

平台劳动者权益保障研究——基于嵌入式支持机制的分析

马美玲, 杨 博

昌吉学院经济与管理学院, 新疆 昌吉

收稿日期: 2026年6月28日; 录用日期: 2026年7月13日; 发布日期: 2026年8月11日

摘 要

平台用工在扩大就业容量、提升资源配置效率的同时, 也带来劳动关系认定模糊、职业伤害保障衔接不足、算法管理约束增强、组织化程度偏低和公共服务可及性不足等问题。既有研究多从劳动法、社会保障或平台治理角度展开, 对工会、社区和社会工作等中介性支持力量如何进入劳动者日常劳动场景, 并将个体诉求转化为制度议题的讨论仍显不足。文章基于劳动关系治理、生态系统理论和赋权理论, 借鉴经济社会学关于“嵌入”的理论传统, 结合国家维护新就业形态劳动者权益的政策实践, 提出以政府制度供给为牵引、工会组织覆盖与权益协商为枢纽、平台责任落实为基础、社区公共空间和社会工作专业服务为支撑的嵌入式支持机制。研究认为, 应通过组织嵌入、服务嵌入、空间嵌入和制度嵌入, 形成劳动权益维护、社会保障衔接、心理与发展支持、平台规则协商相互联动的治理格局。嵌入式支持机制的重点不是以关爱服务替代法定权益保障, 而是在明确平台责任和工会维权功能的基础上, 提高劳动者知情、表达、协商和救济能力。

关键词

平台经济, 新就业形态劳动者, 权益保障, 嵌入式支持, 劳动关系治理

Research on the Rights Protection of Platform Workers: An Analysis Based on the Embedded Support Mechanism

Meiling Ma, Bo Yang

College of Economics and Management, Changji University, Changji Xinjiang

Received: June 28, 2026; accepted: July 13, 2026; published: August 11, 2026

文章引用: 马美玲, 杨博. 平台劳动者权益保障研究——基于嵌入式支持机制的分析[J]. 法学, 2026, 14(8): 27-36.
DOI: 10.12677/ojls.2026.148227

Abstract

While platform-based employment expands employment capacity and improves the efficiency of resource allocation, it also gives rise to problems such as ambiguous labor-relationship identification, insufficient occupational-injury protection, intensified algorithmic management, weak organization, and limited access to public services. Existing studies mainly focus on labor law, social security, and platform governance, while insufficient attention has been paid to how trade unions, communities, and social work services can be embedded in workers' daily labor scenarios and transform individual claims into institutional issues. Drawing on labor-relations governance, ecological systems theory, empowerment theory, and the tradition of "embeddedness" in economic sociology, this paper proposes an embedded support mechanism led by governmental institutional supply, coordinated by trade-union organization and rights negotiation, based on platform responsibility, and supported by community space and professional social work services. The study argues that, through organizational, service, spatial, and institutional embedding, rights protection, social-security connection, psychological and developmental support, and platform-rule consultation should be integrated. The mechanism does not replace statutory rights protection with caring services; rather, on the basis of clarifying platform responsibility and the rights-defending function of trade unions, it aims to strengthen workers' capacities for information, expression, negotiation and remedy.

Keywords

Platform Economy, Workers in New Forms of Employment, Rights Protection, Embedded Support, Labor-Relations Governance

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. 问题的提出

数字经济持续重塑劳动组织方式。以外卖配送、网约车、即时零售、网络货运、直播服务和众包劳动为代表的平台用工,突破了传统企业内部雇佣和固定场所劳动的组织边界,形成了以平台规则、数字技术、订单分配和用户评价为核心的新型劳动过程。国家信息中心发布的《中国共享经济发展报告(2023)》¹显示,我国共享经济仍保持较大市场规模,并在生活服务、交通出行、知识技能等领域持续影响就业方式。同时,中华全国总工会第九次全国职工队伍状况调查结果显示,全国职工总数约 4.02 亿人,其中包括货车司机、网约车司机、快递员、外卖配送员在内的新就业形态劳动者已达 8400 万人,成为职工队伍的重要组成部分²。这说明,如何有效保障新就业形态劳动者权益,已成为数字经济时代推进劳动关系治理现代化的重要议题。

相较于传统标准劳动关系,平台用工呈现出主体多元、关系弹性、场景分散、劳动过程数字化等特征。劳动者既可能以全职方式依托平台获取主要收入,也可能以兼职方式利用碎片时间提供服务;平台企业既通过技术系统配置订单、定价和评价,又常以合作、承揽、众包、代理等形式弱化传统雇主责任;消费者、加盟商、劳务服务公司、站点管理方等主体也不同程度介入劳动过程。这种结构使得劳动者在获得就业机会和一定自主性的同时,也面临劳动权益保障边界不清、职业风险承担能力不足、收入稳定

¹https://www.sic.gov.cn/sic/93/552/557/0223/11819_pc.html

²https://www.gov.cn/xinwen/2023-03/27/content_5748417.htm

性欠缺、组织依附关系弱化等问题。

近年来,国家层面陆续出台维护新就业形态劳动者劳动保障权益的政策文件。人力资源社会保障部等八部门于2021年印发《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》³(后文简称《指导意见》),从劳动报酬、休息、劳动安全、社会保险、民主协商和纠纷处理等方面提出制度要求。中华全国总工会也于2021年印发《关于切实维护新就业形态劳动者劳动保障权益的意见》⁴(后文简称《意见》),并于2023年部署《深入推进新就业形态劳动者工会工作三年行动计划(2023—2025年)》⁵(后文简称《三年行动计划》),推动工会组织覆盖和权益维护工作向新就业形态劳动者延伸。地方政府、工会组织、街道社区和社会组织也探索建设“司机之家”、“骑手驿站”、“暖新驿站”等服务阵地,为劳动者提供休息补给、法律咨询、心理疏导、困难帮扶和技能培训。

但从运行效果观察,现有保障体系仍存在若干不足:一是制度供给与劳动形态之间仍有张力,劳动者在劳动关系认定、职业伤害保障、社会保险接续等方面仍面临不确定性;二是服务资源虽然有所增加,但存在碎片化、项目化和短期化倾向,难以持续进入劳动者真实工作和生活场景;三是工会、平台、社区、社会组织之间的协同机制尚不稳定,劳动者诉求从个体问题转化为制度议题的渠道仍需畅通;四是对算法规则、平台考核和数字劳动过程的治理仍处于探索阶段,专业服务力量介入平台治理的方式有待明确。

围绕上述问题,本文主要展开三个层面的讨论:第一,新就业形态劳动者权益保障困境主要表现在哪些方面,其生成逻辑是什么?第二,在劳动关系治理框架下,工会、社区和社会工作等支持力量为何以及如何嵌入权益保障体系?第三,如何构建政府、工会、平台、社区和社会组织多方协同的嵌入式支持机制,以提升权益保障的可及性、组织性和制度化水平?

2. 文献述评与分析框架

2.1. 平台用工与劳动关系治理研究

围绕平台用工的劳动关系性质,学界形成了较为充分的讨论。一类研究强调平台经济对传统雇佣关系的冲击,认为平台企业通过合同外包、众包协议、加盟站点和技术系统管理等方式,改变了劳动者与用工组织之间的责任结构。平台虽然不一定以传统雇主身份出现,却通过算法派单、等级评价、绩效考核和奖惩规则深度介入劳动过程。陈龙关于外卖骑手劳动控制的研究指出,数字技术使劳动秩序被嵌入算法、评分和实时监控之中,劳动者的自主性与平台控制并存^[1]。孙萍关于外卖骑手“过渡劳动”的研究也揭示了平台劳动的临时性、流动性与结构性约束^[2]。

另一类研究从劳动法保护出发,主张在标准劳动关系与民事合作关系之间构建更具弹性的制度类型。王天玉提出,可通过“类雇员”解释路径回应平台用工中的经济从属性和保护需求^[3];其关于平台灵活就业人员职业伤害保障的研究进一步说明,职业风险保障不应完全依附于传统劳动关系认定^[4]。班小辉表示平台用工算法透明应通过明确个人信息处理标准、强化规则公示操作和设置差异化决策解释义务,来应对算法黑箱对从业者权益的挑战^[5]。国外研究也表明,平台并非单纯的技术中介,而是在劳动过程组织、风险分配和市场规则建构中发挥实质性作用^{[6]-[8]}。

上述研究为理解新就业形态劳动者权益保障奠定了重要基础,但仍有进一步拓展空间:其一,既有研究较多停留在制度和法律规范层面,对制度如何进入劳动者日常工作与生活场景关注不足;其二,对工会、社区、社会工作机构等中介性支持力量的讨论仍相对有限,尚难充分解释基层服务实践转化为稳

³https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021-07/23/content_5626761.htm

⁴https://sz.hebzgfw.cn/szwx/ldbh/202504/t20250428_1194508.html

⁵<http://dzb.51grb.com/xpaper/news/335/1250/8542-1.shtml>

定权益保障机制的过程。

2.2. 社会保障、工会组织与公共服务研究

社会保障研究主要关注新就业形态劳动者在养老、医疗、失业、工伤和职业伤害保障方面的覆盖不足。由于劳动者流动性强、收入不稳定、劳动关系认定复杂,传统以单位参保为中心的社会保险机制难以完全适配平台用工。灵活就业人员参保政策虽不断完善,但实际参保仍受缴费能力、政策知晓度、跨地区流动和待遇衔接等因素影响。

公共服务研究则注意到,新就业形态劳动者不仅需要社会保险,还需要休息补给、法律援助、心理支持、子女照护、住房支持、职业培训和城市融入等多维服务。地方实践中出现的骑手驿站、暖心服务点和工会服务阵地,反映出保障方式正在从单一制度安排扩展为多层次服务供给。但这些服务在现实中常面临覆盖半径有限、服务内容同质化、资源依赖项目资金、劳动者参与度不稳定等问题。

从劳动关系治理角度看,工会是连接个体劳动者与制度保护的重要组织载体。新就业形态劳动者工作地点分散、身份差异较大,传统单位制组织方式难以直接适用,因此更需要区域性、行业性、平台型、站点型等多样化组织形式。工会服务阵地如果仅停留在休息补给和困难帮扶层面,难以充分回应劳动报酬、工作时间、职业安全、算法申诉和平台规则协商等核心权益问题。由此,工会服务需要从“建起来”进一步走向“用得上、能协商、可反馈”。

2.3. 社会工作介入与专业支持研究

社会工作介入新就业形态劳动者服务,多集中于个案帮扶、心理疏导、资源链接、社区融入和小组支持等领域。社会工作强调“人在情境中”,重视个体处境与制度环境之间的关系,能够识别劳动者问题背后的家庭、社区、平台和政策因素。相较于一般行政服务,社会工作具有需求评估、关系建立、危机干预、资源整合和倡导行动等专业优势。生态系统理论[9]和赋权理论[10]为理解社会工作介入平台劳动者权益保障提供了重要支撑,其中赋权强调通过增强弱势群体的资源获取和行动能力来改变不利处境[11]。

然而,社会工作介入不宜被理解为替代劳动权益维护的慈善服务。部分研究和实践容易将新就业形态劳动者视为一般困难群体,过于强调心理压力和生活困难,而对劳动过程、平台规则、工会组织和劳动权益议题关注不够。对于劳动关系研究而言,社会工作介入的意义不在于弱化平台责任或淡化劳动法保护,而在于协助劳动者理解规则、整合诉求、链接资源,并通过工会、社区议事和部门联席机制推动个体问题转化为制度议题。

2.4. 分析框架:从“嵌入”理论到嵌入式支持

本文“嵌入式支持”的提法,直接借鉴了经济社会学关于“嵌入”(Embeddedness)的理论传统。波兰尼在《大转型》中提出,经济并非独立自足的领域,而是“嵌入”于社会关系和制度结构之中;市场脱嵌于社会保护会带来破坏性后果,因而需要社会的“反向运动”加以约束[12]。格兰诺维特进一步区分了“关系性嵌入”与“结构性嵌入”,强调经济行动始终镶嵌于具体的社会网络与信任关系之中,而非发生在原子化的市场里[13]。国内学者亦指出,波兰尼主张市场完全嵌入社会,格兰诺维特则认为市场在保留自主逻辑的同时嵌入社会,两者代表了“实体嵌入”与“形式嵌入”的根本分歧[14]。

本文对“嵌入”理论的运用与既有社会学讨论存在两点差异,也构成本文的理论贡献。第一,既有“嵌入”研究多用于解释经济行动为何受社会关系约束,属于解释性概念;本文则将“嵌入”转化为一种规范性和机制性概念,用以说明外部支持力量应当“嵌入”何处、如何“嵌入”,从而由“解释嵌入状态”转向“建构嵌入机制”。第二,波兰尼意义上的“脱嵌”指向市场对社会的侵蚀,本文则指出平

台用工中真正“脱嵌”的是劳动者个体：其被从传统单位组织、稳定社会保险和社区关系网络中剥离出来，悬浮于算法系统之上。因此，嵌入式支持机制的实质是一种面向平台劳动者的“再嵌入”过程，即通过组织、服务、空间和制度四重路径，把被算法和市场“脱嵌”的劳动者重新嵌回组织网络、保障体系和城市生活之中。

据此，本文将“嵌入式支持机制”界定为：在新就业形态劳动者权益保障中，将政策制度、工会组织、平台责任、社区空间和专业服务进行结构化连接，使支持力量能够持续进入劳动者工作过程、生活场景和权益表达渠道，从而提升权益保障的可及性、组织性和制度化程度。具体而言，该机制包括四个相互关联的层面：组织嵌入，即通过工会、行业协会、劳动者互助组织和平台内部沟通机制，提高劳动者组织化程度和诉求表达能力；服务嵌入，即将法律咨询、社会保险咨询、职业安全教育、心理支持和职业培训等服务纳入劳动者日常可接触渠道；空间嵌入，即依托社区、商圈、站点、园区、交通枢纽等劳动者高频出现的城市空间建设服务阵地，降低服务获取成本；制度嵌入，即将一线服务中发现的普遍性问题转化为平台规则优化、地方政策完善和行业协商议题，形成从个体问题到制度回应的反馈链条。

与一般协同治理相比，嵌入式支持机制更强调支持力量进入劳动者真实劳动过程；与一般社会服务相比，它更强调劳动权益维护和平台责任落实；与单纯劳动法救济相比，它更强调组织、服务和空间对权利实现能力的支撑。因此，该机制的关键不是增加服务项目，而是建立“问题识别－组织动员－服务供给－协商转化－制度反馈”的连续过程。

3. 新就业形态劳动者权益保障困境及其生成逻辑

3.1. 劳动关系边界模糊与责任分配不清

新就业形态劳动者权益保障面临的首要问题在于劳动关系边界模糊带来的责任分配不清。在标准劳动关系中，劳动者与用人单位之间存在较明确的人身从属性、经济从属性和组织从属性，用人单位依法承担工资支付、工作时间、劳动安全、社会保险和解除保护等责任。平台用工则往往通过注册协议、服务协议、承揽合同、合作协议等形式安排劳动过程，使平台企业、加盟商、代理商、外包公司和劳动者之间形成多层次关系。王天玉指出，平台用工中劳动者往往具有经济从属性却缺乏组织从属性的完整形态，难以直接套用传统劳动关系认定标准，宜通过“类雇员”路径回应其保护需求[3]。

这种安排在经济运行上具有一定合理性，能够降低平台组织成本并适应需求波动，但也容易导致劳动者在发生报酬争议、交通事故、封号处罚或职业伤害时难以明确责任主体。一些劳动者虽然接受平台规则约束并以平台收入为主要生活来源，却在法律形式上被视为独立经营者或合作方。劳动关系认定的不确定性，使劳动者在维权时面临证据收集困难、程序成本较高和结果预期不稳等问题。

进一步看，平台用工并非简单地消解劳动关系，而是重组了劳动控制方式。陈龙对外卖骑手的研究表明，平台不必通过传统管理者发号施令，而是借助订单分配、路径规划、服务评分、等级晋升和惩戒规则，将劳动秩序嵌入算法系统，实现对劳动过程的持续“数字控制”[1]。劳动者是否具有真正的自主性，不能只看合同名称，更要看其收入来源、接单选择空间、规则调整参与程度和退出成本。由此，权益保障需要在事实劳动过程和形式合同安排之间建立更精细的判断标准。

3.2. 收入波动与劳动时间压力并存

平台用工通常被描述为“多劳多得”的灵活就业形式，但劳动者收入并不完全由个人努力决定。订单数量、平台补贴、区域供需、天气状况、节假日需求、消费者评价和平台算法调整，都会影响劳动者实际收入。对于将平台劳动作为主要收入来源的劳动者而言，收入波动可能直接转化为生活压力。为了维持收入水平，劳动者往往通过延长在线时间、提高接单密度和压缩休息时间来应对不确定性。

劳动时间压力往往较为隐蔽。平台通常不以固定工时要求劳动者,但计件报酬、等级考核和奖励机制可能形成事实上的时间约束。孙萍的研究将这种状态概括为“过渡劳动”,指出平台劳动的临时性与不确定性使劳动者持续处于“过渡”而难以稳定的处境[2]。劳动者看似自主决定是否上线,实际却受收入目标和平台规则影响。当奖励门槛、准时率、好评率和接单率与收入挂钩时,劳动者为了避免收入下降,可能持续处于高强度工作状态。由此产生的过劳风险、交通安全风险和家庭生活冲突,成为新就业形态劳动者权益保障中不可忽视的问题。

3.3. 职业伤害风险与社会保障衔接不足

外卖骑手、快递员、网约车司机、网络货运司机等群体具有明显的职业风险暴露。交通事故、恶劣天气作业、夜间劳动、长时间驾驶、搬运损伤和突发疾病,均可能影响劳动者安全和健康。传统工伤保险以劳动关系为参保基础,而许多平台劳动者难以被纳入标准工伤保险。王天玉对职业伤害保障试点的研究指出,职业风险保障不应完全依附于传统劳动关系认定,而应通过独立的制度设计覆盖平台灵活就业人员[4]。尽管职业伤害保障试点为部分新就业形态劳动者提供了制度探索,但从长期看,保障范围、缴费责任、待遇标准、经办便利和跨平台劳动者覆盖等问题仍需进一步完善。

除职业伤害外,养老、医疗、失业等社会保险也存在衔接困难。部分劳动者以灵活就业人员身份参保,但缴费负担较重;部分劳动者跨地区流动频繁,对政策不熟悉,参保连续性不足;还有劳动者因收入不稳定而倾向于延后参保或中断缴费。社会保障制度若不能适应平台劳动的高流动性和多平台就业特征,劳动者便容易在当前收入和长期保障之间作出被动选择。

3.4. 算法管理强化与程序性权利不足

平台算法已成为新就业形态劳动过程的重要组织力量。劳动者的订单获得、工作路径、服务时限、收入变化、等级评价乃至账号稳定性,都可能受到算法规则影响。算法管理本身并非当然不合理,它可以提升资源配置效率、减少交易成本并优化服务质量。但是,当算法规则缺乏透明度、申诉渠道不充分、评价结果难以纠偏时,劳动者程序性权利便容易受到影响。汪敏、杨浩楠指出,算法管理权的行使若缺乏透明和参与机制,将使劳动者陷入“算法黑箱”下的被动地位,因而规则公开、程序救济和劳动者参与应成为平台劳动治理的重要内容[5]。

程序性权利不足主要体现在三个方面。第一,知情不足。劳动者往往只能看到最终派单、扣款、处罚或评级结果,难以理解背后的规则逻辑。第二,参与不足。平台调整计价规则、考核标准和服务时限,劳动者缺乏有效参与和表达渠道。第三,救济不足。当劳动者遭遇差评、误判、封号或收入异常时,申诉流程可能存在自动化处理倾向,人工复核和实质沟通不足。这些问题会削弱劳动者对平台规则的信任,也会加剧劳动关系中的不平衡。

3.5. 组织化程度偏低与诉求表达困难

新就业形态劳动者具有工作地点分散、工作时间不固定、人员流动频繁和身份差异较大的特点,传统单位制条件下的组织动员方式难以直接适用。许多劳动者与同业人员之间只有松散联系,缺乏稳定的组织归属。即便劳动者有共同诉求,也可能因缺少组织载体而难以形成持续表达。个体化维权不仅成本高,而且容易被平台规则 and 市场竞争压力分散。

近年来,各级工会积极推进新就业形态劳动者入会和服务工作,建会入会覆盖面不断扩大。但从基层实践看,组织覆盖与组织有效性之间仍有距离。有些劳动者加入工会后,对工会服务内容、权益维护渠道和协商功能了解不足;有些服务阵地能够提供基础关爱,但在集体协商、劳动规则参与和平台责任

监督方面作用发挥仍有限。提高组织化程度, 关键不只是“建起来”, 还要让劳动者“找得到、用得上、信得过、能参与”。

3.6. 公共服务可及性不足与城市融入压力

新就业形态劳动者高度依赖城市公共空间开展劳动, 但并不必然能够进入相应的公共服务体系。外卖骑手和网约车司机穿行于商圈、小区、道路和交通节点, 但其休息、饮水、就餐、如厕、充电、应急医疗等基本需求常常依赖个人解决。由于劳动时间长、节奏快、空间流动性强, 他们参与社区活动、接受职业培训、使用公共服务的机会相对有限。

公共服务可及性不足还表现为家庭支持和发展支持不足。部分劳动者来自外地, 面临住房、子女教育、家庭照护和社会融入压力; 一些劳动者长期从事高重复性平台劳动, 可迁移技能积累有限, 职业发展路径不清晰。如果权益保障只关注劳动争议或社会保险, 而忽视劳动者在城市生活中的综合需求, 保障效果就难以持续。

4. 嵌入式支持机制的运行框架与政策路径

基于前文分析, 本文将原本分散在“运行框架”和“政策路径”两部分的内容, 统一按照组织嵌入、服务嵌入、空间嵌入和制度嵌入四条主线加以重构。在每一条主线下, 分别阐述政府、工会、平台、社区和社会工作机构等主体的角色、行动策略与政策路径, 以突出逻辑主线、避免内容重复。

4.1. 组织嵌入: 提升劳动者组织化程度与协商能力

组织嵌入针对的是组织化程度偏低与诉求表达困难问题, 核心是通过工会枢纽、平台内部沟通和劳动者互助组织, 把分散的个体重新连接为可协商、可表达的集体。

工会是维护劳动者合法权益的重要主体, 在组织嵌入中处于枢纽地位。组织覆盖方面, 应根据平台用工分散流动的特点, 发展区域性、行业性、平台型和站点型入会方式, 通过线上入会、扫码入会、流动服务点入会等方式降低劳动者入会门槛。服务实效方面, 工会应在法律援助、困难帮扶、职业安全、心理关爱、技能提升和集体协商等方面发挥作用; 尤其是在平台规则调整、报酬计算、劳动安全、申诉处理等议题上, 工会可以收集劳动者意见, 推动与平台企业开展沟通协商, 对劳动者反映集中、具有普遍性的问题形成议题清单和协商建议。《三年行动计划》提出扩大新就业形态劳动者入会规模的目标, 为组织覆盖提供了政策依据。

平台企业应在组织嵌入中承担与其控制能力相匹配的责任, 通过劳动者代表座谈、工会协商、问卷征询等方式, 为劳动者提供制度化的表达渠道; 涉及大量劳动者利益的规则调整, 应听取劳动者代表和工会意见。此外, 劳动者互助组织、行业协会等社会力量也可在同伴支持、信息共享和诉求汇聚方面发挥补充作用。

在政策路径上, 组织嵌入应重点推动平台规则协商机制的建立。建议在行业监管和工会参与下, 推动平台就报酬计算、奖励标准、派单规则、服务时限、封号条件和考核办法等重大调整, 通过适当方式听取劳动者代表和工会意见, 并建立定期议题沟通会议, 形成问题收集、协商处理、结果反馈的闭环。

4.2. 服务嵌入: 将专业服务纳入劳动者日常场景

服务嵌入针对的是收入波动、职业伤害、心理压力和发展支持不足等问题, 核心是把法律、社保、心理、培训等专业服务嵌入劳动者可接触的渠道, 并明确各主体分工。

社会工作机构在服务嵌入中承担专业支持功能。第一, 开展需求评估, 通过问卷、访谈、参与观察

和服务记录,识别劳动者在收入、劳动安全、心理压力、家庭关系、社会保障和职业发展方面的需求,并区分普遍需求、紧急需求和深层需求。第二,提供个案和小组服务,对遭遇职业伤害、家庭困难、心理危机或劳动争议的劳动者开展个案管理,链接法律援助、医疗救助、工会帮扶和社会救助资源;对压力管理、同伴互助、职业规划和亲子沟通等议题开展小组工作。第三,推动资源整合,将政府部门、工会、平台、医疗机构、法律机构、职业院校和公益组织连接起来,形成综合服务包。第四,开展倡导行动,将个案中反复出现的问题汇总分析,以证据为基础,通过工会、社区议事会、部门联席会议和平台沟通机制推动制度和规则改善。

工会与社会工作机构应形成互补而清晰的分工:工会承担权益维护、组织协商和劳动法律监督的主责,社会工作机构承担需求评估、心理支持、资源链接和社区融入支持,不能以服务项目替代工会维权职能。平台掌握劳动者工作场景和风险数据,可与工会、社区和社会工作机构合作开展职业安全培训、心理健康服务和困难帮扶,但平台参与服务不能以削弱劳动者权利为代价,也不能将公益服务替代法定责任。

服务嵌入还需借助数字化工具提升触达效率。可以通过微信群、企业微信、小程序、热线平台和线上课程,提供政策咨询、风险提示、心理自评、法律知识和活动预约等服务。但数字化服务必须遵守伦理要求:劳动者个人信息、健康数据、服务记录和平台劳动数据,均应在知情同意基础上使用,避免过度采集和不当共享;社会工作机构与平台合作时应保持专业独立,防止服务数据被用于劳动管理或商业评价。

在政策路径上,服务嵌入应重点培育专业化服务队伍和跨界协同能力。建议在社会工作者、工会干部、社区工作者和志愿者培训中增加平台经济与劳动权益保护内容,培养复合型服务队伍;同时建立清晰的转介机制:一般咨询由服务站点或线上平台即时回应,劳动争议转介工会和法律援助机构,心理危机转介专业心理服务和医疗机构,困难家庭链接社会救助和公益资源,普遍性平台规则问题汇总后提交工会或部门联席会议。

4.3. 空间嵌入:建设劳动者友好型公共空间

空间嵌入针对的是公共服务可及性不足与城市融入压力,核心是依托劳动者高频出现的城市空间建设服务阵地,降低服务获取成本。

社区和城市公共空间是新就业形态劳动者日常工作的关键场域。许多劳动者不在固定单位上班,却频繁进入商圈、小区、驿站、交通节点和配送站点。空间嵌入要求基层治理关注这些“流动劳动者”的公共服务需求,将其纳入社区治理和服务范围。实践中,可在劳动者高频活动区域建设服务驿站,提供饮水、热饭、充电、休息、如厕、应急药品和政策宣传等基础服务;服务驿站不应只是物理空间,还应成为工会联系、社会工作服务和政策宣传的入口。社区可定期开展法律咨询、健康义诊、心理减压、亲子活动和安全教育,使劳动者逐渐形成对服务阵地的信任。

政府在空间嵌入中承担基础性职责,应将新就业形态劳动者服务纳入基层公共服务和就业服务体系,通过购买服务、项目委托、公益创投等方式,支持工会、社区和社会工作机构建设服务阵地。社区还应协调劳动者与居民、物业和商户之间的关系,通过协商规则、优化通行路线、设置临时停靠点和开展文明沟通,减少劳动者工作效率与居民生活秩序之间的矛盾。

在政策路径上,空间嵌入应重点推动工会服务阵地与社区服务阵地融合。建议推动工会服务阵地与社区服务中心、街道社工站、商圈服务点、交通驿站等空间融合,形成一站多能的服务网络;服务功能应从“基础补给”扩展到“权益服务”,服务时间尽量适应劳动者工作节奏,采取错峰开放、预约服务和线上咨询相结合方式,并可建立流动服务队主动进入站点和商圈提供服务。

4.4. 制度嵌入：从个体问题到制度回应

制度嵌入针对的是劳动关系边界模糊、责任分配不清和程序性权利不足，核心是将一线发现的普遍性问题转化为制度供给、平台规则和监测反馈，形成从个体问题到制度回应的闭环。

政府在制度嵌入中承担牵引职责。首先，应继续完善适应平台用工特点的劳动权益保护制度：对符合劳动关系特征的用工依法确认劳动关系，对不完全符合标准劳动关系但具有明显从属性的用工探索分类保护路径，在劳动报酬、休息权、职业安全、申诉救济等方面建立最低保障规则。《指导意见》已从劳动报酬、休息、劳动安全、社会保险、民主协商和纠纷处理等方面提出制度要求，为分类保护提供了政策框架。其次，应推进职业伤害保障和社会保险衔接机制，在覆盖范围、缴费责任、经办流程和待遇衔接方面提高制度稳定性，并降低灵活就业参保的政策理解门槛、优化线上办理流程。

制度嵌入要求建立分类分层的权益保障制度。新就业形态劳动者内部差异显著，权益保障不能采取简单的一刀切方式。对于事实从属性较强、长期稳定为平台提供劳动并接受平台实质管理的劳动者，应依法加强劳动关系认定和劳动基准保护；对于劳动关系认定存在困难但职业风险显著、经济依赖较强的劳动者，应通过职业伤害保障、最低权益保障和平台责任清单给予保护；对于真正具有独立经营属性的灵活劳动者，也应在社会保险、职业培训和公共服务方面提供便利化支持。分类分层并非降低保护标准，而是根据劳动形态差异寻找可实施的保护路径，其关键在于建立事实劳动过程判断机制，综合考察劳动者收入依赖、平台控制程度、工作持续性、规则约束强度和替代可能性，避免平台通过合同形式规避责任。

平台规则应纳入制度嵌入的重要内容。平台应完善程序性权利保障：劳动者对差评、扣款、封号、事故责任认定等结果有异议时，应有便捷、有效的申诉渠道，并在必要时提供人工复核和解释；对自动化处罚或系统误判应提供人工复核渠道。监管部门可要求平台定期披露申诉数量、处理结果和规则调整情况，增强程序透明度。

制度嵌入还需构建监测评估与政策反馈机制，并防范伦理风险。评估不应只看服务次数、活动场次和站点数量，还应关注劳动者实际获得感、权益问题解决率、参保率变化、组织参与度、平台规则改善情况和协商机制运行效果；服务机构和工会组织应将一线服务数据转化为政策分析，使服务机制从“解决个案”上升到“改善制度”。同时，协作越密切越需要明确边界：社会工作机构与平台合作时应防止专业服务被企业形象宣传替代，工会与平台协商时应坚持劳动者权益立场，伦理治理的重点包括知情同意、隐私保护、专业独立和利益冲突防范。

5. 结论与讨论

平台经济推动了就业形态和劳动关系的深刻变迁。新就业形态劳动者在获得灵活就业机会的同时，也面临劳动关系边界模糊、职业伤害保障不足、收入波动、算法管理约束、组织化程度偏低和公共服务可及性不足等问题。这些问题并非个体能力不足或单一制度缺口所能解释，而是平台劳动过程、市场结构、制度安排和基层服务体系共同作用的结果。

本文提出的嵌入式支持机制，旨在为新就业形态劳动者权益保障提供一种综合性治理思路。该机制以政府制度供给为牵引，以工会组织覆盖和权益维护为枢纽，以平台责任落实为基础，以社区公共空间和社会工作专业服务为支撑，通过组织嵌入、服务嵌入、空间嵌入和制度嵌入四条主线，推动权益保障从事后救助转向过程支持，从个体问题处理转向关系治理，从单项服务供给转向劳动者能力增进，从部门分割转向协同供给。从“嵌入”理论视角看，该机制的实质是将被算法和市场“脱嵌”的劳动者重新“再嵌入”组织网络、保障体系和城市生活之中。

从劳动关系治理角度看, 嵌入式支持机制的价值在于补足新就业形态劳动者与平台之间力量不对称所造成的支持缺口。工会能够提升劳动者组织化程度, 社会工作能够增强服务可及性和专业性, 社区能够提供空间承载和关系协调, 政府能够提供制度规则和资源保障, 平台则必须承担与其管理能力相匹配的责任。多主体协同并不意味着责任平均分担, 而是要求各主体在明确权责基础上形成联动。

从实践推进看, 未来应重点处理三组关系。第一, 处理好劳动关系认定与分类保护的关系。第二, 处理好服务关爱与权益维护的关系: 驿站建设、心理关爱和困难帮扶具有重要意义, 但不能替代劳动报酬、休息权、职业安全和申诉救济等基本权益。第三, 处理好平台合作与专业独立的关系: 平台参与服务共建有助于资源整合, 但工会、社会工作机构和社区必须坚持劳动者权益立场, 防止支持机制被工具化。

本文也存在一定局限: 由于主要采用文献分析和规范分析方法, 对不同平台行业、不同地区和不同劳动者群体的差异讨论尚不充分; 对嵌入式支持机制运行效果的评价指标, 也有待通过实地调查进一步检验。未来研究可结合问卷调查、深度访谈和典型案例比较, 考察工会服务阵地、社区驿站和社会工作项目在提升劳动者权益保障中的实际效果, 为新就业形态劳动者权益保护提供更具证据基础的政策建议。

参考文献

- [1] 陈龙. “数字控制”下的劳动秩序——外卖骑手的劳动控制研究[J]. 社会学研究, 2020, 35(6): 113-135, 244.
- [2] 孙萍. 过渡劳动: 平台经济下的外卖骑手[M]. 上海: 华东师范大学出版社, 2024.
- [3] 王天玉. 互联网平台用工的“类雇员”解释路径及其规范体系[J]. 环球法律评论, 2020, 42(3): 85-100.
- [4] 王天玉. 试点的价值: 平台灵活就业人员职业伤害保障的制度约束[J]. 中国法律评论, 2021(4): 51-60.
- [5] 班小辉. 论平台用工算法透明的制度实现[J]. 清华法学, 2025, 19(1): 195-209.
- [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] Vallas, S. and Schor, J.B. (2020) What Do Platforms Do? Understanding the Gig Economy. *Annual Review of Sociology*, 46, 273-294. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-121919-054857>
- [8] Wood, A.J., Graham, M., Lehdonvirta, V. and Hjorth, I. (2018) Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy. *Work, Employment and Society*, 33, 56-75. <https://doi.org/10.1177/0950017018785616>
- [9] Bronfenbrenner, U. (1979) *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. Harvard University Press. <https://doi.org/10.4159/9780674028845>
- [10] Solomon, B.B. (1976) *Black Empowerment: Social Work in Oppressed Communities*. Columbia University Press.
- [11] 王思斌. 社会工作概论[M]. 第4版. 北京: 高等教育出版社, 2023.
- [12] Polanyi, K. (2001) *The Great Transformation: The Political and Economic Origins of Our Time*. Beacon Press.
- [13] Granovetter, M. (1985) Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness. *American Journal of Sociology*, 91, 481-510. <https://doi.org/10.1086/228311>
- [14] 符平. “嵌入性”: 两种取向及其分歧[J]. 社会学研究, 2009, 24(5): 141-164+245.