

## 公交女驾驶员孙娜:

# 车厢里的24年,她把“平凡”开出了温度

■青岛财经日报/首页新闻 记者 宋大伟 通讯员 高清

清晨5:30,青岛还在沉睡。青岛城运控股公交集团崂山巴士第一分公司场站里,39路驾驶员孙娜已经开始了当天的第一趟车检。手电筒的光扫过轮胎纹路,敲击声在寂静中格外清脆。确认制动、转向、灯光一切正常后,她开启了一天的第一圈营运。这是她手握方向盘后的第17个年头,也是她进入公交系统的第24年。从18岁的售票员到如今的“老师傅”,从手动挡到新能源,孙娜的24年,是一个女人把青春献给10米车厢的故事,也是一位母亲、妻子、女儿,用温柔与坚韧守护万千乘客平安出行的日常。

### 从售票员到“掌舵人” 一场始于转型的初心奔赴

2002年,18岁的孙娜登上39路公交车,成为一名售票员。那时的她,每天在拥挤的车厢里穿梭,清点票根、播报到站提示,见过赶车人的焦急,也见过老年人的无措。而随着公交智能化逐步升级,售票员岗位逐渐退出历史舞台。孙娜没有选择转岗安置,而是主动申请考取驾照。“方向盘握在手里,服务半径反而更大了。”她说。为了叩开驾驶岗位的大门,她把“极致”刻进备考时光——每日提前两小时抵达场站,在晨光熹微中反复打磨起步、停靠;下班后追着老师傅请教雨天控速、斑马线让行,把操作规范练成肌肉记忆。“正是这份较真,让我读懂了公交服务的真谛——从来不是单向运送,而是把乘客视作家人的双向奔赴。”孙娜说。2009年6月,她正式握上方向盘。昔日的售票员,成为当时所在的24路线上最年轻的巾帼驾驶员。这一握,就是17年,她累计安全行驶超32万公里,相当于绕地球七圈半,创下零责任事故的纪



39路公交车驾驶员孙娜。

录。如今,她是崂山巴士第一分公司39路班组长,也是“建功立业女标兵”“青岛巴士之星”等荣誉的获得者之一。分公司党支部书记赵志生评价她:“孙娜的成长轨迹,正是公交人‘专业专注 用心用心’的鲜活写照。”

### “一圈服务工作法” 她把单程运营做成闭环温暖

“师傅,后门下车请留意台阶。”“阿姨,您要去的菜市场往前两站更方便。”39路上,孙娜温和的提示声贯穿全程。这份细致并非偶然,而是源于她创新总结的“一圈服务工作法”——将单次运营细化为“微笑启航、三稳驾驶、贴心续航、洁净收尾”四个

环节,形成服务闭环。起步时,除了常规问候,她会特别留意老人、小孩、孕妇等群体,主动提醒找好座位;行驶中,途经学校区域提前减速,通过后视镜观察乘客状态,遇到神色焦急的人主动询问是否需要帮助;到站前,用清晰语音提醒下车地点,确认车门处无滞留乘客;下车时,根据天气道一句“雨天路滑”或“旅途愉快”。这套方法,源自她在39路线上日复一日的观察与总结。“我最清楚乘客需要什么。”孙娜说。2025年,她花了三个月打磨这套流程,最终在当年8月份把过去“听见的需求”变成现在“看见的服务”。常坐39路车的李女士说:“坐这小姨儿的车像坐自家车一样舒心。她总能提前想到你需要什么,这种被惦记的感觉特别温暖。”

从售票员到驾驶员,孙娜把职业身份的流转,淬炼成技能与心态的双重升维。在她看来,方向盘不仅是操控工具,更是传递温度的媒介——“一圈服务”不是流程,是心意。

### 服务延伸至10米车厢外 她把守护种进街巷与校园

2025年4月28日,南宅小学的操场上,她正在给孩子们上交通安全课。“小朋友们,过马路时遇到红灯,就算路上没有车,也不能闯红灯哦!”她结合驾驶经历,用通俗语言讲解安全乘车知识,现场演示如何避开车辆盲区。课堂气氛活跃,孩子们抢着举手提问。这不是她第一次走进校园。39路途经4所学校,孙娜每天都会遇到上学放学孩子。有一回,她亲眼看见一个小学生为了赶公交突然冲出马路,险些被电动车撞倒。那件事让她下定决心:要把安全课送进校园。从2024年起,孙娜主动请缨成为崂山巴士“交通安全宣讲团”成员,利用休息时间走进周边学校、社区,开展宣讲12场,覆盖师生、居民近千人。她制作图文并茂的PPT,收集运营中的真实案例,用互动问答让安全理念入脑入心。从清点票根的售票员,到手握方向盘的女驾驶员;从总结服务法的创新者,到走进校园的宣讲员——24年间,孙娜的身份在变,39路也在从燃油车换到新能源车,但有些东西从未改变:是起步前多看一眼后视镜的习惯,是到站时多道一声“注意安全”的叮嘱,是看到乘客安稳落座时,心里那份踏实的满足。夕阳洒进驾驶室,映在她的脸上。窗外是青岛熟悉的街巷,车厢里是归家的人们。孙娜握紧方向盘,语气平静:“只要乘客需要,我就会一直开下去。”在这座城市的流动风景线上,还有无数像她一样的公交人。他们用每一次平稳停靠、每一句暖心提醒,把10米车厢变成移动的驿站——让奔波有了温度,让归途有了方向。

## 青岛公交“她力量”在10米车厢绽芳华

■青岛财经日报/首页新闻 记者 宋大伟 通讯员 李晓旭

今年3月8日是第116个“三八”国际妇女节。在这个洋溢着温情与敬意的特别日子里,青岛城运控股公交集团市南巴士公司的女性职工们,正用各自的方式书写着属于公交巾帼的动人故事。从驾驶员到保洁员,从10米车厢到后勤保障,她们以柔肩担重任,以匠心守初心,在平凡岗位上绽放出不平凡的光芒。

### 二十年坚守:她把青春献给10米车厢

“三八”妇女节前夕,市南巴士406路驾驶员刘丽娜迎来了职业生涯中意义非凡的一天——她入职公交行业整整20年了。3月5日上午,当刘丽娜完成运行任务回到场站时,两个孩子手捧鲜花向她飞奔而来:“妈妈您辛苦了!我们爱您!”那一刻,刘丽娜眼中的泪花夺眶而出,一天的疲惫都在这一刻烟消云散。1988年出生的刘丽娜,从小就被公交车的威风模样所吸引。2006年,刚满18岁的她一到法定年龄就考取了A3驾驶证,开启了与公交相伴的职业生涯。如今,从青涩的18岁姑娘到现在两个孩子的母亲,整整20年的青春年华,她毫无保留地献给了公交事业。时光飞逝,她的安全运营里程已达16.73万公里。去年,她不仅考取了更高级别的驾驶证,更在青岛市新能源公交车驾驶员职业技能竞赛中荣获三等奖,用实力诠释了“二十年磨一剑”的坚持。在406路沿线,刘丽娜是不折不扣的“明星驾驶员”。常坐这趟车的乘客们都知道线上有位“美女”驾驶员——不仅人长得清秀,待人更是温柔细致,驾驶技术也是一流。老人们喜欢坐她的车:“坐小刘的车心里踏实,她开车稳当对人也和气,就像自家闺女一样。”“看一看、等一等、问一问”——这九个字是刘丽娜在20年服务中总结出的工作法。车辆进出站时,她仔细观察不放过任何一个赶车的乘客;看到有人匆忙赶来,她会耐心多等一等;斑马线前她提前减速,稳稳停车礼让行人;遇到特需乘客,她也会主动上前轻声叮嘱注意安全。她热情服务如同一束温暖的光,照亮了每一位乘客的出行之路。16万公里的行程,20年如一日的坚守。从18岁到38岁,刘丽娜把人生中最美好的年华都倾注在了这10米车厢之中。这个“三八”节,当鲜花与泪水交织,当孩子温暖的拥抱驱散疲惫,她更加坚定了自己的选择。她不仅用方向盘传递着城市的温度,更用创新的服务理念诠释着“诚载美好”的深刻内涵。

### 八载奉献:她用爱心传递城市温度

在8路公交线上,驾驶员卢晓敏同样用行动诠释着公交女性的担当。2018年入职至今,她在10米车厢里默默耕耘,以敬业、细心与爱心,书写着公交巾帼的动人篇章。今年“三八”节前夕,卢晓敏收到了一份暖心礼物——16岁女儿送来的鲜花与保温杯,一句“妈妈辛苦了,多喝水”,让坚守岗位的她倍感温暖。每日清晨,卢晓敏总是提前到岗,仔细检查车辆制动、轮胎、灯光等关键部位,认真清扫车厢卫生、擦拭座椅扶手,把车辆打理得干净整洁、安全可靠。服务乘客时,卢晓敏格外细心贴心。看到乘客提重物,她主动上前搭把手;遇到老人、行动不便者上下

车,她耐心搀扶、细心叮嘱。一次运营途中,她发现路边有路人摔倒,立即安全驻车,上前救助照料,直至120救护车抵达才放心离开,暖心举动赢得全车乘客的一致认可。多年来,乘客们用粽子、护手霜、手套、脸盆等礼物表达谢意,每一份礼物都是对她服务的最高褒奖。凭借出色的工作表现,卢晓敏在2025年荣获青岛城运控股集团“聚焦服务·城运之星”称号。荣誉背后,是她日复一日的坚守与付出。工作之余,她热心公益,坚持上门陪伴空巢老人,陪老人拉家常、理发、按摩,帮忙打扫卫生、料理家务,用点滴行动传递温情,践行志愿服务精神。

### 十三载匠心:她用双手擦亮城市窗口

在市南巴士八分公司,同样有一位平凡而闪亮的女性——48岁的车辆保洁员邱洪云。自2013年加入公交大家庭以来,她13年如一日扎根一线保洁岗位,用认真负责的态度、精益求精的坚守,在平凡的岗位上书写着不凡的巾帼风采。工作中的邱洪云干练专业、细致高效,是同事们公认的“保洁能手”。她始终把车厢环境卫生放在首位,摸索出一套高效有序的工作方法:先清理车辆外部,优先擦拭玻璃与车皮,保证车辆外观整洁亮眼;当多辆车同时在场站等候时,她严格按照发车时间顺序合理安排清洁,优先保障运营车辆准时出库,绝不耽误一班运营。为了攻克车厢卫生死角,她和同事们变废为宝,自主研发了“万物皆可擦”五件套自制工具——竹竿布条擦、钢管布条擦、钢管拖把等五件神器,分别针对缝隙、高处、夹缝、座椅、座位周边等难清洁区域,件件精准实用,既减轻了工作强度,又大幅提升清洁效率与质量,让每一辆公交车都干净整洁、温馨舒适。每逢节假日客流高峰,邱洪云总是主动坚守岗位,和保洁姐妹们并肩作战,圆满完成一次次繁重的保洁任务。看到干净整洁的车厢、乘客满意的笑容,她心中便充满成就感。生活里的邱洪云充满热忱、多才多艺。她喜欢骑行、擅长美发,积极参与单位各项志愿活动,用活力与笑容传递正能量。作为一名温柔有爱的母亲,她悉心照顾着女儿,在家庭与工作之间用心平衡,在柴米油盐与岗位坚守中,活成了温柔又有力量的模样。没有惊天动地的壮举,只有日复一日的坚守。刘丽娜、卢晓敏、邱洪云,她们是市南巴士公司众多女性职工的缩影。她们是母亲、是妻子、是女儿,更是公交战线上不可或缺的她力量。从18岁到48岁,从青涩少女到沉稳母亲,她们把人生中最美好的年华倾注在了公交事业中。她们用温柔化解乘客的焦虑,用坚韧应对工作的挑战,用爱心传递城市的温度。这个“三八”妇女节,鲜花与祝福相伴,初心与使命同行。在市南巴士的每一个场站、每一条线路、每一辆公交车上,她们坚守在各自的岗位上。她们以女性的温柔与坚韧,把责任扛在肩上,把爱心装在心中,用实际行动诠释公交人的担当,展现新时代巾帼风采。让我们对这些公交线上的巾帼“驶”者、巾帼“美”者,说一声:节日快乐!愿她们在平凡的岗位上继续绽放芳华,用爱与坚守装点这座城市的每一个清晨与黄昏。

## 新开青岛直飞库尔勒航线 东航织密山东进疆空中通道

■青岛财经日报/首页新闻记者 宋大伟

记者从东方航空获悉,自2026年3月29日起至10月24日,东方航空将新开青岛至库尔勒直飞航线,进一步织密山东地区至新疆的航空网络,为广大旅客进出新疆提供更加丰富的出行选择。航班信息方面,该航线由空客A320系列客机执行,航班号为MU6315/6,每周二、四、六执行。去程航班:9:45从青岛起飞,14:55抵达库尔勒;回程航班:16:20从库尔勒起飞,21:00返回青岛。该航线将贯穿整个2026年夏秋航季,为两地经贸往来与旅游出行搭建“空中桥梁”。

### 提前筹备,制定运力三级保障方案

作为贯穿糖球会两大会场的“黄金纽带”,5路公交途经海云庵糖球会发源地,贯穿胶州路、中山路等大鲍岛核心区域,是市民游客逛会出行的首选线路。面对节能期间“白天赏民俗、夜晚观花灯”的全天候出行高峰,市北巴士第二分公司提前谋划,成立专项保障小组,结合历年客流数据与2026年活动布局,制定“基础运力+机动运力+应急运力”三级保障方案。运力调配方面,公司优化5路车运行计划,高峰时段将发车间隔压缩至3—5分钟,平峰时段保持6—8分钟间隔,确保车辆周转高效。针对海云庵会场启动后的客流叠加效应,公司组建由5部机动车组成的应急保障车队,全天候驻守场站,遇突发大客流或道路拥堵时迅速补位;累计发送769班次,有效缓解了核心路段的乘车压力。同时,针对活动期间胶州路等路段的交通调流措施,分公司第一时间更新线路运行信息,确保乘客出行顺畅。

作为古丝绸之路的重要节点,库尔勒地处天山南麓、塔里木盆地东北边缘,是巴音郭楞蒙古自治州首府和南北疆交通枢纽。因盛产享誉世界的库尔勒香梨,这座城市素有“梨城”之称,自然风光与人文景观交相辉映。值得关注的是,东航于去年开通的青岛至喀什直飞航线,也将于2026年3月29日起恢复执飞,每周一、三、五、日运营。随着青岛至库尔勒新航线的开通,两条航线形成“双星联动”,东航在青岛实现进疆航线每天一班的稳定布局,为山东及周边地区旅客前往新疆提供了更加便捷、多元的出行方案。

### 全程值守,在重要站点设志愿服务岗

志愿服务的暖心护航,为5路公交的节能保障增添了一抹亮色。市北巴士“青岛巴士”志愿服务团队在四方小学、四方杭州路、海云庵等重点站点及景区设立志愿服务岗,志愿者们从首班站到末班车全程值守,协助驾驶员疏导客流、引导乘客有序上下车,为老年乘客提供搀扶、帮提行李等便民服务,累计提供志愿服务超500人次。精准的运力保障、细致的便民服务、暖心的志愿护航,让5路公交不仅成为连接两大会场的交通干线,更成为展示青岛城市文明形象的流动窗口。此次春节与糖球会期间的客流增长,不仅是市北巴士保障能力的检验,更是市民对公交服务认可度的直接体现。下一步,公司将以此次节能保障为契机,总结经验、固化成果,持续聚焦市民出行需求,不断优化线路运营、升级服务品质,将5路公交打造成为兼具民生温度与文化特色的精品线路,以更高标准的公共交通服务,助力青岛文旅产业发展,为市民创造更加便捷、舒适、暖心的出行体验。

### “细节服务”,打造暖心出行体验

节日期间,5路公交的优质服务多次获得市民游客的点赞。“带着孩子逛糖球会,手上沾了糖渍,没想到车厢里就有湿巾,太贴心了!”市民李先生的称赞,成为对5路公交服务的生动注解。