



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



## 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副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

者，捡到遗失物品后，如果有失主拨打电或上门寻找，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，只是公交集团各营运分公司的缩影。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。”城运控股集团信息技术部部长，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交通服务为基础，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，要求各营运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