

# 走近全省首个“小哥学院”的第一批毕业生—— “飞驰”在成长的道路上

本报记者 赵路 通讯员 谢雯艳 汪玮



黄晓琴参加全国首届外卖骑手职业技能大赛并获得冠军。  
西溪街道供图

肖晨正在学习“小哥学院”课程。

受访者供图

吴超正在盒马鲜生“元气蒸”档口前整理商品。  
本报记者 马赛洁 摄

32岁的吴超没有想到,曾经的“飞驰人生”会有一天慢下来。从日送百单的“金牌小哥”,变身成为盒马鲜生门店主管,虽然活动范围小了,但他说,自己离梦想更近了。

与吴超一样迎来改变的,还有近百位“小哥”,他们都是全省首家“小哥学院”的学员。不久前,该学院迎来了第一批共20位毕业生。他们为什么来到“小哥学院”?学得怎样?又因学习改变了什么?

记者来到了位于西湖区转塘的西投银泰城,在位于地下一层盒马鲜生水产区,吴超无疑是店里最活跃的人——时而拿起喷壶,给鲜活的大闸蟹淋水;时而走到养殖柜前,紧盯着里面的鱼虾,检查它们的状态。“水产很娇贵。温度、湿度哪怕有一两度的偏差,死亡率就会直线上升。作为主管,我是‘新鲜’的最后一道防线。”吴超一边干活,一边告诉记者。

同事们说,吴超很拼。2017年,他从四川巴中老家只身来到杭州,7年里做过房产销售、超市营业员,也送过外卖。做小哥那段时间,他最多一天跑20个小时,困了就靠在电瓶车上眯一会儿,以日送百单刷新区域纪录;新冠疫情期间,他接连两周不回家,天天守在店里,给大家“补位”。不过吴超说,给他带来最大触动和改变的,是在“小哥学院”的经历。“如果没有看到那条信息,一定不会有现在的我。”吴超告诉记者。

2021年11月,西湖区和浙江开放大学联合成立了“小哥学院”;2022年初,学院首期春季班开始招生。当时,吴超进入盒马不久,看到了发在工作群里的招生信息。他几乎没有犹豫,报了名。

“不断换工作、找工作,越折腾,越觉得学历真的很重要。”刚来杭州那几年,吴超本以为自己建筑类大专文凭够用了,却没想到屡屡碰壁。“就拿我入职盒马来说。第一次连面试都没进,就被刷下来了。我没有放弃,专门去超市卖了一段时间水产,积累了经验,第二次应聘才过关。但接下来如果想升职,又有更高要求,所以,学历这一关,迟早得过。”他说。

中华全国总工会第九次全国职工队伍

伍状况调查数据显示,全国新就业形态劳动者人数已达8400万人。越来越多年轻人的涌入,也在无形中拉高了外卖、快递等行业的门槛。

“我是2020年入职。幸好,那时候是没有学历要求的。”28岁的顺丰快递小哥肖晨来自河南南阳,如今他正在“小哥学院”读专科。“可现在不一样了。拿我们站点来说,哪怕基层岗位,想要进来至少专科起步。如果想升职成主管,至少要本科或者以上。”

“这么‘卷’?”看到面露惊讶的记者,肖晨笑了。“倒不是送快递必须要有文凭才能送得好,而是现在想入职的人多了,有的挑了。那么同等条件下,站点肯定会选择学历比较高的,这也是很正常的嘛!”他说。

在“小哥学院”,学员可以读专科和本科。从“小哥学院”第一批毕业生和在读学员的情况来看,“学历提升”无疑是促使他们报名最关键因素。此外,这些“小哥”不少已婚生子,吴超和肖晨都是如此。照顾家庭的压力,让他们有了更多晋升的诉求,从而获得更多收入和更稳定的工作时间。“我总不能送一辈子快递吧?”肖晨笑着说。

通过学习,他们也获得了回报。以吴超为例,他在入学“小哥学院”后的第一年就升职到了门店的初级主管;今年5月,他又作为开拓市场的主力,从位于萧山的门店转至转塘新店;本科毕业后,他再获提级,成为门店的“中级主管”,手下管着十多位店员。

“年轻人确实需要拼劲,但是,光靠拼还不够。”吴超说,“提升学历,就是一个好办法。通过学习,能够提升基础,让拼的效果更好。”

学知识,肯定会有帮助

时间不知不觉来到傍晚。在盒马鲜生,轮休的店员们走向休息室,有的吃饭,有的趴在桌上打盹。而吴超却“躲”进了会议室,拿出笔记本电脑,又一次登录了“小哥学院”课程。

“考虑到‘小哥’们的工作特性和生活作息,‘小哥学院’的授课,采取了线上和线下两种方式。除了直播上课,‘小哥’们还可以补看录播课、在线完成作业等。各门课程面授部分至少占20%,并且基本安排在工作日的晚上,或者周日的白天,和‘小哥’的工作高峰错开。”浙江开放大学继续教育学院相关负责人说。

“小哥学院”开设了行政管理、会计学等十余个专业。吴超选择的专业是工商企业管理,这也是大多数“小哥”选择的专业。

过去3年,吴超平均每周花近10个小时在线学习,并在线完成随堂作业。“有些人会利用碎片时间学,学一会儿,忙一会儿。而我更喜欢拿出整块时间,比如午休、下班后或者休息天,受干扰少,学习的效果更好。”吴超有些骄傲地向记者介绍了自己的心得——在整个进

修过程中,82个学分他未丢一分。为什么完成学业后还会继续上课?“因为真的管用。”吴超说,工作前和工作后,自己对学习的心态完全不同。“之前,很多知识,只停留在纸面,学了也没有真正记住。但工作后再去学习,可以和实际贯通起来,马上就会出效果,这就叫学以致用。”

比如,店里的新产品“元气蒸”,就源于吴超从“成本控制”一课迸发的点子。过去,根据盒马鲜生内部规定,出售的水产一旦死亡就必须丢弃,导致一定程度的折损。而“元气蒸”将部分海鲜提前腌制加工,并打折销售。这样,不仅丰富了产品线,让有需要的顾客得到实惠,还降低了折损率,每天为店里增加近千元收入。如今,“元气蒸”已获盒马鲜生全杭州区域门店的推广。

“进入‘小哥学院’后,吴超的改变还是很明显的。”盒马鲜生西投银泰店店长汤玺告诉记者,除了设计“元气蒸”,吴超还根据学到的“以销定产”等知识,设计了不少水产品的促销活动,用不同品类相互搭配,最终达到增收降本的功效。

此外,吴超团结同事的本领也在增强。“吴超做事一直很认真,很拼,但过去有一个缺点就是比较‘轴’,不懂得变通。如今,他更愿意先站在别人的角度思考,在同事中的威信提高了,团队的凝聚力更强了。这些改变,都是通过他认真学习、认真思考带来的。”汤玺说。

类似的变化,也发生在肖晨身上。他利用“商务数据分析”课程的所学内

容,在自己工作的快递营业部“现学现用”,重新梳理此前的配送流程,提出改进线路设计和人员、时间安排的合理化建议,显著提高了工作效率。

“刚报名‘小哥学院’的时候,我给自己定的目标,仅仅是拿到文凭就好。现在来看,在这里能学到真本事。接下来还有一年多,我会认真学好每一课,也想让家人和同事都看到我的改变。”肖晨对记者说。

慢下来,是为了再出发

作为西湖区的“明星外卖员”,今年3月以来,38岁的黄晓琴多了一个身份:“小哥学院”学员。刚入学那会儿,她特意拍了一张写真照,配发朋友圈:“我要上大学啦!”

虽然相比于在“饿了么”平台送外卖和做“骑手导师”,“大学生”黄晓琴更忙碌了。但学习之外,她发现自己的心态正发生微妙变化,“最明显的,就是我不再那么‘急’了。”

在黄晓琴印象里,进入外卖行业4年多,自己被无数个“快”字包围——做骑手时,平均一天工作8到12小时,最多一天送127单;做“导师”时,又整天忙着处理各种突发状况,一会儿骑手电瓶车坏了,一会儿买家联系不上了,每件事都赶着趟,拖不得,久而久之,容易“上头”,甚至发脾气……

“但学习时,我会暂时把工作放在一边,把心态放平,静下心来学。等课程结

束以后发现,那些急事儿,有些骑手自己处理好了,有些同事们一起搞定了,还有一些事儿,其实稍微慢一点处理,也没有关系。所谓的压力,其实是自己给自己的。”黄晓琴告诉记者。

帮助“小哥”们调整工作和生活节奏,也是开办“小哥学院”的初衷之一。西湖区社工委相关负责人说,在新就业群体日益庞大、竞争加剧的背景下,“小哥”们在业绩的压力下,不得不频繁加班和“加速”,进而带来了身心健康、交通安全等一系列问题。“在‘小哥学院’边学习边成长,既圆了他们的大学梦,又让‘连轴转’慢下来,给他们的‘飞驰人生’多一些选择。”这位负责人说。

根据“小哥学院”所在地——西湖区西溪街道对2000余名“小哥”的问卷调查,超过68%的“小哥”有明确的提升学历需求。对于这些需求,相关部门也是想方设法创造有利条件——自“小哥学院”开办以来,由西湖区总工会出资,对加入工会组织的“小哥”学员学费全额资助。“小哥学院”也设有奖学金,不少“小哥”实现了不花钱上大学。

不仅仅是学业。“小哥学院”还开设了“四时课堂”,包括红色思政研修课、学历技能提升课、个性化成长课和基层治理实践课,让“小哥”们在学习的同时,更多地融入集体、融入当地社会。

以吴超为例,去年他和另外五位“小哥”一起,首创了“一站式小哥驿站服务连锁模式”项目,并在2024年浙江省国际大学生创新创业大赛上荣获金奖。“我们根据自己的工作经历,设计了一套机制,鼓励‘小哥’们参与社会公益服务。这些积分,能抵扣在驿站里的消费。”吴超兴奋地告诉记者,该模式已获相关部门初步认可,转入进一步可行性研究。“希望有一天能真正帮到大家。”

“此前,‘小哥’需要完成学业并获得毕业证书后,才能报销学费;现在,只要获得全部学分,学费每年都可以报销。”浙江开放大学继续教育学院相关负责人向记者表示,“小哥学院”也在不断“迭代升级”,希望能让更多“小哥”再次出发,去追求不一样的出彩人生。



# 投资近20亿元的养老项目落地温州,记者担任一日工作助理—— 为“夕阳红”注入活力与幸福

本报记者 王艳琼



瓯园社区的非洲鼓课程。



记者(左)帮助老人取餐。

拍友 徐可馨 摄

当我们老了,想要如何度过晚年?走进泰康之家·瓯园社区前,我反复思索这个问题。

瓯园社区是温州一家总投资约18.7亿元的高品质养老社区,位于瓯海区生命健康小镇,近日开业备受关注。该连锁医养品牌以前主要分布在北上广等一线城市,这次首次进驻地级市,未开先火,7月试营业以来已有130多名老人入住,平均年龄80岁。

今年,国务院办公厅印发《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》,提出培育高精尖产品和高品质服务模式,让老年人共享发展成果,安享幸福晚年。

截至2023年,温州60岁及以上户籍老人已超过180万人。国家卫健委认定温州为全国首个老年健康重点联系城市。高品质养老社区能提供哪些服务?如何满足从养老到享老的期待?日前,我来到瓯园社区,担任一日工作助理。

给每个菜品档口都贴上健康提示

漫步社区,我发现各种设施一应俱全,超市、理发店等满足老人日常生活所需,电影院、图书馆、健身房、游泳馆等休闲娱乐场所也一应俱全。

洗菜、煮饭……上午10时,社区餐厅已经飘出饭菜香。我看到数字大屏显示每天营养食谱信息,还细心标记了糖、油、胆固醇、嘌呤、节气食物等标签。

餐饮部前厅服务领班黄宗河教我排餐,“每周得确保50%的菜品不重复,至少选择16个品种的原材料,还要排除煎、炸等烹饪方式,着重考虑蛋白质、维生素、粗粮的营养搭配。”黄宗河说,社区每周公布菜谱前,需要拿给专业的营养师评估。

社区餐厅11时开放,在老人来用餐前,我得在每个菜品档口显示屏上张贴食品含量卡片。“酱菜窝窝头贴上‘盐’的牌子;清蒸小黄鱼标记‘中嘌呤’;红枣松糕标记‘糖’……”黄宗河看着菜名,一溜

儿报出成分,我边贴边记,这也是在给老人健康用餐作提示。“像这份口蘑炒豆瓣,很多人不知道,其实含嘌呤,不适合痛风老人吃。”他解释道。

社区从饮食搭配入手,考虑老人的身体健康,让我也涨了营养知识。我们刚把菜品布置完,社区老人们就陆续前来用餐。89岁的林爷爷拿着自助餐盘取菜,选了一份清蒸鱼、一份炒时蔬、一份西葫芦。我帮他盛了一份糙米饭,“这样吃健康又清爽。”林爷爷笑眯眯对我说:“这边的饭菜可口又有营养,我很喜欢。”

入住环境的改善,对老人生活品质的提升显而易见。离开餐厅,我来到生活区,发现这里也处处体现品质化。过道感应门缓慢打开,防止夹到人;整栋楼安装了地暖,带来恒温体验;房内设施适老化改造,还配备智能音箱,可语音呼叫服务。我了解到,入住老人每人会分到一张居民卡,不仅是门卡、消费卡,还能一键报警求救。通过这张卡,社区也可以一键找到老人的位置,保障老人安全。

敲起非洲鼓,找回年轻的激情

下午2时,社区学院开课了。瓯园社区综合行政负责人林默让我当助教。她告诉我,社区照护人员平均年龄31岁,本科生占比近50%,带着老人们上课的大部分是和我一样的90后,还有不少00后,大家为老人们带来满满的活力。

“咚咚咚、哒哒哒……”非洲鼓课程人气很高,10多位老人穿着鲜艳的服饰,齐刷刷坐下来跟着音乐节奏拍打。带教的00后音乐老师陈佳铭,边放着《上春山》音乐,边指挥。她喊我一起指导,看看有谁没跟上拍子。

一俯身,一挥手,旋律在拍打中流动。除了敲鼓,还有不少手势动作,双手转圈、向上挥舞……我差点跟不上节奏。老人们学得很起劲,不自觉就笑脸盈盈。胡爷爷今年93岁,学非洲鼓半个月,“刚开始我还想,这不是小孩学的玩意嘛。”他也没想到自己表演起来如此顺手。

陈佳铭毕业于南昌大学音乐治疗专业,非洲鼓是她主推的课程,“这不是年轻人才能玩的乐器。”她告诉我,这样的拍打音乐,不仅舒缓情绪、释放压力,而且锻炼手脚协调、提高老人记忆力,融入一些手势动作,也帮助舒展身体。“这门课受欢迎,有些老人还催着我问什么时候再上课。”

没想到在养老社区,还能学会一门新技能。70多岁的张奶奶学完非洲鼓后精力满满,打算继续去学书法课,“这里对我来说,就像一个老年大学。我每天睡醒就翻翻课表,看看有哪些适合自己学习的课程。”张奶奶说,学习过程中自己还结交了不少新朋友。

“你我永不忘,莫斯科郊外的晚上……”钢琴课也开课了,82岁的郑奶奶早早入座,“就想能完整弹出一首曲子。”我给她签到完,就帮着她对谱子。郑奶奶笑呵呵地说,自己刚来的时候琴键不会摸、五线谱不会求,现在几堂课下来,像是回到年轻时求学心态,“每天想着学习,心情就好了。”

90后运动指导师顾宁夏喊我一起

排课。我翻看课表,社区课堂确实丰富多彩。一周课表上,从早到晚不仅有音乐类课程,还有数独课、书法课、手工课等,五花八门,还有预防跌倒课、功能改善课、关节轻松操等,在健身房开课,也非常受老人欢迎。

时刻提供健康照护

和生活区尚能自理的老人不一样,社区里还有10多名老人入住护理区,需要健康照护。护理区一楼是医务室,负责整个社区老人日常医疗照护,目前有3名医生、6名护士轮值,其中一名中医师。医务室内设置了康复诊疗室、中医诊室等。边上配套医院在建设,今后随着社区老人入住规模扩大,还将招募更多医生等,满足医疗需求。

“每天不是在诊室,就是在查房,老人们头疼脑热随时来。”健康照护部的医生古力告诉我,这里的照护和寻常门诊不一样,有别于挂号看病,入住老人一有呼叫,值班医生就会上门。“我们还负责护理区所有老人的诊疗服务,每天一

早随访老人,组织多学科会议,对老人进行个案研讨。”

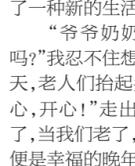
健康照护部主管章海燕见我,叫我们一起帮忙照料。“这里一般入住的都是失能老人,大多行动不便,家里人担心起居所以送来社区。”章海燕跟我说,护理区健康照护更细致,包括给老人洗脸洗脚、喂饭剥虾、疏导情绪等。护理区共有2名主管、11个护理师、1名个案管理师和1名文娱运动师,全方面提供服务。

“来来来,动起来……”护理区也有丰富的活动。这天,00后文娱师白一禾组织包饺子活动,护理师们正在搀扶老人们一个个出来,集中在楼层中庭的长桌边。她喊我一起带着老人们先做一套口腔操,再做一套手指操,带动老人活动活动。“老年人容易吞咽困难,关节也在老化,护理区的老人尤其需要多动一动。”白一禾边指导我,边对老人们轻声细语讲解起来,“冬天是养胃的季节,爷爷奶奶们动动双手,比拼下手艺,等下这就是大家的晚餐。”我们还在说着,老人们已经上手了。

活动间隙,老人们欢声笑语,我在一旁帮忙准备每个老人的药盒,每个老人餐后用药不一样,得给盒子写上名字,还要仔细分类。健康照护部负责人方洁之前在医院工作过,她告诉我,养老社区里的医疗服务,涉及疾病预防、健康管理、院前急救、康复护理等。她认为,养老社区里形成“预防-治疗-康复-长期护理”全生命周期医养服务,也给老人带来了一种新的生活理念、新的生活方式。

“爷爷奶奶你们在这里生活开心吗?”我忍不住想再和护理区老人们聊聊天,老人们抬起头,缓缓,回应道:“开心,开心!”走出社区,我想我的答案有了,当我们老了,健康快乐,有人常伴,这便是幸福的晚年。

中国新闻名专栏 亲历



王艳琼