

### 公交司机态度的转变

老年人，老年卡，这是我们公交驾驶员避不开的话题。压在心底对老年人的成见，在去年冬天里的一个午后，使我有转变。

那是很普通的一趟营运，车上满满的乘客，在华联超市站大部分乘客都下了车，颤颤巍巍地上来一位老太太，两手空空，赁自己多年驾驶经验判断，老太太只是乘坐一两站路到广场散心闲逸的。我不抱希望老太太能回答我，就轻轻地问她，您老到哪里去？她幽幽地回答我“尾站”。

一路上乘客陆续下了车，就剩她一名乘客，我便和她聊了几句，问了老奶奶一些为什么？您老伴为什么没有一起来？天这么冷，为什么不回家待着？年龄这么大，为什么不让孩子陪着？老人家回答我说，“老伴在前几年去世了；儿子在上海，女儿在重庆，距她都有一千多里路程，与儿媳因诸多习惯不同而关系不和睦；她自己现在还能动弹，不愿给忙碌的儿女增添麻烦，至死也不愿意去敬老院去；一日三餐基本上是坐公交去吃快餐；之所以愿意坐公交车，是因为公交车准时正点，二是还能遇到我们的一个笑脸。临近尾站，我“建议”她道：“整天坐在公交车上颠簸，不如在家躺在沙发上看看电视。”她回答我，坐在公交车上，我知道自己还活着；可躺在沙发上，说不定哪天睡过去，可能谁都不知道。言毕，她步履蹒跚而去，我猛

然从她的对话中惊醒，进站后，我在座位上闭目沉思：他们这些七十、八十岁以上的老人，年轻时受过苦，受过累，受过饥荒，有的还经历过战乱，他们每个人的苦难辉煌都足以让后人景仰，新中国的建设都有他们流过的汗水，他们的贡献应该受到后人的肯定，他们含辛茹苦哺育了我们这一代人，让那些坐在空调房里享受还嫌苦的人倍感汗颜。经济高速发展的今天，他们成了不愿给儿女增添麻烦的空巢老人，他们忍受的孤独令人潸然；在我们工作之余、觥筹交错之际，对于远方的他们，享受一点天伦之乐却是奢望。

我不禁扪心自问：若干年后，我们这些风华正茂的一代人，也难免自然规律的碾压，我们的后人、我们的传承者会怎样对待老态龙钟的我们？是不是也会白眼责备加呵斥？那时的我们或许也会孤独一人，或许也会倔强的有依不靠，也会渴望理解、祈求善待，面对清冷的社会，是不是也会无力老去？

公司开展的“关爱夕阳红活动”倡导我们，要将每一位乘客特别是老年人当作亲人一样对待，现在的情况却是，老年人反倒把我们当作亲人一样看待。正是因为我们的营运安全、准时、可信赖，我们的驾驶员能够给他们提供温馨的服务，使他们能感受到社会的温暖。

从那以后，我感受很深，对待任何一位老年人，不管自己的身心多么疲惫或惬意，我都是满腔的热情，遇到要上、下车的老人，总是耐心等待。

我想，我们每个人都有老的那一天。  
(任海波)



城市一家 (吕维超)

### 成功需要努力

努力是人生的一种精神，往往最美的不是成功的那一刻，而是那奋斗，坚持的过程。

长久的工作实践告诉我，每一位员工的心态都不一样，有爱岗敬业的；有做事三心二意的；还有做一天和尚撞一天钟的。这取决于一个人对工作的意志力和坚持的珍贵品质。

我每天工作习惯性的会做好工作笔记，总结一下，每天所遇到的问题与解决思路，对当天的某些驾驶员精神状态、违章情况、投诉及在运营过程中服务质量等问题进行归纳，策划针对性的对每一位驾驶员因人施教，明确正确思想和安全行车理念，激励员工的工作积极性，尽量使营运线路

上安全事故降到最低。倡导每一位员工干一行爱一行、坚持不懈地努力做好自己的工作。

我今年四十岁，抽烟的时间长达二十多年。上半年我决心把烟戒掉，这对于我是一场严重的考验，每天与一线员工工作在一起，看到别人工作之余抽烟对于我是多大的诱惑，但我坚持了克制。到目前为止，我戒烟已经有近半年时间了。我想，只要有永恒的信念，成功一定不会太远。我们每天所做的事情大多是重复的，但只要把他做细，做好，坚持不懈就是胜利。

细节决定成败，接下来，我一定用行动影响和带动身边的每一个人。  
(陈焕华)

### 凡事从自身找原因

人生在世，只要与人接触，难免会出现一些磕磕碰碰。当遇到这些事情的时候，我们是到处宣泄、怨天尤人，还是常思己过反躬自省？真正优秀的人，都懂得遇事不责备于人。而有些人在遇到事情之后，经常无意识地抱怨，连自己都无法察觉。抱怨之心中会有怨气，怨气横生，四周的气场肯定不好。不好的气场时时刻刻影响着自已，让自己逐渐丧失斗志和信念，从而使人越来越不顺。

古时候有一个人，他有个习惯，吃早饭时不放盐。有天早上，妻子往粥里放了点盐，他知道后，气不打一处来，对妻子吼道：“你不知道我吃早饭不放盐吗？不吃了。”妻子感到委屈，和他争辩起来。争吵之间，一边的孩子被吓哭了，孩子不小心把饭弄到了他的干净衣服上。想到一会要去拜访朋友，他心中更加烦躁了。一边抱怨，一边拿湿毛巾擦拭污点。怒气冲冲出门之后，忘记了把送给好友的礼物带上，此时返回家却又来不及了。最终空手去到朋友家中。相谈之时，好友发觉他满身怨气，心中不悦，最终两人不欢而散。丈夫心里又开始抱怨：真是糟糕的一天，怎么所有的坏事都集中到了我这里呢？身为旁观者的我们都明白，这一切的不顺，都是由于他早上抱怨一顿饭开始的。遇到不顺心的事情，抱怨是人们发泄不满情绪的一种方式。越是抱怨，身边的负能量气场就越多。不好的气场越多，就更容易抱怨。如此循环往复，会让人无法自拔。生活不易，偶尔发发牢骚，适当倾诉也是人之常情。反之，人在遇到不顺意时，如果只懂得责备他人，不想着从自己

身上找原因，只能让事情更加的恶化。

一个人唯有懂得自省，才能看清自己的错误与不足，人生之路才能越走越宽。遇事不指责多自省，不仅会让事情更好处理，而且更能体现一个人的修养。之前有则新闻报道，在贵阳市某个小区的高层住户家中突然起火，火势蔓延迅速，很快把整个家烧的一片狼藉。好在家中主人发现的早，及时逃离现场，并没有生命危险。事后，户主孟女士说：“早上拿吹风机给孩子吹床单和裤子，吹到一半时，孩子哭闹不止，她去给孩子换裤子，忘了关吹风机。”没想到吹风机突然爆炸，引燃了床头的枕头，造成了这场大火。丈夫回家之后，发现家中被烧得一片狼藉，又看了看伤心自责的妻子说：“不就是一套房子吗？我们重新装修，可以住新房子啦。”丈夫的一句话，让妻子再也忍不住，转身抱住了丈夫。就是这么一句安慰的话，对妻子来说是多么的弥足珍贵。但是如果丈夫来一句：“你为什么关掉吹风机再去给孩子换裤子？”“连这么简单的事都做不了，真是娶你有什么用”那么这家人失去的就不仅仅是房子了，更是家人之间的感情。小事见人心，大事见感情。对于丈夫的安慰，大多数网友纷纷表示，羡慕孟女士嫁对了人。事情已经发生，即便再责备也无济于事，只能是徒增伤痛。做人，宽容大度是一种修养，更是一种美德，原谅别人的错，解脱自己的心。谁都有犯错的时候，交往都有误解的时候，懂得换位思考，将心比心，是一个人最基本的善良。  
(易超)

### 中华人民共和国民法典的意义及作用

民法典的意义 《中华人民共和国民法典》作为我国首部以“法典”命名的法律，从宏观上看，民法典具有完善中国特色社会主义法律体系、促进国家治理体系和治理能力现代化、推动社会规范和法律适用科学化等一系列重要意义；在微观层面，民法典关系到广大人民群众衣食住行、生老病死，是调整一切民事主体的人身和财产关系的基本依据。

中国民法典让民事主体更加充满的在文明社会中存活的主要制度表现在：

首先，独具中国特色的个人人格规范模式。一是借鉴大陆法系法典体系的同时推陈出新，在民法典第四编首取人格权独立成编的体例，从第九百八十九条至第一千零三十九条系统规定了一般人格权、生命权、健康权和身体权等内容；二是结合民法立宪的时代特色，即顺应互联网信息科技的发展诉求，在人格权内容中将个人信息纳入保护；三是对胎儿及死者，尤其是民族英烈的人格利益加以健全。

对民事主体人格权规范内容的完善，在形式上更加呈现体系性和开放性，便于司法实务予以适用，从而为个人人格权纠纷提供更为充足的救济条件；同时，内容创新紧跟时代步伐，可在更大程度上避免“无法可依”的窘境，扩大人格权设定的生命跨度，使得对特殊群体的保护更加周延。

其次，中国民法典更加重视身份权的产生与维系。主要表现为对民事主体婚姻“出入”制度的引导上，在结婚效力的认可中，因不当疾病禁止结婚的无效婚姻转变为可撤销婚姻，交由当事人意思自治处理而非立法强行干预；在登记离婚的情形中，实践中轻率离婚的现象增多，不利于家庭稳定，故而增设离婚冷静期的规定。出入引导举措的直接影响在于于

上云复赛、培训周6强争夺赛及现场总决赛暨颁奖典礼四大赛程，于2020年12月23日圆满结束。比赛设置个人和企业两大类奖项，北京公共交通控股(集团)有限公司王际菲夺得桂冠，西安市公共交通集团有限公司陈龙、合肥公共交通集团有限公司李素娟分别获得比赛的第二名和第三名。我司杜帅获最佳风采奖；黄毅、欧涛、唐直上、吴晓红、尹学魁荣获全国优秀讲师称号。

在企业奖项评选中，湖南龙骧巴士有限责任公司荣获最佳组织学习引擎奖和中国公交大学讲师孵化基地。

龙骧巴士人将在长沙公交新一轮改革中不辱使命，贡献智慧，体现担当，勇创佳绩。  
(方文兴)

湖南龙骧巴士 HUNAN LONGXIANG BUS 2020年12月31日 第12期(总第207期) 总编:赵智勇 责编:熊首军 方文兴 彭灿

本期导读 龙骧巴士、龙骧橘子洲、龙凤龙骧公交(出租)、龙骧浏阳河公司2021年经营目标责任书签订暨经营管理工作座谈会圆满召开 一版 不轻易否定他人 二版 3岁小孩独自上公交，暖心司机把他送到亲人身边 三版 公交司机态度的转变 四版

### 龙骧巴士、龙骧橘子洲、龙凤龙骧公交(出租)、龙骧浏阳河公司2021年经营目标责任书签订暨经营管理工作座谈会圆满召开



12月28日，龙骧巴士、龙骧橘子洲、龙凤龙骧公交(出租)、龙骧浏阳河公司2021年经营目标责任书签订暨经营管理工作座谈会在龙骧浏阳河龙舟游船上召开。公司各业务板块副处级以上、车队队长、车间副主任以上管理人员参会。龙骧集团党委委员、董事、副总经理段学军，龙骧集团党委委员、副总经理周南建出席了会议，并对龙骧巴士、龙骧橘子洲、龙凤龙骧公交(出租)、龙骧浏阳河公司过去一年工作给予了充分肯定，对2021年工作寄予了殷切期望；公司党委书记、总经理赵智勇对过去一年大家的辛勤付出，表示衷心的感谢，他希望新的一年，要坚定不移支持公交改革，心无旁骛推进

公司发展，为长沙公交改革和未来贡献智慧和力量。座谈会上，各业务板块负责人、公司领导班子成员，对2020年工作进行了总结回顾，对2021年工作提出了设想。分组讨论中，参会人员结合各自岗位和本单位的实际情况，围绕如何在2021年提质增效，节能降耗展开了认真的讨论。大家一致认为，2021年长沙将组建公交集团，未来的发展机遇和挑战并存，龙骧巴士人有信心、有决心、也有能力在集团公司党委的坚强领导下，齐心协力，克服困难，勇于拼搏，共同创造公共交通事业美好辉煌的明天。  
(彭灿)

### 我司荣获2020年中国公交大学第一届“好讲师”大赛最佳组织学习引擎奖和中国公交大学讲师孵化基地

由中国道路运输协会城市客运分会、全国城市公交企业工会联席委员会依托中国公交大学品牌，委托北京公交集团举办的2020年中国公交大学第一届“好讲师”大赛总决赛在北京落下帷幕。此次大赛是为贯彻落实国务院《国家职业教育改革实施方案》精神，充分发掘公交人经验智慧，促进行业健康可持续发展的场公交人智慧与经验迸发的盛宴。早在11月15日，全国31家企业选送的199个作品入围全国线上复赛，我司选送的7位优秀选手中，杜帅的《“三点一线”-提升线路高峰运力效能》、杨卓的《定制公交营销“四部法”》课件，光荣入围全国60强。此次总决赛历时四个多月，经过各地企业初赛遴选、全国线

### 长沙公交集团有限公司筹备委员会来我司调研指导工作

12月17日上午，长沙公交集团有限公司筹备委员会罗国强、赵智勇、刘灿霞、谢平等一行，来到龙骧巴士智能运营管控中心调研长沙公交改革工作。罗国强一行在智能运营管控中心观看了公司优秀员工展板，管控中心各功能区域、公司宣传片《龙腾三湘》；党委委员、副总经理黄毅向来宾介绍了公司基本情况。座谈交流会上，公司党委副书记、常务副总经理文建平介绍了龙骧巴士开拓创新，精细化管理、低成本运营所取得的成果，通过信息化手段实现管与控，使各项工作得到有效落实等情况。罗国强介绍了长沙公交集团有限公司组建及筹备情况。他勉励龙



骧巴士全体管理人员，要在长沙公交改革的关键时刻，抓核心、抓保障，为长沙公交集团的组建发挥表率作用，为长沙公交美好未来贡献智慧和力量。座谈会由龙骧集团党委委员、董事、副总经理段学军主持。他表示，龙骧集团将全力支持配合长沙公交的改革。龙骧集团党委委员、副总经理周南建、龙骧巴士班子成员及相关业务板块负责人一同参加调研会。  
(方文兴)

讲故事学管理

不轻易否定他人

讲故事：松下幸之助是日本著名的企业家，他的企业经营管理经验备受世人重视，享誉全球。也正因为如此，松下幸之助被称为日本的“经营之神”。

些你认为算是过得去的计划，你大可在实行过程中指导他们，使他们重新回到你所预期的轨道。我想一个领导人有时应该接受他不喜欢的事，因为任何人都不会不喜欢被否定”。

用好公交专用道

有的城市存在公交专用车道设计与其他机动车相冲突，甚至与非机动车道内的非机动车和行人相斥的现象，如何避免公交车道与机动车道和非机动车道之间车辆行人乱行带来的矛盾，从而达到和谐相处，相互共融，提出了挑战。

其它公交车辆，便可以一目了然。有了合理科学的线网，还需要有科学的班次时刻设置，也就是先进的调度方法和技术手段。市民的出行体现在时间和空间两个维度上，合理的线网解决了空间维度的问题，时间维度的问题需要合理的排班和调度来解决。公交车的出车时刻表应该以乘客出行时间为基础，同时，兼顾公交驾驶员工作的劳动强度等。

智能调度员应急调度策略和方法

智能调度与传统调度的区别是以前我们一手拿话筒一手拿笔凭个人经验调度车辆，现在我们是利用智能调度数据调度，最大的优势在于经验化调度转化为可视化、科学化调度，加强了过程监管的力度。智能调度员如何用智能调度终端处理现场突发状况呢？我总结了应急调度“四法”。

要站点派专人现场调度。2.调度员提早调整计划间隔并安排下线车待命。3.在地铁站安排区间车进行接驳。我们通过对数据分析可以看到有高峰车提早上线营运，调度员缩短了发车间隔，之间也安排了出租车临时做为区间车在客流高峰区间运行，另外也安排了部分车辆在需求两地往返营运。从客流人次我们可以知道下行的客流从12点半左右开始增加，持续时间较长。通过当月客流人次对比，客流总人次节假日最多时段为14点到15点的人次相较于其他时间段是最多，上行调整间隔比下行短而下行客流比上行好，另外下行客流是从12点30左右开始增加，而上行是从12点后才调整计划间隔的，因此，调度员要在预估客流增加的前一天就提醒车队做好预案，在当天上午我们可以提早把高峰车发往副站待命，提早安排2到3台区间车在副站待命。

(李锦波)

(梅剑)

车辆调配之车型配备

车辆调配是公交企业营运管理三大主要工作之一，也是公交营运管理人员必修技能之一。想要做好车辆调配工作，需要掌握一系列的公交营运管理内容，如：线路特点、市场竞争环境、车型配置、营运计划以及充电站情况。且须将上述内容熟记于心，才能做到充分考虑各种因素之后，合理调配车辆，运筹帷幄，为企业创造更多生产价值。为什么要对线路车辆配置进行频繁调整？随着车型配置不断的变化，每条线路客流量不同，需求不同。运营环境不断的变化，车辆配置也需要不断调整。众所周知，纯电动车使用成本远远低于混合动力车，所以，目前公交企业基本上都以纯电动车运营为主。怎样通过对车辆合理的调配，充分发挥不同车型最大的效率，才能达到“精细化管理、低成本运营”的管理理念？

湖南龙骧巴士论坛

(上接一四版)

黄更大化维系当事人之间的身份关系，利于和谐家庭文化的生长和社会经济的发展。总而言之，中国民法典对人身权利的制度设计有利于民事主体更有尊严的活着，从而夯实社会文明发展的基础要素，推动社会文明的持续衍生。

民法典的作用

从1950年代到1980年代，民法起草作业曾经几次启动，但又随之几次中断，是因为社会体制一直处于变革之中，法律关系难以确定。后来立法机关鉴于改革开放时代的需求和客观条件，采取先公布《民法通则》、分别制定民事单行法，如1980年的婚姻法、1985年的继承法、1986年的民法通则、1991年的收养法、1995年的担保法、1999年的合同法、2007年的物权法、2009年的侵权责任法等，这些法律在经济社会发展中发挥了重要作用。但是，由于这些法律相对比较散乱、零碎甚至有冲突，在保护人的权利方面的能力受到一定限制，不可能像民法典那样发挥出整体效应和统一规范，待条件成熟后再编纂统一民法典的渐进主义策略。

如何做好公交驾驶员情绪管理

当今社会快节奏的生活方式给人们带来了巨大的心理压力，人们在工作、生活中会出现急躁、焦虑、心情烦闷、易怒等不良情绪。公交驾驶员是自身和乘客双重不良情绪的承受者，外界的各种负面情绪和生活事件的产生都会给驾驶员的心里产生较大的影响。做好情绪管理是现代企业的管理一种新的视角，也成为车队管理者关心的问题之一。“安全”“服务”发生问题，说到底还是“人的问题”，大多是人的不良心理因素造成的。我们公交驾驶员如何对自己的情绪进行管理呢？我总结了以下几种方法。

(戴志文)

3岁小孩独自上公交，暖心司机把他送到亲人边

12月26日下午，王嘉谊驾驶的120路公交车经过龙骧驾校站点时，一个穿红棉袄的小男孩独自上了车。大家以为他的家人会跟着上车，没有在意。可公交车开动后，发现小孩还是一个人并在车厢内来回奔跑。王嘉谊和乘客意识到，小孩一定是走丢了。车到下一站后，王嘉谊把车停在路边，询问小孩姓名、住址。小孩年龄太小，只说自己叫“果果”，其他都讲不清楚。王嘉谊于是报了警。正在这时，他听到后面的另一辆公交车疯狂鸣笛，示意他不要开走，并快车道了上来。该驾驶员是王嘉谊的同事周武昌，他赶上后连忙问：“有个穿红棉袄的小男孩是不是在你车上，他的奶奶正在寻找”。王嘉谊说是。周武昌立马打电话通知老奶奶，让她放心。随后，王嘉谊将乘客都转移到周武昌车上，让他继续营运，自己则陪小孩在车上等候老奶奶的到来。小孩子在车上不哭不闹，十几分钟后，老奶奶一路跑来，喊着孩子小名“果果”。小孩听到声音，跑下车，扑到奶奶怀里。老奶奶激动得流下了眼泪，并向王嘉谊连说了好几个谢谢。据了解，老奶奶当时带着3

(彭彪)

榜样力量 引领前行

12月25日，由长沙市文明办、长沙市交通运输局主办的2020年长沙市文明、出租汽车行业“争当行业排头兵 做文明服务驾驶员”竞赛活动圆满结束。此次竞赛活动共有200多条公交线路、30多家企业、10万余名驾驶员参赛。最终评选出20条文明服务公交线路、100名文明服务公交车驾驶员等。经过大数据测评、服务质量、线路管理、公众评价等环节，龙骧巴士10条公交线路斩获“长沙市文明服务公交线路”。他们是：116路、168路、8路、107路、6路、122路、11路、150路、102路和7路。公交车驾驶员经过文明服务、营运安全、社会评价、网络投标等环节的评选脱颖而出，我司20位驾驶员荣获“长沙市文明服务公交车驾驶员”。他们是：杨文广、宋庆云、余一兵、谭巧、郭杨文、丁宗伍、刘德凡、林鑫、

(王璨)

“一把伞温暖一座城”爱心伞发放仪式在龙骧巴士智能运营管控中心拉开序幕



12月10日下午，由三湘都市报、阿里巴巴天天正能量联合主办的“一把伞温暖一座城”主题公益活动爱心伞发放仪式在我司智能运营管控中心举行。多家爱心企业代表和爱心人士、公司驾驶员代表、部分管理人员等，共同见证了爱心雨伞的发放，见证这股暖流的出发。龙骧巴士党委副书记、常务副总经理文建平在致辞中说，感谢三湘都市报等主流媒体的大力支持帮助，使“龙骧巴士心系你我他”品牌形象更加深入人心，他相信，通过此次公益活动，将会有更多的爱心走进公交车厢，走入社会。龙骧巴士2路线驾驶员肖壬根在

(彭彪)

“大美湘江水 幸福长沙城”纪念毛泽东同志诞辰127周年暨橘子洲水陆两栖车（艇）首航式在橘子洲举行



12月25日上午10时，以“大美湘江水 幸福长沙城”为主题，纪念毛泽东同志诞辰127周年暨橘子洲水陆两栖车（艇）首航式活动在橘子洲正行举行，龙骧集团全体班子成员、龙骧巴士、龙骧橘子洲等分子公司负责人及上级主管单位负责人、社会各界代表近200人参加首航式。本次活动由湖南省文化和旅游厅、长沙市人民政府指导，长沙市发展和改革委员会、长沙市文化旅游广电局、长沙市交通运输局、岳麓区人民政府、长沙晚报社主办，岳麓山风景名胜区管理局、龙骧集团承办。

(彭彪)