

新规实施半年，瑞安骑手权益几何？

外卖配送“新国标”落地情况调查

■记者 贾洁楠 张森

2025年12月5日，国家市场监管总局发布实施外卖平台推荐性国家标准《外卖平台服务管理基本要求》(以下简称“外卖新国标”)，新规聚焦外卖骑手权益保障，明确多项暖心条款——外卖平台、用工合作企业原则上不应将扣款作为配送超时、消费者差评等情况下的处罚方式，而应采用替代性管理方式；外卖平台宜对配送员配送订单过程中逆行、闯红灯、超速行驶等行为进行实时监控和警示提醒；对该订单以及配送员当时已接的其他有超时风险的订单进行相应的补时……一系列举措，旨在破解骑手高危跑单、过劳工作、权益受损等行业痛点。

如今新规落地已超半年，近日，记者采访多名外卖骑手发现，外卖新国标中的多项条款已融入瑞安外卖平台的日常运行和骑手配送过程中。然而，外卖新国标能否真正保障骑手权益、温暖瑞安街头，仍是一个待解的难题。

从扣款到扣积分，换汤不换药

7月的早高峰时分，穿梭于瑞安楼宇间的外卖骑手们开始进入每天第一个“小高峰”。等单的间隙，穿着各色工作服的骑手们，聚集在楼荫处短暂休整，等候派单。

27岁的淘宝闪购安阳站点骑手陈煜峰时不时刷着手机，到8时20分，他已经派送了9单，随时准备继续出发。今年是他成为全职骑手的第三年，他说：“我已经适应了骑手的节奏和时不时的规则变化。”

据他介绍，在新国标出台前，淘宝闪购平台已先行落地服务分考核制度：骑手出现超速、超时、交通违规不再直接扣罚单笔订单现金，改为扣除服务积分；积分跌破阈值后，系统自动压缩骑手单日接单上限，间接限制收入。“看似不扣钱，但没法多接单，收入缩水比直接罚款更难熬。”陈煜峰说。

另一外卖平台美团则推出安准卡，以扣安准卡的分值代替原先的扣款惩



罚。何军是该平台的一名众包骑手，由于他正在找工作，便选择了众包这一时间自由、接单灵活、收入按单结算的配送模式。何军向记者展示了骑手后台页面，安准卡计分规则一目了然：积分

降到3分以下时，最大同时接单量会下降50%。“这就跟变相扣钱一样。”何军说，为了避免超时，他现在都不敢接太多单。

安全还是准时？骑手陷入两难

美团乐跑瑞安站点队长蔡新乐日常负责骑手管理，能直观感受到新规带来的安全状况转变。依托平台实时定位，配送员配送订单过程中逆行、闯红灯、超速行驶等行为都会被实时监控和警示提醒，并与美团平台的安准卡积分直接挂钩，给骑手们上了“紧箍咒”。

潜移默化间，街头骑手违规骑行少

了很多。据市公安局交警大队交通指挥中队数据统计，今年1月至6月，电动车违法行为较去年同比下降约20%。“目前我们无法专门针对外卖骑手的电动车进行违法行为统计。”该中队队长郑不凡说：“从一线执法情况来看，外卖骑手最普遍的违规行为是闯红灯和非法改装，目前全市的非机动车闯红灯行为有所好转，出行安全确实得到有效改

善。”

安全管控持续收紧的同时，外卖新国标落地衍生的新问题逐渐凸显，让众多瑞安骑手陷入“保安全难保收入、赶时效难守规则”的双重困境。

由于平台之间竞争加剧，消费者对于送达时间的期待也逐步提高，多个外卖平台正不断压缩配送时间，这样的“时效内卷”正在成为外卖骑手的枷锁。蔡新乐粗略对比，从前一单普遍预留35分钟的送餐时长，如今大多在26分钟到30分钟之间，“既要遵守交通规则，还要在更短的时间内准时送达，骑手时常两头为难。”蔡新乐说。

商户高峰期出餐拖沓，进一步加剧配送紧张。“往往刚拿到餐品，剩余配送时间就已经十分紧张。”陈煜峰说。按照新国标，因商户出餐慢等情况导致超时的订单，平台应对该订单以及受其影响的其他订单进行补时，但在骑手实际跑单中，补时额度难以抹平因出餐慢带来的延误。

一边是越来越严的行驶安全管理，一边是步步收紧的配送时限，骑手们如何选择？何军坦言：“眼看就要超时，闯一次红灯就能保住订单，那你闯不闯呢？”

外卖新国标难破“算法牢笼”

防范骑手过劳、优化配送算法，是外卖新国标守护骑手权益的核心亮点。新规明确规定，骑手原则上单日接单时长不超过8小时，连续跑单4小时系统自动推送疲劳提醒。然而，在实际运行中，这条暖心的规定却与骑手的收入诉求相悖。

“其实我们很难连续在线满4小时的。”陈煜峰拆分了一天工作给记者看——早餐两档班次、午高峰、下午茶等，班次中间留有休息空当，因此系统弹出的疲劳提醒，骑手们大多直接跳过。按照现在的出勤节奏，他月收入在六七千元之间。他表示，现在每单的平均收入是4.3元，“现在单价比我刚开始跑外卖时还少了0.2元，想要收入跟以前一样，只能跑更多单了。”据他了解，行业内月入过万的外卖骑手，无一不是依靠超长在线时长、超负荷跑单实现的。

平台有算法约束，骑手们也摸索出了应对方式。为了弥补单量不足，何军直接注册两个

外卖平台，随时切换。“现在单量不多，一次又不敢接太多单，每天在线10小时，月收入才五千多元。”他说，如果完全遵守平台的限时提醒，收入很难支撑日常开销。

此外，不同类型骑手的接单自主权均被算法严格限制。站点全职骑手由平台统一派单，没有拒单权利；众包骑手虽能自主抢单、拒掉偏远订单，但平台设置每日拒单限额，单日拒收订单超标后，后续只能被动接派。无论哪种模式，骑手的自主空间都十分有限。

而平台算法的“智能”服务，似乎跟不上骑手们跑出来的智慧。

外卖新国标要求平台结合天气、路况、小区环境优化派单算法、科学规划路线。但多名资深骑手表示，平台智能规划路线时常和瑞安本地街巷实况脱节，跑单多年，大家大多依靠个人经验择路；遇上暴雨、高温等特殊天气，算法延时、派单优待等措施的落地效果，也达不到骑手预期。

出台超半年，为何收效甚微？



明明外卖新国标已出台大半年，为何对平台和骑手约束效果甚微？瑞安市市场监管局网监分局给出了核心答案。

“本次实施的外卖新国标为推荐性国家标准，不具备强制执行力，仅具备参考意义。”该分局局长谢尚凡解释，目前美团、淘宝闪购、京东外卖等主流平台均自愿表态执行新规，但因缺乏强制性约束，针对平台执行不力、条款落实不到位等问题，监管部门暂无明确执法依据。难以开展有效监管、督促整改，这也是新规落地“温差”显著的核心原因。

然而谢尚凡认为，新规的出台，是保护外卖骑手权益纳入法律规定的有益尝试，更是校准航向、重构规则的关键一步。据了解，推荐性国家标准的颁布，能够为企业提供参考依据，企业通过自愿采用推荐性标准，可以提升内部管理水平，而在新技术、新业态或复杂场景中，推荐性标准能填补监管依据的暂时空白，为行业监管和执法提供专业的技术评判尺度。

“推荐性标准可以在实施过程中慢慢完善，最后可能会转化成强制性国家标准。”谢尚凡说，这在其他领域不乏先例。如在汽车安全领域，2025年，工信部将自动紧急制动系统(AEBS)从推荐性国标(GB/T)升级为

强制性国标，从根本上打破“安全配置价格歧视”的现状。未来，外卖新国标也有望通过持续完善，升级为强制性标准，从制度层面筑牢骑手权益保障防线。

作为新业态蓬勃发展的县城，瑞安在保护骑手权益上，始终走在前列。市委改革办将“外卖骑手服务保障改革”列入2026年瑞安市第一批“小切口、大撬动”改革项目清单，改革举措中，涉及消费纠纷、物业矛盾、劳动争议、工伤理赔等纠纷的化解，也包含构建友好配送体系、完善技能成长体系、优化社保保障体系，在标准真正落地前，通过地方努力，提升骑手的保障水平。

目前，瑞安已构建了覆盖273个小区、238个友好场景、7216名骑手的服务管理体系，在瑞安，每名骑手都配有一个“小哥哥”，目前累计实现无障碍通行79万余人次。

在外卖新国标从推荐迈向强制的过渡期，以地方努力先行一步，为骑手筑起一道实实在在的“安全网”。



扫一扫，看详情

中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA
瑞安市支行

防范电信网络诈骗

不轻信可疑电话、短信， 谨慎给陌生人汇款。 认准银行官方客服电话。



24h
95599

农业银行客服电话：**95599**
办理短信动账通知，实时关注账户变动。