

证券代码：002958



2024年度 可持续发展 (ESG) 报告

SUSTAINABILITY (ENVIRONMENTAL,
SOCIAL AND GOVERNANCE) REPORT 2024



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

CONTENETS

目录

关于本报告	01
董事长致辞	03
2024 可持续发展亮点	05
2024 责任亮点： 做好新时代金融“五篇大文章”	07
走进青岛农商银行	09
可持续发展治理	17

01 合规稳健经营 护航基业长青

规范公司治理	25
全面风险管理	34
贯彻合规运营	37
恪守商业道德	45

02 发展绿色金融 守护生态未来

应对气候变化	51
发展绿色金融	55
建设绿色银行	69

03 服务实体经济 助力普惠民生

服务三农普惠	73
服务实体经济	84
消费者权益保护	91

04 创新驱动发展 筑牢安全防线

科技创新与数字化转型	103
数据安全与隐私保护	109
负责任采购	115

05 关爱员工成长 践行社会担当

员工权益与发展	119
社会贡献	130

未来展望 133

附录 135

ESG 绩效表 135

索引表 141

意见反馈表 144



关于本报告

本报告是青岛农村商业银行股份有限公司对外公开发布的首份可持续发展 (ESG) 报告 (往年已发布 12 份社会责任报告), 旨在披露本行在可持续发展, 即环境、社会以及公司治理方面的理念、实践及成果。

时间范围

本报告内容的时间跨度为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日, 为增强报告可比性及前瞻性, 部分内容有所延伸。本报告的发布周期为一年一次, 与财务年度保持一致。

报告范围

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

编制依据

- 《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告 (试行)》
- 原中国银行业监督管理委员会《中国银监会办公厅关于加强银行业金融机构社会责任的意见》
- 中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》
- 中国企业改革与发展研究会《中国企业可持续发展报告指南 (CASS-ESG6.0)》
- 中国公司治理研究院《中国上市公司绿色治理评价指标体系》
- 全球报告倡议组织《可持续发展报告标准 (GRI Standards)》(2021 年版)
- 联合国 2030 年可持续发展目标 (SDGs)

数据说明

本报告所披露的各项数据与信息主要源于本行内部文件、报表和相关统计数据。除特别说明外, 本报告财务数据均为合并报表数据, 所涉及货币金额以人民币作为计量币种。

确认及批准

本报告于 2025 年 4 月 23 日获本行董事会批准, 并与年报同期发布。董事会承诺对报告内容进行监督, 并确保其不存在任何虚假记载或误导性陈述, 并对内容真实性、准确性和完整性负责。

报告获取

本报告以电子版的形式发布, 您可以在深圳证券交易所 (<http://www.szse.cn>)、巨潮资讯网 (<http://www.cninfo.com.cn>) 或青岛农商银行官网 (<http://www.qrcb.com.cn>) 下载本报告电子文本, 获取更多公司信息。





董事长致辞

2024 年，青岛农商银行以实际行动践行 ESG 理念，在绿色金融、普惠金融、乡村振兴、科技创新和公司治理等领域持续发力，取得了丰硕成果。我们坚定履行金融机构的社会责任，推动经济、社会与环境的协调发展，为“打造现代标杆农商银行”奠定坚实基础。

深化绿色金融，赋能低碳转型

我们坚定落实国家“双碳”战略，持续加大绿色金融投入，在《南方周末》五篇大文章“金标杆”评选中，获上市农商银行“绿色金融”榜第一名。全年绿色贷款余额突破 139 亿元，增速 28.71%，高于各项贷款增速。我们深化绿色债券投资，全年持有绿色债券 47.60 亿元，同时加大 ESG 领域布局，推动 103.16 亿元信贷资源投向乡村振兴、碳中和等可持续领域，推动绿色低碳发展。

提升普惠质效，服务实体发展

我们坚持金融服务实体经济，以“金融活水”润泽万千企业、百万家庭。全行普惠小微贷款余额和客户数稳居全市第一，成为全市第一档服务实体经济优秀银行，荣获人行“供应链金融优秀金融机构”称号。外汇交易量领跑全省地方法人银行，为超过 2,000 家涉外企业解决跨境资金结算难题，得到省委、市委的充分肯定。

强化乡村金融，助力乡村振兴战略

我们坚守“三农”初心，持续加大乡村振兴金融支持力度。全年涉农贷款余额 680.37 亿元，增速 17.44%，规模、增量、户数均位居青岛金融机构首位。我们优化乡村金融服务渠道，构建起了依托 1,500 多台小微云自助终端、336 个智慧网点的集“金融 + 政务 + 便民”于一体的乡村金融服务体系，覆盖村庄、社区、市场、养老服务中心、供销社、偏远海岛等区域，服务 700 余万县域居民。

加快科技创新，激发数智发展

我们持续深化数字化转型，以科技驱动金融创新。“信贷工厂”“智能金库”“CRM 系统”等 27 个创新项目竞相落地，国家发明专利和实用新型专利不断涌现。“揭榜挂帅”机制破题开局，“融合多个总行条线和重要机构的产品研发模式”以研促“创”，近百项“金点子”以赛促“创”，守正创新的氛围愈加浓厚，荣获青岛数字金融创新大赛一等奖等 20 余个奖项。

践行社会责任，传递金融温度

我们始终坚持金融向善，积极履行社会责任。我们推出“金穗红帆”党建品牌，提升基层党组织凝聚力。举办“全国银行间机构投资人走进青岛交流会”，助力地方金融招商。我们推出“金穗红帆·向梦而行”助学品牌，帮助 750 余名困难儿童实现“微心愿”。我们设立爱心驿站，持续开展反诈宣教、敬老助老等公益活动，全年组织志愿服务 70 余场次。

优化公司治理，夯实发展根基

我们坚持稳健经营，持续完善现代公司治理体系，确保全行稳健可持续发展。我们积极履行金融稳定责任，在地方国企化债纾困、村镇银行风险化解等方面担当作为，圆满完成平度惠民村镇银行股权转让及变更工作，推动我市高风险金融机构实现清零，成为全国首个省外农商银行发起的高风险村镇银行改革化险成功案例，得到金融监管总局和山东省政府的高度肯定。

2025 年是“十四五”规划收官之年，也是青岛农商银行“三年三步走”战略步骤的决胜之年。站在新起点上，我们将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深化 ESG 理念，推进绿色金融、普惠金融、科技创新、乡村振兴、和公司治理等方面的全方位升级。我们将以更加坚定的步伐，助力经济高质量发展，为社会创造更大价值，为金融强国建设贡献青农商力量。

青岛农商银行党委书记、董事长
王锡峰

2024 可持续发展亮点

经济绩效



资产总额	营业收入	利润总额	净利润
4,950.32 亿元	110.33 亿元	24.89 亿元	28.49 亿元
纳税总额	总资产收益率	加权平均净资产收益率	
11.57 亿元	0.59%	7.62%	
归属于本行股东的平均总资产收益率 (ROAA)	归属于本行普通股股东的平均净资产收益率 (ROAE)		
0.59%	7.60%		
不良贷款率	不良贷款余额	不良贷款拨备覆盖率	
1.79%	47.81 亿元	250.53%	
杠杆率	资本充足率	核心一级资本充足率	
7.49%	13.96%	10.70%	

环境绩效



绿色信贷余额	绿色信贷的增幅	绿色信贷占比
139.26 亿元	28.71%	5.22%
持有的境内存续期内的绿色债券余额	持有的境外存续期内的绿色债券余额	
45.52 亿元	2.08 亿元	

社会绩效



支持战略性新兴产业贷款余额	科技型企业贷款余额	普惠金融贷款余额
65.76 亿元	140.45 亿元	639.62 亿元
普惠型小微企业贷款余额	普惠型涉农贷款余额	金融科技投入
502.58 亿元	160.51 亿元	18,555 万元
客户满意度	消费者教育年度累计活动次数	消费者教育受众人次
98.08%	3,700 次	168 万人次
公益慈善投入	员工总人数	劳动合同签订率
47.76 万元	5,832 人	100%
每股社会贡献值		
2.69 元		

治理绩效



股东会召开总次数	董事会召开次数	监事会召开次数
2 次	13 次	8 次
合规案防警示教育培训次数	合规案防警示教育培训人次	反洗钱的培训活动次数
368 次	17,132 人次	88 次

2024 责任亮点

做好新时代金融“五篇大文章”

科技金融

积极布局科技主题资产，将科技创新纳入投资端重要考量因素，累计投资科创主题债券、ETF 等 15.8 亿元，为支持国家重大发展战略、发展新质生产力、助力企业提质增效、推动产业高端化和智能化等方面贡献农商力量

科技型企业贷款余额	户数	余额较年初增加	户数较年初增加
145.45 亿元	1,228 户	21.02 亿元	209 户



在人民银行青岛市分行发布的 2024 年第一季度、第二季度、第四季度科技金融服务效果评估结果均为**优秀档**

绿色金融

围绕清洁能源、节能环保、基础设施等重点领域，创新推出“绿碳转型贷”等特色产品，并荣获青岛市绿色金融产品案例竞赛二等奖

深化绿色债券投资，全年持有绿色债券 47.60 亿元，同时加大 ESG 领域布局，推动 103.16 亿元信贷资源投向乡村振兴、碳中和等可持续领域

积极推进企业碳账户建设，引导企业将碳减排纳入经营决策，与信贷政策相结合，推动绿色低碳发展

绿色贷款余额	较年初增加	增速
139.26 亿元	31.06 亿元	28.71%



普惠金融

围绕 CFETS 山东省乡村振兴信用债指数，设计推出全国首款山东乡村振兴信用指数理财产品

在中国人民银行青岛市分行、青岛金融监管局联合公布的“2024 年度青岛市金融机构服务乡村振兴考核评估结果”中获评**优秀等次**

小微贷款余额	较年初新增	占全部贷款的
1,347.43 亿元	142.89 亿元	52.23%

普惠小微贷款余额 **502.58** 亿元 较年初新增 **50.83** 亿元

支持小微客户 **55,516** 户 较年初新增 **656** 户



养老金融

加快布局养老金融，以资产保值增值为目标、提供稳定现金流为特色，打造了“七彩康年”理财产品体系。截至 2024 年末，“七彩康年”系列理财产品总规模超 **42** 亿元

全行累计为老年客户等特殊群体、特殊事项提供上门服务近 **3,000** 次



数字金融

对标先进同业，从业务和科技架构顶层设计做起，加强数据管理分析，成功上线“新一代数智理财资管平台”，推动全面数字化转型

运用大数据、人工智能等技术，搭建上线乡村振兴“金融+”一站式综合服务平台

积极创新整村授信、助农贷等金融信贷模式，持续拓展政银互联 e 站通、丰收宝、“莓好钱景”e 站通等生态场景，实现金融服务“零线下接触、零纸质材料、零担保抵押”



走进青岛农商银行

公司简介

青岛农商银行是经国务院同意、原中国银保监会批准的全国副省级城市中 7 家全市整体改制成立的农商银行之一，2012 年 6 月 28 日挂牌开业，总部位于全国财富管理金融综合改革试验区核心区域。2019 年 3 月 26 日在深圳证券交易所上市（证券代码：002958），刷新中国银行业从改制到上市的新速度，成为长江以北第一家 A 股上市农商银行。截至 2024 年末，青岛农商银行拥有营业网点 344 个，在岗员工 5,832 名，服务客户 758 万户，是目前青岛本地营业网点和从业人员最多、服务范围最广的银行机构。同时，在烟台和济南章丘设立两家异地分支机构，并在深圳罗湖、江西德兴、山东济宁等地发起设立 9 家村镇银行。

2022 年 8 月新一届党委班子到位以来，在省、市各级领导的关心支持和坚强领导下，坚持党建统领和高质量发展主线，在全国农商系统首倡以“金融报国、金融为民”为核心的新时代农商银行价值观，重塑战略定位、深化机制改革、更新发展理念、加强风险防控，推动存款、贷款、国际结算量等体现法人银行综合实力的指标持续保持山东省地方法人银行前列。

在迈向金融高质量发展的新征程中，青岛农商银行将始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深刻把握金融工作的政治性、人民性，树牢金融报国、金融为民等行业正确价值取向，坚持把金融服务实体经济作为根本宗旨，坚定“支农支小”市场定位，深入推进“三年三步走”战略步骤，着力打造党建统领、乡村振兴、实体服务等“九个标杆”，做实做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，助力发展新质生产力，为加快建设金融强国作出新的更大贡献！

资产总额
4,950.32 亿元

吸收存款
3,266.73 亿元

发放贷款和垫款总额
2,665.83 亿元

英国《银行家》“全球银行 1000 强”
第 **309** 位

“全球银行品牌价值 500 强”
第 **305** 位

持续上榜中国银行业百强榜单居
第 **62** 位



发展战略

在迈向金融高质量发展的新征程中，本行始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深刻把握金融工作的政治性、人民性，树牢金融报国、金融为民等行业正确价值取向，坚持把金融服务实体经济作为根本宗旨，坚定“支农支小”市场定位，稳步实施“一年固本强基、两年整体提升、三年塑成标杆”的“三步走”战略步骤，着力打造“九个标杆”，做实做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，倡树新时代农商银行价值观，走出一条内涵增长、价值提升的新农商发展之路。

九个标杆

党建统领标杆

乡村振兴标杆

实体服务标杆

数智赋能标杆

风险管理标杆

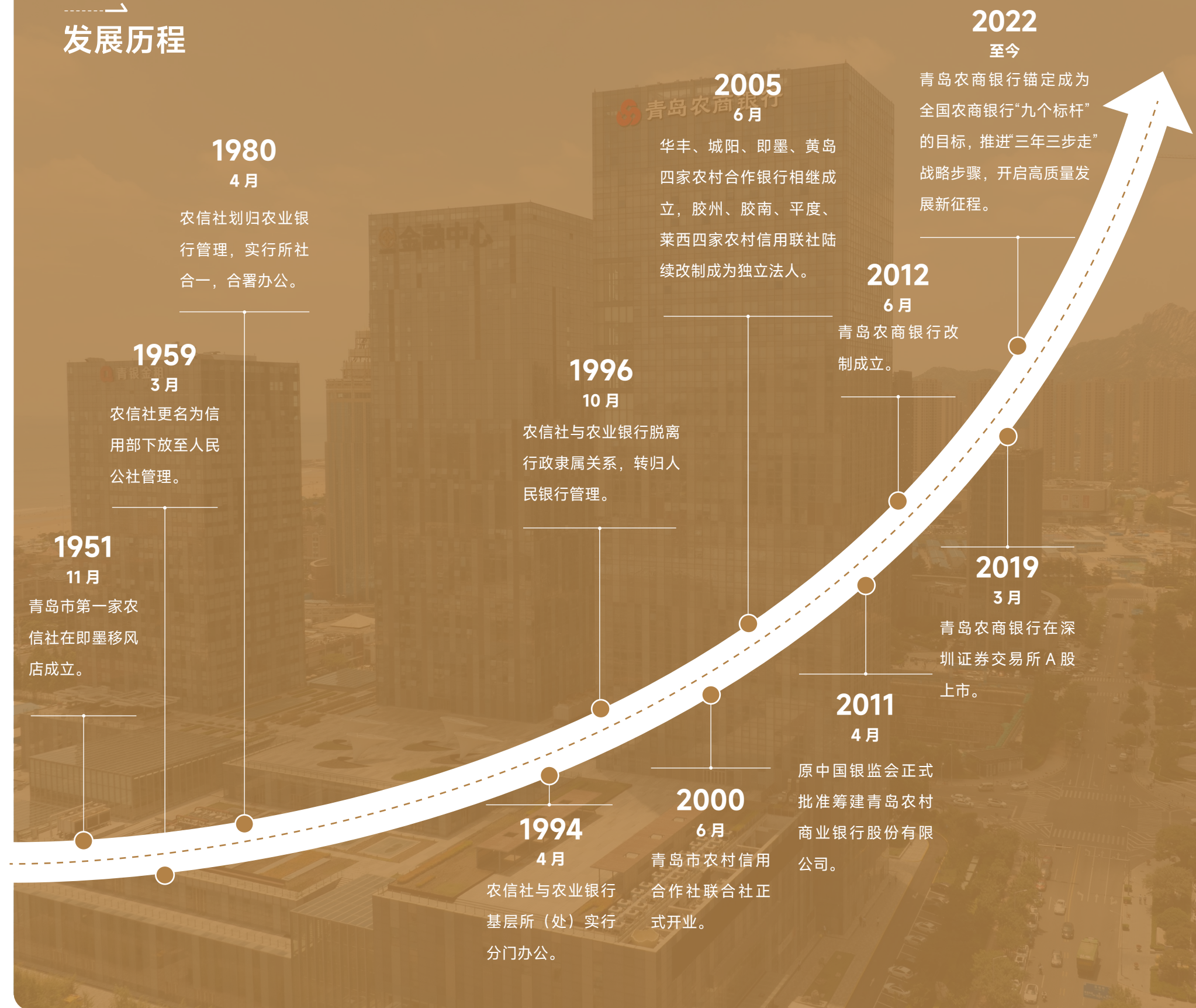
内控合规标杆

优质服务标杆


人才强行标杆

文化引领标杆


发展历程




企业文化



使命 扎根大地，滋养梦想，让生活更美好



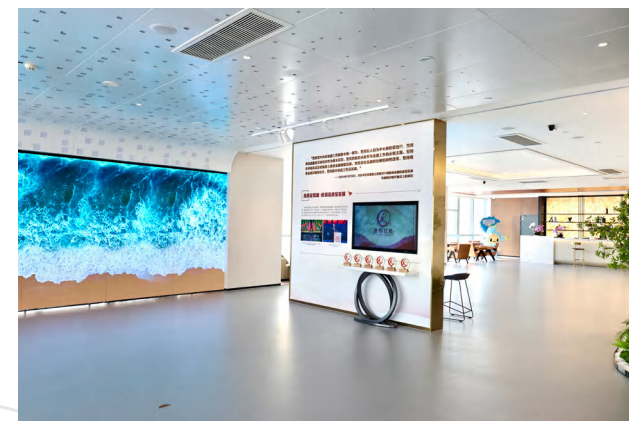
愿景 打造现代标杆农商银行



核心价值观 金融报国 金融为民 高质量发展
守正创新 以人为本 法治公平正义

青岛农商银行企业文化中心

青岛农商银行企业文化中心作为全行企业文化建设的重要组成部分，是弘扬企业文化、树立企业形象、提升品牌价值、增强员工归属感的一项重要工程。对内作为员工思想教育、企业文化建设的新阵地、新平台，对外作为企业文化交流、党建共建的新名片、新品牌，让文化中心成为历史发展陈列平台、发展成果展示平台、员工培训教育平台和品牌形象宣传平台。



年度荣誉

奖项	颁奖机构
全球银行 1000 强第 309 位	英国《银行家》杂志
“全球银行品牌价值 500 强”第 305 位	英国《银行家》杂志“品牌金融” (Brand Finance)
中国银行业 100 强第 62 位	中国银行业协会
2023 年银行业好新闻“普惠金融好新闻”	中国银行业协会
理财业务投资者同行陪伴教育基地	中国银行业协会
企业服务标准“领跑者”	国家金融科技认证中心
现代化银行营业网点服务认证示范单位	国家金融科技认证中心
显示屏幕面板的 RPA 智能监控平台图形用户界面	国家知识产权局
2023 年度理财信息登记优秀机构	银行业理财登记托管中心有限公司
2023 年度优秀综合业务机构	上海票据交易所
五星银行理财产品	中国投资协会金融业资产管理专业委员会
银行理财机构全国农商行“五篇大文章”成果排行榜榜首	金牛资产管理研究中心
践行金融“五篇大文章”优秀理财银行	中国基金报
青岛市 2024 年度高质量发展综合绩效考核“优秀”等次	中共青岛市委、青岛市人民政府
“2024 年度青岛市金融机构服务乡村振兴考核评估结果”中获评优秀等次	中国人民银行青岛市分行、青岛金融监管局



奖项	颁奖机构
2023 年金融支持乡村振兴优秀案例	金融时报社
山东省高端品牌培育企业	山东省市场监督管理局
山东省“技能兴鲁”职业技能大赛全省农村商业银行第九届业务技能比赛团体第一名	山东省农村信用社联合社
2024 年度青岛市反诈工作先进集体	青岛市公安局、青岛市通信管理局 中国人民银行青岛市分行、青岛金融监管局
2024 年“网安、论道”青岛网络安全大赛团体一等奖	中共青岛市委网信办、青岛市公安局 青岛市人力资源和社会保障局、青岛市总工会
红十字应急救援工作先进单位	青岛市红十字会
2024 年卓越数字金融大赛“新发展零售金融金奖”	金融数字化发展联盟
最佳金融同业合作机构	2024 供应链金融赋能 黄河流域产业高质量发展大会组委会
第二十六届上市公司金信披奖	中国证券报
2024 年上市公司文化建设优秀实践案例	中国上市公司协会
2024 年上市公司协会董事会典型实践案例	中国上市公司协会
2024 年上市公司可持续发展优秀实践案例	中国上市公司协会
第四届山东省企业文化优秀成果二等奖	山东省企业联合会 山东省企业家协会
新一代“青岛金花”培育企业	青岛市工业和信息化局 青岛市发展和改革委员会、青岛市农业农村局

注：以上为年度部分荣誉奖项

可持续发展治理

可持续发展理念

本行秉承可持续发展理念，协调推进环境保护、社会责任和公司治理，深化绿色治理机制，强化绿色金融实践，助力生态文明建设，共创绿色、和谐、繁荣的美好未来。

响应联合国可持续发展目标

本行在稳步推动自身业务发展的同时，主动响应联合国可持续发展目标（Sustainable Development Goals, 简称 SDGs），结合自身的企业文化和发展战略，深入对标 SDGs，开展可持续发展行动。

章节	2024 年我们的行动	对标联合国可持续发展目标 (SDGs)
<p>合规稳健经营 护航基业长青</p>	<p>坚持党建统领，健全公司治理结构，始终稳走合规发展之路，强化风险防控，加强投资者管理，恪守商业道德，维护及保障利益相关者的合法权益。</p>	 
<p>发展绿色金融 守护生态未来</p>	<p>积极响应国家“碳达峰、碳中和”目标，从战略高度推进绿色金融创新，加大对绿色、低碳、循环经济等领域的的支持；推进全行节能降耗、绿色运营的同时，不断探索创新绿色服务模式，持续推进“绿色银行”建设。</p>	   

章节	2024 年我们的行动	对标联合国可持续发展目标 (SDGs)
<p>服务实体经济 助力普惠民生</p>	<p>坚定“支农支小”市场定位，持续加大乡村振兴金融服务力度，不断提升惠民利民实效，以实际行动彰显本行的责任担当；</p> <p>进一步完善金融支持实体保障体系，提升金融服务发展质效，助力传统产业转型升级、新兴产业培育壮大和未来产业超前布局；</p> <p>进一步夯实消费者权益保护工作基础，完善投诉风险防控处理体系，广泛开展金融知识宣传普及活动，全面提升消费者权益保护和优质服务水平。</p>	   
<p>创新驱动发展 筑牢安全防线</p>	<p>积极布局以数字化转型赋能业务升级，优化服务体验；</p> <p>坚守数据安全与客户隐私保护底线，完善管理体系；</p> <p>推进负责任采购建设，强化合作伙伴管理。</p>	  
<p>关爱员工成长 践行社会担当</p>	<p>平等雇佣，吸引优质人才，拓展员工职业发展通道，全面保障员工权益；</p> <p>积极开展丰富多元的企业文化活动，为困难员工提供支持与关怀，推动员工与企业的共同成长；</p> <p>积极投身慈善事业，开展慈善捐赠、助学公益活动，支持社区发展，以实际行动践行企业社会责任与使命担当。</p>	      

可持续发展治理机制

本行致力于建立层级清晰、权责分明的可持续发展管理体系，将 ESG 工作自上而下细化分解，落实到董事会、高级管理层和各职能部门，并明确各层级、各部门的工作职责，促进公司 ESG 管理工作的规范、有序开展。



ESG 培训及宣贯

为进一步提升在可持续发展方面的能力和水平，青岛农商银行开展 ESG 相关培训，提升全行在 ESG 方面的整体素养和能力。

案例

召开 2024 年度 ESG 项目专题培训

2025 年 2 月，本行组织召开“2024 年度环境、社会和公司治理 (ESG) 项目”专题培训。培训会以现场形式召开，总行领导及相关部门负责人等人员参会。本次培训从 ESG 发展概况、监管政策要求及 ESG 现状及挑战、项目规划安排等方面展开，进一步加深了全行对 ESG 项目的全面认识，对全行了解政策、把握大势、提升工作具有很强的针对性、指导性和现实意义。



利益相关方沟通

本行高度重视利益相关方沟通在 ESG 治理中的关键作用，我们通过多元化的沟通渠道，主动识别各利益相关方的期望与诉求，并积极给予回应。

利益相关方	沟通渠道	期望与诉求	我们的回应
 政府及监管部门	<ul style="list-style-type: none"> 走访、信息报送 工作汇报 	<ul style="list-style-type: none"> 合规经营 风险防控 服务实体经济 维护金融稳定 税收贡献 	<ul style="list-style-type: none"> 合规诚信经营 全面风险管理 普惠金融支持 落实监督检查 依法纳税
 股东和投资者	<ul style="list-style-type: none"> 投资者热线 股东大会 信息披露 互动易 网上集体接待日 业绩说明会 机构投资者线上交流 	<ul style="list-style-type: none"> 投资回报 信息披露透明 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> 提升经营业绩 优化公司治理 规范信息披露 投资者权益保护
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 网站及邮箱 官方微信平台 日常运营沟通 问卷沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 资金安全 服务便捷 优质产品 消费者权益保护 	<ul style="list-style-type: none"> 创新金融产品 提升服务质量 推广数字银行 保护消费者权益
 供应商及合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 日常沟通 专题讨论沟通会 市场调研 采购政策及招标程序 问卷沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 公平合作 商业道德 可持续供应链 	<ul style="list-style-type: none"> 诚信经营与合作 完善供应商管理
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 工会 职工代表大会 座谈会 公司慰问走访 工作评核 问卷沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 员工权益保障 员工职业发展 员工薪酬福利 良好工作环境 	<ul style="list-style-type: none"> 提供员工培训 明晰晋升通道 完善薪酬福利 关注员工健康
 社区与公众	<ul style="list-style-type: none"> 公益慈善活动 宣传走访 问卷沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 金融普惠 公益投入 社区发展 	<ul style="list-style-type: none"> 助力乡村振兴 金融知识普及 支持公益慈善

重要性议题分析

我们依据自身运营特点、利益相关方关注方向及全球可持续发展趋势，并参考《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》、全球报告倡议组织《GRI3：重大主题》等国内外披露标准的评估方法，引入影响重要性和财务重要性的分析视角，识别和评估重要性议题，具体实施步骤如下：

重要性议题分析流程

步骤一：
了解公司背景

- 基于全球大趋势分析，中国产业发展趋势的宏观环境分析
- 基于行业分析
- 基于公司的商业模式分析
- 识别公司的利益相关方与公司面临的影响、风险与机遇

参考全球报告倡议组织 GRI、联合国可持续发展目标 SDGs、SASB、MSCI，以及国内外同行业相关议题，建立可持续发展相关议题库

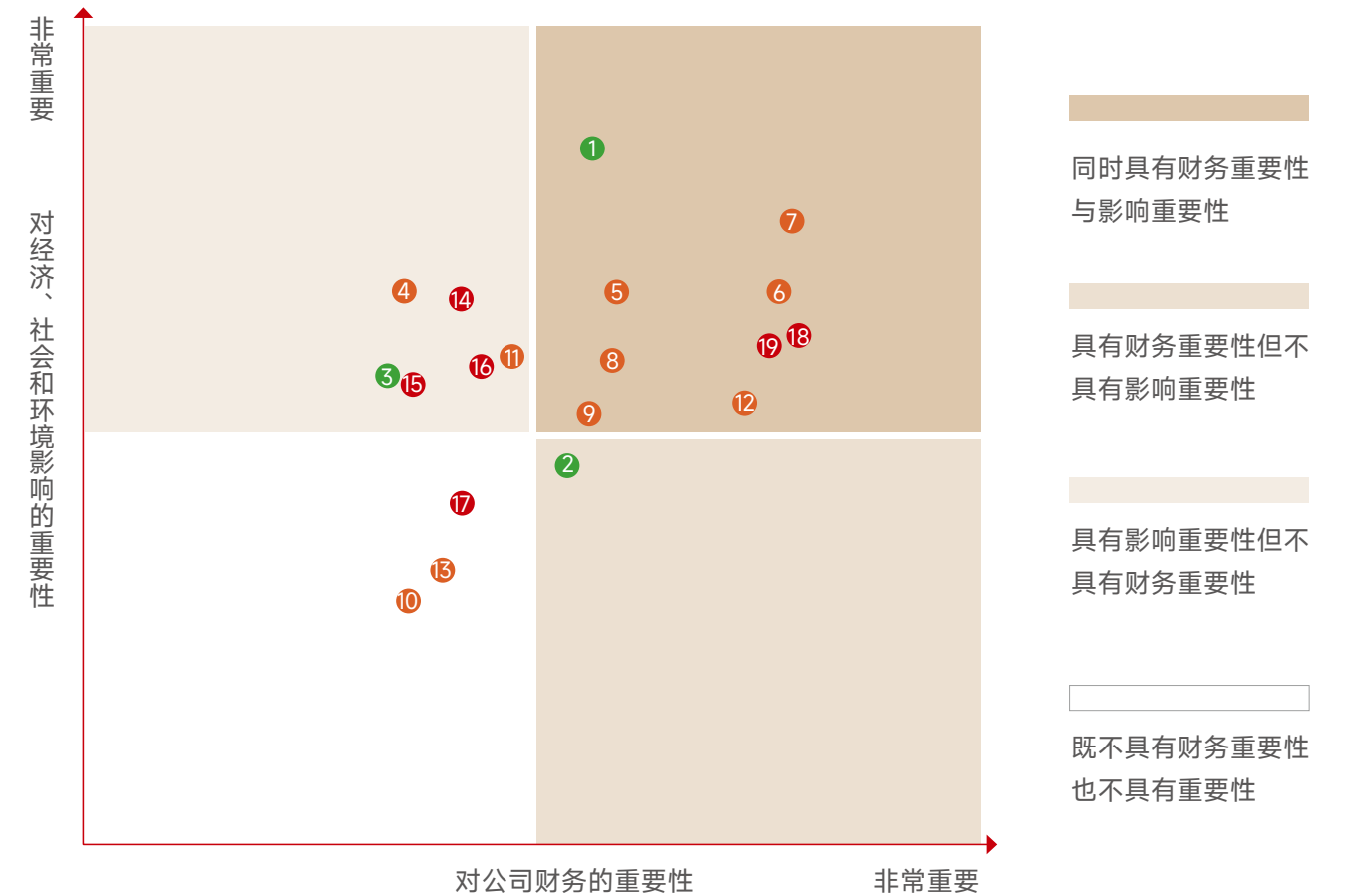
步骤二：
议题初步筛选

步骤三：
议题重要性评估

- **影响重要性评估**
梳理各议题对外部环境、社会和经济的潜在或实际的正面或负面影响，通过问卷的形式对利益相关方开展调研分析，回收 802 份问卷。
- **财务重要性评估**
通过对影响性、依赖性和其他因素分析，结合专家判断，以及公司各部门对议题发生的可能性、财务影响的潜在程度问卷调研（共 66 份），识别和评估相关议题下的风险和机遇，评估出具有财务重要性的议题。

形成影响重要性和财务重要性议题清单，并确保相关议题透明、平衡且完整地披露于报告中。

步骤四：
议题确认



E 环境

- ① 绿色金融
- ② 应对气候变化
- ③ 绿色运营

S 社会

- ④ 员工权益与发展
- ⑤ 金融科技创新
- ⑥ 践行普惠金融
- ⑦ 服务实体经济
- ⑧ 客户权益保护
- ⑨ 信息安全与隐私保护
- ⑩ 负责任采购
- ⑪ 社会贡献
- ⑫ 乡村振兴
- ⑬ 科技伦理

G 治理

- ⑭ 反商业贿赂及反贪污
- ⑮ 反不正当竞争
- ⑯ 尽职调查
- ⑰ 利益相关方沟通
- ⑱ 风险管理
- ⑲ 合规运营

注：交易所指引中“污染物排放、生态系统与生物多样性保护、平等对待中小企业”议题披露对象为特定主体，本行暂不涉及。其中，绿色运营披露了交易所“环境合规管理、废弃物处理、能源利用、水资源利用、循环经济”议题相关内容。

01

合规稳健经营 护航基业长青

青岛农商银行坚持党建统领，始终稳走合规发展之路，坚决守住风险底线，将底线思维贯穿经营管理全过程的同时，聚力守正创新，完善治理架构，加强投资者管理，恪守商业道德，推动全行加快向一流现代商业银行迈进。

我们的行动

- 规范公司治理
- 全面风险管理
- 贯彻合规运营
- 恪守商业道德

响应的 SDGs



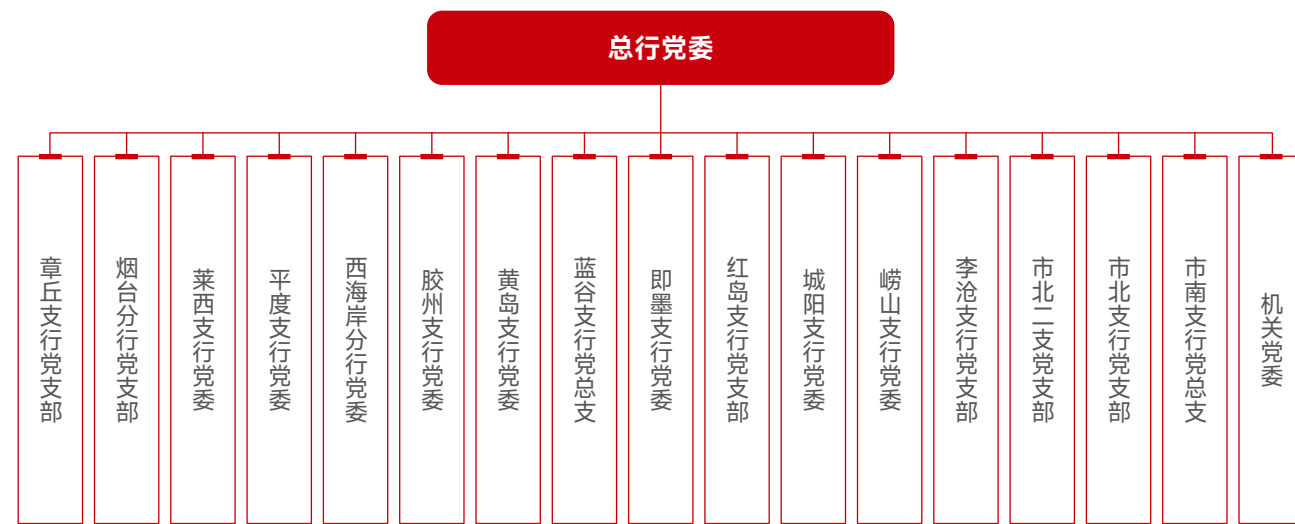
规范公司治理

坚持党建统领

青岛农商银行始终坚持以高质量党建引领高质量发展，在高质量党建引领的作用下，本行深化机制改革，理顺管理架构，全力推动党建工作与公司治理、业务发展、企业文化全面融合。

党建体系

本行积极推动党建体系建设，制定《青岛农商银行“党建统领标杆”建设实施方案》，明确“实施五个工程、深化五个融合”的工作目标及 22 项细化措施，通过推动标杆建设，使党委核心作用更加有力，党组织体系更加严密，党员干部队伍更加坚强。截至报告期末，总行党委下设 17 个直属党组织，正式党员人数 2,806 人。



党组织架构

强化政治引领

致力于深化党建融入公司治理、战略决策及考核机制，通过制定并实施“党建统领标杆”建设方案，明确工作目标与细化措施，强化党委核心作用；修订党委会议事规则，确保党委在重点任务和重大事项中的领导地位，并建立顺畅沟通机制；同时，建立党建与业务经营相结合的考核机制，将党建考核结果纳入综合考核，为全行高质量发展奠定了坚实的党建基础。

强化思想引领

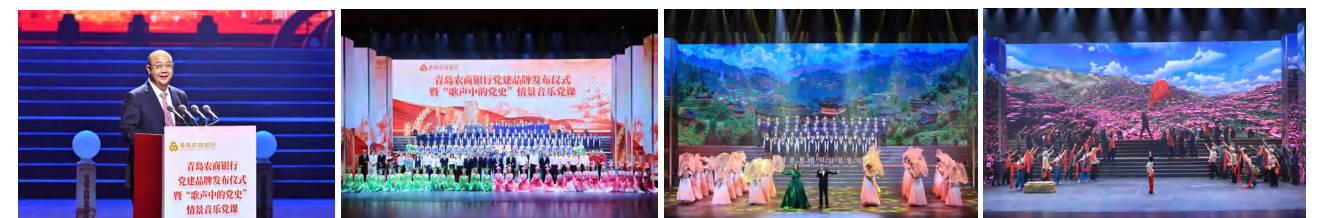
- ★ 聚焦政治理论学习，创新推出明纪释法“微课堂”等学习形式、“青马工程”等学习项目、“思政空间”等学习载体，组织举办“金穗红帆”党建品牌发布仪式暨“歌声中的党史”情景音乐党课，形成班子领学、研讨互学、调研践学、微课深学、全员共学的“五学联动”体系；报告期内，全行各级理论学习中心组开展学习 192 场次、研讨交流 912 人次、撰写调研报告 76 篇。
- ★ 强化党员队伍建设，深化理论学习与教育，夯实理想信念基础；围绕“人才强行标杆”战略，构建专业化培训体系，开展多层次培训项目，为全行稳健高质量发展提供智力支撑与服务保障。报告期内，开发迭代课程 65 门、116 课时，党建廉政类课程占比超 30%，7 门课程获全国农信系统精品课程奖。

强化组织引领

- ★ 建立党支部评星定级动态管理机制，全年评定五星级党支部 108 个、四星级党支部 104 个、五星级党支部 54 个，并获得青岛市国资系统先进基层党组织、青岛市先进基层党组织、青岛市五星级基层党组织等荣誉称号。
- ★ 坚持党管干部原则，制定人才发展方案，通过选拔晋升、交流轮岗、人才盘点等活动，锻造高素质干部队伍。
- ★ 党建带工建促团建，举行青岛农商银行“金穗红帆”党建品牌发布仪式暨“歌声中的党史”情景音乐党课；组织开展青岛农商银行“青马工程”；开展“心有楷模 行有榜样”先进个人事迹宣讲会。



2024 年“青马工程”培训班暨青年论坛



党建品牌发布仪式暨“歌声中的党史”情景音乐党课

强化作风及纪律引领

- ★ 举办专题读书班、梳理典型案例、召开纪律党课，并构建了纪法警示教育“3+2+1”工作体系。
- ★ 依托组织会议、观看警示录、参观基地三项抓手，实施总行和支行两级推进，建立全行统一台账，各级开展警示教育活动共计 91 场 3,757 人次。
- ★ 在服务群众中践行初心使命，组织党员领导干部定期到基层一线进行走访调研，面对面与基层员工、客户沟通交流，帮助其解决“急难愁盼”问题。

关键绩效

截至报告期末，

本行开展党纪专题学习 1,048 次	讲授纪律党课 262 次	组织警示教育会议 27 场	参观廉洁教育基地 21 次
组织观看警示教育片 43 场次	通报典型案例 13 起	覆盖 3,757 人次	



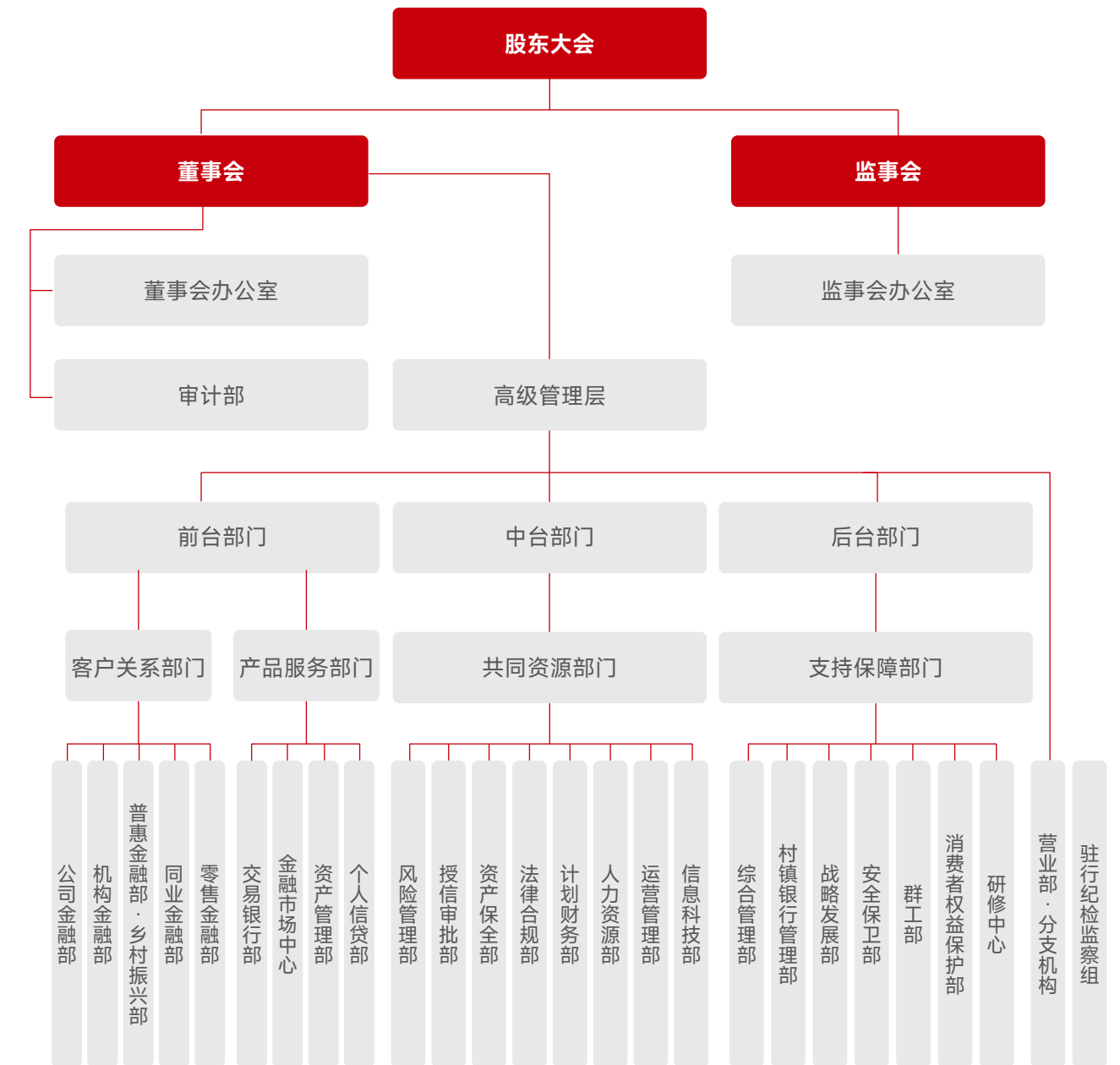
城阳支行党委召开“七一”专题党课会议 | 红岛支行党支部组织党员参观青岛市企业廉洁教育馆 | 西海岸分行党委开展“党纪学习明规矩 红色教育润初心”主题党日



西海岸分行党委召开全行合规廉洁警示教育大会 | “党纪学习强党性 联建共建促发展”党建活动

完善治理结构

本行严格遵守《中华人民共和国公司法》（以下简称《公司法》）《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国证券法》等法律法规的相关规定，建立由股东大会、董事会、监事会组成的权责分明、有效制衡、科学决策、协调运作的公司内部治理结构，以保证三会运作合法合规，保证信息披露及时、准确、完整，保证内部控制规范有效，切实维护公司和广大投资者的利益。



组织架构图

股东大会

股东大会作为最高权力机构，本行严格按照《深圳证券交易所股票上市规则》《公司章程》《股东大会议事规则》等要求召集、召开股东大会，平等对待所有股东，确保所有股东尤其是中小股东都享有平等的地位和权利。



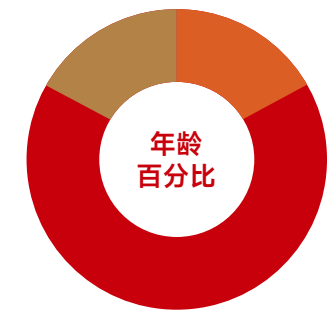
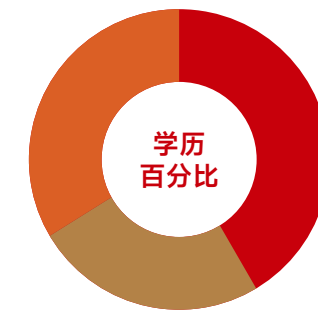
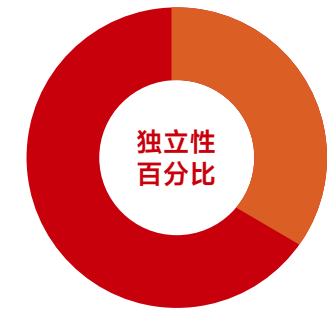
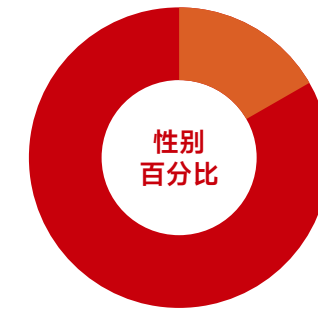
董事会

董事会作为本行的经营决策机构，对股东大会负责，依据相关法律法规及《公司章程》的规定，围绕发展战略，切实履行股东赋予董事会的职责。本行董事会下设战略规划委员会、提名与薪酬委员会、审计委员会、风险管理与关联交易控制委员会、三农金融服务与消费者权益保护委员会，各委员会均按照《公司章程》和各专门委员会工作规则的规定履行其职责，对公司重大事项进行客观、审慎的判断，提高董事会的科学决策效率。此外，审计委员会的召集人为独立董事中的会计专业人士。



董事会多元化

本行董事均按照《公司法》《公司章程》的有关规定选举、聘任产生，立足企业的实际发展需求，在选聘时充分考虑包括性别、年龄、专业背景等多方面的平衡，致力于推动董事会多元化。本行董事成员覆盖会计学、金融学、经济学、管理学等各项专业领域，为公司经营决策和规范运作提供合理、科学的意见和建议。



注：由于四舍五入，各部分之和可能不等于 100%。

董事会独立性

本行注重发挥独立董事在公司治理中的积极作用，推动形成董事会内部制衡，提升董事会决策的科学性和专业性。报告期内，本行的独立董事根据相关法律法规以及《公司章程》《独立董事制度》的相关规定，认真审议董事会各项议案，独立董事对公司关联交易等重大事项发表了明确意见，诚实、勤勉、独立地履行职责，充分发挥独立董事的作用。



荣获 2024 年上市公司董事会
典型实践案例

专门委员会	独立董事 (名)	非独立董事 (名) (包含执行董事与非执行董事)	独董是否担任主任委员
战略规划委员会	0	3	否
提名与薪酬委员会	2	1	是
审计委员会	2	1	是
风险管理与关联交易控制委员会	2	1	是
三农金融服务与消费者权益保护委员会	0	3	否

监事会

本行监事会依照《公司法》《公司章程》《监事会议事规则》等有关法律法规及规章制度，认真履行监督职责，切实维护公司利益和股东权益。监事会下设提名委员会、监督委员会，并制定各委员会的工作条例，各委员会委员、主任委员皆由监事会决定，对监事会负责，其中，提名委员会、监督委员会的主任委员由外部监事担任，充分保证该委员会工作的独立性。

报告期内，监事会成员按照相关规定出席公司召开的股东大会、列席董事会，对本行在生产经营、财务运作等方面的重大决策事项、重要经济活动等进行核查，并提出意见和建议，对董事、高级管理人员等履行职责情况进行了有效的监督，保障股东权益、公司利益和员工合法权益。

关键绩效

截至报告期末，

本行监事共 **7** 名，其中，外部监事 **3** 人，职工监事 **3** 名，股东监事 **1** 名。

报告期内，本行共召开 **8** 次监事会会议，监事会出席率 **98.21%**，共审议 **25** 项议案。

高管薪酬管理

本行完善修订《青岛农商银行高级管理人员考核管理办法》，从经营业绩和管理能力两个维度测评高管履职情况。同时，本行定期在年度报告、股东大会材料或相关公告中披露董监高的薪酬情况，报告期末全体董事、监事和高级管理人员实际获得的报酬详见公司 2024 年年度报告。

本行对高级管理人员的薪酬构成进行划分，按月支付基本年薪，年度考核挂钩绩效年薪，任期考核挂钩任期激励收入。持续加强内部分配管理，建立健全激励约束机制，促进本行稳健经营发展。

股东权益保护

信息披露

本行依据《上市公司信息披露管理办法》《商业银行信息披露办法》制定了《信息披露制度》，规范定期报告、临时报告及其他披露内容的披露程序，致力于促进公司与投资者之间的良性互动，开展投资者关系管理活动，不断规范信息披露工作，保障与投资者沟通的透明度和有效性。切实保护投资者合法权益，为股东创造更大价值。报告期内，公司未因信息披露方面违规而受到处罚。

2024 年，本行共对外披露各类文件 97 份，其中，披露公告 54 份。



荣获 2023 年度金信披奖

投资者关系管理

本行制定《投资者关系管理办法》，董事会秘书负责组织和协调本行投资者关系管理工作，董事会办公室是投资者关系管理职能部门，负责本行投资者关系管理日常工作。本行通过公司官网、深圳证券交易所网站和深圳证券交易所投资者关系互动平台、新媒体平台、电话、传真、电子邮箱、投资者教育基地等渠道、平台、方式开展投资者关系管理工作，收集和答复投资者的咨询、投诉和建议等诉求，及时发布和更新投资者关系管理相关信息。报告期内，本行组织年度业绩说明会1次，参加年度青岛辖区上市公司投资者网上集体接待日活动1次，接待证券公司、基金公司、资管公司等 20 余家机构投资者到总行现场调研、参观、座谈沟通，广泛听取投资者的意见和建议，提升交流的针对性。

股东权益保护

本行高度重视股东利益，尤其是维护中小股东利益，在股东大会召开过程中，对中小投资者的表决情况进行单独计票，并将具体表决情况披露在公司的股东大会决议公告中。

本行高度重视股东的合理回报，严格按照监管要求，保持利润分配政策的连续性和稳定性，为投资者带来长期、稳定的投资回报。在保障自身发展所需资金的同时，我们始终将股东的利益和公司的长远发展放在首位，增强股东回报意识，积极通过现金分红的方式回馈投资者。

关键绩效

报告期内，

本行实施 2023 年年度权益分派，每 10 股派发现金红利 **1.0** 元（含税），

派现总额 **555,561,677.10** 元（含税），占归属于母公司股东净利润的 **21.64%**。

全面风险管理

青岛农商银行秉承“合规、稳健、主动、全面”的风险管理理念，通过完善风险管理制度，优化风险管理流程，升级风险量化工具，围绕风险管控数字化、智能化、精细化的建设目标，不断完善全面风险管理体系，不断增强风险管理的全面性、精准性、主动性。

治理

风险治理架构

本行建立了职责明确、清晰、完整的风险治理架构，明确了董事会、监事会、高级管理层、各业务部门、风险管理部门和审计部门在风险管理中的职责分工，建立多层次、相互衔接、有效制衡的运行机制。本行已将全面风险管理纳入内部审计范畴，每年审查和评价全面风险管理的充分性和有效性。

董事会

承担全面风险管理的最终责任，主要职责包括构建风险文化，制定风险管理策略与风险偏好，审批风险管理政策、程序，监督高级管理层的风险管理工作，审议全面风险管理报告等。

董事会下设风险管理与关联交易控制委员会，对委员会职责进行授权，制定委员会议事规则，并按规定职责、频率召开会议。

监事会

承担全面风险管理的监督责任，负责监督检查董事会和高级管理层在风险管理方面的履职尽责情况并督促整改。

高级管理层

承担全面风险管理的实施责任，执行董事会的决议，制定并推动执行相应的风险管理政策和程序，评估全面风险和各类重要风险管理状况并向董事会报告等。

各业务部门

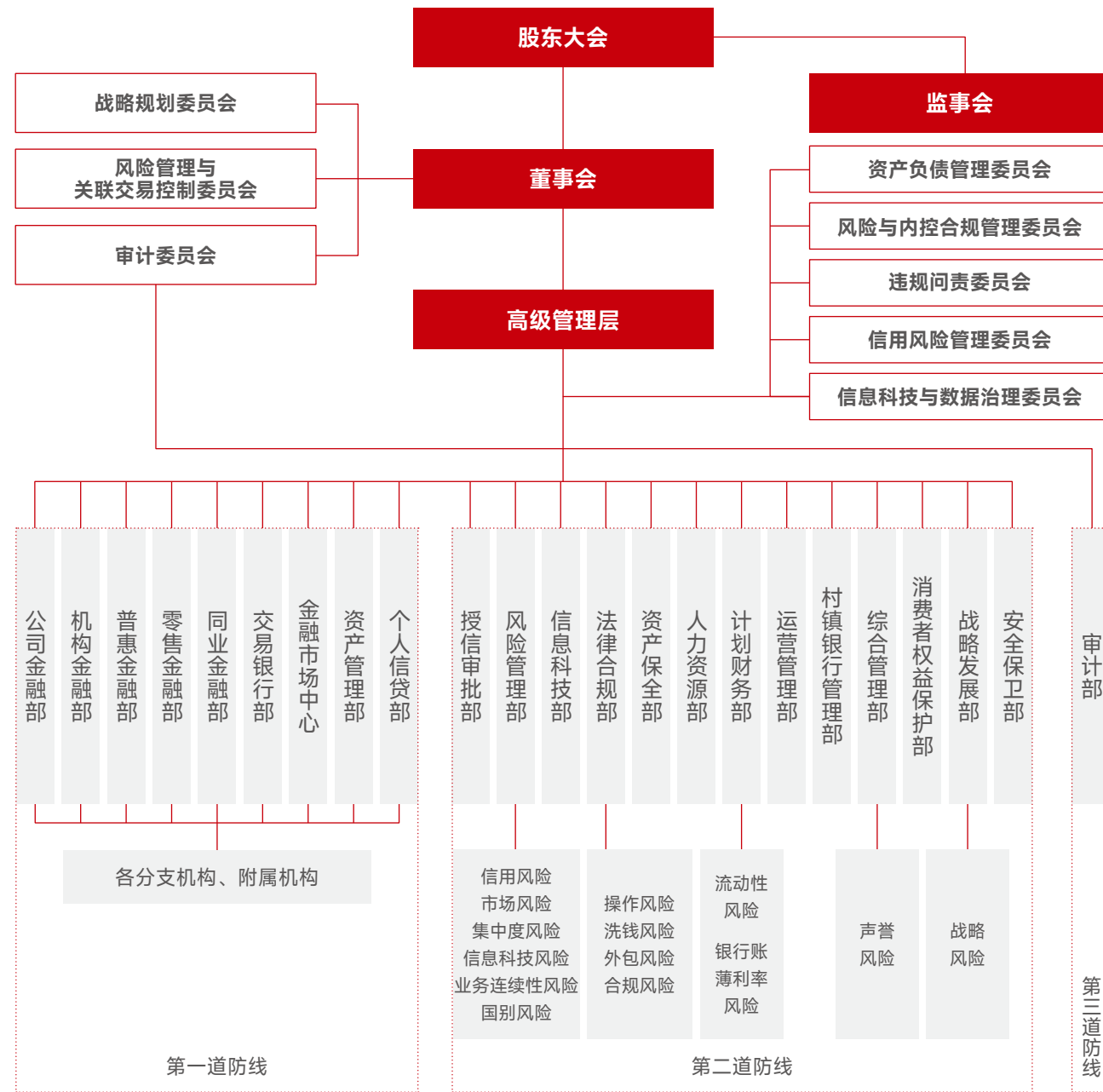
总行相关部门负责牵头各专业风险的日常管理。

风险管理部门

总行风险管理部负责牵头全面风险的日常管理。各风险管理部门承担制定政策和流程，监测和管理风险的责任。

审计部部门

总行审计部承担各业务部门和风险管理部门履职情况的审计责任。



风险管理治理架构图

风险管理制体系

本行制定了完善的风险管理制度体系，修订并完善《青岛农商银行全面风险管理办法》，涵盖了信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险、声誉风险、战略风险等各类风险。同时，本行也制定了《青岛农商银行风险隔离管理办法》《青岛农商银行环境和社会风险管理办法》《青岛农商银行风险报告管理办法》等相关风险的管理办法，以确保对各类风险进行全面识别、评估、监控和有效管理。

战略

风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响的时间范围	影响的价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
合规风险	若风险管理体系存在的不足，可能影响本行及时遵守相关监管规定的的能力。	低	高	中期 - 长期	运营	高	运营成本增加	不断完善风险预警及报告制度，建立风险责任约束和激励机制，促进风险管理工具和技术手段的提升，重视培育全员的风险管理思想与文化。
操作风险	由于可使用的资源或工具有限，如果本行不能有效地实施、持续遵循或继续优化风险管理系统，本行的业务经营可能会受到不利影响。	低	高	中期 - 长期	运营	高	营业收入减少	

说明：

- 发生可能性：指风险\机遇发生的频次间隔、发生的概率，主要根据历史发生的概率、外部情景、政策实施的进展和专家预测判断。发生概率从“低”到“高”。
- 影响大小：指通过冲击水平和风险\机遇发生可能性判定影响的大小，综合考虑对商业模式、价值链、财务影响等因素。影响大小从“低”到“高”。
- 影响的时间范围：不同风险\机遇对本行产生影响，本行将影响的时间范畴划分为短期（0-1年）、中期（1-5年）、长期（5年以上）。
- 影响价值链环节：指上游（涉及资本筹集、资金管理与融资等环节）、运营（涉及贷款和信用服务、财富管理和投资服务、支付和结算、和 risk 管理和合规等环节）、下游（涉及营销和客户服务等环节）。
- 优先级排序：综合考虑发生可能性、影响大小、影响时间范围等因素，结合本行实际，优先级排序分为“低”、“中”、“高”。（注：报告其他章节关于发生可能性、影响大小、影响的时间范围、影响的价值链环节、优先级排序定义与上文一致，将不再重复说明）

影响、风险和机遇管理

本行制定了清晰的风险管理策略，在内部资本充足评估程序中对风险管理有效性进行评估，风险管理策略能够反映风险偏好、风险状况及市场和宏观经济变化。本行制定了书面的风险偏好，做到定性指标和定量指标并重，并每年对风险偏好进行评估，及时向高管层和董事会汇报偏好、政策执行情况。

指标与目标

本行对信用、市场、操作、银行账簿利率、合规、信息科技、业务连续性等各类风险设定具体风险限额指标，定期监测执行情况，采取有效管理措施，严格控制各类风险。报告期内，本行开展全面风险评估 10 次，开展风险管理培训 14 场，培训覆盖员工 5,277 人次。

风险管理能力建设

本行将风险文化建设作为稳健经营的坚固基石，致力于通过完善制度框架与机制、组织风险管理培训活动，来深化全体员工的风险防控意识。我们积极推动风险管理理念与日常经营活动的深度融合，不断加固风险防御体系，为业务的持续高质量发展奠定坚实的保障。

案例

举办“风险管理标杆”建设综合能力提升培训班

为深入贯彻落实总行党委“风控为本”的经营方针，全面提升本行风险管理水平，2024 年 6 月，总行风险管理部联合研修中心举办了为期 2 天的“风险管理标杆”建设综合能力提升培训班。来自分支机构、蓝海村镇银行和总行机关的近百名风险分管行长、风险部经理、风险部和公司部业务骨干等参加了此次脱产培训学习。



“风险管理标杆”建设综合能力提升培训

贯彻合规运营

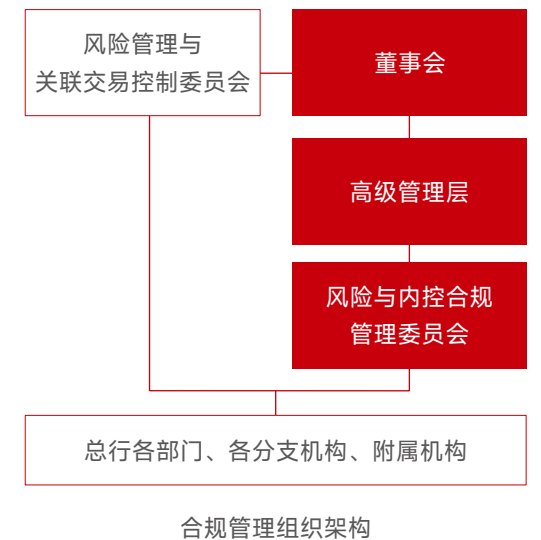
本行以“合规为先”、“质量为本”为经营方针，以“规范化”为经营原则，以“新时代农商银行价值观”为正确价值导向，全面构建与经营范围、组织结构、业务规模、风险状况相适应的内控合规管理体系。2024 年，本行制定《青岛农商银行内控合规管理整体提升行动方案》，围绕好银行标准，全面推进内控合规“一体两翼八大体系”建设，打造青岛农商银行内控合规管理品牌。

治理

为完善公司治理结构，提高风险管理水平，本行根据《银行业金融机构全面风险管理指引》《商业银行内部控制指引》《商业银行业务连续性监管指引》等有关规定，制定《合规风险报告管理办法》《风险与内控合规管理委员会工作规则》《内控合规检查工作管理办法》等一系列制度，严格规范合规管理工作。

本行设立风险与内控合规管理委员会（以下简称“风控委”），在董事会风险管理与关联交易控制委员会的指导和总行高级管理层的领导下，负责具体实施本行全面风险管理与内控合规管理各项工作。风控委设有主任委员、副主任委员和委员。风控委办公室设在风险管理部，为风控委的日常办事机构。

为增强合规管理效果，本行制定《2024 年度运营管理条线考核办法》，将内控管理与运营效率作为核心考核维度，其中包含事后监督差错指标、风险防控系统预警信息处理、超限个人银行结算账户清理等。



战略

风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响的时间范围	影响的价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
合规风险	若没有遵循银行业相关法律、规则和准则，本行可能遭受法律制裁、监管处罚、重大财务损失和声誉损失。	低	高	短期	运营	高	营业收入减少，运营成本增加	锚定“内控合规标杆”银行的战略目标，全面构建和完善内控合规管理体系，确保依法合规经营。
洗钱风险	若不法分子借助本行渠道实施洗钱、恐怖融资或扩散融资行为，可能使本行面临法律诉讼、罚款、声誉损失等风险。	低	高	短期	运营下游	高	运营成本增加	严格遵守反洗钱法律法规，深入实践“风险为本”的管理理念，对洗钱风险进行持续识别、审慎评估、合理控制和全面管理，认真履行反洗钱社会责任和法定义务。

影响、风险和机遇管理

本行着力构筑“不想违规、不能违规、不敢违规”的内控合规长效机制，根据《青岛农商银行合规风险管理办法》等制度体系，有序开展合规检查、合规风险报告等合规内控管理工作，确保及时有效地防范和控制合规风险。

合规风险防范重点工作

规章制度建设优化	持续推进“三道防线”建设，建立内控合规月度例会机制，加强“三道防线”沟通交流；动态做好规章制度“立改废”，实行外规月度跟踪解读机制，根据业务发展和监管法规变化，及时修订现有规章制度。
合规风险监测警示	主动关注新出台的银行业法律法规，以及监管机构发布的典型处罚案例，编发《合规提示》，剖析合规风险隐患及防范措施，警示全行规避类似违规行为。
合规风险审查化解	加强合规审查，严格评估新制度、新产品、新业务、新合同的合规风险，从源头上防控合规风险；利用科技手段开展合规风险监测预警，加强合规非现场监测作用。
强化员工行为管理	完善《员工行为管理办法》《员工行为禁令》《涉刑案件风险防控办法》等，严格规范员工日常行为要求，综合运用座谈、走访等途径，组织开展全方面的员工异常行为排查，坚持全面问责。

指标与目标

为全面落实本行党委“一年固本强基、两年整体提升、三年塑成标杆”的战略部署，积极有效推动塑成“内控合规标杆”，根据《青岛农商银行内控合规管理体系建设规划纲要》，制定年度《内控合规管理整体提升行动方案》，全面提升全员全条线的合规履职能力，为全行高质量发展提供坚实的内控合规保障。

两升	监管评级、人行宏观审慎评估 (MPA) 较为稳定，案防评级、公司治理监管评估、银行外汇业务与审慎经营评估等外部评级持续提升，合规履职能力、内部控制效能、合规文化引领持续提升。	✓	已完成
两降	行政处罚、违规处分等内外部处理持续下降，案件风险、操作风险、合规风险等内部违规行为持续下降。	✓	已完成
一集中	反洗钱可疑交易全面实现集中处理。	✓	已完成
零案件	案件全力保持“零”发案目标。	✓	已完成

合规文化建设

合规教育培训

本行针对性开发 8 门合规通识课程，构建多层次、立体化的培训内容框架。同时，定期组织重要岗位人员、新入行员工开展合规培训，宣讲监管政策及合规经营要求，切实提升全员合规意识和履职能力。



李沧支行
合规文化建设
领导小组会议



市北支行
高管合规宣讲
下基层活动



西海岸
分行新员工
合规培训



胶州支行
客户经理合规
警示教育活动

关键绩效

报告期内，

本行共开展

426 次合规培训

参与人次

13,083 人次

培训总时长

639 小时

本行荣获中国人民银行青岛市分行和青岛市总工会主办的 2024 年青岛市银行业支付结算知识竞赛“学法规 比业务 促服务”一等奖。

合规文化宣传

本行创新开展多层次合规文化宣传活动，通过组织全员合规宣誓仪式、签订合规履职承诺书、开展合规主题征文比赛等特色活动，营造浓厚的合规文化氛围。本行建立常态化宣传机制，定期编发《合规文化专刊》，系统解读监管政策、分享合规案例、推广最佳实践，持续深化合规文化理念传播。



合规文化专刊

反洗钱管理

本行制定了《洗钱和恐怖融资风险管理办法》，作为反洗钱工作总领性制度，将洗钱风险管理纳入全面风险管理体系，明确管理架构与职责分工，完善反洗钱管理制度、流程和组织架构，深化业务条线反洗钱职责，深入实践“风险为本”的反洗钱工作理念、合理配置行内资源，强化业务部门和分支机构反洗钱主体责任、勤勉尽职，有效预防洗钱活动及相关犯罪活动的发生。

反洗钱组织架构

本行设立反洗钱工作领导小组，组长由总行行长担任，副组长由法律合规部负责人担任，成员由公司金融、机构金融、普惠金融、同业金融等相关部门负责人组成。董事会是洗钱风险管理的最高决策机构，承担本行洗钱风险管理的最终责任。监事会承担洗钱风险管理的监督责任，高级管理层承担洗钱风险管理的实施责任，执行董事会决议，通过成立反洗钱工作领导小组方式履行洗钱风险管理职责。

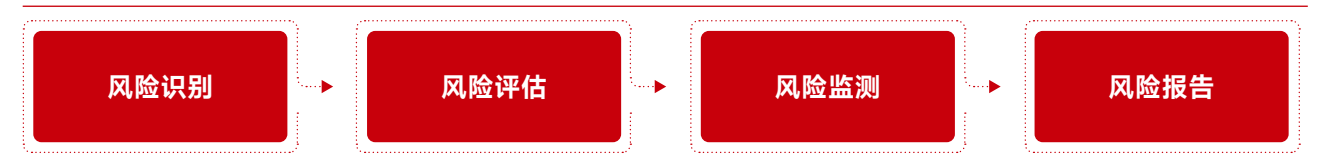
绩效考核机制

本行建立不同层级的反洗钱内部检查机制，检查结果与业务部门、分支机构、相关附属机构绩效考核和管理授权挂钩。将反洗钱工作评价纳入绩效考核体系，根据董事、监事、高级管理人员、洗钱风险管理人员的洗钱风险管理履职评价结果计算绩效。将相关部门和分支机构的洗钱风险管理履职情况纳入考核。

本行将反洗钱违规事件纳入举报制度，保障每名员工均有权利并通过适当的途径举报违规事件，并建立反洗钱奖惩机制。对于发现重大可疑交易线索或防范、遏止相关犯罪行为的员工，给予适当的奖励或表扬。

反洗钱风险管理

本行建立《洗钱和恐怖融资风险自评估管理办法》，合理配置资源，对本行洗钱风险进行持续识别、审慎评估、动态监测、有效控制及全程管理，有效防范洗钱风险。



广泛收集反洗钱监管政策、人民银行相关检查报告、监管意见、相关案例等信息，研究洗钱活动趋势、特征及地域特点，明确重点防控的洗钱活动类型，识别洗钱风险。

组织各业务部门对固有洗钱风险进行分析研判，评估风险控制措施的有效性，查找风险漏洞和薄弱环节。运用风险评估结果，有针对性地制定风险控制措施，融入相关业务操作流程。

使用省联社统一建设的反洗钱系统进行异常交易监测。各业务部门了解本条线产品（业务）及客户的洗钱风险程度和风险状况，在日常业务管理活动中加强风险监测。

按照季度和年度向董事会和高级管理层定期报告反洗钱工作开展情况；若发生重大及敏感洗钱风险事项应及时向上报告，并于发生后 10 个工作日内向人民银行和金融监管机构报告。

反洗钱风险检查整改

本行印发《反洗钱合规手册》，严格规范反洗钱管理与工作行为。为贯彻“风险为本”的反洗钱工作理念，推动业务条线切实发挥洗钱风险管理的主体责任，本行对业务条线反洗钱履职情况进行专项检查，并对反洗钱相关部门、分支机构开展定期或不定期的反洗钱工作检查，对检查结果进行分析，对发现的问题进行积极整改。

反洗钱培训

本行通过开展多层次、多形式的反洗钱培训，逐步打造一支肯学、能干的反洗钱工作队伍。

现场培训

制作反洗钱通识课程，到分支机构和村镇银行开展反洗钱现场培训，增强员工履职意识。

培训专班

组织全行 800 余名反洗钱管理人员参加人民银行、农信银及省联社开展的反洗钱培训班，了解监管形势和监管重点，提升反洗钱履职技能。

能力测试

组织总行及分支机构反洗钱工作领导小组成员、条线部门反洗钱岗位人员、营业网点会计主管、柜面人员、理财经理、客户经理等 3,000 余人参加反洗钱履职能力测试，检验反洗钱学习成果。

案例

即墨支行组织反洗钱帮扶培训

2024 年 7 月，即墨支行财务会计部组织反洗钱考核落后网点小班制帮扶培训，培训由各二级支行运营副行长及柜面人员根据自身业务短板，自主选择培训内容，财务会计部针对反洗钱相关知识开展详细讲解。培训通过实际案例分析和互动式教学，帮助参训人员深入理解并掌握相关知识，进一步夯实合规工作基础。



关键指标

2024 年， 反洗钱的培训活动次数	反洗钱参与人数	反洗钱培训总时长
88 次	4,916 人	158 小时

反洗钱宣传

充分利用新媒体宣传优势，选择黄金洗钱、网络赌博、出租出借出售银行账户或收款码等与社会公众息息相关的主题，通过自媒体生动形象地向社会公众讲解洗钱特征及危害，提示洗钱风险，引导社会公众远离洗钱犯罪。

关键绩效

报告期内，
公司共发放宣传折页 **2** 万余份，宣传受众 **2.5** 万人，为反洗钱工作营造良好社会氛围。

案例

“金彩崂山 共赢发展”啤酒节金融主题日

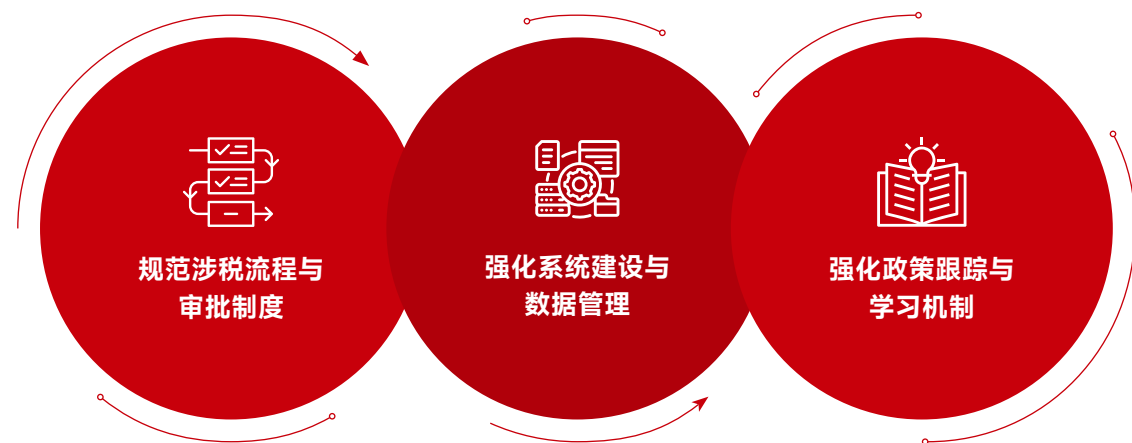
2024 年 8 月 3 日，崂山区金融办组织 10 家金融机构参与第 34 届啤酒节崂山会场金彩崂山共赢发展金融主题日活动。崂山支行代表青岛农商银行参与以“金融遇见啤酒节”为主题的金融集市活动及文艺汇演，活动通过现场答疑、知识讲解等形式，面对面地向前来打卡的群众普及反洗钱、防范非法集资等金融知识，进一步提高了群众辨别金融陷阱的能力。



依法纳税

青岛农商银行严格遵循《中华人民共和国企业所得税法》《中华人民共和国个人所得税法》《中华人民共和国税收征收管理法》等法律法规以及各项税收政策要求，制定《青岛农商银行增值税发票管理办法》《青岛农商银行增值税发票开具操作规程》等制度，切实做好税务管理。

税务风险管控措施



恪守商业道德

反商业贿赂及反贪污

青岛农商银行严格遵守反腐倡廉相关的国家法律法规、规章制度，持续完善反贪腐监督体系，规范本行经营行为和员工从业行为，加强把控公司各利益环节，维护及保障利益相关者的合法权益。

本行高度重视反贪腐监督体系建设，全力支持驻行纪检监察组开展纪检监察工作，成立党委监督办公室、党委监督组扎实开展内部监督，初步构建了纪检、监督、审计等监督主体相互贯通的大监督格局，切实推动党风廉政建设各项要求落实落地，健全完善领导干部插手干预重大事项记录制度，修订员工违规行为处理办法，积极创建清廉金融文化，清廉并举、担当实干的氛围更加浓厚。

落实廉洁监督

本行坚持从严治行，持续推动放大内部监督震慑作用，通过落实纪检监察等工作，纵深推进反腐败斗争，为本行高质量发展提供坚实的纪律保障。

廉洁监督措施

常态长效做精日常监督

综合运用嵌入式、下沉式等措施，保持监督常在，借助数字化信息平台，提升监督实效。

数智赋能拓展监督渠道

在全行推出“纪检在线”检举平台，实现纪检监察监督从线下到线上，监督方向从事后向事前。统筹推进“农商数字纪检”平台上线，将各级问题线索处置、立案审查、日常监督等工作数据整合，便于查询、调阅和使用，推动提升监督工作质效。

选取切口抓实专项监督

深入落实市纪委《关于强化政治监督服务保障高质量发展的实施意见》，结合农商行和金融行业实际，选取涉农贷款发放与乡村振兴、做好“三农”工作为“小切口”监督重点，开展专项监督检查。

严格管治重点领域问题

聚焦授信审批、资产处置、费用列支等重点领域，严查靠行吃行、不收手不收敛等问题。

2024 年指标

干部任前廉洁谈话数量

142 人

反腐倡廉培训覆盖人次

3,900 余人次

案例

总行召开 2024 年全面从严治党暨党风廉政建设工作会议

2024 年 3 月 6 日，为抓好全面从严治党和党风廉政建设，深化反腐败警示教育，总行组织召开全行 2024 年全面从严治党暨党风廉政建设工作会议。会议从政治建设、思想建设、组织建设、纪律建设、作风建设、廉政建设以及制度建设等方面，对全行工作做了统筹部署，并通过剖析典型违规违纪违法案例、组织观看警示教育片，引导全行以案为鉴，自觉筑牢拒腐防变的思想防线，坚定走好新农商发展之路。



规范廉洁行为

为强化内控建设，促进依法合规经营，本行持续加强作风建设和廉洁从业管理，制定《青岛农商银行员工违规行为处理办法》等规章制度，引导全员形成良好的职业道德，主动预防和有效化解各类行为风险隐患。

廉洁承诺

组织全员签订《员工廉洁从业与合规履职承诺书》，要求各级领导干部和各岗位员工严格执行廉洁自律各项规定。

行为规定

实施《青岛农商银行员工行为禁令》，明确全员“严禁向客户吃、拿、卡、要、报”、“严禁与客户发生非正常资金往来”、“严禁通过各种形式谋取私利或实施利益输送”；在《青岛农商银行员工违规行为处理办法》中，明确“违反廉洁规定，吃、拿、卡、要、报”的行为属于违规行为。

违规问责

结合违规问责工作实际，从违规处理流程化、规范化、标准化方面入手，明确各类违规行为处理标准，规范违规问责程序。2024 年印发《关于进一步规范员工违规行为问责处理流程的通知》《关于建立违规处理公开机制的通知》《关于明确〈青岛农商银行员工违规行为处理办法〉执行标准的通知》，进一步规范问责处理和结果公开流程机制，统一各分支机构违规问责执行标准，针对廉洁违规行为进行严肃问责处理。

廉洁文化建设

本行持续强化党风廉政建设，扎实推动廉洁文化教育，积极组织开展党纪学习教育、反腐倡廉培训等多元的合规文化宣传活动，营造风清气正发展环境。

案例

西海岸分行开展新入职员工合规宣讲暨警示教育会议

2024 年 6 月-8 月，为提高新员工合规意识，筑牢银行合规经营防线，西海岸分行组织开展了新入职员工合规宣讲暨警示教育会议和新入职员工合规培训、合规座谈会、合规宣誓等活动，强化员工自我警示、自我约束，自觉践行合规责任。



举报渠道

本行设立了热线电话公开举报方式，鼓励员工举报各类违法违规行，共同维护廉洁、合规的经营环境。同时，本行重视保障举报人的合法权益不受侵害，防止其因举报行为受到打击报复。



举报热线：

0532-85933728

反不正当竞争

本行严格遵循《中华人民共和国反不正当竞争法》及金融监管要求，坚守合规经营底线，持续完善内控机制，深化全员合规意识，规范开展经营业务。在经营活动中，本行自觉维护市场秩序，尊重同业合法权益，坚决杜绝任何形式的市场混淆、虚假宣传等不正当竞争行为，通过深化合规建设，切实保障消费者合法权益，共同营造健康有序的金融生态环境，为促进金融业高质量发展履行应尽义务。

报告期内，本行不涉及反不正当竞争行为、反垄断方面的重大法律诉讼。

02

发展绿色金融 守护生态未来

青岛农商银行积极响应国家“碳达峰、碳中和”目标，从战略高度推进绿色金融创新，加大对绿色、低碳、循环经济等领域的支持，致力于减少自身运营及融资活动所产生的温室气体排放，助力经济社会向低碳经济转型。

我们的行动

- 应对气候变化
- 发展绿色金融
- 建设绿色银行

响应的 SDGs



应对气候变化

青岛农商银行深刻认识到气候相关风险及机遇对自身业务发展的深远影响，参考 TCFD（气候相关财务披露工作组）的建议披露框架，围绕治理、战略、风险管理、指标与目标四个领域，全面提升气候管治能力与信息披露水平。

治理

青岛农商银行正逐步将应对气候变化的治理策略与流程纳入公司整体可持续发展管理工作中，将逐步完善气候变化治理体系，推动本行向低碳、绿色、可持续的方向发展。

战略

本行密切关注气候变化带来的广泛影响，参考 TCFD 的披露框架，系统性地识别与业务相关的气候风险和机遇。针对识别出的物理风险、转型风险及潜在机遇，制定了应对措施，致力于在复杂多变的气候环境中稳健前行，保障业务持续健康发展。

风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响的时间范围	影响的价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
操作风险 / 物理风险	急性风险 极端天气事件，如洪水、暴风雨、台风、暴雪等，可能会导致青岛农商银行的网点设施、数据中心等物理资产遭受损害，影响银行的日常运营和客户的经济活动。	低	中	短、中期	运营下游	中	营业收入减少	加强关键设施（如数据中心、支行网点等）的防灾设计；制定和实施灾后恢复计划。
	慢性风险 气候变化带来的海平面上升、水资源短缺等问题，可能影响银行在某些地区的运营环境和客户群体。	低	中	长期	运营下游	中	营业收入减少	加强气候变化的风险评估，优化贷款组合，推动绿色金融产品，增强客户的气候适应能力。

风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响的时间范围	影响的价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
法律风险	随着全球向低碳经济转型，政府可能出台新的法规（如碳税、碳排放控制等），影响银行的运营模式和客户群体，特别是高碳排放行业的客户。	低	中	短、中、长期	运营	高	运营成本增加	密切关注气候相关法规的变化，提前调整银行业务和贷款政策；加强环境、社会 and 治理（ESG）相关的贷款风险管理，调整投资组合，加强绿色金融业务，推动低碳项目和绿色金融产品的开发。
转型风险	随着绿色低碳技术的不断发展，银行可能面临技术更新带来的挑战，如新技术应用的不确定性、成本投入等。	中	中	中、长期	运营	中	运营成本增加	加强技术研发和合作，提升技术创新能力；逐步引入新技术，优化业务流程和风险管理。
市场风险	市场对气候变化的关注度和监管要求提升，可能导致银行在高碳行业的投资和贷款需求减少，尤其是石油、煤炭等传统能源行业。	中	高	短、中、长期	下游	中	营业收入减少	积极推动绿色金融服务的扩展，制定绿色贷款政策，增加低碳行业的投资组合，减少对高碳行业的依赖。
声誉风险	随着社会对气候变化问题的关注增加，青岛农商银行若未能有效应对气候变化，可能面临声誉损害，进而影响客户信任和投资者信心。	低	中	中期	运营下游	中	营业收入减少	加强气候变化相关的信息披露，积极开展绿色金融、可持续投资等业务，展示银行在可持续发展方面的积极行动，提升品牌形象。

机遇类型	机遇描述	发生可能性	影响大小	影响的时间范围	影响的价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
资源效率	通过提升银行运营效率，如优化办公设施能源使用、提高运营流程的数字化程度，减少资源浪费；进一步推动低碳银行运营，减少对自然资源的依赖。	中	中	短、中期	运营	中	运营成本减少	加大数字化和智能化设施的投入，优化能源使用，推动绿色办公和无纸化办公，利用可再生能源降低环境足迹。
能源替代	通过替代传统能源（如化石能源）为绿色能源（如太阳能、风能）供应银行业务的能源需求，推动银行内部能源使用的低碳化。	中	中	短、中期	运营	高	运营成本减少	积极推动清洁能源采购和利用。
产品和服务	随着气候变化和可持续发展的关注度提升，青岛农商银行可以扩展绿色金融产品，提供绿色债券、绿色贷款等金融服务，满足客户对可持续投资的需求。	高	高	中期	运营	高	营业收入增加	加强绿色金融产品的研发和推广，支持可再生能源、节能减排项目的融资，开展绿色债券和绿色信贷等业务，构建绿色金融服务体系。
市场机遇	随着全球对气候变化的应对更加关注，绿色产业、低碳经济、新能源等领域的市场需求不断增长，青岛农商银行可通过拓展绿色市场、投资可持续发展相关行业，获得新的市场份额。	高	高	中长期	上游下游	高	营业收入增加	加强对绿色行业和项目的关注，制定绿色产业投融资战略，推动绿色业务的发展。
适应力	随着气候变化的影响逐步加剧，青岛农商银行可以通过提升自身的气候适应力，制定更完善的风险管理体系、应急响应机制和灾难恢复计划，确保银行运营的稳定性。	中	中	中期	运营	中	运营成本减少	建立气候变化应对和灾后恢复计划，增强业务连续性管理，进行气候风险评估，并采取相应的适应性措施，如优化资产配置和增强风险管理能力。

影响、风险和机遇管理



参考 TCFD 的建议披露框架，从物理风险、转型风险和机遇三大类别，识别青岛农商银行面临的风险和机遇类型，并依据国家法律法规、政策要求，国内外可持续发展趋势和公司实际情况，与第三方专业机构合作，定义和描述气候变化为公司带来的风险和机遇。

针对识别出的风险和机遇，逐项评估可能造成的潜在财务影响、影响的时间范围、发生可能性和影响大小等。

结合识别和评估情况，制定相应应对措施，确保本行有足够的能力和资源应对气候变化风险、把握气候变化机遇，形成气候变化风险闭环管理机制。

青岛农商银行已将环境、社会和治理风险以及气候风险纳入全面风险管理体系，并制定《青岛农商银行环境和社会风险管理办法》，有效识别、监测、防控业务活动中的环境、社会和治理风险，防范、适应和减缓业务活动中的气候风险。

针对重点关注客户（融资方）及其主要承包商、供应商因公司治理缺陷和管理不到位而在建设、生产、经营活动中可能给环境、社会带来的危害及引发的风险，将环境社会和治理要求纳入本行管理流程，强化信息披露和与利益相关者的交流互动，完善相关政策制度和流程管理。

指标与目标

青岛农商银行正积极采取应对气候变化的策略行动，有序推进气候变化相关的管理体系建设，在运营活动中不断优化节能减排措施，致力于减少碳足迹，并全力支持国家实现“双碳”目标。

温室气体排放情况



发展绿色金融

绿色金融规划

本行深入贯彻落实《中共中央国务院关于加快推进生态文明建设的意见》《关于构建绿色金融体系的指导意见》《银监会关于印发绿色信贷指引的通知》和《银行业金融机构绿色金融评价方案》等文件精神，积极响应国家“双碳”目标，积极构建本行绿色金融制度体系，探索绿色金融推动经济转型升级，实现银企可持续发展、高质量发展。

绿色金融是本行发展目标和经营战略的重要组成部分。本行将绿色金融工作纳入全行 2021-2025 年发展战略规划，不断深化绿色金融的顶层规划设计，将绿色发展理念融入到业务发展与经营管理的各个环节之中，为经济社会的高质量发展注入绿色可持续的新动力。

绿色金融管理原则



可持续发展原则

绿色金融管理应以国家法律法规、产业政策、行业政策等作为管理决策的重要标准，合理有效地配置资源，加大对绿色、低碳、循环经济等领域的支持力度，最大限度地控制和减少资源、生态环境损耗，促进经济与生态环境协调发展，促进绿色金融可持续健康发展。



全面管理原则

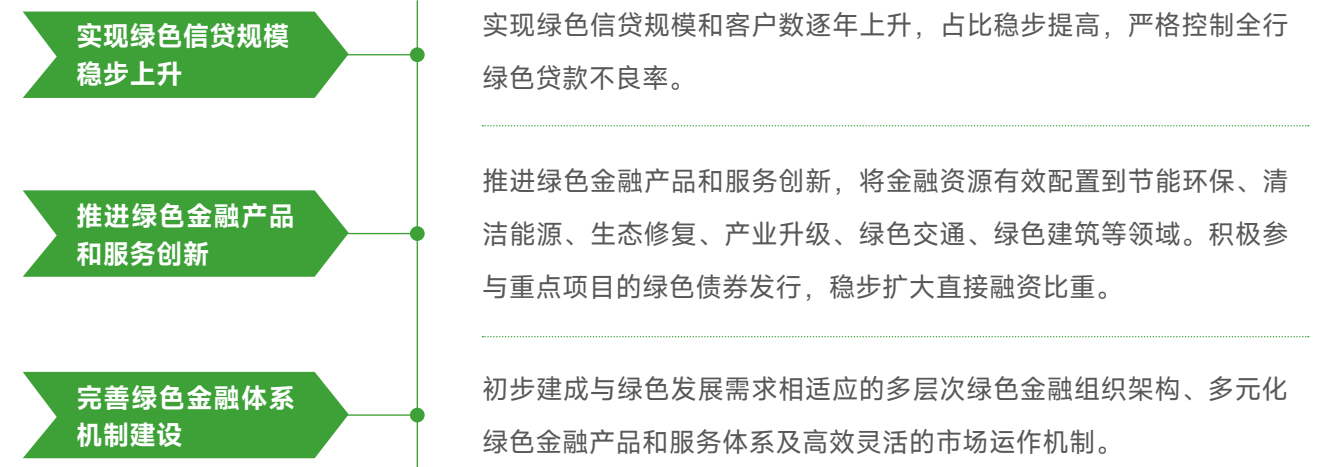
对客户的环境、社会和治理风险以及本行自身的环境、社会和治理表现实施全面管理。有效控制客户及其项目的环境、社会和治理风险，积极做好绿色投融资服务，切实支持绿色、低碳、循环经济；厚植绿色理念、履行社会责任，全面提升本行自身环境、社会和治理表现。



主动管理原则

根据国家宏观变化情况，主动对环境、社会和治理风险进行监测、评估，并根据评估结果及时调整管理策略；在管理过程中主动发现问题、主动进行整改、主动提升工作水平，充分调动全行绿色金融管理的主动性，形成合力，持续优化绿色金融管理体系。

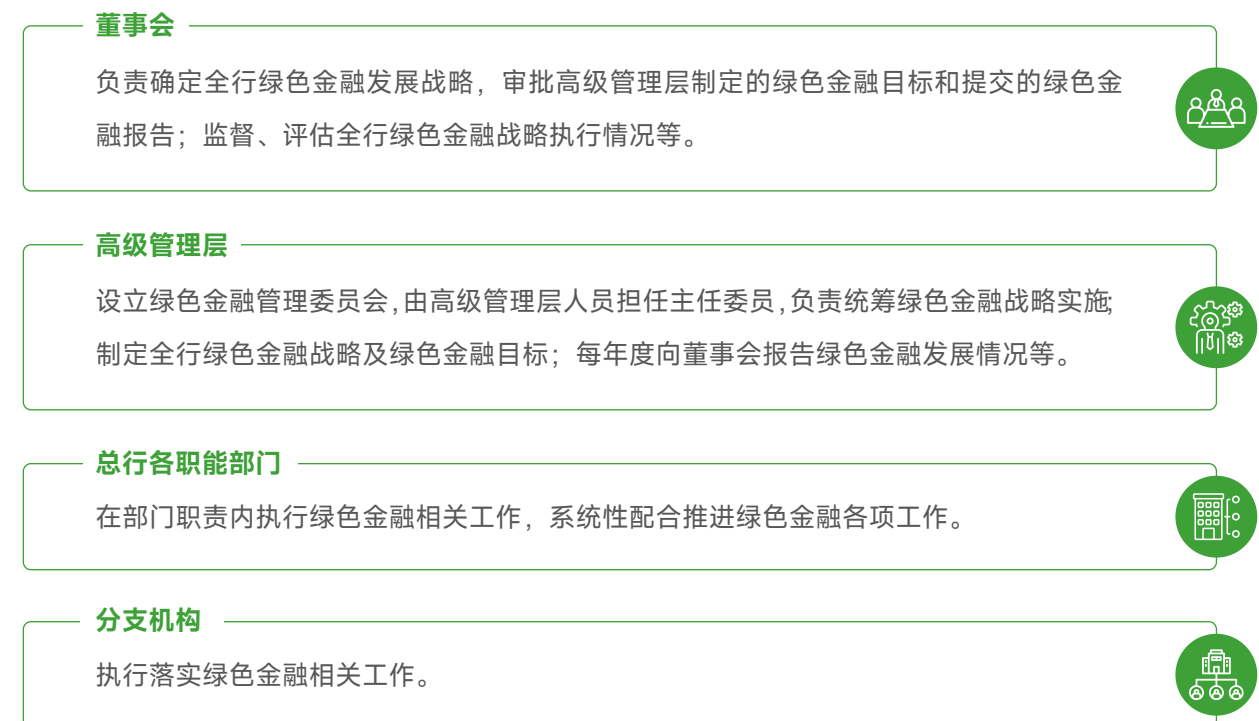
发展目标



绿色金融治理

治理架构

本行持续完善绿色金融组织架构，强化绿色金融组织保障。本行搭建董事会承担主体责任、高级管理层负责组织实施、归口职能部门负责牵头“业务支持、风险管理、自身表现”等绿色金融领域、分支机构负责执行落实的绿色金融管理体系，并明确了各自职责分工和管理要求。



政策与制度

本行为推动绿色金融的全面发展，制定了《青岛农商银行绿色金融管理办法》《青岛农商银行绿色金融体系构建实施方案》和《青岛农商银行绿色金融行动方案》，为本行绿色金融工作提供了宏观指导和行动指南，明确了绿色金融的发展方向和实施路径，为后续的绿色金融业务开展奠定了坚实基础。

在年度授信政策中，本行明确将绿色信贷作为行内鼓励投放领域，并制定绿色金融目标客群清单，鼓励分支机构为绿色信贷优先提供资金支持。

推进绿色金融业务规范化、标准化

- ▶ 印发《关于明确公司绿色贷款认定流程的通知》，进一步规范了公司绿色贷款的认定流程，明确了相关部门岗位职责，并将绿色贷款认定统计工作纳入条线考核，推动绿色贷款认定业务规范开展，提升绿色贷款统计数据质量。
- ▶ 印发《青岛农商银行“绿税贷”业务管理办法（暂行）》，聚焦西海岸新区气候投融资试点，深化银税互动，开启精准助力千企绿色低碳发展新模式，初步形成了可持续发展的绿色金融制度保障体系。
- ▶ 修订印发《青岛农商银行碳排放权质押贷款业务管理办法》，增加碳排放权质押贷的合格抵质押物范围，包括碳排放权配额、国家核证自愿减排量（CCER），并指导分支机构利用全国碳市场的信息设置配额清缴期限内的贷款产品，盘活存量碳资产。
- ▶ 印发《青岛农商银行绿碳转型贷业务管理办法》，在绿税贷基础上进行的产品更新，拓展覆盖范围，增补重点新兴产业。根据绿色低碳转型产业发展形势和特点，新增了温室气体控制、氢能“制储输用”全链条装备制造等一批新兴的绿色低碳转型重点产业，引导政策和资源支持相关产业健康发展。

专业能力建设

本行持续加大高层次绿色金融人才引进力度，着力培育绿色金融专业人才，深化与国内专业机构和金融机构合作，加强人员培训和能力建设。从高等院校吸收绿色环保技术、绿色金融专业毕业生，为本行发展绿色金融提供人才支撑。

考核与激励

为推动绿色金融持续发展，本行持续建立完善的长效机制，通过建立考核与激励机制，有效促进绿色金融业务的规范化、长效化发展。此外，绿色贷款利率定价上，本行给予资金成本优惠政策，绿色金融产品开发上优先进行费用支持，在正面激励上将新增绿色企业有效户纳入奖励范围，在绿色信贷流程上开辟绿色审批通道，提升绿色贷款审批质效。



考核与激励机制

- 设置绿色信贷考核指标，专设“绿色信贷争先奖”“碳减排政策支持奖”“绿色信贷产品创新奖”等奖项，激励分支机构开展绿色信贷业务的积极性。
- 在内部资金转移定价（FTP）和经济资本占用上，减少绿色信贷的经济资本占用内部考核，给予分支机构一定范围的利率定价权，大大激发分支机构绿色信贷的投放热情。



专项审计

- 为推动本行绿色金融业务稳健发展，有效防范业务风险。报告期内，根据年度审计计划，总行审计部对本行 2024 年度绿色金融工作开展情况进行了专项审计。

战略

本行从战略高度推进绿色金融，将环境、社会和治理风险以及气候风险纳入全面风险管理体系，建立环境、社会和治理风险管理体系，有效识别、监测、防控业务活动中的环境、社会和治理风险，防范、适应和减缓业务活动中的气候风险。

本行结合绿色金融风险与机遇分析，制定《绿色金融行动方案》，从顶层架构层面明确提出了对绿色信贷坚持“规模倾斜、审批倾斜、额度倾斜、考核倾斜、评价倾斜、绩效费用倾斜”的“六个倾斜”原则；明确了支持绿色行业、拓展绿色客户、发展绿色信贷、构建绿色金融体系的行动方向，将金融资源有效配置到节能环保、清洁能源、生态修复、产业升级、绿色交通、绿色建筑等领域，有效支持绿色转型。

风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
信用风险	绿色信贷项目往往涉及环保、节能、清洁能源等新兴产业，这些行业可能存在技术不成熟、前期投入大、投资回收期长等特点，导致借款人的还款能力存在不确定性。信息不对称等原因导致的环保数据不准确，可能增加违约风险。	高	中	短、中、长期	运营下游	高	营业收入减少	建立健全绿色信贷风险评估体系，加强对借款人信用风险、环境合规风险等的识别和评估。加强对借款人的贷前审核和贷后管理，定期跟踪借款人的经营状况和环境合规情况，及时发现和应对潜在风险。
法律风险	贷款项目或运营可能不符合环保法规或标准，导致受到环保部门的处罚，进而影响其还款能力。银行在贷前调查中，若未能充分识别借款人的环境合规风险，可能导致贷款发放后出现不良后果。如果未能及时跟踪研究国家相关政策，并制定和落实具体的实施措施，可能会导致额外的成本支出，对本行的正常运营产生不利影响，甚至可能引发罚款、诉讼等法律风险。	高	中	短、中、长期	运营下游	高	运营成本增加、营业收入减少	建立专门的政策研究团队，及时跟踪和分析国家绿色金融政策的变化。根据国家政策变化，及时制定和调整本行的绿色信贷政策和实施措施。确保政策实施措施的针对性和可操作性，降低因政策变化带来的额外成本支出和法律风险。

风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
市场风险	市场对气候变化的关注度和监管要求提升，可能导致银行在高碳行业的投资和贷款需求减少，尤其是石油、煤炭等传统能源行业。若无法搭建差异化的绿色产品，可能无法满足客户绿色融资需求，导致竞争力不足。	高	中	短、中、长期	上游运营下游	中	营业收入减少	逐步减少对高碳行业的贷款投放，增加对低碳、环保行业的贷款支持。优化信贷结构，提高绿色信贷在总信贷中的比重。深入了解客户的绿色融资需求，关注市场趋势和竞争态势。根据市场需求和客户反馈，及时调整和优化绿色信贷产品和服务。
声誉风险	随着社会对气候变化问题的关注增加，若未能有效提高绿色金融信息透明度，可能面临声誉损害，进而影响客户信任和投资者信心。	中	中	中期	上游运营	中	营业收入减少	披露社会责任 / 可持续发展等对外公开报告，增强信息披露透明度。
操作风险	在绿色金融业务的开展过程中，未完善建立全面的 ESG 风险管理体系等，可能导致在业务操作中缺乏明确的指导和规范，增加操作风险。	高	中	中长期	运营	高	运营成本上升	建立健全的绿色金融制度流程，明确各项业务的操作规范和标准，确保业务操作的合规性和准确性。 加强数字化建设，提高数据整合的效率和准确性 加强人员培训，培养绿色金融专业人才。

机遇类型	机遇描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
政策机遇	一系列促进绿色金融发展的政策文件和监管措施，为银行实施绿色金融提供了有力的政策支持和监管引导。	高	高	中长期	运营下游	高	营业收入增加	明确绿色金融战略和目标，明确在绿色金融领域的重点发展方向，结合自身禀赋特点，制定具体的绿色金融实施方案。
市场机遇	随着全球气候变化和环境保护意识的增强，绿色低碳转型已成为全球共识的加深，绿色低碳投资需求为银行实施绿色金融提供了较大的市场需求和增长潜力。	高	中	中长期	上游下游	中	营业收入增加	研发和推广适合低碳、环保行业的绿色金融产品，满足客户的绿色融资需求。通过创新产品提高本行的市场竞争力。
产品和服务	银行可以通过创新绿色金融产品和服务，根据绿色产业的特点和需求，设计开发符合绿色产业需求的金融产品和服务，如绿色信贷、绿色债券、绿色基金、碳金融产品等。这些创新金融产品和服务不仅可以满足绿色产业的融资需求，还可以为银行带来新的收入来源和增长点。	中	中	短、中期	运营下游	中	营业收入增加	结合本行的优势和特色，搭建差异化的绿色产品体系。通过提供个性化的绿色融资解决方案，满足客户的多样化需求。

影响、风险和机遇管理

为加强环境和社会风险的管理与控制，本行制定了《青岛农商银行环境和社会风险管理办法》，旨在提高对环境和社会风险的识别、评估和管理能力。

本行将环境和气候风险纳入全面风险管理策略及信贷业务管理全流程，严格执行绿色金融授信政策，加快退出落后产能行业，有效控制了对高耗能、高污染、产能过剩行业企业的信贷投放，降低了绿色金融业务的风险敞口。

明确绿色贷款认定流程

为确保绿色贷款的准确认定和统计，本行印发了《关于明确公司绿色贷款认定流程的通知》，规范了绿色贷款的认定流程，明确了相关部门的职责，并将绿色贷款认定统计工作纳入条线考核。这一举措有效提升了绿色贷款统计数据的质量，为银行的绿色金融业务提供了更加准确的数据支持。

实施差异化的分类管理机制

加大对传统产业在设备更新、技术改造、绿色转型发展等方面的中长期资金支持，鼓励对白名单企业融资开辟绿色通道。加强高耗能、高排放行业信贷风险管理，严格控制不符合国家产业政策的项目融资。细化产能过剩行业信贷管理要求，建立差异化的分类管理机制，避免盲目抽贷、断贷、压贷。

指标与目标

本行在《绿色金融行动方案》明确了“扩大绿色信贷和绿色债券规模”“力争实现绿色贷款增速不低于各项贷款增速”“清洁能源产业贷款增速不低于各项贷款增速”“严格控制风险绿色信贷规模”“提升绿色信贷在辖区金融机构占比”的绿色金融工作目标。

关键绩效

截至报告期末，

本行绿色贷款余额 **139.26** 亿元，较年初增加 **31.06** 亿元，增速 **28.71%**，高于各项贷款增速；绿色贷款企业户数较年初增加 **219** 户，增户扩面成效较为明显；绿色贷款占各项贷款比重提升至 **5.22%**，较年初增加 **1.02** 个百分点。

本行围绕清洁能源、节能环保、基础设施等重点领域，优先支持节能减排重点工程和项目，有序推进金融支持绿色转型。

2024 年指标



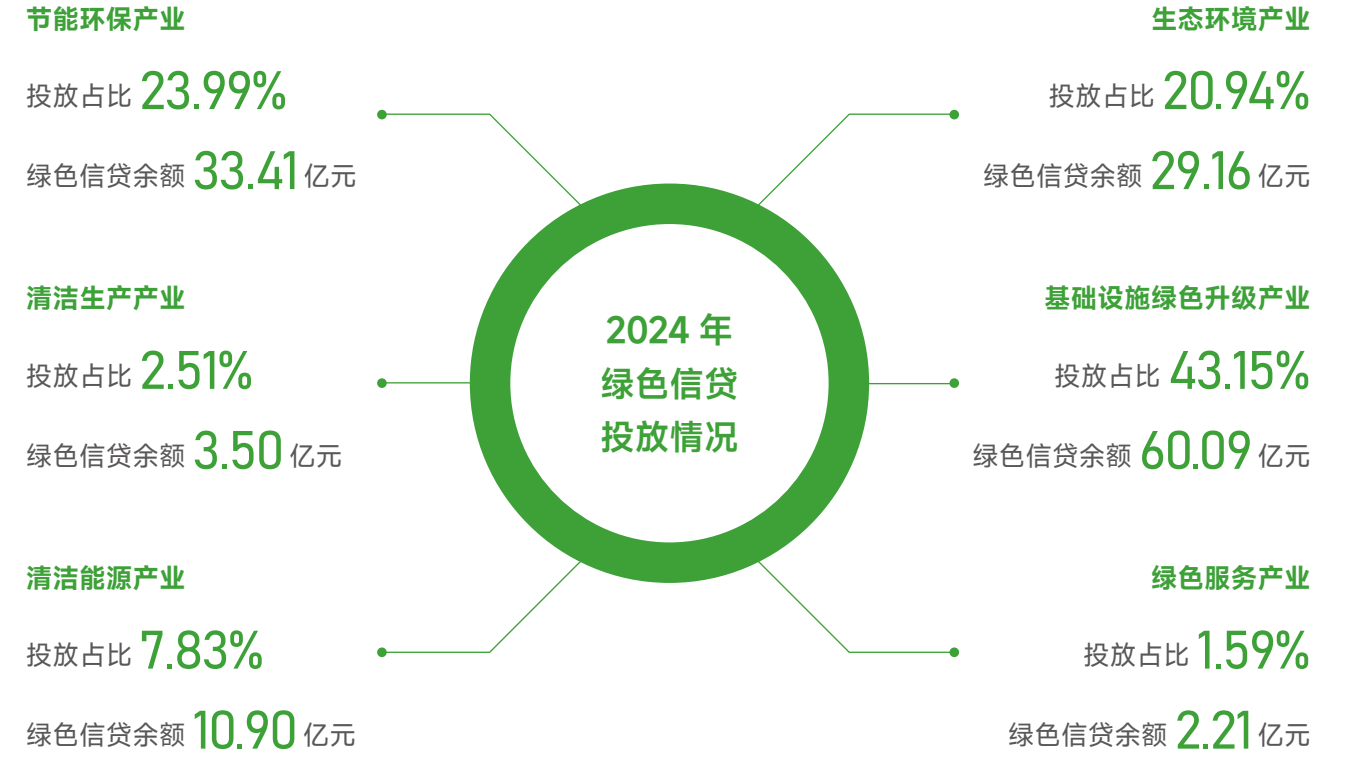
绿色贷款当年投放额 108.60 亿元	绿色投资余额 47.60 亿元	ESG 主题理财产品累计管理规模 1.04 亿元
-------------------------------	---------------------------	------------------------------------

绿色金融产品与服务

绿色信贷

本行紧紧围绕七大绿色低碳转型产业目录，深耕节能领域、环保领域、资产循环利用、清洁能源、绿色建筑、绿色交通六类绿色客群，构建绿色产品服务体系，助力“无废城市”建设。

截至报告期末，绿色贷款余额 139.26 亿元，较年初增加 31.06 亿元，增速 28.71%，高于各项贷款增速，绿色贷款余额、增量、增速均创历史新高。绿色贷款企业户数较年初增加 219 户。



绿色产品创新

本行不断丰富绿色信贷产品序列，通过积极对接客户绿色金融创新服务需求，探索开展碳排放配额、湿地碳汇、茶园碳汇、排污权等质押贷款业务，不断完善绿色信贷产品体系，满足制造业企业节能减排、资源循环利用等绿色发展融资需求。报告期内，本行绿碳转型贷荣获 2024 年青岛市绿色金融产品案例竞赛活动二等奖。

- ▶ **绿税贷：**向服务辖区内纳税信用等级为 A、B、M 级的绿色产业领域企业或企业主发放的，符合节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级和绿色服务等六大绿色产业目录，用于在节能、减污、降碳、增绿，实施清洁生产及绿色低碳技术等方面所需资金的绿色贷款。截至报告期末，落地“绿税贷”产品 76 户，贷款余额 21.77 亿元。
- ▶ **绿贷转型贷：**是指向服务辖区内的绿色低碳转型产业领域企业或自然人发放的，符合节能降碳、环境保护、资源循环利用、能源绿色低碳转型、生态保护修复和利用、基础设施绿色升级、绿色服务等七大绿色低碳转型产业目录，用于实施绿色低碳转型等方面所需资金的绿色贷款。
- ▶ **碳排放权质押贷：**将碳排放权及 CCER 纳入抵押担保品范围，盘活存量碳资产，是系统支持“双碳”目标、纵深推进绿色金融发展的一次有益探索和创新实践。

绿色债券

2024 年，本行持有绿色债券余额 47.60 亿元，投资资金用于支持水利建设、风电、光伏、节能减排等绿色领域，推动信贷资源从传统行业领域向绿色低碳环保产业聚集。

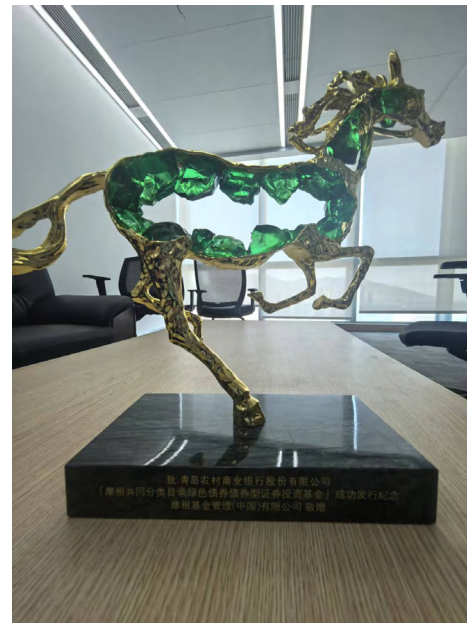
绿色理财

本行积极研发绿色理财主题产品，发行“青岛农商银行 ESG 主题创富优享 418 号”理财产品，贯彻 ESG 责任投资理念。截至报告期末，ESG 主题理财产品累计管理规模达 1.04 亿元。

绿色投资

本行主动把握国家“双碳”发展机遇，把绿色、ESG 纳入资产投资评估体系，全年布局绿色、气候变化等 ESG 领域的资产合计 88.76 亿元。在传统固收方面，投资各类绿色债券 47.60 亿元，并作为唯一银行资管参与了全国首只《共同分类目录》绿债基金、首只应对气候变化的高等级债券指数基金的投资。

此外，本行结合产品投资策略，择优对新能源汽车、光伏产业等九类绿色 ETF 指数基金进行布局，在权益市场切实践行绿色金融发展理念，为广大投资者提供了更多元稳健的绿色主题理财投资标的，被金牛资产管理研究中心评为践行“五篇大文章”成果农商行组第一名。



案例

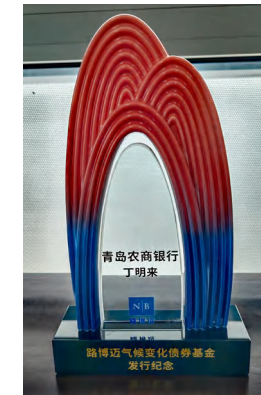
投资国家开发银行 3 年期绿色金融债券

2024 年 8 月，本行投资了国家开发银行面向全球投资人成功发行 120 亿元 3 年期绿色金融债券，这是中国首笔基于中欧《可持续金融共同分类目录报告——减缓气候变化》标准新发行的绿色政策性金融债券。募集资金将全部用于节能环保产业、清洁能源产业和基础设施绿色升级等领域中的重点项目

案例

投资全国首只 CFETS 0-5 年期气候变化高等级债券指数基金

2024 年 12 月，国内首只应对气候变化的高等级债券指数基金——路博迈 CFETS0-5 年期气候变化高等级债券综合指数证券投资基金正式成立。青岛农商银行作为全国唯一的一家农商行，投资该基金 2 亿元，跻身基金前十大投资人行列。



绿色服务

本行立足地方特色与实体企业需求，持续创新绿色融资模式，深耕重点绿色客群，拓宽融资渠道，加快绿色金融数字化转型，将绿色化作发展最好的“底色”。结合辖内绿色产业的发展特点，本行建立营销精准、方案专业、流程便捷、审批高效、定价科学、管理严格的绿色信贷服务模式，制定与生产经营特点相匹配的差异化授信方案。

深耕六类绿色客群

建立节能领域、环保领域、资产循环利用、清洁能源、绿色建筑、绿色交通六类客群的白名单及营销指引，加大政策传导力度，引导分支机构吃透政策，找准需求，加大对接力度，增强绿色金融专业能力。

拓宽绿色金融渠道

加大与各级发改委、生态环境局、住建局、中科院的渠道沟通，积极获取青岛市“无废城市”项目、循环经济产业园区、星级绿色建筑、超低能耗建筑、装配式建筑、绿色建材采信名单企业、“公转铁”“公转水”等运输结构优化、废旧路面材料循环利用等交通基础设施降碳项目，多渠道、多方式引导更多资本进入生态环境领域。

加快绿色金融数字化转型

全力辅助省联社深化绿色金融数字化建设，充分发挥数字金融优势，打造涵盖绿色信贷识别、环境效益测算、碳排放管理、及 ESG 评级的一站式绿色金融综合服务平台。本行稳步推进企业金融碳账户建设，截至报告期末，建立企业碳账户信息 308 户，较年初增长 73 户。



案例

“碳惠通”平台

青岛农商银行积极对接生态环境局与大数据局，结合互联网思维和绿色金融服务理念，推出“碳惠通”平台，增强绿色金融可持续发展能力。“碳惠通”平台融合了互联网金融思维方式和绿色金融服务理念，构建以碳减排数据采集、碳核算、碳排放等级评级与场景应用等功能在内的碳减排支持体系，利用数字技术手段识别客户绿色低碳行为、提升绿色金融安全风险管理水平，充分发挥线上服务渠道触达优势，积极推动绿色金融和普惠金融融合发展。

案例

绿色金融特色支行——黄岛富春江路支行

2024 年 6 月，青岛农商银行绿色金融特色支行——黄岛富春江路支行正式成立，加大绿色按揭贷款投放。该绿色金融特色支行以信用卡特色化分期产品为抓手，聚焦绿色低碳出行，重点进行新能源汽车销售场景批量化进件渠道搭建，形成了“专属、专人、专职”的汽车销售场景特色分期服务模式。



| 创新服务模式——“绿色金融 + 乡村振兴”

近年来，本行紧紧围绕服务实体经济、服务“三农”的根本宗旨，积极发挥区域金融主力军作用，全力支持乡村振兴，加强政银协同，与市农业农村局签订《金融支持乡村振兴战略合作协议》，统筹推广“绿色金融 + 乡村振兴”新模式，聚焦乡村振兴的重点领域和薄弱环节，大力发展现代农业、绿色有机农业、绿色畜牧业、绿色渔业、绿色林业，并提供专项信贷资金支持。

本行持续加强对畜禽粪污资源化利用、秸秆综合利用、农业面源污染综合治理、农村水系综合整治等农业农村绿色发展领域的信贷支持，满足乡村振兴绿色发展领域信贷需求。围绕西海岸新区乡村绿色旅游和特色种植、崂山区茶产业绿色食品、即墨区现代种业、平度市和莱西市优质粮油、果蔬农产品绿色加工等当地乡村振兴特色产业，本行打造绿色贷款“一行一品”“一域一品”。

关键绩效

截至报告期末，

本行涉农贷款余额达

680.37 亿元

其中县域绿色涉农贷款余额

59.43 亿元

交流合作与研究

在国际倡议方面，本行已正式签署联合国负责任银行原则（PRB），积极履行《负责任银行原则》相关要求，将本行发展目标与联合国可持续发展目标和《巴黎气候协定》紧密结合，并专门出台《绿色金融行动方案》。

报告期内，本行在积极践行绿色金融理念、推动可持续发展方面取得了显著成效，并荣获外部认可。



绿色金融外部认可

2024 年 6 月，在中国人民银行山东省分行开展的山东省银行业 251 家法人银行机构绿色金融评价中位列第二名，本行绿色金融发展获得高度认可。



2024 年 12 月，中国人民银行青岛分行货币信贷绿色金融领域，本行绿色贷款增幅在地方法人银行中排名第一，在全市银行机构货币信贷执行情况排名表中跃升至第一名。



2024 年，在由《南方周末》媒体组织的 2024 年“五篇大文章‘金标杆奖’评选活动”中，青岛农商银行在 10 家上市农商银行中获“绿色金融榜”第一名。

案例

参与绿色金融学术研讨

2024 年 12 月，本行受邀参与中国人民银行、外汇交易中心主办的绿色金融学术研讨，分享资管机构在绿色债券投资领域的实践经验与创新成果，为推动绿色金融市场高质量发展贡献资管力量。

建设绿色银行

绿色运营

本行积极响应“双碳”目标，依托先进技术，推进全行节能降耗、绿色运营的同时，不断探索创新绿色服务模式，持续推进“绿色银行”建设。本行开展自身运营“双碳”工作研究，分析全行节能降碳潜力和实施路径，指导全行在科技基础设施、建筑基础设施、日常办公、重点用能设施等 4 个领域开展节能降碳工作，设立本行内部碳足迹管理项目，不断建立和健全内部碳足迹管理的相关制度。

2024 年指标

天然气消耗量	自有车辆汽油用量	外购电力	外购热力
9.25 万立方米	6.30 万升	781.26 万千瓦时	6,500 吉焦

能源消耗总量	直接能源消耗总量	间接能源消耗总量
1,372.18 吨标准煤	190.23 吨标准煤	1,181.95 吨标准煤



注：以上数据统计范围为青岛农商行总行大楼

资源节约

本行积极开展建筑节能、低碳办公、节水节电等资源利用行动，在全行范围倡导并推行绿色办公、绿色出行、绿色网点建设、“光盘”行动等绿色理念，推进“节约型”银行建设工作，树立节约是美德、节约是责任的理念，提高全体员工的节约意识，倡导“绿色办公，低碳生活”，将节约口号切实转化为节约行动。引导并带动全体员工营造节能降耗的良好氛围，节约一滴水、一度电、一张纸、一分钱、一升油，实行光盘行动。

2024 年指标

耗水量	无害废弃物产生量	营业办公纸张消耗量
3.08 万吨	472 吨	192 万张

餐厨垃圾处置量	硒鼓墨盒处置量	视频会议
155 吨	0.55 吨	883 次



注：以上数据统计范围为青岛农商行总行大楼

报告期内，本行信用卡电子账单占比为 **100%**

绿色办公

本行鼓励全行积极推进绿色办公，推广“无纸化”办公，丰富办公信息化内涵。将数字化思维运用到工作中去，上线智慧会议系统，推进 3S 智慧办公系统建设，不断提高办公效率、提升办公质量、节约办公成本。



节约资源：

制定总行及分支机构关于电、水、纸张、汽油等的消耗标准、量化控制目标及后评价机制。充分利用视频会议、电话会议系统或其他电子办公方式，减少不必要的出差旅行。



资源回收：

对废弃物品如废纸、废电池、废旧照明用品、废旧电器、废家具等进行分类管理和回收处理。



绿色采购：

将绿色理念纳入采购相关管理制度，推行严格预算和集中采购的精细化管理，提早制订合理的资源配置方案，按需购置。

案例

“拥抱春天，播种希望”植树节主题活动

在 2024 年植树节来临之际，青岛农商银行红岛经济区支行组织员工开展“拥抱春天，播种希望”植树节主题活动，在指定栽种区域扶直苗木、挥锹铲土、浇水定根，为土地增添了新的生机与活力，用实际行动践行绿色发展理念，持续以金融活水赋能“绿水青山”。



03

服务实体经济 助力普惠民生

青岛农商银行坚持把金融服务实体经济作为根本宗旨，坚定“支农支小”市场定位，持续加大乡村振兴金融服务力度，不断提升惠民利民实效，以实际行动彰显本行的责任担当。此外，本行进一步夯实消费者权益保护工作基础，持续巩固“有温度，加速度”的服务品牌创建目标，搭建金融服务与金融消费者之间的信任桥梁，实现消费者权益保护与业务发展融合共进。

我们的行动

- 服务三农普惠
- 服务实体经济
- 消费者权益保护

响应的 SDGs



服务三农普惠

普惠金融治理

本行始终将服务小微企业、支持三农发展、促进民营经济壮大作为战略性任务，纳入全行长远发展规划。在信贷资源配置方面，对小微贷款实行优先安排、优先保障原则，确保金融活水精准滴灌普惠民生。

完善组织架构

理顺部门职责

- 将 3000 万元以下 (含) 小微企业贷款管理划归普惠金融部管理，协同公司金融部、交易银行部、个人信贷部，全面提升小微信贷服务效率。

增设专职人员

- 在各分支机构设立普惠金融部、零售金融部，增设专职工作人员，负责支撑全行小微业务、零售业务和涉农业务的营销和推广。

协调工作机制

- 推动小微企业融资协调工作机制落地，组建总行工作领导小组和分支机构层级工作专班，印发专项工作方案；与当地政府部门等对接，安排专人近距离配合政府工作专班，驻点参与相关活动。

考核机制

本行着力完善普惠业务考核机制，根据“精简指标、突出重点、简化规则”的考核理念，印发《青岛农商银行 2024 年度分支机构综合考核办法》《青岛农商银行经营指标分解指导意见》，进一步优化考核指标设定与分配。



普惠金融战略

风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
信用风险	普惠金融服务的对象的信用风险较高，客户多为信用记录不完善的小微企业和农户。	中	高	中长期	运营下游	高	运营成本增加	通过与保险公司等第三方增信机构合作等业务模式，做好客户精准画像”工作，从“前、中、后”全流程控制信用风险。
成本风险	普惠金融业务单笔金额小、服务成本高，可能导致盈利能力不足。	中	中	短中长期	运营	中	运营成本增加	通过“数字乡村工程”、青融通平台等数字化转型措施，降低运营成本，提高服务效率。

机遇类型	机遇描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
政策机遇	国家出台的有关普惠或乡村振兴的金融政策可能带来政策红利和空间。	高	高	中长期	运营	中	营业收入增加，运营成本减少	积极争取政策支持，如财政补贴、税收优惠等，降低普惠金融业务的运营成本。明确普惠发展目标和实施路径。
市场机遇	农村地区、小微企业的金融服务需求巨大，公司可以通过普惠金融填补这一市场空白。	中	高	中长期	运营	高	营业收入增加	聚焦当地主导产业，因地制宜设计符合其特点的金融产品和服务，提升客户黏性。

影响、风险和机遇管理

本行在普惠金融风险管理方面，通过制定《青岛农商银行业务创新管理办法》《青岛农商银行新产品新业务风险评估管理办法》等制度，明确业务创新在全行统一的风险管理框架下进行。通过建立针对新增产品、业务、服务、系统、管理方式方法等创新范畴的风险管理流程，本行不断增强公司风险抵抗能力，促进金融产品创新和管理模式创新持续健康发展，提高核心竞争力和综合效益。

指标与目标

本行深入贯彻落实普惠金融工作部署，立足自身发展实际，科学制定普惠金融发展量化指标体系，明确阶段性发展目标。通过细化实施方案、完善配套措施、强化过程管控，建立全方位的目标管理体系，确保各项普惠金融工作有序推进、有效落实。

指标	目标	2024 年度完成情况
 小微贷款	每年小微企业贷款新增投放量 保持不低于 60 亿元	小微贷款余额 1,347.43 亿元， 较年初新增 142.89 亿元
 普惠贷款	年度新增投放量 不低于 40 亿元	普惠小微贷款余额 502.58 亿元， 较年初新增 50.83 亿元

服务小微

本行认真贯彻国家政策，落实市委、市政府决策部署，持续巩固和夯实服务小微、助力普惠的主体责任，积极推进机构网点建设，拓宽服务渠道，深化政银合作，创新金融服务，开展惠企政策宣传，实现小微企业金融服务质效持续提升。

关键绩效

截至报告期末，
本行小微贷款余额（含个体工商户、小微企业主）**1,347.43** 亿元，
较年初新增 **142.89** 亿元，占全部贷款的 **52.23%**；
支持小微客户 **55,516** 户，较年初新增 **656** 户。

加大信贷投放力度

持续加大续贷、信用贷款投放力度，调整小微贷款定价标准，帮助小微企业减费让利；优化完善尽职免责制度，强化考核引导和正向激励。

聚焦小微产品创新

针对小微企业生命周期不同阶段提供适配的信贷产品，加大对小微企业中长期贷款支持，根据客户资金周转预期提供匹配期限、种类合理的金融产品。

畅通企业获贷渠道

开展“行长访小微惠企百千万”“三类客户走访”“首贷客户培植”等活动，构建“总分支”三级行长走访机制。截至报告期末，累计对接高新技术、专精特新企业 8,000 余家，信贷支持 1,781 家，贷款余额 217.98 亿元。

提升金融服务质效

开展优体验、减环节、减时间、减材料等“一优三减”工作；创新“场景化营销”“特别授权”模式，通过梳理出场客户白名单，选择适配的金融服务产品，提供优惠利率的贷款、灵活的还款方式等，满足小微企业金融需求。

加强政策有效宣传

开展“青岛市金融惠企政策宣传月”等活动，会同辖区政府部门，梳理惠企政策，搭配金融产品，运用线上线下等形式，做好服务宣传，助力货币政策有效传导，惠企政策尽快落地。

关键绩效

截至报告期末，
本行推动小微企业融资协调工作机制落地见效，
获得政府工作专班“推荐清单”客户 **1,718** 户，
拓展走访小微企业、个体工商户、家庭农场等各类主体 **6,240** 户，
授信 **1,059** 户、**13.96** 亿元，发放金额 **5.88** 亿元。

案例

简化信贷流程，展现服务小微新效率

本行精简客户申贷资料，降低准入门槛。个人经营贷款全部采用 IPC “微贷模式”，按行业、产品、金额等维度简化调查表，人工调查指标由 200 个精简到 100 个以内，对公小微贷款客户资料从 12 件减少到最少 6 件，提高客户申贷便利性。

通过创新推广“信贷工厂”模式，实现缩短小微贷款审查审批流程。本行大力推广“六坚持、六严禁”授信审批理念，建立普惠业务培训体系，组织全行客户经理培训，基本实现个人类授信当天审批结束、公司类授信最晚次日审批结束，有效提升了客户体验，满足小微客群融资需求。



推进乡村振兴

管理机制

为全面落实总行党委“一年固本强基、两年整体提升、三年塑成标杆”的“三步走”战略步骤，本行研究制定了《青岛农商银行 2024 年乡村振兴标杆整体提升行动方案》，明确各部门与分支机构的工作任务。

总行设立乡村振兴部，与总行普惠金融部合署办公，并成立乡村振兴工作领导小组，由总行行长担任组长，相关分管领导担任副组长，普惠金融部、公司金融部、零售金融部等部门主要负责人为领导小组成员，负责统筹谋划全行乡村振兴标杆建设整体提升活动。领导小组办公室设在总行普惠金融部，具体承担领导小组日常工作。同时，各分支机构成立乡村振兴工作专班，建立工作协调推进机制，压实工作责任。

管理目标与成效

锚定“乡村振兴标杆”银行的战略目标，本行重点围绕产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴、组织振兴五大任务，将更多金融资源配置到青岛农村经济社会发展的重点领域和薄弱环节，更好满足乡村振兴多样化金融需求。

指标	2024 年度完成情况
涉农贷款规模	截至 2024 年末，本行涉农贷款余额 680.37 亿元，较年初新增 101.04 亿元，规模保持青岛银行业首位。
重点投放领域	截至 2024 年末，本行农林牧渔业贷款规模 49.61 亿元，农户信用贷款规模 42.78 亿元，贷款规模保持同业首位。
贷款资产质量	截至 2024 年末，本行涉农贷款不良率 1.11%，较年初下降 0.23%，低于同业平均水平。
监管机构评价	在中国人民银行青岛市分行、青岛金融监管局联合公布的“2024 年度青岛市金融机构服务乡村振兴考核评估结果”中获评优秀等次
农村金融服务	与中国银联合作推动乡村振兴场景权益配置，持续推进乡村振兴信用卡的发放，同时根据三农场景优质客群特点，推进村组优质白金信用卡的发放，搭建起集合支付权益、支付优惠等在内的支付体系； 通过“聚合支付”支付结算系统，聚合本行、微信、支付宝、银联等主流支付通道，实现支付“一码通”“扫码付”遍布青岛大街小巷、村头商户。
涉农产品创新	本行新研发金穗节节高、金穗快贷等鑫惠农支农系列产品，投放超 5,000 万元。针对购买花生期货收入保险的客户定制研发“鑫惠农·花生保险贷”产品；为支持青岛发展绿色农业低碳发展，与青岛农担公司共同推出了“碳汇保 - 生猪贷”绿色贷款产品，累计投放 4,200 万元；针对乡村德育积分应用，建设农村信用体系，积极推动农村美德积分金融转化机制，研发“美德积分贷”产品，截至报告期末，发放 3,900 万元。

服务三农

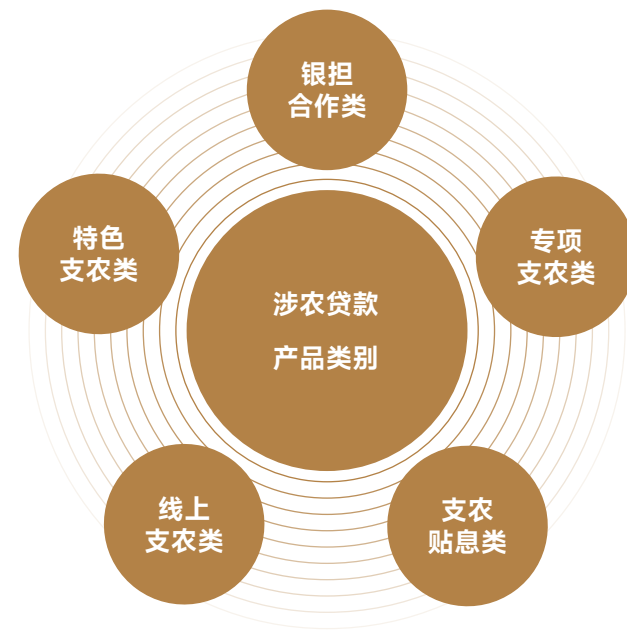
本行坚持支农支小定位，进一步倾斜信贷资源，加大涉农贷款投放力度，优先确保涉农贷款投放规模，全力服务乡村振兴战略。

关键绩效

截至报告期末，

本行涉农贷款余额	较年初新增	增幅	较去年同期多增
680.37 亿元	101.04 亿元	17.44%	70.65 亿元

产品创新



与融资担保公司合作支持涉农主体

本行引入担保增信机制，持续深化与融资性担保公司的合作，进一步探索新型“银担”合作模式。本行与农担公司联合开发福农贷产品，满足农业经济化组织大额贷款融资需求；推出农担贷产品服务模式，拓宽担保覆盖面；推出“保贷通”产品，实现“见贷即保”；推广农业农村部推出的“信贷直通车”服务，持续加大对农业经营主体的信贷支持。

农担贷

突出专项支农，助力乡村振兴。“农担贷”的产品服务对象限定为家庭农场、种养大户、农户、农民专业合作社、农业社会化服务组织、小微农业企业、农业龙头企业等涉农经营主体。

创新银担合作，化解担保难题。由农担公司为农户提供担保，具有无抵押、无反担保措施、额度高的特点，切实解决涉农客户贷款“担保难”问题，提升贷款可得性。

提高办贷效率，提升服务体验。通过梳理业务流程，合理安排审查审批环节，建立影像传输交互机制，实现最大限度减少纸质材料内容和交换次数，提升效率和客户体验。

截至报告期末，

“农担贷”贷款余额	户数	较年初新增	占全市在保余额的
13.17 亿元	1,319 户	6,310 万元 54 户	71%

为乡村振兴注入强劲动力，该项目在 2020 年获得青州市金融项目创新奖第四名。



围绕当地产业特性创新产品

本行围绕传统种养殖业、旅游业，推出“民宿贷”“美德积分贷”“金椒贷”等业务创新。

崂山景区民宿贷

本行以金融赋能崂山区文旅产业提质为目标，联合民宿协会、区农业农村局、区文旅局、崂山风管委及三大农区街道设计推出“崂山景区民宿贷”，制定场景化批量授信方案。

截至报告期末，

已为 **100** 余家民宿经营单位进行金融政策宣讲，为 **12** 家民宿经营者发放贷款。



美德积分贷

围绕农村社会治理，本行推出了“美德积分贷”。遵循农村美德积分金融转化机制和积分规则，如农村居民参加一次公益活动、献一次爱心等做的文明好人好事，都可以进行家庭道德积分，使每个农村家庭的道德积分转化为对应的银行贷款额度和利率优惠，大力发展乡村普惠金融。

截至报告期末，

已发放“美德积分贷”**120** 笔、**3,900** 万元。

金椒贷

围绕农资贸易客户，本行开发了银行流水标准化信贷产品“金椒贷”。面向经营辣椒加工、仓储、运输等行业客户，根据客户账户经营性流水按比例核定信用额度，信用额度最高可达 300 万元，丰富辣椒商户的融资方式。

截至报告期末，

本行支持辣椒贸易客户 **223** 笔、金额 **4.67** 亿元。



服务创新

本行把青岛市十大示范片区作为集聚资源要素的“示范田”和改革探索的“试验田”，通过对示范片区的实地调研和走访发现，探索激活农业多功能、农村多元价值的方式方法，推动加快青岛市农业农村现代化进程。

提高示范片区“整村授信”饱和度

通过围绕片区特色产业的特色旅游基础设施建设提供补贴资金代发金融服务、设立片区专属二级支行对接贷款需求、建档立卡及开展整村授信等措施，助力十大示范片区产业升级，截至报告期末，本行为十大示范片区累计代发资金 3.8 亿、贷款授信 21.8 亿，建档评级立卡 650 户，开展整村授信覆盖客户人数 22 万人。

推出示范片区农商品牌系列产品

推出片区规划建设方面的农业采购贷、农业订单贷等贷款产品，在产品设计和授信审批方面打通区级和乡镇级招采环节，从而实质性切入示范区的片区建设和产业升级派生的金融需求；推出符合示范片区产业特色的种子贷、种植贷等专项产品，打造以贷款为突破口、以存款、理财、保险等为综合服务手段的复合型服务体系。

打造示范片区供应链服务模式

一是依托产业龙头、示范区运营方等核心主体，在产业链升级改造、示范区建设等方面提供定制化的供应链金融服务，开发了“鑫保贷”供应链贷款产品；二是积极采取多样风险缓释措施，丰富本行服务手段，满足客户多样需求；三是对产业链中交易关系稳定，贸易背景真实的存量平台公司业务，通过占用链条企业授信或者以链条企业作为借款人，以供应链融资业务置换核心企业存量融资业务，降低核心企业有息负债，密切银企合作，助力示范区产业转型升级。

养老金融服务

本行立足城乡，服务百姓，通过线上线下平台融合建设，打造“七彩康年”养老金融品牌，构建涵盖七彩福、七彩乐、七彩伴、七彩食、七彩游、七彩养、七彩学的七维养老金融服务体系，不断加大资源倾斜力度，建制度、优流程、促服务、创产品、强科技，积极探索和促进养老金融服务体系建设发展，共谱养老金融与高质量发展新篇章。



线下厅堂网点

对网点进行智能化改造，增配电子血压仪、智能体脂秤等服务设施并免费开放给老年群众；开通绿色通道、部署老年人智慧健康驿站、设置爱心专区等，不断探索个性化非金融服务范围。



线上渠道平台

推出简约、大字版界面，以极简操作、一目了然的展示界面，提供更便捷的适老服务；为老年客户提供上门服务，依托人脸识别、联网核查等技术，突破网点服务局限，有效解决老年人、残疾人等特殊人群的业务办理痛点。



养老金融支持

择优支持老年药品制造，老年医疗器械和康复辅具制造，机构养老照护服务，智慧养老服务，老年药品销售，老年医疗器械和康复辅具销售，养老设施建设、改造及装修维修等养老产业中的优质龙头企业。

关键绩效

报告期内，

全行累计为老年客户等特殊群体、特殊事项提供上门服务近 **3,000** 次。

发展数字普惠金融

本行践行农村金融主力军守土有责、守土负责、守土尽责的使命担当，运用大数据、人工智能等技术，搭建上线乡村振兴“金融+”一站式综合服务平台，以基础金融服务为抓手，以现代信息技术为支撑，以民生应用场景为牵引，通过汇总农产品交易数据、政务服务等数据，积极创新整村授信、助农贷等金融信贷模式，实现金融服务“零线下接触、零纸质材料、零担保抵押”，有效解决银企信息不对称、中小微企业融资难、融资贵问题，为实现乡村振兴提供有力保障。

“青融通”平台

本行积极对接“青融通”平台开发线上标准化信贷产品。运用“青融通”平台农业农村大数据，获取青岛市农村宅基地等信息，开展批量贷款预授信，拓展农村长尾客群。对蛋鸡养殖、奶牛养殖、粮食收购、花生加工等行业整理标准化数据，开发线上贷款授信模型，形成线上自动化审批，提高数字化应用水平，实现“普惠+数字转型”。

服务实体经济

本行锚定打造“服务实体经济”标杆银行的工作目标，提供多维度、深层次、全方位的金融服务，聚焦青岛市构建创新型“10+1”产业体系及细分赛道开展深度研究，推进“工赋青岛·智造强市”建设，加大支持力度，进一步完善金融支持实体保障体系，提升金融服务发展质效，助力传统产业转型升级、新兴产业培育壮大和未来产业超前布局，推动科技创新引领新质生产力的发展，努力走好青岛农商银行金融高质量发展“向新”之路。

案例

养老助餐新型模式

“银龄食光”养老金融服务平台是本行与青岛市民政局合作开发的社区养老新模式，双方共同牵头搭建“银龄”积分养老服务体系。平台聚焦高龄、空巢老人用餐难问题，以社区养老金融服务为切入点，以银行网点为主要积分场景，运用银龄积分模式链接养老服务资源，让农村老年人成为银行“合伙人”，推荐业务办理可获得银龄积分。银龄积分可在社区助老食堂免费就餐，切实为辖区老年人提供暖心服务，让老年客户得到实惠，“吃”出幸福晚年，“银龄”老人安享幸福生活。



治理

为全面落实总行党委“一年固本强基、两年整体提升、三年塑成标杆”的战略规划，确保服务实体经济高质量发展取得实效，本行制定《青岛农商银行 2025 年服务实体经济“塑成标杆”行动方案》，成立由行长任组长、各分管领导任副组长，总行各部门和各分支机构主要负责人为成员的领导小组，负责统筹谋划全行服务实体经济“塑成标杆”工作。

领导小组办公室设在总行公司金融部，具体承担领导小组日常工作，全面抓好组织、督导、落实工作，确保各项工作措施扎实落地、取得实效，为全行高质量发展提供坚实保障。公司金融部、普惠金融部、交易银行部作为本条线服务实体经济“塑成标杆”行动的牵头部门，按照总行领导小组及办公室部署要求，组织协调本条线，扎实做好服务实体经济“塑成标杆”行动各项措施，形成工作合力，确保实效。

战略

风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
信用风险	服务实体经济需下沉至小微和农业领域，但此类客户抗风险能力弱，抵押物不足，易受自然灾害（如台风影响胶东农业）、市场波动冲击。	中	高	中长期	运营下游	高	运营成本增加	建立行业限额管理，避免过度集中于单一产业；运用金融科技风控，建立小微客户信用评分模型；利用央行支农再贷款、财政贴息等政策降低资金成本。
运营风险	青岛聚集国有大行、城商行及互联网银行，在客户获取和产品创新上可能处于劣势。	中	中	短中长期	运营	中	营业收入减少	聚焦本地特色产业，深耕海洋经济、乡村振兴、绿色金融等差异化领域；提升服务响应速度，加强政银企合作，绑定核心企业生态。

机遇类型	机遇描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
政策机遇	山东半岛城市群、RCEP 经贸合作等政策推动本地基建、跨境金融需求增长。	高	高	中长期	运营	中	营业收入增加	发展跨境金融，提供外贸企业汇率避险、信用证融资等服务，依托本地网络参与项目融资。
市场机遇	特色产业如海洋经济（如水产冷链物流）、绿色产业等领域融资需求大，可开发专项信贷产品。	中	高	中长期	运营	中	营业收入增加	创新“蓝色金融”产品，如船舶抵押贷款、冷链物流金融；发展农村数字金融，结合电商平台，提供“产供销”全链条服务。

影响、风险和机遇管理

“服务实体经济”相关业务服从全行统一的风险管理措施，对于新产品新服务等业务创新，本行开展新产品新业务上线前的风险评估和投产一年后的风险评估，与前文普惠金融的影响、风险和机遇管理保持一致。

指标与目标

指标	2024 年度完成情况
制造业贷款	制造业贷款余额 240.63 亿元，较年初净增 19.76 亿元，增幅 8.94%
科技金融贷款	科技金融贷款余额 140.45 亿，较年初增长 21.02 亿元，增幅 17.6%
国际结算量	国际结算量 260 亿美元，服务外贸客户数量突破 12,706 户，占比突破 50%

促进产业转型升级

聚焦科技金融

依据本行“三年三步走”战略步骤，围绕“九大标杆”战略目标，公司普惠金融部聚焦辖区内科技类企业，创新金融产品、拓宽合作渠道，着重提高优质科技企业的市场覆盖率，不断扩大科技企业客群、做实科技金融大文章。

关键绩效

截至报告期末，

本行科技型企业贷款余额 **145.45** 亿元，户数 **1,228** 户，余额较年初增加 **21.02** 亿元，户数较年初增加 **209** 户；九大标杆余额目标完成率 **212%**，户数目标完成率 **105%**；在全市银行业得分排名 **第三**，在在人民银行青岛市分行发布的 2024 年第一季度、第二季度、第四季度科技金融服务效果评估结果均为 **优秀档**。

完善体制机制

以科技创新引领现代化产业体系建设为目标，制定印发《青岛农商银行支持科技金融高质量发展实施细则》和《大力支持科技型企业融资的行动方案》，成立由行长任组长的科技金融工作专班，由总行普惠金融部牵头，主要负责科创金融政策制定、目标设计、产品创新、企业名单梳理更新、重点目标客群筛选。

优化产品体系

以优质产品服务科技企业客群，建立了由科企初创贷、科企成长贷、新质贷、知识产权质押保险贷款、人才贷、高企贷等产品构成的“金穗惠科”科技金融产品体系，可对涵盖种子期、初创期、成长期、成熟期全生命周期的科技型企业或企业主提供流动资金贷款和固定资产贷款。

开展异业赋能

与创投、保险、证券等公司开展业务合作，为科技型企业提供多元化服务，实现贷、债、股、保等多方面的综合金融服务，形成从科技企业贷款到资本市场融资的一站式服务体系。

案例

普惠“新质贷”助力科技企业破解融资瓶颈

红岛支行为高新区某科技企业成功发放全行首笔“新质贷”300 万元。该客户是本行在贷后检查过程中，了解到该客户正为财务报表的特殊性导致的融资难题所困扰，恰逢总行普惠金融部产品团队推出创新的“新质贷”产品，突破传统贷款额度核算条件，以客户作为高新技术企业的科技企业标签和销售收入情况来核定客户贷款额度，与客户情况十分吻合，故本行为客户办理“新质贷”，助力企业破解融资瓶颈。

制造业金融支持

本行创新推出“技改贷”等支持重点领域技术改造和设备更新项目的金融产品，加大金融支持力度，创新推出“金穗工程”制造领航贷、制造固联贷等针对制造业企业的贷款产品。围绕青岛市重点支持的 24 条产业链、47 家先进制造业“链主”企业、66 家新一代“青岛金花”培育企业，实施精准营销对接，获评供应链金融优秀金融机构称号。

支持区域协调发展

支持自由贸易试验区发展

本行推出《山东自贸区综合金融服务方案》（二十条），从金融政策宣导、金融产品创新、便利化金融服务和风险管控保障四个方面，为自贸区企业提供全方位的金融服务方案。本行依托法人银行优势，全力加强对山东自贸区青岛片区内现代海洋、国际贸易、航运物流、先进制造等产业金融服务支持，并积极融入国际航运枢纽、东部沿海创新中心建设和海洋经济发展示范区建设，积极推进金融产品和服务模式创新，为自贸区内企业提供特色化、专业化、定制化和便利化的跨境金融服务。

关键绩效

截至报告期末，

本行已累计与区内 **426** 家企业合作，累计发放贸易融资及贷款 **176.48** 亿元，贷款余额 **132.53** 亿元；首创跨境金融产品 **5** 项；办理资本项目便利化业务 **9.01** 亿元；发放普惠金融贷款 **7,300** 万元。

强化上合示范区建设

中国 - 上合组织地方经贸合作示范区落户胶州后，本行高度重视上合示范区金融建设，积极出台《上合示范区金融服务方案（二十条）》，内容涵盖优化业务模式、支持重点领域、践行外汇试点、优化风险管理等多方面。

关键绩效

截至报告期末，

本行已为上合示范区内的项目和企业提供授信总额 **50.14** 亿元，

实现国际结算量 **14.50** 亿美元。

服务国家对外开放战略

近年来，青岛农商银行充分发挥法人银行优势，借助“线上 + 线下”、“本币 + 外币”的服务体系，为青岛市外贸企业提供了特色化、专业化、定制化和便利化的跨境金融服务，助力青岛沿海重要中心城市建设，打造新时代改革开放的新高地。

跨境金融服务

本行充分发挥地方法人银行优势，加强人民币国际化宣传推介，推进优质企业跨境人民币结算便利化。2024 年实现跨境人民币结算量 412 亿元，同比增长 186%。

服务创新

深入参与外汇改革创新试点工作，将企业风险管理和推广贸易便利化试点业务作为服务实体经济的重要举措，累计办理便利化试点业务 4,000 余笔，金额超 4 亿美元；积极提升境外来华人员金融服务水平，2024 年新增个人外汇服务网点 16 家，累计达到 82 家，有效助力青岛树立国际都市化形象。

利用 BI+AI 数据分析平台从客群分布、收入结构、结算数据等维度开展分析，利用数据赋能营销，并制作 4M 外汇产品目录、介绍及产品手册，上线手机端汇率实时查询功能，加强对客营销能力，提升客户服务水平。

产品创新



推出创新外汇产品“外贸易贷”，推动本外币业务融合互促发展，提升客户体验；与青岛市贸促会联合推出“贸信 e 贷”产品，将原产地证信息等数据纳入至信用评分模型，帮助企业盘活信用资产；实现网银购汇功能的上线，进一步满足企业盯市控制财务成本的需求，同时优化企业网银汇出汇款功能，进一步实现跨境结算线上化、无纸化、智能化。

与青岛海关联合推出的“关税 e 贷 2.0”项目荣获青岛市金融创新二等奖。现已累计为 610 家企业申请“关税 e 贷”系列产品授信，授信额度 4.09 亿元，为小微进口企业提供了更加便捷和高效的融资服务。成功落地全省系统内首笔网银购汇业务，企业网银现已实现电子单证上传、网银购汇、网银结汇、挂单结汇、汇出汇款等多项功能，努力为客户提供更便捷、更适用的业务办理方式。

国际合作交流

为台企来青提供全方位本外币一体化金融服务

本行协助台港澳办公室举办台商台企“提质增效”行动启动仪式暨送服务进台企系列之政策法规篇辅导讲座，参加由青岛市台办、青岛市台协主办的青春携手 融合共创“两岸（青岛）青年交流发展大会”。截至报告期末，共服务台资企业 110 余户，与 11 家台资银行建立代理行关系，累计授信 76.82 亿元，累计用信 55.47 亿元，累计国际结算量 31.99 亿元。

聚焦“一带一路”地区发展

本行参加青岛市中非商会举办的第九届中国（青岛）民营企业创业非洲研讨会暨第一届中非（青岛）经贸合作推介会，并参加 2024 年中非经贸博览会走进地方（山东）专场推介会，与中非商会、参会企业深入交流学习对非的出海经验及政策举措。

中巴交流

本行与巴基斯坦哈比银行联合举办“巴基斯坦宏观经济政策与市场机遇宣讲会”，为 70 余家参会外贸企业深入剖析巴基斯坦及东南亚地区的经济形势、市场需求、贸易政策，通过深度业务交流，多渠道促成中巴两国客户业务合作。

消费者权益保护

青岛农商银行秉承“以人民为中心”的理念，坚持“党建引领促发展，优质服务树品牌”的组织路线，扎实推进“优质服务提升工程”建设，聚焦客户最佳服务体验。2024 年，本行进一步夯实消费者权益保护工作基础，完善投诉风险防控处理体系，广泛开展金融知识宣传普及活动，全面提升消费者权益保护和优质服务水平。

治理

为进一步健全消费者权益保护工作管理体系，切实维护消费者合法权益，本行修订并完善《青岛农商银行金融消费者权益保护工作管理办法》《青岛农商银行分支机构内设部门职责》，明确总行各部门和各分支机构消保工作职责，确保各业务部门之间的横向信息共享以及工作协调配合机制有效运行，共同联合筑牢消保风险防控网，将消费者权益保护工作各项要求落到实处。



政策与制度

本行系统优化全行消保工作制度体系和体制机制，先后制定印发《青岛农商银行金融消费者权益保护工作管理办法》《青岛农商银行消费投诉处理管理办法》《青岛农商银行个人信息保护管理办法》《青岛农商银行消费者权益保护评估审查管理办法》《青岛农商银行消费者权益保护合作机构管理办法》《青岛农商银行营销宣传行为管理办法》等制度办法和工作方案，并于每年年初制定消费者权益保护工作指导意见和消费者权益保护条线考核办法，进一步完善细化了消费者权益保护的工作标准和工作内容，切实将消费者权益保护工作融入内控合规、风险控制、经营考核和职位晋升等各个方面，在全行上下形成强大的工作合力。

专业能力建设

本行高度重视消费者权益保护，印发《青岛农商银行消费者权益保护培训管理办法》，制定消费者权益保护员工教育培训计划，组织开展适当性管理、消费投诉、信息保护等监管重点领域消保培训；同时，针对不同岗位类别、员工工作需求差异化开展消保相关专题培训。通过完善培训管理制度、优化培训体系、强化员工教育，提升全行消保工作能力。

关键绩效

报告期内，
根据监管文件编写消保考试题库，组织进行消费者权益保护线上测试，
参考人数 **5,803** 人，考试合格率 **99.79%**。

考核与激励

本行充分发挥消费者权益保护综合考核和专业考核在规范经营行为和提升消保工作质效方面的激励约束作用，促进消费者权益保护与业务发展融合共进。

报告期内，本行印发《青岛农商银行 2024 年总行部门综合考评办法》《青岛农商银行 2024 年度分支机构条线考核办法》《青岛农商银行总行部门员工绩效管理办法》等，强化考核“指挥棒”作用，在全行综合考核办法中，对总行部门和分支机构涉及消费者权益保护工作的指标项进行考核设置，推动全行贯彻落实消费者权益保护工作各项要求。在高管薪酬考核体系中将消费者权益保护工作实施情况纳入管理型指标，切实将消保内部考核结果与机构问责体系和人力资源管理体系挂钩。

荣誉认可

报告期内，本行被青岛金融监管局评估为消保工作二级 A 机构，保持区域法人机构第一位。先后荣获中国银行业协会“理财业务投资者同行陪伴实体特色案例”、大众日报诚信 3.15 十佳金融消保科普奖、国家金融科技认证中心“现代化银行营业网点服务认证示范单位”、全国农信机构“百佳特色网点”，作为全省唯一上榜农商银行成功入选企业服务标准“领跑者”榜单，“青农商·馨服务”品牌管理模式加速推进。

战略

风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
合规风险	员工为完成业绩目标，未充分告知客户产品风险或夸大收益，导致纠纷或投诉。	中	高	短中长期	运营下游	高	运营成本增加	完善销售合规管理，加强内部审计与监督，建立客户投诉反馈机制，提高消费者保护意识。
	消费者权益保护法律法规日趋严格，银行若未能及时适应，可能面临合规风险。	中	高	长期	运营	高	运营成本增加	建立合规管理体系，持续关注政策变化，优化内部审查流程，加强合规培训。
信息科技风险	客户个人信息（如身份信息、交易记录）因系统漏洞或员工操作不当泄露，损害客户信任。	低	高	短中长期	运营	高	营业收入减少、运营成本增加	加强信息安全基础设施建设，采用数据加密、访问控制等措施，定期进行网络安全审计，提高员工数据安全意识。
操作与声誉风险	线上和线下客户服务质量参差不齐，响应速度慢、投诉处理不及时可能降低客户满意度。	中	中高	短期	运营下游	中高	营业收入减少、运营成本增加	提升客户服务质量，优化客服响应机制，增强智能客服应用，提高投诉处理效率。

机遇类型	机遇描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
信息科技机遇	通过手机银行、智能客服等数字化工具提升客户体验，降低服务成本，增强客户黏性。通过 AI、大数据等技术优化消费者权益保护机制，提高风险识别和防范能力。	高	高	短中长期	运营下游	高	运营成本减少	加强金融科技投入，优化风控系统，利用智能客服和自动化监管工具提升客户保护能力。加强员工培训，提升数字化服务能力。
运营机遇	加强消费者金融知识教育，提高客户防范金融欺诈能力，增强客户信任和忠诚度。	中高	中	中长期	客户服务市场营销	中高	营业收入增加	推出金融知识宣传活动，通过线上线下结合方式，提高消费者风险意识。

影响、风险和机遇管理

本行修订印发《青岛农商银行金融消费者权益保护工作管理办法》《青岛农商银行分支机构内设部门职责》，明确总行各部门和各分支机构消保工作职责，确保各业务部门之间的横向信息共享以及工作协调配合机制有效运行，共同联合筑牢消保风险防控网，将消费者权益保护工作各项要求落到实处。青岛农商银行消保风险管理遵循事前识别、事中监测、事后跟踪强化的管理方法和工作流程，严格落实对消保风险的识别、评估、监测和管理。



严格落实消保审查要求，规范审查流程，将各类营销宣传文本、图片等纳入消保审查机制，严格从消费者八大权益入手对相关侵害消费者权益的情况进行事前识别和风险提示，对新产品、新服务可能存在的消费者保护、信息保护等潜在风险，采取主动措施逐步改善，推动市场结构、经营理念和服务方式与高质量发展要求相适应，有效发挥消保关口前移作用。



严格按照法律法规、监管规定开展营销宣传，充分披露并提示产品、服务风险，明确告知权利义务、息费收益、纠纷处理等重要事项，做到客观宣传、诚信推介、规范营销，尊重消费者的知情权和自主选择权，将个人信息保护、营销宣传管理、信息披露、合作机构管理、可回溯性管理等消费者权益保护风险防控重点领域的合法合规性纳入各项消保检查、督导、自查、评估工作，对于存在的问题和风险隐患要求及时溯源整改，消除风险。



不断加强各类审计、检查、自查、排查、评估结果运用，定期收集汇总并跟踪问题落实，定期开展客户满意度调研，高度重视客户评价和建议，有针对性地改进服务流程。定期全面梳理消费者金融信息保护、营销宣传行为、零售业务管理、信贷风险管理、财务收费管理、信息披露等主要消保政策要点，常态化印发消保风险提示及风险注意要点，不断深化员工责任意识和风险意识，实现对金融消费者权益保护工作的全流程、全链条、全方位管控。

金融产品审查

本行将消保审查硬性嵌入需审查事项审批流程中，在产品和服务设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传、产品分类分级等环节进行评估审查，对相关风险进行识别和提示，并做到消保审查全覆盖，审查意见全采纳。报告期内，本行结合法律法规、监管要求及近年来监管检查、处罚重点领域和消保投诉高发领域问题等，编写印发《青岛农商银行主要零售业务消保要点梳理》，对消保审查要点进行更新完善，内容覆盖信用卡业务、个贷业务、线上贷款业务、财富管理业务、服务收费等多个方面内容，切实从源头把关防控侵害消费者权益的相关条款和操作。



报告期内，本行严格对面向消费者提供的产品和服务，在设计开发、协议制定、宣传推介等环节进行消保审查，2024 年共完成消保审查 **1,255** 项，提出意见建议 **1,529** 个，有效防范和化解消保风险，保证消费者合法权益。

审计监督

本行将消费者权益保护工作纳入全行审计体系，定期对消费者权益保护工作的执行、开展、管理情况进行审计监督。本行印发《青岛农村商业银行股份有限公司内部审计章程》，并制定消保审计检查方案，以风险为导向，根据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》等监管意见和本行消费者权益保护相关制度规定，采取现场审计和审阅相关制度等必要的审计程序开展年度消保审计工作，确保消费者权益保护工作扎实推进。

报告期内，根据年度审计计划，本行对 2024 年度消费者权益保护工作进行了专项审计，审计涵盖本行消保制度体系建设、消保制度执行、消保工作开展、内部考核与管理情况等各方面内容。

指标与目标

指标	目标	2024 年度完成情况
 服务投诉事件	减少服务投诉事件	接收服务类投诉 43 件 较去年同期下降 82.73%
 客户满意度	持续提升客户满意度	客户满意度达 98.08%

金融教育与宣传

本行坚持“有温度，加速度”的金融服务模式，履行使命担当，加强宣教工作管理，制定《青岛农商银行金融教育示范基地 2024 年度金融教育宣传工作方案》《2024 年度消费者权益保护宣传教育活动规划表》等，推动工作任务分解到点、落实到人，形成各负其责、高度联动良好态势。

报告期内，本行精心策划“阳光呵护进万家”“阳光微笑公益课堂”“为村民送台戏”“为村民刷面墙”等活动，组建 8 个志愿服务队，下沉县域开设金融知识课堂，搭建宣传展台，开展巡回宣教，全面提升县域群众金融素养，打通金融便民的“最后一公里”。依托教育基地，特别针对老年人、在校学生、新市民、农村金融消费者等重点群体，常态化开展“财商启蒙，乐学金融”“爱老助老，智享金融”系列活动，配套上线金融教育示范基地微信公众号，开设“金融课堂”“消保新闻”“以案说险”“知识竞赛”等栏目，对社会关注问题、新业态盲点及时开展风险提示，提醒消费者远离非法金融活动，掌握基础金融知识。

因宣教工作成效显著，2024 年先后荣获中国银行业协会“理财业务投资者同行陪伴实体特色案例”、大众日报“诚信 3.15 十佳金融消保科普奖”，视频宣传片《阳下的警钟：养老骗局解密》获得全国防范非法集资短视频征集大赛最佳传播奖。



财商启蒙 乐学金融



组织老年人青岛市金融教育示范基地



普及金融知识 安享幸福晚年——青岛农商银行西海岸分行走进福爱老年公寓



青岛市金融教育示范基地联合特殊教育学校开展金融知识普及活动

关键绩效

截至报告期末，

本行积极开展线上线下金融教育宣传活动 **3,700** 余次，发布宣教图文 **170** 篇，

为消费者答疑解惑 **11.2** 万余次，发放宣传材料 **14** 万余份，触及消费者约 **168** 万人次，

受到中国银行业杂志、学习强国等媒体关注报道 **48** 次。

客户投诉响应

青岛农商银行持续完善消费者权益保护体系，强化投诉处理和纠纷化解机制。本行制定并优化《青岛农商银行消费投诉处理管理办法》《青岛农商银行纠纷调解管理办法》等制度，细化投诉处理流程，建立投诉分级分类管理和闭环处理体系，提高投诉响应效率和质量。同时，建立《青岛农商银行重大消费投诉处理应急预案》，明确重大消费投诉的预防、报告、应急演练及应急处理要求，组织分支机构开展重大消费投诉应急演练，发挥超前防范、预见式管理作用，提升基层对投诉的吸附力、对纠纷问题的化解力、对风险隐患的管控力。

此外，本行制定了《青岛农商银行 2024 年度消费者权益保护条线考核办法》，在实际投诉管理过程中定性、定量从投诉各环节进行考核，夯实了投诉督导制度基础。

数据驱动优化投诉管理

建设投诉处理信息化系统，实现全渠道、全业务领域投诉分级分类管理，确保投诉处理闭环。依托“金融消费者保护服务平台”“数智消保”系统，对投诉数据进行深入分析，优化业务流程。

推动“一站式”矛盾纠纷解决机制建设

积极推动“一站式”矛盾纠纷解决机制建设，制定纠纷调解管理办法，与青岛金融监管局共建平度调解工作站，运用工作例会嵌入调解培训内容，引导分支机构运用纠纷调解化解矛盾纠纷。

关键绩效

截至报告期末，

接收服务类投诉 **43** 件，较去年下降 **82.73%**。

本行在充分尊重金融消费者自主选择权的基础上，依法依规积极通过协商、调解等方式妥善处理消费投诉，应调率和调解执行率均为 **100%**。

提升客户满意度

青岛农商银行每年度组织各分支机构开展客户满意度调查，满意度调查对象为个人金融客户，调查方式包括微信公众号扫码参与调研和营业网点海报公示扫码调研，调查内容包括营业环境、服务设施、产品信息、人员服务、办理业务时长、柜员业务办理速度、信息披露、宣传教育、总体情况等 16 个指标项，并安排专人对客户满意度表现、服务水平感知变化等维度结果进行分析和研究，印发满意度调研分析报告，有针对性地创新服务内容、形式和手段，拓宽服务渠道和空间，不断提高服务质量和客户满意度。

关键绩效

截至报告期末，

“神秘人”暗访平均得分
95.96 分

较去年同期提高
2.42%

客户满意度达
98.08%

提升服务可及性

为满足特殊群体特殊场景客户的银行服务需求和适老化建设，本行对内外设施进行无障碍改造，在网点设立爱心窗口，为特殊需求客户提供亲情化、人性化的金融服务；设立“拥军”服务窗口，开通服务绿色通道，对现役军人、退伍军人等提供柜面优先服务。在具备条件的营业网点内设置“爱心驿站”，为户外工作者提供临时休息、饮水热饭、免费 WIFI、免费充电、外部用药、金融知识普及等便民服务。对行动不便或突发情况不能到网点的客户，依托“视频银行”和“便携式智慧柜员机”提供线上线下相结合的温馨服务，畅通特殊业务服务渠道。

04

创新驱动发展 筑牢安全防线

青岛农商银行积极布局以数字化转型赋能业务升级，优化服务体验。同时，坚守数据安全与客户隐私保护底线，完善管理体系；推进负责任采购建设，强化合作伙伴管理，全方位提升金融服务质效与社会价值。

我们的行动

- 科技创新与数字化转型
- 数据安全与隐私保护
- 负责任采购

响应的 SDGs



科技创新与数字化转型

金融科技正在深刻颠覆银行业的经营理念和发展模式，发展数字金融、实现数字化转型已经成为银行发展的“必答题”。本行紧扣《青岛农商银行 2021-2025 五年战略规划》，研究制定《2024 年数字化转型行动方案》，全面推进数字化转型战略：通过业务模式、管理模式和风控模式的系统性重塑，充分释放数字生产力；以实现精细客群拓展、严密风险防控、降低经营成本、提升运营效率为目标导向；着力打造全国农商银行数智赋能标杆，积极构建数字金融与科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融协同发展的新格局。

治理

创新管理体系

为规范业务创新管理，促进金融产品创新和管理模式创新持续健康发展，本行制定了《青岛农商银行业务创新管理办法》《青岛农商银行创新委员会工作规则》等，明确组织体系及职责、工作方式与流程等。本行业务创新的组织体系包括创新委员会、创新风险评估小组、创新需求发起部门。



创新委员会

高级管理层下设的实施创新与管理工作的专门机构，负责本行创新领域相关工作的宏观谋划、统筹领导、组织协调和具体部署。创新委员会下设七个创新专业委员会，按照相关工作规则，负责审议全行创新项目立项等事宜。创新委员会办公室设在总行公司金融部。



创新风险评估小组

负责对产品创新、管理创新在投产前和后评价阶段的各类风险进行识别和评估，提出相应控制措施、监控要求和决策建议。



创新需求发起部门

产品创新和管理创新的发起、组织和管理部门，总行各部门均可根据业务发展需求作为创新需求发起部门。

在数字化转型管理方面，本行设立数字化转型工作领导小组，负责数字化转型战略及行动方案的制定，由董事长担任组长，行长担任副组长，副行长为成员。数字化转型工作领导小组下设数字化转型办公室，办公室设在总行信息科技部，由总行信息科技部总经理兼任办公室主任。办公室下设秘书处，秘书长由总行信息科技部副总经理担任。

创新人才建设

本行设立博士后创新实践基地，与著名高等学校和科研院所（设有博士后科研流动站）联合招收和培养高层次人才，并通过考核机制引导博士后主动进行研究，推动成果持续产出。

本行着力打造精准高效、创造价值的数字基因队伍，与此同时，本行着力健全科创数智人才培育机制，通过开展“云梯·千数”初级数据分析师培养认证工作与组织数智赋能类竞赛，强化数字人才培养。报告期末，全行共有 704 名员工获得数据分析师认证资格。报告期内，本行研发团队总人数 70 人，占员工总数比例 1.20%。

创新激励机制

为进一步营造创新、改革、提升的良好氛围，发扬“鼓励创新、实干为荣”的企业文化，本行制定《青岛农商银行创新奖励管理办法（试行）》，建立包含荣誉表彰、员工职业及薪酬绩效奖励、培训提升等在内的差异化奖励体系，激发全行上下创新实干的内生动力，以全员创新推动青岛农商银行高质量发展。

2024 年，
本行在金融科技方面投入
共计 **18,555** 万元，
占营收比例 **1.7%**。

战略

风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
信息科技风险	研发项目缺乏有效的任务计划管理和质量监督，导致项目延期、超支、质量差。	低	中	短中期	运营	中	运营成本增加	规范研发项目管理流程，根据业务需求进行系统设计，并组织评审系统设计文档；加强项目质量监督，确保按时按质完成，控制成本。
	数字化转型可能存在规划不明、执行不力、监督不足等，导致数字化转型规划目标无法实现。	低	高	短期	运营	中	运营成本增加	建立数字化转型组织体系，制定《数字化转型行动方案》，对数字化转型规划的细化，明确具体的工作要求；定期开展工作会议，监督推进工作，确保配置足够人力、财力资源，维持稳定、安全的信息科技环境。

机遇类型	机遇描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
技术机遇	通过数字化转型提升服务效率、创新金融产品、增强客户体验、优化运营成本 and 拓展市场等。	高	高	短中长期	运营下游	中	营业收入增加，运营成本减少	制定《数字化转型行动方案》，全面实施“643N”行动方案，持续深化金融科技赋能，推动全行数字化转型工作。

影响、风险和机遇管理

为加强新产品、新业务各类风险的识别与评估，有效控制新产品新业务各类风险，本行修订了《新产品新业务风险评估管理办法》等规章制度，并组建创新风险评估小组，负责针对创新类的产品及业务面临的各项风险进行识别评价，结合业务和产品开发部门对风险、风险防控措施等方面的认识，综合评价业务开办后的风险情况并提出风险防控措施。



风险评估小组对产品创新、管理创新在立项、研发至运行维护全流程中的各类风险采用调查、检测等方式进行识别，掌握主要风险类型。

通过基线风险评估法和资产风险评估法等方法分析、判断风险发生的可能性及影响程度，确定风险等级。

采取风险规避、降低、转移等控制手段降低风险发生的可能性及造成的影响，将风险控制到可接受范围内。

指标与目标

本行坚持目标导向与问题导向，全面推行“643N”行动方案，围绕科技创新与全行数字化转型，明确可量化目标，并制定 2025 年发展规划，为高质量发展奠定坚实基础。

数智赋能成果转化

本行加速落实“数智赋能标杆”建设任务，持续运用数字化、智能化手段创新金融服务模式和产品，提升金融服务可得性和数字经济、实体经济融合力度，促进创新成果转化。

报告期内，本行完成 2I 智能数据平台、3S 智慧办公平台、4M 对公客群经营管理平台、Comstar 资金业务系统、数智普惠平台、鑫链融产业数字金融服务平台等科技项目 **27** 个，荣获青岛数字金融创新大赛一等奖等 **20** 余项荣誉奖项。

AI 融合的仿真数字员工“小鑫数智员工”

推出 AI 融合的仿真数字员工“小鑫数智员工”，部署 11 类自动化场景、220 余项自动化流程，业务处理效率提升 8 倍，数字换人进程不断加快。

BI+AI 智能数据平台

在全国农商行中率先上线 BI+AI 智能数据平台，实现拖拉拽、低代码、一站式数据分析，上线 300 余个数据看板和 30 余个数据大屏，以及高管驾驶舱等多项移动端应用，打造全行数据分析利器。

“芯丰收·产销服务平台”

建设“芯丰收·产销服务平台”，打造“丰收宝”(POS、小程序、APP)，打通农产品收购上下游各环节，构建产购销闭环，上线以来，丰收宝累计发展草莓、蒜薹、葡萄、圣女果等农产品收购户 795 户，为 12,142 个农户结算资金 4.75 万笔，总额 4.15 亿元。

奖项荣誉 (部分)



第三届青岛数字金融创新大赛
金融科技揭榜挂帅项目
一等奖

第十五届
金融科技应用
创新奖

2024 年度
最具价值 AI 创新
应用案例

全省农村商业银行
数字化创新大赛
优秀奖

金融标准化建设

本行重视金融标准化建设，现行有效的企业标准共 3 项，分别为《青岛农村商业银行营业网点服务基本要求》《应用程序接口安全管理规范》《数据能力建设规范》，以上标准均在企业标准信息公共服务平台进行公示。标准发布以来，本行严格按照规范要求开展相关工作，全行营业网点服务水平、应用程序接口和数据能力建设水平全面提升。

金融科技伦理

本行充分认识金融科技伦理治理的重要性和紧迫性，正确树立“以人为本、科技向善、权益保护、责任担当”的金融科技伦理理念，根据金融科技伦理管理的相关要求，切实履行金融科技伦理管理主体责任，探索设立金融科技伦理委员会，加强内部科技伦理审查，做好信息公开、自觉接受外界监督，积极运用数字手段强化伦理风险监测预警，提前预防、有效化解金融科技伦理问题。同时，通过常态化宣贯培训，引导从业人员将伦理要求内化于心、外化于行，不断提升从业人员科技伦理素养，打造德才兼备的金融科技人才队伍，为全行数字化转型加速推进、行稳致远保驾护航。

知识产权保护

本行严格按照《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等相关法律法规，建立健全的知识产权保护体系并不断完善。为保护本行知识产权，提高科技竞争力及影响力，本行及时对自建上线项目进行分析论证，并申请软件著作权，切实维护创新成果。

关键绩效

2024 年获得外观设计专利 1 个	累计共取得国家发明专利 6 项	
实用新型专利 3 项	外观设计专利 1 项	软件著作权 33 项



青岛农商银行专利登记证书 (部分)

数据安全与隐私保护

治理

本行依据《中华人民共和国数据安全法》《商业银行信息科技风险管理指引》《银行业金融机构数据治理指引》等法律法规，完善修订《青岛农商银行数据安全管理办法》与《青岛农商银行消费者个人信息保护管理办法》，设立信息科技与数据治理委员会（以下简称科数委），并进一步明确总行各部门及各分支机构数据安全管理的职责与分工，明确数据全生命周期安全管理策略，健全数据安全工作机制，提升数据安全管理能力，保障数据安全。

信息科技与数据治理委员会

负责组织协调数据安全相关工作，审议数据安全相关政策和制度，组织和指导数据安全相关风险防范。

科数委办公室

设在总行信息科技部，为科数委的日常办事机构，负责科数委日常工作联系与反馈。

总行信息科技部

数据安全的牵头部门，负责统筹协调全行数据安全工作，具体职责包括制定管理办法、推进数据分类分级管理、组织相关培训等，全方位筑牢数据安全防线。

总行各部门

数据安全管理的参与和执行部门，主要职责包括配合数据安全牵头部门制定数据安全相关制度、流程和策略，落实数据安全要求，开展数据安全风险监测预警工作等。

各分支机构

数据安全管理的执行部门，主要职责包括按照数据安全要求要求进行数据处理并进行授权审批，配合参与数据安全相关应急演练，组织其他相关数据安全管理工作等。

总行风险管理部

将数据安全风险纳入全面风险管理，监督数据安全执行部门做好风险监测，参与重大信息安全事件处置和评价。

总行审计部

数据安全管理的监督部门，主要负责将数据安全管理工作纳入审计范围。

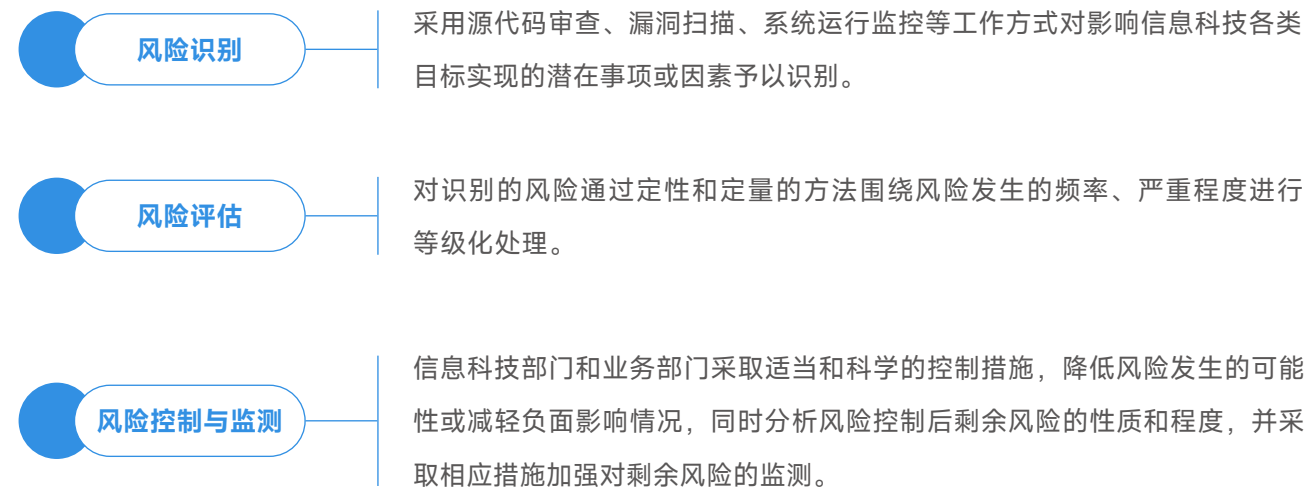
战略

风险类型	风险描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
操作风险	新技术应用快速，员工若缺乏必要的培训，可能因操作失误导致数据泄露。	低	高	短期	运营	高	运营成本增加	通过定期培训和演练，提升员工对数据安全和隐私保护的重视程度；引入专业人才，提升数据安全和隐私保护的专业水平。

机遇类型	机遇描述	发生可能性	影响大小	影响时间范围	影响价值链环节	优先级排序	潜在财务影响	应对措施
技术机遇	随着 AI 和大模型的飞速发展，DeepSeek 作为国产开源模型，具备良好的本地化部署能力，在合规性与数据安全方面相较于闭源模型具有显著优势，为银行业提供了更优的选择。	高	中	短中期	运营	高	运营成本减少	通过引入 DeepSeek 大模型，建立属于青岛农商银行的企业级 AI 模型服务中台，大大提升运维效率与智能化服务效率。

影响、风险和机遇管理

本行制定《信息科技风险管理办法》，通过建立有效管理机制，实现对信息科技风险的识别、计量、监测、评估和控制，促进本行网络与信息系统安全、持续、稳健的运行，管理流程如下：



数据安全事件应急管理

为有效预防和妥善处置数据安全信息事件，本行依据《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《银行业重要信息系统突发事件应急管理规范（试行）》《青岛农商银行数据安全管理办法》等规定，制定《数据安全事件应急预案》，明确不同数据泄露场景的应急处理流程及措施，提高数据安全信息事件快速处置能力，最大程度降低数据安全信息事件造成的危害和不良影响。

此外，本行针对数据泄露风险、应用系统、主机等方面定期开展专项应急演练，确保安全事件发生时能够得到及时妥善处置，提升本行应急安全管理水平。

关键绩效

报告期内，
本行共开展了开展系统升级维护等 **1,700** 余次，
组织 **40** 余个信息系统应急演练，保障系统稳定运行。

指标与目标

本行制定了信息安全风险管理指标与目标，通过收集相关指标信息，监测并统计信息安全风险，确保风险始终处于可控范围。

指标	2024 年度完成情况
信息及客户隐私零泄露	报告期内，本行未发生信息泄露及客户隐私泄露事故。
重点突破终端数据泄露防护这一行业性难题，构建覆盖全场景的数据安全防护体系。	通过部署终端敏感数据防泄漏 (DLP) 系统，建立“监测 - 识别 - 阻断 - 追溯”四位一体防护机制。

加强数据安全治理

做强专业化数据安全防护

以“让数据使用更安全”为中心，本行构建了“管理、技术、运维”三维立体防护体系，将数据安全纳入信息系统全生命周期框架，覆盖数据全生命周期过程管理。在此基础上，本行通过落实加强访问控制、优化网络分区等技术手段持续提升数据安全技术防护的专业化水平，全方位筑牢数据安全防线。

加强访问控制，避免越权访问

加强身份认证管理，采用短信验证码、人脸识别等多因素认证策略，确保身份验证多样性与安全性。同时，设置数据访问权限规则，建立特权访问审批机制，落实最小权限原则，杜绝越权访问。

推行安全技术，确保数据安全

落实国密改造要求，使用加密键盘确保密码安全；通过报文加验签实现防篡改和抗抵赖；运用数据脱敏工具，采用掩码、重排等算法对敏感信息进行脱敏，保障数据使用安全。

网络纵横分区，实现安全隔离

构建纵向分层、横向分区的网络安全防御体系，部署流量清洗、防火墙、入侵防御系统等设备，对业务流量进行安全监测与威胁处置。网络分区之间通过下一代防火墙等设备进行隔离，建立加密传输隧道，确保数据传输的机密性和完整性。

强化终端管控，降低泄露风险

优化终端准入系统，建立敏感数据泄露防护体系，实现数据外发审核和泄露追踪溯源。推进终端数据合规审计，通过敏感数据扫描、屏幕水印、外发控制等策略，提升终端设备数据安全防护能力，构建安全防护基座。

规范分类分级，驱动差异管控

依据数据的安全级别、数据对系统运行的影响制定备份策略和恢复策略，并对各关键信息系统进行有效备份，备份策略应至少明确备份数据的放置场所、文件命名规则、介质替换频率和将数据离站运输的方法、备份周期或频率、备份范围等。

厚植数据安全防护意识

本行高度重视数据安全宣贯，通过举办全行网络和数据安全线上培训、金融科技大讲堂、信息科技专业人才培养等活动，持续提升数据安全管理人员数据安全意识和工作履职能力，树立安全红线意识。同时，本行成立“蔚然菁英”网络安全创新实验室，参加青岛网安论道网络安全大赛、泰山杯全省网络安全大赛，均获得优异成绩。

案例**开展数据安全培训**

2024年11月，为进一步加强敏感数据防护，全面提升科技专业人员数据安全保护意识，本行面向总行信息科技部以及全行科技专业人才开展数据安全培训。本次培训围绕数据安全法律法规、数据安全管理体系、管理制度、落地规范、操作规程及相关要点，旨在全面提升数据安全意识及防护技能。

**关键绩效**

报告期内，

全行开展网络安全培训 **2** 次，培训覆盖率 **100%**。

数据安全审计

总行审计部每年对行内数据治理工作开展独立的内部专项审计，审计范围覆盖数据安全管理体系、信息安全管理架构及制度流程等，采取包括但不限于召开座谈会、调阅制度文件、抽查相关业务资料等审计方式。

报告期内，

共查阅制度文件及报表材料 **75** 份，运行非现场模型 **8** 个，发现问题 **3** 项，整改率 **100%**。

个人信息保护

本行修订印发《青岛农商银行个人金融信息保护管理办法（2024年版）》，明确个人信息收集、使用、保管规则，履行明示义务及授权要求，严格保障信息存储、查阅、复制、对外提供及合作过程中的安全。在此基础上，围绕个人信息保护重点领域开展自评估检查和排查，覆盖信息收集、存储、使用、提供、删除等环节，并将第三方合作机构的个人信息保护落实情况纳入评估范围，督促各单位加强管控，消除安全隐患。同时，本行在收集理财客户信息用于投资管理、监管报送、反洗钱、资质审核及销售适当性等法定要求时，严格遵循合法、正当、必要原则，并采取技术措施确保数据存储安全，制定并验证备份与恢复策略。



负责采购

采购管理体系

负责采购是本行履行社会责任、减少环境影响和促进良好治理的重要举措。本行通过制定一系列采购制度管理，规范采购行为，加强供应商管理，确保采购活动公开、公平、公正。

本行制定《青岛农商银行集中采购管理办法》，明确要求采购活动符合以下原则：优先选择国内供应商、优先选择环保产品，减少资源消耗和碳排放。采购活动中，本行遵守道德与合规原则，严格遵守反腐败法律法规，确保采购过程的透明和公正。制订《青岛农商银行集中采购评审专家管理办法》，规范采购评审行为，保证评审活动的公平、公正。制定《青岛农商银行招标代理机构管理办法》规范招标代理机构管理。制定《青岛农商银行集中采购供应商管理办法》，加强供应商管理，规范供应商行为，提高供应商履约能力，降低集中采购风险。

供应商管理

本行秉持“公平、公正、公开和充分竞争”的原则，对业务范围内的供应商准入、评价、奖惩和退出等各个环节实行严格把控和动态管理，定期对供应商履约情况进行评价，做好等级评定，确保供应商采购工作的合规标准化，增强采购的公开和透明性。

推进责任采购

本行坚持廉洁自律原则，推行阳光采购，强化采购流程管控，致力于构建良好采购环境。为加强采购廉洁管理，每年参加内外部组织的集中采购管理培训，培训内容包括合规采购、阳光采购和廉洁采购等。

案例

《商业银行集中采购管理及供应商生命周期管理》高级研修班培训

2024年9月，青岛农商银行组织集中采购管理人员参加《商业银行集中采购管理及供应商生命周期管理》高级研修班培训。培训内容包括《商业银行集中采购供应商生命周期管理》《商业银行集中采购全流程合规管理与风险控制》等。此次培训旨在进一步提升本行集中采购管理人员的专业素养与业务能力，优化采购流程，强化供应商全生命周期管理，确保采购活动全流程合规、高效、透明。



05

关爱员工成长 践行社会担当

青岛农商银行始终秉持以人为本的理念，坚持吸引优质人才，畅通职业发展通道，重视人才能力提升，保障员工权益，推动员工与企业的共同成长。此外，本行积极履行企业社会责任，广泛开展社会公益活动，为建设更加美好的社会贡献力量。

我们的行动

- 员工权益与发展
- 社会贡献

响应的 SDGs



员工权益与发展

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国工会法》等法律法规，制定包括《招聘管理办法》《离职管理办法》《员工合规行为管理手册》《薪酬管理实施细则》在内的多项管理制度，明确招聘、离职、薪酬、绩效考核、福利、劳动合同管理等各项人力资源管理工作规范，拓展员工职业发展通道，充分全面保障员工权益。

员工招聘与就业

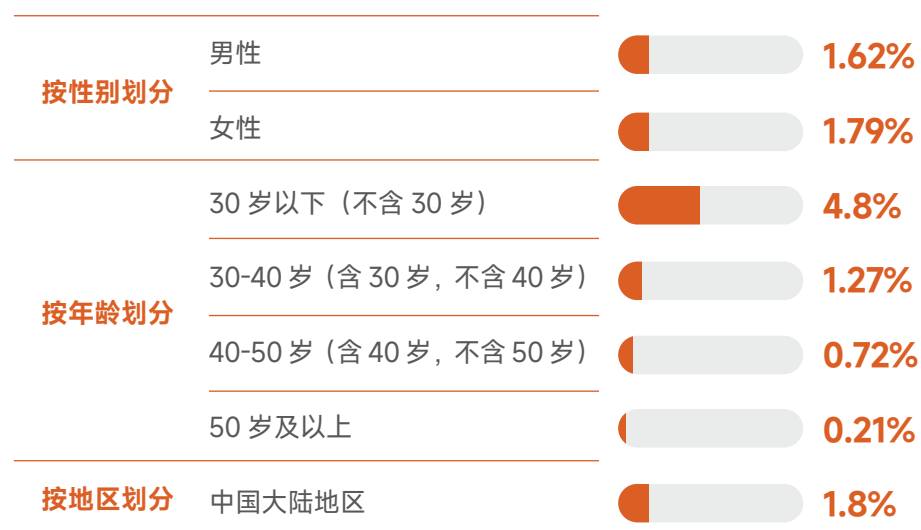
本行始终将人才战略置于企业发展的重要位置，制定了《招聘管理办法》等一系列规章制度，规范了从投递简历到签订协议的一整套入职流程，严格设定了覆盖员工招聘、入职审批、入职报到等环节的年龄、背景审核机制。

我们致力于构建一个科学、高效且多元的人才引入体系，持续推进线上招聘与线下招聘相结合、校园招聘与社会招聘为互补的人员引进模式，力求广泛吸纳各阶层、各领域的优秀人才。报告期内，本行新进员工数 496 人。



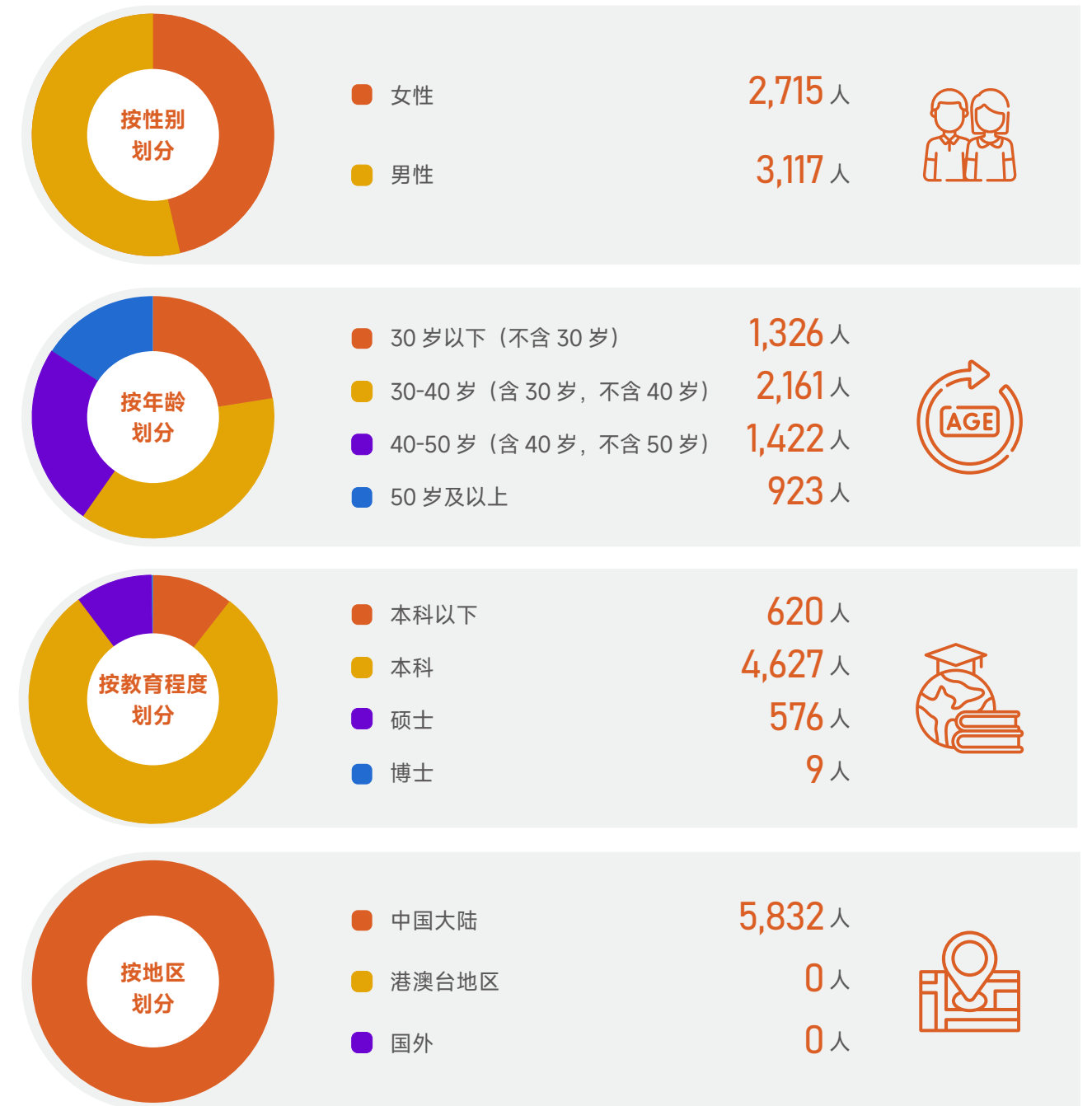
招聘现场

报告期内，本行员工总流失率约为 1.8%，按性别、年龄组别及地区划分的员工流失率如下：



员工构成情况

报告期内，公司员工总数 5,832 人，退役军人 317 人，少数民族员工 30 人，员工具体分布如下：



报告期内，公司劳动合同签订率为 **100%**，社会保险覆盖率 **100%**。

多元化、平等与包容性

本行始终秉持着公平、开放、包容的企业文化理念，确保在招聘途中对所有候选人公正无偏，在工作环节对所有职工平等尊重。我们积极吸纳少数民族同胞就业，力求为少数民族同胞提供公平、友好的就业环境，既实现少数民族同胞的经济增收和个人成长，也进一步丰富公司的文化内涵，为公司的可持续发展注入源源不断的动力。

薪酬福利与考核

薪酬体系

为合理确定各职位层级人员薪酬水平，进行科学分配，公司坚持以市场、能力、绩效为导向，遵循“人岗匹配、以岗定薪、以能定级、以绩定奖、岗变薪变的原则，制定了涵盖总行部门和各分支机构的《薪酬管理实施细则》，并以此为方针开展本行的薪酬管理工作。

在薪酬构成方面，本行将薪酬明确划分为基本薪酬、可变薪酬和福利性收入等，丰富员工的综合收益；在薪酬设定方面，本行实行“一岗对多级”的宽带薪酬制，依据经营战略、市场同业水平、人才竞争情况等因素，在对应的薪酬区间内对同一岗位的薪资水平做出科学调整；在薪酬发放方面，本行坚持“有依据、有审批”的原则，保证薪酬发放的准确性和规范性；在薪酬调整方面，本行综合采用整体普调、等级调整、薪点调整等多种调整方式，立足多维度实现员工增收；在薪酬隐私方面，本行采取“制度透明、数据保密”的密薪制，尊重保护广大员工的个人隐私。本行通过对各个环节的综合设计和严格把控，构建起全流程、全方位、全岗位的薪酬管理体系，充分发挥薪酬的激励作用，为员工的职业发展和本行的可持续发展提供有力支持。

员工福利

本行始终将员工视为最为宝贵的财富，高度重视员工福祉，制订《职工福利费管理办法》，不断完善福利体系，积极打造暖心关怀机制，在保障员工基本福利的同时，进一步关注其多样化需求，给予员工补偿性福利、救助性福利以及各种其他福利，增强员工的满意度与归属感，共同推动构建充满人文关怀的企业生态。

福利待遇

社会保险及补充保险



包括养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、住房公积金、补充养老保险（企业年金）、补充医疗保险。

职工补偿性福利



主要包括职工防暑降温费、义务献血补助、职工慰问、职工遗属生活困难补贴等。

职工救助性福利



为特困职工提供帮扶救助。

职工集体福利



主要包括工作餐支出、工作服饰、健康体检、职工疗休养、以及集体福利部门支出等。

其他职工福利



主要包括上述福利费项目外，按规定纳入职工福利费管理的项目。

报告期内，本行职工福利费支出为 **8,236** 万元。

注：职工福利费是指为关心关爱职工、保障职工权益，用于职工补偿性、救助性、集体性和其他福利等方面的支出。

绩效考核与申诉

本行充分尊重员工的个人贡献，倡导按绩取酬，分别制定了《总行部门员工绩效管理办法》《分支机构员工绩效管理办法》，构建逐层、全面、动态、激励的绩效考核机制。本行倡导以人为本理念，通过动态循环的绩效管理过程，强化过程沟通和辅导，帮助员工持续提升工作能力，实现全行经营战略与个人职业目标协调发展。同时，将全行整体绩效和员工个人绩效有机结合，将员工收入、晋升发展与个人贡献科学挂钩，形成有效的激励约束机制。

为了保障员工的权益，本行建立了完善的绩效考核申诉流程，被考核人如果认为受到不公平对待或对评价结果不满意时，可在考核结果公布后的规定期限内向所在机构绩效管理办公室提出异议，并由该办公室在一定期限内进行调查、沟通、认定、落实，真正确保绩效考核的公平性、准确性，进一步推动公司绩效和薪酬管理的规范化和科学化。

员工民主管理

本行秉持科学民主的管理理念，全方位落实职工的知情权、参与权、表达权、监督权，精心打造民主管理“阳光工程”，共建和谐稳定的企业发展环境。

本行设有工会委员会，工会下设 16 个分支机构工会，共有会员 5,832 人，已覆盖全体员工（占比 100%）。在职工代表大会建设工作方面，在全行系统建立了职工代表大会制度，形成了党委统一领导、工会主动作为、全员广泛参与的工作局面。在总行党委的领导下，先后出台了职工代表大会实施细则、职工代表提案等工作制度，聚焦经营发展情况和职工重大关切两方面内容，推动落实职代会职权，规范职代会民主程序。

报告期内，职工代表大会共计审议通过议题 **17** 项。

本行在民主管理方面的卓越表现，得到了社会各界的广泛认可，先后被市总工会授予“推进协商民主强化社会责任先进单位”、“工会工作先进集体”、“真情协商·和谐共赢”品牌创建活动五星级单位、工人先锋号等荣誉称号。



荣誉称号

员工关怀与帮扶

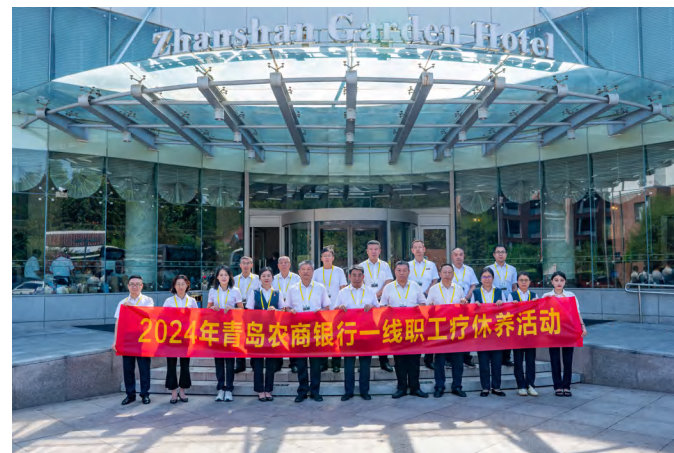
本行时刻关注员工的精神生活动态，真心真意关爱员工，用情用心为员工办实事、做好事、解难题，切实将职工需求转化为“幸福账单”，不断为职工幸福指数“加码”。

丰富员工活动

为了丰富广大员工的业余文化生活，增强员工之间的凝聚力与向心力，促进员工的身心健康，提升员工的工作积极性和满意度，成立工会俱乐部，积极开展丰富多元的企业文化活动，致力于为员工营造充满活力、温馨和谐的工作环境，不断深化与员工之间的友好关系，持续提升每位员工的满意度，增强幸福感和归属感。



组织开展一线职工疗休养活动



开展传统服饰文化展示活动



共赴“耕春行动”活力悦跑定向挑战赛

女性员工关怀

本行积极保障女员工合法权益，丰富女员工精神文化生活，每年“三八”国际妇女节来临之际，积极组织丰富多彩的庆祝活动。



举办“香遇美好时光，致独一无二的你”三八妇女节香薰口红DIY活动



举办“3.8 妇女节花艺沙龙”活动，插花品香、养生知识分享



组织女员工参观青岛科技馆、制作非遗项目香牌



开展健康知识科普讲座

员工帮扶

本行营造积极向上、健康且充满关怀气息的工作环境，通过切实的帮扶措施，为困难员工提供支持与关怀。在职工婚育时送上贺喜金，在员工困难时送去关心和帮助，切实解决职工生活水平下降、医疗费用沉重等问题，从经济上直接解决员工的部分困难。对于因病、因意外等原因陷入困境的职工家庭，本行始终高度重视，在全行组织开展困难职工帮扶救助活动。走访人员与职工聊家常、询困难，详细了解职工家庭生活状况，切实且有针对性地提供帮扶救助，为他们战胜挫折、克服困难增添动力。

关键绩效

报告期内，本行为结婚、生子的职工发放贺喜金，为生病住院、家中直系亲属死亡等有重大困难的职工发放慰问金，共计为 **154** 名职工发放婚育补贴 **10** 万元；共计为 **151** 名退休员工发放荣休纪念品 **30.2** 万元。

案例

慰问一线偏远网点及困难职工

2024 年，本行向全行 16 家分支机构的 344 家基层网点、常年坚守偏远一线职工代表和困难职工送去了总行党委的慰问祝福和工会“娘家人”的浓浓暖意。根据一线网点实际情况，提供微波炉、小厨宝等订制关爱服务，为基层员工解决实际问题。



慰问一线偏远网点及职工

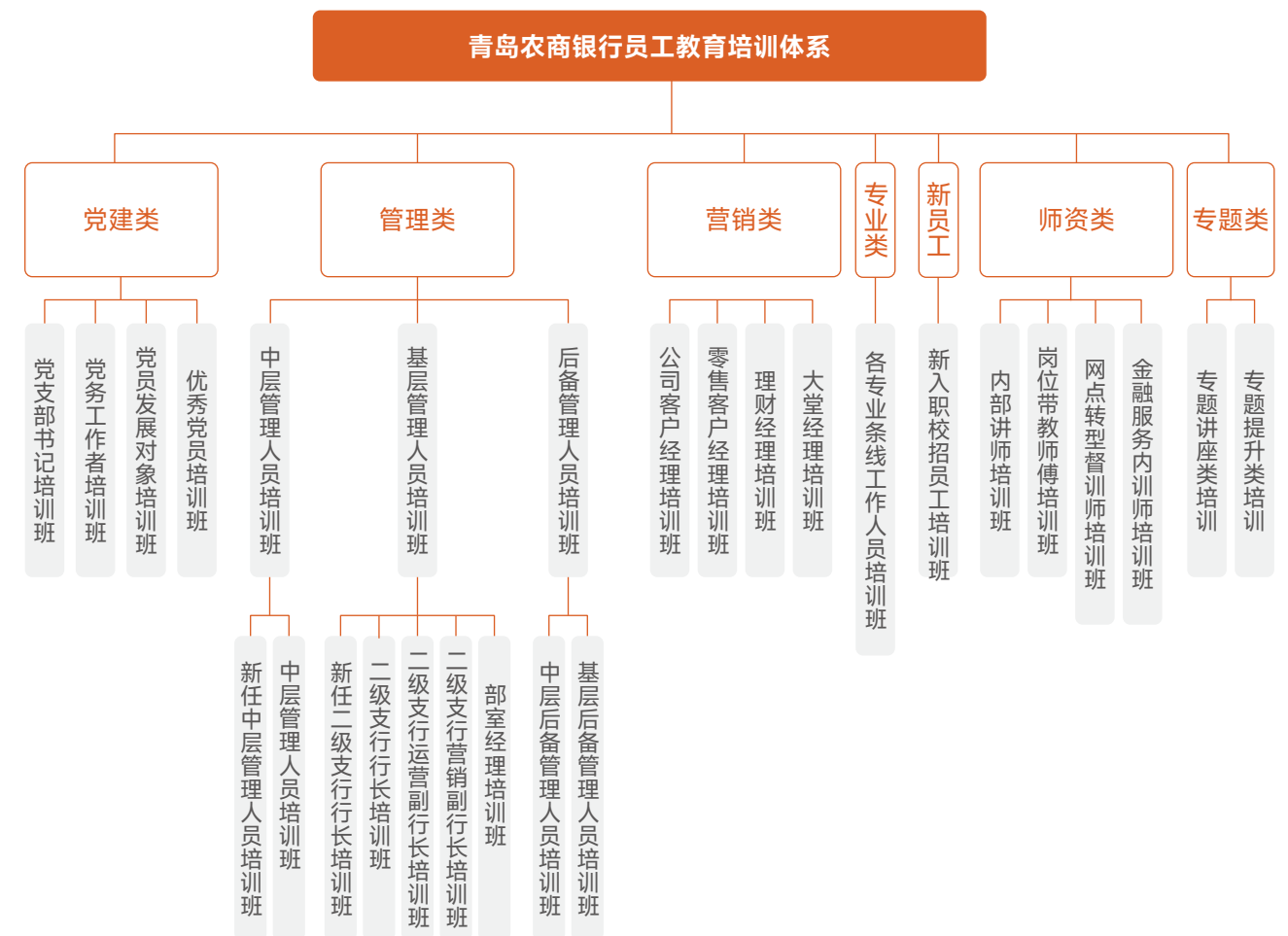
关键绩效

截至报告期末，本行工会已累计帮扶救助特困职工 **35** 人，共计 **45** 余万元。

员工培训与发展

强化员工培训

我们始终将员工的成长与进步视为企业发展战略的重要组成部分，以积极务实的态度致力于为员工打造一个多元化、多层次的学习与发展平台。本行制定了《青岛农商银行员工教育培训管理办法》《青岛农商银行“员工能力素质提升工程”实施方案》等制度，根据“人才强行标杆”建设规划，持续完善“上承战略、下接绩效”的教育培训体系，持续开发和丰富培训资源，根据不同类别和层级员工的需求，设计了分类别分层级的培训体系和培训计划，赋能员工发展。



案例

2024 年理财经理培训班

为强化理财经理队伍的专业与综合素质，提升零售金融业务服务能力，根据理财经理岗位分层分级学习规划，总行举办了 2024 年理财经理岗位培训班，来自各分支机构的 134 名学员参加了本次培训。



案例

2024 年新任中层副职管理人员培训班

2024 年，青岛农商银行在中国海洋大学举办新任中层副职管理人员培训班，围绕提升自我认知、赋能组织与高效团队建设、强化沟通与激励、宏观经济形势和金融“五篇大文章”等方面，帮助 30 名新任中层管理人员加快实现角色转型，进一步提升新任中层副职管理人员的领导能力，打造高素质干部队伍。



案例

2024 年新入职校招员工第一期培训班

为帮助新员工熟悉青岛农商银行发展战略，了解业务知识，掌握必备岗位技能，知晓合规底线，本行开展新员工培训，专属定制了“农商文化篇”“优质服务篇”“合规履职篇”三大学习模块，共 24 门课程和 4 个主题活动。



2024 年指标

开展培训项目数

55 项

员工培训场次

63 场次

接受培训总人次

6,877 人次

员工培训覆盖率

100%

培训总时长

999 小时



注：2024 年培训数据不含线上培训项目

员工晋升发展

我们秉持因事设岗、高效精简、多通道发展的原则，为完善全行岗位职级管理体系，明晰员工的岗位角色，修订了《青岛农商银行岗位职级管理办法》。为进一步畅通员工职业发展通道，搭建多元化职业发展路径，进一步打造高素质、专业化员工队伍，修订了《青岛农商银行员工职业发展管理办法》，为员工提供了清晰、完整的职业发展路径，助力其职业成长。



职业健康与安全

关爱身心健康

本行将维护员工的身心健康置于优先级工作重点，经多渠道调研、综合评估筛选后选定专业体检机构，并结合员工年龄、性别、岗位特点，有针对性地设计个性化体检套餐。体检结束后，组织专家对体检报告进行解读，针对异常结果提供一对一咨询服务，让职工及时全面了解自身健康状况，有效防范疾病风险，树立正确的健康观念。



解读体检报告

安全急救培训

青岛农商银行依据网点和办公区域的人员密度、空间结构，严谨地分析规划 AED 急救设施的装设，确保在紧急情况下，员工和客户能够在 3 分钟内获取到 AED 设备。同时，安排专人负责 AED 设备的定期维护，确保设备各项功能正常，一旦发现问题及时联系厂家进行维修或更换。

案例

AED 使用培训普及与应急演练

青岛农商银行组织员工参加 AED 使用及急救知识培训，邀请具备丰富急救经验的专业急救人员进行现场教学，培训内容涵盖 AED 设备的正确使用方法、心肺复苏法 (CPR) 以及海姆立克急救法等常见急救技能，通过案例分析和模拟操作等，确保每位员工都能熟练掌握急救技能。



AED 使用及急救知识培训



AED 使用及急救知识培训实操考核

社会贡献

青岛农商银行多年来一直秉承关爱社会、回馈社会的理念，以实际行动践行企业社会责任与使命担当，通过慈善捐赠、公益实践，以及关注并帮助弱势群体等形式，积极投身公益事业。

开展慈善捐赠

本行积极投身慈善事业，用实际行动诠释企业担当，制定《对外捐赠管理办法》规范对外捐赠行为，加强对外捐赠事项管理。综合管理部作为本行对外捐赠工作的归口管理部门，负责管理并协调全行的各项捐赠与公益活动。

2024 年指标

公益慈善捐赠金额	开展各类公益活动次数	公益慈善项目数	公益慈善项目受助人次数
47.76 万元	75 次	4 个	3,210 人次
志愿者活动参与人次	投入总时长小时	每股社会贡献值	
1,762 人次	407 小时	2.69 元	



向青岛市残联捐赠 10 万元，助力青岛市残疾人事业发展。

向青岛市工会“山海情”东西部协作公益基金捐赠 10 万元，帮扶支持定西、陇南乡村振兴相关事项。

积极开展慈善一日捐活动，募集捐款 50 余万元。

注：以上仅为慈善基金会救助金额及事项

助学公益行动

青岛农商银行长期以来一直重视教育事业发展，致力于推动教育公平，为贫困学生提供教育保障，助力贫困学子圆梦。

案例

“圆梦微心愿 点亮小梦想”

2024 年 9 月至 11 月，青岛农商银行组织 14 家分支机构在全市范围内陆续开展“圆梦微心愿 点亮小梦想”活动共计 40 余场次，为 700 余名青少年群体和部分品学兼优的优秀在校小学生等捐助了价值 20 余万元的书包、文具、羽绒服、运动鞋等各类微心愿物品，传递来自青岛农商银行的爱与温暖。



案例

“金融为民，志愿先行”

为进一步提高岛城高校学子和社区居民防范电信网络诈骗意识，营造“人人识诈，全民反诈”的浓厚氛围，在中国青年志愿者服务日暨学雷锋纪念日来临之际，3月1日、3月5日，青岛农商银行团委联合青岛公安金盾志愿者服务队、青岛市反诈志愿者联盟成员分别来到山东外贸职业学院和崂山区金家岭街道瑞都社区开展反诈知识宣讲活动，现场 300 余名师生代表和社区居民参加活动。



走进山东外贸职业学院、崂山区金家岭街道瑞都社区开展反诈知识宣传活动

案例

春节送温暖，点亮助学路

2024 年 2 月，青岛农商银行胶州支行志愿队员们参加了胶州市星火义工队第十四届“春节送温暖”活动，走进胶北街道办事处 4 户助学孩子家庭，为其送去了坚果、大米、花生油、福袋大礼包及员工们慈善义捐的书籍等物品，在力所能及的范围内尽微薄之力奉献爱心。



胶州市星火义工队第十四届“春节送温暖”活动

支持社区发展

基层社区作为社会的基本单元，青岛农商银行深知将自身力量赋能至每一个基层角落的重要性，积极承担社会责任，不断提升服务水平。

案例

支持社区老年服务站建设

2024 年 1 月，胶莱街道办事处十五亩地村社区成立老年服务站（老年村民食堂），为该村老人提供价格低廉、荤素搭配、营养卫生的餐食，其中 75 岁老人可免费用餐。青岛农商银行胶州胶莱支行了解情况后，主动为老年村民食堂提供助老基金，并为食堂建设提供力所能及的爱心服务支持，以实际行动助力“老有所乐，老有所享”。

胶莱支行的行动获得了当地办事处领导和村民们的高度赞赏，并收到当地办事处送来的锦旗。



支持社区老年服务站建设

未来展望

2025 年，是“十四五”规划的收官之年，也是青岛农商银行迈向新阶段的关键一年。站在这一重要时刻，我们将坚定践行可持续发展理念，以更加开放的姿态、更广阔的视野、更坚定的步伐，为社会创造更大价值。我们期待，与每一位客户、员工、合作伙伴携手同行，共同迎接更加美好的未来。

让绿色金融点亮美丽中国

2025 年，我们将积极推动绿色金融创新，为低碳环保产业提供有力支持，助力城市更绿、乡村更美。我们将深化与绿色企业的合作，支持节能减排、生态农业、可再生能源等领域发展，让金融成为守护绿水青山的动力源泉。我们将加快推进绿色科技应用，让更多企业通过绿色金融迈向可持续发展之路。

让普惠金融润泽千企万户

我们深知，金融不仅关乎数字，更关乎每一个人的生活与梦想。2025 年，我们将持续优化普惠金融服务，为小微企业、创业者和个体工商户提供更便捷的资金支持。我们将深入乡村、社区和市场，倾听每一位客户的需求，让融资变得更加简单，让每一个努力奋斗的人都能获得成长的机会。

让乡村振兴托起美好生活

乡村的繁荣，是国家发展的根基。我们将继续加大对乡村产业的支持，助力现代农业升级，推动农村电商、乡村旅游等新兴行业发展，让更多农民在家门口实现增收。我们还将积极支持美丽乡村建设，帮助改善农村基础设施，让乡村生活更加宜居宜业。

让科技创新赋能未来金融

科技的发展，让金融服务更加智慧便捷。我们将加快推进数字化转型，优化手机银行、微信小程序等线上服务，让客户随时随地享受高效、安全的金融服务。我们将推动智能客服、AI 风控等技术升级，让每一次金融体验都更加精准、贴心。数据的力量将帮助我们更好地理解客户需求，让金融更具温度。

让社会责任汇聚温暖力量

责任，是金融的初心，也是我们的承诺。2025 年，我们将继续深化公益事业，围绕“支农、助学、扶老、护残”四大领域，推出更多暖心举措。我们将帮助更多孩子圆梦校园，关爱老年群体，让他们的晚年生活更有保障。我们将坚持公平、透明的金融服务，提升消费者金融素养，让每一位客户都能放心选择、安心使用金融产品。

展望未来，我们相信，金融的价值不仅在于促进经济发展，更在于创造美好生活。青岛农商银行将与社会各界携手同行，以更负责任的态度、更贴心的服务，为每一位客户、每一个家庭、每一个社区，带来更温暖、更有希望的金融力量。

附录

ESG 绩效表

经济绩效

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
资产总额	亿元	4,347.91	4,679.37	4,950.32
营业收入	亿元	99.44	103.25	110.33
利润总额	亿元	20.70	22.26	24.89
净利润	亿元	23.46	26.03	28.49
总资产收益率	%	0.54	0.58	0.59
加权平均净资产收益率	元 / 股	6.97	7.33	7.62
不良贷款率	%	2.19	1.81	1.79
资本充足率	%	13.18	13.21	13.96
拨备覆盖率	%	207.63	237.96	250.53

普惠金融

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
普惠金融贷款余额	亿元	482.87	547.91	639.62
普惠金融贷款余额占比	%	20.68	22.04	24.79
普惠金融贷款余额增速	%	14.64	13.47	16.74
普惠型小微企业贷款余额	亿元	400.14	451.75	502.58
普惠型小微企业贷款余额占比	%	17.13	19.28	20.87
普惠型小微企业贷款余额增速	%	21.28	12.90	11.25
普惠型小微贷款客户数量	万户	5.35	5.40	5.43
小微企业专营机构数量	个	13	10	12
普惠型涉农贷款余额	亿元	113.12	151.57	160.51
普惠型涉农贷款余额占比	%	6.36	6.10	6.22
普惠型涉农贷款余额增速	%	3.60	1.99	5.90

注：普惠金融数据统计范围为母公司数据。

普惠金融贷款余额涵盖 3000 万以下普惠型小微企业法人、普惠型其它组织贷款、普惠型个体工商户和小微企业主贷款、普惠型其他个人（非农户）经营性贷款；普惠型小微企业贷款不含贴现。

服务三农

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
涉农贷款余额	亿元	548.65	579.33	680.37
农户贷款	亿元	192.76	186.57	208.51
农村企业各类组织贷款	亿元	328.02	355.9	408.62
城市企业各类组织涉农贷款	亿元	24.96	32.69	57.08
其他涉农贷款	亿元	2.90	4.17	6.16
县域贷款余额	亿元	489.22	537.22	590.42
县域贷款余额增速	%	3.75	9.81	9.90

注：服务三农数据统计范围为母公司数据。

服务渠道建设

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
分支机构数量	个	352	344	344
智能柜员机数量	个	407	407	407
设置无障碍通道的网点数量	个	223	247	323
村镇银行数量	个	8	8	9
农村普惠金融服务点	个	1,791	1,591	1,546

环境绩效

绿色金融

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
绿色贷款余额	亿元	71.96	108.2	139.26
节能环保产业贷款余额	亿元	7.02	12.43	33.41
清洁生产产业贷款余额	亿元	0	2.77	3.50
清洁能源产业贷款余额	亿元	2.35	7.14	10.90
生态环境产业贷款余额	亿元	29.46	33.37	29.16
基础设施绿色升级产业贷款余额	亿元	33.12	52.46	60.09
绿色服务产业贷款余额	亿元	0.01	0.03	2.21
绿色贷款当年投放额	亿元	24.71	75.42	108.60
绿色投资余额	亿元	20.04	28.67	47.60
ESG 主题理财产品累计管理规模	亿元	1.04	1.04	1.04

注：绿色金融数据统计范围为母公司数据。

绿色运营

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
天然气消耗量	万立方米	1.90	2.00	9.25
自有车辆汽油用量	万升	-	7.18	6.30
外购电力	万千瓦时	692.00	726.22	781.26
外购热力	吉焦	-	-	6,500
温室气体排放总量 (范围一及范围二)	吨二氧化碳当量	-	4,296.52	5,246.21
直接温室气体排放 (范围一)	吨二氧化碳当量	-	154.92	338.97
间接温室气体排放 (范围二)	吨二氧化碳当量	-	4,141.60	4,907.24
耗水量	万吨	1.95	2.17	3.08
无害废弃物产生量	吨	-	-	472
营业办公纸张消耗量	万张	362	150	192
餐厨垃圾处置量	吨	-	172	155
硒鼓墨盒处置量	吨	-	0.46	0.55
视频会议	次	981	748	883

注：以上数据统计范围为青岛农商行总行大楼。

温室气体排放计算方法：将各类能源与资源消耗量乘以对应排放因子得出各项温室气体排放量。其中天然气、汽油、外购热力的二氧化碳排放因子参考《公共建筑运营单位（企业）温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》附录二；外购电力的二氧化碳排放因子参考《2022 年电力二氧化碳排放因子》、《综合能耗计算通则 GBT2589-2020》。

社会绩效

消费者权益保护

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
审查新产品和新服务笔数	笔	15	6	30
消费者权益保护培训覆盖人次	万人次	0.42	0.5	0.4
消费者权益保护培训场次	场	130	183	237
消费者权益保护投入金额	万元	34.1	35	36.2
金融宣教投入金额	万元	31.8	33.9	34.2
消费者教育年度累计活动次数	次	4,200	2,200	3,700

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
消费者教育受众人次	万人次	400	200	168
客户咨询及处理	例	758	1,398	1,649
客户投诉处理率	%	100	100	100
客户投诉办结率	%	100	100	100
参与调查的客户数量	人	17,950	24,143	28,042
客户调查满意度	%	97.06	97.89	98.08

数据安全与隐私保护

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
信息安全培训次数	次	1	1	2
信息安全培训人次	人次	5,080	5,133	5,500
重大信息系安全和客户隐私泄露事件	例	0	0	0

员工权益

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年	
员工总数	人	5,185	5,500	5,832	
按专业构成划分	管理人员	人	1,021	977	1,152
	业务人员	人	3,852	4,230	4,391
	行政人员	人	312	293	289
按学历划分	硕士及以上员工人数	人	456	524	585
	学士员工人数	人	4,018	4,331	4,627
	学士（不含）以下员工人数	人	711	645	620
劳动合同签署率	%	100	100	100	
社会保险覆盖率	%	100	100	100	
员工体检覆盖率	%	100	100	100	

员工培训及发展

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
员工培训课程期数	项	37	33	55
员工培训场次	场次	38	33	63
接受培训总人次	人次	11,748	12,144	6,877
员工培训覆盖率	%	97	100	100
培训总时长	小时	558	603	999

注：2024 年数据不含线上培训项目。

社会贡献

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
公益慈善捐款金额	万元	433	138	47.76
开展各类公益活动次数	次	53	44	75
公益慈善项目数	个	9	11	4
公益慈善项目受助人次	人次	11,304	15,139	3,210
每股社会贡献值	元 / 股	2.62	2.69	2.69

注：每股社会贡献值 = (公司净利润 + 年内为国家创造的税收 + 向员工支付的工资 + 向银行等债权人给付的借款利息 + 对外捐赠额等为其他利益相关者创造的价值额 - 因环境污染等造成的其他社会成本) / 公司股份总数。

治理绩效

公司治理

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
股东大会召开次数	次	2	2	2
年度股东大会次数	次	1	1	1
临时股东大会次数	次	1	1	1
累计审议议案	项	12	12	19
董事会成员人数	人	13	12	12

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年	
按性别划分	男性董事	人	11	10	10
	女性董事	人	2	2	2
按类型划分	独立董事	人	5	5	4
	非独立董事	人	8	7	8
董事会会议召开次数	次	12	10	13	
董事会累计审议议案	项	58	74	82	
董事会会议平均出席率	%	97.5	96.6	98.3	
监事会成员人数	人	8	8	7	
监事会会议召开次数	次	10	9	8	
累计审议议案	项	21	21	25	
监事会会议平均出席率	%	98.75	89.88	98.21	

合规运营

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
开展法律培训次数	次	5	6	5
合规案防警示教育培训次数	次	87	295	368
合规案防警示教育培训人次	人次	12,995	17,596	17,132
反洗钱培训次数	次	99	91	88
反洗钱培训覆盖人次	人次	5,728	9,058	4,916
反洗钱培训总时长	小时	180.5	153.3	158
反诈骗培训次数	次	92	86	106
反诈骗培训覆盖人次	人次	5,241	5,535	5,772
反诈骗培训总时长	小时	192	160	204

索引表

报告章节	《全球可持续发展报告标准》(GRI Standards)	《中国企业可持续发展报告指南 (CASS-ESG6.0)》	《上市公司自律监管指引第 17 号 - 可持续发展报告 (试行)》	对应交易所议题	
关于本报告	2-1/2-2/2-3	P1.1/P1.2	第四条 第六条	/	
董事长致辞	2-22	P2.1	/	/	
2024 可持续发展亮点	201-1	/	/	/	
2024 责任亮点: 做好新时代金融“五篇文章”	/	/	/	/	
走进青岛农商银行	2-1/2-6/2-8	P3.1/P3.2/P3.3	/	/	
可持续发展治理	可持续发展理念	3-3	G1.1.7	第十一条 第十三条	/
	响应联合国可持续发展目标	3-3	G1.1.7/G1.1.11	第十一条 第十三条	/
	可持续发展治理机制	2-14	G1.1.1/G1.1.2/G1.1.4/ G1.1.5/G1.1.6/G1.1.7	第十一条 第十二条	/
	ESG 培训及宣贯	/	G1.1.3	第十二条	/
	利益相关方沟通	2-16/2-29/3-1	G1.2.3/G1.3.1/G1.3.2	第九条 第五十三条	利益相关方沟通
	重要性议题分析	3-2/3-3	G1.1.8	第五条 第五十二条	尽职调查
合规稳健经营 护航基业长青	规范公司治理	2-9/2-10/2-11/2-12/2-13/2-19/2-20/2-27/207-1/207-2/405-1	/	/	/
	全面风险管理	207-1/207-2	/	/	/
	贯彻合规运营	/	/	/	/
	恪守商业道德	2-23/2-27/205-1/205-2/206-1	G2.1.1/G2.1.2/ G2.1.3/G2.1.8/ G2.2.2	第五十五条 第五十六条	反商业贿赂及反贪污、反不正当竞争

报告章节	《全球可持续发展报告标准》(GRI Standards)	《中国企业可持续发展报告指南 (CASS-ESG6.0)》	《上市公司自律监管指引第 17 号 - 可持续发展报告 (试行)》	对应交易所议题	
发展绿色金融 守护生态未来	应对气候变化	305-1/305-2/305-4	E1.1.1/E1.1.2/E1.1.3/ E1.1.4/E1.1.7/E1.1.8/ E1.1.15	第二十一条 第二十三条 第二十四条 第二十七条	应对气候变化
	发展绿色金融	201-2/302-2/302-4/302-5/304-2/	E1.1.1/E1.1.2/E1.1.3/ E1.1.4/E1.1.6/E1.1.15	第二十一条 第二十二 第二十三 第二十四 第二十五 第二十六 第二十七	/
	建设绿色银行	302-1/302-4/303-5/306-3/306-5	E2.2.3/E2.2.6/E3.1.1/ E3.1.5/E3.2.1/E3.2.3/ E3.3.2	第三十一条 第三十五 第三十六 第三十七	环境合规管理、废弃物处理、能源利用、水资源利用、循环经济
服务实体经济 助力普惠民生	服务三农普惠	/	S1.1.1/S1.1.2/S1.1.4/ S1.1.5	第三十九条	乡村振兴
	服务实体经济	/	/	/	/
	消费者权益保护	3-3/417-1	S3.3.1/S3.3.4/S3.3.6	第四十七条	产品和服务安全与质量
创新驱动发展 筑牢安全防线	科技创新与数字化转型	/	S2.1.1/S2.1.2/S2.1.3/ S2.1.4/S2.1.5/S2.1.6/ S2.1.7/S2.1.8/S2.1.10/ S2.1.11/S2.1.12/S2.1.13	第四十二条	创新驱动科技伦理
	数据安全与隐私保护	418-1	S3.4.1/S3.4.2/S3.4.3/ S3.4.4	第四十八条	数据安全与客户隐私保护
	负责任采购	308-1/308-2/414-1/414-2	S3.1.2/S3.1.3/S3.1.4	第四十五条	供应链安全
关爱员工成长 践行社会担当	员工权益与发展	401-1/401-2/401-3/403-1/403-2/403-3/403-5/403-6/403-9/404-1/404-2/405-1	S4.1.1/S4.1.3/S4.1.4/ S4.1.5/S4.1.6/S4.1.8/ S4.1.11/S4.1.12/ S4.2.4/S4.3.1/S4.3.2/ S4.3.3/S4.3.4/ S4.3.5/S4.3.6	第四十九条 第五十条	员工
	社会贡献	413-1	S1.2.1	第四十条	社会贡献
未来展望	2-22	A1	/	/	
附录	ESG 绩效表	/	A2	第六条	/
	索引表	/	A3	第五十七条	/
	意见反馈表	2-26	A6	第九条	/

《中国上市公司绿色治理评价指标体系》

绿色治理评价维度	主要素层	子要素层	对应报告章节	
绿色治理架构	绿色理念与战略	愿景、使命、价值观	可持续发展治理	
		发展战略	可持续发展治理	
	绿色组织与运行	董事会	规范公司治理 可持续发展治理	
		经理层	规范公司治理 可持续发展治理	
		环保工作小组	可持续发展治理	
		环保专题会议	可持续发展治理	
绿色治理机制	绿色运营	环境准则	建设绿色银行	
		合规性	建设绿色银行	
		绿色设备	建设绿色银行	
		绿色供应链	建设绿色银行 负责任采购	
	绿色投融资	绿色技术	建设绿色银行	
		绿色产品	发展绿色金融	
		投资环评	发展绿色金融	
	绿色行政	环保投入	建设绿色银行	
		绿色融资	发展绿色金融	
	绿色考评	绿色 IT	科技创新与数字化转型 数据安全与隐私保护	
		绿色工作环境	建设绿色银行	
	绿色治理效能	绿色节能	绿色激励	发展绿色金融
			绿色约束	发展绿色金融
			单位能耗	建设绿色银行
水资源的节约			建设绿色银行	
绿色减排		电的节约	建设绿色银行	
		新能源	建设绿色银行	
		三废达标排放	不适用	
绿色循环利用	三废减排量	不适用		
	噪声的降低	不适用		
绿色治理责任	绿色公益	可循环资源的采用	建设绿色银行	
		三废再利用	不适用	
		教育培训	员工权益与发展	
	绿色信息披露	绿色传播活动	建设绿色银行	
		绿色捐赠	社会贡献	
		充分性	关于本报告	
	绿色包容	及时性	关于本报告	
可靠性		关于本报告		
		互动性	可持续发展治理 意见反馈表	
		和谐性	可持续发展治理	

意见反馈表

尊敬的读者：

非常感谢您阅读本报告。为进一步提升青岛农商银行可持续发展的能力和水平，加强与社会各界的沟通交流，我们衷心地希望您能够在百忙之中对我们的工作和报告提出宝贵的意见和建议。

1. 您对我们履行 ESG 的总体评价是： 非常好 好 一般 较差 差
2. 您对本报告的总体评价是： 非常好 好 一般 较差 差
3. 您认为我们在利益相关方沟通方面做得如何？ 非常好 好 一般 较差 差
4. 您认为我们在公司治理方面做得如何？ 非常好 好 一般 较差 差
5. 您认为我们在服务实体经济方面做得如何？ 非常好 好 一般 较差 差
6. 您认为我们在绿色金融方面做得如何？ 非常好 好 一般 较差 差
7. 您认为我们在客户服务方面做得如何？ 非常好 好 一般 较差 差
8. 您认为我们在保护员工权益方面做得如何？ 非常好 好 一般 较差 差
9. 您认为我们在公益志愿方面做得如何？ 非常好 好 一般 较差 差
10. 您对我们履行 ESG 及本报告有何意见和建议？

您可通过以下方式联系我们：

地址：山东省青岛市崂山区秦岭路 6 号 1 号楼

邮箱：qrcb@qrcb.com.cn