

# “网约车”司机的群体特征与职业困境

孙 慧<sup>1</sup>, 赵道静<sup>2</sup>

(1. 广州市团校 广东 广州 510635; 2. 广东省社会科学院 广东 广州 510635)

**摘 要:** 通过调研网约车司机的群体特征与工作现状,发现网约车司机存在一定的职业困境。广州网约车司机以已婚男性为主,大多具有较高学历,九成以上为专职司机。职业困境方面,广州网约车司机的收入较高,但劳动强度也相应较大,“高收入”与“高劳动强度”之间存在博弈现象;获得高收入、工作时间自由为其进入网约车行业主要动因,但存在“工作自由”与“工作稳定”的两难处境;合同签订率高,但其他福利保障情况有待提高,劳动权益保障问题较为突出。要从健全网约车司机社会保障服务、完善平台评分与申诉机制、以大数据技术创新服务网约车司机方法等方面破解网约车司机面临的职业困境。

**关键词:** 网约车司机; 职业困境; 工作满意度; 劳动权益

**中图分类号:** D669.2; D922.5 **文献标识码:** A **文章编号:** 2095-9303(2021)01-0010-06

## 前 言

### (一) 研究背景

党的十九大报告指出,“要推动互联网、大数据、人工智能和实体经济深度融合,在中高端消费、创新引领、绿色低碳、共享经济、现代供应链、人力资本服务等领域培育新增长点、形成新动能”。作为新动能重要组成部分的网约车,经过近八年的发展已经成为人们日常生活中重要的出行方式,与此同时也创造了大量就业机会。据网约车宝典 App 发布的《2019 年网约车市场分

析报告》,截至 2019 年 12 月,我国网约车用户达 3.92 亿人,从 2016 年到 2019 年,网约车用户规模增加了 3 倍,每年用户规模均保持增长。广州市交通运输局统计数据显示,截至 2020 年 2 月 29 日,广州市现有取得许可的网约车平台公司共 37 家,取得许可的网约车有 77935 辆,网约车持证驾驶员为 84561 人。随着网约车的迅速发展,大规模从业人员的发展现状如何,他们面临哪些就业困难和问题,如何解决网约车司机的职业困境等成为社会大众关注的重要话题。本课题旨在了解网约车司机的职业现状,探讨网约车司机的群体特征与职业困境,以回应新时代新兴

收稿日期: 2020-07-24

作者简介: 孙慧(1987—),女,湖南益阳人,广州市团校、广州市穗港澳青少年研究所助理研究员,研究方向: 青年就业,新兴群体发展。

赵道静(1981—),女,江西大余人,广东省社会科学院社会人口所助理研究员,研究方向: 人口社会学,社会治理等。

青年群体面临的新问题与新需求。

## (二) 文献综述

网约车司机作为新兴青年群体,近几年引起了学者们的广泛关注,已有研究主要聚焦网约车司机的劳动权益保障、网约车司机与平台之间的劳动关系探讨以及网约车司机的工作特征等。如闫新燕、姜怡乐对网约车司机的权益保障问题进行了思考,指出网约车司机的劳动安全保障问题未受到重视,平台没有为保障司机安全做出相应的举措;此外,平台只注重乘客的乘车体验,忽视了司机的劳动自主权利以及平台未给司机提供相应的社会保险等都是网约车司机劳动权益保障不足的表现<sup>[1]</sup>。叶婉钰、冯钰对网约车司机的权益保障现状进行研究后指出,网约车司机权益保障问题主要体现在人身安全、人格尊严、工资收入、对平台满意度等方面<sup>[2]</sup>。在网约车司机与平台劳动关系的研究方面,齐昊、马梦挺、包倩文等指出,网约车司机具有不稳定劳工的特征,他们与网约车平台之间存在事实上的雇佣关系,但这种雇佣关系并未得到法律的承认,大多与平台之间没有签订劳动合同,社会保险参与率也较低<sup>[3]</sup>。吴清军、李贞对平台网约车司机的劳动过程及劳动供给进行了分析,指出平台与网约车司机之间存在劳动控制关系,但与传统劳动过程控制相比,这种劳动控制变得更加碎片化,主要通过工作自主性机制、计薪与激励机制以及星级评分机制发挥作用<sup>[4]</sup>。关于网约车司机工作特征的研究主要集中在对其工作满意度、工作状况和群体特征的分析方面。如陈晓菲、王江哲对网约车司机的年龄、性别、学历、户籍等特征进行了描述,指出网约车司机主要为25—44岁的男性青年,并且一半以上的网约车司机持有本地户口<sup>[5]</sup>。臧义茹则对外卖员和网约车司机的工作满意度及影响因素进行了研究,发现工作满意度与收入水平、劳动保障情况均呈正相关<sup>[6]</sup>。

# 一、研究设计

## (一) 研究对象与研究内容

本调查以网约车司机为研究对象,研究内容包括网约车司机的群体特征、工作现状、权益保障、对工作的满意度等维度,通过这些维度分析探讨网约车司机的职业困境,并提出完善网约车司机权益保障、解决职业困境、促进网约车行业健康发展的对策建议。

## (二) 研究方法

问卷调查法:在全市网约车司机群体中进行抽样调查,调查对象通过广州市交通运输管理局的介绍获得。选取的调查样本来自滴滴出行、曹操专车、神州专车、首汽约车等平台,调查对象既包括专职网约车司机,也包含部分兼职网约车司机。本次调查共发放问卷500份,最终有效回收452份。问卷参考广州市团校“广州青年就业创业发展状况”课题组编制的问卷。

访谈法:拟定访谈提纲,选取10名网约车司机开展个案访谈。为确保访谈对象的代表性,选取了不同平台的网约车司机开展个案访谈,主要包括滴滴出行、曹操专车、神州专车、首汽约车等,涵盖专职与兼职司机。

文本分析法:收集整理相关文献资料,包括政策文件、学术理论、统计数据等,并对文献资料进行系统的归纳整理、比较、分析和总结。

# 二、网约车司机的群体特征

## (一) 从业青年以广州本地户籍的已婚男性为主

调查发现,受访者以男性为主,样本中95.1%的司机为男性。在户籍方面,53.7%的人为广州本地户口,26.4%的人为广东省其他城市户籍,外省户籍占比19.9%。65.8%的网约车司

机已婚,在已婚人员中,59.7%的受访者育有一个小孩,26.2%的人育有两个小孩,育有三个及以上小孩者占比2.9%。在年龄方面,受访者平均年龄为31.2岁,在广州平均居住时长为22.7年。由此,调查结果描画出的典型网约车司机形象大致是一个养家糊口的男性,广州本地人,三十多岁,已婚并有孩子,正处在“上有老下有小”的人生阶段,生活负担比较重,对增加收入有迫切的愿望。数据显示,57.8%的人表示选择该工作是为了增加收入,补贴生活。访谈也发现,网约车司机大多面临较大的经济压力,绝大多数人从事这份工作是因为可以“多劳多得”。

#### (二) 网约车司机高学历特征明显

在受教育方面,网约车司机高中学历比重为42.7%,大专占35.3%,初中学历占14.8%,大学本科占7.2%。从专兼职差异来看,专职网约车司机中,高中学历者占45.4%,大专及以上学历者占39.5%,初中学历者为15.1%;兼职网约车司机中,大专及以上学历者占66.7%,高中学历者占16.7%,初中学历者占16.6%。网约车司机虽然整体上以高中学历为主,但大专及以上学历者也占到四成左右,尤其是兼职网约车司机中的大专及以上学历者接近七成,高学历特征较为明显。

#### (三) 从业人员以专职司机为主

调查发现,网约车司机的专职比重为96.8%,兼职人员只占3.2%,这表明网约车司机正逐步走向全面职业化。这一特点符合整个平台经济的发展趋势。在发展初期,尤其是早期的滴滴司机、顺风车司机,很多都有自己的本职工作,他们是利用节假日或上下班途中的时间开展网约车业务,是一种兼职的工作状态。消费市场的发展和消费者需求的多元化,对部分行业服务提供者的专业化水平提出了新的要求,推动形成专职化的发展趋势。对于网约车司机来说,广州网约车新政要求网约车司机必须同时持有《网

络预约出租汽车运输证》与《网络预约出租汽车驾驶员证》才能进行网约车营运,在新的市场准入条件下,网约车司机专职化的趋势更为明显。访谈中有青年表示,“我以前也是干兼职,在工作之余接接单,贴补家用。但新政出来后,网约车要办营运证、要交保险费,如果只兼职很不划算”。

### 三、网约车司机的职业现状

#### (一) 网约车司机工作时间长,收入水平相对较高

调查发现,网约车司机平均每周工作6.3天,97.1%的人每周工作6天及以上,有“双休日”的比例不足3.0%。在工作时长方面,网约车司机平均每天工作10.7个小时,3.5%的人每天工作8小时及以下,20.4%的人每天工作9—10小时,还有76.1%的人每天工作11个小时以上。从收入情况来看,网约车司机每月平均收入为7316元,高于2018年网约车司机全国平均月工资(6438元)。从收入等级来看,27.5%的人每月收入5000元以下,46.5%的人每月收入为5000—8000元,5.9%的人每月收入为8000—10000元,月收入10000元以上的比例为20.1%。可见,广州网约车司机的月收入水平相对较高,但轻轻松松“月入过万”的情况并不是常态。

#### (二) 网约车司机平台从业时间短,七成以上从事过其他职业

研究发现,网约车司机的平均从业时长为2.57年。29.8%的人从业时间为半年以下,27.8%的人从业时间超过半年但不满一年,也就是说,从业时间不满一年的网约车司机占比接近六成,从业时间超过一年但不满两年的占18.7%,从业时间三年及以上的占14.7%。在群体差异方面,专职网约车司机的从业时间长于兼职网约车司机,专职司机中有17.3%的人从业

三年及以上,兼职司机中这一比例为0。在工作经历方面,74.6%的人从事过其他职业。在访谈的网约车司机中,大部分人有过其他工作经历,只有少部分人选择将网约车司机作为自己的第一份职业。访谈中有人表示“我以前是在工厂上班的,后来手受伤了没法继续在工厂工作,就选择了开网约车,这一行进入的门槛不高,我比较能适应。”也有受访者表示“进入这一行是朋友介绍的,说网约车发展前景比较好,赚得也比较多。我比较了一下自己的工资和朋友的收入,就辞职开网约车了。”网约车司机的从业时间较短,很多人是从其他行业转行过来的。

(三) 增加收入为网约车司机行业进入的主要拉力

调查发现,53.7%的受访网约车司机表示选择在平台就业主要是为了增加收入,补贴生活;38.5%的人是因为该行业工作时间自由;25.9%的人因认同平台就业多劳多得,分配公平而选择在网约车行业就业。总体上,广州青年选择开网约车主要基于以下几点原因:一是获得较高收入,选择获得较高收入、平台就业收入高、平台就业多劳多得的比例达到85.9%;二是工作自由度较高,选择工作时间自由、可以平衡工作与家庭、工作自主性高以及工作地点受限制小的比例共计79.4%;三是看好平台经济的发展潜力,选择顺应互联网发展、平台就业前景好的比例共计28.3%;此外,还有部分受访者是出于自身兴趣爱好或者将其作为过渡性工作而进入网约车行业。

(四) 收入不稳定与安全问题为网约车司机平台就业最担心的问题

分析发现,接近八成(76.7%)的网约车司机担心在平台就业收入不稳定,44.8%的人担心客户不稳定,13.3%的人担心工作不稳定。不管是对客户稳定性还是工作稳定性的担忧,折射出的均是对收入稳定性的担心。访谈中有青年表示,

“开网约车也是一种拼运气的职业,收入太不稳定了。运气好你接单就接得多,收入也较高。我运气就不太好,刚开网约车不到半年,就遇到新冠肺炎疫情,基本没有收入”。除了收入稳定性,网约车司机对工作安全问题也存在较大担忧。54.8%的受访者担心网约车的意外事故风险大,27.6%的人担心人身安全问题。此外,还有接近两成的人表示担心职业发展前景。有受访者表示,“我家人对这份职业不太看好,觉得这不是一份正经职业,不是长久之计”。这也显示出社会大众对该新兴行业的了解程度不够。

(五) 网约车司机的劳动合同签订率较高

分析发现,九成以上(92.7%)的受访网约车司机与所在平台公司签订了劳动合同,6.8%的人签订了服务/合作协议,二者共计99.5%。从专兼职情况来看,专职司机中,93.4%的人签订了劳动合同,6.6%的人签订了服务/合作协议;兼职司机中签订劳动合同的比例为75.0%,签订服务/合作协议的比例为12.5%。整体而言,网约车司机的劳动合同/协议的签订率是较高的,这与网约车行业新政的制定实施有关。《广东省交通运输厅关于进一步加强网约出租汽车管理的指导意见》指出,网约车平台要与驾驶员签订劳动合同或协议,明确平台、租赁企业与驾驶员之间的法律关系。在政策指导下,网约车平台与网约车司机之间的用工关系越来越规范化。一名在网约车行业工作四年的受访者表示,“这个行业以前管理挺乱的,我们也不知道跟谁签合同,都是在平台上注册就可以了。这几年逐步完善了,对我们的合法权益也是一种保护”。

## 四、网约车司机的职业困境

(一) “高收入”与“高劳动强度”的博弈

前文分析提到,广州网约车司机的工资收入高于全国平均水平,但值得注意的是,网约车司

机的收入水平与其工作时长有很大关系,“多干多得,少干少得,不干不得”在这一行业体现得淋漓尽致。网约车司机根据自己的接单量来获得收入,他们所获得的直观经验就是“接单越多,钱也就赚得越多”。在这种“提成制”收入模式的刺激下,他们埋头于接单、工作,以期获得尽可能高的收入,由此带来的就是网约车司机的高强度工作。一方面,他们想获得高收入,另一方面,高强度的工作又会对他们的身体健康产生影响,进而影响他们的工作状态和收入水平。因此,如何处理高收入与高劳动强度之间的博弈关系成为网约车司机面临的一个职业困境。

## (二) “工作自由”与“工作稳定”的两难

网约车实行“订单制”工作模式,在这种模式下,司机具有较大的自主性,可以自由决定自己的工作量,工作状态好时就多接单,感觉累的时候就可以自己放假。网约车司机上下班不用像传统公司一样实行打卡制,这些都在形式上营造出一种轻松自由的工作环境。但是一般来说,司机在高收入的刺激下都会最大限度参与到“接单”当中,加班加点,减少休息时间,有时甚至都不吃饭。另外,网约车司机虽然不用打卡,但是平台对司机的奖励要求是司机在特定的时间内(例如高峰时间)必须完成一定的工作量,保持一定的接单率,工作量和接单率是司机每天产生并上传至平台的数据中的一部分。网约车司机要想获得这部分奖励就必须按时按量地完成工作。从这个角度看,网约车行业呈现的工作自由实质上是一种“伪自由”。与“工作自由”相对应的是工作的不稳定性。访谈中有人表示“随着共享自行车、共享电动车以及共享汽车的推广普及,网约车行业受到了较大的冲击,人们短距离出行会优先选择共享方式,除非天气恶劣才会选择网约车。”

此外,今年的新冠肺炎疫情也对网约车行业造成了很大影响,94.8%的受访者认为疫情对工

作影响很大,95.2%的人认为疫情对自己收入影响很大,还有71.9%的人表示此次疫情影响了自身的职业生涯规划,未来准备转行。由此可知,网约车行业仿佛成了“靠天吃饭”的行业,具有较大的不稳定性。还有受访者表示,“订单量的减少容易导致同行之间的过度竞争,这种竞争亦加剧了工作的不稳定性”。

## (三) 劳动权益保障问题较为突出

网约车司机每天工作超过十个小时,劳动强度大,这给他们的身心健康都带来了较大影响。78.5%的人表示过去一年感受到的压力非常大或比较大,并且这些压力主要来自工作方面(47.3%)。此外,网约车司机对意外事故(54.8%)和人身安全问题(27.6%)均比较担忧。有受访者表示,“长时间开车很容易晃神,非常担心撞到车,少接点活又会影响收入”。但与此同时,网约车司机的社会保障与其他相关福利享有则不太乐观。从调查数据来看,网约车司机社会医疗保险的购买率最高,86.3%的人购买了此项保险;其次为养老保险(61.5%);第三为失业保险(55.1%)。其他福利性保障,比如产假工资、病假工资、带薪休假、住房公积金、职业年金等的享有率都较低。与其工作密切相关的工伤保险的购买率也不到五成。访谈资料也显示,社会医疗保险的购买率虽然较高,但大多是网约车司机自己通过社区/街道购买的,并不是网约车平台提供的。网约车司机的社会保障与相关福利享有情况仍有较大的改善空间。

网约车司机劳动权益保障问题还体现在网约车平台的单向评分机制方面。平台往往在接到乘客单方的差评或投诉后就对网约车司机进行少派单甚至封号等处罚,这对他们来说是不合理的。虽然有些平台设有申诉途径,但需要多方举证或再三核查,花费的时间成本也很高,很多时候司机为了减少“麻烦”只能在遭受恶意评价时默默接受平台的处罚。

## 五、对策建议

### (一) 健全网约车司机社会保障服务

一是加强网约车司机劳动关系、社会保障和福利等问题的研究、处置。针对包括网约车司机在内的平台从业人员的不同特点,制定多元化社会保险制度,要求网约车平台企业为网约车司机购买人身安全意外险和工伤保险,实现网约车司机工伤、失业保险的全覆盖。二是推动建立网约车行业工会组织,完善劳动争议处理办法。创新工会工作方式,选取有较强诉求与谈判能力的网约车司机与平台进行集体协商。同时向网约车司机宣传普及劳动保障相关法律法规,增强他们维护自身权益的意识和能力。

### (二) 完善平台评分与申诉机制

一是建立双向评分机制。建议网约车平台赋予网约车司机与乘客同等评分权利,对于三个月内综合评分低于一定值的乘客,平台可暂时将其列入黑名单用户,在一段时间内不能自由在网上约车。同一乘客出现两次综合评分低于一定值的情况则将其永久列入黑名单,不能享受网约车服务。对于评分比较高的乘客,网约车平台则可以发放一些优惠券作为奖励。二是畅通申诉渠道,减少恶意投诉。建议平台简化申诉程序,对于接收到的投诉主动核实,调取投诉乘客的综合评价得分与其对网约车司机进行投诉的频率,同时结合网约车司机提供的相关证据评估投诉的真实性,不能为了留住“客户”而对投诉全盘接收。

### (三) 以大数据技术创新网约车司机服务方法

一是建立网约车从业人员动态数据更新系

统。充分整合现有的网约车平台企业数据库,基于该行业的高流动性,建立网约车从业人员动态数据更新系统,以便及时掌握该群体的基础数据,更好地开展相关服务。二是及时登记群体需求。进一步优化完善现有数据库,增加网约车司机需求项目的分类登记,建立全市范围内的网约车司机需求信息数据库,对已经登记的需求信息进行结构性分析和需求性分析,对于呈现的迫切需求与突出问题要及时介入与处理。三是报告撰写和信息发布。建立行业发展的皮书制度,及时向政府部门和社会发布网约车从业人员需求与发展态势报告,提升大众对网约车司机的了解度与认同度。

### 参考文献:

- [1] 闫新燕,姜怡乐. 共享经济模式下的网约车司机劳动权益保障思考[J]. 特区经济, 2020(2): 134-137.
- [2] 叶婉钰,冯钰. “网约车”司机权益保障问题研究[J]. 法制博览, 2019(22): 39-41.
- [3] 齐昊,马梦挺,包倩文. 网约车平台与不稳定劳工——基于南京市网约车司机的调查[J]. 政治经济学评, 2019(3): 204-224.
- [4] 吴清军,李贞. 分享经济下的劳动控制与工作自主性——关于网约车司机工作的混合研究[J]. 社会学研究, 2018(4): 137-162.
- [5] 陈晓菲,王江哲. 共享经济下的网约车司机个人特征与工作特征分析[J]. 人力资源管理, 2018(2): 105-107.
- [6] 臧义茹. 共享经济平台就业者工作满意度及其影响因素研究——以南京市外卖员和网约车司机为例[J]. 就业与保障, 2020(3): 72-73.

(责任编辑:卫甜甜)