

《财税平台 数字员工服务规范》编制说明

征求意见稿

一、工作概况

1. 任务来源

本标准由杭州市工猫科技有限公司提出，由杭州市工猫科技有限公司牵头，联合绍兴市上虞区标准化研究院、杭州德成科技服务有限公司等数字技术和标准化领域内相关研究机构、企业等共同起草编制。2022 年 8 月 20 日，浙江省国际数字贸易协会召开了《数字员工财税平台服务规范》团体标准立项论证会，经专家组评估论证，批准同意《数字员工财税平台服务规范》团体标准立项。浙江省国际数字贸易协会于 2022 年 8 月 22 日下发关于《数字员工财税平台服务规范》团体标准立项的公告（浙数贸协〔2022〕21 号），获批立项。

2. 本标准制定的背景、目的和意义

2022 年初，国务院印发了《“十四五”数字经济发展规划》。规划提出，到 2025 年我国数字经济迈向全面扩展期，数字经济核心产业增加值占 GDP 比重达到 10%。随着全球竞争格局的转变和企业降本提效需求的上升，“数字化转型”成为企业创新发展的“必选题”。

伴随数字化转型的深入，流程自动化市场加速升温，各行各业都开始探索数字员工的应用场景。所谓“数字员工”，实际上是一种数字化劳动力(Digital Labor)，主要依托 AI（人工智能）和 RPA（机器人流程自动化）等技术实现。数字员工可以以最小的资源投入换取最大的效率输出，解决人力难题，优化业务流程以提升运营效率，进而实现增效降本，解决当前大部分企业（特别是中小企业）平衡成本与效率的迫切所需。

目前数字员工广泛活跃在银行、保险、制造、零售、电商、医疗、物流以及政府、公共机构等在内的众多行业领域，进驻到财务、运营、IT 服务、采购、客户服务等众多部门，为组织业务流程优化提供了良好的解决思路与方案。由于财务工作的流程规范性强、工作重复性高等特点，使用数字员工可大幅提升工作效率与准确率，因此数字员工财税平台成为企业数字转型的首选。但目前市场上

的数字员工财税平台没有相应的服务规范，导致产品的通用化能力，比如验证码识别、OCR 识别等能力不统一；产品流程编排的操作交互难度、各类识别的准确程度等不统一；产品的流程稳定性、安全机制等不统一。此类问题严重影响客户体验，并且无形增加了数字员工财税平台的使用成本，削弱了客户使用数字员工财税平台的初衷。

因此，急需制定标准，明确数字员工财税平台的基本要求、服务对象、服务内容、服务应用和服务评价与改进等方面内容。统一规范及要求，有助于规范数字员工税务平台，对平台的服务作出更全面系统的评价，也更有利于指导企业的开发工作，统一服务内容；同时，能有效地保证数字员工财税平台使用的可靠性，以满足各类企业快速增长的数字化需求。

3. 标准编制的主要工作过程

（1）预研过程

成立标准编制工作组：从 2022 年 4 月起，杭州工猫科技有限公司联合绍兴市上虞区标准化研究院等参与单位开始着手进行编制准备。为保证标准编制工作的顺利开展，成立标准编制工作组（下称“工作组”），研制《数字员工财税平台服务规范》团体标准。

调查研究和收集资料：2022 年 5 月至 6 月，标准编制组组织多次讨论会议，并与相关企业及标准研究机构展开交流，同时，工作组对数字员工的定义、应用技术、信息发布、专家观点以及国内外数字员工发展情况等相关资料进行了收集与整理，系统梳理数字员工的服务对象、服务内容和服务流程等信息。

初稿编制：2022 年 6 月至 7 月，在前期项目研究、文献资料分析、信息调研的基础上，结合标准编制规范要求，项目组召开多次会议，确立了标准结构，针对财税平台数字员工的应提供的服务，组织专门人员编写，形成《数字员工财税平台服务规范》标准草案。

（2）立项申报及计划下达

2022 年 8 月，杭州工猫科技有限公司向浙江省国际数字贸易协会提出立项申请；2022 年 8 月 20 日，协会组织专家召开标准立项论证会，专家组由中国计量大学、浙江省标准化研究院、浙江传媒学院、连连宝（杭州）信息技术有限公司

司和杭州江虹科技有限公司的 5 位专家组成。专家组听取了编制本标准的背景、必要性、可行性等汇报，经质询与讨论一致同意通过该团体标准立项，并提出下列主要修改意见：1. 建议题目改为《财税平台 数字员工服务规范》，完善“3.1 数字员工”的定义；2. 建议增加应用场景内容和外部数据准入规则；3. 建议“7 服务内容”中增加“数字化存档”的内容。

2022 年 8 月 22 日，浙江省国际数字贸易协会《浙江省国际数字贸易协会关于〈数字员工财税平台服务规范〉团体标准联合立项的通知》（浙数贸协〔2022〕21 号），《数字员工财税平台服务规范》团体标准正式批准立项。

（3）预征求意见

2022 年 8 月下旬，工作组多次在协会内部召开研讨会，不断收集、补充标准相关内容，根据立项论证会上专家提出的修改意见，对标准草案进行修改、完善。2022 年 9 月中旬，《财税平台 数字员工服务规范》（征求意见稿）提交协会，进入征求意见阶段。

二、团体标准的编制原则和确定团体标准主要内容

1. 标准的范围

本标准规定了财税平台中数字员工服务的基本要求、服务对象、服务内容、服务流程、风险控制和服务质量评价与改进。本标准适用于财税平台中数字员工企业的服务工作。

2. 主要技术内容

本标准主要包括：

（1）基本要求

总则，财税平台数字员工应满足的基本要求以及运行环境的要求；平台技术，应结合 RPA、AI 等技术；数据安全，应按照重要程度进行分级、对数据运行进行控制、备份以及权限管理；风险管控，应对平台的业务风险和系统风险进行控制。

（2）服务对象

规定了财税平台数字员工服务的企业用户应具有合法的经营资格、信用等级评价良好、业务宜具备高重复性和可流程化的特性和有从数字化向自动化、智能

化迈进的需求。

（3）服务内容

规定了财税平台数字员工应提供数据处理、图像识别、信息传输、数据分析、信息监控和数字存档的服务内容。

（4）服务流程

规定了财税平台数字员工自动报销、自动付款、自动记账对账、自动合并财务报表、自动报税和智能经营分析的服务流程。

（5）风险控制

规定了财税平台数字员工的业务风险和系统风险控制；业务风险包括实时监控、检查评估、结果复核、错误清单，系统风险包括平台风险和管理风险的控制要求。

三、对实施本标准的建议

该标准制定后，牵头单位将会同相关参与单位，以培训、研讨等形式在行业中开展宣传与推广，帮助行业企业了解和认识数字员工。在标准实施过程中，将寻找企业业务流程与数字员工的结合点，助力企业对数字员工的深入理解，帮助企业“数字化转型”，助推企业创新发展。

本标准由浙江省国际数字贸易协会发布、实施，发布与实施流程统一。

四、采用国际标准和国外先进标准的程度

目前在数字员工领域，国内外尚无系统性的标准体系，也尚未形成“数字员工”相关标准。

五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

标准编制参考了《数据安全法》中相关法规。

本标准符合国家现行法律、法规、规章和强制性国家标准的要求。

《财税平台 数字员工服务规范》团体标准编制工作组

2022年9月13日