

城市快递小哥群体的风险压力及 疏解对策研究

——基于北京市的实证分析

■ 廉思 周宇香

【摘要】近年来,随着网络零售市场和快递物流行业的跨越式增长,我国物流从业者群体规模也快速扩大。本文基于对外经济贸易大学“快递(外卖)小哥调查”的实证数据,研究分析了当前快递小哥群体面临的五个主要风险压力:投诉歧视高发,引发不公平感积聚;超时压力传导,酝酿交通安全隐患;计件激励异化,被动承载过劳风险;赔付风险转嫁,遭受纠纷次生损失;劳动关系复杂,员工权益难以保障。并基于此提出了疏解压力的三方面思考建议,包括:凝心聚力,积极引导;精准服务,分类施策;创新机制,规范管理。

【关键词】快递小哥;风险压力;疏解举措;新兴青年

中图分类号:C915

文献标识码:A

文章编号:1004-3780(2019)06-0041-12

DOI:10.13583/j.cnki.issn1004-3780.2019.06.004

新兴青年群体工作是党中央交给共青团的重要任务,是共青团的重点工作之一。快递小哥群体是新兴青年群体的重要组成部分,其生存状况和价值倾向对整个社会的经济政治影响日益凸显。有鉴于此,共青团北京市委员会委托本课题组于2018年8月~2019年2月对北京市范围内的快递(外卖)小哥群体进行了深入调研。此次调研的对象为16~35周岁(即1983年1月1日~2002年1月1日出生)在北京市范围内从事快件/外卖揽收、分拣、封发、转运、投送的青年快递(外卖)服务人员(不包括站长及其

作者简介:廉思,对外经济贸易大学公共管理学院教授、博士生导师,中国青少年研究会副会长,主要研究方向:青年问题、社会阶层、社会治理等;周宇香,博士,中国青少年研究中心助理研究员,主要研究方向:青年问题、公共服务。

他管理人员)。为保证此次调查样本的典型性和有效性,课题组对快递小哥所在公司按照行业性质进行了区分,首先按照配送类型分为传统快递业和新兴快递业,新兴快递行业区别于传统快递行业的特点为“即时配”,即无需经过仓储和中转,直接端到端的即时性送达服务,重点在于及时性^[1];然后按照所有制形式将快递公司分为国营经济体和民营经济两类,由于新兴经济体制中无国营所有制的公司,因此,将两个维度合并后可将所有快递公司划分为传统国营快递、传统民营快递、新兴民营快递三类。为了简化表述,本文将“传统国营快递”简称为“国营快递”,将“传统民营快递”简称为“民营快递”,将“新兴民营快递”简称为“新兴快递”。调查采用按比例分层抽样的方法,根据北京市快递从业青年在不同快递行业的分布比例进行抽取,共回收问卷1710份,其中有效问卷1692份,有效回收率98.95%。调查还选取了样本中典型性较高的62个快递小哥进行了深入访谈。课题组综合访谈调查与量化数据,对快递小哥的风险压力和疏解举措进行了深入研究。

一、快递小哥群体承受的风险压力

作为快递物流网络的神经末梢,快递小哥群体是链接“货”与“人”的关键节点。与此相伴,快递物流网中所内生的诸多风险也会随之传导至他们,无论是送达延迟引发的客户发泄投诉,亦或是运输途中潜藏的安全隐患,再或是“爆仓”“爆单”带来的过劳风险,还是遭受欺诈引发的次生法律纠纷……凡此种种,都会在一定程度上对快递小哥的工作生活带来困扰,导致消极情绪的积累,成为快递小哥群体的切身“痛点”。具体而言,课题组将其总结为以下五个方面。

(一) 投诉歧视高发,引发不公平感积聚

快递小哥作为外来流动人口,由于制度性安排和市场化区隔的存在使他们在城市中面临一定的社会排斥和边缘化倾向。劳动技能的缺乏和受教育水平的限制(高中中专及以下学历占81.02%)使他们在城市中只能从事“脏、累、粗”的体力工作;同时,城市社会身份的缺失(非北京户口的占89.96%)使他们缺乏利益表达的工具,也没有联系政府决策部门的有效制度化通道,因此与主流社会形成区隔。在快递行业内部,快递小哥也存在边缘化的倾向。作为连接物流企业和客户的桥梁,其在这三者关系中也是权益的弱者,物流企业可以依据公司的规定考核他们的工作任务而进行奖惩,客户也可以依据消费者权益保护规定对他们的工作进行举报和投诉,而面对公司的处罚和客户的投诉,快递小哥却缺乏相应的话语权,成为三者关系中的边缘者。

其中,职业歧视与恶意投诉是快递小哥的核心痛点。此次调查显示,38.24%的快递小哥表示“在过去一年中遭受过职业方面的歧视”;同时,有42.43%的快递小哥认为本工作的主要难点是“用户不理解,投诉压力大”,一位快递小哥在深访中表示,“遇到客户投诉很正常,物流件没有及时送达,这个件又非常着急,有人就会说不好听的话,经常被投诉”。81.33%的快递小哥表示自己曾遭遇过“客户

态度不好”的情况，71.33%的快递小哥表示自己曾遭遇过“被客户投诉”的情况。一位快递小哥表示，“快递行业太累了，倒也不是身体的累，心里累，很多人都太不好说话了。你说现在天这么冷，送快递已经紧赶慢赶了，人家拿到手连个‘谢谢’也没有，还说‘怎么才送过来’，让人觉得挺伤心的”。还有一位外卖小哥说，“干我们这一行的，就得受得住气。送外卖啊，顾客和商家我们都不敢惹”。

当前我国物流行业竞争已经进入白热化阶段，行业利润持续“摊薄”，进入“微利化”时代，大部分快递企业实施“以价换量”的发展模式，压低快递员的工资导致服务质量变差，客户投诉增多，客户与快递员之间形成了互相抱怨，互相投诉的恶性循环，进而增加了快递小哥的职业歧视。这种职业歧视来自于社会各阶层人群，甚至包括与快递小哥相似类型职业的保安、餐馆服务员等人员，“比如我刚才去买水。今天我穿的是便服，如果我穿外卖的衣服，他们很可能不搭理我，或者说很敷衍，这就是歧视。那些把自己生活中的痛苦、压力发泄在外卖小哥上的，说白了，还是因为很多人瞧不起送外卖的，这里面甚至包括很多保安和那些店员”“现在去相亲，当人家听到自己是干快递的，扭头就走了。”社会的歧视也使得快递小哥群体内部对自身职业的负面认识也在加深，一位快递小哥在深访中表示，“我永远也不会告诉我儿子，他的爸爸送过外卖”。

在深访中课题组发现，遭受职业歧视的负能量经历往往在快递小哥群体中极易传播，例如一位深访对象向我们所复述的网络热帖：“……下暴雨没能按时送达，被顾客在家门口足足辱骂了几分钟，对方用手指戳着他说：‘你永远都是个送餐的，知道不？’最后还把饭菜扔在地上”。类似经历往往能够在快递小哥群体中引发强烈共鸣，激发起更多类似被歧视的经历分享。个体心中所郁积的消极情绪，一方面在这种共情共鸣中达成了宣泄，另一方面却也在某种程度上强化了遭受职业歧视的认知，激发了对社会不公的极端感知。此次调查显示，遭受过职业歧视的快递小哥中认为“当今社会不公平”比例达34.46%，远高于未遭受过职业歧视的比例（25.55%），揭示了“职业歧视”与“社会不公平感”二者间的关联属性。深访中就有快递小哥抱怨，将自己曾遭受的职业歧视向社会层面归因：“快递员就是你手脚的延伸，如果一个人连自己的手脚都要歧视，我真的不知道这个社会怎么了”。

（二）超时压力传导，酝酿交通安全隐患

近年来，时间效率愈发成为整个物流行业的核心关切，消费者对送货速度的追求愈发迫切。然而，对于时间效率的追求虽然一部分可以由基础仓储及科学调度予以实现，但最终还是要靠快递员本身的配送予以达成。快递员作为物流环节的最后一公里，快递公司和消费者都对其送货速度寄予了厚望，但前序所有环节的延时风险都存在向其传递乃至叠加的可能性，一旦前序超时，那么必须要在最后环节完成补位补时，以确保总时间的相对效率。因此，对快递业而言，时间就是效率，时间就是市场竞争力。为此，更短的配送时间是快递行业给予客户的承诺，也是快递行业对快递小哥的要求。而随着智慧零售的加速落地，分钟级即时配送成为快递行业的新标准。为了督促和激励快递小哥能够在规定的时间内接单和送达，快递行业制定了相应的奖惩机制，如夜间单补助和超时单扣款等，而这也成为悬在快递小哥头上的达摩克利斯

之剑,一方面使快递小哥能够享受到快递的福利补贴,另一方面也让他们面临巨大的超时压力,这一状况在新兴快递行业尤其突出。一位快递小哥表示“接单之后,整个人的状态都变了,时间滴答滴答的走,每一分每一秒都走在心尖上”,因为超时可能带来的就是投诉,“超时就会被投诉,根据公司的规定,只要客户有一定的理由,我们就要受罚,扣除50元以上的工资,要知道我们辛苦路上跑一单大概也就7、8块钱左右,一个月经不起几个投诉的。”投诉次数多了带来的不仅是扣钱的惩罚,可能还会收到公司“由于本月投诉过多需要接受公司培训”字样的短信,不仅在金钱成本上,也进一步从心理层面对快递小哥形成了再次打击,“心情总会很失落,明明自己每天都很辛苦,但是还是会被投诉”。

在这样的大背景下,快递小哥在日常的交通运输途中“抢时间”心态突出,甚至不惜交通违规,加之其运输工具的不安全隐患属性,交通安全问题成为困扰快递小哥的又一“痛点”。此次调查显示,快递小哥主要通过三轮车和二轮车进行投递、揽件作业,其中70.21%的快递小哥使用的交通工具是三轮车(含电动),17.43%使用的是二轮车(含电动),4.55%使用的是轻型货车,而使用步行、公共交通(公交车、地铁等)、轿车、自行车(不含电动)、重中型货车、马驴或骡子等运输动物及其他方式的则不超过8%。在都市道路中车流人流密集,三轮车和二轮车虽然具有性价比高、可承载性大、灵活易穿行的特征,但其安全属性也相对较差,对驾驶者和行人都缺乏有效的保护,对安全谨慎驾驶的要求较高。然而由于超时压力的传导机制,快递小哥在揽件送件实践中,几乎很难做到安全依规驾驶,高达39.24%的快递小哥表示在送快递过程中遭遇过交通事故。而究其原因,往往都是因为“赶时间”心态下的危险驾驶所致,诚如深访对象所言“对于我们来说,逆行,闯红灯,占用机动车道,那已经是很正常的事情……一旦超时被顾客打差评,就要面临平台的高额罚款,那可能半天就白干了……为了不超时,只能心存侥幸,通过交通违法来换时间”。

更值得担忧的是,此次调查显示,仅有32.98%的快递小哥有公司提供的意外险,另有16.31%的快递小哥自行参保了意外险,也就是说合计只有不到五成的快递小哥具有保险保障。而在实际的交通事故案例中,高达60.09%的快递小哥选择通过“与对方协商解决”来处理交通事故问题,仅11.30%和7.38%的快递小哥会选择“找交警解决”及“联系保险公司解决”。这凸显了大多数快递小哥实际上在完全依赖自身去承担潜在的交通安全风险,而一旦遭遇严重事故,则很可能会面临身体与财务上的双重打击。

(三) 计件激励异化,被动承载过劳风险

快递小哥的工资计算方式多以计件模式为主(计件工资占比70.86%,计时工资占比28.19%)。虽然计件工作能够更好地体现按劳分配原则,但也刺激劳动者只从物质利益上关心自己的成果,导致快递员片面地追求“件”的数量,而体现在形式上,就是“送货速度”。深访中有快递小哥表示,“最忙的时候自然是11点到14点的午饭时间以及16点到晚上20点的晚饭时间,当然也会在下午不那么忙时找个地方睡一小会儿。晚上的接单量不定,忙的时候可能晚上23点才下班,回到宿舍打扫清理洗漱,要大

约凌晨一点多才能睡觉。周末一般不休息，赚钱嘛，少跑一天少一天的钱，而且你不跑公司还要扣，可能生病的时候才会在宿舍休息一下”。

这种计件式的工资制度在客观上激励了工作积极性，达成了“加班心态”的异化，是一种看似主动，但实则被动的“甘愿忙”^[2]，诚如受访对象所言“固定收入不高，工资高低可以说完全取决于工作量，因此一分钟都不肯懈怠，多送两件就是一顿饭”。此次调查显示，在实际工作过程中，快递小哥平均每月工作27天，平均每天工作11个小时，闲暇时间极为有限，身体难以得到有效的休息。

长时间的高强度工作对快递小哥的身心健康造成一定的负面影响。在心理健康层面，46.10%的快递小哥表示工作压力大，46.22%觉得压力一般，只有7.68%的快递小哥觉得工作压力小或完全没压力，凸显过劳工作带给快递小哥的心理不适。而在身体健康层面，饮食不规律引发的胃病、重体力劳动导致的腰肌劳损、送货途中无暇如厕的憋尿等等都是困扰快递小哥群体的健康问题。深访中一位外卖小哥就提及“我们没有正点吃过饭，八点才能下班，吃完饭就到九点了，我们这一行的胃都是在煎熬”。而在重体力劳动层面，有近八成（79.26%）快递小哥都有从事重体力劳动的经历，而这种长期的重体力劳动也难免会造成一些机体损伤，深访中一位快递小哥表示：“一个月里几乎每天都在没日没夜地赶……几乎没有什么休息……记得有一次腰疼得实在受不了……医生说是因为过度劳累而导致的腰肌劳损……有时候送桶装水，都是要爬楼梯搬上去。每天都重复着大量的体力劳动，虽然简单，但却是用体力一分一毫地赚着。”

当然，有人会说，很多快递小哥是“自愿”接单的，并没有谁强迫他们必须超负荷工作。那么，自愿加班真的存在么？快递小哥看似自主自由的过劳工作，实际上是渴望被别人承认、获得内在充实感和成就感。如果没有某种强制、压力、竞争或制度性动机的存在，纯粹“自发的”过度劳动几乎是难以想象的。所以，快递小哥的过劳问题是在制度设计的“倒逼”机制中逐步形成的。更广泛的来看，越来越快的送达，越来越拼命的工作，也会对整个社会带来协同效应。每一个人既是优质服务的消费者，同样也是优质服务的提供者。作为买方的我们，越容易选择更便捷的快递服务，作为卖方的我们也会越想方设法吸引消费者，维持客户，抓住机会，签订合同，并更拼命的工作。在深访中有快递小哥就说到：“作为提供服务的乙方，我们没有太多话语权，甲方客户一发单，我们就要以最快的速度送达。”但在实际生活中，没有谁是永远的“甲方”。最终的结果就是，所有人的工作节奏都越来越快，越来越紊乱，倒逼机制在社会各个行业广泛存在，给每个人都带来了巨大的精神压力。

（四）赔付风险转嫁，遭受纠纷次生损失

随着互联网技术的进步和电子商务的发展，中国传统物流模式遭到极大挑战，信息化、网络化、人性化、科技化和多功能化的现代物流体系开始兴起。但作为尚处于发展阶段的新生事物，中国新兴物流体系还不健全，制度管理尚不规范，存在诸多物流管理漏洞，诸如运费价格不统一、单货不匹配、信息化系统不健全等问题。但这些因物流管理而存在的漏洞却在快递小哥劳动权益缺乏保护的情况下被转嫁

到快递小哥身上。例如,物流企业的员工激励机制和考核制度一方面提升了快递小哥的派件量,另一方面也提高了快递小哥的派件速度,从而增加了物流企业的效率并给企业带来了巨大的利益。但是对于快递小哥而言,客户揽收的时间是不可控的,为了完成企业每天的考核任务,快递小哥只能替客户签收,而这可能会招致顾客的投诉从而被公司罚款。因此,对于快递小哥而言,完成考核任务与降低客户投诉永远是一个硬币的两个方面,无法完全分离。而这种混乱和矛盾却是物流企业管理,甚至是整个快递行业的制度设计漏洞所造成的。面对这种矛盾与冲突,他们往往被动承担着这些物流漏洞的风险与压力,正如一位快递小哥在访谈时所说,“你无可奈何!”

另一方面,除物流管理漏洞外,快递小哥的工作环境和行业特性也导致他们面临较大的赔付风险,遭受纠纷次生损失。此次调查显示,89.48%的快递小哥主要工作环境是户外工作,根据快递公司的要求,快递小哥是货物“最后一公里”的时效守护者,送货上门是快递公司承诺给客户的最基本服务宗旨。特别是2018年5月1日开始实施的《快递暂行条例》规定,如果未征得收件人同意,快递企业无权强制将快递件投放在快递柜中。而现代社区为保障居民隐私和安全而设置的出入门禁系统,却增加了快递小哥派送难度,从而使派件超时、货品破损、货物丢失等现象时有发生,而这些风险却由快递小哥自行承担。一位快递小哥在访谈中说,“其实派件不成功也不能全怪我们,派件的片区内有一个小区物业不让快递员进,所以才导致每天都无法把快递包裹送完。但是,送不完就要扣工资,上个月交罚款就交了3000多,占了工资的三分之一。”

此外,在日常工作中,快递小哥接触的社会人员构成相对复杂,除了常规的揽件派件外,还经常会遇到一些极端情况,一方面是不法分子的恶意欺诈、快件或交通工具被偷,另一方面则是丢件少件、交通工具被偷后延误送件伴生的赔付纠纷。多位快递小哥在深访中都谈到了货物或交通工具被偷的经历,传统快递小哥面临的多是货物丢失的问题,“小车上的锁很好撬,偷货、偷电瓶、甚至还有偷走车的,锁上也会被撬。丢了是自己赔偿,所以倒觉得被偷一两件也算幸运。”但若遇到较贵重的包裹丢失,将对快递小哥造成很严重的后果,一位快递小哥在访谈中谈到,“之前有一个在快递干了四五年的老大哥因为自己送的一个快递被偷了,据说是一个很贵的包,赔了两万,把他的积蓄全都赔进去了。这件事情发生后,他就离开了我们公司,据说是不再干快递了”。与传统快递小哥快件容易丢失相比,新兴快递小哥的交通工具更容易丢失,一位快递小哥跟课题组聊到了电瓶车被偷的经历,他去一栋写字楼上送外卖后下来发现车被偷了,但手上还有5单外卖未送出去,等反应过来应该报警的时候,他已经坐在原地掏出手机,“一单电话一单电话的打过去,慢慢加顾客的微信,把餐费退给顾客。这样下来,加上丢掉的电动车,大半个月的辛苦就打了水漂”。

如上文所述,由于快递小哥较公司处于相对弱势地位,往往会为了保住工作,而选择“私了”,自行协商赔付以应对复杂纠纷。此次调查显示,59.87%的快递小哥表示遭遇过“自行赔付非本人原因造成的损失”;同时,有57.44%的快递小哥表示遇到过“因揽送环节存在漏洞被某些客户钻空子”情

况。值得关注的是,除了不法分子本身的原因外,公司未提供及时的法律援助并“不愿主动承担相应的责任”也是造成这一现象的重要背景。在访谈中很多快递小哥表示,“无论是谁的责任,如果自己不赔偿,让公司赔,那肯定被开除”。

从本质上看,遭遇纠纷后由快递员自行与客户协商赔付的做法实则是一种物流风险从公司层面向职工个体层面转嫁的过程。这种转嫁对于公司经营者而言是规避了风险,降低了成本,但对于快递小哥而言,则是会引发各种次生损失的“不能承受之重”。由于工作本身的收入有限,一旦遭遇恶意纠纷,自行协商赔付后,为了缓解短时间内激增的工作压力,在“计件制”工资分配的激励下会自发更多更快的送件,进而又加大了交通安全隐患与过劳风险,陷入风险叠加的“螺旋”。若此时一旦再发生任何纠纷或交通意外,其生活往往便会陷入困境,或返乡休养或被开除待业。

(五) 劳动关系复杂,员工权益难以保障

此次调查显示,国营快递小哥福利最好,不仅在法定福利“五险一金”方面在三类快递行业中覆盖率最高,而且还可以享受到餐补、高温补贴、交通补助等企业经济性福利和员工宿舍、高温送清凉/冬日送温暖等企业非经济性福利。而新兴快递小哥福利水平最低,不仅在法定福利“五险一金”方面覆盖率较低,分别仅有7.80%、15.60%、4.96%、21.63%、3.19%和2.84%的新兴快递小哥享受公司提供的养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金;而且新兴快递小哥在企业自主设置的福利方面也受益较少,明显低于传统快递业。

表1 分行业类型快递小哥的福利待遇比例(%)

福利类型/行业类型	整体	国营	民营	新兴
员工宿舍	56.32	50.58	62.04	34.75
餐补	42.02	79.07	43.54	12.77
交通补助	22.1	22.67	24.56	10.99
养老保险	36.17	67.44	38.29	7.8
医疗保险	40.48	73.84	41.52	15.6
失业保险	29.37	62.21	30.37	4.96
工伤保险	36.88	62.21	36.83	21.63
生育保险	24.65	52.33	25.69	3.19
住房公积金	17.14	48.26	16.07	2.84
意外险	32.98	35.47	29.73	45.74
高温补贴	33.39	56.4	29.73	35.46
带薪年假	17.97	31.98	19.31	3.55
生日福利	24	42.44	24.15	12.06
住房补贴	11.05	15.12	11.47	6.74

从快递小哥福利类型的占比来看, 国营快递最大的员工福利是餐补, 有79.07%的快递小哥享受企业为员工提供的餐饮补助, 其次是“五险一金”和高温补助。民营快递最大的员工福利是员工宿舍, 有62.04%的快递小哥居住在企业提供的员工宿舍中, 其次是“五险”、意外险和高温补贴, 仅有16.07%的快递小哥享受到公司提供的住房公积金。新兴快递最大的员工福利是意外险, 有45.74%的快递小哥通过企业获得工作意外险, 是三类快递行业中比例最高的群体, 其次是高温补贴和工伤保险。可见国营和民营快递建立了比较全面的员工福利体系, 能够保障快递小哥工作过程中的基本劳动权益, 而新兴快递不仅员工福利体系有待健全, 并且国家规定的法定福利也较少覆盖。正如一位新兴快递小哥在访谈中所说, “没有‘五险一金’, 感觉就不是正式员工。干快递毕竟不是一个稳定的工作, 我打算再干几年就不干了。这个工作太消耗人的精力和体力了, 其实我们吃的就是年轻的资本和身体的本钱。可年纪大了, 体力不行了怎么办? 总得为家庭着想吧。”

不同快递行业员工福利差异不仅与快递行业企业类型和企业资源差异有关, 也与快递行业不同类型员工的劳动合同关系紧密相关。从此次调查中快递小哥的合同签订情况来看, 50.3%签订了固定期限劳动合同, 8.45%签订了无固定期限劳动合同, 3.19%签订了试用期劳动合同, 整体来看, 签订劳动合同的比例为61.94%。此外, 签订劳务合同的比例为22.87%。但是仍有9.22%的快递小哥没有签订劳动合同, 5.73%的快递小哥不清楚自己的合同状况。分类别来看, 传统快递业以直营全职员工为主, 员工和企业签订正规的劳动合同, 由企业承担员工的法定福利, 并由企业为员工提供其他自主设置的福利。而新兴快递业则以加盟员工为主, 员工有全职有兼职, 员工和企业之间的关系是外包关系。这种劳动关系, 表面上看是企业给了员工更多的“自由自主”的权力, 但实质上企业将本应由自己承担的员工权益和劳动保障, 转嫁给劳动者个人和整个社会, 企业在节约了自己用工成本的同时, 却增加了整个社会的运营成本。因此, 在新兴业态不断涌现的新形势下, 如何保障快递小哥的员工福利和劳动权益, 是值得重点关注的问题。

当前我国快递业用工形式多样, 一般而言, 快递公司的总部和管理层岗位一般是劳动合同工, 大的区域加盟商以劳动合同工为主, 同时辅以劳务派遣等其它用工形式。但是, 基层加盟商层面用工较为复杂, 除了劳动合同与劳务派遣以外, 还存在承包、众包、非全日制用工等。形式上的复杂带来了劳动关系难以判断的问题。具有法人资格的快递公司之间存在着事实层面的复杂关联, 这种关联就是经由加盟协议构建起的以商标、商号或快递运单所属企业为中心的加盟王国^[3]。当下除顺丰快递和京东等电商物流实行直营外, 国内主要快递公司依然采取的是加盟模式。

可见, 未来随着新业态向更为智能、灵活、多样的方向发展, 传统的基于工业时代的劳动法律规范必然要在结构层面做出调整。这种调整一方面要求劳动法在确保劳动者权利保护这个根本目标之下, 回归对劳动基准的重视, 重新配置法律责任和执法手段。另一方面, 也要认识到劳动法管制能力的局限, 注重社会保障法的补充功能, 特别是在劳动关系暧昧不明的状态下社会保障的托底功能更具即时性。

二、疏解快递小哥群体风险压力的有效举措

综合调研结果,课题组认为:快递小哥是伴随网络经济新业态而产生的庞大就业群体,他们大多出身农村,普遍学历不高,从社会学属性上,应归类为新生代农民工。对于大多数快递小哥而言,职业的非长久性和农民工身份的边缘性让他们的发展陷入困境,但仍有不少人将其视作在大城市寻求生存过渡性的最佳选择^[4]。与其他行业农民工有显著不同的是,其工作状态具有独立性(一个人独自配送)、动态性(工作地点不确定)和自主性(随时接单随时下线)的“游牧式”特点,计件制的结算方式和限时配送的惩罚机制形成了“倒逼”的工作节奏,加之新业态快递企业复杂的加盟和共享管理模式,使得传统的劳动关系、社会保障和福利制度难以有效覆盖他们,他们的职业认同感、社会公平感都处于较低水平。随着电商网购平台的迅速发展和城市功能区块的不断拓展,他们既是现代服务业的推动者以及和谐社会关系的构建者,也是负面情绪的发泄点和潜在矛盾的聚焦点。因此,不能将快递小哥视为单纯的“跑腿工”或“送货员”,他们是本地生活需求与消费产业链进行对接的路由器,是社区生态的基层力量和社会情绪的传输导管。

与快递小哥相关的一系列社会管理问题,既有进城务工人员面临的融入、生活保障等方面的“老大难”,也有技能提升、行业监管等方面的新情况。目前,国家相继出台了促进快递行业健康发展的政策建议,也提出了关于提升快递从业人员素质的指导意见,但整体而言,还处于探索阶段,对快递小哥各方面的管理服务仍缺乏系统性的顶层设计。

(一)凝心聚力,积极引导

以培育良好职业精神和职业道德为基础,以社会主义核心价值观为引领,加强思想作风建设,以服务促引导,鼓励快递小哥在为人民服务的过程中成就自身价值。

1. 加强思想引导。建立健全制度安排,构建快递小哥多层次利益表达机制,开辟建言献策“绿色通道”,定期听取意见建议;落实建立邮政系统、群团组织与快递小哥所在单位交流合作机制,定期安排快递小哥代表人士到邮政主管部门、企事业单位、群团组织交流座谈;重视发挥快递小哥专长优势,支持他们参加党和政府有关决策过程中的咨询活动,参与邮政领域、交通领域、社区管理领域等重要工作的研究论证;邀请专业人士帮助快递小哥解读热点难点问题,合理引导其预期,增强快递小哥的职业认同感。

2. 注重价值引导。积极引导快递小哥树立社会主义核心价值观,通过精彩的故事、鲜活的语言、丰满的形象诠释核心价值观,自觉践行核心价值观;充分发挥各类媒体的舆论导向作用,广泛宣传快递小哥工作的重要意义和从业历程、充分肯定他们的职业精神和社会贡献,让全社会都能关注、关心快递小哥的工作,给他们营造良好的发展环境;鼓励快递小哥积极开展和参与社会实践活动,支持快递小哥注册成为志愿者,组建快递小哥志愿服务团,进入社区乡村开展社会公益活动。

3. 重视行为引导。进一步强化对快递小哥的交通安全知识、交通安全意识和交通安全行为的培训,建立定期考评制度;对快递小哥派送车辆的车型、重量、制动标准等进行统一规定,并定期对快递小哥的派送车辆进行安全检修,保障车辆法规和安全标准符合出行要求;推行车辆保险制度,对符合注册登记的派送车辆应予以注册登记,分别纳入机动车和非机动车管理;公安交管部门应深化宣传教育,增强快递小哥的交通安全意识,充分发挥新闻媒体宣传教育功能,并组织民警对快递小哥开展交通安全的常态化培训机制,确保快递员文明出行、安全出行。

(二) 精准服务, 分类施策

坚持用人性化、开放式和服务式理念,加强对快递小哥的精准管理,坚持在管理中服务,在服务中管理,不断提升管理水平。

1. 疏解负面情绪。快递小哥的负面情绪主要来源于客户的不理解和社会认同度、尊重度较低,要抓准关键场景,疏解负向情绪。党政部门不宜直接介入到快递员的个案纠纷之中,相关责任的认定与权益的保障应由专业的法律部门或管理部门来处理。要保持半臂间隔,在纠纷发生时,协助快递小哥找到对应资源,包括但不限于法律援助、劳资纠纷咨询等;在纠纷发生后,引入专业社会工作团队,提供创新有趣的负向心理疏解活动,在最需要心理关怀时送上正能量的组织温暖;同时,继续做好对快递小哥的日常关怀,改善他们的交通工具、通讯设备和休息站点等,并提供定期体检、夏送清凉、冬送温暖等服务。此外,还要注重工作“节奏”,快递业忙闲分布具有一定的节奏属性,全年来看,多以电商大促节点为忙碌峰值。因此,相应活动的开展也需考虑这一实际情况,错峰开展,避免蚕食本已相对较少的快递小哥休闲生活时间,不必要的激发快递小哥地负面情绪。

2. 加强权益保障。面对快递业薪酬计件灵活难以折算全年收入、跨平台接单、社保付费较难的现状,政府有关部门应制定并完善关于快递小哥岗位流动、薪酬标准、社会保障等方面的政策。因此,需进一步完善社会保障制度,完善就业、劳动权益保护机制,规范快递小哥的工资标准、合同条款、商业保险、纠纷解决等内容;建立健全共享经济新业态劳动标准体系,对劳动者的最低工资标准、工作时间标准、休息休假标准、劳动安全卫生标准等方面做出规定;引入网络合同,由政府会同专业机构、法律组织、平台企业研究出台快递业“网约工”合同标准化模板,企业可以根据实际情况对非强制性条款进行增删修改,“网约工”真实身份则可以在企业、政府数据共享的前提下,通过人脸识别等进行验证,合同在签署后同步向企业所在地的劳动监管部门备案;推进快递业制定合理的参保方案,根据职业环境和行业特性,建立多层次社会保险体系,鉴于快递业容易产生交通事故,考虑引入企业强制责任险,并加大意外伤害险的商业弥补,研究探索开放快递专项险种,并按照市场化原则,根据快递行业特点,积极推动支持商业保险公司探索开放针对快递业的专项商业保险产品,不断满足行业劳动保障需求^[5];加快建设网上社保、全国住房公积金异地转移接续等平台,为快递小哥跨地区参保提供便利条件,通过

提供集体宿舍、住房租金补贴、纳入廉租房统筹等方式,尽量改善快递小哥的居住条件¹。

3. 推动行业监管。引导快递行业健康有序发展,避免行业过度竞争转嫁给快递小哥的行业风险;加强快递车辆管理,社区应当为快递车辆、快递小哥进入小区提供便利,快递企业要加强对快递服务车辆的管理,使用适合的车辆从事社区配送,进入小区的快递服务车辆应统一标识,并按照小区规定的方向、路线和限速行驶;此外,对于直营快递全职员工,企业部门要建立全面有效的员工福利体系和社会保障支持,对于加盟、承包和代理主体,企业主管部门需要加大对企业劳动用工的实地督查。

(三) 创新机制,规范管理

创新体制机制,将快递小哥的引导、服务、管理工作做细做实,加快快递业的资源整合,促进信息与咨询的沟通交流,总结推广行之有效的好做法、好经验,共同研究务实有效的管理举措,提高管理效能。

1. 建立管理平台。梳理国外政策做法,立足中国快递业发展实际,进一步明晰快递小哥不同类别的身份边界、群体特征和评价标准等,建立统计指标体系,为制定相关政策、开展相关工作提供理论支撑;加强基础数据统计分析,建立数据采集互联网平台和调查管理系统,加强群体数量、结构、流向的信息录入和情况调查;加强快递小哥的信息采集与录入,创建数据库,加强动态管理,促进管理部门的沟通,打消管理中存在的“盲点”,提高管理的科学化水平;探索建立专门针对快递行业的表彰奖励制度,纳入政府嘉奖范围,适当提高快递小哥在市级奖励的名额和比例,提升他们的职业归属感和身份认同感;根据快递行业市场需求,建立符合快递小哥特点的培训机制,在增加快递小哥相关专业知识和提升快递员相关专业技能的同时,提升快递小哥在城市就业的稳定性。

2. 延伸管理手臂。当前快递末端投递问题较为突出,快递小哥逐户投递时用户不在的情况比较普遍,部分小区物业虽提供地方存放快件,但缺乏管理,快件遗失、损毁等情况时有发生;要积极引导社区居委会、物业服务企业与快递企业开展合作,为快递服务进社区营造良好的氛围,有效推进快递服务进社区工作的落实;加强对快递服务进社区工作的指导和管理,有效整合各类资源,引导各类市场主体参与快递服务进社区工作,及时协调解决工作中遇到的相关问题,为快递服务进社区创造条件;落实对社区快递服务点、智能投递终端和快递企业的管理,规范小区快递服务流程、规范存放设施,明确责任分工、收费标准、快件管理等内容,推进快递服务进社区工作顺利开展。

3. 创新管理方式。面向基层和生产一线,把快递小哥作为工作对象,纳入联络、服务、管理范围,打破户籍限制,以快递小哥实际工作地(或社保缴纳地)为主体,把那些长期在本区域工作的快递小哥纳入管理体系;各级党委团委以行业组织为依托开展党建团建工作,对快递小哥的党建团建工作进行指导,发挥党团优势,建立行之有效的属地化组织覆盖;要结合群体特点和需求,针对快递小哥的行业特

¹ 调研中课题组了解到,2018年4月,经北京市东区邮政管理局和朝阳区政府协调,朝阳区邮政分公司以及中通、天天、百世等快递企业部分一线员工拿到了公租房钥匙,租金低于市场价30%-50%。

点,本着统分结合、忙闲结合的原则,以小型、就近、分散、业余为主,做到宜统则统、宜分则分,忙闲兼顾,常年坚持,活动的开展不要打扰社区居民的日常生活、不要干扰快递小哥的正常工作,做到大活动精心组织搞出精彩,小活动遍地开花各有千秋,充分发挥党团组织的战斗堡垒作用和党员团员的先锋模范作用。

参考文献

- [1] 豆丁网. 快递每月谈. “即时配”兴起影响快递行业生态 [EB/OL]. (2018-07-27) [2019-09-15]. http://www.sohu.com/a/242758853_619359.
- [2] 浙江省团校课题组. 身体经验及生成逻辑: 身体社会学视角下的快递小哥 [J]. 青少年研究与实践, 2017 (2): 79-88.
- [3] 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 (2): 81-88.
- [4] 浙江省团校课题组. 生存理性视角下快递小哥的行为逻辑——基于浙江省快递小哥的人类学调查 [J]. 青少年研究与实践, 2017 (2): 5-12.
- [5] 章正, 杜沂蒙, 杨宝光. 给“快递小哥”快递一份保障 [N]. 中国青年报, 2019-02-26.

(责任编辑: 罗飞宁)