

# 体验“独一份” 搭乘304路 导游带你穿越海岸线

海,是大自然赋予青岛这座城市的宝贵资源。可以说,青岛是一座与海相拥与山相融的城市。从1日开始,市民乘坐304路车时,只需付公交票价,就能享受到导游式服务。当天,304路走向调整,一路从四川路停车场沿着海边前往流清河。作为市区唯一一条有人售票线路,乘务员在做好车厢服务同时,还会沿途向市民介绍各大景点。

## 沿海观光迎来首条公交线

从1日清晨首班车开始,304路调整走向,从以前主要沿香港路一路从西往东,改为从东海路通行。“从四川路出发,沿贵州路、太平路一直往东,海上皇宫、栈桥、奥帆中心等岛城标志性景点,全部能‘一网打尽’。”公交隧道五分公司党支部副书记刘长亮告诉记者,此次调整,将304路的主要走向从香港路调整为东海路,既可有效减少香港路上的公交线网重复,又能方便东海路周边居民出行。尤为重要的是,为岛城最美海岸线增加一条观光线路。此前,我市覆盖东海路的公交线路主要为317路。这条线路1998年1月开通,从天泰体育场发往石老人海水浴场,成为沿海一道亮丽的风景线。该线路沿途经过中山公园、太平角公园、音乐广场、五四广场、极地海洋世界、雕塑园、石老人浴场等多处旅游景区和打卡胜地,景色宜人,线路设计精妙,深受市民、游客欢迎。

目前304路是市区唯一一条有人售票线路。“有人售票线路,乘务员在做好售票、导引等工作外,还可以利用车辆行驶间隙,为外地游客提供导游式服务,介绍沿途主要景点信息。”刘长亮说。

## 乘务员提升服务练绝活

为了更准确迅速地解答乘客们的问询,更好地提供服务,接到调整信息后,线路全体乘务员就开始了学习。大家将线路沿途所经过的主要景点统计下来,逐一标注介绍词,然后熟练背诵下来。刘长亮告诉记者,乘务员们通过景点介绍、灯光秀时间等内容,练就了“一口清”“活地图”“问不倒”等绝活,并推出了“志愿驿站”“手语团队”“导游团队”



董文秀在车厢提供导游式服务。

“伸缩式乘车指南”等创新服务举措。

1日上午,记者从四川路停车场跟随304路前往流清河,一眼望去路边绿植丛丛,清新的海风拂面而来,海面上来往的船只摇曳在绿水之上,宛如一幅幅画。坐在车厢内,所有美景尽收眼底。不时有游客驻足观赏,情侣拍照留念,或是一家三口嬉戏玩耍。驾驶员万军聚精会神开着车。因为是第一天调整,虽然前期已经开车试跑过,但万军还是一刻不敢马虎。“安全是一切工作的基础,身为驾驶员必须首先做好安全工作。”万军说。另一边,今年39岁的董文秀,在卖完票后,就开始向乘客介绍沿途美景。“我们看到的这座两层八角亭,被称为回澜阁……”董文秀仔细介绍着。

## 首批旅游线有优秀传承

304路公交是青岛市第一批崂山旅游线路,也是以全国劳模刘艺名字命名的公交线路。1997年开通,26年来304路为市民和来自天南海北的游客留下了美好的记忆:春天可以到崂山踏青吃樱桃,夏天可以到啤酒城喝啤酒、到石老人洗海澡,秋天可以到八大关感受落叶之美,冬天可以到栈桥喂海鸥、到崂山乡间赶年集。

304路陆续推出“观赏日出快车”、暖行“潮汐表”游览观光车等旅游特色主题车厢,被乘客称为“沿海一线流动的风景线”。开通之初,作为一条旅游线路,中外游客众多,是展现岛城形象的一个窗口。304路首开“付公交车票价 享导游式服务”先河,每到一处景



304路线途经多个景点。

点,乘务员都会热情地向乘客们介绍景点特色,并组建了“服务艺术探讨小组”,揣摩乘客心理,探讨语言艺术。2006年11月,304路线被命名为“刘艺线路”服务品牌,成为全国首条以个人命名的公交线路。2019年被团中央授予“全国青年文明号”荣誉称号。

近年来,304路驾驶员王勇所驾驶的001号车组成了“劳模培养基地”,以自身的严格自律和言传身教影响带动着一批批年轻乘务员。引导着他们以“导游式服务”贯穿304路风景线,培养了一大批新生代优质服务明星,他们良好的素质和高标准的服务提升了“青年文明号”的品牌形象,树起了一面“优质

服务”的鲜明旗帜。有深厚底蕴“打底”,重新调整后,304路将给海内外游客提供不一样的青岛前海观光体验。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛  
记者 徐美中 实习生 柳琪

青岛晚报·掌控传媒  
“声明原创”

使用“声明原创”作品须经授权同意  
(0532-82933519)

今日启用“版权通”平台依法维权

## ■深读一点 对接地铁 多条线路调整

9月1日,铁路青岛北站北部区域、红岛湾区域新开通419路、949路两条微循环线路。其中,419路可方便市民到北站乘坐相关地铁线路,949路方便市民乘坐地铁8号线。此外,为进一步优化公交线网,提高公交线路运行效率,降低台东一

路、江西路线路重复系数,缓解交通拥堵问题,方便市民日常出行,125路公交线也正式调整。调整后,新线路双向始发,距离相较之前明显短了一些。据了解,目前我市已有196条公交线与地铁衔接,地面公交和地下轨道的两网融合脚步进一步加快。

日均接话量500多个,总计65万余个

## 青岛地铁“畅听幸福”架起便民连心桥

“畅听幸福”热线服务品牌。

随着青岛地铁第一条线路开通,青岛地铁服务热线55770000于2015年正式与市民见面,至今已历时8年。秉承“竭诚为市民服务”的理念,热线工作人员每天24小时接听市民来电,总接话量已达65万余个,目前日均接话量500个以上,直接答复率95%。

目前,青岛地铁确定了“建设世界一流地铁、打造一流城市投资建设运营商”的“双一流”目标,同时,把班组建设作为“双一流”目标的夯基工程,实现青

岛地铁的高质量发展。青岛地铁布局建设、运营、开发、经营、资本运作五大赛道,建设方面,在建线路10条、188公里,已有201个工点进场;运营方面,运营线路7条、315公里,日均客流近180万人次,更多市民将地铁作为出行首选;TOD开发方面,10个项目在建并顺利推进;经营方面,地铁媒体焕新带来迭代升级;资本运作方面,牵头全国19家地铁公司组建设产业联盟,搭建百亿规模产业基金,助力千亿级轨道交通产业发展。全面发力的“五大赛道”涉及面广,对青

岛地铁热线的服务提出了新的要求。

面对新形势,青岛地铁热线瞄准了更高的标准,提出“思想上再重视、力量上再强化、质效上再提升”,多措并举,进一步提升地铁服务热线为民服务质量,强化热线队伍综合服务能力,全力打造“畅听幸福”服务品牌,以回应市民的所需、所盼,不断提高市民出行的获得感、幸福感和安全感,真正成为青岛地铁听民声、暖民心、解民忧的“总客服”。(观海新闻/青岛晚报/掌上青岛  
记者 徐美中)



地铁服务热线直接答复率95%以上。

本报9月1日讯 在青岛地铁和乘客之间,有一座看不见的“桥”,乘客的咨询、投诉、建议等通过这座“桥”直达青岛地铁。现在,这座“桥”有了自己的品牌。昨日,青岛地铁集团组织了“声送暖心言,畅听幸福音”青岛地铁服务热线劳动竞赛暨沙龙活动,同时推出了