

数字赋能与社会关怀双维协同

——电商新业态从业者社会支持体系构建研究

郑好运

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年12月9日; 录用日期: 2025年12月26日; 发布日期: 2025年12月31日

摘要

本文立足于数字经济时代, 聚焦电商新业态从业者这一新兴群体。首先剖析“数字赋能”在提升从业者经济绩效、优化资源配置方面的作用; 随后引入社会工作视角, 探讨该群体在社会保障缺位、心理健康风险增高的背景下, 亟需构建系统性社会支持体系。研究提出“双维协同”治理路径, 旨在实现技术理性与人文关怀的统一, 为保障新业态劳动者权益提供理论参考与实践对策。

关键词

数字赋能, 社会关怀, 电商新业态, 平台劳动, 算法治理

Digital Empowerment and Social Care: A Dual-Dimensional Synergy

—Research on the Construction of a Social Support System for Practitioners in New E-Commerce Business Forms

Haoyun Zheng

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: December 9, 2025; accepted: December 26, 2025; published: December 31, 2025

Abstract

This article focuses on the emerging group of e-commerce practitioners in the digital economy era. Firstly, analyze the role of “digital empowerment” in improving the economic performance of practitioners and optimizing resource allocation; subsequently, a social work perspective was introduced to explore the urgent need to establish a systematic social support system for this group in

the context of the lack of social security and increased mental health risks. The study proposes a “dual dimensional collaborative” governance path aimed at achieving the unity of technological rationality and humanistic care, providing theoretical reference and practical countermeasures for safeguarding the rights and interests of workers in new business formats.

Keywords

Digital Empowerment, Social Care, New Forms of E-Commerce, Platform Labor, Algorithmic Governance

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

数字经济的发展推动了直播电商、社交电商等新业态的涌现，成为经济转型的重要力量。我国电商新业态从业者已突破 8000 万人，为经济增长注入强劲动力[1]。然而，从业者面临诸多结构性困境：劳动关系模糊、技能断层、社会保障缺失，传统支持体系难以应对数字劳动问题[2]。劳动关系模糊导致从业者权益难以保障；技能断层使从业者无法满足市场需求；灵活就业者缺乏基本医疗、养老保障；高强度工作压力影响生活质量和职业可持续性。传统支持体系在应对数字劳动的流动性、虚拟性时捉襟见肘，缺乏专业力量介入，未能构建“正式-非正式”联动的专业支持网络。

研究者采用文献研究法，结合社会工作专业方法与数字技术赋能，构建全周期、立体化的社会支持体系。从技术赋能、需求响应、资源整合和生态共建四方面融合社工介入方式，构思适用于电商新业态从业者的支持体系理论框架。通过构建“技术赋能-社工介入-需求响应-资源整合-生态共建”框架，为提升从业者职业可持续性、促进平台经济健康发展提供理论支撑。

本研究将社会工作理论融入数字经济研究，拓展数字时代社会支持体系理论内涵，为解决数字劳动社会问题提供新视角。通过研究数字技术与社会工作的协同作用，揭示技术工具理性与人文关怀的辩证关系，为推动数字社会包容性发展提供依据，回应“数字时代如何实现包容性发展”的时代命题。

2. 主要理论基础

2.1. 技术赋能理论

技术赋能理论强调数字技术对生产生活方式的深刻重构作用，突出技术应用与制度创新、专业服务之间的协同关系[3]。在电商领域，数字技术的应用需要与社会工作专业服务相结合，才能避免技术异化。社会工作者通过专业视角引导技术开发方向，确保技术应用符合人文关怀需求，实现技术工具理性与专业价值理性的统一。

2.2. 平台资本主义与数字劳动理论

平台资本主义理论揭示了数字平台通过数据提取与算法管理进行资本积累的本质，其核心在于将劳动过程碎片化、弹性化，并垄断数据以控制价值分配[4]。数字劳动理论进一步剖析了平台经济中劳动的隐匿性、情感的商品化以及劳动者的异化状态[5]。二者共同指出，电商新业态中的“去劳动关系化”是平台为降低成本、转移风险、最大化数据价值的主动策略，为从业者面临的权益缺失、收入不稳与工作

高压提供了深层政治经济学解释，与聚焦法律关系界定的劳动关系理论形成互补。

2.3. 算法治理理论

算法治理理论关注算法作为新型权力机制对劳动过程与社会的重塑[6]。在电商平台中，算法通过实时监控、绩效排名、流量分配等方式实现自动化管理，形成“算法权威”，加剧工作强度、心理压力与主体性危机。该理论与倡导技术赋能的理论形成张力：后者强调技术提升人的能力，前者则警示技术异化为控制工具。社会工作需引导算法设计走向透明、可解释与人性化，在技术系统中嵌入公平与关怀的价值。

2.4. 社会支持理论

社会支持网络理论从“正式-非正式”“工具性-情感性”双维度出发，结合优势与增能视角，致力于缓解压力、提升福祉。在电商新业态中，该理论需回应平台资本主义、数字劳动及算法治理带来的结构性挑战——传统支持纽带瓦解、劳动者孤立情感消耗、工作自主性被侵蚀。因此，支持网络构建需超越资源链接，具备批判性赋能维度：帮助从业者认识结构性根源，通过集体发声、技能提升与权益倡导增强应对平台权力与算法控制的能力。社会工作者需在技术系统与经济结构的双重约束下，整合资源为从业者开辟韧性发展空间。

2.5. 劳动关系理论

针对电商“去劳动关系化”，劳动关系理论探讨灵活就业形态下的权益保障范式[7]。该理论与平台资本主义理论直接对话：劳动关系模糊化是平台转移法律责任、实现资本积累的关键手段。同时，算法治理下的劳动控制(如 APP 派单与考核)与传统“人格从属性”认定标准冲突，使法律认定复杂化。社会工作者在运用该理论维权、倡导时，需结合平台资本主义分析揭示“灵活性”背后的权力不平等，并关注算法治理塑造的新型控制形式，推动对“算法从属性”的法律承认与规范。

3. 电商新业态从业者生存现状与核心挑战

3.1. 群体特征与就业生态

电商新业态从业者整体呈现年轻化态势，18~35 岁的从业者占比高达 72%，专科及以下学历占比 65%，农村户籍从业者占比达 58% [8]。这一群体的特征决定了其支持需求的特殊性：年轻群体注重职业发展与自我实现，低学历群体亟需技能提升服务，农村户籍从业者面临城乡融入与资源获取难题。社会工作者需针对这些特征设计差异化服务。

电商新业态从业者的就业形态分类丰富多样，主要包括平台雇员、独立经营者和灵活从业者三种类型，不同类型从业者的支持需求差异显著，需要社会工作者提供精准化服务。平台雇员是指以电商平台客服为典型代表，面临算法控制下的高强度工作压力，职业倦怠问题突出。独立经营者的主要群体是网店店主，承受着平台流量竞争、工厂成本上涨等压力。而灵活从业者主要是主播、物流配送员等人员，他们存在着劳动关系模糊，社会保障覆盖率低等问题。从平台资本主义视角看，这种多元而脆弱的就业生态，正是平台将市场风险、成本波动系统性转嫁给个体劳动者的结果。

3.2. 核心挑战解析

当前的电商新业态从业者主要面临的四个核心挑战，包括数字鸿沟与技能断层、权益保障机制缺失、职业可持续性危机和社会支持网络薄弱。

在数字鸿沟与技能断层方面，电商从业者通过对销售数据、用户行为数据等的分析，能够精准把握市场需求，优化商品推荐并提高销售转化率。技能需求快速迭代是源于电商市场激烈的竞争环境和快速演变的消费者偏好。许多从业者由于缺乏数据分析技能，无法从海量的数据中提取有价值的信息、导致经营决策缺乏科学依据。直播运营技能也是当前电商行业的热门需求，包括直播策划、直播互动、粉丝运营等方面。但大部分从业者在这些方面存在不足，无法有效地开展直播活动，吸引和留住粉丝。培训资源的分配不均也是一个突出问题，头部平台凭借其强大的资源优势，能够为旗下的从业者提供丰富的培训课程和优质的培训师资，而中小商家由于资源有限，获取培训资源的能力不足，导致他们在技能提升方面面临困难。数字劳动理论进一步指出，平台通过不断更新技能要求，不仅是为了适应市场，更深层次的是制造“技能焦虑”，维系一个庞大且可随时替换的劳动力后备军，从而巩固其控制地位[9]。

在权益保障机制缺失方面，平台为追求轻资产运营和灵活性而采取“去劳动关系化”策略[10]，这正是平台资本主义逻辑的集中体现。电商新业态从业者与用人单位的劳动合同签订率为 55%，这意味着近一半的从业者没有与用人单位签订正式的劳动合同，他们的权益无法得到法律的有效保障[11]。尽管全国约有 8400 万新就业形态从业者，但基本养老保险平均参保率仅为 60%左右，且工伤、社保纠纷占劳动争议案件的 48% [12]。平台与从业者责任边界模糊也是一个重要问题，在商品质量问题、消费者投诉等方面，平台和从业者之间常常相互推诿责任，导致问题难以得到妥善解决。

在职业可持续性危机方面，电商行业的高强度工作模式是普遍现象，日均工作超过 10 小时的从业者达到 63% [8]。在电商大促期间，许多从业者甚至需要连续工作十几个小时，长时间的工作导致他们身心疲惫。同时，电商从业者的职业倦怠与身份认同困境也较为突出，由于工作压力大、发展空间有限，许多从业者对自己的职业产生了倦怠感，对自身的职业身份缺乏认同感。一些电商客服人员每天重复着机械的工作，感到工作枯燥乏味，对未来的职业发展感到迷茫。这种职业可持续性危机不仅影响了从业者的个人发展，也制约了电商行业的健康发展。算法治理理论为理解此危机提供了关键视角：算法通过实时数据监控、动态定价、排名竞争等机制，制造了一种“永不停歇”的工作节奏和“自我优化”的压力，将从业者深度卷入并绑定在平台系统之中，导致身心耗竭。

在社会支持网络薄弱方面，电商新业态从业者的社会支持网络亟待完善，目前大部分从业者并未加入正式的行业组织，导致他们在遭遇劳动纠纷或寻求职业培训时缺乏官方渠道的支持。行业协会和工会可以为从业者提供培训、法律咨询、权益维护等服务，但由于加入的人数较少，这些组织的作用无法得到充分发挥。社区在为从业者提供生活服务、心理支持等方面存在欠缺。许多从业者在遇到生活困难或心理问题，不知道向何处寻求帮助。家庭支持、工作与生活平衡矛盾显著，电商行业的工作特点决定了从业者需要花费大量的时间和精力在工作上，这导致他们与家人相处的时间减少，容易引发家庭矛盾。一些网店店主为了经营店铺，经常熬夜工作，忽视了家庭的需求，导致家庭关系紧张。数字劳动的虚拟性、跨地域性进一步侵蚀了基于地缘和业缘的传统社会联结，使从业者陷入“原子化”状态，加剧了支持网络的薄弱。这凸显了在平台资本主义与数字劳动塑造的新环境下，重建以“判性赋能”为核心的社会支持网络的极端紧迫性。

4. 数字赋能维度下的社会工作支持体系构建

4.1. 技术驱动的能力建设体系

在数字时代，电商行业的发展日新月异，对从业者的技能要求也在不断提高。为了满足这一需求，构建“AI+ 社工”智能培训系统，实现技术赋能与专业服务的深度融合。社会工作者通过专业需求评估确定培训内容，AI 技术则负责个性化课程推送与学习效果追踪。针对直播电商从业者的话术短板，开发

“VR+ 社工督导”实训模式[13], 从业者在虚拟场景中实践后, 由社会工作者进行专业点评与技巧指导, 提升培训实效性。此体系旨在应对“数字鸿沟与技能断层”挑战, 并尝试化解数字劳动理论所指出的“技能焦虑”, 通过系统化、支持性的学习, 将技能发展从平台控制的手段转化为从业者自主增能的途径。

对于电商新业态从业者来说, 数据是决策的重要依据。搭建“社工-从业者”双向数据看板[14], 一方面, 社会工作者通过数据分析掌握从业者的技能水平、经营状况等信息, 为精准服务提供依据; 另一方面, 从业者通过数据看板获取经营建议与服务资源链接信息。建立职业发展数字画像时, 融入社会工作优势视角, 不仅整合教育背景、从业经历等基础数据, 更注重记录从业者的优势特长与发展潜能, 为其提供个性化职业支持。

4.2. 平台赋能的权益保障机制

在电商新业态中, 劳动关系的模糊性给从业者的权益保障带来了很大的困扰。为了解决这一问题, 引入区块链技术进行劳动关系存证时, 社会工作者可发挥监督者与服务者角色, 协助从业者完成用工协议、薪酬支付等数据的存证操作; 建立“区块链存证+社工调解”纠纷解决机制, 当发生劳动纠纷时, 社会工作者可依托存证数据为从业者提供调解支持, 降低维权成本。这是对平台资本主义“去劳动关系化”策略的直接技术性制衡, 通过不可篡改的存证, 为模糊的劳动关系提供固化证据, 助力法律维权。

电商新业态从业者的收入往往存在波动, 传统的社保缴纳方式难以适应这一特点。因此, 开发“算法+社工”协同的社保缴纳模型, 算法根据从业者收入波动调整缴费基数, 社会工作者则负责社保政策解读、缴纳指导与权益维护[15]。推动建立平台、从业者、政府三方共担机制过程中, 社会工作者可作为从业者代表参与政策协商会议, 反映灵活就业群体的社保需求, 确保保障体系的公平性与可及性。该模型尝试在算法治理无处不在的现实中, 将算法力量导向社会保障的精准化和人性化, 是对算法工具的一次价值重塑。

4.3. 数字生态的资源对接网络

在电商行业中, 供应链的协同效率对于企业的发展至关重要。构建供应链数字化协同平台时, 社会工作者可作为中小商家的“资源经纪人”, 帮助其对接平台供应商资源; 针对农村电商从业者, 通过平台开展“农产品上行”专项服务, 协助其解决供应链瓶颈问题; 利用区块链溯源技术增强消费者信任, 同时为从业者提供品牌建设指导, 提升市场竞争力。

电商行业在不同地区的发展存在不平衡的问题, 一些地区拥有丰富的电商资源, 如电商园区、物流仓储、直播基地等, 而另一些地区则相对匮乏。为了破解这一地域发展不平衡问题, 建立跨区域资源匹配系统是必要的。建立跨区域资源匹配系统, 整合全国电商资源, 社会工作者可依托该系统开展“区域互助”服务。针对资源匮乏地区的从业者, 社会工作者通过系统为其匹配发达地区的培训资源与流量支持; 组织跨区域从业者交流活动, 促进经验共享与合作共赢, 推动电商行业均衡发展。

5. 社会关怀维度下的支持体系构建

5.1. 制度性支持：政策与社会保障网络

基于社会工作专业的“个别化”原则, 推动分层分类政策供给。针对平台雇员, 社会工作者可通过政策倡导推动建立“基础保障+弹性福利+社工服务”三位一体制度; 针对独立经营者, 协助其申请税收减免与创业担保贷款; 针对灵活从业者, 推动将其纳入工伤保险、失业保险覆盖范围, 建立“政策补贴+社工代办”服务机制。这些政策倡导旨在弥补平台资本主义逻辑下社会保障的系统性缺口, 通过制度创新将部分社会成本重新内部化。

建立“政府-平台-行业协会-社工机构”四方联动机制, 社会工作者作为协同治理的专业枢纽,

承担需求对接、服务协调、效果评估等职责。定期组织四方联席会议，由社会工作者汇报从业者需求评估结果与服务开展情况，共同制定解决方案。由社工机构牵头成立“电商从业者权益服务中心”，统筹各方资源提供一站式服务。

5.2. 服务性支持：全周期关怀体系

首先，可设立“电商人才驿站”，配备专职社会工作者，提供涵盖职业规划、技能小组与创业孵化的全链条服务。具体包括开展职业测评与规划指导、组建“师徒结对”成长小组，以及为创业者链接场地与资源。同时，推动高校在“数字商务”专业课程中融入社会工作者设计的职业素养与心理调适内容。其次，开发“新业态从业者心理服务平台”，由社会工作者统筹，提供24小时在线咨询与压力管理课程。在直播基地、物流站点等设立实体“社工服务点”，配备休息与解压设施，并定期驻点服务。借鉴健康管理模式，为从业者建立健康档案，联合医护人员提供评估与管理服务，以系统性应对算法与数字劳动导致的身心耗竭。这些服务直接回应了算法治理与数字劳动导致的高压力、高消耗状态，致力于修复从业者的身心健康与职业认同。最后，社会工作者主导组织“新电商从业者联谊会”“社区公益直播”等活动，促进同行交流、情感支持与社会认同。通过引导从业者利用电商技能参与社区服务(如助销手工艺品)，增强其社会归属感，以重建被数字劳动弱化的社会联结，对抗“原子化”趋势。

5.3. 文化性支持：职业认同与价值建构

社会工作者挖掘“新农人”“创业主播”等励志故事，形成个性化宣传素材。通过纪录片、短视频等形式传播这些故事，重点突出从业者的奋斗精神与社会价值，改变社会对电商从业者的刻板印象。再由社工机构联合媒体开展“电商从业者风采展”活动，提升职业美誉度。社会工作者参与制定《电商新业态从业者职业公约》，倡导诚信经营、社会责任理念。建立“职业荣誉榜”表彰机制，由社会工作者牵头组织评选，重点表彰践行专业伦理、参与公益服务的从业者。借鉴企业社会责任建设经验，社会工作者推动成立行业自律组织，开展职业道德培训，营造积极健康的行业文化。构建积极的职业文化和诚信公约，本身就是降低电商交易成本、构建信任机制的关键，符合所有市场参与者的长期经济利益。

6. 双维协同机制与实施路径

6.1. 协同逻辑：技术赋能与人文关怀的互构关系

在电商新业态从业者社会支持体系的构建中，数字技术发挥着至关重要的作用，能够显著提升支持服务的精准性和可及性。数字技术提升支持服务的精准性与可及性，但需以社会工作人文关怀为价值导向，避免技术异化。社会工作者通过专业介入确保技术应用符合从业者需求，如在智能算法设计阶段，提出“人性化考核”建议，避免过度量化管理；在数据应用过程中，履行保密义务，保护从业者隐私。通过“技术提效 + 专业保公平”的协同，实现效率与公平的平衡。此逻辑直接回应算法治理理论的警示，强调社会工作的价值引领是防止技术沦为纯粹控制工具的关键。

数据驱动的需求分析为政策制定提供依据，社会工作专业价值则引导技术开发方向，形成“需求识别 - 社工评估 - 技术响应 - 专业反馈”闭环。社会工作者将定性评估与定量数据分析相结合，确保需求识别的全面性；在技术应用后，通过服务对象满意度调查、服务效果评估等方式收集反馈，推动技术优化与服务改进，实现工具理性与价值理性的统一。

6.2. 实施路径：“三维联动”生态构建

政府需将社会工作专业服务纳入电商从业者支持体系顶层设计，出台《电商新业态从业者社会支持

体系建设指导意见》，明确社工机构的角色与职责。设立专项扶持资金，用于购买社工服务、培育社工机构；推动“数字社会关怀”基础设施建设，整合政务数据与社工服务数据，打造“一网通办”的社工服务平台，为从业者提供便捷的政策咨询、服务申请等功能。

头部平台建立“社会支持技术中台”，开放数据接口与社工机构共享，为专业服务提供技术支撑。平台需落实“社会责任报告”制度，将社工服务投入纳入 ESG 考核，与社工机构合作开展从业者支持项目。例如电商平台可在 APP 内嵌入社工服务入口，为从业者提供在线咨询、服务预约等功能，实现技术赋能与专业服务的无缝对接。

社工机构开发“数字关怀”项目，如“直播助农培训计划”“新就业形态劳动者驿站”等，整合志愿者、爱心企业等社会资源。高校与科研机构成立“新业态社会支持研究中心”，社工学者牵头开展理论与实践评估，为支持体系建设提供专业指导。通过“社工引领、多方参与”的模式，构建多元化的社会支持网络。

7. 研究结论

本研究深入剖析电商新业态从业者社会支持体系的构建问题，结合社会工作专业社会支持理论及平台资本主义、算法治理等批判性理论视角，得出以下核心结论：首先，电商新业态从业者支持体系需构建“数字赋能－社工介入－多元协同”双维模式，不仅要提供工具性支持，更需蕴含批判性赋能的维度，帮助从业者认识并应对结构性压迫。其次，社会工作者在体系中扮演核心枢纽角色，技术应用需以专业需求评估为前提，尤其要对算法治理保持批判性审视，引导其向公平、向善发展；社会关怀需借助数字技术提升精准度，实现服务规模化与高效化。第三，多元主体协同是体系有效运行关键，需明确政府、平台、社工机构权责边界，形成互补共生支持生态。最后，构建以人为本的支持体系是制衡平台资本主义负面效应、驾驭算法治理、促进数字劳动人性化的必要举措、亦是实现电商经济长期稳健增长、构建良性数字商业生态的核心基础设施。

参考文献

- [1] 《北京观察》报道组, 张涛. 保护新业态从业者权益[J]. 北京观察, 2022(1): 49.
- [2] 方绵绵, 江英洁. 新就业形态从业者社会保障参与现状、问题和对策——基于某市调查[J]. 南北桥, 2022(9): 25-27.
- [3] 陈静, 黄萃, 苏竣. 数字技术赋能与协同治理网络: 基于 J 市环境治理实践的分析[J]. 公共行政评论, 2024, 17(4): 55-72+196-197.
- [4] Silva Neto, V.J.D. (2019) Platform capitalism. *Revista Brasileira de Inovação*, **18**, 449-454. <https://doi.org/10.20396/rbi.v18i2.8654960>
- [5] Fuchs, C. (2014). *Digital Labour and Karl Marx*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315880075>
- [6] Kellogg, K.C., Valentine, M.A. and Christin, A. (2020) Algorithms at Work: The New Contested Terrain of Control. *Academy of Management Annals*, **14**, 366-410. <https://doi.org/10.5465/annals.2018.0174>
- [7] 娄宇. 平台经济灵活就业人员劳动权益保障的法理探析与制度建构[J]. 福建师范大学学报(哲学社会科学版), 2021(2): 70-81.
- [8] 刘璐婵, 刘艺. 新就业形态从业者特征及就业质量[J]. 人口与社会, 2024, 40(4): 41-53.
- [9] Pyeonghwa, K. and Sawyer, S. (2023) Many Futures of Work and Skill: Heterogeneity in Skill Building Experiences on Digital Labor Platforms. *Proceedings of the 2nd Annual Meeting of the Symposium on Human-Computer Interaction for Work*, Pekan, 8-12 October 2023, 175-180.
- [10] 谢增毅. 互联网平台用工劳动关系认定[J]. 中外法学, 2018, 30(6): 1546-1569.
- [11] 董琦, 赖嘉豪. 新就业形态从业者的类型化保护——以众包骑手为例[J]. 人民司法, 2024(4): 74-79.
- [12] 缙文慧. 甘肃省新就业形态从业者基本养老保险参保意愿影响因素研究[D]: [硕士学位论文]. 哈尔滨: 哈尔滨商业大学, 2024.

-
- [13] 尹新瑞, 孟祥寒. 元宇宙: 数字化时代技术与社会工作专业图景[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2024, 39(4): 79-95.
- [14] 黄婷, 刘郁. 社会工作助力特色农产品电商发展策略研究——以修文猕猴桃为例[J]. 电子商务评论, 2025, 14(8): 1967-1972.
- [15] 鲁全. 生产方式、就业形态与社会保险制度创新[J]. 社会科学, 2021(6): 12-19.