

# 团 体 标 准

T/ZCL 019—2024

## 慈善组织良好服务行为指南

Guidelines for good service behavior in charitable organization

(发布稿)

2024 - 06 - 19 发布

2024 - 06 - 19 实施

中国慈善联合会 发布



# 版 权 声 明

中国慈善联合会（ZCL）是组织开展慈善领域标准化活动的全国性社会团体。制定中国慈善联合会标准（以下简称：中慈联标准），满足行业需求，增加标准的有效供给，是中国慈善联合会的工作内容之一。在全国范围内合法有效的组织和个人均可提出制、修订中慈联标准的建议并参与有关工作。

中慈联标准按照《中国慈善联合会团体标准管理办法》进行制定和管理。

中慈联标准草案经向社会公开征求意见，并得到参加审定会三分之二以上的专家、成员的投票赞同，方可作为中慈联标准予以发布。

本文件实施过程中，如发现需要修改或补充之处，请将意见和有关资料寄给中国慈善联合会，便于修订时参考。

**本文件版权为中国慈善联合会所有，除了用于国家法律或事先得到中国慈善联合会许可外，不得以任何形式或任何手段复制、再版或使用本文件及其章节，包括电子版、影印件，或发布在互联网及内部网络等。**



## 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 基本原则 .....	1
4.1 诚信原则 .....	1
4.2 公正原则 .....	1
4.3 责任原则 .....	1
4.4 合规原则 .....	1
5 组织要求 .....	2
6 服务领域 .....	2
7 要素保障 .....	2
7.1 机构保障 .....	2
7.2 人员保障 .....	2
7.3 资产保障 .....	3
8 服务行为 .....	3
8.1 面向受助人的服务行为 .....	3
8.2 面向捐赠人的服务行为 .....	4
8.3 面向其他主体的服务行为 .....	5
9 强化措施 .....	6
9.1 监督主体 .....	6
9.2 风险管理 .....	6
参考文献 .....	7

## 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、中国慈善联合会、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、广州市番禺区慈善会、广州市启创社会工作服务中心、广州市爱德公益发展中心、广东省三棵柚公益基金会、广东省游心公益基金会、广州市扬爱特殊孩子家长俱乐部、广州市悦尔公益基金会、陕西省慈善联合会、广州评科市场研究有限公司。

本文件主要起草人：徐丹、符丽萍、李素娴、陈冬青、孙露露、杨濛、黄义、潘承敏、邓红兵、黎玉婷、高绮君、梁金花、陈璐、梁志图、刘嘉茵、薛引娥、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基本原则、组织要求、要素保障、服务领域、项目服务、强化措施等内容。

本文件适用于基金会、社会团体、社会服务机构等各类慈善组织。

## 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

**慈善组织** charitable organization

依法成立、符合慈善法律规定，以面向社会开展慈善活动为宗旨的非营利性组织。

[来源：MZ/T 211-2024, 3.10]

### 3.2

**服务行为** service behavior

为满足受助人、捐赠人及其他利益相关者的需求而提供的专业、高效、有价值的一系列动作和活动的总和。

### 3.3

**良好服务行为** good service behavior

以高标准的专业性和同理心为基础，确保服务的透明度、可靠性和规范化，并满足或超越受助人、捐赠人及其他利益相关者需求的服务行为。

### 3.4

**慈善活动** charity activities

自然人、法人和非法人组织以自愿捐赠或者提供服务等方式开展的公益性活动。

## 4 基本原则

### 4.1 诚信原则

诚实守信、实事求是，在服务过程中保持真实、准确和诚实的态度。

### 4.2 公正原则

保持公正、公平，保障捐赠资源进行公正分配。

### 4.3 责任原则

承担相应的社会责任，把握慈善资产的流向，根据实际需要实施慈善项目。

### 4.4 合规原则

遵守法律法规和政策规定，保障慈善活动的合法、合规、合理。

## 5 组织要求

慈善组织在服务过程中所遵循的组织要求宜包括：

- 恪守行业规范；
- 自觉维护公益慈善行业形象；
- 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；
- 重视慈善组织价值，开展多方协作，共建行业健康生态；
- 传承并发扬慈善的共享、包容、奉献等精神。

## 6 服务领域

面向受助人、捐赠人和其他主体所涉及的服务领域宜包括：

- 扶老（指对年迈、衰弱或行动不便的老人提供帮助和照顾）；
- 优抚（对国家和社会有特殊贡献的者及其家属提供帮助）；
- 救孤（服务、照料和帮助孤儿及其相关人员）；
- 恤病（援助有危难、患有疾病的人群）；
- 助残（通过提供物质、精神或教育支持等帮助残疾人群体）；
- 促进各项事业发展（包含社会教育、科学技术、文化艺术、体育发展、其他等细分领域）；
- 其他服务（未列明但适用的其他慈善服务领域）。

## 7 要素保障

### 7.1 机构保障

#### 7.1.1 法人治理

慈善组织法人治理需注意内容宜包括：

- 按章程规定设立会员大会、理事会、监事会或监事等内部治理机构，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；
- 设置合理的法人治理结构，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；
- 完善秘书长或总干事任用制度，确定秘书长产生方式与工作权责。

#### 7.1.2 制度保障

慈善组织健全的制度包括但不限于：

- 财务管理制度及内控审计制度，控制成本，合理有效使用资产；
- 人事管理制度，规范人员管理，培养专业人才；
- 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；
- 志愿服务管理制度，规范志愿者管理，引导志愿服务有序开展；
- 募捐及捐赠管理制度，根据需要设立专人负责募捐工作，做好捐赠管理；
- 信息公开制度，规范信息公开行为，保障慈善参与者和利益相关者的知情权；
- 项目品牌建设制度，提高品牌意识，做好品牌识别、成果评估等工作，发展品牌项目。

### 7.2 人员保障

慈善组织人员保障工作宜包括：

- 督促从业人员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；
- 为从业人员提供学习和培训，提高职业素养，鼓励考取相关职业技能证书，提升慈善专业能力；

——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。

### 7.3 资产保障

慈善组织资产保障工作宜包括：

- 募捐时遵循合法、自愿、诚信、非营利的原则；
- 投资时遵循合法、安全、有效的原则，投资取得收益全部用于慈善目的；
- 资产登记造册，严格管理，专款专用；
- 资产使用严格依照法律法规和章程的规定，按照捐赠协议进行；
- 资产使用目的明确、具有良好的社会效益；
- 资产使用遵循资产利用充分、高效以及管理费用合理化原则。

## 8 服务行为

### 8.1 面向受助人的服务行为

面向受助人的服务行为以项目服务为主，慈善组织通过策划、实施和管理慈善项目，实现对受助人的精准帮扶和对慈善资源的充分利用。

#### 8.1.1 项目服务

##### 8.1.1.1 前期调研

项目开展前的调研流程宜包括：

- a) 关注社会热点、慈善行业政策，结合组织或项目所属的服务领域开展针对性的需求调研；
- b) 通过科学的分析方法确认初选项目并提交初选材料，进行内部审议；
- c) 经批准的初选项目，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；
- d) 实地调研后，对数据资料进行整理分析，对项目可实施性、资产预算、风险评估、社会收益与效应等内容进行可行性分析，提交初选材料进行内部审议。

##### 8.1.1.2 服务设计与策划

设计与策划考虑的内容宜包括：

- 梳理目标间的关系，细化、有针对性的设置目标；
- 主题明确，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内容设计；
- 做好充足的前期准备，包括人员分工、工作要求等；
- 做好详尽的服务方案，包括服务方式、使用计划、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。

##### 8.1.1.3 项目执行

项目执行过程中宜做到：

- 明确项目目标，制定执行计划；
- 建立有效沟通机制；
- 项目负责人对项目实施全过程进行监管；
- 根据实际需求与能力对项目进行宣传。

##### 8.1.1.4 项目监测

慈善组织需对项目进行监测，及时采取必要措施修改项目计划，以便完成项目目标。监测内容宜包括：

- 对执行情况进行监测，监测内容包括慈善项目实际受助对象、实际开展服务内容、资助标准（针对资助类项目）等是否与计划一致；

- 对实施效果进行监测，监测内容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；
- 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；
- 根据项目节点划分不同阶段，在每个阶段进行过程监测，如有问题及时调整，保证每个阶段提供可交付的成果。

#### 8.1.1.5 项目评估

慈善组织宜对项目进行评估，以便及时作出调整。评估内容宜包括：

- 项目进展是否贴合方案计划；
- 项目中期进展是否与预期存在差距；
- 项目出现问题后改进措施是否有效；
- 项目资金与物料管理使用情况，是否全部用于项目实施；
- 项目成效是否达到预期；
- 项目受助人实际获助情况；
- 项目是否需要迭代更新。

#### 8.1.1.6 档案管理

慈善组织在项目执行完成后宜整理项目材料，按照流程进行归档：

- 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，对于无保存价值的档案按规定予以销毁。

#### 8.1.2 利益相关方参与

慈善项目执行过程中，宜建立利益相关方参与机制：

- 争取政府部门配合或支持，实现联动协作；
- 慈善活动主办方、协办方和慈善组织通力合作，确保项目服务有序正常开展；
- 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；
- 项目服务多进行宣传，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；
- 加强与其他慈善组织与机构的合作交流，共享经验与资源，减少资源重复与浪费；
- 建立双向参与机制，积极与利益相关方进行互动和反馈。

#### 8.1.3 信息公开

慈善项目宜通过各种方式进行信息公开：

- 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；
- 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；
- 通过多渠道公开慈善项目信息，不仅限于全国和民政部门统一的信息公开平台，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；
- 定期检查公开信息，如有纰漏及时更正更新并发布补充公告。

### 8.2 面向捐赠人的服务行为

#### 8.2.1 捐赠咨询

慈善组织宜对捐赠人提供下列咨询服务：

- 根据捐赠人的需求和目标，结合具体社会需求，制定个性化的捐赠计划，包括捐赠的对象、方式、时间、金额等；
- 对捐赠项目进行全面评估和设计，包括项目的背景、目的、实施计划、预期效果等；

- 为捐赠人提供详细的捐赠流程指导，包括如何选择合适的捐赠机构、填写捐赠协议、交付捐赠物品等；
- 为捐赠人提供税务咨询服务，解答捐赠过程中可能涉及的税务问题，如怎样在税务申报中正确填报捐赠信息、申请捐赠抵税等；
- 为捐赠人提供法律咨询服务，解答捐赠过程中可能涉及的法律问题，如捐赠协议的法律效力、捐赠物品的所有权转移等。

## 8.2.2 捐赠受理与追踪

受理来自个人、组织或公司的捐赠涉及的流程宜包括：

- a) 接收来自捐赠人捐赠的资金、物品或服务；
- b) 检查捐赠物的来源、状况、数量和价值，并记录详细的捐赠信息，包括捐赠人的姓名、联系方式、捐赠物描述、捐赠日期等；
- c) 向捐赠人提供捐赠收据；
- d) 合理管理捐赠物，追踪使用情况，并定期向捐赠人报告捐赠的影响和结果。

## 8.2.3 捐赠信息公开

面向捐赠人宜做好信息公开工作：

- 根据捐赠人的意愿，公布个人或组织的姓名，若捐赠人希望保持匿名，尊重其隐私权；
- 公布捐赠的具体时间；
- 根据捐赠人的意愿和相关规定，公布捐赠的货币金额或其他财产的价值，并说明捐赠形式；
- 描述捐赠的主要目的或捐赠人的特定意向，或明确指出捐赠将直接或间接帮助的对象；
- 公示捐赠所达成的效果或进展报告。

## 8.2.4 致谢捐赠者

在捐赠者同意的前提下，慈善组织宜致谢捐赠者，其形式包括但不限于：

- 在合适场合下颁发证书；
- 举办答谢活动；
- 在官方网站、社交媒体、年度报告等多种公开渠道对捐助人进行感谢；
- 邀请捐助人进行故事分享并广泛传播。

## 8.3 面向其他主体的服务行为

### 8.3.1 培训支持

慈善组织宜根据具体服务提供适当的培训支持，包括但不限于任务要求、安全规范等，提升参与人专业能力与信心。

### 8.3.2 营造氛围

慈善组织宜营造良好的氛围，具体做法包括：

- 营造积极向上、团结友爱的服务氛围，激发参与热情和归属感；
- 通过定期活动、沟通会议等方式，加强交流和互动，形成良好的团队合作氛围；
- 围绕特定的主题，组织各种形式的慈善活动，形成浓厚的慈善氛围。

### 8.3.3 提供服务

慈善组织宜提供良好服务，服务形式包括：

- 使参与人能够参与到有意义的慈善项目中，为社会和个体提供实际帮助；
- 根据志愿者的特长和兴趣，分配合适的志愿服务任务。

### 8.3.4 提供保障

慈善组织宜提供必要的保障，保障措施包括：

- 提供参与人所需的必要保障和支持，包括安全保障、心理支持、交通补贴等；
- 确保参与人权益得到保护，避免因服务活动而遭受不必要的损失和伤害。

## 9 强化措施

### 9.1 监督主体

监督主体宜包括：

- 政府监督。民政与其他有关部门对慈善活动和慈善组织进行监督检查。
- 行业组织。慈善行业组织通过组织监管、倡导签署倡议书等方式对慈善组织进行约束和监督。
- 慈善组织自身。慈善组织定期核查内部制度、财务管理、人员工作等情况，保证组织内部健康良好运行。
- 其他慈善组织。同行之间互相监督，发现违法行为向行业协会或主管部门报告，针对不良服务行为提出整改建议。
- 捐赠方。捐赠方通过参与活动等形式对慈善组织、慈善活动等进行监督。
- 社会力量。媒体对慈善组织或活动进行监督和报道；专业第三方机构对慈善活动进行监测评估；慈善组织主动信息公开，社会各界、公众对慈善组织进行监督。

### 9.2 风险管理

#### 9.2.1 风险内容

风险管理内容宜包括：

- 捐赠资金、物品等来源安全性；
- 相关方的违法行为；
- 舆论风险；
- 财务管理、资金使用安全。

#### 9.2.2 管理流程

风险管理流程宜包括：

- a) 对服务内容的内外部风险进行评估分析；
- b) 根据风险评估结果设计应对措施；
- c) 在服务过程中实时监控风险因素；
- d) 在突发事件发生后按照应对措施开展行动；
- e) 开展行动后对措施成效进行评估，为后续风险管理提供参考。

## 参 考 文 献

- [1] MZ/T 211—2024 社会组织基础术语.
- [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] 广州市慈善组织信息公开指引. 广州市公益慈善联合会. 2022.
- [6] 李健, 公益慈善组织如何做好项目设计[M]. 中国社会报. 2022年8月29日第A03版.
- [7] 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.

