

要 闻

浙江如何破题“取送难”与“保障弱”
百万骑手的自由与负重

调查与思考

■ 本报记者 丁珊 陈婕
黄伟芬 甘居鹏

晚上8时,杭州西湖区黄龙国际商圈小哥驿站,迎来一天中最热闹的时刻:20多辆电瓶车依次码开,大功率音响播放着动感粗犷的音乐;跑完10小时单的骑手“狂炫”两盒盒饭,等着接班的骑手边玩手游边等单。驿站外,是林立的写字楼和绚烂的霓虹灯,城市即将进入一天消费的下半场。

随着“即时消费”升级为全场景生活方式,外卖骑手在当代人多元的生活、消费图谱中变得越来越重要。他们,还有一个更官方的名字叫作“网约配送员”。在平台经济发达的浙江,注册骑手已经超过100万人,大多集中在美团、淘宝闪购、京东外卖等平台。

今年以来,潮新闻和浙江大学经济学院启动骑手群体调研,记者跟着浙大经济学院百人计划研究员、博士生导师袁哲一起在浙江、上海等多地蹲点走访,并发放了超两万份问卷,试图厘清:骑手真实的生存图景与核心诉求是什么? 浙江的系列创新探索,又提供了怎样的思路?

入行画像
在“自由”与“负重”之间

安徽人汪春雷2015年开始在杭州送外卖。据他回忆,当时身边大多是70后、80后。“十年后,80后已是外卖骑手主力军,他们上有老下有小,有些还有房贷,所以工作特别努力。”汪春雷告诉记者,他所在的杭州站点里,80后、90后占了40%。

汪春雷口中的“上有老下有小”,在袁哲撰写、潮新闻传播大脑技术支持形成的《2025年骑手职业工作实态和公众认知调研报告》中有着更清晰的画像——

在调研团队面向骑手发放的12254份问卷数据中,57.6%的骑手已婚,其中,超九成的家庭有孩子,二孩、三孩及以上家庭比例过半。从年龄来看,80后、90后是当下外卖骑手的主体。

他们来自何方? 外省人约占80%、高中及以下学历者占85%。

为何入行?《报告》显示,超六成骑手选择外卖配送行业是因为“工作时间自由”。以西湖区为例,活跃着的外卖小哥约为3.3万人,其中80%是上下班时间“自己说了算”的众包骑手(众色骑手:以个人身份在平台注册并接单的骑手,工作时间和工作量自主安排。下文的专送骑手:由配送合作商招募和管理的骑手,日常工作以配送站点为中心,由站长安排工作)。

收入则是吸引他们的根本动力。《报告》显示,70%全职的专送骑手每天有单时长集中在6至9小时,约70%众包骑手每天有单时长为2至7小时。在高频工作月份,专送骑手的月收入和新平均为7014元和30.1元,众包骑手为8328元和39.1元,整体骑手平均月薪为31.2元,这一收入水平居于蓝领群体第一梯队。

从问卷数据看,越来越多的骑手认可工作的“职业性”,其中“大神”级的骑手有着更加相似的人物弧光:他们通常吃苦耐劳、肯动脑筋,会以系统为底座,生长出自己的城市地图。比如,在萧山宝龙广场一带送外卖的彭小峰,每个月能赚1.5万元左右。他熟悉商家的脾性、了解商圈隐藏入口,“没办法,家里有个孩子,想要多跑单,只有逼着自

问题

- 外卖骑手群体具有人员庞大复杂且流动性强的特点,他们的稳定与尊严,不仅关乎新就业形态的质量,更是观察数字时代劳动力转型与社会治理创新的重要窗口。厘清他们的画像、真实需求,进一步探索系统性解决方案。

调查

- 骑手群体以80后、90后为主,学历不高,渴望有更高的收入,逐渐认可工作的“职业性”。
- 工作中希望解决“取不到”“送不达”等堵点,主要表现为,在高订单情景下遭遇商家卡餐,部分小区管理规则会导致“最后100米”问题。
- 骑手对政策制度的理解及需求存在差异化。多数骑手因经济压力与信息壁垒,游离于社保网络之外,抗风险能力脆弱。

思考

- 让骑手摆脱结构性挤压,成为有尊严的职业者,需要系统性的“破局”思维以及更灵活的阶梯式保障。
- 浙江的探索表明,发展期的阵痛破题需多方协同,推动平台、商家、消费者与骑手达成平衡,让配送安全与骑手权益兼顾,骑手从城市的“过客”转变为发展的“同行者”,方能共同支撑这一新职业行稳致远。

己去想办法。”今年36岁的他,最核心的需求,依然是高收入。

“外卖骑手是新就业形态劳动者里最典型的代表。随着平台经济的发展,已经形成前景广阔的朝阳产业,不仅仅是就业的蓄水池。”中国社会保障学会副会长、浙江大学国家制度研究院副院长金维刚表示。

配送之困

为什么“取不到”“送不达”

尽管有单的时长不长、收入不低,但记者在调查中发现,这个行业不断有人进来、有人退出,流动性很高。《报告》数据显示仅有54.6%的全职专送骑手从业超过半年,而众包骑手从业超过半年的则更低,只有42.2%。一名杭州主城区区外卖站点的站长透露,他所在的站点共计170人,月平均流动率约10%，“走的大部分是年轻人。”

为何外卖行业流动率居高不下? 除个人规划外,跑单易上手但难熟练,更需要同时满足商家出餐、社区通行与用户期待等多重要求,特别是商家侧的卡餐和小区侧的最后100米,问题尤为突出。

“一旦遇到卡餐,骑手就很难从从容容、游刃有余了。”入职不久的骑手吴峰说,“一名骑手往往同时挂着七八单,一旦其中一单被卡餐,又缺乏经验去合理调整,可能会引发‘多米诺骨牌’效应。而新手一旦遭遇多单连环超时,极易萌生退意。”

但在商家侧,也有一番苦水可倒。“小哥有时提前到了,发现餐没做好就认为是出餐慢、卡餐。”杭州万塘路一家餐饮店店长说,其实商家的备餐时间还没到,“我们店的备餐时间是18分钟。”

不过,该店长坦言,自己“偶尔也会批量点‘出餐’”,理由很简单,如果商家正常出餐,骑手没按时送到,责任在骑手;如果商家超时出餐,责任就在商家。

“当平台监测到商家订单激增,或者骑手反馈商家出餐慢时,会在App上弹窗询问并建议其‘暂停接单’,以缓解压力。”一名外卖平台负责人说。

对商家来说,“暂停接单”意味着直接放弃收入,但提前点“出餐”,则是把责任和压力转嫁给了骑手。

另一道难关,卡在小区门前。在金华跑外卖的雷智亮,最怕这种单子:超过30栋楼的大型住宅区、不允许电瓶车进入,万一碰上小区对角线的两三单,得耗时20分钟,“我们是骑手,不是‘走手’。”

在杭州体验配送的滨江区长河街道创业人才服务中心副主任郑文星,同样对那些规则模糊、区别对待的小区感到头疼:“部分小区,往往是业主、维修

工、家政人员能骑车进,唯独外卖员的电动车被拦在门外。”

这些摩擦,正是政策需要着力的“针眼”。

目前,我省各地正积极探索多元路径:这两年,杭州积极探索“小哥码”,近5万名骑手注册使用,平均进门时间不超过5秒。在杭州实践的基础上,我省迭代推出“浙里小哥码”,共计为1.2万个小区赋码,目前总计13.5万名活跃骑手注册使用。

在写字楼、高校、医院等订单密集的场景,“接力配送”模式正逐步推开。而管理复杂的大型居民小区,则衍生出因地制宜的解决方案:在台州椒江区景元花园小区,物业在门口配备改装自行车,在车后座安装外卖箱,骑手可换乘进入;杭州萧山区青茵社区则尝试“弹性管理”:在晚间老人、孩子活动集中时段,骑手步行配送;其他时段允许电瓶车进入,以时段划分来平衡不同居民群体的需求。

平台方也在“摸石头过河”:2022年,美团率先试点取消专送骑手的超时扣款,并承诺将在2025年年底前全面取消众包骑手的超时扣款。淘宝闪购、京东也在探索将超时罚款转为服务分管理机制……

“在刚性约束之余,平台还需要预设真实配送世界中的复杂场景,提出应对策略,做到各方利益与诉求的平衡。”杭州网约配送行业专委会相关负责人建议。

制度破题
推动骑手群体走向职业化

2020年,“网约配送员”正式纳入国家职业分类名录。5年过去,骑手的职业归属感得到回应了吗?

记者在调查中发现,不少骑手熟悉城市的每个角落,却常常感觉自己只是“过客”。这种疏离感的根源,不仅在于社会对其职业的认知偏差,认为其是可替代的、过渡性的跑腿角色,削弱了职业价值感,也来源于权益保障缺失带来的不安全感。

生活棱镜的两侧,反射出不一样的社会认知。《报告》显示,仅有20%的社会公众认为社会对骑手存在歧视;而在骑手群体中,近50%的受访者认为歧视是存在的。“一次送餐晚了,客户的口气很不友好,直接说‘连个外卖都送不好,不如回老家得了’。”跑了5年外卖的罗林绍,因为这种不对等感到“很受伤”。

“虽然在职业价值的正面认知上,全社会已达成基本共识,但公众仍低估了骑手所感受到的社会偏见和结构性歧视。加强骑手真实工作场景的传播,推动公众从‘看见服务’走向‘理解劳

动’,才能真正实现对这一群体的尊重。”撰写《报告》的袁哲表示,骑手的职业尊严还需要广泛的社会认同来滋养。滋养不仅需要时间,更需要来自社会侧和制度侧的系统性支撑。

在制度层面,浙江省推出新就业群体权益保障“10条举措”,在此基础上出台加强“两司两员”(货车司机、网约车司机,快递员、网约配送员)服务管理3个《若干举措》,实打实解决新就业群体高频聚焦的实际诉求。

今年7月,浙江开展新就业形态人员职业伤害保障试点,纳入美团等11家平台企业,不再局限于传统的劳动关系,只要在履行订单任务期间发生事故,就能启动保障。

今年8月,西湖区搭建起“新就业群体诉求服务中心”模块,每天跟踪处置新就业群体的各类诉求。“确保每个声音都被听见,每个困境都能被回应。”西湖区社会治理中心主任毛洁敏说。

虽然政策支持在不断加码,但社会保障制度在不同人群的差异化需求上依然有着鲜明的“温差”。《报告》显示,骑手缴纳社保的主要障碍是经济负担和信息缺失,近八成的骑手每月可以承受的社保缴费金额在500元以下,愿意承担每月超过1000元社保费用的骑手不足6%。年轻骑手杨左的想法就颇具代表性,他们担心跨城市流动频繁、社保转移接续会麻烦,“跑外卖是个过渡行业,过两年我可能在老家,也可能换城市打拼,想等真正安定下来再考虑买社保。”相比长远的保障,部分人更着急的是当下。00后骑手袁凯,每个月超过一半收入要寄回老家,供妹妹上学和生活,对现金流的依赖度很高。

“事实上,社会保障体系在适配新就业形态劳动关系上,方式可以更灵活。”浙江省社科院发展战略和公共政策研究院研究员姜佳将建议,推动“低门槛、多档次”的社保机制,险种选择阶梯化,如优先选择医疗、工伤等急需险种,既不加重当下负担,又能帮他们确立起保障意识。

记者调查发现,今年以来,多个外卖平台均在为骑手缴纳社保“打补丁”。比如美团推出骑手养老保险补贴,只要骑手过去一段时间收入达到当地社保缴费基数下限即可享受,不限骑手类型和跑单时长,是业内首个面向全部骑手开放的社保补贴方案;今年年底,将在全国范围落地,总覆盖预计将达数百万人。

此外,在国家政策指引以及有关部门的指导下,平台还通过意外伤害险、大病关怀、子女教育金等举措不断织密保障网,“基础保障+进阶保障+骑手福利”的三级保障体系已初具雏形。

“当前的问题属于发展中的‘短期阵痛’。”浙大城市学院幸福城市研究院院长、西湖智库专家吴红列比较乐观,“从当下探索看出,我省各地在公共服务支撑、友好场景迭代、平台规则优化等方面展开了持续而系统的努力,这既能提升该群体的职业体验与社会尊严,也能为推动骑手群体走向职业化、制度规范化赢得时间窗口期。”

职业化的未来,正随着国家标准的明晰而清晰。近日,《外卖平台服务管理基本要求》正式发布实施,对配送员权益保障、配送速度、平台调度算法等作出了细致规定。各大平台相继发声表态,将把新标准要求融入平台运营管理和服务流程之中。

可以预见,随着一道道曾经难以逾越的门槛被逐渐拆解,骑手们将不再是城市的“过客”,而是真正融入城市生活的同行者、共建者。

《自然》评出年度十大科学人物
深度求索创始人梁文锋入选

新华社伦敦12月8日电(记者郭爽)英国《自然》杂志网站8日发布2025年度十大科学人物榜单,中国人

工智能企业深度求索创始人梁文锋和中国科学院深海科学家杜梦然入选。

推动离退休干部助力银发经济

本报杭州12月8日讯(记者张熙锦)8日下午,全省离退休干部助力银发经济发展推进会在杭州召开,推动我省离退休干部助力银发经济发展走前列、作示范。

“十五五”规划建议提出“积极开发老年人力资源,发展银发经济”。发展银发经济是积极应对人口老龄化、培育经济发展新动能、增进老年人福祉的重要举措。广大离退休干部是银发经济的受益者,更是参与者、助推者,能够发挥特殊而重要的作用。

会议指出,离退休干部助力银发经济是贯彻落实中央及省委部署的必然要求,也是推动共同富裕、促进老干部工作高质量发展的现实需要。要重点发挥引领优势、平台优势、银发人才优势、机制优势、实践优势等五大优势,持

续推动银发经济扩容提质,让更多老年群体共享银发经济发展红利。

记者获悉,我省将系统推进离退休干部助力银发经济重点工作,坚持投资于物和投资于人紧密结合。引导离退休干部力量与银发经济深度融合,为建设具有浙江特色的银发经济体系、绘就高品质幸福生活新图景贡献力量。全省老干部工作部门将积极主动、靠前助力,总结推广基层创新做法,确保各项工作取得实效。

会上,省发展规划研究院相关同志作离退休干部助力银发经济发展课题报告,助力银发经济相关单位作经验交流,省级银发人才代表作表态发言。

2026年全国征兵(男兵)应征报名启动
我省适龄青年可登录全国征兵网报名

本报讯(记者 陆斯超)12月6日,2026年全国征兵(男兵)应征报名正式开始。我省广大适龄男青年可登录全国征兵网进行兵役登记和应征报名。男兵报名前须完成兵役登记。

当年12月31日前年满18周岁的男性公民,应当按照法律法规履行兵役登记义务,初次兵役登记时间为1月1日至9月30日。已进行过兵役登记,有参军意向的可直接参加网上应征报名。

全国征兵(男兵)2026年应征报名

时间:上半年应征报名为2025年12月6日至2026年2月10日,下半年应征报名为2025年12月6日至2026年8月10日。男兵应征报名对象为高中(含中专、职高、技校)毕业生及以上文化程度的青年(含高校在校生),年满18至22周岁;普通高等学校本科男毕业生,上半年符合毕业条件的应届毕业生,年满18至24周岁;研究生毕业生及在校放宽至26周岁;初中毕业文化程度男青年,年满18至20周岁。

我省推进全面从严治党能力培训教学提升工程

本报讯(记者 张熙锦 通讯员奚逸鸣 陈梦椒)日前,全省党校(行政学院)系统全面从严治党能力培训教学提升工程现场推进会在平阳召开。会议深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,落实党的二十届四中全会关于“持之以恒推进全面从严治

党”和省委十五届八次全会关于“纵深推进全面从严治党”“加快打造新时代党建高地和清廉建设高地”的部署要求,总结实施成效,部署下一阶段工作。

实施全面从严治党能力培训教学提升工程,是全省党校(行政学院)系统践行党校初心、赋能全面从严治治大局的重要举措,旨在放大党校在全面从严治党教育中的基础性作用,教育引导各级党员干部“明理铸魂、明纪崇廉、明责促行”。自2021年启动以来,该项教学提升工程历经“破题攻坚”“迭代跃升”“常态长效”三个阶段。特别是今年以来,省委党校(行政学院)围绕机制完善、课程

建设、师资提升三大重点,建强高能级教研平台、健全课程体系、创新教学形式、强化师资培育,各地党校(行政学院)还结合实际打造“一地一品”特色教学成果,逐步形成务实高效的课程体系与特色鲜明的教学格局,成效显著。

会议指出,推进全面从严治党能力培训教学提升工程,要牢牢把握党校姓党根本原则,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入学习贯彻党的二十届四中全会和省委十五届八次全会精神,以建强浙江省习近平新时代中国特色社会主义思想教研中心为牵引,以深化党的创新理论教学改革为抓手,聚焦全面从严治党重点领域,着力在提高课程质量、加快教学创新、打造教学品牌、强化工作统筹上下功夫。全力打造一批有影响力、有辨识度的全面从严治党教学品牌,为持之以恒推进全面从严治党、锻造忠诚干净担当的高素质干部队伍作出党校(行政学院)贡献。

代表中共中央向大家表示感谢。

习近平强调,做好明年经济工作,要以新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的二十大大和二十届历次全会精神,完整准确全面贯彻新发展理念,加快构建新发展格局,着力推动高质量发展,坚持稳中求进工作总基调,更好统筹国内经济工作和国际经贸斗争,更好统筹发展和安全,实施更加积极有为的宏观政策,增强政策前瞻性针对性协同性,持续扩大内需,优化供给,做优增量、盘活存量,因地制宜发展新质生产力、建设强大国内市场等深入推进,持续防范化解重点领域风险,着力稳就业、稳企业、稳市场、稳预期,推动经济实现质的有效提升和量的合理增长,保持社会和谐稳定。

习近平对各民主党派、全国工商联和无党派人士提出3点希望。一是深入学习贯彻领会中共二十届四中全会精神。把中共中央的战略部署领会准、理解透,始终同中国共产党想在一起、站在一起、干在一起。二是积极踊跃为制定实施“十五五”规划献计出力。围绕建设现代化产业体系、因地制宜发展新质生产力、建设强大国内市场等深入开展调研,提出有价值、有分量的意见建议。三是凝心聚力推动经济稳定向好。协助党和政府做好政策宣传、解疑释惑、凝聚共识的工作,引导广大成员和所联系群众坚定信心、振奋精神,营造良好发展氛围。

刘国中、李干杰、何立峰、张国清、吴政隆,中共中央、国务院有关部门负责人出席座谈会。

出席座谈会的党外人士还有邵鸿、何报翔、王光谦、朱永新、杨震和张恩迪、方光华、杜莹芬等。

初冬农事忙

12月8日,余姚市黄家埠镇横塘村农民在修剪葡萄。初冬时节,该市农民抢抓农时,有序开展冬季农业生产。

通讯员 张辉 摄

