



公交驾驶员捡到的相关物品。



各类目前仍无人领取的物品。

各类证件、眼镜、雨伞……在位于四川路上的公交隧道三分公司保管柜里,不少遗失物品已“沉睡”多时。作为城市流动公共空间,公交车厢内物品遗失情况时有发生。记者从青岛公交集团获悉,过去一年,该集团所属各单位共捡拾乘客遗失物品近万件,多数已物归原主,仍有部分滞留待领。为提升失物寻回效率,在原有城运热线 96650 之外,城运控股集团又推出了“城运e生活”APP自主查询功能,市民可通过手机随时查找与认领遗失物品。



各公交线根据情况创新招领方法。

动动手指 失物招领“一键查询”

青岛公交系统年捡近万件失物,手机自主查询平台正式上线

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
(0532-82860085)

事件 游客丢相机快速找回

5日下午,外地游客刘先生,在公交隧道二分公司场站,紧紧握住工作人员的手连声道谢。当天中午12时,隧道1路驾驶员钟以雷结束运营,在山东科技大学停车场清理车厢时,发现一个黑色相机包,内有一台单反相机。由于包内无失主联系方式,钟以雷立即将物品上交给后勤工作人员并说明情况。

约20分钟后,“青岛巴士管家”时吉建接到一则寻物热线。来电人刘先生焦急地表示,自己从青州来青岛旅游,上午乘坐隧道1路前往栈桥摄影,因旅途疲倦在车上小憩,醒来时已过站,匆忙下车之际将相机遗落在车内。发现相机丢失后,他万分焦急,随即拨打热线求助。

根据刘先生提供的乘车时间、路段及物品特征,工作人员迅速比对,确认钟以雷捡到的正是刘先生丢失的相机,随即与他约定到山东科技大学停车场认领。当日下午4时许,刘先生赶到现场,经核实顺利领回相机,终于松了一口气。钟以雷拾金不昧的行为,获得了刘先生的由衷称赞,也生动体现了青岛巴士“诚交天下,运载美好”的服务理念与公交职工的专业风采。

这样的事情并不鲜见,3日晚9时许,市民张女士来到公交李沧四分公司办公室,称刚刚乘坐102路车时不慎遗失了一台平板电脑。正在此时,驾驶员杨国栋拿着电脑走了进来,张女士一眼认出正是她遗失的。原来,当晚张女士在李村夏庄路站上车,随手将平板电脑放在旁边座位上。在顺河路车站下车时,由于手中还提着其他物品,匆忙中将平板电脑忘在座椅上。当杨国栋结束运行驾车顺利抵达场站后,例行清扫检查发现了电脑,于



动动手指就能在客户端一键查询失物。

是捡起准备交给工作人员寻找失主,碰巧在办公室里遇到了前来寻找的张女士。在核对完信息后将电脑归还给了张女士。“太感谢你们了!电脑里存着很多工作资料,要是找不回来损失就大了。”张女士说。

现场 仍有不少失物在“留守”

5日下午,记者来到位于四川路上的公交隧道三分公司驻地。办公室里,一排物品柜上分类标明着物品种类。公交隧道三分公司党支部书记刘长亮告诉记者,该公司有多条线路,客流以老年群体为主。刚刚过去的一年,该公司工作人员累计捡到了乘客遗失物品一百余件,其中大多数经妥善保管后物归原主,目前仍有十余张乘车卡、十余把雨伞及数副眼镜等在库“留守”。

“经过多方宣传,大部分市民遗失物品后会拨打城运服务热线,或通过各种方式联系车辆所属公司。”刘长亮向记者介绍,此前几年,该公司也有一些“遗留”下来无人认领的物品,“这些物品没有联系方式,工作人员想尽办法也无法找到失主。”刘长亮告诉记

者,捡到遗失物品后,如果有失主拨打电话或上门寻找,工作人员核对无误后会归还;一些有办法联系上失主的物品,工作人员也会想尽办法联系,有时甚至通过快递等方式寄还给失主。

统计 一年捡到近万件物品

刘长亮所在公交隧道三分公司的情况,只是公交集团各运营分公司的缩影。记者从青岛城运控股集团获悉,刚刚过去的一年,该集团所属各公司共捡拾乘客遗失物品近万件。这些物品,从统计表中可以看出,手机、身份证件、钱包、钥匙是市民遗落较多的物件,比较贵重的笔记本电脑、手机一般都是当天领回,剩余一些银行卡、雨伞、外套、公交卡等小物品有的还无人认领。“有些物品本身没有太大价值,但对于失主却具有纪念意义。每当失主领回时,都非常感动。”青岛公交集团工作人员说。

工作人员统计后根据综合数据发现,乘客最容易遗失物品的位置集中在车厢前排及后排座椅、行李架、座椅与车厢壁的夹缝处。此外,下车门口踏板区域也因乘客匆忙上下车而成为小件物品的“高频遗失点”。工作人员提醒广大市民,下车前务必仔细检查随身携带物品及座位周边,养成良好的乘车习惯。

调查 创新方法便利市民查找

“每年夏季和冬春季,是市民遗失物品较为集中的时候。”公交崂山公司相关负责人吴爽告诉记者,为了让市民迅速找回失物,我市公交系统也给出了各种举措。公交崂山五公司在212路车上设立了“失物招领台”,丢失物品的乘客可以通过“失物招领台”上的照片来查找,确定是自己所丢后可以通过下方联系电话联系领取。

公交市北公司在部分362路车上推出“失物招领智慧平台”,乘客只需用手机扫描专属二维码,即可实时查询、认领遗失物品。平台采用“线上认领+线下核验”双保险机制,乘客提交认领申请后,需携带有效证件到分公司,经工作人员核对物品特征、乘车记录等关键信息后即可取回。

■小贴士 动动手指一键查询失物

失而复得的背后,隐藏着一份“效率密码”。每一次物品的遗落与重逢,都是一场温暖人心的邂逅。上述各线路所创新使用的办法,存在相关局限性。记者从城运控股集团获悉,为方便市民寻找失物,该集团提供两大寻物渠道。

第一,拨打城运热线96650。下车时发现物品丢失,优先拨打96650,热线员会全程协助寻找。拨打热线时请提供这些关键信息,能大大提高找回效率:丢失物品的颜色、品牌、外观特征、内装物品(如钱包里的证件信息、背包里的文件名称等),越详细越好;乘坐的公交车线路(如XX路)、上下车时间、上下车地点(具体站点名称)、大致座位区域(如前排、后排、靠窗);手机号码、备用联系电话,方便找到物品后及时通知。热线员会根据你提供的信息,快速联动对应公交车队、调度中心,联系当班驾驶员帮忙查找,有结果会第一时间反馈。

第二,城运控股集团依托所属青岛城运数字科技有限公司,推出了更加便捷的查询端口。市民可下载使用“城运e生活”APP,打开进入首页后,找到并点击“失物招领”栏目,在失物登记表中,根据物品类别、丢失时间等筛选条件,查找是否有与自己遗失物品相符的信息;找到匹配的实物,可直接通过登记表上的官方联系方式(如车队电话、场站地址)联系领取。

“这一数字化渠道,将失物信息透明化、查询自主化,极大方便了乘客,提升了物品找回效率。”城运控股信息技术部部长,青岛城运数字科技有限公司党支部书记、执行董事任锐先告诉记者,系统支持通过日期标签快速筛选对应信息,便于跟进管理。目前,系统已完成招领606件。“城运e生活”APP以为用户提供优质的公共出行服务为基础,实现实时公交、定制公交以及校车查询等服务,此外还包括充电、包车、维修等多场景业务,为用户提供一站式、全生态、高品质的生活服务解决方案。此次上线自主查询系统,要求各运营分公司在捡到失物后,第一时间拍照上传,失主可在拨打热线电话同时,通过手机端查询失物情况。

青岛晚报/观海新闻/掌上青岛
记者 徐美中 摄影报道