

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。

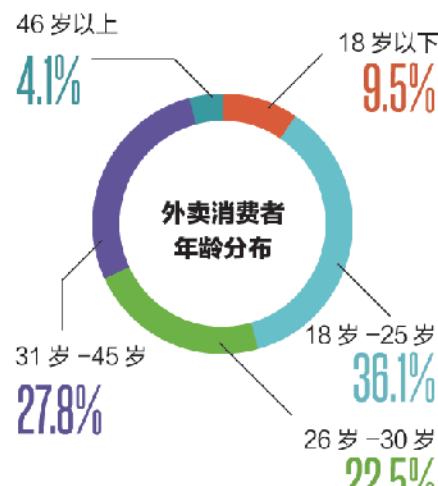
从投诉内容分析来看，配送超时、食品安全、退款困难是用户投诉的“重灾区”。无故取消用户订单、配送骑手被恶意罚款、商家无营业执照、商品与宣传不符、会员自动续费等问题也是投诉热点。此外，今年4月份，广东餐饮行业协会指出平台外卖佣金过高，返佣政策问题一时被推上风口浪尖。

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。

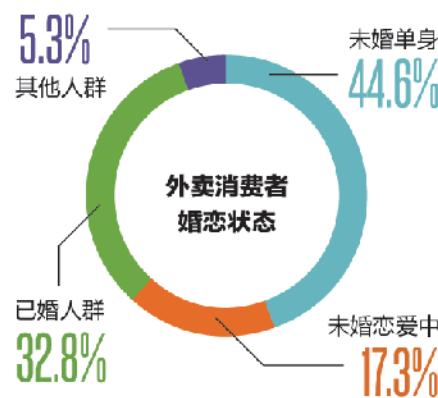
中国饭店协会副会长韩明表示，外卖产业的持续快速增长，方便了民众的生活，也发挥了保民生、保供给、促就业等方面积极作用，希望外卖产业积极进行健康生态圈建设，促进餐饮企业和外卖平台共生共赢。

**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

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%

新增有单骑手达到138.6万人

骑手学历有所提升

2020年上半年

大专及以上学历

骑手的占比达到

24.7%

同比提升6.7%

有2.8%的骑手

为应届毕业生

其中20.5%

为本科学历

4000元-8000元

45.7%

外卖骑手
月收入知多少

超过1万元
7.7%

外卖骑手来源最多的省份TOP5

1	河南
2	广东
3	安徽
4	四川
5	江苏

外卖骑手工作最多的省份TOP5

1	广东
2	江苏
3	浙江
4	上海
5	北京

选择骑手工作的原因

时间灵活
收入可预期
容易上手
工作场景开放

骑手“未来一年最大的愿望”

多赚点钱	57.5%
家人健康	39.7%
还完欠下的债	39.6%
旅行	30%
买车	29.3%

■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。

