

智能服务唱主角

本报记者 刘发为

“您好，请出示您的健康宝，扫码登记。”为了有效防控疫情，这一特别设置出现在每一家商店的门口。这一看似简单的扫码动作，背后有无数数据在“跑路”，智能的防控措施和手段，更大幅度地保障了大家的安全。像这样的智能服务在我们日常生活中越来越多，扮演的角色也越来越重要。

疫情加速市场需求

受疫情影响，以无接触服务为代表的智能服务迅速走进了大街小巷，这些智能服务越来越受到大家的喜爱。在广州的上班族张源便对自助加油服务连连称赞：“现在加油越来越方便了，我可以拿着办好的卡自己完成加油和结算，也可以选择让工作人员帮忙加油，而我无需下车就能完成支付，全程不需要与他人近距离接触。”

的确，一些无接触服务已经在疫情防控和恢复的过程中发挥了重要的作用。收取快递曾经必须要跟快递员面对面才能完成，如今，在许多城市，只要快递员向智能快递车发出指令，快递车便能提前跟收件人联系，然后准确地快速送至指定地点，还能实现人车混行、红绿灯路口等复杂场景的全程自动驾驶。这既提高了配送的效率，又能有效防控疫情。

被赋予了智慧大脑的不仅有快递车，还有酒店里的机器人。张度前段时间曾到北京出差，入住在河南大厦。刚到的那天，他错过了酒店里的晚餐时间，于是，张度打开了手机，下单了一



张度打开手机，下单了一份外卖，地点填写的就是自己的房间。让他没想到的是，来送外卖的不是酒店的服务员，而是一个机器人。

智慧转型正当时

根据中国互联网络信息中心《第45次中国互联网络发展状况统计报告》中的数据显示，截至2020年3月，中国手机即时通信用户规模达8.90亿，中国在人工智能、大数据、互联网基础资源等领域自主创新能力不断增强，产业融合加速推进。

服务业是一个历史悠久的行业，如今在拥抱互联网大潮的历程中，也面临着转型。如何让服务业更加智能，是许多相关从业者都十分关心的课题。

“您好，请您就座，可以扫码点餐。”现在，越来越多餐厅的桌子上多了一个二维码，食客只要拿手机扫一扫，就可以实时下单，也可以在线结算；不仅有



此，商家还能够通过这个小小的二维码接入自己的会员体系，通过多种多样的活动获取或者留住更多的食客，与顾客实现更多的互动。

智能服务给餐饮业带来的改变，不仅是管理的智能升级，智能本身就可以成为餐饮业的一大卖点。

智能机器人用于餐饮业之初，主要用于传菜，如今，机器人的“作业”范围更加广泛了。在广东佛山的顺德，有一家机器人餐厅，走进其中，炒锅机器人、煲仔饭机器人、粉面机器人等20余种、40多台自主研发的机器人亮相“上岗”，或制作菜品，或运输服务，极具科技感。不少顾客从别的地方赶来用餐，就是为了一睹机器人做菜的风采，品尝机器人烹制的菜肴。

让科技更有温度

智能服务，智能是手段，落

脚点终究还是在服务身上。如何让智能更好地服务于人，着实需要下一番功夫。

今年69岁的李辉，刚刚学会使用智能手机，但使用得并不是十分流畅。谈到越来越多的扫码登记、扫码进出，他说道：“无法使用智能手机的人群的需求也应该得到保障，现在，许多智能化的设施给我们老年人带来了些许不便。”

这种不便，其实不仅出现在老年人身上。前不久，王女士到医院取号就診，在自助机上按照提示一步步操作完成后，发现不能取到号，还需要到人工窗口登记住址才行。“我觉得完全可以在最初的步骤就提醒大家注意事项，免得耽误时间，另外，既然让我转到人工窗口，能不能直接在那里就能取到号？这样就不用让我们再返回到自助机前面排队操作了。”

的确，智能服务既要智能，更要让服务更便利。而且，智能

服务与传统的服务方式，并非简单的替代关系，二者可以相互配合，取长补短，这样能够让服务更加人性化。

最近，记者在北京走访发现，许多老年人去医院就诊、进公园不必再为不会操作智能手机扫码而烦恼了。越来越多的场所提供智能服务的同时，保留或开辟了老年通道、人工窗口等传统服务方式。智能服务在给许多人带来越来越便利的同时，也可以解放人力，更好地服务于有需要的人。

在智能服务越来越多走向舞台中央的今天，如何让它更有人性关怀的温度，还需要我们在人、自然、科技的交融中进一步探寻答案。

上图：智能环卫机器人在江苏省常州市青枫公园清扫道路落叶。胡平摄（人民图片）

左图：游客在北京莲花池公园拍摄智能伴游机器人。贺路启摄（人民图片）

六枝山城煮啤酒

李万军

在贵州西部乌蒙山腹地的群山之中，有一个小城在大山中蜿蜒穿行，小城有花、有山、有水装扮，还有漂亮的民居如天上遗落的明珠，在大山中繁星点点。

小城是中国唯一的县级特区——六枝特区，这里除了神秘的夜郎文化、箫笛文化、布依文化外，还有大多数不记、道不尽、看不够的记忆。

六枝特区的月亮河红米、牛场辣椒、落别樱桃、九层山茶叶远近闻名，山城煮啤酒更是小城的一大特色，口感让人赞不绝口。

无论是酷暑，还是寒冬，这里的煮啤酒，都深受人们青睐。

开车从水城或者贵阳出发，都要经过六六或六镇高速公路，到了六枝东站或西站，你只要打听这里的煮啤酒，人们就会开玩笑说：“六枝的煮啤酒随处可见，夏天喝了能消暑，冬天喝了能驱寒。”

当然，你还可以坐高铁，到六枝高铁站下车，坐上公交，很快就能到达喝着啤酒的地方。

夜幕降临，山城六枝便会披上灿烂星光，夜市像睡醒了的火龙开始活跃了起来，无论是新广场、休闲广场，还是东苑小区，罗锅、烤鱼、焖虾、炸蟹非常火爆，但更多的人都是奔着喝着啤酒而来。

无论你到了哪个夜市点，老板都会热情地把你让进里屋，麻利地给你找座。如果你直接点了煮啤酒，老板会热情地说：“好的，您稍等！”如果您没有点或忘记点或不知道怎么点啤酒，老板会笑着礼貌地问：“先生，来点煮啤酒吗？我们这儿的煮啤酒喝了能解乏、去暑、驱寒。”

点了煮啤酒，老板就开始忙活着，把一个排着队的锅铲放在火炉上，娴熟地把等待着的一瓶啤酒倒进锅内，哗哗地倒入锅内，10瓶啤酒倒完，就占了锅容量的2/3，气泡儿弥漫在酒上，与沉沉的酒难舍难分。

老板打开煤气灶，小心翼翼地调至中火，让蓝色的火苗直顶锅底，不一会儿，灶上的啤酒开始冒起热气，像河里起雾，又像天边起云，渐渐地，酒花往酒内浸润，慢慢融入酒中。

老板很会掌握火候，大约4至5分钟后，便往啤酒中加上备好的枸杞、红枣、冰糖、生姜、橘子皮、当归，随后把火调到小火，让啤酒煮沸即可。

啤酒煮好后，老板会把一锅啤酒端到桌上，客人们不会等酒冷再用，而急急地把早已准备好的碗或玻璃杯舀满，然后把酒放在嘴边，轻轻试试，先喝一小口适应适应，最后干脆把杯或碗底抬高，一股脑儿地把酒倒进嘴里。

煮啤酒是六枝特区这个山城独有的特色，当地人爱喝，啤酒经过高温会让酒精挥发，那么多中药、补品熬进酒中，对人体有滋补身体之功效。

六枝是个温泉之城、高铁新城，如果有机会有来六枝，不妨喝一喝煮啤酒，定会让您终生难忘。

雪韵阿勒泰

张继

火焰，把所有的寒冷都驱散了，留下一片舒心的欢笑声。

围观的牧民像被感染似的，纷纷加入到跳舞的行列，尽情挥洒心中的喜悦。白桦树也像被感染了，轻轻抖落树枝上的雪花，发出一两声清脆的喝彩声。

白桦树直刺向蓝天的树干，晶莹剔透的白雪，笑逐颜开的哈萨克族牧民，像在我们眼前展开了一幅和谐、欢乐、美丽的冬景画卷，随着光影的变化，变换出美轮美奂的色彩。蓝天、白云、白雪、白桦林，也把冬天的阿勒泰的美景演绎到了极致。

我轻轻地徜徉在林间，用眼神亲切地和这些白桦树互致问候。透过树枝的空隙破碎的蓝天，是那种极纯净的、梦幻般的蓝，简直太诱人了。

雪在脚下，白得炫目、白得纯

净，让人不忍心玷污它。白桦林静若处子，眼神温柔、爱意绵绵，让人心生怜爱，又心存呵护。时间悄悄地流走了，我竟毫无察觉。想想，如此绝美的美景，又怎不叫人沉醉其中呢？

轻轻走出白桦林，回头望着那些恋恋不舍的眼睛，真不忍心离去。我发现自己喜欢上了它们，已难以割舍。此时，白桦林静静地站在雪中，用它们清澈又饱含深情的眼睛默默注视着我，又像轻轻地说：“朋友，一路保重吧！”

我被它们的真情打动了，伸开双臂，真诚地对它们大喊：“我一定会回来看看你们的！”喊声在林间回荡，溅起的回音久久地在白桦林的上空回响，也随着飘舞雪花响彻了阿勒泰的山山水水。

下图：阿勒泰额尔齐斯河风光。刘是何摄（人民图片）



雪在脚下，白得炫目、白得纯净，让人不忍心玷污它。白桦林静若处子，眼神温柔、爱意绵绵，让人心生怜爱，又心存呵护。

家乡，在我的脑海中留下的倩影是美丽的象征，尽管在我脑海中珍藏了几十年，直至今日仍风华正茂，楚楚动人。

垂柳依依，溪水潺潺。这里面向长江北岸，傍依湾畔，气候四季分明，雨水充沛，是一块宜居的宝地。这里就是我的家乡，坐落在江苏省南京市六合区龙池街道新集社区朱营村陈庄组。随着岁月的变迁，经过几次整装扩容，我家乡的情影正释放着迷人的魅力。

儿时，家乡的模样很原始，农民的家当有限，除了几间草房和农具外，几乎一无所有。地里庄稼也是清一色——胡萝卜、白薯、花生、玉米、大豆、小麦、小麦，因为沙质土壤只适合种植这些旱作物。农民一年劳作下来，仍有可能吃不饱穿不暖。

1978年，国家对农村率先实行改革开放政策，农民可以根据市场需求，种植农作物，发展特色农业，订单农业，观光农业，休闲农业；可以实行土地流转，采用入股分红形式，把分散在农民手中的土地集中起来，由公司化运作经营，既打破了小农经济框框，又便于农业机械化，还可以提高农业种植水平，增产增收，农村迎来了新的发展机遇。

这几年，全国的农村又打了一个漂亮翻身仗。经过脱贫攻坚，一些没有解决温饱问题的农民，也跟上了时代的步伐，过上了“机械化、电气化、现代化、智能化、城市化”的小康生活，这在过去农民想都不敢想的新鲜事，如今在我的家乡已经成为标配。

背靠河湾，水资源丰富，这是家乡发展的独特地理优势。21世纪初，这里吸引来不少投资客商，他们安营扎寨，有的种植大棚蔬菜，有的种植大棚草莓，有的挖池塘养蚌蟹养鱼养虾。目前，家乡2/3的地块被养殖水面覆盖。水成了家乡的支柱产业，是发展乡村旅游产业的独特资源，推动着家乡的全



李德金文/图

家乡的情影

李德金文/图

面发展。

站在宽阔的生态河堤公路上，举目望去，整个田野好像变成了水的海洋，波光粼粼。水上鸟儿在觅食，空中各种鸟儿在飞翔。像滁河与鱼塘被一条蜿蜒的河堤公路隔开，一样，鱼塘也是被纵横交错的公路所隔开。夜间，在公路旁一盏盏太阳能路灯的照耀下，一塘塘水的夜间景色格外令人心旷神怡。如果夏天在这里遛弯观赏赏灯，这种凉爽的感觉会更加美好；在两栋硕大的玻璃塑料房里已连续举办3年的菊花展，每年秋天都会迎接大批南京城里的人来游玩赏菊。

在“水的乐园”里，许多游乐项目正在对大小游客开放。有的大人带着小孩坐火车，荡秋千，甩套圈，逛葡萄长廊，登瞭望塔，丈量景观渠，赏鸟钓鱼。来这里游玩的人很多，节假日更是如此。

这些年，经过大家的共同努力，家乡增加了几个时髦的新头衔——南京市美丽乡村建设示范点、南京市科普教育基地、稻渔共作智

慧种养技术集成示范点等。前来参观学习的人越来越多，家乡的影响力、知名度越来越大，村民的生产、生活环境越来越好。

村庄里到处都是新建的绿化树木景观草地，健身器材一应俱全，休闲场所比比皆是，路灯亭亭玉立，垃圾分类回收，村民开始享受像城里人一样的美好生活。

家乡许多人每天进城上班，有的骑着电动摩托车，有的开着小汽车，早出晚归，非常方便。周末休息，他们打理家前屋后自留地，给花浇水，为菜施肥，帮树剪枝，再放放鸭鹅，喂喂猪，养养鸡，闲情逸致油然而生。

见到家乡变化这样大，家乡人这样生活和工作，着实让我羡慕不已。也许这就是家乡情影的魅力所在。难怪我会白天想着它，晚上梦见它。

家乡的情影宛如一本内容丰富多彩又与时俱进的影集，常翻常新，愿家乡在历史长河中青春永驻。上图：如今的朱营村村容村貌。



欢迎关注本版微信公众号
“人民日报天下”