

嘉通集团：打造长三角区域「司机之家」新标杆

单日最高接待司乘人员超3200人次

昨天晚上10时，位于杭州湾跨海大桥北岸接线高速的汾湖服务区灯火通明。一辆满载货物的红色卡车缓缓停入车位，司机周小海跳下车，拎着保温杯径直走向一栋深灰色建筑，屋顶上“司机之家”的招牌在夜色中熠熠生辉。走进大楼，自助洗衣机的滚筒声、按摩椅的机械音、热水壶的沸腾声交织成独特的夜曲——这里是目前浙江规模最大和首个独立开辟男女分区休息的“司机之家”，也是广大货车司机在路上的“新家”。

2024年12月10日，汾湖服务区“司机之家”投入运营。这个“司机之家”独立建设在服务区综合楼外，建筑面积达1587平方米，总投资600余万元，内设4个休息区，24小时开放运营，周边设置大货车停车区域，可同时接待上百名司乘人员，截至目前，已接待服务司乘人员近16.5万人次，单日最高接待司乘人员超3200人次。

这个24小时不打烊的空间，正悄然重塑着货运司机的生存方式。

■撰文 朱葭葭 蒋雯霞 李斌
本版图片除署名外由嘉通集团提供



摄影 陆巍



摄影 陆巍



摄影 陆巍

时代的必答题：“司机之家”为何而生？

“以前困极了就掐大腿，现在能踏实睡两小时。”周小海今年45岁，江苏连云港人。20岁起，他便踏上跑长途运输的职业道路，长期奔波于福建、浙江和江苏三省之间，不到4平方米的驾驶室成了他移动的“家”。

周小海掏出手机，展示一张十多年前拍摄的照片：寒冬的露天停车场里，十几个司机蜷缩在各自的驾驶室，用棉被裹住身体抵御寒风。他的手指划过屏幕，画面切换到如今灯火通明的“司机之家”，“现在在这里特别舒服，就像家一样。”

周小海的老照片，封存着货运司机的集体记忆。

长三角地区作为中国经济的核心引擎之一，凭借其密集的产业链和消费市场，物流需求持续攀升。以嘉兴为例，相关数据显示，2024年全市公路货运量达2.02亿吨，占货运总量的63%，区域内日均车流量超百万辆次，货车司机群体规模庞大。

然而，在物流需求井喷、即时配送成为常态的当下，传统高速服务区仅提供加油、如厕等基础服务，功能短板日益凸显，不少

司机被迫在驾驶室过夜，休息质量堪忧。“困了就在驾驶室过夜，可折磨人咯！”货车司机王建军苦笑着比画道，狭小的座椅放平后仅容侧躺，腿只能悬在半空。

这一矛盾折射出物流行业的深层隐忧——当长三角迈向“全球物流枢纽”时，支撑其运转的司机群体却面临生存尊严的缺失。

“建设满足货车司机美好生活需要的‘司机之家’不仅是行业升级的选项，更是保障物流安全、提升区域竞争力的时代必答题。”嘉通集团阜卓公司副总经理陆峰表示。

“司机之家”是嘉通集团在民生服务领域的一个新尝试。设计之初，嘉通集团通过向过路司乘人员发放问卷、走访周边的物流企业、召开“司机吐槽大会”等方式进行深入调查，确保后续的建设、服务等都紧贴司机实际需求。

陆峰的办公室里至今仍然放着厚厚一沓的问卷调查记录：从“急需24小时修车服务”到“希望设置男女分区的淋浴和休息空间”，从“免费货单打印”到“希望有

可供休憩的沙发软垫”，这些碎片化诉求经梳理分析后，汇集成为五大核心痛点：疲劳缓解、男女分区、健康管理、车辆保障、社交需求。

“嘉善县陶庄镇位于苏浙两省的交界点，东距上海虹桥枢纽也就60公里左右，汾湖服务区可以说是长三角一体化示范区物流网络的‘十字路口’，集聚了大量货车司机。这些流动性较强的新就业人群，是经济社会发展不可或缺的重要力量，也应当成为城市发展成果的获益者。”陆峰说。

2024年9月，“司机之家”改造提升项目正式启动，以服务货车司机群体为导向，配置平价餐厅、同城同价超市、淋浴房、洗衣房、休息区等，并引入智慧监测系统和千兆宽带。此外，“司机之家”提供微波炉加热、货单打印、测量血压、公益理发等14项免费服务项目及办理ETC、平价餐饮等有偿服务。

如今，看着灯火通明的“司机之家”，周小海感慨颇深：“设施如此完备的‘司机之家’，为我们提供了很大的便利，让我们吃上了可口饭、洗上了热水澡、睡上了安稳觉！”

重构路上的家：从“生存角落”到“温暖港湾”

昨天晚上8时，“司机之家”的女性专属区内，洗衣房的滚筒洗衣机发出咕嘟声，梳妆镜前亮着柔光灯，女浴室传来哗哗水声。

39岁的女司机管积利擦着湿发走出出来，径直躺在沙发上，长舒一口气，“以前在服务区洗澡得掐着表，现在20分钟内免费洗浴，还能从容地洗个头。”

滚筒洗衣机前，46岁的货运大姐王丽娟正把洗干净的衣服放进烘干机，手机还开着视频聊天框，“闺女视频查岗呢，非让我证明没睡车里。”她翻转镜头，拍过带紧急呼叫按钮的床头、消毒柜里的女性用品自助机，“瞧瞧！这条件就和咱家一样！”

嘉兴为何要花大手笔、下大力气，打造浙江首个独立开辟男女分区休息的“司机之家”？

在陆峰的电脑屏幕里，几组数据引起了笔者的注意：近5年来，女性货车司机数量增长迅速。交通运输部数据显示，2024年持有A2驾照的女性司机已超过28万人，比2020年增长了143%。

“设置男女分区的‘司机之家’，本质是对货运行业性别差异需求的回应，是保障

女性从业者基本尊严、提升全行业服务质量的必然选择。”陆峰认为，其必要性主要体现在以下三个维度。

第一是安全刚需，设置男女独立卫浴的“司机之家”有利于女性司机的隐私保护；第二是设施适配，从“将就”到“讲究”的服务升级，所有淋浴室贴心安装了衣服收纳筐和折叠座椅，24小时提供热水及暖气，墙面上贴有二维码标识，扫码即可使用淋浴服务，20分钟内全部免费；第三是心理认同，打破职业性别偏见，女宾区装饰采用暖色调与柔光，留言墙展示“卡姐风采”照片，消解“货运是男性主场”的刻板印象。

“司机之家”好不好？广大女司机口碑相传、“用脚投票”——试运营至今，“司机之家”女宾区约有3400人入住，相比未男女分区休息前入住率增长了142.86%。

如果说性别友好设计体现了公共服务的温度，那么从柴米油盐到停车安全的系统化保障，则彰显了“司机之家”建设者的全局视野。

从细节着手办实事，精准服务大民生。矿泉水2元一瓶、方便面4.5元一桶……

在嘉通集团自营品牌驿利客超市里，赶路人的“刚需”食品一应俱全。所有商品同城同价，目前已有商品100多种。看着价格标签牌，司机老张惊叹不已，“有些东西，卖得比市区超市还便宜！”

平价餐厅飘出阵阵香气，面条、馄饨等各类餐饮应有尽有，山东籍的货车司机王师傅正大快朵颐，“我是北方人，吃饭喜欢配大蒜，最让我惊喜的是，这里居然还有免费的大蒜，专门为我们北方司机提供！”

从技术保障方面着手，让司机停得更放心。

为保障大车停车需求，汾湖服务区增设了货车停车位，同时设置了潮汐停车位，大货车进区的高峰期，将部分小车停车位“合二为一”成为货车停车位，总计货车停车位270个，数量远超一般服务区。休息区还安装了监控屏，可连接外场50余台监控摄像头，方便驾驶员实时观察车辆情况，并设置了突发事件报警按钮接入属地公安系统，实现全面监控、实时查看、一键报警，消除安全管理盲区，提高突发事件联动处置能力。

未来的目标：努力打造长三角区域“司机之家”新标杆

今年，推动“司机之家”提质扩面纳入浙江省交通运输厅民生实事项目，全省计划新增“司机之家”15个，不断强化规划布局、丰富服务类型、提升服务水平，为货车司机提供更为舒适实用、安全便捷的暖心服务。

嘉通集团以此为契机，不断创新服务模式，提升服务水平，定下了清晰明确的目标——努力将“司机之家”打造为长三角区域“司机之家”新标杆。

“这绝不是一句简单的口号，而是关乎千万司机尊严、区域物流效率和社会治理温度的系统工程。”陆峰认为，在物流业“速度”与“温度”的博弈中，“司机之家”绝非锦上添花，而是长三角能否实现“高质量一体化”的关键落子。当广大货车司机在行驶路途上有了“温暖港湾”，区域经济

的血脉方能畅通无阻。

自“司机之家”投入运营以来，嘉通集团积极与嘉兴市公安局、嘉兴市交通运输局、嘉兴市总工会、嘉善县相关部门单位等加强联动，凝聚工作合力，发挥阵地作用，搭建“司机之家”服务平台和司机互助社区，携手打造“一站到家”式的服务驿站，开展法律咨询等志愿服务活动和关爱帮扶活动，联合属地适时推出健康义诊、便民服务。目前已经推出共富集市等10余场特色活动，并将每月5日设为“爱心理发日”，常态化开展志愿服务。

此外，嘉通集团还积极搭建“司机之家”线上交流平台，方便广大司乘人员及时共享货源信息、了解“司机之家”的活动预告、餐饮优惠等信息，打造“需求导向、服务跟随”的互动模式，目前已经有330余

名司乘人员加入。

如今，在长三角城市群的版图上，一个个改造升级后的“司机之家”正从服务节点逐渐进化为价值枢纽。当基础服务形成标准化模板、特色创新积蓄差异化势能，这种从功能供给到价值创造的跃迁，正在重新定义“司机之家”的内涵与外延。

“展望未来，‘司机之家’不应仅是公路旁的休息站，更应成为链接人、车、货、城的枢纽。”嘉通集团相关负责人表示，下一步嘉通集团将持续通过“司机之家”这个小切口，做实交通行业“大服务”，不断加强与相关部门、属地政府、行业联盟的沟通合作，创新服务模式，共同推动道路运输行业人文关怀与服务标准化，形成可复制、可推广的模式，让“司机之家”成为长三角地区物流业高质量发展的温暖注脚。



摄影 陆巍

与嘉兴共成长
与嘉报共见证