

逐步取消超时罚款……全国首份外卖行业平台算法与劳动规则协议在沪诞生

收集万条建议,骑手派单算法走向透明

□ 记者 王葳然

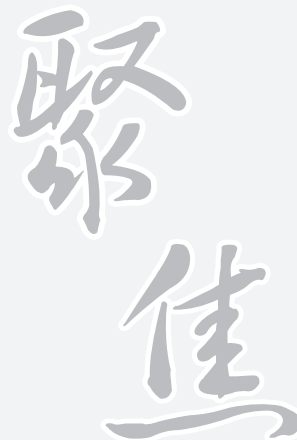
“我们骑手最关心的就是单价问题，我发现有时候送一次远距离订单还不如抢两个近一点的订单去跑，因为价格跟距离不成正比。”

“作为一个女骑手，经常会遇到一些比较大、比较重的订单，这些订单性价比也不高，我想问一下配送费是怎么计算的？”

自今年5月2日淘宝联合饿了么正式推出“淘宝闪购”以来，消费者在订外卖时有了更多优惠的选择。然而，订单量呈现出爆发式增长的同时，也带来了一系列连锁反应：商家出餐效率有所下降，配送时效受到影响，一线劳动强度明显增加……骑手的日常工作节奏与状态也悄然发生着变化。

日前，记者在2025年度饿了么平台算法和劳动规则协商恳谈会上看到，来自全国9个省市的骑手代表，就日常关切的劳动报酬、休息休假、劳动保护等方面的问题与平台进行协商。记者了解到，恳谈会前，平台共收到意见建议近1万条，并将其分类归纳为217类问题，其中72类问题已制定方案并协调解决，136类问题已作出回应并正在逐步优化。

当天，经过了一下午的“抛题”与“解题”，外卖行业全国首份平台算法与劳动规则协议也正式诞生。



来自全国各地的一线外卖骑手就日常关心的话题与平台协商恳谈

大单重单难单：
“希望计价方式进一步优化”

“之前看到过4公里左右的订单，应该是在4到5块钱，一个6公里的订单也就5块钱左右，我感觉远单的性价比实在不高，希望远单的价格能够更加合理。”来自上海普陀近铁城市广场站的骑手饶顶峰说道。

现场，饿了么蜂鸟即配高级产品运营专家关楚涵回应称，这个问题此前也经常收到骑手的“吐槽”。“从今年上半年开始，我们已经陆续推进了对于远距离、超重、大体积、需要步行上下楼梯等较难配送订单的计价优化，提高了这些困难因素在计价算法当中的权重比例。”

据介绍，对比优化前，6公里以上的订单配送费整体提升了10%到20%，随着配送距离更远，提升幅度会更大；同时，重量在5公斤以上的订单，整体配送费提高了6%。“难单的配送费已经有所变化，请各位骑手最近观察一下计价是否比之前更加合理。未来，我们还会不断优化订单计价算法模型，让大家的付出和收获能够成正比。”

来自四川成都西南石油大学商圈片区的骑手刘晓东则从不同方面提出了疑问：“成都的夏天特别湿热，经常有高温和暴雨天气，在这样的情况下，我们整个订单的价格展示还不是很明了，技术部门能不能在这方面做些优化。”

对此，记者了解到，针对不同的天气场景，平台会为骑手发放一定的补贴，但平台方表示，过去的加价规则确实不够明确，导致骑手感知度不高。“从今年8月份，我们陆续在全国范围将这个规则进行了明确。”负责人说，“骑手在接单时可以在订单页面上看到一个卡片，上面显示了这一单是否有加价。”

记者同时了解到，对平台来说，由恶劣天气造成的配送难度如何体现在配送价格上，一直是一个挑战。“这确实是个难题，因为天气是实时变化的，平台的捕捉难度也比较大，我们也正在尝试接入更精准的气象预报系统。如果天气变化较大，骑手可以及时向平台反馈。”现场负责人表示。

超时罚款:将逐步取消,上海还将推出正向激励

“我是浙江杭州转塘商圈片区的，我跑外卖已经7年了，我自己和身边的骑手都会遇到一个困扰。”骑手朱明李说，由于杭州经常举办马拉松赛事、演唱会等活动，临时封路让他和同事们很头疼，“封路可能导致订单不能按时送达，从而产生了超时处罚，这种情况下的超时不是我个人原因造成的，处罚也影响心情，感觉有点不合理。”

记者在与骑手们的交流中得知，以往产生的超时罚款是阶梯式的，即：超时5分钟内免罚，5到10分钟扣2元，10分钟以上扣3元。同时，扣款是即时的，会从当天的收入中扣除，但不与下个月收入挂钩。

对此，平台物流技术部门

负责人李国军回应称，饿了么方面已经建立了路网实时更新系统。“封路分为两种情况，一种是像马拉松等大型赛事，当地交警部门会提前发布公告，我们会把警方发布的信息及时更新到系统里，无法履约的订单就不派给骑手。”

另一种封路则是临时性的。“坦诚地说，因为信息具有滞后性，对于临时封路的情况，我们没有办法百分百解决。但是骑手遇到这种情况可以在后台报备、申诉，尽量把对骑手的影响降到最低。”同时，平台将在调度派单算法模型中，提高交通管制、天气预警、道路施工等动态因素的权重，从而降低因异常情形导致超时的概率。

针对非骑手个人原因造成

的超时，饿了么表示，目前这类超时可以免罚，从骑手安全角度考虑，平台也将逐步取消超时罚款，上海也会推出正向激励，例如当骑手一直合规配送时，平台会给予最高1000元激励。

“超时罚款可能是外卖平台普遍存在的现象。”市总工会党组成员、副主席赵德关对记者说，“这次调整之后不再采用直接罚款的方式，主要是用服务分扣减代替罚款。这种扣减并不是直接从账上减少金额，骑手有更多机会可以报备、申诉，非个人原因造成的超时可以直接免罚。”

“以前是‘一刀切’，所有问题都由骑手负责，现在增加了很多场景判定，更具体化了，非骑手原因造成的超时都可以免罚，也让我不那么焦虑了。”朱明李告诉记者。

混乱派单与反向派单:推动算法向善、透明、公开

“在我取完餐的途中，系统还会派单，而且是方向完全相反的订单，想请问一下这是什么情况？”来自湖北武汉汉口花园站的骑手沈志亮表示，这是困扰了他很久的问题，“这种情况送也不是，不送也不是，算法到底够不够智能？”

记者在会上了解到，从暑期开始时，随着订单量猛增，确实会出现派单混乱、反向派单等问题。“针对这些问题，我们已经采取了干预措施，包括提升骑手的接单率、收紧原有的参数、尽量派送顺路的订单，同时减少将难单集中在某个骑手身上。”来自平台履约策略部门的负责人仇智博表示，“根据最近的数据，派单混乱、反向派单的问题相比7月初已经有40%到50%的降

幅。不正确的样本放在算法模型里，就会污染算法，如果以后还有类似问题，欢迎骑手继续反馈，我们也会对算法持续优化。”

记者了解到，相比去年，今年淘宝闪购与饿了么共同创造了100余万个工作岗位。

“这是一个大消费服务的时代，今年以来，我们跟淘宝闪购等相关项目合作，业务发展加快，有100多万名骑手加入进来，这对我们的规则和算法优化提出了新的更高要求。”饿了么党委书记、工会主席肖水贤表示，“让骑手知道发生了什么，让算法更透明、更公开，是推动平台经济持续健康发展的一个重要环节。如果骑手没有获得感，我们做的所有工作就没有意义。”

对于保障信息透明度与骑

手知情权方面，平台运营法务负责人赵伟表示，目前，平台已建立算法公式专区，骑手可以通过官网或APP查看。“我们会把计价、调度、路径规划等算法的基本原理和优化进展，在这个专区进行公示。除此之外，涉及骑手薪酬等权益问题也将通过规则中心进行公示。”

“首先，因为算法直接关系到劳动者的收入，所以让骑手们感受到知情权和参与权，了解算法是如何运作的，将更有助于他们完成好今后的工作。”赵德关在接受采访时表示，“同时，上海作为践行全过程人民民主的先行者，企业通过职代会等协商方式，让职工和用人单位可以开诚布公地沟通，在保障骑手们关心的劳动权益和经济权益的同时，也能通过优化算法等方式推动平台对社会治理做出贡献。”