

# 灵活就业趋势下零工市场的服务优化策略

李立军

滨海县劳动就业管理处, 江苏 盐城 224500

**摘要：**近年来, 随着数字经济的快速发展和就业模式的多样化, 灵活就业已经成为经济社会发展的重要趋势。文章深入分析了灵活就业趋势下零工市场的现状, 在此基础上, 揭示了零工市场面临的法律法规缺失、信息不对称、信任问题、服务质量与安全保障不足等挑战。为应对这些问题, 提出了零工市场服务优化的相关策略, 完善法律法规与政策环境; 加强信息平台建设与信用管理; 提升服务质量与安全保障水平。以期促进零工市场的健康发展, 提升劳动力灵活性与效率, 同时保障劳动者的合法权益。

**关键词：**灵活就业; 零工市场; 法律法规; 信息平台; 安全保障

## Service Optimization Strategy of the Gig Worker Market under the Trend of Flexible Employment

Li Lijun

Binhai County Labor and Employment Management Office, Yancheng, Jiangsu 224500

**Abstract：** In recent years, with the rapid development of digital economy and the diversification of employment modes, flexible employment has become an important trend of economic and social development. This paper deeply analyzes the current situation of the gig market under the trend of flexible employment, and on this basis, reveals the challenges of the gig market, such as the lack of laws and regulations, information asymmetry, trust problems, and the lack of service quality and security. In order to deal with these problems, propose the relevant strategy of odd work market service optimization, improve the law, regulation and policy environment, strengthen the construction of information platform and credit management, and improve the service quality and safety guarantee level. In order to promote the healthy development of the gig market, improve the flexibility and efficiency of the labor force, and protect the legitimate rights and interests of workers.

**Keywords：** flexible employment; gig market; laws and regulations; information platform; security

随着数字化时代的到来, 灵活就业作为一种新兴的就业模式, 在全球范围内得到了迅速发展。这一趋势为企业提供更灵活的人力资源配置方式, 也为劳动者提供更多的就业机会和更自主的工作选择。零工市场作为灵活就业的重要载体, 近年来更是呈现出蓬勃发展的态势。然而, 随着零工市场的快速发展, 其面临的一系列问题也逐渐显现, 这些问题影响了零工市场的健康发展, 也对劳动者的权益保障构成了挑战。因此, 探索灵活就业趋势下零工市场的服务优化策略, 具有重要的现实意义和深远的社会价值。

### 一、灵活就业与零工市场现状分析

据统计, 我国灵活就业人员规模已超过2亿人, 他们广泛分布在配送、代驾、家政保洁、建筑、制造、交通运输仓储等多个行业。这些行业由于业务波动大、用工需求灵活, 对灵活用工的依赖尤为显著。零工市场作为灵活就业的重要载体, 为用人单位提供更低成本、更便捷的用工方式, 同时也为劳动者提供了更低门槛、更灵活的就业形式<sup>[1]</sup>。在零工市场中, 劳动者可以根据自己的兴趣和时间自由选择工作, 不受传统雇佣关系的束缚, 满足当下年轻人追求自由、自我实现的工作方式, 也有效盘活了劳动力资源, 提高了就业市场的效率。零工市场仍面临监管困难、劳动者

权益保障不足等问题。一些零工招聘采取口头协议或简单书面协议, 双方责任、权利和义务等约定模糊, 一旦发生纠纷, 劳动者往往难以得到有效保护, 零工市场中的劳动者大多受教育程度不高, 缺乏过硬的知识和技能, 工作强度较大, 抗风险能力较差, 社会保障相对弱势。

### 二、灵活就业趋势下零工市场面临的问题

#### (一) 法律法规与政策环境

从法律法规层面来看, 零工市场面临着法律界定不清的问题。由于零工市场的灵活性和多样性, 传统的劳动关系法律法规

作者简介: 李立军(1974.09-), 男, 汉族, 江苏省滨海县人, 本科, 高级经济师; 研究方向: 公共就业服务, 城乡劳动力管理, 劳务品牌建设, 就业服务载体建设, 举办招聘活动服务企业用工, 离校未就业高校毕业生就业服务等。

难以完全覆盖。例如，零工与用工主体之间的法律关系往往模糊不清，是雇佣关系、劳务关系还是合作关系，缺乏明确的法律界定。政策环境方面，虽然近年来国家和地方政府出台了一系列支持灵活就业和零工市场发展的政策措施，但在实际操作中，这些政策往往难以得到有效落实，一方面，政策的制定和执行存在滞后性，无法及时适应零工市场的快速发展和变化。另一方面，政策的执行力度和效果也存在差异，不同地区、不同部门之间的政策衔接和协调不够紧密，导致政策效果难以充分发挥。一些政策还存在“一刀切”的问题，没有充分考虑到零工市场的特殊性和多样性，从而影响了政策的针对性和有效性<sup>[9]</sup>。由于零工市场的非正式性和灵活性，劳动者的权益往往难以得到有效保障。一方面，劳动者的工资支付、工作时间、休息休假等劳动条件缺乏明确的法律规范和监管，导致一些用工主体随意拖欠工资、延长工作时间、剥夺休息休假权利等现象时有发生。另一方面，劳动者的社会保险和福利待遇也缺乏保障，由于零工与用工主体之间缺乏稳定的劳动关系，很多劳动者无法享受到社会保险和福利待遇，一旦发生工伤、疾病等意外情况，劳动者的经济和生活保障将面临严重威胁。

此外，零工市场还面临着监管困难的问题。由于零工市场的灵活性和隐蔽性，监管部门往往难以有效掌握零工市场的实际情况和动态变化。一方面，零工市场的交易往往通过线上平台进行，监管部门难以对线上交易进行实时监控和有效管理。另一方面，零工市场的用工主体和劳动者往往分散在不同地区和行业，监管部门难以进行有效的跨地区和跨行业监管。这种监管困难不仅影响了零工市场的健康发展，也为一些不法分子提供了可乘之机，导致一些违法行为和不良现象的发生。

## （二）信息不对称与信任问题

信息不对称，是指在零工市场中，用工主体与零工之间在掌握信息方面存在显著的差异。一方面，用工主体往往难以准确了解零工的技能水平、工作经验和信誉度，这导致学生在选择零工时面临较大的风险。另一方面，零工也往往难以获取用工主体的真实需求、工作环境和待遇情况，这使得他们在接受工作时缺乏必要的判断依据，这种信息不对称增加了双方的交易成本，还容易导致逆向选择和道德风险等问题，影响市场的公平性和效率。用工主体在招聘零工时，由于无法全面了解零工的背景和能力，往往只能依据零工自我描述的简历和面试表现来做出决策<sup>[9]</sup>。然而，这些信息很可能存在夸大或虚假的情况，导致用工主体招聘到不符合要求的零工，从而影响工作进度和质量，一些用工主体还可能利用信息不对称来压低零工的报酬或提供恶劣的工作环境，进一步损害了零工的权益。

由于缺乏有效的信息渠道，零工往往难以获取用工主体的真实需求和工作环境情况，只能依靠口碑或经验来判断，这种判断方式具有很大的不确定性，容易导致零工接受到不符合期望的工作，从而影响其收入和生活质量。一些不良用工主体还可能利用信息不对称来欺骗或剥削零工，如拖欠工资、提供虚假招聘信息等，这些行为不仅损害了零工的权益，也破坏了零工市场的声誉和秩序。信息不对称问题还进一步加剧了零工市场中的信任危

机。由于双方缺乏有效的信息交流和信任机制，用工主体和零工之间往往难以建立起稳定的合作关系，这种不信任影响市场的运行效率，还容易引发矛盾和纠纷，增加了市场的风险和不确定性。

## （三）服务质量与安全保障

服务质量问题主要体现在零工市场的供需双方对服务标准、技能水平、工作效率等方面的期望与实际存在差距。一方面，用工主体往往期望零工能够具备较高的专业技能和服务质量，以满足其业务需求和客户期望。然而，由于零工市场的灵活性和多样性，零工的技能水平和服务质量参差不齐，难以保证每一次服务都能达到用工主体的期望，既影响用工主体的业务效率和客户满意度，也损害了零工市场的整体形象和信誉。另一方面，零工也面临着服务质量提升的难题。由于缺乏系统的培训和指导，一些零工难以掌握最新的技能和知识，难以适应市场需求的变化。

安全保障问题则是零工市场面临的另一个严峻挑战。由于零工市场的灵活性和非正式性，零工在工作过程中往往缺乏必要的安全保障措施。一方面，一些用工主体为了降低成本，可能会忽视工作场所的安全条件和劳动保护措施，导致零工在工作过程中面临较高的安全风险。另一方面，零工由于缺乏稳定的劳动关系和正式的劳动合同，往往难以享受到传统雇员所能享有的工伤保险、医疗保险等社会保障待遇，一旦在工作中发生意外伤害或疾病，零工可能会面临巨大的经济压力和生活困境。零工市场的信息不对称和监管缺失也加剧了安全保障问题，一些不法用工主体可能会利用零工的弱势地位，采取欺诈、剥削等不法手段，进一步损害了零工的权益和安全。

## 三、零工市场服务优化策略

### （一）完善法律法规与政策环境

为了优化零工市场服务，促进零工市场的健康发展，必须加强对法律法规与政策环境的完善，为零工市场的规范化、标准化和可持续发展提供坚实的法律保障。当前，零工市场在法律上仍处于相对模糊的地带，零工与用工主体之间的法律关系不明确，导致在纠纷处理、权益保障等方面存在诸多困难。有必要通过立法明确零工市场的法律地位，规范零工市场的运作机制，明确零工与用工主体之间的权利和义务，为双方提供清晰的法律指引<sup>[4]</sup>。应加强对零工市场的监管，建立健全监管机制，确保零工市场的规范化运作，防止不法行为的发生。

为了保障零工的合法权益，必须建立健全劳动保护和社会保障制度，将零工纳入社会保障体系，为其提供必要的工伤保险、医疗保险等社会保障待遇。应加强对零工市场的劳动保护监管，确保零工在工作过程中得到充分的劳动保护，降低其安全风险，零工市场的劳动者往往缺乏系统的职业技能培训和就业指导，导致其技能水平和服务质量参差不齐。为了提高零工市场的服务质量，必须加强对零工的职业技能培训和就业指导，提升其技能水平和职业素养。政府可以与企业、培训机构等合作，共同开展零工职业技能培训和就业指导活动，为零工提供更多的学习和发展机会。

## （二）加强信息平台建设与信用管理

加强信息平台建设，是优化零工市场服务的第一步。当前，零工市场存在信息不对称的问题，用工方难以找到合适的零工，而零工也难以获取有效的用工信息。为了打破这一困境，必须建立一个集信息发布、匹配、交易、评价等功能于一体的综合性信息平台。平台还应提供一体化的综合服务，以提升零工的专业素养和就业能力，建设信息平台，实现零工市场信息的全面覆盖和高效利用，为用工方和零工提供更加便捷、高效的服务体验。

信用管理旨在通过建立和完善信用评价体系，对零工进行信用评分和评级，提高交易双方的信任度。一方面，信用管理可以有效降低交易风险。在传统的零工市场中，由于缺乏有效的监管和评价机制，用工方和零工在交易过程中存在一定的风险，如服务质量不稳定、恶意拖欠工资等问题。而信用管理体系的建立，可以对零工的行为进行规范和约束，降低恶意违约和欺诈行为的发生。另一方面，信用管理还可以提升零工的竞争力，在零工市场中，具备良好信用记录的零工更容易获得用工方的信任和青睐，从而获得更多的工作机会和更高的收入。应加强对信用信息的采集和管理，实现对零工的技能、经验、评价等信息的数字化展示和实时更新。还应建立投诉举报机制，鼓励用工方和零工对不良行为进行举报和投诉，以便及时发现和处理问题，应加强对信用评价结果的运用，将信用评价结果与零工的接单机会、薪资待遇等挂钩，可以激励零工提升服务质量，增强诚信意识。

## （三）提升服务质量与安全保障水平

服务质量是零工市场能否赢得广泛认可的核心要素。为了提

升服务质量，零工市场需要从多个方面入手。加强零工市场的信息化建设是关键一步，构建功能完善的信息平台，实时更新和共享零工市场的供需信息，实现信息的精准匹配，降低交易成本和时间成本。信息平台还可以提供一体化的综合服务，包括零工培训、职业规划、就业指导等，以提升零工的专业素养和就业能力。这些举措有助于提升零工市场的服务效率和满意度，从而吸引更多的用工方和零工参与。在提升服务质量的过程中，还需要注重服务的个性化和精细化。零工市场的劳动者和用工方需求多样，提供个性化的服务方案成为提升服务质量的重要途径。这包括根据劳动者的技能特点、工作经验等因素，为其推荐适合的岗位；根据用工方的需求，提供定制化的人才招聘、培训等服务<sup>[9]</sup>。

## 四、结语

灵活就业趋势下零工市场的服务优化是一个系统工程，需要政府、企业、平台以及劳动者等多方面的共同努力。通过完善法律法规与政策环境、加强信息平台建设与信用管理、提升服务质量与安全保障水平等策略的实施，可逐步解决零工市场面临的问题，推动其健康、有序、可持续发展。这有助于提升零工市场的竞争力和吸引力，促进劳动者的充分就业和收入增长，还有助于推动经济社会的高质量发展。期待零工市场能够在服务优化的道路上不断前行，为灵活就业的发展注入新的活力和动力。

## 参考文献

- [1] 李付俊，楚珊珊. 数字经济下灵活就业发展机制及趋势研究 [J]. 中国劳动，2023，(04): 71-82.
- [2] 陈嘉慧. 灵活就业人员社会保险参保思考 [J]. 合作经济与科技，2023，(13): 166-168.
- [3] 田伯韬，吴常君，聂浩宇. 襄阳市：零工市场助力灵活就业健康发展 [J]. 中国就业，2023，(05): 38.
- [4] 顾磊，刘精山，徐湘，等. 我国灵活就业的功能定位、存在问题与对策建议 [J]. 河北金融，2023，(02): 31-35.
- [5] 鲁彦楷，杨蕴丽. “互联网+”背景下灵活就业的特点、问题成因及对策 [J]. 桂海论丛，2023，39 (01): 58-62.