


# 城市新青年

## 2018外卖骑手就业报告

 美团研究院





# 目 录

**PART1 : 新经济 新就业**

**PART2 : 新青年 新形象**

**PART3 : 新服务 新关怀**

# 新经济：新时代背景下，新经济成为中国经济增长的重要贡献力量

国家统计局数据显示，2017年全国“三新经济”增加值为13.0万亿元，相当于GDP的比重为15.7%，比上年提高0.4个百分点。新经济已经成为推动中国经济增长的重要力量

2016  
绝对额  
11.4万亿元



2017  
绝对额  
13.0万亿元

2016  
占GDP比重  
15.3%



2017  
占GDP比重  
15.7%

“

国家统计局：

三新经济是新产业、新业态、新商业模式的简称，是经济中新产业、新业态、新商业模式生产活动的集合。

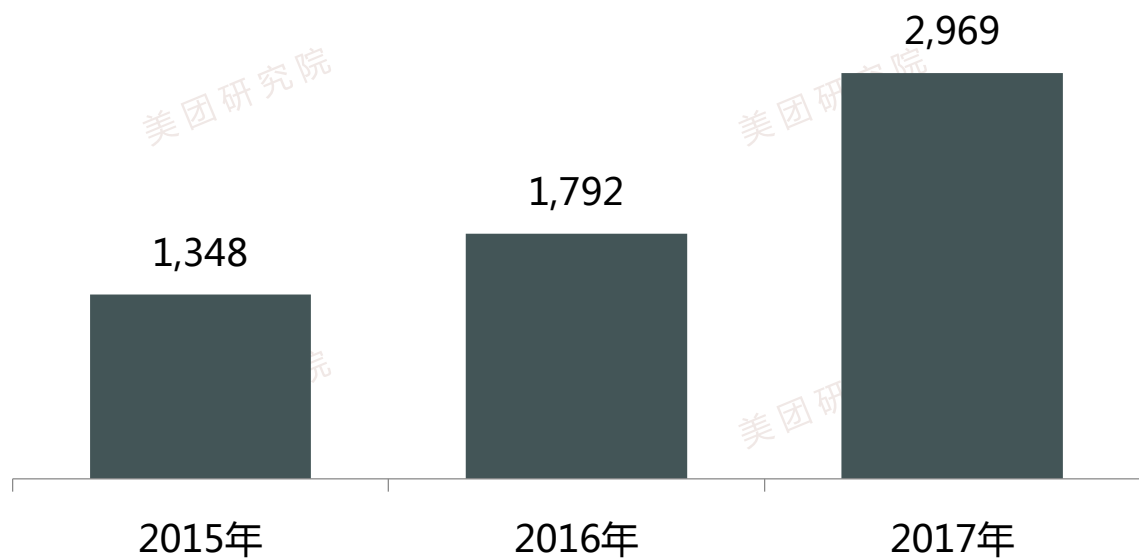
三新经济增加值是指一个国家（或地区）所有常住单位一定时期内进行“三新”经济生产活动的最终成果。

”

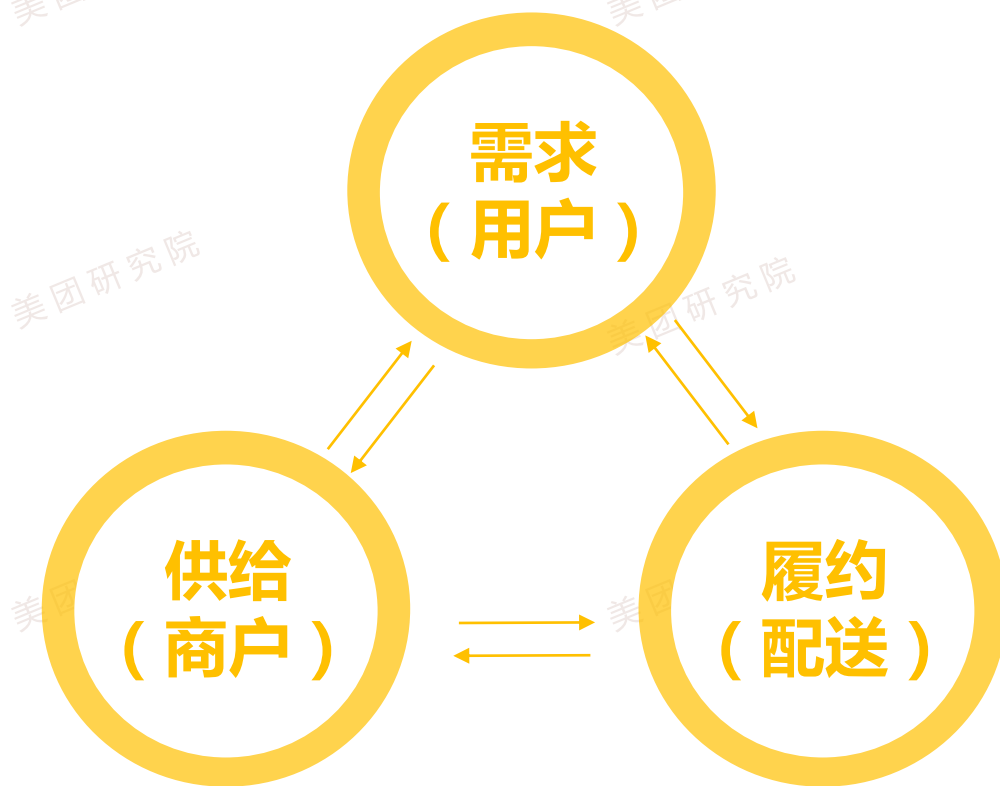
# 新业态：外卖市场规模高速增长，新业态有效连接了用户、商户和骑手

最近几年，外卖市场增长迅速，2017年中国外卖市场规模高达2969亿元。外卖有效连接了用户、商户和骑手，通过有效运转促进社会创新，互联网+餐饮新业态驱动服务升级

## 中国外卖市场规模（亿元）



## 外卖新业态



# 新就业：2018年有270多万骑手在美团外卖获得收入，有效带动就业

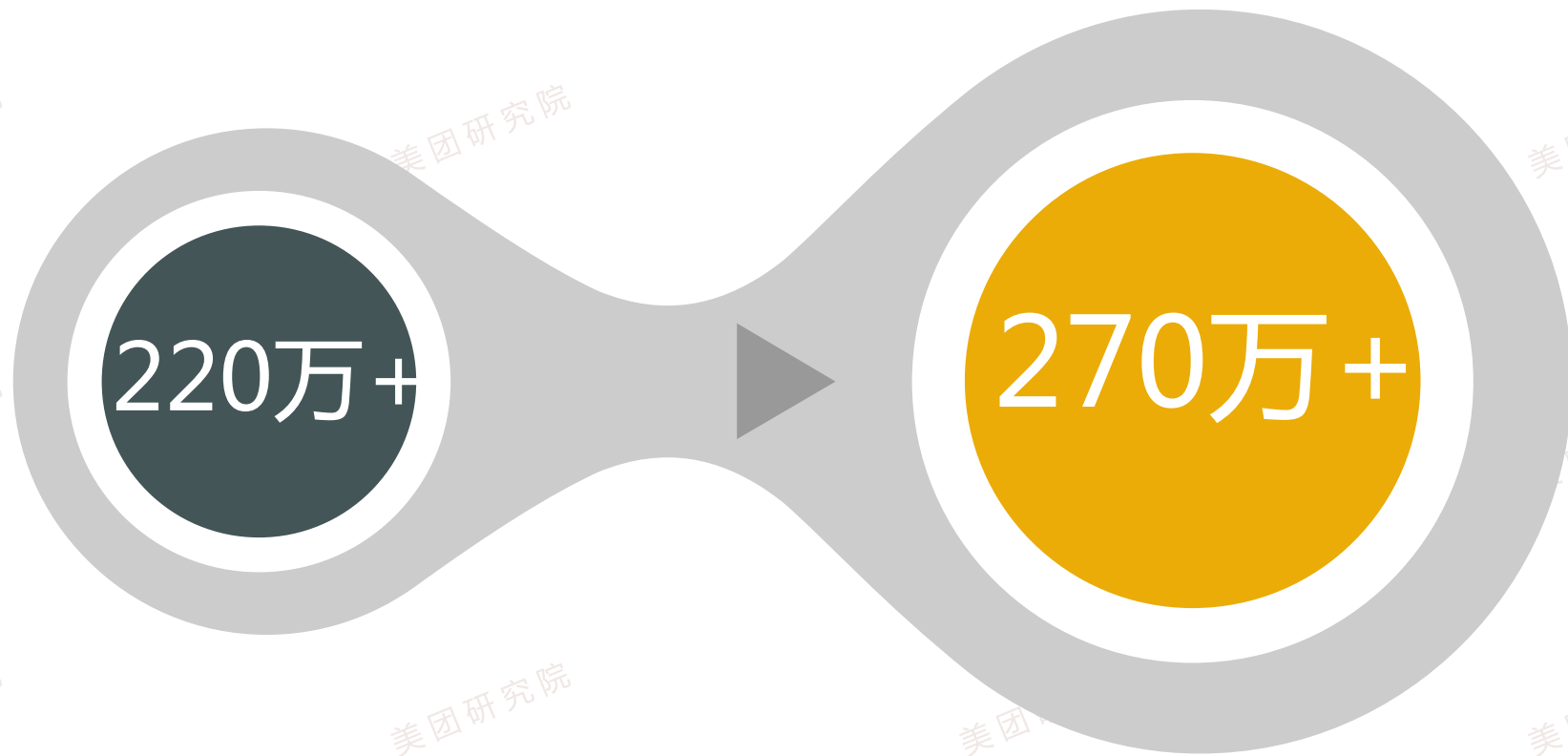
2018年美团外卖有单骑手数270多万，意味着有270多万骑手在美团外卖获得收入，比2017年的220多万增加近50万，有效带动社会就业

美团研究院

美团研究院

美团研究院

美团研究院



美团研究院

美团研究院

美团

美团研究院

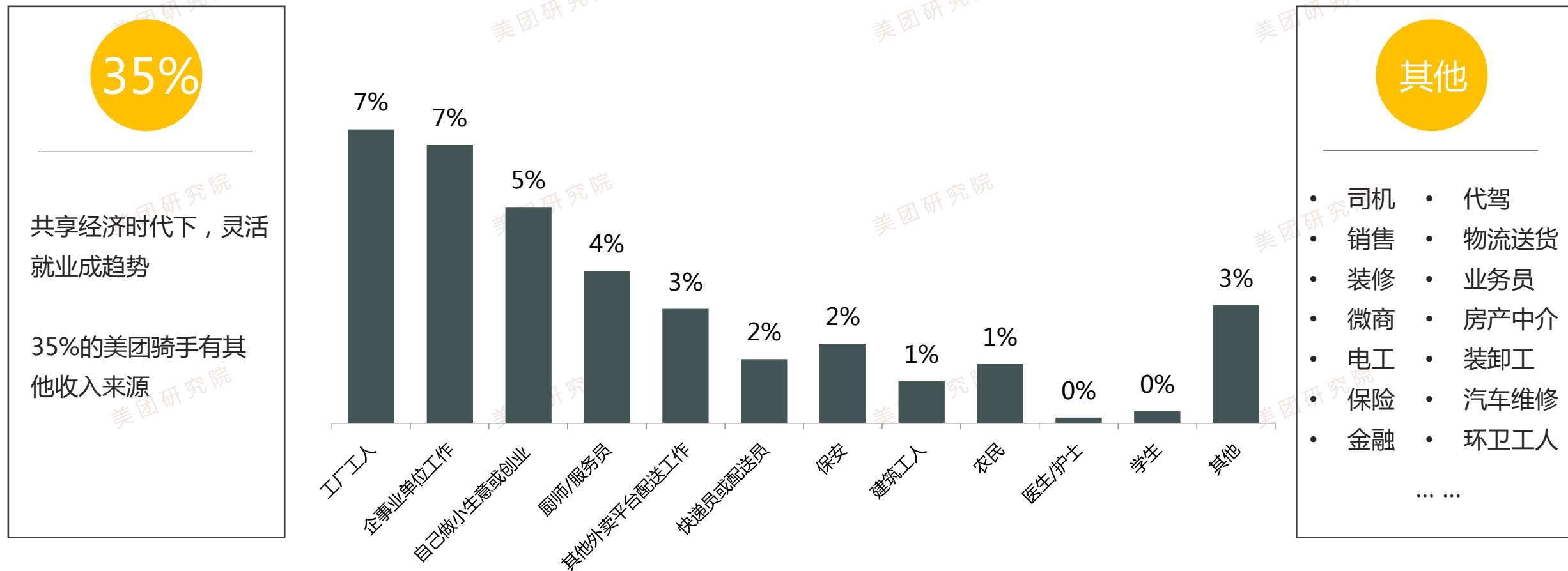
2017年有220多万骑手在  
美团外卖获得收入

2018年有270多万骑手  
在美团外卖获得收入

# 新就业：共享经济时代灵活就业成趋势，35%的美团骑手有其他收入来源

骑手其他收入来源于工厂工人、企事业单位、自己做小生意或创业、厨师/服务员、其他外卖平台配送、快递员、保安、建筑工人等工作。骑手工作时间的灵活性为兼做两份工作增加收入提供了可能

## 有其他收入来源的骑手工作职位分布



数据来源：美团平台骑手调研问卷，有效回收问卷11.8万

# 新就业：骑手工作时间灵活，很大程度上满足了各类群体的就业需求

根据骑手每天工作时长分布，每天工作4个小时以下的骑手占比高达52%，工作4-8个小时的骑手占比39%。由于时间的灵活性，吸引了大量就业，调查显示，上班时间灵活、收入有保障、时间自由是选择做美团骑手最重要的原因

## 骑手每天工作时长分布



上班时间灵活、收入有保障、时间自由是选择做美团外卖骑手的最重要的原因

# 新就业：广东、江苏、浙江的工作骑手数量最多，上海、北京其次

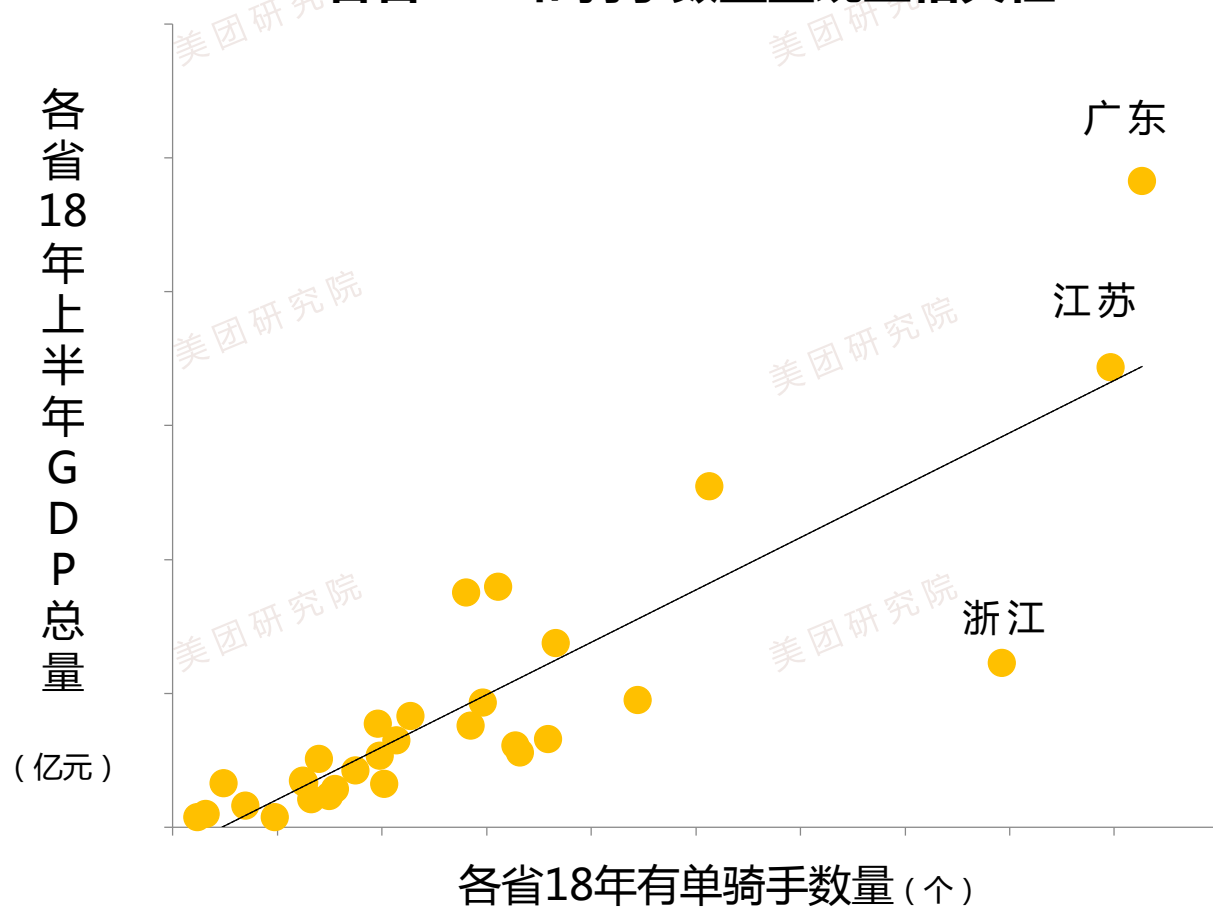
省份方面，广东和江苏两省工作的骑手最多，均超30万人；城市方面，上海和北京两市工作的骑手最多，均超15万人  
数据显示，GDP高的省份，骑手数量也相对较多。骑手活跃在城市/区域的大街小巷，已经成为城市/区域形象的重要符号，激发城市/区域新的活力

## 骑手工作数量TOP10

骑手工作数量排名	
1	广东省
2	江苏省
3	浙江省
4	上海市
5	北京市
6	四川省
7	山东省
8	河南省
9	福建省
10	辽宁省

数据来源：美团平台数据，有单骑手数基准

## 各省GDP和骑手数量呈现正相关性



数据来源：美团平台数据&各省份公开GDP数据

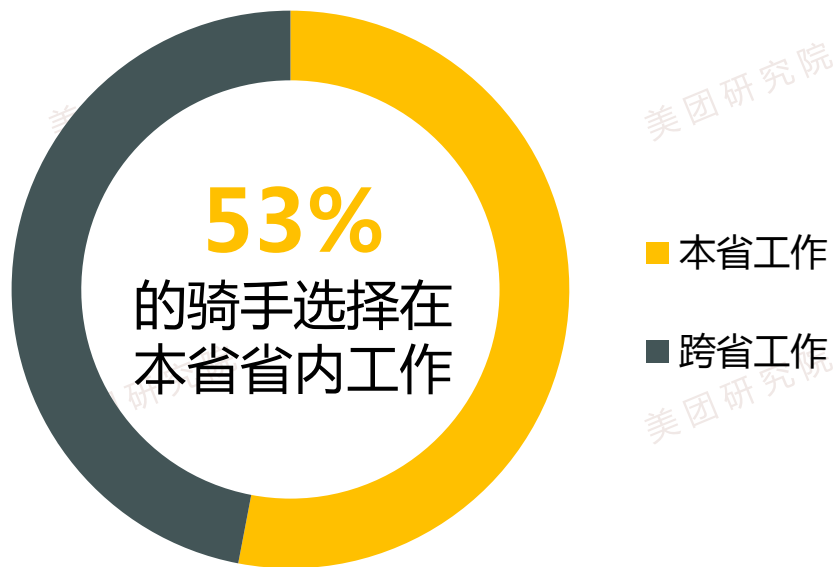


# 新就业：呈现当地/周边就业趋势，53%的骑手选择在本省省内工作

河南省同省骑手比例高达93%，安徽、山西、江西同省比例为90%；

与此同时，当地骑手比例较低的省份/市有北京3%，上海3%，浙江17%，天津20%，新疆34%

## 全国范围内同省工作的骑手比例



## 同省工作比例最高TOP5排名

排名	省份	比例
1	河南	93%
2	安徽	90%
3	山西	90%
4	江西	90%
5	广西	89%

## 同省工作比例最低TOP5排名

排名	省份	比例
1	北京市	3%
2	上海市	3%
3	浙江	17%
4	天津市	20%
5	新疆	34%

# 新就业：北京、上海这样的大城市对周边省份就业拉动明显

北京工作的骑手主要来自河北、河南、山西等地，其中河北省比例高达30%；上海工作的骑手多来自安徽、河南、江苏等地，其中安徽省比例高达29%；天津工作的骑手多来自河北、天津、山东，其中河北省比例21%；浙江工作的骑手主要来自安徽、浙江、河南；新疆工作的骑手主要来自当地、甘肃、河南

## 部分省份/市工作骑手的主要来源地分布

北京市骑手来源		上海市骑手来源		浙江省骑手来源		天津市骑手来源		新疆骑手来源	
1	河北省	1	安徽省	1	安徽省	1	河北省	1	新疆
2	河南省	2	河南省	2	浙江省	2	天津市	2	甘肃省
3	山西省	3	江苏省	3	河南省	3	山东省	3	河南省
4	山东省	4	四川省	4	江西省	4	河南省	4	四川省
5	黑龙江省	5	山东省	5	四川省	5	黑龙江省	5	宁夏

# 新就业：精准扶贫，2018年带动贫困县67万骑手就业

全国832个贫困县中，美团外卖平台骑手覆盖781个，覆盖率达94%。2018年带动贫困县67万骑手就业（有单骑手数基准），占总体骑手人数比例的25%

## 通过骑手就业精准扶贫



# 新就业：精准扶贫，来自安徽、河南、四川省的贫困县骑手最多

省份方面，来自安徽省和河南省贫困县骑手数量最多，数量均超8万人，四川省、河北省其次

县方面，TOP10的贫困县中，七个贫困县来自安徽，三个贫困县来自河南。其中安徽临泉县、颍上县、阜南县骑手数量超1万

## 贫困县骑手就业人数排名

排名	TOP10来源省
1	安徽省
2	河南省
3	四川省
4	河北省
5	陕西省
6	云南省
7	甘肃省
8	湖北省
9	贵州省
10	江西省

排名	TOP10来源市	所属省份
1	阜阳市	安徽省
2	重庆市	重庆市
3	六安市	安徽省
4	宿州市	安徽省
5	信阳市	河南省
6	驻马店市	河南省
7	商丘市	河南省
8	昭通市	云南省
9	南充市	四川省
10	周口市	河南省

排名	TOP10贫困县	所属省份
1	临泉县	安徽省
2	颍上县	安徽省
3	阜南县	安徽省
4	霍邱县	安徽省
5	利辛县	安徽省
6	寿县	安徽省
7	固始县	河南省
8	上蔡县	河南省
9	灵璧县	安徽省
10	淮阳县	河南省



# 目 录

**PART1 : 新经济 新就业**

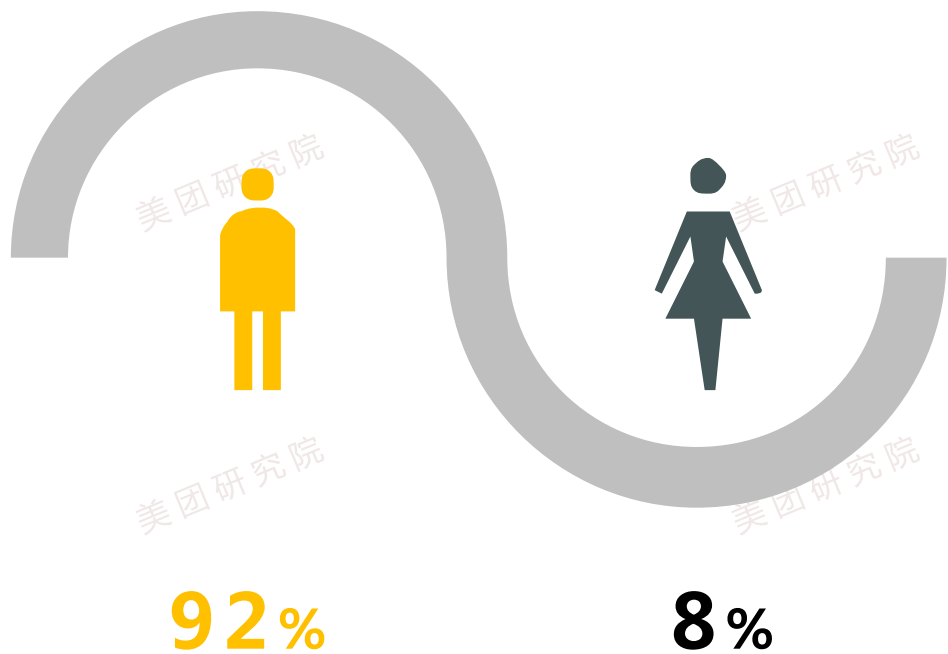
**PART2 : 新青年 新形象**

**PART3 : 新服务 新关怀**

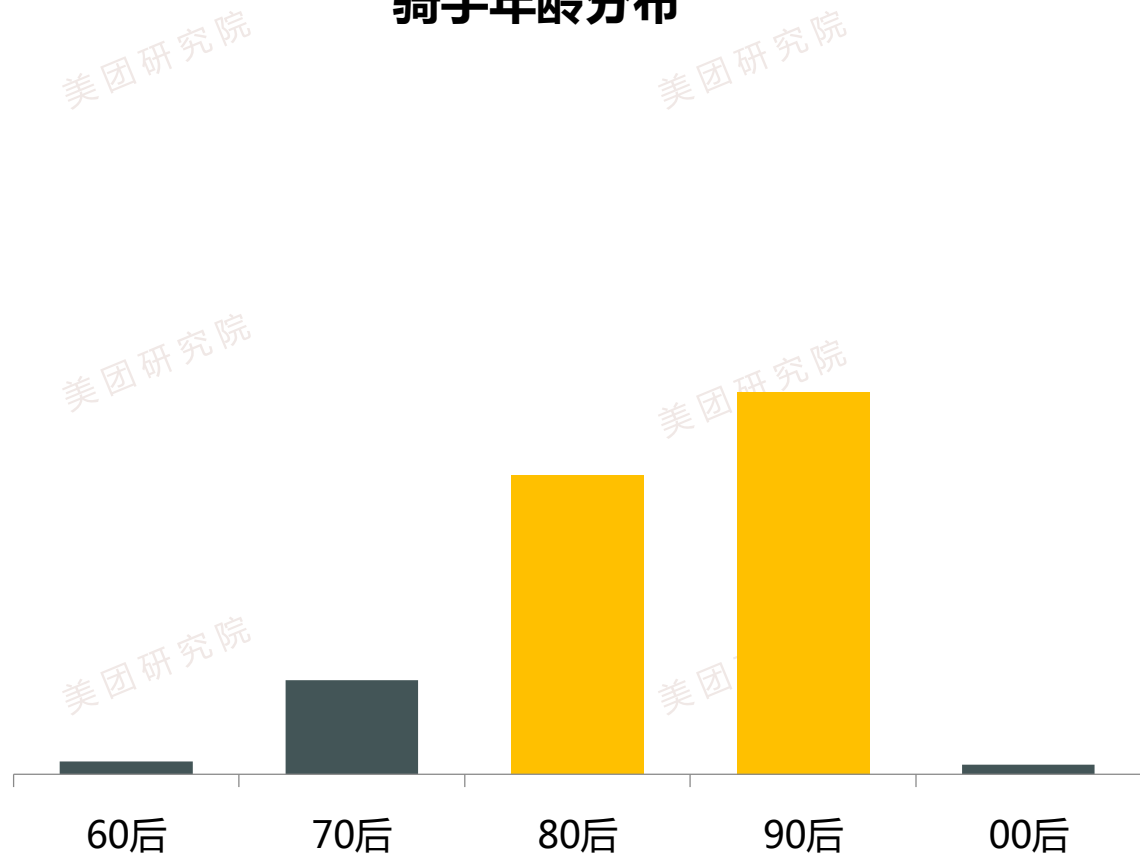
# 骑手青年特质明显，80后、90后居多，男性为主

性别方面，92%的骑手为男性，8%为女性；年龄方面，以80后、90后为主，青年特质明显

## 骑手性别比例



## 骑手年龄分布

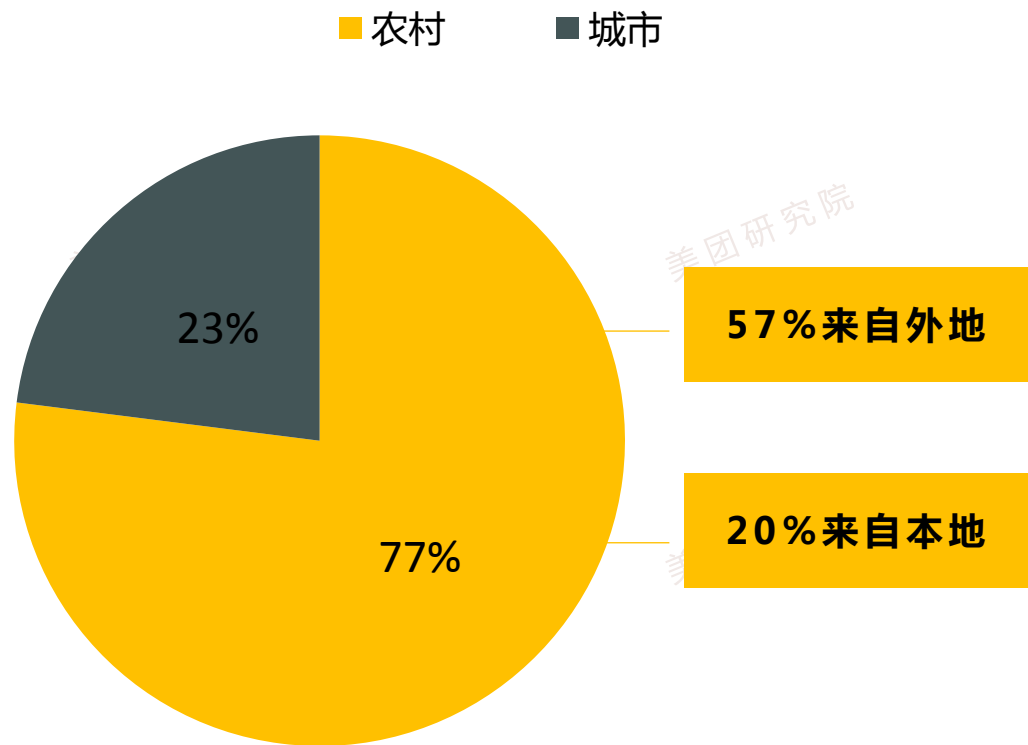


# 77%的骑手来自农村，多来自河南、安徽、四川等地

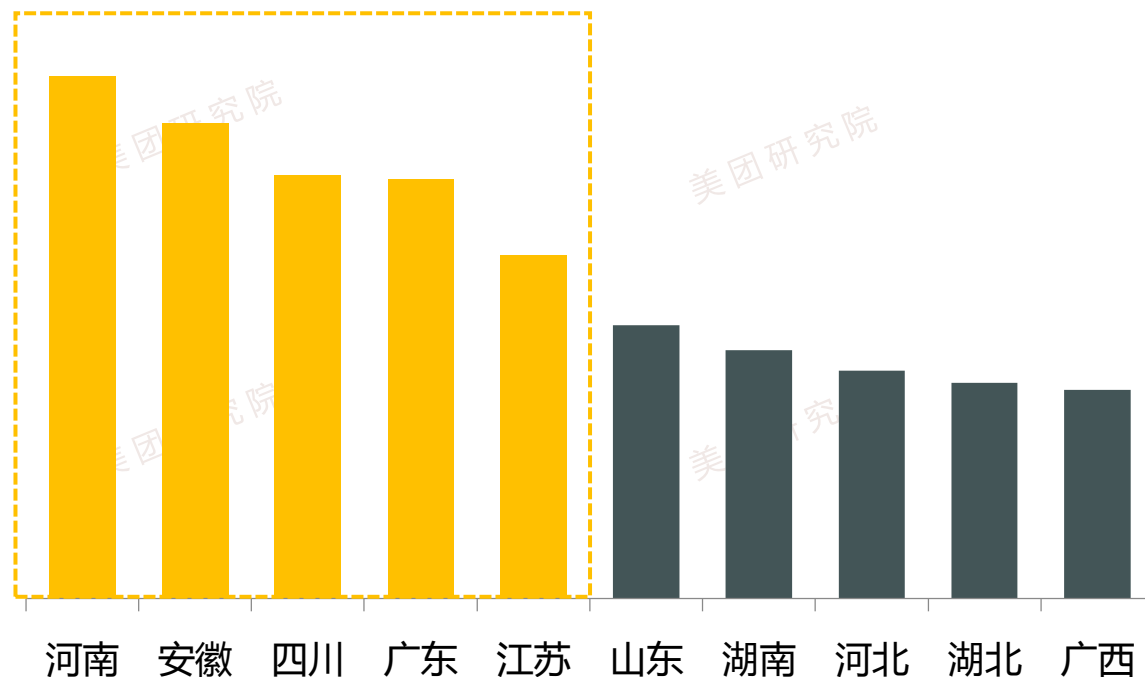
来源方面，57%来自外地农村，20%来自本地农村

从省份来看，河南、安徽、四川、广东、江苏是骑手的贡献大省，五省贡献了全国超40%的骑手；河南单省贡献比例超过10%

## 骑手户口来源分布



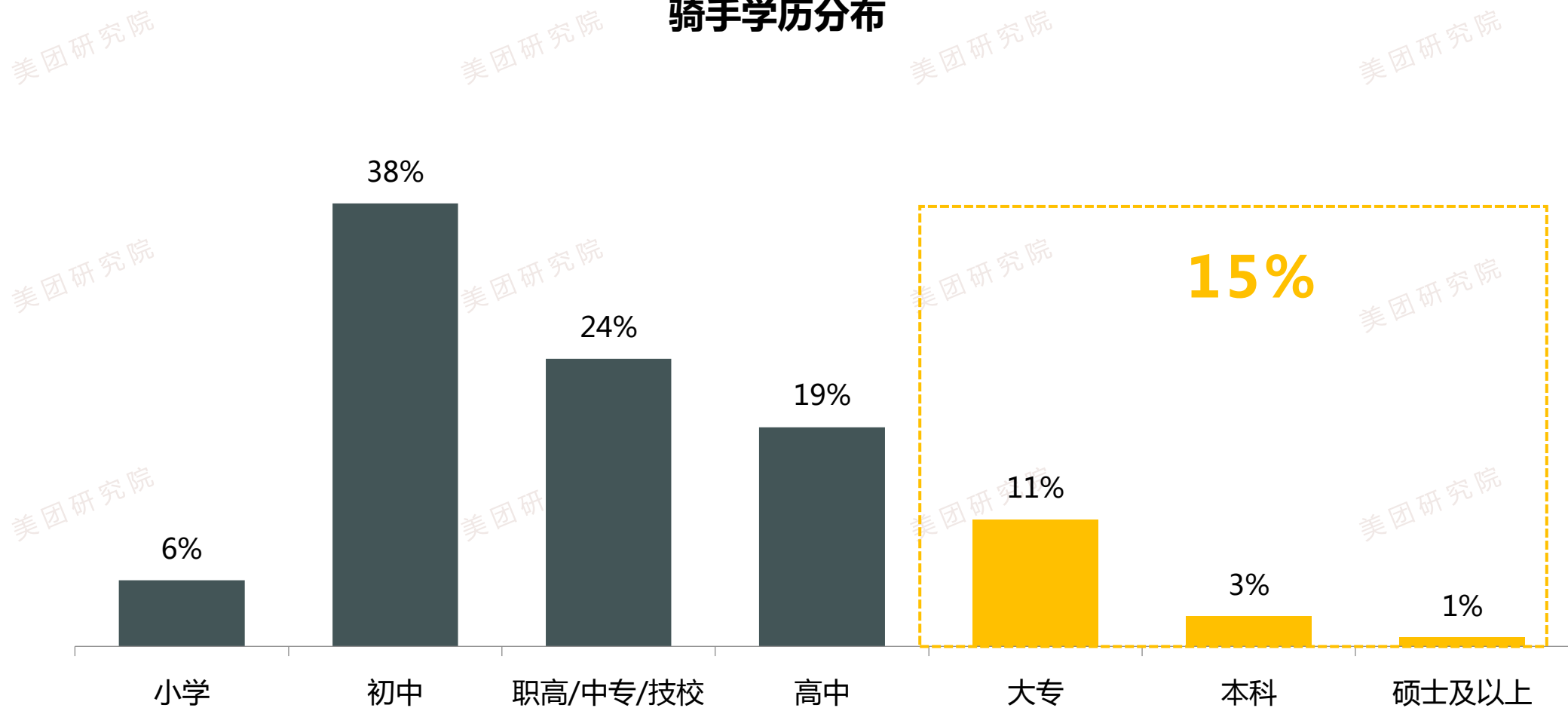
## 骑手省份来源地分布



# 15%的骑手拥有大学文凭

学历方面，骑手学历多以初中、高中学历为主，值得注意的是，拥有大学文凭的骑手比例高达15%

## 骑手学历分布



数据来源：美团平台骑手调研问卷，有效回收问卷11.8万

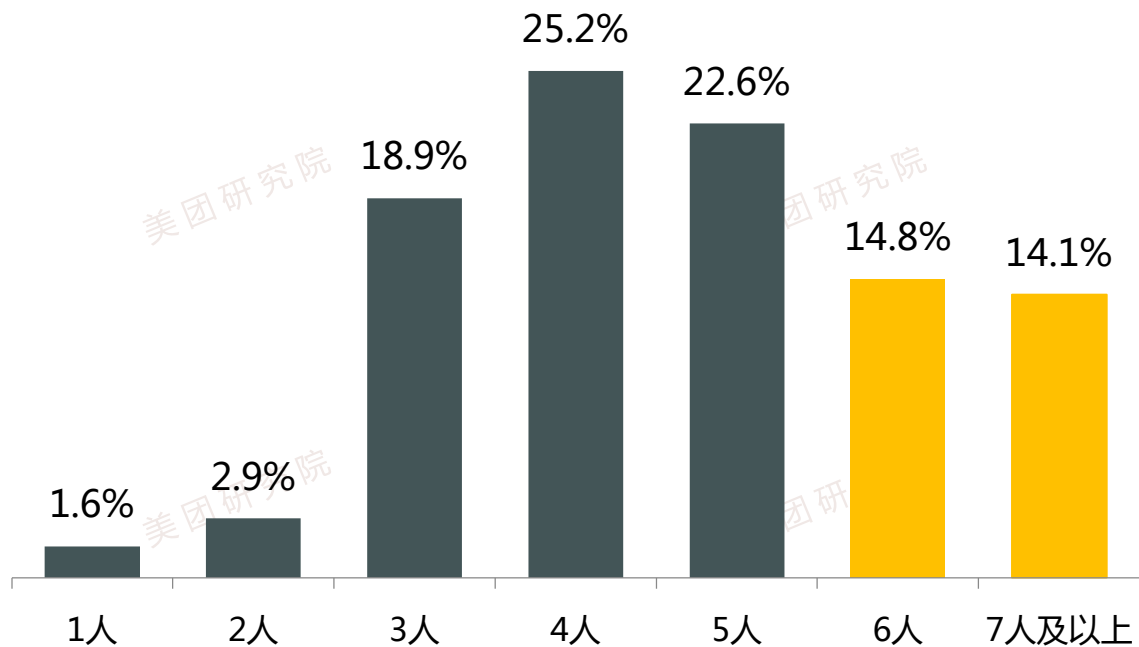


# 三成的骑手家庭人口在六人以上，六成的骑手已婚已育

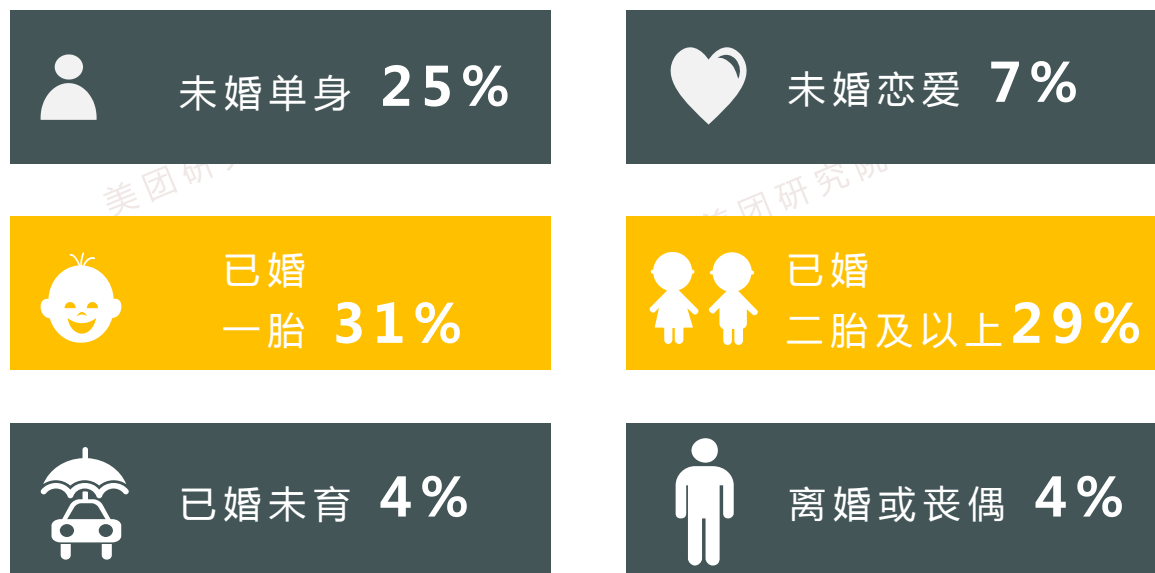
家庭方面，3成的骑手家庭人口在6人以上，67%的骑手家庭人口在3-5人，家庭人口较多

状态方面，25%的骑手是未婚单身状态，已婚已育的比例高达60%，其中有一胎的比例31%，二胎及以上比例29%

## 骑手家庭人口分布



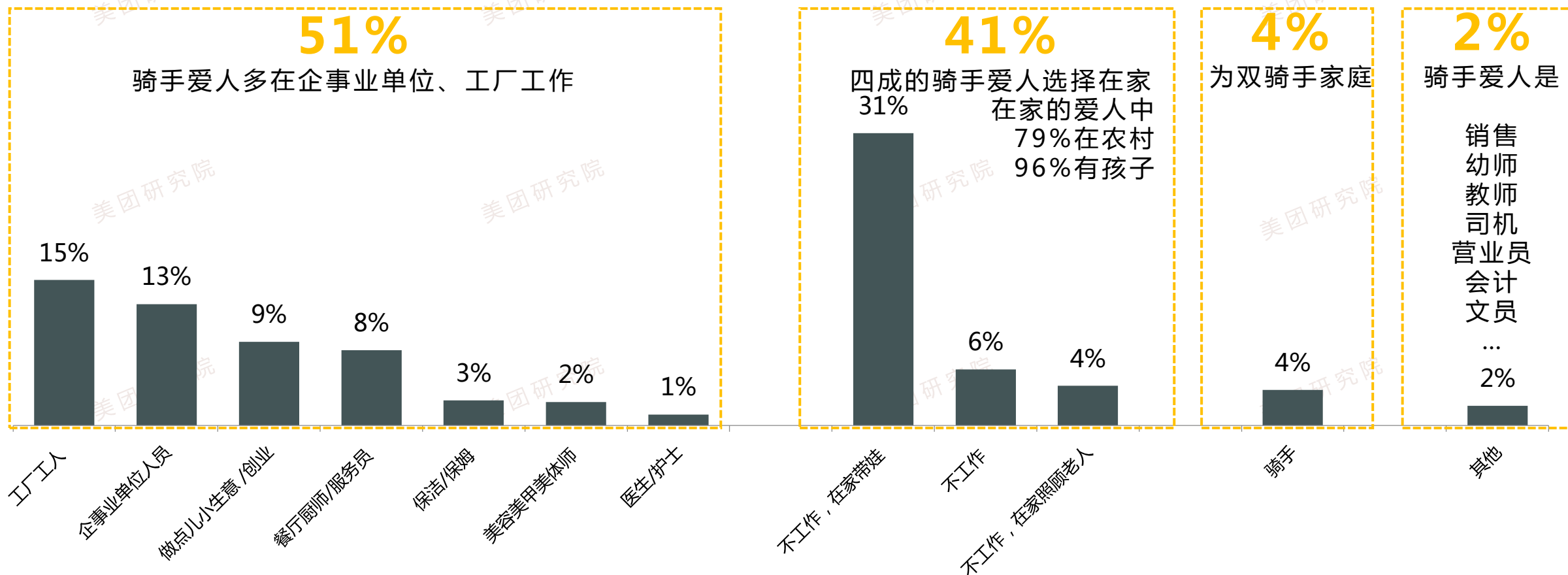
## 骑手目前的人生状态分布



# 4%的骑手是双骑手家庭，四成骑手爱人选择在家照顾孩子和老人

骑手爱人多从事工厂工人、企事业单位人员、做点儿小生意、餐厅厨师/服务员、保洁/保姆、美容美甲美体师等工作  
值得注意的是，4%的骑手是双骑手家庭；同时，四成的骑手爱人选择在家照顾孩子和老人，多来自农村地区

## 骑手爱人工作状态分布



数据来源：美团平台骑手调研问卷，有效回收问卷11.8万

# 有理想：骑手在送好每一餐的同时，心怀理想和希望

骑手虽然从事的是最基础的服务性工作，但心中志向远不止于此。骑手在顾好眼前工作和生活的同时，心怀理想和希望，乐观积极、昂扬向上

## 部分骑手座右铭摘录

潜龙于渊待云聚，稚虎藏林等风起

我不怕千万人阻挡，只怕自己投降

纵有疾风起，人生不言弃

他日若遂凌云志，敢笑黄巢不丈夫

为中华民族伟大复兴不懈奋斗

士不可以不弘毅，任重而道远

世间自有公道，付出总有回报

广阔天地，大有作为

乾坤未定，你我皆是黑马

修心砺志平穷路  
勤手精思富终得

撸起袖子加油干

为人民服务

不为失败找理由，只为成功找方法

天行健，君子自强不息

何日尘尽光生，照破山河万朵

未经一番彻骨寒  
怎见梅花扑鼻香

山再高，往上攀总能登顶；路再长，走下去定能到达

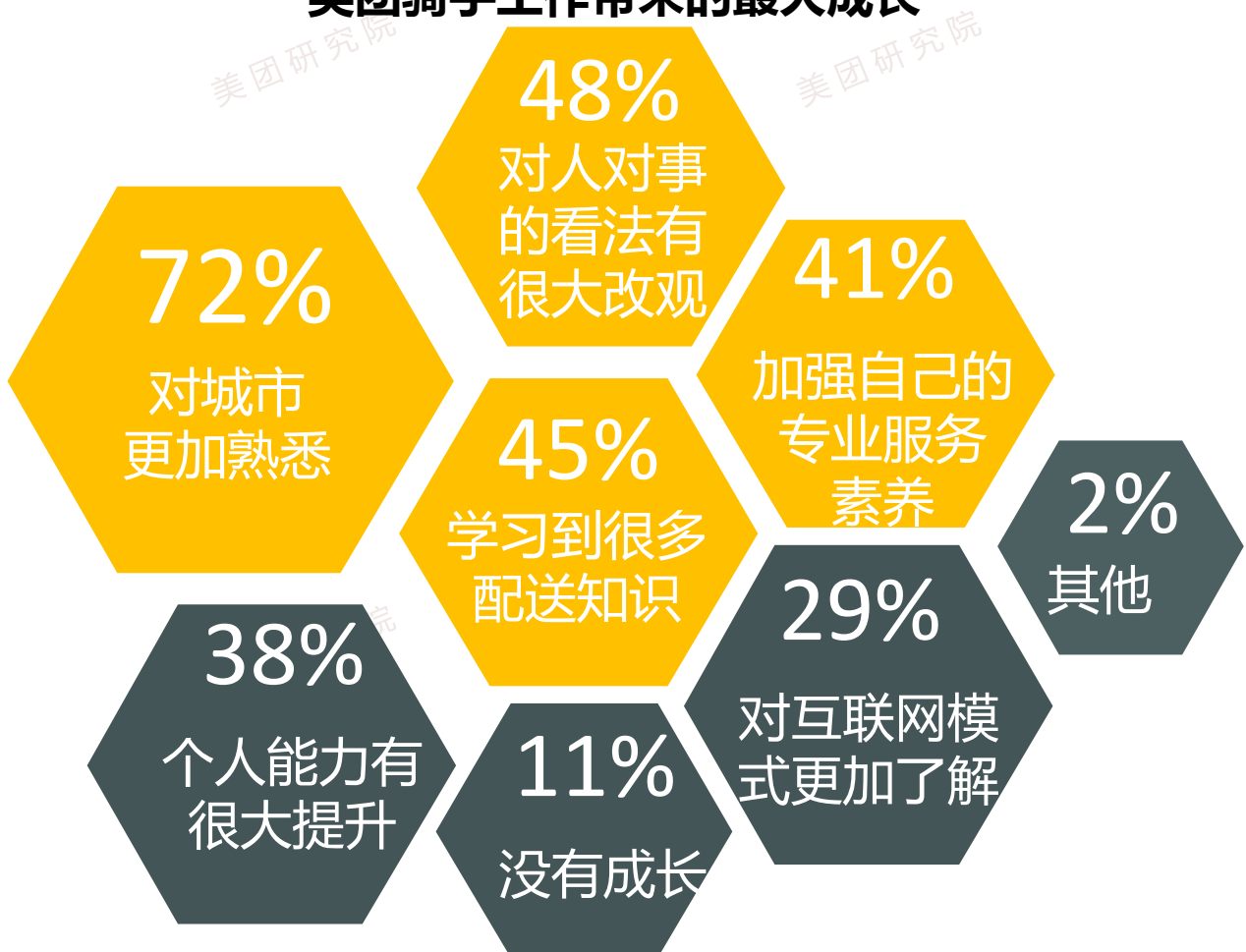
生时何须久睡，死后自会长眠

# 有理想：骑手注重自我提升和成长，工作之余加强学习

工作中，骑手最大的成长是对城市更加熟悉、对人对事有很大改观、学习到很多配送知识、个人能力有很大提升

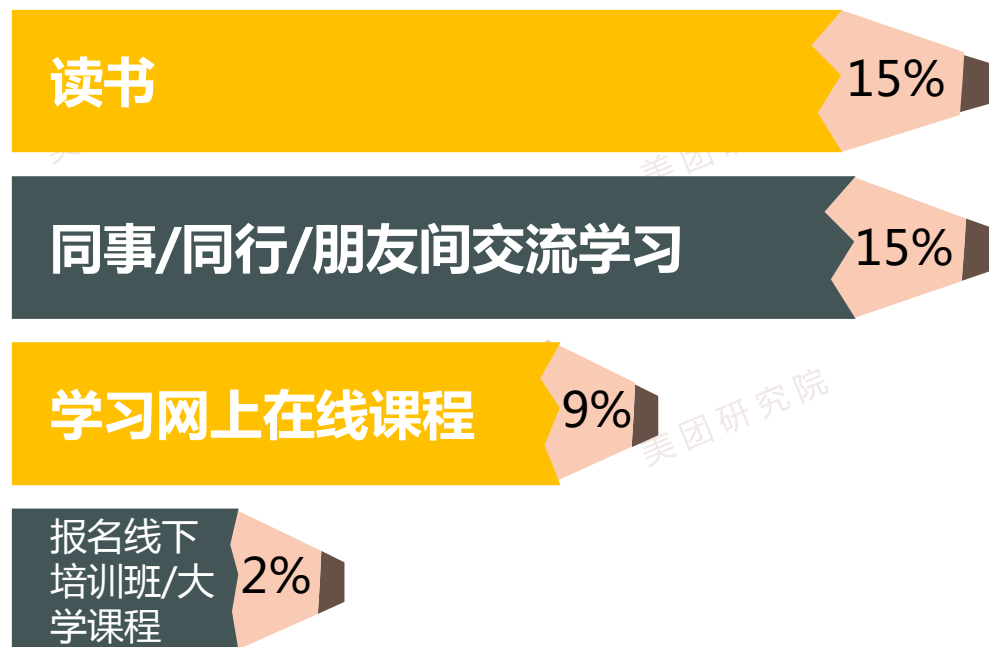
生活中，超4成骑手在过去一年中注重学习提高，其中15%读书、15%和同行同事交流、9%在线学习、2%报名线下大学/培训班

## 美团骑手工作带来的最大成长



## 2018年骑手读书学习情况

2018年，41%的骑手主动学习提高主要方式有：

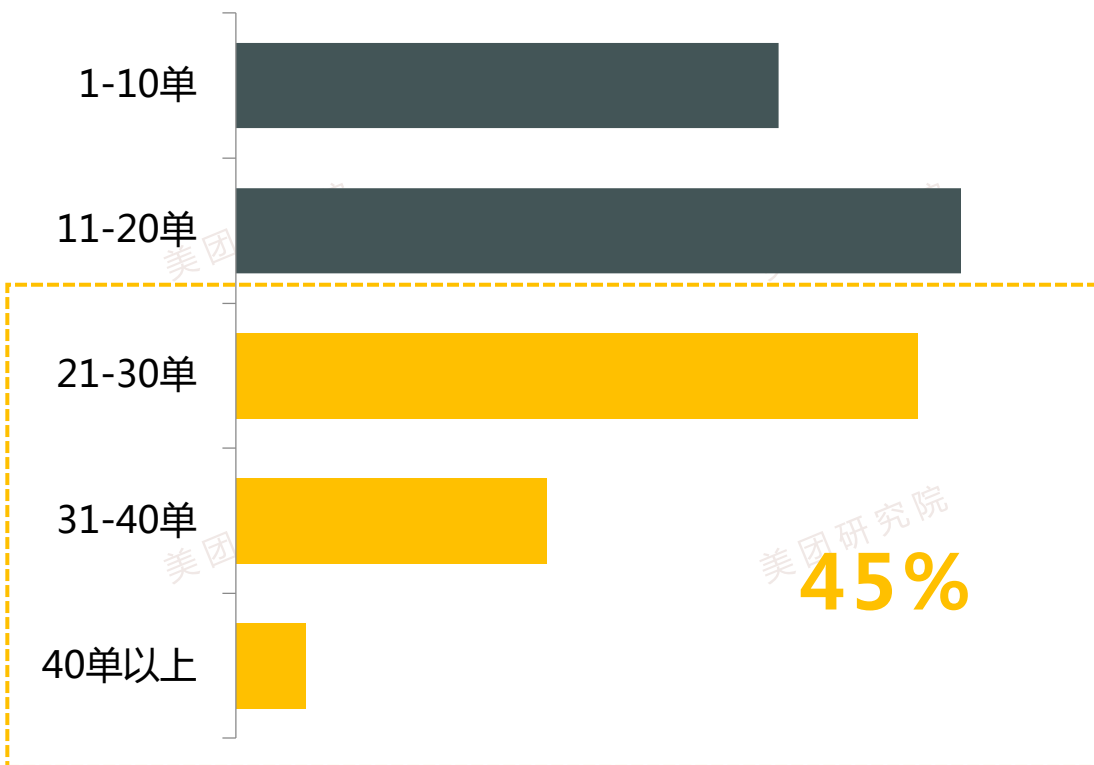


数据来源：美团平台骑手调研问卷，有效回收问卷11.8万

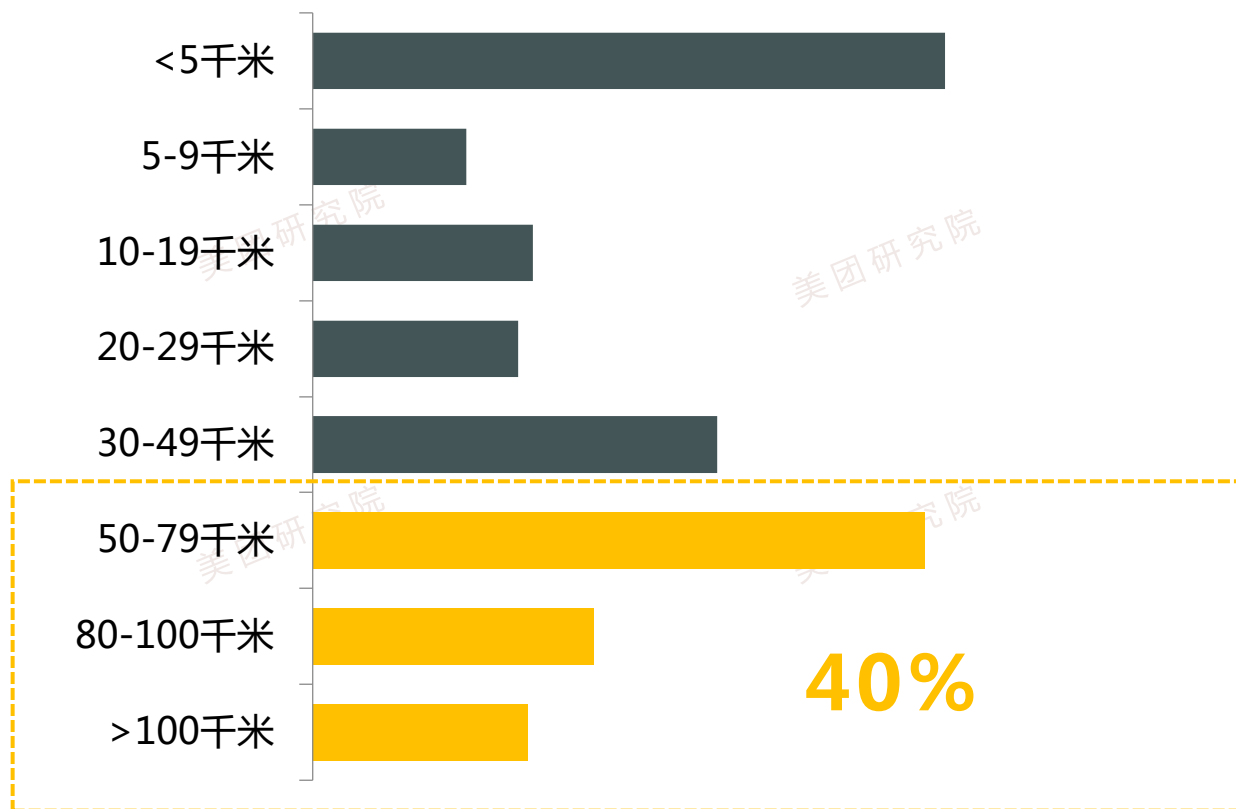
# 有本领：骑手群体踏实肯干，用辛勤劳动换取美好生活

45%的骑手每天接单数量超过20单，40%的骑手每天行驶距离>50千米，用自己辛勤的劳动为未来的美好生活铺路

## 骑手每日接单数量分布



## 骑手每日行驶距离分布

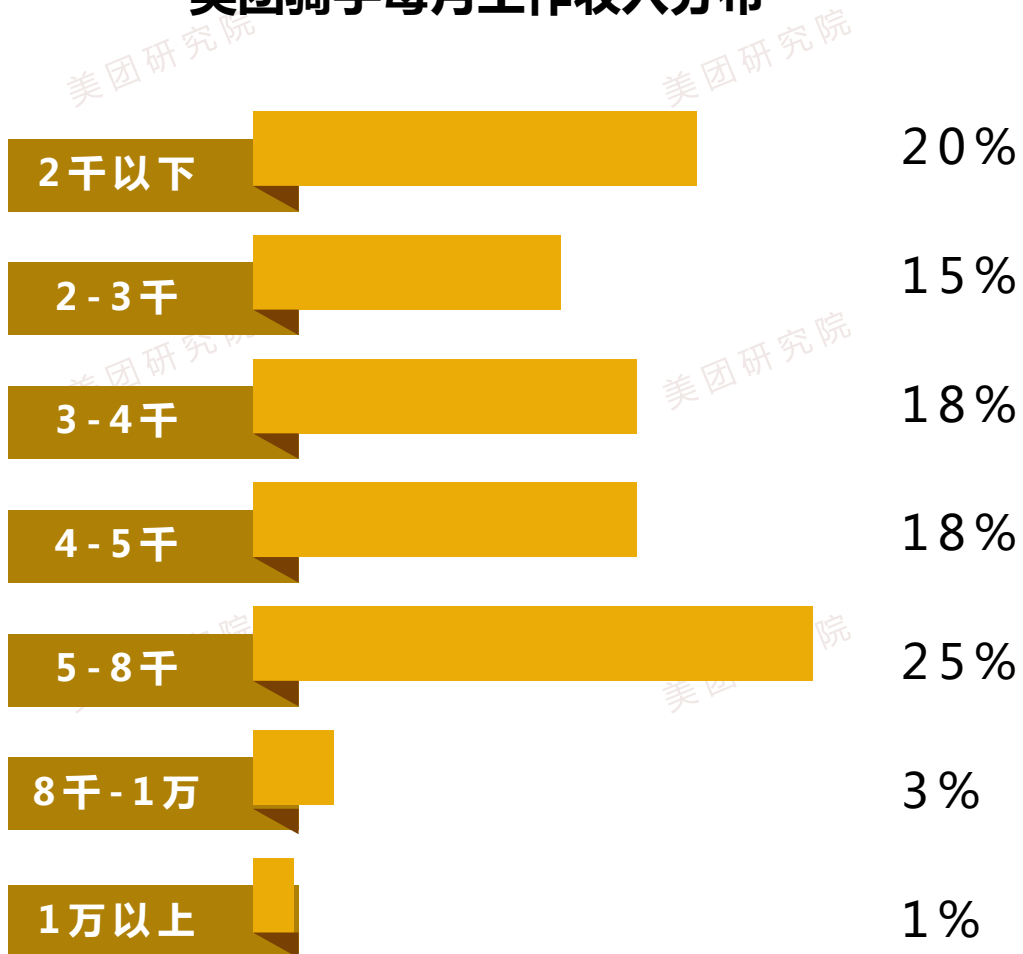


数据来源：美团平台数据

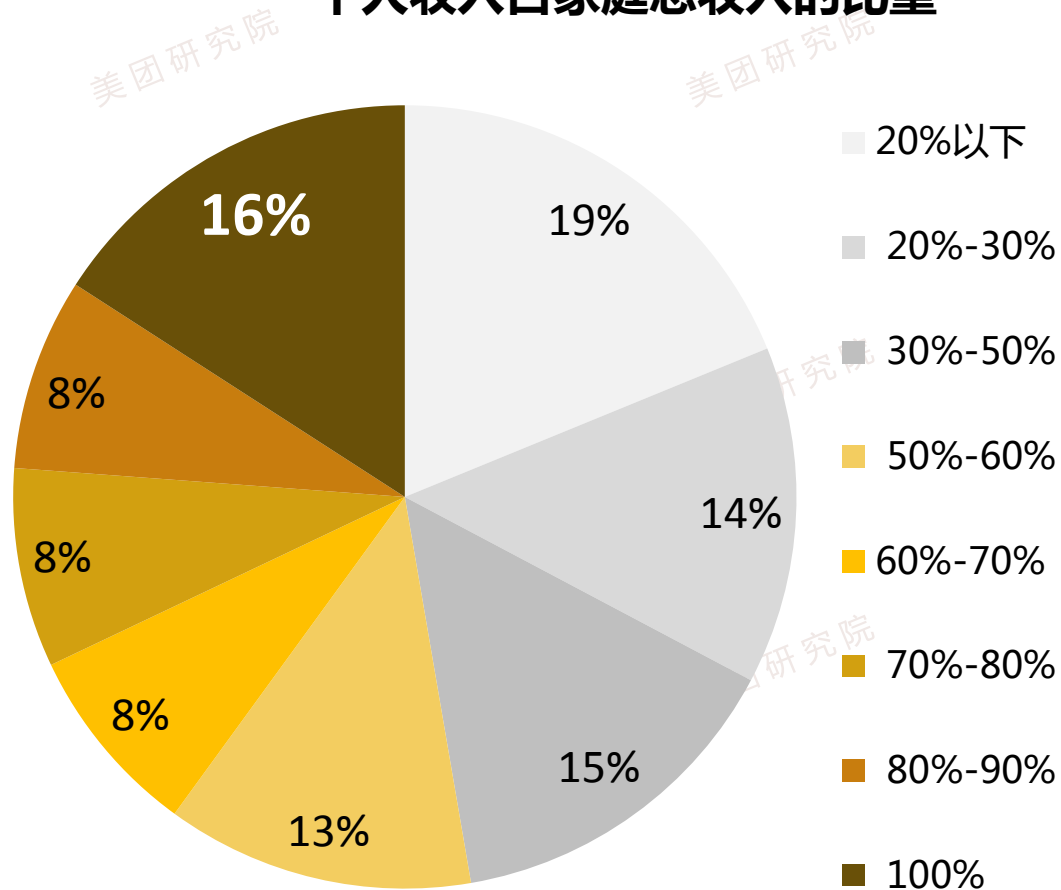
# 有本领：三成骑手月收入在5千元以上，五成骑手是家庭收入的主要来源

骑手收入可观。五成骑手是家庭收入的主要来源；16%的骑手是家庭收入的全部来源

## 美团骑手每月工作收入分布



## 个人收入占家庭总收入的比重

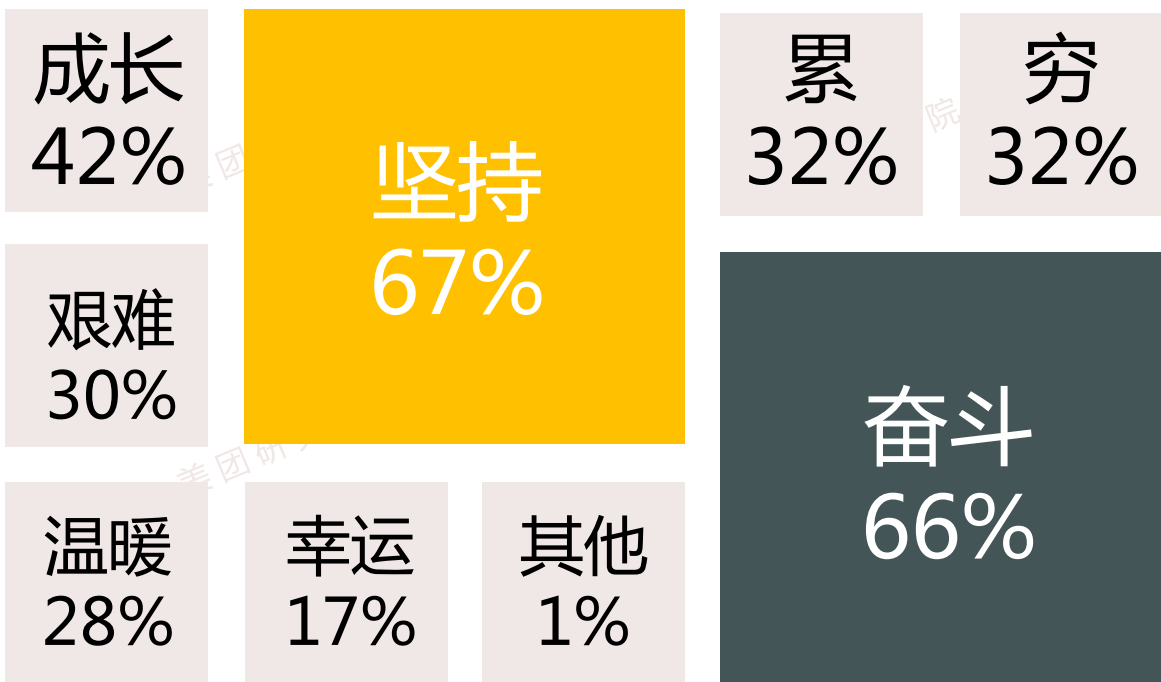


数据来源：美团平台骑手调研问卷，有效回收问卷11.8万

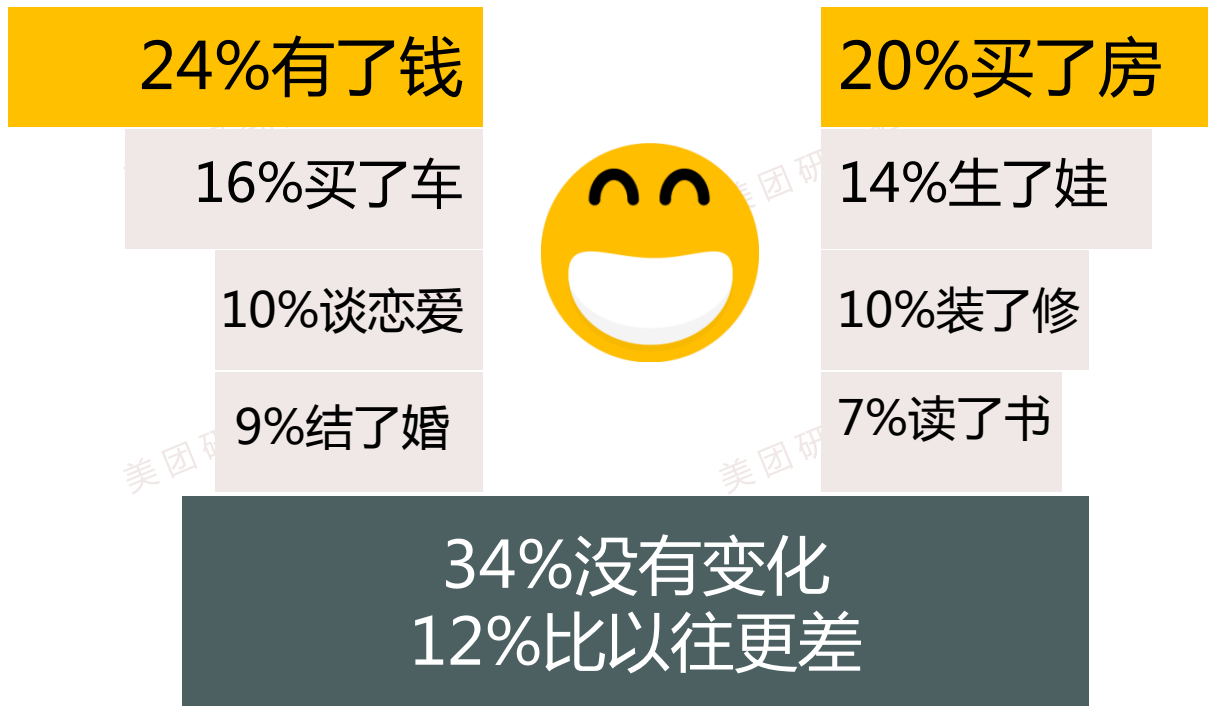
# 有本领：通过坚持和奋斗，54%的骑手在2018年生活有了可喜的变化

骑手的年度关键词是坚持和奋斗。2018年54%的骑手生活有了新变化，24%有了钱，20%买了房、16%买了车、14%生了娃，10%谈了恋爱、10%装了修

## 2018年骑手年度关键词



## 2018年骑手生活新变化



# 有本领：43%的骑手对自己的工作表现表示满意，52%表示对未来有信心

对自己在骑手工作上的表现评价

非常满意  
15%



比较满意  
28%



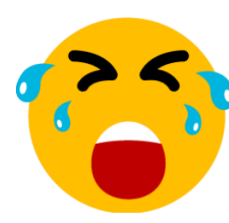
一般  
45%



比较不满意  
6%



非常不满意  
6%



对未来的信心

非常有信心  
25%



比较有信心  
27%



一般  
36%



比较没信心  
6%



非常没信心  
6%





# 有担当：越来越多的骑手投身社会公益，回馈社会

骑手小哥在履行好自己配送工作的同时，也在向社会贡献着自己的社会价值。抗震救灾、直面歹徒、挽救生命、志愿献血，处处见骑手小哥身影。数据显示，累计5000名骑手参与17次台风暴雨等灾难救援或灾后重建工作，协助民警破获11起刑事案件，挽救40条生命，献血量高达40万毫升

全国**138**个城市、**1000**名骑手自发无偿献血，总量达**40万**毫升

送餐途中协助挽救了**40**条生命，累计**43**名骑手直面火灾，英勇扑灭**10**起火灾，每月平均有**4**名骑手冲入火场或帮助救援



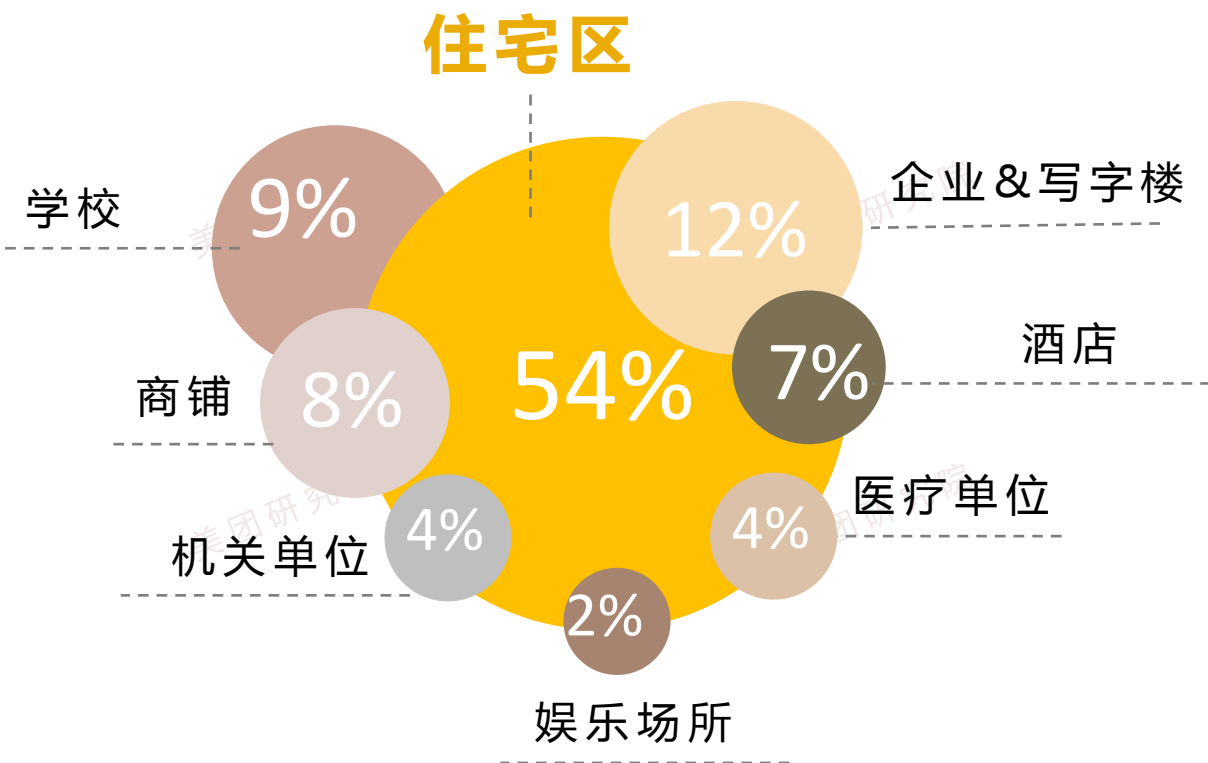
2018年，累计**5000**名骑手参与**17**次台风、暴雨、泥石流等灾害救援或灾后重建工作

协助民警破获**11**起刑事案件，**8**次直面行凶歹徒

# 有担当：骑手和社区联系紧密，是社区美好生活的服务者

数据显示，54%的外卖送往住宅区。骑手与社区的联系非常紧密，除了送餐之外，骑手也成为社区的重要力量，在宣传消防安全、发放防诈骗传单、恶劣天气清扫社区方面做出积极尝试

## 2018年前三季度54%的外卖订单送往社区



## 骑手与社区活动





# 目 录

**PART1 : 新经济 新就业**

**PART2 : 新青年 新形象**

**PART3 : 新服务 新关怀**

# 新服务：从送餐到送一切，骑手收获3亿好评

2018年随着外卖业务的边界进一步拓展，骑手配送的内容也从送餐、送饮料扩展到鲜花绿植、生鲜果蔬、生活超市，品类更加丰富，便民属性明显，助力打造30分钟生活圈，同时骑手的专业服务也收到用户的好评，2018年用户为骑手小哥写下了3亿好评

## 从送餐到送一切

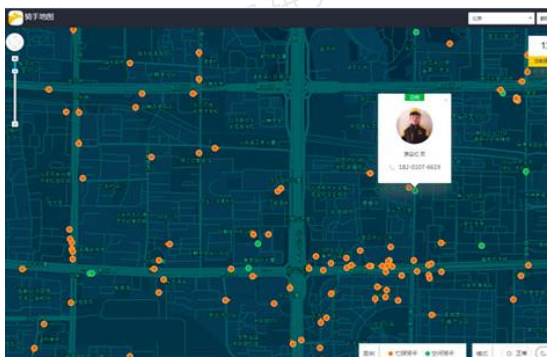


## 收获用户好评

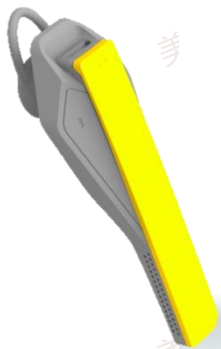


# 新服务：科技助力骑手提供更好服务，让配送更快更好更准时更安全

数据显示，在外卖配送过程中，骑手最认可智能调度系统，让配送更快速、准时。其次是智能电动车（行驶安全）、智能配送餐箱（餐盒保温，保证食品安全）、智能语音助手（行驶安全）



美团智能调度系统



智能语音助手



美团无人配送车



新国标智能电动车



智能配送餐箱



智能安全头盔

## 您认为哪个科技对现在及未来送餐帮助很大？

- 01 美团智能调度系统 65%
- 02 智能电动车 46%
- 03 智能配送餐箱 35%
- 04 智能语音助手 35%
- 05 智能安全头盔 34%
- 06 无人配送车 21%
- 07 其他 5%

# 骑手成长的烦恼：主要来自经济压力和职业发展

30%的骑手现在的状态是比较焦虑、17%表示非常焦虑。焦虑的原因主要集中在经济压力、职业发展、子女教育、家人和自己的身体健康、安全问题等方面

焦虑指数

不焦虑  
8%



稍微焦虑  
5%



一般  
40%



比较焦虑  
30%



非常焦虑  
17%



焦虑原因

经济压力  
88.5%

职业发展  
35.8%

子女教育  
35.3%

家人身体  
健康  
34.6%

个人身体  
健康  
27.0%

安全问题  
25.2%

家庭关系  
21.1%

社会攀比  
21.1%

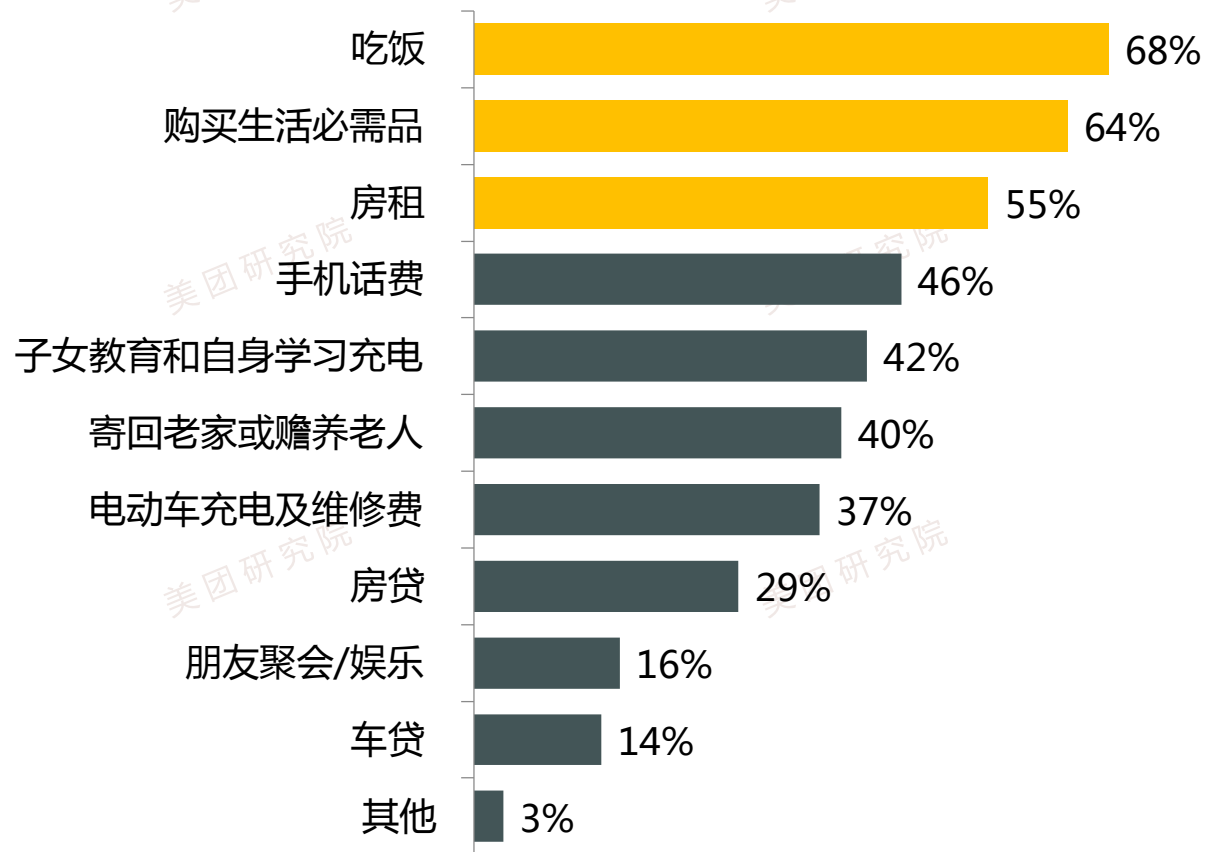
财富增值  
18.5%

社会关系  
17.2%

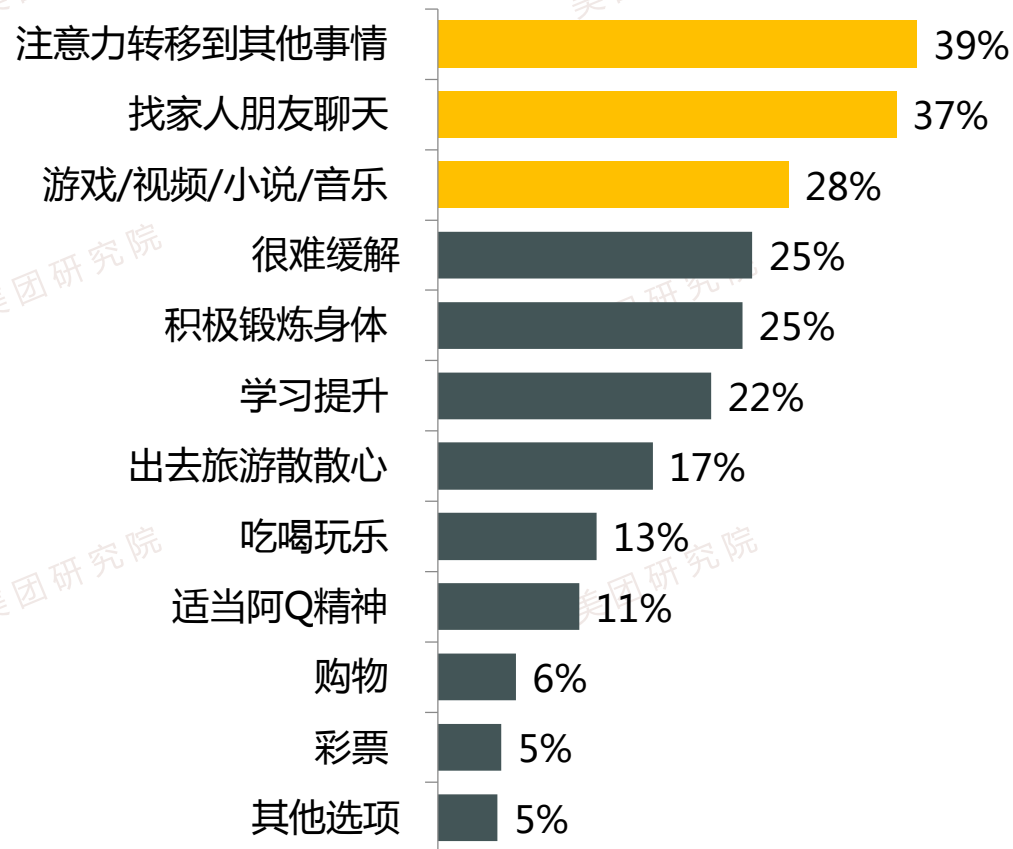
# 骑手成长的烦恼：家庭经济支出花费过大

吃饭、购买生活必需品、房租是最重要的花费；值得注意的是，42%的骑手将钱用在子女教育和自身学习充电上，对教育比较重视。多采取注意力转移、找家人朋友聊天等方式缓解

## 家庭主要经济支出表现



## 缓解焦虑的主要方式



# 骑手诉求：希望用户多理解、商家出餐快

对用户诉求是高峰期超时希望得到理解、恶劣天气多给予理解和关心、收餐地址写正确、及时接电话、不要因为商家的问题给差评；对商家的诉求是出餐要快、提升餐品包装避免餐损、仔细检查用户的订单需求、店内设外卖通道、由专人负责外卖等

## 对用户诉求

1	高峰期超时希望得到理解	70%
2	恶劣天气多给予理解和关心	70%
3	收餐地址写正确	70%
4	及时接电话	65%
5	不要因为商家问题给差评	64%
6	提前出来拿餐，减少等待时间	51%
7	不要提无理需求	51%
8	收餐时说声谢谢	31%
9	其他	2%

## 对商家诉求

1	出餐要快	88%
2	提升餐品包装，避免餐损	73%
3	仔细检查用户的订单需求	52%
4	店内设外卖出餐通道	37%
5	由专人负责外卖	37%
6	对骑手的送餐服务表示感谢	31%
7	设立骑手等餐休息区域	30%
8	为骑手提供等餐的小吃饮品	18%
9	其他	1%



# 用户关怀：骑手做好自己工作的同时收获了用户的关心和爱护

骑手送餐，大大方便了用户的生活。在恶劣天气下，在寒冷冬日里，用户也对骑手小哥表达了自己满满的爱。2018年有2.5亿用户订单给小哥备注“感谢”，千万级订单叮嘱小哥“注意安全”，“不用着急”，“雨大慢点骑”，“天冷注意保暖”

8100万

份订单叮嘱小哥  
“注意安全”

2018年

2.5亿

份订单表示  
“感谢”

6000万

份订单宽慰小  
哥“不用着急”

4000万

份订单嘱咐小哥  
“雨大慢点骑”

2200万

份订单提醒小哥  
“天冷注意保暖”

7月2日，成都连降暴雨，用户为小哥发出感人评论：

风大雨大，真的谢谢谢谢外卖小哥

我就算不吃，小哥也要注意安全

注意安全，超时我可以提前点完成

水太深就别送了，送给外卖小哥吃

原谅我这么大的雨还想吃小龙虾，慢慢来

雨小了再送，不急的

小哥慢点送，我先给个5星，好评压压惊

# 商家关怀：部分商家以爱心餐、免费饮料、休息区等行动感恩骑手的付出

骑手配送对于提高商家的业绩至关重要。为了感谢骑手的付出，商家纷纷以爱心餐、免费饮料、休息区等方式感恩骑手。例如，南城香对每个来店吃饭的外卖送餐员一律打六折。据不完全统计，18年美团平台商家给骑手提供爱心餐，总共为骑手节省了1750万元

过去的2018年，美团平台商家为骑手提供爱心餐，总共为骑手节省了**1750万元**

商家	类别	优惠	福利	时间	区域	领取方式
永和豆浆	快餐	骑手优惠	工作餐15元+豆浆畅饮	7.11-8.31	北京、天津、沈阳、潍坊、大连、阜新、朝阳、葫芦岛、海城	骑手服装
和合谷	快餐	骑手优惠	骑手盖饭+白灼西兰花，9.9元	2018.7-2018.12.31	北京	骑手服装
仔皇煲	快餐	骑手优惠	香菇/腊肠/鸭腿煲仔饭+可乐 19.9	2018.7-2018.12.31	北京	骑手服装
阳阳中国饭	快餐	骑手优惠	阳阳素菜包+酥香海带+冰糖荷叶粥，19.9	2018.7-2018.12.31	北京： 阳阳中国饭（郁花园店） 阳阳中国饭（市场路店） 阳阳中国饭（世界之花店）	骑手服装
COSTA咖啡	快餐	骑手优惠	免费中杯升大杯	2018.7-2018.12.31	北京、天津、哈尔滨、济南、青岛、唐山、包头、石家庄、大连、沈阳、西安	骑手服装
巴蜀凤	快餐	骑手优惠	1、提供杯子和无限冷饮； 2、骑手到店就餐全单8.8折（酒水除外）	7月11号-8月31号	所有门店	骑手服装
如轩砂锅粥	快餐	骑手优惠	堂食全场粥品8.8折	2018/7/1至2018/12/31	广东区域/成都所有分店（金沙店除外）	骑手证（APP）
	快餐	骑手优惠	免费安心早餐（白粥/青菜粥+炒粉）	7月17日	广东区域/成都所有分店（金沙店除外）	骑手证（APP）
	快餐	骑手优惠	消暑西瓜	7月23日	广东区域/成都所有分店（金沙店除外）	骑手证（APP）
探鱼	快餐	骑手优惠	单人餐免费提供	7月17日	深圳	骑手服装
点都德	快餐	骑手优惠	免费点心	7月17日	广州、深圳	骑手服装
必胜客	快餐	骑手优惠	同一餐厅订单满5笔，即可免费交换一杯冷饮	2018.7.17-2018.8.30	南京、安徽	APP



# 企业关怀：美团通过十大关怀行动提升骑手幸福度，增强骑手行业认同感

围绕骑手群体工作生活，美团开展骑手“十大关怀”行动，增强行业认同感。将每年的7月17日打造成骑手专属节日——717骑士节，引发社会对骑手群体的关注和理解；设立骑手关爱基金，让骑手体验大家庭温暖；开展骑手运动会、骑手之歌大赛等娱乐赛事，丰富日常文化生活



717骑手节



骑手走进清华大学



美团上市骑手敲钟



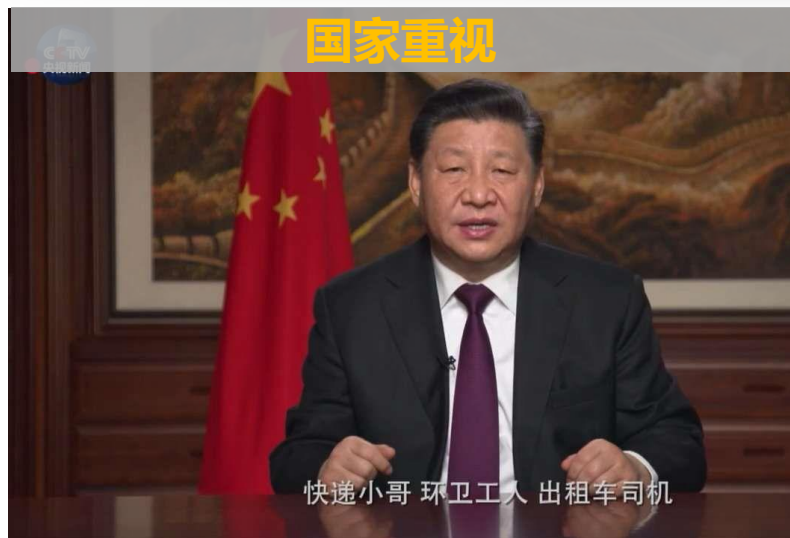
骑手唱歌争霸赛

## 十大关怀

- 1.与清华大学联合启动“城市新青年”计划，帮助骑手提升本领，并开设“骑手自强学堂”；
- 2.关心骑手群体心理健康，与清华大学设立心理热线；
- 3.不断优化骑手工作环境，多次升级智能调度系统，对骑手接单量进行合理控制和优化；
- 4.保障骑手权益，建立畅顺的申诉机制，骑手遇到恶劣天气、用户联系不到等可反馈解决；
- 5.保障骑手安全送餐路，升级骑手配送装备，落实智能头盔、智能语音系统的普及率；
- 6.设立“717”骑士节，当天上线一大波骑手福利，打造职业认同，让关爱一直在路上；
- 7.春节期间安排“骑手免费团圆饭”活动，联合全国数十商家温暖接力，致敬不平凡；
- 8.设立骑手驿站，夏日的清凉饮料，冬日的御寒衣物，让骑手体验家的温暖；
- 9.过去一年，平台商家为骑手提供爱心餐，总共为骑手节省了1750万元；
- 10.为因疾病身故或罹患25种特定大病的骑手提供骑手关爱基金；

# 社会关怀：国家、媒体、市民也在用自己方式在表达着对小哥的爱与关怀

习近平总书记将小哥为代表的广大劳动者称为美好生活的创造者、守护者。主流媒体也纷纷报道小哥的优秀事迹。市民也在通过爱心接力餐等方式表达对小哥的关爱



新年前夕，国家主席习近平发表了2019年新年贺词。他特意感谢了辛勤工作的劳动者，尤其提到了在路上辛苦奔波的小哥，“这个时候，快递小哥、环卫工人、出租车司机以及千千万万的劳动者，还在辛勤工作，我们要感谢这些**美好生活的创造者、守护者**。大家辛苦了。”

过去一年中，外卖小哥优秀事迹得到人民日报、央视新闻等核心媒体多次报道，如江苏外卖小哥送餐途中扑救着火楼房、广东东莞小哥联合公安成功接住坠楼男婴、浙江温州小哥取餐途中主动给救护车引路，郴州小哥守护被冲走井盖排水口等，通过媒体传播了骑手小哥正能量故事

18年，市民也在通过暖心的方式回馈小哥，形成多起爱心接力活动，唤醒市民善心。开封零下4度那天，一位市民点了54碗外卖热粥送给除雪工人和外卖小哥，接单商家看到后又加了10碗粥送到了这些户外的劳动者手中

# 帮大家吃得更好，生活更好

