

金融暖阳照亮“银发”岁月

建行山东省分行温情绘就养老金融新图景

智慧柜员机前，工作人员正耐心指导着老人办理业务；重阳驿站里，志愿者正陪着独居老人唠着家常……这些细碎而温暖的瞬间，勾勒出“老有颐养”最动人的模样。多年来，建行山东省分行始终揣着对银发群体的牵挂，以“金融为民”的赤诚，将专业服务揉进烟火温情。在城市街巷、社区网点，那些适老化的贴心设计、赋能产业的精准支持，正一点点拼凑成老年人安享晚年的幸福图景。

细节里的温度

“坐在这里办业务，高度和角度都恰到好处，不用排队等待人工服务，工作人员在对面指导着，点哪里，怎么做都一目了然。”在建设银行济南分行营业部，坐式智慧柜员机前的张先生满脸赞许。这台专为银发群体设计的设备藏着不少“小心思”：双屏同步显示指导操作，再也不用弯腰探头；放大的字体和清晰的图标，驱散了视觉模糊的困扰；特意预留的容膝空间，让坐轮椅的老人也能舒适操作。

“细微之处见真情”是走进建设银行济南分行营业部的突出感受。作为全国建行首批养老金融特色网点，这里的“温情设计”无处不在：1.2米高的紧急呼叫按钮，刚好适配老人站立操作的高度；不超过5度的无障碍通道，铺着防滑垫，推着轮椅也能稳稳上行；网点角落的爱心角里，AED除颤仪、急救包、老花镜一应俱全，就连叫号器都加装了振动功能，怕听不清叫号的老人也能安心等候。

硬件暖心，服务更贴心。营业部里，大堂、高柜、低柜、理财等岗位均已配备适老服务专员，“善建重阳”张富清金融服务队

可为有需要的老年客户提供全程陪伴服务。目前建设银行济南分行130个网点均已成立张富清金融服务队，且每个服务队中有两名成员参加过分行系统开展的应急救护培训，持有红十字会颁发的应急救护证以备不时之需。耐心的讲解、细致的引导、无处不在的细节……在这里，“金融无障碍”不再是口号，而是老人们实实在在的体验。

在此基础上，建行济南分行精心打造的“健养安”养老金融品牌，更像是一位贴心管家，涵盖“安心”“健造”“颐养”等多元化服务体系，搭配专属养老储蓄、稳健理财等产品，从年轻时的养老规划到退休后的资金打理，从个人养老需求到企业福利配置，编织起一张覆盖养老全周期的金融保障网，让每一位老人都能在金融服务中感受到稳稳的幸福。

一声承诺一份情

如果说建行济南分行的服务是全方位的温情覆盖，威海分行的实践则是把“客户”当成“家人”的真心守护。“大姨，您的孩子不在身边，我给您当女儿，以后有事您尽管说！”这份跨越七年的亲情羁绊，始于一次紧急救助。七年前的一个傍晚，王芳偶然得知客户张大姨的老伴突发脑溢血住院，子女都在国外，老人独自守在医院，连医保卡激活这样的急事都没人帮忙。放下手头工作，王芳带着移动设备直奔医院，手把手帮老人完成激活。此后，帮老人找靠谱的保姆、陪老人看房选房、逢年过节拎着水果上门唠家常，成了王芳的“额外工作”。而这份温情也很快从“一个人”传递到“一群人”——网点青年员工们听说王芳的故事后，主动加入探望队伍。每年春节、中秋，这群“孩子们”都会拎着

米面油、保健品去看望老两口，陪老人晒晒太阳、聊聊近况；告别时那句“我们还来”，成了刻在彼此心里的“永恒承诺”。

这份真情实意，渐渐转化为体系化的服务标准：网点设立“重阳服务岗”，专员全程搀扶老人办理业务；开辟“重阳爱心理财室”，理财经理用“大白话”把复杂的产品讲明白，还会根据老人的身体状况、收支情况推荐合适的方案；便民服务箱里，血压仪、血糖仪、暖贴、放大镜整齐摆放，随时供老人使用。为了让行动不便的老人少跑腿，员工带着“龙易行”移动设备上门服务，把柜台“搬”到老人家里；针对独居老人的心理需求，分行联合社区组建“爱心重阳心灵驿站”，邀请国家二级心理咨询师定期坐诊，陪老人聊天解闷。从一次紧急相助到七年温情陪伴，从个人善举到全员践行，威海分行让金融服务卸下了冰冷的外衣，变成了银发岁月里温暖的依靠。

产业整合强赋能

让老人安享晚年，既需要前端服务的温情脉脉，更需要后端产业的坚实支撑。面对当地养老机构规模偏小、资源分散的困境，建行潍坊分行主动作为，以金融力量推动养老产业整合升级，为养老事业注入持久动能。

养老产业并购涉及资产评估、资质传承等多重专业领域，且投资回收期长、风险评估难度大。为此，潍坊分行组建由业务骨干、风险专家及外聘法律税务顾问构成的专项团队，深入调研床位利用率、服务定价等核心指标，量身定制“长期贷款+弹性还款”融资方案，匹配养老产业投资回收周期，设置还款宽限期减轻企业压力。同时建立严格资金监管机制，全面核

查并购双方资质与担保能力，确保资金安全高效使用。截至2025年9月末，两笔合计1.85亿元的养老产业并购贷款顺利落地，成功助力区域养老机构规模化运营。这一实践不仅破解了养老机构发展瓶颈，更形成可复制的“金融赋能养老产业”范式。

康养融合探新路

随着老龄化程度加深，烟台市60岁以上的户籍老年人口已达197.6万人，占比27.7%，失能失智照护、康复养老等需求日益迫切。在此背景下，“烟台凤莱康养养老项目”应运而生，这种集康复与养老于一体的新型模式，精准击中了传统养老服务的痛点与盲点。建行烟台分行敏锐把握养老服务升级趋势，以金融创新为这一新型模式保驾护航。

为让项目快速落地，建行烟台分行主动靠前，组建授信作业小组全速推进评估审批，第一时间协调上级部门打通服务链路；针对项目周期长的特点，创新提供14年期限、1亿元额度的项目贷款，以充足资金保障项目建设；打破传统准入标准，以床位费、康复护理费等养老特色现金流为测算依据，让金融服务更适配康养产业特性。目前，1500万元养老服务项目贷款已顺利投放，为项目建设注入关键动力。这一创新实践，不仅为当地老人搭建起“康养一体”的幸福家园，更推动养老产业向精细化、高品质方向转型，为新型养老模式的推广提供了有力的金融支撑。

数字的背后是民心，专业的深处是温情。这家与齐鲁百姓同心同行的国有大行，正以金融为笔、以爱心为墨，在齐鲁大地上续写着“老有颐养”的幸福篇章，让每一位老人都能在岁月的沉淀中，享受到稳定的幸福与安宁。

兴业银行济南分行创新消费贷 助力民生消费升级

为积极响应国家扩大内需、提升居民消费水平的政策导向，兴业银行持续深耕消费贷款领域，推出婚后借款人单签、随借随还、延长贷款期限等一系列便民创新举措，精准破解消费者资金使用与还款顾虑，为居民教育、医疗、家居、旅游等多元化消费需求提供坚实金融支撑。

烟台蓬莱区某事业单位员工王女士，因子女即将出国深造，面临教育费用、手续办理等集中资金支出，但其配偶长期在外无法及时返回签字。兴业银行济南分行客户经理了解实际困境后，主动对接指导材料准备，依托婚后借款人单签服务模式，快速完成审核评估，短时间内便为其授信60万元，及时填补资金缺口，高效解决了客户的燃眉之急。

这一服务案例是兴业银行济南

分行消费贷创新实践的生动缩影。婚后单签服务打破传统贷款对夫妻双方共同签字的限制，为异地分居、配偶无法到场等特殊情况客户提供便利；随借随还模式赋予资金使用高度灵活性，有效降低闲置成本；延长贷款期限则进一步减轻月供压力，让还款更有计划性。

兴业银行始终秉持“以客户为中心”的服务理念，聚焦居民消费领域需求痛点，持续优化金融产品与服务流程。兴业银行济南分行相关负责人表示，未来将继续紧跟国家政策导向，深化消费贷领域的创新实践，推出更多贴合民生需求的金融产品，以高效、便捷、灵活的服务助力释放消费潜力，为促进消费升级、推动经济高质量发展贡献金融力量。

济南农商银行：暖心服务绘就乡村全面振兴新图景

近年来，济南农商银行通过政银企协同、特色产品创新、民生项目跟进，以“精准滴灌”金融服务，把资金送到乡村全面振兴最需要的地方，让金融活水真正浸润乡村沃土，为产业兴、农民富、乡村美注入源源不断的动能。

济南农商银行积极构建“政银联动”服务网络，通过对接市委组织部派驻乡村振兴金融专员、联动农业农村局签署战略合作协议，不断细化落实服务事项。今年以来，已联合召开40场政银企对接会，建立起产业需求台账，同时依托“政银助微贷”“鲁担惠农贷”等专属产品，按不同村居、产业的特点和周期，提供特色化、序时化支持，“一户一策”解决涉农企业需求。目前已投放“政银助微贷”“鲁担惠农贷”等产品金额25亿元，带动4400余户农户增收。

为让更多老工艺焕发新生机，济南农商银行打出“机制创新+精准扶持”组合拳：一方面深度参与“优化营商环境大会”，针对涉农企业融资、结算难题定制特色金融产品；另一方面与街道建

立定期联动机制，通过“金融+政务”融合路径，推动政银企协同从“单点服务”升级为“生态共建”。同时专项开展农区个体工商户、小微企业扶持行动，精准支持南山核桃园村核桃深加工基地建设、遥墙金耳菌种植场恒温养殖箱铺设等项目，累计为600余户龙头企业、专业合作社、家庭农场等农业经营主体提供金融支持5.5亿元。此外，金融专员带领直播团队依托智e购平台开展助农直播，累计带动农产品销售5000余斤，助农增收近80万元。

聚焦民生工程，济南农商银行建立“快速响应、精准审批、全程跟踪”服务模式，助力打造乡村振兴“齐鲁样板”，截至目前，已支持城中村改造、乡村基础设施建设项目十余个，投放贷款超20亿元。同时该行在辖内全部农区街道布设“银农直联”系统，实现各类款项批量下发、实时到账，有效减轻各级财政部门及村两委的工作负担，目前该系统年均为辖内村民发放各类补贴款项超30万笔、50亿元，让村民的“幸福清单”逐步变成现实。

中国人民银行山东省分行多维度推进科技金融创新 助力科创企业高质量发展

近年来，人民银行山东省分行聚焦科技企业融资需求，以政策创新、平台搭建、区域试验及生态优化为抓手，全面构建覆盖科技企业全生命周期的科技金融服务体系，为科创产业发展注入强劲动能。截至2025年三季度末，全省科技贷款余额2.8万亿元，同比增长15.9%。

构建“政策矩阵”

织密全生命周期服务网

人民银行山东省分行强化顶层设计，与省科技厅签署战略合作协议，建立常态化工作联络机制，围绕“增信、投资、贷款、保险、担保、培育”六大环

节，打造“鲁科贷、鲁科担、鲁科保、鲁科投、鲁科融”等特色金融服务品牌，推动金融政策与财政、科技政策深度融合。通过政策集成发力，全省正在形成覆盖科技企业从初创到成熟的全周期服务体系，引导金融资源加速向科创领域集聚。

搭建信息平台 破解银企对接“信息孤岛”

针对科技企业“轻资产、难估值”痛点，人民银行山东省分行联合省科技厅建成并推广“山东省科融信综合服务平台”。该平台不仅具备金融产品发

布、融资需求对接等基础功能，更创新嵌入科技创新属性识别与评价模块——整合政府、互联网及第三方机构多维数据，构建科技企业增信评价模型，并引入省级创新创业共同体对项目进行产业评定，实现对企业与项目的精准“画像”。截至2025年三季度末，平台已入驻企业2.6万家、金融机构168家，助力2141家企业获得信用贷款110亿元，有效缓解银企信息不对称问题。

深耕济南科创金融改试验区 推动形成区域协同新路径

依托济南科创金融改革试验区建

设，人民银行山东省分行聚焦体制机制创新、供给能力提升、抵质押物拓展等关键领域，推动形成“六专四合”工作体系，即以“专营机构支撑、专属产品支持、专项政策引导、专业团队服务、专门板块培育、专业载体聚焦”为重点方向的工作机制，和以“人才团队作价、信用数据定价、知识产权估价和科创企业评价”为核心内容的评估体系。依托该体系，试验区率先设立风险资金补偿池，完善信贷风险分担机制，并创新“科研贷”产品为研发项目提供长期资金支持，相关经验被总行评为“科创金融改革创新优秀实践案例”全国推广。