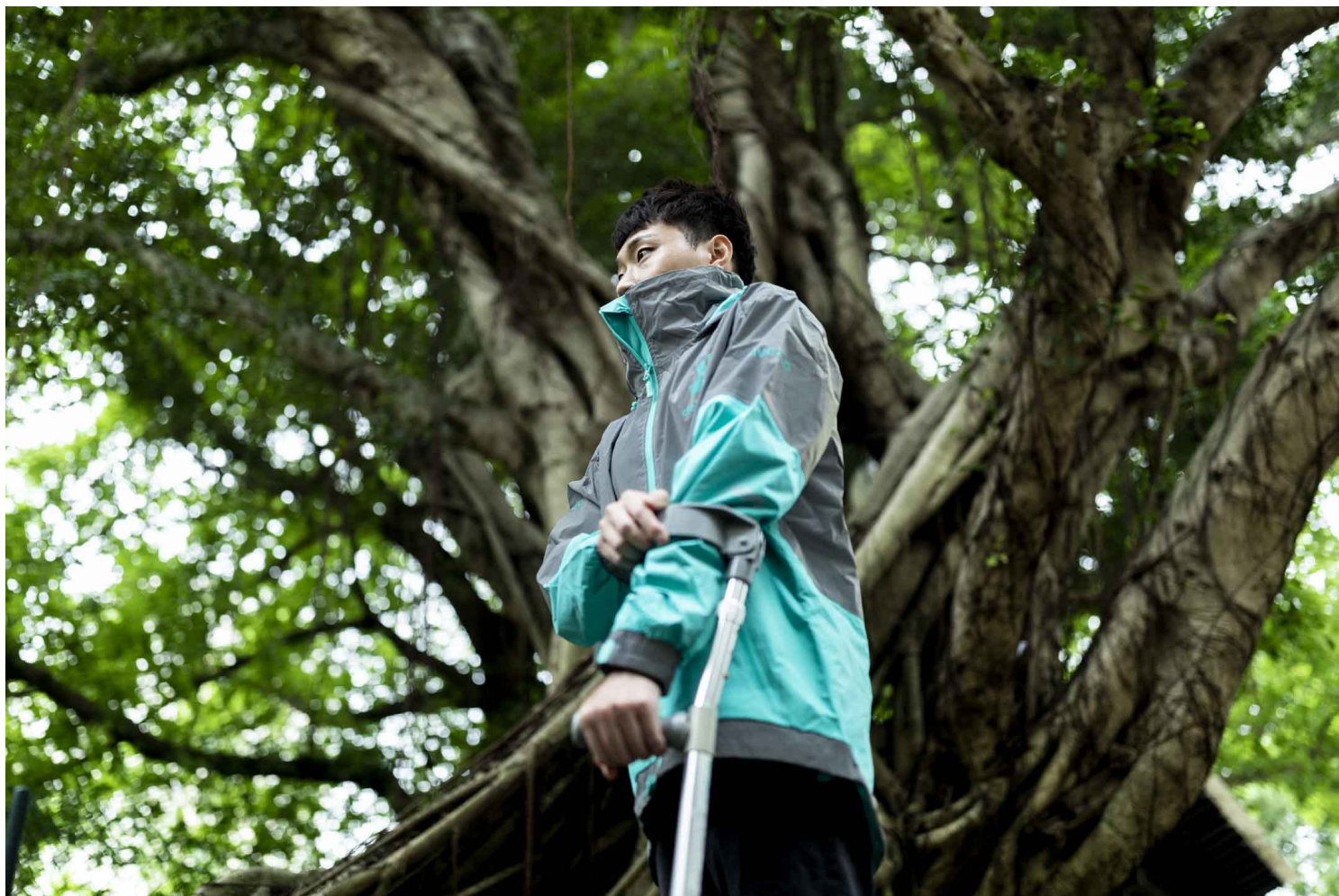


重傷車手細數香港外賣平台壓榨操控：「我想為那些再也不能說話的人鳴冤」

「在網上找我的名字，會見到兩種截然不同的新聞。一是充滿成就感，代表香港出賽的一面；另外是那宗交通意外，充滿創傷的一面。」



何繼枝，2021年任職外賣車手，於送外賣期間被的士從後撞至重傷。

2023-04-26

【編者按】國際勞工組織將每年4月28日定為「工殤紀念日」，以紀念工業傷亡工人對建設社會的貢獻。作者訪問曾在工作期間遇上嚴重交通意外的香港外賣員，以及外賣員權益關注組，揭露外賣平台欠保障的四大問題，包括不少殉職工人因為外賣平台補償制度的缺失，家人無法獲得賠償。另一方面，作者認為要向政府爭取推動訂立「工殤紀念日」，以及設立工殤紀念碑，向工人致最基本的敬意。

（謝欣然，工業傷亡權益會組織幹事）

駛至海泓道轉入櫻桃街的馬路口，紅燈亮起，何繼枝把電單車停下。這天是2021年11月5日，將近下午4時，剛送完一單外賣，他盤算着，差不多是時候吃午飯了。忽然，後方猛烈的衝擊將他撞得與電單車分離，身體七旋八轉方向全失。跌在地上的瞬間，他被那輛重達3公噸的的士捲進車底向前拖行。停下來的那一刻，車胎壓在阿枝的胸口上。

「只有頭沒有被車壓到，當時我仰望着天空，看到的是白色一片。我完全透不過氣來，覺得自己快要沒命了，也不知有多痛，可能是傷重得感受不到痛楚吧。那時我只知道，我不想死。」

一群路人見狀合力將的士抬起來，然而，當胸口不再被壓住，他仍然無法呼吸，更深的絕望襲來。救護車很快到場，救護員為阿枝戴上氧氣罩，卻無補於事。在救援的過程中，痛感重新被激活。救護員為他剪去衣服處理傷口，將他抬上擔架。每一下的觸碰都令他痛不欲生，有如刀割。「那時我痛得想大叫，但卻叫不出聲來，好像金魚一般，張開口也沒有半點聲音。」

嚴重的創傷令他開始陷入半昏迷狀態，眼中只見無數的光影飄來飄去，在旁的救護員不斷叫他不要睡着。捱過一段路程，終於抵達醫院，被推進手術室的路上，阿枝拉着醫護人員的衣角，有氣無力地近乎哀求道：「我不想死，我不想死去……」

掃描結果顯示，阿枝的肺部被刺穿，全身10處骨折，多個器官受損。他的維生指數跌至極低，隨時會喪命，不可以立即做手術，只能先送到深切治療部。「那幾天，我半分都動彈不得，又痛，又餓，又無助。」他整個身體插着不同的喉管以輸送營養和幫助排洩，全身被金屬架固定着：「在病床上，我失去了時間感，日子過得十分漫長。在閉眼與開眼之間，以為過了一天，原來只是過了一個小時。睡去十次又醒來十次，也不過是由白天去到夜晚。」

後來聽家人說，阿枝才知道，那幾天他一直在鬼門關徘徊。COVID疫情肆虐之下，深切治療部禁止探訪，醫生卻讓阿枝的哥哥進去看他，除了打氣，大概也有見最後一面的意思。

幸好，在深切治療部待了數天，阿枝的情況穩定下來，可以進行手術了。堅毅的生存意志，令阿枝最終逃離鬼門關。

那一年，他只有25歲。



九龍住宅區一位 Deliveroo 外賣員。

無法逆轉的傷害

深知馬路如虎口，阿枝每次上路都打醒十二分精神，做足保障措施。「幸好我有戴好頭盔，被車撞時頭部沒有嚴重受傷，才保得住性命……以及我俊俏的面孔！」話畢，他害羞起來，忍不住雙手掩面失笑。畢竟才是20多歲的年輕人，愛鬧愛笑才是這個年紀常見的樣子。如果只是看表面，大概真的會覺得他與同齡人無異，或許就會看不到他藏在背後的拐杖，更無法想像他如何從地獄走向人間。

「在醫院的每一晚，我都痛得無法入睡，只有到了早上才會累到睡着一會兒。」洗傷口是最難捱的時候，他全身盡是大大小小的傷口，連續整個月都要每日洗一次。由於被的士拖行了一小段路，背部的傷口面積很大，加上當時地面十分骯髒，傷口受細菌感染，發炎流膿。細菌感染可以致命，洗傷口時，護士每次都要用力把膿液刮下。阿枝痛得要咬着毛巾捱過去，眼淚默默流下。

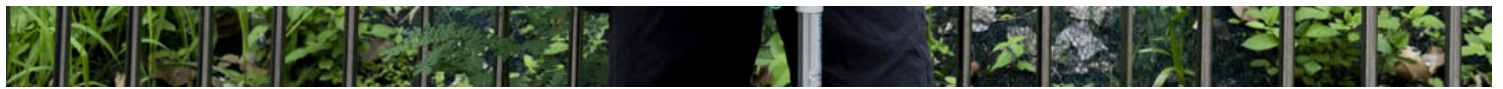
他足足有10處骨折，醫生在傷勢嚴重的骨折處鑲上螺絲以作穩定，由於身體未能適應外來物，就算輕微動一下都痛得像整個人撕裂般。住院兩個星期後，做完首階段的手術，阿枝嘗試下床，由起身到離開床、站在地面的過程，花了接近半個小時。「我用盡了全身的力，連腳趾尾的力都用上，只可以用非常慢的速度移動。」在護士的協助下，他慢慢走下床，挨着床沿站了起來。說起那一刻，他雙眼發亮：「我見到重生的希望」。

經過1年的復健治療，他的行動力終於恢復到可以撐着一枝拐杖自行外出。但是，他的人生從此不再一樣。

無論阿枝怎麼努力，有多想重過正常生活，社會的歧視目光還是令他難以招架。「有次我走在路上，迎面而來一位穿着斯文的男人，明明街道寬敞得很，他卻刻意走到我身邊撞了過來。又有一次，我剛覆診完離開醫院，正準備過馬路，不遠處的一輛的士忽然加大馬力衝過來，然後在我面前急煞，好像是故意想嚇我。那刺耳的煞車聲，響亮得連旁邊的護士都為之側目……」每一件事，都在阿枝心頭刻下烙印。「我已經接受了自己是傷殘人士這個事實。」

他的成長經歷，更令人心疼。阿枝來自一個經濟困乏及充滿暴力的家庭，父親沉迷賭博、酗酒，賭博輸錢便喝個爛醉，打罵家人發洩；他年紀最小，是最常捱打的那個。母親一度想離婚，但又擔心離開後阿枝無人照顧，只好啞忍，等到阿枝16歲時才離婚。為了盡快找到工作搬離原生家庭，由終日惶恐的暴力中解脫出來，阿枝中四時毅然轉學到香港建造學院，修讀粗、細木工。他練得一身好功夫，在香港青年技能大賽的細木工組勝出，被選作代表香港出賽參加世界技能大賽，到巴西聖保羅出戰。





何繼枝，2021年任職外賣車手，於送外賣期間被的士從後撞至重傷。

接受培訓準備出賽期間，他每個月會獲得1萬元生活費資助，終可離開施暴的父親，搬出來自己生活，而母親則與哥哥另外租屋住。他租了間不足1百尺的劏房，狹小卻無比溫馨，毋須再擔心父親的拳頭何時會揮下，彷彿為自己搭建了一間庇護所。那年，他18歲。

雖然阿枝在世界技能大賽未能勝出，但他對於木工的喜愛已在心裏種下了苗頭。他盼望，終有一天可以開設自己的工場，做自己的藝術創作，開班教學。為此，他拼命打工賺錢——他做過裝修木工和零售業，但疫情令零售業蕭條，他於2020年全職做外賣車手。現時，他工作的外賣平台公司已結束在香港的業務。

一場意外改變了阿枝的人生方向，他再也不能像以前那樣，靠一雙手一對腳獨闖天下。他慨嘆道：「在網上找我的名字，會見到兩種截然不同的新聞。一是充滿成就感，代表香港出賽的一面，另外就是那宗交通意外，充滿創傷的一面。」

外賣平台四大問題令危險增加

年僅25歲的何繼枝被危險駕駛的的士司機撞至重傷，他的故事受到社會熱切關注，但他並不是唯一一位有如此遭遇的人。

據香港警務處統計，2021年首半年，牽涉食物外送速遞的意外多達196宗，其中有32人傷勢嚴重。中文大學亞太研究所社會創新研究中心2022年6月發表的基層平台工作情況研究報告顯示，受訪的215名食物外賣平台工作人員當中，接近3成人曾在工作期間或上下班途中發生過事故。報告指出，這些令人震驚的數字，說明了外賣平台這一商業模式的危險性，平台在系統設計上逼使外賣員成為魯莽的道路使用者，令意外更易發生。

為了追求利潤最大化，外賣平台不斷更改經營方式，當中foodpanda的變化最為明顯。巴基斯坦裔外賣車手Sunny當了foodpanda外賣員5年，見證很多變遷，「以前我們會說這是一份夢想中的工作，現在卻成了惡夢。」每次外出工作，家人都會提心吊膽，叮囑他「千萬不要出意外」。

Sunny於2018年加入foodpanda擔任車手，當時foodpanda以僱員模式聘用外賣員，Sunny享有與一般勞工同等的待遇，工作時間與收入穩定，受傷或生病了，會有病假津貼。他做了幾個月便被升為當區隊長，送餐之餘協助外賣員與公司溝通，薪金加上獎金，月入可高達港幣4萬多元。

轉捩點發生在2021年，foodpanda忽然解僱所有以僱員身份聘用的外賣員，仍想留在這行業的，只可被逼接受自僱身份重新簽約。這時開始，所有外賣員都不再受《僱傭條例》與《僱員補償條例》保障。

當意外發生時，公眾往往將責任歸咎於駕駛者身上，然而，Sunny指出平台也有很大責任：「現在比以前更容易發生意外，因為公司對外賣員施加很多壓力。」Sunny、阿枝與外賣員權益關注組成員歐嘉泳都認為，foodpanda和另一外賣平台Deliveroo的剝削，無疑是將外賣員置於險境，當中問題主要有4點。



Sunny，巴基斯坦裔外賣車手。

第一，平台每隔一段時間便改變薪酬計算方法，令外賣員的收入減少，必須工作更長時間以維持收入，疲憊的狀態令意外更易發生。2022年7月，為foodpanda工作的外賣車手陳德明駕駛電單車準備開始工作，期間在觀塘區秀茂坪道失控撞向巴士，不治身亡。遺孀陳太向香港01記者哭訴道，由於foodpanda改變制度，迫使外賣車手要接更多的單，才可以賺取足夠收入養家。丈夫以往通常每天早上9至10時出門，晚上10時回家；制度改變後，丈夫有時會改提早到早上7時開工，晚上11時才回家，平均每日工作14至16小時。

第二，平台會限制外賣員的送餐時間，超出指定時間者會受到懲罰，輕則不獲發放獎金，令收入減少，重則被停更（暫停班表）甚至註銷帳號。foodpanda對外賣員控制比Deliveroo更為深入，會按外賣員的表

現將他們分為6個組別，外賣員必須保持高水準表現，及時送達，才可以進入較高組別，選到較賺錢的更份（班表）。這彷彿在外賣員心裏埋下一個計時炸彈，外賣員時刻承受巨大的精神壓力，鞭策着他們加快速度送餐，令意外發生的機會大增。

第三，平台並無提供安全訓練，為外賣員制定的安全指引只是一紙空文，平台並沒有投放資源落實指引的內容。Sunny回憶當初入行時，foodpanda會提供正式的安全訓練，安排一位資歷較深的車手帶他上路，提醒他如何避免意外發生，現在這制度已消失。

第四，值得關注的新問題是，近年foodpanda開拓了網上超市pandamart的新業務，卻沒有考慮送貨與送餐的分別，忽視送貨的危險因素。平台並沒有限制所運送貨物的重量，嘉泳指，據他們在深水埗區的統計，一個車手通常被指派運送2至3袋貨物，運送2袋貨物時，重量平均為8.36公斤。過重的貨物會令車輛容易失平衡跌倒。當車手認為貨物過重而要求多找一位同工分單運送時，平台為節省成本一概拒絕。

當Sunny仍然以僱員身份擔任foodpanda車手時，他也曾發生交通意外，頸椎3節骨折，放了6個月的病假。foodpanda給他3個月的病假津貼，他得以在經濟壓力較小的情況下休養。假如換了是現在受傷，病假期間完全沒有收入，他大概不會休息那麼久，很可能在傷勢未完全康復時便會急着復工。

現時平台視外賣員為自僱人士，拒絕提供勞工保障，只提供一份賠償額頗低的團體保險，當中意外死亡賠償額僅為勞工保險補償的八分之一至六分之一（此數字截至本文刊登日期為止，可參考[香港勞工處](#)、[foodpanda](#)、[Deliveroo](#)相關保險資料）。

香港外賣平台保險 與一般勞工保險比較

勞工保險	保險類型		
 約307萬元	死亡賠償 最高金額 (單位：港幣)	 50萬元	 約35萬元

約9萬元	殮葬費 最高金額 (單位：港幣)	1.8萬元	約2萬元
視乎病假長度， 最多可領取2至3年	病假津貼期限	首7日不作賠償，賠償由 病假第8天起計，最高賠 償限期為5週	最高賠償限期 約6個月

資料來源：香港勞工處、foodpanda、Deliveroo

端傳媒
Initium Media

外賣平台團體保險的受保條件非常嚴苛。上述提及外賣車手陳德明在前往當值區分準備工作期間遇上交通意外，傷重身亡，僅僅因為他當時未正式上線，便不符合索償保險的資格，遺屬沒得到一分錢賠償。陳德明的意外引發社會關注，外賣員亦為之憤慨，走上foodpanda辦公室抗議。種種壓力之下，foodpanda後來更新了保單，將保障範圍擴闊至外賣員上線前後1小時。

政府、平台、公眾可怎麼做？

外賣平台欠缺監管引發的問題日益嚴峻，勞福局局長孫玉菡表示，政府已開始檢視相關從業員的保障問題。對於孫玉菡受訪時指外賣員「一定不是僱員」，Sunny、嘉泳和阿枝都感到非常不滿。

Sunny說：「平台對於我們有很強的控制，自僱只是一種說辭，並非事實。」嘉泳分析道，foodpanda以前的僱員模式與現在的所謂自僱模式分別並不大，甚至現時的所謂「獨立承包人」制度對外賣員的控制比之前更強，外賣員的出席率、工作時間、接單率都受到嚴格監控。Deliveroo雖然比foodpanda自由一點，但仍然要求外賣員達到80%的接單率，低於80%者將無法得到獎金，而且Deliveroo對外賣員的懲罰更嚴厲，只要外賣員表現不如理想，便會被註銷帳號，猶如即時解僱，亦不設上訴機制。

阿枝指出，平台將他界定為自僱人士，工傷之後，他無法獲得《僱員補償條例》的保障。但實際上，當時那平台是用「包鐘制」，外賣員有固定時薪，工作區域、送貨時間、上線時間都受到嚴格限制，與受僱無異。

2023年4月初，工業傷亡權益會聯同基督教工業委員會、外賣員權益關注組及兩名車手與勞工處會面，討論保障外賣員權益的問題。席上，阿枝和另一名車手都向勞工處要求，不應再任由平台以自僱名義剝削外

賣員，政府應重新審視平台所謂的自僱有多真確。

當時勞工處代表回應道，處方歡迎外賣員受到平台不公待遇或發生意外後，到勞工處立案，只要收到呈報，勞工處就會開檔案辦事。現時，勞工處正嘗試掌握全港外賣員的情況，會與平台公司密切溝通以商討改善問題的方法，未來不排除會立法保障外賣員的權益，當中，工傷是首要處理的方向。



九龍工廠區一位 foodpanda外賣員過馬路。

捍衛外賣員的權益

對於平台本身的制度，外賣員權益關注組提出了具體的倡議。

首先，平台要重新檢討薪酬機制，減少對車手的控制。關注組要求平台設立基本時薪，每張訂單的金額另計。「有固定時薪，外賣員就不一定要搏命才可以賺到合理的工資。」

嘉泳指，外國確實有工會成功逼使政府要求平台制定最低時薪。據中文大學社會創新研究中心的報告，紐約的網約車司機可獲得每英里1.161美元（港幣約9元）的最低工資，與及每分鐘0.529美元（港幣約4元）的最低工資，換算時薪即為港幣240元。此外，司機亦可享受有與一般勞工相若的工傷賠償和其他勞工福利。

此外，平台的懲罰機制要透明，就算要減薪或終止合約，都應向外賣員交代原因，讓外賣員知道可以如何改善。現時外賣員無法掌握送單時間的上限和下限，承受巨大的精神壓力，對於健康甚至是駕駛安全都很大影響。

再者，關注組認為，當外賣員因工受傷，平台提供的賠償應與《僱員補償條例》相若，而外賣員上線工作1小時前後都應受到保障。在申索保險理賠時，平台應主動協助外賣員。例如很多外賣員都上了年紀，用不慣複雜的手機應用程式，不知道要如何申報保險，而平台容許外賣員申報保險的時間有限，意外發生的30日內就要呈報。嘉泳指出：「如果出了意外，平台第一時間就知，他們掌握最多數據，而且他們一定會找到受傷外賣員的家屬或緊急聯絡人。但是，除非有媒體報導，否則平台都不會主動跟進。」

要推動改善工作待遇，最大的力量無疑是來自於外賣員。嘉泳經歷了3次外賣員罷工，深信外賣員的能力：「我們很希望外賣員團結起來，站出來捍衛自身的權益，即使做很微小的事，都可以帶來改變。」擔任組織者的嘉泳，見證過不少直接行動的成果。

有些地區因為規劃問題，不一定有泊車處，車手送餐上樓時就被抄牌，有時分分鐘損失半天的收入。從前，啟德沐寧街並沒有設立公共車位，外賣員經常在那裏被抄罰單，他們嘗試去信大廈管理處都沒有用，外賣員便呼籲同工集體杯葛，不到該區送貨，最後成功爭取當區容許外賣員泊車。

在香港，有不少外賣員為少數族裔人士，種族分歧有時會掩蓋了真正的問題。嘉泳憶述，有一位在屯門工作的外賣員領袖說過，由於平台資訊不透明，外賣員不掌握運作方式，或者無力要求平台改善問題，有時便會將一些系統性的問題歸咎於其他種族，例如是，華人車手認為南亞車手「做爛市」（超低價搶市），南亞車手罷工時會責怪華人車手不站出來。然而，這些指責都無助於改變問題，外賣員應該將矛頭指向真正的罪魁禍首——外賣平台。





嘉泳，外賣員權益關注組成員。

除了直接行動，嘉泳也鼓勵被剝削或受工傷的外賣員積極向勞工處僱員補償科、勞資關係科、勞資審裁處立案申索，除了可逼使平台或保險公司和解賠償，為自己討回公道，還可以惠及外賣員整體：當案件送上法庭審理，平台便不得不交代運作機制，外賣員掌握到更充分的資訊，可提出有效解決問題的方法。而且，政府部門收到外賣員呈報個案，必定要予以回應，當個案累積起來，令問題浮面，就可逼使政府認真跟進。

公眾在促進外賣員的權益上也有一定的角色，「對於平台而言，客人的權力比外賣員大得多，被投訴後，外賣員便很難翻身。」嘉泳呼籲公眾理解外賣員的難處，不要那麼苛刻。有時訂單送得慢，可能是平台為了節省成本，要求外賣員一次送兩單，或者將應該給車手的單派給步兵，自然會比預期時間等得久。「其實外賣員不會想送得慢，因為這會減少收入，客人要明白真正的問題出在哪裏。」

目睹外賣員發生交通意外時，公眾可以幫手拍照記錄、報警，以及聯絡協助外賣員的團體。在缺乏保障的情況下，很多時外賣員遇上意外只能獨自面對，相反，若社會有所關注，平台和政府才不會那麼輕易置之不顧。

想為其他工友鳴冤

當得知自己的意外受到社會各界的關注，那份溫暖，把何繼枝由絕望的深谷裏拉了一把。「工業傷亡權益會、外賣員群組、之前做零售業的同事都幫我籌款，業主更叫我不交租，我感受到人間有愛。」平台的保險賠償非常有限，多得公眾慷慨捐輸，減輕了他對前路的徬徨。

「同類型的嚴重意外，可能十個有八個都不在人世了。我真的覺得自己很幸運，上天讓我可以重新走路，又有那麼多人幫我，我覺得自己應該要做些有意義的事。」阿枝希望將自己的故事和見到的問題說出來：「我想為那些已經死去，再也不能說話的人鳴冤。」振作起來後，他去到工業傷亡權益會做義工，後來更提出要當實習生，協助幹事們支援工傷者。

對於未來，此刻何繼枝充滿期盼：「最近我獲一間院校的社工課程錄取了，我希望日後可以成為一名社工，為了與我有同樣遭遇的貧困兒童、外賣員、工傷者、傷殘人士而奮鬥！」



九龍住宅區 foodpanda 外賣電單車。