

# 灵活就业“成长的烦恼”新解

## ——深圳发展零工市场调查

本报记者 杨阳腾

随着数字经济蓬勃发展,就业形态也发生转变——目前,我国灵活就业人员达2亿人。面对规模庞大、主体多元、权益诉求多样的新就业群体,该如何构建更有广度、深度、温度的零工市场?对此,市场主体庞大、零工需求旺盛的深圳市努力交出优秀答卷:通过统筹推动一系列举措,让“市场+政府”两条腿走路,因地制宜打造具有自身特色的零工市场。

外卖骑手、网络主播、在线教育老师……步入数字经济时代,我国就业形态也发生了相应转变:线下工作变线上,单一职业变多元,固定工作转向灵活就业。探索建设零工市场,拓展服务深度和广度,搭建供需桥梁,成为当务之急。

其中,拥有庞大市场主体的深圳市零工市场活跃、供需旺盛,新就业形态从业人员超过160万,占全市就业人员的12.9%,成为经济社会发展的一支重要力量。深圳如何依托科技手段构建更有广度、深度、温度的零工市场?如何通过政企合力共建灵活就业服务阵地,保障劳动者权益?经济日报记者调查发现,深圳正统筹推动各区立足功能定位、区域优势,引导并支持市场化人力资源机构会同公共就业服务机构,多渠道建设用人单位与零工群体的对接桥梁。

### 科技助力高效匹配

在深圳市软件产业基地,26岁的刘浩从电动自行车上卸下几个包裹,随后整齐地码在写字楼下的快递架上——这是他兼职快递员的第5个月。刘浩的上一份正式工作是在自媒体做美食资讯推介,失业后,他无意中从深圳人社部门网站点进了“南山就业帮”页面,并在灵活就业板块发现了兼职快递员的招聘信息。“这个网站有政府认证还不收费,我就放心地投了简历。”刘浩说,第二天就有工作人员联系他,详细介绍了岗位信息、如何对接等情况,他马上决定到岗。

“快递员的工作好上手,收入清晰明了。”刘浩说,每周他会兼职三四天,跟着专职快递员收发快递,通常一上午能拿到200元左右。“虽然我已经重新稳定就业,但工作时间主要集中在下午和晚上,就没有放弃兼职工作。我的朋友晚上也会开车摆摊,大家都想往上更加自主、多元和有趣的生活,在不同行业间平行切换并获得价值能力提升。”

帮助刘浩当上“斜杠青年”的“就业帮”,是深圳市南山区人力资源局开发的公共服务平台,专设“灵活就业”业务专区提供线上灵活就业对接服务,还设有职业技能线上培训,并可了解相关政策法规等。

“2020年初受新冠疫情影响,盒马鲜生曾以共享用工方式缓解阶段性用工紧张,也为当时没有复工复产的其他企业空闲员工提供了灵活就业机会。这一跨企业互补用工的做法,让我们对灵活就业市场的关注度有了进一步提升。”深圳市南山区人力资源局人力资源部部长罗晓水说,经过摸排,他们发现南山区已形成多个面向零工市场的服务平台。为更好地服务细分零工市场,通过调研分析,他们选择与规模较大、技术力量强的人力资源服务机构合作,以购买服务、信息交互、共建平台等方式搭建线上零工市场。

如今,通过“政府+市场”联动合力,以区块链、大数据分析为核心技术,南山区已搭建起4个线上服务平台,帮助用工企业精准筛选符合

灵活用工岗位要求的闲置劳动力,高效促进人力资源与零工岗位匹配对应,促进有需要的重点就业群体实现更适用的灵活就业。罗晓水说:“我们的思路是鼓励市场先行,机构实践,政府更多是规范市场秩序,推动人力资源服务向前端延伸,挖掘和匹配企业岗位需求,促进灵活就业群体充分就业。”

君润人力资源服务(深圳)有限公司就是这样一家机构。“我们自主开发的‘众乐招聘’与南山区政府服务平台‘就业帮’实现线上打通,并借助科技手段分析岗位信息和用工需求,可以向满足条件的求职者精准推送招聘信息。”该公司市场产品部总监黄敏说。

“大型饮料公司常在夏季开展全国促销活动,具有用时短、覆盖范围广的临时性用工需求,很适合快递员送快递时顺手完成……”众乐招聘平台产品总监刘新建说,“过去招聘是基于用工场景被动找人,我们则根据大数据算法,结合求职者能力、意愿、时间去匹配适合的工作场景,极大实现了双向资源有效匹配。”

记者在众乐招聘的后台管理页面看到,求职招聘交互流程就像网购平台的订单信息一样清晰,可实时跟踪推荐面试、试工、录用、入职等招工进度以及相关需求信息,实现了就业流程的可视化。

“基于这一平台,求职者能一目了然地看到招聘进度,主动性更强,体验感更好。用工企业也能及时掌握岗位实时招聘进度,方便及时调整相关情况。”刘新建说,这里还打通了劳务经纪人、校企合作等平台,形成人人推荐的全民经纪人模式,实现职业院校专业对接以及与传统劳务公司、新型招聘网站、微信社群的链接;并制作岗位“标签体系”“用工画像”,在岗位发布后可智能匹配职位和简历标签,确保求职者快速找到工作。

“以算法驱动支撑,我们可实现1天回访、3天面试、7天解决就业。目前平台已积累有效人才简历10万份,实现月均入职600多人,累计入职1万多人。”刘新建说。

### 规范发展新兴业态

数据显示,深圳的新就业形态劳动者多集中在电子商务、互联网家政、网约车、快递、网络直播等行业,且薪酬水平高于制造业一线工人。并且,越来越多的新技能年轻人也借助数字经济让自身技能实现市场化流动——直播、创意设计、咨询及营销等新经济领域正因为他们而起。

从导游到普工再到主播助理的张宇就是其中一员。旅游管理专业毕业的他第一份工作是在深圳一家旅行社当导游,却撞上了因疫情而至的旅游“寒冬”,于是离职后跟着老乡去了工厂流水线当普工。那时,张宇常常刷视频看直播,萌生了自己干一干的想法。“当时,老乡给我一个‘龙华就业第一站’数字流量营销课程的链接,鼓励我去学一学。”张宇说,“这种培训内容浅显



上图 众乐招聘客服中心一角。(资料图片)  
左图 美团外卖员正在进行派送服务。(资料图片)

新就业形态从业人员超过160万  
占全市就业人员的12.9%



2021年8月起  
逐步放开灵活就业人员参保户籍限制  
截至2022年11月  
以灵活就业身份参加企业职工  
基本养老保险人数超过55.79万

### 快速调处保障权益

新就业形态有其生机勃勃的一面,也有成长的“烦恼”。灵活就业者在发生纠纷时,往往会遭遇劳动关系难以认定、劳动权益难以保障的情况,主播刘星就曾遇到这个难题。

“我入职时没有签劳动合同,只在微信小程序上签了一份平台共享合作协议,劳动关系难以得到认定。”刘星说,因与同事发生矛盾,他离职后没有拿到相应工资,反而被公司要求赔偿1万元损失。好在刘星曾在位于宝安区的智美汇志产业园参加过相关劳动普法分享会,在求助智美劳动者人事争议调解室后,妥善解决了问题,顺利拿到了拖欠的8500元工资和提成。

“企业和员工在用工政策、员工关系处理等法律问题上均需要专业指导。我和同事经常为智美汇志产业园的企业和员工开展线上普法活动,吸引了大批主播、骑手、接单员的关注和求助。”智美劳动者人事争议调解室调解委员会副主任董定国说,他的本职工作是宝安区福永街道的一名仲裁员,利用智美汇志产业园的5G数字化优势,与同事通过直播方式进行政策宣讲和指导,以线上方式调解劳动纠纷。此后,宝安区人社部门联合福永街道成立全国首个设置在园区内的平台企业劳动争议调解组织“智美劳动者人事争议调解室”,试点探索和解决灵活就业者的权益保障与帮扶。

“调解室实行市、区、街道三级联动,并与公安、工会、司法等部门资源共享,确保调解案件流转顺畅。”董定国说,目前调解室服务着辖区内240多家企业、周边200余家用人单位,以及数千名新型就业群体;已接待线上和线下劳动争议问题咨询求助及调解申请6130人次,引导及流转劳动监察、仲裁程序133件,调解成功率达85%,直接为劳动者追回工资报酬及待遇损失等超过5206万元。

基于这一试点探索,深圳有关部门共同发力,创新制度设计,探索建立新就业形态劳动争议快速调处机制。2021年8月,深圳出台重点平台企业设立劳动争议调解组织工作方案,推动在重点平台企业(园区)设立劳动争议调解组织,发挥调解成本低、效率高、效果好的优势,最大限度将平台企业劳动争议预防化解在萌芽状态。目

前,深圳市人社局在多家平台企业设立劳动争议调解组织,促进平台经济规范健康发展。

在平台企业内部,更畅通的沟通机制和申诉渠道也在持续建立。2021年,有527万名骑手通过美团获得收入。美团正持续通过举办骑手恳谈会、骑手产品体验官等活动,加强与骑手的民主协商和平等沟通。在收集的140余条骑手建议中,已有59条改善举措落地或在试点。“这些建议包括算法规则、申诉机制、福利保障等方面,对于其中情况较普遍、对骑手工作生活影响较大的问题,平台均作出了针对性改进。”美团外卖深圳负责人关敏慧说,例如骑手反馈一些订单需要跨过高架桥或河流,会导致实际取餐距离远、配送难度大、配送时间不足等情况,技术团队采集全国主要城市的高架桥、河流等天然屏障信息,并在路径规划中接入,有效改善了骑手的配送体验。

传统劳务用人单位在保障工人权益上也有着积极探索。中建深圳装饰有限公司在深圳参与了20个在建项目,涉及劳务工人1550名。“为平衡和保障用工双方合法权益,我们采用数字化劳务管理系统,并形成工资核算与支付证据链,有效避免了劳资纠纷。”中建深装广东分公司项目生产管理和劳务管理副总经理刘飞表示,他们还采用实名分账管理系统,建立分层纠纷处理机制,在项目醒目位置布置监督举报牌,工人仅需扫二维码就可以直接与公司主管部门取得联系,确保纠纷第一时间得到协调处理。

“零工市场是扩大就业容量、完善就业市场的重要途径。当前,零工群体不仅数量在增加,就业需求也在发生变化,这对政府整合和优化现有公共服务供给提出了更高要求。”蔡禹星表示,2022年11月,深圳印发《关于转发加强零工市场建设完善求职招聘服务意见的通知》,明确提出开展加快公益性零工市场建设、推进零工服务互联网+模式、规范和提升零工市场秩序等系列重点工作,在条件成熟的区、街道因地制宜打造一批各具特色的零工市场等工作任务。

“就业形态的转变带来了劳动权益保障的新情况、新问题。深圳一直在思考探索如何为新就业群体提供更坚实的基础保障。”蔡禹星说,深圳将多方联动化解的快速调处机制作为切入口,充分发挥调解维护劳动关系和谐稳定的“第一道防线”作用,重点完善社会保险、职业伤害保障等方面的机制,不断加强人文关怀,优化就业创业公共服务。

## “市场+政府”服务有力又暖心

党的二十大报告提出,要完善促进创业带动就业的保障制度,支持和规范发展新就业形态;要健全劳动法律法规,完善劳动关系协商协调机制,完善劳动者权益保障制度,加强灵活就业和新就业形态劳动者权益保障。伴随数字经济和数字社会快速发展,我国新就业群体规模快速增长。因技术而兴的这一群体同时受平台系统算法支配,被称为“雇佣关系在算法中的人”。如何通过优化环境提升从业者的幸福感和获得感?深圳的解题思路是“市场+政府”两条腿走路,从而优化公共服务,加强劳动者权益保障。

平台用工具有较强的人员包容性,为不同文化程度、技能水平的从业者提供就业机会的同时,也对企业经营管理和公共服务配套提出了新的挑战。在短期、灵活、多元的用工关系下,企业在维持员工质量、保障员工福利等方

面遇到诸多新问题,如何更好地保障劳动者权益,成为事关高质量充分就业及和谐稳定发展的关键一环,需要有关各方加强协同治理,完善相关法律法规,创新制度设置,优化政策运行环境,强化保障措施,提升保障能力和水平。

一方面,平台及行业龙头企业需要发挥好引领作用,在推动企业可持续发展的同时,实现平台从业者就业机会、职业发展和保障能力的可持续发展;还要发挥工会、行业协会等组织力量,促进行业及其从业者行为自律。另一方面,需要发挥劳动者自身主观能动性,明确作为从业者在企业治理中的角色,行使自身民主参与权利。此外,在包容审慎、规范促进的原则下,还需加强多方协同治理,加强政府管理和行业规范,完善平台治理和协商协调机制。在制定关于劳动报酬、劳动过程管理等重要制度规则与平台算法时,多听取劳动者代表

和工会组织的意见,畅通投诉举报渠道;加强顶层设计,完善灵活就业人员社会保障制度,完善城市综合服务体系;及时为平台劳动者提供政策咨询、劳动纠纷矛盾调解、就业信息对接等工作生活便利。

权益保障是“兜底”,就业服务则是给予劳动者更多尊重和“温度”。深圳正在尝试建设人力资源服务生态圈,通过“市场+政府”联动的方式整合线上线下资源,实现数据归集和服务优化。针对灵活就业者的组织归属性不强,与企业、工会组织、社区、政府部门关联性较弱的现实情况,以更加积极主动的方式给服务做“加法”,用各种劳动者更愿意接受、方便触达的公共服务,与之建立起更加紧密的针对性、进而提供更有针对性的服务供给和保障。

调查手记



智美劳动者人事争议调解室工作人员接待劳动者,宣讲相关政策法规。(资料图片)