

平台经济的劳动权益保障挑战与对策建议

——以外卖平台的骑手劳动为例

陈 龙*

【摘 要】 外卖平台吸引了大量从业者，甚至引发年轻人“宁肯送外卖也不进工厂”的就业现象。但外卖骑手的高流动率显示外卖平台同样存在问题与挑战。从劳动过程的角度来说，外卖平台公司对“极速”的追求、对差评管理的依赖以及对劳动时间的无限延长暴露了平台公司用工不规范的事实。从劳动关系的角度来说，平台经济的灵活用工本质上反映了劳动关系的缺失，劳动权益很难得到充分保障。本文建议对劳动关系判定标准进行革新，完善社会保障制度，逐步将灵活用工纳入社保范围，同时促进平台公司实现用工规范化。

【关键词】 外卖平台 用工不规范 劳动关系缺失

一、引言

根据人力资源与社会保障部的数据显示，2018年全国城镇新增就业人数1361万人，同比增加10万人，与此同时，全国失业率维持在5%以下^①。在经济减速背景下就业仍然保持稳定增长，很大程度上得益于平台经济的发展。根据国家信息中心发布的《中国共享经济发展年度报告（2019）》显示，2018年，我国共享经济交易规模29420亿元，比上年增长41.6%。共享经济参与者人数约7.6亿人，参与提供服务者人数约7500万人，同比增长7.1%^②。

2019年8月8日，国务院办公厅印发了《关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》。《意见》指出，“互联网平台经济是生产力新的组织方式，是经济发展新动能，对优化资源配置、促进跨界融通发展和大众创业万众创新、推动产业升级、拓展消费市场尤其是增加就业，都有重要作用。”《意见》进一步肯定了平台经济在稳定就业中发挥的重要作用。

作为平台经济发展的重要组成，根据《中国共享经济发展年度报告（2019）》的数据显示，在线外卖收入占餐饮业收入的比重从2015年的1.4%提高到2018年的10.6%，年均增速约为117.5%，是传统餐饮业的12.1倍。

* 陈龙，北京大学社会学系博士后。

作为中国最大的两家外卖平台公司——饿了么和美团，其官网公布的注册骑手总数已有570万。外卖平台经济通过高薪、自由与公平吸引了大量劳动力，以至于引发了年轻人“宁肯送外卖也不进工厂”的用工热潮。但在外卖平台经济呈现就业繁荣的背后，外卖骑手的高流动率似乎也暗示着外卖平台经济存在的问题与挑战。

二、外卖平台经济的就业繁荣

2019年3月刊登在《三联生活周刊》的一篇题为《当满大街都是外卖骑手，上百万劳动力是否用错了地方?》的文章在网上疯传。文章指出劳动力正从制造业流向新兴的共享经济平台。一面是诸如“饿了么”“美团”这样的外卖服务业平台出现用工“井喷”，另一面是在长三角、珠三角等地的工厂却频频爆发“用工荒”。根据美团点评研究院发布的《2018年外卖骑手群体研究报告》^③显示，2015年“美团”外卖骑手人数仅为1.5万人，但到2018年底，日均活跃骑手人数就已接近60万人，注册骑手数高达270万人，而且31%的骑手原先就是产业工人。

“你在外卖的路上风雨无阻，我在工厂的流水线上忧郁哀愁；你看到的是蓝天白云，我看到的是铁壁铜墙。”一句话道出了新一代产业工人的苦楚，也折射出他们择业观的微妙改变。在工厂，年轻人不仅要忍受工作的单调乏味，还要接受各种管束。与此相反，骑手可以自主决定上下班时间；不再局限于固定的工作场所；而且还摆脱了建筑业、制造业、低端服务业非人性化管理，禁锢的等级和人情关系。根据“饿了么”发布的《2018外卖骑手群体洞察报告》^④显示，超过60%的蜂鸟骑手是由于自由的工作时间选择加入，还有将近30%的骑手表示就是喜欢骑行穿梭在城市中的感觉。因此，“自由”成了外卖平台经济吸引他们的

重要原因。

此外，诱人的回报也在刺激着他们蠢蠢欲动。“饿了么”蜂鸟配送的官网上写着这样的标语：“来‘饿了么’，提成+奖金+补贴+保险，最高可达12000元！”而在各种新闻媒体中，也不乏有类似的报道：“月入过万屡见不鲜，95后成为蜂鸟新势力……”“近20%为大学生，33%已买房……”横向比较来看，外卖骑手的工资不仅高于全国城镇私营单位就业人员平均水平^⑤，相比其他伴随互联网兴起的服务业来说，外卖骑手的工资也独占鳌头。根据苏宁易购发布的《2018年快递员群体洞察报告》^⑥显示，中国快递员平均月工资在6000元左右，已被外卖骑手追上。而曾火爆一时的网约车司机仅有4600元左右，更是被远远甩开，以至于出现了快递员改行送外卖，网约车司机“怒摔碗”的报道^⑦。纵向来看，大多数骑手在从事外卖配送工作之前，都从事过其他工作，如保安、保洁、销售、餐厅服务员、流水线工人，建筑工等。相比以往，他们目前的收入也高出很多。

不仅如此，平台经济践行的“多劳多得”体现了市场公平的原则。这对于那些早期有过拖欠工资经历的人来说愈加弥足珍贵。2003年，时任总理温家宝亲自为重庆市云阳县农妇熊德明的丈夫讨回了被拖欠的2000元工钱后，全国上下掀起了一场“清欠风暴”。^⑧时至今日，拖欠农民工工资的问题依然存在。人社部副部长邱小平说，“目标是到2020年，拖欠农民工工资问题得到根本遏制、实现基本无拖欠。”^⑨但在外卖平台经济中，不仅不存在拖欠工资的问题，骑手甚至可以在一天工作结束以后就立马提现。而且无论是提成、奖励还是补贴，平台都将具体规则和标准公开化。公开透明的工资结算方式以及允许及时提现的做法让骑手们亲身体会到公平感和安全感。

最后，外卖平台的准入门槛低，不仅体现在技术要求上，而且体现在宽松的应聘条件

上。由于骑手的全部工作都是通过手机以及安装在手机上的APP完成,涉及人机互动,因此外卖平台公司设计的操作流程极其简易。在APP的线上培训中,新手只需要按照教学指示通过手机进行人机互动模拟,就可以在几分钟内掌握工作的全部要领。在招募骑手方面,更不存在性别、年龄、户籍、学历、婚姻状况的额外要求。在“饿了么”官网上,明确写着骑手需要满足的应聘条件:“年龄需满18周岁且不超过65周岁,身体健康有健康证,无违法犯罪记录、无吸毒记录、无精神病史并具有完全民事行为能力 and 相应劳动能力。”低门槛的准入为广大务工人员^⑨提供了绝佳的就业机会和选择。

截至目前,“饿了么”和“美团”官网上显示的注册骑手已分别达到300万和270万。而“饿了么”和“美团”以外,“闪送”“达达”“点我达”等即时配送平台也吸纳了不少骑手。保守估计,全国骑手数量超过700万。外卖平台经济呈现出一片就业繁荣的景象。但在就业繁荣景象的背后,同样值得注意的问题是骑手的流动率异常偏高。已有调查研究发现“73.26%的骑手工作不到1年,工作3年以上的只有2.97%。”就业繁荣与高流动率之间的张力似乎暗示了外卖平台经济背后存在的问题与面临的挑战。

三、外卖平台经济发展中的问题与挑战

(一)“极速”的追求与代价

2017年3月27日,美国《华尔街日报》以“奥运冠军也不如他们快!”为题报道了中国的外卖骑手。报道中描述了外卖骑手的送餐过程:

在北京的午餐时间,外卖送餐员郭子扬(音)正在紧张工作,他的任务是在一个小时内将7份餐按时送到顾客手中。他抵达餐厅后,

把已经用塑料饭盒打包好的热气腾腾的牛肉面放在电动车的后箱里,已经没有时间等电梯了,他从旁边的楼梯一路飞奔而上。在把这份餐送给顾客之后,他点了一下智能手机上的“已送达”,然而,他还有六份餐要送……

事实上,骑手要想在外卖配送行业站稳脚跟,就必须学会“和时间抢速度”。一个骑手40分钟送完一个订单并不困难,但在高峰期,每个骑手手上难免都有7个至8个订单。由于订单的配送时间是重叠的。所以如果骑手原先的速度是每单40分钟,那么在高峰期就不得不提升到每单5分钟。于是,“天下武功,唯快不破”成了每个骑手出奇制胜的秘诀。从40分钟送1单到40分钟送7单至8单,是骑手与时间抢速度的真实写照。而为了实现与时间抢速度,超速、逆行、闯红灯等便成为“家常便饭”。

问题在于,速度不仅是外卖骑手的立身之本,也是平台在激烈的市场竞争中谋求生存的关键。从2012年4月“饿了么”APP正式上线以来,“美团”“百度”“滴滴”先后加入了外卖平台市场的抢夺,其后又出现“达达”“点我达”“闪送”等即时配送平台。一时间,中国外卖配送市场呈现豪强逐鹿之势。而除了在价格与补贴上竞争以外,比拼服务就成了外卖平台角逐的重点。对于配送服务而言,除了“快”以外没有更多的竞争热点。于是“即时”“极速”“30分钟送达”成了各个外卖平台公司宣传的噱头,有的平台公司甚至直接以“速度快”冠名,如“点我达”“闪送”等等。速度关系到外卖平台能否在激烈的市场竞争中存活。

但是完成平台速度的“重任”最终还是落在每一个骑手身上。而一味追求速度的结果便是对交通法规的无视、侥幸以至于交通事故频发。根据南京市交管局的一项不完全统计,南京市每天有近30万的外卖订单通过1.4万名外卖骑手送出。2018年下半年,交管部门共查

表1 常规订单“峰值”积分规则

类 型	说 明	获取条件
完成单数	+1分/单	有效完成单
好评单数	+2分/单	用户给予好评
超营业时间订单	+1分/单	晚22:00—次日9:00的订单
超配送范围订单	+1分/单	超3公里订单
超时单数	-4分/单	系统判定超时
差评单数	-20分/单	用户给予差评
被投诉单数	-30分/单	用户和商户发起投诉
欺诈单	-10分/单	系统判定欺诈

处外卖骑手交通违法4503起，日均查处25起。其中，“美团”骑手2041起、“饿了么”骑手1698起、“达达”骑手411起、“滴滴”骑手353起^⑩。外卖平台公司常以打游戏来形容骑手的配送工作，甚至借用《王者荣耀》中的游戏元素——玩家装备、等级、排行榜来包装骑手在现实世界的工作，把送餐看作是“一路打怪与闯关”的冒险游戏。但孰不知游戏可以重启，生命却无法重来。当资本利益驱动的“极速”最终要靠脆弱的个体去实现时，就难怪人们把外卖配送形容为“车轮上舔血的营生”，外卖骑手是“巨头商战的炮灰，平台压榨的对象以及互联网盛世中的‘骆驼祥子’。”^⑪

（二）奖惩规则的不公与矛盾激化

2019年12月22日，湖北武汉南湖佰港城商场发生外卖骑手持刀行凶事件^⑫。网传事件的起因仅仅是由于顾客对外卖骑手的服务不满意给了骑手一个差评。区区一个差评何故引发如此恶劣的行为的确让人百思不得其解。而类似的事件绝非偶然也非个例^{⑬⑭}。因此，悲剧事件的背后是外卖平台公司现行制度和规则存在的问题。

一方面，所有外卖平台公司的奖惩比例存

在严重失衡的问题。以“饿了么”为例，奖惩体现在现金和“峰值”的回报上。“峰值”的累积决定了骑手的等级，等级越高的骑手随机获得平台系统派单的几率越大，而且骑手的基础配送提成会随等级的升高自动提升，因此“峰值”对骑手而言至关重要。骑手送餐每获得顾客的一个好评，就可以在基础配送提成的基础上，额外获得1元至2元的现金奖励和2个“峰值”。但如果骑手获得的是顾客的差评，那么将从骑手的每月的基础配送提成中扣除10元至20元的现金和20个“峰值”，如果被顾客投诉，处罚会更加严厉。表1显示了“饿了么”常规订单的“峰值”积分规则。从表中可以明显发现，奖惩比例存在严重失衡的问题。

在充分占领市场份额以后^⑮，“饿了么”竟率先以“消除骚扰顾客”为由取消了好评奖励^⑯。骑手的收入因此减少。令人诧异的是，好评奖励虽然被取消，但是对差评和投诉的处罚不仅依然存在，而且更加严苛。取消好评奖励后，差评的处罚力度提高到每单50-100元，按骑手每单的基础配送提成8元计算，一个差评的罚金超过骑手6个订单的收入总和。而之所以会发生这样的转变，很大程度上就是由于互联网平台公司经过几番市场竞争最终形

成一两家平台独大的市场格局，虚拟的平台成为垄断资本家。面对如此严厉的处罚，就不难理解为什么骑手对顾客的差评会如此在意。骑手一天的奔波辛劳很可能因为1个至2个差评就付之东流。

另一方面，骑手对消费者的评价结果无法改变。外卖平台公司把监督和评价骑手工作的职责赋予了消费者。一方面降低了管理成本，另一方面也把劳资冲突转移到骑手与消费者身上。从接受派单以后，外卖骑手的行踪在消费者面前变得透明化。消费者根据骑手是否绕路、超时、撒餐以及送餐态度对骑手进行评价。外卖平台公司随后根据消费者的评价反馈奖惩骑手。骑手可以对消费者的投诉进行申诉，但对于差评的结果无法改变。这就造成了消费者评价的绝对性，骑手因为投诉和差评引发的不满也就会直指消费者，而不是对本就不公的奖惩制度提出质疑。送餐环节本身又制造了骑手与消费者面对面接触的机会，消费者对骑手送餐的挑剔、歧视以及过分要求（扔垃圾、买烟、索要赔偿）都会引发骑手内在的不满，而累积的不满随时有可能向外爆发。因此，消费者在一定意义上成了资本的“替罪羊”，成为骑手发泄不满的直接目标。

（三）工作时间的无休止投入

虽然骑手的工作时间灵活自由，但是“与高收入的绝对少数形成对比的是骑手普遍的超时工作，88.12%的受访骑手每天工作8小时以上，甚至有22.77%的受访骑手每天工作12小时以上。”不仅如此，大部分骑手每月休息的天数也屈指可数。在短期利益的驱动下，骑手会无休止地投入大量工作时间。不少骑手早上7点就出门接单，一直忙到凌晨，每天只睡五六个小时。《经济日报》2019年12月就报道了南京市秦淮区某小区一名49岁的外卖骑手在出租屋内猝死的新闻^⑧。

事实上，由于平台经济的灵活用工模式，

外卖骑手的工作时间不仅灵活，而且不受《劳动法》中有关工作时间的强制规定。因为工作时间与收入成正比，所以在外卖骑手当中普遍存在投入更多劳动时间以换取更高收入的现象。而在骑手长时间的工作中，收益的不仅是外卖骑手自己，代理商从中捞取了更多的提成，外卖平台公司也从中赚取了品牌和流量。也正因为如此，无论是代理商还是外卖平台公司都鼓励骑手延长工作时间，并将延长劳动时间事先设计到了骑手的薪酬制度、身份等级和各种奖励活动的规则当中。

首先，大部分外卖平台公司推行计件工资，骑手收入主要来源于骑手的“跑单量”提成。因此跑得越多赚得也越多。而要想跑得多，尤其是超过其他骑手，就必须付出相比他人更多的时间，同时提高工作强度。但是这种工作时间的延长和工作强度的提高又是骑手自愿的行为。因为骑手认同了平台系统设计的“游戏规则”——多劳多得。与布洛维通过对资本主义工厂“赶工游戏”的研究发现如出一辙，“赶工游戏”作为一种意识形态机制塑造了工人对“剥削”的同意，从而使资本在取得剩余价值的同时掩盖剩余价值的重要作用。

其次，骑手的身份等级取决于骑手的“蜂值”，而“蜂值”是通过跑单量、好评率和出勤率决定的，且不说它们三者之间本身就是“休戚与共”的关系，因为出勤率高、跑单量才可能高，跑单量高，好评率才可能高。因此提升等级就必须以长时间的出勤为基础。更直接的是，对于全勤骑手，平台系统每周会自动奖励50个“蜂值”。所谓的全勤就是：每周出勤6天且工作时间不低于50小时。

最后，为了鼓励骑手多跑单，外卖平台公司还设计了一系列的跑单奖励活动以“黏住”骑手，如周奖励计划、“夏季战役”“年中奖励”。如同网络游戏一样，“让玩家们的时间消耗到游戏中是游戏制造者/资本的最终目标，网游占有人们时间的赢利模式致使网游制造商

和运营商们用尽手段让人们沉溺于此”这些奖励活动从本质上来说就是为了增加骑手的工作时间，因为只有长时间工作骑手才有可能获得奖励。

（四）灵活用工与权益受损

目前，无论是团队骑手还是众包骑手，都需要通过手机注册才能开始送餐。而在注册过程中，每个骑手都必须签署一份《网约工协议》。《网约工协议》从根本上确立了外卖平台公司与骑手之间只存在用工关系而非劳动关系的前提。因此在签署协议的同时也为他们日后的权益保护埋下了隐患。

2019年8月10日，上海第六人民医院抢救室收治了一名触电的外卖配送员，他在当晚顶着台风天的大雨送外卖，由于道路积水过深，不慎触电，送到医院抢救室时，就已没有了生命体征。在中国裁判文书公开网搜索“骑手”后就会发现，涉及交通事故的判决书多达927件，误工费753件，人身损害赔偿742件，残疾赔偿金440件，保险合同299件等。而在这些案件中，争议的焦点都集中在雇主是谁的问题上。从现行工伤保险条例来看，工伤保险体系非常强调雇主责任。工伤保险制度就是建立在具有稳定劳动关系基础上的，而平台经济重新定义了工作和就业，去雇主化、就业灵活化等特征对现行的工伤保险制度带来了巨大挑战。对于“车轮上舔血的营生”而言，能够拥有工伤保险对于骑手来说十分重要。

但是外卖平台公司奉行“轻资产化”战略，除了核心技术人员以外，大部分工作都外包给代理商公司。代理商则以“兼职不提供五险一金”为由，辅之以高薪资、工作自由等优势吸引劳动者应聘。但当事故发生时，外卖平台公司和代理商会把责任推的一干二净。由于没有缴纳社会保险，骑手无法进入工伤保险、医疗保险等社会保障体系，因此不得不自行承担工作风险。尽管代理商给骑手购买商业保

险，但是当骑手出险想要申请理赔时，就会发现商业理赔并非易事。不仅程序繁琐，骑手还要准备繁杂的纸质材料，报警记录、交通事故责任划分、车辆是否超标等等，一圈下来骑手宁可自认倒霉。当问及公司是否出面解决交通事故时，他们都表示，“公司不会管，还耽误我们的时间”。于是“私了”及现金赔偿就成为他们解决道路交通事故的主要方式。

事实上，“最热门的平台类型——与共享经济相关的平台——也是最不可持续的。”尽管像Uber（优步）、Airbnb（爱彼迎）这样的平台企业通过尽可能地外包成本来维持运营，譬如Uber司机要承担车辆的汽油、维护和保险等费用，而Airbnb的房东要承担房间的清洁和维护费用，然后从平台上成交的每一笔交易中抽取一定的租金，可对于大多数这样的平台公司来说，它们仍然无利可图……从更宽广视野来看，这些公司实际上是通过凌驾法规和无视劳动者权益的方式才勉强取得成功的。”


四、平台经济健康发展的对策与建议

从劳动者视角出发，在骑手的劳动过程中，外卖平台公司对“极速”的追求、对差评的严苛以及对劳动时间的贪婪都可以看作是外卖平台公司用工不规范的具体表现。而对于目前的大多数外卖平台公司而言，正是通过不规范的用工才勉强维持生存。不规范用工根本上反映了平台经济灵活用工背后的劳动关系缺失。

因此，当务之急是对劳动关系判定标准进行革新。我国现行的劳动关系调整机制和基本政策主要是基于传统用工方式的特点设计制定的，依据是劳动者与用人单位是否具有“人身依附性”和“管理从属性”，其中，“人身依附性”“管理从属性”是用人单位对劳动者的管理和控制，即学理上所说的“从属性”，它被

认为是劳动关系所具有的最根本特征。但在零工经济、平台经济以及灵活就业日益兴起的背景下,传统的认定标准已经很难适应新经济的发展需要。因此要针对平台经济的劳动特点,研究和制定既符合平台经济发展又能切实保护平台经济从业者权益的判定标准。

完善社会保障制度,逐步将灵活用工纳入到社保范围。已有的社会保障制度要求劳动者与用人单位必须存在劳动关系,才能享有全面的劳动权益。社会保障制度与劳动关系的绑定事实上将许多灵活就业的从业者排除在外。根据《中国共享经济发展年度报告(2019)》的数据显示,2018年我国共享经济参与提供服务者人数约7500万人,而同期的平台员工数为598万人。前者是后者的10倍之多,而且也最有可能是被排除在社保之外的从业者。当越来越多的人选择灵活就业的时候,社会保障制度就需要作出相应的调整,将非标准劳动关系的从业者纳入进来,保证大多数平台经济劳动者进入到社会保障的制度范围内。

最后,平台公司要逐步实现用工规范化。平台企业通过劳动分包的手段不与劳动者签订劳动合同,逃避了作为真正雇主的责任。在利益驱动下,外卖平台公司肆无忌惮地表现出对“极速”的追求、对差评的苛刻以及对劳动时间的贪婪。劳务分包公司也常常以《网约工协议》偷梁换柱。《网约工协议》非但不适用《劳动合同法》,而且要求劳动者履行的义务远多于权利。因此要严格按照劳动法律法规敦促平台企业用工规范化,加强对网约工的技能培训、安全教育;要为网约工办理意外伤害险和其他真正起到维护劳动权益的商业保险,以保障网约工的人身安全,维护劳动者的尊严,提高他们的幸福感。

sic.gov.cn/News/557/9904.htm。

- ③ 《2018年外卖骑手群体研究报告》: <https://pan.baidu.com/s/168FQY5mcSuJSF0dhQR84oQ>。
- ④ 《2018年外卖骑手群体洞察报告》: <https://pan.baidu.com/s/1aQsc0sLWuekyJVH2wH1fsw>。
- ⑤ 根据“蜂鸟配送”发布的《洞察报告》显示,全国蜂鸟骑手收入主要集中在4000元—8000元,超过了2017年全国城镇私营单位就业人员月均薪资3813元。
- ⑥ 苏宁易购:《2018年快递员群体洞察报告》。
- ⑦ 转引自张泉翔、欧阳李宁:《快递员改行送外卖背后:现在月入六七千,跳槽能高一半》。
- ⑧ 《“农民工”频现总理报告中》: <https://www.chinacourt.org/article/detail/2004/03/id/107349.shtml>。
- ⑨ 《拖欠农民工工资,曝光!》: <http://politics.people.com.cn/nl/2018/0713/c1001-30144777.html>。
- ⑩ 据美团点评研究院的报告显示,53%的骑手在本省工作,呈现当地/周边就业趋势,全国范围内只有北京、上海、天津等地的外来骑手比例高。
- ⑪ 《2018年下半年外卖骑手交通违法大数据公布 日均25起》: <http://www.njdaily.cn/2019/0109/1746792.shtml>。
- ⑫ 《外卖骑手:互联网盛世的骆驼祥子》: <http://www.ctsbw.com/article/13153.html>。
- ⑬ 《要求送餐上楼,顾客与外卖骑手起冲突》: <https://www.ovdream.com/newsinfo/201912231002167735eea435c24e47ad.shtml>。
- ⑭ 《要求送餐上楼,顾客与外卖骑手起冲突》: http://www.sohu.com/a/168596410_99962837。
- ⑮ 《只是点了份外卖,却被骑手捅了一刀》: <https://m.ixinwei.com/2018/12/03/102659.html>。
- ⑯ 根据第三方数据机构DCCI发布的2019年第一季度《网络外卖服务市场发展研究报告(2019Q1)》,美团外卖和饿了么外卖共占据在线外卖服务市场份额的98.5%,基本形成对该市场的垄断。
- ⑰ 《“饿了么”骑手将取消好评奖励 旨在消除骚扰顾客求好评的行为》: <http://news.eastday.com/eastday/13news/auto/news/china/20190225/u7ai8403226.html>。
- ⑱ 《痛心!49岁外卖骑手猝死 白天还在“拼命”跑单》: <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1652092951994658592&wfr=spider&for=pc>。

(责任编辑:杨婷)

① 人力资源与社会保障部: http://www.gov.cn/xinwen/2019-01/24/content_5360920.htm。

② 《中国共享经济发展年度报告(2019)》: <http://www>。