

# 以匠心守护公交车辆运营安全

——记北京市劳动模范、北京公交集团保修分公司特级技师李跃华

□本报记者 盛丽 通讯员 马振涛

从初出茅庐的维修新手，到如今的特级技师，工作20余年来，北京公交集团保修分公司特级技师李跃华始终扎根公交车辆保修作业一线，凭借刻苦钻研和不懈努力攻克诸多技术难题。他不仅在电驱动车保修领域取得突破，更将知识无私传授，培养出一批又一批高技能人才。李跃华用双手守护着公交车辆的安全，以干一行爱一行的热忱诠释着工匠精神。2025年，他被授予北京市劳动模范称号。

## 勤学苦练 熟练掌握维修技能

“用心、尽心维护好每一部公交车辆。”这一工作理念始终贯穿李跃华的职业生涯。2007年，李跃华加入北京公交集团保修分公司成为一名修理工。

初入岗位，目睹师傅们熟练利落的操作，李跃华暗下决心：“一定要做到最好。”此后，他精心制定详细的学习计划，从最基础的车辆管线知识和设备维修技巧学起，反复钻研技术参数，力求吃透每一个细节。那段时间，他一心扑在图纸研究和维修实践上，不断填补知识空白，提升自身能力。在参与保障某重点任务期间，李跃华和团队成员不仅全力保障公交车辆安全稳定运营，还将休息时间充分利用起来进行经验交流分享，将所学所悟提炼总结为推动自己不断前行的动力源泉。

一分耕耘一分收获，长期的技术积累不仅让李跃华熟练掌握了公交车维修知识体系，还练就了“手到病除”的高超维修本领。在后续工作中，他凭借勤奋努力与钻研精神，在电驱动车保修领域不断取得突破。

## 敏锐洞察 投身新技术研究

随着社会的快速发展和环保意识的不断增强，公交行业也在

经历一场深刻的变革。从传统燃油车到如今的电动车、混动车，公交车型不断更新换代给公交保修工作带来新的挑战。

李跃华凭借敏锐的洞察力察觉到行业新技术的浪潮，毫不犹豫地投身于电驱动车辆新技术的研究之中。从最初的理论学习到实际操作的反反复复摸索，他经历了无数次的实践操作，这些经验让他迅速成长为保修生产领域的技术骨干和创新型人才。

作为市级技能大师工作室的领军人物，李跃华不仅自己冲锋在前，还带领着工作室的成员们将创新思维融入到日常的生产实践中。他鼓励大家打破传统思维的束缚，积极探索新的解决方案。作为项目的主要负责人，他对每一个项目环节都严格把关。从项目的策划到实施，从每一个零部件的选择到最终的组装调试，他都亲自参与、亲自监督。他深知，只有每一个环节都做到精益求精，项目才能按计划顺利推进。

在日常工作中，李跃华更是以身作则。他成功解决了320辆次公交车保修技术难题，从复杂的电路到精密的机械部件，这些难题涉及车辆的各个系统。他的解决方案不仅高效，而且具有很强的可操作性，为车辆的正常运行提供了坚实的保障。此外，他还研发了20余件维修专用工具。这些工具的出现，极大地提高了维修效率，降低了维修成本，得到了行业的广泛推广

应用。

李跃华的贡献不仅体现在技术创新上，也体现在他帮助企业实现降本增效。他解决了600余件疑难故障问题，这些原本可能需要高额的更换成本，但通过他的巧手修复，不仅节省了大量资金，还减少了资源浪费，为企业带来了经济效益。

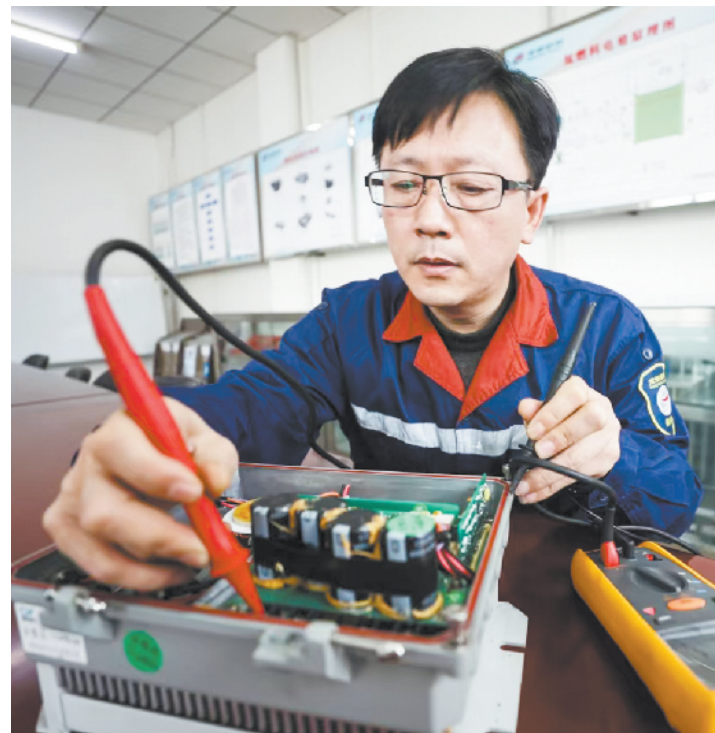
## 倾囊相授 培养众多高技能人才

李跃华深知，只有将个人的经验和技能传承下去，培养出更多优秀的技能人才，才能让公交保修事业薪火相传、蓬勃发展。因此，他毫不犹豫地扛起了“师带徒”的重任，毫无保留地将自己的技能和经验手把手传授给每一位徒弟。

为了加速公交车辆保修维护新生力量的培养，李跃华主动请缨担任兼职教师。他参与编写的15项培训教材，涵盖了公交车辆保修的方方面面。他撰写的《新能源车辆维修保养故障排查手册》，为新能源车辆的维修保养工作提供了清晰的指引。

在师徒传承的过程中，李跃华更是用心良苦。他与多名青年骨干签订了师徒协议，根据每个徒弟的特点和需求量身定制个性化的培训计划，并带领他们在实践中不断磨砺技能，提升解决实际问题的能力和创新能力。

作为实训导师，李跃华更是倾尽全力。他精心制作了30余份



教学课件和微视频，将复杂的维修知识以直观易懂的方式呈现出来。他还绘制了70余张高压图纸，这些图纸精准地展示了车辆高压系统的每一个细节，为学员们提供了宝贵的学习资料。此外，他还总结整理出5万余字的学习文库，这些文字凝聚了他的智慧和汗水，被职工们亲切地称为“行走的图纸库”。

多年来，李跃华累计完成50

余期培训，用自己的知识和经验，为公交行业培养了一批又一批高技能人才。经他辅导的学员在各类技能大赛中屡获佳绩，不仅为公交保修事业注入了新的活力，更为整个行业的发展奠定了坚实的人才基础。

如今，李跃华依然坚守在工作岗位上为公交车辆的安全运营保驾护航，续写着公交保修职工的奋斗篇章。

北京地铁S1线小园站值班站长白雪：

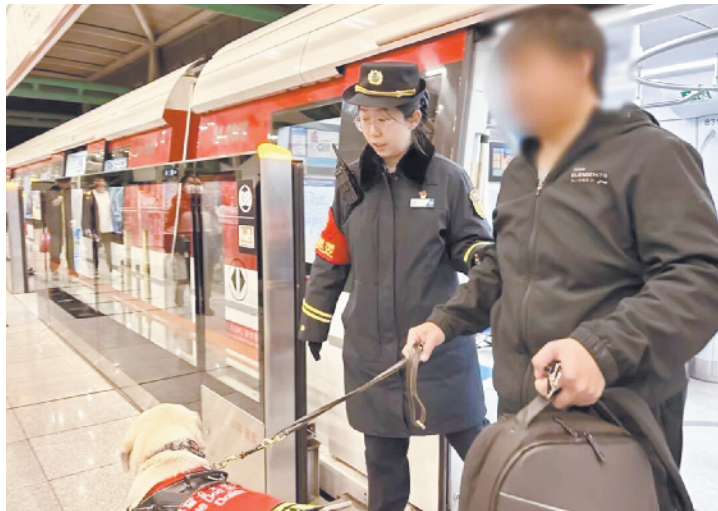
## 做地铁站里的“服务暖光”

□本报记者 周美玉

清晨六点，北京地铁S1线小园站值班站长白雪已换好制服、佩戴好工牌，开始了一天的巡检工作。指尖划过自动售票机的屏幕，确认按键灵敏度；俯身查看无障碍通道的感应门，确保开关顺畅；与早班站务员逐一核对服务备品，叮嘱重点注意事项……这一连串熟练的动作，她重复了16年。

“地铁服务无小事，每一个细节都关乎乘客的出行体验。”这是白雪刚入职时记下的第一句话。为了快速熟悉业务，她利用休息时间背诵线路图、票价收费标准，学习应急处置流程，反复琢磨不同类型票卡的使用技巧。凭借这股“钻”劲，她很快成为票卡服务的“活字典”。

面对不同年龄段的乘客，白雪有着精准的服务方式。遇到老年人，她会放慢语速，耐心讲解，推荐操作简单的实体票，并



白雪(左)

手把手指导插入票卡、提取找零；碰到年轻人，她会主动介绍电子乘车码的优势，演示扫码进

站的步骤，提醒高峰时段的错峰出行建议；对于外籍乘客，她拿出提前准备好的多语言服务卡

片，配合简单的英文口语，清晰告知换乘路线。有乘客曾笑着说：“白站长推荐的乘车方式，总能说到我们心坎里。”

特殊乘客的需求，是白雪始终放在心上的重点。她格外关注携带导盲犬的乘客，每次看到相关求助，都会第一时间上前接应，将乘客和导盲犬引导至无障碍电梯，提前与列车司机沟通预留空间，同时向周围乘客做好解释说明，避免不必要的误解。“导盲犬是视障乘客的‘眼睛’，我们多一份细心，他们就多一份安心。”白雪说。多年来，她护送过的特殊乘客不计其数，每一次她都全程陪同，直到乘客安全进出站。

作为值班站长，白雪不仅对自己严格要求，更以“传帮带”的形式带领班组共同进步。她整理出《票卡常见问题处置手册》，将自己的经验毫无保留地分享给同事；制定班组服务考核标准，从仪

容仪表到沟通技巧进行明确规范。在她的带领下，小园站班组多次获得“优秀服务班组”称号。

16年来，白雪经历了从站务员到综控员，再到值班站长的岗位变迁，但不变的是她对服务的初心。她严格遵守地铁服务的各项规章制度，用热情化解矛盾，用专业解决难题。有一次，一位乘客因票卡消磁无法进站，情绪十分激动。白雪一边安抚乘客情绪，一边快速核查票卡信息，并迅速为乘客办理了补票手续，还主动赠送了一张纪念票表达歉意。面对热情的服务，乘客不禁夸赞她为地铁站里的一束“服务暖光”。

16年“零投诉”，看似简单的数字，背后是白雪日复一日的坚守与付出。如今，她依然保持着饱满的热情，用一句句贴心的问候、一次次耐心的指引、一个个暖心的举动，守护着乘客的出行路。