

一串钥匙、一份托付

“晚报来敲门”
敲出最暖守护

“嬷嬷！我进来了哦！”12月3日上午，徐云香如往常一样，去楼下取好当天的《宁波晚报》，再送到隔壁徐阿花家。她知道，尽管喊得再大声，邻居徐阿花可能也听不到她的招呼，但徐云香每天都会这样喊上一声，然后拿出老人的家门钥匙，开门而入。

看到徐云香，徐阿花脸上的笑容就藏不住了，拉着她的手带到沙发旁，按着她坐下。两人坐在一起，徐云香凑到老人耳边大声读着她可能感兴趣的新闻，再唠唠嗑，等再站起来的时候，已经大半个小时过去了。

从今年1月起，宁波市慈善总会与宁波晚报联合发起的“晚报来敲门”慈善公益项目在海曙区南门街道朝阳社区落地，每天为邻居徐阿花送报成了徐云香的日常。老人耳背，敲门时常听不见，索性就让徐云香每天用钥匙开门。20多年的老邻居，徐阿花很放心。

1 她每天都会带着《宁波晚报》准时“赴约”

徐阿花和徐云香并不是亲戚，是20多年前，两人成了邻居后，才相互熟识起来。

徐阿花今年86岁，因为子女工作较远，平日里无法照顾，属于高龄独居老人。而对门的徐云香今年74岁。20多年前，刚退休的徐云香便加入了社区老年协会，活跃在社区的各类志愿服务里。

徐阿花年龄大了，出门时常忘记携带钥匙，所以这把钥匙，在很早以前，就寄存在志愿者徐云香的家里。若是徐阿花出门忘记带钥匙，找徐云香帮忙开门。前几年，

徐阿花上厕所后摔倒晕厥，是徐云香听到响声后打开她家房门，不然后果不堪设想。

自从这事发生后，徐云香更加担心徐阿花的身体，时常上门坐坐。今年，“晚报来敲门”慈善公益项目在社区落地后，徐云香更是有每天上门的契机。

每天上午，徐云香都会带着当天的《宁波晚报》准时“赴约”。进门后，她先习惯性地打量一圈屋子，看看厨房还有没有食材，问问老人的身体状况；接着，她会坐在徐阿花身边，用洪亮的声音读老人可能感兴趣的新闻；临走前，她还会帮着倒垃圾、整理下桌面，叮嘱老人注意保暖、按时吃药。“阿嬷现在耳朵不好，人也不愿意下楼，每天在家里，买菜也困难。”徐云香看在眼里、记在心里，送报的同时还会帮忙“代购”食材。

徐阿花非常感激徐云香，她告诉记者，现在，徐云香就是她的亲妹妹。



徐云香(左)陪徐阿花(中)看报聊天。



屠阿婆(左)喜欢在图书室看报。

2 一次送报上门，还成功阻止了一场火灾

小区里同样把钥匙交给志愿者的还有85岁的屠阿婆。

屠阿婆年轻时就很喜欢看报纸，前几年，她每天都待在社区图书室看《宁波晚报》。后来年龄大了，社区图书室距离又比较远，就去得少了。但她并不喜欢在家里待着，总是到楼下物业处乘凉。

屠阿婆性情要强，子女想要来照顾，都被老人拒绝了。但老人年龄大了，也时常忘记携带钥匙出门，所以干脆就把钥匙交给了信得过的志愿者。

今年1月，志愿者陈月芳接手了屠阿婆的送报任务。当时，陈月芳并不知道屠阿婆喜欢出门，所以老人的家门钥匙被她放在了物业那里，并没有带在身上。

当天，她拿着《宁波晚报》送上门，结果老人的房门怎么也敲不开。这时候，房间里的烟雾报警器忽然响了，陈月芳瞬间就紧张了起来。“老人家里是不是起火了？老人是不是吸入烟雾晕倒了？当时的脑海里全是这样的想法。”她告诉记者。

她一边在微信群里呼叫社区支援，一边跑到了物业那里，拿上老人家里的钥匙，还喊上了保安人员一起上门。社区、物业、志愿者，都在第一时间赶到老人家门口，众人打开门才松了一口气，老人并不在家里，但是炉灶上的火一直没关，锅子

已经烧干并着起火来，屋内满是烟雾。陈月芳赶紧关上了煤气，开窗通风，这时候老人才闻讯赶回家里。

可能很多事情屠阿婆都已经忘了，但这件事她至今还记得，“那次多亏了小陈！要不是她及时开门关火，这房子怕是要烧没了！”屠阿婆所在的楼栋有23层，若是火势烧起来，后果不堪设想。

如今，将近一年的暖心守护，让陈月芳早就掌握了屠阿婆每天的动向，她总能在拿到报纸后，迅速在小区里找到屠阿婆的身影，或是陪她散一会步，或是陪她回家，看看家里一切安好才放心。“这些志愿者都太好了，我一直想给小陈一些感谢费，但是她都不收。”屠阿婆说。

一串钥匙，是独居老人们最沉甸甸的托付；一次敲门，是志愿者最温暖的守护。在朝阳社区，“晚报来敲门”项目让志愿者与独居高龄老人结成帮扶对子。他们带着“信任的钥匙”，不仅送去了每日的报纸，更送去了生活照料、安全守护与精神慰藉，让“远亲不如近邻”的传统美德在这里代代相传。

未来“晚报来敲门”项目将在宁波更多社区推广，让这份关怀，打开更多独居老人的家门与心门，让城市因这些微小而坚定的善意，变得更加温暖宜居。

记者 王昱汀 通讯员 吴凡 文/摄

广发银行宁波分行“双赢客诉实战培训”圆满收官

为更好地落实金融教育宣传工作要求，近日，广发银行宁波分行创新推出“基于客户心理分析的双赢客诉实战培训及通关学习项目”。该项目聚焦厅堂服务场景中的痛点难点，通过系统化培训与情景化演练，着力提升一线员工的客户沟通能力、情绪管理能力和复杂问题解决能力，旨在构建“客户满意、员工成长、银行增效”的三方共赢服务生态。

此次培训班采用培训授课+服务

通关认证相结合的形式，授课老师以《基于客户心理分析的双赢客诉实战培训与通关》为主题，围绕投诉处理的背景、投诉的原因分析及投诉处理实战技巧等三个方面，以丰富翔实的案例和深入浅出的讲解，将理论与时事热点、岗位案例相结合，帮助一线员工找出服务中存在的问题和不足，并推动员工改进服务，通过不断优化服务流程、提高员工的专业素养和服务意识，提升客户满意度。

学员们在课程中认真听讲，从理论和实际的结合中深入思考和研究，与老师积极互动，相互交流、深入讨论，做到教学相长、学用相长，共同加深了对培训内容的理解和消化。

通过培训课程，学员们在与客户沟通技巧、投诉应对和处理技巧等都有了进一步提升，在未来的工作中，将能够更加有效地了解客户需求，更加良好有效地与客户沟通，大家纷纷表示，此次培训收获颇丰。



未来，广发银行宁波分行将持续深化“培训—实践—认证”闭环管理，定期开展服务标准升级行动，通过科技赋能与人文关怀并重的策略，打造“有温度、有深度”的金融服务体验，为构建和谐金融生态持续贡献力量。

记者 徐文燕 通讯员 王琴