

# 让快递小哥不再“心”苦

## ——全国政协社法委“加强快递员外卖配送员权益保障 促进行业健康发展”调研综述

文/图 本报记者 孙金诚

党的十八大以来,在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下,我国快递业连续保持高速增长态势,探索出极具特色的“中国模式”和“中国方案”。统计显示,目前,我国一线快递员约有335万人,外卖配送员约800万人,他们在畅通经济循环、方便生产生活、促进社会和谐方面发挥着不可或缺的作用。习近平总书记称赞他们是“勤劳的小蜜蜂”“美好生活的创造者、守护者”和“冒疫奔忙”者。

快递外卖行业快速发展的同时,也引发了不少社会问题:从快递外卖从业人员角度来看,在“平台经济”大背景下,似乎社会对他们并不缺乏关注,人们的日常生活也难以离开他们,但他们却总好像是社会的“边缘人”,其权益和诉求落实于现实的保障,总是显得有些迟缓,成为亟待解决的问题。

5月17日-22日,就“加强快递员外卖配送员权益保障 促进行业健康发展”,全国政协副主席江永清率全国政协社会和法制委员会调研组,赴福建省和浙江省开展调研,在解决问题中谋求发展,构建属于快递外卖从业人员的权益保护机制,营造行业良好的市场环境,促进行业规范化管理,更好地保障从业人员个人权益。

——编者

### 完善职业保障 让小哥们跑得更安心

“小伙子,你工作几年了?每天工作多长时间?”“有没有签订劳动合同?五险一金有吗?”“工作七八年了,每天干11个小时左右,大概能送300多件。”

5月17日,在福州市某快递公司网点,快递员小林一边往配送的车上放包裹,一边同调研组交流,当调研组询问小林的劳动合同时,他表示,“不签合同、没有社保,这是行业惯例。”

不签劳动合同、没有社保,不仅在快递行业是潜规则,在外卖行业同样也存在。

“我入职的时候没在意社保的事,站长也没提起这茬。”龙岩饿了么专送骑手小张表示,平台与骑手没有签合同,也没有缴纳过社保,只是给买了意外险。

“每天早上接第一单的时候,平台会自动扣3元作为当天的保险费。”美团福州骑手小赵表示,平台仅为骑手提供了极短期保险方案。

“从调研情况看,现阶段快递员外卖配送员劳动权益的维护状况,总体并不乐观。”调研组表示,在很多人眼中,送快递外卖是弹性工作,门槛低、上手快。事实上,快递员和外卖配送员普遍面临着工作时间长、劳动强度大、劳动关系复杂、职业保障差等问题。

在福建和浙江省,调研组发现,采用直营模式的顺丰和京东,公司与快递员直接签订劳动合同,建立劳动关系,为快递员缴纳各项社会保险,快递员合法权益得到较好保障;采用加盟模式的“四通一达”(圆通、申通、中通、百世汇通和韵达),快递员与快递公司之间无直接劳动关系,与加盟商之间法律关系则比较多样化。

外卖员的用工模式主要有“专送”和“众包”两种。“专送”模式下一般不存在劳动关系的分歧;“众包”模式下,骑手与平台不存在直接的劳动关系,只是劳务关系或合作关系。

对此情况,雇主和雇员双方都有自己的看法。在企业方看来,“快递员和外卖员的流动性很大,他们自身也不愿意出钱缴纳社保,很多人都在家乡缴纳了新农合,没必要重复缴费。”而在快递员和外卖员看来,他们本身法律意识和维权意识就比较薄弱,且劳动合同上规定了一些制度他们也不太了解。

“快递外卖行业人员流动幅度大,劳动合同签约率低,是由于大部分企业为省钱和规避风险,不愿为快递员和外卖员购买保险和签订合同。”全国政协委员凌振国表示,这种管理方式,相当于把企业的经营风险嫁到了劳动者身上。“服务过程中,一旦发生安全责任事故,由于缺乏劳动合同和工伤保险,致使快递员和外卖员合法权益难以维护。”

在凌振国看来,由于快递外卖行业工作的特殊性,牵涉部门广,需要进一步明确责任主体,落实监管责任,依据快递外卖行业的特点,形成基础性、专门性的监管体系,督促企业依法与劳动者订立劳动合同,明确劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全、保险福利等事项,同时,研究制定灵活就业人员参加城乡居民基本养老保险的兜底措施,完善劳动者通过网络自主申报、直接参与社会保障的模式,加快建设“网上社保”。

“快递员和外卖员权益之所以难以落实,除了企业自身的问题外,还在于相关法规缺失。”全国政协社会和法制委员会主任沈德咏表示,快递外卖行业的快速发展,也一定程度暴露了国家法律管制的空白,“所有经营方式的创新都需要有法律制度的及时跟进。传统劳动法并没有将新型的劳动关系纳入该法律保护的范围,同时也亟须一部可以调整新业态下劳动关系的法律或规定,因此,要加快制定适用快递外卖行业的相关法律,在法律上解决劳动关系的争议,为快递员外卖员托底。同时,督促企业遵守劳动法规,给从业人员缴纳工伤保险,打造更人性化的用工环境。”

“快递员权益的保护有赖于快递行业的整合、规范。”全国政协委员李守镇认为,中国快递企业分散的市场结构不利于形成统一规则,也不便公权力部门干预。“市场整合之后,有利于提高行业准入门槛,从整体上提高从业企业素质,减少甚至杜绝行业内的恶性竞争。如此一来,工会组织介入与企业谈判就能切实维护快递从业人员的合法权益。”同时,李守镇还表示,未来除了要强化相关法律法规的执法,还要积极推动行业协会内部设立专业性调解组织,以专业身份介入和调解有关矛盾纠纷。

“我不爱这个行业,我是为了生存。”在调研中,一位快递员对调研组坦言。这样的心声也从侧

面表现出快递员对劳动法制进步的企盼。

据国家邮政局市场监管司司长金京华介绍,国家邮政局已会同相关单位形成《关于做好快递员群体合法权益保障工作的意见》,期待早日出台。另据记者了解,日前,人社部已研究起草了《关于维护新业态形态劳动者权益保障的意见》和《平台网约劳动者职业伤害保障办法》,力争今年正式出台。



调研组在顺丰速运有限公司龙岩分拨中心调研

### 优化行业管理 让小哥们跑得更开心

“快递这活不难,没什么技术含量,就是工作量大,起早贪黑地忙。”5月22日上午,在浙江省桐庐县电子商务产业园,调研组遇到了正在快递柜进行投递的快递员小岳。他对调研组说,“送一个快递不管大小提成1元,每天要送200来件。偶尔也会收件,每件提成2元。”

社会上曾流传快递员月入万元的故事。小岳说,快递行业一般采取“底薪+提成”的模式,多劳多得。“月入万元的快递员,10个里面能有1个就不错了。一般来说,月入以5000元至6000元居多。”

据了解,在福建省,快递员收入主要集中在5000至7000元之间,占比约40%。电商经济较为发达的浙江省,快递员平均年收入为8.2万至9.2万元。在全国,335万快递员中,75%的人收入不足5000元,每个月能够拿到1万元以上的比例只有0.73%。

“我以前每月能挣七八千元,现在只能挣五六千元。”当调研组询问小岳目前的收入情况时,他说,他的派件费从2019年开始下调,至今每件下调0.3元。与此同时,常规派件量却提高了40%。“从早上六七点钟到晚上八九点钟,就没有停歇的时候。”

“目前‘四通一达’网点就是业务量比拼,如果快递员派一个件,算下来网点能净赚1毛钱已经不错了。”福州中通网点吴经理表示,为争夺市场份额,不少快递企业纷纷加入价格战,陷入恶性循环,“打价格战给网点经营增加了不少压力,压缩了网点的生存空间。”

末端快递网点的经营压力,最终体现在快递员的收入上面。来自“四通一达”的多位快递员向调研组反映,他们单件派件费已降到0.8元至1元之间。派件费下滑,导致快递员收入减少,为了赚取与往常同等的收入,提高派送效率,不经客户同意就将快递寄存快递柜或驿站,成了不少快递员的“偷懒”法则。不过,每件的寄存价格为0.4元左右,需要快递员自费,一个月支出大概2000元左右。

“目前,快递公司的服务监管在邮政管理局,但价格监管在市场监管局,难以形成合力。”全国政协委员李迎新建议,在快递行业内推出一个指导价,促进行业的健康发展。同时,快递公司应根据网点实际情况,建立派费下调的缓冲机制,给网点的经营者吃一颗“定心丸”,让快递从业者的付出得到合理的回报,从而形成整个链条的良性循环。

“近日,浙江省政府审议通过了《浙江省快递业促进条例(草案)》(简称《草案》),其中规定快递经营者不得以低于成本的价格提供快递服务。”全国政协委员朱新力表示,可以借着《草案》的通过和正式颁布,从浙江开始试点,进而推广到全国范围内,对快递经营者和电子商务平台及平台型快递经营者进行规制,在一定程度上对快递行业的

价格战起到遏制作用。

“低价快递实际上是对快递员的进一步压榨,许多快递员的劳动付出和收入不成正比,这本身不是一个常态,将会导致大量快递员流失。”全国政协社会和法制委员会主任甄卫认为,对于快递品牌来说,提高快递服务能力,提供与快递员工作强度相匹配的收入是当务之急。他建议,修订相关的法律法规,使产业链上下游的关系理顺,让电商平台、快递企业及收件人等成为平等的合作主体,确保快递业在提升服务质量上多下功夫。同时,督促快递企业进行成本测算,形成一个成本测算体系,供监管部门参考,作为监管依据。

统计显示,快递员年度流失率在70%以上,其中有20%的快递员转行去送外卖。

那么与快递员相比,外卖员的收入又怎么样呢?据了解,60%的外卖员,每天工作8个小时以上,送30多单外卖,月收入可达到5000至8000元。“我每月工资在7000元左右,与快递员基本持平。”美团浙江骑手小王表示,相比快递员,外卖员并不轻松,他从早上10点一直到晚上10点,几乎也是一天12小时不停歇。“外卖员每送一单有3至7元的报酬,但每天送30至40单就‘累成狗’了。”

调研组了解到,作为外卖骑手,众包骑手没有基本工资,工资收入由订单提成构成。提成主要按距离远近来算,一单最低可以达到3元左右。当配送距离超过5公里,提成可达到7至8元。专送骑

架装载快件进行投递,“每次车上装的快件有一人高,这样我们骑起来更不安全。而且电动两轮车车装量小,需要多次往返运送快件,大大拉低了工作效率,延长了送货时间。”

派送快递,电动三轮车是目前为止的最佳交通工具。然而,由于很多城市以影响交通或城市市容等多种原因禁止电动三轮车市内通行,快递车辆经常受到交通管理部门的查扣甚至没收,成为快递小哥头疼的“老问题”。

快递行业以派件多少计酬。诚然,为了抢时间、抢订单,一些快递员违反交通法规、占用机动车道等违规行为屡见不鲜,给城市交通治理带来了难题。但在全国政协常委徐晓看来,“不能一律禁止或一味地处罚,只堵不疏是行不通的。”他建议,有关部门相互协调,尽快制定出国家快递业车辆技术标准包括电动车辆技术标准,让快递三轮车合规上路。

“我们理应具有包容心态,创新工作思路,变‘堵’为‘疏’。”在全国政协委员孙洁看来,对快递三轮车一禁了之,实际上是断了快递员这一群体的路。“北京市的做法值得推广,地方交通管理部门可吸收借鉴这种有益经验,实现快递三轮车合法、通畅、安全运营。”

全国政协委员陈义兴则认为,快递员和外卖员出现闯红灯、逆行等交通违法行为的一个主要因素,缘于快递企业和外卖平台制定的一系列严苛的规章制度和压力,以及“以罚代管”的管理模式,“应当给快递员和外卖员减负松绑。”

报告显示,2020年快递从业人员为335万,而这335万人却承担了去年全国833.6亿包裹的递送服务,工作量可想而知。在调研中,有多名快递员表示,在巨大的工作压力面前他们感觉坚持不下去了。

除了自身的工作压力外,有快递员和外卖员也表示,他们还面临着社会的普遍不理解,就目前来讲,他们很难得到社会应有的平等对待和尊重。

“累死累活爬上楼层敲响门铃的时候,很有可能换来的是一顿冷嘲热讽和不屑,甚至被一些难缠的客户投诉给差评。”龙岩快递员小孔告诉调研组,“一旦被客户投诉,每件每天罚50元到100元不等。”此外,客户投诉延误、代签、不送货上门……都会被扣罚,“遇到客户的几个投诉和差评,一个月的工作就白干了。”

“如果配送超时,将被罚款1至5元。如果拿错餐,则需要缴纳50元的罚款。”外卖员小王表示,最严厉的罚款来自拒单和投诉,“如果因自身原因取消订单,将被罚款100元/单。如果被客户投诉了,则需要被罚款500元/次,相当于两三天的工作都白干了。”

“慢不下来”似乎已经成为中国互联网行业的通病。”全国政协社会和法制委员会副主任王



调研组在申通快递有限公司福州分公司调研

手是平台的正式员工,需要按平台规定派送订单,驿站统一管辖。

在外卖员的工作中,也存在一些隐性缴费。比如电动车租赁费和电池租赁费,每月租金800元左右。此外,还诞生了一种公司:他们与物业公司合作,不再让外卖小哥上楼,在小区和写字楼下驻点,专门做“最后50米”的爬楼生意,向每位骑手收取1至3元/单的费用。

“无论是快递柜还是驻点公司,实际上是帮助快递公司或平台降低了来回成本,由此产生的费用应该由快递公司或平台支出才对。”全国政协委员张金英表示,“快递柜虽然收费只有几毛钱,但这几毛钱却占到了快递员派件收入的百分之几十,如果由快递员来承担这笔费用,那么快递员的收入将大大减少,从而影响从业心态。”她建议,把快递柜从储物箱变成综合服务终端,由快递柜所属公司和快递企业共建快递柜,打破各自为政、互相割裂的现状。“这样快递公司能提升服务质量,快递柜公司也可以升级为末端服务提供者,获得更大的市场空间。”

### 加强人文关怀 让小哥们跑得更舒心

“市里规范交通秩序我们理解,但是得告诉我们一个解决快递生存的办法。不怕你们笑话,我老做梦梦见车被扣了。”5月18日,在调研座谈会上,福州中通公司快递员小黄苦笑着对调研组说,由于福州市实行“禁摩限电”,目前多个区域内的各快递企业的快递员大多利用电动两轮车搭载框

### 委员观点

**全国政协社会和法制委员会主任 沈德咏:**  
要认真贯彻落实习近平总书记今年4月在广西考察调研时的重要讲话精神,高度关注快递员、外卖配送员群体的权益保障工作,把保障快递员外卖配送员权益摆在重要位置,纳入工作视野重点关注,加强探索,努力在全社会营造尊重、关心快递员、外卖配送员的良好氛围。

**全国政协常委、社会和法制委员会副主任 甄卫:**

针对在“互联网+”新业态发展中成长起来的快递外卖劳动群体,政府应实行“包容审慎”的监管,在鼓励创新的同时,还应出台相应的政策与制定保障制度,引导企业规范用工,促进行业健康发展。

**全国政协社会和法制委员会副主任 王尔乘:**

快递行业以计件薪酬为主,不少快递员为“多劳多得”,自愿加班,这里需要根据劳动法和劳动合同法相关规定,为其设计一个细化的“加班费”配套办法,让快递小哥真正实现“多劳多得”。

**全国政协常委、东部战区原副司令员 兼东部战区陆军司令员 秦卫江:**

快递员凭本事吃饭,为千家万户服务,离开快递员,城市就会陷入一片混乱。给予快递员应有的理解和尊重,多一份感激和认同,就少一些矛盾和冲突。

**全国政协常委、共青团中央书记处书记 徐晓:**

快递业从事同样的民生包裹寄递业务,快递车辆可参照现行的邮政专用车辆标准,统一快递车辆标识,制定快递车辆标准,在邮政行业内实现同业同策,使快递车辆与现行的邮政特种车辆享受同等的政策待遇。

**全国政协委员, 最高人民法院副院长 姜伟:**

人工智能算法不会在乎交通规则,不会计算取餐、送餐、红绿灯等意外情况。制定算法的人,应更多尊重和理解外卖骑手作为人的属性,以及理解人的肉身并不等同于机器,血肉之躯都是会疲劳、易损伤的。

**全国政协委员、人口资源环境委员会 原驻会副主任 凌振国:**

企业需要完善用人机制、改善工作环境,为快递员提供更具吸引力的企业文化与保障。同时,企业应加快转型升级,依托大数据、云计算、数字化创新,形成智能化的快递网络,减少对劳动力的过多依赖。

**全国政协委员, 天津市政协副主席 席张金英:**

在“快递小哥”送完外卖后说声谢谢,在手机给他们点一个好评,下雨天打电话给他们说一声“慢慢来,别着急”……这些细节浓烈的是我们社会的善良底色,还有“仁者爱人”的境界和胸怀。

**全国政协委员, 中华全国总工会原党组成员 李守镇:**

在快递行业人员基数庞大,存在监管难,分工不明确,保护政策落实难等情况下,建立统一的工会制度,不仅是有利于合理规划快递市场的高效途径,更是为劳动者维护自身权利提供有力保障。

**全国政协委员, 福建省政协原副主席 陈义兴:**

针对快递从业者流动性比较强的特点,首先应当统筹城乡发展,建立统一的社会保障缴纳体系,转变人口管理方式,尽快实行由户籍管理向身份证管理的转变,减少户籍对于快递从业人员享受社会保障的限制。

**全国政协委员, 福建省人大常委会 法制委主任 李明蓉:**

政府有关部门要结合快递业发展现状进行制度设计及监管模式的创新,推进快递员外卖员劳动权益保障方面相关法律法规的制定,建立和完善快递行业管理规范和标准。

**全国政协委员, 民革浙江省委 副主任 朱新力:**

推进快递员的融入,需要重构快递员群体的职业和生活环境,同时也需要从顶层设计上引导快递员主动建立新的社会关系,重建社会资本,改变城市融入观念。

**全国政协委员, 对外经济贸易大学 保险学院副院长 孙洁:**

有关部门要加大对快递员外卖员劳动合同签订和“五险一金”缴纳的督察力度。企业在追求效益的同时要承担起社会责任,制定合理的工资标准,对快递员外卖员的工作强度进行合理评估,对接单量、配送量进行控制和优化,完善配送绩效奖励考核制度。

**全国政协委员, 北京市通州区法院 副院长 李迎新:**

亟须建立便于快递员外卖员所属弱势群体诉讼机制和法律援助制度,使他们在权益受到侵害时获得良好的司法救济。