|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 35.080 |
| CCS | L77 |

|  |
| --- |
| 43 |

湖南省地方标准

DB 43/T XXXX—XXXX

共享经济灵活用工平台管理规范

Management standards for the flexible employment of sharing economy platform

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc82705215)

[1 范围 1](#_Toc82705216)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc82705217)

[3 术语和定义 1](#_Toc82705218)

[4 基本要求 2](#_Toc82705219)

[4.1 服务机构 2](#_Toc82705220)

[4.2 服务人员 2](#_Toc82705221)

[4.3 服务场地 2](#_Toc82705222)

[4.4 系统设施 2](#_Toc82705223)

[5 经营管理 3](#_Toc82705224)

[5.1 企业管理要求 3](#_Toc82705225)

[5.2 会员管理要求 3](#_Toc82705226)

[5.3 交易管理要求 3](#_Toc82705227)

[5.4 任务管理要求 3](#_Toc82705228)

[5.5 风控管理要求 4](#_Toc82705229)

[5.6 涉税管理要求 4](#_Toc82705230)

[5.7 真实性审查要求 4](#_Toc82705231)

[6 安全管理 5](#_Toc82705232)

[6.1 管理制度 5](#_Toc82705233)

[6.2 应用安全 5](#_Toc82705234)

[6.3 数据安全 5](#_Toc82705235)

[7 应急管理 6](#_Toc82705236)

[参考文献 7](#_Toc82705237)

1. 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。

本文件由湖南省服务标准化技术委员会提出。

本文件由湖南省工业与信息化厅归口。

本文件起草单位：株洲市云享信息技术有限公司，杭州熵减科技有限公司。

本文件主要起草人：唐丽、王利民、张杰、杨帆、王维民、薛明慧、张冬光。

共享经济灵活用工平台管理规范

* 1. 范围

本文件规定了共享经济灵活用工平台管理过程中的基本要求、经营管理、安全管理和应急管理等内容。

本文件适用于指导共享经济灵活用工平台的管理工作。

* 1. 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 组织处理投诉指南

GB/T 22080—2019 信息技术 安全技术 信息安全管理体系要求

GB/T 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 25000—2021 系统与软件工程 系统与软件质量要求和评价(SQuaRE) 第30部分：质量

GB/T 35273—2020 信息安全技术 个人信息安全规范

DB43/T 2078—2021 共享经济灵活用工服务平台技术规范

* 1. 术语和定义

GB/T 35273-2017界定的术语和定义适用于本文件，为了便于使用，以下重复列出了GB/T 35273-2017中的某些术语和定义。

共享经济 sharing economy

共享经济是指拥有闲置资源的机构或个人，将资源使用权有偿让渡给他人，让渡者获取回报，分享者通过分享他人的闲置资源创造价值。

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。

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。

共享经济灵活用工服务机构（简称：服务机构） service institution of the sharing economy and flexible employment

基于互联网现代信息技术，为企业和灵活用工人员提供项目众包，交易处理，智能报税，灵工保障等共享经济综合服务的平台化组织。

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。

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。

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。

1. 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、通信记录和内容、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。
   1. 基本要求
      1. 服务机构

服务机构应符合以下要求：

1. 依法在行政主管部门登记注册，具有合法的经营资质；
2. 经营范围和业务场景符合灵活用工基本范畴；
3. 取得国家税务机关单位颁发的《委托代征证书》或其他灵活用工管理与服务相关资质；
4. 服务机构及其法定代表人、财务负责人、投资方、关联方应具备较好的征信情况；
5. 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。
   * 1. 服务人员

服务机构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：

1. 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；
2. 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；
3. 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；
4. 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。
   * 1. 服务场地

服务机构所在办公场地应符合以下要求：

1. 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；
2. 场地布局合理，应具备专门的档案管理区域，宜具备业务接待区域、培训区域和休息区域。
   * 1. 系统设施

服务机构应具备自建或自有的灵活用工互联网信息化系统，且信息化系统具备相应涉税基本功能，宜参考 DB43/T 2078-2021 共享经济灵活用工服务平台技术规范的要求。

* 1. 经营管理
     1. 企业管理要求

服务机构应具备企业用户的管理能力：

1. 制定企业用户的管控制度及管控流程；
2. 与企业用户之间签订灵活用工服务合作协议，指引其填写和提供相关业务资料，讲解灵活用工法规和政策，并建立对应的企业用户档案；
3. 定期通过国家企业信用信息公示系统、企查查、天眼查等征信查询服务商查询企业用户征信情况、业务范围和涉诉信息，对于存在违法失信情况的企业用户，应及时进行清退和中止服务。
   * 1. 会员管理要求

服务机构应具备灵活用工会员的管理能力：

1. 制定灵活用工注册会员的管控制度和管控流程；
2. 明确对灵活用工注册会员的技能要求，灵活用工注册会员应了解并掌握其承接任务的服务流程、质量标准、服务技术和方法；
3. 明确对灵活用工注册会员的职业道德要求，灵活用工注册会员应遵守国家和地方的相关法律法规，遵守合作协议中的相关约定，诚实守信、保障效率、有一定的服务意识、提供标准化的服务；
4. 具备灵活用工注册会员的信息采集功能，能够采集和存储注册会员的姓名、有效身份证件及号码、常住地址、个人实名银行卡、联系方式、涉税代理授权协议等要素信息；
5. 具备会员信息的身份证件实名认证功能和银行卡信息实名认证功能，支持对实名信息进行比对校验；
6. 具备灵活用工注册会员的涉税代理授权服务协议，能够代理灵活用工注册会员办理涉税登记、代开发票、申报缴税等涉税事宜。
   * 1. 交易管理要求

服务机构应具备交易管理能力：

1. 制定交易管控制度及管控流程；
2. 支持完备的交易订单结构信息，包括订单编号、订单金额、付款账户信息、收款账户信息、服务费金额、服务费方式、订单时间等信息；
3. 能够实现交易订单信息的实时存储归档管理，并定期进行数据备份；
4. 能够针对交易订单信息进行保密管理；
5. 能够根据交易订单信息进行统计和分析，有效识别和处理异常交易。
   * 1. 任务管理要求

服务机构应具备任务发布、任务承揽和任务管理能力：

1. 制定任务管控制度及管控流程，具备专职的任务审核人员或团队；
2. 能够及时、准确的对于企业用户申请的任务进行审核操作，并反馈审核信息及管理任务的生命周期。
   * 1. 风控管理要求

服务机构应具备内部风险管控制度，具备一定的涉税风险管控能力：

1. 制定内部风险管控制度和灵活用工业务风险管控流程，具备专职的风险管控人员或团队；
2. 能够将重点风险事项纳入内部风险管控范围，如监控比对身份证件信息的真实性、监控比对服务提供方实名信息与银行卡绑定信息的一致性、监控比对合同用工人与注册人信息的一致性等；
3. 能够对企业用户采取风险评估评级等风险管控措施，如查询企业用户的征信情况、对企业用户灵活用工场景合规性和真实性的评估审查、对企业用户的风险分类评级、针对各类问题的差异化风险管控应对策略等。
4. 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。
   * 1. 涉税管理要求

服务机构应具备面向上级行政管理单位提供的涉税信息管理系统，包含以下功能：

1. 能够显示所有已签约企业用户的基本信息（包括社会信用代码、企业名称、法人代表、生产经营地址、经营范围、联系电话、支付银行及账号、签约时间、认证情况、特殊行业的资质证书等信息），订单或项目信息（订单内容、订单金额、接单人员、完成情况、是否开票、开票发票号码、是否支付、支付银行及账号、支付金额等信息）；
2. 能够显示所有灵活用工注册会员的基本信息（包含姓名、身份证号码、常住地址、联系方式、收款银行账号、注册时间、认证情况等信息）、协议或合同单号、任务信息（任务金额、发布企业、订单或项目、完成情况、是否支付、收款银行及账号、支付金额等信息）；
3. 能够按不同的企业用户分别查询、统计、分析所有已办理涉税登记的灵活用工注册会员的纳税申报信息；
4. 具有灵活用工注册会员线上交易、资金流向、合同管理、发票信息、缴税记录等基础业务功能及相应查询统计功能；
5. 具备展示业务流、合同流、发票流、资金流明细情况及关联业务的匹配比对功能。
   * 1. 真实性审查要求
        1. 宣传资料

服务机构应审查内部的业务宣传资料，主要是审查企业官网、企业公众号、企业微博、企业纸质印刷宣传册等资料是否存在虚假宣传、违规宣传、非法宣传情况，如有错漏信息及时整改。

* + - 1. 系统运行情况

服务机构应审查系统的运行情况，掌握各个功能模块的运行数据，包括查询业务流、发票流、合同流、资金流等重点模块以及其他业务模块的系统操作，查找灵活用工协议与会员注册信息不一致、业务流与资金流不一致、合同流与发票流不一致、发票流与资金流不一致等问题，及时处理处置，防范涉税风险。

* + - 1. 实名认证

服务机构应审查系统内实名认证功能运营情况是否符合监管要求，如：是否采集和储存注册会员的有效身份证件、人像照片等实名信息以及个人有效银行卡信息；是否能够将注册会员的身份证件实名信息和银行卡实名信息进行比对校验，针对比对校验异常结果是否可以及时采取风控应对措施。

* + - 1. 冒用套用情况

服务机构应审查灵活用工人员身份被冒用、套用等情况，应采取随机抽取灵活用工人员并拨打电话询问相关情况的方法，了解核实灵活用工人员身份是否属实、是否从事符合灵活用工形式的经营行为等，重点查询灵活用工人员是否存在套用灵活用工政策的违规行为，是否存在借助灵活用工名义对私转账等违规行为。

* + - 1. 发票异常检查

服务机构应审查企业用户发票开具异常的情况，发现企业或客户集中、频繁开具金额较大的发票等异常情况时，应及时收集整理涉及的企业用户及灵活用工注册会员的详细说明和业务佐证材料，并向上级行政管理单位进行报告。

* 1. 安全管理
     1. 管理制度

服务机构安全管理制度应满足以下要求：

1. 设立安全管理部门，作为安全管理的专职机构，负责监督检查与日常管理工作；
2. 以安全责任制为核心，建立覆盖人员、事项与流程的全方位安全管理制度，并基于执行情况进行持续改进；
3. 建立安全绩效考核制度，安全工作结果要落实到组织或个人。
   * 1. 应用安全

服务机构应用安全应满足以下要求：

1. 确保应用计算环境安全，服务机构应用运行的物理机房应符合GB/T 22239—2019中8.1.1～8.1.3，包含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；服务机构选择的云计算服务提供商需要符合GB/T 22239—2019中8.2云计算安全扩展要求；
2. 确保应用研发过程安全，自行软件开发应符合GB/T 22239—2019中8.1.9.4的要求。外包软件开发应符合GB/T 22239—2019中8.1.9.5的要求；
3. 确保应用运行稳定，采用高可用的应用系统架构，并具备完善的系统与业务异常监控告警能力；
4. 通过信息系统安全等级保护三级认证，积极配合公安部门开展网络安全防护工作。
   * 1. 数据安全

服务机构数据安全应满足以下要求：

1. 服务机构对敏感信息的保护措施应符合GB/T 35273—2020中第6章的要求，包括信息加密存储、传输，以及去标识化处理等；
2. 确保数据访问遵循最小权限原则，越权访问必须经上级授权后方可执行；
3. 具备三权分立的数据库审计能力，使数据库管理员能够清晰的将安全事件进行全貌还原，并对问题溯源；
4. 建立数据库实时异地灾备机制；
5. 定期对员工进行数据安全风险意识培训。
   1. 应急管理

应建立定期评估服务机构运行风险的制度，针对严重风险制定及时、有效的应急处置预案并持续改进。

应成立应急预案小组，并定期组织实战演练，保证在紧急问题发生时小组人员能够在按应急制度要求迅速部署到位执行预案。

关键岗位应建立24小时应急保障值班制度，值班期间保证电话畅通，及时处理问题。

参考文献

[1] 国办发(2019)38号《国务院办公厅关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》

[2] 国办发(2020)29号《国务院办公厅关于深化商事制度改革进一步为企业松绑减负激发企业活力的通知》

[3] 湘税办发(2020)50号《国家税务总局湖南省税务局办公室关于做好灵活用工互联网平台经济税收服务和管理工作的若干意见》

[4] 湘税办发(2021)32号《国家税务总局湖南省税务局关于进一步优化灵活用工互联网平台经济税收服务和管理的若干意见》