

二十大代表风采

让“大1路”成为长安街上的闪亮名片

——记党的二十大代表、北京公交集团客四分公司第一车队1路驾驶员常洪霞

□本报记者 盛丽/文 彭程/摄

“择一业终一生”是北京公交集团客四分公司第一车队1路驾驶员常洪霞的工作理念。从业27年，常洪霞驾驶过5种车型，安全行驶50余万公里，运载乘客千余人次，无一事故、无一投诉，这些是她最引以为傲的事。

刻苦练习提升驾驶技术

经过测温、宣誓、酒精测试等一系列准备程序后，常洪霞坐进了“老伙计”——公交1路的驾驶舱。戴上手套、调试座椅、擦拭方向盘和仪表盘，随后她开启了新一天的运营工作。在一线驾驶员岗位的22年中，只要坐到驾驶舱，“平稳、安全”的驾驶理念就会立即在她的大脑中“启动”。

1995年，常洪霞加入北京公交集团。2001年，她成为公交中为数不多的女驾驶员。如今，提到常洪霞的驾驶技术，大家都会竖起大拇指。其实，这让人佩服的驾驶技术背后是她不断勤学苦练的收获。

常洪霞坦言，自己是幸运的。“因为我赶上了一位严师。师傅在向我教授技术的时候，很严格，我也从中学到了不少提升技术的方法。”常洪霞回忆道，“师傅曾对我说：‘洪霞，驾驶公交第一步就得把车开得稳稳当当的。’为了达到师傅的要求，她就在教练车里放了一杯水，反复练习做到行驶时不洒，弯道时不洒，即使在刹车时，也能做到水杯不倒、水不洒。经过反复练习后，她的驾驶技术得到迅速提高，师傅脸上渐渐露出了满意的笑容。



2010年，常洪霞参加了由北京市总工会主办的第一届职工职业技能（大客车）专业比赛，成为8000多名选手中的一员。比赛中，她牢记师傅强调的“稳稳当当”四个字，一路过关斩将，闯进决赛。“比赛科目中的平稳驾驶、故障排除都难不倒我，但换轮胎科目却成了拦路虎。”她说，“那时候我才90斤重，而一个轮胎就有200多斤。”

练习的时候，大轮胎一次次地把常洪霞的腿和脚砸得青一块、紫一块。她偷偷哭过，但马上擦干眼泪又开始一遍一遍练习。回到家，母亲边给她上药边心疼地劝她不要这么拼了。“别人能做到的我也可以。”倔强的她就是不肯服输。

经过5个月的比拼，最终常洪霞取得了第九名的好成绩，成为了前十名选手中唯一的女选手，她也从一名中级驾驶员提前6年直接晋升为高级驾驶员。

不断摸索总结安全行车法

2014年，常洪霞来到了北京公交1路，这条线路也被乘客亲切地称作“大1路”。“大1路”行驶在长安街及其延长线上，线路单程约27.1公里，行经天安门广场、西单、王府井等多个北京的地标。

“要练好技术，也要用心服务。”常洪霞深知要想成为一名合格的“大1路”驾驶员，不是件简单的事。“首先就是要把车开‘稳’。”为了达到这个要求，在运营中常洪霞不仅处处留心，还对踩刹车的次数反复研究、测试。在这个过程中，她对“大1路”全线的55个路口和28个红绿灯如数家珍。“您开车真稳。”她熟练的驾驶技术，也赢得了乘客的称赞。

日积月累，常洪霞结合交通法规和工作心得逐渐总结出了一套安全行车方法，即“一静、二

稳、三让、四要”安全行车法。“一静”就是驾驶员要做到冷静。不管天气怎样变化，道路交通怎么复杂，驾驶员都要保持良好的心态和冷静的头脑，要准确判断、措施果断，以慢克乱。“二稳”是驾驶时起步停车稳、中途行驶稳。“三让”是你抢我让、你违章我让、空当小我让。“四要”是路静人稀要小心，拥堵路段要耐心，通过路口要细心，服务乘客要热心。”常洪霞介绍道。

截至目前，常洪霞已安全行车50余万公里，成为乘客们心中的“公交名片”。

成立工作室开展技术创新

2019年，作为“洪霞创新工作室”的领头人，常洪霞带领创新工作室成员以“小发明、小创造、小革新、小设计、小建议”为突破口，立足本职岗位，围绕着生产经营中的热点、难点以及企业改革发展的中心工作开展创新攻关。

在导游式服务的基础上，1路车队大力提升车厢服务，以“首善一路，美好出行”为主题全面升级车厢文化，以红色记忆、历史文化、中华美德三大主题为纲对车厢文化进行重新设计制作，增设了“沉浸式”体验扫码功能，乘客可以通过手机扫码，看视频、听讲解，带领乘客“云游1路”。

2020年9月起，1路车队多了一个新装置——生活垃圾分类语音提示器。每当职工来到垃圾桶前，准备投放垃圾的时候，就会听到提示器发出“垃圾分类、举

手之劳、变废为宝、美化家园”的提示。这个小装置也是由常洪霞和创新工作室的成员们自主研发而成的。

截至目前，常洪霞带领团队先后完成10余项创新项目和课题研究，把工作室打造成为企业发展的“智囊团”和创新成果的“孵化器”，培养出全国劳模1名、北京市劳模4名、技师43名，高技能人才148名。

把服务做到极致

常洪霞常说：“公交线路有终点，但是为乘客服务永远没有止境。”在她看来，要想把服务做到极致，不仅要满足乘客的日常需求，还要照顾到乘客特殊情况的“特殊需求”。因此她提出了“同心”“精心”“真心”“爱心”“虚心”“耐心”“初心”“热心”“诚心”“匠心”的“十心实意”服务法，全力打造有品质、有温度、有真情的公交服务。

一次，车厢中有位乘客的手提袋破损，物品散落一地。面对这种情况，乘客显得手足无措。这件事情启发了细心的常洪霞，她总结梳理了车厢中乘客有可能遇到的各种临时突发情况，设立了“暖心箱”。“暖心箱”里装有充电宝、方便袋、纸巾、矿泉水、糖块等20余种应急物品，为乘客提供帮助。“这些暖心箱中的小物品不仅拉近了公交人与乘客的距离，也彰显了公交人‘想乘客之所想，急乘客之所急’的服务精神，提升了车厢服务的温度，让乘客感受到温暖。”常洪霞说。

职工心声

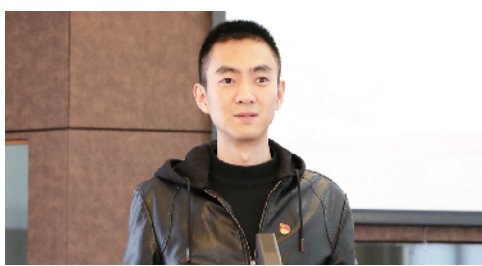
首都职工寄语党的二十大



姓名：王佳维

职务：北京市自来水集团管网管理分公司第一管网管理所闸门二班副班长

寄语二十大：中国共产党始终坚持人民至上，从各个方面增强老百姓的安全感、幸福感、获得感。作为城市基础设施建设和保障的一名京水人，聆听党的二十大报告让我欢欣鼓舞。新的征程上，我会始终如一守护城市供水生命线，精进操作技能，创新操作方法，管理好每一个供水设备，做好每一次保障工作。当遇到供水管线运行问题时，我们将第一时间赶赴现场，第一时间处置。我要用兢兢业业的每一秒，紧跟党的指引，担负好首都百姓用水安全的职责使命。



姓名：李健

职务：通州区杨庄街道党群办干事

寄语二十大：身为一名街道干部，更作为一名基层共产党员，我为党的二十大胜利召开感到无比激动和自豪。中国共产党历经百年风雨，带领中国人民走上独立、民主、富强的道路，如今迈入新时代的中国人民看到了更加美好、和谐的愿景。我们工作在服务人民群众的第一线，是党的群众工作的先锋和战士，更要用实际行动让人民感受到党的温暖。我将在今后的工作中讲政治、讲奉献，永远第一时间出现在人民群众最需要的地方，无愧胸前鲜艳的党徽。



姓名：崔伟

职务：丰台区环卫中心东铁管环卫所公厕班班长

寄语二十大：在党的二十大开幕会上，习近平总书记所作报告让我感到振奋激动。作为一名共产党员、一名环卫一线班长，我将时刻发挥党员先锋模范作用，不断鞭策自己，无论是工作还是生活中都率先垂范，做到既守大节，又重小节，既有本事又守本分，时刻维护党员形象，践行合格党员标准，努力做职工群众的楷模。小小公厕，大大民生。工作中，我会守好为民初心，从日常工作的细微处入手，把群众事当自己家事来办，事事冲在前、干在前。