

从骑手到站长,80后宋增光诠释普通劳动者的不易

担一线辛酸汗水 干一行誓成状元



他是同事眼中的“姜茶站长”，他也是新骑手口中的“光哥”。“80后”宋增光，入职“饿了么”五年。如“饿了么”副总裁张奕所言：“骑手有很多不被看见的辛酸和汗水，从宋增光身上，能看到一名普通劳动者的不易。”

青年报记者 周胜洁



■对话

干一行爱一行 爱一行专一行

青年报：作为骑手，有很拼的时候吗？

宋增光：我曾经有一单送商务楼的单子，还差5分钟就要超时，大楼的电梯很难等，为了不超时，我花了不到5分钟，爬了20多层送餐。送完后也不想等电梯，就又爬了20多层楼下来。其实，这也是我们骑手的常态。

青年报：作为站长，如今每天如何安排工作？

宋增光：营业时间从上午9点到晚上10点，我需要给骑手排班。一般上午订单不是很多，排几人就绪，要查是否到岗。午高峰和晚高峰是重点，我要保证骑手出勤，及时分配订单。下午空闲时会找一些问题骑手，聊聊工作上的问题。每天下班基本都在晚上10点以后了。

青年报：家人支持你这份工作吗？

宋增光：老婆一开始不是很接受，因为工作时间长，站点运营结束后还要处理一些事，觉得对家庭照顾少。后来因为工作顺利，业务能力提高了，时间上宽裕后，老婆也理解、支持了。

青年报：如何看待新时代奋斗者？

宋增光：骑手是一个新兴职业，十分有活力，也给劳动者提供了很多工作岗位。我一直觉得要干一行爱一行，爱一行专一行，我会继续这份工作，让“美好生活、触手可得”的理念变成平台用户的真实体验。

成长 比萨送晚了，买礼物道歉

5年前，当宋增光告别货车司机的生活，从江苏来到上海时，他对“外卖骑手”一无所知。2014年入职成为一名“骑手”时，宋增光就下定决心，既然做了就一定做好。

从未接触过服务性行业的他，一开始也因为送餐晚了、慢了导致客户不开心而烦恼。

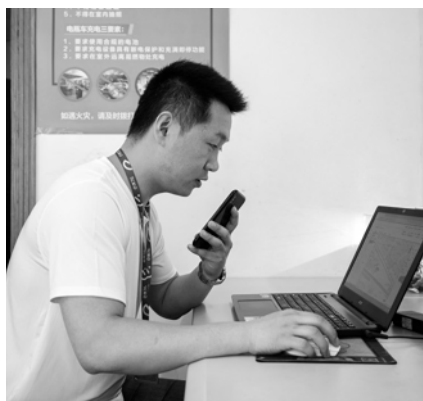
还记得刚入职那年的秋天，宋增光接了一单比萨配送，由于地址难找，还不熟悉道路的他寻了良久，中途还给客户打了几个电话，等比萨送到客户手上时已经有点凉了，对方面露不悦，宋增光也很愧疚，“对不起，给你送晚了。”

第二天还惦记着这事的宋增光，特意去礼品店里买了毛绒小挂件再次上门道歉，此举让对方很意外：“好了好了，我

不介意。”客户接受了他最诚心的道歉。

接单渐渐多了，宋增光对这个行业的了解越发深刻。外卖骑手，不仅仅是去餐厅取餐，然后送到客户手中，如何合理规划配送路线，与客户面对面时如何沟通都很重要，“有时候也要学会换位思考，客户给脸色也是因为情绪变化，要学会适当缓解客户情绪、有效沟通。真的出了问题也要诚恳认错，主动承担责任。”

工作5年来，宋增光有3个除夕坚守岗位。想起第一年坚守在岗位上的除夕正遇上雨天，晚上平台订单激增，内心稍感焦虑的他收到客户一条短信：下雨天注意安全，晚一点没关系。将外卖送到时，收获了一句：“辛苦了，新年快乐。”这让宋增光十分开心，坚定了骑手这一职业。



“姜茶站长”倾力带教新骑手。

受访者供图

带教 如何抄近路？倾力教新人

由于工作出色，工作一年多后宋增光就成为了站点站长。如今他是普陀近铁城市广场站站长，管理站点30多名平均年龄约26岁的骑手。

27岁的高传杰就是该站点骑手，他和站点兄弟们都称宋增光“光哥”，把光哥视为领路人。

高传杰还记得刚跑单时，就是光哥带着他一起跑，一遍遍告诉他附近的商户布局，“怎么找商户，如何抄近路，其实都是一名骑手的核心竞争力，但光哥都毫无保留地告诉每一位刚刚入职的骑手。”

宋增光也说，他常常换位思考，想着作为新人希望得到站长哪些帮助，同时结合自己的工作方法形成了一套带教方式，倾力教给新人，“新手如果认可就吸纳，

不认可的话可以找自己的方法。”

当新骑手可以跑单时，宋增光也不会安排很多单，而是让骑手一单单跑，他则在后台盯着具体位置，如果骑手出现在居民楼附近一直转圈的情况，他就会及时打电话询问，告诉对方怎么走，尽快找到目的地，“新手找不到路内心会十分焦急，这时给他打电话，安抚他，这样效率会提高。”

宋增光就是一名如此细心、暖心的站长。对此，高传杰还记得一个小细节。去年夏天特别炎热，高传杰每次送完餐回到骑手集合点时，总能看到拎着西瓜的光哥，一批骑手吃完西瓜，光哥还会继续再买，让他着实感动，“我们来自天南海北，其实挺难管理的，但是他心里装着我们骑手，真把我们当自家兄弟。”

■同事眼中的他

◎王鹏：

我曾是在宋增光成为站长后的直属领导，他是一名热爱生活、有格局的人。我还记得他刚入职1个月时住在单位宿舍，晚上看到站长、调度忙着整理票据、记账，他就利用休息时间帮着分担，但是他能将站点的事情当作自己的事情。宋增光还为公司输出了管理人才。当时，他发现一名骑手各方面素质不错，就慢慢培养他做调度、站长，之后这名骑手成为了物流的渠道经理。

◎陈松亮：

作为宋增光的同事，我和他共事五年之久，彼此相当熟悉。我还记得有一年夏天，下着大雨，一位骑手的电瓶车没电了，为了确保订单的配送质量，宋增光第一时间骑着电瓶车赶过去，把自己的电瓶给了这位骑手，自己再推着没电的车一路走回站点，等我在站点见到他的时候，他浑身湿透，整个人像从水里捞出来的一样。他对骑手、对同事真的很温暖。

威富公司与天猫加强合作，深挖产品和市场创新

2019年6月13日，全球休闲品牌服装、鞋类及配饰威富公司在杭州宣布其已与天猫，签署了战略合作协议。双方将加强在新产品设计和营销创新方面的合作，利用消费者洞察和分析以及(C2B)的方法，共同推动中国服装和鞋类市场的创新和发展。

此次战略合作协议签署进一步加强和深化了双方业已存在的良好合作关系。威富公司在服装和鞋类领域拥有丰富的经验，而天猫的新品及市场研究机构——天猫新品创新中心，依托阿里巴巴平台拥有无可比拟的消费者洞察优势。双方的合作内容涵盖了新产品需求挖掘、新品上市前测试、选款、消费者画像分析及解读和产品发布后续跟进等环节。

此次双方将进一步扩大合作范围，这将有助于威富公司利用大数据分析来制定产品创新、开发和营销战略，以满足中国消费者不断变化的需求。在阿里巴巴丰富的生态系统的支持下，威富公司将在以下方面探索新的机会：

●寻找品类增长机会，开发更多的创新机会以满足更多消费者的需求；

●根据大数据分析结果调配资源，优化产品组合；

中欧科创主题基金获批

经过211天的准备，从去年11月宣告建板、到方案逐步清晰、再到正式开板，中国多层次资本市场迎来新的历史时期——科创时代！同日，中欧基金旗下一只科创板基金——中欧科创主题3年封闭运作灵活配置混合型证券投资基金获批，为个人投资者深

12只股基连续三年保持同类前1/3 工银瑞信旗下股基双杰强势上榜

那些成绩优异、叱咤考场的学霸各个身怀秘诀，投资也不例外，部分公募基金自成立以来便展现出“学霸本色”，典型如工银瑞信文体产业股票。Wind数据显示，截至5月末，该基金自2015年末成立以来累计收益较高。



天猫消费者平台总经理/淘宝营销平台总经理刘博(左)与威富公司全球战略执行副总裁David Wagner(右)

●根据潜在买家和相似消费者的画像分析制定相应的营销策略，助力威富公司的品牌触及更多目标消费者。

“我们非常高兴能与天猫新品创新中心合作，进一步发挥消费者洞察和分析的价值”，威富公司全球战略执行副总裁David Wagner表示，“天猫新品创新中心的数据驱动型洞察有助于威富公司旗下品牌更好地服务中国市场。中国是威富公司全球最重要的市场之一，我们将借力合作成果推动创新，不断超越中国消费者的期待。”

度参与科创主题投资提供了便捷之道。

据了解，中欧科创主题基金将深度参与科创板尤其是科创板的投资。基金前三年封闭运作，可以避免流动性管理压力，提升资金端与资产端的久期匹配，更好地把握科创板投资机会。

同源数据显示，2016年-2018年三个完整年度中，仅有12只普通股票型基金连续三年均位居同类前1/3，工银瑞信旗下的工银文体产业股票、工银新蓝筹股票同时跻身其中，其中工银文体产业股票更是两度跻身同类前10，表现尤为抢眼。广告 投资有风险