

# 外卖骑手的意外伤害、 风险感知及保障需求

——基于杭州的调查

■ 文·施红 何文炯 马高明



交通意外事故风险是外卖骑手面临的主要职业伤害风险。调查发现：一方面外卖骑手认为自身的交通事故风险很高，采取了一些市场化的保障措施，如投保商业意外伤害保险来应对意外事故。但另一方面外卖骑手常常违规骑行，用自己的行为让“外卖配送”成为了一个高风险职业。探究看似不合逻辑的行为背后，本文认为对多跑单、多赚钱的期待客观上使得外卖骑手的风险暴露时间长，面临较高的职业伤害风险。同时，平台的工资制度和工商管理规定也是外卖骑手追求速度而忽视意外事故风险的重要诱因。

新经济促进新就业。近年来，共享经济领域的就业保持了较快增长，共享经济在稳定就业方面发挥了积极作用。其中，外卖骑手作为“互联网+服务业”和“智能+物流”的关键环节，在城市生活中扮演着越来越重要的角色。2019年通过美团获得收入的骑手总数达到398.7万人，比2018年增长23.3%。2020年3月，国家人力资源社会保障部与国家市场监管总局、国家统计局联合发布了包括网约配送员在内的16个新职业，意味着外卖骑手有了职业名称——“网约配送员”。

外卖骑手奔波在城市的大街小巷，争分夺秒追赶时间，导致意外事故频发的现象引起了社会各界的高度关注。一些城市的交通管理部门出台了针对外卖骑手的多种管理措施。2019年年底，中国物

流与采购联合会在北京举办了即时配送(外卖)行业交通安全守法承诺活动，督促外卖企业落实交通安全主体责任，引导配送人员安全文明配送。这些措施对于规范外卖骑手交通行为，减少交通事故的发生起到了积极作用。然而，外卖骑手的违法骑行行为及交通事故仍频繁发生。因此，从微观视角了解外卖骑手的风险感知状态、交通事故发生原因及其职业风险保障需求十分必要，有利于减少外卖骑手的职业伤害事故，完善职业伤害保障体系。

2019年12月，浙江大学新经济从业人员风险保障研究课题组以杭州外卖骑手为对象开展了问卷调查。调查的内容主要包括三个方面：一是外卖骑手的基本情况及交通事故发生情况，二是外卖骑手对风险的认识及保障需求，三是外卖

骑手应对意外事故的措施。本次调查采用基于网络的被访者推荐抽样方式，共回收问卷110份，其中有效问卷108份。同时，课题组也通过面对面的方式对外卖骑手进行了深入访谈。

本研究被调查的外卖骑手分布在杭州各区，承担了“美团”“饿了么”等外卖平台的配送服务，包括专送骑手和众包骑手。外卖配送需要长时间在户外奔波，对体力要求较高。根据调查，杭州市外卖骑手以男性为主，占95%以上；七成以上的骑手年龄在25—35岁之间，年龄最小的骑手19岁，年龄最大的骑手44岁。同时，外卖配送具有人行门槛低、工作时间自由、多劳多得、即时提现的特点，这成为很多农村青年在城市务工的一个较理想选择。70%以上的被调查外卖骑手来自外地农村。从受

教育程度看,80%的骑手文化程度为初中和高中,12%的骑手为大学(含大专),个别骑手接受过研究生教育。在所有被调查骑手中,六成以上骑手的前一份工作是在工厂或公司上班。本次调查反映出的外卖骑手特征与美团研究院的报告基本一致,表明调查具有较好的代表性。

## 外卖骑手的交通事故状况

目前,我国部分城市公布了外卖骑手交通事故的发生情况。如上海市2019年上半年平均每天发生1.8起涉及快递、外卖行业的各类道路交通事故,平均每天伤亡1.8人。外卖骑手成为城市道路交通事故的一个重要风险因素。不少外卖骑手为了节约时间,对于微小事故往往采用“私了”及现金赔偿的方式。因此,外卖骑手实际发生交通意外的情况可能会更加严重。

本研究调查发现,48%的骑手在送单时发生过交通意外事故。其中,29%的骑手发生过1次交通意外事故,10%的骑手发生过2次交通意外事故,9%的骑手甚至发生过3次及以上交通意外事故。尽管多数骑手的交通意外事故为轻微伤,但是也有发生重大人身伤害需住院治疗的情况。

通过访谈了解,天气状况恶劣、违法骑行、分心骑行是外卖骑手发生交通事故的主要原因。恶劣的天气状况,如下雪、暴雨天气导致地面湿滑,外卖骑手骑行助动车

容易摔倒。夜间送餐时骑手常发生因视线不佳而摔倒、磕碰的小事故。除恶劣气候、夜间配送等客观不利因素外,骑手自身分心骑行、违法骑行是导致事故发生的另一类重要原因。骑手在配送外卖过程中,经常频繁使用手机,如查看骑行线路或争抢新的外送单等,增加了配送过程中的意外风险。不少骑手为了赶时间及时交单,或为了更多送单,在送单过程中不遵守交通规则,闯红灯、逆向行驶、占用机动车道、超速骑行等交通违法行为十分常见。

## 外卖骑手的风险感知及自我保障

### 一、骑手对意外事故的风险感知

外卖骑手的高风险骑行行为是由于他们没有意识到交通事故的风险吗?调查发现,在全部被调查者中,79%的骑手认为自己面临的交通事故风险比较大或非常大。其中,没有发生交通事故的被调查者中77%的骑手认为交通事故风险比较大或非常大,发生过交通事故的被调查者中81%的骑手认为交通事故风险比较大或非常大,高于全部被调查者的比例。这表明,外卖骑手对于自己面临的交通事故风险有比较充分的认识。

本调查进一步通过外卖骑手对养老、医疗、失业、意外、生育等风险相对严重程度的排序发现,有31%的骑手认为意外伤害事故风

险是其所面临的各类风险中最严重的风险。多数被调查的杭州外卖骑手仅从事外卖配送工作,没有其他的兼职。从骑手的婚姻状态看,60%的骑手已经结婚,并且多数骑手的配偶没有工作或者打零工,收入较低。外卖骑手是其家庭经济收入的重要支柱,经济压力大,一旦发生意外事故无法送单,外卖骑手及其家庭很可能陷入经济困顿。因此,意外事故风险特别是交通事故风险成为外卖骑手最担心的风险。疾病风险是外卖骑手担心的第二位风险。调查显示,24%的骑手将疾病风险作为第二严重的风险。从访谈来看,尽管骑手大多在农村老家参加了新型农村合作医疗(城乡居民医疗保险),但他们担心重大疾病的风险。失业风险是外卖骑手担心的第三位风险。由于门槛低,越来越多的人加入外卖配送行列。调查显示,有54.8%的骑手认为外卖单子不足的风险非常大或比较大。同时,有32%的外卖骑手感受到了工作被机器人替代的威胁。尽管当前机器人配送尚处于研发试阶段,但是他们认为将来“机器人配送将来会取代自己的工作”。相对来看,外卖骑手对养老风险和生育风险没有太多担心。

可见,多数外卖骑手不仅认为交通意外事故风险很大,而且是当前他们面临的最主要风险。

### 二、骑手对意外风险的自我保障

骑手们对意外事故风险严重



性的认识，促使他们采取了一些风险保障措施。调查发现，有70%的被调查者购买了众包骑手意外伤害保险。

平台企业在专属APP上开通了投保众包骑手意外险的渠道，推荐众包骑手投保，并提供关于保险保障内容、如何投保、如何索赔等学习材料，要求骑手按时学习。调查发现，多数骑手通过平台资料的学习，对众包骑手意外险的保障风险、保险金额以及理赔申请等具有较好的了解。由于在投保选择上，APP默认设置为“只要骑手不明确表示反对，则自动购买保险”。因此，骑手每天在接受第一单外卖派送时就会自动购买当天的众包骑手意外险。保险的保费为每天3元，保障时间从首单接单时开始到次日凌晨约定的时间结束，如凌晨一点。众包骑手意外伤害保险的保障内容包括：意外事故导致的死亡、伤残，意外事故导致的医疗费用、住院津贴以及猝死。从调查来看，76%的骑手认为买保险划算，77%的骑手愿意每天再多出几元钱，提高意外伤害保险的保额。因此，众包骑手意外险是骑手应对外卖派送过程中意外事故风险的最主要措施。

专送骑手和众包骑手获得意外事故保障的途径有所不同。专送骑手在发生意外事故后，平台企业会承担一定的责任，如保障治疗期间的基本工资，但是对众包骑手则没有类似的待遇保障。

## 外卖骑手“高风险骑行”行为的原因探究

至此，可以发现：一方面外卖骑手认为自己的工作面临很高的交通意外事故风险，并通过购买商业意外伤害保险为自己提供保障；另一方面，外卖骑手违法骑行，用自己的行为让“外卖配送”成为了一个高风险职业，加剧了自身面临的意外事故风险。到底是什么原因导致外卖骑手出现在交通事故风险方面看似不合逻辑的行为呢？

首先，个人（或家庭）的经济压力促使外卖骑手多跑单、多赚钱。超长的工作时间使得外卖骑手更多地暴露在意外事故风险中，发生交通事故的可能性大大增加。调查发现，90%以上的骑手认为当前最需要解决的问题就是提高收入。相较全国来看，杭州外卖骑手的收入明显高于全国平均水平。91%以上杭州被调查骑手每月收入在5000元以上。其中，有40%的骑手收入在8001-10000元之间，9%的骑手收入超过1万元。美团报告显示，从全国来看，2018年三成骑手收入在5000元以上。相对更高的收入往往也是吸引外卖骑手离开工厂或公司，从事外卖配送工作的重要原因。

然而，外卖骑手的较高收入是以高强度的工作为代价的。调查发现，杭州外卖骑手的工作强度很大。从每日工作时长看，杭州骑手近3个月每天平均工作时间普遍比

较长。52%的骑手每天工作时长在6-8小时（相当于雇佣关系下的正常工作时长），18%的骑手工作时长在8-10小时，4%的骑手每天工作时长甚至超过10小时。根据美团报告，从全国来看，52%的骑手工作在4小时以下，39%的骑手工作时长在4-8小时，8小时以上的占9%。从接单量看，杭州被调查骑手平均每天的接单量普遍较多。25%的骑手每天平均接单量在40单以下，70%的骑手每天接单量在40-60（含）单，5%的骑手每天接单量在60单以上。从每月休息天数看，杭州被调查骑手每月的休息天数很少。16%的骑手每月风雨无阻天天送外卖，没有一天休息。休息1-2天的骑手占1/3，45%的骑手休息3-4天，休息5天及以上的骑手比例很少，只占6%。

其次，平台的工资制度客观上对外卖骑手“一路狂奔”、忽视事故风险的骑行行为“推波助澜”。速度是平台的立命之本，也是外卖行业提升用户体验的重要途径之一。为此，外卖平台建立了多劳多得的薪酬体系和严格的考核制度。多劳多得的薪酬体系激励外卖骑手尽可能多送单。但是，外卖骑手一旦被顾客打差评，就要面临罚款。其中，准时与否是决定顾客好评还是差评的重要因素。平台对不及时派单的惩罚使得外卖骑手的工资制度实质上成为以速度为前提条件的“限时计件工资制”。外卖骑手以男性青壮年为主体，这为

他们追求速度提供了身体保障。延迟交单的“一票否决”功能也让外卖骑手不得不在交通违法成本和收入损失之间进行权衡。很多外卖骑手认为闯红灯、逆行等交通违法行为被处罚的可能性很低。即使由于交通违法行为被处罚，交警部门的罚款额度也较小。因此，在平台对不及时送单的惩罚成本高于违法骑行成本的情况下，外卖骑手会极尽所能尽快配送。

再者，平台规定的派送时间不合理也是导致外卖骑手违法骑行的一个重要诱因。本调查询问了外卖骑手“平台规定的派送时间是否合理”。有24%的被调查骑手认为“合理，时间宽裕”，67%的骑手认为“不合理，时间有点紧”，还有9%的骑手认为“很不合理，时间太紧”。这表明，平台规定的派送时间存在一定的不合理性。在访谈中，有骑手也表示有时候平台规定的时间并不紧张，但由于商家出餐慢、一次派送多个单子等原因，导致路上派送的时间短，不得不急忙赶路。此外，外卖骑手的不良交通行为为习惯和对事故心存侥幸等也是导致外卖骑手违法骑行行为高发的一个原因。

因此，外卖骑手对多跑单、多赚钱的期待客观上使得外卖骑手的风险暴露时间长，面临较高的职业伤害风险。同时，平台的工资制度和工作管理规定是外卖骑手追求速度而忽视意外事故风险的重要诱因。在收入和风险的两端，多

数外卖骑手选择了收入。

### 外卖骑手的职业风险保障需求

外卖骑手已经正式成为一个新的职业。降低外卖骑手的职业风险既是骑手的迫切需要，也是平台努力的方向。当前，速度意味着收入，也蕴含着风险。收入与风险成为速度硬币的两面。在速度将始终是平台企业、外卖行业竞争的核心和人民对美好便捷生活的现实追求的背景下，平台企业应通过依赖科技而非人力提高速度，依靠科技创新确定合理的派送时间、派送路线和分配单子，采取将外卖骑手的收入与速度适度松绑等措施来降低职业风险。

同时，外卖骑手也希望在意外事故发生后能够获得更多的保障。调查显示，多数众包骑手非常希望发生意外事故后平台能够承担一定的责任。为了解外卖骑手对与平台关系的理解，本次调查专门询问了他们“如何看待骑手这份工作”。结果显示，25%的骑手认为“自己是个体户”，60%的骑手认为“给平台打工”，也有10%的骑手认为是“自己创业”，还有5%的骑手选择了“其他”。可见，尽管被调查骑手对与平台的关系有着不同的理解，但在多数骑手心中，在平台从事外卖骑手工作与在工厂打工是一样的。同时，本研究调查询问了外卖骑手“是否觉得有必要与平台或站点签订劳动合同”，结果显示，16%的骑手认为

非常没必要或比较没必要，18%的骑手表示无所谓，29%的骑手认为比较有必要，37%的骑手认为非常有必要。也就是说，有66%的骑手认为与平台或站点建立劳动关系比较有必要或非常有必要。由于很多骑手的前一份工作是在工厂或公司打工，他们对于基本的社会保险，如基本养老保险、基本医疗保险（主要是原新农合）、工伤保险、失业保险和生育保险有一定的了解。除了迫切希望提高收入外，56%的骑手希望能够参加社会保险。因此，从外卖骑手的需求看，与企业平台建立劳动关系，纳入工伤保险保障体系或获得类似工伤保险的保障是多数外卖骑手的迫切要求。

然而，骑手与平台的关系仍是当前在理论界和实践中尚未形成统一认识的一个重大问题。不少平台主张其仅提供信息技术服务，与骑手之间并不存在劳动关系或劳务关系。可见，多数骑手对与平台关系的理解和平台对与骑手关系的主张存在明显分歧。这种认识上的分歧成为导致多数外卖骑手缺乏职业保障，暴露在各种风险之中的一个重要原因。面对外卖骑手用工呈现出的空间分离、时间降解、关系分化等特点，是否有可能将外卖骑手纳入工伤保险值得深入探讨。■

施红 何文炯 马高明：浙江大学公共管理学院