

携手同舟，关爱同行

2021年度美团骑手权益保障社会责任报告



「卷首语」

能够帮助骑手的，是行动

所有的奋斗者都不应被辜负。

时代属于无数不辞辛劳的劳动者，其中就包括外卖骑手。因为疫情，我们比以往任何时候都感受到这个群体独特的社会价值：他们逐渐成为维系城市、社区、家庭有序运行的摆渡人。

2021 年，国家八部门联合印发《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》，促进外卖骑手多方面、多层次的工作权益保障。我们积极整理这些年的工作实践，探索骑手权益保障的多种形式，并逐步将对骑手的保障和关怀制度化、常态化。

我们推出了“同舟计划”，从工作保障、体验提升、职业发展、生活关怀四个方面系统性地对骑手进行关怀。

我们持续完善骑手劳动报酬规则，优化骑手报酬支付流程，不断推进规范用工，积极配合职业伤害保障试点落地工作，守好骑手保障的底线；

我们加快落实“算法取中”，半年期间多次公开算法，推动算法透明；我们采用骑手恳谈会、申诉机制等方式畅通骑手沟通渠道，提高骑手工作的获得感；

我们在全中国建立了 9 个骑手流动党员党支部，并因地制宜地探索骑手工会建设，帮助骑手在组织中找到归属感；通过大病关怀金、袋鼠宝贝公益计划、717 骑士节、同舟守护 1m²、骑手驿站等项目，提升骑手的幸福感；

我们牵头申报“网约配送员”新职业，完善骑手职业技能培训体系，推出“站长培养计划”、转岗机制、骑手发展激励奖等符合骑手需求、多层次的职业发展举措，拓展骑手职业发展空间。

在本份报告中，我们秉持真诚、负责任的态度，主动披露为骑手权益保障所做的努力和阶段性进展。我们深知，为骑手提升工作体验、增进生活福祉是一项长期而艰巨的任务，许多工作还有改进的空间。我们也坚信，道阻且长，行则将至，在大家的监督和帮助下，骑手群体将拥有更全面、更完善的权益保障体系。

希望骑手们在美团，工作更顺心，生活更美好。

美团外卖社会责任委员会
2022 年 3 月

数说关怀

2021年日均活跃骑手数

超100万

骑手本省就业占比

59.2%

2021年,有**24.6万**名
骑手来自国家乡村
振兴重点帮扶县

报名站长培养计划

近3,000人

开展骑手恳谈会

136场

2021年发放防寒物资**100**万份
防暑关怀物资**120**余万份

美团骑手

骑手流动党员党支部

9个

袋鼠宝贝公益计划累计帮扶
骑手子女**296**名
提供紧急医疗救助金
1,048.7万元

袋鼠宝贝

大病关怀金累计发放**6,751.8**万元
援助**374**名骑手
1,015名骑手家属

目录

Table of contents

■ 卷首语 ■ 数说关怀

上篇 · 让奋斗者温暖

03 第一章 就业的加油站

03 打造就业蓄水池

04 完善劳动报酬规则

05 第二章 风雨的保护伞

05 规范用工：守好保障基本线

督促规范用工

倡导无歧视用工

职业伤害有保障

07 算法取中：以人为本价值引领

订单分配规则

预估送达时间规则

骑手服务评价规则

15 畅通渠道：让骑手声音被听见

骑手恳谈会

申诉机制

产品体验官

19 风雨同舟：为骑手安全护航

升级安全装备

加强安全教育

探索警企共治

推进急救培训

下篇 · 让追梦者无畏

24 第三章 生活的守护者

24 有组织就有温暖

党组织建设

工会建设

骑手社区建设

28 守护身心健康

同舟守护1m²

健康体检

心理健康

33 守护骑手家庭

大病关怀金

袋鼠宝贝公益计划

健康咨询 购药补贴

37 温暖日常生活

骑手用餐优惠

专属娱乐生活权益

防寒防暑及节日关怀

打造骑手驿站

40 展现骑手风采

先锋骑手

“717骑士节”

篮球赛

王者荣耀挑战赛

44 第四章 梦想的发动机

44 骑手的技能树

骑手培训

网约配送员新职业体系建设

46 骑手的无限可能

站长培养计划

骑手转岗机制

帮助骑手提升学历

骑手发展激励奖

■ 结束语 ■ 关于本报告



携手同舟 关爱同行

上篇

让奋斗者温暖



第一章 就业的加油站

打造就业蓄水池

就业是最大的民生。由于时间灵活、多劳多得、允许兼职取酬等特点，骑手职业对于蓝领群体有着明显的吸引力：它既是很多农民工初入城市的第一份工作，也给再就业者提供了新机会。

2021 年，美团外卖日均活跃骑手超过100万，省内就业骑手比例提升明显，59.2%的骑手实现本省就业。有24.6万名来自国家乡村振兴重点帮扶县的骑手在美团外卖获得收入。

『骑手是农民工就业的重要方式』

中国劳动和社会保障科学研究院调查显示，78.9%的骑手为农村户口或已“农转非”。首都经贸大学劳动经济学院研究表明，全国农村户籍外卖骑手月收入比农民工高13.4%。

『骑手是失业人员再就业的重要渠道』

中国劳动和社会保障科学研究院调研指出，33.9%的骑手将这一职业视为再就业的最优选择。

骑手小知识

美团骑手分为专送骑手和众包骑手。专送骑手是由合作商统一招聘、管理和支付薪资的骑手，而众包骑手为成功注册后在众包平台自主选择接单的骑手。



完善劳动报酬规则

美团外卖持续完善骑手劳动报酬规则，不断改进骑手收入分配机制使之与工作任务、劳动强度相匹配，从“基础收入”“津贴补贴”“激励奖励”“其他收入”四个模块对骑手收入类目及补贴项进行梳理对标，确保骑手正常情况下的劳动报酬不低于当地最低工资标准。

2021年9月以来，为监督合作商按时足额支付骑手报酬，我们进一步优化骑手报酬支付流程，推动报酬管理系统建设，建立更加规范透明的报酬补贴线上发放流程，让骑手无论在大城市还是家门口都能通过自己的勤劳和努力获得一份稳定、安心的收入。

2021年冬季，美团外卖在全国范围内为低温天气下的骑手投入16亿元补贴，让依然坚持在岗位上的骑手获得更多收入。

根据测算，以哈尔滨的一名骑手为例，整个冬季最高可获得近万元的额外收入。

『骑手是一份付出努力就可以获得回报的工作』

2021年12月，上海交通大学中国发展研究院、“城市酷想家”团队发布《骑手职业与城市发展》研究报告显示，49.5%的骑手认为这是一份“付出努力就可以获得回报的工作”，简单直接的接单计酬方式可以感受到“多劳多得”的公平感，可以快速、直观地看到每天的业绩变化。53.8%的骑手认为具有掌控感的“自主性”工作体验，灵活的工作时间也方便了他们参与学习、社交，增加知识，提高技能，为未来的职业发展进行人力资本积累和社会关系网络建立。

第二章 风雨的保护伞

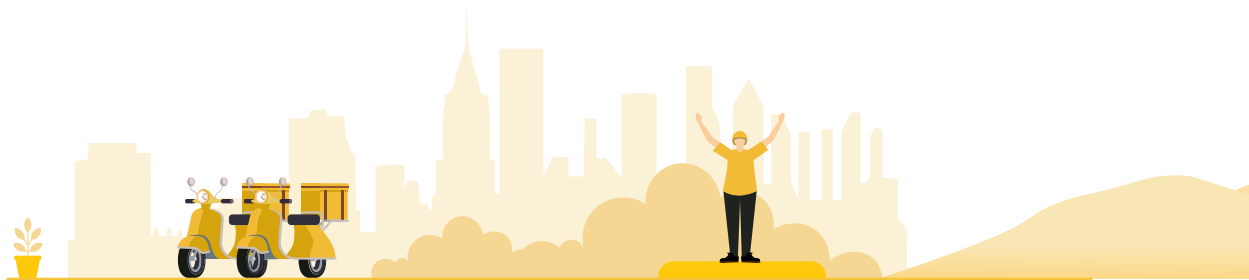
规范用工：守好保障基本线

我们通过专项整改和制度完善不断推进规范用工、无歧视用工，并积极配合职业伤害保障试点落地工作，用好社会保险工具，做好商业保险配置，守好骑手保障的底线。

• 督促规范用工

我们督促合作商规范用工，开展合作商用工问题自查自纠，将合作商劳动保障责任履行情况纳入业务考核干预重要指标之中。2021年，我们向全国合作商发出《关于新就业形态劳动者劳动保障权益的倡议》文件，与合作商联合制定印发《即时配送行业合作商自律公约》，规定合作商维护好骑手劳动保障权益，建立良性合作生态。

我们坚决依法维护骑手的合法权益，禁止合作商任何规避用工主体责任的行为，组织合作商签署《禁止要求骑手注册个体工商户承诺书》，对骑手提出的注销、调整需求第一时间积极配合，杜绝骑手注册成为个体工商户的情形。



• 倡导无歧视用工

美团外卖骑手招募坚持平等原则，消除城乡、行业、身份、性别、民族、年龄等一切因素造成的用工歧视现象，招用劳动者时不歧视残障人士，不得以任何形式损害劳动者的公平就业权。2021年，我们修订了《专送合作商用工管理规范》，明确要求合作商按照相关法律及政策要求合规用工，其中增加了公平就业制度内容，要求招用骑手时不得违法设置歧视性条件，不得以缴纳保证金、押金或者其他名义向应聘者收取财物。

• 职业伤害有保障

保险保障是骑手工作发生意外后的“保护伞”。我们积极探索适合灵活就业形态的劳动保障新方式，与商业保险公司合作开发适合骑手工作特点的商业保险，扩大商业保险在骑手群体中的覆盖面。

专送骑手由合作商通过经纪公司向保险公司投保雇主责任险，众包骑手由众包服务商直接向保险公司投保意外伤害险和第三者责任险，众包新骑手首单保费3元由服务商承担，后续每人/每天保费3元从骑手佣金中扣除。

为确保理赔手续简便、理赔付款迅速，我们已启动了骑手直赔项目，骑手App一键即可自助理赔，实现高效便捷的保险服务。

目前，我们正积极响应相关政策号召，在有关部门指导下筹备对接职业伤害保障试点，持续完善骑手社会保障。

小知识

职业伤害保障是社保吗？

答：职业伤害保障是社保的一种，可以理解为是专门保障灵活就业人员的一种工伤保险。

算法取中：以人为本价值引领

算法规则关系着骑手的安全、报酬，也影响到消费者的体验、商家的满意度。构建负责任的算法既是政府、公众对我们的期待和要求，也是我们构建可持续的行业生态圈、履行企业社会责任的内在需求。

2021年，我们继续优化算法规则，加快落实“算法取中”。为了让配送算法更完善合理，我们邀请了包括骑手、外部专家等在内的利益相关方一同探讨配送算法和调整细节，并在部分城市进行了试点和用户调研。

2021年9月以来，我们三次向社会主动公布了骑手配送相关算法规则，积极推动算法透明。

小知识： 算法取中

算法取中是指在“商业逻辑合理”与“价值观合情”之间取中间值，兼顾效率与劳动者保护。



送餐的骑手

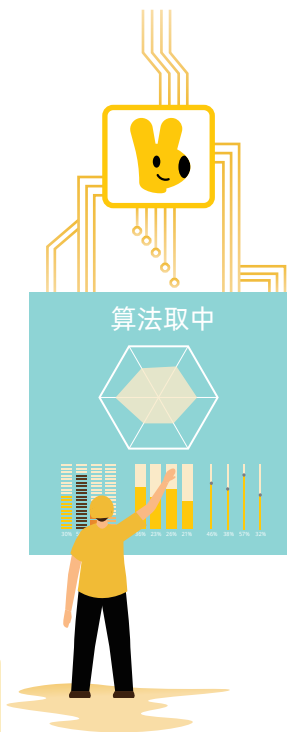
• 订单分配规则

美团外卖订单分配算法会对骑手、订单、商家等信息进行全局分析，做出匹配决策，尽可能将订单派发给“更有时间、更加顺路”的骑手。

“订单分配”算法的运行逻辑及原则

一份外卖订单承载着三端的需求：用户希望早点吃上饭、商家希望一出餐就有骑手取走、骑手希望接到的都是顺路的订单。如何保证三端体验，更合理地分配订单，正是“订单分配”算法要解决的问题。

一直以来，我们都在朝着这个方向努力。在综合三端体验的前提下，“订单分配”算法会选择时间更宽裕、更顺路的骑手进行订单配送，让骑手在合理的劳动强度下获得更多收入。



“订单分配”算法运行逻辑及原则

如何判断一个骑手的时间宽裕程度和顺路程度呢？

当后台接到一个新订单时，“订单分配”算法会基于骑手当前的位置和手头已有订单量，预估出骑手接受新订单需要的配送时间，评估其是否会对现有订单产生超时影响。为保证合理的劳动强度，在预估时间时，算法会为骑手留出一定的富余时间。在对配送范围内所有骑手的送餐情况进行分析后，算法会把订单分配给时间充裕的骑手。

“订单分配”的顺路程度计算

“订单分配”算法为骑手选取更顺路订单示意

骑手A、B的当前送餐距离和送餐路线，如下图所示



骑手A

当前配送路径2.1km

骑手B

当前配送路径1.8km

骑手A、B如果接新订单，
他们的新送餐路线和新增送餐距离，如下图所示

骑手A、B的当前送餐距离和送餐路线，如下图所示



骑手A

新的配送路径为3.6km
新增路径=1.5km

骑手B

新的配送路径为4.2km
新增路径=2.4km

经分析，骑手A配送新订单新增距离最小，顺路程度最高，所以，新订单将分配给骑手A

【试点】迭代“订单分配”算法策略

在送单过程中，骑手可参考系统建议，并根据自己的经验自主决定送单顺序。此外，外卖配送场景复杂且多变，骑手在每一个环节都可能面临一些突发状况。有许多骑手反馈称，他们常常遇到商家出餐慢、联系不到用户、电动车突然故障等情况。这些异常情况可能导致骑手无法按照预估的时间完成配送，影响用户体验。基于这些反馈，我们优化了算法策略。目前，有两项正在持续迭代的调整：一是启动“出餐后调度”试点；二是推出“主动改派”功能。



启动“出餐后调度”试点

商家出餐慢是造成骑手与商家矛盾冲突的主要原因之一。为减少取餐环节“人等餐”的现象，骑手可以通过骑手App即时上报获得时间补充。2021年，我们还启动了“出餐后调度”试点：商家使用终端智能硬件“出餐宝”上报出餐情况，出餐完成后，后台再调度骑手到店取餐，此举有助于提升骑手与商家双方的体验。截至2021年11月，全国已经有2,400个门店参与此项试点。在南昌，首批32家门店试点情况显示，骑手平均等餐时长下降了51%，约72%的商家反馈整体体验得到优化。



推出“主动改派”功能

在骑手完成交付前，我们会持续、主动地帮助骑手预估正在配送的订单是否合理。当我们检测到骑手遭遇突发因素，导致承运的订单有超时风险时，骑手App会主动发起改派弹窗，骑手可自主决定接受或拒绝改派。目前，该功能已在长春、银川、青岛等多个城市试点；从试点数据来看，接受改派的骑手超时现象最高下降了51.79%。



• 预估送达时间规则

骑手的“预估到达时间”应用了四种不同的算法,我们会从四个时间计算结果中选取最长的作为“预估送达时间”。

这四种算法包括“模型预估时间”和三层“保护时间”模型。



基于订单详情、区域供需等信息,通过机器学习模型得出的测算时间。



考虑了城市地理通行特征,如通行难度、防疫要求等因素后设定的保护时间。



根据配送过程分段的保护时间,即商家出餐、骑手到店、骑手骑行、用户小区交付几段时间的累加。



针对长距离订单场景,为了保障骑手安全,避免骑手骑得太快,算法对长距离订单会制定更长的保护时间值。

以某一单外卖为例,如模型预估时间为45分钟,三层保护时间测算结果分别为40分钟、50分钟和42分钟,最终给到骑手和消费者的预估到达时间将是50分钟,从而有效地缓解了骑手配送的时间压力。

【试点】人工补充时间

作为对自动算法的补充，我们还在持续梳理配送可能遇到的突发情况并建立人工干预机制，不断完善各种异常场景下的时间补充，通过人工操作延长时间来弥补算法的不足。当前的人工补时主要分为几类：

特殊节假日和外卖营销活动补时：如春节期间骑手数量变少，会通过补时来给予骑手保护；此外，类似冬至饺子需求量较大、520鲜花需求较多，及外卖奶茶节等可预知的订单激增场情形，都会进行人工补时。

恶劣天气补时：如遭遇暴雨、大风等，系统和人工都会进行特殊补时。

政策原因补时：针对部分突发情况导致的封路，如举办大型庆祝活动演练时遇到部分道路交通管制、区域临时封闭等，会进行人工补时。

出餐慢补时：商家长期出餐慢，会通过算法自动补时；商家临时突发性出餐慢，进行人工补时。

交付难补时：部分较难进入的小区，可以针对特定小区进行额外的补时。



特殊节假日
外卖营销活动补时



恶劣天气补时



政策原因补时



出餐慢补时



交付难补时

【试点】“预估送达时间”

2021年上半年，杭州、苏州、长沙用户在美团外卖下单时，订单显示的预计送达时间，由之前的“时间点”调整为“时间段”。据调研，约65%的用户表示愿意尝试“时间段”的方式，试点结果显示，用户差评率降低了50.7%。

截至2021年12月，“预估送达时间”已经在全国范围进行试点，主要是针对一些难度较高的特殊场景，比如远距离、重量大等场景。“预估到达时间段”让用户对配送时间有了更合理的预期，也缓解了骑手在特殊场景下的配送压力。该项改进获得了用户和骑手的肯定。下一步，我们会根据实际效果和各方反馈，逐步实现全场景覆盖。

• 骑手服务评价规则

在绍兴、太原、昆明等15个城市，我们进行了优化后的服务评价规则试点，采用“服务星级评价体系”。对差评、超时等情况的处理，从罚款改为扣分，通过全月累计积分来评定骑手的服务质量，从而确定对应奖励，以降低偶发状况对骑手收入造成的影响，减轻配送压力，保障配送安全。

骑手服务评价规则及逻辑

用“服务星级”制度评定骑手服务质量，并分级进行不同额度的奖励，切实保障骑手劳动收入

骑手服务评分

服务达标

正向加分

服务不达标

负向扣分

*根据月累计总分确定骑手在该站点服务星级排名



骑手服务星级

星级评定

站内评级

星级奖励

分级奖励

*骑手服务星级越高，获得的额外奖励越多



骑手每个月的服务星级，将根据个人月累计总积分在本站点的排名确定，服务星级越高，获得的单均额外奖励越多。骑手可以通过安全培训、模范事迹等获得加分。以往合作商自行制定的用户投诉、差评等按单扣款项将被取消，改为以适当扣分体现在累计积分中。新骑手也有机会获得较高星级和收入。

骑手服务月度评分构成

骑手服务 评分构成	基础分	加分项	扣分项
		完成配送服务 参加安全培训 模范事迹	超时 差评 提前点送达

* 骑手如对扣分有异议可申诉

* 极端天气下将默认取消所有扣分项

骑手服务星级奖励

骑手服务星级	星级越高 单均奖励 越多
★★★★★★	
★★★★★	
★★★★☆	
★★★☆☆	
★★★☆☆	
★★☆☆☆	

在新的服务质量评价规则下，合作商会根据骑手当月服务星级给予相应奖励，这一方面改变了合作商以往“一罚了事”的管理方式，让骑手在违规扣分后可通过加分项获得弥补，降低配送压力，另一方面也强化了对骑手的正向激励，引导骑手工作方式从单纯追求单量向追求综合服务质量转变。

近8成的骑手对新服务评价规则满意

在试点城市绍兴，近8成的骑手对新服务评价规则表示满意，配送体验有改善，同时，配送准时送达率、差评率等与用户相关的指标也保持稳定。



畅通渠道：让骑手声音被听见

我们积极为骑手搭建理性有序，表达合理诉求的渠道，保障骑手对涉及切身利益重要事项的知情权、参与权和表达权。

我们进行了“骑手恳谈会”“申诉机制”“产品体验官”等尝试，让骑手畅通有效地表达诉求，从多个维度理解骑手在工作中面临的问题。针对这些反馈信息，我们积极行动，有针对性地解决骑手的难点、痛点，持续改善和提升骑手的工作体验。

• 骑手恳谈会

恳谈会是美团外卖与骑手集中深度沟通的一种形式。恳谈会的重点是“诚恳”，相对于骑手在线主动反馈意见或抽样问卷调查的形式，在面对面的恳谈会上，我们可以更好地倾听骑手的声音，并诚恳地回应骑手诉求。2021年，我们举办了136场骑手恳谈会，覆盖61座城市，共计2,100余名骑手参加。

骑手提出的意见和建议主要涉及配送体验、算法规则、申诉机制、工作环境、福利保障等方面。对于其中较普遍、对骑手工作生活影响较大的问题，美团相关部门积极进行针对性改进，并以半月刊的形式，在“美团骑手”微信公众号、骑手App社区等改善专栏渠道公布具体的举措。2021年通过骑手恳谈会收集骑手建议100余条（去重后），其中有近50条已经有改善举措落地或正在试点。



举办

136场骑手恳谈会

覆盖61座城市

共计2,100余名

骑手参加



 恳谈会声音：

一些订单需要跨过高架桥和河流，会导致实际取餐距离远、配送难度大、配送时间不足。

 改善方案：

技术团队采集了全国主要城市的高架桥、河流等天然屏障信息，并在路径规划中接入，提供更符合实际情况的配送时间预测，有效改善了骑手的配送体验。

 恳谈会声音：

电动车经常需要换锂电池，每次换电花费不低，希望美团可以提供一些合作换电平台的优惠。

 改善方案：

我们在深圳、成都、上海、东莞、广州等 60 个城市的加盟商已和多家换电供应商展开合作，根据地区和合作方不同，有免押金、季卡、首月免费骑、直接打折等不同的换电优惠服务。

 恳谈会声音：

配送难度大的地方，没有外卖柜或者放餐的柜子不够，导致没地方放餐品。

 改善方案：

把恳谈会上收集的、精确到小区和写字楼名的信息反馈到相关业务部门。截至 2021 年 12 月，外卖柜在全国已铺设上千台，并且还有更多点位在推进中。

 恳谈会声音：

个别商家在餐品未制作好时就会点出餐，骑手到店后仍需要等待制作，影响骑手的送达时间和顾客体验。

 改善方案：

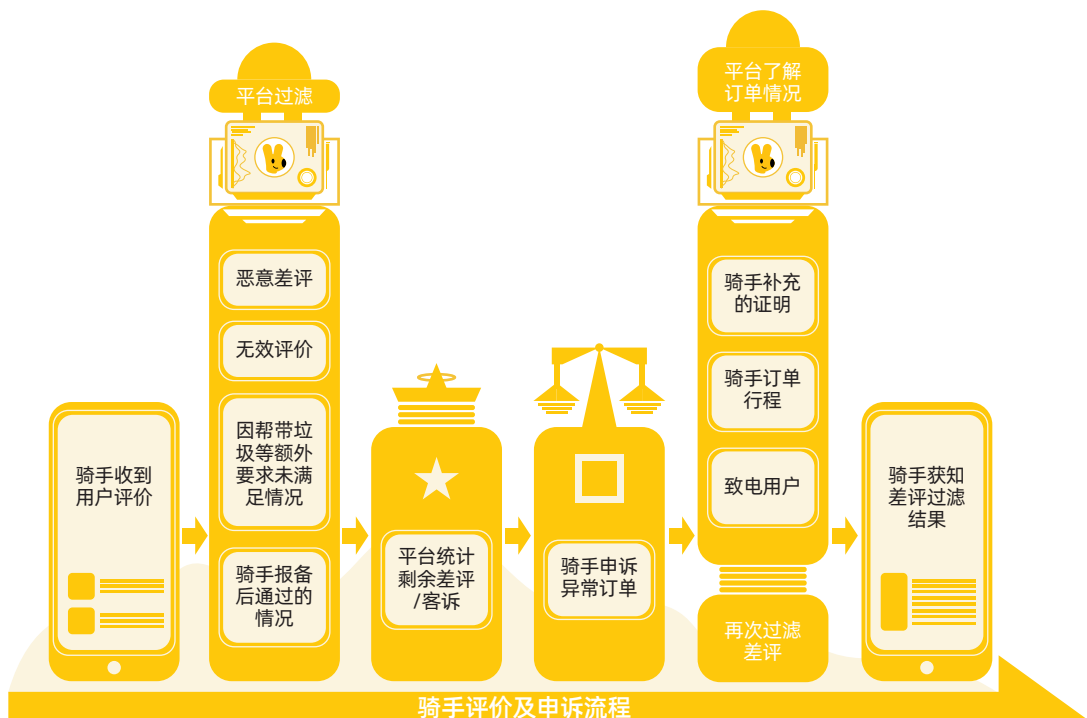
将出餐上报指标加入商家店铺分体系，于 2021 年 11 月起全国实行。后台会根据骑手到店和取餐时间，计算判定商家出餐真实上报率，并纳入店铺分体系。

• 申诉机制

我们开通了骑手权益保障专线10101777，受理对劳动报酬、劳动安全、保险保障、用工合规等方面的疑难问询和投诉，帮助骑手维护合法权益。

我们在目前3,000余名全职骑手客服人员基础上，打通各条骑手申诉渠道，及时解决骑手遇到的问题。同时，我们充分利用“骑手评价商家通道”，并针对骑手反馈的出餐慢、环境差等商家问题与商家沟通。

为降低骑手在差评申诉过程中的沟通成本和证明难度，我们提前梳理骑手在送餐途中可能遇到的共性问题，为骑手提供实时上报申诉的通道，消除非骑手原因的差评。通过问卷调查和实地走访，我们已经梳理得出了因“无法联系到用户”等原因导致差评的30多种特殊场景；接到骑手申诉后，系统会直接剔除此类非骑手原因的差评。在这些情形以外，如果骑手对申诉未通过的订单仍有异议，骑手可通过联系站长、客服进行问题订单申诉。为尽全力保证公平、维护骑手的权益，我们将根据骑手反馈及取证情况进行再次判别。



• 产品体验官

美团外卖邀请骑手担任产品体验官参与骑手端产品评测，提出反馈建议，帮助产品升级。产品体验官可以优先体验针对骑手的新功能、新服务并给出建议，同时也会针对骑手App的操作逻辑、功能、规则迭代等提出建议。产品体验官的反馈会成为骑手端产品改进的重要方向和依据。如果建议被采纳，骑手可以享受特殊津贴，同时在骑手App上获得特殊勋章标识。2021年有158位骑手成为产品体验官，参与5次产品测评，输出建议91条（去重），其中有效建议26条，已上线建议8条。



158位美团骑手
成为产品体验官
参与5次产品测评
输出建议91条

产品体验官之初体验

刘少龙从2016年开始做美团众包骑手，至今已经5年多。在勤勤恳恳地送好每一单的过程中，也积累了很多对产品的经验。于是他的名字，出现在了首批产品体验官的名单中。

“成为产品体验官意味着更多的责任。”他说，“我随身有个小本本，跑单中遇到的产品问题要随时记录，不定期把骑手最真实的体验反馈给平台，我记录过两本了。”从App上线开始接单、取餐送餐，包括配送之后的痛点和难点，都是产品体验官需要关注的。

令他感到开心的是，在他提出的产品意见中，关于美团众包App iOS系统语音播报到客提醒异常的建议被采纳，改善了上百万骑手的日常工作。

刘少龙说，“能为骑手兄弟们发声是我的荣幸，希望自己提出的意见建议能帮助平台和骑手越做越好。我们的声音，平台听得见！”

风雨同舟：为骑手安全护航

骑手每天穿梭于大街小巷，风雨无阻，服务广大商家和消费者。骑手在配送途中的安全是家人最深的牵挂，也是社会的关切。

自2013年以来，美团外卖持续加强骑手的配送安全保障。2021年，我们在算法取中、安全培训、智能硬件、保险保障等方面持续升级，加大投入力度提升骑手的交通安全意识，并与主管部门、各地交警部门密切配合，建立了安全宣导、预警跟踪、防控消防风险、警企共治等成体系的安全保障机制。

• 升级安全装备

智能头盔：我们定制开发的智能头盔在湖南、广东、辽宁、宁夏等地批量投放使用，为骑手安全保驾护航，降低骑手配送过程中交通事故发生率。我们正进一步提升自主研发的智能头盔产能，智能头盔通过头盔与手机蓝牙连接的方式，骑手通过语音即可完成订单处理。

智能外卖柜：在全国多个城市的CBD、商业中心、写字楼、学校等场所，我们铺设了外卖柜。当送餐地址为外卖柜，或用户要求放在外卖柜时，只需要扫码、存放物品即可。这样既可以保证“无接触配送”，疫情之下更加安全，同时也可以降低骑手配送难度，避免长时间等待用户。

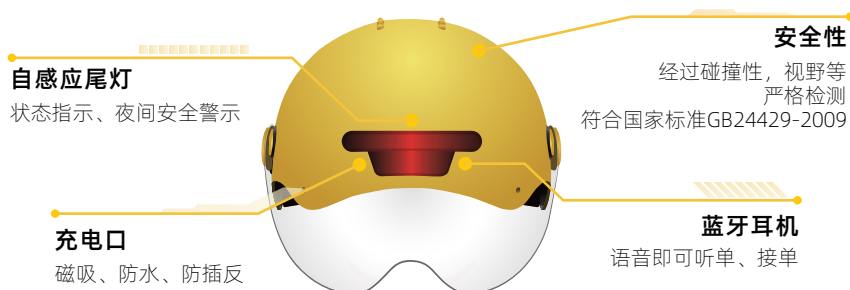
推广换电服务：为防控电瓶车消防风险，我们在2021年与各方合作，大力推广换电服务。通过推动多家换电合作商在北京、上海、广州等重点城市落地换电柜，在线上发放超400万元的换电优惠券等多项举措，让骑手用电更加安全、更加便捷、有效降低消防安全隐患。



全国发放换电优惠券
价值超400万元



美团2.0版智能安全头盔



美团2.0版智能安全头盔在研发过程中更加全面地考虑骑手实际需要和工作复杂场景，在不显著增加总重量的情况下对头盔功能进行了整体的优化设计：

- 嵌入蓝牙耳机、麦克风、快捷按键等功能，可方便骑手听单、接单，既提升配送体验，又避免精力分散造成的安全隐患；
- 对骑手进行戴盔检测，有效提升骑手戴盔率；
- 配置自感应尾灯，可自动调至夜间工作模式、开启频闪，对后车进行提示，防止后车追尾；
- 提高电池续航能力，充电2小时可使用3天，根据骑手情况进行头围适配，提高佩戴舒适感。

新版智能安全头盔已在部分城市投入使用。



• 加强安全教育

我们不断加强对骑手的安全教育，在骑手App上通过图文、海报、漫画、视频等多种形式开展宣传教育工作，有效提升骑手群体的交通安全意识。骑手App上已沉淀超过80项各类安全课程。2021年，骑手App线上安全培训已有超过1200万人次参与。为骑手提供更真实、可实际感受的安全培训体验。

我们积极参与“全国交通安全日”“全国消防月”等安全宣传活动。在12月2日“全国交通安全日”，我们向骑手发起“文明出行警言金句”有奖征集话题互动，组织开展骑手“交通安全之星”评选活动，邀请24个属地交警为骑手App安全语音配音，联合交管部门张贴数十万张交通安全餐箱贴、发放交通安全垫餐纸。在2021年11月“全国消防月”中我们与多地消防部门合作开展消防月宣传活动，向骑手宣传消防安全知识，并通过骑手群体向社会公众传达消防安全的重要性。



美团外卖联合交管部门张贴交通安全餐箱贴



骑手参加深圳龙华区布智慧谷产业园消防宣传活动

• 探索警企共治

美团外卖主动联合公安机关，建立信息通报及处理反馈机制，全面开展线下路面违规劝导活动。2021年，我们在长沙、深圳等6个城市启动“灯塔项目”，通过路面稽查及交警数据识别违章，精准识别交通违法及交通事故骑手，进行分层分级教育管控，并对交通违章骑手采取教育警告、强制培训、限制接单等措施进行精准管控，降低骑手交通违章率。

• 推进急救培训

为了提高骑手的突发事件应急能力，提升自我保护意识，我们根据骑手工作特殊性，结合不同场景的意外突发情况，打造了一套专业的救护课程，向所有骑手推出了“救在身边”急救培训项目，通过线上视频课程加线下培训的模式，帮助骑手提高安全急救意识、掌握安全急救技能，必要时保护自我，帮助他人。

截至2021年底，已围绕极端恶劣天气、突发意外紧急救护、季节高发病症预防等主题，推出了6个系列约50节课程，平均单节课程覆盖骑手超30万人次。



急救培训已推出

6 个系列 **约 50** 节课程

平均单节课程覆盖骑手

超 30 万人次



“救在身边”急救培训现场

携手同舟
关爱同行

下篇
让追梦者无畏



第三章 生活的守护者

有组织就有温暖

2021年，在庆祝建党100周年之际，美团发起成立了骑手党建中心，加大外卖骑手流动党员党支部组建力度，积极探索党建工作引领业务运营的有效途径，不断提升新就业群体的权益保障和人文关怀，提升主动倾听意识、优化配送运营规则、健全激励保障机制，让广大骑手有更多的获得感、幸福感和安全感。



全国重点城市
建立骑手流动党员
党支部 9个

• 党组织建设

加大流动党员党支部建设力度，结合骑手实际，探索党支部“组建三法”，即：美团党委建支部、合作商建支部、属地街道建支部。截至2021年12月底，已在北京、上海、深圳等地成立9个骑手流动党员党支部，北京城区已实现党支部应建尽建。

注重党员的经常性教育，搭建线上平台，在骑手APP增设党建元素，加强骑手社区话题引导，建立骑手党支部微信群，定期推送学习内容，激励和引导骑手党员永葆入党初心。丰富“三会一课”实现方式，北京地区组织党员骑手参观中国共产党历史展览馆等红色教育基地，上海地区聘请“七一勋章获得者”黄宝妹担任骑手党建指导员，增进流动党员的归属感和荣誉感。

积极构筑服务阵地网络，在北京、上海、深圳建设骑手党群服务中心。

积极发动党员骑手回社区报到，参与疫情防控、文明引导、垃圾分类等志愿服务，激励和引导党员骑手发挥先锋模范作用，6名骑手获得“美好朝阳骑士”称号，党员骑手高丰入围“北京青年榜样”，女性骑手代表曹润获得“首都巾帼标兵”荣誉称号，党员骑手游国栋成为冬奥火炬手，展现了新时代党员骑手良好的精神风貌。





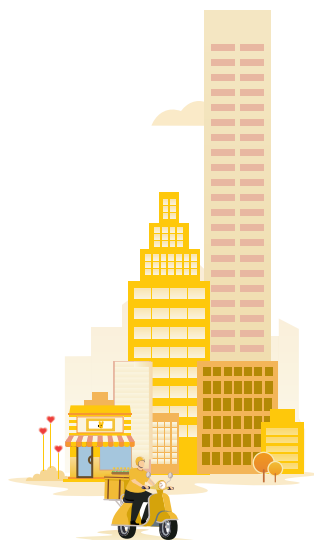
美团外卖骑手流动党员党支部主题党日活动



七一勋章获得者黄宝妹受聘为美团骑手流动党员党支部党建指导员，在党群服务中心给骑手们上党课



在骑手党群服务中心举办春节关怀活动



• 工会建设

我们积极推进骑手工会建设，因地制宜探索符合实际的工会建会方式，积极组织骑手入会，最大程度维护骑手权益。在各级工会组织指导下，美团外卖切实保障骑手各项劳动权益，保证骑手的知情权、参与权，积极搭建设施和渠道，为骑手群体提供更多的技能培训、心理疏导、困难帮扶等服务和保障。

2021年10月起，美团外卖积极参加全国总工会举办的“工会进万家·新就业形态劳动者温暖行动”，在北京市、湖南省、广东省、福建省、贵州省、四川省、云南省、江西省、山西省、河南省、山东省、安徽省、江苏省等多地与属地工会合作，开展了冬送温暖、夏送清凉、免费体检、普法宣传等形式多样、内容丰富的各类活动40余场。



积极参加

各级工会组织活动

超 40 场

暖蜂窗口

在深圳龙华区，美团外卖积极携手当地工会开展调研，在灵活就业群体较为集中的地区设立“暖蜂窗口”71个，为新就业形态劳动者提供就餐便利和折扣优惠，并设置专属休息区域，提供饮水、就餐、小憩、如厕、医疗、充电等微服务，让新就业形态劳动者“就餐有保障、休息有去处”。



• 骑手社区建设

美团骑手App中的固定栏目“骑手社区”是骑手们的“朋友圈”，通过实名注册即可登录，它为美团骑手开创了一个职场交流的平台。在骑手社区，骑手们可以分享自己的跑单技巧、避坑妙招，也可以分享自己工作生活中的点点滴滴；遇到困难和烦恼时，骑手社区里会有很多同伴们支招、安慰，给予骑手温暖。

骑手社区也设置了话题榜单，骑手可就热门话题进行讨论；帖子上也标注了诸如“安全无小事”“送餐风景”“互动闲聊”“新手求带”等标签，方便骑手找到感兴趣的话题；骑手社区还发布了“KOL招募令”，寻找具备独立写作能力的骑手成为送餐心得等内容的创作者，提供曝光和奖品激励……对于骑手在社区中反馈的问题，以及情况较普遍、对骑手工作生活影响较大的问题，我们积极进行针对性改进，将其作为改善骑手工作体验的重要参考。



守护身心健康

骑手的健康保障一直是我們关心的问题。通过常用药品配置、定期健康体检、心理咨询热线等多种形式，我们全方位关爱骑手的身心健康。

• 同舟守护1m²

2021年7月，我们为全国5,000多个配送站点配置了集常用药品、健康科普宣导、服务指引、服务申请、意见反馈、器械物资存放等功能于一体的自助健康服务专区——“同舟守护1m²”。其中包含的小药箱备有常用药和医用外伤消毒处理用品，并且跟随季节和使用情况周期性更换药品，为骑手提供当季需要的药品。这些健康服务专区还向全行业外卖骑手、快递员、环卫工人开放。



同舟守护1m²配置
全国 5,000 多个
配送站

小药箱有大用处

美团配送站长郭利超：“有个小病小伤的，小药箱还真能派上用场。”郭利超的记忆被拉回到了疫情下的新年：过年期间，有位骑手摔了一跤有些擦伤，得知情况后，郭利超把药品送到骑手家中，配合着详细的说明指导进行消毒包扎，并及时协调骑手的订单。郭利超认为，小药箱不仅为骑手提供了及时的帮助，而且也让站点更全面地了解骑手的健康情况。诸如此类的故事数不胜数。一个小小的药箱为骑手及时处理突发小病提供保障，做骑手们最坚实的后盾。



女骑手暖心包

2021年12月，我们联合全国总工会女职工委员会、北京市总工会女职工委员会在京启动“关爱女骑手明天‘会’更‘美’”活动，并承诺于2022年“三八”国际劳动妇女节前在全国5,000家以上配备有同舟守护1m²的美团外卖合作配送站点及党群服务中心、户外劳动者驿站增设“女骑手暖心包”，暖心包主要包含卫生用品、日常护理用品、暖宝宝、红糖姜茶、护手霜、免洗洗手液等关怀物资，未来还将根据季节和外卖女骑手实际需求对暖心包物资进行周期性调整及补充。



女骑手暖心包



扫码观看视频故事

• 健康体检

我们主动探索不同形式的骑手健康体检项目，尽力为骑手和家人提供专业、免费、快速、便捷的健康体检服务。

骑手体检车

2021年9月29日，美团骑手健康体检车在北京市朝阳区落地，通过健康体检车巡游的方式，为全行业骑手提供专业、免费、快速、便捷的健康体检服务。体检项目包括一般检查、血常规、糖尿病筛查、肝功能、肾功能、心电图等，并针对骑手户外工作等职业特征，提供风湿免疫检查。2个月期间，体检车完成北京、上海两城的5站巡游，惠及骑手近1,000人，其中还包括中通、顺丰、闪送等平台的网约配送员。



体检车惠及骑手
近1,000人



为骑手提供免费体检

2020年、2021年两年，美团联合体检机构为配送骑手提供免费体检，骑手可依据自己所在城市及空闲时间自行预约到店体检。

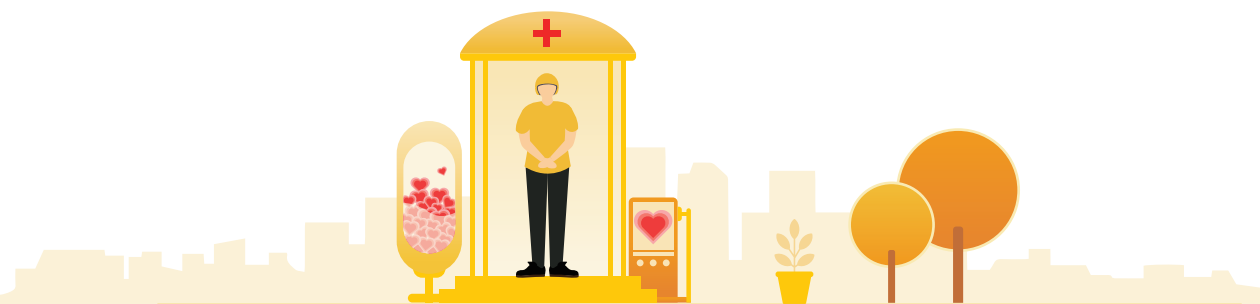
The poster features a vibrant orange and yellow color scheme. At the top, a yellow kangaroo logo is positioned next to the text '美团配送' (Meituan Delivery) and '把世界送到你手中' (Bring the world to your hand). The central visual is a perspective view of a long, straight road with yellow lane markings, leading towards a bright light at the horizon. In the foreground, a delivery scooter is shown from behind, with a black bag on the back that has the kangaroo logo and a '健康号' (Health Number) tag. Large, bold, stylized text in the lower half reads '免费' (Free) and '体检来了' (Physical Examination is here). Below this, smaller text states '骑手兄弟的专属体检福利' (Exclusive physical examination benefit for rider brothers) and '快来预约啦' (Come and make an appointment). The bottom of the poster is a solid yellow bar.

为骑手提供免费体检

2020年、2021年两年，美团联合体检机构为配送骑手提供免费体检，骑手可依据自己所在城市及空闲时间自行预约到店体检。



The poster features a vibrant orange and yellow color scheme. At the top, a yellow kangaroo logo is positioned next to the text '美团配送' (Meituan Delivery) and '把世界送到你手中' (Bring the world to your hand). The central visual is a perspective view of a long, straight road with yellow lane markings, leading towards a bright light at the horizon. In the foreground, a delivery scooter is shown from behind, with a black bag on the back that has the kangaroo logo and a '健康号' (Health Number) tag. Large, bold, stylized text in the lower half reads '免费' (Free) and '体检来了' (Physical Examination is here). Below this, smaller text states '骑手兄弟的专属体检福利' (Exclusive physical examination benefit for rider brothers) and '快来预约啦' (Come and make an appointment). The bottom of the poster is a solid yellow bar.



• 心理健康

“美团外卖骑手心理热线”已在全国范围开通，美团骑手可随时拨打免费热线电话，心理咨询师将提供专业的服务。专线自2019年3月开始至2021年12月，共计接线2万余通，每月平均接到骑手咨询近500通，平均月咨询时长超200小时，帮助骑手解决在工作压力、婚恋情感、个人成长、家庭关系等多角度、宽领域的心理问题，通过科学立体的方式帮助骑手保持阳光乐观的心态。

针对心理热线中骑手普遍反映的心理需求，我们在骑手App上开设心理微课，结合骑手日常工作场景，每月上线一期心理直播和漫画微课。截至2021年底超1万人次骑手观看了直播课，心理知识漫画长图覆盖约150万人次。并结合安全生产月、河南暴雨等阶段性、突发性事件，定制化打造“高温情绪降暑”及“骑手心理疏导技巧（暴雨洪灾版）”专题课程。



“美团外卖骑手
心理热线”
接线超 2万通

骑手心理热线心理咨询师马丽：

“电话线是无形的，但希望骑手知道这根无形的线的另一端，会
有人认真地听TA的故事。”

“TA告诉我家人的不理解和不支持，但也坚定地告诉我的理想和规划。”马丽曾在咨询过程中听到骑手对于未来的担忧。有个骑手没说两句话就哭了，“家人不支持自己做骑手，心理压力很大。这个年轻人希望自己规划人生，但也不想让父母失望，因此内心非常纠结。”遇到这种情况，马丽会引导骑手明确家庭角色、调整角色的边界认知，提供一些与父母交流的建议，给予他们鼓励和支持。



心理知识
漫画长图覆盖约
150万人次

守护骑手家庭

美团持续关注骑手及其家庭的福祉，通过大病关怀金、“袋鼠宝贝公益计划”、免费健康咨询等形式，提升骑手家庭抵御风险的能力，为骑手解决后顾之忧，让他们更有尊严、更有保障地为理想而奋斗。

• 大病关怀金

为了让骑手和家人获得更好的健康保障，我们设立了“大病关怀金”，针对美团骑手及家人给予大病帮扶，帮助关怀计划覆盖的骑手及骑手家人渡过难关。从2019年4月2日广州首例申请至2021年底，大病关怀金已经累计援助了374名骑手，1,015名骑手家属，发放关怀金6,751.8万元。



大病关怀金

发放**6,751.8**万元

援助 **374**名骑手

1,015名骑手家属

大病关怀金救了妈妈

河南许昌骑手马岩：4年多前，我开始做美团外卖骑手，也没想到会干这么久。2020年，已年过六旬的母亲突发心梗，作为30多岁的中年男人，我压力空前的大。

骑手收入还可以，但应付住院和手术费，很吃力，几万块钱说花就花掉了。因为在站点看到美团有针对骑手家人的大病关怀金项目，我抱着试试的态度申请了，没想到2021年6月关怀金就下来了，8万元！我的母亲已经出院，慢慢康复中了。对此，除了感激，我没别的可说。



戴假发的骑手妈妈：

“乳腺癌手术后，我又回来送餐了。”

高洁今年37岁，是两个孩子的妈妈。她选择骑手工作，看中的是工作时间自由，可以兼顾家庭。但不幸意外降临，2020年7月，高洁收到让她崩溃的一纸诊断：右乳浸润性导管癌中期。为了治病，一年时间她花了六七万元。后来站长建议高洁申请骑手大病关怀金，她抱着试一试的心态提交了申请。一个多月后，关怀金就批了下来，7万元，这基本抵销了过去一年的治疗费用。高洁低迷的情绪一扫而空，心头又燃起了希望。2021年3月，休整了一段时间后，高洁又开始送单了。“我没办法停下来。”高洁说，“经历过这么大一件事，我看见路边的树，地上的草，心情都跟以前不一样。没生病之前，我觉得它们很普通，现在我看着，觉得一切都很好。”



戴假发的骑手妈妈



扫码观看视频故事

• 袋鼠宝贝公益计划

2019年7月17日，美团配送、美团公益基金会联合慈善组织共同发起“袋鼠宝贝公益计划”，针对全行业外卖骑手子女不幸遇到的大病、意外伤害等困难给予公益帮扶，帮助公益计划覆盖的骑手家庭渡过难关。截至2021年12月31日，袋鼠宝贝公益计划累计帮扶骑手子女296名，提供紧急医疗救助金1,048.7万元，受到帮助的不仅有美团骑手的子女，也有来自饿了么、闪送、达达等平台的骑手子女。

2021年6月，“袋鼠宝贝公益计划”帮扶升级，袋鼠宝贝家庭最高可获得10万元帮扶金；此外，美团还在河北燕郊设立了全行业首个袋鼠宝贝之家，免费为骑手子女提供基础的陪伴式教育服务。

一个外卖站点
58名骑手
来自白血病家庭



扫码观看视频故事

燕郊“小白站点”站长蔡利飞：

“他们因为孩子是白血病来到燕郊，骑手让他们能在赚钱和照顾孩子之间有平衡。”

美团外卖东贸站位于河北燕郊，距离全国著名的血液病专科医院陆道培医院不到三公里。该站点聚集了很多白血病患儿的家长骑手，最多时有超过一半的骑手家里有白血病患者。这些家长选择做骑手是因为工作时间灵活、自由度高、活动范围在医院和住处附近，且收入稳定。目前，该站点符合条件的骑手都已获得袋鼠宝贝公益计划的帮扶。



工作人员在为骑手们讲解申请流程

• 健康咨询 购药补贴

为了帮助骑手和他们的家人解决看病久、挂号难的问题，我们推出了7×24小时在线健康咨询、治疗指导、药物配送的服务。通过骑手App中的“健康咨询”栏目，骑手可向医师或药师免费咨询，以“图片+文字”的形式一对一沟通症状，医师或药师将对症下药，开具处方。我们也每月向骑手发放一定额度的购药红包，在骑手有需求购药时减小费用压力。

美团执业医师张少东：

“用我们的专业让骑手不耽误病情、拯救可能发生的不幸，就是我们工作的意义。”

张少东医师曾处理过一次骑手的外伤。“骑手下班以后回家做饭，切菜时不小心把手切到了，来线上咨询是否可以用一些外用药物来止血？”看到受伤部位照片后，多年的外科临床经验让张少东突然警觉，通过对受伤时间、受伤部位情况的问询，他判断骑手受伤部位周围的神经组织存在损伤，于是让骑手抓紧去医院就诊，最终成功避免了永久性损伤。



24

7×24小时

在线健康咨询



温暖日常生活

我们为骑手的日常工作生活提供了丰富的用餐折扣优惠、多样的休闲娱乐权益、寒暑时节的物资保障，建立了遍布全国的爱心驿站。

• 骑手用餐优惠

为解决骑手就餐问题，我们在2021年联合全国商家推出了骑手专属折扣餐，骑手只需身着骑手服进店，便可以享用低于市场价的餐饭。截至2021年年底，全国已经有近2,000个商家为骑手提供物美价廉的专属折扣餐，超140万骑手享受了折扣。2021年的“717骑士节”期间，我们还联合65个餐饮品牌、超2,200个餐饮门店为骑手提供免费用餐。



近 **2,000** 个商家
为骑手提供
专属折扣餐
140 万骑手
享受折扣

• 专属娱乐生活权益

从2021年的“717骑士节”开始，公司休闲娱乐、丽人、门票等业务及猫眼电影，联合为20城外卖骑手提供5折游园、75折足疗、8折K歌、9块9起理发、低价观影等生活服务类优惠权益。其中，理发权益已成为全国骑手在美团App享受的首个长期优惠服务，每月可定期领券，且有300家“暖心美发店”为骑手提供优待服务。2021年共有超5万名骑手使用过该项权益。



超 **5** 万名骑手
使用过
专享理发权益



“暖心美发店”为骑手提供服务

• 防寒防暑及节日关怀

在每年的春节、端午、中秋，我们都会为骑手发放定制的节日关怀礼物，组织有节日特色的线下活动。我们在每年的夏季和冬季都会进行骑手关怀。2021年夏季，我们为骑手及其他户外工作者发放了120余万份防暑物资；2021年冬季，我们为全国153座寒冷城市的全部专送骑手及部分众包骑手发放了100万件防寒物资，包括车把套、皮护膝、皮手套、脖套、保温壶、防雨雪手机套等骑手在冬天最需要的物品。



发放
120余万份防暑物资
100万件防寒物资



春节关怀餐



发放防暑物资



端午活动现场



发放防寒物资

• 打造骑手驿站

美团外卖联动多方力量积极为骑手打造可以歇脚、乘凉、取暖的爱心驿站。首批骑手驿站于2021年717骑士节期间启动，在北京、长春、上海、厦门、南京、合肥、哈尔滨等100多个城市，近60个品牌的超1,200门店完成部署。

2021年12月，我们与中国电信共建的“爱心翼站·骑手驿站”取得阶段性成果，首批2,800余家驿站落成。

目前，更多的自建驿站和合作驿站（党政网点、社区、央企网点等）在逐步建成。



2,800余家

“爱心翼站·骑手驿站”

落成



爱心翼站·骑手驿站

展现骑手风采

美团外卖正努力创造更多空间，给骑手们提供互相交流、展示自我、快乐生活的平台。让走遍大街小巷，却从未站上“舞台中央”的外卖骑手登上领奖台，极大增强了骑手们的职业归属感和荣誉感。

• 先锋骑手

我们重视对骑手的价值观引导，鼓励骑手在力所能及的情况下积极回馈社会，成为有理想、有本领、有担当的城市新青年。2017年起，美团外卖对积极履行社会责任，有见义勇为、服务社会等行为的骑手给予表彰，进行精神和物质的奖励。2021年，176位先锋骑手获得表彰。

郑州市委宣传部致谢“平凡英雄”



7月20日，郑州市内持续暴雨，三名群众被困水流深处的车中，美团外卖三名骑手参与救援，成功营救被困人员。

郑州市委宣传部致谢“平凡英雄”，对于三位骑手的见义勇为事迹，美团外卖授予骑手“先锋骑手”称号，并向三位骑手分别发放1万元奖金，以兹鼓励。



• “717骑士节”

“717骑士节”旨在表彰、关怀、鼓励和感谢骑手们日复一日的辛勤付出，增强骑手的职业价值感和社会认可度，助力即时配送行业向好向上发展。

“717骑士节”自2018年开始举办，并逐步成为了外卖行业每年最为盛大的节日之一。2021年7月，第四届717骑士节以“在美团，生活变得更好”为主题展开，为美团骑手送出了各类关怀举措，打造了一个充满快乐的节日；节日期间，全国举办了17,012场线下活动，在185座城市、美团的合作伙伴一共设置了超过5,000个骑手驿站、防暑驿站，为骑手送出清凉物资。

717

第四届

717骑士节期间
全国举办线下活动
17,012场



717骑士节现场

• 篮球赛

2021年，我们举办了第二届美团骑手全国篮球联赛，经过横跨185座城市、历时2个多月的激烈角逐，最终产生了全国总冠军。我们以冠军球队名义，向江西山区的孩子们捐赠了公益篮球场。



• 王者荣耀挑战赛

2021年6月，由王者荣耀授权、美团主办的“美团骑手·王者荣耀挑战赛”如期而至，赛事共集结1,727支队伍、10,761名骑手玩家，在全国185城市举办了2,000余场比赛，骑手们在电竞的舞台上收获热血与激情。



美团骑手·王者荣耀挑战赛现场



正在进行比赛的骑手

第四章 梦想的发动机

骑手的技能树

骑手工作看似门槛较低，实际上要做好这份工作，获得稳定的收入，是需要骑手不断学习，掌握骑行安全、路线规划、异常处理、客户心理等多方面的知识和技能。骑手从业人群的受教育水平、经验水平参差不齐，骑手的专业和技能培养需要一套规范体系。

我们根据骑手职业中各阶段的关键任务场景，开发并推出了全流程、全方位、全阶段的培训课程，内容设计易学、好用，降低学习门槛，确保骑手能够顺利完成工作。同时，我们还积极参与到网约配送员新职业体系的建设之中，配合人力资源和社会保障部展开相关试点工作，共同探索外卖员新职业的技能标准建设。

• 骑手培训

骑手App上专设有培训中心，骑手可在线进行日常知识学习。“培训中心”栏目针对在岗不同阶段的骑手，提供了包含“新手入门”“规则流程”“安全专题”等多个提升专业技能的学习板块，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。

目前，骑手APP上已有8大类120余项技能培训课程。在跑单之前，新骑手必须完成线上培训必学课程并通过考试。骑手累计跑单到达一定数量还有包含配送及申诉规则、异常场景处理流程等基本规则和安全知识培训。“骑手保险模块”提供快速理赔功能指导、保险课堂等内容，覆盖工作和生活保障的多种基础知识，并开设了“外卖英语”“急救培训”等延伸课程。我们还不定期举行线下培训，面对面帮助骑手更好地进行学习。



骑手App上线
120余项
培训课程



新骑手关怀

为了帮助新骑手更快掌握基础配送技能，解决“不会跑、跑不好”的问题，我们有针对性地推出了以下举措：

新手教学升级：新骑手入职后将会参加线上线下系列培训课程。此外，站点还为新骑手匹配骑手师傅“老带新”。在骑手App中，也设置了“VR模拟接单”功能，帮助新骑手沉浸式学习接单技巧、跑单操作等实用技能。

找路字典：为新骑手提供实用的商家、用户地址指引，包含商家楼层、用户楼号单元以及商场小区的出入口等信息，解决新骑手最常遇到的最后几十米找不到地址的问题。

优先派单：优先向新骑手分配距离近、配送难度低的订单。

新手免责卡：对于因客观原因导致的违规和差评，新骑手可免责。

• 网约配送员新职业体系建设

我们积极参与网约配送员新职业体系的建设，牵头向人力资源和社会保障部申报了“网约配送员”新职业，完成了国家职业技能标准和职业培训包研制工作，并入选了人力资源和社会保障部“新就业形态技能提升和就业促进项目”首批试点企业，通过线上线下相结合的方式，不断完善骑手职业技能培训体系。从2020年开始，共有17,000余名骑手在武汉、青岛、达州、绍兴等四个试点地区参加了职业技能培训。

2021年12月，人力资源和社会保障部正式发布《网约配送员国家职业技能标准》，将网约配送员职业分为五个等级，明确了各等级需掌握的工作内容、技能要求和相关知识，并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、管理培训六大技能。目前，美团外卖为骑手提供了100%覆盖网约配送员五级标准的课程和培训，骑手可通过线上线下结合的学习达到各个等级的知识及技能要求。



17,000余名骑手

参加职业
技能培训



提供了**100%**覆盖
网约配送员五级标准
的课程和培训

骑手的无限可能

随着劳动者素质提升、制度创新、技术进步、大众创业的相互融合，更多骑手正在走出自己的第二人生。在众多骑手心中，除了收入提升，“沟通能力提高”及“人脉拓展”是骑手工作中的最大收获，这对于骑手加深对配送行业的了解、更好地融入城市社会具有积极意义。

为进一步拓展骑手职业发展空间，美团外卖正逐步推出符合骑手需要、多层次的职业发展举措。对于心怀远大、勇于开启人生新征程的骑手，我们也与高校合作、提供奖学金，助他们成就新的辉煌。

• 站长培养计划

作为外卖配送体系中不可或缺的纽带，配送站长会管理数十名甚至上百名骑手，他们熟悉业务，具备较强的管理、沟通和抗压能力，还拥有更多的锻炼、晋升及发展机会。

专业能力过硬、具备管理者潜质的骑手是配送站长等骑手管理岗位的最佳人选。我们推出“站长培养计划”，打通骑手晋升通道，帮助有能力、有意愿的骑手晋升到站长、合作商管理岗位、众包统管运营等岗位。该计划有公开透明的选拔标准、清晰科学的晋升机制，以及长期稳定的职业发展规划，不仅能让骑手获得稳定的收入来源，更为骑手的职业生涯拓宽了道路。

“站长培养计划”已完成在成都、苏州、厦门、北京等多个城市的试点，近3,000名骑手报名；2021年11月起，陆续在全国范围内推行。我们预计，未来每年将有超过千名骑手成功走上管理岗位。



近 **3,000** 名

骑手报名

“站长培养计划”

昆明美团骑手张春：

“从骑手到站长，我有了更强的责任感。”

张春来自昆明市东川区舍块乡新山村，由于老家地处山区、交通不便，当地村民除了一部分留下来种植玉米、红薯等农作物外，纷纷外出务工挣钱。两年前，张春在昆明成为了一名骑手，每个月大约有6,000-7,000元的收入，他的站长陈晓沙发现张春好学上进、责任感强，把他作为储备干部培养，张春也从骑手转型成了站点的调度员，“一来收入更加稳定，二来新的能为他将来升站长做好铺垫，也让他有更多时间能学习进步。”陈晓沙说。不久前，张春通过站长培养计划已经晋升为副站长，在新的岗位迎接新的挑战。

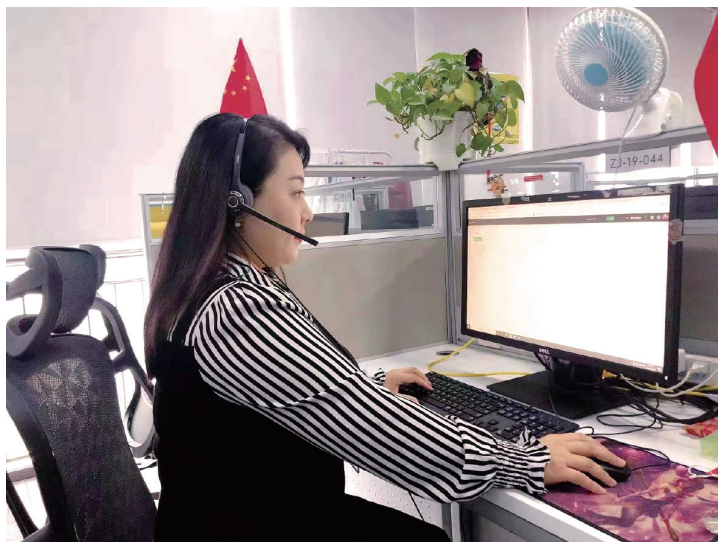
• 骑手转岗机制

美团外卖开放多种岗位供骑手选择，包括客服、合作商培训师、合作商运营主管等，骑手可以顺畅地转型至更符合个人规划的职业发展方向。目前，已有超过百名美团骑手转岗客服、培训师等岗位。

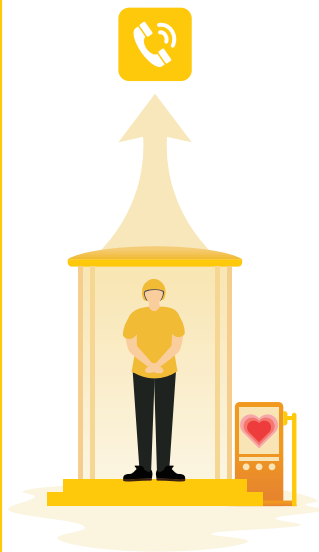
美团外卖骑手客服仇雪雪

“美团上市敲锣的骑手代表、石家庄站点的第一名女骑手、服务骑手的专家客服，我实现了人生的多种可能。”

2018年，仇雪雪成为石家庄某站点的第一名女骑手，并且在工作岗位上结识了自己的丈夫。作为骑手代表，她成为了2018年美团上市的敲锣人之一；后来，她从骑手转岗为客服，用自己的骑手经历更好地服务打入热线的骑手伙伴。



完成骑手转岗客服的仇雪雪



• 帮助骑手提升学历

针对想要提升学历和获得更好发展的骑手，我们推出了资助骑手上大学的项目。

2021年，我们与国家开放大学合作，为符合条件的骑手每年一次性提供完成学业所需的全额奖学金，资助骑手获取大专学历。首批由山区骑手、党员先锋骑手和万公里骑行无事故骑手组成的100多名骑手学员，于2021年10月开始了在国家开放大学的学习，主攻物流管理专业。骑手学员们可以在专业学习和实际工作中做到学用结合、边学边用、学以致用，并为今后有可能从事更专业、更多元的物流管理类岗位打下坚实基础，也将助力他们更好的施展才能、回馈社会。

• 骑手发展激励奖

我们推出“骑手发展激励奖”，针对工作表现优异、积极勤奋并参加高考成功入学的骑手，我们根据实际情况，给予骑手不同形式的奖励，减轻其经济负担，鼓励骑手完成学业。

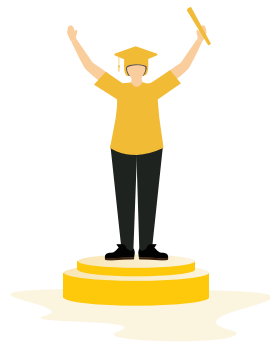
武汉美团骑手王威：

“送外卖也是技术活儿，让我提高了人际沟通的能力，也磨练了心智和毅力。”

武汉骑手王威在2021年的高考中以623分的成绩被西南财经大学录取，并成为“骑手发展激励奖”的获得者，得到美团提供的一万元奖学金。他表示，骑手工作让他的毅力和时间管理能力得到了锻炼。未来，新的知识和本科学历将让他的人生道路越走越宽。



美团骑手王威

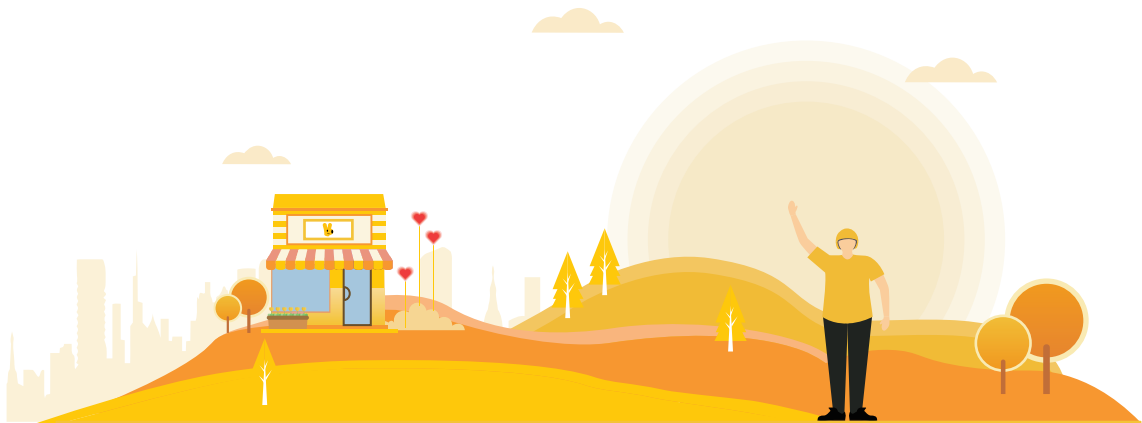


结束语

感谢您阅读这份《2021年度美团骑手权益保障社会责任报告》，希望它让您更了解我们在保障骑手权益方面的诚意和努力。

我们深知“只有积极承担社会责任的企业才是最有竞争力和生命力的企业”，所以我们将履行社会责任融入进业务，落实到行动。早在2017年我们就成立了美团外卖社会责任委员会，持续推进食品安全、骑手关怀、环境保护、营养健康等核心议题的工作。我们有着多元的利益相关方，需要更加均衡地考虑消费者、商户和骑手等各方的诉求和权益。我们会遵循公正合理、公开透明的价值导向，保持开放心态，邀请利益相关方参与各项社会责任议题的建设。

感谢政府的指导，感谢全社会的监督 and 关注，帮助我们不断改进各项工作。希望大家继续关心、支持我们的社会责任建设，我们会更加努力，创造更大的社会价值。



关于本报告

本报告是美团外卖推出的第一本骑手权益保护社会责任报告，从就业的加油站、风雨的保护伞、生活的守护者、梦想的发动机四个方面重点阐述美团在骑手权益保护方面的进展和成果。

时间范围

2021年1月1日至2021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外卖的相关统计报表、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，美团外卖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