

探访新工种③

数字时代的生活“新帮手”

本报记者 叶子

天冷躺在被窝里不想出门吃饭？手机点个餐，外卖小哥带着可口的食物很快送达；家里暖气不热了不知道如何解决？先给社区网格员反映一下；连锁商店里购物体验如何能更加舒适？连锁经营管理师绞尽脑汁推出新的产品和服务……

本报记者采访了一批与日常生活中“吃住行游购娱”相关的新职业，你我生活的获得感、幸福感、安全感，都与他们的付出有关。



2020年12月18日，江西省抚州市资溪县第三小学学生在观看机器人表演。 吴志贵摄（人民视觉）

社区网格员朱小平—— “格格”收到了表扬信



2020年12月18日，社区网格员朱小平（右）正在小区内向居民宣传冬季防火知识。 朱灿义摄

“妈妈，我好久没陪你去你的‘地盘’走走转转了，那个范奶奶还在弹电子琴吗？那个爱喝酒、爱讲故事的熊爷爷还是跟以前一样吗？”最近的一个星期六，14岁的邱雨涵跟着妈妈朱小平走上了“格格”的“一日双巡”路。

“格格”是居民给社区网格员这份职业取的一个昵称。2012年，湖北省宜都市启动社区网格化管理工作，将社区划分成小区域，每块区域都配备网格员，力争“凡事不出格”，让公共服务无盲区。当年11月，39岁的朱小平加入了宜都市第一批社区网格员队伍，开始服务陆城街道八字桥社区第四网格。

成为“格格”已经8年多，现在，连朱小平的女儿对网格员很多居民都非常熟悉了。但回忆起刚入职的情形，朱小平直言：“开始时，居民朋友很多不知道社区网格员是干什么的，尽管我们带着工作证去，他们也不相信，吃‘闭门羹’的事情时有发生。”

信息采集、一日双巡、服务代

办、矛盾纠纷调解、理论政策宣传等等，都是“格格”的工作。朱小平入职第一件事，是将网格内居民信息录入“社区E通”系统。“社区E通”是配发给网格员的一款为网格服务提供技术支撑的软件平台，上面有居民信息、服务代办、城管上报等20多个功能板块，是社区信息化管理的基础。朱小平就用它来巡查、核实、上报、处置公用设施、市容环境、社会管理事务等方面的问题。

朱小平所在的网格下辖2个老旧小区、一个集中私房居民区，总共有340户、700余名居民，需要每户必访。居民们白天上班不在家，朱小平只好错时入户，每天下午4点半接了女儿放学后，带着她一起入户采集信息。遇到不在家、不开门、不配合等情形，朱小平也不气馁，她与女儿相互打气，用不到2个月的时间完成了全部信息采集。从陌生到熟悉，从回避到亲近，“格格”们用脚步拉近了与居民的距离，用服务换来了居民的信任。

女儿常常挂在嘴边的范奶奶，

是朱小平网格内的一户独居老人。住在宜都市外国语小区的范奶奶今年65岁，平常不喜欢与人交流。刚开始，老人对朱小平的来访总是不理不睬。怎样取得范奶奶的信任，让朱小平很是发愁。

后来，朱小平观察到，范奶奶偶尔会玩电子琴等乐器，就尝试着让女儿跟着范奶奶学。没想到，这一“搭讪”，这一声“范奶奶”，让彼此的距离近了，心结也解开了。现在，范奶奶只要遇到问题，第一个想到的准是朱小平。

“小朱帮我下载美颜相机、下载广场舞视频，还跟我一起自拍，我对新鲜事物的追求不输给年轻人。”如今，范奶奶的晚年生活过得多姿多彩。与范奶奶一样，其他居民有什么事，也会想到网格员这个“百事通”。“找小朱，就对了！”

2019年5月3日，八字桥社区收到一封表扬信，是网格内李婆婆在外务工的女儿发来的，还有一面锦旗，上面写着“不辞辛苦，一心为民”。此前，一场特大暴雨让住在

农机小区二单元1楼的李婆婆家严重积水，家具、衣物、鞋子到处漂。查找原因，原来是邻近的外国语学校院墙外有个排水口，雨水从那儿直排到小区内，致使李婆婆家积水。远在外地的女儿得知消息后心急如焚，却无法到场帮忙，李婆婆便找到朱小平，希望社区能协调学校一起解决此事。

朱小平一边安抚老人情绪，一边第一时间向社区汇报。后来，在多方努力下，外国语学校对校内的排水管进行了改造处理，在雨季来临之前，解决了农机小区所有一楼住户的忧虑。“下大雨再也不用担心被淹了，真心感谢社区和我们的朱‘格格’！”李婆婆满意地说。

一封来自远方的感谢信，承载着居民对网格员工作的肯定。朱小平说：“我越来越热爱这个职业了！工作虽然琐碎杂乱，但一进小区，居民朋友们就热情问候我，有的爷爷奶奶们把我当女儿一样对待，我非常感动欣慰，我要继续为大家做好服务。”

网约配送员游国栋—— “小飞侠”珍藏着一瓶可乐

“稍晚点吧，我现在有单子。”跟外卖小哥游国栋约采访颇费周折。几次问他，游国栋不是在送单，就是在接单的路上。

每天早上9点半，游国栋要去站点开早会，穿戴好工服头盔、对配送箱进行内外消毒，站长会检查卫生情况，宣布前一日的工作数据，提醒安全和注意事项。10点，他要完成系统的“开工验真”——对着镜头刷脸、眨眼，验证是本人后开始跑单。午饭、晚饭时间，是外卖小哥的接单高峰期，一天60%以上的工作量都在这个时间段内完成，游国栋忙得连自己吃饭的时间都没有。其他时间段，送下午茶、药品等的订单也不少。用他自己的话说：“干我们这行，一天一顿饭是常态，盖饭或面条，路边随便找个小店就解决了。”

游国栋是中国新生代劳动者大

军——外卖小哥中的一员，在北京望京一个站点做美团骑手。2020年2月，“网约配送员”正式纳入国家职业分类目录，几百万“游国栋”们，有了明确的职业名称。不过，游国栋还有一个外号——“小飞侠”，因为他车技过硬，送单时骑得“飞快”。

“美团外卖给您派发了新订单，请您查收。”这是游国栋最熟悉的一句话。可以说，没有移动互联网，就没有网约配送。他向记者展示，在骑手端的APP上，系统派单后要点击“收到”，到店后要点击“上报到店”，拿到货品后要点击“我已取货”，完成订单后再点“我已送达”。这一路，基于位置的服务如影随形。

配送平台运用机器学习、运筹优化、调度仿真等技术，研发出智能调度系统，可实时跟踪配送员行

进的方向和当前位置，结合实时运单情况，按照系统计算出的效率最高方式派单和优化订单。刚开始工作时，游国栋常常拿到货品就往配送地址赶，忘了点取货键，结果由于定位已发生变化，还得折回到店家附近，补上一个“我已取货”。否则系统会认定为“虚假配送”，对配送员进行罚款处罚。

准时送达和差评，是考核因素中游国栋最在意的两个。他给记者算了一笔账，每天接单30个左右，一个月下来将近1000单。“小区多、门洞多，我们只能多跑多熟悉。有的得送上楼，有时候遇上红灯，实在送晚了我们也挺内疚。”

一次，游国栋给客户送单晚到了20分钟，那是夏天最热的时候，他一口气爬上6楼，急得汗直掉。敲开门后，客人不但没怪他，还递给他一瓶可乐。“我当时都懵懵，不知道接还是不接，客户就说是给我的，还跟我说辛苦了，我感动坏了！”游国栋说，那瓶可乐，他一直舍不得喝，从夏天珍藏到冬天，直到一个哥们说：“可乐干嘛不

喝？别放过期了”，顺手就拧开盖喝掉了。那之后，游国栋便把这份善意存放在心里。

这样的温暖并不少见。游国栋也有个习惯，过节时他会向客户说一声“节日快乐”。近年来，网约配送员的职业认同度逐渐提升。2019年庆祝中华人民共和国成立70周年的庆典上，网约配送员作为单独的职业群体，出现在群众游行“美好生活”方阵的队伍中。

人社部官网显示，未来，随着“互联网+”深入发展，预计网约配送员就业规模将超过1000万人，收入水平还将进一步提高，职业发展前景更加广阔，网约配送员群体将迎来更加美好的生活。前段时间，游国栋看到一则快递员、育儿嫂等也能评职称的新闻，倍感羡慕。他想着：“啥时候我也去评一个就好了！”

“虽然辛苦了点，我们这行多劳多得，时间自由，收入也不错，因此一直有年轻人加入。就我们站点，一年间多了40多名骑手。”游国栋坚信，幸福是干出来的。有时



网约配送员游国栋正在就餐。

采访对象供图

候，下雨天送外卖，客户嘱咐游国栋：“骑慢点，注意安全！”“小飞

侠”笑笑，调皮地回答道：“还有单呢，慢不下来了，谢谢您啦！”

连锁经营管理师冯亚光—— 这位店长每天走路2万步以上



连锁经营管理师冯亚光在整理商品陈列。

盒马鲜生供图

午餐时分，位于北京十里堡的盒马鲜生门店热闹起来。北方冬日，许多人来店品尝火锅新品。泉水羊肉、椰子鸡、羊蝎子……多种多样的锅底，即选即食的配菜，顾客们大快朵颐。为了推出这个新品，店长冯亚光没少操心。

“人冬了要推出‘火锅季’，但具体怎么做，都是店里来设计和执行。”冯亚光说，2019年10月份，盒马火锅上市。此前，他就一直思考：盒马火锅与其他卖场的区别是什么？盒马是以鲜活海鲜为切入点的生鲜超市，为了打造这一特色，冯亚光将鲜活海鲜以暂养缸的形式呈现在火锅区域，同时购买专用器皿给顾客呈现鲜活乱蹦的视觉，还安排现场清洗。

“我们实现了食材从缸里到锅里的全程可视化，打造了鲜活海鲜现点现涮、现捞现涮的场景。这个场景得到了公司领导的好评，现在已经推广到更多门店。”讲到这个，冯店长不无自豪。

其实，冯店长的职业有个专业名称——连锁经营管理师。商

务部2019年统计数据显示，全国连锁门店的数量达2000多万家，从业人员约6113多万人，占全国总就业人数的7.4%。其中，连锁经营管理师主要是指门店店长、区域经理以及少量在总部工作负责店铺营运的管理者。2020年2月，“连锁经营管理师”正式纳入国家职业分类目录，1000余万连锁零售管理从业人员明确了职业归属。

“我跟冯店长共事3年多，很少看见他在办公室坐着不动。”采访过程中，一位同事这样说。果然，记者看到冯亚光的手机记录，他每天走路2万步以上。

早上8点半到店后，冯亚光首先要查看商场陈列的丰满度、后场备货的充足度、出勤人员的仪容仪表等。然后冯亚光习惯查看前一日业绩指标是否达成、哪里还可以改进。中午，他会重点关注餐饮板块，看各个档口出餐是否顺利、服务是否能满足顾客需求。下午，冯亚光要根据上午的销售数据预估库存是否充足，如果不够要联系供应商直配，还要检查盒马APP上的重点商品在线下是否得到了重点展示，保持

线上线下推荐内容的一致性。线上订单高峰时段，冯亚光要随时关注履约情况，如果前场拣货速度跟不上，他得组织临时突击队予以协助。

每天，店长关注的内容大到项目的策划执行、门店动线的设置，小到为吃完火锅的顾客提供除味喷雾，在免费茶水里增加柠檬水、大麦茶等多个品种……在面积超过1万平方米的门店里，冯亚光的脚步走遍了各个角落。

与单店不同，作为连锁商店的经营管理师，冯亚光必须考虑到商品、人员在不同门店间的调配。例如，靠近写字楼和生活区的不同门店，要错开配送高峰，多点进行配送员的调度，才能既提高服务水平和门店配送能力，也帮助配送员获得更多收入。

创造力，也是连锁经营管理师必须具备的能力。这不，刚忙完“火锅季”，冯亚光又投入到迎新年的项目中。对于每个项目，总部只把控总体方向，各位店长们分享各自经验、提出具体做法，还要向店员传达到位，确保在门店落实。

“因为盒马做的是集超市、电

商、餐饮和物流四位一体的新零售业态，店长不仅要有领导力、判断力、创造力，还要学习营销、线上运营、供应链等知识。”冯亚光举例道，传统卖场遇到雨雪天气时，顾客减少，就需要减少蔬菜类商品的订货量，但冯亚光却要考虑到，顾客不方便出门，更多会通过线上下单，那么他就要加大蔬菜类订货量。

冯亚光告诉记者，拣货、配送、营销、客服……店里十几个岗位，店长在上岗前每周轮岗一个，用两三个月时间积累经验。“可以说，店里员工会做的事我们都会！”冯亚光认为，店长是门店的灵魂，决定了门店的方向，必须既懂经营又懂管理。同时，店长上传下达，担任公司与门店员工的桥梁，形成凝聚力和向心力。

“公司为店长提供丰富的培训，包括组织文化、团队打造、领导力课程等，虽然挑战不断，但人能很快成长。”冯亚光说，“国家将连锁经营管理师纳入新职业，为行业人才的选用与培养明确了方向，我们未来肯定有更好的发展。”