



# 高速上的一幕惊险又暖心

## 杭州临平2名货运司机“教科书式”救火获赞

□ 通讯员 赵国利 王怡曼 记者 崔义刚

导报讯 近日,G25(杭新景)高速杭向中埠枢纽附近出现了惊险又暖心的一幕:一辆行驶中的小货车突然起火冒白烟,情况危急。杭州临平塘栖汽车运输有限公司危险品运输车司机陈晓锋与押运员李金根恰好路过,二人赶紧拿起灭火器上前施救,迅速扑灭明火,最大程度减少了车主损失。他们的救火行动,连杭州公安交警都称赞“专业”。



事发当日,陈晓锋与李金根刚完成客户单位的送货任务,驾驶空车返回公司。陈晓锋去年11月底入职,李金根今年9月刚加入公司。车辆行驶至中埠枢纽附近时,两人发现前方应急车道上停着一辆白色小货车,车后斗不断冒出白烟。

“靠近后才看清,有3名男子正慌忙往下游

搬运车上货物,显然是车上物品着火了。”陈晓锋回忆道。没有丝毫犹豫,陈晓锋立即将车辆停靠在安全区域,与李金根一同从车上取下灭火器,快步冲向起火货车。

面对紧急情况,陈晓锋迅速判断现场形势,李金根则快速确认着火点与周边环境。“车上堆放着一些铝合金制品,我们赶紧帮忙翻找,很快

锁定了火源位置。”陈晓锋说。二人迅速分工,对准火焰根部持续猛烈喷射。

由于扑救及时、方法得当,火势很快得到控制,最终仅少量货物受损,车辆主体未受严重影响。确认现场无复燃风险后,陈晓锋和李金根驾车离开。

他们的善举被记录传播后,迅速引发网友关注,大家纷纷留言点赞:“专业又暖心,为两位师傅点赞!”“危急时刻挺身而出,太有担当了!”“见义勇为的同时彰显了自己的专业!”……

从事运输行业几十年,陈晓锋参与救火的次数已不低于8次,平日里遇到需要帮助的人和事,也总是主动上前。“我们经常参加应急处置培训,像灭火器使用、火情初期控制、危险品处置等,还会随车配多个灭火器。”陈晓锋说,临平区交通运输局和公司会定期组织危险品运输从业人员开展应急处置培训,确保每位员工都能熟练掌握相关技能。

“陈师傅不仅热心,工作上更是能吃苦、专业又负责。”陈晓锋所在公司的负责人吴凯波评价道,由于经常承担危险品运输任务,陈晓锋严谨细致的工作态度和过硬的专业能力,还多次受到客户单位的称赞。目前,公司已对陈晓锋、李金根二人的善举给予表彰奖励,并号召全体员工向他们学习。

## 嘉善三个100%为货运路护航

导报讯 “这笔运费我要了三个月都没结果,没想到一个电话就解决了!”近日,来自河南的货车司机师傅激动不已,在嘉善县12328货车司机接诉中心的帮助下,他成功拿回了被拖欠的5850元运费。

此前,程师傅一度陷入维权无门的困境。嘉善县12328货车司机接诉中心介入后,工作人员与他持续沟通20余次,既做“心理疏导员”,又当“纠纷调解员”,一边安抚情绪,一边推动问题解决。同时,中心也反复与货主沟通,历经十余次调解,最终促成欠款全部结清。

这起案例是嘉善县改善货运行业维权生态的一个缩影。从今年3月至今,嘉善县12328货车司机接诉中心已累计为司机追回运费19777.37元,实现响应率、解决率、满意率三个100%。

记者走进该中心,墙面上清晰展示着各类投诉的处置流程图,确保每项诉求都能快速“对号入座”。中心负责人蒋佳欢介绍:“我们系统梳理了近两年的投诉案件,聚焦运费拖欠、平台纠纷、政策咨询等重点问题,建立了分类处置机制,确保每个问题都有明确的处置路径和责任部门。同时针对货运行业的时间特殊性,实行24小时值班值守,确保诉求及时响应。”

在处理纠纷时,调解员孙平展现了专业与温度并重的工作方法。面对情绪激动的货车司机,调解员孙平总是使用“兄弟”“大哥”等接地

气的称呼拉近距离,主动添加微信保持实时沟通。“不仅要解决事,更要抚慰心,让师傅们感受到了尊重和支持。一句‘我理解’,往往格外重要。”调解员孙平说。

除了及时处理投诉,中心还建立了回访机制,在核实问题解决情况的同时,进一步询问司机是否还有其他困难,力求诉求实质性化解,防止问题反弹。

今年7月底至8月中旬,中心在半月内连续收到8起关于某零食仓储公司的投诉。工作人员意识到背后可能存在系统性管理问题。嘉善县交通运输局随即启动部门联动机制,成立由属地街道、工业物流园区等多个部门组成的联合工作组,上门约谈企业负责人,深入剖析问题根源。最终,该企业优化结算流程、明确支付规则,类似投诉再未发生。

“不仅要‘灭火’,更要‘防火’。”嘉善县交通运输局党委委员、副局长董言表示,“我们力争通过个案推动企业完善管理,实现‘处理一件、规范一片’的系统治理效果。”

目前,嘉善面向司机群体的服务网络也在持续延伸。全县已建成并投用29处“司机之家”,这些散布在物流沿线与党群服务中心旁的暖心驿站,将与接诉中心线上线下联动,共同织就全方位服务网,持续传递政务服务的温度。

□ 记者 王君 通讯员 屠伟平

## 台州首例轻轨保护区违规施工案查处

导报讯 “真是太感谢你们了,为我们开创了先例,让我们今后的管理更加有信心!”日前,台州畅行轨道交通运营管理有限公司负责人来到台州市椒江区交通运输行政执法队送上锦旗。这场致谢的背后,是台州市首例因未征得轨道运营单位同意、擅自在轻轨安全保护区内施工被依法查处的案件,也为全市轨道交通安全管理划出了清晰的“红线”。

事情要从9月3日说起。当天,椒江区交通运输行政执法队收到台州畅行轨道交通运营管理有限公司的来函,反映台州轨道交通S1线火车站路段保护区内存在违规施工,可能威胁轨道运营安全。

执法人员立即行动,在勘查现场,只见一个长约38米、宽7米、深1.8米的基坑已初具形状,距离S1线隧道外边线仅12.7米,施工区域旁还丢弃着被拆除的“轨道交通保护区警示公告牌”。经初步核查,施工单位未经轨道交通运营单位同意,擅自启动了作业。

9月5日,椒江区交通运输行政执法队组织轨道交通运营单位、施工单位相关负责人到现场进一步核查。面对“是否取得施工许可”的询问,施工负责人面露迟疑,坦言:“我们是按照建设规划推进的,确实不知道还要专门征求轨道公司意见。”

“根据《城市轨道交通条例》第四十三条第二款,在轨道交通保护区内作业必须征得运营单位同意,你们的行为已经违法。”执法人员拿出法规条文,向施工方普及道。听闻违法,施工负责人急了,连忙解释:“我们工期紧,审批流程很繁琐,能不能让我们先建,之后再慢慢审批?”

“在轻轨周边施工,哪怕只是轻微影响,都可能导致隧道结构变形、设备损坏,严重的甚至会造成轻轨停运。审批流程层层把关,就是为了守住安全底线。一旦出了事故,这个后果谁能承担?”执法人员严肃回应,并依法向施工单位开具《责令改正通知书》,要求其立即停止施工。

考虑到施工单位的实际需求,随后由椒江区交通运输行政执法队牵头召开协调会,邀请轨道运营公司、项目建设和施工单位共同参会。“企业要发展,安全永远是前提。我们不是要卡企业的脖子,而是帮大家把手续补全、做到合法合规,这样后续施工才能顺利推进,避免更大风险。”椒江区交通运输行政执法队队长黄震宇说。

协调会上,轨道运营公司代表也主动释疑:“其实审批流程并不复杂,只要我们多沟通、按规矩来,项目推进不会受影响。”了解情况后,施工单位负责人当场致歉并表态:“现在弄清楚了所有流程,我们愿意全力配合,尽快补办所有手续。”

会后,执法人员持续跟进案件进展——一边向各方进一步普及轨道交通保护相关法规,一边协调运营公司与施工单位“特事特办”,加快审批流程。9月10日,椒江区交通运输行政执法队依法对涉事违规单位作出行政处罚,此案也成为台州首例因未征得轨道运营单位同意在保护区作业被查处的案件。

如今,台州轨道交通S1线隧道旁的施工区域已按照合规流程重新推进,“轨道交通是城市生命线,安全保护区是不可逾越的红线。此案不仅是首例,更是标杆与警示,要达到‘查处一个、警示一片’的效果。”黄震宇说。

□ 记者 张诗雨 通讯员 任泮桦

## “踩点”登机!

### 杭州机场在广州快线实现15分钟高效乘机

导报讯 10月15日起,杭州萧山国际机场正式推出“即刻杭行”服务,率先在南航“杭州-广州”快线航班上实施。乘坐该快线的无托运行李旅客,可最晚于航班起飞前15分钟到达登机口完成登机。

“感受下来觉得方便了很多,尤其是对我们经常要往返杭州广州的人来说,节约了很多时间。”旅客李先生说。记者了解到,该项服务主要面向临时改期、突发差旅、赶早晚班机及高频商务出行的旅客。“我们通过设置专属值机柜台、清晰引导标识、快速安检及楼内摆渡服务,全面缩短旅客航站楼内通行与等待时间。若旅客不慎误机,可直接在登机口通过南航官方APP完成线上改签与值机,无需往返服务柜台办

理。”杭州萧山国际机场地勤公司值班主任李钢补充道。

记者了解到,自9月30日试运行以来,该服务已累计保障旅客超2万人次,并成功帮助近200名“与时间赛跑”的旅客赶上飞机。未来,杭州机场计划逐步把此项服务推广至其他精品快线航班,以更广泛的覆盖,持续满足旅客多样化出行需求,不断提升出行便捷度与满意度。

需要提醒的是,国内航班有托运行李或需要申请特殊服务的旅客,仍须最晚于航班起飞前40分钟完成值机手续。无托运行李的旅客,则可提前通过南航官方APP、杭州机场微信小程序等官方渠道完成在线值机,体验该项“丝滑”畅行的服务。

□ 记者 施雨岑 通讯员 朱卓君