

# 社团会员管理员 国家职业标准

(征求意见稿)

## 1. 职业概况

### 1.1 职业名称

社团会员管理员。

### 1.2 职业编码

3-01-01-04。

### 1.3 职业定义

在社会团体中，从事会员资格认定、会员权益维护、会员履行义务监督、会籍管理等工作的人员。

### 1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级，由低到高分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

### 1.5 职业环境条件

室内外，常温。

### 1.6 职业能力特征

具有一定的语言交流、文字表达、沟通协调和分析判断能力。

### 1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

### 1.8 职业培训要求

#### 1.8.1 培训参考时长

五级/初级工不少于 120 标准学时；四级/中级工不少于 110 标准学时；三级/高级工不少于 100 标准学时；二级/技师不少于 90 标准学时；一级/高级技师不少于 80 标准学时。

## 1.8.2 培训教师

培训五级/初级工、四级/中级工的教师应具有本职业三级/高级工及以上职业资格（技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训三级/高级工的教师应具有本职业二级/技师及以上职业资格（技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训二级/技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（技能等级）证书或相关专业高级专业技术职务任职资格；培训一级/高级技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（技能等级）证书 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。

## 1.8.3 培训场所设备

理论知识培训在标准教室或计算机机房进行。操作技能培训在专业实操场地或协会等社会团体进行，各操作技能培训场所培训工位不少于 3 个，配备必需的设备、用具和用品。

## 1.9 职业技能评价要求

### 1.9.1 申报条件

**具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：**

- （1）年满 16 周岁，拟从事本职业或相关职业<sup>①</sup>工作。
- （2）年满 16 周岁，从事本职业或相关职业工作。

**具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：**

- （1）累计从事本职业或相关职业工作满 5 年。
- （2）取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 3 年。
- （3）取得本专业或相关专业<sup>②</sup>的技工院校或中等及以上职业院校、专科及以上普

---

<sup>①</sup> 相关职业：行政办事员、政务服务办事员、劝募员、公关员、村务和社区工作者，下同。

<sup>②</sup> 相关专业：技工院校，中级，行政管理、人力资源管理、商务礼仪服务；高级，行政管理、人力资源管理。职业院校，中职，民政服务、社会工作事务、社会保障事务、社会公共事务管理、社会福利事业管理、行政事务助理、文秘；高职专科，社会工作、民政服务与管理、社区管理与服务、公益慈善事业管理、公共关系、公共事务管理、行政管理、现代文秘；高职本科，民政管理、社会工作、行政管理、慈善管理。普通高等学校，专科，行政管理、人力资源管理；本科，公共事业管理、行政管理、慈善管理、信息资源管理、人力资源管理、公共关系学，下同。

通高等学校毕业证书（含在读应届毕业生）。

**具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：**

（1）累计从事本职业或相关职业工作满 10 年。

（2）取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 4 年。

（3）取得符合专业对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满 1 年。

（4）具有本专业或相关专业的技工院校高级工班及以上毕业证书（含在读应届毕业生）。

（5）取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格（职业技能等级）证书，并取得高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书（含在读应届毕业生）。

（6）取得经评估论证的高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书（含在读应届毕业生）。

**具备以下条件之一者，可申报二级/技师：**

（1）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 5 年。

（2）取得符合专业对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满 5 年，并在取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满 1 年。

（3）取得符合专业对应关系的中级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满 1 年。

（4）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书的高级技工学校、技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作满 2 年。

（5）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书满 2 年的技师学院预备技师班、技师班学生。

**具备以下条件之一者，可申报一级/高级技师：**

(1) 取得本职业或相关职业二级/技师职业资格(职业技能等级)证书后,累计从事本职业或相关职业工作满5年。

(2) 取得符合专业对应关系的中级职称后,累计从事本职业或相关职业工作满5年,并在取得本职业或相关职业二级/技师职业资格(职业技能等级)证书后,从事本职业或相关职业工作满1年。

(3) 取得符合专业对应关系的高级职称(专业技术人员职业资格)后,累计从事本职业或相关职业工作满1年。

### 1.9.2 评价方式

鉴定分为理论知识考试、操作技能考核和综合评审。

理论知识考试以笔试、机考等方式为主;操作技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行;综合评审主要针对二级/技师和一级/高级技师,采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、操作技能考核和综合评审均实行百分制,成绩皆达60分(含)以上为合格。

### 1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于1:15,且每个考场不少于2名监考人员;操作技能考核中的考评人员与考生配比不低于1:10,且考评人员为3人以上单数,每位考生由不少于3名考评员评分;综合评审委员为3人以上单数。

### 1.9.4 评价时长

理论知识考试时长不少于60min;操作技能考核时长不少于40min;综合评审时长不少于30min。

### 1.9.5 评价场所设备

理论知识考试在标准教室或计算机机房进行。操作技能考核在专业实操考核场地或协会等社会团体进行,各操作技能考核场所考核工位不少于3个,配备必需的设备、用具和用品。

## 2. 基本要求

### 2.1 职业道德

#### 2.1.1 职业道德基本知识

#### 2.1.2 职业守则

(1) 尊重会员，友善热忱。

(2) 廉洁自律，遵章守信。

(3) 公平公正，保护隐私。

(4) 自信自立，乐于助人。

### 2.2 基础知识

#### 2.2.1 社会团体发展概况

(1) 社会团体发展历史。

(2) 社会团体发展现状。

(3) 社会团体发展趋势。

#### 2.2.2 社团管理基础知识

(1) 社会团体成立条件。

(2) 社会团体登记常识。

(3) 社会团体变更知识。

(4) 社会团体撤销知识。

(5) 社会团体年检（年报）知识。

(6) 社会团体监督知识。

#### 2.2.3 社团服务基本知识

(1) 公益类社会团体服务常识。

(2) 联合类社会团体服务常识。

(3) 职业类社会团体服务常识。

(4) 学术类社会团体服务常识。

(5) 其他社会团体服务常识。

#### 2.2.4 会员专项服务基础知识

(1) 会员咨询洽谈方法。

(2) 会员服务基本内容。

(3) 会员服务基本流程。

(4) 会员关系协调常识。

#### 2.2.5 信息技术应用常识

(1) 计算机操作常识。

(2) 互联网应用常识。

(3) 社团管理平台应用基础知识。

(4) 会员服务平台应用基础知识。

(5) 会员数据系统平台应用基础知识。

#### 2.2.6 档案管理基础知识

(1) 社会团体档案管理常识。

(2) 社会团体档案开发基础知识。

(3) 社会团体档案利用基础知识。

#### 2.2.7 相关法律、法规知识

(1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。

(2) 《中华人民共和国民法典》相关知识。

(3) 《中华人民共和国档案法》相关知识。

(4) 《中华人民共和国慈善法》相关知识。

(5) 《社会团体登记管理条例》相关知识。

### 3. 工作要求

本标准对社团会员管理员五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师和一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

#### 3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 宣传讲解	1.1 社团宗旨宣传	1.1.1 能按岗位要求做好宣传准备 1.1.2 能收集社团宗旨宣传材料	1.1.1 社团会员管理岗位要求 1.1.2 社团宗旨宣传材料收集方法
	1.2 社团服务讲解	1.2.1 能讲解社团服务理念 1.2.2 能讲解社团业务范围 1.2.3 能运用新媒体开展宣传工作	1.2.1 社团服务理念相关知识 1.2.2 社团业务范围相关知识 1.2.3 主要新媒体使用方法
	1.3 实用政策解读	1.3.1 能讲解社团基本政策 1.3.2 能讲解入会条件与服务相关政策	1.3.1 基本社团政策宣讲技巧 1.3.2 入会条件与服务相关政策讲解要领
2. 会员发展	2.1 受理入会申请	2.1.1 能采集社团入会基本信息 2.1.2 能介绍入会流程	2.1.1 社团入会基本信息采集方法 2.1.2 入会业务流程
	2.2 审查入会资格	2.2.1 能办理入会申请登记手续 2.2.2 能核对个人会员入会申请条件	2.2.1 入会申请登记手续办理事项 2.2.2 个人会员入会申请条件
	2.3 履行报批手续	2.3.1 能汇总入会报批材料 2.3.2 能提出个人会员入会报批建议	2.3.1 入会报批材料整理汇总方法 2.3.2 个人会员入会报批要点
	2.4 反馈审批结果	2.4.1 能跟踪入会审批进程 2.4.2 能向申请人通报审批意见	2.4.1 社团会员审批程序 2.4.2 入会审批意见通报途径
3. 权益维护	3.1 会员需求调查	3.1.1 能通过访谈了解会员需求 3.1.2 能根据访谈记录撰写会员需求报告	3.1.1 会员需求访谈调查法 3.1.2 根据访谈记录撰写会员需求报告方法
	3.2 会员权益保障	3.2.1 能采取加密措施保障会员隐私权 3.2.2 能按照社团信息公开办法保障会员知情权 3.2.3 能按照社团章程规定保障会员	3.2.1 会员隐私权基本内容 3.2.2 会员知情权保障途径 3.2.3 会员表决权保障方法

		表决权	
4. 履职监督	4.1 会员活动开展	4.1.1 能提出会员日常活动建议 4.1.2 能按计划进行会员日常活动准备	4.1.1 会员日常活动类别 4.1.2 会员日常活动准备工作的主要内容
	4.2 会员履职分析	4.2.1 能对会员参加活动状况进行日常统计 4.2.2 能收集整理会员履职基本信息	4.2.1 会员参加活动状况日常统计方法 4.2.2 会员履职基本信息收集整理方法
5. 会籍管理	5.1 信息管理	5.1.1 能对会员会籍信息进行汇总整理 5.1.2 能定期发布会员会籍管理基本信息	5.1.1 会籍管理基本信息分类 5.1.2 会员会籍管理基本信息发布要点
	5.2 会费管理	5.2.1 能按规定收缴会费 5.2.2 能统计会费收缴和使用情况	5.2.1 会员会费收缴注意事项 5.2.2 会费收缴和使用统计方法
	5.3 档案管理	5.3.1 能收集会员档案资料 5.3.2 能对会员档案资料进行整理	5.3.1 会员档案资料收集方法 5.3.2 会员档案资料整理方法
6. 会员服务	6.1 事务服务	6.1.1 能与会员保持日常联系 6.1.2 能开展社团基本信息服务	6.1.1 与会员保持日常联系的途径和方法 6.1.2 社团基本信息服务内容
	6.2 会议服务	6.2.1 能筹办社团日常会议 6.2.2 能筹办社团常务理事会会议 6.2.3 能撰写社团会议通知	6.2.1 社团日常会议筹办方法 6.2.2 社团常务理事会会议筹办流程 6.2.3 会议通知的基本内容
	6.3 会员协调	6.3.1 能根据会员结构对会员进行分类 6.3.2 能记录汇总会员间问题反馈	6.3.1 社团会员的结构类型 6.3.2 会员间问题反馈途径

### 3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 宣传讲解	1.1 社团宗旨宣传	1.1.1 能宣传社团会员管理规章 1.1.2 能拟写社团宗旨宣传工作计划	1.1.1 社团会员管理规章宣传要点 1.1.2 社团宗旨宣传工作计划拟写方法
	1.2 社团服务讲解	1.2.1 能讲解社团专项政策 1.2.2 能讲解社团章程 1.2.3 能编辑网站、公众号文章，拍摄短视频 1.2.4 能讲解社团理事、常务理事所具备的条件和产生办法	1.2.1 专项社团政策宣讲要点 1.2.2 社团章程讲解要领 1.2.3 网站、公众号文章和短视频编辑拍摄方法 1.2.4 社团理事、常务理事所具备的条件和产生办法讲解要点
	1.3 实用政策解读	1.3.1 能讲解社团会员管理办法 1.3.2 能讲解会员享有权利、履行义务	1.3.1 会员管理办法讲解要领 1.3.2 会员权利和义务的主要内容
2. 会员发展	2.1 受理入会申请	2.1.1 能查验入会基本信息 2.1.2 能接收和管理入会申请材料	2.1.1 入会基本信息查验要点 2.1.2 入会申请材料接收管理流程
	2.2 审查入会资格	2.2.1 能审查个人会员入会资格 2.2.2 能核对单位会员入会申请条件	2.2.1 个人会员入会资格审查要点 2.2.2 单位会员入会申请条件
	2.3 履行报批手续	2.3.1 能办理个人会员报批手续 2.3.2 能提出单位会员入会报批建议	2.3.1 个人会员报批流程 2.3.2 单位会员入会报批要点
	2.4 反馈审批结果	2.4.1 能撰写并发放审批结果通知 2.4.2 能办理入会手续并核对发放会员证书	2.4.1 审批结果通知撰写要领 2.4.2 办理入会手续与核对发放会员证书流程
3. 权益维护	3.1 会员需求调查	3.1.1 能设计会员需求问卷 3.1.2 能开展会员需求问卷调查	3.1.1 会员需求问卷设计要点 3.1.2 会员需求问卷调查法
	3.2 会员权益保障	3.2.1 能保障会员选举权和被选举权 3.2.2 能保障会员参加活动权	3.2.1 会员选举权和被选举权保障途径 3.2.2 会员参加活动权保障要点
4. 履职监督	4.1 会员活动开展	4.1.1 能组织会员开展日常活动 4.1.2 能按计划进行会员重大活动准备	4.1.1 会员日常活动开展技巧 4.1.2 会员重大活动准备工作的要点
	4.2 会员履职分析	4.2.1 能对会员履职情况进行比对分析 4.2.2 能发现会员履职问题并提出改进建议	4.2.1 会员履职情况比对分析方法 4.2.2 会员履职问题改进方法

5. 会籍管理	5.1 信息管理	5.1.1 能分析会员会籍管理信息 5.1.2 能提出改进会员会籍管理建议	5.1.1 会员会籍管理信息分析方法 5.1.2 会员会籍管理改进建议要点
	5.2 会费管理	5.2.1 能撰写会费收缴分析报告 5.2.2 能撰写会费使用分析报告	5.2.1 会费收缴分析报告撰写要点 5.2.2 会费使用分析报告撰写要点
	5.3 档案管理	5.3.1 能对会员档案资料进行鉴别分类 5.3.2 能对会员档案资料进行电子化处理	5.3.1 会员档案资料鉴别分类相关知识 5.3.2 会员档案资料电子化处理方法
6. 会员服务	6.1 事务服务	6.1.1 能定期查询更新会员基本信息 6.1.2 能链接会员信息服务资源 6.1.3 能搜集行业发展动态数据	6.1.1 会员基本信息查询途径 6.1.2 会员信息服务资源链接途径 6.1.3 行业发展动态数据搜集方法
	6.2 会议服务	6.2.1 能筹办线上业务培训会议 6.2.2 能筹办社团理事会会议 6.2.3 能撰写会议纪要	6.2.1 线上业务培训会议筹办方法 6.2.2 社团理事会会议筹办流程 6.2.3 会议纪要的基本内容
	6.3 会员协调	6.3.1 能根据会员类别匹配相应会员服务内容 6.3.2 能对会员间问题反馈内容进行分析整理	6.3.1 根据会员类别匹配相应服务的流程 6.3.2 会员间问题反馈内容分析整理方法

### 3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 宣传讲解	1.1 社团服务讲解	1.1.1 能开展社团文化建设 1.1.2 能向会员宣传社团价值观 1.1.3 能拟写组织文化宣传工作计划	1.1.1 社团文化建设讲解社团价值观相关知识 1.1.2 社团价值观宣传方法 1.1.3 组织文化宣传工作计划拟写方法
	1.2 实用政策解读	1.2.1 能根据政策向会员剖析典型案例 1.2.2 能向会员讲解社团发展规划 1.2.3 能编辑会员管理实用政策解读材料	1.2.1 典型案例剖析的相关知识 1.2.2 社团发展规划讲解方法 1.2.3 会员管理实用政策解读材料编辑方法
2. 会员发展	2.1 审查入会资格	2.1.1 能审查单位会员入会资格 2.1.2 能对不符合入会条件的申请进行说明	2.1.1 单位会员入会资格审查要点 2.1.2 不符合入会条件申请说明方法
	2.2 履行报批手续	2.2.1 能办理单位会员报批手续 2.2.2 能汇总分析会员报批问题	2.2.1 单位会员报批手续办理流程 2.2.2 会员报批问题汇总分析方法
	2.3 反馈审批结果	2.3.1 能依规对未通过的审批结果进行解释说明 2.3.2 能处理入会申请审批争议	2.3.1 审批结果解释说明方法 2.3.2 入会申请审批争议处理技巧
3. 权益维护	3.1 会员需求调查	3.1.1 能组织会员需求座谈 3.1.2 能分析汇总会员需求	3.1.1 会员需求座谈组织方法 3.1.2 会员需求分析汇总要点
	3.2 会员权益保障	3.2.1 能按规定保障会员优惠权 3.2.2 能按规定保障会员建议权 3.2.3 能搜集汇总会员诉求	3.2.1 会员优惠权保障途径 3.2.2 会员建议权保障要点 3.2.3 会员诉求搜集汇总方法
	4.1 会员活动开展	4.1.1 能组织会员开展重大活动 4.1.2 能制定会员活动应急预案	4.1.1 会员重大活动开展途径 4.1.2 会员活动应急预案制定方法
4. 履职监督	4.2 会员履职分析	4.2.1 能撰写会员履职报告 4.2.2 能处理个人会员履职问题	4.2.1 会员履职报告撰写要点 4.2.2 个人会员履职问题处理流程
	4.3 会员监督评估	4.3.1 能对会员履职状况进行持续监督 4.3.2 能对会员专项履职状况进行评估	4.3.1 会员履职状况持续监督途径 4.3.2 会员专项履职状况评估方法
5. 会籍管理	5.1 信息管理	5.1.1 能解决会员会籍信息管理过程中出现的问题 5.1.2 能制定会籍管理计划 5.1.3 能收缴退会会员证书	5.1.1 会员会籍信息管理问题解决途径 5.1.2 会籍管理计划制定要点 3.1.3 退会会员证书收缴办法
	5.2 会费管理	5.2.1 能拟定会费收缴计划 5.2.2 能拟定会费使用计划	5.2.1 会费收缴计划拟定要点 5.2.2 会费使用计划拟定要点

	5.3 档案管理	5.3.1 能对会员管理档案资料编目立卷归档 5.3.2 能建立会员管理电子档案数据库 5.3.3 能对退会、除名、丧失资格会员档案进行封存	5.3.1 会员管理档案资料编目立卷归档相关知识 5.3.2 会员管理电子档案数据库建立知识 5.3.3 退会、除名、丧失资格会员档案封存方法
6. 会员 服务	6.1 事务服务	6.1.1 能拓展会员服务领域 6.1.2 能为会员提供个性化服务 6.1.3 能组建会员联络社群 6.1.4 能收集社会团体年检（年报）编写材料	6.1.1 会员服务领域拓展方法 6.1.2 会员个性化服务要点 6.1.3 会员联络社群组建方法 6.1.4 社会团体年检（年报）编写材料收集方法
	6.2 会议服务	6.2.1 能筹办综合培训会议 6.2.2 能筹办会员（代表）大会 6.2.3 能筹办会员学术交流会和展览会	6.2.1 综合培训会议筹办方法 6.2.2 会员（代表）大会筹办程序和方法 6.2.3 会员学术交流会、展览会筹办程序和方法
	6.3 政策服务	6.3.1 能开展会员管理政策咨询 6.3.2 能受理会员服务投诉	6.3.1 会员管理政策咨询要点 6.3.2 会员服务投诉受理方法
	6.4 会员协调	6.4.1 能调解会员间矛盾 6.4.2 能促进会员间专项合作	6.4.1 会员间矛盾调解技巧 6.4.2 会员间专项合作途径

### 3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 会员发展	1.1 计划报告撰写	1.1.1 能拟写会员发展工作计划 1.1.2 能撰写会员发展总结报告	1.1.1 会员发展工作计划要点 1.1.2 会员发展报告撰写方法
	1.2 履行报批手续	1.2.1 能制定会员报批问题解决方案 1.2.2 能对新入会会员开展业务培训	1.2.1 会员报批问题解决方案制定方法 1.2.2 新入会会员业务培训要点
2. 权益维护	2.1 会员需求调查	2.1.1 能撰写会员需求报告 2.1.2 能开发会员个性化需求服务项目	2.1.1 会员需求报告撰写要点 2.1.2 会员个性化需求服务项目开发途径
	2.2 会员权益保障	2.2.1 能按规定保障会员监督权 2.2.2 能分析会员诉求信息 2.2.3 能处理会员权益纠纷事宜	2.2.1 会员监督权保障途径 2.2.2 会员诉求信息分析方法 2.2.3 会员权益纠纷事宜处理技巧
3. 履职监督	3.1 会员活动开展	3.1.1 能策划会员活动实施方案 3.1.2 能制定阶段性会员活动计划	3.1.1 会员活动实施方案策划要点 3.1.2 制定阶段性会员活动计划方法
	3.2 会员监督评估	3.2.1 能制定会员履职状况监督计划 3.2.2 能对会员综合履职状况进行评估	3.2.1 会员履职状况监督计划制定要点 3.2.2 会员综合履职状况评估方法
4. 会籍管理	4.1 信息管理	4.1.1 能维护信息服务平台 4.1.2 能对信息服务进行质量控制	4.1.1 信息服务平台维护方法 4.1.2 信息服务质量控制途径
	4.2 会费管理	4.2.1 能制定会费使用预算 4.2.2 能监督会费使用情况 4.2.3 能撰写会费收入分析报告	4.2.1 会费使用预算制定要点 4.2.2 会费使用情况监督程序 4.2.3 会费收入分析报告撰写内容
	4.3 档案管理	4.3.1 能组织开展会员档案管理研究 4.3.2 能制定会员档案管理计划	4.3.1 会员管理档案研究方法 4.3.2 会员档案管理计划制定方法
5. 会员服务	5.1 会议服务	5.1.1 能编写各类会议手册 5.1.2 能对会议效果进行评估 5.1.3 能设计理事会和常务理事会会议筹备方案	5.1.1 会议手册编写要点 5.1.2 会议效果进行评估要点 5.1.3 理事会和常务理事会会议议程
	5.2 政策服务	5.2.1 能制定政策服务质量评估计划 5.2.2 能拟定政策服务改进方案	5.2.1 政策服务质量评估计划要点 5.2.2 政策服务改进方案要点

服务		5.2.3 能编写社会团体年检（年报）	5.2.3 社会团体年检（年报）编写相关知识
	5.3 会员协调	5.3.1 能制定会员间矛盾调解处理规则 5.3.2 能制定会员间合作协议 5.3.3 能针对损害会员利益的行为制定处罚措施	5.3.1 会员间矛盾调解处理规则制定方法 5.3.2 会员间合作协议制定要点 5.3.3 处罚措施的制定要点
6. 培训 指导	6.1 理论培训	6.1.1 能制定社团管理培训计划 6.1.2 能对五级、四级、三级社团会员管理员进行理论培训	6.1.1 理论培训计划制定要求 6.1.2 五级、四级、三级社团会员管理员理论培训知识
	6.2 技术指导	6.2.1 能对五级、四级、三级社团会员管理员进行技术指导 6.2.2 能撰写技术指导工作总结	6.2.1 五级、四级、三级社团会员管理员技术指导要求 6.2.2 技术指导总结撰写方法

### 3.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 会员发展	1.1 计划报告审核	1.1.1 能审核会员发展工作计划 1.1.2 能审核会员发展总结报告	1.1.1 会员发展计划审核要点 1.1.2 会员发展报告审核方法
	1.2 发展工作改进	1.2.1 能对会员发展工作提出改进建议 1.2.2 能组织开展会员发展工作满意度调查 1.2.3 能制定会员培育发展规划	1.2.1 会员发展工作改进建议要点 1.2.2 会员发展工作满意度调查方法 1.2.3 会员培育发展规划制定要点
2. 权益维护	2.1 会员需求研究	2.1.1 能组织开展会员需求研究 2.1.2 能根据会员需求创新服务模式	2.1.1 会员需求研究方法 2.1.2 会员需求服务模式创新途径
	2.2 会员权益保障	2.2.1 能撰写会员权益保障报告 2.2.2 能组织开展会员权益保障研究	2.2.1 会员权益保障报告撰写要点 2.2.2 会员权益保障研究方法
3. 履职监督	3.1 会员活动开展	3.1.1 能对会员参加活动情况进行定量考核 3.1.2 能对会员活动开展进行业务指导	3.1.1 会员参加活动情况定量考核要点 3.1.2 会员活动业务指导方法
	3.2 会员监督评估	3.2.1 能组织开展会员履职状况监督 3.2.2 能对会员履职状况进行效果评估	3.2.1 会员履职状况监督要点 3.2.2 会员履职状况效果评估方法
4. 会籍管理	4.1 信息管理	4.1.1 能对会员会籍管理工作进行研究并提出改进建议 4.1.2 能组织创建信息服务系统	4.1.1 会员会籍管理工作研究方法 4.1.2 信息服务系统创建要点
	4.2 档案管理	4.2.1 能审核社团档案管理研究报告 4.2.2 能制定社团档案安全防范措施 4.2.3 能推广应用社团档案管理研究成果	4.2.1 社团档案管理研究报告撰写方法 4.2.2 社团档案安全防范措施制定要点 4.2.3 社团档案管理研究成果应用途径
5. 会员服务	5.1 会议服务	5.1.1 能组织全体会员（代表）大会 5.1.2 能督查会议精神落实情况 5.1.3 能审核理事会和常务理事会会议筹备方案	5.1.1 全体会员（代表）大会组织方法 5.1.2 会议精神落实情况督促方法 5.1.3 理事会和常务理事会会议筹备方案审核要点
	5.2 政策服务	5.2.1 能对政策服务工作进行技术总结 5.2.2 能起草会员服务规范	5.2.1 政策服务工作技术总结要点 5.2.2 会员服务规范起草规则

	5.3 会员协调	5.3.1 能预警会员间可能出现的矛盾和风险 5.3.2 能开发会员合作资源 5.3.3 能向社团的决策机构提出处罚建议	5.3.1 会员间矛盾和风险预警方法 5.3.2 会员合作资源开发途径和方法 5.3.3 提出处罚建议的途径和方式
6. 培训 指导	6.1 理论培训	6.1.1 能编撰社团会员管理培训手册 6.1.2 能对二级社团会员管理员进行理论培训	6.1.1 理论培训手册编撰要点 6.1.2 二级社团会员管理员理论培训知识
	6.2 技术指导	6.2.1 能对二级社团会员管理员进行技术指导 6.2.2 能制定会员管理工作规程	6.2.1 二级社团会员管理员技术指导要求 6.2.2 会员管理工作规程制定方法

#### 4. 权重表

##### 4.1 理论知识权重表

技能等级 项目		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
基本要求	职业道德	5	5	5	5	5
	基础知识	25	20	20	15	15
相关知识 要求	宣传讲解	10	10	10	-	-
	会员发展	15	15	15	15	15
	权益维护	10	10	10	10	10
	履职监督	10	10	10	10	10
	会籍管理	10	15	15	10	10
	会员服务	15	15	15	15	15
	培训指导	-	-	-	20	20
合计		100	100	100	100	100

##### 4.2 技能要求权重表

技能等级 项目		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
技能要求	宣传讲解	15	15	15	-	-
	会员发展	25	25	25	20	20
	权益维护	15	15	15	15	15
	履职监督	10	10	10	15	15
	会籍管理	15	15	15	10	10
	会员服务	20	20	20	20	20
	培训指导	-	-	-	20	20
合计		100	100	100	100	100

## 5. 附录

### 5.1 专业术语

#### 5.1.1 社团 social group

社会团体 social group

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性社会组织。

注1: 成立社会团体,应当经业务主管单位审查同意,依照《社会团体登记管理条例》的规定进行登记。

注2: 社会团体可分为公益类、联合类、职业类、学术类和其他社会团体。

#### 5.1.2 会员 member

自愿加入社会团体的成员。

注: 会员可分为个人会员和单位会员。

#### 5.1.2 会籍 membership

根据社团章程或会员管理办法,经过履行一定手续而取得的社团成员资格。

#### 5.1.4 社团章程 social group charter

社团为调整其内部关系,规范内部成员的行为而制定的规范性文件。

注1: 社团章程是设立社团的法定必备文件,是社团内部管理和活动的根本准则。

注2: 社团章程一般包括社团名称、宗旨、职能、会员资格及权利义务、机构职权及职责、负责人产生罢免、章程的修改等内容。

#### 5.1.5 会员管理办法 member management method

根据社团章程制定的规范其会员条件、会员权力、会员义务、入退会程序等的内部管理办法。

#### 5.1.6 入会申请 membership application

单位或个人自愿加入社会团体的申请书或申请表。

### 5.2 参考文献

(1) MZ/T 096-2017 社会组织信息交换格式

(2) 社会团体章程示范文本 1998-11-26 民政部

(3) 关于规范社会团体开展合作活动若干问题的规定 2012-09-27 民政部

(4) 全国性公益类社团、联合类社团、职业类社团、学术类社团评估指标  
2012-11-07 民政部

(5) 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  
2016-08-21 中共中央办公厅 国务院办公厅

(6) 社会组织抽查暂行办法 2017-03-13 民政部

(7) 民办非企业单位登记管理暂行条例 1998-10-25 国务院

(8) 外国商会管理暂行规定 2013-12-07 国务院

(9) 团体标准管理规定 2019-01-09 国家标准化管理委员会、民政部