

# T/GXDSL

## 团 体 标 准

T/GXDSL —2026

### 零工经济从业人员权益保障与服务规范

Specifications for the Protection of Rights and Interests and Services for Gig Economy Practitioners

(工作组讨论稿)

(本草案完成时间：2026-01-29)

2026 - - 发布

2026 - - 实施

广西电子商务企业联合会 发布

# 目 次

前 言	II
1 引言	1
2 范围	1
3 规范性引用文件	1
4 术语和定义	2
4.1 零工经济	2
4.2 零工经济从业人员	2
4.3 平台企业	3
4.4 用工单位	3
4.5 新型职业伤害保障	3
5 基本权益保障	3
5.1 公平就业权	3
5.2 劳动报酬权	3
5.3 休息休假权	4
5.4 知情权与同意权	4
6 职业安全保障	5
6.1 安全保护义务	5
6.2 职业伤害保障	5
6.3 卫生与健康保护	5
6.4 个人信息与数据安全	6
7 职业发展与培训	6
7.1 技能培训体系	6
7.2 职业发展支持	6
8 争议处理与法律救济	7
8.1 投诉与申诉机制	7
8.2 外部救济途径	7
9 服务规范	8
9.1 平台企业服务规范	8
9.2 从业人员服务规范	8
9.3 用工单位服务规范	8
10 监督与改进	9
10.1 内部监督与自查	9
10.2 政府监管与社会监督	9
10.3 持续改进	9
11 附则	10

## 前 言

本文件依据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内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广西产学研科学研究院提出。

本文件由广西电子商务企业联合会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

# 零工经济从业人员权益保障与服务规范

## 1 引言

为统筹推进零工经济高质量发展与安全规范运行，健全新型就业形态劳动保障制度体系，明确零工经济从业人员（以下简称“从业人员”）的核心权益与全链条服务保障要求，规范平台企业、用工单位及相关服务主体的经营行为与服务标准，依据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等国家法律法规及党中央、国务院关于稳就业、保民生、规范平台经济发展的系列政策部署，结合我国零工经济发展实际与行业实践经验，制定本标准。本标准旨在构建权责清晰、公平公正、安全包容、监管有效的零工经济治理格局，切实维护从业人员合法权益，提升从业人员获得感、幸福感、安全感，促进零工经济规范健康可持续发展。

## 2 范围

本标准规定了零工经济从业人员权益保障与服务规范的总体要求，涵盖术语和定义、基本权益保障、职业安全保障、职业发展与培训、争议处理与法律救济、服务规范、监督与改进等核心内容。适用于在中华人民共和国境内，通过互联网平台或其他合法形式提供临时性、灵活性、弹性化劳动或服务并获取报酬的零工经济从业人员，以及为其提供用工对接、服务管理、权益保障等相关活动的平台企业、用工单位、人力资源服务机构、行业协会等各类责任主体。各地区、各行业可依据本标准，结合地方实际和行业特点，制定具体实施细则。

## 3 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 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

GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015质量管理体系要求

GB/T 39667-2020 共享经济平台管理与服务规范

GB/T 41413-2022 新型就业形态劳动者权益保障指南

《中华人民共和国劳动法》（2018年修正）

《中华人民共和国劳动合同法》（2012年修正）

《中华人民共和国社会保险法》（2018年修正）

《中华人民共和国安全生产法》（2021年修正）

《中华人民共和国个人信息保护法》（2021年施行）

《中华人民共和国网络安全法》（2017年施行）

《中华人民共和国数据安全法》（2021年施行）

《劳动保障监察条例》（2004年施行）

《“十四五”就业促进规划》（国发〔2021〕14号）

《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》（人社部发〔2021〕56号）

《关于落实网络餐饮平台责任切实维护外卖送餐员权益的指导意见》（国市监网监发〔2021〕38号）

《关于做好快递员群体合法权益保障工作的意见》（交邮政发〔2021〕59号）

《关于加强零工市场建设完善求职招聘服务的意见》（人社部发〔2022〕79号）

《新型就业形态劳动者职业伤害保障试点办法》（人社部发〔2022〕36号）

## 4 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 4.1 零工经济

以互联网平台为主要载体，兼顾线下灵活对接渠道，以独立个体、小微经营者等为服务供给主体，提供临时性、灵活性、弹性化劳动或服务，以完成特定工作任务为核心，按约定获取报酬的新型经济形态，是我国就业市场的重要组成部分。

### 4.2 零工经济从业人员

年满16周岁，具备劳动能力，通过互联网平台或线下渠道，以非全日制、劳务合作、个体经营等灵活形式提供劳动或服务，并获取相应报酬的自然人（以下简称“从业人员”）。其与平台企业、用工单位

之间不具备传统劳动关系构成要件，但需接受必要的服务管理与规范约束，涵盖平台型零工、线下灵活就业零工等各类群体。

### 4.3 平台企业

依法完成市场主体登记，构建并运营互联网信息平台，为从业人员与用工需求方提供信息发布、交易撮合、订单管理、报酬结算、服务监管等全流程服务的法人或非法人组织，是零工经济生态中的核心服务与管理主体。

### 4.4 用工单位

通过平台企业或线下渠道招用从业人员，明确工作任务、服务标准与报酬标准，安排从业人员开展具体劳动或服务，并承担相应用工管理责任与安全保障义务的法人、非法人组织或个体工商户。

### 4.5 新型职业伤害保障

在国家政策指导下，针对未建立传统劳动关系的零工经济从业人员等新型就业形态劳动者，以平台企业投保为主要形式，对其在劳动或服务过程中遭受的事故伤害、罹患职业病提供医疗救治、经济补偿等保障的政策性保障制度，涵盖试点地区的职业伤害保险及各地推广的补充保障形式。

## 5 基本权益保障

### 5.1 公平就业权

5.1.1 平台企业、用工单位发布用工需求信息时，应严格遵守国家公平就业相关法律法规，不得设置与岗位核心能力要求无关的性别、民族、种族、宗教信仰、地域、年龄、外貌、婚姻状况等歧视性条件，严禁歧视残疾人、退役军人、脱贫人口等重点就业群体。

5.1.2 平台企业的算法规则、派单机制、服务评价、报酬核算、奖惩管理等核心运营制度，应遵循公平、公正、透明原则，建立健全算法合规审查与备案机制，不得对从业人员实行不合理差别待遇、隐性限制或排斥，保障全体从业人员平等参与市场竞争的权利。

### 5.2 劳动报酬权

5.2.1 从业人员完成约定工作任务或提供符合标准的服务后，有权按时足额获得劳动报酬，报酬标准不得低于用工所在地人民政府规定的小时最低工资标准或同类工作任务的市场公允价格，严禁设置保底报酬陷阱或变相降低报酬标准。

5.2.2 平台企业、用工单位应与从业人员在服务协议中明确约定计价规则、报酬构成（含基础报酬、绩效奖励、各类补贴等）、支付周期及支付方式。非全日制用工按小时、日或周结算报酬，其他零工形

式支付周期最长不得超过30日；遇法定节假日、休息日或不可抗力因素，支付日期应相应顺延，并提前明确告知从业人员。

5.2.3 平台企业应建立与从业人员职业安全、服务质量、工作时长等挂钩的合理报酬激励机制，不得将平台服务费、信息费、技术维护费等经营成本不合理转嫁给从业人员，严禁以“保证金”“押金”“培训费”等名义克扣从业人员劳动报酬。

5.2.4 平台企业、用工单位在支付报酬时，应向从业人员提供清晰易懂的报酬明细单，列明工作任务名称、完成数量、计费标准、应发金额、代扣款项（仅限依法合规部分）、实发金额等核心信息，明细留存期限不少于2年，切实保障从业人员的报酬知情权。

### 5.3 休息休假权

5.3.1 平台企业、用工单位应科学合理确定订单分配、工作时长和劳动强度，不得通过算法强制从业人员超时工作，保障从业人员获得必要的休息时间，每日累计工作时长一般不超过12小时，每周至少保障1天休息时间。

5.3.2 建立健全从业人员疲劳作业防控机制，对于连续接单工作超过4小时的，平台应通过系统弹窗、短信提醒等方式进行疲劳警示，并强制提醒休息不少于20分钟；连续工作达到国家规定的最长工时限度时，平台应自动停止派单或暂停服务权限，严禁“连轴转”作业。

5.3.3 充分尊重从业人员在法定节假日、休息日的接单自主权，严禁强制派单；对在法定节假日提供服务的从业人员，应按照不低于平时报酬标准的3倍支付报酬或给予同等价值的福利补贴，具体标准可在服务协议中明确约定。

### 5.4 知情权与同意权

5.4.1 平台企业在从业人员注册、入驻及提供服务前，应以清晰易懂的语言（避免使用专业术语、格式条款陷阱），全面公示并详细说明服务协议、平台规则、计价办法、奖惩标准、隐私政策、投诉举报渠道等核心内容，采用单独弹窗、电子签章确认等方式征得从业人员明示同意，严禁默认勾选、强制同意等违规行为。

5.4.2 平台规则、算法模型、收费标准、报酬核算方式等发生重大变更时，应提前7个工作日向受影响的从业人员进行公示和告知，充分听取从业人员的意见建议，变更内容未正式生效前不得对从业人员权益产生不利影响。

5.4.3 平台企业应向从业人员公开个人数据收集、使用、存储、共享的完整规则，对基于算法作出的服务评级、报酬调整、接单限制、账号封禁等对从业人员有重大影响的决策，应提供简洁明了的算法逻辑解释和便捷的申诉渠道，保障从业人员的算法知情权与异议权。

## 6 职业安全保障

### 6.1 安全保护义务

6.1.1 平台企业、用工单位是从业人员职业安全的首要责任主体，应依法履行职业安全保障义务，对从业人员提供的工作环境、工作条件、劳动工具（含平台软件、硬件设备）的安全性负责，建立健全安全风险防控体系，采取必要的技术防护、管理管控措施，有效防范化解各类职业伤害风险。

6.1.2 对出行配送、高空作业、危险化学品处置、仓储搬运等高危领域零工岗位，平台企业、用工单位必须开展强制性安全培训，培训内容涵盖安全操作规程、风险防范技能、应急处置方法等核心内容，从业人员经培训合格并取得相应证明后方可允许接单；建立定期复训制度，每年复训时长不少于4小时。

6.1.3 平台企业、用工单位应为高危领域从业人员免费配备符合国家强制标准的劳动防护用品（如安全头盔、反光衣、防护手套、安全带等），建立防护用品定期更换与校验机制；对其他领域从业人员，应提供必要的防护用品或给予合理购置补贴，并指导从业人员正确佩戴和规范使用。

### 6.2 职业伤害保障

6.2.1 平台企业应依法为建立劳动关系的从业人员参加社会保险；对未建立劳动关系、难以纳入传统工伤保险制度的从业人员，应严格按照国家及地方试点政策要求，实现全员投保新型职业伤害保险，或购买不低于试点保障标准的人身意外伤害保险、雇主责任险等商业补充保障，费用由平台企业全额承担，不得从从业人员报酬中扣除。

6.2.2 职业伤害保障范围应全面覆盖从业人员自接单开始、途中作业至任务完成确认的全流程服务期间，涵盖上下班合理路线、临时休息等关联场景，保障内容包括工伤医疗救治、伤残津贴、一次性伤残补助金、丧葬补助金等核心权益。

6.2.3 平台企业应建立便捷高效的职业伤害报案、认定、理赔协助通道，明确专人负责对接处理，在从业人员发生事故伤害或疑似职业病时，应及时协助申请工伤认定或理赔，主动提供必要的证据材料、法律援助和生活帮扶。

### 6.3 卫生与健康保护

6.3.1 平台企业、用工单位应坚持以人为本，优化算法设计与订单分配机制，严禁算法过度追逐效率导致从业人员长期处于高压、紧张状态，有效防范因过度劳动、高压作业引发的身心健康损害；建立从业人员健康监测机制，对连续高强度工作的从业人员实施重点关怀。

6.3.2 鼓励平台企业、用工单位设立从业人员健康关怀专项基金，为从业人员提供免费或补贴性定期健康体检、心理健康咨询、职业病筛查等服务；在高温、严寒、暴雨、台风等恶劣天气条件下，应减少或暂停户外作业派单，必要时发放高温津贴、防寒补贴等福利保障。

## 6.4 个人信息与数据安全

6.4.1 平台企业收集、使用从业人员个人信息，应严格遵循《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规要求，坚持合法、正当、必要、诚信原则，仅收集与服务提供直接相关的信息，不得超范围收集、滥用个人信息。

6.4.2 平台企业应建立健全个人信息安全管理制度，采取加密存储、访问授权、去标识化等技术防护措施，严防从业人员个人信息泄露、篡改、丢失；未经从业人员明示同意，不得向第三方共享、转让个人信息，严禁向从业人员发送商业性垃圾信息。

6.4.3 依法保障从业人员个人信息权利，为从业人员提供便捷的个人信息查阅、复制、更正、删除渠道，对从业人员提出的信息处理异议，应在3个工作日内予以响应并处理完毕；从业人员注销账号时，应及时删除或匿名化处理其个人信息，留存期限符合法律法规要求。

## 7 职业发展与培训

### 7.1 技能培训体系

7.1.1 平台企业应建立健全与业务场景、岗位需求相匹配的从业人员技能培训体系，免费提供入职培训、技能提升培训、安全警示教育等核心培训服务，年度人均培训时长不得少于12小时；鼓励用工单位、人力资源服务机构、行业协会共同参与培训服务供给，形成培训合力。

7.1.2 培训内容应突出实用性、针对性和合规性，涵盖平台操作规范、服务质量标准、沟通协调技巧、安全防护技能、应急处置流程、相关法律法规及政策解读等核心内容，鼓励结合行业特点开发特色培训课程。

7.1.3 推动建立多元化培训合作机制，鼓励平台企业与职业院校、技工院校、职业培训机构开展深度合作，开发线上线下相结合的培训课程体系，探索培训成果与职业技能等级认定、学分银行的衔接机制，实现培训成果可积累、可转化。

7.1.4 严格落实国家职业技能培训补贴政策，平台企业、用工单位组织从业人员参加符合条件的职业技能培训，可按规定申请政府培训补贴，确保补贴资金足额用于培训服务，不得截留、挪用补贴资金。

### 7.2 职业发展支持

7.2.1 平台企业应建立透明、可及的从业人员职业成长通道，构建从初级到高级的技能评级体系，评级结果与报酬标准、派单优先级、福利保障等合理挂钩，为从业人员提供清晰可预期的职业发展路径。

7.2.2 鼓励平台企业为有长期服务意愿、优秀服务记录的从业人员，提供转岗、晋升、转为正式员工或参与平台生态共建的机会；支持从业人员自主创业、灵活就业，为其提供必要的创业指导、资源对接等配套服务。

7.2.3 健全从业人员组织保障体系，支持从业人员依法组建或加入工会组织、行业协会，鼓励工会组织、行业协会参与行业标准制定、政策协商、权益维护和民主监督，畅通从业人员诉求表达渠道。

7.2.4 建立健全从业人员信用评价体系，客观记录从业人员服务质量、遵纪守法等情况，信用评价结果应公开透明、可查询、可申诉，为从业人员职业发展提供有力信用支撑。

## 8 争议处理与法律救济

### 8.1 投诉与申诉机制

8.1.1 平台企业必须建立畅通、高效、便捷的内部投诉与申诉渠道，包括APP内专属投诉入口、24小时客服热线、线上申诉平台等，明确处理流程、责任部门和办理时限；对报酬克扣、订单纠纷、奖惩异议等简单争议事项，应在5个工作日内处理完毕并反馈结果；复杂争议事项处理时限不得超过15个工作日，特殊情况可适当延长，但需提前告知争议双方并说明理由。

8.1.2 平台企业应成立独立的争议调解委员会，吸纳从业人员代表、工会代表、行业专家、法律工作者等参与调解工作，确保调解过程公平公正、结果客观合理；调解结果应书面告知争议双方，双方无异议的应及时履行。

### 8.2 外部救济途径

8.2.1 平台企业、用工单位应在服务协议、平台显著位置，明确告知从业人员外部救济渠道，包括向用工所在地人力资源社会保障行政部门、市场监督管理部门、交通运输部门（针对交通物流类零工）、工会组织、行业协会等投诉举报的具体方式和途径。

8.2.2 积极推广在线争议解决（ODR）机制，鼓励平台企业、行业协会引入专业法律服务机构，为从业人员提供低成本、高效率的法律咨询、纠纷调解等服务，切实降低从业人员维权成本。

8.2.3 依法保障从业人员维权权利，平台企业、用工单位不得因从业人员依法投诉、申诉、申请调解仲裁或提起诉讼，对其采取降低服务评级、限制接单、克扣报酬、解除服务协议等打击报复性措施。

8.2.4 人力资源社会保障行政部门、劳动人事争议调解仲裁机构应优化零工争议处理流程，简化立案手续，提高处理效率，依法支持从业人员的合理诉求，切实维护其合法权益。

## 9 服务规范

### 9.1 平台企业服务规范

9.1.1 平台企业应依法办理市场主体登记，取得开展业务所需的行政许可或备案手续，在平台首页显著位置持续公示营业执照、行政许可、联系方式、投诉渠道等信息，信息发生变更的应及时更新。

9.1.2 平台企业应建立稳定、安全、可靠的技术支撑体系，保障交易撮合、订单管理、报酬结算、信息交互等核心服务流程的顺畅运行，有效防范系统故障、网络攻击等风险，确保服务连续性；建立健全数据备份机制，重要数据备份留存期限不少于3年。

9.1.3 平台企业应建立严格的用工单位资质审核制度，对用工单位的主体资格、用工需求真实性、工作环境安全性等进行全面核验，建立用工单位信用评价体系，对存在严重违法违规记录、拖欠报酬、侵害从业人员权益等行为的用工单位，应依法依规清退并向社会公示。

9.1.4 平台企业应定期发布行业服务标准指引，加强对从业人员的规范培训和引导，建立健全服务质量监督考核机制，及时处理服务投诉，持续提升零工服务整体质量。

### 9.2 从业人员服务规范

9.2.1 从业人员应如实提供个人身份信息、技能资质、健康状况等相关材料，不得提供虚假信息；按要求完成必要的入职培训、安全培训和技能认证，具备提供服务所需的劳动能力和专业技能。

9.2.2 从业人员在提供服务过程中，应严格遵守国家法律法规、社会公德、职业道德和平台规则、服务标准，秉持诚信服务、文明服务理念，不得损害用工单位、服务对象和平台企业的合法权益，不得从事违法违规经营活动。

9.2.3 从业人员应妥善保管工作工具与设施，规范使用平台软件和硬件设备；严格保护服务对象个人信息和商业秘密，不得泄露、出售或非法提供相关信息；自觉维护零工经济行业形象和平台生态健康发展。

### 9.3 用工单位服务规范

9.3.1 用工单位应提供真实、准确、完整的用工需求信息，明确工作任务内容、服务标准、完成时限、报酬标准及支付方式，不得发布虚假用工信息，不得设置不合理的工作要求和考核标准。

9.3.2 用工单位应为从业人员提供符合国家安全卫生标准的工作环境和必要的劳动条件，配备必要的安全防护设施和应急救援器材，不得提出危及从业人员人身安全、身心健康的不合理要求。

9.3.3 用工单位应严格按照约定按时足额支付从业人员报酬，不得无故克扣、拖欠报酬，不得变相降低报酬标准；尊重从业人员的人格尊严和劳动成果，不得歧视、辱骂、体罚从业人员。

## 10 监督与改进

### 10.1 内部监督与自查

10.1.1 平台企业、用工单位应建立健全内部合规管理与权益保障监督体系，设立或指定专门部门负责本标准各项要求的落实、监督和内部审计，明确各部门、各岗位的责任分工，确保各项制度落地执行。

10.1.2 平台企业应每半年至少开展一次从业人员权益保障政策执行情况全面自查，重点核查报酬支付、安全保障、培训服务、争议处理等核心环节，形成完整的自查报告，明确问题清单、整改措施、责任人和整改时限；自查报告应留存备查，并按要求向相关监管部门报送。

### 10.2 政府监管与社会监督

10.2.1 建立健全政府统筹监管机制，人力资源社会保障行政部门牵头负责零工经济从业人员权益保障的综合监管工作，市场监督管理、交通运输、应急管理、邮政管理等部门按职责分工负责相关领域零工权益保障的监督执法，形成监管合力。

10.2.2 平台企业应主动接受政府监管、行业监督、媒体监督和社会公众监督，在平台设置“权益保障”专属专区，公开权益保障政策、落实情况、自查结果、投诉处理数据等信息，自觉接受社会监督。

10.2.3 鼓励行业协会、科研机构、第三方机构等依据本标准，开展零工经济权益保障评价或评级工作，评价结果向社会公布，引导平台企业、用工单位规范经营，持续提升权益保障水平。

### 10.3 持续改进

10.3.1 平台企业、用工单位应建立常态化持续改进机制，定期收集从业人员、用工需求方、监管部门的反馈意见，结合自查结果、监管意见和社会评价，及时优化权益保障措施、服务流程和管理制度。

10.3.2 相关责任主体应密切关注国家法律法规、政策文件和行业实践的重大变化，及时评估本标准落实情况与最新要求的适配性，主动调整完善权益保障与服务措施，确保始终符合国家治理要求和行业发展趋势。

10.3.3 鼓励平台企业、行业协会、科研机构等加强零工经济权益保障领域的研究探索，总结推广先进经验和典型案例，推动零工经济权益保障制度体系不断完善，促进零工经济持续健康发展。

## 11 附则

本标准由广西电子商务企业联合会负责解释。本标准自发布之日起试行，试行期为一年。试行期满后，根据实施反馈情况进行修订和完善。各相关单位可依据本标准制定具体的实施细则。若本标准与国家新颁布的法律法规或强制性标准有不一致之处，应以国家法律法规和强制性标准为准。本标准所引用的规范性引用文件如有更新，其最新版本适用于本标准。广西电子商务企业联合会将根据技术发展和应用需求，适时组织对本标准的复审与修订工作，以保障其持续的先进性和适用性。本标准的有效实施，有赖于各级医疗机构、主管部门、技术服务商和各相关方的共同努力，通过规范智慧医院数据互联互通共享技术，推动医疗健康数据资源有效整合与安全共享，提升医疗服务质量和效率，促进智慧医院建设规范化发展，为推进健康中国建设提供技术支撑。

---