



线路背后“排兵布阵”

——记北京公交集团客五分公司调度员崔嫚

□本报记者 盛丽

上午9点，位于通州土桥的北京公交集团客五分公司调度指挥分中心，调度员崔嫚正在翻看前一天各车队上报的运营数据。从一名优秀的乘务员到一名优秀的调度员，13年的工作中，崔嫚用心、用情奋斗在公交岗位上。通过多年的努力，她先后被评为集团级先进个人、分公司级三八红旗奖章，并获2017年北京市职业技能大赛调度员冠军。2018年，她获得全国五一劳动奖章。

实地探访 提升报站业务能力

2006年，崔嫚走进公交成为了一名乘务员。崔嫚的老家在河北，因为来北京的时间不长，刚开始工作时，她对北京的路况并不是很熟悉。为了尽快补上自己的这个短板，业余时间，崔嫚查阅各种资料去了解北京的路况。

“我记得那时候，我会去买北京市地图，然后拿着它去熟悉所在线路的周边环境。”崔嫚回忆，“当时我所在的线路是958路，从北京游乐园开往八大处公园，全线一共52站。乘务员在每站进站前，都会做预报站的工作，提示乘客车辆即将到达的车站位置。要是不了解每站周边的情况，很可能延误报站。”下班休息的时候，崔嫚会自己坐车沿着线路去了解每站的地理环境。

“我所在线路有几个站距离很近，业务不熟练的话，很容易错过站点。”崔嫚说，“我就会反复记忆车站的距离，确保及时准确地为乘客预报站。”只要有时间她就会查看地图，给自己的线路做记录。

当时崔嫚所在的班组是双语报站，这对乘务员的业务水平有一定要求。因为掌握了一些英语知识，在休息时，崔嫚便做起了分公司乘务员培训的英语小教



员，为其他职工进行补习。“分公司给我们准备了一个英语业务手册，每次辅导大家前，我都会提前做功课。查查资料、听听发音，确保教给大家的知识是准确的。”崔嫚说。

下线调查 重编线路调度表

2007年5月，崔嫚的工作岗位发生了变化，她从一名乘务员转变为线路上的一名公交调度员。此刻，她深知要从零开始全新的工作。“调度员工作和乘务员的工作还是有很大区别的。”崔嫚介绍，“乘务员可能关注的只是自己的线路、自己车的运行。但是调度员不同，这个岗位的关注面更广，需要关注一个线路所有人的事情，要完成发车、司机排班、记录考勤、线路突发情况处理等等各种内容。作为调

度员，考验的是你的责任心和专业协调能力。”

为尽快适应调度员这个新岗位的需要，崔嫚买来了专业书籍开始做功课。她放弃休息日，带着问题向师傅请教。渐渐地，她储备了大量的公交调度知识。不仅成为了调度员中的骨干，还连续多年被评为各级先进个人。

随着发展，调度员的工作也逐渐发生了变化。调度员的工作从过去人工抄写路单、推班和数据汇总等，逐渐转变为现在利用智能化调度系统完成对车辆、路况、客流的监控和各项数据的汇总。这些变化要求调度员要不断地学习和掌握更高的指挥协调能力。

2014年至2015年期间，崔嫚配合八方达公司信息中心编写了调度网络排班应用守则。2015年，北京公交集团对智能调度系统再次升级。这一年，她成为信

息化小教员，将自己所掌握的专业知识传授给学员，也成为分公司调度专业的领军人物。

2015年8月，由于977线路乘客运营投诉建议高，崔嫚主动承担肩负起977线路日班调度工作。她冒着酷暑仔细调研，认真了解线路实际情况。她利用一周，从头班至末班进行每站客流上下情况摸索和数据的汇总、对比，针对乘客意见反馈进行分类，根据线路长和路况堵点对早晚高峰不同时期、不同客源，分别作出重新编制，使乘客建议数量大幅下降。

刻苦练习 技能大赛捧得桂冠

2017年，崔嫚来到客五分公司调度指挥分中心，成为一名调度员。2017年6月中旬，她接到调度员技能竞赛的通知后，便开始积极为竞赛做准备。除了干好

日常本职工作外，她经常利用业余时间进行做点、排班等实操练习。参赛期间，她还自己手抄总结了多本复习题，做了无数套模拟练习题。最终，她顺利通过分公司预赛。

初赛时，分公司请来优秀的调度员给选手授课。课上，崔嫚积极与老师互动，课后不断练习。通过初赛实操考试，她发现自己复习的还是不充足，还要加强对调度员实际工作的复习。于是她下班后主动向单位的其他同事请教学习。到了复赛，考试难度有所提高，针对复习重点，她为自己编写了复习提纲。她每天复习一章课本知识点，两天做一套行车时刻表，三天进行一次客流实地调查。经过不断努力，崔嫚进入决赛。

决赛期间，分公司领导结合实际工作情况，给决赛选手适当地调整了工作，让大家有更加充分的复习时间。崔嫚也抓紧一切可利用的时间进行复习。经过初赛、复赛、决赛三场的比拼，她以平均78.3分的总成绩在431名调度员中脱颖而出，夺得北京市调度员大赛冠军，并作为北京市高技能人才代表受邀参加北京市总工会举办的北京大工匠综合评审会担任评委。

2018年2月，崔嫚主动配合运营部门承担起潞城三条线路前期调研工作。经过仔细调研，认真了解了实际情况，她与队员们利用16天时间，从头班至末班进行科学分析，制定出18套针对线路实际的行车计划，做到合理配置，监控高低峰的客流和路况变化，为灵活地组织实施运营调度提供了准确、可靠的依据。线路开通后，她再次承担起潞城三条线路末站调度运营情况的监管工作，针对运营当中发现的问题，及时提出应对的解决方案，为运营调度决策提供了可行依据。



刘晓艳：工地上的铿锵玫瑰

□本报记者 马超/文 通讯员 程虹 王义生/摄



“莫问未来怎样，但求事事无悔。”这是刘晓艳奋斗10年的座右铭。

在同事眼里，她满面春风，而在她内心深处，刚强执着，一丝不苟。因为一份执着，她从项目技术员做起，一步步走上项目技术总工、生产经理、执行经理、项目经理、城市经理部总工程师。今年年初，刘晓艳任中建二局一公司深圳分公司科技部经理，又登上公司十佳道德模范领奖台，成为数千名职工学习的楷模。

做项目难，做女项目经理更难，刘晓艳是深圳分公司唯一的女性项目经理。

在该项目开工前，刘晓艳明确目标，计划先行。她对全体人员分工，做到责任到人，并对实施计划内容、重点、细节、

各工序第一次施工及重要工序施工时，进行全程监督，严格落实方案内容，为管理人员树立表率，强化了项目管理的执行力度。

在刘晓艳的影响下，项目全体员工全部坚守作业第一线，确保了项目团队在第一次使用铝膜、爬架的情况下，高质量、高速度地完成了项目施工任务。安全文明施工、绿色施工，工程进度、工程质量均得到了业主的高度认可，2018年在甲方三次第三方巡检中均排名第一，实测实量分数均达到97分以上，赢得了业主信赖。

一个工程项目的成功与否，项目成本最关键。

当初承接中洲璞悦花园项目时，刘晓艳面临着艰难选择。一方面中信山语湖项目、自由人花园七期项目竣工收尾，深村东片区一期改造项目停工，人员面临闲置，而项目团队多次投标均因

价格及无铝膜爬架施工经验问题屡次未中标，项目管理人员面临被分流解散的窘况。而另一方面，项目团队组建多年，共同完成多个项目的施工任务，多次共同完成迎检、创优、观摩等大型活动，团队凝聚力、创造力、协作能力得到了锻炼，但项目人员多为社会招聘人员，若人员解散很难重新组建，且后期重新组建团队，项目将花费大量的精力、代价，多年管理理念的传承将面临中断，她更为不舍。

为了团队的持续发展，刘晓艳咬着牙，以成本价承接了中洲璞悦花园项目，确保了团队管理人员工作的稳定性。项目开工前，她带领团队对周边类似的十几个项目走访学习，确定了项目的材料周转计划、深化方案、下游分包合同细节及单价，同时通过项目全体管理人员的集中策划，将项目管理各个细节都进行了指标量化、数据量化，为项目后

续有效实施提供了基础和保障。

项目施工期间，刘晓艳作为项目经理，时刻关注着项目成本情况，项目每位管理人员做到精细化管理，深入现场一线，保质保量完成每项施工工序的监督、检查、复核、改进的工作，避免了因工程质量造成的二次投入，节约了项目成本。

在工作之余，刘晓艳利用各种学习机会，不断提高自身素质；她靠平时点滴积累和自修，2016年考取了建筑工程一级建造师资格证书；她通过自我学习，掌握未参与领域如铝膜、爬架、深基坑、超高层、装配式等建筑的相关知识，为承接类似项目奠定了基础。

作为广州经理部的技术总工，刘晓艳还涉足于70个项目的投标工作，积累了技术标投标工作的要点及不同业主的关注点，保质保量地完成技术标投标工作。两年时间内，她代表项目团队完成了40多次的述标任务。

【线索征集邮箱：ldwbgh@126.com】