



新规实施，生活服务类平台有了哪些「清爽变化」

今年1月，中央网信委印发了《生活服务类平台算法负面清单（试行）》，中央网信办会同有关部门精心组织实施，北京、上海、江苏、浙江、广东等地网信部门迅速行动，督促外卖、网约车、货运、网购、在线旅游、票务领域重点平台对照《负面清单》，深入开展自查自纠。

美团、淘宝闪购、淘宝天猫、京东、滴滴、高德、T3、百度、满帮、货拉拉、拼多多、抖音、携程、去哪儿网等平台积极响应

已实施优化改进措施：**63项**

承诺遵守算法要求：**139项**

限期推进：**125项**

在提升算法**透明度、公平性、合理性**方面取得初步成效

优化订单分配算法

订单优先就近分配

滴滴出行、T3出行：将距离作为首要派单影响因素

货拉拉：不指派订单，全部由司机自主抢单，按照“就近优先”原则确定接单司机的比例达93%

抵制不合理的差异化派单

多家重点平台承诺不会根据司机/骑手性别、年龄、价格承受能力、历史接单情况进行差异化派单

美团外卖：派单主要参考顺路程度和超时概率，不涉及骑手个人画像

满帮：承诺所有订单均由**司机自主接单**

设定同时接单上限

美团外卖、淘宝闪购、京东外卖：设定骑手同时接单上限，骑手可在上限范围内自主调整

提升接单自主权和选择权

美团外卖、淘宝闪购、京东外卖：
为不同类型骑手提供**每日至少4次**无条件拒单或转单机会

优化时间预估算法

设置宽容灵活送达时间

美团外卖、淘宝闪购、京东外卖：在消费者端以时间段形式展示预估配送时间

美团外卖：探索在部分场景下，把骑手配送时间在合理预估时间点基础上

向后预留**不少于15分钟**

疏通“最后一公里”送餐难

淘宝闪购：试点“**取送分离**”配送模式，提升配送效率

美团外卖：构建“进入难”和“上楼难”场景自动识别能力

已覆盖**40万个小区**的通行类型、**410万个楼栋**的上楼方式

基本取消超时扣款

美团：带头取消超时罚款

淘宝闪购：**实现超时免罚全覆盖**

京东外卖：正逐步减少直接扣款处罚措施

优化防疲劳算法

各重点平台相继上线防疲劳措施

美团外卖：

推出“**4小时和8小时提醒**，累计跑单时长**12小时强制下线**”的防疲劳举措

滴滴出行：

司机**24小时内累计在线服务10小时**，强制下线休息**6小时**

优化安全保障算法

完善安全保障机制

美团外卖、淘宝闪购、京东外卖：对骑手超速、闯红灯等危险行为进行语音提醒



美团外卖：

在全国投放超过**70万顶智能安全头盔**



淘宝闪购：

提供**智能耳机、智能头盔**等智能装备**24万件**



滴滴出行：

实时更新路网数据，提升规划路线安全性

激励安全行驶行为

美团外卖、淘宝闪购：上线“**安全分**”机制，通过**现金奖励、权益奖励**等措施，引导骑手自觉安全行驶

优化收入抽成算法

保障劳动者报酬



滴滴出行：

将**抽成上限从29%下调至27%**，上线“返佣宝”自动返还月均抽成超过**25%**的部分

高德：

将**打车信息服务费上限下调至9%**

满帮、滴滴送货、货拉拉：建立**低价运费预警拦截机制**

满帮等长途货运平台：完善运费纠纷快速处置、法律追讨、权益补偿、赔偿先付等机制

滴滴送货：建立货主信用评价规则，从源头预防运费拖欠问题，**首创未支付运费全额垫付机制**

货拉拉：持续完善运费垫付机制，针对长时间拖欠运费、催费无果情况，对符合条件的司机予以垫付

承诺不转嫁营销成本

滴滴出行、T3出行、货拉拉、满帮等承诺：用户端使用的各种优惠活动**不会降低司机端运费**

保持规则公平统一

美团外卖、淘宝闪购、京东外卖承诺：不以骑手接单量、价格承受能力等因素对同类型骑手差异化设定配送费

滴滴出行、T3出行承诺：不依据在线时长、出车天数、优惠接单等情况进行差异化抽成

优化定价算法

规范动态定价算法

各重点平台均承诺不基于消费者浏览记录、支付意愿、支付能力、消费记录、消费偏好等信息，对同一商品或服务在同等交易条件下设置不同价格

规范自动调价工具

携程：**主动下架“酒店AI生意助手”**（调价助手）

抖音：**尊重平台入驻商家的自主定价权**，不提供自动调价工具

促进流量分配公平有序



抖音承诺：不会将商家是否参与促销活动与搜索排名、流量分配挂钩

淘宝天猫、京东商城等承诺：不利用算法实施不合理的限制交易、过度推荐等行为

优化申诉处理

合理保障各方权益

美团外卖、淘宝闪购、滴滴出行等平台承诺：对无法判断是非或各有道理的情况，按照有利于司机/骑手、消费者原则分别处置

货拉拉：坚持“**证据不足一律无责**”，对司机轻微过错免罚



约束算法自动处置处罚

高德：将“停止派单”“列入黑名单”等影响司机重大权益的决定**100%转由人工复审**

滴滴出行、T3出行：提前向司机下发预处理通知书，**保障司机申诉权利**

强化正向引导示范

各重点平台：均将司机/骑手在工作过程中**见义勇为列入正向考核**

滴滴：发起“**正能量在路上**”公益计划

满帮：设立**公益基金会**

美团外卖、淘宝闪购、京东外卖等：设置**现金奖励**，对司机/骑手善举善行予以表彰



提升算法透明度

持续推进算法核心机理公开

各重点平台正统一调整算法公示专区入口，承诺进入算法公示专区点击不超过2次，采用图文结合等形式直观解释算法机制与逻辑

逐步实现**核心算法100%公示**

强化算法变动协商

各重点平台正逐步完善算法集体协商和事前公示制度

滴滴出行：对涉及口碑值等算法核心逻辑的重大调整

提前**至少30天进行线上公示**

满帮：将订单分配算法调整，由提前7天通过站内信通知变更为

“7天征求意见+7天公示”

优化订单信息展示

各重点平台进一步推动订单信息公开透明

滴滴出行：将订单费用明细的可查询时间从

30天延长到90天

淘宝闪购：综合评定订单重量、品类、数量、路段等配送难度因素，展示对应补贴额度，便于骑手清晰感知每笔订单收入影响因素

“中央网信办相关负责人表示，目前生活服务类平台算法治理取得了初步成效。下一步，中央网信办将会同有关部门，持续抓紧抓实《负面清单》实施工作，进一步压实平台主体责任，适时组织专项检查，评估效果，督促进度。发现存在严重问题的，依法依规处置处罚。”

（来源：网信中国）