

从鸿雁传书到指尖互动的党报为民之路

烟云一纸连天涯

海南日报全媒体记者 刘晓惠

二十世纪六七十年代，一个信封承载着沉甸甸的期待。读者寄出的信件跋山涉水，最终见报的来信，都是穿越时光的幸运儿。

世纪之交的热线电话时代，一根电话线缩短了上千公里。台风预警、街头见闻、政策咨询，24小时的热线串联起海岛南北。

今天的读者早已习惯“指尖对话”。党报全媒体矩阵覆盖全网平台，每秒钟都可能开启一场跨越琼州海峡的云端对话。

从鸿雁到指尖，改变的是信息传递的速度，不变的是党报始终如一的守候。无论时代如何变迁，总有一种连接，让海南日报与报纸前、屏幕前，甚至AR里的心跳同频共振。

新闻博物馆·读者来信



全国各地读者给海南日报寄来的部分信件。海南日报全媒体记者 杨道 摄

信笺上的山海回响

从1950年创刊之日起，海南日报便深深扎根于琼州大地，始终与人民群众血脉相连。它以油墨为纽带，以版面为桥梁，如实反映群众心声，在纸页间搭建起党和人民沟通的精神桥梁。

走进海南日报报史馆的古籍架前，泛黄的铅印报纸在时光的滤镜下泛着温润的光泽。一摞摞按年份码放的合订本里，褪色的标题与工整的排版间，清晰留存着“读者来信”等特色版块。

1952年7月30日，临近八一建军节，当时《海南日报》的前身——《新海南报》刊载了5篇读者来信。

其中，有海南汽车运输公司修配厂全体职工，给志愿军写信报告生产，他们说：“你们在前线获得了伟大胜利，巩固了祖国的国防，我们也在增产建设祖国的阵线上打了胜仗，建设更美好的生活！”

也有侨中少年儿童队全体队员向驻本岛解放军的致敬，“今天我们戴上美丽的红领巾，过着轻松愉快的学习生活，这些幸福，都是解放军叔叔流血牺牲换来的。”

还有工人吴坤养给解放军伤病员的信，盼望他们安心休养早日康复健康，“祁万林同志，今天你因病在海南军区医院休养，我们希望你安心休养，早日恢复健康，继续为巩固国防事业而奋斗。”

……

朴素的话语表达了朴素的心愿。用书信与海南日报沟通的方式延续至今。现在，海南日报还经常收到世界各地的读者来信。

来自香港九龙的读者邢庆年，寄来他手写的信件，里面装着两篇他的文稿，一篇记录梦境的美事，一篇回忆海南咖啡的味道；

来自云南昆明的读者李大任一连寄来11封信，每封都是他精心撰写的散文诗歌；

来自临高多文镇的农场退休工人汪祚康自嘲“学生”，讲述了

海南日报社原副总编辑陈业轩鼓励他多读古典诗词及毛泽东词作

的故事；

来自上海的读者刘圣品寄来一篇《老年三要》，表达老当益壮的观点；来自北京的鹿先生寄来他的书法佳作；来自湖北的读者唐菊芳寄来植物摄影作品……

全国各地的书信不断寄往海口市金盘路30号，一代代的编辑们守护的不仅是一沓纸张，更是一份绵延了75年的精神契约。海南日报始终是开放的、温暖的、扎根土地的，而每一位读者，都能在这里找到属于自己的文字故乡。

热线里的昼夜长明

在海南日报大厦18楼的一隅，热线室的电话声与键盘敲击声时常交织成独特的工作韵律。这里是966123热线的“心脏”，也是报社与读者沟通的最前线。

海南日报信息中心负责人钟琼诗守护这部热线已有23年。他记得刚来报社工作时，刚好遇上非典时期，热线电话几乎被打爆。“市民抢购板蓝根、盐巴的咨询铺天盖地，我们从早到晚接电话，嗓子哑了也顾不上。”

每逢台风、疫情等突发状况，热线便成“生命通道”。

“85后”接线员黄润青2014年刚入职时，遇上威马逊台风肆虐，她还记得那段时间日均300通电话的场景：“家长找失联的孩子，居民求助断水断电，我们一边记录一边协调记者跟进，嗓子喊哑了就含着润喉糖继续。”到2020年疫情期间，留学生家长的焦虑、隔离人员的需求，都通过热线汇聚成报社报道的线索，助力搭建信息桥梁。

24小时三班倒，热线接听室里的灯光没断过电，接线员们轮流守护着电话。“早年全靠座机和笔记本，现在有了智能话务系统，但核心职能没变，每个电话都是读者的期待。”钟琼诗说。

夜班往往充满意外，有醉酒

者倾诉烦恼，有情绪低落者寻求安慰，甚至有深夜的紧急求助。

“有一天深夜，我接到一个中年男人的来电，他哭着说了一句‘本是抓小偷的，我反被当成小偷了’就挂断了，回拨显示已关机。”海南日报编辑中心质量检查员张媚也曾在线组工作过，她说，第二天她给这位读者回拨电话，电话里的他很意外，以为《海南日报》“也会放弃他”。

听了这位读者的述说，张媚请示报社领导派记者去核实，后来证实这位市民是被冤枉的，派出所登门道歉恢复了他的名誉，南国都市报刊发《不能让好人流血又流泪》一文，社会反响热烈。

张媚说，“每个电话背后，都是一个等待被听见的故事；每条线索背后，都可能改变一个人的生活。”

如今，热线的工作场景早已超越“接电话”。打开值班电脑，屏幕上问政平台工单不断更新，手机里的微信群也不断有新信息。在数字化浪潮中，这串号码的形式在变，温暖不变，已成为“民生备忘录”，续写着媒体与读者的不解之缘。

云端上的青春对话

从2015年起，海南日报建立了微信爆料群渠道，接线员的工作方式，从“文字记录”到“视频通讯”，工作方式发生巨变。

“现在读者发段视频就能爆料车祸现场，我们得第一时间筛选、转发给记者。”钟琼诗展示着手机里的群聊，500人满员的群里，实时更新着各类民生线索，从农田滞销的瓜果到暴雨中受阻的路段，每个信息都承载着读者的信任。

不仅是接线方式，当全媒体浪潮席卷Z世代，海南日报的融媒互动阵地正悄然生长出青春枝丫。

打开海南日报客户端，网友小桃正对着手机屏幕欢呼——

这个长期蹲守“福利”的资深用户，刚刚抽中了胡海泉2025巡演海口站门票，成为幸运儿。“谁能拒绝党报送来的追星惊喜！”小桃说。

4月12日在海南国际会展中心东方环球大剧院，小桃举着手机在演出现场记录快乐。当熟悉的旋律响起，这个曾以为“党报只看严肃新闻”的Z世代女孩感慨：“原来主流媒体的互动可以这么‘破圈’，这种双向奔赴的快乐太酷了！”

海南日报客户端上，像这样的互动活动层出不穷，吸引了大量年轻用户的关注和参与。报社通过策划丰富多样的线上活动，不仅增强了与读者的互动性，也让党的声音以更加生动、有趣的方式传递到群众中去。

从“指尖互动”到“沉浸式体验”，海南日报正构建起多维度的融媒生态圈。读者在微信、客户端、微博、抖音等平台上留言、私信，主播带着讯息走进直播间，展示接线员将微信群里的暴雨视频转化为实时新闻；在微电影、微纪录片专题页，党报用不同的风格演绎媒体变革。还有网友留言：“原来爷爷读的报纸，现在成了我的‘网上冲浪搭子’！”

站在海南日报75周年的坐标上回望，信笺上的钢笔字、热线里的方言问候、屏幕中的指尖互动，在媒介变革的长河中折射出相同的光芒。媒体与人民肝胆相照的赤子之心，凝结成一句话——你在那里，连接就在那里；你的期待，就是新闻的方向。固



海南日报接线员在电脑前接听读者来电。海南日报全媒体记者 刘晓惠 摄



1952年7月20日《新海南报》的“读者来信”栏目。海南日报全媒体记者 刘晓惠 摄



《海南日报》文学副刊椰风版的作者诗歌入选《2021年度诗歌》后，特意寄书给椰风版编辑分享喜悦。海南日报全媒体记者 杨道 摄