

9月16日,随着304路公交车缓缓驶回场站,乘务员刘秋云像往常一样整理好票务工具,完成了她十五载公交生涯的最后一班营运任务。问站、算价、撕票、找零——这些重复了成千上万遍的动作,在这一天成为她与这条“山海风景线”最深情的告别。在青岛唯一一条有人售票公交线上,十五载扎根“山海风景线”,刘秋云以始终如一的热忱与严谨站好最后一班岗,用上千个日夜的平凡坚守,为自己的公交生涯画上圆满句号。

撕下最后一张票 告别十五载山海

刘秋云坚守青岛唯一有人售票公交线304路15年后迎来退休



刘秋云(前排右)完成职业生涯最后一班营运任务。



刘秋云擦拭公交车。

/延伸/

“群星闪耀” 的304路

2006年11月,304路线被命名为“刘艺线路”,成为全国首条以个人名字命名的公交线路。2019年,被团中央授予“全国青年文明号”荣誉称号。数十年来,这条线路“群星闪耀”,服务精神薪火相传,先后走出了1名全国劳模、1名省劳模和4名市劳模,堪称“劳模摇篮”。

304路驾驶员王勇曾与“全国劳动模范”刘艺在304路001号车上共同服务乘客5年,深受“付公交车票价 享导游式服务”理念的熏陶。今年3月,“王勇劳模工匠创新工作室”正式成立。这支由32名成员组成的团队,汇聚了6名技师与13名高级驾驶员,成为一支技术扎实、服务过硬、勇于创新的核心力量。工作室推动了一系列创新举措落地:“赏青岛美景”主题车厢、“四季特色车票”、“定时定点发车”模式等,不仅提升了市民的出行体验,也让公交车成为流动的城市文化名片。2025年,该工作室荣获“山东省交通运输行业劳模工匠创新工作室”称号,为这条线路的光辉历程再添浓重一笔。

从走出过全国劳模的304路“劳模摇篮”,到如今“培育一个、带动一批、影响一片”的生动局面,一代代青岛巴士人不仅在车厢内外传递着驾驶技能,更传递着城市的温度。

本版撰稿
青岛早报/观海新闻记者
吴冰冰
图片均由公交提供

每天要问上百次“到哪一站”

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区,蜿蜒于碧海青山之间。作为岛城标志性的山海观光公交线路,304路自1994年开通以来,便串联起栈桥、五四广场、石老人、崂山流清河等20余处知名景点,横贯市南区、崂山区两大沿海片区,中外游客众多,是市民通勤出行、游客畅游青岛的重要交通纽带,也是展现岛城形象的一个窗口。

304路公交隶属于城运控股公交集团隧道巴士第五分公司,从观城路停车场站发往流清河停车场站,全程76.8公里。由于线路路程远,不同于无人售票线路,304路保留传统人工分段售票模式,票价随里程阶梯浮动。后来,随着城市公共交通体系的发展,公交线网不断优化调整。2023年1月,青岛公交线进行调整,有人售票线路中,106路正式停运,113路也改为无人售票。因此,304路便成为目前全市唯一一条有人售票线路。

在这条线上,刘秋云每天要问上百次“到哪一站”,要打卡机、算票价、撕票、找零,高峰期,她几乎停不下来。“作为唯一一条保留人工售票的公交线路,我们不仅要会提供传统的票务服务,更在与乘客的面对面交流中,传递着公交服务的温度与人情味,让技术驱动的时代,依然保留着一份可贵的‘人的温度’。”刘秋云表示。

15年来,刘秋云扎根这条“山海风景线”,以高标准服务传承线路标杆底

色,让文明温情随公交轨迹流淌。

15年践行“导游式服务”

昨天是刘秋云的最后一个工作日,她仍旧早早到岗,严格按照作业规范,细致检查车厢安全设施、整理票务工具、清扫车厢卫生,每一项操作都一丝不苟、严谨规范。她告诉记者,自开通之初,304路便首开“付公交车票价 享导游式服务”先河,每到一处景点,乘务员都会热情地向乘客介绍景点特色,并组建了“服务艺术探讨小组”,揣摩乘客心理,探讨语言艺术。而乘客则可享受乘务员讲解景点历史及实时资讯的特色服务,这种互动为304路有人售票模式打造了独特的吸引力。

在刘秋云看来,从业15年践行304路特色“导游式服务”,早已成为她将标准化服务融入身体的职业本能。车辆发车后,刘秋云穿梭在车厢过道,反复提醒乘客站稳扶好、注意上下车安全。一路上,面对络绎不绝的外地游客,她总是细致解答出行咨询,介绍沿途景点的人文典故与山海风貌,让每一位乘客在旅途之中感受青岛的山海之美与服务温度。

“线路是老的,乘客是新的,每天都都不一样。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。”刘秋云说,多年来,她早已把这条线当成了自己的“责任田”。

主动帮扶、拾金不昧是常态

细微之处见真情,15年营运生涯

中,贴心帮扶特殊乘客、真诚服务每一位旅客,是刘秋云不变的坚守。面对行动不便的老年乘客,她总是主动搀扶接送、协助落座;遇到携带婴儿车、大件行李的乘客,她第一时间搭把手,缓解乘客出行负担。针对特需群体,她时刻重点关注乘车状态,全程贴心看护,全力守护乘客出行安全。“看到老人、小孩需要帮助,我们都会主动去搭把手,这也是我们这条唯一有人售票线路的温情特色。”刘秋云笑着说。

在营运生涯中,刘秋云多次在车厢内捡拾手机、钱包、证件等贵重物品,每次都第一时间妥善保管、主动上交,全力帮助失主挽回损失,用真诚和善良收获了广大乘客的广泛赞誉。娴熟专业的操作、温柔耐心的态度、始终不变的热忱,成为她职业素养最生动的注脚。

收到乘客和同事的“退休礼”

日复一日的暖心陪伴,让刘秋云与万千乘客结下深厚情谊,也让她的服务成为304路山海风光之外动人的人文风景。得知她即将退休,不少常年乘坐304路的市民专程赶来,带着精心准备的小礼物与真挚祝福,向这位坚守山海线路十五载的乘务员表达谢意与不舍。在乘客心中,刘秋云细致温柔的服务,早已成为这条观光线路不可或缺的温暖印记。

场站之内,班组同事也纷纷为刘秋云送上真挚的退休祝福,现场暖意融融、情谊浓浓,为刘秋云的公交生涯画上温暖圆满的句号。

退休不是终点,而是温暖传承的新起点。如今,304路的山海风光依旧绵延不绝,暖心公交服务薪火相传。未来,新一代的公交人将接续老一辈的服务初心,坚守岗位、温情服务,持续践行优质服务理念,以细微善意传递城市温度,以匠心服务擦亮岛城公交文明名片,让山海沿线的暖心陪伴永不落幕。