

ICS 03.080.01
CCS A16

团 体 标 准

T/SSOF 0004-2023

行业协会商会服务规范

Service Specification of Industry Association and Chamber of Commerce

（征求意见稿）

2023.12.15

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

深圳市社会组织总会 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 基本原则 2

5 建设目标 2

6 服务对象 2

7 服务准则 3

8 服务内容 3

9 服务流程 5

10 服务方法 7

11 服务管理 8

12 服务保障 9

参 考 文 献 11

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》给出的规则起草。

本标准由广东省民政厅和深圳市社会组织总会共同提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：深圳市社会组织总会、深圳市平板显示行业协会、深圳市盐田区海云社会工作服务社、深圳市物联网产业协会、深圳市律师协会、深圳市前海金融同业公会、深圳市标识行业协会、深圳市浙江嘉兴商会。

本标准主要起草人：苏建东、彭旭辉、徐辉、杨华茂、谢晓雪、李继红、李新梅、郑华兵、董标、孙统彪、张林、康亚茹、唐黎华、郭灏明、薛志坚。

本标准首次发布。

行业协会商会服务规范

1 范围

本文件提出了行业协会商会服务规范的基本原则、目标、主要内容及实施路径。
本文件适用于行业协会商会组织。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 20004.1 团体标准化第1部分：良好行为指南

GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

GB/T 20000.1-2014 标准化工作指南第1部分标准化和相关活动的通用术语

DB44/T 2368 社会组织能力建设指南

3 术语和定义

DB44/T 2368界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会组织 social organization

本文所称的社会组织指社会团体、社会服务机构、基金会，包括社区社会组织。

3.2

社会团体 social group

由中国公民自愿组成，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。

3.3

社会服务机构 social service organization

自然人、法人或者其他组织为了提供社会服务，主要利用非国有资产设立的非营利法人。

3.4

服务规范 service specification

为实现社会组织高质量发展，政府相关部门、枢纽型社会组织、高等院校、科研院所、专业服务机构、社会组织内部等服务规范主体面向社会组织、组织会员单位、相关机构、相关人员所开展的具有系统性、针对性、持续性、规范性的专业服务能力准则。

3.5

行业协会商会 Industry Association and Chamber of Commerce

行业协会是指会员主体为从事相同性质经济活动的单位、同业人员，或同地域的经济组织，自愿组成的，在民政部门登记的社会团体法人。其反映各行业的企业自我服务、自我协调、自我监督、自我保护的意识和要求。

注：引自DB44/T 2368-2022 术语和定义。

引自GB/T 20000.1-2014 标准化工作指南第1部分标准化和相关活动的通用术语

4 基本原则

4.1 科学原则

本文件以科学理论为指导，力求全面、客观反映新时代对行业商会服务规范发展的核心能力要求。

4.2 合理原则

本文件涉及的规范适应行业协会商会所处发展阶段和现实情况，逻辑清晰，结构合理。

4.3 前瞻原则

本文件立足长远，以推动社会组织高质量发展为方向，引导行业协会商会逐步建立与经济社会发展格局相适应的专业服务能力体系。

4.4 适用原则

本文件在行业协会商会基本组织形式的基础上，对不同工作领域的行业协会商会分别提出服务规范的重点与方向，实践应用性和可操作性强。

5 建设目标

通过科学的能力建设实施路径和方法，支持社会组织稳步提升专业发展能力，促进社会组织在行业商会服务领域、服务方面的作用得到全面发挥，实现更加均衡、更有效能、更可持续、更高质量的发展，形成一批具有较高影响力的品牌性行业协会商会。

6 服务对象

6.1 会员对象

是行业协会商会服务的基本对象。会员是行业协会商会成立发展的基础，行业协会商会应秉承为会员服务赋能的基本宗旨。

6.2 行业对象

所在行业是行业协会商会服务的主要对象。行业协会商会是本行业和产业生态的重要组成部分，通过发挥自律组织作用，有效促进本行业和产业高质量发展。

6.3 政府机构

行业协会商会是连接政府与会员之间纽带，在积极承接政府转移职能，协助政府做好行业规范和政策制定中具有重要作用。

6.4 市场主体

是行业协会商会的服务主要对象。行业协会商会在市场活动中具有完善市场机制、保障改善民生、繁荣发展文化、促进公众参与等诸多功能。

7 服务准则

服务准则是指行业协会商会在服务会员时需要遵守的准则，规范和促进行业协会商会的发展，提高服务质量，增强会员的信任感和归属感。其中包括自律、诚信、公正、专业、保密等。

7.1 自律准则

应遵守国家法律法规、行业规范以及协会章程和规定，不从事违法违规行为。同时，行业协会商会应执行行业自律公约、维护行业秩序，不出现不正当竞争和利益输送等行为。

7.2 诚信准则

应以诚信立身，秉持诚实，恪守承诺，忠实于自己应承担的义务，为各服务对象提供真实、完整、客观的信息和服务，不夸大宣传和误导服务对象。

7.3 公正准则

应保持公正客观，不偏私，不歧视，保持公正，保障各服务对象的权益，提高行业协会商会的公信力和形象。

7.4 专业准则

应具备行业所需的专业知识及技能，熟悉最新的政策、法规、发展趋势、行业标准，为各服务对象提供专业、及时、高效的服务。

7.5 保密准则

应保护各服务对象的商业信息及个人信息，保障各服务对象的合法权益不受侵犯，维护各服务对象的安全和利益。

8 服务内容

8.1 党建服务

a) 应依照《中国共产党章程》的规定和组织章程开展党建服务，特别对组织的重要事项决策、重要业务活动、大额经费开支、开展涉外活动等提出意见；

b) 开展服务会员企业的党建专题活动，为会员企业党建赋能；

c) 协助会员企业成立党组织，指导会员企业开展党组织活动。

8.2 会员服务

8.2.1 会员交流

组织会员企业开展产业/行业企业交流、座谈会。

8.2.2 咨询服务

- a) 为会员企业解决生产经营、法律、财务等问题提供咨询服务；
- b) 开展交流座谈会、提供咨询服务、链接资源，提升会员企业内部管理能力。

8.2.3 创新支持

协助会员企业开展新技术、新材料、新应用、新工艺、新设备、新机制等创新申报工作，为会员企业提升综合实力和市场竞争力。

8.2.4 解决诉求

向省级、市级、区级政府部门反映涉及会员企业的发展事项，提供有关行业发展建设性意见，形成调研报告或建议报告。

8.3 行业服务

8.3.1 市场拓展

组织会员企业参加各级别（国际级、国家级、省级、市级）交易会、展览会、博览会等贸易活动。

8.3.2 产业研究

- a) 开展行业信息调查：构建运行数据库并定期更新数据，为政府决策提供参考；
- b) 开展产业发展研究：撰写书面行业调研报告；
- c) 出版行业发展出版物：正式出版行业刊物。

8.3.3 产业融通

- a) 为会员企业提供资源对接、融资租赁、政策宣讲、知识产权保护、产学研合作等配套服务；
- b) 搭建跨行业协会对接交流平台，联合举办产业对接、路演、论坛等活动。

8.3.4 技术平台服务

- a) 建立行业技术服务平台：主导建设工程实验室、工程中心、公共信息系统、其他公共技术服务平台，并积极发挥作用；
- b) 主导建设并运营行业门户网站或者信息平台；
- c) 推动科研仪器共享，参与政府/高校等主导建设的科研仪器共享联盟事项。

8.3.5 人才评价服务

- a) 组织职称评审：开展行业人才职称评审工作。
- b) 开展技能提升服务：主办或者承办行业人才技能大赛。

8.3.6 政策服务

- a) 开展政策建议，参加市区级以上政府职能部门召集的产业发展或者座谈会，并提出书面意见或者建议；
- b) 开展提案议案，通过“两代表一委员”等参政渠道提交有关产业或宏观经济发展相关议案/提

案；

c) 开展政策研究，参与各级职能部门十四五产业（行业）规划课题或者产业园区发展等规划项目，或者受政府委托开展某项政策的前期调研工作；

d) 开展政策宣传，主办或承办行业政策、政府优惠政策、行业新技术等宣传推广活动，或者受政府委托执行某项政策。

8.3.7 行业规范

a) 开展行业诚信自律倡导，公开发布行业诚信宣言或者行业自律宣言，引导企业规范诚信经营；

b) 开展知识产权保护，开展行业知识产权保护宣传活动，或会员权益保护活动；

c) 开展行业标准制订工作，主导、参与国家标准、行业标准、市技术规范、地方标准、团体标准等的制定或修订。

8.3.8 社会公益

开展推动乡村振兴、共同富裕工作：开展捐资、捐物并提供志愿服务。

践行社会责任，组织会员或社会资源积极参与重大公共事件工作。

8.4 政府服务

8.4.1 承接服务

直接承接政府相关部门转移职能，委托项目或购买服务。

8.4.2 安商稳企

开展安商稳企专题交流会、座谈会、沟通会等活动，协助政府稳企工作。

8.4.3 招商引智

a) 推介重点招商项目：向市、区推介重点招商项目并协助项目落地；

b) 引进高端人才团队：引进国家、省、市级认定的高层次人才团队落户或者促成“院士工作站”在组织建站并正式挂牌运营；

c) 推介营商环境：主办、承办、参与营商环境推介活动；

d) 开展国内外专题招商活动：开展国际、国内专题招商活动。

9 服务流程

9.1 党建服务

9.1.1 组织建立

成立党建工作领导小组，确定党建工作的组织架构和职责分工。

9.1.2 党员发展

通过宣传、组织培训等方式，吸引会员积极参与党组织，发展党员。

9.1.3 党员管理

建立党员档案，定期进行党员考核和评议，对党员的表现进行奖惩和激励。

9.1.4 党组织活动

定期组织党员开展集中学习、座谈交流、主题教育等活动，加强党员的思想政治教育。

9.1.5 党风廉政建设

加强党风廉政建设，建立健全党风廉政建设责任制，加强党员干部的廉政教育和监督。

9.1.6 党建成果展示

定期组织党建成果展示活动，宣传党建工作的成果和党员的先进事迹，激励更多的会员参与党建工作。

9.2 会员服务

9.2.1 会员招募

制定入会标准及要求，通过多种渠道进行会员招募。

9.2.2 会员登记

企业表达加入意愿后，行业协会商会提供相关的申请表格，由企业填写企业基本信息。

9.2.3 缴纳会费

行业协会商会制定会费标准。企业需按照行业协会商会规定的时间和方式缴纳会费。

9.2.4 会员权益

制定会员权益政策，为会员提供相应的权益和服务，以增加会员的参与度和满意度。根据会员的需求和反馈，不断调整和优化会员权益，提供更加有针对性的服务内容。

9.2.5 服务实施

根据实际情况实施相关服务，服务实施需流程化、规范化。

9.2.6 服务反馈与评估

及时向会员反馈服务结果和效果，并听取会员的反馈和建议。根据反馈和建议，对服务进行定期评估，并调整服务内容及服务方式。

9.3 行业服务

9.3.1 调研和需求分析

通过调研和与会员企业沟通，了解行业的需求和问题，确定提供哪些具体的行业服务。

9.3.2 服务规划和设计

根据需求分析的结果，制定行业服务的规划和设计，确定服务的内容、形式、范围和目标。

9.3.3 服务资源整合

整合行业内的资源，包括专业人才、技术支持、信息资源等，提供全面的行业服务

9.3.4 服务推广和宣传

通过各种渠道和方式，宣传和推广提供的行业服务，让会员企业了解并参与其中。

9.3.5 服务实施和监督

组织专业团队或委托合作伙伴,实施具体的行业服务项目,并对服务的质量和效果进行监督和评估。

9.3.6 服务评估和改进

- a) 定期对提供的行业服务进行评估,收集行业内企业的反馈意见,根据评估结果进行改进和优化;
- b) 与行业企业保持密切的沟通和交流,及时了解企业需求和意见,为提供更好的行业服务提供参考。

9.4 政府服务

9.4.1 需求收集

与政府部门、会员企业进行沟通和调研,了解企业和政府的需求,政策方向,确定行业协会商会可以提供的政府服务内容。

9.4.2 需求整理

将政府、企业的需求整理成清单,明确需求、服务内容。

9.4.3 沟通与协商

与相关政府部门建立联系,进行沟通和协商,并协调双方的需求与合作。

9.4.4 服务实施

行业协会商会根据沟通协调结果,实施相应服务。服务内容包括但不限于:承接服务、安商稳企、招商引智等。

9.4.5 服务反馈与评估

及时向政府、企业反馈服务结果和效果,并听取政府、企业的反馈和建议。根据反馈和建议,对服务进行定期评估,并调整服务内容及服务方式。

10 服务方法

10.1 方法标准

行业协会商会应制定服务标准,明确服务内容、流程和质量要求,确保服务质量和效果。

注:引自

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

GB/T 20004.1 团体标准化 第一部分:良好行文指南

GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第二部分:标准体系

GB/T 20004.2-2018 团体标准化 第二部分:良好行为评价指南

GB/T 20003.1-2014 标准制定的特殊程序第1部分:涉及专利的标准

GB/T 1.1-2020 标准化工作导则第1部分标准的结构和编写

10.2 沟通交流

通过会议、调研、访问等方式,加强与会员单位和相关行业企业的沟通交流,了解他们的需求和问题,提供有针对性的服务。

10.3 专业支持

为会员单位和相关行业企业提供专业化支持，包括但不限于专家讲座、现场指导等，帮助他们提高技术水平和管理能力。

10.4 信息服务平台

建立信息服务平台，为会员单位和相关行业企业提供在线服务，方便他们获取信息、交流和合作。

10.5 评估与反馈

定期对服务效果进行评估，及时收集会员单位和相关行业企业的反馈意见，不断改进服务，提高他们的满意度。

10.6 创新服务

积极探索新的服务方式，如在线培训、云端共享等，利用先进技术手段，提高服务效率和效果。

10.7 资源整合

积极整合国内外资源，为会员单位和相关行业企业提供更多的合作机会和资源，促进产业发展。

10.8 互动机制

建立会员单位之间、会员单位与相关行业企业之间的互动机制，促进合作与交流，实现互利共赢。

11 服务管理

11.1 质量管理

11.1.1 管理体系

应建立服务质量管理体系，包括发展规划、年度计划、年度报告、服务方针、服务目标、服务职责和权限等。

11.1.2 服务质量过程管理

应依照章程制定科学的服务管理制度、服务流程或服务手册，严格按照章程和相关制度开展服务活动，对影响服务实施的关键要素、关键事件进行识别、分析和把控，及时准确地记录服务情况，做好痕迹管理。

11.1.3 服务质量成效评估

应及时验收服务档案的规范性、完整性和专业性，积极总结服务成效，反思服务过程中的关键要素和事件，以完善和优化服务为目标，提炼和总结管理模式和服务模式，并形成产出。

11.2 风险管理

11.2.1 风险管理制度

应建立健全服务风险管理制度，包括风险识别、风险分析、分析评价、风险应对等。

11.2.2 风险管理预案

应制定服务的风险预案，对应应急指挥体系与职责、人员、技术、设施设备、物资、处置方式及指挥与协调等预先做出具体安排。

11.2.3 应急处置

应根据风险的类型及影响程度，采取处置策略，包括规避风险、降低风险、转移风险、接受风险等。

11.3 投诉与争议处置

11.3.1 建立制度

应建立服务投诉与争议处置制度。

11.3.2 收集投诉

应建立畅通的沟通渠道，收集与服务质量相关的投诉和改进建议。

11.3.3 应对投诉

在收到与服务质量相关的投诉和改进建议应及时予以回应和反馈。

11.3.4 改进措施

应根据意见和建议采取有效措施，改进服务工作，提升服务质量。

12 服务保障

12.1 组织保障

12.1.1 结构保障

- a) 建立和完善以章程为核心的内部管理制度，为服务会员提供充分的组织结构保障；
- b) 按照相关法规规章、规范性文件、政策和章程建立健全合理的法人治理结构和有效的组织运行机制，包括内部监督机制；
- c) 落实民主选举、民主决策和民主管理，人力资源聘用、任职、考核、奖惩、薪酬等管理制度；
- d) 落实印章管理制度，证书管理制度及档案管理制度。

12.1.2 党建工作

- a) 按照本组织章程和有关规定设立或联合组建基层党组织，开展党务活动和对所在组织重大事项提出意见建议，建立党组织参与重大问题决策的相关制度；
- b) 认真执行换届选举制度，实行民主管理，建立健全党的基层组织，充分发挥党组织的监督保障作用。

12.1.3 制度保障

- a) 健全会员大会（会员代表大会）、理事会（常务理事会）制度；
- b) 按照章程规定的时限、条件和程序召开理事会和监事会，照章履行理事会和监事会的职责；
- c) 理事会成员要严格按照民主程序选举产生，会长（理事长）应由理事会提出人选，通过会员大会（会员代表大会）以无记名投票方式选举产生，并逐步实行差额选举。鼓励选举企业家担任会长（理事长）；

d) 秘书长可通过选举、聘任或向社会公开招聘等方式产生。

注：引自GB/T 20004.2-2018 团体标准化 第二部分：良好行为评价指南

12.2 财务保障

12.2.1 财务管理

建立健全财务管理、财务核算制度，设立专门的财务人员，并对所属分支机构、代表机构的财务实行统一管理。建立行业协会商会资产管理制度，并按有关规定接受监督检查。

12.2.2 收费规范

a) 规范会费收取标准和办法，由行业协会商会自主确定，经会员大会（会员代表大会）半数以上代表同意后方能生效，收费办法需列明服务内容；

b) 行业协会商会不得从事以营利为目的的经营活动，依法所得不得在会员中分配、不得投入会员企业进行营利；

c) 未按照规定履行批准程序，不得针对企业举办全国性或行业性的评比活动，经批准举办的评比活动不得收取费用；

d) 举办展览会、交易会、研讨会、培训等活动可以实行有偿服务，收费应符合国家有关规定，并公开收费依据、标准和收支情况；

e) 对依法或经授权强制实施具有垄断性质的仲裁、认证、检验、鉴定以及资格考试等活动的收费，应执行行政事业性收费的有关规定。

12.3 人员保障

12.3.1 社会保障

落实社会保障制度。工作人员应按照国家有关规定和属地管理原则，参加当地养老、医疗、失业、工伤和生育等社会保险，履行缴费义务，享受相应的社会保障待遇。

12.3.2 人才保障

a) 结合组织发展培养行业协会商会组织管理人才，深化劳动人事制度改革；

b) 行业协会商会要全面实行劳动合同制度，保障服务性工作人员合法权益；

c) 建立健全岗位管理制度，完善激励机制，吸引优秀人才，优化人员的年龄、知识结构；

d) 加强专业队伍建设，行业协会商会及其分支机构、代表机构要配备专职工作人员，并参照国家有关规定，对符合条件的工作人员进行职称评定。

12.4 对外交流

建立和完善各项对外交流管理制度，在对外交往中遵守法律法规和纪律，维护国家利益。

参 考 文 献

- [1] GB/T 20001.7-2017 标准编写规则 第7部分： 指南标准
- [2] MZ/T 166-2021 社会工作督导指南
- [3] 中华人民共和国全国人民代表大会. 中华人民共和国民法典： 主席令第四十五号. 2020年
- [4] 中华人民共和国全国人民代表大会. 中华人民共和国慈善法： 主席令第四十三号. 2016年
- [5] 中华人民共和国全国人民代表大会. 中华人民共和国环境保护法： 主席令第九号. 2014年
- [6] 中华人民共和国全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国民办教育促进法： 主席令第二十四号. 2018年
- [7] 国务院. 中华人民共和国民办教育促进法实施条例： 国务院令741号. 2021年
- [8] 国务院. 优化营商环境条例： 国务院令722号. 2019年
- [9] 国务院. 志愿服务条例： 国务院令685号. 2017年
- [10] 广东省人民代表大会常务委员会. 广东省志愿服务条例： 广东省第十三届人民代表大会常务委员会公告（第77号）. 2020年
- [11] 中华人民共和国全国人民代表大会. 中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要. 2021年
- [12] 广东省人民政府. 广东省人民政府关于印发《广东省国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》的通知： 粤府（2021）28号. 2021年
- [13] 民政部. 民政部关于印发《“十四五”社会组织发展规划》的通知： 民发（2021）78号. 2021年
- [14] 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： 中办发（2016）46号. 2016年
- [15] 中共中央 国务院. 中共中央 国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见. 2021年
- [16] 中共中央. 关于加强社会主义协商民主建设的意见. 2015年
- [17] 中共中央办公厅. 关于加强社会组织党的建设工作的意见（试行）： 中办发（2015）51号. 2015年
- [18] 中共广东省委组织部. 中共广东省委组织部关于印发《广东省党支部规范化建设指导意见》的通知： 粤组通（2018）44号. 2018年
- [19] 财政部 民政部. 关于通过政府购买服务支持社会组织培育发展的指导意见： 财综（2016）54号. 2016年
- [20] 民政部 中央宣传部 中央组织部 外交部 公安部 财政部 人力资源和社会保障部 国家新闻出版广电总局 国家统计局. 关于社会智库健康发展的若干意见： 民发（2017）77号. 2017年
- [21] 国务院办公厅. 国务院办公厅转发文化部等部门关于做好政府向社会力量购买公共文化服务工作意见的通知： 国办发（2015）37号. 2015年
- [22] 环境保护部 民政部. 关于加强对环保社会组织引导发展和规范管理的指导意见： 环宣教（2017）35号. 2017年
- [23] 民政部. 关于大力培育发展社区社会组织的意见： 民发（2017）191号. 2017年
- [24] 民政部办公厅. 民政部办公厅关于印发《培育发展社区社会组织专项行动方案（2021-2023年）》的通知： 民办发（2020）36号. 2020年
- [25] 广东省民政厅. 广东省民政厅关于印发《广东省培育发展社区社会组织专项行动实施方案（2021-2023年）》的通知： 粤民函（2021）167号. 2021年
- [26] 国家基本公共服务标准. 2023年

- [27] 民间非营利组织会计制度
 - [28] DB44/T 2368-2022 社会组织能力建设指南. 广东省地方标准
 - [29] 广东省行业协会条例 2006年
-