

BQD  青島銀行

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(H 股股份代號: 3866)

(A 股證券代碼: 002948)



可持續發展報告  
Sustainability Report

2025

# 目錄

## CONTENTS

02 報告編製說明

03 董事會聲明

04 董事長致辭

06 關於青島銀行

10 可持續發展戰略  
與管理

79 展望

80 獨立鑒證報告

85 報告內容索引

94 讀者意見反饋表



### 治理篇

## 守正創新 行穩致遠

- 18 堅持黨建引領
- 20 完善公司治理
- 22 全面風險管理
- 24 誠信合規經營
- 28 數智轉型創新



### 發展篇

## 深耕區域 服務實體

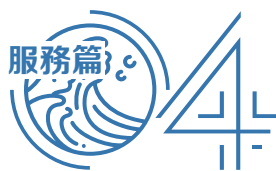
- 34 持續深耕科技金融
- 36 傳遞普惠金融溫度
- 38 服務外貿企業出海
- 40 優化養老金融服務
- 42 支持鄉村產業振興





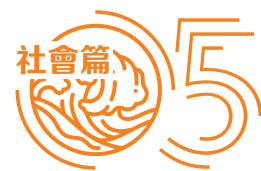
## 綠金青銀 共護蔚藍

- 46 積極應對氣候變化
- 49 做深做實綠色金融
- 52 領航藍色金融發展
- 54 全力建設綠色銀行



## 「青馨」服務 傳遞溫度

- 58 提升金融服務覆蓋
- 60 提升數字金融體驗
- 63 嚴格保障客戶權益
- 68 增強個人信息保護
- 69 提升公眾金融素養



## 以人為本 回饋社會

- 72 關愛員工權益福祉
- 76 激活人才發展動能
- 78 奉獻社會公益事業



# 報告編製說明



## 報告時間

2025年1月1日至2025年12月31日，部分內容超出此時間範圍。



## 報告周期

年度報告



## 報告範圍

除特別註明，本報告以青島銀行股份有限公司「本行」為主體部分，涵蓋總行、分支行及附屬公司。



## 編製依據

本報告根據深圳證券交易所《深圳證券交易所上市公司自律監管指引第17號——可持續發展報告（試行）》《深圳證券交易所上市公司自律監管指南第3號——可持續發展報告編製（2026年修訂）》及香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）《主板上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》，並參考全球報告倡議組織《可持續發展報告指南（GRI Standards）》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》等。



## 報告原則

本報告編製遵循「重要性」「量化」「平衡」「一致性」四個原則。

報告原則的描述如下：

**重要性：**本行已通過利益相關方參與及重要性評估，確定重要可持續發展議題。利益相關方溝通和重要性評估過程和結果詳見「可持續發展戰略與管理」章節。

**量化：**本報告已披露定量關鍵績效指標所用的標準、方法及所使用排放因子的來源，均在報告中進行詳細說明。

**平衡：**本報告不偏不倚地呈報了本行於報告期內的表現，以避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。

**一致性：**若無特別說明，本報告使用的統計方法及口徑均與往年保持一致。



## 數據說明

報告中的財務數據來自2025年度財務報告，並經安永華明會計師事務所（特殊普通合伙）獨立審計。如本報告中財務數據與本行2025年度報告存在衝突，以本行2025年度報告為準。其他數據主要來自本行內部系統及附屬公司、各分支機構統計數據，相關案例來自日常工作實踐總結。除特別說明外，報告中所涉金額均以人民幣作為計量貨幣。



## 報告保證方式

本行董事（「董事」「董事會」）及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性、完整性承擔個別及連帶責任。

本報告提請安永華明會計師事務所（特殊普通合伙）按照《國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》進行獨立有限鑑證，並出具鑒證報告。



## 發佈形式

報告以印刷版和網絡版兩種形式發佈，網絡版可在本行網站（<http://www.qdccb.com>）查詢。

本報告以簡體中文編寫，繁體中文版和英文版由簡體中文版翻譯而成，若文本間存在差異，以簡體中文版為準。



## 編製單位

青島銀行辦公室



## 聯繫方式

青島銀行辦公室

地址：中國山東省青島市嶗山區秦嶺路6號  
青島銀行大廈

郵編：266061

電話：+86(532)8175 8305

傳真：+86(532)8175 8888

郵箱：[bgs@qdbankchina.com](mailto:bgs@qdbankchina.com)

# 董事會聲明



本行及董事會遵循中國證監會《上市公司治理準則》及香港聯交所《企業管治守則》《環境、社會及管治報告守則》的各項要求，持續加強董事會對環境、社會及治理 (ESG) 事項的監督，積極主動將 ESG 融入發展戰略、重大決策與生產經營。董事會通過定期審議、審閱、聽取相關議題和研討 ESG 事宜，指導和監督管理層開展 ESG 相關工作，檢討 ESG 目標達成進度，並推動本行將 ESG 理念及關鍵議題融入全行發展戰略、重大決策與管理經營。



## 董事會角色

本行已建立相對完善的ESG治理架構，董事會充分發揮戰略引領作用，監督指導本行在服務「五篇大文章」、消費者權益保護、隱私與信息安全、支持鄉村振興等關鍵議題的實踐，並將相關議題納入全行戰略規劃，定期評估規劃執行情況。2025年，為進一步加強董事會在可持續發展和ESG方面的參與和監督，本行將董事會戰略委員會更名為戰略和可持續發展委員會，並新增其關於可持續發展與ESG方面的職責，包括：定期審議可持續發展和ESG等方面的發展戰略與基本管理制度，審議ESG相關工作報告；定期評估ESG發展戰略執行情況，監督氣候相關風險和機遇，推動落實監管要求的其他ESG相關工作。

## 管理方針及策略

2025年，董事會積極履行戰略決策和監督職能，對ESG事宜進行監督執行。報告期內審議、審閱或聽取了ESG相關議案主要包括：《青島銀行股份有限公司2024年度綠色信貸發展情況報告》《青島銀行股份有限公司2024年度數

據治理工作報告》《青島銀行股份有限公司2024年度社會責任報告》《青島銀行股份有限公司2024年度全面風險管理報告》《青島銀行股份有限公司2024年度金融消費者權益保護工作報告》《關於修訂〈青島銀行消費者權益保護工作管理辦法〉的議案》《青島銀行股份有限公司2025年半年度信息科技工作報告》《青島銀行股份有限公司2025年半年度數據治理工作報告》《青島銀行股份有限公司2025年半年度消費者權益保護工作報告》《青島銀行股份有限公司2025年半年度全面風險管理報告》《關於青島銀行股份有限公司數據質量管理專項審計情況的報告及整改報告》等。

## ESG目標與進展

本行聚焦關鍵可持續發展領域，制定專項發展規劃和關鍵目標，由董事會和高級管理層定期檢視目標達成情況，並結合自身發展和內外部環境定期檢討並對目標進行更新。有關本行可持續發展目標的具體設定情況以及2025年度進展，敬請參閱本報告「可持續發展戰略與管理」章節的「關鍵目標與進展」部分。

## 董事長致辭



青島銀行股份有限公司董事長

景在倫

“

2025 年是「十四五」規劃與本行三年戰略規劃圓滿收官之年。面對複雜多變的經濟金融環境，青島銀行始終堅守服務實體經濟的初心使命，將「金融為民」理念融入經營管理全過程，圍繞打造「質效優先、特色鮮明、機制靈活的價值領先銀行」，以可持續發展戰略為引領，統籌經營質效與社會責任，在服務實體經濟、踐行綠色低碳、推進普惠共享、完善公司治理等領域紮實深耕，交出一份有溫度、有份量、有特色的年度答卷。

”

我們與實體經濟同頻共振，全力支持區域高質量發展。堅持把服務實體經濟作為立行之本，以特色化、專業化金融服務激發區域發展新動能，科技金融服務能力進一步提升，精準支持專精特新企業與科創主體，為新質生產力注入金融活水；普惠金融推進產品線上化、多元化，逐步完善專營機制，全面落實小微企業減費讓利政策，不斷提升金融服務覆蓋面和可得性；持續加大外貿企業支持力度，依托人民幣跨境支付系統（CIPS）直參系統優勢，提升跨境結算效率與便利化水平，為外向型企業搭建高效資金通道，助力企業「出海遠航」。截至2025年末，本行科技貸款餘額314.58億元，較年初增長56.2億元；普惠貸款餘額532.20億元，較年初增長81.31億元；國際結算量突破220億美元，同比增長26.03%，服務外貿企業超5,000家。

我們與環境生態友好共生，以綠色發展擘畫金色未來。2025年，本行持續擦亮「綠金青銀、青出於藍」品牌，不斷優化授信策略、授信方向引導，加大新型基礎建設投資、科技創新、先進製造業、藍色海洋經濟、鄉村振興、綠色金融、公用事業等重點領域授信支持。作為聯合國可持續藍色經濟金融倡議會員，本行創新打造「漁船貸」「海藻貸」等多類別藍色金融產品，聯合上海清算所發布國內首隻海洋經濟債券指數，推進藍色金融邁向更深更廣的領域。2025年，本行綠色信貸餘額588.13億元，增速57.47%，位列《南方周末》「金標桿－綠色銀行榜」城商行首位；藍色金融貸款餘額227.54億元，較年初新增59.72億元，增幅達35.59%。2025年內，本行主動開展氣候風險

（物理風險）壓力測試，制定覆蓋環境、社會和治理等領域的綜合性環境與社會管理體系，率先在符合藍色金融條件的項目貸款中應用，全方位提升本行的氣候風險應對能力。

我們堅守金融為民初心，以優質服務傳遞青銀溫度。本行堅守金融為民初心，堅持以縣域網點布局與數字化渠道建設深度融合為抓手，推動金融服務重心下沉、資源下沉，把更加便捷、專業的金融服務送到基層一線。2025年，隨着聊城分行正式開業，本行已實現山東省16地市全覆蓋。我們持續完善產品與服務全生命周期管理機制，強化產品風險審查，構建全流程、全鏈條的安全保障機制，切實維護金融消費者合法權益。同時，全力打造「幸福鄰里」黨建社區服務品牌，將志願服務與社會責任深度融合，廣泛參與反詐宣傳、困難幫扶、黨建共建等活動，積極投身教育文化、醫療救助、社區共建等慈善事業，以實際行動傳遞金融溫度，彰顯法人銀行的責任與擔當。2025年，本行組織開展各類金融教育活動約3,100場，持續助力提升公眾金融素養與風險防範能力。

凡是過往，皆為序章。2026年，青島銀行將繼續以可持續發展戰略為引領，堅守「創·新金融，美·好銀行」的發展願景，深耕特色金融、強化科技賦能、厚植責任擔當，以更優質的金融服務支持實體經濟，以更堅定的行動推進綠色轉型，以更務實的舉措踐行社會責任，努力書寫高質量可持續發展新篇章，為區域經濟社會發展作出新的更大貢獻！

## 關於青島銀行

### 公司簡介

本行成立於1996年11月，2015年12月3日在香港聯交所上市，2019年1月16日在深圳證券交易所（「深交所」）上市，為山東省首家A股上市銀行、全國第二家A+H上市城商行。

本行有多元化的股權結構，前三大股東分別為青島國信發展（集團）有限責任公司、海爾集團公司、意大利聯合聖保羅銀行。2017年2月，本行發起設立青島青銀金融租賃有限公司（「青銀金租」），開啟集團化、多元化發展之路。2024年5月，對青銀金租增資完成後本行持股佔比達到60%。2020年9月，成立青銀理財有限責任公司（「青銀理財」），為本行全資子公司。擁有山東省本地法人機構唯一的非金融企業債務融資工具主承銷資格和證券投資基金託管業務資格，具備綜合化經營能力。在山東省內設有17家分行，營業網點超200個。先後成立山東省首家科技支行、文創支行等特色支行。

2025年，本行首次入選《財富》中國500強排行榜，位列第495位，成為山東省唯一上榜銀行；入圍「中國500最具價值品牌」「亞洲品牌500強」，均連續九年上榜；2016年至2025年，連續十年獲服務業最高榮譽「五星鑽石獎」。

入選《財富》中國 500 強  
排行榜，位列

**第495位**

成為山東省唯一上榜銀行

**連續九年**

入圍「中國 500 最具價值  
品牌」「亞洲品牌 500 強」

**連續十年**

獲服務業最高榮譽  
「五星鑽石獎」



## 2025年亮點績效總覽

| 指標類型                       | 指標名稱                       | 單位        | 2025年      | 2024年    |
|----------------------------|----------------------------|-----------|------------|----------|
| 經濟指標                       | 營業收入 <sup>1</sup>          | 億元        | 145.73     | 134.98   |
|                            | 淨利潤                        | 億元        | 53.57      | 44.05    |
|                            | 資產總額                       | 億元        | 8,149.60   | 6,899.63 |
|                            | 貸款總額 <sup>2</sup>          | 億元        | 3,970.08   | 3,406.90 |
|                            | 存款總額 <sup>2</sup>          | 億元        | 5,028.99   | 4,320.24 |
|                            | 調整後基本每股收益 <sup>3</sup>     | 元         | 0.85       | 0.69     |
|                            | 平均總資產回報率 <sup>3</sup>      | %         | 0.71       | 0.68     |
|                            | 加權平均淨資產收益率 <sup>3</sup>    | %         | 12.68      | 11.51    |
|                            | 不良貸款率                      | %         | 0.97       | 1.14     |
|                            | 撥備覆蓋率                      | %         | 292.30     | 241.32   |
| 社會指標                       | 資本充足率                      | %         | 13.37      | 13.80    |
|                            | 納稅總額                       | 億元        | 22.63      | 24.41    |
|                            | 公益捐贈 <sup>4</sup>          | 萬元        | 695.97     | 573.71   |
|                            | 每股社會貢獻值 <sup>5</sup>       | 元         | 3.77       | 3.70     |
|                            | 員工總數 <sup>6</sup>          | 人         | 5,301      | 5,109    |
| 環境指標 <sup>7</sup>          | 女性員工比例 <sup>6</sup>        | %         | 55.50      | 55.12    |
|                            | 綠色信貸餘額                     | 億元        | 588.13     | 373.49   |
|                            | 辦公用電量                      | 萬千瓦時      | 2,754.27   | -        |
|                            | 辦公用水量                      | 噸         | 176,033.31 | -        |
|                            | 直接溫室氣體排放(範圍一) <sup>8</sup> | 噸二氧化碳當量   | 1,371.30   | -        |
| 間接溫室氣體排放(範圍二) <sup>9</sup> | 噸二氧化碳當量                    | 20,128.27 | -          |          |

1. 該指標為根據企業會計準則核算的集團口徑數據。
2. 貸款總額和存款總額未含應計利息。
3. 每股收益和加權平均淨資產收益率根據《公開發行證券的公司信息披露編報規則第9號－淨資產收益率和每股收益的計算及披露》(2010年修訂)計算。本期基本每股收益和加權平均淨資產收益率比上年均有所增長，主要是歸屬於母公司普通股股東的淨利潤增長所致。計算每股收益和加權平均淨資產收益率時，「歸屬於母公司普通股股東的淨利潤」扣除了當期支付的優先股股利和永續債利息，「加權平均淨資產」扣除了相應年度的優先股和永續債的影響。
4. 數據為本行及青島市青銀慈善基金會對外捐贈金額。
5. 每股社會貢獻值指在報告期內青島銀行總行、分支行及附屬公司在為股東創造的基本每股收益基礎上，增加為國家創造的稅收、向員工支付的工資、向債權人支付的借款利息、公司公益捐贈支出等為其他利益相關者創造的價值額，並扣除公司因環境污染等造成的其他社會成本，計算形成的為社會創造的每股增值額。
6. 該指標為本行不含附屬公司數據。
7. 本行自2025年首次在能源消耗、溫室氣體排放等環境績效指標的統計中納入各級分支行和附屬公司(往年數據僅為公司總部口徑)。
8. 本行直接溫室氣體排放(範圍一)包括消耗天然氣、汽油、柴油產生的溫室氣體排放。
9. 本行間接溫室氣體排放(範圍二)包括消耗電力及市政供暖的產生溫室氣體排放。

## 榮譽與認可



英國《銀行家》雜誌  
2025年**全球銀行1,000強**，位列**270位**



《財富》雜誌  
《財富》中國**500強榜單**，位列**495位**



中國企業聯合會、中國企業家協會  
2025年中國服務業企業**500強榜單**，位列**260位**



山東省工業和信息化廳、山東省企業聯合會  
2025山東企業**100強榜單**，位列**96位**



深圳證券交易所  
深市上市公司**2024-2025年度信息**  
披露工作評價**最高評級A級**



中國上市公司協會  
2025年度上市公司**董事會最佳實踐案例**  
2025年度上市公司**內部控制優秀實踐案例**  
2025年度上市公司**可持續發展優秀實踐案例**



中國證券報  
港股上市公司**公司治理金牛獎**、**上市公司金牛金信披獎**



美國媒體專業聯盟(LACP)  
2024年度**社會責任報告獲ESG報告競賽金獎**



中國金融思想政治工作研究會  
本行**客服中心空中彩虹青年突擊隊**獲  
「**金融系統學雷鋒活動示範點**」



山東省企業聯合會  
第五屆山東省企業**文化成果一等獎**



大眾報業集團  
董事長景在倫獲評**2025山東社會責任企業家**

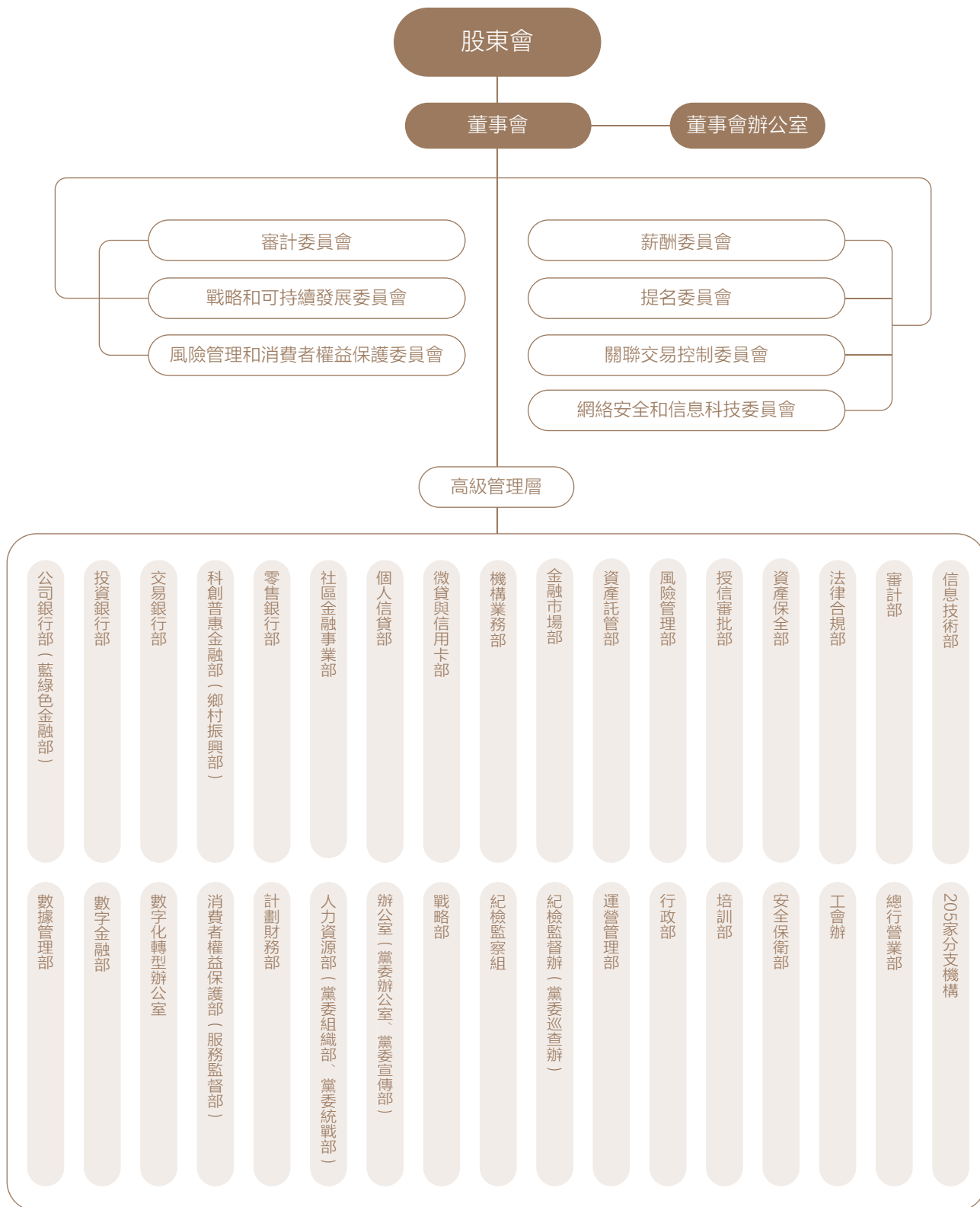


中國人民銀行青島市分行  
中共青島市委金融委員會辦公室  
青島**金家嶺金融聚集區管理委員會**  
第四屆青島**數字金融創新大賽一等獎**



中國人民銀行  
「**2024年度金融科技發展獎**」**二等獎**

## 組織架構圖



## 可持續發展戰略與管理

### 可持續發展管理體系

本行堅持社會責任與經濟責任並重的發展理念，在信貸政策制定、客戶群體遴選、金融產品設計等過程中，前置本行可持續發展管理的理念和原則。2025年，基於本行對ESG工作的重視，特將董事會戰略委員會更名為戰略和可持續發展委員會，並新增其關於可持續發展與ESG方面的職責，未來以此為基礎加強ESG治理工作。

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，本行制定《青島銀行ESG發展工作方案》，圍繞五大專項任務系統推進。



## 雙重重要性分析

2025年，本行系統開展ESG議題識別及雙重重要性評估分析工作。所識別出的21項與公司發展密切相關的議題均在報告中進行了相關內容披露。其中，服務實體經濟、依法合規經營、防範金融風險、數據安全與隱私保護、提升客戶服務等5項議題被識別為既具備影響重要性又具備財務重要性。本行重要性分析流程及重要性矩陣列示如下。

### 步驟一：識別

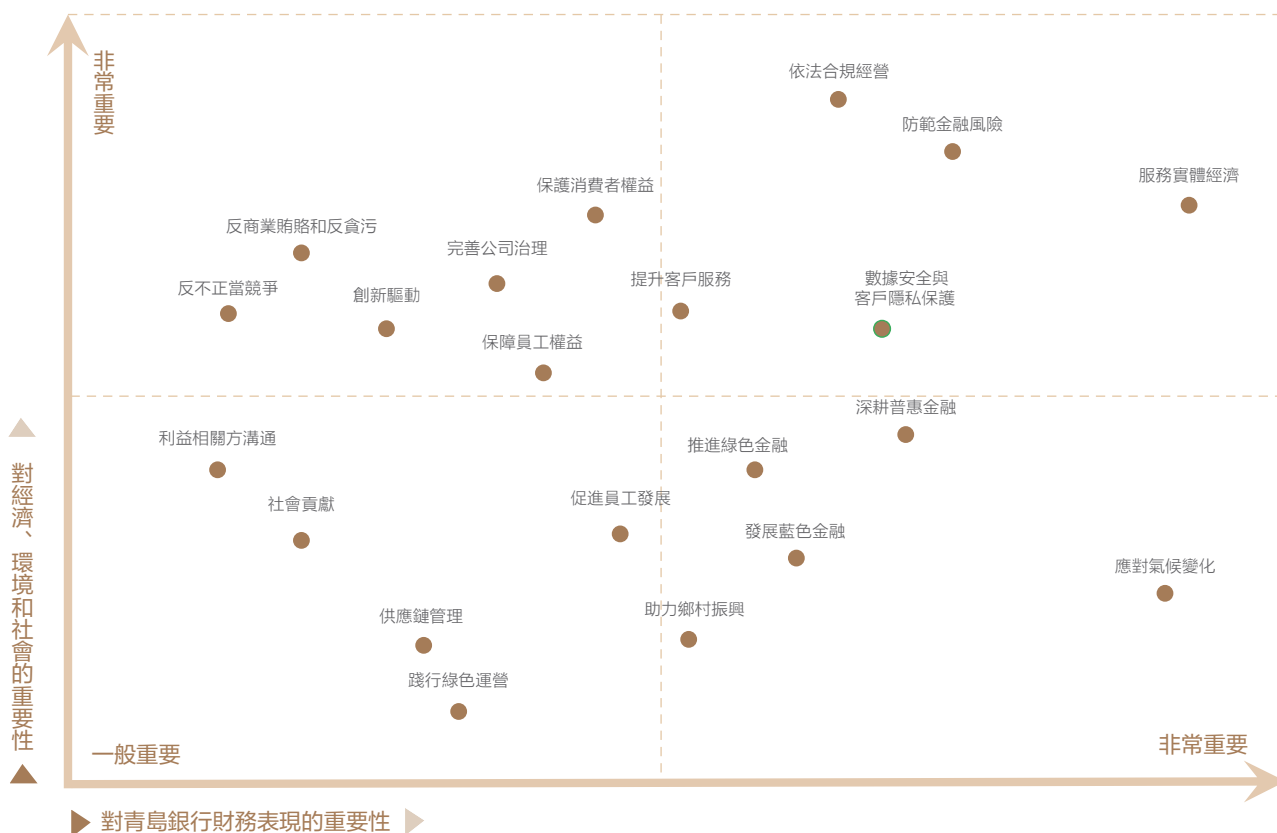
在《深圳證券交易所上市公司自律監管指引第17號——可持續發展報告（試行）》設置的21項議題基礎上，依據國家宏觀政策和監管機構要求，結合銀行業特點和同業ESG議題分析，以及公司自身業務特點和ESG戰略，共識別出21項重要性議題。

### 步驟二：評估

向利益相關方發放調查問卷，邀請股東、客戶、員工等不同類別的利益相關方對擬定的議題進行影響重要性評估；邀請管理層代表、各可持續發展議題相關部門、內部財務專家，共同組建可持續發展議題評估小組，從財務重要性維度對議題進行評估，並由行內專家進行審閱確認。

### 步驟三：優先級排序

整合影響重要性和財務重要性評估結果，經管理層審閱確認後，形成本行可持續發展議題雙重重要性得分情況。



## 財務重要性議題說明

本行根據《深圳證券交易所上市公司自律監管指引第17號——可持續發展報告（試行）》對自身涉及的ESG議題開展影響重要性和財務重要性的雙重重要性評估。在本行所識別的21項ESG議題中，共有10項議題經評估後對本行具有「財務重要性」。

| 財務重要性議題 | 治理  | 戰略  | 影響、風險和機遇管理            | 指標與目標 |
|---------|---|---|-----------------------|-------|
| 服務實體經濟  | 董事會下設戰略和可持續發展委員會，建立「總行-分支行」兩級服務架構，將服務實體經濟納入戰略規劃與考核，統籌製造業、科創等領域信貸投放。   | 機遇：區域產業升級、科創與綠色發展帶來持續信貸需求，可獲監管激勵，提升品牌競爭力。<br>風險：傳統製造、外貿企業受周期與貿易摩擦影響，易引發信用風險；科創企業輕資產屬性導致授信評估難度大。 | 詳見本報告「發展篇·深耕區域服務實體」章節 |       |
| 應對氣候變化  | 董事會下設戰略與可持續發展委員會負責定期評估ESG發展戰略執行情況，監督氣候相關風險和機遇；明確了本行氣候風險牽頭管理部門，協調全行開展ESG與氣候風險和機遇的識別、評估和管理，並推動氣候風險相關實踐落地。                 | 機遇：雙碳目標催生綠色信貸、碳金融等業務，符合ESG投資偏好，利於降低融資成本。<br>風險：高碳行業面臨轉型壓力，存量授信存在減值風險；極端天氣等物理風險可能影響信貸回收與運營安全。    | 詳見本報告「積極應對氣候變化」小節     |       |
| 防範金融風險  | 本行建立全面風險管理組織架構，形成多層次、相互銜接、有效制衡的全面風險管理運行機制，由董事會負最終責任，高級管理層直接領導，以本行全面風險管理委員會為依托、風險管理部牽頭全面風險管理、各風險管理部門負責單類風險管控。            | 機遇：完善風控體系可穩定資產質量，增強市場信心，在行業分化期搶佔優質客戶。<br>風險：宏觀下行與利率市場化壓縮息差，易引發信用、市場、流動性風險共振；金融創新若風控滯後易滋生操作風險。   | 詳見本報告「全面風險管理」小節       |       |
| 依法合規經營  | 董事會審計委員會負責監督及評估本行內部控制體系，提出完善本行內部控制的意見，強化內控管理；董事會風險管理和消費者權益保護委員會負責評估本行合規管理有效性和合規文化建設水平，督促解決合規管理和合規文化建設中存在的重大問題，確保依法合規經營。 | 機遇：合規經營可避免處罰與聲譽損失，維護經營資格，助力獲取創新業務試點資格。<br>風險：監管趨嚴下，合規漏洞易引發行政處罰與輿情危機，侵蝕品牌價值，導致客戶與資本流失。           | 詳見本報告「誠信合規經營」小節       |       |

| 財務重要性議題     | 治理  | 戰略  | 影響、風險和機遇管理              | 指標與目標 |
|-------------|---|---|-------------------------|-------|
| 數據安全與客戶隱私保護 | 董事會下設網絡安全和信息化委員會，指導本行健全體系化的數據安全防護體系；制定《青島銀行2025年度客戶個人信息保護工作方案》，全面推進合規建設。  | 機遇：嚴格數據治理可增強客戶信任，為金融科技創新奠定合規基礎。<br>風險：網絡攻擊或操作不當可能導致信息洩露，引發法律訴訟與聲譽危機，衝擊正常經營。                 | 詳見本報告「增強個人信息保護」小節       |       |
| 提升客戶服務      | 董事會下設風險管理和消費者權益保護委員會，負責制訂本行消費者權益保護工作戰略、政策和目標，研究消費者權益保護重大問題和重要政策，定期召開會議，定期聽取高級管理層關於消費者權益保護工作開展情況的專題報告，推動消費者權益保護納入經營發展戰略和企業文化建設中。 | 機遇：優質服務可提升客戶黏性與單客價值，適老化與數字化升級可強化普惠形象。<br>風險：服務滯後易引發投訴與輿情；數字化故障或數字鴻溝可能導致客群流失。                | 詳見本報告「服務篇·‘青馨’服務傳遞溫度」章節 |       |
| 深耕普惠金融      | 建立普惠金融專營機制，在全行一級機構設置普惠專營部門；穩步推進普惠金融團隊建設；將普惠指標納入分支行經營目標，保障資源傾斜。  | 機遇：小微企業需求可拓展客戶基礎，政策支持可降低業務成本，強化社會責任擔當。<br>風險：小微企業抗風險弱，不良率偏高；普惠業務單筆金額小，運營成本高，易出現收益覆蓋不足。      | 詳見本報告「傳遞普惠金融溫度」小節       |       |
| 推進綠色金融      | 成立綠色金融專項領導小組，以及綠色金融專項推進管理小組，由行長任組長，形成跨部門的綠色金融工作領導與協調機制；將綠色信貸納入績效考核，建立綠色項目准入與環境效益評估標準，完善綠色金融產品創新機制。                              | 機遇：綠色產業政策紅利釋放，可優化信貸結構，提升長期抗風險能力，契合ESG投資趨勢。<br>風險：綠色項目商業模式不成熟易致現金流斷裂；評估標準不統一可能引發「洗綠」合規與聲譽風險。 | 詳見本報告「做深做實綠色金融」小節       |       |
| 發展藍色金融      | 獲得聯合國環境規劃署(UNEP)批准，成為可持續藍色經濟金融倡議會員，設立藍色金融專項小組，制定藍色金融業務指引，將海洋經濟相關業務納入差異化考核，推動藍色產品創新。   | 機遇：山東海洋經濟發達，藍色金融可打造差異化優勢，參與國際倡議可提升影響力。<br>風險：海洋產業受自然與政策影響大，風險定價難度高；業務起步階段面臨產品、人才與技術瓶頸。      | 詳見本報告「領航藍色金融發展」小節       |       |
| 助力鄉村振興      | 總行設立鄉村振興部、鄉村振興專項工作領導小組，以及農業金融專項工作小組，持續加大農業鄉村領域金融支持；建立「一縣一品」服務機制，將涉農貸款投放納入考核，完善農村金融服務網絡，對接鄉村振興政策資源。                              | 機遇：鄉村產業與基建需求可拓展縣域市場，參與國家戰略可獲政策支持與社會讚譽。<br>風險：涉農貸款受自然與價格波動影響，不良率偏高；農村金融基礎設施薄弱導致獲客與風控成本高。     | 詳見本報告「支持鄉村產業振興」小節       |       |

## 利益相關方溝通

本行將利益相關方溝通納入可持續發展治理體系，構建常態化雙向對話機制。為了解利益相關方的期望和訴求，本行在日常工作中與利益相關方建立多種溝通渠道，通過會議、報告、講座等多種形式加強與重要利益相關方的溝通，系統收集並分析各方訴求，識別利益相關方的需求和期望，回應利益相關方關切，提高本行可持續發展治理的能力和水平。

| 利益相關方   | 期望與訴求   | 溝通方式  | 回應舉措   |
|---|---|---|--|
| <br>政府與監管機構    | <ul style="list-style-type: none"> <li>支持實體經濟</li> <li>依法合規經營</li> <li>落實宏觀經濟政策</li> <li>推動區域經濟發展</li> <li>能源與資源管理</li> <li>科技金融</li> <li>普惠金融</li> <li>養老金融</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>政策文件及指引</li> <li>工作會議</li> <li>信息報送</li> <li>專題報告</li> <li>日常溝通</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>堅持黨建引領</li> <li>依法合規經營</li> <li>落實「五篇大文章」</li> <li>落實國家戰略及各項部署</li> </ul>   |
| <br>股東與投資者    | <ul style="list-style-type: none"> <li>持續穩健經營</li> <li>提高盈利能力</li> <li>提升股東回報</li> <li>提升公司價值</li> <li>金融風險管理</li> <li>優化公司治理</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>股東會</li> <li>信息披露</li> <li>業績路演</li> <li>投資者調研與交流</li> <li>日常溝通</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>完善公司治理</li> <li>制定公司發展規劃</li> <li>完善信息披露</li> <li>加強投資者關係管理</li> <li>開展全面風險管理</li> </ul>                                  |
| <br>客戶       | <ul style="list-style-type: none"> <li>保護消費者權益</li> <li>提升客戶體驗</li> <li>產品與服務創新</li> <li>網絡、信息安全與隱私保護</li> <li>拓寬服務渠道</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>營銷活動</li> <li>客服熱線</li> <li>客戶滿意度調查</li> <li>客戶投訴處理</li> <li>微信、網銀等數字化平台</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>加強消費者權益保護</li> <li>提升客戶服務水平</li> <li>強化信息安全與隱私保護</li> <li>普及金融知識</li> </ul>   |
| <br>員工       | <ul style="list-style-type: none"> <li>保障員工權益</li> <li>人力資本發展</li> <li>提高薪酬福利待遇</li> <li>加強員工關愛</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>職工代表大會</li> <li>員工日常培訓</li> <li>工會</li> <li>座談會</li> <li>意見反饋</li> <li>慰問走訪</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>保障員工權益</li> <li>完善薪酬激勵與福利體系</li> <li>員工培訓與發展</li> <li>聽取員工建議</li> <li>組織建設員工之家</li> <li>幫扶困難員工</li> <li>豐富業餘活動</li> </ul> |
| <br>供應商與合作夥伴 | <ul style="list-style-type: none"> <li>供應鏈管理</li> <li>商業道德</li> <li>互惠合作</li> <li>合作共贏</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>業務交流</li> <li>行業研討</li> <li>合作項目</li> <li>合同協議</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>踐行負責任採購</li> <li>加強外部交流</li> <li>加強同業合作</li> <li>加強業務合作</li> </ul>  |
| <br>社區       | <ul style="list-style-type: none"> <li>支持民生發展</li> <li>助力鄉村振興</li> <li>關心弱勢群體</li> <li>組織公益活動</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>公益慈善活動</li> <li>實地調研走訪</li> <li>社區溝通交流活動</li> <li>媒體溝通</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>發展社區金融</li> <li>支持鄉村振興</li> <li>投身社會公益</li> <li>開展員工志願服務</li> </ul>   |
| <br>環境       | <ul style="list-style-type: none"> <li>應對氣候變化</li> <li>發展綠色金融</li> <li>踐行綠色運營</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>節能減排政策</li> <li>環境績效採集與披露</li> <li>綠色公益活動</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>氣候風險管理</li> <li>開展綠色金融</li> <li>發展藍色金融</li> <li>推廣綠色運營</li> </ul>   |

## 關鍵目標與進展

| 聚焦領域   | 行動目標  | 實踐進展   |
|--|---|--|
|  <p>強化公司治理</p>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>優化公司治理架構，為全面提升公司治理運作效能。</li> <li>完善ESG治理架構，將ESG理念融入經營決策全流程，提升治理透明度與合規性。</li> <li>持續加強合規風險管控，保障經營穩健可持續。</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>2025年，本行董事會共召開會議<b>17次</b>，董事會各專門委員會共召開會議<b>55次</b>，董事及委員出席率達<b>100%</b>。</li> <li>2025年，本行將董事會戰略委員會更名為戰略和可持續發展委員會，並新增其關於可持續發展與ESG方面的職責，未來以此為基礎加強ESG治理工作。</li> <li>董事會審議／聽取／審閱2024年度社會責任報告及綠色金融、消費者權益保護、數據治理、內控合規、反洗錢、關聯交易等方面的多項議案。</li> <li>2025年，共開展合規管理培訓<b>593次</b>，員工參與人數<b>96,378人次</b>，員工培訓合規管理培訓覆蓋率達<b>100%</b>。</li> </ul> |
|  <p>構建低碳銀行</p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>推進網點綠色化改造，降低辦公能耗與碳排放，踐行低碳運營。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>持續擴大碳排放統計範圍，首次將分支行納入碳排放統計核算範圍。</li> </ul>   |
|  <p>踐行責任金融</p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>深耕普惠金融，加大對小微、涉農、科創領域支持，提升金融可得性。</li> <li>履行社會責任，助力鄉村振興，開展公益慈善活動，回饋社會。</li> <li>健全消費者權益保護機制，強化金融宣教，保障客戶合法權益。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>截至2025年末，本行普惠貸款餘額<b>532.20億元</b>，較年初增長<b>81.31億元</b>。</li> <li>截至2025年末，本行涉農貸款餘額<b>481.84億元</b>，較年初增長<b>116.11億元</b>。</li> <li>本行全渠道投訴同比下降<b>5.43%</b>；全年受理客戶投訴均按流程高效處置，投訴辦結率<b>100%</b>。</li> </ul>  |
|  <p>優化綠色運營</p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>推廣數字化服務，減少紙質單據使用，提升運營效率與綠色水平。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>2025年，本行自助設備共發生交易<b>595.01萬筆</b>，交易金額<b>206.95億元</b>。</li> <li>個人手機銀行月活躍用戶數達<b>146.68萬戶</b>，同比增長<b>2.52%</b>。</li> </ul>  |
|  <p>賦能客戶ESG轉型</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>創新綠色金融產品，構建覆蓋多場景的綠色服務體系，助力「雙碳」目標。</li> <li>完善環境風險評估機制，嚴控高碳項目融資，引導資金流向綠色領域。</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>2025年，本行綠色信貸餘額<b>588.13億元</b>，增速<b>57.47%</b>；碳減排支持工具共落地<b>23筆</b>，總金額<b>0.83億元</b>，碳減排支持工具帶動年度碳減排量<b>21,654噸</b>二氧化碳。</li> <li>截至2025年末，本行藍色金融貸款餘額<b>227.54億元</b>，較年初新增<b>59.72億元</b>，增幅達<b>35.59%</b>。</li> </ul>   |



# 守正創新 行穩致遠

青島銀行始終將提高公司治理水平作為立行之基與發展之源，嚴格遵循監管導向與法律規範，持續構建良好的公司治理機制，切實提升公司治理運作質效；堅持和加強黨的全面領導，推動黨建與業務緊密融合；不斷完善與發展戰略相匹配的全面風險管理體系，打造多層次、相互銜接、有效制衡的全面風險管理運行機制；堅守依法合規經營底線，為實現高質量、可持續發展構建治理基石保障。



回應聯合國可持續發展目標(SDGs)



## 堅持黨建引領

青島銀行始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入貫徹黨的二十大和二十屆歷次全會精神，深化黨的領導與公司治理有機融合，統籌推進黨的建設和經營管理各項工作，堅定走好中國特色金融發展之路。



### 強化政治引領

2025年，本行修訂包括《公司章程》等在內的各項公司治理制度，進一步完善公司章程中關於「黨的領導、黨的建設」等內容，優化公司治理架構，依法依規撤銷監事會，做好相關職能整合工作。健全「三重一大」決策制度，制定《青島銀行「三重一大」事項決策制度實施辦法》，修訂《青島銀行黨委議事規則》《中國共產黨青島銀行委員會研究決定事項清單》《前置研究討論事項清單》《前置研究討論事項負面清單》，進一步清晰界定黨委會、董事會、經營層決策權限，確保重大決策符合黨和國家方針政策、企業發展戰略和幹部員工利益。

### 深化黨的創新理論武裝

本行持續用黨的創新理論武裝頭腦，引導全行黨員幹部把習近平新時代中國特色社會主義思想轉化為堅定理想、錘煉黨性和指導實踐、推動工作的強大力量。2025年，本行黨委開展第一議題學習36次，理論學習中心組學習14期。全年共舉辦基層黨支部書記輪訓班、中高層管理人員研修班、經理級管理人員培訓班等7期，培訓黨員幹部400餘人次。

### 持續推進全面從嚴治黨

2025年，本行持之以恆推進全面從嚴治黨，組織召開2025年全面從嚴治黨暨黨風廉政建設和反腐敗工作會議，謀劃制定36項年度工作要點和3張責任清單。紮實推進深入貫徹中央八項規定精神學習教育，組織開展「清風走基層」宣講督導活動，覆蓋36家直屬經營機構、4,800人次。開展「清風提效」作風建設專項整治，針對性制定加強作風建設的若干措施，持續鞏固作風建設成效，進一步營造風清氣正幹事創業氛圍。

## 加強基層黨組織建設

2025，本行組織開展強基賦能行動，印發《關於實施強基賦能行動推動基層組織建設全面提質增效的實施意見》，從基層黨建、組織結構、人員配置、績效考核、隊伍建設、培訓體系等多個維度加強基層組織建設，推動基層組織全面進步、全面過硬。修訂完善《青島銀行基層黨建工作考核辦法》，強化考核引導，不斷增強基層黨組織的凝聚力和戰鬥力。

### 案例 青島銀行深入貫徹中央八項規定精神學習教育

2025年，本行深入貫徹中央八項規定精神學習教育，以學習教育為契機，持之以恆抓好黨的作風建設，以優良作風凝心聚力、幹事創業。



本行舉辦深入貫徹中央八項規定精神學習教育讀書班，深入學習貫徹習近平總書記關於加強黨的作風建設的重要論述和中央八項規定及其實施細則精神。



本行召開深入貫徹中央八項規定精神學習教育警示教育會，圍繞典型案例對照檢視、剖析反思，以案促學、以案促改，推動深入貫徹中央八項規定精神學習教育走深走實。



本行黨委及管理層前往青島市警示教育基地參觀，做到常敲思想警鐘、常緊紀律之弦、常存敬畏之心。

## 完善公司治理

青島銀行持續健全公司治理架構，完善公司治理制度矩陣，強化信息披露與投資者權益保護機制，提升規範化運作水平，積極推動治理效能轉化為高質量發展優勢，以高質量公司治理推進高質量可持續發展。

### 健全治理機制

青島銀行不斷優化公司治理架構，為全面提升公司治理運作效能，嚴格遵循監管導向與法律規範，科學調整治理架構，平穩完成了原監事會職能轉由董事會審計委員會承接。同時，更新完善《公司章程》《股東會議事規則》《董事會議事規則》等十餘項核心公司治理制度，構建系統完備的公司治理制度矩陣，確保治理層、管理層各司其職、各負其責、協調運轉，切實提升公司治理的規範性、有效性、科學性。

截至2025年末，本行董事會由14位成員組成，共包括4位執行董事、5位非執行董事和5位獨立非執行董事。

### 董事會履職情況

2025年，本行共召開董事會17次，審議通過議案133項，包括《2024年度社會責任報告》等，審閱或聽取報告47項，包括《2024年度綠色信貸發展情況報告》《2024年度數據治理工作報告》《2024年度金融消費者權益保護工作報告》等，檢視了一系列ESG重要議題，切實履行綠色金融、消費者權益保護、數據治理、內控合規、反洗錢、關聯交易等ESG相關責任。2025年，本行第三年榮膺中國上市公司協會評選的「2025年度上市公司董事會最佳實踐案例」。

本行董事會下設7個專門委員會，分別為戰略和可持續發展委員會、薪酬委員會、提名委員會、關聯交易控制委員會、審計委員會、風險管理和消費者權益保護委員會、網絡安全和信息化委員會。報告期內，本行董事會專門委員會依法合規獨立行使職權，全年共召開會議55次，審議議案150項，審閱或聽取各類報告48項，履行了董事會專門委員會的專業議事職能，為董事會科學決策提供有力支持，提高了董事會的決策效率與水平。各專門委員會在其職權範圍內就相關事項提出了重要的意見和建議。

本行董事會共有董事

14名



4名

5名

5名

執行董事

非執行董事

獨立  
非執行董事

各董事會專門委員會於本年度內的責任、成員名單、出席率及活動等詳情信息可見於《青島銀行股份有限公司2025年年度報告》。

### 董事會多元化

本行持續提升董事會多元化水平，在《公司章程》中明確了「在切實可行的情況下採取措施促進董事會成員多元化」。結合本行治理決策所需，從性別、年齡、文化、地區、專業經驗等多個方面推動董事會成員的多元化。

董事會提名委員會負責研究審查有關董事的提名標準（包括但不限於候選人的資歷、經驗、專長和知識），深入梳理多元化考慮因素和相關法律法規和本行上市地監管規則對董事會組成的要求，並結合本行戰略規劃、經營發展、股權結構等，定期對董事會的架構、人數及組成進行審查。

本行已制定了實現董事會成員多元化的可計量目標並持續跟蹤達標進度，包括：委任至少一名女性董事、至少三名獨立非執行董事（包括至少一名具備適當會計或相關財務管理專長的獨立非執行董事）等。截至2025年末，本行董事會中共有兩名女性董事，佔比達14.3%。

## 董事會能力建設

本行結合自身業務發展需求及董事專業職能，充分聚焦重點領域，精選培訓主題，為董事、高級管理人員履職提供專業培訓，幫助董事加深對本行文化及經營管理的了解，豐富專業知識及技能，以進一步提升決策質效。2025年，本行組織董事參與內外部培訓4次，主題包括《獨立董事能力建設培訓(第四期)》、境內外ESG相關規定及董事在其中應發揮的作用等。

## 保障投資者權益

本行堅持以投資者為本，始終高度重視和切實保障股東決策權、參與權、知情權、收益權等各項權益，在全力推動穩健、可持續經營基礎上，不斷健全投資者保護和教育機制，持續提升信息披露質量及投資者閱讀體驗，努力為股東創造合理投資回報，與股東共享發展成果。

## 信息披露

本行嚴格按照境內及香港地區法律法規履行信息披露義務，恪守「真實、準確、完整、及時、公平」的披露原則，持續健全信息披露工作機制，充分保障投資者特別是中小投資者依法享有知情權及其他合法權益。圍繞資本市場關注重點，本行不斷提升信息披露的透明度與針對性，及時、客觀、全面地披露重大經營動態與關鍵決策事項，為投資者作出價值判斷和投資決策提供清晰可靠的信息支撐。同時，本行嚴格規範內幕信息管理和知情人登記，有效防範信息洩露和內幕交易，切實維護資本市場公平秩序。2025年，本行在深交所和香港聯交所發布各類公告共計215項，其中在深交所發布133項，在香港聯交所發布82項，本行已連續5年在深交所信息披露工作評價中獲得最高評級A級。

本行在深交所和香港聯交所發布各類公告共計

**215**項

在深交所發布

**133**項

在香港聯交所發布

**82**項



## 投資者溝通與交流

本行積極落實各項投資者關係管理監管要求，以多渠道、多平台、多方式積極與資本市場互動交流，主動通過官網、新媒體平台、熱線電話等多種平台，結合投資者說明會、投資者開放日、分析師會議、專題調研等多種方式，全面提升投資者的溝通體驗。

2025年，本行開展各類投資者交流活動90餘場，觸及分析師、機構投資者近500人次，2025年內榮獲中國上市公司協會「投資者關係管理最佳實踐」「業績說明會最佳實踐」等榮譽獎項。

「走出去」

赴香港、北京、上海等地開展反向路演，精準對接並拜訪知名機構投資者，深化價值共識。

「請進來」

主動邀約行業內優秀的分析師蒞臨本行，開展沉浸式現場調研，邀請外部專業力量洞察本行發展內核。

## 全面風險管理

本行持續強化全面風險統籌管理，不斷健全與發展戰略相匹配的全面風險管理體系，切實完善制度流程、健全治理架構、厚植風險文化、創新風控手段、延伸管理觸角，努力構建「全面、協同、高效、智能」的全面風險管理體系，以專業、有效的風險管理助力價值創造、賦能業務發展。

### 風險管理架構

本行持續完善風險管理組織架構，建立由董事會負最終責任，審計委員會有效監督，高級管理層直接領導，以總行全面風險管理委員會為依托、風險管理部牽頭全面風險管理、各風險管理部門負責單類風險管控，各業務條線管理部門、各分支機構、附屬機構密切配合、分工協同，內審部門獨立審計，覆蓋所有風險、機構、客戶、業務及流程的全面風險管理組織架構，形成多層次、相互銜接、有效制衡的全面風險管理運行機制。



董事會

本行董事會對風險管理承擔最終責任，通過董事會風險管理和消費者權益保護委員會、審計委員會和關聯交易控制委員會等機構監督本行的風險管理職能。

按照董事會確定的風險管理戰略，及時了解風險水平及其管理狀況，使本行具有足夠的資源制定和執行風險管理政策與制度，並監測、識別和控制各項業務所承擔的風險。



高級管理層



總行及各  
業務條線

總行高級管理層下設全面風險管理委員會，在其職責範圍內行使風險管理與內部控制職能。總行風險管理部牽頭全面風險管理、各風險管理部門負責單類風險管控。各業務條線管理部門、各分支機構、附屬機構密切配合、分工協同，內審部門獨立審計，覆蓋所有風險、機構、客戶、業務及流程的全面風險管理組織架構，形成多層次、相互銜接、有效制衡的全面風險管理運行機制。

各分行成立分行風險管理委員會，負責對分行風險狀況進行定期評估，確定完善分行風險管理和內部控制的措施和辦法等，並由總行相關風險管理部門給予指導。各分支機構就重大風險事件向總行相關風險管理部門報告，並根據總行部門提出的方案或改進意見進行風險處置。



各分行

## 風險管理體系

本行對標《銀行業金融機構全面風險管理指引》及風險管理專項要求，制定《青島銀行全面風險管理辦法》，明確了本行圍繞戰略發展目標，在健全的公司治理架構下，董事會、高級管理層和全體員工參與並履行相應風險管理職責，採取定性和定量相結合的方法，識別、計量、評估、監測、報告、控制或緩釋所承擔的各類風險。

本行逐年制定年度風險偏好陳述書，明確本行風險策略及風險偏好，為自身的風險策略提供指導，並確保符合市場變化和監管要求。2025年度本行整體風險偏好為穩健，設置資本類、收益類及風險類指標用於監控整體風險偏好執行情況。同時，本行充分統籌全面風險監測，增強風險管理前瞻預警效能，建立並持續踐行全面風險關鍵風險指標(KRI)月度監測機制，切實做實各類風險的集中監測與交叉預警。

### 關鍵風險指標監測

基於年度風險偏好優化KRI監測體系，增加指標數量並提高量化指標佔比，按月剖析指標異動原因並及時預警糾偏，評估當期風險水平、研判下階段風險走勢並制定專項管控措施，增強風險前瞻預警能力。

### 全面風險統一報告

踐行全面風險統一報告機制，加強風險信息共享及風險研判，通過風險預警信息共享，及時總結管控經驗並明確下階段管控重點，在評估單類風險態勢的基礎上提升整體風險研判能力。

### 集團級風險預警

創新信貸經營管理的作業模式，將風險管控和流程場景相結合，2025年成功升級了集團級、全流程、智能化的風險預警平台，通過對客戶信用風險、財務風險、履約風險等各方面的監測和分析，提高風險管理的數據全面化、風控智能化、管理集約化水平。

### 數智化風控體系

全力打造數智化風控體系，規劃建設並迭代升級以智慧信貸系統為核心的系統群，構築青銀特色數智化風控體系。通過引入大數據、自動化處理和人工智能(AI)大模型技術，2025年在風險管理駕駛艙、智慧貸後、內部評級等場景落地多項成果，打造智能化的授信後風險提示機制，為風險研判提供強有力的技術支撐與決策參考，實現了實質性風險的「早識別、前瞻管」。

## 夯實合規文化建設

本行深入貫徹落實習近平總書記關於積極培育和弘揚中國特色金融文化的重要講話精神，以發展戰略為導向，全力塑造「合規為本、穩健主動、全面協同、共創價值」的合規文化。建立培訓、傳達和監督機制，通過宣導培訓、案例警示、徵文投稿等活動將合規文化滲透至各機構、各崗位、各業務、全流程，讓合規文化內化為員工的思維習慣與行為準則，實現風險管理賦能業務發展、服務價值創造。2025年，本行共開展合規管理培訓593次，員工參與人數96,378人次。

## 誠信合規經營

青島銀行嚴格落實各項監管政策和要求，堅守依法合規經營底線，持續加強合規風險管控，健全商業道德制度體系建設，落實落細各項管理舉措，不斷增強內控合規案防意識，樹立健康良好的企業風氣，確保全行誠信、合規、安全穩定發展。

### 合規管理

本行着力完善與本機構金融業務和人員規模相匹配的合規管理體系，從組織架構、人員管理、培訓教育、監督檢查等多方面發力，重點加強對重點領域、關鍵人員和重要業務的管理，充分運用數字化、智能化等手段，持續構建科學有效的內控體系。



#### 加強異地分行管理

制定《青島銀行異地分行內控合規管理辦法》，對內控合規崗位人員在內控合規、操作風險管理、案件防控、法律事務、授權管理等方面明確職責和工作要求，確保內控管理「橫向到邊、縱向到底」。

組織關鍵管理人員參加金融機構高管合規培訓班，從習近平總書記關於金融工作的重要論述解讀、金融系統重大腐敗案件警示、《金融機構合規管理辦法》、行政處罰制度及典型案例等方面開展系統培訓，強化合規意識與責任擔當，促進機構發展與合規經營的動態平衡；持續打造合規文化線上宣傳平台，定期發布各類合規指南、風險提示、培訓教育指導，提升全員主動合規意識。



#### 內控合規文化建設



#### 開展內控合規檢查

從檢查前統籌與準備、檢查實施、檢查後管理多方面提出管理要求，促進全行上下從「被動執行」合規要求轉化為「主動追求」合規價值。

## 反洗錢管理

2025年，本行堅持基於風險工作理念，穩步推進洗錢和恐怖融資風險管理工作，保障風險防控工作有序有效開展。

### 強化內控 體系建設

持續完善反洗錢內控制度，加大產品業務制度與操作流程反洗錢專項審查力度，提前介入業務產品系統需求設計與開發，切實將反洗錢工作細節貫穿於產品業務全生命週期。

### 持續提升 系統監測

加大智能技術應用，優化AI智能監測模型篩查策略，提高可疑預警風險程度提示性，提升可疑交易預警精確性與報告線索價值性。

### 線上線下 相協同

向董事、員工以及公眾定期發布洗錢熱點案例風險提示，組織開展公眾反洗錢知識線上答題，堅持線下知識講座與警示教育，持續提升公眾金融素養，營造良好洗錢風險防控生態。

## 反商業賄賂及反貪污

本行建立健全覆蓋員工行為管理、案件防控、監督檢查、違規行為處理等全方位的反商業賄賂與反貪污制度體系。報告期內，本行印發《青島銀行員工違規行為處理辦法（2025年版）》不斷完善制度規範，強化員工職業操守和廉潔從業管理。深化運用「清風碼」線上監督舉報平台，分批次嵌入招投標、授信、信息技術外包等重點業務場景，拓寬監督渠道，主動接受來自客戶及合作方群體的監督。編製發布《廉潔風險防控手冊（2025版）》，將廉潔風險防控體系建設有效融入業務管理全流程。紮實推進清廉建設，創新實施「五項廉動」特色做法，持續打造「清風青銀」廉潔文化品牌，「清風青銀」廉潔文化榮獲第五屆山東省企業文化優秀成果一等獎。報告期內，本行未涉及因商業賄賂或貪污行為導致的訴訟或重大行政處罰事件。

## 知識產權管理

本行始終高度重視知識產權保護工作，全面貫徹《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》相關法律法規，強化知識產權保護意識，致力於創建青銀特色品牌，切實提升本行品牌和發明創造等各項知識產權的保護力度，充分發揮知識產權對金融創新與業務拓展的支撐保障作用。

截至2025年末，本行在中國境內享有共計229項註冊商標專用權，保護範圍涵蓋金融服務等多個領域。在不斷完善現有商標體系基礎上，註冊「金嶗」等商標，不斷提升企業經營軟實力。2025年度，本行修訂《青島銀行知識產權管理辦法》，明確相關部門職責，優化知識產權申請流程，加強本行自主知識產權保護，有效防範侵權糾紛，提升知識產權管理水平。在積極拓寬本行知識產權保護覆蓋領域的同時，充分尊重第三方合法權利，將知識產權保護理念滲透到經營管理的各個環節，嚴防知識產權侵權風險。

## 反不正當競爭

2025年，本行多措並舉推進落實防範不正當競爭工作，在全行開展業務合規性和規範性自查，全面排查營銷宣傳行為、產品設計和管理制度等相關要求的落實情況；通過線上線下培訓學習，宣導防範不正當競爭和定價管理的相關工作要求，提高全員合規意識、加深一線業務人員對自律合規經營和公平競爭意識的理解和認同；明確考核引導，嚴格執行存貸款分級授權管理體系等，進一步增強全行合規經營和公平競爭意識，合理維護良好市場秩序，促進高質量可持續發展。

## 平等對待中小企業

本行按照規定在國家企業信用信息公示系統向社會公示逾期尚未支付中小企業款項信息，報告期內未產生中小企業款項逾期未支付。

## 供應鏈管理

本行持續強化採購管理，完善供應商管理體系，建立了以《青島銀行集中採購管理辦法》《青島銀行集中採購操作規程》《青島銀行集中採購項目招標代理機構考核管理辦法》《集中採購限額標準以下項目採購管理指導意見》等文件為支撐的採購制度體系，管理供應鏈的環境及社會風險，實現採購工作有章可循，規範管理。

## 供應商遴選與招標流程

本行堅持公開、公正、透明的採購管理機制，遵循依法、合規、競爭、擇優的採購原則，審慎選擇單一來源方式，優先採用公開招標方式實施採購。針對限額以上項目，本行公開徵集供應商，並適當弱化供應商庫概念，在有效控制供應商風險的同時，充分引入市場競爭機制，促進供應商公平、有序、規範的參與採購活動。

在採購過程中，本行在招標文件中明確供應商資格要求，關注其專業資質、信用狀況、有無重大違法記錄、行賄犯罪記錄情況、商業信譽和財務會計制度情況，稅收和社會保障資金的繳納情況、供應商之間的關聯關係情況等維度，以識別和積極防範、監控供應商的環境及社會風險和供應商採購風險。對於不能滿足本行採購需求的供應商應及時報採購委批准後終止合作。

## 採購風險管控

本行構建內外部雙重監督體系，通過公開化徵集供應商、依托外部專業評委等舉措多維度加強採購風控管理，切實推進採購工作公開、公平、公正。截至2025年末，本行公開化招標項目203個，公開化程度達到100%。



本行公開化招標項目 **203** 個

公開化程度達到 **100%**

### 內部監督



代理機構評委抽籤過程由行內審計人員監督；開標、評標全過程由行內審計人員監督；檔案資料由行內採購崗位人員進行核實督導；紀檢部門人員列席採購委員會會議。

全面落實採購項目信息公開、交易公開的要求，嚴格落實公示制度。公示內容按要求發布採購公告、信息變更公告、結果公告等。項目公示內容中列示本行紀檢部門電話，並在招標文件中嵌入「清風碼」，接受供應商的舉報和監督。

本行持續拓展採購公示渠道，採購結果將在中國招標投標公共服務平台、本行官網、青島陽光採購平台同步公示，進一步增強了信息公開的透明度。



### 外部監督

## 2025年度供應商相關指標情況

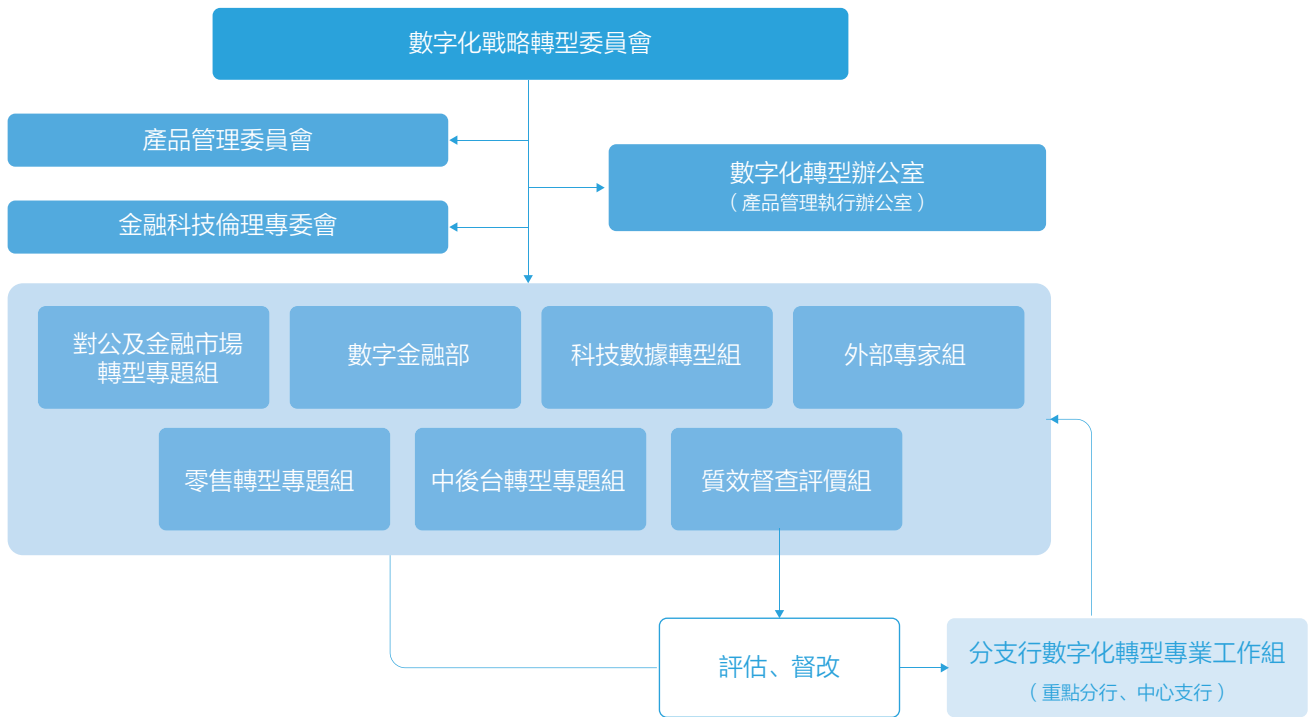
| 指標             | 單位 | 2025年 |
|----------------|----|-------|
| 集中採購的供應商總數     | 家  | 948   |
| ——長江三角洲地區供應商數量 | 家  | 113   |
| ——珠江三角洲地區供應商數量 | 家  | 50    |
| ——環渤海地區供應商數量   | 家  | 756   |
| ——中部地區供應商數量    | 家  | 8     |
| ——東北地區供應商數量    | 家  | 2     |
| ——西部地區供應商數量    | 家  | 15    |
| ——其他地區供應商數量    | 家  | 4     |

## 數智轉型創新

青島銀行緊跟數字化變革浪潮，立足區域市場特點和自身資源稟賦，堅定實施科技驅動發展的宏偉藍圖，全力推進數字化轉型進程。2025年，本行以「四大數智能力」為核心抓手，緊密圍繞「專業化、數智化、體系化、差異化、特色化」的五化目標，持續完善數字化轉型治理體系，全力推進數字化轉型重點項目落地，引領全行更智能、更普惠的現代金融服務方向穩步邁進。

### 數字化轉型治理體系

本行於2023年發布《青島銀行數字化戰略轉型委員會管理辦法》，成立數字化戰略轉型委員會，由董事長擔任主任、行長擔任副主任。自《辦法》發布以來，本行持續對治理機制進行迭代升級，後續通過下設產品管理委員會、金融科技倫理專委會兩個專委會，並更新七個專題組，最終形成自上而下、各部門高度協同的治理架構。



本行持續深化數字化轉型治理體系建設，報告期內發布了《青島銀行數字化轉型項目群及敏捷組織管理辦法》和《青島銀行數字化轉型敏捷組織質效考核管理辦法（試行）》，從組織架構、運行機制、考核激勵等方面系統構建數字化轉型敏捷組織管理體系，通過敏捷組織的高效協同和完善的考核激勵機制，推動全行從戰略規劃到業務落地的快速響應，有效推動數字化轉型重點項目落地實施。

本行建立有三層級協同管理機制，戰略決策層面，數字化戰略轉型委員會負責定期審議轉型重點工作進展，決策重大事項。統籌推進層面，數字化轉型辦公室組織項目群進展匯報。敏捷實施層面，敏捷組織負責項目整體規劃設計、具體建設運營和定期復盤，定期向委員會匯報建設進展及運營成效，落實委員會部署決策。

## 推進全面數字化經營

2025年，本行成功投產新一代分布式核心業務系統、智慧信貸兩大重點工程，完成數智營銷、收單系統等重點項目建設上線，全面推進AI創新研究和應用落地，從營銷、風控、運營、辦公等多維度賦能業務高質量發展。



## 深化科技創新與應用

本行緊密圍繞「專業化、數智化、體系化、差異化、特色化」的五化目標，全力推進數字化轉型重點項目落地，從升級核心系統與數智底座、提升自主可控與研發質效、強化運維保障能力三大維度發力，全面夯實科技硬實力，為業務高質量發展注入數智新動能。

### 升級核心系統

- 完成新一代分布式核心業務系統建設項目一期投產，實現多業務全面遷移與底層架構升級；同步啟動二期建設，完成需求分析、架構設計等關鍵任務。
- 自主研發全棧AI平台，建成全行統一大模型技術平台，形成「算力 - 模型 - 平台 - 場景」全鏈路能力。重點落地32個場景，上線星辰助手、信貸報告助手、法律文書比對助手、代碼助手等24個AI應用，覆蓋辦公、營銷、運營、風控及科技等多個領域，有效推動效率提升與業務賦能。
- 構建技術能力底座，落地智能光學字元辨識(OCR)平台，完成4大機器人應用建設，部署32個小模型引擎，全面覆蓋多模態識別場景。

### 確保自主可控

- 聚焦重點領域，落地15個關鍵項目，啟動移動端應用瘦身等工作，推動創新成果轉化，提升自主可控能力。
- 加強工具平台建設，自主搭建日誌管理等技術平台；制定並落地多項技術規範，封裝統一組件，自研單元測試覆蓋率工具，基於埋點數據開展用戶行為漏損分析。
- 推動供應鏈票據、智慧財資等多平台標準化對接，通過迭代對接指引、創新對接模式、優化參數配置等方式，大幅壓縮對接與開發周期，完成多家企業及銀行的對接落地。

### 強化安全保障

- 深化主動運維，2025年完成超700項主動性維護任務；常態化開展風險專項排查，及時處置關鍵風險點，實現風險問題閉環管理。
- 加強系統可用性管理，完成新一代分布式核心系統專項演練及各類應急演練81次，實現重要系統預案覆蓋度100%、重要系統同城災備覆蓋率100%、重要系統異地災備覆蓋率100%；完善監控預警體系，新增多項監控功能，覆蓋重要系統進程。
- 築牢網絡安全屏障，2025年完成多項重要時期信息安全保障任務，未發生重大信息科技風險事件。
- 完善縱深防禦體系，開展實戰化攻防演練，實施釣魚郵件、人臉識別專項監測，建立大模型安全評估體系與數據安全防護機制。

## 加強科技隊伍建設

本行持續加強科技人才培養，切實提升信息科技專業化水平。建立「星辰小組」，「明德碼坊工作組」專項團隊，通過AI創新應用、代碼助手專題任務攻關模式以干代訓，通過實戰培養專業科技人才，實現技術探索與人才培養雙向賦能。同時，與科技企業共建聯合實驗室，創新建立「場景共建、風險共擔、成果共享」的產學研協同機制，合作探索AI創新應用，培養專業領域人才。

本行定期發布《數字化轉型每周/月動態》，作為全行數字化轉型文化宣導的重要載體。通過案例分享、進展通報、經驗交流、優秀實踐推廣等方式，持續傳遞數字化轉型理念，展示轉型成果，營造全行上下關注轉型、參與轉型、推動轉型的濃厚氛圍，讓數字化思維真正融入日常工作，深入人心。截至2025年末，已累計發布109期。

針對網絡安全領域，本行建立了覆蓋項目管理、AI創新、運行風險防範、變更質量、代碼助手、管理提升多領域的專項評優方案，並組織評選與激勵，發布評優結果並進行激勵發放，2025年內在「泰山杯」山東省網絡安全大賽中榮獲個人第一名和團隊第一名。



《數字化轉型動態》截至2025年末，已累計發布

**109期**

2025年內在「泰山杯」山東省網絡安全大賽中榮獲

**個人第一名和團隊第一名**



2025年3月24日，青島銀行首屆精英數字人才特訓營啟幕。本次培訓由總行部門、分支行、子公司共22個機構的50名人員參加，培訓以「與青共贏，數創未來」為主題，緊密圍繞數據分析、場景應用等核心模塊展開，通過「學用結合」的實踐模式，為青島銀行培養「業技數融合」的專業數字人才。

## 重視金融科技倫理

本行重視並加強金融科技倫理治理，於數字化戰略轉型委員會下設金融科技倫理專委會，由首席信息官任主任，專委會負責開展監督評價、倫理諮詢、風險評估、投訴舉報調查和培訓工作，確保本行的大數據、人工智能等技術應用符合倫理規範，切實規避數據安全、隱私洩露、算法偏見等潛在風險，保障金融科技創新與金融安全的動態平衡。



## 深耕區域 服務實體

青島銀行始終堅守金融工作的政治性與人民性，錨定服務實體經濟根本宗旨，主動對接國家戰略。以科技金融專業體系賦能創新驅動，以普惠金融精準滴灌助力民營經濟，以跨境金融特色服務支撐開放發展，以養老金融雙輪模式護航民生福祉，以鄉村振興專屬方案推動城鄉融合，全方位提升金融供給質效，為高質量發展與共同富裕貢獻金融力量，以實際行動彰顯社會責任與擔當。



回應聯合國可持續發展目標(SDGs)



## 持續深耕科技金融

科技金融是推動實體經濟高質量發展的核心引擎。青島銀行積極探尋金融與科技深度融合，以投早、投小、投長期、投硬科技為導向，為科技創新提供全生命周期、全鏈條的金融服務，着力構建科技金融新生態，切實做好「科技金融」大文章，助力轄區科技型企業發展壯大。



### 優化科技金融服務平台

本行制定了《青島銀行科技金融工作實施意見》《青島銀行科技金融發展方案》等專項文件，通過頂層設計、統籌規劃、一體推進，持續構建科技金融服務特色化平台、專業化體系，加大科技型企業信貸投放力度。截至2025年末，本行科技貸款餘額314.58億元，較年初增長56.2億元<sup>1</sup>，增速21.75%。

本行科技貸款餘額

**314.58億元**

較年初增長

**56.2億元**

貸款增速

**21.75%**



#### 「平台特色化」

打造科技金融服務「全生命周期、全方位產品」，「金融+非金」的綜合化中小企業服務平台範式。



#### 「體系專業化」

構建科技金融「專營化機構」「專屬化產品」「專項化政策」「專業化審批」「專門化渠道」的「五專」體系，建設「青銀科創—陪伴成長」科技金融服務品牌。

## 完善科技金融服務機制

本行不斷探索和嘗試新的業務模式，完善科技金融服務機制，提升金融服務質效，堅定支持科技型小微企業創新成長、做大做強。

|                |   |
|----------------|---|
| <b>構建專營化機構</b> | 本行於 2014 年在青島高新區成立山東省首家科技金融特色支行「科技支行」，並在青島市、煙台市、濟寧市、德州市等均創設科技金融特色支行。2024 年，本行青島科技支行、青島市南第三支行被評為「青島市科技金融特色支行」，科技金融特色機構的服務能力和管理水平不斷提升。  |
| <b>制定專項化政策</b> | 本行在「年度分支行評價辦法」設置「科技金融」考核指標，重點關注科技金融貸款等業務發展情況，對科技金融特色機構實行差異化考核激勵。同時，制定「科技貸款 EVA 補貼政策」「科技金融授信業務盡職免責辦法」等文件，加大對科技金融的傾斜支持力度。   |
| <b>實施專業化審批</b> | 設立科技金融審批崗，對科創信貸業務進行差異化管理，通過專業培訓及行業研究等，提升專職審查審批人員對科技金融主要賽道的前瞻性和專業性的判斷能力。同時，本行印發《關於發布科技型企業差異化審查審批要點的通知》等文件，明確科技企業信貸業務在盡職調查理念、方式、要點等方面的專業化要求。  |
| <b>搭建專門化渠道</b> | 與多方合作機構構建科技金融良好生態，積極對接科技、工信、民營、發改等政府部門，建立常態化的科技金融協調機制。同時與部分創投、擔保機構建立戰略合作關係，組織多場科技金融特色活動，拓寬科技金融服務專門化渠道。2025 年 9 月，本行成功發行首期共計 10 億元的科技創新金融債券，募集資金專項用於支持科技企業的創新發展。   |
| <b>推出專屬化產品</b> | <p>針對初創期、成長期、成熟期不同階段的科技企業，推出「啟航易貸」「科創易貸」「領航易貸」等差異化的科技企業專屬產品，構建起科技企業「全生命周期、全方位產品」「綜合化金融服務」，即「兩全一綜」的產品體系。截至 2025 年末，本行科技金融專項貸款產品餘額超過 40 億元，有效緩解科創企業融資之「渴」。</p> <p>本行推出「人才貸」「科創信貸」「科創快貸」「科技成果轉化貸」等系列產品，將科技金融支持政策惠及範圍擴大至全山東省，有效解決科技企業的融資難題。</p> <p>積極運用外部數據及大數據技術對科技型企業全景畫像，與相關外部機構等開展業務合作，持續引入並豐富外部核心要素數據，適當提高科技屬性、研發能力等指標權重，優化科技金融評分卡模型，構建企業科技創新能力評價體系。</p> |

### 案例 2 陪伴多家科創公司成長，做科創企業成長路上的「夥伴銀行」

青島某醫學細胞生物有限公司是一家從事高科技細胞生物醫藥公司，致力於開發具有全球創新性和領先性的細胞藥物。該企業為專精特新中小企業，是青島市抗腫瘤免疫細胞藥物研發重點實驗室。由於生物醫藥領域的創新具有高門檻、高投入、高風險的特點，該企業正處於研發階段，尚未實現產品規模化銷售和盈利。在了解到該企業面臨的融資難題後，本行在充分了解行業背景、產品優勢和前景、人才結構後，為其批覆 500 萬授信額度，這是該企業首次獲得貸款支持，為後期順利推進臨床試驗提供了關鍵支撐。截至 2025 年末，本行已為其提供的授信額度提升至 1,000 萬元，該企業真實感受到本行的科技金融服務質效，助力其完成關鍵臨床二期試驗，預計 2027 年提交藥物上市申請。

## 傳遞普惠金融溫度

民營和小微企業作為重要的經濟主體，在繁榮經濟、增加就業、推動創業創新、方便群眾生活等方面都發揮着重要作用。青島銀行堅持以金融活水精準灌溉實體企業，全力做好小微企業綜合金融服務，與小微企業攜手並肩、合作共贏。

### 完善普惠業務體系

青島銀行圍繞普惠業務核心領域，科學規劃普惠金融業務的發展路徑，建立普惠金融專營機制，持續加強普惠金融發展與人才內生培養之間的有機結合，促進普惠金融綜合服務支持能力的持續提升。

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>打造普惠專營部門</b> | 在全行一級機構設置普惠專營部門，提高普惠業務的標準化水平和專業度。  |
| <b>普惠金融團隊建設</b> | 根據普惠金融服務對象金融需求的差異化，進行崗位與職責細分，持續優化隊伍結構，實現更精準的服務能力匹配；持續增補人員，開展常態化招聘、內部轉化和儲備，2025年內普惠金融團隊人員同比增長23%。                 |
| <b>提升專業能力</b>   | 採取分層分群、以需定訓、訓戰結合的培養策略，內容涵蓋應知應會、產品知識、溝通談判、調查技巧、風控能力、行業視野等，持續且注重實效地強化核心專業能力。2025年，本行共開展普惠金融團隊專題集訓4期，線上培訓超50期，覆蓋全員。 |

### 優化普惠業務策略

2025年，本行編製發布了《青島銀行普惠金融業務高質量發展白皮書》，圍繞「真做普惠和做真普惠」理念，着力打造青島銀行特色普惠品牌。截至2025年末，本行普惠貸款餘額532.20億元，較年初增長81.31億元，佔比14.38%，較年初提升0.31個百分點。

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>深入推進集群業務</b>  | 優化產業集群業務工作機制，與山東省工信廳和各地市工信局合作，深入拓展重點產業集群業務，明確產業集群工作機制，規範產業集群工作標準和服務流程。圍繞山東省「6997」（6大傳統產業、9大優勢產業、9大新興產業、7大未來產業）現代化工業體系，深耕省級特色產業集群，推進普惠業務做廣、做深、做優。 |
| <b>提升業務審批效率</b>  | 秉持「響應迅速、溝通流暢、流程高效、控制有力」的工作原則，優化審批流程，確保業務高效運轉。<br>積極探索數字賦能，升級優化「青銀普惠e融」數字化業務，通過流程優化和增加線上續貸功能，提升服務緊密度並拓展線上續貸功能，進一步提升客戶使用體驗，降低小微企業融資成本。             |
| <b>完善綜合化經營模式</b> | 打造「金融+非金」綜合服務模式，推動客戶向高價值群體躍升，構建穩固、多元、共贏的普惠客群生態。  |



## 豐富普惠金融產品

本行圍繞「全生命周期、全產品體系、綜合化服務」的「兩全一綜」普惠專業化經營理念，針對小微企業「短、小、頻、急」的融資需求特點，持續打磨優化普惠產品體系，專項開展「鑄劍行動」，集中研發普惠拳頭產品。2025年，本行啟動「鑄劍行動3.0」，優化創新十餘款普惠產品，包括：推出期限長、額度高、審批快的「房抵快貸」產品；推出針對存量優質結算客戶的「優享快貸」信用貸款產品；推出針對核心企業供應鏈上下游小微企業的「發票快貸」信用貸款產品。

在服務個體工商戶、小微企業主、農村產業鏈客群、創業客群等特色群體方面，本行多措並舉，服務模式和融資產品不斷豐富完善。

- 與山東省擔保集團、青島融資擔保集團建立合作開展針對小微企業的「國家擔保基金」貸款業務，不斷做大業務規模。



- 與山東省委金融委員會辦公室、青島市委金融委員會辦公室合作，運用政府人才貸風險補償政策開展人才貸業務，支持高層次人才創新創業。



- 與青島市人力資源和社會保障局合作，運用政府創業擔保貸款風險分擔政策，開展小微企業創業擔保貸款業務。

## 降低普惠貸款利率

本行嚴格貫徹落實普惠金融信貸優惠政策、小微企業減費讓利政策等，制定「優化人民幣貸款利率分級授權審批」機制，持續降低小微企業的貸款利率及綜合融資成本。截至2025年末，普惠金融貸款加權平均利率為3.47%，較年初下降26個基點，持續提升普惠金融服務實體經濟質效。同時組織實施「普惠小微EVA補貼」政策，對於符合條件的普惠小微貸款逐筆補貼25個基點，持續優化資源配置，加大政策傾斜力度。

## 服務外貿企業出海

本行秉持「堅定不移服務開放大局、支持區域經濟、服務實體企業」的發展方向，密切關注外貿企業的發展動向，積極加大對外貿領域的支持力度，通過提升金融服務水平、創新金融產品等，助力外貿企業「出海遠航」。



青銀理財王君釗攝

### 全力服務外貿企業

針對近年來外貿企業面臨因國別政策影響、經營風險增加等問題，本行積極響應金融支持外貿企業政策，深入外貿企業進行交流，針對不同客戶所受到的不同程度影響，制定適用的信貸業務產品，在原有授信產品基礎上為客戶增加快速審批通道，豐富外匯衍生品的出賬業務品種，主動降低貸款利率，滿足企業日常經營需要。在滿足企業實際回款周期的基礎上，本行適當延長企業融資期限，確保外貿企業流動性資金的充足，為外貿企業揚帆「出海」提供助力。

#### 案例 青島銀行綜合服務賦能辣椒製品出口企業成長

青島某有限公司主要從事辣椒製品及保鮮蔬菜的生產與出口，產品銷往西班牙、土耳其、阿根廷等多個國家和地區。隨着出口業務增長，企業在採購旺季面臨流動資金壓力，同時存在跨境結算效率提升與匯率風險管理需求。本行結合企業實際經營特點，通過出口快貸標準化產品實現快速審批。企業首筆通過該產品獲得600萬元流動資金貸款，有效支持原材料採購。結合企業收匯幣種與周期，配套提供遠期結匯及掉期等衍生品業務，並支持以授信敞口替代保證金，進一步降低企業資金佔用與操作成本，幫助其有效管理匯率風險。通過「青銀匯通」線上跨境結算服務，支持企業實現跨境收付匯全流程線上化處理，同時通過7×24小時資金自動入賬功能，顯著提升企業資金周轉與運營效率。



## 拓展跨境金融服務

本行以國際業務高質量發展為目標，打造了「青銀」跨境金融產品矩陣，通過「青銀匯通」「青銀貿貸」「青銀匯盈」「青銀出海通」等子品牌，構建覆蓋跨境結算、融資、離岸金融等領域的綜合服務體系，為外貿企業揚帆「出海」提供助力。同時，積極推進直參CIPS系統（人民幣跨境支付系統）建設，提升人民幣國際化服務水平。

2025年，本行國際業務規模突破220億美元，同比增長26.03%，服務企業超5,000家；跨境人民幣結算量突破660億元，同比增長60.46%。以專業、穩健的金融服務，為外貿企業開拓國際市場提供有力支撐。

2025年，本行國際業務規模突破

**220億美元**



### 案例 青島銀行舉行CIPS直參啟動會併發布外貿金融白皮書

2025年11月，本行舉辦「匯通全球聚勢共贏——賦能外貿發展暨直參CIPS系統啟動會」。作為山東省首家法人銀行，本行獲批直參CIPS資格並上線運行，改變了原有城商行跨境人民幣清算模式，實現跨境人民幣清算「點對點」秒級直達。伴隨CIPS直參啟動，青島銀行同步發布《青島銀行外貿金融白皮書》，圍繞高水平對外開放系統提出十七條重點舉措，涵蓋機制建設、區域深耕、融資支持、便利化服務及新業態培育等多個維度。活動中，本行重點推介了支持外貿穩增長的系列金融產品，並分別與中國出口信用保險公司山東分公司、青島融資擔保集團有限公司簽署助力外貿企業高質量發展聯合行動宣言。同時，與多家戰略客戶代表簽署跨境人民幣業務合作協議，開啟資源共享、優勢互補、合作共贏的新局面。



## 優化養老金融服務

作為金融「五篇大文章」之一，養老金融在應對老齡化過程中，在資金端、服務端、產業端均發揮着重要「樞紐」作用。青島銀行深刻把握國家應對人口老齡化的戰略導向，積極踐行「五篇大文章」，全面布局養老金融，積極開展業務創新，力爭通過提供綜合服務方案將「養老金融」落地落細，助力養老產業的轉型升級，以金融助力「老有所養」。

### 延伸養老服務觸角

本行不斷豐富養老金融產品與服務矩陣，積極引導金融活水精準灌溉養老產業，為構建多層次、多元化的養老服務體系貢獻金融力量。

打造「幸福頤年」養老專區，以適老化設計為基礎，採用清晰簡潔的大字版界面，提升老年客戶的操作體驗。專區中嵌入「商業養老金」與「頤享財富」兩大養老備老產品模塊，以及圍繞「四筆錢」理念設立的頤享服務財富規劃模塊。

線上養老服務

線下養老服務

推出「幸福養老小課堂」，面向全行開展季度大類資產配置策略、重點保險產品解析等主題內容，並推出養老場域演練話術包，持續提升一線服務老年客戶的能力。同時，加強對老年客戶的特別風險提示，強化二次確認環節，加強老年客戶權益保護。

### 豐富養老金融產品

本行持續跟蹤分析養老金融市場變化，主動挖掘發展機遇，聚焦養老服務金融，以零售客群養老需求場景開發為着力點，持續豐富養老服務金融產品體系。

#### 存款產品

上架「幸福陪伴」整存整取主題產品，覆蓋一年期、三年期和五年期的期限結構，合計發行21期，銷售金額超16.9億元，為老齡客戶提供靈活、多樣的選擇。

#### 理財產品

主動對接多家具備養老理財發行資格的理財子公司，調研准入具有養老客群需求場景服務能力的產品，例如存款增強策略理財產品，響應老齡客戶財富保值增值需求。

#### 保險產品

上線首支期限保本型（收益浮動）商業養老金產品，風險等級為中低風險(R2)，全年持續穩定運行。

#### 基金產品

2025年7月開發上線養老主題公募基金投顧組合策略，進一步提升零售客群養老場景的整體產品需求響應能力。

### 案例 深耕社區，「福滿華齡」項目助力養老金融

近年來，青島銀行持續打造「福滿華齡」黨建特色服務品牌，以「樂享青福，關愛常伴」為核心理念，構建起兼具溫度與精度的養老金融服務體系。

在青島銀行市北第二支行，根據老齡客戶資金存量大但抗風險弱，偏好低風險產品和面對面溝通等需求洞察，該支行打造了「六個一」服務，通過提供「一份專屬體驗區、一份專屬產品組合、一個專窗、一個專茶、一個專報、一個專椅」為老齡客戶提供更加貼心熱忱的服務。同時，該支行將每月9日設為老年人專屬體驗日，為老齡客戶提供量血壓、中醫坐診等健康服務，並開設敬老專窗、敬老專椅，配備老花鏡、菊花茶、黑茶等物品，為老齡客戶送去更多暖心關懷。該支行還通過「金融+公益」模式構建多元場景，定期開展金融產品解讀、防詐騙知識分享、金融政策宣講，舉辦廣場舞、太極拳等多樣化活動，讓金融服務融入生活場景。

## 支持養老產業發展

本行聚焦養老產業金融需求，打造了「青銀醫養」綜合金融服務品牌，涵蓋「養老企易貸」、「診易融」、「院易融」等系列產品的綜合解決方案，為養老產業鏈上不同經營主體的新建擴張、設施購置、日常運營等全周期需求提供定制化、多元化的金融支持，為填補市場在養老產業固定資產投入與長期流動資金支持方面的空白。

### 創新「養老企易貸」

創新推出專屬對公信貸產品——「養老企易貸」，精準覆蓋居家養老、社區養老、機構養老三種主流模式，為各類養老服務主體提供支持，既可滿足日常經營周轉的流動資金需求，也支持養老場所的新建、升級改造、設施購置等固定資產貸款需求。2025年，該產品榮獲中共山東省委金融委員會辦公室等單位主辦的「好品金融」稱號。

### 深耕「衛健+養老」服務

依托在醫療衛生領域的服務經驗，將服務延伸至養老產業，系統性挖掘客戶需求、強化品牌建設與推動產品創新。

## 案例 深度支持某醫養康復企業發展

青島某醫養康復集團是全國率先為失能失智老人提供「醫、養、康、護」全方位服務的大型醫療康養機構。近年來，該集團在快速發展過程中，面臨醫療板塊設備升級與養老崗塊規模擴張帶來的流動資金短缺問題。在了解到企業的實際需求後，本行基於該企業旗下醫療機構穩定的醫保收入，為其配置了「診易融」產品，提供了超2,000萬元的信用額度，有效支持了其醫療板塊的穩健運營。同時，在推出「養老企易貸」產品後，第一時間與企業對接，根據該企業旗下養老服務公司的經營特點和資金需求，量身定制了專屬授信方案，再次提供超過2,000萬元的信用額度，實現通過「診易融」與「養老企易貸」的組合拳，從「醫療」與「養老」兩個維度同時助力該企業，助力企業持續拓展醫療護理與養老服務的深度融合模式。



## 案例 成功承銷全國首批養老產業債券

2025年10月，由青島銀行牽頭主承銷的山東頤養健康產業發展集團有限公司2025年度第二期中期票據在銀行間市場成功發行，金額2億元，期限3年，發行利率1.96%。該筆債券是全國首單省屬企業公募養老產業債券暨山東省首單養老產業債券，為銀行間市場支持養老產業融資提供了創新樣本和示範引領。

本期債券的發行人山東頤養健康產業發展集團有限公司是山東省健康養老產業的龍頭企業，養老債券募集資金的50%精準用於償還養老產業有息債務，具體用於子公司山東頤養健康集團（濰坊）康養發展有限公司康養項目建設及補充集團相關養老產業營運資金，對促進區域「銀髮經濟」發展具有重要示範意義。

## 支持鄉村產業振興

青島銀行積極響應國家戰略，踐行金融為民初心，將鄉村振興作為全行戰略規劃的重點領域，精準聚焦鄉村振興服務需求，持續創新金融產品與服務模式，以實際行動詮釋「鄉村振興、金融先行」的深刻內涵，支持鄉村縣域經濟社會的協同發展。截至2025年末，本行涉農貸款餘額481.84億元，較年初增長116.11億元。

截至 2025 年末，本行涉農貸款餘額

**481.84億元**

較年初增長

**116.11億元**



青島李滄支行牛貝貝攝

## 優化鄉村振興工作體系

本行深入貫徹黨中央關於推進鄉村全面振興的戰略部署，在總行設立了鄉村振興部，並成立鄉村振興專項工作領導小組，負責全行金融服務鄉村振興工作相關事項的協調和推動工作。2025年，本行進一步成立農業金融專項工作小組，在充分進行市場調研的基礎上，根據不同涉農經營主體的融資需求特點，全力優化、打造涉農產品體系，滿足「三農」客戶的多樣化需求。

本行積極響應金融支持鄉村振興政策要求，持續加大涉農信貸投放力度，單列涉農貸款和普惠型涉農貸款信貸計劃，建立鄉村振興考核激勵機制。同時，進一步優化鄉村振興綜合考評，充分發揮績效考核的指揮棒作用，引導分支行積極推動金融服務鄉村振興工作。

## 打造「一縣一品」特色模式

本行積極研究縣域當地主導產業及金融需求，根據不同地域的經濟發展特點和產業優勢，聚焦縣域資源優勢和經濟特色，制定差異化的金融服務方案，在山東全省縣域支行培育熟悉當地產業的「一縣一品」專業團隊，全力打造「一縣一品」模式，助力打造具有地方特色的縣域品牌產品，助推鄉村特色產業高質量發展。截至2025年末，本行「一縣一品」專項活動足跡遍布山東省30多個縣（市、區）；本行圍繞農業、食品、漁船等涉農經營主體共打造了場景化小微企業「一縣一品」45個，在濟寧鄒城食用菌、威海榮成養殖等多個行業為200多個客戶提供授信支持。

### 在濟寧

聚焦當地縣域金融發展，將鄒城市食用菌產業集群納入「一縣一品」特色產業。針對該產業同業認可度高、競爭壓力大等特點，以當地產業龍頭企業為突破口，制定特色授信方案，成功投放資金5,000萬元，新增合作社、家庭農場等涉農客戶70餘戶。

### 在威海

榮成是全國重要的海水養殖產業基地，形成了魚蝦貝藻參多品種養殖，水面、海底、灘塗、工廠化立體利用的多形式養殖格局。針對榮成海水養殖品種繁多、經營主體規模和主體性質差異大等特點，本行充分調研當地市場，對目標養殖客戶進行了分級分類，明確進入門檻，為符合條件的客戶發放信用貸款資金近2億元。

## 構建涉農產業金融生態圈

本行在加大自身涉農金融服務力度的同時，積極拓展合作「朋友圈」。構建「政府引導、市場運作、多方協同」的運作機制，與山東省農業發展信貸擔保有限公司（簡稱「山東農擔」）和青島市農業融資擔保有限公司（簡稱「青島農擔」）積極開展合作，在山東全省開展「種植貸」「養殖貸」「惠農快貸」等銀擔合作業務，充分發揮擔保增信、分險、賦能的重要作用，持續向小微和「三農」領域注入金融活水。2025年，本行與山東農擔和青島農擔合作額度超7億元。

## 拓展縣域農村服務渠道

本行深耕縣域農村經濟，持續優化服務網點在重點縣域、中心鄉鎮的功能定位，增強服務下沉能力。2025年，本行積極支持鄉村振興示範區的金融服務工作，由服務專員將便捷、高效的金融服務送到民眾的家門口。

同時，本行積極貫徹農業農村部的部署安排，開展農業「信貸直通車」業務，2025年內選取多家支行作為信貸直通車特色支行，農戶、農業企業等通過掃描「信貸直通車」二維碼即可傳達自身貸款需求，由服務專員第一時間開展業務溝通，快速高效為客戶解決問題，實現農村金融資源「點對點」直達、「面對面」對接。



## 綠金青銀 共護蔚藍

青島銀行長期秉持可持續發展理念，積極踐行綠色發展道路，將生態文明建設融入本行經營管理全過程，積極支持綠水青山保護行動，助力經濟社會綠色低碳轉型。圍繞環境友好與資源高效利用，本行不斷加大對綠色金融和環保領域的支持力度，以金融力量守護碧水藍天與蔚藍未來，實現經濟效益、社會效益與生態效益的協同共進。



回應聯合國可持續發展目標(SDGs)



## 積極應對氣候變化

青島銀行積極響應國家碳達峰、碳中和戰略目標，高度重視氣候變化帶來的風險挑戰與發展機遇，主動將氣候風險納入全面風險管理體系，切實完善氣候風險相關治理結構與管理流程。同時，在日常辦公和運營流程中深化節能減排工作，提升自身應對氣候變化的能力，為經濟社會的綠色發展貢獻力量。

### 氣候相關治理結構

本行將氣候風險管理納入公司治理與全面風險管理框架，由董事會戰略與可持續發展委員會負責定期評估ESG發展戰略執行情況，監督氣候相關風險和機遇。同時，明確了ESG和氣候風險牽頭管理部門，協調全行開展ESG與氣候風險和機遇的識別、評估和管理，並推動氣候風險相關實踐落地。

2025年，本行主動開展氣候風險（物理風險）壓力測試，通過合理設置壓力情景及承壓指標，構建壓力傳導模型，根據壓力測試結果充分評估氣候相關風險對本行穩健經營的潛在負面影響，前瞻性研判本行氣候相關風險承受能力並妥善制定應對措施。該測試的主體充分覆蓋青島銀行股份有限公司及下轄分支機構，內容圍繞各主體面對的主要氣候風險進行識別、評估及結果分析總結。本行結合相關分析和評估編製了《氣候風險評估與壓力測試報告》，並將氣候風險關鍵內容納入《青島銀行股份有限公司2025年半年度全面風險管理報告》，於2025年8月提請本行董事會進行了審議，促進董事會參與本行的氣候治理工作。

### 氣候相關風險和機遇

本行參考國際國內常規實踐，將氣候風險分為物理風險和轉型風險兩大類，深入識別各類別下的具體風險因素，並評估氣候相關風險對自身業務模式和價值鏈的影響。

針對物理風險，本行年內對氣候因素引發沿海區域抵押物減值的風險做壓力測試，量化評估極端氣候災害情景下，沿海區域房地產押品價值減損對本行利潤水平、資本充足性的衝擊。針對轉型風險，本行對高碳行業大額授信做氣候轉型風險壓力測試，計算不同碳價情景下高碳行業授信客戶違約概率及預期損失，全面量化轉型風險對資本充足水平及經營穩健性的影響。

在開展氣候相關風險壓力測試、強化風險防控的同時，本行也從中挖掘發展機遇。通過系統性開展環境氣候相關風險壓力測試，本行持續打磨氣候風險識別、計量、評估與應對能力，全面提升氣候風險管理專業化水平與整體業務韌性，不僅能有效築牢經營發展的風險防線，保障業務連續性、避免經營業績受氣候風險衝擊而出現大幅波動，更能以此為基礎精準把握綠色金融發展趨勢，優化信貸結構與業務布局，將氣候風險管理能力轉化為可持續發展的核心競爭力，為本行在綠色低碳轉型的市場環境中搶抓發展先機、實現高質量發展築牢根基。



| 風險類型                                  | 風險評估行業選擇   | 風險評估方法  | 對本行的財務影響                          |
|---------------------------------------|--|---|-----------------------------------|
| 物理風險<br>(熱浪災害風險、寒潮災害風險、颱風災害風險)        | 重點評估貸款金額較大或集中度較高的氣候敏感型行業(農業、漁業),同時針對「沿海區域房地產抵押授信業務」開展專項壓力測試,覆蓋青島、威海、煙台、日照、東營、濱州、濰坊等城市區縣的抵押資產,全面量化物理風險對資本充足性及業務穩健性的影響。                        | 本行以南信大氣候預測系統(NUIST-CFSL0)為核心,逐月滾動預測未來二十四個月極端天氣(熱浪、寒潮、降水、極端風速);結合資產地理位置,評估氣候敏感型資產的物理風險暴露水平,聯動專項壓力測試模型量化衝擊。         | 抵押物價值減損對本行資本充足率的衝擊及對本行利潤水平的影響。    |
| 轉型風險<br>(政策法規調整、技術替代衝擊、市場偏好遷移、聲譽風險傳導) | 本行基於氣候風險敞口重要性與管理優先級原則,選取貸款規模顯著或行業集中度偏高的民航、鋼鐵、造紙、石化、化工、建材、電力領域作為氣候風險評估重點。這些被評估行業作為典型的高碳排行業,其生產活動涉及大量化石能源消耗及溫室氣體排放,在全球低碳轉型背景下面臨嚴峻的政策約束與技術升級壓力。 | 本行採用「企業—行業—銀行」自下而上的氣候風險壓力測試路徑設計,從本行具體資產與業務單元出發,逐層評估氣候風險對單體資產或業務單元的直接影響,通過風險敞口聚合與財務指標聯動,最終匯總至銀行整體層面,形成系統性風險量化評估框架。 | 碳價格風險衝擊、整合貸款預期價值變動率波動等對本行稅前利潤的影響。 |

本行測試結果顯示,針對物理風險,在輕度、中度和重度壓力情景下,本行核心一級資本充足率、一級資本充足率和資本充足率均高於2025年度風險偏好資本類指標預警值及閾值,且本行資本充足率指標持續滿足監管要求,具備較為充足的氣候風險抵禦能力。而在轉型情景下,本行基於「有序轉型」情景下的碳價預測,重點模擬了樣本企業客戶在碳價衝擊下未來可能的財務指標變化,通過量化評估企業違約概率、行業貸款預期損失、銀行貸款預期損失率,進而評估相關情景下本行穩健運營的可持續性。綜合評估結果顯示,樣本企業轉型風險對本行影響總體有限。

## 氣候風險管理流程

本行圍繞氣候風險壓力測試結果,採取完善應急處置預案、加強風險轉移工具運用等應對措施,前瞻性防控氣候相關風險,持續助力本行業務高質量可持續發展。結合氣候風險相關分析,本行將氣候風險因素嵌入各業務風險管理流程中,包括盡職調查、授信審批及後續管理等,切實提升本行氣候風險的管理水平,積極應對氣候相關風險和機遇。

本行制定了覆蓋環境、社會和治理等領域的綜合性環境與社會管理體系(ESMS),率先在符合藍色金融條件的項目貸款中應用。針對此類項目貸款,本行在盡職調查環節中使用《初步氣候風險篩查檢查表》對項目標的進行氣候風險調查評估,詳細分析項目的氣候風險管理能力,用作客戶分類初步認定及後續授信審查、貸款發放審查進行參考。

## 環境績效表現情況

為積極應對氣候風險,本行持續推進溫室氣體排放管理工作,逐步完善溫室氣體排放核算邊界和數據統計機制。報告期內,本行參考主流溫室氣體核算方法與相關標準,開展溫室氣體排放量的核算,並在本年度首次在環境績效指標的統計納入各級分支行和附屬公司。報告期內,本行致力於推進節能降耗管理,提升能源利用效率,降低運營能耗水平。加強水資源精細化管理,推進節水措施實施,提升水資源利用效率。

## 能源消耗與排放物數據

| 類別                          | 單位           | 2025年***** |
|-----------------------------|--------------|------------|
| 辦公用電量                       | 萬千瓦時         | 2,754.27   |
| 辦公用水量*                      | 噸            | 176,033.31 |
| 用水強度                        | 噸/每名員工       | 31.60      |
| 辦公用紙量                       | 百萬張          | 17.73      |
| 辦公用油量                       | 升            | 286,078.61 |
| 天然氣使用量                      | 立方米          | 316,707.23 |
| 溫室氣體排放總量**                  | 噸二氧化碳當量      | 22,749.89  |
| ——直接溫室氣體排放(範圍一)***          | 噸二氧化碳當量      | 1,371.30   |
| ——間接溫室氣體排放(範圍二)****         | 噸二氧化碳當量      | 20,128.27  |
| ——其他間接溫室氣體排放(範圍三)*****      | 噸二氧化碳當量      | 1,250.32   |
| 溫室氣體排放強度(範圍一和範圍二)           | 噸二氧化碳當量/每名員工 | 3.86       |
| 廢氣數據                        |              |            |
| ——氮氧化物(NO <sub>x</sub> )排放量 | 噸            | 0.1025     |
| ——二氧化硫(SO <sub>2</sub> )排放量 | 噸            | 0.0042     |
| ——顆粒物排放量                    | 噸            | 0.0257     |

\* 本行的主要水耗來自生活用水，水源為市政供水，故在取得充足適用水源上有所保障。

\*\* 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，直接溫室氣體排放(範圍一)計算參考《綜合能耗計算通則》(GB T2589-2020)、國家發改委《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》、聯合國政府間氣候變化專門委員會《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南(2019修訂版)》及《IPCC第六次評估報告(AR6)》；間接溫室氣體排放(範圍二)計算參考生態環境部和國家統計局《關於發布2023年電力二氧化碳排放因子的公告》(公告2025年第47號)、國家發改委《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》及中國城鎮供熱協會與各地方政府發布的非居民供熱價格。

\*\*\* 本行直接溫室氣體排放(範圍一)包括消耗天然氣、汽油、柴油產生的溫室氣體排放。

\*\*\*\* 本行間接溫室氣體排放(範圍二)包括消耗電力及市政供暖產生的溫室氣體排放。

\*\*\*\*\* 本行其他間接溫室氣體排放(範圍三)統計的類別為「類別6：商務差旅」。因子來源為中國產品全生命周期溫室氣體排放系數庫。

\*\*\*\*\* 2025年數據口徑除總行及各分支行外，還包括併表子公司青銀理財及青銀金租。

## 廢棄物數據

| 類別               | 項目      | 2025年 |
|------------------|---------|-------|
| 2025年報廢處置電子設備表** | 業務用計算機  | 170台  |
|                  | 打印機     | 55台   |
|                  | 自助存取款機  | 17台   |
|                  | 自助服務終端  | 13台   |
|                  | 廢棄硒鼓墨盒* | 464個  |

\* 廢棄硒鼓是總行口徑，其他是全行口徑

\*\* 本行十分關注電子設備對環境的影響，在設備選型和供應商選擇時注重考察綠色環保指標。在廢舊電子設備處理方面，通過廢舊電子設備組件的二次利用、損壞設備的重新組裝，以延長相關電子設備的實際使用周期。針對無法滿足業務需求的低配置設備，本行通過捐贈方式進行處置。針對沒有回收價值的日常廢舊電子設備，本行委託專業合作公司進行二次利用和無害化處理，確保設備得到妥善處置，避免對環境造成不良影響。

## 做深做實綠色金融

青島銀行積極響應《銀行業保險業綠色金融高質量發展實施方案》，將綠色作為發展底色，全力構建制度完善、監管有力、標準領先、組織完備、產品豐富、風險控制嚴格的綠色金融體系，持續擦亮「綠金青銀」特色品牌，提升在綠色金融領域的服務水平，推動綠色金融生態體系不斷完善。

### 優化綠色金融治理

本公司董事會及相關專門委員會通過審議或聽取有關綠色金融、ESG及氣候風險管理等相關規劃和報告，掌握有關情況並研判相關綠色金融相關風險和機遇。本行成立了青島銀行綠色金融專項領導小組，以及綠色金融專項推進管理小組，由行長任組長，形成了跨部門的綠色金融工作領導與協調機制，全面推進綠色金融業務發展。

為提升綠色金融理念的執行效率與可追溯性，本行將綠色金融納入分支機構綜合評價辦法，從考核層面引導、鼓勵分支機構優先發展綠色金融業務。同時，本行持續完善綠色金融定價補貼機制，增加綠色金融專項補貼額度。2025年，本行綠色信貸餘額588.13億元，增速57.47%，增速在國內城市商業銀行中位居前列。

本行於2023年發布綠色金融特色品牌「綠金青銀」，引導全行規範綠色金融的標準化、規範化服務水平，增強綠色金融品牌影響力。2025年，本行進一步打造「綠金青銀」平台，並成功上線山東省城市商業銀行內首個專屬綠色金融管理系統，全方位業務的系統化運營與專業化管理。



2025年，本行綠色信貸餘額

**588.13億元**，增速

**57.47%**，

增速在國內城市商業銀行中位居前列



## 完善環境信貸政策

本行持續強化授信政策引導，制定並印發《青島銀行2025年信貸政策》，將新型基礎建設投資、科技創新、先進製造業、藍色海洋經濟、農業鄉村振興、綠色金融、公用事業等作為授信業務主要發展方向，通過整體授信策略、授信方向引導、信貸流程優化，充分發揮信貸資源配置功能，持續加大對綠色低碳領域的信貸支持力度。

|      |   |
|------|---|
| 優先支持 | 將新型基礎建設投資、科技創新、先進製造業、藍色海洋經濟、農業鄉村振興、綠色金融、公用事業等作為授信業務主要發展方向；將農業、公用事業、衛生健康、醫藥製造、高端裝備、汽車零配件、養老行業以及食品加工行業等列為優先支持類行業。   |
| 審慎考慮 | 對環境表現惡劣、社會風險巨大的企業堅決壓縮退出，不支持環境信用等級為紅色等環境與社會表現不合規的企業，審慎介入環保信用評級為黃色的企業；不支持國家《產業結構調整指導目錄》中的限制類和淘汰類項目，以及列入國家淘汰落後產能範圍的項目和企業，不支持發生過特別重大安全生產事故或突發環境事件，無法整改或整改未完成的企業；不支持嚴重破壞生物多樣性或自然生態系統的企業。 |

2025年，本行還對部分行業授信政策進行了更新和修訂，重點優化了光伏發電、清潔供熱、污水處理、新能源動力電池等綠色相關行業授信策略，從客戶與項目准入標準、ESG風險的識別與防範等方面提供細化指導。

本行對於符合要求的綠色融資配置了專屬授信審批資源，建立綠（藍）色金融柔性審批團隊，由各審批室綠（藍）色金融審查專崗人員組成，對綠（藍）色金融業務優先受理、優先審批。目前本行綠色金融專員團隊共有34人，直接對本行34家分支機構綠色信貸業務認定審批負責。

## 加強ESG風險管理

本行將ESG風險正式納入全面風險管理體系，持續夯實ESG風險全流程管控，將ESG風險管控嵌入授信業務全流程，嚴守環保合規底線，將對客戶（項目）的ESG風險評估作為貸前調查、授信審批及貸後管理的必要內容。

|        |   |
|--------|---|
| 貸前調查環節 | 嚴格落實本行相關授信政策，客戶准入環節實行環保一票否決制，加強實地調查與資料核對交叉驗證，全面評估客戶ESG風險。依托綠色金融業務管理系統，實現綠色金融業務認定、環境效益測算、碳核算等功能，開展差異化的環境與社會風險盡職調查，提升ESG風險識別的敏銳度及準確性。                                 |
| 授信審批環節 | 嚴格審查客戶環境和社會風險相關資料的完整性、合規性、有效性，充分評估其潛在ESG風險。建立差異化授信審批機制，對符合要求的綠色融資配置專屬授信審批資源進行支持，建立綠（藍）色金融柔性審批團隊，由各審批室綠（藍）色金融審查專崗人員組成，對綠（藍）色金融業務優先受理、優先審批。                           |
| 貸後管理環節 | 踐行常規與動態相結合的ESG風險貸後監測機制。一方面在常規貸後檢查中，通過山東省企業環境信用評價平台查詢企業最新環境信用等級，對於紅色等級企業暫停放款並凍結敞口、制定貸款回收計劃；另一方面本行上線集團級風險預警平台，動態獲取企業環保處罰、行政處罰等信息並生成預警信號推送至業務系統，敦促客戶經理及時排查，前瞻性防範ESG風險。 |

2025年，本行修訂《青島銀行股份有限公司風險偏好陳述書》，增設「綠色融資增速與貸款平均增速之差」環境與社會高風險企業新增授信審批額度」兩項定量指標，從正反兩面細化ESG風險管控維度，將ESG風險偏好指標納入全面風險KRI月度監測報告，提升ESG風險監測的前瞻性及敏銳度。

## 創新綠色金融產品

本行積極研究生態保護、清潔能源、節能減排項目、節能環保產業鏈、資源綜合利用等綠色產業的信貸需求特點，提供更多元化、多樣性的綠色金融產品，創新綠色金融產品和綠色融資工具。

|           |  |
|-----------|--|
| 拓展節能環保領域  | <ul style="list-style-type: none"> <li>探索開展節能環保項目特許經營權、林權、用能權、排污權、碳排放權等收益權和環境權益擔保業務，以及綠色設備買方信貸、綠色融資租賃等業務，已實現環境權益類抵質押貸款、碳資產類抵質押貸款、能源收益類抵質押貸款、可持續掛鈎貸款四類重點創新產品全覆蓋。</li> <li>積極推動碳排放披露支持貸款、「生態權益抵押+項目貸」、節能量、綠色電力證書等抵質押貸款模式創新落地，繼續圍繞光、電、熱、能四大場景體系推動綠色金融業務發展。</li> </ul> |
| 探索開展碳金融業務 | <ul style="list-style-type: none"> <li>探索與雙碳管理服務平台的業務合作，依托平台碳數據智能化和數字化的管理場景，研發與碳排放交易相關的金融產品和服務，支持探索開展基於碳排放交易現金流衍生的金融業務。</li> <li>充分結合好碳減排支持工具政策，將政策激勵全部給予分支行營收補貼，補貼標準以央行碳減排支持工具或山東省政策工具資金成本與本行資金成本差值為準，深入拓展優質綠色項目。</li> </ul>                                      |
| 拓展多種融資工具  | <ul style="list-style-type: none"> <li>積極開發短期融資券、中期票據、企業債、中小企業集合票據、金融租賃、信託貸款等融資工具支持客戶開展綠色項目。鼓勵與綠色債券、綠色資產支持證券、綠色投資基金等綠色金融工具結合為項目提供混合融資，通過綠色信貸產品創新提高綠色信貸產品收益並降低風險，增強綠色信貸服務實體經濟的可持續性。</li> </ul>  |

### 案例 舉辦「五篇大文章·綠金青銀共贏共創大會」

2025年7月18日，由本行主辦的「五篇大文章·綠金青銀共贏共創大會」在青島成功舉行。本次大會以「綠融相伴，共赴山海」為主題，重點聚焦清潔供暖產業，邀請了山東省重點熱力企業、水務企業及相關行業專家，通過「理念分享+技術展示+實地考察+方案共創」的創新模式，搭建起「技術+金融+場景」的三方撮合平台。會議期間，本行邀請世界銀行集團國際金融公司(IFC)分享了全球綠色金融前沿理念，深度剖析污水熱能行業的新機遇。本行從金融解決方案出發，介紹了綠色金融、藍色金融產品服務體系及相關案例，並邀請能源企業代表介紹污水源熱泵等綠色環保技術發展、組織參會代表實地考察了青島市高新區污水能源站示範項目，協同各方共同探討金融支持綠色環保技術推廣的可行方案，共同助力清潔供暖產業突破發展瓶頸，為實現「雙碳」目標貢獻金融力量。

### 案例 「綠水清源貸」助力企業改善水環境質量

本行關注綠色低碳產業的發展機遇，創新推出了「綠水清源貸」專項貸款產品，重點為符合條件的污水處理企業或供水污水一體化企業提供信貸支持，精準支持污水處理設施建設、提標改造和企業日常經營周轉，有效改善水環境質量，助力實現民生保障與生態保護的雙重目標。

2025年3月，某污水處理企業因當地財政資金緊張，應收污水處理費回款延遲，向本行申請流動資金貸款，經評估後了解，該公司擁有某片區污水處理特許經營權，其污水處理常年達標，符合本行《「綠水清源貸」辦法》的要求，很快為其辦理了1,000萬元流動資金貸款，助力企業有效運轉，保障當地民生。

## 領航藍色金融發展

作為扎根於黃海之濱、膠州灣畔的城市商業銀行，青島銀行依托山東海洋大省的區位優勢，將海洋經濟作為重點服務領域，圍繞海洋經濟的可持續發展。本行於2020年11月獲得聯合國環境規劃署(UNEP)批准，成為可持續藍色經濟金融倡議會員，簽署並承諾遵守了《可持續藍色經濟金融原則》。近年來，本行與世界銀行集團國際金融公司(IFC)等專業機構攜手，制定了全國首個藍色金融行業標準，持續豐富完善藍色金融服務方案，拓展藍色金融系列產品，推進本行藍色金融邁向更深更廣的領域，為海洋漁業、海洋裝備製造、港口物流等產業提供全方位金融支持。



## 推進藍色金融建設

本行持續完善藍色金融相關信貸政策，已發布了《青島銀行助力青島海洋經濟高質量發展綜合金融服務方案》《青島經略海洋綜合金融服務方案》等藍色金融專項服務方案，從金融產品及服務模式創新、新型融資渠道搭建、服務流程優化、一站式服務支持平台打造等方面構建高標準藍色金融服務體系，高效服務海洋實體經濟，為藍色經濟發展注入金融動能。同時，創新打造「青出於藍」藍色金融品牌，持續系統推進藍色金融品牌化、體系化發展。截至2025年末，本行藍色金融貸款餘額227.54億元，較年初增長59.72億元，增幅達35.59%。業務領域目前主要集中在污水處理、綠色港口、航運物流等傳統領域。

截至 2025 年末，本行  
藍色金融貸款餘額

**227.54億元**

較年初增長 59.72 億元，  
增幅達

**35.59%**



|          |  |
|----------|--|
| 拓展藍色金融產業 | 2025年，本行結合「加強海洋開發利用保護」和「加快建設海洋強國」等宏觀政策導向，重點聚焦海洋生物多樣性保護和海洋一、二、三產業發展，覆蓋可持續漁業、海洋友好型化工、港航物流、海工裝備、可再生能源及生態修復等多個領域，提供涵蓋信貸、結算和財富管理的綜合金融服務。  |
| 規範藍色標準認定 | 本行嚴格按照《青島銀行藍色資產分類標準》《海洋及相關產業分類(GB/T 20794-2021)》中對申報業務是否屬於藍色金融進行識別和判斷，除在本行信貸管理系統中進行標識外，一並在業務申報結論中對是否屬於藍色金融業務進行明確。對於優質藍色金融項目、納入政府重點規劃和建設的藍色金融項目在准入條件、授信額度、融資期限、放款條件、風險緩釋措施等方面給予差異化的政策支持。    |
| 藍色金融風險管理 | 本行制定《青島銀行藍色項目貸款環境與社會風險管理辦法》，根據客戶面臨的潛在環境和社會風險程度，結合其所屬行業或建設項目的特點，將客戶(項目)劃分為A(高風險)、B(中風險，包括B1類和B2類)、C(低風險)三類，實施差異化風控策略，切實將ESG風險管控嵌入授信業務全流程。同時，嚴守環保合規底線，將對客戶(項目)的ESG風險評估作為貸前調查、授信審批及貸後管理的必要內容。 |

## 藍色金融產品創新

2025年，本行打造多類別藍色金融產品，包括信貸類的「漁船貸」「海藻貸」，創新融資類的「港雲倉」「藥保融」，支持出口企業的「出口快貸」，以及便捷結算類的「銀匯捷」等，顯著提升對涉海企業的服務覆蓋與支持能力。同時，截至2025年末，青銀理財已累計發行50隻藍色主題理財產品，募集資金約56億元，重點投向海洋環保及相關產業，全面提升綜合服務能力。

### 案例 青島銀行參加中國國際金融展，擦亮「藍色金融特色銀行」新名片

2025年，本行參加中國國際金融展，以鮮明的「藍色」主題展位和藍色金融宣傳片，展現本行在可持續藍色金融領域的創新實踐與戰略布局，擦亮青島銀行「藍色金融特色銀行」新名片。



### 案例 青島銀行協助舉辦「金融賦能，企航未來」海洋金融深度融合交流會

2025年，本行協助青島市金融監管局、青島市海洋發展局舉辦「金融賦能，企航未來」海洋金融深度融合交流會。作為海洋金融服務特色行，本行介紹涉海金融服務體系，進一步加強與涉海企業及相關監管部門的溝通交流。此外，本行協助青島市委金融辦公室、青島市金融業聯合會舉辦「海洋金融共贏未來」金企學堂暨海洋經濟與金融創新融合發展研討會，分享本行在海洋金融方面的實踐、經驗與建議，有效凝聚了發展海洋金融的共識，顯著提升了本行在海洋金融領域的專業形象。

## 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環節落地見效。

### 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，減少客戶往返網點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、存儲及銷毀環節的碳排放；推進遠程櫃檯項目建設，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資源消耗。



#### 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、供應商徵集等重點工作，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。

## 綠色活動

報告期內，本行開展了一系列綠色低碳公益活動，倡導綠色健康生活方式，為建設美麗中國貢獻青銀力量。



威海分行舉辦環保知識進校園活動



威海分行營業部走進大橋社區開展垃圾分類環保公益活動



東營墾利支行開展植樹活動

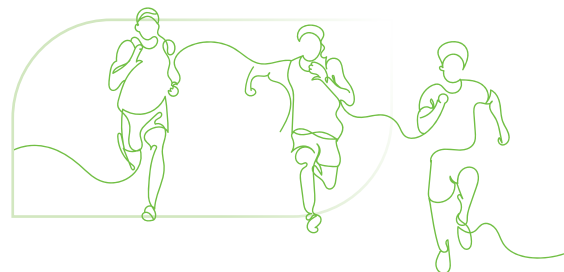


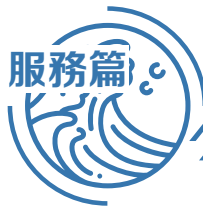
即墨支行組織員工開展植樹活動



濰博分行開展廢舊自行車置換活動

為倡導綠色健康生活，2025年，本行青島地區各網點聯動所在社區舉辦社區運動會45場，參與客戶近8,000人。





## 「青馨」服務 傳遞溫度

卓越的服務是金融企業履行社會責任、創造可持續價值的核心載體。青島銀行始終堅守金融工作的政治性、人民性，將「以客戶為中心」的理念全面融入戰略與實踐，致力於通過有溫度、高質量、負責任的服務，滿足人民群眾對美好生活的金融需求，助力經濟社會高質量發展。

2025年，本行持續優化物理渠道與深耕社區生態，築牢普惠金融根基；大力推動數字化轉型與場景創新，以科技賦能提升服務的便捷性、包容性與精準性；我們視客戶權益保護為生命線，通過完善的管理機制與先進的智能風控，嚴守信息安全與資金安全底線；同時，積極投身金融知識普及教育，助力構建健康理性的金融消費環境。通過一系列系統性的努力，致力於成為客戶身邊最值得信賴的夥伴，為社會和諧與人民幸福貢獻堅實的金融力量。



回應聯合國可持續發展目標(SDGs)



## 提升金融服務覆蓋

青島銀行始終堅守金融為民初心，致力於構建廣覆蓋、多層次、可持續的金融服務體系。本行以提升金融服務可及性、便利性與包容性為目標，通過優化物理網絡布局、創新社區服務模式及完善產品供給，持續將金融資源與專業服務精準觸達更廣泛的社會群體與區域，為區域經濟社會高質量發展提供堅實支撐。



## 推進金融服務普及

本行以提升金融服務可及性、便利性與包容性為核心，聚焦網點布局優化與服務模式升級，錨定網點從傳統「交易處理中心」向「價值創造中心」與「客戶體驗中心」轉型目標，穩步實現山東省地市全域覆蓋，持續深耕縣域市場賦能鄉村振興，築牢區域經濟高質量發展金融支撐。



優化網點布局，  
構建分層協同服務網絡

本行制定系統性網點布局戰略規劃，立足區域發展差異與客群需求特徵，構建分層分類、高效協同的服務網絡，全面提升服務覆蓋深度與市場競爭力。

本行基於全省136個區縣綜合排名擬定整體布局方案，持續強化重點區域覆蓋深度、品牌影響力與綜合競爭力。聚焦人口密集、商業活躍的核心社區，通過分析網點服務半徑與客戶分布，精準識別並填補服務盲區，同步優化存量網點功能效能，結合區域特點完善服務品類，打造集金融交易、產品諮詢、便民服務於一體的綜合服務平台。



實現全域覆蓋，  
賦能山東高質量發展

2025年2月18日，青島銀行聊城分行開業。聊城分行的落地補齊了本行在山東省內最後一塊「拼圖」，實現了山東16地市全域覆蓋的戰略布局，進一步增強了助力山東經濟發展的金融服務能力。

開業現場，青島銀行與聊城市政府、青島銀行聊城分行與聊城市經濟技術開發區管委會及四家企業簽署戰略合作協議，進一步深化政銀合作關係和銀企合作關係，探索全方位、多層次業務合作，為融入地方發展築牢合作根基。

聊城分行開業既是本行山東省內布局的收官之作，更是服務區域經濟的全新起點。本行將緊扣「五篇大文章」，以創新金融產品與科技賦能為抓手，深度融入聊城產業發展、項目建設、鄉村振興等重點工作，定制多元化金融服務體系，滿足各類市場主體定制化需求，為構建和諧聊城、和諧山東貢獻金融力量。



## 精心服務幸福鄰里

本行堅守金融本源，以增進民生福祉為目標，緊扣國家普惠金融發展規劃部署，持續推動資源、服務、管理全面下沉社區，打造「青島銀行幸福鄰里」黨建社區金融服務品牌，創新構建「黨建+志願」賦能業務發展的新金融模式，為居民提供精準化、精細化金融服務，以務實舉措塑造新金融、新氣象的品牌形象，以有溫度、有深度的服務守護鄰里幸福。

### 聚焦普惠導向， 錨定社區服務定位

本行以社區這一社會治理基礎單元為着力點，主動探索新時代社區金融服務新路徑。為推動社會資源下沉社區、打通金融服務「最後一公里」，本行於2020年成立社區金融事業部，全面打造「青島銀行幸福鄰里」黨建社區服務品牌。

### 黨建賦能志願， 創新社區金融服務體系

本行社區金融主動順應時代發展趨勢，以新理念、新模式、新打法構建新時代「社區金融發展」新坐標，切實踐行金融工作的政治性與人民性。本行秉持「為更多社區鄰里提供更優金融服務」的品牌願景與使命，深耕「青島銀行幸福鄰里」品牌建設，全面推行「黨建引領·志願先行」創新金融發展模式，以構建「新型鄰里關係」為核心，培育社區文化歸屬感、治理參與感，築牢鄰里信任根基，探索新時代社區金融高質量發展路徑。

### 價值共生共贏， 彰顯社區金融綜合價值

本行持續推動志願服務與社會責任深度融合，轄屬13支志願服務小隊與社區黨群服務中心緊密協作，廣泛參與人口普查、反詐宣傳、節慶慰問、困難幫扶、黨建共建等活動，品牌形象深入人心，形成良好社會聲譽與雙向信任的良性互動。

## 案例 社區志願服務小分隊助力守護幸福鄰里

本行組建了13支「青島銀行幸福鄰里」社區志願服務小分隊，匯聚百餘名社區金融工作者，以「幸福鄰里、心系彼此」為核心價值導向，踐行社會責任，秉持「在工作中有志願、在志願中有工作」的志願服務精神，深入基層摸民情、聽民聲、解民憂，精準解決群眾急難愁盼問題。

在廳堂內，落地「敬老、愛老志願服務九宮格」，延伸非金融服務場景，重塑社群服務關係，收穫社區居民廣泛認可；廳堂外，聯動社區黨群服務中心、樓長、黨員及社區志願者等骨幹力量，常態化開展黨建共建、反詐宣傳、消費者權益保護、養老規劃、環保行動等活動，以共建共治共享深化鄰里信任，豐富黨建社區金融品牌內涵，彰顯「人民在我心中」的品牌文化內核。

## 優化消費金融服務

2025年，本行緊跟消費金融政策導向，聚焦居民多元化需求，從產品創新與服務升級雙維度發力優化消費金融服務。產品體系上，深耕場景化布局，重點推廣車位貸產品，形成覆蓋日常消費、場景金融的多元化產品矩陣，滿足不同客群融資需求。服務體驗上，強化數字賦能，實現貸款申請、審批、放款全流程線上化，依托智能風控技術提升審核效率，降低融資成本。本行打造數字化自營信貸品牌「青易融」，構建數字化金融服務體系為個人客戶提供高效、便捷的信貸服務。2025年「青易融」累計發放消費貸款32.26億元，滿足了個人客戶在裝修、教育、家電等大額消費及日常小額消費需求，有效帶動了區域消費增長。

## 提升數字金融體驗

青島銀行以科技驅動金融創新，持續深化數字化轉型，聚焦數字平台建設、數智體驗優化、場景金融拓展三大維度，以技術賦能提升服務精準度、運營效率與普惠性，以數字化實踐紮實踐行可持續發展，多維度釋放數字金融價值，全方位提升客戶服務體驗，致力於為客戶提供更便捷、高效、安全且富有人文關懷的金融服務。

### 優化數字金融平台

本行致力於以科技驅動金融創新，持續深化數字化轉型。報告期內，通過自主研發與合作引入並舉，成功上線及落地關鍵數字平台，顯著提升了客戶服務精準度、運營效率與場景融合能力，為業務高質量發展注入新動能。

#### 上線「Q滿倉」自營收單服務平台，構建場景金融新生態

2025年9月，本行自主研發的「Q滿倉」自營收單服務平台正式上線。該平台是本行數字金融戰略落地的關鍵舉措，旨在打造更自主、靈活、普惠的收單服務體系，助力提升核心競爭力與業務生態覆蓋面。

|             |  |
|-------------|--|
| 提升服務定制化與競爭力 | 平台能夠精準響應收單客戶的個性化需求，提供定制化服務方案。同時，基於「Q滿倉」自營收單服務平台運營策略，本行能夠為符合條件的收單客戶提供收單手續費補貼，切實降低商戶經營成本，提升客戶體驗與市場吸引力。 |
| 賦能特色場景創新    | 基於該平台的核心支撐能力，本行得以加速在醫療、校園、公共繳費等特定場景的金融服務模式創新，構建具有自身特色的場景金融生態。  |

#### 落地「融義智能營銷」平台，驅動客群經營智能化升級

2025年，本行與火山引擎合作打造的「融義智能營銷」項目成功落地並投入應用，有效強化零售數智化運營能力，提升金融服務可持續運營效能。

|             |  |
|-------------|--|
| 實現精細化生命周期管理 | 通過優化客戶標籤體系、引入大模型技術構建智能畫像，並搭建自動化營銷流程，實現了對客戶全生命周期的精細化洞察與差異化策略部署，有效支撐了新客獲取、存量客戶激活、流失客戶挽回等核心經營場景，顯著提升客戶價值轉化效率。 |
| 提升運營效率與客戶體驗 | 在客戶服務層面，依托大數據與實時計算技術，實現了「觸客更准、互動更暖、響應更快」的個性化服務，契合客戶權益保護與價值創造的ESG理念。在運營層面，流程自動化與A/B測試等數字化工具的應用，使營銷策略得以快速迭代。 |
| 深化技術融合與持續迭代 | 項目採用敏捷開發模式，快速實現了技術成果向業務價值的轉化。未來，本行將繼續推進平台二期建設，深化算法驅動的智能推薦能力，並探索與各業務渠道的深度融合，持續完善數字化營銷矩陣，助力金融服務可持續運營效能的全面提升。 |

## 優化產品管理平台，實現全生命周期管理

本行圍繞產品全生命周期構建了一套體系化的產品管理機制，形成涵蓋主要業務條線的全行級產品目錄，並制定產品屬性標準與產品手冊規範，實現產品信息的集中化、標準化管理。全棧自主開發「星圖產品譜系平台」，實現產品目錄重構、產品看板、屬性管理及風險停牌等場景的全行應用。建立產品復盤機制，規範評價指標框架與分析方法，已在普惠產品條線率先落地，推動產品管理向精細化、數字化方向持續演進。報告期內，「星圖產品譜系平台」獲批多項軟件著作權，並榮獲中國金融業唯一部級科技獎項——「金融科技發展獎」二等獎，這是行業對本行在產品管理數字化轉型領域創新實踐的高度認可。

## 提升數智金融體驗

本行秉持「以客戶為中心」的理念，以技術自主創新與用戶需求為雙導向，同步推進場景化服務升級、產品數智化管控、全流程體驗優化及風控能力強化，全方位提升金融服務便捷性、安全性與普惠性，以數智化轉型成果踐行企業社會責任，切實保障用戶權益、賦能民生服務。

## 優化移動金融服務，拓展普惠與適老場景

為滿足客戶日益增長的即時性、輕量化服務需求，本行不斷深化手機銀行功能建設與服務創新，搭建客戶陪伴服務平台，以場景化創新賦能金融服務提質增效，精準對接多元客群需求。

|             |   |
|-------------|---|
| 普惠金融領域      | 持續深化「青銀普惠e融」數字化服務升級，優化線上申請流程，上線線上續貸功能，進一步提升普惠金融服務的可得性、便捷性與可持續性，以數字溫度賦能小微成長，切實暢通普惠金融「最後一公里」。 |
| 養老及特殊群體服務領域 | 持續推進手機銀行適老化改造，優化「資產總覽」「轉賬繳費」等高頻場景，並全新上線「幸福頤年」養老服務專區，以場景化建設滿足老年客群備老、養老的綜合金融需求。               |
| 加強系統適配升級    | 積極響應「科技自立自強」號召，於2025年10月正式發布手機銀行鴻蒙2.0版本，持續豐富鴻蒙版本app服務內容，以自主技術創新驅動數字金融服務迭代升級。                |

## 落地全流程體驗管控體系，驅動產品負責任創新

2025年9月，本行發布全行首個系統性用戶體驗管理制度《青島銀行用戶體驗管理辦法（試行）》，明確「數字化轉型辦公室統籌管理、產品責任部門具體實施、其他部門協同配合」的三級管理架構，確立「以用戶為中心、數據驅動決策、定性定量結合、全流程管控、持續改進優化」五項管理原則，實現用戶體驗工作的規範化運作。



青島銀行入選CFCA2025數字銀行·臻選之光，手機銀行智慧運營卓越案例。

|            |   |
|------------|---|
| 搭建評價框架     | 搭建基於青島銀行FREUD體驗模型的五維度評價框架，從功能性、可靠性、效率性、可用性、愉悅性等維度全面評價用戶體驗。  |
| 構建三層評價體系   | 建立貫穿產品全生命周期的三級評價體系，通過不同頻次的評估織就嚴密的「質量過濾網」。在產品創設期，把控上線門檻，確保首髮質量；在常態化運營期，通過季度復盤實現敏捷迭代；同時開展年度全行滿意度調研，實現以數據驅動產品長遠布局。                     |
| 形成產品體驗迭代閉環 | 打造「三聲匯聚、工單驅動」的體驗閉環：通過產品體驗管理平台，匯聚客戶、員工、系統三大渠道聲音，形成覆蓋內外部的體驗問題收集網絡。依托全流程線上化工單系統，打通「問題識別－敏捷改進－成效驗證」的各種斷點，並基於沉澱數據構建量化評估體系，持續推動產品體驗的精準迭代。 |

## 拓展數字場景服務

青島銀行積極響應數字化轉型趨勢，以場景金融為着力點，持續拓展金融服務邊界。通過構建開放協同的合作夥伴生態，將專業化、定制化的金融服務深度嵌入企業、個人、政府及金融機構等多類客群的生產經營與日常生活場景之中，致力於提升服務效率、優化客戶體驗，並助力產業生態可持續發展。



### 賦能重點產業，打造供應鏈金融數字化平台

本行聚焦重點產業協同發展，打造專業化供應鏈金融服務平台，精準對接建築、跨境貿易、航空、交通建設等產業需求，創新推出雲築網、簡單匯、金網絡航信、中交e信等線上供應鏈金融產品，實現項目資金管理與供應鏈融資高效聯動，助力產業鏈上下游資金融通提質增效，以金融數字化創新賦能產業高質量發展。



### 深耕民生場景，構建「金融+生活」數字生態

本行深耕民生服務場景，在社區金融領域創新推出「幸福列車」便民服務平台、理財快銷小程序等數字化工具，推動金融服務無縫嵌入客戶日常生活與工作場景，構建「金融+生活」數字生態圈，切實提升便民金融服務的可得性與便捷性，讓數字化服務惠及民生。



### 聚焦校園服務，落地智慧食堂數字化改造

在校園場景拓展方面，本行積極響應《山東省中小學校食堂智慧管理系統建設指南》政策要求，協助校園客戶對食堂消費系統進行數字化升級改造。通過部署「筆筆扣」實時收費業務，替代傳統預付費模式，從源頭降低學校預付費模式下的資金挪用風險，並引入刷臉支付方式替代原有刷卡消費，優化就餐流程，顯著提升校園師生就餐的便捷性與體驗。



### 賦能青年成長，以賽事搭建產教融合生態

本行秉持「賦能青年、協同發展」理念，於報告期內發起舉辦首屆青島銀行·高校「扣子」智能體創新大賽，將金融智能化探索與青年創新能力培育深度融合，在助力自身業務數字化轉型的同時，搭建起產教融合與青年服務的良性生態。



## 嚴格保障客戶權益

青島銀行始終將消費者權益保護置於經營發展的核心位置，致力於通過系統性的管理機制、前瞻性的風險防控與有溫度的服務實踐，全方位保障客戶合法權益，持續傳遞金融服務的信任與溫度。本行積極打造「青馨」服務品牌，全面履行消費者權益保護主體責任，構建了覆蓋事前審查、事中響應、事後優化及全程安全保障的全鏈條消費者權益保護體系，以規範管理、高效處置、優質服務與安全防護，在全方位築牢客戶權益保障防線的同時，傳遞有溫度的金融服務。

### 開展消保專項審查

為全面落實消費者權益保護主體責任，本行持續優化消費者權益保護審查機制，以優化消保審查職能、強化專業支撐能力為核心，從源頭規範產品與服務管理，切實防範業務活動中的潛在風險，保障消費者合法權益。

#### 完善審查機制 強化源頭管控

本行進一步擴大消保審查的覆蓋範圍，將各分支機構自主設計、用於日常營銷推介的宣傳材料統一納入審查範疇，明確材料經審查合格後方可對外使用，從傳播源頭規避消保風險。同時，本行持續規範審查流程與標準，針對日常審查中發現的問題進行系統性歸納與整理，並按周通過「青銀消保工作聯繫群」發布，為分支機構提供持續的學習指引與操作規範，促進全行消保合規意識的統一提升。

#### 更新審查要點 精準識別風險

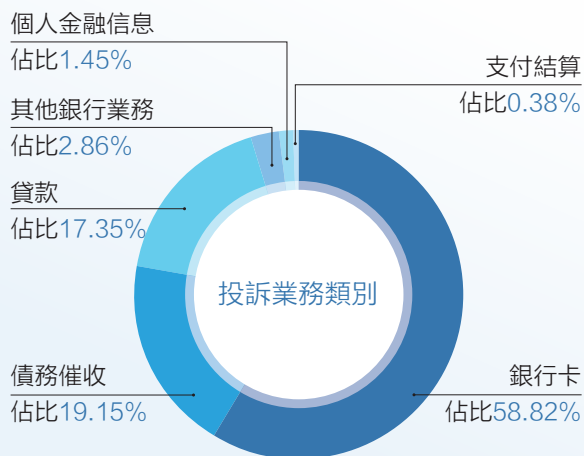
本行緊密銜接國家最新消費者權益保護法律法規、政策文件及金融監管規定，定期對消保審查要點進行動態更新與梳理。依據材料類型及具體業務屬性，系統化歸納關鍵風險點，確保各項業務活動依法合規，從制度層面夯實消保工作基礎。

#### 強化專業支撐 提升審查效能

為深入落實監管要求，本行着力強化消保審查專業支撐能力，切實從源頭上防範侵害消費者合法權益行為，規範產品與服務全生命周期管理。通過引入專業律師開展消保審查初審工作，精準識別潛在風險並提示防控措施，提升消保審查的專業性與精準性，全方位保障消費者合法權益。

### 規範客戶投訴處理

本行秉持「以客戶為中心」的服務理念，將客戶投訴視為改進服務、提升管理的重要契機。通過完善投訴閉環管理機制、深化源頭治理與創新數字工具，系統性提升投訴處理效能與客戶滿意度，切實保障消費者合法權益。2025年，本行全渠道投訴同比下降5.43%；全年受理客戶投訴均按流程高效處置，投訴辦結率100%。從投訴業務類別看，主要涉及銀行卡（6,300件，佔比58.82%）；債務催收（2,051筆，佔比19.15%）；貸款（1,858件，佔比17.35%）；其他銀行業務（306件，佔比2.86%）；個人金融信息（155件，佔比1.45%）；支付結算（41件，佔比0.38%）等。從投訴地區分布看，主要集中在青島地區（含信用卡），佔比99.81%。



## 投訴管理治理架構

本行全面落實投訴處理主體責任，着力提升首訴首訪處置能力，明確各分支機構為屬地投訴事件處理責任主體、總行業務部門為總行現場投訴事件處置責任主體，對責任範圍內投訴實施及時處理、快速核查、限時回覆，確保訴求高效響應。

本行在全行投訴管理體系框架下，優化投訴處理全流程，消費者權益保護部聚焦投訴全流程管控，牽頭落實主體責任、推進專項治理、組織效能自查，統籌協調總分支投訴處置聯動，切實築牢全行消保工作防線。

## 投訴管理機制

本行嚴格貫徹《銀行業保險消費投訴處理管理辦法》《青島市銀行業保險業消費投訴處理實施細則》要求，嚴格實行「全渠道受理 - 全過程留痕 - 總分支分級處理 - 辦結回訪 - 數據報送 - 溯源改進 - 投訴考核」全鏈條閉環管理機制，實現總分支多崗聯動、投訴全流程順暢流轉。同時強化矛盾糾紛源頭預防與前端化解，對重點機構、重點問題提前預警，健全消費投訴多元化解機制，推動矛盾糾紛化解在基層、萌芽狀態，持續提升投訴處置與糾紛化解能力。



### 強化溯源治理，築牢事前預防防線

本行聚焦投訴溯源治理，前置提升風險預防能力。針對信用卡、互聯網貸款等投訴高發業務，前置化處置客戶訴求；同步強化合作機構消保管理，清晰界定合作機構消保權責，重點加強信息披露、定價收費、外包催收等關鍵環節行為管控，從源頭減少侵害消費者權益行為發生。



### 常態化自查整改，提升投訴處置效能

本行按季開展投訴效能自查，圍繞投訴熱線接聽、首問責任落實、轉辦投訴處置、重複投訴化解四大核心效能維度，全面排查現存問題、制定針對性提升措施，以自查整改倒逼經營行為規範，持續優化投訴處置質效，遏制各類消保違規行為。



### 數字化工具創新，驅動轉辦效能升級

為提升投訴處理的標準化與效率，本行客服中心積極應用數字化工具驅動流程升級。通過自主研發「一鍵生成標準化工單」、「工單處理時效統計」及一體化數據清洗工具，實現了工單製作的極速化、處理進程的可視化以及數據分析的自動化。這些創新舉措大幅縮短了行政操作時間，實現了對臨期工單的前置化提醒，確保了全行投訴流轉順暢、處理及時，為高效閉環管理提供了堅實的技術支撐。2025年，共受理客戶投訴10,711件，均登記「客戶之聲投訴管理系統」規範流轉，15日內按期辦結率100%。

## 增進客戶服務滿意

青島銀行始終秉承「以客戶為中心」的服務理念，通過系統性滿意度監測、科技賦能的服務優化、精細化的運營管理以及人性化的特殊關懷，構建全方位、高質量的客戶服務體系，持續提升客戶體驗與忠誠度。

## 深化客戶滿意度監測，驅動服務閉環優化

為科學、客觀地評估與提升服務水平，本行自2012年起，持續委託獨立第三方機構按季度開展專業客戶滿意度調研，構建標準化服務評價與體驗優化機制，以國際通用的客戶淨推薦值(NPS)為核心指標，通過抽樣調研將用戶評價納入產品與服務體驗監測體系。2025年，本行客戶滿意度淨推薦值(NPS)為81.99%，連續三年實現穩步增長，並再創新高。

本行建立「問題閉環改進」機制，針對客戶滿意度調研發現的問題，定期向業務部門印發《風險提示函》《服務質量預警函》，依托消保服務評審會打通部門壁壘，推動跨部門、跨層級協同整改，形成「問題發現 - 歸因分析 - 策略制定 - 落地執行 - 效果評估」全流程管理閉環，以靶向整改持續提升服務質量，夯實客戶滿意度基礎。

## 升級客戶服務渠道，鍛造高效協同能力

本行通過科技賦能與流程再造，打造了響應迅速、解決高效、體驗卓越的客戶服務矩陣。2025年度，全渠道服務能力持續領先，截至2025年末，本行客服中心借記卡部累計服務量362萬通，其中電話銀行自助語音服務113萬次、智能文本機器人服務188萬次、人工坐席服務61萬次；接通率96.91%（同比提升3.54%）、首解率88.77%，客戶滿意度99.55%，連續9年保持99%以上。2025年2月，「青島銀行客服中心空中彩虹青年突擊隊」獲「全國金融系統學雷鋒活動示範點」國家級榮譽。



客服中心空中彩虹青年突擊隊榮獲全國「2024年金融系統學雷鋒活動示範點」榮譽稱號

## 科技賦能深化人機協作

|          |  |
|----------|--|
| 智能服務效能顯著 | 深耕智能客服訓練，截至2025年末智能文本機器人問題解決率達95.13%，答覆準確率達98.74%。智能外呼廣泛應用於客戶「急難愁盼」回訪場景，全年累計外呼115,681人次，實現閉環管理，顯著釋放人力。 |
| 敬老服務智慧升級 | 於2025年5月升級電話銀行敬老服務，老年客戶撥打熱線可被智能識別並一鍵轉入敬老專線，同時保留傳統按鍵選擇權，杜絕「一刀切」，真正尊重並滿足了銀髮客群的個性化需求。                     |
| 流程優化破解痛點 | 針對個人賬戶限制等高頻低效場景，牽頭推出「一號通」服務，將原有線上轉辦模式升級為「一鍵轉辦專人處理」，極大縮短業務辦理周期。其中，互聯網貸款類客戶求助量下降60%，從根本上改善了客戶體驗。         |

## 用心服務特殊群體，彰顯金融服務溫度

為做好老年客戶等特殊群體客戶服務，本行發布《青島銀行個人客戶延伸服務操作指引》，提升一線網點敬老服務水平。在服務設施方面，本行各營業網點均配備綠色窗口，優先為老年客戶辦理緊急業務。根據周邊老年客戶群體需求，網點會有選擇性地配備老花鏡、放大鏡、愛心座椅、便民藥箱等適老化物品。對於行動不便的老年客戶，本行積極提供上門服務，滿足老年客戶「急難愁盼」金融需求。本行充分尊重老年客戶的使用習慣，主動提供紙質單據、支持存折存單開立等傳統服務方式，方便老年人客戶進行業務核對。



青島北仲路社區支行特事特辦為腦梗病人提供服務，客戶為支行送來錦旗

## 案例 青島銀行第十次榮獲「五星鑽石獎」

2025年12月17日，第十九屆「五星鑽石獎」頒獎典禮於香港世界經理人峰會隆重舉行，本行憑藉卓越客戶服務品質與優質客戶體驗再度斬獲該獎項，這是本行第十次榮膺此項榮譽，同時也是唯一一家連續十年入圍該獎項的城商行、山東省唯一入圍該獎項的企業。

「五星鑽石獎」旨在獎勵在金融業、航空業和餐飲業等服務領域有突出貢獻的「五星級品牌」企業，獲獎結果代表國際行業層面對企業服務能力的高度認可。



## 守護客戶資金安全

2025年，本行將反詐反賭「資金鏈」治理作為履行社會責任、維護金融安全的核心工作之一，系統部署、紮實推進，在守護人民群眾財產安全、維護健康金融生態方面取得階段性成效。報告期內，本行濟南分行、西海岸分行、李滄支行等20餘家分支機構獲山東省打擊治理電信網絡詐騙工作協調機制辦公室通報表揚。

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <p>築牢風險防控根基，<br/>實現全流程精準管理</p> | <p>本行致力於從源頭阻斷風險，建立並完善覆蓋業務全生命周期的管理機制。在新業務創設環節，嚴格執行涉詐風險評估，確保創新與安全並行。新開賬戶環節，建設專業系統評估賬戶風險等級和非櫃面支付限額，同步建立健全賬戶限額分級審批機制，統一限額設置標準，加強限額調整的規範化管理。</p>   |
| <p>強化科技智能監測，<br/>提升主動防禦能力</p>  | <p>報告期內，本行加大金融科技投入，優化智能風控體系，全面升級迭代涉詐涉賭風險監測模型，實現對異常交易模式的精準捕捉。通過建立「實時預警 - 快速核査 - 有效處置」的閉環流程，全年提前管控涉詐涉賭嫌疑賬戶萬餘個。</p>  |
| <p>深化協同聯動機制，<br/>凝聚社會打擊合力</p>  | <p>本行與公安機關建立了高效緊密的協作機制，第一時間移送大量可疑線索，2025年內協同警方成功攔截櫃面取現詐騙案件163起，助力為客戶挽回經濟損失1,127.27萬元，超過20家分支機構獲省級通報表揚。</p>  |
| <p>秉持以人為本理念，<br/>積極履行宣教責任</p>  | <p>在堅決打擊犯罪的同時，本行高度重視客戶體驗。通過統一服務標準、推出對公賬戶線上調額、提供遠程解控等便捷服務，努力做到風險防控「有力度」，客戶服務「有溫度」。為提升公眾反詐意識，本行以原創專欄「小鷹說反詐」為核心，結合線上線下渠道，全年發布宣傳內容24期，觸及公眾9.5萬人次。深入開展反詐「六進」宣講活動，針對中小商戶、老年社區、集中用工企業、企業財務人員等重點場所和群體開展專題宣傳3,000餘場。參與錄製「行長說反詐」、「守護銀齡反詐同行」等系列專題宣傳節目，提升社會公眾防詐意識和識騙能力。</p> |

## 增強個人信息保護

青島銀行將數據安全與客戶隱私保護視為企業發展的生命線與基本責任，嚴格遵循《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規，致力於構建覆蓋制度、技術、管理與文化的全方位個人信息保護體系，確保客戶信息全生命周期處理活動的合法、正當與安全。

### 完善治理架構與制度規範

本行持續完善頂層設計，強化制度約束，修訂並發布《青島銀行個人信息保護管理辦法》，進一步明確各部門職責分工，並針對AI技術應用、催收行為及外包機構管理等設定明確規範。同時，制定《青島銀行2025年度客戶個人信息保護工作方案》，系統性規劃年度重點工作，從優化流程、強化技防、深化排查等維度全面推進合規建設。通過定期組織開展個人信息保護合規檢查與風險排查，深入剖析問題成因，發布規範要求與風險提示，持續強化制度執行力，築牢個人信息保護的制度防線。

### 強化數據安全治理

本行通過前沿技術應用與精細化管理，持續提升數據安全主動防禦與風險管控能力。

|           |  |
|-----------|--|
| 深化數據分類分級  | 依據監管要求，已完成對全行184個業務系統數據的分類分級，並對超過27萬個敏感數據字段進行標籤化管理，將分級結果嚴格應用於生產數據提取審批流程。   |
| 構建風險監測體系  | 建立了涵蓋4大類、13項指標的數據風險監測體系，並配套發布專項管理辦法，實現對數據安全風險的常態化、指標化監測。   |
| 開展專項評估與演練 | 針對重點場景建立數據安全風險自評估機制。此外，本行於2025年9月成功組織跨部門、跨機構的數據安全應急演練，模擬並驗證了安全事件發生後的規範處置流程。同時，聘請獨立第三方機構開展年度數據安全風險整體評估，全面審視治理、技術、運營各環節，提前識別並整改風險隱患。 |

### 規範信息保護流程

本行嚴格規範個人信息收集使用全流程，充分保障客戶知情權與選擇權。客戶在開立賬戶、開通電子銀行服務時，需簽署包含個人信息保護條款的綜合服務協議；在使用手機銀行等渠道的特定功能前，系統會明確提示並徵求客戶對《青島銀行隱私政策》的同意。該政策清晰、詳盡地列明了各項功能所收集、使用個人信息的目的、範圍與方式，確保信息處理活動公開透明。

### 多維宣教培訓賦能

本行高度重視全員個人信息保護意識與專業能力的提升。通過線上線下相結合的方式，面向全行員工及子公司持續開展法規解讀、案例剖析與實操培訓，強化員工合規意識與行為規範。同時，本行積極推動數據分析專業人才培養，2025年舉辦兩期專項培訓，覆蓋107名業務骨幹，重點強化大數據、人工智能等新技術在合規框架下的應用能力。在對外宣導方面，本行積極參與「5·15」打擊和防範經濟犯罪宣傳日等社會公益活動，向公眾普及個人信息保護知識，攜手客戶共同維護信息安全。

## 提升公眾金融素養

青島銀行以消費者需求為導向，統籌推進金融知識普及教育工作，2025年度共組織集中宣教及常態化現場金融教育活動約3,100場，通過系統化策劃、多元化載體、精準化觸達、場景化宣教，全面落實金融宣教主體責任，持續提升公眾金融素養與風險防範能力，構建普惠性、全覆蓋的金融宣教體系。

### 強化頂層設計與統籌規劃

本行制定並實施《青島銀行2025年金融知識普及教育工作計劃》，以需求為導向按季度明確宣傳主題，統籌指導全行開展消保宣教活動，嚴格落實監管要求，深度參與「3·15」消費者權益保護教育宣傳周、「金融知識普及月」等全國性、區域性集中宣傳活動，構建常態化、制度化的金融宣教工作機制，確保宣教責任層層壓實、落地見效。

### 創新多元渠道與宣傳形式

為提升金融知識的可及性與吸引力，本行積極創新宣教載體與形式。

|           |  |
|-----------|--|
| 打造品牌化系列內容 | 持續創作《金融知識「青」力傳》系列新媒體長圖，每月匯總並展示分支機構的特色宣傳活動，通過官方微信公眾號、官方網站、營業廳堂多媒體設備等多渠道進行展播，並向青島銀行業協會等監管媒體平台投稿，2025年內已獲刊發4期，有效擴大了宣傳覆蓋面。 |
| 升級數字化宣教陣地 | 升級開通官方微信公眾號「微青銀」及手機銀行APP的金融知識教育專區，整合優質教育資源，搭建線上宣教主陣地，為公眾提供便捷、精準的自主學習渠道。  |

### 深化志願服務與社區融入

本行依托自主創建的「青島銀行幸福鄰里」志願服務品牌，以「黨建引領，志願先行」模式，深入社區開展金融宣教活動，2025年度，青島銀行幸福鄰里志願服務隊與96個社區開展了黨建共建活動，組織相關志願活動共569場，覆蓋並惠及社區居民達3.4萬人。

本行幸福鄰里志願隊創新宣教形式，組織志願者自編自導自演反詐情景劇，將複雜的詐騙手法轉化為生動易懂的劇情。2025年內共組織反詐小課堂260場，惠及鄰里1.4萬人。該項目憑藉其顯著成效和良好口碑，榮獲「青島市青年志願服務項目大賽金獎」。

### 聚焦重點人群與區域下沉

本行注重金融教育的精準性與普惠性，針對不同群體開展差異化宣教。

|               |   |
|---------------|---|
| 強化風險首次提示      | 本行緊扣金融教育宣傳周工作要求，以新開卡零售客戶為核心重點客群，精準開展反詐宣傳。圍繞電信網絡詐騙常見手段、典型案例及防範技巧編撰反詐提醒短信，在客戶開立賬戶初期第一時間推送，幫助客戶建立反詐防護意識，築牢賬戶使用初期的金融安全防線。 |
| 推動金融消保「村村通」工程 | 積極響應號召將金融教育延伸至鄉村。在監管部門的指導下，本行於平度市雲山鎮後營村建立了青島轄區首家「融合式」金融消保鄉村服務站，並陸續在黃島區推動新建5家服務站，切實打通金融知識普及的「最後一公里」。                   |



## 以人為本 回饋社會

青島銀行始終將員工視作企業發展的基石，堅持以「關愛文化」凝聚人心、引領成長。我們堅持以人為本，保障員工權益，打造包容多元的工作環境，以健全的制度體系與具有市場競爭力的薪酬福利，激發員工內生動力；以真誠的組織關懷與覆蓋職場生活的暖心服務，增強員工的歸屬感與向心力；以開放的成長平台，打破崗位邊界，支持員工拓寬視野、深耕專業，實現與銀行的共同進步與價值共生。





回應聯合國可持續發展目標(SDGs)



## 關愛員工權益福祉

員工是青島銀行寶貴的資源和競爭優勢，也是持續穩健發展的核心力量。本行通過富有競爭力的薪酬福利體系、公平的薪酬機制和安全的工作環境，確保每位員工的權益得到充分保障。

截至 2025 年末

本行女性員工佔比

55.50%

### 權益和保障

本行遵循平等尊重、公開透明、開放包容的用工和發展理念。報告期內，本行通過校園招聘和社會招聘方式，廣泛吸引各領域的人才。根據《青島銀行招聘管理辦法》，本行在招聘過程中始終堅持公平原則，不因民族、種族、性別、宗教信仰不同而歧視任何員工，為每位員工提供平等的工作機會與良好的工作環境。

為避免誤用童工，本行制定嚴格的入職審核流程，並嚴格查驗應聘者的身份證真偽。本行未發現存在僱傭童工或強制勞動等違規用工行為。

勞動合同  
簽訂率  
100%

#### 規範勞動合同簽訂

本行所有崗位的僱傭與離職流程均按照國家《中華人民共和國勞動法》《禁止使用童工規定》與合同的規定執行。本行在合同中明確規定了勞動保護和工作條件等內容，並與所有在崗勞動合同制員工簽訂勞動合同。

#### 保障工作時間與假期

本行規範員工工作時長管理，保障員工合法休假權益，在行內營造健康且可持續的用工環境。2025 年度，本行繼續嚴格執行《青島銀行考勤與假期管理制度》，嚴格保障員工勞動權益和休息休假權利。實行標準工時制度，並合理安排每位員工的工作時間。

社會保險  
覆蓋率  
100%

#### 保護員工休假權益

除法定節假期外，本行還為員工提供包括帶薪年假、婚假、產假、陪產假、陪護父母假、育兒假、哺乳假等假期，以及各類福利假（包括但不限於家長會假、產檢假、體檢假等），切實保障員工休息休假權益。

殘疾人員工數量  
1人  
比例  
0.019%

定期體檢  
員工數  
5,301人

## 員工僱傭情況明細

| 指標         |                     | 單位 | 2025年 |
|------------|---------------------|----|-------|
| 員工總人數      |                     | 人  | 5,301 |
| 按性別劃分的員工人數 | 男性員工總人數             | 人  | 2,359 |
|            | 女性員工總人數             | 人  | 2,942 |
| 按年齡劃分的員工人數 | <30歲(含30)的員工總人數     | 人  | 1,630 |
|            | 31-40歲的員工總人數        | 人  | 2,509 |
|            | 41-50歲(含50)的員工總人數   | 人  | 830   |
|            | >50歲的員工總人數          | 人  | 332   |
| 按地區劃分的員工人數 | 山東省內                | 人  | 5,301 |
|            | 非山東省內               | 人  | -     |
| 按學歷劃分的員工人數 | 專科                  | 人  | 316   |
|            | 本科                  | 人  | 3,600 |
|            | 碩士                  | 人  | 1,289 |
|            | 博士                  | 人  | 15    |
| 按職級劃分的員工人數 | 高級管理層               | 人  | 11    |
|            | 中級管理層               | 人  | 237   |
|            | 基層人員                | 人  | 5,053 |
| 新進員工總人數    |                     | 人  | 353   |
| 按性別劃分的員工人數 | 新進男性員工總人數           | 人  | 164   |
|            | 新進女性員工總人數           | 人  | 189   |
| 按年齡劃分的員工人數 | 新進<30歲(含30)的員工總人數   | 人  | 272   |
|            | 新進31-40歲的員工總人數      | 人  | 76    |
|            | 新進41-50歲(含50)的員工總人數 | 人  | 4     |
|            | 新進>50歲的員工總人數        | 人  | 1     |
| 按地區劃分的員工人數 | 山東省內                | 人  | 353   |
|            | 非山東省內               | 人  | 0     |
| 流失員工總人數    |                     | 人  | 153   |
| 員工總流失率     |                     | %  | -     |
| 按性別劃分的員工人數 | 流失男性員工總人數           | 人  | 81    |
|            | 流失女性員工總人數           | 人  | 72    |
| 按年齡劃分的員工人數 | 流失<30歲(含30)的員工總人數   | 人  | 70    |
|            | 流失31-40歲的員工總人數      | 人  | 75    |
|            | 流失41-50歲(含50)的員工總人數 | 人  | 8     |
|            | 流失>50歲的員工總人數        | 人  | 0     |
| 按地區劃分的員工人數 | 山東省內                | 人  | 153   |
|            | 非山東省內               | 人  | -     |
| 勞動合同簽訂率    |                     | %  | 100   |
| 社會保險覆蓋率    |                     | %  | 100   |
| 殘疾人員工數量    |                     | 人  | 1     |
| 殘疾人員工比例    |                     | %  | 0.019 |
| 少數民族員工人數   |                     | 人  | -     |
| 外籍員工人數     |                     | 人  | -     |
| 定期體檢員工數    |                     | 人  | 5,301 |

## 薪酬和福利

本行遵循「以級定薪、按貢獻取酬」原則，保障員工薪酬外部競爭性和內部公平性，在薪酬總成本可控的情況下，持續優化薪酬資源分配，實現員工合理激勵，形成「按貢獻取酬」的績效文化。員工的薪酬與福利保障體系由固定薪酬、績效薪酬和福利性收入組成，並依法為員工繳納養老、醫療、失業、工傷等社會保險和住房公積金，建立企業年金、互助醫療、彈性福利平台等企業補充福利體系，提高員工的綜合福利水平。在按勞分配、同工同酬的原則上，建立健全薪酬合理增長機制。

本行及時足額繳納社會保險，並承諾為全體員工提供全面的績效薪酬和非薪酬福利覆蓋。針對非薪酬福利，2025年，本行為職工購買互助保險，互助保險理賠達379人次，保障金額163,347元，有效緩解職工經濟負擔。

此外，本行着力推進生日慰問、結婚祝賀、生育關懷、退休紀念、住院及喪親慰問等節點的暖心舉措，為職工送去更多暖心關懷。

## 安全與健康

對員工職業健康的保護和關懷不僅是本行履行社會責任的重要內容，更是保障員工身心福祉、提升行內士氣的關鍵基礎。2025年，本行圍繞職工關愛，持續開展形式多樣且內容豐富的活動，切實提升本行員工的幸福感與歸屬感；堅持為全體員工提供年度體檢，堅持預防為主、防治結合，切實維護員工身心健康。報告期內，本行嚴格遵守相關員工健康、安全及環境的法律法規，未發生重大員工傷亡事件。

### 案例 致敬勞動者，「活力健康+」為職工幸福加碼

為積極踐行「健康中國2030」國家戰略，報告期內，本行工會在青島銀行培訓中心舉辦「活力健康+」職工健康服務項目發布會，旨在為員工提供全方位、多層次的健康支持，助力員工提升身心健康水平，推動青島銀行高質量發展。

「活力健康+」職工健康服務項目涵蓋「心力呵護」四大行動、「溫暖小藥箱」三小服務以及「健康護航」雙好資源三個健康服務子模塊。服務舉措從心理關懷到醫療服務，全方位守護員工健康，不僅幫助員工舒緩平日的工作壓力，掌握科學的壓力管理技巧，還通過活動後的沙盤TIME體驗，進一步深入剖析了內在動力、正向助力及負向阻力等心理機制，不僅增進了對自身心理狀態的了解，也加深了彼此之間的溝通與理解，進一步提升了團隊凝聚力。

互助保險理賠達

379人次

保障金額 163,347 元



### 案例 情暖歲月，為退休和困難員工送去關懷

2025年，本行在元旦、春節、五一期間開展走訪慰問退休老幹部、勞模及困難職工行動。對來自10家單位的17名困難及大病職工進行精準幫扶，救助總額9.05萬元，有力緩解其經濟壓力。





## 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



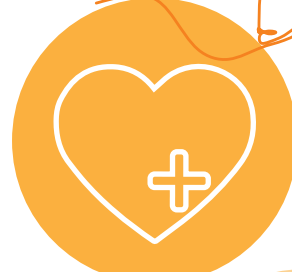
本行举办第六届职工羽毛球比赛



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



## 激活人才發展動能

完善的人才引進和晉升制度、清晰的員工成長體系以及有效的員工溝通渠道是本行實現穩健經營的堅實支撐。本行關注員工的職業發展路徑，致力於建設覆蓋全行各層級員工的人才培養體系，為員工提供多元化的培訓與發展機會，努力與全體員工攜手共赴一個相互成就、充滿可能的美好明天。

### 引進與留存

本行通過社會招聘、校園招聘等方式廣泛吸引各類人才。為加強人才隊伍建設，本行制定了《青島銀行招聘管理辦法》，在招聘過程中始終堅持公平原則，為每位員工提供平等的工作機會與良好的工作環境。為暢通高層次、緊缺型人才引進通道，優化人才隊伍結構，支撐本行戰略轉型和高質量發展，2025年，本行人力資源部單獨制定並印發了《青島銀行人才專項引進工作實施細則》，明確專項人才引進的定義、標準、組織領導和閉環管理流程，以對現有招聘渠道的進行補充。

2025年度校園招聘重點對總行管理培訓生、管轄行管理培訓生（試點創新方向）以及分支機構銀行業務崗位開展招聘。全年最終錄用223人，其中本科生81人，碩士生142人。

#### 開展校園招聘

#### 專項人才引進

為應對銀行業加速轉型階段帶來的新形勢與新挑戰，本行針對「業務發展剛需型」與「專業稀缺高門檻型」兩大類崗位，啟動常態化社會招聘機制，以構建彈性人才供應鏈，降低單次招聘成本，提升人才引進效率，為全行戰略推進提供可持續的人力支撐。

### 培訓和成長

本行堅持把員工能力培養放在發展的重要位置，通過完善日常培訓機制，為員工提供多層次、專業化的學習機會，助力其不斷提升專業化能力，為員工職業發展規劃與成長提供支持。

### 優化職業發展通道

本行印發《青島銀行後備人才管理辦法》《青島銀行行員等級管理辦法》《青島銀行職位管理辦法》等制度，積極構建「能上能下」「人崗匹配」的機制，以明確標準和保證質量為前提，以提升專業能力為基礎，以強化實踐鍛煉為重點，在全行建立了中層正職、中層副職、經理級後備人才庫建設工作，切實提升幹部隊伍的主動學習能力和專業能力，為本行高質量發展提供人才支持。



## 員工發展與培訓

2025年，本行累計開展各類培訓3,372項，培訓時長超9,000小時，精準實現各層級員工能力靶向提升。其中「起航計劃」聚焦校招新員工，實施「511」培養工程，即5周培訓+1年導師制跟蹤+1個導師培養模式；「續航計劃」面向全行基層管理人員，針對性組織5期專題培訓，強化基層管理人員履職能力；「引航計劃」聚焦中層副職管理人員，舉辦2期能力提升專項培訓班，錘煉核心管理素養；「遠航計劃」以中高層管理人員為核心，組織赴清華大學、北京大學開展研修培訓，全面提升戰略視野與管理能力。



我行成功舉辦2025年中高層管理人員能力提升清華研修班

2025年，本行組織開展精品課程大賽，以此打造一批可複製、高實用、強賦能的精品課程，構建起「基礎課程打牢根基、中高階課程提升能力」的分層課程體系；完成線上學習平台「青銀樂學堂」全維度改造升級，全方位優化員工線上學習體驗；進一步完善四級培訓評估機制，形成50期重點培訓評估報告及年度員工行為跟蹤報告，推動評估結果與課程優化、講師考核、培訓計劃調整深度掛鉤，實現人才培養與業務發展深度融合、互促共進，為本行戰略落地提供高質量人才支撐。



本行舉辦2025年職工技能知識大賽

## 溝通和參與

本行常態化開展「總行服務一線」滿意度調研，堅持按季組織調研測評，廣泛收集分支機構對總行部門的意見建議，建立起「意見收集－分類轉辦－整改反饋－效果跟蹤」閉環管理機制，確保一線業務訴求和意見建議得到及時有效回應。2025年度組織開展4期測評，收集基層意見建議825條，建立整改台賬，持續提供服務一線滿意度。

## 奉獻社會公益事業

青島銀行始終將慈善基因融入發展脈絡，以多元化公益實踐踐行「金融向善」初心，先後榮獲「山東社會責任企業」「青島慈善事業十年奉獻獎」等多項榮譽，走出了一條獨具特色的責任金融之路。2025年，青島銀行及青島市青銀慈善基金會合計對外捐贈695.97萬元。

### 開展「愛心一日捐」

2025年9月5日，在第十個中華慈善日，本行動員全行廣大職工奉獻愛心，全行共捐款163萬元，所有捐贈將用於公益事業，傳遞青銀愛心，弘揚慈善精神。

### 關愛困境兒童

本行連續三年累計捐贈300萬元支持青島市「困境兒童關愛慈善項目」，幫助全市孤寡兒童、困難家庭及農村留守兒童實現「微心願」，提升身處困境中的孩子們的獲得感和幸福感。



### 案例 | 「藝啟童行共繪美好」藝術公益活動

本行以「公益為紐帶，傳遞城市溫暖」為題，探索了一條「金融+藝術+公益」的「美好相伴」的發展之路。

在2025年「六一」兒童節前夕，本行攜手青島市民政局、國內知名數字藝術家，在青銀大廈舉辦「藝啟童行·共繪美好」大型親子藝術公益活動。活動當天，青島銀行總行大廳化身為充滿童趣的藝術空間，在專業藝術導師引導下，孩子們手持精心設計的藝術探索手冊，穿梭於由數字技術打造的「奇幻花海」互動展區，讓孩子們在趣味互動中感受數字藝術的魅力。



### 案例 | 青島銀行榮獲青島紅十字博愛金獎

在第78個「世界紅十字日」，本行作為長期致力於公益事業的企業代表，參加青島市「紅十字博愛周」微塵公益嘉年華活動，並榮獲「青島紅十字博愛金獎」。



## 展望

2026年是「十五五」規劃開局之年，也是青島銀行的新三年戰略開局起點。本行將以高質量、可持續、負責任為導向，全面深化ESG治理，聚焦科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融五篇大文章，打造「能力驅動、組織敏捷、量質齊升、健康持續」的區域價值領先銀行，以金融之力服務經濟、環境與社會協同發展，以長期主義推動價值創造，與各方攜手共建可持續生態，為區域高質量發展與金融強國建設貢獻更大力量。

**我們將堅守高質量發展主線，築牢行穩致遠堅實根基。**

2026年，本行始終堅持黨建引領，以黨建聚合合力、強動力、促發展，為經營管理與業務創新注入紅色動能。穩步推進新三年戰略規劃落地見效，高質量完成戰略任務。持續健全現代金融企業公司治理，全面提升治理體系與治理能力現代化水平。深化全面風險管理體系建設，強化研究賦能，做實ESG風險管理，持續提升風險預判、應急處置與精準化解能力。構建科學規範、全面覆蓋、高效協同的內控合規管理體系，為全行持續穩健運營提供堅強保障。

**我們將堅守金融報國初心，賦能區域經濟高質量發展。** 聚焦國家重大戰略、地方重點項目與經濟薄弱環節，打造專業化、特色化、多元化金融產品與服務體系，助力區域經濟結構優化與轉型升級。主動投身科技創新與產業升級主戰場，全力支持現代化產業體系建設，精準服務新質生產力培育壯大。持續迭代產品服務架構，充分發揮集團化、綜合化經營優勢，推動從單一信貸投放向一站式綜合金融服務轉變，深耕細分行業場景，全面提升服務質效，精準滿足實體經濟多層次、多樣化金融需求。

**我們將厚植綠色發展理念，打造特色化綠色金融標桿。** 站在戰略高度統籌推進綠色金融發展，優先將信貸資源配置於節能環保、清潔能源、生態保護等綠色低碳領域，突出藍色海洋金融特色優勢，全力服務經濟社會綠色低碳轉型。持續深化「綠色銀行」建設，全面推行綠色辦公、綠色運營、綠色採購，將低碳理念融入經營全過程，以實際行動踐行綠色發展承諾，彰顯地方金融機構責任擔當。

**我們將秉承金融為民宗旨，守護人民群眾美好生活。** 不斷拓寬金融服務覆蓋面與可得性，豐富場景應用，精準滿足人民群眾日益增長的金融服務需求。創新構建養老金融特色服務模式，深入推進「一縣一品」建設，助力鄉村全面振興。常態化開展金融知識普及宣教，健全消費者權益保護工作體系，切實維護金融消費者合法權益。以「青銀益善」公益品牌為引領，深度聚焦綠色低碳、扶弱濟困、捐資助學、鄉村振興等重點領域，積極履行社會責任，用心用情回饋社會大眾。





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

## 可持續發展報告獨立鑒證報告

安永華明（2026）專字第70050236\_A01號  
青島銀行股份有限公司

### 青島銀行股份有限公司董事會：

我們接受委託，對青島銀行股份有限公司（以下簡稱「青島銀行」或「貴行」）編製的《青島銀行股份有限公司 2025 年可持續發展報告》（簡稱「《2025 年可持續發展報告》」）中選定的 2025 年度績效信息發表有限保證鑒證意見。

### 一、績效信息

本報告就以下選定的 2025 年度績效信息實施了有限保證鑒證程序：

- 科技貸款餘額（人民幣 億元）
- 綠色信貸餘額（人民幣 億元）
- 藍色金融貸款餘額（人民幣 億元）
- 涉農貸款餘額（人民幣 億元）
- 普惠貸款餘額（人民幣 億元）
- 公益捐贈（人民幣 萬元）
- 每股社會貢獻值（人民幣 元）
- 員工總數（人）
- 女性員工比例（%）
- 培訓項數（項）
- 受理客戶投訴數（筆）
- 客戶投訴辦結率（%）
- 直接溫室氣體排放（範圍一）（噸二氧化碳當量）
- 間接溫室氣體排放（範圍二）（噸二氧化碳當量）
- 辦公用電量（萬千瓦時）
- 辦公用水量（噸）

我們的鑒證工作僅限於《2025 年可持續發展報告》中所選定的 2025 年度的績效信息，《2025 年可持續發展報告》所披露的其他信息、2024 年及以前年度信息均不在我們的工作範圍內。

### 二、青島銀行選用的標準

貴行編製績效信息所採用的標準列於本報告的「附錄：關鍵數據編製基礎」（簡稱「編製基礎」）中。





### 可持續發展報告獨立鑒證報告（續）

安永華明（2026）專字第70050236\_A01號  
青島銀行股份有限公司

#### 三、青島銀行的責任

選用適當的編製基礎，並按照編製基礎的要求編製《2025年可持續發展報告》中的2025年度績效信息是貴行管理層的責任。這種責任包括設計、執行和維護與編製績效信息相關的內部控制，在編製績效信息的過程中做出準確的記錄和合理的估計，以使該等內容不存在由於舞弊或錯誤而導致的重大錯報。

#### 四、我們的責任

我們的責任是根據我們所執行的程序對《2025年可持續發展報告》中的2025年度績效信息發表有限保證鑒證結論。我們按照國際審計與鑒證準則理事會發佈的《國際鑒證業務準則第3000號（修訂）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》（「ISAE3000」）和《國際鑒證業務準則第3410號——溫室氣體排放聲明鑒證約定》（「ISAE3410」）的規定執行了鑒證工作。ISAE3000和ISAE3410要求我們計劃和實施鑒證工作，以對我們是否注意到為了使《2025年可持續發展報告》中的2025年度績效信息依據編製基礎進行編製而需要作出重大修改發表結論。鑒證程序的性質、時間和範圍的選擇基於我們的判斷，包括對由於舞弊或錯誤而導致重大錯報風險的評估。我們相信獲取的證據充分、適當，為形成有限保證鑒證結論提供了基礎。

#### 五、我們的獨立性和質量管理

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會頒布的國際會計師職業道德守則中對獨立性和其他道德的要求。我們的團隊具備此次鑒證任務所需的資質和經驗。本事務所遵循《國際質量管理準則第1號——會計師事務所對執行財務報表審計或審閱、其他鑒證或相關服務業務實施的質量管理》，設計、實施和運行質量管理體系，包括與遵守職業道德要求、專業標準和適用的法律和法規要求相關的書面政策或程序。

#### 六、鑒證工作程序

有限保證鑒證所實施的程序的性質和時間與合理保證鑒證不同，且範圍較小。因此，有限保證鑒證業務的保證程度遠低於合理保證鑒證。我們沒有執行合理保證的其他鑒證中通常實施的程序，因而不發表合理保證鑒證意見。雖然在設計鑒證程序的性質和範圍時，我們考慮了管理層相關內部控制的有效性，但我們並非對內部控制進行鑒證。我們的鑒證工作不包括與信息系統中數據匯總或計算相關的控制測試或其他程序。





### 可持續發展報告獨立鑒證報告（續）

安永華明（2026）專字第70050236\_A01號  
青島銀行股份有限公司

在我們的工作範圍內，我們僅在青島銀行總行開展工作，工作內容包括：

- 1) 與相關人員進行訪談，了解青島銀行的業務及報告流程；
- 2) 與關鍵人員進行訪談，了解報告期內績效信息的收集、核對和報告流程；
- 3) 檢查計算標準是否已根據本報告「二、青島銀行選用的標準」中所述的方法準確應用；
- 4) 實施分析程序，並詢問管理層以獲取針對所識別的的重大差異的解釋；
- 5) 對基礎信息實施抽樣檢查，以檢查數據的準確性；
- 6) 我們認為必要的其他程序。

### 七、結論

根據我們所實施的鑒證工作，我們未發現《2025 年可持續發展報告》中所選定的 2025 年度績效信息在所有重大方面存在與編製基礎的要求不符合的情況。

### 八、報告的使用

本鑒證報告僅向貴行董事會出具，而無其他目的。我們不會就本報告的內容向任何其他人士承擔任何責任。



安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）

安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）

中國 北京

2026 年 3 月 26 日

## 附錄：關鍵數據編製基礎

**科技貸款餘額(人民幣 億元)：**青島銀行《2025年可持續發展報告》披露的科技金融貸款餘額是指，截至報告期末，青島銀行總行及分支行依據國家金融監督管理總局《S70科技金融情況表》統計的科技型企業貸款餘額。科技型企業包含高新技術企業、科技型中小企業、創新型中小企業、「專精特新」中小企業、專精特新「小巨人」、國家企業技術中心、國家技術創新示範企業以及製造業單項冠軍企業。

**綠色信貸餘額(人民幣 億元)：**青島銀行《2025年可持續發展報告》披露的綠色信貸餘額是指，截至報告期末，青島銀行總行及分支行依據《中國人民銀行調查統計司關於調整綠色貸款專項統計內容的通知》(銀調發[2025]7號)統計的綠色貸款餘額。綠色貸款認定標準為中國人民銀行、國家金融監督管理總局、中國證監會發布的《綠色金融支持項目目錄(2025年版)》。

**藍色金融貸款餘額(人民幣 億元)：**青島銀行《2025年可持續發展報告》披露的藍色金融貸款餘額是指，截至報告期末，青島銀行總行及分支行依據《青島銀行藍色資產分類標準》和《海洋及相關產業分類》(GB/T 20794-2021)，為有助於海洋保護和／或改善水管理、推進海洋產業可持續發展的活動提供融資或再融資的貸款餘額，包含清潔供水和水處理、海洋友好及水友好產品、循環經濟和海洋友好的化學品、綠色航運與港口物流、可持續漁業和海產品價值鏈、海洋生態修復與可持續旅遊、海洋可再生能源等產業類別。

**涉農貸款餘額(人民幣 億元)：**青島銀行《2025年可持續發展報告》披露的涉農貸款餘額是指，截至報告期末，青島銀行總行及分支行按照中國人民銀行和原中國銀行業監督管理委員會《關於建立〈涉農貸款專項統計制度〉的通知》(銀發[2007]246號)統計的涉農貸款餘額。涉農貸款包括註冊地位於農村區域的非金融企業及機關團體的所有貸款、城市區域的非金融企業及機關團體從事農、林、牧、漁業活動以及支持農業和農村基礎設施建設的貸款、農戶貸款，以及非農戶個人中投向與農、林、牧、漁業的貸款。

**普惠貸款餘額(人民幣 億元)：**青島銀行《2025年可持續發展報告》披露的普惠貸款餘額是指，截至報告期末，青島銀行總行及分支行依據《中小企業劃型標準規定》(工信部聯企業[2011]300號)，為單戶授信總額1,000萬元及以下的小型微型企業、小微企業主和個體工商戶提供的經營性貸款餘額。

**公益捐贈(人民幣 萬元)：**青島銀行《2025年可持續發展報告》披露的公益捐贈是指，報告期內，青島銀行及青銀慈善基金會通過具有公益性捐贈稅前扣除資格的政府部門、依法成立的慈善機構及其他公益性機構實施的公益性質捐款總額，依據《中華人民共和國慈善法》《財政部關於加強企業對外捐贈財務管理的通知》(2003年3月14日財企[2003]95號)、《中華人民共和國公益事業捐贈法》(1999年9月1日)確定。

**每股社會貢獻值(人民幣 元)：**青島銀行《2025年可持續發展報告》披露的每股社會貢獻值是指，報告期內，青島銀行總行、分支行及附屬公司在為股東創造的基本每股收益基礎上，增加為國家創造的稅收、向員工支付的工資、向債權人支付的借款利息、公司公益捐贈支出等為其他利益相關者創造的價值額，並扣除公司因環境污染等造成的其他社會成本，計算形成的為社會創造的每股增值額。

**員工總數(人)：**青島銀行《2025年可持續發展報告》披露的員工總數是指，截至報告期末，與青島銀行總行及分支行簽有勞動合同的正式員工總人數。

**女性員工比例(%)：**青島銀行《2025年可持續發展報告》披露的女性員工比例是指，截至報告期末，青島銀行總行及分支行女性員工數佔員工總數的比例。員工性別信息來源於員工身份證，女性員工比例=女性員工數／員工總數×100%。

**培訓項數(項)：**青島銀行《2025年可持續發展報告》披露的培訓項數是指，報告期內，青島銀行總行及分支行合同制員工參加總行相關部門和分行組織開展的各類培訓項數累計數量。

**受理客戶投訴數(筆)：**青島銀行《2025年可持續發展報告》披露的受理客戶投訴數是指，報告期內，青島銀行總行及分支行通過行內渠道(96588、網點現場、對外公開投訴電話、對外公示的信函、客戶意見簿、對外公示的投訴電子郵箱等)以及監管渠道(國家金融監督管理總局青島監管局、中國人民銀行青島市分行、市政金宏網等其他監管部門)受理的投訴總數。依據《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》(中國銀行保險監督管理委員會令[2020年第3號])口徑統計，即：同一自然年度內，針對同一消費者對同一主體就同一事項重複提出的消費投訴按「1件」統計。

**客戶投訴辦結率(%)：**青島銀行《2025年可持續發展報告》披露的客戶投訴辦結率是指，報告期內，青島銀行總行及分支行通過行內渠道(96588、網點現場、對外公開投訴電話、對外公示的信函、客戶意見簿、對外公示的投訴電子郵箱等)，以及監管渠道(國家金融監督管理總局青島監管局、中國人民銀行青島市分行、市政金宏網等其他監管部門)受理的所有投訴中，已辦結的投訴數佔受理客戶投訴數的比例。依據《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》(中國銀行保險監督管理委員會令[2020年第3號])口徑統計，即：同一自然年度內，針對同一消費者對同一主體就同一事項重複提出的消費投訴按「1件」統計。

**直接溫室氣體排放(範圍一)(噸二氧化碳當量)：**青島銀行《2025年可持續發展報告》披露的直接溫室氣體排放是指，報告期內，青島銀行總行、分支行及附屬公司通過消耗天然氣、汽油和柴油產生的溫室氣體排放總量。直接溫室氣體排放量以二氧化碳當量呈列，計算參考為《綜合能耗計算通則》(GB/T2589-2020)、國家發改委《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》、聯合國政府間氣候變化專門委員會《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南(2019修訂版)》及《IPCC第六次評估報告(AR6)》。

**間接溫室氣體排放(範圍二)(噸二氧化碳當量)：**青島銀行《2025年可持續發展報告》披露的間接溫室氣體排放是指，報告期內，青島銀行總行、分支行及附屬公司通過消耗外購熱力和外購電力所產生的溫室氣體排放總量。間接溫室氣體排放量按照二氧化碳當量呈列，計算參考為生態環境部和國家統計局《關於發布2023年電力二氧化碳排放因子的公告》(公告2025年第47號)、國家發改委《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》及中國城鎮供熱協會與各地方政府發布的非居民供熱價格。

**辦公用電量(萬千瓦時)：**青島銀行《2025年可持續發展報告》披露的辦公用電量是指，報告期內，青島銀行總行、分支行及附屬公司的外購電力消耗總量。

**辦公用水量(噸)：**青島銀行《2025年可持續發展報告》披露的辦公用水量是指，報告期內，青島銀行總行、分支行及附屬公司的辦公用水消耗總量。

# 報告內容索引

## 一、《深圳證券交易所上市公司自律監管指引第17號——可持續發展報告(試行)》內容索引

| 維度        | 序號 | 議題           | 報告位置                |
|-----------|----|--------------|---------------------|
| 環境        | 1  | 應對氣候變化       | 46-48頁              |
|           | 2  | 污染物排放        | 48頁                 |
|           | 3  | 廢棄物處理        | 48頁                 |
|           | 4  | 生態系統和生物多樣性保護 | 50、53頁              |
|           | 5  | 環境合規管理       | 50頁                 |
|           | 6  | 能源利用         | 48頁                 |
|           | 7  | 水資源利用        | 48頁                 |
|           | 8  | 循環經濟*        | /                   |
|           | 9  | 鄉村振興         | 42-43頁              |
|           | 10 | 社會貢獻         | 56-59、70、78頁        |
| 社會        | 11 | 創新驅動         | 28-31、34-35頁<br>60頁 |
|           | 12 | 科技倫理         | 31頁                 |
|           | 13 | 供應鏈安全        | 26頁                 |
|           | 14 | 平等對待中小企業     | 26頁                 |
|           | 15 | 產品和服務安全與質量   | 63-67頁              |
|           | 16 | 數據安全與客戶隱私保護  | 30、31、68頁           |
|           | 17 | 員工           | 72-77頁              |
| 可持續發展相關治理 | 18 | 盡職調查         | 25、47、50頁           |
|           | 19 | 利益相關方溝通      | 14頁                 |
|           | 20 | 反商業賄賂及反貪污    | 25頁                 |
|           | 21 | 反不正當競爭       | 26頁                 |

## 二、香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》索引

| 方面   | 披露規定   | 報告位置      |
|------|--|-----------|
| 管治架構 | 由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：<br>(i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；<br>(ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜(包括對發行人業務的風險)的過程；及<br>(iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關聯。  | 3-5、9-10頁 |
| 匯報原則 | 描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則：<br>• 重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i)識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii)如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。<br>• 量化：有關匯報排放量能源耗用(如適用)所用的標準、方法、假設及或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。<br>• 一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更(如有)或任何其他影響有意義比較的相關因素。 | 2頁        |
| 匯報範圍 | 解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。   | 2頁        |

\* 註：公司屬於銀行業，循環經濟與公司自身運營關係較小。但公司在日常運營與業務開展過程中，重視循環經濟因素，並加以實踐。

| 層面、一般披露及關鍵績效指標      | 描述  | 報告位置   |
|---------------------|---|--------|
| <b>層面A1：排放物</b>     |   |        |
| 一般披露                | 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的；政策；及<br>遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料                       | 48-54頁 |
| 關鍵績效指標A1.1          | 排放物種類及相關排放數據  | 48頁    |
| 關鍵績效指標A1.3          | 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）  | 48頁    |
| 關鍵績效指標A1.4          | 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）  | 48頁    |
| 關鍵績效指標A1.5          | 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟   | 15、48頁 |
| 關鍵績效指標A1.6          | 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟   | 48、54頁 |
| <b>層面A2：資源使用</b>    |   |        |
| 一般披露                | 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策   | 48、54頁 |
| 關鍵績效指標A2.1          | 按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）                                 | 48頁    |
| 關鍵績效指標A2.2          | 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）   | 48頁    |
| 關鍵績效指標A2.3          | 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟  | 15、48頁 |
| 關鍵績效指標A2.4          | 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟  | 不適用    |
| 關鍵績效指標A2.5          | 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量   | 不適用    |
| <b>層面A3：環境及天然資源</b> |   |        |
| 一般披露                | 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策  | 53-55頁 |
| 關鍵績效指標A3.1          | 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動  | 48-50頁 |
| <b>僱傭及勞工常規</b>      |   |        |
| <b>層面B1：僱傭</b>      |   |        |
| 一般披露                | 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 | 70-77頁 |
| 關鍵績效指標B1.1          | 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數   | 73頁    |
| 關鍵績效指標B1.2          | 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率  | 73頁    |
| <b>層面B2：健康與安全</b>   |   |        |
| 一般披露                | 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料                      | 74-75頁 |
| 關鍵績效指標B2.1          | 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率  | 74-75頁 |
| 關鍵績效指標B2.2          | 因工傷損失工作日數   | 74頁    |
| 關鍵績效指標B2.3          | 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法   | 74-75頁 |

| 層面、一般披露及關鍵績效指標    | 描述   | 報告位置   |
|-------------------|--|--------|
| <b>層面B3：發展及培訓</b> |  |        |
| 一般披露              | 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動   | 76-77頁 |
| 關鍵績效指標B3.1        | 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比   | 73頁    |
| 關鍵績效指標B3.2        | 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數   | 73頁    |
| <b>層面B4：勞工準則</b>  |  |        |
| 一般披露              | 有關防止童工或強制勞工的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料                      | 72頁    |
| 關鍵績效指標B4.1        | 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工  | 72頁    |
| 關鍵績效指標B4.2        | 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟   | 72頁    |
| <b>營運慣例</b>       |  |        |
| <b>層面B5：供應鏈管理</b> |  |        |
| 一般披露              | 管理供應鏈的環境及社會風險政策  | 26-27頁 |
| 關鍵績效指標B5.1        | 按地區劃分的供應商數目  | 27頁    |
| 關鍵績效指標B5.2        | 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法                                      | 26-27頁 |
| 關鍵績效指標B5.3        | 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法   | 26-27頁 |
| 關鍵績效指標B5.4        | 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法  | 26-27頁 |
| <b>層面B6：產品責任</b>  |  |        |
| 一般披露              | 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜及補救方法的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料 | 63-69頁 |
| 關鍵績效指標B6.1        | 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比  | 不適用    |
| 關鍵績效指標B6.2        | 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法   | 63-64頁 |
| 關鍵績效指標B6.3        | 描述維護及保障知識產權有關的慣例   | 63-69頁 |
| 關鍵績效指標B6.4        | 描述質量檢定過程及產品回收程序  | 63-69頁 |
| 關鍵績效指標B6.5        | 描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法   | 68頁    |
| <b>層面B7：反貪污</b>   |  |        |
| 一般披露              | 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：<br>(a) 政策；及<br>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料                 | 24-25頁 |
| 關鍵績效指標B7.1        | 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果   | /      |
| 關鍵績效指標B7.2        | 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法  | 24-25頁 |
| 關鍵績效指標B7.3        | 描述向董事及員工提供的反貪污培訓   | 25頁    |
| <b>社區</b>         |  |        |
| <b>層面B8：社區投資</b>  |  |        |
| 一般披露              | 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策   | 78頁    |
| 關鍵績效指標B8.1        | 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）   | 78頁    |
| 關鍵績效指標B8.2        | 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）   | 78頁    |

| 層面、一般披露及關鍵績效指標 | 描述   | 報告位置   |
|----------------|--|--------|
| 氣候相關披露         |  |        |
| (I) 管治         |  |        |
| (I) 管治         | (a) 負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構(可包括董事會、委員會或其他同等治理機構)或個人的資訊。<br>(b) 管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色。  | 46-47頁 |
| (II) 策略        |  |        |
| 氣候相關風險和機遇      | 發行人須披露其就任何有合理可能對發行人的業務模式、策略及現金流量、其融資渠道及其資本成本造成重大影響(可能會於短期、中期或長期內顯現)的氣候相關風險和機遇作出的評估。  | 46-47頁 |
| 業務模式和價值鏈       | 發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其業務模式和價值鏈的當前和預期影響的信息。具體而言,發行人須作如下披露:<br>(a) 描述氣候相關風險和機遇對發行人的業務模式和價值鏈的當前和預期影響;<br>(b) 描述在發行人的業務模式和價值鏈中,氣候相關風險和機遇集中的地方(例如,地理區域、設施及資產類型)。                                       | 46-47頁 |
| 策略和決策          | 有關發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其策略和決策的影響的信息。<br>(a) 發行人已經及將來計劃在其策略和決策中如何應對氣候重大風險及機遇的信息,包括發行人計劃如何實現任何其所設定的氣候相關目標,以及任何法律或法規要求達到的目標。<br>(b) 有關發行人當前及將來計劃如何為根據(a)段披露的行動提供資源。披露先前各匯報期內按照上述所披露計劃的進度。            | 46-47頁 |
| 財務狀況、財務表現及現金流量 | 當前財務影響定性和量化資料的披露:<br>(a) 氣候相關風險和機遇如何影響發行人在匯報期的財務狀況、財務表現及現金流量;及<br>(b) 當存在將導致下一匯報年度相關財務報表中的資產和負債賬面價值發生重要調整的時,關於第(a)段中識別的氣候相關風險和機遇的信息。   | 46-47頁 |
| 氣候韌性           | 預期財務影響定性和量化資料的披露:<br>(a) 發行人經考慮其管理氣候相關風險和機遇的策略後,預期其財務表現在短期、中期及長期內將如何變化;<br>(b) 基於發行人管理氣候相關風險和機遇的策略,其預計其財務業績及現金流量在短期、中期及長期的變化。  | 46-47頁 |
| 氣候韌性           | 策略及業務模式對氣候相關變化、發展或不確定性的韌性:<br>(a) 發行人截至匯報日對其氣候韌性的評估;<br>(b) 如何及何時進行氣候相關情景分析。   | 46-47頁 |
| (III) 風險管理     |  |        |
| 氣候相關風險和機遇      | (a) 發行人用於識別、評估氣候相關風險和機遇,以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策。<br>(b) 發行人用於識別、評估氣候相關風險和機遇,以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程(包括發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來確定氣候相關機遇的信息);及<br>(c) 氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程,是如何融入發行人的整體風險管理流程,以及融入的程度如何。 | 46-47頁 |

| 層面、一般披露及關鍵績效指標<br>(IV)指標及目標 | 描述   | 報告位置   |
|-----------------------------|--|--------|
| 溫室氣體排放                      | <p>發行人須披露匯報期內的溫室氣體絕對總排放量(以公噸二氧化碳當量表示),並分為:</p> <p>(a) 範圍1溫室氣體排放;</p> <p>(b) 範圍2溫室氣體排放;及</p> <p>(c) 範圍3溫室氣體排放。</p>  | 48頁    |
| 溫室氣體排放核算方法                  | <p>(a) 除非管轄機關或發行人上市之另一交易所另有要求,否則發行人須根據《溫室氣體核算體系:企業核算與報告標準(2004年)》計量其溫室氣體排放;</p> <p>(b) 披露其用於計量溫室氣體排放的方法;</p> <p>(c) 就披露的範圍2溫室氣體排放,披露其以地域為基準的範圍2溫室氣體排放,並提供有助於了解該排放的任何所需合約文書的信息;</p> <p>(d) 就披露的範圍3溫室氣體排放,根據《溫室氣體核算體系:企業價值鏈(範圍3)核算與報告標準(2011年)》所述的範圍3類別披露發行人計量範圍3溫室氣體排放中包含的類別。</p> | 48頁    |
| 氣候相關轉型風險                    | 發行人須披露容易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。  | 46-47頁 |
| 氣候相關物理風險                    | 發行人須披露容易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。  | 46-47頁 |
| 氣候相關機遇                      | 發行人須披露涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比。   | 46-47頁 |
| 資本運用                        | 發行人須披露用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資的金額。   | /      |
| 內部碳定價                       | <p>發行人須披露如下或適當的否定聲明,確認發行人沒有在決策中應用碳定價:</p> <p>(a) 闡釋發行人可有及如何在決策中應用碳定價;及</p> <p>(b) 發行人用於評估其溫室氣體排放成本的每公噸溫室氣體排放量定價;</p>   | /      |
| 薪酬                          | 發行人須披露氣候相關考慮因素可有及如何納入薪酬政策,或提供適當的否定聲明。  | /      |
| 行業指標                        | 鼓勵發行人披露與一項或多項特定的業務模式和活動有關的行業指標,或與參與有關行業常見特徵有關的行業指標。  | 47頁    |
| 氣候相關目標                      | 披露(a)其為監察實現其策略目標的進展而設定的與氣候相關的定性及量化目標;及(b)法律或法規要求發行人達到的任何目標,包括任何溫室氣體排放目標。   | 47頁    |
|                             | 披露其設定及審核每項目標方法,以及其如何監察達標進度。  | 47頁    |
|                             | 披露有關每項氣候相關目標的績效的信息以及對發行人績效的趨勢或變化分析。  | 47頁    |

註：鑒於香港聯交所於《優化環境、社會及管治框架下的氣候相關資訊披露的諮詢總結》中所採納的《上市規則》及《守則》修訂於2025年1月1日或之後開始的財政年度生效，本行將持續關注有關附錄C2的D部分中載明的新氣候相關披露規定的分階段方法。對於報告期內仍屬合理資料不易取得或未能以可靠方法計量的資料，本行將隨著資料品質的改善逐步提升披露水準，並考慮在未來年度進行適當披露。

### 三、全球報告倡議組織GRI標準索引

| GRI指標                 | 相關解釋                     | 報告位置              |
|-----------------------|--------------------------|-------------------|
| <b>GRI 1基礎</b>        |                          |                   |
| 1基礎2021               | 報告基礎，包含發布GRI內容索引、提供使用說明等 | 2頁                |
| <b>GRI 2一般披露2021</b>  |                          |                   |
| <b>組織及其報告做法</b>       |                          |                   |
| 2-1                   | 組織詳細情況                   | 9頁                |
| 2-2                   | 納入組織可持續發展報告的實體           | 2頁                |
| 2-3                   | 報告期、報告頻率和聯繫人             | 2頁                |
| 2-4                   | 信息重述                     | 較往年無重大變化          |
| 2-5                   | 外部鑑證                     | 80-82頁            |
| <b>活動和工作</b>          |                          |                   |
| 2-6                   | 活動、價值鏈和其他業務關係            | 6頁                |
| 2-7                   | 員工                       | 72-77頁            |
| 2-8                   | 員工之外的工作者                 | 72-77頁            |
| <b>管治</b>             |                          |                   |
| 2-9                   | 管治架構和組成                  | 3、9-10頁           |
| 2-10                  | 最高管治機構的提名和遴選             | 參見年報              |
| 2-11                  | 最高管治機構的主席                | 參見年報              |
| 2-12                  | 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用      | 3、4、10、<br>20-23頁 |
| 2-13                  | 為管理影響的責任授權               | 3、4、10、<br>20-23頁 |
| 2-14                  | 最高管治機構在可持續發展報告中的作用       | 3、4、10頁           |
| 2-15                  | 利益衝突                     | 參見年報              |
| 2-16                  | 重要關切問題的溝通                | 14頁               |
| 2-17                  | 最高管治機構的共同知識              | 23頁               |
| 2-18                  | 對最高管治機構的績效評估             | /                 |
| 2-19                  | 薪酬政策                     | 參見年報              |
| 2-20                  | 確定薪酬的程序                  | 參見年報              |
| 2-21                  | 年度總薪酬比率                  | /                 |
| <b>戰略、政策和實踐</b>       |                          |                   |
| 2-22                  | 關於可持續發展戰略的聲明             | 3、10、15頁          |
| 2-23                  | 政策承諾                     | /                 |
| 2-24                  | 融合政策承諾                   | /                 |
| 2-25                  | 補救負面影響的程序                | 22-27、50-51頁      |
| 2-26                  | 尋求建議和提出關切的機制             | 77頁               |
| 2-27                  | 遵守法律法規                   | 21、26、63、68頁      |
| 2-28                  | 協會的成員資格                  | /                 |
| <b>利益相關方參與</b>        |                          |                   |
| 2-29                  | 利益相關方參與的方法               | 11-15頁            |
| 2-30                  | 集體談判協議                   | /                 |
| <b>GRI 3實質性議題2021</b> |                          |                   |

| GRI指標             | 相關解釋                    | 報告位置      |
|-------------------|-------------------------|-----------|
| 3-1               | 確定實質性議題的過程              | 11-15頁    |
| 3-2               | 實質性議題清單                 | 11-15頁    |
| 3-3               | 實質性議題的管理                | 11-15頁    |
| GRI 201經濟績效2016   |                         |           |
| 201-1             | 直接產生和分配的經濟價值            | 7頁        |
| 201-2             | 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇    | 46頁       |
| 201-3             | 固定福利計劃義務和其他退休計劃         | 74頁       |
| 201-4             | 政府給予的財政補貼               | /         |
| GRI 202市場表現2016   |                         |           |
| 202-1             | 按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比   | /         |
| 202-2             | 從當地社區僱傭高管的比例            | /         |
| GRI 203間接經濟影響2016 |                         |           |
| 203-1             | 基礎設施投資和支持性服務            | 38、42-43頁 |
| 203-2             | 重大間接經濟影響                | 42-43頁    |
| GRI 204採購實踐2016   |                         |           |
| 204-1             | 向當地供應商採購支出的比例           | /         |
| GRI 205反腐敗2016    |                         |           |
| 205-1             | 已進行腐敗風險評估的運營點           | 24-25頁    |
| 205-2             | 反腐敗政策和程序的傳達及培訓          | 24-25頁    |
| 205-3             | 經確認的腐敗事件和採取行動           | 24-25頁    |
| GRI 206反競爭行為2016  |                         |           |
| 206-1             | 針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟 | 不適用       |
| GRI 207稅務2019     |                         |           |
| 207-1             | 稅務方針                    | 參見年報      |
| 207-2             | 稅務治理、控制及風險管理            | 參見年報      |
| 207-3             | 與稅務關切相關的利益相關方參與及管理      | 參見年報      |
| 207-4             | 國別報告                    | 不適用       |
| GRI 301物料2016     |                         |           |
| 301-1             | 所用物料的重量或體積              | 不適用       |
| 301-2             | 所用循環利用的進料               | 不適用       |
| 301-3             | 再生產品及其包裝材料              | 不適用       |
| GRI 302能源2016     |                         |           |
| 302-1             | 組織內部的能源消耗量              | 48頁       |
| 302-2             | 組織外部的能源消耗量              | 48頁       |
| 302-3             | 能源強度                    | 48頁       |
| 302-4             | 降低能源消耗量                 | 48頁       |
| 302-5             | 降低產品和服務的能源需求量           | 48頁       |
| GRI 303水資源和污水2018 |                         |           |
| 303-1             | 組織與水作為共有資源的相互影響         | /         |
| 303-2             | 管理與排水相關的影響              | /         |
| 303-3             | 取水                      | /         |
| 303-4             | 排水                      | /         |
| 303-5             | 耗水                      | /         |

| GRI指標                     | 相關解釋   | 報告位置   |
|---------------------------|--|--------|
| <b>GRI 304生物多樣性2016</b>   |  |        |
| 304-1                     | 組織在位於或鄰近保護區和保護區外的生物多樣性豐富區域擁有、租賃、管理的運營點                 | 不適用    |
| 304-2                     | 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響                                    | 50、53頁 |
| 304-3                     | 受保護或經修復的棲息地  | 不適用    |
| 304-4                     | 受運營影響的棲息地中已被列入世界自然保護聯盟(IUCN)紅色名錄及國家保護名冊的物種             | 不適用    |
| <b>GRI 305排放2016</b>      |  |        |
| 305-1                     | 直接(範圍1)溫室氣體排放  | /      |
| 305-2                     | 能源間接(範圍2)溫室氣體排放  | /      |
| 305-3                     | 其他間接(範圍3)溫室氣體排放  | /      |
| 305-4                     | 溫室氣體排放強度   | /      |
| 305-5                     | 溫室氣體減排量  | /      |
| 305-6                     | 臭氧消耗物質(ODS)的排放   | 不適用    |
| 305-7                     | 氮氧化物(NO <sub>x</sub> )、硫氧化物(SO <sub>x</sub> )和其他重大氣體排放 | /      |
| <b>GRI 306廢棄物2020</b>     |  |        |
| 306-1                     | 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響                                       | 48頁    |
| 306-2                     | 廢棄物相關重大影響的管理   | /      |
| 306-3                     | 產生的廢棄物   | 48頁    |
| 306-4                     | 從處置中轉移的廢棄物   | /      |
| 306-5                     | 進入處置的廢棄物   | /      |
| <b>GRI 308供應商環境評估2016</b> |  |        |
| 308-1                     | 使用環境評價維度篩選的新供應商  | 26、48頁 |
| 308-2                     | 供應鏈的負面環境影響以及採取的行動                                      | 26、48頁 |
| <b>GRI 401僱傭2016</b>      |  |        |
| 401-1                     | 新進員工僱傭率和員工流動率  | 73頁    |
| 401-2                     | 提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利                                 | 72、74頁 |
| 401-3                     | 育兒假  | 72頁    |
| <b>GRI 402勞資關係2016</b>    |  |        |
| 402-1                     | 有關運營變更的最短通知期   | 不適用    |
| <b>GRI 403職業健康與安全2018</b> |  |        |
| 403-1                     | 職業健康安全管理体系   | 74、75頁 |
| 403-2                     | 危害識別、風險評估和事件調查   | /      |
| 403-3                     | 職業健康服務   | 74、75頁 |
| 403-4                     | 職業健康安全事務:工作者的參與、意見徵詢和溝通                                | /      |
| 403-5                     | 工作者職業健康安全培訓  | /      |
| 403-6                     | 促進工作者健康  | 75頁    |
| 403-7                     | 預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響                                | 75頁    |
| 403-8                     | 職業健康安全管理体系覆蓋的工作者                                       | 74、75頁 |
| 403-9                     | 工傷   | 74頁    |
| 403-10                    | 工作相關的健康問題  | 不適用    |

| GRI指標                | 相關解釋                      | 報告位置   |
|----------------------|---------------------------|--------|
| GRI 404培訓與教育2016     |                           |        |
| 404-1                | 每名員工每年接受培訓的平均小時數          | 77頁    |
| 404-2                | 員工技能提升方案和過渡協助方案           | 76、77頁 |
| 404-3                | 接受定期績效和職業發展考核的員工百分比       | /      |
| GRI 405多元化與平等機會2016  |                           |        |
| 405-1                | 管治機構與員工的多元化               | 20頁    |
| 405-2                | 男女基本工資和報酬的比例              | /      |
| GRI 406反歧視2016       |                           |        |
| 406-1                | 歧視事件及採取的糾正行動              | /      |
| GRI 407結社自由與集體談判2016 |                           |        |
| 407-1                | 結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商 | 不適用    |
| GRI 408童工2016        |                           |        |
| 408-1                | 具有重大童工事件風險的運營點和供應商        | 不適用    |
| GRI 409強迫或強制勞動2016   |                           |        |
| 409-1                | 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商   | 不適用    |
| GRI 410安保實踐2016      |                           |        |
| 410-1                | 接受過在人權政策或程序方面培訓的安保人員      | 不適用    |
| GRI 411原住民權利2016     |                           |        |
| 411-1                | 涉及侵犯原住民權利的事件              | 不適用    |
| GRI 413當地社區2016      |                           |        |
| 413-1                | 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點     | /      |
| 413-2                | 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點     | 不適用    |
| GRI 414供應商社會評估2016   |                           |        |
| 414-1                | 使用社會評價維度篩選的新供應商           | /      |
| 414-2                | 供應鏈的負面社會影響以及採取的行動         | /      |
| GRI 415公共政策2016      |                           |        |
| 415-1                | 政治捐助                      | 不適用    |
| GRI 416客戶健康與安全2016   |                           |        |
| 416-1                | 評估產品和服務類別的健康與安全影響         | 不適用    |
| 416-2                | 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件      | 不適用    |
| GRI 417營銷與標識2016     |                           |        |
| 417-1                | 對產品和服務信息與標識的要求            | /      |
| 417-2                | 涉及產品和服務信息與標識的違規事件         | 不適用    |
| 417-3                | 涉及營銷傳播的違規事件               | 不適用    |
| GRI 418客戶隱私2016      |                           |        |
| 418-1                | 涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴    | /      |

## 讀者意見反饋表

尊敬的讀者：

感謝您閱讀《青島銀行股份有限公司2025年度可持續發展報告》，為加強彼此信息溝通，更好地了解 and 滿足您的期望和訴求，向您和其他利益相關方提供更有價值的信息，進一步完善本行的可持續發展工作，提高本行可持續發展管理和實踐的能力和水平，我們殷切期望您對本報告進行評價，並提出寶貴意見和建議，通過填寫反饋表，選擇以下任意方式將評價反饋給我們。

電話：+86(532) 8175 8305

傳真：+86(532) 8175 8888

郵箱：bgs@qdbankchina.com

地址：中國山東省青島市嶗山區秦嶺路6號青島銀行大廈

郵編：266061

### 選擇性問題（請在相應的位置打√）

1. 您認為本報告是否能反映青島銀行對經濟、社會和環境的重大影響？

是  一般  否

2. 您認為本報告識別出的利益相關方及其與青島銀行關係的分析是否準確、全面？

是  一般  否

3. 您認為本報告提供的信息是否全面？

是  一般  否

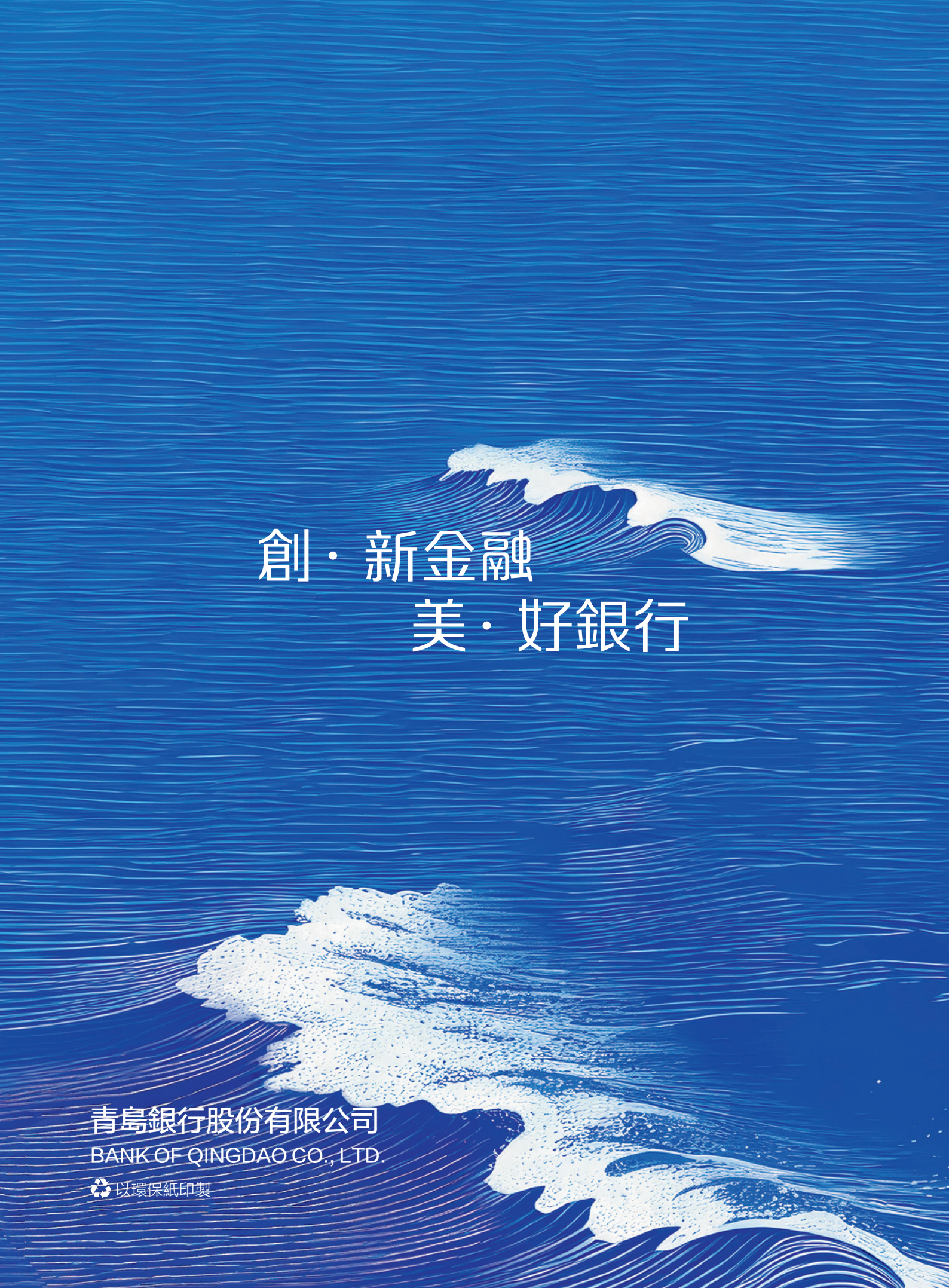
4. 您認為本報告提供的信息是否條理清晰、具有可讀性？

是  一般  否

### 開放性問題

您對《青島銀行股份有限公司2025年度可持續發展報告》及工作的其他意見與建議，歡迎提出。

---



創·新金融  
美·好銀行

青島銀行股份有限公司  
BANK OF QINGDAO CO., LTD.

 以環保紙印製