

ICS 03.080

CCS A 16

# T/TSSP

团 体 标 准

T/TSSP 018-2022

## 灵活用工互联网平台服务规范

The specification for the flexible employment service provided by the internet platform

(送审稿)

2022-10-13 发布

2022-11-01 实施

贵州省特色食品产业促进会 发布

## 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。

本文件由 北京蛰龙科技集团有限公司 提出。

本文件由 贵州省特色食品产业促进会 归口。

本文件起草单位：北京蛰龙科技集团有限公司、北京海星元数字科技有限公司、河南省鑫企元信息技术有限公司、北京瑞鑫元企业管理有限公司、贵州智慧链云数字科技有限公司、贵州鑫梵科技有限公司、江口诚薪通人力资源服务有限公司、湖南蛰鄙数字科技有限公司、广西绿时科技有限公司、广西薪荣科技有限公司、广西薪蓝数字科技有限公司、广西恒优数字科技有限公司、广西佳源数字科技有限公司、湖南智能链云数字科技有限公司、贵州易睿数字科技有限公司、湖南湘鄙数字科技有限公司、千百优益（北京）健康科技有限公司、中检众联（北京）认证服务有限公司、中国标准化研究院。

本文件主要起草人：唐丽、刘雨涵、陆丁、贾超华、秦懿婷、陈雪冰、武秘、严肃、罗娜、高娜、刘霖、赵宁、高琴、李江艳、杨千惠、步蒙恩、王国栋、王华伟、张鑫瑞、王鑫、王科、赵延、魏安南、王嘉豪、杨飞翔、徐爽、李凯、毛凯歌、徐蒙蒙。

# 灵活用工互联网平台服务规范

## 1 范围

本文件规定了互联网平台企业提供灵活用工服务过程中的基本要求、服务内容、服务能力、服务质量控制和服务评价与服务优化等内容。

本文件适用于指导互联网平台企业提供的灵活用工服务规范。

## 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 19012-2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 15624-2011 服务标准化工作指南

## 3 术语和定义

GB/T 35273-2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 灵活用工 flexible employment

灵活用工是指非全日制用工、劳务派遣用工、业务外包用工和平台型用工四种形态，其中平台型用工是指灵活用工人员与用工企业通过共享经济灵活用工服务平台建立合作关系，而非雇佣关系或劳务关系，双方遵循“风险共担、利益共享”的原则，建立平等的业务承揽合作。

### 3.2

#### 灵活用工人员 the Gig Worker

自我雇佣并以个人身份从事合法合规生产经营活动的具备民事行为能力的市场主体。

### 3.3

#### 灵活用工互联网平台 flexible employment internet platform

基于互联网现代信息技术，为企业和灵活用工人员提供招聘培训，电子签约，发包服务，风险管控，项目验收，交易管理，发票管理，智能报税，灵工保障，全流程溯源等共享经济综合服务的平台化组织，简称为灵活用工平台。

### 3.4

#### 企业用户 enterprise user

具备共享经济用工场景的企业在共享经济灵活用工服务平台中的企业身份。

### 3.5

#### 个人用户 individual user

灵活用工人员在共享经济灵活用工服务平台中的个人身份。

### 3.6

#### 个人信息 personal information

以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人身份或者反应特定自然人活动情况的各种信息。

注：个人信息包括姓名、出生日期、身份证件号码、个人生物识别信息、住址、通信通讯联系方式、通信记录和內容、账号密码、财产信息、征信信息、行踪轨迹、住宿信息、健康生理信息、交易信息等。

## 4 基本要求

#### 4.1 资质要求

灵活用工平台应符合以下要求：

- 依法在行政主管部门登记注册，具有合法的经营资质；
- 经营范围和业务场景符合灵活用工基本范畴；
- 取得灵活用工管理与服务相关资质；
- 灵活用工平台及其法定代表人、财务负责人、投资方、关联方应具备较好的征信情况；
- 与银行或网络支付机构签订合法有效的服务协议，具备资金交易处理能力。

#### 4.2 人员要求

灵活用工平台应配备管理协调人员、业务运营人员、技术支持人员等，以保证充分沟通、有效协调、综合管理和服务的持续运行，应符合以下要求：

- a) 有熟悉相关委托代征税收规定及要求并专职从事税收代征的工作人员；
- b) 管理协调人员应熟悉项目设计、开发、实施、维护过程中的组织、管理、沟通、协调工作；
- c) 业务运营人员应了解企业用户的业务需求，参与项目全生命周期的运营服务，并不定期参加项目培训；
- d) 技术支持人员应具有计算机硬件及网络维护工作经验，包括系统方案的制定、应用软件实施、系统培训、系统运行维护等工作能力。

#### 4.3 场地要求

灵活用工平台所在办公场地应符合以下要求：

- a) 具备可保障经营需要的固定、合法经营场地，并明示工商营业执照或其他经营许可证明；
- b) 场地布局合理，应具备独立的档案室、培训室、会议室，以及可供展示灵活用工业务的展示区和LED大屏。

#### 4.4 能力要求

灵活用工平台应根据用工需求组织开展业务能力培训。

#### 4.5 系统设施

灵活用工平台应具备自建灵活用工互联网信息平台。平台功能应符合《灵活用工互联网平台开发指南》的要求。

### 5 服务内容

#### 5.1 商户入驻

灵活用工平台应提供商户宜操作的入驻指导，与符合入驻条件的商户签订合作协议，为商户开立账户。

#### 5.2 会员注册与签约

灵活用工平台应提供个人用户宜操作的注册、签约流程指导，会员可通过线上自助化或线下操作，完成注册与签约。

#### 5.3 税务登记

灵活用工平台应为取得授权的个人用户进行税务登记。

#### 5.4 业务培训

灵活用工平台应提供个人用户的业务能力培训。

#### 5.5 任务发布与任务管理

灵活用工平台应提供众包任务的发布、审核、接取、完工证明等相关服务。

#### 5.6 收入核算与收入发放

灵活用工平台应提供满足企业会计准则的收入核算服务和生产经营所得发放服务。

#### 5.7 代理报税

灵活用工平台应为会员提供符合国家税收政策的代理报税服务。

#### 5.8 保险与保障

灵活用工平台应提供灵活用工人员商业保险推荐服务和社会保险缴纳服务。

### 6 服务流程

应按照GB/T 15624-2011相关要求制定服务流程及标准，包括但不限于以下内容：

- a) 制定商户入驻、商户签约、账户开立、账户变更、账户注销等流程，宜编制简单易懂的操作指南；
- b) 制定灵活用工人员注册、签约、任务承揽、获得收入等流程，宜编制简单易懂的操作指南；
- c) 制定任务发布、任务管理、任务审核等众包服务流程，宜编制简单易懂的操作指南；
- d) 制定收入核算、收入发放及代理报税服务流程，宜将流程线上化；
- e) 制定便于企业用户和个人用户随时查询、交易和投诉的流程，宜建立 7\*24 小时响应机制；
- f) 制定突发事件应急处理预案、异常问题处理及上报流程；
- g) 以上流程应符合商户入驻标准、业务真实性审查标准；
- h) 不允许以任何形式将企业用户和个人用户信息泄露给非相关人员及第三方。

### 7 服务能力

#### 7.1 任务发布

灵活用工平台应具备任务申请、任务审核、任务评价及反馈的能力。

#### 7.2 认证

灵活用工平台应具备企业信息认证和个人实名认证能力，针对认证未通过的信息进行拦截并提示。

#### 7.3 培训

灵活用工平台应具备专业师资队伍，并根据企业用户的用工需求，对相关个人用户开展业务培训，提高工作能力和水平。

#### 7.4 签约

灵活用工平台应具备企业用户签约和个人用户签约能力，个人用户签约宜采用电子签章形式。

#### 7.5 交易

灵活用工平台应具备交易处理能力，包括企业付款、来账识别、收入核算、收入发放、订单查询等。

#### 7.6 计费

灵活用工平台应具备根据企业用户配置信息进行计费的能力，宜支持交易前、中、后多时点计费模式。

### 7.7 报税

灵活用工平台应具备代理报税能力，包括税费核算、税费申报、完税证明查询及下载等。

### 7.8 缴税

灵活用工平台应履行为个人用户代理缴税义务。

### 7.9 对账

灵活用工平台应具备对账能力，包括对账文件查询、对账文件下载、服务费核对、差错处理、调账等。

### 7.10 风控

灵活用工平台应具备事前、事中、事后全流程的风控能力，包括但不限于商户资质审核、商户评级、黑白名单、个人用户身份信息鉴别、交易限额、事后巡检、随机抽查等。

### 7.11 档案管理

灵活用工平台应具备“一企一档”、“一户一档”的档案管理能力，包括但不限于档案接收、档案整理、档案保存、档案利用、鉴定销毁和档案统计。

### 7.12 保险与保障

宜结合灵活用工人员群体特征推荐匹配的商业保险，宜为灵活用工人员提供社会保险缴纳服务。

## 8 服务评价与服务优化

### 8.1 服务评价

灵活用工平台应按照GB/T 19012-2019相关要求建立服务评价机制，包括：

- a) 服务质量满意度评价；
- b) 服务使用过程中关键环节监督管理；
- c) 对投诉处理过程、结果评价；
- d) 设立完善的服务考核评价体系。

### 8.2 服务优化

灵活用工平台应按照GB/T 19012-2019相关要求持续进行服务优化，包括：

- a) 服务处理过程的有效性和效率；
  - b) 持续改进其产品和服务质量，定期编写服务质量报告；
  - c) 采取措施消除导致投诉的已发生和潜在问题原因，防止问题发生或重复发生；
  - d) 建立服务评价管理机制，分析服务质量评价结果，制定措施持续改进提升服务质量。
-