

“泰山娟姐”抖音直播泰山走红

疫情下的导游主播：我不是网红，我是“讲者”

在疫情下的“五一”假期，很多人无法出远门，但是有一群人用镜头带你云旅游。这其中，就有“泰山娟姐”。疫情之前，她是一名导游；疫情防控期间，她还是导游，只是变成通过抖音直播的方式。拥有百万粉丝的“泰山娟姐”说，“我不是网红是‘讲者’。”

记者 李静 张锡坤

“泰山娟姐”张娟 创业！直播里看泰山

“看我的身后，朝霞漫天，走，看日出去。”镜头前是泰山、云海和日出，镜头后是穿着羽绒服、脸冻得通红，仍然侃侃而谈的“泰山娟姐”。

凌晨5时，在“泰山娟姐”的抖音直播间聚集了几千人等待着“云”上看日出。陆陆续续，更多人涌进直播间。

这样的直播，“泰山娟姐”已经持续了近两年。

在互联网记忆中，2020年5月15日，“泰山娟姐”爬到泰山之巅，直播了一场日出，从四点半讲到了九点。直播间里，大家评论泰山日出震撼人心，从而记住了“泰山娟姐”，记住了这个让他们躺在家里就能够无滤镜看泰山日出的人。

“泰山娟姐”本名张娟，今年



43岁。出生于平阴，15岁时到了泰安从事商场营业员，2003年下岗后改行做了导游，这一干就是19年。2019年，曾有朋友建议张娟开直播，做自媒体。但那时的她，正处于舒适期，对于直播并没有兴趣。

2020年，受新冠肺炎疫情影响，整个旅游链条上的人，都面临着转型和突围。在家里待了近几个月，张娟开始琢磨利用原来做导游的知识储备做直播，进行再创业，到新的领域去尝试和挑战一下。“我特别有讲话欲和表现欲，闲不住。”她说。

于是，就有了“泰山娟姐”的首场泰山日出直播。当时她的身边也有人质疑，“四点多直播日出，谁会看呢？”但是在那场直播中，稳定观看人数在8000人左右，总浏览量达到30万人次，账号涨

粉两三万人。“当时很激动。”尽管第一场直播，张娟不懂互动，但她觉得已经蹚出来一条新的路子。

一年爬泰山100多次

2020年，张娟一年里爬了100多次泰山。遇到雨雪天气，仍然坚持上山，“因为雨雪后的泰山风景格外美”。

“这是一项高体力、高脑力劳动。脚底下爬着台阶，面前迎着大风，还要不断输出知识去做讲解。”因为眼睛要盯着手机屏幕，脚底下不是一马平川，摔伤、扭伤也成了张娟的“家常便饭”。甚至在2020年冬天，因为连续高强度工作，遭遇“失声”。之后的一个多月，她只能停播去做治疗。但在年底，她的抖音账号从0粉开始，涨到了70万粉左右。

有人质疑，“泰山娟姐”肯定赚钱。”张娟回应，“我追求的是成就感，对我来说，成就感比什么都重要。在这个过程中，有努力有付出，自然而然就会有收入。我觉得这件事情有意义，就坚持了下来。”

其实，2020年是张娟不断“输出”的一年。户外直播并非零成本，停车费、住宿费、餐饮费、景区交通费都是成本，她说：“第一年，资金方面特别难。”

2021年，有了稳定的粉丝群后，张娟开始带货。质疑声随之而来，“你到底是讲文化还是带货？”她说：“我都需要，因为带货可以支撑我做讲述，支撑这份兴趣和情怀。”

非遗技艺“福香烧”、泰山碧霞豆福干、泰山四大名药，这些都是泰山的另一张名片。张娟把它们放进了购物车。到目前，“泰山娟姐”拥有了将近140万粉丝。

专业加勤奋 让“泰山娟姐”火出圈

抖音上直播泰山的主播有很多，但“泰山娟姐”还是火出了圈。

“专业加勤奋。”这是张娟的秘诀。为了介绍更多的泰山文化，她读了很多研究泰山文化的书籍，并请教专业的泰山文化研究人员。有了专业的知识积累，如何用语言表达出来，又是张娟需要去练习的事情。

从前做导游时，张娟带着游客去到全国各地。真正开始做抖音直播以后，张娟的行程几乎都

围绕着“泰山”。

“说实话，爬泰山挺累的。”张娟直言，“天天去泰山，看到这些景色，自己再去讲述就会发现增加了很多情感因素。”比如，一块石碑，按照她从前的理解，就是在什么时候为谁所立。“但是现在站在泰山上，想到几千年前有浩大的队伍在这里修建，如今我又站在这里讲述，会感觉不一样。”

每次爬泰山，张娟都坚持走主景区，倡导正确的行走路线。“每一场直播都会起到风向标的作用，有多少粉丝就肩负多大的责任。”

张娟没有关闭自己的账号私信功能，她每天会收到大量留言。有人问爬山路线，有人问防疫政策……经常要回复到晚上一两点再睡觉。“我是面对上千个问题，但是这些问题的背后，是一个人甚至一个家庭。”

“我不是导游，不是主播，也不是网红，而是‘讲者’。”这是张娟对自己的定义。“我希望别人向我孩子提起我的时候，说他的妈妈是‘泰山娟姐’，而不是网红。”

对很多导游来说，“直播”是“自救”的一条出路。而对张娟来说，“直播”是她当下的兴趣。“我是一个靠着兴趣做事的人，如果对一件事情兴趣很大，我会努力去做；如果没有兴趣，我会继续挑战其他领域。但现在，我还是要做直播，因为这样能够把泰山故事讲给更多人听。”张娟觉得，会讲故事的人，能够把故事讲好的人，一定是很有趣的人。

努力蹚出金融服务新市民的“山东路子”

山东金融系统多措并举，满足新市民信贷保险等需求



近日，银保监会与央行联合发文，要求引导金融机构加强满足对“新市民”在创业、就业、住房、教育、医疗、养老等重点领域的金融需求。作为人口大省，经济大省，山东省城镇新增就业人数近三年来均保持在100万人以上。进入城市，他们面临创业、就业、住房、教育、医疗、养老等问题，需要建立与之适配的普惠金融服务体系。对此，山东金融系统在频频发力。

记者 韩晓婉

金融机构出实招 对新市民开展“精准画像”

3月底，人民银行济南分行、山东银保监局、省地方金融监管局等多部门联合印发《关于加强新市民金融服务的工作方案》的通知（以下简称《方案》），就新市民在创业、就业、住房、教育、医疗、养老等领域的金融需求提出了具体措施。

《方案》中提到，支持对象中的新市民指：因本人创业就业、子

女上学、投靠子女等原因来到城镇常住，未获得当地户籍或获得当地户籍不满三年的各类群体的统称，包括但不限于进城务工人员、新就业大中专毕业生等。

来自济宁的小赵今年28岁，大学毕业后，他来到了省城，开了一间早餐店。近期他打算再开一家分店。但在资金问题上，小赵却犯了难。在关注到我省的创业担保贷款政策后，小赵进行了申请，由于符合新市民条件，没几天时间，银行便批下了这笔资金。“不仅解决了我的燃眉之急，更让我感受到了山东对于我们新市民群体的支持和温暖。”小赵说。

记者了解到，针对新市民的信用状况，山东也进行了探索。引导银行机构探索构建新市民户籍地、居住地和工作地“三地联动”机制，通过区域联动解决金融服务所在地和抵质押物所在地的空间错配，提供精准服务。综合研判新市民银行卡和相关线上收支记录，简化传统资信证明方式，加强运用信息技术逐步实现对新市民信用状况的“精准画像”，让惠民惠企好政策直达金融消费者。

安居也乐业 助力新市民住房信贷需求

让新市民融入城市，“住”是关键一步。在济南佛山苑创客之家公寓，房间干净整洁，各类设备一应俱全，设计风格完全贴合年轻人的品位。作为在济南奋斗的一名新市民，刚毕业一年的孙亮

已经入住一个月了。“公司就在附近，所以在这里住很方便。入住体验非常舒适，洗衣机、健身设备等都有，没想到建行做的建融家园这么好。”孙亮说。

2021年，建行山东省分行与济南市住建局及6家重点企业签署三方合作协议，建立“政府主导、多方参与”的联合工作机制，携手推进保障性租赁住房试点。创新全国首个新市民保障性租赁住房服务平台——“泉城安居”正式上线，精准服务20余万名新市民，项目列入总行实验室前瞻项目并被住建部向全国推广。在“探索住房租赁可持续发展的山东模式”道路上迈出了坚实的一步。

新市民安居乐业，产品创新不可或缺。记者了解到，为满足新市民客户安居租房的消费金融需求，齐鲁银行近日推出“新市民公积金租房贷”金融产品，并在槐荫中心支行成功发放首笔“新市民公积金租房贷”，放款金额3.5万元。

新市民公积金租房贷业务主要基于公积金数据，是齐鲁银行为新就业大中专毕业生、进城务工人员等新市民群体量身打造的消费金融贷款，主要用于满足客户安居租房需求。首笔贷款发放当日有5名新市民成功体验该产品，累计授信金额16.4万元。

扶持小微 为创业就业注入金融力量

《方案》中提到，加大对吸纳新市民就业较多小微企业的支持

力度。支持将新市民金融服务与小微金融服务相结合，推动银行机构加强“首贷户”拓展，提升信用贷款占比，通过提供优惠利率贷款、减免服务收费、灵活设置还款方式等，降低融资成本。

中国银行山东省分行针对新市民的个性化需求，结合小微企业、个体工商户等谋求发展的诉求和难点，通过创新产品、打造专属服务方案等，提升服务针对性和实效性。

2021年9月，山东中行全面落实手续费减免政策。此后，山东中行在严格执行总行价格标准的基础上，提前落实降费要求，主动提升降费力度，对小微企业和个体工商户客户进行更大幅度的优惠。据统计，此次降费政策实施后，山东中行减费让利政策将直接惠及近60万小微企业和个体工商户，预计每年让利将达到3830万元，给予企业实实在在的实惠。

近日，邮储银行山东省分行也推出了新市民金融服务工作方案。在助力新市民创业就业方面，通过升级改造，该行完善“再就业担保小额贷款+经营性车辆小额贷款+其他小额贷款”的产品体系，还推出“新市民创业贷”，面向有创业能力、有贷款意向的新市民，发放用于个人经营的小额贷款，多层次服务新市民客群。

创新产品 险企积极布局

服务新市民，各险企也在积

极布局。据了解，银保监会近日向各人身险公司下发了《中国银保监会人身险部关于进一步丰富人身保险产品供给情况的通报》，通报梳理了人身险公司近半年来对老人、儿童、新市民等群体的保险产品创新，并要求各公司继续加大这些人群的风险保障力度。

在意外险方面，中国人寿的部分意外保险产品主要承保从事建筑施工、工程管理和小微服务行业的新市民群体；在养老保险方面，人保寿险的某专属商业养老保险产品与某网约车龙头企业共同开展“司机专属商业养老保险计划”，截至2022年一季度末，服务网约车司机1.5万人；在理赔服务方面，阳光人寿提供的“全国通赔”服务，让新市民客户在全国任何地方出险，均可直接通过电话、互联网或全国任一公司柜面办理理赔申请，无需再回家乡或承保地办理。

平安产险推出适合新市民职业特点的雇主责任险、意外险等业务，提高新市民创业就业保障水平。“店家宝”是其中的代表之一，这是平安产险针对个体工商户群体推出的一款保险产品。该产品可为被保险人因火灾爆炸、自然灾害等造成的店内财产损失进行理赔，也为被保险人的员工及家庭成员提供人身意外保障。值得一提的是，假如投保店铺经营期间发生意外事故，导致的第三者人身伤亡或财产损失，“店家宝”也将给予理赔。