

社会工作赋能零工市场精准化运营的路径研究

姚伟健, 韦志均*

广西科技大学人文艺术与设计学院, 广西 柳州

收稿日期: 2026年3月12日; 录用日期: 2026年4月15日; 发布日期: 2026年4月24日

摘要

在数字经济与就业结构转型双重驱动下,我国零工经济迅猛发展,灵活就业人员规模突破2亿,零工市场已成为稳就业、保民生的重要支撑。当前国内零工市场建设初具规模,但仍存在供需匹配低效、技能培训针对性欠缺、零工权益保障薄弱、多元资源整合不足等问题。社会工作秉持“以人为本、助人自助”专业理念,在需求精准摸排、资源统筹联动、群体赋能增权、专业服务供给方面具备独特优势。应构建起社会工作赋能零工市场精准化运营的本土化路径,推动就业公共服务与社会工作实务融合,为零工市场高质量发展、强化零工群体权益保障提供路径参考,助力实现高质量充分就业目标。

关键词

社会工作, 零工市场, 精准化运营

Research on the Path of Empowering the Precision Operation of the Gig Market with Social Work

Weijian Yao, Zhijun Wei*

School of Humanities, Arts, and Design, Guangxi University of Science and Technology, Liuzhou Guangxi

Received: March 12, 2026; accepted: April 15, 2026; published: April 24, 2026

Abstract

Driven by both the digital economy and the transformation of employment structure, China's gig economy has developed rapidly, with the scale of flexible employment exceeding 200 million. The gig market has become an important support for stabilizing employment and ensuring people's livelihoods. The current domestic gig market construction has begun to take shape, but there are still

*通讯作者。

problems such as inefficient supply-demand matching, lack of targeted skills training, weak protection of gig rights, and insufficient integration of diverse resources. Social work adheres to the professional concept of “people-oriented and self-help”, and has unique advantages in precise demand mapping, resource coordination and linkage, group empowerment and empowerment, and professional service supply. We should establish a localized path for social work to empower the precise operation of the gig market, promote the integration of employment public services and social work practices, provide path references for the high-quality development of the gig market, strengthen the protection of the rights and interests of gig workers, and help achieve the goal of high-quality and full employment.

Keywords

Social Work, Gig Market, Precision Operation

Copyright © 2026 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

促进高质量充分就业作为保障和改善民生的重要内容[1]。在数字技术与经济转型的双重驱动下，零工经济作为新型就业形态加速崛起，成为稳定就业、促进增收的重要支撑。目前，灵活就业和新就业形态已成为我国劳动者就业增收的重要渠道，对推动经济社会发展、保持就业局势总体稳定发挥了重要作用[2]。据测算，我国灵活就业人员规模已超过2亿人[3]。近年来，全国各地正积极探索推进零工市场建设，已建成近9000家零工市场[4]。零工市场作为吸纳灵活就业人员、调节短期用工需求的“蓄水池”，在稳就业、保民生、促共富方面发挥着日益重要的作用。2025年5月，人社部等五部门联合发布《关于进一步健全就业公共服务体系的意见》，明确要求零工市场为灵活就业者及中小微企业提供免费、就近的公共服务，打破户籍限制，推动服务均等化，并打造“15分钟就业服务圈”，将零工市场深度融入基层服务体系[5]。然而，与传统就业相比，零工就业具有高度的灵活性、不确定性与碎片化特征，导致一部分新建的零工市场存在供需匹配效率低、技能培训针对性不足、权益保障机制缺失、社会支持体系薄弱等问题，精准化运营水平亟待提升。

社会工作作为以“以人为本，助人自助”为核心的专业领域，是以促进社会改革和发展、提高社会凝聚力、赋权并解放人类为根本宗旨[6]。社会工作介入零工市场运营过程，能够弥补传统单一运营模式的短板，通过精准对接供需、优化服务场景、强化能力建设、搭建支持网络，能为灵活就业群体的权益保障与社会融入提供新的解决方案。因此，探讨社会工作赋能零工市场精准化运营的路径，不仅有助于破解当前零工市场的运营困境，对完善灵活就业服务体系、促进零工经济健康发展具有重要现实意义。

2. 文献综述

现有关于零工市场的研究主要集中在三个方面：一是零工市场的发展现状与问题，现有研究普遍认为零工市场存在供需错配、权益保障不足、监管缺失等问题，有学者指出零工经济用工模式存在劳动关系模糊、报酬不稳定等弊端[7]，零工劳动者面临着平台算法管控与传统市场管理的双重压力[8]，普遍存在劳动报酬拖欠、职业安全无保障、社会支持网络薄弱问题，大多数线下零工市场多停留在“信息发布”初级阶段，完全无法满足精准化服务需求；二是零工市场的政策支持与监管优化，有研究呼吁完善相关

法律法规,明确平台、企业与零工的权利义务,加强政策引导与公共服务供给[9]。有学者认为在发展数字零工市场上,需要通过政府、平台和社会各方协同发力,共同建立并完善规范化的制度体系,促进数字零工平台健康发展[10]。三是第三方力量介入零工市场的实践探索,目前研究主要关注了社会工作、公益组织在零工群体权益保障、心理服务等方面的作用,有学者借助增权理论视角,从经济、政治、文化、社会交往等层面探讨了社会工作在介入技能型零工群体劳动权益赋能服务中发挥的作用,并倡导应积极探索并总结本土工作经验,保证介入效果的持续性和可复制性[11]。

综上所述,现有研究已意识到第三方力量对零工市场发展的重要性,但仍存在不足,对社会工作深度参与零工市场精准化运营的研究较少,相关本土化理论和实践尚处探索阶段。基于此,通过分析目前我国基层零工市场运营过程出现的现实困境,运用社会工作的专业理念和方法,试图构建社会工作赋能零工市场精准化运营的本土化路径,为拓宽社会工作实务领域和零工市场高质量发展提供路径参考。

3. 零工市场精准化运营存在问题分析

3.1. 供需匹配精准度不足

传统的零工市场供需两端存在明显的信息不对称,导致人岗匹配效率低下。用工方在零工市场上发布的岗位需求呈现碎片化、临时性特征,部分企业缺乏规范的岗位信息发布渠道,只能提供基本的工作描述,缺乏具体的需求细节和相关要求,导致信息传递不及时、不精准[12];另一方面,零工从业者多通过熟人介绍、线上平台等非正规渠道获取岗位信息,难以精准匹配自身技能与岗位需求。传统零工市场缺乏专业的需求评估与匹配机制,难以实现“人岗精准对接”,部分零工市场仅简单发布岗位信息,未对零工从业者的技能水平、就业意愿、工作时间等进行详细调研,也未对用工方的岗位要求、薪酬待遇、工作环境等进行核实,导致匹配成功率偏低。供需错配不仅会削弱零工市场的透明度,还会降低参与者的信任水平,容易产生“有场无市”的局面[13]。

3.2. 技能针对性培训受限

随着制造业升级和数字经济扩张,未来我国技能人才的需求将不断增加,零工市场对技能零工的需求日益迫切。但目前我国零工从业者群体结构复杂,年龄、文化程度、技能水平差异较大,其中中青年群体为主力军,部分群体年龄偏大、文化程度不高,缺乏核心技能,且零工市场现有的技能培训普遍存在针对性不足、形式单一等问题。零工经济的工作特性决定了零工从业者多承接碎片化、周期短的短期任务,与传统雇佣模式下的长期雇员不同,在零工市场上的零工从业者在技能提升方面往往面临着较大挑战。雇佣关系的非固定化特征导致他们难以获得持续性的专业技能培训资源,限制了他们技能和升级技能的能力。与此同时,零工市场的零工人员大多工作条件艰苦,待遇相对较低,获得培训资源的渠道狭窄,多数零工从业者往往只能掌握单一或有限的技能,面对多变的市场需求,他们技能结构的适应性短板愈发凸显[14]。

3.3. 零工权益保障机制有待完善

目前零工从业者多与用工方或平台签订劳务合作协议而非劳动合同,劳动关系模糊,导致其在劳动报酬、休息休假、劳动保护、社会保险等方面的权益难以得到有效保障[15]。部分用工方存在拖欠工资、随意克扣报酬等行为,零工从业者遭遇工伤、疾病等风险时,往往难以获得相应赔偿[16]。此外,零工从业者的心理健康问题日益凸显。在零工市场的零工群体属于社会弱势群体,长期高强度工作、职业发展迷茫、社会支持不足等因素,导致其焦虑、抑郁等心理问题发生率较高[14]。现有零工市场缺乏专业的权益保障服务与心理健康服务,难以应对零工从业者的多元化风险。

3.4. 资源整合能力薄弱

零工市场的精准化运营需要政府、企业、社会组织、社区等多元主体的协同参与,以及政策、资金、技术、人才等多方面资源的支撑。但当前零工市场普遍存在资源整合能力薄弱的问题,服务供给难以满足需求。首先,政府政策资源尚未得到充分利用,部分零工市场对就业补贴、技能培训补贴等政策宣传不到位,零工从业者与用工方知晓率低;其次,企业资源对接不足,难以精准掌握企业用工需求,技能培训缺乏企业参与;最后,社会组织服务资源整合不够,未能充分发挥社会工作机构、公益组织等在专业服务供给方面的优势。

4. 社会工作介入零工市场面临的现实挑战及应对思路

4.1. 主要现实挑战

4.1.1. 资金来源单一

社会工作介入零工市场服务需要大量资金支撑,包括人员薪酬、培训场地、物资采购、宣传推广等,但目前资金来源较为单一,主要依靠政府购买服务,且政府购买服务项目周期短、资金额度有限,难以覆盖长期服务需求,资金主要用于人员薪酬,难以开展大规模技能培训、权益保障等服务;同时,企业赞助、公益捐赠等资金渠道尚未打通,多数企业缺乏参与零工市场服务的意愿,导致服务资金短缺,难以实现服务的持续性和规模化。

4.1.2. 社会工作专业人才短缺

零工市场服务涉及就业指导、技能培训、权益保障、心理疏导等多个领域,需要具备复合型专业能力的社会工作者,但目前社会工作专业人才短缺问题突出。一方面,专门从事零工市场服务的社会工作者数量较少,多数社会工作机构将主要人力投入到传统服务领域,投入零工市场服务的人力有限;另一方面,现有社会工作者的专业能力难以满足零工市场服务的多元化需求,一部分社会工作者缺乏就业指导、劳动法律法规、心理疏导等相关专业知识,难以提供精准化、专业化的服务。

4.1.3. 与平台企业权力不对等

对于外卖平台、网约车平台等大型线上零工平台,社会工作的介入需要与平台企业协同合作,但绝大多数平台企业以利润最大化为核心目标,与社会工作“以人为本”的专业理念存在一定冲突,且平台企业在信息、资源、权力等方面处于优势地位,社会工作机构难以与其建立平等的合作关系,使社会工作在介入平台型零工的权益保障、技能提升等核心领域中的介入效果受到限制。

4.1.4. 政策支持体系有待完善

目前关于零工市场的相关政策体系仍有待完善,存在政策壁垒,影响社会工作介入效果。一方面,零工群体的劳动关系界定模糊,相关法律法规对零工群体权益保障、社保缴纳等规定缺乏专项立法,社会工作者在协助零工群体维权时缺乏明确的政策依据;另一方面,针对社会工作介入零工市场的专项政策支持不足,缺乏明确的资金支持、场地保障、人才激励等政策,导致社会工作介入零工市场的路径不清晰、保障不到位,可能导致社会工作者在开展零工技能培训时,难以获得相关部门的场地、师资支持,培训效果受到影响。

4.2. 应对思路

4.2.1. 拓宽资金渠道

一是积极争取政府支持,加大政府购买服务力度,推动政府将零工市场社会工作服务纳入常态化购买项目,延长项目周期、提高资金额度;同时,争取人社、民政等部门的专项补贴,用于技能培训、权益

保障等服务。二是打通多元资金渠道, 加强与企业、公益组织的合作, 通过企业赞助、公益捐赠、项目合作等方式筹集资金, 如与本地家政企业、外卖平台签订合作协议, 企业提供资金、场地支持, 社会工作机构提供专业服务, 实现互利共赢。三是规范资金管理, 建立资金使用台账, 提高资金使用效率, 确保资金全部用于零工市场服务, 定期公示资金使用情况, 接受社会监督。

4.2.2. 加强人才培养

一是扩大人才队伍规模, 通过招聘、培训、引进等方式, 吸引更多具备就业指导、劳动法律法规、心理疏导等专业知识的人才加入零工服务团队; 与高校合作, 开展定向培养, 为社会工作机构输送专业人才。二是加强现有人才培养, 定期开展专业技能培训, 邀请劳动部门专家、律师、心理咨询师等授课, 提升社会工作者的专业能力, 重点培训零工需求评估、权益纠纷调解、心理疏导等技能; 建立人才交流机制, 组织社会工作者开展经验交流、案例研讨, 提升服务水平。三是建立激励机制, 提高零工市场服务社会工作者的薪酬待遇, 完善晋升渠道, 调动其工作积极性和主动性。

4.2.3. 构建协同合作机制

一是转变合作思路, 以“互利共赢”为核心, 向平台企业宣传社会工作介入的价值, 如通过专业服务提升零工从业者的服务质量、减少用工纠纷, 降低平台企业的管理成本, 增强平台企业的合作意愿。二是依托政府部门搭建沟通平台, 推动社会工作机构与平台企业、用工方建立协同合作机制, 明确各方职责, 共同推进零工市场精准化运营, 如建立三方沟通会议制度, 定期协商解决零工服务中的问题。三是发挥社会组织的桥梁作用, 联合多个社会工作机构、公益组织形成合力, 提升与平台企业的议价能力, 推动平台企业规范运营, 保障零工权益。

4.2.4. 推动专项支持体系完善

一是加强政策倡导, 社会工作者可以结合案例调研和实务经验, 形成专项调研报告, 向政府相关部门提出完善零工市场相关政策的建议, 推动明确零工群体劳动关系界定、社保缴纳等相关规定, 为社会工作介入提供政策依据。二是推动出台针对社会工作介入零工市场的专项支持政策, 明确资金支持、场地保障、人才激励等措施, 如设立零工市场服务专项基金, 为社会工作机构提供资金支持; 免费提供服务场地, 降低社会工作机构运营成本。三是加强政策宣传与落实, 社会工作者可以协助政府部门向零工从业者、用工方、平台企业普及相关政策, 推动政策落地见效, 为社会工作介入零工市场营造良好的政策环境。

5. 社会工作赋能零工市场精准化运营的路径

5.1. 构建精准需求识别体系

社会工作者具备专业的需求评估能力, 可以通过多元方式构建零工市场精准需求识别体系, 实现对零工从业者与用工方需求的全面掌握。一是开展常态化调研, 组建专业调研团队, 通过问卷调研、深度访谈、焦点小组等方式, 定期收集零工从业者的技能水平、就业意愿、工作时间、薪酬期望、权益诉求、培训需求等信息, 建立零工从业者信息档案。二是要建立用工需求动态摸排机制, 安排服务专员常态化对接辖区企业、个体工商户等用工方, 精准掌握其岗位类型、技能要求、薪酬待遇、工作时长等信息, 建立用工需求信息库。三是搭建需求反馈平台, 通过线上小程序、线下服务窗口等渠道, 建立零工从业者与用工方的需求反馈机制, 及时收集服务过程中存在的问题, 优化服务内容与方式。

5.2. 提供定制化服务供给

基于精准识别的需求, 社会工作者可从人岗匹配、技能培训、权益保障、心理健康等方面提供定制

化服务,提升零工市场服务质量。一是优化人岗精准匹配服务,依托供需信息库,运用大数据技术实现岗位信息与零工从业者信息的智能匹配,主动向零工从业者推荐合适岗位。二是开展定制化技能培训,构建“岗位需求+技能培训+技能评价+就业服务”四位一体培训模式^[17],根据用工方需求与零工从业者技能短板,开设订单式培训课程,如针对家政服务需求开设育婴师、月嫂培训,针对数字经济需求开设电子商务、新媒体运营培训,采用线上线下相结合的培训形式,线上开设直播课程、录播课程,方便零工从业者利用碎片化时间学习,线下开展实操培训、技能演练,提升培训效果,并可以邀请企业培训师、行业专家授课,保障培训内容的实用性与针对性。三是强化权益保障与心理健康服务,与劳动关系调解员、律师和心理咨询师等专业人士与社会工作者共同组建专业服务团队,为零工从业者提供全方位支持。通过开展权益保障宣传活动,普及劳动法律法规知识,提高零工从业者的权益保护意识;提供法律咨询、纠纷调解等服务,协助零工从业者维护自身合法权益;搭建心理健康服务平台,通过线上咨询、线下讲座、小组辅导等方式,为零工从业者提供心理疏导、压力缓解等服务,改善其心理健康状况;针对社会矫正人员、残疾人、低保低边等就业弱势群体,建立分级服务机制,提供重点帮扶,引导用工主体优先招用。

5.3. 搭建多元资源整合平台

社会工作者可以发挥桥梁纽带作用,搭建多元资源整合平台,推动政府、企业、社会组织、社区等主体协同参与零工市场运营。一是通过整合政府资源,加强与人社、民政、财政等部门的沟通协作,积极争取政策支持、资金补贴、场地保障等资源,积极开展政策宣传活动,通过线下宣讲、线上推送等方式,向零工从业者与用工方普及就业补贴、技能培训补贴、社会保险等政策,提高政策知晓率与利用率。二是构建政策倡导机制,深入调研零工市场运营全过程中的堵点、难点问题,系统收集零工从业者与用工方的核心诉求,形成专项调研报告与政策建议,向人社、民政等政府部门反馈,推动零工市场运营规范、权益保障等相关政策的完善与落地三是通过主流媒体、公益宣传、社区推广等方式,正向宣传零工群体的价值与贡献,破除社会对零工群体的刻板印象,营造尊重零工劳动、支持零工经济发展的良好社会氛围。

5.4. 建立长效运营保障机制

一是建立服务质量评价机制。制定科学的服务质量评价指标体系,包括零工从业者满意度、用工方满意度、人岗匹配成功率、培训后就业率等,通过问卷调查、实地走访等方式定期开展评价,根据评价结果优化服务内容与方式。二是完善人才队伍建设机制,组建专业化的服务团队,包括社会工作者、职业指导员、劳动关系调解员、培训师等,加强团队专业能力培训,提升服务水平;鼓励工作人员持证上岗,建立绩效考核与激励机制,调动工作人员的积极性与主动性。三是构建政策倡导机制,充分发挥社会工作者宣传倡导专业作用。深入调研零工市场运营中存在的问题,收集零工从业者与用工方的意见建议,形成调研报告,向政府部门提出政策完善建议;通过媒体宣传、公益活动等方式,提高社会对零工群体的关注度,营造支持零工经济发展的良好氛围。四是建立多元化资金保障机制,确保零工市场服务的持续性与稳定性。拓宽资金来源渠道,通过政府购买服务、公益慈善捐赠、企业合作赞助等多种方式筹集运营资金,规范资金使用管理,确保零工市场各项专业服务可持续开展,避免因资金短缺导致服务断档。

6. 总结

通过对零工市场精准化运营困境的分析,结合社会工作在运营零工市场中的专业优势,试图构建精准需求识别体系、提供定制化服务供给、搭建多元资源整合平台、建立长效运营保障机制四个赋能路径,

以此助力零工市场精准化运营。零工经济的健康发展离不开规范化、精准化的零工市场支撑, 社会工作机构作为专业的服务提供者与资源整合者, 在零工市场运营中具有广阔的实践空间。未来, 需进一步加强社会工作机构与政府、企业、社区等多元主体的协同合作, 发挥社会工作的专业优势, 不断完善社会工作赋能零工市场精准化运营的本土化路径, 推动零工市场高质量发展, 更好发挥零工市场促进就业的作用。

参考文献

- [1] 王晓萍. 促进高质量充分就业[J]. 中国人力资源社会保障, 2026(1): 6-8.
- [2] 陈涵昉, 梁倩. 锚定“急难愁盼”政策精准发力筑牢民生底线[N]. 经济参考报, 2025-12-24(001).
- [3] 倪弋. 维护好灵活就业和新就业形态劳动者权益[N]. 人民日报, 2025-12-27(005).
- [4] 实施就业优先战略 促进高质量充分就业[EB/OL].
https://www.ndrc.gov.cn/xwdt/dt/sjdt/202512/t20251231_1402883.html, 2025-12-31.
- [5] 人力资源社会保障部中央机构编制委员会办公室国家发展改革委民政部财政部关于进一步健全就业公共服务体系的意见[J]. 中华人民共和国国务院公报, 2025(18): 48-51.
- [6] 王思斌. 社会工作综合能力(中级) [M]. 北京: 中国社会科学出版社, 2022: 32-35.
- [7] 赵继新, 于润泽. 零工经济用工模式及其优化对策研究[J]. 价格理论与实践, 2023(2): 175-179.
- [8] 徐景一, 赵慧. 劳动过程理论视阈下的零工劳动者权益保障问题研究——以短视频社交平台为例[J]. 经济学家, 2023(6): 120-128.
- [9] 郭彤梅, 苗梓欣, 郭秋云, 等. 零工经济的研究述评与展望[J]. 管理学报, 2023, 20(6): 936-946.
- [10] 单晨. 中国零工市场建设的特征、挑战与路径[J]. 发展研究, 2025, 42(10): 40-47.
- [11] 潘旦. 社会工作介入技能型零工群体劳动权益赋能服务研究[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2024, 39(3): 20-29.
- [12] 姜燕杰. 零工市场中的人力资源供需匹配与优化策略探究[J]. 中国产经, 2024(8): 92-94.
- [13] 王皓. “马路零工”为何对新建的零工市场不买账? [N]. 新华每日电讯, 2024-06-04(006).
- [14] 梁平生. 零工市场建设的创新与机遇: 推动多元就业模式的转型与升级[J]. 人力资源服务, 2024(7): 46-50.
- [15] 汪雁. 关于共享经济平台网约车劳动权益保障的研究[J]. 中国劳动关系学院学报, 2019, 33(6): 77-87.
- [16] 刘懿卿, 田丹, 阎立芹. 辽宁省零工市场务工人员心理健康状况调查[J]. 中国健康教育, 2009, 25(12): 894-896.
- [17] 刘新权, 鄢朝晖, 刘美春. 书写高质量充分就业答卷[N]. 江西日报, 2025-02-27(008).