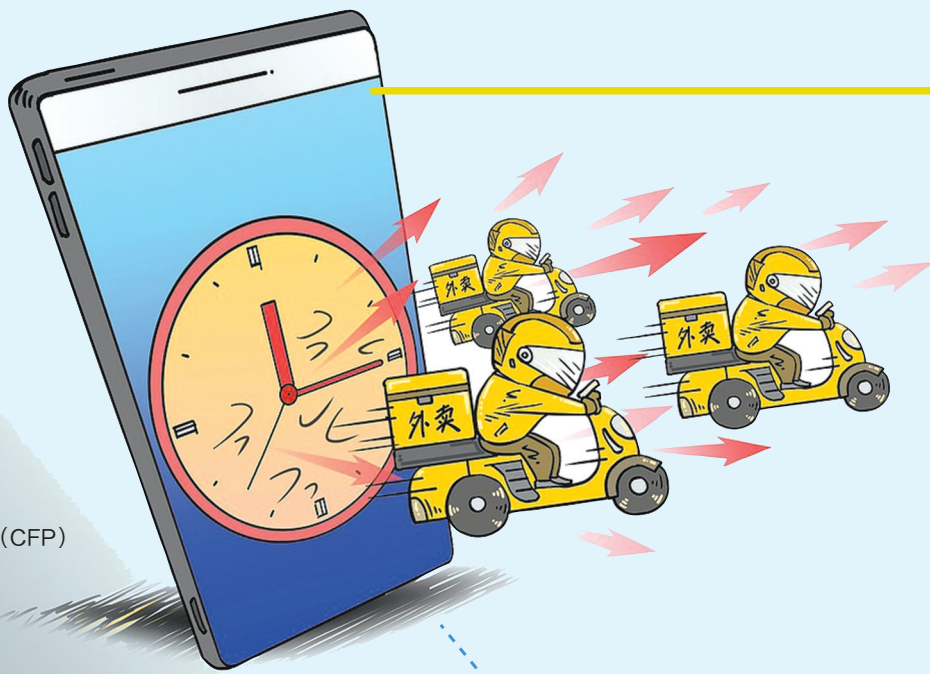


外卖“补贴大战”对骑手影响几何

专家表示,平台竞争从“拼低价、拼时限”转向“拼保障、拼服务”,才能推动共赢发展



(CFP)

“去年夏天‘补贴大战’时,一天最多挣过600多元,现在也就300元左右。”日前,已经送了5年多外卖的骑手刘刚对记者说。

近日,国家市场监督管理总局披露外卖平台反垄断调查的最新进展,监管部门已进驻相关平台开展现场调查,进一步传导监管压力。

与此同时,大额补贴带来的“狂欢”之下,骑手群体的真实处境也逐渐显现出来。

连日来,记者采访多位外卖骑手。从他们的讲述中,一幅幅复杂图景浮现:单量起伏大、收入不稳定;平台争抢运力导致骑手频繁换平台、试错成本上升;配送时限压缩,商家出餐慢、顾客沟通不畅等末端矛盾也更多转嫁到骑手身上……

“补贴大战”激起的“内卷式竞争”给骑手带来了怎样的影响?监管介入,能否推动行业走出“拼低价、拼时限”的困局?

“补贴大战”后 从“抢单”到“等单”

“那段时间确实收入挺高。”众包骑手李歌回忆起2025年的外卖“补贴大战”,话锋一转,“现在反而难跑了。”

在“抢人”大战较为激烈的七八月份,一些骑手确实经历了一段收入上升期。

北京昌平一家专送站点的站长王力向记者介绍,补贴力度大的时期,站内单量增加,骑手收入随之走高。但他同时强调,这种增长并不稳定,“单量起伏比较大”。

“补贴大战”期间,各家平台不仅争抢消费者,也争抢骑手,多家平台给出高额拉新奖励。王力回忆,2025年上半年,确实有部分骑手被吸引跳槽,但不少骑手在尝试新平台后又重回“老东家”。

一位跳槽到其他平台又返回的骑手向记者感叹:“不清楚新平台的门道,虽然拿到了拉新奖,但送餐效率受到不小影响。”

配送时限持续缩短,是所有受访骑手感受最明显的变化。

王力向记者梳理了配送时限的大致演变轨迹:早期行业普遍约30分钟,后来缩短到20多分钟,现在一些模式已经压缩至19分钟送达。

“单多时最怕商家‘卡餐’,会影响后面一连串的订单。”采访中,多位骑手向记者反映。

“出餐慢对商家基本没影响。但骑手超时,评分就下降了,后面接单也受影响。”王力坦言,无论上游哪个环节出了问题,末端的骑手都会受影响,比如外卖拒收、顾客不接电话等情况,最终往往都要骑手担责。

王力回忆,2025年11月,由于其他平台补贴力度加大,站内单量下滑不少。今年3月,订单复苏也不及预期,骑手日均单量从此前的近40单降至约30单。

“随着单量下降,想维持收入,骑手不得不在线更长时间。”王力坦言。

为何选择 “拼低价、拼时限”

“配送时限的竞争其实是平台‘内卷式竞争’的典型表现。”在前不久由北京大学社会学系中国工人与劳动研究中心主办的一场研讨会上,有专家指出,一家平台缩短时限,其他平台也不得不跟进,否则就会在消费者体验上处于劣势。最终结果是,骑手成为“时限竞赛”中压力的直接承担者。

“外卖行业目前已进入存量竞争阶段。”首都经济贸易大学劳动经济学院教授詹婧指出,消费者的用餐需求总量已相对稳定,市场增量空间有限。在这种格局下,新进入者为了争夺市场份额,很容易引发以大额补贴、压缩时限等为主要手段的“内卷式竞争”。“这种竞争并不是在创新或服务升级层面展开,而是在低水平重复同样的竞争方式。”詹婧说。

为什么平台容易选择“拼低价、拼时限”?

詹婧分析,一个重要原因是拼低价见效快,拼保障回报周期长。“一分钱奶茶”、满减等活动能够迅速拉动单量、提升市场份额。而提升劳动保障水平、改善员工体验,到最终转化为企业利润,是一个很长的链条,需要持续投入和长期坚持。在短期增长的诉求下,企业自然会倾向选择见效更快的路径。

还有专家指出,骑手表面上被纳入企业社会责任的利益相关方框架中,但实际上,消费者、商家等其他利益相关方的诉求,最终都要通过骑手的劳动来落地。“无论平台采取什么竞争策略,最终承担执行压力和风险的都是骑手。”

詹婧补充分析,从议价能力来看,骑手群体高度分散,组织化程度低,同时,行业缺乏明确的劳动基准,骑手的劳动保障水平偏低。

“当前整体单量不足,而补贴大战时入场的骑手过多。”李歌认为,供大于求的状况下,即便有合理诉求,也难以得到有效回应。这也是受访骑手的共同感受。

规范“内卷式竞争” 推动共赢发展

前不久,有媒体发表评论指出,外卖大战看似惠民,实则内卷。健康的竞争,应该是技术创新、效率提升、服务优化的良性角逐,而不是依靠资本堆砌的烧钱游戏。价格战,走不远;内卷竞争,没有赢家。

今年的政府工作报告提出,推动平台企业和平台内经营者、劳动者共赢发展。

如何实现共赢发展?研讨会上,有专家指出,平台企业要实现规范化发展,必须将劳动者作为战略人力资源,而不仅仅是平台利益目标的执行者。

詹婧认为,目前外卖行业已不是一家独大的格局,单靠个别企业的自律很难奏效,需要在行业层面把大家的标准“拉齐”。

她进一步指出,在协商恳谈过程中,劳动者代表在算法、数据等方面的专业力量较弱,劳动者代表很难判断哪些数据是可以要求公开的。“需要让懂技术的专家参与进来,增强协商的有效性。”

研讨会上,也有学者指出,只有推动新就业形态劳动标准立法,通过立法提供最低劳动条件,比如最低单价、最短配送时限,同时将劳动条件纳入平台监管范畴,推动订单分配、奖惩机制等核心事项进入集体协商程序,才能推动改变现状。

“当行业普遍建立起同等标准的劳动权益保障底线时,竞争才可能转向创新、服务升级、智慧配送等更有价值的方向。”詹婧说。

在劳动保障方面,詹婧建议社保机制进一步创新。她注意到四川等地已开始探索政府补贴首次参保的骑手,如由政府按照平台企业单位缴费额的10%给予补贴,降低骑手参保门槛,提高参保动力。

采访中,多位骑手还表达了对改善劳动条件的期待。王力说出了骑手较为迫切的诉求:希望申诉机制进一步优化,例如增加上报异常次数,并为连带超时的情况设立专门申诉通道。针对商家出餐慢、顾客不接电话等情况,骑手也应拥有更多反映渠道。

多位专家表示,应尽快规范“内卷式竞争”,引导平台竞争从“拼低价、拼时限”转向“拼保障、拼服务”,骑手、消费者、商家和平台才能真正实现共赢。(文中部分采访对象为化名)

(《工人日报》)