

ICS
A

团 体 标



T/CCPITCSCXXX—2021

共享经济 灵活用工平台服务规范

Sharing economy specification for flexible staffing platform service

(征求意见稿)

2021 - XX - XX 发布

2021 - XX - XX 实施

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 服务内容	6
6 服务内容	8
7 服务内容	10

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些部分可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

共享经济 灵活用工平台服务规范

1 范围

本文件给出了共享经济灵活用工平台提供服务过程中宜符合的基本要求、服务内容、信息安全与保护、服务质量评价与提升的内容。

本文件适用于提供灵活用工服务的平台方。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 22239-2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 22080 信息技术 安全技术 信息安全管理体系要求

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 37973-2019 信息安全技术 大数据安全管理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

灵活用工 flexible staffing

企业在基于用人需求的前提下，以灵活多样的方式雇佣劳动者，劳动者与企业双方以自主协商的形式，商讨双方的工作时间、工作地点、薪酬支付等内容，双方具有灵活的劳动雇佣关系。

3.2

灵活用工平台 flexible staffing platform

充分运用互联网和智能移动技术，构建劳动者灵活就业工作所需要的市场信息环境和条件的模式。

3.3

灵活用工企业

以灵活用工方式雇佣劳动者的企业。

4 基本要求

4.1 资质要求

4.1.1 具备互联网线上平台，通过线上平台为灵活就业者和用工企业提供服务。

4.1.2 运营机构应建立管理团队和服务团队，配备专职的技术人员团队。岗位包括但不限于：研发技术人员、风控人员、法务人员、财务人员、认证人员、保障人员、客服人员、配合协同监管工作的联络人员。

4.1.3 运营机构各岗位应配置合理人数，且最低不可少于3人。

4.1.4 运营机构安全等级应符合 GB/T 22239 中第三级安全要求的内容并通过国家监管部门的监督检查认证。

4.1.5 平台的安全等级应经过第三方机构测评，且评分结果达到 85 分以上或者良好以上的评价。

4.1.6 运营机构应具备入驻与审核、业务真实性核查、业务承揽与发布、收入核算与发放、福利保障、退出与注销机制的具体操作流程和业务规范说明书。

4.2 服务流程

4.2.1 入驻与审核

运营机构应通过平台为经审核符合相关资质信息的申请注册个人及组织提供准入服务。

4.2.2 业务真实性核查

企业用户发布的业务前，运营机构应对业务内容进行核查，确定该业务符合灵活就业场景，且业务真实有效。

4.2.3 业务承揽与发布

企业用户发起业务，经运营机构承揽并审核通过后在平台上发布，灵活就业者承揽业务，形成业务订单。

4.2.4 收入核算与发放

灵活就业者完成业务后，运营机构进行三方（平台、企业用户、灵活就业者）业务数据核对，确保业务真实有效完成，且最终效果得到企业用户认可；三方确认后，运营机构通过平台协助企业用户及灵活就业者合规结算，合规纳税。

4.2.5 福利保障

运营机构应根据不同行业的风险特点，适应新就业形态发展趋势和要求，为灵活就业者提供基本保障服务及保障渠道。

4.2.6 退出与注销

运营机构应根据灵活就业者或企业用户的自身意愿或者行政机关及相关政府部门要求，协助灵活就业者或企业用户进行平台退出或信息注销。

4.3 人员要求

4.3.1 运营机构管理人员应当具备与其管理岗位相匹配的岗位技能。

4.3.2 客服、法务、风控、认证、保障、联络等服务人员应熟练掌握服务岗位的岗位技能和专业知识，口齿清晰，具备一定的抗挫折能力和较好的沟通技巧。

4.3.3 财务、研发技术等专业的技术人员应具备相应岗位的职业资格证书并持证上岗。

4.3.4 运营机构应提供岗前培训，内容包括但不限于岗位知识培训和法制安全培训。

4.4 设施及系统运行维护

4.4.1 选择基于自有机房作为系统运行环境的服务平台，所在机房需符合 GB/T 22239 标准中 8.1.1 至 8.1.3 中机房的安全物理环境、安全通信网络以及安全区域边界的要求。

4.4.2 选择基于云计算作为系统运行环境的服务平台，云计算服务提供商需符合 GB/T 22239-2019 标准中 8.2 云计算安全扩展要求。保证云计算基础设施位于中国境内。

4.4.3 平台采用区块链技术和云备份技术实现数据的防篡改、防丢失，确保平台信息的安全可靠。

4.4.4 采用必要机制确保上传至平台的业务数据和个人信息安全，确保个人敏感信息不被泄露。对涉及个人信息的数据处理应符合 GB/T 35273 的要求。

4.4.5 建立标准安全管理体系并满足 GB/T 22080 中规定的要求。

4.4.6 设立信息化平台的定期维护机制，保障平台稳定、安全运行。

4.4.7 保障平台的物理安全。

措施包括但不限于：

- a) 硬件安全。物理环境安全、通信网络安全、访问控制安全、主机安全等；
- b) 软件安全。软件开发、运行、运维等过程安全；
- c) 管理过程安全。培养人员安全意识、建立信息安全工作组织等。

5 服务内容

5.1 入驻与审核

5.1.1 灵活就业人员入驻审核

运营机构对于灵活就业（经营）用户的准入审查要求，包括但不限于：

- a) 年满18周岁且未满65周岁，具有完全民事行为能力的中华人民共和国公民；
- b) 非企业用户的主体公司、关联公司的董事、监事、高级管理人员和国家公职人员；
- c) 本人真实意愿；
- d) 提交的登记材料真实有效、合法合规；
- e) 与申请从事的行业要求相符，且行业适用灵活用工模式；
- f) 个人信用记录良好。
- g) 对低保户、困难户、低收入家庭、领取失业金、残保金等正在或以后准备享受当地低收入人群，应履行告知义务，平台应告知以上人员在注册后可能会对自身产生的影响。

5.1.2 企业入驻审核

5.1.2.1 企业需提供营业执照扫描件、企业门头照、办公场所环境照、业务场景照等注册材料，证明其主体真实性。

5.1.2.2 企业应具有合法的经营资格，营业执照在有效期内，且营业执照与实际经营范围相符。

5.1.2.3 企业提交审查的灵活用工业务符合企业自身经营范围和运营机构的业务范围。

5.1.2.4 企业信用等级评价较好，无涉及发布业务的严重负面信用情况。

5.1.2.5 企业正常运营且经营情况良好，企业主体真实、有实际办公场所、有具体工作人员，企业经营场所、设施、工作人员及管理制度齐全。

5.1.2.6 企业发布的业务无固定完成场所、无固定工作时长、完成形式灵活，适用与灵活用工模式。

5.1.2.7 企业的业务合法、合规。

5.1.3 运营机构应对灵活就业人员提供的资料进行自动化核对和人工核对双层认证筛查，认证时间不超过提交申请后 2 个工作日。

5.1.4 运营机构应采用履行管辖职能的地方政府部门和管理单位认可的人脸识别、实名认证、活体认证等方式，通过公安数据对其进行真实主体认证。其中，实名认证应至少包含身份证认证及银行卡认证两种方式。

5.1.5 运营机构应采集灵活就业人员注册登记的真实意愿，包括但不限于视频认证、电子签名认证等方式。

5.2 业务真实性核查

运营机构的业务真实性审查应包括但不限于以下内容：

a) 运营机构应保证每天对平台入驻的企业用户进行风险监控和抽查，每季度完成一次全面筛查。通过现场走访、协同监管信息共享等方式核查企业主体信息、业务信息、经营信息、资金状况等；

b) 运营机构应平台入驻的灵活就业者进行定期抽查，确保其主体真实、注册和承接业务意愿真实、业务真实、业务进展顺利、费用结算正常；

c) 运营机构应关注平台入驻的灵活就业者的税务、信用状况，在合法合规的范围内协助其处理简单的税务问题；

d) 运营机构应通过电话回访、问卷调查、视频抽查、实地调查等多种方式，采集并保留证明平台入驻的灵活就业者完成的每一笔业务的真实性查验资料，证明材料包括但不限于照片、音视频、文书、工作轨迹等；

f) 运营机构应将材料上传相关协同监管网络平台，进行可视化展示，便于政府监管。

5.3 业务承揽与发布

5.3.1 业务承揽

5.3.1.1 运营机构承揽业务前应对拟在平台发布业务的企业主体以及业务范围进行审核，审核要求须符合第5章5.1和5.2的相关要求。

5.3.1.2 运营机构应对业务内容进行审核，对于不符合灵活就业范围和超出灵活就业者个人完成能力的业务，运营机构不予承接。

5.3.1.3 运营机构应通过电话、走访、查询等多种方式验证灵活用工方企业主体和发布业务内容的真实性、合法性。

5.3.2 业务发布

5.3.2.1 运营机构应在发布的业务中写明服务内容、技能要求、硬件配置要求、验收标准、服务费标准等，确保灵活就业者承接业务前明确自身权责。

5.3.2.2 灵活就业者提交承接业务申请后，运营机构应审核灵活就业者的技术能力、资质、健康状况等情况符合业务要求。

5.4 收入核算与发放

5.4.1 灵活就业者完成业务后，运营机构进行三方（平台、企业用户、灵活就业者）业务数据核对。

5.4.2 三方确认业务效果和真实性后，运营机构通过平台协助企业及灵活就业者合规结算，合规纳税。

5.4.3 运营机构根据灵活就业者所从事工作的具体性质及用户意愿，决定采用按天、按周或按月进行结算，及时支付灵活就业者服务费用。

5.4.4 运营机构应与金融机构开展多种形式的合作，为企业用户设立专属的资金账户，保障

资金安全，专款专用。

5.4.5 运营机构应通过平台，按照业务实际支付金额开具符合税务规定的票据。

5.4.6 运营机构应根据税务部门相关要求通过平台按时完成结算、开票服务，并提供便利的方式帮助灵活就业者进行合规开票。

5.4.7 运营机构应将所有票据同时上传协同监管网络平台，纸质发票保存年限为10年，发票存根联和保存年限为5年，票据数据信息永久可见。

5.4.8 运营机构不得发生为他人、为自己、让他人自己、介绍他人开具与实际经营业务情况不符的发票等虚开行为。

5.5 福利保障

5.5.1 平台应保障灵活就业者按时、按量获取其应得费用。

5.5.2 平台应提供覆盖全国95%的城市的社会保险购买通道。

5.5.3 平台应确保用户的数据安全，包括但不限于：个人数据安全、个人敏感数据安全、业务数据安全等。

5.5.4 平台应在灵活就业者与企业合作中起到积极作用，协助双方设定合理、满足双方需求的最低服务时长、最低服务费、休息等基础保障要求。

5.5.5 平台应保证客服服务，为灵活就业者提供沟通、咨询、投诉渠道。

5.5.6 平台宜提供灵活就业者职业伤害的基础保险咨询服务，包括但不限于参保退保流程、保障金额。

5.5.7 平台宜提供多渠道的商业保险服务，为灵活就业者提供多种选择。

5.5.8 平台宜积极创造条件，组织从业人员参加岗位安全、行业法规、社保商保等知识培训。

5.5.8 平台宜积极创造条件，为灵活就业者组织人文关怀、工会建设活动。

5.5.9 平台宜积极创造条件，组织从业人员参加职业技能培训，提升职业技能。

5.6 退出与注销

5.6.1 运营机构应根据灵活就业者和企业的自身意愿，或者行政机关及相关政府部门要求，提醒其进行变更、注销业务。

5.6.2 运营机构应完成灵活就业者和企业在和平台合作期间，所有的业务内容、业务金额核对工作。

5.6.3 运营机构应早在灵活就业者和企业申请注销后，3个工作日内关闭灵活就业者和企业的注册账号，暂停或作废发布在平台上的所有项目。

5.6.4 注销前，运营机构应确保灵活就业者和企业已终止在平台上发布和承揽业务，并协助其对已完成的部分完成纳税、清算义务。

6 信息安全与保护

6.1 信息安全

a) 应确保灵活用工平台的系统安全。包括物理环境安全、通信网络安全、区域边界安全、主机安全等：

1) 物理环境安全应符合GB/T 22239中8.1.1要求；

2) 通信网络安全应符合GB/T 22239中8.1.2要求；

3) 区域边界安全应符合GB/T 22239中8.1.3要求，边界设备配置应按月审核访问控制规则，规则变更应有审核流程和记录，安全审计记录应留存六个月以上；

4) 网络边界应部署Web应用防火墙，及时检测和防护黑客攻击；

5) 主机安全应符合GB/T 22239-2019中8.1.4.1、8.1.4.2、8.1.4.3、8.1.4.4要求，云主机应符合GB/T 22239-2019中 8.2.4.1、8.2.4.2、8.2.4.3要求，主机应安装主机入侵检测系统，可检测黑客攻击和主机恶意操作行为。

b) 应确保灵活用工平台的软件安全。包括软件开发、运行、运维等过程安全：

1) 软件开发应符合GB/T 22239-2019中8.1.9.4或8.1.9.5要求；

2) 软件开发宜采用SDL安全开发流程，在需求、设计、开发、测试、上线阶段进行安全控制；

3) 开发、测试、线上环境的基础组件、数据、账号权限等，应完全隔离。

c) 应确保管理过程的安全。应设立安全高层管理机构负责决策、推动安全体系建设，安全日常管理机构负责安全策略的实施和专职的信息安全团队负责安全监控、防护、审计、应急响应等安全工作；

d) 应对信息安全团队以及灵活用工平台相关的产品、技术、业务团队的涉及敏感信息的关键岗位员工进行安全培训，应包括按季度的培训，并在灵活用工平台或外部政策、技术环境有重大变化时做专项培训；

e) 应确保数据安全。包括个人数据安全、业务数据安全等：

1) 应对数据做分类分级，识别区分灵活用工平台涉及的不同数据，并依据类别和级别的不同采取不同的安全策略控制；

2) 数据采集应识别采集渠道的身份，确保采集方式合法性，明确采集范围为业务必须的用户数据；

3) 数据传输过程应确保使用HTTPS，并有身份验证、数据加密、完整性校验，传输方案应经过安全团队风险评估；

4) 数据存储应符合GB/T 37973的8.3要求，确保敏感数据加密存储，按最小化原则控制解密权限；

5) 应建立数据备份和恢复策略和流程，按季度进行备份恢复演练，确保有效性；

6) 数据备份应存储在两个以上的物理地址，至少有两个备份间的距离应超过200公里宜超过600公里，宜采用两种以上的云服务或自建存储；

7) 数据访问应符合GB/T 22239中8.1.4.2和8.1.4.3的相关要求；

8) 数据加密应使用密钥管理系统KMS管理密钥全生命周期，选择符合国家行业主管部门要求的算法：支持对称加密算法包括但不限于SM4、3DES、AES（128位和更高），支持非对称加密算法包括但不限于SM2、RSA（2048位和更高），支持摘要加密算法包括但不限于SM3、SHA-256。

f) 应通过国家信息系统安全等级保护三级认证，符合GB/T 22239中第三级对应的各项安全要求，接受国家监管部门的监督检查，依法配合公安部门开展网络安全工作，测评应获得良及以上评级；

g) 应建立符合GB/T 22080标准的信息安全管理体系；

h) 宜通过PCI DSS安全认证。

6.2 信息保护

6.2.1 个人信息保护

a) 个人信息保护应符合GB/T 35273-2020要求；

b) 在灵活用工平台收集和使用用户个人信息时，应提供“隐私使用声明”，“隐私使用声明”中应明确列出采集的具体字段和用途，并在确认过程默认不勾选“同意”；

c) 在互联网公共页面、用户私有页面、通过互联网访问的管理页面显示的信息，应对用户敏感信息进行脱敏处理，用户私有页面、通过互联网访问的管理页面需要访问明文信息时，应进行安全控制，如身份验证、权限校验、日志审计等；

d) 灵活用工平台登录应使用双因素验证。

6.2.2 脱敏规范

个人信息应按如下要求进行脱敏：

a) 个人信息应有至少一个字符脱敏后替换为*；

b) 脱敏过程应在服务器端完成；

c) 脱敏过程应有日志记录。

7 服务质量评价与提升

7.1 服务质量评价

7.1.1 建立服务评价管理机制，包括自我评价和客户满意度调查。

7.1.2 服务评价贯穿于服务提供全流程中，定期收集来自内、外部的评价信息并加以分析，必要时对评价信息所反映的问题进行回应。

7.1.3 评价信息收集方法包括但不限于：电子问卷、电话、微信、邮件、短信或口头沟通。

7.2 服务质量提升

7.2.1 对涉及灵活用工人员隐私信息的资料建立保护机制。纸质或电子版资料应注意留存归档，且不少于2年。

7.2.2 建立客户投诉处理制度。客户投诉方式显而易见，配有专门的服务人员对投诉及时进行回应，投诉受理流程清晰、完整、透明。

7.2.3 根据服务评价信息与结果建立服务质量持续改进机制。及时发现服务过程中的问题与不足，不断提高灵活用工服务的质量。