



团 体 标 准

T/CCPITCSC XXX—2026

共享经济 ESG 指南

Environmental, social and governance (ESG) guidelines for the sharing economy

(征求意见稿)

2026 – XX – XX 发布

2026 – 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 总则..... 2

5 实施过程..... 4

6 环境维度..... 6

7 社会维度..... 8

8 治理维度..... 10

9 实施保障..... 12

附 录 A （资料性） 共享经济 ESG 目标、绩效指标和证据示例..... 15

附 录 B （资料性） 适用要求识别与符合性评价清单..... 23

参 考 文 献..... 26

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。

本文件由中国石油天然气股份有限公司规划总院提出。

本文件由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会归口。

本文件起草单位

本文件主要起草人：

本文件响应了联合国2030可持续发展目标中的第6项“清洁饮水和卫生设施”、第7项“经济适用的清洁能源”、第8项“体面工作和经济增长”、第12项“负责任消费和生产”、第13项“气候行动”和第17项“促进目标实现的伙伴关系”。

共享经济 ESG 指南

1 范围

本文件给出了共享经济领域环境、社会和治理（ESG）管理的总则、实施框架、环境维度、社会维度、治理维度、合规与符合性管理、信息披露与沟通、监测评价与持续改进等方面的建议。

本文件适用于共享经济平台经营者、提供者、用户、共享经济市场参与方、支持生态系统参与主体及其他相关方。相关方可以是个人或组织。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

共享经济 sharing economy

平台[3.2]促成提供者[3.4]与用户[3.5]之间交换产品和/或资产的经济模式。

[来源：ISO 42500:2021, 3.1, 删除了注]

3.2

平台 platform

支持提供者[3.4]与用户[3.5]之间交换产品和/或资产的线上、线下或线上线下融合机制。

注：平台可支持信息发布、身份核验、交易撮合、支付、保险、评价、申诉处理和风险控制等活动。

[来源：ISO 42500:2021, 3.2, 有修改，补充说明共享经济平台运行场景]

3.3

平台经营者 platform operator

管理、运营或控制平台[3.2]的个人或组织。

注1：在共享经济中，平台经营者既不是服务提供者也不是用户，可以管理线上或线下平台，可以与服务提供者或用户进行互动，用以支持产品或资源的交易。

[来源：ISO 42500:2021, 3.3]

注2：本文件中的平台经营者为共享经济领域的一般概念。法律法规对电子商务平台经营者、网络交易平台经营者或者其他特定平台主体另有定义和要求的，从其规定。

3.4

提供者 provider

通过平台[3.2]向用户[3.5]提供产品、服务、资产或资产使用机会的个人或组织。

[来源：ISO 42500:2021, 3.4]

3.5

用户 user

接受、使用、浏览或可能接受提供者所提供的产品和/或资产的个人或组织。

注：用户包括接受者的代理人 and 潜在接受者，例如在平台上浏览的个人或组织。用户可包括顾客、消费者等。

[来源：ISO 42500:2021, 3.5]

3.6

参与主体 actor

履行某一角色的组织或个人。

注：共享经济参与主体包括核心参与主体和其他主体，核心参与主体包括平台经营者、提供者和用户。其他参与主体包括支付、保险、金融、物流、网络安全、评价、培训、争议解决、监管、行业自律、社区等。

[来源：ISO 42503:2026, 3.10]

3.7

共享经济支持生态系统 sharing economy supporting ecosystem

直接或间接支持共享经济持续运行的参与主体和机制的互连网络，包括平台经营者、提供者、用户，以及通过服务、资源和技术支持共享经济实施、增强和改进的个人、组织和机制。

注：共享经济支持生态系统包括平台经营者、提供者和用户以外的市场参与方，以及用于促成交易的机制，如银行、保险机构、支持服务机构、信用卡支付系统等。

[来源：ISO 42503:2026, 3.12]

3.8

共享经济市场参与方 sharing economy market player

属于共享经济支持生态系统的企业、个人和组织。

注：共享经济市场参与方可包括营利性和非营利性组织，如支付机构、金融机构、保险机构、物流机构、网络安全服务机构、评价服务机构和培训机构等。

[来源：ISO 42503:2026, 3.13]

3.9

相关方 interested party;

利益相关方 stakeholder

能够影响、受影响或认为自身会受到共享经济ESG决策或活动影响的个人或组织。

注1：影响是对预期的偏离，可以是正面的，也可以是负面的。

[来源：IWA 48:2024, 3.3]

3.10

ESG 议题 ESG issue

与共享经济相关主体环境、社会和治理影响、风险、机会、目标、绩效或信息披露有关的事项。

3.11

治理安排 governance arrangement

个人或组织为明确职责、制定规则、实施控制、保存记录、开展沟通、接受监督和持续改进而建立的结构、规则、流程或机制。

注：对个人或小微主体，治理安排可表现为规则明确、责任确认、风险提示、记录保存、投诉处理、数据保护和必要沟通等简化形式；对组织，治理安排可包括治理结构、部门职责、制度流程、内部控制和监督机制等。

4 总则

4.1 基本原则

共享经济相关方开展ESG管理或参与ESG实施宜遵循下列原则：

a) 诚信透明：ESG目标、规则、数据、绩效和声明宜真实、清晰、可理解、可追溯，避免夸大、误导或选择性披露；

b) 结果导向：宜关注平台活动对环境、提供者、用户、社区、合作伙伴及公共利益产生的实际结果，并识别预期和非预期影响；

c) 公平包容：宜兼顾不同类型提供者、不同能力用户、弱势群体、中小经营主体和未来世代的合理利益；

d) 风险和机会导向：宜在平台规则、运营流程、技术系统和合作伙伴管理中识别并管理ESG风险，同时把握资源效率提升、绿色消费、普惠服务和信任建设等机会；

e) 证据支撑：ESG目标、绩效和声明宜基于可靠数据、记录、方法和可核验材料，说明数据边界、假设和不确定性；

- f) 责任共担：平台经营者、提供者、用户、市场参与方和支持生态系统参与主体宜明确各自责任边界，并通过规则、协议、培训、技术工具、数据接口、沟通和救济机制协同履责；
- g) 持续改进：宜建立监测、评价、纠正、复盘和更新机制，使ESG融入治理安排、业务流程、平台规则和相关方的行为实践。

4.2 相关方与责任边界

共享经济ESG实施宜以角色识别为基础。相关方宜对其直接控制的活动承担相应责任。对能够直接通过规则、合同、技术、经济安排、信息等方式施加影响的活动，宜在其能力范围内采取管理、支持、引导或者协作措施。

同一相关方在不同交易、不同业务场景或不同环节中同时承担平台经营者、提供者、用户或市场参与方等多个角色的，宜分别识别各角色的职责、风险和影响，并采取相应的信息披露、权限隔离、利益冲突管理、申诉复核或独立监督措施。具有规则制定、数据、流量或者交易优势的相关方，不宜利用其优势地位不当排除或者限制其他主体公平参与。相关方角色的责任重点见表1。

表 1 共享经济 ESG 相关方角色的责任重点

相关方	责任定位	责任边界
平台经营者	平台规则治理和生态协同	宜对直接控制的平台规则、技术系统、数据处理、算法机制、评价机制、申诉救济、信息披露和自有运营活动承担相应责任；宜对可施加影响的活动进行管理、支持或引导。
提供者	产品、服务、资产和履约责任	宜对实际提供的产品、服务、资产或资产使用机会及履约行为承担相应责任；涉及雇佣、分包或代理的，宜明确责任接口。
用户	负责任使用和反馈	宜遵守适用规则，诚信、合理和安全使用共享资源，提供真实反馈，并配合风险处置和改进。
市场参与方和支持生态系统参与主体	专业支持和协同责任	宜对其提供的支付、保险、物流、数据、技术、评价、认证、培训、争议解决等产品、服务或机制承担相应责任，并配合相关主体开展风险管理和绩效改进。
行业组织、社区及其他相关方	支持和参与	宜在行业自律或社会参与范围内，开展能力建设、经验交流、社会监督和公共问题反馈。

4.3 分级分类适用

- 相关方宜根据自身角色、性质、业务规模、业务复杂程度、控制程度、影响程度、数据能力 ESG 风险水平，确定参照本文件的适用内容和实施深度：
- a) 业务规模较大，或者其活动可能对较多相关方、人员健康安全、基本权益、环境、公共利益或业务连续性产生较大影响的组织，宜建立与其影响和风险相适应的治理、实施、监测和改进机制；
- b) 中小组织可结合现有运营、风险、合规、质量、环境、职业健康安全或信息安全管理安排实施本文件，避免重复设置机构和流程；
- c) 个人或小微组织可采用责任清单、规则确认、风险提示、必要记录、投诉处理和外部支持等简化方式；
- d) 用户主要通过遵守规则、负责任使用、真实评价、风险反馈和配合改进参与ESG实施，不要求建立组织化管理机制。

4.4 管理特征

- 相关方在开展共享经济ESG管理或参与ESG实施时，宜充分考虑以下特征：
- a) 三角关系特征：平台经营者、提供者和用户之间存在规则、数据、交易、履约和反馈的多向互动，ESG责任需要在三方关系中落实；

- b) 资源使用权特征：共享经济强调闲置资源、可重复利用资源或服务能力的配置，环境绩效评价宜关注资源利用效率和替代效应，而不仅关注平台经营者或单一组织自有资产；
- c) 数据和算法驱动特征：平台排序、定价、派单、信用评价、风控和内容展示等可能影响机会公平、收入分配、消费者选择和社会信任；
- d) 多元提供者特征：提供者可能包括个人、中小商户、灵活就业者、专业机构和大型企业，管理要求宜分级分类；
- e) 线上线下融合特征：ESG 风险可能发生在数字平台、线下履约、社区空间、交通物流、资产维护和售后环节；
- f) 规模化外部性特征：平台规则和技术调整可能快速影响大量提供者和用户。涉及准入、计价收费、任务分配、评价奖惩、交易条件、安全保障或者退出机制的调整时，宜评估可能产生的影响并开展必要沟通；
- g) 生态系统协同特征：共享经济的 ESG 绩效不仅取决于平台经营者、提供者和用户，也受支付、保险、物流、网络安全、评价、培训、社区沟通等市场参与方和支持机制影响。

5 实施过程

5.1 总体框架

共享经济相关主体宜根据第 4 章明确其角色、责任边界和适用程度，按照本章规定的实施过程见表 2，结合第 6 章至第 8 章识别和管理适用的环境、社会和治理议题，并依据第 9 章开展合规与符合性管理、信息披露与沟通以及监测、评价和持续改进。

表 2 共享经济 ESG 实施环节

实施环节	主要活动	相关章节	主要输出示例
明确范围	识别参与主体、业务活动、责任边界、控制和影响范围以及数据边界。	第 4 章、5.2	实施范围说明、责任清单、业务和数据边界。
识别议题	识别相关方、适用要求、环境、社会和治理影响、风险与机会，并确定优先议题。	5.3、第 6 章至第 8 章	ESG 议题及优先级清单、风险和机会清单
策划行动	制定目标、指标、措施、责任、资源和时间安排。	5.4、第 6 章至第 8 章、附录 A	目标指标表、行动计划、职责和资源安排。
实施协同	由相关主体在各自控制或影响范围内落实措施，并明确协作和信息传递接口。	5.5、第 6 章至第 8 章	规则、流程、协议、培训和运行记录。
保障改进	识别适用要求，配置资源和能力，管理数据和证据，开展信息披露、相关方沟通、监测评价、纠正和持续改进。	5.6、第 9 章、附录 B	适用要求清单、实施记录、证据材料、披露信息、评价结果、纠正措施和改进计划。

5.2 明确范围

相关主体宜根据其角色、业务模式和责任边界，确定 ESG 实施所覆盖的业务、活动、区域、主体和数据范围。实施范围宜与其实际控制能力和可施加影响的程度相匹配。

确定实施范围时，宜考虑：

- a) 平台、业务板块、产品、服务、资产和交易类型；
- b) 线上平台、线下履约、支付结算、物流配送、资产维护、售后和退出等环节；
- c) 平台经营者、提供者、用户、员工、合作伙伴和其他相关方；
- d) 直接控制、共同控制、合同影响、技术影响、经济影响和信息影响的活动；
- e) 涉及的地域、时间范围、生命周期阶段以及数据收集和披露边界；

f) 业务规模、风险水平和分级分类适用安排。

5.3 识别议题和确定优先级

相关主体宜结合第6章至第8章识别适用的ESG议题，并根据自身角色、实施范围、影响程度和相关方关注确定议题优先级。

议题识别和优先级确定宜考虑：

- a) 相关法律法规、监管要求、合同义务、平台规则、行业规范和自愿承诺；
- b) 相关方的合理需求、关切、投诉和反馈；
- c) 共享经济活动已经产生或可能产生的正面和负面影响；
- d) 影响发生的可能性、严重程度、范围、持续时间、可逆性；
- e) 受影响主体的数量、依赖程度，以及是否涉及可能处于不利地位的群体；
- f) 对业务持续运营、信任、声誉、成本和发展机会的影响；
- g) 主体对相关活动的控制程度、影响能力和采取措施的可行性；
- h) 安全事件、投诉集中或反复发生、评价结果持续异常、技术或业务模式调整，以及法律法规、市场和其他外部环境变化。

存在下列情形之一的，宜将相关议题列为优先管理议题：

- a) 可能造成人员伤亡、健康损害、财产损失、环境损害或者基本权益受损；
- b) 影响范围较广、持续时间较长、难以恢复，或者具有累积、扩散、跨区域影响；
- c) 涉及老年人、未成年人、残障人士、数字能力不足者或者其他可能脆弱性群体；
- d) 可能引发违法违规、业务中断、群体性投诉或者社会信任受损；
- e) 相关方反复提出合理关切，或者现有措施未能有效控制风险和负面影响；
- f) 相关主体具有直接控制能力，或者能够通过规则、合同、技术、经济和信息安排有效采取改进措施。

议题识别结果宜形成记录，并说明信息来源、判断依据、适用边界和优先级。议题识别方法、适用边界或者优先级发生变化，且可能影响识别结果或管理措施时，宜及时更新并保留相关记录。

5.4 策划行动

相关主体宜根据优先管理议题，制定与其角色、责任和能力相适应的目标、指标和行动计划。目标和指标宜能够反映拟改善的影响或风险控制结果，并避免仅以活动数量替代实际绩效。

行动计划宜明确：

- a) 目标和预期结果；
- b) 适用范围、基准和时间安排；
- c) 责任主体和协同主体；
- d) 拟采取的措施、资源和必要能力；
- e) 监测指标、数据来源、计算或评价方法；
- f) 证据保存、沟通和报告安排；
- g) 偏差处置和调整条件。

选择和使用指标时宜：

- a) 与相关主体的角色、责任边界、控制和影响能力以及能够采取的措施相匹配；
- b) 与优先管理议题、目标、行动计划和预期结果相对应；
- c) 优先反映实际环境和社会影响、权益保障以及风险控制效果，必要时辅以投入和过程指标；
- d) 涉及平台促成活动时，区分平台经营者自有运营产生的绩效与提供者、用户及其他相关主体活动产生的绩效；
- e) 明确指标定义、计算口径、适用边界、统计周期、数据来源和责任主体；

f) 涉及估算、抽样、模型计算或者第三方数据时，说明方法、假设、数据来源和不确定性；

g) 同一事项涉及多个 ESG 维度时，根据指标反映的主要结果确定归属，避免重复计算或者重复披露。

共享经济 ESG 目标、指标和证据示例见附录 A。附录 A 所列指标不构成固定或者完整的指标清单。

5.5 实施与协同

相关主体宜根据其角色和责任边界，将已确定的 ESG 措施嵌入自身能够控制或影响的业务活动和行为实践，并按照第 6 章至第 8 章实施相应的环境、社会和治理措施。

需要多个主体共同完成的事项，宜明确责任接口、信息传递、数据支持、资源投入、异常升级、申诉救济和纠正安排。具备规则制定、数据或者技术能力的主体，宜为其他相关主体提供必要的规则说明、培训、工具、接口和支持。

相关主体宜保留与其风险水平相适应的实施记录。个人或小微主体可采用平台记录、电子凭证、清单或其他简化证据。

5.6 复核与更新

相关主体宜根据第 9 章的监测、评价和改进结果，以及业务模式、实施范围、主体角色、平台规则、技术系统、适用要求和相关方关注的变化，重新审视 ESG 议题及其优先级，并相应更新目标、指标和行动计划。

更新时宜说明变化原因、判断依据、影响范围和调整内容，并保留必要记录。

6 环境维度

6.1 概述

共享经济环境维度宜关注共享活动对资源使用、能源消耗、温室气体排放、水资源、材料、废弃物、循环利用、生物多样性和气候韧性的影响，以及环境因素对共享经济活动持续运行的影响。

相关主体宜根据其角色和实施范围，关注自有运营、提供者履约、用户使用、市场参与方服务及平台促成的资源配置所产生的环境影响。

6.2 环境议题及关注重点

相关主体可结合业务类型和生命周期阶段，关注以下环境议题：

a) 资源共享效率，包括闲置资源盘活、共享替代拥有、使用频次、资产寿命延长和单位服务资源消耗；

b) 能源和温室气体排放，包括办公、数据中心、运输、配送、设备运行、提供者履约和用户使用产生的能耗和排放；

c) 材料、水资源和土地使用，包括包装、耗材、清洁维护、场地运营和水资源消耗；

d) 全生命周期环境影响和碳足迹，包括原材料获取、生产、运输、使用和处置阶段；

e) 废弃物和循环利用，包括维修、翻新、再使用、再流通、回收和报废处置；

f) 共享模式可能产生的正面替代效应，以及过度消费、低效调度、短寿命资产、空驶、额外包装等反弹或转移效应；

g) 极端天气、能源价格、水资源紧张、环境监管变化等对运营连续性和资产安全的影响；

h) 涉及自然空间、土地或生态敏感区域的业务对生物多样性和生态系统的影响。

6.3 资源共享效率和循环利用

相关主体宜采取与业务模式相适应的措施，提高资产和资源利用效率，延长产品或者资产使用寿命，并促进维修、翻新、再使用、再流通、回收和规范处置。

平台经营者可通过产品和服务设计、信息展示、匹配调度、维修支持、回收合作、信用和评价机制促进资源循环；提供者宜合理维护共享资产，真实披露使用状况和维护信息；用户宜按照规则合理使用共享资产，避免不必要的损耗。

评价共享模式的环境效益时，宜明确比较基准、功能单位、替代关系和系统边界，并关注新增需求、额外运输、重复包装、低效调度、闲置反弹或者资产加速报废等可能抵消环境收益的因素。

采用二手交易、再使用、再流通等活动估算环境效益时，宜：

- a) 明确二手商品对新品购置或者生产的替代程度；
- b) 识别商品收集、鉴别、清洁、维修、翻新、仓储、包装、运输、退货和处置等环节产生的增量环境负荷；
- c) 根据实际影响确定纳入核算的环节，对未纳入的环节说明理由；
- d) 涉及同一商品多次流转时，采用唯一标识、分次分配或者其他适当方法，避免重复计算；
- e) 说明关键参数、假设、数据来源、不确定性以及对核算结果可能产生的影响。

6.4 能源、温室气体排放和气候韧性

相关主体宜识别其控制或者影响范围内的主要能源使用和温室气体排放来源，并根据数据能力采取节能、低碳能源使用、绿色运输、优化调度和设备效率提升等措施。

涉及温室气体排放、产品或者服务碳足迹、避免排放量及其他气候相关指标核算时，宜明确组织和运营边界、排放范围、基准期或者基准情景、数据来源、排放因子和估算方法，并区分测量数据、估算数据和第三方数据。

使用产品类别平均系数、行业数据或者代理数据时，宜说明数据来源、年份、地域、产品范围、技术条件及其代表性。宜优先采用与实际产品或者服务的类别、规格、重量、材料、技术条件和流通路径相匹配的数据。品类内部差异较大时，宜进一步分类或者采用合理、审慎的参数，不宜直接使用代表性不足的简单平均值。

相关主体宜识别极端天气、能源供应中断及其他气候相关风险，必要时制定设施防护、业务连续性、应急支持和服务恢复措施。

6.5 提供者环境责任

提供者宜识别其实际提供的产品、服务、资产和履约活动所产生的环境影响，并宜遵守适用的环境保护、资源节约和废弃物处置要求：

- a) 真实提供能源、材料、环境属性、维修状态和处置方式等必要信息；
- b) 合理使用能源、水和材料，减少一次性用品和不必要包装；
- c) 维护车辆、房屋、设备、工具和其他共享资产，降低能耗、安全和污染风险；
- d) 按照适用要求分类、回收或规范处置废弃物和报废资产；
- e) 配合平台经营者或其他相关方开展必要的数据采集、培训、风险处置和改进。

6.6 用户绿色参与

用户宜合理、节约和安全使用共享资源，根据实际需要选择低碳、循环和负责任的产品或服务，并按照约定使用和归还共享资产，配合必要的维护、回收或规范处置。

平台经营者可在保障用户知情权和自主选择权、不增加不合理负担的前提下，通过清晰的信息展示、绿色选项、积分激励、绿色提示和反馈机制支持用户绿色参与。

6.7 市场参与方和支持生态系统的环境责任

物流、支付、保险、维修、回收、数据、云服务、评价和其他市场参与方宜识别其服务对共享经济环境绩效的影响，并在职责范围内提供绿色物流、维修回收、环境数据、风险保障和技术支持。

相关主体开展绿色标签、绿色评价或环境声明支持服务时，宜明确评价依据、数据要求和适用边界，并避免形成误导性绿色声明。

涉及自然空间、生态敏感区域或者可能影响生物多样性的共享活动，相关主体宜识别进入频次、交通、噪声、废弃物和设施使用等影响，并根据职责采取信息提示、容量控制、活动限制、环境修复或者其他适当措施。

6.8 环境绩效

相关主体宜根据优先管理的环境议题、目标和数据能力，选择能够反映资源利用、实际环境影响、风险控制和合规表现的指标，并明确指标边界、统计口径、数据来源和统计周期。环境目标、指标和证据示例见附录 A.2。

7 社会维度

7.1 概述

共享经济社会维度宜关注提供者和从业人员权益、用户安全和消费者权益、包容和可及性、社区影响和社会价值，以及共享经济活动对人员健康安全、社会公平、社会信任和公共利益的影响。

相关主体宜根据其角色、控制程度和实施范围，识别平台员工、提供者、从业人员、用户、合作伙伴人员、社区及其他受影响群体的需求和风险，并采取相适应的管理措施。

7.2 社会议题及关注重点

相关主体宜结合业务特点关注以下社会议题：

- a) 提供者和从业人员在准入、任务分配、价格和收入、费用结算、评价奖惩、职业安全、申诉和退出等方面的权益；
- b) 用户在人身和财产安全、产品和服务质量、知情选择、隐私保护、投诉退款、纠纷解决和补救等方面的权益；
- c) 老年人、未成年人、残障人士、数字能力不足者、语言障碍者及其他脆弱群体的包容和可及性需求；
- d) 平台规则、算法和自动化决策可能造成的歧视、不公平待遇或者信息不对称；
- e) 共享活动对社区秩序、本地就业、中小主体发展、资源可得性和本地商业生态的正面或负面影响。

7.3 提供者和从业人员权益

相关主体宜根据其在规则制定、任务分配、履约管理、报酬结算、安全保障和争议处理等环节的角色，以及实际控制和影响程度，识别权益风险并宜承担相应责任。相关责任不宜仅依据合同名称、主体登记形式或者名义上的合作关系确定。

承担规则制定、任务调度或者履约管理责任的主体，宜保障与准入、计价收费、任务分配、评价奖惩、限制接单、申诉和退出有关的规则清晰、可获得，避免不合理损害提供者和从业人员的工作机会、收入和权益。规则制定、调整和沟通机制宜符合 8.4 的相关建议。

承担收费、报酬结算、保证金管理或者资金支付责任的主体，宜合理设置收费项目、结算周期、扣款和保证金安排，保障资金安全，并向相关提供者和从业人员提供可核对的账单、收入和费用记录以及便捷的异议处理渠道。不宜设置不透明、不合理或者明显增加提供者和从业人员负担的收费、扣款或者保证金安排。

提供者组织，或者通过雇佣、合作、外包、加盟、代理等方式组织从业人员开展履约活动的，宜明确报酬支付、工作安排、安全培训、职业伤害预防、保险保障、投诉申诉和应急处置等责任，并对从业人员提供必要的工作条件和权益保障。相关组织不宜通过层层转包、模糊责任或者其他安排不当减轻

依法应承担的责任。

涉及灵活就业或者高风险履约的，承担任务组织、调度或者履约管理责任的主体宜结合业务和风险特点，合理确定任务数量、履约时限、连续履约时间和休息安排，宜采取安全培训、风险提示、防护装备、保险或者其他保障工具、职业伤害预防和紧急支持等措施。任务分配、时效要求和绩效指标不宜诱导从业人员超负荷工作或者采取危及自身及他人安全的行为。

支付、保险、培训、设备、物流、技术和应急支持等市场参与方及支持主体，宜按照其服务内容和专业能力，为提供者和从业人员提供可靠、可获得的支持，并通过合同或者其他适当方式明确服务责任、信息传递和协同处置机制。

提供者和从业人员宜真实提供信息，遵守适用的业务规则和安全操作要求，合理使用设备和保障资源，及时报告安全隐患、事故和权益受损情况，并维护自身、用户及其他相关方的安全和合法权益。

相关组织宜建立适当的沟通协商和权益救济机制，听取服务提供者和从业人员对计价收费、任务分配、工作条件、算法规则、安全保障和权益救济等事项的意见。对费用扣除、限制接单、暂停服务、退出平台等具有重大影响的决定，宜说明主要理由，并提供申诉、人工复核或者其他适当的救济渠道。

7.4 用户安全和消费者权益保护

平台经营者和提供者宜提供真实、准确、完整、易理解的产品、服务、资产、价格、费用、限制条件、风险提示和售后信息。

相关主体宜识别人身安全、财产安全、产品和服务质量、欺诈、骚扰、暴力、歧视及紧急事件等风险，并根据职责建立预防、响应、补救和信息沟通措施。

平台经营者宜保障用户获得投诉、退款、纠纷解决和补救的渠道；提供者宜配合调查和补救；用户宜提供真实信息和必要证据。投诉、申诉和争议处理机制宜符合 8.7 的相关建议。

7.5 包容、可及性和数字公平

平台界面、客服渠道、重要规则和风险提示宜以清晰、可获得、易理解的方式提供。涉及老年人、残障人士、未成年人、语言障碍者或数字能力不足者的服务场景，宜根据需要提供无障碍设计、人工支持、多语言服务或替代沟通方式。

相关主体宜识别并防止因身份、地域、设备、数字能力或其他不合理因素造成的歧视和不公平待遇。涉及自动化决策的，宜向受影响主体提供必要说明、人工复核或申诉渠道。

7.6 社区影响和社会价值

相关主体宜识别共享经济活动对社区和本地经济社会发展的正面和负面影响，包括本地就业和创业、服务可得性、资源可负担性、中小微企业发展、交通秩序、噪声、公共空间使用、住房供给、邻里关系以及本地商业生态等，并根据影响程度采取促进、预防或者缓解措施。

共享经济活动可能影响交通秩序、噪声、公共空间、住房供给或者本地商业生态时，相关主体宜建立利益相关方沟通机制，及时收集和回应社区、行业组织、中小主体及其他相关方的意见。涉及收费方式、交易条件、资源分配、市场准入或者责任关系调整，且可能改变中小主体经营条件或者社区利益时，宜评估其影响，并根据需要设置过渡或者缓解措施。

平台经营者、较大规模提供者以及其他具有较强资源配置能力或者市场影响力的主体，宜为中小微企业、个体经营者和其他小型提供者公平参与共享经济活动创造条件，避免通过不合理的准入要求、收费安排、交易条件或者资源分配机制，不当增加其经营负担或者限制其发展机会。

对中小微企业、个体经营者和其他小型提供者的经营成本和市场机会具有直接影响的收费、交易条件和资源分配安排，宜公平、合理，不宜利用资源、数据或者市场优势设置不合理限制。相关规则的说明、调整和沟通宜符合 7.3 和 8.4 的相关建议。

平台经营者、大型组织和专业机构可根据自身能力，向中小微企业等提供者开放适宜的应用场景、

市场渠道、技术工具、设施设备和其他适宜资源，提供质量提升、品牌建设、标准应用、数字化转型、绿色发展、人才培养和市场拓展等方面的支持。

开展技术、数据、设施、渠道或者其他资源开放共享时，相关主体宜明确开放条件、使用规则、责任边界、知识产权、数据安全和利益分配安排，不宜利用资源或者信息优势设置不合理限制。

中小微企业等提供者宜加强产品和服务质量、安全、诚信经营、安全管理和数据保护能力建设。

支付、金融、保险、物流、培训、检测认证、技术、法律、知识产权和争议解决等市场参与方及支持主体，宜结合中小微企业和小型提供者的特点，提供适用、可获得和成本合理的专业服务，促进供需对接、资源共享和能力提升。

相关主体可通过扩大本地就业和创业机会、支持中小微企业和特色产业发展、改善弱势群体服务可及性、提高公共服务和应急保障能力、促进闲置资源利用以及参与社区公益等方式创造社会价值。社会价值活动不宜替代相关主体对其造成的负面影响承担预防、缓解和补救责任。

7.7 社会绩效

相关主体宜根据优先管理的社会议题和受影响群体，选择能够反映权益保障、安全健康、包容公平、社区影响和社会价值实际结果的指标，并合理区分投入、过程和结果指标。社会目标、指标和证据示例见附录 A.3。

8 治理维度

8.1 概述

共享经济治理维度包括相关主体自身的治理安排，以及平台经营者在其控制或影响范围内对平台规则、数据和算法、交易机制、提供者、合作伙伴、申诉救济和风险处置实施的生态协同治理。

治理安排宜与主体性质、业务规模、控制程度和风险水平相适应。个人或小微主体可采用责任确认、必要记录、外部支持和平台工具等简化方式实现相应治理功能。

8.2 治理议题及关注重点

相关主体宜结合主体性质、业务模式、控制和影响能力，关注以下治理议题：

- a) 治理结构、领导责任、职责分工、监督和问责；
- b) 平台规则的制定、公开、调整和执行，以及平台承担多重角色时的利益冲突；
- c) 提供者核验、分级管理、合作伙伴责任和支持生态系统协同；
- d) 数据安全、个人信息保护、算法应用和自动化决策；
- e) 投诉、申诉、举报、人工复核、补救和外部救济；
- f) 商业诚信、反商业贿赂、反舞弊、公平竞争、知识产权和负责任营销；
- g) 系统故障、数据事件、履约事故、集中投诉和业务中断等风险的预警、应急和恢复；
- h) ESG 决策、数据、声明和绩效的责任追溯、证据支撑和监督评价。

8.3 领导力、职责和文化

平台经营者和其他组织宜明确 ESG 方针、目标和职责，推动 ESG 与战略、产品和服务设计、技术开发、运营管理和绩效评价相结合。最高管理层或相应决策主体宜对 ESG 风险、规则变更、算法调整、数据处理活动和相关方事项进行适当审议。

组织宜明确决策层、管理层及业务、技术、合规、数据、安全、客服和申诉处理等相关岗位的职责，并识别所需的环境、社会、治理、数据和沟通能力。

相关主体宜营造鼓励提出风险、问题和改进建议的文化或沟通氛围，避免仅为披露、评级或营销目的开展形式化 ESG 活动。

8.4 平台规则 and 多重角色管理

平台规则宜合法、合理、公平、透明、易理解，并与平台经营者的实际控制能力、技术能力和风险水平相匹配。规则可覆盖准入、信息发布、价格和费用、履约、评价、信用、数据使用、算法排序、风险控制、处置、申诉复核、退出和个人信息保护等内容。

涉及准入、计价收费、任务分配、评价奖惩、交易条件、安全保障或者退出机制的规则调整，且可能改变相关方权益、责任、成本、机会或者风险水平时，宜开展影响评估，并提前以易理解方式告知受影响主体，提供必要的反馈或者过渡安排。

平台经营者同时承担提供者或其他角色时，宜披露角色关系，防止利用规则、流量、评价、数据或申诉处理优势对自身实施不合理优待，并采取权限隔离、独立复核或其他利益冲突管理措施。

8.5 提供者和合作伙伴管理

平台经营者宜根据服务类别、风险等级和适用要求，对提供者开展与身份、资质、能力、信用、合规和安全相关的必要核验，并实施分级分类管理。

提供者管理措施可包括规则告知、培训、抽查、评价、激励、纠正、暂停和退出。措施宜与风险和违规严重程度相适应，并提供必要的说明和申诉复核渠道。

对于承担支付、数据处理、算法、物流、保险、安全保障或者其他对权益、安全、资金或数据具有直接影响的业务环节的合作伙伴，相关主体宜在合同或者协议中明确适用的 ESG 要求、数据处理责任、服务水平、事件通报、监督评价、纠正措施和退出条件。

8.6 数据安全、隐私保护和算法治理

处理数据的相关主体宜建立与主体性质、数据处理规模和风险水平相适应的数据安全和个人信息保护措施，明确数据收集、使用、共享、存储、删除、访问控制、脱敏、跨境传输和事件响应要求。

个人信息处理宜遵循合法、正当、必要和诚信原则，避免过度收集或超范围使用，并宜保障个人在个人信息处理活动中的知情、决定、更正、补充、删除等权限，宜提供相应渠道。

涉及推荐排序、动态定价、派单、信用评分、风险识别、处置或自动化决策的算法，平台经营者及相关技术服务方宜关注公平、透明、可解释、可申诉、安全、鲁棒性和潜在环境社会影响。

用于准入、定价、派单、信用评价、处置、风险识别或者自动化决策，且可能改变相关主体机会、成本、权益或者风险水平的算法，宜根据风险水平开展偏差、歧视、性能、鲁棒性和滥用风险评估，并记录评估方法、结果和改进措施。使用第三方算法或者工具的个人或者小微主体宜了解适用规则，保留必要配置记录，并向受影响主体提供适当说明或者申诉渠道。

8.7 投诉、申诉和举报处理

平台经营者及其他承担处理责任的相关主体宜为提供者、用户、员工、合作伙伴和其他相关方提供适当的投诉、申诉和举报渠道。机制宜公平、透明、可及，并根据事项性质、法律法规要求和实际需要，提供保密、匿名受理或防止不利对待等适当保护措施。

处理流程宜包括接收登记、确认受理、初步评估、调查处理、决定沟通、执行关闭和复盘改进等环节。涉及人身安全、欺诈、歧视、财产损失，或者可能造成基本权益受损、业务中断、集中投诉和公共利益损害的事项，宜根据后果和影响范围优先或者升级处理。

处理决定宜说明依据、补救措施和复核或外部救济途径。

8.8 商业道德、公平竞争和利益冲突

相关主体宜根据其角色和风险建立反商业贿赂、反舞弊、利益冲突管理、公平竞争、知识产权保护、广告合规和负责任营销措施。

不宜通过虚假补贴、虚假交易、操纵评价、限制交易、滥用优势地位、诱导过度消费或误导性 ESG 宣传损害市场秩序、提供者或用户权益。

存在实际、潜在或感知利益冲突时，宜采取识别、披露、回避、权限隔离、独立复核或其他适当措施。

8.9 风险预警和应急管理

相关主体宜根据业务特点建立风险预警和应急管理安排，覆盖系统故障、数据泄露、网络攻击、群体性纠纷、重大安全事故、环境事件、重大舆情和监管检查等情形。

发生可能影响人员健康安全、基本权益、环境、业务连续性或者公共利益的事件后，宜及时采取控制、救助、补救、沟通和恢复措施，开展原因分析和复盘，并更新相关规则、流程、技术控制和培训。

8.10 治理绩效

相关主体宜根据治理职责和风险水平，选择能够反映职责落实、规则治理、数据和算法治理、提供者和合作伙伴管理、申诉救济、商业道德及风险管理有效性的指标。治理目标、指标和证据示例见附录 A.4。

9 实施保障

9.1 总则

相关主体宜根据其角色、主体性质、业务规模、业务复杂程度、控制和影响能力以及 ESG 风险水平，建立相适应的实施保障机制，配置必要的资源和能力，识别适用要求，管理数据和证据，开展信息披露与沟通、监测评价、纠正和持续改进。

相关主体可将本章要求融入现有的合规、风险、质量、环境、职业健康安全、信息安全、数据管理、内部控制或者其他管理安排，避免重复设置机构和流程。

个人或者小微主体可采用适用要求清单、规则确认、平台记录、电子凭证、投诉处理和外部专业支持等简化方式。

9.2 适用要求识别与符合性管理

相关主体宜识别并适时更新与其共享经济活动有关的法律法规、监管要求、行业规则、平台规则、合同义务、自愿承诺和本文件适用条款。

适用要求可涉及主体登记和行业准入、网络交易和平台规则、消费者权益、价格收费、公平竞争、数据和算法、劳动用工、支付税务、环境保护以及特定行业要求等领域，具体参考附录 B。

9.3 资源、能力、数据和证据

相关主体宜为 ESG 实施配置与其职责和风险相适应的人员、资金、技术、数据、设施和专业支持。

承担 ESG 职责的人员宜具备与其任务相适应的知识和能力。相关主体宜通过培训、操作指引、技术工具、经验交流或者外部支持等方式提升实施能力。

用于目标设定、绩效评价、信息披露和 ESG 声明的数据及证据宜真实、完整、相关、可追溯，并与所支持的结论相匹配。相关主体宜根据需要明确：

- a) 数据和证据的来源、责任主体及适用范围；
- b) 数据收集、处理、计算和审核方法；
- c) 统计口径、时间和地域边界；
- d) 估算、假设、限制条件和不确定性；
- e) 数据质量检查、访问权限和保存期限；
- f) 涉及多个主体时的数据接口、责任边界和异常处理方式。

记录和证据的保存方式及期限宜与适用要求、风险水平、投诉争议处理和核验需要相适应。个人或者小微主体可使用平台记录、订单信息、电子凭证、清单或者其他简化证据。

9.4 信息披露与沟通

相关主体作出 ESG 声明或者披露 ESG 信息时，宜确保内容真实、准确、完整、清晰和可核验，不宜使用缺乏明确边界、依据和方法的绝对化或者易误导表述。

涉及绿色、低碳、零碳、循环、包容、公益、公平算法、隐私保护或者其他可能影响交易、消费、合作、投资、监管或者公众判断的声明时，宜说明适用对象、范围和时间，保存支撑证据，并根据需要说明数据来源、计算方法、假设和限制条件。

涉及二手交易、共享使用、包装优化、维修翻新、再流通或者回收利用等环境效益或者减排声明时，宜说明：

- a) 基准情景、功能单位和核算边界；
- b) 替代率、分配方法及关键参数；
- c) 产品碳足迹、排放因子或者其他系数的来源和适用性；
- d) 重复流转、重复使用或者不同业务环节之间的重复计算处理方式；
- e) 未纳入核算的环节及其理由；
- f) 结果的不确定性和适用限制；
- g) 核算结果是否经过内部审查、相关方评价或者第三方核验。

核算结果的名称和表述宜与核算边界、方法和证据相一致。估算避免排放量或者减排贡献不宜表述为相关主体组织温室气体排放量的实际减少，也不宜直接等同于碳抵销量、碳信用或者其他可用于履约的减排量。

承担声明发布、审核或者展示责任的主体，宜根据声明的传播范围、对相关方决策的影响和证据可靠性，采取发布前审核、风险提示、抽查核验、更正或者撤回等措施。

ESG 信息披露宜遵循以下原则：

- a) 准确：披露信息真实，并与可获得的证据相一致；
- b) 及时：在相关方作出判断或者决策所需的时间内提供和更新信息；
- c) 平衡：合理呈现正面和负面信息，避免选择性披露；
- d) 相关：披露内容与主体责任、业务影响和相关方关注相适应；
- e) 一致：保持指标口径和方法的连续性，发生变化时说明原因和影响；
- f) 清晰：采用易理解的语言和形式，避免隐藏或者弱化关键信息；
- g) 可核验：保留必要的数据、记录和计算过程；

h) 保密适当：依法保护个人信息、商业秘密和其他受保护信息，不宜以保密为由隐瞒依法应当提供的信息。

披露形式可包括年度报告、专项报告、平台公告、数据看板、规则说明、合作伙伴报告、监管报送材料，以及适用于个人或者小微主体的简化说明、提示和记录。普通用户一般不承担组织化信息披露责任。

相关主体宜建立与其角色相适应的双向沟通机制，为提供者、从业人员、用户、员工、合作伙伴、社区和其他相关方获取信息以及提出咨询、反馈、投诉和改进建议提供便利。

涉及准入、计价收费、任务分配、评价奖惩、算法应用、数据处理、安全保障或者退出机制的调整，且可能影响相关方权益、责任、成本、机会或者风险水平时，承担相应责任的主体宜以易理解的方式提前或者及时说明，并提供反馈、异议或者申诉渠道。

发现已披露信息存在足以改变评价结论、影响相关方决策或者造成误解的错误、遗漏或者表述时，披露主体宜及时更正或者更新，并说明更正内容、影响范围和后续措施。

9.5 监测、评价与核验

相关主体宜根据其角色、实施范围、优先管理议题、目标、指标和数据能力，对 ESG 行动计划、

风险控制措施和绩效开展监测。

监测内容可包括：

- a) 目标、指标和行动计划的进展；
- b) 环境、社会和治理绩效及其变化趋势；
- c) 风险控制措施的运行和有效性；
- d) 投诉、申诉、安全事件和不符合情况；
- e) 数据质量、证据可靠性和信息披露情况；
- f) 相关方反馈以及法律法规、技术、业务和外部环境变化。

监测频次和方法宜与风险水平、影响程度和变化速度相适应。个人或者小微主体可采用平台记录、简化台账、抽查或者事件复盘等方式。

相关主体宜定期或者在发生可能影响 ESG 实施效果的变化时开展评价，评价内容宜包括：

- a) 实施范围和议题优先级是否仍然适当；
- b) 适用要求是否得到落实；
- c) 目标和指标是否达到预期结果；
- d) 风险控制和改进措施是否有效；
- e) 数据、证据和披露信息是否可靠；
- f) 投诉、申诉和相关方反馈是否得到适当处理。

相关主体可根据监管要求、客户需求、风险水平、披露用途或者行业自律安排，对 ESG 数据、指标、声明或者管理机制开展内部审查、相关方评价、第三方评价、验证或者确认。

评价、验证或者确认活动宜明确范围、依据和方法，关注证据充分性、数据质量、方法一致性、声明真实性、人员独立性、利益冲突和纠正措施有效性。相关结论宜说明限制条件和不确定性。

9.6 不符合处置与持续改进

发现下列情形时，相关主体宜根据职责及时采取控制、纠正、补救和防止再次发生的措施：

- a) 未满足适用的法律法规、监管要求、合同义务、平台规则或者自愿承诺；
- b) 目标或者指标持续偏离预期；
- c) 风险控制措施失效或者未能有效减少负面影响；
- d) ESG 声明缺乏证据、存在误导或者与实际情况不一致；
- e) 数据错误足以改变评价结论或者影响相关方决策；
- f) 投诉、申诉、安全事件或者同类问题集中或反复发生；
- g) 对人员健康安全、基本权益、环境、合规或者公共利益产生不利影响。

处置措施可包括暂停相关活动、控制风险、纠正数据、补充证据、撤回或者更正声明、告知受影响主体、提供补救、调整规则和流程以及加强监督。

对重复发生、影响持续扩大、控制措施失效或者涉及多个主体责任接口的问题，宜开展原因分析，明确纠正责任、完成期限和验证方式，并评价措施是否达到预期效果。

相关主体宜将监测评价、投诉申诉、事件复盘、第三方评价和相关方反馈转化为改进措施，持续优化目标、规则、流程、技术工具、培训、协作、证据管理和信息披露安排。

附 录 A
(资料性)
共享经济 ESG 目标、绩效指标和证据示例

A.1 适用说明

表A.1至表A.3分别按照环境、社会和治理维度编排。其中，议题类别与IWA 48的环境、社会和治理因素框架相衔接，具体议题、指标及证据示例体现共享经济资源使用权配置、多主体参与、平台规则和算法驱动、线上线下融合以及规模化外部性等特征。表中指标为示例，不构成完整或者固定的指标清单。相关主体可根据自身角色、实施范围、优先管理议题、控制和影响能力以及数据条件。

表 A.1 环境目标、绩效指标和证据示例

与 IWA 48 衔接 的议题类别	具体议题及 对应条款	目标	绩效指标	数据、证据及主要适用 主体
气候变化减缓 和适应	共享活动能 源使用和温 室气体排放， 见 6.2、6.4	降低共享活动单位 服务能源消耗和温 室气体排放	单位订单、单位使用 时长或单位履约里程 能耗；单位服务温室 气体排放；低碳履约 订单比例；低碳能源 使用比例	订单、里程、设备运行、 能源账单和排放计算 记录；适用于平台经营 者、提供者、物流和技 术服务主体
气候变化减缓 和适应	气候风险和 运营韧性，见 6.2、6.4	降低极端天气和能 源中断对人员、共 享资产及服务连续 性的影响	气候风险场景识别覆 盖率；预警信息送达 率；因极端天气调整、 延期或暂停的任务比 例；平均服务恢复时 间	风险评估、预警通知、 派单调整、设施防护和 恢复记录；适用于平台 经营者、提供者、物流 和应急支持主体
可持续资源利 用和能源效率	闲置资源盘 活和共享利 用效率，见 6.2、6.3	提高闲置资产、空 间、设备和服务能 力的有效利用程度	闲置资源盘活数量； 共享资产有效使用 率；平均闲置时间； 单位资产服务次数； 供需匹配成功率	资产台账、订单、使用 日志和匹配记录；适用 于平台经营者和提供 者
可持续资源利 用和能源效率	匹配、调度和 履约效率，见 6.2、6.3、6.4	减少空驶、无效匹 配、重复运输和不 必要等待	空驶率；无效派单率； 合单率；平均履约距 离；路线优化覆盖率； 取消后重复调度率	派单、路线、里程、订 单取消和调度日志；适 用于出行、配送、物流 及其他任务调度主体
可持续资源利 用和能源效率	水资源、材料 和土地使用，	降低共享住宿、空 间、清洁维护及履	单位入住、单位使用 时长或单位服务水	水表、账单、采购、领 用、场地和设施记录；

	见 6.2、6.3、6.5	约环节的单位资源消耗	耗；单位订单材料使用量；节水设施覆盖率；场地单位服务面积利用率	适用于住宿、空间共享、清洁维护和设备运营主体
循环经济	共享资产维护和寿命延长，见 6.2、6.3、6.5、6.7	延长共享资产安全、有效的使用寿命	维护计划完成率；定期检查覆盖率；维修后继续使用率；平均使用年限；因维护不足提前退出的资产比例	资产档案、维护计划、检查、维修和退出记录；适用于提供者、维修和检测主体
循环经济	维修、翻新、再使用和再流通，见 6.2、6.3、6.5、6.7	提高共享产品和资产的循环利用水平	翻新再使用率；维修替代报废比例；退出平台资产再流通率；可回收部件再利用率	维修、翻新、二手流通、回收和资产退出记录；适用于提供者、维修、回收和交易支持主体
污染预防和废弃物管理	包装、一次性用品及履约废弃物，见 6.2、6.3、6.5	减少共享活动及线下履约产生的废弃物和污染	单位订单包装材料使用量；可循环包装使用率；一次性用品减少率；维修废弃物回收率；报废资产规范处置率	采购、包装、维修、回收和处置凭证；适用于配送、住宿、餐饮、设备租赁及回收主体
环境保护、生物多样性和自然栖息地	自然空间及生态敏感区域共享活动，见 6.2、6.7	减少共享活动对自然空间和生态敏感区域的不利影响	生态敏感场景识别覆盖率；设置容量、路线或活动限制的业务数量；生态环境投诉处理率；环境修复措施完成率	区域清单、平台提示、容量限制、投诉和修复记录；适用于住宿、交通、户外和空间共享主体
环境因素综合评价	共享模式的替代效应、反弹效应和转移效应，见 6.2、6.3	提高共享活动实际环境收益的可信度	开展替代与反弹效应评价的重点业务比例；共享活动替代新增购置或高消耗活动的比例；额外运输、包装或使用频次变化；净环境效益评价	用户调查、订单分析、基准情景、生命周期评价或专项研究；主要适用于业务规模较大或具备评价能力的主体

			结果	
环境信息和绿色选择	环境信息、绿色标签和行为引导，见 6.6、6.7、9.4	提高环境信息真实性并支持用户负责任选择	环境属性信息证据覆盖率；绿色声明审核率；低碳或循环选项采用率；错误环境信息更正及时率	平台页面、认证材料、审核、订单和更正记录；适用于信息发布、审核和展示主体

表 A.2 社会目标、绩效指标和证据示例

与 IWA 48 衔接的议题类别	具体议题及对应条款	目标	绩效指标	数据、证据及主要适用主体
人权和平等对待	公平准入和不歧视，见 7.2、7.3、7.5	减少准入、展示、服务和退出中的不合理差别待遇	不同类型或群体准入结果差异；不同群体获得展示、派单或服务结果的差异；歧视投诉处理率；经复核纠正的不公平决定比例	准入、派单、服务、投诉和复核记录；适用于平台经营者及相关技术主体
人权和平等对待	可能处于不利地位群体的权益，见 7.2、7.5	改善老年人、残障人士、未成年人、语言障碍者和数字能力不足者的服务可得性	无障碍功能覆盖率；人工服务可获得率；替代沟通方式覆盖率；相关群体投诉处理率；相关服务完成率	功能测试、客服、订单和用户反馈记录；适用于平台经营者、提供者和技术服务主体
劳动实践和体面工作	计价、收费、收入和结算，见 7.3	提高提供者和从业人员收入规则及结算的透明性和及时性	计价和抽成规则可查询率；账单可核对率；按期结算率；平均结算周期；扣款异议纠正率	规则、账单、支付、扣款和复核记录；适用于收费、结算和支付责任主体
劳动实践和体面工作	任务分配、工作负荷和休息，见 7.3	减少不合理任务压力和超负荷履约	连续履约时间达到提示阈值的次数；休息或暂停派单机制执行率；并发任务异常率；超出合理履约时限的任务比例；因安全原因主动拒单受到不利处理的申诉数量	派单、在线、履约、休息和申诉记录；适用于任务组织、调度和履约管理主体

劳动实践和体面工作	合作用工和责任接口, 见 4. 2、7. 3、8. 5	明确外包、加盟、代理及合作用工场景下的权益保障责任	涉及报酬、安全、保险和申诉责任的合作协议覆盖率; 合作用工主体评价覆盖率; 跨主体劳动权益问题关闭率	合同、责任清单、合作方评价和问题处置记录; 适用于平台经营者、提供者组织和合作主体
健康、福祉和安全	高风险履约和职业安全, 见 7. 3、8. 9	降低道路交通、极端天气、夜间、私人空间及单独作业风险	高风险履约场景识别覆盖率; 因风险调整任务数量、路线或时限的比例; 极端天气暂停任务执行率; 职业伤害发生率; 平均紧急响应时间	风险评估、派单调整、事故、应急和恢复记录; 适用于平台经营者、提供者及现场管理主体
健康、福祉和安全	保险、职业伤害和紧急支持, 见 7. 3	提高与履约风险相适应的保障可获得性	适用人员保险或保障工具覆盖率; 事故报告及时率; 理赔或救助完成率; 紧急求助功能可用率	保单、保障协议、事故、救助和理赔记录; 适用于平台经营者、提供者和保险主体
消费者议题	产品、服务和共享资产信息, 见 7. 4	提高用户知情和选择所需信息的完整性	价格、费用、资产状态、限制条件和风险提示完整率; 关键信息抽查符合率; 因信息不完整产生的投诉率	平台页面、产品服务信息、抽查和投诉记录; 适用于平台经营者和提供者
消费者议题	用户安全、质量和补救, 见 7. 4、8. 7	降低共享产品和服务风险并提高补救有效性	用户安全事件发生率; 高风险产品或服务核验覆盖率; 投诉首次响应时间; 退款完成率; 纠纷解决率; 补救按期完成率	核验、订单、投诉、退款、调查、调解和赔付记录; 适用于平台经营者、提供者和争议解决主体
消费者议题	评价和信用真实性, 见 7. 4、8. 8	减少虚假、刷单、报复性和操纵性评价	异常评价识别率; 评价异议处理率; 经复核恢复、删除或更正的评价数量; 重复操纵评价发生率	评价日志、风控、投诉和复核记录; 适用于平台经营者
隐私和数据相	共享交易个	保障身份、位置、	个人信息查询、更正和	数据清单、请求工

关权益	人信息权益，见 7.2、7.5、8.6	交易和行为数据相关权益	删除请求完成率；隐私投诉处理率；位置或行为数据最小必要性审查覆盖率；未经授权的数据使用事件数量	单、权限和安全记录；适用于数据处理主体
社区参与和发展	社区秩序和本地商业生态，见 7.6	减少共享活动对交通、噪声、住房、公共空间和本地商业的不利影响	社区投诉处理率；交通、噪声或公共空间缓解措施完成率；社区意见事项关闭率；相关业务调整后投诉变化	社区反馈、评估、业务调整和处置记录；适用于平台经营者、提供者和社区相关方
社会公正和包容发展	中小主体公平参与和能力提升，见 7.6	降低中小微企业、个体经营者和小型提供者的不合理经营负担	中小主体准入率；收费异议纠正率；中小主体培训、技术工具或专业服务覆盖率；开放场景和资源使用率	入驻、收费、培训、工具和资源开放记录；适用于平台经营者、大型组织和支持主体
社区参与和发展	本地就业、创业和普惠服务，见 7.6	扩大共享经济对本地就业、创业和服务可得性的正面价值	本地提供者占比；新增就业或创业机会；普惠服务覆盖人数；偏远地区或服务不足区域订单覆盖率；应急服务响应次数	业务、区域、项目及第三方证明材料；适用于相关组织

表 A.3 治理目标、绩效指标和证据示例

与 IWA 48 衔接的议题类别	具体议题及对应条款	目标	绩效指标	数据、证据及主要适用主体
治理结构和战略监督	多主体责任边界，见 4.2、8.3	明确平台经营者、提供者、用户及支持主体的责任和协作接口	责任清单覆盖率；合同或协议责任接口明确率；跨主体异常处置流程覆盖率；责任争议按期处理率	责任清单、合同、流程和问题处置记录；适用于所有组织主体
治理结构和战略监督	多重角色和利益冲突，见 4.2、8.4、8.8	减少平台自营、撮合、评价和申诉处理中的不合理优待	多重角色识别率；利益冲突审查覆盖率；权限隔离或独立复核完成率；自营业务差别待遇	角色清单、权限配置、审查和复核记录；适用于平台经营者、评价和认证主体

			纠正数量	
问责、透明和合规	平台规则制定和调整, 见 7.3、8.4、9.4	提高准入、收费、派单、评价、奖惩和退出规则的透明性及程序公平性	适用规则公开率; 可能改变相关方权益、成本、机会或风险水平的规则调整影响评估覆盖率; 受影响主体告知覆盖率; 意见反馈处理率	规则、评估、通知和意见处理记录; 适用于规则制定主体
问责、透明和合规	自动化决定说明和复核, 见 7.5、8.6、8.7	保障受自动化决定影响的主体获得说明和适当救济	自动化决定理由说明率; 人工复核完成率; 经复核纠正率; 复核平均处理时间	系统日志、通知、工单和复核记录; 适用于自动化决定责任主体
问责、透明和合规	适用要求和证据管理, 见 9.2、9.3	提高适用要求落实和 ESG 证据的可追溯性	适用要求评价完成率; 不符合事项按期关闭率; 关键数据责任明确率; 必要证据保存整率	适用要求清单、评价、数据目录和整改记录; 适用于组织主体
数据和算法监督	算法识别、登记和责任, 见 8.2、8.6	掌握影响资源配置和相关方权益的算法应用	排序、定价、派单、信用评价、处置和风控算法登记率; 算法责任主体明确率; 第三方算法配置记录保存整率	算法清单、责任清单、配置和变更记录; 适用于平台经营者和技术服务主体
风险和机会管理	算法偏差、公平和安全风险, 见 7.3、7.5、8.6	降低算法应用造成的不公平、过度劳动和安全风险	适用算法风险评估覆盖率; 不同群体结果差异检测覆盖率; 异常结果纠正率; 算法更新复核率	测试、评估、差异分析、变更和纠正记录; 适用于平台和技术主体
价值链责任	提供者核验和分级管理, 见 8.5	使提供者管理方式与服务风险相适应	按业务和风险等级开展身份、资质、安全或能力核验的覆盖率; 资质更新及时率; 提供者纠正措施完成率	提供者档案、核验、抽查和整改记录; 适用于平台经营者
价值链责任	支付、物流、保险、数据和技术合作伙	明确对权益、安全、资金和数据具有直接影响的合作责任	适用合作伙伴 ESG 条款覆盖率; 合作伙伴评价覆盖率; 事件通报及时	合同、服务水平协议、评价和整改记录; 适用于委托或合

	伴管理，见 7.3、8.5		率；合作伙伴纠正措施 完成率	作主体
利益相关方关系和沟通	投诉、申诉和 举报处理，见 7.3、7.4、8.7	提高多主体投诉、 申诉和举报处理的 公平性及有效性	投诉申诉按期处理率； 升级事项处置及时率； 复核纠正率；重复问题 发生率；跨主体问题关 闭率	工单、调查、决定、 复核和问题关闭记 录；适用于承担处理 责任的主体
商业道德和反 腐败	虚假交易、刷 单、舞弊和利 益冲突，见 8.8	减少共享交易和平 台运营中的不诚信 行为	虚假交易识别和处置 率；操纵评价重复发生 率；商业贿赂或舞弊举 报处理率；利益冲突处 置率	风控、举报、调查、 处置和整改记录；适 用于平台经营者、提 供者及其他市场参 与方
公平竞争和财 产权	平台优势、知 识产权和公 平交易，见 4.2、7.6、 8.4、8.8	防止利用规则、流 量、数据或交易优 势不当限制其他主 体	不合理限定交易纠正数 量；排序或流量公平投 诉处理率；中小主体收 费异议纠正率；知识产 权投诉按期处理率	规则审查、投诉、算 法测试和处置记录； 适用于具有资源配 置能力的主体
ESG 沟通和声明	绿色、公益、 公平算法及 隐私保护声 明，见 6.6、 6.7、8.8、9.4	提高共享经济 ESG 声明的真实性和可 核验性	ESG 声明证据覆盖率； 平台突出展示声明审核 率；缺乏证据声明撤回 或更正及时率；披露数 据可追溯率	声明、审核表、计算 资料、证明和更正记 录；适用于声明发 布、审核和展示主体
风险和机会管 理	系统、数据和 线下履约事 件，见 8.9、 9.5、9.6	提高风险预警、响 应、恢复和复盘能 力	系统、数据和履约风险 场景覆盖率；预警触发 后处置及时率；平均响 应时间；平均恢复时间； 跨主体事件复盘完成率	风险清单、预警、事 件、恢复和复盘记 录；适用于平台、技 术和履约主体
利益相关方关 系和沟通	社区及相关 方参与，见 7.6、9.4	提高可能受共享活 动影响主体的参与 和反馈效果	社区及相关方沟通事项 关闭率；规则或业务调 整意见征集覆盖率；反 馈结果说明率；过渡措 施完成率	会议、问卷、通知、 反馈和过渡安排记 录；适用于相关组织

A.2 部分绩效指标统计口径示例

下列内容给出了部分指标的示例性统计口径：

- a) 共享资产有效使用率：统计期内完成至少一次有效交易或实际使用的共享资产数量，占统计期内可提供使用的共享资产数量的比例；
- b) 空驶率：未承载用户、货物或未执行有效任务的行驶里程，占总运营里程的比例；
- c) 按期结算率：按照约定结算周期完成支付的应结算事项数量，占同期全部到期应结算事项数量的比例；
- d) 规则调整告知覆盖率：已成功告知的受影响主体数量，占经识别应告知的受影响主体数量的比例；
- e) 高风险履约场景识别覆盖率：已开展风险识别并确定控制措施的适用高风险履约场景数量，占经识别的全部适用高风险履约场景数量的比例；
- f) 适用算法风险评估覆盖率：已按照风险水平开展评估的算法数量，占经识别需要开展评估的算法数量的比例；
- g) 跨主体问题关闭率：在约定期限内完成调查、处置、反馈和必要纠正的跨主体问题数量，占同期应由多个主体协同处理问题数量的比例；
- h) ESG 声明证据覆盖率：具有适当数据、计算方法、证明文件或者其他可核验材料支持的 ESG 声明数量，占统计期内发布或突出展示的 ESG 声明总数的比例。

附 录 B
(资料性)
适用要求识别与符合性评价清单

B.1 适用说明

本附录为相关方识别、更新和评价共享经济ESG适用要求提供参考。
本附录不构成完整的法律法规目录。具体适用要求宜由相关主体根据最新规定和实际业务确定。

B.2 适用要求识别参考领域

适用要求识别参考领域见表 B.1

表 B.1 适用要求识别参考领域

领域	可能涉及的事项	主要适用主体示例
主体登记和行业准入	主体登记、行政许可、备案、从业资格、特定行业准入	平台经营者、提供者、专业服务主体
网络交易和电子商务	平台责任、经营者身份核验、交易信息、平台规则、争议处理	平台经营者、平台内经营者
消费者权益	知情权、选择权、公平交易、安全保障、退款和补救	平台经营者、提供者
产品和服务质量	产品质量、服务质量、检验检测、召回和缺陷处置	提供者、平台经营者、检测主体
价格和收费	明码标价、平台收费、抽成、保证金、动态定价和价格行为	收费和定价主体
广告和宣传	广告真实性、商业宣传、推荐展示和 ESG 声明	平台经营者、提供者、广告主体
公平竞争	不正当竞争、滥用优势地位、限定交易、差别待遇	平台经营者、大型提供者
数据安全	数据分类、风险管理、访问控制、事件处置和跨主体共享	数据处理主体
个人信息保护	告知同意、最小必要、敏感个人信息、权限和个人权利	平台经营者、提供者、技术主体
网络安全	网络运营安全、系统防护、日志、应急和供应链安全	网络运营和技术主体
算法和自动化决策	算法透明、公平性、用户选择、人工干预和申诉	平台经营者、算法服务主体
劳动用工	劳动关系、合同、报酬、工作时间、社会保障和争议处理	用工和履约组织主体
新就业形态劳动者权益	计价报酬、算法管理、职业伤害、休息和协商沟通	平台经营者、提供者组织
职业健康和安全生产	风险评估、安全培训、防护、事故报告和应急处置	提供者、平台经营者、现场管理主体
支付和资金安全	支付结算、账户管理、保证金、退款和资金	平台经营者、支付服务主体

	风险	
税务	纳税义务、涉税信息、发票和平台协助义务	平台经营者、提供者
环境保护	污染防治、能源、废弃物、噪声和环境信息	平台经营者、提供者
资源循环利用	回收、再使用、维修、再制造和废弃资产处置	提供者、回收和维修主体
知识产权	商标、专利、著作权、商业秘密和平台处置机制	平台经营者、提供者
社区和公共秩序	交通、噪声、公共空间、住房和社区沟通	平台经营者、提供者
特定行业要求	出行、住宿、餐饮、家政、物流、金融等行业要求	相应行业主体
合同和自愿承诺	合作协议、服务承诺、平台公约、行业倡议和公开承诺	作出承诺或承担合同义务的主体

B.3 适用要求清单格式

适用要求清单格式见表 B.2

表 B.2 适用要求清单格式

序号	领域	适用要求名称及条款	适用主体和业务环节	核心要求	责任部门或责任人	落实措施	证据	更新来源及频次
1								
2								
3								

填写时宜注意：

- “适用要求名称及条款”宜尽可能记录具体文件、合同、规则或者承诺的名称和条款；
- “适用主体和业务环节”宜说明要求适用于平台经营者、提供者、用户或其他主体，以及准入、交易、履约、结算、评价、售后等具体环节；
- “落实措施”宜说明制度、流程、系统控制、培训、协议或其他执行安排；
- “证据”可包括制度文件、合同、系统记录、订单记录、账单、培训记录、评估报告、投诉处理记录和整改材料；
- “更新来源及频次”可包括主管部门网站、行业组织通知、专业数据库、合同更新和内部规则变更。

B.4 适用要求符合性评价清单

适用要求符合性评价清单见表 B.3

表 B.3 适用要求符合性评价清单

序号	适用要求	评价要点	评价结果	证据及说明	发现的问题	纠正或改进措施	责任人	完成期限	验证结果
1									
2									
3									

评价结果可采用：

- 符合：适用要求已经落实，并有充分证据支持；
- 部分符合：已经采取措施，但覆盖范围、执行效果或证据仍不充分；

c) 不符合：尚未落实适用要求，或者现有措施不能满足要求；

d) 不适用：经确认，该要求不适用于相关主体或业务活动；

e) 待确认：适用性、落实情况或证据仍需进一步核实。

对于部分符合、不符合或者待确认事项，宜明确后续措施、责任人、完成期限和验证方式。

参 考 文 献

- [1] ISO 42500:2021 Sharing economy — General principles
- [2] ISO 42503:2026 Sharing economy — Framework for implementation
- [3] IWA 48:2024 Framework for implementing environmental, social and governance (ESG) principles
- [4] ISO/TS 42501:2022 Sharing economy — General trustworthiness and safety requirements for digital platforms
- [5] ISO/TS 42502:2022 Sharing economy — Guidance for provider verification on digital platforms
- [6] ISO/TR 42504:2025 Sharing economy — Illustrative examples of provider verification on digital platforms
- [7] ISO 26000:2010 Guidance on social responsibility
- [8] ISO 31000:2018 Risk management — Guidelines
- [9] ISO/IEC 27001:2022 Information security, cybersecurity and privacy protection — Information security management systems — Requirements
- [10] ISO/IEC 42001:2023 Information technology — Artificial intelligence — Management system
- [11] ISO/IEC 42005:2025 Information technology — Artificial intelligence (AI) — AI system impact assessment
- [12] ISO 14001:2026 Environmental management systems — Requirements with guidance for use
- [13] ISO 14064-1:2018 Greenhouse gases — Part 1: Specification with guidance at the organization level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals
- [14] GB/T 41836—2022 共享经济 指导原则与基础框架
- [15] GB/Z 131—2025 共享经济 数字平台可靠性和安全性通用要求
- [16] GB/T 45263—2025 共享经济 数字平台资源供给者审核指南
- [17] GB/T 45807—2025 共享经济 术语
- [18] GB/T 24067—2024 温室气体 产品碳足迹 量化要求和指南
- [19] GB/T 36000—2015 社会责任指南
- [20] GB/T 45001—2020 职业健康安全管理体系 要求及使用指南
- [21] 中华人民共和国电子商务法
- [22] 中华人民共和国消费者权益保护法实施条例（中华人民共和国国务院令 第 778 号）
- [23] 网络交易监督管理办法
- [24] 网络交易平台规则监督管理办法（国家市场监督管理总局、国家互联网信息办公室令 第 116 号）
- [25] 国务院反垄断委员会关于平台经济领域的反垄断指南（国反垄断发〔2021〕1 号）
- [26] 中华人民共和国反不正当竞争法（2025 年修正）
- [27] 网络反不正当竞争暂行规定（国家市场监督管理总局令 第 91 号）
- [28] 中华人民共和国个人信息保护法
- [29] 中华人民共和国数据安全法
- [30] 中华人民共和国网络安全法（2025 年修正）
- [31] 网络数据安全管理条例（中华人民共和国国务院令 第 790 号）
- [32] 互联网信息服务算法推荐管理规定
- [33] 人力资源社会保障部等八部门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）
- [34] 人力资源社会保障部办公厅关于印发《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》的通知（人社厅发〔2023〕50 号）
- [35] 工业和信息化部等七部门关于印发《促进平台经济大中小企业协同发展行动方案（2026—2028 年）》

的通知（工信部联信管〔2026〕119号）

[36] 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（国办发〔2019〕38号）

[37] 国家发展改革委等部门关于推动平台经济规范健康持续发展的若干意见（发改高技〔2021〕1872号）

[38] 互联网平台企业涉税信息报送规定（中华人民共和国国务院令 第810号）

[39] 企业环境信息依法披露管理办法（生态环境部令 第24号）

[40] 中华人民共和国无障碍环境建设法

[41] 国家发展改革委等部门关于加快建立产品碳足迹管理体系的意见（发改环资〔2023〕1529号）
