

新闻为民

钱江晚报 胡大可

大家上午好!

先自我介绍一下，我是来自浙报集团潮新闻采访中心的胡大可。从 2004 年入职钱江晚报以来，我一直在新闻一线，且是在社会新闻一线，我的线口是公安线，到现在还在继续。

在座的不少是同行，都知道跑社会新闻很辛苦，但也是体验最丰富的。为什么？因为跑社会新闻天天和最真实的基层打交道，和普通老百姓打交道。最好的新闻线索，也就是来自这里。

今天，我想和大家分享三组报道，它们都来自基层一线。第一组是潮新闻·钱江晚报坚持至今做了 4 年的小店系列报道，这组报道去年获得了中国新闻奖三等奖；第二组是外卖小哥彭清林跳桥救人系列报道；第三组是今年潮新闻记者帮主推的小伢儿停车场系列报道。

这三组报道，我都亲身参与，或采编，或策划，共始终，因此感受比较真切。

▲小店系列报道

先讲小店系列报道。其实，以前它叫“小时小店”系列报道，那个时候钱江晚报的客户端小时新闻还在更新，目前已经合进潮新闻客户端了。

小店系列报道诞生于新冠疫情期间。

第一次关注来自一次日常的谈版会。大家说起了疫情下的“大民生”和“小生活”。楼下的小店值不值得关注？疫情下它们的命运是不是

民生的一环？是否在某种程度上反映着经济大环境？

小店系列就这么开始了。

一家小店背负着一家人的生计，万家小店，点亮的是人间万盏灯火。它们也是城市经济社会的细胞。我们认为，小店这个切口，既能反映疫情下小微经济的发展状况，又能展现社会生活的人间烟火，是真正的基层一线。

从2021年3月7日起，钱江晚报·小时新闻正式推出“小时小店”系列报道，通过亲历报道、深度调查、社群服务、内参等多种形式，反映疫情下小店正在遭遇的纠结和困境，反映它们的生存状态和蓬勃生命力。

新闻为民，除了新闻报道和内容生产，如何进一步帮助群众办实事解难题？我们把调查中发现的共性问题，通过内参的形式反馈给杭州相关部门。在初期建立小店群、请各界人士为小店把脉、线下开课教学直播、通过政协委员在浙江省两会上形成提案等之后，2022年，钱江晚报整合自身资源，打出“记者帮”栏目特别行动“帮帮小店”。

“帮帮小店”从多方进行发力。对接政府部门，对受影响较大的几大批发市场符合条件的商户进行相关租金减免；联系多股社会力量为小店恢复线下线上经营助力。与此同时，新媒体及时滚动跟进报道、反馈，不断形成“帮帮小店”特别行动的热度和影响力，吸引更多力量加入……

2021年5月，钱江晚报开启了对杭州100多家社区小店的深度调查。11路记者用半个多月时间，寻访了杭州上城、拱墅、西湖、滨

江、萧山、余杭、临平和钱塘的 104 家小店，记录他们疫情下的生存状况，他们的忧虑与期盼，并形成了 5 万字的调查报告。

2022 年 3 月底至 4 月上旬，钱江晚报再次由部主任带队，派出 11 路记者，用半个多月时间，走访杭城 104 家小店。去年，则是我们的第三次调查。

调查中，超 9 成店主表示，省市出台的各项小微经济扶持政策他们享受不到，或者兑现力度不够强。主要原因是他们承租房屋的性质为村集体经济的商铺、民营企业或私人的商铺。有小店店主表示，这类性质的商铺不仅无法享受减租政策，还面临着涨租金的压力，真正能享受到租金减免的商铺又存在二房东的情况，实际享受到减租的承租人、小店店主少之又少。

还有线上平台的运营成本过高，进一步稀释了店主原本微薄的利润。调查中，店主们反映线上外卖、社区零售平台的佣金过高、流量政策不透明，希望政府能加大对线上平台的监管力度，把利润空间还给小店。比如一家甜品店吐槽，一款价值 20 元的蛋糕上线外卖平台，平台抽成最高为 35%，加上给小哥的跑腿费，这款产品几乎没有利润。

另外一个问题是，小店似乎找不到相对应的管理部门，记者曾联系过杭州商务、市场监管等部门，他们均表示自己只管职能范围的部分，比如商务部门回复小店不是他们关注范围，市场监管回复他们只负责经营证照的发放等。目前找不到一个具体的职能部门或者机构，能切实关注小店群体。

在西湖区晴川街开快餐店，两年来坚持给骑手 6 折优惠的老板张

波，曾上过热搜。他是今年百家小时小店中受访的店主之一。“百感交集。”他慢慢说出4个字。今年以来，倍感压力，他担心给骑手的优惠会撑不住，心中非常纠结。小店因为价格实惠，老顾客多，本来不赚小哥的钱，如果现在取消打折，心里过不去。为了纾解这种困境，他用自己的面包车，跑货拉拉单子，送自己店里的外卖：“这样奔跑在路上，至少一个月能赚两千元，可以填补亏空。”他相信，疫情会好转，小店的生意一定也会好起来。问他为什么这样坚定，张波想了想说，坚持这条路上他并不孤独，有很多和他一样的小店在奋力努力向上：“感谢钱报，说出了我们的心声，也让更多人看到普普通通的小店，让我们生长出力量。”

如今，“小店调查”马上开始第四季。

四年以来，“小店视角”则更加丝滑地融入我们的新闻内容生产中，极大地丰富了各类报道的层次。2023年9月23日，杭州第19届亚运会在万千期盼中盛大开幕，人们的体育热情被点燃，一座城市的潜能被激发。

重要赛事、家门口的盛会，在此起彼伏波澜壮阔的报道叙事中，一家本地都市报如何找到独特的角度？我们认为，体育的魅力，远不止体育赛事本身——奔跑、拼搏，不惧前路；高潮与低谷，淘汰或进阶，顺境与挫折；感动、温暖、思考，亦如人生。每个普通人都是自己生活跑道上的参赛者、运动员，诠释着不凡的体育精神。由此，“千家小店万家灯火”之“小店亚运时间”系列报道推出，从一个鲜活的视角，呈现杭州亚运会的民间期待。

送了 10 年免费栗子的炒货店老板，把“杭州欢迎你”印在栗子票上；开无声咖啡馆的年轻人，同时是亚运手语志愿者；一对母女接力长跑成就的一家 40 年老店，开发中英文菜单，卷员工们学英语……

亚运结束后，我们继续开启“小店写真”第二季。2023 年底我们走进更多小店，为其中 50 家小店留下打拼的印记。

2024 年 3 月的第一天，“小店写真”展览第二季，在杭州最新地标杭州中心“中心美术馆”落地。

当“两元超市”走进杭州中心，烟火气和艺术格调，在这里奇妙融合。

▲外卖小哥跳桥救人系列报道

6 月 13 日下午 1 时许，杭州西兴大桥（钱江三桥）上发生惊险一幕——一名年轻女子从桥面上一跃而下，正当桥面上的目击者们纷纷呼救并报警时，一位正在送件的跑腿小哥紧跟着跳入钱塘江，游到了年轻女子身边，对其展开救援。跑腿小哥跳江救人的视频被路人用手机拍下，并发在了网上，此事很快引发了全网关注。

潮新闻第一时间独家获得了该新闻线索、第一时间专访到了该跑腿小哥彭清林，并以最快速度发布了细节内容最全面的独家稿件。随后，潮新闻经过一系列的“组合拳”式报道，不断阔开传播影响力，不断唱响最美杭州好声音和最美浙江好声音。

当天下午 1 时 30 分左右，潮新闻采访中心记者便独家接到了该线索，随即前往现场探访。2 时 30 分左右，潮新闻记者找到并联系上了这名“跳桥救人”的小哥彭清林，继而对他进行了面对面独家专访。

顺便说一下，当天潮新闻记者完成对彭清林的第一道采访后，发现对方身体有异样，就开着私家车送他去了医院，这让他本人十分感动，和记者成了好友。后续，由浙江省委宣传部、省文明办、省妇女联合会共同主办了“清风传家·德润之江——全省家风家训主题创作大赛”。以此事为蓝本，我们创作了情景剧《追风者》，主演除了记者还请到了彭清林本人。

采访完成后，潮新闻记者立刻写稿、编辑视频，并于第一时间独家首发了文图视频皆具的《全网爆赞！杭州小哥为救人从落差 12 米的桥上跳入钱塘江》（该内容在潮新闻客户端内阅读量 10W+）。在同城所有媒体中，潮新闻发布的这条稿件，速度最快、内容最全、细节最多、传播度也最广。

稿件发布后，引发了各大媒体的集中跟进——人民日报、新华社等国家级媒体和其他各级媒体都纷纷跟进转发潮新闻内容，由此形成了极大的正能量传播声势。

特别是《闪光 24 小时：跳水救人的小哥火了，他说下次还会冲上去》这篇综合稿件中，更是点出了“最美基因”这一高度主旨——从十年前“最美妈妈”吴菊萍生死关头义无反顾张开双臂，救回 2 岁孩子；到杭州长运司机吴斌在驾驶大客车行驶于沪宜高速时被迎面飞来的制动毂残片砸碎前窗玻璃后刺入腹部致肝脏破裂仍强忍疼痛将车停稳，并提醒车内 24 名乘客安全疏散及报警；再到邮政投递员汪勇在火场中“四进四出”，冒着大火救出邻居……杭州一直是平民英雄辈出的城市，一个个闪闪发光的名字，一段段熠熠生辉的经历，组成了杭州

最美的版图。

为了进一步展现媒体的人文关怀，实际上，6月13日当晚，本着以人为本的考量，潮新闻记者就连夜帮助彭清林联系了浙江中医药大学附属第二医院（浙江省新华医院）检查。同步，彭清林为湖南张家界桑植县人，恰巧其家乡政府工作人员在杭州学习，看到潮新闻有关此事的报道后，连夜联系潮新闻，希望能慰问彭清林，潮新闻记者也对此进行了积极协调。

之后，潮新闻记者不仅陪同小哥检查，还通过多方资源，与医院深度沟通，并且获得了医院和各大政府主管部门的积极支持，为因救人而受伤的小哥，落实了非常合适的医疗资源，免除了小哥养伤的后顾之忧。

这一举动，也引发了网友的纷纷点赞。

▲小伢儿停车场系列报道

刚才讲述小店报道的时候，我提到了“记者帮”，在此我想插叙几句。

“记者帮”是钱江晚报的老品牌，也是潮新闻客户端倾听民意、为民发声的重要窗口，更是潮新闻作为省级重大新闻传播平台主力战舰所开辟的舆论监督主阵地。自2月23日起，迭代升级后的“记者帮”2.0融合创新平台全新上线，通过问计于民、问需于民，为读者用户解决急难愁盼，打造幸福美好生活，诉求帮办整体交办率在95%以上。

截至3月25日，“记者帮”融合创新平台上线一个月，共收到群众来件报料470条，涉及教育、卫生、消费、房产等方方面面，报料

信息办结率达 95%以上。一个月以来，“记者帮”共发稿 120 余篇，推出专题策划 6 个；10 万+稿件 2 篇，3 万+稿件 4 篇，1 万+稿件 39 篇，发布的重要稿件同步在微信公众号、抖音号等分发，取得了较好的传播效果。现在已经 4 月，数据持续更新，我们又关注了“中国黄金”跑路等等多个热点。同时，推出了“记者帮”问政会客厅。围绕大家关注的热点难点，邀请部门领导、智库专家等做客互动直播间，通过直播的方式，探讨问题解决方案。第一期关注预付式消费难题，第二期关注电动车安全。

我们一直相信，就算力量有限，也要始终坚持新闻为民，记者帮能帮一桩是一桩，能解决一个问题是一个。

实际上，“小伢儿停车场”就是潮新闻上线之后，“记者帮”打响的第一炮。

2023 年 2 月，潮新闻客户端上线第一天，“记者帮”栏目来到杭州闸弄口街道红梅公园小广场，倾听居民诉求，征集民情民意。

现场，有居民提出建设儿童专属停车位的需求。“大人的车都停好了，那童车停哪里？”当时，一位保姆阿姨提到，小区孩子较多，不少童车随意乱停，常常堵塞楼道口。

在“记者帮”和社区的合力推动下，4 月 18 日，由潮新闻“记者帮”栏目牵线的“小伢儿停车场”在闸弄口街道红梅社区亮相，居民的心愿成功达成。

“小伢儿停车场”经潮新闻“记者帮”报道后，引发社会广泛关注。大家纷纷为这道车轮下的友好风景点赞，很多地方还表达了想要建设

同款“小伢儿停车场”的意愿。

为切实解决群众急难愁盼，潮新闻“记者帮”栏目决定将这一温暖举措向杭州全城推广。在“记者帮”栏目的推动下，4月24日，分布在杭州上城、滨江、拱墅、西湖、富阳等地的首批10个“小伢儿停车场”率先上线，之后，还有不少单位纷纷加入。

为了让这道友好风景继续扩容，潮新闻“记者帮”栏目又联合杭州市文明办、杭州市妇联向全城发出倡议：共迎亚运，共绘城市温暖底色，让“小伢儿停车场”成为杭州城市文明的风景。

倡议发出后，杭州各个区县市积极响应，如今，童趣满满的“小伢儿停车场”在杭州城里茁壮成长。

未来，潮新闻“记者帮”栏目还将推动更多“小伢儿停车场”的建设，让它们在更广阔的天地里生根发芽。

“小伢儿停车场”为何得到诸多掌声和共鸣？

因为这背后蕴含着尊重儿童需求的珍贵理念，更是共迎亚运、共创美好的双向奔赴，彰显了杭州这座城市的文明温度。

下一步，我们计划将“小伢儿停车场”的建设经验向全省更多地市深入推广，并在此基础上继续扩容“小伢儿停车场”，让它成为传播文明的新姿势、基层创新治理的新点子，打造富有浙江特色的城市治理微细节，让更多人共享社会治理共同体成果。

同时，还将结合这些点位，开展一系列围绕儿童文明友好的宣传活动，让停车场成为一个传播文明的载体，通过“它”看见社会的温度。

▲ 结语

4月3日,台湾花莲海域发生7.3级地震,杭州多地有明显震感。潮新闻·钱江晚报各部门第一时间出击,快速整合各部资源优势,通过文字、视频、直播等多种形式滚动播发新闻报道。由此,中国记协公号专门发了一文,标题是《早班主任:“地震了?”》,这位早班主任就是我本人。

潮新闻突发类稿件发稿速度极快,一直打拼在立足本地、深耕浙江的路上。致力于生产本地化生活化烟火气的民生新闻,也从小切口关注浙江大事件,通过各类策划发出浙江好声音。

最后,我要喊一句:有线索喊我们!