

# “外卖小哥”的生存现状及其法律权益保障研究

## ——基于仙林大学城的实地调研

刘伊洋 刘祎琳

南京财经大学 法学院 江苏南京 210046

**摘要:**近年来,随着互联网经济的不断发展与生活水平的稳步提升,消费者对于网购产品及时送达的迫切需求与日俱增,将本地生活服务产业与互联网相结合的外卖平台由此开始出现在大众的视野中,并且,“外卖小哥”这个新兴职业在此基础上应运而生,逐步成为吸纳就业的主力军。根据相关数据显示,预估到2022年外卖行业的从业者突破2000万,在不少城市的街头,外卖小哥穿梭的身影俨然成为了一道亮丽的风景线,可以说,他们已成为现代城市生活的新种类基础设施。“外卖小哥”作为新兴职业,其成长速度与影响辐射范围超出想象。因此,为了保障“外卖小哥”的权益,为了保护公共安全,我们必须从法律角度出发,对其权益保障展开深度的研究与分析,在促进互联网经济发展的同时,更好地平衡新业态高质量发展与就业者权益保障之间的关系。

**关键词:** 外卖小哥; 权益保障; 平台经济; 劳动关系; 法律保护

### 1. 研究背景

#### 1.1 外卖行业的崛起

随着互联网经济的不断发展与生活水平的稳步提升,消费者对于网购产品及时送达的迫切需求与日俱增,将本地生活服务产业与互联网相结合的外卖平台由此开始出现在大众的视野中,并且,“外卖小哥”这个新兴职业在此基础上应运而生,逐步成为吸纳就业的主力军。据相关数据显示,预估到2022年外卖行业的从业者突破2000万,在不少城市的街头,外卖小哥穿梭的身影俨然成为了一道亮丽的风景线,可以说,他们已成为现代城市生活的新种类基础设施。作为新兴职业,其成长速度与影响辐射范围超出想象。2020年3月,《时代周刊》直接将北京外卖小哥的形象搬上期刊封面,昭示其群体在抗疫中所做出的卓越贡献。疫情过后,餐饮行业逐渐复苏,稳中向好的形势大大地提升了对外卖配送员的需求。

#### 1.2 行业内的生存困境

外卖行业高速发展这一现实的背后,是共享经济与数字经济的运行推动生活服务业等行业不断创新,由此,权益保障加强也成为当下外卖小哥行业的迫切需求,需求与现实的矛盾,势必会影响传统劳动关系和传统劳动法保护模式。翻阅近年案例,外卖小哥权益保障问题备受关注,相关争议

更是频频发生。例如某外卖小哥从高处跌落重伤,地区代理公司与外卖平台却相互推卸责任,拒绝赔偿。这似乎让外卖行业的权益保障走向迷茫,高速发展的行业与原地踏步的权益保护,让许多人在生活压力与工资回报之间无所适从。显然,作为新业态,其从业群体的权益保障有关制度并不完善,因此许多关于外卖小哥的劳动争议案件裁定结果并不乐观,甚至部分诉讼在提交后不予仲裁。此外,外卖小哥的权益保障与社会公众之间同样存在联系。因此,我们必须从法律角度出发,对其权益保障展开深度的研究与分析,在促进互联网经济发展的同时,更好地平衡新业态高质量发展与就业者权益保障之间的关系。

### 2. 研究目的与意义

需要注意的是,对外卖小哥的法律权益进行保障,不仅能够保证他们的收入稳定,使其充分投入到平台经济的发展进程中,而且能够鼓励支持新业态发展,优化外卖小哥从业环境,积极发挥稳定和扩大就业作用,从保障劳动收入、完善社会保障等方面保障外卖小哥的正当法律权益。

维护外卖小哥权益是一项需要花费大量时间与精力的工程,本研究旨在通过问题的讨论与意见的提出,从源头上解决外卖小哥的权益保障问题,改变现有平台经济中存在的劳动者与平台方关系失衡问题,加强对外卖小哥的人文关怀。

### 3. 研究方法及内容

#### 3.1 实地考察与调研

为较好厘清“外卖小哥”权益保障中所可能遇到的难点,笔者制定了相关调查问卷,深入外卖骑手聚集休息的场所开展调查访问,通过搜集资料,查找相关信息为问卷提供理论支撑,并借鉴相关书籍中的专业调查问卷模式来设定样品框架与抽查模式,最终围绕“外卖小哥”个人信息、“外卖小哥”工作强度、“外卖小哥”个人以及家人对此工作的态度三个方面展开调研。

调查发现,外卖行业就业者数量激增,一方面是市场需求的推动,“配送”成为生活的常态模式;另一方面是这份职业自身存在吸引力,工资收入较为可观。与传统用工模式相比,主要有以下几个优势:

第一,就业方式灵活,能拓宽就业者的收入渠道。绝大多数“外卖小哥”的工作形式是兼职,部分是没有固定工作的灵活就业者,还有些是个体工商户,这些人没有与平台合作,而是用自己的闲置劳动能力来换取收入。

第二,工作时间弹性大,可以自由支配工作时间。新兴职业与传统用工模式的最大区别是就业者可选权力范围更加广泛。“外卖小哥”可以自主决定何时工作,一些骑手会选择特定时间段进行送餐,还有些骑手为了更好的报酬会持续工作很长时间。

第三,就业门槛低,对年龄没有硬性要求,工作难度较低。外卖员的学历以初中、高中为主,但近几年拥有大学文凭的外卖员比例已经接近15%,这显然与当前社会工作岗位饱和、就业形势紧张密切相关。同样,应聘外卖骑手无需进行面试,较低的门槛为失业者提供了新机会。

除显著优势,这份职业当前也存在不少问题,总结如下:首先,为了追求高报酬,外卖骑手易出现接单量超标的情况。我国现行的标准劳动关系要求劳动者一天工作不得超过8小时,由于骑手工作时间不固定,部分骑手为了增加收入,一天工作甚至超过10个小时,这已经超出了正常人工作量的标准。就外部因素而言,作为新兴行业,外卖产业创新了劳动形式,平台通过引导的方式将数字技术渗透到骑手的工作全过程中,骑手获取的奖励与惩罚基本上来自系统对自身情况的统计,以至于骑手不得不争分夺秒高速行驶,为了不超时,甚至违反交通规则,出现“闯红灯”等现象,极易引发交通事故。平台的机器算法可操作的空间非常大,骑手极易

被机器算法裹挟。资本可以获得消费者青睐从而扩大市场,却给骑手带来了高负荷的工作强度,导致许多骑手产生巨大身心压力,甚至影响了人身安全。其次,外卖骑手的工资报酬不稳定。路途的坎坷或者暴风暴雨等自然灾害的发生都会影响骑手的报酬,且配送超时或者差评导致扣钱的情况时有发生。除此之外,外卖骑手没有福利、保险等一般劳动者应享的保障,不少骑手表示平台极少提及甚至根本没有提到过有关方面的信息。骑手作为一个弱势的群体不断被资本圈养在信息茧房里,导致许多人忘记了自己的权益。

#### 3.2 外卖小哥权益保障的缺失

尽管当前国家大力扶持平台经济,积极培育消费新业态,不断推出有关外卖骑手权益保障的政策方针并且取得了一定的成效,但就总体而言,“外卖小哥”的法律权益保障仍存在这极大缺失,这主要体现在以下几个方面:

##### 3.2.1 平台企业与外卖小哥之间的劳动关系难以确定

合同条款是保障权益的重要前提,而新兴平台就业群体劳动合同签订率普遍较低,这就意味着劳动者维权将会遇到很大障碍。<sup>[1]</sup>2021年度中国社法十大影响力事例中存在这么一个案例:外卖员蒙某某在某公司负责的某站点从事外卖配送工作。2018年10月4日,蒙某某在送外卖过程中发生交通事故。根据工商登记,蒙某某于2018年10月10日领取个体工商户营业执照,名称为昆山市某工作室。后蒙某某申请劳动仲裁,请求确认其与某公司自2018年3月1日起存在事实劳动关系。仲裁委认为,蒙某某提供的证据能够证明某网络科技有限公司对其进行考勤、派单等管理,双方之间的关系符合劳动关系的法律特征。某网络科技有限公司提供昆山市某工作室签订的《项目转包协议》一份,主张蒙某某已成立个体工商户,故不应认定双方之间存在劳动关系,但该协议上无蒙某某的签字,也无昆山市某工作室的盖章,公司亦未提供证据证明该《项目转包协议》已实际履行。且时间上该个体工商户的成立是在蒙某某发生交通事故之后,双方劳动关系的认定不受到此影响。全国政协委员皮剑龙指出:“个体工商户是经营主体,不再是自然人,这会让外卖小哥直接丧失劳动者的主体资格,用人单位借此规避劳动关系。”除此之外,在合同签订方面,条款内容模糊也是当前存在的重要问题。例如福利、保险等的规定,此类内容应当是一份合法的劳动合同必备的内容,但不少外卖小哥表示,在其签订合同时,没有明确规定此类内容。

3.2.2 企业存在不规范用工,“外卖小哥”掌握职业信息有限

对外卖骑手而言,平台始终占据着优势位置,大部分重要的生产资料被平台掌控,外卖小哥在平台面前话语权弱。作为新业态的重要组成部分,平台的用工方式和以往传统方式有着很大的区别。例如,平台系统允许消费者评价外卖骑手的服务情况,并且根据评价的高低决定赏罚奖惩和工资水平。这说明,平台对于骑手工作的监管并没有想象中片面,它通过消费者发布的评价,变相达成了管理骑手的目的,并节省了大量的人力成本。同样出于节省成本的需要,平台牺牲了对骑手劳动安全权益的必要保障,这也意味着企业仍把控着对骑手的管理权。此外,系统精确的技术使企业可以更轻松地了解骑手的工作情况,这对企业来说实现了对员工工作的有效管控,骑手的工作被大数据固定化死板化,留给他们自主行动的空间逐渐减少。另外,一些入职时间较短的骑手不了解平台管理规定,一旦遇到问题,骑手通常手足无措,自身的权益保障会受到严重影响。

3.2.3 外卖小哥权益维护意识与能力薄弱,没有独立的维权组织

由于大部分外卖小哥学历层次普遍较低,不了解可以通过哪些渠道来维权,这解释了为何存在那么多维权失败的外卖骑手。外卖骑手内部也缺少专门主张权利的机构存在,政府、企业也没有协助骑手去推动相关组织的建立。<sup>[2]</sup>一旦发生安全事故或者其它损害权益的情况,外卖骑手劳动能力被削弱,考虑到绝大多数骑手是家庭的主要收入来源,如果维权不能得到妥当的处理,其基本的权利也无法得到保障。

#### 4. 解决方法与要求

就此,我们提出以下几点意见:

第一,要发挥政府部门的主导作用,完善外卖小哥的薪酬福利等制度。

新业态的发展给传统劳动关系带来了巨大冲击,从而使规范和调整劳动法方面存在多方面困难,政府需要根据此变化出台相关政策方针,不仅要重视数字经济带来的效益,更要重视灵活就业群体的法律权益保障。例如,《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》中提及到,餐饮行业的互联网交易平台应该保障就业人员薪资待遇,按照不低于当地劳动者最低工资标准的待遇为外卖配送员提供合理待遇。其次,应考虑特殊情况,如假期互联网餐饮业会

面临更多需求,法定假日期间,平台应适当提高报酬,为骑手建立休息时间的合理标准,督促平台落实劳动保障制度。

第二,要落实企业社会责任,强化对外卖小哥的安全保护。外卖平台要意识到其应当要对外卖骑手承担的责任,平台要分派好不同区域的订单,减少骑手去距离较远的地方接单的情况,合理规划配送路径,在保障外卖小哥人身安全健康的标准上为骑手的工作量设立明确上限,减少劳动强度,保障其身心健康。例如,美团会将不易查找的地点或出餐时间过久的店铺设置为重点场景智能化补足配送时间。同时,要加强对外卖骑手的交通安全教育培训。除此之外,外卖平台应当主动为骑手购买社会保险。

第三,要提高外卖小哥的维权意识,推动相关专业机构的设立

首先,鼓励骑手在业余时间学习相关的法律内容和文化知识,强化其维权意识。其次,应当发展专门为外卖骑手主张权利的工会组织。随着外卖行业就业人数激增,外卖小哥与平台之间的矛盾纠纷也越来越多,而由于骑手自身能力不足以应对庞大的平台企业,工会等专业性组织便能够发挥重要作用,为骑手提供可靠的维权服务。这种专业机构的建立必须要结合外卖骑手这份工作的特殊性质,应当借助网络来吸收各地骑手的意见,增进各地骑手之间的交流与沟通;还可以引入社会第三方服务平台,对外卖配送服务建立必要的标准,不能任由外卖平台对骑手的配送进行不当的惩罚。

#### 5. 总结

综上,针对外卖小哥的法律权益保障问题,我们应当结合实际,不断完善相关法律法规,健全多方主体协同治理机制,确保有关政策的落实,为外卖小哥筑起权益的防护网,提高这一群体的幸福感与获得感。正如全国政协委员、中华全国总工会办公厅主任吕国泉所说:“新兴平台就业群体是我国产业工人队伍的重要组成部分,维护好他们的劳动权益,事关脱贫攻坚成果巩固,事关社会和谐稳定。”

#### 参考文献

- [1] 保障外卖小哥等群体劳动权益 记者 谢文英 - 《检察日报》-2022-03-14.
- [2] 阮佳怡. 新业态背景下外卖平台众包骑手劳动安全权益保障研究 [D]. 上海:上海师范大学,2021.
- [3] 冉隆楠. 人性化外卖行业制度为“外卖小哥”撑起保护伞 [J]. 中国商界, 2022, No.350, No351(Z1):67-69.