



智能技术对乘客精准服务

# 新科技让旅客“说走就走”

◆ 导报记者 戚晨 济南报道

刷脸进站、机器人引路、VR全景导航、无人餐厅用餐……在出行中亮相的一系列智能科技，给出行注入新鲜的科技元素，亦使得民众的出行更加方便快捷。“旅行过新年”已经成为春节过年的热门形式，同样有手机在手，机票预订、旅行线路、沿途景点都可以一键“get”。

25日，国家发展改革委副主任连维良在2020年全国春运电视电话会议中表示，2020年春运预计全国旅客发送量将达到约30亿人次，将利用新的技术手段提升春运工作水平。

返乡与旅行叠加，如何确保春运期间“走得快”“走得好”，让出行更顺畅？



不仅是春运，在黄金周、寒暑假等出行频次高、客流量大的时段，无纸化出行、刷脸进站、ETC、智能交通诱导等都在提高出行的效率

## 手机搞定全过程

“火车票是孩子在我手机上买的，还提前预约了重点旅客特殊服务，连午餐都通过手机提前预订好了。”26日，家住济南阳光舜城的徐卫华老人准备外出采购春节去杭州看望女儿的年货，他对经济导报记者表示，这个年准备去女儿杭州的家，以前都是女儿回来，这次女儿手机“遥控”提早安排了所有行程，简直颠覆了自己对春运的想象。

25日，山东省春运工作电视电话会议中指出，2020年1月10日至2月18日春运期间，山东全省客流量预计超过4500万人次，群众出行方式将更加多样化、个性化，长途出行更多选择高铁动车、民航等快速交通方式，中短途出行选择私家车、拼车、租车的将明显增多。

徐卫华表示，女儿从微信中给自己发来了订票信息，届时他和老伴儿将通过“滴滴”叫车到车站，实现了从济南家里到杭州女儿家的“无缝衔接”。

26日，经济导报记者也选择尝试了春运购票。选择2020年1月23日上午从福州开往济南的两班高铁，订单显示“候补人数

中等”，十几分钟后，经济导报记者就抢到了一张二等座票。

春运期间一票难求，抢不到票怎么办？铁路部门相关工作人员表示，目前12306网站和App上都推出了“候补购票”功能，如果没有抢到票也不要着急，也不要因此使用第三方软件抢票，可以尽快使用官方的候补购票功能。候补购票时，每个人可以预约两个时段的4张车票，只要有余额，系统会自动购票。

今年9月，国务院印发了《交通强国建设纲要》明确指出，要推进出行服务快速化、便捷化，构筑以高铁、航空为主体的大容量、高效率区际快速客运服务，提升主要通道旅客运输能力。

国家铁路集团副总经理李文新介绍，2020年春运将网络候补售票服务扩大到所有客车，同时在高铁干线及城际铁路上全面推广电子客票，实现旅客乘坐高铁不需要取票。“铁路系统还将继续优化完善网上订餐、车站智能导航、移动支付、刷脸进站、在线选座、扫码支付等举措，给旅客更好的体验。”

## 智能化应用广

据了解，2019年春运，中国铁路首家“智能无人餐厅”亮相青岛北站。餐厅内没有服务员、收银员和厨师，取而代之的是几

块大屏幕。这些屏幕上显示着丰富的菜品，包括香辣牛肉、咖喱鸡、烧肉等荤菜，以及米饭、面条等主食。点击屏幕上相应的食

物，会出现二维码，旅客扫码支付即可完成下单。

同样在济南西站，一个个叫“小V”的智能机器人助理也投入了咨询、检索等客服服务。据了解，济南西站客服中心一天的咨询量超过3000人次。“智能机器人的应用，将分担一部分工作量，让旅客享受到更好的服务。”济南西站副站长刘锐表示，目前火车站的智能化应用越来越广，随着5G的到来，将有更多黑科技服务大众。

“不仅是春运，在黄金周、寒暑假等出行频次高、客流量大的时期，无纸化出行、刷脸进站、ETC、智能交通诱导等都在提高出行的效率，向我们这样的创新智能交通出行的企业也越来越多。”济南迅捷出行互联网科技有限公司总经理韩毅对经济导报记者表示，他们通过招投标已经作为部分铁路和公路智能化系统的供应商，目前可以做到实时监测场站流量、道路拥堵、景区热度等，将所反馈的动态出行状况实

## 高质量服务要跟上

“三双双飞5日4晚自由行，亚特兰蒂斯加海棠湾喜来登。”刚刚订了去三亚春节度假的济南白领王盼盼告诉经济导报记者，她准备请年假，错峰出行，不仅避开客流高峰，价格也很合适。经济导报记者看到，王盼盼预订的这款出行套餐，年初二预订价格为12888

元，年初六则只需7899元，同样的路线和服务，价格却下降近四成。

24日，驴妈妈旅游发布《2020春节出游趋势报告》显示，12月以来出境长线游预订已接近尾声，出境短线游及国内游进入预订高峰。从预订数来看，春节出游热度从1月18日开始逐渐攀升，除夕(1

月24日)至大年初二(1月26日)达到高峰。

“随着交通出行的便利，和预订软件等平台的不断开放，中国游客境外出游越来越向往小众目的地。数据显示，2020年春运期间，秘鲁、古巴、阿根廷、巴西等南美国家的客流量均是2019年春节的两倍以上。”山东省启明星旅游咨询有限公司总经理沙子田表示，春运旅游不再像以前拼价格，从“走得了”到“走得快”，再到“走得好”，更多走向了定制化、VIP服务的旅行模式，尤其是游客越来越注重服务细节和品质。

谈及目前春运期间的出行瓶颈，沙子田认为，春运期间客

流、车流、物流高度集中，设施服务高负荷运行，一些短板问题更为凸显。比如自驾出行高速公路路段及服务区容量小，返乡车辆停车难，农村交通安全风险高，假日景区停车场拥堵、恶劣天气应急能力差等，这些长期存在的突出短板，还必须积极推动解决。

“通过互联网水平和技术水平的提高，假以时日，旅客们有望享受到个性化出行方案定制、车站内环境舒适度自动调整等服务，春运之旅将变得更加智能、安全、便捷。”沙子田对经济导报记者表示，度过一个高质量的新时代春运，让出行更为顺畅，这不仅是交通管理部门进步的方向，更是乘客和旅客之心之所向。

## 新闻同期声

### 春运面临的四大压力

尽管交通保障能力不断增强，但今年春运仍面临四大压力。

客流集中压力。2020年春节是近8年最早的农历新年，节前学生流、务工流相互叠加，客流较为集中，高峰期铁路部分重点方向、民航少量热点航线运力较为紧张。

春运安全压力。应急管理部副部长付建华介绍，今年以来全国共发生2起重大及以上道路交通事故，暴露出当前道路运输领域存在的客运车辆非法运营、货车超限超载等突出问题。

道路拥堵压力。据交通运输部副部长刘小明介绍，2019年

底，全国私家车保有量将超2亿辆，受取消高速公路省界收费站、继续实施春节假期高速公路小型客车免费通行政策等因素叠加影响，春节期间群众自驾车出行比例将进一步提高，路网保通压力进一步加大。

恶劣天气压力。中国民航局副局长吕尔学介绍，入冬以来，北方地区已经多次出现大雪和低温见度天气，南方地区也将可能出现冬雨等恶劣天气。春运期间，运输任务重，加班多，旅客多，设备、人员处于高负荷运转状态，保障难度增大。(文西)

# 民生银行“萤火计划”点亮服务科创企业新路子

民生银行济南分行“萤火计划”科创企业投资峰会圆满举办

科创企业的快速成长和顺利上市，离不开科创金融的精心培育和紧密支持。在中国转变经济发展方式、转换增长动力的关键时期，“认股选择权”与银行综合服务相结合的方式正在成为金融机构积极探索的新方向，为越来越多种子期、初创期的高成长科创“好苗子”提供相适应的金融服务



中国民生银行济南分行行长徐文华在峰会上致辞



中国民生银行济南分行“萤火计划”启动仪式

12月26日，由山东省科技厅、济南高新区管委会以及中国民生银行济南分行、华融证券共同举办的“萤火计划”科创企业投资峰会在济南高新区喜来登会议中心隆重召开。省科技厅副厅长于洪文，省财金集团党委委员、董事、省民营企业高质量发展服务队济南二队队长孙清华，鲁信创投副总经理邱方，民生银行总行首席研究员温彬，民生银行中小企业部总经理李文华，民生银行济南分行行长徐文华，民生银行济南分行行长助理马涛，以及受邀科创企业、股权投资机构代表、相关部门负责人出席了会议。

“萤火计划”是民生银行“中小

企业民生工程”的四大金融服务计划之一。民生银行为深入推动民营企业战略，在第一批“凤凰计划”项目中启动了中小企业服务战略研究和设计工作，并于2017年的8月正式启动中小业务模式——“中小企业民生工程”。

民生银行“中小企业民生工程”整体上将中小企业划分为基础客群、提升客群、生态客群、潜力成长客群等几类，相应推出四大金融服务计划：针对基础客群，启动“携手计划”，推出“复兴号·民生账户”系列产品；针对提升客群，实施“生根计划”，推出“民生快捷贷”、“精准授信”服务；针对核心企业，实施“共赢计划”，推出新供应

链金融；针对高成长企业，推进“萤火计划”，通过“认股权+综合服务”模式，引领中小企业发展壮大。近年来济南分行坚决贯彻总行战略，服务中小企业10935家，充分体现了民生银行的担当。

会上，于洪文、孙清华分别进行了发言。领导们在讲话中说到，政府始终把促进科创中小企业发展作为推动全省经济高质量发展的着力点，民生银行为科技企业搭建融资平台，并提供多元化金融服务，体现了民生银行对科技型中小企业的关注和支持，高度赞扬了民生银行贯彻落实国务院促进中小企业发展决策部署的具体行动；徐文华在致辞中对本次论坛的举办表示衷心祝贺，对前来参会的优秀企业家表示热烈欢迎。

李文华发表了名为《“中小企业民生工程”萤火计划 企业创新与当代艺术》的专题演讲，对该行中小企业民生工程进行了系统的介绍，并将中小企业发展与当代艺术生动结合，获得了在场企业家的一致认同；温彬就当前宏观经济形势与政策向参会企业做了

全面性分析及预测，现场嘉宾反响强烈。

民生银行“萤火计划”以实现金融功能回归本源、服务实体经济为基础，以“树立股东服务思维”为核心理念，整合银行内、外部资源，打造科创企业金融服务的生态圈，服务科创型企业，培育客户，最终实现企业生命周期的跨越与企业价值的提升。在推进模式上，“萤火计划”面向高成长科技创新型中小企业，以认股选择权加银行综合服务的业务方式，支持科创企业扩充资本，发展壮大，通过认股权业务与优质中小企业开展战略合作，建立新型银企关系。

企业的发展离不开金融的支持，特别是银行的支持。在新常态的背景下，民生银行愿与科技企业携手，通过产融结合，在企业发展的关键阶段和节点充分发挥银行的“造血”功能，为企业融资、融智、融投、融商，实现企业生命周期的跨越。银企戮力同心，抓住历史机遇，抓住资本市场机遇，变中求新，变中求进，谱写时代华章。

(民宣)