

新闻说事

从荧幕后到金融志愿服务前沿的跨界绽放

是女儿也是妈妈，是朱姐也是小朱，她跨越了两个行业间的座座“高山”，诠释了一段跨界“传奇”。从电视台工作人员到金融志愿服务“骨干”，桐庐农商银行网格员朱斐烨不仅实现了个人职业生涯的华丽蜕变，更成为激励无数人踏上志愿服务之路的典范。

那是一个青春飞扬的年代，《超级女声》《快乐男声》等选秀节目火遍大江南北，掀起了一阵追星狂潮，而彼时的朱斐烨也是追星大军中的一员。

“那个时候特别喜欢周笔畅，迷得不行。”朱斐烨回忆着，眼中依旧闪着光芒，一次机缘巧合的机会，她进入湖南卫视实习。2005年大学毕业后，鉴于出色的工作能力，她正式进入湖南卫视天娱传媒，从事赛事统筹工作。

然而，天有不测风云，2011年，朱斐烨的母亲因病去世。这件事无疑给了她很大的打击，由于忙于事业，多年奔波在外，陪伴家人的时

间屈指可数，这不禁让她怀疑自己的选择是否正确。而此时正处于事业上升期，回家还是留下，成为摆在她面前的难题。

“我已经失去了母亲，不想再留遗憾，只想好好陪陪家人。”2013年，朱斐烨放弃了高薪以及即将升职的机会，毅然选择回到家乡桐庐，陪伴在父亲身边，“和金钱相比，陪伴家人更重要。”

也就是在这一年，她完成了人生中的两件大事——结婚生子。进入生活新阶段的她开始寻找人生更多可能。此时，桐庐农商银行向她抛出橄榄枝。金融业，是她从来不曾涉足的

家中“小公主”变为志愿服务“主心骨”

从小朱斐烨在家里是个衣来伸手饭来张口的“小公主”，而进入桐庐农商银行后，她摇身一变成了“多面手”。

2020年12月，桐庐农商银行推出“十百千万”幸福工程，以全县离退休干部党支部为基础单元格，每个单元网格配备一个固定的管理员和网格员，按照“客户经理+网格员+志愿者+离退休干部”的网格服务模式，由客户经理与网格员对所服务的离退休干部逐户上门走访，收集并健全服务对象信息库，并向每位被服务的离退休干部发放爱心联系卡，“一户一档”精准对接离退休群体的需求。

工作能力强又善于交际的朱斐烨成为网格员的第二人选。

“如果说，在桐庐农商银行我找到了人生的目标与动力，那么加入桐庐农商银行“十百千万”幸福工程，成为一名网格员，则是为我的人生增添了更多精彩与感动。”

朱斐烨告诉记者，从被质疑“作秀”到真正被需要，她用了很长一段时间。打扫卫生、换灯泡、修马桶、通下水道……起初面对那些看似平凡却又艰巨的任务，朱斐烨确实有些手足无措，随着时间的积累，她从家务小白成长为家务能手。手上磨出了茧，衣服经常被汗水浸湿……面对这些，朱斐烨从未有过一句怨言。她说：“付出比收获更重要。”

和湖南卫视的工作相比，现在的工作，仅在薪资上就有明显差距。“金钱不是衡量工作好坏的唯一标准，在桐庐农商银行，我找到了工作的目标，收获了客户的真心、笑容和感谢，这些是金

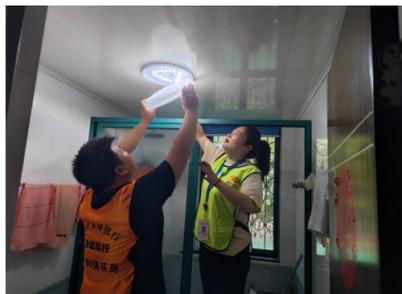
钱无法带来的。”在朱斐烨看来，与服务对象的交往和相处，是一场双向奔赴，“我们以真心换真心，他们以丰富的人生经历，传递给我很多为人处世的道理。”

因为服务对象大部分为老年人，朱斐烨经常面临无法说“再见”的别离。“没想到，这竟然成了我们见到的最后一面。”想起已经去世的服务对象，感性的朱斐烨红了眼眶，她说，在志愿服务的路上，这样来不及说再见的故事有很多，也让她深刻体验到工作的深层意义。

在团队合作中，朱斐烨更是展现出了她出色的沟通协调能力和团队合作精神。她善于倾听，总能准确把握服务对象的需求，为客户提供精准的志愿服务。同时，她也不吝分享，经常将自己的学习心得和工作经验无私地分享给团队成员，促进了整个团队服务水平的提升。

2023年12月，依托“十百千万”幸福工程，桐庐农商银行“民生五小事”志愿服务团队应运而生。与以前相比，“民生五小事”志愿服务团队的服务对象更广泛、服务场景更多元、服务内容也更“接地气”。作为桐庐农商银行“十百千万”幸福工程及“民生五小事”网格长负责人，朱斐烨是分管网格最多的人，网格内的人员多达1700余人。

“小朱的到来，就像是给团队注入了一股新鲜血液。”桐庐农商银行普惠部负责人感慨地说。她的加入，不仅让志愿服务团队有了“主心骨”，更以其独特的视角和创新思维，为团队带来了许多新的想法和灵感。在她的影响下，团队成员之间的合作更加紧密，团队氛围也更加积极向上。



从娱乐圈跨界金融圈

行业，自己能不能行？骨子里的不服输，敢想敢拼的朱斐烨燃起了斗志，由此迈出了转行第一步。这一决定，对她而言是一次巨大的挑战，也是一个全新的开始，“不在意收入多少，更多的是想挖掘自己的潜力。”

2019年，进入桐庐农商银行这个全新舞台后，朱斐烨再次展现了她超强的工作能力和毅力。面对复杂的金融产品和严格的服务要求，她没有退缩，而是以最快的速度学习新知识，做业务、跑营销……她逐渐掌握新技能。

“因为有了桐庐农商银行提供的平台，以及同事的倾囊相授，才能从什么都不懂的‘菜

鸟’逐渐成长。”朱斐烨在面临转行带来的信息壁垒、技能差异时，是桐庐农商银行的领导手把手教导，同事不厌其烦地解答，让她迅速爬过“转行”这座大山，再回首，轻舟已过万重山。

“小朱的学习能力真是让人惊叹！”这是许多同事对她的第一印象。面对银行复杂的业务体系，她不仅迅速掌握了基础知识，还主动深入研究，她的这种精神，不仅让自己在短时间内成为业务上的佼佼者，也激励着周围的同事不断提升自我，共同进步。

成就属于自己的“热辣滚烫”

从“十百千万”幸福工程到“民生五小事”志愿服务，朱斐烨始终秉持初心，最终收获了网格内离退休老人的信任与真心。有人问，秘诀是什么？她笑着说，“一是真心，二是爱管闲事。”

一次“逆袭”，足以看见朱斐烨的真心。

作为“民生五小事”志愿服务团队的一员，每当老人来电寻求帮助，朱斐烨总是在第一时间赶到，弯腰通马桶、爬梯子换灯泡、跪在地板上修下水管道这些事已经成为她的日常。

为了更好地完成志愿服务，朱斐烨完成了一次“热辣滚烫”的逆袭：利用一年时间，减重80余斤。

“以前对自己的体重一直不在意，觉得胖一点也没什么，体重一度飙升到200斤。”朱斐烨告诉记者，因为性格原因，她并不那么在意自己的外貌、体重，改变心态的契机是在一次次志愿服务过程中的“不方便”。

志愿服务对象中有不少老人的住所都没有电梯，有的老人居住在5楼、6楼，“每次爬完楼梯，要休息几分钟才能平缓呼吸，有时候踩到桌子上换灯泡还担心会不会把桌子踩坏……”因为体重带来的“麻烦”，让她下定决心减肥。

控制饮食、跑步、拳击、力量训练……就像电影《热辣滚烫》一样，朱斐烨不断挑战自己，在努力与汗水中完成蜕变。如今的她健步如飞，爬楼梯、爬梯子更是不在话下，“只要找准目标，我就会一直向着目标奔跑。”

一年多的时间，朱斐烨用汗水换来了健康的体魄，做志愿服务时动作更利索，效率也更高。

“老人的想法其实很简单，只要有人陪他（她）聊聊天，帮他（她）解决一些生活上的难题，他们就会真心对你，这份工作让我感受到，只要你真心付出，就一定要有收获。”朱斐烨说。

“你就像女儿一样贴心。”“你来看我，我就高兴！”在年复一年的志愿服务中，朱斐烨被越来越多的老人认可，有的甚至将她当做自己的亲人，非常放心地将市民卡、身份证交给她帮

忙代办事务。“因为我爱管闲事嘛！只要力所能及，能为老人解决问题，我都愿意去做。”

因为朱斐烨的“爱管闲事”，还掐灭了一起电信诈骗案的苗头。“每当5060俱乐部的会员举办活动，我们都会要求大家匀出十几分钟或者半小时，由我们上一堂反诈安全教育课。”朱斐烨说，老年人往往是电信诈骗的首选目标，所以宣传反诈知识也是5060俱乐部工作人员的重要工作内容。

“电信诈骗的方式有哪些？冒充熟人、办理信用卡和网络贷款、冒充公检法的……只要遇到上述问题一定要提高警惕，如果有疑问也可以打电话或者通过微信咨询我，一定不能急着转账！”每次宣传反诈知识，朱斐烨都会一遍遍重复，希望大家牢记知识点，谨防被骗。

今年5月左右，在宣讲完反诈知识的第三天，就有一位会员在微信上咨询我，她接到一起电话，对方自称是微信百万医疗的客服，说该会员的微信开通了个百万医疗服务，以前是免费的现在要收费了。如果不关闭的话就需要缴纳几千元服务费……”

朱斐烨看了会员的微信转述后，立刻警惕起来，要求该会员按兵不动，她先去咨询情况。“当时我心里咯噔一下，这种情况基本可以确定是电信诈骗，但是谨慎起见我还是让会员等我了解情况后先再定。”朱斐烨回忆说，当时她立刻电话联系反诈中心，工作人员明确告知，这就是一起典型的电信诈骗。

“幸好会员上了反诈安全教育课，幸好她先来咨询我。”这一起电信诈骗，在朱斐烨的操心下掐灭了苗头。

为了方便志愿服务咬牙减肥，为了防止电信诈骗一遍遍宣讲反诈知识……在担任5060俱乐部网格员的过程中，朱斐烨的乐观、热心、亲和，令她收获了老人们的认可和感激。

未来，朱斐烨还将继续以“民生五小事”为载体，继续做好志愿服务工作，让“民生五小事”的服务半径再扩大、服务内容更丰富、服务质量更优质，让更多老年人能加入桐庐农商银行的“银色家园”，丰富他们的精神娱乐生活。

(记者 徐文静 金铁润/文 图片由本人提供)

记者手记

不设限的人生拥有更多可能

■ 金铁润

从“娱乐圈”到“金融圈”，朱斐烨的工作横跨了两个几乎毫不相关的行业，但是每份工作都得到了业内人士或服务对象的认可。从家里的“小公主”到现在“民生五小事”服务团队的“主心骨”，朱斐烨从家务小白成为家务能手。不设限的人生，让朱斐烨一路成长，一路收获。

作为桐庐农商银行“十百千万”幸福工程及“民生五小事”网格长负责人，朱斐烨面对的是庞大的服务群体和繁重的工作任务。但她从未有过退缩和抱怨，而是以积极乐观的态度，投入到每一天的工作中。

她有一颗责任心。在“民生五小事”志愿服务过程中，朱斐烨带着责任心与真心去帮助老人，急老人所急，难老人所难。她的服务，没有工作日和休息日之分，往往老人一个电话，她就会立刻赶到。“将心比心，如果是自己的父母遇到生活难事，肯定想尽快解决。”在提供志愿服务时，朱斐烨总是将自己代入角色，用真心做好服务工作。

她有一股不服输的劲头。一年通了一百多次马桶，换灯泡、简单修理下水道更是不在话下，而在此前，朱斐烨连衣服都没有洗过。用一年时间减重80余斤，这不仅是对自己身体的重塑，更是对志愿服务事业的深情告白。

从事金融服务业还不到五年的时间，就收获了越来越多老年人的信任与喜爱，她的秘诀简单而朴素——“真心”与“爱管闲事”。这六个字，看

似乎平凡无奇，背后却蕴含着蓬勃动能。真心，让朱斐烨能够深入老人的内心，理解他们的需求与渴望；而爱管闲事，则让她在平凡的生活发现不平凡的价值，用实际行动为老人排忧解难。

朱斐烨的故事，是许许多多志愿者无私奉献的一个缩影。在这个快节奏的时代，她用自己的“热辣滚烫”，照亮了自己前行的道路，也温暖了更多人的心。



潇洒桐庐 温情农商

桐庐农村商业银行 家门口的贴心银行

贷款咨询：64218853 服务投诉：64218819