[文章编号] 1003－4684(2025)03-0013-06

平台员工工作满意度测量指标体系构建与实证分析
——以心理契约为视角

李 云，左欣鑫

（湖北工业大学经济与管理学院，湖北 武汉 430068）

[摘 要] 相较于传统企业，新型平台用工模式更强调灵活自主性。然而，有学者从第三方视角发现，新型的“员工－平台关系”导致平台员工的话语权与社会保障权严重缺失，这极有可能降低平台员工的工作满意度。目前，从当事人立场对平台员工工作满意度进行评价的相关研究较为匮乏。基于此，以心理契约感知为切入点，依据新型平台用工的特点，审视并构建了平台员工工作满意度评价指标体系，最终形成了以交换维度、关系维度和发展维度为框架的三维度工作满意度评价指标体系。运用该指标体系对当前平台员工工作满意度水平展开实证分析，得出当前平台员工工作满意度“整体处于较高水平”的结论。同时，提出了进一步改善与提升平台员工工作满意度的建议，具体包括：提高算法操控下员工的相对工资满意度、完善企业薪酬结构、强化对平台企业员工劳动权益的保障、规范消费者评价内容与标准等。这一研究为改善平台员工就业质量、构建和谐劳动关系提供了有益的理论参考和测量工具。

[关键词] 平台员工；工作满意度；心理契约；评价指标体系

[中图分类号] C97 [文献标识码] A

近年来，在“互联网＋”、数字化及共享经济的推动下，平台企业发展迅猛，催生出诸多新型就业形态。在缓解重点群体就业压力的同时，这些新兴就业模式的就业质量却暗藏隐患。有研究者从第三方视角发现，新兴的平台－员工关系致使员工面临法律保障缺失[1]、工作报酬不合理[2-3]以及算法控制[4]等问题，进而降低了员工的工作满意度。那么，在当前用工形态转变的背景下，从当事人自身立场出发，依托平台工作的员工会如何评价自身工作的满意度呢？心理契约作为员工对企业雇佣关系的心理建构，体现了员工对现有工作的主观诉求与期望。通过心理契约构建与破裂这一视角，或许能够更精准地洞察平台员工工作满意度的真实状况。基于此，本研究将结合平台企业的运营与管理特性，从心理契约角度构建平台员工工作满意度评价指标体系，并提出相应管理建议，以期为实现平台员工真正的高质量就业提供理论支撑。

1 文献回顾与理论基础

1.1 工作满意度的概念与测量

工作满意度通常被定义为对工作特征进行评估后所产生的结果，用于判断员工从工作中获得的快乐程度（即积极情绪），因此它由情感和认知两部分构成[5]。研究者在对工作满意度进行概念界定时，一般着重强调员工的主观感受与认知。在选择划分维度的测量指标时，由于各权威量表存在差异，学者们为了使工作满意度的测量更契合不同职业员工的工作特征，并更好地将其应用于员工激励以及建立良好劳动关系的实践中，部分研究会在修订过程中借助不同的理论及视角（如双因素理论[6]、ERG 理论[7]等）进行科学修订，以此来规范工作满意度的测量维度。

1.2 平台与员工间关系性质和工作满意度

平台与员工之间的关系性质一直是相关研究的主要争议点。这种新型用工关系冲击了传统劳动关系的认定标准[8]。对于当前平台用工关系的界定，研究者们的观点主要集中在以下三类。一类观点认为平台企业与员工是雇佣关系。大多数学者指出，员工在平台企业就业的性质依旧属于雇佣关系，当前对平台员工工作满意度的分析，也仍然是在传统雇佣关系的框架内进行。该观点特别关注到，员工缺乏社会保障这一关键因素，并认为这对其工作满

[收稿日期] 2023－05－30
[基金项目] 教育部人文社科规划基金项目(23YJA630053)
[第一作者] 李 云(1978－)，女，湖南长沙人，湖北工业大学副教授，研究方向为人力资源管理、组织行为学。
[通信作者] 左欣鑫(1999－)，女，湖北恩施人，湖北工业大学硕士研究生，研究方向为人力资源管理、组织行为学。

意度造成了削弱[9]。第二类观点认为是合作关系。该观点将平台企业认定为仅仅是平台的提供者与运营管理者,只有双边用户才是产品和服务的提供者与接受者[10]。在这种关系认定下,开展工作满意度评价并不适宜。第三类观点认为是利益相关者关系。依据利益相关者理论,陈微波(2021)等学者将平台从业者的身份界定为"利益相关者"。这种身份处于"雇佣关系"和"合作关系"之间[11],兼具经济从属和人格从属的特征。它更契合价值观与道德倡导,能够更快顺应新型就业形势的发展,也更适于开展新型平台用工的工作满意度评估。

1.3 心理契约视角下平台员工工作满意度

心理契约是由社会交换理论进一步发展而来的。在员工与平台企业关系中,双方通过资源交换达成互惠,员工会依据自己的心理契约满足程度对工作满意度进行评估,从而决定自己的态度与行为动机。因此,心理契约不会受到雇佣关系性质的束缚,只要企业与劳动者双方构建了互惠互换的关系,那么心理契约就会被员工主观构建,因而十分适用于评价当前的新型用工关系[12]。因此,从心理契约满足的视角来衡量平台员工工作满意度具有一定的可操作性。

然而,通过对已有研究的分析发现,这类研究在对心理契约进行测量时,题项未能突出平台员工在独特劳资关系下的工作特点,而且各项指标的重要程度也尚无定论。鉴于此,本研究将基于心理契约视角,紧密结合平台员工独特的劳资关系以及工作情境,着力开发适用于平台员工工作满意度的测量指标体系。

2 平台员工工作满意度评价指标体系构建

2.1 平台员工工作满意度评价指标初设

心理契约属于复杂的心理结构,众多研究者对其维度进行了细分。其中,Rousseau(1990)[13]提出的交易契约和关系契约两种类型应用最为广泛。此后,有新的学者提出了心理契约的第三维度培训责任,并将其划定为发展维度[14]。为了能够更全面地从心理契约角度考察平台员工的工作满意度,本研究选取了交易、关系和发展三维模型。

本研究基于前期的探索性工作,以既有心理契约衡量指标作为参考,从员工心理契约满足的视角出发,依据心理契约的基本内容、平台企业员工与平台企业间的新型关系,以及员工在平台开展劳动过程的特点,在对平台企业进行调研并与员工展开访谈的基础上,设计出了平台员工工作满意度评价指标。具体内容详见图1。

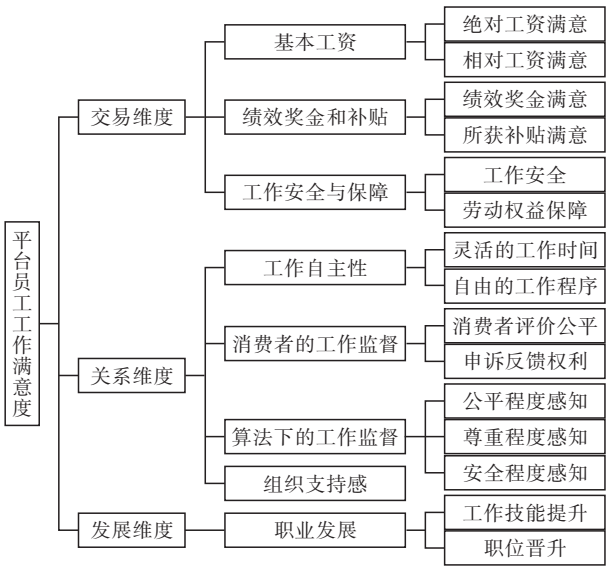


图1 平台员工工作满意度评价预设指标体系

2.2 问卷设计与研究对象

本研究依据初设指标,结合对平台企业的调研访谈结果,抽取并设计了能够体现平台员工新型就业特点的测量题项,同时纳入了受访者的基本信息。随后,咨询相关领域专家对条目进行评估,评估原则涵盖条目是否切题、表达是否清晰、阅读是否顺畅、有无晦涩难懂之处,以及是否存在歧义等。基于评估结果,合并相似条目、拆分表述杂糅的条目,并删除具有特殊性或不具代表性的条目。最终修订形成了包含3个维度,共计18个题项的初始测量问卷。

本研究依据初设的平台员工工作满意度评价指标体系,采用Likert五点量表形式开展问卷设计与实地调研。鉴于平台型企业当前发展状况,选取了具有代表性的服务型平台企业作为调查对象。调查范围聚焦于湖北地区的平台企业员工,被调查人员限定为各企业在职基层工作人员(不涵盖管理人员)。本次调查共发放问卷300份,回收有效问卷281份,其中男性163人(占比58%),女性118人(占比42%);年龄集中在30岁及以下(占比69.7%);学历以本科(占比54.4%)和大专(占比26%)为主;从事工作年限最多的是半年以下(占比33.5%),其次是半年到一年(占比29.2%)。

2.3 评价指标体系结构检验

为验证平台员工工作满意度评价指标体系的科学性与合理性,本研究对该指标体系的信度和效度展开检验。借助探索性因子分析,成功旋转出契合心理契约视角的三大维度。随后,针对三因子模型开展验证性因子分析以及结构效度检验,所得分析结果呈现出良好态势。

1)探索性因子分析 运用SPSS23.0软件对问

卷进行信度分析。结果显示该问卷的 Cronbach'salpha 为 0.896,这表明此指标体系具有良好的信度。同时,计算得出该问卷的 KMO 值为 0.899,这意味着相关系数矩阵并非单位矩阵,且各指标间具有较强的相关性,适合进行因子分析。

本研究采用主成分分析法,并借助方差最大法对因子载荷矩阵进行正交旋转,进而计算各变量的因子载荷。首先得到解释总变异量如表 1 所示,经过 5 次迭代,平台员工工作满意度问卷共分离出三个不同维度的因子载荷。将这三个维度分别命名为"关系维度""交易维度""发展维度",方差累计贡献率达到 60.123%。

以特征值大于 1 作为提取标准,本研究删除了因子载荷低于 0.5 以及在两个公因子上的载荷系数均超过 0.5 的指标,相关题项内容详见表 2。随后,针对分离出的"关系维度""交易维度""发展维度"开展信度检测。结果显示,交易维度、关系维度和发展维度的 Cronbach'salpha 系数分别为0.863、0.896、0.823,均处于可接受范围。同时,对各维度进行 KMO 值和巴特利特球形度检验,三个维度的 KMO 值分别为 0.889、0.909、0.704,同样处于可接受范围。综合各项检验结果表明,本研究构建的平台员工工作满意度评价指标体系具备良好的信度。

表 1　解释总变异量

公因子	特征值	方差贡献率/%	累计方差贡献率/%
1	6.626	36.811	36.811
2	2.363	13.128	49.938
3	1.833	10.185	60.123

表 2　平台员工工作满意度评价的三维模型因素载荷

维度	克隆巴赫系数	KMO	指标	公因子
关系维度	0.896	0.909	RD1、平台算法的要求没有损害我的工作安全	0.772
			RD2、当我认为消费者对我工作质量的评价不公平时,我有申诉的权利	0.756
			RD3、当我对消费者评价不公平进行申诉后,平台会考虑我的意见	0.750
			RD4、当我在工作过程中遇到困难时,平台给予了相应的帮助	0.738
			RD5、平台算法对我提出的要求没有让我感到压迫	0.736
			RD6、平台认定的消费者对我工作质量的评价是公平的	0.729
			RD7、平台算法对我工作的评价是公平的	0.704
			RD8、我可以决定如何去完成自己的工作	0.678
			RD9、我可以选择自己的工作时间	0.547
交易维度	0.863	0.889	TD1、我认为平台给我的基本工资与同行业人的基本工资相比是公平的	0.820
			TD2、在恶劣天气或高峰期等特殊情况下工作,我能得到相应的补贴	0.766
			TD3、我的工作能为我提供生活保障	0.742
			TD4、高效率完成工作后,我能获得令我满意的奖金	0.723
			TD5、我对平台给我的基本工资满意	0.713
			TD6、我的工作能给我带来安全感	0.685
发展维度	0.823	0.704	DD1、平台会对我进行定期的培训	0.872
			DD2、经过平台的培训之后,我能更轻松的解决工作上的问题	0.822
			DD3、平台为员工设置了一定的职业晋升通道	0.817

2)验证性因子分析与结构效度检验　为进一步验证指标体系的结构效度,对问卷进行验证性因子分析,结果如表 3 和表 4 所示。在构建的模型中,三因子模型的拟合度最佳,$\chi^2/df=1.816$,RMSEA=0.054,CFI=0.952,SRMR=0.051,各项指标均在可接受范围之内。同时,指标体系的组合信度(C.R)均大于 0.7,且平均变异萃取量(AVE)均大于0.5,说明该体系具有较优的聚合效度和区分效度。从整体上看,该体系的各项指标表现良好,能较好地评价平台员工工作满意度水平,可用于后续研究。

表 3　指标体系测量模型的验证性因子分析结果($N=281$)

模型	变量	χ^2	df	χ^2/df	CFI	IFI	SRMR	RMSEA
三因子	TD、RD、DD	239.746	132	1.816	0.952	0.952	0.051	0.054
二因子	RD+DD、TD	518.674	134	3.871	0.828	0.829	0.090	0.101
	TD+DD、RD	507.906	134	3.790	0.833	0.834	0.086	0.100
单因子	TD+RD+DD	931.318	135	6.899	0.644	0.646	0.123	0.145

TD 代表交易维度;RD 代表关系维度;DD 代表发展维度。

表4 指标体系的内部结构效度检验($N=281$)

指标体系	维度	C.R(>0.70)	AVE(>0.50)
平台员工工作满意度评价	交易维度	0.880	0.552
	关系维度	0.903	0.511
	发展维度	0.876	0.701

2.4 指标权重的确定

在因子负荷矩阵中,因子负荷可理解为公因子对变量的重要程度系数,其意义与权值类似。本研究确定平台员工工作满意度评价指标体系各维度综合权重的方法为:将每个公因子对应的初始特征值,占所提取公因子特征值总和的比例,作为该维度的综合权重。例如,交换维度的方差贡献率为36.811%,其在累计方差贡献率中的占比为0.612,这一占比即为交换维度相应的权重。

在实际运用中,针对二级指标权重可能出现某些变量因子负荷过小的问题,有学者建议采用共同度作为定权依据[15]。共同度体现了各个公因子共同对某一指标方差的解释比例,其数值为因子负荷矩阵行元素的平方和。该值的大小能够反映评价指标的重要程度,通过对共同度进行归一化处理,即可得到相应指标的权重。以绝对工资满意度这一二级指标为例,其共同度为0.679,在交换维度6个二级指标共同度之和中的占比为0.190。将此占比乘以交换维度的相关权重,便可得出该二级指标在整体评价指标体系中的综合权重为0.116。经过上述指标设定以及权重计算,最终得到的结果详见表5。

表5 平台员工工作满意度评价指标体系及权重($N=281$)

维度	权重	指标	测量题项	共同度	维度内权重	综合权重
交换维度	0.612	绝对工资满意度	TD2	0.679	0.190	0.116
		相对工资满意度	TD4	0.599	0.168	0.103
		绩效奖金满意度	TD6	0.598	0.167	0.102
		所获补贴满意度	TD1	0.572	0.160	0.098
		工作安全	TD3	0.570	0.160	0.098
		劳动权益保障	TD5	0.554	0.155	0.095
关系维度	0.218	灵活的工作时间	RD1	0.398	0.092	0.020
		自由的工作程序	RD2	0.524	0.121	0.026
		消费者评价公平	RD3	0.591	0.137	0.030
		申诉反馈权利	RD4;RD5	0.602	0.139	0.030
		公平程度感知	RD6	0.492	0.114	0.026
		尊重程度感知	RD7	0.551	0.127	0.027
		安全程度感知	RD8	0.589	0.137	0.030
		组织支持感	RD9	0.573	0.133	0.029
发展维度	0.170	工作技能提升	DD1;DD2	0.760	0.522	0.089
		职位晋升	DD3	0.697	0.478	0.081

2.5 指标体系应用的实证分析

开发指标体系旨在为企业提供更为科学的测量指标与研究侧重点,助力企业得出更详尽、可信的分析结论。本研究借助李克特五点量表收集平台员工的实际数据,并依据上述构建的平台员工工作满意度评价指标体系,对本次总样本中平台员工的工作满意度展开总体评价。具体而言,以[0,1)、[1,2)、[2,3)、[3,4)、[4,5)5个区间分别代表平台员工工作满意度水平非常低、低、一般、高和非常高等5个等级。在学术界,李玉龙等(2016)[16]在指标体系应用研究中,也曾运用李克特等级分割法对研究对象的等级水平进行评价。

以样本各指标的平均值作为评价此次总样本工作满意度的指标值。经计算,交换维度的工作满意度得分是3.44,关系维度的工作满意度得分是3.43,发展维度的工作满意度得分是3.30。依据上述指标的综合评分所属等级区间判断,各因素的综合评价得分均处于较高水平。同时,按照各个指标在各维度中所占权重进行计算,得出总体工作满意度得分为3.42,同样处于较高的满意状态。

这表明,尽管已有文献从不同视角剖析了新型就业形态存在的问题,但这并不能掩盖当前平台就业向好的总体趋势。事实上,平台就业改善了大部分平台员工的就业状况,提升了员工的工作满意度。综合分析过往文献,可能的原因如下:其一,平台提供的低成本就业机会,是中年失业人员改善自身处境的上佳选择。只要平台能给予足够的报酬,个体便会感到满意。其二,相较于传统的强制性时间安排,弹性化工作时间所带来的自由、惬意的生活体验,更契合当代年轻人的价值追求。其三,人并非被动受控的客体,面对平台的各类工作要求与过程监控,平台员工会通过灵活应变或团队协作等方式进行应对,以维护自身利益。综上所述,或许是由于平台就业的进入和退出机制简便,多数平台员工能够

自主选择,在一定程度上实现了人岗匹配,进而使得工作满意度维持在较高水平。

3　提升平台员工工作满意度的管理建议

3.1　提高算法操控下员工的相对工资满意度

在交换维度中,相对工资所占比重最高。这一现象表明,相较于绝对公平,员工更注重相对公平。这与过往学者强调相对薪酬的研究结论相呼应[17]。亚当斯公平理论亦认为,相对公平是一种心理平衡状态。

企业若要达成更优质的关系质量,需采用透明公开的绩效标准以及相对公平的薪酬制度。然而,对于平台型企业而言,做到这一点颇具难度。平台员工的工资主要依靠大数据算法核算。由于算法不透明、不公开,即便员工知晓绩效标准,也难以明晰自身薪酬的具体计算方式。原本单纯的计件工资,在算法的作用下也变得复杂起来。所以,在算法不透明的情况下,如何使员工对相对工资感到满意,成为平台企业亟待攻克的难题。

3.2　完善企业薪酬结构

除相对工资满意度外,劳动者在工作过程中最为关注的,是在恶劣天气及环境条件下能否获得平台补贴。

从经济学视角来看,平台员工处于通过增加工作时间实现工资增长的较低工资率阶段。依据个人劳动供给曲线,在恶劣条件下工作可视为提高劳动供给。当员工对工作时间和工作条件拥有更多选择权与支配权时,只有提高薪酬补贴,员工才会选择在恶劣条件下工作。

若平台企业期望实现高质量用工,就必须制定合理的补贴标准。这一标准应既能激励员工为平台创造更多收益,又能提升员工的工作满意度。

3.3　强化对平台企业员工劳动权益的保障

当前,部分平台企业为实现低成本用工,忽视劳动者的基本社会保障。由于合法劳动关系难以认定,企业得以推脱相关责任。

本研究在交易维度中发现,平台企业员工虽重视劳动权益,但当薪酬和补贴达到其满意度时,员工对此种用工模式具有一定接受度。这便解释了为何许多平台企业劳动权益保障不足,却仍吸引大量人员投身平台就业。然而,依据已有案例教训,若平台企业持续漠视这方面保障,不仅员工将面临巨大经济风险,平台的社会形象也会严重受损。

在互联网大数据时代,为实现可持续发展,平台企业应更注重技术创新能力的竞争。平台的低成本用工策略应借助大数据技术提升效率,而非削减员工基本保障。只有保障员工的基本权益,平台企业的创新发展才能获得坚实支撑。将低成本用工转化为高效率产出,是平台企业实现长远发展必须面对和解决的关键问题。

3.4　规范消费者评价内容与标准

在关系维度中,消费者对员工工作的监督方面占比较高,这涵盖平台所认定的消费者评价公平性,以及员工的申诉反馈权利等。

平台在管理员工的过程中,将部分控制权赋予消费者,这是平台企业员工区别于其他用工类型的主要特征。平台企业通常更为重视消费者的满意度,故而消费者评价在员工绩效考核中至关重要。然而,在追求平台效益的同时,也应充分尊重员工的主体性,避免消费者的主观评价过度影响员工的客观劳动成果。

平台企业可通过后台对评价内容与评价标准加以合理引导,促使消费者规范地评价员工服务。这不仅有助于改善员工在关系维度的心理感知,还能进一步提升员工的工作满意度。

4　结论与局限

4.1　研究结论

在新型的“平台–员工关系”背景下,本研究从平台员工心理契约满足的视角出发,构建了员工工作满意度评价指标体系。通过对指标的检验以及权重的分析计算,最终确立了包含交换、关系和发展三个维度的平台员工工作满意度评价指标体系。研究发现,在这三个维度中,交换维度对员工工作满意度的影响最为显著。该评价指标体系能够较为全面地反映平台企业用工的就业质量,客观、科学且具有层次性地分析员工工作满意度。这一成果对于提升平台员工的就业质量具有重要的理论指导意义。

4.2　研究局限

作为一项探索性研究,本研究不可避免地存在一定局限性。其一,在构建平台员工工作满意度评价指标体系之前,所访谈的企业数量较少,访谈深度也存在不足。这可能导致构建出的指标不够全面,后续需在更广泛的区域开展深入调查,进一步完善指标体系,从而提升其适用性。其二,本研究的数据仅来源于湖北地区的部分平台企业员工,未能全面涵盖所有平台企业员工。样本的局限性或许会对指标体系的结构与内容产生一定影响。

[参　考　文　献]

[1]　胡放之.网约工劳动权益保障问题研究:基于湖北外卖

骑手的调查[J].湖北社会科学,2019(10):56-62.
[2] 王立剑.共享经济平台个体经营者用工关系及社会保障实践困境研究[J].社会保障评论,2021,5(03):12-22.
[3] 弭晶."共享经济"时代非典型劳动者权益保护研究[J].学习与实践,2020(07):87-91.
[4] 邹开亮,陈梦如.算法控制下"网约工"权益保护的困境与出路[J].价格理论与实践,2021(06):44-48.
[5] LOCKEEA.What is job satisfaction[J]. Organizational Behavior and Human Performance, 1969, 4(04):309-336.
[6] 韩宛彤,井玉荣,秦文哲,等.双因素理论下泰安市家庭医生工作满意度影响因素研究[J].医学与社会,2023,36(01):29-33.
[7] 王佳敏,邵峘,吴林的,等.基于ERG理论的青海省儿科医生工作满意度及激励策略质性研究[J].中国医院管理,2021,41(08):43-46.
[8] 孟庆吉.共享经济视阈下劳动关系的健全及劳动法的变迁[J].河南社会科学,2021,29(07):84-91.
[9] 常凯,郑小静.雇佣关系还是合作关系:互联网经济中用工关系性质辨析[J].中国人民大学学报,2019,33(02):78-88.
[10] 阳镇.平台型企业社会责任:边界、治理与评价[J].经济学家,2018(05):79-88.
[11] 陈微波.互联网平台用工关系治理的理论建构:三种理论视角的比较与反思[J].社会科学,2021(10):80-86.
[12] 陈驰茵,李晓萱,张凯丽,等.非正式员工研究进展与述评[J].管理学报,2022,19(03):463-474.
[13] ROUSSEAU D M. New hire perceptions of their own and their employer's obligation: A study of psychological contracts[J]. Journal of Organizational Behavior, 1990,11(05):389-400.
[14] SHAPIRO J C, KESSLER I. Consequences of the psychological contract for the employment relationship: A large scale survey[J]. Journal of Management Studies, 2000,37(07):903-930.
[15] 袁凌,魏佳琪.中国民营企业劳动关系评价指标体系构建[J].统计与决策,2011(04):34-36.
[16] 李玉龙,宋雅杰.和谐劳动关系评价指标体系的构建与应用:一种基于广义生态系统的新探索[J].统计与信息论坛,2016,31(02):3-7.
[17] JAVDANI M, KRAUTH B. Job satisfaction and co-worker pay in Canadian firms[J]. Canadian Journal of Economics,2020,53(01):212-248.

Construction and Empirical Analysis of the Measurement Index System for Platform Employees' Job Satisfaction

—A Perspective of Psychological Contract

LI Yun, ZUO Xinxin

(*School of Economics and Management, Hubei Univ. of Tech., Wuhan* 430068, *China*)

Abstract: Compared with traditional enterprises, the new platform-based employment model emphasizes greater flexibility and autonomy. However, some scholars from a third-party perspective have pointed out that the new "employee-platform relationship" leads to a serious lack of voice and social security rights for platform employees, which is highly likely to reduce their job satisfaction. Currently, there is a lack of relevant research evaluating the job satisfaction of platform employees from their own perspective. Based on this, this study takes the perception of psychological contract as the entry point, and in accordance with the characteristics of the new platform-based employment model, examines and constructs an evaluation index system for the job satisfaction of platform employees. Ultimately, a three-dimensional evaluation index system for job satisfaction was formed, with the exchange dimension, relationship dimension, and development dimension as the framework. By applying this index system to conduct an empirical analysis of the current job satisfaction level of platform employees, the conclusion was drawn that the overall job satisfaction of current platform employees is at a relatively high level. At the same time, suggestions for further improving and enhancing the job satisfaction of platform employees were proposed, specifically including improving the relative wage satisfaction of employees under algorithm control, perfecting the enterprise's salary structure, strengthening the protection of the labor rights and interests of platform enterprise employees, and standardizing the content and standards of consumer evaluations. This research provides a useful theoretical reference and measurement tool for improving the employment quality of platform employees and building harmonious labor relations.

Keywords: platform employees; Job satisfaction; Psychological contract; Evaluation index system

[责任编校:张 众]