



**开篇语:** 新职业、新打工人,因向往而生,也因向“网”而生。原本因需要而生的职业,得益于互联网催化成为必不可少的新职业。互联网热浪之下,职业内涵有了更新的诠释,职业特点与类型更是千姿百态。每个时代,总有特定的职业人群,他们是生活和商业的亲历者、缔造者。为此,我们将用文字、视频与图片记录时代背景下的职业变迁。

## 无人机“幕后玩家”

### 成千上万次调整试飞 3500米高空的疯狂试验

在15-20分钟内,栗皓一行人要将生长于海拔3500米高山上的松茸送下山。消息一出,处于中国西部高原的这片村庄一时间炸开了锅。毕竟,攀爬崎岖的山路,靠人力采摘和运送松茸是村民们一直以来的传统。能将耗时数小时甚至一天的工作浓缩到20分钟,几乎没有人相信栗皓一行人能做到。

在人们诧异的眼光中,栗皓依然充满信心,因为他还有一群“同事”搭伙,名为方舟。方舟是一种无人机,拥有八个旋翼,能在系统自动控制下完成灵活转弯、上升下降、空中停留等动作,载重10公斤的情况下可飞行22分钟。

事实上,松茸这类产品颇为“娇气”。得趁着新鲜赶快摘下,否则一旦“开伞”,营养价值和经济价值便会迅速折损。依靠无人机灵活、高效、可自主完成指令等特性,栗皓希望能改变手挑肩扛的运输效率低下的局面,让村民们从耗时耗力中解放出来。

当然,让松茸从3500米高山“飞”下来,也是顺丰在无人机农产生鲜运输的一次场景演练和应用。若是能成功,这些积累的经验将会帮助更多农产品走出深山,为当地居民增收。

万事开头难。和平原相比,高原山区环境更为复杂,天气变幻剧烈,下雨或是刮风都会影响到机器的平稳运作。此外,陡峭崎岖的地形也增加了基站建设的难度。无人机看似是点对点的飞行,其背后都是一整套系统来支撑,包括气象监控系统、通讯组

未来你的快递很有可能从天而降,它们搭乘着无人机翻山跨海。在无人机装调检修工栗皓日复一日的维护、检修和升级中,这些精巧、灵活的飞行器正发挥出惊人的潜力,突破地面运输的限制,挑战着快递物流的时效极限。无人机装调检修工不但让无人机起飞,更让无人机精准平安降落,数万次的调试只为快递“从天而降”时又快又稳。伴随着技术成本等方面瓶颈的打破,无人机送货时代或将渐行渐近。

网系统等。栗皓和同事们必须紧密配合,不仅要让无人机顺利、准确地抵达目的地,还要保证飞行时万无一失的安全。

不但要松茸“飞”下山,还要按照设定好的飞行路线,精准、平安地落地才算是圆满。

为此,3个月的时间,团队难以计数的调整、试飞,逐渐勾勒出无人机在高原场景落地运用的轮廓,被视为异想天开的构想化为了现实。这也让栗皓第一次深刻意识到,科技能改变物流,而物流能真正改变人们的生活。

### 玩“玩具”玩出名堂 无人机从业队伍日渐壮大

然而,若是将时间倒回2013年,无人机这一行业在人们眼中既神秘又陌生。大学毕业后的栗皓很难在求职招聘中寻找到无人机的相关岗位,读书时期痴迷的兴趣,并未第一时间寻找到合适的土壤,这块小众领域还仅局限在发烧友组建的各种交流群里。

严格来说,人们日常所见的活动航拍,或是机队表演所称的“无人机”,实际上更趋向于航空模型的概念,栗皓当时专研的

“无人机”也同样归属于航模范畴。这类飞行器主要依赖人力操纵,完成表演或竞技性的内容,并不是严格意义上的无人机。

而根据民航局的定义,无人机是由控制站管理(包括远程操纵或自主飞行)的航空器,也称远程驾驶航空器。能承载感知、测量和数据传输设备,根据程序自动执行远程任务,成为无人机区别于航空模型的重要特征。

大学毕业后的栗皓在加油站工作,尽管与飞行梦相去甚远,但在下班后,栗皓还是会花上几个小时修理航模,有时也会向圈内“大神”请教组装的问题。有的同事知道我玩航模,但很多人觉得这是个“玩具”,他笑称。

不知不觉间,外面的世界和栗皓的人生轨迹,却因为这个“玩具”悄然改变着。

就是栗皓毕业的2013年,民航局相继出台和修订《民用无人机驾驶员管理规定》《轻小型无人机运行规定(试行)》《民用无人机驾驶员航空器系统空中交通管理办法》等规定,民用无人机在监管层面更为规范,这也加速了无人机在更多场景中尽显身手。

到了2014年4月,无人机驾驶员资质及训练质量管理开始由民航局旗下中国

AOPA(中国航空器拥有者及驾驶员协会)来负责,意味着无人机的发烧友们将实现“转正”,能通过正式考试成为专业的无人机行业从业者了。

2016年11月,栗皓的人生轨迹迎来了改变。基于对无人机多年的热爱,他几乎轻松地拿到了属于自己的民用无人机驾驶员合格证,终于有机会踏入自己梦寐以求的行业。和栗皓一样,越来越多的求职者开始涌入无人机领域,2017年5月,拥有合格证的无人机驾驶员人数已超过了1.4万。

2020年2月,“无人机装调检修工”正式成为新职业被纳入国家职业分类大典目录。无人机装调检修工、无人机驾驶员等新职业,因需求所在蓬勃而生。行业算是步入高速发展时期:据民航局统计,全行业注册无人机达到了52.36万架,年飞行量达到159.4万小时。

### 突破空间地域限制 搭建大山里的网购桥梁

在获得从业资格证后,栗皓在2018年成为了顺丰的一名无人机装调检修工。他以“巨大的跳跃性”来概括自己的职业历程:“以前玩航模就是‘快乐飞行’,但到了物流实操层面,对于无人机的安全性和稳定性等要求非常严格。”日常维护、故障检修、软硬件升级,每个环节栗皓和团队都不能有任何差错。每一次飞行背后,都背负着沉甸甸的责任。

可以说,无人机这类“黑科技”是在2020年疫情严重时期真正飞入人们视野的。在武汉市、十堰市、赣州市、温州市、哈尔滨市等地,顺丰无人机搭建起一条条运

输物资的通道。在32天的运营中,无人机飞行超5000架次,飞行里程超2.2万公里,20余吨的物资送达人们手中。

而在偏远山区,或是零散岛屿,无人机发挥的空中优势既疏解着养殖户因物流不便带来的农产滞销问题,还能为居民的网络购物搭建起一道桥梁。目前中通正在研发更大载重的油电混合无人机,预计载重10-15公斤,续航100分钟。

交通运输不便,人力成本高企,对这些困扰于乡村快递最后一公里的难题,无人机配送或将成为最优解。在浙江桐庐,韵达5G无人机从分水镇网点起飞,跨越崇山峻岭,用时仅16分钟便将一份桐庐特产雪水云绿茶送到张家坞村的客户手中。

历经数次迭代,栗皓眼中的这些“小朋友”逐渐成长为常规运力的“后备军”,在同城急送、跨省闪送等城市内与城际间的高时效运输中拓展潜力。无人机行业的蓬勃生长,既丰富着企业在干线、支线等物流运输的竞争维度,也为更多偏远地区的消费者提供方便快捷的快递服务。

高原运输松茸,只是无人机在千万个场景中飞行的一个缩影,却深深印刻在栗皓的脑海里。这些聪明、灵敏的机器正打破隔阂,填补着深山与城市、内陆与岛屿之间的时空距离。人们的生活由此变得不同。更为重要的是,更多人正在理解和认可无人机从业者的努力。“辛苦很值得。”栗皓说道。

于是,物流快递领域中,深入到消费端的末端最后一公里乃至100米,有着翅膀能自由飞翔的无人机一次又一次出发,与地上驰骋的快递车遥相呼应着。

北京商报记者 赵述评 何倩

## 北京市第十届商业服务业技能大赛圆满完成 展员工风采 促服务提升

为深入学习贯彻习近平总书记视察北京重要讲话精神,努力提高全市商业服务业服务质量,打造“北京服务”品牌,促进首都商业服务业高质量发展,按照国家技能人才发展战略《北京市提高商业服务业服务质量提升“北京服务”品质三年行动计划》部署安排,北京市连续开展的北京市第十届商业服务业技能大赛活动近日已落下帷幕。

本届大赛由北京市商务局、北京市总工会、北京市妇女联合会、共青团北京市委、北京市商业联合会联合主办,由北京市商业联合会牵头与17家市级行业协会负责承办。大赛坚持以“技能提高商业服务业服务质量”为主线,按照“政府引导、协会组织、加强培训、整体提升”的原则,大力弘扬劳动光荣、技能珍贵、创造伟大、技能强国的新时代风尚,紧密围绕拓展服务岗位属性、服务技能特性和真实岗位技能需要,重点考查选手的服务创新创意理念、实际操作能力以及规范化服务水平,全面检验参赛选手的综合职业能力。

本届大赛是开展北京市商业服务业技能大赛的第十届,十年磨一剑,十年的历程,大赛系列活动也在不断总结经验、突破创新;今年也是特殊的一年,在新型冠状病毒

肺炎疫情影响下,大赛系列活动从始至终在加强防控、严格落实防范要求的基础上展开,在确保赛事安全、人员安全的前提下,保证了竞赛数量与质量。

本届大赛共设置中式烹调师、中式面点师、西式烹调师、西式面点师、茶艺师、评茶员、美容师、美发师、眼镜验光员、育婴员、制冷空调系统安装维修工、智能楼宇管理员、直播带货、收银、美陈师、外贸业务员、人像摄影师、服装熨烫、母婴导购之星、金牌店长、药师、中药炮制与配置工、餐厅服务员、修脚服务、锁具服务、国际时尚搭配师等26项竞赛项目,体现出了行业覆盖面广、参与员工人数多,且项目与消费者生活服务密切相关等特点。

据统计,本届大赛参与的企业过千家,参赛选手3万余名,组织线上、线下培训360场,岗位练兵与技能考核316场,近6万余人参与了赛事。大赛邀请中华传统技艺技能大师、世界技能大赛国家集训队教练、行业专家、劳模为选手培训技能,其中中式烹调师、餐厅服务员、茶艺师、美发师、制冷空调系统安装维修工等项目获奖选手代表北京参加全国第一届职业技能大赛等国家级赛事,其中中式烹调师获得第一届全国职业技能大赛第一名。第十届技能大赛各项工作,按

照组委会的要求全面落实,市商联会作为牵头单位高度重视,各协会精心组织,本届大赛特色突出:

### 疫情防控贯穿竞赛始终

市商联会作为竞赛组委会办公室,在市疾控中心及市商务局的指导下,结合竞赛组织实施及人员特点,撰写《北京市第十届商业服务业技能大赛活动防控指引》,各承办单位将选手及工作人员健康安全放在首位,克服困难,攻坚克难,制定了严密的疫情防控安全方案和应急预案,竞赛现场设立专人负责疫情防控监督,认真执行竞赛场地消杀、现场测温登记、监督口罩佩戴、控制人数保持安全距离等工作。美容美发、眼镜验光员等项目着重竞赛设施设备的消杀,将竞赛场地化整为零,小场地多地同步,将线上平台与线下培训进行结合,将竞赛防疫工作落实到位。

### 以满意服务为导向提升竞赛质量

北京市商业服务业整体服务水平距离消费者期望还有一定差距,北京市技能大赛通过提高服务技能,促进消费者满意度的提升。茶艺师、评茶员竞赛,实操考核部分的茶样开汤、品质鉴别、茶艺演示等从考核标准及规范直接对标国赛;金牌店长大赛以“服务管理与营销”为主题,通过对品牌、连锁企业店长们系统的服务管理与营销的基本知识培训,深入探究服务管理与顾客的关系,进一步提高广大商业服务业经营管理人员整体的技能水平与职业素养;人像摄影师竞赛考核按照摄影师国家职业标准有关要求准备试题和实施竞赛。市级竞赛逐步向全国竞赛水平靠拢,向世赛、国赛项目设置接轨,提高标准严格要求地为国赛培养优秀技能人才。

### 应用科技实现竞赛形式的创新

为了把新冠疫情对竞赛项目的影响降到最低,各承办协会积极运用科技手段创新竞赛形式,充分运用抖音、腾讯会议



等新媒体平台与传统技能比武相融合,采用线上线下相结合的模式开展竞赛:母婴导购之星、智能楼宇管理员等竞赛项目,所有培训均采用直播形式进行,避免选手聚集及舟车劳顿的同时,方便选手随时观看回放视频,夯实业务技能;受疫情影响,美陈师竞赛要求选手实地完成的美陈作品留存视频、照片进行整理编辑并配以详细文字描述,精心制作演示文稿,上传统一邮箱,由专家点评打分。疫情推动科技发展,科技助力疫情防控,疫情中新技术和新方式不断涌现,企业及参赛选手们在竞赛过程中接受新方式应用新技术的能力不断增强。

### 围绕消费者服务需求提升技能

提升商业服务业一线员工的技能服务水平是为了更好地为消费者提供高质量的服务体验,竞赛考核内容与社会热点、环境变化、当下生活联系在一起:在出现“拒绝现金”“老人出现数字鸿沟”等社会问题后,市商联会本着服务于人的理念,在本届收银大赛中设置了混合点钞的环节,为老年

人提供专属服务;为响应国家光盘行动杜绝浪费的号召,为营造节约为荣、浪费可耻的良好氛围,市餐饮协会组织的中西式面点、西式烹调竞赛,将出品量作为主要评判标准,同时要求选手赛后将菜品打包带回,在竞赛过程中参赛选手积极履行社会责任,响应国家号召,通过自身行为向社会传达“珍惜食品、剩菜打包、杜绝浪费”的理念。

大赛活动自2009年举办至今累计开展了155个项目竞赛,商业服务业企业及一线员工因大赛受益,得到行业企业一致好评,员工们积极响应、踊跃参赛。可见,持续推动技能竞赛工作,广泛开展员工岗位练兵,有利于提升员工服务技能及综合素质,有利于为企业、为行业、为国家培养和选拔优秀技能型人才,为助力北京建设国际消费中心城市、促进商业服务业高质量发展奠定了基础。2021年北京市商业服务业技能大赛即将迎来新的“十年”,让我们以开拓创新的精神,谱写技能大赛的新篇章!

