E-Commerce Letters 电子商务评论, 2025, 14(7), 2267-2272
Published Online July 2025 in Hans. https://www.hanspub.org/journal/ecl
https://doi.org/10.12677/ecl.2025.1472429

Hans汉斯

电商零工经济中的劳动权益受损：基于外卖行业的研究

纪雅婷

扬州大学马克思主义学院，江苏 扬州

收稿日期：2025年6月12日；录用日期：2025年6月25日；发布日期：2025年7月25日

摘　要

本研究聚焦电商零工经济中的劳动权益受损问题，以外卖行业为案例分析对象，揭示其依托数字平台与算法系统形成的新型机制。研究发现，外卖平台通过“智能调度系统”将劳动过程拆解为多个标准化节点，以秒级时间控制强化对骑手的剥削。劳动权益受损对骑手个体造成身心损害、职业发展停滞和生活质量下降；对行业而言，导致骑手流动率高、服务质量不稳定；在社会层面，则加剧贫富差距并引发集体维权等矛盾。文章提出完善劳动法规、优化平台算法责任、提升劳动者数字素养与组织化程度、构建多元监督网络等对策，以期推动电商零工经济向公平可持续方向转型。

关键词

电商零工经济，劳动权益，外卖行业

Violations of Labor Rights in the Gig Economy of E-Commerce: A Study Based on the Food Delivery Industry

Yating Ji

School of Marxism, Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: Jun. 12th, 2025; accepted: Jun. 25th, 2025; published: Jul. 25th, 2025

Abstract

This study focuses on the issue of labor rights violations in the gig economy of e-commerce, using the food delivery industry as a case study to reveal the new mechanisms formed through digital platforms and algorithmic systems. The research finds that food delivery platforms utilize “smart

文章引用: 纪雅婷. 电商零工经济中的劳动权益受损: 基于外卖行业的研究[J]. 电子商务评论, 2025, 14(7): 2267-2272.
DOI: 10.12677/ecl.2025.1472429

dispatch systems" to break down the labor process into multiple standardized nodes, intensifying exploitation of riders through second-level time control. The erosion of labor rights causes physical and mental harm to individual riders, stalls their career development, and lowers their quality of life. For the industry, it leads to high rider turnover and unstable service quality. At the societal level, it exacerbates income inequality and triggers collective rights protection conflicts. The article proposes measures such as improving labor laws, optimizing platform algorithm accountability, enhancing workers' digital literacy and organizational capacity, and establishing a multi-stakeholder supervision network to promote the transformation of the e-commerce gig economy toward fairness and sustainability.

Keywords

E-Commerce Gig Economy, Labor Rights, Food Delivery Industry

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.
This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).
http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Open Access

1. 引言

数字经济是近些年来出现的新的经济现象，并逐渐成为推动人类经济发展的重要经济形态，对我国在世界新一轮的产业竞争中占领制高点具有重要的作用。电商平台经济作为数字经济时代的新型劳动组织形式，通过技术赋能实现了就业方式的革命性变革。而处于电商平台经济中的电商零工经济是一种新型的现代数字经济模式，这种模式打破了传统全职雇佣的束缚，劳动者通过数字平台接单，按任务或时间获取报酬，而企业则能更灵活地调配人力资源、降低成本，为劳动力市场带来了深刻变革。根据国际劳工组织数据，全球零工经济劳动者数量已超 4.3 亿人，占全球劳动力市场的 15%，其中亚洲增速最快[1]。以中国外卖行业为例，外卖平台创造了灵活就业岗位，为农村转移劳动力、城市低收入群体提供了重要的就业缓冲带。这种“即时接单–按件计酬”的模式，表面上赋予了劳动者工作时间自主权，符合贝克提出的“个体化社会”劳动特征。然而，在灵活性表象之下，隐藏着系统的劳动权益受损机制。现有的有关零工经济权益受损问题的研究主要聚焦西方的 uber 司机的零工经济，与中国电商零工经济的具体实际不相适配。在中国外卖骑手同样遭受了一定的劳动权益受损，例如对外卖骑手活动范围的全天候监控和“站点–众包”外卖平台管理模式之下骑手遭受的控制等[2]。

2. 电商零工经济中外卖行业的现状分析

随着网络科技的发展，人们越来越追求科技带来的便利感，“在扩张性市场逻辑的影响下，因特网正在带动政治经济向所谓的数字资本主义转变”[3]。外卖行业正是在这个数字经济时代应运而生，极大地重塑了人们的生活方式。从上班族到宅家居民，只需在手机上操作便可在短时间内拿到自己所需的食物、药品和工具等。截至 2023 年我国外卖市场规模已突破 1.2 万亿元，日均订单量超 4000 万单。全职与兼职骑手总数超 1300 万人，其中年龄集中于 18~35 岁，在这庞大的外卖骑手背后，反映出外卖行业高速发展之下社会经济复杂现状[4]。外卖行业给予城市居民极致便利的同时，拉动了餐饮行业实现线上转型，还催生了食品加工、包装制造、智能设备研发等上下游产业链的繁荣。

然而，在外卖行业高速发展之下，诸多问题也逐渐暴露。一方面，在平台算法的驱动下，为了完成平台设定的严苛配送时效，外卖骑手们不得不陷入“与时间赛跑”的困境，骑手的安全隐患剧增。研究

表明，某一线城市外卖骑手交通事故发生率在近五年间增长了两倍。此外，外卖行业与客服、直播等其他电商零工经济一样，平台与骑手之间存在模糊的劳动关系，甚至部分骑手每日工作时间超 12 小时却没有基础的保险，缺乏社会保障和劳动权益。骑手认为，“灵活用工模式下，接单自由不等于劳动关系自由，呼吁平台在员工福利保障上加大力度。”[5]归根到底，主要是层层外包之下骑手和平台错综复杂的法律关系导致的。有的骑手通过合伙、加盟等方式跑单，这无异于在路上“裸奔”。另一方面，在市场竞争中，企业的垄断地位在一定程度上阻碍了行业创新与发展。在近日，更有其他平台加入外卖软件“反垄断大战”，纷纷在平台开辟外卖服务，为夺取市场份额通过高额优惠券补贴用户。骑手纷纷称，“这些年，骑手市场越来越卷，我也见证了很多平台‘套路’。平台要求一步步提高，福利却一点点减少。特别明显的就是送单量逐年上升，但是骑手接单价却在下降。”

选用外卖行业作为电商零工经济中的劳动权益受损具有典型意义。外卖行业相较于直播行业、网约车等零工经济受到的劳动权益受损更深，平台通过“智能调度系统”将劳动过程分解为接单响应、路线规划、到店取餐、餐品核验、骑行配送、客户交接等多个标准化节点，每个节点均设置精确的时间阈值，骑手的送餐时间精确到秒级计算将骑手异化为行走的“钟表”，在交通规则和配送时效的矛盾中难以抉择。相较于网约车司机仅需完成“上车点–目的地”的点位移，骑手还需承担“取餐–验货–保温–交付”等复合劳动，同时以“顺路单”“拼单”等形式增加单次配送任务量，这使得算法得以在更多环节实施控制，将骑手的劳动强度推向极限，马克思所述“劳动产品与劳动者对立”在外卖行业呈现新形态。平台对于骑手的考核数据(包含接单量、评分等)成为使骑手权益受损最有力的武器。例如，某外卖软件推出的程序可直接对接餐厅后厨，骑手到店等待时间被纳入绩效考核。这种将商家出餐责任转嫁至骑手的考核机制，本质上是平台通过数据分析对骑手进行二次权益受损，进一步加剧了劳动者与劳动条件之间的对立关系。

3. 外卖行业劳动权益受损的社会影响

3.1. 对骑手个体的影响

在个体身心健康方面，高强度的劳动与时效压力正持续侵蚀骑手群体的身体与精神健康。调研显示，超 70%的骑手日均工作时长超过 12 小时，58%的骑手由于整日骑行存在不同程度的腰椎、颈椎疾病，另外因长期暴露在户外及赶时间饮食不规律导致的胃病、心血管疾病、皮肤癌等疾病发生率也显著高于其他行业。在精神健康方面，平台算法催生出的“即时响应”机制，使骑手长期处于应激焦虑状态。某骑手在访谈中无奈表示：“手机 24 小时不敢静音，生怕错过订单导致差评，连睡觉都在做赶时间送餐的噩梦。”外卖员有点像漂浮在海上没有归宿的船只，也像一直在扇动翅膀努力挣扎，却找不到落脚之地的候鸟[6]。

在骑手职业发展方面，外卖行业的劳动模式严重限制了骑手的职业上升空间。研究表明骑手低学历群体较多，由于劳动强度大，骑手无暇进行技能学习与职业转型，多数人陷入“用时间换收入”的循环。“每天疲于奔命送单，根本没有时间和精力去学新东西，感觉自己被困在这个行业，看不到未来。”同时，平台为了榨取骑手的剩余价值衍生出的“末尾淘汰”考核机制，使骑手时刻面临失业风险，难以形成稳定的职业规划[7]。

在骑手生活质量层面，劳动权益受损直接降低了骑手的生活品质。为了多接单，骑手不得不牺牲陪伴家人的时间，家庭关系紧张。许多骑手坦言，“孩子家长会从来没去过，和父母、伴侣的交流也越来越少”。此外，不稳定的收入与缺乏保障的工作状态，使得骑手在住房、子女教育等方面面临巨大压力，生活幸福感持续降低。

3.2. 对电商行业发展的影响

劳动权益受损引发的骑手高流动性问题，严重阻碍外卖行业的可持续发展。因劳动强度大、权益得不到保障，骑手频繁更换工作，导致行业人员流动率高达 300% [7]。这使得平台需不断投入大量成本用于招募和培训新骑手，运营成本显著增加。同时，新骑手由于缺乏经验，容易出现配送失误，从而影响平台服务质量。数据显示，入职 30 天内的新骑手，超时率是入职 1 年以上老骑手的近 5 倍[8]。

服务质量不稳定进一步削弱了行业竞争力。为了完成外卖软件设定的严苛配送时效，部分骑手不得不牺牲服务质量，如提前点击送达、态度敷衍等，引发消费者不满。长期来看，这不仅损害平台口碑，也降低了用户粘性。此外，全职骑手素质偏低，大学生兼职骑手流动性大，这导致行业人才短缺，优秀人才因对工作环境不满而选择离开，难以吸引高素质劳动力加入，制约外卖行业向专业化、高质量方向发展。

3.3. 对社会公平的影响

外卖行业的劳动权益受损加剧了社会贫富差距。平台通过算法与数据分析，将经营成本转嫁至骑手，自身却获取一定的利润。这种利益分配的失衡，使得财富加速向平台资本集中，底层劳动者收入微薄，贫富差距不断拉大。

劳动权益受损还极易引发社会矛盾。当骑手的合法权益长期得不到保障，积累的不满情绪可能通过集体维权、网络舆论等形式爆发，影响社会稳定。近年来，多地出现的骑手罢工、投诉事件，正是矛盾激化的表现。此外，劳动权益受损现象违背社会公平正义原则，对和谐稳定的社会秩序造成冲击，不利于社会的长远发展。

4. 改善电商零工经济劳动权益受损的对策建议

4.1. 完善劳动法律法规体系

根据用工形式的不同，当前互联网外卖行业的外卖骑手大体上可以分为自营骑手、专送骑手和众包骑手三大类。自营骑手受雇于平台经营者或餐饮商家，签订劳动合同，其劳动保障严格遵从现行劳动法律制度[3]。专送骑手是指由配送公司负责招聘和管理的外卖骑手。众包骑手是指通过平台经营者提供的外卖 APP 应用程序而自行注册的外卖骑手[3]。众包骑手利用其空闲时间自主接单配送，并且可以同时注册为多个外卖平台的骑手。在现实中，众包骑手大部分属于兼职从事配送工作，是真正意义上的“灵活用工”模式。现有的劳动法的一些规定已经不适用于外卖行业，劳务派遣制度很难适用于外卖平台的灵活用工。要避免采取“一刀切”地将外卖骑手与平台经营者之间的法律关系都简单界定为劳动关系，制定专门法规要求平台为骑手提供基础劳动保障，包括强制缴纳工伤保险、医疗保险等，建立与接单量挂钩的阶梯式社会保障缴费机制。同时，优化劳动争议处理程序，设立电商零工经济劳动仲裁绿色通道，简化维权流程，降低骑手维权成本，确保劳动者在权益受损时能及时获得法律救济。

4.2. 优化平台主体责任

督促外卖平台落实企业社会责任，在算法设计上应当的“人文关怀”。建立多维度配送时效评估体系，将天气、路况等客观因素纳入算法考量，避免单纯以最短时间作为唯一标准。要求平台公开算法规则及考核机制，允许骑手参与规则制定与修订，通过民主协商确定合理的工作强度与报酬标准。此外，平台应建立健全骑手权益保障基金，用于突发伤病救助、职业技能培训等，从源头上减少劳动权益受损现象的发生。

4.3. 提升劳动者权益维护

在当前的电商零工经济中，对于电商零工劳动者的要求较低，大多数劳动者只需要掌握简单、单一的劳动技能便可以从事零工工作，但在社会经济发展的进程中，这种单一的重复性工作很容易被技术所替代[9]。例如无人机、机器人送外卖已经在城市试点试行。电商零工劳动者正在面临着被先进科技所替代的风险，技术的进步给予了电商零工劳动者们工作，技术的进步也终将导致他们被技术替代而失业。

面对外卖行业骑手权益保障缺失的现状，应大力扶持骑手工会、行业协会等劳动者组织发展，通过政策引导与资金支持，帮助骑手形成集体力量。鼓励骑手组织与平台开展集体协商，签订集体合同，保障骑手在薪资待遇、休息休假、劳动保护等方面的合法权益。同时，联合职业院校、培训机构为骑手提供免费技能培训课程，帮助骑手提升职业技能，拓宽职业发展路径，增强其在劳动力市场的竞争力，减少对单一平台的依赖。在这个数字经济时代，零工劳动者依托数字平台来获得工作机会，提高个人数字修养才能获得更大的职业竞争力[9]。

4.4. 构建多元协同监督机制

构建政府、媒体、消费者、社会组织共同参与的监督网络。政府部门加强对平台企业的日常监管，定期开展劳动权益专项检查，对违规平台依法依规进行处罚，并建立企业信用黑名单制度。2021 年 7 月，市场监管总局联合国家网信办、国家发展改革委、公安部、人力资源社会保障部、商务部、全国总工会等部门共同印发《关于落实网络餐饮平台责任 切实维护外卖送餐员权益的指导意见》(国市监网监发〔2021〕38 号)，对保障外卖送餐员权益提出了全方位要求。媒体发挥舆论监督作用，及时曝光劳动权益受损典型案例，形成社会舆论压力。鼓励消费者在享受服务的同时，积极参与监督，对平台不合理规则、骑手权益受损情况进行反馈。社会组织则可通过调研、发布行业报告等方式，为政策制定与平台改进提供参考，共同推动电商零工经济健康、可持续发展。只有在法律、平台和社会共同作用之下，才能对骑手进行全方位的保护，使外卖骑手在数字经济中获得更全面的保障[10]。

5. 结语

外卖行业在数字经济的浪潮中，亟需探索可持续发展之路。外卖行业作为电商零工经济的缩影，其发展困境折射出数字资本主义下劳动形态的深层矛盾：技术赋能带来的便利与效率与劳动者权益保障、社会公平之间的冲突日益尖锐。电商平台经济的繁荣不应以牺牲劳动者基本权益为代价，而需在技术创新与人文关怀之间寻找平衡点。当前，无人机配送试点、算法透明化改革等探索已初现端倪，但根本突破仍需制度创新——通过立法明确新型劳动关系边界、压实平台社会责任、培育劳动者集体议价能力，同时借助职业教育提升骑手数字素养与技能水平，使其从“被算法控制的劳动力”转型为具备职业弹性的“数字经济参与者”。未来，电商零工经济或将逐步摆脱“剥削性增长”陷阱，走向技术进步与社会公正协同发展的新范式，为全球数字经济治理提供中国经验。

参考文献

[1] 赖德胜. 零工市场健康发展成全球课题[N]. 经济日报, 2024-03-22(11).

[2] 陈龙. 外卖平台是如何管理成百上千万的骑手的? [EB/OL]. 澎湃新闻. https://www.toutiao.com/article/7461919317551202835/?upstream_biz=doubao&source=m_redirect, 2025-01-20.

[3] 彭攀, 任皓琛. 基于数字资本化视域的劳资关系分析[J]. 重庆邮电大学学报(社会科学版), 1-12. http://kns.cnki.net/kcms/detail/50.1180.C.20231129.1231.002.html, 2025-07-14.

[4] 吉蕾蕾. 外卖市场助燃民生“烟火气” [N]. 经济日报, 2025-01-27(03).

[5] 文丽娟, 郑婷. 外卖员何以“玩命”求快? 骑手无视交通法规, 平台算法待完善[EB/OL]. 澎湃新闻, 2023-08-03.

https://www.thepaper.cn/newsDetail_forward_24095094

[6] 田进. 七年调研万名骑手, 一个社会研究者窥见劳动者的一种未来[EB/OL]. 澎湃新闻, 2024-09-07. https://www.thepaper.cn/newsDetail_forward_28663682

[7] 杨晓昇, 高翔, 王璠, 等. 外卖骑手职业群体现状与社会保护问题研究[M]//洪小良, 尹德挺, 胡玉萍, 吴军, 于倩, 薛伟玲. 北京人口蓝皮书: 北京人口发展研究报告(2022). 北京: 社会科学文献出版社, 2022: 177-195.

[8] 郑鑫. 美团首届外卖骑手职业技能赛举办冠军队员: 新人入行要摸索 4~6 个月[EB/OL]. 中工网. https://www.workercn.cn/c/2025-04-18/8503724.shtml, 2025-04-18.

[9] 陈汝益. 众包骑手引发交通事故责任承担主体研究[D]: [硕士学位论文]. 湘潭: 湘潭大学, 2022.

[10] 李欣. 数字零工经济中的零工困境及其破解[J]. 现代营销, 2025(9): 13-15.