

特别关注

“青春进行时”系列报道之三

送外卖也能当冠军

□本报记者 李运海

从2015年到饿了么当骑手,到2022年获得洛阳市职工职业技能竞赛网约配送员赛项第一名,再到2024年获聘全国职工职业技能大赛决赛网约配送员赛项裁判员,张雷用自己的逆袭之路验证了一个古老的真理:三百六十行,行行出状元。

如今,32岁的张雷是饿了么的物流经理,负责河南洛阳区域的物流配送业务。同时,他还当带教师傅,负责培训新骑手,用自己的经历告诉他们,送快递不只是力气活,还需要很多实打实的技能。

新骑手的配送事故

当骑手之前,张雷曾经在一个矿山开了两年多的车。虽然收入不低,但面对一眼能看到未来的枯燥生活,他希望更换人生的赛道。

2015年,饿了么在洛阳招聘骑手。张雷毫不犹豫报了名,当起了配送员。那时,他天天骑着电动自行车,奔波在大街小巷,一天要工作10个小时以上。有时孩子没人管了,他就带着孩子送外卖。他说:“看到顾客点的外卖,经过我的努力,快速送到顾客手中时,真的有一种很强的成就感。”

但很快,作为新骑手的张雷迎来了当头一棒。当时,顾客将送到的芭比娃娃生日蛋糕打开时,他傻眼了。原本应该站着的芭比娃娃,倒在了蛋糕上。顾客很生气,大声训斥他,要求退款并称要投诉。

面对这样的突发事故,张雷说:“只要你站在顾客的角度看问题,事情也就容易解决了。”他不断对顾客表达歉意,并提出解决方案:将蛋糕退回,并重新修复,不影响顾客过生日。他的诚意得到了顾客的谅解,一个配送事故悄无声息地化解了。

但这次事故,让张雷至今记忆犹新。他说,打铁还得自身硬。配送的东西有高有低,有坚硬的也有易碎的,要想原样送到顾客手中,一方面要勤练车技,骑熟小小的电动车;另一方面要针对不同的东西,掌握配送技巧。

在不断的努力和提高了中,一年下来,他配送里程超过5万公里,服务单量超过1.2万单,并且是零差评。

当站长搞培训夺冠军

2016年9月,张雷迎来一次人生跨越的机会,饿了么扩充站点,并招聘站长。他毛遂自荐,并当选站长。

当了站长,不仅要承担团队管理工作,还要开拓市场,不断地在平台上增加新店,让更多的店铺加入平台。因此,张雷每天都要沿街到一家又一家店铺走访、沟通。

2018年,张雷被调整为公司在洛阳的物流培训专员,专门负责对新骑手职业技能的培训。张雷认为,对新骑手来说,首先要掌握安全、及时配送到位这样的基本技能,其次,在工作中,与顾客的沟通技巧也很重要。

在张雷给新骑手培训期间,有一个全职妈妈刚当骑手,常常因为配送时间超时被顾客投诉。在一次模拟场景培训中,张雷让这个骑手扮演用户,让她体会到快节奏生活

下用户对速度和服务质量的双重需求,并帮助她意识到有效的时间管理和路线规划,对提升配送效率至关重要。此后,她利用空闲时间结合所学进行路线规划和时间管理练习,逐渐从一名新手成长为团队中的骨干成员,并获得饿了么“最美蓝骑士”“里程先锋”等荣誉称号。2023年,这名女骑手还荣获河南省五一巾帼标兵奖。

2022年1月,洛阳市举行职工职业技能大赛,张雷参加网约配送员比赛。比赛现场,他骑着电动车,绕过一排S形分布的锥桶、驶过宽30厘米的独木桥、沿“8”字弯道环行3圈。穿越这近50米的重重障碍,他用时仅两分钟,全程不停车,双脚不沾地,餐箱内的纸杯滴水未洒,以实力夺得第一名。

同年,他被授予洛阳市“五一劳动奖章”。



正在送外卖的张雷。
受访者供图

被聘为全国比赛裁判

凭借高超的技能,张雷在骑手圈火了。2024年,我省举行职工技术运动会暨第八届全国职工技能大赛河南选拔赛决赛,张雷受聘担任网约配送员项目裁判。

同年9月全国举行职工职业技能大赛,他受聘担任网约配送员项目裁判,当时全国总共有14个人担任裁判。这是行业对张雷专业能力的认可。

张雷说,过去的成绩只是对过去工作的肯定,未来还需要勤奋工作,应对更多新的挑战。

他说,网约配送是一个巨大的

【对从业者要求更高】

“向前拉长手臂,再向上伸展,接下来用手轻轻拍打腋窝中央的极泉穴……”8月8日上午10时,当记者来到位于郑州市二七区的建中街街道养老服务中心时,楼层护理组组长王心怡、社工部主任闫平平正和几位护理人员一起,在3楼的“乐享生活区”指引着10余位老人练习拍打操,房间里充满了欢声笑语。

健康监测、督导护理、文娱活动、陪伴聊天……2005年出生的“青春养老人”王心怡,早已熟悉这样的工作日常。“平时不仅要照料老人们的饮食起居,也要尽量满足他们的个性化需求。”王心怡介绍,比如一些老人希望学习使用智能手机拍摄短视频发到社交平台,还有的想学习当前流行的手势舞等。

“2023年,建中街街道引进河南瑞阳医养集团建设、运营养老服务中心,目前养老区域面积5000余平方米,拥有养老床位

170张,设有宿舍、餐厅、花园、菜园、书香画意廊、助浴中心、乐享生活区等,平时约有100名老人入住。”该中心客服部主任、河南省劳动模范白云介绍。这里制定的《护理师岗位职责》也十分细致,护理人员除了要掌握老人的健康状况、照护级别以及性格、脾气、爱好,做好老人的生活照护,还要对有情绪障碍的老人及时进行心理疏导,辅助一些老人根据医嘱服药等。

根据官方定义,养老服务员是指从事居家、社区、机构养老服务综合需求评估、方案制定与实施、照护技术实施与培训指导、质量评价管理、服务咨询转介、实务应用研究的专业技术人员。“对照之下,养老服务员需要掌握更多领域的知识和技能。”白云表示,从养老护理员、老年人能力评估师等岗位到养老服务员,职业的变迁对从业人员提出了更高要求。

【行业需要复合型人才】

数据显示,我国60岁及以上老人数量已达3.1亿人,每年新增的老人规模超过1000万人。“近年来,传统养老模式面临严峻挑战,老人的需求已超越助餐、助浴、陪诊等单项服务。而养老服务员既要了解老年人的身心状况和家庭条件,掌握全种类服务技能,又要熟悉养老资源和服务,为老人设计养老方案。”河南瑞阳医养集团党总支书记、院长马邦博说,养老行业非常需要这种类似于“全能管家”的复合型人才。

评估、判断老年人养老服务需求;研究老年人照护服务需求,制定并组织实施解决方案……细读养老服务员7项主要工作任务,毕业于郑州卫生健康职业学院老年保健与管理专业的王心怡表示,满足这些要求并非易事,这也让她的努力方向更为明晰。

而在入职前,拥有社工专业研究生学历的

闫平平曾长年以社会工作者身份参与社区治理工作。日常探访中,她不时会面对一些家庭的困惑:是选择居家养老还是机构养老?家里要不要进行适老化改造?需要承担多少费用?“一般来说,我们会结合老人的健康状况、经济条件和子女赡养情况等给出相关建议,必要时还会帮助链接资源。”在闫平平看来,养老服务师的职能与社会工作者有相似之处。

一些社工行业观察者也认为,养老服务师的工作与老年社会工作的服务内容有不少重叠,尤其是在评估、方案设计、资源链接等领域,社会工作者具备天然优势。而在新职业正式出台前,国内也有部分养老机构在类似职业方向上展开探索,如个案管理师等岗位,都与养老服务师的职能相似。

业内专家认为,养老服务员与此前推出的相关职业在知识体系与技能架构上存在关联性,为其人才培养工作奠定了基础。

【培育新的就业增长点】

“养老服务人才的市场需求巨大,但不少人对从业者仍抱有‘就是伺候老人吃喝拉撒’、学历不高、待遇低等刻板印象,从业意愿低,尤其是年轻人才的供给有较大缺口。”马邦博说,养老服务员的出现更能展现这一行业的专业性,其社会认同感也会越来越强。

记者查询发现,养老服务员职业资格拟设置初级、中级等不同级别,报名参加考试除了有相关学历、学位要求,还对养老服务工作经验有一定要求。采访中,一些养老护理员、老年助浴员、适老化改造师乃至养老机构负责人均向记者表示,未来出台认证细

则后,会考虑考取相应证件。

“尽管培训方式、评价规范等尚待相关部门进一步制定细化,但可以预见的是,这一新职业将为养老服务行业的从业者提供更广阔的职业晋升空间,从而助力完善就业体系,培育新的就业增长点。”省社科院人口发展研究所专家闫慈认为,养老服务员对从业者的高要求也意味着更高的薪资水平和职业发展方向,加上社会认可度的提升和体系建设的成熟,长此以往会吸引更多年轻人投身养老服务行业。

“另外,很多老人尚未形成专门聘请养老服务员进行专业评估与规划的意识。”闫慈表示,通过宣传推广帮助老年群体建立相关认知,也是未来需要推进的方向之一。

子女再忙父母也有『全能管家』

新职业养老服务员来了——

□本报记者 赵大明 文/图

日前,在人力资源社会保障部举行的新闻发布会上,正式发布了第七批17个新职业,“养老服务员”在列,引发社会和业界广泛关注。与之前的养老护理员、老年人能力评估师、健康照护师等职业相比,它有哪些不同?它的出现又将为养老服务行业带来哪些影响?记者近日进行了探访。

延伸阅读>>>

养老服务员

定义:

从事居家、社区、机构养老服务综合需求评估、方案制定与实施、照护技术实施与培训指导、质量评价管理、服务咨询转介、实务应用研究的专业技术人员。

主要工作任务:

- 1.评估、判断老年人养老服务需求;
- 2.研究老年人照护服务需求,制定并组织实施解决方案;
- 3.进行老年人失能照护、认知障碍照护、心理支持、适老环境规划设计等专业服务及指导;
- 4.制订实施养老照护人员培训计划,指导养老照护人员操作老年照护器具、设备;
- 5.制定实施养老服务质量评价管理规范,识别、防范和应急处置服务风险;
- 6.提供养老服务信息咨询、资源链接、服务转介;
- 7.开展养老服务理论与实践研究,创新、推广照护技术和方法。(资料来源:人力资源社会保障部网站)