

外卖骑手的职业技能与技能形成研究

“当我们谈到技能的时候，很少有人会认为网约车司机、外卖骑手这些新职业群体在平台上工作的时候需要技能。这些想法的理论预设是技术对技能具有替代作用。其中，马克思主义劳动过程理论认为当机器等技术引入劳动过程后，致使“概念”和“执行”发生分离，劳动过程客观化、劳动者“去技能化”。沿着这样的理论预设，我们看到当前运用劳动过程理论分析平台劳动的研究大多强调数字技术对劳动者的管理和控制作用。然而，我们在田野中发现不同的外卖骑手的小时单价和跑单数量相差很大。这些研究无法回答一个问题，既然数字技术去劳动技能，那么同质化的、低技能的劳动者在平台上的收入为何存在如此大的差异？带着这样的疑问，我进入田野，做了半个多月的外卖骑手，每天10点上线，午高峰1:30左右结束后休息两三个小时，下午4点左右上线跑到晚上8点左右回家。我一天最少的时候跑了9单，最多的时候跑了22单，每一趟我只能完成1-2个订单，完成过一次跑三单，但有一单险些超时。在跑单之余，我还访谈了21位骑手。差不多同样的工作时间，他们每天的接单量在30-45单之间，而他们一趟会跑5-12单，甚至有的骑手更多。因为自己在做骑手，当我访谈了这些会跑的骑手如何跑单之后，发现数字技术只能降低从业者的进入门槛，但骑手要想在平台上生存和发展，

必须要拥有技能。”

——美团研究院研究员赵磊

外卖骑手是基于数字技术产生的、典型的新职业群体，是数字经济时代服务行业的蓝领工人。他们的职业技能水平不仅影响着自身的就业质量和职业认同，也影响着即时配送行业的发展水平，甚至影响着数字经济时代技能型社会的建设。然而，在一些舆论和公众认知中，外卖骑手是一份低技能、全凭体力、没有职业发展前景的工作。我们在田野调查中发现，虽然骑手工作的进入门槛较低，但干好却并不容易，直接表现为在工作时长相同的情况下，外卖骑手的收入却相差甚大。鉴于现实与认知之间的差距，美团研究院联合南开大学周恩来政府管理学院对外卖骑手的职业技能与技能形成展开调研。课题组通过参与式观察、半结构化深度访谈以及问卷调查等研究方法，试图回答如下几个问题，即外卖骑手的工作需要哪些职业技能，为何需要这些职业技能，以及这些职业技能是如何形成的。

一、骑手工作进入门槛不高，但干好却并不容易

当顾客通过外卖平台下单后，外卖订单便进入线下配送环节，由外卖骑手来完成。外卖骑手的劳动过程分为接收订单、到店取餐、配送订单以及完成订单四个步骤。数字技术将外卖骑手的配送过程和操作步骤以简单明了的方式呈现在骑手 APP 中，骑手可以根据订单完成的状况在系统中点击“接到订单”、“上报到

店”、“我已取货”和“我已送达”四个按钮来查看配送任务所处的阶段以及接下来的工作内容。当骑手找不到商家和顾客的位置或者不知路线如何规划时，可以在 APP 中点击“查看位置信息”和“路线规划”获得帮助。综上，数字技术能够帮助劳动者克服进入外卖配送行业的信息壁垒和技术壁垒，降低外卖骑手的进入门槛，有助于新骑手快速上手新工作，完成配送任务。

在数字技术的辅助下，配送工作看起来简单好上手，收入高低主要跟跑单时长有关，但深入的调查研究发现职业技能也是外卖骑手做好即时配送工作的重要因素。课题组在控制每天在线时长后发现，不同技能水平的骑手在相同在线时长范围内每月完成订单的数量差异很大（见图 1）。这是因为骑手在劳动过程中会经历商场、超市、马路、社区等错综复杂而又不断变化的场景，需要协调处理与商家、顾客、保安等主体之间的关系等，职业技能高的骑手更能在配送过程中快速做出正确决策，更好地协调处理不同主体之间的关系，提高跑单效率，进而获得更多收入。

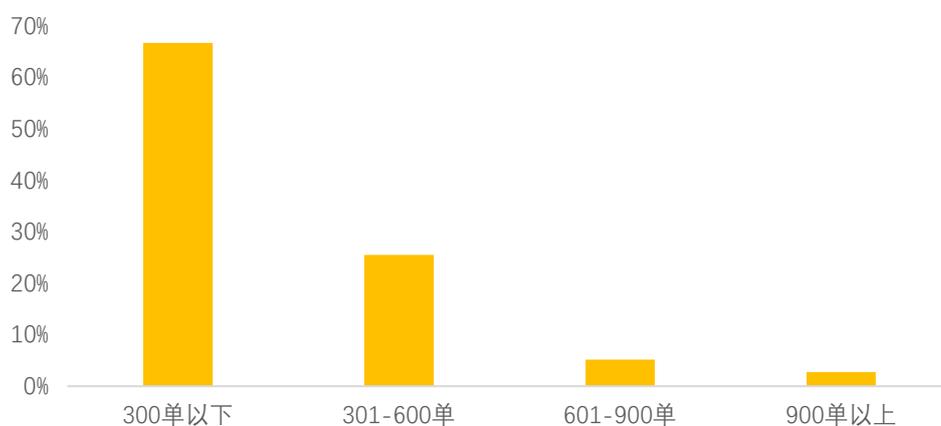


图 1 某一相同在线时长内不同技能水平骑手的月跑单量分布

数据来源：课题组调研数据

二、外卖骑手职业技能构成

课题组通过参与式观察外卖骑手的劳动过程以及对“单王”骑手和站点组长、站长的访谈，对他们认为完成配送工作任务所需要的技能进行归纳和提炼，发现外卖骑手需要掌握的职业技能主要由社会适应性技能、行业通适性技能以及岗位专用性技能构成。其中：社会适应性技能是指从事任何社会活动都需要的能力，对外卖骑手职业而言主要包括人际沟通能力、情绪调节能力以及主动学习能力；行业通适性技能是指从事各类行业劳动都需要的能力，对外卖骑手职业而言主要包括操作生产工具能力、处理突发与异常情况能力；岗位专用性技能是指从事外卖骑手岗位需要掌握的技能，具体包括数字技能和即时时空规划技能。

在外卖骑手的劳动实践中，这三类技能分别对应了“社会—行业—岗位”三个层次，他们之间有层级递进关系。而且在劳动过程中，每种技能类型中的具体技能存在着等级差异，这不但与外卖骑手的收入密切相关，还会直接影响配送工作的效率与质量。三种技能类型的具体结构关系可参见图 2。

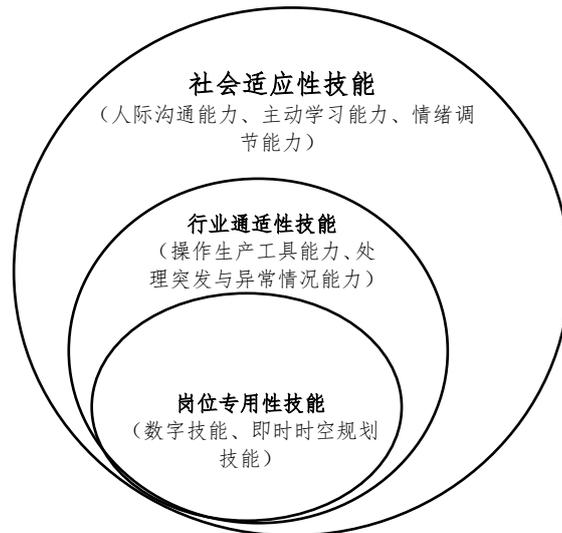


图 2 外卖骑手技能构成

数据来源：课题组调研数据

(一) 外卖骑手需要掌握的社会适应性技能

在外卖骑手的劳动过程中，尽管社会适应性技能属于他们应该掌握的基础性技能，但不同骑手在具体技能上还是呈现出等级差异，这种差异不但影响其配送效率和质量，还会影响其他技能的习得速度。

1、**人际沟通能力**。外卖骑手在配送过程中会遇到商场或写字楼的保安、商户的服务员及厨师、马路上的交警以及顾客等多方主体，他们影响着外卖骑手的工作效率，同时影响着顾客对外卖骑手服务的感知和评价。数字技术无法指导骑手在不同场景中如何更好地处理人际关系，因此需要骑手见机行事，具备良好的人际沟通能力。

良好的人际沟通能力能够有效帮助骑手与顾客和商家形成高效沟通。比如，在面对商家出餐慢、定位不明等特殊情况时，

良好的人际沟通能力有助于骑手获得商家服务员单独的催单机会，更快地获得路况、位置以及其他配送信息。良好的人际沟通能力还有助于骑手与站长、组长以及其他骑手形成良好的同事关系，以便于其更充分地获得跑单经验和技巧，更多地获得其他骑手的转单信息，进而增加骑手接顺路单的机会。总之，良好的沟通技能能够帮助骑手弥补其他技能的缺失，也有助于骑手在工作过程中学习到其他技能。

2、情绪调节能力。外卖骑手作为“原子化”的独立个体，往往在劳动过程中需要一个人独自面对不同的问题。作为服务行业的从业者，外卖骑手尤其需要在工作中保持情绪稳定。一方面，外卖骑手在工作中难免会遇到商家、顾客甚至保安态度差，故意刁难和给差评等情形，有时会出现沮丧、无助、委屈、难过、愤怒等负面情绪。此时，外卖骑手需要控制情绪，避免争吵或冲突，以防更糟糕的情形发生。另一方面，在遇到商家出餐慢、道路拥堵、派单不顺路、电动车出现故障等问题时，外卖骑手需要及时调节自己的情绪，不让负面情绪影响到与商家和顾客的沟通，进而确保暂时的不顺利不会影响后续的配送工作

3、主动学习能力。调研表明，74.1%的骑手来自于乡村，其中部分骑手属于第一次进城务工。此外，大量骑手来自建筑业、制造业、交通运输业等传统行业，他们在进入与数字技术紧密结合的现代服务业后，需要通过主动学习来融入社会，来习得与数字技术交互的能力、与人沟通交往的能力等其他职业技能，成为

一名合格的现代服务业从业者，进而提升自己的工作效率，获得更多劳动收入。

不仅如此，外卖骑手工作时间和地点的灵活化也客观要求职业培训的方式从原来统一、集中、强制性地教授转变为灵活、分散、自主性地获取。平台在骑手 APP 上提供了诸多技能培训课程，也提供了“骑手社区”供骑手交流跑单经验和技巧。同时，站点也提供了“老带新”、专业技能培训等服务。这都需要外卖骑手主动地获取，主动学习，主动琢磨，吸收理解学习到的知识并和跑单中积累的经验融会贯通，最终在工作中形成自己的跑单技巧。

“我也是从骑手一步步做上来的，看的骑手多了你会发现大家进入这个行业的时候基本都是小白，但是有些骑手自主学习能力很强，每次跑单他都会默默记路，记商家信息，遇到不懂的也好问，他们成长很快，最后不是‘单王’就是跑单量 Top5。但有些骑手就不行，啥也不操心，完全依靠系统，没单了就玩儿游戏，这种骑手赚不到什么钱，抱怨声还挺大。”（20230120，陈站长）

（二）外卖骑手需要掌握的行业通适性技能

作为依托于数字平台在线下独立开展配送工作的外卖骑手，行业通适性技能是其进入即时配送行业必须要掌握的能力，主要包括操作生产工具能力、处理突发与异常情况能力等。在具体技能构成上同样存在着等级差异，需要在劳动实践中逐渐形成。

1、操作生产工具的能力。电动车是外卖骑手主要的生产工具。外卖骑手的驾驶技术不仅影响着送餐速度和骑手的工作效率，而且关乎骑手的人身安全，还影响着配送物品的完整性。

外卖骑手需要“又快又稳”的驾驶电动车完成配送任务。“快”使得骑手能够在一定的时间范围内将餐品从商家送至顾客手中，从而保障顾客用餐时有较好的口感。同时也要“稳”。“稳”既指外卖骑手能够安全地完成配送任务，避免交通事故的发生；又指骑手能够保证餐品在保温箱内不会发生歪斜和洒出，保证顾客有良好的消费体验。熟练操作生产工具的能力有助于骑手避免顾客差评，保障收入和订单机会的稳定。

“骑手骑电动车的车技一定要好一点。你看那些老骑手，哪个不是骑得又快又稳？骑手技术好了之后你路上的时间就节约出来了，别人跑一单的时间你能跑两三单，这效率就提上来了。”（20230112-CQ-ZZ）

2、处理突发与异常情况的能力。骑手在配送过程中遇到的场景比较复杂，接触到的人比较多，时常会遇到突发状况。突发情况的产生不仅会影响外卖骑手当前订单的派送效率，同时也会影响外卖骑手承揽的其他订单能否准时送达。

因此，临危不乱、有条不紊地处理突发问题的能力对骑手及时完成订单至关重要。例如，当遇到商家出餐慢、其他骑手取错餐、无法联系到顾客等情况时，高技能的骑手可以即时调整取送餐计划，或是充分利用平台规则上报异常、申诉维权。

“骑手工作中，一个突发情况就可能影响到后面订单的配送。有的骑手遇到商家卡餐就慌了，不知道该等还是不等，不知道该怎么办了。越到这个时候越不能慌，得立马在平台上报备商家出餐慢，然后先送其他订单。都送完之后再来取送这个单。”（20230117-WH-TJH）

（三）外卖骑手需要掌握的岗位专用性技能

岗位专用性技能带有一定的岗位专用性，对于骑手来说包括数字技能和即时时空规划技能。

1、数字技能

作为借助数字信息技术开展配送工作的劳动者，数字技能是外卖骑手必须掌握的岗位技能，据此才能顺利地在线承接订单，完成配送任务。数字技能具体表现为熟练地使用外卖骑手 APP 和智能硬件设备，掌握完成配送任务的工作流程以及算法规则等。值得一提的是，数字技能与其他技能之间属于相互辅助、相互促进的关系。例如人际沟通能力有助于提升骑手的数字技能，数字技能、情绪控制能力以及人际沟通能力又都有助于骑手提高处理突发问题与异常情况的能力。

“专送骑手是有配送区域的，你人在区域系统才会给你派单。知道了这样规则之后，高峰期一过我就会开着软件跑配送区域之外吃饭和休息。这样我能一边休息，一边挂在线时长。”（20230120-LYG-QXY）

此外，外卖骑手需要时刻保持对数字技能的更新。例如外卖平台为保障骑手骑行安全推出智能头盔后，外卖骑手需要学习智能头盔的使用方法以及与 APP 链接方法等内容。

2、即时时空规划技能

一般而言，外卖骑手都会在跑单过程中追求“跑一趟的超值感”。也就是说，他们特别希望在同一时间段接到多个顺路订单，一次完成多个配送任务。因为只有这样，全天下来跑起来才越省

力，完成多个任务的平均时间才越短，相应地单位小时的劳动收入才越高。然而，消费者的需求具有及时性和不确定性，系统给骑手派单并非集齐多个订单后一次性派发，而是陆续动态地派送给骑手。尽管平台也希望骑手承接更多的顺路订单，但是目前的算法技术更多地还是考虑实现派单的全局最优。所以，就单个外卖骑手而言，系统派发的订单还是常会出现不顺路的情形。此外，目前的数字技术还难以做到对城市的细枝末节了如指掌，也难以实时捕捉骑手在商家、住宅小区、写字楼、马路等不同场景中可能出现的突发状况，所以也难以根据这些细节或突发情况及时调整配送路线规划。

这就要求骑手们在有数字技术的辅助下，还要掌握即时时空规划技能。即时时空规划技能是指外卖骑手能够综合考量商家和顾客的位置、订单配送时长、路况、商家出餐快慢、天气状况等信息对订单的取送顺序和路线进行规划，并且根据实时情况及时调整配送顺序和路线，以高效、准时、省力地完成配送任务的技能。掌握了即时时空规划技能的骑手在配送过程中有几个主要特征，一是能够清晰准确地判断系统的派单是否真的顺路，若特别绕路就及时拒绝或转让；二是在接到订单后不会立马行动，而是会边等系统继续派单，边在“接单大厅”或其他 APP 中看是否有其他可抢的顺路单；三是基本不看平台推荐的路线，也不用手机导航，全凭自己的即时时空规划技能在脑海中生成取送餐顺序和路线。很多老骑手给出的配送解决方案常常优于系统推荐的路线，

且这样不需要总是查看手机，无形中也提高了骑手的配送效率和劳动安全性。掌握“即时时空规划技能”的外卖骑手是具有时间管理能力的“活地图”。

“我在去商家取 A 订单的时候接到了 B 订单，我知道 B 订单的商家离我很近，而且他们出餐很快，所以我取到 A 订单的餐饮后并没有按照系统的规划去送 A 订单，而是去了 B 订单的商家去取餐，两单一起送更划算，不然跟着系统跑来跑去得累死。”（20230112-CQ-ZZ）

“我很清楚配送区域内每个商家的位置，住宅小区甚至楼栋、单元门在哪里、疫情期间开哪个门、哪个小区能不能进等基础信息。也对哪条路红灯少，哪条道坑坑洼洼，哪个商家出餐慢等门儿清。所以我一般接五六个订单才行动，边走边盘算取餐和送餐的先后顺序和路线规划。手机除了看订单的时候用，其他时候就放在兜里。”（20230117-SH-JHL）

“即时时空规划技能”形成于外卖骑手的劳动过程之中，数字技术会帮助其提升这种技能，而这种技能又反过来赋予外卖骑手把控劳动过程的自主性，进而形成算法与劳动的良性互动，骑手也因此而成为与数字技术同行的人。

三、职业技能有助于提升外卖骑手的获得感与职业认同感

（一）职业技能能够提升外卖骑手的收入

课题组将外卖骑手的收入水平作为因变量，将外卖骑手的技能作为自变量进行回归分析，发现技能水平能够对其收入产生显著正向影响，即外卖骑手的职业技能水平越高，在单位劳动时间内能够完成的配送订单越多，获得的收入就越高。

（二）职业技能能够降低骑手的工作时长和劳动强度

由于职业技能能够提高骑手的劳动效率，使骑手获得更高的收入，因此技能水平高的骑手获得同等收入的工作时长要短于没有技能的骑手。此外，调研发现，技能水平影响外卖骑手对劳动强度的体感。技能水平高的骑手即使在单量大的高峰期也并不觉得累。一方面是因为高技能骑手的收入主要来自于高峰期跑单量，高峰期过后他们便会吃饭休息。另一方面，职业技能可帮助他们少跑“冤枉路”、少做“无用功”，使他们越跑越有劲儿。

（三）职业技能有助于骑手拓宽职业发展路径

高技能的骑手可打破外卖骑手只能做一线配送工作的职业天花板，通过“骑手-组长-副站长-站长”四级晋升渠道，找到更广阔的职业发展空间。骑手实现职业晋升的前提是掌握职业技能，因为组长、副站长、站长等不仅需要运用自己的职业技能帮助其他缺乏技能的骑手完成工作任务，而且需要具备协调、管理等其他职业技能。因此，技能水平高的骑手有更多的职业发展机会和空间。

（四）职业技能有助于降低骑手流动性，提高骑手职业认同感

外卖骑手多为从农村流动到城市务工的男性中青年，流动性较高，超50%的骑手在平台上工作不满一个月便离开了。根据课题组的问卷调查数据，15.34%的骑手选择转行的原因是“感觉自己的送单能力无法提升，不够优秀或挣不到钱”。这说明职业技能水平低制约了骑手获得高收入的可能性，进而成为影响其职业

稳定性的主要原因（见图 3）。

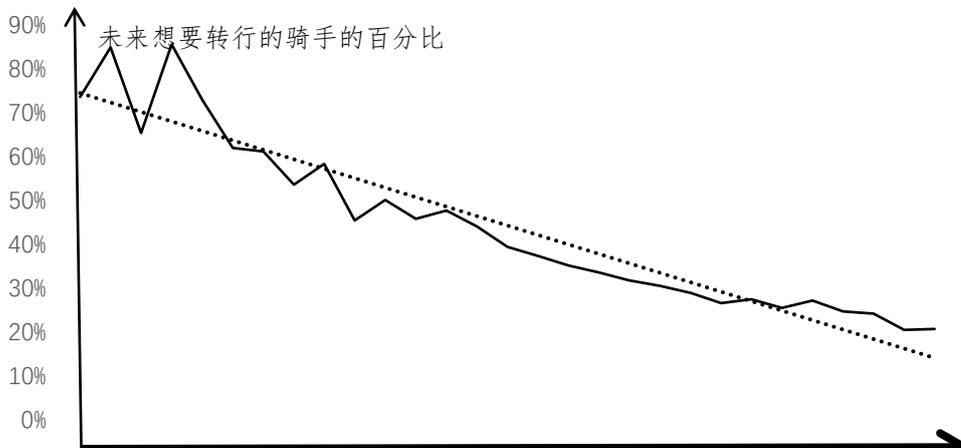


图 3 不同技能水平下外卖骑手转业意愿占比情况

数据来源：课题组调研数据

不仅如此，对职业认同度高的骑手正是那些拥有与配送工作相匹配的技能、并能通过这些技能与系统形成良好互动的骑手。因为职业技能能够增加骑手的收入，降低其劳动强度和在线时间，拓宽其职业发展路径，会使骑手产生更高的职业认同感。

四、多主体通过三阶段推动外卖骑手职业技能形成

技能形成是劳动者通过理论学习、实际操作以及实践经历获得工作能力的过程，包括技能知识学习和技能经验积累两个环节，后者则在劳动实践中积累，两者之间紧密互动才能促进劳动者养成有效的技能。劳动实践过程对于有效技能的形成非常关键^①。外卖骑手的职业技能形成于系统中的技能培训课程、站点的线下培训和“老带新”、同行间的经验分享以及自己的日常工作实践。

^① 王星. 零工技能：劳动者“选择的自由”的关键. 探索与争鸣，2020年第7期。

政府、平台、站点、同行骑手等主体直接或间接地参与了骑手的职业技能形成过程，助力骑手的技能从初级水平提升至胜任，最终达到高级水平。外卖骑手在技能形成的过程中经历了实践、情感和认知的三大转变，最终成长成一名拥有与完成工作任务相匹配的技能骑手。

（一）促进外卖骑手的职业技能形成的五方主体

政府从制度层面保障外卖骑手的职业技能形成。2020年，“网约配送员”被纳入国家职业分类目录，这标志着外卖骑手作为一种新职业在国家层面获得了认可。同年，中国商业联合会联合美团等企业共同制定了《商品无接触配送服务规范》（GB/T 39451-2020），对外卖骑手提供无接触配送的服务要求、服务流程、异常情况处置和服务质量控制等方面提出了具体要求。2021年12月，人力资源社会保障部办公厅发布《网约配送员国家职业技能标准》，对网约配送员的工作内容和任职条件进行明确定义，并首次根据技能水平将网约配送员划分为初级工、中级工、高级工、技师和高级技师五个等级。在职业技能方面，《标准》提出网约配送员需要具备订单接收与验视、订单配送、安全质量与管理、异常管理、客户服务与开发、管理培训等六大技能。

平台是外卖骑手职业技能形成的基础支撑。首先，平台不断完善骑手的职业技能培训体系，在骑手App上设有专门的培训中心，目前开设了8大类120余项技能培训课程，针对在岗不同阶段的骑手提供“新手入门”“规则流程”“安全专题”等学习

板块，从工作必备、交通安全、生活指南和心理辅导等多方面为骑手职业发展提供专业指导。不仅如此，美团与国家开放大学合作，为骑手提供便利、无经济压力的学历提升通道。目前已有 248 名骑手进入国家开放大学进行物流管理专业的大专和本科学历教育学习。其次，平台通过算法和规则保障新骑手掌握配送操作和流程。在接单前，新骑手必须完成线上入职培训及相应的内容测试。在新手上线接单后，算法系统会优先给新骑手分配商家易找、顾客易找且距离近的低难度订单。此外，算法每天会反复向骑手派发曾经服务过的商家或顾客帮助骑手复习巩固他们的位置信息。在申诉规则上，平台给新手额外的免责机会，推出“新手免责卡”，骑手可用来消除非主观因素导致的违规行为。第三，平台企业将薪酬规则与技能水平挂钩，激励骑手有意识地提升技能。平台会对骑手进行等级划分，骑手的技能越高、积分越多，相应地骑手等级越高，额外奖励也就越多。同时，骑手等级越高，每天能够接单的数量也更多，能够抢到优质单的概率更大。最后，外卖平台通过职业晋升机制引导骑手技能形成。平台向骑手推出“站长培养计划”“骑手转岗计划”，在内部打通“骑手-组长-副站长-站长”四级晋升渠道，通过全周期、多层次的职业发展路径鼓励骑手提升职业技能水平。

站点是平台助力骑手技能形成的抓手。站点中的站长、组长以及高技能骑手组成了助力骑手技能形成的支持网络。站点会为新骑手提供一对一帮扶，安排经验丰富的老骑手带领新骑手快速

掌握配送基本操作。新骑手上岗后会“跟跑”1-3天，期间老骑手会带领新骑手学习送单规则，熟悉站点配送范围内的商家和消费者位置信息，示范取送单过程，传授跑单技巧。新骑手独自跑单后遇到突发问题，老骑手也会通过语音、视频、文字短信等方式解答。此外，站点每天早上会组织专送骑手开早会，总结近期骑手出现的共性问题，并讲解应对解决方法。对于遇到问题的骑手，站长会对其进行心理疏导，帮助其解决问题，也会就其最难以突破的问题进行集中性的技能培训。

同行骑手的同伴互助是外卖骑手职业技能形成的非正式支持机制。一方面，外卖骑手会在骑手APP中的“骑手社区”内分享和交流信息，传授自己的跑单经验。另一方面，外卖骑手会自发地建立微信交流群或在站点组建的微信群内分享跑单实时路况、新店铺的位置信息、商家出餐快慢信息以及一些提升即使时空规划技能的方法。骑手在这种“虚拟团结”中促成了职业技能的形成，增强了对职业的认同。

外卖骑手的劳动实践是其职业技能形成的必要条件。虽然政府、平台、站点以及其他骑手为外卖骑手技能的提升提供了学习理论和经验的机会，但是骑手职业技能的最终形成有赖于日复一日的跑单经验积累。骑手只有不断实践才能将所学的理论基础和跑单技巧内化为配送技能，进而融会贯通。

（二）外卖骑手职业技能形成的三个阶段

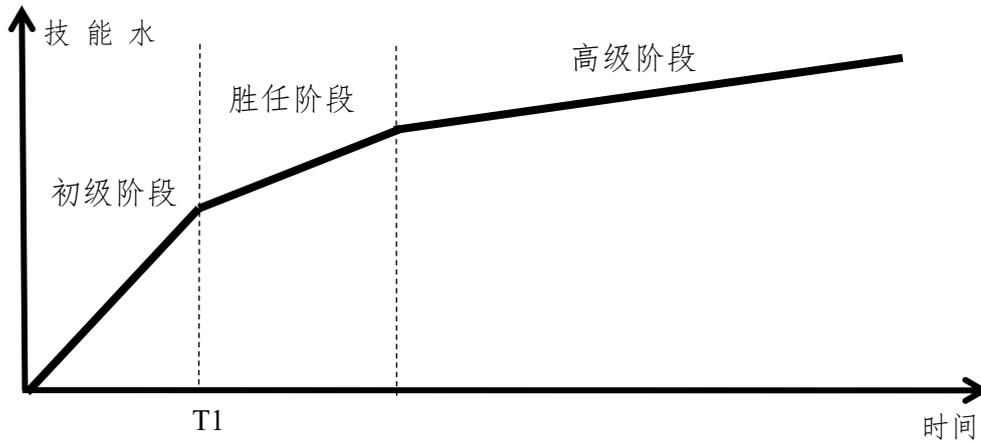


图 4 外卖骑手职业技能形成的三个阶段

来源：课题组绘制

首先是初级阶段。外卖骑手在入职后的两周至三周内(0-T1)处于职业技能的初级阶段(见图4)。在这一阶段,骑手能够依靠数字技术完成配送任务,只是其跑单效率比较低。这一阶段是外卖骑手职业技能形成的快速增长期,具体包括通过学习配送话术,掌握与商家和顾客沟通的基本方法;熟悉和掌握APP的使用方法、平台规则和送单流程等数字技能;在跑单过程中强化熟练地操作生产工具的技能,特别是在“稳”的基础上提升“快”的能力;通过这一阶段的跑单,基本了解配送区域内商家和消费者的位置信息,能够形成个别的、基于简单情形的“即时时空规划技能”。最后,骑手开始形成浅显的跑单技巧,同样也开始培养处理突发事件的能力。

其次是胜任阶段。外卖骑手虽然在技能胜任期(T1-T2,见图2)的技能形成速度放缓,但其技能形成的效果开始显现。骑手通过不断的劳动实践全面提升了职业技能,使其能够和数字技

术协同，熟练地完成配送任务。第一，外卖骑手熟练操作生产工具的技能在初级阶段的基础上进一步提升，在“稳”中求“快”，配送速度提高。第二，外卖骑手掌握配送区域内大部分商家和顾客的位置信息和路况信息，基本了解主要商家的出餐速度，并能够在此基础上基本掌握即时时空规划技能。值得说明的是，骑手对于熟悉的商家和顾客位置、常跑的配送路线能够做到脱离于数字技术的指导，但是对于不太熟悉的订单情况或者同时段的配送任务多而复杂时，仍需依赖数字技术提供的指导和建议。第三，外卖骑手能够运用平台规则、人际沟通能力解决配送过程中的突发问题和异常情况。第四，外卖骑手意识到自己需要在工作过程中调整自己的情绪，特别是在遇到被顾客“冤枉”或者遭遇跑单不顺等情况下，骑手开始通过在微信群“吐槽”、听歌乃至找站长寻求帮助等各种方式疏解自己的负面情绪。最后，如果说骑手在初级阶段是以被动学习为主，那么在胜任期，骑手则会积极主动地在平台“骑手社区”和微信群内主动地向其他骑手请教和咨询，进一步提升劳动效率。综上，他们在胜任阶段完成的订单数量、顺路订单的数量明显高于初级阶段的数量，其跑单效率也明显提高。

最后是高级阶段。在这一阶段（T2 之后），骑手职业技能的提升是在原有技能基础上的精雕细刻，因此其技能的增长速度更加缓慢，但技能提升会让骑手的自主性更强，也能与算法形成更高效的协同和互动。骑手在这一阶段已经完全掌握外卖配送所需

要的职业技能，其中即时时空规划技能以及由此衍生的风险把控与策略选择能力也在不断精进。在此阶段，外卖骑手已熟悉配送区域内几乎所有商家和顾客的位置信息，并形成商家出餐快慢的“黑白名单”。更重要的是，骑手在接到系统的多个派单后，可以脱离平台算法，自主地在脑海中形成多个配送任务的时间顺序和空间路线，并且可以根据实际情况及时做出调整。基于娴熟的即时时空规划技能，外卖骑手不仅能够节约出更多的时间承接更多的订单，而且还能够在系统派单（众包骑手在既有外卖订单）的基础上，在“抢单大厅”或者其他外卖平台 APP 上抢“顺路单”，进而提高“跑一趟的超值感”。

（三）外卖骑手在技能形成过程中会经历三个转变

从技能形成的初级阶段到胜任阶段再到高级阶段，外卖骑手会经历实践、情感和认知的三大转变。

首先是实践转变。从程度不同的“手忙脚乱”转变为“得心应手”的状态，骑手能够更加自信而流畅地应对送单过程中的问题。这时，经验所起的作用已超过任何一种在形式上用语言可以表达和描述的规则。

其次是情感转变。外卖骑手在技能形成过程中从面对突发事件、异常订单时的“一筹莫展”转变为“沉着应战”，甚至会享受与体验情境变化带来的新鲜感与满足感。这种转变是在实践过程中伴随经验的积累而无意识地完成的。

最后是认知转变。理性分析思维将在技能形成过程中逐步占据主导地位，认知方式从开始时“慎重考虑”的主客二分状态转变为“直觉应对”的身心一体化状态。外卖骑手能够更加全面地把握情境要素，通过经验和技能积累培养的直觉思维来安排自己的劳动过程以及处理送单过程中遇到的各项问题。

综上，外卖骑手是一个需要职业技能的新职业。职业技能不仅有助于外卖骑手提高自身的跑单效率，提升获得感和就业质量，而且有助于即时配送行业的健康发展，有利于建设知识型、技能型、创新型的产业工人队伍。因此，建议政府推动学校、社会组织等多方力量参与新就业形态劳动者职业技能水平的培育，同时，推动社会大众对新职业形成正确的认知，尊重新职业，进而进一步提升新就业形态劳动者对职业的认同感。

美团研究院 赵磊 厉基巍
南开大学 王星