

■奋斗者说·走近‘个数新军’

在数字化转型中练就服务本领

本报记者 陈羿帆

清晨,阳光刚刚洒在中国银行徐州分行的楼宇上,云维中心云维经理王唤的企业微信已提前“点亮”。一条来自市某医院护士的消息传来:刚刚走出抢救室,孩子在国外等着缴学费,急需知道跨境汇款到账时间。三分钟后,详尽的时效说明与解决方案就精准送达——这样与时间赛跑的服务场景,只是王唤日常工作生活的缩影。

从2022年初入职场的新人,到2025年跻身中国银行江苏省分行首批“个数新军”领军人物,再到半年内7次荣获“岗位建功先锋”,短短三年,王唤在数智经营的新航道上划出了清晰而坚定的航迹。她始终秉持“金融为民”初心,用专业与温情,将金融服务送到客户心坎上。

▶ 活用数据,让服务直抵民心

王唤常说:“柜台是最好的客户洞察站。”初入行时,她在中国银行徐州分行北站支行柜员岗位上,每天面对不同的客户,既有拿着存折取养老金的老人,也有抱着文件袋办理公业务的企业会计,还有急着汇款的学生家长。不同的面孔背后,是各种各样的金融需求,更藏着海量待解读的数据。

“数据像散落的珍珠,得用真心穿成项链,才能成为连接客户的纽带。”王唤的记事本上,至今保留着刚入职时的观察记录。她发现,每到月末,辖区内几家制造业企业总会集中办理回款业务,常常导致柜台前排起长队。有次,一位企业会计急得满头大汗:“王经理,今天要是办不完汇款,工人工资就发迟了!”这句话让她记忆深刻。

次日晨会,王唤带着整理的清单主动建言:“我梳理了近期有集中回款需求的20多家企业,或许可以试试分时段办理。”征得支行领导同意后,她逐家拨通企业电话沟通,将汇款业务划定每周二、周四上午两个集中办理时段,还提前把汇款书填写模板、大小写规范示例、网银操作流程图打包发给客户。实施首月,柜台月末业务峰值显著下降,那位曾焦急万分的会计特意找到她:“现在不用耗半天时间等号了,太省心了。”

2023年,中国银行江苏省分行启动“个数新军”培育计划,探索数字化服务新模式。正在柜台轮岗的王唤第一时间递交申请。她认为:“技术升级不是冷冰冰的系统迭代,而是让金融服务像阳光

▶ 工具赋能,让服务惠及更多群体

“小王,你们这服务也太贴心了。我刚跟家人念叨着想给儿子装修,你们的‘随心智贷’方案就推过来了。”在徐州某医院工作的张女士对着手机屏幕惊叹。她不知道,这份精准推送的背后,是王唤和团队历经数十次数据分析、反复打磨模型的结果。

“工具就像医生的听诊器,不仅要能‘听’到需求,更要精准捕捉客户的‘金融心跳’。”王唤常这样和团队解释工具的价值。不少人有用款需求,却因对传统信贷产品不了解、担心审批难,始终徘徊在服务之外。“不是他们没有需求,而是我们的产品没找到触达他

▶ 秉持初心,让数字化服务有温度

从柜台后带着温暖笑意的服务者,到屏幕前紧盯数据流的数智经营践行者,王唤的身份在数字化转型中悄然蜕变,但“金融为民”的初心,始终未曾改变。“技术可以不断更新、迭代,但服务客户的初心,是永远不能熄灭的灯火。”

当同行们热衷于追逐更复杂的算法、更庞大的模型,沉醉于技术本身的精妙时,王唤却始终保持着清醒——她的“战场”从不是实验室里的数据流,而是客户真实的痛点与未被听见的需求。她常带着团队走访社区、医院,坐在老人身边看他们如何操作手机银行,听务工者诉说急用钱时的焦灼,收集那些隐藏在数据报表之外、带着生活温度的需求。“冰冷的代码要能感知老人的不便,智能语音要能传递客户的急切,这才是数字化服务的意义。”

窗外,人来人往、车水马龙,处处涌

一样,精准照进每个客户的生活。”加入“新军”队伍后,省行组织的系统化培训让王唤拓宽了视野。她在笔记本上写下:从“一次服务”到“一生陪伴”,从“满足需求”到“创造价值”。这些理念不是抽象的口号,要很快转化为具体的行动方案。

市某医院是王唤负责的重点代发薪单位,“他们守护生命,我们得守护他们的金融需求。”王唤主动调整工作节奏,在企业微信设置“医护专属服务通道”。一天,急诊科李医生发来消息:“想给老家父母转笔钱,可手机银行总提示错误,转不出去是怎么回事?”王唤立刻远程指导操作,发现是收款人信息输错了一位数字。转账成功的提示弹出时,小李发来一个抱拳的表情:“王经理,你这是‘云端急诊’啊。”

这样的“急诊”多了,王唤开始琢磨能不能把常见问题整理成“诊疗手册”。她用两周时间梳理出几十条高频咨询问题,分类编成“高频问答锦囊”,从跨境汇款到信用卡申请,从理财配置到防诈骗提醒,甚至标注了“老年客户手机银行大字体设置”这样的细节问题。“数据能告诉我们客户是谁,但用心才能知道他们需要什么。”她常对同事这样说。

数据的支撑,让更多服务细节展现。“每一次数据梳理,都是在倾听客户的心声;每一次服务调整,都是在回应他们的期待。”王唤用行动践行着这句话。通过扩大服务覆盖面、增强互动精准度,她让金融服务真正走进了客户的生活场景,把关怀送到了客户心坎上。

们的正确方式。”

王唤通过多维度进行分析,最终成功为上百位有需求的医护人员匹配到合适的消费产品。有位年轻护士拿到装修贷款时说:“之前怕申请麻烦,没想到这么省心。”

数据最有说服力:王唤探索的服务模式推广后,中国银行徐州分行消金业务也在不同的程度上得到提升。正如分行条线分管领导在调研时评价:“个数新军的价值,从不是追求技术的炫酷,而是让每一项技术都成为服务客户的‘利器’,真正把金融服务送到需要的人身边。”

动着发展的生机与活力。而中国银行徐州分行云维中心办公室内,王唤的电脑屏幕上,新一批医院客户的数据仍不停跳动。她的笔记本上,新的计划已清晰列出:明天去拜访市某医院,调研医护人员就餐支付痛点,设计更便捷的专属支付方案。

三年来,王唤没有做过什么惊天动地的大事,只是把客户的每一件小事都放在心上,用数据读懂需求,用技术优化服务。在数字化转型工作中,她就像无数基层金融工作者中的一个缩影,凭着一份执着与热忱,把“金融为民”的承诺,融进了一次次深夜的及时回复里,藏进了一本本写满客户需求的笔记中,落实在每一个让客户省心、暖心的服务细节里。或许正是这样一个个扎根基层、默默付出的“王唤”,才让数字化金融服务有了温度,也让更多人感受到了金融服务带来的便利与关怀。

2025年全国中学生轮滑锦标赛、全国小学生轮滑训练营在徐举办 千余名轮滑少年云龙竞技

本报记者 李小委 通讯员 王秋芬



参赛选手在奋力冲刺。 本报记者 秦媛 摄

11月1日至3日,2025年全国中学生轮滑锦标赛、2025年全国小学生轮滑训练营在云龙区云兴小学教育集团华润小学举行。来自全国20个省、自治区、直辖市的130余支代表队参赛,1000余名运动员与教练员共同奔赴这场轮滑盛会,在赛场上尽情展现轮滑健儿的风采。

本届赛事由中国学生体育联合会主办,云龙区人民政府承办。自2016年起,全国性校园轮滑赛事活动第六次落地云龙,云兴小学作为中国轮滑运动示范学校,其成熟的办赛经验、深厚的轮滑文化底蕴,成为云龙区承办国家级体育赛事的重要支撑,也让“校园轮滑 云兴模式”成为全国校园轮滑领域的一张亮眼名片。

赛事筹备期间,云龙区高度重视,精心组织,从场地布置到赛事服务,每一个环节都力求做到细致周全,为参赛人员提供了优质、高效的保障,确保了赛事顺利进行。

开幕式上,云龙区以一场融合传统文化与现代活力的文体盛宴点燃全场。《云兴汉韵·鼓鸣千年》以铿锵

鼓乐唤醒历史记忆,《风火波浪·少年无界》展现轮滑少年的锐意进取,《星火燎原·轮启九州》传递运动激情,《云兴风采·未来无垠》擘画发展蓝图。

比赛首日,各个单项比赛如同一场场激烈的战斗,迅速掀起高潮。速度轮滑赛场,轮滑选手如离弦之箭冲出起点,弯道处身姿低伏、双腿交替如飞。“弯道加速时选手几乎都是贴着地面滑行,太惊险了!”一位家长激动地说。

在自由式轮滑区,选手们脚踩“风火轮”,在障碍物间腾跃翻转,引得观众席阵阵喝彩;单排轮滑球赛场上,小将们持杆追逐、激烈对抗,战术配合默契十足……

“全国中学生轮滑锦标赛是全国中小學生轮滑领域最高级别的赛事之一。”赛事裁判长王静介绍,本届锦标赛由教育部牵头,比赛项目为速度轮滑、自由式轮滑、单排轮滑球、轮滑阻拦、花样轮滑队列滑。其中有三个团体项目,两个个人项目。“赛制设计既保留了校园轮滑的趣味性,

“科学+”育人点亮未来之光

徐州市民主实验学校开展校园科普系列活动

本报记者 李小委



科普活动现场,同学们在展示作品。 本报记者 秦媛 摄

一架架纸飞机在空中划出优美弧线,智能“火星车”在障碍物间灵活穿梭,精巧的塔台模型前围满了好奇的小观众……10月31日,以“携手科学放飞梦想”为主题的校园科普系列活动在徐州市民主实验学校举行,全校千余名师生通过十余项趣味科技活动,开启了一场沉浸式科学探索之旅。

现场直击 科技创意点亮童心

“瞧!我的飞机能翻跟头!”三年级展区,纸飞机比赛引来阵阵欢呼。孩子们调整机翼角度,奋力一掷,飞机或直线疾驰,或盘旋上升,科学的种子在一次次试飞中悄然萌芽。四年级的乒乓球“过河”挑战赛现场,孩子们屏息凝神,利用气流原理让乒乓球稳稳“漂”过水杯,成功的瞬间欢呼声此起彼伏。

二年级展台上,用废旧材料制作的“梦幻小屋”琳琅满目,筷子“立正”比赛中,小选手们巧用摩擦力让一根根筷子稳稳站立。一年级孩子们的科学创想画展示现场,太空城市、海底列车跃然纸上,纯真笔触勾勒出未来图景。

“火星车前进!避开障碍!”五年级(5)班的王胜豪正熟练操控着智能

小车。这款搭载超声波传感器和红外巡线模块的“火星车”,能自主完成避障、巡线等任务。“我在学校社团学了两年魔方编程,现在还能用代码做游戏、画动画。”王胜豪自豪地说。

在自制塔台展示区,六年级(3)班的吕妹铮手持吸管搭建的模型,向观众讲解结构原理:“我们用三角形框架增强稳定性,就像埃菲尔铁塔一样。”她透露,团队在设计中曾遇到塔台倾斜问题,最终通过调整吸管长度和胶带固定方式解决。“科学实验就像解谜题,每次突破都让人兴奋。”

顶层设计 构建“科学+”育人体系

“此次科普系列活动是学校‘科学+’课程的生动实践。”科学学科负责人周磊介绍,学校构建了“基础兴趣课程+PBL项目课程”双轨体系:前课以任务驱动激发兴趣,中课通过项目化学习解决问题,后课以展示分享促进反思提升。“比如五年级的‘无重力水循环’项目,孩子们先通过视频了解太空站水循环系统,再分组设计模型,最后在科技节展示优化成果。”

课程之外,学校开发的“行走的课堂”打破校园边界,将科学教育延伸至

社会大课堂。比如学生在徐州博物馆等博物馆学习,探寻家乡悠久的历史文,增长知识。在职业体验馆,变身成为医生、消防员、厨师……体验趣味性的职业活动。参观家乡企业,丰富眼界和阅历。“每次行走前,孩子们会带着问题清单自主探究;行走中,完成项目学习单;行走后,通过研学讨论形成新认知。”周磊表示,“这种‘问题导向—实践验证—反思提升’的模式,让科学教育落地生根。”

创新载体 营造“沉浸式”科学氛围

采访中,记者了解到,学校“火星农植园”是学生们的实践基地,从测量规划到种植管理,孩子们在真实场景中整合知识;“科技墙”上,科学家肖像与互动仪器激发探索热情;每年一度的科技节中,机器人竞赛、创意发明展等轮番上演,形成“爱科学、学科学、用科学”的浓厚氛围。

此外,学校针对不同学段开设特色课程:低年级的“小草诗社”将诗歌创作与叶脉制作结合,中高年级的“植物美学手创社”通过微景观设计培养审美与创新能力。社团活动中,学生自主研发的“智能灌溉系统”“生态监测装置”等作品屡获省级奖项。

据悉,该校科学社团已覆盖全部年级,开设了机器人编程、无人机、3D等多门特色课程。近年来,学校先后荣获江苏省首届中小學生实验操作大赛优秀组织奖、江苏省第34届金钥匙大赛优秀组织奖、第十九届江苏省青少年科技模型大赛优秀组织奖,多位同学获得一、二等奖;学校被评选为徐州市stem活动示范校、徐州市科技示范校、徐州市首届编程挑战赛优秀组织单位等。“我们不仅要培养‘小发明家’,更要塑造具有科学思维和责任感未来公民。”徐州市民主实验学校校长陈亚表示,学校将持续深化“科学+”课程建设,让每个孩子都能在探索中遇见更好的自己。

王唤在帮助客户使用银行App办理业务。 本报记者 陈羿帆 摄