

一位环卫工的温柔守望： “让善意循环，温暖人间”

一位普通环卫工人的“能量”有多大？

5月15日，在余姚泗门镇“清风公益”志愿服务队成立6周年的聚会上，队长方钺华的往事被一一细数——

连续24年，她省吃俭用资助了余姚本地以及四川、贵州的困境儿童，共9人，而她现在的年收入也不过七八万元；

在环卫站工作20年，她“捡”到过100多位迷路老人，开车将他们安全送回家；

她长期结对帮扶6位老人，还在6年前创立了志愿服务队，成员从最初的3人发展到现在的150多人，带动更多人参与公益；

……

她用行动证明：一粒微光既能清扫一城尘，亦能绽放万般彩，温暖万家心。



方钺华给老人剪脚趾甲。受访者供图

1 不希望自己的遭遇在孩子身上重演

方钺华今年48岁，出生在余姚泗门镇一个普通的农民家庭。“家里以前很穷。”方钺华回忆，小时候，父母没给她和哥哥买过新衣服。

初中毕业后，她去台州仙居读了三年中专，回来卖过手机、守过公用电话亭，在中巴车上卖过票，起早贪黑，最好的时候每个月可以挣600元，直到2004年进了环卫站。

尝尽生活的艰辛，方钺华非常后

悔年少时没有用功读书，她不希望自己的遭遇在孩子身上重演。

2000年，她从一个公益组织那里偶然得知，四川的小杨因父亲重度残疾、母亲生病，面临失学。方钺华于心不忍，便准备资助小杨。那时她还在跑中巴，便一点点地节衣缩食，把省下来的一两元钱塞在储蓄罐里，积少成多，每年给小杨凑足1600元学费，后来上大学增加到2200元，直

到小杨大学毕业。

看着小杨越来越好，方钺华特别高兴。后来，她又资助了贵州的小黎兄妹。2022年7月，她还带着刚刚参加高考的儿子去贵州看望小黎一家。

这几年，方钺华又陆续结对资助了云南以及余姚四明山、低塘、小曹娥的一些困境儿童，她希望用自己的微薄之力点燃他们的梦想和希望。

3 成立志愿服务队 推广随手公益

个人的力量毕竟有限。于是，2018年5月，方钺华和两位经常做公益的朋友一起成立了“清风公益”志愿服务队，他们扶助一老一小，推广随手公益。

得知一名12岁的初中生患脑瘤无钱医治，他们立即筹款5300元略表爱心；得知4户村民的房屋发生火灾，损失严重时，他们第一时间购买了米、油、被褥，配备了烫伤膏、纱布、消毒液等送到受灾村民家中；每年重阳节，他们都会为老人送上慰问品；每年腊八节，他们都会在街头人流集中的地方开展“腊八暖心粥”公益施粥活动，为过往旅客、公交司机、环卫工人送上温暖……

如今，这个志愿团队越来越大，已有150多人。为了更好地服务老人，方钺华还去考取了高级（三级）养老护理员证。她说：“我只是一个普通人，希望通过这样的方式，让善意循环起来，温暖人间。”

记者 张晓曦

2 20年里，“捡”到100多位迷路老人

在自己成长路上，方钺华一直都不忘“七叉娘娘”，那是她的远房亲戚。小时候，方钺华家里没钱置办新衣，每年正月初一，“七叉娘娘”都会做新衣服送给她。后来方钺华结婚生子，“七叉娘娘”又每年给她的儿子做新衣服，直到后来年纪大了才作罢。

6年前，“七叉娘娘”患了阿尔茨海默症，在街头相遇，认不出方钺华，这让方钺华很难过。后来，方钺华一有时间就去陪伴老人，给老人熬制金桔膏，直到老人去世。

在余姚泗门西大街社区成之庄公共厕所附近，住着一位独居老人，

今年89岁。方钺华认识老人有20年了，每次方钺华去老人家里，都会陪老人聊聊天，给老人梳梳头，有时还给老人送点水果和自己做的点心。

有一次，老人腿痛，方钺华帮老人刮痧以减轻痛苦，这让老人非常感动。在老人的心里，早已把方钺华当成自己的孩子。老人经常在公厕附近转悠，有时没见到方钺华，老人就会问方钺华的同事：“阿华怎么没来？”

惦记方钺华的不只这一位老人，还有老邻居、小学老师、附近的老人。后来，有的老人搬到余姚城区居住，方钺华也会抽空驱车去看望这些老人，帮老人做做家务、洗洗

脚、揉揉肩。

长期与老人打交道，让方钺华一眼就能辨别出那些因患阿尔茨海默症而迷路的老人。有一次，方钺华准备送家人到医院，在单位门口看到一位老人转悠了半天，神情迷茫，老人说自己要去医院却坐错了公交车。于是，方钺华开车把老人带到了医院。等方钺华忙完出来，发现老人还在门口转悠，就又把老人带到诊室，还掏钱帮老人挂了号。然后，她询问了老人儿子的电话，打通了电话，告知了老人的情况才离去。

20年来，方钺华“捡”到了100多位这样的迷路老人。

宁波银行专栏

小小零钱包，服务你我他

近日，一名巴西客户来到宁波银行奉化支行办理开户业务，网点工作人员除了主动提供语言协助、开启业务办理“绿色通道”外，还向他推荐“零钱包”服务。客户对宁波银行便捷化的服务大为赞赏，并表示会将这些便捷的服务分享给身边的外籍朋友。

据悉，2024年3月，宁波银行正式开展“零钱包”服务。所谓“零钱包”，是银行网点准备的现金零钱组合，标准版“零钱包”分为100元、300元、500元三种规格，每种规格的“零钱包”配置20元及以下面额的现金至少3种以上。

这是宁波银行贯彻落实人民银行关于整治拒收人民币现金工作的相关要求，

着力完善多层次、多元化的支付服务体系，进一步优化现金使用环境的具体举措。截至2024年4月底，宁波银行在浙江省内发放“零钱包”6000多笔、金额超过135万元。

网点“零钱包”即来即兑

宁波银行在各网点厅堂设置流动的“人民币课堂”，在宣传人民币服务的同时，每个网点准备12个标准版“零钱包”，同时也满足客户个性化的“零钱包”需求。

各网点厅堂实行首问责任制，对于有零钱兑换需求的客户，厅堂工作人员第一时间表示“本行提供标准规格的‘零钱包’，也可以提供个性化‘零钱包’”，主动介绍标准规

格“零钱包”中的金额、券别，随后将客户引导至柜面“绿色通道”，完成个性化“零钱包”的配置和兑换，做到“即来即兑”，不让客户再取号排队或预约办理。

提供“零钱包”配送上门

针对部分客户不方便到银行网点兑换零钱的情况，宁波银行深入商圈、美食街、居民社区，主动将“零钱包”服务介绍给网周客户，并宣传普及如何鉴别假币等现金知识。目前，宁波银行已走进宁波市第一医院、望湖桥市场、月湖盛园、奉中市场等各大人流密集区域，为居民和商户提供“零钱包”兑换服务。

为确保商户零钱不断档，宁波银行网

点主动与周边现金需求量较大的商户建立联系上门服务机制，当商户有零钱需求时，送“零钱包”上门；联合出租车公司，面向司机师傅们定期开展“零钱包”兑换服务。

许多兑换了零钱的商户和居民表示，宁波银行“零钱包”服务非常实用，足不出户也能满足兑换小额现金的需求。

下阶段，宁波银行将以提升支付便利化为出发点，针对不同客群，关注其支付需求，满足人民群众现金使用的需求，为社区居民提供更为优质高效的服务，不断优化现金使用环境，将普惠金融落到实处。

周雁

