

携程CEO孙洁：未来加大技术创新力度，深耕国际化市场

近期，携程旅行网CEO孙洁谈了扩大服务业进口等相关话题。孙洁表示，近年来，随着中国出境游人数的激增，中国旅游服务业见证了超常规发展。旅游业作为国民经济支柱型产业，无论是在调整优化国内消费经济结构，还是推动国际经贸文化合作方面，都有着重要的战略意义。

孙洁表示，未来携程加大技术创新力度，配合国家进口战略深耕国际化市场，并顺应中国经济结构调整加大服务业比重的发展趋势，深挖国内市场潜力。

伴随着改革开放带来人民生活水平和消费能力的提升，中国已经连续多年成为世界第一大出境旅游国。2017年我国出境游人次为1.31亿人次，人次和消费均是世界第一。

旅游服务业的新角色与携程的新使命

在现代经济活动中，旅游服务业扮演着越来越重要的角色。根据WTTTC在《2018年旅游业的经济影响》报告中提到的数据，全球旅游业在2017年直接增长4.6%；全球GDP中旅游行业的贡献度占10.4%；相对应地，全球每10个新增工作岗位中就有一个是与旅游业相关的。

今天中国旅游业也正蓬勃发展，出境游、入境游、国内游三大市场全面繁荣，旅游业对国民经济和社会就业的综合贡献都超过10%，成为名副其实的战略性支柱产业。2017年，中国国内和入境旅游人数超过51亿人次，旅游总收入超过5.3万亿元人民币。互联网旅游行业更是受到了互联网和旅游行业的双重利好，实现跨越式发展，为中国经济增长提供了难能可贵的新动能。

中国经济正在由高速增长阶段转向高质量发展阶段，外部环境也在发生深刻变化。习总书记在近期的民营企业座谈会中也特别提出，民营企业要和国有企业一样逐步适应客观环境带来的变化，持续拓展国际视野，增强创新能力和核心竞争力。

孙洁对此表示，“这也是携程一直以来的使命所在，兢兢业业深耕旅游行业，通过不断完善服务品质，提升国内外游客的体验，持续打造全球竞争力，持续站在世界一流企业的前列。”



携程CEO孙洁。

“逢山开路，遇水搭桥”

在新一轮产业变革的浪潮中，携程通过技术创新实现旅游信息化，连接旅游上下游供应链，服务更多消费者。携程拥有3亿多用户，每天产生50TB数据。通过对这些大数据的分析，可以更清晰地了解海内外游客的需求，进而提供更优质的旅游产品和更好的服务。“为了应对自然灾害和恐怖主义的挑战，携程率先建立起全球SOS应急救援服务体系，保护海外旅游的人身安全。”孙洁向记者介绍了携程的“秘密武器”。

在孙洁看来，纵观全球，凡经济强国必然也是旅游强国，一方面以强大的旅游消费能力带动其他地区，一方面以成熟完善的旅游业态吸引境外人士参访，并在此过程中实现彼此互联互通。“未来携程不仅要有大公司的专注严谨，也要一直保持小公司的纯真和激情，积极投身新时代中国改革开放事业，通过旅游服务业的不断创新，将中国服务打造成为全球新标杆。”孙洁说。 华西都市报-封面新闻记者 艾晓禹

北京时间11月8日，携程公布了2018年第三季度未经审计的财务业绩。财报显示，今年第三季度，携程国际机票量(不包括天巡在内)同比上升约30%，增速达到行业增速的近三倍。

据了解，随着中国出境游市场快速增长，携程不断加速机票业务的国际化步伐，在提供更丰富国际机票产品的同时，还进一步提升用户服务能力，从而促进了国际机票业绩的爆发式增长。

三季度国际机票量同比增30% 携程增速达行业增速的近三倍



国际航司合作2年翻一番

“中国继续深化对外开放的战略将推动国际旅行的增长。在过去几年中，中国的护照签发量保持了约20%的年增长率。我们始终致力于扩展在国际目的地的核心竞争力，以满足中国旅客国际旅行的长期需求。”携程联合创始人、执行董事局主席梁建章表示。

日前，携程与荷兰皇家航空签署战略合作协议，双方将深耕中欧航线。这是携程持续增加国际机票产品供给的最新动作。

据介绍，近两年，为了满足游客日益增长的出境游需求，携程与诸多境外航空公司加深合作，并签署了战略合作协议，包括德国汉莎航空、西班牙伊比利亚航空、韩国大韩航空等在内。

截至2018年8月的最新数据显示，已有将近900家境外航空公司进驻携程国际机票平台，相比2016年同期翻了将近一番。

“我们建立了世界上最先进的机票预订引擎，有效地整合了我们所合作的全球近300家航空公司的超过300万航线的资源，可以为用户提供几乎全球任何地方的航班信息，并实时显示当前可预订机票和准确价格。”携程致股

东公开信中提到。

携程的国际化战略将进一步增强了在机票预订方面的优势。其中，Trip.com作为携程面向亚太地区用户的新品牌，今年第三季度继续表现出色，连续第八个季度实现了三位数的航空票务量增长，为携程贡献了相当份额的业绩。

打造“全球最佳服务”

除了越来越丰富的国际机票产品，良好的用户服务质量成为携程的一张重要“名片”。

“为了真正打造‘全球最佳服务’，我们不仅延续了携程一贯高品质的服务标准，还纳入了新的七项衡量标准：可靠、积极、高保障、不让客户犯错、迅速、方便和人性化、全面。”携程CEO孙洁此前表示。

近期，继苏格兰首府爱丁堡之后，携程第二家海外呼叫中心在韩国正式投入运营。至此，呼叫中心数量已达11家。这既进一步增强了携程的海外本地化服务能力，也让海内外用户都能体验到高质量的全年无休服务。

同时，携程还率先在上海、北京、广州、深圳、成都、昆明、西安、重庆等地机场安排专门客服人员，为旅客提供全天候线下服务保障。这是国内在线旅游企业里，首家提供机场线下服务的企业。

这项全新推出的线下服务，受到了用户的追捧。数据显示，今年国庆黄金周前三天，近10万旅客享受到由携程提供的线下服务。

另外，“拒签全退”、一小时飞人通道、免费机场巴士、空铁联运、空巴通以及首都机场停车优惠等一系列创新服务，也都有效破解了旅客的出行痛点。

“未来，携程会加大技术投入，加快产品创新，引领旅游服务业不断创新，将中国服务打造成为全球新标杆。”孙洁强调。

华西都市报-封面新闻记者 王婷



13

封面

封面

2018.11.9

星期一

报料热线

028-96111

责编

黄强

版式

刘丹

校对

张晓

落地三大产业 深耕两个领域 李彦宏在互联网大会分享百度AI这一年



11月8日，第五届世界互联网大会在乌镇召开，本届大会以“创造互信共治的数字世界——携手共建网络空间命运共同体”为主题。百度创始人、董事长兼CEO李彦宏也在大会上分享了百度AI的这一年落地成果。李彦宏在演讲中表示，目前，人工智能已经在国民经济三大产业全面落地。

李彦宏还提出，百度一直在深耕人工智能两个领域：一个是智能家庭，一个是自动驾驶。百度希望“让人工智能早日进入各行各业，早日为大家的生活带来便利，早日为我们的生产提供更高的效率。”

AI已覆盖 国民经济三大产业

百度很早就意识到了人工智能的重要性，并进行了布局。李彦宏透露，百度是在2010年开始利用人工智能的技术，当时是使用机器学习重新调整百度的搜索算法。到2016年，百度正式发布了百度大脑。“百度大脑可以说是百度所有人工智能最全的集合，从最底层的深度学习框架，到上面相应比较通用的语音识别技术、视觉技术、自然语言理解技术等。”

百度大脑从1.0到3.0，不断从技术层向应用层进化，李彦宏说，百度AI正在全面落地国民经济三大产业。李彦宏首先提到了第一产业。在传统农业中，“什么时候粮食发生了病虫害，是不是能够及早地发现、及早地施药解决，这是很关键的，如果处理不及时的话，很可能会大量减产，甚至绝收。”李彦宏说。

李彦宏介绍，用人工智能的方法，通过遥感

等工具，就可以非常精准、及时的发现病虫害，并且精准的施药。“利用这样的方法，可以使得农药的施药量降低50%，我们每天吃的东西里面打的农药降低了50%。”

对于第二产业，“尤其是制造业，几乎每一个场景都有通过人工智能来进行改进的空间。”李彦宏以挖掘机为例，这个行当传统的模式是一个小企业主买十台挖掘机，然后再雇人到各个工地干活。“但是十台平常有三台到五台都是闲置的，不是因为没活干，是因为没人来干活。”而人工智能技术改造的无人挖掘机，则可以实现无人或少人作业。

在第三产业，如医疗方面，人工智能也大有可为。李彦宏说，百度最近做的一个项目是通过眼底筛查，及早地发现青光眼、黄斑病这些病症。“现在的技术，我们可以把检测准确率到有10年左右经验的专业医生的诊断准确率。”

李彦宏透露，百度在全国的贫困县当中首选500个捐赠AI眼底筛查一体机，“包括相应的技术，因为越基层的地方，医疗水平其实越不

够。但是像眼底的疾病，如果能够早发现，早治疗的话，可以避免很多失明的情况。”据悉，此次捐赠预计将覆盖5600万风险人群。

李彦宏甚至提出，更希望是计算机科学和AI的发展能和生物、医学产生交集，“我更期待在新药的研发，在人类寿命的延长，或者人的生活质量的提升这些方面能够有大的改变。而且我感觉，这一块其实是大有可为的。”

百度深耕人工智能 两个领域

在应用层面，百度深耕人工智能两个领域：智能家庭和自动驾驶。李彦宏说，智能家庭以Duer OS这个开放平台为基础，最主要的功能是实现人机对话。现在使用Duer OS的设备越来越多，有1.5亿的激活设备，月活3500万，用户分布在全球41个国家，700多个城市。

“无人驾驶方面，百度采取了一个和大多数

公司不同的方式，我们使用的是开源。”李彦宏说，现在有很多公司，包括OEM车厂和创业公司都在研发无人驾驶技术，因为大家都意识到汽车工业终于迎来了变革时代。“但其实大多数是在重新发明轮子。我们意识到这个问题后，百度决定把自己做的东西拿出来开源开放。”

百度从2013年开始研发无人驾驶的技术，到现在已经有5年多的积累。李彦宏透露，这个生态也开放了一年多的时间，在全球已经有133家的生态伙伴、有1.1万多家的开发者，“这个生态可以说是全球自动驾驶最早的一个生态，大家能想到的跟车相关的公司，基本上都加入了Apollo平台。”

在无人驾驶技术商业化层面，李彦宏表示，2019年，预计搭载Apollo L4自动驾驶能力的“新物种”将达到1万台。李彦宏提出，车的智能化基础设施道路智能化。这方面百度也已经与北京、上海等地进行合作。“我们从海淀区开始接管所有的红绿灯，智能实时的进行调整。可以使得人们在交通拥堵中等待的时间减少30%到40%。”

人工智能时代 和互联网时代的差异

“互联网时代和人工智能是两个不同的时代。”李彦宏提出，现在很多人经常会把这两个东西混起来谈，甚至有人觉得人工智能是互联网的一个分支，“其实我完全不认可这样的观点。”李彦宏说，未来大概30年到50年，人类会进入人工智能时代，会带来很多新的机会。

李彦宏说，“进入新的时代，一定要有新的思维，有新的战略。”人工智能时代不仅会深刻地改变、影响我们消费的领域，也会深刻地改变产业、改变To B的领域。李彦宏提出，它对于人类社会的影响比互联网对人类社会的影响要更加深远。

“人工智能时代到来之后，我们再去跟各个产业的人聊天，就发现共同语言多了很多。”李彦宏举例说，前一段时间他去参观钢铁厂发现，用百度人工智能的方法提升效率，可以代替很多东西，大幅度的提升了各个行业的效率。“所以我觉得，从今往后，人工智能的时代，跟我们过去熟悉的互联网是很不一样的。我们需要不断的适应这样一个新的时代，才有可能抓住相应的机会。”

面对人工智能时代，很多人提出机器人威胁论，对此李彦宏表示，其实并没有那么可怕，事实上这个技术还有很长的路要走。“不怕的情况下，勇敢的去拥抱。”李彦宏说，人工智能要想理解，一个词就可以理解了，就是Common Sense，就是常识。“你觉得人能干的，你想想机器能不能干。如果这条路想通了，很多时问题就迎刃而解了，就可以大幅度地提升我们现在工作的效率了。” 华西都市报-封面新闻记者 崔江



封面

下载封面新闻APP

浏览最新资讯