

现在,不少人的一天可能这样度过:早上,手机一键下单叫份早餐外卖;工作时,叫个闪送同城速递文件;下班前,提前使用“跑腿”服务帮忙在餐厅取号……从“送外卖”到“送万物”,即时物流已深入日常生活的方方面面。

即时配送通过点对点的便捷服务,弥合传统寄递“时间差”,打开物流领域新窗口,为高效运转的社会生活提供助力,发挥扩内需、促消费作用,成为助推经济发展的新引擎。数据显示,2023年我国即时配送订单量达到420亿单,配送用户规模逾7亿人次;2024年订单规模将超480亿单。1000多万名外卖骑手,已经成为城市的日常风景,形成了一个规模庞大的新就业群体。

即时配送,市场多大?

午晚用餐高峰,在餐厅和办公楼之间来回折返,其间再抽空配送几单客户预订的鲜花、急件……春节假期刚过,90后骑手毕研文便已活跃在北京市朝阳区的大街小巷,“每天收入即时到账,每份付出都看得见。”

像毕研文一样,成千上万身着亮色工服、头戴安全帽,骑着电动车穿行于街头巷尾的即时配送员,已成为城市里一道“流动的风景区”。

不同于传统寄递,即时配送服务无需中转,而是通过点对点快速送达,即刻响应用户需求,打开了物流领域的新窗口。

2013年,美团外卖正式上线;2014年,达达、闪送等诸多企业成立;2019年,蜂鸟即配、顺丰同城急送品牌相继独立……近年来,即时物流平台数量不断增加,助力即时配送加速奔跑。

承载品类更广。基于消费者生活节奏的加快,即时配送由以餐饮外卖为主向日用百货等多元品类发展。数据显示,过去一年,一家平台出售的果切、花束、数码家电等商品同比显著增长,助推日均单量破千万。

覆盖时段更全。伴随多元品类需求挖掘,即时配送的潮汐性特征减弱,订单曲线持续平滑。京东旗下的达达秒送平台,从2019年到2024年,日均夜间时段配送订单占比从18%上涨至23%,订单结构向全时段迈进。

下单场景更多。从生鲜直达、节日即配到跑腿排队、会签代办,即时配送服务场景更加丰富、边界不断拓展。今年春节假期,顺丰同城全场景总单量同比增长72%,行业市场潜力进一步释放。

跑出来的市场日益壮大,为经济社会发展提供助力。

——延展消费时空,形成消费增量。

“万物到家”深入人心的背后,是更多中小商家的新增订单与收入。

2023年,福建省福州市海鲜商家“上街弟”接入了顺丰同城急送服务,线上直播下单,消费者即购即送,同城订单量逐月增长。“高峰期,每月仅线上就能卖上百万元。”企业负责人介绍。

以即时配送体系为基础的新兴业态即时零售,为促消费注入强劲动能。商务部国际贸易经济合作研究院相关报告显示,2018年以来,即时零售行业的年均增长速度超过50%,2023年我国即时零售规模达到6500亿元,同比增长近三成,预计2030年将超2万亿元。

——创造全新岗位,拓宽就业渠道。

行业诞生以来,即时配送为社会提供了大量灵活就业岗位,就业“蓄水池”价值凸显。

2020年,“网约配送员”被纳入国家职业分类目录,正式成为新职业。根据相关报告,外卖员平均月收入水平接近7000元。在美团平台上,外卖骑手数量从2019年的399万人增至2023年的745万人,年均增幅保持两位数。

——打造便民生活圈,增进民生福祉。

在秒送专区下单,药品经过审核后由达达秒送骑手配送,最快9分钟便能送达消费者手中。依托智能分发系统,订单与骑手实时匹配,畅通了本地短途物流,更便捷了城市生活。

“随着线上供给丰富度不断提升、物流基础设施日益成熟,即时配送将在建设‘15分钟便民生活圈’、提升商品流通效率等方面扮演更加重要的角色。”国家邮政局发展研究中心产业经济研究部主任王岳含说。

“防疲劳”机制陆续上线

2月12日晚9点,与戴某在相同区域送餐的小王准备收工了。这一天,他配送了39单,比以往的日均送单量要少。

“我最近想换工作,就没以前那么拼了。”曾是一名美发师的小王说,跑单时间的长短与骑手的主观意愿有很大关系,“外卖行业通常是计件制的,如果想多赚一点肯定要跑更长时间,我觉得有些累就不太想干了。”

骑手小军也认同这一观点。他从事外卖配送工作已有五六年的时间,早

即时配送『跑』向万亿元大市场

品类更广、时段更全、场景更多

■《人民日报》记者 韩鑫

短短数年,即时配送何以快速起势,成为当前物流领域的重要组成部分?

从需求端看,城镇化水平持续提升,助推即时配送市场需求壮大。

辽宁省锦州市黑山县,越来越多的村民到县城定居,叠加消费市场日益下沉,推动当地即时配送单量迅速增长。“2024年年底月度单量已突破10万单。”顺丰同城相关负责人郭想介绍,目前顺丰同城服务已覆盖超1200个县城。

“近年来,我国城镇化率持续提高,尤其是部分二、三线城市人口密度不断增长,消费者多样的即时配送需求有望被逐步激发。”美团研究院执行院长厉基巍说。

消费观念的转变,也促进即时配送市场繁荣发展。

从城市外卖业务起跑,在下沉县乡中成长,越“跑”越大的即时配送体系,已成为经济肌体的“毛细血管”,提升着发展速度,彰显着民生温度。

“未来,在新型城镇化加快推进、消费者生活水平提升等因素推动下,即时配送仍有很大发展空间。”厉基巍认为。

面向未来,即时配送行业如何抢抓机遇,迈向高质量发展?

一方面,推动算法向上向善,更好保障骑手权益。

人工智能时代,算法的广泛应用在高效匹配供需的同时,也

快速起势,动力何在?

当前,新一代青年群体正成为新型消费的主力,他们重视性价比和方便快捷的消费偏好,为即时配送市场注入新动能。“以上海为例,过去5年,超市便利店、饮品、医药用品的日均订单量占比持续上涨,倒逼平台提升专业服务能力,为消费者带来快准好的配送体验。”达达秒送有关负责人说。

从供给侧看,算法技术迭代升级,让配送企业的履约能力更强。

即时配送订单的高速增长,背后是智能配送体系的强大支撑。

要满足消费者的高时效预期,配送时间往往以分钟计,调度时间更是以毫秒计。“业务链路长、骑手规模大、地理条件复杂,是大幅提升配送效率的现实难

题。”厉基巍介绍,依托大数据和人工智能技术,平台建成多人多点实时调度系统,商户、消费者、骑手精准对接,仅0.55毫秒就能给出最优路径,让配送更有序、履约更高效。

日益成熟的即配基础设施,也为行业增长带来更多可能。

为生命救治提速。广东省深圳市石岩人民医院,工作人员启用顺丰丰翼无人机运输血液,将原本120分钟的配送时间缩短至25分钟,更好满足医疗应急需求。

“作为即时配送的一种新模式,无人机的加入,将原有的地面配送网络扩展为地空联动配送,为用户提供更高效灵活的配送方案。”郭想说,未来将充分发挥无人机、无人车等产品组合优势,拓展医疗物资、血库等更多即时配送场景。

越“跑”越大,潜力几何?

让骑手困于算法、疲于奔命。让算法更好服务于人,关系着行业可持续发展。

从政策举措看,从制定《互联网信息服务算法推荐管理规定》,到开展“清明·网络平台算法典型问题治理”专项行动,针对算法滥用乱象,监管部门多措并举,预防、减少争议纠纷,规范算法应用生态。

从平台实践看,有的将“预估送达时间点”改为“预估送达时间段”,为即时配送员预留缓冲时间;有的通过骑手系统强制或提醒即时配送员每工作4小时休息20分钟……新型就业群体的权益

保障网正在织密。

另一方面,健全服务标准体系,促进行业规范发展。

作为新兴业态,即时配送行业可持续发展,有赖于服务标准体系的不断完善。王岳含提出,由于即时配送服务种类多、领域广,特别是近年来行业服务范围持续扩大、配送技术不断上新,应加快构建适应新业态发展的监管机制,增强跨部门联合监管力度,完善行业管理。

政策护航,技术发力,“跑”向万亿元大市场的即时配送行业,还将向着智能化、多元化加速奔跑。

►在天津市南开区,外卖小哥在大风中送餐。
新华社记者 孙凡越摄

►在山东省滨州市博兴县“暖新同行 迎春纳福”关心关爱新业态新就业群体活动中,外卖小哥展示当地书法爱好者送给他们的春联。
新华社发 陈彬摄

►在河南省郑州市中原金街,中原西路街道万达社区的网格员(右)在引导外卖员有序停放电动车。
新华社记者 李嘉南摄

延伸阅读

提醒休息、强制下线……平台企业上线新机制约束骑手工作时长

如何为疲劳跑单按下“暂停键”?

■ 赵琛

“还没有提示我‘疲劳’,就再送会儿吧。”2月12日晚9点,在北京市海淀区从事外卖配送工作的戴某已经配送了49单,还有两单等待配送。戴某说,最近接单系统上线了监测疲劳的相关功能,由此他也会更多地留意自己的跑单时长和身体状况。

2024年以来,各平台企业陆续上线新机制,通过弹窗提醒、强制下线等方式,着力解决骑手疲劳跑单的问题,确保骑手有必要的休息时间。新机制上线以来效果如何?除了约束跑单时长,还可以怎样防范骑手疲劳跑单?对此,记者进行了采访。

“防疲劳”机制陆续上线

2月12日晚9点,与戴某在相同区域送餐的小王准备收工了。这一天,他配送了39单,比以往的日均送单量要少。

“我最近想换工作,就没以前那么拼了。”曾是一名美发师的小王说,跑单时间的长短与骑手的主观意愿有很大关系,“外卖行业通常是计件制的,如果想多赚一点肯定要跑更长时间,我觉得有些累就不太想干了。”

骑手小军也认同这一观点。他从事外卖配送工作已有五六年的时间,早

上9点前开工、晚上10点收工是他的工作日常,而他身边不乏工作时长更长的骑手。“骑手的诉求不尽相同,如果有比较大的经济压力,肯定会更努力地跑单。每个行业都有特别能熬的人,能熬更长的时间,就能有更多收入。”小军说。

“工作较长时间是为了获得更高的收入,但工作时间过长会加剧疲劳,长此以往还会影响骑手的身心健康,带来安全隐患。”首都经济贸易大学劳动经济学院副教授、中国新就业形态研究中心主任张成刚表示。

为确保骑手在健康、安全的环境下工作,平台企业陆续上线新机制,着力解决疲劳跑单的问题,避免骑手过度劳累。

据美团消息,骑手“防疲劳”机制已在全国主要城市启动上线。骑手跑单超过8小时会收到提醒,此后每隔1小时提醒1次;跑单12小时将强制下线。1月21日,饿了么也公布了9项举措,让“算法”成为骑手跑出美好生活的“办

法”。饿了么表示,已上线防疲劳提醒功能,骑手连续上线接单4小时,将提醒休息20分钟。

业内人士认为,提醒休息、强制下线等管理方式有一定意义,是从工作时间的角度对劳动者进行的保障,对超长时间工作的劳动者可以起到作用。

部分骑手担心收入受影响

“骑手有很长时间都在路上骑行,确实需要关注他们的疲劳程度。新机制的上线对我们排班、管理等也提出了新的要求。”在江苏省南京市负责一处外卖配送站点管理工作的老刘对记者说。

据老刘介绍,他所在的站点有超过100名外卖骑手,工作日人均每天配送量约为40单,到了周末能达到50单。防范疲劳的相关举措上线后,一些骑手与他交流过,“刚开始大家反馈不太习惯,后来逐渐去调整配送时间和休息时间,就能更好地把握工作节奏”。

在采访中,很多骑手表示,防范疲

劳的新机制上线后,工作没有受到太大影响,“平时就不会疲劳跑单,毕竟身体健康是最重要的”。一些骑手表示,会更注意作息时间,防止连续跑单和疲劳跑单。

“如果前几天熬很长时间,后几天身体太累了还得歇着。最后算下来,整体收入是差不多的。”老刘说。做过多年外卖骑手的他,常常提醒站点的骑手不要多熬时间、透支身体,“不如稳扎稳打地去干”。

但也有骑手表达了不同的看法。“5个订单里,有4个需要爬上6楼送餐”“有些订单的配送时间很紧张,让人很有压力”“一些小区很大,还不允许外卖车辆进入,跑进跑出费时又费腿”……谈及疲劳,一些外卖骑手反馈,累并不仅仅是因为跑单时间长。

“疲劳会有延迟反应,有时候觉得自己还能再撑一撑。跑起来就有‘真金白银’进账,这是我们最关注的。”有受访骑手表示,大家最担心的是收入减少,希望在制定防疲劳相关举措机制

时,重视他们的“赚钱诉求”。

疲劳管理需更多精细化举措

对于各平台上线的“防疲劳”机制,不少专家表示,此举是保障骑手休息权的有益尝试,但要做好骑手防疲劳管理,还要考虑更多造成疲劳的因素,采取更多精细化举措,同时要结合骑手个体差异和实际情况,保障骑手权益。

北京大学中国社会与发展研究中心主任、数字治理研究中心主任邱泽奇表示,在关注骑手的疲劳问题时,应更关注个体的感受,尊重骑手的自主权,“首先应当厘清的是,疲劳是高峰期单量过多还是工作时间过长所致。其次,骑手的疲劳是体力上的疲劳还是精神上的疲劳。对于不同类型的疲劳,要有不同的解决方案”。

张成刚认为,需优化工时与劳动强度管理,设置合理的劳动时间上限、完善劳动强度管理,在平台内通过算法优化高峰期单量分配,降低骑手的疲劳感。“建议为骑手提供定期的健康检查,

为高强度工作下的骑手提供身体和心理支持,要特别关注脆弱劳动者,如长期疲劳或有基础疾病的骑手。”张成刚表示。

对于外卖骑手普遍关心的“进行疲劳管理是否会影响收入”等问题,多位专家表示,平台应重视骑手对收入的高度关注,积极探索,综合施策,不断增强骑手的获得感。推出疲劳管理的相关举措时,也要考虑骑手的劳动自主性和职业灵活性。

中国人力资源开发研究会常务副秘书长李直建议:“应鼓励平台企业优化算法,根据订单的距离、时间、难易程度等,精细化地设置配送单价,保证骑手的付出和收入匹配。”此外,受访专家认为,应完善骑手代表参与的协商机制,让骑手在规则的设计中拥有更多话语权,确保规则符合骑手的实际情况。同时,要加大劳动相关法律法规、政策的执行力度,加强监管,确保骑手的合法权益得到保障。

(据《工人日报》)