

给春运插上科技的翅膀

——西安火车站服务旅客新变化



“您是网上购票的,需要拿着身份证去自助取票机排队领取,跟我来……”西安火车站的一名“大堂经理”在售票大厅引领一位老年人到取票机前辅助其操作取票机获取车票。

“随着互联网时代的到来,网络购票已经达到90%以上,旅客使用自助取票机的人数远大于在窗口购票的人数,以往忙碌的线下售票员也在根据实际需求面临着服务转型……”西安车站宣传科主任张玉静介绍说。

2019年春运伊始,中国铁路西安局集团有限公司西安车站及时调整服务人员和服务方式,将部分售票人员调整为手机APP、客户端、公众号等网络服务平台的服务人员,推出24小时“无干扰”伴随式线上服务。乘客关注微信公众号“西安车站微助手”,可实时享受线上便捷多元的服务。

服务人员从“面对面”延伸至“网上见”

“铁路统一客服12306是回答旅客政策性的疑问,而旅客到达车站会遇到常见的具体问题,例如厕所在哪里、怎么进站候车、如何办理客运业务等,目前线上客服就可以根据旅客实际定位提供精准快速解答。”张玉静说。

“以前我们坐在窗口售票,每天要面对很多旅客,有时说话说得嗓子都肿了,偶尔有顾客不理解,还说我们的服务态度不好……现在好啦,我们在线上服务大家,不仅消除了顾客的误解,而且还使工作变得多样化,增加了工作的乐趣。”一名90后线上客服人员说。

“‘面对面’到‘网上见’,是互联网背景下的服务转型,使得服务更精准,节约乘客的时间成本;随时问随时答,增强与乘客的互动性;通过大数据了解乘客多方需求,可以更好地完善车站的软件和硬件服务……”张玉静介绍说。

传统的客运服务,1名线下客运服务人员同时服务最多不超过3个旅客的询问,而在线上用鼠标则可同时回应10个人的问题。旅客不管身在何处,不管身边有

无客运服务人员,只要通过手机客户端,就能获取铁路服务,使得服务更高效、覆盖面更广。

“以前在进站后咨询问题还要拖着重重的行李去找工作人员,有时他们忙,旅客还要等,现在在手机上就可以咨询问题,给我们旅客带来很大的方便……”,大学生小柳说。

据了解,目前,使用线上客服咨询的多数为年轻人及学生群体。随着学生流增多,咨询量增加,西安火车站也准备通过不断扩充线上客服人员数量以及探索开发固定问题自动回复等方式,以满足线上咨询需求。

VR智能化导航让出行更方便

“我们车站建站较早,候车厅分为一二层,在火车票上无法直接注明候车厅具体位置。因此,为了满足旅客查询需求,在公众号开通了‘候车厅查询’,通过扫描车票二维码或者输入所乘车次,就可以根据车站平面图示意图及光标指示快速找到候车地点”,西安火车站副站长郭勇说。

西安火车站为方便春运旅客,“西安车站微助手”官方微信平台推出VR智能化导航,旅客在乘车前可通过智能手机登

录,提前对进站、候车进行虚拟体验,让旅客更直观地掌握车站内每个关键点的具体位置,足不出户掌握进站流程和候车路径,压缩进站时间,让每一位旅客享受网上人工客服以及智能化服务,使出行更加便利。

“声音的盒子”让旅途更方便有趣

1月24日,西安火车站通过“西安车站微助手”官方微信平台推出的“声音的盒子”服务已上线,每天推送一条语音消息,持续到春运结束,丰富了旅客的出行体验。

“声音的盒子”是通过大数据算法,将旅客的百余类问题梳理成册,建成数据库,再将每个问题的答案制作成两分钟左右的小音频,然后通过微信公众号发布,提前为旅客提供与其旅途息息相关的语音交通资讯,方便旅客查询。旅客可以根据自身需求,想听哪条就点哪条,一副耳机就可以掌握春运路上的最全攻略。

“声音的盒子”不仅能为旅客提供出行攻略,还会将旅途小故事、小段子编辑成方言播放,增加旅途趣味,既温暖又温馨,让乘客的旅途不再枯燥。 实习生 李影 赵院刚

企业快讯



连日来,为了保障春运和两会期间公路的安全和畅通,白水公路段集中开展安全隐患大排查大整治活动。图为职工们在准备防滑料、融雪剂。 兰芳 摄

韩城车务段

为韩城“大红袍”畅开“绿色通道”

本报讯(通讯员 姚风雷)春节临近,韩城车务段克服春运旅客出行叠加等因素,畅开“绿色通道”积极运输韩城“大红袍”花椒等节日物资,帮助当地种植户脱贫致富。

为了全面落实脱贫攻坚责任制,该段充分发挥铁路行业优势,进一步加大运输扶贫、定点扶贫力度,畅开“绿色通道”运输“大红袍”花椒,他们本着“特事”特办、优先快办的原则,做到配车、装车、挂运“三优先”。他们积极与集团公司调度部联系,确保“大红袍”花椒装车计划兑现率100%,货运人员热情服务货主,装卸人员轻搬轻放,确保“大红袍”花椒运输安全。截至1月28日,这个段运输“大红袍”花椒35批。

陕建一建集团第七公司

荣获全省建设系统“五一巾帼标兵岗”

本报讯(通讯员 刘建刚)近日,陕西省总工会委员会下发表彰通知文件,表彰2018年度“五一巾帼标兵岗”先进集体。陕建一建集团第七公司预算科榜上有名,荣获省建设工会“五一巾帼标兵岗”先进集体殊荣。

杏子川采油厂

加强石油管护 确保油区安全

本报讯(高进 谢飞)为切实加强石油管护工作,维护正常生产秩序,确保油区治安稳定大局,1月25日至28日,延长油田杏子川采油厂纪委与该厂各采油队、联合站和保卫科签订《石油管护工作承诺书》。

该厂纪委要求各单位明确职责,夯实责任,信守承诺并严格履行,积极抵制各类违纪违法行为,确保生产平稳运行。

通过签订承诺书,使大家更加明确了自已的职责和义务。承诺人表示将信守承诺并严格履行,若有违反承诺内容,愿承担相关法律责任,接受单位的任何处分。该厂纪委将加强监督检查工作,严格督查各单位对承诺书的执行贯彻情况。



1月24日,大唐宝鸡热电厂在职工活动中心组织举办了“迎新春”趣味活动赛。此次活动设托球跑、踩气球、环环相扣等竞赛项目,旨在加强职工的团队合作意识,缓解工作压力,营造快乐节日气氛。 郭启阳 摄

新闻直通车

陕西历史博物馆全网预约系统上线试运行

本报讯(王文)为提高观众参观体验与舒适度,让观众的参观更加便捷有序,陕西历史博物馆全网预约系统自1月30日正式上线试运行。

预约系统将根据陕西历史博物馆的展区容量,提供上午下午各2-3个时间段供观众预约参观。原则上首先保证线上预约的观众进场,其次依据馆内人流情况,限量放行现场预约的观众。观众即日起可登录陕西历史

博物馆官网,或关注微信公众号“陕西历史博物馆票务系统”,凭本人二代身份证,按照提示进行操作,进行次日以后的门票预约。每张二代身份证每日限定预约1张参观门票(可携带1名6岁以下儿童参观),同一账户每日限定预约5张门票。特别需要注意的是,每位65-79岁老年人,必须添加18-64岁的陪同人一起预约参观。预约完成后,订票信息可在官网或微信公众号中进行查询。

招聘就业困难人员企业可获社保补贴

本报讯(郑伊琛)1月26日,笔者从西安市人社局获悉,一年内新招聘西安市就业困难人员的企业,可在缴纳社保费用方面享受政府补贴。

据悉,西安市将按企业为就业困难人员实际缴纳的基本养老保险费、基本医疗保险费和失业保险费之和的1/2给予补贴,不包含个人应缴纳部分。就业困难人员包括有劳动年龄段的城镇失业人员,有未实现就业的

大学生,有退役军人,也有单亲家长,更有军烈属等,企业招聘他们只需承担一半社保费,另一半则由政府进行补贴,补贴最长可达3年。企业持相关资料向工商注册地所在区县人社局即可申请补贴资格认定,开发区所属企业直接向西安市人社局申请。需要注意的是,申请企业社会保险补贴的人员,其社会保险缴费基数不得高于当年社会平均缴费基数。

陕西文艺团体将“陕派”年味带至海外七国

本报讯(蔡馨逸)乐舞《月宫瑶池》演绎了唐玄宗与杨贵妃流传千古的爱情故事,女子独舞《飞天》的舞蹈演员在古筝琴韵中宛若仙子翩翩起舞……陕西艺术家在美国芝加哥的表演赢得了在场观众的热烈掌声。

日前,2019年全球“欢乐春节”系列活动正式启动。包括赴美演出团队在内,陕西省文化和旅游厅共组织了5支表演团队,前往亚洲、欧洲、非洲和北美洲的7个国家开展文化交流,丰富多彩的文化活动与旅游推广让海外观众在陕西文化中感受中国春节气氛。

1月24日至2月7日,陕西省杂技艺术团将给乌干达、马拉维和

毛里求斯的观众带来精彩的杂技表演,这是近年来陕西的艺术团体首次在非洲演出。2月下旬,国家级非物质文化遗产“韩城行鼓”将赴安徒生童话的故乡丹麦展示陕西非遗的魅力。2月底,源于唐代宫廷音乐的世界级非物质文化遗产“西安鼓乐”将前往日本,与深受唐文化影响的日本鼓乐同台献艺。

“欢乐春节”系列活动是文化和旅游部通过节庆在海外展示中华文化的重要品牌活动。今年将在133个国家和地区的396座城市开展1500余场活动,涵盖演出、展览、庙会、广场巡游、非遗互动、讲座论坛、冰雪龙舟等30多种类型。

西安楼盘无需摇号已成为市场常态

本报讯(张毅)1月22日至1月28日下午6时,西安市房管局发放了9张预售证,共涉及8个项目,分别是万达·西安one、大华翰林华府、雅荷中央广场、保利天悦、融创·揽月府、林溪美墅、华远·枫悦、辰宇世纪城。

住房意向登记方面,截至昨

天,上周已经登记结束的5盘中,除融创·揽月府四期还需审核是否可摇号外,其余4盘均无需摇号,可直接开盘选房。

其实,自去年11月以来,因登记人数少于可售房源数而不需摇号的楼盘逐渐增多。目前,无需摇号已成为市场常态。



1月27日,在大荔县沙苑牡丹园的温室大棚看到,采取科学加温技术栽植的上千盆牡丹含苞待放,并陆续销往西安市场,为节日增添喜庆色彩。 李世居 摄



从“年味地图”大数据看春节“吃”点啥

生活观察

春节将至,“吃”成为各地人们过年的重头戏之一。随着消费需求更加多元化和品质化,人们青睐的美食呈现新热点和新变化。

根据美团点评最新上线的“年味地图”大数据显示,代表家乡味道的传统年菜依然是人们餐桌上的首选。同时有一些美食正在突破地域边界,在不同城市的餐桌上流动。

过年就要吃那一口家乡味,乡土的味道是头脑里割舍不掉的乡情和记忆。随着春节临近,人们对食物的偏好凸显了地域特色,传统菜肴回归成为春节期间餐饮的典型特征。

大数据显示,华北地区最受欢迎的年菜是饺子;拥有百年历史的盆菜在华南地区年菜榜里稳居首位;到了华东地区,大家的最爱美食变成了甜滋滋的八宝饭;鱼糕和腊肉则分别是华中和西部地区的最爱。此外,上海的四喜烤麸、北京的芥末墩、天津的素饺子、广州的白切鸡也位居地方过年特色菜榜单前列。

除了传统口味的坚守,很多人开始尝试一些新口味来丰富自己的味蕾。美团点评的数据

显示,一些极具特色的美食正在不同地区落地生根。起源于川渝地区的毛血旺,登上各地餐桌。广东火锅打边炉“乱入”进了无锡最火菜的前十名。

肉,成为北方年桌上当之无愧的主题。北方人吃菜讲究一个“硬”字,过年了,更要用各色肉食来与外面肃杀的北风唠唠过年的嗑,化身肘子、丸子,或者是和酸菜共赴一场炖煮之约。在过年特色菜排行榜中,北方年菜TOP5分别为饺子、四喜丸子、腊牛肉、带把肘子、酸菜白肉。

南方人的年没有那么多凛冽,来去之间更多了一些从容,因此在巧舌上便更多花了些心思,烤麸、八宝饭、年糕,摆上年桌,呈现的是一副小家碧玉的模样,为南方的年做了婉约的注脚。南方年菜TOP5则依次是四喜烤麸、八宝饭、腊肉、白切鸡、年糕。

“每逢佳节胖三斤”是很多人甜蜜的负担,健康餐正成为新的假日餐饮热门品类。美团点评大数据显示,全国“健康餐”搜索量增长119.2%、“素食轻食”增长51.1%、“沙拉”增长4.2%。以深圳为例,与健康相关的餐饮词搜索量在2018年增长351%,西安和杭州紧随其后。

新华社记者 赵文君

柳暗花明又一村

——来自中国兵器工业集团第二一二研究所的扶贫启示

临近春节,贫困户的生活怎么样,企业的帮扶对象是否实现了脱贫目标?1月22日,中国兵器工业集团第二一二研究所党委副书记、工会主席马君带队前往他们的定点帮扶村——延安市安塞区招安镇龙头村看望慰问贫困户,了解帮扶村扶贫工作情况。经实地了解,截至2018年底,他们所帮扶的25户贫困户已全部脱贫,并产生1名“脱贫之星”,贫困户人均收入达到了12420元,全村实现了整体脱贫,在我国国有企业助力脱贫攻坚中交上了一份满意的答卷。

授之以鱼不如授之以渔 “龙头村之所以能够按时整体脱贫,关键是在扶贫模式上的创新。但这种模式创新又是在汲取经验教训的基础上产生的”。谈起近几年的扶贫启示,马君深有感触地说。

从2012年起,按照省扶贫办的统一安排,该所认真贯彻落实中央和省、省委、省政府关于脱贫攻坚工作的部署,全面履行社会责任,积极投身包村扶贫工作中。“授之以鱼不如授之以渔”。他们改变以往简单地给钱给物的办法,把发展产业作为帮助村民脱

贫致富的主要工作来抓,2012-2015年四年间,该所先后在龙头村开展了一系列产业扶贫,陆续建成了纯净水厂和养鸡场等,帮助村民大力发展纯净水、特色养殖产业。

但经过三年的实践,帮扶成效并非十分明显,还出现了帮扶资金被某村干部侵占、挪用的严重问题。深刻的教训不仅仅体现在资金问题上。马君告诉记者:“我们是专业性很强的军工科研院所,在如何解决农村扶贫项目的实施等方面没有话语权、掌控权。”所以,他们只能把帮扶资金交给村上,村上搞什么项目、如何搞,资金怎么使用……这些都没有办法掌控,开展的产业扶贫项目也没有和贫困户的个人利益直接挂钩,贫困户参与的积极性并不高,帮扶的效果可想而知。

帮扶没有明显效果,还带出了贪污犯?扶贫路上所出现的各类棘手问题摆在了帮扶者面前,接下来的路怎么走?该所扶贫领导小组多次召开专题会议,对出现的问题逐一进行研讨并形成共识:帮助村民发展产业的方向是对的,但方式方法上存在明显的缺陷和不足,必须要在扶贫

模式上进行创新。

“新模式”迎来帮扶工作的“春天”

“我们当时最大的愿望就是,希望能找到一种符合研究所在定点扶贫的新模式。”马君说,功夫不负有心人,经过小组成员多次查阅借鉴全国先进的扶贫经验,再经过多次讨论研究,该所于2016年推出了“农村能人带动扶贫模式”。

这种模式是由村里的“能人”村支书带领贫困户成立安塞飞琳现代农业合作社,投资300万元建设樱桃种植新项目。而二一二研究所将帮扶资金(还有当地的配套扶贫资金)作为龙头村贫困户入股资金,投入到合作社。

经过实践,能人带动+合作社+贫困户的扶贫模式彻底解决了之前的扶贫困境,撑起了扶贫工作的“新天地”:一是扶贫产业项目经充分论证更符合当地的实际情况;二是由村里的能人牵头实施扶贫项目,贫困户作为股东参与其中,能充分调动各方的积极性;三是项目的收益,确保了贫困户每年都有分红,贫困户还可在合作社从事劳务工作,增加其收入。

该所在2016年推行的这种扶贫新模式彻底转变了村干部、贫困户“等靠要”的思想,增强了大家的主人翁意识,迎来了扶贫工作的“春天”,贫困户当年就获得了收益。2017年,中央提出了农村能人带动扶贫的扶贫工作模式,该所积极探索的新扶贫模式无疑走在了全省乃至全国的前列。因其明显的扶贫效果,当年,龙头村被评为“延安市脱贫攻坚标杆村”。

2018年,该所又积极响应中央号召,在龙头村推行了党支部+合作社+贫困户的运行模式,得到了当地贫困户的大力支持和高度认可。2016年以来,该所共投资30万(县扶贫局8万)共计38万元作为贫困户入股资金,截至去年底,通过合作社折股分红已给每户贫困户发放了2800元。

通过创新扶贫模式,帮助村民发展特色产业,2018年龙头村实现了整体脱贫,该所也荣获“陕西省脱贫攻坚竞赛先进集体”荣誉称号。

本报记者 阎瑞先

脱贫攻坚 奋力争先