

团 体 标 准

T/ZCL XXX—XXXX

劝募员培训指南

Guidelines for training fundraiser

（征求意见稿）

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—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 总体要求 1

 4.1 分级培训 1

 4.2 技能培训 1

 4.3 能力培训 1

 4.4 等级考试 1

5 培训原则 1

6 培训对象 2

7 师资要求 2

8 培训管理 2

 8.1 培训内容与目标 2

 8.2 培训方法 2

 8.3 培训教材 2

9 培训场地及设施设备 2

10 评价与改进 2

 10.1 培训评价 2

 10.2 质量改进 3

11 档案管理 3

 11.1 管理制度 3

 11.2 归档内容 3

 11.3 档案保存 3

附录 A（规范性）劝募员培训内容与学时 4

参考文献 8

表 A.1 劝募员培训内容与目标 4

表 A.2 劝募员培训学时 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：佛山市顺德区慈善组织联合会、深圳市慈善事业联合会、北京瑞森德社会组织发展中心、佛山市顺德区齐心社会组织促进中心。

本文件主要起草人：陈淑仪、毕可杰、何颖欣、胡润贞、许宁、施楠、刘雅玲、马方方、岩松。

劝募员培训指南

1 范围

本文件提供了劝募员培训的总体要求、对象和师资、内容和目标、学时与方法、评价与改进等内容。本文件适用于开展劝募员培训的社会组织。

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。

3-01-01-05 劝募员国家职业技能标准

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

劝募员 fundraiser

在慈善组织中，从事公益慈善宣讲、筹集款物、捐赠管理等工作的人员。

4 总体要求

4.1 分级培训

根据《劝募员国家职业技能标准》，分别组织开展五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师和一级/高级技师劝募员的培训，为劝募员提供学习专业知识、提升能力素质、积累时间经验的途径。

4.2 技能培训

培训机构应按照培训内容和目标（见8.1），健全培训课程体系和质量管理体系，保障培训质量。

4.3 能力培训

培训内容应满足《劝募员国家职业技能标准》中的理论知识和技能要求等不同维度的评价要求，以掌握职业道德、基础知识、公益慈善宣讲、款物筹集、捐赠管理、培训指导的理论和公益慈善宣讲、款物筹集、捐赠管理、培训指导的技能要求为培训目标，全面提升劝募员的理论知识和技能水平。

4.4 等级考试

通过培训的各级劝募员，应参加相应级别的考试。通过考试者，方能证明该人员达到相应等级的劝募员专业知识要求，可申请对应等级的劝募员国家职业技能等级认证。

5 培训原则

5.1 宜注重职业道德素养与专业技能培训相结合。

5.2 宜注重理论培训与实践技能培训相结合，强化劝募员的基本知识、基本技能。

6 培训对象

在慈善组织中，从事公益慈善宣讲、筹集款物、捐赠管理等工作的人员。

7 师资要求

7.1 具有较强的公益慈善行业政策研究水平与理论素养，掌握所讲授岗位或技能的管理规范、操作技能和最新动态；掌握培训技巧方法，能够根据讲授内容要求和学员特点，运用合适的教学方法；具备相关从业资质或讲师等中级（含）以上职称；有参与或主持过公益慈善领域，或与劝募员有关的课题研究、标准编制、教材编写、课程开发、培训评价工作；具备较强组织能力、教案编写能力、语言表达能力和操作示范能力。

7.2 培训不同职业技能等级劝募员的师资应符合以下要求：

- a) 培训劝募员职业五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工的师资宜具有二级/技师及以上职业技能等级资格；
- b) 培训劝募员职业二级/技师的师资宜具有一级/高级技师职业技能等级资格；
- c) 培训劝募员一级/高级技师的师资宜具有一级/高级技师职业技能等级资格 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。

注：培训机构结合培训内容聘请相关资质师资对劝募员进行培训。

8 培训管理

8.1 培训内容与目标

8.1.1 采取等级培养模式。

8.1.2 通过一个等级的考核且满足规定的从业年限后，方可参与下一等级的学习。

8.2 培训方法

8.2.1 五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工的公益慈善宣讲课程，宜采用网上培训授课形式开展。

8.2.2 除五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工的公益慈善宣讲外的课程，宜采用现场培训形式开展。

8.3 培训教材

培训教材宜符合《劝募员国家职业技能标准》的要求和范围，可选用国家相关部门指定或推荐教材。教材内容宜完整准确，与培训内容匹配，体现教学目标、课程特点，适合培训不同层次学员特点和认知能力。组织培训的社会组织宜结合当前行业发展现状与市场需求，组织专家编写教材，经中国慈善联合会或当地民政部门审核后，用于培训教学。

9 培训场地及设施设备

9.1 宜具有开展理论教学、技能操作示教、情境教学及训练的场所。

9.2 宜具有开展教学所需要的教学设施设备，包括但不限于黑板、电脑、投影仪、操作模型等。

9.3 培训场所内及相关安全出口、通道应根据场地情况以监控无盲区原则设置视频监控设备设施，储存容量应能保存不少于 30 天的全部监控视频。

10 评价与改进

10.1 培训评价

10.1.1 评价主体宜采用主管部门评价、培训师资自评、参训学员评价等多种形式测评培训质量。

10.1.2 评价内容宜包括学员对课程设置、教材内容、培训师资、培训方式、组织管理的满意度，学员考评合格率等。

10.1.3 评价方法宜采用问卷调查、电话访谈、实地调研等方法。

10.2 质量改进

10.2.1 针对培训活动宜建立培训质量持续改进机制，定期开展培训质量评价及持续改进。

10.2.2 对收到意见和建议及时回应和反馈。

11 档案管理

11.1 管理制度

建立培训档案管理制度，明确规定纸质、电子档案的归档、存放、保管、查（借）阅、销毁等要求。

11.2 归档内容

培训档案内容宜包括：

- a) 培训方案或培训计划；
- b) 课程安排（可并入培训方案或培训计划中）；
- c) 学员信息汇总；
- d) 培训教材、教师课件；
- e) 培训现场视频记录；
- f) 培训效果评估材料；
- g) 培训质量调查、评估记录。

11.3 档案保存

11.3.1 根据实际情况确定培训档案存放规则，确保档案能够迅速查找、调阅。纸质档案应成册（盒）存放，电子档案集中存放在一台计算机或管理系统中，电子档案应另行在其他计算机或存储介质中备份，纸质档案和电子档案保存期不少于3年。

11.3.2 到期档案销毁保存销毁前鉴定记录和销毁记录。

附 录 A
(规范性)
劝募员培训内容与学时

表 A.1 给出了劝募员培训的内容与目标。

表 A.2 给出了劝募员培训的学时。

表 A.1 劝募员培训内容与目标

劝募员级别	培训目标	培训主题	具体内容
五级/初级工	公益慈善宣讲	理念宣传	1. 募捐工作基本理念； 2. 公益慈善理念宣讲技巧； 3. 募捐工作宣传资料内容； 4. 职业道德操守； 5. 慈善文化发展史概述。
		政策宣讲	1. 慈善相关政策法规； 2. 募捐相关政策法规； 3. 捐赠税收优惠政策。
	筹款募集	信息服务	1. 募捐需求信息收集方法； 2. 公益项目信息收集方法。
		方案策划	1. 公益项目调查方法； 2. 项目需求分析方法； 3. 募捐活动的设计； 4. 募捐活动建议撰写方法。
		募捐实施	1. 募捐活动的设计与实施； 2. 募捐常见问题解答； 3. 募捐协议办理流程； 4. 慈善中国备案流程； 5. 互联网募捐平台上线流程。
	捐赠管理	业务管理	1. 募捐合规风险点； 2. 募捐风险排查方法； 3. 捐赠人识别与分析； 4. 捐赠人常见需求特点； 5. 捐赠人沟通与维护。
		信息管理	1. 募捐活动信息收集方法； 2. 公益项目信息向捐赠人反馈流程； 3. 募捐活动档案资料类型； 4. 募捐活动的档案收集整理方法； 5. 项目相关方沟通与维护办法。
四级/中级工	公益慈善宣讲	理念宣传	1. 募捐工作基本内容； 2. 募捐工作沟通内容； 3. 媒体平台的类型及特征； 4. 新媒体平台的分类与识别； 5. 新媒体传播规律； 6. 新媒体传播方法。
		政策宣讲	1. 公益慈善领域政策法规内容； 2. 公益慈善领域技术标准。
	款物募集	信息服务	1. 募捐需求信息类目； 2. 募捐需求信息整理方法； 3. 公益项目信息类目； 4. 公益项目信息整理方法。
		方案策划	1. 公益慈善项目调查方法； 2. 项目数据分析方法及工具的使用； 3. 募捐活动的组织策划。

		捐赠实施	1. 募捐活动实施； 2. 个性化募捐问题解答要点； 3. 募捐常见问题及回应SOP； 4. 互联网公开募捐平台特点与使用。
	捐赠管理	业务管理	1. 募捐的合规风险与识别； 2. 捐赠人需求分析方法； 3. 募捐执行情况跟进方法； 4. 募捐活动评估方法。
		信息管理	1. 募捐信息统计； 2. 公益项目的评估； 3. 募捐工作资料分类方法。
三级/高级工	公益慈善宣讲	理念宣传	1. 募捐工作宣传材料撰写方法； 2. 公益传播矩阵搭建； 3. 公益传播渠道筛选； 4. 公益新闻发言通识； 5. 新闻发布活动组织要点。
		政策宣讲	1. 公益慈善领域政策法规内容； 2. 公益慈善领域技术标准； 3. 相关法规、 标准实施案例撰写要点； 4. 相关法规、 标准实施案例宣讲技巧。
	筹款募集	信息服务	1. 募捐需求信息分析方法； 2. 公益项目信息分析方法； 3. 公益项目的逻辑框架。
		方案策划	1. 款物募集环境分析方法； 2. 公益项目建议书撰写； 3. 个性化募捐计划制订要点； 3. 筹款渠道分析。
		捐赠实施	1. 募捐协议基本条款； 2. 捐赠协议的条款设置； 3. 捐赠物资价值核算方法。
	捐赠管理	业务管理	1. 募捐协议履行情况监测流程； 2. 募捐风险评估方法； 3. 捐赠执行情况反馈要点； 4. 募捐流程监测； 5. 募捐合规风险评估。
		信息管理	1. 募捐相关舆情监测流程； 2. 捐赠人信息统计分析方法； 3. 募捐工作档案建立要求。
	二级/技师	筹款募集	信息服务
方案策划			1. 募捐年度计划编制要点； 2. 慈善信托捐赠实施要点； 3. 股权捐赠的基本知识及实施要点； 4. 年度募捐筹款计划； 5. 慈善信托的基本知识。
捐赠实施			1. 年度募捐计划组织实施要点； 2. 募捐活动风险控制预警； 3. 年度募捐工作的分工协作； 4. 募捐活动的合规风险及应对措施预案要点。
捐赠管理		业务管理	1. 募捐执行情况报告撰写方法； 2. 捐赠款物使用报告撰写方法； 3. 募捐活动传播要点； 4. 募捐团队组建要点； 5. 募捐工作的过程监测；

			6. 募捐工作执行报告的撰写方法； 7. 募捐活动的传播策略与实施； 8. 募捐团队的组织与管理。
		信息管理	1. 募捐舆情报告撰写方法； 2. 捐赠人维护方法； 3. 募捐活动档案鉴定方法； 4. 募捐舆情的分析研判； 5. 募捐活动档案管理。
	培训指导	理论培训	1. 理论培训教案编写方法； 2. 课程设计与开发； 3. 课程效果评估。
		技术指导	
一级/高级技师	筹款募集	信息服务	1. 募捐活动的基本要素及实施办法； 2. 募捐服务模式创新途径。
		方案策划	1. 募捐活动方案评估方法； 2. 募捐计划评估与审核方法； 3. 募捐战略规划要点； 4. 募捐规划与组织战略的匹配。
		捐赠实施	1. 年度募捐计划实施效果评估方法； 2. 募捐活动突发事件处理方法； 3. 募捐工作的监测与评估。
	捐赠管理	业务管理	1. 捐赠款物使用报告审核要点； 2. 捐赠资金保值增值策略； 3. 募捐团队绩效评估方法； 4. 募捐团队激励方法； 5. 非盈利组织的保值增值； 6. 人力资源薪酬绩效体系搭建； 7. 募捐团队的薪酬绩效管理。
		信息管理	1. 募捐舆情危机公关方法； 2. 捐赠人社会资源转化方法； 3. 公益品牌建设与管理； 4. 募捐舆情处理； 5. 捐赠人管理及资源拓展。
	培训指导	理论培训	1. 理论培训教材撰写方法； 2. 培训体系设计框架； 3. 培训体系效果评估。
		技术指导	

表 A.2 劝募员培训学时

单位：学时

劝募员级别	培训总学时	理论知识培训学时	技能培训学时
五级/初级工	180	60	120
四级/中级工	160	40	120
三级/高级工	140	40	100
二级/技师	120	40	80
一级/高级技工	100	40	60

参 考 文 献

- [1] 3-01-01-05 劝募员国家职业技能标准
-