

外卖骑手劳动权益保护的法律路径探析

于 阳

绥化学院, 黑龙江 绥化 152061

[摘要] 外卖骑手是平台经济发展中具有代表性的新就业形态劳动者,其劳动过程具有平台派单、即时配送、算法考核、时间约束和交通风险并存等特征。外卖配送提高了城市生活便利度,也暴露出劳动关系认定困难、劳动报酬保障不足、休息权落实不充分、职业伤害救济不完善、平台规则透明度不高等问题。外卖骑手劳动权益保护不能简单套用传统劳动关系模式,也不能放任平台以灵活用工名义弱化责任。应在分类认定用工关系的基础上,明确平台企业与合作企业责任,完善报酬、休息、安全、职业伤害和申诉救济等制度,推动外卖骑手权益保护从政策倡导转向规则落实和法律保障。

[关键词] 外卖骑手; 劳动权益; 平台用工; 职业伤害; 法律保护

DOI: 10. 64635/ja. 2026. 1330

中图分类号: D922. 5

文献标识码: A

An Analysis of the Legal Paths for Protecting the Labor Rights and Interests of Food Delivery Riders

Yu Yang

Suihua University, Suihua 152061, Heilongjiang, China

Abstract: Food delivery riders are representative workers in new forms of employment arising from the development of the platform economy. Their labor process is characterized by platform-based order assignment, instant delivery, algorithmic assessment, time constraints, and traffic risks. Food delivery services have improved the convenience of urban life, but they have also exposed problems such as difficulties in identifying labor relations, insufficient protection of labor remuneration, inadequate implementation of the right to rest, incomplete occupational injury relief, and limited transparency of platform rules. The protection of food delivery riders' labor rights and interests should neither simply apply the traditional labor relationship model nor allow platforms to weaken their responsibilities in the name of flexible employment. On the basis of classified identification of employment relationships, the responsibilities of platform enterprises and cooperative enterprises should be clarified, and systems concerning remuneration, rest, safety, occupational injury, and complaint and relief mechanisms should be improved. This will promote the protection of food delivery riders' rights and interests from policy advocacy toward rule implementation and legal protection.

Keywords: food delivery riders; labor rights and interests; platform-based employment; occupational injury; legal protection

引言

外卖骑手伴随网络餐饮和即时配送行业快速发展而形成,是城市运行和居民生活服务中的重要劳动群体。骑手通过平台接单、取餐、配送和完成评价,其劳动过程受到订单规则、配送时限、路线安排、用户评价和平台奖惩机制影响。与传统劳动者相比,外卖骑手就业方式灵活,但权益保障更容易处于模糊状态。如何在尊重平台经济灵活性的同时加强劳动权益保护,是新就业形态治理中的重要问题。

1 外卖骑手劳动权益保护的基本定位

1.1 外卖骑手劳动形态的特殊性

外卖骑手的劳动形态具有明显的平台化特征。骑手通常通过手机应用接收订单,按照平台规则完成取餐、配送、确认送达等任务。平台系统对配送距离、预计时间、超时责任、用户评价、派单优先级和收入结算产生重要影响。虽然部分骑手可以自主选择上线时间和接单数量,但在实际劳动过程中,平台规则对骑手收入、劳动强度和工作节奏具有较强影响。

这种劳动形态不同于传统固定岗位就业。外卖骑

手可能与平台直接签订协议,也可能通过外包公司、加盟商、站点管理方等主体参与配送。不同骑手之间还存在专送、众包、兼职等差异。用工形式多样,使骑手权益保护不能简单以是否签订劳动合同作为唯一判断标准,而应结合劳动过程控制、收入依赖程度、组织管理强度和风险承担方式综合分析。

1.2 劳动权益保护的现实必要性

外卖配送属于高强度、强时效和高流动性的劳动。骑手需要在城市交通环境中完成即时配送,面对道路安全、恶劣天气、订单集中、平台考核和消费者评价等多重压力。劳动权益保护不足,不仅影响骑手个人收入和安全,也可能诱发交通风险、服务纠纷和社会治理问题。

外卖骑手权益保护具有民生属性和治理属性。骑手劳动支撑了网络餐饮消费便利,也支撑了城市即时配送体系。如果该群体长期面临收入不稳定、保障不足和救济困难,将影响平台经济健康发展。法律保护的目标,不是限制平台经济发展,而是通过明确规则和责任,推动平台经济在规范、公平和

可持续基础上运行。

1.3 法律保护应坚持分类治理

外卖骑手群体内部差异较大,法律保护不能简单采取“一刀切”方式。对于符合劳动关系特征的专送骑手,应依法确认劳动关系,并落实劳动合同、社会保险、劳动报酬、休息休假和职业安全等保护。对于不完全符合劳动关系但实际接受平台规则和站点管理的骑手,应建立适应新就业形态特点的劳动保障规则。对于真正自主接单、自由度较高的兼职骑手,也应通过职业伤害保障、商业保险、权益告知和平台规则约束提供基本保护。

分类治理的核心,是根据真实劳动状态确定保护强度。平台不能仅凭协议名称、注册形式或外包安排规避责任。骑手也不能因就业形式灵活而被排除在基本权益保护之外。法律路径应在传统劳动法框架和新就业形态保障制度之间形成衔接,既维护灵活就业空间,也守住劳动权益底线。

2 外卖骑手劳动权益保护面临的主要问题

2.1 用工关系认定困难

外卖骑手权益保护的首要问题,是用工关系认定困难。部分骑手与平台或站点之间存在较强管理关系,需要遵守考勤、着装、配送流程、服务标准和奖惩规则,但合同文本可能被设计为合作协议、承揽协议或劳务协议。协议形式与真实劳动状态之间存在差异,使骑手在主张劳动权益时面临举证困难。

平台用工还常通过外包、加盟、代理等形式展开。骑手实际接受站点管理,订单来源于平台,收入通过系统结算,但法律责任可能分散在平台企业、配送合作方、劳务公司和站点之间。发生欠薪、受伤、处罚争议或解除合作时,骑手往往难以判断应向哪个主体主张权利。责任主体不清,会增加维权成本,也削弱法律保护效果。

用工关系认定困难还影响社会保险和职业伤害保障。若骑手被认定为劳动关系劳动者,用人单位应依法承担相应社保责任;若被认定为灵活就业人员或合作关系,保障路径则可能转向灵活参保、职业伤害保障或商业保险。关系性质不同,权益保护水平差异明显,因此必须建立更加符合平台用工实际的认定规则。

2.2 劳动报酬与休息权益保障不足

外卖骑手收入通常与接单数量、配送距离、配送时段、平台补贴、用户评价和奖惩规则相关。平台计价规则较复杂,骑手实际收入容易受到订单分配、超时扣罚、差评处罚和补贴调整影响。如果平台规则不够透明,骑手难以准确判断收入构成,也难以及时发现不合理扣减。

劳动报酬保障不足,主要表现在收入稳定性和规则公开性不够。部分骑手为维持收入,不得不延长在线时间、增加接单数量,在高峰期和恶劣天气中承受较大劳动强度。虽然外卖配送具有灵活特点,但如果

骑手收入高度依赖平台订单,且平台通过算法规则持续影响其劳动节奏,就需要对最低报酬、合理计价、扣罚限制和收入结算作出规范。

休息权益同样值得关注。外卖骑手看似可以自由上下线,但在实际工作中,订单奖励、派单优先、收入压力和站点考核可能促使骑手长时间在线。长时间配送不仅影响身体健康,也会增加交通事故风险。平台和合作企业应合理设置订单饱和度、配送时限和考核规则,不能将效率压力过度传导给骑手。

2.3 职业伤害和权益救济机制不完善

外卖骑手在配送过程中面临较高职业伤害风险。交通事故、恶劣天气摔伤、取餐送餐途中意外、长时间骑行导致的健康损害等,都可能发生在劳动过程中。但由于劳动关系认定不清,部分骑手难以通过传统工伤保险获得充分救济。即便平台或站点为骑手购买商业保险,也可能存在保障范围有限、理赔条件复杂、赔付标准不足等问题。

权益救济不完善还表现在申诉渠道不足。骑手对派单、扣罚、封号、差评、收入结算等事项有异议时,往往只能通过平台内部客服或站点管理人员处理。如果平台内部申诉机制不透明,骑手很难获得充分说明和有效救济。对于涉及劳动关系、职业伤害和报酬争议的问题,还需要更便捷的外部调解、仲裁和诉讼渠道。

3 外卖骑手权益保护的法制机构构成

3.1 用工关系分类认定机制

外卖骑手权益保护应建立分类认定机制。判断骑手与平台、合作企业或站点之间是否构成劳动关系,应结合劳动过程控制程度、工作持续性、组织管理方式、收入来源依赖、考核奖惩规则等因素综合判断。不能仅以骑手是否自主接单、是否签订劳动合同、是否注册个体工商户作为决定性依据。

对于专送骑手,如果其工作时间、服务区域、着装要求、考核标准和收入结算均受到站点或平台实质控制,应倾向于依法认定劳动关系或至少强化用工主体保障责任。对于众包骑手,虽然上线时间更灵活,但平台仍应承担规则公开、安全保障、职业伤害保障和申诉处理等责任。分类认定既能避免泛化劳动关系,也能防止平台以灵活用工形式规避基本义务。

3.2 平台规则透明与算法治理机制

外卖骑手劳动过程高度依赖平台规则和算法系统。配送时限、订单分配、路线规划、扣罚标准、评价机制和收入计算,都可能影响骑手劳动权益。因此,平台规则透明是权益保护的重要前提。平台应以清晰方式向骑手说明订单分配规则、报酬计算方式、扣罚条件、申诉流程和账号限制规则,不能以技术复杂为由拒绝解释。

算法治理还应体现劳动保护导向。配送时间设置应考虑餐饮出餐速度、道路状况、天气情况、交通规则和骑手安全,而不能单纯以最短送达时间作为目标。平台

应优化算法规则,防止系统通过压缩配送时间、叠加订单压力和差评扣罚机制迫使骑手冒险配送。技术可以提高效率,但必须服从劳动安全和基本权益保护。

3.3 职业伤害保障与社会保险衔接机制

外卖骑手权益保护必须解决职业伤害保障问题。对于依法建立劳动关系的骑手,应由用人单位参加社会保险和工伤保险。对于不完全符合劳动关系的新就业形态骑手,应通过职业伤害保障制度提供基本救济。职业伤害保障应覆盖骑手接单、取餐、配送、交付等与完成订单密切相关的环节,明确认定流程、待遇标准和责任承担方式。

职业伤害保障还应与商业保险形成补充关系。商业保险可以提高保障水平,但不能替代法定或政策性保障。平台企业和合作企业应承担职业伤害预防责任,加强交通安全培训、恶劣天气管理、装备支持和风险提示。保障制度不能只在事故发生后赔付,更应通过规则优化和安全管理减少事故发生。

4 外卖骑手劳动权益保护的法治路径

4.1 明确平台企业与合作企业责任

外卖骑手权益保护首先要压实平台企业责任。平台企业虽然可能不直接管理所有骑手,但其掌握订单分配、计价规则、评价体系和账号管理,对骑手劳动过程具有重要影响。平台应对骑手权益保障承担与其控制能力相匹配的责任,包括规则公开、报酬保障、安全管理、职业伤害保障、投诉处理和数据支持等。

合作企业、加盟商和站点也应承担直接管理责任。对于实际组织骑手劳动、安排班次、实施考核和发放报酬的主体,应依法履行相应义务。平台不能通过外包结构将责任完全转移给合作商,合作商也不能以平台规则为由逃避自身管理责任。应建立平台与合作企业之间的连带或补充责任机制,防止骑手在多层用工结构中无法找到责任主体。

监管部门应加强对平台和合作企业的用工合规指导。对存在不合理扣罚、恶意压价、强制超时、规避社保、拒绝处理申诉等行为的,应依法进行约谈、整改和处罚。平台经济发展需要规则边界,不能把经营效率建立在劳动权益弱化之上。

4.2 完善报酬、休息与安全保障规则

外卖骑手劳动报酬保护应从规则透明、合理计价和及时支付三个方面完善。平台应明确基础配送费、距离补贴、时段补贴、天气补贴、奖励规则和扣罚标准,避免频繁调整规则却缺少充分告知。对不完全符合劳动关系的骑手,也应纳入最低报酬和工资支付保障的基本范围,防止劳动者在长时间工作后收入低于合理水平。

平台和站点应合理设置连续工作时长、每日接单上限和订单饱和度,对长时间在线骑手进行提醒和干预。不能通过奖励机制诱导骑手过度劳动,也不能将超时责任全部归咎于骑手。对于恶劣天气、交通管制、

商家出餐延迟等非骑手原因造成的延误,应合理调整配送时间和考核规则。

平台和合作企业应开展交通安全培训,提供必要配送装备,优化异常天气派单规则,建立事故报告和应急救助机制。对骑手反映集中的高风险路段、商家出餐延迟、物业阻拦进入、配送时间过紧等问题,应通过平台数据和线下协调共同解决。劳动安全保护不能只要求骑手遵守规则,也要要求平台优化造成风险的制度安排。

4.3 健全职业伤害保障和社会保险支持

对于已纳入职业伤害保障试点的骑手,应完善参保、认定、待遇支付和经办服务流程,提高事故发生后的救济效率。对于尚未充分覆盖的地区和平台,应逐步扩大保障范围。职业伤害保障应适应骑手流动性强、多平台接单和接单工作的特点,探索按单计费、按月结算、平台缴费和统一经办的制度安排。

对于符合劳动关系的骑手,应依法参加职工社会保险。对于灵活接单骑手,应提高基本养老保险和基本医疗保险参保便利度,提供线上办理、缴费提醒、政策咨询和关系转移服务。对收入较低或就业不稳定的骑手,可以通过社保补贴、参保指导和公共就业服务降低参保难度。

平台购买商业保险具有现实意义,但应公开保障范围、赔付标准、理赔流程和免责条款。不能以商业保险替代法定责任,也不能在事故发生后让骑手独自面对复杂理赔程序。平台应协助骑手办理理赔和职业伤害确认,提升救济可及性。

4.4 完善申诉救济和集体协商机制

平台内部应建立独立、透明、及时的申诉机制,对扣罚、封号、差评、收入结算、订单异常和事故处理等事项提供解释和复核。涉及骑手重大权益的处罚,应告知理由并允许申辩,不能由系统自动处理后缺少人工复核。

人社、司法行政、工会、市场监管等部门可以建立新就业形态劳动纠纷多元化解机制,为骑手提供政策咨询、调解服务、法律援助和劳动争议处理指引。对于责任主体复杂的争议,应推动平台、合作企业和骑手共同参与调解,减少骑手维权成本。

工会组织、行业协会和骑手代表可以围绕劳动报酬、休息安排、安全保障、申诉处理和算法规则开展协商,推动平台规则更加公平透明。外卖骑手人数多、流动性强,单个骑手很难与平台平等协商,集体协商可以弥补个体维权能力不足,提高权益保护的制度化水平。

5 结语

外卖骑手劳动权益保护,是平台经济规范发展和新就业形态治理的重要内容。外卖骑手就业形式灵活,但其劳动过程受到平台规则、算法管理、订单时限和评价机制的持续影响,不能因协议形式灵活而弱化基

本权益保护。当前，外卖骑手仍面临用工关系认定困难、劳动报酬和休息权益保障不足、职业伤害救济不完善、申诉渠道不畅等问题。完善法律保护，应坚持分类治理和实质保护，明确平台及合作企业责任，规范算法和平台规则，健全职业伤害保障与社会保险支持，完善申诉救济和集体协商机制。只有在效率与公平之间形成平衡，才能推动外卖行业健康发展，也才能让外卖骑手在灵活就业中获得更加稳定、可预期的权益保障。

【参考文献】

[1] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国

劳动合同法（2012修正）[Z]. 2012.

[2] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国社会保险法（2018修正）[Z]. 2018.

[3] 人力资源社会保障部，国家发展改革委，交通运输部，等. 关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见[Z]. 2021.

[4] 市场监管总局，国家网信办，国家发展改革委，等. 关于落实网络餐饮平台责任切实维护外卖送餐员权益的指导意见[Z]. 2021.

[5] 人力资源社会保障部办公厅. 新就业形态劳动者休息和劳动报酬权益保障指引[Z]. 2024.