

GZB

国家职业标准

职业编码：3-01-01-04

社团会员管理员

（2025 年版）

中华人民共和国人力资源和社会保障部

中华人民共和国民政部

制定

中国劳动社会保障出版社出版发行
(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

*

厂印刷装订 新华书店经销

毫米× 毫米 开本 印张 千字
2025 年 月第 版 2025 年 月第 次印刷

统一书号: .

定价: 元

营销中心电话: 400-606-6496

出版社网址: <https://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 81211666

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版
图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能评价提供依据，根据《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国职业教育法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部联合民政部组织有关专家制定了《社团会员管理员国家职业标准（2025年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2022年版）》为依据，严格按照《国家职业标准编制技术规程（2023年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对社团会员管理员从业人员的职业活动内容进行了规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师五个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求、权重表和职业标准附录五个方面的内容。

本《标准》五级/初级工、四级/中级工和三级/高级工定位于专业技能型人才，二级/技师和一级/高级技师定位于知识技能型人才，各等级技能要求与知识要求逐级递进，由简到繁，由易至难，遵循高级别涵盖低级别要求的原则。

本《标准》职业功能、工作内容、技能要求进行了科学规划，突出时代特色，既体现了职业活动的全国平均先进水平，也体现了职业发展趋势；知识要求强调系统性，促进从业人员向知识技能型转换，提升行业发展质量。

三、本《标准》主要起草单位有：民政部社会组织服务中心、民政部职业技能鉴定指导中心、广东省社会组织总会。主要起草人有：罗鸿彦、肖成龙、郭玉金、丁国杰、郭洁莹、赵俊欣、汪鑫、胡辉华、左广兵。

四、本《标准》主要审定单位有：民政部社会组织管理局、中国科学技术协会、广东省社会组织管理局、中国社会组织促进会、中国汽车工程学会、中国质量协会、中国保险行业协会、中国建筑金属结构协会、上海人才服务行业协会、广东省中小企业发展促进会、广东省水利水电行业协会。主要审定人员有：朱火红、张小珍、龙仕运、陶传进、叶托、刘忠祥、李顺虎、吕青、张弘、赵志兵、朱庆阳、谢泓、瞿升腾。

五、本《标准》在制定过程中，得到了中国人才交流协会、中国连锁经营协会、中国劳动关系学院、广东省继续教育协会、广东省社会组织评估中心的大力支持，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部、民政部批准，自公布之日^①起施行。

^① 2025年3月25日，本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅 民政部办公厅关于颁布社团会员管理员等3个国家职业标准的通知》（人社厅发〔2025〕14号）公布。

社团会员管理员 国家职业标准 (2025 年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

社团会员管理员

1.2 职业编码

3-01-01-04

1.3 职业定义

在社会团体中，从事会员资格认定、会员权益维护、会员履行义务监督、会籍管理等工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

1.5 职业环境条件

室内外，常温。

1.6 职业能力特征

具有较强的语言交流、文字表达、分析判断和协调协商能力。

1.7 普通受教育程度

初中毕业。

1.8 职业培训要求

1.8.1 培训参考时长

五级/初级工不少于 100 标准学时，四级/中级工、三级/高级工不少于 80 标准学时；二级/技师、一级/高级技师不少于 60 标准学时。

1.8.2 培训教师

培训五级/初级工、四级/中级工的教师应具有本职业三级/高级工及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训三级/高级工的教师应具有本职业二级/技师及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训二级/技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书或相关专业高级专业技术职务任职资格；培训一级/高级技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书 2 年以上或相关专业高级专业技术职务任职资格 2 年以上。

1.8.3 培训场所设备

理论知识培训在标准教室或计算机机房进行；操作技能培训在专业实操场地或社会团体工作场所进行，各操作技能培训场所培训工位不少于 2 个，配备必需的设备、用具和用品。

1.9 职业技能评价要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

（1）年满 16 周岁，拟从事本职业或相关职业^①工作。

^① 相关职业：行政办事员、政务服务办事员、劝募员、公关员、村务和社区工作者、社会组织专业人员、社会工作者、社会团体负责人、基金会负责人、社会服务机构负责人、社会中介组织负责人等，下同。

(2) 年满 16 周岁，从事本职业或相关职业工作。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业工作满 5 年。

(2) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格(职业技能等级)证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 3 年。

(3) 取得本专业或相关专业^①的技工院校或中等及以上职业院校、专科及以上普通高等学校毕业证书(含在读应届毕业生)。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业工作满 10 年。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格(职业技能等级)证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 4 年。

(3) 取得符合专业对应关系的初级职称(专业技术人员职业资格)后，累计从事本职业或相关职业工作满 1 年。

(4) 具有本专业或相关专业的技工院校高级工及以上毕业证书(含在读应届毕业生)。

(5) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格(职业技能等级)证书，并取得高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书(含在读应届毕业生)。

(6) 取得经评估论证的高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书(含在读应届毕业生)。

① 本专业或相关专业：技工院校(中级)包括行政管理、人力资源管理、商务礼仪服务、市场营销、网络营销、会展服务与管理等，下同；技工院校(高级)包括行政管理、人力资源管理、市场营销、网络营销、会展服务与管理等，下同；职业院校(中职)包括民政服务、社会工作事务、社会保障事务、社会公共事务管理、社会福利事业管理、行政事务助理、文秘等，下同；职业院校(高职专科)包括社会工作、民政服务与管理、社区管理与服务、公益慈善事业管理、公共关系、公共事务管理、行政管理、现代文秘、政务服务等，下同；职业院校(高职本科)包括民政管理、社会工作、行政管理、慈善管理、人力资源管理等，下同；普通高等学校(专科)包括行政管理、人力资源管理、社会工作等，下同；普通高校(本科及以上)包括公共事业管理、行政管理、慈善管理、信息资源管理、人力资源管理、公共关系学、社会工作、社会学、市场营销等，下同。

具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

（1）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

（2）取得符合专业对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满5年，并在取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满1年。

（3）取得符合专业对应关系的中级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

（4）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书的高级技工学校、技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作满2年。

（5）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书满2年的技师学院预备技师班、技师班学生。

具备以下条件之一者，可申报一级/高级技师：

（1）取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

（2）取得符合专业对应关系的中级职称后，累计从事本职业或相关职业工作满5年，并在取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满1年。

（3）取得符合专业对应关系的高级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

1.9.2 评价方式

分为理论知识考试、操作技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主；操作技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行；综合评审主要针对二级/技师和一级/高级技师，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、操作技能考核和综合评审均实行百分制，成绩

皆达 60 分（含）以上为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1 : 15，且每个考场不少于 2 名监考人员；操作技能考核中的考评人员与考生配比不低于 1 : 10，且考评人员为 3 人（含）以上单数，每位考生由不少于 3 名考评员评分；综合评审委员为 3 人（含）以上单数。

1.9.4 评价时长

理论知识考试时长不少于 60 min，操作技能考核时长不少于 60 min，综合评审时长不少于 30 min。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考试在标准教室或计算机机房进行；操作技能考核在专业实操考核场地或社会团体工作场所进行，各操作技能考核场所考核工位不少于 2 个，配备必需的设备、用具和用品；二级/技师、一级/高级技师的评价增加综合评审，在标准教室进行；评价场所要有监控摄像设备。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 尊重会员，友善热忱。
- (2) 遵章守信，廉洁自律。
- (3) 安全保密，公平公正。
- (4) 自信自立，乐于助人。

2.2 基础知识

2.2.1 社会团体发展概况

- (1) 社会团体发展历史。
- (2) 社会团体发展现状。
- (3) 社会团体发展趋势。

2.2.2 社会团体管理基础知识

- (1) 社会团体成立登记知识。
- (2) 社会团体日常管理知识。
- (3) 社会团体变更注销知识。

2.2.3 会员服务基础知识

- (1) 会员咨询洽谈方法。
- (2) 会员服务基本内容。
- (3) 会员服务基本流程。
- (4) 会员关系协调常识。

2.2.4 信息技术应用常识

- (1) 计算机操作常识。
- (2) 互联网应用常识。
- (3) 社会团体管理平台应用基本知识。
- (4) 会员服务平台应用基本知识。
- (5) 会员数据系统平台应用基本知识。

2.2.5 档案管理基础知识

- (1) 社会团体档案管理常识。
- (2) 社会团体档案开发基本知识。
- (3) 社会团体档案利用基本知识。

2.2.6 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国民法典》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国慈善法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国档案法》相关知识。
- (5) 《社会团体登记管理条例》相关知识。

3. 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 宣传讲解	1.1 社团宗旨宣传	1.1.1 能按岗位要求做好宣传准备 1.1.2 能收集社团宗旨宣传材料	1.1.1 社团会员管理岗位要求 1.1.2 社团宗旨宣传材料收集方法
	1.2 社团服务讲解	1.2.1 能讲解社团服务理念 1.2.2 能讲解社团业务范围 1.2.3 能运用新媒体开展宣传工作	1.2.1 社团服务理念相关知识 1.2.2 社团业务范围相关知识 1.2.3 新媒体使用方法
	1.3 实用政策解读	1.3.1 能讲解社团基本政策 1.3.2 能讲解入会条件与服务相关政策	1.3.1 社团基本政策宣讲技巧 1.3.2 入会条件与服务相关政策讲解要点
2. 会员发展	2.1 受理入会申请	2.1.1 能采集会员入会基本信息 2.1.2 能介绍入会流程	2.1.1 会员入会基本信息采集方法 2.1.2 受理入会申请业务流程

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 会员发展	2.2 审查入会资格	2.2.1 能办理入会申请登记手续 2.2.2 能核对会员入会申请条件	2.2.1 入会申请登记手续办理事项 2.2.2 会员入会申请条件
	2.3 履行报批手续	2.3.1 能汇总入会报批材料 2.3.2 能提出会员入会报批建议	2.3.1 入会报批材料整理汇总方法 2.3.2 会员入会报批要点
	2.4 反馈审批结果	2.4.1 能跟踪入会审批进程 2.4.2 能向申请人通报审批意见	2.4.1 社团会员审批程序 2.4.2 入会审批意见通报途径
3. 权益维护	3.1 会员需求调查	3.1.1 能通过访谈调查了解会员需求 3.1.2 能根据访谈记录撰写会员需求报告	3.1.1 会员需求访谈调查方法 3.1.2 会员需求报告撰写方法
	3.2 会员权益保障	3.2.1 能按照社团章程规定向会员告知各项会员权益 3.2.2 能按照社团信息公开办法定期向会员公开社团基本信息 3.2.3 能受理会员申诉和监督意见	3.2.1 会员选举权、被选举权、表决权和优先权保障方法 3.2.2 会员知情权保障途径 3.2.3 会员申诉和监督意见受理方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 履约监督	4.1 会员活动开展	4.1.1 能提出会员日常活动建议 4.1.2 能按计划进行会员日常活动准备	4.1.1 会员日常活动类别 4.1.2 会员日常活动准备工作的主要内容
	4.2 会员履约分析	4.2.1 能对会员参加活动状况进行日常统计 4.2.2 能收集整理会员履约基本信息	4.2.1 会员参加活动状况日常统计方法 4.2.2 会员履约基本信息收集整理方法
5. 会籍管理	5.1 会费管理	5.1.1 能按规定收缴会费 5.1.2 能统计会费收缴和使用情况	5.1.1 会员会费收缴注意事项 5.1.2 会费收缴和使用统计方法
	5.2 档案管理	5.2.1 能收集会员档案资料 5.2.2 能整理会员档案资料	5.2.1 会员档案资料收集方法 5.2.2 会员档案资料整理方法
	5.3 信息管理	5.3.1 能对会员会籍信息进行汇总整理 5.3.2 能定期发布会员会籍管理基本信息	5.3.1 会籍管理基本信息分类 5.3.2 会员会籍管理基本信息发布要点
6. 会员服务	6.1 事务服务	6.1.1 能与会员保持日常联系 6.1.2 能开展社团基本信息服务	6.1.1 与会员保持日常联系的途径和方法 6.1.2 社团基本信息服务内容

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6. 会员服务	6.2 会议服务	6.2.1 能筹备社团日常会议 6.2.2 能撰写社团会议通知 6.2.3 能撰写社团日常会议记录	6.2.1 社团日常会议筹备方法 6.2.2 社团会议通知的基本内容 6.2.3 社团日常会议记录的基本内容
	6.3 业务服务	6.3.1 能了解本行业政策、本社团业务服务内容和流程 6.3.2 能了解并记录会员业务服务需求 6.3.3 能及时上报会员的服务需求	6.3.1 社团业务服务基本内容 6.3.2 社团业务服务的方式方法 6.3.3 社团业务服务的主要流程
	6.4 会员协调	6.4.1 能根据会员结构对会员进行分类 6.4.2 能记录汇总会员间问题反馈	6.4.1 社团会员的结构类型 6.4.2 会员间问题反馈途径

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 宣传讲解	1.1 社团宗旨宣传	1.1.1 能宣传社团会员管理规章 1.1.2 能拟写社团宗旨宣传工作计划	1.1.1 社团会员管理规章宣传要点 1.1.2 社团宗旨宣传工作计划拟写方法
	1.2 社团服务讲解	1.2.1 能讲解社团章程 1.2.2 能讲解社团专项政策 1.2.3 能讲解社团会员代表、理事（常务理事）所具备的条件和产生办法	1.2.1 社团章程讲解要点 1.2.2 社团专项政策宣讲要点 1.2.3 社团会员代表、理事（常务理事）所具备的条件和产生办法讲解要点
	1.3 实用政策解读	1.3.1 能讲解社团会员管理办法 1.3.2 能讲解会员享有的权利和应履行的义务	1.3.1 会员管理办法讲解要点 1.3.2 会员权利和义务的主要内容
2. 会员发展	2.1 受理入会申请	2.1.1 能查验入会基本信息 2.1.2 能接收和管理入会申请材料	2.1.1 入会基本信息查验要点 2.1.2 入会申请材料接收和管理流程
	2.2 审查入会资格	2.2.1 能审查会员入会资格 2.2.2 能查询会员征信情况	2.2.1 会员入会资格审查要点 2.2.2 会员征信内容

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 会员发展	2.3 履行报批手续	2.3.1 能办理个人会员报批手续 2.3.2 能提出单位会员入会报批建议	2.3.1 个人会员报批流程 2.3.2 单位会员入会报批要点
	2.4 反馈审批结果	2.4.1 能撰写并发放审批结果通知 2.4.2 能办理入会手续并核对发放会员证书	2.4.1 审批结果通知撰写要点 2.4.2 办理入会手续与核对发放会员证书流程
3. 权益维护	3.1 会员需求调查	3.1.1 能设计会员需求问卷 3.1.2 能开展会员需求问卷调查	3.1.1 会员需求问卷设计要点 3.1.2 会员需求问卷调查方法
	3.2 会员权益保障	3.2.1 能按章程规定确定各项会员权益内容 3.2.2 能判断会员申诉和监督意见是否属于会员权益保障范围	3.2.1 会员权益内容确定方法 3.2.2 会员申诉和监督意见判断要点
4. 履约监督	4.1 活动开展	4.1.1 能组织会员开展日常活动 4.1.2 能按计划进行会员重大活动准备	4.1.1 会员日常活动开展技巧 4.1.2 会员重大活动准备工作要点
	4.2 会员履约分析	4.2.1 能对会员履约情况进行比对分析 4.2.2 能发现会员履约问题并提出改进建议	4.2.1 会员履约情况比对分析方法 4.2.2 会员履约问题改进方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 会籍管理	5.1 会费管理	5.1.1 能撰写会费收缴分析报告 5.1.2 能拟定会费收缴计划	5.1.1 会费收缴分析报告撰写要点 5.1.2 会费收缴计划拟定要点
	5.2 档案管理	5.2.1 能对会员档案资料进行鉴别分类 5.2.2 能对会员档案资料进行电子化处理	5.2.1 会员档案资料鉴别分类相关知识 5.2.2 会员档案资料电子化处理方法
	5.3 信息管理	5.3.1 能分析会员会籍管理信息 5.3.2 能提出改进会员会籍信息管理建议	5.3.1 会员会籍管理信息分析方法 5.3.2 会员会籍信息管理改进建议要点
6. 会员服务	6.1 事务服务	6.1.1 能定期查询更新会员基本信息 6.1.2 能链接会员信息服务资源 6.1.3 能搜集行业发展动态数据 6.1.4 能制订会员服务工作计划	6.1.1 会员基本信息查询更新途径与方法 6.1.2 会员信息服务资源链接途径 6.1.3 行业发展动态数据搜集方法 6.1.4 制订会员服务工作计划要点

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6. 会员服务	6.2 会议服务	6.2.1 能筹备线上业务培训会议 6.2.2 能筹备社团会员（代表）大会、理事会（常务理事会） 6.2.3 能撰写社团会员（代表）大会、理事会（常务理事会）会议纪要	6.2.1 线上业务培训会议筹备方法 6.2.2 社团会员（代表）大会、理事会（常务理事会）筹备流程 6.2.3 社团会员（代表）大会、理事会（常务理事会）会议纪要的基本内容
	6.3 业务服务	6.3.1 能按照要求为会员提供业务服务 6.3.2 能跟踪了解会员对业务服务的满意度 6.3.3 能及时反馈业务服务情况	6.3.1 社团业务服务的基本要求 6.3.2 社团业务服务跟踪服务内容 6.3.3 社团业务服务的反馈流程
	6.4 会员协调	6.4.1 能根据会员类别匹配相应的会员服务 6.4.2 能对会员间问题反馈内容进行分析整理	6.4.1 根据会员类别匹配相应服务的流程 6.4.2 会员间问题反馈内容的分析整理方法

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 宣传讲解	1.1 社团服务讲解	1.1.1 能开展社团文化建设 1.1.2 能向会员宣传社团价值观 1.1.3 能拟写组织文化宣传工作计划	1.1.1 社团文化建设相关知识 1.1.2 社团价值观宣传方法 1.1.3 组织文化宣传工作计划拟写方法
	1.2 政策解读	1.2.1 能根据政策向会员剖析典型案例 1.2.2 能向会员讲解社团发展规划 1.2.3 能编辑会员管理政策解读材料	1.2.1 典型案例剖析的相关知识 1.2.2 社团发展规划讲解方法 1.2.3 会员管理政策解读材料的编辑方法
2. 会员发展	2.1 审查入会资格	2.1.1 能复核会员入会资格 2.1.2 能对不符合入会条件的申请作出说明	2.1.1 会员入会资格复核要点 2.1.2 不符合入会条件申请说明方法
	2.2 履行报批手续	2.2.1 能向理事会、常务理事会或授权机构提交会员入会初审意见 2.2.2 能汇总分析会员报批问题	2.2.1 会员入会初审流程 2.2.2 会员报批问题汇总分析方法
	2.3 反馈审批结果	2.3.1 能依规对未通过的审批结果进行解释说明 2.3.2 能处理入会申请审批争议	2.3.1 审批结果解释说明方法 2.3.2 入会申请审批争议处理技巧

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 权益维护	3.1 会员需求调查	3.1.1 能组织会员需求访谈 3.1.2 能分析汇总会员需求	3.1.1 会员需求访谈组织方法 3.1.2 会员需求分析汇总要点
	3.2 会员权益保障	3.2.1 能根据章程制定会员权益保障细则 3.2.2 能根据信息公开办法确定社团信息公开内容和公开范围 3.2.3 能对会员申诉和监督意见提出初步处理意见	3.2.1 会员权益保障细则制定方法 3.2.2 社团信息公开内容和公开范围 3.2.3 会员申诉和监督意见处理要点
4. 履约监督	4.1 会员活动开展	4.1.1 能组织会员开展理事会决策的活动 4.1.2 能制定会员活动应急预案	4.1.1 理事会决策的会员活动开展途径 4.1.2 会员活动应急预案制定方法
	4.2 会员履约分析	4.2.1 能撰写会员履约情况报告 4.2.2 能处理会员履约问题	4.2.1 会员履约情况报告撰写要点 4.2.2 会员履约问题处理方法与流程
	4.3 会员监督评估	4.3.1 能对会员专项履约状况进行持续监督 4.3.2 能对会员专项履约状况进行评估	4.3.1 会员专项履约状况持续监督途径 4.3.2 会员专项履约状况评估方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 会籍管理	5.1 信息管理	5.1.1 能解决会员会籍信息管理过程中出现的问题 5.1.2 能制订会籍管理计划	5.1.1 会员会籍信息管理工作解决途径 5.1.2 会籍管理计划制订要点
	5.2 会费管理	5.2.1 能撰写会费使用分析报告 5.2.2 能拟定会费使用计划	5.2.1 会费使用分析报告撰写要点 5.2.2 会费使用计划拟定要点
	5.3 档案管理	5.3.1 能对会员管理档案资料编目立卷归档 5.3.2 能建立会员管理电子档案数据库 5.3.3 能对退会、除名、丧失资格会员的档案进行封存	5.3.1 会员管理档案资料编目立卷归档相关知识 5.3.2 会员管理电子档案数据库建立知识 5.3.3 退会、除名、丧失资格会员的档案封存方法
6. 会员服务	6.1 事务服务	6.1.1 能拓展会员服务领域 6.1.2 能组建会员联络社群 6.1.3 能收集社团年检(年报)编写材料 6.1.4 能拟写会员服务工作总结	6.1.1 会员服务领域拓展方法 6.1.2 会员联络社群组建方法 6.1.3 社团年检(年报)编写材料收集方法 6.1.4 会员服务工作总结拟写要点

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6. 会员服务	6.2 会议服务	6.2.1 能筹备综合培训会议 6.2.2 能收集会员（代表）、理事、常务理事的需求，形成会议议题 6.2.3 能筹备会员交流会、展览会等活动	6.2.1 综合培训会议筹备方法 6.2.2 会议议题的形成程序和方法 6.2.3 会员交流会、展览会等筹备程序和方法
	6.3 业务服务	6.3.1 能根据会员的业务服务需求制定服务方案 6.3.2 能制定会员业务服务工作的分工方案	6.3.1 社团业务服务方案的制定方法 6.3.2 社团业务服务的分工原则
	6.4 政策服务	6.4.1 能开展会员管理政策咨询 6.4.2 能受理会员服务投诉	6.4.1 会员管理政策咨询要点 6.4.2 会员服务投诉受理方法
	6.5 会员协调	6.5.1 能调解会员间矛盾 6.5.2 能促进会员间专项合作	6.5.1 会员间矛盾调解技巧 6.5.2 会员间专项合作途径

3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 会员发展	1.1 计划报告撰写	1.1.1 能拟写会员发展工作计划 1.1.2 能撰写会员发展总结报告	1.1.1 会员发展工作计划要点 1.1.2 会员发展报告撰写方法
	1.2 履行报批手续	1.2.1 能制定会员报批问题解决方案 1.2.2 能对新入会会员开展业务培训	1.2.1 会员报批问题解决方案制定方法 1.2.2 新入会会员业务培训要点
2. 权益维护	2.1 会员需求调查	2.1.1 能组织开展会员需求调研 2.1.2 能根据会员需求提供服务项目	2.1.1 会员需求调研要点 2.1.2 会员需求服务项目开发途径
	2.2 会员权益保障	2.2.1 能分析会员申诉和监督意见 2.2.2 能核实对会员申诉和监督意见提出的初步处理意见 2.2.3 能处理会员权益纠纷事宜	2.2.1 会员申诉和监督意见分析方法 2.2.2 会员申诉和监督意见处理技巧 2.2.3 会员权益纠纷事宜处理技巧
3. 履约监督	3.1 会员活动开展	3.1.1 能策划会员活动实施方案 3.1.2 能制订阶段性会员活动计划	3.1.1 会员活动实施方案策划要点 3.1.2 制订阶段性会员活动计划方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 履约监督	3.2 会员监督评估	3.2.1 能制订会员综合履约状况监督计划 3.2.2 能对会员综合履约状况进行评估	3.2.1 会员综合履约状况监督计划制订要点 3.2.2 会员综合履约状况评估方法
4. 会籍管理	4.1 信息管理	4.1.1 能维护信息服务平台 4.1.2 能对信息服务进行质量控制	4.1.1 信息服务平台维护方法 4.1.2 信息服务质量控制途径
	4.2 会费管理	4.2.1 能制定会费使用预算 4.2.2 能监督会费使用情况	4.2.1 会费使用预算制定要点 4.2.2 会费使用情况监督程序
	4.3 档案管理	4.3.1 能组织开展会员档案管理研究 4.3.2 能制定会员档案管理办法	4.3.1 会员档案管理研究方法 4.3.2 会员档案管理办法制定方法
5. 会员服务	5.1 会议服务	5.1.1 能编写会议手册 5.1.2 能拟定社团会员（代表）大会、理事会（常务理事会）的议题 5.1.3 能评估会议效果 5.1.4 能设计理事会（常务理事会）会议筹备方案	5.1.1 会议手册编写要点 5.1.2 会议议题编写要点 5.1.3 会议效果评估要点 5.1.4 理事会（常务理事会）会议议程

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 会员服务	5.2 业务服务	5.2.1 能制定会员业务服务评估方案 5.2.2 能开展会员业务服务评估工作 5.2.3 能及时反馈会员业务服务评估情况	5.2.1 会员业务服务评估方案的制定方法 5.2.2 会员业务服务评估工作组织实施流程 5.2.3 会员业务服务评估的反馈流程
	5.3 政策服务	5.3.1 能制定政策服务质量评估计划 5.3.2 能拟定政策服务改进方案 5.3.3 能编写社团年检报告	5.3.1 政策服务质量评估计划要点 5.3.2 政策服务改进方案要点 5.3.3 社团年检报告编写相关知识
	5.4 会员协调	5.4.1 能制定会员间矛盾调解处理规则 5.4.2 能制定会员间合作协议 5.4.3 能针对损害会员利益的行为制定处理措施	5.4.1 会员间矛盾调解处理规则制定方法 5.4.2 会员间合作协议制定方法与要点 5.4.3 损害会员利益行为处理措施的制定方法与要点
6. 培训指导	6.1 理论培训	6.1.1 能制定社团会员管理员培训手册 6.1.2 能对三级/高级及以下级别人员进行理论培训	6.1.1 会员管理员培训手册制定要求 6.1.2 三级/高级及以下级别人员理论培训知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6. 培训指导	6.2 技术指导	6.2.1 能对三级/高级及以下级别人员进行技术指导 6.2.2 能撰写技术指导工作总结	6.2.1 三级/高级及以下级别人员技术指导要求 6.2.2 技术指导总结撰写方法

3.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 会员发展	1.1 计划报告审核	1.1.1 能审核会员发展工作计划 1.1.2 能审核会员发展总结报告	1.1.1 会员发展计划审核要点 1.1.2 会员发展报告审核方法
	1.2 发展工作改进	1.2.1 能对会员发展工作提出改进建议 1.2.2 能组织开展会员发展工作满意度调查 1.2.3 能制定会员培育发展规划	1.2.1 会员发展工作改进建议要点 1.2.2 会员发展工作满意度调查方法 1.2.3 会员培育发展规划制定要点
2. 权益维护	2.1 会员需求研究	2.1.1 能撰写会员需求调研报告 2.1.2 能根据会员需求创新服务模式	2.1.1 会员需求调研报告撰写方法 2.1.2 会员需求服务模式创新方法
	2.2 会员权益保障	2.2.1 能撰写会员权益保障报告 2.2.2 能对有侵犯其他会员权益行为的会员提出处罚意见	2.2.1 会员权益保障报告撰写要点 2.2.2 侵犯会员权益行为的处罚方法
3. 履约监督	3.1 会员活动开展	3.1.1 能对会员参加活动情况进行考核 3.1.2 能对会员活动实施方案提出优化建议	3.1.1 会员参加活动情况考核要点 3.1.2 会员活动实施方案优化方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 履约监督	3.2 会员监督评估	3.2.1 能撰写会员履约状况评估报告 3.2.2 能提出会员履约状况优化建议	3.2.1 会员履约状况效果评估方法 3.2.2 会员履约状况优化建议要点
4. 会籍管理	4.1 信息管理	4.1.1 能对会员会籍管理工作进行研究并提出改进建议 4.1.2 能组织创建信息服务系统	4.1.1 会员会籍管理工作研究方法 4.1.2 信息服务系统创建要点
	4.2 档案管理	4.2.1 能撰写社团档案管理研究报告 4.2.2 能制定社团档案安全防范措施	4.2.1 社团档案管理研究报告撰写方法 4.2.2 社团档案安全防范措施制定方法
5. 会员服务	5.1 会议服务	5.1.1 能组织社团会员(代表)大会 5.1.2 能审核社团会员(代表)大会、理事会(常务理事会)会议筹备方案 5.1.3 能监督社团会员(代表)大会、理事会(常务理事会)会议决议落实情况	5.1.1 社团会员(代表)大会组织方法 5.1.2 社团会员(代表)大会、理事会(常务理事会)会议筹备方案审核要点 5.1.3 会议决议落实情况监督方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 会员服务	5.2 业务服务	5.2.1 能总体指导把控会员业务服务工作 5.2.2 能制定会员业务服务的总体原则 5.2.3 能处理会员业务服务过程中的突发情况	5.2.1 会员业务服务工作的总体原则 5.2.2 会员业务服务的总体要求 5.2.3 会员业务服务的应急处置方法
	5.3 政策服务	5.3.1 能对政策服务工作进行技术总结 5.3.2 能起草会员服务规范 5.3.3 能宣贯行业标准	5.3.1 政策服务工作技术总结要点 5.3.2 会员服务规范起草规则 5.3.3 行业标准宣贯方法
	5.4 会员协调	5.4.1 能预警会员间可能出现的矛盾和风险 5.4.2 能开发会员合作资源 5.4.3 能向社团的决策机构提出处理建议	5.4.1 会员间矛盾和风险预警方法 5.4.2 会员合作资源开发途径和方法 5.4.3 提出处理建议的途径和方式
6. 培训指导	6.1 理论培训	6.1.1 能编撰社团会员管理员培训计划 6.1.2 能对二级/技师进行培训	6.1.1 社团会员管理员培训计划编撰要点 6.1.2 二级/技师进行培训的相关知识
	6.2 技术指导	6.2.1 能对二级/技师进行技术指导 6.2.2 能制定会员管理工作规程	6.2.1 二级/技师进行技术指导的相关要求 6.2.2 会员管理工作规程制定方法

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
基本要求	职业道德	5	5	5	5	5
	基础知识	25	20	20	15	15
相关知识 要求	宣传讲解	10	10	10	—	—
	会员发展	10	10	10	10	10
	权益维护	10	10	10	10	10
	履约监督	10	10	10	10	10
	会籍管理	10	15	15	10	10
	会员服务	20	20	20	20	20
	培训指导	—	—	—	20	20
合计		100	100	100	100	100

4.2 技能要求权重表

项目 \ 技能等级		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
技能 要求	宣传讲解	15	15	15	—	—
	会员发展	20	20	20	20	20
	权益维护	15	15	15	15	15
	履约监督	10	10	10	15	15
	会籍管理	15	15	15	10	10
	会员服务	25	25	25	20	20
	培训指导	—	—	—	20	20
合计		100	100	100	100	100

5. 附录

5.1 专业术语

5.1.1 社会团体（social group）

中国公民自愿组成，为实现会员共同意愿，按照其章程开展活动的非营利法人。

注：国家机关以外的组织可以作为单位会员加入社会团体。

[来源：MZ/T 211—2024，3.2]

5.1.2 会员（member）

自愿或依据章程规定，加入社会团体的单位或个人。

注：社会团体的会员包括单位会员和个人会员两种类型。

[来源：MZ/T 211—2024，3.25]

5.1.3 会籍（membership）

根据社会团体章程或会员管理办法，经过履行一定手续而取得的社会团体成员资格。

5.1.4 会费（membership dues）

在国家法律法规、政策许可的范围内，社会团体依据章程规定，收取的单位会员或个人会员的款额。

[来源：MZ/T 211—2024，3.46]

5.1.5 社会团体章程（social group charter）

社会团体为调整其内部关系，规范内部成员的行为而制定的规范性文件。

注1：社团章程是设立社会团体的法定必备文件，是社会团体内部管理和活动的根本准则。

注 2：社团章程一般包括社会团体名称、宗旨、职能、会员资格及权利义务、机构职权及职责、负责人产生罢免、章程的修改等内容。

5.1.6 社会团体宗旨 (social group tenet)

社会团体的核心价值和行动指南。

注：社会团体宗旨指导其成员的行为和活动方向，不同的社会团体有不同的宗旨。

5.1.7 会员管理办法 (member management rule)

根据社会团体章程制定的规范其会员条件、会员权利、会员义务、入退会程序等的内部管理办法。

5.1.8 入会申请 (membership application)

单位或个人自愿加入社会团体的申请书或申请表。

5.1.9 年度报告 (annual report)

社会团体在规定的期限内按照规范格式提交的年度工作报告，不同类型社会团体依法在相关平台向社会公开。

[来源：MZ/T 211—2024，3.35，有修改]

5.1.10 年度检查 (annual inspection)

登记管理机关依法按年度对社会团体遵守法律、法规、规章和章程开展活动的情况实施监督管理的制度。

[来源：MZ/T 211—2024，3.34，有修改]

5.1.11 社会团体评估 (social group evaluation)

各级人民政府民政部门依照规范的方法、程序 and 标准，对社会团体进行客观、全面的评估，并作出评估等级结论。

[来源：MZ/T 211—2024，3.36，有修改]

5.2 参考文献

1. MZ/T 096—2017. 社会组织信息交换格式[S]. 北京：中华人民共和国民政部, 2017.
2. MZ/T 123—2019. 社会组织数据质量管理 基本技术规范[S]. 北京：中华人民共和国民政部, 2019.
3. MZ/T 211—2024. 社会组织基础术语[S]. 北京：中华人民共和国民政部, 2024.
4. MZ/T 212—2024. 行业协会商会自身建设指南[S]. 北京：中华人民共和国民政部, 2024.
5. MZ/T 213—2024. 学术类社会团体自身建设指南[S]. 北京：中华人民共和国民政部, 2024.
6. 国务院. 民办非企业单位登记管理暂行条例[Z]. 1998-10-25.
7. 国务院. 外国商会管理暂行规定[Z]. 2013-12-07.
8. 中共中央办公厅, 国务院办公厅. 行业协会商会与行政机关脱钩总体方案[Z]. 2015-06-30.
9. 中共中央办公厅, 国务院办公厅. 关于改革社会组织管理制度促进社会组织健康有序发展的意见[Z]. 2016-08-21.
10. 国家标准化管理委员会, 民政部. 团体标准管理规定[Z]. 2019-01-09.
11. 民政部. 社会团体章程示范文本[Z]. 1998-11-26.
12. 民政部. 关于规范社会团体开展合作活动若干问题的规定[Z]. 2012-09-27.
13. 民政部. 社会组织抽查暂行办法[Z]. 2017-03-13.
14. 国家发展改革委, 民政部, 财政部, 国资委. 关于进一步规范行业协会商会收费管理的意见[Z]. 2017-11-21.