青岛目前唯一有人售票公交线路，串联通勤畅游、孕育劳模精神、传承工匠文化——

304路：不只“山海观光”，更是“城市展厅”

□青岛日报/观海新闻记者 周建亮

在青岛这座山海相拥的城市中，304路公交如一条流动的风景线蜿蜒于碧海青山之间，成为岛城标志性的山海观光公交线路，也是青岛目前唯一有人售票公交线路。

前不久，304路乘务员刘秋云圆满完成职业生涯最后一班营运任务，告别深耕十五载的一线岗位。不少常年乘坐304路的市民、公交爱好者专程赶来，带着精心准备的小礼物与真挚祝福表达感谢与不舍。

304路是青岛第一批开进崂山风景区的有人售票公交线路，串联栈桥、五四广场、石老人、崂山流清河等20余处知名景点，横贯市南、崂山沿海区域，是市民通勤出行、游客畅游青岛的重要选择，被称为“沿海一线流动的风景线”。2025年，304路公交客流量约19.5万人次。今年暑期旅游旺季，日均客流量接近700人次。

这条公交线路以有人售票特有的服务温度，成为城市公共交通中一张独具特色的名片。它不仅是连接城市与自然的交通纽带，更是一方孕育劳模精神、传承工匠文化的沃土。回溯过往，它是全国首条以乘务员个人名字命名的公交线路——“刘艺线路”，先后走出了1名全国劳模、1名省部级劳模和4名市级劳模，堪称“劳模摇篮”。2019年，304路获评“全国青年文明号”，成为青岛公交优质服务的标杆名片，迄今获得的市级以上荣誉达40多项。

“无人时代”的“有人售票”

304路公交开通于1994年5月，起初由团岛开往垭口，是当时第一条也是唯一一条联通东西部的公交线路。线路开通时，崂山景区内部相对闭塞，交通不畅、道路不通，村民出行不便，外地游客前往崂山旅游的成本较高。304路的开通，受到了当地村民和游客的热烈欢迎。同年，为方便黄岛坐轮渡到青岛的市民乘车，304路始发站由团岛延伸至轮渡。

304路开通时就实行人工分段售票方式，而人工售票也是那个年代公交运营的主流方式。很多老青岛人或许还记得，摇摇晃晃的行车途中，乘务员要挤过拥仄的过道，从前门走到后门，一路喊着“刚上车的乘客请买票”，手里的票夹“嗒嗒”响个不停。

耐人寻味的是，就在304路开通当年，青岛开始探索无人售票方式。

1994年12月，第一条准无人售票线路12路开通，每车仅保留1名监票人员，不再专职售票，拉开了有人售票线路的转型序幕。

1995年开始，青岛实行公交票制改革，同步启用IC卡收费系统，加快无人售票车推广，大量短途线路陆续取消乘务员岗位，改为“前门上车、后门下车”的无人售票模式。

304路、106路等通往崂山的长线，因为线路里程长、票价随站点阶梯浮动，一直保留人工分段售票模式。到2019年，青岛仍有17条有人售票线路，在岗乘务员总数约700人，是当时全国保留人工售票规模较大的城市之一。

随后几年，中心城区多条公交长线陆续完成无人售票改造。2022年，371路取消人工售票。2023年1月1日起，106路停运、113路改为无人售票，304路成为唯一保留人工分段售票的线路，继续采用分段计费累进制票制，票价从1元到最高6元不等。

青岛城运控股公交集团隧道巴士第五分公司经理孙凯介绍，目前，304路公交从观城路停车场发往流清河，采取“定时定点”发车模式，往返里程76公里，共设置站点121个（下行62个、上行59个），在不堵车的情况下跑完一圈需4.5个小时。

“高满载率”到“高舒适度”

304路公交在岗乘务员多为从业10年以上的老员工，熟悉线路沿途每一处景点、每一个老旧小区的上下车站点，沿线常年乘车的老乘客大多能叫出她们的名字。

2007年2月进入304路队的陈宪荣在乘务员岗位上工作了近20年，明年将退休。“记得刚参加工作那会，304路客流挺大的，早晚高峰时车厢里人挤得满满的，后门都关不上，每到站点，都要大声提醒乘客别被门夹着。”陈宪荣感慨地说，那时候，移动支付还不普及，大家坐车都用现金。一天下来，她的票袋里满满当当，有时候需要压实了才能再装钱。当时，每天跑两圈票款收入就能达到1000多元。

近年来，地铁线网不断加密，青岛公共交通出行体系日益完善。同时，随着市民生活水平提高，私家车保有量不断增多，公交出行由“高满载率”向“高舒适度”转变，304路的客流也回归平稳，乘务员的工作环境较之前大有改善。

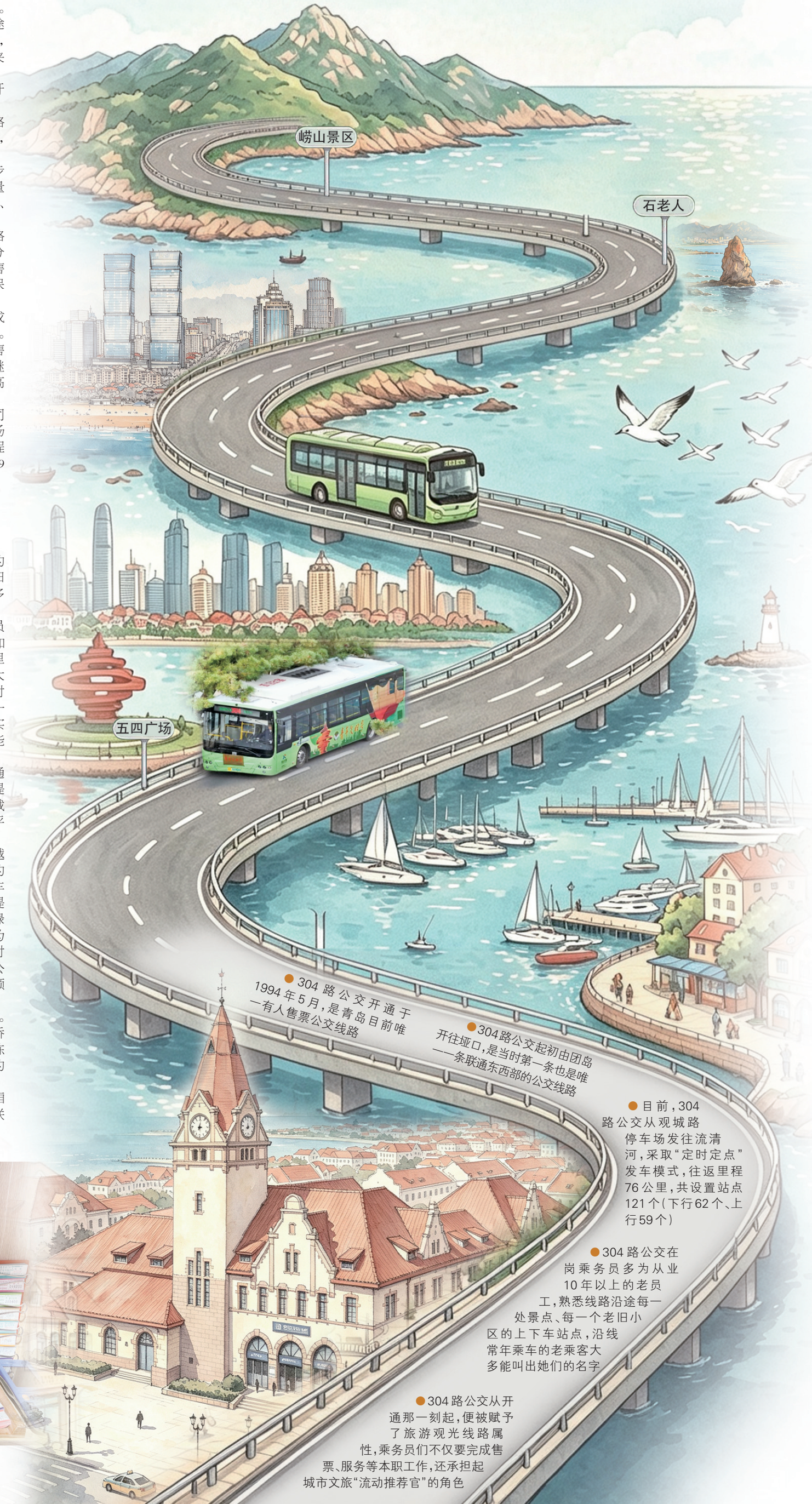
从车型看，304路的车型也一代比一代新，越来越环保舒适。公开资料记载，早年跑这条线的还是冒着淡淡柴油味的铰接通道车。时代的车轮滚滚向前，随着科技飞速发展和环保意识提高，青岛公交陆续引进天然气车、纯电动车等绿色环保车型。2015年4月，304路线全部更换为上海申沃EV6型纯电动公交车，迈入纯电动时代。从老旧的燃油车到新能源纯电车，304路公交车型的变迁，也是生态文明理念在公共交通领域的生动实践。

“线路是老的，乘客是新的，每天都不一样。春天看樱花，夏天看海，秋天看崂山，冬天看栈桥的海鸥，304路每天都有不一样的人和风景。”陈宪荣说，多年来，她早已把这条线当成了自己的“责任田”。

车轮转动中，车窗外的风景一闪而过。车厢内，乘务员忙碌的身影与公交线一样，成为串联青岛山海风光的移动人文风景。



■乘务员使用过的票据等老物件。 周建亮 摄



打造流动的城市文旅名片

途经多个景点、开进崂山景区，304路公交从开通那一刻起，便被赋予了旅游观光线路属性。乘务员们不仅要完成售票、服务等本职工作，还承担起城市文旅“流动推荐官”的角色。

20世纪90年代的票夹、票包墙，乘务员手写的城市景观推介语……在位于观城路停车场的304路劳模馆陈列的一件件老物件，记录了304路人对服务品质的执着追求。

与安心开车的驾驶员不同，乘务员要与乘客“面对面”，服务水平代表着公交行业乃至一座城市的形象。为了给乘客提供更加舒适的乘车体验，传递城市服务温度，包括刘艺在内的老一辈304路乘务员苦练一碗水、老秒表、活地图、问不倒、一口清五大公交“老绝活”，力求将导游式服务做到极致。

1996年，20岁的刘艺成为304路线乘务员。在传承304路线“服务为本、乘客至上”理念的基础上，刘艺积极探索“付公交车票价，享导游式服务”模式，赢得中外游客广泛好评。2006年11月，青岛公交将304路命名为“刘艺线路”，成为全国首条以个人名字命名的公交线路。2010年，刘艺获评全国劳动模范。

304路线原乘务员王海娟从事车厢售票工作26年。结合工作心得，她总结出了“十个一”服务法，撰写了《304路线指导手册》，通过系统化、标准化服务有效提升了线路的整体服务质量。2012年，王海娟荣获青岛市劳动模范称号。

在日复一日的运行中，乘务员们见证了青岛沿海风光一年比一年美，也切身感受到了这座滨海旅游城市不断增强的吸引力。

以新晋网红打卡地小麦岛景区为例：自2018年启动生态修复并免费开放以来，小麦岛迅速走红，成为年均接待游客超520万人次的“顶流”。“每逢旅游旺季和节假日，经常会有外地游客从青岛火车站下车后直接乘坐304路车前往小麦岛景区游玩。”陈宪荣说，看着这座城市的旅游地标越来越多，景点越来越美，她感觉特别自豪。每次遇到外地游客，她和同事们都会化身“公交导游”，耐心细致地解答咨询，娓娓道来沿途景点的人文典故与山海风貌，努力让乘客在旅途之中感受青岛的山海之美。

传承劳模文化、工匠精神

数十年来，304路群星闪耀，精神薪火相传。不只是热情周到的乘务员，还有兢兢业业的驾驶员，以十米车厢为舞台，他们共同服务市民游客的美好出行路。

2001年，304路线驾驶员安风琴获评全国五一劳动奖章。她三十年如一日践行“服务为本、乘客至上”宗旨，寒冬凌晨3点为全车队烧水解冻发动机，确保准点发车，被誉为公交行业的“老黄牛”。

与刘艺在304路“001号”车上共同服务乘客13年的驾驶员王勇，是公交集团第一位同时获评市级劳模和“青岛工匠”的驾驶员，还是公交集团第一位获得“全国百万公里驾驶员”称号的公交驾驶员。

在传承中创新，王勇总结提炼出《车厢服务安全驾驶密切关联》《车厢安全服务五要素工作法》《我是乘客+》等一系列工作方法，将“亲情化服务”理念落到实处，推动公交服务实现从“标准化”到“亲情化”“个性化”的跨越，成为新时代公交服务的标杆人物。

2025年3月，以王勇命名的“王勇劳模工匠创新工作室”成立，同年10月荣获“山东省交通运输行业劳模工匠创新工作室”称号，成为展示青岛公交服务理念与创新成果的一扇窗口，304路的光荣传统在新时代得以延续与升华。

“一花独放不是春”。工作室将个人先进经验转化为集体财富，着力打造“青年文明号”劳模培养基地，系统性培养企业骨干，已有十余人走上管理岗位，实现劳模精神与工匠精神的深度融合。

记者手记

在技术驱动时代保留“人的温情”

周建亮

一位在十米车厢里服务了15年的乘务员退休，为什么迎来这么多陌生人郑重道别？采访越深入，答案越清晰：大家不舍的，不只是一种售票方式，更是一段被温柔相待的出行记忆。

目前，全国仍在坚持有人售票的公交线路已经非常稀少，大部分城市已全面转向无人售票。有人售票线路退出、乘务员岗位谢幕，是时代发展和技术变革带来的印记，也是交通出行服务升级迭代和城市发展变迁的缩影。304路是幸运的，它恰好站在了时代变迁的路口，像一棵树的年轮，一圈一圈刻下青岛30年的出行史乃至发展史。

技术在跑，城市在长，乘务员从车厢里一站一站退场，可304路却让人回望时心头一热。有些东西，是打卡机和报站器替代不了的。一句“您好，您到哪里”，曾是多少“老青岛”最熟悉的问候；乘务员苦练绝活，为的是让颠簸的车厢多一分安稳，让初来的游客多感受一分宾至如归。所谓“人的温情”，未必是惊天动地的壮举，更多时候，是日复一日里那份“把陌生人当熟人待”的诚恳。在技术驱动的时代，乘务员细致温柔的服务早已成为这条观光线路上不可或缺的一份温暖体验。

304路用三十多年的坚守告诉我们：变的是票制、车型和客流，不变的是“服务为本、乘客至上”的初心。一条还留着乘务员的公交线路，就像这座城市为“人的温情”保留的一个“座位”——效率之外还有人情，速度之外还有等待与问候。