

从安徽 远嫁到宁波 她选择当社工 把老人当成 自己的爸妈对待



姚泽（左）和小区居民交流。记者刘波摄

11月26日，海曙区南门街道郎官社区社工姚泽在微信朋友圈分享了一张图，还配上了这样一段话：有时候被埋怨，有时候也会被误解，但更多时候是暖心。那张图是微信页面截图，有人发送了一段视频给她。“这个阿姨是位高龄独居老人，平时很‘高冷’，但那天发了条搞笑视频给我，让我倍感温暖。”姚泽说。

37岁的姚泽之前从安徽远嫁来到宁波，4年前开始成为郎官社区的社工。“这个社区老年人特别多，对他们我有一种天然的亲切感，看着就像看到自己的父母一样。想到远在安徽的父母也能得到他人的帮助，我就会很安心也很开心。”

1 用真情融化“高冷”老人

姚泽微所说的这个阿姨是高龄独居老人，很有文化，平时喜欢练练书法看看报纸，但不太跟人交流。姚泽刚到社区的时候，特意上门到分管片区的每户居民家里报到，老人对她也是爱搭不理的，甚至很防备。但姚泽没有怨言，遇到老人总是主动热情地打招呼，有时候也会上门去宣传防疫、垃圾分类、平安等方面的知识。几乎没有例外，老人都只是礼貌地回应。

后来慢慢熟悉了，老人开始跟姚泽有了交流。有一次，姚泽路过苍松路的一家快餐店，看到老人在独自用餐，形单影只的身影让她莫名心疼，于是就主动走上去打招呼，老人当时很诧异，随

后认出是姚泽后就很开心地攀谈。“当时我明显感觉她对我的防备卸下了，看到她愣了一下，由吃惊到惊喜的表情，我感觉自己融化了挡在我们之间的一块无形的冰。”

自那以后，姚泽还跟老人加了微信，老人时常会分享自己的书法作品和当下的时政热点，也会向她咨询了解一些事情，姚泽总是不厌其烦地解释。11月26日，老人发来的一个有趣的视频。一个严肃的老太太发来这么有意思的视频，这让姚泽激动不已。

“她还在微信里告诉我，看到最近我的朋友圈状态一直在忙，她的用心是想让我在累的时候可以放松

一下。”姚泽说，“这真的很惊喜，你都不知道居民们会用什么样的形式来温暖你。”她很享受这样的“温暖”，这些老人已经不再把她当成工作人员，而是自己的晚辈。

那社区里的老人对待姚泽有多好呢？郎官社区党委书记阮维芳举了一个例子。社区有一位老人非常固执，在家门口乱搭建种菜，谁上门说都听不进去。“小姚去做工作，他终于点头了，说是看在小姚的面子上，你们就把菜地恢复成绿地吧。”

后来，老人还在小姚的引导下，主动认领改造后的绿地，义务维护改造后的小景观；小景观里有绿植缺失，他还主动补种。

2 居民习惯了有事就找她

居民郑春晓是姚泽所在党支部的书记。说起姚泽，她满口称赞：“社区工作包罗万象，居民的大小事情都要管起来。说实话，小姚的细心和耐心解开了很多社区里的‘结’。”

郑春晓所住楼道的旁边有两户住楼上楼下的邻居，多年来一直有纠纷。因为是20多年的老房子，楼板是预制空心板，隔音效果非常差。楼下的居民甚至半夜11点多报警，称楼上居民家的孩子发出噪音吵得他们无法入睡。

因此，每次两家人遇到就像仇人见面，即便是在调解的时候也是无休止地争吵。姚泽了解情况后，不厌其烦劝解双方，电话里、微信上、上门走访。一次不行两次，两次不行三次……还邀请楼道小组长、调解室调解员协同。

她每次调解，双方情绪都能得到缓解。记不清多少次上门后，两家人的关系慢慢解冻了。最后，楼下客气地买了硅胶的桌脚软垫送给楼上邻居；楼上把拖鞋换成软底的，还主动在家里铺

上了榻榻米软垫。“今年，楼上居民约定两个孩子晚上9点前就上床睡觉，还主动买了水果去看望楼下居民呢。”

现在，居民都习惯了有事找姚泽。在居民微信群里，每天都有人@姚泽，她也总是耐心地解答。“她对居民真的好，从来都是笑脸相迎，委屈牢骚自己消化。有时候很晚了，还在微信群里回复居民。也因为她把太多的精力用在了社区服务上，对自己和家人就难免忽略了一些。”郑春晓说。

3 带着急救药上一线

另一名党员居民方珠联也非常认同郑春晓的话，她心疼地说，有一次社区附近出现疫情，姚泽竟然瞒着大家，带着急救药物坚持在社区一线抗疫。

原来，那段时间姚泽的急性荨麻疹发作，到医院打了几针后以为没事了。没想到就在社区附近出现疫情前夕，她再次因为荨麻疹发作到医院急诊还进了抢救室。“她后来说，当时从头到脖子到四肢，浑身发麻，胸闷，还喘不上气。”等姚泽缓过气来就从急救室出来了，还戴着输氧管。

回家休息了两天，她也闲不住，和其他社工一起打流调电话。其间又逢疫情，姚泽毅然回到了岗位。“医生听说她还要坚持抗疫，只能给她开了3包急救药。她就一包放在了包里，另外两包分别放在家里和办公室。”方珠联还有点后怕地说，幸亏这些急救药没用上啊。

对此，姚泽却说：“一个萝卜一个坑。每逢疫情，每个人都在默默地负重前行，我要是缺位了，就势必要其他同事来扛。”

其实，对姚泽来说，社工是工作，也是她的理想。在进社区工作之前，因为孩子身体不好，姚泽有段时间待在家里看孩子。有一次，听说一家慈善基金会正在寻找志愿者线上结对贫困大学生，给予他们精神上的慰藉，疏导他们的心理问题。“我想着在家就能做公益，何不尝试一下？”

就这样，她和贵州毕节一名女大学生在线上结对了。那名女大学生很自卑，家里兄弟姐妹很多，但长辈都重男轻女。“我通过微信、QQ一直劝导她，你已经通过自己的努力成为了大学生，马上就能进入社会，不仅自立自强，还能帮助你的家里，你在一步步成为更好的自己，多好啊。”姚泽说，“每周，这个小姑娘都会给我发来她一周来的困扰、进步，我也会以过来人、一个大姐姐的角度及时地回应她、开导她、陪伴她。”

一年多后，女孩大学毕业了，毕业前还一直感谢“姐姐”的开导。“她说，她就要走自己的生活道路了，很多事她都会放下。”从那以后，姚泽就一直想做一些帮助别人的工作，而社工无疑是个好选择。

赠人玫瑰，手留余香。姚泽说，她希望自己的工作，能让居民满意，也能让更多人理解社工这个职业。“唯一有点内疚的就是感觉挺对不住孩子的，基本没管过，作业也都是他爸在辅导。从他二年级开始，疫情来了，逢停课或者寒暑假，就只能把孩子一个人锁在家里。有次孩子对我说，妈妈，你把你的耐心包容都给了你的居民，对我跟爸爸就没那么耐心。”

记者 林伟 通讯员 吴飞

交通银行个人养老金业务正式上线

11月25日，交通银行个人养老金业务正式上线。客户可通过交行个人手机银行APP、营业网点等各类官方渠道开立个人养老金资金账户，并通过该账户购买个人养老金产品。首批面客的产品包括多只养老目标基金，其中包括市场上唯一一只管理规模超过百亿的明星基金——交银安享稳健养老一年。

记者从交行获悉，2022年11月25日-2023年3月31日，个人养老金先行

试点地区基本养老保险参保人在交行首次开立个人养老金资金账户，可获得“开户有礼”支付贴金券礼包58元。同时，联动办理社保卡业务、推荐好友办理开户的客户还能获得更多礼包奖励。

个人养老金业务享受个人所得税优惠政策，帮助广大群众在基本养老保险基础上再添一份积累，为退休生活加固一重保障。交行将全程陪伴客户接触、了解、办理、享受个人养老金政策福

利。为此，交行已在个人手机银行APP设立了养老专区“交银颐养”，向客户提供全方位的养老“金融+服务”体验。此外，交行在手机银行、小程序等线上渠道提供养老计划等测算工具，为客户定制专属养老方案，提供丰富养老资讯，满足客户养老规划、节税测算、政策解读等业务需求。交行还在客服热线中开通了个人养老金业务人工客服专席，及时响应广大客户业务咨询。

据交行养老金融部相关负责人介绍，养老保险产品、养老理财产品、养老储蓄产品也将在近期陆续上架销售。除单个产品购买服务外，交行投资咨询服务也将于近期推出，根据客户退休日期、收入水平和风险偏好等特征提供投资策略建议，客户购买建议产品组合时还可享受到购物车式“一键下单”的便捷服务。

俊宣