



从“零工”到“共赢”： 新业态从业者的权益保障 新蓝图

新翼护航团

摘要

近年来，新业态经济已经成为国民经济重要组成部分，平台经济等新业态经济迅速发展创造了大量就业机会，与之相应，依托平台就业的网约配送员、网约车驾驶员、网络主播、互联网营销师等新就业形态劳动者数量大幅增加，使得新业态从业人员劳动权益保障面临新情况新问题。因此，如何适应新情况积极进行制度探索和创新，采取有效措施支持和规范发展新就业形态，切实维护新就业形态劳动者劳动保障权益，促进平台经济规范健康持续发展，成为治理能力和治理体系现代化过程中必须解决的重要问题。

本调查报告综合运用**大数据、调查问卷、深度访谈**等方法，在微博、知乎爬取新业态从业人员劳动权益保障相关评论数据，对湖南省人社厅、湖南省总工会相关部门领导以及新业态从业者等进行深度访谈，发放并回收有效问卷 500 余份。通过**情感分析、K - means 聚类分析、随机森林**等分析发现，目前新业态从业人员劳动权益保障方面存在以下问题：（1）就业途径不规范（2）平均工作时长过长（3）保险覆盖率偏低（4）与平台劳动关系责任主体划分不明确。产生上述问题的原因主要集中在平台、制度、个人层面。针对以上问题，本调查报告提出了政府-平台-个人-工会-媒体的“五位一体 全方位保障体系”政策建议。其中，政府层面完善相关法律法规，规范平台工作规则管理规则，改革创新社会保障制度；平台层面提高主体责任意识，承担有限雇主义务；个人层面促进素质水平提高，依法维护劳动权益；工会层面创新工会服务方式，探索建立“数字工会”；媒体层面有效报道权益事件，坚决履行监督职能。调研结果经过**信度检验、效度检验、随机性检验和独立性检验**，证明分析的可靠性与可行性。

关键词：新业态；新就业形态；劳动权益保障；五位一体

目录

摘要.....	2
目录.....	3
一、引言.....	5
(一) 研究背景和意义.....	5
(二) 文献综述.....	5
(三) 研究内容和思路.....	6
(四) 研究方法.....	7
(五) 特色与创新点.....	8
二、调查方案设计.....	10
(一) 调查目的.....	10
(二) 调查内容.....	10
(三) 调查对象与范围.....	10
1. 问卷对象与单位范围.....	10
2. 编制抽样框.....	10
(四) 问卷设计.....	12
三、调查组织及实施.....	14
(一) 调查组织及分工.....	14
1. 调查组织.....	14
2. 时间安排.....	14
(二) 调查质量控制.....	16
1. 调查实施前的质量控制.....	16
2. 调查实施中的质量控制.....	16
3. 调查实施后的质量控制.....	17
(三) 调查实施.....	17
1. 焦点访谈.....	17
2. 问卷调查.....	17
四、调查数据的处理与检验.....	19
(一) 数据处理.....	19
1. 问卷预处理.....	19
2. 数据编码与录入.....	19
(二) 数据检验.....	19
1. 问卷数据信度检验.....	19
2. 问卷数据效度检验.....	19
3. 游程检验.....	20
4. 卡方独立性检验.....	20
五、调查数据分析.....	22
(一) 网络舆情分析.....	22
1. 关键词分析.....	22
2. 情感分析.....	23
(二) 描述性统计变量.....	25
1. 人口统计学特征分析.....	25
2. 从业情况分析.....	28
3. 薪酬与工作时间分析.....	29
4. 保险与福利保障.....	30
5. 满意度分析.....	31
(三) 基于 K-means 聚类的新业态从业人员的特征分析.....	32
1. 聚类因子的选择.....	33
2. 基于 Calinski-Harabasz 指标评估最优聚类簇数目.....	33
3. K - means 聚类结果.....	34

4. 聚类结果特征分析	36
5. 制定个性化权益保障政策和服务	38
6. 总结	38
(四) 基于随机森林模型的工作满意度关键因素分析	39
1. 随机森林模型特点及原理	39
2. 随机森林模型构建	40
3. 随机森林建模结果中特征重要性分析	41
4. 总结	43
六、政策建议	45
(一) 政府层面：构建社会保障网络，维护从业人员权益	45
1. 完善相关法律法规，明确平台劳动关系	45
2. 统一劳动定额标准，规范平台管理规则	46
3. 改革创新社保制度，覆盖灵活就业群体	47
4. 探索职业伤害保障制度，平衡分配主体义务	48
5. 逐步放开户籍限制，推进异地参保进程	49
6. 完善社保业务体系，解决经办服务难题	49
(二) 平台企业方面：提高责任风险意识，承担权益保障责任	50
1. 提高主体责任意识，保障劳动者社保权益	50
2. 承担有限雇主义务，保障劳动福利权益	51
3. 强化主体安全意识，兼顾培训防范风险	52
(三) 从业者方面：提升核心竞争力，依法维护劳动权益	53
1. 促进素质水平提高，提升自身核心竞争力	53
2. 加强法律法规学习，依法维护劳动权益	54
(四) 工会方面：充分发挥工会作用，健全维权保障职能	55
1. 创新工会服务方式，探索建立“数字工会”	55
2. 加强建立工会服务，提升从业者归属感	55
3. 积极开展宣传工作，争取各部门联动配合	56
(五) 媒体层面：发挥有效监督职能，畅通侵权维护渠道	56
1. 有效报道权益事件，坚决履行监督职能	57
2. 建构三方互联机制，畅通权益维护渠道	57
3. 加强政策宣传力度，引导从业者广参保	58
七、结论与展望	59
参考文献：	61
附录	66
一、调查问卷	66
二、问卷量表	71
三、访谈提纲	78
A. 访谈对象一览表	78
B. 历次访谈统计表	78
C. 访谈提纲	79
四、调研证明	80
五、调研报道	82
六、代码展示（部分）	81

一、引言

（一）研究背景和意义

1. 研究背景

近年来，数字经济、平台经济的迅猛发展催生了网约车司机、外卖骑手、网络主播、自由设计师等新兴职业群体，形成了一股不可忽视的“新就业浪潮”。据国家统计局数据显示，截至 2023 年，我国灵活就业人口规模已突破 2 亿，新业态从业者占比超过 30%。然而，在就业形态灵活化、去雇主化的趋势下，传统劳动保障体系与新业态从业者的权益需求之间出现显著断层：劳动关系认定模糊、社会保险覆盖不足、职业风险缺乏兜底、集体议价能力缺失等问题日益凸显。平台算法主导的用工模式与劳动者权益保障之间的结构性矛盾，已成为数字经济时代社会治理的重要议题。

2. 研究意义

理论层面，本研究通过构建新业态从业者权益保障的多维分析框架，有助于深化对非标准劳动关系下劳动法理与社会政策的创新认知；实践层面，研究成果可为政府优化劳动权益保障制度设计、平台企业构建社会责任体系、行业协会完善职业支持网络提供实证依据，助力实现“稳就业”与“保权益”的双重政策目标。

（二）文献综述

1. 国内新业态从业者权益保障研究综述

国内学界围绕“不完全劳动关系”理论（王全兴，2020）、平台用工的“去劳动关系化”特征（谢增毅，2021）展开讨论，重点关注社会保险分层化（李坤刚，2022）、职业伤害救济机制（田思路，2023）等议题。既有研究多从法学或经济学单一视角切入，对权益保障的系统性解决方案仍缺乏跨学科整合。

2. 国外研究综述

国外研究以“零工经济”(Gig Economy)为焦点,提出“依赖性自雇者”(Prassl, 2018)、“算法控制权”(De Stefano, 2021)等理论概念。欧盟《平台工作指令》的立法实践(2023)与加州 AB5 法案的争议(2020)为制度创新提供了差异化样本,但其经验本土化适用性仍需结合中国语境进一步检验。

(三) 研究内容和思路

1. 研究内容

本研究围绕三大核心问题展开:

(1) 权益受损的多维表征:从劳动条件(如工作时长、收入波动)、社会保障(如工伤保险缺位)、职业风险(如算法压榨)三个维度,量化分析新业态从业者的权益缺口。

(2) 制度困境的深层根源:剖析劳动法“从属性”认定标准滞后、平台算法隐蔽控制(如动态定价削弱议价权)、社会支持网络碎片化(如工会缺位)的复合性制度失灵。

(3) 协同治理的路径设计:提出“法律兜底+技术规制+社会赋能”的三维解决方案,包括劳动关系分类认定标准、算法透明度强制披露机制、行业工会与法律援助联动平台等具体措施。

2. 研究思路

采用“问题诊断—国际比较—对策生成”的递进逻辑:

(1) 实证分析阶段:通过问卷调查(500名从业者)与深度访谈(20名从业者+5家平台管理者),识别权益保障的核心矛盾点(如超时工作与保险缺失的关联性)。

(2) 比较研究阶段:对比欧盟“推定劳动关系”模式、日本“类劳动者”保护制度与中国地方试点政策的异同,提炼可移植的制度要素。

(3) 对策建构阶段:基于“梯度权益保障模型”(按从业者对平台的经济依赖程度划分保障层级),设计差异化的社会保险接入机制与争议解决程序,并通过政策仿真模拟验证可行性。

（四）研究方法

1. 文献阅读法

（1）理论文献：系统梳理劳动过程理论、算法治理理论、协同治理理论，构建“技术控制—权益剥夺—制度响应”的分析框架。

（2）政策文本：收集国家层面《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》及 15 个省市实施细则，进行文本编码与政策工具分析（如供给型、需求型、环境型政策分布）。

2. 大数据分析法

（1）数据采集：利用 Python 爬虫抓取黑猫投诉、知乎等平台的新业态从业者权益纠纷案例（2020-2023 年），构建包含 5,000 条文本的语料库。

（2）分析技术：采用 LDA 主题模型挖掘高频投诉类型（如薪资拖欠、算法罚款），结合情感分析（BERT 模型）评估从业者的心理压力水平。

3. 问卷调查法

（1）样本设计：按行业（外卖骑手 30%、网约车司机 25%、网络主播 20%、其他 25%）和地域（一线城市 40%、新一线 30%、二三线 30%）分层抽样，覆盖 500 名从业者。

（2）指标体系：涵盖劳动强度（日均工时、接单量）、社会保障（参保类型、缴费意愿）、职业风险（事故频率、维权渠道）等 30 项指标。

4. 深度访谈法

（1）对象选择：采用目的性抽样，访谈 20 名从业者（10 名高黏性全职、10 名兼职）、5 名平台区域运营负责人、3 名劳动监察部门官员。

（2）访谈提纲：聚焦平台算法规则（如配送时间设定逻辑）、维权障碍（如证据收集难度）、政策期待（如职业伤害保险试点评价）等矛盾焦点。

（五）特色与创新点

1. 研究主题的新颖性：理论框架的突破与概念重构

本研究摒弃传统“劳动关系—非劳动关系”的二元对立范式，提出“权益防线”这一动态概念，强调权益保障需从被动救济转向主动防御，构建覆盖劳动过程全周期的风险防控机制。具体而言：

（1）理论融合：将劳动过程理论（Labor Process Theory）与算法治理理论结合，揭示平台通过算法调度、评分规则、数据监控等手段对从业者形成的“隐形控制链”，进而解释权益受损的技术性根源（如“算法黑箱”导致的工作自主权剥夺）。

（2）概念创新：针对新业态从业者“经济依赖性与身份独立性并存”的特征，提出“梯度权益保障”模型，根据从业者与平台的黏性差异（如工作时长、收入占比、管理强度），设计差异化的社会保险接入路径与争议解决机制，避免“一刀切”政策引发的适用困境。

2. 研究思路的严谨性：三维分析视角与机制解构

通过“法律规制—技术赋权—社会支持”三维分析框架，系统解构新业态从业者权益保障的复杂生态：

（1）法律规制维度：批判性分析现行劳动法对“从属性”认定标准的滞后性，主张引入“经济依赖性”“算法控制度”等量化指标，推动劳动关系认定标准的弹性化（如参考意大利《工人法案》对“持续性协作”劳动者的保护）。

（2）技术赋权维度：探讨区块链技术应用于劳动契约存证、算法规制透明度提升的可能性（如欧盟《数字服务法》要求算法决策可解释），提出“技术向善”导向的平台责任再造方案。

（3）社会支持维度：借鉴德国“类雇员”制度中的工会跨界合作经验，倡导建立“平台从业者权益联盟”，整合法律援助、职业培训、心理疏导等社会资源，弥补个体维权能力不足的短板。

3. 研究方法的多样性：多源数据交叉验证与深度洞察

在方法论层面，突破单一学科局限，通过混合研究设计实现宏观政策分析与微观个体体验的有机衔接：

（1）数据三角验证：将网络投诉文本的情感分析（如通过 Python 挖掘外卖骑手在社交媒体的“疲劳叙事”）、问卷调查的统计规律（如职业伤害发生率与保险缺位的相关性）、访谈中平台企业的成本规避策略进行交叉比对，揭示权益保障问题的多主体博弈逻辑。

（2）技术伦理视角：运用算法审计工具（如 OpenAI 的模型透明度报告框架）解析平台用工系统的公平性缺陷，例如配送时间压缩的算法优化如何间接导致骑手交通违规率上升，为“技术中立性”批判提供实证支撑。

4. 实践创新：本土化协同治理模型的提出

区别于西方“强监管”或“放任主义”政策路径，本研究立足中国“政府—平台—社会”协同治理传统，设计“杠杆式干预”方案：

（1）政策杠杆：建议政府以“负面清单”约束平台滥用算法管理权（如禁止通过极端奖惩机制变相延长工时），同时以税收优惠激励企业为从业者缴纳职业伤害保险。

（2）社会实验推动：倡导在杭州、深圳等数字经济先行区试点“灵活就业者权益保障中心”，探索“政府购买服务+平台数据对接+社会组织运营”的可持续模式，为全国性的制度推广积累经验。

二、调查方案设计

（一）调查目的

随着互联网经济的快速发展以及疫情形势下新业态的普及，因算法被降权的不公平现象亦频频迭出，平台经济从业者的劳动保护权益问题日益凸显。本次调查将立足于新型非劳动关系，了解新业态从业者的工作现状、权益保障需求及面临的挑战，并利用数据分析等方法进行深入挖掘，以探究新业态从业者就业保障的多维度改进路径，旨在为制定和完善相关政策及保障机制提供数据支持。

（二）调查内容

- 1.新业态从业者对我国劳动保障相关法律与社会保险的认知情况。
- 2.新业态从业者加入该类行业的影响因素以及加入后的工作情况。
- 3.新业态从业者在劳动权益受损后，对平台的处理方式及理赔结果满意度。
- 4.新业态从业者对该类非传统性就业人员权益保障政策制度或平台企业、社会组织的期望与建议。

（三）调查对象与范围

1. 问卷对象与单位范围

本次调查主要针对长沙市的新业态从业者（如网约车司机、外卖骑手、网络主播等）相关情况展开，为了缩小调查范围，提高调查准确率，并考虑到本次调查实施中的人力、财力以及时间因素限制，本次调查单位选定为长沙市市辖区，并根据人口和区域实现区域均匀分布，使新业态从业者的问卷调查数据更具有代表性。

2. 编制抽样框

我们首先将调查总体即长沙市的六个市辖区,根据经济发展水平、人口密度和新业态从业者集中度,将每个市辖区划分为高密度、中密度、低密度三类区域,后从每个市辖区中随机抽取 1-2 个区域作为一级抽样单位,确保覆盖不同类型的区域。在一级抽样单位内,选择新业态从业者集中的地点(如商业区、居民区、交通枢纽等)作为二级抽样框。具体抽样框如表 2-1 所示:

表 2-1 长沙市新业态从业者调查区域抽样框及入样单位

市 辖 区	一级抽样单位(区域 类型)	二级抽样单位(具体 地点)	行业类型	预 计 从 业 者 数量
芙 蓉 区	高密度(商业区)	五一广场、火车站周 边	外卖、网约 车	200
	中密度(居民区)	马王堆社区、万家丽 广场	快递、家政	150
天 心 区	高密度(商业区)	黄兴路步行街、南门 口	外卖、网约 车	180
	低密度(外围区)	暮云街道	网约货车	100
岳 麓 区	高密度(大学城)	中南大学周边、后湖 商业区	外卖、快递	220
	中密度(科技园区)	麓谷科技园	网约车、快 递	120
开 福 区	高密度(商业区)	万达广场、开福寺周 边	外卖、网约 车	190
	中密度(居民区)	四方坪社区	家政、快递	130
雨 花 区	高密度(交通枢纽)	高铁南站周边	外卖、网约 车	210
	低密度(工业区)	环保科技园	网约货车	90
望 城	中密度(居民区)	月亮岛街道	外卖、快递	140

区			
低密度（外围区）	铜官古镇	网约车	80

调查单位：长沙市六个市辖区的社区、不同密度地点及其他相关部门

调查对象：长沙市六个市辖区调查区域的新业态从业者

（四）问卷设计

该调查问卷共分为四个部分，第一部分是生存权，基于该部分数据描绘出新业态从业者画像。第二部分是安全权，基于该部分了解新业态从业者的权益保护情况。第三部分是社会认同，基于该部分认识社会对于保护新业态从业者的政策等支持发展情况。第四部分是自我实现，基于该部分获取被调查者对于非传统性行业权益保护的意见。

表 2-2 调查问卷量表设计图

层面	指标	非常不满意	不满意	一般	满意	非常满意
生存权	支付情况	1	2	3	4	5
	加班薪资情况	1	2	3	4	5
	薪资满意度	1	2	3	4	5
	劳动合同	1	2	3	4	5
	失业保险	1	2	3	4	5
安全权	工伤保险	1	2	3	4	5
	医疗保险	1	2	3	4	5
	养老保险	1	2	3	4	5
	劳动时间	1	2	3	4	5

	加班满意度	1	2	3	4	5
社会认同	公平激励	1	2	3	4	5
	合理培训	1	2	3	4	5
	基本福利	1	2	3	4	5
	投诉处理满意度	1	2	3	4	5
	劳动争议处理满意度	1	2	3	4	5
自我实现	成就感	1	2	3	4	5
	充分发挥能力	1	2	3	4	5

三、调查组织及实施

（一）调查组织及分工

1. 调查组织

本次调查项目调查对象为新业态从业者，所以对参与调研人员素质要求较高，故在熟悉调查项目性质、目的、要求等方面内容后，小组调研成员系统地学习调查过程中应掌握的调查知识以及访问技巧，提升调查素质。同时在调查过程中，调查人员之间相互监督，确保调查顺利进行。

2. 时间安排

调查的工作期限为 2024 年 10 月-2025 年 6 月，调查流程如表 2 所示：

表 2-3 调查流程安排表

项目安排	工作时长	开始时间	结束时间
1. 前期准备	24	2024/10/21	2024/12/10
确定调研主题与调研内容	8	2024/10/21	2024/10/31
相关文献阅读与资料查询	4	2024/11/2	2025/11/5
制定调研方案	8	2024/11/10	2024/11/15
进行访谈及调查问卷的设计	4	2024/12/1	2024/12/10
2. 调研实施	24	2025/3/1	2025/3/16
预调研与完善问卷	7	2025/3/1	2025/3/5
正式实地调查	17	2025/3/6	2025/3/16
3. 数据分析	25	2025/3/17	2025/4/3
数据整理与数据录入	4	2025/3/17	2025/3/22
数据预处理与筛选	5	2025/3/23	2025/4/10

数据分析	16	2025/3/29	2025/4/3
4. 报告撰写	21	2025/4/4	2025/3/1
撰写调研报告	17	2025/4/4	2025/4/6
修改完善调研报告	4	2025/4/7	2025/4/10

（二）调查质量控制

在调研中，本项目主要采用了线下纸质问卷与线上网络问卷相结合的调查方式，为减少人为误差，提高调研结果的科学性，对调研过程中的各个环节进行严格的管理与监督，并主要从以下几个方面进行质量控制：

1. 调查实施前的质量控制

（1）问卷设计与人员培训

在阅读大量关于新业态就业保障的文献资料后，确定好调研对象，进行模型的初步搭建，根据模型所需的数据进行了问卷的整体初步设计。并与指导老师对变量选取和变量界定的合理性以及问卷选项语言是否通俗易懂进行商讨。由于调研对象的文化水平不一，在设计问卷题目时，语言言简意赅，尽量减少开放性问题，确保数据收集的可信度。同时对调查人员进行系统培训，保证其理解调查目的和问卷内容。当受访者对问卷内容存有疑问时，调查人员能及时给予受访者有效的解释，确保受访者对于问卷的内容清晰明了。

（2）预调研

在正式调研前，随机抽取小规模的人员进行试验，通过调研初步结果对初始量表进行信度和效度的检验。根据预调研过程中的问题和收集的数据检验结果，结合相关资料与指导老师的讨论，优化问题设计，对问卷进行最终的修改与定稿。

2. 调查实施中的质量控制

（1）数据来源的真实性

本次调研采用线上线下相结合的方式，线上通过电话调研、网络问卷平台（如问卷星、腾讯问卷）发放调查问卷，覆盖无法实地访问的从业者。线下组织调研团队到新业态从业者分布的地方进行面对面访问，确保数据来源的多样性和真实性。同时根据从业者的行业类型，合理分配线上线下样本比例，避免样本偏差。

（2）问卷填写的有效性

调研人员在调研过程中时刻关注新业态从业者填写的数据是否有效，是否符合逻辑，对于问卷填写时间较短、漏填问题、答案模糊、前后答案出现矛盾的问卷进行作废标记。

（3）问卷复核

在调研小组完成当天的问卷调研后，再由负责复核问卷的小组随机对问卷中一些关键问题进行复核。复核方式分为电话复核与实地复核，主要以电话回访为主。复核比例控制为总样本量的 20%-25%，当复核不合格的问卷进行重新访问或进行作废标记，保证问卷的信息真实有效。

3. 调查实施后的质量控制

在调研结束后需要对收集的数据进行整理，在录入数据中，采取双人双录模式，剔除之前作废标记的问卷，将有效的问卷数据录入 SPSS 统计软件中。在录入结束后，复核小组对录入数据进行抽检核对，每次抽检份数的占总问卷的 10%-15%。当问卷结果与软件数据不一致时，及时回访被调查者，对数据进行纠正，并记录纠正数据及结果。此次问卷共收集 568 份，有效问卷有 500 份，无效问卷有 68 份，问卷有效率为 88.03%。

（三）调查实施

1. 焦点访谈

访谈法可以深入了解被访者想法、感受和经历，深入挖掘回答背后的细节及深层次原因。访谈中，通过观察被访者的表情、动作等非语言信息，还能判断信息的真实性，并与被访者当面沟通，及时澄清模糊问题，提高信息的可信度。

本次共访谈了四名新业态从业者，分别是两名外卖骑手，一名网络主播，一名网约车司机。（具体访谈情况见附录）

对于这四位新业态从业者，通过访谈其对于工作情况以及权益保护的满意度，获取其真实看法，了解新业态从业者再劳动保障中的问题与建议。

2. 问卷调查

问卷调查能以标准化形式，短时间收集大量的样本数据，适用于量化研究，便于统计分析，且成本较低，为后续研究决策提供直观的数据，让调查结果更有说服力。本次问卷调查针对新业态从业者的工作条件、权益保障需求及政策建议设计问题，旨在通过量化分析揭示普遍性问题，为构建完善的权益保障体系提供数据支撑。同时对全体调研人员进行了系统培训，确保调研的有序推进。

四、调查数据的处理与检验

（一）数据处理

1. 问卷预处理

问卷预处理分为三部分进行。一是查看回收问卷的完整性，确认应调查单位无遗漏，所有调查项目填写完备，剔除作废问卷，保障问卷有效；二是检验回收问卷的准确性，排查数据错误，检查有无因记录问题导致的异常值；第三是审查深层访谈的质量，确保访谈结果能满足研究需要。

2. 数据编码与录入

详细界定数值型、非数值型、多项选择问题等不同类型数据的编码准则（无缺失值故不考虑）。在进行问卷录入时，采用双向录入的方式，即将每份回收的有效问卷中的每一个问题及其答案，依据对应的详细编码准则录入，从而形成能直接供 SPSS、Excel 等软件进行分析的数据集合。

（二）数据检验

1. 问卷数据信度检验

运用统计分析软件（SPSS）对问卷量表题（量表详见附录 1）各维度及整体进行信度分析，计算 Cronbach's α 系数，结果如表 4-1 所示。

表 4-1 信度检验表

层面	Cronbach α 系数	项数	信度评价
生存权	0.804	5	非常好
安全权	0.848	5	非常好
社会认同	0.873	5	非常好
自我实现	0.794	2	较好
总体	0.924	17	极其好

结果显示，各维度的 Cronbach's α 系数均在 0.7 以上，整体问卷的 Cronbach's α 系数达到了 0.924。这表明本问卷测量结果可靠，受随机误差的影响较小。

2. 问卷数据效度检验

(1) 内容效度：采用单项与总和相关分析法作为考察量表内容效度的方法。由检验结果（如表 4-2）发现各因子与总量表得分之间的相关性很显著（ p 值均小于 0.001），各因子与总量表得分之间的相关性很显著，表明量表具有较好的内部一致性。

表 4-2 内容效度检验表

层面	生存权	安全权	社会认同	自我实现
相关系数	0.852	0.884	0.844	0.715
P 值(双侧)	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

(2) 结构效度：在进行采样充足性检验(Kaiser-Meyer-Olkin,KMO)和 Bartlett 球状检验后，利用因子分析检验量表的结构效度。通过 SPSS 计算得到问卷的 KMO 系数为 0.935， P 值小于 0.001，因此问卷的结构设计很好。意味着采用的问卷能够达到本次调查的目的，问卷具有结构效度。

3. 游程检验

通过游程检验判断样本数据是否是随机抽取的，以确保后续统计分析结果的有效性。运用统计软件计算游程检验的统计量和对应的 p 值。结果显示，游程检验的 p 值大部分大于 0.05，即大部分数据顺序不违反随机性，可认为调查数据随机化程度较高。

4. 卡方独立性检验

卡方独立性检验用于判断两个分类变量之间是否存在关联。在本研究中，针对多个分类变量组合进行卡方独立性检验。以问卷中 Q 基本薪酬情况与 Q 基本福利（补贴、体检、休息设施）是否相关为例，根据列联表（如表 4-3）利用 SPSS 进行卡方独立性检验。结果为卡方等于 268.032， $P<0.001$ ，拒绝原假设，认为基本薪酬情况与基本福利（补贴、体检、休息设施）之间存在一定的相关关系。另外，我们还验证了其他变量之间是相互独立，得到的结果显示大部分变量两两之间都存在一定的相关关系。

表 4-3 基本薪酬情况与基本福利列联表

薪酬支付 \ 基本福利	1	2	3	4	5	总计

1	3	1	2	1	0	7
2	2	123	120	42	10	297
3	0	33	83	38	9	163
4	0	1	6	19	3	29
5	0	0	0	0	4	4
总计	5	158	211	100	26	500

通过以上数据处理与检验过程（信度检验、效度检验、随机性检验和独立性检验）的结果均表明本次调查是成功的。

通过中文分词、词频统计以及词云绘制的结果，我们对新业态劳动权益保障

的关键词分析结果归纳总结如下：

劳动合同不完善：劳动合同出现频率较高，显示出从业者在讨论中对劳动合同保障的强烈关注。特别是在灵活就业、平台工作等背景下，劳动合同的签订和内容成为了关注的重点。在新业态中，劳动合同的类型和内容呈现多样化趋势。传统的固定工资制逐渐被灵活薪酬制所取代，但部分企业仍采用试用期、项目工资等方式进行雇佣。此外，一些新兴行业如网络经济和服务业开始采用零工经济模式，劳动关系更加流动化。然而，劳动合同的不完善性可能导致灵活就业者在权益保障方面存在不足。

灵活就业：随着新业态的兴起，灵活就业成为微博讨论的热门话题。通过平台经济和远程办公等形式，企业能够更灵活地管理劳动力资源。

社会保障不足：社会保障体系的完善是讨论的核心问题之一，尤其是失业保险、工伤保险等相关保障，反映了新业态从业者对自身权益保障的需求。在新业态中，社保体系仍然存在完善空间。尤其是灵活就业者群体，很大一部分人没有社保保障，这使得他们面临更大的风险。

工作环境多样化带来的挑战：从业者在微博上提到的工作环境问题，特别是对外卖员、网络主播等群体的工作环境、自身安全等方面的关注，显示了从业者对改善工作环境的强烈诉求。由此可见，新业态中工作环境呈现多样化特点，但部分行业（如快递、外卖等）存在较长时间的重复性劳动、心理压力等问题。

加班与薪酬问题突出：加班频繁和薪酬不合理是另一个高频关键词，反映出新业态从业者对工作时间与收入薪资不合理的关注。现下，加班文化的盛行使得劳动者的工作与休息时间难以平衡，同时薪酬水平与加班付费不足。

2. 情感分析

（1）情感分布分析

在对新业态劳动权益保障相关的网络舆情数据进行分析后，我们对收集到的文本数据进行了情感分类，分别识别出正面、负面和中立情感的比例。

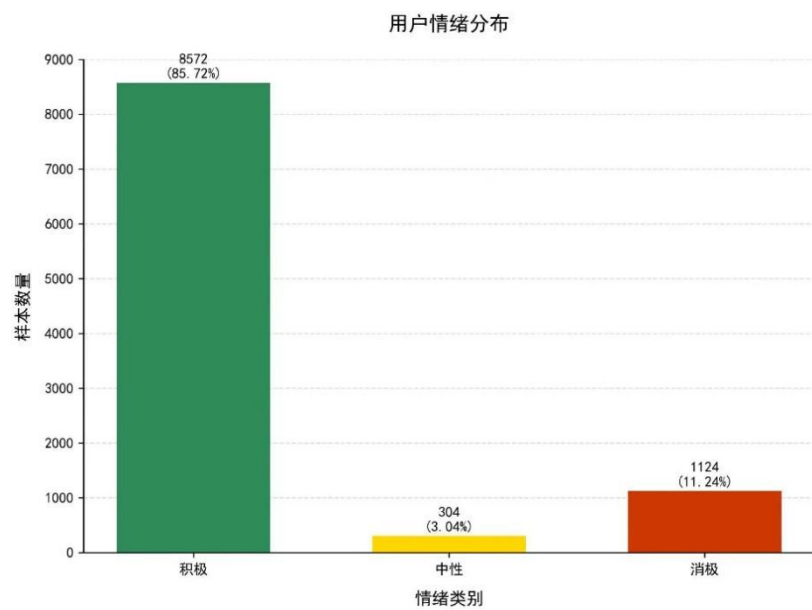


图 5-2 情感分析分布结果

从情感分析分布图（图 5-2）来看，舆论整体呈现积极态势，其中正面情感占比高达 85.72%。这一结果表明，公众普遍认可近年来在新业态劳动权益保障方面所采取的政策和措施，认为其对从业者的福利保障、薪酬待遇以及劳动环境改善起到了积极作用。

但仍然有 11.24% 的负面情感，这部分人群对当前的权益保障情况持不满态度，主要集中在薪资待遇、保险覆盖不足、工作强度大 等方面。部分从业者认为，尽管政策层面有所改善，但在实际落实过程中仍存在一定问题，例如：加班补贴不透明、工伤保险覆盖率低、部分平台薪酬结算机制不合理等。这些负面反馈表明，权益保障的落地执行仍有优化空间，需要进一步完善相关政策，确保政策的有效实施，让从业者真正受益。

此外，还有 3.04% 的中立舆论主要表现为客观报道或理性分析，例如对政策执行效果的评估、对未来劳动市场变化的预测等。部分微博用户认为，目前的新业态劳动保障政策仍处于发展和调整阶段，其长期影响尚不明确，因此持谨慎态度，期待进一步的政策落地和行业规范化发展。

整体来看，网络舆情对新业态劳动权益保障的评价以积极为主，但仍存在一定的改进空间。未来政策制定者和企业应当关注负面舆论的主要痛点，进一步优化薪资、工时管理和保险覆盖机制，以提升从业者的满意度和安全感。同时，也应加强政策宣传和执行监督，使更多新业态从业者切实感受到权益保障的改善，从而促进整个行业的健康可持续发展。

（2）情绪分段统计分析

为了进一步探讨不同情感类别的强度，我们对正面情感和负面情感分别进行了情绪分段统计，如图 5-3 所示，我们观察到正面和负面情感的强度差异。

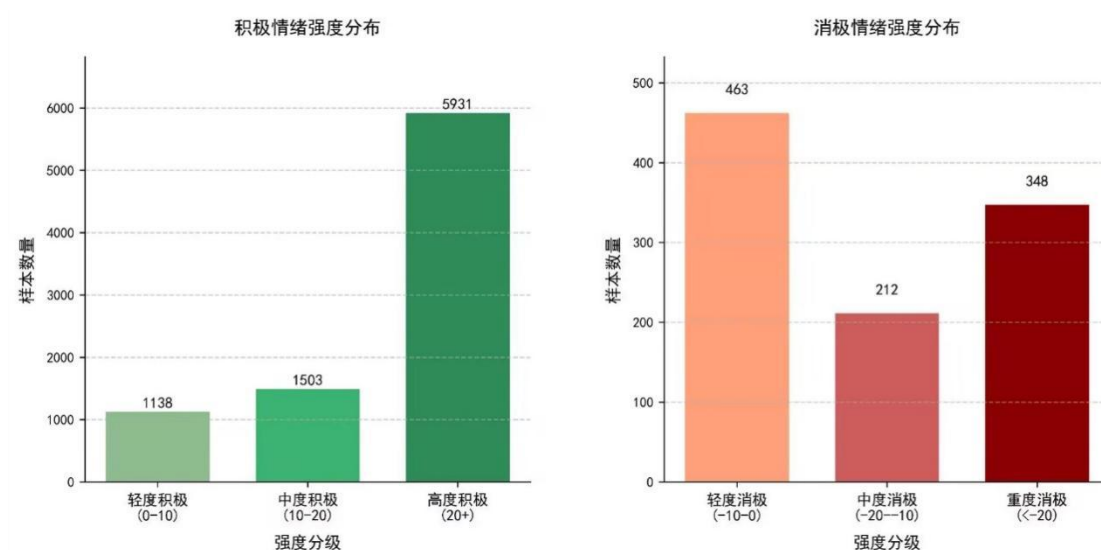


图 5-3 情绪分段统计结果

正面情感方面，高强度正面情感（20+）的占比最高，表明多数用户对新业态劳动权益保障的措施表示高度认可。这一结果可能与政策的扶持力度和平台保障的提升密切相关，表明这些措施在一定程度上得到了从业者的广泛支持和认同。然而，中等强度正面情感（10-20）和低强度正面情感（0-10）占比较低，说明整体的积极情绪较为集中，大部分积极反馈都集中在对措施效果的高度评价上，少数人则对改善的程度持有谨慎乐观态度，认为虽然取得了进展，但仍存在不完善之处。

负面情感方面，低强度负面情感（-10-0）占比最高，表明大部分负面评价并非对政策本身的强烈反对，而是轻度的不满，比如“政策有所改善，但仍存在一些不足”或“期待更进一步的改善”。这种情绪通常是对现状的反馈，暗示出从业者对当前权益保障的要求未完全得到满足。相比之下，高强度负面情感（<-20）和中等强度负面情感（-20--10）的占比较低，这说明尽管有不满情绪，但极端反对的声音较少，未形成大规模的反对浪潮。这也表明，虽然政策存在短板，但绝大多数从业者并未到达完全不接受的程度，负面情绪更多是希望在现有基础上进一步完善。

（二）描述性统计变量

1. 人口统计学特征分析

本次调查使用收集的有效问卷，对受访者的性别、年龄和教育程度等人口统计学特征进行了分析。

（1）性别：

调查结果显示，男女比例较为均衡，男性略占优势。这一结果反映出，在受访者中，男性从业者稍多于女性，可能与部分行业（如外卖配送、网约车司机等）对体力要求较高有关。

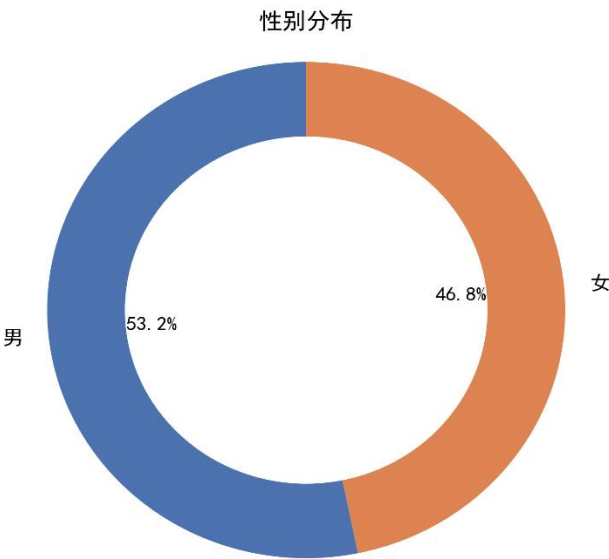


图 5-4 性别分布

（2）年龄：

受访者的年龄主要集中在 26-40 岁这一年龄段，其次是 40-50 岁人群，而 18-25 岁以及 50 岁以上的较少。这说明新业态就业主要由中青年群体构成，他们往往具有一定的工作经验，同时也愿意接受新兴的就业方式。

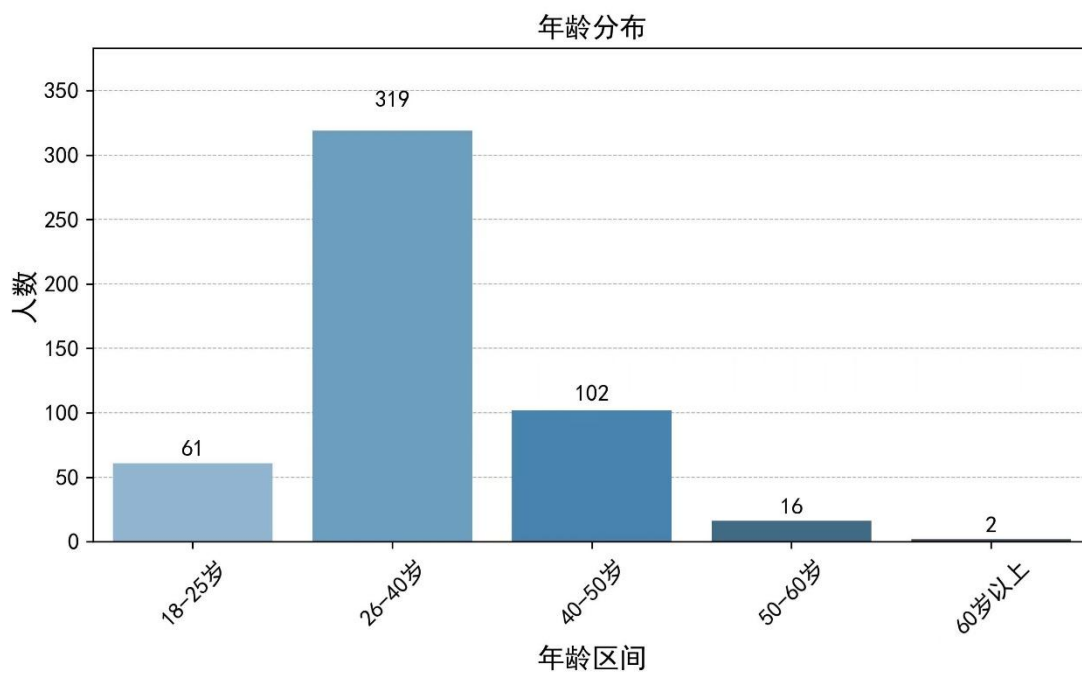


图 5-5 年龄分布

(3) 教育程度分布

调查结果显示，受访者的受教育程度主要集中在大专及以下，其中大专学历的从业者占比最高，其次是高中及以下学历，而本科及以上学历占比相对较低。在一定程度上表明，新业态行业对高学历要求相对较低，大多数从业者以中等教育背景为主。

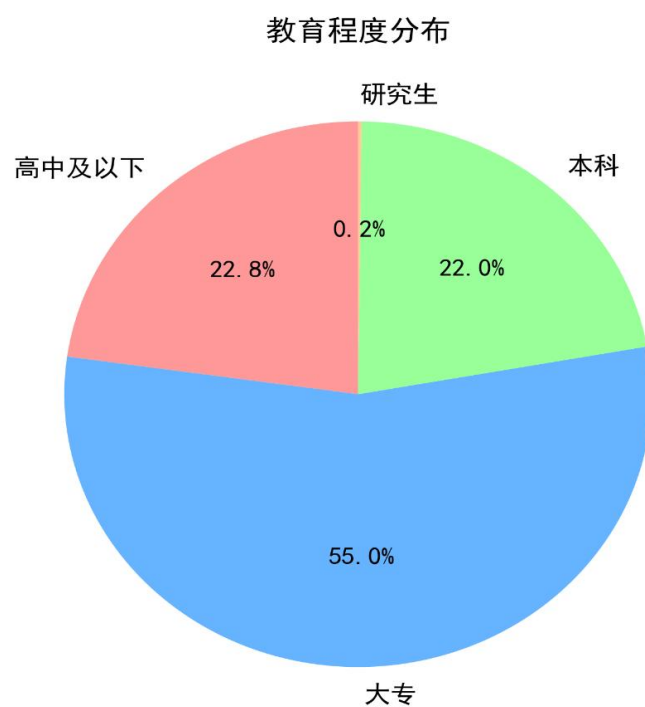


图 5-6 教育程度分布

总体来看，新业态从业者以 26-40 岁男性为主，学历主要集中在大专及以下，反映出该行业具有一定的包容性，为不同年龄段和教育背景的劳动者提供了灵活的就业机会。

2. 从业情况分析

(1) 从业类别

根据调查结果，受访者的类型主要集中在几类职业中。网约车司机和外卖员占比较高，分别是从业者的主要群体。此外，学习规划师、数字化运营师等也有一定比例。网络主播和互联网营销师在受访者中所占比例较小。



图 5-7 从业人员类别分布

(2) 从业方式

在从业方式上，受访者最倾向于选择与平台签约，这一方式明显领先于其他选择。其次是项目（业务）承揽或合作，说明不少受访者愿意选择项目制工作形式。相对而言，选择灵活就业和自主创业的受访者较少，显示出相对于更加稳定的工作安排，大部分人倾向于选择与平台签约或从事其他类型的工作。值得注意的是，选择“其他”从业方式的受访者全部选择否，表明大多数受访者选择了主流的从业方式，很少有选择“其他”方式的倾向。

整体来看，新业态从业者主要倾向于与平台签约这一方式，表明他们更青睐于平台带来的稳定性与保障。灵活就业和自主创业的比例相对较低，反映出从业者对稳定工作的需求较强。

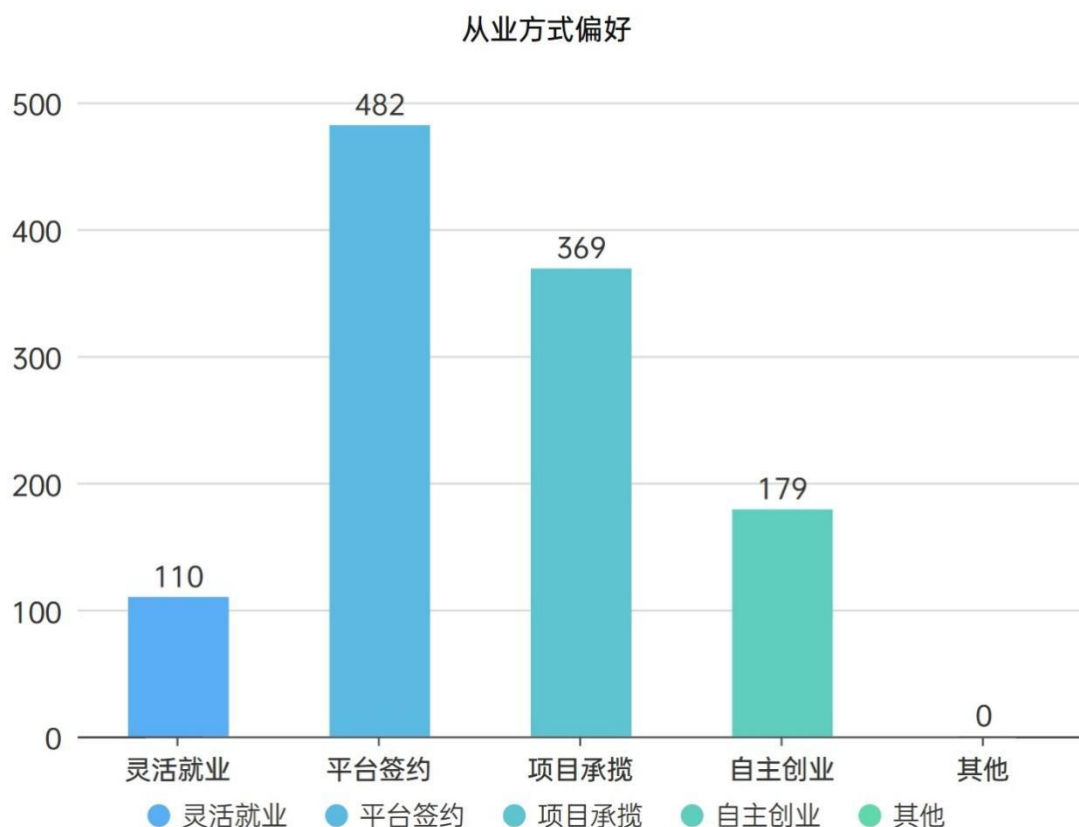


图 5-8 从业方式偏好

3. 薪酬与工作时间分析

(1) 薪酬

调查结果显示，受访者的薪资水平主要集中在 7000 元以上这一档，表明部分从业者具有较高的收入水平。此外，3000-5000 元和 5000-7000 元也占据较大比例，而月薪低于 3000 元的受访者仅占 2.0%。这一数据反映新业态工作虽然灵活，但整体收入水平相对可观，部分高收入者可能来自于学习规划师、直播等高回报行业。

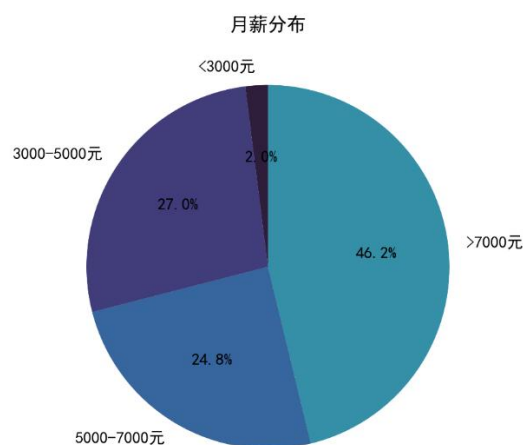


图 5-9 月薪分布

（2）工作时间

大多数受访者的工作时长集中在 8-10 小时，表明新业态具有一定的劳动强度。此外，仍有一部分从业者的日均工时在 10-12 小时或超过 12 小时，说明部分行业（如外卖配送、网约车司机等）可能存在较高的工作时间要求。且仅有少数人每天工作 8 小时以下，表明新业态的工作时间普遍较长。

整体来看，新业态从业者的薪酬水平整体较高，但其工作时间相对较长，这表明较高的收入往往伴随着较大的工作强度。

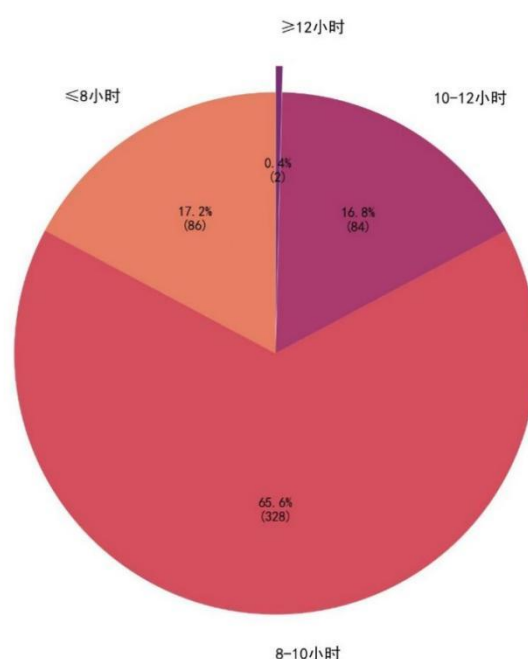


图 5-10 工作时间分析

4. 保险与福利保障

由图 5-11 可知，医疗保险的参保人数多、覆盖率高，对保障从业者医疗权益作用大；工伤保险的参保稳定；城乡居民养老保险和人身意外伤害保险的参保率低、差距大。养老保险中，企业养老保险参保领先，城乡居民养老保险因适配不足参保少；失业保险参保有限，难满足失业保障需求；家庭财产保险在新业态中渗透低，拓展空间大。

整体来看，险种参保率差异明显。医保和工伤保险受关注多，部分险种在贴合新业态、政策优化等方面待提升，挖掘潜力可强化权益保障体系，促新业态发展。

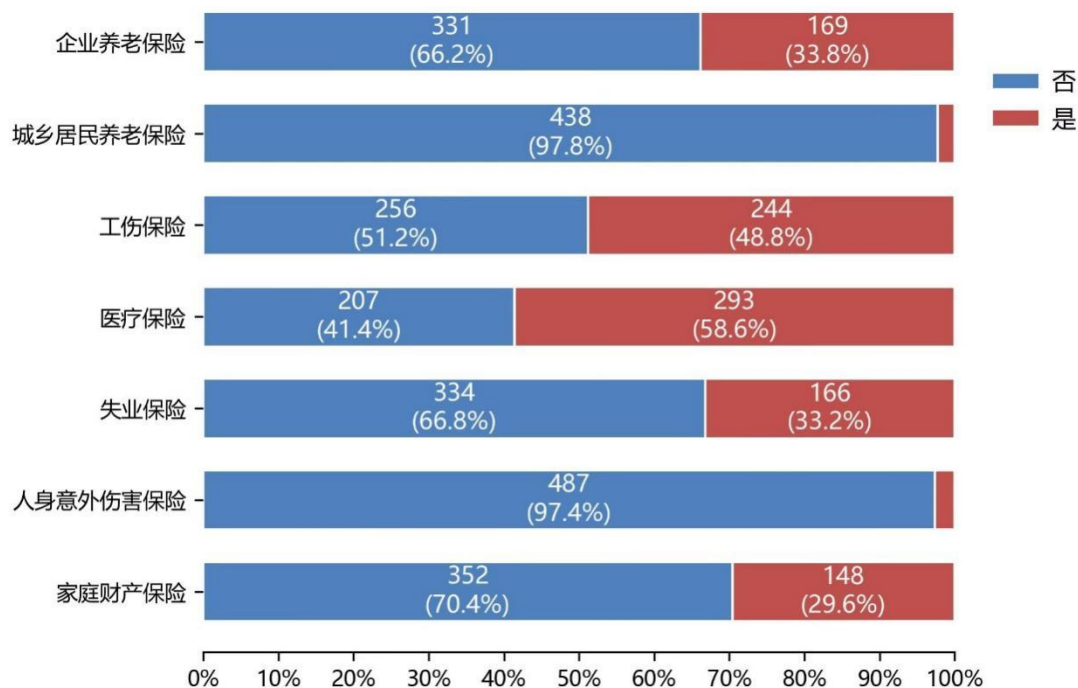


图 5-11 保障对比分析

5. 满意度分析

如图 5-12 和图 5-13 所示，由于生存权、安全权、社会认同部分满分均为 25 分，自我实现满分为 10 分，受访者对不同工作要素的满意度存在差异但不大。社会认同方面的满意度相对较高，反映出企业管理成效显著。激励机制合理，激发员工积极性；培训贴合需求，助力员工成长；基本福利到位，提升员工幸福感；投诉和争议处理高效，维护员工权益，构建和谐劳动关系，为企业稳健发展筑牢根基。然而，在生存权方面满意度相对较低，反映出企业在保障员工基本生存权益上漏洞百出。薪酬不合理、合同不规范、保险覆盖不足，易致员工流失、劳动纠纷，会影响企业持续发展。

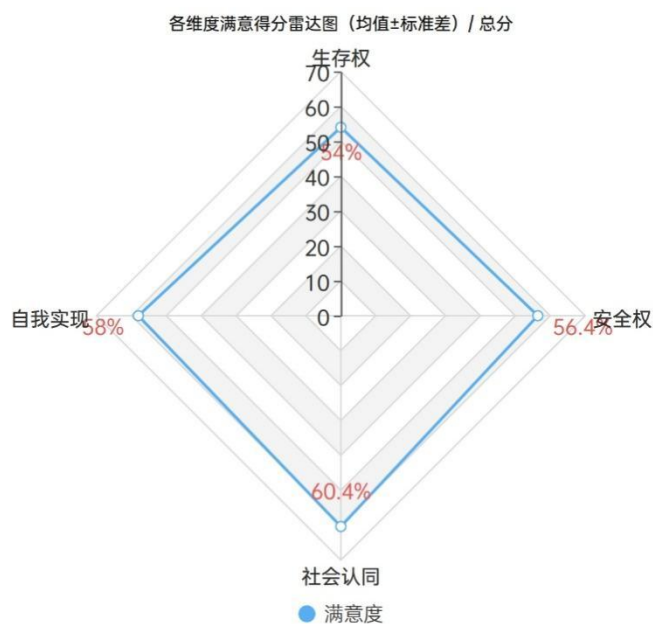


图 5-12 各维度满意度得分雷达图

社会认同和自我实现是从业者较为满意的方面，而生存权、安全权是当前的薄弱环节。未来应重点关注工作者相关权利的保障，确保工作者的工作安全，在此基础上更好地发挥出工作者的社会价值和自我价值。

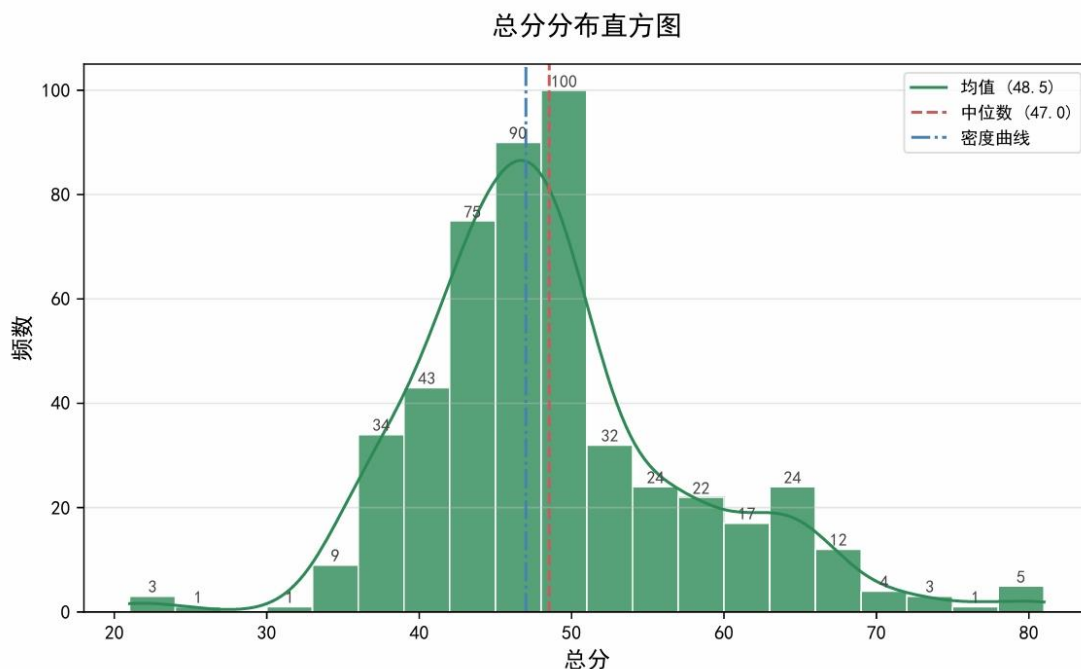


图 5-13 总分分布直方图

（三） 基于 K-means 聚类的新业态从业人员的特征分析

为了划分新业态从业人员的群体特征，剖析他们在劳动权益保障需求与工作满意度方面的差异，从而为制定切实有效的个性化权益保障政策和服务供给提供坚实的数据支撑与决策依据，本调研借助 K - means 聚类分析，结合 Calinski-Harabasz 指标、t-SNE 可视化方法辅助聚类模型，并对聚类结果进行分析。

1. 聚类因子的选择

根据上文描述性统计分析结果，并结合实际情况与相关文献研究，我们选择年龄^[1]、最高学历^[1]、工作时间^[1]、加班工作薪酬支付情况^[1]、劳动合同签订情况^{[1][1]}、保险情况^[1]、公平合理的激励机制^{[1][1]}、自我价值情况^{[1][1]}共 11 个变量作为聚类因子，进而划分新业态从业人员的群体特征。

2. 基于 Calinski-Harabasz 指标评估最优聚类簇数目

(1) 名词解释：

Calinski-Harabasz 指标是基于集群之间分散程度的评估指数^[6]，定义如下：

$$CH(K) = \frac{B(K)(N - K)}{W(K)(K - 1)} \quad (1)$$

$$B(K) = \sum_{i=1}^K n_i (\mu_i - \mu)^T (\mu_i - \mu) \quad (2)$$

$$W(K) = \sum_{i=1}^K \sum_{x \in C_i} (x - \mu_i)^T (x - \mu_i) \quad (3)$$

其中：K 是对应的簇数，B(K) 是簇间散度，也被称为簇间协方差，W(K) 是簇内散度，也称为簇内协方差，N 是样本数。B(K) 越大，集群之间的分散程度越高；W(K) 越小，集群间的关系越密切^[7]。B(K) 与 W(K) 的比值越大，即 CH 指标越大，聚类效果越好^[8]。

(2) 分析过程

为了便于确认最优的 K-means 方法聚类簇数目，我们使用 Python 计算 Calinski-Harabasz 指标对聚类簇数目 K 为 2-11 时 K-means 方法的聚类结果进行分析，结果如下图所示。

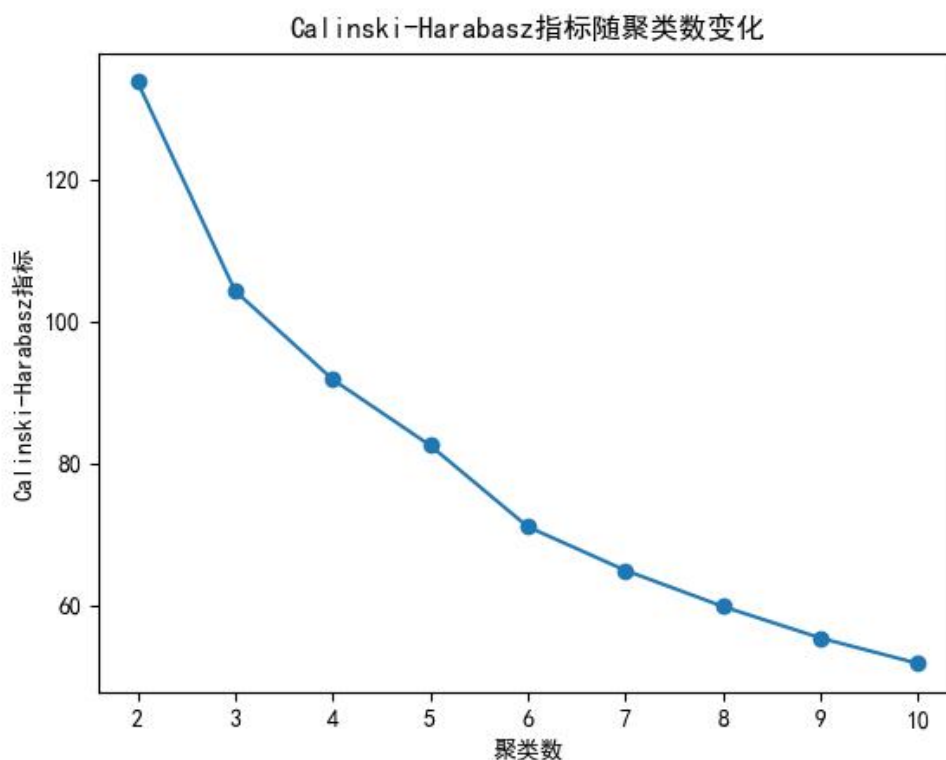


图 5-14 Calinski-Harabasz 指标

从整体趋势来看，随着聚类数从 2 增加到 10，Calinski-Harabasz 指标呈持续下降趋势。当聚类数为 2 时，指标值达到最高，说明此时聚类间的分散程度相对较高，聚类内样本的紧密程度较好，聚类效果最佳。随着聚类数的逐步增多，不同簇之间的区分度逐渐降低，簇内样本的紧密程度也有所下降，导致指标值不断减小。

基于 Calinski-Harabasz 指标的变化情况，建议选择聚类数为 2 对新业态从业人员进行聚类分析，以获得相对更优的聚类效果，从而更有效地划分其群体特征，分析劳动权益保障需求和工作满意度差异。

3. K - means 聚类结果

(1) 我们利用 SPSS 软件对这七个因子进行 K-means 聚类分析，聚类簇数 K 设为 2，即将样本分为 2 类。

(2) 聚类因子方差分析结果

表 5-1 聚类因子方差分析结果

ANOVA	聚类	误差
-------	----	----

	均方	均方	F 值	显著性
年龄	6. 51	0. 989	6. 582	0. 011
受教育程度	10. 731	0. 98	10. 944	0. 001
日工作时间	48. 781	0. 904	53. 958	0. 000
加班工作薪酬支付情况	83. 324	0. 835	99. 826	0. 000
劳动合同签订情况	122. 635	0. 756	162. 269	0. 000
工伤保险情况	194. 785	0. 611	318. 862	0. 000
医疗保险情况	156. 641	0. 687	227. 853	0. 000
养老保险情况	166. 418	0. 668	249. 19	0. 000
激励机制	123. 786	0. 753	164. 294	0. 000
成就感获得	150. 578	0. 7	215. 22	0. 000
环境和机会	155. 29	0. 69	225	0. 000

对各聚类因子进行的 ANOVA 分析结果显示,所有因子对应的显著性值均小于 0.05。这表明在 0.05 的置信水平下,各因子在不同聚类组间存在显著差异^[10]。由各因子 F 值大小可知,对聚类结果贡献^[10]最大的三个因子依次是工伤保险情况、养老保险情况、医疗保险情况,说明之后可以着重观察这三个因子。

(3) 最终聚类中心结果

SPSS 软件 K-means 聚类得到的最终结果如下:

表 5-2 K-means 聚类结果

最终聚类中心											
聚类分	年龄	受教育程度	日工作时间	加班工作薪酬支付	劳动合同情况	工伤保险情况	医疗保险情况	养老保险情况	激励机制	成就感获得	环境和机会

组	情况										
1	-0.2 0	-0.2 5	0.54	0.70	0.85	1.08	0.96	0.99	0.86	0.95	0.96
2	0.07	0.09	-0.1 8	-0.2 4	-0.2 9	-0.3 6	-0.3 2	-0.3 3	-0.2 9	-0.3 2	-0.3 2

通过 Python 代码，对 K-means 聚类结果进行 t-SNE 处理^[9]，将聚类结果由十一个维度降为三个维度可视化，结果如下图所示：

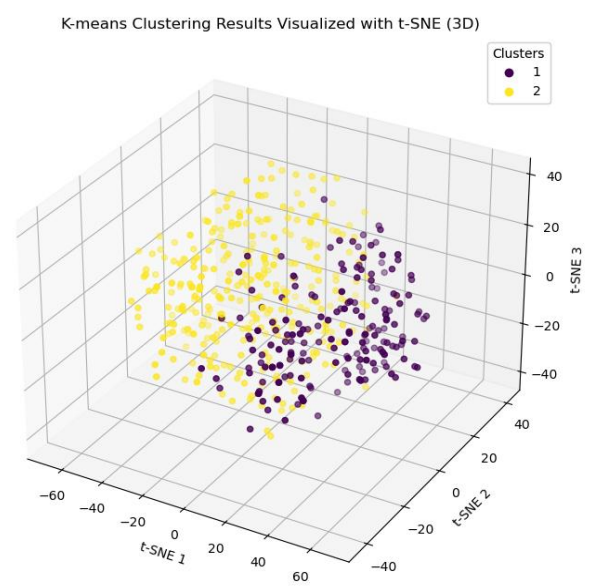


图 5-15 t-SNE 聚类结果三维散点图

可见，2 个聚类簇聚集效果较好，聚类中心间的距离均比较合理。

4. 聚类结果特征分析

将聚类中心转化为问题选项，如下表所示：

表 5-3 聚类中心人群特征

聚类 分组	加班										
	年龄	受教育程 度	日工 作时 间	工作 薪酬 支付 情况	劳动 合同 情况	工伤 保险 情况	医疗 保险 情况	养老 保险 情况	激励 机制	成就 感获 得	环境 和机 会

1	31-45 岁	大专	10-12 小时	满意	满意	非常满意	满意	满意	满意	满意	满意
2	18-25 岁	高中（中专）及以下	8 小时及以下	一般	一般	一般	一般	一般	一般	一般	一般

根据聚类结果对新业态从业群体进行特征分析，如下图：

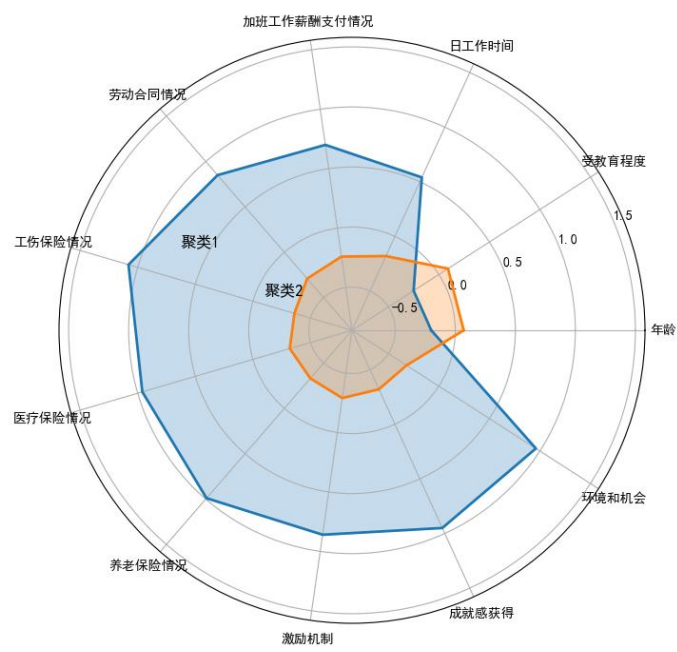


图 5-16 聚类中心特征分析雷达图

基于这些特征描述，我们将新业态从业人员按照工作强度和保障需求、工作满意度和成长需求、年龄与职业发展阶段三个维度分成两个类别：

- (1) 第一种奋保群体
- 拼搏保障型：日工作时间较长，在保险、劳动合同等权益保障方面需求强烈，且对当前工作的整体满意度尚可。

稳健满足型：在工作中的多个方面满意度较高，对基本的劳动权益保障需求大，工作状态相对稳定。

青壮奋斗求稳族：年龄相对较小，处于职业发展初期，以较长的工作时间来

获取收入，同时非常注重工作的稳定性。

（2）第二种进拓群体

发展探索型：相对第一种更注重工作与生活平衡，受教育程度略高，对职业发展和技能提升有更高需求，但对当前工作的薪酬、激励机制以及个人发展方面满意度较低。

进取期望型：受教育程度有一定优势，更渴望职业发展，然而对当前工作的各方面满意度较低。

成熟进阶期望族：年龄稍大，工作经验相对丰富，受教育程度略高，他们在职业发展上有更高追求，希望获得更好的薪酬、激励和发展机会。

5. 制定个性化权益保障政策和服务

（1）针对奋保群体：

1）加强保险保障力度：建议政府和平台加大对工伤保险、医疗保险和养老保险的宣传力度，让从业人员充分了解保险的重要性。同时，简化参保流程，降低参保成本，例如探索政府补贴、平台与保险公司合作推出优惠套餐等方式，确保这部分人群应保尽保，降低职业风险。

2）规范劳动合同管理：建议劳动监管部门加强对平台企业的监管，明确劳动合同签订标准和流程，提高劳动合同签订率。定期检查企业劳动合同执行情况，对违规企业进行严肃处理，保障劳动者的合法权益，增强他们的工作安全感。

（2）针对进拓群体：

1）优化薪酬与激励体系：建议平台企业深入调研该群体的需求，优化薪酬结构，合理确定加班薪酬标准，确保薪酬公平合理。完善激励机制，例如设立绩效奖金、晋升渠道等，激发员工的工作积极性和创造力，提高员工对薪酬和激励机制的满意度。

2）提供职业发展支持：建议平台和相关机构应根据该群体受教育程度较高、追求职业发展的特点，提供多样化、针对性强的劳动技能培训课程，如线上专业课程、线下实操培训等。同时，搭建职业发展交流平台，促进经验分享和职业指导，帮助他们拓宽职业发展道路。

6. 总结

本次调研通过聚类分析，呈现了新业态从业人员中两个不同群体在劳动权益保障需求和工作满意度方面的差异。针对这些差异制定个性化的政策和服务，有助于更好地保障新业态从业人员的权益，提高他们的工作满意度和职业发展前景，促进新业态行业的健康、可持续发展。基于聚类分析从业人员的差异是从整体视

角来探讨，然而仍需对从业人员其他角度来探讨他们在工作满意度方面的关键因素，所以接下来采取随机森林模型进行研究。

（四） 基于随机森林模型的工作满意度关键因素分析

根据聚类分析的结果我们将从从业人员分成两类，并依据两种群体之间的差异进行分析以及提出针对性保障权益的建议。而随着互联网平台经济的发展，新业态从业人员工作满意度受多维度因素影响。所以本研究采用随机森林模型，识别影响满意度的核心驱动因素，并为政策制定提供量化依据。

1. 随机森林模型特点及原理

随机森林的主要特点有：

（1）高预测准确性：随机森林通过集成多个决策树，能够有效地提高预测的准确性。

（2）抗噪声能力强：随机森林对噪声和异常值具有较强的鲁棒性。

（3）性能稳定：随机森林的性能相对稳定，不会因为数据的微小变化而产生剧烈波动。

（4）处理高维数据和共线性问题：随机森林能够有效地处理高维数据和存在共线性的问题。

随机森林方法原理如下：随机森林算法采用自助采样技术从原始训练数据集中进行有放回的随机抽样，生成多个独立的训练子集。基于每个训练子集，通过递归划分构建完全生长的决策树（即不进行剪枝操作）。在节点分裂过程中，特征选择采用随机子空间方法，即从全部特征中随机选取一个特征子集，在该子集内选择最优分裂特征。通过集成多棵基决策树形成随机森林模型，最终分类决策采用多数投票机制，即综合所有决策树的预测结果，选择出现频次最高的类别作为最终输出。这种双重随机化机制（样本随机和特征随机）有效降低了模型方差，提升了泛化能力。具体流程如下：

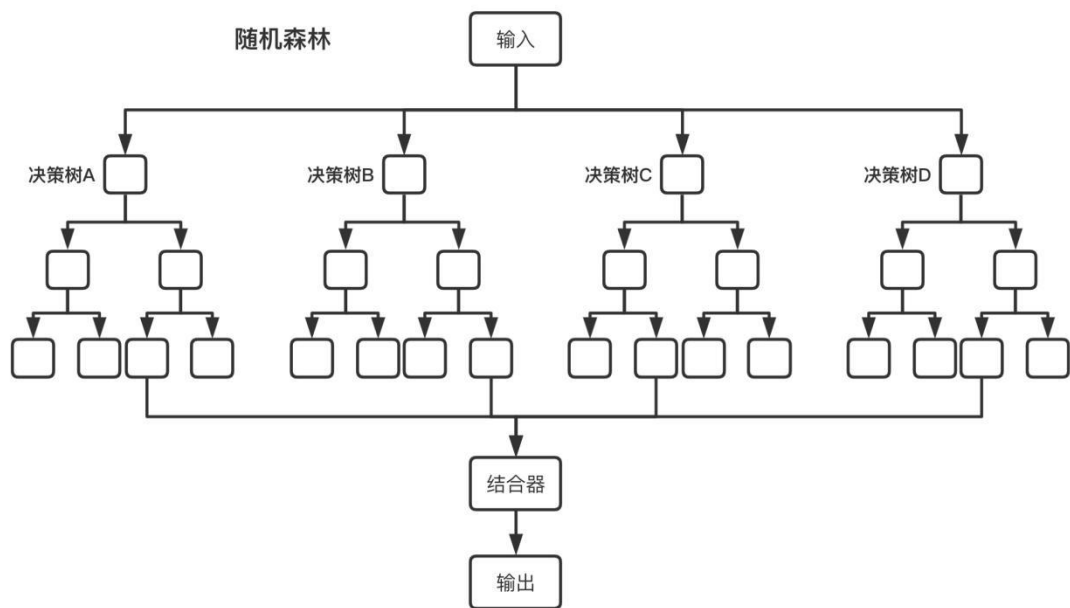


图 5-17 随机森林算法的具体流程

2. 随机森林模型构建

(1) 指标选取

指标选取我们将工作满意度平均值作为研究目标，考虑到影响此对象的因素有很多，本文选择了 14 个指标，如下表：

表 5-4 指标类别及对应题号

变量类别	变量名称	问卷题号
个人特征	Q4 您的性别	二、您的性别
	Q5 您的年龄	三、您的年龄
	Q6 您的受教育程度	四、您的受教育程度
工作特征	与平台签约	
	灵活就业	
	项目（业务）承揽或合作	五、您倾向于选择哪种从业方式
	自主创业	

	Q9 您从业的地点主要选择在	七、您从业的地点主要选择在
	Q11 您平均每天的工作时间大概为	九、您平均每天的工作时间大概为
	Q12 您最近一份工作的月薪是	十、您最近一份工作的月薪是
保障与福利	是否购买工伤保险	
	是否购买医疗保险	十二、您参加的保险有哪些?
	城乡居民养老保险	
工作困难	Q13 您在工作生活中面临的 最大困难是什么	十一、您在工作生活中面临的 最大困难是什么?

(2) 模型建立

本次使用的是 SPSSPro 软件进行数据分析，并且进行数据洗牌，将数据重新打乱顺序按照训练重新分割数据，训练占比为 0.7。

参数配置如下

- 1) 决策树数量：100 棵
- 2) 最大深度：10
- 3) 节点分裂准则：均方误差 (MSE)
- 4) 叶子节点最小样本数：1
- 5) 特征随机采样比例： \sqrt{p} (p 为特征总数)

3. 随机森林建模结果中特征重要性分析

实验结果如下图所示：

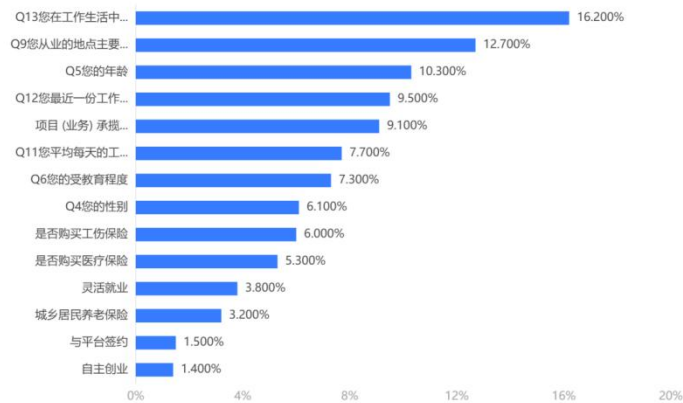


图 5-18 工作满意度的影响指标重要程度柱状图

以及排序较高的几个因素的对应分析：

表 5-5 特征重要性排序及对应分析

变量名称	重要性	分析
工作生活困难 – 工资拖欠	16.20%	首要影响因素，反映新业态从业者对收入稳定性的高度关注
从业地点	12.70%	一线城市满意度显著低于中小城市（ $p<0.05$ ），与生活成本压力直接相关
年龄	10.30%	青年群体（18-25 岁）满意度最低（均值 2.8），职业发展不确定性是主因
月薪	9.50%	月薪 7000 元以上群体满意度比 3000 元以下高 42%，收入水平直接影响幸福感
从业方式 – 项目承揽或合作	9.10%	项目制从业者满意度比灵活就业者高 27%，但稳定性不足
日工作时间	7.70%	12 小时以上超时工作群体满意度显著低于 8 小时以内群体（ $p<0.01$ ）
受教育程度	7.30%	本科及以上学历者满意度比高中及以下高 19%，知识技能匹配度影响职业认同
工伤保险覆盖	6.00%	有工伤保险者满意度比无覆盖者高 23%，风险保障

是重要安全感来源

性别	6.10%	男性满意度略高于女性（均值 3.2 vs 2.9），可能与职业选择差异相关
----	-------	---------------------------------------

变量解析：

（1）工作困难-工资拖欠（16.2%）

来自问卷选项：4、不能按时领到工资；影响机制：收入稳定性是生存需求的核心，工资拖欠直接导致焦虑与不满；建议：建立工资监管平台，完善工资发放制度。

（2）从业地点（12.7%）

来自问卷选项：3、北广上深等一线城市；区域差异：一线城市从业者面临更高的房价和通勤压力；建议：一线城市提供住房补贴，中小城市通过税收优惠吸引企业落地，让新业态行业在各领域多方面发展。

（3）年龄（10.3%）

在 18-25 岁群体中，63% 认为“工作不稳定”是主要困难，显著高于其他年龄段 ($p<0.01$)；建议：针对青年开展职业技能培训（如直播运营、数据分析），提供实习机会。

（4）从业方式-项目承揽或合作（9.1%）

项目制从业者收入较高（7000 元以上占比 41%），但缺乏社会保障（保险覆盖率仅 38%）；建议：建立项目制从业者信用评价体系，优先匹配优质项目资源。

4. 总结

（1）结论：

新业态从业者满意度主要受收入稳定性、区域生活成本和社会保障覆盖影响。并且青年群体和项目制从业者是重点关注对象。

（2）建议：

收入保障：建立工资监管平台，完善工资发放制度，推广日结等灵活支付模式。

区域均衡：一线城市提供住房补贴，中小城市通过税收优惠吸引企业落地，

让新业态行业在各领域多方面发展。

社会保障：提高制从业者人群工伤保险覆盖率，探索“共享社保”模式。

六、政策建议

针对新业态从业人员劳动权益保障的存在的产生原因，本节从政府、企业、从业者、工会和媒体角度构建“五位一体”政策建议，如图6-1所示，以期切实保障新业态从业人员劳动权益。



图6-1 五位一体全方位保障体系模型图

（一）政府层面：构建社会保障网络，维护从业人员权益

1. 完善相关法律法规，明确平台劳动关系

根据《中华人民共和国劳动法》，只有签订标准劳动合同的并与用工单位存在标准劳动关系的劳动者才受到相关法律的保障。而由于用工平台往往与采取加盟代理和外包等非全日制务工形式与新业态劳动者达成相关协议，大部分新业态从业劳动者被法律保护排除在外，新型劳动关系并没有被确定并纳入到我国的劳工法律和相关规章制度的范围之中，这是一种前所未有的需要社会和国家重新进行审视调整的非标准化劳动关系。

因此，政府应针对新业态的劳动特点，创新和拓宽劳动关系的认定标准。适当扩大劳动法的覆盖范围，将新业态的灵活就业纳入劳动法的保护之中，改变目前我国劳动法保护范围过窄的现状。依据2016年7月《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》的出台，其中第十八条第一款明确规定：“网约车平台公司应当保证提供服务的驾驶员具有合法从业资格，按照有关法律法规规定，根据工作时长、服务频次等特点，与驾驶员签订多种形式的劳动合同或者协议，明确双方的权利和义务。”这为合理解决平台公司与司机的劳动关系进行了很好的尝试，同时为解决网

络车司机社保问题打下了良好的基础，也为下一步解决电商、微商等新业态人员的劳动关系问题拓宽了思路。此外，还应该要通过修订和完善《劳动法》《劳动合同法》和《社会保险法》等相关法律，优化身份划分，去除针对于现行社会保障的劳动身份要求，将社会保障的劳动者范畴扩大到新业态从业人员，突破“全有”或“全无”的划分标准，考察劳动者与用人平台之间的实质性劳动关系，将新业态劳动者作为特定职业类型，纳入劳动法和劳动合同法保护范围。所谓新业态从业人员劳动社会保障的“去身份化”，指去除针对于现行社会保障中过于严格的劳动身份要求。如果不是按照传统的“劳动者身份”标准，而是按照实质劳动付出标准看，则新业态从业者明显是实质上的劳动承担者，其付出劳动和对社会经济贡献与传统劳动关系中劳动承担者并无不同。只有按照实质劳动者标准，淡化传统劳动身份标准，才能够公平合理确定新业态从业人员劳动权益保障体系中各方主体的责任，建立与新业态从业人员劳动贡献相适应，与传统劳动用工关系中劳动者权益保障具有相当性，充分体现社会公平正义的劳动保障制度。从而真正有效发挥社会保障体系作为人民生活的安全网和社会运行的稳定器的作用，实现党的二十大报告提出的，健全覆盖全民、统筹城乡、公平统一、安全规范、可持续的多层次社会保障体系的目标。比如在劳动时长问题上，如上文所述，一部分平台采用计时工资制，导致相关从业人员工作时间超长，“去身份化”后，将新业态从业人员纳入劳动法保护范畴，通过劳动法限制平台过分采用计时工资制度和算法压榨，就能够有效改善新业态从业人员劳动时间超长的问題。

除此之外，政府还要制定与新业态特点相适应的劳动法规，明确用工方与劳动者的权利义务关系，在薪资报酬、劳动时间和休息休假等方面制定全新标准，保障每一位劳动者的基本权益。真正消除新业态经济中的法律盲点，做到有法可依、有法必依。

2. 统一劳动定额标准，规范平台管理规则

当前政府存在责任缺位的情况，地方政府对新就业形态重视不够，对其创造就业、解决就业困难的能力认识不足。许多地方政府倾向于为企业创造有利的发展环境，而忽视对从业者权益的保护，对一些企业通过侵犯劳动者权益来寻求最大经济利益持默许态度。此外，由于新行业员工之间缺乏明确的作息划分，工作时间和空间的范围也不明确。因此，规范平台工作规则管理规则，是解决工作超难题的必要条件。在产业内部，形成公认的工时底线是很重要的，而政府则应尽快制定劳动定额的明确标准，从规范平台责任等方面对超时作业、休息权进行限制。

比如，从反不正当竞争的角度出发，禁止平台之间低价的竞争，对以排挤竞争对手为目的平台进行不能持续的补贴行为进行限制；还需要确定好同工同酬的认定标准。调查对象反映这种同工不同酬的现象在行业内很普遍，特别是全职与兼职、正式与非正式之间的工资待遇差别严重，甚至是同一单服务，在报酬获取上也会存在明显不同，这在很大程度上打击了灵活就业人员的工作积极性，也损害了灵活就业人员的劳动报酬权。

3. 改革创新社保制度，覆盖灵活就业群体

由于我国标准劳动关系和社保关系绑定在了一起，加之我国现行劳动法规对于灵活就业及非标准雇佣关系的界定并不明晰，致与劳动关系挂钩的社保关系并未将此类主体囊括在社会保险范围之内，因此现如今新业态就业群体中尤以失业保险和工伤保险为主体的未保、脱保社会现象较为显著，绝大多数灵活就业者的劳动和社会保障权益缺失，进而也被排除在社会保障体系之外。因此，改革创新社会保障制度，提升灵活就业人员保险覆盖率十分有必要。

应当完善基本养老保险政策，加强制度吸引力。完善企业职工基本养老保险相关政策规定，探索在全国范围内将个体、灵活就业人员缴费基数下限适当降低的可行性，实行可选择的弹性缴费基数，将缴费基数拓展至在岗职工平均工资的60%-300%。同时完善养老金计发办法和个人账户记账利率，建立基础养老金正常调整机制，更多地体现多缴多得，长缴多得的激励因素，让制度设计更具吸引力，使新业态从业人员由自愿参保变为自觉参保。

例如，按照“公平性”、“可比性”、“保障性”原则合理确定用工平台的责任和缴费义务。“去身份化”主要是解决将新业态从业人员纳入劳动权益保障范围问题，之所以强调“去身份化”，是从社会保障的基本原则来看，新业态从业人员符合应当保障的对象范畴。但是，社会保障体系的可持续运行关键在于公平合理的资金统筹汇集，解决新业态从业人员劳动权益保障最大的症结，是如何筹措资金，换言之就是由谁来出钱，出多少钱。我们认为，主要基于实质劳动标准，新业态从业人员劳动权益保障与现行普通劳动者劳动权益保障，在必要性、保障强度等方面都具有较强的可比性，应当类比现行普通劳动者的劳动权益保障体系模式，由用工平台等主体承担相应的责任和费用缴纳义务是必要且合理的，也就是平台应当承担与普通的用工单位相类似的社会保障费用。

同时，在筹措资金问题上，除了应秉持“可比性”原则外，还需注意坚持“公平性”和“保障性”原则。公平性原则是指，为新业态从业人员筹措社会保障基金，应当考虑新业态用工的特点，既要保证平台的责任和义务与传统用工企业的责任和义

务，在负担水平上具有公平性，也要保证新业态从业人员个人承担的责任和义务与传统用工关系中的劳动者承担的责任和义务，在负担水平上具有公平性。保障性原则是指，新业态从业人员劳动权益保障，需要与社会经济发展水平相适应，突出其保障性，即起到基本保障作用，并不是简单追求越高越好。

具体实施方式可以有：每年固定从平台利润中抽取一定比例资金，实际标准以同类固定成熟劳动关系的缴纳额度为基准；或者采用每单、每件提取一定比例资金，年度根据总体经营情况和保障水平的需要做微调。另外，为了鼓励平台加强新业态从业人员劳动权益保障，可以从税收优惠等方面采取激励措施，如允许平台将为从业人员缴纳的劳动权益保障资金按照规定作为成本税前列支，或者按一定比例扣减当年应税收入等。

建立和完善多层次的社会保险体系，有助于提高劳动者灵活就业的稳定程度，为缓解新业态下灵活就业者的过度劳动提供制度保障。因此需要结合现实情况与时俱进，统筹推进就业者个人层面、雇佣平台层面、国家法律层面积极采取有效手段措施，大力提升灵活就业人员的保险覆盖率，在劳动过程中免除他们的后顾之忧，在个人劳动权益得以保障的基础上全心全意投入灵活就业，助推自身的收入水平的提高和生活质量的改善，推动新业态经济稳步发展。

4. 探索职业伤害保障制度，平衡分配主体义务

要积极探索合理的新业态从业人员职业伤害保护机制，平衡国家、新业态企业和从业人员的权利义务，建立职业伤害保护制度，保障需求最迫切、个人经济力量难以承受的重特大的职业伤害，重点解决新就业形态劳动者的伤残和工亡的保障问题，解决保护制度缺失问题。具体措施为对灵活就业人员对重大职业伤害进行保障，一定程度上可以降低灵活就业人员的工伤保险费率，减轻其缴费负担；建立灵活就业人员重大职业伤害保险，可以规避灵活就业人员工伤认定难、用人单位主体责任缺失、工伤保险基金支付存在道德风险等问题，从而减少工伤保险部门经办、管理的成本和难度，也可以维护现在政策运行的正常秩序。

新业态企业要承担代扣代缴、风险防控等有限用人单位义务；同时为减少新业态员工的缴费负担，鼓励提高劳动者参保积极性，应当适当降低缴费标准，其仅需承担较少部分的缴费、有限风险防控等有限雇员义务，并享有相应的工伤保护基本权利。将网约车、外卖、快递等新业态从业者纳入工伤保险参保范围，加强用工管理，先行参加工伤保险，依法承担工伤保险责任。同时考虑我国国情，在社会化保障的主导基础上，鼓励用人单位发挥主体作用，引入商业保险，积极引导新业态企业和个人参加医疗、人身意外伤害等商业保险，把工伤保险责任转由

商业保险承担，建立起“政府+企业”的全新职业伤害保险体系。

5. 逐步放开户籍限制，推进异地参保进程

在我国目前的社会保险法律法规体系当中，针对户籍地的参保限制标准较为严格，并未向属于跨省市从事新业态职业活动的从业人员放开城镇职工养老及医疗保险参保权限和通道，而选择引导相关从业者诉诸于个人自费缴纳保险方式来实现自身的安全保障，政府相关部门出台相关限制条例的出发点在于减少外来务工从业者由于参保信息不对称而产生的“以最小成本换取最大收益”的逆向选择和道德风险隐患，但随着我国新业态群体不断壮大的发展趋势下，非户籍地参保限制给新业态从业人员的参保之路在一定程度上增添了阻碍，不利于我国进一步推行和深化新业态从业者劳动权益保障完善工作，因此政府部门可以因地制宜、因城施策，结合各自地区不同的发展状况和社会现状不断优化完善与参保相关的户籍地限制条例，把握节奏，掌控力度，不断推动我国由区域化向全国化不断迈进的参保限制放开进程，为新业态从业者解除束缚，营造一个收入稳步增长、权益保障完善的优质就业环境。

另外可以借鉴国外从业者的集体参保思路，通过构建系统化、统一化的缴费平台主体，或依托相关行业协会、社区集体进行新业态从业者保险的集中缴费参保操作，一方面有利于政府部门加强对于从业者参保情况更为细致，更具针对性的了解把控，实现新业态保险覆盖率的提速扩面全覆盖目标，另一方面有利于进行统一监管、统一整治，及时跟踪审查从业者的缴费情况，获取后续事故发生及保险赔偿数据，化解防范保险过程中所面临的逆向选择和道德风险，并为未来的政策地方向选定和节奏调整提供坚实基础和可靠依据。

6. 完善社保业务体系，解决经办服务难题

为更好的提升新业态从业者信息资源的整合效率，持续赋能相关主体权益保障适配性、先进性优化完善进程，政府部门需要进一步完善新就业形态劳动者的参保登记办法和统计制度。针对新业态从业人员的特点加快制定出台新业态从业人员认定标准、程序和参保登记办法，缩短参保程序耗费时长，提高认定登记效率，推进认定标准更加普惠化合理化，最终助力从业者能够以更少的时间、更简化的程序步骤便能享受到与其他从业者同等甚至更加适配先进的社会保险保障福利。

同时政府应协同国家及地方统计局及人社部等部门加快建立新就业形态劳动者就业统计制度，将网约司机、网店店主及员工等网络从业者纳入就业统计体系，由人社部会同有关部门制定新就业形态劳动者就业标准和统计报表，定期征

集数据，并根据统计报表和新就业形态劳动者就业认定平台，及时掌握新就业形态劳动者性别、年龄、收入和社会保险等情况，不断提升政府部门对于新业态群体的重视程度和关注度，依托收集的海量全面数据进行横向纵向分析，及时跟进掌握新业态群体的劳动权益保障难点痛点问题，并以此作为政府社保政策未来发展的依据和评价标准，针对性地进行点对点政策优化或推动新政策出台落实，切实满足从业者的权益保障核心诉求。

构建“柜台服务、自主服务、网络服务”三位一体的社保经办服务体系，全面提升社保经办服务的广度和深度，并结合现代互联网技术如大数据、云计算、以及逐步普及深化的人工智能技术，以更加智能化、便捷化、绿色化的服务方式和手段提升经办服务的质量水平，提供高效服务，并始终贯彻以新业态从业人员的劳动权益为核心要义的理念，有效解决经办服务“最后一公里”。

（二）平台企业方面：提高责任风险意识，承担权益保障责任

1. 提高主体责任意识，保障劳动者社保权益

面对现如今新业态从业人员亟需解决的包括职业伤害、失业、医疗等在内社会保障权益缺失现状，相关用工平台应该切实提高自身主体责任意识，彻底摒除劳动关系非标准化免除费用代缴义务的逃避观念，坚决秉持“谁制造风险谁承担”的原则有效承担责任，为灵活就业人员提供行之有效的社会保障获取途径和落实手段，以保险费用代缴代扣机制为抓手，有效弥补从业者社会保障缺口，真正满足新业态从业人员的社会保障诉求。

新业态从业者的用工形式具有无固定场地、无固定方式、无固定收入的三无特征，工作形式的灵活性会在一定程度上导致新业态从业者具有较大的职业伤害风险隐患。以配送或网约车等具有显著新业态特征的职业种类为例，在计件工资制和灵活自主工作时间的背景之下，就业者为实现收入最大化目标往往尽可能地以加快运行速度来提升工作效率、以延长工作时间来获取更多的业务单数，这样的内在动力使交通事故、疲劳驾驶事故的风险显著提高，因此高危的职业风险对完善的职业伤害保障提出了更高的要求，而失业保障、医疗保障等作为社会保障体系重要组成部分，同样需要平台企业加以重视和保障。

用工平台要积极履行从业者社会保障代缴代扣义务，依据《社会保险法》和《工伤保险条例》等法律法规，并可结合相关学术研究方法如米切尔评分法对新业态从业人员社会保障的利益相关者进行全面有效审视和合理划分，用工平台应明确自身应承担的责任比重和费用承担额度，尽职尽责的担当起广大暴露在职业风险敞

口之中的新业态从业人员的“代理人”和“维护人”身份，依法合规向社会保障征收部门缴纳保险费用，并严格遵守额度和期限标准，促进新业态从业人员的社会保险全覆盖进程的有效推进，在实际运行中，一方面以提高保险费用承担比例和承担险种数延伸用工平台的保障支持广度，另一方面用工平台应以平台自身和从业人员实际情况为基础，建立社会保障支持力度增长机制，拓展用工平台的保障深度，以广度和深度的统筹兼顾切实有效保障劳动者社会保障权益。

用工平台要主动承担从业者职业伤害保障责任，在意外职业伤害事件发生之后，用工平台要主动承担职业伤害的认定、申请等主体责任。首先做到有法可依，用工企业依照《工伤保险条例》和《工伤认定办法》严格履行职业伤害认定流程标准，向统筹地区的劳动保障行政部门提出工伤认定申请，保证认证的准确无误。在得到官方确认之后，用工平台作为雇佣从业人员的“保障代理人”要积极承担后续保障责任，若用工平台按照规定履行了社会保险的代缴代扣义务，则由工伤保险基金予以进行工伤津贴的发放，若用工平台在前期运营中未能履行义务，则归属平台责任，依照赔偿标准和额度对相关职业事故主体进行补充。通过健全完整的政企共担的保障机制为广大新业态从业者构筑起一道严密的职业劳动权益保障网，解除从业者的后顾之忧，使其全身心地投入生活和工作之中。

2. 承担有限雇主义务，保障劳动福利权益

在新业态就业体系之下，从业人员与用工平台的依附性虽有所减弱，但仍然具备一定的人身和经济的依附关系，且在传统的用工形式中，企业雇主在我国法律体系下应为雇员提供包括薪资补贴、休假权益等形式的职业福利，而反观新业态用工形式，平台企业出于自身成本节约的目的而导致职业福利缺失，使新业态从业人员的职业福利诉求无法得到正视和满足。因此用工平台在特点鲜明的新业态劳资关系中应承担有限雇主义务，积极保障劳动者的职业福利权益，加强自身平台建设，构建雇员职业福利权益供给保障机制。

全力保障新业态从业人员福利津贴权益，用工平台应依照法律法规和相关自律性规则，调整福利津贴的传统劳动关系界定标准，而将以非标准化劳动合同或劳工协议为根据的新业态劳动关系纳入到平台企业的福利津贴发放主体范围之内，切实保证新业态从业人员的福利津贴覆盖率和额度标准的总体均等化和相对差别化。具体福利津贴形式可以通过建立集住房津贴、住房补助费、食宿费、加班薪酬费等津贴项目多位一体的福利津贴保障系统，做好顶层设计，确定企业个性化的津贴评定发放机制，并加强执行监督，严控津贴发放流程，做到津贴权益的全流程追踪，使福利真正落到实处，新业态从业者能够真正享受福利待遇，提升

工作满意度和综合幸福指数。

大力加强新业态从业人员针对性福利设施建设，由于新业态从业人员如外卖配送、网约车、快递服务的灵活性，风险性工作特征，以补充福利性质的福利基础设施对于从业人员来说就显得极其必要，平台企业可以采用自我承办或采取政企结合、企业联合等形式在社会面上推进从业者福利基础设施的高覆盖，为长期奔波于大街小巷的新业态从业人员们带来温暖和落脚点。由于新业态就业的异质性和特殊性，传统性福利基础设施如职工宿舍、职工宿舍、托儿所等形式并不能很好的适配新业态就业框架，满足从业者的福利权益保障诉求。因此用工平台企业要以新业态从业者的本质福利权益需求为出发点，构建起高度适配新业态的福利基础设施体系。可建设分布于城乡之间的休息驿站，缓解高强度工作条件下从业者的精神和身体压力，并有利于减轻职业伤害风险，为守护从业者的身心健康保驾护航。逐步推动城乡重点区域的充换电站的密集覆盖，并配备电动车和电动汽车双体系补充维修系统，在国家“碳达峰，碳中和”的战略背景之下，通过电动汽车充电设施建设一方面大力响应国家号召，推进平台企业自身的ESG理念文化建设，促进电动汽车的推广，助力环境保护。另一方面则充分满足新业态从业者如网约车司机高消耗特征的及时补给诉求，为其工作的顺利运转进行提供基础物质保证。

加速推进新业态从业人员福利服务体系构建，福利服务作为拓展性的员工福利权益的重要组成部分，在新业态就业框架下的平台企业同样应该将这一部分纳入考虑范围并大力落实，为从业者提供满足其基本生活需要的福利服务，共促社会福利水平的提升。鉴于灵活从业人员具有高职业伤害风险特征，因此平台首要为从业人员提供免费的周期性身体健康检查服务和心理咨询服务，以切实有效的检查手段及时排查新业态从业者的身心健康问题，及时发现，及时诊治。保证从业人员的身心健康水平，保障从业者的基本社会福利权益。

3. 强化主体安全意识，兼顾培训防范风险

用工平台应正确审视从业者工作环境和风险状况，及时调整劳资关系和从业者工作条件，强化风险意识和风险防控观念，在建设和树立任何工作制度和文化理念时都应应将职工风险防控放在首位，以从业者的身心健康为根本要义，在此得到充分保障的前提下进行用工活动，构建“事前防护+事中监督+事后保障”三位一体的全方位保障体系，充分重视事前防护的功能。平台企业强化自身的主体风险意识，全面提升风险防控能力。

平台承担从业者岗前培训教育责任，平台企业要大力落实新业态从业者入职前的职业培训工作和全方位教育环节，在法律法规和国家政策大方向引导下修改平

台自身的新业态工作运行章程，将岗前培训教育工作以制度的形式确立下来，保证培训教育工作的长期性和稳定性，正向监督企业承担从业者岗前培训教育责任。用工平台应为从业者提供有关法律法规、职业道德、服务规范、安全运营的岗前培训教育，提升新业态从业者对于目前发展迅速，但尚存完善阶段的新业态用工模式的深刻认识，推进从业者法律法规意识和职业道德观念的形成。通过为从业人员提供针对安全运营的培训教育，提升从业者的安全意识和职业风险防范意识，尽其所能地将职业伤害事故扼杀在摇篮之中，以意识形态的进步从根本上制约从业者未来运营过程中伤害风险事故的发生，最终助力新业态从业人员的劳动权益保障工作。

平台企业积极采取从业者在职风险防范措施，构建从业者职业风险监控机制，对其运营情况进行及时监督，在隐患出现时及时进行提醒警报，以避免风险事故的最终酿成。平台企业可采取多元防范措施从多角度落实风险防范工作。首先用工平台应针对风险防范内容对平台自身的运营准则进行调整确立，保证未来长期风险防范工作的有法可依。在实际运营过程中，可在平台系统中设置实时监测工具，结合现有先进技术对新业态从业者的道路驾驶速度、身体特征状况进行实时监控，并设置严格的指标体系标准和制度体系，例如将道路运行速度作为职业安全水平的重要评价指标，并建立职业安全水平与员工绩效评定挂钩机制，监督新业态从业人员在相对自由的工作环境下提高工作警觉度，自发的提升职业安全水平，降低职业伤害风险。构建新业态员工救助组织体系，加强从业者、平台、社会机构组织三方互联互通，为从业者提供便捷的求助手段，在发生突发性安全事故或出现隐患时，从业者可以及时与平台联系，平台再迅速与所属地最近的医院、公安、消防等机构部门取得联系，申请救助。平台以完善严密的三方联动机制快速为需求端从业者提供及时有力帮助，为职业风险防范管控提供有力抓手和畅通途径。

（三）从业者方面：提升核心竞争力，依法维护劳动权益

1. 促进素质水平提高，提升自身核心竞争力

在现如今新业态就业模式之中，新业态从业者在劳资关系中往往出于弱势地位，新业态就业具有鲜明独特的工作灵活性和无固定雇主的特征，且新业态条件下的劳动属性多数偏向体力劳动，例如外卖快递配送和网约车配送服务属于简单劳动范畴，缺乏更具价值创造能力的复杂脑力劳动，因此在现实生活中新业态从业者被解雇弃用、福利保障诉求遭到无视的事件时有发生，归根结底酿成其现实

弱势地位的本质原因是部分新业态从业人员的自身素质水平有待提升，在就业市场的核心竞争力不强，导致在面对具有充足资源禀赋条件优势的平台企业时处于讨价还价的弱势地位，最终产生由于平台对于新业态从业者的重视程度不足所引致的配套劳动保障权益缺失问题。因此为从根本上解决劳动保障权益缺失问题，新业态人员应从自身角度出发逐步扭转与平台企业的不合理不平等地位关系，通过外部信息获取渠道或诉诸于专门性的社会人才培养计划全面提升自身的思想及文化素质水平，朝向具备多技能高素质人才道路不断开拓发展，并最终核心竞争力的提升扩散效应带动平台企业福利待遇的提升和基本社会保障支持手段的执行落地，真正做到依托自身发展，为亟需的劳动权益提供保障。

2. 加强法律法规学习，依法维护劳动权益

在新业态经济持续运营的阶段性扩张过程中，新业态从业者的劳动权益不仅可能无法得到基本保障，从现如今大部分新业态从业者的社会保险缺失现状便可体现，并且存在从业者在自身权益受到侵害和不公平待遇的现象后仍然“维权难，维权贵”的无奈局面，受害群体无法得到有效的维权服务。究其原因，平台企业方面自然存在问题，与其未能积极承担履行劳动群益保障主体责任和义务脱不开关系，从在从业者群体自身角度来看，对于官方法律法规、规章制度的不了解，以及对于正规维权手段和途径的认知模糊同样阻碍了新业态劳动者对于自身受侵劳动权益的有效维护。因此从业者自身要加强与劳动权益相关的法律法规的学习掌握，主动学习或求助他人帮助了解《劳动法》《劳动合同法》《社保法》《工伤保险条例》等与自身利益高度相关的重点法律法规条文，通过学法做到懂法知法。当从业者在就业中面临基本社会保障、福利保障的平台拒绝支付问题时，以法律为武器对自身合法的权益保障向企业提出抗议和诉求，督促平台企业坚决履行劳动权益保障义务。在自身劳动权益受到侵害如职业伤害意外事件发生后，同样运用法律的武器守护自身利益，彻底根除相关不良平台利用就业者法律层面无知现状肆意侵犯劳动权益的问题发生，打击不良主体，依法守护劳动权益。

除了依靠提升自身法律掌握和利用能力来守护自身劳动保障权益之外，新业态从业者还要积极寻求外界帮助，借助强大的外界力量来保障自身的劳动权益，从业者可以以法律法规、标准规则为基础，向相关社会保障和劳动部门切实反映情况，请求专业人士对自身的问题进行全面审视和法律援助，积极守护自身的劳动权益。从业人员还可通过诉诸地方统筹行业工会组织，寻求同样面临与自己类似问题的受害新业态从业人员，在行业工会组织的引领组织框架和制度之内，依靠工会组织强大的维权力量满足自身群体的劳动权益保障维护诉求，解决自身劳动权益受侵犯问题，真正做到对于集社保权益和福利权益于一体的新业态劳动权

益的全面有效保障。

（四）工会方面：充分发挥工会作用，健全维权保障职能

1. 创新工会服务方式，探索建立“数字工会”

各地工会组织应积极探索建立“数字工会”（又称“线上工会”、“网络工会”），实行数据化管理。相比于传统的工会，“数字工会”具有自有、工作安排灵活的特点，更适合新业态就业群体，可以使其在寻求帮助时更加便捷，减少不必要的时间浪费。以湖南省地区为例，省总工会开发“湘入会”小程序，灵活就业劳动者进入“湘入会”办理入会后，就可直接跳转“湘税社保”端口了解社保政策、办理社保缴费，通过“进一家门、办两家事”，打通灵活就业人员参加社保职工建会入会与社保缴费服务双平台、双推动堵点。新就业形态劳动者只要进入工会平台，就能精准掌握社保政策、完成社保缴纳；进入税务平台，就能便捷加入工会组织、享受工会服务，真正实现进一家门、办所有事。

建立“数字工会”，可以开通网上入会，推行扫码入会，吸纳零星分散的新就业形态劳动者便捷入会。实行一次入会、动态接转，工会组织及会员信息实现数据化管理。同时还可以打造线上线下有机融合的服务体系，“线上+线下”协同发力，织密新就业群体服务网，实现工会服务精准触达、更为垂直的工会服务，并以极低的人力、物力成本实现覆盖面广大的各类活动，真正意义上消除了时间和空间的限制。“数字工会”还可以打造灵活就业专项方案，针对灵活就业人员信息收集难、核实成本高、考勤机制缺失等难点，数字工会协同相关程序团队基于产品和生态能力，推出了“灵活就业解决方案”，能以低成本、低门槛、高效率的方式，在工会组织、用工企业、灵活用工平台、灵活用工人员之间提供数字发补贴和保险保障等多种服务。未来，随着越来越多的数字工会方案落地，工会的规模 and 影响力将持续扩大，在助力传统工会智慧升级的同时，还将惠及更多职工和会员。把维护新业态劳动者合法权益落在实处。

2. 加强建立工会服务，提升从业者归属感

工会必须扛起维护新就业形态劳动者合法权益的大旗，组织劳动者入会就是为他们提供维权服务的基础环节。工会有责任和义务对新业态从业人员的社会保险权益进行监督。既要督促平台企业或用人单位为新业态从业人员提供基本劳动

条件和劳动防护;又要充分发挥行业协会的作用,建立同行业内统一的工资发放、工时、技能培训、健康检查等制度,为新业态从业人员提供相应的职业福利;并且利用自身专业优势,督导平台为新业态从业人员缴纳法律和政府规定的社会保险。

具体来讲,各地应当立足实际,把新就业形态建会入会作为工会工作的重中之重,紧盯货车司机、网约车司机、快递员、网约配送员等重点人群,探索出条线、区块交织,集中、分散并推,线上、线下结合,工会、税务互通的建会入会便捷通道。除此之外,工会应当加强服务建设,真正解决新业态从业者“急难愁盼”的问题。自2016年起,全国总工会办公厅印发通知,在全国范围启动了工会户外劳动者服务站点建设工作,目前全国已建各类服务站点11.17万个。但是各级工会仍应推动实现服务站点从“有没有”到“好不好”转变,抓住新就业形态劳动者的“关键小事”,做好精准服务。同时根据职工需求,进一步优化站点的布局、功能、标识等,要改革创新,加大投入力度,整合内外资源,不断拓展共建外延,持续推进工会户外劳动者服务站点建设工作,努力将其打造成户外劳动者温暖的“家”,让他们深切感受到工会的温暖,努力让工会娘家人的温暖“触手可及”。最后,各级工会组织应当延伸触角、开拓阵地,初步走出了一条行之有效的新路子,把新就业形态劳动者吸引过来、组织起来、稳固下来,凝聚起共同奋斗的力量。

3. 积极开展宣传工作,争取各部门联动配合

目前我国新业态从业者以及平台建会入会的比例仍然较低,如何解决新就业形态劳动者面临的各式各样问题,吸引新就业形态劳动者主动加入工会,成了推动建会入会的关键。首先,工会应当加强宣传工作,持续深化入会和缴费宣传及服务。通过联合联动政府各部门开展福利活动,下沉村镇、社区、物流园区等地,组织专场集中宣讲。结合短视频宣传嵌入工会入会好处、灵活就业社保答疑,以更便捷贴心的方式提高新业态劳动者加入工会和参保缴费意愿和意识。其次,各级工会要坚持引领、服务、维权工作一体推进,用心用情用力解决新就业形态劳动者的“急难愁盼”问题,破解普遍存在的“两难三不知”问题——参保难、缴费难,不知参保的好处、不知如何参保、不知如何缴费,切实维护他们的合法权益。工会组织还可以与税务等部门建立协同推进机制、联合调研机制、信息共享机制、创新激励机制,定期开展磋商、走访调研、宣传推广、上门服务等活动。最后,我国各级工会应当根据职工需求,不断推出更多创新举措,为广大新就业形态劳动者入会和享受工会服务提供新路径、搭建新平台。

(五) 媒体层面:发挥有效监督职能,畅通侵权维护渠道

1. 有效报道权益事件，坚决履行监督职能

在构建全方位的新业态从业人员劳动权益保障机制的进程中，要充分发挥有关电视台及网络媒体的社会监督职能。媒体要加强自身更加贴近民生实况的信息互联互通体系建设，赋予广大新业态从业人员将自身的劳动权益保障诉求及权益侵犯事件诉诸新闻媒体的基本权利。推进连接新闻媒体与新业态从业者双主体的信息畅通机制建设，新闻媒体能够及时获取亟需解决的平台企业劳动权益保障缺失和侵犯的有关消息，并充分利用自身强大的信息资源禀赋优势，进行信息的持续跟进和深挖延伸，确认权益缺失侵犯事件的真实性和可靠性，并在审慎严谨确认后进行针对性的公开报道，通过电视节目、广播、网络媒体账号推送报道等多种 样化形式全面客观阐述事件情况，以传媒手段提高事件的覆盖面和关注度。相关 传播媒体要充分履行信息媒介职能，作为劳动权益受到侵害的新业态从业人员的“中介人”和“代理人”，要及时有力地将相关涉事主体的核心诉求和企业亲侵权现象公之于众，引起劳动和社保部门的高度重视，推动其采取相应措施对违法违规平台企业依照法律法规进行惩罚整治，为杜绝权益缺失、权益侵犯的不良社会风气的权益整治工作进程提供核心推动力。另一方面，媒体通过构建权益事件公开透明报道机制，对相关平台企业起到反向监督作用，以法律法规和行业规章制度为基础，提高企业违反从业人员权益保障标准的违规成本，降低平台企业的违规操作可能性，从源头出加强新业态从业人员的劳动权益保障。

2. 建构三方互联机制，畅通权益维护渠道

传播媒体在广大面临劳动权益缺失侵犯现状的新业态从业者的维权进程中起到核心推动作用。首先媒体应与政府主体和产业或行业工会主体建构起严密有效，强健有力的三方互联机制。使获得切实有效权益方面信息的媒体可以迅速将事件信息传播扩散到政府部门和行业工会，做到重要信息的畅通无阻，互联互通。同时以媒体为连接枢纽，构建“媒体-政府部门-行业工会”三位一体的权益维护保障系统，使媒体获得的最为贴近新业态从业者心声的核心权益诉求和权益侵犯苦衷能够真正化作强有力的证据，作为相关政府部门和行业工会的信息基础，服务于三方互联的权益维护行动。通过建构三方互联机制，有效畅通权益维护渠道，提升政府部门和行业工会的信息获取效率，降低信息搜寻和事件采证成本，并在三方协同维权机制下，大大加强了从业者维权力量，提升权益维护效率，最终真正实现在新业态就业框架下的从业人员的劳动权益得到切实有效的保障和维护，助推我国新业态就业和新业态经济的不断完善发展。

3. 加强政策宣传力度，引导从业者广参保

社会现有的新业态从业群体保险覆盖率低，社会保障程度不足的问题在较大程度上与从业者保障信息来源短缺，渠道不畅，导致从业者对于保险保障问题以及政府最新的权益保障政策信息相对闭塞密切相关，不利于广大从业者充分了解政策端的重大更新转变，同时使自主缴费参保存在不便，因此政府可以全力扮演沟通保险机构和从业者之间的“信息桥梁”的重要角色，通过多形式多维度大力加强政策宣传力度，积极引导从业者进行缴费参保，参与到社会保险全覆盖进程当中来，有效解决从业者社会保险短缺问题。

具体操作层面，政府可利用各地政务服务网、微信公众号、短信平台、微博、互联网+企业商务平台、创业微电影、公益广告等开展多种形式的政策宣传，一方面普及社会保险相关基本信息如参保程序、缴费方式、参保利益相关者的权力义务等，提高新业态从业者对于社会保险的认知水平和了解程度，为参保进程扫清障碍。另一方面可以建立信息面+操作端的过渡转接机制，与社会相关商务平台建立合作关系，依托其具有的广大用户资源和科技水平，在充分发挥其有效广泛的信息传播职能的同时，可以兼顾引导从业者直接跳转到参保程序或界面，以完成进一步的参保操作，通过这样的宣传+实践的互联互通机制可以大大减轻新

业态从业者尤其是年龄较大从业者的操作难度，排除客观现实不利因素干扰，以期实现新业态从业人员社会保险提质增效的社会目标，为新业态从业者更有效率、更富成效地免除后顾之忧。

七、结论与展望

通过大数据、访谈与问卷调查,本报告发现,新业态蓬勃兴起,从业人员队伍快速扩大,但其劳动权益保障形势非常严峻,主要问题集中于就业途径不规范、日均工作时间较长、保险覆盖率有待提升、与平台劳动关系责任主体划分不明确等方面。

通过分析研究,本报告认为,新业态从业人员在劳动权益保障方面所产生的问题的原因主要包括法律制度、平台、个人等层面。法律层面的主要原因在于劳动法律保护范围覆盖不足,未将新业态从业人员纳入其中;平台层面的主要原因在于平台不提供传统的劳动关系保障,以及计时工资制拉长工作时间等;个人层面主要在于新业态从业人员本身的维权意识不足与自身缺乏专业技术,缺少核心竞争力,易被替代等。

根据前述问题及原因分析,本报告提出了系统、针对性和可操作性的“五位一体”建议,即从政府、平台、从业者、工会以及媒体五个主体维度精准施策,助力解决新业态从业者劳动权益保障问题。政府层面通过统筹研究完善相关法律法规,明确平台公司与从业者之间的劳动关系、制定劳动定额的明确标准,规范平台工作规则管理规则、改革创新社会保障制度和职业伤害保障制度、逐步放开非户籍地参保限制、建立适配社保经办服务体系多手段多途径构建社会权益保障网,切实保护从业人员劳动权益。平台企业层面主动提高主体责任意识,承担有限雇主义务,大力保障从业者的社保福利和职业福利,同时在全过程中强化主体风险意识,兼顾岗前培训和在职风险防范。从业者层面要促进自身素质水平的提高,以此提升自身核心竞争力水平,并持续深化法律法规学习,依法维护劳动权益。工会层面要充分发挥工会作用,健全维权保障职能,在创新工会服务方式,探索建立“数字工会”,加强建立工会服务,提升新业态从业者归属感,积极开展宣传工作,争取各部门联动配合各方面进行统筹协调施策。最后媒体层面通过有效报道权益事件,建构三方互联机制,以及大力加强政府政策宣传力度,积极引导从业者缴费参保等方式发挥有效监督职能,畅通侵权维护渠道,为新业态劳动权益保障进程保驾护航。

随着互联网和相关服务为代表的平台经济、共享经济等新兴服务业快速发展,新就业形态已成为吸纳人员就业的重要渠道和新蓄水池,成为拉动经济增长的新动力,为稳就业和促就业提供新引擎。因此,为使新业态稳步健康发展,解决新业态从业人员劳动权益保障问题刻不容缓。只有抓住新业态从业人员的真正诉求,对症下药,处理好平台与劳动者双方关系,为从业人员扫除后顾之忧,使新业态葆持生机与活力,才能助力国民经济健康发展。

值得欣慰的是，新业态从业人员劳动权益保障问题已经引起了政府有关部门的高度重视，自从人力资源和社会保障部等八个部门于2021年7月16日出台了《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》，各地方人社厅、工会等部门积极响应落实，如湖南省发布《工会劳动法监督条例》、浙江省将《工伤保险条例》推行到新业态从业人员范畴，虽然新业态从业人员的保障问题仍处于地方试点阶段，但我们相信随着社会关注度不断提高，与此相关的调查研究不断深入，维护从业人员权益的政策法律相继颁布，新业态从业人员劳动权益保障相关问题一定可以得到解决。

参考文献：

- [1] 汪敏. 新业态下劳动与社会保险政策的检视与选择[J]. 社会保障评论, 2021, 5(03): 23-38.
- [2] 匡亚林, 梁晓林, 张帆. 新业态灵活就业人员社会保障制度健全研究[J]. 学习与实践, 2021(01): 93-104. DOI:10.19624
- [3] 陈文美, 姬思敏. 新业态就业人员劳动保障权益的理性诉求、问题检视及推进路径[J/OL]. 经营与管理: 1-9[2023-03-12]. DOI:10.16517
- [4] 钟仁耀. 新业态就业人员的劳动保障权益如何维护[J]. 人民论坛, 2021, No. 718(27): 68-71.
- [5] 胡京. 我国新业态从业人员职业伤害保障问题及其解决[J]. 广东社会科学, 2020, No. 206(06): 243-251.
- [6] 李秀婷, 曾艳春, 汪祥波等. 建议完善灵活就业人员用工和社保政策[N]. 南方日报, 2023-03-07(A09).
- [7] 吕宣如. 新业态下灵活就业人员的社会保险制度研究[D]. 华东师范大学, 2019.
- [8] 胡放之. 网约工劳动权益保障问题研究——基于湖北外卖骑手的调查[J]. 湖北社会科学, 2019(10): 56-62. DOI:10.13660
- [9] 娄宇. 新业态从业人员职业伤害保障的法理基础与制度构建——以众包网约配送员为例[J]. 社会科学, 2021, No. 490(06): 20-29. DOI:10.13644
- [10] 吴勇. 强化信用监管 推动新业态新模式规范健康发展[J]. 中国市场监管研究, 2022, No. 360(10): 78-80.
- [11] 赵晓慧. 新业态成吸纳就业主体[N]. 河北经济日报, 2022-10-05(001).
- [12] 周晓东. 提升新业态从业群体的就业质量[N]. 中国社会科学报, 2022-12-02(012). DOI:10.28131.
- [13] 李文浩. 新业态下灵活就业人员的就业稳定性探究[D]. 北京交通大学, 2021. DOI:10.26944.
- [14]. 城市生活最不安全之处: 生活成本高生活压力大[J]. 领导决策信息, 2010, No. 713(17): 26.

[15] 张晓莉, 段洪成, 渠帅. 我国数字经济新业态发展现状及对策研究[J]. 现代审

计与会计, 2022, No. 403(10): 42-44.

[16] 班小辉. 反思“996”工作制: 我国工作时间基准的强制性与弹性化问题[J]. 时代法学, 2019, 17(06): 27-33. DOI: 10. 19510.

[17] 李良荣, 袁鸣徽. 中国新闻传媒业的新生态、新业态[J]. 新闻大学, 2017, No. 143(03): 1-7+146.

[18] 张敏洁. 国内外物流业新业态发展研究[J]. 中国流通经济, 2019, 33(09): 29-41. DOI: 10. 14089.

[19] 佟家栋, 张千. 数字经济内涵及其对未来经济发展的超常贡献[J]. 南开学报 (哲学社会科学版), 2022, No. 287(03): 19-33.

[20] 莫怡青, 李力行. 零工经济对创业的影响——以外卖平台的兴起为例[J]. 管理世界, 2022, 38(02): 31-45+3. DOI: 10. 19744.

[21] 谢富胜, 吴越. 零工经济是一种劳资双赢的新型用工关系吗[J]. 经济学家, 2019, No. 246(06): 5-14. DOI: 10. 16158.

[22] 郑祁, 杨伟国. 零工经济的研究视角——基于西方经典文献的述评[J]. 中国人力资源开发, 2019, 36(01): 129-137. DOI: 10. 16471.

[23] 陈磊, 周于卜. 新业态劳动者权益保障怎样兜牢[N]. 法治日报, 2022-08-08(008). DOI: 10. 28241

[24] 王宝杰. 织起新业态劳动者权益“防护网”[J]. 中国社会保障, 2022, No. 334(05): 53.

[25] 李磊, 丛宏彬. 整体性思维治理新业态劳动权益保障问题[J]. 中国人力资源 社会保障, 2022, No. 148(06): 20-21.

[26] 苏炜杰. 我国新业态从业人员职业伤害保险制度: 模式选择与构建思路[J]. 中国人力资源开发, 2021, 38(03): 74-90. DOI: 10. 16471

[27] 娄宇. 新业态从业人员职业伤害保障的法理基础与制度构建——以众包网约 配送员为例[J]. 社会科学, 2021, No. 490(06): 20-29. DOI: 10. 13644

[28] 郭玮. 新业态用工治理与政策创新[J]. 中国人事科学, 2020, No. 29(05): 12-19.

[29] 金华, 陈佳鹏, 黄匡时. 新业态下数智化劳动: 平台规训、风险生成与政策应[J]. 电子政务, 2022, No. 230(02): 75-87. DOI:10.16582

[30] 堵琴因. 新业态劳动者权益保障的政策工具选择研究[J]. 中国行政管理, 2020, No. 423(09): 42-48. DOI:10.19735

[31] 杨杰. 新业态劳动者劳动权益保障面临的困境和对策[J]. 法制博览, 2023, No. 908(12): 115-117.

[32] 董保华. 社会法“非中心化”调整模式的思考——新业态下劳动者权益保障的观念更新与制度调整[J]. 浙江社会科学, 2021, No. 304(12): 47-57+156-157. DOI:10.14167

[33] 王群. 数智时代新业态劳动者权益保护之反思[J]. 青海社会科学, 2022, No. 258(06): 153-161. DOI:10.14154

[34] 王群, 陈诗鑫. 新业态从业青年劳动权益保护的法理及路径探析[J]. 中国青年社会科学, 2022, 41(04): 125-132. DOI:10.16034

[35] 石佑启, 王诗阳. 互联网送餐中劳动监察的困境及路径选择[J]. 江汉论坛, 2020, No. 510(12): 120-127.

[36] 葛家欣. 新业态从业者集体劳权的实现路径——以集体劳动法和反垄断法的协调为视角[J]. 理论月刊, 2022, No. 488(08): 116-126. DOI:10.14180

[37] 袁文全, 毛嘉. 新业态下网络主播法律地位认定及权益保障的制度回应[J]. 武汉大学学报(哲学社会科学版), 2022, 75(06): 144-153. DOI:10.14086

[38] 张媛, 张银玲, 徐巧玲, 曹宝花, 李萌. “临床护士工作满意度及其影响因素.” 中国健康心理学杂志 2(2013).

[39] 徐杰. “薪酬水平与员工满意度研究.” 《现代经济信息》 09(2015).

[40] 刘芃, 王仁法. “浅论劳动权益保护之保护妇女劳动权益.” 教育教学论坛 11(2013).

[41] 周钟. “企业薪酬支付方案的设计.” 中小企业管理与科技 14(2009).

[42] 唐月. 基于 Calinski-Harabasz 改进 SSLOK-means 聚类的微博用户特征研究[D]. 北京外国语大学, 2019.

[43] 翟东海, 鱼江, 高飞, 于磊, 丁锋. 最大距离法选取初始簇中心的 K-means 文本聚类算法的研究[J]. 计算机应用研究, 2014, 31(03): 713-715+719.

[44]何清, 李宁, 罗文娟, 史忠植. 大数据下的机器学习算法综述[J]. 模式识别与人

[45]郭永坤, 章新友, 刘莉萍, 丁亮, 牛晓录. “优化初始聚类中心的K-means 聚类算法.” 《计算机工程与应用》 15(2020).

[46]元永波, 刘利军, 史秀红, 常璇, 李淑娟. “不同产地枸杞微量元素的因子分析与聚类分析.” 安徽农业科学 4(2010).

[47] “Extrinsic workforce diversity factors: An impact of employee characteristics on productivity.” Ain Shams Engineering Journal 10(2023).

[48]Dong Anguo, Zhang Qian, Liu Hongchao, Liang Miaomiao. Hyperspectral Image Classification Based on TSNE and Multiscale Sparse Auto-Encoder; Computer Engineering and Applications, 2019, 55(21), 179

[49]Tassinari, A., & Maccarrone, V. (2020). Riders on the Storm: Workplace Solidarity among Gig Economy Couriers in Italy and the UK. *Work, Employment and Society*, 34(1), 35 - 54.

[50]Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V., & Hjorth, I. (2019). Good Gig, Bad Gig: Autonomy and [24]Algorithmic Control in the Global Gig Economy. *Work, Employment and Society*, 33(1), 56 - 75.

[51]Duggan, J, Sherman, U, Carbery, R, McDonnell, A. Algorithmic management and app-work in the gig economy: A research agenda for employment relations and HRM. *Hum Resour Manag J.* 2020; 30: 114 - 132.

[52]Inversi, C., Dundon, T., & Buckley, L.-A. (2022). Work in the Gig-Economy: The Role of the State and Non-State Actors Ceding and SeizingRegulatory Space. *Work, Employment and Society*, 0(0).

[53]Flanagan, F. (2017). Symposium on work in the ‘gig’ economy: Introduction. *The Economic and Labour Relations Review*, 28(3), 378-381.

[54]Bajwa, U., Gastaldo, D., Di Ruggiero, E. et al. The health of worker sin the global gig economy. *Global Health* 14, 124 (2018).

[55]Pangrazio, L., Bishop, C., & Lee, F. (2023). Old Media, New Gigs: The

Discursive Construction of the Gig Economy in Australian News Media. *Work, Employment and Society*, 37(3), 606 – 624.

[56]Zhang Mingdi and 陈俊江. (2022). A Study on the Identifying of Labor Relations in China's Gig Economy. *법과 기업 연구*, 12(2), 113-140.

[57]Loganathan, M. Assessing Social Sustainability in the Gig Economy. *Ind. J. Labour Econ.* 65, 831 – 843 (2022).

[58]Hardy, T., & McCrystal, S. (2022). The importance of competition and consumer law in regulating gig work and beyond. *Journal of Industrial Relations*, 64(5), 785 – 800.

[59]Stewart, A., & Stanford, J. (2017). Regulating work in the gigeconomy: What are the options? *The Economic and Labour Relations Review*, 28(3), 420-437.

[60]OSTOJ, Izabela. The structure of gigworkers in the global online gig economy by country of origin and its institutional foundations. *Ekonomia i Prawo. Economics and Law* [online]. 30 June 2021, T. 20, nr 2, s. 337 – 351.

[61]Michael Doherty , Valentina Franca, Solving the ‘Gig-saw’ ? *Collective Rights and Platform Work*, *Industrial Law Journal*, Volume 49, Issue 3, September 2020, Pages 352 – 376.

附录

一、调查问卷

2025 年新业态从业人员权益状况调查问卷

新业态、新就业形态发展迅速，衍生出外卖骑手、网约车司机、网约货车司机、网络主播、网约家政服务人员等新型非劳动关系就业形式，为解决目前的新业态就业群体劳动权益保障现状，进一步了解您的就业情况，更精准的解决您最关心最迫切的问题，诚挚的邀请您参加这次问卷调查。

您填写的内容、个人信息仅用作汇总分析，为相关制度政策制定和学术研究提供参考，不作其他任何用途。感谢您的参与！

一、您所从事的主要工作（ ）

- 1、外卖员
- 2、网约车司机
- 3、网约货车司机
- 4、快递员
- 5、网络主播
- 6、互联网营销师
- 7、数字化运营师
- 8、学习规划师
- 9、网约家政服务人员
- 10、其他(必填)

二、您所所在的省份（ ）

二、您的性别（ ）

1. 男
2. 女

三、您的年龄（ ）

1. 18-25 岁
2. 26-40 岁
3. 40-50 岁
4. 50-60 岁

5. 60 岁以上

四、您的受教育程度（ ）

- 1. 高中（中专）及以下
- 2. 大专
- 3. 本科
- 4. 研究生

五、您倾向于选择哪种从业方式（ ）

- 1、灵活就业
- 2、与平台签约
- 3、项目（业务）承揽或合作
- 4、自主创业
- 5、其他（必填）

六、您找工作的途径主要是（ ）

- 1、亲朋好友介绍
- 2、用工单位招聘广告信息
- 3、市场中介的招聘
- 4、政府组织的招聘
- 5、其他

七、您从业的地点主要选择在（ ）

- 1、本省中小城市
- 2、本省大中城市
- 3、北广上深等一线城市

八、您从事这些行业的主要原因是（ ）（最多选三项）

- 1、工资高
- 2、懂这方面的技能
- 3、文化程度和技术要求低
- 4、工作轻松
- 5、有利于自身知识结构、能力发展
- 6、有益身心健康
- 7、培训、学习机会多

8、其他

九、您平均每天的工作时间大概为()

- 1、8 小时及以下
- 2、8-10 小时
- 3、10-12 小时
- 4、12 小时及以上

十、您最近一份工作的月薪是()

- 1、3000 元以下
- 2、3000-5000 元
- 3、5000-7000 元
- 4、7000 元以上

十一、您在工作生活中面临的最大困难是什么?()

- 1、房价高，租金贵
- 2、消费水平高
- 3、不能及时找到工作
- 4、不能按时领到工资
- 5、自身安全、健康问题
- 6、父母无法照顾
- 7、子女上学、看护问题难以解决

十二、您更换工作的原因为()

1. 消费水平高
2. 不能及时找工作
3. 不能按时领到工资
4. 子女上学、看护问题难题解决
5. 自身安全、健康问题
6. 父母无法照顾

十三、您参加的保险有哪些?()

- 1、企业养老保险
- 2、城乡居民养老保险
- 3、工伤保险
- 4、医疗保险

- 5、失业保险
- 6、人身意外伤害保险
- 7、家庭财产保险
- 8、交通工具险
- 9、没有

十四、您需要的保险有哪些?() (最多选五项)

- 1、企业养老保险
- 2、城乡居民养老保险
- 3、工伤保险
- 4、医疗保险
- 5、失业保险
- 6、人身意外伤害保险
- 7、家庭财产保险
- 8、交通工具险
- 9、没有

以下为量表题，请您根据自身实际情况选择非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意

一、基本薪酬支付情况

- 1、非常满意
- 2、满意
- 3、一般
- 4、不满意
- 5、非常不满意

二、加班（超时）工作薪酬支付情况

- 1、非常满意
- 2、满意
- 3、一般
- 4、不满意
- 5、非常不满意

三、报酬水平满意度

- 1、非常满意
- 2、满意
- 3、一般
- 4、不满意
- 5、非常不满意

四、劳动合同签订情况

- 1、非常满意

- 2、满意
- 3、一般
- 4、不满意
- 5、非常不满意

五、失业保险覆盖情况

- 1、非常满意
- 2、满意
- 3、一般
- 4、不满意
- 5、非常不满意

六、工伤保险覆盖情况

- 1、非常满意
- 2、满意
- 3、一般
- 4、不满意
- 5、非常不满意

七、医疗保险覆盖情况

- 1、非常满意
- 2、满意
- 3、一般
- 4、不满意
- 5、非常不满意

八、养老保险覆盖情况

- 1、非常满意
- 2、满意
- 3、一般
- 4、不满意
- 5、非常不满意

九、周工作时间较为合理

- 1、非常满意
- 2、满意
- 3、一般
- 4、不满意
- 5、非常不满意

十、加班（超 8 小时）频率满意度

- 1、非常满意
- 2、满意
- 3、一般
- 4、不满意
- 5、非常不满意

十一、公平合理的激励机制

- 1.非常满意
- 2.满意
- 3.一般
- 4.不满意
- 5.非常不满意

十二、合理公平的劳动技能培训机制

- 1.非常满意
- 2.满意
- 3.一般
- 4.不满意
- 5.非常不满意

十三、基本福利（补贴、体检、休息设施）

- 1.非常满意
- 2.满意
- 3.一般
- 4.不满意
- 5.非常不满意

十四、员工投诉处理满意度

- 1.非常满意
- 2.满意
- 3.一般
- 4.不满意
- 5.非常不满意

十五、劳动争议处理满意度

- 1.非常满意
- 2.满意
- 3.一般

- 4.不满意
- 5.非常不满意

十六、能否从工作中获得成就感

- 1.非常满意
- 2.满意
- 3.一般
- 4.不满意
- 5.非常不满意

十七、有充分发挥自己能力的环境和机会

- 1.非常满意
- 2.满意
- 3.一般
- 4.不满意
- 5.非常不满意

二、问卷量表

量表因子载荷矩阵表

观测变量编号	生存权	安全权	社会认同	自我实现
1	0.700	0	0	0
2	0.707	0	0	0
3	0.751	0	0	0
4	0.805	0	0	0
5	0.788	0	0	0
6	0	0.886	0	0
7	0	0.797	0	0
8	0	0.828	0	0
9	0	0.719	0	0
10	0	0.623	0	0
11	0	0	0.782	0
12	0	0	0.727	0
13	0	0	0.898	0
14	0	0	0.773	0
15	0	0	0.849	0

观测变量编号	生存权	安全权	社会认同	自我实现
16	0	0	0	0.631
17	0	0	0	0.655

量表因子协方差矩阵表

1	0.473	0.338	0.266
0.473	1	0.381	0.358
0.338	0.380	1	0.449
0.266	0.358	0.449	1

问卷编码表

	外卖 员	网约 车司 机	网约 货车 司机	快递 员	网络 主播	互联 网营 销师	数字 化运 营师	学习 规划 师	网约 家政 服务 人员	其他 (必 填)
您所从事的 主要工作	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

	男	女
您的性别	1	2

	18-25 岁	26-40 岁	40-50 岁	50-60 岁	60 岁以上
您的年龄	1	2	3	4	5

高中（中专）及以下	大专	本科	研究生
-----------	----	----	-----

您的受教育程度	1		2		3		4	
	灵活就业		与平台签约		项目 (业务) 承揽或合作		自主创业	
	否	是	否	是	否	是	否	是
您倾向于选择哪种从业方式	0	1	0	1	0	1	0	1

	亲朋好友介绍		用工单位招聘广告信息		市场中介的招聘		政府组织的招聘		其他	
	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是
您找工作的途径主要是	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1

	本省中小城市				本省大中城市				北广上深等一线城市			
您从业的地点主要选择在	1				2				3			

	工资高		懂这方面的技能		文化程度和技术要求低		工作轻松		有利于自身知识结构、能力发展		有益身心健康		培训、学习机会		其他	
	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是
您从事这些行业的主要原因是	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1

	8 小时及以下	8-10 小时	10-12 小时	12 小时及以上
您平均每天的工作时间大概为	1	2	3	4

	3000 元以下	3000-5000 元	5000-7000 元	7000 元以上
您最近一份工作的月薪是	1	2	3	4

	房价高,租金贵	消费水平高	不能及时找到工作	不能按时领到工资	自身安全、健康问题	父母无法照顾	子女上学、看护问题难以解决
您在工作生活中面临的最大困难是什么?	1	2	3	4	5	6	7

	企业养老保险		城乡居民养老保险		工伤保险		医疗保险		失业保险		人身意外伤害保险		家庭财产保险	
	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是
您参加的保险有哪些?	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1

	企业养老保险		城乡居民养老保险		工伤保险		医疗保险		失业保险		人身意外伤害保险		家庭财产保险	
	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是
您需要的保险有哪些?	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1

	非常满 意	满意	一般	不满意	非常不 满意
基本薪酬支付情况	1	2	3	4	5
加班（超时）工作薪酬支付情况	1	2	3	4	5
报酬水平满意度	1	2	3	4	5
劳动合同签订情况	1	2	3	4	5
失业保险覆盖情况	1	2	3	4	5
工伤保险覆盖情况	1	2	3	4	5
医疗保险覆盖情况	1	2	3	4	5
养老保险覆盖情况	1	2	3	4	5
周工作时间较为合理	1	2	3	4	5
加班（超 8 小时）频率满意度	1	2	3	4	5
公平合理的激励机制	1	2	3	4	5
报酬水平满意度	1	2	3	4	5
劳动合同签订情况	1	2	3	4	5
合理公平的劳动技能培训机制	1	2	3	4	5
基本福利（补贴、体检、休息设施）	1	2	3	4	5
员工投诉处理满意度	1	2	3	4	5
劳动争议处理满意度	1	2	3	4	5
能否从工作中获得成就感	1	2	3	4	5
有充分发挥自己能力的环境和机会	1	2	3	4	5

三、访谈提纲

A. 访谈对象一览表

访谈对象对象一览表

访谈对象编号	姓名	性别	年龄（岁）	身份
2023042601	LZW	男	20	外卖骑手
2023042602	LZT	男	20	外卖骑手
2023042603	WZY	女	19	网络主播
2023042604	LWQ	男	20	网约车司机

B. 历次访谈统计表

历次访谈统计表

访谈对象编号	姓名	访谈时间	访谈地点	访谈方式
2025012601	LZW	2025. 1. 26	xxx	面谈、电话访谈
2025022802	LZT	2025. 2. 28	xxx	面谈
2025030103	WZY	2025. 3. 1	xxx	电话访谈
2025031504	LWQ	2025. 3. 15	xxx	面谈、电话访谈

C. 访谈提纲

尊敬的受访者：

您好！

非常感谢您可以参与此次的访谈调查，本次访谈是为进一步了解新业态从业人员权益保障的真实情况，调查结果将会是匿名形式发布，不会对您的生活造成任何影响，希望您能够尽力配合。最后非常感谢您的理解和支持。

一、个人基本信息

姓名、年龄、学历、居住情况、婚姻状况、家庭经济情况

二、基本工作情况

1. 您加入 XX 平台的时间、方式是什么？您还做过什么工作？
2. 加入之初您对 XX 平台的了解程度怎么样？
3. 您的工作情况是怎样的？（薪资、劳动合同、社会保障、工作机制等）
4. 您每天/周的工作时间和休息时间（小时/天数）大概有多少？休息情况怎么样？

三、工作的满意度情况

1. 您当初为什么想加入 xx 平台/机构？有没有达到最初的构想？
2. 您是否打算长期从事本项工作？原因是什么呢？
3. 如果要您对当前工作的满意程度进行打分（1-10 分），你会打几分？
4. 您认为目前工作生活中有哪些满意/不满意的地方？如果有的话是哪些困难？

四、权益保护情况

1. 您对我国的劳动保障及社会保险政策（如生育保障、疾病保障、失业保障、伤残保障、退休保障、死亡保障等）有了解吗？您是否有参保呢？

2. 您是否与平台/机构签订了标准的劳动合同？

3. 您是否遭受过平台/机构的不公正对待？

（1）遭受过：可以跟我们分享您是通过什么途径解决的呢？最后是否维权成功？

（2）未遭受：如果您未来遇到了平台的不公正对待，您会选择什么途径去维权呢？（向当地的劳动行政部门举报、投诉；寻求法律途径仲裁；求助工会；私下沟通协商等）

4. 您对未来的职业发展有何规划？

5. 您希望政府或平台在劳动权益保护方面为您做什么实际措施呢？

6. 您认为关于从业人员的劳动保障在哪些方面还需要继续努力、加强改进的？有什么具体的对策建议？

四、调研证明

湖南省人力资源和社会保障厅

关于开展“湘融湘爱”“两新” 调研工作的函

湖南省邮政分公司：

长期以来，湖南邮政充分发挥职能和行业优势，积极践行国企担当，为全省人力资源社会保障事业做出了卓有成效的贡献。特别是 2021 年来湖南邮政持续推进“湘融湘爱·三湘邮情”系列服务活动，得到了国务院农民工工作领导小组、人力资源社会保障部和社会各界的充分肯定。

为深入贯彻落实党的二十大精神，适应新形势新任务的新要求，进一步提升“湘融湘爱”农民工服务保障温度和成色，针对新时代快速发展的新业态创业，从创业人群、行业、路径、投入方式、运营模式、政策法规、权益维护、促进发展等方面，紧跟形势开展调查研究，搜集掌握第一手资料，总结挖掘成功经验，探索完善促进举措，规范引导促进发展，扎实推进共同富裕具有十分重要的意义。之前，开展新业态新市民创业模式研究已经纳入了《关于“湘融湘爱·三湘邮情”2023 年度活动安排方案》，且已收集了两新调研问卷及活动数据。为进一步做好课题的深入调查和深入研究，我厅

经过前期比较，决定依托中南大学商学院的智囊优势形成合作机制，就“新时代新业态”（简称“两新”）课题开展分析研究工作。根据《关于“湘融湘爱·三湘邮情”2023年度活动安排方案》，请你公司做好协助工作，为课题研究提供包含不限于资金支持、数据支持、人员支持为荷！

湖南省人力资源和社会保障厅
表彰奖励和重点民生实事处（农民工工作处）

2023年5月16日

3 [来源:华声在线]

新业态从业人员劳动权益保障路在何方？

■ 调研团队寻求解决途径

新业态劳动权益保障调研团队课题组

编者按

随着新业态从业人员群体规模不断扩大，新业态从业人员劳动权益保障缺失的新问题也接踵而至。日前，■ 调研团队寻求解决途径新业态劳动权益保障调研团队课题组依据相关文献与实践设计了调查问卷并发放，共收集到27449份有效问卷。

同时，调研团队与湖南省人社厅保持紧密联系和沟通，就相关群体更加权威具体的信息进行收集，并深入大街小巷开展实地访谈调研，与外卖配送员、网约车司机等新业态从业者进行采访交谈，努力探寻劳动权益保障缺失的具体问题以及本质引致原因，并提出切实有效的政策建议。

调研报告摘登如下。

问题：平均工作时间过长，保险覆盖率较低

绝大多数从业者没有通过正规官方平台获取求职信息并获得就业岗位，而是从非官方平台获取信息，导致了就业信息的真实性和可靠性无法得到保证，为后续的劳动权益保障带来隐患。

新业态从业人员劳动权益保障路在何方？ 调研团队寻求解决途径

新湖南·动态

阅读：17711

新业态劳动权益保障调研团队课题组

编者按

随着新业态从业人员群体规模不断扩大，新业态从业人员劳动权益保障缺失的新问题也接踵而至。日前，新业态劳动权益保障调研团队课题组依据相关文献与实践设计了调查问卷并发放，共收集到27449份有效问卷。

同时，调研团队与湖南省人社厅保持紧密联系和沟通，就相关群体更加权威具体的信息进行收集，并深入大街小巷开展实地访谈调研，与外卖配送员、网约车司机等新业态从业者进行采访交谈，努力探寻劳动权益保障缺失的具体问题以及本质引致原因，并提出切实有效的政策建议。

六、代码展示（部分）

```
import numpy as np
import matplotlib.pyplot as plt
# 设置字体
plt.rcParams['font.sans-serif'] = ['SimHei'] # 指定使用黑体字体
plt.rcParams['axes.unicode_minus'] = False # 解决负号显示问题
# 数据
categories = ['年龄', '受教育程度', '日工作时间', '加班工作薪酬支付情况', '
劳动合同情况', '工伤保险情况', '医疗保险情况', '养老保险情况', '激励机制', '
成就感获得', '环境和机会']
data1 = [-0.20, -0.25, 0.54, 0.70, 0.85, 1.08, 0.96, 0.99, 0.86, 0.95, 0.96]
data2 = [0.07, 0.09, -0.18, -0.24, -0.29, -0.36, -0.32, -0.33, -0.29, -0.32,
-0.32]

# 角度设置
angles = np.linspace(0, 2 * np.pi, len(categories), endpoint=False).tolist()
angles += angles[:1] # 使雷达图封闭

# 初始化图形
fig, ax = plt.subplots(figsize=(8, 8), subplot_kw=dict(polar=True))

# 绘制聚类1的数据
data1_plot = np.append(data1, data1[0])
ax.plot(angles, data1_plot, label='聚类1', linewidth=2)
ax.fill(angles, data1_plot, alpha=0.25)

# 在聚类1区域添加类别标签
center_angle = np.mean(angles)
ax.text(center_angle, np.mean(data1_plot), '聚类1', ha='center', va='center',
fontsize=12, fontweight='bold')

# 绘制聚类2的数据
data2_plot = np.append(data2, data2[0])
ax.plot(angles, data2_plot, label='聚类2', linewidth=2)
ax.fill(angles, data2_plot, alpha=0.25)

# 在聚类2区域添加类别标签
```

```
ax.text(center_angle, np.mean(data2_plot), '聚类 2', ha='center', va='center',
        fontsize=12, fontweight='bold')
```

```
# 设置标签和标题
```

```
ax.set_xticks(angles[:-1])
```

```
ax.set_xticklabels(categories)
```

```
# 设置网格线
```

```
ax.grid(True)
```

```
# 添加图例
```

```
ax.legend(loc='upper right', bbox_to_anchor=(1.3, 1.0))
```

```
# 根据数据范围设置极径范围
```

```
min_val = min(min(data1), min(data2))
```

```
max_val = max(max(data1), max(data2))
```

```
ax.set_rlim(min_val - 0.5, max_val + 0.5)
```

```
# 显示图形
```

```
plt.show()
```

```
import numpy as np
```

```
import pandas as pd
```

```
import matplotlib.pyplot as plt
```

```
from pandas import read_excel
```

```
from sklearn.cluster import KMeans
```

```
from sklearn.metrics import calinski_harabasz_score
```

```
# df=pd.read_excel('D:\Desktop\正大杯\kmeans.xlsx')
```

```
# df=pd.read_excel('D:\Desktop\正大杯\data.xlsx')
```

```
df=pd.read_excel('D:\Desktop\正大杯\标准化.xlsx')
```

```
print(df)
```

```
# 设置字体
```

```

plt.rcParams['font.sans-serif'] = ['SimHei'] # 指定使用黑体字体
plt.rcParams['axes.unicode_minus'] = False # 解决负号显示问题

# 数据标准化

# 提取前六列数据
X = df.iloc[:, [0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11]].values
print(X)
# 定义要尝试的聚类数范围
cluster_range = range(2, 11)
ch_scores = []

# 遍历不同的聚类数
for n_clusters in cluster_range:
    # 使用 KMeans 进行聚类
    kmeans = KMeans(n_clusters=n_clusters, random_state=42)
    kmeans.fit(X)
    labels = kmeans.labels_

    # 计算 Calinski-Harabasz 指标
    ch_score = calinski_harabasz_score(X, labels)
    ch_scores.append(ch_score)

# 找到 Calinski-Harabasz 指标最大时的聚类数
best_n_clusters = cluster_range[np.argmax(ch_scores)]
print(f"最佳聚类数: {best_n_clusters}")

# 绘制 Calinski-Harabasz 指标随聚类数变化的曲线
plt.plot(cluster_range, ch_scores, marker='o')
plt.xlabel('聚类数')
plt.ylabel('Calinski-Harabasz 指标')
plt.title('Calinski-Harabasz 指标随聚类数变化')
plt.show()

```