



骑手送餐不慌了，还能送得更稳

我身边的变化

□ 本报记者 韩丹东
□ 本报见习记者 于天航

近日，天津市一家面馆内，京东骑手张强（化名）正坐在座位上刷短视频，等待出餐。他的电动车停在门外，保温箱里已装好两份从快餐店取来的餐食。张强向《法治日报》记者展示手机页面，两个订单的剩余配送时间分别为15分钟和18分钟。他并不着急，也不再像以往那样频繁刷新页面，探头张望或催促商家。

“搁以前，这时候早慌了。”张强坦言，“商家出餐慢三五分钟，我就得骑车拼命赶，生怕超时扣钱。一天挣的钱都是靠几元几角攒的，扣一笔等于白跑一两单。现在只扣积分不扣钱，心里不慌了，遇上红灯也能踏实等了。”说话间，餐已备好，张强拎起外卖出门，骑上电动自行车平稳汇入车流，一扫往日的匆忙与紧张。

这一幕，正是外卖行业从“以罚代管”转向“正向激励”的缩影。随着美团、饿了么、京东等平台陆续落地“超时免罚”机制，全国数百万骑手的日常工作正悄然变化：焦虑减少了，安全提升了，与商家的摩擦减少了，与用户的沟通也更加从容了。

从单点探索到全国推进

外卖平台对“超时免罚”的探索并非一蹴而就，而是历经数年的反复打磨。

美团在2022年率先启动专送骑手（专送骑手属于全职岗位，由合作站点管理，收入稳定但自由度较低）管理改革，在绍兴、太原、昆明等15个城市试点取消超时罚款，推出“服务星级”激励机制——骑手的超时，差评不再与现金处罚挂钩，而是计入月度积分，积分越高，服务星级越高，能拿到的订单优先级和额外奖励也越多。

2024年12月，美团在福建泉州启动众包骑手（众包骑手为兼职形式，自主接单，灵活性强但收入波动大）“超时免罚”试点，采用“超时扣分、准时加分”模式。2025年初，“安准卡”机制正式推出，借鉴驾照记分制度，骑手初始拥有12分，超时按时长分级扣分，积分不达标需参加培训，多次清零则暂停接单，准时送达则可累计

积分，高峰时段和节假日还可获得额外加分。

2025年3月，“安准卡”从试点走向正式落地，南宁、新乡、南昌成为首批城市。7月，杭州、武汉等一线城市加入试点——这些城市订单量大、交通复杂，美团特意优化了调度系统，比如为骑手规划“写字楼集中配送路线”，减少跨区绕路；9月，长春、昆明等城市陆续上线“安准卡”；截至2025年10月中旬，这一机制已覆盖全国近100个城市。

饿了么的“正向激励”体系则围绕“服务分”展开，取消超时扣款，改为扣减服务分。骑手通过服务质量积累积分，影响订单优先级和额外奖励。该机制已在南通、常州、揭阳、景德镇等多个城市推广，预计将进一步扩大覆盖范围。

来自江苏常州的戴翔是最早体验新政策的饿了么骑手之一，他至今记得当时站点负责人说的话：“以后超时不扣钱了，扣服务分，分高的派好单——距离近的，单价高的，分低的可能要跑远单。”

饿了么骑手超时免罚项目负责人王敏敏介绍：“我们将服务分基础分设定为70分，所有注册骑手都能清晰地看到自己的初始积分。对于积极行为，比如准时配送，用户好评，我们会给予加分。骑手跑单越多，服务越好，积分增长越快；对于可能损害消费者权益、影响履约的违规行为，我们才会扣分。以前超时直接扣罚金，现在最大的变化是不扣钱只扣分，目前规则是5分钟以内扣1分，5分钟以上扣2分，单次超时扣2分封顶。”

京东外卖虽于今年3月才正式上线，但也已经同步在全国25个城市试点取消超时罚款，转为“服务分”管理。根据试点规则，骑手若出现配送超时，将不再直接扣除现金，而是依据超时区间扣除相应服务分，推动管理方式从处罚约束向正向激励转变。

三方关系获得良性重塑

多个平台相关负责人告诉记者，“超时免罚”并非放任不管，而是通过更柔性、更精细的机制平衡骑手、用户与商家三方的权益。无论是美团的“安准卡”，饿了么的“服务分”，还是京东的“服务分”，其核心逻辑一致：取消现金处罚，构建以积分管理、培训帮扶和技术优化为核心的激励体系，让骑手“不着急慌张，也能送稳每一单”。

“现在不催饭店出餐了，也能好好等红灯了，以前

经常因为催单和商家吵架，闯红灯更是家常便饭。”广西南宁的美团骑手李飞（化名）的话，道出了规则改变后许多骑手与商家关系的转变。

李飞记得，规则未改时，他曾在一家饭店取餐：“当时商家忙不过来，我站在后厨门口催，一分钟问三次，商家烦了，跟我吵，‘催什么催？没看见这么多单吗？’我也急了，‘超时扣钱，你赔吗？’最后餐没取成，还憋了一肚子火。”

如今情况截然不同。前两天李飞再去这家店取餐，老板抬头说“还有3分钟”，他没催，坐在门口的小凳子上刷了会儿手机，心态十分平和。

戴翔也有类似的感受。以前在常州一家奶茶店取餐时，商家爆单，他等了15分钟后急得直拍桌子：“这单超时要扣10元，你负责吗？”店员也来了火气：“忙不过来，你爱等不等！”现在遇到这种情况，戴翔会在App上点“报备出餐慢”，先去送其他顺路订单，“等回来再取餐也不会超时，商家还会主动跟我说‘谢谢体谅’。”

“心里不慌了，没有扣款压力，配送时更踏实。”李飞坦言，规则试点后，他的配送订单量没有减少，收入也没下降，但心态轻松了很多，不会再因扣款影响心情，“以前过路口，只要没车，红灯也敢闯；现在哪怕红灯时间长，也会等绿灯亮了再走”。

商家的体验同样得到改善。广西南宁一家饭店老板说：“以前骑手催得我们慌忙，出餐节奏全乱了；现在骑手不催了，我们能按顺序做餐，出餐更有序，客户对餐品的满意度也高了。”

该老板算了一笔账：“以前被催单时，我们慌着做餐，很容易出错——把‘微辣’做成‘特辣’，把‘加蛋’做成‘不加蛋’，一天能错五六单，用户投诉也多。现在骑手不催了，我们按正常节奏做，出错率下降了50%，用户好评也明显多了。”

用户态度也在转变。天津市民陈女士有一次点外卖，骑手提前告知“雨天堵车，晚5分钟到”，她回复“不

急，慢慢开”。餐送到时仍是温暖的，骑手浑身湿透还连连道歉，她反而心生感动，主动给出五星好评，“现在点外卖我都会备注‘不用急，安全第一’。”她说。

正向竞争推动行业发展

随着“超时免罚”机制在多平台落地，外卖行业的竞争重心正悄然转变——从过去“比谁订单多、比谁罚得少”，转向“比谁骑手保障好、比谁机制更人性化”。

记者了解到，目前，美团正筹备全面取消超时罚款，进一步扩大“安准卡”覆盖范围；饿了么加快了“服务积分制”的试点推广速度，力求让更多骑手享受政策红利；京东则在“超时免罚”基础上，新增“骑手子女关怀基金”“爱心驿站”等福利，持续加大骑手保障力度。

据美团骑手保障组负责人田绍介绍，平台会定期召开骑手座谈会，收集骑手的反馈意见，不断优化“安准卡”的落地策略。“从试点数据来看，新举措在保障用户体验的同时（准时率等核心数据无波动），为骑手提供了更多弹性空间。为帮助骑手适应新规，我们还加强了规则宣导，为新骑手提供调度优化指导和免责卡，确保他们能更好地融入新机制。”

饿了么方面表示，“服务积分制”用业务培训和服

务提升取代了传统扣款，通过正向激励与技术牵引，实现“骑手安全、履约效率、用户体验”的协同提升，真正做到“多劳多得、优劳优得”。

多名业内人士指出，这种“正向竞争”，让骑手成为最大受益者，也能推动行业向更健康的方向发展。

“这种‘正向竞争’是好事！”天津兼职骑手刘力（化名）感慨道，他平时主要开网约车，限号时会跑外卖，“以前平台靠‘罚款’约束骑手，现在靠‘保障’吸引骑手，不仅能改善我们的工作体验，还能推动整个行业往好的方向发展。这样一来，骑手、用户、商家、平台都能共赢——我现在都有做专职骑手的想法了。”

漫画/高岳

外卖平台“超时免罚”落地多城 专家解读

行业管理从“刚性惩罚”迈向“柔性约束”

□ 本报记者 韩丹东
□ 本报见习记者 于天航

从美团在南宁、武汉等近百城上线“安准卡”，到饿了么在南通、常州等多地推广“服务分”机制，再到京东外卖在25个城市试点相关规则，近年来主流外卖平台纷纷推出“取消超时扣款，改扣服务分”“超时免罚”等正向激励举措，“超时免罚”已在多个城市落地生根。

这些管理方式的调整有何考量？又将如何影响骑手的安全、收入与职业焦虑，同时平衡用户期待与商家需求？围绕这些问题，《法治日报》记者近日采访了《法治日报》律师专家库成员、北京天驰君泰律师事务所律师高级合伙人郭政，中国农业大学人文与发展学院副教授、社会政策与发展研究中心主任陈龙。

管理更具人性化

记者：从传统的“超时扣款”到如今的“扣服务分”“超时免罚”，这种管理方式的转变，是否意味着外卖平台算法本质上实现了从“刚性惩罚”到“柔性约束”的调整？

郭政：这标志着平台算法管理逻辑迈出实质性一步，本质是从“惩罚”到“激励”的转型。传统“扣款罚则”属于“事后追责”，骑手一旦超时，平台直接扣减其劳动报酬，缺乏缓冲空间，容易将经济压力转化为骑手焦虑。而“服务分”机制的核心是“过程引导”，将服务分与接单优先级、优质订单分配等权益挂钩，建立“激励为

主、约束为辅”的考核体系。这种机制既符合《关于落实网络餐饮平台责任 切实维护外卖送餐员权益的指导意见》中“合理设定对外卖送餐员的绩效考核制度”的要求，也更好地回应了骑手对收入稳定性的需求。

陈龙：外卖平台发展初期处于“野蛮增长”阶段，核心优势集中在“配送速度”。为实现这一目标，平台曾采用“奖惩失衡”的刚性惩罚机制，通过强约束倒逼骑手压缩配送时间。当前的“正向激励”政策，是平台从“速度优先”转向“质量与效率平衡”的体现。“服务分”机制虽仍服务于资本增值需求，但相比直接扣款，其柔性特征为骑手提供了“补救空间”——单超时可通过其他优质服务弥补，而非“一罚了之”，这在一定程度上缓解了骑手的超时焦虑，也让管理更具人性化。

记者：这种管理模式的调整背后，是否反映了外卖行业发展阶段的深层变化？

郭政：“骑手留存压力”是核心动因之一。过去“超时即扣款”的规则下，骑手为规避经济损失，常被迫采取闯红灯、逆行等危险行为，不仅面临安全风险，也承受收入随时缩水的焦虑。这种高压环境导致骑手离职率居高不下，平台面临“用工短缺”困境。新政通过“服务分”给予骑手合理容错空间，有助于减少因怕罚款而冒险的行为，同时保障收入稳定性，提升职业归属感，缓解人员流失压力。

近年来，国家先后出台《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》《关于落实网络餐饮平台责任 切实维护外卖送餐员权益的指导意见》等

文件，明确要求平台不得克扣或者无故拖欠劳动报酬，合理设定绩效考核规则。“超时扣款”可能涉嫌“克扣劳动报酬”，而“服务分”机制通过间接约束替代直接扣款，更符合政策对保障骑手权益的要求。新规正是平台响应政策，实现合规经营的体现。

骑手焦虑感下降

记者：从骑手的工作节奏与出行安全角度看，取消超时扣款后，骑手“闯红灯、逆行”等违法违规行为是否会明显减少？

郭政：这将大幅减少骑手违法违规行为。传统机制下，违规本质是“经济压力下的被动选择”。新规则消除了这一“焦虑源”，骑手无需为避免扣款而压缩时间，可根据实际路况选择安全路线，自然减少违法违规行为，例如雨雪天气，骑手不再需要冒雨逆行赶时间，而是可以放缓速度，保障自身安全。这种变化不仅能降低事故率，也能改善工作心态。

陈龙：违法违规行为可能有所下降，但较难“大幅减少”。骑手违法违规的根本驱动力是经济需求，而非单纯超时焦虑。多数骑手仅在“用餐高峰期”面临少数订单的超时风险；他们选择闯红灯、逆行，更多是为了在单位时间内完成更多订单，提升总收入。新规则缓解的是“超时带来的即时压力”，但未解决“对高收入的需求”，因此违法违规行为或许难以彻底消除。

记者：“服务分”扣减对骑手收入的影响，是否比直接扣款更温和？

郭政：传统“直接扣款”具有“不可调节性”——一旦超时，扣款立即生效，无法弥补，直接影响当日或当月收入，而“服务分”机制的影响是“间接且可调节的”：服务分下降会降低接单优先级，但骑手可通过后续无超时、无投诉的订单恢复分数，重新获得优质订单权益，这种“可补救性”让收入更稳定，尤其对兼职和新骑手更友好。

陈龙：“直接扣款”是“显性惩罚”，骑手能即时感知收入损失，易引发焦虑；而“服务分”对收入的影响是“隐性的”，骑手往往事后才察觉分数变化，难以精确计算损失，这种“隐性特征”降低了即时焦虑，但也可能导致骑手忽视服务分的重要性，长期可能造成收入逐渐下降，形成“温水煮青蛙”效应。

统一标准是方向

记者：部分用户担心“超时免罚”会导致送餐延迟、服务质量下降。平台如何在“骑手从容度”与“用户体验”之间取得平衡？

郭政：平衡的核心在于“区分责任、柔性沟通”。平台应建立“超时责任区分机制”：对交通拥堵、恶劣天气、商家出餐延迟等非骑手原因导致的超时，予以全额免罚；对骑手主观懈怠导致的超时，仍需保留约束，如加倍扣分、限制接单，避免“免罚”异化为“放任”。同时，平台应加强“柔性沟通”：当订单可能延迟时，主动推送延迟原因和补偿措施，降低用户抵触情绪。

陈龙：过去的“超时扣款”是“过度约束”，而若仅

推行“服务分”不加限制，可能走向“过度宽松”。部分骑手可能产生“超时也无关紧要”的懈怠心理，导致配送延迟率上升。因此，平台需设置“合理的容错机制”。

记者：算法优化在其中应发挥哪些作用？

郭政：算法优化是平衡的技术支撑。当前平台的配送时长预估多以“最短路径”为核心，忽略了电梯等候、小区门禁、临时交通管制等现实因素，导致骑手常面临“非人力可控”的超时压力。平台应建立“动态配送时长模型”，纳入实时路况、天气状况、商家出餐效率、小区配送难度等多维变量，这种“贴合实际场景”的算法，既能减少骑手超时风险，又能让用户对配送时间有更合理的预期。

陈龙：算法优化应遵循三个原则：一是“合法”，以骑手不闯红灯、不逆行的合法行驶速度为数据基础，杜绝以“违法配送时间”作为标准；二是“合理”，精细刻画骑手的“立体空间移动”时间，如爬楼、等电梯、找楼号等，而非仅以“直线距离”测算；三是“合情”，考虑突发状况，如车辆故障、身体不适，允许骑手申请“临时延长时长”，避免因不可抗因素导致超时。

记者：是否应建立统一的“服务分”与申诉标准？

陈龙：建立统一标准是值得探索的方向，但需长期推进。标准应包括三方面：一是“服务分规则备案制度”，要求平台将评分标准、扣分机制、与收入的挂钩比例等向相关部门备案，确保规则透明可查；二是“跨平台第三方申诉机制”，由政府或行业协会设立独立机构，处理骑手对平台申诉结果不满的案件，打破“平台自审自判”的局限；三是“骑手权益底线标准”，如“服务分”对收入的影响不超过20%、订单量考核不得超过“每日8小时工作时间内的合理工作量”等。

这些标准的落地需要行业共识、政策支持和骑手参与，不可能一蹴而就，应通过“试点—优化—推广”的步骤逐步推进。

全年订阅价
(含手机数字报): 360元
全国各地邮局均可办理订阅

订阅电话
010-64298584
010-64292039

邮发代号: 1-115
国内统一刊号: CN11-0089
国外代号: D1037

中国文化报

CHINA CULTURE DAILY

中华人民共和国文化和旅游部主管

01 微博

02 微信公众号

03 小红书

04 视频号

05 快手

06 抖音

07 百家号

08 人民号

《中国文化报》新媒体矩阵

《中国文化报》利用2.5D技术推出了极具真实感和互动性的专属数字主报，给您可听可看可感的全新读报体验。

作为报纸呈现的创新形式，《中国文化报》专门推出8版加长卷及其衍生品，让受众有更多的选择。

扫描二维码完成订阅