛农商银行用心塑造“尊享+”老年客 户金融服务品牌

2021-09-08版

为深入践行普惠金融理念，大力弘扬中华民族“尊老、敬老、助老”的优良传统，切实解决老年客户金融服务中的困难事、烦心事，青岛农商银行强化责任担当，发挥自身优势，将党史学习教育和解决群众实际困难紧密结合，扎实开展“我为群众办实事”实践活动，用心塑造“尊享+”老年客户金融服务品牌，通过构建“尊享+特色渠道”“尊享+特色服务”“尊享+特色产品”“尊享+特色支付”“尊享+特色宣传”五大老年客户金融服务板块，形成长效工作机制，将“我为群众办实事”落实落地，推动党史学习教育深入基层、深入群众、深入人心。



感谢信

[illegible]

青岛市市南区和李沧区志愿服务队

41 350-1895/275991

2025 年 4 月 10 日





权益保护责任

建立健全机制，夯实消保工作基础

认真落实金融消费者权益保护工作部署要求，以及相关法律法规、监管规定和行规行约，全面规范约束消保工作。严格执行消费者权益保护评估审查制度，规范消费投诉处理流程，细化消费者金融信息保护措施，履行消费者权益保护主体责任，切实保护广大金融消费者的合法权益。



做好计划统筹，增强消保工作主动

以“现场+线上”的形式组织召开全行2021年度消保工作会议，立足战略目标、业务融合、能力提升和员工发展，分析消费者权益保护工作发展现状及面临的形势，交流分享消费者权益保护工作先进经验和做法，部署消费者权益保护工作任务目标和措施，引领好全行消保工作。



注重队伍建设，提升消保工作水平

持续强化消保从业人员职业素养和专业技能培训，以消费者权益保护法律法规和有关要求为主开展培训，全年组织7次培训。针对不同岗位设置差异化应知应会培训和测试内容，有效提升全行各层级员工消保工作能力。开展金融消费者权益保护“应知应会”测试，董事长及高管层、总行业务部门和各分支机构共842名员工参考。



建立畅通渠道，提升投诉管理质效

秉承“依法合规、便捷高效、标本兼治、多元化解”的原则，建立“1+1”总行与分支机构消费投诉信息直连机制，搭建投诉信息资源交互通道，将客户反映的问题进行回溯、定位、落实责任，对典型案例定期进行深入剖析，围绕热点、难点问题制定合理的解决方案，明确投诉处理时限和

权责，层层递进，确保每个环节无缝隙、无遗漏、无延滞，促进纠纷有效化解。2021年，本行平均每百营业网点受理投诉26.81件，主要涉及贷款、支付结算、银行卡、人民币储蓄等业务领域，投诉主要分布在西海岸新区、平度市、胶州市、城阳区、即墨区等地区。



金融宣讲责任

广泛开展宣教，显著扩大社会受众范围

紧紧围绕金融消费者关心的重点领域和亟待解决的难点问题，有重点、有目标地开展集中式宣教工作，先后荣获青岛银保监局“2021年度青岛银行业保险业‘金融知识进万家’活动先进单位”、青岛市金融消费者权益保护协会“2021年消保文化作品设计优秀奖”和“2021年金融消费者权益保护案例优秀

团体组织奖”等荣誉称号，不断提升消费者金融素养，推动构建更加和谐的金融消费环境。



创建教育基地，成功实现宣教常态化

为广泛增强金融消费者责任意识和风险防范能力，高标准打造全市首家省级金融教育示范基地。基地采用“一屏万卷”模式，充分依托自身金融科技优势和丰富资源，积极引入数字技术和人工智能，综合运用VR虚拟现实、3D模拟展示等现代技术，设置了中国金融史长廊、青岛金融史、消费者权益保护

宣传区等7大功能区、17个展区的全方位、一站式、多渠道、云端化的金融知识教育基地，能够展示形象生动、内容丰富的金融知识。并根据消费群体年龄阶段、知识水平及需求特征等因素设计相应的教育内容，开展线上线下宣教活动，营造全民“学金融、懂金融、用金融”的良好氛围。

深化主题活动，纵深提升宣传效果

全面开展集中式宣传教育活动和常态化金融知识普及工作，在营业网点以金融知识微沙龙、金融知识小讲座等形式，向客户普及金融常识和风险防范技能；组织员工进社区、进学校、进企业、进商铺，开展普惠性、公益性活动，提示金融风险，让金融宣传教育真正走入人心。积极参加监管部门组织的“3.15国际消费者权益日”“普及金融知识 守住‘钱袋子’”“普及金融知识万里

行”“金融知识普及月 金融知识进万家”等大型专项金融宣传教育活动，设计长图漫画和金融宣传短视频，编写典型案例面向金融消费者进行普及教育，进一步提高宣教精准度。2021年度，全行共开展线上线下宣传活动1191次，制作发放宣传材料12.3万份，编辑推文、制作短视频、宣教长图等材料572条，线上线下受众人数24.22万余人。



青岛市首个金融教育示范基地在青岛农商银行挂牌启用

2021-09-27版

“为促进普惠金融事业均衡发展，进一步增强金融消费者责任意识和风险防范能力，9月25日，青岛市首个金融教育示范基地在青岛农商银行总行挂牌启用。”

青岛市金融教育示范基地是全市唯一一家省级金融教育示范基地，是“全方位、一站式、多渠道、云端化”的金融知识教育平台。其挂牌启用有利于助推金融知识纳入国民教育体系，是青岛市金融教育阵地化建设的重要一步。基地坐落于青岛农商银行总行农商财富大厦一楼，设置了中国金融史长廊、青岛金融史、消费者权益保护宣传区等7大功能区、17个展区。以青岛农商银行金融科技和开放资源为依托，基地综合运用VR虚拟现实、3D模拟展示、滑轨控制系统等现代技术，配备先进的软、硬件

设备，可形象生动、内容科学的为社会公众提供参与生产生活必须了解的金融知识，与金融消费者共享金融业改革发展成果，具有普及金融知识、提升消费者金融素养、增强消费者责任意识、提高消费者风险防范能力等功能。为满足不同消费群体需求，基地配备了专业讲师，可提供讲座论坛、模拟体验、知识竞赛、有奖答题等多种教育形式，可根据消费群体的年龄阶段、知识水平及需求特征等因素设计相应的教育内容和重点开展教育，更有利于全民“学金融、懂金融、用金融”。

青岛农商银行董事长刘仲生在致辞中表示，创建金融教育示范基地是一项服务社会的民生工程，是一件金融为民的好事、实事。金融教育示范基地在青岛农商银行落成是对该行深化金融知识普及工作和践行社会责任的肯定。下一步，借助金融教育示范基地这一载体，

青岛农商银行将进一步加强与全市党政部门、企事业单位、中小学校等的对接和交流，创新教育措施，增强宣传效果，将基地打造成青岛市普及金融知识、开展金融教育、维护金融安全、展示金融历史的靓丽名片，为推动全市金融知识教育宣教工作做出更大贡献。



新闻报道



离您最近 和您最亲：青岛农商银行构建全方位
金融知识宣教机制

2021-09-08版

“ 为持续、全面推动金融消费者教育和金融知识普及工作，不断提升社会公众金融素养，青岛农商银行积极履行社会责任，创新宣传方式，全覆盖、多层次、立体化开展了一系列内容丰富、针对性强的金融知识宣教活动，以生动的形式向消费者普及金融知识，为营造和谐金融环境助力。 ”

“线上” + “线下”，塑造金融宣传教育品牌

青岛农商银行致力于构建金融知识普及长效机制，高标准打造全市首家面向社会公众开放的金融教育示范基地，配置了用于普及金融知识的软、硬件设备，能够展示形象生动、内容科学的金融知识普及产品，为社会公众提供参与生产生活必须了解的金融知识。基地配备专业讲师，通过细分消费群体的年龄阶段、知识水平及需求特征等因素，编写特色金融教育课程，设计相应的教育内容和重点进行金融宣讲。该行还依托官方网站“社会责任”专栏和“青农商财讯”微信公众号发布相关活动报道、金融知识，打造“金融知识微课堂”；在官方抖音公众号定期发布“防范金融诈骗小剧场”，实现单向教育与互动型教育相结合，营造全民学金融、懂金融、用金融的良好氛围。

“外拓” + “阵地”，提升社会公众金融素养

该行充分发挥“物理网点到乡镇、自助机具到村庄、金融宣传到农户”的优势，搭建起遍布城乡的多层次、多维度金融知识宣教体系。“请进来”发挥营业网点“主场”优势，开展常态化宣传教育，网点员工主动以金融知识微沙龙、金融知识小讲座等形式，向客户普及金融常识和风险防范技能，引导金融消费者擦亮眼、学知识，切实守护好“钱袋子”。“走出去”深入社区、商户和公园现场宣传，开展夜市经济宣传周、即墨古城园游会、大泽山葡萄节等不同主题的金融知识宣传活动，将金融知识印制于购物袋、停车卡、书签等实用物品，增强渗透率，让金融宣传更接地气，切实提升宣传工作的有效性。

“温度” + “速度”，助推金融知识全面普及

今年以来，青岛农商银行进一步整合金融宣传资源，提升宣传的针对性、精准度，以向老年人和青少年普及金融知识为宣教重心，走进养老院、老年大学、健康管理中心，各大高校、小学等机构开展宣教70余次。此外，该行“金融知识进麦田”活动被人民银行总行采用至微信公众号宣传推广，探索出疫情防控常态化下金融知识宣传普及的新载体、新渠道和新模式。该行重点关注老年人群的特点和需求，“一对一、面对面”的引导老年消费者科学合理使用金融产品和服务，宣传好如何有效识别和防范电信诈骗，保护财产安全。针对青少年群体，则由该行讲师制作个人信息保护、珍爱信用记录、校园金融安全等专题课件，采用宣讲授课、有奖问答等趣味性、实践性和启发性相结合的宣教方式，帮助广大青少年增强自身风险防范意识和责任意识，形成量入为出的理性消费观。



信用记录关爱日宣传活动



65-74

对员工的责任

民主管理责任	67
关爱员工责任	68
党建主体责任	69
创建精神文明责任	71
员工成长责任	73

民主管理责任

严格按照民主管理有关要求，组织召开二届四次职工代表大会和工会会员代表大会，大会听取了《青岛农商银行2020年度工作报告》《青岛农商银行职工代表大会提案征集审查情况报告》和《青岛农商银行工会2020年度工作报告》，审议通过了《青岛农商银行2021年工资集体协议》《青岛

农商银行工会经费收支2020年决算及2021年预算情况报告》和《青岛农商银行2020年度工会经费审查报告》，增补职工代表23人、选举职工监事3人、审议职工代表提案26件，进一步保障了全行员工参与经营决策、管理、行使民主权利的合法权益，有效推动了全行事关员工利益相关工作的不断提升。



先进集体



先进个人



第二届职工代表大会第四次会议和工会会员代表大会

关爱员工责任

坚持“幸福路上，不落下任何一位踏实肯干的员工”的工作理念，大力开展走访慰问活动，春节期间慰问困难职工79人，退休老干部43人，建国前老党员、老职工5人，发放慰问金26.1万元；“七一”前夕走访慰

问退休老党员、老同志70余人，发放慰问金10余万元，体现了青岛农商银行的关怀和温情。关爱退休员工，为2021-2024年即将退休的600名职工准备荣休纪念品，让退休员工感受到青岛农商银行大家庭的温暖。



走访慰问



荣休仪式



走访慰问



走访慰问



荣休仪式

党建主体责任

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧紧抓住党史学习教育与经营发展的结合点，扎实推进“我为群众办实事”实践活动，推动党史学习教育走深向实。全年累计开展党史学习教育1559次、参与10368人次，“我为群众办实事”实践活动587次，参与2499人次。

组织召开中共青岛农商银行机关第一次党员代表大会，选举成立青岛农商银行新一届机关党委。大力推进支部建设“系列工程”，全年打造过硬党支部203个、过硬党支部示范点20个，各级党组织签订党建共建协议200余个。组织举行“青岛农商银行庆祝建党100周年专题党课暨‘两优一先’表彰大会”、开展走访慰问等系列“七一”活动，进一步浓厚全行上下庆祝建党100周年

氛围，汇聚干事创业红色力量。通过“线上+线下”“集中学习+专题研讨”“理论学习+专题调研”相结合的方式，广泛组织开展党委理论中心组学习、集中学习班、中层管理人员集中轮训、“知史爱党”、十九届六中全会精神专题学习等学习活动，引导全行员工深入学习党的光辉历程，激发工作激情与活力。

严格按照党员发展工作流程有关要求，组织开展2021年全行党员发展对象集中培训班，确保党员发展工作规范、严谨，符合流程。全年预备党员转正38人，党员发展对象30人。积极推荐选树先进典型，发挥引领作用，全年共有6名同志、3个基层党组织被市委、市国资委、省联社评为“优秀共产党员”“优秀党务工作者”和“先进基层党组织”荣誉称号。



党建活动



党建活动

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT



总行机关党员代表大会



“两优一先”表彰大会



积极分子培训班

创建精神文明责任

持续加强全行精神文明建设，隆重举办青岛农商银行2020年度先进表彰暨庆上市两周年文艺汇演，大力弘扬了“坚守、奉献、实干、担当”的农商精神。举行“精英女性 魅力职场”形象塑造与提升专题讲座，使广大女职工以更加积极的心态和良好的精神面貌投入到本职工作当中，在推动全行实现领先特色高质量发展中发挥“半边天”的积极作用。成功举行“匠心向党 圆梦农商”2021年度职工业务技能比赛，进一步激励广大员工以精益求精的“工匠精神”和专业奋进的姿态投入到“二次创业”新五年征程中。组织举办“百年奋斗路 启航新征程”书画摄影展，进一步彰显了全行员工爱国、爱党、爱行的赤诚情怀。顺应青年员工期

待，举办全行首届职工电子竞技“王者荣耀”大赛，为青年员工搭建了同台竞技交流的舞台。

积极参加“青春向党 奋斗强国”朗诵比赛和演讲比赛分获三等奖和优秀奖；参加“唱响红色经典 传诵百年伟业”庆祝建党100周年国资系统合唱比赛获得优秀演唱奖；参加“新时代、中国梦、跟党走”百姓宣讲比赛获得三等奖和优秀组织奖；参加“百人、百堂、百部、话百年风华”微党课大赛获得三等奖；参加“颂歌献给党”青岛市职工合唱比赛获得最佳演唱奖；参加2021年青岛市银行从业人员综合业务知识竞赛，获得三等奖，参加市总工会集体跳绳比赛，荣获第一名。



“精英女性 魅力职场”形象塑造与提升专题讲座



参加青岛市国资系统合唱展演



参加全市“我们的节日”元宵节文艺演出



书画摄影展现场



颁奖典礼



植树增绿



技能比赛



电竞大赛

员工成长责任

本行在用工制度上符合《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规的要求。在劳动安全卫生制度、社会保障等方面严格执行了国家规定和标准。

加大招聘工作力度

全年引进专业人才62人，校园招聘95人，大堂经理转岗65人。



新员工培训汇报演出

加大选拔交流力度

全年选拔晋升中层管理人员51人，组织轮岗交流39人，进一步优化了队伍结构，增强了队伍战斗力；围绕强总部建设，选拔分支机构优秀员工27人到总行机关工作；全年共有分支机构员工50人次到总行跟班学习，进一步提升了基层员工专业化水平。



青年座谈会

加大督促激励力度

组织新晋升中层管理人员任职宣誓仪式、新任负责人就职演讲活动，进一步激励中层管理人员干事创业。



高级后备人才培训-团建活动

加大专业序列建设力度

组织总行机关专业序列等级晋升工作，晋升高级专员（一级）60人、高级专员（二级）61人、中级专员（一级）45人，明确13名后勤保障岗位员工职级，进一步打通了员工晋升通道，加快构建激励人才成长的长效机制；建立专业人才库，制定实施专业人才库制度，首批选拔分支机构63名优秀员工入库，为后续分支机构专业序列晋升打下坚实基础。

本行秉持“以终为始”的成人教育培训理念，为员工提供良好的岗位培训和人才成长平台。聚焦员工岗位能力提升，

先后组织了新入行员工、新任客户经理、理财经理、大堂经理、会计主管等岗位培训项目，逾1100人次参与线下脱产学习；聚焦员工专业能力提升，实施信贷结构转型、旺季营销辅导、客群经营等专题培训项目，有效赋能业务发展；聚焦员工职业发展，实施了十佳、明星员工游学，高、中级后备人才培养和新任支行行长培训等项目，激发了员工干事热情；持续丰富线上学习平台内容，上线视频课程45门，直播培训25场，逾25000人次参加线上学习。



优秀内部讲师



教师节暨优秀讲师颁奖合影



会计主管第二期培训班



大堂经理培训授课现场

75-82

对环境的责任

绿色金融发展责任	77
勤俭办行责任	81
绿色渠道责任	82

绿色金融发展责任

治理体系建设

坚守初心、矢志创新，进一步加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，不断完善绿色金融管理体系，有序推进绿色金融产品创新，持续丰富绿色金融服务模式。高度重视客户和项目对环境和社会的影响，响应碳中和、碳达峰号召，探索环境和社会风险管理体系建设，合理配置信贷资源，通过发行绿色债券、创新特色担保机制等绿色金融措施，优化信贷结构，提高服务水平，促进发展方式转变。

2021年5月，本行正式加入了联合国《负责任银行原则》（PRB），将本行发展目标与联合国可持续发展目标和《巴黎气候协定》紧密结合。

2021年6月25日，本行举行新闻发布

会，发布了《绿色金融行动方案（二十二条）》，同步印发了《关于构建绿色金融体系的实施方案》和《绿色信贷管理办法》，明确了未来几年支持绿色行业、拓展绿色客户、发展绿色信贷、构建绿色金融体系的行动方向。

同步印发的《绿色信贷管理办法》中明确，要求分支机构结合辖内绿色行业产业特点，积极探索信贷担保渠道，基于碳排放权、排污权、用能权、用水权等各类环境权益或者补贴政策的融资需求，可以参照应收账款质押、景区门票权质押等流程，报送行审批后，为绿色企业提供特色信贷服务，且对绿色企业贷款FTP转移定价予以一定优惠，降低绿色信贷价格。



工作措施

加强绿色客户营销对接工作

高度重视绿色信贷客户需求，将人民银行下发的绿色企业白名单客户和融资需求转发至各分支机构，组织分支机构积极对接，及时满足客户融资需求。

将环保政策纳入信贷审批流程

审批贷款业务时，将企业相关环保政策法规执行情况作为客户准入、业务审查、授信审批的重要依据，同时在贷后管理中要求客户经理高度重视客户的环保政策法规遵守情

况。禁止介入环保违法企业的授信，对没有执行环境影响评价制度或环境保护部门不予批准的项目，一律不发放贷款。

加大绿色金融宣传力度

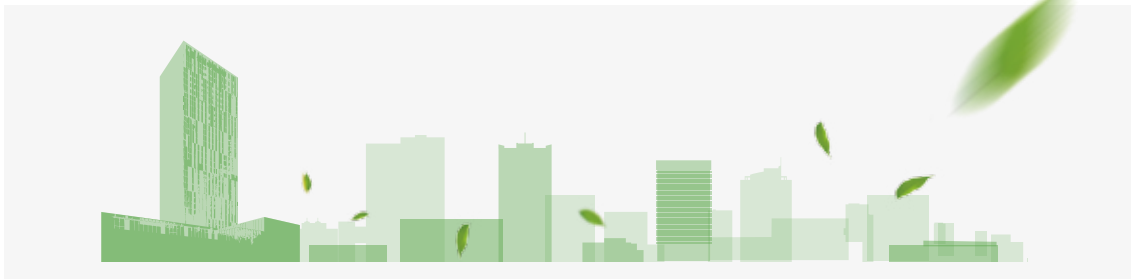
先后多次在青岛大众网等陆续报导本行绿色债发行情况、行业支持情况、绿色信贷制度情况等，对本行绿色信贷工作起到了良好的宣传作用。且分支机构积极响应政府和监管相关指导意见，从未出现向违反环保政策、法律、法规的企业放贷被通报曝光情况。



绿色信贷

坚持“合法性、可持续、安全性、效益性”的绿色信贷工作原则，根据监管要求和本行实际，对绿色企业和项目有重点地提供信贷支持，协助企业发行短期融资券、票据等，做好相应的投资咨询、资金清算、现金管理等金融服务。

陆续投入信贷资金，支持生态环境、基础设施绿色升级、节能环保、清洁能源产业发展。截至2021年末，本行绿色信贷业务贷款余额56.55亿元，较年初增长25.57亿元；持有绿色债券2.55亿元。



新闻报道



青岛农商银行申请加入联合国《负责任银行原则》

2021-04-16版

“ 4月16日，在“守初心、促创新，助力城乡融合发展”论坛活动暨上市两周年改革经验交流会上，青岛农商银行举行了申请加入联合国《负责任银行原则》发布仪式。山东省联社副主任于富海、青岛农商银行董事长刘仲生、青岛市地方金融监督管理局副局长王锦玲、青岛市崂山区政府副区长梁海涛、青岛农商银行行长刘宗波等领导和嘉宾受邀见证。

近年来，青岛农商银行积极响应国家绿色发展理念，大力发展绿色金融，不断加大对节能环保、污染治理、绿色交通、绿色能源等绿色新兴产业的支持力度，通过产品创新、额度倾斜、流程优化给予绿色产业最大力度的支持，加快形成绿色信贷、绿色消费、绿色债券、绿色理财等多门类的绿色金融产品和服务体系。截至2020年末，青岛农商银行绿色贷款余额达到30.98亿元，累计发行绿色金融债券30亿元，筹集资金全部用于定向支持青岛市绿色项目发展。

2021年2月，住房和城乡建设部、人民银行、银保监会批复支持青岛市开

展绿色城市建设试点，为更好地支持青岛市绿色城市建设，以更高的标准服务实体经济，青岛农商银行决定加入联合国负责任银行原则。《负责任银行原则》由联合国环境规划署金融倡议牵头制定，旨在鼓励并指导银行将其业务发展目标与联合国可持续发展目标（SDGs）和《巴黎气候协定》相结合，为全球银行实现可持续发展构建一套共用的语言体系。青岛农商银行作为山东省重要地方法人银行，加入联合国《负责任银行原则》，将有助于进一步提升区域绿色发展水平，助力青岛市绿色城市建设，实现人与自然的和谐共生。



青岛农商银行发布《绿色金融行动方案》

2021-06-27版

“ 为积极落实中财委第九次会议提出的碳达峰、碳中和目标要求，支持青岛绿色城市建设，6月25日，青岛农商银行正式发布《绿色金融行动方案》。中国人民银行青岛市中心支行货币信贷处、青岛农商银行行领导和相关部门负责人参会。

《绿色金融行动方案》从顶层架构层面明确了绿色金融是青岛农商银行经营战略的重要组成部分，提出了对绿色信贷坚持“规模倾斜、审批倾斜、额度倾斜、考核倾斜、评价倾斜、绩效费用倾斜”的“六个倾斜”原则；展示了青岛农商银行支持绿色行业、拓展绿色客户、发展绿色信贷、构建绿色金融体系的行动方向；明确了“扩大绿色信贷和绿色债券规

模”“力争实现绿色贷款增速不低于各项贷款增速”“清洁能源产业贷款增速不低于各项贷款增速”“严格控制风险绿色信贷规模”“提升绿色信贷在辖区金融机构占比”的绿色金融工作目标；《方案》提出，用五年时间实现青岛农商银行绿色信贷规模逐年上升，将金融资源有效配置到节能环保、清洁能源、生态修复、产业升级、绿色交通、绿色建筑等领域。





勤俭办行责任

持续推进“节约型”银行建设工作，树立节约是美德、节约是责任的理念，提高全体员工的节约意识，倡导“绿色办公，低碳生活”，将节约口号切实转化为节约行动，养成勤俭节约习惯，发扬传统农信艰苦朴素作风。采取积极有效的成本管控措施，严格控

制不合理开支，切实提升经营管理效率。引导并带动全体员工营造节能降耗的良好氛围，节约一滴水、一度电、一张纸、一分钱、一升油，实行光盘行动。严格预算和集中采购的精细化管理，提早制订合理的资源配置方案，按需购置，严防超预算支出。



绿色渠道责任

直销银行业务

以直销银行线上平台建设为主阵地，围绕“平台、产品、场景、经营”等重点领域，不断完善服务形式，丰富服务内容，持续满足客户金融行为线上化的新需求。上线直销银行3.0迭代版本，全面改版直销银行服务界面和功能布局，新增直销银行人脸登录和手势登录等多种登录方式以及适老版服务首页，为客户提供了更加便捷、新潮、友好的互联网服务体验，塑造了直销银行平台全新品牌

形象。聚焦客户财富管理，在本行理财服务基础上，合作引进多款代销理财产品，进一步丰富了平台财富管理产品的数量和种类，为用户提供更加多样的财富配置选择。新增生活圈服务，上线了手机充值等多种多样的生活缴费类功能，拓展了直销银行在消费支付方面的服务内容。联通信用卡服务，在直销银行平台实现信用卡申请、查询、分期等功能聚合，便捷客户一站式享受各类线上金融服务。

智慧厅堂建设

深入推进“智能化”网点建设，加快数字化转型，完善智能设备“智慧政务”功能，打造百姓身边的“政务服务中心”。在巩固智慧厅堂现有成效基础上，深化体制、机制、模式和流程创新，通过深化岗位重塑、优化岗间协同、细化分流动线，提升“一次、

一窗、限时、亲情”厅堂服务标准。持续推广应用便携式智慧柜员机，有效延展服务半径，让厅堂人员走近客户，构建“生活+金融”的服务场景，为客户提供“有温度、加速度”的金融服务，得到广大客户的充分认可。

微信银行服务

以轻型化、便捷化和社交化为特色的微信银行，旨在为客户搭建“触手可得”的综合服务平台。微信银行与线上渠道互补、与线下网点协同，以客户为中心，关注客户对便捷服务的需求，提供多样化的金融服务。个人业务方面，可提供账户交易提醒、口头挂失、预约开卡、在线贷

款、理财基金购买等服务；对公业务方面，可提供预约开户、电子对账、线上贷款、结售汇申请等服务。同时，推出生活缴费服务，围绕生活全场景，提供一站式的便民服务，使客户足不出户即可缴纳话费、水费、电费、燃气费等，提升客户体验，实现智慧生活。



83-86

未来展望

未来展望

85

未来展望

2022年，中国经济将面临需求收缩、供给冲击、预期转弱三重压力，借助中国经济潜力足、韧性大、活力强、回旋空间大、政策工具多的基本特点，通过坚持高质量发展，坚持稳中求进，加强统筹协调，中国经济稳中向好、长期向好的基本面不会改变。中国银行业运行的整体环境继续改善，进入发展新阶段，仍然面临盈利能力、人才、客户与风险管理等各方面挑战，需不断提升风控能力、科技能力和管理能力。展望未来，青岛农商银行将聚焦主责主业、坚守市场定位、深化结构调整、强化精细化管理，加快构建普惠发展、绿色发展、合规发展、内涵发展的经营新格局。在实现自身健康持续发展的同时，将继续深化绿色金融治理体系建设，推动绿色信贷发展，积极履行《负责任银行原则》相关要求，从事公益事业，回报股东、关爱员工，服务“三农”、服务社区、服务中小企业、服务地方经济，在经济社会事业发展中发挥更大的作用。



《负责任银行原则》（PRB）指标索引

原则1：一致性	
1.1 机构主要商业模式与运营情况	03、05-06
1.2发展战略与社会可持续发展目标的契合度	16-25、78
原则2：影响与目标设定	
2.1影响分析	77-78
2.2目标设定	77-78
2.3目标实施计划和进展	77-78
原则3：客户与顾客	
3.1促进与客户之间的负责任关系的政策与做法	59-64、73-74
3.2与客户共同致力于可持续发展实践与可持续性经济行为	16-25
原则4：利益相关方	
4.1与利益相关方开展意见征询、沟通、协作或合作	38
原则5：公司治理与企业文化	
5.1符合负责任原则的相关治理结构、政策和流程	77-78
5.2培养员工负责任银行企业文化	81
原则6：透明度与负责任	
6.1《负责任银行原则》的实施进展	77-82、86

