

收集骑手意见,推进算法公开,完善防疲劳机制

# 算法优化之后,骑手是否受益?

本报记者 裴龙翔

今年春节期间,已在上海跑单7年多的骑手蒋海龙和同事们更忙碌了,“有些小哥回家过年了,返工速度没有这么快,站里人手挺紧张的。”蒋海龙说,算法的改进让他和同事们感受明显,“即便是春节旺季,手头单子急了爆了的情况也少了,累了还能申请休息,感觉越来越人性化”。

骑手体验感改善的背后,是后台算法的不断演进。2024年12月27日,美团发布算法改进八项措施,包括推进算法公开常态化、建立更加开放多元的算法沟通机制、进一步完善骑手防疲劳机制、主动与生态伙伴探索建立良好互动合作等。

相关措施推行至今已有一个半月,各项措施成效如何,骑手是否因此受益,未来还能有什么样的改进,《工人日报》记者就相关问题开展了调查。

## “防疲劳”让小哥有时间歇歇脚

骑手一天内跑单超过8小时会收到提醒,此后每隔一小时提醒一次,跑单12小时将被强制下线,这就是美团近期启动的骑手“防疲劳”机制。数据显示,该机制上线首日,约有18%骑手触发了弹窗提醒,有0.36%的骑手触发强制下线休息机制。

“据我的观察,‘防疲劳’机制对我们站点大部分骑手没有影响。”浦东张江站的骑手朱颜军表示,骑手只要具备一定经验,在合理工作时间内都能拿到目标收入,因此单纯“熬时间”意义不大。“比如说一下子接8个单,你要判断哪个餐厅、哪个菜出餐快,上海人喜欢点的一个菜叫三杯鸡,这个餐就是慢,我们就

## 阅 读 提 示

算法优化相关措施推行至今已有一个半月,各项措施成效如何,骑手是否因此受益,未来还能有什么样的改进,《工人日报》记者就相关问题开展了调查。

把单子放到最后取,不会耽误送其他单的时间。还有同样时间不同区域,单量也不一样,同样跑一小时你能比别人赚得多,跑单不只是体力劳动,也需要脑力。”朱颜军说。

“防疲劳”机制也能让一线管理者更好引导骑手劳逸结合。范俊杰是上海市中心静安寺配送站的站长。“我每天给骑手排班,3个班轮流上线,每班不超过12小时,骑手中间要休息、吃饭、换电池,下午时段不一定都有单,所以我们站点骑手实际跑单时间都不会超过10小时。”范俊杰说,骑手的休息能得到比较好的保障。

但是,仅靠单一平台的“防疲劳”机制是不够的,外卖小哥有可能在一个平台下线了,却又在另一个平台上线跑单。对此,上海社科院研究员林兰认为,问题的关键还在于要靠全社会去营造良好的就业秩序和竞争环境,平台企业也应切实承担起社会责任,通过改进算法保障小哥单位工作时长内的收入,提供应有的劳动保障,避免让劳动者陷入内卷式的工作。浙江大学经济学院研究员袁哲则建议,应当将“防疲劳”机制适当放宽,把跑单时间上限的统计周期从一天改为一周,允许骑手更灵活规划自己的工作时间。

## 骑手意见促进算法优化

在美团公布的八项算法改进措施之中,很多一线骑手的意见得到了采纳。“每项规则出台时,都要面对骑手群体的不同意见,这是

正常现象,关键是骑手有参与决策的渠道,让算法最大程度体现骑手的共同认知和权益,在这一基础上,算法才能最终在骑手、消费者、商户和平台等多方利益之间做出平衡。”上海市人大代表陆雷表示,在算法向上向善的过程中,让骑手的声音被听见至关重要。

在各级工会的推动下,美团过去一年召开了超400场不同规模和范围的座谈会,超过4000名骑手参与,累计收集骑手共性问题180余条,其中过百条已有解决方案落地。

为更好收集骑手的急难愁盼问题,美团在各主要城市每季度都会召开一次骑手恳谈会,将骑手意见反馈给相关负责人,并跟进解决进度。以上海为例,在去年第二季度的恳谈会上,有骑手反馈,上海有部分订单需要跨江配送,在渡轮夜间停驶的情况下,骑手配送需要绕路行驶,导致实际取餐距离远、配送难度大、配送时间不足。对此,技术团队采集了市区河流、渡轮营运时间等信息,提供更符合实际情况的配送时间预测,为骑手配送预留充足时间。

骑手尚将曾多次参与恳谈会,也是全国数百名美团骑手产品体验官之一。“骑手App有新功能新规则,都会先让我们体验,我们把意见反馈给总部修改,最后这些功能才会全面推广。”尚将说。

更让尚将期待的是,骑手们最大的痛点——扣款,在恳谈会上被提及后,引起了上海市总工会的关注,通过参与和推动算法规则改进,美团明确在2025年底前将通过引入培训、积分制等替代方案,推动从负

向处罚向正向激励的转变。

## 通过算法促进产业发展

算法一头连着商家与消费者,一头连着奔波忙碌的骑手,任何调整都是“牵一发而动全身”。作为产业链条中穿针引线的存在,此次算法改进中的许多调整,一线骑手都有亲身体会。

出餐慢曾是骑手反馈较为集中的痛点,骑手黄梦丹就察觉到了算法改进后,取餐过程的变化。“现在到店前,骑手可以在配送App上查看‘建议到店时间’,提前规划取餐时间和路径,避免过早到店,在餐厅上报出餐后,我们也将收到推送;到店后,如果发现等餐时间过长,可上报异常情况获得补时或改派,避免后续订单连续超时。”黄梦丹说。

与此同时,商家也在及时更新出餐信息。黄梦丹发现,现在许多商家都会拿出小票二维码在“出餐宝”上一扫,即可将出餐状态同步至骑手和用户。

平台方在恳谈会中还发现,进小区难也困扰着骑手。朱颜军以上海市浦东新区张江镇举例,“那一带多是大公司、大园区,我们送餐步行来回一次要5分钟到10分钟,费时费力。”为此,美团与万科、中海等物业企业企业合作推出骑手友好社区通行解决方案,骑手扫码登记通行仅需数秒,截至2024年底,使用这一方案的美团骑手人数累计超过160万人。

算法不只是一行行冰冷的代码。同济大学政治与国际关系学院副教授葛天任表示,影响骑手工作生活的因素复杂多样,一方面要改善平台的配送算法,另一方面也应关注骑手身边的“生活算法”,“要加大对新就业群体的公共服务供给,提升骑手职业尊严与社会认同,让这份工作的性质从‘过渡’变成‘稳定’,帮助骑手实现高质量就业”。



## 湖北秭归:清洁能源建设忙

2月13日,技术人员在湖北省宜昌市秭归县茅坪镇花果园村光伏电站建设现场用无人机吊装光伏板(无人机照片)。

新春伊始,湖北省宜昌市秭归县清洁能源建设基地内一片忙碌景象。近年来,该县充分利用荒山荒坡、低产茶园、村民屋顶等地方,建设光伏电站,让日照资源变成产业资源,助力当地能源清洁低碳转型。

新华社发(郑家裕 摄)

## 最高检加大对趋利性执法司法问题整治力度

本报讯(记者卢越)“2024年1月至11月,最高检对收集到的1500余条趋利性执法司法线索逐条分析研判,将核查筛选出的31件重点案件,分四批交相关省级检察院办理。截至2024年12月底,已办结21件,另有2件案件取得重要实质性进展。”2月13日,最高人民检察院经济犯罪检察厅厅长杜学毅如是表示。

据悉,2024年,在最高检的统一部署下,全国检察机关将整治趋利性执法司法作为一项重要工作。2024年1月至11月,全国检察机关针对破坏社会主义市场经济秩序犯罪案件发出书面纠正侦查活动违法通知6500余件次,对涉企刑事案件监督撤案400余件。其中,湖北史某等人侵犯公民个人信息案,通过类案监督撤案128人,监督返还不当“查封冻”2500余万元。

据悉,2025年全国检察机关将积极参与规范涉企执法专项行动,深化检察机关依法平等保护各类市场主体,紧盯以刑事手段插手民事纠纷、违法“查封冻”企业财产、违法异地执法和趋利性执法、涉企“挂案”等突出问题,动真碰硬、破解难题,探索常态化推进,推动形成长效机制。

下一步,检察机关将通过建立健全趋利性执法司法线索管理机制,完善重点案件交办、督办机制,深化与公安、法院、行政机关的协作机制等方式,进一步加大对趋利性执法司法问题的整治力度。最高检正在研究起草进一步规范办理跨区域涉企刑事案件的工作意见,为整治趋利性执法司法提供制度性保障。

## G 民声

## 社区商业综合体应成为便民生活圈的重要组成部分

舒年

据媒体报道,在北京多个大型居住社区内,不少设施陈旧的商业空间经过改造升级,变身成为“小而美”的社区商业综合体。但也有居民反应,有的社区商业综合体缺乏具有“小修小补”功能的便民服务空间,有的社区商业综合体,年轻人喜欢的消费业态多,老年群体消费空间少。

事实上,随着生活水平的提高,社区居民对于消费的品质要求也不断提升,这就促使社区商业空间不再是过去的“小、散、乱”,而是逐步形成规范化的店面,商业网点也呈现连锁化和品牌化趋势。但是,在这一过程中,如果未能做到合理布局,那么,居民原本有所需求的“小修小补”等便民服务商业网点,很可能因为经营成本的上升等因素而逐渐减少。咖啡馆多了,早餐想买一根油条却不容易了,换个水龙头、配个钥匙、卖各种废品也不好找地方了。

社区商业综合体的形成和优化,对于营造城市消费新场景、激发社会消费新活力颇有意义。不过,社区商业综合体也是居民生活圈的组成部分,在一刻钟的社区步行范围之内,还是有必要通过合理的布局,确保服务业态的丰富化、便民化,特别是保留便民服务项目和社区活动空间,确保各项基本保障类网点不缺位,补齐补足服务短板。

还有一点不容忽视,社区居民既有年轻人,也有老年人和孩童,不同社区的人口结构和消费需求也会有所差异。在激发社区消费活力的同时,如何提升社区商业综合体的“适老”和“适儿”化水平,盘活既有资源,因地制宜打造全年龄段友好的社区商业设施,也是值得进一步探索和思考的。

## “向前一步走”直播间在线解决民生问题

本报讯(记者赖志凯 通讯员彭雨莹)2月10日,伴随着首期节目《小区内的健身房为什么还没开张就被投诉?》的新鲜出炉,由北京市朝阳区双井街道与北京广播电视台共同推出的“向前一步走”双井直播间正式开播。

“向前一步走”双井直播间是北京市朝阳区双井街道集中市、区、街道资源,联合北京广播电视台“向前一步走”栏目组为拓宽线上诉求受理渠道,在线解决民生问题共同打造的实践、示范、工作平台。

“向前一步走”双井直播间设在双井街道市民活动中心内,场地面积约200平方米。直播间将聚焦城市更新、综改、停车难等民生共性问题,邀请居民群众和人大代表、政协委员、律师等共同参与,利用电话连线、现场采访、跟踪报道、在线答疑等多种方式,找到推动社区治理中重点、难点、堵点问题的解决办法,推动“接诉即办”向“未诉先办”转变,将矛盾纠纷化解在基层一线。

为保障直播间的高效运营,由北京市委统战部授牌,双井街道成立了由《向前一步》栏目主持人马丁和地区社会单位代表共同合作的“北京市统战工作站——马丁工作室”。



## 江苏南京:春风送岗促就业

2月13日,求职者们在2025年新春综合招聘会上与招聘单位代表洽谈。

当日,由南京市人力资源和社会保障局主办的“春风送岗促就业 贴心服务保用工”2025年新春综合招聘会在南京人才大厦举行。近百家单位提供2000多个就业岗位,涵盖软件和信息服务、电力、智能制造装备、人力资源、文娱等领域。

新华社记者 李博 摄

## 有一种生活叫“旅居云南”

力争到2027年,云南全省培育3000个以上乡村旅居重点村

本报记者 黄榆

云南一直以来都是国内外游客心目中的热门旅游目的地。生态好、气候适宜和慢节奏生活,这些特质让云南成为了很多人心中的理想居住地,“有一种叫云南的生活”已经成为云南省的亮丽名片。

## 留在泸沽湖畔的“追星者”

每年12月是双子座流星雨的活跃期,2024年12月12日晚,丽江观星季启动仪式在云南省丽江市举行。丽江天空透明度和大气宁静度高,多个区域远离光污染,拥有得天独厚的天文观测资源,是最适合观星的城市之一,观星旅游成为当地文旅新热点,吸引了不少天文爱好者、摄影师和游客前来观星旅居。来自安徽的任飞翔就是留在丽江的“追星者”之一。

在任飞翔看来,夜晚的泸沽湖畔,浩瀚星河缓缓流转,梦幻又震撼。“这里天空透明度高,光污染小,能清晰地拍到银河,让人回忆起小时候抬头就能邂逅星空的感觉,从旅游到旅居,在我看来是选择了一种生活方式。”他说。

任飞翔在泸沽湖畔的一家星空主题酒店

做起了管家,并利用业余时间向专业的摄影师学习摄影知识,从不懂摄影的“小白”变成了能轻松拍出星空大片的高手。

“丽江有得天独厚的观星条件,也有很好的观星配套设施,是国内比较适合发展观星旅游的地方。旅居中更重要的是居,观星不仅延长了游客停留在丽江的时间,也是带动丽江旅居产业发展的重要因素之一。”来丽江创业8年的星迹天文创始人姜萌说。

“丰富的旅游资源和良好的气候条件,也让旅居产业在丽江蓬勃发展,全市共有住宿经营户5200余户。”据丽江市文化和旅游局产业发展科科长王顺红说。

束河街道开文社区居委副主任张智城说:“我们社区常住人口4129人,流动人口近2万人,共有客栈民宿431家,旅拍门店近20家。近年来,随着旅居的人越来越多,客栈民宿都推出了相应的旅居服务,还设置了长租、短租房,旅居产业在带动乡村旅居的同时,也带动了当地群众600多人就业。”

## 从工业城市到热门旅居地

曲靖市是西南地区的老工业城市,近年来,在避暑旅居赛道上,该市“异军突起”。

土瓜冲村是曲靖市马龙区通泉街道杨官田社区的一个小村庄。土瓜冲村的清晨清新

宁静,三两声狗叫声吵醒了沉睡的村子。远山裹雾,土坯房屋檐上挂着少许露珠。晨曦微露,从重庆来这里旅居康养的钟女士推开窗,异乡的清风携带着陌生的花香,轻轻拂过脸庞,旅居康养的生活在这一刻温柔地苏醒。

去年夏天,钟女士和老伴从最高气温近40℃的重庆出发,乘坐高铁抵达夏季平均气温仅19.7℃的云南曲靖避暑。“我们这次待了3个多月。”钟女士喜欢买菜做饭,偶尔泡泡温泉,慢慢融入了当地的生活。

他们来曲靖旅居,看中的就是这里的气候。据曲靖市委副书记、市长李先祥介绍,曲靖旅游,靠的是“19度的夏天”,主打“清凉经济”。

每年夏天,来自全国各地的50多万名游客到曲靖避暑消夏,在曲靖平均旅居时间达10天以上,“珠江源头·旅居曲靖”品牌逐步打响。

随着旅居者的到来,村庄也在发生变化。土瓜冲村过去是空心村,通过市场化盘活利用闲置农房和撂荒耕地,77套老旧土坯房被改造成民宿、咖啡馆、茶空间,老村升起“新炊烟”,老屋住进“新村民”。

## 全力打响“旅居云南”新品牌

记者从去年12月23日在昆明举行的云南省委经济工作会议上获悉,去年云南省旅