

通讯员王树文:

我是扬子晚报温暖理念的践行者

■朱鼎兆

在淮安新闻圈,扬子晚报通讯员王树文的名字,总是和一个个温暖人心的故事绑定在一起。“高山槐”这个被市民熟知的网名,最初正是经由他在淮安本土论坛上发布的一张照片经扬子晚报记者挖掘、采访、发表,才首次走入公众视野。四十年来,他始终坚守通讯员初心,深耕本土挖掘鲜活线索,第一时间对接晚报记者采访,让孙美兰、赵茜等平凡人的善举,借由晚报的广泛影响力,从淮安街头走向全国舞台,成为照亮社会的温暖光芒。



2010年虎年春节期间,一场大雪不期而至。淮安市第一人民医院宣传处长王树文陪家人逛街时,看到一名女环卫工在零下4℃的寒风中扫雪时,鞋袜湿透了,当街换袜。这个充满生活质感的细节,瞬间触动了王树文的职业敏感,他立刻掏出随身携带的卡片机定格下这一幕,随后将照片发到淮安本土的论坛上。

扬子晚报记者在论坛上看到这张照片后,立刻寻找这名女环卫工。报道在扬子晚报刊发后,迅速引发全网热议,孙美兰“扫雪换袜”的事迹温暖了无数人,成功入选“中国虎年春节十大关键词”。中央电视台《新闻联播》用2分58秒、《今日关注》用3分钟深度播报,让全国观众记住了这位淮安环卫女工,也推动社会更多关注环卫群体的辛劳。

“作为宣传工作者,能把身边的微光线索传递给扬子晚报,让平凡人的坚守被看见,这就是我的价值。”王树文说。

2015年,王树文得知他工作的淮安市第一人民医院护士赵茜在生命尽头决定捐献角膜,还特意要求将护士服务牌放进墓穴,用最后的力量传递光明与职业大爱。这个感人至深的故事,让王

树文当即决定向扬子晚报报料。记者据此采写出的报道,不仅推动赵茜入选“中国好人”,引发全社会对器官捐献的关注,更让“生命延续”的大爱精神成为淮安的城市印记——淮安市一院为赵茜设立雕像,每年新护士入职都要在此宣誓。八年后,赵茜的母亲坚持在医院做志愿者二次退休,王树文再次以通讯员身份将这一线索报送晚报,促成头版封面报道(该篇报道获评江苏省好新闻一等奖),让这份跨越时光的温暖持续传递,全国各地的读者纷纷来电想要帮助这位伟大的母亲。

身为通讯员,王树文始终坚守“关注普通人、传递真情感”的初心,深耕本土,用敏锐的视角捕捉身边的善举与感动。而扬子晚报记者则以专业的采写、广泛的覆盖,让这些平凡线索发酵成具有社会影响力的温暖故事,既彰显了媒体的责任担当,也筑牢了群众心中的情感根基。

“四十年相伴,我是扬子晚报的通讯员,更是晚报温暖理念的践行者。”王树文说,未来他还将与扬子晚报一起,让平凡善举的光芒,照亮更多人的心灵。

践行金融为民 守护万家幸福

招商银行南京分行用心书写“养老金融”大文章

如何让亿万老年人安享幸福生活,不仅是千家万户的“家事”,更是关乎国计民生的“大事”。中央金融工作会议明确提出,要做好“养老金融”大文章。2025年3月,国家金融监督管理总局印发《银行业保险业养老金融高质量发展实施方案》,为银行保险机构积极开展养老金融业务、支持银发经济高质量发展指明了方向。

招商银行南京分行积极响应号召,聚焦养老金融全链条服务,系统布局、多维发力,致力于为广大客户提供更全面、更安心、更温暖的养老保障,以专业金融力量守护万家幸福。

筑牢组织根基,构建专业养老服务体系建设

养老服务的高质量发展,离不开坚实的组织保障与清晰的战略引领。招商银行总行以打造养老金融专业服务银行为目标,持续深化养老金金融、养老服务金融和养老产业金融三大领域业务布局,融合养老金融与非金融服务场景,构建“产品+服务+渠道+科技”四位一体创新优势,为客户提供全方位、一站式、个性化的养老金融综合解决方案。

为进一步开展属地化养老服务,招商银行南京分行组建由行领导牵头的养老服务工作小组,整合公司金融、零售金融、财富管理等资源,紧跟政策导向、协同发力,开展养老金融各项服务工作。

拓展年金服务,助力职工乐享从容未来

围绕养老保险“第二支柱”,招商银行南京分行积极发挥零售金融优势,与人社部门紧密合作,全力拓展企业年金业务。分行秉持

“专业为基、耐心为桥、责任为锚”的服务理念,为企业客户定制涵盖年金管理、个人金融及银企合作的一站式综合解决方案。2025年以来,分行已成功拓展13户企业年金新客户,以实际行动响应政策号召,助力企业职工实现稳健养老财富积累。

在服务某大型省属企业过程中,面对其下属单位补充养老保险向企业年金转换的需求,分行组建专业团队,深入调研、精准对接,历经多轮沟通与方案打磨,最终成功协助客户完成整体转换工作。不仅为该企业广大员工构建起更加完善的养老保障体系,切实提升员工的获得感与安全感,也成为响应人社部门年金拓面政策的生动实践。

针对存量企业年金客户,招商银行南京分行始终保持专业、高效的服务态度,提供全周期、多场景的金融服务。从员工年金投资政策宣导和年金退休领取测算,到“丰润人生”全年龄段金融服务,再到团体医疗保险等额外保障引入,招商银行以有温度的专业服务,为年金客户及其员工的养老规划未雨绸缪、保驾护航。

专注专业护航,支撑“第三支柱”行稳致远

在“第三支柱”个人养老金领域,招商银行南京分行充分发挥科技优势,通过系统迭代与流程重构,让养老金账户开户实现便捷操作。客户通过招商银行APP,仅需几步即可完成开户,全程耗时通常不超过3分钟。对于不习惯线上操作的客户,在工作人员协助下,通过网点智能柜台也能快速完成开户。

为确保服务质效,南京分行推行“专人专责”模式,为每个网点配备经过系统培训的个人养老金联络人,负责解答疑问、响应需求。同时,要求零售一线员工熟练掌握开户流程与政策要点,确保服务触点全覆盖。

此外,分行构建了多层次的专属服务支撑体系,在七家二级分行及部分网点建立“个人养老金服务专属工作群”,由分行团队实时在线,为一线员工答疑解难,形成“前台服务客户、后台支撑前台”的高效协同机制。截至2025年10月末,南京分行辖内个人养老金开户客户数已超75万户,缴存金额近4亿元。

融汇线上线下,打造有温度的金融生态

为解决老年人“不会用、不敢用”手机银行的普遍难题,招商银行主动推进APP适老化改造,成功入选工业和信息化部移动互联网应用服务能力提升优秀案例。老年用户首次登录手机银行时,系统自动弹窗提示并引导开启“长辈版”界面。该版本字大清晰、界面简洁、操作便捷,让老年朋友也能“玩得溜”。首页突出显示“颐享专线”客服入口,为老年人提供快速进入人工服务的方式及专属服务,实现“数字操作”与“人工支持”的无缝衔接。

招商银行南京分行持续优化线下服务体验,形成“科技赋能+人力守护”的双轨服务网络。各网点设置专门的老年人服务区域,配备老花镜、放大镜、轮椅等便民设

施,保留手工取号、存折存单办理等传统服务方式,让老年人在科技飞速发展的今天,亦能从容、安心地办理业务。同时,分行积极组织金融知识讲座进社区、进老年活动中心,通过案例讲解与互动问答,帮助老年人增强风险防范意识,守护“钱袋子”安全。

老吾老以及人之老。从企业年金的拓面深耕,到个人养老金的便捷开户;从线下网点的适老改造,到手机银行的智能关怀——招商银行南京分行以专业之力服务养老金融需求,以温暖之心传递“金融为民”的价值理念。

展望未来,招商银行南京分行将继续深入贯彻国家战略部署,持续优化服务、丰富供给,将金融服务的活水精准滴灌至银发经济的广阔领域,让金融成为护航亿万老年人美好生活的温暖力量。