

# 压 力 不 服

2019众包骑手  
生存真相报告

# 目录

## Content

## 序

### 1

#### “新移民”的疏离与融合

- 一张床与视频窗：蜗居与离乡背井，是近乎全部一线城市骑手的生活现状
- 此处非我处：难求的身份认可感，与消磨不掉的城市疏离感
- 为深藏的脆弱撑起伞：社会和行业多方的努力，才能换取骑手心安

### 2

#### 孤而不独

- 生活这场仗是团战：外界的压力和危机，往往让群体内部更亲密
- 休憩的平淡时光：单纯的目标和心愿，令满足来得更简单
- 大城融入：边缘化的外地群体，其实很难收获本地友谊

### 3

#### 受困的“自由”

- 这个行业首先是自由：时间自主，行动自由，收入多少由自己决定
- 灵活之外：多劳多得的另一面，也许是不眠不休
- 所谓自由：永远是相对的、有限的

### 4

#### 超速的电瓶车

- 没闯过红灯是假的：「不要命」的苛责背后，是片刻不得迟的苛刻
- 「上帝」不只有顾客：凌驾于安危之上的，是多方「审判者」裁定的严苛规则
- 减速不无可能：优化派单及考核规则，也许比倡导和培训更有效

### 5

#### “活在当下”，即时满足

- “活在当下”：不念过往，不思未来，还是脚踏实地？
- 片段化重复：工作主旋律下的小音节，被标注上了循环符
- 填满时间裂缝：工作的片段之间，是即时而短暂的小乐趣
- 过好当下，自然有未来：未来遥远到看不见，倒不如当下奋勇向前

## 结语

#### 屈而不服，大世界里的微微光

# 序

这是飞速发展的中国经济的缩影。这是当代中国的「清明上河图」。这群人的真实故事和我们每个人的生活息息相关。

骑手，这个超过千万从业人员的职业，既是推动宏观经济、保障城市生活的重要群体，也在提供服务的过程中，主动或被动地干扰了城市秩序。在这种看似对立的分裂中，我们该如何实现客观理解和认知，显得十分重要。

## “互联网+”经济的毛细血管

伴随着互联网经济的迅速发展，即时物流成为人们日常生活中不可或缺的一部分，骑手是电子商务中配送环节的重要存在，是最后一公里的关键纽带。骑手对于行业经济乃至国民经济的助推作用不容忽视。

同时，以外卖为代表的即时物流行业也带动了大量上游产业的发展。包括餐饮配送、商超配送、生鲜配送、跑腿、同城快递等。

2018年，中国即时物流行业用户规模达3.6亿人，年订单量达210亿，这一庞大的市场则是由无数的骑手们穿行城市支撑起来。

更进一步，以众多骑手为支撑的配送行业极

大地改变了城市生活的面貌，为众多城市居民提供了便利的服务，有力推动了城市生活方式的变革。

## 被忽视和误读的一千万

根据公开数据推算，骑手从业人员约1300万人，活跃骑手100万人，已经占到人口基数的1%。然而，这一群体却长期被忽视，看见高楼大厦看不见建筑工人，看见整洁市容看不见环卫工人，享受便捷生活却看不见骑手，背后的人，往往是被忽视的人。

事情在最近有了一些改变：

湖南卫视《少年说》节目，初一男孩的告白看哭无数人：我妈妈是外卖员，也是我爸爸捧在手里的小公主；

习主席2019年新年贺词，称赞快递员(骑手)是美好生活的创造者、守护者；

北大硕士生辞职送外卖几个月，点点滴滴体验生活，讲一线骑手的感悟引发大量关注；

吴晓波视角，从制造业到配送业，讲基层务工人员迁移.....

然而，就在几天前，《三联生活周刊》发文，《当满大街都是外卖骑手，上百万劳动力是否用错了地方？》，称其“低端服务业”“是一种力气活，价值很低，根本没法和制造业创造的价值相比。”

而根据行业数据,骑手群体保持高流动性。年平均流失率在64%左右,职业生命周期很短,为什么?

骑手贡献了极大的经济和社会价值的同时,又因为其自身行为与城市规范的冲突而饱受批评,使其成为了一个存在着大量是非争辩的群体。

## 被强行贴上城市秩序挑战者标签

骑手们大量出现于城市的大街小巷,与城市居民产生密切但又十分短暂的接触,形塑了社会对于骑手的直观印象:外出打拼、行色匆忙以及学历不高等等,甚至放大个别负面案例而衍生出对他们素质不高的批评。

这些批评集中于骑手们超速行驶带来的交通安全隐患,如在某一时段井喷式增加的电瓶车、摩托车对城市道路交通状况的冲击,以及骑手们闯红灯、逆行、超速行驶、随意变道等行为对城市交通安全带来的威胁。

此外,围绕骑手的人员素质问题的讨论也频频出现于互联网,涉及公共场所行为不当、盗窃、抢劫乃至更为严重的人身伤害等问题。似乎,骑手被强行贴上外来的城市秩序挑战者标签。

## 真实的骑手:为何要了解?

首先对于行业而言,这意味着对更有效管理措施的思索与启发,例如,如何在送餐时间与骑手安全之间做出平衡;此外,对于频繁与骑手接触的

顾客,意识到骑手的生存状态以及他们所处的社会背景,而非仅仅从买家的角度来看待骑手的行为,能够有更多设身处地的理解与体谅;甚至对于城市管理者而言,骑手作为同等重要的社会主体,在更加客观公正的评判之外,也需要相应的支持与协助。

最近一系列基于统计数据的骑手报告相继推出,人们对于骑手的认知有了进一步的深入。但统计数据只是对于群体分布的呈现,依旧难以摆脱对于骑手们的标签化处理。毕竟,除了家乡、年龄、收入、学历等指标外,骑手首先是一个个有着自己所思所想的个体,他们的日常生活,他们的所见与所想,乃至他们的精神世界,可能远不是这些冰冷的数字与指标能够展现的。

我们能做的是,不再将骑手视作被凝视与观察的角色,而是从他们的视角来观察行业与城市,这既有对群体本身状态的关怀,也更有更为宏观的现实意义。

为此,本报告通过对骑手的实地访谈,接触和了解这一群体的认知和人生经历,从与他们切身相关的安全问题、他们与城市的关系、他们对“自由”的看法、他们的社交网络、工作状态以及他们对于工作的认知这几个角度出发,揭示在数字背后作为个人的骑手的实际状况,以期展现更加立体的骑手形象,为行业与骑手个人的发展提供多方面的理解维度。

“骑手”到底是怎样的存在?他们又是如何看待这份工作以及自身的价值?我们该如何认识和理解这一群体?

揭开本页,我们一起来了解真相。



与城市保持经济顺差

经济消费的温饱化

“归属感肯定是没有的” 蜗居

“新移民”的 社会底层 “苦并快乐着”

疏离与融合

“有的白领工资也就6,7千，比我们还低。”

“家人在哪，哪就是家”

“赚够了钱会回老家”

“苦并快乐着”

吟唱

社会底层

归属感 “凭自己的本事吃饭”

蜗居 职业不认同

“在上海躺着都要花钱”

“回不去的农村，留不下的城市”

# 1

## “新移民”的疏离与融合

尽管外来骑手在城市生活中有着十分重要的作用，也与城市居民存在紧密的联系，但在心理、身份认同和经济方面，他们与城市间存在着明显的疏离感。实际上，他们的生活，不光反应了整个即时物流行业基层从业者的生活状态，也折射了中国从农村到城市打工的两亿多“农民工”的生存状态。

### 一张床与视频窗

蜗居与离乡背井，是近乎全部一线城市骑手的生活现状

陈自强(化名)，80后，来自湖北襄阳农村，2012年来上海打工。女儿在9年前出生后被确诊为罕见病血小板凝血功能障碍，先后花费30多万医疗费，举家欠债。当时他大多数的时间精力都投入到给女儿看病上，直到病情稳定之后，才出来打工。他的爱人独自在老家带两个孩子，他一人的收入需要养活一家四口。小陈租住的房间位于杨浦区中环与外环之间的一栋租赁式公寓里。进入房间，只见狭窄的过道，无法容纳两个人并排走(见图)。进门右手边是厕所，厕所旁边摆放了一张上下铺的单人床。房间大约五六平米，月租金2千。小陈和他的同事合租在此。他经由老乡介绍后，于6年前来上海打工。他每天6,7点起床，工作到6,7点回宿舍和家人视频。由于经济压力，小陈每天工作10到12个小时，最长连续工作一百多天。每天除了



小陈的宿舍内景

了吃饭、睡觉、与家人视频之外，就是工作。除了每年五一、十一和春节回老家探亲，他其他时间都在上海无休止地跑快递或者外卖。家人是他幸福感的来源，他自称“凭自己的本事吃饭”，并且“苦并快乐着”。

在上海、杭州等大城市工作的骑手多达数百万，其中有90%以上都没有当地户口，绝大多数都来自于外地农民。以小陈为代表的外地骑手们规模巨大，他们有着相似的工作生活状态，由此引出了社会融合的主题。学者张文宏、雷开春认为，社会融合包含心理融合、身份融合和经济融合等维度。通过这些维度可以分析骑手在上海和杭州的生存状态，也可以察觉出外来骑手和本地骑手的区别。

## 此处非我处

难求的身份认可感,与消磨不掉的城市疏离感

### “归属感肯定是没有的”:心理上的疏离

刘常(化名),85后,大专毕业后来到上海,已经工作2年,但他归属感的来源还是远在河南周口的老家。对于上海,他直言:“归属感肯定是没有的”,并强调自己“赚够了钱会回老家”,显现出的是他与这座城市间无形的鸿沟。在他看来,“家人在哪,哪就是家”。

陈自强和刘常的故事在骑手中较有代表性。上海和杭州对于很多骑手而言,只是赚钱谋生之地。虽然他们对于自己工作的方圆五平方公里内的街角旮旯都了如指掌,但对于打工的城市仍然没有太多融入感和认同感。大部分骑手像小刘一样,独自在大城市打工,他们魂牵梦萦的是家乡的亲人,并且因为自己无法陪伴家人而对他们心有愧疚;而有小部分骑手举家在大城市打工,有人甚至已经在城里住了十几年。在上海打工的小吴,父母在90年代就开始在上海打工,自己七岁开始就无奈当起了“留守儿童”,并在初中辍学之后延续了父母的轨迹,来上海打工。他们今年过年没有回老家,父母妻儿一同在上海过年。对于小吴这样的骑手而言,对老家的感知与记忆早已淡化,但由于户口、社会保险、住房等各种限制,在上海的状态也只能称之为生存,而不是生活。而在他们看来,“新上海人”的标签属于那些有技术专长的能拿到上海户口的人,相对而言,自身的处境则比较尴尬。

“回不去的农村,留不下的城市”是举家打工

者共享的心理状态。

### “我是社会底层”:身份认同上的边缘化

在访谈中不少骑手用“社会底层”来形容自己以及所处的行业。他们认为自己在上海不被尊重,时不时碰到不讲理的顾客,甚至有的保安还会斜眼看他们。他们认为这份工作没有技术含量,只是体力活,门槛低,并且“赚的是辛苦钱”。虽然配送行业的收入和上海市平均收入差不多,他们自己也知道收入甚至比有的白领还高,但他们依旧表达出如有机会更愿意当白领的愿望。正如年薪十万的小吴所说:“有的白领工资也就6,7千,比我们还低。”但问及他是否愿意拿更低的薪水去坐办公室时,他表示愿意,虽然他可能并不清楚“白领”具体在做什么。他们虽然认为骑手对城市的发展做出很大贡献,为人们带来便利,但大部分被访者认为这份工作没有使他们有自豪感。相反,有几位骑手流露出自卑和迷茫,不知道未来的出路在哪里,“感觉没出息,娶不到老婆”。

### 经济消费的顺差化: 消费意愿的降低导致与城市的“互动”减少

所有的被访骑手都有连续工作15天以上的经历,有的甚至会连续工作120天之久,当中没有休息过一天。超乎常人的工作时间局限了骑手的消费,使得他们没有太多时间用于消费。此外,对于外来骑手,他们来大城市的目标明确,就是为了赚钱,因此除了日常最基本的开销,包括房租、手机费、电动车维护费、饭费,交通违章罚款和医药费和偶尔与同事朋友的聚餐费,他们把其余的钱都省下留给了家人。来自浙江的女骑手小敏说,在上海“躺着都要花钱”,因此只要醒着,就会想办法赚钱。

## 本地骑手有稳定感

被访者中本地骑手似乎心态更好,活得更潇洒,没有太多负担。王乾(化名)是杭州本地人,他租住在杭州较新的高层电梯房中,相对于其他骑手的“蜗居”,他是所有被访者中住宿条件最好的,也是在住宿方面花费最高的。小严是上海骑手,留着板刷头,戴着眼镜,虽然已年过四十,但看上去仍像30出头。他说:“当骑手是因为喜欢,我不喜欢朝九晚五的工作。”他觉得当骑手“就像逛马路一样”,每天都能接触到新鲜事物,去不同的地方,也可以了解一下最新的行业,打听哪里有商机。他觉得每月挣6、7千就够了,不要太拼。作为本地人,他父母在上海有房、有退休金,他自己也可以申请经济适用房,在45岁之后街道还能帮他分担一半的社保费用。因此他没有后顾之忧,更加能够享受生活,感受行业的优势。而这些状态,在外地骑手身上是不会存在的。

总体而言,外来骑手在心理、身份认同和经济方面,与城市间存在着明显的疏离感,虽然本地骑手在心理与身份认同方面并不一定有这种感觉,但他们同样经历了超长的工作时间,以及透支的消费习惯。

## 为深藏的脆弱撑起伞

社会和行业多方的努力,才能换取骑手心安

如何弥补外来骑手心理上与城市、与家人的疏离与隔阂,缓解身份认同的边缘化以及经济消费的顺差化?

由于大城市在住房、教育等方面对待本地户籍与外地户籍人口的差异化政策,导致了务工人

员与家人长期分离,以及他们社会融合方面的边缘化与疏离。

疏离感与边缘化导致的负面结果包括对工作的评价比较负面,无法产生职业认同感;职业流动率高、对企业的认同感低;对所在城市的认同度低;强烈的底层感与自卑情绪,不利于身心健康。如何弥补他们心理上与城市、与家人的疏离与隔阂,缓解身份认同的边缘化以及经济消费的温饱化,需要社会多方的努力。

尽管骑手朋友们之后各自发展,但依然保持联系

# 团战的生活

“自我独立了,感觉活得快乐些了。”

## 骑手群

无法融进城市社交圈

## 抱团取暖

“朋友都是工作中认识的”

团战的生活  
抱团的取暖

# 孤而不独

“自我独立了,感觉活得快乐些了。”

## 独行的工作

“送餐到创意园、公园这些地方的时候,会停下来看看风景”

“在这里认识很多朋友,有个互相帮助的氛围”

## 骑手群

生活挺好的,只要房租不涨

## 互助网络

尽管骑手朋友们之后各自发展,但依然保持联系

“朋友都是工作中认识的”

## 2

### 孤而不独

除了与城市的关系，骑手的社交网络也有着区别于城市居民的特征。在有限的经济来源与局促的消费之间，骑手们小心翼翼地维系着生活的微妙平衡，并时刻需要外来协助以克服各种可能的小意外对生活所造成的冲击。在这种情况下，大批有着相同境遇的骑手走到了一起，在工作过程中互相支持，而以同事关系组织起来的互助网络使他们在大城市的生活孤而不独，饱含温情。

### 生活这场仗是团战

外界的压力和危机，往往让群体内部更亲密

孙小梅（化名）老家在浙江奉化，8年前离异后独自一人来到上海，经人介绍租下了小区内一室一厅的公寓，并且改装成一室两厅来与另一家人合租。在成为骑手前，孙姐曾在家乡开过裁缝铺，当过家庭主妇，也在上海摆地摊卖过玉米，跑过展销会。2016年，从未进入单位工作过的她由于难以适应固定的工作时间，在朋友介绍下进入骑手行业，成为了每天穿梭于城市的众多骑手之一。

见到孙姐，大多数人首先关心的自然是她作为女性骑手的体验。毕竟在主流观念中看来，骑手这个常年遭受日晒雨淋的行业，对于女性来说会有更大的困难。因此对女性骑手而言，这份职业理应更加辛苦，如有男骑手就曾强调过这一行业对皮肤的危害，因而“佩服女骑手”。但在与孙姐的交

流中，她并无意向我们提及“性别”的面向，反而在我们主动问起时平和地回答：“有人会觉得女的在家里带带小孩就好了，对这些人我会说男女平等。女骑手也不一定比男骑手差”。同样地，她认为“这个工作轻松”，这是她选择这一行的另一个原因。因此，在整个谈话中，孙姐更多地是以普通骑手的身份在介绍自己的经历，突显出与其他骑手相近的生存状态，以及类似的忧愁与向往。

### 互帮互助：脆弱状态下的相互扶持

“上海还是个蛮好的地方，人际关系好，朋友都是工作中认识的。”

在聊到在对这座城市的感受时，孙姐带着略有些口音的普通话如此总结。相较于回忆起离开家乡寻找工作时老乡的作用，“朋友”是她在聊及当下工作与生活时更常提及的词语，这些朋友都是她在工作中结识的。刚来上海时，她在摆地摊和跑展销会的过程中结识了许多交往至今的朋友，尽管朋友们之后各自发展，但依然保持联系。在加入骑手行业后，则加入了更多骑手群，认识了不同平台的同行朋友。

在加入骑手行业之初，孙姐由于路线陌生、抢单生疏而难以习惯这个行业，在朋友介绍下转到派单模式的“点我达”，而后同样在朋友的帮助下逐渐适应骑手生活，如起初不熟悉路线时会选择打电话询问朋友。

除了朋友们对于适应行业提供的帮助，她还会在出现意外时向其他骑手寻求帮助，如电瓶车出现故障时，打电话给有空的同事，请求对方前来帮忙送完手上的一单外卖。同时，她还要打电话给顾客解释清楚，一般都会被理解。这种骑手间相

互支持的事例并不少见，同样在上海工作的骑手王洪志(化名)就提到：“在这里认识很多朋友，有个互相帮助的氛围……老乡送快递的时候绷带弹到眼睛，眼睛出血，自己过去帮忙，拍照取证，最后去医院看没事”。

而在对于意外情况的协助之外，骑手们在日常的送餐间隙也会互相交流，排遣不满。如孙姐就提到她常在等单的时候跟其他骑手闲聊，包括抱怨每单价格下降、路线不合理等等。

实际上，透过骑手间的互帮互助可以发现，骑手这一职业尽管有着较之其他行业的“自由”，却深陷于长时间劳动、接单数量不确定与突发情况频发中，相当一部分的骑手每天需要外出工作十个小时及以上，维持着尚可的收入，但又时刻受制于送餐过程中的各类意外事件的影响。这使得骑手们小心翼翼地维系着生活的微妙平衡，并时刻需要外来协助以克服各种可能的小意外对生活所造成的冲击。因此，大批有着相同境遇的骑手走到了一起，在工作过程中互相支持，这既是帮助他人，也是为了能够在未来反哺自己。

## 休憩的平淡时光

单纯的目标和心愿，令满足来得更简单

### 驻足于城市生活边缘

开篇提到，目前全国骑手从业人员约1300万人，活跃骑手100万人，已经占到人口基数的1%。绝大多数骑手都来自外地，更有相当一部分独身一人。身处异乡的他们，怀揣各自的过去和相似的梦想在大街小巷奔波，努力维系着各自的都市生活。在自由受困、资源有限的情况下，当下与过往

的同事关系成为了骑手们互相支持与仰赖的重要途径，让他们能在脆弱且枯燥的现实生活中寻得一丝温情与慰藉。基于互相支持而形成的，以同事关系为基础的关系网络为骑手们日常生活的开展提供了空间，但他们与城市居民的交往通常仅局限于骑手与顾客的短暂接触，难以形成友情，更难以真正融入城市生活。

实际上，这种融入的困难是多维度的。既有工作性质所导致的与大多数城市居民的时间相错，也有群体文化资本与经济资本不足而对于城市文化与经济生活融入的阻碍，以及住房、教育和社会保障方面的困境，让骑手们面临着生存资源有限以及在日常生活实践中疏离于城市的状态。这样，以同事关系组织起来的骑手关系网络不仅仅是温情脉脉的友谊，更意味着资源匮乏的外来群体间互相支持的互助网络，即小陈所说的“互相帮助的氛围”。

因此，在这样一种网络关系内，他们相互支持，凝聚友谊。而在网络关系外，他们只能驻足于城市边缘，却难以掩饰对于城市生活的向往……

在征求同意后，我们参观了另一个福建籍骑手刘兆兴的住处。他平时喜欢读书，偶尔还会去看电影。在收拾得井井有条的卧室里，我们发现了床头柜上各类生活用品中摆放着一瓶红酒。在赞叹小刘的生活有情调时，他露出一贯温和又内敛的笑容解释道：“是朋友送给我的”。这时突然想起孙姐先前聊工作时提起的：

“送餐到创意园、公园这些地方的时候，会停下来看看风景。”

这或许是对她异乡生活的最好注解，也可能

是对数百万骑手们城市生活的最佳描绘。

除了与城市的关系,骑手的社交网络也有着区别于城市居民的特征。在有限的经济来源与局促的消费之间,骑手们小心翼翼地维系着生活的微妙平衡,并时刻需要外来协助以克服各种可能的小意外对生活所造成的冲击。在这种情况下,大批有着相同境遇的骑手走到了一起,在工作过程中互相支持,而以同事关系组织起来的互助网络使他们在大城市的生活孤而不独,饱含温情。

履约的规则限制 “自由”却无休

比别的职业丰富多彩了一些,看到很多城市的奇葩故事

规则 **灵活性**

履约的规则限制

城市观察家

自由也意味着遇到别的事情可以直接去,不用像在单位一样需要请假调班。

“不用像在单位一样需要请假调班。”

多劳多得

因为自由选择当骑手

履约的规则限制  
城市观察家

受困的「自由」

“自由”却无休  
“我是奔波的命,就要干活,不干不舒服”

多劳多得 城市观察家

平时基本不会休息因为工作量决定收入

灵活性

# 3

## 受困的“自由”

在骑手同外部群体与社会的关系之外，让我们回到骑手本身，探求他们自身的状态。如骑手们强调的职业基本状态：自由。在他们看来，“自由”有着多重的含义：既是行动自由，又是时间自决，更是收入自主。但实际上，看似自由的骑手面临着十分有限的选择。这种受困的“自由”，有着深刻的内在原因，它既是具有严格时间规定的行业模式所带来的，也是群体本身所面临的困境的结果。

### 这个行业首先是自由

#### 时间自主，行动自由，收入多少由自己决定

清晨七点，伴随着城市的苏醒，家住杭州市郊坂里童村的段小峰（化名）起床动身，前往位于杭州城南的滨江区，准备开始迎接全天的第一批外卖单。同时，在百余公里外的上海，租住在闸殷路的陈自强（化名）已经草草吃过早饭，到达了距离住所四公里的站点，为九点的派件工作做准备。尽管为同一公司工作，几近同时出门，但二人的主要工作时间却基本错开，段小峰在早中晚三个饭点时最为忙碌，而陈自强则在饭点后的时间开始派件，在各自的空闲时间，他们或与同事闲聊，或打开时兴的短视频软件消磨时间。而到夜间八点，主要工作时段互不相同的二人，节奏再次同步：段小峰回到与妻子共同居住的家中，而陈自强则回到狭窄的合租房里与湖北老家的女儿视频，在家的温情中结束寻常的一天。次日清晨，看似全新却又

相似的一天如期而至流中，她并无意向我们提及“性别”的面向，反而在我们主动问起时平和地回答：“有人会觉得女的在家里带带小孩就好了，对这些人我会说男女平等。女骑手也不一定比男骑手差”。同样地，她认为“这个工作轻松”，这是她选择这一行的另一个原因。因此，在整个谈话中，孙姐更多地是以普通骑手的身份在介绍自己的经历，突显出与其他骑手相近的生存状态，以及类似的忧愁与向往。

### “自由”穿行于城市生活

在提起自己的职业时，几位骑手都不约而同地说：“这个行业首先是自由”

所谓“自由”，对于骑手而言有着多重的含义。

它首先意味着行动上的自由。根据因需要接受访谈而在家休息的上海籍骑手严先生介绍：

“（骑手）相比朝九晚五的工作来说肯定自由，累了回家睡会儿也可以，主要工作在午高峰和晚高峰。自由也意味着遇到别的事情可以直接去，不用像在单位一样需要请假调班。这是挺好的一部分。”

除了对于时间的自主支配，“自由”也意味着在大街小巷穿梭时对于枯燥办公室生活的超越：“送外卖接触的东西多，接受了更多的信息……比别的（职业）丰富多彩了一些，看到很多城市的奇葩故事，可以边送餐边逛马路。”

而在工作状态以外，“自由”更是代表着对收入的掌控：

“这个行业赚钱简单，只要出门接单就能赚钱，多跑多赚。”家住国和路的外卖骑手吴先生说。

在骑手们看来，“自由”既是穿行于城市道路上而避免了局促于办公室和厂房的行动自由，也是“想干就干”而不用为一时任性或意外事件而罚款道歉、请假调班的时间自决，同样还是心怀梦想的年轻人凭借一腔热情便能多接多送的收入自主。

如果说前两个“自由”与强调“为自己而活”以及坚持“诗和远方”的现代观念不谋而合，那么收入自主更是切中了求职者赚钱养家和自我实现的痛点，为低学历者提供了一个在现实困窘与社会期望间实现自我和解的可能。正如同样位于萧山区，有七年骑手经历的洪辰（化名）先生介绍：

“（当年）选择骑手主要是走投无路，门槛低，当时杭州找工作学历高中起……（骑手）是个新兴行业，门槛低，工资适中，自由度高，不受居住地限制。”

洪辰的经历并非个例，根据2018年各外卖平台发布的报告来看，八成以上的骑手为大学以下学历，其中，高中以下学历有着相当的比例。此外，“多劳多得”与“时间灵活”也不出意外地成为行业吸引劳动者进入其中的两大缘由，对“自由”的向往贯穿其中。

## 灵活之外

多劳多得的另一面，也许是不眠不休

“自由”却无休：不愿还是不能？

虽然“灵活自由”几近成为行业的代名词，但骑手们的状态却并未闲适起来。与之相反，我们日常所见的骑手更多是匆忙而焦急的存在，他们不分工作节假日，不分阴晴雨雪，呼啸于城市街道间，留下一个又一个疾驰而去的背影，与那些“受困于”办公室的都市白领有着明显的反差。相较于受制于日常规章的白领，“自由”的骑手们似乎受到更大环境的掣肘，时常陷入连续工作而无休的状态。

黄永佳（化名）先生，70后，从销售转行至骑手已经5年了，他从事较之外卖更为稳定的快递派送，但仍然将几乎所有时间投入到工作中，一脸倦容地他说：“天天都在工作（十到十二个小时）……平时基本不会休息，因为工作量决定收入，只在回老家时间段休息”。

除黄永佳外，其余几位接受访谈的骑手均表示工作之余没有休息日，甚至在高峰时节会因延长工作时间而彻底失去个人生活：“忙的时候七点起床，八点到店里，工作到下午三点吃饭，工作到凌晨一点，回家三点上床。这样连续三四天”。

就算在平日正常下班回家，骑手们也发现实践“自由”似乎并非如此简单：“除了游戏也没事可干，一般看小说。同行基本都是打游戏，晚上无处可去”。

最能展现工作“自由度”的工作间隙，骑手们实际上多处于待命状态，远远称不上自由支配的时间。而真正实现“自由”的时刻，多发生于意外情况或极度劳累的情形，这却是以放弃可能的收入为交换的，在单费逐渐下调而从业人员逐步增多的影响下，实现“自由”的直接代价实际上并非无足轻重。

在许多人看来,是否“自由”,只是工作与生活间的平衡问题,想要自由,牺牲一些收入即可。这种观念同样内化于骑手自身,如只在回老家时才会休息的黄永佳就认为“外卖可以控制节奏,自己想多挣就多挣”,但他自己却被无形的力量推到了连轴转的状态下,对此,他模模糊糊地以命运解释之:“自己是奔波的命,就要干活,不干不舒服”。实际上,这看似轻飘飘的“权衡”二字,对大多数骑手而言其实相当沉重。严格来说,他们不存在权衡的情况,因为只有一个选择:工作。

## 所谓自由

永远是相对的、有限的

### “自由”的限度:行业限制与群体困境

实际上,看似自由的骑手面临着十分有限的选择,在一个以“灵活自由”为特征的行业,他们却享受着十分狭窄的自由。这种狭窄,既来自于行业模式所带来的严格时间规定,也来自于群体本身所面临的困境。

首先是行业本身的限制。

骑手,特别是外卖骑手,作为配送行业的关键环节,本身置身于传统公司范围之外,而处于城市空间内,在工作过程中需要跨越不同社区和公共空间。而行业在其服务开展的过程中,仍旧以传统公司内部运营模式来实现,为各个流程制定看似科学与严格的时间规定,却忽视了作为关键环节的配送,实际上已经暴露于公共空间,因此置身于公共空间的不确定性的影响中,如骑手因接触超出公司范围的公共空间,而可能产生的意外事件。

为此,以固定时间点为界的派送方式,实际上使得骑手们的工作时段被分隔。而基于骑手状态的管控机制,实际上在时刻削减骑手自身对于工作的自主掌控能力。骑手虽然身在公司外,却通过移动互联网技术被严密地组织了起来,并在充斥着随机性的公共空间中不可避免地发生冲突。骑手的主观能动性,受制于行业的科技管控,工作中的自由,也是有度的。

其次是群体本身的困境。

根据相关物流行业报告可以发现,骑手们七成以上来自农村,他们脱离乡村而进入城市,显现出了所谓的个体化的进程,以及伴随个体化所出现的“为自己而活”的自由。但由于中国的个体化进程缺乏制度化权利系统的依托,这一过程呈现出了复杂性。

外地人、农村人、低学历者等等身份在他们身上汇集,也意味着每个身份所面对的结构困境在他们身上重合显现。在这一条件下,所谓的“自由”实际上受到生存困境的限制,放弃“自由”而彻底投入工作成为了他们几乎唯一的选择。

“不赶的话, 我们等得起, 客户等不起”

“毕竟都是靠时间和速度吃饭的”

# 超速的电瓶车

为了及时送达, 不得不闯红灯

30分钟的行业潜规则

## 安全隐患

安全问题是培训的重点

疲于奔命

## 受伤

## 超时罚款

安全隐患

## 30分钟的行业潜规则

## 超时罚款

“抱怨明明显示半个小时送到, 怎么40分钟才到, 就会投诉”

## 安全隐患

## 疲于奔命

“毕竟都是靠时间和速度吃饭的”

# 4

## 超速的电瓶车

骑手们受困的“自由”带来的不仅仅是超长的工作时间,也向外表达为高速穿梭于城市的“赶”与“疲于奔命”,反映出这一群体的外在困局。骑手的“赶”一方面折射出快节奏的都市生活,以及身处其中的消费者、行业对送货时间的要求以及骑手自身对送货速度的追求。另一方面则是他们自身对更多订单与收入的向往与尝试。但面对城市空间的诸多不确定因素,突发状况总是难以避免。超速的电瓶车,何时能慢下来?这需要协同行业、商家、顾客、骑手等多方力量。

### 没闯过红灯是假的

「不要命」的苛责背后,是片刻不得迟的苛刻

朱燕燕(化名),26岁,来自山西平遥县,平时喜欢喝奶茶和淘宝购物。她是一位2018年8月加入“点我达”上海分部的女骑手。在一次送外卖的途中,她在十字路口左转时被突然窜出的汽车撞倒,连车带人地从汽车车顶翻下来。尽管感到很懵,但她依旧赶紧给师傅打了电话。所幸人无大碍,只是手上擦破了皮,电瓶车车灯坏了。师傅赶过来了解情况后,尽管认为是汽车的责任,但结果只是让汽车司机带着她去修了车灯。既没有报警,也没要求赔偿。

骑手在跑单时面临的安全问题主要来源于交通事故以及长期超负荷工作造成的身体损伤,常

见的包括爬楼梯时的崴脚和闪腰。尽管骑手都知道每天会被扣除几块钱的保险费,但部分人对申请理赔的手续并不太清楚。

朱燕燕表示,“点我达”在新员工加入之后会统一培训一周,其中安全问题是培训的重点。尽管公司和交警三令五申,小朱表示:“说没闯过红灯是假的。”

交通安全是即时物流行业骑手们最关心的话题,也是相关交通部门的治理重点。被访骑手不仅有闯红灯经历,也有被交警罚款甚至扣车的经历。路人时不时可以看到在路上边骑车边打电话甚至刷手机的骑手,这给自身和周围行人与车辆带来安全隐患。

尽管现行国家标准规定电动车时速不能超过20公里每小时,但为了压缩送餐时间,有些骑手的车速明显超过国家规定的限速,甚至通过非法改装电瓶车来增强车辆的提速性能。超速行驶叠加违反交通法规的后果,常常是触目惊心的交通事故现场。

骑手赶路、违反交通规则的主要原因是为了避免超时。那么,究竟是何种力量在催促着外卖骑手加紧骑行的速度?

### 「上帝」不只有顾客

凌驾于安危之上的,是多方「审判者」裁定的严苛规则

实际上,超时的“多米诺骨牌”效应分为两个方面。一方面是顾客、即时物流行业、商家、骑手等不同利益相关方在时间与空间上的环环相扣;另

一方面是骑手在送餐派单时间链条上的环环相扣。在这两方面都会有很多不确定因素，容易出现突发状况。“在路上”作为外卖骑手的工作常态，使得骑手们面临着更高的职业安全风险，但事故的发生更多地是与超速、分心刷手机以及进入机动车道关联。

### 路况、爆胎等不可抗因素

上海中环和外环的高架众多，路况复杂。不少骑手表示，经常在地图上显示很短的距离，但实际上由于高架阻隔或者修路等原因，需要绕路，这就拖延了送餐时间。此外，电瓶车爆胎的情况也时有发生，这时候只能赶紧打电话给同事求助，让他们帮忙送餐。这些不可抗因素都可能会促使骑手赶路，造成安全隐患。

### 商家原因 - 超额工作，判断失误，连累骑手

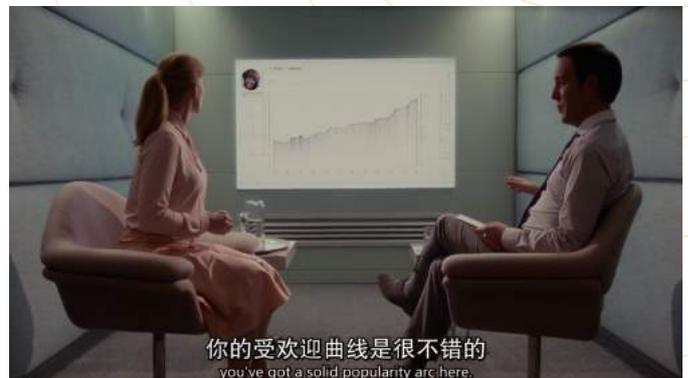
商家为追求利润，有单就接，没有考虑到自身的承载量，或者错误判断了出货速度，使得就餐高峰期大量订单挤压，骑手拿到餐时已比预期时间延后，但为了防止送餐误点而赶路，则可能会产生超速和逆行等一系列违反交通规则的行为，进而产生安全隐患。

### 顾客原因 -

#### “上帝”永远是对的，骑手最好“百依百顺”

黑色幽默短剧“黑镜”第三季第一集《急转直下》(见图)，讲的是人的社会地位是基于社会交往过程中得到的评分来排序的。评分低会给人的社会生活的各方面造成各种困难。因此为了维持高分，人们不得不进行大量的情感劳动，假装对所有人抱有善意。骑手的工作反映了这部剧的精髓。

因为无论是何种原因造成的延误，顾客只会直接怪罪直接与他们接触的，处于环环相扣链条末端的骑手。为了避免和减少顾客的抱怨与投诉，骑手会快马加鞭赶路，尽量将物品准时送到顾客手中。



此外，每位被访骑手都表示碰到过奇葩或者不讲理的顾客——打电话不接，不给开门，地址写错，甚至要求骑手帮忙倒垃圾不然就给差评等等，这些都可能会引起“多米诺骨牌”效应，导致之后的订单被延误，而骑手为避免延误而追求速度，给安全蒙上一层阴影。

### 保安原因 -

#### 迫于业主的压力以及少部分的“滥用职权”

进出于不同社区的骑手们免不了要与保安打交道，而每位被访者都提到了被保安刁难的经历。如有的小区、公司、医院的保安禁止骑手骑车进入，一定要下来走路；有的要求出示证件，有的保安不让骑手进门，只能在大门口等候，这些都增加了送餐时间。河北籍骑手汪洋提到，有的保安要求出示证件，他有次赶时间就直接进去送餐。出门时被保安拦住，要求检查送餐箱子。他觉得这对他是一种侮辱——“这不是把我当小偷了？送餐时间就这么短，我怎么可能会偷东西。再说他又不是警察，有什么资格检查我的箱子。后来我打了110，警察过来，就让我走了。”虽然不了了之，但被保安的刁难耽误了送餐时间。

## 30分钟的“潜规则”

行业制约主要体现在三点。

第一，无底薪、计件制的收入计算方式使得骑手不得不为了赚钱而多跑单。正如王洪志提到的：“骑手这份工作就是多劳多得……有疲于奔命的感觉”；

第二，完成一单外卖，配送时间一般要求骑手在半小时左右送达，行业和顾客都会对骑手的送餐时间有要求，为了迎合这样的要求，骑手不得不赶。但是由于平台系统设计的问题，客户端显示的预计时间和骑手端显示的要求送达时间可能会不一致。女骑手朱燕燕说：“有的客户会抱怨明明显示半个小时就可以送到，怎么40分钟才到，就会投诉。但我这里显示送餐时间范围不是这样的”。平台如果能够统一显示时间，根据实际情况即时调整预期送餐时间，可能会减少客户和骑手之间的摩擦；

第三，虽然几乎所有被访者都表示“点我达”系统派单“人性化”，比起其他外卖公司的“抢单”机制，他们更喜欢“点我达”的派单系统，因为他们不需要像其他公司的骑手那样，边骑车边“抢单”，从而造成交通事故。但是，孙姐提到，系统有时候派单也不尽合理。比如，它会把位于地图上距离相近的订单派给同一个骑手，但上海的交通复杂，她从路的一段骑到另一端，需要绕很大一个圈子，其实并不顺路。因此她希望系统能不断优化系统，合理规划路线。

## 骑手自身 -

### “多劳多得，多赶多赚”的拼命精神

虽然女骑手朱燕燕表示自己在下雨天会减少接单数量，但由于“多劳多得”的收入计算方式，大多数被访者骑手由于经济压力，都会尽可能多接单，比如杭州骑手段小峰在提及安全问题时就认为，少接单首先是收入影响，“毕竟都是靠时间和速度吃饭的”。在送餐过程中，一旦某一单出了状况，有可能就会因为担心延误而快马加鞭。

有骑手表示，出于安全考虑，他们从外卖转做快递，因为不用太赶时间。在即时物流行业，送餐骑手比送快递的骑手更加追求速度。有骑手表示“不赶的话，我们等得起，客户等不起”，表明他们能够从顾客需求出发，急客户之急。骑手小吴认为，焦虑的主要来源就是客户催单，在这种时候即使知道不能闯红灯，但为了能及时把餐送到客户手里，不得不闯红灯。一旦违反交通规则被交警拦下，一般是罚款50元，但如果由误点而接到顾客的投诉，通常至少也要罚50元。但由于超时的“多米诺骨牌”效应，一单送晚了，可能会导致单单皆晚点。相对于违反交通规则而带来可能性，部分骑手对误点超时扣罚的敏感度更高，于是他们选择了前者。

根据访谈发现，骑手在发生事故之后倾向于大事化小，小事化无。他们对“事故”的定义也反映了这种“大事化小，小事化无”的心态和操作方式。虽然每位被访者都有连车带人摔倒的经历，但他们不觉得这算是“事故”。此外，虽然他们都知道每天都必须缴纳几块钱的保险费用，但有些骑手并不清楚这一保险究竟包括什么内容，应该如何申请赔偿。一旦造成交通事故或者人身伤害，他们可能由于缺乏相应的知识而陷入困境。

## 减速不无可能

### 优化派单及考核规则,也许比倡导和培训更有效

“环环相扣的送餐过程中,商家和顾客把对速度的追求转嫁给了骑手,他们变成了最容易受伤的人。虽然骑手们在描述工作时频繁谈到“自由”,但他们在工作中其实受到了多重控制,包括被平台技术控制和被客户的反馈所制约,这也体现了他们“自由”的局限性。

骑手赶路带来的安全问题涉及行业、商家、顾客、骑手本身等多方面,单靠一方的力量难以从根本上解决,必须要协同发挥行业、各部门、各组织的力量,多管齐下,方能优化送餐方式,缓解骑手为赶路而急躁焦虑的心理,确保送餐安全。具体来说,有以下几点:

#### 加强培训管理,分流高峰作业

健全行业管理制度,一是行业要建立定期的骑手培训与考核制度,每月加强交通安全知识、法律法规的学习,加强对于如何处理工伤事故的宣传,提高外卖骑手知法守法意识,对考核不合格的外卖骑手提高培训次数,并作出分配单量减少、暂停其配送资格的督促措施。二是在午间等就餐高峰期需充分考虑送餐负荷量,增加送餐预计时间。此外,可以对固定的写字楼、校园等集中订餐场所可以采取高峰时段订餐提前预约服务,将订餐时间提前,便于商家备餐,减少外卖骑手取餐等待时间,流出宽裕的送餐时间;对高峰时段订餐进行分流,如开展非高峰时期订餐优惠立减等活动,减少高峰时期订单量,以较低成本解决午间外卖骑手人少单多的困境。此外,针对新骑手因为不认路、担心送餐延误而超速赶路的情况,公司可以鼓励

老骑手绘制区域地图,在发挥自己才能的同时,也让新骑手迅速适应这份工作。

#### 优化外卖骑手收入计算机制,从根源避免“求快”乱象

在收入奖惩方面,不能盲目因超时及投诉便对骑手进行罚款。针对罚款和投诉,行业需设置核查机制,对特殊情况(如雨雪天气、道路维修、商家出餐过慢、午间单量过多、自身路线规划问题等)造成的超时不做扣款或罚款,对客户的投诉也应对外卖骑手设置相应的申诉渠道,进行核查,根据实际情况进行收入计算。

此外,目前绝大部分外卖骑手收入的高低都是与配送的单数成正比,外卖骑手的送单量越高,收入按照每单一定金额的提成也会随之增加,这使得外卖骑手从主观上愿意提高行驶速度,以增加自己的送单量,进而提高收入。另一方面,要改变外卖骑手“求快”现象,可以尝试将骑手的权益和服务质量和安全度进行关联,当数量不是唯一的收入变量,更快则会向着更好更安全转变。

#### 实时调整,实时反馈

优化物流平台系统,包括设立骑手对于路况和地形的反馈机制,及时在平台内部调整路线规划。同时在计算时间时,将商家备餐时间和配送时间分开计算是否超时,避免一刀切的情况下,外卖骑手因为担心超时或投诉而“飞车行驶”。

#### 商家和骑手都应理性评估自己的接单能力

商家应在高峰时期实时监控自己接单和出货的承载力,不能为了利润而非理性接单,否则既可

能影响出餐品质,延误了骑手的工作,也影响了在消费者心中的品牌形象,得不偿失。而在骑手角度,应该根据自己的能力接单,一旦认为自己因为接单量多而有超时的风险,可以适当调低自己的接单上限,这样也可以避免潜在的交通安全隐患。

### 提倡“慢生活”的生活方式

无论是骑手还是消费者,一味求快可能会忽略沿途风景、导致身心的“亚健康”状态。个体应该对现有的生活方式有所反思,放慢脚步。如果消费者能在电话里跟骑手说“不用赶,慢慢来”,那么骑手可能的心理压力或许会减轻不少。如果能适当放慢生活节奏,或许对人对己都有裨益。

将空闲时间投入到一局局游戏里

及时行乐

小确幸

“对于十年之后的问题没有太多想象，眼前的问题还没有解决”

积累无效

及时行乐

每天晚上看今天的进账

小确幸

“记着那么多干什么”

“刷抖音，小视频”

片段化的工作方式

“这不是一份事业” 小确幸

活即  
在时  
当满  
下足

规划无用

当下的工作与家庭才是真实的意义所在

片段化的工作方式

每天晚上看今天的进账

# 5

## “活在当下”，即时满足

在“自由”受困而工作无休，以及“疲于奔命”而快速重复每一份订单时，骑手本身的生活状态也发生了变化。具体来说，在激烈的市场竞争下，在片段化重复的工作性质下，骑手们短期的时间记忆逐渐形成，促成了他们关注当下的生活状态。而“活在当下”虽然看上去像是缺乏长远规划的被动选择，但对骑手们而言，或许也有着积极的意义让他们借助于日常生活的小确幸，为自我排遣找到一个恰当的出口。

### “活在当下”

不念过往，不思未来，还是脚踏实地？

工作于杭州滨江区的张栋梁是一名常驻超市的即时物流骑手。春节过后，他迎来了为期四天的节后高峰期。在这几天里，他每天七点起床，匆匆收拾后于八点左右到超市，开始上午的派送工作，出没于不同小区和办公区域，接触不同的客户，也发生不同的故事，一直持续到下午三点才能吃上午饭。根据小张的介绍，派送期间每批货物的间隔约为二十分钟。吃完午饭的小张随即投入到工作中去，直至凌晨一点方能下班回家。在家洗漱收拾后，小张会选择游戏或手机来休息放松，到三点左右上床睡觉，劳累的一天也就此结束。

小张入行较早，已经从事骑手职业六年，假期由超市安排确定。至于成为驻店骑手，小张认为这

既是“公司安排”，也是自己比较收入之后的结果。而同样工作于滨江区外地骑手段小峰并未驻店，他不羡慕小张因驻店而获得的较稳定的收入，反而强调自己“跑到一定工资后”便放假的自由，并乐呵呵地向我们分享业余生活：游戏、聚餐以及家庭。

在同骑手们的交谈中，他们的主要心思都放在了当下的状态与日常生活中：对于未来，他们尽管希望有所变化，但并不考虑在近年实施；对于过去，虽然有着诸多的不快经历，却也不想过多提及。相反，只有在讨论当下的生活与日常时，他们的话匣子好像才能够真正打开，显示出一种“活在当下”的生活状态。

## 片段化重复

工作主旋律下的小音节，被标注上了循环符

### 片段化的工作方式

近年来，国内互联网市场迅速扩张。2018年，国内互联网和相关服务企业完成业务收入9562亿元，比上年增长20.3%。巨大的市场带来的自然是激烈的竞争，而作为互联网经济重要一环的派送行业也同样面临着各大公司的争夺。在这一背景下，本就有着时限规定的派送工作被赋予了更加严格的时间要求，进而演变为骑手工作的重要内容。这样，一个个依据用户下单而形成的送餐时间成为了组织起骑手们日常工作的重要工具。长达数小时的工作时间便被切割为片段化的送餐时段。在这一过程中，骑手们重复着接单、取餐、送餐、完成订单的过程，形成了一种片段化且形式上高度重复的工作方式。

## 填满时间裂缝

工作的片段之间,是即时而短暂的小乐趣

### 短暂的时间记忆

片段化的重复工作形式使得骑手们的工作在小时段内不断反复,为骑手们带来的是对于工作内容的短期记忆。例如,根据小王介绍,他最多一小时送十单,这意味着每一单最少只需要花费六分钟。这样,个体逐渐形成了对于时间和世界的短期记忆,原因是让人觉得配送让人理解能力下降,产生了即时化的生活状态,即关注当下现实生活,并从中寻求生活的乐趣。如小王在提到他的二十分钟工作间隙期的主要休闲是“刷抖音小视频”。

## 过好当下,自然有未来

未来遥远到看不见,倒不如当下奋勇向前

### 当下还是未来:骑手们的生活状态

正是源于特定工作与心理状态下的即时化生活状态,骑手们将更多的注意力放在了当下这些具体而微小的生活细节中,而在被问及过去的派送经历时常常陷入停顿。如段小峰在回忆特别的送餐经历时,他认为自己没有遇到过什么不好的经历或极端的客户,但随着思考时间的增加,一些带有戏剧性的工作经历逐渐被回忆起来。实际上,这可能正是骑手们对于自己的另一种保护方式,从过去不愉快的经历中解脱出来,正如小王所说的,“记着那么多干什么”。他认为自己的心情随着天气的好坏变化,但不好的工作经历,他在“骑车路上跑跑吹吹风”的功夫就忘了,而进入下一个工

作时段中。

此外,正是由于这种即时化,骑手们也常常在日常生活中寻求即时的乐趣。如上海工作的小吴喜欢唱歌,时常去KTV,认为自己技术尚可,但除此之外,他对于唱歌本身并无进一步的想法。而张栋梁和段小峰,则乐意将空闲时间投入到每局平均30到40分钟的网络游戏中以寻求放松。上海工作的骑手黄先生则将心灵寄托于远在湖南的亲人,在每天的劳累后与孩子视频通话,获得些许的慰藉。在被问及对于十年后的想象时,他微微抬起头沉默了一阵子:

“对于十年之后的问题没有太多想象,眼前的问题还没有解决。”

对他而言,十年后的生活未免太过遥远,当下的工作与家庭才是真实的意义所在。

“活在当下”虽然看上去像是长远规划的缺乏,但对骑手们而言,或许不失为一种有效的生活态度。借助于这些日常生活的小确幸,在这个竞争激烈的时代为自我排遣找到一个合适的出口。

# 结语



## 屈而不服, 大世界里的微小光

“家里的 让他不怕往前冲，  
疲累在他的身上化成了笑容  
步伐的节奏开始不那么沉重  
……

他从不介意自己被命运作弄  
按下了闹钟开启另一个梦”

——苏打绿《他夏了夏天》

苏打绿这首歌是默默奋斗在基层的体力工作者的真实写照。本次研究覆盖了长三角地区形形色色的骑手，在数据与标签之外，看到了这个群体更加多元的面向。尽管骑手的工作充满着不为人知的苦与累，在日常工作中不断会面临安全问题，需要处理各种突发情况，有时也会为赶时间而闯红灯、超速、逆行。骑手日常还需要面对挑剔的顾客，在城市中经历疏离与边缘化，但他们的生活也充满着“自由”、“友情”、“善良”、“责任感”等美好的关键词。

在他们看来，工作虽然辛苦，但工作时间自由，穿梭在城市间的感觉很自由，“活在当下”很自由。与不少城市“宅男宅女”不同，他们每天与外界社会接触，与同事朋友聚餐，不少骑手在工作中培养了“路见不平、拔刀相助”，以及“朋友有难，两肋插刀”的义气与善良。此外，被访骑手对工作抱有强烈的责任感，虽然大部分骑手并不以自己的职业感到自豪，但是当他们拿到每一个货品时，就会有坚定的送达目标。

每个人都不是一座孤岛，骑手的生活和我们的生活息息相关，通过骑手生活中的酸甜苦辣也能折射出我们的生活状态。作为消费者，我们可以在接到每一份外卖或者快递时骑手说一声“谢谢”。

总而言之，尽管面临着现实的困难险阻，自由、友情、善良、责任始终是骑手人生态度的关键词，也是在生活压力之外对于人生出口的探求——正如骑手小陈所言“苦并快乐着”。他们是默默在岗位战斗的小小英雄，也是大世界透露出的一小微小光。

## 致谢

本报告创作团队为点我达团队和营创实验室团队

感谢点我达参与该项目研究工作人员们,尤其是Ella、Will、许诺、黄百万、洪富城

感谢营创实验室团队,漩涡、张旭、冯阳、Brett、曹靖东、李海瑞、孟倩倩

**最后,由衷感谢本次采访中平凡而伟大的点我达骑手们,和他们的精彩故事。**

## 参考资料:

1. 《2018Q3中国即时配送市场季度监测报告》艾媒咨询
2. 《2018快递员群体洞察报告》CBNDATA 第一财经商业数据中心 X 苏宁易购
3. 《2018外卖骑手群体洞察报告》饿了么蜂鸟
4. 《吴晓波频道》越来越多的年轻人宁愿送外卖也不去工厂
5. 《个体化社会》齐格蒙特.鲍曼(英)
6. 《自由》齐格蒙特.鲍曼(英)
7. 《男工,女工》杜平
8. Shen, Y. (2019). Beyond tears and laughter: Gender, migration and the service sector in China

## 数据来源:

1. 公开资料和点我达平台数据

2. 骑手访谈

调研时间 | 2019.02-2019.03

调研地点 | 杭州、上海、南京

15场一对一骑手专访

8场焦点小组访谈

2场骑手街访

3. 问卷调研

回收情况 | 46661份

清洗后样本量 | 25616份

有效样本回收率 |  $55\%=25616/46661$



[www.dianwoda.com](http://www.dianwoda.com)



成就创新品牌  
[www.mktcreator.com](http://www.mktcreator.com)

厚而不報

