

快递投递员的劳动权益保障分析

裴沛, 吴海鑫, 张星立, 张志慧

北京石油化工学院, 北京

收稿日期: 2022年6月12日; 录用日期: 2022年7月12日; 发布日期: 2022年7月20日

摘要

近年来, 快递投递员的劳动权益受到一些侵害, 其劳动权益保障力度远远不够。本文以快递投递员这一群体作为研究对象, 采用数据统计、文献分析和问卷调查等方法针对当前快递投递员劳动权益保障存在的具体问题进行研究并提出相关的改进建议, 希望对快递投递员的劳动权益保障工作有所帮助, 使问题能够得到有效改善。

关键词

快递投递员, 劳动权益, 权益保障

Analysis of Labor Rights and Interests Protection of Delivery Couriers

Pei Pei, Haixin Wu, Xingli Zhang, Zhihui Zhang

Beijing Institute of Petrochemical Technology, Beijing

Received: Jun. 12th, 2022; accepted: Jul. 12th, 2022; published: Jul. 20th, 2022

Abstract

In recent years, the labor rights and interests of express delivery workers have been violated, and the protection of labor rights and interests is far from enough. This paper takes the group of express delivery workers as the research object and uses methods such as data statistics, literature analysis, and questionnaires to study the specific issues of the current labor rights and interests protection of express delivery workers and give suggestions. Hope to help the courier labor rights and interests protection work, so that the problem can be effectively improved.

Keywords

Delivery Couriers, Labor Rights, Interests Protection

Copyright © 2022 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

近年来,中国的速递事业发展势头迅猛,快递投递员服务于千城百业,服务千家万户,对于社会经济流动畅通、生产、生活便利、推动社会和谐发展起到了难以替代的重要作用。

习近平总书记曾讲过,快递投递员是“勤劳的蜜蜂”、“幸福生活的创造者、守护者”、“冒疫奔忙者”。根据统计,截止2020年,中国传统快递行业的从业人员约三百六十万人,网上配送员,即时配货等大约有八百万名员工,这些员工的年龄分布在各个年龄段。年龄在20~45岁之间,企业和网络配送企业的用工相互影响、员工交叉流动。

总体上,我国快递企业在劳动权利保障上存在着诸多矛盾和问题,包括工作福利和补贴制度不完善、职工工作时间普遍过长、节假日工作强度大等。与此同时,快递投递员的工作风险高,但是其劳动合同签约率不高,基本社会保险参保率较低,导致了其工作权利保护的不足。因此,尽快完善法律法规、提高法律意识、建立快递投递员多层次保障体系迫在眉睫,快递投递员是城市物流毛细血管,在城市物流之中起到不可或缺的作用。

2. 调查问卷

本次调查问卷是通过对平时物流服务中快递投递员的劳动报酬、休假等方面问题进行问卷调研。在2021年3月举行的两会中也提出快递投递员的权益保障问题。对此我们希望通过研究快递投递员的年龄组成、学历组成、工作状况、薪资待遇、公司福利及法律权益等多个方面来了解为什么有如此多的快递投递员的权益收到侵害、受到了何种侵害、并分析这样的侵害产生的原因。

我们采取问卷调查的方式向北京市和天津市部分快递枢纽点的微信群里发放调查问卷。

为了进一步了解快递投递员权益保障存在的问题,结合了疫情下的工作现状,利用现有的资源设计了本次的调查问卷[1]。分别针对职业歧视、劳动报酬、休息休假、职业培训以及维权途径进行了相关问题设计,通过收集基层配送人群相关反馈数据来进一步分析快递投递员权益保障存在的问题以及进一步研究相应的对策和建议。

3. 调查结果分析

为了了解快递投递员的具体情况,我们以调查问卷的形式对快递投递员进行数据收集,共收集202份问卷,经过筛选甄别我们最终获得了193份有效数据。经过筛选和处理,我们将得到的基本信息以及针对职业歧视、劳动报酬权益、休息休假权益、职业培训权益等几个方面进行分类。

以下内容分成五个部分进行调查结果进行分析[2]。

(一) 调查对象的基本情况

本次调查问卷的第一个部分的目的是了解接受问卷调查的人员的基本信息。

Table 1. Basic situation of the respondents**表 1.** 调查对象基本情况

题目	选项	人数	比例
性别	男	171	88.6%
	女	22	11.4%
年龄	20 岁以下	6	3.11%
	20~30 岁	81	41.97%
	30~40 岁	78	40.41%
	40 岁以上	28	14.51%
学历	初中或初中以下	166	86.01%
	高中	20	10.36%
	大专	6	3.11%
	本科或本科以上	1	0.52%
从事快递行业年限	6 个月以下	16	8.29%
	6 个月~1 年	40	20.73%
	1 年以上 3 年以下	82	42.49%
	3 年以上	55	28.5%

首先，我们通过 4 个问题了解接受问卷调查的人员的基本信息，包括性别、年龄、学历、从事快递行业年限以及在目前岗位的工作持续时长，见表 1。

在所有人员中，男性从业者人数占 88.6%，女性从业者人数仅占 11.4%。数据显示，该行业男女占比约为 9:1，对于求职者来说，快递投递员往往伴随着严寒、高热、以及时不时的重体力劳动，在人们对工作的认识上，通常存在着某种“性别偏好”，也就是说，某些行业对男性有利，而有的对女性有利。例如，女性更适合从事服务员、护士、幼师等工作，而男性则更适合从事重活等。女性快递投递员人数的增加，在某种程度上打破了这种单一的角色和性别的对应认知。女性做着她们“不该做”的事，在不被人们看到的角落里，成为了一股不可忽视的力量。

样本的年龄组成中，20 岁以下占 3.11%，20 岁~40 岁占 41.97%，30-40 岁占 40.41%，40 岁以上占 14.51%，多为青壮年。

学历在初中及初中以下的人占 86.01%，学历为高中的人占 10.36%，大专学历的人占 3.11%，本科或本科以上占 0.52%。

快递业的准入门槛相对较低，这为农村青年提供了一个安全的缓冲地带，也使得快递业成为了城市化融合的窗口。同时，由于文化程度低、进入市场的门槛较低，也间接造成了快递小哥的法律意识薄弱，从而为不法商家提供了可乘之机。

而从从业时长的数据来看，工作时长多在 6 个月以上，工作时长在 1 年以上及 3 年以下的人数占 42.49%，工作时长在 6 个月~1 年，占 20.73%，工作时长三年以上人数占 28.5%。

调查结果显示，更多的快递投递员从业时长都是在一年到三年，作为一名快递投递员，他的本职工作就是要将客户买的货物从一处运往另一处，最后落入客户手中，这样他们的工作才算是完成，他们每天的任务就是骑着车到处拉货物，不管是刮风下雨还是烈日当空，他们都需要在室外工作，从工作环境来说，他们的工作就很艰辛。没有自由时间，每天工作时长，劳动强度大，恶劣天气时候依旧需要在室外奔波，还有交通上的风险。综合下来导致从业人员愿意坚持很久的很少。

(二) 休息休假权益相关问题

本次调查问卷的第二个部分是有关调查对象的工作情况，具体包括每天工作的时长、每天送(收)快递的数量以及周末或国家节假日休息情况。

Table 2. Working situation of respondents
表 2. 调查对象的工作情况

题目	选项	人数	比例
每天工作的时长	等于或小于 8 小时	0	0%
	8~12 个小时	91	47.15%
	12 小时以上	60	31.09%
	不确定	42	21.76%
每天送(收)快递的数量	50 件以下	10	5.18%
	51~100 件	60	31.09%
	101~200 件	94	48.7%
	200 件以上	29	15.03%
周末或国家节假日休息情况	每次都休息	0	0%
	经常休息	0	0%
	偶尔休息	69	35.75%
	几乎不休息	124	64.25%

在工作时间与内容方面，我们设计了 3 个问题，见表 2。图 1 中显示，每天工作时长均在 8 小时以上，47.15% 的人每天工作 8~12 个小时，31.09% 的人每天工作 12 个小时以上，还有 21.76% 的人每天工作时间不确定。快递投递行业时间就是金钱，大部分人更愿意每天跑固定的时长，把时间控制在 12 个小时之内，一天下来不至于特别疲惫，这一部分人往往生活稳定。

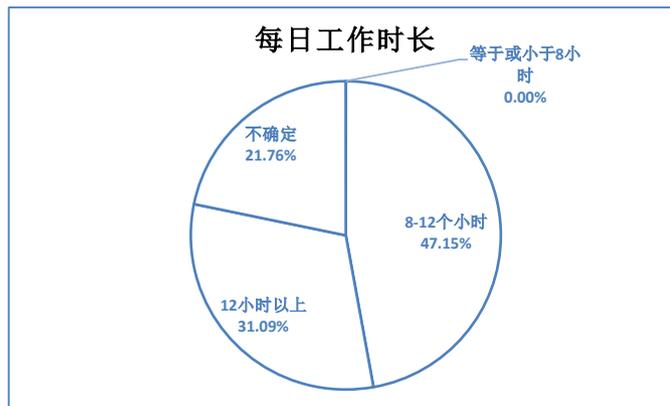


Figure 1. Daily working hours
图 1. 每日工作时长

每天工作量，即每天送或收快递的数量多在 100~200 件，占 48.7%，50 件以下的人占 5.18%，50~100 件的人占 31.09%，还有 15.03% 的人每天收或送 200 件以上的快递。

如果遇上双 11、618 等促销活动更是所有快递投递员最忙碌的时候，根据收集到的资料显示，双 11 期间工作人员每天休息只有不到 4 小时，而每天的派件量可达到 500 件。

在周末或国家节假日几乎不休息的人占了 64.25%，偶尔休息的人占 35.75%，没有经常休息和每次都休息的人。对从事快递投递行业的人来说，时间就是金钱，为了能够赚更多的钱就只能尽力去压榨自己的时间，很多快递投递员工作时间往往都是很长的，因为他们一般都是靠接收快递单数量来提成，也就是说他们送的货物越多，那么提成相对就更多，工资当然也就更高，为了每月赚多一些钱每天也就会工作的更久。

(三) 劳动报酬权益相关问题

本次调查问卷的第三个部分是有关调查对象的劳动报酬方面的问题，具体包括月收入、薪资结构、法定节假日工作是否支付三倍工资、拖欠工资情况、签订的合同的类型以及公司为员工提供的福利与补贴。

Table 3. Labor remuneration of the respondents

表 3. 调查对象的劳动报酬

题目	选项	人数	比例
月收入	2500 元以下	4	2.07%
	2500~5000 元	21	10.88%
	5000~7500 元	101	52.33%
	7500~10,000 元	49	25.39%
	10,000 元以上	18	9.33%
法定节假日工作是否支付三倍工资	是	36	18.65%
	否	157	81.35%
所在的公司与您签订的是何种合同	劳动合同	120	62.18%
	劳务合同	56	29.02%
	未签订合同(多选)	13	6.74%
	口头协议(多选)	4	2.07%
公司是否有拖欠员工工资的情况	从来没有	37	19.17%
	偶尔会有	74	38.34%
	经常发生	75	38.86%
	很少按时发放工资	7	3.63%

在劳动报酬方面，我们设计了 4 个问题，见表 3。

对于劳动者们来说最受关注的问题之一应该就是收入了，而就快递投递行业来说收入是和工作时长和工作效率挂钩，更长的工作时间以及更高的投递效率就意味着更多的工资，在图 2 中我们可以很明显的看出半数人员的每月收入在 5000~7500 元，25.39% 的人每月收入在 7500~10,000 元之间，10.88% 的人每月收入在 2500~5000 元之间，9.33% 的人每月收入在 10,000 元以上，还有 2.07% 的人每月收入在 2500 元以下。

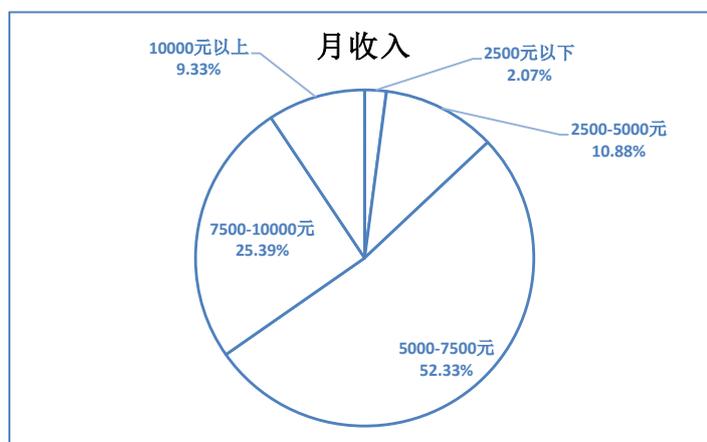


Figure 2. Monthly income

图 2. 月收入

81.35%的人节假日工作没有三倍工资。

在签订合同类型上, 62.18%的人与公司签订的是劳动合同, 29.02%的人与公司签订的是劳务合同, 还有少数人未与公司签订任何合同或仅有口头协议。仅不到一半的人公司会提供五险一金, 还有 45.6%的人除工资外没有任何福利。

对于快递投递人员来说工资什么时候发放也是重要问题之一, 从事这个工作就是为了多赚钱, 因为不会受到工作时间的限制, 对于一些初期创业需要资金或者短期内需要资金来改善生活的人来说这项工作是非常重要的, 而根据图 3 统计来看, 只有 19.17%的人能够按时拿到应得的工资, 38.34%的人偶尔被拖欠工资, 38.86%的人经常被拖欠工资, 还有 3.63%的人很少按时收到工资。

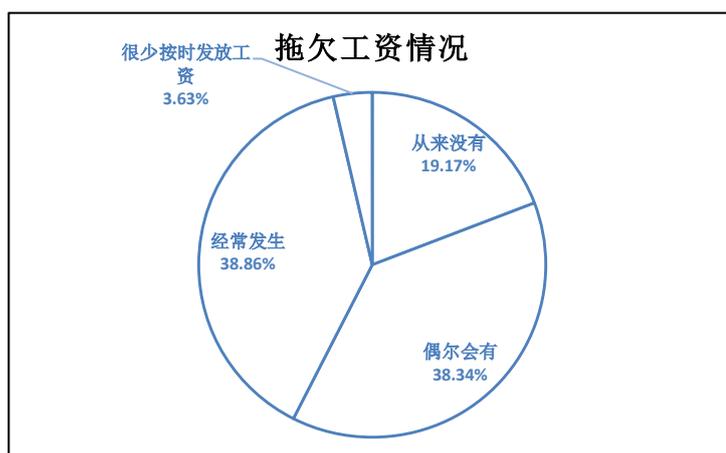


Figure 3. Arrears in wages
图 3. 拖欠工资情况

(四) 职业歧视相关问题

本次调查问卷的第四个部分的问题具体包括被客户投诉的情况以及遭遇“自行赔付非本人原因造成的损失”的情况。

Table 4. Issues related to occupational discrimination
表 4. 职业歧视相关问题

题目	选项	人数	比例
是否遭到过被客户投诉	是	143	74.09%
	否	50	25.91%
是否遭遇过“自行赔付非本人原因造成的损失”	是	107	55.44%
	否	86	44.56%

表 4 中调查结果显示, 有 74.09%的人遭受过客户的恶意投诉, 还有的人 55.44%的人自行赔付过非本人原因造成的损失。因为快递投递员在公司中的地位比较低, 所以为了保住工作, 一般都会选择“私了”, 然后进行协商赔偿。

有些小区是不允许送餐的, 所以才会有保安专门阻拦快递投递员。有一些比较高的楼层则贴着“外卖请走楼梯”的“温馨提示”, 原因是外卖小哥频繁使用电梯影响业主使用。对于纠纷问题小哥表示: “不管是谁的责任, 如果自己不赔偿, 来让公司赔, 那回去之后肯定被开除”。

(五) 职业培训权益相关问题

本次调查问卷的第五个部分是调查对象在最初的职业培训中，法律法规的相关内容培训情况，具体问题包括关注快递行业有关法律法规的情况、对《民法典》等与生活息息相关的法律法规的了解情况。

Table 5. The situation of respondent's aware of relevant laws and regulations

表 5. 调查对象了解相关法律法规的情况

题目	选项	人数	比例
关注快递行业有关法律法规的情况	从来没关注过	69	35.75%
	偶尔会关注	52	26.94%
	经常关注	14	7.25%
	没有意识去关注	58	30.05%
对《民法典》等与生活相关的法律法规的了解情况	不了解	78	40.41%
	了解一些	35	18.13%
	听说过，但没太关注	72	37.31%
	认真学习过	8	4.15%

表 5 中调查结果显示，在法律意识上，35.75%的人从来没关注过相关法律法规，26.94%的人偶尔会关注，仅有 7.25%的人经常关注，而 30.05%的人表示并没有意识去关注。40.41%的人不了解《民法典》等与生活相关的法律法规，18.13%的人了解一些，37.31%的人听说过，仅有极少数人认真学习过相关法律法规。这正是因为快递行业门槛非常低，不需要太高的学历和资历，所以这些人的文化程度都较低，法律知识也比较缺乏。

4. 快递投递员劳动权益保障问题

根据前面问卷的调查结果与分析总结出以下五方面问题。

(一) 休息休假权益得不到保障

休息休假权是劳动者最基本的权益之一，《劳动法》里明确指出劳动者享有休假、休息的权利。但是在我国，很多企业都有侵犯劳动者休息权的情况，对于快递行业来说，目前的快递行业大多采用不定时工时制，不论是底薪 + 绩效的工资形式还是单纯绩效工资，往往都是靠劳动时长来换取报酬。

(二) 劳动报酬权益受到侵害

一方面，由于快递行业具有流动性大的特点，在工作高峰期时，许多公司会聘用临时工，高峰期后就解聘。这些公司通常不会与员工签订劳动合同，因此没有与该员工正式建立劳动关系，因此公司可以在任何时间终止雇佣，从而规避很多相关的风险和义务。

另一方面，员工工资和福利，调查中八成以上的快递投递员在节假日工作时没有三倍工资，还有很多人经常被拖欠工资，公司也无法保证给所有员工交社会保险；在合同签订方面，还有少数快递投递员没有签订合同或仅收到口头保障。

(三) 职业歧视

快递投递员作为现代社会中非常重要的岗位，但调查结果显示，还是存在个别人和物业小区针对快递行业有歧视态度和禁止性规定。有些客户会要求他们帮自己购物，甚至要求他们帮自己倒掉垃圾，常常还伴随着投诉威胁，这种显然已经超过了快递投递员的工作范畴^[3]，反映了一些人对此行业工作人员的不尊重；在一些地方，不让快递运输车辆进出，导致快递无法正常送达。甚至有一些快递投递员都对自己的工作产生不认同，认为这是一件低人一等的工作，觉得这是一种耻辱。

(四) 职业培训权益得不到保障

《劳动合同法》第三条规定：“劳动者享有接受职业技能培训的权利”。很多企业并没有完备的对

员工进行相关职业道德培训、快递服务培训、相关法律法规和标准的规定培训和客户服务培训的制度。为了让新来的员工尽早的投入工作职业培训往往都只是形式上的，只是简单的说明一下注意事项，根本没有进行系统性的学习。

也因快递投递员的劳动门槛低、工作相对容易，容易忽略就业培训，导致学习周期短、学习效果差，基本上无法学到相应的专业技术、法律法规常识以及安全问题等。

(五) 缺少有效维权途径

作为公民用来保护自己合法权益的最后防线：司法保护，在快递投递员提起诉讼时往往会面临时间成本大，自身专业知识缺失，需要高额的律师费用，证据的收集困难，还存在败诉可能等一系列问题，在面临公司不缴纳社保、不订立劳动合同的情况时，快递投递员往往无法保障自己的合法权益。

也有许多快递投递员更多的是着眼于短期的利益，而忽略了对工作的收益和机遇的重视，而忽略了对自己的权益的保护。他们不太了解社会保障体系，也不太认可社会保障，社会保障意识不强，比如社保要由快递公司和快递投递员一起承担，有些快递投递员因为不了解社保的重要，不愿承担自己应该承担的那部分。

5. 快递投递员劳动权益保障问题建议

根据上述分析以及当今快递投递人员现状，对部分问题提出以下建议。

(一) 关于休息休假问题的建议

新闻上时不时也能见到一些“单王”累倒在工作岗位上的事件，一些人迫于生活的压力使得他们不得不压榨自己的身体，用更长的工作时间来换取更多佣金，为了跑单甚至没有多少吃饭的时间，对此笔者认为需要出台关于不定时用工明确的法律法规，以此来保证快递投递人员的合法权益，保护快递投递员们的身体健康。

(二) 关于劳动报酬问题的建议

由于快递行业的物流量具有周期性暴涨的情况(如 618、双十一等)，所以不能完全采用同一种用工模式。对此可以采用多元用工的形式，用工形式灵活，从业人员的组成多样的情况下，企业就可以根据员工群体的不同特点，来采用不同的管理模式，以此来规范员工的行为。

对于相对固定的长期员工，企业应当积极与员工签订劳动合同，要依法为员工缴纳社会保险、发放工资。由于快递行业具有季节性强的特点，企业可以让员工实行综合工时制，以年、季度等为周期的综合计算工作时间的的方式。

对于在特殊时期时招用的短期员工，企业可签订以完成定量的工作任务为期限的特殊劳动合同。例如：快递公司与快递投递员约定，完成高峰时段时期的快递派送任务后，合同期满。

对于其他用工群体，例如大学生在假期从事兼职，还有退休职工再就业，则可以签订劳务合同。如果是兼职的，则可以采用更为灵活的非正式用工形式，即不需要签订书面劳动合同，每天的工作时间四小时以下，每周的工作时间在二十四小时以下，任何一方都可以随时通知另一方终止用工，雇主不需要给予其经济赔偿。

(三) 关于职业歧视问题的建议

职业歧视和社会排斥都是引发投递人员的社会焦虑心理的重要原因[4]，这是因为职业歧视和社会排斥很容易让投递人员这一群里产生一种不公平的感觉，容易产生群体焦虑和愤怒。所以在组织保护方面可以尝试建立行业工会，由政府来推动集体协商等方式来增加快递投递人员们的集体谈判能力从而获取劳动保护[5]；在社会保障上，加强快递投递人员社会保障建设，保证快递投递员的合法权益[6]；对于快递投递员自身来说，应当首先关注自身健康安全，此外可以提高自身人力资本技能。

(四) 关于职业培训问题的建议

建议加强政府监督管理的力度,督促平台在强化专业技能的同时,开展交通、食品、消防等安全知识的培训。企业也要加强对自身的管理,并对平台承担相应的法律责任。

(五) 关于维权途径的建议

政府要完善法律法规,加强对企业的监督管理,快递投递员个人也要加强法律意识,提高专业素养,同时,快递投递员要多了解自己所在行业的劳工权益,一旦发现自己的权益受到侵害,应该懂得寻找法律途径积极维权,勇敢地为自己的行为辩护。

劳动法规定,劳动者在工作结束后有权得到劳动报酬,而完成工作得到的工资也是合乎情理的,因此,雇主不得因任何原因而拒绝或降低工资。劳动报酬可以根据工作时间来计算,也就是计时工资;还可以根据工作结果(也就是计件报酬);但是,就算是计件工资,在劳动时间的基础上,雇主也要合理地规定计件工资的标准。

一般来说,在中国,各大快递公司都有自己特有的工资支付软件,这是一种很好的支付方式。如果员工对薪资有意见,或者被拒绝了,可以通过 APP 和雇主沟通,以解决问题,特别是对于派遣和外包性质的员工,APP 上的工资明细可以作为以后申请劳动仲裁时的证据。

6. 结语

在本次研究调查中,根据实际问卷调查对当前快递投递员的劳动权益保障问题做了详细的分析,确实有很多问题需要解决。由于快递投递员大多是不定时工时制的用工形式,为了得到期望的报酬,超时超负荷工作,社保参保率较低,并且因为该群体的学历普遍不高,缺乏维护自身权益的意识,对维权途径也不够了解。总之,对于快递投递员的劳动权益保障情况,需要法律和体制的持续改进[7],更需要社会、政府和企业的共同努力。

基金项目

北京石油化工学院北京市 URT 项目 2022J00160。

参考文献

- [1] 周雪. 用户研究中的问卷设计理论建模[D]: [硕士学位论文]. 北京: 北京邮电大学, 2014.
- [2] 赵自雅, 范荟. “外卖小哥”劳动权益保障调查研究[J]. 法制博览, 2021(27): 23-25.
- [3] 陈晓, 王道勇. 个体化视野下的快递小哥职业困境及其应对[J]. 社会工作, 2020(6): 90-96+110.
- [4] 周宇香. 职业歧视对城市快递小哥社会公平感的影响研究——兼论主观经济地位及社会融入程度的调节作用[J]. 中国青年研究, 2019(8): 19-26. <https://doi.org/10.19633/j.cnki.11-2579/d.20190724.003>
- [5] 杨欣. 规制“新业态”?快递业产业模式对劳动关系的影响及法律管制调整[J]. 中国人力资源开发, 2018, 35(2): 81-88. <https://doi.org/10.16471/j.cnki.11-2822/c.2018.02.008>
- [6] 梁振华, 刘志敏. 最熟悉的陌生人——太原市快递员生存现状与社会融入研究[J]. 山西高等学校社会科学学报, 2020, 32(3): 19-25. <https://doi.org/10.16396/j.cnki.sxgxsksxb.2020.03.003>
- [7] 李晓玲. 劳动法与社会保障法之间的差异与发展研究[J]. 法制博览, 2022(14): 72-74.