



深度

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？

特约撰稿人 Nisa 发自日惹 | 2019-09-18



Gojek原在印尼只是一个运输应用程序，提供乘车服务，后来发展至提供各种包括食物，书籍，衣服等的运送服务。许多人对此感兴趣，纷纷列队希望注册成为Gojek的合作伙伴。摄：Edwin Roseno/端传媒

Gojek 如今已是印度尼西亚的一种生活方式。起初它只不过是个出行APP，提供摩托车和汽车叫车服务，后来就发展出了各式各样的运输业务——餐饮、书籍、服装，应有尽有。许多人被它吸引，排队注册，希望成为 Gojek 的“合作伙伴”——也就是骑手和司机。

每天都有新人加入Gojek。这份工作最吸引人的莫过于“合作伙伴”这个词——这意味著每个骑手都是独立自主的，就像 Gojek 的宣传所言，“谁不喜欢灵活的工作时间？加入我们的骑手队伍，您可以根据自己的意愿自由决定什么时候工作！”到了今年，Gojek 重塑了品牌，座右铭也改成了“总有一条路”，以此说服人相信 Gojek 可以让生活更轻松。

但是这些骑手的路，真的更轻松吗？

在日惹特区（Yogyakarta）有名的购物中心力宝广场（Lippo Plaza）对面。我采访了塞提阿姨（Mbak Septi）。Mbak 是对印度尼西亚老年女性的称呼，年长男性我们则称之为 Mas。塞提阿姨是“力宝广场 Gojek 骑手协会（Gojek Keluarga Lippo/Lippo Gojek Association）”的成员，这个协会的名称源于大家平时聚会的地点。它不是日惹唯一的 Gojek 骑手协会。在几乎每个可能获得更多订单的“热点”，骑手们都建立了自己的基地。这是印度尼西亚从前的摩托车的士（Ojek）骑手们的传统，这些他们设立来等待顾客的基地在印尼语里称为 pangkalan。骑手们在这里休息和娱乐，在 Gojek 时代也是一样，区别只是如今骑手们的客户来自网上，订单显示在他们的智能手机上。

并不是每个基地的条件都类似。基本上，只要有地方能让人坐下来、把摩托车停在一边，休息并与其他骑手闲谈，就足以成为一个基地，没有任何屋顶或没有椅子也没有关系。这些基地附近会有叫做 warung 的日常用品小摊或叫做 angkringan 的流动食品饮料摊贩推车。在这里，塞提阿姨是个独特的人物，因为许多骑手基地都是男性为主，大多数的骑手也是男人。但尽管如此，女性骑手也存在著，并且与男性骑手一样勤劳。





作为两个孩子母亲的 Mbak Septi，目前跟丈夫同样是一名 Gojek 司机，希望能以此支撑家庭。摄：Edwin Roseno/端传媒

为了生活，成为骑手

塞提阿姨的每一天都从早上 10 点左右开始。她在差不多下午 3 点时会休息一阵，我们的对话也就在此时的骑手基地发生。她点燃香烟，叫上一杯黑咖啡，跟我回忆她加入 Gojek 的时刻。塞提阿姨的嗓音很沙哑。她曾经是一名歌手，每天穿梭在各种咖啡馆、餐馆和政府官方活动之间表演、歌唱。对她来说，换到做 Gojek 骑手，是一个增加收入的好机会——“从前，我常常要从一家咖啡馆轮转到下一家咖啡馆，虽然每次表演都有收入，但你要知道，在舞台上表演需要化妆和服装，这是一笔非常大的开销。”而且，唱歌的收入并不稳定，因为表演时间各不相同。

作为两个孩子的母亲，她很难以唱歌维生，所以转去做了骑手。现在，塞提阿姨的丈夫也是一名 Gojek 骑手，他们希望能以此支撑这个家庭。即便作为一个骑手她也不能可以保证赚很多钱，但至少可以养活家人。对她来说这一行不需要化妆，也不再需要服装，只需要有每天保证身体健康就行。出于这个原因，她觉得转换工作成为 Gojek 骑手是一个正确的选择。



Mbak Septi曾经是一名歌手，曾经在咖啡馆、餐馆和政府官方活动中表演、歌唱。摄：Edwin Roseno/端传媒

对许多人来说，成为 **Gojek** 骑手是为了获得更好的收入。随著旅游业发展，随著酒店和机场等物业兴建，日惹的前途看起来一片光明，人们期待能提高生活质量，希望活得更好。然而，相比起雅加达等大城市，日惹的基本收入相当低。雅加达的人均月基本收入约为 300 万印尼盾（约1670港币），而日惹只有约 170 万印尼盾（约950港币）。

处于同样的目的，多里大叔（**Mas Dolly**）也成了一名骑手。他曾经学习摄影，是一名全职艺术家。当他几年前决定成为一名 **Gojek** 骑手时，不少人质疑他的决定——为什么一名知名艺术家要去做一个摩的骑手？多里大叔倒是觉得任何工作都有其价值，突然转去开摩的也没什么不好的。他选择做 **Gojek** 骑手的原因，是这份工作在时间上很灵活：“想像一下你工作时没有人告诉你需要什么时候开始或什么时候结束。我甚至可以决定每天要赚多少钱；只要赚够了，我就可以回家睡觉了。”

毕竟，作为一名艺术家，收入并不稳定，艺术品的销售或参展都有时间限制，不是每天都有入帐。而作为 **Gojek** 骑手，他每天至少可以赚10万印尼盾。如果累积一个月，收入是就高于日惹的基本收入的。像这样的例子还有很多。难怪，凭借工作的灵活性和收入水平，**Gojek** 骑手已经成为了一份人们趋之若鹜的工作。



Mas Dolly 是一名艺术家，也是一名 Gojek 骑手。摄：Edwin Roseno/端传媒

而对于威迪（Mas Widi）来说，成为 Gojek 骑手的魅力在于这份工作就像玩游戏。威迪曾经从事信息技术工作，曾经是一位数位营销顾问，他做得不错。而当他发现Gojek在雅加达不断发展时，就开始等待他们登陆日惹的这一天。Gojek 刚刚在日惹正式开始运营，他就毫不犹豫地直接加入了：“想像一下以往你出门，需要打电话给电召摩的骑手，而现在只需点击智能手机就可以了！”

熟悉互联网技术的威迪觉得 Gojek 骑手的工作简直就像是在玩游戏——一天之内你需要去不同的地方、积累一定的积分，才能获得当天的奖金。而外卖订单更为特别——当顾客下订单要求外卖食品时，骑手会获得相比运送乘客更高的积分。威迪觉得这简直就像是在玩 Pokemon GO——当你收集稀有品种的宝可梦时，你会获得更多的经验值。

威迪仍然对 Gojek 的创始人 Nadiem 的创业神话感到入迷。他觉得 Nadiem 成功地为当前社会创造了一份新的产业——Gojek 改变了人们的生活方式，就像谷歌一样，它让生活变得更轻松。他用成功学畅销书里的“现金流象限”（Cashflow Quadrant）解释 Gojek 骑手的灵活性——四个象限分别是雇员、自雇人士、企业主和投资人。威迪认为每一名 Gojek 车手都是个体经营者，他们有自己的生产工具——头盔，智能手机，夹克和摩托车，而他们所要做的就是等待客户的订单。

愉悦之外，也是无力

虽然做 Gojek 骑手所享有的自由令人愉快，但总有一些小情况让人感到无能为力。特别是涉及到应用程序的问题。

假订单是大多数 Gojek 骑手会遇到的最实际和最常见的问题。这些订单通常是让骑手买一些吃的送上门。对骑手来说，当收到大量订购便宜食品的订单却联系不上客户时，这一单就很有可能是假订单了。有一次有三个骑手收到来自于同一个客户在同一家餐厅的大量食品订单。遇到这种情况时，如果骑手幸运能够辨认出假订单，就可以致电总部报告。但是如果他们已经买了食物才发现订单是虚假的，就只能走公司的退款程序，但这需要不少时间。骑手们通常都会在等待退款时叫上其他骑手，一起吃掉这些假订单带来的食物。



有些男性顾客会因为 Gojek 司机是女性而取消订单。但女性的 Gojek 骑手确实存在，并且他们与男性司机一样勤劳。图为其中三位女 Gojek 车手。摄：Edwin Roseno/端传媒

应用程序有时会让人抓狂，但是另外一些时候，与客户打交道显得更困难，特别是对女性而言。

塞提阿姨就常常遇到这类情况。比如，有些人依然存有误解，认为女性与男性相比不够强壮，不适合做骑手。而且，在印度尼西亚社会中，大多数人是穆斯林，有些保守的男性顾客会因为 Gojek 骑手是女性而取消订单，这显然带有冒犯性质。遇到这种情况，塞提阿姨会以温和的方式回应：“我试图尊重他们的决定，但人类被创造出来，是要和平共处的，为什么还要有所区分？”。她试图尽可能地体贴。有时候一些男性顾客甚至要求自己来开车，这种要求虽然冒犯，但如果顾客以礼貌的方式提出要求，她就会同意。

实际上，骑手多数会有意识地表现得尽量考虑周到或对客户保持耐心，因为他们知道自己所从事的是服务行业，需要尊重并对客户礼貌——对 Gojek 骑手来说，客户是他们工作的实际“老板”。如果客户给他们低分和差评，他们收集的积分就会受到影响。应用程序只会根据客户提供的评分为准，相应的结果则会由骑手承受。他们可能会被迫暂停工作——应用程序会冻结几个小时或几分钟。这时候，除了等待，他们什么也做不了。

应用程序什么时候会发生故障，发生故障时如何处理？这仍然是一个谜。如果骑手一整天没有得到任何订单，一般来说就是出了些状况。塞提阿姨曾经遇到过一整天都没有得到任何订单的时候，但其他在同一个基地的 Gojek 骑手都收到了订单。她感到特别困惑、生气，最后忍不住哭了出来——她说那时候她感到绝望，因为什么都做不了。她试图联系 Gojek 公司，但她知道会收到什么样的答案——“这是系统决定的”，或者那边会告诉她“这是系统的运作，请耐心等待”。

很多时候，面对应用程序的问题，解决方案只有等待。



Mas Widi 认为每个 Gojek 车手都是个体经营者。他们有自己的生产工具：头盔、智能手机、夹克和摩托车，他们所要做的就是等待客户的订单。摄：Edwin Roseno/端传媒

作弊还是不作弊？

在只能等待的情况下，有些 Gojek 骑手会使用“外挂”（外部应用程序）来处理应用程序遇到的问题，这就像是赛车游戏中的加速器。这些外挂并不是 Gojek 的官方组成部分。有些人认为使用外挂根本就是作弊，而另一些人则认为这只不过是一种生存策略。

Tuyul 是其中一款外挂，它的开发者自称 TJK。这款外挂实际上是一个伪造 GPS 定位的 APP，当你身处其他地方时，你可以用 Tuyul 把自己的定位放到一个有很多订单的地方。

多里大叔就是一个 Tuyul 用户，他解释说，自己会用外挂把 Gojek 的程序定位到一家人气很旺的餐厅附近，这样他可以远程获得订单，抢下订单后才直接去那里，而省去在那个区域等待的时间。多里大叔一开始使用这个外挂，多少也是因为他在开始时没有合法注册为 Gojek 骑手——他用的是另一个 Gojek 骑手的帐户。出租帐户，在骑手之间很常见，这可以使他们每周都能得到报酬，而多里大叔则需要每周向帐户所有者支付1.5万印尼盾（约合8.3港币）。

Gojek骑手用词



Gacor 一次性接到好多订单，但都距离很远

Gagu APP被「冻住」了，什么订单都接不到

Lawaran 最普通的Gojek客户端，没有加上任何「外挂」

Tupo 结束一整天订单的地点

Tuyul 骑手们的「外挂」

Bom Ofik 印尼语bom order fiktif的缩写，「假订单炸弹」

MOD APP正在修改中

Ngebid 接订单中

当多里大叔开始用租用的帐户工作时，Gojek 的日惹分公司因为太多骑手投诉问题而关闭了，并迁到了远处的梭罗市（Surakarta）。此外，Gojek 暂时停止了招聘新骑手的工作。于是对多里来说，从朋友那里租个帐户是最合算的。工作之初，他发现自己很难获得订单。他经常在一个休息站停留，在那里，其他的 Gojek 骑手告诉他，不如试试用伪造的 GPS Android 应用程序。他随即决定，与其盲目等待，不如使用 Tuyul。一用起来，效果立竿见影，他得到了更多订单。现在他注册成为了正式骑手——日惹分公司终于在去年6月重新开业了。

Tuyul 是印度尼西亚的一种神话生物。在神话中，这些生物拥有自己的主人，他们的“主要工作”就是偷钱。有些人是对 Tuyul 有意见，觉得那意味着作弊，从而不会去用。而另有些人则害怕因为使用 Tuyul 被惩罚而不敢用。塞提阿姨的态度则是混合的，她既因为担心被罚而决定不使用外挂，也觉得这样得来的收入会害了那些努力工作和诚实的人。

自从 Tuyul 变得越来越受欢迎，关于要不要用它的争论就一直存在。有些人甚至在他们的骑手基地上贴上标语，说明在这里休息的 Gojek 骑手都是诚实的。塞提阿姨和威迪所在的基地就是这样，他们要求骑手不要使用假 GPS。事实上，这视乎人们如何看待它，将外挂视为一种生存方法直至应用程序变得更好，而非作为一劳永逸的解决方法，这是一种观点。另一种观点则认为它是资本积累的工具。这就是骑手们会产生争论的原因。



一些Gojek司机在他们的GASPOL基地上贴上标语，说明在这里休息的Gojek司机都是诚实的，不用Tuyul外挂程序。摄：Edwin Roseno/端传媒

团结起来，解决问题

面对应用程序的问题，解决方案只能是等待或找个外挂。但是，如何保证 Gojek 骑手的日常福祉呢？在日惹，Gojek 骑手们成立了一个大型协会来解决这个问题。这个协会可以容纳不同小团体，它叫做 Pagoja，Pagoja 是“日惹Gojek协会”（Paguyuban Gojek Jogja）的缩写。

骑手们创建 Pagoja 的最初原因是在 2016 年的一系列事件。首先是 Gojek 大幅降低了基本费率并且采用了80%的接单率作为衡量骑手表现的标准，这意味著只有当骑手的接单率达到80%时，他们才能获得奖金。然而，Gojek 骑手很难达到 80% 的接单率。因此在当时，骑手们商议后达成一致，关闭他们的 APP 三天，来抗议这个政策。他们称之为“不接单”（off-bid）。三天后，Gojek 总部同意将考核标准降低到 40%，但基本费率的决定将保持不变。另一次意见高峰发生在 2017 年，当时骑手们接受食品订单的基本费率从 1.2 万印尼盾减少到 8000 印尼盾。这确实损害了 Gojek 骑手的收入，因为通常他们会通过接受食品订单而获得更好的收入。

担任 Pagoja 秘书长职务的威迪觉得大家需要一个可以解决 Gojek 骑手遇到的各种问题的协会，特别是要为和 Gojek 骑手们提供渠道处理程序算法设计上的问题，并帮助沟通和谈判。Pagoja与当地政府建立关系，以便在面临问题时开启谈判进程。

至于现在，Pagoja 已经成为大多数骑手的救星，几乎像一个“急救”协会。Gojek 骑手的主战场就在街上，任何事故都可能发生。而 Pagoja 的存在有助于各类事故后的谈判过程，处理保险并设法支付医院费用。简而言之，对于威迪来说，Pagoja 的存在是为了帮助朋友。他们创建了许多小组来解决骑手面临的日常问题。为了帮助需要临时支付大量金钱的骑手，Pagoja 创建了一个名为“S3”（Sedekah-Seminggu-Sewu，每周一千卢比捐赠）的计划。他们在骑手们周末的小型聚会上募款，这些钱将用于救助发生事故的人。而如果遇到事故，Pagoja 会有一个称为“Go-救援”的计划，派遣最近的骑手快速回应，帮助发生事故的骑手。骑手们的安全问题如今已经成为 Pagoja 的核心关注，对于那些在午夜之后工作的骑手，他们还创建了“夜间”（Ngalong）团队，以便应付任何这些时间内发生的意外。



日惹的Gojek司机有一个大型协会 Pagoja，为Gojek骑手们提供渠道处理程序算法设计上的问题，并帮助沟通和谈判。Pagoja与当地政府建立关系，以便在面临问题时开启谈判进程。图为Gojek司机的一个聚会。摄：Edwin Roseno/端传媒

Pagoja 还在每次大型聚会中开设 IT 咨询台，以帮助那些需要咨询如何应付应用程序问题骑手，比如当没有获得订单应该怎么做。这一举措尤其是帮助那些不太擅长操作应用程序的年长骑手。此外，为了支持 Gojek 骑手可以安心工作，Pagoja 还打算创建一个日托中心，方便那些需要在日间照顾孩子的骑手，让他们更轻松工作。除了内部福利，协会还参与一些社会慈善，比如在 2018 年的龙目岛（Lombok）地震后，Pagoja 的骑手们还收集资金捐赠给了岛上一个偏远村庄，并向村里捐赠了用于抚慰心灵的乐器。

威迪意识到，Gojek 骑手作为 Gojek 公司的“合作伙伴”，其实意味著 Gojek 公司无法提供任何保证，骑手随时都可以轻易被解雇。事实上，尽管 Gojek 为合作伙伴提供了高度灵活的工作承诺，他们的劳工权利却非常薄弱。印度尼西亚的现行法律只承认雇主与雇员之间的关系，其中作为“合伙人”的新关系尚未受到监管。政府正试图制定一项新的法律来涵盖“伙伴关系”，他们实际上也已经意识到，在科技发展下，骑手直接与客户建立联系，因而可能面临收入和就业上的不稳定。

威迪对自己的职务有更多愿望，他认为 Gojek 骑手和开发者的地位需要更平等，因为 Gojek 骑手实际上是应用程序开发者的丰富资源。“APP 的算法应该要一起讨论，例如一个骑手、一个非常勤奋的人，可能被停职了一个星期而不知道情况。许多骑手其实可以一起分享他们的个人经验，以改善 APP 的算法。”

对于未来，理想的情况当然是 Gojek 与他们的“伙伴”——即骑手建立密切的关系，并为他们创造出更好的工作条件。那些不信任公司能解决问题的人已经自行寻找替代的解决方案，例如使用假 GPS 定位。而那些仍然对 Gojek 抱有希望的人则希望通过团结一致来填补 Gojek 的缺漏，特别是有关骑手的生活福利。作为互联网巨头的 Gojek，又是否会视这种信任和希望为他们需要履行的使命？

（翻译：吴苇晴）

如果你喜歡
就分享給更多人吧



热门头条

1. 猪哪儿去了？非洲猪瘟一年后
2. 老年人公园相亲角：性、户口、房子与无处安放的爱情
3. 9.8美领馆请愿：集会提早结束，示威者破坏多个港铁站，4站关闭，多区警民对峙延至午...
4. 香港人是中华民国的什么人？港人赴台寻求“政治庇护”的两种模式
5. “港台友好”气氛延烧，台湾对一国两制支持度创新低
6. “逃犯”之城自由港：香港独立关税区地位走上历史路口
7. 沈荣钦：柯粉下跌，台湾政治的隐喻
8. 香港困局——北京的一场宪制危机
9. 中国大陆民众的政治信念与政治实践的逻辑
10. 杨路：中国老板，美国工厂，还有全球产业链

编辑推荐

1. 删帖、退群组、被查手机，那些时刻担忧被解雇的国泰员工
2. 摩托车上的数字化浪潮：互联网出行与印尼的大国梦想
3. 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？
4. 中国大陆民众的政治信念与政治实践的逻辑
5. 王宏恩：统独、选制与胜算 郭台铭、柯文哲为何不登记参选总统？
6. 赵云：香港商场何以变为承载社运的新公共空间
7. 许仁硕：旧日港警，一去不复返
8. 李立峰：市民如何看待示威者与警方使用的武力

9. 香港人是中华民国的什么人？港人赴台寻求“政治庇护”的两种模式

10. 叶静伦：香港街头的“阵地社工”，如何突破“社工只是做爱心”的刻板想像？

延伸阅读

创新的名义，剥削的实质：“零工经济”时代谁来保障工人权益？

目前美国和欧洲有约1.62亿工作人口透过自雇方式生活，“零工经济”时代正式到来，然而劳工权益却没跟上。

互联网巨头的入侵：传统货运行业正在被改变

2019印尼大选：血腥往昔、寡头体制，与扑朔迷离的伊斯兰政治

两极分化的选举之后，我们问见证了血腥历史的老记者：印尼人如何把上万个岛屿想像为同一个国家？

在这几枚指印里，印尼海外选民如何回望家乡？

有人投给佐科威，有些投给普拉博沃，有些人甚至没有投票权。人在异乡的印尼选民秀出沾有紫色墨水的手指，和我们聊聊选战中的宗教、政治、经济、假新闻议题、对国家的批评与盼望。