

外卖骑手的困境,能通过哪些方法来解决?



因为《人物》的一篇深度报道,外卖骑手被异化的劳动过程终于破圈而出,激发了不同社会群体的共情。究其原因,一方面是因为外卖骑手已经深度融入了人们的日常生活,特别是在新冠疫情隔离期间,他们是维持社会正常运转的必要行业工人(essential worker);另一方面,平台经济的算法优化在为消费者带来便利和效率的同时,它所耗费的代价第一次如此扎心地呈现在人们面前,毕竟在数字化的“幽灵”和“系统”的困境之下,每个人都可能成为那个代价。

年轻一代的农民工之所以宁愿送外卖也不进工厂,原因之一在于他们认为送外卖是一份自由的工作,但是这种自由实际上是一种幻象,在逃离了生产流水线上管理人员有形的管束后,进入平台经济的农民工反而被困在无形的算法的监控中。拨开算法的迷雾,外卖骑手的困境反映的其实是愈发个体化的,并且不断脱离监管的劳动权益问题。

这是一个随着移动互联网技术发展而来的新问题,并非中国所独有,各国的劳动力市场都面临着“优步化”(uberization)的挑战,比如在德国,这种极客经济(gig economy)的兴起正在重新定义传统的劳动关系,工人以长期的忠诚的雇佣关系换取稳定的企业福利与社会保障的模式正越来越受到新经济的冲击。

由于外卖骑手的工作是劳动密集型的,在空间上是分散的,而且他们作为原子化的个体和平台之间的力量关系是不平衡的,因此他们往往被认为缺少议价能力,难以在骑手之间建立社会关系,形成共同的身份认知,并组织发起集体行动,这是算法的极限控制能够畅行无阻的根源所在。但是自2016年以来英国、意大利和德国的外卖骑手接连发起抗议行动,这显示出即使在外卖平台的技术阻碍下,骑手的团结与集体行动仍然是可能的。

外卖配送平台 Deliveroo 在伦敦的骑手的第一次抗议是在2016年8月,起因是平台宣布把小时工资改为计件工资,一开始有大约150名骑手聚集在 Deliveroo 总部,要求恢复小时工资,其他骑手得知消息后陆续加入,数百名骑手不但在平台办公室外举行集会,而且退出平台 APP,拒接订单,这是 Deliveroo 工人第一次非正式行动,前后持续了六天,在社交媒体的传播下吸引了公众广泛的关注,最终 Deliveroo 公司同意不单方面实施新的工资体系。这次的抗议活动得到了大不列颠工会的支持,在成功的动员尝试后,这个伦敦草根工会开始了一项在快速配送行业组建工会的长期计划。自此, Deliveroo 骑手的集体行动逐渐蔓延到英国的其他城市,抗议低工资、订单不足、缺少健康安全保障等问题。目前,在草根工会的支持下,外卖骑手的组织和动员正在全英国持续开展。

意大利图灵的外卖骑手第一次抗议活

动是在2016年10月,起因是外卖平台 Foodora 从9月起对新招募的骑手实施计件工资制度,并在10月将这一制度扩大到所有骑手,这引起了约300名骑手的不满,他们向公司递交了一份抗议信,提出了三项要求,包括提高时薪和停止计件工资;改变合同条款,承认他们的员工身份;以及停止对抗议者的打击报复行为。为了迫使平台公司让步,骑手们集体“注销”该 APP,在市区骑行抗议,以及在社交媒体上呼吁消费者抵制该平台。这起抗议活动是由工人自发组织的,但是得到了草根工会的支持。在媒体的高度关注下,外卖平台 Foodora 最终同意提高配送费,以及为车辆维修提供补贴,其他实质性的诉求,比如恢复小时工资以及将骑手视为正式的员工都被拒绝了,而且一些积极参加抗议活动的骑手的合同没有得到续签。虽然意大利的骑手没有像英国骑手一样开始组建工会,但是一些非正式的自组织抗议仍然在米兰、博洛尼亚等城市展开。

英国和意大利骑手的第一次集体抗议激励了他们的德国同行,2016年,柏林的骑手们建立了社交媒体群组来分享工作经验,讨论糟糕的工作条件。在地方草根工会 FAU 的支持下,他们决定加入“配送工会”(deliverunion)的国际运动,这个运动的目标是连接全球的外卖骑手,具体诉求包括为受雇的骑手每小时增加1欧元,为自雇的骑手每次配送增加1欧元,以及支付自行车的维修费用,保证最低工资时间,以及工时的透明化。这些骑手通过发起公众行动,比如在外卖平台 Deliveroo 和 Foodora 的柏林总部放置损坏的自行车零件,或者骑自行车游行,引起媒体的广泛关注。平台公司出于减少负面新闻、维护自身声誉的考虑,往往会做出部分让步,比如支付修车费用。而地方草根工会 FAU 通过这些行动不断提升组织工作的效果与影响。

德国建制工会 DGB 下属的食品和餐饮工会 NGG 也开始讨论和介入外卖骑手的组织工作。2017年,NGG 在科隆发起了一个“接近极限的配送”(delivery close to the limit)运动,旨在通过组织骑手在 Deliveroo 和 Foodora 公司设立工人委员会。2018年2月,在突破了 Deliveroo 公司设置的各种障碍后,第一个工人委员会在科隆通过选举成立,6月,Foodora 公司在汉堡的工人委员会也成立了。由于 Deliveroo 和 Foodora 公司没有续签工人委员会成员的合同,NGG 采取的法律行动,科隆法院于2018年12月判决, Deliveroo 和 Foodora 公司结束工人委员会成员的行为是非法的,从而保障了在平台公司成立工人委员会的正当性与合法性。为了扩大组织工会的影响,NGG 还发起全国性的“骑手日”倡议,邀请骑手共聚一堂,分享他们的经验,讨论组织的策略和影响。2019年的“骑手日”活动,外卖骑手得以与联邦劳动与社会事务部部长会面,会后的联合声明呼吁通过调整并执行现有的法律

以适应平台经济的需要来改善这个新兴领域的工作条件。

英国、意大利和德国工会的组织工作以及倡议运动反映出外卖骑手是可以组织起来的,而且自我组织程度高的外卖骑手不仅可以在企业层面促使平台改善工作条件,而且可以在国家层面推动相关政策制度的调整和执行。也就是说,针对外卖骑手工作的困境,工会的角色诉求应当集中在经济和法律方面,而不是技术方面,这为中国工会如何介入解决困在系统里的外卖骑手面临的问题指出了方向。

外卖骑手的困境,能通过哪些方法来解决?

尽管外卖平台出于危机公关、平息舆情的目的而做出回应,但是骑手面临的结构性问题不是消费者多给5分钟、8分钟甚至10分钟可以解决的。因为平台经济本质上仍然是用大数据、云计算等信息技术包装的劳动密集型产业,在激烈的市场竞争环境下,它的生存与扩张主要依赖高资本投入与低成本运营,这一内在矛盾决定了平台企业不但不会承认与骑手之间存在劳动关系及其相应的雇主责任,更会通过削减单价、制造“赶工游戏”来提高骑手的劳动强度与速度,这种粗放型的发展模式必然导致劳动条件的恶化,推高社会风险。比如上海公安机关今年已经查处4.3万多起外卖骑手的各类交通违法行为,这些交通事故给行人和骑手自身都带来伤害。

作为原子化的个体,骑手在遭遇平台企业日益精准的算法控制时,唯一的出路就是建立广泛的社会联结,形成有组织的利益团体,才能在与平台企业、消费者、政府监管部门的沟通、博弈中发出自己的声音。

如果得不到来自外界的更多帮助,骑手们在面对日常工作中的困境时往往会采取自发行动。根据对媒体报道的非正式统计,从2018年1月到现在,已经发生104起外卖骑手发起、参与的集体行动,主要诉求是加薪。其中一个案例发生在今年5月16日,河南省三门峡市数十名外卖骑手公开抗议新上任的代理商从外地带来约100名员工,导致老骑手能抢到的外卖订单大大减少。据

骑手提供的资料,以往每天12点到1点的点餐高峰期,每名老骑手能接到17张单左右,但自从外地骑手加入后,高峰期每人接单量急降至5、6单,导致骑手都在街头苦等,严重影响工资收入。另一方面,代理商要求骑手重订劳务合同,当中未见任何有关薪酬的内容,骑手们的工资则由以往每单5元,下降到约4元。

在结构性的限制条件下,外卖骑手的出路大致有两种,其一是借助社交媒体在配送平台之外建立自己的社群团结网络,纳入不同区域和平台的骑手,作为线下有形组织的替代,通过讨论日常工作中遇到的问题,形成有一些有约束力的共识,对平台企业发起诉求;其二是诉求消费者的支持。消费者是平台经济的重要参与者,他们一方面直接参与对骑手劳动过程的监督,通过评分系统对骑手的劳动过程进行反馈,其结果会影响到骑手的日常收入;另一方面也是平台的监督者,他们的信任是做出消费选择的必要条件,因此平台企业需要投入大量的营销成本来留住消费者,这一点在现有的研究和讨论中往往被忽略了。

按照国外“消费者运动”的假设与实践,消费者在消费过程中的道德标准有助于推动企业改善劳动条件。所谓的道德标准是消费者认识到自己购买的产品或服务是否会对生态环境、动物保护、以及工人权利等带来影响。如果他们相信自身的消费会带来不利的社会后果,就会选择不购买这些产品和服务,或者愿意出高一点的价格购买符合自身道德标准的东西。

哪一类消费者最有可能在消费过程中做出道德选择呢?国外的一项跨国研究描绘了这个群体,她们更可能是女性,年龄在30-44岁,城市居民,受教育程度相对高,政治态度进步。但是这个群体对平台工作的态度是否仍保持道德选择呢?尽管对这一点的学术研究比较少,但澳大利亚的一项民意调查显示,无论是不是平台 APP 的消费者,都会关注工人的经济不稳定状况。

对消费者运动而言,平台经济两个特点可以用来作为倡议行动的发力点,首先,平台企业需要高度回应消费者的诉求,如果不同平台对骑手的行为表现出不同道德标准的差异,消费者就比较容易用较低的成本在不同平台之间做出消费选择;其次,平台经济的工作建立在消费者与骑手面对面的人际互动的基础上,从好的方面说,消费者可能会因为看到骑手的工作努力与困难而激发出理解和同情,从而更愿意支持骑手改善工作条件的诉求;但从不好的方面说,当骑手把对平台企业的不满宣泄在与消费者的互动中,造成不良的社会影响,既损害平台企业的形象,也破坏消费者对平台企业的信任,从而影响消费选择。

总的来说,在一个劳资环境失衡的制度环境下,平台不但通过外包包模糊的雇佣关系,而且利用算法优化加剧了劳动风险,《人物》的这篇报道揭开了一个黑箱,让公众得以一窥被所谓技术进步掩盖的剥削,其本质还是现实生活中不同社会阶层之间的权力不平等,特别是消费者也参与到平台对骑手劳动过程的监控之中。在狂飙突进的数字浪潮下,每个人在不同的阶段都会受到不同程度的波及,作为社会底层的边缘群体无疑是最大的受困者。为了避免更严重的社会危机,重塑不同社会群体的权力关系是应对阶级的数字极化的根本之道,而骑手的自组织,消费者的社会团结都是有益的尝试。

POLAR DREAM TRAVEL
极地美景 别样人生
Phone: 571-645-5886
www.polar-dream-travel.com
reservation@polar-dream-travel.com