

2路线868号车组“好故事”再次出圈

城运控股公交市北公司《执光开路》宣讲荣获全国“十佳交通故事”荣誉

2024 交通运输优秀文化案例交流会暨第三届交通强国好故事宣讲活动近日在甘肃省嘉峪关市开幕。比赛中，城运控股公交市北公司报送的《执光开路》从 535 个故事中脱颖而出，荣获全国“十佳交通故事”荣誉称号。《执光开路》讲述了全国青年文明号——868 号电车，历经十四位班长，始终秉承着“服务乘客，奉献社会”的工作理念。29 日，记者来到市北巴士第一分公司，在 2 路线 868 号车组的荣誉墙上，一块块奖牌和证书见证了 this 班组的辉煌历程。

组建 46 年创出多项绝活

2 路线 868 号车组组建于 1978 年，1983 年 5 月被团市委命名为“共青团号”。1995 年 4 月被团中央、建设部命名为全国级“青年文明号”，2000 年被团市委命名为“青岛市青年志愿者服务先进集体”。班组成员们紧紧围绕“服务为本、乘客至上”的服务宗旨，凭借着对公交岗位的全心热爱和对优质服务的执着追求，先后涌现出以李秋华、赖双玲、朱莉、刘逢、王萍为代表的一大批全国、省、市各级先模人物，为青岛市公交事业做出了贡献，树立了服务行业一面亮丽的青春旗帜。

“您好，欢迎乘坐 2 路公交车。”在市立医院站，2 路驾驶员董文香微笑着问候。在大多数人看来，公交驾驶员每天的工作就是在不停地挂挡、加油门、踩刹车，然而有很多细节或许未曾注意：车辆到站，得尽可能往路边靠，方便乘客上下车；乘客上车时，得亲切问候，提升乘车体验。

董文香是“868”车组第十四任班长，在她的带领下，车组成员们创先争优、倾情服务。从 20 世纪 70 年代的“一碗水、老秒表、活地图、问不倒”，到上世纪 80 年代成立的语言艺术探讨小组，再到如今的线上意见箱都是最好的见证。



比赛现场。

为了熟悉线路图，最早的“868”车组就在业余时间带着乘务员一起走街串巷，如果开辟了新路都赶快去看，目的是让乘客“问不倒”。2000 年起公交快速发展，从以前的 30 几条线路补充到 100 多条。车组成员们就学着“前辈”的样子，熟悉一条线，走遍每条街，统计出 134 个沿线主要景点、街道、商店、学校、医院、企事业单位的门牌号，到现在，几乎人人有绝活。如今班组中，能背出 160 余条公交线路首末车时间的一口清能手 3 名，线路活地图能手 4 名，岛城景点通 2 名，哑语能手 8 名，并且车组成员全部通过了车厢服务英语考试，可以说是名副其实的“绝活团队”。

总结出 21 项服务法

为使车厢服务有“质”的升华，通过摸索，车组成员们意识到，超出乘客期待值的服务才是好的服务。为此，“868”车组总结出“21 服务法”。2 是“2 个核心”，即对客户需求的持续关注与

及时处理，1 是“1 个目标”，即打造超越乘客预期的服务。基于 21 服务法，于惠将女性特有的亲切、柔和、细腻的性格特点融入公交服务，为乘客排忧解难，竭尽全力提升乘客出行舒适度、安全感，提出了“8 个有”工作法。即：始发站上有迎接、乘客上车有问候、特需乘客有搀扶、跑来乘客有等待、行车途中有照应、车辆拐弯有提示、斑马线前有礼让、面对问询有解答。

多年来，“868”车组为了给乘客提供更加安全、舒适乘车环境，他们在实践中观察出人群的年龄、密度和需求，时间段不同，乘客的成分不同，成员们坚持在工作中细心观察乘客的潜在需求，不断换位思考，尽最大努力为乘客提供更方便、更舒适、更满意的服务。

“868”车组拥有“全国青年文明号”“全国三八红旗集体”“全国女职工建功立业标兵岗”“全国工人先锋号”“全国优秀质量信得过班组”等诸多“国字号”荣誉，在车组历任班长中，有全国党代表、山东省党代表，还有青岛优秀共产党员。她们坚持以党的群众路线为指

导，不断加强与基层党员群众的沟通联系，秉承为人民服务的初心，时刻把乘客的需求挂在心上，解难题、办实事、做好事，全心全意做好乘客的“贴心人”，得到了广大市民乘客的信任与支持。

深情照顾残疾老人

如今的第十四任班长董文香，为了零距离接触倾听民声，将党代表流动工作室“搬”上公交车，在车厢内设置党代表建议箱，搭起党和群众的“连心桥”。自党代表建议箱上线，共收集建议 121 条，已解决 104 条，正在解决 5 条，12 条已经转办其他相关负责部门并定期追踪进度。

为了拓宽群众反映诉求的渠道，董文香会坚持每周四到工作室与市民沟通交流，倾听市民意见建议，及时做好上传下达。车组成员们不仅在日常工作中展现出高度的责任感和敬业精神，更在关键时刻挺身而出，弘扬社会正能量。

腿部残疾的朱长柱老人原是青岛印刷厂的工人，由于上下班经常乘坐 2 路 868 号车，并得到热情照顾，于是与车组成员结下了深深的情谊。朱长柱退休后，车组成员经常到他家中看望，得知他单身一人，自 1991 年起，868 号车组与他结成了帮扶对子，车组成员定期到其家中帮助做家务，或陪外出逛逛，使他在逢年过节的时候感受到家人般的关怀。2001 年清明节之际，868 号车组又和军烈属王勋结成“一助一”敬老对子，定期到老人家中服务，给老人的晚年生活增添了许多欢乐，让她感受到了更多亲情。

正是这些平凡而伟大的事迹，让 868 号车组赢得了“十佳交通故事”的荣誉。正如班组成员们常说的那样：“我们做的都是小事，但 these 小事汇聚起来，就能成为改变世界的力量。”

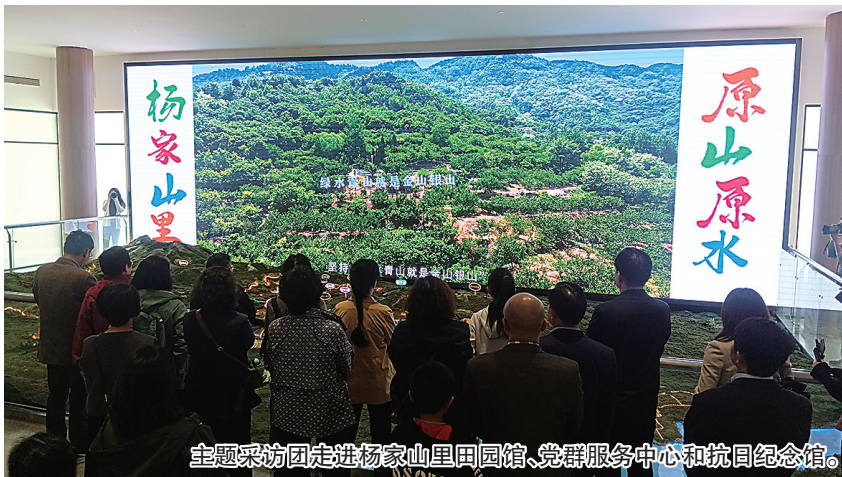
观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 徐美中

40 多家全国党刊媒体首次齐聚青岛

全媒体重大主题采访活动在西海岸新区启动

本报 10 月 29 日讯 10 月 29 日，“习近平新时代中国特色社会主义思想在山东的实践”全国党刊全媒体主题采访活动在青岛西海岸新区隆重开幕。本次活动由中国期刊协会指导，中国期刊协会党刊分会主办，青岛报业传媒集团承办，《读报参考》融媒体全程策划执行。来自北京、广州、重庆、上海、杭州等全国各省市 40 余家主流党刊媒体负责人和全媒体记者编辑近百人出席仪式。

党刊作为党的重要思想文化阵地，肩负着极为重要的使命。本次活动是全国党刊媒体第一次走进青岛，专题采访西海岸新区。青岛西海岸新区是国务院批复设立的第 9 个国家新区，承担着经略海洋、融合创新、自贸试验区建设、体制机制创新四大国家战略使命，地区生产总值去年超过 5000 亿元，综合实力位列 19 个国家新区前三。活动仪式上，中国期刊协会领导向



主题采访团走进杨家山里田园馆、党群服务中心和抗日纪念馆。

主题采访团代表授旗，西海岸新区铁山街道杨家山里红色基地获颁全国党刊红色教育基地牌匾。

29 日下午，主题采访团首先走进位于西海岸新区铁山街道的杨家山里

田园馆、党群服务中心和抗日纪念馆。该片区探索打造乡村振兴示范片区样板，走出了一条生态优先、红色传承、农文旅融合发展路径，2024 年入选省级乡村振兴齐鲁样板示范区。接着，媒体

采访团又来到隶属于中国科学院海洋研究所的高端海洋研学平台开展采访。中科海印象科技文化有限公司依托海洋生物标本馆、“科学”号科考船以及 4500 米级“发现号”深海机器人等科研资源，打造出一支海洋科技教育国家队，专注海洋领域科学文化传播、科技文化交流、科普活动服务，发挥海洋科技人才和资源优势，累计服务研学团队人数已超 10 万，逐步构建起全国性的海洋科普教育网。

据悉，在为期三天时间里，与会党刊社记者编辑们将深入青岛各区市，围绕“习近平新时代中国特色社会主义思想在山东的实践”主题开展系列深入采访，深入智慧酒店文旅示范项目、中科院海印象文旅研学平台、东方影都影视产业园、澳柯玛集团、青啤文旅项目、青岛旅游集团和青岛国际会议中心等开展一线实地采访。（观海新闻/青报全媒体 记者 黄晓朦 戚欣 杨常林）