

# 生活服务业新就业形态和灵活就业的 发展特征和发展趋势

**内容提要：**近年来，数字经济和平台经济的发展提升了服务水平，增加了交易机会，同时也催生了一些新就业形态和灵活就业岗位，带动社会就业的作用非常显著。根据对商户和从业者的调查，我国生活服务业灵活就业（含新就业形态）呈现出下述发展特征：灵活用工岗位类型众多，服务员、线上运营、保洁、骑手等岗位的需求量大；三成以上的灵活就业从业者以灵活就业为补充收入来源，42.8%的从业者月收入超过5000元；灵活就业从业者收入方式灵活多样，超过五成以按次收费、按单量收费为主；从业者通过灵活就业向多方输出自己的特长、技能和资源，拓宽了成长边界；55.2%的生活服务业商户有灵活用工需求，41.0%的商户计划在疫情后增加灵活就业岗位。建议多措并举推动新就业形态和灵活就业健康发展。

**关键词：**灵活就业 新就业形态 数字经济 互联网平台

近年来，数字经济和平台经济的发展提升了服务水平，增加了交易机会，服务主体和就业人数不断增加，同时也催生了一些新就业形态和灵活就业岗位，带动社会就业的作用非常显著。2020年7月，美团研究院对我国生活服务业新就业形态和灵活就业进行了调查研究，并联合喔趣科技对我国灵活用工商户和灵活就业（含新就业形态）从业者开展了问卷调查，商户侧回收有效问卷5633份，灵活就业从业者回收有效问卷6171份。调研发现，灵活用工岗位类型众多，是从业者的重要收入来源，从业者通过灵活就业拓宽了成长边界。

## **一、我国生活服务业新就业形态和灵活就业的发展特征**

新就业形态是指伴随着新一轮科技革命的发展和移动互联网、大数据、云计算等信息技术的运用而出现的一种新型就业形态。灵活就业是指以非全日制、临时性和弹性工作等灵活形式就业的就业形态，网约配送员（骑手）、自由职业的作家等都是灵活就业的代表。

从政策角度看，新就业形态包含在灵活就业范畴内，是一种互联网平台组织的非雇佣的就业形态。2020年7月30日，广东省人力资源社会保障厅、财政厅联合印发了《广东省灵活就业人员服务管理办法（试行）》（简称《办法》），《办法》首次明确灵活就业人员的对象范围，将新就业形态从业人员纳入灵活就业人员。灵活就业人员范围主要包括个体经营者、非全日制

从业人员、新就业形态从业人员和法律、法规、规章规定的其他灵活就业人员等。

本报告的调研以灵活就业从业者为主，包含一定比例的新就业形态从业者，并在案例选择上增加新就业形态从业者的调研案例，如骑手、共享单车换电员、社区团购团长等，以期对我国生活服务业灵活就业和新就业形态都能有所了解。根据对商户和从业者的调查，我国生活服务业灵活就业（含新就业形态）呈现出下述发展特征：

（一）灵活用工岗位类型众多，服务员、线上运营、保洁、骑手等岗位的需求量大

表1 生活服务业灵活用工岗位需求（可多选）

| 岗位                               | 比例    |
|----------------------------------|-------|
| 服务员                              | 45.7% |
| 线上运营                             | 28.7% |
| 保洁                               | 24.0% |
| 骑手                               | 23.4% |
| 销售                               | 20.2% |
| 直播                               | 12.6% |
| 生活服务业核心服务岗位（厨师、发型设计师、健身教练、网课老师等） | 11.5% |
| 其他                               | 9.1%  |
| 设计                               | 8.4%  |
| 摄影                               | 7.9%  |
| 人力招聘和管理                          | 7.0%  |

数据来源：美团研究院 2020 年 7 月对生活服务业商户的问卷调查，有效问卷 5633 份

对生活服务业商户的问卷调查显示，灵活用工岗位类型众多，从服务员到线上运营以及一些生活服务业的核心服务岗位均有分布，比如厨师、发型设计师、健身教练、网课老师等。大部分灵活就业岗位较为基础，主要集中在服务峰谷效应明显、峰值时段用工需求大的服务员、保洁、骑手等岗位（见表1）。

**（二）三成以上的灵活就业从业者以灵活就业为补充收入来源，42.8%的从业者月收入高于5000元**

问卷调查显示，生活服务业灵活就业从业者的男女比例为51.2：48.8，男性从业者所占比重略高于女性从业者。在年龄分布上，生活服务业灵活就业从业者以20-35岁的青年人为主，该年龄段从业者的占比高达82.2%，其中，33.5%的从业者为26-30岁，28.7%的从业者为31-35岁，20.0%的从业者为20-25岁。

生活服务业灵活就业从业者中，29.1%的从业者为从事没有固定单位、从事打零工式的灵活性工作（如小时工），28.4%的从业者以灵活就业为补充收入来源，有稳定工作，但同时从事其他灵活性的兼职工作（如骑手、网约车司机），25.3%的从业者自由职业者，如自由撰稿人、设计师、作曲家、以及互联网带动下的多元化工作方式，如开网店等，17.2%的从业者是其他情况（见表2）。

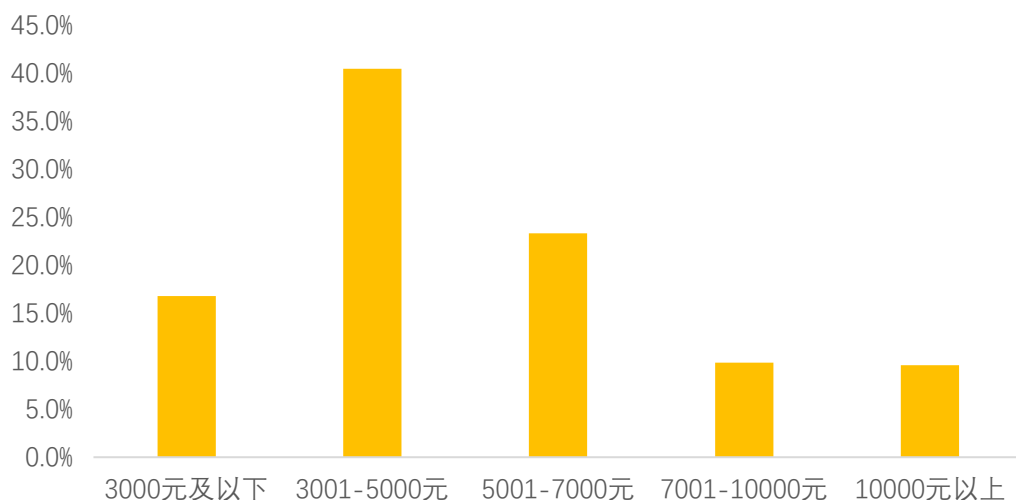
表 2 生活服务业灵活就业从业者从事灵活就业的情况分类

| 灵活就业情况                                      | 比例    | 收入来源对生活的重要性       |
|---|-------|-------------------|
| 没有固定单位、从事打零工式的灵活性工作（如小时工）                   | 29.1% | 重要收入来源            |
| 有稳定工作，但同时从事其他灵活性的兼职工作（如骑手、网约车司机）            | 28.4% | 补充收入来源            |
| 自由职业者，如自由撰稿人、设计师、作曲家、以及互联网带动下的多元化工作方式，如开网店等 | 25.3% | 重要收入来源和补充收入来源均有涉及 |
| 其他  | 17.2% | /                 |

数据来源：美团研究院和喔趣科技 2020 年 7 月对灵活就业从业者的问卷调查，有效问卷 6171 份

从生活服务业灵活就业从业者的月收入分布来看，16.8%的从业者月收入低于 3000 元，40.4%的从业者月收入为 3001-5000 元，42.8%的从业者月收入高于 5000 元（其中，23.3%的从业者月收入为 5001-7000 元，9.9%的从业者月收入为 7001-10000 元，9.6%的从业者月收入在 10000 元以上）（见图 1）。

根据国家统计局数据，2019 年全国城镇私营单位就业人员年平均工资为 53604 元。根据调查样本进行推算，生活服务业灵活就业从业者的月平均收入为 5061.6 元，年收入为 60732 元。生活服务业灵活就业从业者收入略高于全国私营单位就业人员工资。这说明，劳动不分形态，只要努力工作，灵活就业从业者就有机会获得较高的收入。



**图 1 生活服务业灵活就业从业者的月收入分布**

数据来源：美团研究院和喔趣科技 2020 年 7 月对灵活就业从业者的问卷调查，有效问卷 6171 份

### 案例 1：共享电单车换电员

陈进喜今年 43 岁，来自云南玉溪。高中毕业后，陈进喜在老家从事冶金相关工作。两三年前，单位关停，陈进喜到昆明打工，然而收入并不稳定，最低的时候一个月只能赚 2000 元左右。

2020 年年初，陈进喜的妻子查出患有甲亢，无法继续工作，而家中一儿一女都在上学。陈进喜的生活压力陡增，开始寻找新的工作机会。

2020 年 7 月，在朋友的介绍下，陈进喜开始在美国团电单车业务从事换电员工作。在他看来，换电员工作比较自由：早晚高峰时候忙一点，中间有一些时间可以适当放松休息，不像工厂工作一样需要时刻紧绷着神经；另一方面，换电员的收入也比较可观。

从事共享电单车换电员工作后，陈进喜每天早上 7 点出门，根据后台系统的提醒和路线规划，前往需要换电池的单车位置更换电池。陈进喜一天工作时间在 8 小时左右。费用计算上，单车投放量多的时候以计

件的方式结算，投放量少的时候按照日薪 150 元的标准发放。如今工作了 3 个多月，陈进喜的平均月收入达到了 6000 多元。

对灵活就业从业者月收入数据和基础数据（性别、年龄、学历）进行交叉分析后发现，学历对灵活就业从业者的收入影响最大。学历越高，收入越高。其中，低收入（月收入 3000 元及以下）从业者主要集中在中专及以下学历从业者，高收入（月收入高于 10000 元）从业者主要集中在本科及以上学历从业者。

（三）灵活就业从业者收入方式灵活多样，超过五成以按次收费、按单量收费为主

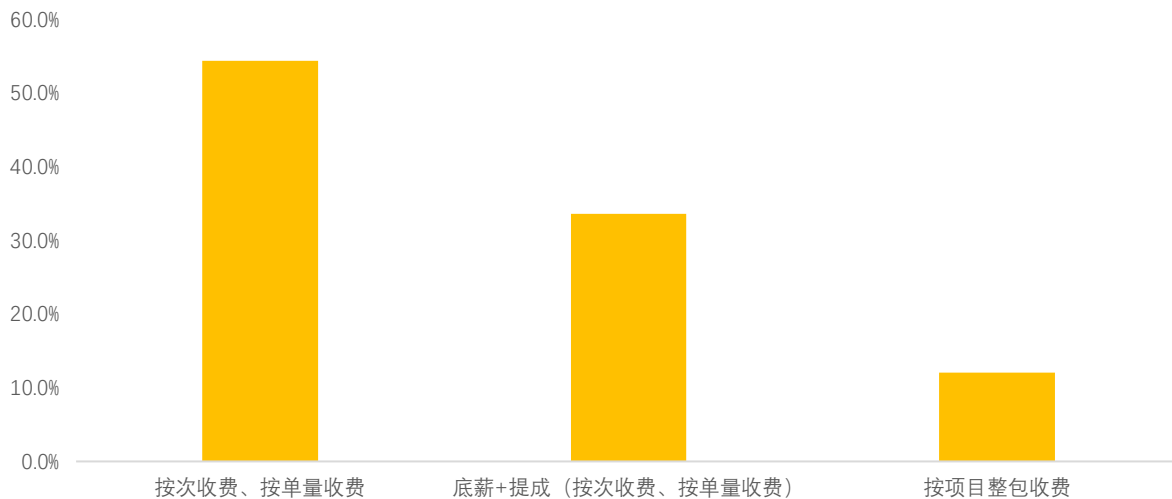


图 2 生活服务业灵活就业从业者获取收入的方式

数据来源：美团研究院和喔趣科技 2020 年 7 月对灵活就业从业者的问卷调查，有效问卷 6171 份

灵活就业从业者的收入方式灵活多样。在获得收入的方式上，灵活就业从业者以按次收费、按单量收费为主，占比达到

54.4%；33.6%为底薪+提成（提成主要是按次收费、按单量收费），12.0%为按项目整包收费（见图2）。

按次收费、按单量收费是典型的基于任务的收费方式。灵活就业从业者面对众多劳动任务，具有一定的选择空间，多劳多得，不劳不得，可以灵活安排自己的工作时间。灵活是灵活就业的重要特性。以骑手工作为例，美团研究院发布的《2020年上半年骑手就业报告》显示，接近四成的骑手有其他工作，36.2%的骑手的工作时间占据自己所有工作时间的50%及以下。问卷调查显示，有24.8%的从业者看重按需付费、多劳多得这一收入方式，进而选择从事灵活就业。

### **案例2：社区团购团长**

社区团购是以“生鲜电商”和“社区化服务”为切入口，为用户提供优质实惠的购物体验的新业态。社区团购新业态催生了大量以社区团购团长为代表的灵活就业岗位。

社区团购团长主要以集结社区周边有生鲜零售购物需求的消费者、选品、发起开团、接货发货为主要工作的职业，深受白领、超市店主、家庭主妇等群体的欢迎。

济南的刘敏是一位全职主妇。如今，大儿子10岁、小儿子4岁，孩子们都到了上学的年龄。2020年7月，刘敏开始在美国优选平台担任优选团长。刘敏表示，之所以选择这样的灵活就业方式，主要因为做社区团购可以兼顾家庭和工作，有时间接送孩子上下学。

凭借对小区的了解以及邻里的信任，短短十天刘敏就建立起了370人的用户群，日均营业额在1000元左右。目前用户人数每天都在递增。



为了进一步扩大业务，刘敏还专门开设了一个储藏室用来收发货。团长工作也给刘敏的生活态度带来了积极变化，她说：“做团长的接触面广，见客户多，自己的心态和视野更开阔了，不会像以前一直呆在家时那么封闭”。

#### （四）从业者通过灵活就业向多方输出自己的特长、技能和资源，拓宽了成长边界

表 3 生活服务业灵活就业从业者从事灵活就业的原因（可多选）

| 从事灵活就业的原因               | 比例    |
|-------------------------|-------|
| 锻炼能力，拓宽路子               | 32.1% |
| 通过自由职业最大化发挥才能           | 29.5% |
| 互联网信息透明，灵活就业机会多         | 27.3% |
| 灵活就业按需付费，收入可预期          | 24.8% |
| 时间自由，不喜欢被束缚             | 24.7% |
| 互联网降低了灵活就业门槛，方便上手       | 24.3% |
| 互联网信息透明，灵活就业收入单价合理      | 21.7% |
| 互联网信息透明，匹配众多雇主，灵活就业总收入高 | 21.0% |
| 暂时过渡，先做做看               | 15.6% |
| 为今后找合适的固定工作做准备          | 15.2% |
| 本职工作清闲                  | 13.8% |
| 有家庭成员需要照顾，时间上不允许固定工作    | 11.2% |
| 找不到固定工作                 | 7.3%  |
| 其他                      | 0.4%  |

数据来源：美团研究院和喔趣科技 2020 年 7 月对灵活就业从业者的问卷调查，有效问卷 6171 份

从事灵活就业，从业者不仅仅是为了增加收入，同时也非常看重锻炼能力、发挥才能等方面。问卷调查显示，生活服务业灵活就业从业者从事灵活就业的原因，32.1%的从业者是为了

锻炼能力、拓宽路子；29.5%的从业者是通过自由职业最大化发挥才能；27.3%的从业者是因为互联网信息透明，灵活就业机会多（见表3）。

从事灵活就业对于自由职业者尤其重要。美团研究院对项目整包获得收入的从业者进行交叉分析，发现该群体主要集中在自由职业者（包括自由撰稿人、设计师、作曲家以及互联网带动下的多元化工作方式，比如开网店等）。灵活就业有利于自由职业者通过项目整包的方式向多方输出自己的特长、技能和资源，自由职业者拥有充分的灵活性和自主权，能够实现自身价值的最大化。

### **案例3：独立密室设计师王戈**

密室设计师王戈今年48岁，开过旅馆和网吧，这个年纪如果去公司谋职只能谋到一些基础岗位。2017年，做过编辑和文案，具有一定文字基础的王戈决定投身于蓬勃发展的密室行业，成为一名独立密室主题设计师。三年时间里，王戈一共研发了25个主题，每个主题的城市版权的价格在2000-3000元不等，这些主题会被售卖到100多个城市。凭借这份灵活就业工作，王戈的年收入达到百万，让自己在长春过着不错的生活。

在对未来的发展规划上，因为灵活就业具有收入方式灵活、工作时间灵活等特性，56.8%的生活服务业灵活就业从业者仍打算继续从事灵活就业（包括做从业者和自主创业两种情况）。其中，20.0%的从业者因从事灵活就业增长了见识，提升

了能力，打算走上自主创业之路。此外，有 25.3%的从业者打算找一份正式、稳定的工作，10.6%的从业者表示自己“还没想好”，6.9%的从业者准备上学或参加培训，为以后找工作充电（见表 4）。

**表 4 生活服务业灵活就业从业者对未来的打算**

| 对未来的打算           | 比例    |
|------------------|-------|
| 继续从事灵活就业         | 36.8% |
| 找一份正式、稳定的工作      | 25.3% |
| 策划自主创业           | 20.0% |
| 还没想好             | 10.6% |
| 上学或参加培训，为以后找工作充电 | 6.9%  |
| 其他               | 0.4%  |

数据来源：美团研究院和喔趣科技 2020 年 7 月对灵活就业从业者的问卷调查，有效问卷 6171 份

#### **案例 4：在校大学生彭光彬从送外卖到做上美团外卖配送站站长**

大学生彭光彬今年读大三，就读于山东师范大学体育教育专业，山东泰安人。大一的时候，彭光彬开始利用自己的课余时间送外卖，大二下半年开始参与外卖配送站的工作，负责招聘、配送、跟商户沟通。从大三开始，彭光彬做了所在大学的配送站站长，个人投入 5、6 万元，开始了创业之路。目前，彭光彬管理着济南长清大学城（共有八所院校，包括山东师范大学）、济南联合大学等九个配送站点。面对即将到来的毕业，彭光彬不打算按部就班从事体育老师的工作，他说：“做外卖让自己比同龄人成长更迅速，独立性更强”。毕业后他打算继续做外卖配送站站长，希望把配送站做大做强。

### （五）55.2%的生活服务业商户有灵活用工需求，41.0%的商户计划在疫情后增加灵活就业岗位

灵活用工将碎片化的时间和碎片化的任务集合起来，大大降低了企业高技能人才（如密室设计师、数字化管理师、人工智能训练师、线上餐厅装修师、外卖运营规划师、无人机驾驶员）的用工门槛，增加了人才的可获得性。此外，灵活用工可以按需付费，能够有效应对行业的峰谷用工需求。美团研究院问卷调查显示，55.2%的生活服务业商户有灵活用工需求。在有灵活用工需求的商户中，48.5%的商户需求比例为10%及以下，17.8%的商户需求比例为11%-20%（见图3）。根据调查样本进行推算，目前我国生活服务业商户灵活用工需求比例约为12.8%，这意味着一家10人小店中便有1人为灵活就业。

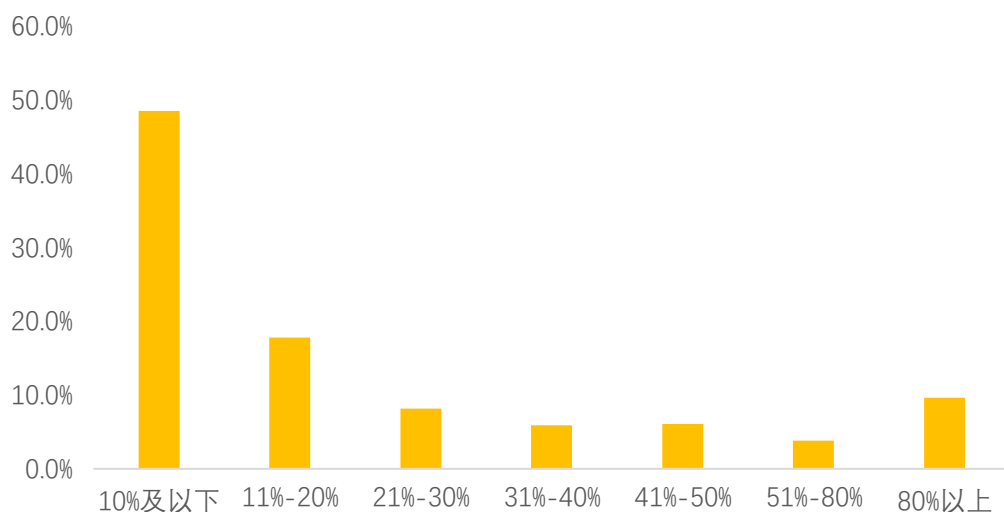


图3 有灵活用工需求的生活服务业商户的灵活用工需求比例

数据来源：美团研究院2020年7月对生活服务业商户的问卷调查，有效问卷5633份

峰谷效应明显的交通出行服务行业、餐饮行业和文体娱乐行业商户对灵活用工的需求比例分别达到 63.3%、57.1%和 57.1%，明显高于生活服务业商户整体的需求比例（见表 5）。

**表 5 不同生活服务业行业商户的灵活用工需求比例**

| 行业      | 比例    |
|---------|-------|
| 交通出行服务  | 63.3% |
| 餐饮服务    | 57.1% |
| 文体娱乐    | 57.1% |
| 住宿服务    | 54.0% |
| 教育与培训服务 | 50.8% |
| 其他生活服务  | 50.4% |
| 总计      | 55.2% |

数据来源：美团研究院 2020 年 7 月对生活服务业商户的问卷调查，有效问卷 5633 份

**表 6 生活服务业商户选择灵活用工的原因（可多选）**

| 生活服务业商户选择灵活用工的原因       | 比例    |
|------------------------|-------|
| 灵活用工按需付费，能够应对疫情等不确定性因素 | 55.6% |
| 灵活用工成本低                | 39.4% |
| 人员需求有季节性、周期性、时间段特征     | 29.4% |
| 信息技术使得一些岗位操作标准化、简单化    | 13.1% |
| 其他                     | 4.1%  |

数据来源：美团研究院 2020 年 7 月对生活服务业商户的问卷调查，有效问卷 5633 份

生活服务业商户选择灵活用工的原因（可多选）中，55.6%的商户选择“灵活用工按需付费，能够应对疫情等不确定性因素”，39.4%的商户选择“灵活用工成本低”，29.4%的商户选择“人员需求有季节性、周期性、时间段特征”（见表 6）。新冠肺炎疫情期间，美团买菜与鹿港小镇、小南国等餐饮企业的

“共享员工”合作，既缓解了美团买菜由于订单激增导致人力紧张的问题，也在一定程度减轻了餐饮企业支付工资的负担，而且还保障了从业人员的收入。

疫情后生活服务业商户的用工规划中，有 41.0%的商户表示会在疫情后增加灵活就业岗位，30.5%的商户表示疫情后“正式员工岗位和灵活就业岗位都不变”，18.4%的商户表示疫情后“增加正式员工岗位”。

## **二、互联网平台助推生活服务业新就业形态和灵活就业发展**

**一是互联网平台促进了灵活就业人员与岗位的技能、时间、空间、价格的信息匹配，同时提供服务保障。**平台型企业通过APP 将企业关于灵活就业岗位需求的位置、技能要求、报酬标准、工作时间等信息和灵活就业人员的技能、报酬要求等以文字、图片等方式进行展示，并提供撮合功能，使得供需双方能够实现快速、有效匹配，并提供支付、结算等服务。

**二是互联网平台建立高效、敏捷的培训体系，帮助灵活就业人员提升职业技能，加快数字化转型。**在服务行业加快数字化转型的同时，必须加快从业者的数字化转型，解决从业者的能力素质与产业结构升级的不匹配现状。美团基于自身实践，搭建生活服务业人才数字化发展的平台——美团大学，进行了一些有益的尝试和探索。今年以来，美团大学已为生活服务业从业者提供超过9000万人次的线上培训，开发2000多门课程，

累计输出课时超过 500 万小时，内容覆盖餐饮、外卖、美容、美发、美甲、医美、结婚、亲子、酒店管理等多个生活服务品类，旨在加快行业人才的知识更新与技能提升。疫情期间，美团大学入选了人社部推荐的 54 家职业技能培训线上平台机构。

**三是互联网平台推动了供、需双方的数字化生态建设，创造了更多新就业形态和灵活就业的岗位。**以美团平台为例，2019 年，通过美团平台获得收入的骑手总数达到 398.7 万人，比 2018 年增长 23.3%。2020 年上半年，通过美团平台获得收入的骑手总数为 295.2 万人，相比 2019 年上半年增加 41.5 万人，同比增长 16.4%。以骑手为代表的新就业形态是一种灵活就业方式，满足了从业者时间自由、权衡工作与家庭、补充家庭收入等多方面的需求，成为社会就业的重要组成部分。外卖产业是“三新经济”的代表性行业，对骑手的需求量大，成为疫情期间应对临时失业的“就业蓄水池”。

### **三、发展新就业形态和灵活就业的政策建议**

为推动新就业形态和灵活就业健康发展，稳定社会就业，建议重视下述方面的工作：

**（一）政府、行业、院校和互联网平台共同努力，加大对新就业形态和灵活就业从业者的培训力度**

新就业形态和灵活就业从业者所在行业新，人员流动性大，缺乏有效的职业上升通道和培训保障。调查发现，34.3%的灵活就业从业者认为从业障碍来自“灵活就业岗位缺乏

成长空间”，31.3%的灵活就业从业者认为从业障碍来自“没有对应的培训体系”。今后要加大对新就业形态和灵活就业从业者的培训力度，建立新就业形态和灵活就业从业者的职业发展通道，这需要政府、行业、院校和互联网平台共同努力。

建议各方合力开展职业教育，共建实训基地，深化产教融合，可考虑联合办学并认证的方式，为新就业形态和灵活就业从业者提供学习认证；对新就业形态和灵活就业从业者，可突破职业目录的限制，对已有平台企业开展灵活就业职业培训的，纳入职业培训补贴。政府、行业、院校和互联网平台共同帮助新就业形态和灵活就业从业者提升技能、专业性和职业认同感，拓展新就业形态和灵活就业从业者的职业发展空间，增强他们从事新就业形态和灵活就业的动力和稳定性。

## （二）制定更积极的新就业形态和灵活就业支持政策，保障灵活就业人员的权益

今后可明确新就业形态和灵活就业的界定，统筹规划，针对新就业形态和灵活就业从业者制定更积极的灵活就业支持政策，保障新就业形态和灵活就业从业者的权益。

建议一是完善灵活就业社保政策，各地政府放开参加社会保险的户籍限制，充分包容人口的流动性，允许外地和农村户籍灵活就业人员在工作地参加社会保险，为劳动者提供基本保障。同时进一步降低缴费率，破除制约灵活就业发展的制度瓶颈。二是鼓励采取商业保险保障方式。建议充分尊重劳动者对



保障方式的选择意愿，鼓励并支持互联网平台为灵活就业群体设计的商业保险措施，比如意外险、重疾险、商业医疗险、商业养老险等，对互联网平台以商业保险方式为新就业形态和灵活就业从业者提供多层次保障予以财政补贴和税收优惠，建立多元化的新就业形态和灵活就业职业伤害保障体系。

（三）大力发展新业态和生活服务电子商务平台，创造更多新就业形态和灵活就业从业者机会

疫情期间，以骑手为代表的新就业形态从业者勇担重任，成为维系城市正常运转的“城市摆渡人”。生活服务电子商务平台等新业态吸纳了大量新就业形态和灵活就业从业者，有效扩大了部分群体特别是学历不高、手艺不强，或因疫情短暂失业的就业群体的就业规模。今后要顺势而为，秉持包容审慎的监管理念，大力发展新业态，不断扩大就业蓄水池，创造更多新就业形态和灵活就业机会，稳定社会就业，保障和改善民生。

美团研究院 来有为 尤越 霍景东