

团 体 标 准

T/ZCL XXX-2023

慈善组织良好服务行为指南

Guidelines for good service behavior in charitable organizations

(征求意见稿)

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

中国慈善联合会 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 基本要求	1
4.1 基本原则	1
4.2 组织要求	2
5 要素保障	2
5.1 思想方针	2
5.2 机构保障	2
5.3 人员保障	3
5.4 资金保障	3
6 项目服务	3
6.1 前期调研	3
6.2 服务设计与策划	3
6.3 项目执行	3
6.4 项目监测	4
6.5 结项评估	4
6.6 档案管理	4
6.7 利益相关方参与	4
7 强化措施	4
7.1 信息公开	4
7.2 服务评估	5
参考文献	6

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。

本文件由中国慈善联合会提出。

本文件由中国慈善联合会团体标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：广州市公益慈善联合会、广东省岭南教育慈善基金会、广州市中食安泓爱心公益基金会、广州市启创社会工作服务中心、广州市番禺区慈善会、广州市爱德公益发展中心、广东省三棵柚公益基金会、广州市扬爱特殊孩子家长俱乐部、广州市悦尔公益基金会、广东省游心公益基金会、广州评科市场研究有限公司。

本文件主要起草人：徐丹、李素娴、符丽萍、黄义、黎玉婷、邓红兵、高绮君、梁金花、梁志图、刘嘉茵、李涛、林裕茂、丘林圣、叶炫毅、宁华强。

慈善组织良好服务行为指南

1 范围

本文件给出了慈善组织良好服务行为的术语和定义、基本要求、要素保障、项目服务、强化措施等内容。

本文件适用于慈善组织以及行业组织管理，会员单位应自觉遵守，其他组织可供参考。

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

慈善组织 charitable organization

依法成立、符合慈善法规定，以面向社会开展慈善活动为宗旨的非营利组织。

注：慈善组织可以采取基金会、社会团体、社会服务机构等组织形式。

3.2

良好服务行为 good service behavior

在社会活动中，主动承担社会责任，并提供合乎法律法规与社会道德的、公众满意的、对社会和个人有贡献的服务，提高慈善服务成效和慈善组织公信力的行为。

4 基本要求

4.1 基本原则

4.1.1 诚信原则

诚实守信、实事求是，不得虚报捐赠款项或支出情况，不得隐瞒或歪曲真相。

4.1.2 公正原则

保持公正、公平、透明，不得利用职权或掌握慈善资产谋取个人私利。

4.1.3 责任原则

承担相应的社会责任，把握慈善资金的正向流向，根据实际需要实施慈善项目，不得滥用和浪费慈善资金。

4.1.4 保密原则

严格保护捐赠者和受赠者的隐私，不得泄露相关信息，保障捐赠者和受赠者的权益。

4.1.5 公开原则

及时、准确、全面地公开慈善活动的相关信息，包括捐款、支出、相关项目的开展情况等，接受社会监督。

4.1.6 合规原则

遵守相关法律法规和政策，确保慈善活动的合法性、合规性和合理性。

4.2 组织要求

慈善组织宜遵循以下组织要求，包括但不限于：

- 慈善组织应根据法律法规以及章程的规定，建立健全内部治理结构，规范开展慈善活动；
- 慈善组织及从业人员应遵守国家相关法律法规和政策要求，恪守行业规范和职业道德，积极参与和接受行业组织管理；
- 慈善组织自觉维护公益慈善行业形象，不得以任何组织、个人行为给行业造成负面影响；
- 慈善组织重视慈善组织价值，积极开展多方协作，共建健康行业生态。

5 要素保障

5.1 思想方针

思想方针包括但不限于：

- 坚持和加强党对慈善组织的全面领导，把党对慈善事业的要求全面贯彻到慈善组织治理各方面，配备专员做好党建工作，努力实现慈善组织党建工作全覆盖；
- 坚持以人民为中心开展慈善活动，把群众喜闻乐见的慈善工作做好做实，将慈善活动办到群众身边；
- 坚守慈善组织的公益性、非营利性、财产公共性，以风险社会、服务大众为使命，不以私人利益为组织目的，财产必须用于慈善目的，让不特定的多数人受益；
- 传承并发扬慈善的共享、包容、传承等精神，提倡共享、倡导大爱、为己行善、推己及人；
- 着重培养从业人员良好的道德素养、职业品质和专业能力，遵循慈善伦理的利他主义。

5.2 机构保障

5.2.1 法人治理

慈善组织法人治理宜注意以下内容，包括但不限于：

- 按章程规定设立理事会、监事会等内部治理机构，按时换届并按章程履行职责、发挥作用；
- 增强权力机构的行为能力，建立有效的决策机制；
- 设置动静结合的法人治理结构，确认决策层责任，注重权能发挥。建立有效的激励机制与约束问责机制，激发工作活力、约束法人行为；
- 完善秘书长任用制度，确定秘书长产生方式与工作权责。

5.2.2 制度保障

慈善组织宜设立相关制度，建立健全制度保障，包括但不限于：

- 设立人事管理制度，规范人员管理，培养专业人才；
- 设立财务管理制度，控制管理成本，合理有效使用资金，实现可持续发展目标；
- 设立项目服务管理制度，建立从项目调研到项目总结全阶段的服务体系；
- 设立活动管理制度，根据组织特点，规范志愿服务等常办活动流程；
- 设立募捐管理制度，根据需要设立专人负责募捐工作，多渠道进行募捐。

5.3 人员保障

慈善组织人员保障工作宜体现以下内容，包括但不限于：

- 宜督促从业人员应培养正确的伦理价值观，培养和建立人格平等、相互尊重、诚实守信的内在伦理观；
- 宜为从业人员提供学习和培训，提高职业素养，考取相关职业技能证书如劝募员等，提升慈善专业能力；
- 宜定期进行人员能力考核，从伦理价值观、专业能力、工作效率、工作成效等多方面进行考核，建立奖惩制度，提高从业人员工作积极性。

5.4 资金保障

资金保障工作宜体现以下内容，包括但不限于：

- 资金募集时宜遵循合法、自愿、诚信、非营利的原则，不得违背社会公德，不得危害国家安全、损害社会公共利益和他人合法权益；
- 资金宜登记造册，严格管理，专款专用；
- 资金使用宜严格依照法律法规和章程的规定，按照捐赠协议进行；
- 资金使用宜目的明确、具有良好的社会效益；
- 资金使用宜遵循资金利用充分、高效以及管理费用最小化原则。

6 项目服务

6.1 前期调研

慈善组织宜在项目开展实施前进行调研，调研流程如下，包括但不限于：

- 通过各种渠道和途径获得项目方向与目标；
- 进行需求调研，关注社会热点、关注党和政府的政策，找到项目真实需求；
- 通过 SWOT、三圈原则等分析方法确认初选项目并上报初选材料；
- 经批准的初选项目，宜确认调研方案后组织人员进行实地探访调查，最好征询当地相关部门协助配合或提供准确详实的数据信息资料；
- 实地调研后，对数据资料进行整理分析，对项目可实施性、资金预算、风险评估、社会收益与效应等内容进行可行性分析，出具可行性报告并上报。

6.2 服务设计与策划

设计与策划宜包含背景、目的与意义、主题、前期准备，筹资计划与应急预案等内容，包括但不限于：

- 目的宜“小而美”，梳理目标间的关系，更细化、更有针对性的目标更容易实现和获得支持；
- 主题宜明确，内容宜对时间进度、资金预算、人力成本、服务质量等进行衡量后进行精巧设计；
- 做好充足的前期准备，包括物料准备、人员分工、工作要求等；
- 做好详尽的筹资计划，包括筹资方式、使用计划、筹资最终受益人等；
- 做好活动的应急预案，做好活动风险控制工作。

6.3 项目执行

项目执行宜做到以下几点，包括但不限于：

- 项目组负责人对项目实施全过程进行监管，项目组负责项目的具体落实，确保项目有序推进；
- 根据实际需求与能力，通过宣传片制作、项目说明会、媒体舆论等方式对项目进行宣传；
- 遇到突发事件，由项目组根据应急预案进行处理，并及时汇报至组织管理层。

6.4 项目监测

慈善组织可对项目以下几个方面的内容进行监测，必要时采取纠正措施修改项目计划，以便达到项目目标，包括但不限于：

- 对执行情况进行监测，包括慈善项目实际受助对象、实际开展服务内容、资助标准（如为资助类项目）等是否与计划一致，项目执行过程有宜有详细的记录，确保项目执行报告、财务报告完整无误，项目档案完整规范；
- 对实施效果进行监测，包括项目目标的完成进度、项目社会效益的达成程度、受助对象的实际获助情况等进行监测，及时汇报给慈善组织；
- 对项目财务与物料进行监测，判断与方案计划是否存在出入。

6.5 结项评估

项目结项后，慈善组织可根据以下几方面进行评估，以便及时做出调整，包括但不限于：

- 项目进展是否贴合方案计划；
- 项目团队与项目人员工作完成质量；
- 项目资金与物料管理使用情况，是否全部用于项目实施；
- 项目受助人实际获助情况。

6.6 档案管理

慈善组织宜建立档案管理制度，项目结束后整合资料归入档案，可按照以下流程进行，包括但不限于：

- 根据档案种类对档案进行分类管理，如募捐档案、活动档案、照片等；
- 对档案重要性进行评估，根据评估结果决定档案保存时间；
- 做好储存保管，定期进行维护和清查工作；
- 积极开展档案开发利用工作，推动档案信息化建设，合理合规利用档案；
- 对于到期的档案应进行鉴定，仍有相关价值的宜重新评估保存日期并继续保存，对于无价值档案应按规定予以销毁。

6.7 利益相关方参与

在慈善项目运转过程中，宜建立利益相关方参与机制，具体做法如下，包括但不限于：

- 争取政府部门配合或支持，共建信息共享平台，实现联动协作；
- 慈善活动主办方、协办方和慈善组织应通力合作，确保项目服务有序开展；
- 与捐赠人、受助人建立良好沟通关系，定期进行联系与信息共享；
- 项目服务多进社区宣传，贴近群众生活，倡导广大人民群众参与慈善活动，汇聚社会力量；
- 建立健全与媒体的良好合作关系，使活动得到全面客观的报道，提高社会影响力和关注度。

7 强化措施

7.1 信息公开

慈善组织信息公开包括但不限于：

- 宜完善信息公开制度，加强制度的针对性和专业程度，细化各项要求，不断更新完善；
- 宜及时进行信息公开，并根据信息内容重要性调整信息公开时间间隔；
- 宜提高信息公开内容的完整性，完善财务信息公开、提高非财务信息完整性，增加慈善组织倡导性内容和特殊信息的公开；
- 宜通过多渠道公开慈善组织信息，不仅限于全国和民政部门统一的信息公开平台，也可以通过其他线上线下渠道公开，增强信息公开渠道全面性和信息可获得性；

- 宜充分认识到自身是信息公开的主体，了解信息公开相关法规，调动工作人员积极性，不断提高信息公开的主动性和自律性，推动慈善行业积极健康发展；
- 宜制定信息公开制度，专人专管，定期督促各部门及时提供信息公开内容；
- 宜在募捐方案确定的期限内完成募捐活动。按照募捐方案或者捐赠协议使用捐赠财产，不得改变其用途。对信息公开内容进行审核，核准信息真实性、准确性与完整性；
- 宜定期检查公开信息，如有纰漏应及时更正更新并发布补充公告。

7.2 服务评估

7.2.1 监督主体

慈善组织宜接受监督的主体，包括但不限于：

- 组织自检，定期核查内部制度、财务管理、人员工作等情况，保证组织内部健康良好运行；
- 同行互评，对不符合良好行为规范的行为提出整改建议，发现违法行为影响行业协会或主管部门报告；
- 定期公开非保密信息，接受社会各界与媒体舆论的监督；
- 重大慈善活动如需要可聘请第三方进行全程监测评估工作。

7.2.2 评估内容

慈善组织宜进行的评估内容，包括但不限于：

- 组织架构监管，明确管理体系，健全管理制度；
- 财务评估，保证资金使用透明合理，来源合法；
- 项目评估，确保目标符合慈善性质，执行过程符合规定。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国慈善法》（2016年3月16日第十二届全国人民代表大会第四次会议通过）
- [2] 《关于加强社会组织党的建设工作的意见（试行）》（中共中央办公厅于2015年9月28日印发并实施）
- [3] 《社会组织评估管理办法》（2010年12月20日民政部部务会议通过）
- [4] 《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》（2016年8月21日由国务院办公厅发布）
- [5] 《劝募员国家职业技能标准》（人力资源社会保障部办公厅、民政部办公厅2022年8月3日颁布施行）
- [6] 《广州市慈善组织信息公开指引》. 广州市公益慈善联合会. 2022.
- [7] 李健, 《公益慈善组织如何做好项目设计》, 《中国社会报》2022年8月29日第A03版
- [8] 韩雪松. 浅谈慈善项目的科学化管理[J]. 经济研究导刊, 2013(08):154-155.
- [9] 孙竹青. 公益慈善组织信息披露质量评价研究[D]. 山东工商学院, 2023.