

复杂劳动的平台化:数据导入、资源匹配与劳动治理

刘秀秀

摘要:在数智社会的背景下,平台化逻辑重塑了劳动过程。按照劳动复杂程度,可以建构起一个连续谱式的劳动分类体系。相对于简单劳动,复杂劳动创意成分多、技能要求高,其就业者是新质生产力的“担纲者”。在B市“文化+科技”发展方向的指引下,在设计师、工程师等垂直领域建设平台成为新的探索方向。平台化过程可以分为数据导入、资源匹配与劳动治理三个阶段。为成功吸纳企业和复杂劳动就业者,平台方需要打破其传统圈子,采取“数据先行”策略,着力破解“地推”的现实困境;复杂劳动的匹配过程也是劳动拆分的过程,需要在效率与创意之间取得平衡;复杂劳动的治理目标是保障就业者和企业的合法权益、提高公共服务水平。“三角治理结构”下的公共就业平台具有参考价值,但仍待实践检验。在未来的研究中,亟需细分劳动类型和平台类型,扩展数字劳动的研究界限。

关键词:复杂劳动;文化产业;平台化逻辑;公共就业平台;劳动治理

DOI: 10.19836/j.cnki.37-1100/c.2026.01.012

在数智社会的发展进程中,人们的衣食住行愈发依赖数字平台,“平台化逻辑”逐渐成为新的社会整合方式。有学者指出,“平台社会”已经来临^①。平台是“流量分发者”“数据定义者”和“权限部署者”^②,是公共资源的创造者、协调者、管理者、分配者甚至仲裁者,形成了一个“平台治理场域”^③。平台化不仅是数字化的过程,更是资源重组的过程。以网络平台的第三方服务为中心,对供给和需求进行撮合和链接,各方共同参与社会化生产,组成“平台型社会生产结构”^④。这一生产结构打造了一个新的平台就业生态体系——因数字经济平台带动的在线交易或线上引流而获得收入机会的就业生态系统^⑤。既有研究对平台与灵活就业者的关系展开了多方面研究,但大多将平台当作给定的刚性系统,而不是可供备选的市场条件,未能充分回应平台化建设的适用性条件,以及不同技能水平的灵活就业者与平台的动态关系。由此,建立平台劳动的分类体系,进而补充新的经验、探索劳动治理的新路径,成为新的学术增长点。

一、平台劳动的分类体系

随着平台化逻辑的迅速扩张,研究者通过追踪劳动者的劳动过程,透视平台企业的商业模式及

基金项目:中共北京市委党校科研重大项目“北京市科技创新与群体生活方式转型研究”(2025ZDA005);北京社科基金重点项目“北京平台经济发展与灵活就业的社会学研究”(22SRA003)。

作者简介:刘秀秀,中共北京市委党校(北京行政学院)研究员,中国社会工作学会学术服务与知识传播专业委员会副总干事(北京 100044; liuxiuxiu@bai.gov.cn)。

① José van D., Thomas P., Martijn de W., *The Platform Society: Public Values in a Connective World*, Oxford: Oxford University Press, 2018.

② 刘学:《数字平台参与社会治理的三重角色——基于组织的视角》,《浙江社会科学》2023年第11期。

③ 吕鹏、周旅军、范晓光:《平台治理场域与社会学参与》,《社会学研究》2023年第3期。

④ 张兆曙:《虚拟整合与平台社会的来临》,《社会科学》2021年第10期。

⑤ 吴清军、张皓:《生活服务平台:数字化与就业生态》,《新经济导刊》2019年第2期。

其利润获取方式,形成了两种研究视角:平台剥削和平台赋能。平台剥削视角聚焦外卖骑手、家政工和网约车司机等群体,建立了“控制—反抗”的解释框架,认为他们在接单、跑单的过程中,处处受制于平台算法,虽然看似“自由”,事实上却困在技术设计好的“牢笼”中;并且,其活动轨迹数据也被平台企业广泛搜集,经过深度挖掘进一步“捆绑”劳动者的时间与空间,向他们的生活世界殖民^①。平台赋能视角不仅将平台企业当作市场主体,也考虑其作为“社会资源配置平台”的维度,承担了创新型的企业社会责任,在增加就业机会、促进用户可及、赋能产业等方面起到了不可替代的作用^②。这两类研究并不在同一层面考虑问题,平台赋能视角侧重平台所增加的外部机会、提供的社会价值;而平台剥削视角进入生产体制内部考察具体劳动状况,即不讨论平台是否增加了工作机会,而是具体考量这些机会存在的问题。

进一步地,既有研究所聚焦的劳动群体较为集中,即外卖骑手等受到学者持久“凝视”的群体,原因在于他们走街串巷时“能见度高”,可以“成为知识分子和大众投射其学术理想、社会思潮和自身困境的载体”^③。事实上,在“平台就业体系”中,所涉劳动群体非常多元,游戏平台的“陪陪”、社交平台的“虚拟恋人”^④、文旅平台的“旅游达人”、全球零工平台的“幽灵工作者”,等等,他们正在进入研究者的视野。然而,仅扩展平台劳动的研究群体是不够的,它仍然是随机的、碎片化的,亟需建立平台劳动的类型体系,用以整合研究思路、形成研究脉络。

已有研究在这一方面作出了积极探索。有学者根据工作区域和技能复杂程度,将平台劳动划分为五种类型:(1)平台技术人员(architects and technologists of the platforms);(2)技能复杂程度较高的云顾问或自由职业者(cloud-based consultants or freelancers);(3)技能要求简单的平台零工(gig workers);(4)在线执行“微任务”(microtasking)的工人;(5)基于兴趣的无偿劳动者(tradespersons, performing artists, and caregivers)。其中,第一类劳动者是平台架构师,他们并非平台用户,第二类 and 第五类平台劳动者拥有相对较高的技能水平,第三类和第四类平台劳动者的技能水平要求较低^⑤。从零工经济劳动力市场内部来看,还有学者将零工分为劳动密集型零工、技能型零工以及知识型零工,在灵活性、保障性和劳动控制等方面对之加以考察^⑥。另有学者进一步将不同技能水平的劳动者分别称为零工、灵工和创客,零工是以体力劳动为主的受雇劳动者,灵工是以脑力劳动为主的自由职业者,创客是基于平台展开创业的注册经营主体,三者和技术赋能、数字控制和生态嵌入三个方面差异较大^⑦。

这些分类研究引入差异化视角,有助于更好地认识平台劳动;但问题在于,当新的劳动类型出现时,仍需“对号入座”,有时难免“削足适履”,比如,执行“微任务”的平台灵活就业者未必不具备较高技能水平;随着AI技术的发展,仍有新的劳动形式出现,现有类型未必能够全部囊括。因此,以复杂程度为轴,围绕劳动特征,建立“连续谱式”的劳动分类体系,会有更好的适应性。研究成果积累较多的劳动形式具有“订单金额相对较小”“技能要求简单”“验收便捷”“反馈容易”等特点,表现为一次送餐、一次保洁服务、一次接送乘客等具体过程,可以将之称为“简单劳动”,用以与下面所着重讨论的“复杂劳动”相区分。复杂劳动是创造性高、复杂度高、技能要求高的劳动形式,侧重“生产原创知识产品、或

① 陈龙:《两个世界与双重身份——数字经济时代的平台劳动过程与劳动关系》,《社会学研究》2022年第6期。

② 房莉杰、潘桐:《社会的平台:互联网平台企业的社会角色新解》,《文化纵横》2023年增刊。

③ 郑少雄:《被凝视与被忽视的“劳工神圣”——对外卖骑手研究的人类比较与反思》,《新视野》2021年第6期。

④ 熊贲:《爱情可买卖?——虚拟恋人与亲密关系商品化》,载佟新主编:《数字劳动:自由与牢笼》,北京:中国工人出版社,2022年,第144—168页。

⑤ Vallas S., Schor J. B., “What Do Platforms Do? Understanding the Gig Economy”, *Annual Review of Sociology*, 2020, 46(1), pp. 273-294.

⑥ 赖德胜、关棋月:《零工经济劳动力市场内部劳动关系差异性分析》,《北京社会科学》2023年第1期。

⑦ 吴越、陈红宇、卢云峰:《零工、灵工与创客:比较视野下的青年平台就业研究》,《青年研究》2024年第6期。

者给现有产品增加创造性价值”^①等创意维度。需要强调的是,“简单劳动”与“复杂劳动”的说法只是相对而言的,简单劳动也有复杂性,它要求的技能层次可能较为多元^②;复杂劳动在平台化的过程中也可以拆解为一个个的简单劳动。

马克思在《资本论》中讨论了珠宝细工与纺机劳动的差别,认为前者是复杂劳动,它包含更多的教育费用和更多的劳动时间,“在同一期间内,对象化为依比例较高的价值”,但是,马克思强调将问题聚焦于价值形成过程,复杂劳动应“还原为X日的简单劳动”,在剩余价值的分析上,二者并无性质上的差别^③。在大工业时代,马克思从劳动价值分析的角度出发,认为简单劳动与复杂劳动的差别或可忽略。

到20世纪80年代,我国出现了“搞原子弹的收入不如卖茶叶蛋的”“拿手术刀的收入不如拿剃头刀的”等现实问题,为解决这一不平衡问题,国内学界重提马克思的概念,详细探究简单劳动与复杂劳动的区别。有学者认为,复杂劳动显著区别于简单劳动,具有三个特点:一是能够解决难度更大、范围更广、涉及许多学科、矛盾交叉繁复的劳动问题;二是具有更大的创造性;三是具有更大的生产力和创造力,决定了它能够创造更多的价值和使用价值。复杂劳动具有四种具体形态,分别是创造技术(知识)的复杂劳动、传授技术(知识)的复杂劳动、管理技术(知识)的复杂劳动及实现技术(知识)的复杂劳动。复杂劳动对于现代化建设尤其是加速技术进步等方面,具有更加重要的意义,因此,需要分清“轻重缓急,根据需求和可能以最快的速度培养更多适合各种需要的复杂劳动者”^④。

进入信息社会以来,除劳动价值、就业群体地位等考量之外,简单劳动与复杂劳动之间的区分仍具有多元意义。劳动复杂程度表征着不同的生产过程,从事复杂劳动的就业者具备更好的市场议价能力,在“自由”与“牢笼”之间有更多选择,或可冲击简单劳动在平台化过程中“控制—反抗”的框架,补充新的研究灵感。同时,在“新质生产力成为大国博弈关键”^⑤的时代背景下,复杂劳动就业者作为新质生产力的“担纲者”,具备知识型、技能型、创新型、复合型等人才素质,在创新驱动发展的未来具有重要价值,需要在研究中予以特别关注。

具体研究可以放入文化领域中加以考察。文化领域可分为核心领域和相关领域两个部分。其中,文化核心领域包括新闻信息服务、内容创作生产、创意设计服务、文化传播渠道、文化投资运营、文化娱乐休闲服务6个领域;文化相关领域包括文化辅助生产和中介服务、文化装备生产、文化消费终端生产3个领域。这9个领域涉及的劳动形式较为多样,有需要纯体力的装备生产劳动、娱乐休闲服务劳动(简单劳动),也有需要创意设计、内容生产的高技能劳动(复杂劳动)。部分领域已经采用平台化形式,比如喷绘工人在人力资源网站上寻找零工机会,网络作家在网络小说平台上写作,一些学者在“知识付费”平台上讲课,等等,“平台化逻辑”正在扩散过程中。正如双边市场理论所认为的,平台的核心功能是作为连接双边用户的中介,利用交叉网络外部性和非对称的定价策略,以促成交易、匹配市场或协调需求^⑥。但问题在于,所有劳动形式都可以平台化吗?在“平台化帝国”中,复杂劳动的平台化有何不同?网络文学创作经由平台化运作,能够生产出“套路迭代”的创意产品,“文艺青年”并未完全变为“数字劳工”^⑦。那么,其他形式的复杂劳动能通过复制“平台化逻辑”,实现拓宽渠道、增加就业、降低交易成本、变革劳动过程等功效吗?进一步地,高度依赖创意的复杂劳动就业者,其主体性在平台化过程中如何体现?

① 凯瑟琳·麦克切爾、文森特·莫斯科:《信息社会的知识劳工》,曹晋等译,上海:上海译文出版社,2014年,第4—5页。

② 比如,有学者将外卖骑手的技能层次分为岗位专用性技能、行业通适性技能和社会适应性技能。参见赵磊、厉基巍:《与数字技术同行:技术与技能互构视角下的劳动过程研究——以外卖骑手为例》,《新视野》2023年第6期。

③ 卡尔·马克思:《资本论》,郭大力、王亚南译,北京:中央编译出版社,2024年,第136页。

④ 宗寒:《论技术进步中的复杂劳动》,《学术月刊》1983年第2期。

⑤ 陶志勇:《在推动加快发展新质生产力中彰显工会作为》,《工人日报》2024年4月15日,第7版。

⑥ 吴汉洪、孟剑:《双边市场理论与应用述评》,《中国人民大学学报》2014年第2期。

⑦ 刘秀秀、邹禧:《创意连续谱:网络文学平台的创意生产》,《中国青年研究》2024年第11期。

结合在B市文化产业的调研,本文选择设计师、工程师这两个尚未完全平台化的复杂劳动领域,尝试回答上述问题。之所以选择尚未完全平台化的行业,是为观察平台“从无到有”的动态过程,从而探索性地讨论复杂劳动平台化方案的适用性条件。B市作为全国文化中心,坚持“科技为文化赋能,文化为城市赋能”的总体思路,文化产业发展繁荣。在这样的背景下,仍有大量设计师和工程师采取“圈子运作”的传统方式来获取工作机会,现有商业平台没有覆盖所有就业者,仍有新入场的平台方正在探索垂类领域平台的发展方案。自2023年以来,课题组采用座谈会、线上访谈、线下走访等形式,兼顾头部文化企业与中小型文化企业、高收入灵活就业者与中等收入灵活就业者,对B市的人社部门、文化企业(4家)、复杂劳动灵活就业者(12位)、平台方(3家)等多个主体展开调研,以“饱和法”为原则获取资料。对比已有商业平台,将“平台化逻辑”的运作过程分为数据导入、资源匹配和劳动治理三个过程,详细分析复杂劳动平台化的可能性与可行性。

二、数据导入过程：平台化何以建立

(一)“圈子”内流通的数据

在平台化运作伊始,导入企业和灵活就业者两方面的数据是平台建设的基础。然而,导入数据仍然需要一个过程。比如,网约车还未上线之前,出租车公司支持了城市用车网络,文化产业的复杂劳动也有其传统就业生态。文化企业主要通过“圈子”网络寻找灵活就业者:在企业内部,他们设置“灵活人员对接岗”,负责对接公司项目临时需要的灵活人员。S公司是广告设计领域的头部公司,其对接灵活就业者的工作人员LH在广告设计行业工作近十年,有几个固定的“圈子”(由四五个微信群组成,每个群近500人),通过长期互动,LH与七八十位灵活就业者形成了较为稳定的合作关系。她介绍说:

设计师行业有他们自己固定的一个圈子,这个圈子里边,某个设计人员在哪个公司做过什么,又跳槽到哪一家公司,其实互相之间很多都是认识的,到后期他(她)可能想自己在家接活。比如说公司现在需要一个手绘的设计师,或者需要一个三维的设计师,这些人大家都认识,互相一介绍就知道,我知道他(她)能画什么样的风格,合作过几次之后,时间长了,觉得这个人各方面,性格呀、价格呀,包括理解能力都比较好的,那我们就会长期用他(她),就是我们库里的一个长期的free^①资源。

在企业外部,他们通过各类“中间人”连接灵活就业者。同属于广告设计行业的G公司规模中等,没有专设“灵活人员对接岗”,如有业务需求,他们会通过“中间人”寻找合适的灵活人员。业务经理PH提到:

我们就通过各个关系打电话联系,开始我们也属于盲目性的,比如说跟谁谁认识,我给他(她)打电话,问“你那边认识不认识美工”,对方回“我这边能给你找俩”,也就通过这种方式。我们平时接触的都是有点熟人关系的,他(她)能找到这些人,我们一般就通过他(她)联系,他(她)也许就懂得美工这一方面,所接触的范围就是美工这一方面的人员。

在“文化+科技”的发展方向下,科技赋能成为B市文化产业发展的重要战略之一。从调研情况来看,科技赋能确实符合文化企业的转型需求。S公司在近两年尝试数字化转型,陆续筹备建设“创意平台”“IP平台”和“星云平台”,其中,致力于连接灵活就业者的“星云平台”2023年就已开始筹备。而对于G公司来说,他们尚无能力建设自有平台,但对于文化产业的垂类平台建设持欢迎态度,业务经理PH解释说:

熟人介绍不是说完全通畅的,因为也有可能有时候我给他(她)打电话,他(她)没有这方面的人才,我们不就碰壁了吗?我们也急得到处找,最后也许只能找一个似会不会的,就临时凑的吧。

^① “free”是广告设计公司工作人员对灵活就业者的称呼。

如果有一平台,那接触面肯定是大的,我们可以自由选择,肯定比我们通过某个熟人介绍好多了,我们选择的基本步骤短了好多,我们还有可选性可比性。

也就是说,高度依赖“圈子”网络的就业方式存在固有弊端。一方面,“圈子”的相对封闭性导致资源流动受限。无论是企业内部的“灵活人员对接岗”还是企业外部“中间人”,维护圈子需要“人拉人”,新就业者面临从业壁垒;“灵活人员对接岗”或“中间人”的人数有限,他们发生职业流动时,其链接的就业者“圈子”容易流失,具有不稳定性;受制于“圈子”的信息更新速度,资源的动态调整能力不足,制约行业创新发展。另一方面,就业者需要维护个人的技能标签、关系网络与声誉口碑,以进入行业内“圈子”获取就业信息,受制于人情关系网络,导致一部分不擅长维护圈子的就业者处于边缘位置,难以获得均等机会。由此,通过数字平台建设,规避堵点、解决痛点,实现资源重组和数据流通,是一些初创平台的初衷。

(二)数据导入平台的可能路径

在S公司平台化建设的过程中,打破“圈子”束缚并不容易,数据导入是其面临的第一个问题。B市的一些垂类领域平台方仍然处于筹备、摸索的状态。在调研中,可以观察到两条基本路径:第一,平台先行,数据待填充。对于拥有技术实力的市场主体而言,将其他领域所积累的技术能力“移植”到复杂劳动的用工平台上,是他们熟悉的运作方式。D公司依靠某头部互联网企业的生态技术,构建了集数字技术与运营服务为一体的平台,采取线上(数字技术)和线下(高质量运营服务交付)一体化的模式,结合大数据标签和即时算力模型,致力于打造新业态服务新基建,能够提供建档快连、流量匹配、公益互动、数字工具箱、薪税结算、免费保险、争议处理、合规培训等数字化赋能服务。第二,数据先行,布局平台方案。一些市场主体在长期的业务发展过程中积累了大量数据,尚未得到充分挖掘,如能实现开发引流,辅之以技术解决方案和平台规则制定,平台建设的步伐将大大加快。上文提到的S公司根据其业务模式,先期打造自有平台,将其所连接的客户200多家、小型公司500多家“迁移”至线上,探索业务流程数字化,对接灵活就业者的“星云平台”按照这一模式,处于推进状态;W公司服务了B市200多个文化产业园区,其中,市级文化产业园区100多个,几万家文化企业在其业务范围内,积累了建设平台的基础数据。如何促进新就业形态服务与商业模式相互融合,是其平台能否建成的关键。

相较而言,“数据先行”更具优势,这一方案将平台作为技术辅助,尝试推进行业数字化,与无数据基础的技术平台相比,具备现成的资源基础。然而,复杂劳动的“上线”过程并不容易。从企业端的数据来说,明确需求、了解灵活就业者的创作风格、对接洽谈等工作,都需要反复的交互过程,一些客户没有时间甄别和比较各类创意方案,加入平台的兴趣不大。S公司对接灵活就业者的工作人员LH提到:

比如说有些客户跟我们合作,他(她)完全可以说“我现在需要做一个这样的东西,你能帮我找找人吗”,那我马上可以提供一个人,其实比网上更方便。客户有什么需求你会一下子就搜索到,然后找什么样的群找什么样的人我都很清楚,但如果在平台上呢,可能客户“两眼一抹黑”,还得去搜索或者说翻阅,因为我们平台上可能会放很多类的东西,我们可以做这类的东西,也可以做那类的东西,那客户都要去看一遍的话,可能他(她)也没有那么多时间。

从灵活就业者端的数据来说,成熟的复杂劳动就业者致力于打造个人品牌,已有固定渠道接单,并不缺乏工作机会,加入平台的意愿不大。不同于简单劳动,工作机会本身即稀缺资源,平台能够解决他们的基本生计。创意设计师FT认为:

我觉得我身边这么多人,好像很少有人通过ZBJ网(文化产业的头部商业平台)去接一个活,大家都知道有ZBJ这么个网,好像也没有人在上面接过单。对于“老人儿”来讲,他(她)有口碑、有技术,哪个公司需要一个什么样的设计,一介绍就可以了,这样的单他们都做不完,就没有必要去网上找机会,他(她)好像不需要平台来帮他们。

由此,初建平台往往通过“地推”^①的方式手动导入企业和人员,此时企业内部的“灵活人员对接岗”和企业外部“中间人”仍然起到关键作用,依靠他们的链接范围,通过资源倾斜、人情关系等鼓励方式增加平台活跃度。比如,以补贴吸引文化企业,以资源或关系吸引灵活就业者,甚至将线下订单手动转移至线上,让平台先运转起来,形成表面上的聚集效应,再等待更多的企业和人员涌入,达成实质上的规模效应。

可以看出,“文化+科技”发展方式的落地过程并非一蹴而就——简单劳动在平台初创时期所经历的数据吸纳过程仍历历在目,多个平台在“数据争夺大战”中“厮杀而亡”,“烧钱”“圈地”等发展过程也是复杂劳动平台化建设的策略选择之一。进一步地,仅仅研究“地推”工作怎样更加高效开展是不够的,吸引文化企业、吸纳灵活就业者的目标在于“科技为文化赋能,文化为城市赋能”,真正服务于文化企业的降本增效、服务于灵活就业者的切身利益,平台建设并不是目标本身,数据进得来、确实对各方有利,才是科技赋能的核心要义。

三、资源匹配过程：平台化何以运转

(一)复杂劳动的匹配特征

在平台建设的设想中,数据导入只是第一步,劳动匹配能否达成,是决定平台能否运转成功的下一步骤。不同于简单劳动的匹配过程,只要人到岗,工作就能开展;复杂劳动的匹配过程较为繁杂,不确定因素较多。首先,复杂劳动的客户需求不易明确。由于复杂劳动对创意的要求较高,客户的产品需求始于设想,最终能否实现则是一个动态调整的过程。L公司设有固定的业务范围,某次接到客户的偶发需求不在其熟知领域内,本着服务老客户的宗旨,L公司需要额外寻找一名工程师临时完成这个任务。其负责人LK说:

客户开始只是想要一个计算电子能带结构和碳密度的软件,后来又要求做软件在Windows系统下的适配,做的过程中,当他们发现软件的性能不能满足需求之后,又出现了性能上的需求,这些对于软件开发来说是很常见的。甲方要求是一码事,乙方理解又是一码事,就会发生需求上的不断变更。

其次,复杂劳动的流程控制较为繁琐。复杂劳动一般需要相对较长的工期,通常从几天到几个月不等,在这个过程中,客户要求灵活就业者进行阶段性反馈,并视反馈情况进行动态调整。在工期范围内,客户如果需要产品培训,灵活就业者则需要及时响应。在这一过程中,及时联络、反复沟通是必要的。帮助L公司对接工程师的“中间人”ZQ提到:

我最近匹配成功的项目工期三个月,取得关键进展时,乙方(灵活就业的工程师)会报喜;如果遇到推进困难,也会积极沟通,看甲方要不要做调整。因为双方都很忙,讨论的时间不同步,有时候需要我两头转达。

最后,复杂劳动的产品效果难以评估。无论是产品设计还是软件开发,灵活就业者的最终成品存在“见仁见智”的问题,尽管产品功能如约完成,但仍然受到质量程度、审美差异等方面的影响,导致效果评估具有不确定性。在设计领域里,LH说:

比如说同一个人,我认为他(她)人特别好,沟通也好,一个客户跟他(她)各方面可能比较合得来,包括性格脾气什么的,很喜欢这个人做的东西,怎么看都觉得好看,审美这东西没有办法去界定,说你这个东西就是好看或者不好看,每个人不一样。但他(她)跟另外一个客户就沟通不好,觉得他(她)不行,这真是没办法。

因此,LH作为中间沟通者起到了关键作用,她会按照客户喜好和灵活就业者的特点进行匹配,尽

^① “地推”为平台方使用词汇,即线下推广,吸纳目标群体在平台上线。

量让“对路”的双方达成合作,经过长期磨合,由她经手的匹配过程通常较为顺畅。在软件开发领域存在类似的情况,看似执行同样功能的软件,其中的差异是很大的。工程师MJ介绍:

一个木匠和另一个木匠的水平可能差个一两倍,体力水平差别更小,但是工程师的水平能差出100倍。比如编程质量,程序运行是不是容易死机,有人写的程序运行一小时死机一次,有的人能做到运行一年死机一次。还有程序里有多少错误,bug肯定是有的,但你不知道有多少。即便程序功能相同,使用起来的难易程度也是不一样的,某个操作有的一眨眼就完成,有的需要十秒。另外,界面是否美观,这个就更难说了。

综合以上三点,可以发现,复杂劳动的创意要求高、个体差异大、影响变量多,“灵活人员对接岗”或“中间人”起到了关键的“桥梁”作用,这些人对接的不仅仅是劳动本身,还要对匹配双方的工作习惯、脾气性格、审美偏好等多方面有所了解。复杂劳动这些非标准化的“个性化特征”无疑增加了平台化建设的难度——数字技术并不是制约因素,贴合复杂劳动的匹配机制设计更为关键。

(二)劳动拆分与平台运作

平台化过程意味着,通过劳动拆分,复杂劳动可以转化为多个简单劳动的组合。文化产业领域的已有商业平台也是这样处理的,通过对设计类平台的观察可以发现,拆分过程大致可以分为三步:需求拆分、流程拆分和评估拆分。就第一步而言,为解决复杂劳动需求难以明确的问题,ZBJ平台的交易规则对需求端作出如下规定:

需求描述准确清晰,内容完整,标题应为需求内容的简介,并与需求内容保持一致,否则平台可以根据需求内容修改需求标题;若雇主对需求内容进行补充解释性说明,不得增加原需求工作量或与原需求相冲突;如增加原需求所需工作量或与原需求相冲突的,则视为一个新的需求,中标服务商有权要求增加部分项目资金。一个需求只能进行一个具体事务的处理,不同需求类型禁止合并发布,否则,平台可以关闭或修改需求。

这一解决方案对需求端加以限定,用以更好地保障劳动者权益,但同时也对需求进行了拆分。如上文所述,复杂劳动所具有的创意维度导致部分需求最初始于想象,最终呈现出来的产品是双方反复讨论打磨出来的。在平台化运作的情况下,需求方必须对产品形态及其呈现方式等各个方面提出明确的要求,想象的部分或者不依赖于平台运作(另作他论),或者适应平台化方式作必要的切割与“牺牲”,从而保证需求可量化。

第二步,流程拆分。平台化运作需要一套稳定流程,比如,设计师平台TZ承诺了“Brief模板—内容自检—稳定交付—内容上云”的规模化流程,要实现精准匹配、内容投放有针对性、数据可沉淀、精准找到转化因子、机器审核、内容复用等功能。这些流程把控很大程度上是由机器完成的,是模板化、程序化的。TZ平台向品牌方承诺:

标准化、数字化的创意内容生产 workflow,确保创意内容产出稳定,让品牌获得好创意不再像抽盲盒;标签化的供需双方智能匹配,帮助品牌更快找到“对的人”、生产“对的内容”……创意服务支持订阅式采购,让品牌订阅创意内容像订购鲜花一样容易。

由此,经由平台化过程,复杂劳动被拆分为一个个任务,每个任务都有明确的节点、清晰的指标与可控的质检。到了第三步,平台对产品的评估进行指标化拆分,除了客户验收外,机器审核、系统检测等技术手段也运用于交付过程。为了让灵活就业者在时间节点上交付成果,平台还设置了相应的惩罚机制:

(ZBJ平台)服务商需要按产品提示要求去交付。在使用项目管理工具交付时,需要按照自己设置的交付时间和内容在规定时间内去交付,若系统检测到服务商未按任务中设置的时间交付并完成任务,每个任务每次扣除诚信分1分。

通过上述三步,已有平台完成了复杂劳动的标准化过程。在资源匹配阶段,与简单劳动的平台化相比,复杂劳动的平台化有两个特点:一是平台化运作将复杂劳动拆分为简单劳动的组合,提高了匹配效率。尽管复杂劳动对就业者的技能要求高,但在具体任务中,仍有大量重复性劳动可交由技术解

决。比如,TZ平台运用AI能力解决延展设计、侵权检测等工作,把重复性、机械性的劳动片段交给机器处理,解放人的创造力,他们声称能够帮助设计师提升71倍的工作效率,而这正是“文化+科技”发展方式需要达到的重要效果之一。二是复杂劳动的创意部分在平台化的过程中可能有所损耗,“平台化逻辑”或有边界^①。如上文所述,复杂劳动有其“个性化特征”,在平台“标准化运作”的情况下,就业者的“兴趣偏好”“脾气性格”等隐匿不见,审美的丰富空间压缩无几,机器解放出来的“人的创造力”能否转化为生产力,尚待观察。也就是说,双边市场理论中关注的资源匹配部分易于达成,但在效率提高之外,创造力的部分难以测量;进一步地,在简单劳动中反复论证的“主体性丧失”问题,是否同样会发生在复杂劳动的就业者身上,仍然需要更多的经验支撑。此外,从现实情况来看,B市仍有一大部分设计师和工程师没有加入已有平台,这与平台的地域匹配不足有直接关系,B市的初创平台致力于挖掘这片“蓝海”,仍在积极探索中。

四、劳动治理过程:平台化何以长效

有学者通过对货运平台的观察,发现信息、空间和技能是制约产业标准化的三个要素^②。以体力工作为主的货运司机尚且面临货、车、人的复杂性,具有创意色彩的复杂劳动则面临更多的不可控因素。有学者调查了168个现场音乐中介网站,认为现场音乐市场之所以没有被平台化,是由于“价值评估的不可量化性”“任务的复杂性和不可分割性”“组织领域的碎片化”^③,这些发现与上述对于文化产业领域的观察具有相似之处。由此,平台化意味着更高的标准化程度,即可量化的任务指标、可分割的劳动过程、可拆解的评价系数……当劳动复杂到一定程度,平台化未必是“终极解决方案”。是否建设平台、建设怎样的平台,才能既贴合复杂劳动的具体过程,又满足就业者的多元需求,成为治理要点。

有研究提出了“多元—治理”的研究范式,用以超越既有的“剥削—异化”或“礼物—互惠”框架(这与前文梳理的“平台剥削”与“平台赋能”有异曲同工之处),认为它可以摆脱既有研究的束缚,跳出平台资本主义的话语体系,更好地面对中国数字劳动研究的特殊性,从“数字劳动(劳工)—平台—政府”多元主体协作机制展开具体研究,是一个可能的研究出路^④。政府作为治理主体之一,确实是我国平台劳动发展过程中的特色之一,这在各地建设的零工市场中体现得较为明显。2021年,人社部、国家发改委、民政部、财政部印发《关于实施提升就业服务质量工程的通知》(人社部发〔2021〕80号),要求“加强零工市场建设,将零工信息纳入公共就业服务范围,有条件的地区可在公共招聘网开设零工信息(灵活就业)专区,组织开展招聘……推进‘互联网+’公共就业服务,加快省级集中的就业管理信息系统建设,提升业务管理和公共服务能力”^⑤。自此,全国各地根据特色资源禀赋,建成了一大批零工市场。从目前的探索来看,零工市场也是一种平台化的解决思路,不同于商业平台,它承担了更多公共服务的角色。各地将之应用于各类地域性、季节性、潮汐式用工^⑥等,这一平台形式能否在复杂劳动领域应用仍在探索中。

① 与互联网发展逻辑类似,“平台化逻辑”也有其限度,并增加了资源匹配的维度。参见刘秀秀:《向善而行:互联网时代的技术与社会》,北京:人民出版社,2023年,第105—109页。

② 刘睿睿、周洋:《受束缚的标准化——基于网络货运平台的个案研究》,《社会学评论》2024年第5期。

③ Azzellini D., Greer I., Umney C., “Why Isn’t There an Uber for Live Music? The Digitalisation of Intermediaries and the Limits of the Platform Economy”, *New Technology Work and Employment*, 2022, 37(1), pp. 1-23.

④ 肖祥:《数字劳动研究范式的反思与探索》,《中国社会科学评价》2025年第1期。

⑤ 《人力资源社会保障部 国家发展改革委 民政部 财政部关于实施提升就业服务质量工程的通知》, https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021-10/26/content_5644935.htm, 访问日期:2025年4月28日。

⑥ 潮汐式用工是指企业受订单波动影响,用工需求明显起伏变化的现象。在调研中发现,社区型小平台依托街道与社区,劳动力数据准确,在应对潮汐式用工方面很有优势。

零工市场目前主要有三种运营方式:一是由人社部门直接运营,二是依托现有公共就业服务平台增设零工服务职能,三是通过政府购买服务引入第三方机构实施的专业化委托运营^①。通过调研发现,具有代表性的“三角治理结构”平台化方案或许有助于提升复杂劳动的治理效能。D公司负责人提到,他们正在考虑将“三角治理结构”应用于B市的画家社区,基础的技术功能已经齐备。“三角治理结构”中的“三角”即为就业者侧、企业侧和政府侧,运用平台化逻辑联通三者,分头赋能,在“合规运作”与“激发活力”之间寻找平衡。

首先,对于就业者来说,劳动痕迹留存有助于权益保障。尽管存在上文所述数据导入、资源匹配等方面的缺陷问题,在平台化解决方案中,依靠平台增加的就业渠道、经过平台认证的企业信息、通过平台实现的薪税结算和争议处理、交易后在平台上评价雇主的权利……这些功能在保障就业者雇佣安全、岗位安全、工作安全和收入安全^②上有所助益,复杂劳动就业者所需的部分工作保障如果能通过平台化方案加以解决,能够大大提升其合规性——减少人员“挂靠”在“空壳公司”的现象,并对避免这一群体的“阶层滑落”具有积极意义。

其次,对于企业来说,有利于打造综合的人力资源管理平台。需要临时复杂劳动的头部公司已经或者部分完成了数字化转型,中小型公司的灵活用工需求受季节、项目等多种因素影响,呈现动态过程。平台化方案助力企业数字化转型,对于保障企业权益亦有帮助,平台上可以实现AI面试系统、电子合同、保险设置、员工打卡、薪资发放等功能,有助于企业缓解劳动关系问题。

最后,对于政府来说,有利于掌握复杂劳动就业者的数据情况,从而为其提供精准的公共服务。相较于已有的商业平台,“三角治理结构”的平台方最大的特色在于,开放了政府侧的端口,并且进行了较为细致的“科层式”设计。H平台的负责人ZJ介绍:

我们做的平台支持市、区、县、街道、社区五级的管理方式,也就是说,我们给每个区县都可以配有小程序,企业端、管理端、运营端、公众号、视频号等,我们去运营。现有的招聘平台主要是企业端和个人端,我们加了驿站运营端和驿站管理端。

尤为重要的是,在“三角治理结构”中,数据端口可以向人社部门开放,改变之前“找不到”复杂劳动灵活就业者的情况。人社部门可以根据就业者画像,有针对性地提供职业培训、人才保障服务等信息,助力提升复杂劳动就业者的劳动力市场安全、技能再生产安全与代表性安全,提高公共服务水平。这也有助于复杂劳动就业者留在本地,助力城市文化产业的繁荣发展。在这一点上,“三角治理结构”的平台化方案与商业平台具有较大差别,ZJ强调:

因为我们平台的出发点跟他们(头部商业平台)会非常不一样,本质上是两回事,他们的系统是自己公司的,而我们本质上是提供服务的平台,是给政府部门可管可用的,开放性更好一些。尤其是对政府的开放性,我们会有很多大数据,包括数据看板分析的能力。其实灵活就业人员注册之后,我们就可以给他做一些标签,包括基础数据、行为数据的一些分析,可以给到人社部门去进行一些参考。

目前来看,“三角治理结构”的平台建设主要应用于社区型小平台,对解决简单劳动的潮汐式用工起到了较好的作用;文化产业的复杂劳动领域还没有大规模应用,其在设想上的合理性,能否最终转化为治理效能,尚待观察。公共服务类平台在未来发展过程中,仍然面临服务经费能否得到保障、企业运营是否会消解公共性、激励指标是否具有长效性、数据共享能否顺畅等具体问题,需要在后期运营中予以关注。

① 李荣娟、闵元英:《零工驿站:基层公共就业服务的新探索》,《新视野》2025年第3期。

② 斯坦丁提出,“朝不保夕的人”缺乏七种劳动安全:劳动力市场安全、雇佣安全、岗位安全、工作安全、技能再生产安全、收入安全和代表性安全,此处和后文回应了这些方面。参见盖伊·斯坦丁:《朝不保夕的人》,徐德驊译,杭州:浙江人民出版社,2023年,第3、19—20页。

五、总结与反思

以文化产业中的部分行业为例,可以发现“文化+科技”的发展路径在具体实践中仍面临一些问题,复杂劳动的平台化建设正在探索中,三个阶段的可能性策略及其风险如表1所示。在数据导入阶段,“数据先行”方案具有相对优势,难点在于如何有效“地推”,吸引企业和复杂劳动就业者进入平台;在资源匹配阶段,劳动拆分或许是必经之路,但如何兼顾效率与创意,避免“人的主体性”丧失,成为发展难题;在劳动治理阶段,多元化平台方案可供选择,“三角治理结构”具有设计上的合理性,但能否真正提高治理效能,提供更高水平的公共服务尚有待观察。在三个阶段中,数据导入阶段如不顺畅,后面两个阶段则难以启动。因此,最近各地尝试的“十五分钟就业圈”“家门口就业驿站”等社区型平台方案可供选择,在有限地域范围内,天然的数据优势有助于平台启动。同样道理,在文化创意产业园区、复杂劳动就业者的社群聚集地等空间内,尝试推行平台化运作,或许是“平台破冰”的第一步。

表1 复杂劳动的平台化过程

平台化过程	策略	风险
数据导入阶段	数据先行	“地推”困境
资源匹配阶段	劳动拆分	主体性丧失问题
劳动治理阶段	三角治理结构	公共性持续问题

资料来源:作者自制

与既有研究相比,复杂劳动研究在两个方面有所推进。一方面,补充了复杂劳动的独特维度,呈现了复杂劳动平台化的可能路径。在已有的平台就业体系中,外卖骑手、家政工、网约车司机等研究占据主流,而在设计师、工程师等复杂劳动领域,就业者更加依赖于创作灵感,组织性较弱;劳动过程繁复,其目标、流程和评估难以完全作标准化处理;就业者层次丰富,头部灵活就业者具有更多的自主性,普通及尾部就业者的职业预期不明。正因为这些差异,不同于马克思在工业时代聚焦劳动价值论的分析,如今围绕劳动过程的数字化方案,复杂劳动与简单劳动的区分仍是有意义的——复杂劳动领域的平台化建设,大大迥异于简单劳动,其难点不在于技术方案,而在于能否有效解决上述三阶段的难题。在此基础上,复杂劳动平台化建设的社会价值需要纳入考量,如果对于简单劳动就业者最重要的保障是“就业优先”,那么,复杂劳动就业者的需求则更为多元。怎样让他们承担起社会预期的新质生产力“担纲者”角色,避免因平台化建设、科技发展等因素,而走向“被拆解”“被替代”的境地,是更为重要的课题。因此,我们要吸收既有研究所提醒的,促进平台赋能、预防平台剥削,打破既有研究“控制—反抗”的框架,给予复杂劳动就业者更多的机会与实惠,尤其注重人的主体性发挥,保护复杂劳动就业者的创造力,让他们从重复劳动中解放出来,为新质生产力的发展贡献力量。

另一方面,丰富了对于平台的认知。平台并非给定的刚性结构,而是具体领域中的备选数字化方案之一。平台不仅仅是商业领域的“利维坦”,也是解决治理问题的“工具箱”;平台不仅仅是一套就业结构及其规则体系,也是多元行动者参与打造的就业空间。通过调研发现,平台化建设需要根据行业和人群,在社区型小平台、垂类领域大平台、跨领域综合平台、商业化平台、公共服务平台中进行选择,最终目标并不在于平台建成,符合某些市场主体的利益要求,而在于匹配复杂劳动领域的真实需求,增加就业机会,帮助企业降本增效,提高公共服务水平。

需要指出的是,由于文化产业涉及面较为广泛,本文仅在有限领域内讨论复杂劳动,较为关注“平台化逻辑”尚未完全覆盖的设计师和工程师这类创意劳动就业群体,对于内容生产等领域的就业群体涉及不足,亟需在未来的研究中拓宽职业范围。同时,目前所调研的案例中,尚未完成复杂劳动的公共就业平台建设,是一项探索性研究,未来还需要跟随实践发展作进一步的观察。

The Platformization of Complex Labor: Data Import, Resource Matching, and Labor Governance

Liu Xiuxiu

[Party School of Beijing Municipal Committee of C.P.C. (Beijing Administration Institute),
Beijing 100044, P.R.China]

Abstract: In the emerging digital-intelligent society, platform-based labor is becoming the norm, yet a systematic taxonomy for classifying these diverse forms of digital work remains underdeveloped. Existing research has predominantly focused on employment structures within major commercial platforms, with disproportionate attention given to low-skilled roles such as food delivery couriers, domestic helpers, and ride-hailing drivers.

This paper proposes a spectrum-based classification system of labor predicated on its degree of complexity. Compared to simple labor, complex labor involves greater creative input and demands higher skill levels, yielding greater productive forces. The practitioners of complex labor are identified as the primary bearers of “new quality productive forces”—a recent Chinese policy concept emphasizing innovation-driven development.

In a bid to thoroughly implement China’s cultural digitalization strategy, accelerate digital empowerment and IT-driven transformation in the cultural sector, and promote the integrated development of culture and technology in the capital, City B has rolled out a series of measures. Guided by the “Culture + Technology” development strategy, constructing platforms for vertical domains of complex labor, such as for designers and engineers, represents a new exploratory direction. The platformization process for complex labor can be delineated into three stages: data onboarding, resource matching, and labor governance. At the data onboarding stage, complex labor professionals, who often operate within traditional professional circles, rely more heavily on a “data-first” approach to join platforms, which presents the challenge of overcoming the limitations of traditional offline promotion strategies (a practice known as “dituī” in China). The resource matching stage for complex labor is concurrently a process of task decomposition, which necessitates a delicate balance between operational efficiency and the preservation of creative integrity. The objective of labor governance is to safeguard the legitimate rights and interests of both workers and enterprises while enhancing the level of public services. In this regard, the “triangular governance structure”, a model involving government, platform, and worker stakeholders within public employment platforms, offers a valuable reference, though its practical efficacy requires further empirical validation. Future research urgently needs to develop more granular typologies of both labor and platform types to expand the analytical boundaries of digital labor studies.

Keywords: Complex labor; Cultural industry; Logic of platformization; Public employment platform; Labor governance

[责任编辑:陆 影]