

美团骑手 年度职业报告

(2024-2025)



卷首语

提起外卖骑手，您脑海中浮现的第一幅画面是什么样？

这是我们实地调研的经典题目之一，很多人都会给出相似的回答：黄色的衣服被汗水浸湿，一只手拎着几份外卖，另一只手攥着手机，订单提示音响亮而频繁。接着，骑手匆匆跨上电动车，匆匆固定好手机，匆匆离去，几乎没抬过头。

可是，当我们跟骑手对答案时，他们大都会加上一个限定词：有时候。

有时候，可能是旺季爆单的时候，也可能是自己当月手头比较紧，想主动多接单的时候。总之，骑手并非每时每刻都行色匆匆。更重要的是，骑手们不在路上的部分，很少被看到。

我们希望通过这份报告尽力还原骑手真实的劳动及生活状况。在宏观层面，报告关注骑手的就业形态、就业价值、就业质量等特征。例如，传统就业以“岗位”为核心，而以骑手为代表的新就业群体则以“任务”为牵引，具备典型的自主劳动特性。提及骑手就业价值，过往多聚焦就业机会的数量。其实，骑手职业的强包容性、立体成长路径和分配机制更加值得关注。就业质量的衡量也需注入更新指标，比如不止有收入，还有收入竞争力和抗风险力，不止有就业公平性，还有算法透明和算法公平。

在微观层面，报告围绕骑手群体构成、收入状况、劳动保障水平、职业稳定性、职业形象等维度，尽可能生动地为骑手群体画像。我们追问不同骑手选择这份职业的动机，看到很多不同的人生图景：全家的“顶梁柱”因可观的收入加入跑单行业，负责任的宝妈看重这份职业的灵活性；之前的流水线工人认为这份职业的付出和回报更成正比，之前开过几十年店的店长认为这份职业更加稳定；遇到难处的人需要这份职业渡过短期的经济危机，一帆风顺的人一跑就是七八年，实现了计划内的层层晋升……他们都在为各自的目标而奋斗，很难被一个标签一概而论。

面对如此特征极为丰富的群体，我们希望为社会提供理解骑手群体的多元视角。同时，我们也希望更深入地了解骑手群体对这份职业的需求和期许，从而更有针对性地为零工职业的发展推进行之有效的举措。我们相信，任何一名骑手都值得被看见，正如在人生路上任何一名骑手都不止一次抬头向前。我们也将继续记录这些画面。

邱泽奇
2025.07

编 撰 方：

美团骑手年度职业报告编委会

学 术 指 导：

北京大学社会学系教授 北京大学中国社会与发展研究中心主任 邱泽奇

编委会成员：

中国劳动和社会保障科学研究院智库办主任 研究员 鲍春雷

中国劳动关系学院 劳动关系系主任 中国劳动经济学会劳动关系专委会秘书长 孟泉

中国劳动学会现代服务业分会（筹）秘书长 管理学博士 韩巍

首都经济贸易大学劳动经济学院劳动关系系主任 教授 博导 詹婧



CONTENTS

目录

第一部分

PART 1

第一章：即时配送行业——“自主劳动”打破传统就业模式

1、政策大力扶持：推动行业向民生基础支持转型	P/02
2、市场发展历程：从规模扩张到生态共建	P/03
3、科技创新：向上向善，让算法服务于人	P/04
4、就业模式革新：骑手用“自主劳动”重构契约方式	P/05

第二章：平台就业特征——DELIVER 模型塑造新型就业系统

D——多元共创（Diversity）：开放包容的就业生态	P/08
E——广泛赋权（Empowering）：技术驱动的自主选择	P/09
L——互联互通（Linked）：搭建链接的关键纽带	P/09
I——创新引领（Innovative）：科技赋能的效率革命	P/10
V——灵活适配（Versatile）：多元立体的成长路径	P/10
E——能量充盈（Energetic）：朝气蓬勃的从业主体	P/11
R——价值共享（Rewarding）：回报可期的分配机制	P/11

第二部分

PART 2

第三章：骑手群体画像——数字之下，百万骑手自主掌控的鲜活人生

1、骑手群体的基本特征	P/14
2、骑手群体的职业特征	P/19
3、骑手群体的生活特征	P/21

第四章：骑手劳动实况——职业期许，不止收入

1、骑手收入情况	P/22
2、骑手劳动强度	P/24
3、骑手职业特征	P/25
4、骑手劳动权益保障	P/29

第五章：骑手职业留存——具备弹性动态稳定性

1、骑手职业稳定性的三项机制	P/31
2、理解骑手职业稳定性的内涵	P/34
3、新就业形态劳动者就业的弹性动态平衡	P/34

第三部分

PART 3

第六章：骑手职业形象——外部“凝视”下刻板印象的形成及打破

1、公众认知概况	P/36
2、公众典型认知误区及成因	P/37
3、“凝视”环境形成机制分析	P/38
4、骑手的劳动价值重塑	P/39

第七章：骑手就业质量——评价维度更趋多元

1、国内外就业质量的评价标准	P/41
2、骑手就业质量评价的指标体系	P/43
3、骑手就业质量综合评价	P/48

第八章：平台算法改进——反算法内卷，让技术更有温度

1、算法治理相关政策演进趋势	P/49
2、算法治理路径思考	P/51
3、平台算法治理的创新实践与成效	P/51

第四部分

PART 4

第九章：构建就业友好型发展方式

1、多元共治新体系：制度共建、标准共认、责任共担	P/54
2、培育数字新工匠：构建新就业形态社会认同生态	P/55
3、扩展就业友好服务场景：差异化推进友好型社会建设	P/56
4、弹性治理：构建劳动者权益保障与创新发展协同新体系	P/56
5、反对内卷式竞争：构建健康可持续新模式	P/56

PART 1

第一部分

第一章：即时配送行业

——“自主劳动”打破传统就业模式

近年来，在政策大力扶持与行业技术革新的双重作用下，即时配送实现了由即时服务向民生基础支持的转型升级。据测算，2025 年即时配送订单量预计超 560 亿件，2029 年将达千亿级。^[1] 市场规模正从万亿向两万亿迈进，未来五年复合增长率 15%。^[2] 本章聚焦即时配送行业的结构性变化，从政策扶持、市场扩展、科技创新与劳动形态革新四大维度，解读行业发展的关键动力与核心特征。

1、政策大力扶持：推动行业向民生基础支持转型

战略层面上，国家发展改革委 2022 年发布的《“十四五”现代流通体系建设规划》提出平急转换机制，旨在使行业既能在“平”常生活中推动消费流通，又能在紧“急”时刻迅速调配应急物资。机制创新方面，国务院办公厅 2024 年发布的《关于促进即时配送行业高质量发展的指导意见》，赋予行业“促消费、保民生、扩就业”三大核心价值导向。场景应用方面，中央一号文件开创性地将即时零售纳入乡村振兴战略^[3]，商务部等 9 部门印发的《县域商业三年行动计划（2023-2025 年）》，构建了“即时零售 + 统仓共配”的城乡供应链体系，并同步完善了“一刻钟便民生活圈”^[4]的服务网络。制度保障端，国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会于 2023 年发布《即时配送服务规范》国家标准并全面实施。与此同时，人力资源社会保障部主导实施的职业伤害保障^[5]试点工作取得阶段性进展，参保规模已突破千万人次^[6]，试点省份将由 7 个增至 17 个^[7]。政策的大力扶持，为行业构建了一个“应急保供奠定基础、消费升级引领方向、技术赋能提升品质、制度创新稳固根本”的闭环发展体系，正推动行业成为城市中兼具民生基础支持与经济发展引擎作用的重要“毛细血管”。

[1] 基于公开数据综合测算

[2] 数据源自商务部国际贸易经济合作研究院《即时零售行业发展报告（2024）》

[3] 《中共中央 国务院关于全面推进乡村振兴重点工作的意见》表示“全面推进县域商业体系建设。大力发展共同配送、即时零售等新模式。”

[4] 一刻钟便民生活圈，是以社区居民为服务对象，服务半径为步行 15 分钟左右的范围内，以满足居民日常生活基本消费和品质消费等为目标，以多业态集聚形成的社区商圈。

[5] 职业伤害保障是一项参照工伤保险建立起来的新型社保制度，将工伤保险从职工社保的“五险”中独立出来，与是否具有劳动关系解绑，优先解决新就业形态劳动者最紧迫的职业伤害保障需求。

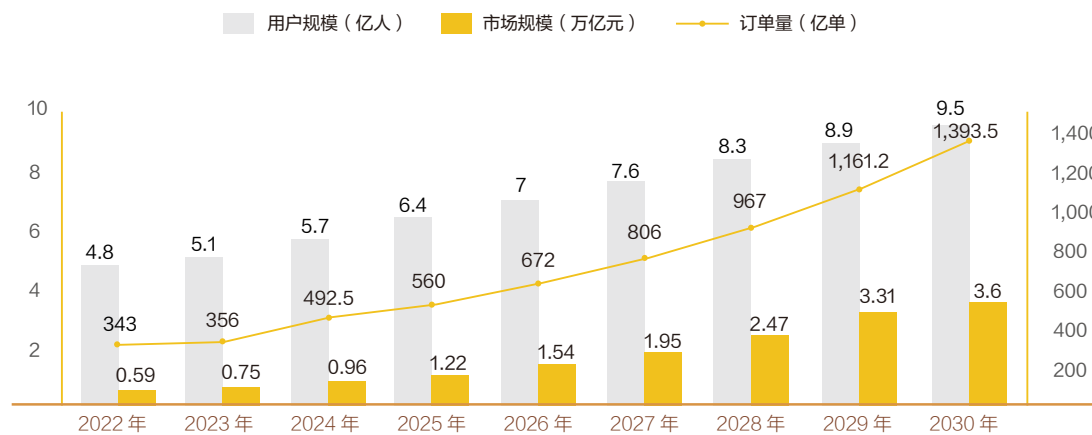
[6] 数据来源于全国人力资源和社会保障工作会议

[7] 《人社部部长：新就业形态人员职业伤害保障试点省份将增至 17 个》新华社 2025.03.09

2、市场发展历程：从规模扩张到生态共建

在疫情催化期（2020—2022 年），即时配送行业在需求侧结构性改革与供给侧数字化升级的推动下蓬勃发展，形成“需求倒逼供给升级、技术驱动效率提升”的良性循环。公开数据显示，即时配送行业日均订单规模从 2020 年的 210 亿单增至 2022 年的 394 亿单^[8]。步入县域市场变革关键期（2023-2024 年），即时零售行业打破下沉市场^[9]的标准化难题，通过社区集单模式显著提升了单均配送效率。据《即时零售行业发展报告（2024）》，2023 年县域即时零售规模达到 1,500 亿元，同比增长 23.42%，2024 年 1-8 月，在县域下沉市场，美团即时零售订单量同比增长 54%。该报告指出，即时零售作为线上线下融合的新业态，将成为扩内需、促消费的重要支撑。在生态重构期（2025 年——），行业发展的核心驱动力已转变为生态伙伴的深度协同，零售与仓配资源整合、技术能力共享、行业议题共商共治成为常态。目前，即时配送行业的发展本质已由单一的效率比拼，升级为“技术 - 生态 - 社会价值”三位一体的系统化可持续发展。

图表 1：即时配送行业发展态势（2022-2030）



[8] 数据来源于中商产业研究院

[9] 指三线以下城市、县镇与农村地区的市场

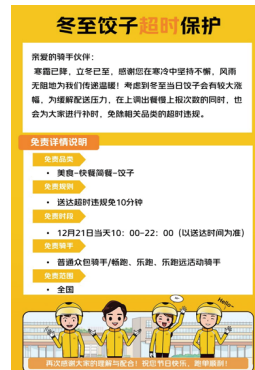
3、科技创新： 向上向善，让算法服务于人

在科技创新层面，即时配送行业以算法技术为核心构建强大的生态系统。对行业而言，算法是链接整个生态的“效率引擎”：通过每秒数千次计算，实时整合订单热力、交通路况、商户出餐速度等多维动态数据，实现精准调度与最优路径规划。对骑手而言，算法则发挥着“赋能工具”与“保障机制”的双重作用：一方面，美团骑手可依据“订单热力图”功能实时判断哪里的订单量更多；另一方面，如美团骑手跑单12小时，将被“防疲劳”机制强制下线。在任何快速发展的行业，提效都是科技创新的重要命题。但即时配送行业的核心力量是数百万骑手群体，比起效率，企业更应追求科技向善，让算法服务于人。目前，即时配送行业主要从以下两个方向推进技术创新：一是加大研发投入，让算法成为骑手更好用的“赋能工具”，如进一步提升定位精准度、优化路线设计能力等；二是强化人本框架，让算法成为更有温度的“保障机制”，如将固定送达时间点改为弹性时间段、逐步取消骑手超时扣款等。

案例 | 冬至“爆单”，平台为骑手提供超时保护

2024年冬至期间，饺子等应时食品订单激增。为缓解骑手在订单高峰期的配送压力，美团试点为配送相关餐品订单的骑手提供“超时保护”，还尝试优化了商家出餐速度的反馈机制，让商家、骑手都能更快报告出餐情况，方便顾客了解与规划点餐情况，便于骑手规划好取餐安排，与顾客提前妥善沟通。既让顾客有确定性的点餐体验，又让骑手有更从容的配送时间。

美团也在持续推动算法改进，完善骑手“超时免责保护”产品，同时通过引入培训、积分制等替代方案，美团将在2025年底前逐步取消骑手超时扣款，推动从负向处罚向正向激励的转变。



4、就业模式革新： 骑手用“自主劳动” 重构契约方式

以骑手为代表的新就业群体具备典型的“自主劳动”特征。在传统就业环境中，企业主要通过分配“岗位”与劳动者达成合作，劳动者选择该岗位，即需按照企业刚性要求，在固定工时、工作场所完成相关工作。而在平台经济主导的就业环境中，平台主要通过分配“任务”与劳动者达成合作，劳动者只需完成任务即可获得收入，无需与平台强绑定。以众包骑手^[10]为例，众包骑手可自主选择接单时段、订单数量，可同时多个配送平台跑单，也可同时兼任其他工作。劳动者从被动依附的生产要素转变为自主决策的价值主体，实现了劳动契约方式的重构。

与此同时，这种就业模式革新也对传统社会认知构成一定挑战。例如，“同时打好几份工”在传统语境中往往被贴上生计所迫的悲情标签，但在当下，这种模式正被越来越多的新就业群体主动选择，视为追求时间自由、收入多元乃至实现个人价值的积极路径。更具挑战性的是，传统雇佣关系中的权益保障体系与新就业群体的就业特征并不完全适配，需社会各界革新思维，制定更符合新就业群体实际需求的权益保障方案。

人物故事 | 深圳骑手兰姐：是骑手，是队长，也是短视频博主

2024年6月，外卖骑手兰姐买了一部新手机。不是为了抢单更快，而是为了拍出更高质的短视频。像很多骑手一样，兰姐也习惯记录自己的跑单日常。今天下雨“爆单”了，明天平台发补贴了，做骑手的喜怒哀乐，她都拿来大方分享。

博主还是骑手？她从没想过二选一。做骑手，她是所在区域唯二的女队长，管理50名队员，能力出众。做博主，她有2万粉丝，除了短视频平台提供的创作者收益，还能接到电动车的商务合作。午高峰、晚高峰全力跑单，空闲时间剪辑视频，她喜欢这样经营自己的生活。



“如果说送外卖是我做得最开心的一份工作，你们会不会觉得我很没出息？”兰姐在短视频里提问，随后给出她的答案：她晒出老家盖好的房子、提的人生第一部新车，配文“努力得到了相应的回报”。

[10] 众包骑手为拥有剩余或闲散时间的一般公众，通过平台自主注册接单。

第二章：平台就业特征

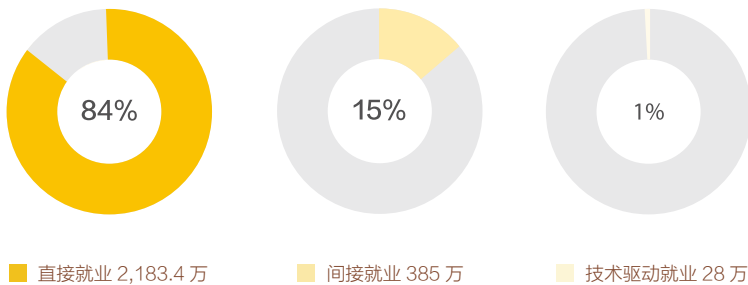
——DELIVER 模型塑造新型就业系统

中国劳动和社会保障科学研究院智库办主任 研究员 鲍春雷

随着数字经济快速发展，各类数字平台大量涌现，凭借数字技术赋能、进入门槛较低、从业条件便利等优势，吸纳大量劳动者就业创业，成为数字时代带动就业增长的重要力量，外卖数字平台是其中典型代表。本章将外卖平台促进就业的核心特征概括为包含七个维度的 DELIVER 模型，系统阐释外卖平台如何通过七大核心维度重构数字经济时代的劳动生态。

2024 年，中国在线餐饮外卖行业市场规模达 16,357 亿元， 用户规模突破 7.99 亿人。^[11] 行业的蓬勃发展不仅直接创造了外卖骑手、仓库分拣员等大量新就业机会，帮助数以千万的商户增加收入，而且通过上下游产业链的深度联动，带动商户运营、包装生产、客服等关联岗位以及无人设备维护、绿色配送等技术岗位的显著增长，成为稳就业、扩就业的重要力量。以美团平台生态为例进行测算，2024 年平台相关的就业机会超 2,596 万^[12]。

图表 2：美团平台生态就业带动效应



就业类型	职业类别	规模估算	数据依据
直接就业 ^[13]	骑手	745 万	年活跃骑手总数：745 万
	商户就业	1,160 万	年活跃商户带动就业总数：年活跃商户数（1,450 万）* 就业带动系数 0.8（商户平均就业人数 * 线上订单占比 * 美团线上份额占比）=1,160 万
	仓储分拣人员	12.4 万	前置仓 3.1 万个 × 4 人 / 仓 =12.4 万（分拣 2 人 + 管理 1 人 + 配送协调 1 人）
	技术研发人员	126 万	算法优化、区块链溯源等生态合作企业技术岗位
	平台服务人员	140 万	商户拓展、订单处理、售后支持等职能
间接就业 ^[14]	餐饮产业链岗	140 万	预制菜订单年增 35%，中央厨房及冷链物流扩张带动（如千味央厨、蜀海供应链）
	配套产业岗位	210 万	电动车制造 / 维修（150 万）+ 环保包装（40 万）+ 电池租赁（20 万）等供应链岗位
	数字营销人员	35 万	直播导购岗匹配外卖直播渗透率，新增与商户扩张同步
技术驱动 ^[15] 就业	无人设备运维	14 万	无人配送试点扩展，运维需求随技术落地增长
	绿色配送技术员	7 万	政策驱动碳监测 + 环保材料研发（高校合作项目及企业实验室岗位）
	跨境岗位	7 万	新兴市场拓展及生态合作物流企业需求
合计带动就业		2,596.4 万	

[11] 艾媒咨询《2024-2025 年中国外卖行业下沉消费市场研究报告》；人民日报《即时配送“跑”向万亿元大市场》。
[12] 综合美团平台的企业财报、行业报告、官方网站、学术研究及调查访谈等信息综合测算。

[13] 直接就业 2,183.4 万（占比 84.1%），其中骑手占比约 34%，商户就业占比约 53%，反映美团对灵活就业和中小商户的强拉动作用。
[14] 间接就业 385 万（占比 14.8%），配套产业（如电动车、包装）占比较高，体现外卖产业链的延展性。
[15] 技术驱动就业 28 万（占比 1.1%），新兴技术岗位尚处试点阶段，但就业增长潜力显著。

图表 3：外卖平台数字就业的 DELIVER 模型



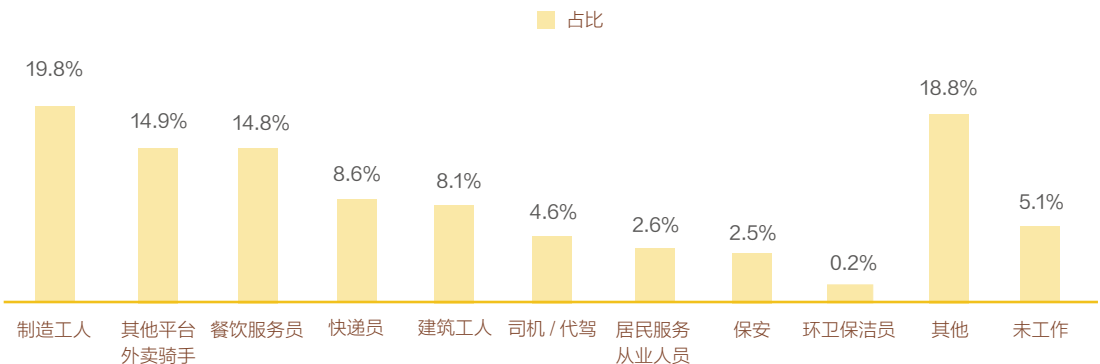
外卖数字平台发展对就业的影响不仅表现为量的增长，而且创新了就业模式，构建起动态型、网络型、无边界的新型就业系统，进而挖掘出更多更优配置生产力和人力资源的机会。通过对外卖数字就业平台的系统研究，将外卖平台促进就业的核心特征概括为包含七个维度的 DELIVER 模型，即多元共创（Diversity）、广泛赋权（Empowering）、互联互通（Linked）、创新引领（Innovative）、灵活适配（Versatile）、能量充盈（Energetic）及价值共享（Rewarding）。

D——多元共创（Diversity）： 开放包容的就业生态

外卖数字平台快速发展，其服务范围已然跨越传统餐饮行业，广泛触及同城急送、商超配送等诸多新兴领域，逐渐构建起多元业务支撑的网络体系，不仅丰富了即时配送的生态链，也促进了更多业态的融入与发展，创造出多样化的就业机会，形成跨越年龄界限、地域壁垒与行业鸿沟的全方位就业生态。相比传统就业方式，外卖数字平台的就业包容性更强、就业门槛更低，不仅为各类劳动者提供了多元择业机会，拓宽了高校毕业生、农民工、退役军人、女性、残疾人等重点群体的就业渠道，还广泛承接了其他行业的转岗人员，特别是制造业工人（19.8%）、餐饮服务人员（14.8%）和建筑工人（8.1%）等传统行业从业人员。^[16]

[16] 基于问卷调研

图表 4：外卖骑手上一份工作分布



E——广泛赋权（Empowering）： 技术驱动的自主选择

数字技术深刻改变着劳动生产方式，赋予从业者更大的自主决策空间和弹性选择权。与传统以工作岗位为核心的就业模式不同，数字平台就业以任务为中心，供需双方达成合意后即实现了供需匹配。这种新的就业模式为劳动者赋予更大的选择权，使劳动者能够根据个人偏好、身体状况和收益预期，动态调整劳动策略。外卖骑手可以自主选择接单数量、接单时间和接单地点，能够平衡职业与生活。调查显示，59.2% 的外卖骑手选择当前职业最主要原因是时间灵活自由。^[17] 如贵州织金县的“妈妈骑手团”，由 30 多位“宝妈”组成，她们通过美团平台实现了灵活就业，既能照顾家庭，又能获得经济收入。

L——互联互通（Linked）： 搭建链接的关键纽带

通过智能匹配技术，外卖平台构建起链接消费者、商家和劳动者的三维网络，形成互利共生的价值体系。对于商家而言，外卖平台不仅提供了覆盖半径 5 公里至 10 公里的线上市场渠道，更通过智能营销系统实现精准获客。数据显示，接入外卖平台的商户平均日订单量是传统门店的 3.2 倍^[18]。对于骑手而言，可以通过智能终端自主选择接单时段，借助数字平台将零散的劳动任务整合成较高收入的劳动机会。对于消费者而言，不仅可通过 AR 虚拟菜单预览菜品，还能设置“控卡饮食”“儿童营养”等个性化标签

[17] 基于问卷调研

[18] 数据来源于南京市栖霞区、雨花台区、建邺区的外卖店与传统门店的对比研究。

进行筛选，快速获得心仪的产品和服务。^[19] 外卖平台通过物联网与区块链技术构建链接网络，智能调度中枢能同时处理百万级订单的时空匹配，将骑手位置与订单进行匹配，运用强化学习算法持续优化送达圈的履约效能。

I——创新引领（Innovative）： 科技赋能的效率革命

数字技术的蓬勃发展，不仅通过自动化流程和智能算法大幅提升生产效率，还通过精准数据分析和资源优化配置有效降低了运营成本，进而激发市场需求的指数级增长，形成“技术革新－效率提升－市场扩张－就业增长”的正向循环。外卖数字平台通过数字化技术优化订单处理、配送管理和用户服务，提升了外卖服务的效率和用户体验。2023 年，美团“智能决策平台”研究项目入围全球运筹学最高奖决赛^[20]——弗兰兹·厄德曼（Franz Edelman）奖。平台在兼顾骑手配送安全体验的前提下，实现了万人万单匹配的全局优化和实时决策，在数秒内完成大规模订单分配，将合适的订单匹配给合适的骑手，同时保障了用户、骑手、商家等多方体验。

V——灵活适配（Versatile）： 多元立体的成长路径

以往外卖骑手等职业往往被认为是“过渡性劳动”“低技能劳动”，目前这种情况正在发生逐渐变化，随着平台多元立体职业发展路径的开发，骑手职业既是劳动者学习技能、融入城市的“加油站”，也是其择业创业的“中转站”，更成为积累小额资本的“储蓄点”。一方面，随着“网约配送员”被纳入新职业，平台日益加大对骑手技能培训投入，不断提升劳动者技能，鼓励骑手在“多劳多得”基础上实现“技高多得”；另一方面，通过建立“站长－城市经理－区域经理”晋升体系，配合“骑手上大学”等职业培训项目，使具备管理潜质和表现优秀的骑手有机会晋升为配送站的站长或区域经理等管理岗位。此外，根据调查，日均在线工作的骑手，超过六成并非“专一”于送外卖，而是灵活地在多个平台或从事其他类型的灵活工作，其收入来源具有多样化特点。为适应从业者多元发展诉求，美团开发“骑手线上学习平台”，该学习平台提供的培训内容远超基础配送技能，涵盖了 8 大类、110 个领域的培训课程，如“创业开店”“经营技巧”和“门店推广”等，旨在帮助骑手为下一份工作做好准备，打破骑手职业发展的“天花板”，有效拓宽其职业发展空间。



▲ 一位站长给刚入职的年轻骑手讲解配送规则

E——能量充盈（Energetic）： 朝气蓬勃的从业主体

数字经济催生出的新兴职业，具有明显的年轻化特征。数字平台上灵活自由的工作方式，迎合了年轻一代劳动者的就业需求。特别是“Z 世代”群体中，76% 的年轻人表示倾向于选择弹性工作制。外卖平台也逐渐成为一些年轻劳动力进城务工的“第一站”。调查显示^[21]，18-24 岁骑手的占比从 2020 年的 15.9% 上升至 2024 年的 19.1%，25-30 岁的骑手占比达到 39.6%。另外首次注册接单骑手中，青年骑手占比达到 68.3%。显示出外卖骑手群体年轻化的明显趋势。青年群体对数字技术的天然敏感性与操作优势，使其更易适应平台经济的算法调度、智能导航等运作机制。

R——价值共享（Rewarding）： 回报可期的分配机制

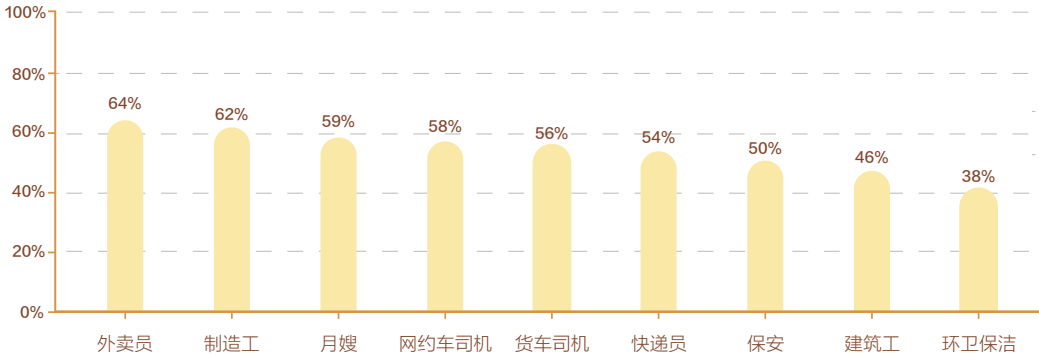
外卖平台通过即时反馈的劳动价值量化系统，实现了收入与付出的精准匹配。通过接单数量、服务质量和客户评价等多维度的考核机制，为骑手提供了收入增长的机会。根据美团发布的 2024 年骑手收入情况，全国高频骑手的月均收入在 6,650 元至 9,344 元之间。另外调查显示，相比其他蓝领群体，外卖骑手的薪酬满意度相对更高，达到 64%。除了收入方面的保障，平台也在有关部门的指导下，积极优化从业人员的劳动权益保障体系，如职业伤害保障、养老保险补贴等，不仅提升了骑手的职业安全感，也为探索灵活就业和新就业形态从业者的劳动权益保障制度提供了参考借鉴。

[19] AR 在食品行业中的应用：从虚拟菜谱到增强餐桌体验－瑞丰宝丽

[20] 数据来源于清华大学自动化系公众号 <https://mp.weixin.qq.com/s/6TYX3S24AmtpueJaoxwD8w>

[21] 基于问卷调查

图表 5：不同蓝领群体的薪酬满意度



来源：《2024 中国蓝领就业调研报告》

可以看出，通过技术赋能与制度创新，外卖平台正从“就业蓄水池”向“职业孵化器”转型，但平台从业人员的权益保障和职业发展、平台算法优化等问题仍需要不断探索和创新。面向高质量充分就业目标，未来外卖平台就业还需要在以下方面进一步提升：**一是加强技能人才培养。**建立适应骑手需求的终身学习制度，构建多层次、分类别的培训体系，推动骑手专业技能持续提升。健全技能导向的薪酬分配体系，鼓励骑手通过职业培训实现更高收入，增强职业归属感与发展动力。**二是营造良好就业环境。**完善收入分配与任务考核机制，合理降低劳动强度，改善劳动条件。建立沟通协商机制，畅通诉求渠道，及时化解劳动纠纷。开展心理健康与关怀服务，切实提升骑手的满意度。**三是创新完善劳动权益保障。**加快探索符合新就业形态特点的劳动权益保障制度，支持平台企业通过试点探索社会保险、算法治理、集体协商等创新模式，同时辅以财政补贴与监管包容，实现权益保障与平台经济发展的平衡。**四是引导行业健康发展。**倡导平台企业摒弃“低质低价”竞争模式，鼓励加大平台对生态系统建设的持续投入。构建多方共赢利益机制，统筹做好消费者权益、商家盈利和骑手保障，实现行业可持续健康发展。

PART 2

第二部分

第三章：骑手群体画像

——数字之下，百万骑手自主掌控的鲜活人生

据统计，2022 年，每月^[22] 平均有 238.2 万名骑手通过美团获得收入，2023 年该数据增至 289.7 万人。2024 年，每月平均有 336.3 万名骑手在美团平台获得收入，较 2023 年增长 16.08%。本章将专注骑手群体的结构性分化特征，从骑手自主选择的视角出发，挖掘不同类型骑手的生存状况、认知理念及成因，试图在社会各界对骑手群体认知存在明显去个体化倾向的大环境下，还原自主劳动者作为具象化社会主体的多元生存图景。

”

1、骑手群体的基本特征

(1) 年龄特征：青壮年占比七成，00 后增速明显

据统计，2022-2024 年，青壮年骑手始终是美团骑手的主力军，在平台月活骑手中占比七成。其次为青年骑手，占比两成。25-30 岁骑手数量最多，连续三年占比超 20%。趋势变化方面，除 25-34 岁骑手占比呈下降趋势外，其他年龄段骑手占比均逐年上涨，其中 18-24 岁骑手 2024 年占比达 23.92%，较 2022 年同比提升 20.50%，45 岁以上骑手 2024 年占比首次超过 10%，较 2022 年同比提升 17.08%。

00 后骑手的职业选择：“就业缓冲器”与“自主决策台”

2024 年，平台 18-24 岁骑手数量显著上升。增长一方面源自宏观就业环境的变化，另一方面则源自青年就业观的转变。中国人民大学中国就业研究所所长曾湘泉曾在解答 2024 年青年就业问题时指出，青年初次进入市场找工作，有一个工作搜寻与空缺职位的匹配过程^[23]：每到毕业季，年轻人集中进入劳动力市场，青年失业率都会有所上升^[24]，随着工作陆续确定，青年失业率一般会在 7 月左右达到顶峰后逐步回落。在“匹配”过程中，骑手为部分青年劳动者提供了过渡性就业机会，起到“缓冲器”作用。与短期的就业峰值不同，专家观点认为，青年骑手数量的长期增长，源于新生代劳动者就业价值观的变化。

[22] 因骑手流动性较大，平台月活骑手数较年骑手总数更能反映实际情况。

[23] 新华社《促进青年就业，怎样打开新空间？——两会中国经济问答之六》2024.03.10

[24] 据国家统计局数据，2024 年 6-8 月，全国城镇不包含在校生的 16-24 岁劳动力失业率(%)分别为 13.2%、17.1%、18.8%。

近年来，“00 后宁送外卖不进厂”现象引起媒体及学界关注，即高中及以下学历的青年比起传统制造业，更偏好零工经济。究其原因，是年轻群体更偏好更自主的工作安排、更多变的职业流动、更强的职业获得感和更舒适的工作环境。^[25] 更自主的工作安排，指骑手可自主选择劳动时段、劳动时长及跑单区域、类型等。更强的职业获得感，指骑手收入更高且多劳多得，付出和回报成正比。值得注意的是，年轻群体对舒适工作环境的定义，不止包括“骑手环境开阔，不像工厂噪音大，还闷”等物理环境维度，还有“骑手不用与同事勾心斗角”等社交环境维度。

人物故事 | 重庆骑手王杰：职业选择没有顺理成章

大学毕业那年，王杰陷入了职业选择困境。他本不该有这个困境：父亲是做工程的，自己本科专业也是工程造价。子承父业，顺理成章。但四年学习让他清楚地意识到，他不喜欢工程造价。不喜欢，对一个年轻人而言，足够推翻所有顺理成章。

他开始找寻喜欢的东西，比如创业做白酒酿造。很快，他有了一条生产线，不过之后被一场火灾事故“一键清零”。父亲又给他安排了几个去处，他都没什么兴趣，思虑再三，还是之前短暂做过的骑手更合心意。

王杰第一次做骑手，是因为站点刚好在女朋友实习的医院附近，在那里跑单方便和女友见面。这次选择，则是因为想到当时的站长人很好：“站点的氛围也好，每月有一次茶话会，让我们聊聊订单问题、配送问题，吐槽不满意的事儿，缓解心理压力。”

2023 年 8 月，王杰再次成为美团骑手，不到一年就晋升为站长助理。有跑单加上管理岗位的相关收入，他每月能赚 8,000 多元。“我喜欢自由，喜欢到处晃，做骑手对我来说挺好玩儿的。当站长助理也没觉得压力大了，因为跑单对我来说没难度，处理站点的事儿反倒能有一些新趣味。”



[25]《外卖平台从业人员职业选择动机研究》首都经济贸易大学劳动经济学院 范围、张晓哲，2022.06

45 岁 + 骑手的情感需求：“不拖累子女”与“不空虚度日”

从数据上看，45 岁及以上的骑手与其他年龄组骑手并无职业选择理由方面的差异。但针对骑手的田野调研^[26]显示，该年龄组的部分群体还存在特殊的、感性的职业选择动机。一方面，部分骑手虽当下无显著经济压力，却担心自身养老问题拖累子女，希望在还有劳动能力的阶段攒一笔“养老本金”。对这个相对高龄的就业群体而言，骑手职业年龄友好且多劳多得，有助其快速达成目标，在未来自食其力。另一方面，部分骑手人到中年，或因已完成买房、买车、养育子女、实现自身职业价值等“人生大事”而陷入空虚，或因离异、子女独立生活几乎失去社会联系而透明化，都需要“让自己在平台规则下有事可做”，达成社会再嵌入，满足自身情感需求。

人物故事 | 成都骑手李建华：闲下来思想就乱了，还是要找个事做

2024 年的国庆节，43 岁的李建华离开了自己工作 20 年的建筑行业。他曾是出色的管理层，参与过成都好几座知名商场的建设，处理过很多危机事件。甲方欠薪的金额压得他喘不过气，他也坚信没有过不去的坎。直到国庆节后来到工地，看到工人不像往年一样朝气蓬勃地做安全检查，而是三五成群地闲坐着，“精气神儿都没了”，他才确信这次是真的到了终点。

李建华有退休的资本，可退休生活抽空了他的精神。“以前没日没夜地忙，



现在突然闲下来思想就乱了，就会想这也不对，那也不对。”他想找个事做，做骑手时间相对自由，方便他接送两个孩子，是他的最优选。

更多的好处是他跑单后发现的。比如，做骑手压力小得多，以前为给工人发不出工资失眠，现在只需赚自己的钱，收入每月准时到手。最重要的是，他不再因空虚胡思乱想。“我觉得我们站点 80% 都是我这种状态，不能太累，也不能太闲。”

李建华认为，自己正处于一种“半退休”状态。有固定的跑单班次，更多的亲子时间，偶尔钓钓鱼，喝喝酒，是独属自己的生活享受。他很期待“全退休”生活，但目前，他仍需要骑手这份职业，需要精神缓冲和价值认同。

(2) 性别特征：男性占比超九成，“夫妻档”稳定性强

2022-2024 年，男性骑手在平台月活骑手中占比始终超过 90%。虽然女性骑手占比不足 10%，但数量稳步上升：2022-2024 年，在美团平台上获得收入的女骑手数量从 51.7 万人增长至 70.1 万人。田野调查显示，女骑手以已婚中年女性为主，其中很多女骑手职业选择受配偶影响，即丈夫先成为骑手，后和妻子组成“夫妻档”。因样本量有限，夫妻档骑手占比难以衡量，但已有样本显示，“夫妻档”骑手的就业稳定性更强，且女性略强于男性。调研中，多对夫妻档做骑手时间超过 3 年，二人中至少有一人实现晋升，成为小组长、站长等。除夫妻档外，女骑手的职业选择理由与男骑手无异，收入高、自由度高是其选择做骑手的主要原因。

(3) 户籍特征：农村户籍占比八成，近六成骑手跨省务工

近年来美团骑手中的农村户籍占比稳定在八成左右，做骑手是进城务工的重要方式。据一项针对骑手的调研^[27]（以下简称“本报告调研”）数据，与农村户籍占比相对应，户籍为一线及新一线城市^[28]的骑手占比仅为 12.73%，超八成骑手来自下沉市场。2024 年，美团平台上来自国家乡村振兴重点帮扶县的骑手数量约 46.9 万人。本报告调研显示，2024 年近六成骑手跨省务工，展现出较强流动性。

(4) 中西部回流趋势：为当地经济行业发展提供支撑

目前，美团配送业务覆盖全国近 3000 个市区县旗，骑手主要集中在一线城市（北上广深）和东部沿海区域（广东、江苏、浙江等）。趋势变化方面，各地区骑手数占比较为稳定，东部地区骑手占比呈先升后降、升少降多趋势，2024 年较 2022 年整体下降 1.38 个百分点。中部地区骑手占比呈先降后升、降少升多趋势，2024 年较 2022 年整体上升 0.58 个百分点。西部地区骑手占比稳中有升，2024 年较 2022 年整体上升 0.92 个百分点。东北地区骑手数占比略有下降，2024 年较 2022 年整体下降 0.12 个百分点，但 2023 年-2024 年仍有小幅度上升，呈现出和中西部相似的回流趋势。

田野调研显示，骑手回流中西部受家庭影响较大，主要表现为组建家庭和照顾家庭。例如，部分 25-35 岁骑手达到适婚年龄，通过在一线城市跑单存有一定积蓄后，会选择回到老家成婚。部分 35-45 岁骑手在一线城市跑单时，会将子女交由老家长辈照顾，但当子女处于中高考等重要学业阶段时，会选择回到老家陪读。养老压力也是该年龄组骑手返乡就业的重要原因之一，如有家中老人突患重病，骑手多会选择回家照顾。对该年龄组骑手而言，骑手职业可自主选择劳动时间，刚好满足其照顾家庭的弹性需求。回流中西部的骑手也为中西部经济行业发展提供支撑，显著推动当地即时配送行业发展。

[27] 于 2025 年 4 月，对近 30 天内有单的美团骑手进行抽样问卷调研，共回收 11574 份有效数据。

[28] 调研采用第一财经旗下数据新闻项目“新一线城市研究所”发布的城市排行榜定义，即一线城市：北京、上海、深圳、广州（4）；新一线城市：成都、杭州、重庆、苏州、武汉、西安、南京、长沙、天津、郑州、东莞、无锡、宁波、青岛、合肥（15）；下沉市场：除一线 & 新一线以外其他。

[26] 于 2023 年-2025 年，对全国超 100 名骑手进行田野调研，包括 48 人深度访谈（时长约 1h/人）和超 50 名骑手的随机街采（时长约 15min/人）。

人物故事 | 眉山骑手曾徭尧：人生在世，畏畏缩缩没必要

在眉山市仁寿县找到曾徭尧很简单：戴蓝色美瞳，打一串耳洞，是游戏高手，也是能为骑手解决各种问题的靠谱组长。“有人质疑我年纪这么大还当组长，能管好人吗？我心想，管人才是我强项。”她说。

今年 42 岁的曾徭尧曾在西安当过 15 年火锅店老板。如果不是母亲患癌，她的店会一直开下去。人生中最艰难的几个月里，她瞒住包括母亲在内的所有人，办好住院手续，关掉门店，做出回老家决定。亲友没有异议，骑手跑单时间灵活，方便她照顾母亲和即将中考的儿子。更重要的是，“他们都知道我性格，不会说你跑外卖档次低了之类的话”。

曾徭尧也觉得跑外卖没什么丢人，路上有人飙车，不让路还吼人，她一定要停车去理论几句。组员觉得自卑，她也会耐心开导：“你不要畏畏缩缩的，没这个必要。我们这是一份很高尚的职业。”



(5) 其他特征：已婚骑手占比过半，残障骑手超 8,000 人

据本报告调研数据，美团平台已婚骑手占比 53.76%，未婚骑手占比 37.3%。已婚骑手中有 92.33% 的骑手已育，养育子女在其生活中占据重要地位。田野调查中，只要是已婚骑手，无论男女都表示看重骑手自由度高的职业特征，做骑手不仅便于其灵活接送子女，还能满足其高质量履行父母职责的需求。多位在本地就业、育有多个子女的骑手父母表示，即便家庭有一定经济压力，自己也会控制每日跑单时长，因为要“留出足够的时间陪伴孩子成长”。

截至 2024 年 11 月底，美团有 8,507 名在职残障骑手，其中在职听障骑手有 6,758 名，占比 79%。与其他群体相比，残障骑手的职业选择带有一定被动性，即“找过很多其他工作都被拒绝，只有骑手接纳自己”。对残障骑手而言，骑手职业不止满足其收入需求，更能体现其人格尊严。田野调查显示，残障骑手稳定性较强，多位听障、脑瘫骑手跑单时长超 5 年。

2、骑手群体的职业特征

(1) 职业来源：包罗万象，近七成源自制造业和服务业

据本报告调研数据，成为骑手之前，骑手就业集中在第二、第三产业，近七成骑手上一份职业属于传统蓝领行业，如制造业（工厂普工 / 技工）、服务业（餐饮服务 / 超市导购员等）等。此外，骑手上一份职业的主要类别还有自主创业（9.37%）、司机（8.00%）和快递员（5.04%）。对于以上群体，提升收入依然是其选择骑手的头等原因。^[29]

蓝领职业观革新：骑手比进厂更“稳定”和“公平”

除了收入因素外，骑手职业还有很多吸引传统蓝领群体的主观因素。本报告调研显示，53.29% 的骑手认为，相比于之前的职业，骑手不用勾心斗角，心态更放松。46.88% 的骑手认为，相较于之前的职业，骑手收入机制更公平。对于前者，田野调查中，有多名骑手表示，骑手收入与其上一份职业无显著差异，甚至更不“体面”，但上一份职业需要花费大量的精力与领导“搞关系”、与同事“抢客户”，相较之下做骑手心理压力更小。认为骑手收入机制更“公平”的之前多为工厂工人和建筑工地工人，经历过无偿赶工、欠薪等事件，骑手多劳多得，可保证其付出与回报对等，薪酬也可及时拿到，因此被认为比之前的职业更“稳定”。

人物故事 | 贵州骑手杨时琴：骑手的“多劳多得”更合理

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，她能单用手用夹子夹起 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。其他工厂也大都流水线作业，时间不自由，反复衡量后，她选择成为一名骑手。

跑单第一个月，杨时琴就成了小镇上的“单王”。她赚了 7,061.5 元——在砖厂想赚到这笔钱，要搬 50 多万块砖。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。”



[29] 据《2024 中国蓝领就业调研报告》，2024 年，蓝领行业月收入为 6,150 元，骑手月收入达 7,496 元，同比增长 10.02%，领跑蓝领行业。相比之下，网约车司机收入下滑 1.6% 至 6,325 元，反映出市场竞争加剧，网约车运力趋于饱和；建筑工人收入缩水 1.7%，则受地产行业低迷影响。

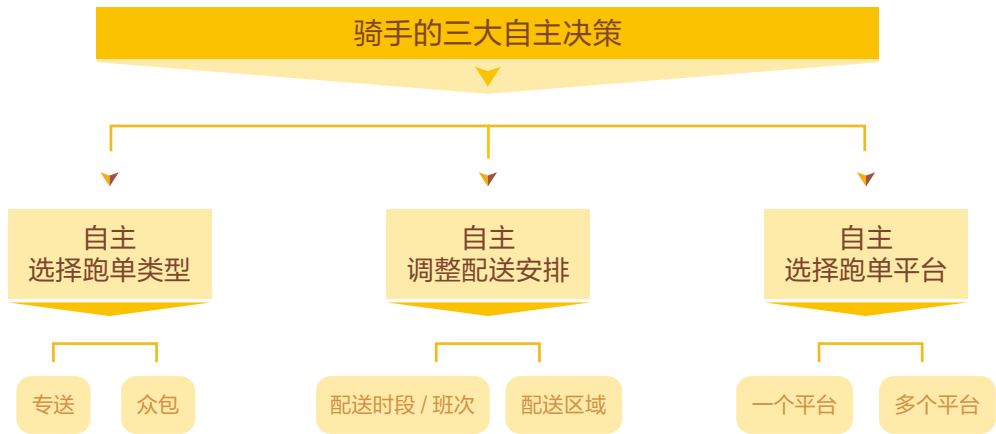
(2) 职业选择：七成骑手为众包，具备较强自主选择性

即时配送市场具备典型的按需用工特征，有明显的业务波峰波谷，如波峰主要集中在午餐、晚餐时段，其他时段市场需求较少。针对市场的即时性和时段性需求，美团推出“专送”和“众包”两种劳动模式，供骑手自主选择。专送骑手为专业配送人员，由合作商负责招募和管理，有配送站点、所驻店铺等固定劳动场所，依双方合同约定的形式和内容接受合作商的劳动分工和安排。众包骑手为拥有剩余或闲散时间的一般公众，通过平台自主注册接单，无固定劳动场所，不接受平台直接进行的劳动分工和安排。

专送和众包相结合的新就业模式可平抑外卖市场供需不均衡问题，如当专送骑手不足时，众包骑手可以承担超出部分的订单，分担专送骑手压力，降低用户等餐时间，解决传统用工模式无法克服的市场痛点。专送与众包骑手占比受季节、地域等情况影响较大，据统计，2022-2024 年，平台月活骑手中专送与众包骑手占比基本稳定在 3:7，其中，众包骑手占比呈持续上升趋势，从 2022 年的 64.15% 升至 2024 年的 71.52%。

区别于传统劳动模式，骑手在就业过程中展现出极强的自主选择性。本报告调研显示，61.51% 的骑手认为，相比于之前的职业，做骑手选择权更多、更自由。首先，骑手可自主选择跑单类型，如对职业稳定性有要求、将跑单作为收入来源，可选择专送模式；如只是通过跑单在业余时间增加收入，或劳动时间受限，可选择众包模式。骑手可根据自身需求随时切换两种模式。其次，骑手可自主选择跑单区域及时段、班次，如很多女骑手会主动规避夜间班次，很多众包骑手会依据平台补贴、商圈单量等维度变化，自主调整配送区域及时段。最后，骑手可自主选择一个或多个平台跑单。无论专送还是众包，骑手都有自主选择劳动时段的权利。美团无权干预骑手在平台下线后的其他劳动选择，因此无法依据专送和众包差异划分全职和兼职。

► 图表 6：骑手的三大自主决策



3、骑手群体的生活特征

(1) 消费情况：骑手家庭经济压力大，近七成骑手第一支出为住房

据本报告调研数据，骑手普遍存在较大经济压力。53.7% 的骑手是家庭的唯一收入来源。44.7% 的骑手需赡养一位及以上的老人，39.71% 偿还非贷款的其他外债，35.6% 需还房贷车贷。子女教育方面，29.79% 的骑手需养育多个子女，高于养育一个子女的骑手（21.95%），还有 20.87% 的骑手需面临筹备结婚彩礼、家人重病等其他特殊支出事项。具体到每月花费，69.58% 的骑手第一消费支出为住房，包括房贷、房租等，每月支出中位数约 3,000 元，其次为餐饮支出，每月中位数约 1,500 元。



▲ 送外卖的收入托起了很多骑手家庭的小小梦想

田野调查显示，在日常跑单之余，除在抢单大厅刷单之外，骑手群体最常见的休闲娱乐方式为听音乐、听小说、打游戏、刷短视频或短剧、和周围骑手聊天等。其中，年轻骑手更偏好打游戏、刷短视频，无显著性别差异。中年及以上男性骑手偏好听仙侠、修真主题小说，女性偏好短剧。骑手在休闲娱乐领域的支出为几十元至上千元不等，梯度差异较大。

(2) 社会参与：对社会新闻关注多表达少，多通过骑手身份发声

据本报告调研数据，骑手社会参与度较低，八成骑手从不参与社区、站点举办的线下集体活动。对于时政、社会新闻等网络信息，32.37% 的骑手关注新闻但几乎不主动发声，26.65% 的骑手会评论留言，还有 24.11% 的骑手表示从不关注新闻。近年来，骑手自主表达意愿增强，不少骑手开通个人社交平台账号记录跑单生活，并通过直播、接广告等方式，开辟骑手职业附加的第二收入。调研显示，61.86% 的骑手拥有除微信号外的个人社交账号，如抖音号、视频号、小红书号等，其中 16.79% 的骑手经常更新并用心运营，既有助于骑手劳动规则、生活情况透明化，还能为骑手增收。

第四章：骑手劳动实况

——职业期许，不止收入

2020年2月，“网约配送员”正式成为新职业^[30]，骑手有了正式的职业名称，被纳入国家职业分类目录。2021年12月，人力资源社会保障部办公厅颁布网约配送员等18个国家职业技能标准^[31]，为骑手职业发展路径指明方向。本章将从职业收入、职业发展、职业满意度、权益保障水平等方面综合呈现骑手劳动实况，从骑手职业特征出发，探寻更符合骑手需求的权益保障优化方案。

1、骑手收入情况

（1）骑手收入构成：基础跑单薪资 + 奖金 + 补贴

从薪资构成上看，骑手收入主要由基础跑单薪资、奖金、补贴三部分决定。跑单薪资具备典型的多劳多得特征，当地经济水平、蓝领市场薪资水平和单价 × 单量的计算模式决定了骑手的基础薪资水平。影响单价的因素有很多，广义上，不同时段、不同区域的单价水平有一定梯度差异，具体到每一个订单，不同距离、体积、重量、配送难度、天气情况下的单均收入也存在一定差异，难以一概而论。奖金主要有两种形式，一是活动激励金，如平台会在冬季订单高峰期发起“激励赛”活动，按活动规则完成相关任务的骑手可获得相应奖励；二是节假日奖金，如平台面向骑手发放的春节红包、五一红包等。补贴多由平台根据配送环境的变化发起，如恶劣天气跑单补贴、高温关怀金、春节返岗补贴等。此外，骑手收入还包括顾客打赏、平台特殊奖励（如面向“先锋骑手”发放的现金奖励）等。美团专送骑手报酬由合作商负责按月支付，美团通过建立更加规范、透明的报酬及补贴发放流程，避免拖欠问题发生。众包骑手劳动收入按日结算，骑手在第二天即可提现。

（2）骑手收入水平：高频骑手月均收入 6,650 元 -9,344 元间

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。美团以城市维度对骑手收入进行分层统计^[32]，据统计，2024 年美团骑手月均收入稳定增长，全国范围

内高频骑手^[33]的月均收入在 6,650 元至 9,344 元之间。其中，北上广深高频骑手月均收入 9,344 元，部分直辖市、省会和经济发达城市高频骑手月均收入 7,831 元，三四五线城市高频骑手月均收入 6,650 元。具体到骑手维度，月均收入最高的骑手为众包骑手中的“乐跑”骑手，即参加平台乐跑活动的熟练众包骑手。在北上广深，高频乐跑骑手月均收入达 11,547 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。除城市维度外，骑手月均收入差异还体现在市场需求变化上。例如，每年第四季度是外卖旺季，骑手订单量和月均收入均环比增长明显，数据显示，三四五线城市乐跑骑手第四季度月均收入为 8,920 元，较第三季度增长 14.32%。

2024 年，北上广深普通众包高频骑手月均收入为 7,686 元，折算年薪为 92,232 元，基本与北京（92,464 元）和上海（93,095 元）的城镇居民人均可支配收入^[34]持平，明显高于广州（83,436 元）和深圳（81,123 元）。在三四五线城市，普通众包高频骑手月均收入为 5,994 元，折算年薪为 71,928 元，显著高于湖南株洲市（47,123 元）、江苏镇江市（58,555 元）等三四五线城市。

人物故事 | 北京骑手田文波：我的人生目标，就是多挣钱

今年 55 岁的田文波还记得十年前选择成为骑手的场景。2015 年，有二十年餐饮经验的他来到北京，想开一家山西刀削面馆，可找了很多店面，投资金额都远超预算。在路上徘徊的时候，他和一名骑手聊了起来，听说送外卖一个月能赚 7,000 多，他觉得收入不低，还比投资开店稳妥，就随着那名骑手去站点报了名。

十年来，凭借跑单收入，田文波给孩子们买了房子，供女儿读完了研究生。作为清华园内的“资深”骑手，他熟悉校园里的每一条路，跑单得心应手。虽然平常只把餐送到外卖架，几乎没有学生认识他，但是他却见证了很多届清华学子的成长：给夜晚做研究的学生送餐、帮开学新生搬行李、见证学生的表白时刻，“故事三天三夜也说不完”。

田文波说，自己很喜欢骑手这份工作：“没有一个特别喜欢的点，哪里能干十年呢？我的人生目标就是多挣钱，现在每个月都能赚一万多，我也算不负每一天了。”



[33] 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。之所以选取跑单频次维度，是因为骑手具备自主劳动特性，跑单频次差异巨大。例如，有些骑手将跑单收入作为全部收入来源，有些骑手仅作职业体验，每月只跑几十单甚至几单。内部调研显示，无论来自专送还是众包的高频骑手，基本都将跑单作为主要且相对稳定的收入来源，其收入水平最能代表骑手职业的收入水平。

[34] 数据源于国家统计局

[30] 中国网《“网约配送员”新职业正式发布 数百万外卖小哥“正名”》2020.04.26

[31] 网约配送员职业编码 :4-02-07-10

[32] 不同级别城市的单价、单量存在显性市场差异，单价、单量是影响骑手薪资水平的基础因素。

2、骑手劳动强度

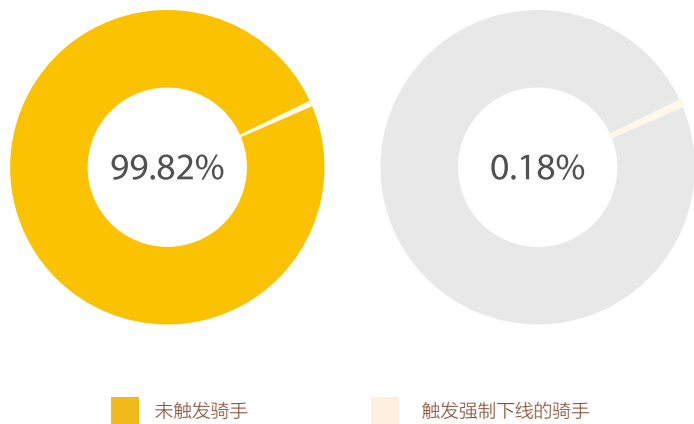
（1）劳动时长：约八成骑手日跑单时长低于 8 小时

据中国新就业形态研究中心相关调研，外卖骑手旺季平均每日在线时长为 7.79 小时，平均送单时长为 6.9 小时；淡季平均每日在线时长为 6.2 小时，送单时长为 5.1 小时。据国家统计局数据，2024 年，中国企业就业人员每周平均工作时长为 49.0 小时^[35]。按旺季在线时长、一周工作 6 天计算，骑手的周平均送单时长为 46.74 小时，低于全国平均工作时长。

（2）防疲劳机制：避免“一刀切”影响骑手收入权益

2024 年 12 月，美团在全国主要城市全面上线骑手防疲劳机制。根据该机制，骑手跑单超过 8 小时会收到提醒，跑单 12 小时将强制下线休息。试点数据显示，连续跑单触发休息条款的骑手仅占 0.18%，99.82% 的正常跑单骑手不受影响。从试点区域的统计情况来看，骑手每天平均跑单时间在 5.18 小时至 6.22 小时之间。对于防疲劳机制，骑手意见有所不同。有骑手表示每日实际跑单时间在 8 小时左右，现有规则不会影响工作。也有骑手反映，因为家庭经济压力大，自己每天要跑 12 个小时以上，如果被平台强制下线，会选择跨平台跑单或再从事其他兼职。可见要做好骑手疲劳管理，应充分考虑骑手的劳动自主性和骑手职业的灵活性，在落实安全保障的同时，避免“一刀切”影响骑手收入权益。

图表 7：华东四省市（江浙沪闽）试点期间，共计 0.18% 骑手触发强制下线功能



[35] 南方都市报《国家统计局：全国企业就业人员周平均工作时间为 49.0 小时》2024.01.17

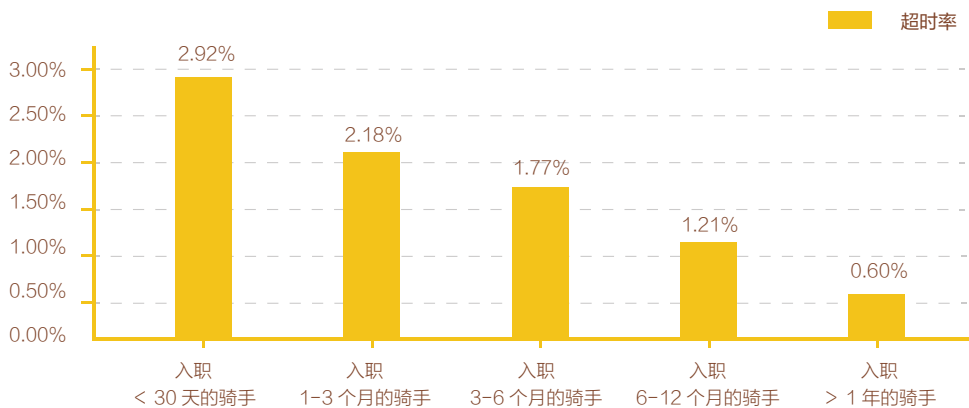
3、骑手职业特征

（1）职业技能：技能越强，接单量越多，收入越高

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，主要需掌握三种职业技能。首先是初级技能，即骑手必备技能，如电动车驾驶、智能手机操作等。其次为高阶技能，该类技能与提升配送效率相关，如根据路况、商家出餐速度的熟悉程度，自主规划订单路线。最后，想进一步提升配送质量，骑手还需具备一定的人际沟通和情绪调节能力。“当骑手容易，当好骑手难。”零工经济中心研究^[36]指出，骑手职业看似“低门槛”，实则存在多维度的“高胜任门槛”，即骑手需同时满足体能、技能、心理承受能力及合规意识等多方面要求，并非所有人均能胜任。本报告调研显示，“自主规划订单路线”技能是骑手最认可的劳动技能，以 5 分为满分（“非常重要”），该技能平均得分为 4.32 分，是得分最高的劳动技能。

技能影响单量，单量影响骑手收入。据美团研究院数据，当每天在线时长一致时，每月有近七成骑手单量不足 300 单，每月跑 900 单以上的骑手不足 10%，后者均为高技能水平的骑手。骑手入职后 0-3 个月为劳动技能摸索期，3-6 个月为技能成熟期。据统计，入职 30 天内的骑手超时订单占比为 2.92%，入职 6 个月-1 年内的骑手超时订单占比为 1.21%，入职 1 年以上骑手超时订单占比仅为 0.6%，证实劳动技能的积累可有效提升骑手跑单效率和质量。提及劳动技能，田野调查中有老骑手总结道：“高手都在取餐上省时间，不在路上抢时间。”

图表 8：不同从业时间的骑手超时率情况



[36] 《外卖骑手就业友好型发展研究报告》- 零工经济中心智库罗峰课题组 2025.06.25

（2）技能获取：培训之外，设置一定容错空间

骑手需通过接受培训获取相关劳动技能。2015 年，美团推出骑手线上学习平台，根据骑手职业中各阶段关键任务场景，开发了“新手入门”“规则流程”“安全专题”等全阶段培训课程，通过线上线下结合的培训方式，提升骑手劳动技能和服务能力。以新骑手为例，2022 年 7 月，美团推出“新骑手三件套”，帮新骑手解决不会跑、跑不好的问题：一是“骑手老带新”，安排骑手师傅在线下一帮一，讲解跑单技能和平台规则，帮助新骑手成长；二是给新骑手分配关照单，让新骑手从简单的订单送起，比如商家易找、顾客易找、距离近、顺路的订单等；三是针对新骑手普遍存在的 App 操作不熟练、路线不熟悉的情况，推出新手免责卡，帮助新骑手消除紧张心态。此外，平台还会限制新骑手的同时接单上限，用来降低新手期的配送难度。截至 2024 年 12 月底，美团已累计举办超 34 万场线下培训，参与线上培训的骑手已累计超过 8.2 亿人次。

（3）职业体验：“骑手友好社区”助力骑手进小区更省心

田野调研显示，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。为缓解这一社会性难题，在中央社工部的指导下，美团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，在全国范围推动“骑手友好社区”共建。截至 2025 年 1 月，美团联合街道、社区、物业企业等社会各界力量，已在全国 150 多个城市共建 1.6 万余个“骑手友好社区”，70% 的骑手从登记到进门在 10 秒内完成。

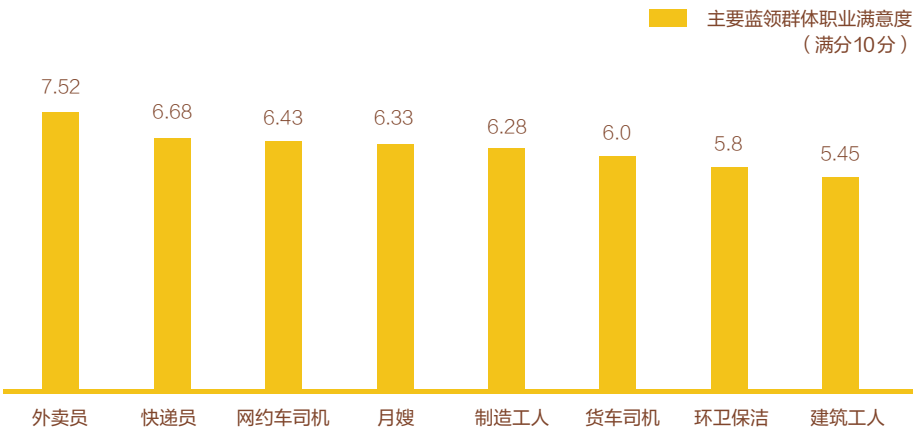


▲ 大水坑社区是华南首个“骑手友好社区”

（4）职业满意度：外卖骑手职业满意度位列蓝领 top1^[37]

报告显示，蓝领群体职业满意度呈现“数字服务业 > 生活服务业 > 传统行业”的显著分化趋势。以骑手为代表的数字服务业岗位，因其在多个核心维度上的突出优势，成为跨越地域、性别、身体条件差异的包容性就业典范。在职业包容性（9.2 分 /10 分）方面，该职业为农民工、低学历人群、失业人员、残障人士等群体提供了快速进入就业市场的通道。依托多劳多得的计件制度和高峰激励机制，骑手收入增长性（8.8 分 /10 分）远超其他群体。骑手可自主选择劳动模式，灵活接单以兼顾家庭照料、学业或副业需求，劳动自主性（8.5 分 /10 分）获得高度认可。

图表 9：蓝领群体职业满意度



报告指出，外卖骑手职业以其显著的包容性，成为数字经济时代吸纳多元就业群体的重要渠道。这一职业不仅为普通劳动者提供灵活就业机会，更以“低进入门槛、高灵活工作、收入增长较优”成为特殊群体融入社会的关键路径。这一职业的包容性核心在于：以技术为杠杆降低体能、地域、身份等传统门槛，以多元用工模式适配碎片化时间与差异化能力，最终在“价值共创”的市场逻辑中开辟出普惠性就业空间。外卖骑手职业的竞争力不仅在于其弹性劳动机制与收入增长潜力，更在于其重构了劳动者对“自由”“尊严”“即时回报”的价值认知，而月嫂的强制待命、网约车的高成本陷阱、制造业的高保障低满意，均暴露了传统职业模式与新时代劳动者需求的深层断裂。

[37] 零工经济研究中心《外卖骑手就业友好型发展研究报告》

4、骑手劳动权益保障

劳动有保障

■ 安全保障

美团从“事前预防、事中干预、事后教育”三方面构建骑手交通安全常态化治理体系。事前通过线上、线下培训等方式，提升骑手安全意识；事中借助恶劣天气预警、场景智能提醒、app 安全上报、调度策略调整、骑手意外预警等安全产品，实施风险场景干预；事后通过骑手危险行为驾驶报告等，对违规骑手进行差异化治理，分层给予提醒、教育、限制接单等措施。

智能安全头盔

美团自 2021 年 6 月起在全国推广自主研发的“智能安全头盔”，头盔配备高强度外壳和防起雾镜片，以及智能语音助理、意外摔倒自动上报等功能。2024 年 8 月，美团升级骑手 App “安全语音提醒”功能，新增人多路段、事故多发路等提示音，时刻提醒骑手在配送路上安全行驶。截至 2025 年 6 月，美团共向全国骑手投放 100 万顶智能头盔。

等灯等灯奖

2025 年以来，美团在全国 100 余个城市上线“安全分”体系并纳入骑手正向考核。骑手戴头盔、不超速、不闯红灯，即可积累安全行驶里程，获得安全分加分，违规则被扣分。在济南、泉州等试点城市，骑手一周可通过正向积分增收 400 多元。



▲ 骑手在路口协助维护交通秩序和宣传交通安全知识

防控消防风险

美团通过加强消防安全体系建设、骑手消防安全培训、积极推广电动车“换电”模式、常态组织督导排查等方式防控消防安全风险，实现站点、充电区、商租宿舍等场所烟感设备 100% 全覆盖和骑手消防安全培训 100% 覆盖。

■ 社会保障

职业伤害保障

2022 年 7 月，人社部等部门在北京、上海等 7 省市启动了职业伤害保障试点，美团是骑手保险试点企业之一。截至目前，美团已在试点省市为近 700 万骑手缴纳 15 亿元保费，在人社部指导下，美团今年将把覆盖范围扩展到 17 个省市。

养老保险补贴

2025 年 4 月，美团启动骑手养老保险试点，探索适合新就业群体灵活就业特点的养老保险方案，预计 2025 年内覆盖全国。该方案无需签署任何合约或者等待邀约，支持骑手自主选择在户籍地或就业地参保缴费获补，无时长单量限制，面向所有类型骑手开放，不因骑手的熟练度、劳动年限而有所区别。



▲ 一位南通骑手表示自己已经收到了第一笔养老保险补贴

诉求有回应

■ 提高问题解决效率

美团共有 3,000 余名全职骑手客服，服务接通率达 94%。为降低骑手在差评申诉过程中的沟通成本和证明难度，美团把骑手在送餐途中可能遇到的共性问题前置，消除非骑手原因的差评。截至 2024 年，美团共上线了 26 个异常场景报备^[38]能力。2024 年 3 月，美团在骑手 App 上线“骑手评价商家通道”，使骑手反馈的商家问题解决效率显著提升。

■ 搭建立体沟通场景

除日常跑单及时沟通外，骑手日常也可以通过骑手 App 中的骑手社区、“事事商量办^[39]”，申请成为骑手“产品体验官^[40]”，参加“骑手恳谈会”等方式反馈问题。截至 2024 年底，美团共在全国范围召开了近 400 场骑手恳谈会，覆盖近 80 座城市，超过 5,000 名骑手参加，近百条建议已有改善举措落地或正在试点中。



▲ 2025 年 5 月，一位骑手在恳谈会上发言

注: 综合满意度=Σ(维度得分 × 权重 %)，权重由专家德尔菲法确定，各维度满分 10 分，权重总和为 100%。数据来源于问卷调查（有效样本量 2.3 万份）与深度访谈（320 人），覆盖 40 个城市（含一线至五线城市），并同步分析了 2.6 万条招聘信息、行业研究报告及平台公布信息。

[38] 以联系不上顾客为例，骑手可以在联系不到用户的当下就操作上报，上报成功后，后续平台在统计用户评价时，会直接为骑手剔除差评，无需骑手申诉。此外，如果骑手在前置场景以外，对申诉不通过的订单仍有异议，可以继续投诉至人工客服，平台将根据骑手反馈及取证情况进行再次判别。
[39] 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。
[40] 产品体验官是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。

生活有关怀

生活有关怀

截至 2024 年 12 月底，全国已有超 5 万个骑手驿站落成，覆盖全国 189 个城市。跑单过程中，骑手可到设立在全国各地的骑手驿站休息交流，驿站中多备有饮用水、药品等相关物资。2024 年夏季和冬季，美团均在全国发放了超 40 万件关怀物资，包括冰袖、电动车防晒坐垫、护膝、手套等。此外，骑手可享受美团推出的“骑手理发权益”、价格更低的骑手餐等福利。



骑手健康

美团通过开通骑手专属健康咨询通道、美团骑手健康体检车等活动关注骑手健康。截至 2024 年底，女骑手两癌筛查向全国 300 多个城市的女骑手开放预约，共计 3,105 名女骑手完成两癌筛查。美团还通过骑手心理热线、心理微课等形式，为骑手纾解日常跑单及生活中遇到的心理压力和难解情绪，截至 2024 年底，共计接线 34,554 通，每月平均接到骑手咨询 500 余通。

帮扶行动

美团自 2019 年起联合慈善组织共同发起“袋鼠宝贝公益计划^[41]”，为骑手未成年子女提供健康关怀和教育支持。截至 2024 年 12 月，该计划已累计帮扶 12 个即时配送平台的骑手子女 959 名，在北京、上海等地建立 21 个“美团袋鼠宝贝之家”，提供 14.3 万人次的社区教育支持。



▲ 美团袋鼠宝贝之家·协作者童缘的孩子参加科学研学活动

[41] “袋鼠宝贝公益计划”是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。

职业有发展

骑手成长计划

骑手对于职业发展有着多元诉求，美团提供人才培养和晋升通道，发掘骑手队伍中的管理人才，持续开展“站长培养计划”，助力骑手多元成长和角色转变、建立阶梯式培养体系。同时，美团联合合作商共同为成熟骑手的进阶发展拓宽路径，逐渐形成“骑手－组长－助理站长－站长”的典型成长路径。

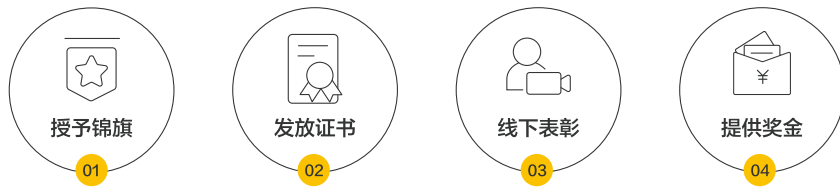
骑手上大学

在学业上，由美团承担全额费用，与国家开放大学合作，为骑手提供大学深造机会，学习专业为物流管理专业。项目目前已经开展五期，截止 2024 年底，累计输送 385 名骑手到国家开放大学物流管理专业学习，其中本科班 121 人，专科班 264 人。

先锋骑手

为提升骑手职业获得感，美团设置“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美团骑手见义勇为、服务社会等行为，树立学习标杆。2024 年，美团共表彰了 237 名骑手，截至 2024 年底共表彰了 907 名先锋骑手。

奖励制度



▲ 2025 年 1 月，三名美团骑手连续 15 天支援西藏震灾区，获“先锋骑手”称号

第五章：骑手职业留存——具备弹性动态稳定性

中国劳动关系学院 劳动关系系主任 中国劳动经济学会劳动关系专委会秘书长 孟泉

在当前我国经济转型攻坚期、国际经贸格局深度调整与产业升级三重叠加的背景下，平台经济通过建构特殊就业缓冲机制发挥了“社会稳定器”功能。针对“骑手是否属于高流动性劳动者？骑手职业能否提供稳定性？如何理解这种稳定性？”的核心追问，本章基于数字劳动政治经济学视角，聚焦职业黏性与流动意愿的辩证关系，揭示平台就业稳定性的内涵机理。

1、骑手职业稳定性的三项机制

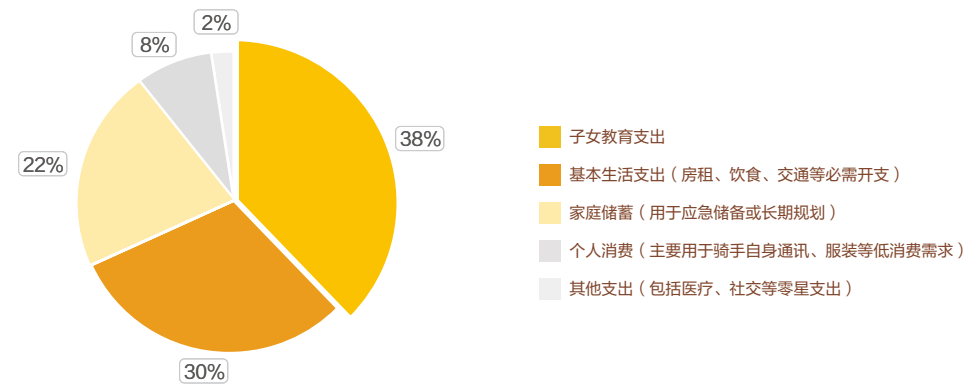
骑手是否具备职业稳定性，主要取决于三项机制：收入依赖性机制、劳动力市场价格机制和职业认同感塑造。这三项机制构成“推－拉”动态平衡系统：收入依赖形成强制黏性，市场价格引导理性流动，职业认同构建情感锚点。这种动态平衡既塑造职业黏性，也反映骑手留任或退出平台的内在动因。具体表现为：

(1) 收入依赖机制：骑手职业黏性的核心驱动要素

收入依赖机制通过刚性收支平衡形成双向锁定效应。从收入持续性看，2024 年月均 336 万骑手通过平台获取收入，印证短期依赖常态化特征。这种黏性本质源于三重压力传导：基础生活开支、债务偿还刚性、发展性支出叠加。有研究显示，从事配送服务的已婚从业者占比高达 63%，其收入中有 38% 专项用于子女教育支出，并且子女教育支出占比大幅领先未婚同行 15 个百分点以上^[42]；同时，其收入剩余部分主要投向基本生活保障及家庭储蓄，个人消费支出比例不足 10%，这充分反映出骑手群体对家庭责任的高度重视与优先承担。已婚从业者展现出了更为显著的职业稳定性，其平均在职周期长达 24 个月，相较于行业平均水平高出整整 6 个月，这一稳定性与其对子女教育投资的深远规划及家庭负债偿还的迫切需求紧密相连。这一机制使外卖平台突破传统零工经济的高流动性特征，实质承担起百万量级就业稳定器的社会功能。

[42] 数据源于《外卖骑手就业友好型发展研究报告》

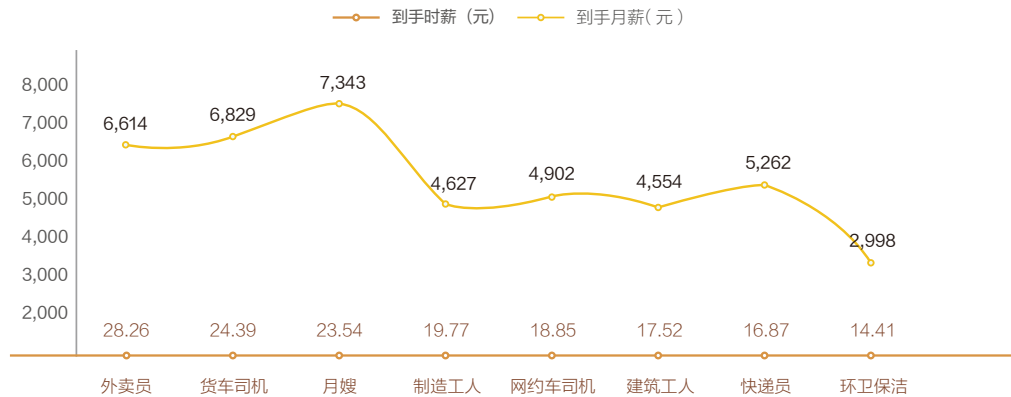
图表 11：已婚外卖骑手收入分配



(2) 劳动力市场价格机制：呈现黏性强化与流动诱导的双重效应

在黏性强化方面，专送模式通过系统培训、团队协作及职业晋升体系形成稳定基础。例如，美团老骑手带教新人可获奖励，而新人在安全培训、路线规划等系统性指导下提升服务能力，形成双向促进的良性循环。此类人才培养模式在提升效率的同时，也为行业可持续发展积累经验。此外，站点提供职业上升空间，部分骑手可晋升为站长甚至城市经理。稳定的收入与效率导向的附加值，在骑手进入劳动力市场阶段显著增强职业黏性。而在流动诱导层面，骑手技能成熟后往往向高收益模式迁移：美团披露数据显示^[43]，乐跑模式骑手在北上广深月均收入可达 12,593 元。外卖骑手的收入模式是平台经济资源整合的典型成果——通过需求压缩(高峰订单聚合)、供给提效(算法调度)及轻资产运营，在日均 7 小时内实现时薪全行业领跑(28.26 元)与月薪第一梯队地位 (6,614 元)。^[44]

图表 12：主要蓝领群体到手月薪和时薪收入情况

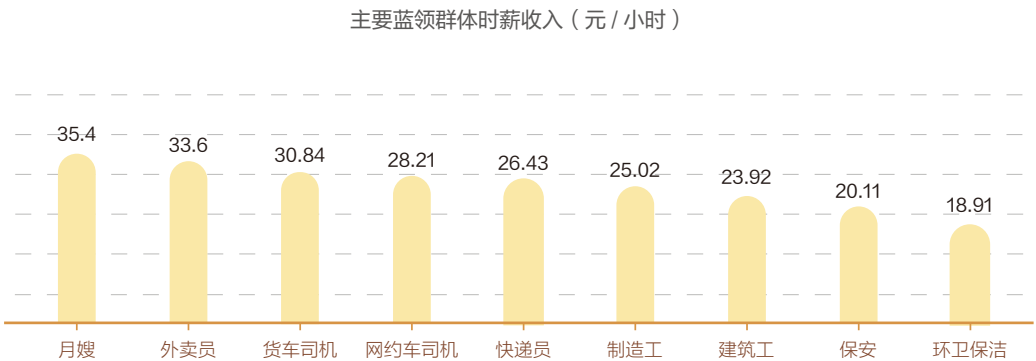


[43] 数据源自美团 2025 年第一季度财报

[44] 零工经济研究中心《外卖骑手就业友好型发展研究报告》

此外，技术工具通过算法优化使骑手形成“技能越深、收入越高”的成长路径。根据《2024 中国蓝领就业调研报告》，骑手时薪达 33.6 元 / 小时，是建筑工的 1.4 倍，在蓝领群体中位居第二，接近一线城市白领平均水平（时薪约 35.5 元），薪酬满意度领先行业。

图表 13：主要蓝领群体时薪收入（元 / 小时）



样本来源：问卷星数据调查与计算统计
样本量：N=23,726; 调研时间：2024 年 12 月

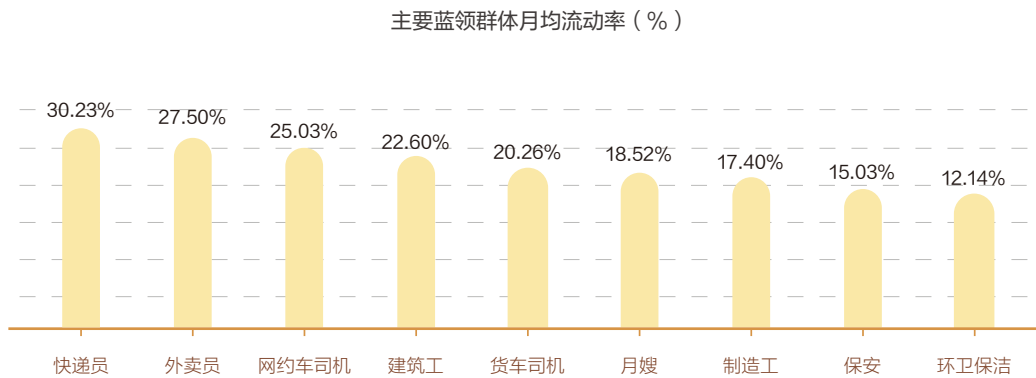
(3) 职业认同感的塑造

首先体现在骑手对这一职业与其他职业的比较。这种比较涉及经济回报、职业自由度、社会认可度等多个维度，并深刻影响其职业价值判断与身份建构。在经济回报层面，骑手凭借多劳多得机制和收入透明度构建核心竞争力，这种通过算法优化和技能提升带来的效率优势，既超越制造业固定薪资的刚性结构，也形成与主播等新兴职业的差异化优势；在职业发展维度，" 骑手 - 站长 " 晋升体系与校企合作学历提升通道，打破了传统服务业扁平化管理的天花板，使骑手实现职业发展，尤其是 70 后群体向上流动率提升，相较建筑工人等职业的流动性困境形成显著对比；工作自主性方面，多数骑手将时空弹性列为最高满意度指标，这种既规避工厂流水线刚性管理、又突破出租车司机强派单约束的“数字技术同行者”身份，通过算法与人机交互的持续优化，实现了自由与效率的动态平衡；社会资本积累则依托频繁人际交互形成的“城市活地图”优势，不仅培育应急处理等职业技能，更催生资深骑手转型社区团购等创业形态，这种从劳动密集型向技能复合型的转化势能，远非建筑工人封闭场景所能企及。这种集经济理性（收入结构优化）、价值理性（社会尊重提升）、发展理性（职业路径延伸）、技术理性（人机协同进化）于一体的认同框架，最终使骑手在系统比较中建构出超越传统体力劳动的职业坐标系。

2、理解骑手职业稳定性的内涵

外卖骑手职业稳定性的内涵可界定为嵌入外卖配送行业劳动力市场内部、具有短周期特征、依赖收入与人际关系支撑的动态稳定性，其本质是平台算法、劳动主体与市场环境构成的动态平衡系统。具体表现为三方面特征：**一是短周期动态稳定。**调研发现，行业平均流动率达 20%–30%，仅 11% 高频骑手从业超 1 年，超半数从业者计划 1–2 年内转行，稳定性以月 / 季度为周期衡量，不同于传统行业的“年资”模式。收入调整、订单波动等短期市场因素直接影响稳定性，例如淡季单量下降 30%–40% 即触发流动。**二是行业嵌入型稳定。**骑手多为跨区域流动人口，形成以城市为单位的劳动力蓄水池，呈现“跨地域流动但行业不流失”特征；部分离职骑手 3 个月内重返同类平台，一些骑手曾有快递 / 网约车从业经历，体现行业内部动态平衡。**三是阶梯保障型稳定。**平台正通过分层保障体系增强稳定性：美团在试点城市补贴灵活就业养老保险，形成“全职 + 灵活”双轨保障，构建“参保有梯度、福利可叠加”的阶梯模型，分层保障使骑手留存率提升，职业晋升转化率提高。这一新型稳定性框架既揭示了平台作为就业蓄水池的功能，也反映了算法系统与劳动主体持续调适的动态平衡机制。

图表 14：主要蓝领群体月均流动率（%）



样本来源：问卷星数据调查与计算统计
样本量：N=23,726; 调研时间：2024 年 12 月
信息来源：中国新就业形态中心《2024 中国蓝领就业调研报告》

3、新就业形态劳动者就业的弹性动态平衡

外卖配送行业的骑手群体虽规模庞大，但并非均呈现高流动性特征。本研究提出外卖骑手职业稳定性是平台经济催生的新型就业生态，其内涵可概括为由平台算法、劳动主体与市场环境构成的动态平衡系统，具有“高流动率表象下的行业黏着性”特征。具体形成机制体现为：收入依赖性，使部分骑手形成长期从业惯性，但优质就业机会仍会引发流动；市场价格机制，主导行业内及跨区域的人员调配规律；职业认同感，虽能增强黏性但作用有限。这种流动性本身构成了行业调节机制，通过日均百万级骑手的动态供给实现市场均衡。

PART 3 第三部分

第六章：骑手职业形象

——外部“凝视”下刻板印象的形成及打破

中国劳动学会现代服务业分会（筹）秘书长 管理学博士 韩巍

当前，外卖骑手职业形象的构建面临公众认知与自我认知的显著差距。尽管许多长期从业的骑手群体已凭借职业经验的累积与社会关系的重塑，力图挣脱“临时工”的刻板印象束缚，然而社会大众的认知仍停留在“过渡”“高危”等标签上。信息茧房效应和群体表达断层导致公众易将小概率事件视为行业常态，难以获取骑手权益改善的全面信息。本章将从职业刻板印象、社会认知重构和就业价值重塑三个维度，深入探讨外卖骑手职业形象的复杂性与动态性。

1、公众认知概况

01
不同年龄、
城市等级群
体存在显著
认知差异

在数字经济与城市化进程的交织下，公众对骑手职业的认知在“静态标签化”与“动态价值觉醒”之间形成鲜明对比，不同年龄、城市等级的公众认知存在显著差异，特殊事件的发生也会起到扭转公众认知的作用。调研发现^[45]，72%的受访者仍将骑手归类为“高危职业”，但在18至30岁的年轻群体中，有41%的受访者已经认识到骑手作为“社区服务者”的角色，较2021年提升了19个百分点，显示出认知迭代的潜力。93%的公众在评价骑手时采用单一的准时率维度，对骑手应急处理能力的认知度仅为37%。而高线城市居民对骑手非标服务的价值认可度（58%）显著高于低线城市（29%）。仅31%的受访者明确认可骑手对促进城市有效运转具有积极作用，但在经历极端天气后，这一认知比例提升至67%。

02

对骑手权益保
障认知存在明
显信息不对称

然而，公众对骑手权益保障的认知存在显著的信息不对称：72%的公众认为骑手权益“毫无保障”，但根据相关政策，国家已经面向包括骑手在内的新就业形态劳动者出台了一系列劳动权益保障的政策，并且平台企业正在积极采取措施，如试点新职伤和养老保险、设置“同舟计划”^[46]等。特别是当追问劳动者权益有哪些相关内容时，受访公众中仅32%能准确列举工伤保险、高温补贴等核心权益条款，低线城市认知率更低至18%，说明公众对劳动者权益仅仅有一种模糊的概念。



▲ 骑手展示自己获得的养老保险补贴

2、公众典型认知误区及成因

新经济业态的蓬勃发展正在重塑就业图景，外卖骑手、家政服务等新就业群体正以“技能增值隐性化”“能力评价数字化”“保障体系社会化”三条路径重构职业价值坐标系。但公众对新就业形态的认知仍深陷传统就业框架的桎梏，将平台经济等灵活就业形式简单归类为“过渡性跳板”“低技能重复劳动”“社会保障洼地”：

[45] 本章数据根据公开报道、平台公布、行业研究报告及问卷调研和实地访谈综合整理。

[46] “同舟计划”是美团推出的、外卖配送行业首个关注骑手体验和生态建设的行动计划，从就业有机会、收入有保障、安全有提升、诉求有回应、体验有改善、生活有关怀6个层面提升骑手体验与生态建设。

01

“过渡性就业”
迷思：忽略职业发展轨迹

将外卖骑手仅仅视为临时选择的观念误区，忽略了平台经济中“接单一评级一培训”这一机制正悄然重塑职业发展的轨迹。根据美团研究院的数据，目前有 11% 的外卖骑手从业时间超过 3 年，同时有 17% 的骑手计划转型至管理岗位，显示出外卖行业的留存率和职业发展机会已接近传统服务业。这表明零工经济的核心价值正在从“临时避风港”转向“职业能力孵化器”。

02

“体力型劳动”
偏见：对技能定义严重滞后

将新职业简单归类为“体力型”“低技能”，源于对“技能”定义的严重滞后。以家政行业为例，从业人员需同步掌握营养膳食搭配、智能家居系统调试、老年慢性病监测等复合技能，头部企业“天鹅到家”要求持证上岗率超 90%，持证种类与薪资正相关。上海高端家政市场数据显示，掌握智能家居集成管理技能的阿姨月薪达 1.8 万元，是普通从业者的 3 倍。可见所谓“低技能”实为工业时代岗位分类对数字技术穿透力的失焦，新就业形态劳动者正在重新定义技能价值坐标。

03

“零工=低保障”
固化认知：仍处于传统劳动关系思维定式

传统劳动关系中“无合同即无保障”的思维定式，正在被系统性保障体系重构。自 2022 年 7 月试点以来，北京、上海等 7 省市已将网约车司机、骑手等新就业形态纳入职业伤害保障体系，参保人数突破 1000 万。通过政策牵引、企业担责与技术支持的三维联动，零工经济正在构建起兼具包容性与可持续性的新型社会保障生态。

3、“凝视”环境形成机制分析

自外卖经济兴起以来，外卖骑手群体就持续成为公共舆论、学术研究和社会治理领域的重要关注对象。“外卖员”日渐成为一种“观察”和“创作”对象，那些和骑手有关的话题频繁出现在热搜榜单上。对骑手的“想象”，尽管很多离事实很远，但这些想象恰恰反映了社会认知的盲区。《骑手的世界》认为，外部对外卖骑手的关注已经形成了一种堪称“凝视”的氛围，从社会知识情境来看，除了骑手数量庞大、状况不容乐观之外，还与社会可见度等因素有关。

01

被“凝视”
的劳动

随着数字经济的兴起，外卖骑手作为新蓝领的代表，因其庞大的人数、在城市生活中的显著存在以及劳动状况的日益透明化，已经成为公众关注、学术探讨和社会管理的热点。媒体特稿、学者“卧底”、干部体验等一系列热点事件，将骑手群体置于高强度社会关注下，形成了一种近乎“凝视”的氛围。这种聚焦往往伴随着标签化的臆想与客体化的诠释，使得他们的劳动价值被片面化，这标志着骑手劳动被公共目光深度“凝视”的开端。

02

被“异化”
的生活

更为深层的是，社会对骑手的“凝视”并非简单地观察与描述。正如《骑手的世界》所说，在当代文化思想急剧转型期，骑手群体成为社会集体焦虑与矛盾情绪投射的最佳载体。风险社会、内卷压力、资本垄断等宏大叙事，与躺平、佛系、打工人等个体生存策略交织碰撞。社会将自身对转型困境的复杂情感（诸如 996 工作制、KPI 考核的压抑，以及对“财务自由”“诗与远方”的渴望）系统性地投射到骑手这一群体形象之上。这种过度且漫无焦点的“凝视”，导致骑手作为生动个体的真实体验、成长愿望及创造价值的能力被掩盖与歪曲，其生活和职业身份被无形中“异化”为承载社会议题的符号。这种“异化”最终导致骑手真实的劳动形态和生活状态与外在理解之间产生巨大鸿沟。

4、骑手的劳动价值重塑

01

骑手：通过
多维实践打破“临时工”
刻板印象

外卖骑手群体正在通过多维度的职业实践，系统性地解构“流动打工人”这一单薄的社会标签——他们不再局限于传统认知中“临时性、低技能、高流动性”的被动角色，而是通过职业经验沉淀、社会关系重构与发展路径创新，自主构建起更具韧性与尊严的职业身份。数据显示，68% 骑手认为“这份工作让我获得社会尊重”，较三年前提升 23 个百分点。这种尊严感源于三重突破：一是技能可视化。智能调度系统将骑手的高质量服务能力、订单规划能力等隐性能力转化为好评率、准时率等显性数据，使骑手的职业价值被量化认可。二是身份多元化。在“骑手-社区联络员”双重身份的模式中，骑手凭借对片区地理的熟稔度，承担起关爱独居老人等社会职能。在三、四线城市，这种社区嵌入效应尤为显著——多数本地骑手与社区居民形成良好的信任关系，被纳入社区治理体系。三是文化输出力。据抖音平台话题榜数据，抖音话题 # 外卖员 累计播放量破 62 亿次，话题 # 美团骑手 累计播放量破 58 亿次，构建起职业群体的文化话语场。



▲ 很多骑手都和社区居民建立了良好的信任关系，深入参与到社区服务中

02

媒体报道倾向：从冲突揭露转向价值共建

分析发现，媒体叙事正从冲突揭露转向价值共建，社交媒体的情感共鸣与骑手主体性表达成为认知重构的关键变量。主流媒体报道主题中，负面事件占比从 2021 年的 43% 降至 2024 年的 21%，正向主题如“骑手转型数字蓝领”“社区治理新力量”上升至 37%。随着新就业形态劳动者权益保障的加强，典型叙事框架的重点正在转向，“职业发展”“权益保障”相关话题的报道占比从 12% 激增至 41%，报道焦点也从“交通事故赔偿纠纷”转向了“职业伤害保障试点进展”，如外卖骑手小解通过新职伤理赔机制获得医疗费用报销的案例所示。社交媒体情感分析显示，正面情绪占比从 2021 年的 28% 升至 2024 年的 46%，高频正向关键词包括“超预期服务”“暴雨逆行者”。

03

突破数字时代的劳动价值困境

骑手面临的职业形象困境——即“被凝视的劳动”与“被异化的生活”共生状态——其本质是数字时代剧烈冲击下，全社会对劳动价值进行痛苦重估的一个深刻缩影。他们的工作已超越单纯的劳务交易范畴，成为技术与人性价值深度融合的复杂劳动形态。然而，在强大的公共“凝视”中，这种代表着未来劳动形式双重进化的核心价值，还没有被社会完全看到和接纳，而这涉及到全社会对数字化转型的认识和对数字劳动的观念重建。

第七章：骑手就业质量——评价维度更趋多元

首都经济贸易大学劳动经济学院劳动关系系主任 詹婧

在传统观念中，就业质量常被简化为“收入高低”的单一维度，对职业发展潜力、社会认同感等隐性价值的忽视，导致公众对部分职业群体产生刻板印象。本章构建的骑手就业质量评价指标体系综合主客观角度，秉持典型性与完整性、科学性、综合性、数据可得性与量化可行性的甄选原则，构建新就业形态就业质量的评价指标。

1、国内外就业质量的评价标准

就业质量是一个多维度的概念，它不仅包括宏观层面的就业环境、结构、机会和社会保障等社会因素，还涉及微观层面的收入、职业发展、职业满意度及社会对话等个人感受。国内外在评价就业质量时存在差异，国外更注重劳动者个人相关的指标，如收入、工时和安全，特别强调性别平等和生活平衡；而国内侧重于劳动关系、社会保障、稳定性和就业机会等方面。灵活就业被视为正规就业的补充，通常作为就业质量的次要指标，尚未形成独立的评价体系。

(1) 国外

美国：工作生活质量

20 世纪 50 年代末，美国学界第一次提出工作生活质量（QWL）的概念，此时 QWL 只被定义为衡量“在劳动者个人层面，工作对其生活产生的影响”的一个变量，衡量指标包括工作满意度、劳动者心理健康等。70 年代，美国制造业面临生产率增长缓慢等问题，QWL 被定义为“为政府与企业寻求提高组织的有效性和生产力的方法”，衡量指标包括工作丰富度、技术创新、劳动者工作自治、个人和组织生产效率等。到了 80 年代，QWL 成为了一种关于工作性质和劳动者与组织之间关系的意识形态描述，“参与式管理”与“工业民主化”成为重要的衡量指标。QWL 的概念与衡量指标是随着时代发展不断变化的，尽管官方未发布统一的衡量维度与指标，但 QWL 概念的提出促进包括美国、英国、德国、法国、意大利、澳大利亚、日本在内的多国政府部门对提高员工工作生活质量及经济效益的积极探索。

国际劳工组织（ILO）：体面劳动

国际劳工组织（ILO）最早提倡的“就业质量”，是以“核心劳工标准”形式出现的。1999年，为了应对全球化给劳动领域带来的挑战，在国际劳工大会上ILO第一次提出了“体面劳动”的概念，并把它定义为：“促进男女在自由、公平、安全和具备人格尊严的条件下获得体面的、生产性的可持续工作机会。”2008年，ILO正式确立了体面工作指标体系框架，主要从工作机会、工作条件自由、生产性工作、工作平等、工作安全和工作尊严六个维度来考察就业质量。此后，伴随ILO在全球范围内尤其是在低收入国家和发展中国家推进“体面劳动”国别计划等项目的展开，体面劳动概念被广泛应用，并成为就业质量概念的基础。

欧盟：工作质量

欧盟委员会在2000年提出了“工作质量”的概念，将其作为实现“全球最具竞争力的知识经济实体”这一发展目标的重要途径。欧盟理事会在2001年6月赋予了工作质量广泛的内涵，主要从“就业本身的特点”和“劳动力市场环境”两个维度来定义就业质量，并于同年12月发布了拉肯指标体系，核心指标包括职业发展、性别平等、工作安全、劳动力市场包容度等。此后，如法国、德国、瑞典、意大利、西班牙，非欧盟成员国如挪威、瑞士等，在劳动就业政策研究与制定中，多借鉴该体系。

(2) 国内

国内对就业质量的研究起步较晚，始于20世纪末，在宏观维度上更多地强调劳动力市场与社会保障体系相关的制度因素，在微观维度上强调与劳动者个体感受相关的效用因素。

政策层面：初步明确高质量充分就业的内涵及评价体系，具体如何衡量仍需探索

党的十八大报告首次提出“推动实现更高质量的就业”，十九大报告中继续强调“提高就业质量和人民收入水平”“实现更高质量和更充分就业”，二十大报告提出促进高质量充分就业的概念。2024年5月27日，总书记在主持中共中央政治局第十四次集体学习时强调，在宏观层面，高质量充分就业主要包括就业机会充分、就业环境公平、就业结构优化、人岗匹配高效、劳动关系和谐等；在微观层面，高质量充分就业主要表现为劳动者不仅有活干，而且工作稳定、收入合理、保障可靠、职业安全等。人社部党组《求是》文章表示，要坚持和发展新时代促进高质量充分就业的宝贵经验。^[47]近期，中共中央国务院印发《关于实施就业优先战略促进高质量充分就业的意见》，进一步明确了高质量充分就业的内涵和评价维度^[48]，在语序上将“质的有效提升”置于“量的合理增长”之前，提出建立健全高质量充分就业的统计监测体系、适时开展高质量充分就业评估的任务。在提升劳动者就业权益保障水平方面，《意见》突出保障平等就业权利，健全灵活就业人员、农民工、新就业形态人员社会保障制度。

行业与学界层面：广泛接受ILO“体面劳动”理念，但另有侧重

2013年，中国就业促进会与国际劳工组织北京局合作开发了一套测量全国与地区就业质量状况的工具。经专家论证，劳动者关注的指标依次为：①就业机会，②劳动报酬，③公平与权益，④就业能力与职业发展，⑤劳动条件，⑥社会保险，⑦劳动关系；政府关注的指标是：①就业渠道，②就业环境，③就业结构，④教育培训，⑤收入分配，⑥职业安全卫生，⑦社会保障，⑧劳动关系。研究团队将就业质量的内涵界定为五个核心要素：①就业环境、就业结构与就业机会。②劳动报酬与就业公平。③就业能力与教育培训。④就业稳定与社会保障。⑤劳动关系与职业安全。

在学术界，比较有代表性的研究主要是从宏观、中观和微观三个层面对就业质量进行释义：宏观层面普遍认同ILO的体面劳动理念，从6个维度对就业质量进行评测，并将高质量就业定义为工作稳定、工作待遇比较高等。中观层面主要涉及劳动力市场的运行情况和资源配置效率等方面。微观层面观察特定人群如农民工和大学生的就业质量，考虑他们与生产资料结合的优劣程度以及收入和职业发展情况。

► 图表 15：学术文献中对高质量就业的定义梳理

就业质量释义	不同维度	衡量指标	高质量就业的特点描述
	宏观维度	就业环境、就业能力、就业状况、劳动者报酬、社会保护、劳动关系等	就业环境安全稳定、社会保障机制健全、工作待遇高、意见表达和对话机制畅通等
	中观维度	劳动力市场运行和资源配置效率等	劳动力市场供需匹配、要素流动合理畅通、资源配置效率高等
	微观维度	劳动生产率、工作稳定性、工作时间、劳动收入、岗位与专业匹配度、职业发展、工作生活平衡度、就业满意度等	工作体面、工资收入稳定、职业发展前景良好、工作生活平衡度好、工作满意度高等

2、骑手就业质量评价的指标体系

(1) 中宏观层面：
地区政策环境、地区就业市场状况、劳动权益保障、算法平衡地区政策环境

良好的政策环境是地区劳动力市场规则完善、社会保障体系发展以及实现长期发展战略的基础，是衡量就业质量的关键指标之一。地区政策环境的二级指标包括新业态发展的政策支持度、回应当前行业发展需求的可转移保险机制和反映新业态劳动者组织健全程度的工会建设状况。

[47] 包含“扩容”和“提质”两层涵义。首先是充分就业，指在保持一定摩擦性失业的情况下，让劳动者可以获得更多就业岗位。其次是高质量就业，指提高劳动者报酬，改善就业环境，完善劳动保护，努力让劳动者实现体面劳动、全面发展。
[48] 主要包括：坚持党对就业工作的全面领导，坚持把就业作为民生之本，坚持实施就业优先战略，坚持依靠发展促进就业，坚持扩大就业容量和提升就业质量相结合，坚持突出抓好重点群体就业，坚持创业带动就业，坚持营造公平就业环境，坚持构建和谐劳动关系，等等。

地区就业市场状况

地区就业市场状况是指特定地理范围内劳动力市场的供需特征、就业结构、就业机会分布以及岗位稳定性等表现。二级指标包括就业机会、就业人数、就业结构、就业公平性和就业稳定性。其中就业机会和就业人数衡量新就业形态的劳动力市场容量，反映业态发展对于地区劳动力市场的就业扩容作用。就业结构和就业公平性体现骑手的劳动力结构质量，就业稳定性采用骑手年度流入数和流出数之和占总人数之比较去年的变动比率来测量，反映骑手的就业波动情况。

劳动权益

仅仅实现就业增长并不能代表地区高质量充分就业的实现，劳动者是否享有体面的劳动条件直接影响其幸福感与社会公平感知，因此劳动权益是衡量高质量充分就业的一个重要维度。劳动权益的二级指标包含收入竞争力、收入抗风险力、劳动时间、劳动强度、职业安全、就业协议和保险缴纳等内容。其中，关于劳动时间和劳动强度需要指出的是，由于目前尚未有关于骑手劳动明确的国家或地方标准，研究在此处未标明指标的正向和负向方向，在实际测量时可根据地区回收数据的平均情况划定相应标准。就业协议签订率和保险缴纳比率反映行业用工的规范化程度，但与传统劳动关系的衡量标准存在一定区别的是，结合国家政策要求和行业实际情况，研究以骑手签订各类就业协议的比例和骑手中实际参加任一非商业性保障的人数占比来反映这两个指标。

算法平衡

新就业形态依托数字经济和平台经济发展，应充分考虑技术发展对地区就业质量的影响，因此研究在指标体系中纳入算法平衡这一一级维度，二级指标包括算法可协商性、算法透明度、算法公平度和申诉响应时效性。算法可协商性是指平台在定期的算法规则制定或修改提案中骑手的参与率，反映就业关系从单向支配转向双向协商的制度进步；算法透明度评估用工规则的可知性与可验证性，直接影响劳动者对职业稳定性的信任基础；算法公平度是指算法规则下的任务分配是否具有公平性；申诉响应时效性是指骑手在遇到职业问题或争议时，平台介入解决争议并优化规则的时间，体现行业劳动者在与技术博弈中的谈判力量。

► 图表 16：宏观层次骑手质量评价指标体系

一级维度	二级维度	指标定义（单位）	指标方向
地区政策环境	政策支持度	支持多平台就业者参保的地方政策数量（个）	正向指标
	可转移保险机制	是否允许合并计算多平台社保缴费年限	正向指标
	工会建设	是否建立骑手入会机制(骑手工会会员人数 / 该地区骑手总人数)	正向指标
地区就业市场状况	就业机会	骑手年招募人员数（万人）	正向指标
	就业人数	当前骑手数量（万人）	正向指标
	就业结构	骑手数量占总就业人数的比重（%）	正向指标
		骑手中高中及以上学历就业人口占比（%）	正向指标
		骑手中 40 岁以上就业人口占比（%）	正向指标
	就业公平性	平台是否存在年龄、性别、地域等方面的招募歧视	负向指标
	就业稳定性	骑手年度流入数与流出数之和占总人数之比较去年的变动比率（%）	负向指标
劳动权益	收入竞争力	骑手年度平均收入比全体从业人员平均收入的倍数（倍）	正向指标
	收入抗风险力	骑手年度平均收入增长率比 GDP 增加值增长率的倍数（倍）	正向指标
	劳动时间	骑手周平均在线时间比地区从业人员平均周工作时间的倍数（倍）	负向指标
		平均每天连续送单 4 小时以上的人数占比 (%)	-
	劳动强度	平均每天送单数量超过 50 单的骑手占比（%）	-
	职业安全	当年发生的与送餐相关伤害的人次（次）	负向指标
	就业协议	骑手签订就业协议的比例（%）	正向指标
	保险缴纳	骑手中实际参加任一非商业性保障人数占比（%）	正向指标
算法平衡	算法可协商性	当年算法规则制定或修改提案中骑手参与人数占比（%）	正向指标
	算法透明度	当年企业算法影响评估报告公开次数（次）	正向指标
	算法公平度	当年任务分配算法偏差修正频次（次）	-
	申诉响应时效性	当年从投诉到规则优化的平均工作日（天）	负向指标

● 注：所有指标均为调查地区值；非商业性保障包括职工社会保险 / 城乡居民社会保险 / 灵活就业人员社会保险 / 新就业形态职业伤害保险等

(2) 微观层面：就业状况、职业发展、劳动权益、算法平衡、就业满意度

在中宏观层面就业质量考察基础上，研究进一步提出衡量劳动者就业质量的微观层次评价体系。一方面，中宏观政策的最终目标是通过改善劳动者个体的就业条件来提升整体社会福利，微观评价能直接检验政策是否有效，环境是否友好。另一方面，就业的本质是劳动者个体通过劳动获取收入和发展机会的过程，其微观体验直接决定了就业的“质量”，直接关联“人”的福祉与发展。

就业状况

就业状况的二级指标包括劳动强度、劳动时长、劳动时间灵活性、劳动收入、就业稳定性与就业充分性。其中，就业稳定性是指劳动者近五年更换工作频次，尽管新业态劳动者整体呈现出流动性较强、更换工作频次较高的特征，但研究认为，相对稳定的就业时间仍然是衡量劳动者职业长期性、可预测性和抗风险能力的重要指标，高频次的职业转换不仅会增加劳动者的收入风险，同时也不利于人力资本的积累和长期发展。传统就业强调单一雇主关系，在新就业形态模式下，骑手可以通过多平台获得劳动机会分担单平台就业风险，因此研究设置“劳动者是否可以在多平台就业”来进一步衡量劳动者是否实现了充分就业。

职业发展

职业发展不仅是衡量高质量充分就业的重要指标，也是实践中骑手关注的特点问题，因此单列作为一级指标进行考察。职业发展二级指标关注骑手的任职技能匹配、技能培训机会和发展前景。

劳动权益

劳动权益二级指标包括就业协议签订情况、工会保障、薪酬发放及时性、社会保障度、保障灵活性和劳动环境安全性。其中，薪酬发放的及时性以当年是否发生过拖欠情况来衡量，外卖行业特别强调由于技术的引入能够充分保障骑手薪酬发放的及时性，因此此处设置是否选项，对于拖欠薪酬采取零容忍的指标设计原则。

算法平衡

算法平衡的二级指标包括算法可协商性、算法透明度和算法支持性。算法可协商性是指骑手是否可以参与到平台算法的制定和修改中去，算法透明度是指骑手对于平台任务分配机制的了解程度，算法支持性是指算法技术是否为骑手工作带来了便捷和支持。

就业满意度

就业满意度综合衡量骑手对当前职业的主观感受评价，二级指标包含对就业状况、职业发展、劳动权益、劳动环境和算法平衡的各项综合评价评判，从主观角度衡量劳动者对于骑手职业的就业质量满意度。

► 图表 17：微观层次骑手就业质量评价指标体系

一级维度	二级维度	指标定义（单位）	指标方向
就业状况	劳动强度	日平均接单件数（件）	-
	劳动时长	周平均工作时间（小时）	-
	劳动时间灵活性	是否可以自主选择接单时间	正向指标
	劳动收入	年收入（万元）	正向指标
	就业稳定性	近五年更换工作频率（次）	负向指标
	就业充分性	从业者是否可以在多平台就业	正向指标
职业发展	任职技能匹配	技能与工作岗位匹配度自我评价	正向指标
	技能培训机会	入职以来接受技能培训次数 / 工作年限（次 / 年）	正向指标
	发展前景	未来收入增长机会的自我评价	正向指标
劳动权益	就业协议签订情况	是否签订有就业协议	正向指标
	工会保障	是否加入工会	正向指标
	薪酬发放及时性	当年是否发生过薪酬被拖欠	负向指标
	社会保障度	骑手是否参与了任一非商业性保险	正向指标
	保障灵活性	公司是否为其提供灵活化的参保机制	正向指标
	劳动环境安全性	当年发生的与送餐相关伤害的次数（次）	负向指标
算法平衡	算法可协商性	是否参与过算法协商	正向指标
	算法透明度	对平台任务分配机制的了解程度	正向指标
	算法支持性	算法应用是否对工作带来便利	正向指标
就业满意度	就业状况	对就业总体状况的满意度	正向指标
	职业发展	对职业发展的满意度	正向指标
	劳动权益	对劳动权益的满意度	正向指标
	算法平衡	对算法平衡的满意度	正向指标

3、骑手就业质量综合评价

总体而言外卖骑手的就业质量在诸多主体的推动努力下呈现向好态势。从骑手个体角度来看，该体系为其提供了全面了解自身就业状况的途径，使其可能更清晰的知晓劳动权益保障程度、职业发展前景等关键信息，进而为合理争取权益以及科学规划职业发展提供有力依据。对于平台企业而言，指标体系也能指引着企业在骑手劳动时间安排、劳动环境优化、算法设计等方面进行针对性改进，有效提升骑手的满意度。从政府和社会层面出发，指标体系及后续的测算与追踪可以为政策制定者提供详实可靠的数据支撑，助力就业政策、新就业形态的劳动保障政策等精准落地，推动新就业形态的健康发展。

随着骑手就业人数的不断扩大和新就业形态的不断发展，骑手就业质量评价监测体系需在统计数据上着力，细化工作场景、拓展更多认知情感方面的数据并加强多方共享。为实现骑手就业质量的长期化有效监测，首先可搭建骑手就业质量综合监测平台，借助现代信息技术实现各类数据的高效整合与实时动态监测，为数据的收集、分析和展示提供便捷、直观的平台。其次，可制定严谨规范的定期调查计划，例如每季度开展一次微观层面的骑手问卷调查，深入了解其工作体验、需求与期望；每年进行一次宏观层面的地区数据统计和企业调研，全面掌握行业整体态势。再者，积极推动政府、平台企业、行业协会、科研机构等多方参与，明确各方在监测工作中的职责与分工。最后，可建立及时有效的反馈与改进机制，依据监测结果定期发布骑手就业质量报告，形成持续优化、螺旋上升的良性循环，不断推动骑手就业质量提升，并促进整个行业的健康可持续发展。



▲ 越来越多的骑手通过这份职业获得物质和精神的双重成就感

第八章：平台算法改进 ——反算法内卷，让技术更有温度

对于平台企业来说，算法不仅是技术问题、商业问题，也是社会问题。近年来，美团通过推进算法公开、优化配送规则、举办骑手恳谈会等多种方式，持续做好算法的公开透明和社会化共治。但“反对算法内卷”是一个持续的过程，需要平台持续改进，同时聆听多方建议。本章从算法治理背景、改进路径及实践举措三个维度分析平台算法改进情况，探索科技向善的可持续发展思路。

1、算法治理相关政策演进趋势

新就业形态劳动者权益保障政策的演进呈现出“技术治理与法律规则深度融合、多元共治机制逐步成型、权益保障体系从防御到赋能”的深化路径。早期政策以算法透明化与风险防控为核心，通过《关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》（2019年）等文件确立包容审慎的监管原则，侧重对平台的软性约束。随着新就业形态劳动者规模扩大，政策重心转向刚性治理与系统性保障，例如人社部等八部门2021年发布的《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》将劳动形态划分为三类劳动关系，明确平台责任边界；最高人民法院2024年发布新就业形态劳动争议指导案例^[49]，通过司法裁判将算法控制程度与劳动关系认定直接挂钩，促进企业合规转型。治理主体亦从单一部门监管扩展至多元协同共治：全国总工会推动集体协商机制覆盖新业态劳动者^[50]，中央网信办联合四部门开展算法治理专项行动^[51]，形成“算法公开—工会协商—司法救济”的全链条治理模式。政策目标则从防范职业风险升级为权益赋能与高质量发展，如职业伤害保障试点通过“按单计费、自动参保”机制覆盖超1,000万从业者，相关政策修订建议提出适配新质生产力的灵活社保制度，推动平台主动构建“算法向善”生态。

► 图表 18：新就业形态劳动者算法治理政策梳理（2021-2025）

时间	政策名称	发布部门	相关内容	影响 / 意义
2021年7月	《关于落实网络餐饮平台责任切实维护外卖送餐员权益的指导意见》	市场监管总局、国家网信办等7部门	明确算法规则约束：要求平台优化算法派单机制，合理确定订单饱和度，放宽配送时限，禁止以最严算法、最低时效作为考核标准。	从政策层面直接干预平台算法，推动算法“去极端化”，保障骑手基本劳动权益。

[49] 最高人民法院新闻局《回应司法实践需求！最高人民法院发布首批新就业形态劳动争议专题指导性案例》2024.12.23
[50] 2023年1月，全国总工会公布印发《关于推进新就业形态劳动者权益协商协调机制建设工作的通知》，要求以货运、网约车、快递、网约配送等行业的12家头部平台企业为重点，推动建立与劳动者的协商协调机制，畅通和规范劳动者的诉求表达、利益协调通道。
[51] “清朗·网络平台算法典型问题治理”专项行动

时间	政策名称	发布部门	相关内容	影响 / 意义
2021 年 7 月	《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》	人社部、国家发改委等 8 部门	提出算法透明化要求：平台需公开算法规则、劳动报酬分配机制，避免算法对劳动者造成不合理工作压力。	确立算法“可解释、可协商”原则，赋予劳动者算法知情权与协商权。
2021 年 12 月	《互联网信息服务算法推荐管理规定》	国家网信办、工信部等 4 部门	明确劳动者算法保护：要求算法推荐服务提供者向劳动者提供选择、修改或关闭算法推荐服务的选项，不得利用算法实施不合理劳动管控。	首次以部门规章形式将劳动者纳入算法治理范围，限制算法滥用。
2022 年 12 月	《最高人民法院关于为稳定就业提供司法服务和保障的意见》	最高人民法院	算法司法审查规则：明确平台需对算法合理性承担举证责任，劳动者可主张不合理算法规则无效；要求算法设计需遵守交通规则等社会秩序，强化骑手安全责任。	司法层面确立算法责任认定标准，推动平台从“效率优先”转向“权益优先”。
2023 年 2 月	《关于进一步规范新就业形态劳动者劳动合同和书面协议订立工作的通知》	人社部办公厅	算法写入劳动合同：要求平台在劳动合同或书面协议中明确算法规则的调整机制，保障劳动者对算法变动的知情权和异议权。	将算法规则纳入法律契约框架，强化劳动者对算法的话语权。
2024 年 9 月	《关于实施就业优先战略促进高质量充分就业的意见》	中共中央国务院	算法与就业质量挂钩：要求平台企业优化算法模型，将劳动者工作强度、安全健康等指标纳入算法设计，避免过度追求效率牺牲权益。	将算法治理目标与就业质量提升结合，推动平台经济可持续发展。
2024 年 11 月	《新就业形态劳动者权益协商指引》	全国总工会等四部门	算法与集体协商结合：推动平台企业与工会、劳动者代表协商制定算法规则，建立算法修改的民主程序。	通过组织化力量平衡算法权力，促进算法决策的公平性与人性化。
2024 年 11 月	《关于开展“清朗·网络平台算法典型问题治理”专项行动的通知》	中央网信办、工信部等 4 部门	算法透明度专项行动：要求平台公示配送时间预估、路线规划等算法机制，建立劳动者对算法的异议反馈渠道，并纳入平台年度合规评估指标。	首次以专项行动强化算法透明化，推动企业从“被动合规”转向“主动公开”。
2025 年 4 月	最高人民法院发布的第 42 批指导性案例	最高人民法院	典型案例指引：发布网约车司机劳动关系认定、职业伤害赔偿等案例，明确算法控制与劳动关系的关联性，要求平台优化配送算法中的安全评估机制。	通过司法实践细化算法治理规则，为平台企业划定合规红线。

2、算法治理路径思考

算法治理的本质是构建技术理性与人文价值的动态平衡机制，其核心挑战在于如何让算法既成为商业效率的“稳定器”，又能担当社会价值的“守护者”。公众对算法的焦虑常源于认知断层：老年人困惑于养生骗局的精准推送，年轻人质疑同一酒店的价格差异，这些现象本质是算法黑箱与信息不对称共同作用的结果。但与此同时，用户的每次点击都在参与算法模型的训练迭代。这种双向塑造的特性，使得治理路径逐渐清晰：从对抗走向共生。算法向善的终极目标并非颠覆商业逻辑，而是构建既守护市场公平，又验证人文温度的行业生态，让每个人在享受智能服务便利的同时，不再担忧沦为数据流水线上的透明零件。

3、平台算法治理的创新实践与成效

(1) 优化配送规则：让技术更有温度

自 2021 年以来,美团已经连续九次对外公布算法改进的细则,如预计送达时间确定机制、订单分配机制等。以“送达时间”为例,据美团官网算法公开主页,美团测算出的“预估到达时间”其实是四个时间,即“模型预估时间”和“三层保护时间”。因担心模型预估时间与现实情况不符,导致骑手配送压力增加,美团从城市特性、配送过程分段累加和距离三个维度,额外测算出了三个时间,并从四个计算结果里选择一个最长的给骑手。用户在订单页面看到的,就是算法选定的最长时间。在此基础上,美团还将预估“时间点”变为“时间段”,让用户对配送时间有了更合理的预期,也减少了骑手在特殊场景下的配送压力。对于订单之外的异常场景,如电动车在路上坏了无法继续配送、骑手取错餐需要折返重新送等,美团会在兼顾用户体验,满足部分条件的前提下,给到骑手一定的接单选择权。比如骑手可自行设置“同时接单量”,当骑手不便再接新订单时,可在 App 上通过发起改派、转单、将接单状态修改为“忙碌”等方式,自主管理当前的接单节奏。此外,通过上报异常,骑手可以获得额外时间补充,灵活应对难以预测的异常。



▲ 美团公开“订单分配”算法的运行逻辑及原则

(2) 改善激励机制：从负向处罚转向正向激励

美团以骑手利益为核心，持续优化管理办法，探索更公平、更人性化的激励机制。2022 年，美团启动“服务星级”激励机制，对骑手收差评、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的服务质量，进而确定对应奖励，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。这一方面改变了合作商以往相对简单的管理方式，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，引导骑手劳动方式从单纯追求单量向追求综合服务质量转变。通过引入培训、积分制等替代方案，美团将在 2025 年底前逐步取消骑手超时扣款，推动从负向处罚向正向激励的转变。与此同时，美团督促各级合作商规范经营行为，完善骑手沟通与申诉机制，加强培训与透明化管理，全面提升骑手的工作体验。

案例 | “等灯等灯”奖：让骑手安全跑单，还有红包拿

2025 年 4 月，美团宣布在济南、泉州等城市开展骑手交通安全治理试点，骑手只要当天保持零闯红灯的行驶记录，即可获得一天 60 元的“等灯等灯奖”，一周最多可增收 400 多元。

活动期间，共有超 2 万名骑手获得奖励，专送骑手闯红灯行为环比减少 26%，同时所有城市的准时率等数据保持稳定，显示骑手可以在遵守交规的前提下准时送达。在全国 100 余个城市，美团还将“安全分”纳入骑手考核，达到一定安全分等级的骑手将获得对应月度奖金和权益，推动交通安全治理常态化。



(3) 建立算法常态化公开机制：广泛听取各方建议

在算法透明度建设方面，美团通过设立骑手算法公示专区、建立常态化沟通机制等创新方式，持续推动骑手算法公开。然而，仅从平台视角出发，并不足以做出最全面、严谨的判断，平台需建成更加开放多元的算法沟通机制。2025 年 2 月，由外部专家学者组成的算法顾问委员会正式成立，为美团改进算法提供常态化的咨询和指导。算法顾问委员会由“委员 + 专家团”组成，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。与此同时，美团也通过举办算法恳谈会的方式，邀请骑手、商家、用户、专家学者等共同参加，广泛听取各方的意见建议，公布改善结果，推动算法兼顾所有参与方的感受与权益。

PART 4

第四部分

第九章：构建就业友好型发展方式

推进就业友好型发展，需在新就业形态治理中精准把握“保障底线公平”与“释放市场活力”的动态平衡。通过构建分类梯度的权益保障机制满足骑手多样化需求；依托技术赋能提升监管效能，实现规范与服务的精准化；推动形成多元主体协同治理的强大合力，构建一个既切实守护劳动者尊严与安全，又能充分激发数字经济创新动能的可持续发展生态。

1、多元共治新体系：制度共建、标准共认、责任共担

为有效治理新就业形态，实现数字经济健康发展，应构建“制度共建、标准共认、责任共担”三位一体的治理架构，并分三阶段递进实施。第一阶段建立平台分级管理制度，针对初创型平台（日均用工量 <1 万人）设立 12-24 个月观察期，配套柔性监管指标以鼓励用工创新；对头部平台（如日均用工量 >10 万人）实施“监管沙盒”机制，支持其参与行业标准制定，并试点“基础保障包 + 弹性福利包”的权益方案。第二阶段构建“激励 - 约束 - 赋能”三维政策体系：实施激励措施，如设立新业态发展基金，专项支持劳动者数字能力提升系统的研发；建立约束机制，包含多项核心指标的社会责任评价体系，结果与税收优惠联动。通过加大财政支持和政策激励，帮助劳动者适应数字化转型、提升素养，优化从业环境、弥合分配“鸿沟”。第三阶段推进政企社学协同治理：建议由相关部门牵头组建新就业形态治理委员会，吸纳多元主体共同研制《新型灵活就业权益保障条例》，重点构建三层规制——法律框架上打破传统劳动关系二元认定，创新基础保障条款与弹性协商机制；技术实施上推动跨平台联盟，利用 API 标准化实现劳动负荷数据互通，开发多平台接单熔断预警系统；监督评估上，依托权威智库建立社会价值评估模型，将关键指标（如带动就业创业量、权益保障率、数字技能投入强度）纳入平台 ESG 评级体系。借鉴地方或平台企业典型做法，定期发布劳动者发展指数白皮书和满意度报告，形成企业可持续发展与劳动者权益保障的动态平衡机制，推动数字经济健康、公平、有序发展。

2、培育数字新工匠：构建新就业形态社会认同生态

基于“就业优先”理念，建议构建“制度激励—文化认同—价值彰显”三维赋能体系，系统性提升新兴职业群体的社会认同与职业尊严。制度激励方面，相关部门可主导建立动态“星级工匠”认证体系，在基础服务指标外，增设“技术创新贡献度”“行业标准参与度”等维度，给予相应认证奖励。同步强化就业兜底：针对新业态劳动者流动性强、技能适配性弱问题，加大财政支持，推动校企合作共建“数字技能 + 职业素养”双轨培训系统——为骑手、网约车司机等开设大数据应用实操课程。文化认同层面，通过传播骑手真实劳动及生活状况，打破公众认知偏见。价值彰显层面，定期发布相关行业报告，构建职业成长性、社会保障覆盖率等指标监测模型，建立职业能力动态数据库。



▲ 很多骑手都和常去门店的店员建立了深厚的友谊

3、扩展就业友好服务场景：差异化推进友好型社会建设

在数字经济与共享经济深度融合的时代背景下，快递员、骑手等新就业形态劳动者已成为现代城市运行不可或缺的重要群体，构建对其友好的社会支持网络是推进国家治理现代化的重要课题。当前各地正差异化推进新就业群体友好型社会建设，例如北京市通过建设“新就业群体‘友好之城’”^[52]，着力解决骑手“进门难”问题。基于现有实践，回应新就业群体核心诉求，构建友好型社会需重点强化三方面工作：首要是深化友好场景系统化建设，立足区域实际建立分层分类解决方案，如重庆市沙坪坝区创建全国首个“骑手友好街区”、深圳市龙华区落地全国首个骑手友好生态城区，在全国范围统筹设立集职业培训、生活服务、权益维护等于一体的综合服务站，由表及里解决实际问题。关键在于培育包容性社会文化生态，构建社会认知引导机制，通过宽容性政策降低职业摩擦，建立容错机制，完善社会支持网络，并定期开展“最美社会工作者”等评选表彰，增强职业荣誉感和社会认同度。

4、弹性治理：构建劳动者权益保障与创新发展协同新体系

在新就业形态与灵活就业深度发展的背景下，要有效保障劳动者权益，需超越传统“劳动关系－民事关系”的二元对立思维，转向“适应性治理”模式。这一模式的核心是构建以“分类治理、动态适配、技术赋能、多元共治”为支柱的立体化框架，破解劳动关系与合作关系边界模糊的挑战。其本质在于打破“非黑即白”的刚性逻辑，采用“劳动关系－不完全劳动关系－民事关系”的三分法，并设计梯度化保障体系。具体而言，劳动关系领域需强化劳动合同约束及优化“五险一金”与安全标准；不完全劳动关系领域应创新保障机制，赋予劳动者自主选择权，避免“一刀切”；民事关系领域需明确平台责任边界，打通城乡居民医保与灵活就业社保的转换通道，增加“灵活性”。通过分类治理实现精准施策，为多元新就业形态劳动者提供普惠性适配方案，最终在保障体面劳动基本权利与支持数字经济发展的双重目标下，动态维护社会公平与市场活力。

5、反对内卷式竞争：构建健康可持续新模式

外卖行业的可持续发展需平衡短期竞争与长期生态建设。为构建多方共赢的可持续发展模式，应把促进稳定且高质量的就业作为核心目标，同时系统性地推动政策监管、平台转型与行业创新的协同推进：监管侧应将平台就业带动性纳入合规评估体系，定期发布劳动者就业质量报告，以确保公平竞争和市场秩序，同时建立就业优先的行业标准。平台方面需要转变竞争策略，用技术增效来取代价格战，通过优化骑手职业发展通道提升职业吸引力和稳定性，实现以高质量就业驱动的差异化竞争。行业侧需建立跨平台骑手资源池，保障社保连续性与便携性；建立即时配送等专业技能认证体系，提升骑手收入溢价。最后，设计并落地“就业友好型利益平衡机制”，将平台、商家、骑手、消费者四方利益深度捆绑——使消费者获得更高品质服务、商户赢得合理利润空间、骑手获得有尊严的劳动保障、平台拥有长期健康发展动能，从而形成“提升服务品质与就业质量－稳定就业－提升行业整体效率与效益”的良性闭环。

关于本报告

本报告是美团推出的第一本美团骑手年度职业报告。

时间范围

2024 年 1 月 1 日 - 2025 年 6 月 30 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

[52] 中国社区报《北京建设新就业群体“友好之城”》2024.10.18