北京劳动者之歌

常洪霞：时刻让乘客感受“稳稳的幸福”

□周怡君

1路是新中国成立后北京市最先恢复运行的公交线路之一，被首都市民亲切地称为“大1路”，在许多人心中，“大1路”就是北京公交的代名词。开着帅气的公交车行驶在首都宽阔的马路上，是常洪霞儿时就有的梦想，而当上“大1路”公交车驾驶员，对常洪霞来说更是一种莫大的荣耀。从一到冬天就冻手尖、脚尖、鼻尖俗称“冻三尖”的黄河通道车，到扮靓“中华第一街”的纯电动通道车“中国红”，常洪霞在“大1路”一线运营服务的岗位上，一干就是21年，安全行车近50万公里。如今，她是“大1路”全国级“巾帼文明岗”、全国级“青年文明号”车组组长，被誉为北京公交“最美驾驶员”。

百姓出行的贴心人

作为一名女驾驶员，每天驾驶着长达18米的通道车穿梭于城市之间，需要更加辛勤的付出和汗水。安全行车，“稳”字当头。她处处留心、苦练本领，不仅练就了“算红绿灯”的本领，还总结出“一静、二稳、三让、四心”安全行车法（即：冷静；起步停车稳，中途行驶稳；你抢我让，你违章我让，空档小我让；路静人稀要小心，拥堵路段要耐心，通过路口要细心，服务乘客要热心）。只要坐上她的车，老人起身不晃，年轻人走动不摇，孩子喝水不洒，乘客们都能感受到“稳稳的幸福”。真情服务，见微知著。常洪霞想乘客之所想，急乘客之所急，针对乘客的“特殊需求”，提出“十心实意”服务法（同心、关心、精心、热心、耐心、虚心、爱心、恒心、信心、忠心），在车厢中设立“暖心箱”，为乘客提供充电宝、方便袋、纸巾、免洗消毒液、口罩、一次性手套等20余种应急物品，让乘客感受到“暖暖的幸福”。为此，常洪霞被亲切称为“暖心姐姐”，还收获了一个“粉丝团”。

团队创新的引领者

2010年，常洪霞参加了北京市总工会举办的第一届职工职业技能大客车专业比赛。她从8000多名选手中脱颖而出，最终成为前十名选手中唯一的一名女选手，并从一名中级驾驶员直接晋升为高级驾驶员。2019年，常洪霞接过了创新工作室的大旗，成为“洪霞创新工作室”的领头人，以“小发明、小创造、小革新、小设计、小建议”为突破口，带领工作室成员，围绕生产经营中的热点、难点以及企业改革发展的重点工作，创新攻关，研发出防冻液加注机、过滤水再利用装置、公交车玻璃封窗器等7项成果，完成导游式服务、文明行车语言、安全行车四步法等10余项课题，累计为企业节省开支300余万元。她还提出了“让服务在线”的工作理念，设计开发了“电子意见箱”，方便乘客提出意见建议，工作人员第一时间处理反馈，高效精准地实现了“民有所呼，我有所应”的社会承诺。

企业文化的传播人

如今，作为岗位建功、逐梦奋斗青年代表的常洪霞，已经成为享誉公交内外的“宣传大使”。她是“全国五一劳动奖章”获得者，也是北京交通广播电台的“安全宣传大使”；她是北京市青年岗位能手，也是北京市交通运输职业学院的校外德育辅导员。2019年，她还受邀参加了国务院新闻办公室举办的“‘五长’说交通共话70年”中外记者见面会，讲述北京公交故事，畅谈北京公交发展变化。多年来，常洪霞累计宣讲140场次200余小时，在为乘客提供安全、舒适的公交运营服务的同时，生动展现着新时代北京交通人的风采。

【人物简介】

常洪霞，女，1978年出生，中共党员，北京公共交通控股（集团）有限公司第四客运分公司第一车队1路682车全国青年文明号驾驶员。她坚守一线运营服务岗位21年，安全行车近50万公里，独创“一静、二稳、三让、四心”工作法，生动展现新时代北京交通人的风采。她先后荣获全国五一劳动奖章、北京市“青年岗位能手”、北京市“享受政府特殊津贴技师”、“全国交通技术能手”等多项荣誉。

北京榜样2020

安德琪：大山深处“摆渡人”

□本报记者 盛丽

安德琪是北京公交集团客八分公司第七车队的一名司机。20年如一日，他驾驶公交车在山路上前行，方便沿线村民出行。凭借过硬的驾驶技术、丰富的安全行车经验，累计安全行车60余万公里。

929路多为山区路段，坡陡、弯急、路窄。安德琪对工作严谨认真、驾驶技能可靠过硬，他常说：“一车人的生命全系在手中的方向盘上，我必须对乘客和他们的家人负责。”他至今从未发生有责交通事故。

驻班点木城涧位于大山深处，每3天安德琪就需要住在山上，逢年过节也不例外。由于工作时间的特殊性，家里的大事小情，安德琪时常无暇顾及。但只要是车队需要时，他立刻赶回到车队，增发备车，方便乘客出行。

安德琪真诚的服务，让乘客感到亲切。“上车说‘您好’，下车说‘再见’”，这是很多乘客记住他的最初印象。对待老幼病残孕5种重点乘客，他不仅做到亲切有礼，还在乘车中给予帮助，扶老携幼在车厢中服务已是常态。不仅如此，农忙时节，帮助捎带菜籽等这些“分外工作”，也拉近了他与山区乘客的距离。

一年寒冬，安德琪驾驶的车辆在运营途中出现故障。由于车坏在大山里，等待救援需要很长时间。为让乘客早些回家，他根据多年的驾驶经验和车队技术专业的指导，动手排除了故障。回到车上，乘客们纷纷为他伸出了大拇指。直到驾车回到总站，他才发现左侧耳朵被冻伤。

工作中，安德琪苦心钻研，总结山区道路安全行车工作法和节能减排“六步操作法”，在山区驾驶员中推广使用。他坚守岗位，将职责牢记心头，全力践行“让更多的人享受更好的公共出行服务”的企业使命，守护23个村落的平安出行，累计服务乘客70余万人次。

安德琪的奉献，不止停留在10米车厢内。多年来，他进社区、上站台参与志愿服务。作为运营班组长，他经常义务参加站台服务，宣传文明乘车和交通安全知识。20年间，他累计志愿服务时长超万余小时。

在疫情防控期间，安德琪在提示乘客佩戴口罩乘车的同时，还悉心向乘客做好防疫提示，积极宣传疫情防控知识。他还为同事宣传健康防护的防疫知识，示范如何进行车厢消毒、口罩佩戴和车辆通风。他利用驻班时间，带领驻班同事清理木城涧驻班点的卫生死角、空调，更换破旧的纱窗，为驻班宿舍清洁消毒。

抗疫中，安德琪还到社区参与志愿服务，坚守在社区门口。在参与社区防控工作之余，他主动参与929路驻班地——门头沟区大台办事处玉皇庙社区的防控工作，与社区工作人员一起做好社区消毒、发放防控材料、普及防疫知识。

■战“疫”先锋

昌平驻村第一书记米佩利

日行2万步 用脚力丈量担当

□本报记者 周美玉 通讯员 轩辕伊子

“您怎么没戴口罩就出门了？”“米书记，我家里没有口罩了。”“我一会儿给您送一些去。”对话的两个人是昌平区小汤山镇西官庄村第一书记米佩利与失独老人李志忠。

作为土生土长的本村人，2019年，米佩利卸任了村党支部书记后又被镇里选派为第一书记，见惯了他与大家伙嘻嘻哈哈，但如今只要涉及疫情防控的工作，他就会立刻严肃起来。

一大早还不到9点，已经在村里转悠了一大圈的米佩利，发现了不少问题，也解决了不少问题：给失独老人送些口罩，部分居家隔离人员的垃圾还需要消毒，大门口的流动人员登记还需要再细化……防疫期间，他每天都会在村里转悠五六次，微信步数一打开，2万步，遥遥领先。

配合脚力一起的还有飞速运转的大脑。“摸清底数才能心中有数。”这是西官庄村两委班子常常挂在嘴上的话，党支部书记李永利与米佩利不仅是好哥儿们，更是好搭档，俩人合计出符合西官庄村的疫情防控摸底排查表，表格中详细记录了房东信息、租户信息、何地返京、返京日期及14天的每日体温情况，与之同步上线的还有“每日体温信息采集”微信群，“到期一个，剔除一个”。

一天下午，一位出租户带着朋友登记进村，志愿者正在填写信息，谁知租户的朋友拔腿就跑。志愿者立刻联系米佩利。得知这一情况后，米佩利立刻找来了李永利召集村两委研究，接下来怎么办？那么多人看见了，老百姓会不会恐慌？6名村两委工作人员迅速展开“头脑风暴”，所有的可能性全部被梳理出来。大家立即赶到这位租户家，米佩利了解到，租户的朋友确实一直在京，也没有发烧，由于比较胆小，见到一群人围过来，有些紧张才跑掉了。了解清楚情况后，大家悬在嗓子眼的心总算落了地。

工作中米佩利（右）

“怕，回家越想越怕，首先想到执勤站岗的人会不会被连累。”米佩利说，“但我如果胆怯了，和我一起的工作人员怎么办？志愿者怎么办？村民怎么办？所以我得上，我们得坚强，这一仗我们必须得赢。”

随着各行各业复产复工，西官庄村还会陆续有返京的人员，米佩利的脚步还是没有停歇……在小汤山镇，还有很多坚守一线抗疫战士，他们用脚步丈量着使命与责任。