

获得感、幸福感、安全感都与他们的付出有关

数字时代的生活“新帮手”



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……

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。

社区网格员朱小平——“格格”收到了表扬信

“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里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、处置公共设施、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!”

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,让我非常感动欣慰,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分派和优化订单。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。有的得送楼上,有时候遇上红灯,实在送晚了我们也很内疚。”

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。“我当时都懵啦,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。

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!”

连锁经营管理师冯亚光——每天走路2万步以上

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。”

“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捞、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,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、出勤人员的仪容仪态等。然后冯亚光习惯查看前一日的业绩指标是否达成,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。

(叶子)