

# 从鸿雁传书到指尖互动的党报为民之路

■ 海南日报全媒体记者 刘晓惠



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

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。

## 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，“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诩“学生”，讲述了

新闻博物馆·读者来信



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热线组工作过，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在更新，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“视频传讯”，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——



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