

高速拖車居然免費「永不發車」專列給深夜旅客落腳

浙江「追殺」式暖心服務打動網友

今年春運杭州東站貼心服務

►浙江用一個個真實案例在講述着「以人為本」的理念已滲入浙江為企為民服務的每一個角落。圖為今年春運期間，浙江金華交警為往來車主提供暖心服務，保障春運期間群衆返鄉順利。



暖心理髮屋

為旅客提供免費理髮修容。這項服務已經堅持好多年，有些旅客甚至成了鐵粉，連着幾年都來剪。



幸福照相館

為旅客拍攝照片，用鏡頭定格溫馨回家路。這項免費服務從2018年延續到2026年，已有8年歷史。



便民設施

在22A進站口後面，「之江心驛」便民醫療點、重點旅客候車區、兒童遊樂區、母嬰室一字排開，方便旅客選用。



星辰守護號

專為深夜旅客打造的免費休息區，它的外表是一列四節車廂的綠皮火車。每晚10點至次日8點（春運期間提前至每晚9點開放），憑身份證和符合班次的車票，旅客即可現場申請或線上預約，進入休息。

便民百寶箱

理髮屋今年新提供了便民百寶箱，有小巧便攜的老花鏡、指甲剪、牙線、碘伏、濕巾、口罩、暖寶寶，甚至還有針線包，供有需要的旅客取用。

大公報整理



Seek 神州

「我被浙江人「追殺式服務」整破防了。一天連續發生三件事，他們連收錢的機會都不要，硬是逼着我省下幾百塊錢。」近日，一位網友發布的關於浙江暖心服務的視頻引發了大家共鳴，不少網友都在評論區「晒出」了曾在浙江享受過的暖心服務：「高速拖車居然免費」、「在『辦不成事』窗口就沒辦不成的事」、「春節前企業補助悄悄地就到賬了，一個通知電話都沒有」……一個個真實案例在講述着「以人為本」的理念已滲入浙江為企為民服務的每一個角落。

「十五五」規劃建議提出，「推進超大特大城市治理現代化」，「堅持城市內涵式發展，大力實施城市更新」。浙江的「暖」，非一日之功。他們正在將精細化治理寫入基因，讓溫暖成為可觸可感的日常體驗。

大公報記者 王莉

一位女士在一條「被浙江人追殺式服務，一天三件事徹底整破防了」的視頻中講述了自己在浙江的經歷，一天之內，她連續遇到了三個「不讓你花錢」的暖心瞬間：高速收費員狂拍車窗提醒輪胎漏氣並免費補氣；返程時工作人員主動勸留兩分鐘，只為讓她趕上清明節免費通行政策；深夜桐廬烤肉店老闆見她又冷又餓，二話不說開火煮麵，最後堅決不收錢：「冷麵本來就免費，沒吃烤肉更要吃飽。」

的杭州東站東廣場，不少旅客在一輛綠皮火車前排起長隊。這列被稱為「永不發車」的暖心專列「星辰守護號」，是專為深夜抵達的旅客而設的免費歇腳點。專列共4節車廂，126個可躺臥的電動沙發，恆溫空調系統，帶獨立電子鎖的儲物空間，柔光小夜燈，USB充電接口，隨時供應的熱水，還專門設置了「女性友好車廂」，這些細節讓春運路上舟車勞頓的旅客頓感安穩和溫暖。

「他們把以人為本刻進了骨子裏」

視頻中，講述者還列舉了許多浙江以人為本的暖心舉措：杭州的「溫暖一厘米」，電梯按鈕下移1厘米，讓輪椅人士觸手可及；暴雨天司機集體打雙閃，為行人鑄「燈光長廊」；杭州連AI都有溫度，諮詢離婚後自動推送心理輔導；老人不懂政策，長輩模式直接語音播報。

同樣在春運期間，張先生駕車行駛在滬杭甬高速突遇爆胎，正當他焦急準備報警處理時，高速救援車輛已經抵達現場。「我都没打電話，救援車已經停在身後。」當他得知高速拖車不僅免費，而且後續理賠也可以直接在線申請後，驚嘆不已。

講述者感嘆道：看看某些城市的防流漢長椅，這是人性的差距，更是治理的恥辱。杭州共享奶奶一年接送100個孩子，對比下某城市那個雙職工媽媽，因為遲到接娃被幼兒園罰款。「為什麼總說浙江是共同富裕的示範區？因為他們把以人為本刻進了骨子裏。」

如此高效的「無感救援」背後是因為浙江高速擁有一套集「監測—研判—預警—處置」於一體的全流程智慧防控體系：當駕駛員在高速遇險後，首先會立即觸發「之江慧眼」AI檢測系統，該系統將通過「施救在線」平台聯動交警、消防、醫療等，實現「一鍵推送、同步救援」，救援到場時間縮短14.7%。有專家表示，浙江「施救在線」的實踐，揭示了一個樸素的邏輯：公共服務數字化，技術是手段，人才是核心，而真正的終點，永遠是人民的獲得感。

不難看出，這些不是偶然的善意，而是浙江將「以人為本」刻入城市治理基因的日常工作實踐。從高速公路到街邊小店，從制度設計到服務細節，溫暖不再依賴個人道德自覺，而是通過精細化治理轉化為可複製、可觸達的公共體驗。

一座城市的高度，不在摩天大樓的數量，而在它如何對待一個深夜迷路的旅客、一輛漏氣的汽車、一碗沒付錢的冷麵。浙江的「追殺式服務」之所以打動人心，正因為它證明：真正的現代化治理，是讓溫暖成為制度本能，而非道德偶然。

設「女性友好車廂」守護旅客

眼下正值春運高峰，晚上9點

服務「追」上門 人民真「至上」

熱評

「追殺式服務」為何令人破防？因為它顛覆了人們對公共服務的刻板印象，以往在一些地方辦事，會遭遇「踢皮球」、「冷面孔」，而浙江卻讓溫暖變成可觸可感的日常體驗。這恰恰戳中了人們對公共服務最樸素的嚮往：不用跑斷腿、不用磨破嘴，甚至不用主動開口，服務就自己「追」上門來。

人；如今在浙江，不是人在找服務，而是服務在追人。從「找」到「追」，一字之差，但背後差的卻是城市治理的主動意識，「人民至上」變得可感可及，如此真切。

「追殺式」，聽起來有些誇張，細想卻是治理邏輯的深層反轉。過去我們習慣了「群眾找服務」，辦事要打聽、要排隊、要託

暖心服務之所以暖，不是因為聲勢浩大，而是因為觸達精準；不是因為節日特供，而是因為365天不打烊。當技術真正服務於人，當制度設計精準群眾的急難愁盼，當暖心服務成為日常，當被服務「追」着跑成一種習慣，那種被惦記着的感覺，便是一座城市最動人的溫度。

大公報記者王莉



◀「星辰守護號」為夜晚候車旅客提供溫暖守護。
受訪者供圖

「永不發車」專列 網友倡全國推廣

細緻入微

「早上5點的火車。」趕着回老家與家人團聚的余師傅已在杭州打工六年，原計劃在候車大廳坐一晚的他，在工作人員引導下來到了專列。其間兒子打來電話詢問情況，「我躺着了，不冷，這裏有空調……是個綠皮火車，免費的……我很難跟你講清楚。」余師傅笑着說。同樣趕回家過年的張師傅早就在互聯網上刷到過「永不發車」專列「星辰守護號」的新聞，所以熟門熟路就上了專列。一落座，他就拿出手機拍了視頻發給家人和朋友。「就想讓他們看看，這是我工作的城市。」他說自己跑過大半個中國，但就是喜歡杭

州。「我們在日常巡邏中發現，每天晚上其實還是有一部分旅客會提前一晚到火車站等待準備趕第二天一早的火車。」杭州東站樞紐管委會城管科科長吳凌偉說。於是他們就考慮是否能專門設置一個室內空間供這部分旅客進行休息，最終決定採用老式綠皮火車的形式。吳凌偉還清晰記得專列裝配是在夏天，車廂裏40°C的高溫下，大家一趟趟地抹着汗珠研究工藝、監工。「比如車廂內體內要加保溫棉，座椅下方的鋼板要加厚，車廂內還要加裝8台電視機，座椅上方的行李架返工兩次，甚至車廂底部的支撐腳在做常規防銹處理之外，還要再

配橡膠墊。製作工廠的老闆都稱我們是「要命」的甲方。」

保障近萬名旅客度過候車夜

自去年9月開設以來，已經有近萬名旅客在「星辰守護號」度過了一個個溫暖舒適的夜晚。作為「星辰守護號」的工作人員許海艷親身感受到了旅客對專列的讚許：「大家其實誇的是杭州，不是我，我跟着沾光。」如今「星辰守護號」成為了網絡熱點，不少網友紛紛在線點讚。「暖心的車廂，貼心的服務，為杭州東站點讚！為杭州點讚！」還有網友「建議全國各大站點都可以積極推廣」。

大公報記者王莉

守望相助

社區是基層治理的最小單元，當專業社工的理性精準，加上志願服務的感性熱忱，一場關於城市治理現代化的創新實踐，正在杭州的街巷阡陌悄然展開。2024年，杭州4個社區入選中央社會工作部黨建引領「專業社工+志願服務」融合試點；2025年，又布局了60個基層村社和21個行業領域市級試點，向全域推進。

在杭州九堡社區的「九寶學堂」裏，退休教師王奶奶正帶着孩子們朗讀課文，她還有一個身份就是社區

「共享奶奶」志願者。社工陸佳麗介紹，由於社區流動人口佔比高達80%，流動兒童的託管成為難題。於是社區就將「共享奶奶」組織起來，不僅進行教學經驗培訓，還制定了課後託管標準化流程。她表示，這不僅解決了流動兒童的實際需求，更探索出了一條「兒童友好型社區融合樣板」的創新路徑。

杭州濱江區火炬產業社區作為全國首個純產業型社區，集聚着1858家企業以及3.3萬名以90後為主的青年人。走進社區服務中心，由企業員工擔任的「創業導師」志願者正在為

初創團隊提供諮詢，隔壁教室裏的設計師志願者開設的美學課堂座無虛席。社區工作人員由玥說：「我們不再是簡單組織活動，而是用產品思維開發標準化服務包，以解決年輕人在高強度工作環境下『工作圈』與『生活圈』割裂的狀況。」

「最暖杭州」的願景正在照進現實：當老人獨居時有鄰里關懷，為孩子放學無人帶發愁時有託管服務，當新市民初來乍到時有接納的擁抱……當專業力量與萬家燈火相遇，一座城市的溫度正在被重新定義。

大公報記者王莉