美团外卖

2023年·美团骑手权益保障社会责任报告

美团外卖

卷首语

增强骑手的获得感、幸福感、安全感

每一个奋斗者，都在创造时代的确定性。

过去一年，即时零售从应急消费向即时消费高速发展，成为一种高确定性的新生活方式。“想要就要，即时满足”的NOW时代已来临。骑手是NOW时代的见证者，更是建设者、推动者。

美团积极为每一位骑手创造更好的工作环境，保障骑手权益。2023年，我们继续深入实施“同舟计划”，从就业有机会、劳动有保障、诉求有回应、生活有关怀、职业有发展五个维度落地实践，助力稳就业大局，推动骑手高质量就业。

这一年，745万骑手通过美团平台获得收入，我们推出“春风送岗”行动，提供稳定、公平、灵活的岗位；在7个省份开展职业伤害保险试点，进一步为骑手群体织密社会保障安全网；开放“骑手评价商家通道”，健全沟通渠道，提升骑手配送体验，将出餐慢等问题解决率提升了5.7个百分比；我们联合多方力量共建3.8万个骑手驿站，为骑手提供更多可供休息、饮水、手机充电的空间；发布即时配送行业首个涵盖骑手职业全阶段的人才发展机制——美团骑手成长计划，从专业、事业、学业三个维度，打通骑手晋升通道；通过健康保障、大病关怀、袋鼠宝贝公益计划等项目，为骑手安居乐业保驾护航。

近年来，作为新业态新就业群体的代表，骑手的权益保障、职业发展等受到社会各界的关注。我们诚挚感谢大家对骑手的关心、关怀，对美团工作的指导、帮助和监督。我们将继续坚持党建引领，做好对骑手群体的思想引导、权益保障和服务凝聚，努力增强骑手的获得感、幸福感和安全感。

让改变持续发生，为社会创造更大的价值和确定性。

美团外卖社会责任委员会
2024年3月

骑手生态发展模型

保障骑手权益、增进骑手福祉是一项长期任务，为此我们构建了稳定、公平、透明、科学的骑手发展生态模型，以党建为引领，把握思想引导、权益保障、凝聚服务的三个方向，积极有序从就业有机会、劳动有保障、诉求有回应、生活有关怀、职业有发展五大维度推进骑手权益保障，增加骑手的获得感、幸福感、安全感。

同舟计划

旨在从就业有机会、劳动有保障、诉求有回应、职业有发展、生活有关怀五个方面落地举措，全方位保障骑手群体。

2023年，
在美团平台获得收入的骑手 **745万**
来自国家重点帮扶县的骑手 **39万**

就业有机会

劳动有保障

冬夏季特殊天气专项补贴 **22亿元**
截至2023年12月底，
在7个省份开展职业伤害保险试点，覆盖 **450万** 骑手

召开 **310场**骑手恳谈会
覆盖全国 **73座**城市
获得骑手反馈 **160余条**，已在改进优化 **80条**

诉求有回应

职业有发展

44万人次参与站长培养计划
骑手技能培训累计 **6.3亿**人次
“骑手上大学”项目，累计提升骑手学历 **320人**

全国189个城市，共建骑手驿站 **3.8万**个
大病关怀金累计援助困难骑手家庭 **5433个**，援助金额 **1.71亿元**
袋鼠宝贝公益计划帮扶罹患病子女 **749人**

生活有关怀

目录

第一章 思想引领 坚定前行

1.组织建设 03
2.思想教育 04
3.工会服务 05
4.骑手风采 07
(1) 骑手荣誉 07
(2) 先锋骑手 08

第二章 就业稳定 机会公平

1.稳定的就业机会 11
2.公平的用工制度 16

第三章 多措并举 提升体验

1.保险覆盖：劳动有保障 19
2.薪酬机制：努力有收获 19
3.安全守护：配送有保障 20
(1) 升级科技装备 20
(2) 提升安全意识 21
(3) 防控消防风险 21
(4) 加强警企共治 22

第四章 畅通沟通 倾听心声

1.时刻相伴：骑手申诉机制 25
2.坦诚沟通：骑手恳谈会 27
3.用心改进：产品体验官 28

第五章 职业发展 助力成长

1.骑手成长计划 31
2.岗位技能培训 32
(1) 易入门：新骑手关怀 32
(2) 练专业：强化技能培训 33
3.职业发展通道 34
4.骑手上大学 35

第六章 生活关怀 真心守护

1.日常生活福利 39
(1) 骑手驿站 39
(2) 骑手友好社区 40
(3) 节日关怀 41
2.身心健康保障 42
(1) 骑手健康体检 42
(2) 女骑手两癌筛查 43
(3) 骑手健康咨询 43
(4) 心理咨询热线 43
(5) 同舟守护1m² 44
3.家庭支持 45
(1) 大病关怀金 45
(2) 袋鼠宝贝公益计划 47

美团骑手

第一章

思想引领 坚定前行

美团与合作商持续加强新业态新就业群体的党的建设，推动党的组织和党的工作全面有效覆盖，紧紧围绕思想引导和凝聚服务落地各项举措，不断增强党在新兴领域的号召力、凝聚力、影响力。

1.组织建设

225个
美团及合作商已建立骑手党支部

31个
覆盖除港澳台之外的全部省级行政区

为破解骑手群体党员难找、组织难建的问题，美团坚持以组织建设为基础，坚持“骑手工作在哪里，组织就跟进到哪里”。

全面升级骑手注册系统，新增党员基本信息采集，实现线上化、实时化管理。发挥平台作用，创新“四驱工作法”联动合作商扩大“两个覆盖”，骑手党支部数量不断扩大，暂不具备建立党组织条件的，推动做好群团组织工作。截至2023年12月底，美团及合作商已建立225个骑手党支部，覆盖除港澳台之外的全部31个省级行政区。

美团合作商党支部建设四驱工作法

党建入章	修订新增了多项业务制度，将合作商骑手党建工作开展情况与其业务考评挂钩
组织发动	通过业务平台推送、下发倡议书、在业务大会中宣导等方式进行动员，鼓励合作商开展党建工作
支撑保障	对合作商建立党支部提供一对一指导、流程指引、工具包、物资支持等
响应机制	合作商在开展党建工作中遇到的问题，可通过线上线下多种方式实时反馈，各业务线即时响应

2.思想教育

我们通过线上线下相结合的多种方式，不间断地组织全国各地党支部开展骑手学习教育，引导骑手坚定理想信念、筑牢思想根基。

2023年，组织各地骑手党支部积极开展主题教育：邀请属地党组织的领导干部给骑手上党课；参加学习班、专题研讨、党建共建等党日活动；就近就便参观革命旧址、革命纪念馆、烈士陵园等红色教育基地；举行重温入党誓词活动、新党员代表入党宣誓仪式等，增进骑手群体的政治认同、思想认同和情感认同。

2023年6月28日，美团骑手主题党日活动参观圆明园

2023年7月2日，广西梧州美团骑手党支部开展主题教育专题党课

2023年6月29日，山西长治市潞州区美团骑手党支部参观上党战役北关纪念遗址重温入党誓词

3.工会服务

我们积极倡导合作商依法组建工会，实践形成美团特色的“三建三促”的工会建设机制。支持骑手加入工会组织，联合各级工会打造“场景式”入会模式。截至2023年12月底，超过180家合作商建立了工会，累计超过10万骑手加入工会。

同时，我们与属地工会、合作商、餐饮企业等，共同推进“会站家”一体化建设，为广大骑手提供特色鲜明的各类服务。

案例 协商协调，恳谈连心

2023年11月，在全国总工会、中国财贸轻纺烟草工会的指导下，美团首场全国骑手恳谈会在北京举行，会议就各项骑手权益保障事项展开协商、达成共识。

在多年创新实践的基础上，各方代表协商制定了《美团（全网）骑手恳谈会实施办法（试行）》，推动协商协调进一步制度化、常态化。

美团全国骑手恳谈会

案例 工会十八大代表骑手发出声音

今年40多岁的范铁明，已经当了6年时间的骑手，总共跑了7.8万单，他说自己“送单距离可以绕地球四五圈”。

凭借着突出的业务能力，如今他管理着一支50人的骑手小队，培训过几百名新骑手，同时身兼美团的产品体验官，负责对新上线的产品功能进行评测并反馈意见。骑手伙伴们都亲切地称呼他为“范大哥”。2023年，范铁明被评选为“最美外卖配送员”。

2023年，范铁明参加中国工会第十八次全国代表大会，并当选中华全国总工会第十八届执行委员会委员。这是全国总工会新一届执委中首次出现外卖配送员。

范铁明 美团北京朝阳CBD团结湖站骑士长

范铁明代表骑手登上春晚舞台

超500支
骑手志愿服务队

150余项
地市级以上荣誉

222名骑手
2023年被评选为先锋骑手

4.骑手风采

我们以党员骑手为骨干、以优秀骑手为主力，发挥骑手流动快、联系广、路线熟、情况明的职业优势，让骑手化身为流动网格员、平安巡查员、文明宣传员等，积极参与社区治理、文明出行、服务群众等志愿活动。各地成立的骑手志愿服务队已超500支。

• 骑手荣誉

2023年，骑手先进集体和个人获得地市级以上荣誉150余项。

2023年美团骑手先进集体和个人获省部级以上荣誉表

先进集体	先进个人	
美团外卖敦煌雷霆站“全国工人先锋号”	高　丰	全国五一劳动奖章
	刘　壮	首都劳动奖章 北京市五四青年奖章
	张　尧	上海市五一劳动奖章
	朱颜军	上海市五四青年奖章
	胡　奇	重庆五一劳动奖章
	张亚飞	广东省五一劳动奖章
	陈　伟	深圳市五一劳动奖章 深圳市五四青年奖章
	张　伟	贵州省五一劳动奖章
	李　聪	湖北省劳动模范

案例　开拓进取勇担当，不负星光追梦人

雷霆站是美团外卖敦煌最具活力的一支配送队伍，全站共36名骑手，平均年龄只有28岁。雷霆站自成立以来，明确“以客户需求为核心，提供专业化服务，实现合作共赢”的发展目标，不断更新优化工作、服务、管理和考核办法。

他们创新实行“问题复盘”机制，培养骑手的“客户思维”，着重打造骑手“主人翁意识+团队意识”，通过定期对骑手工作进行复盘分析，探讨优化办法，团队互助互爱，齐心协力打造出一流的服务团队，以“雷霆精神”不断弘扬和释放正能量。2023年，美团外卖敦煌雷霆站获“全国工人先锋号”荣誉。

美团外卖·敦煌雷霆站

雷霆站“全国工人先锋号”奖状

• 先锋骑手

对有见义勇为、服务社会等行为的骑手，美团给予“先锋骑手”的荣誉奖励。2023年，共有222名骑手被评选为先锋骑手。他们中有跳桥救人的杭州骑手彭清林、四川眉山骑手周海；有送餐途中发现失控机动车，从车窗进入车内将车辆熄火并对司机进行急救的北京骑手王丽平；有凌晨3点见到路边电动车自燃，取来灭火器将火熄灭的深圳骑手朱宝光……

案例　跳下14米大桥救人，他竟只说了这样一句话……

2023年6月13日13时12分24秒，在短暂的犹豫后，美团外卖骑手彭清林从14米高的桥上纵身一跃，跳入杭州钱塘江中，将跳江轻生的女子从鬼门关上救了回来。

彭清林救人的事迹随即被各大媒体报道，杭州市人民政府给予他记二等功的行政奖励。美团外卖授予其“先锋骑手”称号，奖励5万元，并为其申请到免费上大学的名额，杭州站点还将他纳入储备站长的名单。人们也习惯把彭清林称作“英雄”。

但这个湖南伢子始终觉得，自己做的事情和英雄不搭界：“太夸张了，这只是一件普通的好事。”

彭清林回到自己曾经救人的大桥边

第二章

创造就业 机会公平

美团持续打造就业“蓄水池”，为劳动者提供稳定的工作岗位和有竞争力的收入，不断健全骑手劳动保障体系，努力搭建公平就业、多元包容、无歧视的用工体系。

以骑手为代表的新就业形态提升了我国经济运行的就业承载力，为普通劳动者搭上数字经济快车道提供了便利，成为推动实现高质量充分就业战略的重要支撑。

美团——小知识

在美团获得收入的骑手分为专送骑手、众包骑手。

专送骑手由合作商进行招募、培训、发薪和管理；众包骑手岗位面向公众开放，劳动者在成功注册、经过安全培训后，即可在众包平台自主选择接单。

1.稳定的就业机会

骑手职业时间灵活、收入稳定、多劳多得，有较强的就业吸纳能力，已成为社会的“就业蓄水池”。

2023年，在美团平台获得收入的骑手数量约745万，较2022年增长19.4%。

在美团获得收入骑手人数

• 青年学生假期兼职的新选择

暑期是青年骑手的从业旺季，大量在校生、应届生在暑期兼职性从事骑手工作。2023年的暑期7月，18–24岁的青年骑手占比达到29.3%，为近年来最高；同时，在首次注册接单骑手中，青年骑手占比达到68.3%。

青年骑手群体有明显的过渡性、短期性特点。骑手工作的灵活自由、收入保障，为部分在校生提供了收入渠道、接触社会增长见识等正向价值。

超三成的在校生骑手因“赚零花钱、填补生活花销”选择骑手工作，约20%的在校生骑手因“补贴家用、减轻家庭经济负担”而入行。

近年来7月份首次注册接单骑手中，青年骑手的占比

• 县域劳动者的重要增收渠道

目前，来自县域乡村地区的劳动者稳定占据骑手总量的80%，其中超九成为18–44岁的新生代农民工群体。

从2018年到2023年，美团平台上来自国家重点帮扶县的骑手从12万增长到39万，骑手户籍来源覆盖全部国家乡村振兴重点帮扶县。

来自国家乡村振兴重点帮扶县的骑手人数

骑手职业高度的开放性和收入公平性，拓展了县域劳动者外出务工的途径，为其创造在大城市扎根立足，积累社会资本的多种可能性。同时，外卖配送业务向三四线城市的普及，提供了大量本地就业机会，为需要兼顾农业生产、照顾家庭的县域劳动者创造了更加灵活、更多收入的就业选择。

案例 在家门口就业，女骑手开启新人生

骑手工作自由、灵活的特点，让劳动者能兼顾工作与家庭，这为更多女性劳动者提供了就业机会。女性骑手在下沉城市的占比较大城市更高，她们通过骑手工作实现了就近就地就业，在家门口也能通过打拼获得一份稳定、安心的收入。

任小霞是一名来自重点帮扶县农村户籍的女骑手。她在十八九岁时，曾跟随父母去外地打工，但在外地几乎存不下钱。回到老家当收银员，月收入只有2000元，既难以承担家庭开销，工作时间也不方便照顾女儿。

大约两年前，任小霞在当地成为一名外卖配送骑手。目前，任小霞月均收入有6000多元，加上丈夫打工的收入，已能覆盖在县城买车买房。如今，任小霞一家已搬到当地县城，虽然生活压力仍然不小，但他们对未来充满期待。

女骑手在送餐

• 失业人员再就业的缓冲港湾

美团调研显示，31.6%的骑手因失业而选择配送工作，23.5%的骑手曾有过创业经历，骑手职业有效纾解其再就业压力。

骑手工作因为进入门槛低，收入情况高于劳动力市场平均水平，且具备多劳多得、公开透明的报酬机制，为失业人员提供了一个缓冲的港湾。

数据来源：美团研究院调研数据

案例 开餐馆失败后，他选择从骑手重新出发

陈锋成为骑手之前，曾有过短暂的创业经历。当时他和几个朋友一起在河北省张家口市开餐馆，但由于缺乏从事餐饮行业的经验，饭店只开了几个月就关门了，还赔了几万块的房租。回到老家县城后，陈锋做过维修等工作，最终选择成为一名外卖配送骑手。

“骑手工作只要认真做，收入比维修高出不少，自己也能攒到钱”，陈锋说。在做骑手的过程中，他知道了哪里订单需求多、什么样的餐销量好，自己对餐饮业更加了解。

如今，陈锋已经做了四年的骑手，他打算再干一段时间，攒够本钱就继续出去创业。

骑手正在送餐中

• 春风行动

2023年，美团启动“春风送岗”行动，通过六大举措为骑手群体提供全方位、多层次、广覆盖的就业帮扶。

伯乐奖：1亿元招聘激励

开放50万配送服务就业岗位，投入1亿元用于招聘；

为成功介绍新人入职的老骑手颁发“伯乐奖”，给予最高1万元现金激励。

线上线下招聘专场

为合作商设立线上直播招聘、线下专场招聘渠道，在短视频平台联动知名主播，扩大骑手招聘及就业信息的覆盖范围；

设置招聘专员，在应聘者报名后致电回访并提供就业指引。

兼职模式：扩大增收机会

在专送站点推出“兼职模式”，面向有本职工作、希望业余增收的劳动者开放兼职岗位。

兼职骑手每日上线跑单时间可以灵活协商，专送站长向兼职骑手提供指导，帮助他们入门增收。

就业困难群体帮扶

联合中华全国总工会为脱贫骑手、大龄农民工等就业困难群体进行关怀慰问；

向听障人士提供听障专用工具、电子问路卡、取送餐便捷沟通卡等功能，增添就业保障。

新骑手入职培养

鼓励合作商为新手骑手提供入职培训、老骑手帮扶、低难度订单、新手免责卡等项目，帮助新人快速适应岗位、获得收入。

骑手成长计划

完善人才发展体系，推出站长培养计划，骑手上大学，骑手转岗计划等项目，为骑手提供晋升、转岗、学历提升渠道。

2.公平的用工制度

我们要求合作商在招募与用工时，始终坚持依法合规用工，秉持平等、公平的基本原则，并致力于建设无歧视工作环境，尽力消除由城乡、性别、年龄等因素造成的歧视现象，不得歧视女性及残障人士，维护一切劳动者公平就业、获得收入的权利。

我们与合作商联合制定了《即时配送行业合作商自律公约》，并在此基础上形成《合作商用工管理规范》，通过行业公约和完善制度为公平就业、规范用工、无歧视用工建立保障。相关规范明确要求，合作商需坚持依法合规用工，包括落实公平就业制度，不得违法设置歧视性条件，制定科学合理的收入规则，完善配送人员管理制度。

《即时配送行业合作商自律公约（节选）》

01	本公约成员要保障骑手的正常所得不低于所在地最低工资标准。
02	本公约成员在制定和调整考核、奖惩等涉及骑手切身利益的管理制度或重大事项时，应提前向骑手进行宣传贯彻。
03	本公约成员应自觉维护骑手的收入权益，应结合骑手实际完成单量、违约情况、奖励规则等与骑手确认应支付收入的金额，并按时、足额支付骑手收入。
04	本公约成员要加强日常交通安全教育，定期开展安全培训，引导骑手严格遵守交通法规，督促骑手在骑行环节全程佩戴安全头盔。
05	本公约成员要积极畅通骑手诉求渠道，明确诉求处置程序、时限，满足骑手合理诉求，有效处置纠纷。
06	本公约成员应努力提高骑手公共环境融入度，营造骑手与商户、消费者之间的和谐关系。

第三章

多措并举 提升体验

美团积极完善和探索新就业形态的劳动保障体系，通过扩大骑手保险覆盖率、公开算法规则机制、健全薪酬与补贴制度、守护工作安全等多维度举措，充分维护骑手劳动权益，全方位提升骑手工作体验。

1.保险覆盖：劳动有保障

新就业形态职业伤害保障试点

截至2023年12月底，在试点7省市共覆盖450万骑手

美团积极探索适合新就业形态的劳动保障新形式，扩大骑手群体的保险保障覆盖。

美团积极参与人社部开展的新就业形态职业伤害保障试点，自2022年7月1日开展试点以来，截至2023年12月底，在试点7省市共覆盖450万骑手，进一步为骑手群体织密社会保障安全网。

同时，我们不断与商业保险公司合作开发适合骑手的商业保险，实现对骑手100%覆盖，保障范围涵盖意外、伤残、医疗及对第三方人身伤害和财产损失等常见场景，为骑手提供进一步保障。

专送骑手的商业保险由合作商购买，众包骑手通过美团众包App投保购买意外伤害险和第三者责任险。此外，为了简化理赔手续、提升赔付速度，我们已启动骑手直赔项目，实现骑手App一键自助理赔，持续优化骑手体验。

在北京、上海、江苏、广东、海南、重庆、四川等职业伤害保障试点城市，我们全力推进“职业伤害保障+新商保”的覆盖，完善骑手的工作安全保障。

2.薪酬机制：努力有收获

根据长期实践经验，我们不断规范骑手收入补贴类目，优化收入支付流程，并推动报酬管理系统建设。

目前，专送骑手的报酬由合作商负责按月支付，我们为确保合作商按时足额支付，已大力推进合作商通过平台线上发薪，并建立更加规范、透明的报酬及补贴发放流程，避免拖欠问题发生；众包骑手的劳动收入按日结算，骑手在第二天即可提现。

我们联合合作商继续对在夏季高温、冬季严寒等特殊天气工作的骑手进行补贴，2023年投入超过22亿元特殊天气专项配送补贴。

3.安全守护：配送有保障

骑手每日奔行在路上，我们也将保障骑手安全放在心上。升级科技装备、提升安全意识、防控消防风险、探索警企共治是我们的工作重点，以持续加强骑手配送的安全保障。

• 升级科技装备

智能安全头盔

我们为骑手提供自主研发的智能头盔，为骑手安全护航，通过智能语音交互，提升骑手订单处理效率。

2023年，已迭代至“美团智能头盔Pro”，对智能语音、安全材料、降噪音效、防水耐用、戴盔检测等功能全面升级。同时，新增“碰撞及时检测”功能，在发生风险时即可触发联系紧急救助人，为骑手争取每一份安全。

截至2023年底，我们已在全国投放超41.5万顶智能安全头盔。

智能安全头盔

安全语音提醒

2023年8月8日，我们全面升级骑手App“安全语音提醒”功能，在当前“超速提醒”“夜间骑行提醒”“上线安全提醒”“下线安全提醒”四大场景的基础上，新增“人多路段”“事故多发路段”“交叉路口”的提示。

我们邀请各地交警参与录制安全语音，时刻提醒骑手在配送路上安全行驶。

骑手App“安全语言提醒”

• 提升安全意识

1.42亿人次
安全教育累计覆盖骑手

100%覆盖
对新骑手实现

我们要求新骑手上线跑单前接受交通安全培训考试，并通过图文、海报、漫画、短视频、H5互动游戏等多种形式对骑手进行交通安全意识提升。

在骑手App中已推出80多项安全课程，涵盖交通安全、消防安全、防疫安全、食品安全等门类，形成完善的安全教育体系。

案例 2023年安全生产月：人人讲安全、个个会应急

2023年6月，在应急管理部指导下，美团围绕“人人讲安全、个个会应急”的主题，开展了第22个“安全生产月”活动。

在线上，骑手可通过App弹窗推送、有奖任务集卡、社区话题互动等活动了解安全知识，加强应急自救互救能力；线下，骑手则化身“流动宣传员”，以张贴餐箱贴、分发垫餐纸和宣传单的方式，让安全知识走上街头，走进千家万户。

近百万美团骑手参与安全生产月活动，活动覆盖20个城市，全国6000多个站点推进隐患排查和整改。

50余场
消防安全主题宣教

超2000万人次
参与线上
消防安全主题教育

• 防控消防风险

2023年，美团联合各地政府和消防部门，开展50余场线上消防安全主题宣教，超2000万人次参与学习，全面提升骑手消防安全意识与技能。

此外，为防控电动车消防风险，我们与多方合作推广换电服务，让骑手用电更安全、便捷。截至2023年底，已在北京、上海、广州等城市增设换电柜和电池供给，在线上发放超5600万换电优惠券。

• 加强警企共治

我们联合各地交警部门，通过宣教提升骑手交通安全意识，在苏州、长沙、深圳等30多座城市打造“灯塔计划”，探索警企合作共治的创新模式。

通过路面稽查及交警数据，精准识别交通违法及交通事故骑手，对等分级分层管控，精准提升骑手安全意识，降低配送交通违法和事故率。

案例 苏州“灯塔计划”经验，共治骑手交通安全

2021年9月起，美团与苏州交警开展“灯塔计划”警企共治项目，联合对交通违法行为进行专项治理。通过警企数据交互，应用超速、闯红灯识别等技术，能精准识别交通违法及交通事故骑手，并对违章骑手采取教育警告、强制培训、限制接单等精准管控措施，降低骑手交通违法率和事故率。项目实施以来，苏州的骑手百万单事故率下降41%，佩戴头盔率提升至98%。

目前，我们已将苏州“灯塔计划”经验复制到全国33个城市，骑手百万单事故数与2022年相比下降23.31%。

灯塔计划“星级骑手”和“宣教能手”颁奖

第四章

畅通沟通 倾听心声

2023年，我们通过“申诉机制”“骑手恳谈会”“产品体验官”等方式，真诚倾听骑手声音，回应骑手诉求，着力解决骑手遇到的难题，优化产品设计，提升骑手工作体验。

1.时刻相伴：骑手申诉机制

我们积极拓宽骑手的申诉渠道，开通骑手权益保障专线1010777，受理劳动报酬、保险保障、劳动安全、用工合规等方面的疑问和投诉，在第一时间响应骑手诉求。

同时，我们在全国组建全职客服团队，确保骑手能通过电话、骑手App、社区论坛等多个渠道进行申诉，并得到及时解决。

我们开放“骑手评价商家通道”，为骑手提供意见表达、商家沟通的渠道。项目实施以来，针对骑手普遍反馈的出餐慢等问题的解决率提升了5.7个百分点。

我们将骑手送餐流程可能遇到的共性问题前置处理，涵盖了恶劣天气、定位错误、联系不上用户等30多种导致差评的特殊场景；骑手遭遇类似场景可实时上报，后续平台将直接剔除此类非骑手原因的差评，无需骑手额外申诉；在特殊场景以外，如骑手对申诉未通过订单仍有异议，可以继续申诉至人工客服，平台将根据骑手反馈及取证情况进行再次判别。我们将尽力保证公平，维护骑手合法权益，降低骑手申诉的沟通成本和证明难题，最大限度消除非骑手原因的负面影响。

骑手评价及申诉流程

骑手可前置上报或申诉的特殊场景

2.坦诚沟通：骑手恳谈会

310场
召开骑手恳谈会

73座
覆盖全国城市

160余条
输出建议

骑手恳谈会是美团“同舟计划”的重要举措，旨在搭建骑手与平台双向沟通的桥梁。通过面对面坦诚沟通，帮助骑手解决问题，改善配送体验。

截至2023年底，美团已召开310场恳谈会，覆盖全国73座城市，近4000名骑手参会。会上共收集160余条骑手建议，涉及配送体验、算法规则、工作环境、福利保障等方面，近80条已有改善举措落地或正在试点中。

骑手恳谈会青岛场

骑手恳谈会-骑手社区专场

3.用心改进：产品体验官

我们面向全国骑手，持续招募产品体验官。

产品体验官在美团的产品上线、规则迭代、文化活动等方面享有优先体验权，并从骑手角度提出优化建议和意见。产品体验官的反馈已成为我们持续改进产品和服务的重要依据。

截至2023年底，全国77个城市共214名骑手成为产品体验官，提出750多条优化建议，410余项已优化并全国上线，80多项正在优化升级中。

214名
骑手成为产品体验官

750多条
提出优化建议

490条
已得到响应

案例 来自产品体验官的声音

青岛骑手于军，是美团外卖首批“产品体验官”之一。他担任体验官至今，已经体验了十几次软件版本迭代。在他看来，“体验官”能让一线骑手的声音直达技术部门，“以前我们只能找客服，但是很多时候客服不能解决根本问题。现在我们体验官建立了群，平时工作中有任何问题都可以在群里提出来，意见直接给到技术和开发人员。”

天津骑手马守纯，发现并反馈了部分重点商家经常有出餐慢、超出配送范围等情况，对骑手的整体配送安排影响较大。在2023年4月，美团外卖平台的新系统就上线新功能，就出餐慢、超距离推出补时功能，持续优化骑手工作体验。

于军和马守纯都曾荣获“十佳产品体验官”。

第五章

职业发展 助力成长

2023年，我们和合作商共同发布了配送行业首个涵盖骑手职业全阶段的人才发展机制——美团骑手成长计划，从专业、事业、学业三个维度，帮助骑手在岗位上获得长期发展。通过“新手三件套”、站长培养计划、骑手转岗计划、骑手上大学等项目，助力骑手探索多元的职业发展道路。

1.骑手成长计划

为响应骑手进一步职业发展的需求，我们推出了即时配送行业首个涵盖骑手职业生涯全周期的人才发展计划——美团骑手成长计划。

通过“三业两转”发展促进机制，我们搭建从专业、事业、学业到转岗转行的发展体系，满足骑手从入行、熟练、晋升到转型等全周期的发展需求。

骑手成长三业两转机制

2.岗位技能培训

我们积极搭建骑手培训体系，通过线上线下结合的多种方式，提升骑手的职业技能和服务能力。

• 易入门：新骑手关怀

针对新注册的骑手，我们针对性地推出了“新手三件套”，提高新人的就业体验，助力其更快适应跑单要求、开始获得收入。

新手三件套

骑手老带新：一对一帮扶	我们推出“老带新”机制，通过现金奖励老骑手成为带教师傅，对新骑手进行一对一指导，帮助新骑手快速融入岗位。已有超3万名骑手报名加入“师傅团”。
新手关照单：迈出第一步	我们优先为新骑手分配距离更近、配送难度低的订单，从简单的订单任务开始，帮助新骑手迈出送餐第一步。
新手免责卡：耐心多一点	新骑手因为经验不足，难免会有订单超时、收到差评等情况。我们推出新手免责卡，对于非主观原因造成的差评或损失，给予新骑手额外免责的机会。

6.3亿人次
参加骑手培训累计

超19万场
线下培训

• 练专业：强化技能培训

我们通过线上线下相结合的方式，不断完善骑手学习培训体系。

我们搭建了线上学习平台，聚合多种培训资源，如“新手入门”“规则流程”“安全专题”等，100%覆盖网约配送员五级标准的课程和培训，帮助骑手可以获得所有配送技能。

我们在线下开展骑手专题岗位知识培训，通过实际操作、演练等方式，让新骑手快速掌握配送技能。对老骑手进行针对性培训，让跑单不踩坑更轻松。

截至2023年12月底，参与骑手培训的骑手伙伴已累计超6.3亿人次，线下培训累计举办超19万场。

案例 提升职业技能，获得更高收入

“很多人觉得外卖骑手的工作很简单，任何人都能干。虽然算法技术降低了骑手入行门槛，但要想干好、获得更高收入和进一步发展，骑手必须掌握技能。

骑手接单时，追求‘跑最少的路、送最多的单’，所以我们希望跑顺路单。但算法在派单时，除了要照顾骑手需求，还会照顾‘顾客早点收到餐’以及‘商家出餐就有骑手取走’的需求。所以，骑手接到的订单并不会完全顺路。

骑手跑单时，系统提供的路线规划虽然能帮我们准时送达，但在我们看来并不是最省时省力的。

骑手送餐时，看似是将外卖从商家送到顾客手里，但取送环节要在商家、住宅、写字楼、马路等不同场景切换，遇到形形色色的人，经历大大小小的突发情况，技术无法指导我们如何处理突发情况并及时调整配送路线。

所以，在当前的技术条件下，我们要想实现个人利益最大化，在单位时间内多快好省地完成配送任务，获得更多的收入和更好的发展机会，就必须提高职业技能。”

——深圳外卖骑手 蒋小溪

3.职业发展通道

美团充分尊重并鼓励骑手探索多元职业发展道路。

我们开放多种岗位供骑手选择，包含客服、单车运营人员、保险客服专员、无人机飞手等，帮助骑手转岗到心仪的岗位；推出“骑手晋升计划”，开放站长、配送经理、城市经理等岗位，发掘骑手队伍中的管理人才。

同时，和合作商一起从2020年起启动“站长培养计划”，为骑手打造透明、公平、科学的职业发展通路。

骑手只需有6个月以上跑单经验，并具备一定数据分析、项目推进与沟通能力即可报名。通过选拔后，骑手可晋升为组长、副站长、站长助理、站长等岗位，并有机会成为合作商管理岗位的储备力量。

同时，我们为站长开展形式多样的知识发展培训，涵盖管理和业务专题课程，助力站长走得更长远。

超44万人次
骑手参与站长培养计划

86%管理岗位
美团外卖配送从骑手选拔

超450名
骑手实现岗位晋升

骑手蒋小溪在送餐

320名
骑手进入大学课堂

超30人
实现岗位晋升

4.骑手上大学

为帮助骑手迈过“学历门槛”，在职业发展道路走得更长远，美团配送与国家开放大学合作推出“骑手上大学”项目，为骑手提供免费的学历提升机会。

截至2023年12月底，“骑手上大学”项目已连续开展三期，累计资助320位骑手进入大学课堂，其中超30人实现晋升，走上站长、城市经理等管理岗位。

2023年，我们跟踪了入学的党员骑手、退伍转业骑手、乡村脱贫骑手、交通安全模范骑手、先锋模范骑手的学习情况，为学习优异的骑手提供奖学金，提升骑手的学习兴趣，帮助骑手更好地掌握专业技能。

骑手上大学

骑手上大学第三期开班仪式

案例 任何时候都不晚，圆了小哥的大学梦

25岁的骑手蒋海龙，感受到学历仍然是一道门槛。在成为骑手前，他在上海一家摩托车厂做工人，做流水线加工零件。2017年，他感到工作不顺利，抱着试一试的想法成为了美团骑手。

2019年，凭借出色的表现，蒋海龙晋升为小队长，要管理30多位骑手。在疫情期间，他承担着隔离点和医院的配送重任，被授予“城市守护者”勋章。

成为队长后，蒋海龙感受到责任不同了，要运营管理好团队需要自己有更高的能力，于是产生了提升学历的想法。蒋海龙报名美团骑手上大学项目，最终被国家开放大学录取成为现代物流管理专业的学生。在工作之余，每天要挤出1-2个小时进行学习。

“半工半读，也算是一边攒本钱、一边挣现钱，攒本钱就是好好学习，给自己的未来更多一个可能，”蒋海龙说，“很激动，终于圆了我的大学梦。”

骑手蒋海龙

蒋海龙在网课学习

第六章

生活关怀 真心守护

我们始终将骑手及其家庭的福祉放在心上，竭力让骑手的工作生活更幸福，帮助骑手群体实现安居乐业。

2023年，我们通过共建骑手驿站、骑手友好社区等项目关怀骑手日常生活，通过健康体检、购药红包、心理咨询热线等项目守护骑手身心健康，通过大病关怀金、袋鼠宝贝公益计划，为骑手家庭增添保障。

1.日常生活福利

我们时刻关怀骑手的日常工作和生活，在全国建立爱心驿站，提供用餐折扣等生活权益，并在节假日组织送温暖等活动。

3.8万个
共建骑手驿站

189个
覆盖全国城市

• 骑手驿站

我们联合多方力量为骑手打造更多可供休息、饮水、手机充电的爱心驿站。并在骑手App内上线了“骑手全国驿站地图”功能，方便骑手在需要时快速找到最近的驿站。

北京望京骑手驿站

骑手驿站落地使用

• 骑手友好社区

为解决骑手“进门难、充电难、休息难、就餐难“等实际困难，在各级党委和政府指导下，我们联动多个社区、物业、站点共同打造“骑手友好社区”，为骑手提供友好社区路线图、休息驿站、换电柜、停车位、骑手专用电梯等服务和设施。同时，鼓励骑手发挥自身优势，力所能及参与社区治理，实现居民生活便利、骑手体验优化、社区秩序良好的多方共赢。

2024年1月，首批“骑手友好社区”在北京市昌平区天北街道率先启动。目前，已在深圳、济南、武汉、南京、杭州等城市落地。

深圳骑手友好社区

• 节日关怀

每年在春节、端午、中秋等节日，我们都会向骑手发放定制的关怀礼物，并组织节日主题活动。

2023年春节，我们举办“温暖相守，幸福过年”活动，共触达超97万骑手，为13万骑手发放了物资、礼物和奖品，并组织2.3万骑手参加小年夜年夜饭；

2023年中秋，我们围绕“长相伴，共此时”温馨团圆的主题，结合中秋风俗、地域民俗的特色，打造了系列线上线下主题活动，有超100万骑手参与。

骑手年夜饭·成都站

骑手春节联欢·上海站

2.身心健康保障

我们始终将骑手的健康放在心上。2023年，我们通过定期体检、心理咨询、购药补贴、同舟守护1m²等多种形式，全方位守护骑手的身心健康。

2023年8月，美团联合中国财贸轻纺烟草工会、全国总工会权益保障部、中国美发美容协会、中国烹饪协会共同发起“骑手健康服务季”系列活动，面向全行业外卖骑手，提供包括健康关怀在内的暖心补给、爱心理发、骑手爱心餐等七大服务内容。

• 骑手健康体检

2023年美团加大骑手体检力度，在北京、杭州、深圳、重庆、徐州、长春、兰州等城市以体检车巡游、骑手到院检查等方式开展骑手体检活动，为骑手提供包括一般检查、血常规18项、糖尿病筛查、肝功能、肾功能、血脂、心电图等常规体检项目，同时针对骑手长期骑车等职业特征，提供风湿免疫、幽门螺杆菌检测（血检）服务。

骑手免费体检长春站

• 女骑手两癌筛查

我们着力向全国女性骑手提供专业、免费的两癌（宫颈癌、乳腺癌）筛查服务。骑手只需通过骑手App预约，即可到美团合作的医疗机构检查。

截至2023年底，美团为骑手提供的两癌筛查服务已覆盖全国超300座城市。

女骑手两癌筛查

• 骑手健康咨询

为帮助骑手解决挂号难、看病贵的难题，我们在骑手App开设“健康咨询”专用通道，提供7x24小时的健康咨询、治疗指导、药物购买等服务；提供“购药红包”，减轻骑手购药压力。

截至2023年底，我们共发放65.7万份购药红包，累计金额328.5万元，平均每月为3000位骑手及家属提供健康咨询。

• 心理咨询热线

我们在全国范围开通“骑手心理咨询热线”，为骑手纾解工作压力、婚恋情感、个人成长、家庭关系等多角度、宽领域的心理问题。

2023年，骑手心理咨询热线共计接到4344通进线电话，咨询时长1163小时。

• 同舟守护1㎡

我们已经在全国5700多个配送站点、党群服务中心、骑手驿站落地“同舟守护1㎡”健康服务专区，通过提供常备药品、防寒防暑用品、女骑手暖心包、健康科普资料、健康服务信息等，满足骑手日常用药、应急处理等健康需求。

骑手使用医疗器械

案例 急救在身边，生命线的赛跑

2023年，我们与腾讯可持续社会价值事业部（SSV）合作，开展应急救护知识普及，提升骑手的应急救护能力，赋能骑手在保障自身安全的前提下，参与力所能及的社会应急行动。

2023年，我们累计培训5000人并为他们发放急救包，覆盖北京、上海、深圳等51个城市。同时，我们开展了16场线下培训，共培训621名骑手获得急救员证书。

骑手急救培训

骑手移动急救包

3.家庭支持

我们把骑手的家庭福祉放在心上，通过大病关怀金、袋鼠宝贝公益计划等方式，帮助骑手解决后顾之忧，提升骑手的归属感、安全感。

1.71亿元
发放大病关怀金

5433人
援助骑手及家属

• 大病关怀金

为帮助骑手家庭增添健康保障，我们设立了“大病关怀金”。当骑手及其家人不幸罹患疾病，需要资金渡过难关时，即可申请重大疾病治疗补贴。

截至2023年底，大病关怀金已累计援助骑手及骑手家属5433人，总援助金额1.71亿元。

案例 病魔虽无情，人间有关爱

骑手岳永宏，加入美团已有三年，在2023年11月突发急性心梗并前往医院住院治疗，出院后还需在家休息一年，因为无法正常上班，生活遭遇困难。之后，他了解到美团有针对骑手的大病关怀金，就抱着试一试的心态去申请，相关工作人员对岳永宏的病情进行多次电话询问，并安排了心理疏导。

岳永宏没想到，他很快就收到了3万元的关怀金。

岳永宏特意写了一封感谢信：“病魔无情，人间有爱！病愈后，我会加倍努力工作，更好的回馈社会。”

感谢信

尊敬的美团骑手关爱计划组：

您们好！我叫岳永宏，加入美团三年，于2023年11月10日突发急性心梗，在成中心医院住院治疗，目前身体还在恢复期，无法正常上班，生活也困难。我参加了美团骑手大病关爱计划组，相关工作人员对我的病情进行了解并持续关注，尤其是顾女士多次打电话询问病情，同时进行心理疏导，并向上级申报，及时得到组织的关怀。对此我表示衷心感谢！病魔无情人间有爱，病愈后，我会加倍努力工作，更好的回馈社会。

祝

福

岳永宏

2024年2月11日

骑手岳永宏的感谢信

案例 在最困难时刻，伸出的援助之手

2023年4月，西安骑手陈鑫的母亲被诊断出多发性骨髓瘤。

面临困难之际，他在5月提交了骑手大病关怀援助金的申请，共收到24600元的关怀金。

陈鑫表示：“这笔关怀金大大减轻了我们的经济压力，让我能更加专心地照顾母亲和处理家庭事务。感谢美团给予的关怀和帮助，在我最困难的时刻伸出了援助之手！”

尊敬的美团骑手

你们好！

我是陕西海西运动一站骑手，方元，前段在家拍摄感恩的心情，写了这封感谢信，我心也感激公司给骑手，在困难之时我们的帮助，伴随工作生涯上手，在此，希望你们也能保重身体！

我是，前段感谢公司给我的援助金的支持，2023年四月份母亲骨髓瘤，经过治疗医院诊断，要长期的治疗，我家庭的经济压力，公司给我的援助金，减轻了我们的压力，在此下面的感谢，公司对我的关心，我也保证工作时间，不耽误公司的业务，感谢公司给我的援助金，减轻了我们的经济压力，也能顺利地安心地照顾我母亲的治疗和恢复治疗。

最后，我要感谢公司给予我的援助金的支持，在我有困难的时候，公司给我援助金，我在此下面祝公司业绩蒸蒸日上，公司的发展与繁荣！

在此，我再次衷心感谢公司给我的援助金的支持，我会珍惜此份感情，也为我的工作，生活已经，我在已经，我在此不断努力，更加坚韧，同时，我也会为社会的繁荣贡献事业，祝我公司的发展与繁荣！

最后感谢公司给予的援助金的支持，谢谢！

此致

敬礼！

陈鑫

2024年1月9日

骑手陈鑫的感谢信

2938.5万元
累计提供医疗救助金

749位
帮扶骑手子女

5所
袋鼠宝贝之家

7.1万人次
提供的服务

• 袋鼠宝贝公益计划

“袋鼠宝贝公益计划”是2019年7月17日由美团联合慈善组织发起的，国内首个面向全行业外卖骑手子女的公益帮扶计划，为未成年子女提供大病帮扶和教育支持，助力家庭韧性提升，共建社会支持网络。项目资金由美团、美团员工、美团生态方等共同捐赠。

当骑手子女不幸遭遇重大疾病、意外事故等困难，我们的“袋鼠宝贝骑手子女大病帮扶项目”提供医疗救助金，帮助骑手家庭渡过难关，目前已涵盖美团、饿了么、闪送、达达等11个平台。截至2023年底，袋鼠宝贝公益计划累计帮扶749位骑手子女，提供医疗救助金2938.5万元；超3万名美团员工自愿加入公益月捐，为骑手子女的健康成长贡献爱心。

为解决骑手子女的教育难题，我们联合公益组织共建“袋鼠宝贝之家”，通过儿童友好空间、专业社工服务等方式，为以骑手为代表的新就业形态家庭提供社区教育支持，助力家庭韧性提升，共建家庭社会支持网络。截至2023年底，已有5所袋鼠宝贝之家在河北燕郊、北京、深圳等建成落地，累计提供超7.1万人次的服务。

案例 为了照顾孩子、赚钱养家，他们成为骑手

白血病是儿童恶性肿瘤的“头号杀手”，美团外卖在河北燕郊的东贸站点，长期驻守着一群白血病患儿的家长骑手，他们也被称为“小白骑手”。因为全国著名的血液专业医院坐落于此，全国大量家长携家带口前往求医，他们既需要就近照顾患病的子女，又需要赚钱获得收入。

骑手刘文峰的大女儿欣欣今年13岁。2022年，欣欣不幸患上白血病后，刘文峰夫妇变卖了餐馆和家产，争分夺秒地带着女儿去燕郊治病。幸运的是，刘文峰和女儿的干细胞配型成功，完成了骨髓移植手术。

为了支撑一家人的生计，刘文峰了解到，骑手工作不仅时间灵活、收入稳定，美团还有袋鼠宝贝大病帮扶项目，为骑手子女提供帮扶金，于是毅然报名成为一名骑手。

每当他穿梭在大街小巷，都会有一种每跑一单，女儿就向着康复又前进了一分的希望。

目前，刘文峰的女儿已完成骨髓移植手术，获得了“袋鼠宝贝骑手子女大病帮扶项目”的资助，生活朝着幸福美好奔去。

案例 袋鼠宝贝的成长，由我们共同呵护

2023年儿童节，位于北京市西城区的“袋鼠宝贝之家·新阳光学园”正式落成，这里距离北京儿童医院仅有三公里，周边租住着很多陪孩子在京治疗的大病儿童家庭，为了获得更灵活的时间照顾孩子，“外卖骑手”成为部分家长的首选职业。袋鼠宝贝之家日常为处于康复期或病情稳定的大病儿童们提供丰富多样的课程和活动，在这里，宝贝们可以阅读、游戏，结交新朋友，学习新的知识，在接受治疗的同时保持社会接触和学习能力；家长也可以交流互助，从日常照顾孩子的紧张状态中解放出来，得到喘息和放松的机会。来自美团的员工志愿者们也为袋鼠宝贝之家提供丰富多样的志愿服务，利用周末时间与孩子们一起做手工、读绘本等等。

美团员工志愿者与袋鼠宝贝小淇一起做手工

2023年，袋鼠宝贝之家也首次走出京津冀，在深圳市龙华区民治街道和中国工商银行深圳市分行的支持下，“袋鼠宝贝之家·深圳龙华站”启动运营，面向周边社区的新业态劳动者家庭开放，提供儿童课后托管、课外活动等社区教育支持，解决骑手等新业态家庭家长们工作育儿难兼顾的问题，让孩子在课后时间有安全的活动空间，家长更放心投入工作。

袋鼠宝贝之家活动

> 平时尽可能会多找时间陪孩子，但除了出去转转也不知道能干什么。在这里有老师引导，活动设计丰富有趣，孩子不仅能交朋友，也能跟我们父母多交流。之后放学了也可以让他来这里先写作业，然后跟我一起下班，养成更好的学习习惯。
>
> ——骑手 明明妈妈

关于本报告

本报告是美团推出的第三本骑手权益保障社会责任报告。

时间范围

2023年1月1日至2023年12月31日。由于项目的延续性，部分内容适当超出前述范围。

信息来源

报告中未注明出处的数据均来源于美团的相关统计报表、制度文件、研究报告及访谈等资料。

内容说明

本报告不存在虚假信息、误导性陈述，美团保证报告内容的真实性、准确性和完整性。如无特别说明，报告披露的金额均以人民币计量。

获取方式

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版可在美团外卖网站下载浏览。

若需获取纸质版报告或对本报告有任何意见或建议，您可按以下方式联系我们：

联系部门：美团外卖社会责任办公室
邮箱：csr.waimai@meituan.com

2021美团骑手权益保障社会责任报告

2022美团骑手权益保障社会责任报告

本报告采用再生纸印刷