

和顺共为 一路同行
顺丰同城骑士生态报告

2023 骑士生态报告

顺丰同城



寄语



孙海金 顺丰同城 CEO

“进入物流行业近二十年，一直觉得自己干这行最大价值是帮助上百万加入物流行业的普通人转型成为被大众认可的专业的物流行业从业人员。这也是我做顺丰同城平台的初衷，或者说平台的发展理念。也希望有越来越多志同道合的好骑士加入我们，和我们共同成长，成为具有好的服务精神和专业的服务能力，能为客户提供有温度的配送，同时向社会传递正能量，成为被社会大众认可和需要的专业服务人员。”



陈霖 顺丰同城 CTO

“在餐饮外卖持续发展、即时零售高速成长的背景之下，骑士群体与大数据算法紧密相连，可以说骑士群体与前沿技术共同成就了如今即配行业的智能运算、实时调度体系。整个即配行业的数据积累，有赖于骑士群体一单单的接起、履约、完单动作，由此才能进一步优化行业内各个环节、各类参与者的感知。未来，行业玩家、社会各家也需要更多地关注骑士群体的感知，助力骑士在“被听见、被理解、被关怀”的环境下稳步成长，与行业共同向前。”



任非 顺丰同城运营中心负责人

“骑士是即配行业最重要的参与者，他们在城市中是独立的个体同时也交织成网络，连接着行业生态中的线上信息线下货物。骑士的每一次骑行，每一次送达，都在推动即配行业的进步，让行业更加繁荣。骑士网络就是配送网络，如何构建一个高效、可靠、安全的配送网络，让骑士能够顺畅配送是行业共同努力的方向。骑士的成长与发展是我们最关心的事情，通过持续投入，为骑士提供更好的培训、更完善的安全保障，让骑士在配送道路上走得更稳健。骑士关怀需要让更多的骑士感受到温暖。让我们共同构建一个持续良性发展的骑士生态，汇聚力量、共同成长、相互关怀，创造一个更加美好的未来。”

摘要

随着“点外卖”逐渐成为中国消费者的日常生活方式，消费者已日渐习惯“即买即送”的服务感知，即时配送服务成为了餐饮、零售行业的重要组成部分，推动餐饮外卖、即时零售持续发展，线上线下“双主场”模式成为新常态。

从“餐饮外卖配送”到“即时零售配送”的发展方向已较为清晰，近几年即时配送行业所处的发展阶段和早期相比已有较大差别，即配行业如今不断打破边界，逐渐走向全景、全品类覆盖，渗透至居民生活的方方面面。

随着即配行业持续发展，除商业价值外，其社会价值正逐步成为热议话题，特别是在促进“共同富裕”等大背景大趋势下，即配行业的重要参与者——骑士群体受到社会各界的广泛关注，骑士群体是怎样的一群人、骑士群体如何推动促就业保民生、骑士群体的社会价值及接收到的人文关怀等均是值得持续关注并探讨的问题。

因此，本次报告在对即时配送行业发展态势以及相关政策背景进行说明的基础之上，对骑士群体进行描绘，促进社会对该群体的进一步了解。在此研究思路的指导下，本次报告章节分为行业及政策背景、骑士画像、骑士案例三大模块，相关数据主要基于业界专家访谈、公开数据查询以及顺丰同城骑士系统数据获得。

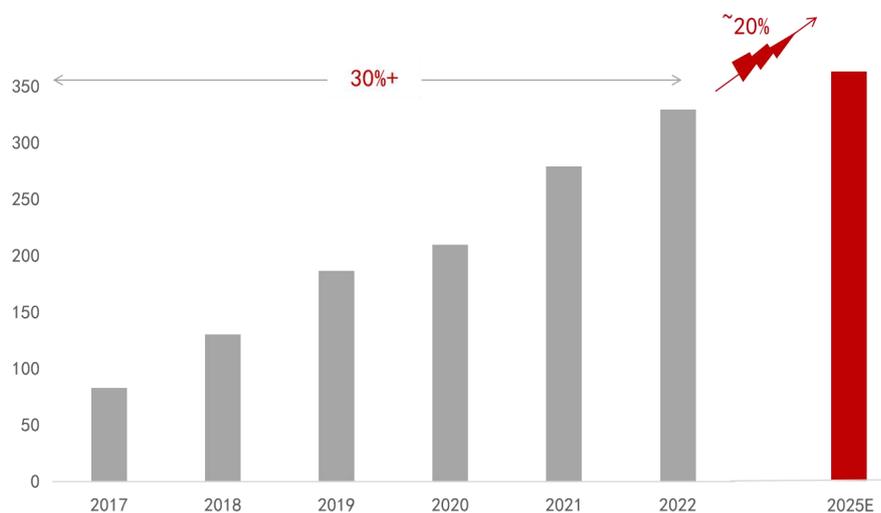
1 新消费时代即时零售迅速渗透，骑士群体重要性进一步凸显

1.1 “送外卖”至“送万物”，即时配送服务持续发展

历经数十年的发展，特别是经过近几年的发展，在本地生活领域，供给侧全渠道布局的策略已更为明确，零售参与者汇聚本地消费市场，促进本地生活市场持续活跃，另一方面得益于中国较为发达的移动互联网及相对成熟的本地消费市场，需求侧即买即到的消费感知与习惯进一步渗透，在此背景下，即时配送服务从“送外卖”向“送万物”拓展的趋势已更加清晰。

中国即时配送服务行业的成长伴随着本地生活市场的持续发展，得益于过往几年餐饮外卖与即时零售市场的进一步渗透，即时配送服务行业的年复合增长率在30%以上。未来随着零售全渠道的铺开、流量多极化趋势的进一步发展，加之下沉市场的即时消费习惯进一步养成，即时零售消费模式将持续深入居民生活，预计未来几年即时配送服务行业的增速将保持在20%上下，骑士群体将继续成为行业中重要的参与者与价值贡献者。

图 1：中国即时配送行业订单规模

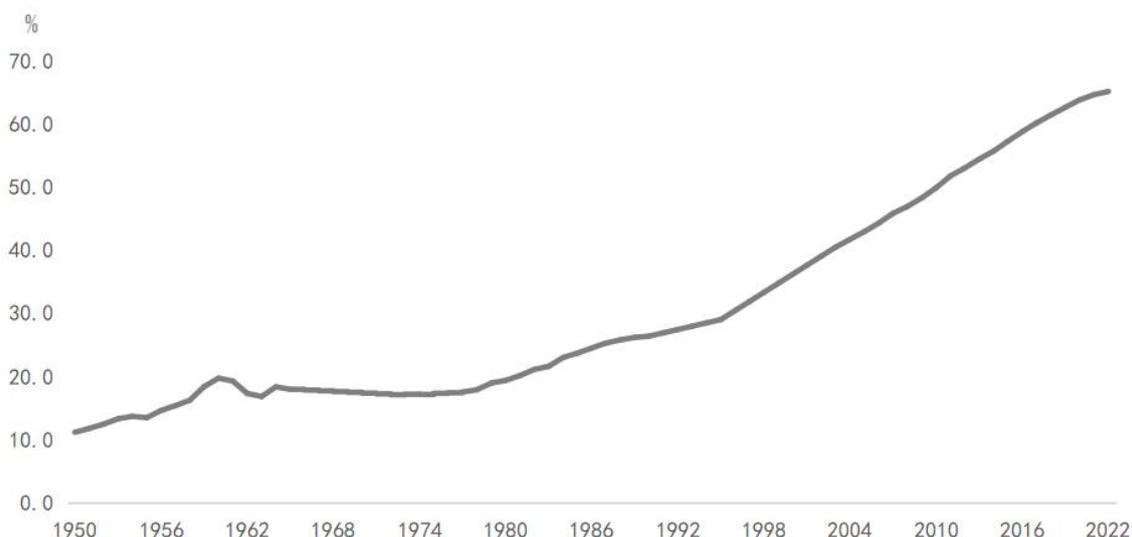


数据来源：行业公开数据整理

1.2 城镇化进程下就业压力凸显，骑士岗位是新就业形态的典型代表，骑士群体已在保就业、促民生中发挥重要作用

随着中国经济的快速发展、城市化进程的加速，大量农村人口向城市转移，城市人口数量持续增加。根据国家统计局，中国城镇人口比重自建国之初至今不断提升，截至 2022 年末，全国人口中居住在城镇的约为 92,071 万人，占全国总人口的 65.22%，比 10 年前的 2012 年末提升了 12 个百分点。

图 2：中国城镇人口比重（城镇化率）



数据来源：wind

然而，持续加快的城市化进程也伴随着重重挑战。一方面，城市人口的就业和生存压力是其中不可忽视的重要现状；另一方面，中国的城市化任重而道远，当前高收入国家的城镇化率已达到 81% 左右，这意味着随着中国城镇化的不断推进，将有更多的农村人口持续涌入城市，就业及生存压力将继续加大。

同时，随着现代服务业、新兴服务业的迅猛增长，我国第三产业增加值年均增速持续提升，显著高于 GDP 年均增速，其中，新兴服务业占 GDP 的比重明显提升。在此趋势下，蓬勃发展的新兴服务业将为新涌入的人口提供更多门槛不高、且能解决其生存问题的就业岗位，其中新兴服务业中的骑士岗位在解决就业问题、丰富就业形态、活跃劳动力市场等方面已经得到充分肯定。近年来，新型消费需求旺盛、线上线下融合发展为骑士群体高质

量发展提供有利的市场保障，未来随着技术创新的持续升级、即时零售深入居民生活，消费者对即时零售及其配套服务的要求也逐步提高，由此骑士群体将继续在丰富就业形态、活跃劳动力市场、提升消费端体验等方面发挥重要作用。就业是最大的民生，稳就业和保民生是做好“六稳”“六保”工作的重中之重，骑士这一就业形态已经成为解决当前我国就业问题的重要途径之一。

1.3 骑士群体作为新兴就业形态劳动者，已受到相关部门、社会各界广泛关注，越来越受到重视

伴随着数字经济、平台经济、新型物流业的蓬勃发展与日益壮大，骑士逐渐成为助力此类新兴经济形态发展的重要力量之一。近年来新兴就业形态相关的利好政策频出，国务院、人社部等机构与部门均支持新兴就业形态的健康发展，从2015年十八届五中全会公报首次提出“新就业形态”概念，到2023年商务部等十三部门研究制定《全面推进城市一刻钟便民生活圈建设三年行动计划（2023-2025）》，相关部门持续创造良好的政策环境，推动骑士群体为代表的新兴就业形态的具象化和规范化，助力新经济形态的健康发展。

2015年，十八届五中全会公报首次提出“新就业形态”的概念，实施更加积极的就业政策，完善创业扶持政策，加大对灵活就业、新就业形态的支持力度。2019年，国务院印发的《关于进一步做好稳就业工作的意见》中指出“支持劳动者通过临时性、非全日制、季节性、弹性工作等灵活多样形式实现就业”，明确表示支持社会新就业形态和劳动者灵活就业。2019年8月，《国务院办公厅关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》提出鼓励发展平台经济新业态，加快培育新的增长点；研究完善平台企业用工和灵活就业等从业人员社保政策，开展职业伤害保障试点。2020年7月，国务院办公厅印发的《关于支持多渠道灵活就业的意见》指出，“支持发展新就业形态”、“创造更多灵活就业岗位，吸纳更多劳动者就业”；2021年7月，人社部等八部委发布《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》全面提出新就业形态劳动者的权益保障；2022年10月，习近平总书记在二十大报告中明确指出：“完善促进创业带动就业的保障制度，支持和规范发展新就业形态”；2023年7月，商务部等十三部门研究制定了《全面推进城市一刻钟便民生活圈建设三年行动计划（2023-2025）》，计划提出到2025年，在全国有条件的地级以上城

和顺共为 一路同行
顺丰同城骑士生态报告

市全面推开，推动多种类型的一刻钟便民生活圈建设，支持发展线上线下融合的即时零售模式。

时间	政策名称	政策内容解读	政策性质
2023年7月	《全面推进城市一刻钟便民生活圈建设三年行动计划（2023-2025）》	<ul style="list-style-type: none"> 到2025年，在全国有条件的地级以上城市推动多种类型的一刻钟便民生活圈建设，形成一批布局合理、业态齐全，功能完善、服务优质，智慧高效、快捷便利，规范有序、商居和谐的便民生活圈，服务便利化、标准化、智慧化、品质化水平进一步提升，对恢复和扩大消费的支撑作用更加明显，居民综合满意度达到90%以上。 在全国有条件的地级以上城市全面推开，推动多种类型的一刻钟便民生活圈建设，支持发展线上线下融合的即时零售模式。 	支持类
2022年10月	《“十四五”现代流通体系建设规划》	<ul style="list-style-type: none"> 《规划》以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，明确了“十四五”时期推进物流业高质量发展的战略导向和总体思路，围绕“明确新方向、培育新动能、挖掘新潜力”，对未来一段时期物流业发展进行系统谋划、统筹安排，是加快物流业转型升级、提质增效、创新发展的纲领性文件和行动指南。 支持新业态发展创造更多就业岗位。稳步发展即时配送、网络货运等新业态新模式，创造更多就业岗位，保障就业人员合法权益。 促进即时配送行业健康有序发展。即时配送是综合运用新一代信息技术和人力众包等模式，实现点到点、无仓储、无中转、即需即送的快捷物流服务。 	支持类
2021年7月	《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》	<ul style="list-style-type: none"> 实施意见明确，强化企业用工责任，规范直接用工形式，规范合作用工形式，加强平台用工监管。重点建立平台企业用工情况等报告制度，规范企业与劳动者之间协议。 对符合确立劳动关系情形的，企业应当依法与劳动者订立书面劳动合同。对不完全符合确立劳动关系情形的，指导企业与劳动者订立书面协议，并承担维护劳动者劳动保障权益的相应责任。对采取外包等其他合作用工方式，劳动者权益受到损害的，平台企业和外包企业依法承担连带责任。 	支持类
2020年7月	《国务院办公厅关于支持多渠道灵活就业的意见》	“支持发展新就业形态”、“创造更多灵活就业岗位，吸纳更多劳动者就业”；合理设定互联网平台经济及其他新业态新模式监管规则。	监管类
2019年12月	《关于进一步做好稳就业工作的意见》	<ul style="list-style-type: none"> “支持劳动者通过临时性、非全日制、季节性、弹性工作等灵活多样形式实现就业” 明确表示支持社会新就业形态和劳动者灵活就业；明确灵活就业。 新就业形态人员劳动用工、就业服务、权益保障办法，启动新就业形态人员职业伤害保障试点。 	支持类
2019年8月	《国务院办公厅关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》	意见指出，要鼓励发展平台经济新业态，加快培育新的增长点，促进平台经济、共享经济等新模式新业态向各领域渗透，创造新职业、新工种和新岗位。	支持类
2015年11月	《中国共产党第十八届中央委员会第五次全体会议公报》	<ul style="list-style-type: none"> 十八届五中全会公报首次提出“新就业形态”的概念“实施更加积极的就业政策，完善创业扶持政策，加大对灵活就业、新就业形态的支持力度”。这一政策性概念概括了新一轮技术革命所导致的就业模式、工作模式的巨大变化，也概括了中国劳动力市场，以及世界其他先进国家劳动力市场中出现的新趋势。 新就业形态这一概念本质上可以从生产力和生产关系两个不同的角度加以理解。互联网平台催生的新就业形态，已经发展成为我国吸纳就业的重要渠道，具有就业容量大、进出门槛低、灵活性强等特点的新就业形态，将继续在“保就业”中在发挥积极作用。 	支持类

系列政策的出台为即时配送行业创造了良好的健康发展环境，也为骑士群体权益保障、持续改善就业环境提供了坚实的基础。

1.4 顺应绿色发展理念，骑士群体也为生态环境的保护贡献巨大的力量

当前汽车尾气排放、空气污染、能源消耗等问题，为环境质量、人类健康和生态系统的可持续发展带来巨大威胁，实施绿色发展战略成为改善环境质量、保护人类健康的重要途径之一。除节约有限资源、环境保护、全球合作、创新驱动外，绿色发展亦强调社会公平性，强调在经济活动中考虑社会公正和公众参与，关注贫困人口和弱势群体的权益保护，并争取确保每个人都能够享受到良好的环境条件、健康生活和可持续发展带来的机会。

即时配送服务行业作为快速发展的新兴行业，也顺应绿色发展理念，积极采取措施推

和顺共为 一路同行
顺丰同城骑士生态报告

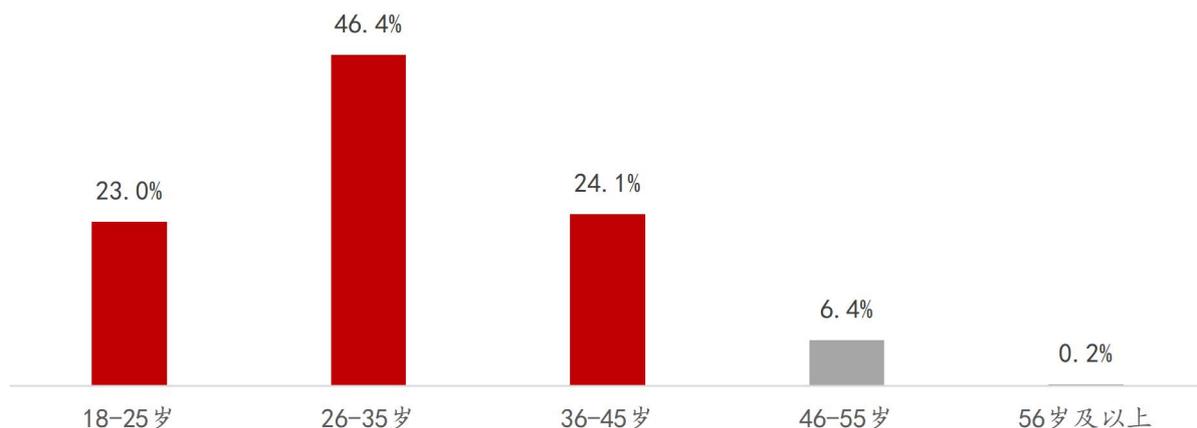
动可持续发展，在生产和生活中采取更加环保节能的方式，同时，也对骑士群体给予更多的关怀和权益保护，例如骑士驿站设置、骑士免费体检等。以顺丰同城为例，已通过电子面单、循环文件袋的使用、电动车配送等，尽量减少配送环节中可能造成的能耗，截至 2023 年 8 月电动车累计配送里程超过 180.66 亿公里，等于围绕地球 450,787 圈，按照 300cc 排量摩托车每行驶 1 万公里碳排放 945 吨为基础计算，电动车累计减少碳排放量 17.07 万吨，相当于种植 4.26 亿颗树。此外，顺丰同城持续优化骑士权益保障，例如推出骑士驿站，给骑士提供可休息场所，并联动在线医生做健康关怀及心理咨询，持续为骑士群体创造良好的工作环境和配套福利，做绿色发展理念的践行者。

2 年轻、向上、有担当

2.1 90后是“扛把子”，女骑士巾帼不让须眉，增速明显

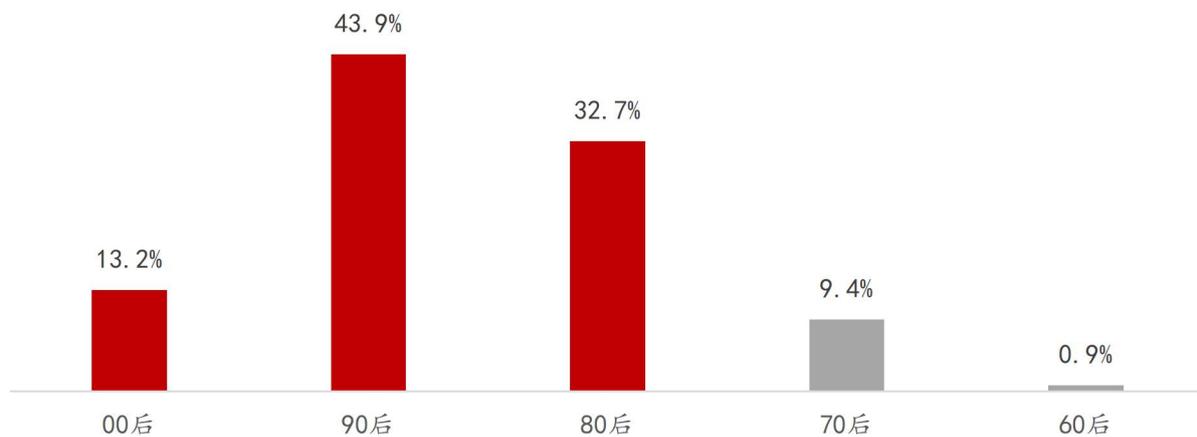
80后90后是主力，骑士平均年龄约32岁，约7成骑士年龄在35岁以下。近半年顺丰同城累计注册骑士数同比增长36%，越来越多的骑士在顺丰同城获得收入。

图3：骑士年龄分布



数据来源：顺丰同城骑士数据

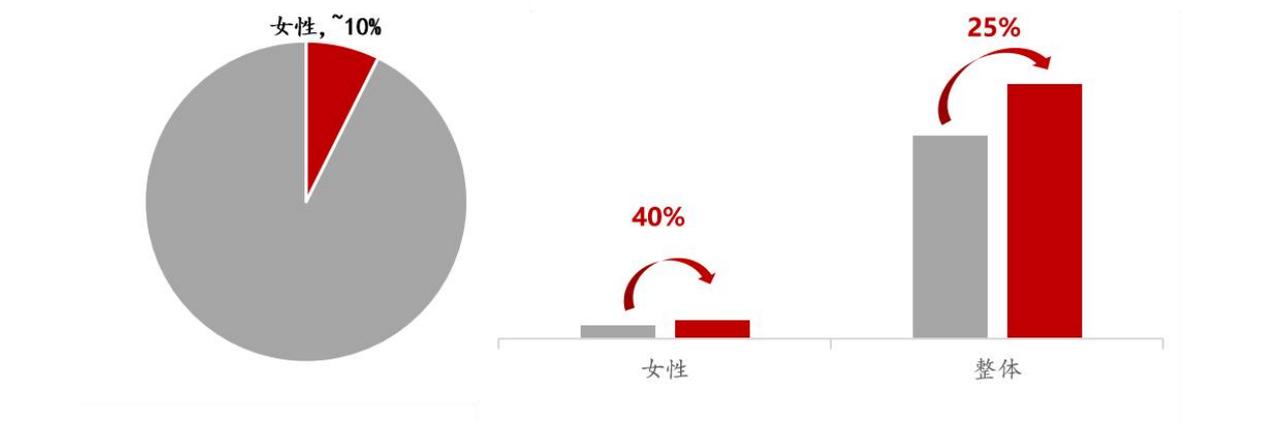
图4：骑士出生年代分布



数据来源：顺丰同城骑士数据

骑士群体主力为男性，男性骑士占9成以上，近年来女性骑士逐渐活跃，越来越多的女性加入骑士群体，创造个人价值及社会价值。顺丰同城2023年上半年女骑士同比增速约40%，远超整体骑士增幅。

图5：顺丰同城骑士性别结构

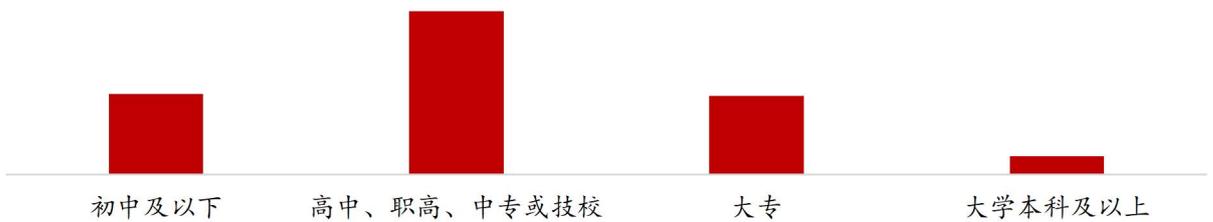


数据来源：顺丰同城骑士数据

2.2 学历背景更高、持续学习提升技能、保持进步向上

骑士群体学历以高中、职高、中专或技校为主，近年来学历背景逐渐升高，不少本科、硕士学历骑士加入跑单，打破学历与职业的固有印象。

图 6：骑士学历分布



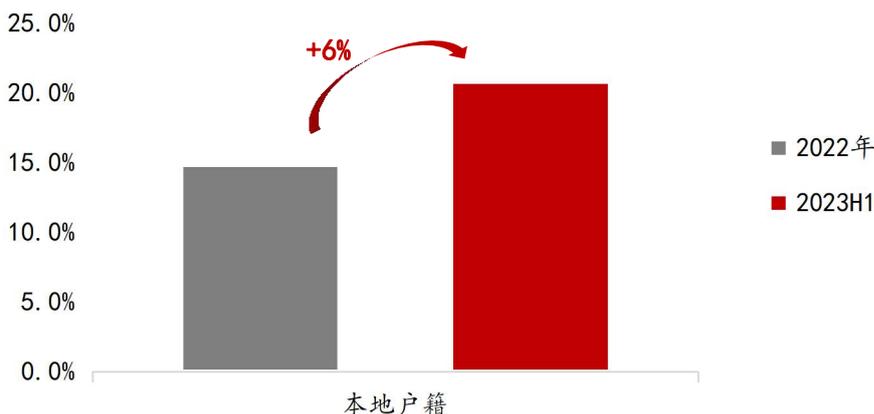
数据来源：顺丰同城骑士数据

基于即配服务平台，骑士能够触达丰富的课程及多元化的技能拓展机会。最近一年，顺丰同城有 240 万人次骑士学习 10 大类 200 门课程，有 270 万人次骑士学习过安全健康类课程，由此拓展技能、沉淀能力。持续的技能提升与拓展成效，也体现在客户对于骑士的服务反馈中，顾客和商户对顺丰同城骑士给出的好评率维持 98%+。

2.3 本地就业趋势更明显，职业选择丰富

总体来看，本地户籍骑士占比相较于2022年提升6个百分点，骑士岗位可为本地就业提供灵活的就业选择，不必走出去，便能获得就业机会，有效带动本地就业。

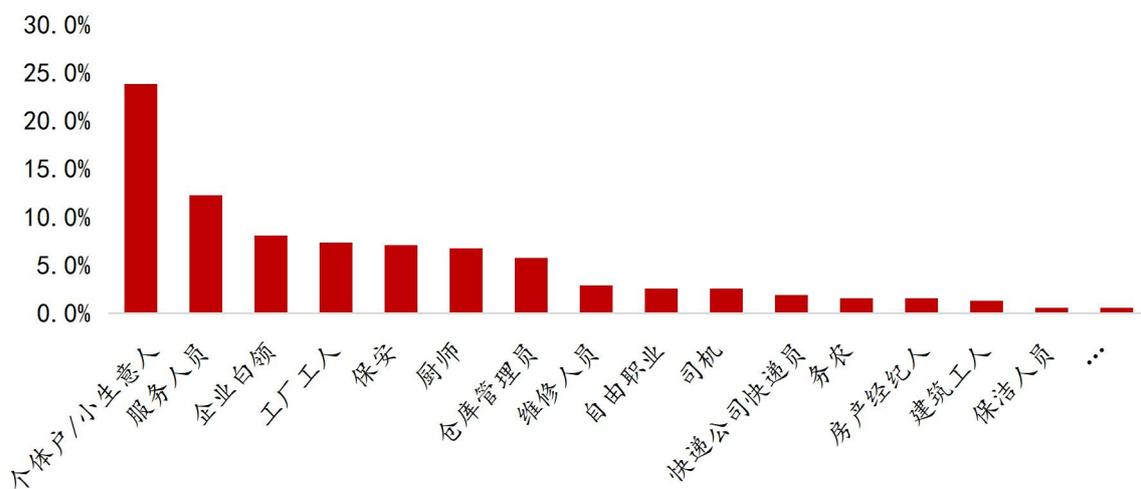
图7：骑士户籍分布变化



数据来源：顺丰同城骑士数据

骑士群体天然具有更加多元化的职业背景，也有更丰富的兼职选择。脱下骑士服，他们可能是这些人群：个体户/小生意人、服务人员、企业白领、工厂工人、保安、厨师、仓库管理员等。

图8：骑士多元职业类型分布

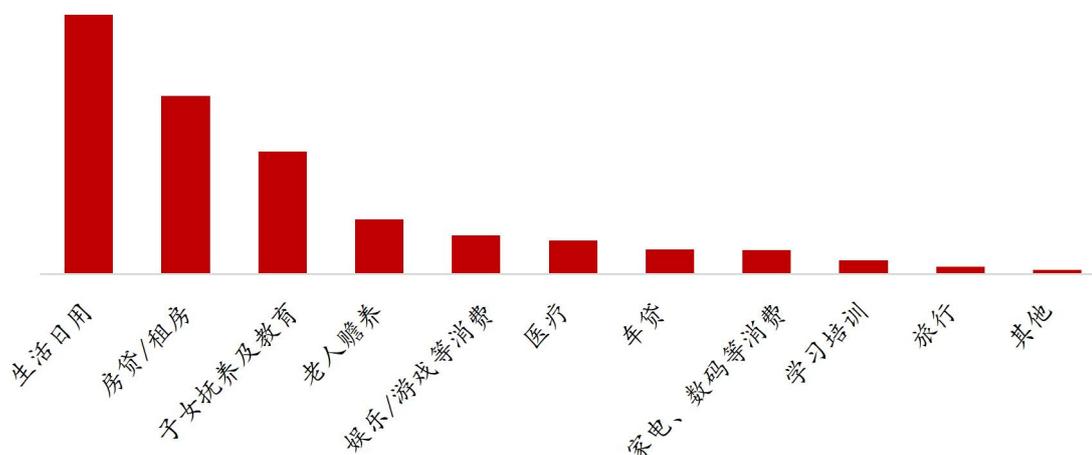


数据来源：顺丰同城骑士数据

2.4 努力工作满足生活日用，适度消费与放松，找到生活工作平衡点

2023年上半年骑士消费水平相比去年同期有约23%的提升，主要消费场景依旧聚焦于生活日用、房贷/租房、子女抚养及教育等。同时，学习培训、旅行等自我提升、自我享受型消费场景，成为更多骑士日常消费场景的一部分。随着即配行业进一步发展、即配全场景持续渗透，骑士有望获得更多收入，消费金额有待进一步提升，未来期待骑士群体消费场景更加多元。

图9：骑士消费场景

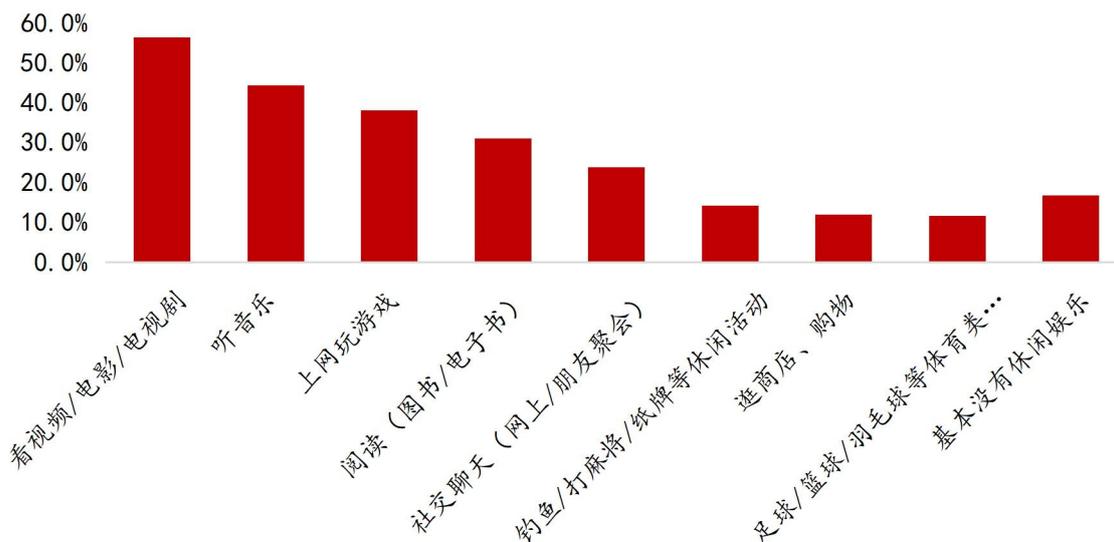


数据来源：顺丰同城骑士数据

骑士的娱乐方式以看视频、电影、电视剧、听音乐为主，这些娱乐方式不受时间和空间的限制，最受骑士青睐。

图10：骑士娱乐方式

和顺共为 一路同行
顺丰同城骑士生态报告



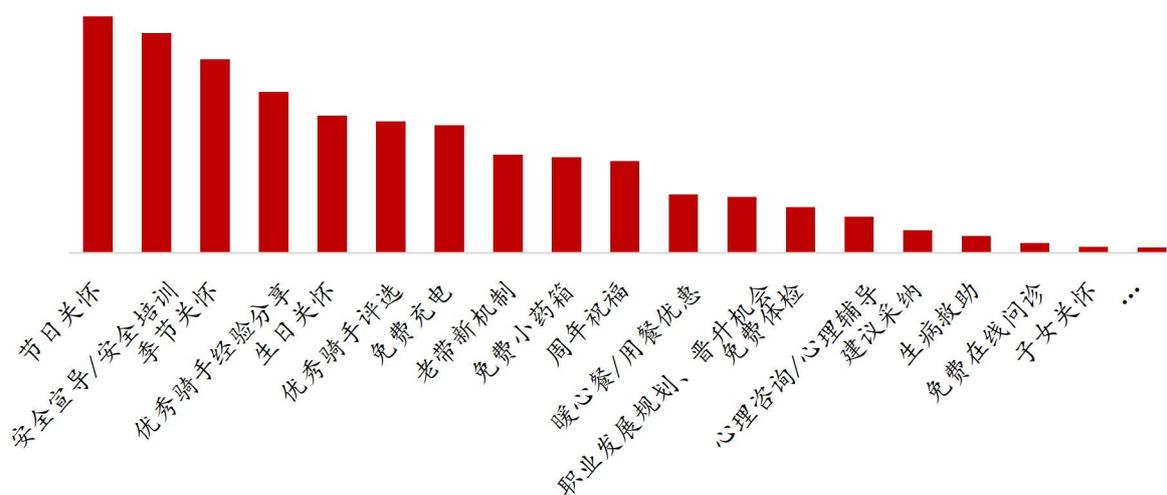
数据来源：顺丰同城骑士数据

2.5 日常多关怀，职业发展有期待

作为新消费背景下本地生活服务的中坚力量，骑士群体的关怀日益重要，相关部门、社会各界、即配行业玩家等均对骑士健康、权益等给予了更大的关注。

顺丰同城在骑士身心健康、安全培训等方面的体系持续完善，例如不断丰富日常关怀（包括节日、季节、生日等关怀）、优化安全培训及职业技能发展，约七成骑士表示感知到平台提供的关怀，高于行业平均，且对顺丰同城平台关怀满意度也优于平均情况。

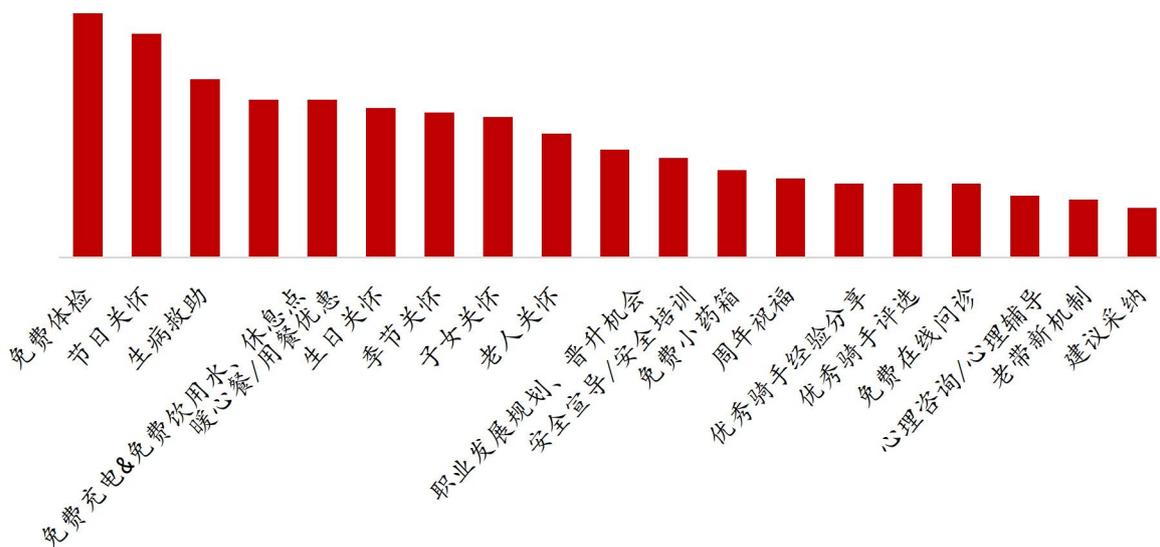
图 11：顺丰同城骑士感受到的关怀



数据来源：顺丰同城骑士数据

未来基于骑士的期待，顺丰同城将进一步关注与骑士身心健康及重要节点相关的关怀活动，如免费体检、生病救助等，目前已联动在线医生做健康关怀及心理咨询，结合线下骑士驿站，形成线上线下双渠道的骑士身心健康关怀体系，顺丰同城通过各种形式的关怀与鼓励，致力于为骑士提供一个有温度的工作平台。

图 11：骑士期待的关怀

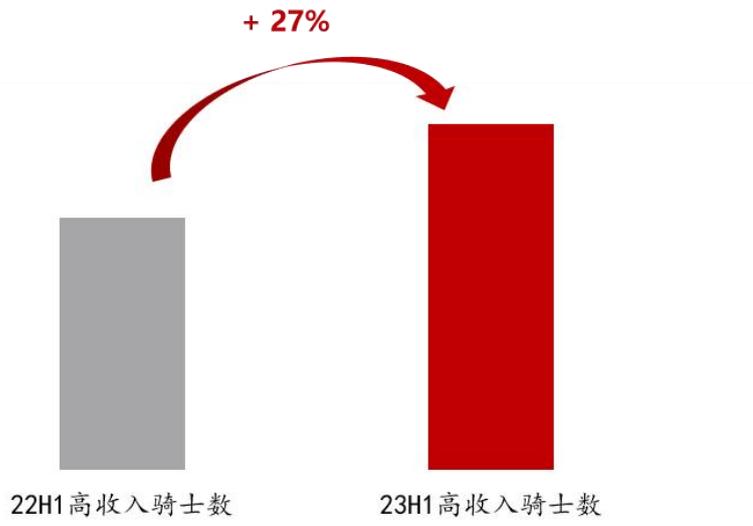


数据来源：顺丰同城骑士数据

关怀之外，骑士在顺丰同城平台也有明确的晋升成长路径，可以收获更多元化的职业技能与发展可能性，为自己沉淀能力的同时，也为消费者带来更好的服务。例如，有超过 8,000 位骑士一年内发展为队长，近 200 位队长在一年内晋升为站长。近半年有超过 200 位骑士参与带教、授课，并达到顺丰同城星级讲师的认证要求，获得讲师津贴。此外，顺丰同城也联动外部资源为骑士提供更多样化的培训提升机会，近一年已培养 15 位骑士意见领袖，另有 540 人通过各地市级的职业资格认证。

此外，骑士也可以通过顺丰同城的专属身份发展通道提升自我价值，每月有近 6 万名骑士获得专属身份，由此也驱动骑士在平台跑单的积极性，而这也为专注创收的骑士提供进一步提升收入的能力基础，相比去年同期，2023 年上半年在顺丰同城平台通过努力获得更多赚钱机会的骑士有 27% 的增长，形成“跑单——技能提升——收入提升”的良性循环。

图 12: 顺丰同城高收入骑士数变化



数据来源: 顺丰同城骑士数据

3 平凡亦闪光的骑士们

骑士作为新经济形态快速发展背景下诞生的庞大就业群体，汇集着各类人群：内心坚强的单亲妈妈、有责任有担当的退伍军人以及无数个努力工作普通人。作为即配行业主要玩家之一，顺丰同城将持续为骑士群体提供就业机会，更好地保障骑士权益，关注骑士诉求，做到携手共进，共同发展。

3.1 关怀女性骑士，为女性群体职业发展提供更多选择与帮助

顺丰同城女骑士佳欣，是一个三岁女孩的妈妈，丈夫因故去世后，用送外卖的方式独自一人抚养女儿，她成为顺丰同城的一名女骑士，其中重要的原因就是：时间自由、能带孩子，并且顺丰同城也联动客户一起，持续为佳欣提供多方面的关怀和帮助。



顺丰同城为女骑士群体持续提供支持帮助，例如发布了专属于女骑士的成长计划，专门的培训课程与专属的职业发展计划，积极创造属于女骑士们的成长空间。此外，还有技能培训、跑单流程指导、装备配置、女神节节日关怀等，助力每一名女骑士迅速进入状态，获得更多收入，还通过骑士之家社区论坛、开通骑士客服热线、心理辅导专线等等，倾听和解决骑士们遇到的各种问题，使每名女性骑士能得到更多的支持与情感关怀。

3.2 为退役军人提供灵活就业选择，拓宽就业渠道

顺丰同城一直将“让军人成为全社会尊崇的职业，让退役军人成为全社会尊重的人”作为重要发展目标之一，持续为退役军人提供就业岗位，拓宽就业渠道，让广大退役军人在工作岗位上实实在在的获得感、归属感与幸福感。

浙江战区浦沿站点罗宇、余姚站点泮锋、城厢站点苏明琪，都是退伍军人，也是顺丰同城的站点站长。他们在退役后纷纷加入顺丰同城，在这里，他们继承和发扬军人的光荣传统和优良作风，展现了优秀的团队协作能力，加上顺丰同城为优秀骑士提供了广阔的职业发展通道，他们顺利由骑士晋升为站点管理者。退役不褪色，整装再出发，依托顺丰同城平台，退役军人们在新的岗位上继续发光发热，实现价值。



截至目前，顺丰同城已吸纳 2,000 多名退役军人骑士，提供了 N 对 1 带教、讲师计划、MCN 红人计划等多种职业发展通道，旨在全方位助力退役军人优质就业。在今年的建军节，超过 200 名“爱岗敬业守初心”的优秀退役军人骑士收获价值百元的礼品。

3.3 为骑士群体提供明确的成长路径，共同谱写“越努力越幸运”

在顺丰同城平台，李蓉蓉从一线配送员到储备站点负责人，再到助理站点负责人，仅用1年时间，如今已成长为一名经验丰富、干劲充足、目标清晰的优秀管理者。

成为一线配送员，是李蓉蓉加入顺丰同城的第一步。加入同城后，李蓉蓉从学用办公软件开始，从一线配送员视角转变为管理者视角，过程中得到站长、职能负责人等同事提供的诸多帮助与指引，例如带教学习订单调度，参与工作复盘，了解工作核心影响因素，例如影响时效、导致超时的主要原因等。此外，她持续探索学习，并积累数据整理、汇报分析等方面的能力。平台的快速发展也为李蓉蓉带来了快速成长的机会，一年内，李蓉蓉成长为一位自信乐观、能干有担当的站点负责人。



顺丰同城为骑士群体提供了“骑士——队长——站长”明确的成长路径，为骑士职业发展提供更多可能性，共同谱写“越努力越幸运”。

结语

在餐饮、零售逐步复苏的大背景下，即时配送行业也迎来恢复与增长。即配行业整体也将对社会经济发展、保就业促民生做出较大的贡献，而即配行业价值与贡献的创造离不开骑士群体的存在。作为即配行业存在与健康发展的基础，骑士群体值得被给予社会各界更多的关注与关怀，这样才能形成即配行业的良性发展，才能持续推动社会经济的健康稳定与持续繁荣。