

BQD  青岛银行

(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)

(A 股证券代码: 002948)



可持续发展报告
Sustainability Report

2025

目录

CONTENTS

- 02 报告编制说明
- 03 董事会声明
- 04 董事长致辞
- 06 关于青岛银行
- 10 可持续发展战略
与管理
- 79 展望
- 80 独立鉴证报告
- 85 报告内容索引
- 94 读者意见反馈表



治理篇

守正创新 行稳致远

- 18 坚持党建引领
- 20 完善公司治理
- 22 全面风险管理
- 24 诚信合规经营
- 28 数智转型创新



发展篇

深耕区域 服务实体

- 34 持续深耕科技金融
- 36 传递普惠金融温度
- 38 服务外贸企业出海
- 40 优化养老金融服务
- 42 支持乡村产业振兴





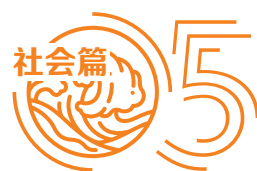
环境篇 3 绿金青银 共护蔚蓝

- 46 积极应对气候变化
- 49 做深做实绿色金融
- 52 领航蓝色金融发展
- 54 全力建设绿色银行



服务篇 4 “青馨”服务 传递温度

- 58 提升金融服务覆盖
- 60 提升数字金融体验
- 63 严格保障客户权益
- 68 增强个人信息保护
- 69 提升公众金融素养



社会篇 5 以人为本 回馈社会

- 72 关爱员工权益福祉
- 76 激活人才发展动能
- 78 奉献社会公益事业



报告编制说明



报告时间

2025年1月1日至2025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（“本行”）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17号——可持续发展报告（试行）》《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第3号——可持续发展报告编制（2026年修订）》及香港联合交易所有限公司（“香港联交所”）《主板上市规则》附录C2《环境、社会及管治报告守则》，并参考全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI Standards）》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》等。



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，确定重要可持续发展议题。利益相关方沟通和重要性评估过程和结果详见“可持续发展战略与管理”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2025年度财务报告，并经安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。如本报告中财务数据与本行2025年度报告存在冲突，以本行2025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（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。

本报告提请安永华明会计师事务所（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。

本报告以简体中文编写，繁体中文版和英文版由简体中文版翻译而成，若文本间存在差异，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

董事会声明



本行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、社会及管治报告守则》的各项要求，持续加强董事会对环境、社会及治理(ESG) 事项的监督，积极主动将 ESG 融入发展战略、重大决策与生产经营。董事会通过定期审议、审阅、听取相关议题和研讨 ESG 事宜，指导和监督管理层开展 ESG 相关工作，检讨 ESG 目标达成进度，并推动本行将 ESG 理念及关键议题融入全行发展战略、重大决策与管理经营。



董事会角色

本行已建立相对完善的ESG治理架构，董事会充分发挥战略引领作用，监督指导本行在服务“五篇大文章”、消费者权益保护、隐私与信息安全、支持乡村振兴等关键议题的实践，并将相关议题纳入全行战略规划，定期评估规划执行情况。2025年，为进一步加强董事会在可持续发展和ESG方面的参与和监督，本行将董事会战略委员会更名为战略和可持续发展委员会，并新增其关于可持续发展与ESG方面的职责，包括：定期审议可持续发展和ESG等方面的发展战略与基本管理制度，审议ESG相关工作报告；定期评估ESG发展战略执行情况，监督气候相关风险和机遇，推动落实监管要求的其他ESG相关工作。

管理方针及策略

2025年，董事会积极履行战略决策和监督职能，对ESG 事宜进行监督执行。报告期内审议、审阅或听取了ESG相关议案主要包括：《青岛银行股份有限公司2024年度绿色信贷发展情况报告》《青岛银行股份有限公司2024年度数

据治理工作报告》《青岛银行股份有限公司2024年度社会责任报告》《青岛银行股份有限公司2024年度全面风险管理报告》《青岛银行股份有限公司2024年度金融消费者权益保护工作报告》《关于修订〈青岛银行消费者权益保护工作管理办法〉的议案》《青岛银行股份有限公司2025年半年度金融科技工作报告》《青岛银行股份有限公司2025年半年度数据治理工作报告》《青岛银行股份有限公司2025年半年度消费者权益保护工作报告》《青岛银行股份有限公司2025年半年度全面风险管理报告》《关于青岛银行股份有限公司数据质量管理专项审计情况的报告及整改报告》等。

ESG目标与进展

本行聚焦关键可持续发展领域，制定专项发展规划和关键目标，由董事会和高级管理层定期检视目标达成情况，并结合自身发展和内外部环境定期检讨并对目标进行更新。有关本行可持续发展目标的具体设定情况以及2025年度进展，敬请参阅本报告“可持续发展战略与管理”章节的“关键目标与进展”部分。

董事长致辞



青岛银行股份有限公司董事长

景在伦

“

2025 年是“十四五”规划与本行三年战略规划圆满收官之年。面对复杂多变的经济金融环境，青岛银行始终坚守服务实体经济的初心使命，将“金融为民”理念融入经营管理全过程，围绕打造“质效优先、特色鲜明、机制灵活的价值领先银行”，以可持续发展战略为引领，统筹经营质效与社会责任，在服务实体经济、践行绿色低碳、推进普惠共享、完善公司治理等领域扎实深耕，交出一份有温度、有份量、有特色的年度答卷。

”

我们与实体经济同频共振，全力支持区域高质量发展。坚持把服务实体经济作为立行之本，以特色化、专业化金融服务激发区域发展新动能，科技金融服务能力进一步提升，精准支持专精特新企业与科创主体，为新质生产力注入金融活水；普惠金融推进产品线上化、多元化，逐步完善专营机制，全面落实小微企业减费让利政策，不断提升金融服务覆盖面和可得性；持续加大外贸企业支持力度，依托人民币跨境支付系统(CIPS)直参系统优势，提升跨境结算效率与便利化水平，为外向型企业搭建高效资金通道，助力企业“出海远航”。截至2025年末，本行科技贷款余额314.58亿元，较年初增长56.2亿元；普惠贷款余额532.20亿元，较年初增长81.31亿元；国际结算量突破220亿美元，同比增长26.03%，服务外贸企业超5,000家。

我们与环境生态友好共生，以绿色发展擘画金色未来。2025年，本行持续擦亮“绿金青银、青出于蓝”品牌，不断优化授信策略、授信方向引导，加大新型基础建设投资、科技创新、先进制造业、蓝色海洋经济、乡村振兴、绿色金融、公用事业等重点领域授信支持。作为联合国可持续蓝色经济金融倡议会员，本行创新打造“渔船贷”“海藻贷”等多类别蓝色金融产品，联合上海清算所发布国内首支海洋经济债券指数，推进蓝色金融迈向更深更广的领域。2025年，本行绿色信贷余额588.13亿元，增速57.47%，位列《南方周末》“金标杆-绿色银行榜”城商行首位；蓝色金融贷款余额227.54亿元，较年初新增59.72亿元，增幅达35.59%。2025年内，本行主动开展气候风险

(物理风险)压力测试，制定覆盖环境、社会 and 治理等领域的综合性环境与社会管理体系，率先在符合蓝色金融条件的项目贷款中应用，全方位提升本行的气候风险应对能力。

我们坚守金融为民初心，以优质服务传递青银温度。本行坚守金融为民初心，坚持以县域网点布局与数字化渠道建设深度融合为抓手，推动金融服务重心下沉、资源下沉，把更加便捷、专业的金融服务送到基层一线。2025年，随着聊城分行正式开业，本行已实现山东省16地市全覆盖。我们持续完善产品与服务全生命周期管理机制，强化产品风险审查，构建全流程、全链条的安全保障机制，切实维护金融消费者合法权益。同时，全力打造“幸福邻里”党建社区服务品牌，将志愿服务与社会责任深度融合，广泛参与反诈宣传、困难帮扶、党建共建等活动，积极投身教育文化、医疗救助、社区共建等慈善事业，以实际行动传递金融温度，彰显法人银行的责任与担当。2025年，本行组织开展各类金融教育活动约3,100场，持续助力提升公众金融素养与风险防范能力。

凡是过往，皆为序章。2026年，青岛银行将继续以可持续发展战略为引领，坚守“创·新金融，美·好银行”的发展愿景，深耕特色金融、强化科技赋能、厚植责任担当，以更优质的金融服务支持实体经济，以更坚定的行动推进绿色转型，以更务实的举措践行社会责任，努力书写高质量可持续发展新篇章，为区域经济社会作出新的更大贡献！

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日在深圳证券交易所（“深交所”）上市，为山东省首家A股上市银行、全国第二家A+H上市城商行。

本行有多元化的股权结构，前三大股东分别为青岛国信发展（集团）有限责任公司、海尔集团公司、意大利联合圣保罗银行。2017年2月，本行发起设立青岛青银金融租赁有限公司（“青银金租”），开启集团化、多元化发展之路。2024年5月，对青银金租增资完成后本行持股占比达到60%。2020年9月，成立青银理财有限责任公司（“青银理财”），为本行全资子公司。拥有山东省本地法人机构唯一的非金融企业债务融资工具主承销资格和证券投资基金托管业务资格，具备综合化经营能力。在山东省内设有17家分行，营业网点超200个。先后成立山东省首家科技支行、文创支行等特色支行。

2025年，本行首次入选《财富》中国500强排行榜，位列第495位，成为山东省唯一上榜银行；入围“中国500最具价值品牌”“亚洲品牌500强”，均连续九年上榜；2016年至2025年，连续十年获服务业最高荣誉“五星钻石奖”。

入选《财富》中国 500 强
排行榜，位列

第495位

成为山东省唯一上榜银行

连续九年

入围“中国 500 最具价值
品牌”“亚洲品牌 500 强”

连续十年

获服务业最高荣誉
“五星钻石奖”



2025年亮点绩效总览

指标类型	指标名称	单位	2025年	2024年
经济指标	营业收入 ¹	亿元	145.73	134.98
	净利润	亿元	53.57	44.05
	资产总额	亿元	8,149.60	6,899.63
	贷款总额 ²	亿元	3,970.08	3,406.90
	存款总额 ²	亿元	5,028.99	4,320.24
	调整后基本每股收益 ³	元	0.85	0.69
	平均总资产回报率 ³	%	0.71	0.68
	加权平均净资产收益率 ³	%	12.68	11.51
	不良贷款率	%	0.97	1.14
	拨备覆盖率	%	292.30	241.32
社会指标	资本充足率	%	13.37	13.80
	纳税总额	亿元	22.63	24.41
	公益捐赠 ⁴	万元	695.97	573.71
	每股社会贡献值 ⁵	元	3.77	3.70
	员工总数 ⁶	人	5,301	5,109
环境指标 ⁷	女性员工比例 ⁶	%	55.50	55.12
	绿色信贷余额	亿元	588.13	373.49
	办公用电量	万千瓦时	2,754.27	-
	办公用水量	吨	176,033.31	-
	直接温室气体排放(范围一) ⁸	吨二氧化碳当量	1,371.30	-
间接温室气体排放(范围二) ⁹	吨二氧化碳当量	20,128.27	-	

1. 该指标为根据企业会计准则核算的集团口径数据。
2. 贷款总额和存款总额未含应计利息。
3. 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。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”扣除了当期支付的优先股股利和永续债利息,“加权平均净资产”扣除了相应年度的优先股和永续债的影响。
4. 数据为本行及青岛市青银慈善基金会对外捐赠金额。
5. 每股社会贡献值指在报告期内青岛银行总行、分支行及附属公司在为股东创造的基本每股收益的基础上,增加为国家创造的税收、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。
6. 该指标为本行不含附属公司数据。
7. 本行自2025年首次在能源消耗、温室气体排放等环境绩效指标的统计中纳入各级分支行和附属公司(往年数据仅为公司总部口径)。
8. 本行直接温室气体排放(范围一)包括消耗天然气、汽油、柴油产生的温室气体排放。
9. 本行间接温室气体排放(范围二)包括消耗电力及市政供暖的产生温室气体排放。

荣誉与认可



英国《银行家》杂志
2025年全球银行1,000强，位列**270位**



《财富》杂志
《财富》中国500强榜单，位列**495位**



中国企业联合会、中国企业家协会
2025年中国服务业企业500强榜单，位列**260位**



山东省工业和信息化厅、山东省企业联合会
2025山东企业100强榜单，位列**96位**



深圳证券交易所
深市上市公司2024-2025年度信息
披露工作评价最高评级**A级**



中国上市公司协会
2025年度上市公司董事会最佳实践案例
2025年度上市公司内部控制优秀实践案例
2025年度上市公司可持续发展优秀实践案例



中国证券报
港股上市公司公司治理**金牛奖**、上市公司金牛金信披奖



美国媒体专业联盟(LACP)
2024年度社会责任报告获ESG报告竞赛金奖



中国金融思想政治工作研究会
本行客服中心空中彩虹青年突击队获
“金融系统学雷锋活动示范点”



山东省企业联合会
第五届山东省企业文化成果**一等奖**



大众报业集团
董事长景在伦获评2025山东社会责任企业家

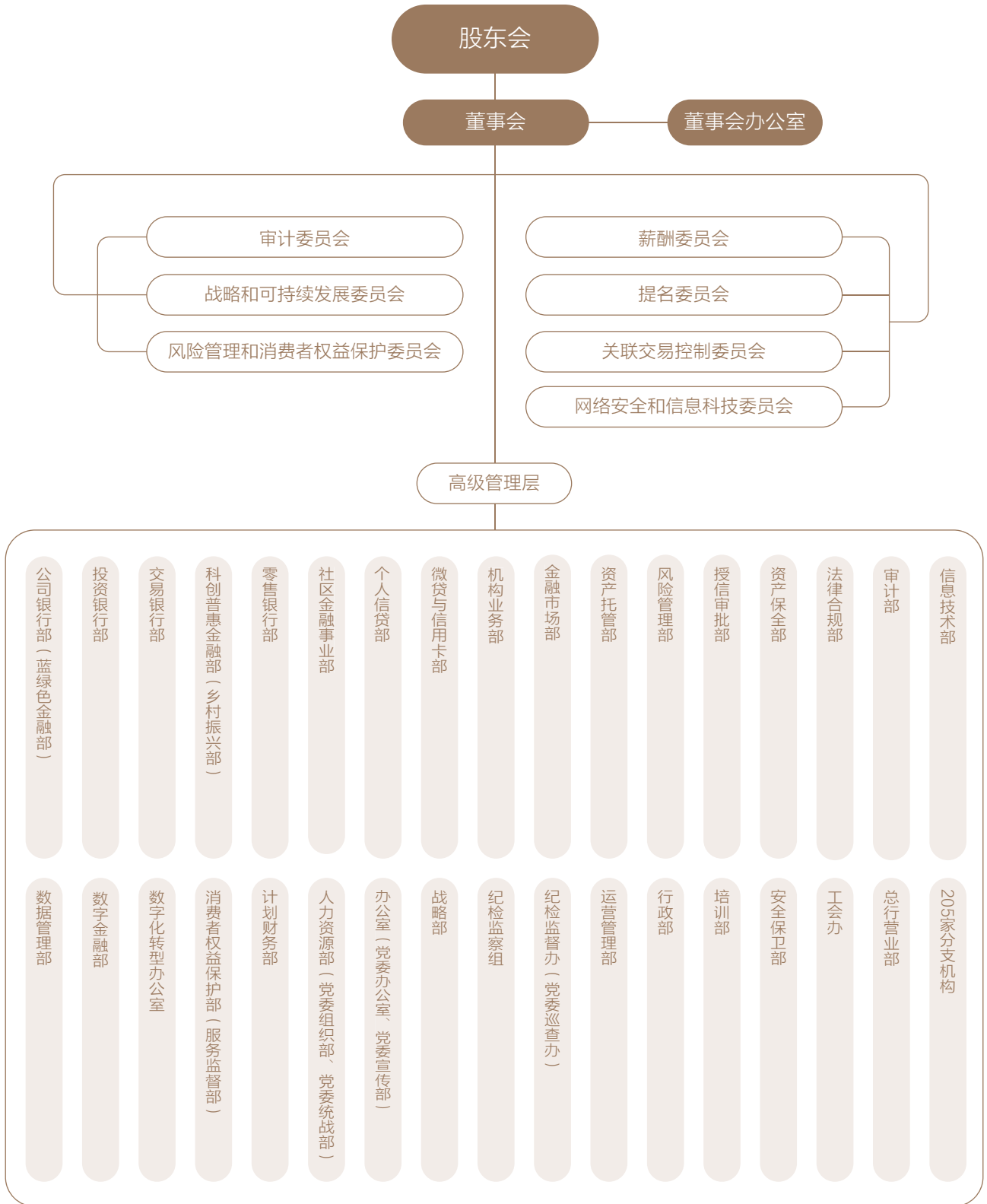


中国人民银行青岛市分行
中共青岛市委金融委员会办公室
青岛金家岭金融聚集区管理委员会
第四届青岛数字金融创新大赛**一等奖**



中国人民银行
“2024年度金融科技发展奖”**二等奖**

组织架构图



可持续发展战略与管理

可持续发展管理体系

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，前置本行可持续发展管理的理念和原则。2025年，基于本行对ESG工作的重视，特将董事会战略委员会更名为战略和可持续发展委员会，并新增其关于可持续发展与ESG方面的职责，未来以此为基础加强ESG治理工作。

深入贯彻落实国家“双碳”战略和绿色发展理念，全面推进ESG体系建设，本行制定《青岛银行ESG发展工作方案》，围绕五大专项任务系统推进。



双重重要性分析

2025年，本行系统开展ESG议题识别及双重重要性评估分析工作。所识别出的21项与公司发展密切相关的议题均在报告中进行了相关内容披露。其中，服务实体经济、依法合规经营、防范金融风险、数据安全与隐私保护、提升客户服务等5项议题被识别为既具备影响重要性又具备财务重要性。本行重要性分析流程及重要性矩阵列示如下。

步骤一：识别

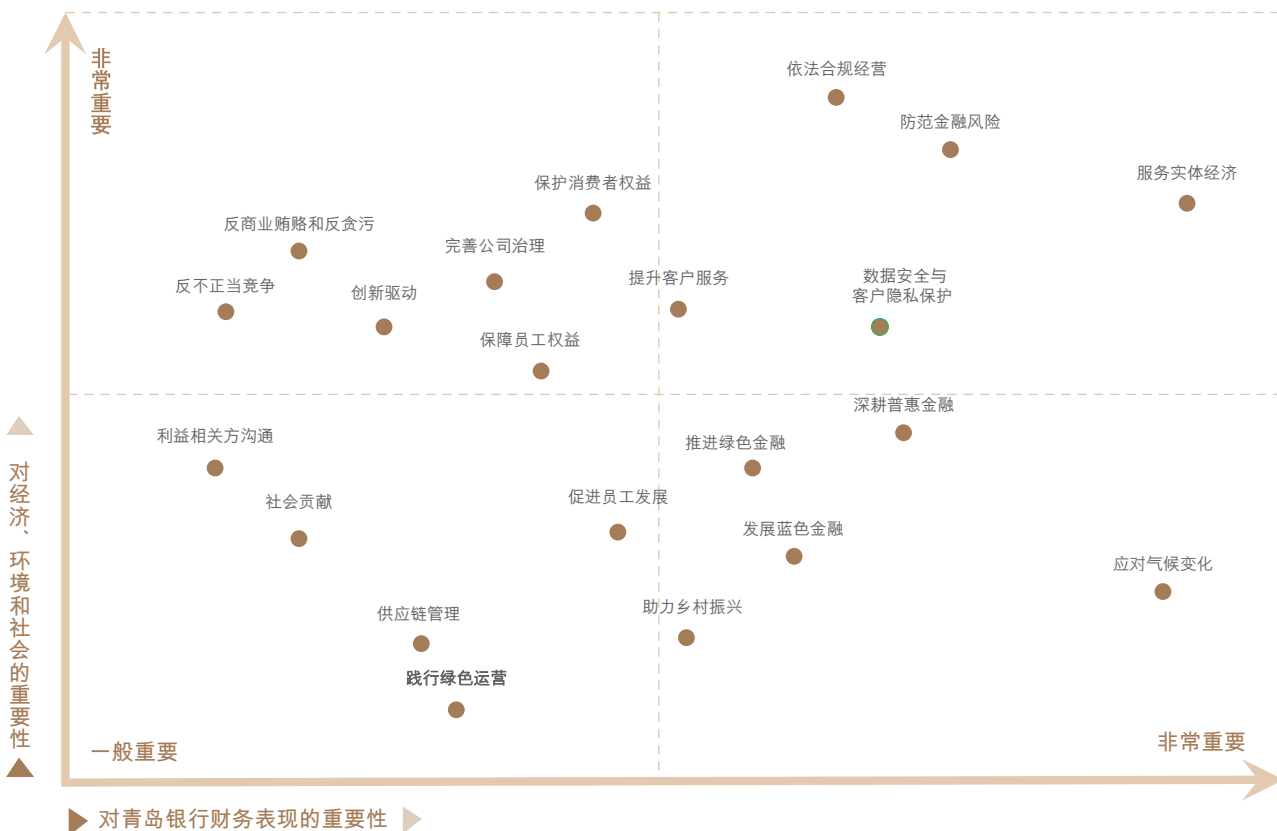
在《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》设置的21项议题基础上，依据国家宏观政策和监管机构要求，结合银行业特点和同业ESG议题分析，以及公司自身业务特点和ESG战略，共识别出21项重要性议题。

步骤二：评估

向利益相关方发放调查问卷，邀请股东、客户、员工等不同类别的利益相关方对拟定的议题进行重要性评估；邀请管理层代表、各可持续发展议题相关部门、内部财务专家，共同组建可持续发展议题评估小组，从财务重要性维度对议题进行评估，并由行内专家进行审阅确认。

步骤三：优先级排序

整合影响重要性和财务重要性评估结果，经管理层审阅确认后，形成本行可持续发展议题双重重要性得分情况。



财务重要性议题说明

本行根据《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》对自身涉及的ESG议题开展影响重要性和财务重要性的双重重要性评估。在本行所识别的21项ESG议题中，共有10项议题经评估后对本行具有“财务重要性”。

财务重要性议题	治理	战略	影响、风险和机遇管理	指标与目标
服务实体经济	董事会下设战略和可持续发展委员会，建立“总行-分支行”两级服务架构，将服务实体经济纳入战略规划与考核，统筹制造业、科创等领域信贷投放。	机遇：区域产业升级、科创与绿色发展带来持续信贷需求，可获监管激励，提升品牌竞争力。 风险：传统制造、外贸企业受周期与贸易摩擦影响，易引发信用风险；科创企业轻资产属性导致授信评估难度大。	详见本报告“发展篇·深耕区域服务实体”章节	
应对气候变化	董事会下设战略与可持续发展委员会负责定期评估ESG发展战略执行情况，监督气候相关风险和机遇；明确了本行气候风险牵头管理部门，协调全行开展ESG与气候风险和机遇的识别、评估和管理，并推动气候风险相关实践落地。	机遇：双碳目标催生绿色信贷、碳金融等业务，符合ESG投资偏好，利于降低融资成本。 风险：高碳行业面临转型压力，存量授信存在减值风险；极端天气等物理风险可能影响信贷回收与运营安全。	详见本报告“积极应对气候变化”小节	
防范金融风险	本行建立全面风险管理组织架构，形成多层次、相互衔接、有效制衡的全面风险管理运行机制，由董事会负最终责任，高级管理层直接领导，以本行全面风险管理委员会为依托、风险管理部牵头全面风险管理、各风险管理部门负责单类风险管控。	机遇：完善风控体系可稳定资产质量，增强市场信心，在行业分化期抢占优质客户。 风险：宏观下行与利率市场化压缩息差，易引发信用、市场、流动性风险共振；金融创新若风控滞后易滋生操作风险。	详见本报告“全面风险管理”小节	
依法合规经营	董事会审计委员会负责监督及评估本行内部控制体系，提出完善本行内部控制的意见，强化内控管理；董事会风险管理和消费者权益保护委员会负责评估本行合规管理有效性和合规文化建设水平，督促解决合规管理和合规文化建设中存在的重大问题，确保依法合规经营。	机遇：合规经营可避免处罚与声誉损失，维护经营资格，助力获取创新业务试点资格。 风险：监管趋严下，合规漏洞易引发行行政处罚与舆情危机，侵蚀品牌价值，导致客户与资本流失。	详见本报告“诚信合规经营”小节	

财务重要性议题	治理	战略	影响、风险和机遇管理 指标与目标
数据安全与客户隐私保护	董事会下设网络安全和信息科技委员会，指导本行健全体系化的数据安全防护体系；制定《青岛银行2025年度客户个人信息保护工作方案》，全面推进合规建设。	机遇：严格数据治理可增强客户信任，为金融科技创新奠定合规基础。 风险：网络攻击或操作不当可能导致信息泄露，引发法律诉讼与声誉危机，冲击正常经营。	详见本报告“增强个人信息保护”小节
提升客户服务	董事会下设风险管理和消费者权益保护委员会，负责制订本行消费者权益保护工作战略、政策和目标，研究消费者权益保护重大问题和重要政策，定期召开会议，定期听取高级管理层关于消费者权益保护工作开展情况的专题报告，推动消费者权益保护纳入经营发展战略和企业文化建设中。	机遇：优质服务可提升客户粘性与单客价值，适老化与数字化升级可强化普惠形象。 风险：服务滞后易引发投诉与舆情；数字化故障或数字鸿沟可能导致客群流失。	详见本报告“服务篇·‘青馨’服务传递温度”章节
深耕普惠金融	建立普惠金融专营机制，在全行一级机构设置普惠专营部门；稳步推进普惠金融团队建设；将普惠指标纳入分支行经营目标，保障资源倾斜。	机遇：小微企业需求可拓展客户基础，政策支持可降低业务成本，强化社会责任担当。 风险：小微企业抗风险弱，不良率偏高；普惠业务单笔金额小，运营成本高，易出现收益覆盖不足。	详见本报告“传递普惠金融温度”小节
推进绿色金融	成立绿色金融专项领导小组，以及绿色金融专项推进管理小组，由行长任组长，形成跨部门的绿色金融工作领导与协调机制；将绿色信贷纳入绩效考核，建立绿色项目准入与环境效益评估标准，完善绿色金融产品创新机制。	机遇：绿色产业政策红利释放，可优化信贷结构，提升长期抗风险能力，契合ESG投资趋势。 风险：绿色项目商业模式不成熟易致现金流断裂；评估标准不统一可能引发“洗绿”合规与声誉风险。	详见本报告“做深做实绿色金融”小节
发展蓝色金融	获得联合国环境规划署(UNEP)批准，成为可持续蓝色经济金融倡议会员，设立蓝色金融专项小组，制定蓝色金融业务指引，将海洋经济相关业务纳入差异化考核，推动蓝色产品创新。	机遇：山东海洋经济发达，蓝色金融可打造差异化优势，参与国际倡议可提升影响力。 风险：海洋产业受自然与政策影响大，风险定价难度高；业务起步阶段面临产品、人才与技术瓶颈。	详见本报告“领航蓝色金融发展”小节
助力乡村振兴	总行设立乡村振兴部、乡村振兴专项工作领导小组，以及农业金融专项工作小组，持续加大农业乡村领域金融支持；建立“一县一品”服务机制，将涉农贷款投放纳入考核，完善农村金融服务网络，对接乡村振兴政策资源。	机遇：乡村产业与基建需求可拓展县域市场，参与国家战略可获政策支持与社会赞誉。 风险：涉农贷款受自然与价格波动影响，不良率偏高；农村金融基础设施薄弱导致获客与风控成本高。	详见本报告“支持乡村产业振兴”小节

利益相关方沟通

本行将利益相关方沟通纳入可持续发展治理体系，构建常态化双向对话机制。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，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，系统收集并分析各方诉求，识别利益相关方的需求和期望，回应利益相关方关切，提高本行可持续发展治理的能力和水平。

利益相关方	期望与诉求	沟通方式	回应举措
 政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 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 能源与资源管理 科技金融 普惠金融 养老金融 	<ul style="list-style-type: none"> 政策文件及指引 工作会议 信息披露 专题报告 日常沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 坚持党建引领 依法合规经营 落实“五篇大文章” 落实国家战略及各项部署
 股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> 持续稳健经营 提高盈利能力 提升股东回报 提升公司价值 金融风险管理 优化公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> 股东会 信息披露 业绩路演 投资者调研与交流 日常沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 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 开展全面风险管理
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 保护消费者权益 提升客户体验 产品与服务创新 网络、信息安全与隐私保护 拓宽服务渠道 	<ul style="list-style-type: none"> 营销活动 客服热线 客户满意度调查 客户投诉处理 微信、网银等数字化平台 	<ul style="list-style-type: none"> 加强消费者权益保护 提升客户服务水平 强化信息安全与隐私保护 普及金融知识
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 保障员工权益 人力资本发展 提高薪酬福利待遇 加强员工关爱 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 员工日常培训 工会 座谈会 意见反馈 慰问走访 	<ul style="list-style-type: none"> 保障员工权益 完善薪酬激励与福利体系 员工培训与发展 听取员工建议 组织建设员工之家 帮扶困难员工 丰富业余活动
 供应商与合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 供应链管理 商业道德 互惠合作 合作共赢 	<ul style="list-style-type: none"> 业务交流 行业研讨 合作项目 合同协议 	<ul style="list-style-type: none"> 践行负责任采购 加强外部交流 加强同业合作 加强业务合作
 社区	<ul style="list-style-type: none"> 支持民生发展 助力乡村振兴 关心弱势群体 组织公益活动 	<ul style="list-style-type: none"> 公益慈善活动 实地调研走访 社区沟通交流活动 媒体沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 发展社区金融 支持乡村振兴 投身社会公益 开展员工志愿服务
 环境	<ul style="list-style-type: none"> 应对气候变化 发展绿色金融 践行绿色运营 	<ul style="list-style-type: none"> 节能减排政策 环境绩效采集与披露 绿色公益活动 	<ul style="list-style-type: none"> 气候风险管理 开展绿色金融 发展蓝色金融 推广绿色运营

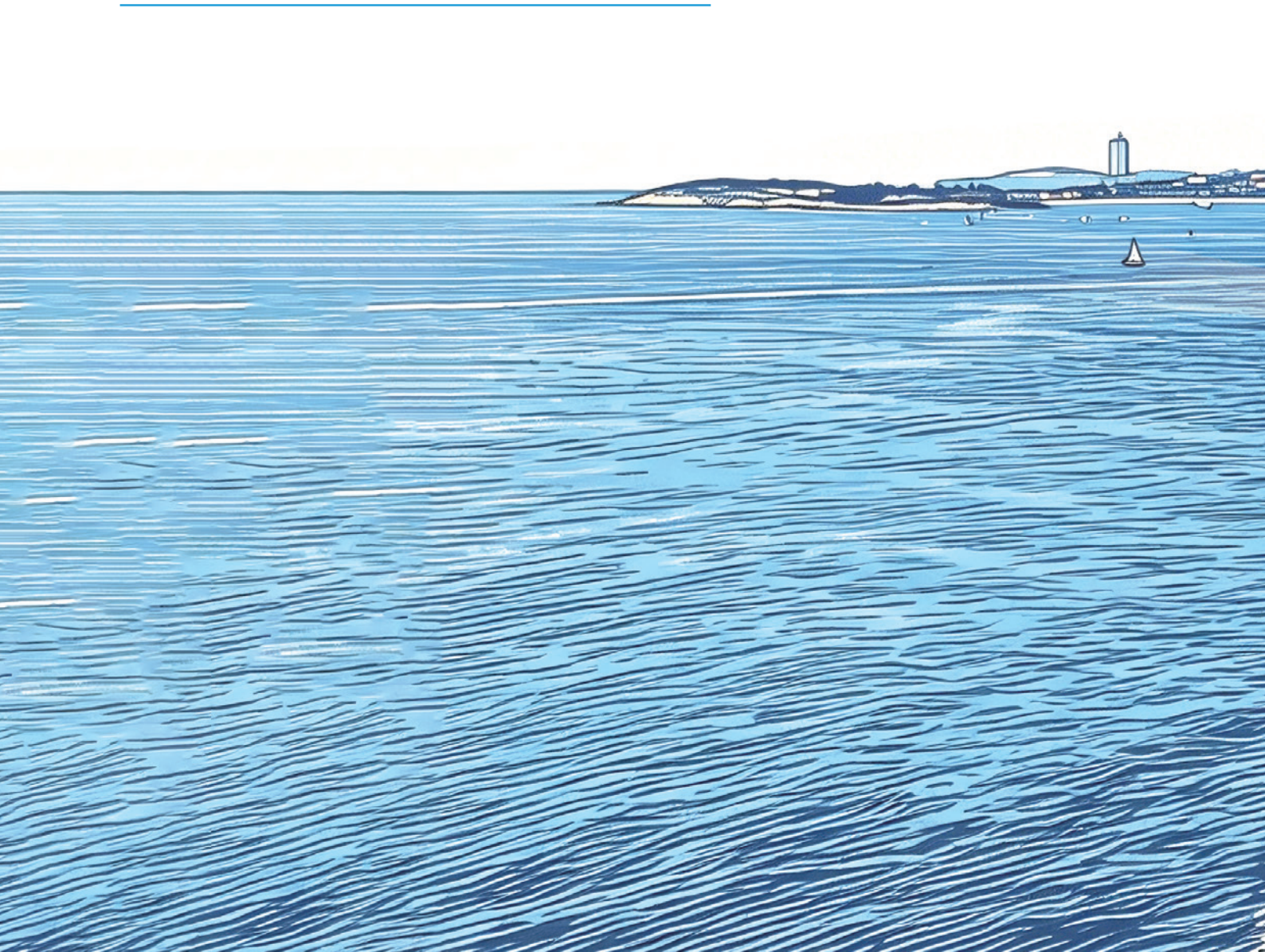
关键目标与进展

聚焦领域	行动目标	实践进展
 <p>强化公司治理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 优化公司治理架构，为全面提升公司治理运作效能。 完善ESG治理架构，将ESG理念融入经营决策全流程，提升治理透明度与合规性。 持续加强合规风险管控，保障经营稳健可持续。 	<ul style="list-style-type: none"> 2025年，本行董事会共召开会议17次，董事会各专门委员会共召开会议55次，董事及委员出席率达100%。 2025年，本行将董事会战略委员会更名为战略和可持续发展委员会，并新增其关于可持续发展与ESG方面的职责，未来以此为基础加强ESG治理工作。 董事会审议/听取/审阅2024年度社会责任报告及绿色金融、消费者权益保护、数据治理、内控合规、反洗钱、关联交易等方面的多项议案。 2025年，共开展合规管理培训593次，员工参与人数96,378人次，员工培训合规管理培训覆盖率达100%。
 <p>构建低碳银行</p>	<ul style="list-style-type: none"> 推进网点绿色化改造，降低办公能耗与碳排放，践行低碳运营。 	<ul style="list-style-type: none"> 持续扩大碳排放统计范围，首次将分支行纳入碳排放统计核算范围。
 <p>践行责任金融</p>	<ul style="list-style-type: none"> 深耕普惠金融，加大对小微、涉农、科创领域支持，提升金融可得性。 履行社会责任，助力乡村振兴，开展公益慈善活动，回馈社会。 健全消费者权益保护机制，强化金融宣教，保障客户合法权益。 	<ul style="list-style-type: none"> 截至2025年末，本行普惠贷款余额532.20亿元，较年初增长81.31亿元。 截至2025年末，本行涉农贷款余额481.84亿元，较年初增长116.11亿元。 本行全渠道投诉同比下降5.43%；全年受理客户投诉均按流程高效处置，投诉办结率100%。
 <p>优化绿色运营</p>	<ul style="list-style-type: none"> 推广数字化服务，减少纸质单据使用，提升运营效率与绿色水平。 	<ul style="list-style-type: none"> 2025年，本行自助设备共发生交易595.01万笔，交易金额206.95亿元。 个人手机银行月活跃用户数达146.68万户，同比增长2.52%。
 <p>赋能客户ESG转型</p>	<ul style="list-style-type: none"> 创新绿色金融产品，构建覆盖多场景的绿色服务体系，助力“双碳”目标。 完善环境风险评估机制，严控高碳项目融资，引导资金流向绿色领域。 	<ul style="list-style-type: none"> 2025年，本行绿色信贷余额588.13亿元，增速57.47%；碳减排支持工具共落地23笔，总金额0.83亿元，碳减排支持工具带动年度碳减排量21,654吨二氧化碳。 截至2025年末，本行蓝色金融贷款余额227.54亿元，较年初新增59.72亿元，增幅达35.59%。



守正创新 行稳致远

青岛银行始终将提高公司治理水平作为立行之基与发展之源，严格遵循监管导向与法律规范，持续构建良好的公司治理机制，切实提升公司治理运作质效；坚持和加强党的全面领导，推动党建与业务紧密融合；不断完善与发展战略相匹配的全面风险管理体系，打造多层次、相互衔接、有效制衡的全面风险管理运行机制；坚守依法合规经营底线，为实现高质量、可持续发展构建治理基石保障。



回应联合国可持续发展目标(SDGs)



坚持党建引领

青岛银行始终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和二十届历次全会精神，深化党的领导与公司治理有机融合，统筹推进党的建设和经营管理各项工作，坚定走好中国特色金融发展之路。



强化政治引领

2025年，本行修订包括《公司章程》等在内的各项公司治理制度，进一步完善公司章程中关于“党的领导、党的建设”等内容，优化公司治理架构，依法依规撤销监事会，做好相关职能整合工作。健全“三重一大”决策制度，制定《青岛银行“三重一大”事项决策制度实施办法》，修订《青岛银行党委议事规则》《中国共产党青岛银行委员会研究决定事项清单》《前置研究讨论事项清单》《前置研究讨论事项负面清单》，进一步清晰界定党委会、董事会、经营层决策权限，确保重大决策符合党和国家方针政策、企业发展战略和干部员工利益。

深化党的创新理论武装

本行持续用党的创新理论武装头脑，引导全行党员干部把习近平新时代中国特色社会主义思想转化为坚定理想、锤炼党性和指导实践、推动工作的强大力量。2025年，本行党委开展第一议题学习36次，理论学习中心组学习14期。全年共举办基层党支部书记轮训班、中高层管理人员研修班、经理级管理人员培训班等7期，培训党员干部400余人次。

持续推进全面从严治党

2025年，本行持之以恒推进全面从严治党，组织召开2025年全面从严治党暨党风廉政建设和反腐败工作会议，谋划制定36项年度工作要点和3张责任清单。扎实推进深入贯彻中央八项规定精神学习教育，组织开展“清风走基层”宣讲督导活动，覆盖36家直属经营机构、4,800人次。开展“清风提效”作风建设专项整治，针对性制定加强作风建设的若干措施，持续巩固作风建设成效，进一步营造风清气正干事创业氛围。

加强基层党组织建设

2025，本行组织开展强基赋能行动，印发《关于实施强基赋能行动推动基层党组织建设全面提质增效的实施意见》，从基层党建、组织结构、人员配置、绩效考核、队伍建设、培训体系等多个维度加强基层党组织建设，推动基层组织全面进步、全面过硬。修订完善《青岛银行基层党建工作考核办法》，强化考核引导，不断增强基层党组织的凝聚力和战斗力。

案例 青岛银行深入贯彻中央八项规定精神学习教育

2025年，本行深入贯彻中央八项规定精神学习教育，以学习教育为契机，持之以恒抓好党的作风建设，以优良作风凝心聚力、干事创业。



本行举办深入贯彻中央八项规定精神学习教育读书班，深入学习贯彻习近平总书记关于加强党的作风建设的重要论述和中央八项规定及其实施细则精神。



本行召开深入贯彻中央八项规定精神学习教育警示教育会，围绕典型案例对照检视、剖析反思，以案促学、以案促改，推动深入贯彻中央八项规定精神学习教育走深走实。



本行党委及管理層前往青岛市警示教育基地参观，做到常敲思想警钟、常紧纪律之弦、常存敬畏之心。

完善公司治理

青岛银行持续健全公司治理架构，完善公司治理制度矩阵，强化信息披露与投资者权益保护机制，提升规范化运作水平，积极推动治理效能转化为高质量发展优势，以高质量公司治理推进高质量可持续发展。

健全治理机制

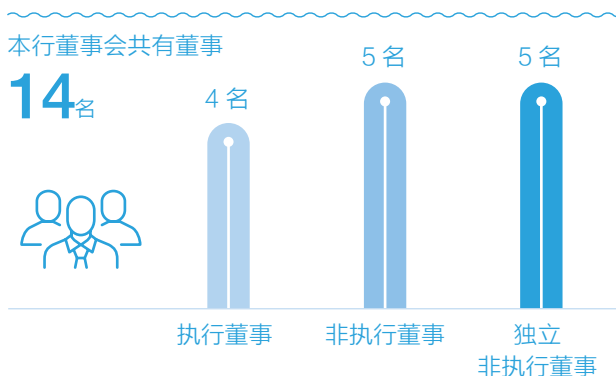
青岛银行不断优化公司治理架构，为全面提升公司治理运作效能，严格遵循监管导向与法律规范，科学调整治理架构，平稳完成了原监事会职能转由董事会审计委员会承接。同时，更新完善《公司章程》《股东会议事规则》《董事会议事规则》等十余项核心公司治理制度，构建系统完备的公司治理制度矩阵，确保治理层、管理层各司其职、各负其责、协调运转，切实提升公司治理的规范性、有效性、科学性。

截至2025年末，本行董事会由14位成员组成，共包括4位执行董事、5位非执行董事和5位独立非执行董事。

董事会履职情况

2025年，本行共召开董事会17次，审议通过议案133项，包括《2024年度社会责任报告》等，审阅或听取报告47项，包括《2024年度绿色信贷发展情况报告》《2024年度数据治理工作报告》《2024年度金融消费者权益保护工作报告》等，检视了一系列ESG重要议题，切实履行绿色金融、消费者权益保护、数据治理、内控合规、反洗钱、关联交易等ESG相关责任。2025年，本行第三年荣膺中国上市公司协会评选的“2025年度上市公司董事会最佳实践案例”。

本行董事会下设7个专门委员会，分别为战略和可持续发展委员会、薪酬委员会、提名委员会、关联交易控制委员会、审计委员会、风险管理和消费者权益保护委员会、网络安全和信息科技委员会。报告期内，本行董事会专门委员会依法合规独立行使职权，全年共召开会议55次，审议议案150项，审阅或听取各类报告48项，履行了董事会专门委员会的专业议事职能，为董事会科学决策提供有力支持，提高了董事会的决策效率与水平。各专门委员会在其职权范围内就相关事项提出了重要的意见和建议。



各董事会专门委员会于本年度内的责任、成员名单、出席率及活动等详情信息可见于《青岛银行股份有限公司2025年年度报告》。

董事会多元化

本行持续提升董事会多元化水平，在《公司章程》中明确了“在切实可行的情况下采取措施促进董事会成员多元化”。结合本行治理决策所需，从性别、年龄、文化、地区、专业经验等多个方面推动董事会成员的多元化。

董事会提名委员会负责研究审查有关董事的提名标准（包括但不限于候选人的资历、经验、专长和知识），深入梳理多元化考虑因素和相关法律法规和本行上市地监管规则对董事会组成的要求，并结合本行战略规划、经营发展、股权结构等，定期对董事会的架构、人数及组成进行审查。

本行已制定了实现董事会成员多元化的可计量目标并持续跟踪达标进度，包括：委任至少一名女性董事、至少三名独立非执行董事（包括至少一名具备适当会计或相关财务管理专长的独立非执行董事）等。截至2025年末，本行董事会中共有两名女性董事，占比达14.3%。

董事会能力建设

本行结合自身业务发展需求及董事专业职能，充分聚焦重点领域，精选培训主题，为董事、高级管理人员履职提供专业培训，帮助董事加深对本行文化及经营管理的了解，丰富专业知识及技能，以进一步提升决策质效。2025年，本行组织董事参与内外部培训4次，主题包括《独立董事能力建设培训(第四期)》、境内外ESG相关规定及董事在其中应发挥的作用等。

保障投资者权益

本行坚持以投资者为本，始终高度重视和切实保障股东决策权、参与权、知情权、收益权等各项权益，在全力推动稳健、可持续经营基础上，不断健全投资者保护和教育机制，持续提升信息披露质量及投资者阅读体验，努力为股东创造合理投资回报，与股东共享发展成果。

信息披露

本行严格按照境内及香港地区法律法规履行信息披露义务，恪守“真实、准确、完整、及时、公平”的披露原则，持续健全信息披露工作机制，充分保障投资者特别是中小投资者依法享有知情权及其他合法权益。围绕资本市场关注重点，本行不断提升信息披露的透明度与针对性，及时、客观、全面地披露重大经营动态与关键决策事项，为投资者作出价值判断和投资决策提供清晰可靠的信息支撑。同时，本行严格规范内幕信息管理和知情人登记，有效防范信息泄露和内幕交易，切实维护资本市场公平秩序。2025年，本行在深交所和香港联交所发布各类公告共计215项，其中在深交所发布133项，在香港联交所发布82项，本行已连续5年在深交所信息披露工作评价中获得最高评级A级。

本行在深交所和香港联交所发布各类公告共计

215项

在深交所发布

133项

在香港联交所发布

82项



投资者沟通与交流

本行积极落实各项投资者关系管理监管要求，以多渠道、多平台、多方式积极与资本市场互动交流，主动通过官网、新媒体平台、热线电话等多种平台，结合投资者说明会、投资者开放日、分析师会议、专题调研等多种方式，全面提升投资者的沟通体验。

2025年，本行开展各类投资者交流活动90余场，触及分析师、机构投资者近500人次，2025年内荣获中国上市公司协会“投资者关系管理最佳实践”“业绩说明会最佳实践”等荣誉奖项。

“走出去”

赴香港、北京、上海等地开展反向路演，精准对接并拜访知名机构投资者，深化价值共识。

“请进来”

主动邀约行业内优秀的分析师莅临本行，开展沉浸式现场调研，邀请外部专业力量洞察本行发展内核。

全面风险管理

本行持续强化全面风险统筹管理，不断健全与发展战略相匹配的全面风险管理体系，切实完善制度流程、健全治理架构、厚植风险文化、创新风控手段、延伸管理触角，努力构建“全面、协同、高效、智能”的全面风险管理体系，以专业、有效的风险管理助力价值创造、赋能业务发展。

风险管理架构

本行持续完善风险管理组织架构，建立由董事会负最终责任，审计委员会有效监督，高级管理层直接领导，以总行全面风险管理委员会为依托、风险管理部牵头全面风险管理、各风险管理部门负责单类风险管控，各业务条线管理部门、各分支机构、附属机构密切配合、分工协同，内审部门独立审计，覆盖所有风险、机构、客户、业务及流程的全面风险管理组织架构，形成多层次、相互衔接、有效制衡的全面风险管理运行机制。



董事会

本行董事会对风险管理承担最终责任，通过董事会风险管理和消费者权益保护委员会、审计委员会和关联交易控制委员会等机构监督本行的风险管理职能。

按照董事会确定的风险管理战略，及时了解风险水平及其管理状况，使本行具有足够的资源制定和执行风险管理政策与制度，并监测、识别和控制各项业务所承担的风险。



高级管理层



总行及各
业务条线

总行高级管理层下设全面风险管理委员会，在其职责范围内行使风险管理与内部控制职能。总行风险管理部牵头全面风险管理、各风险管理部门负责单类风险管控。各业务条线管理部门、各分支机构、附属机构密切配合、分工协同，内审部门独立审计，覆盖所有风险、机构、客户、业务及流程的全面风险管理组织架构，形成多层次、相互衔接、有效制衡的全面风险管理运行机制。

各分行成立分行风险管理委员会，负责对分行风险状况进行定期评估，确定完善分行风险管理和内部控制的措施和办法等，并由总行相关风险管理部门给予指导。各分支机构就重大风险事件向总行相关风险管理部门报告，并根据总行部门提出的方案或改进意见进行风险处置。



各分行

风险管理体系

本行对标《银行业金融机构全面风险管理指引》及风险管理专项要求，制定《青岛银行全面风险管理办法》，明确了本行围绕战略发展目标，在健全的公司治理架构下，董事会、高级管理层和全体员工参与并履行相应风险管理职责，采取定性和定量相结合的方法，识别、计量、评估、监测、报告、控制或缓释所承担的各类风险。

本行逐年制定年度风险偏好陈述书，明确本行风险策略及风险偏好，为自身的风险策略提供指导，并确保符合市场变化和监管要求。2025年度本行整体风险偏好为稳健，设置资本类、收益类及风险类指标用于监控整体风险偏好执行情况。同时，本行充分统筹全面风险监测，增强风险管理前瞻预警效能，建立并持续践行全面风险关键风险指标(KRI)月度监测机制，切实做实各类风险的集中监测与交叉预警。

关键风险指标监测

基于年度风险偏好优化KRI监测体系，增加指标数量并提高量化指标占比，按月剖析指标异动原因并及时预警纠偏，评估当期风险水平、研判下阶段风险走势并制定专项管控措施，增强风险前瞻预警能力。

全面风险统一报告

践行全面风险统一报告机制，加强风险信息共享及风险研判，通过风险预警信息共享，及时总结管控经验并明确下阶段管控重点，在评估单类风险态势的基础上提升整体风险研判能力。

集团级风险预警

创新信贷经营管理的作业模式，将风险管控和流程场景相结合，2025年成功升级了集团级、全流程、智能化的风险预警平台，通过对客户信用风险、财务风险、履约风险等各方面的监测和分析，提高风险管理的数据全面化、风控智能化、管理集约化水平。

数智化风控体系

全力打造数智化风控体系，规划建设并迭代升级以智慧信贷系统为核心的系统群，构筑青银特色数智化风控体系。通过引入大数据、自动化处理和人工智能(AI)大模型技术，2025年在风险管理驾驶舱、智慧贷后、内部评级等场景落地多项成果，打造智能化的授信后风险提示机制，为风险研判提供强有力的技术支撑与决策参考，实现了实质性风险的“早识别、前瞻管”。

夯实合规文化建设

本行深入贯彻落实习近平总书记关于积极培育和弘扬中国特色金融文化的重要讲话精神，以发展战略为导向，全力塑造“合规为本、稳健主动、全面协同、共创价值”的合规文化。建立培训、传达和监督机制，通过宣导培训、案例警示、征文投稿等活动将合规文化渗透至各机构、各岗位、各业务、全流程，让合规文化内化为员工的思维习惯与行为准则，实现风险管理赋能业务发展、服务价值创造。2025年，本行共开展合规管理培训593次，员工参与人数96,378人次。

诚信合规经营

青岛银行严格落实各项监管政策和要求，坚守依法合规经营底线，持续加强合规风险管控，健全商业道德制度体系建设，落实落细各项管理举措，不断增强内控合规案防意识，树立健康良好的企业风气，确保全行诚信、合规、安全稳定发展。

合规管理

本行着力完善与本机构金融业务和人员规模相匹配的合规管理体系，从组织架构、人员管理、培训教育、监督检查等多方面发力，重点加强对重点领域、关键人员和重要业务的管理，充分运用数字化、智能化等手段，持续构建科学有效的内控体系。



加强异地分行管理

制定《青岛银行异地分行内控合规管理办法》，对内控合规岗位人员在内控合规、操作风险管理、案件防控、法律事务、授权管理等方面明确职责和工作要求，确保内控管理“横向到边、纵向到底”。

组织关键管理人员参加金融机构高管合规培训班，从习近平总书记关于金融工作的重要论述解读、金融系统重大腐败案件警示、《金融机构合规管理办法》、行政处罚制度及典型案例等方面开展系统培训，强化合规意识与责任担当，促进机构发展与合规经营的动态平衡；持续打造合规文化线上宣传平台，定期发布各类合规指南、风险提示、培训教育指导，提升全员主动合规意识。



内控合规文化建设



开展内控合规检查

从检查前统筹与准备、检查实施、检查后管理多方面提出管理要求，促进全行上下从“被动执行”合规要求转化为“主动追求”合规价值。

反洗钱管理

2025年，本行坚持基于风险工作理念，稳步推进洗钱和恐怖融资风险管理工作，保障风险防控工作有序有效开展。

强化内控体系建设

持续完善反洗钱内控制度，加大产品业务制度与操作流程反洗钱专项审查力度，提前介入业务产品系统需求设计与开发，切实将反洗钱工作细节贯穿于产品业务全生命周期。

持续提升系统监测

加大智能技术应用，优化AI智能监测模型筛查策略，提高可疑预警风险程度提示性，提升可疑交易预警精确性与报告线索价值性。

线上线下一协同

向董事、员工以及公众定期发布洗钱热点案例风险提示，组织开展公众反洗钱知识线上答题，坚持线下知识讲座与警示教育，持续提升公众金融素养，营造良好洗钱风险防控生态。

反商业贿赂及反贪污

本行建立健全覆盖员工行为管理、案件防控、监督检查、违规行为处理等全方位的反商业贿赂与反贪污制度体系。报告期内，本行印发《青岛银行员工违规行为处理办法（2025年版）》不断完善制度规范，强化员工职业操守和廉洁从业管理。深化运用“清风码”线上监督举报平台，分批次嵌入招投标、授信、信息技术外包等重点业务场景，拓宽监督渠道，主动接受来自客户及合作方群体的监督。编制发布《廉洁风险防控手册（2025版）》，将廉洁风险防控体系建设有效融入业务管理全流程。扎实推进清廉建设，创新实施“五项廉动”特色做法，持续打造“清风青银”廉洁文化品牌，“清风青银”廉洁文化荣获第五届山东省企业文化优秀成果一等奖。报告期内，本行未涉及因商业贿赂或贪污行为导致的诉讼或重大行政处罚事件。

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，切实提升本行品牌和发明创造等各项知识产权的保护力度，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2025年末，本行在中国境内享有共计229项注册商标专用权，保护范围涵盖金融服务等多个领域。在不断完善现有商标体系基础上，注册“金崂”等商标，不断提升企业经营软实力。2025年度，本行修订《青岛银行知识产权管理办法》，明确相关部门职责，优化知识产权申请流程，加强本行自主知识产权保护，有效防范侵权纠纷，提升知识产权管理水平。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。

反不正当竞争

2025年，本行多措并举推进落实防范不正当竞争工作，在全行开展业务合规性和规范性自查，全面排查营销宣传行为、产品设计和管理制度等相关要求的落实情况；通过线上线下培训学习，宣导防范不正当竞争和定价管理的相关工作要求，提高全员合规意识、加深一线业务人员对自律合规经营和公平竞争意识的理解和认同；明确考核引导，严格执行存贷款分级授权管理体系等，进一步增强全行合规经营和公平竞争意识，合理维护良好市场秩序，促进高质量可持续发展。

平等对待中小企业

本行按照规定在国家企业信用信息公示系统向社会公示逾期尚未支付中小企业款项信息，报告期内未产生中小企业款项逾期未支付。

供应链管理

本行持续强化采购管理，完善供应商管理体系，建立了以《青岛银行集中采购管理办法》《青岛银行集中采购操作规程》《青岛银行集中采购项目招标代理机构考核管理办法》《集中采购限额标准以下项目采购管理指导意见》等文件为支撑的采购制度体系，管理供应链的环境及社会风险，实现采购工作有章可循，规范管理。

供应商遴选与招标流程

本行坚持公开、公正、透明的采购管理机制，遵循依法、合规、竞争、择优的采购原则，审慎选择单一来源方式，优先采用公开招标方式实施采购。针对限额以上项目，本行公开征集供应商，并适当弱化供应商库概念，在有效控制供应商风险的同时，充分引入市场竞争机制，促进供应商公平、有序、规范的参与采购活动。

在采购过程中，本行在招标文件中明确供应商资格要求，关注其专业资质、信用状况、有无重大违法记录、行贿犯罪记录情况、商业信誉和财务会计制度情况，税收和社会保障资金的缴纳情况、供应商之间的关联关系情况等维度，以识别和积极防范、监控供应商的环境及社会风险和供应商采购风险。对于不能满足本行采购需求的供应商应及时报采购委批准后终止合作。

采购风险管控

本行构建内外部双重监督体系，通过公开化征集供应商、依托外部专业评委等举措多维度加强采购风控管理，切实推进采购工作公开、公平、公正。截至2025年末，本行公开化招标项目203个，公开化程度达到100%。



本行公开化招标项目 **203** 个

公开化程度达到 **100%**

内部监督



代理机构评委抽签过程由行内审计人员监督；开标、评标全过程由行内审计人员监督；档案资料由行内采购岗位人员进行核实督导；纪检部门人员列席采购委员会会议。

全面落实采购项目信息公开、交易公开的要求，严格落实公示制度。公示内容按要求发布采购公告、信息变更公告、结果公告等。项目公示内容中列示本行纪检部门电话，并在招标文件中嵌入“清风码”，接受供应商的举报和监督。

本行持续拓展采购公示渠道，采购结果将在中国招标投标公共服务平台、本行官网、青岛阳光采购平台同步公示，进一步增强了信息公开的透明度。



外部监督

2025年度供应商相关指标情况

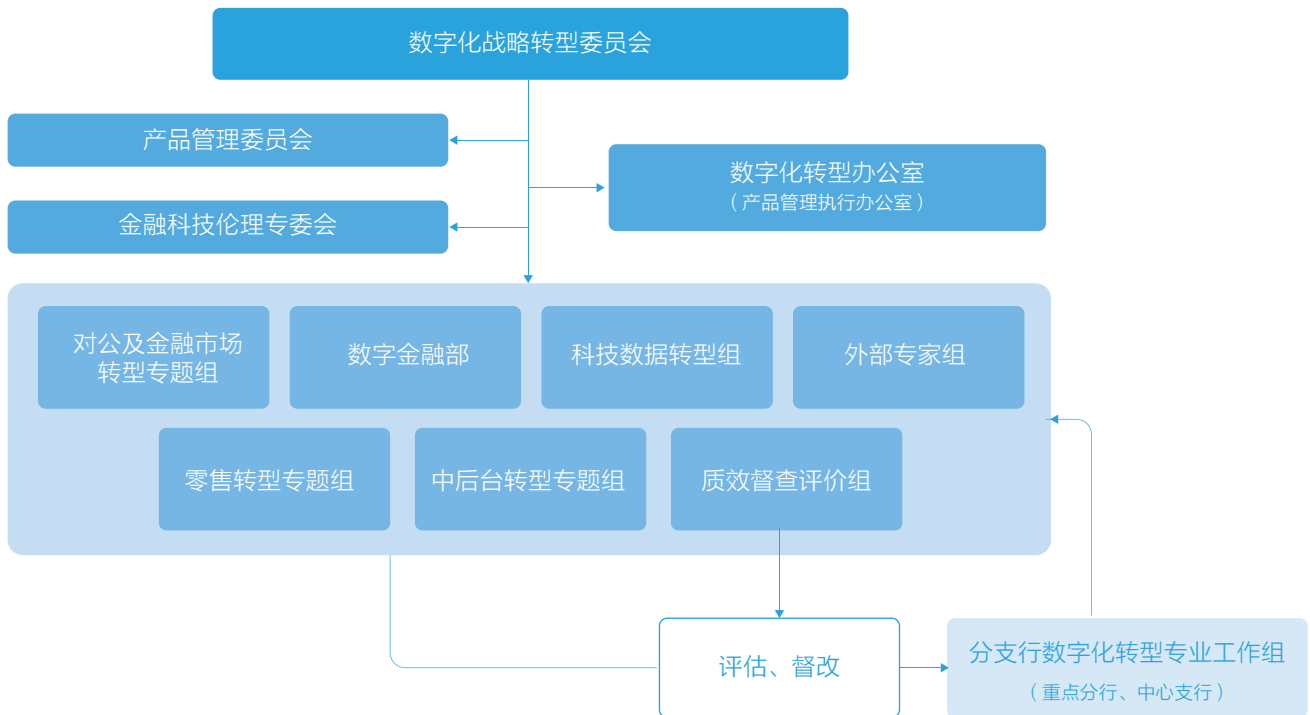
指标	单位	2025年
集中采购的供应商总数	家	948
——长江三角洲地区供应商数量	家	113
——珠江三角洲地区供应商数量	家	50
——环渤海地区供应商数量	家	756
——中部地区供应商数量	家	8
——东北地区供应商数量	家	2
——西部地区供应商数量	家	15
——其他地区供应商数量	家	4

数智转型创新

青岛银行紧跟数字化变革浪潮，立足区域市场特点和自身资源禀赋，坚定实施科技驱动发展的宏伟蓝图，全力推进数字化转型进程。2025年，本行以“四大数智能力”为核心抓手，紧密围绕“专业化、数智化、体系化、差异化、特色化”的五化目标，持续完善数字化转型治理体系，全力推进数字化转型重点项目落地，引领全行更智能、更普惠的现代金融服务方向稳步迈进。

数字化转型治理体系

本行于2023年发布《青岛银行数字化战略转型委员会管理办法》，成立数字化战略转型委员会，由董事长担任主任、行长担任副主任。自《办法》发布以来，本行持续对治理机制进行迭代升级，后续通过下设产品管理委员会、金融科技伦理专委会两个专委会，并更新七个专题组，最终形成自上而下、各部门高度协同的治理架构。



本行持续深化数字化转型治理体系建设，报告期内发布了《青岛银行数字化转型项目群及敏捷组织管理办法》和《青岛银行数字化转型敏捷组织质效考核管理办法（试行）》，从组织架构、运行机制、考核激励等方面系统构建数字化转型敏捷组织管理体系，通过敏捷组织的高效协同和完善的考核激励机制，推动全行从战略规划到业务落地的快速响应，有效推动数字化转型重点项目落地实施。

本行建立有三层级协同管理机制，战略决策层面，数字化战略转型委员会负责定期审议转型重点工作进展，决策重大事项。统筹推进层面，数字化转型办公室组织项目群进展汇报。敏捷实施层面，敏捷组织负责项目整体规划设计、具体建设运营和定期复盘，定期向委员会汇报建设进展及运营成效，落实委员会部署决策。

推进全面数字化经营

2025年，本行成功投产新一代分布式核心业务系统、智慧信贷两大重点工程，完成数智营销、收单系统等重点项目建设上线，全面推进AI创新研究和应用落地，从营销、风控、运营、办公等多维度赋能业务高质量发展。



深化科技创新与应用

本行紧密围绕“专业化、数智化、体系化、差异化、特色化”的五化目标，全力推进数字化转型重点项目落地，从升级核心系统与数智底座、提升自主可控与研发质效、强化运维保障能力三大维度发力，全面夯实科技硬实力，为业务高质量发展注入数智新动能。

升级核心系统

- 完成新一代分布式核心业务系统建设项目一期投产，实现多业务全面迁移与底层架构升级；同步启动二期建设，完成需求分析、架构设计等关键任务。
- 自主研发全栈AI平台，建成全行统一大模型技术平台，形成“算力 - 模型 - 平台 - 场景”全链路能力。重点落地32个场景，上线星辰助手、信贷报告助手、法律文书比对助手、代码助手等24个AI应用，覆盖办公、营销、运营、风控及科技等多个领域，有效推动效率提升与业务赋能。
- 构建技术能力底座，落地智能光学字元辨识(OCR)平台，完成4大机器人应用建设，部署32个小模型引擎，全面覆盖多模态识别场景。

确保自主可控

- 聚焦重点领域，落地15个关键项目，启动移动端应用瘦身等工作，推动创新成果转化，提升自主可控能力。
- 加强工具平台建设，自主搭建日志管理等技术平台；制定并落地多项技术规范，封装统一组件，自研单元测试覆盖率工具，基于埋点数据开展用户行为漏损分析。
- 推动供应链票据、智慧财资等多平台标准化对接，通过迭代对接指引、创新对接模式、优化参数配置等方式，大幅压缩对接与开发周期，完成多家企业及银行的对接落地。

强化安全保障

- 深化主动运维，2025年完成超700项主动性维护任务；常态化开展风险专项排查，及时处置关键风险点，实现风险问题闭环管理。
- 加强系统可用性管理，完成新一代分布式核心系统专项演练及各类应急演练81次，实现重要系统预案覆盖度100%、重要系统同城灾备覆盖率100%、重要系统异地灾备覆盖率100%；完善监控预警体系，新增多项监控功能，覆盖重要系统进程。
- 筑牢网络安全屏障，2025年完成多项重要时期信息安全保障任务，未发生重大信息科技风险事件。
- 完善纵深防御体系，开展实战化攻防演练，实施钓鱼邮件、人脸识别专项监测，建立大模型安全评估体系与数据安全防护机制。

加强科技队伍建设

本行持续加强科技人才培养，切实提升信息科技专业化水平。建立“星辰小组”，“明德码坊工作组”专项团队，通过AI创新应用、代码助手专题任务攻关模式以干代训，通过实战培养专业科技人才，实现技术探索与人才培养双向赋能。同时，与科技企业共建联合实验室，创新建立“场景共建、风险共担、成果共享”的产学研协同机制，合作探索AI创新应用，培养专业领域人才。

本行定期发布《数字化转型每周/月动态》，作为全行数字化转型文化宣导的重要载体。通过案例分享、进展通报、经验交流、优秀实践推广等方式，持续传递数字化转型理念，展示转型成果，营造全行上下关注转型、参与转型、推动转型的浓厚氛围，让数字化思维真正融入日常工作，深入人心。截至2025年末，已累计发布109期。

针对网络安全领域，本行建立了覆盖项目管理、AI创新、运行风险防范、变更质量、代码助手、管理提升多领域的专项评优方案，并组织评选与激励，发布评优结果并进行激励发放，2025年内在“泰山杯”山东省网络安全大赛中荣获个人第一名和团队第一名。



《数字化转型动态》截至2025年末，已累计发布

109期

2025年内在“泰山杯”山东省网络安全大赛中荣获
个人第一名和团队第一名



2025年3月24日，青岛银行首届精英数字人才特训营启幕。本次培训由总行部门、分支行、子公司共22个机构的50名人员参加，培训以“与青共赢，数创未来”为主题，紧密围绕数据分析、场景应用等核心模块展开，通过“学用结合”的实践模式，为青岛银行培养“业技数融合”的专业数字人才。

重视金融科技伦理

本行重视并加强金融科技伦理治理，于数字化战略转型委员会下设金融科技伦理专委会，由首席信息官任主任，专委会负责开展监督评价、伦理咨询、风险评估、投诉举报调查和培训工作，确保本行的大数据、人工智能等技术应用符合伦理规范，切实规避数据安全、隐私泄露、算法偏见等潜在风险，保障金融科技创新与金融安全的动态平衡。



深耕区域 服务实体

青岛银行始终坚守金融工作的政治性与人民性，锚定服务实体经济根本宗旨，主动对接国家战略。以科技金融专业体系赋能创新驱动，以普惠金融精准滴灌助力民营经济，以跨境金融特色服务支撑开放发展，以养老金融双轮模式护航民生福祉，以乡村振兴专属方案推动城乡融合，全方位提升金融供给质效，为高质量发展与共同富裕贡献金融力量，以实际行动彰显社会责任与担当。



回应联合国可持续发展目标(SDGs)



持续深耕科技金融

科技金融是推动实体经济高质量发展的核心引擎。青岛银行积极探寻金融与科技深度融合，以投早、投小、投长期、投硬科技为导向，为科技创新提供全生命周期、全链条的金融服务，着力构建科技金融新生态，切实做好“科技金融”大文章，助力辖区科技型企业发展壮大。



优化科技金融服务平台

本行制定了《青岛银行科技金融工作实施意见》《青岛银行科技金融发展方案》等专项文件，通过顶层设计、统筹规划、一体推进，持续构建科技金融服务特色化平台、专业化体系，加大科技型企业信贷投放力度。截至2025年末，本行科技贷款余额314.58亿元，较年初增长56.2亿元¹，增速21.75%。

本行科技贷款余额

314.58亿元

较年初增长

56.2亿元

贷款增速

21.75%



“平台特色化”

打造科技金融服务“全生命周期、全方位产品”，“金融+非金”的综合化中小企业服务平台范式。



“体系专业化”

构建科技金融“专营化机构”“专属化产品”“专项化政策”“专业化审批”“专门化渠道”的“五专”体系，建设“青银科创—陪伴成长”科技金融服务品牌。

1

根据国家金融监督管理总局规定，2025年科技贷款统计口径发生变化，此次按新口径进行统计披露。

完善科技金融服务机制

本行不断探索和尝试新的业务模式，完善科技金融服务机制，提升金融服务质效，坚定支持科技型小微企业创新成长、做大做强。

构建专营化机构	本行于2014年在青岛高新区成立山东省首家科技金融特色支行“科技支行”，并在青岛市、烟台市、济宁市、德州市等均创设科技金融特色支行。2024年，本行青岛科技支行、青岛市南第三支行被评为“青岛市科技金融特色支行”，科技金融特色机构的服务能力和管理水平不断提升。
制定专项化政策	本行在“年度分支行评价办法”设置“科技金融”考核指标，重点关注科技金融贷款等业务发展情况，对科技金融特色机构实行差异化考核激励。同时，制定“科技贷款EVA补贴政策”“科技金融授信业务尽职免责办法”等文件，加大对科技金融的倾斜支持力度。
实施专业化审批	设立科技金融审批岗，对科创信贷业务进行差异化管理，通过专业培训及行业研究等，提升专职审查审批人员对科技金融主要赛道的前瞻性和专业性的判断能力。同时，本行印发《关于发布科技型企业差异化审查审批要点的通知》等文件，明确科技企业信贷业务在尽职调查理念、方式、要点等方面的专业化要求。
搭建专门化渠道	与多方合作机构构建科技金融良好生态，积极对接科技、工信、民营、发改等政府部门，建立常态化的科技金融协调机制。同时与部分创投、担保机构建立战略合作关系，组织多场科技金融特色活动，拓宽科技金融服务专门化渠道。2025年9月，本行成功发行首期共计10亿元的科技创新金融债券，募集资金专项用于支持科技企业的创新发展。
推出专属化产品	<p>针对初创期、成长期、成熟期不同阶段的科技企业，推出“启航易贷”“科创易贷”“领航易贷”等差异化的科技企业专属产品，构建起科技企业“全生命周期、全方位产品”“综合化金融服务”，即“两全一综”的产品体系。截至2025年末，本行科技金融专项贷款产品余额超过40亿元，有效缓解科创企业融资之“渴”。</p> <p>本行推出“人才贷”“科融信贷”“科创快贷”“科技成果转化贷”等系列产品，将科技金融支持政策惠及范围扩大至全山东省，有效解决科技企业的融资难题。</p> <p>积极运用外部数据及大数据技术对科技型企业全景画像，与相关外部机构等开展业务合作，持续引入并丰富外部核心要素数据，适当提高科技属性、研发能力等指标权重，优化科技金融评分卡模型，构建企业科技创新能力评价体系。</p>



案例 陪伴多家科创公司成长，做科创企业成长路上的“伙伴银行”

青岛某医学细胞生物有限公司是一家从事高科技细胞生物医药公司，致力于开发具有全球创新性和领先性的细胞药物。该企业为专精特新中小企业，是青岛市抗肿瘤免疫细胞药物研发重点实验室。由于生物医药领域的创新具有高门槛、高投入、高风险的特点，该企业正处于研发阶段，尚未实现产品规模化销售和盈利。在了解到该企业面临的融资难题后，本行在充分了解行业背景、产品优势和前景、人才结构后，为其批复500万授信额度，这是该企业首次获得贷款支持，为后期顺利推进临床试验提供了关键支撑。截至2025年末，本行已为其提供的授信额度提升至1,000万元，该企业真实感受到本行的科技金融服务质效，助力其完成关键临床二期试验，预计2027年提交药物上市申请。

传递普惠金融温度

民营和小微企业作为重要的经济主体，在繁荣经济、增加就业、推动创业创新、方便群众生活等方面都发挥着重要作用。青岛银行坚持以金融活水精准灌溉实体企业，全力做好小微企业综合金融服务，与小微企业携手并肩、合作共赢。

完善普惠业务体系

青岛银行围绕普惠业务核心领域，科学规划普惠金融业务的发展路径，建立普惠金融专营机制，持续加强普惠金融发展与人才内生培养之间的有机结合，促进普惠金融综合服务支持能力的持续提升。

打造普惠专营部门	在全行一级机构设置普惠专营部门，提高普惠业务的标准化水平和专业度。
普惠金融团队建设	根据普惠金融服务对象金融需求的差异化，进行岗位与职责细分，持续优化队伍结构，实现更精准的服务能力匹配；持续增补人员，开展常态化招聘、内部转化和储备，2025年内普惠金融团队人员同比增长23%。
提升专业能力	采取分层分群、以需定训、训战结合的培养策略，内容涵盖应知应会、产品知识、沟通谈判、调查技巧、风控能力、行业视野等，持续且注重实效地强化核心专业能力。2025年，本行共开展普惠金融团队专题集训4期，线上培训超50期，覆盖全员。

优化普惠业务策略

2025年，本行编制发布了《青岛银行普惠金融业务高质量发展白皮书》，围绕“真做普惠和做真普惠”理念，着力打造青岛银行特色普惠品牌。截至2025年末，本行普惠贷款余额532.20亿元，较年初增长81.31亿元，占比14.38%，较年初提升0.31个百分点。

深入推进集群业务	优化产业集群业务工作机制，与山东省工信厅和各地市工信局合作，深入拓展重点产业集群业务，明确产业集群工作机制，规范产业集群工作标准和服务流程。围绕山东省“6997”（6大传统产业、9大优势产业、9大新兴产业、7大未来产业）现代化工业体系，深耕省级特色产业集群，推进普惠业务做广、做深、做优。
提升业务审批效率	秉持“响应迅速、沟通流畅、流程高效、控制有力”的工作原则，优化审批流程，确保业务高效运转。积极探索数字赋能，升级优化“青银普惠e融”数字化业务，通过流程优化和增加线上续贷功能，提升服务紧密度并拓展线上续贷功能，进一步提升客户使用体验，降低小微企业融资成本。
完善综合化经营模式	打造“金融+非金”综合服务模式，推动客户向高价值群体跃升，构建稳固、多元、共赢的普惠客群生态。



丰富普惠金融产品

本行围绕“全生命周期、全产品体系、综合化服务”的“两全一综”普惠专业化经营理念，针对小微企业“短、小、频、急”的融资需求特点，持续打磨优化普惠产品体系，专项开展“铸剑行动”，集中研发普惠拳头产品。2025年，本行启动“铸剑行动3.0”，优化创新十余款普惠产品，包括：推出期限长、额度高、审批快的“房抵快贷”产品；推出针对存量优质结算客户的“优享快贷”信用贷款产品；推出针对核心企业供应链上下游小微企业的“发票快贷”信用贷款产品。

在服务个体工商户、小微企业主、农村产业链客群、创业客群等特色群体方面，本行多措并举，服务模式和融资产品不断丰富完善。

- 与山东省担保集团、青岛融资担保集团建立合作开展针对小微企业的“国家担保基金”贷款业务，不断做大业务规模。

- 与山东省委金融委员会办公室、青岛市委金融委员会办公室合作，运用政府人才贷风险补偿政策开展人才贷业务，支持高层次人才创新创业。

- 与青岛市人力资源和社会保障局合作，运用政府创业担保贷款风险分担政策，开展小微企业创业担保贷款业务。

降低普惠贷款利率

本行严格贯彻落实普惠金融信贷优惠政策、小微企业减费让利政策等，制定“优化人民币贷款利率分级授权审批”机制，持续降低小微企业的贷款利率及综合融资成本。截至2025年末，普惠金融贷款加权平均利率为3.47%，较年初下降26个基点，持续提升普惠金融服务实体经济质效。同时组织实施“普惠小微EVA补贴”政策，对于符合条件的普惠小微贷款逐笔补贴25个基点，持续优化资源配置，加大政策倾斜力度。

服务外贸企业出海

本行秉持“坚定不移服务开放大局、支持区域经济、服务实体经济”的发展方向，密切关注外贸企业的发展动向，积极加大对外贸领域的支持力度，通过提升金融服务水平、创新金融产品等，助力外贸企业“出海远航”。



青银理财王君钊摄

全力服务外贸企业

针对近年来外贸企业面临因国别政策影响、经营风险增加等问题，本行积极响应金融支持外贸企业政策，深入外贸企业进行交流，针对不同客户所受到的不同程度影响，制定适用的信贷业务产品，在原有授信产品基础上为客户增加快速审批通道，丰富外汇衍生品的出账业务品种，主动降低贷款利率，满足企业日常经营需要。在满足企业实际回款周期的基础上，本行适当延长企业融资期限，确保外贸企业流动性资金的充足，为外贸企业扬帆“出海”提供助力。

案例 青岛银行综合服务赋能辣椒制品出口企业成长

青岛某有限公司主要从事辣椒制品及保鲜蔬菜的生产与出口，产品销往西班牙、土耳其、阿根廷等多个国家和地区。随着出口业务增长，企业在采购旺季面临流动资金压力，同时存在跨境结算效率提升与汇率风险管理需求。本行结合企业实际经营特点，通过出口快贷标准化产品实现快速审批。企业首笔通过该产品获得600万元流动资金贷款，有效支持原材料采购。结合企业收汇币种与周期，配套提供远期结汇及掉期等衍生品业务，并支持以授信敞口替代保证金，进一步降低企业资金占用与操作成本，帮助其有效管理汇率风险。通过“青银汇通”线上跨境结算服务，支持企业实现跨境收付汇全流程线上化处理，同时通过7×24小时资金自动入账功能，显著提升企业资金周转与运营效率。



拓展跨境金融服务

本行以国际业务高质量发展为目标，打造了“青银”跨境金融产品矩阵，通过“青银汇通”“青银贸贷”“青银汇盈”“青银出海通”等子品牌，构建覆盖跨境结算、融资、离岸金融等领域的综合服务体系，为外贸企业扬帆“出海”提供助力。同时，积极推进直参CIPS系统（人民币跨境支付系统）建设，提升人民币国际化服务水平。

2025年，本行国际业务规模突破220亿美元，同比增长26.03%，服务企业超5,000家；跨境人民币结算量突破660亿元，同比增长60.46%。以专业、稳健的金融服务，为外贸企业开拓国际市场提供有力支撑。

2025年，本行国际业务规模突破

220亿美元



案例 青岛银行举行CIPS直参启动会并发布外贸金融白皮书

2025年11月，本行举办“汇通全球聚势共赢——赋能外贸发展暨直参CIPS系统启动会”。作为山东省首家法人银行，本行获批直参CIPS资格并上线运行，改变了原有城商行跨境人民币清算模式，实现跨境人民币清算“点对点”秒级直达。伴随CIPS直参启动，青岛银行同步发布《青岛银行外贸金融白皮书》，围绕高水平对外开放系统提出十七条重点举措，涵盖机制建设、区域深耕、融资支持、便利化服务及新业态培育等多个维度。活动中，本行重点推介了支持外贸稳增长的系列金融产品，并分别与中国出口信用保险公司山东分公司、青岛融资担保集团有限公司签署助力外贸企业高质量发展联合行动宣言。同时，与多家战略客户代表签署跨境人民币业务合作协议，开启资源共享、优势互补、合作共赢的新局面。



优化养老金融服务

作为金融“五篇大文章”之一，养老金融在应对老龄化过程中，在资金端、服务端、产业端均发挥着重要“枢纽”作用。青岛银行深刻把握国家应对人口老龄化的战略导向，积极践行“五篇大文章”，全面布局养老金融，积极开展业务创新，力争通过提供综合服务方案将“养老金融”落地落细，助力养老产业的转型升级，以金融助力“老有所养”。

延伸养老服务触角

本行不断丰富养老金融产品与服务矩阵，积极引导金融活水精准灌溉养老产业，为构建多层次、多元化的养老服务体系贡献金融力量。

打造“幸福颐年”养老专区，以适老化设计为基础，采用清晰简洁的大字版界面，提升老年客户的操作体验。专区中嵌入“商业养老金”与“颐享财富”两大养老储备产品模块，以及围绕“四笔钱”理念设立的颐享服务财富规划模块。

线上养老服务

线下养老服务

推出“幸福养老小课堂”，面向全行开展季度大类资产配置策略、重点保险产品解析等主题内容，并推出养老场域演练话术包，持续提升一线服务老年客户的能力。同时，加强对老年客户的特别风险提示，强化二次确认环节，加强老年客户权益保护。

丰富养老金融产品

本行持续跟踪分析养老金融市场变化，主动挖掘发展机遇，聚焦养老服务金融，以零售客群养老需求场景开发为着力点，持续丰富养老服务金融产品体系。

存款产品

上架“幸福陪伴”整存整取主题产品，覆盖一年期、三年期和五年期的期限结构，合计发行21期，销售金额超16.9亿元，为老龄客户提供灵活、多样的选择。

理财产品

主动对接多家具备养老理财发行资格的理财子公司，调研准入具有养老客群需求场景服务能力的产品，例如存款增强策略理财产品，响应老龄客户财富保值增值需求。

保险产品

上线首期期限保本型（收益浮动）商业养老金产品，风险等级为中低风险(R2)，全年持续稳定运行。

基金产品

2025年7月开发上线养老主题公募基金投顾组合策略，进一步提升零售客群养老场景的整体产品需求响应能力。

案例 深耕社区，“福满华龄”项目助力养老金融

近年来，青岛银行持续打造“福满华龄”党建特色服务品牌，以“乐享青福，关爱常伴”为核心理念，构建起兼具温度与精度的养老金融服务体系。

在青岛银行市北第二支行，根据老龄客户资金存量但抗风险弱，偏好低风险产品和面对面沟通等需求洞察，该支行打造了“六个一”服务，通过提供“一份专属体验区、一份专属产品组合、一个专窗、一个专茶、一个专报、一个专椅”为老龄客户提供更加贴心热忱的服务。同时，该支行将每月9日设为老年人专属体验日，为老龄客户提供量血压、中医坐诊等健康服务，并开设敬老专窗、敬老专椅，配备老花镜、菊花茶、黑茶等物品，为老龄客户送去更多暖心关怀。该支行还通过“金融+公益”模式构建多元场景，定期开展金融产品解读、防诈骗知识分享、金融政策宣讲，举办广场舞、太极拳等多样化活动，让金融服务融入生活场景。

支持养老产业发展

本行聚焦养老产业金融需求，打造了“青银医养”综合金融服务品牌，涵盖“养老企易贷”、“诊易融”、“院易融”等系列产品综合解决方案，为养老产业链上不同经营主体的新建扩张、设施购置、日常运营等全周期需求提供定制化、多元化的金融支持，为填补市场在养老产业固定资产投资与长期流动资金支持方面的空白。

创新“养老企易贷”

创新推出专属对公信贷产品——“养老企易贷”，精准覆盖居家养老、社区养老、机构养老三种主流模式，为各类养老服务主体提供支持，既可满足日常经营周转的流动资金需求，也支持养老场所的新建、升级改造、设施购置等固定资产贷款需求。2025年，该产品荣获中共山东省委金融委员会办公室等单位主办的“好品金融”称号。

深耕“卫健+养老”服务

依托在医疗卫生领域的服务经验，将服务延伸至养老产业，系统性挖掘客户需求、强化品牌建设、推动产品创新。

案例 深度支持某医养康复企业发展

青岛某医养康复集团是全国率先为失能失智老人提供“医、养、康、护”全方位服务的大型医疗康养机构。近年来，该集团在快速发展过程中，面临医疗板块设备升级与养老板块规模扩张带来的流动资金短缺问题。在了解到企业的实际需求后，本行基于该企业旗下医疗机构稳定的医保收入，为其配置了“诊易融”产品，提供了超2,000万元的信用额度，有效支持了其医疗板块的稳健运营。同时，在推出“养老企易贷”产品后，第一时间与企业对接，根据该企业旗下养老服务公司的经营特点和资金需求，量身定制了专属授信方案，再次提供超过2,000万元的信用额度，实现通过“诊易融”与“养老企易贷”的组合拳，从“医疗”与“养老”两个维度同时助力该企业，助力企业持续拓展医疗护理与养老服务的深度融合模式。



案例 成功承销全国首批养老产业债券

2025年10月，由青岛银行牵头主承销的山东颐养健康产业发展集团有限公司2025年度第二期中期票据在银行间市场成功发行，金额2亿元，期限3年，发行利率1.96%。该笔债券是全国首单省属企业公募养老产业债券暨山东省首单养老产业债券，为银行间市场支持养老产业融资提供了创新样本和示范引领。

本期债券的发行人山东颐养健康产业发展集团有限公司是山东省健康养老产业的龙头企业，养老债券募集资金的50%精准用于偿还养老产业有息债务，具体用于子公司山东颐养健康集团（潍坊）康养发展有限公司康养项目建设及补充集团相关养老产业营运资金，对促进区域“银发经济”发展具有重要示范意义。

支持乡村产业振兴

青岛银行积极响应国家战略，践行金融为民初心，将乡村振兴作为全行战略规划的重点领域，精准聚焦乡村振兴服务需求，持续创新金融产品与服务模式，以实际行动诠释“乡村振兴、金融先行”的深刻内涵，支持乡村县域经济社会的协同发展。截至2025年末，本行涉农贷款余额481.84亿元，较年初增长116.11亿元。

截至 2025 年末，本行涉农贷款余额

481.84亿元

较年初增长

116.11亿元



青岛李沧支行牛贝贝摄

优化乡村振兴工作体系

本行深入贯彻党中央关于推进乡村全面振兴的战略部署，在总行设立了乡村振兴部，并成立乡村振兴专项工作领导小组，负责全行金融服务乡村振兴工作相关事项的协调和推动工作。2025年，本行进一步成立农业金融专项工作小组，在充分进行市场调研的基础上，根据不同涉农经营主体的融资需求特点，全力优化、打造涉农产品体系，满足“三农”客户的多样化需求。

本行积极响应金融支持乡村振兴政策要求，持续加大涉农信贷投放力度，单列涉农贷款和普惠型涉农贷款信贷计划，建立乡村振兴考核激励机制。同时，进一步优化乡村振兴综合考评，充分发挥绩效考核的指挥棒作用，引导分支行积极推动金融服务乡村振兴工作。

打造“一县一品”特色模式

本行积极研究县域当地主导产业及金融需求，根据不同地域的经济发展特点和产业优势，聚焦县域资源优势和经济特色，制定差异化的金融服务方案，在山东全省县域支行培育熟悉当地产业的“一县一品”专业团队，全力打造“一县一品”模式，助力打造具有地方特色的县域品牌产品，助推乡村特色产业高质量发展。截至2025年末，本行“一县一品”专项活动足迹遍布山东省30多个县（市、区）；本行围绕农业、食品、渔船等涉农经营主体共打造了场景化小微企业“一县一品”45个，在济宁邹城食用菌、威海荣成养殖等多个行业为200多个客户提供授信支持。

在济宁

聚焦当地县域金融发展，将邹城市食用菌产业集群纳入“一县一品”特色产业。针对该产业同业认可度高、竞争压力大等特点，以当地产业龙头企业为突破口，制定特色授信方案，成功投放资金5,000万元，新增合作社、家庭农场等涉农客户70余户。

在威海

荣成是全国重要的海水养殖产业基地，形成了鱼虾贝藻参多品种养殖，水面、海底、滩涂、工厂化立体利用的多形式养殖格局。针对荣成海水养殖品种繁多、经营主体规模和主体性质差异大等特点，本行充分调研当地市场，对目标养殖客户进行了分级分类，明确进入门槛，为符合条件的客户发放信用贷款资金近2亿元。

构建涉农产业金融生态圈

本行在加大自身涉农金融服务力度的同时，积极拓展合作“朋友圈”。构建“政府引导、市场运作、多方协同”的运作机制，与山东省农业发展信贷担保有限公司（简称“山东农担”）和青岛市农业融资担保有限公司（简称“青岛农担”）积极开展合作，在山东全省开展“种植贷”“养殖贷”“惠农快贷”等银担合作业务，充分发挥担保增信、分险、赋能的重要作用，持续向小微和“三农”领域注入金融活水。2025年，本行与山东农担和青岛农担合作额度超7亿元。

拓展县域农村服务渠道

本行深耕县域农村经济，持续优化服务网点在重点县域、中心乡镇的功能定位，增强服务下沉能力。2025年，本行积极支持乡村振兴示范区的金融服务工作，由服务专员将便捷、高效的金融服务送到民众的家门口。

同时，本行积极贯彻农业农村部的部署安排，开展农业“信贷直通车”业务，2025年内选取多家支行作为信贷直通车特色支行，农户、农业企业等通过扫描“信贷直通车”二维码即可传达自身贷款需求，由服务专员第一时间开展业务沟通，快速高效为客户解决问题，实现农村金融资源“点对点”直达、“面对面”对接。



绿金青银 共护蔚蓝

青岛银行长期秉持可持续发展理念，积极践行绿色发展道路，将生态文明建设融入本行经营管理全过程，积极支持绿水青山保护行动，助力经济社会绿色低碳转型。围绕环境友好与资源高效利用，本行不断加大对绿色金融和环保领域的支持力度，以金融力量守护碧水蓝天与蔚蓝未来，实现经济效益、社会效益与生态效益的协同共进。



回应联合国可持续发展目标(SDGs)



积极应对气候变化

青岛银行积极响应国家碳达峰、碳中和战略目标，高度重视气候变化带来的风险挑战与发展机遇，主动将气候风险纳入全面风险管理体系，切实完善气候风险相关治理结构与管理流程。同时，在日常办公和运营流程中深化节能减排工作，提升自身应对气候变化的能力，为经济社会的绿色发展贡献力量。

气候相关治理结构

本行将气候风险管理纳入公司治理与全面风险管理框架，由董事会战略与可持续发展委员会负责定期评估ESG发展战略执行情况，监督气候相关风险和机遇。同时，明确了ESG和气候风险牵头管理部门，协调全行开展ESG与气候风险和机遇的识别、评估和管理，并推动气候风险相关实践落地。

2025年，本行主动开展气候风险（物理风险）压力测试，通过合理设置压力情景及承压指标，构建压力传导模型，根据压力测试结果充分评估气候相关风险对本行稳健经营的潜在负面影响，前瞻性研判本行气候相关风险承受能力并妥善制定应对措施。该测试的主体充分覆盖青岛银行股份有限公司及下辖分支机构，内容围绕各主体面对的主要气候风险进行识别、评估及结果分析总结。本行结合相关分析和评估编制了《气候风险评估与压力测试报告》，并将气候风险关键内容纳入《青岛银行股份有限公司2025年半年度全面风险管理报告》，于2025年8月提请本行董事会进行了审议，促进董事会参与本行的气候治理工作。

气候相关风险和机遇

本行参考国际国内常规实践，将气候风险分为物理风险和转型风险两大类，深入识别各类别下的具体风险因素，并评估气候相关风险对自身业务模式和价值链的影响。

针对物理风险，本行年内对气候因素引发沿海区域抵押物减值的风险做压力测试，量化评估极端气候灾害情景下，沿海区域房地产押品价值减损对本行利润水平、资本充足性的冲击。针对转型风险，本行对高碳行业大额授信做气候转型风险压力测试，计算不同碳价情景下高碳行业授信客户违约概率及预期损失，全面量化转型风险对资本充足水平及经营稳健性的影响。

在开展气候相关风险压力测试、强化风险防控的同时，本行也从中挖掘发展机遇。通过系统性开展环境气候相关风险压力测试，本行持续打磨气候风险识别、计量、评估与应对能力，全面提升气候风险管理专业化水平与整体业务韧性，不仅能有效筑牢经营发展的风险防线，保障业务连续性、避免经营业绩受气候风险冲击而出现大幅波动，更能以此为基础精准把握绿色金融发展趋势，优化信贷结构与业务布局，将气候风险管理能力转化为可持续发展的核心竞争力，为本行在绿色低碳转型的市场环境中抢抓发展先机、实现高质量发展筑牢根基。



风险类型	风险评估行业选择	风险评估方法	对本行的财务影响
物理风险 (热浪灾害风险、寒潮灾害风险、台风灾害风险)	重点评估贷款金额较大或集中度较高的气候敏感型行业(农业、渔业),同时针对“沿海区域房地产抵押授信业务”开展专项压力测试,覆盖青岛、威海、烟台、日照、东营、滨州、潍坊等城市区县的抵押资产,全面量化物理风险对资本充足性及业务稳健性的影响。	本行以南信大气候预测系统(NUIST-CFSL0)为核心,逐月滚动预测未来二十四个月极端天气(热浪、寒潮、降水、极端风速);结合资产地理位置,评估气候敏感型资产的物理风险暴露水平,联动专项压力测试模型量化冲击。	抵押物价值减损对本行资本充足率的冲击及对本行利润水平的影响。
转型风险 (政策法规调整、技术替代冲击、市场偏好迁移、声誉风险传导)	本行基于气候风险敞口重要性与管理优先级原则,选取贷款规模显著或行业集中度偏高的民航、钢铁、造纸、石化、化工、建材、电力领域作为气候风险评估重点。这些被评估行业作为典型的高碳排行业,其生产活动涉及大量化石能源消耗及温室气体排放,在全球低碳转型背景下面临严峻的政策约束与技术升级压力。	本行采用“企业—行业—银行”自下而上的气候风险压力测试路径设计,从本行具体资产与业务单元出发,逐层评估气候风险对单体资产或业务单元的直接影响,通过风险敞口聚合与财务指标联动,最终汇总至银行整体层面,形成系统性风险量化评估框架。	碳价格风险冲击、整合贷款预期价值变动率波动等对本行税前利润的影响。

本行测试结果显示,针对物理风险,在轻度、中度和重度压力情景下,本行核心一级资本充足率、一级资本充足率和资本充足率均高于2025年度风险偏好资本类指标预警值及阈值,且本行资本充足率指标持续满足监管要求,具备较为充足的气候风险抵御能力。而在转型情景下,本行基于“有序转型”情景下的碳价预测,重点模拟了样本企业客户在碳价冲击下未来可能的财务指标变化,通过量化评估企业违约概率、行业贷款预期损失、银行贷款预期损失率,进而评估相关情景下本行稳健运营的可持续性。综合评估结果显示,样本企业转型风险对本行影响总体有限。

气候风险管理流程

本行围绕气候风险压力测试结果,采取完善应急处置预案、加强风险转移工具运用等应对措施,前瞻性防控气候相关风险,持续助力本行业务高质量可持续发展。结合气候风险相关分析,本行将气候风险因素嵌入各业务风险管理流程中,包括尽职调查、授信审批及后续管理等,切实提升本行气候风险的管理水平,积极应对气候相关风险和机遇。

本行制定了覆盖环境、社会 and 治理等领域的综合性环境与社会管理体系(ESMS),率先在符合蓝色金融条件的项目贷款中应用。针对此类项目贷款,本行在尽职调查环节中使用《初步气候风险筛查检查表》对项目目标的气候风险调查评估,详细分析项目的气候风险管理能力,用作客户分类初步认定及后续授信审查、贷款发放审查进行参考。

环境绩效表现情况

为积极应对气候风险,本行持续推进温室气体排放管理工作,逐步完善温室气体排放核算边界和数据统计机制。报告期内,本行参考主流温室气体核算方法与相关标准,开展温室气体排放量的核算,并在本年度首次对环境绩效指标的统计纳入各级分支行和附属公司。报告期内,本行致力于推进节能降耗管理,提升能源利用效率,降低运营能耗水平。加强水资源精细化管理,推进节水措施实施,提升水资源利用效率。

能源消耗与排放物数据

类别	单位	2025年*****
办公用电量	万千瓦时	2,754.27
办公用水量*	吨	176,033.31
用水强度	吨/每名员工	31.60
办公用纸量	百万张	17.73
办公用油量	升	286,078.61
天然气使用量	立方米	316,707.23
温室气体排放总量**	吨二氧化碳当量	22,749.89
——直接温室气体排放(范围一)***	吨二氧化碳当量	1,371.30
——间接温室气体排放(范围二)****	吨二氧化碳当量	20,128.27
——其他间接温室气体排放(范围三)*****	吨二氧化碳当量	1,250.32
温室气体排放强度(范围一和范围二)	吨二氧化碳当量/每名员工	3.86
废气数据		
——氮氧化物(NO _x)排放量	吨	0.1025
——二氧化硫(SO ₂)排放量	吨	0.0042
——颗粒物排放量	吨	0.0257

* 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。

** 温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮。温室气体核算按二氧化碳当量呈列，直接温室气体排放(范围一)计算参考《综合能耗计算通则》(GB T2589-2020)、国家发改委《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南(试行)》、联合国政府间气候变化专门委员会《2006年IPCC国家温室气体清单指南(2019修订版)》及《IPCC第六次评估报告(AR6)》；间接温室气体排放(范围二)计算参考生态环境部和国家统计局《关于发布2023年电力二氧化碳排放因子的公告》(公告2025年第47号)、国家发改委《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南(试行)》及中国城镇供热协会与各地方政府发布的非居民供热价格。

*** 本行直接温室气体排放(范围一)包括消耗天然气、汽油、柴油产生的温室气体排放。

**** 本行间接温室气体排放(范围二)包括消耗电力及市政供暖产生的温室气体排放。

***** 本行其他间接温室气体排放(范围三)统计的类别为“类别6：商务差旅”。因子来源为中国产品全生命周期温室气体排放系数库。

***** 2025年数据口径除总行及各分支行外，还包括并表子公司青银理财及青银金租。

废弃物数据

类别	项目	2025年
2025年报废处置电子设备表**	业务用计算机	170台
	打印机	55台
	自助存取款机	17台
	自助服务终端	13台
	废弃硒鼓墨盒*	464个

* 废弃硒鼓是总行口径，其他是全行口径

** 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。在废旧电子设备处理方面，通过废旧电子设备组件的二次利用、损坏设备的重新组装，以延长相关电子设备的实际使用周期。针对无法满足业务需求的低配置设备，本行通过捐赠方式进行处置。针对没有回收价值的日常废旧电子设备，本行委托专业合作公司进行二次利用和无害化处理，确保设备得到妥善处置，避免对环境造成不良影响。

做深做实绿色金融

青岛银行积极响应《银行业保险业绿色金融高质量发展实施方案》，将绿色作为发展底色，全力构建制度完善、监管有力、标准领先、组织完备、产品丰富、风险控制严格的绿色金融体系，持续擦亮“绿金青银”特色品牌，提升在绿色金融领域的服务水平，推动绿色金融生态体系不断完善。

优化绿色金融治理

本公司董事会及相关专门委员会通过审议或听取有关绿色金融、ESG及气候风险管理等相关规划和报告，掌握有关情况并研判相关绿色金融相关风险和机遇。本行成立了青岛银行绿色金融专项领导小组，以及绿色金融专项推进管理小组，由行长任组长，形成了跨部门的绿色金融工作领导与协调机制，全面推进绿色金融业务发展。

为提升绿色金融理念的执行效率与可追溯性，本行将绿色金融纳入分支机构综合评价办法，从考核层面引导、鼓励分支机构优先发展绿色金融业务。同时，本行持续完善绿色金融定价补贴机制，增加绿色金融专项补贴额度。2025年，本行绿色信贷余额588.13亿元，增速57.47%，增速在国内城市商业银行中位居前列。

本行于2023年发布绿色金融特色品牌“绿金青银”，引导全行规范绿色金融的标准化、规范化服务水平，增强绿色金融品牌影响力。2025年，本行进一步打造“绿金青银”平台，并成功上线山东省城市商业银行内首个专属绿色金融管理系统，全方位业务的系统化运营与专业化管理。



2025年，本行绿色信贷余额

588.13亿元，增速

57.47%，

增速在国内城市商业银行中位居前列



完善环境信贷政策

本行持续强化授信政策引导，制定并印发《青岛银行2025年信贷政策》，将新型基础建设投资、科技创新、先进制造业、蓝色海洋经济、农业乡村振兴、绿色金融、公用事业等作为授信业务主要发展方向，通过整体授信策略、授信方向引导、信贷流程优化，充分发挥信贷资源配置功能，持续加大对绿色低碳领域的信贷支持力度。

优先支持	将新型基础建设投资、科技创新、先进制造业、蓝色海洋经济、农业乡村振兴、绿色金融、公用事业等作为授信业务主要发展方向；将农业、公用事业、卫生健康、医药制造、高端装备、汽车零配件、养老行业以及食品加工行业等列为优先支持类行业。
审慎考虑	对环境表现恶劣、社会风险巨大的企业坚决压缩退出，不支持环境信用等级为红色等环境与社会表现不合规的企业，审慎介入环保信用评级为黄色的企业；不支持国家《产业结构调整指导目录》中的限制类和淘汰类项目，以及列入国家淘汰落后产能范围的项目和企业，不支持发生过特别重大安全生产事故或突发环境事件，无法整改或整改未完成的企业；不支持严重破坏生物多样性或自然生态系统的企业。

2025年，本行还对部分行业授信政策进行了更新和修订，重点优化了光伏发电、清洁供热、污水处理、新能源动力电池等绿色相关行业授信策略，从客户与项目准入标准、ESG风险的识别与防范等方面提供细化指导。

本行对于符合要求的绿色融资配置了专属授信审批资源，建立绿（蓝）色金融柔性审批团队，由各审批室绿（蓝）色金融审查专岗人员组成，对绿（蓝）色金融业务优先受理、优先审批。目前本行绿色金融专员团队共有34人，直接对本行34家分支机构绿色信贷业务认定审批负责。

加强ESG风险管理

本行将ESG风险正式纳入全面风险管理体系，持续夯实ESG风险全流程管控，将ESG风险管控嵌入授信业务全流程，严守环保合规底线，将对客户（项目）的ESG风险评估作为贷前调查、授信审批及贷后管理的必要内容。

贷前调查环节	严格落实本行相关授信政策，客户准入环节实行环保一票否决制，加强实地调查与资料核查交叉验证，全面评估客户ESG风险。依托绿色金融业务管理系统，实现绿色金融业务认定、环境效益测算、碳核算等功能，开展差异化的环境与社会风险尽职调查，提升ESG风险识别的敏锐度及准确性。
授信审批环节	严格审查客户环境和社会风险相关资料的完整性、合规性、有效性，充分评估其潜在ESG风险。建立差异化授信审批机制，对符合要求的绿色融资配置专属授信审批资源进行支持，建立绿（蓝）色金融柔性审批团队，由各审批室绿（蓝）色金融审查专岗人员组成，对绿（蓝）色金融业务优先受理、优先审批。
贷后管理环节	践行常规与动态相结合的ESG风险贷后监测机制。一方面在常规贷后检查中，通过山东省企业环境信用评价平台查询企业最新环境信用等级，对于红色等级企业暂停放款并冻结敞口、制定贷款回收计划；另一方面本行上线集团级风险预警平台，动态获取企业环保处罚、行政处罚等信息并生成预警信号推送至业务系统，敦促客户经理及时排查，前瞻性防范ESG风险。

2025年，本行修订《青岛银行股份有限公司风险偏好陈述书》，增设“绿色融资增速与贷款平均增速之差”“环境与社会高风险企业新增授信审批额度”两项定量指标，从正反两面细化ESG风险管控维度，将ESG风险偏好指标纳入全面风险KRI月度监测报告，提升ESG风险监测的前瞻性及敏锐度。

创新绿色金融产品

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产业的信贷需求特点，提供更多元化、多样性的绿色金融产品，创新绿色金融产品和绿色融资工具。

拓展节能环保领域	<ul style="list-style-type: none"> 探索开展节能环保项目特许经营权、林权、用能权、排污权、碳排放权等收益权和环境权益担保业务，以及绿色设备买方信贷、绿色融资租赁等业务，已实现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、可持续挂钩贷款四类重点创新产品全覆盖。 积极推动碳排放披露支持贷款、“生态权益抵押+项目贷”、节能量、绿色电力证书等抵质押贷款模式创新落地，继续围绕光、电、热、能四大场景体系推动绿色金融业务发展。
探索开展碳金融业务	<ul style="list-style-type: none"> 探索与双碳管理服务平台的业务合作，依托平台碳数据智能化和数字化的管理场景，研发与碳排放交易相关的金融产品和服务，支持探索开展基于碳排放交易现金流衍生的金融业务。 充分结合好碳减排支持工具政策，将政策激励全部给予分支行营收补贴，补贴标准以央行碳减排支持工具或山东省政策工具资金成本与本行资金成本差值为准，深入拓展优质绿色项目。
拓展多种融资工具	<ul style="list-style-type: none"> 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。鼓励与绿色债券、绿色资产支持证券、绿色投资基金等绿色金融工具结合为项目提供混合融资，通过绿色信贷产品创新提高绿色信贷产品收益并降低风险，增强绿色信贷服务实体经济的可持续性。

案例 举办“五篇大文章·绿金青银共赢共创大会”

2025年7月18日，由本行主办的“五篇大文章·绿金青银共赢共创大会”在青岛成功举行。本次大会以“绿融相伴，共赴山海”为主题，重点聚焦清洁供暖产业，邀请了山东省重点热力企业、水务企业及相关行业专家，通过“理念分享+技术展示+实地考察+方案共创”的创新模式，搭建起“技术+金融+场景”的三方撮合平台。会议期间，本行邀请世界银行集团国际金融公司(IFC)分享了全球绿色金融前沿理念，深度剖析污水热能行业的新机遇。本行从金融解决方案出发，介绍了绿色金融、蓝色金融产品服务体系及相关案例，并邀请能源企业代表介绍污水源热泵等绿色环保技术发展、组织参会代表实地考察了青岛市高新区污水能源站示范项目，协同各方共同探讨金融支持绿色环保技术推广的可行方案，共同助力清洁供暖产业突破发展瓶颈，为实现“双碳”目标贡献金融力量。

案例 “绿水清源贷”助力企业改善水环境质量

本行关注绿色低碳产业的发展机遇，创新推出了“绿水清源贷”专项贷款产品，重点为符合条件的污水处理企业或供水污水一体化企业提供信贷支持，精准支持污水处理设施建设、提标改造和企业日常经营周转，有效改善水环境质量，助力实现民生保障与生态保护的双重目标。

2025年3月，某污水处理企业因当地财政资金紧张，应收污水处理费回款延迟，向本行申请流动资金贷款，经评估后了解，该公司拥有某片区污水处理特许经营权，其污水处理常年达标，符合本行《绿水清源贷》办法的要求，很快为其办理了1,000万元流动资金贷款，助力企业有效运转，保障当地民生。

领航蓝色金融发展

作为扎根于黄海之滨、胶州湾畔的城市商业银行，青岛银行依托山东海洋大省的区位优势，将海洋经济作为重点服务领域，围绕海洋经济的可持续发展。本行于2020年11月获得联合国环境规划署(UNEP)批准，成为可持续蓝色经济金融倡议会员，签署并承诺遵守了《可持续蓝色经济金融原则》。近年来，本行与世界银行集团国际金融公司(IFC)等专业机构携手，制定了全国首个蓝色金融行业标准，持续丰富完善蓝色金融服务方案，拓展蓝色金融系列产品，推进本行蓝色金融迈向更深更广的领域，为海洋渔业、海洋装备制造、港口物流等产业提供全方位金融支持。



推进蓝色金融建设

本行持续完善蓝色金融相关信贷政策，已发布了《青岛银行助力青岛海洋经济高质量发展综合金融服务方案》《青岛经略海洋综合金融服务方案》等蓝色金融专项服务方案，从金融产品及服务模式创新、新型融资渠道搭建、服务流程优化、一站式服务支持平台打造等方面构建高标准蓝色金融服务体系，高效服务海洋实体经济，为蓝色经济发展注入金融动能。同时，创新打造“青出于蓝”蓝色金融品牌，持续系统推进蓝色金融品牌化、体系化发展。截至2025年末，本行蓝色金融贷款余额227.54亿元，较年初增长59.72亿元，增幅达35.59%。业务领域目前主要集中在污水处理、绿色港口、航运物流等传统领域。

截至 2025 年末，本行
蓝色金融贷款余额

227.54亿元

较年初增长 59.72 亿元，
增幅达

35.59%



拓展蓝色金融产业	2025年，本行结合“加强海洋开发利用保护”和“加快建设海洋强国”等宏观政策导向，重点聚焦海洋生物多样性保护和海洋一、二、三产业发展，覆盖可持续渔业、海洋友好型化工、港航物流、海工装备、可再生能源及生态修复等多个领域，提供涵盖信贷、结算和财富管理的综合金融服务。
规范蓝色标准认定	本行严格按照《青岛银行蓝色资产分类标准》《海洋及相关产业分类(GB/T 20794-2021)》中对申报业务是否属于蓝色金融进行识别和判断，除在本行信贷管理系统中进行标识外，一并在业务申报结论中対是否属于蓝色金融业务进行明确。对于优质蓝色金融项目、纳入政府重点规划和建设的蓝色金融项目在准入条件、授信额度、融资期限、放款条件、风险缓释措施等方面给予差异化的政策支持。
蓝色金融风险管控	本行制定《青岛银行蓝色项目贷款环境与社会风险管理办法》，根据客户面临的潜在环境和社会风险程度，结合其所属行业或建设项目的特点，将客户(项目)划分为A(高风险)、B(中风险，包括B1类和B2类)、C(低风险)三类，实施差异化风控策略，切实将ESG风险管控嵌入授信业务全流程。同时，严守环保合规底线，将对客户(项目)的ESG风险评估作为贷前调查、授信审批及贷后管理的必要内容。

蓝色金融产品创新

2025年，本行打造多类别蓝色金融产品，包括信贷类的“渔船贷”“海藻贷”，创新融资类的“港云仓”“药保融”，支持出口企业的“出口快贷”，以及便捷结算类的“银汇捷”等，显著提升对涉海企业的服务覆盖与支持能力。同时，截至2025年末，青银理财已累计发行50只蓝色主题理财产品，募集资金约56亿元，重点投向海洋环保及相关产业，全面提升综合服务能力。

案例 青岛银行参加中国国际金融展，擦亮“蓝色金融特色银行”新名片

2025年，本行参加中国国际金融展，以鲜明的“蓝色”主题展位和蓝色金融宣传片，展现本行在可持续蓝色金融领域的创新实践与战略布局，擦亮青岛银行“蓝色金融特色银行”新名片。



案例 青岛银行协助举办“金融赋能，企航未来”海洋金融深度融合交流会

2025年，本行协助青岛市金融监管局、青岛市海洋发展局举办“金融赋能，企航未来”海洋金融深度融合交流会。作为海洋金融服务特色行，本行介绍涉海金融服务体系，进一步加强与涉海企业及相关监管部门的沟通交流。此外，本行协助青岛市委金融办公室、青岛市金融业联合会举办“海洋金融共赢未来”金企学堂暨海洋经济与金融创新融合发展研讨会，分享本行在海洋金融方面的实践、经验与建议，有效凝聚了发展海洋金融的共识，显著提升了本行在海洋金融领域的专业形象。

全力建設綠色銀行

推進綠色運營、促進節能減排是銀行踐行可持續發展理念和體現社會責任的重要表現。2025年，本行深入貫徹落實國家“雙碳”戰略和綠色發展理念，全面推進ESG體系建設，並制定《青島銀行ESG發展工作方案》，圍繞綠色運營目標，統籌規劃、系統推進，持續完善相關管理機制並實施了一系列節能減排舉措，推動綠色發展理念在經營管理各环节落地見效。

綠色運營

本行積極踐行綠色運營理念，通過推進網點轉型升級、優化遠程服務流程等措施，提升能源和資源使用效率，並在節能、減排、節水、減廢等方面明確綠色運營的關鍵指標和目標，加強用能設備的能耗梳理，推進運營過程中的能源節約。



提供遠程服務

推廣手機銀行、網上銀行等線上渠道，覆蓋開戶、轉賬、理財等全業務，減少客戶往返網点的交通能耗與時間成本，同步縮減網點運營的水電紙耗；推行電子賬單、電子合同與電子回單，替代紙質憑證，降低紙張採購、印刷、存儲及銷毀环节的碳排放；推進遠程柜檯項目建設，打造出渠道多元、人機協同、安全可靠的遠程金融服務體系，降低傳統網點服務的资源消耗。



打造綠色網點

積極探索綠色網點建設，對網點用能情況實時監測和分析，可視化展示總能耗、區域能耗、分項能耗等全方位的用能信息和碳排放量，並自動對營業網點內各區域的空調溫度、照明強度、設備開關、燈牌控制等進行動態調節。其中，青島銀行嶗山第二支行獲世界銀行集團國際金融公司(IFC)EDGE綠色建築認證證書。



倡導綠色辦公

本行樹立勤儉辦行經營理念，在日常運營中推行多項節能舉措。包括：節約每一度電，公共走廊、樓梯照明燈安裝自動控制和分路式開關；鼓勵低樓層往返不乘電梯；充分利用電話會議和視頻會議系統，減少會議出差；建設“綠色食堂”，加強節能、節水設施設備應用。



支持綠色出行

本行積極倡導綠色出行。針對公務車輛層面，本行總部實施車輛集中管理、統一調配，對油品、用量、加油站點等內容按車輛情況分別進行限定，按需分配，並對油耗較高車輛進行專項檢查；對於達到使用年限的燃油車輛，在更新過程中逐步開展燃油車到新能源電車的置換，降低公務出行的碳排放與尾氣污染。同時，鼓勵員工日常通勤選擇公交、地鐵等公共交通方式，減少私家車使用頻次，共同構建綠色出行生態。

綠色採購

本行堅持市場化導向，穩步推進公開化採購，持續做好制度建設、流程優化、供應商征集等重點工作，並結合實際修訂《青島銀行集中採購管理辦法》《青島銀行集中採購操作規程》，通過完善制度體系進一步強化採購管理工作合規性。採購中不斷完善採購需求，綜合考慮產品材質、質量標準符合程度等多個環節，拒絕高污染、高能耗的供應商和產品，引導供應商踐行環境保護、節能減排等社會責任，打造綠色供應鏈。

绿色活动

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



威海分行举办环保知识进校园活动



威海分行营业部走进大桥社区开展垃圾分类环保公益活动



东营垦利支行开展植树活动

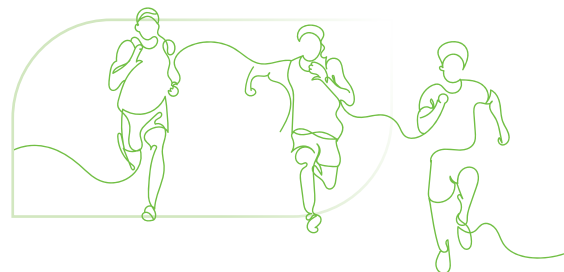


即墨支行组织员工开展植树活动



淄博分行开展废旧自行车置换活动

为倡导绿色健康生活，2025年，本行青岛地区各网点联动所在社区举办社区运动会45场，参与客户近8,000人。





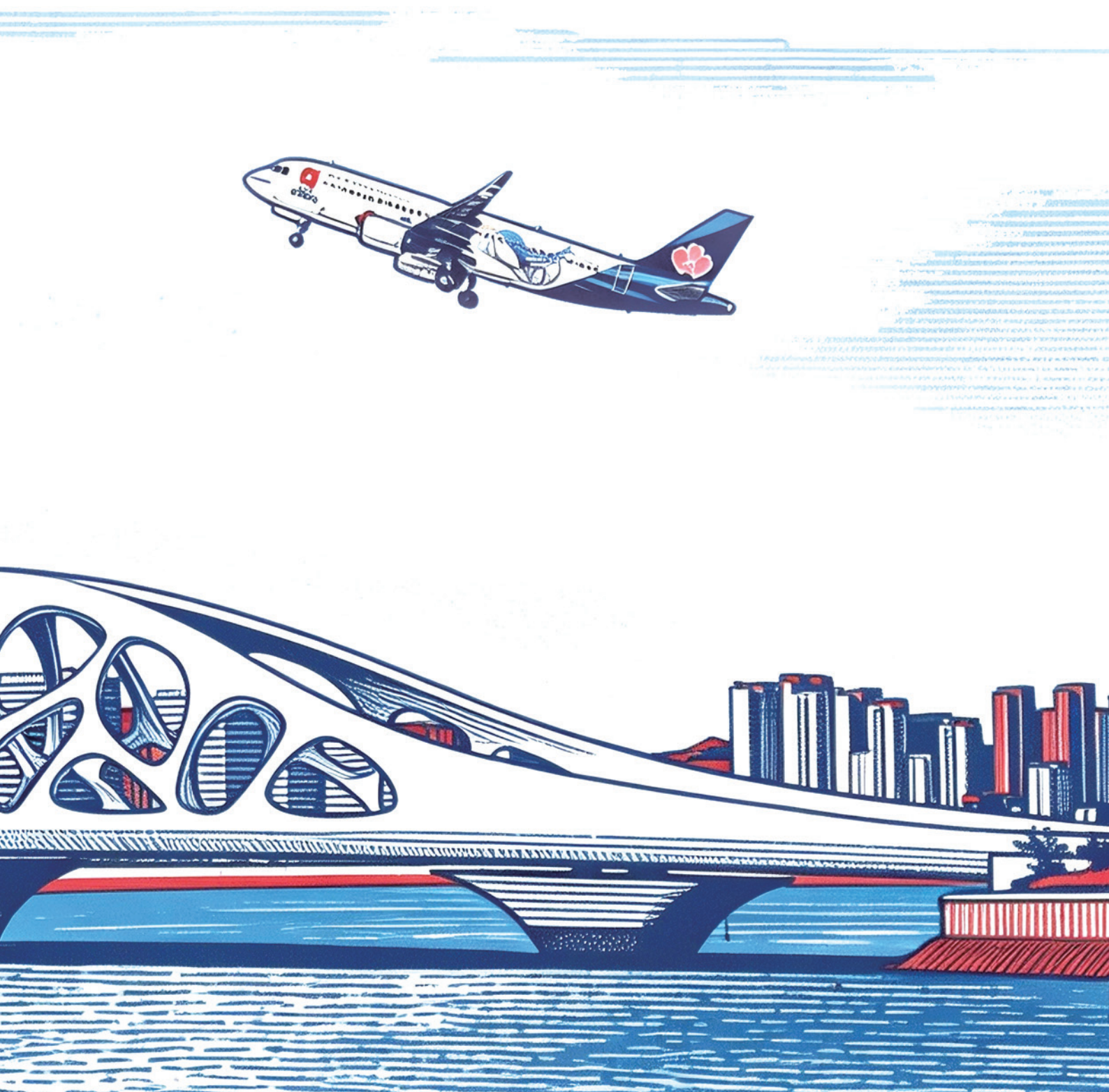
“青馨”服务 传递温度

卓越的服务是金融企业履行社会责任、创造可持续价值的核心载体。青岛银行始终坚守金融工作的政治性、人民性，将“以客户为中心”的理念全面融入战略与实践，致力于通过有温度、高质量、负责任的服务，满足人民群众对美好生活的金融需求，助力经济社会高质量发展。

2025年，本行持续优化物理渠道与深耕社区生态，筑牢普惠金融根基；大力推动数字化转型与场景创新，以科技赋能提升服务的便捷性、包容性与精准性；我们视客户权益保护为生命线，通过完善的管理机制与先进的智能风控，严守信息安全与资金安全底线；同时，积极投身金融知识普及教育，助力构建健康理性的金融消费环境。通过一系列系统性的努力，致力于成为客户身边最值得信赖的伙伴，为社会和谐与人民幸福贡献坚实的金融力量。



回应联合国可持续发展目标(SDGs)



提升金融服务覆盖

青岛银行始终坚守金融为民初心，致力于构建广覆盖、多层次、可持续的金融服务体系。本行以提升金融服务可及性、便利性与包容性为目标，通过优化物理网络布局、创新社区服务模式及完善产品供给，持续将金融资源与专业服务精准触达更广泛的社会群体与区域，为区域经济社会高质量发展提供坚实支撑。



推进金融服务普及

本行以提升金融服务可及性、便利性与包容性为核心，聚焦网点布局优化与服务模式升级，锚定网点从传统“交易处理中心”向“价值创造中心”与“客户体验中心”转型目标，稳步实现山东省地市全域覆盖，持续深耕县域市场赋能乡村振兴，筑牢区域经济高质量发展金融支撑。



优化网点布局，
构建分层协同服务网络

本行制定系统性网点布局战略规划，立足区域发展差异与客群需求特征，构建分层分类、高效协同的服务网络，全面提升服务覆盖深度与市场竞争力。

本行基于全省136个区县综合排名拟定整体布局方案，持续强化重点区域覆盖深度、品牌影响力与综合竞争力。聚焦人口密集、商业活跃的核心社区，通过分析网点服务半径与客户分布，精准识别并填补服务盲区，同步优化存量网点功能效能，结合区域特点完善服务品类，打造集金融交易、产品咨询、便民服务于一体的综合服务平台。



实现全域覆盖，
赋能山东高质量发展

2025年2月18日，青岛银行聊城分行开业。聊城分行的落地补齐了本行在山东省内最后一块“拼图”，实现了山东16地市全域覆盖的战略布局，进一步增强了助力山东经济发展的金融服务能力。

开业现场，青岛银行与聊城市政府、青岛银行聊城分行与聊城市经济技术开发区管委会及四家企业签署战略合作协议，进一步深化政银合作关系和银企合作关系，探索全方位、多层次业务合作，为融入地方发展筑牢合作根基。

聊城分行开业既是本行山东省内布局的收官之作，更是服务区域经济的全新起点。本行将紧扣“五篇大文章”，以创新金融产品与科技赋能为抓手，深度融入聊城产业发展、项目建设、乡村振兴等重点工作，定制多元化金融服务体系，满足各类市场主体定制化需求，为构建和谐聊城、和谐山东贡献金融力量。



精心服务幸福邻里

本行坚守金融本源，以增进民生福祉为目标，紧扣国家普惠金融发展规划部署，持续推动资源、服务、管理全面下沉社区，打造“青岛银行幸福邻里”党建社区金融服务品牌，创新构建“党建+志愿”赋能业务发展的新金融模式，为居民提供精准化、精细化金融服务，以务实举措塑造新金融、新气象的品牌形象，以有温度、有深度的服务守护邻里幸福。

聚焦普惠导向， 锚定社区服务定位

本行以社区这一社会治理基础单元为着力点，主动探索新时代社区金融服务新路径。为推动社会资源下沉社区、打通金融服务“最后一公里”，本行于2020年成立社区金融事业部，全面打造“青岛银行幸福邻里”党建社区服务品牌。

党建赋能志愿， 创新社区金融服务体系

本行社区金融主动顺应时代发展趋势，以新理念、新模式、新打法构建新时代“社区金融发展”新坐标，切实践行金融工作的政治性与人民性。本行秉持“为更多社区邻里提供更优金融服务”的品牌愿景与使命，深耕“青岛银行幸福邻里”品牌建设，全面推行“党建引领·志愿先行”创新金融发展模式，以构建“新型邻里关系”为核心，培育社区文化归属感、治理参与感，筑牢邻里信任根基，探索新时代社区金融高质量发展路径。

价值共生共赢， 彰显社区金融综合价值

本行持续推动志愿服务与社会责任深度融合，辖属13支志愿服务小队与社区党群服务中心紧密协作，广泛参与人口普查、反诈宣传、节庆慰问、困难帮扶、党建共建等活动，品牌形象深入人心，形成良好社会声誉与双向信任的良性互动。

案例 社区志愿服务小分队助力守护幸福邻里

本行组建了13支“青岛银行幸福邻里”社区志愿服务小分队，汇聚百余名社区金融工作者，以“幸福邻里、心系彼此”为核心价值导向，践行社会责任，秉持“在工作中有志愿、在志愿中有工作”的志愿服务精神，深入基层摸民情、听民声、解民忧，精准解决群众急难愁盼问题。

在厅堂内，落地“敬老、爱老志愿服务九宫格”，延伸非金融服务场景，重塑社群服务关系，收获社区居民广泛认可；厅堂外，联动社区党群服务中心、楼长、党员及社区志愿者等骨干力量，常态化开展党建共建、反诈宣传、消费者权益保护、养老规划、环保行动等活动，以共建共治共享深化邻里信任，丰富党建社区金融品牌内涵，彰显“人民在我心中”的品牌文化内核。

优化消费金融服务

2025年，本行紧跟消费金融政策导向，聚焦居民多元化需求，从产品创新与服务升级双维度发力优化消费金融服务。产品体系上，深耕场景化布局，重点推广车位贷产品，形成覆盖日常消费、场景金融的多元化产品矩阵，满足不同客群融资需求。服务体验上，强化数字赋能，实现贷款申请、审批、放款全流程线上化，依托智能风控技术提升审核效率，降低融资成本。本行打造数字化自营信贷品牌“青易融”，构建数字化金融服务体系为个人客户提供高效、便捷的信贷服务。2025年“青易融”累计发放消费贷款32.26亿元，满足了个人客户在装修、教育、家电等大额消费及日常小额消费需求，有效带动了区域消费增长。

提升数字金融体验

青岛银行以科技驱动金融创新，持续深化数字化转型，聚焦数字平台建设、数智体验优化、场景金融拓展三大维度，以技术赋能提升服务精准度、运营效率与普惠性，以数字化实践扎实践行可持续发展，多维度释放数字金融价值，全方位提升客户服务体验，致力于为客户提供更便捷、高效、安全且富有人文关怀的金融服务。

优化数字金融平台

本行致力于以科技驱动金融创新，持续深化数字化转型。报告期内，通过自主研发与合作引入并举，成功上线及落地关键数字平台，显著提升了客户服务精准度、运营效率与场景融合能力，为业务高质量发展注入新动能。

上线“Q满仓”自营收单服务平台，构建场景金融新生态

2025年9月，本行自主研发的“Q满仓”自营收单服务平台正式上线。该平台是本行数字金融战略落地的关键举措，旨在打造更自主、灵活、普惠的收单服务体系，助力提升核心竞争力与业务生态覆盖面。

提升服务定制化与竞争力	平台能够精准响应收单客户的个性化需求，提供定制化服务方案。同时，基于“Q满仓”自营收单服务平台运营策略，本行能够为符合条件的收单客户提供收单手续费补贴，切实降低商户经营成本，提升客户体验与市场吸引力。
赋能特色场景创新	基于该平台的核心支撑能力，本行得以加速在医疗、校园、公共缴费等特定场景的金融服务模式创新，构建具有自身特色的场景金融生态。

落地“融羲智能营销”平台，驱动客群经营智能化升级

2025年，本行与火山引擎合作打造的“融羲智能营销”项目成功落地并投入应用，有效强化零售数智化运营能力，提升金融服务可持续运营效能。

实现精细化生命周期管理	通过优化客户标签体系、引入大模型技术构建智能画像，并搭建自动化营销流程，实现了对客户全生命周期的精细化洞察与差异化策略部署，有效支撑了新客获取、存量客户激活、流失客户挽回等核心经营场景，显著提升客户价值转化效率。
提升运营效率与客户体验	在客户服务层面，依托大数据与实时计算技术，实现了“触客更准、互动更暖、响应更快”的个性化服务，契合客户权益保护与价值创造的ESG理念。在运营层面，流程自动化与A/B测试等数字化工具的应用，使营销策略得以快速迭代。
深化技术融合与持续迭代	项目采用敏捷开发模式，快速实现了技术成果向业务价值的转化。未来，本行将继续推进平台二期建设，深化算法驱动的智能推荐能力，并探索与各业务渠道的深度融合，持续完善数字化营销矩阵，助力金融服务可持续运营效能的全面提升。

优化产品管理平台，实现全生命周期管理

本行围绕产品全生命周期构建了一套体系化的产品管理机制，形成涵盖主要业务条线的全行级产品目录，并制定产品属性标准与产品手册规范，实现产品信息的集中化、标准化管理。全栈自主开发“星图产品谱系平台”，实现产品目录重构、产品看板、属性管理及风险停牌等场景的全行应用。建立产品复盘机制，规范评价指标框架与分析方法，已在普惠产品条线率先落地，推动产品管理向精细化、数字化方向持续演进。报告期内，“星图产品谱系平台”获批多项软件著作权，并荣获中国金融业唯一部级科技奖项——“金融科技发展奖”二等奖，这是行业对本行在产品管理数字化转型领域创新实践的高度认可。

提升数智金融体验

本行秉持“以客户为中心”的理念，以技术自主创新与用户需求为双导向，同步推进场景化服务升级、产品数智化管控、全流程体验优化及风控能力强化，全方位提升金融服务便捷性、安全性与普惠性，以数智化转型成果践行企业社会责任，切实保障用户权益、赋能民生服务。

优化移动金融服务，拓展普惠与适老场景

为满足客户日益增长的即时性、轻量化服务需求，本行不断深化手机银行功能建设与服务创新，搭建客户陪伴服务平台，以场景化创新赋能金融服务提质增效，精准对接多元客群需求。

普惠金融领域	持续深化“青银普惠e融”数字化服务升级，优化线上申请流程，上线线上续贷功能，进一步提升普惠金融服务的可得性、便捷性与可持续性，以数字温度赋能小微成长，切实畅通普惠金融“最后一公里”。
养老及特殊群体服务领域	持续推进手机银行适老化改造，优化“资产总览”“转账缴费”等高频场景，并全新上线“幸福颐年”养老服务专区，以场景化建设满足老年客群养老、养老的综合金融需求。
加强系统适配升级	积极响应“科技自立自强”号召，于2025年10月正式发布手机银行鸿蒙2.0版本，持续丰富鸿蒙版本app服务内容，以自主创新驱动数字金融服务迭代升级。

落地全流程体验管控体系，驱动产品负责任创新

2025年9月，本行发布全行首个系统性用户体验管理制度《青岛银行用户体验管理办法(试行)》，明确“数字化转型办公室统筹管理、产品责任部门具体实施、其他部门协同配合”的三级管理架构，确立“以用户为中心、数据驱动决策、定性定量结合、全流程管控、持续改进优化”五项管理原则，实现用户体验工作的规范化运作。



青岛银行入选CFCA2025数字银行·臻选之光，手机银行智慧运营卓越案例。

搭建评价框架	搭建基于青岛银行FREUD体验模型的五维度评价框架，从功能性、可靠性、效率性、可用性、愉悦性等维度全面评价用户体验。
构建三层评价体系	建立贯穿产品全生命周期的三级评价体系，通过不同频次的评估织就严密的“质量过滤网”。在产品创设期，把控上线门槛，确保首发质量；在常态化运营期，通过季度复盘实现敏捷迭代；同时开展年度全行满意度调研，实现以数据驱动产品长远布局。
形成产品体验迭代闭环	打造“三声汇聚、工单驱动”的体验闭环；通过产品体验管理平台，汇聚客户、员工、系统三大渠道声音，形成覆盖内外部的体验问题收集网络。依托全流程线上化工单系统，打通“问题识别-敏捷改进-成效验证”的各种断点，并基于沉淀数据构建量化评估体系，持续推动产品体验的精准迭代。

拓展数字场景服务

青岛银行积极响应数字化转型趋势，以场景金融为着力点，持续拓展金融服务边界。通过构建开放协同的合作伙伴生态，将专业化、定制化的金融服务深度嵌入企业、个人、政府及金融机构等多类客群的生产经营与日常生活场景之中，致力于提升服务效率、优化客户体验，并助力产业生态可持续发展。



赋能重点产业，打造供应链金融数字化平台

本行聚焦重点产业协同发展，打造专业化供应链金融服务平台，精准对接建筑、跨境贸易、航空、交通建设等产业需求，创新推出云筑网、简单汇、金网络航信、中交e信等线上供应链金融产品，实现项目资金管理与供应链融资高效联动，助力产业链上下游资金融通提质增效，以金融数字化创新赋能产业高质量发展。



深耕民生场景，构建“金融+生活”数字生态

本行深耕民生服务场景，在社区金融领域创新推出“幸福列车”便民服务平台、理财快销小程序等数字化工具，推动金融服务无缝嵌入客户日常生活与工作场景，构建“金融+生活”数字生态圈，切实提升便民金融服务的可得性与便捷性，让数字化服务惠及民生。



聚焦校园服务，落地智慧食堂数字化改造

在校园场景拓展方面，本行积极响应《山东省中小学校食堂智慧管理系统建设指南》政策要求，协助校园客户对食堂消费系统进行数字化升级改造。通过部署“笔笔扣”实时收费业务，替代传统预付费模式，从源头降低学校预付费模式下的资金挪用风险，并引入刷脸支付方式替代原有刷卡消费，优化就餐流程，显著提升校园师生就餐的便捷性与体验。



赋能青年成长，以赛事搭建产教融合生态

本行秉持“赋能青年、协同发展”理念，于报告期内发起举办首届青岛银行·高校“扣子”智能体创新大赛，将金融智能化探索与青年创新能力培育深度融合，在助力自身业务数字化转型的同时，搭建起产教融合与青年服务的良性生态。



严格保障客户权益

青岛银行始终将消费者权益保护置于经营发展的核心位置，致力于通过系统性的管理机制、前瞻性的风险防控与有温度的服务实践，全方位保障客户合法权益，持续传递金融服务的信任与温度。本行积极打造“青馨”服务品牌，全面履行消费者权益保护主体责任，构建了覆盖事前审查、事中响应、事后优化及全程安全保障的全链条消费者权益保护体系，以规范管理、高效处置、优质服务与安全防护，在全方位筑牢客户权益保障防线的同时，传递有温度的金融服务。

开展消保专项审查

为全面落实消费者权益保护主体责任，本行持续优化消费者权益保护审查机制，以优化消保审查职能、强化专业支撑能力为核心，从源头规范产品与服务管理，切实防范业务活动中的潜在风险，保障消费者合法权益。

完善审查机制 强化源头管控

本行进一步扩大消保审查的覆盖范围，将各分支机构自主设计、用于日常营销推介的宣传材料统一纳入审查范畴，明确材料经审查合格后方可对外使用，从传播源头规避消保风险。同时，本行持续规范审查流程与标准，针对日常审查中发现的问题进行系统性归纳与整理，并按周通过“青银消保工作联系群”发布，为分支机构提供持续的学习指引与操作规范，促进全行消保合规意识的统一提升。

更新审查要点 精准识别风险

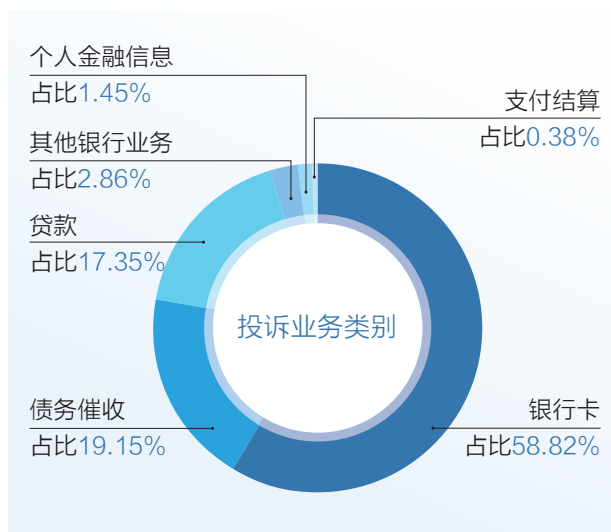
本行紧密衔接国家最新消费者权益保护法律法规、政策文件及金融监管规定，定期对消保审查要点进行动态更新与梳理。依据材料类型及具体业务属性，系统化归纳关键风险点，确保各项业务活动依法合规，从制度层面夯实消保工作基础。

强化专业支撑 提升审查效能

为深入落实监管要求，本行着力强化消保审查专业支撑能力，切实从源头上防范侵害消费者合法权益行为，规范产品与服务全生命周期管理。通过引入专业律师开展消保审查初审工作，精准识别潜在风险并提示防控措施，提升消保审查的专业性与精准性，全方位保障消费者合法权益。

规范客户投诉处理

本行秉持“以客户为中心”的服务理念，将客户投诉视为改进服务、提升管理的重要契机。通过完善投诉闭环管理机制、深化源头治理与创新数字工具，系统性提升投诉处理效能与客户满意度，切实保障消费者合法权益。2025年，本行全渠道投诉同比下降5.43%；全年受理客户投诉均按流程高效处置，投诉办结率100%。从投诉业务类别看，主要涉及银行卡(6,300件，占比58.82%)；债务催收(2,051笔，占比19.15%)；贷款(1,858件，占比17.35%)；其他银行业务(306件，占比2.86%)；个人金融信息(155件，占比1.45%)；支付结算(41件，占比0.38%)等。从投诉地区分布看，主要集中在青岛地区(含信用卡)，占比99.81%。



投诉管理治理架构

本行全面落实投诉处理主体责任，着力提升首诉首访处置能力，明确各分支机构为属地投诉事件处理责任主体、总行业务部门为总行现场投诉事件处置责任主体，对责任范围内投诉实施及时处理、快速核查、限时回复，确保诉求高效响应。

本行在全行投诉管理体系框架下，优化投诉处理全流程，消费者权益保护部聚焦投诉全流程管控，牵头落实主体责任、推进专项治理、组织效能自查，统筹协调总分支投诉处置联动，切实筑牢全行消保工作防线。

投诉管理机制

本行严格贯彻《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，严格实行“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”全链条闭环管理机制，实现总分支多岗联动、投诉全流程顺畅流转。同时强化矛盾纠纷源头预防与前端化解，对重点机构、重点问题提前预警，健全消费投诉多元化解机制，推动矛盾纠纷化解在基层、萌芽状态，持续提升投诉处置与纠纷化解能力。



强化溯源治理，筑牢事前预防防线

本行聚焦投诉溯源治理，前置提升风险预防能力。针对信用卡、互联网贷款等投诉高发业务，前置化处置客户诉求；同步强化合作机构消保管理，清晰界定合作机构消保权责，重点加强信息披露、定价收费、外包催收等关键环节行为管控，从源头减少侵害消费者权益行为发生。



常态化自查整改，提升投诉处置效能

本行按季开展投诉效能自查，围绕投诉热线接听、首问责任落实、转办投诉处置、重复投诉化解四大核心效能维度，全面排查现存问题、制定针对性提升措施，以自查整改倒逼经营行为规范，持续优化投诉处置质效，遏制各类消保违规行为。



数字化工具创新，驱动转办效能升级

为提升投诉处理的标准化与效率，本行客服中心积极应用数字化工具驱动流程升级。通过自主研发“一键生成标准化工单”、“工单处理时效统计”及一体化数据清洗工具，实现了工单制作的极速化、处理进程的可视化以及数据分析的自动化。这些创新举措大幅缩短了行政操作时间，实现了对临期工单的前置化提醒，确保了全行投诉流转顺畅、处理及时，为高效闭环管理提供了坚实的技术支撑。2025年，共受理客户投诉10,711件，均登记“客户之声投诉管理系统”规范流转，15日内按期办结率100%。

增进客户服务满意

青岛银行始终秉承“以客户为中心”的服务理念，通过系统性满意度监测、科技赋能的服务优化、精细化的运营管理以及人性化的特殊关怀，构建全方位、高质量的客户服务体系，持续提升客户体验与忠诚度。

深化客户满意度监测，驱动服务闭环优化

为科学、客观地评估与提升服务水平，本行自2012年起，持续委托独立第三方机构按季度开展专业客户满意度调研，构建标准化服务评价与体验优化机制，以国际通用的客户净推荐值(NPS)为核心指标，通过抽样调研将用户评价纳入产品与服务体验监测体系。2025年，本行客户满意度净推荐值(NPS)为81.99%，连续三年实现稳步增长，并再创新高。

本行建立“问题闭环改进”机制，针对客户满意度调研发现的问题，定期向业务部门印发《风险提示函》《服务质量预警函》，依托消保服务评审会打通部门壁垒，推动跨部门、跨层级协同整改，形成“问题发现 - 归因分析 - 策略制定 - 落地执行 - 效果评估”全流程管理闭环，以靶向整改持续提升服务质量，夯实客户满意度基础。

升级客户服务渠道，锻造高效协同能力

本行通过科技赋能与流程再造，打造了响应迅速、解决高效、体验卓越的客户服务矩阵。2025年度，全渠道服务能力持续领先，截至2025年末，本行客服中心借记卡部累计服务量362万通，其中电话银行自助语音服务113万次、智能文本机器人服务188万次、人工坐席服务61万次；接通率96.91%（同比提升3.54%）、首解率88.77%，客户满意度99.55%，连续9年保持99%以上。2025年2月，“青岛银行客服中心空中彩虹青年突击队”获“全国金融系统学雷锋活动示范点”国家级荣誉。



客服中心空中彩虹青年突击队荣获全国“2024年金融系统学雷锋活动示范点”荣誉称号

科技赋能深化人机协作

智能服务效能显著	深耕智能客服训练，截至2025年末智能文本机器人问题解决率达95.13%，答复准确率达98.74%。智能外呼广泛应用于客户“急难愁盼”回访场景，全年累计外呼115,681人次，实现闭环管理，显著释放人力。
敬老服务智慧升级	于2025年5月升级电话银行敬老服务，老年客户拨打热线可被智能识别并一键转入敬老专线，同时保留传统按键选择权，杜绝“一刀切”，真正尊重并满足了银发客群的个性化需求。
流程优化破解痛点	针对个人账户限制等高频低效场景，牵头推出“一号通”服务，将原有线上转办模式升级为“一键转办专人处理”，极大缩短业务办理周期。其中，互联网贷款类客户求助量下降60%，从根本上改善了客户体验。

用心服务特殊群体，彰显金融服务温度

为做好老年客户等特殊群体客户服务，本行发布《青岛银行个人客户延伸服务操作指引》，提升一线网点敬老服务水平。在服务设施方面，本行各营业网点均配备绿色窗口，优先为老年客户办理紧急业务。根据周边老年客户群体需求，网点会有选择性地配备老花镜、放大镜、爱心座椅、便民药箱等适老化物品。对于行动不便的老年客户，本行积极提供上门服务，满足老年客户“急难愁盼”金融需求。本行充分尊重老年客户的使用习惯，主动提供纸质单据、支持存折存单开立等传统服务方式，方便老年人客户进行业务核对。



青岛北仲路社区支行特事特办为脑梗病人提供服务，客户为支行送来锦旗。

案例 青岛银行第十次荣获“五星钻石奖”

2025年12月17日，第十九届“五星钻石奖”颁奖典礼于香港世界经理人峰会隆重举行，本行凭借卓越客户服务品质与优质客户体验再度斩获该奖项，这是本行第十次荣膺此项荣誉，同时也是唯一一家连续十年入围该奖项的城商行、山东省唯一入围该奖项的企业。

“五星钻石奖”旨在奖励在金融业、航空业和餐饮业等服务领域有突出贡献的“五星级品牌”企业，获奖结果代表国际行业层面对企业服务能力的高度认可。



守护客户资金安全

2025年，本行将反诈反赌“资金链”治理作为履行社会责任、维护金融安全的核心工作之一，系统部署、扎实推进，在守护人民群众财产安全、维护健康金融生态方面取得阶段性成效。报告期内，本行济南分行、西海岸分行、李沧支行等20余家分支机构获山东省打击治理电信网络诈骗工作协调机制办公室通报表扬。

<p>筑牢风险防控根基， 实现全流程精准管理</p>	<p>本行致力于从源头阻断风险，建立并完善覆盖业务全生命周期的管理机制。在新业务创设环节，严格执行涉诈风险评估，确保创新与安全并行。新开账户环节，建设专业系统评估账户风险等级和非柜面支付限额，同步建立健全账户限额分级审批机制，统一限额设置标准，加强限额调整的规范化管理。</p>
<p>强化科技智能监测， 提升主动防御能力</p>	<p>报告期内，本行加大金融科技投入，优化智能风控体系，全面升级迭代涉诈涉赌风险监测模型，实现对异常交易模式的精准捕捉。通过建立“实时预警 - 快速核查 - 有效处置”的闭环流程，全年提前管控涉诈涉赌嫌疑账户万余个。</p>
<p>深化协同联动机制， 凝聚社会打击合力</p>	<p>本行与公安机关建立了高效紧密的协作机制，第一时间移送大量可疑线索，2025年内协同警方成功拦截柜面取现诈骗案件163起，助力为客户挽回经济损失1,127.27万元，超过20家分支机构获省级通报表扬。</p>
<p>秉持以人为本理念， 积极履行宣教责任</p>	<p>在坚决打击犯罪的同时，本行高度重视客户体验。通过统一服务标准、推出对公账户线上调额、提供远程解控等便捷服务，努力做到风险防控“有力度”，客户服务“有温度”。为提升公众反诈意识，本行以原创专栏“小鹰说反诈”为核心，结合线上线下渠道，全年发布宣传内容24期，触及公众9.5万人次。深入开展反诈“六进”宣讲活动，针对中小商户、老年社区、集中用工企业、企业财务人员等重点场所和群体开展专题宣传3,000余场。参与录制“行长说反诈”、“守护银龄反诈同行”等系列专题宣传节目，提升社会公众反诈意识和识骗能力。</p>

增强个人信息保护

青岛银行将数据安全与客户隐私保护视为企业发展的生命线与基本责任，严格遵循《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，致力于构建覆盖制度、技术、管理与文化的全方位个人信息保护体系，确保客户信息全生命周期处理活动的合法、正当与安全。

完善治理架构与制度规范

本行持续完善顶层设计，强化制度约束，修订并发布《青岛银行个人信息保护管理办法》，进一步明确各部门职责分工，并针对AI技术应用、催收行为及外包机构管理等设定明确规范。同时，制定《青岛银行2025年度客户个人信息保护工作方案》，系统性规划年度重点工作，从优化流程、强化技防、深化排查等维度全面推进合规建设。通过定期组织开展个人信息保护合规检查与风险排查，深入剖析问题成因，发布规范要求与风险提示，持续强化制度执行力，筑牢个人信息保护的制度防线。

强化数据安全治理

本行通过前沿技术应用与精细化管理，持续提升数据安全主动防御与风险管控能力。

深化数据分类分级	依据监管要求，已完成对全行184个业务系统数据的分类分级，并对超过27万个敏感数据字段进行标签化管理，将分级结果严格应用于生产数据提取审批流程。
构建风险监测体系	建立了涵盖4大类、13项指标的数据风险监测体系，并配套发布专项管理办法，实现对数据安全风险的常态化、指标化监测。
开展专项评估与演练	针对重点场景建立数据安全风险自评估机制。此外，本行于2025年9月成功组织跨部门、跨机构的数据安全应急演练，模拟并验证了安全事件发生后的规范处置流程。同时，聘请独立第三方机构开展年度数据安全风险整体评估，全面审视治理、技术、运营各环节，提前识别并整改风险隐患。

规范信息保护流程

本行严格规范个人信息收集使用全流程，充分保障客户知情权与选择权。客户在开立账户、开通电子银行服务时，需签署包含个人信息保护条款的综合服务协议；在使用手机银行等渠道的特定功能前，系统会明确提示并征求客户对《青岛银行隐私政策》的同意。该政策清晰、详尽地列明了各项功能所收集、使用个人信息的目的、范围与方式，确保信息处理活动公开透明。

多维宣教培训赋能

本行高度重视全员个人信息保护意识与专业能力的提升。通过线上线下相结合的方式，面向全行员工及子公司持续开展法规解读、案例剖析与实操培训，强化员工合规意识与行为规范。同时，本行积极推动数据分析专业人才培养，2025年举办两期专项培训，覆盖107名业务骨干，重点强化大数据、人工智能等新技术在合规框架下的应用能力。在对外宣导方面，本行积极参与“5·15”打击和防范经济犯罪宣传日等社会公益活动，向公众普及个人信息保护知识，携手客户共同维护信息安全。

提升公众金融素养

青岛银行以消费者需求为导向，统筹推进金融知识普及教育工作，2025年度共组织集中宣教及常态化现场金融教育活动约3,100场，通过系统化策划、多元化载体、精准化触达、场景化宣教，全面落实金融宣教主体责任，持续提升公众金融素养与风险防范能力，构建普惠性、全覆盖的金融宣教体系。

强化顶层设计与统筹规划

本行制定并实施《青岛银行2025年金融知识普及教育工作计划》，以需求为导向按季度明确宣传主题，统筹指导全行开展消保宣教活动，严格落实监管要求，深度参与“3·15”消费者权益保护教育宣传周、“金融知识普及月”等全国性、区域性集中宣传活动，构建常态化、制度化的金融宣教工作机制，确保宣教责任层层压实、落地见效。

创新多元渠道与宣传形式

为提升金融知识的可及性与吸引力，本行积极创新宣教载体与形式。

打造品牌化系列内容	持续创作《金融知识“青”力传》系列新媒体长图，每月汇总并展示分支机构特色宣传活动，通过官方微信公众号、官方网站、营业厅堂多媒体设备等多渠道进行展播，并向青岛银行业协会等监管媒体平台投稿，2025年内已获刊发4期，有效扩大了宣传覆盖面。
升级数字化宣教阵地	升级开通官方微信公众号“微青银”及手机银行APP的金融知识教育专区，整合优质教育资源，搭建线上宣教主阵地，为公众提供便捷、精准的自主学习渠道。

深化志愿服务与社区融入

本行依托自主创建的“青岛银行幸福邻里”志愿服务品牌，以“党建引领，志愿先行”模式，深入社区开展金融宣教活动，2025年度，青岛银行幸福邻里志愿服务队与96个社区开展了党建共建活动，组织相关志愿活动共569场，覆盖并惠及社区居民达3.4万人。

本行幸福邻里志愿队创新宣教形式，组织志愿者自编自导自演反诈情景剧，将复杂的诈骗手法转化为生动易懂的剧情。2025年内共组织反诈小课堂260场，惠及邻里1.4万人。该项目凭借其显著成效和良好口碑，荣获“青岛市青年志愿服务项目大赛金奖”。

聚焦重点人群与区域下沉

本行注重金融教育的精准性与普惠性，针对不同群体开展差异化宣教。

强化风险首次提示	本行紧扣金融教育宣传周工作要求，以新开卡零售客户为核心重点客群，精准开展反诈宣传。围绕电信网络诈骗常见手段、典型案例及防范技巧编撰反诈提醒短信，在客户开立账户初期第一时间推送，帮助客户建立反诈防护意识，筑牢账户使用初期的金融安全防线。
推动金融消保“村村通”工程	积极响应号召将金融教育延伸至乡村。在监管部门的指导下，本行于平度市云山镇后营村建立了青岛辖区首家“融合式”金融消保乡村服务站，并陆续在黄岛区推动新建5家服务站，切实打通金融知识普及的“最后一公里”。



以人为本 回馈社会

青岛银行始终将员工视作企业发展的基石，坚持以“关爱文化”凝聚人心、引领成长。我们坚持以人为本，保障员工权益，打造包容多元的工作环境，以健全的制度体系与具有市场竞争力的薪酬福利，激发员工内生动力；以真诚的组织关怀与覆盖职场生活的暖心服务，增强员工的归属感与向心力；以开放的成长平台，打破岗位边界，支持员工拓宽视野、深耕专业，实现与银行的共同进步与价值共生。



回应联合国可持续发展目标(SDGs)



关爱员工权益福祉

员工是青岛银行宝贵的资源和竞争优势，也是持续稳健发展的核心力量。本行通过富有竞争力的薪酬福利体系、公平的薪酬机制和安全的工作环境，确保每位员工的权益得到充分保障。

截至 2025 年末

本行女性员工占比

55.50%

权益和保障

本行遵循平等尊重、公开透明、开放包容的用工和发展理念。报告期内，本行通过校园招聘和社会招聘方式，广泛吸引各领域的人才。根据《青岛银行招聘管理办法》，本行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。本行未发现存在雇佣童工或强制劳动等违规用工行为。

劳动合同
签订率
100%

规范劳动合同签订

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》与合同的规定执行。本行在合同中明确规定了劳动保护和工作条件等内容，并与所有在岗劳动合同制员工签订劳动合同。

保障工作时间与假期

本行规范员工工作时长管理，保障员工合法休假权益，在行内营造健康且可持续的用工环境。2025年度，本行继续严格执行《青岛银行考勤与假期管理制度》，严格保障员工劳动权益和休息休假权利。实行标准工时制度，并合理安排每位员工的工作时间。

社会保险
覆盖率
100%

保护员工休假权益

除法定节假日外，本行为员工提供包括带薪年假、婚假、产假、陪产假、陪护父母假、育儿假、哺乳假等假期，以及各类福利假（包括但不限于家长会假、产检假、体检假等），切实保障员工休息休假权益。

残疾人员工数量
1人
比例
0.019%

定期体检
员工数
5,301人

员工雇佣情况明细

指标		单位	2025年
员工总人数		人	5,301
按性别划分的员工人数	男性员工总人数	人	2,359
	女性员工总人数	人	2,942
按年龄划分的员工人数	<30岁(含30)的员工总人数	人	1,630
	31-40岁的员工总人数	人	2,509
	41-50岁(含50)的员工总人数	人	830
	>50岁的员工总人数	人	332
按地区划分的员工人数	山东省内	人	5,301
	非山东省内	人	-
按学历划分的员工人数	专科	人	316
	本科	人	3,600
	硕士	人	1,289
	博士	人	15
按职级划分的员工人数	高级管理层	人	11
	中级管理层	人	237
	基层人员	人	5,053
新进员工总人数		人	353
按性别划分的员工人数	新进男性员工总人数	人	164
	新进女性员工总人数	人	189
按年龄划分的员工人数	新进<30岁(含30)的员工总人数	人	272
	新进31-40岁的员工总人数	人	76
	新进41-50岁(含50)的员工总人数	人	4
	新进>50岁的员工总人数	人	1
按地区划分的员工人数	山东省内	人	353
	非山东省内	人	0
流失员工总人数		人	153
员工总流失率		%	-
按性别划分的员工人数	流失男性员工总人数	人	81
	流失女性员工总人数	人	72
按年龄划分的员工人数	流失<30岁(含30)的员工总人数	人	70
	流失31-40岁的员工总人数	人	75
	流失41-50岁(含50)的员工总人数	人	8
	流失>50岁的员工总人数	人	0
按地区划分的员工人数	山东省内	人	153
	非山东省内	人	-
劳动合同签订率		%	100
社会保险覆盖率		%	100
残疾人员工数量		人	1
残疾人员工比例		%	0.019
少数民族员工人数		人	-
外籍员工人数		人	-
定期体检员工数		人	5,301

薪酬和福利

本行遵循“以级定薪、按贡献取酬”原则，保障员工薪酬外部竞争性和内部公平性，在薪酬总成本可控的情况下，持续优化薪酬资源分配，实现员工合理激励，形成“按贡献取酬”的绩效文化。员工的薪酬与福利保障体系由固定薪酬、绩效薪酬和福利性收入组成，并依法为员工缴纳养老、医疗、失业、工伤等社会保险和住房公积金，建立企业年金、互助医疗、弹性福利平台等企业补充福利体系，提高员工的综合福利水平。在按劳分配、同工同酬的原则上，建立健全薪酬合理增长机制。

本行及时足额缴纳社会保险，并承诺为全体员工提供全面的绩效薪酬和非薪酬福利覆盖。针对非薪酬福利，2025年，本行为职工购买互助保险，互助保险理赔达379人次，保障金额163,347元，有效缓解职工经济负担。

此外，本行着力推进生日慰问、结婚祝贺、生育关怀、退休纪念、住院及丧亲慰问等节点的暖心举措，为职工送去更多暖心关怀。

安全与健康

对员工职业健康的保护和关怀不仅是本行履行社会责任的重要内容，更是保障员工身心福祉、提升行内士气的关键基础。2025年，本行围绕职工关爱，持续开展形式多样且内容丰富的活动，切实提升本行员工的幸福感与归属感；坚持为全体员工提供年度体检，坚持预防为主、防治结合，切实维护员工身心健康。报告期内，本行严格遵守相关员工健康、安全及环境的法律法规，未发生重大员工伤亡事件。

案例 致敬劳动者，“活力健康+”为职工幸福加码

为积极践行“健康中国2030”国家战略，报告期内，本行工会在青岛银行培训中心举办“活力健康+”职工健康服务项目发布会，旨在为员工提供全方位、多层次的健康支持，助力员工提升身心健康水平，推动青岛银行高质量发展。

“活力健康+”职工健康服务项目涵盖“心力呵护”四大行动、“温暖小药箱”三小服务以及“健康护航”双好资源三个健康服务子模块。服务举措从心理关怀到医疗服务，全方位守护员工健康，不仅帮助员工舒缓平日的工作压力，掌握科学的压力管理技巧，还通过活动后的沙盘TIME体验，进一步深入剖析了内在动力、正向助力及负向阻力等心理机制，不仅增进了对自身心理状态的了解，也加深了彼此之间的沟通与理解，进一步提升了团队凝聚力。

互助保险理赔达

379人次

保障金额 163,347 元



案例 情暖岁月，为退休和困难员工送去关怀

2025年，本行在元旦、春节、五一期间开展走访慰问退休老干部、劳模及困难职工行动。对来自10家单位的17名困难及大病职工进行精准帮扶，救助总额9.05万元，有力缓解其经济压力。



案例 释放青春力，“活力热爱+”让员工与运动同行

有生活，才能更好地工作。本行在关注员工成长的同时，密切关注员工的精神生活。好的活力，正是源于对生活的热爱。“活力热爱+”旨在发现并支持员工工作之外的兴趣与才华。截至2025年末，本行共成立职工俱乐部14个，组织了多彩活动。2025年内成功举办第六届羽毛球比赛，组织第三届“出彩青银人”才艺大赛，迎行庆系列活动等，乒乓球俱乐部在山东省金融业比赛中获得第三名，在青岛市41届职工运动会上获得优秀组织奖及多项个人奖。

2025年10月25日，本行举办第三届“餐饮文化节”，传播独具特色的青银饮食文化，实现从基础保障到特色、健康与文化体验的全面跨越，全力推动餐饮服务向“暖心化、高效化、价值化”升级。



本行参加山东金融系统职工乒乓球比赛



本行举办第六届职工羽毛球比赛



本行举办第三届“出彩青银人”
员工才艺大赛



本行开展“情系职工 服务大局”
夏日送清凉活动



本行机关工会举办秋游活动



本行举办青银绽放“她力量”三八节系列活动



激活人才发展动能

完善的人才引进和晋升制度、清晰的员工成长体系以及有效的员工沟通渠道是本行实现稳健经营的坚实支撑。本行关注员工的职业发展路径，致力于建设覆盖全行各层级员工的人才培养体系，为员工提供多元化的培训与发展机会，努力与全体员工携手共赴一个相互成就、充满可能的美好明天。

引进与留存

本行通过社会招聘、校园招聘等方式广泛吸引各类人才。为加强人才队伍建设，本行制定了《青岛银行招聘管理办法》，在招聘过程中始终坚持公平原则，为每位员工提供平等的工作机会与良好的工作环境。为畅通高层次、紧缺型人才引进通道，优化人才队伍结构，支撑本行战略转型和高质量发展，2025年，本行人力资源部单独制定并印发了《青岛银行人才专项引进工作实施细则》，明确专项人才引进的定义、标准、组织领导和闭环管理流程，以对现有招聘渠道的进行补充。

2025年度校园招聘重点对总行管理培训生、管辖行管理培训生(试点创新方向)以及分支机构银行业务岗位开展招聘。全年最终录用223人，其中本科生81人，硕士生142人。

开展校园招聘

专项人才引进

为应对银行业加速转型阶段带来的新形势与新挑战，本行针对“业务发展刚需型”与“专业稀缺高门槛型”两大类岗位，启动常态化社会招聘机制，以构建弹性人才供应链，降低单次招聘成本，提升人才引进效率，为全行战略推进提供可持续的人力支撑。

培训和成长

本行坚持把员工能力培养放在发展的重要位置，通过完善日常培训机制，为员工提供多层次、专业化的学习机会，助力其不断提升专业化能力，为员工职业发展规划与成长提供支持。

优化职业发展通道

本行印发《青岛银行后备人才管理办法》《青岛银行行员等级管理办法》《青岛银行职位管理办法》等制度，积极构建“能上能下”“人岗匹配”的机制，以明确标准和保证质量为前提，以提升专业能力为基础，以强化实践锻炼为重点，在全行建立了中层正职、中层副职、经理级后备人才库建设工作，切实提升干部队伍的学习能力和专业能力，为本行高质量发展提供人才支持。

员工发展与培训

2025年，本行累计开展各类培训3,372项，培训时长超9,000小时，精准实现各层级员工能力靶向提升。其中“起航计划”聚焦校招新员工，实施“511”培养工程，即5周培训+1年导师制跟踪+1个导师培养模式；“续航计划”面向全行基层管理人员，针对性组织5期专题培训，强化基层管理人员履职能力；“引航计划”聚焦中层副职管理人员，举办2期能力提升专项培训班，锤炼核心管理素养；“远航计划”以中高层管理人员为核心，组织赴清华大学、北京大学开展研修培训，全面提升战略视野与管理能力。



我行成功举办2025年中高层管理人员能力提升清华研修班

2025年，本行组织开展精品课程大赛，以此打造一批可复制、高实用、强赋能的精品课程，构建起“基础课程打牢根基、中高阶课程提升能力”的分层课程体系；完成线上学习平台“青银乐学堂”全维度改造升级，全方位优化员工线上学习体验；进一步完善四级培训评估机制，形成50期重点培训评估报告及年度员工行为跟踪报告，推动评估结果与课程优化、讲师考核、培训计划调整深度挂钩，实现人才培养与业务发展深度融合、互促共进，为本行战略落地提供高质量人才支撑。



本行举办2025年职工技能知识大赛

沟通和参与

本行常态化开展“总行服务一线”满意度调研，坚持按季组织调研测评，广泛收集分支机构对总行部门的意见建议，建立起“意见收集-分类转办-整改反馈-效果跟踪”闭环管理机制，确保一线业务诉求和意见建议得到及时有效回应。2025年度组织开展4期测评，收集基层意见建议825条，建立整改台账，持续提供服务一线满意度。

奉献社会公益事业

青岛银行始终将慈善基因融入发展脉络，以多元化公益实践践行“金融向善”初心，先后荣获“山东社会责任企业”“青岛慈善事业十年奉献奖”等多项荣誉，走出了一条独具特色的责任金融之路。2025年，青岛银行及青岛市青银慈善基金会合计对外捐赠695.97万元。

开展“爱心一日捐”

2025年9月5日，在第十个中华慈善日，本行动员全行广大职工奉献爱心，全行共捐款163万元，所有捐赠将用于公益事业，传递青银爱心，弘扬慈善精神。

关爱困境儿童

本行连续三年累计捐赠300万元支持青岛市“困境儿童关爱慈善项目”，帮助全市孤寡儿童、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。



案例 “艺启童行共绘美好”艺术公益活动

本行以“公益为纽带，传递城市温暖”为题，探索了一条“金融+艺术+公益”的“美好相伴”的发展之路。

在2025年“六一”儿童节前夕，本行携手青岛市民政局、国内知名数字艺术家，在青银大厦举办“艺启童行·共绘美好”大型亲子艺术公益活动。活动当天，青岛银行总行大厅化身为充满童趣的艺术空间，在专业艺术导师引导下，孩子们手持精心设计的艺术探索手册，穿梭于由数字技术打造的“奇幻花海”互动展区，让孩子们在趣味互动中感受数字艺术的魅力。



案例 青岛银行荣获青岛红十字博爱金奖

在第78个“世界红十字日”，本行作为长期致力于公益事业的企业代表，参加青岛市“红十字博爱周”微尘公益嘉年华活动，并荣获“青岛红十字博爱金奖”。



展望

2026年是“十五五”规划开局之年，也是青岛银行的新三年战略开局起点。本行将以高质量、可持续、负责任为导向，全面深化ESG治理，聚焦科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，打造“能力驱动、组织敏捷、量质齐升、健康持续”的区域价值领先银行，以金融之力服务经济、环境与社会协同发展，以长期主义推动价值创造，与各方携手共建可持续生态，为区域高质量发展与金融强国建设贡献更大力量。

我们将坚守高质量发展主线，筑牢行稳致远坚实根基。

2026年，本行始终坚持党建引领，以党建聚合力、强动力、促发展，为经营管理与业务创新注入红色动能。稳步推进新三年战略规划落地见效，高质量完成战略任务。持续健全现代金融企业公司治理，全面提升治理体系与治理能力现代化水平。深化全面风险管理体系建设，强化研究赋能，做实ESG风险管理，持续提升风险预判、应急处置与精准化解能力。构建科学规范、全面覆盖、高效协同的内控合规管理体系，为全行持续稳健运营提供坚强保障。

我们将坚守金融报国初心，赋能区域经济高质量发展。聚焦国家重大战略、地方重点项目与经济薄弱环节，打造专业化、特色化、多元化金融产品与服务体系，助力区域经济结构优化与转型升级。主动投身科技创新与产业升级主战场，全力支持现代化产业体系建设，精准服务新质生产力培育壮大。持续迭代产品服务架构，充分发挥集团化、综合化经营优势，推动从单一信贷投放向一站式综合金融服务转变，深耕细分行业场景，全面提升服务质效，精准满足实体经济多层次、多样化金融需求。

我们将厚植绿色发展理念，打造特色化绿色金融标杆。站在战略高度统筹推进绿色金融发展，优先将信贷资源配置于节能环保、清洁能源、生态保护等绿色低碳领域，突出蓝色海洋金融特色优势，全力服务经济社会绿色低碳转型。持续深化“绿色银行”建设，全面推行绿色办公、绿色运营、绿色采购，将低碳理念融入经营全过程，以实际行动践行绿色发展承诺，彰显地方金融机构责任担当。

我们将秉承金融为民宗旨，守护人民群众美好生活。不断拓宽金融服务覆盖面与可得性，丰富场景应用，精准满足人民群众日益增长的金融服务需求。创新构建养老金融特色服务模式，深入推进“一县一品”建设，助力乡村全面振兴。常态化开展金融知识普及宣教，健全消费者权益保护工作体系，切实维护金融消费者合法权益。以“青银益善”公益品牌为引领，深度聚焦绿色低碳、扶弱济困、捐资助学、乡村振兴等重点领域，积极履行社会责任，用心用情回馈社会大众。





Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 17, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza, 1 East Chang An Avenue
Dongcheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国北京市东城区东长安街 1 号
东方广场安永大楼 17 层
邮政编码: 100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.com

可持续发展报告独立鉴证报告

安永华明（2026）专字第70050236_A01号
青岛银行股份有限公司

青岛银行股份有限公司董事会：

我们接受委托，对青岛银行股份有限公司（以下简称“青岛银行”或“贵行”）编制的《青岛银行股份有限公司 2025 年可持续发展报告》（简称“《2025 年可持续发展报告》”）中选定的 2025 年度绩效信息发表有限保证鉴证意见。

一、绩效信息

本报告就以下选定的 2025 年度绩效信息实施了有限保证鉴证程序：

- 科技贷款余额（人民币 亿元）
- 绿色信贷余额（人民币 亿元）
- 蓝色金融贷款余额（人民币 亿元）
- 涉农贷款余额（人民币 亿元）
- 普惠贷款余额（人民币 亿元）
- 公益捐赠（人民币 万元）
- 每股社会贡献值（人民币 元）
- 员工总数（人）
- 女性员工比例（%）
- 培训项数（项）
- 受理客户投诉数（笔）
- 客户投诉办结率（%）
- 直接温室气体排放（范围一）（吨二氧化碳当量）
- 间接温室气体排放（范围二）（吨二氧化碳当量）
- 办公用电量（万千瓦时）
- 办公用水量（吨）

我们的鉴证工作仅限于《2025 年可持续发展报告》中所选定的 2025 年度的绩效信息，《2025 年可持续发展报告》所披露的其他信息、2024 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

二、青岛银行选用的标准

贵行编制绩效信息所采用的标准列于本报告的“附录：关键数据编制基础”（简称“编制基础”）中。





可持续发展报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2026）专字第70050236_A01号
青岛银行股份有限公司

三、青岛银行的责任

选用适当的编制基础，并按照编制基础的要求编制《2025年可持续发展报告》中的2025年度绩效信息是贵行管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制绩效信息相关的内部控制，在编制绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计，以使该内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《2025年可持续发展报告》中的2025年度绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第3000号（修订）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》（“ISAE3000”）和《国际鉴证业务准则第3410号——温室气体排放声明鉴证约定》（“ISAE3410”）的规定执行了鉴证工作。ISAE3000和ISAE3410要求我们计划和实施鉴证工作，以对我们是否注意到了为了使《2025年可持续发展报告》中的2025年度绩效信息依据编制基础进行编制而需要作出重大修改发表结论。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断，包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当，为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

五、我们的独立性和质量管理

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则中对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。本事务所遵循《国际质量管理准则第1号——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》，设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策或程序。

六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同，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。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序，因而不发表合理保证鉴证意见。虽然在设计鉴证程序的性质和范围时，我们考虑了管理层相关内部控制的有效性，但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。





可持续发展报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2026）专字第70050236_A01号
青岛银行股份有限公司

在我们的工作范围内，我们仅在青岛银行总行开展工作，工作内容包括：

- 1) 与相关人员进行访谈，了解青岛银行的业务及报告流程；
- 2) 与关键人员进行访谈，了解报告期内绩效信息的收集、核对和报告流程；
- 3) 检查计算标准是否已根据本报告“二、青岛银行选用的标准”中所述的方法准确应用；
- 4) 实施分析程序，并询问管理层以获取针对所识别的重大差异的解释；
- 5) 对基础信息实施抽样检查，以检查数据的准确性；
- 6) 我们认为必要的其他程序。

七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《2025 年可持续发展报告》中所选定的 2025 年度绩效信息在所有重大方面存在与编制基础的要求不符合的情况。

八、报告的使用

本鉴证报告仅向贵行董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。



安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

中国 北京

2026 年 3 月 26 日



附录：关键数据编制基础

科技贷款余额(人民币 亿元): 青岛银行《2025年可持续发展报告》披露的科技金融贷款余额是指,截至报告期末,青岛银行总行及分支行依据国家金融监督管理总局《S70科技金融情况表》统计的科技型企业贷款余额。科技型企业包含高新技术企业,科技型中小企业,创新型中小企业,“专精特新”中小企业,专精特新“小巨人”,国家企业技术中心,国家技术创新示范企业和制造业单项冠军企业。

绿色信贷余额(人民币 亿元): 青岛银行《2025年可持续发展报告》披露的绿色信贷余额是指,截至报告期末,青岛银行总行及分支行依据《中国人民银行调查统计司关于调整绿色贷款专项统计内容的通知》(银调发[2025]7号)统计的绿色贷款余额,绿色贷款认定标准为中国人民银行、国家金融监督管理总局、中国证监会发布的《绿色金融支持项目目录(2025年版)》。

蓝色金融贷款余额(人民币 亿元): 青岛银行《2025年可持续发展报告》披露的蓝色金融贷款余额是指,截至报告期末,青岛银行总行及分支行依据《青岛银行蓝色资产分类标准》和《海洋及相关产业分类》(GB/T 20794-2021),为有助于海洋保护和/或改善水管理、推进海洋产业可持续发展的活动提供融资或再融资的贷款余额,包含清洁供水和水处理、海洋友好和水友好产品、循环经济和海洋友好的化学品、绿色航运与港口物流、可持续渔业和海产品价值链、海洋生态修复与可持续旅游、海洋可再生能源等产业类别。

涉农贷款余额(人民币 亿元): 青岛银行《2025年可持续发展报告》披露的涉农贷款余额是指,截至报告期末,青岛银行总行及分支行按照中国人民银行和原中国银行业监督管理委员会《关于建立<涉农贷款专项统计制度>的通知》(银发[2007]246号)统计的涉农贷款余额。涉农贷款包括注册地处于农村区域的非金融企业及机关团体的所有贷款、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、农户贷款和非农户个人中投向于农、林、牧、渔业的贷款。

普惠贷款余额(人民币 亿元): 青岛银行《2025年可持续发展报告》披露的普惠贷款余额是指,截至报告期末,青岛银行总行及分支行依据《中小企业划型标准规定》(工信部联企业[2011]300号),为单户授信总额1,000万元及以下的小型微型企业、小微企业主和个体工商户提供的经营性贷款余额。

公益捐赠(人民币 万元): 青岛银行《2025年可持续发展报告》披露的公益捐赠是指,报告期内,青岛银行及青银慈善基金会通过具有公益性捐赠税前扣除资格的政府部门、依法成立的慈善机构及其他公益性机构实施的公益性质捐款总额,依据《中华人民共和国慈善法》《财政部关于加强企业对外捐赠财务管理的通知》(2003年3月14日财企[2003]95号)、《中华人民共和国公益事业捐赠法》(1999年9月1日)确定。

每股社会贡献值(人民币 元): 青岛银行《2025年可持续发展报告》披露的每股社会贡献值是指,报告期内,青岛银行总行、分支行及附属公司在为股东创造的基本每股收益的基础上,增加为国家创造的税收、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): 青岛银行《2025年可持续发展报告》披露的员工总数是指,截至报告期末,与青岛银行总行及分支行签有劳动合同的正式员工总人数。

女性员工比例(%): 青岛银行《2025年可持续发展报告》披露的女性员工比例是指,截至报告期末,青岛银行总行及分支行女性员工数占员工总数的比例,员工性别信息来源于员工身份证,女性员工比例=女性员工数/员工总数×100%。

培训项数(项): 青岛银行《2025年可持续发展报告》披露的培训项数是指,报告期内,青岛银行总行及分支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项数累计数量。

受理客户投诉数(笔)：青岛银行《2025年可持续发展报告》披露的受理客户投诉数是指，报告期内，青岛银行总行及分支行通过行内渠道(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)以及监管渠道(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)受理的投诉总数。依据《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。

客户投诉办结率(%)：青岛银行《2025年可持续发展报告》披露的客户投诉办结率是指，报告期内，青岛银行总行及分支行通过行内渠道(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)，以及监管渠道(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)受理的所有的投诉中，已办结的投诉数占受理客户投诉数的比例。依据《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。

直接温室气体排放(范围一)(吨二氧化碳当量)：青岛银行《2025年可持续发展报告》披露的直接温室气体排放是指，报告期内，青岛银行总行、分支行及附属公司通过消耗天然气、汽油和柴油产生的温室气体排放总量。直接温室气体排放量按照二氧化碳当量呈列，计算参考为《综合能耗计算通则》(GB/T2589-2020)、国家发改委《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南(试行)》、联合国政府间气候变化专门委员会《2006年IPCC国家温室气体清单指南(2019修订版)》及《IPCC第六次评估报告(AR6)》。

间接温室气体排放(范围二)(吨二氧化碳当量)：青岛银行《2025年可持续发展报告》披露的间接温室气体排放是指，报告期内，青岛银行总行、分支行及附属公司通过消耗外购热力和外购电力产生的温室气体排放总量。间接温室气体排放量按照二氧化碳当量呈列，计算参考为生态环境部和国家统计局《关于发布2023年电力二氧化碳排放因子的公告》(公告2025年第47号)、国家发改委《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南(试行)》及中国城镇供热协会与各地方政府发布的非居民供热价格。

办公用电量(万千瓦时)：青岛银行《2025年可持续发展报告》披露的办公用电量是指，报告期内，青岛银行总行、分支行及附属公司的外购电力消耗总量。

办公用水量(吨)：青岛银行《2025年可持续发展报告》披露的办公用水量是指，报告期内，青岛银行总行、分支行及附属公司的办公用水消耗总量。

报告内容索引

一、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》内容索引

维度	序号	议题	报告位置
环境	1	应对气候变化	46-48页
	2	污染物排放	48页
	3	废弃物处理	48页
	4	生态系统和生物多样性保护	50、53页
	5	环境合规管理	50页
	6	能源利用	48页
	7	水资源利用	48页
	8	循环经济*	/
	9	乡村振兴	42-43页
	10	社会贡献	56-59、70、78页
社会	11	创新驱动	28-31、34-35页 60页
	12	科技伦理	31页
	13	供应链安全	26页
	14	平等对待中小企业	26页
	15	产品和服务安全与质量	63-67页
	16	数据安全与客户隐私保护	30、31、68页
	17	员工	72-77页
可持续发展相关治理	18	尽职调查	25、47、50页
	19	利益相关方沟通	14页
	20	反商业贿赂及反贪污	25页
	21	反不正当竞争	26页

二、香港联交所《环境、社会及管治报告守则》索引

方面	披露规定	报告位置
管治架构	由董事会发出的声明，当中载有下列内容： (i) 披露董事会对环境、社会及管治事宜的监管； (ii) 董事会的环境、社会及管治管理方针及策略，包括评估、优先排列及管理重要的环境、社会及管治相关事宜（包括对发行人业务的风险）的过程；及 (iii) 董事会如何按环境、社会及管治相关目标检讨进度，并解释它们如何与发行人业务有关联。	3-5、9-10页
汇报原则	描述或解释在编备环境、社会及管治报告时如何应用下列汇报原则： • 重要性：环境、社会及管治报告应披露：(i)识别重要环境、社会及管治因素的过程及选择这些因素的准则；(ii)如发行人已进行持份者参与，已识别的重要持份者的描述及发行人持份者参与的过程及结果。 • 量化：有关汇报排放量能源耗用（如适用）所用的标准、方法、假设及或计算工具的资料，以及所使用的转换因素的来源应予披露。 • 一致性：发行人应在环境、社会及管治报告中披露统计方法或关键绩效指标的变更（如有）或任何其他影响有意义比较的相关因素。	2页
汇报范围	解释环境、社会及管治报告的汇报范围，及描述挑选哪些实体或业务纳入环境、社会及管治报告的过程。若汇报范围有所改变，发行人应解释不同之处及变动原因。	2页

* 注：公司属于银行业，循环经济与公司自身运营关系较小。但公司在日常运营与业务开展过程中，重视循环经济因素，并加以实践。

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
层面A1：排放物		
一般披露	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	48-54页
关键绩效指标A1.1	排放物种类及相关排放数据	48页
关键绩效指标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）	48页
关键绩效指标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）	48页
关键绩效指标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	15、48页
关键绩效指标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	48、54页
层面A2：资源使用		
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	48、54页
关键绩效指标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）	48页
关键绩效指标A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	48页
关键绩效指标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	15、48页
关键绩效指标A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，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	不适用
关键绩效指标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
层面A3：环境及天然资源		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	53-55页
关键绩效指标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	48-50页
雇佣及劳工常规		
层面B1：雇佣		
一般披露	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： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	70-77页
关键绩效指标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	73页
关键绩效指标B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	73页
层面B2：健康与安全		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	74-75页
关键绩效指标B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	74-75页
关键绩效指标B2.2	因工伤损失工作日数	74页
关键绩效指标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	74-75页
层面B3：发展及培训		
一般披露	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	76-77页

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
关键绩效指标B3.1	按性别及雇员类别(如高级管理层、中级管理层)划分的受训雇员百分比	73页
关键绩效指标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	73页
层面B4:劳工准则		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的: (a) 政策;及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	72页
关键绩效指标B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	72页
关键绩效指标B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	72页
营运惯例		
层面B5:供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	26-27页
关键绩效指标B5.1	按地区划分的供应商数目	27页
关键绩效指标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	26-27页
关键绩效指标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	26-27页
关键绩效指标B5.4	描述在拣选供应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	26-27页
层面B6:产品责任		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜及补救方法的: (a) 政策;及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	63-69页
关键绩效指标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
关键绩效指标B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	63-64页
关键绩效指标B6.3	描述维护及保障知识产权有关的惯例	63-69页
关键绩效指标B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	63-69页
关键绩效指标B6.5	描述消费者资料保障及隐私政策,以及相关执行及监察方法	68页
层面B7:反贪污		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的: (a) 政策;及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	24-25页
关键绩效指标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	/
关键绩效指标B7.2	描述防范措施及举报程序,以及相关执行及监察方法	24-25页
关键绩效指标B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	25页
社区		
层面B8:社区投资		
一般披露	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	78页
关键绩效指标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)	78页
关键绩效指标B8.2	在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)	78页
气候相关披露		
(I) 管治		

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	报告位置
(I) 管治	(a) 负责监督气候相关风险和机遇的治理机构(可包括董事会、委员会或其他同等治理机构)或个人的资讯。	46-47页
	(b) 管理层在用以监察、管理及监督气候相关风险和机遇的管治流程、监控措施及程序中的角色。	
(II) 策略		
气候相关风险和机遇	发行人须披露其就任何有合理可能对发行人的业务模式、策略及现金流量、其融资渠道及其资本成本造成重大影响(可能会于短期、中期或长期内显现)的气候相关风险和机遇作出的评估。	46-47页
业务模式和价值链	发行人须披露让人了解气候相关风险和机遇对其业务模式和价值链的当前和预期影响的信息。具体而言,发行人须作如下披露:	46-47页
	(a) 描述气候相关风险和机遇对发行人的业务模式和价值链的当前和预期影响;	
策略和决策	(b) 描述在发行人的业务模式和价值链中,气候相关风险和机遇集中的地方(例如,地理区域、设施及资产类型)。	46-47页
	有关发行人须披露让人了解气候相关风险和机遇对其策略和决策的影响的信息。	
财务状况、财务表现及现金流量	(a) 发行人已经及将来计划在其策略和决策中如何应对气候重大风险及机遇的信息,包括发行人计划如何实现任何其所设定的气候相关目标,以及任何法律或法规要求达到的目标。	46-47页
	(b) 有关发行人当前及将来计划如何为根据(a)段披露的行动提供资源。披露先前各汇报期内按照上述所披露计划的进度。	
气候韧性	当前财务影响定性和量化资料的披露:	46-47页
	(a) 气候相关风险和机遇如何影响发行人在汇报期的财务状况、财务表现及现金流量;及	
气候韧性	(b) 当存在将导致下一汇报年度相关财务报表中的资产和负债账面价值发生重要调整的时,关于第(a)段中识别的气候相关风险和机遇的信息。	46-47页
	预期财务影响定性和量化资料的披露:	
气候韧性	(a) 发行人经考虑其管理气候相关风险和机遇的策略后,预期其财务表现在短期、中期及长期内将如何变化;	46-47页
	(b) 基于发行人管理气候相关风险和机遇的策略,其预计其财务业绩及现金流量在短期、中期及长期的变化。	
气候韧性	策略及业务模式对气候相关变化、发展或不确定性的韧性:	46-47页
	(a) 发行人截至汇报日对其气候韧性的评估;	
气候韧性	(b) 如何及何时进行气候相关情景分析。	46-47页
(III) 风险管理		
气候相关风险和机遇	(a) 发行人用于识别、评估气候相关风险和机遇,以及厘定当中轻重缓急并保持监察的流程及相关政策。	46-47页
	(b) 发行人用于识别、评估气候相关风险和机遇,以及厘定当中轻重缓急并保持监察的流程(包括发行人可有及如何使用气候相关情景分析来确定气候相关机遇的信息);及	
	(c) 气候相关风险和机遇的识别、评估、优次排列和监察流程,是如何融入发行人的整体风险管理流程,以及融入的程度如何。	

层面、一般披露及关键绩效指标 (IV) 指标及目标	描述	报告位置
温室气体排放	<p>发行人须披露汇报期内的温室气体绝对总排放量(以公吨二氧化碳当量表示),并分为:</p> <p>(a) 范围1温室气体排放;</p> <p>(b) 范围2温室气体排放;及</p> <p>(c) 范围3温室气体排放。</p>	48页
温室气体排放核算方法	<p>(a) 除非管辖机关或发行人上市之另一交易所另有要求,否则发行人须根据《温室气体核算体系:企业核算与报告标准(2004年)》计量其温室气体排放;</p> <p>(b) 披露其用于计量温室气体排放的方法;</p> <p>(c) 就披露的范围2温室气体排放,披露其以地域为基准的范围2温室气体排放,并提供有助于了解该排放的任何所需合约文书的信息;</p> <p>(d) 就披露的范围3温室气体排放,根据《温室气体核算体系:企业价值链(范围3)核算与报告标准(2011年)》所述的范围3类别披露发行人计量范围3温室气体排放中包含的类别。</p>	48页
气候相关转型风险	<p>发行人须披露容易受气候相关转型风险影响的资产或业务活动的金额及百分比。</p>	46-47页
气候相关物理风险	<p>发行人须披露容易受气候相关物理风险影响的资产或业务活动的金额及百分比。</p>	46-47页
气候相关机遇	<p>发行人须披露涉及气候相关机遇的资产或业务活动的金额及百分比。</p>	46-47页
资本运用	<p>发行人须披露用于气候相关风险和机遇的资本开支、融资或投资的金额。</p>	/
内部碳定价	<p>发行人须披露如下或适当的否定声明,确认发行人没有在决策中应用碳定价:</p> <p>(a) 阐释发行人可有及如何在决策中应用碳定价;及</p> <p>(b) 发行人用于评估其温室气体排放成本的每公吨温室气体排放量定价;</p>	/
薪酬	<p>发行人须披露气候相关考虑因素可有及如何纳入薪酬政策,或提供适当的否定声明。</p>	/
行业指标	<p>鼓励发行人披露与一项或多项特定的业务模式和活动有关的行业指标,或与参与有关行业常见特征有关的行业指标。</p>	47页
气候相关目标	<p>披露(a)其为监察实现其策略目标的进展而设定的与气候相关的定性及量化目标;及(b)法律或法规要求发行人达到的任何目标,包括任何温室气体排放目标。</p>	47页
	<p>披露其设定及审核每项目目标方法,以及其如何监察达标进度。</p>	47页
	<p>披露有关每项气候相关目标的绩效的信息以及对发行人绩效的趋势或变化分析。</p>	47页

注： 鉴于香港联交所于《优化环境、社会及管治框架下的气候相关信息披露的咨询总结》中所采纳的《上市规则》及《守则》修订于2025年1月1日或之后开始的财政年度生效，本行将持续关注有关附录C2的D部分中载明的新气候相关披露规定的分阶段方法。对于报告期内仍属合理数据不易取得或未能以可靠方法计量的数据，本行将随着数据质量的改善逐步提升披露水平，并考虑在未来年度进行适当披露。

三、全球报告倡议组织GRI标准索引

GRI指标	相关解释	报告位置
GRI 1基础		
1基础2021	报告基础，包含发布GRI内容索引、提供使用说明等	2页
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	2页
2-3	报告期、报告频率和联系人	2页
2-4	信息重述	较往年无重大变化
2-5	外部鉴证	80-82页
活动和工作者		
2-6	活动、价值链和其他业务关系	6页
2-7	员工	72-77页
2-8	员工之外的工作者	72-77页
管治		
2-9	管治架构和组成	3、9-10页
2-10	最高管治机构的提名和遴选	参见年报
2-11	最高管治机构的主席	参见年报
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	3、4、10、 20-23页
2-13	为管理影响的责任授权	3、4、10、 20-23页
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	3、4、10页
2-15	利益冲突	参见年报
2-16	重要关切问题的沟通	14页
2-17	最高管治机构的共同知识	23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	3、10、15页
2-23	政策承诺	/
2-24	融合政策承诺	/
2-25	补救负面影响的程序	22-27、50-51页
2-26	寻求建议和提出关切的机制	77页
2-27	遵守法律法规	21、26、63、68页
2-28	协会的成员资格	/
利益相关方参与		
2-29	利益相关方参与的方法	11-15页
2-30	集体谈判协议	/
GRI 3实质性议题2021		

GRI指标	相关解释	报告位置
3-1	确定实质性议题的过程	11-15页
3-2	实质性议题清单	11-15页
3-3	实质性议题的管理	11-15页
GRI 201经济绩效2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	7页
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	46页
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	74页
201-4	政府给予的财政补贴	/
GRI 202市场表现2016		
202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	/
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	/
GRI 203间接经济影响2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	38、42-43页
203-2	重大间接经济影响	42-43页
GRI 204采购实践2016		
204-1	向当地供应商采购支出的比例	/
GRI 205反腐败2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	24-25页
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	24-25页
205-3	经确认的腐败事件和采取行动	24-25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
GRI 207税务2019		
207-1	税务方针	参见年报
207-2	税务治理、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
GRI 301物料2016		
301-1	所用物料的重量或体积	不适用
301-2	所用循环利用的进料	不适用
301-3	再生产品及其包装材料	不适用
GRI 302能源2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	48页
302-2	组织外部的能源消耗量	48页
302-3	能源强度	48页
302-4	降低能源消耗量	48页
302-5	降低产品和服务的能源需求量	48页
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	/
303-2	管理与排水相关的影响	/
303-3	取水	/
303-4	排水	/
303-5	耗水	/

GRI指标	相关解释	报告位置
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	50、53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	/
305-2	能源间接(范围2)温室气体排放	/
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
305-7	氮氧化物(NOX)、硫氧化物(SOX)和其他重大气体排放	/
GRI 306废弃物2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	48页
306-2	废弃物相关重大影响的管理	/
306-3	产生的废弃物	48页
306-4	从处置中转移的废弃物	/
306-5	进入处置的废弃物	/
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	26、48页
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	26、48页
GRI 401雇佣2016		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	73页
401-2	提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	72、74页
401-3	育儿假	72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
GRI 403职业健康与安全2018		
403-1	职业健康安全管理体系	74、75页
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	/
403-3	职业健康服务	74、75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	/
403-6	促进工作者健康	75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	75页
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	74、75页
403-9	工伤	74页
403-10	工作相关的健康问题	不适用

GRI指标	相关解释	报告位置
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	77页
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	76、77页
404-3	接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	/
GRI 405多元化与平等机会2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	20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	结社自由与集体谈判权利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	/
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	使用社会评价维度筛选的新供应商	/
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	/
GRI 415公共政策2016		
415-1	政治捐助	不适用
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
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
GRI 417营销与标识2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	/
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	不适用
417-3	涉及营销传播的违规事件	不适用
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	/

读者意见反馈表

尊敬的读者：

感谢您阅读《青岛银行股份有限公司2025年度可持续发展报告》，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，进一步完善本行的可持续发展工作，提高本行可持续发展管理和实践的能力和水平，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

选择性问题(请在相应的位置打√)

1. 您认为本报告是否能反映青岛银行对经济、社会和环境的影响?

是 一般 否

2. 您认为本报告识别出的利益相关方及其与青岛银行关系的分析是否准确、全面?

是 一般 否

3. 您认为本报告提供的信息是否全面?

是 一般 否

4. 您认为本报告提供的信息是否条理清晰、具有可读性?

是 一般 否

开放性问题

您对《青岛银行股份有限公司2025年度可持续发展报告》及工作的其他意见与建议，欢迎提出。



创·新金融
美·好银行

青岛银行股份有限公司
BANK OF QINGDAO CO., LTD.

 以环保纸印制