



新华时评

外卖跑的每一单都是民生

从饭馆后厨到顾客家门口,从街头骑手到处理消费纠纷的客服……当我们打开手机外卖App,地图上跑动的每一张订单,都承载着民生。

就业是最大的民生。

目前全国日均外卖订单超过8000万单,这一数据背后的供应链涉及上亿人。从瞬时生成到送达签收完成,最多1个小时左右的时间里,包含着数不尽的民生故事。

超大市场也是民生。

目前中国网上外卖用户规模达5.45亿人。经济规模超万亿美元的全球最大外卖市场,是由风雨无阻的上千万骑手大军跑出来的,是对超大规模市场潜力的形象注脚。

行业规模年均增长超20%。在大城市出现一定程度饱和趋势同时,县城生活外卖订单量年均复合增长率超40%。在优化城市存量市场结构同时,向强劲增长的县域外卖市场“下沉”潜力巨大。

“不识庐山真面目,只缘身在此山中。”一些外国友人来到中国,常感叹点外卖很方便,而这“方便”的背后,是发达互联网技术与超大规模市场的深度融合,是勤劳的生产者服务者与庞大的消费者的深度融合。我们要以敬畏之心感受每一份订单背后成长的韧性。

如今,外卖市场还在成长。有专家预测,县域外卖市场是一个新增增长点,有本地特色生产、乡土服务、当地消费特征,也是返乡创业就业好去处。

外卖市场的成长壮大,需要各方面携手,从呵护每一份订单、每一名骑手、每一款卖品开始,让外卖不断温暖你我,推动大市场发展越来越好。

新华社北京1月15日电

骑手送温暖也要被温暖

寒冬腊月,人们不想出门,迎来居家点餐的高峰。餐要保温,人要保暖,外卖骑手也需要得到关心爱护。

外面滴水成冰,外卖热气腾腾。冬季外卖即时配送,对市场保供、服务民生不可或缺。从政府部门到相关企业、平台,都要按国务院办公厅印发的《关于促进即时配送行业高质量发展的指导意见》,支持餐饮外卖即时配送新业态,打通城市末端“最后一公里”、链接消费“最后100米”,发挥助力城市物资供应、维持正常生活秩序、保障民生“稳定器”作用。

冬季既是民生供给保障的重要节点,也是骑手安全保障的重要节点。日前一些外卖平台向各地骑手发放防寒物资、提供餐饮和充电宝使用优惠、组织免费体检并启动严寒应急机制,这些举措值得肯定。要持续加强对骑手冬季配送的后勤保障,做好骑手队伍关怀,帮助骑手在特殊天气下安全配送、舒心配送。

社区“15分钟便民生活圈”离不开外卖即时配送,同时也要成为外卖即时配送的支持力量。按国务院办公厅印发的《关于促进即时配送行业高质量发展的指导意见》,居民小区、商务楼宇等要为网约配送员通行、交通工具停靠提供便利,不得随意设置障碍。

春节在即,要按中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于做好2025年元旦春节期间有关工作的通知》,充分发挥交通物流保通保畅工作机制作用,加强重点枢纽、主要通道、重点区域交通物流的运行监测和跟踪调度,做好保暖保供能源物资运输保障。各级政府部门要把外卖即时配送作为新基础设施,规划好、调度好、服务好。

外卖是纽带,供需本一体。平台企业要采取措施,在特殊天气下为骑手提供配送补时剔除因天气造成的差评,每个顾客对骑手也要多体谅,多一句“风急天冷,不要着急”“雪大路滑,小心一点”,让体贴的话像热腾腾的外卖一样,成为风雪中温暖人心的力量。

新华社北京1月16日电

1秒钟,成交3.8万元;
1分钟,送出5.6万单;
1小时,30多万骑手在配送路上……

外卖,这个在中国平凡而不可或缺的行业,正创造着鲜为人知的奇迹:

自2008年中国第一笔线上外卖诞生,外卖行业快速崛起——骑手超1000万名,日均配送超8000万单,相关联的消费超万亿元。

新年伊始,新华社“民生直通车”记者直击外卖大市场,走近外卖员。

外卖之“大” 超乎想象

早7点,从“晨间厨房”早餐店取出第一单;晚8点,将第53单送到金榜小区居民何先生手中……这是福建厦门“95后”外卖骑手宋孟可的一天。这一天,他挣到了326元配送费。

身着黄色的、蓝色的工服,头戴一顶安全帽,快速穿行大街小巷,外卖骑手,已成为中国城市乡村一道“流动的风景区”。

据中国互联网络信息中心和中国饭店协会外卖专业委员会数据,中国网上外卖用户5.45亿人,市场规模约1.2万亿元,平均每天花在外卖上的消费近33亿元。

中国外卖为何发展如此之快?

上世纪90年代末,电话订餐在我国部分城市兴起,消费者只需拨打特定号码,商家便能送货上门。

在饿了么上海总部大厅,陈列着一辆残旧的报废电动车,这是饿了么骑手送出第一单时骑的。

2008年,暑假刚过,上海交大的几名大学生在历经半年的调研后,决定挺进外卖市场,创立“饿了么”公司。不久,创始人便接到了上海郊区某大学学生的订单。

这小小的一单,却打开了中国外卖行业的一扇窗。

2013年11月,美团外卖上线;2014年5月,百度外卖诞生;2017年8月,饿了么收购百度外卖。多个平台相继问世,外卖品类也从单一餐饮扩展到锅碗瓢盆、生活用品,几乎“无所不送”。

“跑”出来的大市场不断壮大,与经济社会发展日渐交融:

——消费“蛋糕”做大了,形成新的消费增量。

“旺季时,一个月线上就能卖300多万元。”开业30多年的天津老牌海鲜店“三友海鲜”店主郭小凡说,自从开通顺丰同城第三方平台急送服务,市内订单逐月增长。

美团研究院副院长厉基巍说,外卖拓展了消费的时间和空间。相当部分商户的营业时间已延长至全天24小时;传统中小餐饮门店的服务半径为500米左右,而外卖的平均配送距离可达几公里。

——就业“蓄水池”拓宽了,打开新的就业空间。

有关报告显示,2023年中国即时配送员已达1000万人,年均增长约23%。以美团为例,外卖骑手数量已从2019年的399万人增至2023年的745万人,年均增幅保持两位数。

“送外卖,‘Gap一下’。”在27岁的安徽合肥美团外卖骑手王源源看来,外卖这个行当的特点就是工作相对自由。他口中的“Gap一下”,就是也许会为下一个工作过渡。

目前,超七成外卖骑手为兼职,很多人会在找工作的同时,兼职送外卖挣钱。

——行业效益增长了,生态链日趋完善。

外卖,链条有多长?

记者调研发现,以餐饮外卖为例,链条上游为农产品种(养)殖商户,中游为采购、加工和运输商户,下游为平台商户、骑手和消费者,涉及数十个行业和领域。

在外卖这条产业链上,共赢的生态正在形成。有关统计数据显示,2019年以来,外卖年均拉动餐饮大盘增长3.4个百分点。与未开通外卖的商户相比,引入外卖业务后,商户总收入增加超20%。

快速崛起 驱动力何在

外卖,为何能在中国迅速崛起?调研中,记者发现四大驱动力:

经济稳定增长,筑牢外卖发展的根基——

长期稳定的经济增长为外卖行业提供了坚实土壤。2013年至2023年,我国经济年均增长6.1%,消费取代投资和出口,成为经济增长的主动力。

“经济稳定增长和发展动能变化,是我国外卖行业快速发展的重要支撑。”厉基巍说。

城镇化快速推进,壮大外卖市场需求——

宜良县,一个云南省昆明市下辖的小县城,当地美团外卖站点站长郑旭东说,越来越多的人来到县城定居,外卖订单量随之增长,县城24小时都会有外卖订单。

国家统计局数据显示,我国常住人口城镇化率已从2012年的53.10%提高至2023年的66.16%,城镇人口增至9.33亿人,催生了规模庞大的城市上班族。

“越来越多的人选择了外卖服务,外卖发展与城镇化推进几乎是同步的。”中国饭店协会外卖专业委员会理事长史晓明说,当前,外卖缩小了城乡之间的距离。

互联网技术迭代升级,支撑外卖运营更

高效——

美食甜品饮品、蔬菜水果、药品文件……当打开外卖平台时,映入眼帘的外卖商品几乎覆盖至日常生活全品类。这背后支撑的正是算法技术。

算法迭代升级,离不开数据供给。

送外卖产生了餐品种类、价格、消费口味偏好等数据,外卖骑手成了“流动程序员”,商户、消费者及平台高效对接,算法不断升级,推着骑手“加速跑”。

消费观念转变,促进外卖市场持续繁荣——

外卖,像一面镜子,折射着消费人群的新变化和市场的趋势。据不完全统计,“Z世代”已成为外卖的中坚消费力量。“动动手指,就能送到家。”有着10多年外卖消费经验的青年张亮,道出了他们的消费观——“方便快捷”“重视性价比”。

覆盖2000多个县城 潜力还有多大

东至黑龙江抚远、西至新疆喀什、北至黑龙江漠河、南至海南三亚,外卖已经覆盖到全国2000多个县城。如今,海外也有了中国外卖的身影。

“随着外卖加速向偏远县城和乡镇下沉,外卖的市场规模有望持续保持增长。”史晓明说。

人工智能技术的深度应用,为外卖打开更多新场景:

“你的外卖,可能是从天上‘飞’来的。”今年以来,深圳、合肥、杭州等多地陆续推出无人机配送服务,无人机配送已覆盖奶茶咖啡、新鲜果切、旅行装备等近百种商品。

“你的外卖,还可能是机器人‘送’来的。”骑手将订单放在机器人身上,输入房间号后,机器人快速将订单送到指定房间……如今,在杭州、广州等多地酒店,机器人配送“大显身手”,提升了配送时效。

越“跑”越大的外卖,并非没有隐忧:骑手权益保障、外卖食品安全、新业态冲击……外卖,如何抓住新机遇?

一是算法要科学化,让人文关怀温暖外卖骑手。

对于不少外卖骑手来说,在高峰时段,电动车时速常常超过规定的最高时速25公里。“这就是算法推着人跑。”曾经体验过送一个月外卖的临沂大学教授邢斌分析说。

外卖算法如何再优化,多部门携手:从发布《互联网信息服务算法推荐管理规定》,到部署开展“清朗·网络平台算法典型问题治理”专项行动,政策持续上新,

资料图片

严防一味压缩配送时间导致交通违章率、事故发生率上升。

平台也在积极作为:为骑手预留缓冲时间,美团已将“预估送达时间点”改为“预估送达时间段”,顺丰同城通过骑士系统限制其接受通量订单,强制或提醒骑手每工作4小时休息20分钟。

从开展新就业形态就业人员职业伤害保障试点,到发布指引,明确将“外卖小哥”纳入最低工资保障,外卖骑手权益保障网越织越密。

二是以强有力监管,护航“舌尖安全”。

食品安全,无人置身事外。

一段时间以来,不提供堂食的外卖店铺越来越多,消费者难以监督,监管部门主动执法也难以发现所有问题。

把食品安全的监管网络进一步织牢织密:广州、青岛、沈阳等地采取积分奖励,鼓励外卖骑手“随手拍”,类似的“食安哨兵”队伍在不断壮大。同时,“互联网+明厨亮灶”模式在浙江、上海、福建等多地执行,让食品制作更透明。一些地方也建立违规商家公示机制,打造智慧食安管理体系,为外卖食品系好“安全带”。

三是推动现代配送与外卖骑手互为补充、协同发展。

与人力配送相比,无人机配送不受交通和天气影响,似乎配送效率高了。不过,无人机配送也不是“无所不能”:

它无法提供一些人性化的服务,比如灵活处理顾客的特殊要求、催促协调商家及时送餐等,这些服务目前还只能由传统的外卖骑手提供。

实际上,无人机配送和外卖骑手配送并非相互排斥,而是可以互为补充、协同发展。

向着更健康、更安全、更智能,外卖行业还将继续“奔跑”,精彩未完待续!

新华社北京1月15日电

绿水青山
就是金山银山

公益广告 镇江日报 社宣