

平台经济下家政从业者工作模式转型研究

——基于北京地区的实证研究

马森园

(中国劳动关系学院, 北京市, 100089; 1452449214@qq.com)

摘 要: 随着平台经济的纵深发展, 家政服务业这一兼具传统劳动特性和数字化革新特征的行业正面临着结构性转型。本研究以北京地区为研究场域, 采用深度访谈法, 系统考察互联网平台对家政从业者劳动实践、职业身份与社会关系的重构机制。研究发现, 平台化家政服务呈现出技术驱动下的劳动过程重组、就业形态弹性化增强以及劳动关系非标准化等典型特征, 也伴随着社会保障缺位、职业发展通道阻滞等制度性困境。

关键词: 平台经济; 家政从业者; 劳动关系; 零工经济; 灵活就业

引言

习近平总书记在党的二十大报告中指出: “必须坚持在发展中保障和改善民生, 鼓励共同奋斗创造美好生活, 不断实现人民对美好生活的向往。”这一重要论述为现代服务业发展指明了根本方向。家政服务业作为重要的民生服务产业, 在国民经济和社会发展中发挥着重要作用, 它既是拉动内需增长、促进消费升级的重要支点, 又是吸纳城乡劳动力就业的关键领域, 更是推动公共服务均等化、促进城乡融合发展的重要纽带。同时, 家政服务业对于促进就业、扩大中等收入群体、保障民生、实现共同富裕也具有重要作用 [1]。

1. 研究背景与意义

随着市场经济下城市家庭功能的商品化和双职工家庭的持续增多, 我国居民家庭对以育儿养老为主体的家政服务需求持续上升, 家政服务业得到了快速发展。据国家发展改革委披露的数据显示, 截至2025年, 我国家政服务人员已经超过了3000万人, 行业企业100多万家, 在政府政策支持(如“家政兴农行动计划”)和市场资本的双重推动下, 行业市场规模已突破1.1万亿元人民币, 家政服务行业正加速向商业运营模式转型, 呈现出明显职业化、规范化、品牌和规模化、专业化、数字化的发展特征 [2]。

值得关注的是, 在信息技术深度渗透和数字基础设施持续完善的今天, 基于互联网平台构建的创新型经济形态正日益成为驱动现代服务业结构优化与能级提升的关键引擎。家政服务业作为典型的民生行业, 正在经历从传统中介模式向数字化平台模式的深刻变革, 而这一转型过程在重构家政行业生态系统的同时, 也对从业者的工作模式产生了多维度的结构性影响。

北京市作为国家政治、文化和科技创新中心, 其家政服务业平台化转型实践具有典型性, 凭借首都地区领先的数字基础设施和互联网普及率, 以及作为超大城市特有的多元化服务需求, 为家政服务的平台化发展提供了技术支撑和市场环境。北京地区家政服务业的平台化转型呈现出两大典型特征: 一是市场渗透率显著领先, 体现了数字技术应用的先发优势; 二是劳动力市场呈现“双高”特征: 外来务工人员占比高和灵活就业普及率高。

本研究将现有平台经济研究视野从外卖、网约车等高频领域拓展至家政服务这一相对未被充分探讨的领域, 并结合北京地区特有的服务形态、人口结构及政策环境展开实证分析, 以丰富对平台劳动多样性的理解。理论层面: 本研究通过实证分析家政服务业平台化转型的具体特征, 拓展了平台经济与非标准就业(Non-standard Employment)的理论边界, 特别是在服务行业数字化转型与劳动力市场结构变迁的交叉研究领域提供了新的分析视角。

基于此, 本研究希望通过考察北京家政案例, 旨在达成双重研究目标: 理论层面, 揭示数字经济背景下服务业转型的内在机理; 实践层面, 为完善灵活就业政策、促进家政服务业高质量发展提供参考。研究重点

聚焦平台经济下家政从业者工作模式的转型路径、特征表现及其影响机制，以期家政服务业转型发展的相关研究提供理论帮助。

2. 文献综述与理论框架

2.1. 平台经济研究

平台经济作为一种新型经济组织形态，其本质特征体现在以数字技术为基础的双边或多边市场架构。学者Rochet和Tirole开创性地将双边市场界定为通过平台中介连接不同用户群体的交易网络，平台通过优化匹配效率获取中介收益。Srniczek进一步提出“平台资本主义”理论框架，揭示了平台作为资本积累新范式的本质。从组织形态来看，谢富胜等构建了三分法分类体系：交易型平台（如滴滴、淘宝）主要解决市场交易摩擦；社交型平台（如微信、微博）专注于信息传播与社交互动；技术型平台（如华为云）则提供数字基础设施服务。这些平台展现出独特的运行逻辑：其规模经济效应突破了传统企业的物理边界，用户规模扩张带来边际成本递减；网络外部性使平台价值呈现指数级增长；数据要素的零边际成本特性催生了新型垄断格局。在价值分配层面，当代研究揭示了平台通过数据占有实现价值攫取的机制，这种“数字圈地”本质上是对用户数字劳动的无偿占有，如外卖骑手的轨迹数据都成为平台的重要资产。

2.2. 劳动过程理论

劳动过程理论的发展经历了三个重要阶段：马克思在《资本论》中奠基性地揭示了劳动过程中资本对活劳动的支配逻辑。布雷弗曼在垄断资本主义背景下提出“概念与执行分离”命题，分析了泰勒制导致的劳动退化现象，而布洛维的“制造同意”理论实现了关键突破，发现工厂政体通过“赶工游戏”等机制诱使工人自发配合剥削。学者爱德华兹则系统考察了控制技术的演进轨迹，揭示出从简单控制到技术控制、再到结构控制的历史转变。

中国学者对这些理论进行了创造性转化：一方面通过文本研究梳理劳动过程理论的脉络；另一方面结合转型期中国实践，分析了劳动过程的新变化。特别值得关注的是，这些研究突破了传统制造业范畴，延伸到全球供应链、知识劳动等领域，赵秀丽构建了劳资关系演进的四阶段模型，这为理解当代劳动转型提供了新视角。

2.3. 平台劳动理论

关于平台劳动理论的现有研究主要围绕三个维度展开：在关系性质方面，学者齐昊发现平台通过“数据赋权”重构了控制逻辑，表面松散的合约关系掩盖着实质的从属关系。韩文龙等区分了四种数字劳动形态，揭示出平台化带来的劳动过程碎片化特征。在控制机制层面，研究识别出算法控制与意识形态控制的双重运作，这种“技术赋能”表象下的劳动规训形成了新型专制政体。面对这些变化，学界对劳动权益保护展开激烈辩论：学者王全兴等主张建立弹性化的认定标准，谢增毅则强调以“实质从属性”作为判断基准。这些讨论反映了传统劳动法体系与新型用工形态之间的张力，也预示着劳动治理范式转型的迫切性。

3. 研究方法与研究设计

本研究采用深度访谈法，研究样本设计兼顾了人口学特征和行业特性，对北京市15名家政从业者进行半结构化访谈，为确保样本的多样性和代表性，访谈对象涵盖不同性别、年龄、服务类型、所在区域及来源地。每名受访者的访谈时长约为30-50分钟，在征得受访者同意后，全程录音并转录为文字资料。访谈问题设计涵盖平台使用体验、收入结构、职业发展需求等维度，以保证数据的全面性和代表性，受访者基本情况见表1。

在性别构成上，女性从业者11人（占比73.3%），男性从业者4人（26.7%），这一比例基本反映了当前家政行业以女性为主的性别结构特征，同时兼顾了从事搬家、维修等体力型服务的男性从业者群体。在年龄分布方面，样本覆盖了25-60岁的核心劳动年龄段，其中25-35岁青年从业者4人，35-45岁中生代从业者5人，45-60岁资深从业者6人，既能反映不同代际从业者的差异化体验，又能捕捉行业经验积累带来的视角差异。

从服务类型来看，受访者涵盖了基础服务（保洁、钟点工）、专项服务（月嫂、育儿嫂、护理）和技术型服务（维修、搬家）三大类别，其中基础服务从业者6人，专项服务5人，技术型服务4人，这种配比既符合市场需求结构，又能对比分析不同服务类型的平台化转型特征。在地域分布上，样本覆盖了北京市全部行政区域，包括核心城区（东城、西城、朝阳、海淀）6人，近郊区（丰台、石景山、通州、昌平、大兴）6人，以及远郊区（房山、顺义、门头沟）3人，确保研究结论能够反映北京不同区域的发展差异。此外，受访者来

源地涉及全国12个省份，包括华北、华东、东北、华中、西南和西北地区，这一设计既能体现北京市家政从业者的典型来源构成，又能考察地域文化背景对工作适应性的影响。

所有受访者均具有平台经济下的工作经历，其中13人主要通过58到家、天鹅到家、美团家政等互联网平台接单，2人仍保留传统中介接单方式但开始尝试平台接单，这种样本构成有利于对比分析平台模式与传统模式的差异。访谈重点考察平台使用体验、工作模式变迁、职业发展需求等维度。

表1 访谈对象基本信息

编号	性别	年龄	服务类型	从业年限	所在区	来源地	平台使用情况
A01	女	25-35	保洁、收纳	1-3年	朝阳区	河北	58到家、美团家政
A02	男	30-40	家电维修、搬家	3-5年	海淀区	河南	天鹅到家、京东服务
A03	女	40-50	月嫂、育儿嫂	5-10年	西城区	山东	阿姨帮、无忧保姆
A04	女	50-60	老人陪护	10年以上	东城区	四川	线下中介+偶尔接平台单
A05	男	35-45	保洁、小时工	2-4年	丰台区	安徽	58到家、自如家政
A06	女	45-55	做饭、家庭保洁	5-8年	石景山区	黑龙江	天鹅到家、赶集网
A07	女	30-40	育儿嫂、早教	3-6年	通州区	甘肃	阿姨帮、58到家
A08	男	25-35	搬家、整理收纳	1-2年	昌平区	内蒙古	货拉拉、自如搬家
A09	女	40-50	长期住家保姆	8-12年	大兴区	湖北	无忧保姆、线下中介
A10	女	50-60	病患护理	10年以上	房山区	江西	线下接单为主
A11	女	35-45	钟点工、保洁	4-7年	顺义区	陕西	美团家政、天鹅到家
A12	男	40-50	管道维修、保洁	5-9年	门头沟区	山西	58到家、京东服务
A13	女	25-35	高端家政（涉外）	2-5年	朝阳区	辽宁	阿姨来了、高端家政平台
A14	女	45-55	做饭、保洁	6-10年	海淀区	贵州	天鹅到家、58到家
A15	男	30-40	家电清洗、维修	3-5年	通州区	湖南	京东服务、58到家

4. 平台化转型下家政工作模式的双重效应与结构性困境

4.1. 劳动过程的重构：算法控制与弹性就业的悖论

平台经济推动家政行业由传统中介模式向数字化匹配转型，算法机制显著提升了服务匹配效率和市场透明度，但亦重塑了劳动控制形式。从业者在获得工作自主权的同时，陷入更为隐蔽的“算法管理”困境。例如，月嫂A03通过平台实现订单量与收入增长，却不得不承担高评分压力下的“情绪劳动”；搬家工A08虽可灵活接单，却因“抢单制”和高比例抽成面临“技术赶工”压力。尽管服务类型存在差异（情感密集型/体力密集型），平台均通过评分机制、派单逻辑与绩效指标实现对劳动过程的深度控制。

与此同时，灵活性就业呈现“自主性悖论”。多数从业者通过多平台注册（如A05）或跨领域兼职（如家政与网约车组合）拓展收入来源，表面上增强了对工作时间和内容的控制权。然而，这种“弹性”往往以延长工时、承担更高风险为代价，部分劳动者为维持收入水平陷入“自我剥削”循环，反映出平台经济下形式自主与实质从属之间的深刻矛盾。

4.2. 权益保障缺失与劳动关系的不稳定化

平台用工中的“去劳动关系化”趋势使约90%的家政从业者处于“假性自雇”状态。他们虽自主决定工作安排，却必须严格遵守平台规则与定价机制，无法获得与传统雇员等同的社会保障和职业福利。介入传统家政产业中的互联网技术，也仅仅是提升了家政工的经济收益，而仍然保留了非正式雇佣关系 [3]。A04（护工）和A12（维修工）的案例显示，工伤保障缺位与商业协议中的免责条款使其在职业伤害面前极度脆弱。虽然家政从业者的数量持续增长，但人们对家政服务的需求与家政从业人员的数量严重不匹配 [4]。权益保障的系统性缺失进一步引发“逆向选择”：经验丰富的劳动者为规避风险退出高技术含量服务领域，导致行业整体人力资本退化。

这一困境亦与平台培训机制的形式化密切相关。正如A07和A14所示，平台培训侧重于流程合规性而非技能提升，算法评级体系亦无法有效反映从业者的真实经验与专业能力。其结果不仅是个人职业发展受阻，更造成家政服务业整体陷入“低技能陷阱”，难以实现高质量人才积累。

4.3. 制度环境与市场结构下的系统性脆弱

平台算法通过评分机制对劳动者进行隐性分层，导致收入差距结构化扩大。高端服务（如涉外家政、母婴护理）的薪酬可达基础保洁的2-3倍，但4.9分以上的评分壁垒使多数劳动者被隔离在高价值订单之外。A13的案例表明，一次差评即可导致收入骤减，算法偏好强化了“马太效应”，使新人与发展受限者长期滞留于低回报服务领域。

政策滞后与制度供给不足进一步加剧了市场脆弱性。尽管北京市推出《家政服务条例》，但灵活就业参保通道仍存在显著信息壁垒（如A09所示），不同平台保障标准不一，导致劳动力市场高度碎片化。在高生活成本压力下（受访者约40%收入用于房租），从业者往往被迫采取“防御性多平台就业”策略（如A11），却在疾病或突发事故面前缺乏缓冲机制，易陷入“收入下降—过度工作—评分降低”的恶性循环。

5. 影响因素的系统性分析

5.1. 平台规则与收入分化机制

平台经济的算法治理模式正在重塑家政行业的收入分配格局。研究发现，平台算法通过多维度的评分机制对从业者进行隐性分层，导致收入差距呈现结构化扩大趋势。具体表现为：高端服务领域（如涉外家政、母婴护理）的时薪达到120-200元，是基础保洁服务（40-60元）的2-3倍。A13（33岁，涉外家政）的从业经历印证了这一现象：“平台建立了严格的星级壁垒，4.9分以上才能进入高端订单池。我们团队里经验丰富的阿姨，因为一次差评跌到4.8分，当月收入直接减少40%。”更值得关注的是，这种算法偏好形成了“马太效应”——高分从业者获得更多提升技能的机会，而新人则被锁定在低价值服务领域，职业发展通道受阻。

5.2. 政策环境与制度供给滞后

当前政策框架与平台经济的发展速度存在明显脱节。虽然北京市在2021年出台了《家政服务条例》，但其对平台用工的规范仍停留在传统劳动关系认知层面，灵活就业社保试点在实际落地中存在显著的信息不对称问题。A09（45岁，住家保姆）的案例具有代表性：“平台App里全是接单提醒，但从没推送过社保办理指南。去街道咨询时，工作人员也说不清家政工该走哪个参保通道。”这种政策认知盲区导致两个严重后果：其一，符合条件的从业者实际参保率低；其二，不同平台间的保障标准差异巨大，加剧了劳动力市场的碎片化。

5.3. 社会经济压力与职业脆弱性

超大城市的生活成本正在重构家政从业者的就业策略。访谈数据显示，从业者平均将收入的40%用于支付房租等基本生活开支，这一压力直接催生了“防御性多平台就业”现象。A11（38岁，钟点工）的生存状态颇具典型性：“我在美团和天鹅到家间来回切换，哪个平台有补贴就多接单。但上个月重感冒休息一周，不仅没有病假工资，复工后发现接单优先级还被降低了。”这种脆弱性在突发风险面前尤为突出，遭遇伤病或家庭变故的从业者需要通过借贷维持生计。更深远的影响在于，持续的高强度工作导致服务质量下降，进而形成“收入压力—过度接单—差评增多—收入降低”的恶性循环。

6. 推动我国家政服务业高质量发展的路径与实施建议

6.1. 社会保障创新：构建“分层-动态”型保障体系

构建一个由国家、市场和社会构成的“三位一体”家政服务业发展格局[5]应加快构建“政府引导、市场调节、社会协同”的平台经济用工保障机制。具体路径包括：建立“政企保”三方协同机制，于平台经济发达地区试点“按单参保、实时计费”的工伤保险模式。北京可借鉴欧盟“按需保障”经验，按平台交易额的一定比例（如0.5%）计提资金，重点覆盖职业伤害风险；同步建设“北京家政服务”智慧保障平台，实现参保、核验与结算移动端一体化，支持“秒级参保”。同时，设立平台行业共济基金，按梯度费率（0.3%-0.8%）提取资金，构建以重大疾病和意外伤害为主的保障网络，防范劳动者“因病因伤致贫”，为数字经济下劳动权益保障提供制度范本。

6.2. 算法治理改革：建立“透明-可诉”型规制框架

算法治理关乎劳动权益与技术效率的平衡。基于家政从业者访谈，应从制度、技术与权益三个维度系统构建算法治理体系。制度层面，须出台《家政服务平台算法管理规范》，强制平台披露算法参数与权重（如

客户评分 $\leq 40\%$ 、服务距离 $\geq 30\%$ 、历史接单量 $\leq 20\%$ ），并建立季度算法评估机制，监测对女性、高龄等群体的差异影响，从源头遏制算法歧视。

当务之急是规范平台权力，促进平台与从业人员之间健康和谐劳动关系的构建[6]。技术层面，构建双向评价治理机制：实施“差评举证制”，要求消费者提供图像或视频证据；应用区块链存证系统，加密记录服务过程，实现评价可追溯、可验证，推动评价机制由结果控制向过程控制转型。权益层面，建立动态分级保护体系，包括新从业者30天评分豁免期、用工高峰5%容差机制、7日差评申诉期，以及对长期订单的“关系稳定性保护”算法。实证表明，该类措施可提升从业者工作安全感37%、职业稳定性28%，在保障消费者监督权的同时，增强算法环境的可预期性与可申诉性。

6.3. 职业发展升级：实施“认证-激励-转型”成长计划

针对家政从业者职业发展瓶颈，提出“家政技能振兴计划”，构建“培训-认证-发展”一体化路径：一是建立政企合作培训补贴机制，将平台核心课程纳入人社部门补贴目录，考核合格者可获500–800元补贴；二是加强高等教育与产业需求的紧密对接，建立并逐步扩大职业技能培训市场，完善职业技能等级评价制度[7]。同时，制定《家政服务星级评定标准》，实现平台评级与国家职业资格互认，并将星级与薪酬挂钩（如五星时薪上浮20%）；三是设立“家政人才发展基金”，资助高星级人员进阶培训，支持其向培训师、督导等岗位转型，拓宽职业发展通道。该计划既回应从业人员核心诉求，也为行业高质量发展提供人才支持。

7. 结语

本研究基于对北京地区家政从业者的实证调查，系统剖析了平台经济驱动下家政工作模式的转型机制及其双重影响。研究发现，平台化在提升服务匹配效率、增强就业灵活性的同时，也加剧了算法控制深化、社会保障缺位及职业发展阻滞等结构性困境，折射出技术赋能背后劳动权益保障与制度供给不足的深层矛盾。

为推动家政服务业健康可持续发展，需构建兼顾灵活性保障安全性的新型治理体系：强化“政企保”协同的创新社会保障机制，推行算法透明与可诉性规制，并贯通职业发展与技能认证通道。未来研究可进一步关注区域性政策试点效果及纵向追踪平台用工形态的演进趋势。

本文为中国劳动关系学院研究生科研基金项目“平台经济下家政从业者工作模式的转型及特征研究——以北京地区为例”（项目编号：25YJS018）的研究成果。

参考文献

- [1] 樊振华,陈婷.家政产业高质量发展对策研究—以浙江衢州为例[J].财经界,2025(4): 33-35.
- [2] 俞华,徐娜.我国家政服务业发展现状,趋势,问题与对策[J].湖北社会科学,2023(11): 73-81.
- [3] 梁萌.强控制与弱契约:互联网技术影响下的家政业用工模式研究[J].妇女研究论丛,2017(5): 47-59.
- [4] 陈宇翔,陈旭珑,周佳佳,等.试论现代家政服务业发展的社会意义[J].国际公关,2024(7): 100-102.
- [5] 周兆安,熊非鱼.我国家政服务业高质量发展探析—基于国外文献和我国城市社区变迁[J].家政学刊,2025,2(1): 21-29.
- [6] 王伟进,王天玉,冯文猛.数字经济时代平台用工的劳动保护和劳动关系治理[J].行政管理改革,2022(2): 72-82.
- [7] 杨芸.以就业优先扎实推进共同富裕:逻辑,难点与优化路径[J].山东行政学院学报,2024(1): 59-67.