

西部二三线城市平台企业用工的问题与对策

徐洋宝 秦树东*

成都锦城学院 四川成都 611730

摘要: 平台经济是我国重要的经济形式,也是经济发展的重要支柱,从各个角度看,平台企业的用工形式都展现出了与传统模式不同的机制。那么平台企业用工有哪些特点?平台企业员工又应该被定义为哪类劳动者?如何采取法律手段将其规制?在运营过程中平台企业又有哪些问题,该如何解决?本文将对西部二三线城市平台企业用工现状和问题进行调研分析,并提出相应的对策建议。

关键词: 组织型平台企业;用工性质;权益保障;研究方法;实证研究;问卷调查;访谈法

Employment problems and countermeasures of platform enterprises in the second and third tier cities in western China

Yangbao Xu, Shudong Qin*

Chengdu Jincheng College Chengdu, Sichuan 611730

Abstract: Platform economy is an important economic form in China, and also an important pillar of economic development. From every Angle, the employment form of platform enterprises shows different mechanisms from the traditional model. So what are the characteristics of platform enterprise employment? What kind of workers should platform enterprise employees be defined as? How to adopt legal means to regulate it? What problems do platform enterprises have in the process of operation, and how to solve them? This paper will investigate and analyze the employment situation and problems of platform enterprises in the second and third-tier cities in western China, and put forward corresponding countermeasures and suggestions.

Keywords: organizational platform enterprise, nature of employment, rights and interests protection, Research Methods, empirical study, questionnaire survey, interview method

一、平台企业用工概述

从不同角度定义平台企业结果不同,而平台企业一般被定义为组织型平台企业和自治性平台企业,所谓自治性平台企业,即指平台提供线上虚拟交易场所以及制定交易规则并收取费用,不参与劳动交易及定价。组织型平台企业是劳务交易的组织者和参与者,指定交易价格并且劳务双方都需注册使用该公司的平台应用,一般现实生活中的外卖,配送,代驾等网络平台均属于组织型平台企业。本文所论述的平台企业,均指组织型平台企业。

平台型企业在我国扎根已久,在1993年互联网开始商业化使用过后,新生的网络平台推动了现实意义上的共享经济时代的到来,出现了最早的一批音乐,文字等内容平台。2000年后,我国出现了第一批外包平台,并

在随后的20年间飞速发展。截至2019年,在整体就业形势压力较大的情况下,共享经济领域就业仍然保持了较快增长。平台员工数为623万,比上年增长4.2%;共享经济参与者人数约8亿人,其中,提供服务者人数约7800万人,同比增长4%。共享经济在推动服务业结构优化、促进消费方式转型等方面的作用进一步显现,在稳定就业方面发挥了积极作用。2019年,出租车、餐饮、住宿等领域的共享经济新业态在行业中的占比分别达到37.1%、12.4%、7.3%。

2020年爆发的疫情对平台经济产生了巨大的刺激,特别是外卖餐饮领域,平台的用户和交易量都大幅度上升,并且随着后疫情时代的到来,智能手机的普及,移动支付流行,人们消费观念的转变,以及政府政策对共享经济的扶持进一步加大,这一上升增长幅度趋势将

具有普遍性。在这一普遍情况的基础上，在如此庞大的就业规模的背景下，我们来讨论：西部地区二、三线城市与一线城市平台企业用工有何区别，相比于综合实力更强的一线城市，二、三线城市平台企业的用工又有哪些困境。笔者将基于调查和自身在平台企业兼职工作的经验出发，分析上述问题。

二、平台企业用工的特点

这类诞生于互联网背景下的平台企业和传统行业在用工方面有很大的不同，首先就是员工工作的高度灵活性，工人可以随时自行决定是否要接受订单。其次，平台运营商对员工没有订单数量的保证，一切由市场决定。再次，这类平台企业对职业资格要求偏低，进入和退出十分方便，可以满足劳动者平衡工作和生活的需求。

有调研表明，美国绝大多数平台工作者更为倾向兼职工作，63%的受访者希望赚取额外收入，主要收入来源于零工经济者占比达34%。而在我国，从事平台企业的员工大部分是农民工群体，并且伴随经济的不断发展，农民工群体总量较大，且持续激增，加之知识水平有限、劳动技能较低，平台企业的灵活用工需求巨大、岗位门槛相对较低，故对其有很强的吸引力。许多农民工为赚取更多收入而将主要工作时间集中于平台企业，事实上成为其全职工作，故专职网约劳动者占据相当比例。

三、西部地区二三线城市平台用工面临的困境

1、劳动强度大，劳动时间长，劳动环境差，员工薪酬福利待遇较差，企业管理严苛

笔者曾有三线城市某配送平台兼职工作经历，通过观察发现，平台员工作业强度大，时间长，根据调研，西部平台企业员工一般每天工作时间都在10小时左右，每周在平台工作7天的占48.73%，每天工作超过8小时的占57.05%，每月工作28天以上。

与传统的企业相比，平台型企业员工的薪酬水平往往波动起伏较大，一方面是因为这类员工的薪资没有受到最低工资法的保护，员工的薪酬只取决于完成绩效以及传统的考勤考核，另一方面，由于缺乏必要的培训，员工的工作水平层次不起，导致了员工之间也有较大的工资差距。调研表明，大部分人对自己收入水平满意度较低，并且感受到付出与收入的公平性较差。

企业往往通过严苛的规章制度规定配送时间，并且通过信息提醒、GPS定位、电话催促等方式督促劳动者用工。而二三线城市第三产业发展滞后，占其经济总量比例也较低，因此往往伴随劳动条件落后，劳动环境差的困境，配送平台甚至会出现配送箱清洁不到位的现象，进

而损害消费者利益，也严重破坏了企业的口碑形象。

2、员工缺乏有效的劳动保障和培训提升

配送人员防护用品配备不齐全，缺乏有效的劳动保障，这些现象说明员工技能上欠缺必要的培训，思想上欠缺对工作的认可，心理上不认同其所在企业的企业文化，在繁重的工作中变得麻木，从而导致了员工客户满意度不上心，服务意识薄弱，服务态度差的情况。而企业也只管经营效率，未与员工进行沟通，平台企业员工仅仅死盯任务量，而缺乏了与客户的对接交流。这些问题是从一线城市到周边普遍存在的现象，而通过问卷调研，可以发现二三线城市问题更为严重，正因为如此，各种平台企业与客户发生纠纷的事件屡见不鲜。

3、劳动关系定义模糊，员工法律意识薄弱

我国目前的社会管理制度，法律法规的制定时间较早，而平台经济作为一种相对较新的经济形式，若采用传统的基于传统型、工业化经济的法律制度很难满足以互联网为基础的跨领域、跨行业的平台企业。目前争论最多在平台用工关系问题上，这类平台员工是应当受到法律的全面保护，还是部分的保护，这需要考虑到双方是否存在劳动关系。首先，多数组织型平台企业并没有与劳动者直接订立书面劳动合同，从事实劳动关系的角度出发，最难以界定的就是组织型平台企业员工是否具有相应的从属性，在人身从属性上，平台企业员工处于形式上的“自由”，这主要体现在：平台企业员工的工作时间和工作地点往往不会受到限制，员工拥有一定的自主性，其次劳动的工作选择具有灵活多变的特点。而实际上，企业往往通过APP后台监测，一旦员工进入工作状态，平台就会通过强制派单的方式严格限制员工工作时间和工作地点，同时每天考勤，并且建立严格的惩罚激励制度。在这样的运行模式下，平台企业员工往往不能自由选择，而于此同时，许多员工同时在几家平台工作，加大了对从属性判断的难度。

并且通过观察发现，三四线城市员工法律意识维权意识较低，通过问卷调查，我们可以发现，在三四线城市中，组织型平台企业员工法律意识和维权意识明显比较薄弱，在与企业发生劳动纠纷过后，绝大多数人没有选择通过劳动仲裁等法律途径解决问题，更多的是通过协商，甚至更多人的问题到最后都没有解决。

4、平台总体战略不清晰，人力资源管理落后，运营管理不佳

回归平台自身，总的来说平台总体战略方针不清晰，自身定位不明确，只注重短期经济效益，没有进行合理

的战略规划，在经营管理的过程中往往只是盲目竞争，例如只着眼于与竞争对手比拼配送速度，比拼利润额，这都忽略了平台的口碑建设，不注重平台的长远发展。同时，在管理方法上往往仍然采取传统的“人盯人”模式，没有完全利用互联网平台提供的优势，企业往往只应用平台附带的考勤，查询员工地点的功能。既忽略了企业文化建设，影响了企业长远发展，也不能满足当下创新型企业发展需求。人力资源管理体制落后，人力资源战略模棱两可，没能实现和企业战略相适应的原则，也没有对应的人力资源规划，招聘方面没有相应的招工计划，往往只是硬凑人数，遇到突发情况就强制员工加班解决问题。在培训上目标方向不明确，所谓的入职培训往往只是个形式，没有让员工了解企业文化，增强归属感。也没有进行工作分析，制定相应的工作说明书，这使得员工对于工作职责也不够明确，工作要求也往往凭个人进行实时判断，自律性过强而他律性太低。员工激励方面过于传统，往往采取传统方法通过奖励任务量最多的员工，这就导致员工要钱不要命，在劳动过程中事故意外现象经常发生。

5、社会保障落实情况差，职业伤害保障缺失

从劳动保障角度上看，整体来说组织型平台企业职工劳动风险高保障低，就美团而言，伴随着“送啥都快”的宣传语，实现了单均配送时长从2015年的41分钟缩短到目前的28分钟。“饿了么”的蜂鸟配送平台以“准时必达、超时秒赔”向消费者作保证。各平台对效率的不断迭代升级和过度追求，迫使广大奔波在户外的网约工处于更大的劳动安全风险境地。在这个过程中，平台企业法律意识薄弱，只追求效率利润却逃避了社会责任，只注重短期利益，将员工的生命安全置之不顾。根据调查显示，这类网约工参保情况较差，企业主要通过商业保险来解决此类风险，这就造成了覆盖面窄，保障水平低的现象。这样的社会保障水平很难满足新就业形势下平台企业员工的需求，并且还有相当大一部分员工处于“裸奔”状态，即处于没有任何社会保障的状态。而小部分参与社会保险的劳动者，也面临着缴费中断的问题，保障金缴付中断时间越长，员工将来的保障水平就会越低，而组织型平台企业因为工作的不稳定性，这类问题会显得额外突出。

劳动者在受到职业伤害时获得有效救助是基本的社会认知，而由于我国现行的工伤保险制度是建立在劳动关系的基础上的，而此类平台劳动者大部分未直接与平台订立劳动合同，所以无法通过直接纳入现行制度来保

障他们的权利，从而造成了职业伤害保障不充分的问题。因此，当此类劳动者发生意外事故时保障不到位的情况经常发生。

四、西部二、三线城市平台企业用工问题的对策建议

1、规范劳动用工关系，完善社会保障体制，制定针对性的职业保障体系

从法律角度上讲，当务之急就是明确双方的劳动关系，那么应当怎样划分这一庞大规模的劳动者呢？笔者认为应当推定双方存在实质性的劳动关系，虽然双方未订立书面劳动合同，并且从属性尚存争议，但对于绝大部分平台企业员工而言，人身从属性和经济从属性是可以明确的，而平台企业员工从事的工作属于企业相关业务范围，并且根据《劳动和社会保障部关于确立劳动关系有关事项的通知》（以下简称通知）用人单位依法制定的各项劳动规章制度适用于劳动者，劳动者受用人单位的劳动管理，从事用人单位安排的有报酬的劳动可以清晰看到双方的事实劳动关系，所以企业应当根据法律规定与员工订立对应合同，明确劳动关系，保障员工合法权益。同时法院判决也有认定双方为劳动关系的先例，在国内法院的判决中，骑手与公司双方签订的所谓《承揽协议书》形式上虽为承揽协议，但在实际履行上，骑手受到公司规章制度的约束，按规章制度进行考核，故推定为骑手接受公司的管理，将双方认定为劳动关系。在国外的案件中也有认定为劳动关系的先例，例如英国认定uber司机和外卖骑手与公司之间属于劳动关系，不是劳务关系。所以，对于政府而言，应当尽快健全体制，完善社会保险制度。根据“通知”要求，明确组织型平台企业与员工双方的关系，并且建立监督体制，对采取劳务派遣等合作用工方式组织劳动者完成平台工作的平台企业，应选择具备合法经营资质的企业，并对其保障劳动者权益情况进行监督。对采取劳务派遣用工的平台企业，明确双方权利义务监督其完成相应责任，对使劳动者合法权益受到损害的企业，监督其履行法律责任。

各地应该放开灵活就业人员参保制度，根据《中华人民共和国社会保险法》第十条明确企业与员工双方约定保险的权力与义务，同时开展相关知识教育，提高员工参保积极性，从“强制参保”转变为“愿意参保”，并在参保人员辞职后，及时办理相关手续。在“通知”出台过后，各地就迅速产生了反应，就北京市而言，展开了针对灵活就业人员的保险经办业务的程序更新，以及业务调整，极大方便了灵活就业人员进行投保参保，激

发了员工参保积极性。

从职业伤害保障的角度出发,首先,要明确此类劳动者在职业伤害保障体系中的定位,可以将符合条件的劳动者纳入完整的职业伤害保障范围,根据《工伤保险条例》为因工作受到伤害的劳动者提供医疗救治和经济补偿。其次,应当创新模式,适应平台企业的特点。在预防手段上打造重点企业宣传,帮助企业提高风险意识的同时促进劳动者自我防护的意识,营造全民预防的良好氛围。在保障方法上推动出台法律法规,对此类劳动者和企业间的权利义务进行调整。

2、制定企业战略规划,合理明确劳动者劳动定额标准,完善人力资源管理职能

从企业的角度上看,首先应当制定适合企业内外部环境的总体战略,并制定相应中短期或者长期计划,而由于在实际的过程中情况往往更加复杂,这就需要企业将计划的执行情况和环境的变化有机结合起来,而平台企业所面临的不确定性往往更大,因此可以采取滚动计划法等方法来有效避免可能遇到的巨大损失。企业应当结合自身行业特点,工作性质以及当体平均工资等因素合理确定劳动定额,适当降低劳动者的工作强度。

从人力资源规划入手,预测企业未来人力资源供给与需求,同时进行工作分析,以工作说明书为依据实现定岗定员。并且,培训作为员工管理基础的一环,通常被视为开发员工技能,提升员工业务能力的活动程序。培训对于员工绩效的提高,实现企业目标都有不可忽视的作用,企业作为培训提供方,应当及时评估培训需求,进行组织分析,人员分析以及任务分析,在ADDIE模型

下选则合适的人员开发活动,从而了解员工,进而为员工进行职业生涯规划,提高企业绩效。

3、改善社会环境,提升劳动者法律意识和维权意识

最后,从员工自身角度讲,应当了解相关法律知识,能够明确自己的合法权益,在利益受到侵害时,知道更多解决矛盾的途径。这就需要劳动者自身不断进行自我充电,自我知识更新,也需要企业履行自己的法律责任和社会责任,在追求利益的同时保护自己企业员工的权益,同时也需要社会对此类问题加以重视,在问卷调研中我们发现绝大部分人不了解平台企业的相关纠纷案件,这就更值得警惕,更应该增加平台企业的透明度,将平台企业不仅停留在消费服务层面上,而应当作为一个合乎法律规定的主体履行社会责任,为社会做出贡献。

参考文献:

[1]常凯.平台企业用工关系的性质特点及其法律规制[J].中国法律评论,2021(04):31-42.

[2]《2016网约车司机生存状况调查报告》,2016年10月\

[3]关于共享经济平台网约工劳动权益保障的研究[J].汪雁.中国劳动关系学院学报.2019(06)

[4]劳动和社会保障部关于确立劳动关系有关事项的通知(劳社部发〔2005〕12号)

[5]关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见

[6]关于调整部分灵活就业人员社会保险经办业务的通知_北京市人力资源和社会保障局_社会保险_重要通知 (beijing.gov.cn)