

聚焦“急难愁盼”细化服务——

骑手保障不断升级扩容

本报记者 孙庆坤

近年来,以外卖骑手为代表的新就业形态劳动者群体不断壮大,如何让他们在奔波中住得安稳、吃得实惠、行有保障,成为社会关注的焦点。从一张床、一顿饭,到防疲劳机制和社保补贴,各大平台聚焦骑手“急难愁盼”问题,一系列精准务实的保障举措陆续落地,持续改善新就业群体的工作生活条件。

食宿提质

配送路上,一间舒适的居所、一顿实惠的热饭,是骑手最朴素的期盼。2024年初,上海淘宝闪购骑手纵波搬进了位于普陀桃浦的骑士公寓,这里窗明几净、厨卫齐备,还配有冰箱、烘干机、空调等,可拎包入住。

“安全、宽敞、干净、设施齐全,对比之前住的‘脏乱小’,价格便宜还有一站式服务。”纵波说,尤其贴心的是洗烘一体机,工服脏了可以直接洗。

为外卖骑手提供一张床,这是淘宝闪购近年来推出的“五个一”服务骑手“衣食住行用”的一部分。这“五个一”服务是:一个站(骑手驿站)、一张床(骑士公寓)、一顿饭(骑士餐)、一扇门(“碰一下”进门码)、一点碳(换电服务)。

目前,淘宝闪购在上海已启用普陀区和欣公寓、闵行区中航公寓等多个保障性租赁住房项目,为更多骑手提供便捷、实惠、舒适的环境。

不仅住得更舒适,骑手们吃得也更好了。美团的外卖骑手可在骑手APP内下单肯德基“骑手专享套餐”,叠加补贴后价格低于市场价。记者从美团了解到,肯德基已与其达成合作,全新上线骑手“三件套”套餐。

据悉,“美团骑手餐”于2024年底在全国落地,覆盖300余万骑手。截至今年4月,骑手通过APP累计领取补贴订单超1500万单。

美团骑手保障组负责人田冶表示,平台将不断升级骑手餐保障标准。与肯德基的合作是第一步,“家乡味”解决方案则为全国骑手量身定制高性价比、营养暖心的地道饭菜。

“全国各地的骑手都能在异乡街头吃上一碗口味地道、价格公道的家乡饭,这让我们感到很温暖。”在北京工作的美团骑手耿宝贵说。

减负纾困

外卖配送行业多劳多得、时效紧迫,长期高强度接单容易引发身心疲劳,存在安全隐患。为破解骑手过劳难题,各大平台纷纷落地防疲劳机制,通过算法优化、人性化管控,

为骑手高强度工作“踩刹车”,守护骑手出行安全与身心健康。

因“被强制下线240次”引发广泛关注的骑手万灯辉,对此感触颇深。“行业多跑多得,为了增收只能拉长工作时间,以前每天下班都身心俱疲。”他坦言,防疲劳强制下线机制落地后,强制休息让自己劳逸结合,不再过度透支身体,工作状态和出行安全性都大幅提升。

2024年底,美团在全国落地行业内首个具备“强制下线”规则的防疲劳机制。从2024年8月起,淘宝闪购也在全国范围上线防范骑手疲劳作业的机制:骑手连续上线接单4小时,将提醒休息20分钟。不过,年龄不同、身体健康程度不同的骑手,对于疲劳的感觉也是不同的。近日,美团在北京召开骑手恳谈会,邀请政府有关部门、骑手、专家等社会各界就改进防疲劳机制建言献策。

中国劳动关系学院劳动关系与人力资源学院副院长孟泉在恳谈会上表示,防疲劳机制在引导骑手树立健康劳动观、促进配送行业可持续发展方面值得肯定,但也应重视骑手的多元化劳动需求,“可根据骑手的年龄和工作习惯等特点,实施差异化、个性化的防疲劳规则”。

“我们也在探索通过算法优化,让防疲劳机制更合理,更能满足每个骑手的不同需求,既要让骑手休息好,也要把选择权交给骑手。”淘宝闪购党委书记、工会主席肖水贤说。

关于如何让防疲劳机制切合骑手实际,中国人民大学教授、中国社会保障学会秘书长鲁全表示,目前防疲劳机制主要是通过对劳动时间的控制来防止骑手过度疲劳,从而确保劳动者安全和服务质量。但由于骑手的

工作时间具有集中性,主要集中在午餐和晚餐的高峰时段,所以对于工作时间的计算应当有更加细化的确定方式,比如,等单时间是否需要计入工作时间,等等。

权益兜底

完善的社会保障,是新就业形态劳动者安心从业、稳定生活的底气。近年来,各大平台持续补齐短板,从基础社保补贴到专项帮扶保障,层层加码、全方位兜底,让骑手从业有保障,生活有底气、未来有盼头。

去年9月,外卖骑手刘晓东作为代表,参加了2025年度淘宝闪购平台算法和劳动规则协商恳谈会。“每一位骑手都期盼完善的社会保障,让奔波的日子更安心、更有底气。”刘晓东的发言,说出了广大骑手的共同心愿。

淘宝闪购骑手社保补贴覆盖全国直营城市,面向全部骑手提供养老保险、医疗保险等多项社保补贴。据了解,到今年年底,对于全国稳定接单且有意愿缴纳养老保险、医疗保险的骑手,淘宝闪购将补贴至少50%保险费用,对骑手队长、荣誉骑手则将全额补贴。

除了基础保障,一系列进阶保障也让骑手的生活更有底气。

美团设立大病关怀保障、子女教育基金,首次覆盖骑手家庭,全行业骑手及其家人可随时申请。不管在哪家平台跑单,在骑手及家人需要援助时,均可向美团申请相应保障

金。同时,为满足部分骑手就业转型过渡需求,美团还设置了职业转型教育基金,帮助骑手提升技能与学历。

2025年8月,阿里巴巴集团联合蚂蚁集团及旗下20余个品牌共同发起“橙意计划”,从保险保障、职业装备升级、大病专项帮扶、教育资助、善行激励等多方面,加强骑手群体激励和保障。计划实施以来,已直接惠及超千个骑手家庭。

政策层面持续加码,为新就业形态劳动者权益保障筑牢制度根基。今年的《政府工作报告》进一步提出,出台支持灵活就业人员、新就业形态人员参加职工保险的政策。这有利于弥补政策缺口,切实加强这部分人的就业和社保权益保护。中国社科院世界社保研究中心秘书长房连泉表示,新就业形态已成为新增就业的重要渠道,完善灵活就业人员参保政策,是保障新业态劳动者合法权益、稳定就业大局的关键举措。

在骑手参加社会保险方面,鲁全建议,可允许骑手根据自身状况,优先参加部分社会保险项目,而非同时参加所有社会保险项目。如优先参加医疗保险、工伤保险等,循序渐进提高保障水平。

“希望通过每一项具体举措,做好骑手的服务和保障,积极推动这一新就业群体向有技能认证、有成长发展、有社会保障、有职业尊严的现代服务业岗位迈进,让大家获得更好的发展和回报。”肖水贤说。

《关于加强新就业群体服务管理的意见》提出

- 保障新就业群体休息权益,加强恶劣天气等特殊情形下的劳动保护。
- 综合整治“内卷式”竞争,严防损害新就业群体合法权益。
- 结合实际协调帮助解决新就业群体住宿、餐饮、停车、道路通行等问题。

停车场缴费得先关注微信公众号,住店连WiFi要加管家微信,就餐开发票须扫店长二维码……原本为了简化流程、提效便民的二维码,在一些商家手中却变成强制“圈粉”的工具,让本该顺畅的消费体验多了几道“关卡”。

缴费履约、开具发票、提供基础住宿网络,是商家应提供的基本服务,不应异化为交换流量的筹码。将关注微信公众号或添加微信好友作为享受服务的前提,看似只多了一步操作,实则把本应无条件提供的服务变成了消费者用“关注”来支付的“隐形成本”。消费者权益保护法实施条例明确规定,消费者享有自主选择商品或者服务的权利。部分商家设置“不扫码、不服务”的隐性门槛,侵犯的不仅是消费者权益,更是市场交易的基本规则。

对商家而言,依托消费刚需场景强制“圈粉”,是一条低成本引流捷径。但这份便利与红利,完全建立在转嫁成本、转移风险的基础之上。消费者被迫付出时间成本、忍受营销骚扰,更在不知情中授权个人信息,面临信息过度收集、泄露滥用的安全隐患。这种单边逐利模式,无端抬高了大众消费的隐性门槛。门槛

高了,体验差了,消费者的信任也就薄了。当靠设卡就能轻松获客,踏实经营、诚信服务的商家反而处于竞争劣势,最终伤害的是公平有序的市场环境。

提振消费信心是扩大内需的关键,而信心就藏在每一次无套路的交易、每一个被尊重的选择里。破解“拦路码”乱象,需要多方协同、系统施策。在监管层面,要针对“软强制”“技术化侵权”的特点细化规则,明确缴费、开票、基础服务等刚需场景必须设置无捆绑、无跳转的直达通道,让“扫码即服务”回归便利本质。要严厉整治过度收集个人信息的违规行为,提高违法成本,让“不敢越线”成为行业常态。同时建立便捷的投诉举报渠道,降低消费者维权门槛,让消费者有底气对“拦路码”说不。对平台而言,应清理缴费、开发票、连WiFi等场景中的强制关注设置,排查整改技术截留行为;建立商家信用评价机制,将强制扫码纳入违规记录并予以公示,从源头堵住漏洞。行业协会可牵头制定二维码使用规范,明确“什么场景能扫、什么场景不能扫”,引导企业将是否关注的选择权交还消费者。经营主体更应认清,靠品质留人、靠服务“圈粉”,才是健康、长久的商业逻辑。

二维码的初心是便民,数字技术的价值是赋能。清理消费场景中的强制扫码套路,守住法治底线与伦理边界,才能让数字工具回归服务本位,让每一次消费都公平、安全、舒心。

□ 证券日报记者 徐嘉硕 本报记者 沈欣雨

走近新职业

“夜空编剧”点亮低空经济

夜幕降临,成千上万架无人机腾空而起,闪烁的灯光如星辰般点缀着城市夜空。光影交织下,无人机群时而拼成祝福文案,时而组成动感图案,将一幅幅流动的画卷轮番铺开。这种融合科技与艺术的视觉盛宴正在越来越多的城市上演,幕后离不开“夜空编剧”——无人机群飞行规划员。

近年来,低空经济作为新兴产业不断培育壮大,无人机是其中增长最为显著的赛道之一。新业态的发展重塑了就业市场,催生出一批和无人机“打交道”的新群体。

一场零失误的无人机群表演,对精度的要求近乎苛刻,要想把天马行空的创意变成空中流动的光影,飞行规划员的工作贯穿了从前期到落地的全链条。

深圳大漠大智控技术有限公司艺术设计总监赵静介绍,岗位工作从前期与客户沟通需求、配合艺术创意策划、设计效果图起步,再依次完成三维建模、航线规划、模拟测试,最后落地到现场的设备调试、安全保障和应急处理,每一个环节都容不得半点差错。

无人机表演对剧本和演员的要求“近乎苛刻”。剧本创作既要有艺术审美,又要把天马行空的想法一步步拆解成可执行的飞行路线。每一架无人机的位置、速度和灯光颜

色,都要精确到毫秒。“无人机表演由点状构成,一个点就是一架无人机,我们需要兼顾无人机的飞行间距、时长、速度等硬性条件,最终呈现出一场动态的、光影变幻的空中表演。”赵静说。

低空经济的爆发式增长,直接推高了对这类专业岗位的需求。截至2025年底,全行业注册无人机共328.7万架,比上年底增长51%;全年无人机累计飞行4530.29万小时,同比增长69.89%;全国低空飞行服务站46个,覆盖23个省(自治区、直辖市)。据中国民航局预测,到2035年,中国低空经济的市场规模有望达到3.5万亿元。

与之相伴的“无人机群飞行规划员”这一新职业,目前仍处于发展探索期,人才缺口较大已经成为行业普遍面临的现实。大漠大飞行工程师杨杰是该新职业资深从业者,他告诉记者,人行有明确的硬标准:从业者必须考取CAAC无人机执照,还需系统学习通信、无人机群飞行技术等方面的基础知识,才能独立完成复杂的飞行规划任务。

新兴产业规模化发展带来的巨大就业机会,也让全社会加速推动无人机行业人才培养体系的建设。高等院校是培养行业人才的主力,河北对外经贸职业学院是国内较早开设无人机应用技术专业的高职院

校之一,目前已招收多届相关专业学生,除了教授基础理论知识,还与多家无人机科技企业开展校企联合培养,针对性增加飞行规划、集群调试等实操课程,直接匹配岗位实际需求。

与此同时,行业协会的联合发力也为人才培养搭建了平台,深圳市无人机行业协会通过举办世界无人机大会、全国民用无人驾驶航空器新质人才培养专题研讨会等活动,为无人机群飞行规划等相关岗

位搭建了技术交流、人才对接的桥梁。

大漠大副总经理兼技术支持部部长覃海群表示,未来无人机群飞行和AI的深度结合,能在短时间内把创意想法转化成可执行的程序文件,催生出更多新的应用场景,行业也非常鼓励对新技术有洞察力的年轻人加入。期待越来越多的“夜空编剧”让科技与艺术在低空翱翔,编创出更多精妙绝伦的流动画卷。



问:近期,我国部分地区防汛形势复杂严峻,广西、湖北、甘肃等地因降雨大风天气,接连发生灾情,造成人员伤亡和经济损失。出现损失后,哪些保险能赔?如何申请保险理赔?

答:发生洪涝灾害后,如果消费者投保了机动车辆