

香山线路上的“公交指挥官”

——记北京公交集团客四分公司调度员曹兰敏

□本报记者 盛丽 通讯员 李肖杰/文 通讯员 张雪英/摄

20年的职业生涯中，北京公交集团第四客运分公司调度员曹兰敏一直坚守在公交调度岗位。她坚持科学调度，坚守工作原则，20年来累计发车56万余车次，实现调度过程零失误、零问题，解决各类运营问题500余件。凭借出色的业务能力，她于2020年荣获北京市劳动模范称号。

应对挑战 提出“五多”工作法

“师傅，您别忘了签到。”“师傅，您路上慢点，注意安全。”在即将发车前，曹兰敏都会对驾驶员进行温馨提示。话语虽简短，但这个习惯她日复一日坚持，从未有过懈怠。

2001年，曹兰敏来到公交行业，成为了一名售票员。在车队领导的培养和帮助下，两年后，她转岗为香山车队331路的一名调度员。从售票员变为调度员，工作岗位的变化，带给曹兰敏不小的挑战。“调度员需要掌握公交车的运营时间和状态。”曹兰敏深知，调度对于公交运营生产的重要性，为了更好地适应新岗位，她不断主动学习、补充业务知识。

在实际工作中，曹兰敏不断开拓思路、积累经验，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。她随时根据客流、天气、路况等因素的变化灵活发车，确保间隔合理、准点运营。在调度过程中，勤于思考的她还总结归纳出“五多”工作法，即“多走一步、多查一遍、多看一眼、多想一点、多说一句”。

随着北京公交集团的发展和实际需要，2020年，曹兰敏被派到香山环岛区域集中调度



曹兰敏(左)

中心工作。她的工作岗位虽然没有变化，但是宽度却得到了拓展，由车队的一名调度员转换为区域的一名调度员。

香山环岛区域集中调度中心是一所建立在数字化、智能化基础上的现代化调度中心。该调度中心对人、车、线、站、燃等生产要素进行了综合匹配，这对调度员的工作能力也提出了更高的要求。

岗位负责的范围变宽了，曹兰敏工作初心没有改变，她依旧用心调度，不断提升业务能力。工作之余，她将涉及香山车队的6条线路信息、调度措施、运营数据等整理分析，制作成“一线一路一册”，促使区域的运营工作开展更加平稳顺畅。

倾囊相授 带出20余名徒弟

曹兰敏说：“把自身的工作做好是本职，但让更多的调度员当好‘指挥官’是我一直所追求的目标……”曹兰敏先后带出20余名徒弟，毫无保留地把自己日常调度工作中总结的经验、方法传授给他们。

在曹兰敏所带的徒弟中，有刚入职的大学生调度员，有转岗的“新”调度员，也有转换线路的“老”调度员。直至今日，她每年都会坚持听取徒弟的调度心声以及意见建议，并总结归纳，解答疑惑。

2017年，曹兰敏与王勇签订

师徒协议。一起调度车辆，一起汇总运营数据，一起吃饭……在成为师徒的那一年，她们几乎每个班都在一起忙碌。“师傅不仅是我专业岗位学习的榜样，也是我人生方向的导师，平时除了解答我的工作疑惑外，还会经常与我谈心，能跟她成为师徒，我是幸运的。”王勇说道。

深入了解 保障乘客出行畅通

目前，曹兰敏所负责的调度区域位于香山植物园地区，是京城赏桃花和红叶的胜地。每年桃花节、红叶节期间，游客众多，道路拥堵严重。为拿到第一手资料，给公交运营生产及时

提供准确真实的基础情况，保障乘客的出行需求，曹兰敏积极走进沿线站台，进行客流调查，多年来累计已有4000余小时。

2019年，331路收到增加玉桃园公交站的建议。为更深入地了解乘客的乘车需求，更好地提供安全、舒适的乘车服务，曹兰敏自行设计、印制2000余份《乘客满意度调查表》，利用休息时间走上沿线站台、居民小区群众中深入调查。

根据群众反馈的意见，经过多方协调后，331路在新街口豁口开往香泉环岛方向新增设了玉桃园站，得到了各方一致的赞扬。《乘客满意度调查表》也逐渐成为曹兰敏及香山车队的一种工作方式方法，为合理调度车辆提供了有效参考依据，为提升乘客满意度夯实了基础。

服务职工 做好运营后勤保障

车队的调度室就是职工的“暖心驿站”。曹兰敏利用发车间隙，为司乘人员买饭、打水、热饭，做好职工运营生产后勤保障。同时，她还在2021年劳动节当天制作推出了“暖心箱”服务，放入针线、充电宝、创可贴、酒精棉签等贴心物品，为司乘人员提供应急之需。

司乘人员也习惯了只要有点什么事都给她留个便条，寻求曹兰敏的帮助。在同事眼中，她更是热心、暖心的“大姐”。在发出一个个车辆调度指挥命令的同时，她还要源源不断地为职工们加油鼓劲，答疑解惑，确保运营工作的平稳开展。

在公交调度这个平凡岗位上，曹兰敏始终坚持一步一个脚印。她默默奉献，在调度台上书写着公交人的风采，成为一名香山线路上的“公交指挥官”。

首都职工志愿服务在行动

首都职工志愿点石巾帼志愿者服务队：

用志愿行动彰显“她”力量

□本报记者 张晶

首都职工志愿点石巾帼志愿者服务队是一支特色鲜明的队伍，队员均为各企业中的优秀女职工代表。她们以石景山区点石商圈为主阵地，以辐射服务周边商务楼群企业职工为出发点和落脚点，积极弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，发挥女职工在企业及家庭中的重要作用，引导广大女职工做对社会有责任、对家庭有贡献的新时代女性。

记者了解到，这支巾帼志愿服务队依靠自身特点和优势，围绕优化营商环境、推动企业健康

发展和女职工健康成长等内容，为200余家企业搭建资源共享平台，覆盖职工3000余名。志愿服务队通过整合区级各委办局资源，分别牵头提供法律维权、就业培训、人才引进、心理健康、爱心帮扶、生态环保等多方面咨询和业务服务，受益者超过1000余人次。志愿服务队还充分发挥队员专业特长，开展了“妇女企业家为园区发展作贡献”“妇女员工为企业发展献计献策”等活动，累计收集建议近200条，推动了“区级金融服务港”“区级妇女之家”等示范点建设。同

时，志愿服务队还会定期组织点石内部企业交流会，提升商圈营商环境，吸引各类企业参展，助力企业间业务签约、个人间结对共建。

“我们的队伍成立以来，会不定期组织开展扶贫捐赠、节日慰问老红军、红歌大会、消防安全演练等活动，丰富企业职工的业余生活。”志愿服务队相关负责人介绍说，她们在石景山区妇联和园区管委会领导和石景山区总工会的关怀指导下，通过搭建多元化平台，开展了形式多样的活动，如今，队伍在社会层面的



认同感和号召力得到逐步提升，队员由成立之初的20多名，发展到目前有固定队员40余名、流动队员若干名的规模。

下一步，首都职工志愿点石巾帼志愿服务队将继续广泛传

播服务理念，拓展服务的领域范围，扩大服务的社会影响力，使巾帼志愿服务更加深入人心，激励更多企业职工加入到行列中来，凝聚巾帼力量，为促进社会和谐发展作出积极奉献。