

How Can Gig Workstations Build a New Paradigm of Flexible Governance from a Bidirectional Embedding Perspective?—Case Study Based on the Ren Duoduo Gig Worker Station in Chaoyang District, Beijing

Jiaxue Wang Rezay·Imin Muyuan Niu

School of Government and Public Affairs Communication University of China, Beijing, 100000, China

Abstract

Against the backdrop of digital economy driving employment model transformation and the rapid development of the gig economy, gig stations—broad-based governance platforms serving flexible employment groups—have provided new pathways to alleviate employment pressure and optimize labor allocation. However, deep-seated contradictions have gradually emerged between the rigidity of policy regulations and the flexibility of gig workers' needs. Taking the Rendaoduo Gig Station in Chaoyang District, Beijing, as the research subject, this study combines field research and semi-structured interviews to extend Granovetter's embeddedness theory and construct an "Field-Dual Embedding-Coupling" elastic governance model. It analyzes governance tensions across three dimensions: community field, station space, and urban elastic governance. Findings reveal that the rigid constraints of current policy assessment indicators and the fragmented characteristics of gig workers' needs constitute core tensions, leading to deviations between station service efficacy and policy objectives.

Keywords

flexible employment; gig work hub; institutional embedding; demand reverse embedding

双向嵌入视角下零工驿站何以构建弹性治理新范式？——基于北京市朝阳区人多多零工驿站的案例分析

王嘉雪 热则耶·伊敏 牛牧远

中国传媒大学政府与公共事务学院，中国·北京 100000

摘要

在数字经济推动就业形态变革、零工经济快速发展的背景下，零工驿站作为服务灵活就业群体的基层治理载体，为缓解就业压力、优化劳动力配置提供了新路径，但实践中逐渐显现政策规制刚性与零工群体需求柔性的深层矛盾。本文以北京市朝阳区人多多零工驿站为研究对象，采用实地调研与半结构化访谈相结合的方法，拓展Granovetter嵌入性理论，构建“场域-双嵌-耦合”弹性治理模型，从社区场域、驿站空间、城市弹性治理三个层面解析治理张力。研究发现，现行政策考核指标的刚性约束与零工群体需求的碎片化特征形成核心张力，导致驿站服务效能与政策目标出现偏差。

关键词

灵活就业；零工驿站；制度嵌入；需求反嵌

1 问题提出与文献综述

1.1 调研背景与问题提出

伴随互联网技术的持续革新以及社会经济结构的深刻变革，以数字平台为依托的零工经济正在飞速发展，就业形

态逐渐从“稳定雇佣”转向“弹性协作”，覆盖家政、配送、建筑等领域，成为稳就业关键力量。国家统计局数据显示，近年来我国灵活就业人员数量持续攀升，目前规模已达2亿人左右，约占劳动力人口的三分之一[1]。然而，零工经济的就业结构呈现鲜明的两极化态势——年轻高知群体主导云端岗位，50岁以上大龄劳动者因数字鸿沟和技能限制，集中在保洁、绿化等低端岗位，面临就业质量低、保障不足的问题。为解决结构性矛盾，国家层面陆续出台政策推动零工经济规范发展。北京市结合本地实际，已建成12个零工市场、16个零工驿站，形成初步服务网络。

为落实党中央、国务院及北京市关于多渠道灵活就业

【课题项目】该项目由“中国传媒大学大学生创新创业训练计划”资助，项目编号为JG25105001。

【作者简介】王嘉雪（2004-），女，中国山西晋城人，从事行政管理（公共事务与传播治理方向）研究。

的部署，朝阳区人社局以规范零工市场为核心，强化岗位信息收集与人岗匹配，提供就业增收兜底帮扶，构建“1+43+N”线上线下覆盖的服务体系。区内通过顶层设计和政策创新，形成多维支持体系，并依据《朝阳区关于规范支持零工市场建设的实施办法》[2]，明确服务规范、建设标准和补贴政策。该办法规定，年度发布岗位累计需求≥5000人、撮合服务≥1000次的零工市场可获20万元运营补贴；撮合服务达5000次后，每增加5000次再补贴10万元，单机构年补贴上限为50万元。

本文从双向嵌入的视角出发，探讨在制度嵌入与需求反嵌的交互作用下，驿站如何构建兼顾政策要求与实际需求的弹性治理机制，以期形成“制度约束保障基本权益，需求反馈推动制度创新”的良性治理格局。

1.2 文献综述

学界对零工经济的定义经历了传统、平台化和智能化三个演化阶段。传统零工阶段依赖线下撮合和熟人网络（贾开，2021）[3]；平台化阶段以滴滴、美团等平台为代表，通过算法实现供需匹配（杨滨伊、孟泉，2020）[4]；智能化阶段则在劳动过程深度嵌入AI技术（Thomas Lancaster，2024）[5]，组织形态从“物理集聚”转向“虚拟协作”，但算法黑箱导致零工议价能力被削弱。Granovetter的嵌入性理论奠定了分析框架，后续学者如Uzzi提出“双向嵌入”，Zukin与DiMaggio进一步细分嵌入类型。总体来看，文献存在三大局限：缺乏“双向互嵌”动态解释、方法过度依赖静态分析、对实践中权益冲突关注不足。转向“双向互嵌”视角既是理论深化的必然，也是解决实际问题的关键路径。

2 案例呈现与分析

2.1 案例呈现：制度需求双嵌入 供需匹配成难题

2024年10月17日，朝阳区人多多零工驿站正式运营，位于来广营乡、紧邻五号线立水桥站，由北京人多多科技开发有限公司负责运营。驿站采用“线上平台+线下站点”双模式，融合政策引导与市场化运作，形成“政府监管+专业运营+技术赋能”的协同体系，主要服务建筑工、搬运工、保洁员等灵活就业群体。

作为政府购买服务的政策执行载体，驿站的运营始终缠绕着两条看不见的线。一条是政策的指挥棒：根据《实施办法》，年度撮合服务超1000次能拿20万补贴，每多成5000单再奖10万。为了这笔钱，驿站工作人员每天盯着后台数据，逢人就推荐注册，连保洁阿姨的推车把上都挂着“扫码领口罩”的推广牌。另一条是技术的紧箍咒：政府要求所有用工信息必须录入系统，从实名认证到电子合同，每一步都得在平台留痕，说是“规范管理”，可师傅们总觉得“像是被盯着干活”。工作人员老井也委屈：“天天守着系统录数据，可师傅们都说‘注册了也抢不到好活’。”而师傅们藏在心里的“生存法则”，和系统里“信息登记完整度”“合同签署率”之类的考核词，压根对不上频道。

这种错位像根无形的刺，扎在政策与需求之间。政府

想靠指标和系统把零工市场管得规范，可务工者们更认“现钱”和“实在活”；驿站夹在中间，一边要应付“服务人次”的考核，一边要面对“不解决真问题就没人来”的现实。最终，师傅们攥着没注册的手机转身离开，留下后台里缓慢跳动的撮合数据或许真正的规范，得先从听懂务工者的心里话开始。

2.2 基于扎根理论的资料收集与编码分析

本研究选择程序化扎根理论研究规范，通过开放式编码、主轴编码和选择编码三级编码程序，从中抽取营造中心数据资料中所蕴含的概念和范畴。在对案例材料编码过程中，先随机选取其中70%的材料进行编码，剩下30%的案例材料作理论饱和度检验。为排除个人主观因素的干扰，保证编码结果的客观性，本文在案例分析部分结束一个月后进行扎根理论，同时采取将前后两段编码过程间隔一个月的方式进行。

2.2.1 开放式编码

在开放式编码阶段，我们对原始语句进行拆分、整理，剔除意义不明的内容，将其抽象为初始概念并归类，最终得到590余条原始语句、236个编码、48个初始概念和15个范畴。表1展示了部分初始编码及范畴。

表1 部分初始编码及范畴

编号	原始语句	初始概念	范畴
a1	9月23日问题：马驹桥市场的话和宣传不符，累得不划算，对这种模式有点怀疑	岗位宣传与实际不符导致信任质疑	信任建设不足
a2	2024年春节后在驿站门口支桌子登记用工需求，联系小区物业整理需求，瓦工师傅登记后第二天接到活	用工对接模式优化及效果显现	服务模式创新
a3	王师傅以前在劳务市场蹲点找活，被拖欠工资；在驿站找活工资日结，平台确认后两小时到账	传统找活模式弊端及驿站模式优势	用工模式优化
a4	小陈所在品牌用工波动大，招全职成本太高，招临时工无靠谱渠道；与驿站合作后，驿站“应急用工库”解决问题	用工波动及招聘渠道难题解决	用工匹配服务
.....

资料来源：团队自制

2.2.2 主轴编码

主轴编码在此基础上，根据现象、中介条件、因果条件、情境脉络、行动策略和结果六个维度，对7个类属进行聚类，构建零工驿站弹性治理模型，并将15个副范畴整合为6个主范畴。

表2 主轴编码及主范畴

主范畴	副范畴	意义解释
零工驿站服务提供	零工驿站服务供需结构性错位	体现政策设计的标准化服务与零工实际需求存在错位，是制度与需求脱嵌的核心表现
	制度刚性vs需求流变性	反映政策执行滞后于零工技能迭代需求，且零工对制度化服务存在适应性抵触
	服务时间适配不足	夜间服务缺失导致晚班骑手无歇脚点，体现驿站服务时间安排与零工动态需求脱节，是供需关系中时间维度适配不足的具体表现
.....

资料来源：团队自制

2.2.3 选择性编码

选择性编码进一步围绕核心范畴进行梳理，归纳出空间场域、双嵌调适和耦合机制三个核心概念。

表3 选择性编码及核心范畴

主范畴	核心范畴
社区化服务场域	空间场域
零工驿站服务提供 政策与市场双重作用	双嵌调适
弹性治理实践 治理张力 用户与运营特征	耦合机制

资料来源：团队自制

2.2.4 饱和性检验

为检验理论饱和度，研究者随机抽取剩余样本再次进行三级编码，比较后未发现新范畴或新概念关系，表明“场域双嵌耦合”弹性治理模型已达到较好饱和度，可停止进一步采样。

2.3 案例分析

基于 Granovetter 的嵌入性理论，研究构建“场域-双嵌-耦合”弹性治理模型，如图 2。

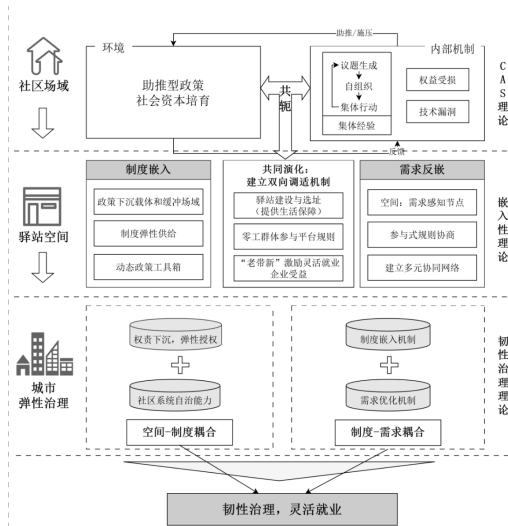


图 2 “场域-双嵌-耦合”弹性治理模型

在零工经济快速发展的背后，政策规制与灵活就业群体诉求之间形成显著张力。政策通过“助推型”指引和财政补贴为零工驿站提供运作坐标，却因考核刚性导致工作人员过度依赖量化指标，出现服务质量与数量目标的偏离；而零工群体更关注收入、岗位匹配、权益保障等实际诉求。政策激励的指标化难以灵活适配零工需求的复杂多变，使得政策在实际推行中面临诸多挑战。

在社区场域层面，CAS 理论强调，环境作为系统外部条件，通过资源供给、规则设定与方向引导，为适应性主体的互动提供“初始框架”。在零工驿站社区场域中，环境的塑造力主要体现为“助推型政策”与“社会资本培育”的双重作用，二者共同构成场域运行的“宏观坐标系”。CAS 理论指出，系统内部机制的核心是适应性主体通过“自组织—学习—反馈”形成动态平衡，而负向干扰的应对过程则是系统韧性的“试金石”。零工驿站社区场域的内部机制，以“议题生成—自组织—集体行动—集体经验”的正向循环为动力，以“权益受损—技术漏洞”的应对为韧性测试，共同构成场域的“内生活力”。

驿站空间方面，在制度环境层，政策下沉通过政策下沉载体（零工市场/驿站）实现落地，缓冲场域则体现为组织对制度环境的适应性调节。制度弹性供给能力与动态政策工具箱的适配性，直接影响行政逻辑对零工市场的形塑效能。从需求反嵌视角看，当前制度实践存在三重结构性梗阻。其一，需求感知节点的功能失效；其二，参与式规则协商的

机制缺位；其三，多元协同网络的构建滞后。基于“组织-环境”双向嵌入理论，零工群体的生存策略通过需求反嵌机制倒逼服务空间重构，具体变现为认知性抵抗的逆向传导、利益诉求的显性表达以及技术排斥的网络效应。

城市弹性治理层面，韧性治理的突破在于空间—制度耦合与制度—需求耦合。通过权责下沉与弹性授权，让社区自治组织拥有指标动态调整权和纠纷调解裁量权，形成“抗拒—适应”双维韧性；同时引入参与式规则协商和需求感知—数据研判—政策调适闭环，将零工代表、用工企业、监管部门等纳入治理网络，使制度能够实时响应需求变化，形成“制度约束保障基本权益，需求反哺推动制度创新”的良性循环，为零工经济的韧性发展提供长效支撑。

3 结语

本研究以北京市朝阳区人多多零工驿站为样本，经实地调研与扎根理论分析其运作逻辑、核心张力与调适路径。发现零工驿站治理效能偏差根源在于政策规制刚性与零工需求柔性的矛盾：政府“量化考核+梯度补贴”的刚性约束致部分驿站简化服务、忽视零工核心诉求；零工群体以 50 岁以上男性为主，需求碎片化、动态化，核心聚焦收入、权益、岗位适配，驿站因缺乏常态化需求反馈机制与多元协同网络，未能有效捕捉诉求，形成三重错位。

本文拓展相关理论，提出“场域-双嵌-耦合”弹性治理模型，填补理论空白。该模型中社区场域层政策“助推”与社会资本培育构成治理“宏观坐标系”，驿站空间层“制度嵌入-需求反嵌”动态博弈为核心运作逻辑，城市弹性治理层“空间-制度耦合”与“制度-需求耦合”协同形成韧性体系。针对治理张力，驿站要构建“需求感知-响应-反馈”闭环、建立协同网络修复信任赤字；政府应推动考核“重实效”、破解科层制约束。本研究有地域局限，未来可扩大样本或深化技术赋能研究。零工驿站弹性治理是三方共同演化过程，为破解零工经济“治理失灵”和基层治理命题提供参考与新视角。

参考文献

- [1] 中国政府网.目前我国灵活就业规模达2亿人[EB/OL].(2021-05-20)[2025-10-22].https://www.gov.cn/xinwen/2021-05/20/content_5609599.htm.
- [2] 北京市朝阳区人民政府官网.关于印发《朝阳区关于规范支持零工市场建设的实施办法》的通知[EB/OL].(2024-11-13)[2025-10-22].<http://www.bjchy.gov.cn/affair/file/otherfile/4028805a931fd04a019324d5a7170308.html>.
- [3] 贾开.算法可以中立吗?——“零工经济”的新可能[J].文化纵横,2021,(04):117-124+159.
- [4] 杨滨伊,孟泉.多样选择与灵活的两面性:零工经济研究中的争论与悖论[J].中国人力资源开发,2020,37(3):102-114.
- [5] Thomas Lancaster. “The Gig’s Up: How ChatGPT Stacks Up Against Quora on Gig Economy Insights.”ArXiv(2024).. Thomas Lancaster.