

数字技术驱动下珠海外卖骑手的职业发展研究

李英,彭建军

(广东科学技术职业学院,广东珠海 519090)

[摘要]随着数字技术的迭代更新,以外卖骑手为代表的灵活就业人员规模持续扩大,其职业发展问题成为社会关注的焦点。为了更好地解决灵活就业人员职业发展的困境,使灵活就业由就业“蓄水池”转化为“抽水泵”,有效增加就业率,促进经济发展,本文选取珠海外卖骑手为研究对象,通过实地研究的方法对外卖骑手聚集的街道、小区、商圈等进行走访和调研,了解他们的工作方式,研究群体特性,总结出职业容易被替代、权益难保障、职业天花板低、生存压力大、职业发展与转型难突破等问题。整体来看,加强企业制度建设、构建数字化学习模式、建立工作站点、创建晋升机制、提高计酬的科学性是解决骑手职业困境,促进骑手职业健康持续发展的有效途径。

[关键词]灵活就业人员;职业发展;外卖骑手

[作者简介]李英(1975—),女,广东韶关人,高级实验师,学士,研究方向:社会治理、区域治理。彭建军(1975—),男,广东汕尾人,高级技师,研究方向:社会治理。

[基金项目]本文系珠海哲学社会科学规划项目“‘码’上学习新模式赋能灵活就业人员终身学习的应用研究——以珠海外卖骑手为例”(项目编号:2025YB028)。

[DOI] <https://doi.org/10.62662/jjxk0202001>

[中图分类号] F249.2

[本刊网址] www.oacj.net

[投稿邮箱] jjxk333@163.com

引言

随着数字技术的快速迭代与广泛应用,受数字技术驱动的平台经济蓬勃发展,为灵活就业群体创造了大量就业岗位,推动我国就业市场结构发生深刻变革。灵活就业已成为劳动力市场的重要组成部分,以外卖骑手、网约车司机、自媒体创作者、自由职业者为代表的灵活就业群体规模持续扩大,成为缓解就业压力、激发市场活力的关键支撑。相较于传统就业模式,灵活就业具有自主性强、形式多样、准入门槛相对较低等特征,为不同群体提供了多元化的就业选择,但与此同时,灵活就业人员也面临着职业发展路径模糊、职业技能提升渠道匮乏、社会保障体系覆盖不足等现实困境,其职业发展问题逐渐成为学界与社会关注的焦点。职业发展不仅关乎灵活就业人员的个人收入增长与价值实现,更影响着整个灵活就业市场的规范化、可持续发展。

一、珠海外卖骑手的群体特性

珠海作为大湾区城市,外卖行业比较发达,骑手数量不少,主要以美团、饿了么等平台的骑手为主,骑手分专送(与第三方劳务公司签约)和众包(灵活接单)两种。骑手多为从农村到大湾区务工的中青年,他们大多具有中等偏下的教育水平。珠海本地人从事这一行业较少,从事这一行业的大多为外地人,人口流动大,导致市场竞争较为激烈。

外卖骑手作为服务城市的“毛细血管”,每天都穿梭在大街小巷。该岗位对体力要求较高,导致男性骑手占比较大,且多为年轻力壮的群体。通过调查研究,2025年珠海灵活就业招聘职位中,外卖骑手占比44%(图1),且当中88.2%的岗位无学历要求,男女性骑手比例分别为男性75.7%、女性24.3%(图2)。在教育程度上,外卖骑手的学历与年龄呈反向关联,年龄越大,低学历占比越高,高学历占比越低。整体以高中、中专为主体,合约40%;

初中及以下约45%;大专及以上约15%。



图1 新业态职业分布

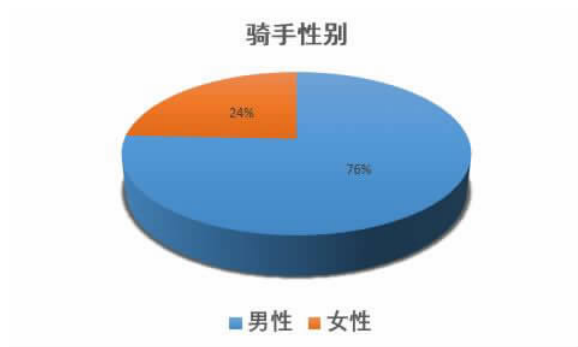


图2 外卖骑手性别分布

二、外卖骑手的职业特性

高职业流动性是外卖骑手重要职业特点,珠海外卖骑手职业流动性呈现高周转、强区域分化、季节性波动、平台间高频切换四大核心特点,平均在职时长约7.8~8.5个月,三个月流失率超60%,半年后进入稳定期。入职1个月内流失约40%,3个月超60%,6个月时稳定,流失率降至15%(图4)。流动性还具有区域差异,珠海城区香洲骑手年均流动2~3次;金湾、斗门本地户籍占比高、流动率低20%~30%,年流动1~2次,原因是外卖骑手往往将该职业作为短期规划,作为寻找更好工作的跳板。

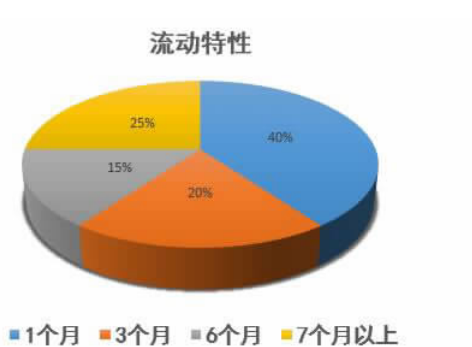


图4 骑手流动特性

珠海外卖骑手在年龄结构方面,超五成的骑手为“90后”和“80后”,“90后”(1990—1999年)骑手约44%，“80后”(1980—1989年)骑手约6%，而“00后”外卖骑手近几年增长迅速占约46%，甚至还有“60后”骑手，“60后”骑手年龄大些约占1%，“70后”骑手约占3%(图3)。从年龄占比可以看出，“90后”与“00后”超八成,说明骑手趋于年轻化。珠海外卖骑手以外地户籍为主,多来自广东其他城市,如湖南、广西、江西。本地户籍骑手占比较低,常见于中年再就业群体。



图3 外卖骑手年龄结构占比

收入分化明显、工作强度高、社保保障弱、劳动关系不清、工作环境危险是珠海外卖骑手的共性问题,珠海市区香洲骑手规模最大,其中活跃骑手超3万人,2025年10月新增约4700人,35%来自制造业,平均年龄约32岁。珠海骑手从业年限平均不足12个月,多为短期过渡,半年内、2年以上从业时间分布集中,当然也有骑手长期从业(超过4年),但这种情况属少数(图5)。从工作时长可知,珠海外卖骑手多为短期,职业延展性和持续性不足。

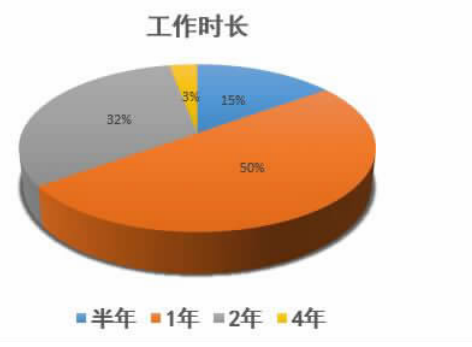


图5 骑手工作时长分布

三、外卖骑手工作状况

外卖骑手作为一个新兴行业能带动大量劳动力就业,做骑手虽是一个苦力活,但入职门槛低,是许多青年劳动者一个不错的就业选择。随着外卖行业的快速发展一些问题也慢慢出现,为避免这些问题未来发生不可控事件,需要在发展中及时纠正问题。

(一)骑手易产生非理性行为

在发放的500份调查问卷中,其中一项就是骑手非理性行为调查,通过分析可知,发生过无理取闹、不尊重消费者的骑手占44.5%,出现过言语攻击消费者的骑手占36.3%,随意摆放外卖且未能很好地协调并处理这类问题的骑手占54.3%,与消费者进行沟通存在障碍的骑手占49.5%(图6),且工作态度表现得非常粗鲁。小张对外卖骑手这样的工作态度印象深刻,他提及一次他去拿外卖,骑手在交给他外卖的同时来了句“早一分钟出来你会损失很多吗?”,骑手说完就走了,小张被说得莫名其妙。从这里可以看出,个人素质、服务态度、业务知识水平与骑手非理性行为密切相关。

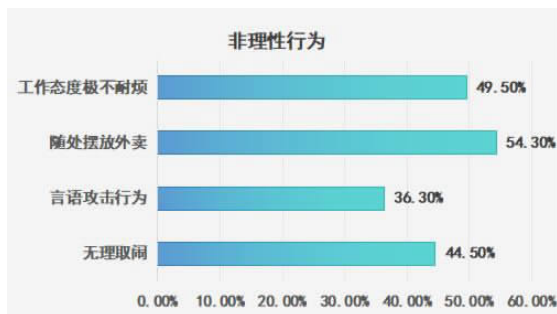


图6 骑手非理性行为

(二)骑手易出现不良情绪

骑手在遭到不公平行为或受其他不好因素影响时容易产生负面情绪,甚至可能失控。通过发放问卷,调查分析可知,有过不良情绪派送订单的骑手占52%,服务态度和行为规范与实际表现不一致的骑手占55.75%,不肯坦诚地与客户打交道的骑手占45%,受访者认为骑手与顾客打交道缺乏坦诚会直接影响到消费者的工作和生活(图7)。骑手出现不良情绪时易与顾客产生矛盾,当他们产生矛盾时,骑手是最先被追责的,即使是商家接单或制作速度慢致送餐延时、餐食质量、商家出单等问题。当出现这些问题时,顾客就会指责外卖骑手,这会导致骑手与顾客之间产生矛盾,矛盾的产生对外卖

骑手的工作情绪影响极大,直接影响其下一次的服务质量。小刘就曾亲眼目睹这种情况,一次他去拿快餐,某顾客正在取餐点大声指责骑手延时送餐,顾客走后,骑手愤怒地把其他餐食大力甩在地上。因此,企业应加强骑手情绪管理,避免因骑手自我管理不善而引发不可控事件。

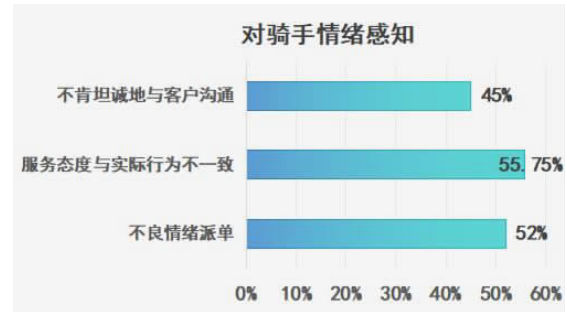


图7 对骑手派单情绪感知

四、外卖骑手职业发展困境

珠海外卖骑手未来职业规划中,选择更换工作和自主创业的人员较多,原因是骑手职业发展困境较多,核心是职业容易被替代、权益难保障、职业天花板低、生存压力大等,叠加新规影响与市场失衡,加剧困境。

(一)容易被替代

平台经济的蓬勃发展创造了大量骑手岗位及其他就业机会,但同时也产生了一定的就业替代效应。主要表现为平台技术创新的替代效应和配送对传统产业的冲击两个方面。平台对骑手的替代是渐进分层的,先以算法与系统替代派单、调试等管理与决策环节,接着以无人设备在封闭场景替代部分末端配送,对于短期内难以完全替代人类骑手,核心岗位转向人机协同与异常处理。现在平台企业在管理与调度替代上已规模化,通过AI派单替代人工派单与抢单,30秒内完成初次派单,配送时长由45分钟压至28分钟。同时平台通过算法管控时效、路径与负载,提升人均单量,同时弱化骑手议价权。平台企业的末端配送替代主要是无人车与无人机,目前京东无人车已在北京、广州、深圳、南京等城市常态化运营,单车日均超200单,相当于2名骑手工作量。骑手因为入职门槛低,多数就业韧性不足,这种替代严重地危及骑手的就业空间。

(二)保障不足

平台骑手主要分为众包与专送两种,无论是兼职性质的众包骑手,还是全职就业的专送骑手,多

数从业者仅将外卖配送视为过渡性工作,部分用于填补职业空窗期,部分则是为了短期偿还债务。这些骑手大多数都只看见眼下的得失,对于未来生活的保障很少在意,加上骑手的就业收入很难维持自身体面的生活,整个家庭生存显得更加困难,通过这样的利益对比,大多数的骑手不会选择参加社会保障,导致很多骑手没有购买社保,当他们受伤时工伤认定难,且流程长。骑手的商业意外险也不足,日缴纳不到3元,保费大部分为几万元,保额非常低,且只保接单配送中这时段,骑手空驶、等单、返程出险常被拒赔。总的来说,劳动关系模糊、平台成本转嫁、个人负担与流动性、制度适配等,是导致外卖骑手参保意识淡薄、社会保障不足的根本。

(三) 风险抵御能力较弱

外卖骑手与平台或外包公司签订的是劳务协议而非劳动合同,不属于正式劳动关系,无法享受完整的社保保障,一旦遭遇意外或疾病,只能自行承担大部分费用。外卖骑手收入完全依赖订单量,受天气、季节、平台规则调整、区域单量波动影响极大,缺乏底薪、绩效奖金等稳定收入支撑,没有应对风险的“缓冲资金”。骑手工作内容重复且技术门槛低,长期从事该职业难以积累可迁移的职业技能,面对行业调整或年龄增长带来的就业压力时,缺乏转型能力,进一步削弱了长期风险抵御力。外卖骑手群体中流动人口占比较高,大多数来自外地,没有本地户籍,难以享受当地的民生保障政策。同时,由于收入不稳定,骑手群体往往缺乏充足的储蓄以抵御突发风险,且缺乏工会等组织的有效支持,这可能引发一系列社会问题,其中之一便是低收入群体因缺乏相应保障而陷入返贫困境。

(四) 职业发展与转型难突破

年轻是外卖骑手职业特性之一,因为年轻他们缺少专业化的技能,而当外卖骑手可以作为一种技能缺乏的短暂“过渡”,这种短暂“过渡”表面为他们解决了工作难题,实质上是将外卖骑手拖入去技能化的“漩涡”,这使得原本是“抽水泵”的自由职业反而成了就业下沉的“蓄水池”。去技能化、非专业化的自由职业岗位也折射出外卖骑手的技能空洞,容易产生人一职之间的“负向锁入”。而职业认知以及文化和技能水平是外卖骑手职业发展的内生性因素,对外卖骑手职业发展和未来的职业路径选择产生深刻的影响。外卖骑手大多来自农村与西部地区,多为受教育程度相对不高的农村户籍人员。

和多数进城务工人员一样,他们主要从事体力型工作,较难胜任专业性要求较高的岗位。此外,外卖骑手普遍面临较大的经济压力,就业稳定性较弱,在现有就业保障不足的情况下,他们往往缺少时间和精力提升自身能力,很难实现长期职业发展与转型突破。

五、外卖骑手职业发展的对策与建议

外卖骑手具有较强的吸纳就业能力,既是就业“蓄水池”,也是保民生的重要渠道。为促进珠海外卖骑手群体成长,推动该职业健康持续发展,针对现在外卖骑手职业发展现状及存在问题,加强企业制度建设、构建数字化学习模式、建立工作网点等是缓解灵活就业者就业压力及推动其职业发展可持续性的重要举措。

(一) 加强企业制度建设

从目前情况来看,外卖骑手群体整体薪资水平相对较高,但人员离职意愿强烈、队伍流动性大、稳定性差。这主要是因为骑手与平台之间的劳动关系界定模糊,使得从业者缺乏归属感,同时职业发展空间有限。为增强外卖从业人员的归属感、拓宽其职业发展空间,需厘清劳动关系,推动企业制度化建设。作为外卖配送行业的直接受益方,外卖平台企业理应完善行业相关制度,推动行业规范化发展,减轻骑手工作压力,增强从业者的认同感与归属感,从而改善从业人员不稳定的现象,促进外卖配送行业的可持续发展。

(二) 构建数字化学习模式

根据外卖骑手的群体属性、职业特性、工作场景等为外卖骑手构建数字化学习模式。数字化学习模式是面向新就业群体量身打造的,专门适配其流动性强、时间碎片化、学习需求多元、经济负担较重等现实特点。学习模式整合了丰富的课程资源,包括学历教育课程、职业技能培训课程、红色思政课程、个性优化课程。线上平台整合了丰富的学习资源,突破了传统学习在时间与空间上的局限,能够满足外卖骑手个性化、多元化的学习需求,为灵活就业群体提供便捷高效的学习渠道。通过学习,这群学历偏低、文化素质相对不高的外卖骑手能更好融入社会、职业晋升更有希望,实现共同富裕目标更快。

(三) 建立工作站点

目前,外卖骑手群体面临的最核心问题是缺乏归属感。受工作属性影响,骑手大多在外奔波作

业,且工作高峰集中在大众用餐、休息时段,反而在常规工作时间处于休息状态。在这段空闲时间里,外卖骑手没有固定的休息和交流场地,与同事以及平台企业之间也缺少有效的沟通和联结。从骑手这一群体特征来看,职业发展前景不足,不仅会直接影响从业者的工作积极性,还容易使其家人及社会对该行业从业人员产生负面评价。由此可见,依托快递与物流配送行业的发展实践,搭建相应的工作服务网点,可为外卖骑手提供休息与交流的空间。

(四)建立完善的职业晋升体系

群体凝聚力与职业归属感,通过增设管理岗位,为骑手等灵活就业者搭建更广阔的职业发展平台。为此,互联网外卖平台可借鉴同类配送行业的运营模式,完善骑手管理机制,搭建层级管理体系,设置管理岗位,进而实现外卖配送行业的规范化、科学化管理。基于调查数据分析发现,平台从业者在人际关系压力与职业前景压力上的均值相等。若企业缺乏完善的晋升机制,员工易产生职业发展受限、上升通道狭窄的认知,进而对未来发展失去期待。在此情况下,部分员工会选择离职,转向发展空间更大的企业;另一部分即便选择留任,也容易出现消极怠工、得过且过的心态,丧失工作热情与积极性。上述两种情况均不利于企业稳定发展。因此,管理层应建立健全的职业晋升体系,缓解外卖骑手的职业前景焦虑,从而降低行业离职率。

(五)强化骑手群体的职业形象塑造

目前社会公众对外卖骑手的普遍认知,多集中在工作稳定性差、职业风险较高、入行门槛较低等方面,甚至存在一定的群体标签化与负面刻板印象。外卖行业已成为现代城市生活不可或缺的服务业态,具有工作强度大、职业风险高等特征。外卖服务不仅在社会发展与国民经济增长中发挥重要作用,对维护社会稳定同样具有重要意义。因此,外卖行业不应被贴上“不体面”“无发展”“低人一等”等负面标签。平台企业应着力优化职业形象建设,缓解骑手的心理压力,同时降低用户不当评价与刁难带来的负面情绪。从企业长远发展来看,加强企业文化建设,不仅能提升从业者的职业归属感与社会认可度,也对企业实现可持续发展具有重要作用。

(六)完善评价机制,提高计酬的科学性

外卖配送行业的发展极大改善了居民生活质

量,提供了低成本、高效率的便民服务。由于外卖骑手同时肩负配送任务与服务职能,其职业行为容易被片面解读,进而遭受误解与刁难。消费者掌握的评分机制直接关系到外卖骑手的收入水平,对其职业发展形成重要约束。外卖骑手在单次配送中往往需要服务多名用户,并规划连贯的配送路线,这使得配送过程极易受到各类突发状况影响。例如,某一用户因工作等原因未能及时接听电话导致取餐延误,便可能引发连锁反应,造成后续订单配送超时,进一步加剧服务风险与职业压力。因此,平台企业应强化对外卖骑手的沟通能力培训,指导其提升服务质量与好评率,降低差评风险。同时,平台应建立用户与骑手双向评价机制,赋予骑手对异常订单、不合理诉求的反馈渠道,从而更有效地保障骑手合法权益,缓解职业负面情绪,而非单纯依赖评分体系对骑手实施单向惩罚。平台企业可借助历史订单数据,精准识别存在异常行为的用户,同时对骑手的劳动付出给予合理回报。通过不断完善骑手评价体系,推动平台的奖惩机制与薪酬核算方式更趋科学合理。

参考文献:

- [1]沈倩,陆琪,范缤玮.数字经济背景下新业态从业人员职业发展研究——基于南京市外卖骑手调查数据的分析[J].管理科学与研究(中英文版),2023(5):7-13.
- [2]王春璇,王星.新就业形态劳动者的职业发展与转型——以外卖骑手为例[J].高等职业教育探索,2024(1):1-9.
- [3]黎玲艳,雷万佳,文永琪,卢进焕,谢楚新,乔鹏亮.外卖骑手工作状态调查[J].合作经济与科技,2023(1):92-95.
- [4]张赛群.外卖骑手就业质量及其提升路径分析[J].广西社会科学,2024(6):30-36.
- [5]高伟.灵活就业者的职业发展困境及对策建议——以传统手工艺人为例[J].百家荟萃,2022(12):181-183.
- [6]陈鹏,刘铖,陈沛西.从“脱嵌”到“互嵌”:职业教育赋能“零工劳动”的角色转型[J].职业教育发展,2023,21(12):67-74.
- [7]胡京.我国新业态从业人员职业伤害保障问题及其解决[J].广东社会科学,2020(6):243-251.
- [8]章安然.生态位理论视域下平台型灵活就业群体职业发展研究[J].就业与保障,2024(2):28-30.
- [9]刘佳纯.广州外卖送餐员职业生存现状调查研究[D].广州:华南理工大学,2020.
- [10]王炜,丁莉芳,何诗语.灵活就业群体教育新模式初探——以浙江“小哥学院”为例[J].杭州,2025(4):54-56.

**Research on Career Development for Flexible Workers
—Taking Food Delivery Riders as an Example**

LI Ying, PENG Jian-jun

(Guangdong Polytechnic of Science and Technology, Zhuhai Guangdong 519090, China)

Abstract: With the iterative advancement of digital technology, the scale of flexible workers—represented by food delivery riders—continues to expand, making their career development a focal point of societal concern. To better address the challenges faced by flexible workers in their career advancement, this study aims to transform flexible employment from a “reservoir” into a “pump” for employment, effectively increasing employment rates and promoting economic development. This study focuses on food delivery riders in Zhuhai. Through field research methods, including visits and surveys of streets, communities, and stations where riders congregate, we examined their working patterns and analyzed group characteristics. Key challenges identified include high replaceability, low awareness of social insurance, weak risk resilience, and difficulties in career advancement and transition. Overall, strengthening corporate institutional frameworks, establishing digital learning models for riders, creating dedicated work hubs, implementing promotion mechanisms, and enhancing the scientific basis of compensation structures represent effective pathways to resolve riders’ career challenges and foster their healthy, sustainable professional development.

Key words: flexible workers; career development; food delivery riders