

□文/图 半岛全媒体记者 马正拓

作为中国道路客运的发祥地，青岛在中国道路交通史上留下了浓墨重彩的一笔：中国第一条现代公路在这里建成，并由此衍生出中国第一座汽车站和第一条公共汽车线路。青岛解放后，随着经济社会飞速发展，一代又一代的交通人接力传承，推动着青岛的公共交通事业不断向前。其中，党员先锋起到模范引领作用，他们扎根在公共交通服务一线，在普通岗位上琢磨出独具特色的“绝活儿”，在全国公共交通行业树立青岛服务标杆，有8人先后获得“全国劳动模范”荣誉称号，青岛公共交通行业也被誉为培养劳模的“摇篮”。

►6路公交线已经先后走出5位全国劳模。



# 一条6路线，诞生5位全国劳模

## 党员先锋起到模范带头作用，在全国公共交通行业树立青岛服务标杆

### 汽车站“站”出全国劳模

提及青岛的道路客运服务，就不得不提“情满旅途”。1995年，青岛城运控股交运集团在青岛长途汽车站发起“情满旅途联手大行动”，以“情”赢得旅客，并扩展到全国50余家客运站，一时成为社会关注的焦点。1998年，交运集团申请注册“情满旅途”商标，成为我国公路运输行业第一个注册服务商标。从此，“情满旅途”逐渐成为响彻全国的出行服务标杆。

就在“情满旅途”品牌诞生前后，在青岛长途汽车站迎门服务员的苏学芬，也在用她的情感和贴心服务感动着万千乘客。当年，车站迎门服务员每天一站就是11个小时，但是苏学芬不辞辛劳，用心去感受每位旅客的需求。她曾经说过：“为旅客服务心里要有情，心里没有情，微笑也是假的。”

结合多年在汽车站基层工作的经验，苏学芬总结出“主动迎宾，服务热心；体贴入微，服务细心；百问不厌，服务耐心；满腔真情，服务诚心；温馨周到，服务舒心”的“五心”服务理念和“一分析、二交流、三听、六看”的服务基本功，形成特色鲜明的“苏学芬工作法”。这也成为青岛道路客运情感式服务的标准，将城市窗口行业的服务水平提升到新高度。

苏学芬的努力换来乘客的广泛好评。2000年，她获评“全国劳动模范”。尽管如今已经退休，但是苏学芬有时还会回到奋斗了37年的工作单位，向年轻一代传授自己的服务经验和方法。在她的带动下，青岛长途汽车站迎门班此后的多任班长及成员，获评省、市劳模。

### 6路线走出5位全国劳模

如果说“情满旅途”为青岛的道路客运服务赢得荣誉，那么在城市公交行业，一代又一代的劳模更是将服务水平做到极致。

作为青岛开通最早的公交线路之一和首条沿海旅游线路，6路公交线承载着许多青岛人的回忆。早在1955年，6路线就被青岛团市委命名为“青年服务



苏学芬用热情和贴心服务感动了万千乘客。

线”，是当时全国唯一的“青年服务线”。这条线路见证着岛城公交事业的发展，迄今先后走出5位全国劳模。

1956年被评为全国劳模的张德香，是6路线一名乘务员，当年她努力用普通话为乘客服务，在服务细节上下功夫，摸索出“五心(热心、关心、耐心、细心、虚心)”工作法，是青岛市公共交通行业的第一个服务法，张德香先后四次受到毛主席接见。

1995年获评全国劳模的张蓉，把“一心一意为着乘客、一言一行爱着乘客、一点一滴想着乘客”作为服务理念，总结出“八主动、八股劲”的服务经验，体现了为乘客服务的真情。

2000年获评全国劳模的张丽霞，率先提出“无人售票，友情服务”的服务理念，在车厢设置“乘车指南”及“车厢板报”等服务项目，将公交服务推向更高的目标。

2010年获评全国劳模的刘艺，提出“付公交车票价，享导游式服务”的服务理念，首开城市公交“导游式服务”的先河。

2020年11月获评全国劳模的王艳，结合新时代服务特点和市民乘车需求，首推“十米车厢一个家”的服务理念，

将城市公交的车厢服务推向新高度、新起点。

### 带动行业频出服务“绝活”

除了6路线，青岛公交行业还有两位全国劳模。

如今已经退休的2路电车驾驶员赖双玲，1989年获评全国劳模，1992年当选中共十四大代表。她带领公交“姐妹班”率先建立健全公交班组规章制度，在车厢里首创“挂牌服务”，主动接受乘客监督。

2015年获评全国劳模的矫立敏，驾车20年累计安全行驶里程70余万公里，未发生一起行车责任事故。他提出的“规范操作节油工作法”，使线路50部营运车辆每年节约燃料近4万升，年所创经济价值超过20万元，被评为山东省建设系统职工优秀技术创新成果。他所总结的“立敏行车法”，以其简便易学、安全可靠的特点在青岛公交驾驶员中广泛推广。

一代人有一代人的理想，一代人有一代人的作为。从这些公交劳模的身上不难看出，无论身处哪个时代，他们都是扎根在服务一线，甘于吃苦、乐于奉献，

在平凡的岗位上做出了不平凡的业绩。在一代代劳模的带动下，一代代的公交人持续提升服务水平，总结提炼出“一碗水”“老秒表”“问不倒”“活地图”等服务“绝活儿”，进而推广到其他线路上，如今已然成为青岛公交的“活招牌”。

劳模带徒弟产生的效果十分明显。以6路线为例，“6路线实行‘导师带徒’模式，通过技术比武、服务培训等方式，让劳模精神得以不断传承，并发扬光大。”青岛城运控股公交集团隧道巴士公司董事长、党委书记顾晓泉介绍，在劳模的带动下，6路线又涌现出年轻一代的优秀服务标兵，作为劳模精神传承人，他们在安全驾驶、优质服务、知识创新等领域，展现出新一代公交人的风采。

### 成立工作室传承劳模精神

为了进一步发挥全国劳模的带动作用，将劳模倡导的优良传统传承下去，青岛公共交通行业还成立多个劳模工作室。

青岛城运控股交运集团汽车总站专门成立“苏学芬劳模工作室”，将她的服务心得张贴出来，供年轻职工学习。青岛城运控股公交集团隧道巴士公司则打造劳模文化传承与创新基地，充分利用劳模创新工作室这个平台，传承劳模精神，学习其核心价值。

“6路线每迎来一批新职工，公司都要组织他们上一堂‘线史教育课’，让大家知道这条线路的光荣传统。”隧道巴士六分公司党支部书记金伟玲介绍，6路线2010年成立“春风劳模创新工作室”，这是青岛市总工会命名的第一批市级“劳模创新工作室”，带头人是历年来的劳模群体。至今，工作室已累计推广服务法20多个，推广“老绝活”5个，成为青岛公交集团职工培训的教科书；涌现出小发明100多项，累计节约人工成本40余万元，节约材料费用50余万元。

一名劳模带动一条线路，一条线路影响一个行业。在一代代劳模的引领下，青岛公共交通行业不仅成了培育劳模的“摇篮”，也为整个行业的不断向前发展持续注入强劲动力。