

这张“新船票”，能登上新时代的“客船”

11月26日，包括安徽滁州、定远、宿州东在内的24个长三角铁路车站启用电子客票，同日，京沪高铁线北京铁路局管内6个车站也开始试行电子客票。

小小的一张车票、船票、机票记录着中国交通发展变迁。从最初的纸质票到如今的电子票，票务的变迁有说不尽的故事。如今，旅客究竟能享受哪些具体便利？

铁路试点扩容 未来全路推广

其实，早在去年11月，铁路部门就在海南环岛高铁实行电子客票服务试点。此后，电子客票应用试点又在长三角铁路等有序推进。

今年7月27日，沪宁城际铁路20个车站试点应用电子客票；8月1日起，广州南站管辖的广珠城际线和江湛铁路两条线路所管辖的32个车站试行电子客票；11月12日，杭州东、南京南、合肥南等45个车站启用电子客票；11月20日，上海虹桥、宁波、连云港等48个车站启用电子客票……

从销售情况来看，作为中国第二条试点线路，截至10月底，沪宁城际铁路共发售电子客票约1876万张，其中互联网发售电子客票1628万张。

根据此前计划，铁路部门将根据试点情况，进一步完善电子客票服务方案，逐步在全路高铁及动车停靠的车站、普通列车停靠站推广。

现有的铁路旅客车票，为红色条码票和蓝色磁介质车票两种，均采用实名制，集铁路旅客承运合同凭证、乘车凭证、报销凭证等功能于一体，旅客需凭车票乘车。

而电子客票，也称“无纸化”车票，是以



高铁试点电子客票服务。

电子数据形式体现的铁路旅客运输合同。

实行电子客票，就是将纸质车票承载的旅客运输合同凭证、乘车凭证、报销凭证功能相分离，依据有关法律条文规定，以电子数据作为铁路旅客承运合同凭证，推进乘车凭证无纸化和多样化，报销凭证逐步电子化。

乘客若选择使用电子客票，在通过12306网站或手机APP购票后，不再需要换取纸质车票，可直接通过“刷手机”或“刷身份证”进站乘车。

如需改签、退票，使用电子支付方式购票的乘客，可通过12306网站或车站指定窗口办理改签、退票手续；使用现金支付方式或已打印报销凭证的乘客，须到车站指定窗口办理。

作为乘客上下车凭证的火车票已经历硬板火车票、软纸火车票、磁介质火车票、“无纸化”火车票等发展阶段。电子客票来了，未来旅客乘车究竟能享受到哪些方便快捷呢？

实施电子客票打通了互联网与车站窗口的服务渠道，有利于推行旅客自助化实名认证、自助化验票等无干扰服务；旅客持购票时使用的有效身份证件原件即可快速、自助进站检票乘车，减少排队取票环节，通过闸机用时更少，通行速度明显提升；特殊情况下，如旅客未使用现金购票且未取出报销凭证，无论哪个渠道购买的车票，都可以在互联网自助办理退票或改签，方便旅客的同时，也有效减轻车站窗口压力；由于没有纸质车票，丢失车票、挂失补票、贩卖假票等问题将彻底解决；电子客票不仅便民，而且环保。据报道，按照去年全国铁路旅客发送量33.75亿人次计算，推行电子客票将减少用纸超过1.5万吨。



国内机场引入无纸化乘机等举措提升服务质量。

车站积极转型 客运向“智”而行

11月23日上午，济南长途汽车西站，网上买票的旅客在进站口实现了“刷脸”进站，不需要排队购票、取纸质车票。“这样不仅节省了乘客排队取票的时间，还更加环保。”济南长途汽车西站工作人员表示。

自今年6月启动，到10月31日完成现场联调测试，11月21日，济南长途汽车西站智慧车站正式启用，成为山东首座启用的智慧车站。

不同于以往，智慧车站有哪些新的场景应用？

提供技术支持的山东悦程网络科技有限公司工作人员介绍，智慧车站实现了无纸化人、证、票合一的电子客票，旅客在网上购买车票后，不用再取票，实现“刷脸”或身份证就可乘车。以往到站咨询、现场排队买票、安检上车的流程自此发生了变化。



客运站向智慧化迈进。

在济南长途汽车西站售票厅，人工的售票窗口已经由原来的8个减少到了两个，自助售票机增加了32台。相比人工，自助售票机也支持“刷脸”支付和取票。这是车站智慧化的一个缩影。

为应对旅客乘车方式和乘车需求的改变，济南长途汽车西站携手山东悦程网络科技有限公司、中运科技股份有限公司，打造智能、人性、高端的智慧车站。整个“改造”过程，以网络科技平台为基础，利用互联网、物联网、AI、大数据、5G、云计算等技术和设备，为旅客提供更深度、随心随地的服务方式。

比如，车站通过网络平台，可以根据旅客预定，适时调度车辆、车属公司，及时安排班车，提高客车的运行效率；借助于人脸识别和电子标签技术，班车“进站快、出站快”，最终实现集售检智能化、设备管理自动化、旅客服务自助化为一体的智慧出行模式。

“如果我财务报销需要发票，车票能补打吗？”从济南长途汽车西站出差到临沂的唐先生在体验了“刷脸”进站之后，想起以

往报销需要纸质客票。随着纸质车票的取消，报销凭证成为新的问题。

对此，工作人员表示，目前还没办法提供电子发票，但旅客可以单独打印发票作为报销凭证。

电子发票，也是智慧出行的关键一环。在广东、上海等地，旅客选择地铁、公交等绿色交通出行方式时，系统会开具电子发票，作为出行的凭证。

今年以来，电子发票走进了更多城市。9月下旬，国家税务总局和一家科技公司在四川成都东站汽车客运站共同推出电子发票系统。系统集电子普通发票开具、信息归集、发票验真、入账报税及自然人发票代开等多功能于一体，彻底解决了游客保管和查询纸质发票的烦恼。

据了解，在线票务服务公司携程自2016年已启动“智慧车站”项目，先是在车站提供取票服务，以减少旅客排队等票时间，后来延伸到站内自主订票、取票服务。

今年开始，携程推行无纸化进站。10月18日，携程宣布，其自主开发的智能售票终端已覆盖全国近500家汽车站，其中还深入到中西部地区的县级车站，有十多家实现了无纸化进站。携程车船票事业部总裁胡廷透露，今年我国的汽车客运规模约为130亿人次，在线化人次约有2亿。

在线值船“尝鲜” “智慧邮轮”启航

在家动动手指，提前通过支付宝“在线值船”功能采集护照信息，到邮轮码头后只需要在自助值船机上扫一下护照，两三秒后就能拿到机器吐出的船票、通关条形码和行李托运“三码合一”的凭证，并凭此顺利登船。11月中旬，从上海吴淞口国际邮轮码头出发去日本的歌诗达“威尼斯号”邮轮上，1200名乘客率先尝鲜了这一数字化值船手段。随后，该体验将全面开放。

“又快又方便！”“节约了和领队对接的时间和联络环节！”当天上午的吴淞口国际邮轮码头出发大厅内，几十台自助值船机器一字排开，一部分尝鲜游客将护照在机器上扫描后，很快就能拿到登船需要的所有条形码，并省去了原本需要在登船环节进行的信息核对、照片采集环节。乘坐“威尼斯号”邮轮的部分乘客率先尝试了这一全新手段，颇受好评。有邮轮爱好者比较后发现，以往排队通关走传统人工窗口核验，客流高峰期登船可能需要1.5-2个小时不等，现在通过支付宝上的“在线值船”小程序，即可凭护照在手机上自助登船，将整个登船时间减少到30-45分钟，切实解决了以往登船通关流程复杂、耗时长久的痛点。江苏中旅领队彭宁介

绍，传统值船程序下，领队要为游客发放纸质船票、行李托运码、核对信息等，通常一个团忙下来前前后后也需要一两个小时的时间。自助值船实行后，领队在这方面的可以精简不少，也能为绝大多数游客节约登船时间。

相比以前初次上船不熟悉情况，需要自己四处转悠摸索，“在线值船”小程序还能手机上提前预览，让船上吃喝玩乐一目了然；预约船上客房服务，送餐、打扫、送吹风机等各种需求都可以动动指尖解决，船上餐厅的扫码点单也能减少老年人对邮轮上外籍服务语言不通的担心。另外，通过支付宝的免密支付技术，乘客一家在船上的多单消费只需随身一张房卡，无需次次扫码，当日即可一次性结账。

上海正在打造智慧邮轮港的进程中。据悉，从11月17日起，包括在线值船、扫码点单在内的“智慧邮轮”解决方案将从上海开始，率先全面覆盖歌诗达旗下的4条中国母港出发邮轮。根据在沪试点情况，还将有望逐步登陆国内其他城市母港以及其他邮轮航线，令更多乘客的海上出境游体验更“智慧”。

航班便捷出行 全流程无纸化

电子客票，如今一天的交易金额破亿元。

之后中国民航业兴起无纸化运动，直至2006年全行业实现电子客票推广，去除纸质环节。自此，人们在互联网购票后，无需取票，只需拿着身份证到机场值机柜台直接换取登机牌即可，简化了乘机手续。2009年，国内首张电子登机牌也在广州诞生，中国在2011年年底，最先成为全球航空电子客票普及率最高的国家。

2016年，南航开具中国民航第一张电子发票，标志着中国第一次实现机票全流程的无纸化。2017年，南航也首次在广州白云机场的国内出发航班上全面推广手机二维码服务，旅客可提前用手机下载二维码电子登机牌，到机场后直接到安检通道凭有效身份证件、二维码电子登机牌通过安检。南航开始运用人脸识别“刷脸”智能化登机系统登机，不用动态验证码，通过随机动作指引“摇摇头、点点头”进行安全信息识别，并且有智能机器人提供服务。

如今消费呈现网络化和社交化，航空公

司也在追求航空全球社媒矩阵式运营，如结合微博、微信、抖音、企鹅号和Facebook等媒体进行运营。各大航空公司开发的移动端和官方平台实现全流程电子化服务，已基本能够满足旅客出行服务的需求，初步实现了通过“一部手机可以在线办理所有业务”“一部手机可以在线解决所有问题”的想法。

电子客票的使用也让民航业走入了“e时代”，网上购票、网上值机等电子商务的应用使坐飞机的手续更加方便快捷。南航的“南航e行”提供的服务覆盖了南航与旅客接触的包括“出行前、去机场、在机场、飞行中、目的地、出行后”六大阶段的全流程服务。

人们买机票从最开始的现金付款发展到网上银行支付，再到今天通过手机支付。现在航空业每天超亿元的交易金额，离不开电子支付的普及，支付方式实现多样化，国际支付也日益本土化。

(综合新华社、中新网、上观新闻、中国青年网相关报道)

压实主体责任守初心 强化安全监管担使命

《水上搜救应急预案》，按照预案有关要求，部分海事机构在当地政府的支持下，联合水运企业积极开展实战应急救援演练。全年各地总共开展实战应急演练13次，提升了应对突发事件的快速反应、处置和协调能力。在“8·14黄河界河渡船载车坠河”事故救援工作中，该局组织黄河沿线忻州、吕梁、临汾、运城市县海事机构、水运企业和社会救援力量200余人次，投入船舶20余艘次，经过连续6天的搜救，最终将落水车辆和遇难遗体打捞上岸。

不断推进污染防治工作

为深入贯彻“绿水青山就是金山银山”的理念，更好服务于蓝天碧水保卫战，山西省地方海事局大力推进港口大气污染防治，全面提升水污染治理能力，完善港口船舶污染物接收、转运及处置设施建设。

该局召开专题会议部署船舶港口水污染防治工作，全覆盖走访辖区航运企业、港口经营企业以及进入辖区的船舶，开展船舶污染防治专项宣传活动，发放宣传资料，告知航运企业应遵守的规定以及相关违法处理措施，推进了船舶污染物接收、转运、处置社会化、

日常化、规范化，加强船舶生活污水污染防治现场检查，发现违规排放的严格依法实施处罚。

目前，按照相关规划，全省应建立的54处码头垃圾污染物接收点和48处船舶油污接收点已全部建成，太原、大同、阳泉、长治、晋城、吕梁、忻州、晋中、临汾、运城等地区100%完成。全省应配备营运船舶垃圾桶(袋)258个，现已配备374个，完成率145%，其中太原完成271%、吕梁完成257%、晋城完成157%，大同、阳泉、长治、忻州、晋中、临汾、运城完成100%。全省应设置码头垃圾箱151个，现已设置码头垃圾箱192个，完成率127%，其中太原完成1100%、长治完成132%、朔州市完成120%、吕梁完成119%、大同、阳泉、晋城、忻州、晋中、临汾、运城完成100%。全省应在货运船舶上设置污水存储桶7个，现已全部配齐，完成率100%。

按照“应收尽收、应建尽建、应管尽管、应免尽免”的“四应四尽”原则，山西省地方海事局进一步完善港口船舶污染物接收、转运及处置机制，全面实现内河船舶靠泊期间垃圾免费接收和处置，按照“零排放、全接收、全达标”要求，实现闭环管理，港口水环境质量得到进一步改善。

通过一系列船舶港口防污染宣传及专项检查行动，有效促进了船员防污染意识、生态环保意识和保护母亲河、从我做起意识的提高。船舶污染物接收、转运、处置闭环体系的运行机制、监管机制基本形成，船员归集、储存、送缴船舶污染物习惯基本养成，船舶港口防污工作已取得阶段性成果，一个绿色、循环、低碳、可持续发展的交通运输体系正在加紧构建。

不断提升航运监管水平

为筑牢安全监管基础，山西省地方海事局加强船员培训考试发证管理、船员培训管理，保证船员培训质量，坚持对每期培训进行至少一次开班检查，督促培训机构落实船员培训管理制度和安全防护制度，发现问题及时提出整改意见并跟踪落实，抓好船员培训质量监管工作。

结合年度目标考核和日常督查，山西省地方海事局专门抽查了各市局船舶所有权登记证书和船舶国籍证书的审批发放工作，检查船舶登记业务的受理材料、审批程序、档案整理等重要内容，确保登记业务合法合规。加强安全生产统计上报工作，指定专人负责，处室负责人和分管领导层层审核，每月按时上报省厅

和部海事局安全生产事故、打非治违、安全基础数据、隐患排查治理、事故调查统计等各类安全生产报表，确保数据真实有效，为上级分析决策提供依据。

今年以来，全省共检验发证船舶361艘，其中营运检验328艘，建造检验16艘，船舶转籍17艘。总吨位达10525吨，总功率30161千瓦，总载货量5318吨，4992客位。各级船舶机构严把船舶质量关，确保船舶适航。同时，不断加强船检队伍的培训教育工作，要求工作人员认真学习船检法规规章，熟练掌握船检业务知识，不断提高政治理论素质和船检业务水平，适应船检工作发展需要。

2019年全省水路春运开始前，山西省地方海事局印发《山西省地方海事局、山西省航运管理局关于印发2019年全省水路春运工作方案的通知》和《山西省地方海事局、山西省航运管理局关于认真做好2019年全省水路春运工作的通知》，全面部署全省水路春运工作任务，成立了“春运工作领导小组”，具体负责全省水路春运工作，并成立两个督查组，由局领导带队，对各市春运安全工作进行督查和指导。春运期间山西共计投入水运企业4家、个体运输经营者2户，客运船舶20艘、563客位，累计完成客运量26000余人次。全省未发生一起水上交通安全责任事故和旅客滞留投诉事件，水路春运工作整体安全、畅通、有序。



海事人员对黄河渡船消防设备进行检查。杨志强 摄

(上接第1版)

同时，着力排查治理各类安全隐患，坚持隐患排查治理制度化、常态化。开展“安全体检和专项整治行动”和“安全生产风险防控和隐患排查治理百日行动”，汲取贵州省贞丰县“5·23”农用船翻沉事故教训，开展农村生产、生活使用船舶安全隐患排查专项行动等多次专项行动。截至目前，全省共排查安全隐患98个，全部整改到位，整改率为100%，确保了水路交通运输领域安全稳定。

为不断提升基层海事机构和航运企业的应急救援水平和应急救援能力，山西省地方海事局协助山西省交通运输厅再次修订《山