

# 千万“小哥”跑出职业发展加速度



AI生成

快递、外卖行业已成为吸纳就业的重要力量,千万“小哥”的权益保障、职业发展、社会认同等问题越来越受到关注。从最初被认为是“临时工”,到企业纷纷为他们缴社保,快递员、外卖员的劳动条件和从业环境发生了哪些变化?未来职业发展空间有多大?这一新职业群体还有哪些困境待破解?

如今,快递、外卖服务早已成为人们日常生活的一部分。快递员与外卖员是数字经济时代的新职业,他们穿梭于城市的大街小巷,为千家万户的日常需求而奔跑,被亲切地称为“小哥”。

小哥的奔跑,跑活了即时服务的毛细血管,跑活了街头巷尾的烟火经济,推动着新兴服务业快速发展,也构筑起一方就业蓄水池。新职业为他们提供了新选择,给诸多灵活就业者提供了柔性空间。与此同时,小哥群体充分发挥自身独特优势,深深融入社区脉络,积极投身养老助残、抢险救灾等志愿服务,成为参与社会治理、促进社会和谐的重要力量。

但也要看到,快递员、外卖员等新职业的社会保障、安全保障等仍需完善,职业发展路径有待拓宽,其社会认同与职业尊严的提升等仍是需要进一步破解的课题。

## 就业蓄水池

近年来,快递和外卖行业从业人员规模持续扩大。移动互联网商业智能服务商QuestMobile(北京贵士信息科技有限公司)2025新蓝领人群洞察报告显示,2025年7月,美团、京东秒送等APP上外卖员月活跃用户规模1403.5万,同比增长74.8%;丰巢管家、顺丰同城骑士等APP快递员月活跃用户规模539.4万,同比增长13.8%。小哥群体成为吸纳社会就业的重要力量。

36岁的吴鹏来自山西襄汾,初中毕业就开始打工。“苦活、累活都干过,1个月收入不到5000元。”吴鹏说。后来他来到北京,成为一名外卖员,从此打开了就业新局面。“靠跑外卖每个月能挣1万多元,攒下的钱在老家盖了房、养了牛,孩子的电子产品也升级了。”吴鹏高兴地说。

记者在调查中发现,小哥群体中有很大一部分人来自农村。美团研究院的问卷调查结果显示,美团平台上的骑手77%来自农村。他们大多学历不高,又没有一技之长,而快递和外卖行业拥有低门槛、高灵活性和岗位创造能力强等特点。只要愿意跑、肯吃苦,像吴鹏这样的普通人也能获得可观的收入。

小哥们不仅活跃在一线大城市,也奔跑在2000多个县城。随着部分传统行业进入调整期并出现岗位收缩,一部分劳动力从制造业、建筑业等传统行业转移出来,以快递员、外卖员这样的灵活岗位寻求过渡。

京东快递小哥刘长红就是被新职业“救赎”的人。“送快递之前,我背了几十万元网贷,将希望寄托在每天买的10元彩票上,活得很不踏实。”刘长红说。自从开始送快递,刘长红每天早上7:30开始送货,19:30收工,通过踏实努力工作,不仅还清了贷款,还在老家买了房,养育着两个孩子。如今的生活充实而平静,“每天早上高高兴兴上班,晚上回家看小女儿唱歌跳舞!”

新职业带来可观的收入、稳定的工作,支撑起更有底气的生活,让小哥们感到踏实、安全并充满自信。回忆起初来北京的日子,京东快递员魏团结感慨良多,那时一个月挣几百元钱,在公园躺椅上就能凑合一夜,生活的窘迫让他感到无比心酸。命运的转折发生在2018年,魏团结经老乡介绍开始在京东送快递。2024年,他的年收入已近23万元。2025年4月,他被评为北京市劳动模范。

“跑一单挣一单钱,工资不拖欠。”淘宝闪购骑手王志强说,“工资每月25日准时到账。如果赶上周六、周日,工资就会提前一两天到账,从来没差过。”付出就有收获激励着他不断奔跑。

对外经济贸易大学国家对外开放研究院特约研究员李长安表示,快递员与外卖员不只是一个行

业工种,更构成了一个就业缓冲带,高效吸纳从传统产业转移的劳动力,减少了摩擦性失业,增强了就业市场的韧性,为缓解就业压力、保障基本民生提供了有力支撑,成为经济转型期稳定就业市场的重要力量。

## 职业孵化器

外卖与快递行业告别初期扩张,已进入精细化、规范化发展的新阶段。一个显著变化是,越来越多的骑手与快递员,逐渐摆脱过去零工经济下“打一枪换一个地方”的流动状态。他们开始在行业中深深扎根,从一名临时的“跑单者”,沉淀为一名专业的“从业者”。

“2021年我大专毕业,没找到专业对口的工作。当时想着送外卖过渡一下,没想到一干就是4年多。”27岁的淘宝闪购骑手徐俊说。

来自河北衡水的王莎莎是一名女快递员,已在京东快递工作了11年,此前在库房分拣货物、在配送部派件操作,如今的她已成为快递站长助理。

随着行业发展从爆发期进入稳定期,不少配送行业从业者开始从单纯追求“送得多、赚得快”,转向对职业尊严、发展权益和人生未来的多元期待。

“重复一项工作没意思,我想多学一些知识和技能,挑战不同工种。”王莎莎说,“负责配送时,要保证货不送丢、服务态度良好;做站长助理,则需要扎实的业务知识来处理各类投诉,更考验问题解决能力;下一步,我计划竞聘站长,学会找商家、谈合作,锻炼沟通能力。”

徐俊每月能拿到1万多元的工资,但他不满足于现状,积极寻求突破。“平台内部晋升员工,很多是从‘育英计划’人才池里挑出来的,骑手报名这一计划的积极性很高。”徐俊说,为了实现转型,自己在2023年报名“育英计划”接受运营管理培训,如今已经从一线骑手成功转型为行政管理人员,走向了职业发展的新天地。

据了解,美团为骑手提供了人才培养和晋升通道,并联合合作商共同为成熟骑手进阶发展拓宽路径,形成“骑手-组长-助理站长-站长”的成长路径。美团骑手保障组负责人田冶介绍,美团与国家开放大学合作,为骑手提供深造机会,由美团承担全额费用。项目已开展5期,累计输送385名骑手到国家开放大学物流管理专业学习。

“做快递小哥对学历要求不高,但想要进步就得提升素质,提高认知水平。”“95后”京东快递小哥臧继全说,初中辍学的他为弥补学历短板,在公司鼓励支持下,开始攻读物流管理专业,并计划大专毕业后向着本科学历进发,为未来发展早做准备。如今,他业务能力出类拔萃,还被授予首都劳动奖章、“北京市劳动模范”称号,未来职业发展可期。

## 城市守护者

如今,外卖和快递服务已不再是人们日常生活中一个简单“选项”,而是演变成了维系城市正常运转的基础性保障,如同水电网络一般,深度嵌入城市肌理。

红餐产业研究院综合餐饮企业大数据发布的《中国餐饮品牌力白皮书2025》显示:2024年,全国餐饮外卖市场规模超过1.27万亿元,同比增长6.2%,占全国餐饮收入的22.8%。国家邮政局监测数据显示,2025年,邮政行业寄递业务量完成2165.1亿件,同比增长11.8%。其中,快递业务量完成1989.5亿件,同比增长13.6%。

对于大量中小企业及个体工商户来说,线上业务已经从“补充收入”变成了“生存支柱”。没有千万小哥支撑起的即时配送服务,许多商家的营业额将锐减,甚至难以维系。而对于消费者而言,外卖和快递服务已成为刚需,尤其是在极端天气里,小哥们承担了配送生活物资的关键任务,成为保障城市正常运行的重要力量。

“以前叫我们骑手,现在叫我们骑士。”王志强在北京跑了5年外卖,明显感受到客户对这一群体越来越包容,“刚开始送外卖时,要是送错、送晚,有些客户态度会很差,现在基本不会了。如果遇到下雨天,客户还会主动提醒我注意安全,让我慢慢送、别着急”。

52岁的李超军在京东做快递员已有20年。“以前人们都觉得没啥可做的才去送快递,说是快递员都怕被瞧不起。现在,这份职业逐渐获得社会的认可和尊重。”李超军说。

小哥对于城市的意义早已超出了送快递或外卖本身,成为连接城市情感的纽带。京东快递员李豪说:“我送的小区里有很多老年人,有的子女不在身边,家里的重活、累活我会主动帮忙。有的老人不会线上下单,我也会抽空专门跑一趟,帮他们在手机上操作。”

很多平台企业也倡导外卖员参与城市公益事业,通过荣誉表彰、物质奖励、专项支持等措施鼓励他们多做好事。路遇紧急情况挺身而出、看到公共设施损坏及时上报、发现安全隐患顺手解决……点点滴滴如涓涓细流润物无声,守护着城市的各个角落。

2022年,作为淘宝闪购“党员突击队”队长的李雪贞开始参加志愿服务。2023年,淘宝闪购与北京朝阳区团结湖街道的养老餐桌合作,李雪贞主动请缨,为行动不便的老年人送餐上门。

“刚开始骑手怕给老人送餐影响正常配送,不愿意参与。我是党员,应该起到模范带头作用。我和其他几名党员最先报名,带动更多人加入进来,送餐队伍逐渐壮大。”李雪贞说,老年人倾向于熟人

送餐,外卖员就组成小队,每人负责固定的三四户老人,每天定时定点送上热乎饭菜。“虽然参加养老送餐服务获得的补贴有限,和送平台单相比收入少一些,但还是有越来越多骑手愿意加入送餐队伍。”李雪贞欣慰地说。

在平台、社区、工会等组织共同推动下,小哥群体逐渐成为城市的守护者,他们乐于助人、见义勇为,有的还协助警方破案。这支穿梭于城市街巷的“骑士”,正以更专业、更有温度的形象,成为现代都市不可或缺的一部分。

前不久,淘宝闪购给百万城市骑士制服免费换新。新制服不仅时尚,也更职业、更好穿、更安全。淘宝闪购党委书记、工会主席肖水贤表示,这是淘宝闪购“城市骑士”职业化进程的一个重要节点。骑士职业认同感的提升,会进一步转化为服务品质的优化,同时也能激励更多人参与城市服务与建设。

## 保障待升级

作为数字经济新业态催生的新职业,快递员、外卖员群体正面临着双重境遇:一方面,他们享受着数字赋能带来的红利,可以高效接单、智能规划路线等;另一方面,他们也遭遇了新职业带来的新问题,如从业人员流动性大社保如何覆盖、消费者即时体验与骑手权益保障如何平衡等。这些都是摆在管理者和从业者面前的课题。

“以前送单时间很赶,确实有安全隐患。现在平台派送机制更加科学,取、送餐地点集中,路线规划也清晰合理,配送时间很充裕。”王志强说,平台不强行派单,外卖员根据自身能力按需接单;如遇商家出餐慢等情况,可以向后台申请,延长送餐时间或转单给其他配送员。

装备的迭代升级也为外卖员保驾护航。美团的外卖员们戴上了智能头盔,这款头盔可以对安全情况进行实时监测;淘宝闪购为外卖员配发了急救包,里面有基本医疗用品,新工服臂章上印有配送员血型、紧急联系方式的卡片。“这些智能化、定制化、人性化装备让我们更有安全感。”徐俊说。

新职业群体缴纳社保问题被社会广泛关注。“刚开始并不清楚缴社保的作用是什么,只知道每月到手工资少了很多,心里很着急。”李豪说。一些快递员和最初的自己一样,认为缴社保用处不大,甚至存在抵触心理。后来,李豪了解到社保的兜底作用,开始转变观念,并积极影响着身边人,“如果有快递员问我是否要缴社保,我会告诉他这是给未来增加的一层保障”。

目前,一些平台企业对外卖员、快递员的社保缴纳以自愿参保方式为主,也有企业做到了社保全覆盖。美团推出骑手社保“全国版”,京东快递员享受与其他岗位员工相同的社保福利等。

“平台公司为灵活就业人员缴纳五险一金,不仅可以扩大社会保障体系覆盖面,维护就业人员合法权益,更为重要的是,原本模糊的劳动关系会变得清晰。为全职灵活就业人员提供五险一金,本质上默认了平台公司与这一群体之间的雇佣关系。这是劳动关系在实践中的一个突破,值得更多平台公司借鉴。”李长安说。

作为新职业群体,小哥们还有一些很具体的困难需要解决,比如城市道路中缺少适合快递车、外卖车的停车位;公共充电设施较少,车辆装备充电不便;不少小区门禁管理未能充分考虑快递外卖的配送需求,使得“最后100米”配送服务受阻……这样的困境通过个体难以突破,需要平台、有关部门和社会共同努力,以更均等的服务、更完善的保障,让新职业劳动群体更好融入城市并发挥更大作用。

据《经济日报》作者:杜芳 张晓

# 增值服务存虚假包装 春运“抢票神器”引争议

春节临近,旅客们进入“拼手速”时刻,而此时一些“代抢服务”也开始活跃。记者调查发现,目前多家第三方平台均存在“全能抢票”“专人抢票”等收费服务,还有平台推出进阶、高阶、尊享帮抢套餐,服务费集中在10元—60元,服务形式包括但不限于帮忙提交候补订单、系统监控余票情况、专人去线下渠道帮忙购票等。

业内人士提示,第三方平台购票存在个人信息泄露风险,平台宣称的“加速”“优先”等技术增值服务,其实是对官方平台免费候补服务的虚假包装。并且,此类消费易发生服务费退还纠纷,消费者维权成本与收益失衡。旅客保障自身权益最有效的方法是信任并善用唯一的官方系统,最大化利用候补功能,实时关注官方运力投放和灵活运用中转换乘。

## 抢票套餐花样多

按照火车票提前15天售票的规定,2026年春节假期首日(2月15日)的车票于2月1日正式开始售卖。开票当日下午,以2月15日北京到成都的直达高铁/动车为例,记者在铁路12306 App上查询发现,全天15趟列车已有9趟的座位(包括无座)售罄。

同一时间,在某第三方平台页面上,记者点开已售罄的2月15日7时从北京西站始发至成都东站的班次,二等座购票的首个推荐选项为在原价877.5元基础上加价48元的“全能托管”,并强调

“全天专人监控,‘线上+线下’代售点、享L6尊享托管抢票、赠100元券”。同时,该页面顶部还显示“支持‘候补购票+余票监控’,开启抢票引擎出票有保障”。

在另一家第三方平台上,同样时段的车次,提供了更多抢票套餐,包括加价43元的高阶帮抢套餐以及加价52元的尊享帮抢套餐。其中,加价52元的尊享帮抢套餐,包含24小时专人帮抢、监控多方案、15元座席升级补贴、接送站券、抢票失败补贴、租车券等6项权益。上述平台客服对记者表示,相较于高阶帮抢套餐,尊享帮抢套餐的出票成功率更高。用户选择帮抢套餐后,平台会帮忙提交候补订单,系统监控余票情况以及派专人去线下渠道帮忙购票。“候补时只能不停地监控余票情况,而补充线下渠道也是为了提高出票概率,毕竟线上线下的余票情况有时并不一样。”

第三方平台声称的多渠道余票监控,在一定程度上增加了旅客小北抢到车票的信心。在接受记者采访时,小北表示:“抢票其实抢的是对时间的确定性,多一天候补就多一天不确定。”

不过,北京市盈科律师事务所高级合伙人、律师周垂坤认为,第三方平台收集和利用用户12306账号密码的行为,存在侵犯公民个人信息的安全风险。

据北京市市场监督管理局查处的典型案例,第三方平台声称的“抢票”实为在12306官网上为旅客提交候补订单,按候补排序等票。平台将官方免费候补包装为第三方收费服务,以“更快抢到票”“成功率更高”等宣传,诱导消费者支付额外费用。

## 服务费退还屡陷纠纷

黑猫投诉平台显示,截至发稿,包含“抢票”的投诉已超4.4万条,其中多数与第三方平台不退还

抢票服务费或乱扣服务费有关。

例如,有旅客表示,1月27日在某第三方平台上预约抢购2张2月11日广州北站至铜仁站的车票,总付款844元,其中包含抢票服务费56元。但在该车票未开始抢票前,自己因其他原因取消预约抢票,该平台只退回788元车票费,抢票服务费却未退回。

记者就服务费退还问题,咨询某第三方平台客服人员。对方表示,通常平台帮抢成功出票后,由于用户取消该车票,服务费则不予退还。只有平台抢票失败或仍在抢票中时,消费者取消抢票才会全部退还服务费。

在周垂坤看来,消费者在第三方平台涉及的抢票费用纠纷,存在维权举证难、认定难、成本高的问题。平台宣称提供“加速”“优先”等技术增值服务,但其本质仅是代为提交12306官方免费候补订单。这种“包装免费服务”的行为模糊了服务实质,让消费者难以主张“未提供服务”。并且,单笔服务费多在10元—60元,远低于消费者通过行政投诉或司法诉讼需要投入的时间、精力和经济成本。

## 保障权益要善用官方系统购票

“第三方平台‘代抢服务’泛滥的背后,本质上是平台抓住了旅客在春运等特殊节点的迫切购票需求与对购票效率的追求,不少旅客是为了‘花钱买心安’。”中国企业资本联盟副理事长柏文表示。

这桩利用旅客购票焦虑变现的生意,也触及法律红线。周垂坤表示,平台宣传的“双通道抢票”“余票监控”等隐瞒了其服务本质只是代为提交官方免费候补订单或刷新网页,并无任何优先权,违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条(知情权)和第二十条(不得作虚假宣传)的规定。此外,通过技术手段增加12306网站的访问

流量,干扰官方系统的正常运行秩序,可能构成《中华人民共和国反不正当竞争法》所规制的不正当竞争行为。

实际上,铁路部门已多次提示铁路12306(含网站、客户端等)是中国铁路唯一官方火车票网络售票平台,从未与任何第三方平台机构开展合作,请广大旅客一定要通过铁路官方渠道购票。“旅客保障自身权益最有效的方法是信任并善用唯一的官方系统。”周垂坤建议,旅客要最大化利用候补功能,实时关注官方运力投放,以及灵活运用中转换乘等方式。

国铁集团客运部主任朱文忠日前表示,今年春运,一些热门线路、热门时段、热门车次依然存在较大的供需矛盾。国铁部门将根据气象条件,及时安排列车增开计划,特别是增开夜间高铁,这些增开的夜间高铁车票预售期统一为开车前5天,另外,系统在有余票时,会优先为官网提交的候补订单配票。

连日来,已有多地加开“夕发朝至”夜间高铁应对春运高峰。据国铁集团有关负责人介绍,节前、节后客流高峰期在京广、京沪、沪昆等主要高铁干线通道增开夜间高铁,节前开行时段为2月8日(腊月廿一)至2月15日(腊月廿八),节后开行时段为2月20日(正月初四)至2月25日(正月初九)、3月4日(正月十六)至3月6日(正月十八)。截至2月9日,沈阳局集团公司在京哈、喀赤高铁等线路加开夜间高铁列车20列;郑州局集团公司在北京、上海、杭州、广州、深圳等方向加开夜间高铁列车28列;西安局集团公司在北京、成都等方向加开夜间高铁列车46列;南昌局集团公司在杭昌高铁、赣深高铁等线路加开夜间高铁列车73列;广州局集团公司在长沙、成都等方向开行夜间高铁列车411列。

据《北京商报》作者:程靓