

## 行业协会商会能力建设规范

Specification for the capability construction of profession association and chamber of  
commerce

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

## 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 能力建设目标 .....	1
5 能力建设原则 .....	1
5.1 合法性 .....	2
5.2 科学性 .....	2
5.3 独特性 .....	2
5.4 创新性 .....	2
6 能力建设模型 .....	2
6.1 模型描述 .....	2
6.2 社会团体法人内部治理能力 .....	2
6.3 业务治理能力 .....	2
7 社会团体法人内部治理能力建设 .....	3
7.1 法人治理能力 .....	3
7.2 战略规划能力 .....	4
7.3 组织管理能力 .....	4
7.4 可持续发展能力 .....	5
7.5 协同合作能力 .....	6
8 业务治理能力建设 .....	6
8.1 会员管理服务 .....	6
8.2 市场主体服务 .....	7
8.3 市场引领 .....	8
8.4 行业自律与市场秩序维护 .....	10
8.5 履行社会责任 .....	10
9 能力建设方法 .....	11
10 能力建设评价与改进 .....	11
10.1 能力建设评价 .....	11
10.2 能力建设改进 .....	11
参考文献 .....	12

## 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。

本文件由广东省民政厅提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：广东省物流行业协会、广东省社会组织管理局、广东省标准化研究院、广东省中小企业发展促进会、中山海慧科企物流（集团）有限公司、广州知本云科技有限公司、中山市灯饰照明行业协会、江门市物流行业协会、中山市物流协会、珠海物流与采购商会、佛山市供应链物流协会、广东省海鲈协会、河源市家庭服务业协会。

本文件主要起草人：。。。。。。。

# 行业协会商会能力建设规范

## 1 范围

本文件给出了行业协会商会能力建设的目标、原则、参考模型、内容、方法、评价与改进的要求。本文件适用于行业协会商会能力建设与持续改进工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

DB44/T 2368—2022 社会组织能力建设指南

DB44/T 2369—2022 社会组织人才培养指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**行业协会商会** profession association and chamber of commerce

由从事相同性质经济活动的经济组织自愿组成，为实现会员共同意愿，经民政部门登记成立并按照其章程开展活动，实行行业自律，反映行业诉求，为市场主体提供信息咨询、宣传培训、市场拓展、权益保护、纠纷处理等方面服务的非营利性社会团体法人。

[来源：DB44/T 2368—2022，4.4，修改]

### 3.2

**社会团体法人治理结构** corporation governance structure of social group

社会团体依据章程，建立的以会员（代表）大会、理事会、监事会、秘书处等机构为主体的、责任明确、相互制衡的组织架构，以及民主、科学、高效的决策、执行和监督机制。

## 4 能力建设目标

通过科学的能力建设模型以及持续改进机制，促进行业协会商会健全社会团体法人治理结构，提升专业水平和服务能力，形成一批具有社会公信力、产业引领力、综合竞争力和区域影响力的品牌型行业协会商会。

发挥自律组织的自我管理与服务、自我约束与协调的职能作用，以及扎根行业、服务企业、辅助政府、凝聚合力的独特优势，促进行业协会商会在经济社会各领域各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。

## 5 能力建设原则

### 5.1 合法性

实行依法自主，尊重会员自治，建立民主决策和运行机制，依照法律、法规和章程的规定独立开展活动和管理内部事务。

不得反对宪法确定的基本原则，不得危害国家的统一、安全和民族的团结，不得损害国家利益、社会公共利益以及其他组织和公民的合法权益，不得违背社会道德风尚，不得从事营利性经营活动。

### 5.2 科学性

反映新时代对行业协会商会凝练和解决行业共性问题，发挥行业引领、市场主体服务等独特功能的核心能力要求，在社会团体基本组织形式上，深化内部治理和业务治理的具体能力建设实践，力求机构精简、人员精干、运转顺畅、服务有效，实现自身与行业深度融合创新发展。

### 5.3 独特性

以行业变革和市场需求为导向，提供反映行业特征和特色的差异化服务，反映诉求，实施自律。

### 5.4 创新性

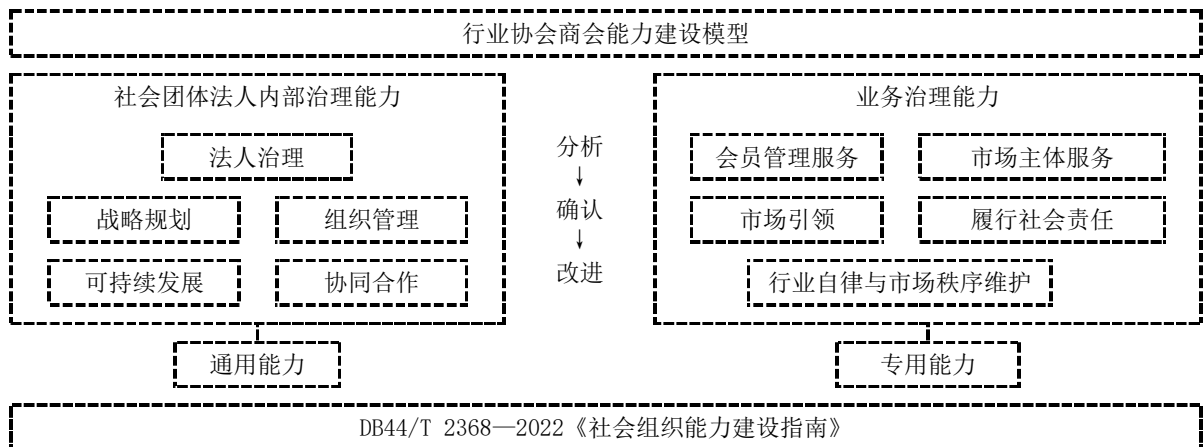
自我构建与经济社会发展格局相适应的质量为要，成效为本的持续创新能力，提供服务创新。

## 6 能力建设模型

### 6.1 模型描述

行业协会商会能力建设模型分为社会团体法人内部治理能力层、业务治理能力层，见图1。

图1 行业协会商会能力建设模型



### 6.2 社会团体法人内部治理能力

社会团体法人治理能力是行业协会商会依法建制、治理和运行的基础能力。

DB44/T 2368—2022明确了社会组织应具备的通用能力，包括法人治理能力、战略规划能力、组织管理能力、可持续发展能力、协同合作能力。

### 6.3 业务治理能力

业务治理能力是行业协会商会依法依规，在会员管理服务、市场主体服务、市场引领、行业自律与市场秩序维护、履行社会责任的专业能力和要求。

## 7 社会团体法人内部治理能力建设

### 7.1 法人治理能力

#### 7.1.1 党组织建设

7.1.1.1 行业协会商会有三名及以上正式党员的，按照党章的规定，应单独建立党组织，加强党组织建设，选优配强党组织负责人和党务工作者，推进组织设置和活动方式创新，增强党组织政治功能，把党组织建设成为宣传党的主张、贯彻党的决定、领导基层治理、团结动员群众、推动改革发展的坚强战斗堡垒。

7.1.1.2 应全面推进党组织标准化建设，完善民主生活会、组织生活会、“三会一课”、主题党日等制度，健全工作规则和决策机制，做好发展党员，以及党员教育、管理与服务工作，加强入党积极分子队伍建设，加强发展对象、预备党员的教育培养，组织开展党内集中教育和党员经常性教育，坚持组织培训和个人自学相结合，引导党员不忘初心、牢记使命，充分发挥党员的先锋模范作用，严格做好党籍管理、组织关系管理、党费收缴使用管理、日常监督、组织处置等工作，加强和改进流动党员管理。

7.1.1.3 未成立党组织的行业协会商会，应成立联合党组织，或通过选派党建工作指导员、联络员或建立工会、共青团组织等途径开展党的工作。支持有条件的行业协会商会，成立行业联合党委。

#### 7.1.2 决策、执行与监督机构建设

7.1.2.1 行业协会商会应健全社会团体法人治理结构，实行去行政化、自我管理、自我发展、自我约束的运行机制，规范议事规则、决策程序、监督机制，落实民主选举、民主决策、民主管理，形成权责明确、运转协调、制衡有效的法人主体，独立承担法律责任。

7.1.2.2 应健全包括会员（代表）大会、理事会、监事会、秘书处、分支（代表）机构等在内的组织结构，明确会长、副会长、理事、监事、秘书长、副秘书长等管理人员的职权和任免机制。组织结构的层级和数量应合理，各机构的职权，以及产生、任期和罢免机制应明确。

7.1.2.3 依法设立的分支（代表）机构，应冠以其所从属的规范全称并在同一章程和业务范围内开展具体工作。分支机构名称应以“分会”、“专业委员会”、“工作委员会”、“专家委员会”、“技术委员会”等准确体现其性质和业务领域的字样结束；代表机构名称应以“代表处”、“办事处”、“联络处”字样结束。

7.1.2.4 不应设立地域性分支（代表）机构。

#### 7.1.3 管理制度和机制建设

7.1.3.1 行业协会商会应完善规划计划、组织文化、财务审计、人事行政、资产、知识与信息、项目与合同、标准化、档案、印章、证书、活动、安全与职业健康、分支机构与代表机构管理等制度，制定涵盖战略、人本、创新、绿色、开放、共享、成效、安全方面的运营、管理和服务机制体系，履行意识形态、组织合规、应急响应、安全生产、数据安全等主体责任。

7.1.3.2 应增强诚信原则和守法意识，以诚信承诺书、自律公约等形式，重点对行业协会商会的服务内容、服务方式、服务对象和收费标准等事项作出承诺并付诸实践。

7.1.3.3 应履行档案工作主体责任，确定档案机构或管理人员，健全档案工作制度规范，指导本单位相关材料的形成、积累、整理和归档。

## 7.2 战略规划能力

### 7.2.1 政策学习

7.2.1.1 应建立执行的法律法规、规章制度和基础标准清单，落实到人，确保准确理解并掌握其文件。

7.2.1.2 应善于应用政策，准确把握机遇，创新价值服务，促进组织合规，实现能力管理和人员发展。

### 7.2.2 发展路径构建

7.2.2.1 应洞察政治、经济、科技、文化的发展趋势和变化，科学分析行业特定要求、内部外环境和相关方需求，系统研究各阶段的发展路径，构建完整、协调、规范的标准体系或“质量—环境—健康—安全”管理体系，并采用“策划—实施—检查—改进”的过程方法，予以持续改进。

7.2.2.2 应确立行业协会商会发展的战略、方针和目标，及时总结并制定中长期工作规划和近期计划。

### 7.2.3 文化建设

7.2.3.1 应把文化建设作为自身能力建设和质量提升的重要支撑，凝练发展过程中形成的使命、愿景和价值观，构建与行业特性相适宜的有向心力、生命力的组织文化，包括组织精神与形象、发展理念与价值观、团队意识、职业行为与习惯、礼仪等核心要素。

7.2.3.2 应培育以劳动模范、先进工作者为榜样的敬业精神和终身学习、求真务实、审慎求是的职业精神，融合党建团建、机构联谊、茶话交流、社会实践等文化活动，鼓励开放性对话，激励创新和知识共享，促进形成以发展和结果为导向的决策力、领导力和执行力，对行业保持可持续的积极影响。

7.2.3.3 应强化品牌文化意识，规范行业协会商会的名称、标识、标准字和标准色，树立良好的行业形象，支持构建卓越的行业公信力。

### 7.2.4 组织评估

7.2.4.1 应完善自我评估机制，通过会员（代表）大会、理事会、监事会、会长办公会等活动，面向服务的对象，进行自身能力建设或服务满意程度的调查和问询，开展自身发展状况的综合评估。

7.2.4.2 应积极参加社会组织等级和“四好商会”评估，促进自我管理、自我完善和自我发展。

7.2.4.3 应及时总结评估中存在的问题，并将评估结果运用于自身能力建设的持续改进。

## 7.3 组织管理能力

### 7.3.1 项目管理

7.3.1.1 承接政府职能转移和相关方购买服务时，应在相对明确的制度、规则和合同约定下，对项目全过程进行综合管理并形成全周期的过程记录。项目管理过程一般包括：需求分析、可行性分析、方案策划、立项、实施、评审、验收、结项、绩效评价。

7.3.1.2 应与项目相关方建立伙伴关系，促进相关方有效和持续参与，形成工作合力，推动项目成功。

### 7.3.2 财务管理

7.3.2.1 应严格执行《中华人民共和国会计法》、《民间非营利组织会计制度》，实行独立会计核算制度，加强资金和财务审计，严防利用职务侵占、私分、挪用社会团体资产，或其所接受的公共捐赠和资助，严防采用虚报、隐瞒、伪造等手段，骗取社会救助资金、物资或服务。

7.3.2.2 对承接购买服务、专项资助的资金，应按“专款专用、单独核算、注重绩效、以备后查”的原则，健全内控和专项财务管理制度，合理编制预算，在规定用途和开支标准内使用资金，严防以任何形式挤占、截留、挪用项目资金，确保资金安全和正确使用，确保追踪问效和监督检查无异常。

7.3.2.3 应加强配套经费来源的管理和审计，不得违反社会团体管理规定收取费用、筹集资金。

### 7.3.3 人力资源管理

7.3.3.1 应遵行行业协会商会换届选举制度，遴选本行业依法经营、诚信自律的龙头或骨干企业中有较高威望和公信力的企业家担任法人和会长，选任专职会长和秘书长，专职会长、秘书长不应连任两届。

7.3.3.2 应按 DB44/T 2369—2022 中 6.1、6.3.1 的规定，加强决策机构、执行机构、监督机构负责人的胜任力培养，保障行业协会商会的依法建制、治理和运行。

7.3.3.3 应建立多层次的人才培养体系，推进社会团体工作人员的职业化和专业化。措施包括：

- a) 注重信念坚定、政治过硬、作风优良、清正廉洁、勤勉敬业，有较高职业素质和较强议事能力的负责人（候选人）培养，通过参加各级机关活动，参选党代会代表、人大代表和政协委员，拓宽参政议政渠道；
- b) 注重政治坚定、业绩突出、能力卓著、行业认可的专业人才培养，通过参加专业职称评审和职业技能考评，申报各级表彰，完善内部激励，促进可持续发展；
- c) 健全以岗位说明书为基础，团队能力为核心，绩效考评为导向的人才培养和薪酬责任体系；
- d) 健全人员分类施训机制，完善入职培训、岗位培训、职业培训、正负激励等制度建设，综合提高工作人员的政治执行、项目管理、统筹协调、社会服务等能力；
- e) 加强与人才培养机构、会员主体的人才合作，通过创新共建学生实习和就业基地、双向挂职制度和机制，畅通人才交流，完善人才供给。

7.3.3.4 应利用扎根行业、贴近企业的人才集聚优势，完善产业智库，支持服务创新，延展服务功能。

### 7.3.4 平台化数字化管理

7.3.4.1 应有内设机构或工作人员，负责平台化和数字化的规划计划、建设、运行和维护。

7.3.4.2 应有满足自身业务和对外联络交流需求的互联网服务平台。服务平台应做到界面美观、版块分明、操作简易，页面访问连续稳定，页面功能执行有效，有信息网络风险防范能力。

7.3.4.3 应完善服务平台信息核查和安全监管制度，确保平台信息的准确性、可靠性和时效性，严控制作、复制、发布、传播法律法规禁止的任何内容。

7.3.4.4 应关注新闻门户网站、跨平台账号、微博、短视频等社会主流媒体和渠道资源的应用，制定账号矩阵整体运营策略，形成服务运行更高效，服务供给更多元的线上线下融合工作平台。

7.3.4.5 应持续驱动会员管理与服务、会务组织、公共关系、业务数字化转型，为相关方提供更精准的信息采集、加工处理及发布，以及资源配置和撮合交易等服务，提升整体运营成效。

### 7.3.5 风险管理

7.3.5.1 应动态识别法人或负责人变更、办公场所及其环境、数据和资产管理、组织架构和职能岗位调整、各层级人员变动的潜在风险，完善内部管理制度和机制建设，建立相应的预防机制与处置措施。

7.3.5.2 应加强政策学习（7.2.1），及时并系统掌握法律法规、规章制度新要求，规范社会团体法人内部治理和业务治理，确保各项活动的内容和程序合法合规。

## 7.4 可持续发展能力

### 7.4.1 多元资源开发

7.4.1.1 应定期分析影响自身发展和业务持续成功的内部外环境和发展态势，根据社会团体非营利性组织特性、行业变革、会员构成、业务活动特点、社会经济发展等进行多元资源储备和开发。



7.4.1.2 应建立风险意识，在发展路径构建（7.2.2）和组织评估（7.2.4）的过程中，以相关方需求为导向，培育存量市场为基础，增量市场为核心的多元化发展能力。

## 7.4.2 服务创新

7.4.2.1 应贯彻创新性（5.3）的能力建设原则，健全激励创新的组织文化和价值观，提供支持创新的工作环境和保障机制，组织参加各类创新活动，提升整体创新思维和能力。

7.4.2.2 应坚持市场调查研究，掌握行业发展现状及趋势，研究相关方的需求变化和新关注点，支持完善创新驱动的能力管理和人员发展。

7.4.2.3 应持续识别创新需求，在内部治理、业务治理等方面提出创新建议，并开展服务创新实践。

## 7.5 协同合作能力

### 7.5.1 重大突发公共事件应急响应

7.5.1.1 应自觉接受各级人民政府设立的应急指挥机构的统一指挥、协调，发挥行业服务与应急保障优势，积极参与自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等重大突发公共事件应急响应。

7.5.1.2 应树立应急保障主体责任意识，提升负责人保障公共安全和处置突发公共事件的能力，及时宣传贯彻落实国家、地方的应急管理制度和措施，最大程度预防突发公共事件及其造成的损害。

### 7.5.2 行业推动

7.5.2.1 应关注行业引领（8.3），立足实际，独立或联合开展政策研究、职业发展、行业运行监测和标准化服务等业务，推动行业健康发展。

7.5.2.2 应及时总结自身能力建设的典型经验做法，为其他行业协会商会提供参考。

### 7.5.3 多元主体合作

7.5.3.1 应与政府政策保持协同，加强与各级机关的协同配合，做好政策宣传落实，积极建言献策。

7.5.3.2 应与市场主体、科研院所等机构加强伙伴关系，提升驱动产业链供应链质量提升的整体能力。

7.5.3.3 同行业、跨行业的行业协会商会可采用共建共同体等形式互促互进，促进协同合作与创新。

## 8 业务治理能力建设

### 8.1 会员管理服务

#### 8.1.1 会费管理

8.1.1.1 行业协会商会应合理设置会员层级和会费档次，同时向会员明确公开所提供的服务项目及其内容。会员层级和会费档次不应超过4级，同一层级不得再细分不同的收费标准。

8.1.1.2 会费标准不具有浮动性。制定或修改会费标准，应按程序经会员（代表）大会表决通过。

8.1.1.3 收取的会费，应主要用于为会员服务及开展业务活动，实行专人专账管理，按年度定期向会员公布收支情况并自觉接受其监督。总部及分支（代表）机构不得重复收取会费。

#### 8.1.2 会员管理

8.1.2.1 行业协会商会应规范会员发展，明确会员资格，加强入会审查。会员主体应为国家机关以外的，依法成立且认可行业协会商会章程的法人单位，不应发展个人和境外机构为会员。

8.1.2.2 应明确入会、退会程序，以及不同层级会员的权利和义务，实行入会自愿、退会自由，不得依托政府部门、利用垄断优势和行业影响力强制或变相强制入会或阻碍退会。

8.1.2.3 应建立全体会员名册和会员数据库，明确会员（代表）大会、理事会、监事会成员，以及会长、副会长、监事长、秘书长、理事等负责人职务，登记法人单位名称、住所，法人、理事会代表、会员代表及其联络人的基本信息，以及法人、业务、信用、品牌、能力等方面的基本情况、异常和风险等预警信息。会员名册和会员数据应施行密级管理，严防不正当或非法使用。

8.1.2.4 应加强会员分类统计和动态管理，优化会员结构，适当扩大会员覆盖率，提升产业链供应链相关经济组织的参与度，提高会员服务的针对性和有效性。

## 8.2 市场主体服务

### 8.2.1 会议及展览服务

8.2.1.1 经常性举办专业论坛、展览交易、政策宣讲、业务交流、需求对接、成果和信息发布、培训和讲座、国际交流等活动，应明确项目总负责人，组建执行团队，完善职责分工，明确任务目标，拆分任务条款，建立工作机制，完善工作计划，实施风险管控，健全应急保障，并及时优化和调整，形成会议（及展览）服务提供和保障的专业能力。

8.2.1.2 应结合会议内容营销、传播、创意设计、场地提供、会场设计搭建、餐饮、摄影摄像、网络直播、安保、商旅、翻译、志愿者和礼仪的服务需求，选择合乎其资质和能力条件的服务商，并以合同约定履约内容、责任、服务质量保障和标准。

8.2.1.3 对参会人员信息进行采集、管理和分析，应注重个人隐私的保护及对重要文件的管理。

8.2.1.4 举办大型活动应依规定进行活动安全报备和消防安全检查，确保会场疏散标志设置准确、完备和醒目，确保消防通道和安全出口畅通、不被遮挡，消防设施位置安全和有效性。

8.2.1.5 宜遵循会场绿色设计搭建原则，推广使用环保材料。

8.2.1.6 应会同场地提供方和服务商，针对公共安全、食品安全、医疗卫生、网络舆情制定应急保障和响应措施，明确应急处理的程序和分工机制。

### 8.2.2 咨询服务

8.2.2.1 为市场主体提供业务范围内的专业咨询服务，应建立咨询服务制度，细化咨询服务项目，明确咨询服务内容，规范咨询服务收费，优化咨询服务流程，提高咨询服务质量。这些咨询服务包括但不限于：政务业务咨询、财税和法律咨询、人力资源服务咨询、管理咨询、信息技术和服务外包咨询、质量基础设施服务咨询、知识产权咨询、中小微企业质量提升咨询、科技咨询、工程咨询、市场咨询、社会和民意调查咨询。

8.2.2.2 作为咨询服务机构，应从如下方面提升项目管理能力：

- 专业范畴内的咨询团队建设能力；
- 组织环境和外部环境的战略机遇识别和分析能力；
- 咨询服务项目的需求分析和方案策划能力；
- 提供项目建议、咨询方案并形成可交付成果的综合能力；
- 实施项目策划、组织、执行、监测和控制系列活动的协调能力；
- 信息化技术、技术指导 and 培训、内部档案管理与行政支持能力；
- 合规能力。

8.2.2.3 为政府、市场主体提供购买咨询服务时，应贯彻“价值原则、可实施原则、道德和职业行为准则、保密原则”的总体要求，以目标为导向，高效调动其服务资源，通过闭环可控的服务过程，提供规划、咨询、培训、数字化或其组合服务，以及可量化考核的交付成果。

8.2.2.4 应对咨询服务项目相关法律、法规、政策、方针、规则和标准有相当的认知，与需求方磋商确定适用项目的法律、规则及标准，以及咨询服务中适用的合同履行、数据保密、知识产权保护、良好惯例、风险、质量、安全性和可持续性等相关条款，解决和管控潜在的任何分歧和利益冲突。

8.2.2.5 接受境外机构或个人委托在境内开展的咨询服务，应加强合法合规性的审查。

### 8.2.3 市场拓展

8.2.3.1 应与市场监管部门建立沟通合作机制，配合开展市场监管法律、法规的宣传普及工作，掌握行业市场准入、商品和服务质量、竞争行为等有关情况，引导生产经营者强化市场经营主体责任，引导消费者选择合法生产经营者生产、销售的商品或者提供的服务，协调处理与市场监管有关的问题，营造企业公平参与竞争的市场环境。

8.2.3.2 应按需求打造集工商财税、智库、营销、展览展销、对外合作、信息咨询、企业管理、信用服务、项目开发、技术支持、人才引进、产教融合、安全生产、劳动用工、职业健康、质量标准、知识产权、法律咨询于一体的，市场主体间协同发展的交流合作平台，推动企业交流信息、共享资源，开展项目对接，促进贸易合作，共建以市场配置资源为基础的业务与技术协作关系。

8.2.3.3 应加强市场资源和信息渠道的真实性、准确性、合法性和有效性的摸底和调查；为市场主体提供市场拓展服务，对市场资源进行披露时，应尊重需求方的意愿并遵守相应的行为准则。

8.2.3.4 应遵循政策性导向和市场化运作原则，引导合法的金融机构开发适合行业和市场主体的产品和服务，带动头部企业、优秀企业家和社会资金促进中小企业创新，支持学生创业。

8.2.3.5 应规范开展业务性质的信用评价、企业评级、技术成果评定、认证认可等市场活动。

### 8.2.4 权益保护

8.2.4.1 应加强行业摸底，经常性收集市场主体对行业政策、营商环境、市场秩序和公平竞争、企业可持续发展等方面的意见，反映维护行业合理利益的共同诉求和制约行业发展的共性问题，为行业管理部门出台行业相关的规划、政策和标准，提供创新举措的具体建议。

8.2.4.2 应建立政企权益保护沟通协调机制，必要时召集利益相关方进行双向交流和高效沟通。

8.2.4.3 应结合“315国际消费者权益日”等重大活动，扩大行业权益保护宣传，及时组织维权，推动消费者权益保护协同共治，打造更加安全放心消费环境，推动消费供给提质升级。

### 8.2.5 纠纷处理

8.2.5.1 应将法制精神融入业务发展，通过组建法律顾问团，开设“法律讲堂”等多种方式，积极开展本行业的普法宣传，为有需求的企业和个体工商户提供法治宣传教育、法律咨询、居间调解和风险化解等服务，帮助企业完善治理结构、健全管理制度、防范法律风险。

8.2.5.2 应创新内部管理方式，健全行业纠纷解决机制，引导当事人通过行业调解等途径解决纠纷。

## 8.3 市场引领

### 8.3.1 政策研究

8.3.1.1 应及时掌握、系统梳理、认真研究国家和地方各项稳经济、促发展的政策文件，通过联系和走访市场主体，组织宣讲、座谈、培训、研讨、论坛、编制汇编等方式，以及自身服务平台、直播课堂和网络会议等渠道，推动其在本行业应知尽知。

8.3.1.2 应精准提供惠企政策申报和咨询服务。惠企政策包括国家、地方出台的给予相关主体的政府补贴、政府奖励、税收优惠、资质认定、金融财税、社会保障、科技创新、平台研发、人才引进、产业扶持、企业培育等优惠政策和措施。

8.3.1.3 应持续关注并积极参与本行业有关法律法规、支持性政策、标准化文件的制修订、宣传贯彻以及实施情况评估，及时反映行业发展的呼声，切实反馈存在的相关问题，向政府部门提出行业建设的意见和建议。

8.3.1.4 应加强行业发展环境和热点问题调查，通过实地调研、数据分析、听证论证、专题研讨，形成一批有质量的调查研究报告和建言资政成果，为政府提供政策方面的决策咨询与专业支持。

### 8.3.2 职业发展

8.3.2.1 应积极开展职业教育研究、宣传推广、人才供需对接、产教融合等活动，推动本行业企事业单位与学校共建合作项目，联合开展招生、就业、专业群建设、人才培养方案制定、师资队伍建设、实习实训基地建设、课程设置、教材开发、教学设计、实施与评价、科技成果转化、技术和技能创新，将新产业、新业态、新技术、新工艺、新理念纳入职业教育专业和课程体系。

8.3.2.2 依法开展业务许可的岗位、职业资格、就业、创业培训等，应建立培训管理制度，设计目标课程内容，制定培训项目方案，订立培训服务合同，保障实际服务交付，加强培训证书管理。

8.3.2.3 应规范开展业务性质的人才评价和职业技能服务。

### 8.3.3 行业运行监测

8.3.3.1 开展行业调查研究和运行监测，应具备与其从事行业性工作相适应的专业知识和业务能力的人员，完善业务内容和工作方法，健全数据发布和信息公开制度。业务内容和工作方法应实事求是，务实求真，采用科学的合理的程序，发布数据应说明数据采集的主要方法和来源，确保数据的合法性和准确性。数据发布渠道和平台应多元化，促进行业信息共享和应用。

8.3.3.2 应通过行业管理部门、统计部门，及时准确掌握本行业的统计与市场运行情况，为市场主体的决策行为提供统计和运行数据支撑。

8.3.3.3 应通过政策可行、标准规范和制度约束等方式，编制发布一批实时反映行业运行和市场发展情况的指数，为政府决策、行业发展、企业投资和社会认知提供宏观指引和科学参照。

### 8.3.4 标准化服务

8.3.4.1 应贯彻行业标准化和质量提升战略目标，持续推动标准化战略实施，积极承担各级标准化组织的工作职能，参加标准化相关活动，构建具有目标性、完整性、协调性和有效性的标准体系，适时组织申报和制修订国家标准、行业标准、地方标准、团体标准和“湾区标准”，支持有条件的市场主体开展国际标准化活动，广泛动员市场主体开展标准化试点示范，深化企业标准化建设。

8.3.4.2 应结合自身实际，在最高管理层中明确总负责人，完善标准化职能或设置标准化部门，配备专职或兼职标准化工作人员，提供必要的工作条件和专项经费，纳入年度工作规划和绩效奖励。

8.3.4.3 应建立标准化管理制度，开展员工标准化教育，完善标准化服务合同订立及履约机制，以及标准技术战略协同机构设置，健全标准化对外交流合作机制。

8.3.4.4 应联合产业链上下游机构共建产学研标准合作机制，支持技术、专利、标准联动创新，推动技术研发与标准化同步。

8.3.4.5 应积极承担标准复审、实施情况评价任务，遵循客观公正、科学严谨、全面准确、注重时效和服务发展的原则，从标准内容质量、标准实施情况、标准实施效益等方面综合评价，提出辅助标准化持续改进决策的措施建议并形成书面报告。标准实施效益宜从经济、社会、生态效益等方面综合评估。

8.3.4.6 应加快共建“省一市一区”多级联动或融合的行业（或跨行业）标准化公共服务平台，通过共建多种方式共建利益共同体，致力推动国家标准、行业标准的下沉应用，加强省、市地方标准的协同创新，支持标准数字化应用，创新团体标准“共同研制、联合发布、相互认可、一体实施”模式，全面提升各级行业协会商会的标准化建设和公共服务能力，整体提升标准化工作质量。

8.3.4.7 应加强“世界标准日”系列宣传活动，普及国内外标准化知识和信息，提升行业群体和社会公众对标准化的普遍性认知水平。

8.3.4.8 应充分调动行业龙头企业和骨干科研力量在标准国际化和国际标准化等方面的优势，多维度参加国际标准化相关工作和活动，提升行业协会商会的国际影响力。

## 8.4 行业自律与市场秩序维护

### 8.4.1 行业自律

8.4.1.1 应加强安全责任和应急响应能力，明确本单位消防安全责任人，制定消防安全制度，加强本单位人员消防宣传教育，掌握消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案。

8.4.1.2 应依照法律、行政法规和章程，为生产经营者提供安全生产方面的信息、培训等服务，发挥自律作用，促进生产经营者加强安全生产管理。

8.4.1.3 应建立知识产权保护自律机制，按照章程规范行业和会员成员创造、运用、保护知识产权等行为，协助相关成员解决知识产权纠纷。

8.4.1.4 应适应行业发展趋势，按照诚实守信、公平竞争的原则，制定自律公约，广泛征求会员、行业管理部门等多方意见，经会员大会（会员代表大会）表决通过后实施。

8.4.1.5 应建立行业信用评价机制，完善行业、会员及其代表失信行为监测机制，实行诚信红白名单和失信黑名单管理制度，促进行业诚信守信和公平竞争，提升行业自律水平。

8.4.1.6 应建立与政府间的信用信息互联共享机制，推进行业自律和监管执法良性互动。

### 8.4.2 市场秩序维护

8.4.2.1 应引导和带动市场主体依法经营，遵守劳动用工、安全生产、职业卫生、社会保障、资源环境、质量标准、知识产权、财政税收等方面的法律、法规，遵循诚信原则，规范内部管理，提高经营管理水平；不得损害劳动者合法权益，不得损害社会公共利益。

8.4.2.2 行业协会商会之间应公平竞争，不得以恶意诋毁、虚假宣传等方式排挤竞争者。

8.4.2.3 应引导本行业经营者依法竞争，维护市场竞争秩序，不得组织达成垄断协议或从事垄断行为。

## 8.5 履行社会责任

### 8.5.1 发挥行业作用，兜底民生服务

8.5.1.1 应把爱国主义精神体现在章程和规范中，普及国家安全和爱国主义教育，培育市场主体爱国热情和社会担当，发挥行业公众人物和有社会影响力人士的示范作用，防范和制止危害国家安全的行为。

8.5.1.2 应发动行业资源，积极参与乡村振兴、扶贫济困、应急救援、平急两用基础设施建设等涉及社会保障的活动，在承担公共服务、提供智力支持、实施帮扶项目、协助科学决策等方面主动作为。

8.5.1.3 应通过党建共建融合业务等方式，联动市场主体，积极参与公益慈善事业，引导慈善资源向基层、向农村倾斜，开展产业就业扶持、就学就医救助等针对性帮扶活动。

8.5.1.4 应发挥行业基层党、团组织作用，为货运司机、低保家庭、留守儿童、鳏寡老人等特殊群体提供行业所能及的专业服务，兜底民生服务工作。

8.5.1.5 应坚守安全底线，强化对行业的辅助安全监管和应急协调保障，完善行业风险预警防控机制和应急处置能力。

### 8.5.2 响应国家战略，推动产业发展

8.5.2.1 应紧贴国家重大发展战略，支持广东省高质量共建“一带一路”，构筑粤港澳大湾区和深圳中国特色社会主义先行示范区，以横琴、前海、南沙为基地的国际经济合作新平台，共同开拓国际市场。

8.5.2.2 应积极参与广东省“百县千镇万村高质量发展工程”，发挥优势企业聚集、高效资源整合和高端智库的独特优势，创新乡村产业合作，调动民间投资下沉县域经济，以产业振兴带动乡村振兴。

8.5.2.3 应积极参与“粤贸全球”、“粤贸全国”经贸活动，助力广东省融入全国统一大市场，建设高标准市场体系，为各地招商引资提供便利，以实际行动提振消费信心。

8.5.2.4 应持续推进“双碳”战略，顺应绿色生产生活发展趋势，把绿色发展理念贯穿到经济社会和产业发展的全链条和各领域，深化数字化、标准化转型，整体驱动行业运行管理和治理方式变革的具体实践，推动生产、流通、消费环节的绿色和节能改造，推动大规模设备更新和消费品以旧换新，推广资源节约、环境友好的产品和服务

## 9 能力建设方法

9.1 作为重点类型社会组织，应对具备的社会团体法人内部治理能力（7）进行基础确认。

9.2 应结合本行业战略规划、服务特性、相关方需求、自身发展历程（表现为初创期、发展期、优化与融合期、卓越期等）和能力基础，参考能力建设模型（4），制定适宜的能力建设路径。

9.3 应结合自身的使命、愿景、价值观、比较优势和竞争力，从会员管理服务、市场主体服务、市场引领、行业自律与市场秩序维护、履行社会责任五个方面，对自身的业务治理能力进行比较分析，通过组织文化、人员、技术和资源等管理要素进行多样性、创新性、独特性的能力建设并持续提升。

9.4 应保证行业协会商会负责人对自身能力建设的领导作用，使用过程方法、质量方针和基于风险的思维，对能力建设的目标和原则、内部治理和业务治理能力的有效性和可持续性负责。

9.5 应遵循组织培育发展与行业规范管理并重的原则，提供行业服务，反映行业诉求，实行自律管理和市场秩序维护，沟通协调会员、政府、社会间的关系，维护行业合法权益和社会公共利益，促进行业和企业公平竞争和有序发展。

9.6 应自觉接受登记管理机关和业务主管部门的监督管理，并以开放包容的姿态，自觉接受行业群体和社会群众的监督。

## 10 能力建设评价与改进

### 10.1 能力建设评价

10.1.1 应结合发展路径构建（7.2.2）、组织评估（7.2.4）、年度总结等场景，建立以能力建设目标为导向的自我评价机制，或委托第三方开展能力建设评价。

10.1.2 开展能力建设评价时，应制定评价工作方案，成立评价工作组。评价工作组应包括内部治理和业务治理方面的直接负责人。

10.1.3 应编写能力建设评价报告，并结合评价过程的表现，给出有目标性的持续改进意见和建议措施。

### 10.2 能力建设改进

10.2.1 应将能力建设评价的结果，向直接负责人反馈，运用于持续改进其内部治理、业务治理的能力建设行动。

10.2.2 应健全能力建设持续改进的记录并归档。

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 24421.4—2023 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价
- [2] GB/T 31867—2015 社会组织信用评价指标
- [3] 全国人民代表大会. 中华人民共和国民法典：主席令第45号. 2020年
- [4] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国反垄断法：主席令13届第116号. 2023年
- [5] 国务院. 社会团体登记管理条例：国务院令第666号. 2016年
- [6] 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：发改经体〔2017〕1999号. 2017年
- [7] 民政部. 社会组织名称管理办法：民政部令第69号. 2024年
- [8] 民政部. 关于加强和改进社会组织薪酬管理的指导意见：民发〔2016〕101号. 2016年
- [9] 民政部. 全国性行业协会商会负责人任职管理办法（试行）：民发〔2015〕166号. 2015年
- [10] 广东省人民代表大会常务委员会. 广东省行业协会条例：广东省第十届人民代表大会常务委员会公告（第53号）. 2005年
- [11] 广东省人民代表大会常务委员会. 广东省市场监管条例：广东省第十二届人民代表大会常务委员会公告（第64号）. 2016年
- [12] 广东省人民代表大会常务委员会. 广东省高等学校学生实习与毕业生就业见习条例：广东省第十三届人民代表大会常务委员会公告（第43号）. 2019年
- [13] 广东省人民代表大会常务委员会. 广东省知识产权保护条例：广东省第十三届人民代表大会常务委员会公告（第106号）. 2022年
- [14] 广东省民政厅. 关于印发《广东省民政厅关于社会组织法人治理的指导意见》等四个文件的通知：粤民发〔2015〕70号. 2015年
- [15] 广东省民政厅 广东省民政厅 广东省人民检察院 广东省公安厅. 关于印发《广东省民政部门移送涉嫌刑事案件标准》的通知：粤民发〔2023〕35号. 2023年
- [16] 广州市人民政府办公厅. 关于印发广州市促进社会组织高质量发展若干措施的通知：穗府办〔2023〕17号. 2023年
- [17] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳经济特区行业协会条例：深圳市第六届人民代表大会常务委员会公告（第161号）. 2019年
-