

從幫派互助到集體勞動權：粵港澳外賣 騎手幫派問題研究

何熙敏

摘 要：外賣騎手在面對演算法、平臺、顧客等多方壓力時自發形成了幫派，此種內部互助、外部對抗的群體對騎手的勞動秩序產生了一定的影響。本文聚焦騎手幫派的互助維度，揭示幫派在應對各方壓力時作出行為的性質，其僅在現有不合理制度下尋求救濟的方式具有不徹底性。因此將集體勞動權擴張適用於騎手，矯正勞資雙方不平等地位的新道路探索。

關鍵字：幫派 集體勞動權 外賣騎手

一、問題的提出

互聯網技術的發展衍生出平臺用工的新模式，在蓬勃發展的同時也顯露出對靈活用工從業者保障缺失的漏洞。從社會學角度揭示了數位控制之下的勞動秩序，揭示了虛假自由的表像¹。在勞動法學界的研究中，為破解騎手與平臺勞動關係認定之困境，有的在勞動二分的傳統視野下進行解釋²，有的則認為需要重建體系才能滿足新型勞動關係的需要，“勞動三分法”、“非標準勞動關係”、准從屬性獨立勞動等概念也相繼登場。³

演算法囚籠、勞動關係暗網……這個群體正遭受著來自平臺、系統、外包公司等巨大壓力，對平臺的監管、規則和政策的完善以及社會予以的關懷能夠從一定程度上矯正騎手

1 參見陳龍：《“數位控制”下的勞動秩序——外賣騎手的勞動控制研究》，《社會學研究》2020年第6期第113-135+244頁

2 常凱：《雇傭還是合作，共用經濟依賴何種用工關係》，《人力資源》2016年第11期，第38-39頁。

3 參見王茜：互聯網平臺經濟從業者的權益保護問題，雲南社會科學2017年第4期，第47-52頁。參見王健在《APP平臺用工中的網約工身份認定與勞動關係重構》，《蘭州學刊》2019年第6期，第46-55頁。

所處的弱勢地位，開闢出一條維護權益的道路。

但有親自擔任騎手從事研究的學者發現了群體內部出現了幫派現象，他們內部互助扶持，外部呈競爭樣態，對騎手乃至整個行業影響頗深。該學者在講座中提及了該現象，但未有深入研究。於是本研究將繼續走進群體內部，挖掘出騎手之間存在的錯綜複雜的幫派關係——即外賣騎手為了獲得一定便利，同時提高自身競爭力，通過拉幫結派而形成了幫派小團體。在此基礎上挖掘幫派對外賣騎手賺錢謀生、保障權益乃至人格尊嚴上存在著怎樣的關係，探尋凝結起這個群體自身的力量去解決自己的問題的可能性。

因此本文將聚焦外賣騎手內部形成的幫派群體，勾勒幫派樣貌，揭示其互助維度下與演算法、平臺、顧客等的互動關係，發現其對騎手權益保障的局限性，並在幫派的基礎上探尋出騎手從根本上告別劣勢地位的集體勞動權行使之路。

二、幫派樣貌的揭示

本研究主要以廣州市外賣騎手群體為調研對象。該調研的方式為問卷調查與訪談，調查地點集中在廣州市某些高校、寫字樓周圍、人流密集的商圈等騎手彙集地或網站。調查問卷採用一對一填寫的方式，在正式發放問卷之前，對部分樣本進行預調研並且修改完善了問卷，最終回收並確定了 362 份有效問卷。訪談的方式是在騎手等候派單時與他們交流以及結合線上下深度訪談，旨在瞭解幫派的真實面貌、互助維度的運作機理以及與對演算法、平臺、顧客等多方壓力的應激性反映等，並在現場對騎手的聚集情形、互動交流情況等進行觀察。此外，還對負責靈活用工人員的社區工作者進行深度訪談。同時還對騎手在自媒體平臺發佈的相關工作視頻進行統計分析，作為研究材料。

本小節將根據調研情況，從各個維度展開介紹各類型騎手幫派的存在樣態，旨在描繪幫派的真實面貌和顯著特徵。

（一）幫派結構：“帶頭人”中心模式、權力中心模式和無中心的區塊鏈模式

幫派內部存在不同的結構形態，它們在權力分配、功能角色上各有不同的特色，進而決定了幫派的內部運轉模式和利益追求方式。

在“帶頭人”中心模式中，體現為群體內部存在帶頭人，因其較強的業務能力而在群體內部處於受人尊重的中心位子。他們通常會帶著新入職騎手熟悉配送情況，向其他成員傳授配送經驗。當配送任務多而雜亂時，他會組織協調大家工作。此類幫派中的中心人擔當起“老大哥”的角色，內部成員間更講求義氣、情誼。這種類型也多出現在同為老鄉組成的幫派中，成員之間本來就有較深的感情基礎，

權力中心模式的特色則不同於如上以互助、關懷作為底色的結構。其形成於僧多粥少之激烈競爭的行業大背景下，而且所謂的“好單”（配送成本低，單價高）更是珍貴的優質資源。有騎手透露，站長有一定人工調度訂單的權力，因而就容易產生這樣一個漏洞：與站長關係密切的騎手容易獲得好單。站長因為掌握權力而使得部分騎手對其產生高度依附，打破了幫派內部地位平等、良性公平競爭的局面。此種利益傾斜會擠佔其他的騎手之生存空間，使得騎手不僅需要與演算法、平臺鬥智鬥勇，還要疲於處理“人際關係”。其他未受站長“照顧”的騎手對這類潛規則只能表示無奈，甚至存在騎手因難以處理關係而選擇成為眾包甚至放棄從事此份職業。可見此類幫派結構是壓在眾多騎手身上的重擔，形成了同行之間不公平潛規則下的負面影響。

無中心的區塊鏈模式內部結構較為簡單，主要特徵是幫派內部的騎手地位趨於平等。他們共同尋找並分享現有平臺規則下的謀生技巧，互相提醒規避風險，促進成員們贏得更多報酬。

在三種幫派結構中，騎手個體對幫派群體都表現出了較高的依附性。首先體現在經濟依賴性強，無論是互幫型還是積極獲取被優待地位型，它們的最終目的都是為增強自身在平臺計價體系下的謀生能力。而且從騎手群體的人物畫像上看，他們大多為外來務工的中青年男性，整體文化水準不高，肩負為老人和子女創造更佳物質生活條件的重擔，也有相當一部分是為了償還債務而從事此項職業，總體特點就是對收益有高度而急迫的需求。

同時，騎手對幫派仍有人人身依附性。在無中心的區塊鏈模式和有帶頭人的中心模式中雖然個體中間地位趨於平等，但是個人對整個群體的依賴程度極高。他們依賴於吸收群體的資訊和經驗等資源，需要遵守幫派內部的明示或暗示的規則，共同維護互助秩序。對於權力中心模式，則體現為對權力個體的依附性。有權力的個體可以發出指示和命令，地位較低的騎手為了謀生而被迫屈從。

（二）不同維度：對內互幫與對外競爭

根據幫派的功能與互動模式，可分為內部互幫維度和外部競爭維度。

1. 互幫

互幫維度的存在賴以特定的工作機制形成的基礎。從外部視角審視“接單”到“送單”再到“完成訂單”的整個過程，騎手的工作依靠移動通訊設備上資訊的指引，無需他人參與和協作，缺乏同行之間聯繫的基礎。但日益苛刻的配送標準使得“孤軍奮戰”、“多勞多得”難以滿足騎手生存需要。因為這並非簡單的體力勞動，需要技巧、配合等因素的充分融合。因而在“平臺系統 - 移動智慧軟體 - 騎手個人”的單線模式末端，催生了數條線交織形成小網狀結構。

幫派互幫的內容貫穿騎手整個工作流程，方式多種多樣。根據調研情況，總結出幾種實施最為廣泛的互幫機制。幫派內部保持資訊的及時流通：一旦有騎手發現哪個路段某時段有交警執勤，他就會將消息發在幫派的微信群裡提醒大家多加注意。若有轉單請求或順路幫帶的需求以及電動車充電、修繕等資訊，都會在群中交流。同時騎手們會分享各商家情況：摸排且與幫派成員討論配送區域內不同商戶的出餐速度並合理分配送餐順序，這樣才能在系統嚴格限縮的時間內準時送單。除此之外，對於辦公樓、爬樓社區、學校等不同類別的區域，他們也摸索出了相應的省時配送方案，尤其在疫情期間為適應不同的防疫管控措施，他們更需要互相交流經驗。同時，面對平臺更新的獎懲規定，他們設法在規則下獲得更高的報酬。

2. 競爭

根據調查不同幫派之間幾乎不太聯繫，通常表現為同一網站的騎手也會分波聚集。幫派之間會呈現競爭甚至敵對的態勢。曾發生過不同網站“撬牆角”的事件，加劇了兩個幫派之間矛盾。也存在某個幫派佔據某個據點，阻止其他騎手進入，佔據某地的勞動機會，獨享生存資源。

但總的來說，互助是騎手之間更大的底色。受訪的大多數個體騎手表示，相互幫助下能跑更多單，獲得更多收入就足矣，他們很滿足於幫派帶來的紅利。

三、幫派一騎手急迫困境

騎手周旋於演算法、平臺、顧客等主體以求降低其權利的減損，而幫派是否能真正建立起抵抗多方壓力的保護屏障作用？

幫派—演算法

強大演算法通過分析騎手配送能力、在途訂單情況以及即時位置等個人特徵與天氣、路況、商家出餐情況以及未來單量等影響配送的客觀情況，計算出最適合配送該訂單的騎手以及最短配送時間。⁴ 演算法規則下人淪為了可計算、可預測、可控制的客體，以實現高精準度管理。再加之“效率為王”的演算法配置原則使得騎手的配送時間不斷被壓縮和吞噬；黑箱內精密的計算使得本次能高品質完成任務者下次有更大可能獲得好單。⁵

4 參見馮向楠，詹婧：《人工智慧時代互聯網平臺勞動過程研究——以平臺外賣騎手為例》，《社會發展研究》2019年，第6期，第67-68頁。

5 參見《接單遊戲》與平臺經濟中的勞動實踐——以外賣騎手為例》，《求索》2021年第3期，第113頁

面對演算法步步緊逼的態勢，騎手們群策群力摸索出一系列“逆演算法工程”並借助幫派機制代代相傳。L 騎手透露，先將接單個數設成較小個數，等收到好配送區域的單子後再調高接單上限，利用演算法的自動計算與決策能力獲得自己熟悉區域或派送成本較低的訂單，這樣更容易實現提高報酬的目的。

諸如此類借助幫派運作和擴大的逆演算法工程能夠直接增加個體收益，但騎手的操作也有被系統捕獲的高度風險，進而促進其自主學習、修補漏洞、優化升級，最終造成加強管理的後果。有位騎手講到，比如當有一個騎手在送餐時發現了一條近道，隨即告知了其他同伴。當大家樂享其成時，卻在某一天驚奇的發現導航路線更新成那條近路，配送時間也相應縮減了。

可見“幫派＋逆演算法”的構造或許能逃避開一些演算法的管控，但逃避措施被演算法捕獲後機器會開展“反噬”操作，因此這種獲益方式具有較高的不穩定性。而且儘管是多位騎手的經驗與智慧，但在算力強大的演算法下尋找出漏洞的數目是極少的，不能將此途徑作為擺脫演算法過當控制的主要途徑。

舊幫派形成的原因是封建社會人身依附關係，自然經濟條件下不成熟的個人需要依附共同體。⁶而反觀當今騎手幫派，足以體現這是演算法時代相應制度措施未完善的情形下個體對於群體的依賴。

幫派一平臺

平臺為調動騎手的工作熱情，會設置多樣的獎勵補貼：好評獎勵、單王獎、滿勤獎、老員工獎，以及各式各樣的補貼：惡劣天氣補貼、高溫補貼、沖單獎勵等，用這些物質、精神激勵騎手延長工作時間。⁷不僅如此，平臺還設計了生動形象的遊戲方式。如眾包系統激勵騎手賺取成長分並設置不同等級，平臺對騎手完成單能力和品質進行綜合評估，完成任務越多，戰鬥力就越強。M 平臺分為青銅、白銀、黃金、王者級別，等級高者可擁有更多特權和福利。⁸有騎手講到“之前處於較低等級時，一次只能帶六單，一個午高峰只能賺八十塊左右，升級之後一次能帶九單，能跑一百多塊”。為了使騎手長期保持高生產力狀態，平臺規定若配送單量出現下滑，則會被降級。

僅依靠個人的經驗難以過關升級，而幫派可以聚攏多位騎手的智慧，進而也產生了一系列現象：同一幫派的成員送單量和獲得獎勵的情況基本相似，各類配送排行榜名列前茅

6 參見秦暉、蘇文：《田園詩與狂想曲——關中模式與前近代社會的再認識》，中央編譯出版社 1996 年版，第 127 頁。

7 參見青海省西寧市中級人民法院（2021）青 01 民終 2353 號民事判決書；參見黑龍江省牡丹江市中級人民法院（2019）黑 10 民終 1574 號民事判決書。

8 見美團眾包 APP。

的騎手很多情況下都來自同一幫派，關係較好、交流甚多。可見騎手獲得獎勵的情況與幫派存在緊密的聯繫。

騎手們通過幫派內部的經驗分享，使得他們更適應“外賣遊戲”的規則，為等級上升而欣喜，為保住級別而刻苦努力。平臺塑造了“送外賣就像打遊戲”的美好景象，而實質卻是將工作遊戲化：促進雇主更大化地利用勞動力⁹，悄悄地掩蓋了平臺的壓榨真相。而幫派的作用僅僅是在為適應當下的工作體制提供方案，並沒有觸及存在不合理可能性的規則，也沒有激發利益損害者思考現有規則合理性和嘗試尋找改變懸殊地位的意識。

幫派—顧客

外賣平臺為提升顧客的服務體驗感，打造“顧客至上”的品牌特色，於是賦予了顧客極大的權力——評價騎手的工作狀況並以此影響騎手的報酬。平臺結合顧客評價結果，用“超時率”、“五星好評率”等量化指標精確地對每個騎手的工作狀況分析，使得騎手為迎合此套評價體系還要額外付出情感勞動。這是指勞動者通過自身情緒管理，進而創建正面積極的面部、肢體表徵。¹⁰

Z 騎手講到的幫派裡分享的解決方案，遇到送單超時的情況，需要細心觀察顧客的神情狀態，主動提出賠償配送費，積極道歉。幫派內部還時常討論如何應對顧客拿差評來向騎手提出無理要求。比如當騎手手上有好幾份訂單一起外出配送時，顧客要求先繞遠路送自己的，又或是要求騎手幫買其他商品等。

幫派的角色是出謀劃策使騎手的情感勞動更符合平臺設定的嚴苛規則，造成的結果是騎手們為付出更精細的情感勞動更加精疲力竭。

幫派—糾紛解決

當騎手遇到訂單發配問題、完成訂單結果確認問題等小困擾的時候，會選擇尋求幫派內騎手幫忙，從其他騎手的經歷和智慧中找到更佳解決方案。

但在面對勞動糾紛、工傷賠償困境等問題時，他們表示向幫派成員求助但得不到實質的問題解決，得到的更多是照看傷患和精神上的支持鼓勵等，甚至造成一番輾轉後選擇不了了之的局面。事實上即使通過司法程式確認騎手與外賣平臺、外包公司存在勞動關係以及尋求相應賠償都十分困難。¹¹

9 Mollick,E,&Rothbard,N.(2014).Mandatory fun:Consent,gamification and impact of games at work.The Wharton School Research Paper Series.

10 bHochschild, Arlie Russell, TheManaged Heart: Commercialization of Human Feeling, California: University of California Press, 2003.

11 參見北京致誠農民工法律援助與研究中心：《外賣平臺用工模式法律研究報告》，第3頁，

幫派的互助仍是讓騎手在個人勞動法的模式下尋求救濟，沒有將多人的結合上升到有序地提出集體利益訴求之水準，零散的幫派猶如大海裡漂浮的小船從各個角度向一艘平臺巨輪發起衝擊，但由於缺乏統一戰略部署、目標散亂、力量不集中等原因，使得幫派的作用捉襟見肘，仍處於劣勢地位。

小 結

騎手們形成的幫派方便於集合更多騎手親身勞動實踐經驗，搭建了騎手與演算法、平臺、顧客、糾紛解決等之間的橋樑，在一定程度上緩解了工作壓力。

但幫派仍存在很大的局限性：首先體現在它在某些領域的抗爭效果不徹底。從“反現有架構”角度，通過“逆演算法工程”的塑造、集結群體智慧去商議等方式，雖然時而可以捕捉漏洞，但無法根本擺脫過度的管控並破除勞資地位懸殊的根本問題。其次幫派的運行邏輯仍是在現有不合理體制內處理問題。從“順應當下框架”的角度，以提高報酬為目的為終極目的，通過幫派內經驗的積累升級加薪，規避處罰得以實現。

即使絕大多數騎手都認為有的規則存在不合理壓榨之嫌疑，但平臺卻不會傾聽並考慮個體的聲音。支持平等協商機制缺失的重要原因有是騎手的弱勢地位以及個體崗位的可替代性極強。

從工人的特徵來看，准入門檻低，僅需年齡在 18-57 歲之間，擁有一台智慧手機，在平臺軟體上完成實名認證和安全知識培訓即可成為騎手¹²，而且較之工廠流水線工作，憑藉著自由、靈活、收入較高等優勢，使得傳統農民工群體大量湧入外賣配送行業。平臺擁有眾多的勞動力資源意味著即使單個騎手因對工作條件不滿離開崗位，馬上就有人接替，根本不會對行業的運轉產生影響。

幫派互助維度的救濟沒有突破對騎手不利的規則，只是在懸殊地位下尋求個體在此行業立足和增加經濟收入的目的，但他們也樂享幫派帶來的紅利。可日復一日的依順工作，強化了騎手內心對這套規則的承認度，互助帶來的滿足感容易使得騎手淡化甚至放棄從平臺手中爭奪本屬自己的權利，進而淡化平臺步步加緊控制、壓縮騎手生存空間真實面目。

四、革除幫派弊端：集體勞動權行使進路

雖然幫派在維護騎手權益的方面存在一定局限性，但是它的組成能促進騎手尋求集體力量。騎手通過線下聚集和討論、線上群聊等方式形成了同行之間的相識機會與交流機制，並建立了良好的信任、互助情感，從某種程度上為形成自治性維權組織的建立奠定了基礎，

www.tax100.com/thread-484351-1-1.html 最新訪問：2022 年 9 月 1 日。

¹² 見美團眾包 app。

有利於讓騎手認識到他們同屬一個權利共同體，使得凝聚起工人的力量可以與平臺平等商議、維護合法權益，形成更大的團結體具有更大的可能性。

勞動者探索更大的共同體維權模式已有一定學理基礎和並付諸實踐。在勞動法領域有集體勞動權的權利架構，騎手是否享有此項權利、如何組建集體行使該權利、此權利的內涵和具體行使方式等這一系列問題都需要進一步解決。因此可結合外賣騎手行業的特徵並吸收集體權利制度建設和實踐經驗，構建出適用於新業態勞動者集體權利行使的道路。

（一）集體勞動權之建成

集體勞動權包括團結權、團體協商權和爭議權，是勞動者團體所享有的權利¹³。這“勞動三權”的內在邏輯是：團結權和爭議權的行使是為促進團體協商，進而維護勞動者的生存權益。團結權即為勞動者建立和參加工會；團體協商權指的是由工會代表勞動者進行團體協商；爭議權則是工會可以採取比如罷工等方式表達爭議。而我國的現行法律並未認可爭議權，因此問題的討論僅需聚焦到團結權和團體協商權這兩個權利上。¹⁴

1. 團結權

在廣州，外賣騎手群體的團結權正穩步有序地推進。2018年3月，中華全國總工會頒佈《推進貨車司機等群體入會工作方案》，其中包括推進網約送餐員進入工會的指示，幾年內廣州騎手工會的建立和發展正穩步有序的進行，多處騎手工會組織成立，會員數量也成大幅增長的態勢。2021年中旬至2022年底，廣州新發展新就業形態會員任務目標數量為94200人。¹⁵

除了政策，還需探討我國實證法是否為賦予外賣騎手團結權提供了法律基礎。《工會法》第三條規定“在中國境內的企業、事業單位、機關、社會組織中以工資收入為主要生活來源的勞動者……都有依法參加和組織工會的權利。”其中工會會員資格限制在以工資為主要生活來源的勞動者，但從這一表述中並未明晰是否需要建立勞動關係。

有學者從《中國工會章程》對會員資格的表述中找到了解釋路徑：“凡在中國境內的企業、事業單位、機關和其他社會組織中，以工資收入為主要生活來源或者與用人單位建立勞動關係的體力勞動者和腦力勞動者”，從本條中“以工資主要生活來源的勞動者”與“存在勞動關係的勞動者”處於擇一滿足則符合條件，即前者的內涵不包括“存在勞動關係”。¹⁶

13 參見[日]菅野和夫：《勞動法》（二版補正版），東京：弘文堂1990年版，第20頁。

14 參見李幹：《網約車司機在集體勞動法的身份定位》，《中國勞動關係學院學報》，2017年第31期，第45頁。

15 參見《廣東省新就業形態勞動者建會入會集中行動工作方案》，附件1。

16 參見班小輝：《超越勞動關係：平臺經濟下集體勞動權的擴張及路徑》，《法學》，2020年第8期，第162頁。

據此可以用來解釋《工會法》中的會員資格並未對是否存在勞動關係作出硬性要求。

有的專送騎手即使未與平臺建立勞動關係，但長時間、高強度的工作要求使得他們沒有現實條件以其他工作作為主要謀生手段，因此配送外賣的工資收入可視為他們的主要生活來源。但眾包騎手工作的高度自由靈活性難以滿足上述條件，在現行法框架的解釋下也難以符合入會標準。雖然外賣騎手獲取工會會員資格有了一定的法律正當性支持，但仍存在一些漏洞。

2. 集體協商權

團結權是行使協商權的基礎，但並非全部工會法上認可的工會都能行使集體協商。有學者認為根據我國勞動法體系的構建，職工是享有集體協商權和訂立集體合同的主體。¹⁷“職工”一詞的含義在我國全面推行勞動合同制度後，可認為是存在勞動關係之勞動者，也意味著與用人單位存在勞動關係者組成的工會方能進行集體協商，簽訂集體合同。¹⁸有研究者統計了近幾年外賣騎手與平臺的認定勞動關係成功率低於1%，各類騎手與外包公司認定勞動關係的成功率在40%-80%不等¹⁹。勞動關係的認定困難導致外賣騎手在集體協商權的享有上缺乏法律依據。

廣州有政策檔確有提及要積極與行業協會或平臺企業代表組織協商確定勞動報酬、職業安全保障，推定集體勞動合同的簽訂，促進行業勞動標準的設立，²⁰但是並沒有詳細的落實方案。現實中工會大多僅承擔“送溫暖”的角色。開展的活動大多為發放物資補給、組織解壓遊戲、開展聯誼活動、提供法律援助，而凝聚騎手力量探索集體勞動權行使的路徑則暫未真正落實。

3. 不以勞動關係為前提的集體勞動權之正當性

社會對話：協商制度在西方的發展

在西方勞資關係的不斷發展中，勞動者為嘗試改善資方壓迫局面，工人通過運動努力爭取各項合法權益，也逐漸演化出社會夥伴關係的理論。二戰以後，德國、奧地利、荷蘭等國賦予了工業關係中的集體行為社會夥伴關係。²¹意指勞資雙方在夥伴的平等地位上展開對話，即對所涉各方利益的問題進行平等商議。社會對話的概念因此的來。

17 參見李幹：《網約車司機在集體勞動法的身份定位》，《中國勞動關係學院學報》，2017年第31期，第45頁。

18 參見前引17，李幹，第45頁。

19 參見前引11，北京致誠農民工法律援助與研究中心，第34頁。

20 參見《廣東省新就業形態勞動者建會入會集中行動工作方案》

21 See Richard Hyman, Understanding European Trade Unionism Between Market, Class and Society, Weber Publication Internet Ltd, 2001, p.48

從西方的經驗中可見，社會對話機制在彌補勞資雙方力量懸殊中發揮的重大作用。從上文對平臺為主導的演算法管理、平臺規則、顧客評價等介紹可以看出，對騎手的實質管控與傳統勞資管理並無本質差異。由於騎手勞動關係認定問題是法律規制落後於平臺經濟新模式發展的後果，就導致了若僅局限於“勞動關係”這一形式上的必備要件則顯得過於僵化，因此不能讓前一問題的遲延解決導致平等協商權的缺位。

比較視野：集體勞動權的擴張實踐

國際勞工組織（ILO）認為，被賦予集體談判權的工人類型應具有普遍性，而且特別列舉了自雇工人等常未被成員國歸入適用範圍之內的工人類型。²² 此番擴大集體勞動權的操作是出於工人實際利益考量，出於協商需求的急迫性。

利益相關者理論

每一個利益相關者的福利都必須作為目標加以考慮，管理者有責任考慮多個利益相關者的利益²³。從倫理治理的邏輯的出發，利益相關者理論強調企業與利益相關者之間存在一種具有道德性的連接路徑，竭力形成一種有利於各方的利益共同體，而企業對其承擔社會責任的就是該邏輯的實現路徑。²⁴ 外賣平臺所擔負的社會責任並不止是提供眾多就業崗位，助力國家脫貧大業。利益共同體的建立不僅是給予獲取利益的機會，維護勞動力的合法權益和人格尊嚴乃是應有之義。

現實需求：新業態勞動模式下議價權懸殊的矯正

從平臺地位上看，它控制的資訊網路系統是使得整個行業高速而有效率地運轉之關鍵。較之騎手個人的電動車、頭盔等，該系統技術才是更加重要的生產資料。²⁵ 因為系統的上端聯繫著商家的送餐要求，中端通過命令下達、對完成方式的嚴密掌控等指揮和控制配送過程，甚至包括主導外包網路的建立，後端聯繫著消費者的服務接受與評價體系。唯有系統強大的計算與調配能力，才是看似散亂的騎手騎行軌跡背後的有序力量。工人個體對提供勞務方的高度依賴性促使平臺出於更強勢的話語地位。再加之平臺依舊通過演算法、等級規則與獎懲措施、顧客管理等模式加緊對騎手的管控，容易產生權責不統一的局面。

22 See ILO, Giving Globalization a Human Face, General Survey on the Fundamental Conventions Concerning Rights at Work in Light of the ILO Declaration on Social Justice for a Fair Globalization, 2008, International Labour Office, Geneva, 2012, p.19.

23 參見[美]約翰·斯坦納、喬治·斯坦納：《企業、政府與社會》，諸大建等譯，人民郵電出版社2015年版，第14-15頁。

24 參見陳微波：《互聯網平臺用工關係治理的理論建構：三種理論視角的比較與反思》，社會科學，2021年第10期，第84頁。

25 參見北京市海澱區人民法院〔2017〕京0108民初53634號民事判決書。

所有規則都由平臺單方設定，騎手一經登錄軟體即需完全服從格式化規則和條款，無法提出協商和修改的意見，面臨全盤接受與退出二選一的尷尬局面。白熱化的競爭狀態使得他們格外地珍惜自己的“飯碗”，盡最大可能服從安排才能在內卷的行業中爭取謀生機會。因此，騎手急切需要集體協商機制來矯正畸形的勞資關係。

五、進一步完善集體協商的制度構架

雖然依據我國現行法賦予所有騎手團結權和集體協商權存在法理上的漏洞，但 2021 年確立“不完全符合確立勞動關係”的“中間類別”保護模式以及該意見提出應“合理確定企業與勞動者的權利義務”為集體勞動權的構建提供了新的空間。²⁶

中間類別勞動者無法與企業建立勞動關係的原因是沒有完全符合從屬性的條件，僅符合部分從屬性且某些方面處於平臺的控制之下。此時有必要讓依舊處於弱勢地位的工人增加自身議價能力，否則會導致平臺使用了勞動力進行生產，又可以脫離國家強制力對勞資關係的矯治，處於權責不一的情況中。

有域外國家踐行了第三類勞動者獲得集體協商權的機制。加拿大設立了“經濟依賴承攬人”並將集體談判權擴展到這些群體，因為他們因經濟上的依賴與企業處於權利不平等地位。²⁷在具體落實的途徑上，有的州將經濟依賴承攬人納入雇員範疇，當然擁有集體談判權；有的則是由勞資關係委員會在個案中審判是否有必要拓寬談判主體的範圍。²⁸

澳港經驗：集體協商的內容藍圖

認定了外賣騎手具有集體協商權能後，同時也要確定進行集體協商的主要內容和合理標準，因此可參考借鑒外賣行業勞資關係較為良善發展之地的規則。

在港澳地區，外賣行業蓬勃發展的同時也建立了較為完善的管理制度。這兩地的外賣配送行業的特點是工作規則更人性化。根據港澳外賣配送從業員的描述，處理超時問題有很完善的機制，外賣平臺會評估超時的原因，騎手無需為網站商家等配送鏈條上其他主體的錯誤承擔責任。縮限顧客對騎手勞動成果的評價權，騎手可以徹底避免情感勞動之苦。此項協商議題具有很高的必要性，因為公平地分配過錯承擔是對人格尊嚴的基本保障。

其次對港澳騎手的管理規則也更人性化和公開化。港澳的外賣平臺賦予騎手一定次數

26 參見《關於維護新就業形態勞動者勞動保障權益的指導意見》（2021）第 1 條第二款。

27 See H. W. Arthurs, The Dependent Contractor: A Study of the Legal Problems of Countervailing Power, 16 U. Toronto L. J. 89, 114 (1965) .

28 參見前引 16，班小輝，第 168 頁。

的豁免權，人性化地建立容錯機制：若非如辱罵客戶等對品牌造成負面影響的原則問題，則無需經受懲罰。而對廣州騎手的懲罰作出者往往是機器：系統高精度、全方位判定行為是否違規，不考慮現實世界中複雜的影響因素，而且騎手甚至沒有解釋的餘地。將此列為集體協商的物件，朝著人性化目標進行改善，嘗試協商調寬機器判定的標準以及借鑒港澳經驗商定特定情形下豁免權的賦予。

澳港騎手接受的管理規則是明確而公開的。反觀廣州騎手，在演算法黑箱指定的最優配送時間與路徑中刷新速度，只能無奈組成幫派摸索技巧。但沒有突破演算法評估原則的努力還有隨時被反噬的風險。而且由於技術壁壘，工人無法明確知悉管理方的不合理，在陷入糾紛時無法主張舉證。²⁹ 為規避因佔有技術而具有強大的單方決定權，將演算法最優化調整成適中化並有管道可以監督和申訴演算法管理可成為集體協商的重要議題，以及具體制度如何建成需要勞資雙方繼續思考。

集體協商處理問題的思路是勞方可以嘗試徹底排除不合理的規訓，打破幫派僅在現有畸形制度的約束下尋求更大的利益。集體協商能滿足騎手通過真正集合自身力量維護權益的需求。而且通過雙方平等協商的方式首先具有靈活調節的特徵，當新的問題出現時可依據雙方意思達成一致來糾正現有問題。其次，集體協商較之國家強制力創設的外部規範更容易接近問題的癥結。騎手更清楚自己當前最急迫的困擾，為他們提供一個平等溝通的管道能使得這個群體依靠自己的智慧和力量去解決問題。在新的平衡點建立時，可以參考其他地域的行業運轉樣態並結合本土實際情況，為著重協商的議題和標準提供指引。

29 參見重慶市第一中級人民法院（2021）渝 01 民終 780 號民事判決書。