



曹兰敏：公交线路上的女“指挥官”

□本报记者 盛丽

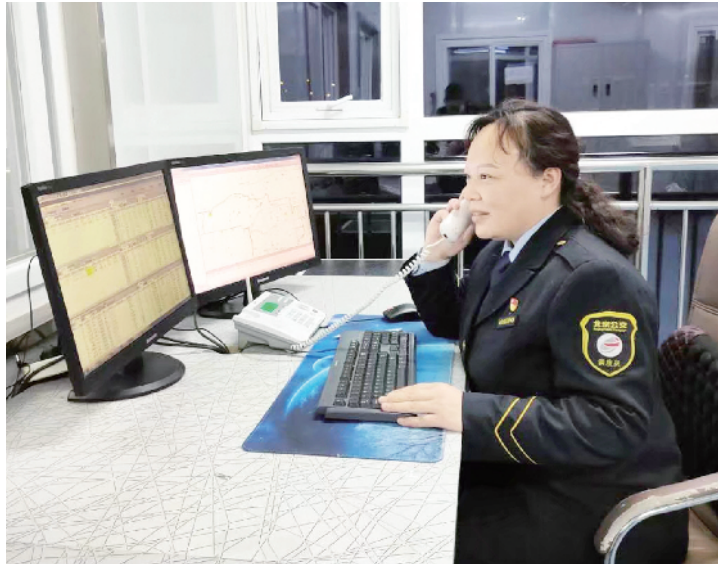
上午9点，刚刚完成接班的曹兰敏坐在熟悉的调度台前，她双眼紧盯着屏幕上线路的模拟图，逐一了解着运营线路的路况。

曹兰敏是北京公交集团客四分公司第十七车队的一名调度员，平日里，她主要负责香泉环岛区域的调度工作。运营调度是公交生产经营体系的中枢系统，调度员是这个系统上的一个重要组成，在这个岗位上，了解前一天公里、车次；关注高低峰车次；清楚客流、车辆、人员、行车时刻表情况……每天接班前，曹兰敏要做的第一件事就是梳理一天的运营状况，一干就是18年，实现零失误，解决各类运营问题500余件次。2020年，她获得了北京市劳动模范荣誉称号。

18年累计发车51万余车次 实现零失误零问题

调度员可以说是公交线路运行的“指挥官”，每天要根据客流、天气、路况等情况灵活发车、科学调度，确保间隔合理、准点运营。调度员还是车队管理的“参谋员”，要对每天的运营数据进行汇总分析，为车队提供运营生产的第一手基础资料。“要干就干出个样子来。”这是曹兰敏常挂在嘴边的一句话。

“简单的说，调度员就是每天按照调度组长做的计划准点发车。遇到特殊情况不能按照计划发车时，就要调整发车间隔，通过临时调度措施确保运营正常。”曹兰敏简明扼要的概括着自己的工作。如今，公交调度早已实现了智能化，通过GPS地图，调度员可以直观并且及时了解车辆位置。“刚工作那会儿，调度员可没有这么先进的设备。那时，对



于同条线路的司机，要清楚每个人的驾驶技术，高峰时间要掌握每条线路堵车点。要想做个优秀的调度，没别的招儿，就是要不断积累经验。”曹兰敏说。

2003年，曹兰敏成为了一名调度员。“那时候，我休息的时候就到线路上和驾驶员、售票员了解情况，记录线路上的各个堵点，为的就是能够保证调度工作更顺畅。”从首站坐到末站，曹兰敏一点点熟悉负责调度的线路。331路是她负责调度的线路之一，这条公交线路途经很多高校、医院。在平时的聊天中，驾驶员、售票员时常会提到线路堵车的情况。于是，她多次实地探查该线路，发现每周五晚高峰时段，五道口附近是个堵点，必须提前采取调度措施。同时了解到，因为途经医院，每周一上午也成为需要关注的时段。细心的她，记录下这些要点，在调

度时，提前做好足准备，确保线路运营正常。

“只有不断地学习，才能跟上企业的发展，才能为乘客提供更好的服务”。曹兰敏说。为了满足乘客出行需求，北京公交集团调度智能化深入推进。这时，她求知求学的那根弦绷得更紧了。钻研业务时，遇到问题她就“追”着老师傅请教；培训中，她和负责编程的老师探讨。不断成长的她，担任起了分公司小教员，将智能调度知识传授给同事们。在分公司调度员专业技能竞赛中，她连续两年取得第一名。2009年，在北京公交集团公司调度员专业技能竞赛中，她进入了前十名。

杜绝“凭经验、拍胸脯”；不发“关系车”“人情车”；随时根据客流、天气、路况等因素的变化灵活发车……18年中，曹兰敏坚守工作原则，科学调度，

确保间隔合理、准点运营。从未出现过人为大间隔，也未接到过中途大间隔或等车时间长的相关投诉。她当班时，职工完成的平均班公里最高。已累计发车51万余车次，实现零失误、零问题，解决各类运营问题500余件次。

实地进行客流调查 增设站位解决出行难题

“运营管理是车队的基础，调度员要掌握运营数据第一手资料，当好车队队长的参谋。”曹兰敏说。她坚持每天下班后，对一天的运营数据进行汇总分析。把问题及不足及时记录，反馈给车队及接班人员。

休息时间，曹兰敏总爱到管辖线路进行客流调查，走上沿线站台、走进居民小区，了解乘客出行需求、收集建议，为合理调度车辆提供参考依据。她对乘客上下车地点、每个站乘坐人数及年龄段等信息逐一记录，进行汇总对比。在掌握线路运营的第一手资料的基础上，她及时向车队提出合理化建议，为车队编制行车计划提供详实的依据。

工作中，曹兰敏还设计、印制了《乘客满意度调查表》，收集乘客建议。一次，在对调查表进行整理汇总时，她发现反映331路玉桃园站增设站位的建议很多。休息时间，她多次来到这里，对周边环境进行实地考察。最终，提出增设站位的可行性方案，如实向车队反映此情况。经过车队多方协调后，线路新增设了玉桃园站位，方便了沿线乘客的出行。

每年桃花节、红叶节，曹兰敏所在的线路途经的道路都会严重拥堵。她通过调查数据分析发

现，拥堵点集中在香泉环岛到香山路段，于是，向车队提出“采取重点路段临时调度管控措施”。措施被采纳后，不仅加快了车辆周转，还缩短了乘客的候车时间。多年来，她利用业余时间开展客流调查累计4000余小时。

服务同事热心周到 被称为“暖心大姐”

车队的调度室还是车队的“暖心驿站”。在同事眼中，曹兰敏就是这个驿站的“暖心大姐”。发车间隙，她为司乘人员买饭、打水、热饭，为职工运营生产作后勤保障。她还充当司乘人员与家人的接线员，大家也习惯了有事留便条请她帮忙。

“李师傅，您有鼻炎。早晚温差大，注意保暖。”“小张，别嫌姐唠叨，你喜欢足球但不要熬夜看球，要保证睡眠、确保行车安全。”“冯师傅，路滑您别着急，开车慢点。”……在车队里，同事们时常会听到曹兰敏的暖心提示。

曹兰敏时刻牢记“公交安全无小事”的责任意识，她对待安全工作一丝不苟的态度在车队出了名。每天酒精检测、特殊天气的安全叮嘱，她坚决不放过一个人，不放过每一个环节。一次，早班驾驶员张师傅来到调度室酒测签到。平时不喝酒的他，那天酒测结果却显示异常。“怎么回事啊？我没喝酒，真没喝。”“张师傅，您不要着急，我想想哪出了问题。”曹兰敏一边安慰张师傅，一边做细致的排查。最终，她发现是因为张师傅吃过口香糖导致的检测异常。她的细心，避免了一次因酒测仪器“失误”影响正常发车。

职工故事

线索征集邮箱：ldwbgh@126.com

校园里的“热心肠”保安

——记门头沟区三家店铁路中学保安员吕建春

□本报记者 任洁 通讯员 李执

提起保安吕建春，门头沟区三家店铁路中学的师生纷纷竖起大拇指。他给大家的印象，就像是电视剧《贫嘴张大民的幸福生活》里的主人公“张大民”一样，不仅勤勤恳恳爱操心，还是一个“热心肠”。

吕建春年轻时是一名运动员，退役后正准备大展拳脚却遭遇家庭变故——父亲去世，母亲和弟弟相继病倒。为了撑起这个家，他回到家乡门头沟，机缘巧合成为三家店铁路中学的保安。“我喜欢学校，喜欢看着孩子们朝气蓬勃的样子，他们让我觉得人生充满希望，我很珍惜在这里工作的机会。”吕建春说。对于这份工作，他的话语里透着真心的欢喜。

“保安，就是要保师生平安。”吕建春说。他每天提前到岗，一丝不苟地测量体温，进行手部消杀，做好师生的第一道防护。有的孩子忘带书本、饭盒，家长送到校门口时，他会主动过去接物品，认真检查消毒后送到孩子手上。有的老师需要帮忙搬重物，他也会第一时间搭把手。



三家店铁路中学地处城乡结合部，周边交通和人员情况比较复杂，每天放学时都是吕建春最忙碌的时刻。只见他站在门口，不怒自威，沉着冷静的指挥过往车辆和行人，给学生开辟安全通道。低年级的小学生说：“保安叔叔就像我家的‘门神’，把坏人吓跑了，我们很安全。”

2018年一次值夜班，吕建春像往常一样通过监控排查着校园周边情况，突然发现画面中有人

摔倒。他让同事留在保安室里照看学校安全，自己连外套也顾不得穿就跑出去救人。吕建春在保安公司和学校组织的培训中学过急救知识，确认伤者是因为半身不遂掌握不了平衡而摔倒后，小心将人扶起……事后，获救人员拨打了市长热线，大家才知道他的救人事迹，他因此被保安公司评为见义勇为先进个人并获得奖励。

除了积极做好保安工作，吕

建春还主动承担了校园绿化工作，把阳光、乐观、积极带到校园中的每个角落。他利用下班时间，在树坑、长廊下的空地里种上向日葵，到了收获季节，师生们围在硕大的向日葵花盆前共尝劳动果实。三家店铁路中学教师李挚说：“吕师傅很辛苦，不管寒冬酷暑，每天站完一班岗还要给草坪、树木浇水，为花草剪枝修叶。看到他冬天也忙出满头大汗，我都不好意思喊累了。”

学校门口的小黑板也是吕建春的创作天地。他每天把天气、车辆限号情况和带班领导等信息写在黑板上，随手画一些小花做装饰，给师生提供出行和工作提示。2020年暑假，校长赵明勇注意到这块小黑板，与吕建春聊了一会儿，第二天便找来一块更大的黑板挂在校门口。黑板上的内容升级为“教育天地周报”，从营造传统节日氛围到鼓励孩子、赞美生活；从“拒绝欺凌共建和谐校园”到“扬帆起航迎百年”……这里成了校园一景。“小小的黑板照样能焕发教育的力量，这是我在三家店铁路中学

这个大集体中耳濡目染习来的‘内功’。”说到教育，吕建春有着自己的见解。

吕建春是运动员出身，踢足球是他的特长，经常利用空闲时间加入学生们训练的队伍，讲解踢球技巧，提出专业建议。学生们都爱围着他转，只要吕建春一出现，便立刻成为全场焦点。

“他不像一个普通保安，更像生活的智者，也是学校文化的践行者。”赵明勇评价说，“吕师傅做事积极主动，不计较个人得失，在保安这个平凡的岗位中创造了自己的价值，为师生塑造了身边的榜样。”

“爱铁中爱生活，做最美铁中人”是三家店铁路中学的文化理念，也是吕建春的工作信条。保安收入不高，在校内额外承担的工作也没有多挣一分钱，但他对此坦然，就像张大民一样笑对生活：“人生的梦想有很多种，实现的途径也有很多。不轻易否定自己，在平凡岗位上发挥自己的光和热，是一个人最大的价值。我会努力用自己的双手让日子更美，生活更甜。”