

青海银行股份有限公司

2022 年度社会责任报告

2022 年，面对错综复杂的形势变化和多轮疫情的持续冲击，青海银行始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻落实省委、省政府决策部署，始终牢记“金融为民”初心使命，在上级主管部门和监管单位的监督指导下，在行党委、董事会的坚强领导下，以高度的自觉和无我的担当，从助企纾困解难、守护绿水青山、护航民生福祉、支持乡村振兴等方面持续加力，坚定履行社会责任，用心用情用力做好金融服务，实现经济效益与社会效益的同步提升，彰显了地方法人银行的责任与担当。

一、贯彻方针政策，履行社会责任

作为国有企业党组织，青海银行深入学习贯彻习近平总书记关于国有企业改革发展、国有企业党的建设重要讲话精神，认真落实党中央关于发展经济、改善民生、推动共同富裕的政策方针，所有经营工作都是围绕服务实体经济、服务中小企业、服务城乡居民展开，尤其是自觉履行国有企业社会责任，充分发挥国有企业对经济社会发展的重要保障作用，以实际行动践行省属国有企业的金融担当和社会责任，不断增加人民群众幸福生活指数。旗帜鲜明把党的政治建设摆在首位，把坚持党的领导、加强党的建设这一“根”和“魂”融入公司治理和经营管理各环节、全流程，始终坚持党对金融工作的集中统一领导，坚决捍卫“两个确立”，坚定做到

“两个维护”。持续深化“第一议题”制度，深学细悟笃行习近平新时代中国特色社会主义思想，以学赋能、以学促做、以学聚力，让领袖思想在青海银行落地生根、开花结果。坚持把学习宣传贯彻党的二十大精神作为重要政治任务，坚持领导干部带头学、创新载体全员学，推动党的二十大精神真正落地到青海银行高质量发展上来。精心推出《奋进新征程 建功新时代——党的二十大精神在青海银行引起热烈反响》《学习宣传贯彻党的二十大精神——青海银行这样做》等专题报道，制作推出《永远跟党走 奋斗再出发——深入学习党的二十大精神》微视频，开设《学习二十大·团青播报|浩瀚逐梦初心之声》微音频诵读栏目等，进一步统一了思想行动、汇聚了发展力量、团结了奋进合力。

二、深化为民服务，践行使命担当

始终牢记“金融为民”初心使命，践行“携手、高效、至诚、温馨”的服务理念，在助力企业发展、改善客户体验、优化适老服务等方面持续加力，彰显了地方法人银行的责任与担当。一是加大助企纾困力度。面对疫情大考，深入贯彻落实“疫情要防住、经济要稳住、发展要安全”要求，精准实施一系列支持疫情防控、稳住经济大盘及做好综合金融服务的工作举措。设立临时业务办理窗口，为涉疫物资储备资金及医疗费用支付等业务开辟“绿色通道”。建立信贷业务“容缺后补”机制，启动信贷业务线上审批流程，实现了对涉及防疫有关企业及应急保障项目的“快审快批”。对受疫情影响的行业领域有还款意愿和吸纳就业能力的经营主体，

严格落实国家政策，执行相关贷款应延尽延、纾困政策应享尽享，全力帮助企业共度难关、助力市场经济回暖。聚焦小微企业、个体工商户，持续落实减费让利政策，确保各项纾困减负、普惠利民措施落到实处。2022 年减费让利共计 10088.67 万元，累计为中小企业实施延期还本付息金额 74.65 亿元。

二是打通客户需求。不断完善金融创新体制机制和组织架构，丰富金融产品矩阵，构筑起全方位、多元化的金融服务体系，制定实施新市民客群综合金融服务方案，推进营业网点精细化管理、智能化改造和布局优化调整，推出“方言银行”“双语机具”。紧扣居民“衣食住行”需求，不断优化金融供给，创新推出“青行优客贷”“青行 e 贷”等线上化特色消费信贷产品，让金融服务更主动精准、更符合客户需求。

三是改善服务体验。不断优化营业网点服务环境，完善智能机具配备，设立爱心窗口、绿色赈灾通道，增加语音叫号系统、叫号显示屏、基础手语等服务，营业网点更加倾向于“温馨”设计。设立视频银行，实现了通过视频通话办理相关业务功能，为客户提供更加安全、便捷的移动金融服务。

四是完善“适老化”金融服务模式。自助机具设备设置“大字版”功能，并配备老花镜，方便老年客户使用；充分发挥老年人客户服务专线功能，设立老年客户服务专线“96399”，针对老年人咨询业务问题详细解答，延伸了适老化服务改造内涵。为老年客户咨询业务、了解银行讯息等提供快速便捷的服务。同时，手机银行 APP 中针对老年人常用模块进行适老功能升级改造，新增“简洁版”，从界面、

操作等方面更加适用于老年人，不断提高老年客户体验感。

三、致力绿色发展，践行生态环保

“青海最大的价值在生态、最大的责任在生态、最大的潜力也在生态”，是习近平总书记明确提出的青海“三个最大”省情定位，从绿水青山就是金山银山、“碳达峰、碳中和”到“四地”建设，保护好青海生态环境，是“国之大者”。青海银行积极入位金融行业绿色发展，将绿色发展融入发展战略、业务经营和内部管理，身体力行践行生态环境保护，深耕绿色金融“沃土”，主动靠前、精准发力、持续用力，用“青行紫”守护“青海绿”。

一方面加大绿色金融供给。紧扣生态环境保护，以打造生态文明高地和“四地”建设行动方案为遵循，完善绿色金融体制机制建设，制定实施《青海银行信贷（绿色）投向指引》《青海银行关于金融服务“四地”建设的实施方案》等绿色金融配套战略指引，成立金融服务“四地”建设专项工作领导小组，明确“四地”建设重点推进单位，开创“党建+业务”模式抓好“四地”建设，推进绿色金融纵深发展。

不断加大对盐湖产业、清洁能源、生态旅游、绿色有机农畜产品等重点领域、优质项目的金融支持力度。切实发挥绿色支行作用，用好绿色金融债券，多措并举提升金融服务“四地”建设能力水平。同时，创新推出特色信贷产品“FS”农贷、“青行兴农贷”。截至2022年末，全行绿色信贷余额97.71亿元，绿色信贷覆盖率12.85%；涉农贷款余额43.21

亿元，其中，“FS”农贷余额 4.73 亿元，“青行兴农贷”余额 7.15 亿元。

另一方面加大绿色改造。近年来，分支机构网点建设更加注重环境美化，设立爱心窗口、绿色通道，配备绿植、花卉等，网点设计更趋于绿色、温馨，积极推进网点金融服务持续向着场景化、绿色化、智能化、人性化方向转型，不断提升网点运营效能。坚持把生态文明建设作为政治责任，助力国家“碳达峰、碳中和”战略部署，引导全行树立绿色、环保、节约的经营模式和经营理念，将青海银行北山绿化“责任田”巴浪山绿化造林当作义不容辞的责任，2022 年，新种树苗 1500 棵，绿化面积达 200 亩，累计投入经费 440 万元。

四、发挥特色优势，支持乡村振兴

积极发挥地方金融对乡村振兴的保障推动作用，紧跟产业“四地”建设步伐，推动绿色金融与乡村振兴有机结合，让绿色金融成为激活乡村振兴的“新引擎”。一是强化顶层设计。深入实施《青海银行关于实现普惠金融高质量发展的实施意见》《青海银行关于金融高质量服务乡村振兴的实施方案》，挂牌运营金融支持乡村振兴工作办公室，选定 5 家州县分支行为全行乡村振兴业务重点实施试点单位，将乡村振兴作为信贷重点支持领域，县域新型农业经营主体和优势特色产业支持力度不断加强。二是依托产品平台。积极落实所在地区农牧业支持政策，对接农担建设平台，依托“FS”农贷特色产品、“双基联动”平台，大力推进整村授信和送贷入户，将业务办理和产品宣传的窗口搬到田间地头，实现

为农牧民办理贷款“精准画像”，为助力乡村振兴、农牧民发展注入了强劲动力。**三是**促成项目落地。充分发挥本土银行地缘优势，主动牵线搭桥，推动亚洲金融合作联盟定向帮扶贵德县拉西瓦镇总投资额 1000 万元的牦牛养殖项目落地。截至 2022 年末，已完成全部土建工程和部分安装工程，其它设施安装及配套项目正在加紧推进。**四是**深化“双帮”机制。认真履行乡村振兴联点村帮扶责任，领导班子深入联点村慰问驻村干部，宣讲解读中央、省委一号文件精神。同时，心系联点村抗疫防汛工作，为联点村村民捐赠雨衣雨鞋、口罩消毒液等价值 7 万余元的抗疫防汛物资。各驻村工作队伍扎根乡村，同当地基层干部并肩战斗，牢牢守住防止返贫和新致贫底线。

五、彰显为民初心，维护合法权益

始终秉承“以人为本、服务至上”的宗旨，强化金融消费者权益保护工作，建立健全制度体系，不断提升服务品质，深化服务内涵。勇当消费者金融维权的“自家人”，用实际行动为“品质消费”保驾护航。**一是**建立健全工作机制。不断建立完善青海银行《消费者权益保护工作实施细则》《客户个人金融信息保护制度》《产品和服务审查管理办法》等内控制度，进一步加大产品和服务审查、信息披露及内部考核力度，使消费者权益保护工作贯穿于产品和服务中，切实保障消费者知情权，维护消费者合法权益。**二是**加强宣传教育。拓宽宣传渠道，深入企业、校园、牧区等地扎实开展“3·15 银行消费者权益保护日”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”

等宣传活动。同时，运用互联网“线上+线下”模式，通过西宁晚报、银行业协会公众号、青海银行官方网站、官方微信号等主流媒体，设计制作宣传文案、视频短片、微电影、动画、漫画等，构建全方位宣传阵营和网络，扩大了宣传影响力，提升了宣传效果，增加了宣传实效。2022年全年开展宣传活动464次，制作线上宣教文案464篇，触及金融消费者21.6万余人。**三是**加强特殊群体服务。辖属各营业网点设立“老年人窗口”，配备“老年人咨询台”，配置“爱心服务大使”，为老年人提供便捷化服务。对年龄较大、行动不便的客户群体灵活采取上门服务、远程视频等安全便利的方式开展相关业务，让客户少跑路，做到快速办理、人性化服务。

六、坚持公益事业，爱心回馈社会

积极推进社会民生服务，大力践行社会责任，履行应尽义务，持续做好公益事业活动，将金融“活水”精准滴灌民生发展，为社会弱势群体贡献一份力量、温暖一份人心。向“两弹一星”理想信念教育学院职工捐赠工作服58套。积极组织广大员工参与学雷锋志愿服务活动、文明城市创建志愿服务活动和“博爱一日捐”“一元捐、十元捐”以及“春蕾计划——江源春蕾”等公益捐款献爱心活动，共筹得捐款7.4万元。辖属城中支行、海南州分行积极向吸纳残疾人就业的企业发放信贷资金约6200万元，间接支持残疾人就业约150人，为残疾人改善贫困生活状况，实现自我条件改善做出积极贡献。疫情期间，全行广大党员干部职工主动向社

区报到，就地转岗补充志愿服务力量，2022 年参加疫情志愿服务累计超过 400 人（次）。

七、坚持以人为本，关爱员工成长

围绕高质量发展要求，将员工视为青海银行事业的守护者、筑梦者，秉承发展依靠员工、发展成果与员工共享的理念，不断推进实现员工与企业共同成长的发展目标。一是加强员工队伍建设。坚持党管干部、党管人才，重点加大对优秀年轻干部选拔使用力度，修订《青海银行优秀年轻干部管理办法》，构建完善了年轻干部“选、育、管、用”的培养选拔链条，做到人事相宜、人岗相宜。二是不断完善引才机制。成功引进中层干部和专业人才，顺利完成 2022 年新员工招聘工作，壮大了员工队伍，为事业发展注入了新鲜血液。三是畅通员工晋升渠道。积极开展州市分行推荐员工到西宁城区行工作及 2022 年总行机关竞聘工作，持续畅通员工发展通道，完善绩效考核，加强员工激励约束机制，为每一个想干事、能干事、干成事的职工提供机会和舞台。四是加大教育培训力度。充分利用青海干部网络学院等线上教育资源，不断调整优化培训内容和学习方式，全年共开设培训班 29 期，参训学员达 3140 人次，全行员工线上学习共计约 9681 人次。五是落实员工健康保障。建立健全健康服务长效机制，持续做好员工体检全覆盖，组织开展年度职工医疗和生活互助保障计划活动，对 23 名住院职工送上工会关怀，为员工健康撑起“保护伞”。六是加强女职工权益保护。举办线上健康知识讲座，完成 683 名女职工“两癌”筛查体检

工作，开展女职工维权行动月活动，举办心理疏导专题讲座等，进一步提升了女职工身心健康。**七是**有效落实职工福利政策。严格落实国家法定福利及省政府规定的福利政策的同时，为职工提供企业年金、实行带薪休假等企业福利政策。**八是**持续做好员工慰问。对困难职工信息实行分类管理，不断提高帮扶对象、资金发放、帮扶监管的精准水平，让困难职工真正感受到组织的温暖。全年共开展帮扶慰问工作 3 次，“八一”建军节期间对全行 41 名正式在岗复转军人和现役军属进行节日慰问，让员工充分感受到组织的温暖。

2023 年，青海银行将继续坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届一次全会、中央经济工作会议和省委十四届一次、二次全会精神，坚持稳字当头、稳中求进工作总基调，深刻把握习近平总书记提出的“六个统筹”重要方法论，坚持以供给侧结构性改革为主线，在服务地方经济发展大局中干在实处，在融入青海省高质量发展大局中再谱新篇。