

外賣員「紅燈停錶」北京多區試點路測

美團App自動順延配送時限 騎手：緩解焦慮安心跑單

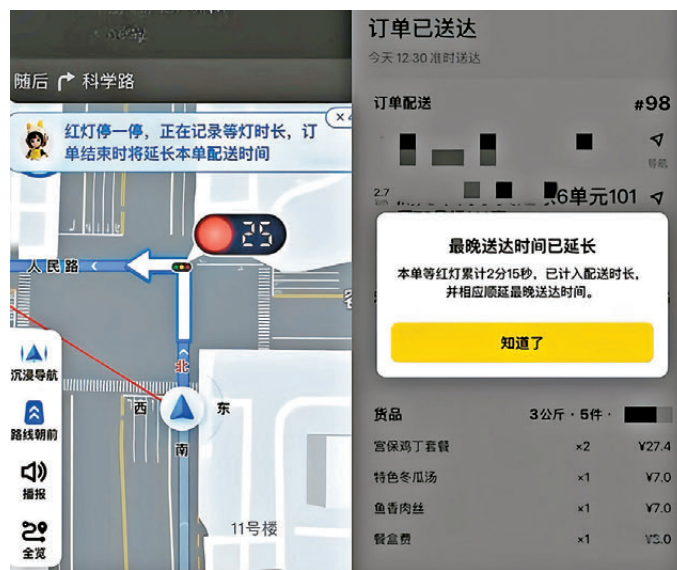
神州熱點

紅綠燈多、路口密集，是北京外賣騎手日常跑單最大的困擾之一。遇上動輒兩三分鐘的長紅燈，不少騎手迫於配送時效壓力，不得不冒險搶燈，交通安全隱患突出。近日，美團上線外賣騎手「紅燈停錶」功能，在京首個正式版本，已在朝陽區、通州區、經濟技術開發區的部分道路進行試點路測。平台會自動記錄騎手路口等燈時間，並同步順延配送時長，把本不該騎手承擔的等候時間「還給」騎手。香港文匯報記者採訪多位北京外賣騎手發現，這項暖心新規有效化解了趕單焦慮，讓大家不用再為時效冒險闖紅燈，安心停車等燈、踏實安全跑單。

●文/圖：香港文匯報記者 任芳頤、郭瀚林 北京報道



●美團上線外賣騎手「紅燈停錶」功能，已在京多區的部分道路進行試點路測。圖為夜晚的北京，外送員正在等紅燈。



●當騎手在交通路口等紅燈時，App頁面呈現紅燈倒計時讀秒信息。圖為蘇州騎手展示的App內容。 網上圖片

近期內地平台推其他優化舉措

「紅燈停錶」並不是平台算法优化的唯一舉措。在北京市市場監督管理局組織召開的平台經濟「破卷向善」第二次協商對話會上，美團、淘寶閃購、京東外賣3家平台表示：

- ▶騎手駕駛電動自行車配送時，配送時間按照平均時速不超過15公里來計算
- ▶遇到惡劣天氣、複雜路況等情況進一步加大補時力度
- ▶對於商家出餐慢導致的超時，也不再影響騎手服務
- ▶平台將調整消費者端的配送時間展示，避免以過度精確的「分鐘級」時效推動配送競速

近年輿情事件促多項騎手福利改善

●北京一家奶茶店內，外賣騎手扎堆等待取餐。

輿情焦點

2020年9月，《人物》雜誌刊發報道《外賣騎手，困在系統裏》，引發全網熱議。文章揭示了平台算法不斷壓縮配送時間，導致騎手超速、闖紅燈，交通事故頻發，缺乏勞動保障的困境。

改善情況

面對輿論，餓了麼率先回應，提出在結算時增加「多等5分鐘」選項。美團隨後宣布優化調度系統，給騎手留出8分鐘彈性時間，惡劣天氣下延長配送時間甚至停止接單，同時升級騎手申訴功能。

2021年初，上海一女子因點外賣給差評，遭到騎手上門威脅、恐嚇，還被勒索了200元「賠償」。事後該騎手被處以十日行政拘留。不少網友對此指出，騎手和消費者之間的糾紛，從某種角度暴露了平台監管缺位。

2022年3月，美團發布《騎手權益保障社會責任報告》，宣布推行「服務星級」階梯化激勵機制：騎手收到差評、超時由罰款改為扣分，跑單時間較短的騎手擁有一定次數的免扣分機會。加分項包括安全培訓、模範事跡等，月度積分與星級獎勵掛鉤。

2025年2月，京東宣布自當年3月1日起，將為京東外賣全職騎手繳納五險一金，為兼職騎手提供意外險和健康醫療險。該消息公布後引發熱議，將騎手社保問題推上輿論高峰。

美團迅速跟進，宣布正在搭建騎手社保相關的信息系統，預計2025年二季度開始實施，逐步為全職及穩定兼職騎手繳納社保。餓了麼緊隨其後發文稱，2023年已啟動藍騎士社保繳納試點，並將加快推進騎手全方位保障。美團相關負責人近期介紹，截至2026年6月，已累計為超過1,000萬名騎手參保。

2025年9月，在北京舉行的美團配送算法和騎手勞動保障協商懇談會現場，一位外賣騎手代表坦言「超時扣款壓力太大了」。平台方代表當場演示優化後的時間預估模型，並承諾「超時免罰」機制將全面落地。

美團「超時免罰」機制在2025年底全面落地，推動從負向處罰向正向激勵的轉變。京東外賣同年10月宣布，已在深圳、南京等25個城市試點取消騎手訂單超時罰款，改為啟用「服務分」管理機制。去年12月，淘寶閃購取消超時扣款舉措擴大至60城。

讓奔波在路上的勞動者多一份從容

特稿

北京聚信律師事務所律師何志鵬接受香港文匯報採訪時表示，長期以來在配送計時規則的壓力下，外賣騎手常陷入「守規就超時、趕單就違章」的兩難境地。儘管各地交管部門採取集中整治行動，但騎手的交通違法現象仍普遍存在。「等燈停錶」政策一方面是騎手的福利，另一方面也把本該守住的安全底線，從「個人代價」變成了「平台標配」。此前，騎手守交規就要自行承擔超時扣罰的風險，本質是把公共規則遵守成本轉嫁給勞動者。實行騎手「等燈停錶」則通過政企數據協同，把合規成本從騎手個體剝離，納入了平台的系統設計。要求平台首先守住公共安全與法律合規的底線，再逐步優化考核與收入結構，以打造更健康的行業生態。

他指出，該項試點也為平台經濟「破卷」提供了

新的思考方向。過去行業內卷的底層邏輯是成本的「層層轉嫁」：平台要規模效率，商家要利潤空間，最終大多數壓力都落到弱勢的騎手身上，形成典型的「內卷式」競爭。而「等燈停錶」（紅燈停錶）開啟了一條新思路，通過技術協同、算法精細化優化，可以在不大幅提升運營成本、不明顯降低配送時效的前提下，改善騎手體驗。

讓各方共享效率提升收益

平台企業更要認識到，與其靠著擠壓勞動者換取存量，不如靠系統優化創造增量價值，讓各方共享效率提升的收益。從效率至上到安全優先的價值排序，是「算法向善」理念的生動實踐，更是對勞動者權益的尊重。

「如今的AI時代，這種『向技術要效率、向管理

要空間』的思路，才是各行業『反卷』的核心。」何志鵬認為，外賣騎手當前面臨的壓力本身是多元的：表層是路口通行、門店等餐時效壓力、來自客戶和平台的差評懲罰壓力等，更深層則是單量單價下行、收入增長乏力的行業共性問題。未來，平台應持續調整規則，吸納各方訴求，不斷完善算法和機制，讓奔波在路上的勞動者多一份從容。



●送餐路上的外賣騎手們

微超時、被扣錢幾乎是騎手的日常，是行業裏的「家常便飯」。

「我們都是一下子接幾單同時送，之前每一單都跑得很快，闖紅燈、超速避免不了，擔心後面那一單超時，心裏一直繃着弦。」美團騎手趙新宇告訴香港文匯報記者，現在每一單結束後，訂單頁面都會彈窗提示「訂單號、等紅燈累計時間」，並告知他將「相應順延最晚送達時間」，「這兩天跑單，基本沒有超時的情況，心理壓力小了很多。」

美團騎手齊煜銘對此感觸頗深。他告訴香港文匯報記者，以往經常遇到商家出餐延遲的情況，壓縮了實際配送時長。哪怕是6公里左右的路程，到手配送時間不足40分鐘，過主幹道長紅燈總要捏着剎車算時間，全程都得緊繃趕路。而「紅燈停錶」功能精準補足了路口等候耗時，有效緩解了配送焦慮，讓大家可以穩駕慢行，更安全、從容地完成配送。

「團寶」五項功能 兼顧安全與收入

據介紹，當騎手在交通路口等紅燈時，App頁面呈現紅燈倒計時讀秒信息，美團騎手AI安全助手「團寶」發布提示信息，騎手還可在該頁面中看到所在區域的禁行道路信息，選擇不同的配送路線，或根據需求自主決定配送線路，目前，「團寶」可為騎手提供等燈提示、事故多發路段提示、綠波通行、逆行識別、智能速度提醒五項功能。

走訪採訪中，多位受訪騎手紛紛為「紅燈停錶」功能點讚，認為該功能兼顧了騎手收入保障與道路配送安全，實現了雙贏。同時，騎手們也結合一線跑單體驗，提出了優化建議。有騎手提出，目前平台僅在訂單結束後統一核算順延時長，跑單過程中無法實時查看每處紅燈的延時額度，全程只能預估總時長，依舊會產生趕單焦慮，希望平台能夠實時標註每一次等燈的順延時間，方便大家合理規劃路線，徹底杜絕闖紅燈趕單的僥倖心理。還有騎手結合北京複雜路況提出建議，希望新增路況上報功能。騎手可現場拍照上傳至AI助手「團寶」，通過智能研判同步路況、推送繞行方案，讓所有騎手及時避堵，大幅節省配送時間。

美團擬年內覆蓋超百萬騎手

美團官方透露，實現「紅燈停錶」主要依賴兩部分數據信息，一是騎手的位置軌跡信號，二是騎手所在區域實時的紅綠燈數據。香港文匯報記者詢問美團客服獲悉，該功能已在北京市朝陽區、通州區、經濟技術開發區的部分道路進行試點路測，還將陸續在上海、杭州、成都、南昌等20多個城市上線，預計年內覆蓋超百萬騎手。

香港文匯報記者走訪發現，並非所有騎手都享受到「紅燈停錶」福利，目前該功能普及度仍不均衡。在通州萬達商園，美團騎手大多已常態化使用該功能，但不少淘寶閃購騎手尚未體驗，甚至不了解相關政策。

淘寶騎手冀不減少接單額

「前兩天後台彈出過等紅燈不計配送時長的相關通知，後來就找不到入口了，現在手機端也沒有這個功能。」淘寶閃購騎手林琳表示，期盼安全惠民功能能夠全平台普及，讓所有騎手都能安心合規跑單。另一位淘寶閃購騎手孫先生則表示，雖然功能尚未上線，但他擔心補時政策會減少每日接單額度，希望在保障安全的同時也希望不要影響收入。

消費者讚良性舉措

不少餐飲商家對「紅燈停錶」功能感知不強。有商家表示，該政策更多面向騎手，門店依舊按照原有節奏正常備餐、出餐，日常經營沒有明顯變化。消費者大多對此舉措持認可態度。經常點外賣的黃女士坦言，暫時沒有感受到送餐時長明顯增加。在她看來，「紅燈停錶」是兼顧多方的良性舉措，既減輕騎手的趕單壓力、減少道路風險，普通消費者適度等候完全可以理解。