

三门峡市人力资源和社会保障局

三门峡市人力资源和社会保障局 关于加强新就业形态劳动者权益保障政策宣传 的通知

各县（市、区）人力资源和社会保障局，城乡一体化示范区、经济开发区人力资源部：

为进一步贯彻落实《新就业形态劳动者合同和书面协议订立指引》《新就业形态劳动者休息和劳动报酬权益保障指引》《新就业形态劳动者劳动规则公示指引》《新就业形态劳动者权益维护服务指南》（简称“三指引一指南”），提高企业依法规范用工、新就业形态劳动者依法维权意识，请你们充分运用多种传播媒介，依托门户网站、微信公众号等载体，通过现场咨询、政策宣讲等形式，深入物流园区、外卖配送站点、网约车停车场等新就业形态劳动者集中的场所和企业，开展“面对面”政策宣讲，提高企业和劳动者的政策知晓度。

- 附件：1.新就业形态劳动者合同和书面协议订立指引（试行）
2.新就业形态劳动者休息和劳动报酬权益保障指引
3.新就业形态劳动者劳动规则公示指引
4.新就业形态劳动者权益维护服务指南



附件 1

新就业形态劳动者劳动合同和 书面协议订立指引（试行）

第一章 总则

第一条 为支持和规范发展新就业形态、维护新就业形态劳动者合法权益，引导企业与新就业形态劳动者依法订立劳动合同、书面协议，根据国家有关法律法规和政策，制定本指引。

第二条 本指引供企业与新就业形态劳动者订立劳动合同、书面协议时参考。

第三条 本指引所称新就业形态劳动者，是指线上接受互联网平台根据用户需求发布的配送、出行、运输、家政服务等工作任务，按照平台要求提供平台网约服务，并获取劳动报酬的劳动者。本指引所称企业是指平台企业和平台用工合作企业。

第二章 订立的原则、形式和效力

第四条 企业要根据用工事实和劳动管理程度，综合考虑新就业形态劳动者对工作时间及工作量的自主决定程度、劳动过程受管理控制程度、是否需要遵守有关工作规则和劳动纪律及奖惩办法、工作的持续性、能否决定或者改变交易价格等因素，与符合确立劳动关系情形的新就业形态劳动者订立劳动合同，与不完全符合确立劳动关系情形的新就业形态劳动者订立书面协议。

第五条 企业与新就业形态劳动者订立劳动合同、书面协议，要遵循合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则。

第六条 企业要如实告知新就业形态劳动者与完成平台网约服务有关的情况，有权了解新就业形态劳动者与订立劳动合同或书面协议直接相关的基本情况，新就业形态劳动者应如实说明。

第七条 劳动合同、书面协议由企业与新就业形态劳动者协商一致，并经双方签字或者盖章后生效。采用纸质形式订立的，由企业和劳动者各执一份。采用电子形式订立的，应当符合法定要件，企业要确保劳动者可以使用常用设备随时查看、下载、打印完整内容。

第八条 依法订立的劳动合同、书面协议具有约束力，各方应当按照约定全面履行各自的义务。变更劳动合同、书面协议以及企业修订与履行劳动合同、书面协议直接相关的制度规则和平台算法，要符合法律法规和有关政策规定。

第三章 劳动合同的订立

第九条 企业应当与符合确立劳动关系情形的新就业形态劳动者依法订立劳动合同，不得以诱导、欺诈、胁迫等方式与新就业形态劳动者订立书面协议等减损劳动者权益。已建立劳动关系，未同时订立劳动合同的，企业应当自用工之日起一个月内与劳动者订立劳动合同。

第十条 劳动合同应当明确用人单位和劳动者的基本信息、

劳动合同期限、工作内容和工作地点、工作时间和休息休假、劳动报酬、社会保险、劳动保护等事项，可以约定试用期、培训、福利待遇等其他事项。

第十一条 平台企业采取合作用工方式，由平台用工合作企业招用劳动者并组织其提供平台网约服务的，可与平台用工合作企业就保障劳动者权益签订专项协议或在合作协议中明确各自应承担的责任。平台用工合作企业要向劳动者如实说明与平台企业约定的涉及劳动者切身利益的事项，可将与平台企业订立的保障劳动者权益的专项协议作为订立劳动合同的附件。

第四章 书面协议的订立

第十二条 平台企业与不完全符合确立劳动关系情形的新就业形态劳动者订立书面协议，可以在劳动者注册平台个人账户时订立，也可以在劳动者执行工作任务前订立。

第十三条 书面协议的内容一般包括平台企业和劳动者的基本信息、订单推送与确认、报酬、服务时间与休息、职业保障以及协议的变更、解除和违约责任、争议解决等事项。

第十四条 平台企业委托经营性人力资源服务机构为不完全符合确立劳动关系情形的新就业形态劳动者提供人力资源管理服务的，经营性人力资源服务机构可以作为第三方，与平台企业、新就业形态劳动者协商订立三方书面协议，在协议中明确其受平台企业委托承担的人力资源管理和服 务职责。订立三方书面协议，

不改变平台企业应当承担的用工主体责任。

第五章 附 则

第十五条 平台企业应当遵守行业管理规定用工，与新就业形态劳动者依法合规订立劳动合同、书面协议。

第十六条 个人依托互联网平台自主开展经营活动不适用本指引。

附件：1.新就业形态劳动者劳动合同参考文本

2.新就业形态劳动者书面协议参考文本

3.新就业形态劳动者书面协议参考文本（三方）

新就业形态劳动者劳动合同参考文本

甲方（互联网平台企业或平台用工合作企业）：_____

统一社会信用代码：_____

法定代表人（主要负责人）或委托代理人：_____

注 册 地：_____

经 营 地：_____

联系电话：_____

乙方（新就业形态劳动者）：_____

居民身份证号码：_____

（或其他有效证件名称_____证件号：_____）

户籍地址：_____

经常居住地（通讯地址）：_____

联系电话：_____

根据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》等法律法规政策规定，甲乙双方在平等自愿的基础上，一致同意订立本劳动合同，共同遵守本合同所列条款。

一、劳动合同期限

第一条 甲乙双方自用工之日起建立劳动关系，双方约定按下列第_____种方式确定劳动合同期限：

1.固定期限：自_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止，其中，试用期从用工之日起至_____年_____月_____日止。

2.无固定期限：自_____年_____月_____日起至依法解除、终止劳动合同时止，其中，试用期从用工之日起至_____年_____月_____日止。

二、工作内容（岗位）和工作地点

第二条 乙方工作内容（岗位）是_____。乙方的工作区域（区间）是_____。

第三条 乙方应服从甲方的调度和管理，按照甲方安排的工作时间和工作量完成工作任务，

除非违反法律规定或合同约定的情形，一般不得拒绝甲方合理的工作安排。

第四条 乙方在其他用人单位兼职应提前告知甲方。如果甲方认为乙方兼职会影响本劳动合同履行的，有权要求乙方停止兼职。

三、工作时间和休息休假

第五条 乙方每日累计工作时间不超过 8 小时，每周工作时间不超过 40 小时。特殊情况下需延长工作时间的，按照《中华人民共和国劳动法》有关规定执行。

第六条 乙方的工作时间按以下第_____种方式计算：

1.按照接单时间计算，包括自劳动者开始执行甲方分配的任务时起至任务结束时止的全部时间。

2.按照接单时间加上等待订单的合理时间（指_____）计算。

3.按照在线时间计算。

如果甲方明确要求了劳动者上线时间、在线时长，或者线下报到时间的，则根据前述要求发生的上线时长和线下报到时间计入工作时间。

乙方同一时间完成两个及以上订单任务的，则接单时间不重复计算。

第七条 甲方采取以下第_____种措施，保证乙方合理的休息时间：

1.（适用于配送、出行等行业）乙方接单时间连续达到 4 小时的，系统会发出疲劳提示，甲方停止推送订单 20 分钟。

2._____。

法律法规和政策另有规定的，按照有关规定执行。

第八条 甲方安排或同意乙方加班的，应依法安排补休或支付加班工资。乙方每日累计工作时间满 8 小时后甲方继续派单的，视为安排乙方加班。

第九条 乙方依法享有法定节假日、带薪年假、婚丧假、产假等假期。

四、劳动报酬及支付

第十条 乙方的劳动报酬由以下第_____项组成：

1.基本工资：_____元/月；

2.甲方根据乙方订单服务情况支付相应的服务费；

3.按照相关政策支付相应奖励、补贴；

4.其他：_____。

订单服务费是根据_____等多种因素综合计算出来的结果，每单的订单服务费会有所不同。劳动报酬的支付以甲方制定的以下劳动报酬支付规则为依据。请点击[链接](#)/详见企业规章制度，仔细阅读劳动报酬支付规则相关内容

容，并确认。

第十一条 甲方应当按时足额支付乙方劳动报酬，每月至少向乙方支付一次劳动报酬。

第十二条 甲方应合理调整乙方的劳动报酬。甲方调整报酬结构、数额、运价和服务费计算标准等对劳动报酬有重大影响的事项，应当依法定程序平等协商确定，并以醒目方式提示乙方阅读确认调整后的标准。

五、社会保险和福利待遇

第十三条 甲乙双方依法参加社会保险，甲方为乙方办理有关社会保险手续，并承担相应社会保险义务，依法应当由乙方缴纳的社会保险费由甲方从乙方的工资中代扣代缴。

第十四条 甲方依法执行国家有关福利待遇的规定。

第十五条 乙方因工负伤或患职业病的待遇按国家有关规定执行。

六、职业培训和劳动保护

第十六条 甲方按照国家规定提取和使用职业培训经费，对乙方进行工作岗位所必需的培训。乙方应按照甲方要求参加相关培训，掌握岗位基本业务知识，不断提高岗位技能。未经安全生产教育和培训合格的不得上岗作业。

第十七条 甲方应当严格执行劳动安全卫生相关法律法规规定，落实国家关于女职工、未成年工的特殊保护规定，建立健全劳动安全卫生制度，保障相关经费，按要求对乙方进行劳动安全卫生教育和操作规程培训，为乙方提供必要且符合国家或者行业标准的安全防护设施和劳动保护用品，努力改善劳动条件，减少职业危害。

第十八条 甲方应采取措施保障乙方人格尊严不受侵害，保护乙方免受职场欺凌和骚扰。请点击[链接](#)/详见企业规章制度，了解职场欺凌和骚扰的内容及具体情形，以及在遭遇极端天气、生命受到威胁或受到职场欺凌或骚扰时寻求帮助和进行投诉的途径。

乙方在完成服务任务过程中如果遭遇极端天气等威胁身体健康或生命安全的情况或遭到欺凌、骚扰等情形的，有权终止服务任务的履行，并向甲方及时说明情况，保留证据。

第十九条 乙方应严格遵守交通安全规则，按照相关政策要求及时检修服务车辆，确保行车安全。

七、劳动合同的履行、变更、解除、终止

第二十条 甲乙双方协商一致，可以变更劳动合同约定的内容。变更劳动合同，应当采用书面形式。

第二十一条 甲方承诺以显著方式、清晰易懂的语言真实、准确、全面地告知乙方平台进入退出、订单分配、计件单价、抽成比例、报酬构成及支付、工作时间、奖惩规则等直接涉及乙方劳动权益的制度规则和相关平台算法。在制定、修订前述直接涉及乙方劳动权益的制度规则、相

关平台算法时，依法提前听取意见建议。前述直接涉及乙方劳动权益的制度规则和平台算法有变更的，甲方应依法公示或告知乙方。

第二十二条 乙方应遵守依法制定的平台服务行为规范和退出规则。乙方存在严重违反规章制度、公序良俗、给甲方造成严重经济损失的行为或者法律规定的其他情形的，甲方有权解除本合同。请点击[链接](#)/详见企业规章制度，认真阅读平台服务行为规范和平台退出规则，并确认。

第二十三条 出现法定劳动合同解除或终止事由时，甲乙双方可依法解除或终止本合同的履行。

第二十四条 甲方应当在解除或终止本合同时，为乙方出具解除或者终止劳动合同的证明，并在十五日内为乙方办理档案和社会保险关系转移手续。

八、双方约定事项

第二十五条 双方约定的其它事项：_____。

九、劳动争议处理

第二十六条 甲乙双方因本合同发生劳动争议时，可以按照法律法规的规定，进行协商、申请调解或仲裁。对仲裁裁决不服的，除法律另有规定的外，可以依法向有管辖权的人民法院提起诉讼。

十、其他

第二十七条 本合同中记载的乙方联系电话、通讯地址为劳动合同期内通知相关事项和送达书面文书的联系方式、送达地址。如发生变化，乙方应当及时告知甲方。

第二十八条 双方确认：均已详细阅读并理解本合同内容，清楚各自的权利、义务。本合同未尽事宜，按照有关法律法规和政策规定执行。

第二十九条 本合同一式两份，甲乙双方各执一份，自双方签字（盖章）之日起生效，双方应严格遵照执行。

如以电子形式签订，乙方可随时查看并下载电子文本及其所有链接。

甲方（盖章）：

乙方（签字）：

法定代表人（主要负责人）

或委托代理人（签字或盖章）

年 月 日

年 月 日

劳动合同附件：用工合作协议（平台用工合作企业与新就业形态劳动者订立劳动合同时适用）

用工合作协议参考文本

甲方（互联网平台企业）：_____

统一社会信用代码：_____

法定代表人（主要负责人）或委托代理人：_____

注 册 地：_____

经 营 地：_____

联系电话：_____

乙方（平台用工合作企业）：_____

统一社会信用代码：_____

法定代表人（主要负责人）或委托代理人：_____

注 册 地：_____

经 营 地：_____

联系电话：_____

根据《中华人民共和国民法典》以及《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》等法律法规政策规定，在平等自愿的基础上，双方一致同意订立本合作协议，共同遵守本协议所列条款。

一、合作内容

第一条 甲乙双方经协商一致就以下事项开展合作：_____。
_____。未经甲方同意，乙方不得将甲方委托合作事项另行转包、分包。

二、合作期限

第二条 甲乙双方合作期限自_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

三、双方的权利和义务（双方可根据具体合作内容补充完善）

第三条 甲方依据以下标准和结算周期向乙方支付合作费用。

双方服务费的结算依据包括：

1. _____； 2. _____； 3. _____等。

合作费用每日/月/季度/年结算一次，其中涉及人工费用的部分支付周期不超过 1 个月。

甲方应每日/月将乙方员工接单情况、上线时间、接单时间、工作评价、服务费用等信息推送乙方，作为乙方确定乙方员工报酬的重要依据。

第四条 乙方应与乙方员工依法及时订立劳动合同，按时足额向其支付劳动报酬，依法参加社会保险并缴纳社会保险费，履行相关劳动保障责任。甲方有权监督乙方对其员工的工资支付和相关劳动保障法律义务履行情况。

第五条 甲方的软件服务应具备疲劳提醒功能，当依托甲方平台就业的乙方员工(以下简称乙方员工)接单时间连续达到 4 小时的，甲方系统会发出疲劳提示，并告知将停止推送订单 20 分钟。(适用于配送、出行等行业)

乙方员工每日累计接单时间达到 8 小时，会征求乙方及乙方员工本人意见是否继续派单。

第六条 甲方承诺在制定、修订平台进入退出、订单分配、计件单价、奖惩规则等直接涉及乙方员工劳动权益的制度规则和平台算法前，会通知乙方。乙方应听取工会或涉及的新就业形态劳动者的意见建议，并将意见建议及时反馈给甲方。甲方会及时将前述制度规则和平台算法以显著方式、清晰易懂的语言真实、准确、全面地公示并告知乙方员工。

甲方变更前述制度规则和平台算法的，将以显著方式提示阅读，并确认。

第七条 甲方承诺保护乙方员工的个人信息权利。甲方将根据平台个人信息处理规则(请点击[链接](#)/详见企业规章制度，认真阅读并确认)，按照个人信息保护相关法律法规规定，处理乙方员工有关信息。

第八条 甲方承诺坚持算法取中原则，算法规则的制定以保障劳动者安全健康为基本前提，强化恶劣天气等特殊情形下的安全提示。

第九条 甲方为乙方员工提供以下异议申诉渠道：_____。

乙方员工如对于报酬计算、服务时长、服务费用扣减等事项有异议的，可通过上述申诉渠道向甲方提出申诉，甲方承诺及时予以回应并公正处理。

乙方应告知其员工可通过甲方提供的申诉渠道对乙方的下述行为进行投诉，甲方承诺及时予以回应并公正处理：

(1) 以任何形式、任何名义收取管理费、挂靠费、履约保证金等费用，要求回扣、截留报酬，强迫员工参加活动、强制/诱导员工办理与平台无关业务、进行不合理消费等(合理的车辆租赁、维修服务费用除外)；

(2) 未依据合法有效的制度规则对员工进行罚款等处罚；

(3) 以任何直接或间接方式强迫员工延长工作时间、扣减报酬、未及时足额支付劳动报酬等；

(4) 甲方或乙方的工作人员存在骚扰、欺凌乙方员工等行为;

(5) 其他: _____。

第十条 甲方认为乙方员工的意见建议对于完善平台运营非常重要,乙方应告知员工向甲方提出意见建议的渠道: _____。

第十一条 甲方与乙方变更或终止本合作协议,对乙方履行与乙方员工的劳动合同产生实质性影响的,甲乙双方应在征求乙方员工本人意愿的基础上,就其后续工作安排和合同订立做出合理安排。

四、违约责任

第十二条 因甲方未及时向乙方支付相关费用导致乙方员工被拖欠工资或给其造成其他经济损失的,甲方应依法承担赔偿责任并向乙方支付违约金。

乙方未及时向其员工支付工资,甲方接到投诉先行垫付后,可向乙方追偿并要求乙方依法支付违约金。

第十三条 因甲方平台算法不合理、道路指引不合规等给乙方员工造成损失的,甲方依法承担相应赔偿责任。

甲方(盖章):

法定代表人(主要负责人):

或委托代理人(签字或盖章):

年 月 日

乙方(盖章):

法定代表人(主要负责人):

或委托代理人(签字或盖章):

年 月 日

新就业形态劳动者书面协议参考文本

甲方（互联网平台企业或平台用工合作企业）：_____

统一社会信用代码：_____

法定代表人（主要负责人）或委托代理人：_____

注 册 地：_____

经 营 地：_____

联系电话：_____

乙方（新就业形态劳动者）：_____

居民身份证号码：_____

（或其他有效证件名称_____证件号：_____）

户籍地址：_____

经常居住地（通讯地址）：_____

联系电话：_____

根据《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》等，甲乙双方 在平等自愿的基础上，一致同意订立本协议，共同遵守本协议所列条款。

一、主要权利义务

第一条 乙方工作内容为完成XX服务任务一。乙方的工作区域或工作地点 依承接线下服务任务时确认。

第二条 甲方通过以下第_____种方式提供管理和服务：

- 1.由甲方直接提供日常管理和服务，包括_____。
- 2.甲方与第三方建立业务合作关系，第三方提供相应属地化服务，包括薪税服务、线上线下指导和培训以及职业伤害保障参保理赔、_____等运营服务，以满足与甲方的业务合同约定。反映乙方要求和意见，为乙方获得当地的公共服务等提供支持和协助等。（请点击[链接](#)/详见企业规章制度，认真阅读并确认）

3.上述两种方式兼有。

甲方已与第三方明确约定不得有以下行为，第三方如有下述行为，乙方可通过平台规则中明

确的投诉渠道进行投诉。

(1) 以任何形式、任何名义向乙方收取管理费、挂靠费、履约保证金等费用，要求回扣、截留报酬，强迫乙方参加活动、强制/诱导乙方办理与平台无关 业务、进行不合理消费等（合理的车辆租赁、维修服务费用除外）；

(2) 以任何形式、任何名义对乙方进行不合理罚款；

(3) 以任何直接或间接方式限制乙方在工作时间、工作时长、接单等方面的自主决定权；

(4) 设置不合理工作门槛，例如：存在性别、民族、年龄、户籍等歧视； 要求乙方注册为个体工商户或另行签订与本协议不一致的其他协议等；

(5) 第三方工作人员存在骚扰、欺凌等行为的；

(6) 其他：_____。

第三条 甲方不得以各种直接或间接措施限制乙方在多平台就业或客观上会导致限制其多平台就业的后果。乙方在多平台接单的，应按约定及时完成通过甲方平台已接订单。

二、服务订单推送与确认

第四条 甲方通过互联网信息推送的方式向乙方提供服务任务；服务任务推送显示为各类服务订单。服务订单显示必要的服务任务信息(包括但不限于：1. _____； 2. _____； 3. _____； 4. _____等)。

第五条 甲方按照以下规则向乙方推送订单。请点击[链接](#)/详见企业规章制度， 阅读订单推送规则并确认。甲方如变更订单推送规则会在平台页面公示，以显著方式提示乙方阅读并确认。

甲方的订单推送规则遵循公平合理的原则确定，不因乙方的性别、年龄、民族、户籍等有不合理的差别待遇。

第六条 在符合本协议第十二条之约定的前提下，乙方完全自主决定上线时间、在线时长、接单时间和下线时间等，并且不会因此对订单推送或服务费用确定产生直接影响。预约单中设定的预约时间不属于对乙方工作时间的限制。

第七条 乙方完成服务任务过程中应遵守甲方的平台服务规则并接受甲方的 监督。(请点击[链接](#)/详见企业规章制度，阅读平台服务规则并确认)。

三、报酬及支付

第八条 乙方服务报酬构成包括：_____、_____、_____等。

服务报酬的确定主要参考以下因素：1. _____；2. _____； 3. _____；

4.____； 5.____等。乙方提供正常劳动情形下，获得的服务报酬不低于当地小时最低工资标准。法定节假日的报酬标准应高于工作日。请点击[链接](#)/详见企业规章制度，认真阅读报酬支付规则相关内容，并确认。

第九条 甲方按每单/每天/每 7 天/每 15 天/每月和乙方结算支付一次报酬。乙方可根据实际情况随时提现。提现可能因银行支付规则等造成延迟。

第十条 甲方在乙方每单服务结束后 24 小时/72 小时内向其提供服务结算清单，其内容包括：
1.有关服务订单履行情况信息；2.服务费总额及其构成情况信息；3.有关扣减项目及数额信息；
4.____； 5. ____等。甲方确保乙方在本次订单服务结束后，
个月内随时可查询和下载该服务信息清单的相关信息。

第十一条 乙方服务完成情况有可能影响每笔订单的服务报酬。乙方如果存在互联网平台规则中明确规定的一般违规行为，甲方会根据制度规则和平台算法相应扣减该笔订单的服务报酬。甲方平台规则中会明确规定可能致乙方服务报酬扣减的一般违反服务规范或平台规则的行为，请点击[链接](#)/详见企业规章制度，仔细阅读报酬支付规则及一般违反服务规范或平台规则行为的范围等相关内容，并确认。甲方不能单纯因客户差评或因不可抗力等非主观因素未按时完成工作任务扣减乙方服务报酬。

一般违规行为，单次违规扣减不超过该次服务报酬总额的____%，扣减信息在订单服务报酬支付中显示。甲方做出扣减服务报酬决定时，应及时告知乙方扣减理由、金额等信息。乙方对扣减决定有异议的，可通过甲方提供的申诉渠道提出异议。异议成立的，扣减服务报酬在日内返还乙方。

乙方存在严重违反服务行为规范或严重侵犯客户权益行为的，单次扣减不超过该次服务报酬总额的 100%，甲方做出扣减服务报酬决定时，参照前款流程办理。严重违反服务行为规范或严重侵犯客户权益行为的范围参照本协议第二十二 条约定。

四、服务时间与休息

第十二条 甲方实时掌握乙方的工作情况，并且记录其服务时间。甲方采取以下第__种措施，保证乙方身体健康和合理休息：

1.（适用于配送、出行等行业）乙方连续接单时间达到 4 小时的，系统会发出疲劳提示，甲方停止推送订单 20 分钟；乙方每 24 小时累计接单时间超过____小时的，甲方会推送休息提示，建议乙方下线休息____小时/甲方会停止推送订单____小时。如乙方当时正在执行订单任务

过程中，则从该订单任务完成后开始计时。接单时间是指乙方自执行订单任务时起至完成任务时止的全部时间，如同一时间接两个及以上订单，接单时间不重复计算。

2._____。

3. 法律、行政法规或规章另有规定的，按照有关规定执行。

第十三条 乙方在多平台工作的，应合理安排休息时间，避免疲劳工作。

五、职业保障

第十四条 甲方负有保障乙方职业安全卫生和进行相关培训的责任，有权要求乙方遵守职业安全规范并参加相关培训。

甲方为乙方提供职业安全卫生、平台操作、平台规则等培训。乙方应按要求参加相关培训。

第十五条 甲方为乙方提供必要且符合国家或者行业标准的劳动防护用品及安全防护用品的获取渠道。

第十六条 乙方应遵守各项安全生产法律法规，定期确认有关设备、工具符合安全生产规定，完成任务过程中应遵守道路交通安全及安全生产规章制度和操作规程，正确佩戴、使用劳动防护用品及安全防护用品。

第十七条 甲方会采取必要措施保障乙方人格尊严不受侵害，并向乙方提供紧急情形下请求救助的渠道或联系方式，乙方在完成服务任务过程中如受到侵害，可向甲方请求救助，甲方有义务提供帮助。

第十八条 乙方在完成服务任务过程中如果遭遇极端天气、危险路况或遭到欺凌、骚扰等情形的，有权终止服务任务的履行，并向甲方及时说明情况，保留证据。

请乙方点击[链接](#)详见企业规章制度或联系甲方客服，了解在遭遇极端天气、遇到危险或在完成服务任务过程中受到欺凌或骚扰时寻求帮助和进行投诉的途径。

第十九条 甲方为乙方提供以下第_____项保障计划：

1.甲方按国家和所在地有关要求为乙方参加新就业形态就业人员职业伤害保障试点，缴纳职业伤害保障费，承担相应的职业伤害保障责任；

2.甲方通过_____商业保险对乙方受到的职业伤害予以合理赔偿；

3.其他商业保险计划：_____。

灵活就业人员参加企业职工基本养老保险、职工基本医疗保险或按规定参加城乡居民基本养老保险、城乡居民基本医疗保险。所在地方或行业有特别规定的，按照有关规定执行。

六、协议的履行、变更、解除和违约责任

第二十一条 甲方承诺以显著方式、清晰易懂的语言真实、准确、全面地告知乙方平台进入退出、订单分配、计件单价、抽成比例、报酬构成及支付、工作时间、奖惩规则、安全要求等直接涉及乙方劳动权益的制度规则和平台算法。

甲方承诺在制定、修订前述直接涉及乙方劳动权益的制度规则和平台算法前，通过____方式听取工会或乙方所属群体代表的意见建议，将结果公示并告知乙方。

甲方变更前述直接涉及乙方劳动权益的制度规则和平台算法的，将以显著方式提示乙方阅读，并确认。

甲方承诺坚持算法取中原则，算法规则的制定以保障乙方安全健康为基本前提，强化恶劣天气等特殊情形下的算法优化和安全提示。

第二十二条 乙方应遵循诚实信用原则履行本协议约定的任务，因乙方故意、严重过失、严重违法服务行为规范给甲方或客户造成严重损失的，甲方有权注销乙方账号并解除本协议，给甲方造成经济损失的，有权要求乙方给予赔偿；给客户造成损失的，依法承担赔偿责任；涉嫌违法的向公安机关报案，并协助公安机关处理。

严重违法服务行为规范或严重侵犯客户权益行为属于平台规则中的禁止性行为，包括但不限于：_____等。（请点击[链接](#)/详见企业规章制度，认真阅读平台规则中的禁止性行为及其后果的有关规定。）

第二十三条 甲方为乙方提供以下申诉和提出意见建议的渠道：_____。乙方如对于报酬计算、服务时长、服务费用扣减、委托管理方责任、_____等有异议的，可通过上述申诉渠道向甲方提出申诉，甲方承诺及时予以回应并公正处理。

第二十四条 甲方承诺保护乙方的个人信息权利。甲方需根据乙方同意的平台个人信息处理规则（请点击[链接](#)/详见企业规章制度，认真阅读并确认），按照个人信息保护相关法律法规规定，处理乙方有关信息。

第二十五条 乙方有权随时注销在甲方平台注册的账号。乙方注销在甲方平台注册的账号的，视为本协议解除。

七、双方约定事项

第二十六条 双方约定的其它事项：_____。

八、争议解决

第二十七条 甲乙双方在履行协议过程中如发生争议，可以按照法律法规的规定，进行协商、

申请调解或向合同履行地等有管辖权的人民法院提起诉讼。

九、其他

第二十八条 本协议中记载的乙方联系电话、通讯地址为协议期内通知相关事项和送达书面文书的联系方式、送达地址。如发生变化，乙方应当及时告知甲方。

第二十九条 双方确认：均已详细阅读并理解本协议内容，清楚各自的权利、义务。本协议未尽事宜，按照有关法律法规和政策规定执行。

第三十条 本协议一式两份，甲乙双方各执一份，自双方签字（盖章）之日起生效，双方应严格遵照执行。

如以电子形式签订，乙方可随时查看并下载电子文本及其所有链接。

甲方（盖章）

乙方（签字）

法定代表人（主要负责人）

或委托代理人（签字或盖章）

年 月 日

年 月 日

新就业形态劳动者书面协议参考文本 (三方)

甲方(互联网平台企业) _____
统一社会信用代码: _____
法定代表人(主要负责人)或委托代理人: _____
注 册 地: _____
经 营 地: _____
联系电话: _____

乙方(新就业形态劳动者) _____
居民身份证号码: _____
(或其他有效证件名称_____证件号: _____)
户籍地址: _____
经常居住地(通讯地址): _____
联系电话: _____

丙方(经营性人力资源服务机构) _____
统一社会信用代码: _____
法定代表人(主要负责人)或委托代理人: _____
注 册 地: _____
经 营 地: _____
联系电话: _____

根据《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》等,各方在平等自愿、协商一致的基础上订立本协议,共同遵守本协议所列条款。

一、主要权利义务

第一条 甲方为乙方提供服务任务相关信息,接受客户对于乙方的服务评价,线上监督和引导乙方按照平台确定的规则和要求完成服务任务并承担由此产生的服务费用。

第二条 乙方的主要责任是完成XX服务任务,工作区域或工作地点 依承接线下服务任务时确认。

第三条 丙方为受甲方委托,在工作区域进行属地化管理和服务的机构。其核心管理职责包括:

- 1.提供报酬支付等薪税服务;
- 2.协助参加有关社会保险;
- 3.提供有关培训;
- 4.处理乙方相关事故和纠纷;
- 5._____。

详细内容请点击[链接](#)/详见企业规章制度,认真阅读并确认。甲方如果变更丙方的,应当提前日告知乙方(变更/重新签订书面协议),否则因甲方未及时告知乙方给乙方造成经济损失的,由甲方承担相应的赔偿责任。

第四条 甲方和丙方均不得以任何直接或间接措施限制乙方在多平台就业或客观上会导致限制其多平台就业的后果。乙方在多平台接单的,应按约定及时完成通过甲方平台已接订单。

二、服务订单推送与确认

第五条 甲方通过互联网信息推送的方式向乙方提供服务任务;服务任务推送页面显示为各类服务订单。服务订单显示必要的服务任务信息(包括但不限于: 1. _____; 2. _____; 3. _____; 4. _____等)。

第六条 甲方按照以下规则向乙方推送订单。[请点击链接阅读订单推送规则并签字确认](#)。甲方变更订单推送规则的,会在平台页面公示,以醒目方式提示乙方阅读并确认。

甲方的订单推送规则遵循公平合理的原则确定,不因乙方的性别、年龄、民族、户籍等有差别待遇。

第七条 在符合本协议第十三条之约定的前提下,乙方完全自主决定上线时间、在线时长、接单时间和下线时间等,并且不会因此对订单推送或服务费用确定产生直接影响。预约单中设定的预约时间不属于对乙方工作时间的限制。

第八条 乙方完成服务任务过程中应遵守甲方的平台服务规则并接受甲方的监督。(请点击[链接](#)/详见企业规章制度,阅读[平台服务规则](#)并确认)。

三、报酬及支付

第九条 乙方服务报酬构成包括: _____、_____、_____。

_____等。

服务报酬的确定主要参考以下因素确定：1._____；2._____；3._____；4._____；5._____等。乙方提供正常劳动情形下，获得的服务报酬不低于当地小时最低工资标准。法定节假日的报酬标准应高于工作日。请点击[链接](#)/详见企业规章制度，认真阅读报酬支付规则相关内容，并确认。

乙方服务报酬由甲方/丙方支付。

第十条 报酬支付方按每单/每天/每 7 天/每 15 天/每月和乙方结算支付一次报酬。乙方可根据实际情况随时提现。提现可能因银行支付规则等造成延迟。

第十一条 甲方在乙方每单服务结束后 24 小时/72 小时内向其提供服务结算清单，其内容包括：1.有关服务订单履行情况信息；2.服务费总额及其构成情况信息；3.有关扣减项目及数额信息；4._____；5._____等。甲方确保乙方在 本次订单服务结束后 个月内随时可查询和下载该服务信息清单的相关信息。

第十二条 乙方服务完成情况有可能影响每笔订单的服务报酬。乙方如果存在互联网平台规则中明确规定的一般违规行为，甲方会根据制度规则和平台算法相应扣减该笔订单的服务报酬。甲方平台规则中会明确规定可能导致乙方服务报酬扣减的一般违反服务规范或平台规则的行为，请点击[链接](#)/详见企业规章制度，仔细阅读报酬支付规则及一般违反服务规范或平台规则行为的范围等相关内容，并确认。甲方不能单纯因客户差评或因不可抗力等非主观因素未按时完成工作任务扣减乙方服务报酬。

一般违规行为，单次违规扣减不超过该次服务报酬总额的_____%，扣减信息 在订单服务报酬支付中显示。甲方做出扣减服务报酬决定时，应及时告知乙方扣 减理由、金额等信息。乙方对扣减决定有异议的，可通过甲方或丙方提供的申诉 渠道提出异议。异议成立的，扣减服务报酬在_____日内返还乙方。丙方有义务协助乙方进行申诉。

乙方存在严重违反服务行为规范或严重侵犯客户权益行为的，单次扣减不超过该次服务报酬总额的 100%，甲方做出扣减服务报酬决定时，参照前款流程办理。严重违反服务行为规范或严重侵犯客户权益行为的范围参照本协议第二十三 条约定。

四、服务时间与休息

第十三条 甲方实时掌握乙方的工作情况，并且记录其服务时间。甲方采取以下第__种措施，保证乙方身体健康和合理休息：

1.（适用于配送、出行等行业）乙方连续接单时间达到4小时的，系统会发出疲劳提示，甲方停止推送订单20分钟；乙方每24小时累计接单时间超过_____小时的，甲方会推送休息提示，建议乙方下线休息_____小时/甲方会停止推送订单_____小时。如乙方当时正在执行订单任务过程中，则从该订单任务完成后开始计时。接单时间是指乙方自执行订单任务时起至完成任务时止的全部时间，如同一时间可接两个及以上订单，接单时间不重复计算。

2. _____。

法律、行政法规或规章另有规定的，按照有关规定执行。

第十四条 乙方在多平台工作的，应合理安排休息时间，避免疲劳工作。

五、职业保障

第十五条 甲方和丙方共同负有保障乙方职业安全卫生和进行相关培训的责任，均有权要求乙方遵守职业安全规范并参加相关培训。

甲方和/或丙方为乙方提供职业安全卫生、平台操作、平台规则等培训，包括线上和线下的培训。乙方应按要求参加相关培训。

第十六条 甲方提供必要且符合国家或者行业标准的劳动防护用品及安全防护用品的获取渠道；丙方为乙方获得必要的劳动防护用品及安全防护用品提供便利和支持。

第十七条 乙方应遵守各项安全生产法律法规，定期确认有关设备、工具符合安全生产规定，完成任务过程中应遵守道路交通安全及安全生产规章制度和操作规程，正确佩戴、使用劳动防护用品及安全防护用品。

第十八条 甲方和丙方共同采取必要措施保障乙方人格尊严，并向乙方提供紧急情形下请求救助的渠道或联系方式。乙方在完成服务任务过程中如受到侵害，可向甲方和丙方请求救助，甲方和丙方均有义务提供帮助。

第十九条 乙方在完成服务任务过程中如果遭遇极端天气、危险路况或遭到欺凌、骚扰等情形的，有权终止服务任务的履行，并向甲方和丙方及时说明情况，保留证据。乙方向丙方报告的，丙方应及时告知甲方。

请乙方点击[链接](#)详见企业规章制度或联系甲方/丙方，了解在遭遇极端天气、遇到危险或在完成服务任务过程中受到欺凌或骚扰时寻求帮助和进行投诉的途径。

第二十条 甲方和/或丙方为乙方提供以下第_____项保障计划：

1.按国家和所在地要求为乙方参加新就业形态就业人员职业伤害保障试点，缴纳职业伤害保

障费，承担相应的职业伤害保障责任；

2.通过_____商业保险对乙方受到的职业伤害予以合理赔偿；

3.其他商业保险计划：_____。

第二十一条 甲方和丙方支持并愿意协助乙方作为灵活就业人员参加企业职工基本养老保险、职工基本医疗保险或按规定参加城乡居民基本养老保险、城乡居民基本医疗保险。所在地方或行业有特别规定的，按照有关规定执行。

六、协议的履行、变更、解除和违约责任

第二十二条 甲方是平台运营制度规则和算法的制定者。甲方和丙方承诺以显著方式、清晰易懂的语言真实、准确、完整地告知乙方平台进入退出、订单分配、计件单价、抽成比例、报酬构成及支付、工作时间、奖惩规则、安全要求等直接涉及乙方劳动权益的制度规则和平台算法。

甲方承诺在制定、修订前述直接涉及乙方劳动权益的制度规则和平台算法前，通过____方式听取工会或乙方所属群体代表的意见建议，将结果公示并告知乙方。丙方协助甲方组织前述活动。

甲方变更前述直接涉及乙方劳动权益的制度规则和平台算法的，将以显著方式提示乙方阅读，并确认。

甲方承诺坚持算法取中原则，算法规则的制定以保障乙方安全健康为基本前提，强化恶劣天气等特殊情形下的算法优化和安全提示。

丙方有权在甲方的授权范围内制定与提供属地化管理和服务相关的制度规则，可就相关平台制度规则和平台算法向乙方进行解释说明。

第二十三条 乙方应遵循诚实信用原则履行本协议约定的任务，因乙方故意、严重过失、严重违反服务行为规范给甲方或客户造成严重损失的，甲方有权告知丙方并注销乙方账号及解除本协议，给甲方造成经济损失的，甲方有权要求乙方给予赔偿；给客户造成损失的，依法承担赔偿责任；涉嫌违法的向公安机关报案，并协助公安机关处理。

严重违反服务行为规范或严重侵犯客户权益行为属于平台规则中的禁止性行为，包括但不限于：_____等。（请点击[链接](#)/详见企业规章制度，认真阅读平台规则中的禁止性行为及其后果的有关规定。）

第二十四条 甲方为乙方提供以下申诉和提出意见建议的渠道：_____。

丙方为乙方提供以下申诉和提出意见建议的渠道：_____。

乙方如对于报酬计算、服务时长、服务费用扣减、委托管理方责任、_____等有异

议的，可通过上述申诉渠道向甲方和丙方提出申诉，甲方和丙方承诺及时予以回应并公正处理。

丙方如有下述行为之一的，乙方可通过甲方提供的申诉渠道投诉，甲方承诺及时予以回应并公正处理：

1.以任何形式、任何名义向乙方收取管理费、挂靠费、履约保证金等费用， 要求回扣、截留报酬，强迫乙方参加活动、强制/诱导乙方办理与平台无关业务、 进行不合理消费等（合理的车辆租赁、维修服务费用除外）；

2.以任何形式、任何名义对乙方进行不合理罚款；

3.以任何直接或间接方式限制乙方在工作时间、工作时长、接单等方面的自主决定权、强迫延长或限制工作时间、扣减报酬等；

4.丙方工作人员存在骚扰、欺凌等行为的；

5.设置不合理工作门槛，例如：存在性别、民族、年龄、户籍等歧视；要求 乙方注册为个体工商户或另行签订与本协议不一致的其他协议等；

6.其他：_____。

第二十五条 本协议约定的报酬支付方未依照约定按时足额支付乙方服务报酬的，乙方可要求甲方支付，甲方如已经将相关费用支付给丙方的，可向其追偿。

第二十六条 甲方和丙方均有义务保护乙方的个人信息权利。甲方和丙方需根据乙方同意的平台个人信息处理规则（请点击[链接](#)/详见企业规章制度，认真阅读并确认），按照个人信息保护相关法律法规规定，处理乙方有关信息。

第二十七条 甲方与丙方之间的合作协议变更、终止或解除不影响本协议中甲方与乙方相关权利义务的履行。

丙方发生变动的，甲方提前_____日告知乙方，如乙方未提出异议，本协议中约定的丙方权利义务由其承继企业继续履行；乙方不同意变更的，可以单方解除协议。

第二十八条 乙方有权随时注销在甲方平台注册的账号。乙方注销在甲方平台注册的账号的，视为本协议解除。

七、各方约定事项

第二十九条 乙方对履行本协议而知悉的甲方和丙方的商业秘密承担保密义务，未经甲方和丙方同意，不得泄漏。

第三十条 各方约定的其它事项：_____。

八、争议解决

第三十一条 各方在履行协议过程中如发生争议，可以按照法律法规的规定，进行协商、申请调解或向合同履行地等有管辖权的人民法院提起诉讼。

九、其他

第三十二条 本协议中记载的乙方联系电话、通讯地址为协议期内通知相关事项和送达书面文书的联系方式、送达地址。如发生变化，乙方应当及时告知甲方和丙方。

第三十三条 各方确认：均已详细阅读并理解本协议内容，清楚各自的权利、义务。本协议未尽事宜，按照有关法律法规和政策规定执行。

第三十四条 本协议一式三份，三方各执一份，自三方签字（盖章）之日起生效，各方应严格遵照执行。

如以电子形式签订，乙方可随时查看并下载本协议文本及其所有链接。

甲方（盖章）：

法定代表人（主要负责人）

或委托代理人（签字或盖章）：

年 月 日

乙方（签字）

年 月 日

丙方（盖章）：

法定代表人（主要负责人）

或委托代理人（签字或盖章）：

年 月 日

附件 2

新就业形态劳动者休息和劳动报酬 权益保障指引

第一章 总则

第一条 为支持和规范发展新就业形态,维护新就业形态劳动者休息和劳动报酬权益,根据国家有关法律法规和政策,制定本指引。

第二条 本指引所称新就业形态劳动者,主要指线上接受互联网平台发布的配送、出行、运输、家政服务等工作任务,按照平台要求提供平台网约服务,通过劳动获取劳动报酬的劳动者。本指引所称企业是指平台企业和平台用工合作企业。

第二章 工作时间和休息

第三条 企业要制定完善新就业形态劳动者休息办法,科学确定劳动者工作量和劳动强度,确保劳动者获得必要休息时间,防止劳动者过度劳动,保障劳动者身体健康。

第四条 新就业形态劳动者每日工作时间包括当日累计接单时间和适当考虑劳动者必要的在线等单、服务准备、生理需求等因素确定的宽放时间。企业明确要求新就业形态劳动者在线时间或在指定时间前往指定场所接受常规管理的,企业要求的在线时间和线下接受常规管理时间计入工作时间。

接单时间是指劳动者自执行订单任务时起至完成任务时止的全部时间。劳动者同一时间接两个及以上订单，接单时间不重复计算。劳动者因作业性质和特点，在接单时间内执行订单任务期间可获得连续较长休息时间的，该休息时间可不计入工作时间。

宽放时间由企业或工会或新就业形态劳动者代表结合行业实际，平等协商合理确定。

第五条 企业与工会或新就业形态劳动者代表要根据法律法规精神和行业管理规定，结合行业特点和企业实际，平等协商合理确定新就业形态劳动者连续最长接单时间和每日最长工作时间。劳动者达到连续最长接单时间和每日最长工作时间的，系统应推送休息提示，并停止推送订单一定时间。若劳动者当时正在执行订单任务过程中，从该订单任务完成后开始计算停止推送订单时长。

第六条 企业要建立新就业形态劳动者工作时间、接单时间台账，确保劳动者可通过应用程序自主查询本人工作时间、接单时间等完整记录。

第三章 劳动报酬

第七条 企业与工会或新就业形态劳动者代表结合行业特点和企业实际，平等协商制定新就业形态劳动者劳动报酬规则，明确劳动定额标准、抽成比例、计件单价、劳动报酬支付周期、考核办法等，确保新就业形态劳动者提供劳动获得合理劳动报酬。

第八条 不完全符合确立劳动关系情形但企业对劳动者进行劳动管理的新就业形态劳动者,适用劳动者实际工作地人民政府规定的小时最低工资标准。

第九条 新就业形态劳动者在法定节假日工作的,企业应向劳动者支付高于正常工作时间劳动报酬的合理报酬。

第十条 企业要以货币形式将劳动报酬支付给新就业形态劳动者本人,不得以实物及有价证券替代货币支付。

第十一条 企业应按时足额支付新就业形态劳动者劳动报酬,不得克扣或无故拖欠。企业支付劳动报酬时,应向劳动者提供本人的劳动报酬清单。

第十二条 平台企业要对用工合作企业按时足额发放新就业形态劳动者劳动报酬等情况进行监督。

第四章 附 则

第十三条 符合确立劳动关系情形的新就业形态劳动者,休息和适用最低工资标准等按照《中华人民共和国劳动法》《最低工资规定》等法律法规规章执行。

第十四条 个人依托互联网平台完全自主开展经营活动的,不适用本指引。

附件 3

新就业形态劳动者劳动规则公示指引

第一条 为引导平台企业依法合规制定和修订新就业形态劳动者劳动规则，保障新就业形态劳动者知情权和参与权，根据国家有关法律法规和政策，制定本指引。

第二条 本指引所称新就业形态劳动者，主要指线上接受互联网平台发布的配送、出行、运输、家政服务等工作任务，按照平台要求提供平台网约服务，通过劳动获取劳动报酬的劳动者。本指引所称企业是指平台企业和平台用工合作企业。

第三条 本指引所称劳动规则是指平台企业组织新就业形态劳动者提供网约服务，进行工作调度和劳动管理时所依据的规章制度、格式合同条款和算法规则等。

第四条 平台企业制定或修订平台劳动规则要遵循合法规范、公平公正、透明可释、科学合理、诚实信用的原则，依法履行民主程序。

第五条 平台企业要向依托平台就业的新就业形态劳动者公开订单分配、报酬及支付、工作时间和休息、职业健康与安全、服务规范等与劳动者基本权益直接相关的规章制度、格式合同条款、算法规则及其运行机制等。包括并不限于：

（一）新就业形态劳动者进入、退出平台规则；

（二）平台订单分配规则，包括订单分配的基本原则、订单

优先分配或差别性分配规则等；

（三）报酬规则，包括计件单价及确定因素，抽成比例及确定因素，报酬构成及支付周期、支付方式等；

（四）工作时间和休息规则，包括任务完成时限要求及其确定依据和主要影响因素等，为防止疲劳对每日（或周/月）累计最长工作时间、停止推送订单休息等限制性规定；

（五）奖惩规则，包括服务要求和规范，考核制度，奖励和惩戒的情形、方式、标准，劳动者的申诉渠道和企业处理申诉的程序、结果反馈方式等；

（六）其他直接涉及劳动者切身利益的规则。

第六条 平台企业制定或修订直接涉及新就业形态劳动者权益的劳动规则，要提前通过应用程序弹窗等显著方式向劳动者公开征求意见，充分听取工会或劳动者代表的意见建议，将采纳情况告知劳动者。确定实施前，至少提前七日向劳动者予以公示。

第七条 平台企业拟调整经营方式或制定、修订劳动规则对新就业形态劳动者权益有重大影响的，了解或应当了解平台用工合作企业涉及新就业形态劳动者权益的重大制度规则调整的，要开展风险评估，并提前七日向服务所在地人力资源社会保障行政部门和相关主管部门报告，听取意见建议。

第八条 平台企业要在应用程序等显著位置，以清晰易懂的语言，真实、准确地持续公示有关内容，确保新就业形态劳动者能够随时方便查看完整内容，并提供反馈有关意见建议的渠道。

附件 4

新就业形态劳动者权益维护服务指南

第一章 总则

第一条 为健全新就业形态劳动者权益维护机制,畅通维权渠道,及时、便捷、高质量化解涉新就业形态劳动纠纷,切实维护好新就业形态劳动者权益,促进平台经济持续健康发展,制定本指南。

第二条 政府行政部门、法院、工会、企业代表组织、平台企业等要不断探索创新适合新就业形态特点的劳动者维权服务方式,改进和优化对新就业形态劳动者的维权服务。

第三条 新就业形态劳动者维护自身权益时应当依法合理表达诉求,不得采取违法和过激形式。

第二章 企业内部劳动纠纷化解机制

第四条 平台企业要建立健全与新就业形态劳动者的常态化沟通机制和新就业形态劳动者申诉机制,畅通线上和线下沟通渠道。

第五条 新就业形态劳动者可向平台企业反映对平台劳动规则的意见建议或其他合理诉求,平台企业要认真听取并作出回应。

第六条 新就业形态劳动者认为平台用工合作企业侵犯其

合法权益的，可向平台企业投诉。平台企业要积极核查，协调处理。情况属实的，要督促用工合作企业及时整改。

第七条 新就业形态劳动者对报酬计算、服务时长、服务费用扣减、奖惩、平台用工合作企业管理服务等有异议的，或遭遇职场欺凌、骚扰的，可向平台企业反映或申诉，平台企业要在承诺时间内予以回应并公正处理。

第八条 新就业形态劳动者认为自身劳动权益受到侵害时，可优先与企业协商解决，也可请工会或第三方组织共同与企业协商解决。

第九条 鼓励平台企业成立由工会代表、新就业形态劳动者代表和企业代表参加的企业内部劳动纠纷调解委员会，提供涉新就业形态劳动者劳动纠纷调解服务。新就业形态劳动者认为自身劳动权益受到侵害时，可向企业劳动纠纷调解委员会提出。调解委员会应当及时核实情况，协调企业进行整改或者向劳动者做出说明。

第三章 工会权益维护服务

第十条 新就业形态劳动者有权加入工会。工会组织要积极主动吸收新就业形态劳动者入会。

第十一条 工会组织要及时帮助新就业形态劳动者解决生活和工作中遇到的困难。新就业形态劳动者在生活和工作中遇到困难，可向所在工会组织或当地工会组织请求予以支持和帮助。

第十二条 工会组织要对平台企业、平台用工合作企业履行用工责任情况进行监督。平台企业、平台用工合作企业违反新就业形态劳动者权益保障相关法律法规政策,工会组织要提出意见或者要求纠正。新就业形态劳动者可向工会组织反映对企业劳动管理的意见建议。工会组织要收集新就业形态劳动者意见,并及时向企业反馈。对工会提出的意见和收集的新就业形态劳动者的意见建议,企业要及时研究,给予答复。

第十三条 工会组织要推动平台企业建立常态化的沟通协商机制,代表或组织新就业形态劳动者就涉及劳动者切身利益的事项与平台企业沟通、协商,订立集体合同或协议。新就业形态劳动者有权参与工会与企业组织的恳谈会、集体协商等活动,平台企业、平台用工合作企业应提供便利条件。

第十四条 新就业形态劳动者认为平台企业、平台用工合作企业侵犯自身劳动权益申请劳动争议仲裁或者向人民法院提起诉讼的,可向工会组织申请法律援助等服务。

第十五条 新就业形态劳动者可就近在工会组织等建立的服务站点申请协调解决权益维护问题。

第四章 相关部门机构权益维护服务

第十六条 新就业形态劳动者与企业发生纠纷,可向人民调解委员会和各级各类专业性劳动争议调解组织申请调解。经调解达成的调解协议,具有法律约束力,当事人应按照约定履行。符

合条件的,可向人民法院申请司法确认或向劳动争议仲裁机构申请置换。

第十七条 发生争议后调解不成或当事人不愿调解,符合劳动争议受案范围的,新就业形态劳动者可向实际工作地的劳动争议仲裁机构申请劳动争议仲裁。不符合劳动争议受案范围的,新就业形态劳动者可向人民法院起诉,人民法院应当依法受理。

第十八条 符合劳动保障监察职权范围的事项,新就业形态劳动者可向人力资源社会保障行政部门举报投诉。各地人力资源社会保障行政部门应当畅通举报投诉渠道,及时受理新就业形态劳动者的举报投诉,依法维护劳动者合法权益。

第十九条 新就业形态劳动者可依法向法律援助机构申请法律援助。鼓励法律援助机构在新就业形态劳动者集中工作地或休息地设立法律援助站或者联络点,就近提供法律援助服务,开设新就业形态劳动者法律援助“绿色通道”,提供便捷高效服务。

第二十条 各地要积极构建新就业形态劳动纠纷多元调解机制,加强劳动人事争议调解与人民调解、行政调解、司法调解协调联动。

鼓励有条件的地方探索创新新就业形态劳动纠纷调处机制,联通法院、人社、司法行政、工会、企业代表组织等各类争议处理资源,建立“一站式”的新就业形态争议调处机构。

鼓励新就业形态劳动者比较集中的市、区以及有条件的县和

乡镇、街道，联合相关资源力量，组建集咨询疏导、争议调解、劳动仲裁、法律援助、专业审判于一体的新就业形态劳动用工争议多元化解中心。

第二十一条 新就业形态劳动者生活困难需要救助的，可向有关部门申请救助。

第五章 附 则

第二十二条 涉新就业形态商事纠纷不适用本指南。