

齐鲁银行“泉心公益”

以拳拳爱心践行社会责任

2016年5月21日，齐鲁银行在省内银行中首家推出公益品牌——“泉心公益”，致力于在环保、交通、助学、扶贫等方面汇聚公众微力量，激发社会正能量，引领公益新风尚。

在“泉心公益”品牌这面公益大旗之下，齐鲁银行将

“爱心图书室”“少儿书画大赛”“志愿者服务队”“荧光童行”“荧光扶助计划”“快乐钢镱”“布谷鸟行动”“慈心一日捐”等30多个品牌公益项目开展得如火如荼，连续多年荣获中国银行业“最佳社会责任实践案例奖”、“最佳公益慈善贡献奖”、“山东社会责任企业”、济南市“城市软

实力公益责任榜样”、“泉城十佳公益品牌”。2023年度，齐鲁银行捐款捐物合计超过500万元，减费让利达3.36亿元。

新疆有域，爱心无垠。无私奉献的新风尚已成为大爱基因，汇成公益暖流，在文明城市的街区、齐鲁银行的每一个角落奔涌。

各展所长 众人拾柴火焰高

“爱心图书室”项目始建于2012年，自此，齐鲁银行爱心人士的脚步踏遍菏泽、济南、青岛、聊城、德州、泰安、东营、日照、滨州、临沂等地，共推动28所“爱心图书室”落地，捐献各类图书十几万册，价值70多万元，并间接惠及当地30多万少年儿童，极大丰富了乡村孩子的精神生活，为齐鲁大地基层文化教育事业的健康发展作出了积极贡献。

2013年12月，齐鲁银行启动“少儿书画大赛”项目，目的是给孩子提供才艺展示的舞台。此项赛事已连续举办10年，每一届赛事都加入公益属性，按照每年有进步、每届有创新的标准，先后加入了儿童剧、线下路演、公益捐赠、环保公益行等环节，实现了专业性、趣味性、互动性和公益性的有机结合。在办好比赛的同时，齐鲁银行更加关心儿童的健康成长，推出了一系列儿童专属金融产品和财商教育特色课程，以“泉心守护、服务成长”为使命，用更加智能化的产品、体系化的活动，赢得了广大儿童和家长的肯定和赞扬。2023年还发布了限量款齐鲁银行少儿书画大赛十周年纪念明信片，并向济南星

神特殊儿童关爱中心、历下创益园、济南市乐融儿童智障人士服务中心、济南市布谷鸟特殊儿童服务中心4家公益社会组织进行了慈善捐赠，为孩子们树立榜样。

齐鲁银行与济南市公安局交警支队联手，策划设立齐鲁银行专项公益基金——“荧光扶助计划”。该基金对因公牺牲交警当年一次性给予家庭关爱抚慰金10000元；资助因公牺牲交警未成年子女学习成长至18周岁成年，按照每年5000元标准，以现金形式资助。8年来，该基金已发放扶助金超50万元。为了持续擦亮“泉心公益”品牌，2021年9月份，齐鲁银行与济南交警还联合开展了“齐鲁银行杯”济南市“文明交通之星”评选活动，为地方经济建设和城市文明进步作出了积极贡献，以一件荧光衣为纽带，谱写了一曲曲“警爱民、民拥警、警民一家亲”的赞歌。

公益不止，爱心传递。2019年起，齐鲁银行充分盘活厅堂资源，秉承“市民银行”责任，进一步打造“有温度的银行”，在济南市区、县域及异地分行所辖区域内部分网点设置“爱心驿站”。

这些驿站主要设在户外工作者相对集中、沿街位置、方便使用人员知晓的营业网点，按照有场所、有标识、有人员、有服务、有设施、有保障的“六有”标准进行建设管理，向环卫工人、出租车驾驶员、交通警察、市政维修工人、绿化工人、快递员、送餐员等户外工作人员以及老年客户群体提供驻足、歇脚、补给的场所。目前已建成超50家爱心驿站，按照市总工会的要求优中选优，齐鲁银行工会还成立了15家户外劳动者驿站。在星级工会户外劳动者驿站培育选树活动中，该行泉城支行户外劳动者驿站被评为“五星级”，市中分行营业部户外劳动者驿站被评为“四星级”。

齐鲁银行充分利用网点优势设置的爱心驿站，配备了休息桌椅、微波炉、饮水机、工具修理箱、应急药箱、手机充电器等服务设施和用品，便利户外工作者；齐鲁银行持续加强物理网点优化建设，在打造智慧化、体验化、轻型化网点的同时，“爱心驿站”作为网点功能的组成部分，被纳入到该行统一的网点装修形象标准中，形成了功能齐全、服务多元、方便快捷的网点布

局，为广大客户和市民提供便捷、温馨、优质的服务环境。

为牢固树立绿色发展理念，推进生态文明建设，积极践行企业社会责任，齐鲁银行近年来持续开展植树活动，为美丽家园增添绿色，切实践行低碳与环保理念。2021年，在济南南部山区落成“齐鲁银行爱心林”，用实际行动为建设美丽泉城贡献力量。2022年，组织青年员工赴济南市黄河生态文明环境教育基地开展植树活动，落成“守护黄河爱心林”，并在“根植黄河 绿助双碳”守护黄河承诺条幅上签名。此爱心林栽种的柽柳是黄河流域原生树种，具有防风、治沙、固土作用，有助于在未来形成良好的生态循环系统，为创建黄河流域生态保护典范城市贡献了一份力量。2023年，组织青年员工50余人到济西国家湿地公园，开展以“深耕绿色金融，守护绿水青山”为主题的植树活动，为万物复苏的泉城大地增添一抹生机。各分支机构也纷纷组织“在益起·蓝天责任”“齐鲁青未了·青春正当时”“播一片树林·种一份爱心”等植树活动，为绿水青山贡献自己的力量。



因地制宜

打造金融赋能升级版

政策扶持护航。在助力乡村振兴、农民致富方面，齐鲁银行因地制宜推进扶贫产品、助农服务、帮扶模式创新，针对不同县域地区的产业特点和经济特色，创新推出“一县一品”，涵盖“黄瓜贷”“黄羊贷”“辣椒贷”“锦鲤贷”“木业贷”等百余种富有地方特色的新产品；设立近百家助农服务点，辐射农村客户约8万人，村民足不出村就可以办理业务，打通了银行金融服务到农村的“最后一公里”。

发挥第一书记作用，为商河县文丰梁村发放贴息惠民贷款400余万元，惠及种植户20余家，该村被评为商河县唯一一家“省级脱贫攻坚先进村”。据了解，自2013年起，齐鲁银行先后派驻6批共12名第一书记，目前全行尚有派出第一书记6人，服务在全市乡村振兴一线。

2021年，根据济南市国资委东西部扶贫协助统一安排，齐鲁银行对口支援甘肃省临夏回族自治州。截至2023年，合计捐赠现金80万元，采购扶贫物品32.5万元。

智能服务护航。齐鲁银行用智能化服务呵护170多万老年客户，每月养老金发放业务高峰期，采取大数据监测业务量、动态调整营业窗口，全行范围内调配人员、提前开门营业、专人全程指导老年客户使用自助机具等举措，切实优化服务。为了帮助老人识破电信金融诈骗，齐鲁银行严格落实“三问”“四提示”，重点对中老年人予以关注，当中老年人群办理提取款、转汇款业务时，工作人员做到及时提示提醒，仅2023年就堵截电信诈骗金额389万元。

减费让利助航。自2021年9月以来，齐鲁银行取消所有对公客户的小额账户管理费，对符合规定的小微企业和个体工商户在全行范围内开立的首个单位结算账户开户费实行优惠价格，在现行收费标准基础上执行5折。仅2023年度减费让利金额便达3.36亿元。此外，按照济南市党政机关“精准扶贫慈心一日捐”活动精神和济南慈善总会通知要求，自1997年以来，齐鲁银行每年组织参加“慈心一日捐”活动，2015年来累计募集善款超237万元，其中2023年捐赠33.89万元。

- ①泉心公益——十佳网络公益品牌
- ②城市软实力榜——“公益责任”榜样奖牌
- ③齐鲁银行开展公益送福春节主题活动
- ④十佳网络公益品牌颁奖
- ⑤齐鲁银行东营分行举办“小小银行家”公益活动
- ⑥齐鲁银行大堂经理热情服务老年客户
- ⑦齐鲁银行走访慰问济南困难家庭并发放慰问金

网络公益品牌颁奖

发挥好基层党组织战斗堡垒作用
努力把社区建设成为人民群众的温馨家园

各尽所能 吹响金融正能量号角

务为主要内容，力求为社区居民提供特色、精准服务，解决居民的后顾之忧。通过活动有效促进了社区邻里和谐，树立了齐鲁银行良好形象。

善举凝聚美德，爱心传递力量。齐鲁银行团委于2014年在原客服中心“爱传递”青年志愿者小组的基础上发起成立了“爱传递”全行青年志愿者服务队。围绕“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，积极开展青年志愿者服务活动。关爱社区，扶贫助残、文化宣传、环境保护等几大主题志愿服务项目逐渐形成品牌，开展了关爱自闭症义卖、黑暗体验关爱盲人、爱心助学服务站、关怀环卫工人、金融知识普及及服务进社区等各类志愿服务活动。各分支机构结合自身情况，积极跟进服务，如市中分行志愿者服务队自成立以来，开展了“折翼天使，拥抱未来——布

谷鸟儿童之家残疾儿童帮扶项目”“学雷锋——为老志愿服务”“齐小秀漫说金融”等系列志愿服务活动，向孤寡老人、特需残疾儿童及特困学生家庭送去了爱心与温暖，荣获济南市“青年志愿服务先进集体”、市中区“青年志愿服务先进集体”称号。老吾老以及人之老。2021年3月16日，齐鲁银行与济南老年大学“联合办学”签约授牌仪式成功举办，齐鲁银行充分发挥网点优势与济南老年大学共享资源，为文化养老事业贡献一己之力。

目前已开立50家分校，开设书法、绘画、剪纸、摄影、声乐、老年保健、舞蹈、智能手机应用、电信诈骗等10余类课程。

与济南老年大学联合办学，是齐鲁银行落实党中央、国务院加快完善养

老体系，打造强省会战略“养老样板”，践行社会责任关爱老年生活的新起点，更是关注民生、热心公益的重要举措。教学将金融教育与推动老年人金融服务相结合，主动适应老年群体金融需求，促进老年人融入智能时代，提高老年人防骗意识和自我保护能力，满足老年人增长知识、丰富生活、陶冶情操的精神需求，构建健身养生、开心娱乐的文化家园。

一滴水，一滴源源不断的公益之水，象征着爱心的汇聚、公益的奔流。这是“泉心公益”品牌LOGO的整体外形。一只手，一只竭尽全力的托举之手，托起无限希望，托起更多的人和更多的事。这是“泉心公益”品牌水滴形象的“底座”。这“底座”，托起大爱基因的暖流，让社会大义在齐鲁银行所到之处奔涌。

