

服务劳动异化及其扬弃研究

阿依宝塔·沙玛尔汗

新疆大学马克思主义学院, 新疆 乌鲁木齐

收稿日期: 2025年8月3日; 录用日期: 2025年8月23日; 发布日期: 2025年9月5日

摘要

服务劳动理论是马克思主义劳动学说的重要组成部分, 在新科技革命作用下, 当代服务业的发展迅速、规模庞大, 一些发达资本主义国家已经进入服务经济时代, 服务业在发展的同时也出现了很多问题。只要人的劳动仍然是为资本增值服务的, 只要雇佣关系没有发生变化, 那么劳动的形态改变就只是资本增殖的新需求, 不可能改变异化的实质。服务业劳动者所从事的不仅仅是简单的体力劳动, 而且是融入了情感、智力、创造能力的劳动, 因此异化现象比制造业工人劳动异化相比有其特殊性。首先阐述服务劳动异化符合异化的四个规定, 一是服务者与服务对象的相异化, 二是服务者与服务活动的相异化, 三是服务者与人的类本质的相异化, 四是服务劳动中人与人之间的相异化, 主要分析服务劳动产品及服务劳动价值。其次, 分析了服务劳动的异化在脑力劳动异化中的突出表现, 指出服务业相比制造业更强调脑力劳动, 且资本家掩盖和否定了情感劳动的价值, 这加剧了无产阶级的意识物化现象。最后, 探讨了服务劳动异化的自我扬弃, 具体分析了家内服务劳动的市场化为妇女解放奠定基础、服务劳动的产业化促进了劳动力再生产社会化、以及服务劳动的自动化为自由王国的实现开辟了空间, 强调了自由自觉劳动与自由自觉交往的统一, 提出通过解放服务劳动异化, 能够实现更为全面的社会自由和个体解放。

关键词

服务劳动, 服务劳动异化, 服务劳动扬弃

Research on the Alienation of Service Labor and Its Sublation

Aybota Shamaerhan

School of Marxism, Xinjiang University, Urumqi Xinjiang

Received: Aug. 3rd, 2025; accepted: Aug. 23rd, 2025; published: Sep. 5th, 2025

Abstract

The theory of service labor is an important component of Marxist labor theory. Under the influence

文章引用: 阿依宝塔·沙玛尔汗. 服务劳动异化及其扬弃研究[J]. 哲学进展, 2025, 14(9): 71-80.

DOI: 10.12677/acpp.2025.149461

of the new technological revolution, the contemporary service industry has developed rapidly and on a large scale. Some developed capitalist countries have entered the era of service economy, and while the service industry is developing, many problems have also emerged. As long as human labor continues to serve the appreciation of capital and the employment relationship remains unchanged, the change in the form of labor is only a new demand for capital growth and cannot change the essence of alienation. The service industry workers are not only engaged in simple physical labor, but also in labor that integrates emotions, intelligence, and creativity. Therefore, the phenomenon of alienation has its particularity compared to the labor alienation of manufacturing workers. Firstly, the differentiation of service labor conforms to four regulations of differentiation: first, the differentiation between service providers and service recipients; second, the differentiation between service providers and service activities; third, the differentiation between the nature of service providers and people; fourth, the differentiation between people in service labor, mainly analyzing the products and values of service labor. Secondly, the prominent manifestation of the alienation of service labor in the alienation of mental labor was analyzed, and it was pointed out that the service industry emphasizes mental labor more than the manufacturing industry, and the bourgeoisie conceals and denies the value of emotional labor, which exacerbates the phenomenon of consciousness objectification of the proletariat. Finally, the self abandonment of service labor alienation was discussed, with a specific analysis of the marketization of service labor at home laying the foundation for women's liberation, the industrialization of service labor promoting the socialization of labor reproduction, and the automation of service labor opening up space for the realization of the kingdom of freedom. The unity of free conscious labor and free conscious communication was emphasized, and it was proposed that by liberating service labor alienation, more comprehensive social freedom and individual liberation can be achieved.

Keywords

Service Labor, Service Labor Alienation, Abandoning Service Labor

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

马克思的劳动异化理论深刻揭露了资本主义社会的剥削本质，为理解劳动、经济关系和社会结构提供了关键视角。随着服务业成为现代资本主义的支柱产业，服务劳动的异化现象亟待关注——这既是传统异化理论的新发展，也是当代社会批判的重要课题。马克思揭示的资本与劳动的对立关系，在服务经济时代展现出更隐蔽、更复杂的形态，需要我们以创新的思维探索解决路径，本文的核心问题在于如何运用马克思的劳动异化理论揭示当代服务业中的新型剥削形态及其异化特征和如何在资产阶级矛盾发展中加快实现服务劳动的解放及全人类解放。

马克思在《剩余价值理论》和 1861~1863 年经济学手稿中对非生产劳动做了详细的论述。马克思认为：“非生产劳动是指不同资本交换，而直接同收入即工资或利润交换的劳动。”[1]马克思举了裁缝的例子来论述非生产劳动者即只为资本家创造使用价值的原理。并且“对于提供这些服务的生产者来说，服务就是商品”[2]。马克思在这段分析中对非生产劳动下了明确的定义，不同资本相交换的而是和收入相交换的劳动，“这种劳动是一种劳动的消费收入”[3]。值得注意的是，服务劳动的特殊性在于其“不物化为持久对象”的即时性特征，这种非物质形态的劳动在数字时代发展为拉扎拉托所定义的“生产社会关系的非物质劳动”，他将非物质劳动界定为生产商品的信息内容与文化内容的劳动，强调非物质劳

动处于生产和消费的接口，它首先生产出的是社会关系。

针对服务劳动异化的现有研究中，福柯在《必须保卫社会》中指出在服务劳动中资本的控制不仅在肉体，而且深入到了精神层面，所管控的范围已扩大到作为整体的社会人群。意大利自治主义马克思主义学者奈格里和他的学生哈特对非物质劳动学说研究集中于“帝国三部曲”——《帝国》《诸众》和《大同世界》之中。两人将非物质劳动界定为“生产一种非物质商品的劳动，如一种服务，一个文化产品、知识或交流”[4]。他们将非物质劳动分成三种形态，第一种形态存在于现代大工业生产体系中。这种劳动形式虽然仍与物质生产相结合，但已呈现出明显的非物质化趋势。第二种形态表现为以计算机和信息技术为支撑的智力型劳动。这类劳动要求劳动者完成具有创造性、管理协调性或符号处理性质的工作任务，其显著特点是高度依赖现代科技手段的辅助与支撑。第三种形态则是情感交互型劳动。这种劳动形式不仅需要劳动者投入体力和智力，更要求其进行情感能量的输出。在服务消费场景中，劳动者通过情感互动建立与消费者的联系，在此过程中实现资本的价值增值。这种劳动形态将人类情感直接转化为资本增殖的媒介和工具。

2. 服务业工人的劳动状况符合异化劳动的四个规定

马克思所提出的异化劳动理论，特指在资本主义私有制条件下形成的特殊劳动形态。在这种生产关系中，雇佣劳动者与劳动活动之间存在着深刻的异化关系。具体而言，这种异化表现为劳动者在劳动过程中丧失了主体性和自主性，他们并非出于内在需求或自我实现的目的而劳动，而是被迫出卖自己的劳动力以维持生存。这种被迫的劳动状态不仅造成劳动者身体的疲惫和损耗，更导致其心理上的压抑与痛苦，使劳动从人的本质活动异化为摧残身心的异己力量。马克思在《1844年经济学哲学手稿》中系统阐述了异化劳动的四种基本表现形式：其一，劳动者与劳动产品的异化，即劳动者所创造的产品成为支配和压迫劳动者的异己力量；其二，劳动者与劳动过程的异化，表现为劳动者在劳动中感到痛苦而非幸福；其三，劳动者与自身类本质的异化，使人丧失了自由自觉的活动特性；其四，人与人关系的异化，导致社会关系的扭曲和对抗。结合现代资本主义服务劳动的特点，不服务劳动不仅延续了传统异化劳动的基本特征，还在数字资本主义条件下发展出更为隐蔽和复杂的异化形态。

（一）服务者与服务对象相异化

马克思在《剩余价值理论》中讲到“服务这个名词，一般地说，不过是指这种劳动所提供的特殊的使用价值，就像其他一切商品也提供自己的特殊的使用价值一样；但是，这种劳动的特殊使用价值在这里取得了‘服务’这个特殊名称，是因为劳动不是作为物，而是作为活动提供的”[5]。这就告诉我们纯粹的服务劳动提供的是一种特殊的使用价值，这种劳动不采取实物的形式，而是一种活劳动的形式，因此可以得出服务劳动的基本特点是“一经提供随即消失，不固定或物化在一个耐久的对象或可以出卖的商品中”[6]。马克思区分了服务和产品，指出一种是其结果‘可以捉摸’、与提供服务劳动的人可以‘分开存在’的服务和产品，只要拿出去出卖，这种服务产品就是商品，提供该服务产品的服务劳动就是创造价值的劳动。与此相反的另一服务和产品，由于不能拿出去出卖，而只能当场直接地被消费掉，所以只是使用价值而不是商品，这种服务劳动也不创造价值。前者“例如厨师、女裁缝、缝补工等”的情况，后者则“如一切表演艺术家、演说家、演员、教员、医生、牧师等等的情况”[5]。也就是说在服务经济领域，存在着大量具有特殊性质的非商品化服务劳动及其产出。这类服务劳动的根本特征在于其劳动成果具有不可分离性和不可转让性——既无法以实物形式被具体把握，也不能与其提供者相分离。这就决定了此类服务本质上不具备成为商品的可能性。即便对于那些可能被商品化的服务劳动及其产品而言，它们也仅仅是在潜在意义上具备商品属性，或者说只存在转化为商品的可能性。这种潜在的商品性并不等同于必然的商品化现实。服务劳动要真正转化为商品，还需要满足特定的社会经济

条件和交换关系。因此，在服务经济中，商品化服务与非商品化服务始终并存，且前者只是后者在一定条件下的特殊表现形式。

马克思指出：“劳动所生产的对象，即劳动的产品，作为一种异己的存在物，作为不依赖于生产者的力量，同劳动相对立。”^[7]服务劳动的特殊性在于，其劳动产品直接体现为服务对象本身的变化与发展。与传统物质生产不同，服务劳动者通过自身的劳动活动直接作用于服务对象，使其获得某种形式的发展或满足。然而，在资本主义生产关系下，这种本应体现人与人之间互助关系的服务活动，却异化为一种对立的关系。

具体而言，服务劳动者并不将服务对象的发展视为自身价值的实现。这种异化主要表现在以下三个方面：首先，服务活动从满足人的需求的手段异化为资本增值的工具；其次，服务对象的发展需求被简化为可量化的服务指标；最后，服务者与服务对象之间本应存在的人文关怀被异化为冷冰冰的契约关系。这种异化状态使服务劳动者难以从劳动中获得真正的满足感和自我实现，反而感受到自身与劳动目的的对立。在资本主义雇佣关系中，服务者往往被视为工具、劳动力，而服务对象则往往仅作为消费主体，缺乏真实的、平等的人际互动。顾客的角色往往是消费的主体，而服务者的角色是提供商品化服务的工具。在很多服务行业中，顾客的需求通常是根据市场导向来设定的，而不是基于服务者个人的能力或个性来提供差异化的服务。换句话说，服务者的劳动常常被当作生产资料或“商品”来使用，而不再是人与人之间平等、互动的交流。例如，在零售行业，消费者选择商品，店员则根据公司的规定完成上货、推荐商品或提供售后服务。店员的劳动与顾客的需求是分离的，消费者对店员个体的关注较少，而更关注商品的价格、质量或服务的标准化水平，形成了一种顾客消费行为与服务者劳动过程的脱节。

(二) 服务者与服务活动相异化

劳动者在劳动过程中异化指的是劳动者在劳动过程中不是自觉自愿地活动，而是让工人的肉体和精神遭受痛苦，并且劳动者摆脱不掉这种痛苦。在资本主义体制下，服务劳动往往成为一种“商品化”的过程，服务者的行为和活动被标准化和规范化，劳动者仅仅作为一个“执行者”的角色存在，往往要按规定的流程 and 标准进行工作。这样的劳动往往无法给服务者带来满足感或成就感。对于很多从事低薪服务行业的工作者而言，他们的工作只是为了获得生活所需的经济报酬，而不是真正从事自己热爱的活动。

服务者的劳动不再是基于个体的创造力和自主性，而更多是机械性地执行任务。因此，服务者在提供服务时，可能会感到劳动的无意义、重复性和缺乏满足感。这种现象不仅让服务者感到与其劳动过程的异化，也让他们感到与顾客之间的关系缺乏真正的互动。例如在医疗行业中的护士和医生也面临类似的异化现象。尽管他们的职业本质上是帮助病人恢复健康，但在现代医疗体系中，由于巨大的工作压力、病人数量激增以及医疗资源的不平衡，医生和护士常常需要遵循既定的程序和流程，难以真正关注病人的个人需求，而病人则往往被视为治疗对象或经济收入的来源。

(三) 服务者与人的类本质相异化

劳动者与人的类本质相异化指的是劳动者的活动被贬低为维持个人的动物生存的手段，人不是自觉自愿地进行劳动，开始否定自己的类本质。由于资本的压迫和市场的要求，服务者更多地需要关注于完成任务和满足客户需求，而忽略了自己在劳动中的需求和感受。这样的劳动往往无法给服务者带来满足感或成就感。对于很多从事低薪服务行业的工作者而言，他们的工作只是为了获得生活所需的经济报酬，而不是真正从事自己热爱的活动。

在服务劳动中，服务者的个人价值和尊严可能会因为被迫遵循标准化的操作和无意义的重复劳动而受到压制。这种状况使得他们与工作成果和劳动活动之间产生了显著的疏远。例如，在快餐行业，服务员需要按照固定的流程来接待顾客、提供服务，而这些流程和任务的设置常常是为了提高效率和最大化利润，服务员个人的创造性和人性化的服务常常受到限制。顾客在这一过程中也只是消费主体，他们对

服务的需求和对服务的期望变得标准化、机械化,缺乏人与人之间的真实互动。

(四) 服务劳动中人与人相异化

马克思异化劳动中人与人关系的异化指的是劳动者生产出来的劳动产品属于自己以外的他人,那么劳动者和其他人的关系也就处于敌对的关系。在资本主义社会中,服务者与服务对象之间的关系通常是非对等的,客户作为消费者,拥有支付和选择的权力,而服务者则处于劳动岗位上,需要迎合顾客的需求。这种不对等的关系进一步加剧了服务者的异化感。服务者常常感到自己是无关紧要的,甚至是被动的工具。

服务者通常只是履行“角色”或“任务”,而不是根据自身的情感和认同与顾客互动。这种关系在很多情况下并非建立在平等和人性化的基础上,而是由消费市场的规则和要求所塑造。消费者与服务者之间的互动通常只是交易性的,而非基于共同价值和人际关系的互动。例如,在高端酒店行业,服务员与客人之间的互动表面上可能是友好和专业的,但这种关系本质上是由消费关系所决定的。顾客通过支付高价来获得特定的服务,而服务员则以“服务”为工作内容,缺乏与顾客真正平等的对话空间。

3. 服务劳动异化是脑力劳动异化的突出表现

服务劳动异化是脑力劳动异化的一种突出表现,尤其在现代资本主义社会中,由于资本对劳动的主导作用,以及劳动分工的日益细化,服务劳动与脑力劳动都表现出了疏离和异化的特征。劳动者在工作中的创造性和自主性被压缩,他们的劳动成果往往不再归自己所有,从而使得劳动过程和劳动成果都充满了异化感。服务劳动的性质决定服务者在劳动过程中更多地融入了情感、智力、创造能力,因此异化现象比制造业工人劳动异化相比有其特殊性。与此同时资产阶级的意识形态有意隐藏和回避情感劳动的价值,把情感劳动看作是自然的、无形的工作,而这种认知误导加剧了服务劳动者的异化。由于“情感异化相对于劳动异化更为广泛,可以应用于个体生活的各个方面”[8],因此情感劳动异化常常被忽视和低估。随着服务劳动的进一步发展,无产阶级的意识和情感被物化,使他们的劳动价值被边缘化,进而形成了对自身劳动的疏离感和不认同。

(一) 服务业相较制造业要求工人进行更多脑力劳动

服务业的工作往往涉及更多地与人沟通、思考和情感互动,因此工人需要投入更多的脑力劳动。这种劳动不仅仅是身体的操作,更强调了思维、判断、情感的表达等复杂的智力和心理活动。而制造业更侧重于体力劳动和生产线上的重复操作,而服务业则需要工人具有更高的灵活性和创造性。

服务业通常强调为顾客提供某种形式的价值或解决方案,涉及的工作内容往往较为多样化,且要求较高的灵活性和互动性。不仅需要执行基础的操作,还需要进行大量的思考、判断和决策。相比之下,制造业的核心在于生产具体的物理商品,尤其是在传统的制造业中,工作内容往往具有高度的标准化和重复性。虽然现代制造业逐渐融入了自动化和智能化的技术,但许多制造业岗位仍然要求工人进行体力劳动,脑力劳动的要求相对较低。即便是在一些需要技术操作的岗位上,制造业工人的脑力劳动往往是围绕操作、监控和调整设备等任务,而不是复杂的决策或创意思考。

服务业与客户的直接互动性较强,服务者需要根据客户的需求和反馈及时作出调整。不仅仅要提供标准化的服务,还需要根据顾客的个性化需求、偏好以及即时反馈,进行判断、思考和灵活的解决方案设计。这些活动要求服务者运用大量的脑力劳动。相对而言,制造业中,生产过程往往是预先设定的,工人更多的是按照既定的流程或技术标准操作设备,进行生产和组装。

服务业中的岗位不仅涉及直接与客户互动,还要求员工进行复杂的思考、决策和个性化服务设计。而制造业尽管随着技术进步出现了更多的技术性脑力劳动岗位,但整体而言,其工作内容更多依赖于体力劳动和标准化操作,脑力劳动的比例相对较低。

(二) 消费文化对情感劳动价值的掩盖和否定

许多社会学家认为服务劳动在社会结构和日常生活中扮演着重要的角色。服务劳动通常涉及提供帮助、支持和关怀，这对于维持社会运作和提高生活质量至关重要。美国社会学家 Arlie Hochschild 的研究表明，服务劳动不仅仅是经济活动，还涉及情感劳动，即劳动者在服务过程中管理和调节情感，以满足客户的期望。莫里兹奥·拉扎拉托(Maurizio Lazzarato)首先系统研究了非物质劳动，他将非物质劳动界定为生产商品的信息内容与文化内容的劳动，他强调非物质劳动处于生产和消费的接口，它首先生产出的是社会关系。哈特与奈格里在“帝国三部曲”对情感劳动和“非物质劳动”等概念进行了最全面的理论阐述。哈特与内格里指出：特别是在服务部门，当今的生产过程越来越多地集成了手、脑和心的劳动，因为更多的工作要求工人使用他们的知识、情感、合作能力和沟通技巧，不仅创造物质产品，而且不断增加非物质产品的创造，非物质劳动“即创造非物质性产品，如知识、信息、交往、关系，或者情绪反应”[9]。在资本主义社会中，资本家的社会主义核心价值观是追求利润最大化，推崇市场竞争和效率，因此有意忽视和低估情感劳动的价值。

1. 忽视情感劳动的价值

首先，资本家将劳动的价值定义为可量化的、物质性和生产性的劳动成果。这意味着那些无法直接转化为可见的物质产品的工作，如情感劳动、社交互动或情感管理，往往被视为“附加”的、无关紧要的工作。其次，情感劳动往往被视为一种非物质的、理应“自然”发生的行为，尤其是在亲密关系和家庭劳动中。资本家通过这种观念，使得很多情感劳动被视为“自愿”或“不计报酬”的，从而掩盖了其实际的经济和社会价值。

2. 将情感劳动视为“女性化”劳动

在资本主义社会，女性通常从事照顾性工作和服务相关的零工，这些领域的工作往往被认为是女性的天然职责，导致其价值被低估和边缘化。资本家通过将情感劳动与女性性别角色挂钩，使其在经济和社会结构中的地位较低，进一步掩盖了情感劳动对社会和经济运行的重要性。

服务劳动常常被视为“女性化”工作，这意味着服务行业的许多职位通常由女性担任。社会学家如 Hochschild 和 Eva Illouz 探讨了这种性别化如何影响服务劳动者的地位和薪资水平。性别化不仅使得这些工作被低估，还常常导致服务劳动者面临更大的职业不稳定性和较低的薪酬。社会学家如 Nancy Fraser 和 David Harvey 探讨了服务劳动如何反映和加剧社会的不平等，尤其是在全球化和经济不平等加剧的背景下。

3. 情感劳动价值扭曲 - 商品化

奈格里和哈特强调：“情感劳动作为一种非物质劳动形式，劳动者在劳动过程中分配自身情感资源以生产情感产品，通过参与劳动实践获得情感归属和情感满足，并以合作的互动性方式构建社群网络。这种劳动形式关乎着劳动者主体性的生成与解放。”[10]当今资本主义进入了“消费时代”“在此背景下，‘情感消费’现象的出现使得资本意识到可以操纵和利用情感来实现或加速自身增殖的过程”[8]。尤其在数字化时代，资本主义的意识形态利用情感劳动达到利润增值的目的，导致情感劳动异化。

在数字化时代情感商品化和价值被扭曲，劳动者的情感以技术为媒介转化为有交换价值的商品。例如，广告往往通过引发消费者的情感共鸣来促销产品，情感劳动被用来塑造品牌形象，增强客户的忠诚度。明星代言人、社交媒体上的影响者和品牌代言人也是情感劳动商品化的典型例子，他们通过展示个人情感和生活方式来吸引消费群体。

(三) 服务劳动异化加剧无产阶级的意识物化

卢卡奇继承发展了马克思的异化理论，提出无产阶级意识和物化两个概念。“无产阶级意识指的是无产阶级作为历史主客体的统一特征；物化指的是在资本主义的商品生产过程中，人与人之间的所有的

关系痕迹被掩盖，人们之间的关系以物的特征表现。”^[11]服务劳动的形式和过程使得工人阶级的意识逐渐脱离自身的主体性，变成了一种与自己直接利益和经验分离的、外在的物化现象。这一过程反映了资本主义生产方式下，无产阶级在生产过程中与自己的劳动成果的脱节以及其劳动方式的异化。

1. 劳动者迷失自我价值

在服务劳动中，劳动者的主体性被弱化，他们的劳动和社会地位、经济状况紧密联系，但这些都无法直接反映在他们的工作中，可能在无意识中认为自己的存在和价值只是与他们所提供的服务相关，而非与他们的社会角色、劳动的创造性或对社会的贡献相关。与此同时可能会感到自己的劳动只是为了迎合市场和消费者的需求，而不是为了自己的实现或社会的进步。

2. 情感和心理异化

服务劳动常常要求劳动者展示一定的情感劳动，如微笑、友好态度等，但这些情感表现并不真正属于劳动者自身，而是被市场和顾客所规范。这种情感的“表演性”增强了劳动者与自我本真情感的隔阂，加剧了意识物化的现象。

3. 无产阶级革命难以到来

在资本主义制度下，劳动者的自我意识很难脱离对物质利益的追求。这种异化和物化的现象不仅表现在服务劳动中，也在其他领域中表现出来。在这种环境中，无产阶级往往难以觉察到自己的集体力量和变革潜力，因为他们的意识已经被资本主义社会的结构、消费主义和市场机制所物化，导致其行动受限。

4. 服务劳动的异化在资产阶级矛盾发展中实现自我扬弃

(一) 家内服务劳动的市场化为妇女解放奠定基础

家务劳动作为资本主义生产方式的外围地带对资本积累提供了持续的补贴，然而对于家务劳动实际的价值资本却有意隐藏和低估。恩格斯在《家庭、私有制和国家的起源》中阐明了家务劳动具有性别专属性，恩格斯特别指出，在传统的家庭结构中，女性承担了大量的无偿家庭劳动，比如抚养孩子、做家务等，这些劳动虽然对社会经济运作至关重要，但在资本主义体系下往往被忽视和贬低，提出妇女解放的先决条件是一切妇女回到公共生产劳动中前提是将家务劳动逐渐消解融化在公共劳动之中，最终摧毁资本主义支撑的家庭。

1. 家务劳动市场化推动妇女解放

在全球新自由主义经济的作用和妇女解放运动的作用下，越来越多的女性加入劳动生产中。女性投入家务劳动的时间缩短，家务劳动市场化和半市场化发展迅速。家庭可以将更多的时间和资源投入收入生成活动中。这种转变可以促进经济增长和个人收入的增加，同时也可能导致对雇佣劳动者的需求增加。随着劳动市场化资本不得不提高雇佣劳动的工资来支付家务劳动工资加快资本走向灭亡，实现妇女解放和人类自由解放。

2. 家务劳动应该变成公共服务

随着部分家务劳动转让到市场中，资本主义本身能够将其消化，并且可以作为新的利润增长点加深对底层从事家政服务的女性的剥削。即使大多数的家务劳动被“市场化”了但是像分娩照顾孩子等仍然有全职女性来承担。并且家务劳动市场化可能导致劳动者权益被忽视，尤其是在缺乏有效劳动法规和保护措施的情况下，他们可能面临不稳定的工作条件和低工资。

玛格丽特·本斯顿提出妇女解放的先决条件是将现在作为私人生产的家庭工作转化为公共经济中的工作。家里的其他工作也必须改变，比如设立公共用餐场所和洗衣店。当这种工作转移到公共部门时，歧视妇女的物质基础将会消失。公共服务机构能够提供高质量、专业化的服务，专业机构拥有更好的工

具和技术，能够更有效率地完成家务工作。随着家务劳动的社会化越来越多的女性可以走出家庭，有更多的机会参与工作和职业发展，促进性别分工公平。

(二) 服务劳动的产业化是劳动力再生产社会化的重要途径

服务劳动的产业化是劳动力再生产社会化的重要途径之一。“19 世纪 40 年代，马克思在《德意志意识形态》中提出了两种生产理论：一是物质生活资料的生产；二是人类自身的生产即种的繁衍。两种生产理论是两条贯穿整个人类社会发展始终的最重要的历史线条，几乎贯穿于马克思、恩格斯著作中有关人类社会历史发展及其规律的论述之中，因为两种生产是‘历史中的决定性因素’。‘劳动力再生产的内容主要可以概括为两个方面：一方面是个体劳动力的再生产，即恢复、保持和再生产出个体劳动者的生命力。另一方面，是劳动技能的积累，也就是劳动者智力、技术的提高。’ [12] 服务产业与两种生产具有密切的关系，物质生活资料的生产离不开服务经济中生产性服务业的发展，人类自身生产离不开服务经济中生活服务业的发展。” [3]

随着资本主义深入发展，“传统的由劳动者分散进行的家庭式个体化的劳动力再生产方式，更加不能适应当代资本主义价值增殖和维护资本统治的需要，由社会承担劳动力再生产的某些职能和由国家采取某些措施参与劳动力再生产过程更为必要、更为迫切的劳动力再生产不再仅仅是劳动者个人生活消费的职能，而且也是社会资本的职能” [13]。劳动力再生产社会化是社会大生产发展的客观要求，也是社会发展的必然结果。劳动力再生产的社会化与资本主义的雇佣劳动是相互矛盾的，随着劳动力再生产的深入发展会使资本走向灭亡。

服务劳动产业化指的是将服务行业的劳动力、流程、管理模式等进行产业化的过程，使其符合大规模生产和市场化运作的要求。它涉及服务行业的现代化、规范化和专业化发展。这个过程通常包括技术的应用、标准化流程的建立，以及服务内容的商品化等，使得服务能够以更高效、系统化的方式满足市场需求。

首先，服务劳动产业化使得社会化服务功能得到了制度化和组织化，这为大量劳动力提供了稳定的就业岗位。随着这些服务行业的不断发展，劳动力不仅能从事生产性工作，还能进入各种社会性工作岗位，从而保障了劳动力的长期再生产。

其次，服务变得更加制度化、专业化，且在更广泛的层面上得以提供。这有助于提升社会的公共服务质量，进而保障每个人的基本生活需求。比如，医疗、教育和住房等社会保障服务的制度化可以提高劳动力的生活水平和健康状况，促进劳动力的长远再生产。

最后，服务劳动产业化使得资本积累同社会劳动再生产的矛盾加深，加快资本主义体系的瓦解。只有在社会主义条件下，才能为劳动力再生产提供最广阔的条件。因为在社会主义制度中，“劳动者既是劳动力，又是生产资料的所有者，劳动力再生产是他们从事物质资料再生产的根本目的” [14]。

(三) 服务劳动的自动化为自由王国打开空间

服务劳动自动化使得更多的传统劳动被技术所取代，从而为个人或社会创造更大的自由空间，通向自由王国。“人的自由全面发展理论，贯穿于马克思主义理论发展过程的始终，是马克思致力于建设的美好未来社会——共产主义社会条件下人的生存状态，也是马克思有关人类解放的最终目的。马克思的毕生精力以及全部理论和实践都在为这一理想而努力。” [3] 马克思在《共产党宣言》中提出建立“自由人联合体”的目标，认为在那里“代替那旧社会的将是这样一个联合体，在那里，每个人的自由发展是一切人的自由发展的条件。” [15]

首先，服务劳动自动化可以提升劳动效率。服务劳动自动化可以替代重复性、单调的任务，减少人工操作的错误和劳动成本。这让人类能够更好地将精力集中在创造性和战略性工作上，提升整体经济生产力。例如，通过聊天机器人、语音助手等自动化工具，企业能够提供全天候的客户支持。这些工具可

以回答常见问题、处理基础事务，甚至通过机器学习不断提升服务质量。

其次，为劳动者创造更多的自由时间。随着自动化技术的广泛应用，许多人可以摆脱繁重的工作负担，拥有更多的自由时间。这使得他们能够追求兴趣爱好、教育或其他个人发展，从而提升生活质量。例如，自助结账机、无人商店等自动化设备能够减少人工收银员的工作量，提升顾客购物体验，同时降低企业成本。

最后，促进社会转型，从必然王国通向自由王国。服务劳动自动化不仅仅是为了提升生产力，而更是为了创造一个更加公平、自由的社会，其中个体的价值和创造力被更好地发掘和尊重。而随着自动化技术的不断发展，我们也有可能见证一个更加自由、充满创造力的未来。

5. 结语

本文通过对服务业工人劳动状况的分析，揭示了服务劳动异化的具体表现及其历史意义。服务劳动的异化不仅符合马克思所提出的异化劳动的四个规定性——服务者与服务对象、服务活动、人的类本质以及人与人关系的异化，更在当代资本主义条件下呈现出脑力劳动异化的突出特征。绩效评估系统通过掩盖情感劳动的价值，加剧了无产阶级的物化意识，使服务劳动者在精神与物质的双重维度上遭受剥削。

然而，服务劳动的异化并非永恒不变的历史现象。随着服务劳动的市场化、产业化和自动化，它正为自身的扬弃创造条件：家内服务劳动的市场化推动了妇女解放，服务劳动的产业化促进了劳动力再生产的社会化，而自动化技术的发展则为人类迈向自由王国开辟了可能空间。在资产阶级矛盾发展中，服务劳动的异化终将被扬弃，取而代之的是自由自觉的劳动与自由自觉的交往的统一。这一统一不仅是劳动解放的终极目标，也是人类实现全面发展的必然途径——在此条件下，劳动将不再是谋生的手段，而是人的本质力量的自由展现，而社会交往也将摆脱物化的桎梏，成为真正属人的关系。

服务劳动的异化与扬弃过程表明，资本主义生产方式既创造了普遍的异化，也为更高形态的社会奠定了物质基础。唯有通过彻底的社会变革，才能实现劳动与交往的解放，使服务者与被服务者共同成为历史的主体，而非异化关系的奴隶。

自由自觉劳动与自由自觉交往是人的全面解放的两个重要方面。在资本主义社会，劳动和交往被异化，劳动者失去了对自己劳动的控制，而人们的交往也被商品化和物化。然而，在共产主义社会中，这两者的统一将成为可能。在那里，劳动不再是为了生存的手段，而是自我实现的过程；交往不再是基于利益交换的工具，而是通过平等、自由的关系推动个人和社会的共同发展。

参考文献

- [1] 卡尔·马克思, 弗里德里希·恩格斯.《马克思恩格斯文集》第8卷[M]. 北京: 人民出版社, 2009: 218.
- [2] 卡尔·马克思, 弗里德里希·恩格斯.《马克思恩格斯全集》第33卷[M]. 北京: 人民出版社, 2004: 143-144.
- [3] 宁阳. 马克思服务经济思想及其当代价值[M]. 北京: 中国社会科学出版社, 2020: 58, 100, 129.
- [4] [意]安东尼奥·奈格里, [美]米歇尔·哈特. 帝国——全球化的政治秩序[M]. 杨建国, 范一亭, 译. 南京: 江苏人民出版社, 2003: 104.
- [5] 卡尔·马克思, 弗里德里希·恩格斯.《马克思恩格斯全集》第26卷[M]. 第1册, 北京: 人民出版社, 1972: 158, 150.
- [6] 陈永志. 当代服务业的发展与马克思服务劳动理论的创新[J]. 福建论坛(人文社会科学版), 2012(1): 22-27.
- [7] 马克思. 1844年经济学哲学手稿[M]. 北京: 人民出版社, 2018: 52.
- [8] 赵林林. 数字化时代的情感劳动异化及其治理[J]. 合肥工业大学学报(社会科学版), 2025, 39(3): 1-11.
- [9] Hardt, M. and Negri, A. (2004) *Multitude*. The Penguin Press, 108.
- [10] 郭小安, 李晗. 情绪劳动与情感劳动: 概念的误用、辨析及交叉性解释[J]. 新闻界, 2021(12): 56-68.
- [11] 刘奕彤. 卢卡奇的物化和无产阶级意识理论解读——基于《历史与阶级意识》[J]. 商丘职业技术学院学报, 2024,

23(4): 10-14.

- [12] 王永江. 关于劳动力再生产的几个理论问题[J]. 安徽大学学报, 1985(2): 17-20.
- [13] 郑绍增. 发达资本主义国家劳动力再生产方式新特点和劳动力价值量变动趋势[J]. 学术月刊, 1990(6): 7-12.
- [14] 王永江. 论劳动力再生产的内容和物质基础[J]. 经济问题探索, 1984(8): 38-41.
- [15] 卡尔·马克思, 弗里德里希·恩格斯. 《马克思恩格斯文集》第2卷[M]. 北京: 人民出版社, 2009: 53.