

專輯論文

## 移動社會中的網約車——深圳市網約車司機的工作時間、空間與社會關係

胡楊涓、葉韋明

### 摘要

本文以網約車司機這一在信息和通信技術發展背景下興起的典型移動工作者為研究對象，從移動工作的勞動時間安排、空間安排和關係結構三個角度，探討技術如何將勞動者接入和安排到移動工作，以及由此發展出的關係網絡之中，揭示移動工作中的社會張力。通過對網約車司機進行深度訪談和非參與觀察發現：(1)在時間安排上，移動工作具有彈性，主要表現在工作時長、工作量、作息安排以及工作的過渡性上，但這種彈性又在分配制度的影響下變成一種偽彈性；(2)在空間安排上，技術發展解決了移動工作中的資源配置和勞動監控問題。對於勞動者來說，系統和算法成了具有相當威懾力的資源分配者，司機被置於系統和算法的監控之下進行勞動，高度信任和依賴技術；(3)在關係結構上，移動工作伴隨著社會交往的媒介化，司機同行之間多是一種鬆散的線上關係，司機與平台的媒介化交往導致雙方權責不明確，平台將責任和風險轉移給司機個體，對此司機選擇消極應對，而非協同行動。

**關鍵詞：**移動工作、網約車、彈性工作、勞動監控、技術賦權

胡楊涓，北京大學匯豐商學院博士後。研究興趣：社交媒體、媒介效果、傳媒經濟。電郵：[huyangjuan@phbs.pku.edu.cn](mailto:huyangjuan@phbs.pku.edu.cn)

葉韋明（通訊作者），北京大學匯豐商學院副教授。研究興趣：新媒體與社會、社交媒體與社會網絡。電郵：[yewm@phbs.pku.edu.cn](mailto:yewm@phbs.pku.edu.cn)

論文投稿日期：2018年2月7日。論文接受日期：2018年10月9日。

---

Special Issue Article

## **Mobile Work: Ride-Hailing Drivers' Working Hours, Working Spaces, and Social Relations in Shenzhen**

Yangjuan HU, Wei Ming YE

---

### **Abstract**

This study on the mobile work of drivers in a car-hailing platform in China explores the effects of information and communication technology on the three dimensions of temporal arrangements, spatial arrangements, and relationship structures. It explores the ways in which technology has both connected drivers in mobile work and embedded them in relationship networks resulting from their work, thus exposing social tension. The analysis of data collected through in-depth interviews and non-participatory observations showed the following three main findings. First, mobile work is temporally flexible. Drivers can choose when and how long to work, and most see working on the car-hailing platform as a transitional phrase. However, because of the interaction between the method by which the car-hailing platform assigns job and the socio-economic status of the drivers, this is a pseudo-flexibility. Second, temporally, the distribution of resources and the control of labor are achieved by means of technological development. For drivers, the system and its algorithm have become the new overlord and ultimate arbitrator. They are placed inside the system, and their labor is constantly being monitored, but

---

Yangjuan HU (Post-doctoral Researcher). HSBC Business School, Peking University. Research interests: social media, media effects, media economics.

Wei Ming YE (Associate Professor, corresponding author). HSBC Business School, Peking University. Research interest: new media and society, and social media and social network.

they also have a high level of trust in and dependence on technology. Third, in terms of relationship structure, mobile device-mediated interactions between platforms and drivers have obscured the rights and responsibilities of both parties. In the process, responsibilities and risks are transferred from the platform to individual drivers. However, the results indicated that drivers have passive attitudes toward the situation, and collective actions are not taken.

**Keywords:** mobile work, online taxi-hailing service, flexible work, labor surveillance, technology empowerment

**Citation of this article:** Hu, Y., & Ye, W. M. (2019). Mobile work: Ride-hailing drivers' working hours, working spaces, and social relations in Shenzhen. *Communication & Society*, 47, 135–165.

## 致謝

感謝北京大學匯豐商學院17級財經傳媒碩士研究生李欣媚、林瑞福、桑雋漾、汪慧、張曉涵參與訪談及資料整理。

## 前言

大規模的社會變遷——全球化、移動技術、密集的消费主義——與越來越頻繁的人口、物質、資本、信息和觀念在全球範圍的移動聯繫在一起 (Elliott & Urry, 2010)。今天的移動技術和移動工作意味著，人們幾乎一直處於移動中、或連接到移動技術中。人們越來越關注移動的速度、快速變化的需求和持續不斷的自我改造欲望 (Sheller & Urry, 2006)。學者給移動工作列出了三個維度——物理移動的程度，工作類型的常規化程度，以及交換數據的類型與交互程度 (Vartiainen & Andriessen, 2006)。計程車司機或使用信息系統的司機屬於總體上持續移動、常規移動工作且進行持續信息交換的群體。因此，關注這類勞動者，可以對移動工作和移動社會有更深入的理解。

計程車司機的群體同時具備全球化經濟、移動溝通和移動社區三種特徵 (Williams, 2015)。計程車司機作為移動工作的一個典型，持續不斷地在不同的空間移動；在信息社會的今天更是被「共享經濟」的概念捲入，在諸如Uber、滴滴的網絡預約計程車(下稱「網約車」)公司模式下，計程車/網約車司機不間斷地通過手機連接到互聯網以得到工作信息。在這樣的情境下，計程車司機、「計程車」、企業、政府、乘客等行動者都演化出新的社會意義。媒介對於人口、觀點和產品的流動至關重要；而對於社會科學而言，重要的不是僅僅關注最新的設備，而是理解「這些元件聚合起來進行溝通的社會語境」(Jensen, 2013, p. 27)。本文從社會與媒介的角度(而非交通分佈、政府監管、運營模式等角度)，通過網約車司機對於工作和生活的實踐與理解，一方面探討技術如何將勞動者嵌入到移動工作之中，另一方面揭示移動工作與移動社會的張力。

作為網約車的主要代表，美國的Uber創立於2009年。在傳統計程車行業看來，網約車透過互聯網技術提供「白牌車」(沒有牌照的出租車) (Williams, 2015)，芝加哥的計程車公司狀告Uber，聲稱其利用了計程車公司的名稱、品牌和聲譽，且該服務要求司機使用手機也違反了城市交通法規 (Rao, 2012)。

中國的網約車代表「滴滴打車」於2012年上線(後更名為「滴滴出行」)。滴滴在發展過程中主要出現三種形式的網約車服務，分別是

移動社會中的網約車——深圳市網約車司機的工作時間、空間與社會關係

2014年8月上線的「專車」、2015年5月上線的「快車」和2015年6月上線的「順風車」。滴滴在中國和Uber在美國遇到了同樣的合法性爭議，在很長一段時間裡，網約車在灰色地帶運營，也引發傳統計程車從業者的抵抗，中國多個城市都出現過計程車司機通過罷工等手段抵制網約車的事件。直到2016年中國交通運輸部等七部門出台《網絡預約出租汽車經營服務管理暫行辦法》，網約車才正式取得合法身份。該辦法要求：「國務院交通運輸主管部門負責指導全國網約車管理工作。各省、自治區人民政府交通運輸主管部門在本級人民政府領導下，負責指導本行政區域內網約車管理工作」。作為一種妥協，滴滴也開始為傳統計程車服務，計程車司機可以免費使用滴滴尋找乘客（而三種網約車司機若通過滴滴接單需要給滴滴一部分提成）。截至2017年6月，滴滴出行獲得天津、成都、南京、北京、深圳等十餘個城市的網絡預約計程車經營許可證。<sup>1</sup>直到2018年，網約車在太原等城市仍屬於非法運營，並發生了傳統計程車司機圍堵試圖使用網約車乘客的事件。<sup>2</sup>

網約車在中國發展的起步階段，除了滴滴以外，還有其他幾個類似的平台，包括快的、優步（Uber的中國版）等。為了爭奪市場、鼓勵乘客使用網約車、鼓勵私家車主提供網約車服務，包括滴滴在內的平台在初期均實施對乘客和司機的「雙向補貼」——一方面補貼乘客，提供較大幅度的優惠，降低網約車價格；一方面補貼司機，對提供網約車服務的車主提供獎勵。經過幾輪「燒錢」的補貼大戰之後，滴滴與快的雙雙叫停，於2015年宣佈合併。2016年，滴滴收購了優步中國的品、業務、數據等全部資產，成為中國網約車市場的領頭羊。隨後，以滴滴為首的網約車平台發生了較大的規則變化——對於乘客來說，網約車價格提高；對於司機來說，補貼降低，網約車平台開始對司機收取提成，同時將司機的接單模式從「搶單」變為「派單」，即網約車司機（除順風車外）不再有權選擇乘客，必須接受平台分配的乘客。<sup>3</sup>

本文從對網約車司機的深度訪談與非參與觀察中，揭示與網約車司機相關的勞動分配、工具監控與權力結構，以此呈現移動工作、技術平台與行動者之間的張力。

本文的貢獻主要體現在：對移動社會中的勞動分配方式、勞動監控以及移動工作的「彈性」特徵進行了深描和解釋，批判地指出手機對

《傳播與社會學刊》，(總)第47期(2019)

於移動工作來說不僅是一種生產工具，也是一種提高勞動分配效率和實現監控的工具，移動工作(勞動者)的「彈性」在既定的勞動分配方式下可能表現為一種「偽彈性」；本文致力於發展媒介使用與賦權的相關理論，指出在現實社會情境中，媒介技術的賦權往往是一種不平等的賦權，作為勞動分配者的平台方在將移動媒體技術引入計程車行業的過程中獲得了重新制定行業規則的權力，而司機作為勞動者在多大程度上獲得移動媒體技術的賦權取決於其既有的社會經濟地位；在此基礎上，本文豐富了Castells (2000)提出的信息資本主義理論，為信息資本主義的現實發生過程和後果提供了一個來自中國計程車行業的生動案例。

## 文獻綜述

### 計程車司機的移民身份與情感勞動

在《計程車！紐約市計程車司機社會史》一書中，Hodges (2009) 概括，在美國經濟和社會生活中，開計程車成為新移民入門的行業，還是通向下一代成功的職業。到20世紀後期，隨著種族身份政治化和本土主義的回歸，計程車司機被認為難以同化進美國生活之中。從業者面臨著過多的司機人數、偏高的流動率、沒有安全保障的工作、工時長、工資低等壓力。計程車行業後來被普遍認為是典型的移民職業，在20世紀初被局限於第二代及其後數代移民 (Hodges, 2009)。對中國計程車司機的研究有類似的發現。在以深圳計程車司機為例的個案研究中，研究者發現很多人都是來自於同一個地區的移民，到深圳之後居住在同一片城中村，他們的社會關係網絡建基於鄉土社會的血緣和地緣關係，是一種高度同質化的強關係網絡。城市新的業緣關係和新的社區生活只是一種表象，其內在紋理仍由傳統社會關係網編織而成；媒介技術本身並不能改變計程車司機們的社會關係理念和習性(丁未、田阡，2010)。

關於傳統計程車司機的情感勞動，Hodges (2009) 指出，計程車司機承載了獨立工作者和服務人員的角色，與顧客都是陌生人，短暫接

移動社會中的網約車——深圳市網約車司機的工作時間、空間與社會關係

觸；由於工作環境和工作性質，他們是最受壓抑、最孤獨的群體——甚至有「的哥焦慮症」(cabbyitis)這樣的專有名詞，指長期焦慮、精力過度集中、神經高度緊張的狀態。在這個群體中，種族、族裔和宗教等因素其實還是次要的，壓抑更多地來自其工作性質。為了擺脫這種孤獨感，計程車司機短暫親近他們的乘客。這種「表演」主要為了人際交往以解決孤獨，以及獲得更多的小費。國內也一直有關於「計程車司機」的群體刻板印象，如「北京侃爺」、「時政段子集」等。

但美國自「九一一」後，一方面種族之間隔閡增加，司機與乘客間各自防範，交流大為減少；另一方面，計程車司機可以通過信息和通信設備隨時與世界聯繫（以獲取工作信息，或與親朋聯繫），與後座乘客的交流卻變少了，與乘客的互動不是唯一解決孤獨的手段了(Williams, 2015)。計程車司機這種為了高效工作而持續移動的特性，是以發展社會關係作為代價的(Williams, 2015)；同時他們又以增強、偽裝或壓抑情緒來調整情緒表達以滿足工作的要求(Grandey, 2000)。

### 媒介使用與工具監控

在深圳計程車司機維持社會關係的過程中，通訊工具至關重要。過去，對講機是傳統計程車司機的主要通訊工具：計程車公司將對講機用作信息溝通和車輛調度工具，而相熟的計程車司機之間也經常把對講機調到同一個頻率私下聊天(丁未、田阡, 2010)。Williams (2015)經過對芝加哥計程車司機在Uber等網約車平台介入前的定性研究發現，接觸和使用手機無法自動賦予計程車司機以力量，司機仍然無法與傳統的壓迫相對抗；但使用手機有助於動搖計程車行業中的官僚控制。在網約車服務發展的移動社會，這樣的行動者關係網絡和權力結構又會呈現出哪些狀態？

今天，對於網約車司機來說，手機不僅是通訊工具，同時還是一種監控工具。網約車司機在行車過程中無時無刻不通過手機與網約車平台發生著聯繫，網約車平台則持續監控和記錄網約車司機的行為數據。在邊沁、福柯的監控理論之外，學者發展出諸如「數據監控」(dataveillance)(Clarke, 1988)、「社交排序」(social sorting)(Lyon, 2003)等概念來描述

《傳播與社會學刊》，(總)第47期(2019)

現代社會的監控。網約車平台如何對司機的移動工作進行監控？這種監控如何改變司機的行為？這也是本文將要探討的問題。

## 信息資本主義與勞動分配

Castells (2000) 強調，經濟包括生產方式(資本主義)和發展方式(信息主義)之間的相互關係。「20世紀80年代以來資本主義轉型過程中，新的技術-經濟系統可以被充分塑造為信息資本主義特徵」，因而信息資本主義作為一種新的發展模式已經被加速、導入並塑造成形。學者們大量論述網絡社會中工作的「彈性」特徵(Castells, 2000; Elliott & Urry, 2010)，包括勞動力市場中長期僱傭關係和可預期職業生涯比例減少，以及靈活僱傭關係取代穩定、有保障的工作；此外，受過高等教育的職業和低技能工作平行增長，勞動力市場的議價能力差別很大，年輕人、女性和移民準備以任何條件接受工作。技術倫理學者討論，能力(capabilities)在某種程度上等價於賦權(empowerment)，因為它們反映了個體或群體避免傷害及追求有價值的機能的能力，包括有能力確認什麼是價值(Johnstone, 2007; Sen, 1992)。我們所體驗的技術創新創造出大量價值。毫無疑問，技術提高了生產效率和集體財富；但技術發展並不能使每個階層和個體自動、同等獲益。技術發展需要相應的商業模式、組織結構、制度建設和知識技能相配套。

傳統計程車行業主要有承包、掛靠和個體化三種模式，中國以前兩者為主。在承包模式下，司機必須取得服務資格證，到計程車公司繳納押金，承包車輛，並定期上交租金；而在掛靠模式下，司機獲得牌照的方式包括向公司購買或向其他司機購買，實際上司機都支付了牌照費用和車輛成本。司機的所得是在運營費用扣除以上成本後所餘部分(榮朝和、孫光、帥曉姍、李寒，2012)。Chen (2018) 指出，數字平台以及其背後的公司確定交通服務中不同類型的勞動和技能的價值；算法參與到勞動定價的過程中，至少在打車平台上，算法成為給勞動定價的主要途徑。本文將討論，技術和算法具體如何介入到交通租賃行業的勞動分配過程中？在這個過程中，彈性工作和技術賦權在哪些方面適用？



移動社會中的網約車——深圳市網約車司機的工作時間、空間與社會關係

## 研究問題與研究方法

網約車是「網絡預約計程車」的簡稱。在交通運輸部等七部委聯合發佈的《網絡預約出租汽車經營服務管理暫行辦法》中，將網約車定義為「以互聯網技術為依託構建服務平台，整合供需信息，使用符合條件的車輛和駕駛員，提供非巡遊的預約計程車服務的經營活動」。本文的研究對象為D平台提供的快車、專車、順風車司機，不包括該平台上連接的傳統計程車。

D平台上的快車、專車、順風車都提供網約車服務，但在具體模式上有差異：(1) 服務價格：專車價格最高，順風車最低；(2) 車輛型號：在D平台上註冊成為專車需要滿足一系列車型要求，網約車司機則將此要求具象化為「20萬元以上的中高檔汽車」，而快車和順風車對車型沒有具體要求；(3) 約車模式：順風車需要預約，即乘客向D平台發起乘車需求後，由順風車車主根據乘客的出行時間和路線選擇是否提供順風車服務；快車和專車都是由D平台指定派單，乘客即叫即走；(4) 僱傭關係：專車司機一般與D公司簽約，職業化程度最高，D平台要求專車司機提供標準化的商務服務；快車司機全職、兼職皆有，有利用私家車提供服務的，也有租車運營；而順風車司機是職業化程度最低的，大部分順風車司機都是利用自有車在出行時順便提供服務。

本研究圍繞網約車司機在移動工作過程中經由技術(手機)所中介(mediated)的勞動方式、社會交往和權力結構，探討以下問題：(1) 移動工作者如何安排(以及被技術安排)自己的勞動時間？技術是否幫助移動工作者實現了彈性工作時間？(2) 技術在跨越空間的勞動分配和勞動監控中扮演了什麼樣的角色？(3) 在圍繞移動工作建立起來的社會關係網絡中，移動工作者是如何行動的？網約車司機的移動工作反映出技術與權力、技術與社會之間的何種動態關係？

為了回答以上問題，本研究於2017年8月至10月採用質性研究方法中的非參與觀察、深度訪談和網絡民族誌，深入理解網約車司機對移動工作的實踐、態度和觀念。研究者通過作為乘客進行非參與觀察，相對客觀地了解網約車司機在工作過程中的社會互動和技術使用情況，從而回答研究問題(2)，即網約車司機如何接受勞動分配、在勞

《傳播與社會學刊》，(總)第47期(2019)

動監控下如何行動。研究者還對15名D平台上的網約車司機進行了深度訪談(訪談提綱見附錄一)，包括快車司機10名、專車司機3名、快車/順風車混合司機2名(被訪者詳細情況見附錄二)，訪談內容對三個研究問題都有所回應。在部分網約車司機的引介下，研究者進入網約車司機活動的微信群，進行網絡民族誌非參與觀察，更進一步了解司機間的溝通，從而對研究問題(3)做更客觀、更深入的回答。

除了觀察和訪談外，本研究還採取了文本分析的方法，對國家和地方的政策文件和相關報導進行分析，使分析跳出網約車司機個體的視角，從更加宏觀的視角討論「技術如何將勞動者接入和安排到移動工作，以及由此發展出的關係網絡之中」。

本研究以深圳的網約車司機為例。在政策上，深圳的網約車和其他城市的網約車同樣遵守國家管理政策；D平台的網約車主要經營模式在深圳和其他城市相同。與此同時，深圳市網約車的發展受到地方政策如戶籍政策和車輛管理政策的影響。<sup>4</sup>和北京等其他一線城市相比，深圳作為一個年輕的移民城市，計程車行業在傳統上就帶有更強的移民特徵(丁未、田阡，2010)，深圳網約車司機的工作更是受到這一因素影響。D平台的數據顯示，截止2016年8月，在深圳，D平台上的司機數量達51.6萬人，其中1.7萬為女性司機(約佔3.3%。相比之下深圳全市約有計程車1.7萬輛，計程車司機約3.4萬人)。D平台的網約車司機中超過70%為兼職，15.8%的司機每天在線8小時以上，以開車為主要收入來源。

## 研究發現

移動互聯網技術的發展將個人嵌入到一張流動的信息網絡之中，普通人由此得以以較低的成本進行移動工作。本部分討論作為信息和通信技術發展背景下興起的典型移動工作者——網約車司機的移動工作時間安排、空間安排和關係結構，並據此分析其勞動安排、社會關係、工具監控和權力結構。

移動社會中的網約車——深圳市網約車司機的工作時間、空間與社會關係

## 時間：(偽)彈性工作的勞動安排

網約車司機在被問及「如何評價這份工作」時，總會第一時間回答「自由」。這種「自由」主要體現在職業門檻低、上下班時間不固定。網約車司機只要用手機下載一個D平台的客戶端，註冊成為網約車司機，就能獲得這份職業，沒有複雜的入職手續，也不需要經過嚴格的入職培訓或體檢。對於通過網絡與平台發生關係的網約車司機而言，D平台的那些工作要求和提示只要「隨便看看」，用手指「隨便點幾下」就可以了。這種較低的職業門檻為他們提供了一份靈活的職業選擇。想入職的時候可以快速入職，想離開這個行業的時候可以隨時離開。此外，網約車司機這份職業不需要在固定的時間前往固定的地點「打卡」，司機可以自由選擇在什麼時間開始接單、停止接單。

網約車司機工作體現出暫時性和過渡性。<sup>5</sup>一方面與生命週期相關，外地年輕人初來深圳，沒有較明確的工作目標，將這份工作作為社會化和了解城市的管道；或者是將這份工作當做過渡，一旦找到更好的工作就轉行。「我覺得(做網約車司機)最好是不要太長了，最多最多一兩年。開店，做點小生意，或者返鄉」(專車曾師傅，女)。一方面與信息社會中不穩定勞動(*precarious labor*)和兼職工作(Fuchs, 2010)的趨勢有關，網約車司機同時做其他的工作，「(朋友們做網約車司機)兼職的，……那些這裡做一下，那裡做一下，有些搞那個裝修，裝修在哪裡就去哪裡了，不是固定的」(快車梁師傅)。另一方面與工作強度和壓力有關，勞動強度大、情緒孤獨導致司機抱怨：「這誰能頂得住啊！長期這樣」(快車/順風車老陳)。

然而，一旦細究網約車司機的工作時長、工作量、作息安排、勞動報酬<sup>6</sup>等問題，這份工作的「自由」與「彈性」便露出其「不自由」、「偽彈性」的一面。被訪的司機們普通認同，每月休息1至2天，每天工作10個小時(D平台規定的最高工作時限，在10小時之後不再向司機派單)，在外持續呆13小時以上，才能「賺錢養家」。網約車司機在實踐中所選擇的上下班時間是比較固定的，且個體之間差異不大。<sup>7</sup>為了獲得令人滿意的穩定報酬，這樣長時間的勞動是必須的。開專車的張師傅說：「像我早晨七點半從家出來，一般都是晚上八點、八點半回家，

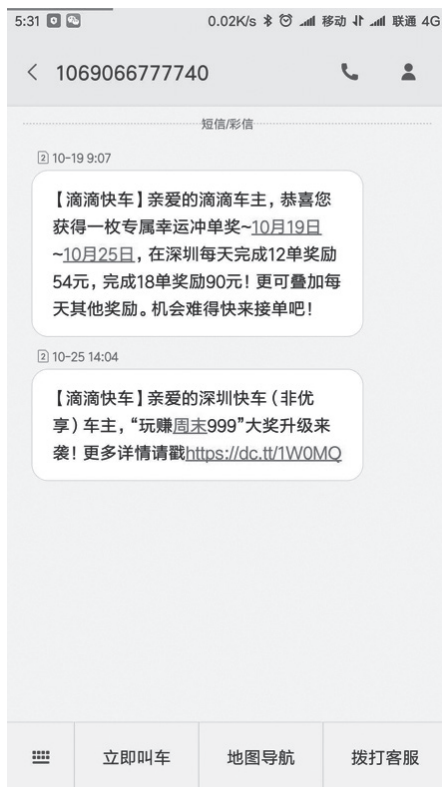
《傳播與社會學刊》，(總)第47期(2019)

13個小時，中午吃飯休息兩個小時，線上時間就是10個小時到11個小時，就這樣跑。一萬五還是有保障的，好好拉一萬五加過油(扣掉油錢)。」<sup>8</sup>老陳的話佐證了張師傅的說法：「正常跑，我想賺錢，至少線上時間最起碼也得14個小時左右……每天這也不一定，這有時跑得好就多跑一點，都一樣，跟工作一樣，跑得不好早點回去。有時候想賺取點獎勵，這個獎勵就是說，想賺就累死人，如果不賺獎勵，隨便跑一跑，差不多就回去也就這樣。大部分人，就是說拿到獎勵了，平均一下，這樣子感覺划算一點。」

除了少數只將網約車作為「零花錢」來源的自有車司機，所有被訪網約車司機都清晰記得網約車平台獎勵的計算方式，而這種計算方式並非固定，「每週在調整」。如快車陳師傅說：「你如果是隨便做的話，按你自己(生活)規律做的話你基本上沒什麼收入。你得拿到那個獎勵，才有錢……拿的獎勵，他是26單才100塊錢，算下來一單才幾塊錢。」在「差不多一個小時平均是30到50塊錢」(順風車/快車阿姚)的情況下，拿到獎勵才感覺「划算」。網約車司機為了爭取到「平均一單幾塊錢」的獎勵，看似自由和彈性的工作則變成司機們自願、自覺加入的「加時賽」。以2017年10月19日至25日的獎勵計算方式為例(圖一)，每天接12單以下沒有獎勵；從12單至18單，如果司機多跑6單則獎勵提高66.7%，在有車租、車貸等壓力的司機看來，多沖6單是更「划算」和「合理」的選擇。在這樣的勞動安排下，「自由」和「彈性」的工作使得網約車司機表示「跑得我們是飯吃不上，上廁所的時間都沒有」(快車/順風車老陳)。

## 移動社會中的網約車——深圳市網約車司機的工作時間、空間與社會關係

圖一 網約車司機群中轉發的「本周獎勵」信息截圖（從10月26日起又採用新的計算方式）

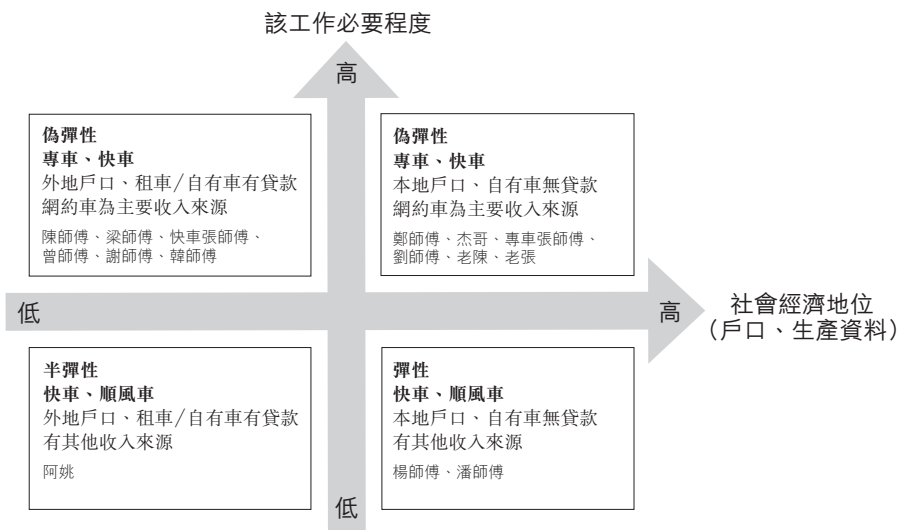


在網約車新政出台後，2016年12月深圳市發佈《深圳市網絡預約出租汽車經營服務管理暫行辦法》，要求司機為「深圳戶籍或持居住證」，但同時要求車輛為「深圳車牌」，後者要求車輛擁有者為「本市戶籍人員；（或）持本市有效的居住證，最近連續兩年以上在本市繳納（不含補繳）醫療保險的非本市戶籍人員」等。該要求從某種意義上提高了初到深圳的外地人進入這個行業的門檻，因此外地人往往選擇加入租車公司以獲取「粵B」牌照在深圳的網約車經營權。甚至外地人的居住環境也可能成為影響工作時長的原因，「你看我住的地方城中村沒有停車場，到時候沒出車就罰款。今天星期天我早早也得出車，你不出車車停哪兒去？開著車出來了乾脆去幹活吧！其實大部分都是這樣」（專車張師傅）。

《傳播與社會學刊》，(總)第47期(2019)

因此，網約車司機在訪談過程中屢次提到的生產資料(自有車/租車與貸款買車)和戶籍身份(本地人/外地人)，是影響彈性工作選擇的最關鍵因素。<sup>9</sup>開快車/順風車的老陳說：「你一輛車一個人在幹的活，我這車不是拿全款買的，我貸款的。必須得跑！那要不跑一個月好幾千的車貸，我還幾年才能還完啊？！還要養家，還有小孩，我不是一個人……本地人你願意幹這個嗎？沒有本地人……我們都是出來賺份辛苦錢，要養家，都是外地的。這種在不停的跑，十幾個小時兜圈子。我幹的這邊基本上都是外地過來跑。」租車來開快車的梁師傅說：「現在反正基本上都是(收入)6、7千塊錢一個月左右。我們這是租的車肯定是不划算的，自己的車能好點。租車一個月5千多，5千4(租金)。」對於網約車司機而言，生產資料最關鍵，部分自有車主能夠免於每月車輛租金和車貸壓力，才可能相對以自己的意願安排時間。因此，根據網約車司機原來的社會經濟地位(主要包括戶口和生產資料)以及這份工作對其必要程度，本文將網約車司機分為四類(圖二)，只有那些擁有本地戶口、自有車且無車貸、網約車非主要收入來源的司機，才可能真正體驗「彈性工作」的「自由」。將網約車工作當做主要收入來源，或者外地戶口、租車或有車貸的司機，往往只能在工作中長時間勞動、計算並爭取獎勵。

圖二 網約車司機的類型學



## 移動社會中的網約車——深圳市網約車司機的工作時間、空間與社會關係

由此可見，網約車司機的「自由」印象來源於平台規則的寬鬆。與大部分工作相比，網約車司機這份工作進入門檻低（網約車新政後，網約車司機的合法進入門檻提高，但平台並不負責審核網約車司機是否符合新政要求，非法網約車司機由交通部門查處），沒有學歷、教育背景、工作經驗的要求，沒有複雜的入職程序，網約車司機可以自由選擇進出；且D平台對於網約車司機的上下班時間沒有強制性要求；對於網約車司機工作中的操作要求較少（且由手機提示、審核，網約車司機想要規避比較容易）。這種靈活的僱傭關係符合Castells等人論述的信息資本主義的勞動特徵（Castells, 2000），然而那些外來的、低技能的勞動力在勞動市場上的議價能力很低，只能被動地接受平台的定價和分配方式，而平台規定的分配方式決定了這些低議價能力的勞動者必須依靠長時間的勞動才能獲得相對「合理」的收入，因此這種靈活、具有彈性的僱傭關係對低議價能力的勞動者來說，在實質上變成了不具彈性的工作。由此可以推論，彈性工作（Castells, 2000）的彈性主要體現在僱傭關係上，信息資本主義時代的僱傭關係隨時可能以多種靈活的方式締結或者終止；而信息資本主義的分配方式往往將彈性工作變得不具彈性，尤其對於那些低議價能力的勞動者來說。在這種情況下，「彈性」、「靈活」的僱傭關係反而可能對勞動者不利，導致勞動者的權益得不到保障，這點將在第三部分繼續論述。

### 空間：算法中介的工作分配、導航與監控

大規模的空間移動是網約車這種移動工作最為明顯的特徵。除了順風車司機以外，接受訪談的全職快車司機和專車司機每天要跑兩三百公里，移動範圍覆蓋整個城市，有時甚至要跨市流動。從組織的角度來說，移動工作帶來了兩個重要問題：一是如何跨越空間完成工作的調配，二是如何對勞動進行監控。

傳統計程車公司通過對講機在一定程度上對計程車司機實現調度和監控，但計程車司機在此之外仍然擁有很大的自主空間，他們經常改變對講機的調頻來私下交流，組成一個個「空中社區」（丁未、田阡，2010）。傳統計程車司機的工作缺乏相對集中、高效的工作調配和監

《傳播與社會學刊》，(總)第47期(2019)

控，大部分計程車司機的工作帶有隨機性，司機需要在移動的過程中尋找乘客，信息主要來自三個方面：個人經驗判斷；同行即時交流；交通廣播等大眾媒體提供的信息。計程車司機可以依據這些信息對市場需求做出大致判斷，但這些信息經常是不準確、不具體的。

對於移動工作來說，組織可以通過權責架構來進行工作分配與監控，但這種分配與監控要跨越空間來完成，需要以媒介為中介。網約車平台利用移動互聯網技術和算法實現了對網約車的快速調配和即時監控。D公司興起之初是一個信息平台，彙集了乘客的需求信息，再將這些需求信息傳遞給司機。隨著平台從「搶單」轉變為「派單」機制，網約車司機再不能單純依賴平台向他們提供乘客的需求信息進行選擇，而是不得不接受平台根據地理位置、服務評分等因素做出的工作指派，這讓平台與司機之間的關係在一定程度上發生了逆轉——以前網約車平台是一個服務提供方，司機是服務的使用方，司機通過平台來獲取信息；現在網約車平台基於算法直接向司機指派工作，主導勞動分配規則，司機的勞動自主性(work autonomy)降低。在這種機制之下，移動互聯網已經不僅僅是一種信息的載體，而是通過算法直接參與了資源配置。從交通角度來講，這種基於算法的派單機制實現了整體層面的資源優化配置，幫助交通需求和租車服務更好地匹配；從勞動者的角度來講，在「派單」機制下，網約車司機被剝奪了在市場上自由選擇買方的權力，很難稱得上是獲得技術和算法的賦權——正因為犧牲了勞動者的選擇權，乘客的效率才得以提高。

技術和算法對於網約車司機來講是一個「黑匣子」，大部分網約車司機並不了解這種算法是如何運作的。在訪談中，司機只知道乘客對他們的評價會影響派單，但平台具體是依據什麼原則進行工作分配，司機並不清楚——「服務評分差就會接不到訂單」；「跑單的多少主要看運氣」（快車潘師傅、梁師傅）。司機老張比較了解：「要根據你的分、服務分完成率，還有就近派單。所以整個乘客評價差的話，服務分就會低，低的話，當然相比於服務分高的少一些人，或者（車程）長短會有所區別」。韓師傅基於經驗指出，由於平台對於普通快車和拼車功能抽成不同，算法存在「貓膩」：「有時候D派單也有問題，知道吧？車少的時候，你叫快車叫不到，叫拼車當然是有的……我親身經歷過，我



## 移動社會中的網約車——深圳市網約車司機的工作時間、空間與社會關係

車在這停著，人就在這邊上，然後他叫快車，我空車就在這呢，他叫不到……這個拼車的燈閃了，我一看，人就在這裡！他說我叫快車為什麼叫不到呢？只能叫拼車。我說我也不知道」。網約車司機對於他們高度依賴的技術和算法的了解很有限，但他們很少對這一「黑匣子」提出質疑，而是指望通過技術的進一步發展來解決當前的問題。網約車司機對於技術抱有明顯的信任、依賴和樂觀態度，但是技術的「完善」卻不一定意味著能朝向利於網約車司機群體的方向發展，反而基於評分和車輛數量使得「派單越來越遠」，或者為了平台能得到更高的抽成而提高拼車比例。

平台不僅通過技術和算法完成了勞動分配，還通過技術和算法實現了對移動工作的監控。網約車司機在工作過程中，不斷地通過移動互聯網與網約車平台發生聯繫。網約車平台監控著網約車司機的每一位乘客、每一條行車路線，雖然平台「看不見」司機，卻通過技術對網約車司機實現了「數據監控」(Clarke, 1988)，成為網約車司機的壓力來源，使司機按照系統的指示行動。除了「數據監控」，網約車平台還通過邀請乘客對司機進行評價來實現對司機的「身體監控」。乘客對司機的評價又會抽象化成一條條數據，上傳給平台。這些數據被平台用於「社交排序」(Lyon, 2003)，直接影響網約車司機接下來能接到的工作的數量和品質，如接單距離、用車距離、服務類型(如專車可能被降級為快車)，甚至專車司機可能因為服務評價而面臨罰款等。在這樣的體系中，司機被異化成了一個個可以被計算和控制的數據集，經由平台的算法進行計算和排序，而為了在平台的排序中爭取到優勢地位，司機只能服從系統的安排，聽從導航的指示行車。

此外，大規模空間移動的工作要求對司機的認路能力提出了要求。網約車服務一般沒有固定的片區，往往根據乘客的要求行車。大多數網約車司機不可能對所有交通路線都熟悉(尤其是新入行的外地司機)，這個問題依靠技術得到了解決。訪談發現，網約車司機在工作中高度依賴手機地圖和導航，大部分網約車司機在載客時都選擇按照導航行車。但對於技術的過度依賴和不同理解都可能帶來問題。在訪談中發現，網約車司機和乘客的大部分矛盾與路線、導航有關。快車梁師傅說：「我們一般跑車就是跟著導航跑，客人不說的話我們就跟著導

《傳播與社會學刊》，(總)第47期(2019)

航走，走的那個路中間，他就說你繞的路，怎麼走這條路了，很多客人都是這樣」。因為不按導航走、以個人經驗來處理很可能遭到投訴。一旦遇到問題了，網約車司機寄希望於技術能夠幫忙「澄清」和「判定」責任方，進而更加依賴導航技術。如快車司機劉師傅說：「碰到投訴，他不會在我面前投訴，他在平台那邊投訴，平台就按照系統的分析，你有沒有繞路。然後分析了以後，按照導航走的，那肯定沒有繞路。算是投訴無效。投訴無效就不會影響到司機的分數。」司機和乘客都高度依賴導航，司機和乘客之間的信任關係在很大程度上借由技術來中介，乘客選擇按照導航來走，是出於對導航技術的信任大於對司機的信任；而司機選擇按照導航來走，是一種自我保護的免責措施。這又反過來加劇了人對技術的依賴——在被問及對於網約車平台的改進建議時，快車司機劉師傅表示，最希望D平台推出「專用的一個路線圖和系統」。

司機被置於系統和算法的監控之下進行勞動，系統和算法成了主要的資源分配者，勞動者看不見它，只能服從甚至信奉它所做出的決定。和傳統組織中主要依賴於人完成勞動監控不同，這種監控模式表現為工具監控與用戶監控合作，在系統、技術和算法的幫助下，用戶參與進來，工具監控和用戶監控共同構成了網約車司機的壓力來源。就勞動空間而言，一方面，地圖和導航技術的發展降低了計程車行業的進入門檻，讓對交通路線不熟的人以及對本地道路不熟的「外地人」也能夠勝任網約車司機的工作；<sup>10</sup>另一方面，網約車司機對於技術和算法高度依賴卻又了解有限，他們很少對這一「黑匣子」提出質疑，而是希望通過技術的進一步發展來解決面對的問題。

### 關係：媒介化交往與責任轉移

Williams (2015) 的研究發現，當計程車司機可以通過信息和通信設備隨時與世界聯繫時，他們與後座乘客的交流變少了。這種變化對於乘客亦同理，當能夠用手機隨時與外界世界聯繫時，乘客就不再那麼在意計程車內的交流了。當司機和乘客各自通過移動通訊設備連接各自的網絡，網約車這份移動工作就不再為司機帶來接觸大量異質信

移動社會中的網約車——深圳市網約車司機的工作時間、空間與社會關係

息的機會，反而是帶來更多無聊、枯燥、孤獨等負面情緒。司機老陳說：「這個工作肯定有孤獨感，一天有時候嘴乾巴巴的連說話的人都沒有，大部分客人一上車，人家都在玩著手機誰理你啊，一問人家，人家接一句話，你也不再問了——我們問都是說去哪？按導航走。幾句話完！」

網約車司機與乘客之間交往的是媒介化的，是工具監控對服務過程的全面介入的結果。雖然雙方在服務過程中要共處於一個線下空間，但很多原本發生於線下空間的交流（包括出發地、目的地、行車路線等）轉移到了線上。更重要的是，乘客通過連網的手機被納入了平台對司機的監控體系之中，網約車司機在服務過程中的一舉一動，都有可能經由乘客上報給平台。在這種情況下，司機與乘客之間的關係出現張力。即使網約車司機具有交流的需求，但在監控之下，大部分人依然選擇與乘客保持距離。訪談發現，全職的專車司機比兼職的順風車司機更傾向於不與乘客交流、有更多的負面情緒，因為全職專車司機比兼職順風車司機受監控的影響更大，甚至影響工作資質。相比之下，專車司機與乘客的關係更像一種不對等的服務關係；而順風車司機與乘客的關係更像是一種相對平等的同路、同行關係。

網約車司機社會交往的媒介化不僅表現在他們與乘客的交往之中，還表現在他們與家人和朋友等社會關係的交往中。長時間的移動工作導致網約車司機很難有充分的時間與家人和朋友進行面對面的社會交往。專車司機曾師傅說，「朋友都快沒有了。自從幹了這個工作，連聚會都沒有一次。沒時間，開車開了那麼久，下班第一想的就是睡覺、躺著。好累啊，坐一天，下班就想睡覺。人家約你你也不想去，一想到明天又要那麼早起來，還是早點休息吧。」大部分司機表示，為了行車安全，他們一般不會在有乘客的情況下接打電話、用手機與朋友聊天；在沒有乘客的時候才使用手機聊天。網約車司機與親友的媒介化交流被嵌入到移動工作間隙的碎片化時間當中。

除了親朋好友以外，網約車司機還經常與同行進行媒介化的交流。司機阿姚透露，他有一個網約車司機微信群，群裡有300多人，每天「一開工就聊天……聊這個單，這個乘客怎麼樣，都是聊這個是不是，大男人還能聊什麼……吐槽一下，因為單多，前頭這個單乘客又

《傳播與社會學刊》，(總)第47期(2019)

怎麼怎麼，聊這個家常便飯了對不對？」除了聊乘客以外，網約車司機們還會在微信群裡交換諸如路況信息、收入情況、優惠分享、交規攻略、互助支援、日常聊天等信息。網約車司機之間形成的這種社會關係帶有較強的工具性：一方面交換實用信息，一方面滿足交流需求、通過「吐槽」來排解壓力。接受訪談的大部分網約車司機都有類似的、非正式的同行微信群，種類多樣，包括車隊群(租車公司組織的非正式車隊)<sup>11</sup>、老鄉群、居住區域群(如「松崗快車群」)等，大多數是司機互相添加自然形成的群。群內司機的交往是媒介化的，形成相對鬆散的線上關係；由於時間、空間等限制，較少進行線下延伸，導致群內交往停留在較淺層的工具性信息交換和「吐槽」上面，較難協同行動。<sup>12</sup>

網約車司機與平台之間的交往也高度媒介化。接受訪談的網約車司機普遍表示，他們在工作中接觸到的人多是乘客，幾乎從未接觸過D公司的員工。公司入職培訓非強制參與，司機只要在手機上打開系統「翻一下」、「點幾下」。甚至連與D公司正式簽訂合同的專車司機張師傅表示，D公司要求他們保持車輛乾淨、統一著裝，而管理和監控的方式是要求他們每天將車內、車外、著裝拍照上傳。在高度中介化的管理模式之下，司機缺乏與平台直接溝通的管道，很多時候作為人的司機只能面向工具互動回饋。這進一步加劇了勞動者的異化，使人不得不適應與算法相處、與工具交流。

網約車司機和網約車平台的關係，與傳統計程車司機和計程車公司的關係大相逕庭。在「搶單」模式下，網約車司機與平台的關係像是一種服務提供商與服務使用者的關係——平台向司機提供乘客信息，司機使用平台的信息來優化資源配置、提高工作效率；而在「派單」模式下，網約車司機與平台的關係更接近僱傭者與勞動者的關係——平台向司機派發任務，司機完成任務後報酬先提交平台，經平台抽成後再發給司機帳號，司機每週提現。然而，除了專車司機外，快車司機和順風車司機與D公司都沒有簽訂勞動合同，他們之間並非正式的僱傭關係。這種關係在形式上和事實上的不匹配，導致雙方在權責上存在灰色地帶。

首先，網約車司機缺乏勞動保障。雖然網約車的經營模式看起來像是為車主提供的一種兼職選擇，事實上大量網約車司機都是將其作

移動社會中的網約車——深圳市網約車司機的工作時間、空間與社會關係

為全職工作，他們的工作沒有勞動合同和「五險一金」等勞動保障。其次，網約車平台的資源和價值分配方式對司機來說不透明，雙方信息高度不對等。接受訪談的網約車司機談起D平台的分成方式時差異頗大，認為D平台要從他們每單服務中抽成百分之二十幾至百分之三十不等，還有長單與短單、快車與拼車抽成不一樣，獎勵方式也每週變化。這種情況在正式的僱傭關係中是較難想像的。第三，在特殊情況下平台與司機雙方的權責不明確，網約車新政之後，交通管理部門「抓黑車」，但是D平台仍然繼續派單，「沒轉（運營牌照）的就怕，偷偷摸摸在跑，跟我們一樣就偷偷摸摸在跑」（老陳）。司機阿姚提到，「它派單給你，這個萬一出什麼事故，它應該也要負責！你已經派單給我們了，萬一有什麼事故，它肯定負責了。這個還沒發生過，這個到底按法律來說，這個應該它要負責」。還沒發生過，所以網約車司機無法確定最後相關的責任和風險是否會由平台轉移到勞動者個體所承擔。

平台與司機之間關係不明確為平台轉移責任提供了便利。平台佔有了司機的一部分剩餘價值，卻將培訓、勞動保障等責任轉移了出去。尤其是在網約車新政之後，管理部門要求網約車具備「雙證」（《網絡預約出租車運輸證》和《網絡預約出租汽車駕駛員證》），這種責任的轉移就更加明顯。例如，在談到「派單」制度不合理時，受訪者阿姚這樣說：

被訪者：「我們要誰跟政府去反映？第一我們沒證，證不齊全，你車沒有證，你變成違法了，現在政府就規定你車要多長、多少米，要排量要多少，要環保，還要裝那個GPS給它買三千多，還要一年保險一萬八。這個是很致命的，你這個費用很高，誰去跑是不是？那D又沒給你出錢，你誰去搞？現在我們去找政府，政府說你們的證件都不齊全，怎麼能找我不是？」

訪員：「那你們會不會一起跟公司去反饋？」

被訪者：「和D說沒用。」

網約車新政在公共管理上效果待進一步研究，但政府對車輛型號、司機證照、設備保險的要求，反而成為司機或組織向公共管理部

《傳播與社會學刊》，(總)第47期(2019)

門回饋問題的門檻和障礙，網約車新政成為企業的避風港。陳師傅一針見血指出：「(D公司)應該也不會跟我們簽合同。D跟我們簽合同的話，他負的責任就大了。他這樣沒什麼(責任)，我只要把平台提供給你，政府要求你(司機)做的，你自己去做。」

網約車司機與乘客間的交往被媒介中介，與親友的交往也呈現媒介化、碎片化的特徵；司機之間的媒介化交往，以工具性的、非正式的互動方式為主；平台通過技術將網約車新政相關的責任和風險轉移給司機個體；網約車司機中普遍存在的「消極勞動」和「工作即苦」的觀念；加之曾經有過被平台用「書面語言隨意開脫」的共同經驗——種種原因共同導致網約車司機沒有意願和行動向平台或政府反映與工作相關的問題和情況。<sup>13</sup>

## 結論

移動工作不僅僅意味著個體的工作在身體不斷的移動中完成，更深層次的意義在於，行動者在移動過程中始終通過互聯網將自己嵌入到一個充滿流動性的信息和關係網絡中，通過平台實現資源的合理配置——不僅對於移動工作者本身而言是如此，對於產品和服務的接受者(即用戶)、擁有生產資料的資本方也都是如此。從這個角度看，移動工作就是一個資源配置不斷調整的過程。而媒介的意義也發生了變化：過去媒介為資源配置提供信息基礎，而現在資源配置不僅依賴互聯網提供信息，而且直接通過互聯網完成。同時媒介使移動空間中的勞動者可以協商和重新定義工作節奏、勞動方式與社會生活的維度。

在網約車這一典型的移動工作案例中，技術的發展解決了移動工作的資源配置和勞動監控問題，提高了社會整體的效率，然而技術並不平等地為所有人賦權。技術為移動工作創造了可能，但對於每個人來說這種可能性是不一樣的：對於「本地人」(在本研究中表現為有深圳戶口、開自有車的順風車司機)來說，技術為他們創造出兼職從事移動工作的可能，平台為他們提供了信息，導航輔助他們完成工作，他們享受到了移動工作帶來的彈性狀態；但對於「外地人」(在本研究中表現為外來人口、租車運營或有車貸的快車或專車司機)來說，移動工作的

移動社會中的網約車——深圳市網約車司機的工作時間、空間與社會關係

彈性是一種偽彈性，平台利用技術和規則將工作彈性變為勞動的驅動力，技術成了公司對勞動者進行監控的工具和制度性地轉移責任的杠杆，底層勞動者淪為技術的附庸——他們不了解技術卻高度信任、依賴技術，並希望通過完善技術來解決問題，而不是質疑或協商制度安排。如Rosenblat和Stark (2016)所言：變換的算法掩蓋了勞動剝削。從技術中立的角度來看，移動工作究竟是為勞動者帶來紅利還是壓迫，還取決於社會宏觀的制度安排和權力結構。

Burawoy (1979) 討論勞動作爲一種遊戲，指出遊戲規則的基礎就是對整個生產過程和生產關係的認可。玩遊戲掩蓋了原本遊戲所產出的生產關係；透過玩遊戲，工人對界定遊戲規則的生產時的社會關係產生了同意；趕工遊戲也轉移了個人對嚴酷工作條件根源的關注。「趕工遊戲」(Burawoy, 1979) 被認為過於強調生產場所，忽視了外部因素。Burawoy認為，同意是在工作場所產生的，不能還原為簡單的強制或外部意識灌輸的結果。工人自願參與了對自己的剝削，這種自願源於工作場所(Freeland, 2001)。然而，文化、種族、性別和社會制度對勞動過程中的控制和反抗都會發生影響(Sturdy, Knights, & Willmott, 1992)——這些工作場所之外的因素不僅是灌輸的意識，也不僅是修辭，它們可以被帶入勞動過程，成爲工作場所所支配與抗爭的資源(Lee, 1995; Vallas, 2001)。Durand & Stewart (1998) 提出「透明遊戲」(transparency game)，透明意味著工作任務、改進方式、個人責任和績效、團隊績效在團隊中公開展示；要求工人和管理者在團隊情境中就工作場所的績效達成一致，工人參與透明遊戲的主要方式包括參與改善生產線計劃，提高產品質量等。如果說趕工遊戲中工人競爭的是產量，那麼在透明遊戲中，工人競爭的就是在團隊中獲得管理者的認可，比如某種改進生產、提高質量的方法。從趕工遊戲到透明遊戲，工人的主體性被進一步整合進資本主義生產過程。以往的文獻引導我們關注除工作場所之外的其他因素(在本研究中突出的是技術、社會制度和生產資料)，以及團隊在工作中的角色。

當我們關注技術中介的移動工作，卻發現今天技術和算法主導的網約車平台中的勞動，以不穩定勞動和兼職工作爲主要勞動方式的網約車司機並沒有以團隊競爭或遊戲化的方式參與到勞動過程中——「車隊只

《傳播與社會學刊》，(總)第47期(2019)

負責把車租給司機管理，其實管理比較松散」(快車楊師傅)、「少數公司會比較車隊之間的日流水或周流水，跑得多會有獎勵，但獎金不多，也就拿來請大家吃吃飯」(專車謝師傅)——司機依然以個體的身份面對每週變化的獎勵計算方式，獨自在車內面對眼前的手機屏幕，面對「加時刷單遊戲」，「自由」且「彈性」地選擇自己的工作時長和工作量，以獲得平台所制定的勞動報酬，且獨自面對相關的城市管理。需要指出的是，這種看似「自由」而「彈性」的工作，與勞動者「辛苦錢」、「工作苦」的普遍理解緊密聯繫在一起，變成一種服從。與Chen (2018)認為「計程車司機的罷工和算法行動」的樂觀發現不同，網約車平台算法的演進填補了技術和規則的漏洞，勞動者很難通過多台設備進行「算法行動」；技術平台將勞動空間納入監控，網約車司機追趕勞動時間，通過技術形成松散的勞動關係，不妄想職業發展路徑，不奢求與平台或政府的協商，只關注個體可控制的一般回報率和每週變化的獎勵；隨著行業壟斷地位的逐漸確立，在平台規模經濟效應下，個體「外地」網約車司機可選擇的平台越少，只能服從平台的算法和規則安排。關於技術和媒介平台對勞動者抗爭的介入和影響，需要更多實證研究深入討論。

個體網約車司機所表現出的這種移動工作的不穩定性，以及不同勞動者之間議價能力的差異，都是信息資本主義的典型特徵。掌握了技術、知識和信息的平台成為信息資本主義時代遊戲規則的制定者。作為勞動者的個體網約車司機面對信息資本主義不想反抗，也無力反抗。當技術成為勞動者所看不見、但又具有相當威懾力的資源分配者和監控者時，勞動者表現出來的更多是服從和期待。

在本文網約車案例中尚沒有發現明確的勞動者「反控制」的方向。傳統來說，勞動者的聯合與協同行動被認為是「反控制」的一種有效方式，但在本案例中，網約車司機之間並沒有發展出集體抵抗行為；反而是傳統計程車司機為了抵抗網約車的發展進行了較多集體抵抗。其原因可能在於以下幾個方面：第一，網約車這份工作對於全職的專車司機、快車司機和對於兼職的快車司機、順風車司機來說意義不同，在戶籍身份和生產資料佔有的共同影響下，前者是受技術控制程度比較高的群體，後者是更多享受了技術賦權的群體，其訴求不盡相同；第二，網約車司機的團體主要依靠線上交流，關係較鬆散，不同於傳



移動社會中的網約車——深圳市網約車司機的工作時間、空間與社會關係

統計程車司機之間依靠地緣<sup>14</sup>形成的強關係與信任，比較難以協同行動；第三，彈性的僱傭關係決定了很多網約車司機只是將這份職業作為暫時的、過渡性的職業，或者兼職，即使抵抗能夠換來權益，他們也可能享受不到，導致他們缺乏爭取勞動權益的動力。

信息資本主義時代的彈性工作，反而可能導致勞動者缺乏協同行動、爭取權益的動力和現實條件，而技術系統的非線性、不透明、正反饋回路和複雜性意味著行動者往往難以預料行動的結果，評估潛在的負面結果，甚或區分因果 (Johnstone, 2007)。面對技術的控制，勞動者如何「逃逸」或「反控制」，是值得進一步研究的問題。需要警惕「優步化」(Uberisation) 所預示的平台資本主義的到來——它們在提取最大價值的同時肩負「免責」(zero-liability)，且不承擔工人的福利 (Scholz, 2016; Van Doorn, 2017)。

受研究條件所限，本研究僅對深圳一地的網約車司機進行了研究。這個研究案例中的司機大多是年輕的外來人口，網約車對他們的賦權和控制跟他們自身的這種特徵分不開。在深圳這樣的城市以外、對於不同社會經濟地位的勞動者而言，他們在開網約車過程中的時間、空間和關係安排可能大不相同。本文的研究樣本限制了對不同類型 (包括年齡、社會經濟地位等) 的網約車司機進行完全推論。

此外，本文對於網約車的探討主要站在勞動者的角度展開，而從更宏觀的層面來講，網約車對於移動社會中的每個個體而言意味著什麼？這種接入平台的「共享經濟」服務是否已經在一定程度上成為網絡社會的基礎設施？它要求怎樣的規則和社會治理？這是我們在未來的研究中將繼續探討的問題。

## 註釋

- 1 新浪科技 (2017年5月23日)。〈滴滴在深圳獲頒網約車經營許可證〉。取自新浪科技，<http://tech.sina.com.cn/i/2017-05-23/doc-ifyfkqiv6740612.shtml>。
- 2 張彤、張熙廷 (2018年6月23日)。〈計程車圍堵滴滴事件通報：太原滴滴平台屬非法運營〉。取自新浪新聞，<http://news.sina.com.cn/c/2018-06-23/doc-iheirxye6237408.shtml>。

《傳播與社會學刊》，(總)第47期(2019)

- 3 東融財富(2016年8月5日)。〈滴滴優步合併背後的8大真相讓人細思恐極〉。取自搜狐財經，[https://www.sohu.com/a/109304020\\_463952](https://www.sohu.com/a/109304020_463952)。
- 4 中國人民大學國家發展與戰略研究院(2017年11月21日)。〈中國城市網約車政策：地方保護還是利益博弈？〉。上網日期：2018年10月4日，取自[http://nads.ruc.edu.cn/upfile/file/20171121142128\\_74260\\_64467.pdf](http://nads.ruc.edu.cn/upfile/file/20171121142128_74260_64467.pdf)。
- 5 根據D公司政策研究院《新經濟、新就業：2017年D出行平台就業研究報告》，「司機構成多元，主要以企事業單位從業者、打零工或散工以及自僱、自由職業者為主；從行業類型來看，來自傳統製造業的司機佔比最高。平台為大量下崗失業人員、去產能職工、復員轉業軍人、零就業家庭提供了就業機會，為處在就業過渡期的人提供了收入來源。」從某種意義上驗證我們的研究發現。
- 6 從公司平台而言，「動態定價」極大影響租車費用，即根據即時的服務需求來確定服務價值。但是從司機個體而言，他們更加關注的是自己可以直接影響到的工作時長和平台補貼。
- 7 受訪的網約車司機大致有兩套工作時間：一套是從早上6、7點開始跑到晚上7、8點；另外一些人避開早高峰時間，從早上10點左右開始接單，工作到晚上10點。關於工作時間，本文的訪談結果也與Chen(2018)通過8,863份對網約車平台上計程車司機的問卷得到的結果相呼應：大約一半的司機每天工作時間10至12小時，1/10的司機每天工作超過14小時。
- 8 由於專車的單價高於快車和順風車，在同等工作量的條件下，專車司機收入高於快車和順風車司機，但專車司機准入門檻更高，對車型、駕齡、服務等都有要求。在被訪的網約車專車司機中，收入最高值即為每月1.5萬元。根據Chen(2018)問卷調查發現，93%的計程車司機收入低於5,000元人民幣。
- 9 生產資料和戶籍身份的差異，才是決定工作強度最關鍵的因素，性別、年齡、年資都不是關鍵影響因素。Chen(2018)的研究中提到，計程車司機對於D平台吸納私有車，從某種意義上說是「技術洗白」黑車表達憤怒。但其實只要不是自有車輛，司機仍需要通過提供長時間的網約租車服務來賺取生活所需，在這個平台上的傳統計程車與私有車在勞動時長和勞動強度上並沒有本質區別。
- 10 過去，計程車行業之所以高度本地化，不光是地方保護主義的原因，也有本地人對於當地道路熟悉的現實因素。
- 11 但由於僱傭關係的模糊，很難定義為是以業緣為紐帶的工作群。
- 12 關於網約車司機的通訊工具使用如微信群，究竟是否形成「弱者的武器」；以及相關的網約車公共討論，如不同行動者之間的權力關係，作者將在隨後的論文中展開。

移動社會中的網約車——深圳市網約車司機的工作時間、空間與社會關係

- 13 Chen (2018) 發現，計程車司機較少直接對網約車平台進行抗議，罷工更多是針對結構而非技術，尤其是強調政府禁止私營汽車進入網約車平台。引發罷工的最重要因素是收入。
- 14 傳統計程車司機中經常出現同鄉現象，如丁未、田阡 (2010) 的研究中發現的深圳計程車司機多來自湖南攸縣，且在深圳的城中村聚居。

## 參考文獻

### 中文部分 (Chinese Section)

- 丁未、田阡 (2010)。〈流動的家園：新媒介技術與農民工社會關係的個案研究〉。《新聞與傳播研究》，第16卷第1期，頁61-70。
- Ding Wei, Tian Qian (2010). Liudong de jiayuan: Xinmeijie jishu yu nongmingong shehui guanxi de ge'an yanjiu. *Xinwen yu chuanbo yanjiu*, 16(1), 61-70.
- 榮朝和、孫光、帥曉姍、李寒 (2012)。《出租車業的競爭、契約與組織》。北京：經濟科學出版社。
- Rong Zhaohe, Sun Guang, Shuai Xiaoshan, Li Han (2012). *Chuzucheye de jingzheng, qiye yu zuzhi*. Beijing: Jingji kexue chubanshe.

### 英文部分 (English Section)

- Burawoy, M. (1979). *Manufacturing consent: Changes in the labor process under monopoly capitalism*. Chicago: University of Chicago Press.
- Castells, M. (2000). *The rise of the network society*. Malden, MA: Blackwell.
- Chen, J. Y. (2018). Thrown under the bus and outrunning it! The logic of Didi and taxi drivers' labour and activism in the on-demand economy. *New Media & Society*, 20(8), 2691-2711.
- Clarke, R. (1988). Information technology and dataveillance. *Communications of the ACM*, 31(5), 498-512.
- Durand, J. P., & Stewart, P. (1998). Manufacturing dissent? Burawoy in a Franco-Japanese workshop. *Work, Employment and Society*, 12(1), 145-159.
- Elliott, A., & Urry, J. (2010). *Mobile lives*. London: Routledge.
- Freeland, R. (2001). Consent and rational choice. *Contemporary Sociology*, 30(5), 446-448.
- Fuchs, C. (2010). Labor in informational capitalism and on the Internet. *The Information Society*, 26(3), 179-196.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.

《傳播與社會學刊》· (總) 第 47 期 (2019)

- Hodges, G. R. (2009). *Taxi! A social history of the New York City cabdriver*. Baltimore: JHU Press.
- Jensen, K. B. (2013). What's mobile in mobile communication? *Mobile Media & Communication, 1*, 26–31.
- Johnstone, J. (2007). Technology as empowerment: A capability approach to computer ethics. *Ethics and Information Technology, 9*(1), 73–87.
- Lee, C. K. (1995). Engendering the worlds of labor: Women workers, labor markets, and production politics in the South China economic miracle. *American Sociological Review, 60*(3), 378–397.
- Lyon, D. (2003). *Surveillance as social sorting: Privacy, risk, and digital discrimination*. London: Routledge.
- Rao, L. (2012, October 5). *Uber sued by taxi and livery companies in Chicago for consumer fraud and more*. Retrieved October 4, 2018, from <http://techcrunch.com/2012/10/05/uber-sued-by-taxi-and-livery-companies-in-chicago-for-consumer-fraud-and-more/>
- Rosenblat, A., & Stark, L. (2016). Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers. *International Journal of Communication, 10*, 3758–3784.
- Scholz, T. (2016). *Uberworked and underpaid: How workers are disrupting the digital economy*. Cambridge: Polity.
- Sen, A. (1992). *Inequality reexamined*. Oxford: Clarendon Press.
- Sheller, M., & Urry, J. (2006). The new mobilities paradigm. *Environment and Planning A, 38*(2), 207–226.
- Sturdy, A., Knights, D., & Willmott, H. (1992). *Skill and consent: Contemporary studies in the labour process*. London/New York: Routledge.
- Vallas, S. (2001). Burawoy's legacy. *Contemporary Sociology, 30*(5), 442–444.
- Van Doorn, N. (2017). Platform labour: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the “on-demand” economy. *Information, Communication & Society, 20*, 898–914.
- Vartiainen, M., & Andriessen, E. (2006). Mobile virtual work: What have we learned? In E. Andriessen & M. Vartiainen (Eds.), *Mobile virtual work: A new paradigm?* (pp. 369–386). Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.
- Williams, M. G. (2015). Cabs, community, and control: Mobile communication among Chicago's taxi drivers. *Mobile Media & Communication, 3*(1), 3–19.

移動社會中的網約車——深圳市網約車司機的工作時間、空間與社會關係

## 附錄一 訪談提綱

### 勞動和福利

1. 你主要跑什麼類型的服務？快車、專車、順風車？它們有什麼區別？
2. 每天工作多少個小時？每天要跑多少單？每天跑多少公里？主要在深圳哪個區域活動？
3. 這份工作對你每天的作息安排有什麼影響？工作的時候，你一般的三餐時間怎麼安排？
4. 你在工作中會用到哪些工具？
5. 你開車的時候會和乘客聊天嗎？主要聊什麼？遇到態度不好的乘客怎麼辦？你載客的時候會用手機和自己的朋友聊天嗎？
6. 工作中遇到乘客提出意見怎麼辦？你在意乘客對你的評價嗎？
7. 這份工作給你什麼感覺？
8. 你的合同是和哪個公司簽訂的？你的公司給司機購買五險一金嗎？
9. 與工作相關，你經常和哪些人或者哪些部門接觸？
10. 你認為這個行業的好處是什麼？不好的地方有哪些？現在行業還有刷單作弊的現象嗎？
11. 你準備繼續做這一行做多久？如果不做網約車司機，你還有其他打算嗎？

### 收入

1. 你對目前的收入滿意嗎？一般月入多少？收入構成是怎樣的？
2. 每個月與工作有關的開銷主要包括哪些？
3. 從業以來，你的收入變化大嗎？平台獎勵取消後對你影響大嗎？
4. 你清楚網約車平台的收入模式嗎？你對平台和司機的分成模式滿意嗎？

### 平台機制

1. 乘客的評價對你有哪些影響？一個月下來能收到多少好評？平台對好評量有什麼要求？

《傳播與社會學刊》，(總)第47期(2019)

2. 遇到乘客投訴怎麼辦？乘客主要投訴什麼？他們的投訴對你有什麼影響？
3. 平台對司機的管理制度是什麼？會按車隊進行編制嗎？
4. 你對平台有哪些建議？

### 政策

1. 網約車的新政策對你構成了哪些影響？你認為這個政策有好方面嗎？你認為還有什麼不合適的地方？
2. 作為網約車司機，你如何向網約車平台和政府回饋你們的意見？有過集體一起行動嗎？

### 人口

1. 你的年齡是？你是什麼時候加入網約車司機行業的？當初為什麼想加入這一行？
2. 你是兼職還是全職？你是本地人嗎？你是自有車還是租車？
3. 你認識的人還有從事網約車工作的嗎？一般是哪些人做這份工作？
4. 你住在哪個區域？你對這個城市的路線熟悉嗎？
5. 你從事這個行業時，有什麼入行要求？是否需要通過考試？車型、排量有什麼要求？

移動社會中的網約車——深圳市網約車司機的工作時間、空間與社會關係

## 附錄二 被訪者基本信息

被訪者	性別	年齡	網約車類型	工作類型	車輛	從業時間
陳師傅	男	28	快車	全職	租車	2年
鄭師傅	男	40	快車	全職	自有	/
張師傅	男	32	快車	全職	自有	1年多
阿姚	男	49	順風車/快車	兼職	自有	5個月
傑哥	男	36	快車	全職	自有	1年多
梁師傅	男	30	快車	全職	租車	3個月
張師傅	男	40+	專車	全職	自有	2年多
曾師傅	女	30+	專車	全職	自有	1年半
謝師傅	男	30	專車	全職	租車	1年半
韓師傅	男	28	快車	全職	租車	2個月
劉師傅	男	40+	快車	全職	自有	2個月
楊師傅	男	23	快車	兼職	自有	近2年
老陳	男	38	快車/順風車	全職	自有	1年
老張	男	47	快車	全職	自有	2年
潘師傅	男	37	快車	兼職	自有	3年

## 本文引用格式

胡楊涓、葉韋明(2019)。〈移動社會中的網約車——深圳市網約車司機的工作時間、空間與社會關係〉。《傳播與社會學刊》，第47期，頁135-165。