

## 上半年 7.7%骑手月收入过万

作为连接城市的毛细血管，骑手成为了城市经济不可或缺的一部分。今年 2 月，人社部、市场监管总局和国家统计局联合发文，“网约配送员”作为新职业入选，这也意味着骑手以新身份正式进入《国家职业大典》。

外卖骑手也在疫情期间上演了一波“就业热”。美团报告数据显示，2020 年上半年，美团平台上的有单骑手达到 295.2 万人，同比增长 16.4%。而在今年 1 月 20 日-5 月 24 日期间，在美团平台上新注册并且有收入的骑手超过 100 万人，其中有 37.6%来自餐饮等生活服务业，27.2%来自制造业企业，13.8%来自小微创业者。这也意味着，外卖产业成为吸纳其他行业溢出劳动力、稳定社会就业的重要力量。

外卖骑手从业者主要来源于人口大省，就业地则以经济发达省份居多。调查显示，外卖从业者来源省份排在前五位的分别为河南、广东、安徽、四川和江苏。从工作所在地来看，广东、江苏、浙江、上海、北京的骑手数量最多。

上半年，外卖骑手从业者的学历也呈现大幅度提升趋势。问卷调查显示，2020 年上半年，大专及以上学历骑手的占比达到 24.7%，相比 2019 年同比上升 6.7%。此外，调查中有 2.8%的骑手为应届毕业生，其中 20.5%拥有本科学历。一些大学毕业生选择骑手就业，这也意味着以骑手为代表的新就业形态可以为应届毕业生提供社会实践和过渡性就业机会。

通过开展配送工作，骑手的生活信心度有所提升，收入层面也持续向好。2020 年上半年，接近五成的骑手的月收入区间为 4000-8000 元，7.7%的骑手月收入超过一万元。得益于收入稳步增长，骑手“未来生活信心度”也从 2019 年的 3.88 上升到 2020 年上半年的 3.97(满分为 5 分)。

## 退款困难配送超时成投诉热点

值得注意的是，虽然外卖使用率和行业规模在近两年迈上了新台阶，但发展过程中滋生的各种问题也引起了不少消费者的顾虑。“电诉宝”用户投诉大数据显示，2019 年以来，仅饿了么、美团两家平台就收到 300 余起全国各地用户投诉，其中也包括商家对平台的维权投诉。

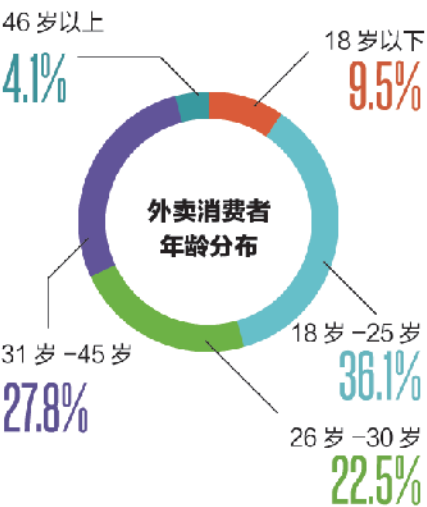
从投诉内容分析来看，配送超时、食品安全、退款困难是用户投诉的“重灾区”。无故取消用户订单、配送骑手被恶意罚款、商家无营业执照、商品与宣传不符、会员自动续费等问题也是投诉热点。此外，今年 4 月份，广东餐饮行业协会指出平台外卖佣金过高，返佣政策问题一时被推上风口浪尖。

事实上，国家和企业层面近年来针对外卖的监管问题也在不断加码。政策层面，《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》的颁布明确了平台和外卖行业从业者的义务，加大对网络餐饮平台整治力度；企业自身层面，各大外卖平台先后推出快递员举报机制、入驻商家证照核查规定、食物袋密封处理规定等措施。

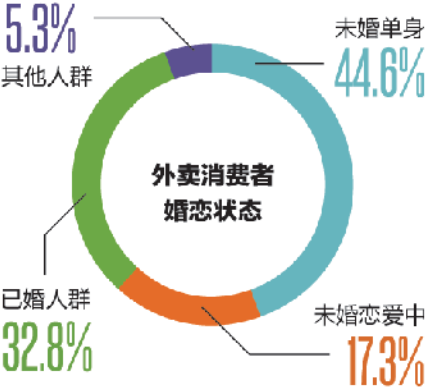
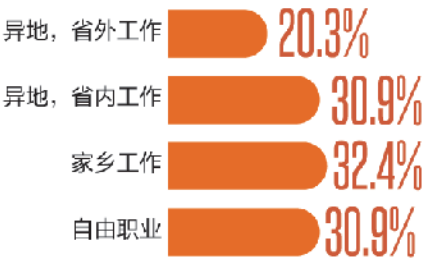
中国饭店协会会长韩明表示，外卖产业的持续快速增长，方便了民众的生活，也发挥了保民生、保供给、促就业等方面的积极作用，希望外卖产业积极进行健康生态圈建设，促进餐饮企业和外卖平台共生共赢。

### 90 后、单身、女性……这些群体爱外卖爱得深沉

“90 后”是外卖最大的消费群体，占比超过五成。女性消费者的占比为 51.1%，未婚单身消费者占比 44.6%。



### 外卖消费者的工作地分布



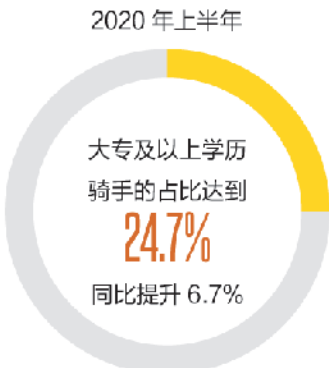
### 外卖小哥，最熟悉的陌生人

今年 2 月，人社部发布一批新职业，外卖骑手以“网约配送员”的职业名称正式进入《国家职业大典》。

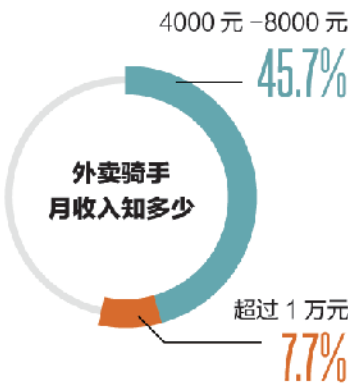
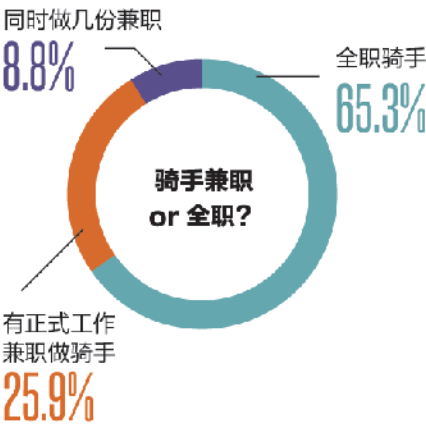
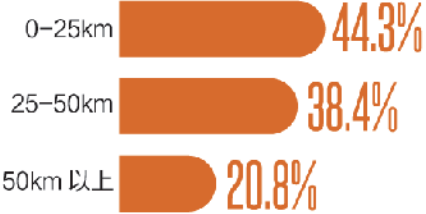
### 骑手就业 V 形复苏



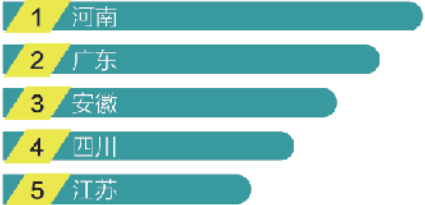
### 骑手学历有所提升



### 美团骑手日里程分布占比



### 外卖骑手来源最多的省份 TOP 5



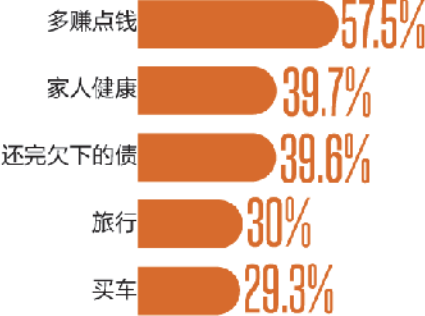
### 外卖骑手工作最多的省份 TOP 5



### 选择骑手工作的原因



### 骑手“未来一年最大的愿望”



■数据来源：网经社《2019 年度中国在线外卖市场数据监测报告》；美团研究院《2019 年及 2020 年上半年中国外卖产业发展报告》、《2020 年上半年骑手就业报告》；艾瑞咨询

■您好，您的外卖到了，请扫码签收！记得给好评。

