

网约车司机过劳问题形成机制的质性研究 —— 基于上海市S区网约车司机的劳动过程分析

[摘要] 网约车平台丰富了人们出行方式，也有效带动了就业。但随着从业者的增多，过度劳动问题已影响到网约车司机群体生命安全，与看似灵活的网约车工作方式形成了强烈反差。通过对上海市S区D平台18位网约车司机进行半结构访谈，从劳动准入、劳动控制与劳动激励三个维度分析网约车司机的劳动过程后发现：1.劳动准入的低标准和初始高投入，使司机确立了过劳的主观意愿；2.算法控制了司机的劳动全过程，并监督着司机的劳动质量；3.游戏化的制度激励诱使司机不断延长劳动时间，提升劳动强度；4.社会保障的缺失导致了司机因害怕初始资本损失，而陷入螺旋过劳的困境。解决问题，一是要限制平台算法，减少制度诱导，要在明确平台算法的权力边界的同时，将对司机休息权的保障观念内嵌于算法过程；二是要厘清平台的社会责任，设立网约车之家门店，从情感性支持与工具性支持两方面提高司机的组织支持感，缓解司机的过劳程度；三是要加强对平台的监管力度，对侵害网约车司机核心利益的行为及时进行触发式监管，维护算法权力与个人利益之间的平衡；四是要建立健全社会保障机制，在司机与平台的劳动关系难以确定的情况下，优先解决网约车司机对社保的需求；五是建立网约车行业工会，以群体力量针对用工方式、利益分配和劳动者休息权等问题与平台协商、谈判，建立起网约车司机与平台间的沟通和倒逼机制。

[关键词] 网约车；网约车司机；过度劳动；平台经济；共享经济；算法控制

[中图分类号] F724.6;F719;F249.2 [文献标识码] A [文章编号] 1002-8129 (2022) 05-0057-11

一、问题的提出

人工智能、物联网、云计算等信息技术与出行方式的结合催生了滴滴出行、曹操专车、神州专车、美团打车等网约车平台，这些平台的出现不仅丰富了人们的出行方式，也有效带动了劳动就业率的增长。截至2021年11月30日，全国共有255家网约车平台公司取得网约车平台经营许可，各地共发放网约车驾驶员证386.4万本、车辆运输证149.9万本^①。随着从业者人数的增加，网约车司机因过度劳动导致的人身损失事故也逐步增多。2021年5月4日，云南昆明一名曹操出行司机夏师傅在每周工作长达60

~70小时后，在驾驶车辆接送乘客过程中突发身体不适，抢救无效身亡，死亡原因鉴定为猝死^②；2020年10月31日，湖北武汉一网约车司机在线78小时服务39小时后，于天河机场停车场内由于心脏类疾病猝死^③。此外，《2021年运动与睡眠白皮书》指出，以网约车司机为代表的新业态从业者每天的平均睡眠时间只有3~6小时^④。

通过以上案例可以看出，过度劳动问题已经影响到网约车司机群体的生命安全，这与网约车平台在招募司机时打出的“时间轻松灵活，自由补贴家用”的口号形成了鲜明的对比。那么，看似灵活的工作方式为何仍避不开过度劳动的结局？其背后的深层逻辑和形成机制是什么？为回答以上问题，本文采用半结构访谈法，通过对司机劳动过程的解构，探寻网约车行业过劳背后的原因，提出相关对策，以维护司机的基本权益，构建平台与司机间的和谐关系，推动平台经济稳定发展。

二、文献综述

广泛意义上的过度劳动出现在工业社会前期，资本家为获取利益，采取延长工作时间和严格的监工等方法，在时间和空间两方面不断压榨劳动者剩余价值。马克思在《1844年经济学哲学手稿》中指出，过度劳动是指工人为了薪资而牺牲自己的时间，放弃部分自由^[1]，随后其在《资本论》中也多次提到过度劳动：法定工作时间以上的过度劳动，使工厂主获得了额外的利润^[2]。随着资本的扩张和对剩余价值剥削形态的演变，过度劳动问题于20世纪70年代开始爆发并在日本凸显，学界开始广泛关注这一问题。日本过劳研究的代表人物齐藤良夫教授认为过劳状态是指“不能通过包括睡眠在内的修整得到缓解和恢复的状态”^[3]，国内外学者也从医学、社会学、经济学等多个角度定义过度劳动。在学者研究的基础上，考虑到过度劳动问题属于多学科交叉的研究领域，本文引用宏观层面的过度劳动定义，即“工人在工作中的加班和过度劳作行为，导致疲劳的积累，经过少量休息无法恢复的状态”^[4]。

学界对过劳成因的研究由来已久，主要从个体差异、工作特征、组织行为、经济发展和文化氛围等围绕劳动时间和劳动强度相关的因素进行分析，总体来看可以分为三个部分。第一，劳动者因素，如年龄、性别、学历、性格情绪等。杨婧等（2019）以元（Meta）分析为基础，利用2000份以上的研究样本实证分析得出，年龄小、受教育程度高、收支越多的男性员工越容易出现过度劳动^[5]；刘甲坤（2020）等以高校教师为例，运用467份问卷实证分析得出，如果劳动者的情绪长期不能恢复到正常水平，会对教师身心健康带来负面影响，造成过度劳动的发生^[6]。第二，行业因素，如上班时间、绩效

制度、工作强度等。黄河（2010）通过对国有企业的调查发现，即使国有企业相较私企加班时间较短，但仍有超过60%的员工工作负担表现为较高、高和非常高，并且生产一线工人较职能部门更高[7]；孟续铎（2014）从绩效角度出发，发现每增加1个单位的绩效考核标准严格程度，职工“过劳”程度就会上升0.234个单位[8]。第三，社会文化因素，如社会转型背景下的经济发展水平、制度政策和文化因素等。杨河清（2015）认为我国正处于转型期，现代化进程的提也导致了社会竞争加大，人的生活压力随之增加，为了生计而奔波常常导致人们过劳[9]；银丽萍（2017）等认为我国吃苦耐劳的传统文化和功利主义的现代文化是过度劳动滋生的土壤，过度工作在文化背景下被披上了“合法”的外衣，在某种程度上成为了评价一个人的标准[10]；王玲（2008）认为日本人的武士道精神和集团意识是日本过劳死的一个更深层次的原因[11]。

当前，平台经济的发展不断催生出新型就业形态和劳动关系，为学者研究过劳成因提供了新的视角。从技术互构视角来看，若技术与其使用者都存在着某些维度上的刚性与弹性，互构体现在技术与技术应用主体在刚性层面的非冲突与弹性层面的相容[12]；但当技术有着更强的创生社会环境的能力时，技术的“刚性”则会吸纳社会的“弹性”[13]，表现为逐渐改变社会结构，模糊组织边界，调整就业形态，进而对劳动强度产生影响。同时，学者从多个角度分析了平台经济从业者的过劳成因，陈龙（2020）从技术控制角度出发，揭示了数字技术是如何控制劳动者的劳动秩序，使劳动者在看似轻松的工作氛围中主动参与到资本控制当中[14]。林原等（2021）从职业紧张感角度出发，通过多元层级回归分析表明，组织支持感在平台经济从业者的职业紧张与过度劳动的关系间起显著的负向调节作用[15]。李胜蓝等（2020）从劳动时间角度出发，发现资本利用信息技术分解和规划从业者的工作时间，并以自由之名掩盖其利润的获得[16]。在平台经济的代表——网约车行业中，沈锦浩（2020）从劳动控制与激励的角度出发，认为平台所设置的制度实际是一种嵌套激励与闭环监控[17]。赵磊等（2021）从劳动力组织角度出发，认为平台表面上是扁平化组织，实则为市场化科层组织，并通过数字技术规训司机群体，通过制度设计消除网约车司机的集体反抗意识[18]。周绍东等（2021）从劳资关系的角度出发，认为网约车司机与平台的关系呈现出结构性的撕裂状态，导致司机看似实现了个体自由实则进入了集体禁锢[19]。

综上，国内外学者对于过劳问题的研究已经成果颇丰，但目前来看仍有两点不足：一是对于外卖员、网约车司机等新兴职业关注较少。二是现有的研究尚散落在数字技术控制与激励、劳动关系、互联网工作方式等各个主题中，较少从劳动过程视角分析其过劳成因。对以上两点研究局限的拓展正是本研究的意旨所在。

三、网约车司机劳动过程与过劳形成机制：基于上海市S区的调查

（一）研究方法

过劳成因在互联网社会中有了新的现实表征，并隐藏于司机的劳动过程褶皱中。为了解网约车司机的劳动过程，笔者采取半结构访谈法，于2021年4月3日至9月28日对上海市S区D平台下的18位网约车司机进行访谈，并根据配合程度和从业车龄等因素筛选出6位司机进行深度访谈，同时对其中3位司机进行多次回访。

D平台是涵盖专车、快车和顺风车等多项业务的出行平台，近些年已经成为网约车领域的领头羊。笔者所访谈的S区位于上海市西南部，常住人口约190.97万人，在上海市16个区中排名第4^⑤。由于房价便宜，不少上班族都选择在此租购房屋，平日出行对D平台使用较为频繁。此外，S区处于上海市外环以外地区，对机动车限行力度小，D平台的网约车司机工作时间选择性更大，因此选取该区的网约车司机作为访谈对象具有一定的代表性。考虑到访谈资料的全面性，半结构访谈的对象既包括职业的专车司机也包括兼职的私家车司机，D平台下的快车、顺风车和专车等服务虽然在注册要求、培训机制和劳动收支等方面有所区别（见表1），但其劳动过程的本质是相同的，因此虽然18位司机的服务内容有所差别，但基本可以复原D平台司机的劳动过程全貌。访谈内容既包括招聘要求、培训机制、接单流程、工作时长、绩效考核等有关劳动过程细节问题，也包括访谈过程中延伸的自我调节意识和劳累程度等主观问题。

（二）网约车司机的劳动过程及特征

当前，数字技术的运用使网约车司机的准入、服务到退出的全劳动过程只需围绕平台App进行，无需面对具象化的雇主。从劳动环节来看，网约车司机主要经历平台的派单、服务、受评、结算费用等流程（见图1）：1.系统派单。司机登录平台司机版的App后，系统会根据司机所在位置、乘客要求的车辆类型、司机和车辆情况进行派单，司机有15秒时间内可以选择无责取消，若在15秒的语音提醒之后取消，系统会对司机进行扣分处罚。若选择接单，司机则准备提供相关服务，平台对司机和乘客O2O的信息匹配过程结束。2.提供相关服务。司机在确认接单后，平台会计算出最佳线路，司机按照线路到达乘客位置，随后再将乘客按照系统预设线路送达指定位置。在行驶过程中，司机需完成相关服务礼仪并严格遵循行车规范，系统的指令与监督贯穿司机服务的全过程。3.服务受评。服务结束后，系统在平台评价和客户评价结合的评分体系基础上，对司机给予加减评分或现金奖惩，评分最终会影响

司机的接单密度与派单的优先性，若司机对评分有异议，可以与平台客服联系协商。4. 结算费用。受评后，系统会在乘客付费总量的基础上扣除相关费用，司机可立即将剩余所得提现至个人账户。

在传统行业中，资本对劳工的管理围绕着时间和空间两大要素展开，而网约车行业对司机工作时间和空间的管理与传统行业有着较大区别，主要体现为以下两点：第一，从劳动时间来看，平台不对司机的上下班时间做要求，但会给出阶段性的工作时长下限与单日的工作时长上限。例如，D平台的专车司机每半个月至少要工作60小时，每日登录平台的时长不得超过18小时，并且对于连续登录满3小时的司机账号，平台会强制20分钟时间不予派单；第二，从劳动空间来看，网约车司机摆脱了固定的工作场所。网约车司机的工作地点随着系统派单的位置在大范围（除牌照限行区域）内流动，相比于其他行业相对密闭的空间和“三点一线”的工作场景相比，网约车司机的工作方式更像“世界那么大，我想去看看”的趣味性驾驶活动。本质上讲，网约车司机的劳动过程是以车辆及数字信息为生产工具，摆脱传统的工时制度和固定场所，听令于平台指令的创收过程。根据其特殊的形式，网约车司机的劳动过程有着以下几大特征：

1. 劳动准入的低门槛与高成本。国内外学者在对平台经济从业者的劳动过程研究时，往往是从劳动过程技术控制与反控制、意识形态的灌输与反抗展开的，大多忽略了劳动过程的开端问题，即进入行业的门槛与经营成本。从劳动准入来看，D平台的司机只要具备一定的驾驶技术，能够掌握简单的手机操作、3年内无交通事故、无个人犯罪记录即可，平台并未对司机的学历、性别、工作经验做出特别要求，这样的行业低门槛会不断吸引劳动力的流入。值得注意的是，低门槛并不意味着低成本。与传统行业不同，网约车司机需要自带昂贵的生产工具进入。2016年，我国交通运输部公布了《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（以下简称《办法》），《办法》规定，在网约车平台上从事经营活动的车辆须获取网络预约出租汽车经营许可证，对于未取得车辆许可证的司机将处以1~3万元的罚款处罚。这一规定对司机的劳动工具提出了要求，想要进入网约车行业劳动，司机需要自掏腰包购置或租赁符合条件的车型。也就是说，网约车司机并非“无产者”，而是拥有动辄十几万元“合规车”的“有产劳动者”[20]，在劳动过程开始前，这样的“有产”已经成为实际上“负产”，为尽快收回购车或租车成本以及车辆的维保、能耗费，司机主观上已经确立了过度劳动的意愿。

“用自己的私家车搞不到合规牌照，只能通过租赁。像我租的这辆凯美瑞（中等品牌车型）每个月都需要交4~5千元的租金，跑专车对车辆的要求更高，相应地，租车费用更高，不多跑一些连本钱都收不回来呀。每天晚上10点钟之后，如果有10辆车在等红绿灯，其中七成都会是我们同行。”（访谈资料20210415-快车司机）

2. 劳动过程的全景监督。自由主义经济学派认为，市场是“无知”的，但随着数字技术在生产端的运用，数据的探索能力却使市场越来越“全知”。在网约车行业，平台对算法信息的垄断使这种供需信息不对称的现象不断扩大，平台可以通过算法技术对司机的劳动过程进行全景监督。

（1）监督主体：平台与乘客的联合监督

网约车司机并不是完全脱离平台和消费者的独立劳动者，相反正与二者紧密连接，接受平台在虚拟空间与乘客在物理空间的共同监督（见图2）。对于乘客而言，司机的服务和形象代表平台，他们有权行使自己的监督权，乘客可以面对面监督司机行为（司机离乘客距离、司机是否按时到达、司机是否按照线路行进），也可以对司机服务进行评价；对于平台而言，平台不再直面乘客，而是将司机推至前台，当司机与乘客发生纠纷时，平台以“法官”的形象介入“案件”来维护司机和乘客的权益，以此弱化乘客对平台的意见，提高乘客群体黏性，并隐藏对司机的劳动控制。对司机来说，他们不仅要接受平台通过技术实现的虚拟监控，还要直接面对和接受来自乘客更重要的实时评价，在劳动过程中司机的任一动作和语气都有可能直接导致低分评价，最终造成直接的利益损失。

“有一次等乘客上车的地方不能停太久，等了好久乘客才上车，最后还给了我差评。当天晚上收到交警的违规短信，说我被电子眼抓拍了，平台第二天就扣了我的服务分。交警、平台和乘客一起管我，你说我找谁说理去？”（访谈资料20210809-快车司机）

（2）监督范围：劳动全程的实时监督

自司机接单开始，平台与乘客可以通过App监督司机是否按时到达，是否按照规定路线行驶。在服务过程中，自动录音技术可以监控司机与乘客的交流是否违反了相关规定，是否履行了平台规定的对话术；GPS技术可以在每段行程中，从疲劳驾驶、超速、急加速、急转弯、急刹车五个维度来检测车主是否安全驾驶[21]，App系统的页面切换识别技术可以监控司机玩手机等危险驾驶行为。同时，乘客更是直面司机，对服务全程进行物理空间的实时监督。

“如果我玩手机，平台会知道的。我现在这个接单页面，切换到微信，系统就能识别出来。还有你我现在和我聊天，我心情不好和你吵架了，系统也能全部录音给我扣分。所以乘客真的是我们的上帝，需要战战兢兢服务你们。”（访谈资料20210409-快车司机）

3. 劳动激励的游戏化设计。工作游戏化是数字经济中一种新兴的管理理念，即运用游戏化思维和元素对工作进行重新设计，让员工在工作过程中产生类似游戏的体验或使之产生成瘾性和依赖感[22] 352-356，从而产生积极的工作态度，愿意投入更多的时间、精力和资源[23]。为改善司机的工作体验，提高工作满意度，稳定平台的服务人员数量和服务能力，平台也试图通过对劳动过程的游戏设计增强对司机的劳动激励。

D平台对司机劳动内容的游戏化设计主要体现在以下方面。第一，将奖惩机制、抢单派单机制与司机的服务分挂钩。高服务分的司机在平台派单上具有优先级，当司机的服务分降低时，平台会对其进行扣款，严重者将会在长时间内无单可接。第二，不定期推出新司机首周奖、优秀司机鼓励奖、早晚高峰服务翻倍奖等激励奖项。新司机首周奖指司机账号自注册成功首日起，7天内完成5单可以获得100元的奖励，7单可以获得200元，最高可获得1250元的奖励。优秀司机鼓励奖指司机连续获得5次满分评价后，可以获得50元的奖励。高峰服务翻倍奖指早晚用车高峰期间，司机完成每单可以获得平常1.2~1.5倍的收入。第三，按照司机评分划分不同等级。D平台对司机的分级参考网络游戏，由最低的青铜等级到最高的铂金等级，不同等级对应的福利与抽成比例不同。

（三）网约车司机过度劳动的形成机制

1. 利益驱动下的自主过劳。自主性过劳是指劳动者在利益驱动下主动地过度供给劳动量而使健康程度偏离初始状态的一种过度劳动形式[24]。网约车司机的利益既包括显性利益（收入），也包括隐性利益（工作机会），在为数不多工作机会的现实情况下，驾驶网约车成为了其主要的谋生手段，自主过劳现象极易发生。

（1）工作机会有限下的理性选择

已婚已育、本科以下学历、需要“养家糊口”的中青年男性（18~45岁）构成了网约车司机的群体画像[16][25]。此次受访的网约车司机的社会学人口特征也佐证了这一点（见表2）。在生活成本高、生存压力大的城市社会中，司机的学历及技能使其在就业市场上不占优势，在有限的工作机会选择下，灵活、自由、收入相对较高的网约车行业便成为了他们的首选，当网约车行业成为其重要的谋生手段时，司机无法轻易退出，只能依赖平台创收，不断提高劳动强度。

（2）经营成本：自我卷入的关键因素

自《办法》对于合规车的要求出台后，网约车行业的经营成本陡增，一方面，这使司机为尽快收回成本而主动延长工作时间。另一方面，这样的经营成本也使司机无法轻易退出该行业。司机从进入网约车行业初始就被经营成本所捆绑，除了安慰自己“就当买辆车”外别无他法，只能投入其有限的劳动力收回经营成本。

“我3年前买这辆车的时候花了19万，今年才刚好把车钱赚回来，花了这么多钱不跑能行吗？我家不在上海，这辆车又不能作为家用，所以说再怎么样累也要把车钱赚回来，就当这3年给自己全款买了辆车吧。”（访谈资料20210609-专车司机）

2. 算法控制下的被动过劳。传统的劳动控制理论认为，控制与反抗是劳动过程的主要议题，技术的发展使得劳动过程的控制权从劳工逐渐转移到资本控制之下[26]。虽然不同行业劳动者的过劳成因有所差异，与雇主的劳动控制紧密相关的三超（超时、超强度、超压力）是其共因[27]。在数字时代，平台与司机之间形成的巨大数字鸿沟，进一步扩展了双方的不平等[16]，愈发严密的劳动控制使劳动者的自我掌控感降低，只能通过不断地让渡自身的控制权以获得平台的信息技术服务和换取乘客的高分评价[13]，当司机的自我控制感与参与感等工作资源遭到损失，紧张与疲劳的感觉更易加剧。

在网约车行业中，网约车司机虽拥有一定的劳动时空自由，但资本逐利性的本质并未改变，作为以服务质量为核心竞争力的服务企业，平台对司机的劳动成果质量要求不降反增。在泰勒（F.W.Taylor）的科学管理主义盛行的机械化生产时代，资本家通过将劳动者禁锢在一定的空间内统一进行生产活动，采取严格的工头监工模式，长期严格的管控导致劳资关系逐渐紧张，出现了以“三大工人运动”为代表的工人反抗活动。数字时代，为了避免控制与反抗的正面相遇，平台已然从基于生产流程的技术控制、基于组织规则规范和角色分配的官僚控制转变为更加全面、彻底、及时的算法控制[28]。一方面，司机的任一生产性动作都受到平台监督，劳动成果在算法技术下显得更为透明；另一方面，平台对预计到达时间“倒计时”的机制设计，将“不能延误”的观念加速传递，使劳动者彻底“异化”为时间的奴隶[29]。司机实际上已经陷入了一个由数字技术支持，平台和顾客共同参与的更大的控制体系中。

3. 制度激励下的迎合过劳。布若威（Michael Burawoy）通过对芝加哥机械工厂的调查，在其《制造同意》一书中提到，资本家为掩饰剥削，企业的发展更为倾向诱使员工从“被强制”转向“甘愿”劳动[30]。在网约车行业，工作的游戏化设计在司机的甘愿劳动中起到了关键作用。有研究发现，恰当的挑战性和难度可以激发愉悦、舒畅等情绪，使司机在工作过程中减轻压力，增强工作乐趣[31]。但游戏化设计同样也存在弊端：一方面，只要当网约车司机开始感到劳累，这种设计就不能有效匹配其内在动

机和需求，他们或将把这种游戏情境认知和评估为具有威胁性[32]，从而加剧司机的职业紧张感。而相关研究也表明，这种心理资本与过劳程度间成正相关关系。另一方面，当自身评分与收入直接挂钩时，司机很容易陷入为提高其声誉指标或评级而进行的“情绪劳动”中[33]。在网约车行业，劳动力的流动率很大，数据显示有40.9%的司机入行不足半年，而只有42.7%的司机打算未来继续开网约车[34]。数字算法控制虽然较为隐蔽，但司机仍然可以在劳动过程中发现端倪，影响司机的工作体验，提高司机退出该行业的概率，此时，司机的自我控制则显得尤为重要，为实现这种自我控制，网约车平台将工作的游戏化设计与工人的收入制度相关联，具体体现在：

（1）提高接单总数：更长的时间

不同于基本工资、绩效工资等传统行业劳动者，网约车司机的主要收入构成为每单的服务费及平台的奖励。为了获取更多收入，司机提高接单总数是最直接的途径，但这也意味着司机需要投入更多的劳动时间。网约车平台利用司机这一心理，推出了诸如新司机首周奖等制度，诱导司机多劳多得，提高接单总量以获得平台的现金奖励。

“去年我刚开始跑网约车的那一个礼拜，每天光奖励就有200多元，之后只有每天达到一定的流水，才能获得一些奖励，那段时间为了得到奖励拼命接单，早上6:30出车到晚上将近12:00。”（访谈资料20210713-快车司机）

（2）提高派单密度：更高的评分

网约车平台垄断了数据这一重要的生产资料，司机是否有单可接完全听令于平台，而评分机制在这当中起了桥梁作用。平台将司机的评分等级与派单制度挂钩，想要获得更多的派单，司机需要通过获取好评不断提高自身评分和等级。在这样的机制设置下，司机的劳动过程变成了一种“养成游戏”，即在各项指标与收入相关联的KPI引导下，司机不断提高劳动强度以获得更高服务分，在激励标准下不断延长工作时间以获得奖励的过程。

4. 保障缺失下的螺旋过劳。在劳动过程中，职业伤害会使劳动者出现缺勤、停工、工作效率低的问题，出于对避免生产效率的损害以及保障劳动者权益的考量，各国普遍建立了工伤保险并遵循无责补偿的原则，但在劳动过程控制和工作自主权同时并存的平台用工模式下，以我国现阶段的“从属性”为标准划分的二元体制，网约车司机的劳动关系以及职业伤害的保障方式难以认定[35]，网约车司机的保

障较为匮乏。资源保存理论认为，一般情况下，个体倾向于努力维持、保护和建构包括个体特征、条件、能量等让个体觉得有价值的资源或获得这些资源的方式[36] 337-370，但当处于压力情境中，个体会使用现有的资源去获取新资源以减少净损失。保障匮乏使司机群体对可能存在的风险感到不安，其“乐观”和“希望”的初始资本储量被削弱，为减少这种过度劳动带来的损失，他们只能竭力投入当下劳动力以换取收入，这样一来，司机则陷入了一种“螺旋型过劳”，即因赚取当下收入导致过度劳动，又因弥补过劳的经济损失而继续提高劳动强度。

“我不像你们大学生毕业找工作，单位会给你交五险一金，未来生活有保障，我只能现在多赚一点，给自己交一些，不然老了怎么办？”（访谈资料20210719-快车司机）

四、研究结论与治理对策

（一）研究结论

网约车司机的过度劳动问题实际上是资本对剩余价值的剥削问题，与传统行业不同的是，这种剥削在数字算法的运用下呈现了新的现实表征，并隐藏于劳动过程中。从劳动准入起，行业的低门槛吸引了大量原本在就业市场不占优势的劳动力，同时，准入的高成本不仅使司机在劳动过程开始之初就确立了主动延长劳动时间的观念，并且使其不敢带着成本轻易退出。当司机进入网约车赛道后，平台的算法控制与制度诱导使司机被动或主动地过度劳动，与此同时，社会保障的缺失容易使这种过度劳动循环往复，陷入螺旋过劳困境。

（二）建议

司机群体的过度劳动虽为平台的发展创造了盈利空间，但对于司机群体利益、平台的长期发展以及整个社会的稳定来说，都具有负外部性效应。为缓解网约车司机的过度劳动问题，提出以下建议：

1. 限制算法控制，减少制度诱导。从传统的技术工具角度看，技术没有任何的价值取向，但如果技术对人的利益能够直接形成影响和控制，技术便失去纯粹性而具有权力属性[37]。平台通过数字技术对司机劳动时间的节点和总量进行控制，将自身利益内化于算法权力的运行过程，并不把司机当成主体来对待，而是作为可计算、可预测、可控制的客体[38]。对于这种由控制造成的算法权力失约，需要明确平台的算法权力边界，将对司机休息权的保障观念内嵌于算法过程，科学确定驾驶员的工作时长

和劳动强度，合理设置休息时间，避免司机超时劳动。

平台的制度设计能够起到激励和诱导作用的核心因素在于司机对提高收入的渴望。为保护司机的核心利益，我国交通运输部于2019年发布了《关于深化道路运输价格改革的意见》（以下简称《意见》），《意见》要求，网约车平台企业“应主动公开定价机制和动态加价机制”。根据《意见》精神，网约车平台应真正尊重司机需求，而不是通过对工作的游戏化设计使司机进入到“赶工游戏”中。首先，平台可以根据实时路况定义平峰期和高峰期的用车费用，允许乘客在高峰期向激励账户充值，补贴非高峰时段出行花费[39] 126-142，遵循AI伦理建设的可解释原则，将平台的抽成依据透明化，达到乘客效用与司机收入以及平台利润的平衡。其次，平台应建立合理的双向评分体系和绩效体系，合理设置司机评分与派单量之间的弹性关系，防止因乘客的“一言堂”和平台单纯的技术监控导致司机的“情绪劳动”。最后，平台应利用技术优势优化派单机制，通过在不同供需水平下对匹配时间间隔和匹配半径这两个变量的联合优化，从乘客等待时间、车辆利用率和匹配率等方面提高系统运行效率[40] 84-105，设定最大匹配半径，减少司机服务的平均等待时间，增加单位时间内的接单量。

2. 厘清平台的社会责任。平台在发展过程中不应一味遵循商业逻辑，还应该厘清社会责任。当前，网约车司机与平台的行政隶属关系松散，司机在劳动过程中的组织支持感降低，难以通过组织调节司机的过劳程度。平台可以设立网约车之家门店，为司机提供休息、交流场所，也可以提供咨询、培训的服务，还可以根据司机的具体情况，注重对其自我效能、工作心态等心理资本的开发，从情感性支持与工具性支持两方面出发，提高司机的组织支持感，缓解司机的过劳程度。

3. 加强对平台的监管力度。劳动与资本力量的相对均衡是维护劳动关系协调稳定，促进企业、行业和社会规范有序发展的基础[41]，只有规范网约车平台用工关系，才能防止平台无序发展，促进数字经济的长期发展。对此，国家应该采取包容审慎的态度规制网约车平台发展，即在鼓励平台发展的前提下，对发展中出现的问题加以纠正，并划出安全线。国家需要加强对平台算法权力界限的规制，区分平台的商业秘密保护行为与利用商业秘密的幌子损伤司机利益的行为，对平台的定价加价机制、抽成比例等非商业秘密与算法伦理的审查，对侵害网约车司机核心利益的行为及时进行触发式监管，维护算法权力与个人利益的平衡。

4. 建立健全社会保障机制。社会保障的缺失容易使司机陷入螺旋过劳的困境，在平台出现之初，其基本功能是通过互联网技术连接产品或服务的供应侧和需求侧、协调交易活动，平台自身并不直接提供产品或服务，而是扮演信息汇聚和交易组织的角色[42]。但从司机的劳动过程来看，平台已然成为主

导者，理应承担司机基本保障的责任。在我国首先与“从事依附性劳动”相联系的劳动关系认定标准以及社会保险法上强制参保义务的标准下[43]，司机群体的社会保障高度依赖于难以认定的劳动关系。

当现实的逻辑和观念的逻辑发生冲突时，需要重新审视的恰恰是观念的逻辑[44]。在司机与平台的劳动关系难以确定的情况下，应该以问题为导向，首要解决网约车司机对社保的需求。2021年7月，我国人社部、发改委、交通运输部等八部委联合下发《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》，已经提出要弱化劳动关系与最低工资和支付保障制度、休息制度、劳动安全卫生保护标准、社会保险制度的关联性。具体来看，国家可以针对平台从业者的质异性创新保障机制，突破现行法律框架，构建社会保险与劳动关系的割裂机制，参考德国“类雇员”^⑥的群体划分方式，允许平台从业者单独参加社会保险，并推出相应的商业保险作为补充，切实保障网约车司机的劳动权益。

5. 建立网约车行业工会。工会被视为党和政府职能在企业内部的延伸，是劳资双方沟通的“桥梁”，同时也肩负维护员工权益、协调劳资纠纷、组织文化活动以及帮扶困难职工等任务[45]。当前，司机群体的话语权偏弱，其利益诉求的反馈机制尚未形成，这样的弱抵抗姿态只会导致平台企业处于更为强势的地位。建立行业工会，组织起来以群体力量针对用工方式、利益分配和劳动者休息权等问题与平台协商、谈判，同时运用互联网技术和媒体机构，提高工会的组织性和影响力，建立起网约车司机与平台间的沟通和倒逼机制，提高网络舆论力量的嵌入度。

五、结语

本文以上海市S区D平台为例，通过对18位司机的半结构访谈，还原了网约车司机的劳动过程全景，并从中探寻过度劳动的形成机制。与以往的研究相比，本研究焦点集中在网约车司机的过度劳动问题上，对平台经济的发展与社会的稳定具有现实意义。当然，本研究亦存在诸多局限：第一，未能区分D平台下的专职司机与兼职司机在过劳程度与自主过劳方面的区别。第二，司机群体自主过劳的原因比较复杂，本研究只关注了心理资本维度，不能完全解释复杂人假设下的过劳成因，这两方面还有待进一步研究。

注释：

①参见：中华人民共和国交通运输部《网约车监管平台发布 11 月行业运行情况》，https://www.mot.gov.cn/jiaotongyaowen/202112/t20211213_3630946.html，2021年 12月 12日发布。

②参见：刘甜甜《曹操出行司机接单时猝死》，中国新闻周刊官方微博，2021年 5月 19日。

③参见：新浪湖北官方微博《武汉机场网约车司机车内身亡》，2020年 11月 2日。

④参见：中国睡眠协会、慕思寝具等联合发布的《2021运动与睡眠白皮书》，<https://www.derucci.com/article-202103-1531-1.html>，2021年 3月 19日。

⑤数据来源：上海市统计局《上海市第七次全国人口普查主要数据公报（第二号）》，<http://tjj.sh.gov.cn/zdlyxxgk/20210701/d65c9cdb78a94a129365f9d427d9cb06.html>，2021年 5月 18日。

⑥德国《集体协议法》将类雇员定义为：具有经济从属性并且像劳动者一样具有保护需求的人。

[参考文献]

[1] 马克思.1844年经济学哲学手稿[M].中共中央马克思恩格斯列宁斯大林著作编译局,译.北京:人民出版社,2008.

[2] 马克思.资本论：第1卷[M].郭大力,王亚南,译.上海:上海三联书店,2009.

[3] 孟续铎,肖鹏燕.过劳研究在中国——访首都经贸大学劳动经济学院杨河清教授[J].中国人力资源开发,2012,(10).

[4] 谭金可.论过度劳动的法律治理[J].法商研究,2017,(3).

[5] 杨婧,王欣,孟续铎.我国劳动者过度劳动形成机制的跨层次研究——基于元分析结果[J].劳动经济评论,2019,(1).

- [6] 刘甲坤,杨河清,万利.高校青年教师的情绪劳动会导致过劳吗?——中介及调节变量的检验[J].中国劳动关系学院学报,2020,(3).
- [7] 黄河.从劳动时间论员工“过劳”现象及其防止[J].中国人力资源开发,2010,(9).
- [8] 孟续铎,王欣.企业员工“过劳”现状及其影响因素的研究——基于“推-拉”模型的分析[J].人口与经济,2014,(3).
- [9] 杨河清,王欣.过劳问题研究的路径与动向[J].经济学动态,2015,(8).
- [10] 银丽萍,张向前.群体性过度劳动的内涵及形成机制研究[J].中国人力资源开发,2017,(7).
- [11] 王玲.日本“过劳死”社会现象与日本传统文化的影响[J].西南民族大学学报(人文社科版),2008,(S2).
- [12] 邱泽奇.技术与组织的互构——以信息技术在制造企业的应用为例[J].社会学研究,2005,(2).
- [13] 张樹沁,户雅琦.技术机会获取与控制权交换过程——对网约车平台技术的互构视角分析[J].社会学评论,2021,(4).
- [14] 陈龙.“数字控制”下的劳动秩序——外卖骑手的劳动控制研究[J].社会学研究,2020,(6).
- [15] 林原,李玉珠.心理资本、组织支持感在职业紧张与过度劳动关系中的作用——基于北京地区外卖骑手的调查[J].中国流通经济,2021,(4).
- [16] 李胜蓝,江立华.新型劳动时间控制与虚假自由——外卖骑手的劳动过程研究[J].社会学研究,2020,(6).
- [17] 沈锦浩.嵌套激励与闭环监控:互联网平台用工中的劳动控制——以外卖行业为例[J].中国劳动关系学院学报,2020,(6).
- [18]

赵磊,韩玥.跨越企业边界的科层控制——网约车平台的劳动力组织与控制研究[J].社会学研究,2021,(5).

[19] 周绍东,武天森.个体自由与集体禁锢:网约车平台的劳资关系研究[J].河北经贸大学学报,2021,(2).

[20] 赵磊,邓晓凌.被“车”捆绑的自由——T市W网约车平台劳动控制研究[J].中国青年研究,2021,(4).

[21] 张车伟.中国人口与劳动问题报告NO.18[M].北京:社会科学文献出版社,2017.

[22] Robson,K. , Plangger,K. , Kietzmann,I. , Pitt,L...Understanding Gamification of Consumer experiences[J].Advances in Consumer research , 2014 , 42.

[23] 周文莉,顾远东,唐天真.积极情绪对研发人员创新行为的影响:创造力效能感与工作卷入的中介作用[J].科研管理,2020,(8).

[24] 梁陪峰,魏巍.自主性过度劳动形成的经济分析[J].山东工会论坛,2021,(2).

[25] 杨伟国,王琦.数字平台工作参与群体:劳动供给及影响因素——基于U平台网约车司机的证据[J].人口研究,2018,(4).

[26] 哈里·布雷弗曼.劳动与垄断资本:二十世纪中劳动的退化[M].方生,朱基俊,吴忆萱,陈卫和,张其骈,译.北京:商务印书馆,1979.

[27] 石建忠.过度劳动理论与实践——国外经验、中国现状和研究展望[J].人口与经济,2019,(2).

[28]

谢小云,左玉涵,胡琼晶.数字化时代的人力资源管理:基于人与技术交互的视角[J].管理世界,2021,(1).

[29] 廉思.时间的暴政——移动互联时代青年劳动审视[J].中国青年研究,2021,(7).

[30] 迈克尔·布若威.制造同意:垄断资本主义劳动过程的变迁[M].李荣荣,译.上海:商务印书馆,2008.

- [31] Wilmar B. Schaufeli. The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire[J]. Educational and Psychological Measurement,2006,66(4).
- [32] 魏巍,刘贝妮,凌亚如.平台工作游戏化对网约配送员工作卷入的“双刃剑”影响——心流体验与过度劳动的作用[J/OL].南开管理评论,2021-09-10.
- [33] 王蔚.数字资本主义劳动过程及其情绪剥削[J].经济学家,2021,(2).
- [34] 齐昊,马梦挺,包倩文.网约车平台与不稳定劳工——基于南京市网约车司机的调查[J].政治经济学评论,2019,(3).
- [35] 吴清军,李贞.分享经济下的劳动控制与工作自主性——关于网约车司机工作的混合研究[J].社会学研究,2018,(4).
- [36] HOBFOLLSE.The influence of culture , community , and the nested -self in the stress process : advancing conservation of resources theory[J].Applied psychology , 2001,(3).
- [37] 梅夏英,杨晓娜.自媒体平台网络权力的形成及规范路径——基于对网络言论自由影响的分析[J].河北法学,2017,(1).
- [38] 郑戈.算法的法律与法律的算法[J].中国法律评论,2018,(2).
- [39] YANG H, SHAO C, WANG H, et al. Integrated reward scheme and surge pricing in a ride-sourcing market[J]. Transportation Research Part B: Methodological, 2020, 134.
- [40] YANG H, QIN X, KE J, et al. Optimizing matching time interval and matching radius in on-demand ride-sourcing markets[J]. Transportation Research Part B: Methodological, 2020, 131.
- [41] 常凯.劳权论——当代中国劳动关系的法律调整研究[M].北京：中国劳动社会保障出版社,2004.
- [42] 赵鹏.平台、信息和个体：共享经济的特征及其法律意涵[J].环球法律评论,2018,(4).

[43] 娄宇.平台经济从业者社会保险法律制度的构建[J].法学研究,2020,(2).

[44] 董保华.劳动合同制度中的管制与自治[M].上海:上海人民出版社,2015.

[45] 王永丽,郑婉玉.双重角色定位下的工会跨界职能履行及作用效果分析[J].管理世界,2012,(10).