

同舟2020-2025

美团骑手 权益保障报告



▶ 数字里的同舟

- 同舟计划

“同舟计划”是即时配送行业首个聚焦骑手体验和生态建设的行动计划。自2020年发布以来，我们汇聚了多方社会力量，共同商讨、行动，提升骑手体验，合力建设更健康的行业生态。

- 有组织就有方向

截至2025年10月，累计建立超**700个**党支部

截至2025年10月，共推动合作商建立工会**495家**

- 就业有机会

2022年-2025年，月活骑手数量**翻倍**

2021年-2025年，来自国家乡村振兴重点帮扶县的骑手数量从**26.8万人**增至**63.6万人**

2020年-2025年，月均有单女骑手数量从**9万人**增至**41万人**，增长约**3.8倍**

2025年，在职残障骑手超**1万人**

- 劳动有保障

截至2025年10月，新就业形态人员职业伤害保障试点覆盖**17个**省市自治区，

累计为近**1600万**骑手缴纳超**23亿元**保费

截至2025年10月，美团养老保险**补贴**已在全国落地，覆盖超**百万**骑手

截至2025年10月，累计投放超**100万顶**智能头盔，戴盔率五年提高**41.13**个百分点

截至2025年10月，累计进行**10次**算法公开

- 诉求有回应

截至2025年10月，共召开近**980场**骑手恳谈会，约**1万名**骑手参与其中，

共收集骑手意见建议**600余条**，其中**150余条**已上线或在试点中

截至2025年10月，累计在**247个**城市建设近**4万个**“骑手友好社区”

- 职业有发展

站长培养计划中，**86%**管理岗由骑手晋升

截至2025年10月，累计表彰**1000多名**先锋骑手

- 生活有关怀

截至2025年10月，大病关怀计划累计援助近**7000名**骑手及家属，发放关怀金超**2亿元**

截至2025年10月，累计共建**22万家**骑手友好商家、超**5万个**骑手驿站

截至2025年10月，袋鼠宝贝公益计划总投入资金超**6000万元**，

为**1171位**全行业13个平台的骑手家庭提供大病子女公益帮扶金，

共落地**35家**美团袋鼠宝贝之家，提供**24.2万人次**社区教育支持

▶ 同舟大事记

2020.11.26

“同舟计划” 启动

2021.06

首个“美团袋鼠宝贝之家”落地运营

为包括骑手在内的新就业形态劳动者家庭子女提供社区教育支持

2021.09

首次公开算法

公开外卖配送中的“预估到达时间”算法规则，将订单显示的预估到达时间由之前的“时间点”变为“时间段”

2022.07

在人社部指导下，启动新就业形态人员职业伤害保障试点

2023.07

发布美团骑手成长计划

从专业、事业、学业三个维度帮骑手在岗位上获得长期发展

2023.11

举行首场全国骑手恳谈会

来自全国31个省级行政区的骑手来到北京参加会议

2024.01

启动全国首批“骑手友好社区”

携手多方解决骑手进门难问题

2024.12

在行业内率先开启“超时免罚”试点

以遵循超时扣分、准时加分的方式，替代原有的超时罚款

推出覆盖全国的“骑手餐”福利

均价10元，覆盖百万骑手

2025.03

正式推出“安准卡”方案

是行业内首家通过“正向激励和积分管理”替代现金罚款的平台

2025.04

启动骑手养老保险补贴试点

面向全类型骑手开放

启动不闯红灯安全激励活动

建立亿元基金池，让遵守交通规则成为骑手增收的有效方式

2025.06

升级“大病关怀计划”

是行业内首次实现对骑手本人和家人医疗健康保障全覆盖

2025.07

骑手“新职伤”扩展到全国17个省市

推出骑手专项“防暑险”

是行业内首个在高温天气为骑手订制险种并免费投保的平台

全国首批“骑手之家”揭牌

面向全行业骑手开放，提供职业技能培训、休息补给服务、权益咨询保障、应急救援支持等多元服务

2025.10

养老保险补贴覆盖全国

已初步建成覆盖全部骑手的多层次福利保障网

2025.11

美团骑手委屈关怀计划正式发布

骑手最高可获5万元委屈安抚金

推出骑手专项“防寒险”

是行业内首个在严寒天气为骑手订制险种并免费投保的平台

目录

CONTENTS

专题 有组织就有方向

第一章 就业有机会

1.就业公平：只有外卖骑手，没有就业歧视	05
01.青年骑手：跑单是过渡，也是兼职新选择	05
02.小镇骑手：能在大城市立足，也能在老家扎根	06
03.残障骑手：需要需求被看见，劳动被尊重	07
2.收入不错：让骑手收入水平牢牢站稳在蓝领第一梯队	08
01.收入机制：多劳多得，更有奔头	08
02.收入水平：与月嫂、货车司机共列“蓝领收入TOP3”	09

第二章 劳动有保障

1.安全保障：把骑手安全当作头等大事	11
01.事先预防：提升安全意识	11
02.事中干预：迭代守护技术	12
03.事后兜底：落实职业伤害保障	13
专题：不闯红灯安全激励：闯红灯抢时间？等红灯才赚钱	13

2.算法向上向善：让技术服务于人	16
01.算法公开：让配送规则更透明	16
专题：取消超时扣款，我们的思考与尝试	18
02.协商共治：使决策结果更公正	19
3.养老保险补贴：要让骑手现在安心，未来无忧	20

第三章 诉求有回应

1.问题处理：从及时和公正两大原则出发	23
01.申诉机制：最大限度消除非骑手原因的负面影响	23
02.评价机制：搭建起骑手、用户、商家三方相互反馈意见的渠道	24
2.日常沟通：坦诚对话，用心改进	24
01.骑手恳谈会：面对面沟通，实打实跟进	25
02.产品体验官：骑手意见是产品改进的第一灵感源	26
专题：骑手友好社区，实现善意的双向奔赴	27

第四章 职业有发展

1.成长计划：支持骑手练专业、拼事业、修学业	30
01.技能修炼：强化技能培训，关照每一个新手	30
02.发展机会：86%的管理岗位由基层骑手晋升而来	31
03.重拾学业：上大学，任何时候都不晚	32
2.职业认同：专属骑手的节日和荣誉	33
01.717骑士节：平凡人生的荣耀时刻	33
02.先锋骑手：为平民英雄发放千万奖励	36

第五章 生活有关怀

1.身心健康：为骑手和骑手家庭筑起健康防线 38

01.大病关怀计划：累计发放关怀金超2亿元 38

02.身心健康保障：从骑手需求出发，不放过每一个细节 40

2.日常福利：让骑手的生活更甜美 42

01.节日及冬夏关怀：一年四季，暖心相伴 42

02.定制服务：把驿站升级成温暖之家 45

03.专属优惠：用餐、理发、旅游，都能打折 47

专题：骑手友好商家：将小小善意努力放大 48

3.子女成长：为全行业骑手守护家庭幸福 50

01.健康关怀：帮骑手缓解燃眉之急 50

02.社区教育：在相处中帮孩子融入城市生活 51

专题
有组织就有方向

1.组织建设

为破解骑手群体党员难找、组织难建的问题，我们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”。我们全面升级骑手注册系统，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”，使骑手党支部数量不断扩大。截至2025年10月，美团及合作商已建立独立党支部超700个。

超700个

美团及合作商
已建立独立党支部



美团骑手流动党员党支部主题党日活动



2022年6月，美团北京东城外卖骑手流动党员党支部成立

2023年6月，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

2.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”工会建设机制。在全国总工会指导下，我们切实发挥平台企业优势，结合新业态劳动者从业特点，倡导合作商以多种方式建立工会组织，同时鼓励新就业形态劳动者结合自身情况加入工会组织。截至2025年10月，我们共推动合作商建会495家，覆盖全国31个省份。

495家

共推动合作商建会



2023年11月17日，美团首场全国骑手恳谈会在北京举行，全国总工会书记处书记、党组成员邹震，来自全国31个省级行政区的骑手，以及美团企业代表、合作商代表参加会议。会上，骑手代表和美团代表、合作商代表就各项骑手权益保障事项展开协商、形成共识，并在与会人员见证下签署《美团（全网）骑手集体恳谈会议纪要》及各项相关文件。



2024年5月20日，美团（北京）骑手恳谈会在朝阳区东湖街道党群服务中心召开。美团配送、配送合作商代表和骑手代表围绕劳动保障、配送环境、健康关怀等方面展开协商并形成共识，签署《2024年度美团（北京）协商恳谈会会议纪要》，深化骑手权益保障体系建设，形成夏季关怀、健康体检服务等保障骑手劳动权益的8项措施。

第一章 就业有机会

一、就业公平：只有外卖骑士，没有就业歧视

五年来，我们持续打造“就业蓄水池”，建设开发包容的就业生态。2020年，每个月有165万名骑手在美团获得收入。2024年，这个数字翻了一番，变成336万。2020年至2025年，月均有单女骑手数量从9万人增至41万人。通过与合作商联合制定《即时配送行业合作商自律公约》等规定，我们尽力消除由城乡、性别、年龄、身体条件等因素造成的歧视，让所有劳动者都享有平等的就业机会。



01 青年骑手： 跑单是过渡，也是兼职新选择

青年骑手就业具备明显的过渡性、短期性特征。每到毕业季，年轻人集中进入劳动力市场。在找寻心仪工作的过程中，许多人会选择做骑手过渡和缓冲。此外，很多学生利用假期兼职跑单，数据显示，超三成的在校生骑手因“赚零花钱、填补生活花销”选择骑手职业，约20%的在校生骑手因“减轻家庭经济负担”入行。

05后骑手钟一男：高考后兼职送外卖，为自己买贝斯

故事



🕒 2025年7月，在美团第八届717骑士节荣誉盛典现场，钟一男获评“年度兼职骑手”，得到了美团赠送的贝斯

钟一男今年18岁，是武汉市第十四中学毕业生。高考结束后，很多同学都去毕业旅行，他却选择成为一名外卖骑手。目标有两个：第一，在上大学前去社会上历练历练；第二，用自己赚的钱买一把贝斯。骑手跑一单赚一单，每天看着账户余额越来越多，钟一男感到成就感满满。

2025年7月，钟一男收到了北京科技大学的录取通知，他的跑单故事也被多家媒体报道。“送外卖是一份很好的职业，当然要大大方方送。目标就是用来实现的，我当然要努力。”他说自己仍在坚持跑单，这次的目标是给爸妈买礼物。

02 小镇骑手： 能在大城市立足，也能在老家扎根

美团骑手中的农村户籍占比稳定在八成左右，做骑手是县域劳动者进城务工的重要方式。2025年1月-10月，美团上来自国家乡村振兴重点帮扶县的骑手数量约63.6万人，骑手户籍来源覆盖全部国家乡村振兴重点帮扶县。即时配送行业的快速发展也创造了大量本地就业机会。很多骑手从小镇的第一名外卖员做起，一步步搭起全镇的配送网络。一些县域劳动者因陪子女备考、照顾患病长辈等原因返回老家发展，骑手职业时间灵活，刚好满足其照顾家庭的弹性需求。

久美成林的职业新体验：跑单、挖虫草两不误，全年都有稳定收入

故事

98年出生的久美成林换过很多工作。他帮人放过羊，进过电子厂，只是没一份能做得长久。每年的4月-6月是西藏各地的虫草采挖季，他需要回家挖虫草。领导批不了一个月的假期，他就索性辞职，回来再找新的。

直到2021年成为骑手后，他才彻底告别这种不稳定的日子。骑手职业时间灵活，他可以随时回家照顾父母，站点有专为骑手准备的“虫草假”，即便请了一个多月的长假，他之前的考核、已有的奖励也不受影响。作为跑单4年的老骑手，如今，久美成林也可以很自如地告诉新骑手：“不用小心翼翼地挪假期，我们有专门的虫草假，放心大胆请吧。”



🕒 2025年5月，久美成林在高海拔地区挖虫草

03 残障骑手： 需要需求被看见，劳动被尊重

截至2025年9月底，美团有14743名在职残障骑手，其中聋人骑手11732名，占比80%。2024年12月，为了提升聋人骑手的跑单便捷性，我们上线听障骑手关怀功能，支持骑手通过智能语音系统给顾客打电话。根据聋人骑手反馈意见，我们取消电话联系功能，在App显著位置支持IM（即时通讯）在线沟通语音转文字。此外，功能新增“残障骑手标识”，希望让顾客提前了解骑手身份，增进理解。我们充分考虑骑手感受，该标识是否对外展示，由骑手自主决定。

手语老师顾心如：为聋人骑手需要的公平发声

故事

给聋人骑手当手语老师是顾心如的第一份工作。他们对生活的热情和冲劲儿，总是让她自愧不如。

让她印象最深刻的，是一位和她年纪差不多大的女骑手，来站点一个月，跑得非常好，却突然要走。原来女孩是偷偷出来的，爸妈不让她出来找工作。“这是家长的一种保护，怕她一个女孩子，出来被特殊化，独自一人受欺负。”那位女孩最后还是坚持跑，因为她要证明，自己不需要被特殊对待。也要向爸妈证明，她可以把自己养得很好，请他们放心。



🕒 骑手孙精精（右）经常和顾心如（左）分享心事

顾心如和站点的17名聋人骑手已经像家人一样亲密。有时不是订单高峰，她会和他们一起开茶话会。她很清楚，聋人最需要的就是公平。他们正在为公平努力奋斗，她愿做他们奋斗路上的发言人。



🕒 顾心如和站点的聋人骑手

二、收入不错：让骑手收入水平牢牢站稳在蓝领第一梯队

有一份稳当的收入，是撑起一个家庭的底气。五年来，我们努力为骑手提供有竞争力的收入，并自2024年起持续公开美团骑手收入情况。2025年上半年，全国高频骑手月均收入为6949元至10201元，由熟练骑手组成的“乐跑”骑手，在北上广深等高线城市的月收入可达12826元，远超蓝领行业平均水平^[1]。

6949元~10201元

全国高频骑手月均收入

01 收入机制： 多劳多得，更有奔头

美团骑手中，近七成骑手上一份职业属于传统蓝领行业，如制造业、服务业等，收入是影响他们职业选择的头等因素。骑手收入水平始终高于蓝领平均水平，可满足大部分劳动者的核心需求。更重要的是，骑手职业多劳多得，付出和回报成正比，薪酬也可以及时拿到，让他们觉得更公平、稳定。

妈妈骑手杨时琴：从搬砖女工到外卖“单王”

故事



🕒 跑单多年，杨时琴和很多店铺的店员都成了好朋友

虽然都是多劳多得，但送外卖超重单有补贴、参加活动有奖励，这让杨时琴觉得更有动力。小镇上的工厂很多，点外卖的工人也多，杨时琴的收入得到了保障。“砖厂有时候几天都开不了工，这个（跑单）工作很稳定的，我很喜欢，还会继续跑。”

杨时琴有一双不符合90后年纪的手。这双手力气大得惊人，手心手背布满疤痕和老茧。在砖厂搬砖的时候，她能单手用夹子夹起4块砖（约20斤）。然而搬100块砖，她才能赚1块4毛钱。杨时琴有两个孩子要照顾，仅凭搬砖的收入难以维持生计。而跑单第一个月，杨时琴就成了小镇上的“单王”。她赚了7061.5元——在砖厂想赚到这笔钱，要搬50多万块砖。

02 收入水平： 与月嫂、货车司机共列“蓝领收入TOP3”

以2024年骑手收入情况为例，据《2024中国蓝领就业调研报告》，2024年中国蓝领群体规模达4.25亿人，其中，月嫂、货车司机、外卖员月收入水平位列前三，外卖员月均收入较2023年增长超10%，涨幅显著高于蓝领群体平均水平。

2024年，全国范围内高频骑手月均收入在6650元至9344元之间。高频骑手指当月接单在22天及以上、日均接单时长在6小时及以上的骑手，可以理解为是以此作为相对稳定的收入来源。在北上广深，高频乐跑骑手月均收入达11547元，在部分直辖市、省会和经济发达城市，高频乐跑骑手月均收入依然过万。



🕒 55岁的北京骑手田文波，用跑单赚来的收入给儿子买了60万的婚房，供女儿读完了南京邮电大学的研究生



🕒 任小霞是一名来自重点帮扶县农村户籍的女骑手，成为骑手后，她的月收入从2000元增长至6000元，成功在县城安家

[1] 据《2024中国蓝领就业调研报告》，2024年蓝领平均月收入为6150元。

第二章 劳动有保障

一、安全保障：把骑手安全当作头等大事

我们从事先预防、事中干预、事后兜底三方面构建骑手职业安全常态化治理体系。事先通过培训等方式提升骑手安全意识，事中借助恶劣天气预警、App安全上报等安全产品实施风险场景干预，事后通过职业伤害保障为骑手职业安全兜底。从大街口到街道口，再到家门口，我们确保骑手全程安全不掉线。



01 事先预防： 提升安全意识

我们通过线上、线下培训实现骑手安全培训100%覆盖，截至目前已在骑手App中推出80多项安全课程，涵盖交通、消防、食品安全等门类。2022年1月至今，在各地交通、消防部门指导下，我们开展多次线下安全主题宣传活动，活动中，骑手化身“流动宣传员”，把安全知识送往千家万户。

8000万人次

2025年，线上安全培训覆盖约

230万人次

2025年，线下培训覆盖约

02 事中干预： 迭代守护技术



03 事后兜底： 落实职业伤害保障

2022年，在人社部指导下，我们在7省市启动新就业形态人员职业伤害保障试点。截至2025年10月，新就业形态人员职业伤害保障试点覆盖17个省市自治区，累计为近1600万骑手缴纳超23亿元保费。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，实现对骑手的100%覆盖，保障范围涵盖意外、伤残、医疗及第三方人身伤害和财产损失等常见场景。

什么是新就业形态人员职业伤害保障？

新就业形态人员职业伤害保障，是为外卖骑手、网约车司机、快递员等新就业形态从业人员提供的职业伤害保障。不同于以往的保险，新职伤创新点在于按单缴费且保费全部由平台缴纳，更符合骑手等新业态从业者劳动时间灵活的特点。骑手如受伤，可通过骑手App一键申报，线上提交就诊证明、事故鉴定书等材料，随后按流程提示跟进审批，医药费报销款等也将通过线上自动流转。

专题

不闯红灯安全激励：闯红灯抢时间？等红灯才赚钱

在推进同舟计划的过程中，我们一直在思考：除了用规则约束骑手，是否还能建立一种机制，激励骑手主动遵守交通规则？调研显示，骑手骑车快主要是为了多接几单，增加收入。因此，我们推出“不闯红灯”激励活动，建立亿元基金池，让遵守交通规则成为骑手增收的有效方式。

今年4月，我们在济南、泉州等4城试点“不闯红灯”活动，引导骑手从“靠多跑单赚钱”转向“安全跑单也能多赚钱”。数据显示，所有城市准时率保持稳定，骑手可在守交规前提下准时送达。五一期间，我们向“安全分”城市排名前100名的骑手发放510元的“平安是福”奖，强化“守安全有奖励”认知，表明不仅专项活动有激励，日常安全行为同样可能获奖。

7月，我们创新活动机制，首次采用“报名制”及双向奖惩，进一步激发骑手不闯红灯意愿，累计实现约160万单“0闯红灯”，闯红灯次数下降14.6%。8月起，激励形式由纯现金扩展至多元福利。立秋时节，我们向武汉、海口等7城中9万余名五级以上安全分骑手赠送奶茶，提升骑手职业荣誉感；七夕当日，我们联合17城交警向等候红灯的骑手和市民赠送鲜花。9月，面对单量高峰，我们在成都、杭州、无锡、昆明等17城全面开放“不闯红灯”活动，通过加码安全激励，让骑手在努力跑单的同时也不忘安全。国庆前夕，我们首次将该活动推广至全国，鼓励更多骑手重视交通安全，并推出8888元的“美团安全大富翁”奖，嘉奖整个夏季未闯红灯的骑手。

除上述活动外，在全国近200个城市，我们还依据安全分规则，推动交通安全治理常态化。骑手跑单过程中未发生超速、不戴头盔、分心驾驶或闯红灯等违规行为，即可积累安全行驶里程、获得安全分加分，如存在违规行为，则将被扣分。骑手安全分等级越高，获得的奖励越多，最高可获上千元的月度奖励，以及超时免责卡、换电优惠券等权益。

拿到8888元安全大奖，骑手钱志强的独家秘诀

故事



兴奋的钱志强将“安全富翁奖”贴在身上向顾客展示

钱志强的跑单日常是由妻儿的叮咛串起来的：每天早晨，妻子把头盔递到他手中，说“路上慢点，别抢灯”；中午休息跟家里视频时，上小学的孩子会奶声奶气地补一句“爸爸要戴紧头盔”。跑单三年，钱志强一直把家人的嘱托放在心上。

他遇到过“胆儿大”的骑手，靠闯红灯、逆行在路上省时间，他认为这不是增收的有效方案。三年里，他熟悉街上的每一条小巷，每次接单他都提前规划好取送路线，等红灯的几十秒里，还能提前给顾客发消息确认地址。对他而言，在大脑里省时间，比在路上硬抢奏效得多。

2025年9月，站长找到钱志强，说他中了平台的8888元“安全富翁奖”。他第一时间给家人打电话报喜，妻子说要做红烧肉，孩子喊着要去公园玩，所有的付出都有了回报，他“幸福得昏了头”。



骑手参加2025年美团不闯红灯安全激励系列活动



2025年8月29日七夕当天，我们在多城同步发起“送你一朵小红花”交通安全倡导行动



2025年9月，多名近三个月内保持“0闯红灯记录”且订单量位列前茅的优秀骑手获得奖金

二、算法向上向善：让技术服务于人

我们通过算法公开、优化配送规则等方式推动算法透明化体系建设。与此同时，我们携手各外部相关方进行协商共治，探索更开放多元的算法沟通机制。完善骑手体验是一个需要持之以恒的过程，让算法服务于人，我们一直在行动。

01 算法公开： 让配送规则更透明

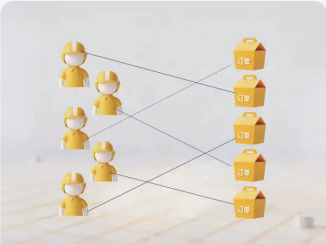
配送规则与百万骑手的切身利益密切相关。多年来，我们基于骑手真实需求的变化，持续优化派单、计费、考核等配送规则。为提升规则透明度，我们配套推进算法公开工作，截至目前，已通过美团官网算法公开专区、美团官方微信公众号等渠道进行了十次算法公开。

走近骑手算法规则

在用户便捷下单的背后，一个外卖订单的履约涉及到商家、骑手和美团的大量工作。商家需要及时备餐，骑手负责将这些订单准时配送到用户手中，而美团则需要进行大量决策运算，以平衡多方体验。这一过程是一个涉及众多相关方的多目标优化问题。



“预估送达时间”是怎么算出来的？
为骑手和用户提供更可靠、更合理的体验保障。



订单是如何分配给骑手的？
兼顾骑手、用户、商家三端体验。



骑手配送费是怎么定价的？
保障骑手劳有所得。

美团官网“算法公开”专区



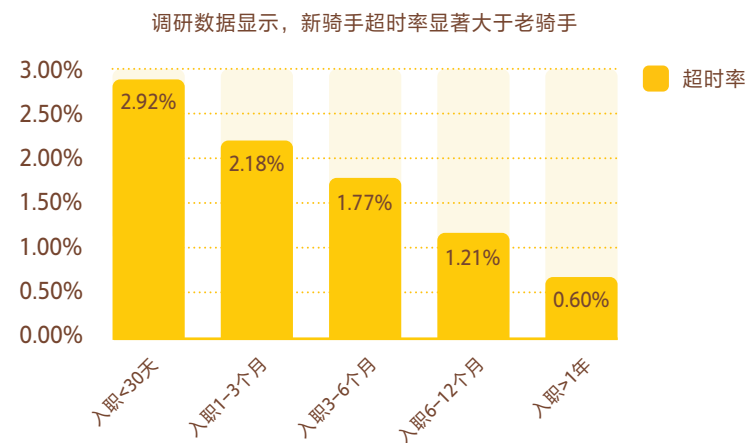
取消超时扣款，我们的思考与尝试

配送规则与骑手收入和职业体验密切相关，同时也关系着用户感受和商家营收。如何平衡各方需求，对我们而言，确实是复杂的挑战。

我们对“取消超时扣款”的探索始于2022年。2022年3月，我们在绍兴、太原等15个城市尝试了“服务星级”激励机制，对专送骑手超时等情况的处理从扣款改为扣分，根据全月累计积分来评定骑手服务质量，并给予对应奖励。结果显示，近80%的骑手对新服务评价规则表示满意，并认为配送体验有改善。



2022年下半年，这一机制覆盖了全国主要城市的专送骑手，我们也在根据实际情况不断调整加减分规则。2024年，我们继续调研，发现在节假日、远距离订单等场景中，骑手超时情况相对较多。为了让机制设计更精细化，我们多次邀请专家学者、媒体等相关方，与骑手共商解决方案。



2024年12月，我们在泉州试点“安准卡”，以超时扣分、准时加分的方式替代超时罚款。2025年7月，超时免罚考核机制在包括杭州、武汉在内的一线城市试点，并逐步向多个城市推广展开，截至2025年10月底，试点城市已超100个。我们计划在2025年底全面取消超时罚款，这不仅是规则的改变，更是我们与骑手并肩成长的诚意。

02 协商共治： 使决策结果更公正

算法不仅是技术问题、商业问题，也是社会问题。我们意识到，仅从自身视角出发，并不足以做出最全面、严谨的判断。2025年2月，我们成立了由外部专家学者组成的算法顾问委员会，为我们改进算法提供常态化的咨询和指导。我们邀请了七位来自法学、社会学、经济学、管理学等专业领域的专家学者，作为“委员”组建起独立顾问团队。同时，我们开放“专家团”邮箱报名通道，欢迎每一位有兴趣帮助提升骑手保障、监督平台责任的朋友报名。



2025年6月，算法顾问委员会举办线下研讨会

三、养老保险补贴：要让骑手现在安心，未来无忧

养老保险是骑手较为关注的保障之一。2025年4月，我们在福建泉州、江苏南通启动骑手养老保险试点，对当月收入达到就业地相关缴费基数下限，且近6个月有3个月满足该条件的骑手，我们以相关缴费基数为基准，补贴50%的费用。2025年10月底，我们宣布骑手养老保险补贴将正式覆盖全国，向全部骑手开放。11月开始，骑手可根据自身需求，选择在户籍地或工作所在地缴纳。具体规则可在骑手App或当地社保咨询点查阅。这是首个覆盖全国的社保补贴方案，也是首个面向全部骑手的社保补贴方案。基于“更灵活、更包容”的原则，我们的方案具备以下4个特点：



开放普惠：
无前置资格限制，人人都有机会参与



灵活弹性：
无时长单量限制，可自主安排工作时间



自主选择：
无参保地点限制，可自主选择参保地



覆盖面广：
无跑单类型限制，向所有骑手开放

南通第一名女骑手田春红：用跑单跑出人生底气



田春红的人生曾在2017年走入低谷：父亲生着病，自己闹离婚，有两个孩子要养，收入却不足以支撑。为了扛起这个家，她成为南通的第一名女骑手，一跑就是8年。从拿着纸质地图分东南西北，到成为站点有名的“田师傅”，她经历了很多，却很少向身边人主动提及。

田春红在跑单

日子好起来了，孩子们长大了，47岁的田师傅每月都不少赚，最后一件烦心事儿也在近期解决。2025年4月，美团养老保险补贴率先在南通试点，一个月后，她领到了自己的第一份养老金。“之前总担心自己老了给孩子添麻烦，现在不怕了。”她说自己准备再跑5年，把社保交满后就退休享福。



2025年5月，多位骑手表示已收到第一笔养老保险补贴

第三章 诉求有回应

一、问题处理：从及时和公正两大原则出发

我们每天都会收到来自用户的大量评价，对骑手造成困扰的，往往是那些非自身原因造成的差评。五年来，我们陆续开发了差评申诉、骑手服务中心、异常场景上报、骑手评价商家、骑手屏蔽顾客等功能，帮骑手解决各类跑单“小插曲”，同时配备超3000名全职骑手客服人员，确保24小时在线响应。

01 申诉机制： 最大限度消除非骑手原因的负面影响

为降低骑手在差评申诉过程中的沟通成本和证明难度，我们把骑手跑单可能遇到的共性问题前置，在2021年推出“异常场景上报”功能，截至目前已梳理出恶劣天气、定位错误等30多个异常场景。骑手遭遇类似场景可实时上报，上报成功后，相关差评会被直接剔除，无需额外申诉。如骑手对其他申诉不通过的订单有异议，可继续投诉至人工客服，我们将根据骑手反馈及取证情况再次判别。

骑手可前置上报的异常场景		
取餐	途中	送餐
商家（取货处）定位错误	恶劣天气	联系不上用户
商家（取货处）位置无法进入	导航距离错误	顾客位置（送餐/收货地）无法进入
商家信息错误	交通管制（封路、路线不通等）	收货码提供不及时
其他骑手取错餐	交通事故	顾客（收货处）实际位置与地图定位不符
商家（取货处）无餐/少餐/无货/少货	高危问题	顾客修改配送时间
商家（取货处）出错餐/货	货品超重	等待顾客取餐/取货
商家未营业	货品体积过大	顾客修改取货地址
商家自配/发其他平台		顾客修改配送地址
商家出餐慢（出货慢）/排队时间长		顾客要求带东西
		顾客拒收
		顾客未按时进行线上支付
		特殊品类和顾客达成一致
		顾客无法发起线上支付

02 评价机制： 搭建起骑手、用户、商家三方相互反馈意见的渠道

在多次交流中，我们发现，“尊重”“公平”是骑手经常提及的关键词。2024年3月，我们在骑手App上线“骑手评价商家通道”，为骑手提供评价商家服务和向平台反馈意见的专门渠道。如核实商家存在不当行为，我们将给予商家相应处置措施并督促改进。在商家端，我们也开放了评价骑手入口，通过听取双方声音，确保争议处置过程公开、结果公正。

2025年10月，我们推出“骑手可申请屏蔽恶意用户”功能，骑手在配送过程中，若遇到有用户存在不当行为，可申请屏蔽该名用户。例如，当骑手遭遇辱骂威胁、索要个人信息、醉酒闹事等不当行为，可提交录音、视频、聊天记录等证据屏蔽该用户，一年内将不会再接到来自该用户的订单。每名骑手可以屏蔽2名存在不当行为的用户。单条屏蔽信息在365天之后会自动解除，骑手可重新调整设置。骑手也可随时自主操作调整、移除屏蔽信息。



骑手赵万明在给新骑手讲解评价规则

二、日常沟通：坦诚对话，用心改进

为了更直接、更深入地倾听骑手心声，五年来，我们不断创新沟通场景，完善骑手常态化沟通机制。在线上，我们搭建“事事商量办”^[1]等互动平台，鼓励骑手随时反馈职业体验与建议；线下通过开展骑手恳谈会、产品体验官等活动，让骑手亲身参与到产品与服务优化的过程中。

[1] 事事商量办是骑手社区中的话题专栏，会定期收集骑手跑单问题并反馈改善进展。2024年，该专栏共采纳47条骑手建议。

01 骑手恳谈会： 面对面沟通，实打实跟进

自同舟计划创立以来，骑手恳谈会就是我们与骑手沟通的重要渠道。仅在2021年，我们就举办了136场骑手恳谈会。截至2025年10月，我们已在全国范围召开近980场骑手恳谈会，约1万名骑手参与其中，共收集骑手意见建议600余条，其中有150余条已上线或在试点中。



2021年，美团骑手恳谈会武汉站



2022年，美团骑手恳谈会上海站



2023年，美团骑手恳谈会青岛站



2024年，美团骑手恳谈会北京站



2025年，美团骑手恳谈会北京站

王立习：倾听骑手声音，是一直要做的事

故事

2025年是王立习在美团工作的第8个年头。8年里，他从众包站长做到分区经理，在上海、苏州、无锡等多个城市都任过职。

为了收集骑手声音，优化骑手跑单体验，王立习所在的团队发出了美团在全国的首份“骑手满意度调研问卷”。问卷有几十个问题，很多骑手写得满满当当。

王立习由此看到了很多问题，比如同样给骑手排班，有站点会关照需要接送孩子的骑手，也有站点的骑手连吃午饭的空隙都没有。他把这些问题一一记录，推动整改。骑手问题被解决，便知道“自己的话有人听，自己的事儿有人办”。这种实打实的信任感，激励着王立习不断向前。

2023年，问卷被推广至全国，用于定期收集骑手声音，识别共性问题。在各个部门的持续迭代下，问卷问题越来越聚焦，形式越来越简练，回收数量越来越大。

王立习手机里有300多位骑手的联系方式，绝大部分骑手都和他经常联系。他们有时反映跑单遇到的新问题，有时分享自己生活的新动态，话题多变，情绪多变，唯一不变的是王立习和他们的老友关系：一方在倾诉，一方在倾听。



2024年冬季，王立习和团队一起为骑手在站点准备了饺子

02 产品体验官：骑手意见是产品改进的第一灵感源

产品体验官是我们面向全国骑手开放的项目，骑手通过报名成为体验官，将会在产品上线、规则迭代、文化活动时优先体验，并提出建议和意见。产品体验官对产品功能的反馈将直通产品部门，如被采纳可享受特殊津贴，同时在骑手App上获得特殊勋章标识。截至目前，我们已在全国招募了213位资深骑手作为产品体验官，产品体验官累计提交了超2860条优化意见和建议，其中已有超1500条开发上线。

专题

骑手友好社区，实现善意的双向奔赴

骑手日常跑单中会遇到多种困难，“小区进门难”是其中的典型问题：一是差别对待，包括不穿骑手服可以骑行进出，穿骑手服则不可以；二是进门难，如部分小区完全禁止骑手进入、需登记繁琐信息后方可进入、不合理地指定小门或划分时段进入等；三是停车难，主要表现为确需步行进入的小区外围没有合理停车位，停放不规范又易导致拖车锁车等管控行为；四是找路难，如老旧或翻新小区门牌路牌不清晰、限制进出情况下无明确引导信息。

我们积极响应各级党委政府部门的指导和要求，联动街道、社区、物业企业等生态伙伴，自2024年1月起，在全国范围推动“骑手友好社区”共建，通过协商外卖骑手通行机制、划定专用停车区、设置小区地图等措施，逐步解决骑手进门难、停车难、充电难、就餐难等问题。



大水坑社区是华南首个“骑手友好社区”

截至目前，我们已在全国247个城市共建近4万个骑手友好社区，70%的骑手从登记到进门在10秒内完成。社区与骑手也实现了善意的双向奔赴：北京昌平区天通苑北街道常态化开展义务诊疗、理发剪发等暖心服务，武汉则开设了“小哥食堂”，为骑手提供价廉物美的工作餐。我们也会鼓励骑手积极参与社区治理及公益活动，促进骑手更好地融入社区、服务社区。

作为一名物业经理，徐茂有每天都要处理数不清的问题，其中最难的就是“骑手进小区”。徐茂有负责的小区设有电动车专属停车点，这对新骑手来说是个盲点。一次一名骑手进小区送餐，随手把车停在单元楼下，被业主举报。保安按照管理要求扣下了骑手的车，骑手着急送餐，和保安起了口角。徐茂有想当“判官”，却发现自己很难责怪任何一方：“保安拦他，他超时。你不拦，业主投诉。谁都有理，谁都难受。”



徐茂有和很多骑手都成了好兄弟

为了解决这个难题，徐茂有和各方一起推动骑手友好社区建设：业主担心交通安全，可以砍掉一部分绿化带，为骑手设置专门的送餐路线和停车位；业主担心住宅安全，可以为骑手设置专属钥匙扣，送餐取用，送完归还。虽然这些做法短时间内显得有些麻烦，但长期来看，却能让业主、骑手、保安、物业人员都放心，是“各方都受益的好事”。

更温暖的改变发生在细节处。把骑手友好社区的牌子挂在保安亭后，徐茂有经常看到保安和骑手坐在一起聊天：“骑手和保安都是服务人员，天生就该是好兄弟，完全不该搞对立。小人物就该互相帮助，能帮到他们，我也很骄傲。”



徐茂有在小区内帮骑手停车

第四章 职业有发展

一、成长计划：支持骑手练专业、拼事业、修学业

2023年，我们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，打通专业、事业、学业、转岗、转行的“三业两转”成长路径，满足不同能力模型、性格特点、职业兴趣骑手的发展意向。配送是追梦起点，而非成长终点，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，我们帮助骑手各展所长。

01 技能修炼： 强化技能培训，关照每一个新手

骑手职业看似门槛较低，实则需要骑手掌握多项技能。我们开发并推出了全阶段骑手培训课程，目前已100%覆盖网约配送员五级标准^[1]。在此基础上，我们推出“新手三件套”，助力新骑手更快适应跑单要求，开始获得收入。截至目前，参与骑手培训的骑手累计超9.6亿人次，线下培训累计举办超46万场。

新手三件套



骑手老带新：
一对一帮扶

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



新手关照单：
迈出第一步

优先为新骑手分配距离更近、配送难度低的订单



新手免责卡：
耐心多一点

对于非主观原因造成的差评或损失，给予新骑手额外免责机会

[1] 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。

02 发展机会： 86%的管理岗位由基层骑手晋升而来

2020年，我们和合作商一起启动“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。截至目前，参与站长培养计划的站长伙伴已超过67.5万人次，在美团配送生态内，有86%的管理岗位是由基层骑手晋升而来。

如果骑手想尝试其他行业，我们也会提供相应岗位机会，如客服、单车运营人员、无人机飞手等。与此同时，我们鼓励骑手为将来的转行积累技能和资源，通过兼职、全职、创业等多种方式拓宽职业发展前路。



王杰（左）从2023年8月开始在重庆跑单，不到一年就晋升为站长助理：“跑单对我来说没难度，处理站点的事儿反倒有些新趣味，何况我还参加过（站长）培训。”

从站点的“知名路痴”到靠谱小组长，42岁的曾儒尧感觉自己成长了很多：“我的站长教我，现在我来教组员，大家都是这样进步的。有人质疑我年纪这么大还当组长？我就和他说，等着看吧，我还要继续晋升呢。”



03 重拾学业： 上大学，任何时候都不晚

骑手群体中，有不少人在求学阶段由于经济原因放弃学业，当追求长远职业发展时，又因学历问题受限。自2021年起，我们与国家开放大学合作，由我们承担全额费用，为骑手提供大学深造机会。项目目前已经开展五期，截止目前已累计输送385名骑手到国家开放大学物流管理专业学习。



🕒 骑手上大学第三期开班仪式

95后骑手蒋海龙：从送餐路“跑”进大学课堂

故事

蒋海龙从2017年开始跑单。他年轻、勤奋，学习能力强，很快晋升为站点小队长，管理30多名骑手。他感到自己肩上的责任在加重，又想到之前找工作总因中专学历受限，便报名了骑手上大学项目，成为国家开放大学现代物流管理专业的一名大学生。



蒋海龙

上海 宝山月浦站/国家开放大学学生

🕒 蒋海龙在教室学习

“被录取的时候，我发了个朋友圈。有人评论说，骑手为什么要读大学？读完还不是送外卖。我想我一定要好好学习，让他们刮目相看。”物流专业需要上高数课，各种考试也给了蒋海龙不小的压力，但他还是边跑单边学习，从不懈怠。2025年5月，27岁的蒋海龙顺利毕业。他和全家人一起吃了火锅庆祝，感叹骑手这份职业给他带来的人生变化：“真的没想到我还能再去上学，这就是越努力、越幸运吧。”



🕒 蒋海龙在夜间上网课

二、职业认同：专属骑手的节日和荣誉

骑手走遍大街小巷，却很少站在舞台中央。五年来，我们启动先锋骑手荣誉激励制度，持续举办“717骑士节”主题活动，不止为了增强骑手的职业归属感和荣誉感，也希望让他们的辛勤被看见，付出被喝彩。

01 717骑士节： 平凡人生的荣耀时刻

717骑士节是国内首个以外卖骑手为主体的专属节日，设立于2018年，旨在提升骑手的职业认同感与社会关怀。在717骑士节活动期间，我们会通过表彰优秀骑手、组织公益活动、发放防暑物资等形式，为骑手群体提供身心关怀。截至目前，我们已举办八届717骑士节荣誉盛典，累计表彰优秀骑手近千名。



🕒 2022年骑士节荣誉盛典现场



🕒 2024年骑士节荣誉盛典现场



🕒 2023年骑士节荣誉盛典现场



🕒 2025年骑士节荣誉盛典现场



02 先锋骑手： 为平民英雄发放千万奖励

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回馈社会。2017年以来，我们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，此后设置“先锋骑手”荣誉激励制度，通过授予锦旗、发放证书、线下表彰、提供奖金等方式奖励先锋骑手。

2021年，我们设立“先锋骑手”称号。2025年8月，我们启动“骑手好人好事专项奖励计划”，设立“好人好事”和“见义勇为”激励计划，专项嘉奖见义勇为和随手行善的骑手们，表彰金最高10万元。截至目前，我们已奖励了超千名做好事的骑手，累计为他们发放了总价值数千万元的现金、大病保障、学费等各类奖励。



🕒 2025美团先锋骑手表彰会现场

第五章 生活有关怀

骑手彭清林：14米高的大桥，跳下去那一刻只想救人

故事

2023年6月13日13时12分24秒，在短暂犹豫后，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。他也成为美团“先锋骑手”，获得5万元现金激励和免费上大学的名额。人们习惯把彭清林称作“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

一、身心健康：为骑手和骑手家庭筑起健康防线

五年来，我们不断拓宽守护骑手身心健康的边界，从身体健康到心理健康、个人到家庭，都有相应的关怀举措支撑骑手渡过难关。无论是一个小药箱，还一笔救急费，都为了同一个目标而设：为骑手筑起一道坚实的健康防线。

01 大病关怀计划：累计发放关怀金超2亿元

大部分骑手是家庭主要收入来源，子女健康保障是他们的普遍担忧。美团“骑手关怀计划”成立于2019年，由我们与合作商共同出资设立骑手关怀基金，为骑手及其直系亲属提供大病帮扶。截至2025年10月底，我们已累计援助了近7000名骑手及家属，发放关怀金超2亿元。

2025年6月，我们升级该计划，将众包骑手的未成年子女也纳入保障体系，并将覆盖病种由101种重症升级为101种重症及51种轻症疾病，同时新增非重症住院医疗金报销，希望以此缓解骑手因家人重大疾病带来的经济压力。

戴假发的骑手妈妈：我不会停下来的

故事



高洁和孩子

作为两个孩子的妈妈，高洁选择做骑手，看中的是这份职业时间灵活，能让她兼顾家庭。但不幸意外降临，2020年7月，高洁被确诊为右乳浸润性导管癌中期。在站长的建议下，她申请了骑手大病关怀金，这笔7万元的救急款基本抵销了她过去一年的治疗费用。

调养好身体的高洁选择继续送单：“经历了这么大一件事，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，现在我觉得一切都很好。我不会停下来的。”

尊敬的公司领导：
你好！
我是陕西商洛的一名骑手，今天，我怀着感恩的心情，写下这份感谢信。衷心感谢公司领导、各位同事在我最困难的时刻，伸出援助之手。在此，我真诚地感谢你们大家！
首先，我要感谢公司对我的理解和包容。2023年因妈妈身体不佳，经过多次医院检查，最终确诊为恶性肿瘤，这对我和我的家庭来说是一个巨大的打击。在这个困难的时刻，公司不仅给予了我及时的帮助，还提供了高额的费用报销。这大大减轻了我们的经济压力，让我能够安心地接受治疗。
其次，我要感谢公司对我的关心和帮助。在我遇到困难的时候，同事们给予了我无私的帮助。他们的关心和鼓励让我感到温暖和坚定。感谢公司给予我的支持与帮助，这不仅是我生活上的帮助，同时也让我感受到了公司领导的关心和力量！真诚的感谢！感谢公司对我的关心和帮助，感谢公司对我的关心和帮助，感谢公司对我的关心和帮助！
最后，我要感谢公司领导对我的信任和理解。在我遇到困难的时候，公司领导给予了我及时的帮助，这让我能够安心地接受治疗，也让我感受到了公司的温暖和关怀。
在此，我再次衷心感谢公司对我的关心和帮助，我会继续努力工作，在自己的岗位上尽职尽责，为公司的发展贡献自己的一份力量。同时，我也会继续处理好家庭事务，感谢公司对我的关心和帮助。
再次感谢公司领导对我的关心和帮助！
此致
敬礼！
陈鑫
2023年1月10日

2023年4月，西安骑手陈鑫的母亲被诊断出多发性骨髓瘤。在最困难的时刻，他收到了24600元大病关怀金。这笔钱大大减轻了他的经济压力，让他能更专心地照顾母亲和处理家庭事务。

感谢信
尊敬的美国骑手关爱计划组：
你们好！我叫岳永宏，加入美团三年，于2023年11月10日突发急性心肌梗，在汉中中心医院住院治疗，目前身体还在恢复期，无法正常上班，生活也困难。我咨询了美国骑手大病关爱计划组，相关工作人员对我的病情进行了了解并持续关注，为某顺女士多次打电话询问病情，同时给予心理疏导，并向上级申报，及时得到组织的资助。对此我表示衷心感谢！病魔无情，人间有爱。病好后，我会加倍努力工作，更好的回馈社会。
此致
敬礼
岳永宏
2024年元月15日

2023年11月，骑手岳永宏突发急性心肌梗。出院后，他遵医嘱需在家休息一年，因无法正常上班，生活陷入困境。他抱着试一试的心态申请了大病关怀金，没想到很快就收到了3万元。

02

身心健康保障：
从骑手需求出发，不放过每一个细节

身体健康

2021年7月

我们在全国5000多个站点落地“同舟守护1m²”健康服务专区，满足骑手日常用药、应急处理等健康需求。这些健康服务专区向全行业外卖骑手、快递员、环卫工人开放。2025年，我们共发放超22万份防暑及日常药品补给。



骑手用同舟守护1m²提供的血压计量血压

2021年7月

为帮助骑手解决挂号难、看病贵的难题，我们在骑手App开通骑手专属健康咨询通道，提供7x24小时的健康咨询、治疗指导、药物购买等服务。



我们同时推出“购药红包”，减轻骑手购药压力



2019年3月，我们在全国开通“骑手心理咨询热线”，为骑手纾解劳动压力、婚恋情感、个人成长、家庭关系等多角度、宽领域的心理问题。

2021年9月

美团骑手健康体检车在北京市朝阳区落地。此后，我们加大骑手体检力度，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。



骑手体检车进社区

2022年3月

我们启动女骑手关怀项目，面向全国站点投放女骑手暖心包物资及专业、免费的两癌（宫颈癌、乳腺癌）筛查服务。2025年3月，我们启动新一轮健康关怀行动，免费为在职女骑手提供保障期为一年的“女性重疾险”。



女骑手参加两癌筛查



女骑手代表参加主题恳谈会



女骑手领取暖心包



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，帮骑手保持阳光乐观的心态。

二、日常福利：让骑手的生活更甜美

真正的归属感，源于日常中被看见的每一个细节。五年来，我们从一餐热饭、一次剪发这些生活小事做起，尽可能为骑手生活提供更多便利。我们希望这些关怀如涓涓细流，带着我们的心意，滋润骑手的美好生活。

01 节日及冬夏关怀： 一年四季，暖心相伴

在每年的春节、端午、中秋等节日，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。夏冬季节会导致骑手跑单难度增加、体验下降。每年，我们在夏冬两季开展大范围骑手关怀活动，通过发放亿元专项补贴、定制关怀物资、恶劣天气应急等方式，为骑手提供更完善的关怀和保障举措。



骑手年夜饭 成都站



骑手春节联欢 上海站



717骑手节点福利活动



骑手端午节主题活动



骑手生日会



① 骑手在冰饮车排队领取清凉物资



① 美团骑手王者荣耀挑战赛



① 美团骑手全国篮球赛

02 定制服务： 把驿站升级成温暖之家

为了让骑手在不跑单的时候也有地方喝口水、歇歇脚，我们与各方合作，在2021年7月设置首批骑手驿站，并在骑手App内上线了“骑手全国驿站地图”功能。截至目前，全国已有超5万家骑手驿站落成，覆盖全国189个城市。



① 北京骑手在骑手驿站聚餐

2025年7月，全国首个面向全行业骑手开放的“骑手之家”在湖北武汉正式揭牌。这家中心店共有500多平方米，由我们联合生态伙伴建设落地并运营，提供职业技能培训、休息补给服务、权益咨询保障、应急救援支持等多元服务。未来三年，我们计划开1000个骑手之家，让它的功能越来越多，服务越来越暖。

1000个骑手之家

未来3年，我们计划开

在方捷的印象里，骑手之家永远是热闹的。午高峰后，骑手陆续进门，先直奔冰箱拿冰饮，再瘫在躺椅上刷手机。台球桌旁永远围着年轻骑手，象棋区是中年骑手的主场。每月两次的免费理发是最抢手的——理发师临时有事也没关系，队伍里总有骑手自告奋勇：“我会剪，让我来！”



🕒 骑手在骑手之家打台球

“和我想的很不一样。以前我总以为骑手没时间娱乐，来这里工作后才发现，他们的生活这么多姿多彩。”为了更好地服务骑手，方捷会定期让骑手填问卷，有时还会帮忙照顾骑手子女。骑手的感谢让她动力满满：“我计划多办一些亲子活动，让每个骑手走进来都能感到那份踏实的温暖。”



🕒 躺椅区是骑手之家最抢手的区域之一

03 专属优惠： 用餐、理发、旅游，都能打折

为了给骑手提供更多专属优惠，2021年，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，便可享用低于市场价的餐饭。2024年，我们的骑手餐福利覆盖全国百万骑手。2025年9月开始，我们联合肯德基、必胜客、永和大王等品牌推出骑手专属品牌骑手餐福利，如与肯德基达成合作，全新上线骑手“三件套”套餐，骑手实付最低9.9元。

此外，我们还推出折扣游园、足疗、K歌、观影、理发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。2025年，我们推出“骑手随心飞”旅行福利，组织五组优秀骑手家庭前往新疆，开启八天深度之旅。



🕒 “暖心美发店”
为骑手提供服务

🕒 2024年冬天，骑手在享用均价10元的暖心餐



骑手友好商家：将小小善意努力放大

商家是骑手接触最频繁的合作伙伴。我们注意到，有些商家因取餐口标识不清增加了骑手的沟通成本，也有许多商家主动为骑手提供折扣餐和休息空间。

2024年，我们启动“骑手友好商家”计划，率先联合餐饮品牌老乡鸡，将上海130多家老乡鸡门店正式挂牌为“骑手友好商家”。骑手可以在这里接水、充电、休息，店内还提供绿豆汤、藿香正气水等解暑物资，骑手遇到中暑或者身体不适等情况，都可以来到店内寻求帮助。老乡鸡也会为骑手提供用餐折扣，骑手在指定时间内来店内就餐，可享菜品7折优惠。截至目前，在中国财贸轻纺烟草工会指导下，我们已联合老乡鸡、牛约堡等品牌共建22万家骑手友好商家。



🕒 骑手友好商家门店设置了指引清晰的取餐口

西安陈聚德牛肉店店主金涛是个不折不扣的堂食派。2024年6月，为拯救门店不断下滑的营业额，他抱着“死马当活马医”的心态上线外卖，第一次和骑手有了业务交集。“隔壁楼顾客觉得菜有点辣”“那家是孕妇，要少盐”，根据骑手带来的顾客反馈做菜，金涛收获了大量好评，小店也在2025年夏天扭亏为盈。



🕒 骑手在牛肉店内享用骑手餐

金涛开始琢磨如何感谢骑手。西安的夏日炎热异常，一天，一位骑手进店询问能否用冰箱里的水降温，他当即把矿泉水全部分发给骑手。这启发他加入“骑手友好商家”：店里招牌的辣白菜炒饺子皮，对骑手仅售11元；每月中旬和月底，他会邀请骑手到店享用免费午餐——两荤一素，外加一份牛骨粉丝汤。

善意带来了意想不到的回馈。金涛推出骑手优惠餐后，发现骑手不仅更愿接自家的订单，还会主动帮忙检查餐品是否遗漏。“真心换真心。付出不是为了回报，我的付出本身就是在回报。”他说。

三、子女成长：为全行业骑手守护家庭幸福

袋鼠宝贝公益计划是2019年7月17日由美团联合慈善组织共同发起的，国内首个面向包括骑手在内的新就业形态劳动者家庭的公益帮扶计划，为其未成年子女提供健康关怀和教育支持，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，每一份爱心都凝聚成支撑骑手家庭前行的力量。

01 健康关怀： 帮骑手缓解燃眉之急

当骑手子女不幸遭遇重大疾病、意外事故等困难，“美团袋鼠宝贝健康关怀项目”会提供医疗救助金，帮助骑手家庭渡过难关。截至2025年10月，项目已累计为美团、饿了么、京东等13个即时配送平台的1171名骑手子女提供大病帮扶金，近5万名美团员工月捐人参与捐赠。

为 **1171** 名全行业骑手子女



提供大病帮扶金

近 **5** 万名美团员工公益月捐人



参与捐赠

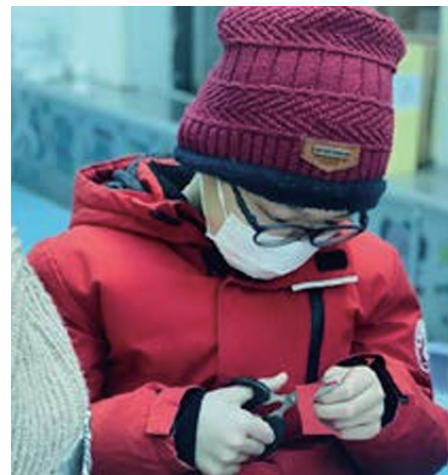
¥ 36007号存钱罐 已使用

你的30元捐款已经与390位同学的捐款一起用于帮助2岁的袋鼠宝贝阿凌，支持移植后抗排异和抗感染治疗的部分费用。此笔捐款共13,000元，存放在35997号至36009号公益存钱罐中（每罐1,000元），你的捐款存放在36007号公益存钱罐中。

参与捐赠的美团员工公益月捐人会定期收到捐款用途通知

一份份爱心，托起病房里的新希望

故事



阿韩在美团袋鼠宝贝之家·新阳光学园做手工

2022年10月，广东海丰男孩阿韩在深圳市儿童医院确诊急性B淋巴细胞白血病，经历化疗后病情反复。

2024年5月，他随家人北上求医，医生建议进行造血干细胞移植延续生命希望。面对高额的医疗费重压，阿韩的父亲在病友的建议下成为了一名骑手——白天跑单维持生计，夜里在病房照顾孩子，同时向美团袋鼠宝贝健康关怀项目申请救助。如今病情趋稳的阿韩，每周都会前往袋鼠宝贝之家·廊坊三河燕郊站，在绘画课、手工课中绽放笑容。这些跃动的彩色时光，为他的抗病长路铺满星光。

02 社区教育： 在相处中帮孩子融入城市生活

为解决骑手子女的看护陪伴与教育支持难题，我们联合公益组织共建“美团袋鼠宝贝之家”，通过开放儿童友好空间、专业社工服务等方式，提供有质量陪伴，支持儿童全面发展，促进城市融入。截至2025年10月，我们已累计在北京、上海等19个城市建立35个美团袋鼠宝贝之家，提供24.2万余人次的社区教育服务。



美团袋鼠宝贝之家·协作者童缘的孩子参加科学研学活动

在公益人张蒙心中，骑手父母和他们的子女都是特殊的。孩子们因为缺少陪伴寡言少语，父母们自觉有所亏欠，却也不善表达。她希望袋鼠宝贝之家能成为骑手家庭爱的桥梁，如果双方都不主动，就由她来行动。

有一次，张蒙在街上拦下一位骑手大哥，告知他下午会有给孩子做手工礼物的活动。大哥虽然当时拒绝了她，后来还是准时来到了活动现场。那天的活动是穿手链，大哥的手很大、很宽，小珠子根本拿不住。见大哥全程不说话，张蒙以为他可能不喜欢这种活动。没想到结束后，大哥非常开心地找到她表达感谢。“他做了两个手链，女儿一个儿子一个。哎呀那个开心的表情啊，怎么讲呢，就是有天一起床，你突然发现家门口那座一动不动的山，开满了漫山鲜花。”

张蒙负责的袋鼠宝贝之家已经成立快两年了，她很欣喜地看到，家长和孩子都有很大的变化：“我们和美团要做的，就是为骑手父母埋下爱的种子。在袋鼠宝贝之家，孩子们不用卷成绩，爸妈也不用卷职业。这里只有爱，我们卷爱的表达。”



很多骑手妈妈也是袋鼠宝贝之家的志愿者



美团袋鼠宝贝之家·宝藏小屋

关于本报告

本报告是美团推出的第四本骑手权益保障主题报告。

时间范围

2020年11月26日-2025年10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。

获取方式

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版可在美团官方网站下载浏览。

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：
pro.qishoufuwu@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



2023美团骑手权益保障社会责任报告