

■ 新华观察

中国外卖“跑”出万亿元大市场

新华社记者 魏玉坤 王秋韵 高亢

1秒钟,成交3.8万元;
1分钟,送出5.6万单;
1小时,30多万骑手在配送路上……

外卖,这个在中国平凡而不可或缺的行业,正创造着鲜为人知的奇迹:
自2008年中国第一笔线上外卖诞生,外卖行业快速崛起——骑手超1000万名,日均配送超8000万单,相关的消费超万亿元。
新年伊始,新华社“民生直通车”记者直击外卖大市场,走近外卖员。

外卖之“大”,超乎想象

早7点,从“晨间厨房”早餐店取出第一单;晚8点,将第53单送到金榜小区居民何先生手中……这是福建厦门“95后”外卖骑手宋孟可的一天。这一天,他挣到了326元配送费。
身着黄色的、蓝色的工服,头戴一顶安全帽,快速穿行在大街小巷,外卖骑手,已成为中国城市乡村一道“流动的风景区”。

据中国互联网络信息中心和中国饭店协会外卖专业委员会数据,中国网上外卖用户5.45亿人,市场规模约1.2万亿元,平均每天花在外卖上的消费近33亿元。

中国外卖为何发展如此之快?
上世纪90年代末,电话订餐在我国部分城市兴起,消费者只需拨打特定号码,商家便能送货上门。
在饿了么上海总部大厅,陈列着一辆残旧的报废电动车,这是饿了么骑手送出新单时骑的。

2008年,暑假刚过,上海交大的几名大学生在历经半年的调研后,决定挺进外卖市场,创立“饿了么”公司。不久,创始人便接到了上海郊区某大学学生的订单。

这小小的一单,却打开了中国外卖行业的一扇窗。

2013年11月,美团外卖上线;2014年5月,百度外卖诞生;2017年8月,饿了么收购百度外卖。多个平台相继问世,外卖品类也从单一餐饮扩展到锅碗瓢盆、生活用品,几乎“无所不送”。

“跑”出来的大市场不断壮大,与经济社会发展日渐交融:

——消费“蛋糕”做大了,形成新的消费增量。

“旺季时,一个月线上就能卖300多万元。”开业30多年的天津老牌海鲜店“三友海鲜”店主郭小凡说,自从开通顺

丰同城第三方平台急送服务,市内订单量逐月增长。

美团研究院副院长历基巍说,外卖拓展了消费的时间和空间。相当部分商户的营业时间已延长至全天24小时;传统中小餐饮门店的服务半径为500米左右,而外卖的平均配送距离可达几公里。

——就业“蓄水池”拓宽了,打开新的就业空间。

有关报告显示,2023年中国即时配送员已达1000万人,年均增长约23%。以美团为例,外卖骑手数量已从2019年的399万人增至2023年的745万人,年均增幅保持两位数。

“送外卖,‘Gap一下’。”在27岁的安徽合肥美团外卖骑手王源源看来,外卖这个行当的特点就是工作相对自由。他口中的“Gap一下”,就是也许会为一个工作过渡。

目前,超七成外卖骑手为兼职,很多人会在找工作的同时,兼职送外卖挣钱。

——行业效益增长了,生态链日趋完善。

外卖,链条有多长?
记者调研发现,以餐饮外卖为例,链条上游为农产品种植养殖商户,中游为采购、加工和运输商户,下游为平台商户、骑手和消费者,涉及数十个行业和领域。

在外卖这条产业链上,共赢的生态正在形成。有关统计数据显示,2019年以来,外卖年均拉动餐饮大盘增长3.4个百分点。与未开通外卖的商户相比,引入外卖业务后,商户总收入增加超20%。

快速崛起,驱动力何在

外卖,为何能在中国迅速崛起?调研中,记者发现四大驱动力:

经济稳定增长,筑牢外卖发展的根基——

长期稳定的经济增长为外卖行业提供了肥沃土壤。2013年至2023年,我国经济年均增长6.1%,消费取代投资和出口,成为经济增长的主动力。

“经济稳定增长和发展动能变化,是我国外卖行业快速发展的重要支撑。”历基巍说。

城镇化快速推进,壮大外卖市场需求——

宜良县,一个云南省昆明市下辖的小县城,当地美团外卖站点站长郑旭东说,越来越多的人来到县城定居,外卖订单量随之增长,县城24小时都会有外卖订单。

国家统计局数据显示,我国常住人口城镇化率已从2012年的53.10%提高至2023年的66.16%,城镇人口增至9.33亿人,催生了规模庞大的城市上班族。

“越来越多的人选择了外卖服务,外卖发展与城镇化推进几乎是同步的。”中国饭店协会外卖专业委员会理事长史晓明说,当前,外卖缩小了城乡之间的距离。

互联网技术迭代升级,支撑外卖运营更高效——

美食甜品饮品、蔬菜水果、药品文件……当打开外卖平台时,映入眼帘的外卖商品几乎覆盖至日常生活全品类。这背后支撑的正是算法技术。

算法迭代升级,离不开数据供给。
送外卖产生了餐品种类价格、消费口味偏好等数据,外卖骑手成了“流动程序员”,商户、消费者及平台高效对接,算法不断升级,推着骑手“加速跑”。

消费观念转变,促进外卖市场持续繁荣——

外卖,像一面镜子,折射着消费人群的新变化和 market 的新趋势。据不完全统计,“Z世代”已成为外卖的中坚消费力量。“动一动手指,就能送到家。”有着10多年外卖消费经验的青年张亮,道出了他们的消费观——“方便快捷”“重视性价比”。

覆盖2000多个县城,潜力还有多大

东至黑龙江抚远,西至新疆喀什,北至黑龙江漠河,南至海南三亚,外卖已经覆盖到全国2000多个县城。如今,海外也有了中国外卖的身影。

“随着外卖加速向偏远县城和乡镇下沉,外卖的市场规模有望持续保持增长。”史晓明说。

人工智能技术的深度应用,为外卖打开更多新场景:

“你的外卖,可能是从天上‘飞’来的。”今年以来,深圳、合肥、杭州等多地陆续推出无人机配送服务,无人机配送已覆盖奶茶咖啡、新鲜果切、旅行装备等近百种商品。

“你的外卖,还可能是机器人‘送’来的。”骑手将订单放在机器人身上,输入房间号后,机器人快速将订单送到指定房间……如今,在杭州、广州等地酒店,机器人配送“大显身手”,提升了配送时效。

越“跑”越大的外卖,并非没有隐忧:

骑手权益保障、外卖食品安全、新业态冲击……外卖,如何抓住新机遇?

一是算法要科学化,让人文关怀温暖外卖骑手。

对于不少外卖骑手来说,在高峰时段,电动车时速常常超过规定的最高时速25公里。“这就是算法推着人跑。”曾经体验过一个月外卖的临沂大学教授邢斌分析说。

外卖算法如何再优化,多部门携手:从发布《互联网信息服务算法推荐管理规定》,到部署开展“清朗·网络平台算法典型问题治理”专项行动,政策持续上新,严防一味压缩配送时间导致交通违章率、事故发生率上升。

平台也在积极作为:为骑手预留缓冲时间,美团已将“预估送达时间点”改为“预估送达时间段”。顺丰同城通过骑手系统限制其接受过量订单,强制或提醒骑手每工作4小时休息20分钟。

从开展新就业形态就业人员职业伤害保障试点,到发布指引,明确将“外卖小哥”纳入最低工资保障,外卖骑手权益保障网越织越密。

二是以强有力监管,护航“舌尖上的安全”。

食品安全,无人置身事外。
一段时间以来,不提供堂食的外卖店铺越来越多,消费者难以监督,监管部门主动执法也难以发现所有问题。

把食品安全的监管网络进一步织牢织密:广州、青岛、沈阳等地采取积分奖励,鼓励外卖骑手“随手拍”,类似的“食安哨兵”队伍在不断壮大。同时,“互联网+明厨亮灶”模式在浙江、上海、福建等多地执行,让食品操作更透明。一些地方也建立违规商家公示机制,打造智慧食安管理体系,为外卖食品系好“安全带”。

三是推动现代配送与外卖骑手互为补充、协同发展。

与人力配送相比,无人机配送不受交通和天气影响,似乎配送效率高了。不过,无人机配送也不是“无所不能”:

它还无法提供一些人性化的服务,比如灵活处理顾客的特殊要求、催促协调商家及时送餐等,这些服务目前还只能由传统的外卖骑手提供。

实际上,无人机配送和外卖骑手配送并非相互排斥,而是可以互为补充、协同发展。

向着更健康、更安全、更智能,外卖行业还将继续“奔跑”,精彩未完待续!

新华社北京1月15日电

工业和信息化部

部署加强互联网数据中心客户数据安全保护

记者1月16日获悉,工业和信息化部近日印发通知,部署加强互联网数据中心客户数据安全保护。

互联网数据中心作为新一代信息基础设施,承载着千行百业的海量客户数据,它的业务主要包括传统数据中心业务和互联网资源协作业务。针对典型业务场景,通知提出明确安全责任界面、强化制度建设和组织保障、加强客户管理、加强客户数据安全保障、做好事件应急处置等工作要求。

公安部发布提示

警惕境外高薪招聘

避免落入电诈窝点

新华社北京1月15日电(记者熊丰)近期,我国公民被骗至境外后失联、被困案件频发,相关人员家属通过网络社交媒体等多种方式发布求助信息。记者15日从公安部获悉,公安部部署各地公安机关全面梳理我国公民在境外失联、被困情况,全力开展侦查调查工作,同时在外交部门和我国驻外使领馆支持协助下,全力协调解救被困人员。

公安机关提醒,境外诈骗集团常以“高薪工作、包吃包住、报销机票、专人接送”为诱饵,或以商务考察、免费旅游等名义将境内人员诱骗至境外,从事电信网络诈骗等违法犯罪活动。请广大群众务必提高警惕,加强自身安全防范,切勿轻信境外高薪招聘信息,避免陷入骗局和电诈陷阱。
如遇亲属境外失联、被困等情况,请及时到属地公安机关报警,并同步向我驻外使领馆等官方渠道求助。公安机关将第一时间开展侦查调查工作,全力协调有关部门查找解救失联、被困人员。

公安部有关负责人表示,自2023年7月公安部部署开展打击缅

北涉我电信网络诈骗犯罪专项行动以来,公安机关会同缅甸执法部门持续开展执法安全合作和一系列打击行动,彻底摧毁臭名昭著的缅北果敢“四大家族”犯罪集团,缅北地区临近我边境的规模化电诈园区被彻底铲除,当地电诈犯罪生存空间被强力挤压,大批涉诈人员陆续向缅甸妙瓦底、万海、当阳等纵深处带转移。在严厉打击和广泛宣防的双重作用下,部分电诈园区出现了“用人荒”。境外电诈集团为维系园区“正常运营”,大肆通过“高薪招募赴境外务工”“免费出境旅游”等方式诱骗境内人员出境,再采取非法拘禁、绑架等手段强迫其在电诈窝点内从事违法犯罪活动,严重侵害人民群众生命财产安全,社会影响极其恶劣。

公安机关将持续保持对跨境电信网络诈骗犯罪的严打高压态势,特别是对缅甸妙瓦底等新的诈骗窝点聚集区,进一步加大国际执法合作力度,联合相关国家警方开展打击行动,全力捣毁境外电诈窝点,全力协调解救被困人员,切实维护人民群众生命财产安全和合法权益。

■ 新华服务

春运自驾出行常见问题早应对

据新华社南昌1月16日电(记者张东阳 陈柱佐)今年春运自驾出行预计达到72亿人次,约占全社会跨区域人员流动量的八成。许多自驾出行的车主面对长途旅行,难免为车辆续航、安全驾驶等问题感到焦虑。怎样才能保障车辆性能?如何安置好婴幼儿和宠物?带着车主们普遍关心的问题,记者采访了相关工作人员。

今年春运,许多新能源车主将自驾出行,如何缓解“续航里程焦虑”?江西畅行高速公路服务区开发有限公司工作人员胡诗敏介绍,目前全国高速公路服务区(含停车区)已建成超3万个充电桩和超4万个充电停车位,高速服务区充电桩覆盖率达97%。车主充电前可打开手机“e路畅通”小程序的“充电桩”模块,既能了解沿途服务区充电桩的位置和数量,还能查看充电桩的空闲情况,可以据此安排行车路线。

“在充电过程中,如果对充电桩的使用有任何疑问,可以拨打小程序上的客服电话,服务区的工作人员会及时提供热心帮助,让旅途更加顺畅。”胡诗敏说。

交警部门提醒,若在高速公路或城市快速路行驶时遇到冰雪、雾霾等恶劣天气,一定要降低车速;如遇通

行道路拥堵,请勿随意变道和占用应急车道;如果因冰雪或大雾致道路中断,请及时在就近的匝道口驶出,走国道或者在安全区域休整等待。

“在行车过程中遇到车损事故,牢记‘车靠边,人撤离’,把车辆移到不妨碍通行的路段,人员撤离到护栏外的安全区域后报警处置。”九江市公安局交通管理支队第三大队特勤中队指导员魏贤杰说。

长途驾驶难免要前往高速服务区解决内急问题,遇到卫生间“坑位”紧张怎么办?别担心!记者了解到,广东、江西、重庆等地的多个服务区增设了临时厕所或可移动卫生间,可通过工作人员现场引导和分流,解决如厕难题。

车流量增大的同时,疲劳驾驶、分心驾驶、超速超员出现的几率也在上升,魏贤杰提醒驾驶员应注意行车安全,科学安排休息时间并及时补充能量,保持良好的驾驶状态。

“带婴幼儿乘车应当在后座配备安全座椅,带宠物乘车应配备宠物笼,并定期通过后视镜检查他们的状态,适时停车休息。”胡诗敏说,当小孩情绪不稳定时,可以选择就近的服务区稍作休息,很多服务区都配备有母婴室和简易的儿童乐园,方便车主照顾小孩,为再次出发做好准备。

金。

套路三:恶意投诉退保退款

半月谈记者调查发现,一些不法人员伙同投保人,以向监管部门投诉的方式获取全额退款,同时获取保险佣金。目前一些保险公司以“阶梯式”发放佣金的方式防范佣金套现风险,但心怀不轨的代理人仍有空子可钻。
北京警方近期侦办的一起案件中,嫌疑人与投保人签订合同后,得到总佣金的60%,随后劝投保人拨打电话恶意投诉,强硬退保,最终剩下的佣金还是到了代理人手中。王立鹏介绍,另一类则是嫌疑人与投保人恶意串通,投保一年后退保,双方分得佣金。

数据显示,2024年上半年,我国原保险保费收入达到3.55万亿元。针对保险代理人套利乱象,监管部门曾出台措施加以规制。上海检方针对一起团伙性骗取保险公司佣金系列案制发检察建议指出,涉案保险公司在保险佣金的设置、保险营销的签订审核、流程管控上的漏洞,以及在从业人员准入门槛、监督机制上的不足,都客观上纵容了犯罪行为。

据新华社

■ 新华时评

外卖跑的每一单,都是民生

新华社记者 王立彬

从饭馆后厨到顾客家门口,从街头骑手到处理消费纠纷的客服……当我们打开手机外卖APP,地图上跑动的每一张订单,都承载着民生。

就业是最大的民生。
目前全国日均外卖订单超过8000万单,这一数据背后的供应链涉及上亿人。从瞬时生成到送达签收完成,最多1个小时左右的时间里,包含着数不尽的民生故事。

超大市场也是民生。

目前中国网上外卖用户规模达5.45亿人。经济规模超万亿的全球最大外卖市场,是由风雨无阻的上千万骑手大军跑出来的,是对超大规模市场潜力的形象注脚。

行业规模年均增长超20%。在大城市出现一定程度饱和趋势的同时,县城生活外卖订单量年均复合增长率超40%。在优化城市存量市场结构的同时,向强劲增长的县城外卖市场“下沉”潜力巨大。

“不识庐山真面目,只缘身在此山中。”一些外国友人来到中国,常感叹点外卖很方便,而这“方便”的背后,是发达互联网技术与超大规模市场的深度融合,是勤劳的生产者服务者与庞大的消费者的深度融合。我们要以敬畏之心感受每一份订单背后成长的韧性。

如今,外卖市场还在成长。有专家预测,县城外卖市场是一个新增长点,有本地特色生产、乡土服务、当地消费特征,也是返乡创业就业好去处。

外卖市场的成长壮大,需要各方面携手,从呵护每一份订单、每一名骑手、每一款卖品开始,让外卖不断温暖你我,推动大市场发展越来越好。

新华社北京1月15日电

■ ■ ■

■ ■ ■

■ ■ ■