



骑手用手机扫一扫墙上的设备即可打开小区大门。



9月10日,来自全国各地的一线外卖骑手就日常关切的话题与平台协商恳谈,最终达成共识。



因为安全出行,饿了么上海骑手徐士林一周多拿了1000元。
本版均为受访者供图

外卖平台算法向善的背后： 城市与骑手正在双向成就

“不会再自寻短见了。”10月19日,看到朋友圈里的这条更新,淘宝闪购城市骑手安宁悬着的心终于放下。就在10月15日,他凭借敏锐的直觉,联动站长胡广志、工作群内其他骑手及警方,上演了一场惊心动魄的接力救援,将一名在朋友圈发布“遗书”的残障女孩从死亡线上拉了回来。

这场救援,不仅是骑手群体责任与善意的闪光,更成为新就业群体在城市治理中被看见、被赋能、被尊重的生动缩影。从算法规则的透明化到社区门禁数字化改造,上海正以务实的治理智慧,推进“人民城市 全域友好”建设,让这群穿梭街头的“摆渡人”,在守护城市的同时,也被城市温柔以待。

青年报见习记者 王馨怡

规则协商

让算法“向善”而行

这场变革的伏笔,早在今年4月就已埋下。彼时,外卖行业全国首份平台算法和劳动规则协议《2025年度“饿了么”(上海)网约配送算法和劳动规则协议》在上海诞生,标志着算法不再是冷冰冰的“黑箱”。随后6月,平台首次公开派单调度、配送计价、时间预估、路线规划四项关键算法。到了9月,淘宝闪购平台算法和劳动规则协商恳谈会在上海召开,正式签订新一年度协议,普惠全平台超400万名城骑手。协议的签订不是终点,而是骑手获得感的起点。

“送单需要绕路怎么算?”“恶劣天气有没有额外考虑?”“商家出餐慢了怎么办?”在恳谈会上,11名来自北京、上海、江苏等9省市的骑手代表,面对平台高管,将关于派单、计价、路况等切身利益的诉求摆上台面。这些来自一线的声音,最终化为协议中实打实的条款。

转机在协商中孕育,也在技术向善中落地。

针对骑手反映的痛点,平台承诺算法“向上向善”。目前,顺路合单率已达90%以上,将远距离订单搭配顺路的近距离订单分配给同一配送员,并对远距离订单给予配送时间动态调整;对于超

重、体积大等较难配送的订单,提高其在计价算法中的权重比例,体现“多付出多得”的公平原则。

更具突破性的是“正向激励”的机制创新。根据协议,淘宝闪购全面推广“超时免罚”,推行服务分机制。骑手不再因为偶尔的超时被扣款,而是通过准时送达获得加分,让跑单更加从容。

与此同时,平台今年投入近亿元激励安全驾驶。在上海市公安局交通管理总队指导下,饿了么试点推出“蓝途安全奖”,有效跑单量和安全系数越高的骑手可获得更高奖励,最高可达1000元现金。数据显示,新算法推行后,上海骑手交通违法和事故数量均呈下降趋势,体现出算法从“效率至上”向“兼顾安全与人文”的深刻转型。

在最核心的社会保障领域,平台也迈出了关键一步。平台宣布,2025年底前启动城市骑手社保全国覆盖,这是行业内首次将养老保险、医疗保险补贴推向全国。对于全国稳定跑单且有意愿缴纳养老、医疗保险的骑手,淘宝闪购将补贴至少50%保险费用,对骑手队长、荣誉骑手则全额补贴。

“10月医疗保险359.81元、养老保险899.6元,打开骑手App,在个人中心社保补贴一栏上传缴费凭证,就可以等社保补贴到账了。”骑手小队队长黄洋感慨地说,

“以前总觉得是漂在城里,现在心里踏实了。”这意味着,在有了医保和养老保障的同时,每个月相当于增加了10%以上的收入。

技术助力 消解“末端痛点”

在上海普陀区万里街道的中骏天誉小区,饿了么骑手张召现在进门只需潇洒地用手机“碰一碰”。只听“滴”的一声,门禁秒开,全程无感。

这一秒钟的便利,破解的是长期困扰骑手的“进门难、停车难、被误解”的末端痛点。得益于万里街道的数字化未来社区建设,支付宝与物业门禁系统打通,实现了订单与身份的实时绑定。骑手须事先绑定个人信息并通过审核,当系统检测到他在该小区有正在进行的配送订单时,则会实时生成通行码。“这种被信任的感觉真好,现在感觉自己也成了社区的一员。”张召说。

“人民城市 全域友好”这一理念之于骑手这样的新就业群体,还要沿着他们的“工作地、居住地、歇脚地”构建起综合服务网络,让城市资源同向发力。

在工作地,市经信委推动平台与高德地图合作,推出实时红绿灯感知的骑手导航服务,精准预估送达时间;最新版智能头盔X3搭载行业首款骑手AI助手“小饿”,通过语音交互实现接单、到

店、送达等全流程操作,大幅降低骑行途中因操作手机导致的交通安全风险。

在居住地,上海“新时代城市建设者管理者之家”已筹措供应约4.38万张床位,新就业群体可以通过“随申办”智能终端等方式链接房源、找到新家。

在歇脚地,全家便利店依托全市1500余家门店建设“依好小哥”驿站,24小时为新就业群体提供基础服务;万里街道持续三年开展的“一瓶水接力爱‘新’行动”,今年上线高德地图,让户外工作者、新就业群体可以一键导航就近的服务站点。

凝心聚力 骑手变身“治理合伙人”

当城市给予骑手尊重与便利,骑手也在用独特的方式回馈城市。他们正从走街串巷的送餐员,变身为社区治理的“合伙人”。

在普陀区万里街道与饿了么共同推动的“数字未来社区建设项目”中,以外卖骑手为代表的“移动哨兵”正通过“拍一拍”等数字功能,成为社区消防安全治理的重要补充力量。“拍一拍”功能的上线让骑手郭海勇觉得自己的工作有了新的意义。送餐途中,如果发现消防通道堵塞、楼道堆物、电动车违规充电等安全隐患,他只需要通过骑手端应用迅速拍照上报,线索经平

台初步整合后,会实时推送至街道平安专员和社区网格员,实现从发现到处置的高效闭环。

数据显示,在试点区域,通过这种“移动哨兵”机制,年内火灾发生起数同比下降了55.56%。“我们每天穿梭在城市里,不仅是送餐员,更应该是有温度的‘城市观察者’。能在关键时刻帮到别人,比多送几单外卖更有意义。”郭海勇自豪地说。

将庞大的治理对象转化为积极的治理力量,体现了城市治理的深层智慧。这背后,是党建引领下的凝心聚力。市委网信办指导饿了么党委打造“蓝色微光”特色党建品牌,依托“平台+物流商+站点”三级架构体系,推动组织体系全覆盖,织密健全党建生态圈,积极助力新就业群体党建覆盖量质齐升。目前,全国已有6000余名骑手亮明党员身份,建立了50个党组织和35个骑手党群服务示范站点。

而对于见义勇为的义举,“城市骑士·橙意计划”则由阿里巴巴集团和蚂蚁集团旗下20多个业务品牌共同推出,旨在进一步激发城市骑手的见义勇为、助危救困等行为。从救人救火到拾金不昧,骑手的每一份善行都将受到激励,奖励金额不设上限。自启动以来,橙意计划已重奖数十名“城市骑士社区侠”,支持近百名骑手进入大学深造。

理论“临”距离走进年轻的城 城市和青年同频共振,助力临港科创城市建设

青年报记者 陈泳均

本报讯 如何为临港这座“年轻的城,年轻人的城”注入更多思想力量?昨日下午,由上海市社会科学界联合会、共青团上海市委、临港新片区管委会、临港集团和世纪朵云共同主办的一站式基层理论宣传普及项目“理论临申城 理论临距离”主题理论对话活动在朵云书院·滴水湖店正式启动。

水湖店正式启动。

“理论临距离”是“理润申城”走进临港新片区的最新子品牌活动,未来将持续走进产业园区、科创社区,走到年轻人身边,为年轻人释疑解惑、厘清思想,让“创业来临港,陪伴你成长”在思想理论方面形成更加生动的注解。

首场“理论临距离”聚焦“临港科创城:城市·产业·人才”主题,多位教授和专家从战略规

划、产业发展、形象塑造、人才集聚等方面展开交流。

围绕临港科创城的产业发展,复旦大学经济学院副院长陈钊教授分享道,东方芯港、动力之源、大飞机园、智能汽车生态城、国际数据产业园这5个位于临港新片区的市级特色产业园区,充分说明临港的发展定位符合创新发展趋势。

针对南汇新城的城市形象塑

造,上海交通大学媒体与传播学院副院长徐剑教授结合南汇新城的发展核心优势,提出应围绕“科技感、魔幻感、理想感”构建未来之城的核心城市IP叙事,通过未来产业、未来空间与未来生活三大IP的协同塑造,将城市标识系统、旗舰型节庆品牌打造以及“人人传播”的内容生态建设作为三大策略,构筑具有全球辨识度的城市形象,提升南汇新城在数字时

代的国际传播与城市竞争力。

围绕临港科创城强化创新创业人才集聚,华东师范大学人才发展战略研究院院长吴瑞君教授指出,临港科创城以全周期政策、多元载体、友好生态筑牢引才根基,实现创新创业人才量质齐升。今后应成为集聚海内外人才开展国际创新协同的重要基地、统筹发展在岸业务和离岸业务的重要枢纽。