

中 华 人 民 共 和 国 民 政 行 业 标 准

MZ/T 088—2017

ICS.35.241.99

A 10/19

慈善组织互联网公开募捐信息平台
基本管理规范

Basic management specifications of online fundraising platform

for charitable organizations

2017-07-20 发布

2017-08-01 实施

中华人民共和国民政部

发 布

目 次

前 言.....	2
引 言.....	3
1 范围.....	4
2 规范性引用文件.....	4
3 术语和定义.....	4
4 平台指定.....	4
4.1 平台申报.....	4
4.2 平台评审.....	4
4.3 平台承诺.....	4
5 平台运行.....	5
5.1 对象选择.....	5
5.2 信息展示.....	5
5.3 信息管理.....	6
5.4 资金管理.....	6
5.5 风险管理.....	6
5.6 对捐赠人、慈善组织的服务.....	7
5.7 隐私保护.....	7
5.8 公益性和行业责任.....	7
6 平台监管.....	8
6.1 评价.....	8
6.2 社会监督.....	8
6.3 退出.....	8
参考文献.....	9

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由民政部社会组织管理局提出并归口。

本标准主要起草单位：民政部社会组织管理局、北京七悦社会公益服务中心、中国标准化研究院。

本标准主要起草人：沈新华、陶传进、卢玮静、孙闻健、刘程程、侯非、马俊达、于辉、屈涛。

引 言

为贯彻落实《中华人民共和国慈善法》《公开募捐平台服务管理办法》等法律法规和有关规定，进一步完善慈善组织互联网公开募捐信息平台指定流程，引导互联网公开募捐信息平台服务能力建设，强化互联网公开募捐信息平台事中事后监管，维护捐赠人、受益人和慈善组织等慈善活动参与主体的合法权益，促进我国慈善事业健康有序发展，特制定本标准。

慈善组织互联网公开募捐信息平台基本管理规范

1 范围

本标准规定了慈善组织互联网公开募捐信息平台在指定、运行、服务、监管等方面的要求。

本标准适用于对慈善组织互联网公开募捐信息平台的指定与监管,以及慈善组织互联网公开募捐信息平台进行自身建设与运营。

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。

MZ/T 087-2017 慈善组织互联网公开募捐信息平台基本技术规范

非金融机构支付服务管理办法(中国人民银行2010)

3 术语和定义

MZ/T 087-2017 中界定的术语和定义适用于本文件。

4 平台指定

4.1 平台申报

互联网公开募捐信息平台(以下简称“平台”)申报方应在互联网公益领域或所在行业有较大的社会影响力或代表性,符合《慈善组织互联网公开募捐信息平台基本技术规范》及相关标准和规范要求,无不良信用记录。申报方应提供申报材料,并承诺申报材料的真实性。平台申报材料虚假,予以驳回,并对社会公告。

4.2 平台评审

平台申报方根据申报时限、要求准备评审。全国慈善工作主管部门(民政部,下同)统一受理申请后,组织专家根据相关规范、标准,公开、公平、公正进行评估和遴选,按照优中选优原则作出指定,并向社会公示、接受社会监督。

4.3 平台承诺

获得指定后,平台应在30个工作日内对外提供信息发布服务,并在显著位置作出公开服务承诺,自觉接受后续动态管理、行业自律和社会监督,保障和维护互联网公开募捐信息

平台健康有序发展。

5 平台运行

5.1 对象选择

5.1.1 在平台上进行募捐的主体应是获得公开募捐资格的慈善组织，其他组织、个人包括平台本身没有公开募捐资格。平台应验证慈善组织的登记证书、公开募捐资格证书。平台不应为不具有公开募捐资格的组织、个人提供公开募捐信息发布服务。

5.1.2 平台应与慈善组织订立协议，明确双方在公开慈善组织登记信息、发布公开募捐活动信息、核验募捐事项真实性等方面的权利和义务。

5.1.3 平台应明确公开募捐活动信息发布的选择标准、后续管理办法，并要求慈善组织提供经民政部门备案的公开募捐活动的募捐方案，包括募捐目的、起止时间、接受捐赠方式、银行账户、受益人、募得款物用途、募捐成本、剩余财产处理等信息；对未予提供的慈善组织，不应提供公开募捐信息发布服务。

5.1.4 平台应配备相应服务保障措施，主要包括管理制度、硬件设施、办公场地、人员配备、经费保障等。

5.2 信息展示

5.2.1 平台为慈善组织发布公开募捐信息，应在页面显著位置上公布慈善组织全称、统一社会信用代码、公开募捐资格证书、募捐方案、联系方式等募捐信息查询方法。

5.2.2 平台应平等、公正地对待公开募捐活动，建立统一、公平的信息发布机制，为全国范围内的慈善组织提供服务，不因慈善组织的地域或规模发生服务差异，不应拒绝服务符合条件的慈善组织。

5.2.3 平台应对公开募捐信息进行合理排序和展示，并提供公平公正服务，不应有竞价排名行为。

5.2.4 公开募捐信息展示页面的标题格式应统一为：慈善募捐 | 募捐活动名称 | XXX 平台简称。非慈善募捐信息不应采用此标题格式。

注：公开募捐信息展示页面包括移动客户端、基于移动互联网的即时通讯工具及包含慈善募捐支付渠道的各类展示页面。

5.2.5 公开募捐信息不应与商业筹款、网络互助、个人求助等其他信息混杂。

5.2.6 平台应明确告知互联网公开募捐信息平台用户（以下简称“用户”）及社会公众：个人求助、网络互助不属于慈善募捐，真实性由信息提供方负责。

5.2.7 个人为解决自己或者家庭困难，提出发布求助信息时，平台应有序引导个人与具有公开募捐资格的慈善组织对接，并加强审查甄别、设置救助上限、强化信息公开和使用反馈，做好风险防范提示和责任追溯。

5.2.8 平台不应在公开募捐信息页面中插入商业广告，不应在平台公开募捐信息页面以外的

位置展示包含“官方指定互联网公开募捐信息平台”等相关字样信息。平台不应在对外商业广告宣传中使用“官方指定互联网公开募捐信息平台”等相关字样信息。

5.3 信息管理

5.3.1 平台应采取技术措施和其他必要措施，确保其收集的个人信息安全，防止信息泄露、毁损、丢失。在发生或者可能发生个人信息泄露、毁损、丢失的情况时，应当立即采取补救措施，按照规定及时告知用户并向有关主管部门报告。

5.3.2 平台应记录、保存慈善组织在其平台上发布的信息。其中，登记证书、公开募捐资格证书相关信息的保存期限为自该慈善组织通过其平台最后一次开展公开募捐之日起不少于2年；募捐记录等其他信息的保存期限为自公开募捐完成之日起不少于2年。

5.3.3 平台应履行信息公开义务，至少每半年向社会公告一次平台运营情况，并接受社会质询，内容包括但不限于：合作的慈善组织名录、发布的公开募捐活动数量、募捐财物金额、平台运营收支状况等。

5.3.4 平台上慈善组织所发布信息应健康积极，不应包括以下内容：

- 损害国家的尊严或者利益，泄露国家秘密；
- 妨碍社会安定，损害社会公共利益；
- 危害人身、财产安全，未经允许泄露个人隐私；
- 妨碍社会公共秩序或者违背社会良好风尚；
- 含有淫秽、色情、赌博、迷信、恐怖、暴力内容；
- 含有民族、种族、宗教、性别歧视的内容；
- 妨碍环境、自然资源或者文化遗产保护；
- 法律、行政法规规定禁止的其他情形。

经确认，涉及重大敏感问题或风险因素，平台应及时配合有关部门进行处理。

5.3.5 公开募捐活动若使用公众人物形象，平台应要求该慈善组织取得相应授权。

5.4 资金管理

5.4.1 平台宜开通在线募捐支付功能并提供技术保障，捐赠资金应直接进入慈善组织的银行账户或安全的第三方支付账户，不应截留或代为接受捐赠资金。第三方支付账户服务提供者应具有《非金融机构支付服务管理办法》规定的支付业务许可证。

5.4.2 平台应在平台页面等显著位置向社会公开服务收费标准（或说明平台属于免费性质）、平台上各方权责等信息内容。

5.4.3 平台向慈善组织收取服务费用的，应与慈善组织签订协议，并在每个公开募捐活动详情页面的明显位置告知捐赠人收费标准、收费方式。收费情况，平台应独立核算。

5.5 风险管理

5.5.1 平台应建立风险应对预案，对公开募捐信息服务潜在的经营、财务、技术等风险进行巡查并稳妥应对。

5.5.2 若发现慈善组织在开展公开募捐时涉嫌违法违规行为的,平台应及时向民政部门报告;若民政部门发现慈善组织在使用平台服务中涉嫌违法违规行为,要求协助调查的,平台应依法予以配合。

5.5.3 对于被撤销的或受到停止活动等行政处罚的慈善组织,接到民政部门通知后,平台应立即停止该组织所有正在进行的公开募捐活动,依法配合民政等部门做好应对工作,并向及时向捐赠人公布情况。

5.5.4 平台若了解到公开募捐活动信息存在不实或者其他危害捐赠人权益情况时,应立即通知慈善组织依法处理,同时向民政部门报告,并配合有权机关通过合法有效的程序解决问题,包括但不限于暂停募捐活动、下线募捐活动、通知捐款人及相关方等。

5.5.5 当发生重大自然灾害、事故灾难和公共事件等突发事件,需要迅速开展应急处置时,平台应配合政府有关部门及慈善组织行动,及时有序引导开展募捐和救助活动。

5.5.6 平台不应无故停止运营。若确需阶段性中止运营,应征得全国慈善工作主管部门同意,并提前 30 个工作日与慈善组织进行沟通,提前 15 个工作日对外公告。

5.6 对捐赠人、慈善组织的服务

5.6.1 平台应具有信息汇总、查询、统计功能,能为捐赠人提供完整的公开募捐活动信息,方便捐赠人查询公开募捐活动进展、捐赠款项使用等情况。

5.6.2 平台应在捐赠人进行支付前,向捐赠人展示权责协议,并在显著位置告知用户捐款退款无法从平台上直接退回。

5.6.3 平台应为慈善组织履行开具捐赠票据的义务提供便利,并为用户提供发票申请渠道。

5.6.4 平台应具有公开募捐活动的进展反馈功能,能提醒慈善组织及时主动向捐赠人反馈有关情况,要求慈善组织在反馈周期、反馈内容等方面应符合《中华人民共和国慈善法》《慈善组织公开募捐管理办法》等有关规定。

5.6.5 平台应提供客服,包括电话客服和网络客服,保证工作日内至少提供 8 小时服务。

5.6.6 平台宜在捐赠人明确同意的基础上,为捐赠人和慈善组织建立信息对接机制。

5.7 隐私保护

5.7.1 平台应设置对捐赠人的隐私保护条款,并提供可选择的隐私保护选项;未经允许,不应公布或泄露其隐私信息。

5.7.2 对于所发布的受益人信息,平台应确认慈善组织已取得受益人授权或同意;对于儿童等群体应注意隐私保护,进行适当技术处理。

5.8 公益性和行业责任

5.8.1 平台不应进行非法的商业化运作或干扰慈善事业健康有序发展的行为。

5.8.2 平台应在归集慈善募捐信息、数据规范通用等方面开展工作,促进信息互通、建立信任。

5.8.3 平台应对慈善组织、捐赠人、受益人的信用情况进行客观、公正、合法的采集与记录,

并可提交信用管理部门；平台可为慈善组织提供公平、公正的信用评价服务，不应利用信用信息从事非法牟利。

5.8.4 平台可在法定许可范围内，开展有地域性、行业性、技术创新性的特色服务，更好地满足慈善组织及社会公众需求。

5.8.5 平台应履行互联网信息平台的社会责任，强化社会品牌意识，不应为非指定平台涉足互联网募捐信息服务提供宣传、推广、搜索、在线支付等方面的服务合作或技术支持。

6 平台监管

6.1 评价

6.1.1 平台应开展自我评价，进行问题排查和持续改进，不断提升运营水平，并向社会公告。

6.1.2 平台应在自我评价基础上，定期制作年中报告、年度报告并报送全国慈善工作主管部门。

6.1.3 平台应接受全国慈善工作主管部门或其委托机构的质询、评价、约谈，如实提供材料，配合开展工作。

6.2 社会监督

6.2.1 平台应建立与社会组织、媒体、公众的良性沟通机制，自觉接受社会监督，主动回应社会质疑。

6.2.2 平台应在公开募捐活动展示页面提供举报功能，并在接到举报后 5 个工作日内通过电话、邮件或短信等方式对举报人进行反馈，并与相关方面沟通；若举报属实，应立即对活动进行下线处理。

6.2.3 平台应与民政等部门建立沟通协调机制，宜将慈善募捐相关情况纳入信用信息管理和联合惩戒机制。

6.3 退出

6.3.1 获得指定 30 个工作日后，平台未能提供公开募捐信息服务的，由全国慈善工作主管部门取消指定并对社会公告。

6.3.2 平台每半年接受全国慈善工作主管部门考核 1 次。考核未达标，或日常运营中出现违规行为的，予以约谈、限期整改。1 年内不达标或违规处理累计 2 次，或产生重大社会负面问题，或出现重大网络安全事故的，取消指定，2 年之内不得重新申报。涉及相关法律问题的，交有权机关依法处理。

6.3.3 平台若因战略调整或业务变更、拟终止公开募捐信息发布服务的，应提前 30 个工作日向全国慈善工作主管部门提出退出申请；平台在退出之前，应对捐赠人、慈善组织进行妥善反馈，并移交相关材料、数据和资源。

参 考 文 献

- [1] 《非金融机构支付服务管理办法》（自 2010 年 9 月 1 日起施行）
 - [2] 《中华人民共和国慈善法》（自 2016 年 9 月 1 日起施行）
 - [3] 《中华人民共和国网络安全法》（自 2017 年 6 月 1 日起施行）
 - [4] 《慈善组织公开募捐管理办法》（自 2016 年 9 月 1 日起施行）
 - [5] 《公开募捐平台服务管理办法》（自 2016 年 9 月 1 日起施行）
 - [6] 《互联网信息服务管理办法》（自 2016 年 12 月 8 日起施行）
-