

# Deconstruction of the Dilemma of Takeaway Riders from the Perspective of Labor Alienation Theory

Shen Jinyang<sup>1,a</sup>

<sup>1</sup>Institute of Marxism, Wuhan University of Technology, Wuhan, China

<sup>a</sup>wuyierwei@163.com

## ABSTRACT

The 21st century is already the era of artificial intelligence. In recent years, while the food delivery platform centered on AI algorithms has flourished, it has also exposed some chaos in the food delivery industry. Based on this, Marx's theory of labor alienation expounded in "Manuscripts of Economics and Philosophy in 1844" has a good applicability for the analysis of China's food delivery industry. Specifically, the alienation tendency of the takeaway rider is that the platform algorithm controls the labor process of the takeaway rider. At the same time, the gradual up-order game has caused riders to violate life, and the intermediary role positioning and customer-oriented absolute evaluation mechanism exacerbated the opposition between riders and merchants and consumer groups. In the future, the platform's supplement to the labor education of riders, the clarification of the rights and responsibilities of all parties in the legal sense, and the involvement of administrative forces in supervision may be three feasible directions to alleviate the plight of takeaway riders.

**Keywords:** platform economy, labor alienation, duality of labor, capital accumulation

## 劳动异化理论视域下外卖骑手困境解构

慎金阳<sup>1,a</sup>

<sup>1</sup>武汉理工大学马克思主义学院, 武汉, 中国

<sup>a</sup>wuyierwei@163.com

## 摘要

二十一世纪是人工智能的时代。近年来以 AI 算法为核心的外卖平台蓬勃发展, 同时也暴露出部分行业乱象。马克思在《1844 年经济学哲学手稿》中阐述的劳动异化理论对于分析中国外卖送餐行业具有较好的适用性。外卖骑手的异化倾向在于: 平台算法控制着外卖骑手的劳动过程, 逐级而上的接单游戏导致骑手对类生活的违背, 中介角色定位以及顾客导向的绝对评价机制加剧骑手与商家、消费者群体的对立。在未来, 平台对于骑手劳动教育的补充, 法意上各方权责关系的明确, 行政力量介入监管或可成为消解外卖骑手困境的三个可行方向。

**关键词:** 平台经济; 劳动异化; 劳动的二重性; 资本积累

## 1. 前言

二十一世纪以来, 以人工智能为核心的第三次科技革命席卷全球, 重构了社会生活的方方面面。在餐饮行业, 外卖平台的入驻成为每个餐厅扩大消费群体、发展升级的必由之路。在平台经济欣欣向荣的背后, 是外卖骑手这一新兴职业群体的萌蘖。自由的工作时间、弹性的工资收入、密集的工作强度、高危的工作环境构成外卖行业的矛盾两面。近年来, 外卖小

哥偷吃外卖、骑手送餐出现交通意外等新闻层出不穷, 引发一系列社会关注, 也激起了学界的广泛讨论。外卖配送行业的乱象, 凸显出现代化进程下经济发展与人民生活的痛点, 这是不可避免的, 也是“有史可考”的。19 世纪 40 年代的欧洲各国在经历工业革命之后迅速发展, 裹挟在资本主义制度下的工人阶级进退两难, 生活困苦。这促使青年马克思将研究的眼光转向政治经济学, 写下诸多手稿, 最终出版成《1844 年经济学哲学手稿》。在书中, 马克思旗帜鲜明地提

出了劳动异化理论。诚然，社会主义中国不存在资本主义私有制下不可调和的劳资矛盾，但在工业化的浪潮下，中国难免存在着发展尚不平衡的某个片段。基于此，本文将借助马克思劳动异化理论阐述外卖骑手面临的困境与出路。

## 2.理论溯源：《手稿》中的劳动异化理论

### 2.1 异化与异化劳动

“异化”一词最早在神学中使用，用来表示信徒疏远上帝。作为一个哲学概念，“异化”在黑格尔的语境中与“外化”同义，代表与存在物相对应的对象物，表示对立性关系和关系性对立。费尔巴哈进一步将“异化”充实为与主体疏离的，独立于或对立主体，甚至取代主体处于支配地位的异化存在。<sup>[1]</sup>马克思的“异化”概念与之接近。异化劳动，就是劳动的异己化，劳动变化为与人对立的支配人的力量。

### 2.2 劳动异化的四个规定

在《手稿》中，马克思反驳了国民经济学家交换经济必然存在、经济关系在抽象中独立于人的两重假设，以资本主义越向前发展，工人就越贫困这一经济事实为出发点，系统总结了劳动异化的四个规定性内容，表达了异化劳动的四种形态，构成了劳动异化理论的主要内容。

#### 2.2.1. 人的劳动产品与人相异化

劳动产品是劳动者劳动的结果。从逻辑上，本该是劳动者劳动越多，所积累的劳动产品就越多，从而更为富有。但在资本主义社会，劳动者仅以生产要素的意义存在。资本家是劳动产品的占有者，劳动者仅得到“最低的和唯一必要的”工资。因而劳动者的劳动产品反造就强大的资本力量，造就不利于他的话语体系。是而马克思谈道：“劳动为富人生产了奇迹般的东西，但是为工人生产了赤贫。劳动产生了宫殿，但是给工人产生了棚舍。劳动产生了美，但是使工人变成畸形。”<sup>[2]p49</sup>

#### 2.2.2. 人的生产过程同人相异化

马克思一向认为劳动是人价值的实现过程。但工业社会中，重复的工作内容、恶劣的工作环境，高压的工作状态让劳动者的“肉体受折磨、精神遭摧残”。劳动成为外在于人的东西，成为瘟疫般的存在。劳动者的生产活动反导致自身的丧失，人的精神旨趣也只能寄托于食色等动物性，即“动物的东西成为人的东西，而人的东西成为动物的东西”<sup>[2]p51</sup>。在异化劳动中，人被迫与人的主体性告别。在资本家眼里，工人等同于商品，在工人的视角下，宁愿过动物的生活，也不必成为人。

#### 2.2.3. 人的类本质同人相异化

人是普遍的自由的存在物。从终极意义来看，人的类本质在于人并非孤立的点，而是过着类生活的主体。首先，人是自然界中的存在物。但在资本主义大工业下，自然成为人生产的原料，对自然的征服超过了对自然的敬畏。其次，人是有自主意识的存在物。人本该自由且有目的地从事改造世界的活动。但在资本主义私有制和旧式分工下，生产线上的工人如同一个运转着的一个零件，盲目又机械。

#### 2.2.4. 人与人相异化

“金钱没有主人。”<sup>[2]p42</sup> 异化劳动造就了资本家和工人这两个群体，这是第一重对立。而无论是资本家还是工人，都需要在竞争中才能维持自己的占有状态。“凡是适用于人对自己的劳动、对自己的劳动产品和对自身的关系的东西，也适用于人对他人、对他人的劳动和劳动对象的关系。”<sup>[2]p54</sup> 人与一切人的对立，成为异化劳动的最终结果。

## 3.投射现实：外卖行业的异化体现

### 3.1 外卖骑手的劳动过程

马克思尤其反对国民经济学家从理想的抽象假设中出发得出政治经济学结论，他主张理论分析应基于对现实世界客观存在的洞察。因此，对于外卖骑手的困境解构，首先需要厘清我国外卖行业的运行逻辑。

我国目前的平台外卖骑手主要分为众包和专送（外包）两种类型。在雇佣关系上，众包骑手直接通过平台 APP 注册审核，由 APP 直接管理；专送（外包）骑手由平台委托的站点管理，只与特定站点存在直接的劳务关系，在遵从 APP 规定的同时需要服从站点的管理，受到更多限制。<sup>[3]</sup>在实际工作中，两类骑手的接单流程差别不大。骑手的接单过程，可以分为派单和抢单两种途径。派单是平台参考骑手、商家、消费者三点直线距离直接后分配给特定骑手的系统订单，骑手可以拒单或转单。抢单是骑手根据自己的路线情况在系统大厅自主选择的订单，一般来自于其他骑手的退单，如果抢到的外卖单与已有的订单顺路，将给骑手带来一笔轻松的收益。因此，抢单是骑手在系统派单基础上，额外增加收入的一种重要途径，而抢单本身也面临着激烈的竞争。送单是接单之后的下沿环节。骑手通常是同时接收多个订单一齐配送，在配送过程中也有可能接单，因此接单和送单并没有严格的界限。实际上，多单同送是骑手的工作常态，这要求骑手具备敏捷的行动状态、完备的路线规划、果敢的判断能力等职业素养。在监督机制上，骑手的拒单率、顾客的星级评价是主要的反馈路径。较高的拒单率和较低的顾客评价都将导致派单率下降、触发罚款机制，最终导致骑手工资收益下降。相应地，

较好的顾客评价和恶劣天气的接单行为也将给骑手带来金钱激励。

### 3.2 外卖配送的异化倾向

#### 3.2.1. 平台逻辑：算法的独立性与骑手的使动性

算法是对一个或一系列问题的解决方案的完整描述。在数字经济时代，算法依托软件和编码，发挥着搜集、筛选、评价、反馈信息的桥梁作用。<sup>[4]</sup>从本质上看，外卖平台存在运转的核心逻辑就是算法。与传统行业不同，在骑手送单全过程中实际起到监督作用的不是雇主监管，而是算法控制；骑手所遵循的整套行业规则不是按人的逻辑设定，而是按算法的逻辑演进。这就蕴含了几重矛盾。首先，是算法设计者与使用者的分离。算法是算法设计者受雇创造的劳动产品，算法一经完善便能独立运行。在现实中，算法设计者不占有算法，因此没有随意修改算法的权利；算法设计者也不是算法的适用对象，因此难以切身体验算法的漏洞与不合理之处。在工作过程中，骑手几乎受到来自算法的全方面控制。接单时，理论上骑手可以自主决定是否接受系统派单，但实际上专送骑手每天只有三次转单的机会；众包骑手可以拒绝接单，而同时后台算法会计算骑手的拒单率，拒单率越高，骑手后续收到的系统派单越少。以美团外卖软件平台为例，在现行版本中，系统派单几乎占骑手每日单量的三分之二<sup>[3]</sup>，可以说，系统派单对骑手的收益起着决定作用，这进一步导致骑手形式上具有拒单的自主权力，实质上只能服从于算法的分配关系。在送单环节，骑手看似可以自己规划路线，掌握送单节奏，然而在实践中，平台算法不仅会推出固定的送餐时间，还会给出建议的送餐路线。一方面，算法逻辑具有天然的技术正确性，无法预估骑手在实际配送中遇到的种种突发情况，在时间的计算上以直线距离为主，机械性高，骑手只能不断增进自己的速度来满足系统的时间区间；另一方面，算法逻辑是归纳的集合，会根据大量骑手送餐的时间数据不断调整出更“精确”的送餐时间，使得骑手的活动时间不断收紧。诸此种种，皆体现出算法的独立性与骑手的使动性矛盾，而最终导向的是算法对骑手的支配。“工人把自己的生命投入对象；但现在这个生命已经不属于他而属于对象了。因此，这种活动越多，工人越丧失对象。凡是成为他的劳动的产品，就不再是他自身的东西。”<sup>[2]p48</sup> 平台逻辑的异化形态在于，作为他者劳动产品的算法外化为外卖骑手的支配力；而外卖骑手又因此失去主体性，成为“自己的对象的奴隶”。

#### 3.2.2. 自我规训：逐级而上的全面竞争

从骑手这一主体视角分析其劳动过程，将会发现，客观上，一个外卖骑手受到算法的控制；主观上，他自己也在无时无刻规劝着自己适应这种法则。这是由于平台存在一种游戏式的激励机制，能够让骑手主动代入正在修炼的玩家视角，而将送外卖视为一场升

级之旅。首先，外卖平台赋予骑手多个等级，通过积分升级。送餐员每月完成的订单数、总里程、工作时间、好评率、准时率、晚点率都是纳入骑手的积分考核指标，高等级的骑手拥有更高的单比补贴。<sup>[4]</sup>在这样的机制下，骑手无时无刻不在期待着一场“接单游戏”。如果这场游戏能够仅仅停留在良性的场域内，不失为一种合理的工作制度。然而，骑手们所面临的竞争常常是“骑虎难下”式的：骑手的等级不是“一劳永逸”的成果，单个月份的积分下降将对骑手的既有等级造成负面影响。这有效增加了骑手的“用户粘性”，也导致骑手的工作强度逐级而上。其次，外卖平台推出了各类多单补贴、极端天气补贴、夜宵补贴、节假日补贴等，肯定骑手的超额劳动。在眼花缭乱的激励中，骑手的工作时长失去了固定的界限。最后，为了抢到顺路的自由单增加收益，大量骑手在送单过程中仍然不忘关注手机屏幕，客观上助升了发生交通事故的概率。综上所述，一个理想的骑手，必然成为一个善于自我规劝的人。一个乐于工作的骑手所产出的劳动是出于对自身生物惰性的克服，他的劳动也给他带来了必要的生活资料，这本是人价值的实现，异化又何以产生？马克思在《手稿》中阐明：人是普遍而自由的类存在物。“动物只是按照它所属的那个种的尺度和需要来改造，而人却懂得按照任何一个种的尺度来进行生产，并且懂得处处都把固有的尺度运用于对象；因此，人也按照美的规律来构造。”<sup>[2]p53</sup> 而一个沉醉于竞争状态的骑手，他将默许这种劳动过程对自身乃至生活本身的伤害——劳工法规定了最长工作时间，交通法规规范着道路秩序，这都是合意于现代社会生活、保护人类自身权益的类共识——囿于激励机制之中的骑手，却倾向于越轨。又，一个骑手疲惫不堪后试图跳出这种机制，他将发现整个骑手群体的辛勤劳动所绘成的，已然是一派竞争激烈、尺度失衡的行业图景，难以超越。

#### 3.2.3. 群体分歧：两面受制的中介难题

“当人同自身相对立的时候，他也同他人相对立。”<sup>[2]p54</sup> 马克思所言的劳动异化最终导致的是人与一切人的异化。“人的异化，一般地说，人对自身的任何关系，只有通过人对他人的关系才得到实现和表现。”<sup>[2]p54</sup> 对于外卖骑手而言，商户、外卖平台、顾客既是构成其所处行业的三大要素，又是其处理的主要人际关系。在三者中，外卖骑手连接商户与顾客，成为实践意义上的中介。因此在劳动过程中，外卖骑手除了需要克服外卖平台的限制，还同时受到来自商户和顾客的双重影响。从空间上看，商户位于产业上游，天然成为骑手规划路线的始基，由密集商户构成的大型购物中心更能进一步影响骑手在等单时休憩地的选择。从时间上看，商户和骑手分属不同的操作端，共用相同的有限送餐时间，其结果往往是位于下沿的骑手被迫承担着商家延迟出餐的行为后果。以一次时间失序的送餐为例，正常出餐的商家之可以直接在平台系统更改出餐状态，不受骑手是否接单以及是否迟到的影响；而到店的骑手面对出餐拥堵的商家，无论

如何都需要以高节奏的送餐过程最终追回平衡。显然，商户将骑手置于被动地位，蕴含矛盾。2019年，武汉佰港城商业中心内，一位情绪失控的外卖员将尖刀举向了商铺工作人员，一时引发热议。消费者的评价反馈机制同样成为牵制外卖骑手的因素。与传统经济不同，外卖平台的雇佣关系极为淡化，真正起到监督作用的是等单的顾客。在服务行业，消费者是天然的上帝，理应追求与付出对等的收益。而在外卖行业，平台经济体进一步赋予顾客超强的监督权：顾客能够在下单界面轻松掌握订单的配送进程，并在取餐后给出对应星级评价反馈消费体验，顾客打出的评分又与骑手的薪酬密切相关。对于骑手来说，消费者所具有的评价权是近乎绝对的，耗时抵消，难以申诉。恰如马克思所说：“在异化劳动的条件下，每个人都按照他自己作为工人所具有的那种尺度和关系来观察他人。”<sup>[2]p55</sup> 作为中介角色的骑手两面受制，承担更多审视的目光，埋下社会矛盾和冲突的伏笔。

#### 4. 结论

根据马克思的劳动异化理论，异化不仅表现在劳动的结果中，还表现在劳动活动本身；不仅带来人与类生活的冲突，也极化着人与其他一切人的对立。平台算法控制着外卖骑手的劳动过程，逐级而上的接单游戏导致骑手对类生活的违背，中介角色定位和单向绝对评价机制加剧骑手与商家、消费者群体的对立，无不折射出外卖配送行业的异化倾向。然而，一种行业形态，一类劳动方式，又何以呈现出一种异化的倾向？以百年前马克思在《手稿》中的话语作结：“如果我自己的活动不属于我，而是一种异己的活动、一种被迫的活动，那么它到底属于谁呢？”——“属于另一个有别于我的存在物。”<sup>[2]p55</sup> 在外卖行业，这种存在物是正是行业逻辑的缔造者，平台背后的资本集团，它独立于商家、骑手和消费者，却是最大的幕后玩家。

在《手稿》中，马克思指出唯有在废除私有制的共产主义社会才能真正消除工人与资本家之间的矛盾。当代中国处于社会主义市场经济体制下，暂无法完成对于私有制的摒弃，而外卖行业也仍然处于一个欣欣向荣的发展阶段。截至2020年12月，中国网上外卖使用规模达到4.19亿。据有关学者调查，目前平台配送业总就业人数已超1000万，外卖已然成为就业和助推市场转型升级的新业态。<sup>[4]</sup>因此，对于外卖行业所隐含的异化困境应加以辩证的审视和必要的改良。

#### 4.1 加强劳动教育，促进人主体性的复归

异化的核心是劳动者主体性的丧失，而丧失的根源之一是骑手自身价值序列的颠倒。马克思在《资本论》中分析指出商品中的劳动具有二重性，“一切劳动，既是人类劳动力在生理上的耗费，也是在特定形式上的耗费。作为抽象劳动，它创造商品的价值；作

为具象劳动，它生产商品的使用价值。”<sup>[5]p106</sup> 具象劳动和抽象劳动的分野，首先为劳动者主体性的丧失创造条件。在商品交换中，一方让渡价值，一方得到使用价值，而作为生产的一方如需获益，必然更关注价值量的大小而非使用价值的高低。在这个意义上，抽象劳动凌驾于具象劳动之上。结合现实，对于平台而言，一个骑手的送单量较于他的送单过程更能衡量他作为骑手的价值。鲜活的人成为可以度量的客体，这就是人主体性的丧失过程。在资本的运行逻辑中，外卖骑手的客体化难以避免，但骑手自身应该明白，劳动以获得金钱只是人生活的手段，而不是人生活的目的。因此，对于骑手的劳动教育至关重要。目前我国外卖平台对于骑手的岗前培训普遍流于形式。

在未来，平台等雇佣方应承担更多社会责任，对骑手进行定期的劳动技能培训和充足的劳动价值教育，确保骑手有能力面对送餐环节中的意外情况，构建骑手正确的价值序列，促进其做出有益于自身又合意于社会的行为选择。在“生产什么”之外，骑手需要更多思考“如何生产”及“为谁生产”，追求平台的激励，更尊重自己作为人本身的价值。只有骑手自发认识到自己的主体地位，自觉维护自身的合法权益，切实履行公民义务，劳动异化的倾向才能真正消解。

#### 4.2 明确权责关系，助力骑手权益之维护

马克思区分了计时工资和计件工资两种基本的工资形式，他指出计件工资形式下劳动者的劳动质量和强度易于监管，从而给资本家和雇佣工人之间中间剥削者的滋生创造条件。<sup>[5]p249</sup> 目前我国外卖行业存在类似的状况。结合前文易知，我国外卖配送行业的从业人员采取计件工资的形式计算报酬，其中属于专送（外包）类型的骑手受雇于平台外包的站点，构成“平台、承包商、骑手、消费者”的用工模式。这种淡漠的雇佣关系权责关系不明，造成骑手权利的失语。首先，网络平台以“承包”形式将骑手与自身的劳动关系转化为承包关系或者外卖员与承包方的劳务关系。网络平台仅作为搭建劳动力供需信息的中介平台，无需承担相应的劳动保障义务。<sup>[6]</sup>其次，流动的骑手与广阔的消费者群体构成的服务关系量级大，缺乏过程性记录，难以追溯，使骑手举证维权难度较大。最后，计件工资的激励模式模糊了骑手作为劳动者应遵循的劳动时长限制，助长了骑手的过度劳动乃至生理性伤害。

对于平台雇佣关系的调整，既要保护骑手的弱势地位，又应照顾到平台运营能力的有限性。建议从国家立法和平台监管两方面分担压力：第一，完善劳动法规，针对互联网经济下劳务关系的复杂性适当放宽劳动关系的认定标准<sup>[7]</sup>，或者出台新法界定多重承包关系中各方的权利义务关系。第二，平台协助骑手配备摄像、录音、定位等监管设备，采集骑手送餐过程性信息，以备举证所需。第三，平台及外包雇佣方划定并落实骑手的单天累计工时上限或连续工作时长限制，强制骑手进行必要的休息。

### 4.3 借助行政力量，矫正外卖行业其秩序

外卖平台因其背后的资本集团而存在。资本的逐利性导致其追求剩余价值的增值永无止境，资本集团的积累扩张亦无止境。目前我国的外卖行业品牌竞争已然呈现马太效应。自 2019 第一季度至 2020 第二季度，美团外卖稳占市场份额的 65%，饿了么占 26% 左右，剩余品牌在不足一成的空间中艰难生存。<sup>[7]</sup>处于市场支配地位的头部品牌决定外卖配送行业的市场规则，占有丰富集中的客户资源，日渐形成超越商户、骑手和消费者个体力量的强大话语体系。从经济学的角度分析，过于强大的市场力量导致各类市场主体的不公平竞争，造成社会的无谓损失。从劳资关系考虑，这种对于行业的支配力量，助长了骑手异化劳动乃至受剥削的可能性。

根据马克思对资本主义积累一般规律的考察，资本的积累过程同时也是劳动力从短缺到过剩的过程。目前我国外卖配送行业仍呈现扩大态势，行业影响利大于弊，在此阶段对平台背后的资本进行治理是必要且可行的。建议国家通过行政力量矫正市场机制的弊端，维护市场环境的公平稳定。发挥政府的市场监管效能，一方面加大对于反垄断相关法律法规的执行力度，对于滥用市场支配地位的平台企业进行及时的立案调查和行政处罚；另一方面应利用行政手段对于新兴的平台企业施以必要的政策帮扶，破解市场份额的马太效应，促进市场准入制度真正公平有效。

### REFERENCES

- [1] Zhang,Y.(2020)The beginning of the Answer to “The Mystery of History”:New reading of Economic and Philosophical Manuscript of 1844.Hongqi Press,Beijing
- [2] Marx,K.(2014) Economic and Philosophical Manuscript of 1844.People’s Publishing House,Beijing
- [3] Deng,Z.(2021)“Order Game”and Labor Practice in Platform Economy.Seeker,03:108-117.
- [4] Sun,P.(2019)Digital Labor within the Logic of Algorithms: A Study of Food Delivery Workers in Platform Economy.Thinking,45:50-57.
- [5] Marx,K;Engels,F(2012).Marx and Engles Anthology. People’s Publishing House,Beijing
- [6] Tang , H.(2019) Legal Research on Labor Relationship Identification of Takeout under “Internet+” New business Mode. Legal System and Society, 36:38-41.
- [7] Trsutdata. (2020)Analysis Report on the Development of Chinese Takeaway Food Industry in the Second Quarter of 2020. [https://www.sohu.com/a/438882384\\_99900352](https://www.sohu.com/a/438882384_99900352)