

杭州西湖烟花大会发生“跑偏”事故 两枚烟花射向观众席爆炸

151人受伤：皮肤烫起泡，衣服也烧了 事故发生后组织者仍继续燃放 当地道歉并承诺赔偿



以“幸福西子湖”为主题的杭州西湖国际烟花大会13日发生烟花伤人事件。在拱墅区运河分会会场，两发烟花改变轨道蹿入观众台，导致151人受伤和衣服受损。

政府方面对这起意外事件表示了公开歉意，并承诺赔偿受伤者的损失。

亲历者： 事故发生后依旧燃放了一段时间

13日晚，第十四届杭州西湖国际博览会开幕，而传统项目烟花大会正是开幕式的重要节目。据了解，当晚共燃放烟花15万发，分别在西湖和运河设有会场。据公安部门统计，今年参加烟花节的人数达到113.8万人次。

事发的正是拱墅区运河分会会场，当晚这里共发射烟花3万发。尽管已经出院，但被烟花炸伤的市民张勇（化名）还心有余悸。“太可怕了，烟花突然直直地向看台飞来，就像子弹一样速度很快，躲都躲不及。”张勇说，他们一家三口坐在运河会场的C区，他穿的是短袖，手臂被火星溅到，当时痛得直咬牙，很快起了红泡，他的妻子和女儿都不同程度受伤。

数位亲历者回忆说，烟花溅落至观众席后，人群出现混乱，观众推搡着拥向出口。事故发生后，烟花大会并未立即停止，依旧燃放了一段时间。据悉，坐在运河A区和C区观看烟花的不少观众不同程度地被灼伤，B区的部分观众也有波及。

据另一位目击者介绍，在此之前，现场就已经出现过一次小意外。“在第一波烟花升空时就有一颗烟花不受控制地向看台飞来，所幸只是擦着看台边飞进了一旁的小树林。”一位在场的冯阿姨说，当时看台上很多人就受了惊吓。

据拱墅区政府通报，共有151名观众受伤和衣服受损，所幸没有人员重伤。



伤者回忆

火球直接冲向观众

28岁的杭州人小王：当天晚上和家人去运河分会会场丽水路观赏点看烟花，坐在A区，81岁的奶奶还是头一次到现场观看烟花。当时，我们正在抬头看烟花，放着放着突然一声巨响，烟花在我们身边炸开了，炸了近30秒钟。我们赶紧跑出来。逃出了会场，大家相互一看，有些吓人，爸爸的背上被烟花炸得肿了一大片，妈妈的丝袜被炸得四分五裂，手上也有伤，81岁的奶奶裤腿也被炸到。

一名受伤的女士：我当时坐在运河区域的A区20排，烟花不是朝天上飞的，而是直接横着冲过来，就是一个火球，有皮球那么大。我穿着裙子，裙子的左腿部位已被烧得全是洞洞，头发也烧到了，左手也受了伤。好在当时我离安保人员比较近，他们都帮我灭火。

综合新华社、《钱江晚报》《现代快报》

解构现代服务——双面现代

印象中，韩系车，当然代表品牌就是现代了，给我们的感觉是舒适性出众，驾乘感受讲究“润物细无声”，内饰做工不但精致到走火入魔，审美标准也非常严格。这份体贴令人很舒服，和欧美系车风格迥异，后者的原则性很强，换句话说，你选或不选，它就在那里。

情商效应

此前现代汽车推出了一套面向雅科仕与劳恩斯车主的专属服务，这些项目除了表达出与豪车级别门当户对的尊贵之外，还有细腻的一面。其中“上门取送车辆”受到了很多好评。具体内容是：当座驾需要维修/保养时，只需要打个电话，4S店人员就可以登门取车，维修完毕后再把座驾送回住处。这项服务除了能在特殊情况下解决你的燃眉之急以外，还有一种遥控效果，就像用遥控钥匙开关车门，但属于远程控制，而且是人与人之间的。这就是一种对客户的尊重，所以对方会认可你，和购车之初不一样，彼时的尊重多少带有一些目的性，也出于礼貌，而此时是真正的无偿关怀，代表你的“婚后生活”依然很美满。

殊途同归的服务还有现代为雅科仕和劳恩斯车主定制的“韩国文化之旅”以及为他们配备的专属维修保养咨询师等项目，从中可以看到现代品牌正努力地为产品创造更多附加值，并从多个方面去丰富它，这些附加值更像是一些特供品——不少朋友欣赏过六月份

时现代汽车官方赞助的欧洲杯，里面不少球星都拥有自己的私人理疗师和体能训练团队，你懂的。

技术基底

事实上，现代推出的这套服务体系，最引人瞩目的是保养期限和残值保障这两项。雅科仕车主享受60个月不限公里数保修，劳恩斯车主享受5年/10万公里保修期；残值保障的内容更精彩，在安置二手车时，现代为雅科仕车主提供1年内最高80%/2年内最高65%/3年内最高45%的残值保障率，同时为劳恩斯车主提供1年内最高80%/2年内最高65%/3年内最高50%的残值保障率，也就是我们常说的二手车保值率。

现代的造型美誉由来已久，而品质获得认证的时间同样不短，这是他敢于推出超长保养期限和高保值率服务的信心来源。近几年，现代在北美JDPower的质量评测中总能在前几名里占据一把交椅，是很有说服力的。虽然这家车企的“技术工程”比较浩大，进展却很迅猛，除了整车品质获誉之外，动力系统方面的成就同样很惊人。没有空穴来风的事件，现代看似出手阔绰的豪华服务，完全可以追根溯源到技术实力。而且这个品牌非常聪明，把技术与服务结合起来，另一方面，它拥有感性的一面，进而把服务塑造得非常细致，在技术富足之余，品牌也充满温情。

金鑫鑫

当地政府：

致歉并承诺赔偿，初步了解是操控问题

事发后，受伤的观众被安排至杭州市第二人民医院治疗。据最新消息，截至记者发稿时，有5人留院观察，主要为腿部、背部和脸部灼伤，另有一位耳膜受损，其余人员已于昨晚接受医院简单治疗后自行出院。

据了解，医院当晚开设了绿色通道对伤员进行救治，并免去了治疗费用。警方在现场设立了登记处，一一登记下伤者的基本信息并拍摄了受伤部位。同时伤者领到了一张写有拱墅区信访局联系电话的小纸条，凭这张纸可以进行免费复查。

当晚，政府方面对这起意外事件表示了公开歉意，并承诺赔偿受伤者的损失，主要包括赔偿被烧坏的衣服和医药费。

在烟花大会之前的新闻发布会上，组织者曾表示，这15万发烟花都经过检验符合国家标准。杭州市拱墅区政府称，有关部门已就事故的原因和烟花的质量问题展开调查，初步了解是操控问题——在水上平台弹射燃放的两枚烟花在漂起的过程中，途中偏离方向，落入运河边的观看席人群中。

反思：

政府组织的大型活动需进一步征求民意

据了解，杭州烟花大会已举办14届，很多杭州市民对它留有留恋，但是这次伤人事件发生后，一些人进行了反思并呼吁停办。

一些网民认为，燃放烟花本身具有危险性，每年春节都因此发生过伤案，大规模组织群众看烟花更具安全隐患，不宜提倡。反对的市民说，除了安全问题外，燃放烟花还影响空气，制造噪音。

记者也从杭州市城管委了解到，烟花大会共制造了260余吨垃圾，5000余名环卫工人连夜清理。此外，工作人员还打捞了河道漂

浮物136吨。也有市民支持保留烟花大会，“什么事情都不能因为出了一点意外而一棒子打死，毕竟烟花大会这么多年了，总体还是挺受市民欢迎的。”一位杭州老市民说。

浙江省社会科学院社会学研究所副所长杨建华认为，烟花大会作为政府组织的一项大型活动，能让群众参与分享经济、城市发展喜悦，原本是好事。但随着城市的发展，这种传统的方式是否符合现实，是否讨百姓的喜欢，还需要进一步征求民意。