

# 数字化背景下众包骑手劳动权益保障问题研究

王文尚

吉林大学哲学社会学院, 吉林 长春

收稿日期: 2026年4月18日; 录用日期: 2026年5月11日; 发布日期: 2026年5月18日

## 摘要

数字经济的深度发展催生了平台化用工新模式, 众包骑手作为灵活就业群体的核心组成部分, 已成为城市民生服务体系的重要支撑。数字化技术在提升配送效率、降低就业门槛的同时, 也带来了算法管控机制不透明、劳动关系模糊、维权体系适配不足等新问题, 导致众包骑手劳动权益保障陷入多重困境。本文以数字化背景为核心视角, 遵循“提出问题-分析问题-解决问题”的研究逻辑, 基于415份问卷调查数据, 梳理众包骑手劳动权益保障的现实困境, 深层剖析困境形成的核心成因, 最终提出针对性的优化路径, 以期完善灵活就业人员权益保障体系、推动平台经济规范健康发展提供理论参考与实践思路。

## 关键词

数字化, 众包骑手, 劳动权益, 算法管控, 灵活就业

# Research on the Protection of Labor Rights and Interests of Crowdsourced Riders in the Context of Digitalization

Wenshang Wang

School of Philosophy and Sociology, Jilin University, Changchun Jilin

Received: April 18, 2026; accepted: May 11, 2026; published: May 18, 2026

## Abstract

The deep development of the digital economy has given rise to a new model of platform-based employment. As a core component of the flexible employment group, crowdsourced riders have become an important pillar of the urban public service system. While digital technologies improve delivery efficiency and lower employment barriers, they also bring new problems such as opaque algorithmic control mechanisms, ambiguous labor relations, and inadequate adaptation of rights

protection systems, leading to multiple difficulties in the protection of crowdsourced riders' labor rights and interests. From the perspective of digitalization, this paper follows the research logic of "raising problems, analyzing problems, and solving problems". Based on survey data from 415 questionnaires, it examines the practical dilemmas in the protection of crowdsourced riders' labor rights, deeply analyzes the underlying causes of these dilemmas, and finally proposes targeted optimization paths, with a view to providing theoretical references and practical ideas for improving the protection system for flexible workers and promoting the standardized and healthy development of the platform economy.

## Keywords

Digitalization, Crowdsourced Riders, Labor Rights and Interests, Algorithmic Control, Flexible Employment

Copyright © 2026 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

随着数字技术与实体经济的深度融合，平台经济凭借其高效的资源配置能力，成为我国稳就业、促消费的重要经济增长点。其中，外卖配送行业作为平台经济的典型业态，依托数字化技术实现了供需两端的精准匹配，而众包模式凭借“低准入门槛、高时间灵活性”的特征，迅速成为外卖配送行业的主流用工模式之一，吸纳了大量劳动力就业。与众包模式快速发展相伴的，是众包骑手劳动权益保障缺位的普遍性问题。

为深入了解众包骑手的实际用工状况与权益保障现状，本研究于 2025 年 3 月面向众包骑手群体开展了问卷调查，共回收有效问卷 415 份。调查内容涵盖骑手的工作时长、收入结构、接单量、平台使用情况以及对算法管控、处罚机制、申诉渠道等多维度的主观感知。以下实证数据均来源于本次调查。

与传统全日制用工模式不同，数字化背景下的众包用工，实现了劳动过程的全链条线上化、算法化管控，平台与骑手之间的用工关系、劳动管理模式、收入分配机制均发生了根本性变化。传统以劳动关系为核心的劳动保障体系，难以适配数字化下的新型用工形态，众包骑手普遍面临着职业保障缺失、算法管控压力加剧、维权渠道不畅、职业发展受限等一系列问题<sup>[1]</sup>，相关劳动纠纷频发，已成为社会各界广泛关注的民生议题。基于此，本文立足数字化背景下众包用工的本质特征，结合 415 份问卷调查数据，全面剖析众包骑手劳动权益保障的核心困境与深层成因，最终构建多维度的优化路径，为破解数字化下灵活就业人员权益保障难题提供系统性思路。

## 2. 数字化背景下众包骑手劳动权益保障的现实困境

数字化技术重构了众包用工的全流程，既为劳动者提供了灵活的就业机会，也从劳动关系、劳动过程、维权机制等多个维度，对众包骑手的劳动权益保障形成了新的挑战。基于问卷调查数据，其核心困境主要体现在以下四个方面。

### 2.1. 劳动关系认定模糊，基础劳动保障全面缺位

数字化背景下，平台通过数字化协议将其与骑手的关系定义为“民事合作关系”，而非劳动法意义上的劳动关系，以此规避用人单位的法定责任，这成为众包骑手劳动权益保障缺位的根源性问题。从用

工实质来看,平台通过数字化系统实现了对骑手接单、配送、考核、奖惩等劳动全流程的管控,骑手的劳动行为完全服从于平台的规则指令,二者之间已形成了实质上的从属性管理关系,符合劳动关系的核心特征。

但我国现行劳动法律体系以传统全日制劳动关系为核心构建,劳动者的社会保险、工伤保险、加班费、休息权等核心权益,均以劳动关系的认定为前置条件[2]。这种“形式上合作、实质上从属”的用工模糊地带,使得绝大多数众包骑手被排除在传统劳动保障体系之外。调查数据显示,在415名受访骑手中,日均上线接单时长在4小时及以上的占比高达79.52%,其中4~8小时(不含8小时)占52.53%,8小时及以上占26.99%。这表明近八成的众包骑手实际上从事着与全职工作相当的劳动时长,但其劳动权益却无法获得相应的法律保障。

从收入依赖程度来看,众包配送收入占个人总收入30%~70%的骑手占比51.33%,70%及以上的占比21.45%,合计超过七成的骑手将众包配送作为主要收入来源。这意味着绝大多数骑手对平台具有高度的经济从属性,与平台之间并非平等的“合作关系”,而是实质上的雇佣关系。然而,一方面,众包骑手无法享受劳动法规定的最低工资、加班费、带薪休假等基本劳动权益,其收入完全取决于接单数量,缺乏最基础的收入保障;另一方面,众包骑手的职业安全保障严重缺失,多数骑手未缴纳工伤保险,在配送过程中遭遇交通事故等职业伤害时,无法获得工伤保险赔付,只能自行承担医疗费用与经济损失,职业风险完全由骑手个体承担[3]。

## 2.2. 算法管控异化, 劳动权益被持续挤压消解

数字化算法是平台众包模式的核心支撑,但其在企业效率导向的驱动下,逐渐从效率工具演变为劳动管控的核心手段,形成了较为封闭的算法运行机制,对骑手的劳动权益形成了多方面的压力。平台通过派单算法、时限算法、考核算法、奖惩算法等一系列数字化规则,实现了对骑手劳动过程的精细化、全时段管控,骑手看似拥有“接单自由、时间自由”,实则劳动过程的自主选择空间较为有限[4]。

调查显示,对于“平台算法设定的单均配送时限非常紧张,我几乎没有自主调整的空间”这一表述,表示“同意”和“很同意”的骑手合计占比高达59.76%(平均分3.6/5分)。平台算法通过海量历史数据不断压缩单均配送时限,将配送效率的提升成本完全转嫁给骑手。为了避免超时处罚,骑手只能被迫超速、闯红灯、逆行等,大幅提升了交通违法概率与职业安全风险。对于“我如果频繁拒绝平台推送的订单,后续的派单数量和质量会明显下降”这一表述,表示“同意”和“很同意”的骑手合计占比达61.2%(平均分3.6/5分)。平台算法将骑手的拒单行为与后续派单数量、订单质量直接挂钩,频繁拒单会导致骑手账号权重降低,后续无法接到优质订单,骑手为了维持收入水平,只能被动接受平台推送的远距离、低单价订单,所谓的“拒单自由”在实践中难以实现。此外,对于“我不敢随意下线休息,因为长时间下线会导致我后续接不到优质订单”这一表述,表示“同意”和“很同意”的骑手合计占比达58.8%(平均分3.55/5分)。同时,对于“我只在早午晚高峰时段保持在线,才能接到单价高、路线顺的优质订单”这一表述,表示“同意”和“很同意”的骑手合计占比达58.56%(平均分3.59/5分)。平台通过“高峰时段高单价”的规则设计,引导骑手在早午晚三餐高峰时段集中在线,隐性消解了骑手的休息权,多数骑手为了获得更高收入,只能主动放弃休息时间,长期处于高强度工作状态。

## 2.3. 数字化处罚机制严苛, 维权体系全面失灵

与数字化管控相匹配的,是平台自动化、标准化的处罚机制,而与之对应的维权体系却与数字化用工模式存在适配问题,导致众包骑手面临“处罚易、维权难”的困境,权益受损后难以获得有效救济[5]。

调查显示,对于“出现超时、差评、投诉等情况,平台会自动扣除我的配送费,无需人工审核”这

一表述,表示“同意”和“很同意”的骑手合计占比达 58.08%(平均分 3.53/5 分)。平台依托数字化系统,建立了全自动化的处罚机制,骑手一旦出现超时、差评、投诉等情况,系统会直接扣除骑手的配送费,甚至处以额外罚款,无需经过人工审核,配送过程中的不可抗因素往往难以被纳入考量。

同时,在本次调查中还能够发现骑手的申诉成功率较低,比如,对“对于平台的处罚决定,我几乎没有申诉成功的可能”这一表述中,表示“同意”和“很同意”的骑手合计占比达 59.75%(平均分 3.58/5 分)。从内部维权来看,平台的申诉渠道由平台自身运营,既当规则制定者,又当纠纷裁判者,申诉结果的公平性难以保证。多数情况下,骑手的申诉会被系统以“证据不足”为由驳回,即便申诉成功,也仅能撤销处罚,无法获得额外补偿,而申诉过程需要骑手付出大量的时间与精力成本,与单笔订单的处罚金额完全不对等,多数骑手只能选择放弃申诉。

此外,对于“平台的派单、奖惩、配送规则均由平台单方制定,我没有协商议价的权利”这一表述,表示“同意”和“很同意”的骑手合计占比高达 64.82%(平均分 3.7/5 分),充分说明骑手在规则制定中的话语权严重不足。

#### 2.4. 考核体系与接单权限深度绑定, 职业风险持续累积

平台通过服务分、好评率等数字化考核体系,将骑手的派单优先级、接单权限与考核分数直接绑定,而考核标准由平台单方制定,骑手为了维持考核分数,往往需要满足消费者与平台的各项要求。调查显示,对于“我的服务分高低,直接决定了我的派单优先级、接单权限和收入水平”这一表述,表示“同意”和“很同意”的骑手合计占比高达 64.33%(平均分 3.73/5 分),在所有量表中得分最高,说明考核体系对骑手的约束力最强。

同时,对于“服务分低于平台阈值时,我会被限制接单,甚至被永久封禁账号”这一表述,表示“同意”和“很同意”的骑手合计占比达 60.72%(平均分 3.62/5 分)。这意味着服务分不仅是收入的决定因素,更直接关系到骑手能否继续在平台接单,形成了较强的行为约束。骑手为了维持考核分数,只能尽力满足消费者与平台的各项要求,甚至需要牺牲自身利益来避免分数下降。

### 3. 数字化背景下众包骑手劳动权益保障困境的成因分析

众包骑手劳动权益保障的多重困境,并非单一环节的疏漏,而是法律制度、监管体系、平台责任、群体话语权等多个层面的矛盾相互交织的结果,其深层成因主要体现在以下四个方面。

#### 3.1. 法律制度供给滞后, 难以适配数字化用工新形态

法律制度的更新滞后于数字经济的发展速度,是众包骑手劳动权益保障困境的根源性成因。我国现行的《劳动法》《劳动合同法》等核心劳动法律,制定于传统工业经济时代,以全日制劳动关系、固定用工场所、标准化工作时间为核心调整对象,对数字经济下平台化、灵活化、碎片化的新型用工形态缺乏针对性的规制。现行法律体系仅对“劳动关系”与“民事劳务关系”做出了二元划分,没有针对平台众包用工这种“不完全从属”的新型用工形态设立中间调整区间,导致司法实践中对平台与骑手之间的关系认定标准不统一,多数情况下骑手的劳动关系认定诉求难以得到支持,无法纳入劳动法的保护范围。

同时,针对灵活就业人员的社会保障制度也存在明显的适配性不足,现行社会保险制度与劳动关系深度绑定,工伤保险、失业保险等险种无法单独缴纳,灵活就业人员只能以个人身份缴纳养老与医疗保险,且存在异地转接不便、缴费基数不灵活、统筹层次低等问题,无法适配众包骑手流动性强、收入不稳定的就业特征[6]。此外,针对平台算法运行机制的法律规制仍相对薄弱,现行法律尚未对算法的设计标准、运行规范、监管方式做出系统性规定,难以为算法治理提供充分的法律依据[7]。

### 3.2. 平台责任分配机制有待完善，多层用工链条下责任分散

针对平台用工行为的监管体系尚不完善，以及平台与外包商之间的责任分配机制不够清晰，是众包骑手权益保障困境的重要成因。在企业效率导向下，平台的核心经营目标是实现配送效率与企业利润的最大化，而骑手的劳动权益保障往往被置于次要位置。平台通过“合作协议”规避了用人单位的法定责任，却通过算法实现了对骑手劳动过程的全面管控，形成了“只管控、不负责”的权责不对等格局。

值得注意的是，平台用工并非单一主体。在实践中，众包骑手与平台之间往往还存在外包商、配送公司等多个中间层级，形成了“平台-外包商-骑手”的多层用工链条。平台将骑手的管理、招聘、培训等职能外包给第三方公司，一旦发生劳动纠纷或安全事故，平台与外包商之间相互推诿，骑手难以确定责任主体，权益保障进一步被虚化。这种多层级的责任分散机制，使得平台在享受算法管控带来的效率红利的同时，将用工风险和保障责任层层转嫁[8]。

此外，当前针对平台用工的监管体系尚不健全，监管部门对平台算法的监管缺乏明确的标准与可操作的实施细则。平台的派单、时限、考核、奖惩等核心算法均处于相对封闭的状态，其运行逻辑、参数设置、优化目标主要由平台掌控，监管部门与骑手均难以充分了解算法的内部机制。即便平台设置了不合理的配送时限、严苛的处罚机制，监管部门也缺乏有效的监管手段与处罚依据。此外，当前的监管模式多为事后监管、被动监管，针对平台用工的常态化、全流程监管机制尚未建立，难以及时规范平台的用工行为。

### 3.3. 维权体系与数字化用工模式适配不足，救济机制效率有待提升

传统维权体系与数字化用工模式的适配性不足，是骑手维权难的直接成因。我国现行的劳动维权体系，是为传统全日制用工模式设计的，其流程、周期、举证规则均难以充分适配众包骑手小额、高频、线上化的纠纷特征，导致维权救济机制的效率有待提升。

一方面，传统劳动维权的流程复杂、周期漫长，一起劳动纠纷从申请仲裁到法院终审，往往需要数月甚至一年的时间，而众包骑手的纠纷大多是单笔订单几十元到几百元的罚款，维权的时间与精力成本远高于维权收益，绝大多数骑手不会选择通过正规渠道维权。另一方面，现行的举证规则与数字化用工模式匹配度不高。“谁主张、谁举证”的一般举证规则，让处于弱势地位的骑手面临举证困难。骑手的配送数据、派单记录、考核数据等核心证据，均存储在平台的数字化系统中，平台对相关数据具有较强的控制力，骑手获取完整、有效的证据来证明自身主张存在一定难度。此外，针对平台用工纠纷的多元化调解机制尚未健全，行业调解、线上调解等快速解决渠道不够完善，骑手缺乏低成本、高效率的维权路径。

### 3.4. 骑手群体组织化程度有限，集体协商机制有待建立

众包骑手群体的分散化、原子化特征，以及组织化程度不足，导致其在与平台的互动中处于相对弱势地位，这是权益保障困境的重要社会成因。数字化背景下，众包骑手的工作模式是分散化、个体化的，骑手之间缺乏稳定的联系与沟通，没有形成有效的集体力量，面对平台的强势地位，个体骑手的议价能力较为有限。

当前，我国工会组织的覆盖范围仍以传统企业、全日制职工为主，针对众包骑手等灵活就业人员的工会覆盖尚不充分，多数众包骑手没有加入工会组织，难以通过工会获得权益保护与集体协商的机会。同时，外卖配送行业的行业协会建设相对滞后，尚未形成能够代表骑手群体利益的行业组织，难以代表骑手与平台开展集体协商，参与平台规则的制定与修改。调查数据也印证了这一点：对于“平台的派单、奖惩、配送规则均由平台单方制定，我没有协商议价的权利”这一表述，表示“同意”和“很同意”的

骑手合计占比高达 64.82%。平台的派单、考核、奖惩、薪酬等核心规则，主要由平台制定，骑手的参与权和话语权较为有限，这是骑手劳动权益面临压力的重要原因。

#### 4. 数字化背景下众包骑手劳动权益保障的优化路径

破解数字化背景下众包骑手劳动权益保障的困境，需要遵循“制度完善、监管规范、平台尽责、社会协同”的思路，从法律制度、算法监管、维权体系、集体协商四个维度入手，构建多维度、全流程的权益保障体系，实现平台经济发展与骑手权益保障的平衡。

##### 4.1. 完善法律制度供给，构建适配数字化用工的法律保障体系

完善相关法律法规，填补制度空白，是破解众包骑手权益保障困境的根本前提。立法部门应加快劳动法律体系的修订完善，适配数字经济下新型用工形态的发展需求，为众包骑手权益保障提供明确的法律依据。

首先，应探索在劳动关系二元划分之外，研究设立“不完全劳动关系”等中间类型，明确平台众包用工这种“弱从属性”用工形态的法律定位，设立专门的调整规则，明确平台在该用工模式下应当承担的法定责任，将众包骑手纳入劳动法律的保护范围。其次，应完善灵活就业人员的社会保障制度，推动社会保险与劳动关系的适度解绑，建立适配灵活就业人员的社保缴纳模式。推动工伤保险向众包骑手群体覆盖，探索平台为注册骑手缴纳工伤保险的可行机制，根据骑手的接单收入或接单量确定缴费标准；同时优化灵活就业人员养老、医疗等社会保险的缴纳规则，放宽参保户籍限制，探索社保异地转移的便利化机制，设置弹性缴费基数，降低骑手的参保压力。最后，应在立法中逐步明确算法的法律规制原则，确立算法公平、透明、合理的基本方向，为算法监管提供法律依据。

##### 4.2. 强化算法监管与平台责任，规范数字化用工行为

完善对平台算法的监管机制，明确平台的责任边界，是保障众包骑手劳动权益的重要环节。监管部门应逐步构建针对平台用工的全流程监管体系，提升算法透明度，促进平台规范用工行为。

首先，可探索建立平台算法备案与评估制度，要求平台将派单、时限、考核、奖惩等核心算法向监管部门备案，监管部门对算法的合理性、公平性进行评估，对设置不合理配送时限、过度追求效率的算法，要求平台限期整改。其次，应逐步推动算法透明度提升，要求平台向骑手公开算法的核心逻辑、运行规则、参数设置等必要信息，保障骑手的知情权；在算法优化调整时，建立骑手意见征集机制。同时，应明确平台的责任边界，确立与管控程度相匹配的责任原则，平台通过算法对骑手实现劳动管控的，应承担与之对应的用工责任；规范平台的处罚机制，探索建立处罚人工复核机制，保障骑手的申辩权。最后，应建立针对平台用工的常态化监管机制，通过日常巡查、专项检查、投诉举报核查等方式，及时发现并纠正平台损害骑手权益的行为。

##### 4.3. 构建适配数字化模式的多元维权体系，提升维权可及性

构建与数字化用工模式相匹配的多元维权体系，简化维权流程、降低维权成本，是破解骑手维权难的关键举措。应针对众包骑手纠纷小额、高频、线上化的特征，打造低成本、高效率、多渠道的维权救济机制。

建立小额快速纠纷解决机制，依托线上平台搭建数字化维权通道，针对骑手单笔小额处罚纠纷，探索线上申请、线上调解、线上裁定的快速处理模式，缩短纠纷处理周期。同时，优化举证责任分配规则，在平台用工纠纷中研究适用举证责任倒置或举证责任合理分配的规则，由平台承担相应的举证责任，平台需提供完整的配送数据、派单记录、考核依据等证据，破解骑手举证难的问题。此外，应健全多元化

调解机制，充分发挥工会、行业协会、人民调解委员会等多元主体的作用，为骑手提供更多低成本的维权选择。

#### 4.4. 提升骑手组织化程度，完善集体协商机制

提升骑手群体的组织化程度，完善集体协商机制，是保障骑手长期权益的重要支撑。应通过工会组织、行业协会等载体，将分散化的骑手组织起来，提升其集体协商能力。

加快推动工会组织向众包骑手群体覆盖，依托社区、商圈、平台企业建立灵活就业人员工会，简化骑手入会流程，吸纳众包骑手加入工会组织，通过工会为骑手提供权益维护、困难帮扶、技能培训等服务。同时，完善集体协商机制，探索由工会或行业协会代表骑手群体，与平台企业开展集体协商，就配送单价、配送时限、考核规则、奖惩机制、劳动保护等核心事项进行协商谈判，推动签订集体合同。建立骑手常态化沟通机制，鼓励平台定期与骑手代表开展沟通座谈，回应骑手的合理诉求。最后，应完善众包骑手的职业技能培训体系，由政府部门牵头，联合平台企业、职业院校，为骑手提供免费的职业技能培训，既包括交通安全、权益保障等基础培训，也包括电商运营、数字化管理等职业转型培训，拓宽骑手的职业发展空间[9]。

### 5. 结论

数字化技术的发展，既为劳动力市场带来了新的机遇，催生了众包用工这种灵活就业新模式，也为劳动权益保障体系带来了新的挑战。众包骑手劳动权益保障的困境，本质上是传统劳动保障体系与数字化新型用工形态之间的不匹配，是资本逐利性下算法管控异化的必然结果，也是个体劳动者与平台企业之间话语权严重失衡的集中体现。

破解众包骑手劳动权益保障的难题，并非单一主体的责任，需要政府、平台、社会、骑手群体多方协同发力。通过完善法律制度供给，填补数字化用工的法律空白；通过强化算法监管，压实平台主体责任，规范平台用工行为；通过构建多元维权体系，降低骑手维权成本，保障救济渠道畅通；通过提升骑手组织化程度，完善集体协商机制，拓宽职业发展空间，最终构建起适配数字化用工形态的劳动权益保障体系。唯有平衡好平台经济发展效率与劳动者权益保障之间的关系，才能既推动平台经济的规范健康可持续发展，又切实维护好众包骑手等灵活就业人员的合法劳动权益，让数字经济的发展成果惠及更多劳动者。

### 参考文献

- [1] 贾洪波, 蔡瑶瑶. 去技能化、制造同意和技术控制: 众包群体劳动保障权益受损探析[J]. 新视野, 2025(3): 35-45.
- [2] 叶宇翔, 夏汇川. 零工经济环境下众包工人的隐私顾虑与保护——以外卖骑手为例[J]. 图书情报知识, 2025, 42(2): 83-93.
- [3] 闫莹, 孙砚菲. 结成兄弟: 情境性强关系与外卖专送骑手的劳动秩序[J]. 社会学评论, 2024, 12(6): 205-229.
- [4] 郑文睿. 被遮蔽的从属性: “互联网+劳动关系”的关键内核及其协调策略——以外卖骑手作为观察对象[J]. 政治与法律, 2024(8): 20-30.
- [5] 夏怡然, 魏东霞, 严功翠, 陆铭. 灵活就业中的“学习效应”——以外卖骑手为例[J]. 学术月刊, 2023, 55(5): 45-52.
- [6] 张杉杉, 杨滨伊. 零工经济中平台型灵活就业人员的劳动供给影响因素研究——来自外卖骑手的证据[J]. 经济与管理研究, 2022, 43(6): 80-89.
- [7] 王天玉. 平台骑手致第三人损害的外观主义归责[J]. 中国应用法学, 2021(4): 48-61.
- [8] 邓智平. “接单游戏”与平台经济中的劳动实践——以外卖骑手为例[J]. 求索, 2021(3): 108-117.
- [9] 陈龙. 游戏、权力分配与技术: 平台企业管理策略研究——以某外卖平台的骑手管理为例[J]. 中国人力资源开发, 2020, 37(4): 113-124.