

农民工

周刊

责任编辑：甘哲
E-mail:grbnmgzk@163.com

打工前沿

华强北“跑楼阿姨”火了，然后呢？

陈俊宇

在广东深圳，华强北的地标建筑——赛格大厦，共72层，有着3000多家商铺，内部构造复杂。有近万人在这里上班，高峰时期，等一趟电梯要很久。外卖骑手一旦迷失其中，或等电梯太久，将会导致后面的订单超时。

“跑楼者”群体应运而生。她们是45岁-60岁的中年女性，凭着对附近的地形或者楼层相对熟悉，利用中午用餐高峰时间做兼职。“跑楼者”守在写字楼下，眼疾手快从外卖小哥处“抢”到订单，然后将订单按楼层重组，采用“电梯+消防梯”相结合的方式，高效地完成外卖的最后配送环节。每一单，她们可获得2元收入。

其实“跑楼者”这一群体引发关注并不是新近的事。只是基于不久前一则知名演员在深圳华强北送外卖的消息，让她们再度进入大众视野。在近日《华强北“跑楼者”》视频新闻中，记者还以第一视角参与并记录了“跑楼阿姨”辛勤奔波的一天。

如果说外卖小哥是“赶时间的人”，那“跑楼者”算是“与时间赛跑的人”，说争分夺秒一点都不夸张；如果说外卖小哥“困在算法之中”，那“跑楼者”就是算法之外的“人工补丁”。

算法之外意味着什么呢？意味着她们在城市之中靠双脚不停奔跑获得了一方生存空间。所以有一种共识是，外卖平台的算法，算不出写字楼的弯弯绕绕，这群“跑楼者”在算法之外，开辟出一个充满生活气息的野生跑楼江湖，用汗水写下生存的智慧。

然而，需要正视算法之外也意味着她们这份工作更灵活、更不稳定，且处于权益的灰色地带。比如外卖一旦在配送过程中出现意外问题，责任如何划分？面对这样一个新兴群体，监管部门是否应该制定相关配送服务的操作规范？物业管理方是否可以探索优化基础设施、规范代送人员管理？“跑楼者”们是否需要食品安全培训并备案，确保持证上岗？

当我们一边感叹“深圳从来不乏奋斗者”时，一边也会担忧一连串的“是否”会不会让她们的生存状态发生改变？但有一基本逻辑不可忽视，“跑楼者”是为了生活在努力打拼，是充满韧劲的普通劳动者，所以在算法到不了的地方，也应保障她们的劳动权益。

山西太原招募外卖食品安全“吹哨人”

本报讯（记者刘建林 李彦斌）6月初，我们面向全社会公开招聘外卖食品安全“吹哨人”，报名结束时共有468名志愿者踊跃参加，对外卖骑手的报名通道还在开放中。今日，山西省太原市市场监督管理局有关负责人告诉《工人日报》记者。

近年来，监管部门持续强化对外卖食品安全的整治力度，但受制于外卖商家数量庞大，难以实现全天候、全覆盖的监督检查。6月初，太原市市场监督管理局向社会诚聘外卖骑手、“友好驿站”合作商家成为外卖食品安全“吹哨人”，以此拓宽食品安全监管渠道，净化外卖市场秩序，为筑牢食品安全防线装上了“移动探头”。

据了解，太原市首批外卖食品安全“吹哨人”招募对象为社区、餐饮单位、外卖骑手等热心公益事业、关注食品安全人士。同时，面向全市辖区内企业、临街商铺、餐饮店、商超便利店、咖啡店发起招募“友好驿站”服务，为外卖骑手提供短暂休息补给等爱心服务，让外卖小哥在奔波的时候感受到来自社会多维度的关爱与尊重。

太原市市场监督管理局有关负责人表示，下一步，将组织志愿者培训，提升外卖食品安全“吹哨人”对食品安全问题的辨识能力与依法监督意识；要畅通反馈渠道，对举报信息做到及时处置与回应，同时严格保护外卖员隐私，防范其遭受打击报复。



匠心守护夏季清凉防线

为应对持续的高温天气，近日，中国铁路太原局集团有限公司太原房建公寓段启动制冷系统维保。目前已经完成两台螺杆机、3台冷却泵、3台冷冻泵、8台组合式空调机组等核心设备检修。

对接客户与员工，在不同公司岗位设定不一、职能界定不清晰——

家政服务经理人如何避免成为“升级版中介”？

专家建议，推动“中介思维”向“现代服务管理”转型

本报记者 姜雨晴 本报实习生 李梓源

“像我这样年纪稍大的家政员，就很需要有人帮忙接单对接客户。”今年55岁的家政小时工康冬青告诉记者，在有了家政服务经理人和公司的信用背书后，可以更快地到客户家“上户”工作。

近年来，家政行业快速发展，一方面家庭对高品质、专业化家政服务需求日益增长，另一方面家政服务行业呈现转型升级、提升服务质量的趋势。日前，人力资源和社会保障部拟新增的17个新职业中就包括家政服务人员，该职业系在家政服务相关组织机构中，从事家政业务管理、企业组织运营等工作的人员。

在实践中，家政服务经理人的主要工作内容有哪些？其职业定位的边界在哪里？该职业的未来发展还有哪些需要改进的？记者对此展开了采访。

“多面手”的家政服务经理人

“以往我们并没有‘家政服务经理人’这个概念，随着行业的精细化发展，为了强化团队管理、提升工作效率，我们增设了类似的岗位。”58到家山东青岛门店负责人李广征表示，门店是从一线接单的家政员中选中人当经理人的，这样在面对顾客时，可以更好更快地解决问题。

除了对接顾客，家政服务经理人还会积极为家政员提供心理疏导。“做这行一定要有耐心。”天鹅到家北京门店承担运营管理工作的家政服务经理人小张对此深有体会。今年5月，小张在帮一名40多岁的男家政员对接工作时发现，因为周围同事多为女性，这位大哥时常感到不自信。

“了解他的心理状况后，我一边进行情绪

阅读提示

近年来，随着我国人口老龄化加速和居民收入水平提升，家政服务需求呈现爆发式增长，家政服务经理人这一新职业应运而生。然而，实践中却存在职业概念模糊、职能界定不清晰等问题。对此，专家建议逐步推动“中介思维”向“现代服务管理”转型，加快实现家政服务转型升级。

疏导、指导他规划工作，一边积极搜寻岗位信息，最终为他匹配到了一份照料独居老人的男性护工工作。”小张欣慰地回忆道，“得知消息后他开心得几乎要跳起来！那一刻，我也真切体会到了这份工作的价值。”

阿姨来了北京花园桥店店长肖梅从业已有10年，日常工作中肖梅会从出勤率、客户反馈、工作稳定性、技能考核、进步速度等多维度出发，形成一套综合考评激励体系考核店员。同时，她还会对店铺运营数据定期复盘分析，包括订单量、回访量、投诉率及宣传视频播放率等，据此优化后续工作并分配门店业绩目标。而这些都是人社部拟设立新职业时，对家政服务经理人的职责描述。对此，肖梅认为，随着单量和员工越来越多，她所扮演的就是家政服务经理人的角色。

“家政服务经理人新职业的拟设立，反映了人口老龄化和‘三孩’政策背景下，家庭对高品质、专业化家政服务的需求日益增长以及家政服务行业转型升级、提升服务质量的行业趋势。”中国劳动关系学院公共管理学院副院长李杏果说。

目标与现实存在差距

虽然家政服务经理人的职责众多，但在采访中记者发现，该职业的工作内容因个人能力和平台而各不相同，其职能往往由多种角色共同承担，而非是单一的管理者。

例如，某受访家政平台家政服务经理人

的职责由制定经营目标、品牌宣传策略等方案的片区经理和负责家政员内部管理与情绪疏导的家政员组长分担，组长有时还会承担家政员的常规工作内容。在运营上，其家政服务项目被细化拆分为标准化的“商品”上架平台销售，而家政员与客户的供需信息匹配工作则由后台智能派单系统处理。

小张告诉记者，其公司家政服务经理人的职能被拆分为客户经理和家政运营人员，前者负责匹配劳动者、需求挖掘及客户回访等，后者则承担劳动者招募、心理疏导及答疑等，双方均定期依据经营数据调整策略。而制定各门店经营目标、分析经营数据并优化调整运营策略等宏观把控的内容，通常由店长完成。

“这一现象反映了家政行业职业化转型过程中面临目标与现实的差距。”首都经济贸易大学劳动经济系副主任徐凤辉表示，从行业发展看，传统家政行业正在从劳动密集型向知识密集型转变，走向规范化、规模化、品牌化。人社部定义的家政服务经理人综合性职能，如数据分析、战略制定等，需建立在企业规模化、连锁化、所有权与管理权分明基础上。出现以上现象是角色定位模糊、权责配置失衡与企业规模化不足的综合结果。

“一些家政机构由于企业规模化不足，行业经营压力下依赖短期利润，尚未形成层级管理体系，将‘经理人’降维成‘高级中介’。同时，很多家政服务经理人也不具备职业经理人的素质和水平。”徐凤辉说。

从“中介”到“合作伙伴”

“家政服务行业目前正处于高速发展的初级阶段，行业标准还在逐步完善。”某受访家政公司相关负责人认为，当前，部分中小商家对家政服务经理人的概念尚不明确，往往沿用“店长”“运营”“操盘手”等称谓，其职能的界定、服务内容存在差异，需要在实践过程中不断向规范化、标准化靠拢。

“破除职业定位之困，需企业与从业者双向推动。”徐凤辉建议，企业所有者应认识到家政服务经理人具有管理自主权，可以通过分级授权、数据开放、股权激励等方式建立信任机制；经理人也应认识到，管理战略和管理计划应以利润最大化为目标，最终对企业所有者负责。

此外，在管理策略上，徐凤辉表示，需细化岗位分级标准，如初级对接、中级管理、高级决策等，将家政服务经理人从“人力中介”转变为“合作伙伴”，逐步推动“中介思维”向“现代服务管理”转型，加快实现家政服务从“养老”向“享老”、从“育儿”到“乐育”。

为促进家政服务5类人这一新职业规范化发展，李杏果认为，在明确这一新职业所需核心能力的基础上，制定国家职业标准，建立起规范的分级认证体系。

同时，李杏果建议，强化人才培养，推动产教融合，强化技术赋能，使从业者具备数据分析、市场分析、服务质量评价和管控、企业运营、品牌建设等技能。此外，推动完善家政行业的服务评价、政府监管、行业自律和信用体系建设，建立从业者黑名单制度，保障服务质量。

“除了加强宣传，使更多人了解家政服务经理人的这一新职业的贡献和价值外，还可以通过举办技能大赛，将该新职业纳入政府的人才评价和技能表彰序列等方式，扩大其社会影响力。”李杏果说。



从岭南到长安——荔枝的十二时辰

日啖荔枝三百颗，无需长作岭南人。物流无人机实现荔枝“枝头采摘—空中速运—冷链锁鲜”无缝衔接；全货机将荔枝从广州直送西安，只需两个小时；作为生鲜物品，荔枝会被优先分拣和派送。目前，这条“飞机+冷链”的“荔枝快路”已经覆盖全国约2800个县城，刚下枝头的荔枝次晨或者隔日便可送到消费者手中，身在各地都能享受几乎与岭南无异的鲜美荔枝。

右图为6月28日，在广州天人山水荔枝园，物流无人机运输刚刚采摘的荔枝。上图为6月29日，快递员李佳在西安建筑科技大学给顾客木先生打电话，准备派送来自广州的荔枝快件。



“棉被裹火罐”避免火灾发生、热心献血让爱传递、资助困难学生托起读书梦……

这名“热血司机”荣登“中国好人榜”

本报记者 甘哲

近日，由中央文明办主办的2025年首次“中国好人榜”发布仪式举行，全国152名（组）平凡英雄荣登榜单。其中，申通快递驾驶员关立平作为快递行业代表成功入选。此前，他曾荣获全国五一劳动奖章、“申通好人”等多项荣誉。

从火场舍身救人到累计献血4000毫升，从签署遗体捐献协议到长期资助寒门学子，这名手握方向盘的“热血司机”用行动证明：英雄从未被铠甲，只是凡人挺身而出。

烈火见真金，让整栋楼转危为安

2013年2月15日早晨，小区一片宁静。突然间，“救命，着火了！”的一声尖叫如同炸雷般让关立平从睡梦中惊醒。

烧着的液化气钢瓶，忍着火焰的烘烤，咬紧牙关，一步一步把钢瓶挪至阳台。随后快步下楼，从车里拿出灭火器，经过十几分钟紧张扑救，成功扑灭火源，有效遏制住了火患。但是，关立平却被严重烧伤，经鉴定为深二度烧伤，烧伤面积达14%。“当时只想赶紧救人，没想太多。”这名58岁的党员司机，用行动诠释了“凡人英雄”的含义。

生命接力赛，热血让爱传递

2004年，初到上海的关立平偶然路过献血屋，看到血库急需血浆的宣传，想着自己正是壮年之际，身体条件允许自己献血。第一次、第二次……直到因烧伤后身体不宜献血，关立平坚持献血10余次，累计超4000毫升。

定死后捐献眼角膜、心脏等器官，把自己的身体献给国家。2015年3月，关立平完成心愿，签署了捐献遗体的协议。在关立平的感染下，妻子最终决定到上海红十字会签署遗体器官捐赠书。关立平说：“相比离开世界时留下的痕迹，我觉得能帮助到别人是更有意义的事。”

微光成炬，托起孩子读书梦

2021年，关立平结识了一位中学校长，从中了解到一些困难儿童的情况，便有了资助困难学生的想法，后经老乡牵线，联系到黑龙江省鸡西市一所中学校长了解情况。校长在学校中推荐了几名学习成绩优异的困难学生，自2022年8月起，关立平每月出资1500元资助3名学生。一个月1500元对关立平来说不算少，但能够资助困难学生，是他一直以

最高每天150元！山东出台免陪照护服务政府指导价

本报讯（记者田国奎）自7月1日起，设立“免陪照护服务”价格项目。到年底前，全省所有公立三级医疗机构均能为有需求的住院患者提供免陪照护服务。”日前，山东省卫生健康委等6部门出台《山东省医疗机构免陪照护服务工作方案》，规范医疗机构免陪照护服务发展，进一步改善患者就医体验。

今年5月，山东省医疗保障局发布《关于规范整合器官移植等5类医疗服务价格项目的通知》（以下简称《通知》），按照国家医疗服务价格项目立项指南，规范整合了山东省器官移植、临床量表评估、护理等97项医疗服务价格项目，其中含免陪照护服务。

免陪照护服务指公立医疗机构提供的服务事项，指在没有家属和护工参与的情况下，完全由护士、护理员承担患者全部生活护理。在对患者进行特级护理、I级护理服务的基础上开展免陪照护服务，才可以收取免陪照护服务费。除此以外，患者家庭根据自身需要自行雇佣护理员免陪照护的，通过市场化解决，不属于医疗服务价格项目管理范畴，医疗机构不能收取免陪照护服务费。

按照山东省定价目录，医疗服务价格实行分级定价。山东省医保局制定驻济省（部）属公立医疗机构的最高价格为150元/日，该价格针对1名护士/护理员同时照护两名及以上患者的情形；针对1名护士/护理员照护1名患者的情形，由医疗机构自主定价。

《通知》要求山东省各市医保局要加快落实执行新的立项指南价格项目，对照省级基准价，结合当地原有项目价格水平，对比周边地区价格水平，综合历史调价情况、地区人力成本、医疗服务能力、基金使用情况等因素合理确定实际执行的价格水平，与跨省周边地市也要保持相对协同。

聚焦新就业形态劳动者