



深度

评论

许辉：赶工游戏、升级流水线、破碎个体…… 平台经济的算法幻象

外卖骑手真的是一份“自由”的工作吗？

2019-10-25



2019年2月27日，美团外卖车手在公园稍息。摄：林振东/端传媒

在10月1日庆祝中国国庆的群众游行中，有14位身着美团外卖制服的骑手出现在“当家作主”方阵中，这种职业身份的政治性展示表明数百万的外卖骑手正在中国大陆的日常生活中扮演越来越重要的角色，支撑起所谓“宅经济”的发展。

相比于制造业企业近年来出现的招工难、用工贵的现象，互联网平台经济的蓬勃发展正成为吸纳新生代农民工就业的主要渠道，在美团、饿了么两大平台注册的骑手人数近600万，根据美团以及饿了么发布的就业报告，外卖骑手主要的人口学特征包括80、90后，男性，来自农村，中专、职校和高中学历，由此可见他们是典型的新生代农民工群体。

“自由”被认为是新生代农民工宁愿送外卖、不愿进工厂的重要原因。确实，制造业工厂中实行泰勒制的流水线生产以及准军事化的纪律管理，这种工作不仅劳动强度大，造成工人身体疲累，而且不允许工人随意走动、交谈、以及玩手机，因此，在劳动力市场上新生代农民工主动放弃制造业工作的现象越来越常见。

但是，相比之下，外卖骑手真的是一份“自由”的工作吗？这可以借助劳工社会学的劳动过程理论来理解。



2018年9月5日，阿里巴巴集团控股有限公司的“饿了么”品牌产品在中国杭州举行的慈善大会上展出。摄：Qilai Shen/Bloomberg via Getty Images

算法上的新游戏

在这种模式下，骑手的自主性基本被剥夺，失去了对时间的控制，完全需要按照算法提供的指令来工作，这可以说是制造业中泰勒制流水线去技能化生产的升级版。

外卖骑手与互联网平台之间存在三种类型的用工关系：专送模式、外包模式与众包模式。

在专送模式中，平台与骑手形成劳动关系，骑手全职工作，平台为骑手提供基本的固定底薪；在外包模式中，平台将配送业务外包给二级区域代理商，由代理商自行招募骑手，虽然骑手身穿平台制服，但平台与骑手之间只是一种劳务派遣，不存在劳动关系；在众包模式中，平台与骑手不存在正式的用工关系，骑手只需要在APP系统注册，由餐厅商家出钱派单，而骑手在APP系统中抢单配送。相对于专送模式中清楚的劳动关系，外包模式与众包模式中骑手的身份界定在现有的劳动法律体系中还比较模糊，成为当前平台经济用工争议处理绕不开的问题。

中国大陆的外卖行业在资本兼并整合的作用下已经形成“美团”、“饿了么”双寡头的局面，平台基本垄断了消费者与商家的订单信息，因此骑手在选择这个工作时只能被动接受平台在定价、派单、奖惩和评价等方面的运行规则。

不管是哪一种用工关系，平台对骑手的管理与控制都是建立在算法的基础上，骑手的数据特征，包括所在位置、在线时间、接单数量、配送进度、客户评价等不断被累积记录，平台并以此进行大数据分析，智能分配订单，并通过系统监控骑手的接单情况、送餐路线，在送达后，骑手还需要请求任务结束。

在这种模式下，骑手的自主性基本被剥夺，失去了对时间的控制，完全需要按照算法提供的指令来工作，这可以说是制造业中泰勒制流水线去技能化生产的升级版。

此外，在算法的逻辑下，平台通过精确计算，不断缩短配送的时长，要求骑手不断加快速度，提高效率，但是忽略了骑手在派送过程中的天气、交通以及其他突发情况，在准时送达的压力下，经常可以看到骑手在街头风驰电掣，逆行、闯红灯，边骑边看手机的情况，后果就是骑手成为潜在的马路杀手。这几年全国各地外卖骑手发生交通事故的数量不断增加，对自己和他人造成伤害。

骑手的工作基本上是高度个体化的，两大外卖平台都给骑手设计了严格的等级奖励体系，根据骑手的工作表现和能力来确定现金奖励和等级升级，比如全勤奖、冲单奖和恶劣天气补贴，而且级别越高的骑手会被优先派单，或者拿到距离近、佣金高的单子。表面上看，骑手与骑手之间并不存在明显的竞争关系，但是在这一套激励制度下，骑手的送单数量、骑行距离、好评数量的排名会让他们陷入到一种劳动社会学家布洛维所说的“赶工游戏”中，无形中增加了订单量，延长了工作时间。有研究显示骑手的每天平均工作时间为11.4小时，这已经是制造业“血汗工厂”的标准。

在奖励制度之外，平台还设计了一套KPI考核机制来规训骑手的工作行为与绩效。具体的惩罚理由包括违反服装、车辆、礼仪和安全等外在形式规范、超时、差评和投诉等，惩罚的手段主要是罚款，情节严重的将会被平台“封号”。平台每个月会对不同站点的骑手进行数据反馈评比，特别关注“异常取消率”和“差评率”，因为这两个指标不仅影响代理商的外包资格，而且直接关系骑手的工资发放。在这个惩罚体系中，平台设计的罚款种类和数额远多于奖励，执行起来更严苛，任何违规行为都会被扣分，而扣分就会被扣款，分扣多了更影响接单，可以说骑手是处于弱势地位，只能被动接受。而平台的申诉核查机制也仅限于由于商家出餐慢而造成超时的补助，缺乏有效协调处理骑手与平台之间争议的机制。

在平台、商家之外，消费者是骑手面对面接触和服务的对象，而消费者也通过APP系统干预骑手的劳动过程，即消费者可以看到骑手的接送单情况，骑行路线，可以催单和取消订单，还可以对骑手的工作结果进行评价。平台为了保持自身的服务品质，提高消费者的粘性，奉行用户至上的原则，高度重视消费者的评价，因而设计了一套处理与消费者关系时的情感规范，但在平台上，对消费者和骑手的信息呈现是不对称的。

骑手是被边缘化的，一旦因为超时或其他原因获得差评，即使是消费者不经意的乱点或错点，平台对骑手的扣分机制就会自动启动，由系统判定，而且差评结果无法消除，这进一

步加深了骑手的弱势地位。虽然配送服务往往是短时一次性的行动，但为了避免获得差评，骑手在接单那一刻起就需要额外付出一定的情感劳动，在配送过程中与用户进行沟通，减少因为配送次序、路线选择、迷路等原因造成的互不谅解、甚至是冲突。



2018年12月4日，美团外卖的车手。摄：林振东/端传媒

是自由还是碎片？

虽然人们可以随时随地看到外卖骑手穿街过巷，但是这种工作的本质事实上是被忽略的，即造成一种看得见的劳动者，看不见的工作环境的幻象。

从以上劳动过程可以看出，外卖配送基本上是一个准入门槛比较低的工作，并不需要太多的技能，尤其是在众包模式下，只要有闲暇时间，任何人都可以在平台注册成为兼职骑手，平台也不需要投入太多的培训成本，基本半天就能上岗。这也是过去几年制造业出现招工难的一个重要原因，有相当一部分的新生代农民工不愿意忍受流水线装配重复单调又管理纪律严格的工作，转而进入快递外卖行业。而且，平台打出的“正常干月入5000，努力干月入8000，拼命干月入过万”的口号对招募骑手有足够的吸引力。

但是，平台的薪酬制度是按配送的订单量来计算的，也就是制造业里的“计件工作”，多劳多得，所以表面看，骑手可以自由选择是否进入和退出这个工作以及每天在线接单多长时间，然而，在平台的算法逻辑下，拿到高收入意味着在线时间更长，送餐单数更多，评价分数更高，这无疑会极大地压缩骑手劳动力再生产的时间。在制造业中，生产和再生产的时间界限是严格规定好的，但是在平台经济中，工作和业余时间的边界是模糊的，从这个角度看，虽然没有流水线那种有形的生产管理制度，但是骑手无时无刻不处于算法系统的监督控制之下，没有真正的自由。

在制造业不景气的环境下，平台经济创造了大量的就业机会，这是近年来中国劳动力市场的重要转变。但是，通过分析外派配送的劳动过程可以发现这种新型的雇佣工作仍然是在延续旧有的剥削形态，因为虽然人们可以随时随地看到外卖骑手穿街过巷，但是这种工作的本质事实上是被忽略的，即造成一种看得见的劳动者，看不见的工作环境的幻象。

以制造业为例，人们可以通过企业是否跟农民工签订劳动合同和购买社会保险，农民工的工资是否符合最低工资标准，工作时间和加班时间是否符合劳动法规定，工伤职业病是否能得到相应的赔偿，居住条件是否满足劳动力再生产的要求等指标来判定一家企业是否属于“血汗工厂”，并且农民工可以通过法律程序和社会运动来改善工作生活处境。但是，在

平台经济中，那些业已在制造业中建立的法律社会规范至今并不能发挥保护劳动者的作用，因为在全球资本的助推下，平台经济从一种商业现象发展成一种经济形态的速度非常快，不单是中国，在世界范围内对平台经济的讨论、研究乃至制定相应的政策法律都处于起步阶段。

平台经济的工作一方面成为吸纳低学历技能的新生代农民工就业的蓄水池，另一方面也将他们推向了一个不稳定和脆弱的零散就业状态，因为平台经济的用工关系更趋向个体化。虽然平台与骑手之间存在三种形式的用工关系，但在实际的运作中，这种复杂多样的用工设计会造成骑手的认知困难，明明穿着平台的制服，但是在出现交通意外等情况下，平台往往会以不存在劳动关系为由推脱责任，使得骑手要进行维权就必须先通过法律程序确认自己的劳动关系，这对众包模式中的骑手更为困难。在中国现有的劳动法律框架下，劳动关系、劳务派遣与个体化有着不同的适用场景，而平台经济中模糊的用工关系状态让平台对骑手得以享有最大的控制权力，却承担最小的责任，这完全不符合比例原则。

对那些把外卖配送当成全职工作的骑手来说，平台是他们唯一的生计来源，这意味着骑手对平台的完全依附，骑手因为多种原因导致经常被扣分罚款，甚至封号，他们的生活将会陷入困境。其实罚款作为惩罚手段在制造业中也一直存在，根据法律规定，每月扣除的部分不能超过劳动者当月工资的20%。如果扣除后的剩余工资部门低于当地月最低工资标准，则按最低工资标准支付。但是，目前平台对骑手过重过细，导致往往客户一个差评就让骑手一周的劳动化为乌有，因此，平台的惩罚规则需要按照现有法律规范重新检讨调整。

相比于在制造业中，由于劳动关系相对稳定，社保的参保比率不断提高，平台经济中不稳定的劳动关系造成的另一个后果就是对骑手的社会保障难以覆盖。虽然这个工作的流动性很高，很多新生代农民工都觉得自己是暂时当一下骑手，等挣够钱了就回老家或做其他行业，所以社保缴费的需求和意愿还不高，除了一些专送骑手有社保外，外包代理商只愿意给一年以上的骑手缴纳社保或购买人生意外伤害保险，而众包骑手只能自己承担风险。由于路况的复杂性和不确定性，骑手的工作其实危险性很高，如果没有工伤保险，一旦发生交通事故，对生计和生命的影响都很严重。



2017年3月3日，一名“饿了么”的外送员在工作。摄：陈焯輝/端传媒

除了技术性的一面之外，算法的社会性一面也应该被重视和讨论。

随着中国灵活就业规模的扩大，非标准的劳动关系将成为就业的常态，在短期性、临时性的平台经济趋势下，新生代农民工的工作将变得更加碎片化、个体化，看似是一种自由选择，但是不规则的工作时间导致工作与生活的界限变得模糊，使得他们的工作负担加重。平台经济的工作是一种低技能的工作，进入和退出的门槛低，只能暂时维持生计，但无法实现技能积累，随着年龄的增加，在劳动力市场上只会处于更加不利的境地。

平台经济的算法机制是在鼓励、制造个人主义，而不是集体能力，原子化的骑手对于平台管理者来说只是地图上的一个点一条线，被去人格化，各种程序、问题尽量都通过APP系统来处理，避免面对面的沟通，也就最大限度地减少骑手反抗的形式与可能性。另一方面，平台也高度依赖数百万骑手在劳动过程中生成的数据，通过机器学习来训练算法，使其功能更加完善，反过来对骑手的管理控制更加精确。

从劳工社会学的角度看，平台经济的工作并不是真的自由，而是让骑手自雇化，所谓的灵活就业其实也就是一种逃避劳动权利与社会保障的用工关系；而利用空余时间挣钱更是一种假象，其薪酬体系和奖惩规则的设计只会内在驱动骑手不断进行“赶工游戏”，因此就没有空余时间这回事，而是要模糊工作与生活的界限，不断延长劳动实践。

建立在算法基础上的管理控制本质上也是一种去技能化的、原子化的泰勒制，不过更为隐蔽和精巧，算法作为平台经济的基础实施，会在一定程度上推动劳动政治的重构，因此除了技术性的一面之外，算法的社会性一面也应该被重视和讨论，必经在平台经济的生态系统中，劳动者往往是最被忽视的。

（许辉，德国耶拿弗里德里希-席勒大学）



邀請好友加入端會員
成功訂閱同享優惠

如果你喜歡
就分享給更多人吧



热门头条

1. 内地生笔记：中大校长对话场内外，与那篇让内地生激愤的人民日报评论
2. 豆瓣十日阉割记：爱国的火烧到阿中哥哥的舆论阵地
3. 重磅调查：寻找中国毒梟
4. 一个逃犯，两场风暴：陈同佳案背后的台港引渡空窗与两岸角力战场
5. 索罗门群岛发生“反对与台湾断交”游行后，我们飞去与当地人聊了聊
6. 黄星桦：韩国瑜“请假选总统”，为何让部分选民觉得合理？
7. 虎扑直男与饭圈女孩，谁才是更先进的爱国力量？
8. 李安《双子杀手》缘何低评分？电影24格百年大梦的破坏者们
9. 即时报道：台湾同婚合法化后首次大游行，陆同志各地旅客踊跃参与
10. 一份值得收藏的文具清单 | 文具控看过来

编辑推荐

1. 植敏欣、余思盈：“和理非”和“勇武”对警察及其家属的观感及激进化
2. 面对香港时代革命，北京接下来会如何做？
3. 许辉：赶工游戏、升级流水线、破碎个体……平台经济的算法幻象
4. 专访美中关系学者：香港是新柏林？示威者太暴力？《人权法案》能否过参议院？
5. 一个逃犯，两场风暴：陈同佳案背后的台港引渡空窗与两岸角力战场
6. 白信：从治理暴力到路线斗争，香港革命是中国的内生危机
7. 索罗门群岛发生“反对与台湾断交”游行后，我们飞去与当地人聊了聊
8. 加泰罗尼亚抗议现场：“审判”与“被审判”的一周

9. 杨友仁：《愿荣光归香港》何以动人？一个音乐社会学的分析视角

10. 豆瓣十日阉割记：爱国的火烧到阿中哥哥的舆论阵地

延伸阅读

互联网下仍无新事，外卖背后的中国劳工困境

网络叫餐平台这个互联网催生的新行业，但对多数员工来说，仍然不过是一个以出卖体力为主的工种，一个吃青春饭的行当，缺乏有效的劳动者保障。

吴强：全球化的逆转——当中国富商曹德旺遇上美国工会

中国首善曹德旺，在海外投资浪潮中遭遇美国工会杯葛，引发国内小报的冷嘲热讽，让人怀疑曹所代表的海外直接投资究竟意义何在。

专访社会学家潘毅：离不开苹果的我们，可以为富士康工人做什么？

潘毅：“齐泽克批评消费者运动，如果我不落地，肯定会接近齐泽克的批评，可是我是落地的那个。”

他们就是“低端劳动力”，但谁不是呢？

“高端”的城市靠千千万万个“低端”的劳动者才得以运转。每一个在此处出卖劳力的漂泊者，命运唇齿相依。

当艺术家与歌手开起互联网摩的：“灵活工作”为印尼带来了什么？

互联网出行的兴起，为许多印尼骑手带来了一份想象中的美好工作，但现实如何？

摩托车上的数字化浪潮：互联网出行与印尼的大国梦想

出行平台在印尼创造了前所未有的互联网经济生态，乃至成为了民族主义的新符号。但劳工权益和传统的政经格局，并没有什么太大的变化。

台湾断桥下，6名罹难者和他们身后的印、菲渔工社群

台湾宜兰南方澳断桥事件之后，六名印、菲渔工不幸身亡。平日里，为了生计，他们在广阔无边的海洋上工作，也在渔村里建立了自己的清真寺、聚会所与屋顶的小农园，拥有一个近2000人的外籍渔工社群。在一场灾难过后，这群异乡人从四面八方聚集到岸边，举办了一连串隆重而仓促的祈祷会。

林佳和：数位平台、市场模式与风险——从美食外送员谈起

新产业模式的劳权问题，可以跳出传统视角分析和应对，但需要法律的想像力。

