

奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

“练就过硬调度技能，争取不让乘客多等一秒”

——记首都劳动奖章获得者、北京公交集团客四分公司龙泉西区域调度员刘硕

□本报记者 盛丽 通讯员 王妍娇/文 通讯员 李肖杰/摄

“一点也不能差，差一点也不行。”这是北京公交集团客四分公司龙泉西区域调度员刘硕的口头禅，也是他多年坚持的工作理念。15年的调度生涯，刘硕从未发生过人为大间隔，也未接到过中途大间隔或等车时间长的相关投诉。2024年，他获得首都劳动奖章。

勤学苦练迅速成长

在来到北京公交集团客四分公司工作前，刘硕已经积累了11年的调度员工作经验。为了能够尽快适应新岗位要求，他将自己重新“归零”，坚持利用空闲时间钻研道路客运调度技能。

工作时，刘硕总会随身携带一个笔记本，密密麻麻的笔记写满了他积累的发车秘诀和应对技巧。刘硕向记者介绍，这个本子里不仅记录着由其所发12条线路的早晚高峰断面、拥堵点、积水点、配车车号，还有突发事件工作流程、遗失物管理、服务纠纷的处理以及调度知识习题等。像这样的笔记本，他已经写满了5本。

勤学苦练让刘硕练就了优秀



的调度技能，并迅速成长为一名优秀的调度员。2021年，他首次参加北京市职工职业技能大赛汽

车客运调度员竞赛，取得了第十名的好成绩。不满足于此的他，继续在岗位上苦练内功。2023

年，他再次参赛并最终站到了大赛的最高领奖台上。

不让乘客多等一秒

刚来到区域智能调度中心工作，刘硕总是依靠车辆GPS监控车辆。察觉行驶异常后，他才会联系驾驶员询问具体情况，再根据行车时刻表调整发车时间。久而久之，他发现这种方法效率过低，不能做到科学调度、灵活指挥。为了不让乘客多等一秒，他将理论与实践相结合，逐步总结出“行车时刻表执行情况清楚、车次兑现情况清楚、车辆使用情况清楚、人员安排情况清楚、线路客流情况清楚”的调度“五清”工作法，并做到提前一天了解清楚发车当天的道路、天气、司乘人员等情况，制定应急预案，确保事情随发生随解决。

所学所知倾囊相授

“370路上下行共有44个站点，途经4所学校、1个医院、1个商业区……早晚高峰要预判通过校区和医院的时间，周六日要预判商业区周边的堵车情况

……”每当分配来实习生时，刘硕总会被“点名”作为指导老师。在指导过程中，他耐心讲解，手把手地传授实习生发车技巧和沟通方法。

“一名优秀的调度员需要拥有处置突发情况时良好的心理素质和镇定沉稳的抗压能力，以及随机应变的处置经验。”每当遇到恶劣天气等突发情况时，新手调度员往往手忙脚乱，刘硕就会从业务知识到实战经验将所学所知倾囊相授。

“越是急事，越要耐心细致，要注意关键环节，按规章制度办事。”在龙泉西区域调度发车的两年里，有3名大学生调度员在刘硕的指导下成长为区域调度长，还有不少新手调度员成长为调度专业的骨干。

“公交调度员就像排兵布阵的‘指挥官’，工作虽然繁琐，但非常重要。我们要练就过硬调度技能，不但要多为驾驶员着想，尽量让他们有个缓冲休整的时间，还要确保每辆车顺利发车，争取不让乘客多等一秒，这就是我们工作的意义。”在刘硕的影响带动下，龙泉西区域形成了互帮互助的良好工作氛围。

北京建工四建工程建设有限公司商务经理冯笑宇：

琐碎工作也要做到极致 精打细算创效益

□本报记者 边磊

冯笑宇2011年参加工作以来，一直工作在北京建工四建工程建设有限公司项目一线，历任预算员、预算主管、商务经理。从业10余年，她经历了柏泉庄园定向安置房项目、2012-2018年怀柔老旧小区综合整治项目、通州两站一街E5、E6地块定向安置房项目、金隅八达岭温泉度假村项目、崔各庄604地块项目、昌平七里渠南北村土地一级开发010及001项目、怀柔科学城C栋项目、小米未来产业园等项目，用拼搏奉献诠释了北京建工“建楼育人”企业宗旨。

千方百计 万无一失

作为商务经理，冯笑宇坚信“千道理万道理，工程盈利才是硬道理”。她认为，商务经理的核心职责就是成本控制与预算管理，要由始至终对项目成本严格把控，加强全过程成本管理，为项目发掘更多盈利点。

2020年，项目部面临七里渠、崔各庄两个同时在施项目，施工面积超过20万平方米，商务工作面临着分包、劳务等询价招标、商务策划以及工程重计量等问题，可以说“上面千条线，下面一根针”，工作头绪多，压力大，每一项内容对商务工作都是严峻的挑战和考验。建设单位规定的重计量时间节点较为苛刻，而重计量工



作是工程扭亏的重要基础，不容许出现一点差错。冯笑宇带领商务部门克服各种阻碍加班加点积极与咨询单位进行核对，并仔细研究定额与相关计价文件，预估可能出现的风险项目；综合合同清单的特征描述，结合现场实际，与建设单位多次沟通谈判，对清单内遗漏的项目进行补充，对不合理的项目重新组价。在多次与

建设单位沟通后，团队确定了最终版的重计量金额。“干工作如同持家过日子，既要精打细算，又要开源节流，工程效益会在无形之中得到有效提升。”冯笑宇是这么说的，也是这么做的。

千辛万苦 精打细算

一名优秀的商务经理不仅需

要具备专业知识和业务能力，还需要拥有良好的团队协作和沟通能力。工作中，冯笑宇注重与团队成员的沟通和协作，鼓励大家积极提出自己的意见和建议，共同推动工作的顺利开展。在她的鼓舞与带动下，商务人员广开思路，集思广益展开工程中的二次经营。七里渠住宅项目属于超高工程，团队在重计量过程中发现清单措施费存在漏项，通过补充清单施工超高增加费，增加了企业的利润空间。

冯笑宇带领团队一方面贯彻落实精细化管理，多种方案测算对比，优化施工方案选择；另一方面，重视变更和相关索赔资料的整理，将变更的结算工作提前至施工过程中，秉持工程竣工之日结算报出之时的理念，积极推进过程中的变更结算工作。无一差错的精准核算、甲方充分认可的背后是冯笑宇与团队成员无数个不眠之夜的支撑。

千锤百炼 勇挑重担

耕耘工程项目一线十余年，让冯笑宇深知，无论遇到多大的困难，都要承担起自己的责任，不畏艰难，勇往直前。这种勇气和决心，是她在逆境中成长和进步的重要动力。

在八达岭金隅温泉度假村项目中，项目存在人员分散、延庆

项目距离市区较远等不利因素。冯笑宇克服困难主动要求调到该项目，每天通勤100多公里，周末也很少休息。为了更好的了解现场项目成本管控，她每天往返于工地与甲方之间积极与各部门沟通；设计方案下发后与甲方沟通土方及基坑支护等工程造价，千方百计压低成本；向下游多方询价比价，寻找多方依据，最终项目结算取得了良好的经济效益。

七里渠项目001地块项目工期紧张，项目前期策划经济效益不理想。为了扭亏，在冯笑宇的带领下，商务部门提前测算，招标过程中多方市场询价增加分包竞争力，压缩下游成本；施工过程中抓住甲方移交延迟等因素，及时与技术生产部门联合，提前编制抢工方案报监理及甲方认可。

为保证索要费用有理有据，冯笑宇与生产部门利用日报汇报、现场留存影像资料等手段，记录过程中发生的人工、材料、机械等费用依据。最终在项目团队共同努力下完成施工节点顺利交竣，并且成功索要抢工费，为项目扭亏为盈奠定基础。

踏实、认真干好本职工作，不断创新，精益求精，把琐碎的工作做到极致，这是冯笑宇一直秉持的原则，也是她的成长之路。