

天主教輔仁大學社會學系學士論文

指導老師：魯貴顯

「美食外送：表象與真實」—UberEats 美食
外送員分析

“Food Delivery: Appearance and Reality.”

- Analysis of UberEats Driver

學生：張育誠撰

中華民國一〇九年十月

天主教輔仁大學社會學系學士論文

「美食外送：表象與真實」—UberEats 美食
外送員分析

“Food Delivery: Appearance and Reality.”
- Analysis of UberEats Driver

學生：張育誠撰

指導老師簽名：

中華民國一〇九年十月

系所章戳：

中文摘要

隨著時代的演變，近年來全球颯起一陣美食外送的新風潮。截至 2019 年，全球美食經濟規模超過 1000 億美元，且未來有望持續成長。台灣的美食平台不斷的透過廣告標語以及免運費等方式來博得大眾的目光，再加上 2020 新冠肺炎疫情下，使得愈來愈多人開始使用美食外送訂餐。在這樣的環境下，平台方為了能夠有足夠的外送員進行送餐，而祭出許多獎勵及高薪資的制度來招募合作夥伴。現在台灣美食外送員不管是在年輕、中年族群都是相當熱門的一個新興職業，但正因為發展的時間較晚、較短，許多人對於美食外送員的認識都是透過電視新聞、網路媒體，甚至是網路上的網友口耳相傳。許多人並不了解外送員工作的真實樣貌，認為外送員工作自由、薪資報酬高，而且總是騎車快速、容易發生交通事故的印象屢見不鮮。

在台灣由於美食外送還在發展初期，國內對於美食外送相關的碩博士論文大多主要以研究美食外送成功的原因、研究美食外送的策略等面向，但是對於支撐美食平台最重要的外送員卻沒有相關的研究。本研究透過實際觀察法以及半結構式訪談法進行，一方面坐在 UberEats 外送員的機車後座觀察外送員的送餐過程、道路駕駛的過程、與人之間的互動，另一方面透過半結構式訪談 UberEats 的外送員，最後統整並分析以探討大眾對於外送員印象的真實性。本研究做為外送員初探性的研究，期望能夠使大眾認識到外送員真實的工作全貌，也能提供對於未來想從事外送員或者想研究這方面的學者一些思路上的引導。

關鍵字: UberEats、美食外送員、工作自由、薪資報酬、交通意外、工作互動

Abstract

As the evolution of the times, there has been a new wave of food delivery around the world in recent years. As of 2019, the global food economy has exceeded 100 billion dollars, and it is expected to continue to grow in the future. Taiwan's food platforms continue to win the attention of the public through advertising slogans and free shipping. Coupled with the 2020 COVID-19, more and more people are beginning to use food delivery to order meals. Under such circumstances, in order to have enough driver to deliver meals, the platform offers many rewards and high salary systems to recruit partners. Nowadays, food delivery drivers in Taiwan are a very popular new occupation regardless of whether they are young or middle-aged. However, because of the late and short development time, many people know about food delivery drivers through TV news, internet media, even the word of mouth from netizens on the Internet. Many people do not know what the delivery drivers' real looks like, and it is not uncommon to think that delivery drivers are free to work, pay high salaries, and always ride fast and are prone to traffic accidents.

In Taiwan, since food delivery is still in its early stages of development, most domestic master's and doctoral dissertations related to food delivery are mainly focused on researching the reasons for successful food delivery and researching food delivery strategies. However, there is no related research on the most important things that supporting this platform, that is the drivers. This research is conducted through actual observation methods and semi-structured interview methods. On the one hand, sitting in the back seat of the UberEats delivery drivers to observe the delivery process, the process of driving on the road, and how they interact with customers. On the other hand, through semi-structured interviews with UberEats delivery drivers, the final analysis is to explore the authenticity of the public's impression of delivery staff.

This research is a preliminary study of delivery drivers, and it is hoped that the public will realize the full picture of the actual work of delivery drivers, and it can also provide some thoughts guidance for future scholars who want to work as delivery drivers or want to study this aspect.

Keywords: UberEats, food delivery driver, work freedom, salary compensation, traffic accidents, work interaction

謝辭

首先，我要感謝我的家人讓我過著衣食無缺，讓我有一個能夠專心做自己想做的事的生活環境。並且在我的人生求學過程當中給予我相當大的自由，對我的成績從不過問，對我的任何一個決定總是給予支持，尤其是在完全不知道社會學系對未來有什麼實質幫助下還願意讓我就讀社會學。今天沒有家人的支持，我想這篇論文也不會出現在大家面前。

在社會學系的四年生活是影響我人生最深刻的時光，每個老師的專業擅長雖然不同，但都讓我們學會社會學最重要的批判精神，讓我們用更為宏觀的角度去看待每件事情，了解每件事情的真實性。尤其是魯貴顯老師，總是會用幽默、詼諧的方式和我們在課堂上討論他所看到新的、有趣的社會議題，讓我能夠更加專注在課堂上，也使我對於生活周遭的事情有更高的敏銳性。起初，當我看到新聞報導外送員連續車禍時就誤打誤撞決定論文主題是美食外送員，對於自己未來該研究什麼相當迷茫。在與魯貴顯老師不斷的反覆討論下，擬定出研究的方向。雖然在研究的過程當中時常聽不懂老師所說的，甚至覺得自己的研究方式有點特別到我以為是在開玩笑。但在實際觀察及訪談後，一步一步看見事情的全貌，那種感動是真的無法用言語形容。感謝魯貴顯老師在指導過程中不厭其煩的回答我的疑問，不僅讓我更加認識外送員的種種，也讓我有能力寫出這份論文，幫助更多人了解的美食外送員工作的全貌。

最後，我想感謝所有曾經幫助過我的人。感謝我的好朋友煒元和宇諾，在聽到我的研究要觀察路上的外送員時，義不容辭的在假日花時間載我到處去觀察。謝謝晨羽在艱困的過程之中扶持我，當我溫暖的避風港，不厭其煩的聽我不斷重複我的報告，真的很感謝妳。每個人的想法、意見及鼓勵都讓這篇學士論文變得更加完整，再次感謝大家。

謹致於

中華民國一零九年十月

目次

壹、緒論.....	1
一、研究動機與目的.....	1
二、問題意識.....	2
三、研究問題.....	3
貳、文獻回顧與探討.....	4
一、過去文獻研究.....	4
二、UberEats 的現況及發展.....	5
參、研究方法與步驟.....	6
一、研究方法.....	6
二、研究步驟.....	6
肆、研究結果分析.....	8
一、外送員工作之分析.....	8
(一) 外送員工作解析.....	8
(二) 工作真的自由嗎?.....	10
二、固定薪水與浮動薪資.....	12
三、交通意外之探討.....	17
(一) 車速過快與交通違規.....	17
(二) 道路熟悉度.....	19
四、外送員工作之互動.....	22
(一) 外送員與平台之互動.....	23
(二) 外送員與店家之互動.....	24
(三) 外送員與消費者之互動.....	26
(四) 外送員與大樓警衛之互動.....	27
伍、結論與檢討.....	29

一、研究結論	29
二、研究限制與建議.....	30
陸、參考文獻.....	32
附錄、問卷設計.....	33

圖目次

圖 4-1、食物消費的改變形式.....	22
----------------------	----

表目次

表 3-1、受訪者基本資料.....	7
表 4-1、外送員從事原因.....	10
表 4-2、外送員跑單之情形.....	11
表 4-3、Youtuber Psyman 塞門 三重、蘆洲外送實測所得紀錄.....	13
表 4-4、M02 新莊、板橋外送一個月收入支出表.....	14
表 4-5、M03 中永和、內湖外送一個月收入支出表.....	14

壹、緒論

一、研究動機與目的

現代人身處網路無所不在的世代，手機永不離身，拿出手機連上網路就能完成一日所需之事。不管是用於社交、收發信件或查詢資料都十分便利。手機的使用深深地影響人們的日常生活，從工作到休閒娛樂，生活所需要的東西都可以只靠手機來完成。而隨著都市人口的增加，民眾在外飲食的機會增加，外食是都市人生活重要的一部分，各大美食 App 紛紛爆紅。

隨著生活型態的改變，全球仰賴美食外送的用戶也逐年增長。未來商務(2019)指出截至 2019 年，全世界使用線上美食外送的用戶將近有 10 億人，美食外送的規模經濟也將在 2019 年超過 1000 億美元，推估未來幾年美食外送的比例仍會逐年增加。而美食外送平台在台灣於 2018 年底時開始有了飛躍性的成長。根據凱度洞察(2020)的研究報告指出台灣曾經使用過美食外送平台叫餐的比例高達五成，尤其是在新冠肺炎(COVID-19)爆發後，台灣餐飲業受到十分嚴重的衝擊，但美食平台的收益不降反升，疫情影響下使得愈來愈多人在家使用美食平台來叫餐。有大約三成的用戶是在新冠肺炎疫情爆發後首次使用美食 App，而將近有四成的民眾在疫情爆發提升透過平台點餐(凱度洞察，2020)。從這裡我們可以發現疫情的爆發開始轉變台灣民眾對於食物的消費習慣，透過美食平台來解決一天三餐已是普遍現象。

而在美食平台蒸蒸日上的情況下，對於外送員的需求也逐漸增加。有不少的民眾因為外送員的工作相對自由且報酬高而紛紛加入外送平台的行列(INSIDE，2020)。而在外送員增加的同時，外送員出車禍以及對於外送員觀感不佳的言論在網路上的討論也增多。大多數人對於外送員工作的真實狀況並不清楚，僅透過新聞來建構對外送員產業的想像。究竟外送員的工作是不是真的像電視上所說的工作很自由且可以輕鬆月入十萬塊？外送員車禍的原因是不是都因為要趕在時

間內送達訂單才會有騎車過快以及違規的問題？外送員是不是跟消費者以及店家常常會出現爭執與吵架的情形？外送員工作的真實樣貌究竟為何？是本研究想要去探討的問題。

二、 問題意識

在過往擁有外送的店家多為連鎖餐廳，也有少部分的店家會給予少量訂單有外送的機會，但能外送的店家屬於少數，因此很常會有想吃的餐點卻無法外送而打消念頭的情況。而在近兩年來，美食外送平台在台灣颯起一陣旋風，打著多元食物外送，且及時送達的口號，深受老饕們的使用。現在路上隨處都可以見到民眾的車後有著美食平台的保溫袋，每個人都能成為美食平台外送員。

隨著從事美食平台外送員的人數增加，愈來愈多衍生性的問題出現。在 2019 年 10 月時，連續幾天發生多起外送員車禍事件。在事件發生過後，由於外送平台主張與外送員的關係為雇傭，因此省去了工作最基本的勞健保，使得這些外送員當發生問題時都得自己負責。而在網路上很多人對於外送員有許多謾罵的聲音，認為外送員會出車禍都是自身騎車過快的原因，甚至有些人看到外送員騎車就會感到厭惡，美食平台外送員似乎變成譏笑的代稱。因此本文想透過與 UberEats 的外送員進行訪談，透過談話中了解外送員工作的真實樣貌。外送員的工作及薪資實際情況為何、在送餐過車的道路駕駛會遇到何種危險、在工作過程當中與人之間的互動狀況為何，讓人能夠更加了解這些外送員並正視、尊重這個新興的職業。

三、 研究問題

美食平台的成長在台灣近年來可謂是旋風式的成長，其背後的商機更是無窮潛力，仍然在不斷成長當中。不僅是使用相關 App 的用戶增長，從事美食外送工作的人也逐年增高。但由於美食外送平台在台灣仍屬於較新且定義不明確的產業，相關的法規以及限制都不明確及完善。民眾每天使用外送平台的 App 訂購餐點，對於外送員每天在路上肯定不陌生，但卻鮮少人知道外送員工作的真實處境，故本文將主要研究問題分為以下幾點：

- (一) 外送員工作分析
- (二) 外送員薪資的真實情況
- (三) 外送員交通意外之原因探討
- (四) 外送員在工作過程之間的人際互動

貳、 文獻回顧與探討

一、 過去文獻研究

美食外送產業在台灣發展的時間較短，也因此國內在美食外送方面的研究相當稀少，不管是在台灣碩博士論文網、華藝圖書館、Google Scholar 等學術網站的研究都寥寥無幾。目前研究美食外送的碩博士論文主要以商學院、管理學院為多數，研究對象則以探討消費者、美食平台居多。楊蕙瑄（2018）針對消費者使用外送平台的動機進行研究，提供平台掌握消費者的種種需求。張修豪（2019）的研究問題主要以談討 UberEats 所提供的價值是否符合消費者的需求，平台在與消費者不適配的價值下該如何面對各個艱難的挑戰，並提供美食平台改善的建議。張琇婷（2019）的研究在探討美食外送作為一種新型態的服務是如何吸引消費者來做使用，並提出美食平台可以將便利性的優點制定相關行銷策略，以進一步吸引更多消費來使用美食外送的服務。劉姿旻（2020）的研究以消費者的角度探討美食平台服務等面向，以檢視前目前在台灣各家外送平台的服務品質狀況。

從上述的的幾個文獻當中可以發現大多數研究多在探討消費者使用美食外送的原因，並且透過這些使用的原因讓平台能夠針對消費者的需求來制定未來的策略，也可以同時改善自身的缺點以吸引更多的消費者使用美食外送服務。美食平台固然是創造這起美食旋風的領頭人，但真正讓美食外送得以實現，這些在平台之下的外送員功不可沒。不管是向店家取餐，將餐點送至消費者手中，亦或者是將這些收到的餐錢繳回平台總部，都是要經由這些外送員的努力。

這篇論文與以往研究最大的不同是將研究對象聚焦在外送員上，透過社會學角度來檢視外送員的工作，不管是在薪資報酬、交通事故、人際互動等面向都有所探討。不管是對正在從事、未來想從事外送員工作的人，或者是對於外送員工作不太熟悉的大眾，亦或者是未來想從事相關研究的學者，都能對這份工作有更深入的理解。

二、 UberEats 的現況及發展

根據林勝蓁（2020）對 UberEats 的簡介中可以了解到 UberEats 最早於 2014 年在美國進行推動，而台灣則是在 2016 年時進駐。UberEats 截至目前為止除了金門、馬祖外島等皆有運送，而運送時間大約是 06:00 至 02:00，北部部分地區則為 24 小時皆有服務（UberEats 部落格，2019）。根據凱基（2020）的報告中指出在 2019 年 7 月時，曾經使用過 UberEats 的民眾約有 64%，而到了 2020 年 3 月時則將近有 76% 的民眾曾經使用過 UberEats，其實可以看出 UberEats 在台灣美食平台的業者當中也占了相當大的影響力。

Uber 公司在今年新冠疫情爆發後首季營收成長了 14%，而有大約 47 億美元的交易來自 UberEats，相較於過去成長了 55%。在面臨疫情時 Uber 公司也透過裁員等方式來因應疫情的衝擊（陳曉莉，2020）。美食外送平台的市場仍然有很大的成長空間，近年來也有愈來愈多人向這塊產業進行投資，再加上新冠肺炎對於民眾消費食物的型態改變，可以想像 UberEats 未來成長的模樣。

隨著 UberEats 平台的發展茁壯，未來從事 UberEats 的外送員一定會愈來愈多，但現行的法規卻沒有將美食外送員視為一種產業，沒有相應的法規及制度來限制、保障這些外送員。外送員和外送平台的關係複雜且模糊，這些問題都是值得政府及平台進行思考的。

參、研究方法與步驟

一、研究方法

本研究的研究方法採用參與式觀察法，透過實際坐在外送員後座觀察外送員的送餐過程，包含從向店家取餐後將餐點送至消費者手中過程之間的互動、在送餐路線的行車過程中如何去選擇接下來行走的路線、外送員騎車過程中會遭遇的事情。並輔以半結構式的訪談與各個外送員進行對話，並對訪談內容進行分析。

美食外送是近兩年來掀起熱潮的新形態產業，但外送員工作的真實面貌對於大多數人是比較陌生的，導致以訛傳訛，甚至會將外送員標籤化。因此本研究主要，研究會針對外送員工作的優點、加入契機、實際薪資所得、道路行駛狀況、工作中的人際互動等問題進行訪談。將實際觀察到的狀況以及訪談結果進行分析，以了解外送員這個職業的真實全貌。

二、研究步驟

由於美食外送產業在台灣才剛開始逐漸發展成熟，目前國內的研究也較缺少，大多數的文獻也多以平台方作為主要探討對象，探討美食平台的機制、策略、如何獲利作為主要研究方向。但是外送員是撐起美食外送產業最重要的人之一，他們的工作卻不被眾人所熟悉，以此本研究將主要研究對象設定為美食外送員。

首先，透過訪談外送員認為其工作的優點、加入的契機以檢視外送員對於其工作的看法，並了解在工作時間的選擇上會受到什麼樣子的誘因形成差異。

接著，透過訪問外送員平時送餐的薪資、送餐的經驗及策略、外送地區的不同已檢視外送員薪資是否為大眾想像的高，或者反倒是比基本時薪還要低。並了解在這樣的浮動薪資下外送員在兼職與正職的考量分別有何不同。

再者，針對外送員平常在道路駕駛中所看見或自身遇見的交通狀況、騎車習慣等問題進行訪問，以了解外送員在送餐的過程當中是如何導致交通意外發生的頻率逐漸上升。

最後，針對外送員與平台、消費者、店家、大樓警衛等人之間的互動過程進行訪問，以了解外送員在工作場合當中的真實互動關係。

綜合以上幾點，描繪出外送員工作的真實全貌，藉此釐清大眾對於外送員的工作、薪資、互動之間的想像，在另一方面則可以在外送員的道路駕駛上有比較初步的認識及研究，可以為政府提供在外送員的法規制定上的一些建議，同時檢視台灣在外送員的政策上或者是道路駕駛的政策是否有不夠完善的地方。

表 3-1 受訪者基本資料

代號	年齡	職業	從事時間
M01	21	學生	4 個月
M02	28	髮型設計師	6 個月
M03	21	學生	6 個月
M04	21	學生	3 個月

肆、研究結果分析

一、外送員工作之分析

(一) 外送員工作解析

根據中國鄭廣懷研究團隊(2020)對武漢市外送員的從事原因進行調查,發現加入外送員最主要的員因依序為:工作自由度高(21%)、入行門檻較低(14%)、以及工作較不枯燥、薪資收入高、薪資不拖欠(9%)。從上述的研究可以看出對於中國的外送員能夠擁有自主決定工作的時間與空間是最吸引人加入平台的契機。而對於台灣的美食平台外送員,什麼樣子的因素是吸引他們加入平台?

1. 外送員工作的優點

最大的優點就是在工作上時間自由的安排。因為我有時候修的課會突然有多作業,或有時候要跟朋友出去,比起之前做飲料店給太少班會被老闆問,外送員的工作能夠讓自己可控制的時間變的彈性許多。(M01)

優點就是工作很自由,錢也蠻多的,想休息就休息,比一般正職的薪水好太多,也不會有長官老闆之類的壓力。(M02)

時間很彈性呀,我想上線就上線,我想下班就下班。然後..假如一個小時之內跑三單就有個基本時薪,就是超過法定基本時薪。就想說賺錢的速度也比較快。(M03)

優點大概就是時間很自由,就是你想幹嘛就幹嘛。(M04)

從上述的訪談當中基本上可以將外送員工作的優點分為主要兩項:工作自由以及薪資收入不錯等兩項原因。以 UberEats 來說,其上線的時間是沒有限制的,也不會強制要求外送員要在何時上班。只要隨時有空,開啟手機的 App 就可以

開始送餐，中途想休息的話也不用向誰報備，點選離線就可以做自己的事情了。FoodPanda 則是要在網路上登記工作時間，依照個人需求給予班表。在自己所填的時間內就會不停的派單，直到工作時間為止都必須一直送餐。雖然兩者在制度上有些許不同，但在個人工作時間的選擇上都較為彈性，可以自我安排工作時段。

UberEats 的薪資計算方法為：實際薪資 = (取餐費 42.5 元 + 每公里 10.2 元 + 完成送餐費 17 元) * 平台費用 25%。送一次餐的薪資大約落在 50 至 60 元，此種情況還不包含額外的加成獎勵(比如說尖峰時段的高倍率獎勵、個人趟數獎勵等)。在這樣的薪資計算下，外送員只要一個小時內接到 3 單左右，就會有相當高的薪資報酬。

綜合上面的敘述來看，台灣的外送員與中國的外送員加入的契機十分雷同，皆是在工作自由以及高薪資等誘因之下做出加入外送員的理性選擇，但從接下來從各個訪談者中詢問他們開始從事美食外送員的契機時，就可以發現他們不完全是透過理性思考做出選擇，也有一些比較個人層面的因素影響做出的決定。

2. 外送員從事原因

根據表 4-1 所呈現的各個訪談者加入外送員的契機可以發現，除了 M04 是聽到一些傳聞說外送員很好賺才加入的，其他的訪談者加入的原因不完全是因為工作自由以及高薪資的誘因。以 M01 來做舉例，他加入外送員的契機是想找份工作多賺點錢，而且自己本身很喜歡騎車，之前有從事過肯德基跟飲料店的外送，因此才選擇從事外送員。而 M02 來說他表示自己加入的原因只是純粹自己平常沒事做，想說無聊可以跑一下兼職存一些錢，可以把跑外送員的薪資當作生活費，自己正職所賺到的錢就可以全部存起來。M03 則是因為大學的課業繁重，平常時間並沒有空做兼職工作，因此想在寒假期間尋找一份短期的兼職工作。但是大多店家尋找兼職人員多希望以長期兼職，再加上寒假兼職的工作較難找到，在這樣的狀況下才選擇暫時從事外送工作。

因此從表 4-1 當中我們可以推斷成為外送員的人不完全是因為受到外送員這個行業的優點做出理性選擇，有時候也會有個人自我規劃及其他契機才成為美食外送員。但是研究中的樣本數較少，且主要為學生族群，因此沒辦法確定其他年齡層、職業層皆是相同的情形。

代號	從事原因
M01	喜歡騎車，打零工多賺點錢
M02	沒事做加減兼差
M03	寒假兼職難找
M04	看起來蠻好賺的

表 4-1 外送員從事原因

(二) 工作真的自由嗎？

從上面的討論我們可以得出大多數的外送員都認為工作自由是這個職業最大的優點。相較於朝九晚五、固定工作時間的職業，外送員可以自由的選擇自己何時上線、下線，遇到大熱天或者是下大雨也可以選擇在家休息，不需要向公司請假。目前看起來外送員的工作比起其他職業是相當自由的，但實際真的是如此嗎？接下來會從外送員工作的時段選擇來進行討論。

以 UberEats 來說，UberEats 除了送餐有達到一定趟數會有的額外趟數獎勵，趟數獎勵又分成尖峰時段（10:00~14:00、17:00~20:00）以及離峰時段，達到一定趟數就能獲得該獎勵區間的獎金。而為了鼓勵外送員在午、晚餐時段出現大量訂單時出來送餐，在餐期也會有較高倍率的額外加成，視時段與區域加成的倍率也會有所不同，大約落至 1.1 至 1.9 倍不等，而離峰時段則維持原倍率。在下雨天時每一單也會給予 20 元的額外的補助，因此有不少的外送員會特別選在有加成的時段出去跑單，或者是只跑加倍時段，因為加倍時段的收入遠比在非加成的

時段還要高更多（2019年9月全面改制，廢除尖峰、離峰的趟數獎勵，改成個人專屬趟數獎勵）。

代號	工作時段	雨天加成	餐期加成
M01	平日 11:00~13:00 19:00~21:00 假日 12:00~18:00	是	是
M02	平日 19:30~22:00 假日 11:00~14:00 17:00~20:00	是	是
M03	平日 18:00~21:00 假日 12:00~20:00	是	是
M04	平日 11:00~14:00 17:00~20:00	不一定	是

表 4-2 外送員跑單之情形

根據表 4-2 我們可以看到這些外送員的工作時段皆涵蓋在餐期加成時段，而多數外送員也都會選擇在雨天的時候出去跑單來增加收入。從訪談當中我們也能得知尖峰時段的高單量以及高倍率對於外送員的吸引力：

跑尖峰時段相較離峰時段比較不會浪費時間在等單，雨天時 UberEats 官方也會提高倍率吸引外送員去上班。因為雨天更多人叫外送，自然就會更偏向於餐期跟雨天去跑。(M01)

我大多數只跑尖峰時段是因為有加成關係，沒有加成的情況真的很難賺，但有時候單很多沒有停下來超過離峰時段我還是會繼續跑，除此之外我就不會跑離峰時段的單了，那些單量跟倍率都少，跑了浪費時間。(M02)

尖峰時段的話，我可能會跑一個最低的趟數獎勵，跑到今天就休息這樣子。如果沒有的話就在附近繞一繞，等到八點尖峰時段過了就回家。回家的途中也是開著，有單就加減送。通常都是跑加成的單會比較多，離峰時段沒有獎金加成的時候，就是可能會休息偏比較多。(M03)

以前是沒有趟數獎勵的時候，那時候尖峰時段倍率很高，我只要跑用餐時段隨便跑一個月都會有一萬多塊，一次大概兩三個小時，也沒有很勤勞的跑。改成有趟數獎勵後他的倍率就變得很低，然後就變成你不認真跑的話就賺不到錢。到後期為了衝趟數不管有沒有加成都會跑，但是沒有加倍的單會想說錢比較少然後就可能少跑一些，剛好跑到趟數就算了。(M04)

從這裡可以看出大多數的外送員只會選擇尖峰時段有倍率加成的時候進行送餐，離峰時段沒有加成倍率時則比較少跑，以休息為多。有的外送員會只跑尖峰時段來在短時間內提高自己的收入。從表 1-3 當中更加印證這些說法，可以看到這幾位受訪者的工作時間相當雷同，餐期的部分都會參與送餐，而到離峰時段則減少跑單數量，甚至一到離峰時段便選擇回家。雨天的每單加成最高也來到 20 塊且不會被抽成，這也使得外送員大多數會選擇在雨天出門送餐。

綜合上述的說法其實可以發現美食平台方乍看之下讓外送員有自己選擇上、下線自由工作的時間，但實際上透過時段加成倍率的不同、獎金制度的改變，間接控制住外送員工作的時段。這些外送員看似能夠照著自我意志來選擇工作進行的時間，但最後仍然受限於「錢」這個因素。自由，同時也不自由。

二、 固定薪水與浮動薪資

2020 年新冠肺炎疫情爆發，造成許多產業的停擺。有些店家好幾個月都沒有收入，連店面的房租費以及員工的薪水都無法支付，部分店家走向倒閉的末路。而在這樣子的時空環境下，美食外送員這個新興工作成為眾人的寵兒。在疫情尚

未有有效的方式阻止的情況下，對於消費者來說只要在家裡滑手機就可以輕鬆享用到美食，而不用與大眾有所接觸是在好不過的一件事了。對於這些平台跟因為疫情影響而沒有收入的人來說更是一大機會。美食平台方不斷在各個媒體上進行宣傳，比如說：「現在加入月收入十萬不是夢！」等等標語吸引到許多人加入，而沒有工作的人也可以將外送員作為一種暫時性的工作，來維持自己的日常生活所需的開銷。而美食外送員真的有像廣告標語或者是大眾所認知到的賺得這麼輕鬆又多嗎？如果實際上並沒有賺得這麼多，那選擇一份有固定薪資的薪水是不是一個更受到親賴的選擇呢？

Youtuber Psyman 塞門（2019）在網路上上傳了一部自己在三重、蘆洲等地區跑 UberEats 的紀錄，裡面詳細記載了自己在做美食外送員的總支出及收益。

總趟數	550 趟
總上線時數	283 小時
總里程數	1024 公里
機油/汽油費用	1600 元
總收入(純收益)	32450 元
總收入(含支出)	30850 元
時薪換算	約 109 元

表 4-3 Youtuber Psyman 塞門 三重、蘆洲外送實測所得紀錄

Psyman 塞門表示自己只跑尖峰時段的單，因為在離峰時段的三重及蘆洲的單量又遠比台北地區的離峰時段來的更為淒慘，基本上賺不到什麼錢。在尖峰時段高倍率的情況之下，加上額外的趟數獎金總共賺得 32450 元，但在扣除機車所需的機油、汽油等基本消費後，將實際收益除以總上線時數後，時薪換算所得為每小時 109 元，遠低於法定最低基本時薪的 158 元。

從表 4-3 可以看到 Psyman 塞門在只跑尖峰時段的情況下時薪只有 109 元，比起大多數工作的時薪都來的更低，但這並非就代表外送員這份工作所賺得的薪水就這麼低，地區及送餐的方式或許也很大程度的影響外送員的薪資所得，接下來將以 M02、M03 的送餐薪資所得來做比較。

總趟數	177 趟
總上線時數	80 小時
機油/汽油費用	約 800 元
總收入（純收益）	15985 元
總收入（含支出）	15185 元
時薪換算	約 190 元

表 4-4 M02 新莊、板橋外送一個月收入支出表

總趟數	117 趟
總上線時數	47 小時
機油/汽油費用	約 500 元
總收入（純收益）	10196 元
總收入（含支出）	9696 元
時薪換算	約 206 元

表 4-5 M03 中永和、內湖外送一個月收入支出表

從塞門跟上述兩位訪談者的收入支出表格當中可以看到，同樣是多數選擇在尖峰時段進行送餐的情況下外送員的薪資落差相當大，在蘆洲、三重等地區進行送餐所獲得的時薪約為 109 元，而中永和、內湖、新莊、板橋等地區的平均時薪則大約落至 190 元至 200 元，算是相當高的時薪。從此可以得知不僅是尖峰、離峰時段的單量及加倍對於薪資有所影響，外送員在地區選擇上以及獲取單的經驗、

方式也會使得薪資浮動程度的不同。

坐在 M01 後座時發現，當他騎車路上有一段時間都接不到餐點時，他會打開 UberEats 的訂餐 App 查詢附近較熱門的店家，並在那附近繼續繞，直到接到訂單為止。M02 表示自己習慣在定點等派單，不只比較容易接到單，也不會出現到處亂跑接不到單還消耗車子的損耗率。

我會先去查要跑的地區哪邊有比較多配合的店家，就在那附近去等單或者周圍繞繞，會比較容易接到單，如果選到附近沒有配合的店家，怎麼繞都不會有訂單。所以有時我都停在麥當勞外面等單滑手機，來節省車子消耗。

M03 也同樣表示自己會選擇在店家比較密集的区域做外送：

我習慣會去找比較多吃的地方繞，像是公館或者是樂華夜市附近。

從上述我們知道外送員的薪資其實受到許多外在因素的影響，比如說選擇對的区域、用餐時段才比較有機會能夠接到源源不斷的訂單以及短時間內的高收益。且透過外送員本身的送餐經驗所制定的送餐規劃也會使外送員所接到的訂單會有所落差，在滿足一定的條件下外送員確實能夠獲得相較於一般固定薪水的工作更高的收益。而接下來則是要討論這些外送員在兼職與正職的從事選擇考量有何不同，以下是各個訪談者的看法：

如果外送兼職的薪水比較高的話會選擇做外送員，但如果有其他兼職工作較彈性能自由排班且薪資與外送員相同時則會選擇不要騎那麼多車的職業。正職的話則不會考慮外送員，這個行業風險不僅高，台灣的用路環境以及對機車的規定都比較不友善。(M01)

兼職的話會選擇做外送員是因為已經有了一份正職固定薪水了，兼職只

是想要賺更多的錢，就算不跑了我還是有了一份正職工作。而正職的話外送員薪水變動的幅度太大了無法預測，可能一個月可以跑到7.8萬，但也有可能一個月連3萬都不到。我平常的花費很少，日常支出幾乎只有吃而已，所以能存比較多錢。但是如果當月的單量太少，就可能支出跟收入打平，可能會因此存不到錢。(M03)

兼職的話會選擇外送員是因為可以靠著自己的努力提升薪水，但外送就像是賺快錢，就是可以短時間拿到一些錢，但是你如果真的要就是要看未來的話，就是還是要穩定工作比較適合。(M04)

而目前職業為美髮設計師的M02則認為浮動薪資比固定薪資來得好，因為他覺得當人領固定薪資時心態會變的懶散，在工作上的表現的態度也會給人的感覺不好。因此自己在工作選擇上會選擇浮動薪資的工作，在沒有保障生活的前提下，來提升自我工作的動力。

我以前也是在做領固定薪資的沙龍工作，但久而久之就會覺得既然剪多少頭髮領的薪水都一樣，那我幹嘛還這麼認真。轉到現在工作的地方後，領的薪水不固定了，想賺更多錢就得要更努力，也讓我會比較有動力在工作上。所以如果我現在正職不是美髮師，我想我還是會去做外送員的工作，薪水也一般工作好太多。

像M02這類透過不給自己退路來激勵自己工作情形還是屬於較少數的況況，大多數人不太會用這種方式來給自己壓力。從上述的回答當中選擇兼職外送員領浮動薪資的原因是認為薪水較優渥，也可以透過自生的努力來提升薪水。而正職不選擇做外送員領固定薪水的原因一方面同樣也是認為做外送員的薪水太浮動，對於生活上的花費以及未來規劃的考量會有一定的出入，沒辦法掌握所有

未來的開銷。另一面則是認為外送員工作所要承擔的風險太大，尤其是台灣在外送員方面的法規較模糊，道路法規也對於騎車駕駛人較為不友善，對於外送員這種需要長時間的道路駕駛的工作更增添了危險，因此多數外送員會選擇比較穩定、安全的工作。

三、 交通意外之探討

中國《人物》(2020)指出中國外送員的外送時間隨著系統演算方式的進步而逐漸減少，從2016年距離3公里所能送餐最長的時間為1小時，到2018年縮短至38分鐘。對於平台方擁有更強大的演算法去分配各個外送員最佳的外送路線、接單分配最大化勢必能為他們帶來更高的收益，但其衍生出來的問題則是外送員為了趕在時間內送達餐點而大量出現交通違規。《人物》(2020)表示有的外送員透過每個訂單都進行逆向可以為他節省5分鐘的送餐時間，甚至指出如果不依靠違規的方式來節省路程，一天能接受的單量將減少將近一半的數量。

在一個無時無刻都講求快速的時代當中，平台系統的演算以及消費者對於等待餐點的低容忍度下都對外送員在心中造成一股無形的壓力。這些外送員沒有能力去改變已定的制度，只能透過較危險的違規來確保送達餐點的時間，其後果就是外送員的交通事故開始大量出現。台灣兩大主流美食外送平台FoodPanda與UberEats雖然並不像中國的「美團點評」以及「餓了麼」會強制要求外送員在何時送達餐點，但外送員超速及違規的事件仍層出不窮，不斷上演在我們每天的日常生活或當中。究竟台灣的外送員為什麼騎車速度會快？節節高升的車禍事件原因又是為何？接下來會透過訪談內容來進行討論。

(一) 車速過快與交通違規

隨著美食外送的熱潮在台灣掀起一陣風潮，外送員交通意外事件也開始頻傳，接連幾起的傷亡事件讓社會開始關注。有的人認為外送員總是騎快造成車禍是自己造成的，也有些人認為平台在意外方面並沒有給予外送員足夠的保障。為了了

解外送員送餐的真實過程，我實際坐在 M01 的機車後座和他一起參與了兩次送餐。M01 表示他平時騎車的速度很快，但在送餐點時會害怕餐點損壞而放慢速度。但實際坐在後座時發現 M01 在送餐點時騎車速度大約在 60 至 70 公里左右，在小巷弄中騎車也相當快速。

當問起外送員騎車速度為什麼這麼快時，M01 是這麼回應的：

在一個同個單裡面，你快一點或慢一點的話不會怎麼樣，你收到的錢都是一樣。但如果在整體你的時間有限，然後用最快速度送完餐的話，你是可以增加接其他單的時間，所以我想這有可能是會騎快一點的原因。那違規的部分我覺得是個人駕駛習慣的問題，違規就得承擔風險。

其他的受訪者也一致認同騎快是為了更快去接更多單來最大化自己的收益，而 M02 和 M03 有著相似的觀點：

外送你真的是時間再換金錢，就會想要騎快一點。因為大概一個小時抓三單以上到四單，你做越多當然錢越多，那大家一定是想說要趕快送過去，然後趕快接下一單。尤其是在加倍時段，你就是會騎更快。加倍一單是一單，導致你騎快就會有一些風險。這些問題就會造成很多司機會偷偷違規，比如說騎人行道、逆向或者紅燈轉彎，進而增加出車禍的機率。(M02)

趕時間這部分我是覺得大部分的司機都是在趕時間，因為我們那個離峰時段跟尖峰時段，他就是 5 點開始到 8 點就結束，那就是 7 點 50 幾分的時候大家都會想衝一下最後幾單，那時候就是會..速度會比較快點，所以風險相對會比較高。然後有時候貪那一點時間就可能闖紅燈或是騎人行道，闖紅燈就相對很危險，但我覺得那是個人的行為。(M03)

M04 雖也同意外送員搶快的問題，並且同意了 M01 和 M03 所說的車速過快屬於個人行為。M04 指出 UberEats 以及 FoodPanda 這兩家美食外送平台雖然會向消費者顯示外送預估送達時間，但時間上並沒有硬性規定外送員要何時送達，因此 M04 認為並非所有的外送員都會為了單數而搶快，騎快實際的收益其實並沒有差很多，反倒是帶給自己更高的意外風險，比較屬於個人選擇。

車禍跟搶快確實有關係啦，這有點個人的問題啦我覺得。就是他們太.. 它們覺得這樣子能夠賺比較多錢，其實不會啦。你真的騎很快沒有差很多，你反而增加自己的危險，那個算是個人行為吧。因為我現在看很多其實它們賺的錢很多但是他們也不會說騎到很快這樣子。

從上述的回答可以說明外送員騎快的原因正是為了在時間內以接到最多單數來最大化自己的收益為目的而搶快，但這些受訪者並不認為自己在送餐時車速是危險的，也不認為騎車快速是造成外送員車禍最主要的原因（他們並不覺得自己騎車的速度有太快的情形發生）。在台灣騎車快速並不是只有外送員會發生，是大多數台灣駕駛都會有的普遍現象。而違規的部分所要承擔的風險及損失遠比賺到的還要大。如果一個外送員今天違規被警察開單取締，那一整天等於做白工了。這些外送員寧可選擇遵守交通規則慢一點送達餐點，也不想被開罰單，因此外送員違規的情況屬於個人自我選擇，與平台之間的規定較無關聯。以上的敘述似乎沒辦法作為普遍外送員送餐發生車禍的解釋，因此接下來將對於外送員對於道路熟悉度的不足做為討論。

（二）道路熟悉度

外送員在送餐過程中最常做的動作就是確認接下來要送餐的路線，M01 不僅是在取餐的過程中思考送餐路線，在等紅綠燈的過程當中也不斷的透過手機的導航路線確認自己行駛的路線是正確的。有時候交通號誌已經變成綠燈時，M01

會因為再看手機而導致起步較慢。而當到達送餐地點附近的巷弄時，M01 的注意力就更加放在尋找住戶的門牌，不斷的將視線在手機與門牌上來回確認，甚至當對向來車經過時都沒有注意到而差點擦撞到。

回想我和 M01 一起在台北市路口的馬路等紅燈的時候，放眼望去大概有二、三十位機車騎士同時一起在等紅燈，紅燈大約有九十秒。我觀察到大多數的駕駛不是在和機車後座的友人聊天，就是直盯盯的看著前方的道路等待綠燈的來臨。正當我看見有三位機車騎士在等紅燈的時候滑著放在手機架上的手機，好奇的往旁邊偷偷的瞅了一眼，才發現是同樣在看導航路線的 UberEats 以及 Foodpanda 的外送員。他們目不轉睛的看著手機上的地圖導航，查看接下來要走的路線，周遭的環境的動靜在此刻彷彿身外之物，絲毫不影響這些外送員。當號誌轉為綠燈時，這些外送員才慢慢地抬起頭騎車離開。

美食外送在本質上與其他外送有著很大的區別，就是外送餐點的範圍並不是固定的。對於美食外送員來說可能上一秒才剛送完這區，下一秒就被系統指派到別的區域去送餐。送餐的橫跨距離較遠，也不能保證送餐的區域是自己熟識的區域。大多數外送員對於道路的掌握度較低的情況下，就只能仰賴手機導航。

以下是受訪者們對於外送員道路不熟悉導致車禍的看法：

路況不熟悉就是會有一下子眼睛盯在螢幕上，不可能完全專注在路況上，但路上的狀況瞬息萬變可能瞄一下再回來就撞上去。我自己是還好因為我有裝藍芽耳機，但我有看過有人看導航然後前面公車停站他就差點撞上去。

(M01)

車禍這個問題很多人對路況不熟，它們會一直看手機，導致他們沒辦法注意到前面四周的地方有沒有車，然後可能就會發生危險。因為有些人他沒有買手機架，用手拿著當導航，或是放在前面前置架。然後邊看邊騎，導致車禍。因為路況不熟你一定騎慢嗎，那你又不注意的話就會車禍。(M02)

路況不熟悉就導致外送員要一直看手機導航就很容易分心，一不小心就會發生事故，尤其是在上下班車流量大的尖峰時段，有些外送員因為單量的問題，就算在不熟悉的路上也是會騎很快導致很多意外發生。像我自己在不熟悉的路上會騎得比較慢，或者是先停在路邊看導航，看完再繼續騎。

(M03)

我覺得不要看手機然後又再騎車其實基本上就不太會出事，如果真的不知道路的話就是到旁邊去看，不要邊騎邊看，因為基本上很多其實就是邊騎邊看，沒有注意到路的狀況才會發生事情。(M04)

除此之外，M04 另外也提到一個大多數人都不會注意到的點，就是外送員本身在道路駕駛的時間上就比一般機車族時間來的更長，發生交通意外的機率也就自然比較高。

外送員在道路上待的時間比較長，就跟那種職業駕駛一樣，它們相對於一般民眾出事的機率一定也會比較高。

綜合上述的觀點可以看出雖然外送員所需送餐的區域範圍很廣，但是導航系統的進步使得外送員並不需要像計程車這類職業駕駛需要對於所有地區的各個道路、巷弄瞭落指掌，使外送員能夠有效的完成送餐。由於對於道路的不熟悉導致外送員對於手機導航的依賴性提高，使得外送員時常需要分神來看路線。即使只是將視線轉移到螢幕上幾秒鐘，也容易導致這些外送員忽視道路周圍的情況而發生交通事故。UberEats 內建的導航也因為是以 Uber 的汽車導航的路線作為設計，使得外送員在不熟悉道路的情況下有機會騎到高速公路或交流道上，提升外送員發生意外的風險。再加上長時間的道路駕駛下，路況瞬息萬變，只要注意力一分散，更讓外送員相較於一般在路上騎車的民眾承受更高的交通意外風險。

四、 外送員工作之互動

在過去如果想使用店家的外送服務，大多是透過電話告知商家需要的餐點與數量，再由店內員工進行外送轉交至客人手中。擁有獨立外送系統的店家在維護自身商品的品質，同時也得付出較高的成本來經營，比如說外送員的時薪以及保險等給付，甚至是機車的維修及保養都得計算在內，因此擁有獨立外送系統的店家屬於少數。

隨著的美食外送平台的出現及普及，不僅是增加了消費者選擇食物的多樣性及便利性，也為這些承擔高成本的店家提供一種新的選擇。只要店家給予平台餐點部分的費用，變能夠增加其曝光及營收，讓過往一些無法負擔的店家多了一份新的機會。

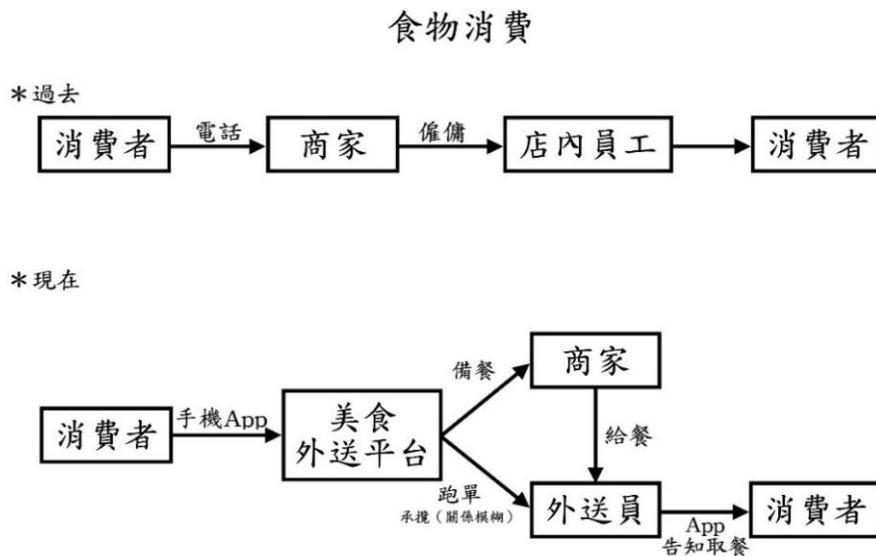


圖 4-1 食物消費的形式改變圖

原先的外送工作都是由商家自身的店員進行打理，而在美食外送平台出現後這些工作外包給了美食平台。原先自身擁有外送系統的店家可能採取兩方都進行外送來增加自身的曝光量，也有些店家放棄了自身的外送系統選擇全交由美食平

台的外送員進行運送。這些與美食平台合作的店家不在像原先會與顧客直接接觸，不再是商店員工與消費者進行互動，取而代之的是這些新興美食平台的外送員。因此在這樣的情況下，人們與美食平台外送員的互動是值得我們去進一步觀察。

(一) 外送員與平台之互動

大多數的外送員除了在第一次要成為外送員前會到外送平台的據點繳交資料及參加說明會之外，平時是不太會與平台方有所交流。有機會與平台方面進行交流的情況是當外送員找不到送餐地址時，或者消費者的餐點有誤，則會有平台客服來進行處理，因此這裡討論的範圍主要是在外送員與客服之間的互動。

分別做了4個月和3個月的M01與M04表示接過客服電話的次數相當少，在與客服的交流過程中也並沒有感受到不好，對於客服的印象還不錯，對外送員說話也相當客氣。但是做了6個月的M02與M03持相反的看法，他們認為客服對於外送員的態度不友善，總是比較在乎消費者及店家。

我覺得平台比較偏袒在顧客跟店家上。對，我們司機都非常討厭客服，反正他們就是以保護客人跟店家為主，我們司機去反應他們都不太會理會。如果是店家或是顧客反應，我們司機馬上就會接受到警告或幹嘛的。第一次警告好像是封鎖你24小時，第二次就是一個禮拜，第三次就是永久封鎖。

(M02)

我覺得平台的話，他是以客人為優先，再來才是司機。假如今天客人訂的地址跟送餐範圍是不符的，就是他可能住比較遠，然後他訂不在他服務範圍裡面的餐，那事後更改地址，那客服會說就是幫司機加錢給一些獎金，讓他去把那單完成。那我覺得這樣就是寵壞這些客人，就是制度就定在那邊，可是總是就是私底下要我們司機去送，去完成這個單。(M03)

從上述的訪談當中看到當遇到消費上的糾紛時，客服做為消費者、店家與外送員之間的橋樑，在大多數時間會選擇安撫消費者，透過增加外送員的獎金來讓他們繼續完成送餐，讓消費者能夠盡快享用到美食。外送員作為美食平台的合作夥伴，美食平台在發生問題時並不會選擇保護外送員，會讓這些外送員獨自默默忍受。當下外送員可能不會不滿，但長時間下來外送員對於美食平台的抱怨或許會逐漸增長，從事外送員時間的長短對於客服態度或許也有所不同，但整體上筆者認為外送員與平台之間的互動算是普通，並沒有到相當友善或是不友善。

(二) 外送員與店家之互動

我實際坐在 M01 的機車後座上參與了兩次送餐的過程。在向店家取餐時，外送員都有固定的取餐步驟。首先向店家表明自己是 UnerEats 的外送員並唸出自己的取餐編號，如果店家的餐點做好便會交給外送員，如果還沒有做好則會請外送員在旁邊等候。店員與外送員的互動並不多，且多是制式化的問答。有些店家與外送員的溝通會為了節省時間而跳過一些步驟，而當 F01 送到餐點單價較高或者是聲譽較廣的店家可以發現店家一定會詳細的核對餐點，也會對外送員說：「謝謝、要小心拿」。而當我與 F01 至百貨公司進行取餐時，在拿到餐點準備要離開時，交給我們餐點的店員特地跑過來拍我們的肩膀說：「年輕人賺錢雖然也很重要，但騎車要多注意自己的安全耶！」，讓他感覺很有溫度。當問到 M01 是如何看待店家與外送員之間的互動，M01 表示大多數店家對外送員的態度都很不錯。

我覺得店家的部分都是蠻友善的，不論是在取餐，或者是等待餐點製作完成的時候，能感覺到店家對外送員的態度都相當好，不太會有像是把外送員使喚來使喚去的情形。

從其他受訪者的回答當中其實也可以看到不同的想法。M02 和 M03 講述了他們與店家互動的經驗，他們認為部分店家在製作餐點的過程當中會對外送員的態度冷漠，甚至會讓外送員想要棄單（UberEats 的外送員會有棄單率的問題，如果棄單率過高會沒辦法享用外送員的各項獎金福利）。

大部分的店家對外送員態度都蠻差的，態度很囂張，要接不接隨便你這樣。就算態度很好去問還是會被兇，我們做久了就知道有些店家只要顯示你接到他們的單就是直接棄掉，因為都要等很久態度又不好。（M02）

對外送員態度的好壞真的是看店家，有些店對司機真的很好，就是如果他真的很忙的話，他會請你到旁邊坐下來等，然後也會請你喝飲料。那有些就是愛理不理的，就是你要送就送，不要送就棄單。（M03）

從上述外送員與店家互動的回答當中我們可以發現到從事美食外送工作從事時間較短的受訪者 M01（4 個月）和 M04（3 個月）對於店家的態度持較正面的態度，認為店家對外送員都是較友善的。而從事時間較長的受訪者 M02 與 M03（6 個月）對於店家的態度持平甚至較負面，認為部分店家態度不佳又時常將不滿的情緒發洩在外送員身上。

筆者認為外送員對店家的態度認知會受到不同層面的影響而有所不同，比方說外送工作的時間愈久，送過的店家也隨之變多，遇到店家不友善的機率也會比較高。再加上外送員喜歡在熱門店家外面等待訂單，這些店家因為有很多的餐點要製作，在面對每個外送員催促餐點時沒有辦法用比較和善的口吻去面對外送員，在這樣的情況下外送員或許就會認為店家對外送員的態度是不友善的，因此我們無法判斷店家是否是有意對外送員態度不好。筆者認為不友善的店家屬於少數，大多數店家在面對外送員時態度都比較客氣。

(三) 外送員與消費者之互動

在我實際與 M01 一起送餐至消費者的過程當中發現到使用 UberEats 叫餐的消費者以青壯年人口居多。在交付餐點給與消費者前也要和消費者表明自己是 UberEats 的夥伴並且核對餐點內容，確認餐點無誤後如果已經透過刷卡的方式結帳便可直接拿走。在抵達消費者的住所後，外送員會透過其 App 告知已到達請消費者下樓，大多數人都很快就取好餐點，也不太會與外送員有過多的交流，但也有部分的消費者在拿到餐點後會向外送員說：「謝謝、辛苦了」。而消費者與外送員之間似乎也有著彼此之間的默契，當出門看見拿著餐點的人便會認定是外送員，甚至部分的人會省略與外送員核對餐點的步驟。M01 表示他與消費者的互動過程都相當融洽，雖然有時候有些客人的要求會比較多，比如說要將餐點送達指定的樓層，但整體而言是友善的。

我覺得消費者本身應該也是想趕快拿到餐點，有些客人甚至會在樓下等我，通常我都不會等太久。雖然也會有那種住五樓頂樓加蓋的叫我上樓會比較累，但整體而言其實還好的，而且有些客人還會給小費。

消費者要求將餐點送至指定樓層的情形，M02 表示深有同感。

我們最討厭的就是要送到爬 5.6 樓那種，這種真的很累，通常叫外送應該都是到家門口等司機這樣子，所以看到這種我們就會很不爽，就是會很累。而且像是因為疫情戴口罩很熱，爬個一趟兩趟就上氣不接下氣，不然可能就是衣服快濕一半了。

M03 也分享了他自己送餐的情形：

我在送達餐點時習慣會說：「這是你的餐點，祝你用餐愉快。」，而他們也會很熱情的跟我說謝謝或是辛苦了，讓我覺得幫他送這個餐換來了一句辛苦了心情會比較好，也會比較有動力去跑下一單。有時候過年或者是假日的時候還會收到小費。

綜合以上的觀察及回答當中可以看到大多數的消費者對於外送員的態度都是蠻正面的，比較少會有對外送員不友善的行為出現，消費者也會透過向外送員慰問或者是給予小費的方式來感謝外送員的服務。除了部分要求可能讓外送員身體會感到疲倦或不舒適，整體上外送員與消費者之間的互動是十分融洽的。

(四) 外送員與大樓警衛之互動

除了要運送獨自居住的消費者，外送員也時常會送到有高樓層社區大樓的消費者。這些社區大樓大多會附設警衛來維持住戶人員的流通及安全。而當 M01 將餐點送至大樓時向警衛尋問幫忙時，警衛明顯的對他口氣有些許不耐煩的讓他將餐點放置在旁邊的桌上就好，但 M01 也沒有過多的情緒表現，只是將餐點放置好後拍照傳給客人便離開了。

從上述的互動過程中，警衛雖然沒有給人的態度到不友善，但從觀察者的角度來看心情感受並不是很愉快，會感覺自己只是來送餐的卻要被負面的情緒所影響。從以下的回覆我們能夠了解外送員與警衛互動的情形：

大樓的警衛態度不好的真的不少，警衛可能職業倦怠一臉都是很厭世很討人厭，可能很多司機他們一直重複做一樣的事情讓警衛覺得很煩，會讓警衛感到不屑。但我也不會說刻意去嗆他們，也是好聲好氣跟他們講一下換磁扣上樓，但有的就會鄙視外送司機，像我就遇到過磁扣用丟的，不然就是不太講話用比的方式告訴我怎麼走。(M02)

警衛的工作就是防止陌生人進入他的那棟公寓大樓裡，我也不會去為難警衛說一定要送到客人的手上，他工作也有他的困難，那我就會選擇打電話讓客人下來取餐。但是有些警衛就會說你餐放著就可以走了，會覺得好像被命令的感覺一樣，大家都是出來工作應該互相包容，口氣不用那麼差。就是我也好聲好氣的問警衛說這棟是在哪裡，就是希望態度能好一點，不用說放在那邊就好了。(M03)

我遇到的警衛基本上你臉不要太臭，你跟他說你要去哪，就是跟他講你的需求，就可能是你要送哪裡，我可以送去那邊嗎？你跟他講的話他基本上都會告訴你。以前我不確定啦，因為之前可能剛開始的時候有些警衛會比較不爽還是怎樣，因為外送員很多，可能他一天就不知道看了幾個外送員這樣子，然後會不開心。現在應該是還好啦，我之前有遇到一個講話有點不耐煩的警衛，但我也沒有特別理他，反正我就是做我的工作。(M04)

從上述的回覆當中警衛在一天工作的過程之中可能會看到好幾十個不一樣的外送員。對於每個外送員來說，警衛是他們第一次見面的人，因此也會覺得警衛對於一個陌生人的回覆應該要比較親切、熱心。但是對於警衛來說，他已經看過不計其數的外送員來向他問有關社區的問題，每個外送員問的事情可能都是重複、大同小異的問題，可能使得這些警衛容易會產生不耐煩、不開心的情況，在面對到外送員的時候回復會給人的感覺比較冷漠、比較不友善。外送員也明白警衛每天反覆面對外送員送餐的狀況會感到疲乏、倦怠，因此外送員也不會去跟警衛爭吵理論，覺得做好自己分內的工作就好了。

伍、 結論與檢討

一、 研究結論

本研究目的在於剖析美食外送員工作狀況，釐清大眾對於美食外送員想像，補足現有文獻對於不論是美食平台、美食外送員的現況、互動的不足，並且釐清美食外送員交通事故與日俱增的原因。

本章節依據第四章實際觀察及訪談分析說明結論與研究建議

- (一) 工作並非真正自由，外送員送餐點的時間大多選擇「高加倍時段」以及「高單量區域」進行送餐，一旦超過尖峰時段或者是沒有單接便選擇回家休息。平台一方面宣傳能夠自己選擇工作上線以及下線的時間，但一方面透過特定時段的加成來吸引外送員送餐。外送員的工作時間看似是個人意志下的自我選擇，但實際上都與「錢」有著緊密不可分離的關係。
- (二) 外送員所獲得的薪資確實是挺可觀的，但薪資浮動程度大，狀況不好時的時薪甚至低於法定最低基本時薪。如果想要有可觀的薪資，受限於特定時段、特定區域，且外送員本身的送餐策略以及經驗皆會影響到薪資浮動的幅度。
- (三) 美食外送員車禍雖然與外送員騎車快、交通違規等皆有一定程度的影響，但平台方並沒有規定在時間內未送達會有懲處的狀況，是外送員為了在時間內達成最多趟數已獲得更高薪資報酬的選擇，較屬於個人選擇之原因。而美食外送最重要的配備是手機導航，美食外送員的送餐地點及區域皆不固定，送餐地點時常會跑到陌生的區域。導航的進步使得外送員更加仰賴手機導航，當遇到道路不熟悉的狀況便會在騎車或者路口等待期間滑手機來確認自己行駛的路線是否正確。在這樣的狀況下，外送員很容易忽視道路周遭的情況，在此狀況下如果又出現交通違規的情況就會承擔更高的意外風險。而外送員工作本身就需要長時間的道路駕駛，也使得外送員在這樣的狀況下比起普通大眾有著更高出車禍的機率。

- (四) 社會整體上對於外送員的態度較為友善，不管是在店家或者是消費者，大都會給予比較親切或友善的態度，有時候還會關心、謝謝外送員，甚至給予一些小費。平台雖然較為袒護消費者與店家，但外送員也不會到很不開心，頂多是工作上的小抱怨。而大樓的警衛每天看許多的外送員進出大樓已變成日常工作的一環，工作時的口吻及方式比較固定，不會有太多的情緒流露，因此在面對外送員時給人的感覺會比較冷漠、較為不友善。

二、 研究限制與建議

- (一) 在年齡層及性別上較為狹隘。對於外送員這種入行門檻較低、年齡層範圍較廣的行業，僅有 20 至 30 歲的樣本，並不能代表外送員整體的狀況。不同的年齡層及不同的性別在工作契機、兼職與正職選擇、人際互動上、道路駕駛上以及對未來人生規劃上或許有很大程度上的不同，而建議日後可以針對更多不同年齡層以及不同性別的選擇進行研究。
- (二) 樣本數不足的問題。研究對象僅有四人，不代表全台的外送員狀況皆和研究相同，缺乏代表性。
- (三) 本研究主要在於剖析及驗證大眾對於外送員的想像，因此僅有以較為粗淺的角度進行分析，並沒有在各個主題當中更加深入探討。
- (四) 坐在外送員後座的機會比較稀少，但是如果僅以跟車的方式進行追蹤，會比較沒有立即且真實的感受，且用跟車的方式觀察受訪者會使外送員在騎車時會有所顧慮而無法呈現最真實的騎車樣子，在觀察外送員的方式可以多做考量，使研究更為深刻。
- (五) 本研究聚焦於 UberEats 的外送員上，並沒有對 FoodPanda 的外送員進行研究。UberEats 與 FoodPanda 在薪資制度以及工作性質上都有很大的不同，建議往後的研究可以朝 FoodPanda 進行研究，並將兩者進行比較。

附錄、問卷設計

1. 請你簡單的自我介紹（年齡、目前職業、現在的工作以及過去從事過的工作）
2. 什麼時候開始做外送員、做了多久？中間有中斷嘛？中斷的原因為何？
3. 請問你開始從事美食平台送貨員的契機是什麼？這份工作的優缺點是什麼？
4. 請問市面上我們普遍認識的平台為 FoodPanda 和 UberEats，你選擇這個美食平台工作的考量因素為何？
5. 申請 Uber 的條件有哪些？是否有相應的職業培訓？
6. 請問 Uber 有哪些福利制度、保險制度，你是否滿意 Uber 的待遇？
7. 請問你每天都會固定跑單嗎？平時都什麼時候運送？運送的範圍大多在哪？有什麼樣子的因素會使你突然跑單 or 不跑單？會固定跑多久或跑多少單或是要賺多少錢才會休息嘛？休息的時候都在做什麼
8. 請問你都是跑普通的單還是有加乘的單比較多、會為了趟數獎勵延後自己的休息時間嘛？
9. 跑外送員賺的薪水真的像新聞或者平台報導的這麼多嗎？你跑外送員大約可以賺到多少錢？如果不多，去從事其他兼職類的工作是否會比較好呢？
10. 承上題，你認為外送員這份工作適合什麼樣子的人去從事？你比較偏好外送員這樣子的工作或者是領固定薪水的工作？
11. 對於外送員車禍的看法？自己曾經送餐遇到哪些危險的過程嘛？在路上騎車時的想法有什麼？uber 送餐的範圍不固定，與固定送餐範圍的外送員相比是否多暴露在風險當中？
12.
 - a. 請問你覺得與平台方的互動關係為何？
 - b. 請問你覺得與店家的互動關係為何？
 - c. 請問你覺得與消費者的互動關係為何？
13. 從這份工作當中有獲得什麼樣的經驗？或者想讓大家對外送員有什麼認識？

陸、參考文獻

林勝葦 (2020)。消費者對美食外送平台使用意圖之探討—以台灣市場為例。淡江大學國際企業學系碩士論文，新北市。

楊蕙瑄 (2018)。翻轉餐飲市場之研究 - 以 UberEats 為例。國立彰化師範大學企業管理學系碩士論文，彰化市。

張修豪 (2019)。台灣之美食外送平台價值主張與價值適配研究 - 以 UberEats 為例。國立台灣大學商學研究所，台北市。

張琇婷 (2019)。消費者的價值觀對於美食外送平台使用意圖之探討 - 以便利性為中介變數。成功大學國際企業研究所學位論文，台南市。

劉姿旻 (2020)。美食外送平台之服務品質建構與分析之研究。淡江大學管理科學系企業經營碩士班碩士論文，新北市。

凱度洞察台灣、LifePoints (2020)。凱度 COVID-19 疫情特輯。取自

http://tns-global.com.tw/MailSources/InfoPulse/2020/COVID-19/Kantar_Taiwan_COVID-19_Report2_Food_Delivery.pdf

FC 未來商務 (2019-10-19)。外送 App 全球十強是誰？經濟規模多大？一圖看美食外送市場的未來。取自 https://www.managertoday.com.tw/articles/view/58594?fbclid=IwAR2XGgbk9rqCV6qtJiVtK6oflABGeCSqKVcXZ3PSt2Bg5UxBn_MPud2HZK4

INSIDE (2020-05-08)。外送員工作調查！想獲取穩定報酬，外送員普遍偏好 foodpanda。取自 <https://www.inside.com.tw/article/19718-foodpanda-survey03>

UberEats 部落格 (2019-01-03)。選擇城市—新手夥伴。取自

<https://www.ubereats.com/blog/zh-TW/delivery-partner-taipei-new/>

陳曉莉 (2020-05-08)。Uber 首季營收成長 14%，Uber Eats 交易金額增加 55%。取自 <https://www.ithome.com.tw/news/137516>

鄭廣懷等 (2020-03-30)。“平台工人”與“下載勞動”：武漢市快遞員和送餐員

的群體特徵與勞動過程。取自：

<https://www.jikan.com.cn/infoDetail/article/30000002>

《人物》(2020-09-08)。外卖骑手，困在系统里。

取自：<https://card.weibo.com/article/m/show/id/2309404546894620917894?>

[_wb_client_=1&object_id=1022%3A2309404546894620917894&extparam=lmid--4546894623940392&luicode=10000011&lfid=1076031043325954](https://card.weibo.com/article/m/show/id/2309404546894620917894?_wb_client_=1&object_id=1022%3A2309404546894620917894&extparam=lmid--4546894623940392&luicode=10000011&lfid=1076031043325954)

Psyman 塞門 (2019-08-17)。三重蘆洲跑 UBEREATS 時薪到底有多少？真的有辦法年薪百萬嗎？UBEREATS 為什麼狂收司機？取自：

<https://www.youtube.com/watch?v=4HMJ5Wyh9cE>