



我省铁路部门启用多项科技应用，重塑旅客回家模式——

智慧春运让旅客收获更多美好体验

□ 本报记者 常青

在今年春运的40天里(2月1日至3月12日)，我省铁路部门预计发送旅客1480万人次，同比增长7.6%，如此大规模的集中出行为我省交通运输部门带来了巨大考验。然而很多旅客却发现，相同的回家路，今年却多了很多不一样的新鲜体验，从买票进站到吃饭购物，再到下车回家，科技应用覆盖了旅客出行的全过程，使用智能手段缓解春运中的各种不便与紧张，给予旅客舒心美好的出行体验成为今年我省春运中的一大亮点。

扫码支付刷脸进站，出行更有效率

在互联网逐渐普及的今天，网络订票成为旅客出行购票最主要的方式，相关统计显示，2018年互联网售票占售票总量将超过80%。今年春运，我省首次实现互联网、车站售票窗口、自助售票机“扫码支付”全覆盖，在售票窗口拓展旅客扫码支付功能，中铁济南局集团有限公司担当的列车已全部实现补票扫码支付功

能。自助售票机售票系统功能进一步扩展，可发售全国各次列车车票，实现跨局异地售票，目前全省地级以上城市所在车站的自助售票机已加装港澳台旅客购票专用识别设备。

“以前进站都要排很长时间的队，去年过年回家进站的人都排到了售票厅门口，今年用自助检票机，刷卡就能快速进站，很方便。”2月12日，在济南火车站，准备回威海老家过年的陈兵只用了3秒钟便成功通过了闸机口，成功进站。据了解，今年春运济南火车站、高铁济南西站，青岛北站等铁路站区启用了配备人脸识别系统的自助进站闸机应对春运人流，旅客只需将具有二维码的车票和身份证放在核验区同时确保脸部出现在闸机屏幕上，匹配成功便可通过，既提升了进站效率，解放了部分人工检票劳动力，又保证了人票证的统一与安全。

无人超市智能导航 旅途体验更美好

今年春运，全国首家铁路无人超市落户青岛北站，这个没有售货员、24小时营

业的便利店刚一上线就得到了旅客的认可。据青岛北站工作人员介绍，进门旅客需要根据门上的机器进行扫码注册，注册完成后便可进入超市内进行购物。旅客将自主选购商品放入结算槽时，旁边的显示屏会显示结算价格，旅客进行扫码支付，支付完成后将商品标签撕下放入投放口，门便会自动打开，整个购物过程方便快捷。“超市虽然不大，但品种比较齐全，24小时营业的无人超市非常方便。”旅客刘女士告诉记者。

往年春运，很多旅客都有过这样的体验，一进入人潮拥挤的车站就变得茫然，检票口在哪，卫生间在哪，身份证丢了怎么办，人多人工咨询便接不暇。为缓解这种情况，今年，青岛站、青岛北站特推出站内智能导航APP和问询机器人，通过智能导航，旅客可迅速定位检票口、候车厅等具体位置，常见问题也可通过与机器人的互动问答解决。青岛北站配备全国铁路最先进的智能巡检机器人，可自动提醒旅客检票进站、避免误车，发现旅客遗失物品可自动报警；先进的智能监控系统，能自动识别区域内旅客密度，自动劝阻旅客进入站台端部，对危及安全的异常

情况能及时报警。

无缝接轨 空铁公联运“零换乘”

在今年的春运中，多种交通工具换乘出行成为新趋势，若想保证旅客回家“最后一公里”更舒心，不同交通工具间的顺畅换乘是必要前提。

春运以来，我省烟台、青岛多地受大雪影响，导致部分列车晚点，有的班列甚至晚点6个小时以上，为了能让晚点班次的乘客一出站就能顺利换乘出租车或公交车，今年青岛北站利用信息大数据的融合有效协调了铁路交通与城市交通的无缝接轨。只要列车出现晚点就会自动通知出租车集结接站，同时延长公交、地铁线路的营运时间，加密班次，让晚点旅客回家“最后一公里”走得温暖便捷。目前，济南西站换乘中心已经实现了空铁公联运“零换乘”，站内充值公交卡，自动办理登记牌，出站即可换乘机场专线大巴等系列举措有助于让旅客走得顺畅的同时，也让黑车载客行业失去生存空间。

□ 魏然 德高 荣欣 报道

2月22日，菏泽汽车总站和汽车西站候车室，购票和乘车的旅客与节前相比明显增多。

“正月初六、初七的客流主要以长途为主，上班人群和探亲人群居多。出行的方向主要集中在菏泽发往北京、天津、威海、潍坊、烟台、青岛等方向。为了应对客流高峰，总站还增开了售票窗口，营调科及时调配运力，对重点线路合理增加班次10余次。”菏泽汽车总站营调科科长丁廷喜说。

菏泽市道路运输管理处客运科工作人员提供的假期七天春运旅客统计表显示，自2月15日至2月21日道路累计发送旅客45.95万人次，与去年同期相比客流量下降17万余人次。菏泽市交通运输局工作人员分析说，随着私家车的增多，再加上春节期间私家车高速免费的原因，乘客选择乘坐客车的数量这两年都有明显的减少。据悉，自2月1日春运以来，截至2月21日，该市道路客运发送乘客量达到了167.45万人次，道路客运对乘客的出行仍发挥着重要的作用。



“闲不住”的高铁随车保洁员

□ 本报记者 戚加铄 吴荣欣
本报通讯员 钟丽丽

在青岛—厦门北G244/1次列车上，有位身高168cm，走起路来仿佛脚底生风的姑娘，她叫高广平，是该趟列车的保洁员，大家笑称她是“闲不住”的人。近日，记者见到她时，她身穿红色制服正在高铁卫生间里安装卷纸。

青岛—厦门北G244/1次列车总共运行13小时14分，中途停靠站多为旅游景点，客流量大。据列车长介绍，该班列车趟运输旅客数量约2700人次，周末能达到3400余人次，春运时更多。在这趟列车上高广

平负责5个车厢连接处的7个卫生间、4个洗手台和5个大垃圾桶。她告诉记者，该班列车共停靠7个垃圾投放站，日处理垃圾约200公斤。

随车保洁工作就是一个“勤”字，眼勤、手勤、腿勤。记者看到，高广平可谓“眼观六路，耳听八方”，不论是路过哪里，只要发现地面有纸屑、洗手盆不干净、垃圾桶垃圾外露或者行李摆放堵塞了过道，她都随手处理。遇到年纪大的旅客，她就主动帮忙拿行李，找座位，并不时解答旅客的问题，遇到电茶炉工作不良，或者旅客要办理延长补票的，她都会及时报告列车长。

对于高广平来说，这份工作让她觉得比较接地气，而且也是高铁旅途中不可或缺的一部分，小

高广平告诉记者，为提升客运服务质量，保证卫生间的干净整洁，按照铁路规定，每10分钟就要清扫一次。记者根据高广平的这个服务频率初算了一下，一节车厢长25米，巡视5个车厢连接处一个来回大概要走400步，全天下来她要走24000步，进出卫生间约420次。得知这一数字，高广平打趣说：“这么多啊，可惜我们上班时间不能带手机，不然我也能去微信运动争排名。”

对于高广平来说，这份工作让她觉得比较接地气，而且也是高铁旅途中不可或缺的一部分，小

工作里也有大智慧，每一份劳动都值得尊重和认真对待，而且接触的人很多，挺锻炼人。”

据悉，自2015年高广平到铁路工作后，每年都赶上三十当班，今年是她当班的第三个春运。一趟车下来，记者发现，旅客大小便之后，卫生间很难保持原来的干净状态。面对这样的情况，高广平像会施魔法一样，1—3分钟的时间就能让卫生间焕然一新。她说：“只有认真对待，才对得起这个岗位，父母家人也才会放心。再苦再累，只要看到旅客舒心的笑容，一个理解的眼神，一声谢谢，我觉得付出的一切都是值得的。”

济南长途汽车总站为农民工提供返乡包车、行李免费托运服务——

让“城市建设者”的返乡之路更有温度

□ 本报记者 常青

腊八刚过，陈小刚在济南打工的工地就放假了。和往年带着两三个大麻袋挤公交车不同，今年他和一帮菏泽老乡收拾好行李，在工地门口就直接坐上了回乡的客车，几个小时后，这辆由济南长途汽车总站派出的大巴并没有停留在菏泽汽车站，而是直接开到了陈小刚家的村口。没有了往返车站的劳顿与沉重行李带来的负担，陈小刚觉得这次的回家路格外舒心。

济南长途汽车总站宣传科科长李昂告诉记者，春运期间主动联系工地，提供包车到村服务，济南长途汽车总站已经坚持了十年。“截至目前，今年济南长途汽车总站共派出了12辆农民工包车，大部分发往了菏泽、临沂、东营等农民工返乡密集区。”李昂说，每年春

运，农民工都是汽车站主要的返乡人群，且大部分成群结队去往一个目的地。同时，由于长时间未回家，他们的行李比一般旅客要多，且多数是大包袱与编织袋，不易携带。“农民工包车返乡，既节约了来往车站的成本，也省去了搬运行李的麻烦，直接点对点的运送受到了农民工旅客的好评。”

“您好，您的行李已经超过10公斤了，按理说应该收取行李费用，但春运期间我们推出免费行李运送服务，将不再收取费用。”1月30日上午，济南长途汽车总站免费运送行李的举措让在务工的曹东很感动，“这样一下子就省了40块钱，心里觉得暖和。”除了免费运送行李，春运期间每辆大巴车上都特意预留了一个农民工行李舱，为农民工留出充足空间放置行李。

在济南长途汽车总站的24号检票口，

新设立的农民服务站格外显眼。工作人员告诉记者，服务站的主要作用是农民工提供线路咨询、行李运送等服务。由于农民工对于网络订票业务较为生疏，济南长途汽车总站春运期间特设务工人员返乡售票窗口，前来乘车的务工人员，5人及以上购买同班次的车票，可在该窗口享受团体9折优惠和优先购票的服务。“今年我们也积极与媒体合作，计划发放100张免费乘车卡，帮助生活困难的农民工回家过年。”李昂说。

细致的服务，不仅仅让务工人员暖心。今年春运期间，济南长途汽车总站推出“众筹班车”服务，旅客可以通过总站微信参与众筹，自行选择想要出行的目的地及时间，同一选择达到15人即众筹成功，总站会专门派发班车完成这次定制化的运输线路，众筹班车的推出充分依托公路客运营灵活、便捷的优势，为广大旅客在

春运期间提供了更丰富、更个性化的出行选择和出行方式。全新开启“春运便捷售票窗口”，改签客票、网购出票等紧急情况无需其他手续，均可到该窗口直接办理，节省旅客的出行时间。

此外，济南长途汽车总站还开启了“春运爱心通道”，为老、弱、病、残、孕等重点旅客提供顺畅的进出站环境；成立“春运爱心服务队”，在站区内为广大旅客提供服务；增设“春运爱心送水车”，在候车大厅内不间断地为广大旅客提供姜汤等热饮；增设“春运爱心帮办台”，在候车长廊设立第二服务台，承担总服务台部分职责，减少旅客在服务台与候车长廊之间来回奔波；开启“春运失物保管处”，春运期间为旅客保管失物，便于旅客找寻；提供“春运上门接站”服务，指定线路购票2张以上可享市区二环内免费上门接站……

春节假期 我省小型客车流量大幅增长

□ 记者 常青 报道

本报济南讯 近日，记者在省交通运输厅了解到，春节7天假期期间，我省小型客车流量出现大幅增长，全省公路水路未发生重特大安全生产事故，圆满完成旅客运输和小型客车高速公路免费通行保障任务。

春节7天假期期间，受私家车出行增多等因素影响，全省公路旅客运输发送班次127446辆次、233560班次，加班车、包车1577班次，发送旅客309.83万人次，同比下降20.21%。水路运输方面，全省投放船舶96艘，共5.13万个客位，发送旅客14.39万人次，同比下降3.75%。全省收费公路出口总车流量1189.85万辆次，同比增长33.85%，其中，小型客车车流量1145.74万辆次，同比增长33.47%。全省收费公路免征小型客车通行费5.24亿元，其中高速公路免征小型客车通行费5.12亿元，分别增长22.77%和21.9%。

山东高速96659服务热线

推出贴身管家式出行服务

“温馨”机器人上岗答疑解惑

□ 记者 常青 报道

本报济南讯 近日，记者在山东高速集团获悉，山东高速96659服务热线率先在全国同行业中推出了面向社会公众的永远在线、语音智能交互系统的贴身管家式出行服务，通过你问我答的方式，向客服电话占线说“拜拜”。

据了解，过去一到节假日，高速公路迎来车辆高峰时，高速公路服务热线96659经常很难打进，这让驾乘人员感觉到了不便。今年春运，一款名为“温馨”的机器人的正式上线打破了这个局面。驾乘人员通过拨打山东高速服务热线96659，按2号键进入“温馨”机器人路况服务，“温馨”机器人可向使用者提供按照城市查询高速路况、按照高速名称查询路况、咨询高速入口和具体收费站状态、路线规划以及起止收费站间的通行费等服务。自开通“温馨”机器人后，机器人的接听量与人工相比约为1:2，目前运行状态良好。

郯城扎实推进 “四好农村路”建设

□ 通讯员 傅成银 陈正国 报道

本报郯城讯 去年以来，郯城县围绕实现“建好、管好、护好、运营好”农村公路的总目标，深入地推进“四好农村路”创建，农村公路路网结构明显优化，质量显著提升，为实施乡村振兴战略、推动农民脱贫致富和加快农业农村现代化提供了有力支撑。

为积极推进“四好农村路”示范县创建工作，郯城县将农村公路建设列为2017年重点建设工程和年度十大民生实事之一。该县投资1650万元购置了先进机械设备，实行了包施工队责任制，积极督促施工队全力加快工程建设进度。为全面提高农村公路管理水平，郯城县建立了农村公路工作监督考核制度，初步形成了“县道路政、乡级监管、村级护路”三级公路保护队伍的运行机制，不断加大日常巡查工作力度和密度，大力开展了农村公路安全隐患排查活动，营造了安全畅通的通行环境。该县对主要县道进行了挖补、洒油、灌缝等日常养护，县道按每2公里配备一名养护员，各乡镇按每3公里配备了一名乡村道路养护员；全县完成县道绿化138公里，栽植绿化苗木12.8万株，完成路肩恢复160公里。加快实施城乡公交一体化建设，目前，全县共建设城乡公交站点252个，其中城区121个，省市贫困村131个。全县17个乡镇通客车率达到100%，268个省重点贫困村通客车率达到100%，440个建制村通客车率达到100%。

城东街道：为路网建设 构建廉政监督“桥梁”

□ 卢晓卿 报道

本报淄博讯 为提升居民生活品质，今年以来，淄博市博山区城东街道下大力气抓好民生实事项目落实，突出抓好辖区道路建设，街道党工委全程参与街道路网建设监督，为街道路网建设构建廉政监督“桥梁”。

2018年，博山区城东街道路网建设计划总投资1.5亿元，目前已完成投资6000余万元。据悉，此次路网建设主要包括北山路东延工程自掩的路口至万福路淄博市园艺场，全长2433米，荆山中路工程道路全长885米，五岭路北延工程全长1100米。目前，五岭路北延的征地拆迁工作已完成，北山路、荆山中路、五岭路北延的征地拆迁工作正在进行。

在路网建设中，城东街道严格执行领导班子议事决策规则，所有项目均按照“三重一大”事项的决策程序执行。街道党工委全程跟踪监督，与参建单位分别签订廉政合同，与道路拆迁工作组人员进行廉政谈话、签订廉洁承诺，项目竣工验收阶段，街道党工委抽调人员参与项目验收。同时，成立街道道路建设监督小组，全程参与监督道路建设工作招投标、房屋评估、拆迁补偿、建设施工等环节，通过完善机制、强化监督，进一步保证街道道路建设在公平公正、公开透明的环境中进行。该项目的建成，将打造更加方便快捷的交通网，有利于改善当地居民的生活出行环境，促进相关产业快速稳定发展。



更多资讯请关注山东省交通运输厅政务微信公众号和大众交通文化传媒微信公众号