



(于中华人民共和国注册成立的青岛银行股份有限公司)

(H股股份代号: 3866)

(A股证券代码: 002948)



社会责任报告  
Corporate Social Responsibility Report

**2024**



---

图为国际知名数字艺术家卜桦创作的《宇宙花园》，作品中花与光交织，代表着生命的升华和能量流动，体现了可持续性与生命的互联。封面象征着人类精神与自然的和谐共生，寓意青岛银行对未来和谐、可持续发展的坚定信念。

# 目录

04 报告编制说明

06 董事长致辞

08 关于青岛银行

## 01

### 党建引领 夯实发展根基

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

## 02

### 担当作为 服务实体经济

- 26 深耕科技金融
- 28 发力绿色金融
- 30 做实普惠金融
- 32 探路养老金融
- 33 坚持数智领航



# 03

## 向绿而行 共筑绿水青山

- 36 建设绿色银行
- 39 拓展绿色服务
- 40 开展绿色活动

# 04

## 坚守初心 服务美好生活

- 关爱员工**
  - 44 员工概况
  - 46 搭建成长平台
  - 48 共创温暖家园
- 回馈社会**
  - 51 提升客户服务
  - 53 保护消费者合法权益
  - 56 心系幸福邻里
  - 57 投身社会公益

60 展望

61 附录

- 61 ESG 索引表
- 63 GRI 索引表
- 67 第三方鉴证报告
- 69 附录：与被鉴证的信息相关的标准
- 70 读者反馈



# 报告编制说明



本报告反映了青岛银行股份有限公司(简称“青岛银行”“本行”“我们”)2024年在经济、社会、环境方面所做的努力和取得的成果，体现了青岛银行在提供金融服务基础上对社会责任的承担和可持续发展理念的实践。



## 报告时间

2024年1月1日至2024年12月31日，部分内容超出此时间范围。



## 报告周期

年度报告



## 报告范围

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



## 编制依据

本报告根据深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号－主板上市公司规范运作》及香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》的披露建议进行编制，并参考：

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南(GRI Standards)》

原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》

上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号－规范运作》

中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》



## 报告原则

本报告编制遵循“重要性”“量化”“平衡”“一致性”四个原则。

报告原则的描述如下：

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

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

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

**一致性**：若无特别说明，本报告使用的统计方法及口径均与往年保持一致。



## 数据说明

报告中的财务数据来自2024年度财务报告，并经毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)独立审计。如本报告中财务数据与本行2024年度报告存在冲突，以本行2024年度报告为准。其他数据主要来自本行内部系统及附属公司、各分支机构统计数据，相关案例来自日常工作实践总结。除特别说明外，报告中所涉金额均以人民币作为计量货币。



## 报告保证方式

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

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



## 发布形式

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

报告以简体中文编写，附英文、繁体文本，若有差异以简体中文版为准。



## 编制单位

青岛银行办公室



## 联系方式

青岛银行办公室

地址：中国山东省青岛市崂山区秦岭路6号  
青岛银行大厦

邮编：266061

电话：+86(532)8175 8305

传真：+86(532)8175 8888

邮箱：[bgs@qdccb.com](mailto:bgs@qdccb.com)

## 董事长致辞



回首 2024，党的二十届三中全会胜利召开，擘画以进一步全面深化改革推进中国式现代化的宏伟蓝图，国家的发展脉搏强劲有力，奏响了高质量发展的最强音。青岛银行紧跟国家发展步伐，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻党的二十届三中全会精神，认真落实党中央决策部署和省委、市委工作要求，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。全年经营指标稳健增长，服务实体经济提质增效，高质量发展步伐愈发笃定。2024 年，我们连续多年跻身世界银行 300 强，连续 8 年上榜“中国 500 最具价值品牌”“亚洲品牌 500 强”，首次入围山东省综合百强企业名单。这些荣誉见证了我们的稳健前行与砥砺奋进，更是我们迈向更高层次发展的新起点。

青岛银行股份有限公司董事长  
**景在伦**

我行夯实高质量发展根基，稳健前行，质效为先。2024年，是本行三年战略规划承前启后的攻坚之年。我行持续保持战略定力，积极围绕“调结构、强客基、优协同、提能力”的战略主题，持续推动各项经营管理工作，抓管理提效率、推改革促发展、控风险增效益，实现规模、效益与质量的均衡发展，坚持走高质量发展之路。报告期内，我行持续完善公司治理，强化规范运作，提升治理效能，在中国上市公司协会2024上市公司董事会最佳实践创建活动中荣获“最佳实践案例”。同时，全面风险管理体系建设迭代，内控体系建设稳步推进，管理水平持续进阶，为高质量发展奠定了坚实基础。

我行担当作为服务实体经济发展，金融后盾，助力前行。作为地方法人银行，我行始终与国家战略同频，与地方经济共荣。2024年，我行充分发挥集团化、综合化经营优势，以科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融为关键着力点，为实体经济的发展提供坚实的金融后盾。创新推动科技金融发展，初步搭建覆盖企业全生命周期的科创产品体系，科技金融贷款余额187.30亿元，增速46.73%；树“绿金青银”特色品牌，推出“新质碳益贷”“绿水清源贷”等特色产品，绿色信贷余额373.49亿元，增速42.91%；普惠专营机构覆盖范围不断扩大，普惠产品体系进一步丰富，让金融活水精准滴灌小微企业，普惠贷款余额450.89亿元，增速33.22%；探路养老金融，制定养老金融发展规划，提升养老金融前瞻性研究能力和专业水平；扎实推进全行数字化转型，深化数字渠道建设，完善优化数字服务及产品，为业务发展提供坚实的数字化能力支撑。

我行坚持绿色发展共筑绿水青山，绿色银行，低碳生活。2024年，在绿色发展的道路上，我们持续擦亮“绿色银行”名片，从绿色运营、绿色办公、绿色建筑

及绿色采购等多维度出发，因地制宜推行各项低碳环保举措。推进网点转型升级，优化厅堂资源配置，深化集约化建设，提高企业便捷化开户体验。优化远程服务流程，远程业务处理时效较上年末提速28.6%，降低网点运营成本，践行绿色银行经营理念。探索建设绿色网点，获世界银行集团国际金融公司EDGE绿色建筑认证（优秀高效节能绿色建筑认证），展现了本行在建筑绿色低碳转型方面的积极探索。组织开展一系列绿色低碳公益活动，倡导绿色健康生活，携手社会各界共筑生态文明之基、同走绿色低碳之路。

我行坚守初心服务人民美好生活，以人为本，美好相伴。我们矢志不渝服务人民的美好生活。面对员工，我们深植关爱文化，将人才作为高质量发展的核心驱动力，通过扎实开展后备干部库建设、提升人员履职能力、优化行员等级体系、制定科学薪酬体系等构建起支撑业务发展的智力引擎。面向社会，我们勇担责任，聚焦提升服务举措，客户满意度持续攀升，连续九年获服务业最高荣誉“五星钻石奖”。积极开展消费者权益保护活动，年内开展3,000余场活动，提升公众金融素养。深入社区，开展“党建+志愿”活动814场。投身公益事业，捐资助学、扶弱济困、乡村振兴处处都有我们坚定的身影。2024年，本行对外捐赠达573.71万元。

展望未来，新的征程已经铺展。在国家高质量发展的宏伟蓝图中，青岛银行将继续担当作为，紧跟国家战略导向，不断创新金融产品和服务模式，为实体经济的发展提供更加精准、高效的金融服务。我们将坚定不移地沿着高质量发展道路奋勇前行，深化金融改革，严密防范风险，履行好环境、社会及管治(ESG)责任，全力推进“质效优先、特色鲜明、机制灵活”战略目标，为中国式现代化建设注入青银力量。

## 关于青岛银行



### 公司简介

本行成立于1996年11月，2015年12月3日在香港联合交易所有限公司（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，前三大股东分别为海尔集团公司、意大利联合圣保罗银行、青岛国信发展（集团）有限责任公司。本行共有两家子公司，2017年2月，发起设立青银金融租赁有限公司（青银金融），开启集团化、多元化发展之路。2024年5月，对青银金融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管理业务资格，具备综合化经营能力。在山东省内设有16家分行，营业网点200家。先后成立山东省首家科技支行、文创支行、港口支行等特色支行。

本行连续多年跻身世界银行500强，2024年排名296位；2024年入围“中国500最具价值品牌”“亚洲品牌500强”，均连续八年上榜。2016—2024年九度获服务业最高荣誉“五星钻石奖”。2024年首次入围山东省综合百强企业名单。

本行坚持“高质量发展”主题不动摇，将“质的有效提升”和“量的合理增长”相统一，打造“质效优先、特色鲜明、机制灵活”的价值领先银行。

## 关键绩效

指标类型	指标名称	单位	2024年	2023年
经济指标	营业收入 <sup>1</sup>	亿元	134.98	124.72
	净利润	亿元	44.05	36.71
	调整后基本每股收益 <sup>2</sup>	元	0.69	0.57
	资产总额	亿元	6,899.63	6,079.85
	贷款总额 <sup>3</sup>	亿元	3,406.90	3,000.90
	存款总额 <sup>3</sup>	亿元	4,320.24	3,860.62
	平均总资产收益率	%	0.69	0.65
	加权平均净资产收益率 <sup>2</sup>	%	11.51	10.71
	不良贷款率	%	1.14	1.18
	拨备覆盖率	%	241.32	225.96
社会指标	资本充足率	%	13.80	12.79
	纳税总额	亿元	24.41	26.90
	公益捐赠	万元	573.71	367.00
	每股社会贡献值 <sup>4</sup>	元	3.70	3.45
	员工总数 <sup>5</sup>	人	5,109	4,861
环境指标	女性员工比例 <sup>5</sup>	%	55.12	55.19
	绿色信贷余额	亿元	373.49	261.35
	总部办公用电量	万千瓦时	429.31	414.72
	总部办公用水量	吨	30,955.00	25,623.00
	总部办公用纸量	百万张	1.89	1.83
	总部办公用油量	升	69,897.11	64,922.72

1 该指标为根据企业会计准则核算的集团口径数据。

2 每股收益和加权平均净资产收益率根据《公开发行证券的公司信息披露编报规则第9号 - 净资产收益率和每股收益的计算及披露》(2010年修订)计算。本期基本每股收益和加权平均净资产收益率比上年均有所增长，主要是归属于母公司普通股股东的净利润增长所致。本行于2017年发行境外优先股，于2022年9月赎回，并支付当期股利；本行于2022年7-8月发行永续债，分类为其他权益工具。计算每股收益和加权平均净资产收益率时，“归属于母公司普通股股东的净利润”扣除了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。

3 贷款总额和存款总额未含应计利息。

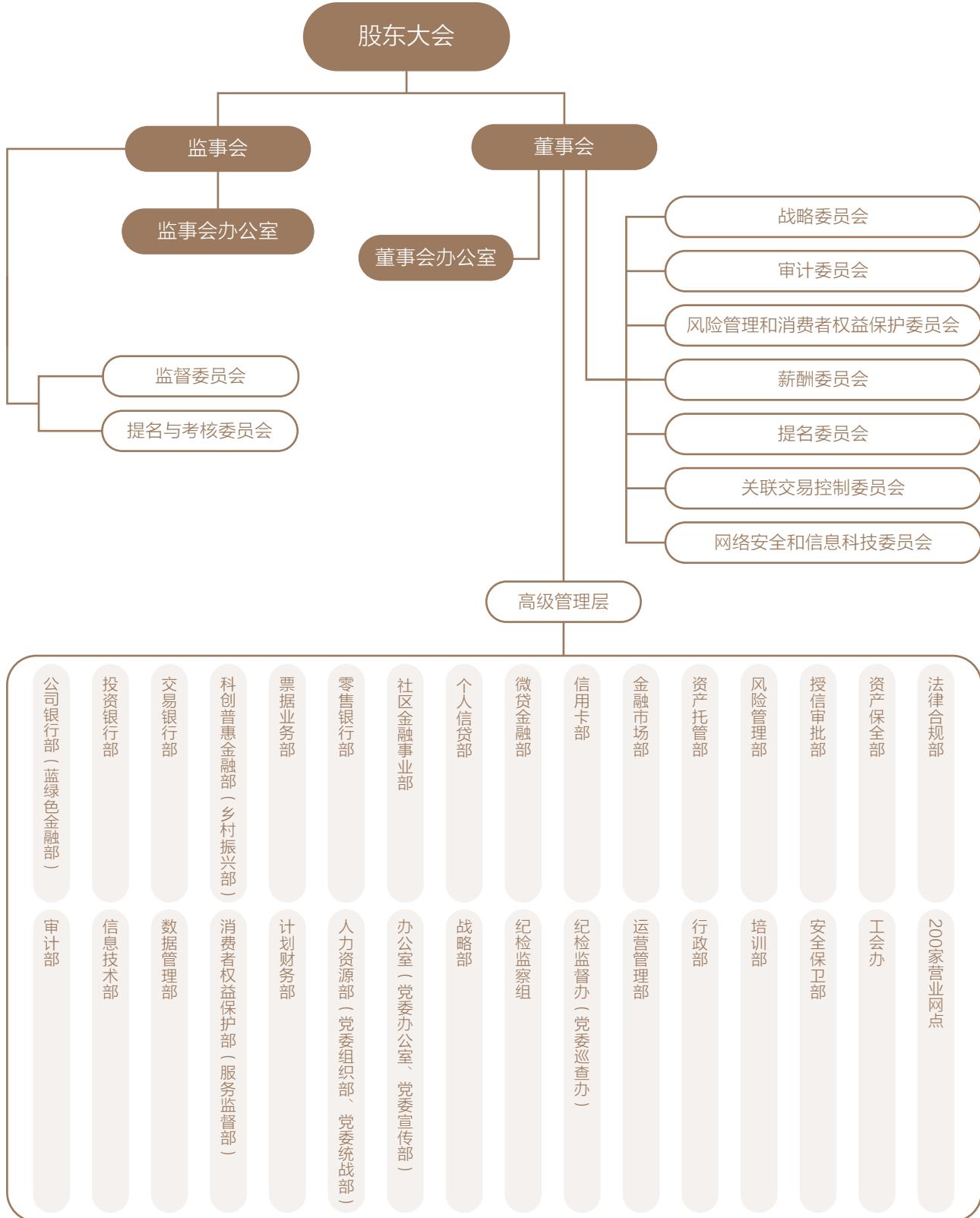
4 每股社会贡献值 = (年内纳税总额 + 支付员工工资 + 向债权人支付的借款利息 + 对外捐赠总额 - 因环境污染等造成的其他社会成本) ÷ 股本总数 + 基本每股收益。

5 该指标为本行不含附属公司数据。

## 荣誉与表彰

综合类		
英国《银行家》杂志	2024年全球银行1000强排名，位列296位	
中国企业联合会、中国企业家协会	2024年中国服务业企业500强榜单，位列253位	
世界品牌实验室	2024“亚洲品牌500强”，位列415位 2024“中国500最具价值品牌”，位列326位 “五星钻石奖”，是山东省唯一入围企业	
21世纪经济报道	2024年度卓越城市商业银行	
山东省工业和信息化厅、山东省企业联合会	2024山东企业100强榜单，位列98位	
青岛市政府	2023年度青岛榜样企业	
治理类		
美国媒体专业联盟(LACP)	2023年度社会责任报告获ESG报告竞赛金奖	
中国上市公司协会	上市公司董办最佳实践案例 上市公司董事会最佳实践案例 投资者关系管理最佳实践 上市公司文化建设优秀实践案例	
深圳证券交易所	连续四年信息披露评价最高评级A级	
环境类		
世界银行集团成员国际金融公司IFC	青岛崂山第二支行获“EDGE绿色建筑认证证书”	
中国人民银行青岛市分行、 青岛市地方金融监督管理局、 青岛金家岭金融聚集区管委会	“绿色金融业务管理系统”获第三届青岛数字金融创新大赛“金融科技优秀项目”一等奖	
社会类		
中国上市公司协会	上市公司数字化转型最佳实践	
中国人民银行	自主研发“青银智聆——移动端客户体验优化系统” 获“2023年度金融科技发展奖”三等奖	
证券时报社	2024年度杰出银行研究团队天玑奖	
城银清算服务有限公司	“账户分类分级智能管理系统”获“十大城市金融服务优秀案例奖”	
山东省委金融办 人民银行山东省分行 国家金融监督管理总局山东监管局	山东省2023年度金融伙伴典型案例及“好品金融”名单	
大众日报	2024山东社会责任企业	
青岛市政府	2023年度金融创新奖二等奖	
青岛市公安局、中国人民银行青岛市分行	2024年青岛市反诈先进集体	

## 组织架构图



## 利益相关方沟通

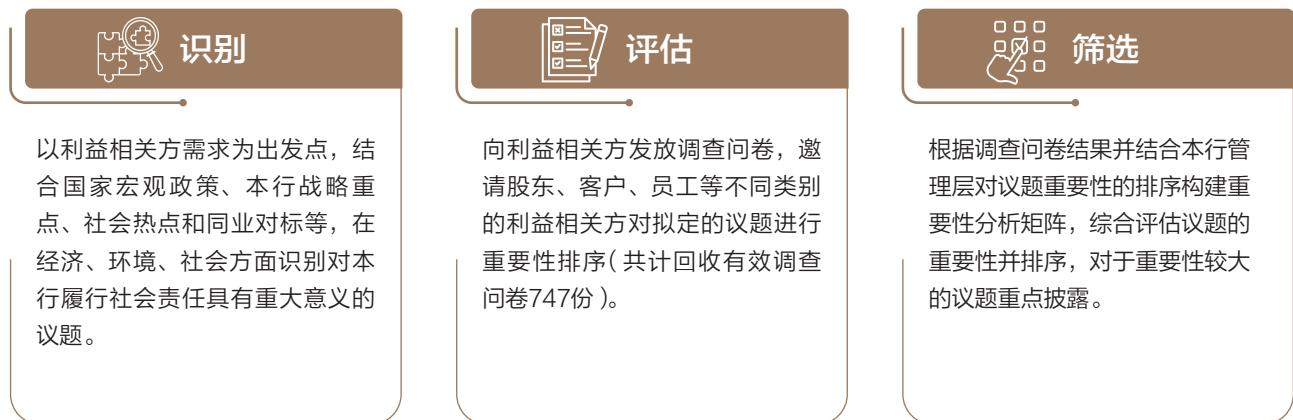
为了解利益相关方的期望和诉求，本行在日常工作中与利益相关方建立多种沟通渠道，并逐步形成常态化沟通机制，通过会议、报告、讲座等多种形式加强与重要利益相关方的沟通，提高本行社会责任治理的能力和水平。

利益相关方	期望与诉求	沟通方式	回应举措	
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持实体经济</li> <li>依法合规经营</li> <li>落实宏观经济政策</li> <li>推动区域经济发展</li> <li>发展普惠金融</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政策文件及指引</li> <li>工作会议</li> <li>信息报送</li> <li>专题报告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强党的建设</li> <li>依法合规经营</li> <li>支持重点项目建设</li> <li>发展普惠金融</li> <li>助力小微企业</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持区域发展</li> <li>助力乡村振兴</li> <li>支持产业转型</li> <li>强化ESG管理</li> </ul>
监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>符合监管要求</li> <li>维护金融稳定</li> <li>承担社会责任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>监管政策</li> <li>检查与监管</li> <li>工作汇报</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强内部控制</li> <li>支持实体经济</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>防范金融风险</li> </ul>
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续稳健经营</li> <li>提高盈利能力</li> <li>提升股东回报</li> <li>提升公司价值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股东大会</li> <li>信息披露</li> <li>业绩路演</li> <li>投资者调研与交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善公司治理</li> <li>制定公司发展规划</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善信息披露</li> <li>加强投资者关系管理</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高服务品质和效率</li> <li>提供丰富的金融产品</li> <li>保障信息和资金安全</li> <li>拓宽服务渠道</li> <li>保护消费者权益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>营销活动</li> <li>客服热线</li> <li>问卷调查</li> <li>微信、网银等数字化平台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>数字化转型</li> <li>提升客户服务</li> <li>关爱特殊人群</li> <li>保护消费者权益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>增设营业网点</li> <li>普及金融知识</li> <li>强化信息安全</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高薪酬福利待遇</li> <li>保障员工权益</li> <li>职业培训与发展</li> <li>丰富业余活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>工会</li> <li>职工代表大会</li> <li>座谈会</li> <li>意见反馈</li> <li>慰问走访</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障员工权益</li> <li>完善薪酬激励与福利体系</li> <li>多渠道收集员工建议</li> <li>员工培训与发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>组织建设员工之家</li> <li>帮扶困难员工</li> <li>激发人才活力</li> </ul>
供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平采购</li> <li>合作共赢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>谈判</li> <li>合同协议</li> <li>招投标</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立采购管理制度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强业务合作</li> </ul>
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>互惠合作</li> <li>沟通交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>会议</li> <li>合作项目</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强外部交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强同业合作</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>关心弱势群体</li> <li>组织公益活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>走访</li> <li>座谈会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投身社会公益</li> <li>捐资助学</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展员工志愿者行动</li> <li>发展社区金融</li> </ul>
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>低碳环保</li> <li>可持续发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>节能减排政策</li> <li>绿色公益活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展绿色金融</li> <li>推广绿色运营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>气候风险管理</li> <li>发展蓝色金融</li> </ul>

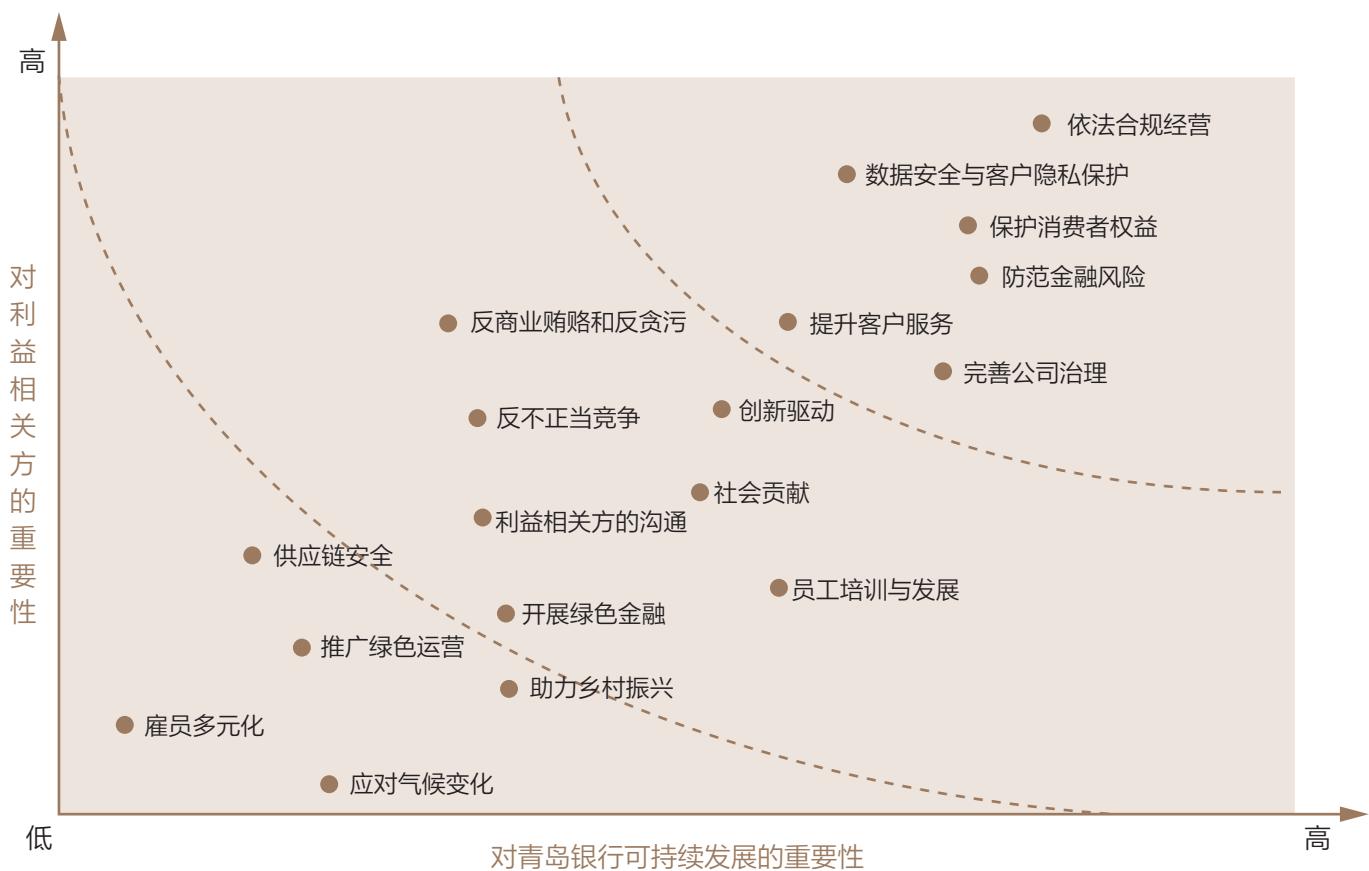
## 实质性评估矩阵

### 实质性议题分析

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



### 重要性分析矩阵



# 01

## 党建引领 夯实发展根基

2024年，本行持续保持战略定力，坚持走高质量发展之路。全面贯彻党中央、国务院决策部署，严格落实中央和省市经济、金融工作会议精神，以服务实体经济发展为本源，抓管理提效率、推改革促发展、控风险增效益，实现规模、效益与质量的均衡发展。

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





## 党建引领航向

2024年，青岛银行党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十届三中全会精神和习近平总书记关于金融工作重要论述、重要指示批示精神，认真落实党中央决策部署和省委、市委工作要求，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。



### 理论学习铸魂提能

有效用好“第一议题”、理论中心组学习、专题研讨、现场调研等载体，全年党委共开展“第一议题”学习46次，组织党委理论中心组学习研讨12期。印发《关于在全行组织开展“大力培育和弘扬中国特色金融文化”的实施方案》，推动中国特色金融文化融入工作、深入人心。



### 政治建设坚定有力

坚持党的统一领导，认真贯彻落实习近平总书记关于金融工作的重要论述，切实增强服务实体经济、防范金融风险的行动自觉，以实际行动坚定拥护“两个确立”，坚决做到“两个维护”。落实全面从严治党主体责任，研究制定34项年度重点工作任务，推动主体责任和监督责任贯通联动，为本行高质量发展提供坚强保障。



### 强化基层党组织建设

编制《基层党组织规范化建设工作指引》《青岛银行基层党建考核办法》，基层党组织规范化建设水平进一步提升。制定出台《青岛市委党校青岛银行分校管理办法》《青岛市委党校青岛银行分校2024年培训班次计划》，加强总分联动，组织开展2期基层党组织书记培训班、2期中青年干部履职能力建设专题研讨班，强化党员队伍教育管理。

## 加强党风廉政建设

完善廉洁风险防控体系。发布《青岛银行关于进一步加强廉洁风险防控体系建设的意见》，制定《廉洁风险防控五维清单》《廉洁风险防控工作手册》，组织惠农、集中采购2个业务领域完成试点，梳理廉洁风险点158个、廉洁风险防控制度159个、流程73项、岗位及职权控制50余个，将廉洁风险防控体系建设全面融入业务全流程。

以党纪学习教育为契机，组织开展“1+1+N”系列活动，形成“全矩阵式”纪律教育长效机制。突出全覆盖警示，开展1轮6期“清风青银”廉洁宣讲课，12个重点领域单位面向全员廉洁宣讲，受众人数达20,055人次。突出分众化震慑，开展1期“加强纪律明底线，廉洁合规促发展”警示教育月特色活动。组织24名“重点领域”党员干部参观警示教育基地，200名“关键岗位”管理人员和年轻员工观看9部警示教育片，面向全员编发《清风镜鉴——金融领域违纪违法典型案例汇编》，让警示教育入脑入心。突出全方位施策，用好多种警示教育形式，一方面注重发挥线上教育优势，深化运用内网“清风青银”廉洁教育宣传栏，持续丰富《清廉动态》249篇，编发《每周一案》189期；另一方面注重形成线下教育常态，组织全行开展廉洁党课198次，学习违纪违法案例294次。组织78名党员干部到井冈山、遵义开展红廉教育2期，推动全员把遵规守纪刻印在心，落实于行。

本行严格按照监管指导要求，创造便利条件协助董事充分履职。报告期内，本行组织董事通过线上、线下相结合的方式参与培训，包括《新<公司法>下的上市公司风险防范与争议解决主题讲座》《独立董事能力建设培训(第二期)》等课程，内容涉及董事规范履职、提升履职能力和履责责任意识、风险防范等，通过培训不断提高董事的履职水平和履职效能。

组织惠农、集中采购业务领域完成试点

2个



梳理廉洁风险点

158个

廉洁风险防控制度

159个

流程

73项

岗位及职权控制

50余个



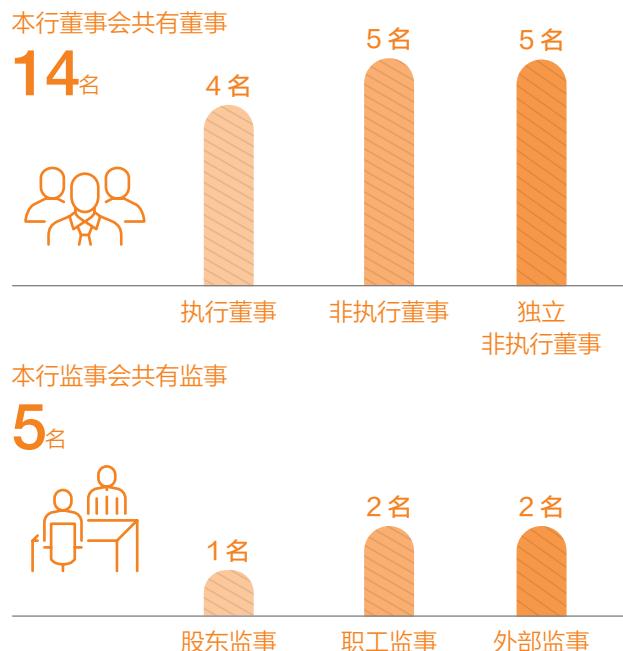
# 完善公司治理

## 强化规范运作，提升公司治理效能

2024年，本行严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等相关法律法规要求，坚持党建引领治理高水平发展，持续推进公司治理建设，推动本行股东大会、董事会、监事会和高级管理层独立运作、有效制衡、高效运转，合规履行各公司治理主体在决策、监督与执行方面的职责。制定《董事会及其专委会效能提升方案》，不断提升董事会运作质效，坚持审慎经营，夯实内控合规，加强全面风险管理，护航本行高质量发展，探索创造可持续价值。监事会有序开展监督工作，着力提升监督实效，积极维护股东、员工及其他利益相关者的合法权益。

2024年，本行在中国上市公司协会2024上市公司董事会最佳实践创建活动中再次荣获“最佳实践案例”。

截至2024年末，本行董事会共有14名董事，其中执行董事4名、非执行董事5名、独立非执行董事5名；本行监事会共有5名监事，其中股东监事1名，职工监事2名，外部监事2名。



股东大会是本行的权力机构，由全体股东组成，依法行使职权。2024年，本行共召开股东大会2次，审议通过议案16项，听取报告5项。



董事会是本行的决策机构，向股东大会负责，执行股东大会决议。2024年，本行共召开董事会16次，其中现场会议5次，通讯会议11次，审议通过议案125项、审阅或听取报告52项。



监事会是本行的监督机构，向股东大会负责，依法行使监督职权。2024年，本行共召开监事会7次，其中现场会议3次，通讯会议4次，审议通过议案20项、审阅或听取报告46项。

## 多渠道价值传递，增强资本市场认可度

本行以保障投资者知情权为出发点，通过合规有效的信息披露和形式多样的投资者关系管理活动，不断增进与广大投资者的良性沟通与交流。作为A+H股上市银行，本行始终秉承“真实、准确、完整、及时、公平”的信息披露原则，严格遵守境内及香港地区的法律法规履行信息披露义务。2024年，本行在深圳证券交易所主板上市公司2023–2024年度信息披露工作评价中再次获得信息披露A级，这是本行连续第四年获得最高评级。

本行持续健全信息披露制度体系，报告期内发布修订完善的《青岛银行股份有限公司信息披露事务管理制度(A+H股)》，进一步夯实信息披露的制度基础。2024年，本行在深交所和联交所发布各类公告共计195项，其中在深交所发布125项，香港联交所发布70项，未出现因信息披露合规性问题被监管机构处罚情况。本行在保证信息披露质量和透明度的同时，以投资者需求为导向，主动拓宽信息披露的深度和广度，持续打造具有“青银特色”的信息披露工作，以全面、精准的价值传递构建与社会公众的信任纽带，维护和提升本行在资本市场的品牌形象。

本行在深交所和联交所发布各类公告共计

**195**项



在深交所发布

**125**项

香港联交所发布

**70**项

投资者关系管理方面，本行畅通与资本市场沟通渠道，积极开展各类投资者关系管理活动，赴香港开展业绩路演，高质量召开业绩说明会，在宣传介绍经营策略及亮点的同时，汲取资本市场对本行的意见建议。2024年，本行采用“现场会议+电话会议+线上直播”的形式面向境内外同步召开年度业绩说明会，线上直播累计浏览量超数万人次；踊跃参加青岛辖区投资者网上集体接待日活动，问题回复率达100%。凭借在投资者关系管理领域的优秀实践，本行荣获中国上市公司协会“上市公司投资者关系管理最佳实践”“上市公司2023年报业绩说明会优秀实践案例”以及《证券时报》“上市公司投资者关系管理天马奖”等荣誉奖项，荣获青岛辖区“2024年度青岛投资者保护工作先进单位”荣誉称号。



## 战略指引方向

2024年作为《青岛银行2023-2025年战略规划》落地承前启后的关键之年，本行持续全面、准确、深入地贯彻党的二十大精神以及国家和省市“十四五”规划要求，紧密围绕“高质量发展”的战略核心，扎实推进战略规划落地执行，稳步朝向“质效优先、特色鲜明、机制灵活”的战略目标迈进。

2024年，本行加强资产配置优化，增强成本管控，不断提升运营效率，净资产收益率得到持续改进。本行致力于构建综合化经营、零售银行、轻型银行和蓝色金融四大特色，充分发挥多牌照优势，打造一体化营销模式，升级“获取、激活、提增、创效”的客群经营模型，深入挖掘客户财富管理服务场景，丰富交易银行、投资银行、票据业务和财务管理等低资本消耗的收入来源，推动网点向轻型化、智能化转型，继续探索蓝色金融发展之路，全面提升客户服务的综合能力与效率。围绕“机制灵活”的战略目标，本行不断强化板块间、总分支协同作战模式，各利润中心有效整合，从客户视角出发，统一规划、统一调度、统一资源配置，保障业务方案有效落地。



### 青岛银行 2023-2025年战略规划

1个愿景

创·新金融 美·好银行

3大目标

打造“质效优先、特色鲜明、机制灵活”的价值领先银行

4大战略主题

调结构

调客基

优协同

提能力

4大板块

做强公司业务

做专国际业务

做深零售业务

做优金融市场

5大支撑

风险管理

科技支撑

组织与绩效

财务管理

运营管理

6大文化

合规

绩效

责任

服务

关爱

廉洁

# 社会责任治理

## 董事会声明

董事会承诺本行严格遵守上市地交易所环境、社会及管治报告指引的披露要求。

本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、社会及管治报告指引》的各项要求，持续推动本行完善环境、社会和公司治理的治理体系，加强董事会在ESG事务中的监督与参与力度，积极主动将ESG融入发展战略、重大决策与生产经营。董事会高度重视ESG工作，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，并不断提升ESG披露质量。

2024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，重点关注绿色信贷、消费者权益保护、数据治理等议题，相继审议通过了《青岛银行股份有限公司2023年度社会责任报告》《青岛银行股份有限公司2023年度绿色信贷发展情况报告》《青岛银行股份有限公司2023年度金融消费者权益保护工作报告》《青岛银行股份有限公司2023年度数据治理工作报告》等议题。

2025年，董事会将进一步完善本行ESG风险管理、信息收集和汇报制度，持续完善ESG管治架构，推动公司ESG治理水平不断提升。

## 责任治理体系

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



## 依法合规经营



### 全面风险管理



### 内控合规体系

2024年，本行坚持稳健经营，持续优化全面风险管理。制定《青岛银行股份有限公司2024年风险偏好陈述书》以统一全行风险偏好，增设风险偏好指标预警值以提升风险管理的前瞻性及敏锐度；2024年本行加强风险识别，修订《青岛银行全面风险管理办法》，将国别风险、环境与社会风险正式纳入全面风险管理，将ESG风险管理贯穿至授信业务全流程，建立差异化授信审批机制，配置专属审批资源有效提升绿色信贷审批效率；为做实全面风险监测，2024年本行针对13类风险遴选33项关键风险指标构建全面风险的关键风险指标（KRI）监测体系，践行全面风险KRI月度监测机制，切实提升全面风险管理的有效性；2024年本行积极推进“智慧信贷系统”“市场风险管理”等项目建设，全力提升数智化风控水平。

2024年，本行全面开展内控体系建设改革和管理提升，明确内控职责划分，全面优化现有制度体系，细化内控合规类管理制度，将全行监管检查、问题整改、内部问责、监管处罚统一归口管理，搭建分工合理、职责明确、报告关系清晰的内部控制“三道防线”。成立行内监督协同工作领导小组，运用联席会议机制，贯通各类监督力量和资源，搭建青岛银行“大监督”管理体系，组织召开总行内控评审会，不断提升内控合规管理水平。制定《青岛银行内控合规检查管理办法》，全面规范本行内控合规检查管理，明确检查程序，提升检查质效。持续推进内控合规文化建设，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，提升全员合规意识，树立全行合规创造价值理念，实现内控合规管理与业务发展同频共振、同步提升。





## 反洗钱管理

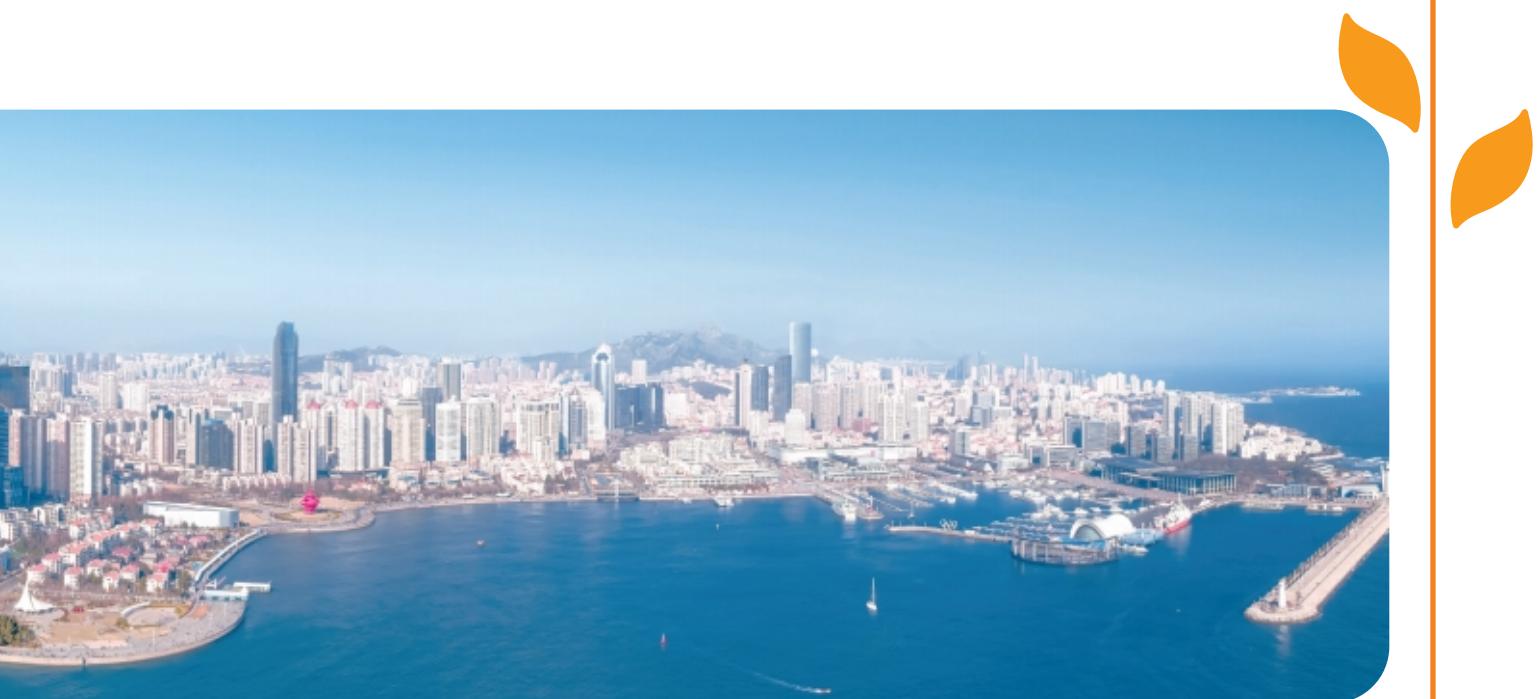
2024年，本行筑牢制度体系，细化完善多项反洗钱内控制度与工作指引，规范执行、明晰举措，强化产品业务制度与流程反洗钱专项审查力度，对百余项产品业务风险防控设计开展审查，切实将反洗钱工作细节贯穿于产品业务全生命周期。提升系统监测，引入大数据处理、机器学习、知识图谱等尖端技术，构建反洗钱智能监测体系，顺利完成反洗钱监测模型与规则的全面迭代更新。践行社会义务，坚持定期发布社会公众洗钱风险提示微信宣传稿件、积极参加与开展反洗钱宣传活动，通过将反洗钱宣传工作常态化、长效化，切实提高社会公众反洗钱意识，营造全社会携手反洗钱的浓厚氛围。



## 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2024年末，本行在中国境内享有共计225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“泰青馨”“青岛银行幸福陪伴”等商标，不断提升企业经营软实力。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。



# 02

## 担当作为 服务实体经济

作为地方法人银行，本行始终与国家战略同频，与地方经济共荣。2024年，本行充分发挥自身集团化、综合化经营优势，以科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章为关键着力点，以高质量金融供给服务高质量发展，做好实体经济发展的“金融后盾”。

- 26 深耕科技金融
- 28 发力绿色金融
- 30 做实普惠金融
- 32 探路养老金融
- 33 坚持数智领航





## 深耕科技金融

截至2024年末，本行科技金融贷款余额187.30亿元，较年初增长59.65亿元，增速46.73%。

本行科技金融贷款余额

**187.30**亿元



较年初增长

**59.65**亿元

增速

**46.73%**



## 建立全行科技金融工作机制

2024年，本行制定《青岛银行科技金融发展方案》，明确业务发展方向，明确科技金融主管部门，统筹全行科技金融业务发展，建立健全全行科技金融工作机制。在济南打造科技金融专营中心，推动五家科技金融特色支行建设，全面升级迭代科技金融服务模式，建立健全更加高效有序的业务协同机制，快速响应客户和市场需求，为客户提供全周期、多元化的金融服务。

## 打造科技金融服务新模式

与山东省科学技术厅、山东省工业和信息化厅、山东省瞪羚企业发展促进会等科技主管部门加深合作，开展党建共建、产品宣讲、集群调研和场景创新等系列活动。达成“拨投贷”资金托管合作，成为省瞪羚促进会副会长单位，协同政府部门组织开展5场面向瞪羚企业的金融服务专题宣讲会。

## 完善全周期科技金融产品体系

2024年，本行继续开展铸剑2.0产品创设活动，创新优化了“科融信贷”“启航易贷”“领航易贷”等6款科技金融产品，逐步搭建起覆盖科技企业初创期、成长期、成熟期的全生命周期科创产品体系。发放山东省科融信综合服务平台全省首笔贷款业务，全年累计发放政府科技风险补偿类贷款超过20亿元。



典型案例

## 股债双融路演大赛

2024年5月29日，在青岛市创投风投大会期间，本行投贷双融路演大赛演绎了支持科创金融的精彩篇章。“青岛银行杯”投贷双融路演大赛是本行基于路演场景与合作伙伴共同推出创新型服务活动，旨在助力优秀科技创新项目链接全要素的金融资源，促进“银企投”多方共赢。大赛从2019年至今已连续举办9届活动，累计服务101家科技型企业，其中16家企业获得股权融资，融资金额超3.3亿元；50余家企业获得本行贷款支持，金额超过3.9亿元，其中首贷及信用贷比例超50%。



大赛至今已连续举办活动

9届

累计服务科技型企业

101家

获得本行贷款支持企业

50余家

## 发力绿色金融

报告期内，本行持续强化战略引领，建立跨部门的绿色金融工作领导和协调机制，从战略高度统筹推进绿色金融发展。截至2024年12月末，本行绿色贷款余额373.49亿元，较上年末增长112.14亿元，增幅42.91%，远超对公贷款平均增速，为山东省绿色低碳高质量发展提供源源不断金融动能。



## 着力绿色“绩能”提升

报告期内，本行多次举办全行绿色金融“绩能”提升培训，并结合送教上门，提升全员绿色金融专业化水平。积极创新绿色产品，面向山东省高碳转型企业推出“新质碳益贷”产品，助力高碳行业低碳转型，形成新质生产力。精准定位污水处理行业的提标改造需求，打造“绿水清源贷”标准化产品等。



为规范绿色信贷管理，实现绿色信贷信息的快速统计和精准报送，按照中国人民银行《山东省绿色信贷数据质量提升项目接口规范》要求，搭建并成功上线绿色金融业务管理系统，成为山东省银行业法人机构中第一家上线绿色金融系统的金融机构。2024年12月12日，由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联合举办的第三届青岛数字金融创新大赛，本行“绿色金融管理系统”获得一等奖。



2024年9月，青岛市地方金融监督管理局“金融教育宣传月”启动仪式上，本行“绿色为企业，绿色为民，打造银企绿色命运共同体”入选金融业“为民办实事”十大典型案例，并作为唯一一个绿色金融机构代表，进行现场案例分享。

## 加大双碳工具推广

响应国家绿色低碳发展号召，本行积极加大双碳工具推广，截至2024年12月末，碳减排政策工具共落地271笔，总金额13.63亿元；碳减排支持工具落地3笔，总金额1.98亿元，带动年度碳减排量87,208.81吨二氧化碳，为山东省经济低碳高质量发展提供助力。

## 蓝绿色金融协同发展

本行充分利用地域经济特色，根据自身资源禀赋，积极在蓝色金融特色化领域不断探索，积极打造特色服务体系。2020年11月，本行获联合国环境规划署(UNEP)批准，成为可持续蓝色经济金融倡议会员，签署并承诺遵守《可持续蓝色经济金融原则》。本行积极践行《可持续蓝色经济金融倡议》提出的14条原则，聚焦气候变化、清洁供水、海洋生物多样性保护、海洋污染治理与生态修复等领域，开展了一系列蓝色金融探索和实践。自2023年11月，本行与世界银行集团成员国际金融公司(IFC)签署蓝色与绿色金融第二期能力建设以来，携手IFC持续支持海洋生态环境保护和海洋经济可持续发展。在2024年10月24日召开的全球海洋合作论坛上，本行“青出于蓝”蓝色金融品牌正式发布，以海洋第一、二、三产业为边界，从信贷、结算、财富管理等多层次梳理打造了五大类别共计14款蓝色金融产品矩阵。截至2024年12月末，蓝色金融贷款余额167.82亿元，较上年末增长35.42亿元，增幅26.75%，有力支持山东省海洋经济发展。



典型案例

### 绿色+乡村振兴

#### 成功发放全国首笔“碳惠贷”生猪贷款

本行成功发放全国首笔“碳惠贷”生猪贷款，在绿色金融领域迈出坚实一步。本行与青岛市农业融资担保有限责任公司围绕碳减排领域痛点难点，根据客户的经营情况和碳排放标准为企业办理了授信50万元。该企业采取自繁自养模式，拥有600头母猪和4,800头育肥猪，其高效的养殖管理和良好的生态环境保护措施符合“碳惠贷”业务的绿色信贷标准。本行发放的“碳惠贷”生猪贷款，是针对生猪养殖行业绿色低碳发展需求量身定制的金融产品，助力了绿色金融发展。



典型案例

### 绿色+债券

2024年9月，本行与贵阳贵银金融租赁有限责任公司携手合作，完成山东省(牵头行首单)及贵州省(借款机构首单)首单ESG可持续发展挂钩同业银团贷款。此次银团总金额人民币6亿元，贷款期限为1年，资金用途主要是新能源交通运输、绿色景区、清洁能源、算力租赁等围绕国家及地方发展战略定位的主要产业，通过为企业设定ESG目标，将可持续发展理念深度融入企业的日常经营和业务发展中，助力推动企业绿色低碳转型、促进可持续发展。

## 做实普惠金融

截至2024年末，本行普惠贷款户数5.47万户，较年初增长1,311户，普惠贷款余额450.89亿元，增长112.43亿元，增速33.22%，超过全行贷款平均增速。本行普惠贷款连续两年高速增长的同时，不良率控制在0.83%，质效双升。本行连续多年获得监管机构评选的“小微金融服务先进单位”，小微金融服务监管评价提升至“2A”级。

本行普惠贷款户数  
**5.47**万户

普惠贷款余额  
**450.89**亿元



较年初增长  
**1,311**户

增速  
**33.22%**

增长  
**112.43**亿元

不良率控制在  
**0.83%**

## 优化专营机制，提升服务能力

2024年，本行在枣庄分行、科技支行、潍坊分行、烟台分行、东营分行等多家分支机构新设普惠专营部门，设立普惠专营机构的分支行累计达到12家，进一步提升普惠金融服务水平。搭建完成小微金融专业化队伍，陆续充实普惠客户经理、小微金融专员队伍，总人数已超300人；开展“雏鹰启翔”新人客户经理培训、泰隆银行“添翼计划”成熟客户经理特训等多场专项培训，提高客户经理的服务水平和业务能力。

## 加强产品创新，丰富服务手段

通过“铸剑行动2.0”优化创新“优享快贷”“进口易贷”“商易贷”等普惠产品23款，突出信用普惠和公私融合，上线3款“普惠e融”新场景线上产品，形成覆盖先进制造业、现代农业、科创企业、出口企业、供应链企业和线上普惠的完整的产品体系。铸剑产品全年累计放款超过110亿。

## 加快数字化转型，赋能业务提升

2024年，本行持续坚持以数字化赋能普惠业务高质量发展，不断优化升级“普惠e融”产品。“普惠e融”基于小微企业税务、工商、司法、发票、知识产权、征信等信息，运用大数据技术进行分析评价，系统根据申请企业的不同特征，采取差异化的审批策略，自动为其匹配适用于不同场景的融资业务。截至2024年末，“普惠e融”项下子产品已达7款，服务客群覆盖制造业企业、科技型企业、出口企业、供应链上下游企业等多种客群。全年累计4,000余户企业扫码申请“普惠e融”，业务进件量较传统线下业务提升50%以上，400户企业获得“普惠e融”正式授信，金额合计超过6亿元。凭借数字化、智能化、场景化的创新金融科技解决方案，“普惠e融”接连获国家级、省级、市级金融创新奖项，包括工信部主办的第六届中国数字普惠金融大会“创新成果奖”、山东省“好品金融”奖，“2023年度青岛市金融创新二等奖”。

## 布局涉农金融，支持乡村振兴

2024年，本行与各类农业协会、政府单位深化涉农金融合作，创新“惠农信保贷”“粮食规模种植贷”等6款特色产品，推出农业担保类线上化产品“鲁担云贷”；持续开展“一县一品”专项活动，在临沂沂水食品行业、平度樱桃种植产业等23个特色农业产业集群投放贷款11.78亿元。



截至2024年末，本行法人涉农贷款余额365.73亿元<sup>1</sup>，较年初新增110.40亿元，增速43.24%。

践行乡村振兴战略，创建“幸福乡村”惠农品牌。以“党建+志愿+N”创新模式，本行开创新金融、新零售的新发展思路。以服务站点为依托，开展社保卡换卡升级进村上门服务，积极开展金融知识宣传、反假币、反电信诈骗、反洗钱、国债下乡等。截至2024年末，本行共开立服务站点1,405家，直接服务村民28.38万户，开展金融知识宣讲共计8,065场次，惠及村民40余万人。



## 供应链金融

2024年，本行积极践行五篇大文章，通过供应链推动普惠金融发展，助力地方经济增长，助力中小企业稳健成长。截至2024年末，通过供应链融资服务中小企业客户超过5,500户，直接带动普惠贷款107.48亿元，增加49.37亿元，同比增长84.95%。

在服务企业产业链客群过程中，本行通过引入智能化技术，实现供应链金融业务的快速审批与放款，有效优化服务流程，提升了对中小企业的服务质量。同时，针对各行业实体企业，本行推出专项服务方案，精准对接企业需求，降低融资成本，促进产业链上下游企业的协同发展。



典型案例

### 荣获山东省“2023年度金融伙伴典型案例”

2024年7月，山东省2023年度“金融伙伴典型案例”“好品金融”名单正式出炉，本行申报的“‘十百千万’金融服务产业园区，精准对接贡献青银力量”入选金融伙伴典型案例名单。为积极响应国家支持中小企业、实体经济的政策要求，本行创新金融服务园区模式，通过“园区贷”“按揭贷”“增额贷”“置换贷”“经营贷”等产品积极对接企业需求，以提高产业园区金融支持力度，助力小微企业发展。



<sup>1</sup> 按照《中国人民银行调查统计司关于印发2024年金融机构金融统计修订内容的通知》(银发〔2024〕2号)中涉农贷款专项统计修订后的口径计算。

# 探路养老金融

2024年，本行制定《青岛银行养老金融工作实施意见》，明确养老金融三年发展规划，形成养老金融发展专项任务书，持续丰富养老服务金融产品体系、扩大养老产业金融客群规模。

## 明晰发展规划

制定《青岛银行养老金融工作实施意见》，建立跨部门协同工作机制，以养老金融发展专项任务书为牵引，统筹推进全行养老金融业务发展。

## 开发养老产业金融客群

结合养老企业的经营模式，本行创设“养老企易贷”产品，满足养老机构新建以及日常经营、升级改造、购置设施等需求，已为相关养老企业配置专属信用额度并发放信贷资金。以青岛地区某大型医疗康养企业为例，本行与其下属多家机构建立合作关系，在为企业配置“诊易融”产品助力集团内医疗板块发展的基础上，同时为企业养老板块配置“养老企易贷”新产品，为集团医疗板块和养老板块发展提供资金支持，助力集团两板块协同均衡发展，已取得良好效果。

## 提升养老金融前瞻性研究能力和专业水平

本行持续强化养老金融研究，深入挖掘养老产业链相关行业，梳理行业特点和金融需求，形成山东省内重点医养机构客户名单，2024年度对名单内机构进行专项调研，形成《养老金融行业研究报告》。

## 打造“幸福养老”金融服务品牌

本行着力打造零售银行“幸福陪伴”品牌系列之“幸福养老”金融服务子品牌，建设品牌化、特色化、专业化、个性化的养老金融服务体系，丰富产品货架、明确服务场景、规范服务模式，形成本行养老服务金融综合化服务方案。2024年度本行实现商业养老金产品的货架突破，并在本行手机银行渠道推出“养老金计算器”功能，深耕养老场景，拓展养老客群服务。

## 以社区沉浸式服务模式打通客群链接

本行推广社区金融事业部“幸福邻里”成功服务模式和经验，通过开设社区养老客群“幸福养老”品牌宣讲小课堂、厅堂内外社区志愿服务项目清单等方式打通养老场景和客群链接，不断提升养老服务能力。

## 坚持数智领航

本行聚焦数字化转型战略目标，全面推进数字化转型落地。报告期内，本行在数字化战略转型委员会下设立金融科技伦理专委会，成立全行级的产品管理委员会，基于法人银行机制的灵活性快速推进业务技术数据融合，全力提升数字金融服务质效，为科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融四大领域提供坚实的数字化能力支撑。

数字渠道及营销领域，成功升级手机银行至8.11版本，自主研发“青银智聆”客户体验监测系统，持续优化用户体验；“幸福列车”理财快销小程序及线上营销管理系统推出，实现营销活动的自主配置；对公线上营业厅和“慧营销”系统持续升级，构建覆盖全过程的访客管理，打造差异化客户经理考核体系。

数字服务及产品领域，推出“票链e贷”“智造e贷”“信心提振贷”“应收易贷”等产品，有效拓展普惠客群；投产绿色金融系统和商业养老金系统，丰富了绿色金融和养老服务；新增多款网贷产品，发行心意存单，发行青易融自营贷等，进一步丰富了贷款产品。

数字场景生态领域，通过构建合作伙伴生态体系，将金融服务深度融入BCGF端客户的多样化场景中。重点打造的供应链金融服务平台，推出云筑网、简单汇、金网络航信、中交E信等多个线上供应链金融产品，针对建筑、跨境贸易、航空、交通建设等重点产业，实现项目资金管理与供应链融资的紧密结合。

数字金融基础设施建设领域，为提升金融服务的便捷性，本行加速多元化，制定大模型的建设规划，积极研究智慧信贷、远程银行服务、零售智能营销策略等应用场景落地方案。利用标签和客户画像技术建立“数字化客户”与“数字化产品”体系。通过智能识别平台与远程银行服务、网点轻型化转型等全行战略重点的深度融合，提升智能识别的覆盖范围与精确度。

数字风控建设领域，新接入山东省公安厅资金预警联防平台和中国人民银行金融反诈一体化平台，投产账户分类分级、关联方交易项目和预期计量损失项目，全面提升风控能力。



连续四年荣获青岛市金融科技优秀项目一等奖



自主研发“青银智聆——移动端客户体验优化系统”获中国人民银行“2023年度金融科技发展奖”三等奖



2024年7月14日，“数智银行家”培养计划的60余名学员赴本行进行座谈交流，双方以“区域性银行数智化转型的难点与突破”为主题进行了深度交流，共享行业优秀转型实践

# 03

## 向绿而行 共筑绿水青山

2024年，本行持续擦亮“绿色银行”名片，从绿色运营、绿色办公、绿色建筑及绿色采购等多维度出发，因地制宜推行各项低碳环保举措，策划开展一系列绿色活动，与社会各界一起共筑生态文明之基、同走绿色低碳之路。

- 36 建设绿色银行
- 39 拓展绿色服务
- 40 开展绿色活动





# 建设绿色银行

**绿色办公**

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

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

健全“垃圾分类 + 资源回收”制度，有效实现垃圾分类和资源回收要求。

充分利用电话会议和视频会议系统，减少会议出差。

## 绿色网点

报告期内，青岛银行崂山第二支行获“EDGE绿色建筑认证证书”，展现了本行在建筑绿色低碳转型方面的积极探索。EDGE “Excellence in Design for Greater Efficiencies (优秀高能效设计)”是世界银行集团成员国际金融公司IFC为推进全球可持续发展而出资建立的绿色建筑认证体系。EDGE已被中国住房和城乡建设部科技与产业化发展中心认定为评价中国绿色建筑项目的工具，也成为被全球金融机构广泛认可的绿色建筑标准。



## 绿色采购

报告期内，本行坚持市场化导向，稳步推进公开化采购，持续做好制度建设、流程优化、供应商征集等重点工作，并结合实际修订《青岛银行集中采购管理办法》《青岛银行集中采购操作规程》，通过完善制度体系进一步强化采购管理工作合规性。采购中不断完善采购需求，综合考虑产品材质、质量标准符合程度等多个环节，拒绝高污染、高耗能的供应商和产品，引导供应商践行环境保护、节能减排等社会责任，打造绿色供应链。

### 按地区划分的供应商数目

地区	供应商数目(家)
长江三角洲地区	122
珠江三角洲地区	48
环渤海地区	833
中部地区	9
东北地区	1
西部地区	12
其他地区	4

## 总行本部能源消耗

青岛银行2024年能源消耗表

类别	单位	2024年	2023年
总部办公用电量	万千瓦时	429.31	414.72
总部办公用水量*	吨	30,955.00	25,623.00
总部办公用纸量	百万张	1.89	1.83
总部办公用油量	升	69,897.11	64,922.72
总部天然气使用量	立方米	42,413.00	38,183.00
总部温室气体排总放量	吨二氧化碳当量	5,231.39	4,674.23
——直接温室气体排放**	吨二氧化碳当量	158.29	146.76
——间接温室气体排放***	吨二氧化碳当量	5,073.10	4,527.47

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

\*\* 包括消耗天然气及汽油的温室气体排放

\*\*\* 包括消耗电力及市政供暖的温室气体排放

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

本行总部实施车辆集中管理、统一调配，大幅提高了车辆使用效率；加强车辆用油管理，加油卡一车一卡、专车专用，对油品、用量、加油站点等内容按车辆情况分别进行限定，按需分配，并对油耗较高车辆进行专项检查，对车辆加油实行更完善的管理。2024年，本行总部车辆累计排放氮氧化物0.568吨，二氧化硫0.001吨，颗粒物0.054吨。

2024年，本行持续认真研究落实监管部门关于气候风险有关政策文件，统筹开展全行气候风险压力测试工作，相关指标均满足监管要求，暂未发现对本行经营已经或可能产生影响的重大气候相关事宜。

2024年，本行总部车辆累计排放氮氧化物

**0.568**吨



二氧化硫

**0.001**吨

颗粒物

**0.054**吨

## 废弃物处理

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。

类别	项目	数据(2024年)
2024年报废处置	业务用计算机	379台
电子设备表	打印机	77台
	自助取款机	4台
	自助服务终端	50台

## 资产处置新思路

### 爱心捐赠助教育

2024年11月，本行将43台已使用5年并提足折旧的一体机电脑捐赠给莱西市沽河街道孙受中小学，缓解了学校信息化设备不足问题、助力教育事业发展，也降本增效合理利用资源。



## 拓展绿色服务

迭代推进网点转型升级，一是扎实落地厅堂新标准，不断优化厅堂资源配置，制作厅堂8大功能区110余项定点定位图例，升级11类窗口服务标识，完成170余项厅堂素材线上化管理，持续深化厅堂内无纸化应用，践行降本增效理念；二是以客户为中心推动流程优化，强化线上线下协同以及数字化应用，完成厅堂二维码收款、ACS自动对账、对公账户年检和单位尽职调查优化、单位存款余额证明线上化处理等功能上线，提高操作效率和用户体验；三是深化集约化建设，推广应用印鉴实时建库，提效2个工作日，提高企业便捷化开户体验，完成电子函证投产应用，实现客户在本行各网点信息的一次性回函，助力优化营商环境。

优化远程服务流程，远程业务处理时效较上年末提速28.6%，坐席全年无休，有效打破物理网点时间及空间限制，高效处理13万余个客户的“急难愁盼”问题，收获好评2万余次，让“客户少跑腿，数据多跑腿”；拓展智慧PAD远程视频核身功能，加强客户身份及意愿的动态识别，强化风险防控的同时助力网点单人外拓1,700余次，降低网点运营成本，有效践行绿色银行、低碳经营的发展理念。

优化远程服务流程，  
远程业务处理时效较上年末提速  
**28.6%**



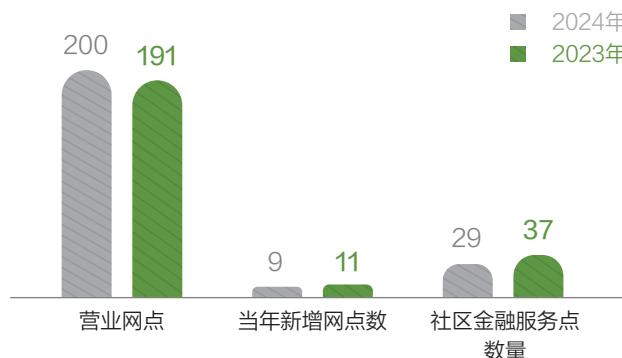
高效处理客户的“急难愁盼”问题  
**13万余个**

收获好评  
**2万余次**      强化风险防控的同时助力网点单人外拓  
**1,700余次**



青岛银行远程服务人员

## 便民网点建设



报告期内，本行共拥有自助设备427台，包括自动取款机6台、存取款一体机271台、银行自助服务终端112台，现金柜员机38台，提供取款、存款、转账、账户查询、缴费等服务。全年自助设备共发生交易636.85万笔，交易金额218.69亿元。

报告期内，本行积极践行绿色低碳理念，将“节能降耗、绿色发展”目标植入发展理念，在行内持续推行绿色银行举措，力求构建低碳环保的绿色银行。

## 开展绿色活动

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

为倡导绿色健康生活，2024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7,000余人



分支行绿色活动



2024年11月，本行在青岛、济南、烟台举办“碳循美好减塑行动”City Walk健步行活动，共3,000余人参与，倡导绿色环保理念



# 04

## 坚守初心 服务美好生活

我们矢志不渝，坚守初心，服务人民的美好生活，面对员工深植关爱文化，搭建成长平台，让员工绽放自我风采。面向社会，我们勇担责任，捐资助学、扶弱济困、乡村振兴，处处都有我们坚定的身影。我们用行动传递大爱，让爱与希望照亮每一个角落。

### 关爱员工

- 44 员工概况
- 46 搭建成长平台
- 48 共创温暖家园

### 回馈社会

- 51 提升客户服务
- 53 保护消费者合法权益
- 56 心系幸福邻里
- 57 投身社会公益





## 关爱员工



### 员工概况

单位：人（截至2024年12月31日）

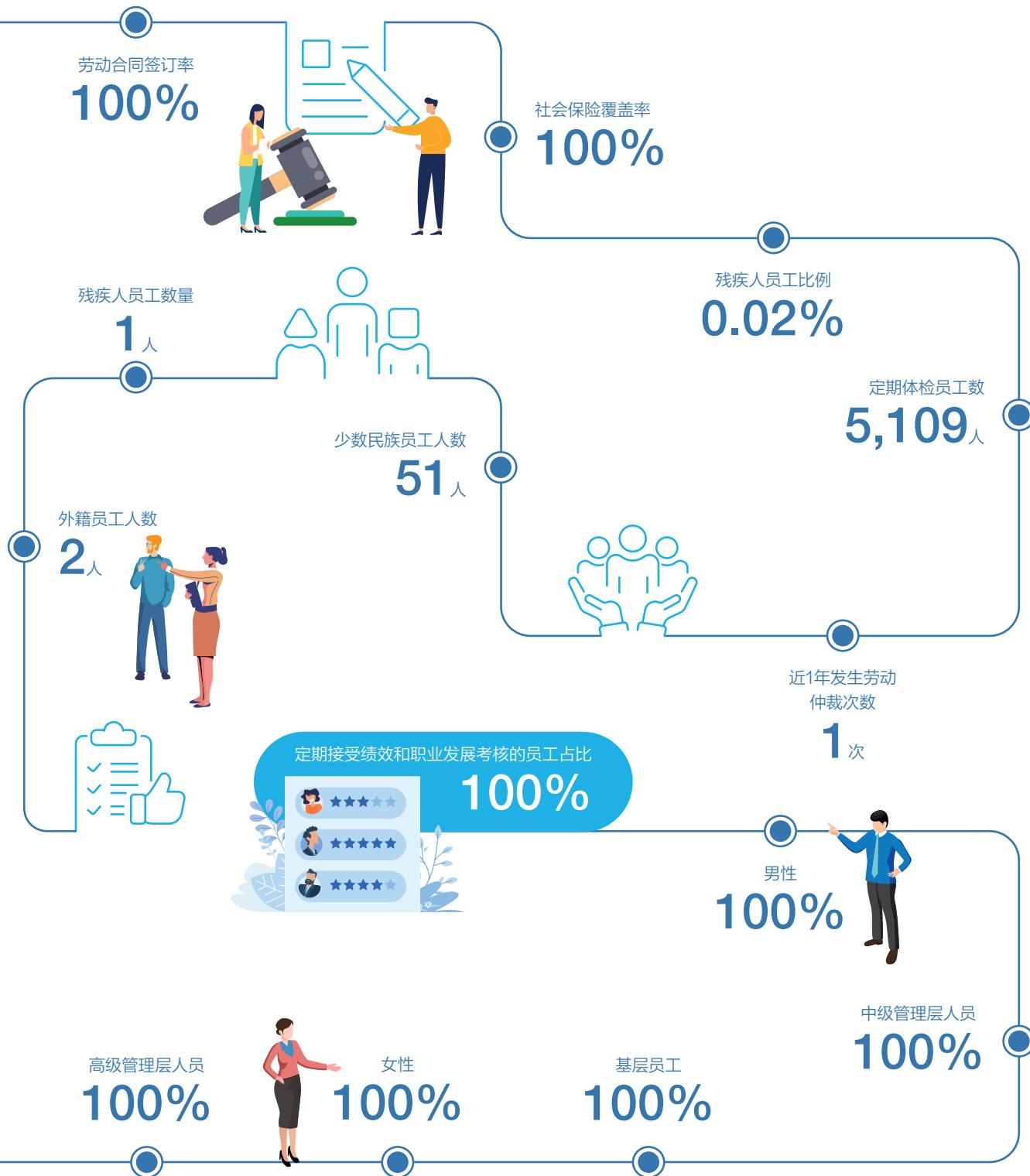
雇员总人数	5,109
男性员工总人数	2,293
女性员工总人数	2,816
<30岁(含30)的雇员总人数	1,609
31-40岁的雇员总人数	2,419
41-50岁(含50)的雇员总人数	775
>50岁的雇员总人数	306
山东省内	5,109
非山东省内	-
专科	311
本科	3,612
硕士	1,170
博士	16
合同制员工	-
派遣制员工	-
临时工	-
高级管理层	8
中级管理层	279
基层人员	4,822

新进雇员总人数	413
新进男性员工总人数	223
新进女性员工总人数	190
新进<30岁(含30)的雇员总人数	260
新进31-40岁的雇员总人数	135
新进41-50岁(含50)的雇员总人数	17
新进>50岁的雇员总人数	1
山东省内	413
非山东省内	-

流失雇员总人数	224
流失男性员工总人数	104
流失女性员工总人数	120
流失<30岁(含30)的雇员总人数	75
流失31-40岁的雇员总人数	88
流失41-50岁(含50)的雇员总人数	9
流失>50岁的雇员总人数	52
山东省内	224
非山东省内	-

该表格中人数为本行不含附属公司数据。

根据国家派遣制用工规定，本行进一步加强派遣制用工管理，逐步降低派遣制员工占比。本行所有岗位用工均按照国家《劳动法》合同的相关规定执行，2024年度，本行未雇佣童工，在经营过程中未有员工因工作负伤或死亡。



## 合法雇佣

本行所有岗位的雇佣与离职流程均按照国家《中华人民共和国劳动法》《禁止使用童工规定》与合同的相关规定执行。本行在合同中明确规定了工作时间、休息休假、劳动保护和工作条件等内容，本行与所有在岗劳动合同制员工签订劳动合同。

本行通过社会招聘、校园招聘、内部推荐等方式广泛吸引各类人才，根据《青岛银行招聘管理办法》，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。

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

2024年，本行未发生雇佣童工及强制加班的情况，并已遵守相关员工健康、安全及环境的法律法规。

## 薪酬福利

本行薪酬管理体系由固定薪酬、可变薪酬、福利性收入组成，本行依法为员工缴纳基本养老、基本医疗、失业、工伤、生育等基本社会保险，并建立住房公积金以及企业年金、补充医疗等员工福利制度，提高员工的养老、医疗保障。除五险一金外，本行为员工提供额外的商业保险，为员工提供全方位保障。

## 工作时间与假期

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

## 搭建成长平台

### 人才激励

扎实后备干部库建设。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，在全行开展中层正副职后备人才库建设工作，为员工搭建成长平台；优化行员等级体系。扎实推进行员等级落地，畅通晋升通道。自2024年9月起，正式执行新行员等级和薪酬管理相关规定。通过明确资格标准、建立管理机制，打造覆盖全员、层层择优、晋升机制清晰、职级能上能下的行员等级体系；制定科学薪酬体系。以行员等级体系为基础，搭建“以级定薪、按贡献取酬”的薪酬体系，保障员工薪酬外部竞争性、内部公平性，在薪酬总成本可控的情况下优化薪酬资源分配，实现员工合理激励，形成“按贡献取酬”的绩效文化。



## 人才培养

2024年，本行共组织培训3,798项，累计培训24万人次。其中深入推进“起航”“续航”“引航”“远航”四大培训计划。“起航”计划聚焦新员工培训，完成1期社招新员工培训和1期校招新员工培训。“续航”计划聚焦管培生培训，组织完成1期近三年入职的管培生开展“必修+选修”课程的线上学习项目。“引航”计划以中层副职管理能力提升为重点，启动“走进校园－管理能力提升”轮训项目，开展“走进浙大”“走进上财”和“走进西财”3期培训项目。“远航”计划聚焦新任负责人及考核优秀副职人员，举办第三期“走进华为数字化领导力”培训班，通过参观华为总部、学习华为管理经验和数字化领导力课程。同时聚焦不同板块、条线员工，组织开展了业务营销、风险管理、技能提升等各类培训课程。

报告期内，举办首届“乐学节”学习活动，以青银乐学堂为平台，精心策划了“党建引领”“专家集结”“业务精萃”“综合素能”四大模块课程，通过线上展播的形式，为员工提供了丰富多样的学习资源。



## 共创温暖家园

### 共筑幸福青银

首次策划两批次职工疗休养，57名优秀职工受益，组织温暖直抵职工心间。首办爱心托管班，精准解决200余人次职工子女暑期看护难题。首推“每月一讲”，每月讲座覆盖多主题，满足职工成长和生活需求。首次夏日送清凉活动，为一线员工带去消暑佳品，传递组织关怀，清凉与温情并存。首次组织近300人规模团建活动，强化团队凝聚力。28周年行庆组织全行文艺展演，各俱乐部纷纷举办多彩活动，向行庆献礼，表达行庆祝福。

常规关爱，扎实推进，2024年共走访慰问、职工救助58人次，发放慰问金、救助金合计24.9万元。精心策划并组织了二十余场全行文体活动，第二届才艺大赛、三届足球赛、羽毛球赛、摄影比赛等精彩纷呈，旨在全方位满足职工的身心健康需求，营造积极向上、和谐融洽的良好氛围。





## 关爱女性职工

严格执行《女职工禁忌劳动范围规定》，确保女职工在劳动过程中的安全与健康。高度重视女职工孕期、产期、哺乳期的各项待遇落实。报告期内，先后举办女职工自驱力提升讲座、“庆三八”系列活动等丰富女职工文化生活。“银乐学堂”学习平台设有“魅力人生”专栏，开设女职工权益保护课程等。



## 关注网点和员工安全

本行坚持人防、物防、技防、应急、整章建制、队伍建设等全方位筑牢安全保卫工作，连续多年无安全责任事故发生。2024年，全行范围内组织12次大型安全检查活动，覆盖节假日、敏感时段、安全生产月、消防宣传日以及夏冬两季的安全专项检查。深入36家分支机构190多个网点，对6,000余名员工、外包服务人员提供安全培训与应急预案演练现场指导，巩固安全屏障。报告期内，本行按照《银行业金融机构安全评估办法》新增要求分别在16家分行、5家县域支行、4家中心支行安装完成网络安全准入控制终端设备，深度识别非法行为并及时拦截，全面提升安全防护能力和应急处置效率，为本行稳健运营提供坚实技术支撑。2024年，本行被山东省公安厅授予2024年“全省单位内部治安保卫工作成绩突出集体”。



## 回馈社会



## 提升客户服务

### 提升服务技能

2024年，本行组织服务质量、投诉处理等领域的系列培训，全年培训活动总时长达141小时，涉及员工约3,000人次。报告期内，对143家服务问题较突出的网点进行送教上门培训，辅导总时长约280.5小时，参与培训人员达1,173人次，重点聚焦服务流程、员工专业技能和客户沟通等方面改善，帮助网点提升整体服务质量。

报告期内，对**143**家服务问题较突出的网点进行送教上门培训，辅导总时长约**280.5**小时，参与培训人员达**1,173**人次

### 丰富服务品牌价值

通过季度服务亮点申报、《以案例说服务》以及感动服务案例发布等方式，聚焦每季重点待改进服务问题申报网点服务改进情况。全年开展服务亮点申报4次，发布以案例说服务3期，累计发布一线员工感动服务案例216篇，全面、生动诠释了本行以客户为中心的服务理念，深度塑造一线员工积极向上、专业专注的服务形象。

2024年12月18日，本行荣获全球服务领域最高荣誉——第十八届“五星钻石奖”(Five Star Diamond Brand)，是国内唯一一家连续九年入围该奖项的城商行，是山东省唯一入围该奖项的企业。



2024年12月18日，本行荣获全球服务领域最高荣誉——第十八届“五星钻石奖”

### 便利境外来华支付

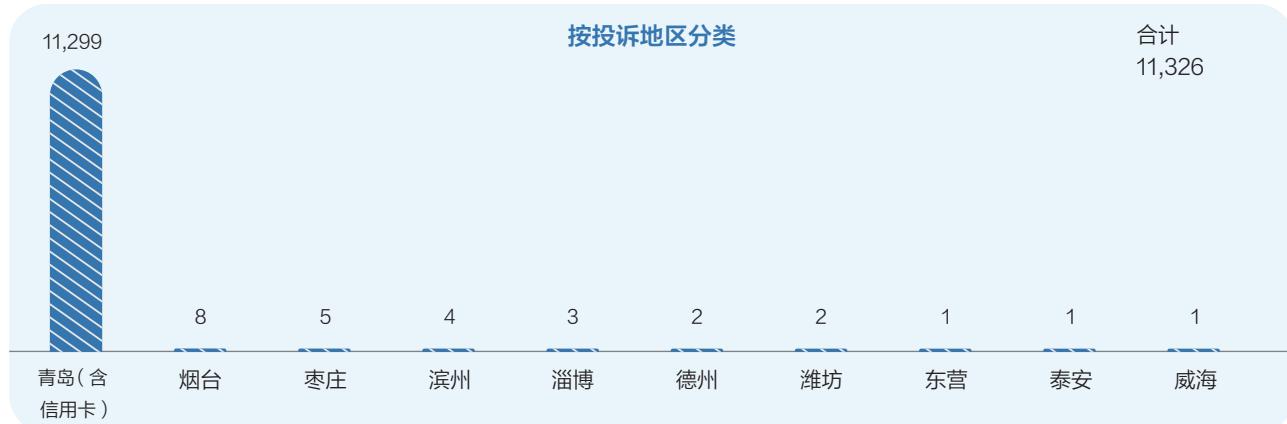
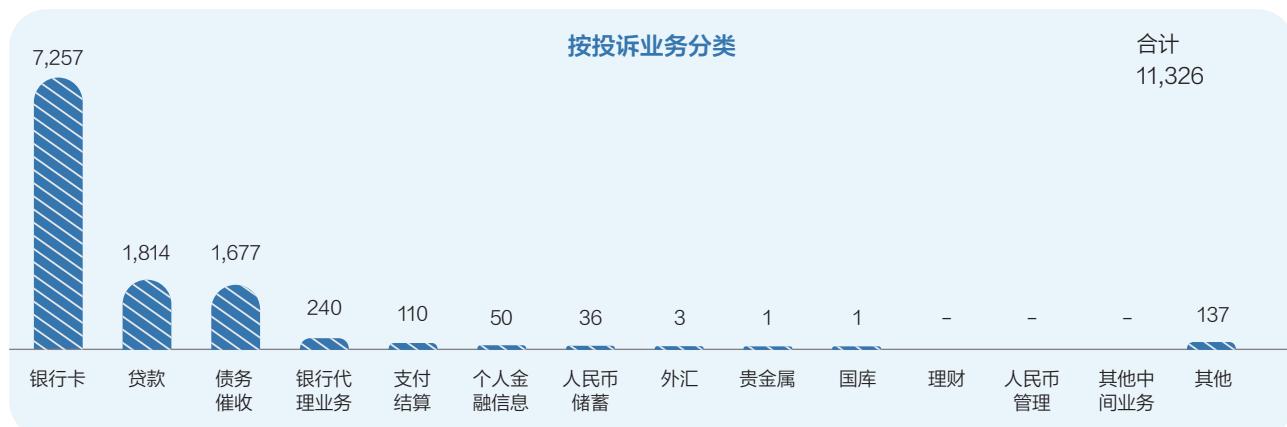
贯彻党中央国务院工作精神，提升境外来华支付便利性，优化外卡取现、外国人永居证使用，打造5家账户服务重点网点，“零钱包”投放完成110%；组织开展“沉睡账户唤醒”，有效唤醒账户近2万个，资金6,700余万元，彰显“为民服务”担当。

## 客户投诉处理

2024年，本行持续贯彻落实《银行业保险消费投诉处理管理办法》《青岛市银行业保险业消费投诉处理实施细则》要求，建立健全消费投诉处理多元化解机制，不断提升消费投诉责任主体处理能力和纠纷化解能力。全年共受理客户投诉11,326笔，投诉办结率100%。



全年共受理客户投诉 **11,326** 笔，投诉办结率 **100%**



## 客户满意度提升

2024年，本行与全球著名的市场监测和数据分析公司持续合作，通过线上定量问卷调研和现场访谈，将用户评价纳入产品体验和服务体验的监测体系。全年累计与20余万位客户发生交互，获得聚焦用户体验改善的机会，推动产品服务不断升级。本行2024年总体客户满意度净推荐值(NPS)为80.57%，较2023年增长0.08%，实现客户产品体验、服务体验提升目标。

本行2024年总体客户满意度净推荐值(NPS)为

**80.57%**

较2023年增长**0.08%**

## 保护消费者合法权益

### 全员落实消保要求

积极贯彻落实金融消费者权益保护工作要求，报告期内，本行邀请金融消费者权益保护资深专家针对当前消保监管新态势、处理消费投诉方法、依据以及典型案例解析等重点内容开展现场培训，共130余名总行、理财子公司和各分支机构的消保服务分管领导、工作人员参与，提升金融消费者权益保护的履职能力。组织全行员工开展线上消保培训，内容涵盖金融营销宣传行为管理、适当性管理机制建设以及消保法实施条例等，共计18个课时，不断提高消保服务水平和业务能力。

### 推进纠纷多元化解机制建设

持续推进金融纠纷多元化解机制建设，将调解数量占投诉数量的比重纳入日常消保考核中，充分发挥考核“指挥棒”的作用，推动金融纠纷多元化解机制在行内有效落地。2024年本行共参与调解526件，调解成功率72.81%。获青岛市银行保险业纠纷调解中心“调解工作先进单位”荣誉称号。



2024年本行共参与调解**526**件

调解成功率**72.81%**



## 提升公众金融素养

积极参与“315金融消费者权益保护教育宣传”“银行业普及金融知识万里行”“金融消费者权益保护教育宣传月”等大型金融知识宣传教育活动，通过“金融知识市集”“我为群众送电影”“金融知识赶大集”“乡村大喇叭”等形式，组织分支机构开展形式多样的金融宣教活动。全年组织开展宣传活动超过3,100余场，向消费者宣传防范非法集资和电信诈骗、引导理性投资和借贷消费，从贴近人民群众需求的金融基础知识入手，普及基础金融产品和服务内容，积极践行社会责任，全面提升公众金融素养。



## 加强个人信息保护

本行始终高度重视客户个人信息保护工作。报告期内，修订《青岛银行个人信息保护管理办法》，发布《青岛银行关于加强个人信息保护管理的方案》，从优化工作流程、强化系统管控、加强监督考核等方面提出工作要求，促进个人信息合规合理使用。发布《关于排查整治侵害客户个人信息权益问题的通知》，组织对侵害客户个人信息权益问题进行全面排查和彻底整改。对员工开展个人信息保护线上、线下培训与测试活动，规范个人信息收集处理行为。参加青岛市公安局主办的“5·15”打击和防范经济犯罪宣传活动、青岛崂山区金融办主办的“金融遇见啤酒节”金融集市活动、中国人民银行青岛分行主办的“全民反诈守护校园”金融主题日等活动，面向社会公众展开个人信息保护等金融知识宣传，维护公众信息安全和资金安全。

## 守护资金安全

纵深推动“资金链”治理，推广应用账户分类分级系统，为2.6余万对公新开账户、24.3余万个人新开账户开展自动化、动态化评估评级；升级建设鹰眼360智能风险监控平台，控制重大风险账户3,333户，挽回客户资金5,852万元；同时新接入省公安厅资金预警联防平台、人民银行金融反诈一体化平台，开展账户排查等，全面提升风控能力，银行卡“涉案”率同业最低，守护人民群众钱袋子。



## 守护网络安全

本行高度重视网络安全教育，精心策划网络安全宣传周活动，通过线上线下结合、宣传与营销融合的立体平台，多渠道普及网络安全、数据安全和账户安全知识，提升客户安全意识。2024年宣传周期间，本行共举办活动80场，覆盖超6,000人，发布宣传报道10余篇。在金融主题日与法治主题日，本行成功举办“网络安全反诈拒赌——校园守护行动”和法治宣传两场现场活动，通过主题演讲、集中宣讲、互动打卡、创新体验平台等丰富活动形式，提升公众安全防范意识和自我保护能力。



## 心系幸福邻里

为践行新时代、新形势下更多社会资源下沉到社区，打通金融服务的“最后一公里”，自2020年起，本行成立社区金融事业部，积极打造“幸福邻里”党建社区服务品牌。截至2024年末，本行幸福邻里志愿服务队已与157个社区建立党建共建关系，2024年共组织“党建引领·志愿先行”活动814场，触达受众人数5.11万人次。辖属13支志愿小分队与社区党群服务中心紧密联合，在社区人口普查、防诈骗情景剧、春节送福到家、走访困难家庭、党建共建活动等各种志愿活动，处处都有品牌志愿服务小分队的身影。本行幸福邻里品牌在社区邻里百姓心中扎根、发芽，口碑和美誉度不断提升。2024年3月，本行社区金融事业部获“金融系统学雷锋活动示范点”称号。



## 投身社会公益

本行积极投身捐资助学、扶弱济困、支持乡村振兴等公益活动。2024年，本行(含青岛市青银慈善基金会)对外捐赠573.71万元。

### 开展“爱心一日捐”

2024年9月5日，在第九个中华慈善日，本行动员全行广大职工奉献爱心，全行共捐款182.15万元，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

2024年9月5日，在第九个“中华慈善日”，本行再次捐赠100万元支持青岛市“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。本行已连续两年累计捐赠200万元支持“困境儿童关爱慈善项目”。

### 支持“雪域青岛”公益行

2024年6月，本行作为全程公益伙伴参与青岛市委宣传部、青岛市广播电视台主办，青岛市第十批援藏干部人才组协办的“山海相望——援藏青岛情”大型融媒活动。本次活动为藏区人民捐赠生活物资，开展乡村移动义诊等公益服务，并设立“青岛银行圆梦公益金”，组织“雪域青银·圆梦高原”行动，让爱跨越山河大海，帮助藏区儿童实现微心愿。

### 捐资助学

本行连续多年捐资助学，2024年为中国海洋大学、山东财经大学共捐资150万元。

本行(含青岛市青银慈善基金会)对外捐赠

**573.71** 万元



全行共捐款 **182.15** 万元



关爱困境儿童



“山海相望——援藏青岛情”公益活动



本行为中国海洋大学捐赠奖学金

## 践行志愿服务

报告期内，本行各分支机构开展了一系列公益活动。





1. 日照分行举行爱心义卖
2. 总行工会慰问儿童福利院
3. 青岛市北支行定点帮扶四川山区小学
4. 青岛莱西支行联合莱西市与你同行公益服务中心等爱心单位组织七彩假期 · 梦想启航夏令营活动
5. 总行营业部“举办同行之家”公益活动
6. 青岛市南福州路支行举办亲子跳蚤市场活动
7. 临沂分行助力高考活动
8. 泰安分行送白菜活动
9. 德州分行向新疆喀什希望小学捐赠衣物
10. 威海分行举办远离肿瘤公益义诊



## 展望

2025年，是“十四五”规划收官之年，也是青岛银行战略收官年。我行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党中央和省市工作部署，锚定“质效优先、特色鲜明、机制灵活”的战略目标，聚焦高质量发展笃行实干，为中国式现代化建设贡献更多青银力量。

**我们将坚持高质量发展，筑牢可持续发展基石。**2025年，我行将坚持党建引领，以党的建设凝聚共识，激发拼搏动力，赋能业务发展。继续稳步推进战略规划的执行落地，扎实做好战略收官。持续完善公司治理，提升治理效能。优化全面风险管理，加强研究、做实ESG风险管理，不断提升风险预见能力、应对能力和处置能力。构建科学规范、治理完善、全面覆盖、运行高效的内控合规管理体系，为我行稳健前行提供坚实保障。

**我们将坚持服务实体本源，助力区域经济发展。**聚焦重大战略、重点领域和薄弱环节，打造多样化专业性的金融产品和服务体系，推动经济转型升级。在科技创新与产业创新前沿阵地积极作为，全力服务现代化产业体系建设进程，助力新质生产力加速崛起。持续迭代优化产品体系架构，充分发挥集团化、综合化经营优势，对客户从单一的信贷供给向综合性金融服务的转变，深耕差异化行业场景，全方位提升金融服务综合实力，满足实体经济多样化的金融需求。

**我们将坚持绿色成长，建设绿水青山。**从战略高度大力发展绿色金融，优先将信贷资源投向节能环保、清洁能源、生态环境等绿色产业，塑造蓝色海洋金融特色，加快推动经济发展方式向绿色低碳转型换挡。持之以恒推进“绿色银行”建设，推广绿色办公、绿色运营、绿色采购等，践行绿色低碳理念，以实际行动践行绿色发展承诺，彰显绿色金融担当。

**我们将坚持金融为民，服务人民美好生活。**积极拓展金融服务边界，丰富业务场景，满足人民群众的金融服务需求。探索构建养老金融特色服务模式，深入开展“一县一品”活动，助力乡村振兴。广泛开展金融宣教活动，打造特色消费者权益保护传播矩阵，保护消费者合法权益。以“青银益善”公益品牌为引领，持续深耕“绿色低碳、扶弱济困、捐资助学、乡村振兴”等公益领域，担当社会责任，回馈社会。



# 附录

## ESG索引表

### 香港联交所《环境、社会及管治报告指标索引》内容

指标范畴及层面	一般披露	披露位置	关键绩效指标	披露位置
A. 环境				
A1 排放物	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	37–38页	A1.1 排放物种类及相关排放数据 A1.2 直接及能源间接温室气体排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算) 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) 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) 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 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	37页 37页 38页 38页 37–38页 37–38页
A2 资源使用	有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策	9页、37–38页	A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算) A2.2 总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算) 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 A2.4 描述求取适用水源上是否有任何问题, 以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤 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	9页、37页 9页、37页 37–38页 37页 不适用
A3 环境及天然资源	减低发行人对环境及自然资源造成重大影响的政策	36–41页	A3.1 描述业务活动对环境及自然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	36–41页
A4 气候变化	识别及应对已经及可能会影响发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策	36–41页	A4.1 描述已经及可能会影响发行人产生影响的重大气候相关事宜, 及应对行动	36–41页

指标范畴及层面	一般披露	披露位置	关键绩效指标	披露位置
<b>B. 社会</b>				
B1 雇佣	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	44–46页	B1.1 按性别、雇佣类型(如全职或兼职)、年龄组别及地区划分的雇员总数 B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	44–46页 44页
B2 健康与安全	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	44–47页	B2.1 过去三年(包括汇报年度)每年因工亡故的人数及比率 B2.2 因工伤损失工作日数 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	44页 44页 44–47页
B3 发展及培训	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	46–47页	B3.1 按性别及雇员类别(如高级管理层、中级管理层等)划分的受训雇员百分比 B3.2 按性别及雇员类别划分,每名雇员完成受训的平均时数	本行计划在未来逐步披露 本行计划在未来逐步披露
B4 劳工准则	有关防止童工或强制劳工的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	46页	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工 B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	46页 46页
B5 供应链管理	管理供应链的环境及社会风险管理政策	36页	B5.1 按地区划分的供应商数目 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 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 B5.4 描述在拣选供货商时促使多用环保产品及服务的惯例,以及相关执行及监察方法	36页 36页 36页 36页
B6 产品责任	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	23页、 52页、 55页	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比 B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法 B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例 B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序 B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策,以及相关执行及监察方法	不适用 52页 23页 不适用 55页
B7 反贪污	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	17页、 23页	B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果 B7.2 描述防范措施及举报程序,以及相关执行及监察方法 B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训	17页 23页 17页
B8 社区投资	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	56–59页	B8.1 专注贡献范畴(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育) B8.2 在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)	56–59页 56–59页

## GRI索引表

GRI标准	披露项	披露位置
<b>GRI 2 : 一般披露2021</b>	<b>组织及其报告做法</b>	
	2-1 组织详细情况	8页
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	6页
	2-3 报告期、报告频率和联系人	6-7页
	2-4 信息重述	较往年无重大变化
	2-5 外部鉴证	67-69页
	<b>活动和工作者</b>	
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	8页
	2-7 员工	44页
	2-8 员工之外的工作者	46页
	<b>管治</b>	
	2-9 管治架构和组成	11页
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	参见年报
	2-11 最高管治机构主席	8页
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	18-21页
	2-13 为管理影响的责任授权	18-21页
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	21页
	2-15 利益冲突	参见年报
	2-16 重要关切问题的沟通	12页
	2-17 最高管治机构的共同知识	21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	/
	<b>战略、政策和实践</b>	
	2-22 关于可持续发展战略的声明	21页
	2-23 政策承诺	22-23页
	2-24 融合政策承诺	22页
	2-25 补救负面影响的程序	22-23、46、52-53页
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	21页
	2-27 遵守法律法规	22页
	2-28 协会的成员资格	29页
	<b>利益相关方参与</b>	
	2-29 利益相关方参与的方法	12-13页
	2-30 集体谈判协议	/

GRI标准	披露项	披露位置
GRI 3 : 实质性议题2021	3-1 确定实质性议题的过程	12页
	3-2 实质性议题清单	12页
	3-3 实质性议题的管理	12页
GRI 201 : 经济绩效2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	9页
	201-2 气候变化带来的财务影响和其他风险和机遇	28-29页
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	46-48页
	201-4 政府给予的财政补贴	/
GRI 202 : 市场表现2016	202-1 按性别划分的标准起薪水平工资与当地最低工资的之比	/
	202-2 从当地社区雇佣的高管的比例	/
GRI 203 : 间接经济影响2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	26页
	203-2 重大间接经济影响	30页
GRI 204 : 采购实践2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	/
GRI 205 : 反腐败2016	205-1 已经进行腐败风险评估的运营点	17页
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	17页
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	17页
GRI 206 : 反竞争行为2016	206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	不适用( 本行无相关诉讼事件 )
GRI 207 : 税收2019	207-1 税务方针	参见年报
	207-2 税收治理、控制及风险管理	参见年报
	207-3 与税务关切相关的利益相关方参与及管理	参见年报
	207-4 国别报告	不适用( 本行仅在中国境内运营 )
GRI 301 : 物料2016	301-1 所用物料的重量或体积	/
	301-2 所用循环利用的进料	不适用( 本行不制造产品 )
	301-3 再生产品及其包装材料	不适用( 本行运营中不涉及包装材料的使用 )
GRI 302 : 能源2016	302-1 组织内部的能源消耗量	37页
	302-2 组织外部的能源消耗量	/
	302-3 能源强度	/
	302-4 降低能源消耗量	/
GRI 303 : 水资源和污水2018	302-5 降低产品和服务的能源需求量	/
	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	37页
	303-2 管理与排水相关的影响	/
	303-3 取水	37页
	303-4 排水	/
GRI 303 : 水资源和污水2018	303-5 耗水	/

GRI标准	披露项	披露位置
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	29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	37页
	305-2 能源间接( 范围2 )温室气体排放	37页
	305-3 其他间接( 范围3 )温室气体排放	/
	305-4 温室气体排放强度	/
	305-5 温室气体减排量	/
	305-6 臭氧消耗物质(ODS)的排放	不适用( 本行运营不涉及ODS的排放 )
GRI 306 : 废弃物2020	305-7 氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)和其他重大气体排放	37页
	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	38页
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	38页
	306-3 产生的废弃物	38页
	306-4 从处置中转移的废弃物	38页
GRI 308 : 供应商 环境评估2016	306-5 进入处置的废弃物	38页
	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	38页
	308-2 供应链中的负面环境影响以及采取的行动	38页
GRI 401 : 雇佣2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	44页
	401-2 提供给全职员工( 不包括临时或兼职员工 )的福利	46页
	401-3 育儿假	46页
GRI 402 : 劳资关系2016	402-1 有关运营变更的最短通知期	不适用( 本行严格遵守相关法律法规 )
	403-1 职业健康安全管理体系	48-50页
GRI 403 : 职业健康与 安全2018	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	不适用( 本行主要提供金融服务, 不涉及严重的职业健康安全因素 )
	403-3 职业健康服务	48-50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	48-50页
	403-6 促进工作者健康	48-50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	48-50页
	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	48-50页
	403-9 工伤	44、46、50页
	403-10 工作相关的健康问题	不适用( 本行主要提供金融服务, 不涉及严重的职业健康安全因素 )

GRI标准	披露项	披露位置
GRI 404 : 培训与教育2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	本行计划在未来逐步披露
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	45-47页
	404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	/
GRI 405 : 多元性与 平等机会2016	405-1 管治机构与员工的多元化	18、44页
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	/
GRI 406 : 反歧视2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	/
GRI 407 : 结社自由与 集体谈判2016	407-1 结社自由和集体谈判权可能面临风险的运营点和供应商	不适用
GRI 408 : 童工2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	不适用
GRI 409 : 强迫或强 制劳动2016	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	不适用
GRI 410 : 安保实践2016	410-1 接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	不适用
GRI 411 : 原住民权利2016	411-1 涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
GRI 413 : 当地社区2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	56页
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不适用
GRI 414 : 供应商 社会评估2016	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	/
	414-2 供应链中的负面社会影响和采取的行动	/
GRI 415 : 公共政策2016	415-1 政治捐助	不适用( 本行仅在中国运 营 )
GRI 416 : 客户健康与 安全2016	416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响	不适用( 本行运营不涉及 此项 )
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	不适用( 本行运营不涉及 此项 )
GRI 417 : 营销与标识2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	23页
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	不适用( 报告期内本行未 发生相应违规事件 )
	417-3 涉及营销传播的违规事件	不适用( 报告期内本行未 发生相应违规事件 )
GRI 418 : 客户隐私2016	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	55页

## 第三方鉴证报告

有限保证的注册会计师独立鉴证报告

致青岛银行股份有限公司董事会

毕马威华振通字第2500087号

### 关于青岛银行股份有限公司2024年度社会责任报告中选定信息的报告

#### 结论

我们对青岛银行股份有限公司(以下简称“贵行”)2024年度社会责任报告中的以下信息(以下简称“鉴证的可持续发展信息”)执行了有限保证的鉴证业务:

被鉴证的信息	鉴证的时点或期间
公益捐赠(万元)	截至2024年12月31日止年度
每股社会贡献值(元)	截至2024年12月31日止年度
员工总数(人)	截至2024年12月31日
女性员工比例	截至2024年12月31日
总部办公用电量(万千瓦时)	截至2024年12月31日止年度
总部办公用水量(吨)	截至2024年12月31日止年度
营业网点总数(家)	截至2024年12月31日
“党建+志愿”活动(场)	截至2024年12月31日止年度
普惠贷款余额(亿元)	截至2024年12月31日
涉农贷款余额(亿元)	截至2024年12月31日
绿色信贷余额(亿元)	截至2024年12月31日
蓝色金融贷款余额(亿元)	截至2024年12月31日
受理客户投诉数(笔)	截至2024年12月31日止年度
培训次数(次)	截至2024年12月31日止年度

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何事项使我们相信贵行截至2024年12月31日及截至2024年12月31日止年度的鉴证的可持续发展信息未能在所有重大方面按照本报告附录所列标准编制。

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

#### 形成结论的基础

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

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会(IESBA)发布的《国际会计师职业道德守则(包括国际独立性准则)》中的独立性和其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好的职业行为为基本原则。

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

我们相信，我们获取的证据是充分、适当的，为形成结论提供了基础。

## 使用限制/ 使用目的

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

## 对鉴证的可持续发展信息的责任

贵行的董事负责：

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

## 固有限制

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

## 注册会计师的责任

我们负责：

- 计划和实施鉴证工作，以对鉴证的可持续发展信息是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取有限保证；
- 基于我们已实施的程序及获取的证据形成独立结论；及
- 向贵行董事会报告我们的结论。

## 我们已执行工作的概述，以作为形成结论的基础

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

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

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

## 附录：与被鉴证的信息相关的标准

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

**每股社会贡献值(元)**：社会责任报告披露的每股社会贡献值是指截至报告期末在青岛银行为股东创造的基本每股收益的基础上，增加青岛银行报告期内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向债权人支付的借款利息、公司公益捐赠支出等为其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，计算形成的社会创造的每股增值额。

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

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

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

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

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

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

**普惠贷款余额(亿元)**：社会责任报告披露的普惠贷款余额为单户授信总额1,000万元以下(含)的小型微型企业、个体工商户和小微企业主贷款余额，其中小型企业和微型企业的企业分类标准遵循中华人民共和国工信部发布的《中小企业划型标准》进行分类。

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

**绿色信贷余额(亿元)**：社会责任报告披露的绿色贷款余额指依据原中国银行业监督管理委员会发布的《绿色信贷指引》统计的绿色信贷余额。

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

**受理客户投诉数(笔)**：社会责任报告披露的处理消费投诉数指2024年青岛银行处理的，包含行内渠道(96588、网点现场、对外公开投诉电话、对外公示的信函、客户意见簿、对外公示的投诉电子邮箱等)受理的投诉，监管渠道(国家金融监督管理总局青岛监管局、中国人民银行青岛市分行、市政金宏网等其他监管部门)转办的投诉。遵照《银行业保险业消费投诉处理管理办法》(中国银行保险监督管理委员会令[2020年第3号])口径统计，即：同一自然年度内，针对同一消费者对同一主体就同一事项重复提出的消费投诉按“1件”统计。

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

## 读者反馈

感谢您阅读《青岛银行股份有限公司2024年社会责任报告》，为加强彼此信息沟通，更好地了解和满足您的期望和诉求，向您和其他利益相关方提供更有价值的信息，进一步完善本行的社会责任工作，提高本行履行社会责任的能力和水平，我们殷切期望您对本报告进行评价，并提出宝贵意见和建议，通过填写反馈表，选择以下任意方式将评价反馈给我们。

电话：+86(532) 8175 8305

传真：+86(532) 8175 8888

邮箱：bgs@qdbankchina.com

地址：中国山东省青岛市崂山区秦岭路6号青岛银行大厦

邮编：266061

**1. 您属于以下哪类利益相关方：**

客户 员工 政府 监管机构 股东 供应商 合作伙伴 社区 环境 其他

**2. 您对本报告的总体评价：**

不好 一般 较好 很好

**3. 您对青岛银行在经济方面履行社会责任的评价：**

不好 一般 较好 很好

**4. 您对青岛银行在环境方面履行社会责任的评价：**

不好 一般 较好 很好

**5. 您对青岛银行在社会方面履行社会责任的评价：**

不好 一般 较好 很好

**6. 您认为青岛银行是否满足了您的期望和诉求：**

否 一般 是

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

否 一般 是

**8. 您认为本报告的表述是否清晰易懂：**

否 一般 是

**9. 您认为本报告的内容结构和排版设计是否便于阅读：**

否 一般 是

**10. 您对改善和提高青岛银行履行社会责任和本报告的其他意见和建议：**

感谢您的积极反馈和支持！

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