



2022 美团骑手 权益保障社会责任报告

— 卷首语 —

加强骑手权益保障，助力稳定就业大局

去年，我们发布了《2021 年度美团骑手权益保障社会责任报告》，向大家汇报了我们在骑手的工作保障、体验提升、职业发展、生活关怀四个方面的落地举措，受到了各方的关注。

为骑手提升工作体验、增进生活福祉是一项长期的任务，对提高骑手就业质量、促进就业稳定也有重要意义。2022 年，我们进一步落实多项骑手保障工作，不断筑牢就业蓄水池，助力稳定就业大局。

这一年，我们持续建设“同舟”骑手关怀品牌，探索骑手权益保障的多种形式，让规则更加合理，保障更加全面，关怀更有温度，晋升更为畅通。美团升级了一系列安全、保险配套措施，推进算法取中，让骑手跑单更安全更安心；推进骑手恳谈会，迭代考核申诉流程，帮助骑手提升配送体验；持续开展站长培养计划、骑手上大学等职业发展培训项目，帮助骑手提高职业技能、打通职业发展通道；“7.17”骑士节、“袋鼠宝贝计划”带给骑手和家人更多生活上的关心和关怀。

从倾听，到行动，美团脚踏实地做好骑手权益保障这件事。期望更多关注、关心骑手工作生活情况的朋友们能够一如既往地给予我们指导和帮助，让骑手群体能够在美团工作更顺心，生活更美好。

改变正在发生，不止于心，亦在于行。

美团外卖社会责任委员会

2023 年 2 月



扫码阅读
《2021 年度美团骑手权益保障社会责任报告》

目录

■ 卷首语

01. 思想有引领

组织建设	02
凝心聚力	03
榜样力量	04

02. 工作有保障

稳定就业	06
促进公平	07
保障权益	08
守护安全	09

03. 体验有提升

价值引领算法公开	12
沟通增进职业认同	14

04. 职业有发展

关照每一个新骑手	16
畅通职业发展通道	17

05. 生活有关怀

工会送温暖	19
关怀在身边	19

■ 专题：疫情之下，为骑手提供保障

■ 关于本报告



01

思想有引领

我们积极探索推进新业态新就业群体党建工作，做好骑手群体的思想引导和凝聚服务，引领骑手守新规、树新风、开新局，助力骑手提升获得感、幸福感和安全感。

组织建设

我们鼓励党员骑手亮出党员身份，在骑手App上点亮党员徽章，激发党员骑手的荣誉感和责任感；创新组织设置，结合骑手实际和工作场景，探索实践流动党员党支部的多种组建方式；以信息推送、宣导会议、党建座谈、倡议书等方式开展宣传动员，以与合作商共同修订制度、考核激励等举措与业务联动，以流程指引、“一对一”指导、项目支持等方式为合作商开展党建工作提供支撑保障。



📍 2022年6月28日美团北京东城外卖骑手流动党员党支部成立

【数说】

- 截至2022年底，美团在27个省级行政区推动建立骑手党支部138个。



凝心聚力

我们通过线上、线下相结合的方式开展骑手学习教育、加强思想引导。2022年，先后开展了以百年党史、十九届六中全会、党的二十大等为主题的学习活动。组织骑手走进中国共产党历史展览馆、北大红楼、军事博物馆、“奋进新时代”主题成就展等红色教育基地开展主题党日活动。通过灵活多样的方式开展骑手学习教育，使得骑手群体的政治更加坚定、思想更加统一。



📍 2022年10月12日美团党员骑手参观军事博物馆



📍 骑手中秋茶话会

榜样力量

党员骑手们纷纷在属地党组织的带领下参加志愿活动，服务社区、参与城市基层治理，各地涌现出了一大批模范骑手代表。

上海隆昌路美团骑手站点获得2022年“**全国工人先锋号**”荣誉，骑手张硕和陈一文获得2022年“**全国五一劳动奖章**”……骑手集体和个人获得地市级及以上荣誉**30余项**。

为表彰和奖励骑手见义勇为、服务社会等行为，美团设立了“先锋骑手”奖励机制，为先锋骑手授予锦旗、颁发证书和提供奖金。2022年全年，美团表彰了**355名**先锋骑手，覆盖**87座**城市。

高丰是美团 707 骑手党支部的书记，在建国 70 年活动中，他带领骑手在认真排练之余，还协助组委会完成了近十万件物资的发放，得到组委会和参训群众的一致好评，受到习近平总书记的亲切接见。高丰先后被授予“北京青年榜样”、“首都劳动奖章”等荣誉，并当选北京市第十三次党代会代表，北京市第十六届人民代表大会代表。

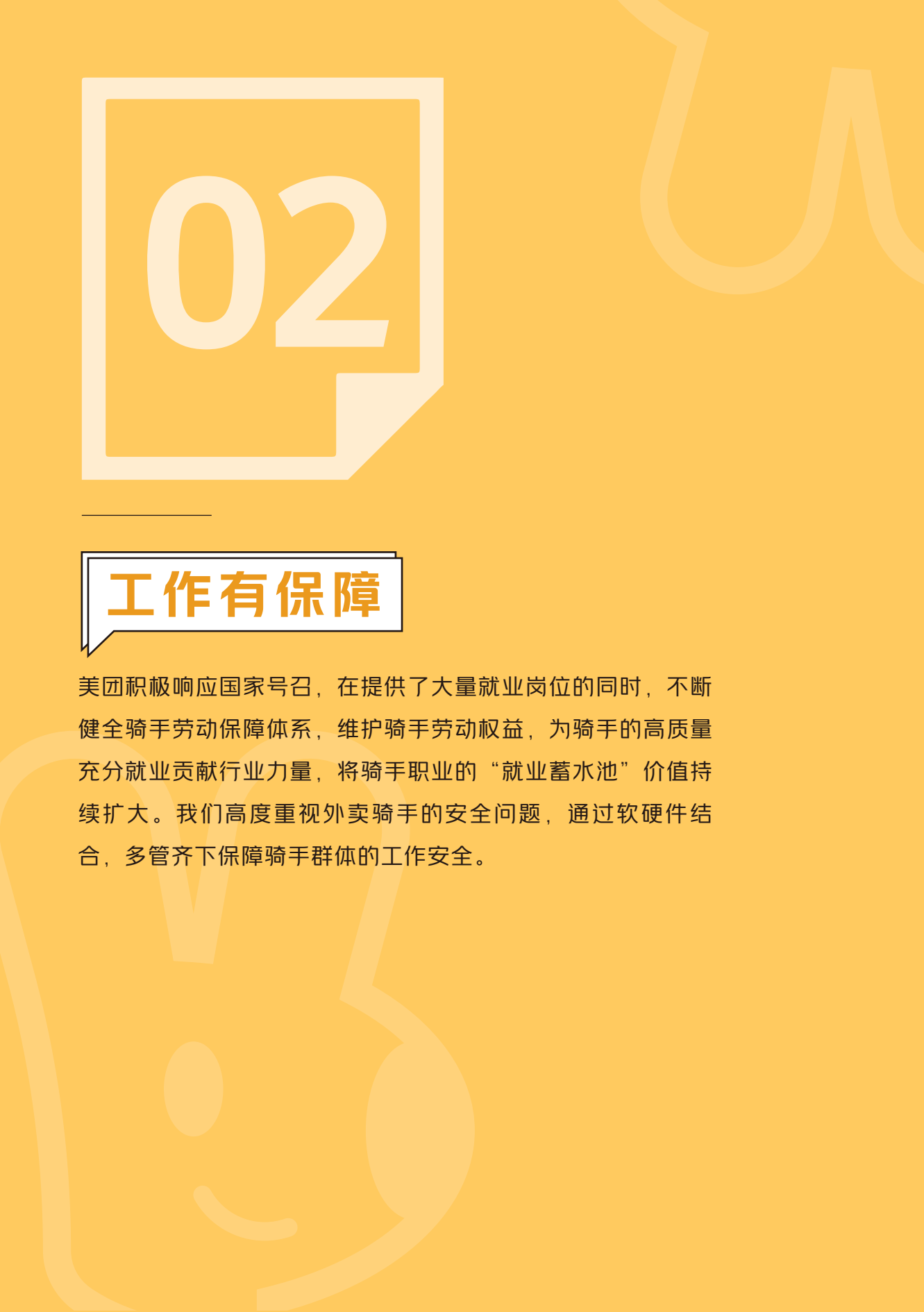


📍 高丰作为新就业群体代表参加2023年新春团拜会

人大代表这个身份让我深感光荣，结合平日的工作经验，我提出了关于补齐住宅楼栋门牌号等有关城市基础设施的建议，希望能让外卖骑手送餐更加便利，用户体验进一步提升。



——北京市第十六届人民代表大会代表 高丰



02

工作有保障

美团积极响应国家号召，在提供了大量就业岗位的同时，不断健全骑手劳动保障体系，维护骑手劳动权益，为骑手的高质量充分就业贡献行业力量，将骑手职业的“就业蓄水池”价值持续扩大。我们高度重视外卖骑手的安全问题，通过软硬件结合，多管齐下保障骑手群体的工作安全。

稳定就业

就业关系国计民生，特别是在疫情影响之下，每一个就业岗位的提供，也许就能撑起一个家庭的生计。2022年，**超过624万骑手**在美团获得收入，日均活跃骑手超过**100万**。全国来自县城乡村地区的农村转移劳动力约占骑手总量的**81.6%**，有**28万名**来自国家乡村振兴重点帮扶县的骑手在美团获得收入。



2023年初，我们启动“春风送岗”行动，联合合作商开放50万个骑手、站长等配送服务就业岗位。在专送站点推出兼职骑手岗位，为想在闲暇时间增加收入的劳动者提供灵活增收的渠道、有保障的服务。



当一座高原小县城拥有外卖骑手



四川甘孜藏族自治州色达县，这个面积只有 1.8 平方公里的县城里，有 7 名外卖骑手。2018年，色达县开始发展旅游业。就在这一年，小城拥有了第一名外卖骑手。随着县里的酒店从一家增加到百余家，奶茶店和汉堡店也一一入驻。一起改变的，还有县城居民的生活方式。虽然只有7个骑手，但他们把一种现代的互联网生活，带到这个海拔 3,900 多米的小县城。大部分时候，骑手们负责填饱小城居民的胃，有时，他们也会给附近山上的牧民送纯净水和日用品，给出现高原反应的游客送氧气瓶。“**点外卖**”在色达兴起，县城生活愈发便捷，本地商家获得更多生意的同时，骑手的经济状况也大为改善。



骑手甲热在色达金马草原附近配送餐品

促进公平

在骑手招募过程中，美团严格禁止任何形式的用工歧视，不得歧视女性及残障人士，不得以任何形式损害劳动者的公平就业权。为此，我们修订了《专送合作商用工管理规范》，针对性地增加了公平就业制度内容，要求合作商招用骑手时不得违法设置任何歧视性条件。

对于一些特殊骑手群体，我们会针对性地为其提供帮助。2022年，我们上线了**听障骑手关怀功能**，听障骑手可以在客户端上传证件进行认证，认证通过后就能使用板块内为听障骑手设置的送餐关怀功能，包含取餐送餐电子便捷沟通卡、问路电子卡、技巧学习等。



在无声的世界里，跑出美好生活



“您好，我是听障骑手，您的外卖我已经取餐，在送到的时候我会用智能语音系统打电话给您，感谢您的理解！”取到餐后，方正华会先把准备好的文字发给顾客，订单送达时，他再使用美团配送的语音外呼功能，告诉顾客订单到了。尽管听不见，但方正华用自己的方式努力与这个世界沟通着。

“美团可以上传残疾证，亮出自己的沟通卡，大大提高了跑单效率，让听障人士也能正常跑单。”方正华高兴地表示。除去美团外卖为听障骑手准备的沟通卡，他自己也提前准备好一些常用文字，在遇到困难时方便快速编辑好，和商家及顾客沟通。虽然依然有超时、沟通不畅、不被理解的时候，但大多数顾客在得知配送订单的是听障骑手时，都能给予更多的理解和善意。方正华的骑手端App里，珍藏着众多好评和留言。他表示，这些好评和鼓励，让他感觉到了听障人士的价值，也更加热爱骑手这份工作。



📍 听障骑手方正华在取餐

保障权益

美团积极探索符合灵活就业的保障新方式，与商业保险公司合作开发适合骑手的商业保险，并实现对从事配送工作的骑手100%覆盖。我们启动骑手直赔项目，实现骑手App一键自助理赔，提高理赔效率。

2022年，我们积极配合相关部门，按照国家统一部署，正在部分省市开展职业伤害保障试点。同时，继续完善第三者责任险等商业保险保障，持续迭代完善商业保险和理赔流程，为骑手带来更好的工作安全保障。



📍 骑手恳谈会——骑手权益保障专场



守护安全

增强骑手交通安全意识、守护和保障骑手安全一直是我们的重点。2022年，我们针对骑手的日常工作流程以及习惯，主要从科技装备创新、配送规则优化、防控消防风险、提升安全意识、探索警企共治多角度综合发力，提高骑手的工作安全系数。

科技装备创新

- “安全语音提醒”新增更多安全场景的交警安全提示音
- 试点“骑手意外预警”能力，通过技术手段识别需要帮助的骑手，提供线上和线下紧急援助能力
- 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，开发戴盔检测功能，有效提高骑手的戴盔率

配送规则优化

- 推动六次算法规则公开，包括“预估送达时间区间化”、“骑手差评从罚款改扣分”、“骑手可自行设置接单上限”等举措，让骑手配送更从容

防控消防风险

- 推动多家换电合作商在北京、上海、广州等城市落地换电柜，降低消防隐患
- 严格规范电瓶车电池及充电设备使用，线上发放超千万元的换电优惠券

提升安全意识

- 骑手入职前需进行交通安全培训考试
- 推出骑手App安全培训课程
- 线下在各地开展交通安全主题培训，线上开展丰富的交通安全知识图文宣导和互动活动

探索警企共治

- 主动联合公安机关，建立信息通报及处理反馈机制，开展路面违规劝导活动

【数说】

- 全国已配发**13.6万**顶智能头盔。
- 2022年，超过**5,293万**人次骑手参与安全培训，覆盖交通安全、消防安全、食品安全等主题内容。
- 2022年，线下举行**7,000余场**安全专题培训。



“灯塔计划”，让骑手安全更有保障 🔍

美团通过警企合作等方式，提升骑手安全意识。2021年3月起，为降低骑手的交通违法率及事故率，我们与交警合作在全国13座城市陆续启动了“灯塔计划”。**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。**在各地交管部门的指导和帮助下，截至2022年10月，在江苏苏州、湖南长沙、广东深圳等开展“灯塔计划”的城市，美团骑手交通违法数对比上半年月均下降**22.8%**。



📍 2022年，在深圳启动“灯塔计划”



03

体验有提升

我们积极解决骑手在工作中遇到的问题，帮助骑手提升工作体验。2022年，我们线上线下多维度发力，从配送算法着手，对骑手工作进行全流程梳理，全方位优化。

价值引领算法公开

2021年9月以来，我们多次向社会主动公布了骑手配送相关算法规则，从提升配送体验、订单分配合理、优化骑手评价规则多维度积极推动算法取中。同时，在部分城市开展算法试点，将改进骑手体验成效显著的算法规则在全国进行推广。

● 提升配送体验

为了让骑手得到更好的工作体验，我们不断改进算法，让骑手配送的时间更为合理、宽松。我们公开了“预估送达时间”算法规则，并试点了“预计送达时间点”改为“预计送达时间段”，该规则实施后，骑手因超时、差评等问题导致的异常情况**减少52%**，用户差评率**下降67%**，配送体验显著改善。

真实的外卖配送场景复杂且多变，遇到异常场景是导致骑手配送时间不足的主要原因之一。针对此问题，我们向骑手、交警、专家在内的社会各界征集规则改进建议，积极调整算法，从骑手的配送全流程入手，在**时间算法机制中融入“异常场景”因子，动态地调整配送时长**。

此外，针对“重量大、体积大、价值高”三类“大订单”从调度机制、配送时间、以及配送补贴等多个环节进行了配送规则的优化试点。



📍 骑手配送流程及可能的异常场景



📍 大订单配送规则优化试点

● 订单分配规则

“主动改派”

- **改进举措**：在骑手完成订单交付前会持续评估该订单的合理性，如中途检测到骑手遇到特殊状态，并可能对订单产生风险，骑手App会自动发起改派弹窗，并由骑手自行决定接受与否
- **试点城市**：长春、银川、青岛等多座城市
- **改进效果**：根据试点数据判断，接受主动改派的骑手超时率最高可降低**51.79%**

“出餐后调度”

- **改进举措**：为商家提供“出餐宝”终端智能硬件，商家通过该终端上报出餐情况，待出餐完成后再由后台调度骑手到店取餐，提升双方体验
- **试点城市**：**2,400个门店**参与此项试点
- **改进效果**：首批试点门店骑手平均等餐时间**降低51%**，约**72%**的商家反馈体验得到优化

● 骑手评价规则

2022年，美团外卖正式在多个城市采用“服务星级评价体系”规则试点，对骑手收到差评、超时等情况的处理从扣款改为扣分，骑手可以通过安全培训、模范事迹等加分项进行弥补。从惩罚机制改变为激励机制，不再对骑手的收入产生负面影响，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。每月度结束，骑手可以根据服务星级得到对应的收入奖励加成。

截至2022年底，“差评超时扣款改扣分”的骑手服务评价体系推广至全国80余个城市，加减分规则也在不断优化。一方面，新增好评单、周末及特殊时段配送等加分项，并为新骑手每次完成配送额外加分，帮助骑手更好渡过新手期；另一方面，对扣分项作出分层处理，如骑手首次收到差评或超时情况较为轻微，扣分将相应减少。此外，如订单在改派给骑手后发生超时或差评等情况，新规会根据实际情况为骑手豁免扣分，遇到特殊天气，所有扣分项也将取消，以帮助骑手更好应对配送过程中的意外状况。



📍 骑手服务评价规则及逻辑

沟通增进职业认同

我们积极拓宽与骑手间的沟通渠道，进行了“骑手恳谈会”“申诉机制”“产品体验官”等多种尝试，让骑手畅通有效地表达诉求；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。



📍 骑手恳谈会北京站



📍 骑手恳谈会上海站

【数说】

- 截至2022年底，已召开**200场**骑手恳谈会，覆盖**66座城市**，有**近3,000名**骑手参与其中。
- 收集骑手建议**140余条**（去重后），其中有**60余条**已有改善举措落地或正在试点。

04

职业有发展

美团推出“新手三件套”，帮助新骑手更快适应工作、增加收入。为了让骑手的工作有更大的发展潜力，我们推出骑手线上学习平台、站长培养计划、骑手转岗机制、骑手上大学等项目，为骑手提供多样化的职业发展路径。

关照每一个新骑手

2022年7月，我们推出了“**新手三件套**”，帮助新骑手更好地适应岗位。“新手三件套”帮助骑手完成从新手到熟练骑手的转变，自推出后，**新骑手满意度提升了13.5%**。

骑手老带新： 给新手归属感 给老手荣誉感

- 骑手师傅在线下1帮1指导新骑手熟悉工作、讲解跑单技能和平台规则，从而帮助新骑手更好地融入成长；将这种传帮带机制进行线上体系化，更加方便新骑手的融入。

新手关照单： 让新手从简单的 订单送起

- 给新骑手分配一些配送难度低的订单，比如商家易找、顾客易找、距离近的顺路订单等，让新骑手从简单的订单送起，更快熟悉工作，踏出第一步。

新手免责卡： 帮助骑手消除 紧张心态

- 新骑手普遍存在App操作不熟练、路线不熟悉的情况，这就导致他们更容易超时、收到差评，针对此情况推出了新骑手免责卡，可以弥补骑手因非主观原因而导致的种种损失，缓解因害怕犯错而更容易出错的紧张心态。



成为新骑手



在成为骑手之前，孙伟在老家哈尔滨经营一间餐厅，平日里一直待在后厨，哈尔滨疫情形势严峻时，餐厅歇业了。孙伟趁着空档来北京探望亲戚，看到网上号召居民群众加入骑手行列的倡议，他很想尝试一下，成为了一名新骑手。第一次穿上骑手的工装，第一次打开骑手的接单和导航系统，孙伟在陌生的城市里摸索着骑行、接送餐。成为新骑手的六天里，靠着跟老骑手、跟园区里的员工勤打听，加上出色的体能，孙伟总能把订单及时送到客户手上，从未被催过单。

吸引孙伟卖力配送的，除了新职业的新鲜感，还有平台给新人骑手的“疫情关怀金”，以及接单奖励、天气补贴等，对因疫情影响的超时情况也会免责。收入也随着孙伟的投入和用心，一天天涨了起来。



📍 孙伟正在送餐

畅通职业发展通道

为进一步拓展骑手职业发展空间，美团推出了多个类型的符合骑手需要，多层次的职业发展举措。

骑手线上学习平台	• 8大类120余项课程 • 100%覆盖网约配送员五级标准的课程和培训
站长培养计划	• 自2020年以来，参与站长培养计划的骑手已经超过33万人次 • 骑手通过选拔可晋升为组长、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 • 美团配送生态的管理人员中，约86%的人员是由骑手晋升而来
骑手转岗机制	• 开放多种岗位，包括客服、合作商培训师、合作商运营主管等 • 已有超过百名美团骑手转岗
骑手上大学	• 与国家开放大学合作三期 • 截至第三期已有248名骑手学员 • 参与本项目的骑手减免全部学费



帮助骑手在外卖行业走得更远



为帮助骑手提升技能，美团与国家开放大学合作开展“骑手上大学”项目，为有学历提升需求的骑手提供**零经济压力、更便捷的深造渠道，探索扩大骑手的职业发展空间，向行业输出高质量人才**。截止2022年，“骑手上大学”项目已开展三期，248名骑手参与其中。

骑手杜金平作为新学员代表，在第三期开班仪式上发言。他说：“离开学校已有很多年头了，又有了重新上学的机会，我非常珍惜。”杜金平从小对电脑很感兴趣，青少年时期就学会了装机、架设服务器等技术。大专毕业后，曾有多年的创业经历。这些经历，让他坚定了提升学历，迈向管理层的想法。“虽然平时配送工作很忙，但是我想着不能浪费这么好的机会。”目前他成为了望京某配送站点的站长，知识和学历的提升，对以后做管理工作有更多的帮助。



📍 骑手杜金平

05

生活有关怀

为了帮助骑手群体更好地融入城市生活，拥有获得感和认同感，我们竭力为骑手提供关怀，让骑手的工作生活更幸福。2022年，我们组织717骑士节，并通过配发防寒防暑物资，骑手理发服务等项目关怀骑手的日常生活，通过大病关怀金、骑手健康体检车、骑手心理热线等项目关怀骑手身心健康，持续运营袋鼠宝贝公益计划、新建2所“袋鼠宝贝之家”，为骑手子女提供关怀服务。

工会送温暖

在全国总工会及各地工会指导下，我们快速响应、积极配合“**工会进万家·新就业形态劳动者温暖行动**”服务月活动，为骑手送去关怀、传递温暖，2022年**共同开展20余场“骑手春节关怀”活动**。我们积极响应工会组织的夏季职业健康保护直播活动，参与“**工会主席来直播，防暑降温有凉策**”活动。2022年9月，在北京市、区、街道三级工会指导下，我们召开了以“**聚焦新就业形态劳动者权益保障**”为主题的骑手恳谈会，围绕权益维护、算法优化、温暖关爱、技能提升、安全守护5项行动，包含保障骑手接单最低报酬权益、建立骑手容错机制、完善与骑手的常态化协商协调机制等20条具体措施，**形成“5·20”关爱计划**，保障骑手合法权益。

关怀在身边

● 717骑士节

我们持续开展“717骑士节”活动，打造温馨、快乐的节日氛围，增加骑手的职业价值感和社会认可度。2022年717骑士节的主题是“**心中有梦，身上有光；生有热烈，藏于市巷**”，紧紧围绕骑手群体，设计各类喜闻乐见的互动活动。本届717骑士节各类实际关怀（物资/礼品/奖品）触达骑手**95万人次**，线下活动关怀骑手**85万人次**，全国共举办站点庆祝活动**5,377场**。

2022年717骑士节举办了“**骑手荣誉盛典·先锋力量**”颁奖典礼，向优秀骑手颁发“最佳成长奖”“十佳产品体验官”“抗疫先锋奖”和“城市守护者”等9项大奖，并在央视网视频号、美团骑手视频号进行了直播。



📍 717美团骑手荣誉盛典·先锋力量



📍 717骑士节站点活动

● 防寒防暑关怀

我们不断优化骑手工作环境，根据季节变化、节日节气提供不同的关怀方式。在夏季，通过在全国配送站点的“同舟守护1m²”健康服务专区添置夏季常用药品、女骑手暖心包、提供防暑物资节日礼包、在全国上百个城市增设“防暑驿站”等方式，加强骑手在高温天气下的劳动安全保障措施；在冬季，推出了“2022冬季升温计划”，联合各方伙伴为骑手多场景升级暖冬驿站，配发各类防寒关怀物资，解决骑手工作中的防寒需求。

【数说】

- 针对冬夏季特殊天气，美团2021年-2022年投入**超过20亿元**补贴给跑单骑手，保障骑手劳动所得。



● 守护骑手健康

我们主动探索不同形式的骑手健康体检项目。2022年，我们在深圳、杭州、成都、武汉等7座城市开展了新一轮“骑手健康体检车”项目，提供血常规、肝肾功能、心电图、风湿免疫、幽门螺杆菌检测等常规身体检查，实现“送检上门”；启动女骑手两癌筛查项目，为全国的女性骑手提供专业、免费的两癌（宫颈癌、乳腺癌）筛查服务。

为帮助骑手解决看病时间长、挂不到号的困难情况，我们持续运营骑手App上的“健康咨询”通道，并为骑手提供购药红包优惠。平均每月为**3,000多名**骑手及其家属提供健康咨询服务。持续开展骑手心理咨询热线，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。2022年，骑手心理咨询热线累计进线**2,194通**，咨询时长**1,361个小时**。



📍 骑手体检车进社区



📍 女骑手两癌筛查

● 骑手折扣餐

我们联合全国商家推出骑手专属折扣餐，骑手只需身着骑手服进店，便可以享受到低于市场价的用餐优惠。

截至2022年底，全国已有**近2,000户商家**持续为骑手提供物美价廉的专属折扣餐，覆盖骑手人数**超140万**。



📍 骑手冬季暖心餐

● 骑手理发服务

我们在北京、深圳、舟山、拉萨等20座城市，组织骑手**免费理发专场**，邀请理发师走进骑手站点，提供“家门口”的理发服务，在部分城市还试点流动骑手理发车、党群服务中心理发点等创新服务方式。自2021年8月至今，使用理发权益的骑手人数已**近10万人**。



📍 流动理发车在舟山街头为骑手提供免费理发服务



📍 理发师为骑手理发



● 关爱骑手家庭

“袋鼠宝贝公益计划”：我们持续推进“袋鼠宝贝公益计划”，帮助因子女遭遇大病、意外伤害等原因导致生活出现困难的骑手渡过难关。

袋鼠宝贝之家：2022年6月，我们联合公益组织，分别在河北燕郊及北京海淀共建了两个社区儿童之家，为全行业骑手家庭提供子女陪伴教育、课后托管、兴趣课程等服务。其中，河北燕郊的“袋鼠宝贝之家·新阳光学园”服务于大病儿童，免费为因长期治疗不能正常上学的骑手子女提供陪伴教育，由专职社工、老师运用游戏、文化课、活动课、讲座等多样化的形式，帮助骑手大病子女保持学习能力和社会适应能力。北京海淀的“袋鼠宝贝之家·协作者童缘”服务于学龄儿童，在社区为0-15岁骑手子女提供安全空间及认识自我、融入社区、发现社会的优质教育服务，让骑手子女的课后生活更加安全、丰富，有温度。

【数说】

- 截至2022年年底，“袋鼠宝贝公益计划”累计帮扶患病骑手子女**545名**，提供紧急医疗救助金**2,136万元**。
- 2022年，“袋鼠宝贝之家·新阳光学园”共计开展**2,150节**文化课及常规课程，**45次**主题活动，提供超过**2万人次**的服务。
- 2022年，“袋鼠宝贝之家·协作者童缘”全年共计开展**612小时**课后托管服务，**81次**主题活动，**284小时**幼儿早期发展服务，提供**8,600余人次**服务。

“我从小就在北京长大，但是去过的地方很少，来了这里我参与了好多活动，去了香山、圆明园、西山公园，还有见到了好多大学生哥哥姐姐，像北京大学、清华大学，以前都是听说过，现在我在这里都和他们一起做活动、聊天还有合照，很开心。”

——骑手子女 小雅

“我第一次进来就被这里满屋子的书吸引了，写完作业我就看书，有时候奶奶来接我，我也不想走，只想再多看会儿书，一直到这里关门，我才会离开；而且我也是图书管理员，会给其他小朋友推荐图书和定期整理图书。我真的想天天待在这里，也住在这里。”

——骑手子女 小鑫



📍 袋鼠宝贝之家·协作者童缘



📍 袋鼠宝贝之家·新阳光学园

“大病关怀金”：为了让骑手和家人获得更好的健康保障，设立了“大病关怀金”，针对美团骑手及家人给予大病帮扶，帮助他们渡过难关。2022年全年累计援助了**328名**骑手，**1,147名**骑手家属，发放关怀金**6,556万元**。



大病关怀金，患病骑手的保障



2020年12月，美团外卖骑手甘仁晶不幸确诊了宫颈癌。“知道自己生病的时候真的是天都塌了。父母年纪大了，小孩又是我一个人照顾，我怎么能有事？那会儿太无助了，一个人在医院哭。”但作为家庭的经济顶梁柱，即便是每天3次赶回家喝药和吃饭，接送孩子上下学、做饭，甘仁晶也依旧坚持跑单，为家庭撑起一片天。

2021年，大额的化疗费用让处于患病中的甘仁晶更觉雪上加霜，她已没有积蓄继续进行治疗了。抱着试一试的心态，2022年初甘仁晶提交了“大病关怀金”的申请。不久，甘仁晶收到了**5万元关爱援助金**，帮助处于困境的她度过了难关。面对未来，甘仁晶希望“外卖好跑一点，多陪伴家人一点。”



📍 送餐中的甘仁晶

专题：疫情之下，为骑手提供保障

在疫情期间，为保障骑手的安全，最大化降低非必要接触所带来的感染风险，我们特别根据外卖的工作场景牵头起草并发起《商品无接触配送服务规范》，该标准成为即时配送行业首个国家标准。同时，针对骑手的日常工作环境，我们向受疫情影响的外卖骑手推出了多项举措用以保障骑手群体的身心健康。

工作防护：为保障骑手健康，我们在全中国范围内启动了无接触安心送服务，并且在部分城市加速铺设智能外卖柜，降低骑手的感染风险。同时，在各个站点设置了骑手健康台账，对骑手的健康进行持续追踪，并同步储备了充足的口罩、酒精、药品等防疫物资以应对突发情况。我们在各地党群服务中心，为全行业骑手及一线工作者开放了多个自助抗疫补给驿站，数十个巡回站点覆盖北京、上海、广州、深圳、西安、哈尔滨等地。每个补给驿站以快闪站的形式在防疫需求较高的城市中巡回。

生活保障：为解除疫情期间骑手跑单的后顾之忧，美团向确诊新冠肺炎的骑手提供各种便利：确诊骑手可向站点申请居家，并获得康复补贴及购药折扣等权益。如果住院，还为骑手提供生活关怀金补偿。此外，我们特别推出了“疫情关怀金”政策，通过接单激励、天气补贴等多种形式增加坚守岗位的骑手收入，并对因疫情影响超时等相关情况进行免责，让骑手安心跑单。同时，在上海、深圳、北京、重庆各地疫情严重时，我们为骑手提供免费爱心酒店住宿。

【数说】

- 2022年，在疫情严重地区，美团紧急调配5批共8.5万盒对症药品，330万件防疫物资发放给骑手。
- 2022年，美团为上海、北京等9个城市超过4000名骑手提供了6.3万次免费爱心酒店住宿。



📍 骑手在站点领取药品和防疫物资

关于本报告

本报告是美团推出的第二本骑手权益保障社会责任报告。

时间范围

2022年1月1日至2022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

