

# VIỆC LÀM CÔNG BẰNG TRONG NỀN TẢNG XE ÔM CÔNG NGHỆ

## Nghiên cứu trường hợp ở Thành phố Hồ Chí Minh

NGUYỄN THỊ MINH CHÂU\*

*Từ kết quả dữ liệu định lượng khảo sát bằng bảng hỏi 203 nam tài xế xe ôm công nghệ tại TPHCM tháng 1 - 3/2021<sup>(1)</sup> và dữ liệu định tính phỏng vấn sâu 20 tài xế xe ôm công nghệ của các nền tảng Grab, Gojek và Baemin, do nhóm nghiên cứu thực hiện vào tháng 3 - 4/2024; căn cứ vào 5 tiêu chí việc làm công bằng (Fairwork)<sup>(2)</sup> gồm trả lương công bằng, điều kiện công bằng, hợp đồng công bằng, quản lý công bằng và đại diện công bằng, bài viết mô tả hiện trạng việc làm minh họa cho việc làm chưa đảm bảo công bằng; trên cơ sở đó đưa ra khuyến nghị chính sách về một số vấn đề cấp bách trong công cuộc thúc đẩy việc làm công bằng đối với nhóm lao động này, góp phần thực hiện mục tiêu chương trình quốc gia về việc làm thỏa đáng giai đoạn 2022 - 2026 của Việt Nam.*

*Từ khóa:* việc làm công bằng, xe ôm công nghệ, Thành phố Hồ Chí Minh

*Nhận bài ngày:* 15/8/2024; *đưa vào biên tập:* 16/8/2024; *phản biện:* 21/8/2024; *duyệt đăng:* 05/11/2024

### 1. GIỚI THIỆU

Chương trình Việc làm thỏa đáng được triển khai thực hiện trên toàn cầu và được đưa vào Khung Chương trình Quốc gia Việc làm thỏa đáng của Việt Nam giai đoạn 2022 - 2026 trong khuôn khổ hợp tác giữa Tổ chức Lao động quốc tế (ILO) và Việt Nam với mục tiêu hướng tới việc làm thỏa đáng và bền vững cho tất cả mọi người, trong đó đáng chú ý là nhóm lao động phi chính thức. Người lao động có việc làm phi chính thức là nhóm đặc biệt dễ bị tổn thương với tính chất công việc không ổn định,

thời gian làm việc dài, hạn chế tiếp cận an sinh xã hội, nguy cơ tổn thương cao trong các khủng hoảng kinh tế (ILO, 2023); tiền lương thấp (47% lao động phi chính thức có mức thu nhập thấp hơn mức lương tối thiểu vùng) (Thu Hằng, 2023).

Trong cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, cùng với tác động kinh tế - xã hội trong những năm gần đây, lĩnh vực dịch vụ hoạt động dựa trên nền tảng trực tuyến, dưới mô hình nền kinh tế chia sẻ, ngày càng phát triển mạnh mẽ ở Việt Nam, đặc biệt là các thành phố lớn như Hà Nội, TPHCM. Lĩnh vực giao thông vận tải đã thu hút một lực lượng lớn tham gia vào thị trường lao động này<sup>(3)</sup> mang hình thức là việc

\* Viện Khoa học xã hội vùng Nam Bộ.

làm tự do trong mối quan hệ ba bên: Tài xế là bên thực hiện/cung cấp dịch vụ vận tải, Công ty nền tảng (công ty) đóng vai trò kết nối giữa người dùng (khách hàng) với người cung cấp dịch vụ (tài xế), thông qua hợp đồng dưới tên gọi là Hợp đồng đối tác, Thỏa thuận hợp tác, tài xế không phải là người lao động. Những tài xế tham gia vào hình thức kinh doanh này không sở hữu bất kỳ quyền lợi lao động nào và không có đơn vị nào đứng ra bảo vệ quyền lợi người lao động khi xảy ra vấn đề tranh chấp với đơn vị cung ứng nền tảng (Trần Thị Hằng, 2019), bởi họ không thuộc đối tượng của Bộ luật Lao động 2019. Kết quả nghiên cứu mới nhất của Đại học Oxford về Đánh giá xếp hạng các tiêu chuẩn lao động trong kinh tế nền tảng (Điểm số của Fairwork Việt Nam, 2023) cho thấy, trong 5 nguyên tắc công bằng của Fairwork (Trả lương công bằng, điều kiện công bằng, hợp đồng công bằng, quản lý công bằng và đại diện công bằng) thì chưa có bất kỳ nền tảng nào có điểm; điều này nói lên rằng việc làm chưa công bằng. Trong khi đó, theo ILO (2018), cách mạng số phải được xây dựng trên cơ sở việc làm tử tế mang lại giá trị nhân phẩm, phải tạo một môi trường lao động công bằng, an toàn và cơ hội cho tất cả mọi người. Thu nhập không ổn định, môi trường làm việc khắc nghiệt, rủi ro nghề nghiệp cao nhưng lại thiếu các bộ đỡ an sinh xã hội về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm tai nạn; thiếu tiếng nói trong việc bảo vệ quyền lợi,... được nhắc đến

rất nhiều khi nói về việc làm của tài xế xe ôm công nghệ. Hiện nay, việc làm của tài xế xe ôm công nghệ càng khó khăn hơn về thu nhập cùng với những thay đổi về chính sách của các nền tảng, và các yếu tố kinh tế - xã hội khác, trong khi họ chưa là đối tượng của Bộ luật Lao động; khó đảm bảo việc làm công bằng đối với nhóm này. Do đó, rất cần thúc đẩy công bằng, đảm bảo quyền và lợi ích cho tài xế công nghệ.

Bằng phương pháp tiếp cận nghiên cứu qua lời kể của tài xế xe ôm công nghệ các nền tảng, nội dung bài viết là những minh chứng cho sự bất công bằng trong việc làm của các nền tảng xe công nghệ theo 5 nguyên tắc về việc làm công bằng của Fairwork.

## **2. VIỆC LÀM CÔNG BẰNG: KHÁI NIỆM VÀ NGUYÊN TẮC, LÝ THUYẾT NGHIÊN CỨU VÀ TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU**

Việc làm công bằng (Fair employment) được sử dụng để mô tả những tiêu chuẩn lao động đảm bảo quyền lợi bình đẳng cho người lao động. “Việc làm công bằng đòi hỏi một môi trường làm việc không phân biệt đối xử, trong đó mọi người đều được tiếp cận các cơ hội nghề nghiệp bình đẳng, hưởng chế độ đãi ngộ công bằng, và được bảo vệ bởi các quy định pháp luật phù hợp với tiêu chuẩn lao động quốc tế” (ILO, 2021); “Công bằng trong việc làm là một phần quan trọng trong việc xây dựng một thị trường lao động phát triển bền vững, đảm bảo rằng mọi lao động, đặc biệt là phụ nữ, có quyền và

cơ hội bình đẳng trong việc tiếp cận việc làm và phát triển sự nghiệp” (World Bank Vietnam, 2020). Theo Bộ luật Lao động Việt Nam sửa đổi (2021), “Người lao động có quyền được đối xử công bằng, không phân biệt đối xử trong tuyển dụng, trả lương, thăng tiến và các quyền lợi khác theo quy định của pháp luật”. Nghiên cứu cụ thể ở việc làm công bằng trên các nền tảng số, nhóm nghiên cứu của Đại học Oxford và đối tác quốc tế của 39 nước sử dụng thuật ngữ “Fairwork” với 5 nguyên tắc nhằm đo lường và thúc đẩy các điều kiện công bằng cho người lao động trên các nền tảng số. Trước đó, nghiên cứu của M. Graham và J. Shaw (2017) cho rằng, nền kinh tế chia sẻ mang lại sự linh hoạt, nhưng không đảm bảo an toàn và thu nhập công bằng; cần tìm ra các giải pháp bảo đảm người lao động trong nền kinh tế này được trả công xứng đáng và không bị bóc lột. J. Berg và H. Johnston (2019) trong nghiên cứu *Digital Labour Platforms and the Future of Work* hướng tới một tương lai nơi các nền tảng lao động kỹ thuật số cung cấp điều kiện làm việc công bằng, thay đổi những chuẩn mực hiện tại thường coi trọng lợi nhuận hơn là phúc lợi của người lao động. Các vấn đề như đảm bảo thu nhập, thiếu hụt điều kiện làm việc tiêu chuẩn và quy định pháp lý chưa rõ ràng có thể khiến họ bị hạn chế tiếp cận với hệ thống an sinh xã hội, đối xử công bằng và các quyền lợi hợp pháp vốn có của người lao động truyền thống (Dunn et al.,

2023; Albornoz & Chávez, 2024; Ferrari et al., 2024).

Tại Việt Nam, nghiên cứu của Đỗ Hải Hà và cộng sự (2022), cho thấy tính linh hoạt được các nền tảng này quảng bá có thể gây hiểu lầm. Hệ thống quản lý bằng thuật toán khuyến khích tài xế kéo dài thời gian làm việc và bị phạt khi họ từ chối nhận đơn hàng, hạn chế quyền tự do lựa chọn và vô hình trung họ phụ thuộc vào nền tảng. Người lao động trong các nền tảng xe ôm công nghệ là đối tượng lao động chịu nhiều thiệt thòi: thu nhập bấp bênh, thấp; thời gian làm việc dài, điều kiện làm việc không đảm bảo an toàn, có nguy cơ gặp nhiều rủi ro, tai nạn và bệnh nghề nghiệp trong khi thiếu vắng các chế độ bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội và bảo hiểm tai nạn, môi trường nghỉ ngơi chưa đảm bảo; chưa có tiếng nói thương lượng với các nền tảng, chưa có tổ chức bảo vệ. Trong khi đó, chính sách, khung pháp lý của Việt Nam dành cho hoạt động xe ôm công nghệ còn nhiều hạn chế: cơ chế quản lý hoạt động kinh doanh mới này chưa được chặt chẽ, chưa được sửa đổi bổ sung vào Luật Đường bộ; chưa xác định rõ tính pháp lý của loại hình hoạt động kinh doanh này (Nguyễn Yên, 2023). Hơn nữa, quan hệ giữa tài xế công nghệ và công ty nền tảng có những dấu hiệu cơ bản của một hợp đồng lao động được quy định tại Điều 13 Bộ luật Lao động 2019, là một loại quan hệ đòi hỏi sự linh hoạt cao của cả người lao động và sự quản lý của người sử dụng

lao động; cần phải có sự nghiên cứu thấu đáo để có sự vận dụng hợp lý pháp luật lao động đối với loại quan hệ mới này (Đỗ Hải Hà và cộng sự, 2022). Kết quả nghiên cứu mới nhất của Đại học Oxford về Đánh giá xếp hạng các tiêu chuẩn lao động trong kinh tế nền tảng ở Việt Nam năm 2023 cho thấy, trong 5 nguyên tắc công bằng của Fairwork (2023) thì chưa có bất kỳ nền tảng nào có điểm.

Năm nguyên tắc Fairwork được xác định như sau:

- *Trả lương công bằng*: người lao động, bất kể có tư cách pháp lý như thế nào, phải đạt được ở mức thu nhập tử tế ở quốc gia sở tại, sau khi trừ các chi phí liên quan đến công việc.

- *Điều kiện công bằng*: các nền tảng phải có chính sách để bảo vệ người lao động khỏi những rủi ro cơ bản phát sinh từ quá trình làm việc và phải thực hiện các biện pháp chủ động để bảo vệ và nâng cao sức khỏe cũng như sự an toàn cho người lao động.

- *Hợp đồng công bằng*: các điều khoản và điều kiện phải dễ tiếp cận, dễ đọc và dễ hiểu. Bên ký hợp đồng với người lao động phải tuân thủ pháp luật sở tại và phải được nhận diện rõ ràng trong hợp đồng. Bất kể người lao động có tư cách pháp lý như thế nào, hợp đồng của họ không được chứa đựng các điều khoản loại trừ một cách không hợp lý trách nhiệm của người dùng dịch vụ và/hoặc của nền tảng.

- *Quản lý công bằng*: Phải có một quy trình được ghi nhận dưới dạng văn

bản để người lao động có thể được lắng nghe, có thể khiếu nại những quyết định ảnh hưởng đến họ và được thông báo về lý do đằng sau các quyết định đó. Phải có kênh liên lạc rõ ràng để người lao động có thể khiếu nại các quyết định quản lý hoặc việc bị khóa ứng dụng.

- *Đại diện công bằng*: nền tảng phải có một quy trình được ghi nhận dưới dạng văn bản để người lao động có thể bày tỏ tiếng nói của mình. Người lao động có thể tham gia các tổ chức tập thể và các nền tảng phải sẵn sàng hợp tác và thương lượng với các tổ chức này.

Dựa theo 5 nguyên tắc công bằng này, bài viết sẽ đi sâu phân tích trường hợp tài xế xe ôm công nghệ ở TPHCM để đưa ra một số minh chứng cho sự không công bằng trong việc làm trên các nền tảng số; từ đó đưa ra một số đề xuất giải pháp.

### **3. THỰC TRẠNG VIỆC LÀM CỦA TÀI XẾ XE ÔM CÔNG NGHỆ: THU NHẬP, ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC, HỢP ĐỒNG, QUẢN LÝ VÀ TÍNH ĐẠI DIỆN**

*Thu nhập bấp bênh, thấp trong khi thời gian làm việc dài - chưa đảm bảo công bằng cho tài xế xe ôm công nghệ.*

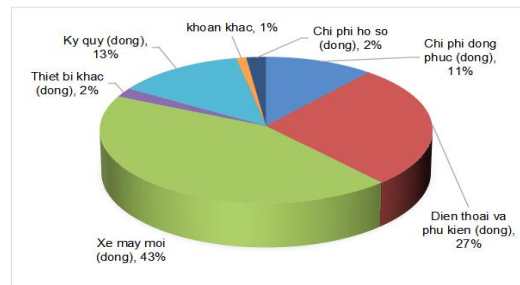
Theo kết quả khảo sát định lượng năm 2021, giữa thu nhập và số giờ làm việc trong ngày có tương quan chặt chẽ với nhau (sig. = 0,004). Nếu chỉ chạy 8 giờ/ngày thì thu nhập trung bình là 6.730.000 đồng/tháng; từ 9 đến 13 giờ/ngày thì trung bình là 9.361.304 đồng/tháng và trên 13 giờ ngày là 11.850.769 đồng/tháng. Đa

phần tài xế xe ôm công nghệ làm việc toàn thời gian là từ 8 giờ đến 13 giờ/ngày. *“Phải chấp nhận và đánh đổi, bởi vì nó sẽ đáp ứng cho mình cái thu nhập. Còn nếu mà làm đúng theo kiểu hành chính, cứ 8 giờ ra làm 11 giờ nghỉ; 1 giờ ra rồi 5 rưỡi 6 giờ tối về rồi 8 giờ dậy thì nó không được bao nhiêu cả, không đảm bảo thu nhập và chi tiêu gia đình mình”* (Tài xế Grab08, 28/3/2021).

Hiện nay, trong cuộc cạnh tranh giữa các hãng xe công nghệ giảm giá cước, trong khi một lực lượng lớn lao động chuyển dịch từ khu vực chính thức sang phi chính thức, số lượng tài xế xe ôm công nghệ tăng, chiếc bánh thu nhập sẽ bị chia nhỏ hơn. Một nghiên cứu của The Leader (diễn đàn các nhà quản trị) vào cuối năm 2023 cũng cho thấy điều tương tự: thu nhập của tài xế xe máy bình quân là khoảng 7 triệu đồng/tháng; với mức thu nhập này các tài xế phải làm việc với thời gian trung bình là 9,2 giờ/ngày, không có các ngày nghỉ lễ, tết, hàng tuần; ngoài ra, họ còn phải làm việc trong điều kiện vất vả: thời tiết, đường xá, tai nạn; chịu áp lực từ khách hàng; mất, hỏng hàng hóa thậm chí cả vấn đề quấy rối tình dục và nguy cơ rủi ro rất cao (dẫn theo Việt Hưng, 2023).

*Khác với nhóm lao động chính thức được trang bị bảo hộ lao động, nhóm tài xế xe ôm công nghệ phải tự trang bị hoàn toàn các vật dụng, thiết bị phục vụ cho công việc của mình: từ xe máy, quần áo đồng phục, áo mưa, túi xách, xăng xe, sửa xe, ....*

Theo khảo sát năm 2021, các khoản trang bị này người lao động phải tự trang bị ngay từ khi đăng ký khởi nghiệp và tiếp tục đổi mới trong quá trình làm việc. Chi phí trung bình bỏ ra tại thời điểm gia nhập công ty là 4.554.955 đồng/người; trong đó bao gồm nhiều các khoản theo cơ cấu như sau:



Nguồn: Kết quả khảo sát tài xế xe ôm công nghệ ở TPHCM, tháng 1 - 3/2021.

Nếu bỏ chi phí đầu tư xe máy mới và điện thoại (thiết bị) mới phục vụ chạy xe thì chi phí bỏ ra tại thời điểm gia nhập công ty sẽ là 1.323.662 đồng. Trong đó gồm 2 khoản chính: ký quỹ (44%), đồng phục (38%). Chi phí trung bình hàng tháng của một tài xế công nghệ là 3.802.453 đồng/tháng, bao gồm: chi ăn uống, chi xăng xe, cước điện thoại, chi phí sửa chữa, bảo trì xe cộ.

Trong cuộc phỏng vấn mới đây, một nữ tài xế cho biết, chị chạy từ 10 đến 12 giờ/ngày, hầu như không nghỉ ngày nào, trung bình 1 tháng doanh thu 12 triệu đồng. Trong khi đó, các chi phí cơ bản của tài xế gồm: (i) đồng phục khoảng 1 năm mua 1 lần hết 650.000 đồng (1 áo khoác, 1 áo thun, 1 nón bảo hiểm, 1 thùng đựng thực phẩm, 1 áo mưa); tiền điện thoại

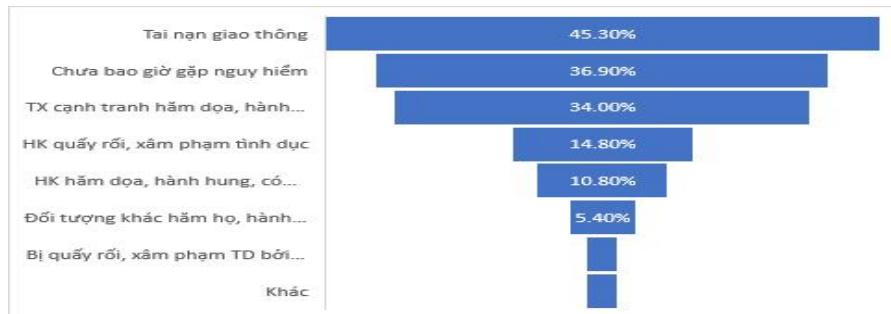
100.000 đồng/tháng; tiền xăng: 70.000 đồng/ngày; tiền nhót 250.000 đồng/tháng; tiền ăn uống tiết kiệm khoảng 100.000 đồng/ngày (Tài xế nữ01, 30/3/2024).

Ngoài ra, việc thay đổi tăng tỷ lệ chiết khấu của công ty ảnh hưởng giảm thu nhập của tài xế công nghệ. Một tài xế đã chia sẻ: “Ngày xưa chiết khấu 15% rồi đến 20% nay lên 27%, tài xế chúng tôi kham không nổi. Nếu trừ hết chi phí, chúng tôi chỉ cầm về nửa tiền tính trên tổng doanh số. Doanh thu một ngày của tôi (12 - 14 giờ), với điều kiện mở ứng dụng xuyên suốt và không từ chối bất kỳ chuyến đi ngắn dài nào thì được khoảng 400.000 đồng/ngày. Áp dụng mức chiết khấu

mới thì tiền thực nhận nhìn hơn 300.000 đồng. Nếu không may xe hỏng phải sửa chữa, cộng thêm tiền xăng và ăn uống thì xem như mất trắng một ngày” (Tài xế nam05, 30/3/2024).

Trong khi đó, môi trường làm việc thuộc nhóm nguy cơ cao lại thiếu các bộ đỡ an toàn, việc tiếp cận bảo trợ xã hội như bảo hiểm xã hội, bảo hiểm tai nạn, bảo hiểm y tế còn hạn chế.

Theo kết quả khảo sát định lượng năm 2021, tai nạn giao thông được tài xế công nghệ đánh giá là rủi ro cao nhất (chiếm 64,9%), thứ hai là nguy cơ bị cướp giật (46,8%), bị quấy rối, xâm hại tình dục và bị hành hung thuộc nhóm nguy cơ thấp.



Nguồn: Kết quả khảo sát tài xế xe ôm công nghệ ở TPHCM, tháng 1 - 3/2021.

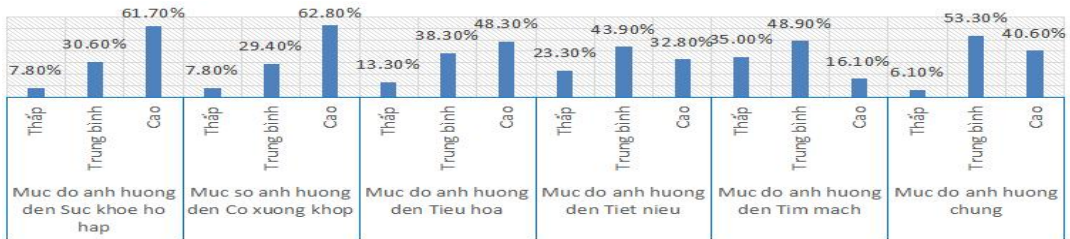
Thực tế, họ làm việc thường xuyên liên tục nhiều giờ trong ngày, trung bình khoảng 11 giờ/ngày, chưa kể nhiều tài xế chạy vào khung giờ ban đêm; làm việc, ăn uống, nghỉ ngơi ngoài đường liên tục, dẫn đến tình trạng mệt mỏi; mặt khác, tình trạng vừa chạy xe vừa xem bản đồ trên điện thoại khá phổ biến, chạy nhanh vượt ẩu để thực hiện nhiều đơn hàng,... dẫn đến nhiều vụ tai nạn giao thông nghiêm trọng đã xảy ra trong thời gian

vừa qua. Mặc dù các công ty nền tảng cũng đã ban hành quy tắc an toàn, các phần mềm hỗ trợ kiểm soát tốc độ của tài xế.

Ngoài nguy cơ về tai nạn giao thông, tính chất nghề nghiệp lái xe và giúp việc nhà cũng ảnh hưởng rất lớn đến sức khỏe của người lao động. Công việc của tài xế xe ôm công nghệ đòi hỏi thường xuyên ngồi trên yên xe, di chuyển quãng đường dài, không thay đổi tư thế, tiếp xúc nhiều với khói bụi,

mưa nắng... họ thường bị các bệnh: đau lưng, đau thần kinh tọa, đau xương khớp, đau cổ vai gáy, đau dạ dày, táo bón, trĩ, rối loạn giấc ngủ, bệnh về mắt, viêm họng, viêm mũi dị ứng, bệnh lý về da,...

Biểu đồ: Đánh giá mức độ ảnh hưởng của nghề nghiệp đối với sức khỏe của tài xế công nghệ



Nguồn: Kết quả khảo sát tài xế xe ôm công nghệ ở TPHCM, tháng 1 - 3/2021.

Bảo hiểm tai nạn, bảo hiểm y tế đóng vai trò rất quan trọng, là bộ đỡ kinh tế khi có các rủi ro tai nạn và sức khỏe nghề nghiệp cũng như tạo điều kiện để người lao động kiểm tra sức khỏe định kỳ. Bản thân tài xế xe ôm xác nhận, “*Có bảo hiểm vẫn hơn. Đến lúc rủi ro nó xảy ra thì đỡ hơn rất nhiều*” (Tài xế nam01, 25/3/2023). Mặc dù, một số nền tảng cung cấp gói hỗ trợ bảo hiểm tai nạn nhưng còn hạn chế

điều kiện được hưởng quyền lợi cũng như chưa bao phủ đầy đủ các khoản chi phí điều trị trực tiếp và gián tiếp.

Be Group là ứng dụng tiên phong, từ năm 2020, trong việc hỗ trợ gói bảo hiểm tai nạn toàn diện kể cả tài xế trong giai đoạn đón khách (Nhóm 3), trong lúc chờ (nhóm 2), thậm chí khi tắt ứng dụng (nhóm 1). Quyền lợi bảo hiểm sẽ khác nhau, phụ thuộc vào thời điểm tắt mở ứng dụng.

Đơn vị tính: VNĐ

QUYỀN LỢI BẢO HIỂM	SỐ TIỀN BẢO HIỂM			
	NHÓM 1 Tài xế	NHÓM 2 Tài xế	NHÓM 3 Tài xế      Hành Khách	
<b>Tử vong Thương tật Vĩnh viễn</b>	30.000.000	60.000.000	120.000.000	120.000.000
<b>Chi phí y tế</b>	1.000.000/năm	3.000.000/năm	6.000.000/năm	6.000.000/năm
<b>Trợ cấp nằm viện</b>	Không áp dụng	100.000/ngày, không quá 20 ngày/ vụ, không quá 40 ngày/năm	200.000/ ngày, không quá 30 ngày/ vụ, không quá 60 ngày/ năm	200.000/ngày, không quá 30 ngày/ vụ, không quá 60 ngày/năm
<b>Trợ cấp thu nhập</b>	Không áp dụng	100.000/ ngày, không quá 20 ngày/ vụ, không quá 40 ngày/năm	200.000/ ngày, không quá 30 ngày/ vụ, không quá 60 ngày/năm	200.000/ ngày, không quá 30 ngày/ vụ, không quá 60 ngày/năm

Nguồn: Công ty Cổ phần Be Group, 2020.

Nghiên cứu nền tảng Grab cho thấy, trước đây Grab có gói hỗ trợ bảo hiểm tai nạn nhưng phạm vi áp dụng khuôn hẹp chỉ khi đang vận hành cuộc xe.

Qua quá trình đấu tranh hai năm của Liên đoàn đoàn kết<sup>(4)</sup>, Grab đã mở rộng phạm vi áp dụng là hiện đang mở app, bắt kể trước, trong và sau

cuộc xe. Nếu trong thời gian mở app mà gặp tai nạn thì được hỗ trợ chi phí y tế hợp lý (tức chỉ là chi phí điều trị trực tiếp liên quan đến tai nạn) với mức tối đa 20 triệu đồng cho 1 lần gặp tai nạn, tối đa là 100 triệu đồng đối với trường hợp tử vong.

Khoản tiền hỗ trợ này chưa đảm bảo chi trả tất cả các khoản phí y tế trong quá trình điều trị trực tiếp và gián tiếp (điều trị những bệnh hệ lụy sau đó). Câu chuyện của tài xế ĐCB gặp tai nạn trên đường di chuyển đến điểm đón khách là một minh chứng cho thấy rất cần phải có chế độ Bảo hiểm y tế. Tình trạng tai nạn của anh B rất nặng, đa chấn thương khắp cơ thể: dập phổi, tổn thương thận, vỡ lách, gãy xương đòn, xương sườn,... Khoản chi phí điều trị tại bệnh viện lên đến 200 triệu đồng trong khi gia đình khó khăn. Cả hai vợ chồng chạy xe công nghệ nuôi hai con đi học, chạy xe từ 8 giờ sáng đến 11 - 12 giờ đêm, nhưng cũng chỉ đủ trang trải cuộc sống cho 4 người ở TPHCM). Khó khăn lại chồng lên khó khăn khi anh lại không có bảo hiểm y tế<sup>(5)</sup>. Trong trường hợp này, bảo hiểm y tế được ví như “lá bùa hộ mệnh” cho gia đình.

*Thiếu sự công bằng ngay từ trong hợp đồng ký kết giữa công ty nền tảng và tài xế xe ôm công nghệ*

Dưới tên gọi là “Thỏa thuận hợp tác kinh doanh với nhà cung cấp dịch vụ vận tải”, hay “Hợp đồng hợp tác”, tài xế xe ôm công nghệ được định danh là “nhà thầu độc lập”, “đối tác độc lập” nhưng chịu nhiều thiệt thòi. Họ phải

thực thi các quy định chặt chẽ do hãng đặt ra như quy định điều hành xe, xử lý kỷ luật lao động, cũng như về an toàn, đồng phục, chính sách được khen thưởng,... Người lao động nền tảng có thể bị khóa ứng dụng; bị ngăn cản truy cập vào nền tảng, và có khả năng bị mất thu nhập nếu vi phạm. *“Quyền lợi thì ghi 10 dòng và xử lý vi phạm thì cả ngàn dòng trong hợp đồng ký kết”* (Tài xế nam20, 03/4/2024).

*“Việc đánh giá chấm điểm/sao của khách hàng rất quan trọng. Người nào nhiều sao được nổ đơn nhanh, nếu bị đánh 1 sao là chậm nổ đơn thấy rõ, bị cảnh cáo nhắc nhở, nếu 3 lần bị chấm 1 sao thì bị khóa app 3 ngày. Trước khi khóa app thì họ gửi email nhắc nhở, nếu vi phạm nữa thì họ khóa app, sau nhiều lần thì họ khóa app vĩnh viễn. Tài xế có yêu cầu khiếu nại, công ty chỉ ghi nhận, không thay đổi được. Nếu được phân một công việc mà anh chị không muốn nhận (chẳng hạn, vì quá xa, vì ở một khu vực mà anh chị không muốn đến, vì được trả ít tiền v.v...) thì bị trừ hiệu suất, ảnh hưởng đến việc phát đơn nổ đơn”* (Tài xế nam19, 02/4/2024).

Trong khi đó, việc giải quyết khiếu nại thắc mắc cho tài xế cũng chưa kịp thời. *“Về chính sách hỗ trợ giải quyết bom hàng thì trước kia có, giải quyết nhanh. Còn bây giờ khó lắm, có khi treo 3 - 4 ngày không giải quyết, họ kéo dài thời gian để mình liên hệ với khách. Trước kia họ hỗ trợ 3 lần bom hàng/tuần, nếu bị bom từ lần thứ 4 thì*



tài xế bỏ tiền túi. Họ giải quyết nhanh lắm. Mình báo họ, họ điện thoại cho khách không được là giải quyết cho tài xế nhanh. Họ trả tiền cho mình và mình lấy đơn hàng thức ăn đó luôn. Còn bây giờ họ kéo dài thời gian giải quyết lâu lắm, khi mình vào app có mục hỗ trợ, mình nhắn mà họ không trả lời, gọi tổng đài thì họ hẹn chờ có khi kéo dài 3 - 4 tiếng, nhiều tài xế chờ lâu bức quá tự chịu đơn đó luôn. Tài xế hoàn thành đơn, tự đền tiền đơn hàng. Với những đơn hàng từ 2 triệu đồng trở lên thì tài xế đem lại văn phòng công ty, công ty giải quyết chi trả” (Tài xế nam20, 03/4/2024).

Trước những ràng buộc, quy định bất lợi cho tài xế nhưng tài xế buộc phải chấp nhận và chưa có tiếng nói để bảo vệ quyền và lợi ích của mình. Anh NTH chạy xe ôm công nghệ được 65 tháng, ngay từ những ngày đầu công ty nền tảng này mới vào thị trường TPHCM, cho rằng, “tài xế xe ôm công nghệ luôn mang trong mình định kiến là kẻ yếu thế, không có tiếng nói”.

“Tài xế bức xúc nhiều vấn đề như đã nói ở trên, công ty “lắng nghe” nhưng không “chia sẻ”. mỗi lần cải tiến app là siết tiền lại, nó gửi tới hộp thư là nhằm lắng nghe và chia sẻ, hiểu tài xế hơn, yêu cầu tài xế vào đánh giá. Tài xế vào góp ý đánh giá quá trời mà họ đâu nghe đâu. Họ đưa ra vậy thôi, họ không nghe” (Tài xế nam17, 02/4/2024). Chính vì cũng có nhiều tài xế phản ánh nhiều lần nhưng công ty nền tảng chưa giải quyết tốt, thật sự chưa biết “lắng nghe” nên hầu hết các

tài xế mang tâm trạng “sân chơi này là của người ta, không thích hợp thì nghĩ chứ không nói gì hết”. “Xác định tính chất nghề này [tài xế xe ôm công nghệ] là làm có thu nhập, họ nỗ lực mình chạy kiếm tiền. Không có tiếng nói gì đâu. Tiếng nói không quan trọng, không giải quyết được gì” (Tài xế nam08, 28/3/2024). “Tụi em giờ cũng không thắc mắc, chỉ biết chạy nhiều đơn để có thu nhập, chỉ biết giá tiền mỗi đơn mình nhận; còn app muốn ăn của khách bao nhiêu thì ăn, tài xế không quan tâm. Chỉ cần nhiều đơn là được. Chỉ có mấy đũa mới chạy thì thắc mắc này kia, chứ lâu năm như tụi em không thắc mắc làm chi, cứ vậy mà làm, riết mình chai lì rồi, muốn làm gì thì làm, miễn có tui là được” (Tài xế nam19, 02/4/2024).

Có thể nói, đây là nhận định chung của hầu hết tài xế xe ôm công nghệ khi hỏi về vai trò, tiếng nói của họ với công ty nền tảng. Quyền và lợi ích của tài xế công nghệ ở Việt Nam chưa được đảm bảo trong mối quan hệ được đóng khung là “quan hệ đối tác” và bị chi phối bởi bộ quy tắc ứng xử của doanh nghiệp mà không có sự tham khảo ý kiến của tài xế công nghệ.

Do đó, rất cần thúc đẩy cơ chế bình đẳng trong mối quan hệ hợp tác đảm bảo quyền lợi của hai bên “Tài xế công nghệ” và “Công ty nền tảng”. “Mình là người tạo ra thu nhập cho công ty, công ty mà không có người lao động là phá sản rồi nhưng cần phải làm sao để cho người lao động tồn tại và gắn kết lâu với công ty thì

mới phát triển được” (Tài xế nam10, 30/3/2024).

#### 4. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Xét tính chất công việc, môi trường làm việc và các nguy cơ rủi ro nghề nghiệp; rất cần có cơ chế chính sách đảm bảo 5 nguyên tắc của việc làm công bằng cho nhóm đối tượng lao động này. Trước hết, các nhà hoạch định chính sách và các bên liên quan sớm nghiên cứu xác định lại đúng thực chất mối quan hệ (quan hệ đối tác hay quan hệ lao động) để đưa vào đối tượng của Bộ luật Lao động Việt Nam.

Dù là loại hợp đồng dưới tên gọi nào cũng cần chú ý đến tính công bằng về quyền và nghĩa vụ của các bên; trong đó chú ý đến cơ chế giải quyết các khiếu nại (nếu có) của tài xế.

Một là, cần có kênh giải quyết khiếu nại kịp thời và hiệu quả. Kênh này được ghi nhận trong hợp đồng và có sẵn trên giao diện nền tảng. Nền tảng phải phản hồi người lao động trong

khoảng thời gian hợp lý. Có một quy trình để người lao động có thể khiếu nại một cách thực chất và hiệu quả khi bị xếp hạng thấp, không được thanh toán, gặp các vấn đề về thanh toán, bị khóa ứng dụng, cũng như các chế tài và hình thức kỷ luật khác. Quy trình này được ghi nhận trong hợp đồng và có sẵn trên giao diện nền tảng.

Hai là, tăng cường công tác tập huấn truyền thông phổ biến các thay đổi (nếu có) về các điều khoản trong hợp đồng cũng như cập nhật các chính sách của công ty, đảm bảo quyền được biết và quyền được thực thi đảm bảo tính công khai, minh bạch, công bằng trong mối quan hệ hai bên giữa người công ty nền tảng và tài xế công nghệ.

Ba là, dưới góc độ vĩ mô, rất cần sự can thiệp của các nhà hoạch định chính sách xem xét và xác định lại tính chất của mối quan hệ giữa hai bên là “quan hệ đối tác” hay là “quan hệ lao động”, để có những tuân thủ pháp lý theo luật định. □

#### CHÚ THÍCH

(1) Nguồn dữ liệu này được khảo sát từ tháng 1 đến tháng 3/2021 tại TPHCM, do Viện FES tài trợ và nhóm nghiên cứu gồm Đỗ Hải Hà (trưởng nhóm) và cộng sự tổ chức thực hiện.

(2) Là thuật ngữ được nhóm nghiên cứu của Đại học Oxford và đối tác quốc tế ở 39 nước xây dựng nhằm đo lường và thúc đẩy các điều kiện công bằng cho người lao động trên các nền tảng số với 5 nguyên tắc: trả lương công bằng, điều kiện công bằng, hợp đồng công bằng, quản lý công bằng và đại diện công bằng.

(3) Tính đến tháng 12/2023, hệ thống xe ôm công nghệ hãng Be ghi nhận có khoảng 300.000 tài xế, Grab là 300.000 tài xế và Xanh SM Bike dự tính có 90.000 tài xế (Nguyễn Vy, 2023).

(4) Liên đoàn Đoàn kết là một trong 7 đội tự quản của tài xế xe ôm công nghệ Grab ở TPHCM.

(5) Theo TP.HCM: Tài xế nghèo chạy xe ôm công nghệ bị ô tô cán biến dạng 2 tay, bệnh viện kêu gọi giúp đỡ (kenh14.vn).

**TÀI LIỆU TRÍCH DẪN**

1. Albornoz, M. B., & Chávez, H. 2024. "The Challenges of Gig Economy and Fairwork in Ecuador". *Digital Geography and Society*, 6. <https://doi.org/10.1016/j.diggeo.2023.100073>
2. Berg, J., & Johnston, H. 2018. *Digital Labour Platforms and the Future of Work*. International Labour Offices.
3. Công ty Cổ phần Be Group. 2020. "Chính sách bảo hiểm tai nạn Tài xế và Hành khách". <https://be.com.vn/tin-tuc/chinh-sach-bao-hiem-tai-nan-tai-xe-va-hanh-khach>, truy cập ngày 12/4/2024.
4. Đỗ Hải Hà và cộng sự. 2022. *Behind the Myth of 'Business Partners': Precarious and Vulnerable Vietnamese Ride-Hailing Motorbike Drivers under the Urgent Need of Legal Protection*. Đề tài, Viện FES tài trợ. Báo cáo kết quả nghiên cứu đề tài.
5. Dunn, M., Munoz, I., & Jarrahi, M.H. 2023. "Dynamics of Flexible Work and Digital Platforms: Task and Spatial Flexibility in the Platform Economy". *Digital Business*, 3(1). <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2022.100052>
6. Fairwork. 2020. Fairwork Framework: "Five Principles for Fair Platform Work". <https://fair.work/en/fw/principles/>, truy cập ngày 10/8/2024
7. Fairwork. 2023. *Các tiêu chuẩn lao động trong kinh tế nền tảng Việt Nam xếp hạng năm 2023*. Báo cáo kết quả nghiên cứu.
8. Ferrari, F., Bertolini, A., Borkert, M., & Graham, M. 2024. "The German Platform Economy: Strict Regulations but Unfair Standards?". *Digital Geography and Society*, 6. <https://doi.org/10.1016/j.diggeo.2024.100084>
9. Graham, M., & Shaw, J. 2017. *Towards a Fairer Gig Economy*. Meatspace Press.
10. ILO. 2018. *Cách mạng công nghiệp 4.0 tại Việt Nam: Hàm ý đối với thị trường lao động*. Tóm tắt chính sách của Việt Nam, tháng 5/2018.
11. ILO. 2021. *World Employment and Social Outlook 2021: The role of digital labour platforms in transforming the world of work*. International Labour Organization.
12. ILO. 2023. *Khung chương trình quốc gia về việc làm thỏa đáng tại Việt Nam giai đoạn 2022 - 2026: Tương lai việc làm do chúng ta tạo ra*.
13. Nguyễn Vy. 2023. *Một chọi cả trăm, tài xế xe công nghệ "mơ" được làm công nhân*. <https://dantri.com.vn/lao-dong-viec-lam/mot-choi-ca-tram-tai-xe-xe-cong-nghe-mo-duoc-lam-cong-nhan-20231215085028189.htm>, truy cập ngày 29/3/2024.
14. Quốc hội. 2021. Bộ luật Lao động sửa năm 2021. Hà Nội.
15. Thu Hằng. 2023. *47% nhóm lao động phi chính thức có mức thu nhập thấp hơn lương tối thiểu vùng*. <https://vneconomy.vn/47-nhom-lao-dong-phi-chinh-thuc-co-thu-nhap-thap-hon-luong-toi-thieu-vung.htm>, truy cập ngày 14/7/2024
16. Trần Thị Hằng. 2019. *Phát triển kinh tế chia sẻ tại Việt Nam trong bối cảnh Cách mạng công nghiệp 4.0 và một số khuyến nghị*. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*, số 54, tr. 89-95.
17. Việt Hưng. 2023. *Hệ quả của bồi thực tài xế xe ôm công nghệ*. <https://theleader.vn/he-qua-cua-tinh-trang-boi-thuc-tai-xe-cong-nghe-1697016889309.htm>, truy cập ngày 10/8/2024.
18. World Bank Việt Nam. 2020. *Báo cáo về bình đẳng giới tại thị trường lao động Việt Nam*. World Bank Group.