

1377次垫付零失约,信任与诚信“双向奔赴”

最近,杭州杭千高速公路发展有限公司整理出了一份特别的“零纪录”——兜底机制设立一年来,员工累计为过往司机垫付通行费 1377 次,合计金额 102064.47 元,司机全额归还,兜底机制无启用。这组数字背后,是一段跨越近 20 年的温情故事,一场关于信任与诚信的“双向奔赴”。

垫付源于共情善意,是对人性温暖的坚守

在效率至上的高速公路上,时间就是金钱,拥堵即是成本。然而,在杭千高速 25 个收费站,收费员自掏腰包为忘带手机、没带现金的司机垫付通行费,而令人动容的,则是每一笔垫付都分文不差地被归还,公司设立的“兜底机制”一次也未启用。这不仅是财务上的“零纪录”,更是一座衡量社会诚信的丰碑,诠释了双方互信共振,值得为之点赞、喝彩。

对收费员而言,垫付通行费并非职责所系,而是源于“出门在外,能帮一把是一把”的共情善意。他们所面对的,大都是素昧平生的陌生人,却毫不犹豫掏出自己的钱,只为让一辆车顺利通行,避免后方排起长龙。这份善意,既是对职业精神的超越,也是对人性温暖的坚守。

而更令人欣慰的是,司机们百分之百的归还率,回馈了这份沉甸甸的

信任。有人当场等待亲人打款转账,有人特意返回收费站寻人还债,有人通过微信还钱、留言致谢并多转几元“请喝奶茶”……这些细节,折射出社会诚信底色的坚韧与明亮。在社会领域“信任焦虑”普遍弥漫的当下,杭千高速上演的“有借有还”温情故事,恰如一股清流,证明善意不会石沉大海,诚信依然值得托付。

尤为可贵的是,企业并未让员工独自承担风险。杭州杭千高速公路发展有限公司主动设立“兜底机制”,如果司机未还款,则由公司补偿员工,以避免员工蒙受损失。这一制度设计,既是对基层善意的珍视与保护,更是对文明行为的制度性嘉许。而兜底机制“零启用”的结果,则印证了一个良性循环,当组织为善行撑腰,员工更愿释放善意;当社会以诚信回应,善意便能源源不断流淌。

垫付1377次零拖欠,测出了社会信任的底色

要说起来,不能及时缴费,多数情况下是司机的责任,收费员如果要严格“按规矩办事”,也并非不可理解。但收费员们还是选择了为司机垫付,这固然有提高通行效率、避免收费站出口拥堵的现实考量,但为司机考虑、体谅他们的难处、尽力为他们解决问题的同理心,也是显而易见的。

如果故事仅限于此,可能它的主题就是“善意”。我们会被收费员为司机垫付过路费传递出的朴素而真挚的善意所感动。但这个故事还有两个更打动人的“下文”:

一是 2025 年年初,杭千高速公路开始实施“兜底”政策:如果员工垫付通行费后,司机未归还,公司全额补偿。从员工自发的善举、义举,到企业用制度保障“让做好事的人不吃亏”,不仅可以打消基层收费员垫资的顾虑,本身也是企业形象和企业文化的展示。

二是受到帮助的千余名司机,没有一人“赖账”,事后全部归还了被垫付的金额。从“兜底”政策出台前,司机们或坚持现场转账、连夜转账,或专程折返还钱,到“兜底”政策启动后数据

显示的百分之百归还率,这场双向奔赴表明了,不加迟疑的信任,总能换来社会最真诚的反馈。

到此,新闻中的三方——收费员、高速公司、受助司机,各自用善意、责任和诚信,共同书写了一个完美的故事,它的主题包括:帮助他人,托举帮助他人的人,绝不辜负帮助自己的人。

生活中,出门在外陷入小麻烦、小危机时,我们都渴望路过的陌生人帮一把;也曾在别人陷入困顿时,第一反应是伸出援手、释放善意,但又怕好心被辜负、真诚被欺骗。其实,“善良”“热心”“诚信”“信任”从来就是中国人道德谱系的价值标尺,用善意回报善意永远是多数人最下意识的选择。

从这个意义上说,高速公路收费员逾千次垫付,不仅是一次次善意和信任的释放,更是一张张诚信的“测试纸”。而被帮助的司机零拖欠,可谓全员通过了“测试”,它测出了诚信无价,测出了社会信任的底色。

综合自羊城晚报、澎湃新闻网等(谄路 整理)

金融服务适老化别总是后知后觉

□ 孙维国

数字时代,指尖轻点就能完成金融业务,银行网点正在经历“瘦身”。据国家金融监督管理总局金融许可证信息查询系统粗略统计,2025 年,全国已有近万家银行网点获批终止营业,较 2024 年全年增长超 200%。与此同时,依赖线下网点办理业务的老年人,金融服务之路,正变得愈发“坎坷”。

银行网点在加速“瘦身”,老年人却在一次次“多跑一趟”中被迫放慢脚步。这种反差,本身就是一个值得反思的信号:金融服务的演进速度,正在超过一部分人的适应能力,制度的回应往往来得稍慢。不禁要问,是不是银行越智能,老年人反而越不方便?

近几年,银行网点压缩几乎成了行业共识。但问题在于,当网点密度下降、营业时间缩短、人工窗口减少时,真正被“过滤”掉的是对线下金融高度依赖的老年群体。等到老人们排队更久、路程更远、操作更难,适老化改造才被提上议程,这样的节奏显然慢了半拍。金融服务的适老化困境,本质上并不只是“会不会用手机”的问题,根本是服务设计长期以“高效用户”为默认模型。谁操作熟练、谁能自助完成,系统就优先为谁让路。

现实中,许多银行已经在努力弥补。轮椅、老年通道、爱心窗口、上门

服务,这些措施都很重要,也确实缓解了一部分不便。但必须看到,这些改造多半发生在网点减少之后,是补救动作。适老化如果只是跟着投诉走、围着矛盾转,就很难摆脱被动。

更值得深思的是,银行网点正在被老年人重新定义。歇脚、取暖、喝水、聊天,这些看似与金融无关的行为,恰恰说明了一个事实,对不少老年人来说,银行不仅是办业务的地方,更是公共空间的一部分,银行网点自然被赋予了更多社会功能。这种变化并非偶然,是城市老龄化背景下的真实需求外溢。

如果只从经营效率出发,把这些现象视为“额外负担”,那金融服务与老龄社会之间的距离只会越拉越大。相反,若能意识到线下网点的公共属性,本身就是金融体系的重要组成部分,适老化就不该停留在设施层面,而应进入服务理念层面。

政策层面已经给出了明确方向。从优化网点布局到改造 APP 流程,从保障现金服务到推广便携式智能设备,路径和方法都不缺。关键在于执行顺序与思维方式。适老化不应等到老人“走不动了”才开始调整,应在每一次数字化升级、每一次网点调整前,就进行影响评估,把老年群体作为必须被考虑的对象,而不是“事后补丁”。

乐见新国标给玩具安全上“硬保险”

□ 刘纯银

为保障玩具安全、促进玩具产业有序发展,近期,工业和信息化部对 GB 6675.1 至 GB 6675.4《玩具安全》4 项强制性国家标准进行了修订完善,并经国家市场监督管理总局(国家标准委)批准发布。

从潮玩盲盒到 AI 互动玩具,我国玩具市场正以蓬勃姿态生长,2024 年零售总额达 978.5 亿元,2025 年或突破千亿大关。然而,繁荣背后的安全隐患如影随形,“捏捏乐”甲醛超标等问题刺痛人心。在此背景下,新修订的《玩具安全》4 项强制性国家标准出台,恰似为孩子们快乐时光装上“安全锁”,这份民生温度值得由衷点赞。

标准升级的背后,是对民生需求的精准回应。相较于旧标准,新国标如同将合格线从“60 分”提至“90 分”,增补甲醛、硼元素等 10 类有害物质限量要求,新增明火装置玩具、食品造型玩具等技术规范,把安全防护网织得更密更牢。这不仅是对“小朋友放入嘴里、污染手臂”等风险的靶向治理,更彰显了“人民至上”在民生细微处的落地生根。当玩具产业加速拥抱 AI 技术、市场规模持续扩容,唯有标准先行,才能让创新不偏离安全轨道,让家长的担忧变成安心。

新国标更为产业高质量发展校准了方向。我国作为全球玩具生产与贸易中

心,2024 年出口额达 398.7 亿美元,超四成产品远销欧美。在新材料、新技术不断涌现的今天,旧标准的短板已难以适配产业发展需求。新国标的实施,既倒逼企业升级生产工艺、严把原材料关口,又为 AI 玩具等新兴赛道划定安全边界。正如工信部所言,这将推动行业更有序增长,为“十五五”高质量发展夯实基础。优质的产品才能赢得市场,安全的底线才能支撑品牌走远,新国标正是产业转型升级的“催化剂”。

标准的生命力在于执行。“12+12”的过渡期方案为企业适配调整留足空间,市场监管部门锁定校园周边、城乡接合部等重点区域,紧盯盲盒、解压玩具等重点产品的靶向治理,形成了全链条保障体系。但保障玩具安全不止于监管发力,更需要企业守土有责、平台严格把关、检测机构精准服务形成合力。唯有各方协同筑牢安全防线,才能让新国标真正落地见效,让每一件玩具都经得起安全检验。

儿童成长无小事,玩具安全是民生大事。新国标的出台,既是对孩子们的成长守护,也是对产业发展的规范引导。期待随着标准的落地,更多安全优质的玩具走进千家万户,让孩子们的笑容更灿烂,让玩具产业在安全与创新的双轮驱动下,行稳致远。