

# 去紫荆山坐地铁 机器人“晶晶”服务你

能与乘客简单聊天,提供多种问询服务  
目前仍处于初期试验阶段

昨日下午,在郑州地铁举行的2017年度“晶晶服务”品牌责任报告发布会上,一款命名为“晶晶”的智能机器人首次亮相地铁紫荆山站。“晶晶”可以和乘客进行简单聊天,还可为乘客指引换乘路线,并提供地铁票价、首末班车时刻、出入口公交线路等问询服务。  
郑报融媒记者 刘凌智 通讯员 张莹/文 郑报融媒记者 宋晔/图



机器人“晶晶”与乘客互动



机器人“晶晶”首次亮相



## “晶晶”很萌,也很聪明

机器人“晶晶”身高1.45米,底座为黑色,身体为白色,黄色眉眼在黑色面罩上显得憨态可掬。

“晶晶”头部有6个麦克风可以感知声音,头部、身体上有多个摄像头可以感知环境方位,识别靠近的乘客。胸口处安装有一显示屏,屏幕包括日期时间、天气气温、线路查询、站点介绍等多项信息与功能,可以通过语音交互提供简单的问询服务,包括换乘路径、地铁票价和票务政策、线网首末班车查询、出入口公交信息查询等,乘客可通过机器人界面的唤醒按钮自助查询。

据了解,该款智能机器人充电一次可以运行10个小时。

## 首款智能机器人为什么取名“晶晶”?

这次发布会也是首次向各界展示郑州地铁即将采用的机器人“智能AI服务”。为什么给它取名叫晶晶呢?

郑州市轨道交通运营分公司站务中心安技室副主任赵培峰介绍,“晶晶”

是以笑迎乘客百万余次,保持无票差、无投诉,出勤百分百的全国城市轨道交通行业服务明星“朱晶玉”的名字为依据命名,“晶晶服务”是郑州地铁的服务品牌,以后郑州地铁的所

有服务都会冠以“晶晶”的名义。

赵培峰表示,“晶晶服务”致力于为乘客提供良好的出行体验,为社会创造应有的价值,朝着“地铁,让城市更美好”的目标而努力。

## 郑州在中部地区率先引入地铁机器人

据了解,机器人“晶晶”目前仍未批量生产投入使用,地铁紫荆山站这次共引入两台,属于初期试验阶段,而轨道运营分公司也将根据“晶晶”的表现,及乘客的需求程度使用频次,来决定今后是否在每个站点投放

使用。

郑州地铁在中部地区率先引进机器人服务,是继“云闸机”“互联网购票”创新举措后的又一重大服务举措,传达出郑州地铁要实现智能化、信息化的决心。

另外,记者从发布会上获悉,4年来,郑州地铁服务水平不断提升,乘客满意度从82.9%上升到91.3%,百万人次客伤率从3.9件降至1.5件,百万人次乘客投诉率全国最低,目前整体指标已经处于行业先进水平。