

平台型家政服务人员 从业的结构性困境与权益保护

孔令兵, 吴兰

郑州师范学院 社会服务与发展学院, 河南 郑州 450044

摘要:基于数据驱动、平台支撑、网络协同所构成的平台经济正改变着传统家政服务模式,形成了大数据时代家政服务业发展的新形态。平台赋予了家政服务人员更大的选择自由,提升了家政服务人员专业形象,促进了人格平等,推动了新时代的家政服务业的发展,但平台模式下的家政服务人员“易受伤害性”、数字鸿沟隐性化等,也加剧了家政服务人员身份、组织、发展和数字等方面的结构性困境。社会运行与个人选择机制、政策法律机制和数字资本主义控制下的技术机制,加剧了家政服务人员从业困境。为促进家政服务行业的健康发展,保障家政新就业形态的稳定和谐,应构建家政服务人员权益保护的相关法律制度,强化家政平台主体责任和社会责任意识,构建多部门参与的平台型家政用工监管体系等。

关键词:平台经济;家政服务;家政服务人员;权益保护;监管

中图分类号:C913 **文献标识码:**A **DOI:**10.12186/2026.04.007

文章编号:2096-9864(2026)04-0057-09

近年来,家政服务业加速数字化转型,线上需求已成为行业重要增长点,家政服务用户的线上渗透率逐年提升,平台型家政模式迅速崛起。该模式以互联网平台为核心,依托大数据、云计算等技术,实现对服务供需的智能化匹配,形成新型组织与交易机制。平台型家政服务人员即依托平台接单并提供服务的从业者。根据运营方式的不同,平台型家政服务可分为B2C、B2P2C、B2B2C及其混合模式等类型。在这些模式下,家政从业者与平台建立不完全管理关系,只接受其派单、调配与评价,区别于C2C模式下以抢单为主、平台缺乏实质管理的分享经

济形态。

平台型家政为从业者带来多方面积极影响,但其作为资本与技术共同驱动的产物,在赋予从业者职业预期的同时,也使从业者面临法律身份不明确、权益保障不足等困境。当前,平台从业者被归类为灵活就业人员,尚未获得劳动者主体地位的法律确认,其“易受伤害性”^[1]并没有从根本上得到改善;同时其受制于“数字枷锁”,被认为属于“‘困在平台里’的新型弱势群体”^[2]。随着平台经济持续扩张与从业人员规模增长,构建系统化的权益保障体系已成为推动社会公平、防范社会矛盾的重要课题。

收稿日期:2025-03-28

基金项目:河南省高校哲学社会科学应用研究重大项目(2025YYZZD17)

作者简介:孔令兵(1973—),男,河南省光山县人,郑州师范学院教授,博士,主要研究方向:公共管理;吴兰(1979—),女,河南省郑州市人,郑州师范学院讲师,硕士,主要研究方向:人力资源管理。

一、平台型家政服务人员从业的结构性困境

平台经济凭借跨领域渗透效应,催生了数字资本主义范式,该范式依托算法驱动的技术架构实现对劳动力的系统性剥削与行为控制^[3]。平台型家政服务人员虽获得数字化赋能的资源接入渠道,但因技术权力的不对称性与制度保障的缺失,被数字系统的逻辑解构为离散化个体,导致其在职业身份建构、职业发展路径规划、集体行动组织动员及技术认知维度陷入结构性困境。

1. 身份困境:劳动关系模糊与法律身份不明确

在传统认知中,家政服务业长期被视为非正规就业领域,家政服务人员普遍面临“去劳动者化”的身份困境,这一认知惯性在平台经济时代呈现加剧态势。在平台型模式下,家政企业利用平台收集和发布用工信息,并基于大数据和算法应用,实施一定程度的进退、调配和奖惩,其中介特征十分明显。家政服务人员与家政企业之间的劳动关系模糊化,家政服务人员的法律身份不明确。对中国裁判文书网上关于平台用工劳动争议的3016件案件的判决研究发现,有45.42%平台从业者未签订任何协议,认定为事实劳动关系的仅占27.65%^[4]。通过对平台型家政服务人员的调研发现,B2C型家政企业对员工的管理基本实行员工制和平台制两种模式。在员工制下,家政服务人员具有劳动者身份,享有相应的劳动保护和福利,但是,基于成本考虑,家政企业中能够享有员工制待遇的从业者人数极少,绝大多数归于平台制下工作。以北京为例,目前家政市场注册公司近5900家,而员工制家政企业占比不到0.3%^[5]。

由于家政服务人员与平台之间不存在正式的劳动合同关系,被归类为“灵活就业者”或“独立承包商”。家政服务人员通过平台完成“接单(或抢单)-上单”服务流程,家政企业通过平台实现“计酬-抽成”管理操作,企业虽然也会实施一些“游戏”规则或工作指引,但家政服务人员基本上游离于家政企业之外,可自主决定是否接单,接单后只需遵守平台规则,依据平台信息完成订单即可。二者之间体现为较弱的人格从属关系,表现出传统服务业非正式就业特点,即“弱契约”类型的劳动关系^[6]。由于法律身份不明确,处于非标准劳动关系之下,家政服务人员无法享有以劳动法、集体谈判和社会保障体系为框架的制度体系保护,其劳动权益保障和福利待遇,如工伤保险、医疗保险等与正式劳动者相比,差距甚远。随着平台型家政服务人员人数的激增,其权益保护问题日益凸显。“51家庭管家”平台倒闭事件中,家政服务人员因未签订劳动合同,两个月未获工资,凸显平台型模式下家政服务人员权益保障的脆弱性^[7]。

2. 工会组织困境:空间解构与集体意识消解

同传统“工厂制”不同,在平台型家政服务中,家政服务人员主要以“独立”形式^①提供家政服务。其工作过程依托平台数据和算法决策开展,依据订单发布、平台派单、行程调度、过程监控等指令完成工作。工作场所不再是现实的物理空间,而是虚拟化的“云”端,“单人接单-独立服务”机制使工作任务无需团队协作,彻底瓦解了传统工会赖以形成的集体作业场景。然而,现实的物理空间工作场所和固定的工作时间,恰恰是工人联合的重要场域,也是孕育工会会员和形成集体意识的基地。“云”端模式

^① 这种“独立”形式的就业,即为民法上的提供“个人劳务”的灵活就业模式,在美国、加拿大等国家习惯称之为“独立承揽人”(independent contractor),欧盟地区常称之为“自雇(self-employment)工作”。

下的家政服务人员相对分割,彼此间无现实接触和聚集协作完成工作任务的必要,工作过程相对独立,家政服务人员的“原子化”存在凸显,集体意识消解。同时,由于一些平台实行“非员工化”会员制管理,家政服务人员有较大“接入与退出平台”的自由空间,难以自发形成合力组建集体组织,难以组织或团结形成工会,并基于共同的利益,以团体力量与所在企业或平台组织进行谈判,争取自身的劳动利益和解决劳动服务中不平等的问题。

3. 数字困境:算法黑箱的治理盲区

在平台经济模式下,家政服务人员被嵌入全方位的数字化管理系统,从资质审核、技能评估、智能派单到服务监督、绩效计算等环节均被算法自动化决策所主导。尽管这种智能化管理弱化了传统家政企业对人力的直接控制,却构建了更为隐蔽的“数字枷锁”,形成算法黑箱化导致的劳动者知情权被剥夺的困境,出现算法“黑障”现象。算法黑箱化,是指平台对家政服务人员的招录、筛选、派单、监督、评估、奖惩等全流程,均由算法处置,由此形成智能化、自动化的决策安排^[8]。家政服务人员的个人信息、从业行为、工作表现以及用户反馈等全部都被转化、编写成看不懂的代码和数据,平台也基于这些“材料”评判家政服务人员的绩效、计酬和奖惩。家政服务人员却并不知悉自己的哪些个人信息被收集、哪些从业表现被评价、哪些服务过程和言谈举止被记录、哪些方面是绩效获得点,更不知悉系统是如何运转、如何筛选及如何赋权。平台算法处理带来的结果呈现出数据采集维度不透明、评估标准不透明、决策过程不透明,从业人员亦无法知悉个人数据是否被滥用。家政服务人员最关心的自身权益问题,被认为是自动化处理的结果,是系统“科学”计算的结果,被数字技术塑造为“理所当然”的确信。平台下的数字秩序取代传统规章制度的话语秩序,算法技术重构

的管理体系正在制造新型劳动权益困境。

4. 发展困境:职业进路的制度性缺失

相较于以基本生存保障为核心的生存型权益,发展型权益作为更高层次的需求范畴,体现为劳动者对自我实现、职业发展及共享社会发展成果的追求。这种权益分层在现代家政行业演化过程中呈现出显著的时代特征。

从历史演进视角考察,传统家政从业群体主要由移民人口及社会转型期结构性失业者构成^[9],其职业选择具有明显的生存保障导向。但随着我国高等教育体系中家政学专业教育的开设与发展,越来越多具备专业资质的高学历人才进入该领域。58到家发布的《家政服务人员职业发展报告》显示,2024年入驻平台的家政服务从业者超200万人,本科及以上学历的人数是2023年的4.2倍^[10],创历史新高。这部分新兴从业者不仅具有强烈的权利意识和平等诉求,更将职业发展预期纳入职业选择和深耕职业的重要考量。新时代就业观念、人口结构变化和国家政策的调整等,增强了家政职业的潜在活力和职业地位,选择家政从业同其他职业一样,可以有“自身利益的增长与企业利益的增长或与社会发展同步”^[11]的机会。然而,平台型企业通常以撮合交易为核心,家政服务人员与平台、企业的关系更多受市场的影响。契约关系是劳资双方的主流,平台型家政服务人员的工作流程被分解为“派单—接单—计酬”的原子化操作,这使得家政服务人员失去了员工制式下的晋升发展机制,缺乏系统性晋升通道。同时,平台不承担对家政服务人员的技能培训、职业教育与提供充足休闲时间等方面的责任,也使其丧失了提升劳动技能的机会。最终,平台通过技术优化掩盖家政服务人员发展诉求,制造家政服务人员“发展无意识”的自然性,形成家政服务人员的发展困境,导致家政服务人员陷入“高流动-低成长”的恶性循环。

二、平台型家政服务人员从业困境的形成机制

平台型家政服务人员从业困境的形成是多重机制共同作用的结果。社会运行与个人选择机制、政策法律机制加深了其身份困境和发展困境,数字技术管控机制破坏其组织化,形成组织困境,隐匿式数字剥削形态塑造了数字困境。

1. 社会运行与个人选择机制

家政服务网络平台化是社会现代性的重要表现。现代性是人类社会的运行机制与个体行为选择机制相互作用的结果。家政服务人员是否选择到网络平台就业,以及是否选择非标准就业或甘陷身份困境(或自陷于发展困境),属于确定条件下的个人选择问题。这里的“确定条件”,一是现有法律制度对劳动者身份的既定安排,二是数字技术和网络技术带来的社会运行机制的创新形态。当家政从业者无力改变现有法律制度及社会现实时,便诉诸经验和技能寻求自身利益的最大化。家政平台智能技术的运用,提高了管理效能,也为家政服务人员开辟了自决与自由的选择空间。自由是人类追求的重要价值。哈贝马斯认为,“现代性”为这个时代打上个人自由的深刻烙印;科学的自由,自我决定的自由……还有作为自我实现的自由^[12]。平台为家政服务人员实施的专家形象塑造、细分领域就业拓展、工作与闲暇自由切换的营造,以及人格尊重的塑造,建构了一个自信、自决和自重的就业预期,满足其自我实现的愿望。

在行为经济学上,个体选择理论认为,个体主观上的参考点是识别选择结果的重要依据,影响人们决策的是最终结果与参考点之间的变化或差距,最终选择结果高于参考点是一种收益,反之,则是一种损失^[13]。对于家政服务人员而言,在选择签订正式的劳动合同或建立长期雇佣关系时,考虑的参考点包括工资待遇、社

会保障、与雇主的信任关系、照料任务以及是否受到尊重等。选择平台从业,工资待遇可以因更多的接单和上单机会而提高;可以凭借灵活就业人员身份,实现节省保费而增加实际工资;个人与雇主信任关系也转化为公司与雇主之间关系,从而免除过多的心理投入;照料任务可以标准化操作,免除过多的无偿的情感劳动。选择这种非正规的雇佣状态是一种收益,家政服务人员获得工作尊严和雇主尊重等非经济诉求^[14]。平台型家政服务人员在现代社会运行机制下正“创造新的、属于自己的世界和生活以及可以抓住某些真实的东西”^[15],但“零工经济实则并非像其宣称的那样‘高薪’‘自由’。‘高薪’来自于逃避的社保成本,‘自由’则只有‘抢单自由’”^[16]。

2. 政策法律机制

我国现有的认定劳动者身份及劳动关系的政策法律,主要是依据工业化大生产框架下劳动的一般特点,适用场景是工厂流水线上的工人,认定的标准主要是普遍认可的“从属性”,包括经济上的从属性、人格上的从属性和组织上的从属性。这要求劳动者在经济上、人格上和组织上对用人单位(企业组织)存在高度依赖性。因而,“劳动法是关于劳动生活中处于从属地位者(雇员)的雇佣关系的法律规则(从属地位劳动者的特别法)的总和”^[17],对于家政服务人员而言,尽管相对于其雇主-家庭或个人也具有“从属性”,但家政服务人员的雇主只是家庭或个人,而非组织化用人单位,家政服务人员难以成为用人单位的成员。同时,家政服务人员的雇主不具备一般企业的规模、专业和实力,也没有组织化的指挥和管理能力,也未经登记,劳动主管机构难以监督检查其用工情况^[18]。因此,家政服务人员的从属性并非正式劳动关系中的从属性,被排除在正式的雇佣关系认定之外,这是平台型家政服务人员陷入身

份窘境的根本缘由。进入数字化时代后,平台对家政服务人员的管理和控制更为隐秘。比如,运用大数据追踪家政服务人员的行为轨迹、作息习惯和生活区域等,以精准配单来代替传统的指挥命令,一定程度上弱化了家政服务人员组织上的从属性。家政服务人员在数字化主导下“接单与否”的自由选择,让“从属性”更为松散。平台用工具有的从属性弱化、自主性增强、来去自由的特征,使得我国现行的劳动关系认定标准难以准确界定从业者身份,从而导致权利义务分配的失衡,劳动者身份认定变得模糊。总之,平台模式下家政服务人员从进入到退出、从派单到上单、从计酬到绩效、从评价到奖惩等各个环节,均不同于原有的管理模式,现行的劳动法律制度必须作出调整,以应对这种身份认定困境的挑战。现行劳动法中缺失与自动化决策直接相关的条款,对人工管理设计的保护机制很容易被自动化监控和决策系统绕开,需要劳动法和数据法相互配合加以解决^[19]。

相对于法律的刚性,在政策层面关于家政服务人员身份的认定已开始松动,特别是伴随与平台家政服务人员类似的新形态就业类型的增加,直接认定这类从业者的多元化身份属性已成必然。2019年6月《关于促进家政服务业提质扩容的意见》提出,对不符合签订劳动合同情形的,员工制家政企业应与其签订服务协议,家政服务人员可作为灵活就业人员,按规定自愿参加城镇职工社会保险或城乡居民社会保险。2021年7月人力资源和社会保障部等七部委发布的《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》,确立了“符合确立劳动关系情形”“不完全符合确立劳动关系情形”“依托平台自主开展经营活动”三类劳动关系形态,并予以不同的制度安排来绕过身份困

境,但是这种政策性变通做法,并不能真正解决身份困境的现实问题。

3. 数字资本主义下的技术管控机制

数字资本主义理论认为,资本主义与数字技术结合,标志着其进入了数字资本主义时代^[20]。各类数字技术应用下的终端设备,其实变成了“数字资本主义价值创造的‘生产车间’和‘装配流水线’”^[5],从业者让渡自己的劳动力给平台,资本利用平台技术管控劳动过程,支配从业者劳动力,以“赶工游戏”提高劳动效率,榨取剩余时间和剩余价值,资本融合数字化平台变成了所有者。家政服务人员的组织困境和数字困境是数字资本主义下技术管控机制的直接结果。

其一,利用数字技术瓦解集体劳动所依附的工作模式的基础。家政服务人员在数字指令下,变得机械而麻木,构建了数字劳动者的自顾假象。原本应当作为一个整体的家政服务人员从业群体,因为平台的虚拟场域和非组织化派单,被分化为一个个单独的个体,以“独立”形式提供家政劳动,造就了“原子化”的从业者,其内部结构力量被分散,难以形成组织化的利益诉求和表达机制,集体劳动权下形成的工人“议价”能力由此而瓦解。家政服务的平台化模式动摇了集体劳动权所依附的工作模式的基础,集体劳动权的实现面临窘境。

其二,数字资本技术的商业逻辑和经营理念会全盘嵌入到平台软件运作系统之中,如何让家政服务人员劳动过程提高效率,如何降低人力资源成本,如何促进运行利润最大化,如何优化消费体验等,全部会通过“最严算法”^①的设计实现资本的最优化,而对于家政服务人员的劳动时长、强度、保障和安全等,以及自主性却考虑甚少。“劳动者受到平台的实时监控,

^① 参见国家市场监督管理总局等部门发布的《关于落实网络餐饮平台责任切实维护外卖送餐员权益的指导意见》,明确提出网络餐饮平台应该优化算法规则,不得将“最严算法”作为考核要求。

只能被迫执行由算法自动化决策做出的决定,其自主性被严重限缩。”^[21]

其三,数字资本家将用工、计酬、绩效等方面的基本管理规则、规章制度等,变成代码输入系统,并任由系统以此和算法自动作出决策。一方面树立起利用新技术手段塑造自身的规范管理形象,另一方面却借“系统科学决策”的结果而推卸“算法黑箱”的责任。

4. 制度嵌套机制

平台型家政服务人员的发展困境源于多重制度嵌套的张力所致。家政平台用工本质表现出平台经济规则、劳动制度框架与行业传统治理模式等多重逻辑冲突下的系统性风险。其一,在市场制度下,平台经济的“去组织化”特征打破了传统家政服务行业的层级晋升体系,以算法匹配为核心的交易机制将家政服务人员异化为“数字零工”,消解了其职业发展所依赖的组织化载体。其二,劳动制度的滞后性造就了平台与家政服务人员之间的“非标准劳动关系”,导致职业培训、技能认证、岗位晋升等权益缺乏制度化保障,形成“制度性悬空”。其三,行业治理层面,家政服务标准化建设的长期缺位与平台企业的“合规规避”策略相互强化,而政府主导的职业技能培训体系常常与市场实际需求存在结构性脱节,进一步加剧了职业发展资源的制度性匮乏。其四,在社会认知系统中,家政服务“非职业性”的传统观念与平台经济下“灵活用工”的话语建构相互嵌套,难以形成职业发展的社会认同机制,反向制约了制度供给的动力。

三、平台型家政服务人员从业权益保障构想

1. 完善家政服务相关法律法规

(1) 扩展劳动者身份确认

平台型家政服务人员属于新就业形态的劳

动者,对于其劳动关系形态的界定,在国家政策层面已经出台了相关指导意见,但在国家法律法规层面还没及时跟进。近年来,一些省级层面的“家政服务条例”相继出台,比如,上海、广东等地都出台了关于家政服务的地方性法规。这些法规都明确了家政服务的两种法律关系,即员工制下的劳动关系和非员工制下的服务合同关系,但是并没有针对平台模式下,家政服务人员之于平台的“弱从属”性和之于消费者的“弱契约”性,予以准确回应。当然,这也是在现有上位法(劳动法)框架下的现实选择。由于劳动者身份的认定除了从属性特征外,其劳动过程表现出的稳定性也是重要方面,因此,应该更新立法理念,对于依附于平台从业的特定群体,通过变通或修改劳动法的一般规则,扩大“劳动者”的覆盖范围,对于那些从属性较弱、享有较大灵活度的平台型从业者,只要其与平台具有人身从属性(如家政服务人员必须严格遵守家政平台的规章制度,并接受消费者的客户端对家政服务人员服务的评价或者评级,家政服务人员若违反规章制度,将会面临严格的惩戒)、组织从属性(如家政服务人员通过线上实现受聘、考勤及工作安排等)、经济从属性(如家政服务人员接受平台企业的从业薪酬标准和发放标准等),即给予劳动者身份认定,由其所在平台为其缴纳社会保险,这也回归了劳动者是支配自己劳动力的本质属性。

(2) 确定数据保护规则

现有的地方家政服务条例中涉及家政服务人员的权益保障的规定,仍然没有对家政服务人员与平台间的信息鸿沟、算法决策带来的数字窘境予以规制。未来相关家政服务条例或互联网家政服务规范,一方面,要对家政服务人员个人信息保护和限制的规定,加强对家政服务人员劳动信息的监管;另一方面,基于协同《中华人民共和国个人信息保护法》的知情

权相关规定,平台有义务告知家政服务人员哪些行为、信息被何种技术设备在何时何地记录或收集利用,用作的目的是什么,对数据利用和算法决策产生的绩效扣除、降级等重大不利影响,平台应予以说明解释。

(3) 调整集体组织规则

对于平台型家政服务人员难以基于共同利益追求组织工会,形成集体劳动关系的机制与企业进行博弈,保护自己权益的现实情况,应该对现有法律法规进行调整。联合国《世界人权宣言》第二十三条第四款规定:“人人有为维护其利益而组织和参加工会的权利。”我国《宪法》第三十五条也规定,公民有集会、结社的自由。在平台型家政服务人员灵活就业扩大化的趋势下,组建工会组织具有规范基础。若基于就业身份的不同而进行区别对待无疑与基本人权精神相悖^[22],在相关法律修订时应关注平台家政服务人员的组织权。地方性家政服务条例可以通过建立相关制度,推进平台家政服务人员组织的发展,加快行业工会的建设。在实践方面,平台虽然形成了家政服务人员“原子化”的工作模式,但也因为其具有的“云”社交特性而为分散的平台工人形成自治性维权组织提供便利。网上论坛和空间已成为当前工会等组织工人的有效工具,平台技术的数字化交流特性,更能快速、便捷地“聚拢”平台工人,这使网上工会的组建比传统的企业工会更具优势。

2. 强化家政平台主体责任和社会责任意识

家政服务人员遭遇的困境与家政平台的主体责任和社会责任模糊或缺失有关。家政企业平台对家政服务人员及其劳动过程的信息利用,以及依此作出影响家政服务人员权益的各类算法决策,决定了家政平台对此等数据的管理主体责任。家政平台型企业应该纠正“决策中数据利用、处理属于技术化的结果,建立严格的数据利用管理规范,提升数据管理能力。

(1) 增强主体责任意识,保证平台正确的政治方向和价值取向

面对数量不断扩大的平台型家政服务人员以及类似的灵活就业人群,构建和谐劳动关系是一个重大的政治问题,保障新就业形态下家政服务人员的权益,抵御数字资本主义技术机制的肆意妄为符合正义、人权的基本价值取向。因而,家政服务行业应制定相关制度,明确家政企业平台是家政服务人员信息内容管理和算法管理的第一责任人,其有责任在完善平台社区规则、健全内容审核机制、提升信息内容质量、维护家政服务人员信息安全、规范家政服务人员个人信息内容传播以及构建平台良好生态方面完善工作规则,健全管理制度,防范和化解各类阻碍家政业发展的风险。

(2) 明确平台家政企业社会责任内容,建构家政服务人员自身发展环境

任何企业都是社会的企业,承担社会责任是企业精神的重要内容。企业承担社会责任也能够显著增加其社会资本,有助于推动企业可持续发展^[23]。平台型家政企业不仅要关爱员工制下企业员工的发展,而且要关爱平台制下的职工的发展,营造公平合理的家政服务人员成长生态环境。如《欧洲社会权利支柱》第五条规定:“无论雇佣关系类型和期限如何,工人都有权在工作条件、社会保护和培训等方面获得公平和平等的待遇。”

2024年6月4日国务院国资委发布的《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》要求,构建和谐劳动关系、切实保障职工合法权益、关爱职工身心健康以及建立公平公正的职业发展通道等。这可以成为平台型家政企业承担社会责任的重要指引。一是要明确平台型家政企业社会责任的内容,加强职工技能培训和技能水平提升,将职业培训、技能认证、岗位晋升等权益制度化,设置家政服务人员职

业发展晋升渠道,将家政服务人员自身发展与企业发展相协同;二是加大对平台型家政企业社会责任的宣传力度和普及度,养成自觉履责的习惯,设计并实施平台型家政企业履行社会责任的动力机制和消极履责的约束机制,形成主动履责的习惯;三是为平台家政企业提供履责方法指导,特别是在平台经济大发展态势下,指引平台型家政企业社会责任转向发展的着力点建设。

3. 构建多部门参与的平台型家政用工引导与监管体系

规范家政企业平台用工行为,保障就业者的权益是政府部门的重要职责。在家政新就业形态迅猛发展的背景下,政府相关部门应共同参与平台型家政用工引导与监管体系的建设,形成协同治理。

其一,省级标准化行政主管部门承担家政地方标准的起草、技术审查的职责,组织并推动家政服务标准化建设。县级以上地方标准化行政主管部门做好标准管理工作,形成家政企业标准化服务环境。

其二,地方市场监督管理部门要建立本地平台家政企业诚信用工数据库。适时向社会公布不法家政企业名单和不良交易记录,形成家政企业不良用工预警机制。

其三,强化对家政企业平台规范用工的监管。劳动保障行政部门应及时对家政平台企业进行考核认证,对其资质、用工、计酬、服务协议或劳动合同、数据利用等内容进行审查监督,对不规范用工行为及时惩处。

其四,加强对家政平台算法技术运用的监管。国家电信、公安、市场监管等有关部门,依据各自职责负责算法推荐服务监督管理工作,构建算法安全监管体系;审查平台对家政服务人员劳动过程数据的收集使用、算法中是否融入了数据资本主义“技术剥削”设计,督促平台

说明算法技术的依据,对算法开发、应用实施伦理审查,发布风险评估和风险预警,建立平台数字化技术违法的严惩机制。

四、结语

平台给家政服务人员带来了更多的工作机会、更大的选择自由,提升了家政服务人员专业形象,促进了人格平等。平台数字化技术运用的光鲜背后是家政服务人员被置于一个互联网结构中的较低的位置,其境遇被认为是数字鸿沟的隐性化表现。处于平台结构较高位置的技术精英和企业精英有责任抑制数字资本主义化,保护家政服务人员的权益,协同推进家政服务行业健康发展。同时,善待数量日益增多的新就业形态家政服务人员也是法治建设的重要任务,应建立起一套契合现代法理、切合平台用工实际、符合国际惯例的现代家政服务规则体系和政府监管体制。

参考文献:

- [1] 胡大武. 非正规就业劳动者“易受伤害性”及其法律规制:以家政工人为考察对象[J]. 社会科学战线,2011(8):211-218.
- [2] 袁康,刘汉广. 平台内经营者权益保护的困境与破解:回归相对优势地位理论的视角[J]. 学习与探索,2022(10):80-89.
- [3] 黄再胜. 算法控制、“自我剥削”与数字劳动的时空修复:数字资本主义劳动过程的LPT研究[J]. 教学与研究,2022(11):97-112.
- [4] 王蓓,覃秋令. 平台用工劳动关系认定的从属性标准:基于3016件涉平台劳动争议案件的实证研究[J]. 山东大学学报(哲学社会科学版),2025(1):85-96.
- [5] 扩大高水平家政服务供给[N]. 经济日报,2024-10-03(8).
- [6] 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.
- [7] 于盛梅. 知名家政平台停摆,有人刚充值10万

- 元[EB/OL]. (2024-11-04)[2025-03-21]. <https://www.inewsweek.cn/finance/2024-11-04/23552.shtml>.
- [8] 丁晓东. 论算法的法律规制[J]. 中国社会科学, 2020(12):138-159, 203.
- [9] 张铁薇, 陈茂春. 我国家政用工法律关系认定的立法选择[J]. 学术交流, 2021(3):42-51, 191.
- [10] 王焕君. 这届年轻人把家政业干出了花[EB/OL]. (2024-12-28)[2025-03-21]. https://m.gmw.cn/2024-12/28/content_1303934189.htm.
- [11] 殷林飞. 劳动者发展型利益保护论析[J]. 中国劳动关系学院学报, 2022, 36(2):55-63, 124.
- [12] 哈贝马斯. 现代性的地平线[M]. 李安东, 段怀清, 译. 上海: 上海人民出版社, 1997:122.
- [13] 姚文捷. 在城市居民垃圾处理中嵌入个体行为选择机制: 兼论推行垃圾源头分类的两个前提[J]. 哈尔滨工业大学学报(社会科学版), 2020, 22(6):152-156.
- [14] Meagher G. A struggle for recognition: work life reform in the domestic services industry[J]. *Economic and Industrial Democracy*, 2000, 21(1):9-37.
- [15] 王海萍. 现代性体验与个体的存在选择: 基于赫勒的存在选择理论[J]. 求是学刊, 2024, 51(3):31-42.
- [16] 姚怡梦. 灵活就业中也有一些“不灵活”[EB/OL]. (2022-04-15)[2025-03-21]. <https://www.worker.cn/c/2022-04-15/6876751.shtml>.
- [17] 杜茨. 劳动法[M]. 张国文, 译. 北京: 法律出版社, 2005:1.
- [18] 谢增毅. 劳动法的比较与反思[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2011:12.
- [19] 王倩. 论“网约工”劳动权益的数据法保护路径[J]. 法学, 2023(11):155-170.
- [20] 森健, 日户浩之. 数字资本主义[M]. 野村综研(大连)科技有限公司, 译. 上海: 复旦大学出版社, 2020:5.
- [21] Aude C, Phoebe V, Moore, et al. Making algorithmic management safe and healthy for workers: addressing psychosocial risks in new legal provisions [J]. *European Labour Law Journal*, 2023(14):192, 198-199.
- [22] 阿依提江·哈力里, 李昕悦. 新就业形态集体协商中的困境及改善对策: 以各省市制定《集体协商条例》为背景[J]. 西南石油大学学报(社会科学版), 2025, 27(2):97-106.
- [23] 徐尚昆. 企业家当勇担社会责任[N]. 人民日报, 2020-08-06(5).

[责任编辑: 侯圣伟]



引用格式: 孔令兵, 吴兰. 平台型家政服务人员从业的结构性困境与权益保护[J]. 郑州轻工业大学学报(社会科学版), 2026, 27(4):57-65.