



壹、前言

在澳洲，澳洲勸募機構（the Fundraising Institute-Australia Inc., FIA）是全國最高勸募企業機構。就全國而言，在澳洲勸募機構中工作的勸募人員約有 3 千人，代表約 2 千個左右的公益慈善團體。譬如說，在新南威爾斯州，與澳洲勸募機構保持連繫的勸募人員大抵有 1 千人，其中，約有 5 百人是全職會員。對於非營利組織而言，勸募是一項重要的公益慈善活動。近年來，根據澳洲政府出版的報告書《捐款澳洲》（Giving Australia）之估計：每年約勸募了 110 億澳元的公益慈善捐款。這樣的調查結果凸顯出澳洲人持續的慷慨捐贈與支持公益慈善目標。根據估計：單是新南威爾斯州，人們每年即貢獻 30～40 億澳元。澳洲有多達 70 萬個非營

利組織，其中，約有半數是作為獨立法律實體的法人組織。約有 3 萬 5 千個組織雇用 60 萬名以上的有給職員，並投入 400 萬以上的志工。有些組織自行僱用且訓練職員以從事募款工作，其他組織則利用專門化的供給機構以訓練和雇用職員。這些職員通常是為許多組織從事各種勸募層面的工作，例如事件管理、面對面勸募、電傳行銷，以及直接郵寄募款等（Commonwealth of Australia, 2005）。

倘若包括志工勞動的價值計算在內，則澳洲的非營利組織約貢獻 4.7% 的國內生產毛額，並占有 6.8% 的總就業比率。在澳洲，約有 65% 的人屬於某個非營利組織，也約有 40% 的人認為他們是積極的會員。因此，若就財政與志工勞動一起併計，則可清楚看出澳洲人對非營利組織的貢獻，以及非營利組織對於澳洲人的

日常生活之重要影響 (Commonwealth of Australia, 2005)。本文的主要目的在探討澳洲公益勸募的歷史發展，並對澳洲福利國家與慈善團體或非營利組織間的組織運作關係進行分析，而關注焦點則擺在公益勸募的五個主要特色上。這 5 個主要特色是：聯邦體制特殊性、勸募發展專業化、公益目的授權化、勸募議程設定，以及勸募趨向 e 化。

貳、澳洲公益勸募發展：歷史脈絡

在澳洲，有系統勸募的最早記錄出現於新南威爾斯州的慈善協會 (the Benevolent Society of NSW) 歷史裡；該協會創立於 1813 年，是澳洲最古老的慈善組織。根據澳洲歷史記錄顯示：該協會於 1870 年代中期雇用「籌備委員會秘書」(organising secretaries)，以統籌新南威爾斯州殖民地公民的慈善工作。如果扣緊澳洲公益慈善勸募的歷史脈絡，則不難發現：現代澳洲公益慈善勸募發展大抵歷經四個轉變階段 (Commonwealth of Australia, 2005)。

一、現代募款組織的根源

現代勸募的歷史根源在於「威爾斯組織」(Wells Organisation)，它

是由賀伯特·威爾斯 (Herbert G. Wells) 所創建。「威爾斯」主要是一種教會勸募的方案，起源於美國。最初，美國的組織創辦了加拿大組織，回過頭來，它又於 1954 年在澳洲創辦了澳洲組織。此後，威爾斯組織更擴展到南非、紐西蘭與英國等地。對於澳洲而言，威爾斯組織的引進可說是澳洲勸募的大事改革，這尤其與教會有關。

顯然的，它突破過去捐款人隨便應付了事的捐獻心態，而且威爾斯組織的勸募也變得非常成功。1956 年，澳洲的雪梨與墨爾本兩地分別雇用了 25 至 30 名的職員。勸募業界開始擴展到教會領域外的範疇，這些包括維多利亞中部的元首山與墨爾本的醫藥學院之募款。在早期的年代，勸募可說是一種吃力的職業。雇員的大多數時間都在勸募中度過，這不僅使他們失去家庭生活的樂趣，而且所做的似乎也是一天 24 小時的工作。儘管有良好的酬勞，但僱員於 1960 年代開始陸續離去；有些人想要創立他們自己勸募顧問業務，而其他的人則加入非營利組織。

二、澳洲勸募者協會的創立

澳洲勸募者協會 (the Australasian

Society of Fundraisers, ASF) 創立於 1968 年，它的形成是一群勸募人員於墨爾本會議中所達成的共識。接下來的兩年，組織章程被修改，終至於 1972 年 9 月 2 日，澳洲勸募機構 (the Australasian Institute of Fundraising, TAIF) 正式誕生。

1972 年 9 月，澳洲勸募機構第一分會 (維多利亞州) 發給分會設立許可證，會員約 30 人。約 3 個月之後，第二分會 (新南威爾斯州) 發給分會設立許可證。接著，昆士蘭、南澳、西澳、紐西蘭、坎培拉特別行政區 (後來解散)，以及塔斯馬尼亞等地陸續成立分會。1989~1990 年，紐西蘭勸募機構 (the Fundraising Institute of New Zealand) 成立，正式從澳洲勸募機構 (TAIF) 中脫離出來。

三、澳洲勸募機構的更名與轉變

1988 年，澳洲勸募機構 (TAIF) 在 1981 年協會法人組織法案 (the Associations Incorporation Act 1981) 之下，變成股份有限公司，機構名稱也從原來的澳洲勸募機構 (TAIF) 轉變為後來的澳洲勸募機構 (the Fundraising Institute-Australia Inc., FIA)。1992 年 10 月，澳洲勸募機構舉辦年度總會議。1999 年 6 月，澳洲勸募

機構採行新的組織章程，變成證人擔保的有限公司。目前，它登記註冊的辦事處位於新南威爾斯州。

四、全國與國際會議的肇始

1974 年，澳洲勸募機構 (the Australasian Institute of Fundraising, TAIF) 開始於蒙那許大學 (Monash University) 舉辦兩年一度的全國會議。近年來，則已變成慣例的年會。2002 年 2 月，第 25 屆國際勸募會議於布里斯本召開。出席這項會議的人數約有 500 人，其中，75% 的委派代表是該機構的會員。雖然參加此項會議的出席者大多數為澳洲勸募機構人員，但它也相對肯證了三個重要理念：

(一)勸募管理

澳洲勸募機構的企業與事務是由主管委員會 (Board of Directors) 負責管理，而該委員會又由全國 6 州的選舉代表所組成。根據會議規定：各州超過 150 名會員者，得有一名額外的特別行政主管。

(二)專業機構

作為政府與企業界同樣認可的專業機構，澳洲勸募機構所採取的特殊任務之目標在於：提供專業發展管道、倡議公益勸募標準，以及透過可測量的憑證或資格審查提供

會員服務。對於其會員，澳洲勸募機構是透過專業努力的方法以協助它們。這些具體方法包括：1.提供討論公共事務的論壇或共同關懷論題的討論會；2.對於勸募人員提供持續專業教育的機會；3.研究、擬定與宣傳勸募相關資訊；4.展現政府內部的專業利益；5.促進勸募計劃方案的管理、方向與協議之倫理標準。

(三)國際聯盟

不久之後，原來的澳洲勸募機構（TAIF）很快的變成國際性的專業勸募聯盟。1980年代晚期，原來的澳洲勸募機構變成世界勸募議會創會會員（Foundation Member of the World Fundraising Council）之一。該議會主要是由美國、加拿大、法國、英國、墨西哥、南非與澳洲等全國勸募機構所組成。目前，澳洲勸募機構可說已變成一個與國際接軌或與世界勸募組織關聯的網絡。這些與澳洲勸募機構關聯的世界性勸募組織包括：美國的勸募專業者協會（Association for Fundraising Professional, AFP）與醫療保健慈善事業協會（Association for Healthcare Philanthropy, AHP）、英國的勸募機構（Institute of Fundraising, IF），以及紐西蘭的勸募機

構（Fundraising Institute of New Zealand, FINZ）。再者，澳洲勸募機構也是國際勸募認證的參與組織（Participating Organization）會員之一。該國際組織成立的的目的主要在於：提供國際勸募專業者的認證或檢定。

參、澳洲福利國家與慈善團體： 組織運作

自1980年代以來，澳洲福利國家日益走向福利共同責任，並試圖與公民社會福利部門形成夥伴關係的發展。事實上，澳洲政府是逐漸的尋求非營利部門的福利服務輸送，而這在先前，則被認為是政府的責任。澳洲勸募機構的研究論證：當代社會的勸募環境變遷與人口轉變規劃的重要性，均將影響福利服務的需求。重要的是：澳洲福利國家如何思考透過非營利部門或公益慈善團體的支持，而提供公民必要的福利服務（葉肅科，2003，2006；Johns, 2004; Leat, 2004）。

一、勸募法案

爲了資助其公益慈善活動，許多組織都會進行勸募訴求。在1991年公益慈善勸募法案（the Charitable Fundraising Act 1991）之下，無論個

人或組織基於慈善目的而想募款者均需有勸募授權。雖然公益慈善勸募活動的管理是吃力的任務，但是一種有報酬的工作。進行這些公益慈善活動的個人或組織主要是靠勸募法案、條例規定與授權條件的支持，它們提供公益慈善勸募慎重的控制與工作方法。整體而言，1991年公益慈善勸募法案的目標主要有三：

(一)促進適當與有效管理

凡基於公益慈善目的而有的勸募訴求，1991年公益慈善勸募法案的主要目標之一在於：促進適當與有效的管理與行政。

(二)確保勸募訴求的責信

1991年公益慈善勸募法案的另一個目標在於：確保與這些勸募訴求關聯的帳目能獲得適當的保持與審核。

(三)避免公眾會員的詐欺

1991年公益慈善勸募法案的第三個目標是：避免公眾會員可能想要支持某些重要訴求而產生的詐欺行爲。

二、機構會員

作為澳洲勸募機構的會員，有個別會員與組織會員之區別。不同會員資格不僅有不同的勸募約定與要求，也有不同的勸募利益與目標。

(一)個別會員

作為澳洲勸募機構的個別會員，可能有男有女。然而，他（她）們實際從事的是勸募專業，不但有其聯合的專業利益，也對大多數社區做出良好的貢獻。對於其專業的努力與整體慈善事業的發展，他（她）們具有共同的誓約。對於大多數會員來說，他們不僅為非營利組織工作，而且是和非營利組織中的其他會員一起在慈善、醫療、藝術、教育、宗教、社區與福利服務，以及運動與社會領域中共同工作。有些會員甚至在勸募專業內從事勸募諮詢服務，以提供這些非營利組織的勸募服務。澳洲勸募機構的個別會員會受到勸募專業行為與倫理守則的約束，並且需要誓言努力貫徹與促進其目標。對於勸募領域與慈善理想而言，澳洲勸募機構的會員資格認定可說是個人生涯發展的重要指標。

(二)組織會員

2007年，澳洲勸募機構為了更好的滿足勸募組織之需求，而開始採行組織會員制。組織會員資格是開放給勸募的任何組織，以及提供這些部門的勸募供給者。這可提供勸募組織機會，並在形成與創造未來勸募趨勢上扮演重要的角色。透

過澳洲勸募機構的加入而變成勸募組織的一員，勸募組織可印證其致力追求勸募工作的最高標準，並且支持澳洲勸募機構的長期目標。事實上，澳洲勸募機構的組織會員資格可提供其會員一種快速管道以影響公共政策的變遷。這些實質利益包括：(一)凸顯政策：適時傳送電子新聞郵件給組織會員，讓它們對於所有影響勸募、專業發展與非營利部門的政策決定都有最新的資訊，也可邀請它們做及時的意見回饋；(二)簡報勸募政策的熱門話題；(三)提供政策熱線意見給澳洲勸募機構的政策與標準部門；(四)使個別會員或組織會員的勸募議程變成澳洲勸募機構的議程。

其他的組織會員利益尚包括：(一)對於 2007 年規劃採行的勸募新線上法提供立法建議服務；(二)持續提供機會給組織會員協助澳洲勸募機構代表給政府與企業界，就勸募立法與條例、訓練與專業教育的相關論題交換意見；(三)利用澳洲勸募機構的名聲作為致力勸募實務原則與標準的企業認可。過去一年來，勸募組織 (Fundraising Organizations) 與澳洲勸募機構共同努力達成的重要政策突破包括：(一)免除慈善事業機構的全國勿打電話登記 (the Na-

tional Do-Not-Call Register)；(二)投入 2006~2007 年的政府立法覆審，包括澳洲聯邦、維多利亞、新南威爾斯、西澳、南澳與昆士蘭；(三)研擬自我管制條例的架構；(四)詳細檢視澳洲勸募機構的倫理守則與專業行為。

三、勸募目的

澳洲勸募機構的目的正如它的創立宗旨所：機構的存在是要透過專業勸募而使生活世界變成更好的地方，其達成目的的方法主要有三：勸募標準的倡議；專業發展管道的暢通；以及可測量憑證或資格審查的確定。「公益慈善目的」的定義非常廣泛，澳洲勸募機構係基於習慣法的公益慈善目的之定義。在習慣法上，公益慈善有四個主要項目：(一)援助老人與病弱，以及救濟貧窮；(二)推展教育；(三)促進宗教；(四)其他任何有益於社區的目的。在 1991 年公益慈善勸募法案之下，公益慈善目的也包括任何公益、慈善或愛國的目的。一般而言，援助社區居民的公共訴求或基於社區利益考量是被視為公益慈善的訴求，也必須與符合公益慈善勸募法案的規定。

從澳洲勸募機構的組織章程中，大抵可看出它的兩個主要勸募目的：

(一)提供協助會員的方法

在個人層次上，澳洲勸募機構對於個別會員的協助是：使其專業勸募工作有更好的績效。在組織層次上，澳洲勸募機構不僅代表政府當局與機構會員與社會大多數成員的利益，也為非營利的公益慈善組織建立勸募的標準。為了促進勸募專業的標準，也包括：促進、建立與維持勸募個別會員與組織會員高標準的勸募倫理與實務，或基於慈善、宗教、教育或其他公益目的的勸募訴求行爲；教育與告知勸募組織、公司、其他機構與公眾，使它們更清楚的瞭解勸募專業，並在勸募或訴求行爲上有更好的勸募倫理和實務方法；提供與維持勸募專業相關的資訊、意見與理之交換；鼓勵澳洲勸募機構的會員間彼此合作，並形成勸募的夥伴關係。

(二)履行勸募機構的目標

對於澳洲公益慈善勸募活動，澳洲勸募機構有數項重要的履行目標。這些包括：任何支持或反對勸募的立法，都可能影響澳洲勸募機構的利益；為了變成勸募分會的會員組織，或加入、合併，或與機構、組織或協會合作，其融合或特有的整體或部分目標必須類似於澳洲勸募機構的整體或部分目標；為

了達成勸募目標，澳洲勸募機構有權力執行達成機構目標的所有事情，但它們必須是達成澳洲勸募機構所必要且助益的。據此目的，澳洲勸募機構也有個別的立法能力與權力。值得一提的是：澳洲勸募機構的目標應是獨立且獨特的目標，而且其中的目標也不會受到任何其他目標的任何方式之限制。

肆、澳洲公益勸募現況：主要特色

為了提升非營利組織的效率與效能，澳洲至少有一半的非營利組織會員是跨州界的勸募工作者。在他們從事募款時，也需要滿足各州的不同勸募條例規定。有趣的是：大多數組織會員較偏好以全國勸募條例的協和性作為改善其勸募能力的方法。對於勸募實務界，甚或只在一州從事勸募工作者而言，全國勸募條例的協和性可說是密切相關且重要的事。因此，澳洲勸募機構尤其鼓勵與其他各州或領地政府研擬與執行全國性的勸募工作。至少，在勸募條例上應相互承認，並且提供業界觀點和協助地方政府從事勸募工作。就澳洲公益勸募的發展現況來看，它至少體現出五個主要特色（Commonwealth of Australia,

2005; Johns, 2004) :

一、聯邦體制特殊性

在澳洲聯邦體制的法律下，有關公益慈善事業並沒有集中化的政府管制或認可條例。這種聯邦體制的法律規定，不僅反映澳洲聯邦體制的特殊性，也顯現澳洲各州勸募授權的差異性（參見表一）。公益慈善的概念涉及許多不同的法律領域；每個機構都有權責決定法律管轄範圍內的公益慈善理念。若有任何實體不同意該機構的決定，它可透過法院判決以挑戰之。2002年，澳洲聯邦成立一個調查小組以審查公益慈善的定義。調查小組最後提出：澳洲政府應該立法規範公益慈善的定義，其基礎則在於透過訴訟

法而來的原則。其結果是：2003年公益慈善草案的產生。該草案融入許多相關規定，例如涉及政治宣傳活動的慈善限制。於是，澳洲政府乃指定一個稅收調查委員會與慈善團體就草案進行諮詢。由於出自公益慈善團體的普遍批判，澳洲政府最終只能放棄草案。結果，澳洲政府轉而採行2004年公益慈善目的附加草案（the Extension of Charitable Purpose Act 2004）。此一草案並不在試圖使公益慈善目的的定義法律條文化，它只企圖闡明某些目的的慈善是真正的慈善，其公益慈善地位需要受到法律檢視。這些目的包括：兒童照護、自助團體，以及封閉的或冥想的宗教秩序。

表一 澳洲各州勸募授權的差異性

行政區	是否需要勸募授權／證照
全國	是，視各州規定不同而有差異
澳洲特別行政區	是，如果每年計畫勸募超過1萬5千澳元即需要
新南威爾斯州	是
北領地	否
昆士蘭州	是
南澳州	是
塔斯馬尼亞州	否，只要作為慈善組織的法人組織設於塔斯馬尼亞
維多利亞州	是，如果每年計畫勸募超過1萬澳元即需要
西澳州	是

資料來源：www.ourcommunity.com.au

三、勸募發展專業化

爲了提供會員優質的訓練與資訊，澳洲勸募機構需要努力的執行其工作。2006年，澳洲勸募機構提供了1萬小時以上的專業發展訓練，參加課程訓練的業界專業人員超過4千2百人。爲了支持勸募會員與提供他們專業發展管道，澳洲勸募機構也舉辦各種全國性的訓練課程。這些課程包括：勸募管理證書、國際勸募年度會員、南澳舉辦的4天訓練課程方案、爲高級主管舉辦的勸募領導方案、技能訓練課程、線上訓練機會，以及各州每月專業發展研討會等。

(一)專業發展管道

對於所有勸募從業者而言，澳洲勸募機構的專業發展管道是規劃其勸募專業發展、維持其生涯發展的高知識與專業技能的重要方針。透過澳洲勸募機構與其他夥伴組織的合作，該管道可確認勸募業界所提供的各種教育與發展機會。再者，澳洲勸募機構也審視這些機會在個別會員與組織會員生涯發展上的時機與相關性。基本上，勸募作爲一種專業需要：(一)持續的教育；(二)勸募從業者的證明或檢定；(三)勸募專業的研究；(四)倫理守則；(五)認

可的知識體系。更明確的說，它可能包括：(一)公認與遵守的倫理守則：這被視爲澳洲勸募機構會員的責任或義務；(二)證明或檢定的達成與更新：只有透過澳洲勸募機構的證明或檢定，才能作爲國際認可的勸募專業者檢定；(三)追求勸募專業者的持續教育與發展：在專業發展規劃與追求的所有層次上，澳洲勸募機構的專業勸募管道儼然成爲勸募從業者的指導方針。

(二)專業倫理守則

澳洲勸募機構的倫理守則與專業行爲是勸募人員的勸募倫理、責信與勸募透明化的指導方針。勸募專業倫理守則所以重要在於：捐贈者、政府與社區如何看待勸募專業。現今的澳洲，捐贈者是更社會性的覺醒，並期望取得捐贈資助及其捐贈如何不同的資訊。因此，作爲勸募的個別會員或組織會員需要定期的與捐贈者溝通，並展現捐贈款項均有公開與誠實的帳目。對於澳洲勸募機構的會員來說，勸募專業倫理守則提供了一種勸募實務如何進行的清楚方向與明白方針。事實上，無論澳洲政府或國際上的其他政府均鼓勵公益慈善勸募的自我管制。勸募業界制定的倫理守則在確保勸募工作的更大相關性，也激

勵勸募從業者更積極的投入。

研擬中的新專業勸募守則將置基於當前的守則，其目的則在使它變得更具綜合性與全方位考量。基本上，新專業勸募守則將由三個部分所組成：(一)基於過去所有守則基礎的勸募倫理原則之陳述；(二)與專業行為、接受與拒絕捐贈相關的守則；(三)新的捐贈者的權益草案。專業勸募守則將包括勸募的特別規範，包括：遺贈、事件、面對面勸募與其他相關事務。勸募守則也提供一種申訴過程，所有的申訴都由倫理委員會（the Ethics Committee）審議。澳洲勸募機構的倫理委員會是由澳洲勸募機構的 4 位會員與 3 位由犬募行政主管委員會所選出的委任代表所組成，他們負責監督與要求會員的守則遵從。為了確保倫理守則的時效性與適當性，他們每隔三年也會重新的審查倫理守則。勸募倫理守則也扮演教育性的角色，其存在是在幫助勸募專業者做最佳的勸募工作。為了創造對勸募倫理守則的更大覺醒，澳洲勸募機構的專業發展計畫方案也將應用實際的案例鼓勵非營利的公益慈善組織對實際倫理守則運作的效度進行嚴格辯論與評估。

三、公益目的授權化

如果非營利組織是基於公益慈善目的而募款，則它必須是擁有勸募權的所有權人。換言之，它必須是授權的勸募人員。倘若作為個別會員，且基於公益慈善目的而募款，則也必須是授權化的勸募者。然而，只有在特殊情況下，勸募權才會授與自然人。若是試圖勸募者所進行的勸募訴求行為以另一個組織之名或代表另一個組織，則勸募訴求必須由該組織授權；回過頭來，該組織必須是被授權的勸募者，或不需要被授權的勸募者（Leat, 2004）。

(一)勸募授權

如果勸募的個別會員或組織會員要進行勸募訴求，則該勸募訴求的進行必須由非營利組織執行的任何交易或商業活動的貨物與服務供給有關，或是部分基於個別會員的利益，或基於組織的利益，勸募訴求的進行必須與被授權的勸募者相關聯。其實，在 1991 年公益慈善勸募法案之下，無論勸募的個別會員或組織會員都被視為勸募的「業者」（trader）。倘若勸募組織是在公益慈善勸募法案之下成立，並且受到部長的監控與指導，則勸募訴求的進行可能不需要被授權為勸募

者。話雖如此，但此種組織類型仍然必須遵從所有公益慈善勸募法案與條例的其他要求，這些包括：維持適當的紀錄，以及具有會計審核制度。

(二)勸募管制

透過勸募授權的擁有，非營利組織乃具有勸募訴求的資格。但是，回過頭來，公益勸募法案與條例也會對組織定有許多責任或義務，並且相當詳細的列出勸募授權的附帶條件。勸募權的授與可以是不定期的，也可能是無數的勸募訴求。然而，勸募授與其實是有特定時間，例如 5 年。同樣的，附帶條件也會隨著勸募授權而產生。這些附帶條件所強制的是兩種基本類型：標準與特別情況。標準條件可應用於所有勸募授權，而特別情況則強加給某些所有權人，或一群授權所有人，以回應特殊或例外的情況。在某些情況下，授權條件可能被修改或以另一種條件作為替代。

四、勸募議程設定

為了研擬勸募實務工作的全方位標準，澳洲勸募機構的 2006 年至 2008 年的優先順位工作包括：提供澳洲各社區對於捐贈責信的保證；支持捐贈者的捐贈權利；建立一套

勸募人員的勸募行為守則；指引勸募人員的倫理與專業實務工作；提升勸募業界的自我管制。然而，就國內勸募發展與國際勸募合作的角度來看，澳洲勸募機構也有其不同的勸募議程設定。

(一)國家議程

2006 年，澳洲勸募機構就勸募條例的相關論題向聯邦與州政府提出簡報，持續的進行其專業倡議工作。因為勸募條例受阻於立法的不一致，勢必會影響到未來全國勸募的努力。澳洲勸募機構正積極推動整個澳洲勸募管制的更透明化與一致化，並尋求鼓勵全國勸募管制條例的和諧發展。現在，澳洲政府與非營利部門已敏銳的察覺到確保勸募公信力的重要性。在國內勸募工作上，澳洲勸募機構是與澳洲社會服務議會（the Australian Council of Social Service, ACOSS）共同合作的對象，並且受到代表澳洲政府的家庭與社區服務部（the Australian Government Department of Family and Community Services）之社區事業夥伴關係（Community Business Partnership）的資助。在 2005 年 10 月所發布的澳洲捐款（Giving Australia）計畫中，澳洲勸募機構是主要機構。此一計畫的目的在於：調

查與評估澳洲非營利組織的慈善事業、勸募與發展能力。透過勸募行政主管的運作，澳洲勸募機構變成聯邦資助的澳洲國際發展議會（Australian Council for International Development, ACFID）之行為守則委員會（the Code of Conduct Committee）的委員、向維多利亞政府提出非營利部門管制環境建議的專家審查小組成員，以及成為昆士蘭勸募部門治理與管制智庫的主要機構。

（二）國際議程

在國際勸募上，澳洲勸募機構與美國的兩個主要勸募組織：勸募專業者協會（Association of Fundraising Professionals, AFP）和醫療保健慈善團體（Association for Healthcare Philanthropy, AHP）訂有協定備忘錄（memoranda of Understanding），並採取華盛頓式電傳慈善基金會（the Washington-based ephilanthropy Foundation）的實務守則；其實，澳洲勸募機構與該基金會的運作也是以協定備忘錄作為根據。在國際倫理委員會上，澳洲勸募機構的行政主管是受邀的委員，也是該委員會的國際委派代表。此外，為了進一步促進勸募組織間的國際合作，澳洲勸募機構也與英國的勸募機構與資源聯盟（Resource

Alliance）共同合作以達成雙方的協定備忘錄。

在亞太地區，澳洲勸募機構亦與英國資源聯盟共同合作，以研擬出一項能力培養計劃。此外，澳洲勸募機構也是 24 個專業勸募人員協會的國際企業聯盟會員國之一。該聯盟最高階層會議的方向在於：制訂一套國際勸募人員的倫理守則。澳洲勸募機構與該聯盟最高階層會議的工作目標是：相當重視澳洲勸募機構的勸募實務法則計畫之發展。2006~2008 年，澳洲勸募機構優先發展的勸募實務的全方位標準是：（一）提供澳洲社區對於其捐贈給予責信的保證；（二）支持捐贈者捐贈的權益；（三）建立勸募人員的行為守則；（四）在倫理與專業實務上引導勸募人員；（五）提升勸募業界的自我管制。

五、勸募趨向 e 化

由於新電傳技術的發明與應用，現代澳洲的勸募已有戲劇性的轉變。勸募倫理守則將界定與規範最佳的勸募實務工作。所謂電傳行銷是指：透過電話方式而進行的勸募訴求。授權的勸募者必須確定：勸募的進行符合澳洲直銷協會（the Australian Direct Marketing Association）的實務守則。

(一)電傳行銷

這些實務守則明確規定電話勸募者必須：表明自己的身分；告訴接電話的人如何取得他（她）的姓名或電話號碼。如果打電話的人自己不知道，也應該向知道的相關人士詢問；打電話的時間只能在早上 8 點至晚上 9 點，而且不包括聖誕節或復活節等特殊節日；提供一種接受或拒絕建議的明顯機會；接受一種有禮貌的拒絕電話或掛電話；體會到接電話者可能不方便談話，並建議再回打給對方；當勸募組織真的試圖在販賣某種東西時，不要假裝打電話是在進行研究或調查。

(二)勸募步驟

除了可透過電話、傳真、郵寄與留下遺贈給公益組織以促進捐贈之外，也可透過網際網絡勸募，達到公益捐贈的目的。基本上，此種便利的捐贈方式是由澳洲的「我們的社區」（Our Community）所提供的一種免手續費服務。線上捐款是以信用卡在線上刷卡捐贈的方式，「我們的社區」並不收取任何費用。線上捐款費用是由個人的信用卡支付費用，而且是銀行收取的費用。個人擁有自己的資料，「我們的社區」並不會以任何形式使用任何捐贈者的詳細資料，其體系也會

確保捐贈者的權益。整體而言，澳洲網際網絡公益勸募牽涉到四個基本步驟：登記註冊自己的組織；將勸募訴求的詳細資料傳送給「我們的社區」；簽名並回傳寄來的線上捐贈協議；以及將自己的電子銀行詳細資料傳送給「我們的社區」。

伍、結語：福利資源共享與社會公益保障

澳洲的非營利組織是由許多不同組織所組成，以滿足其社會性的需求。非營利組織通常是社區服務、運動，以及集體利益代表的主要供給者。它們是宗教服務的唯一供給者，也是教育與健康服務、藝術與文化等的重要供給者。因此，較諸傳統的慈善組織，公益慈善勸募型的非營利組織似乎提供更廣泛的服務。澳洲勸募機構強調：政府在勸募管制條例上扮演著重要角色。其實，公益慈善勸募立法的三個主要目的是：保護社會大眾免於被欺詐的危險、避免募款資金的霸占、濫用與誤導行為；確保捐贈者與社會大眾有取得勸募資訊的機構；確保非營利組織從事適當且可接受的勸募實務工作。

在保障社會公益、保護消費者

免於被欺詐的事實、支持非營利組織勸募工作，以及提供勸募活動可適切進行的架構上，政府扮演著重要角色。同樣的，在擔負勸募實務的責任上，非營利的公益慈善組織也扮演著重要角色。當前，澳洲福利國家致力的是：制訂業界取向的原則與勸募實務的標準。爲了達成

建構協和社區的目標、改善勸募立法與管制條例環境與支持各州勸募倫理守則的發展，澳洲勸募機構尤其鼓勵政府與非營利組織的夥伴關係之建立。

（本文作者葉肅科現任東吳大學社會學系副教授）

📖 參考文獻

- 葉肅科（2003）從澳洲社會福利體系再造看我國應有之名稱與型態，蔡漢賢、徐學陶主編，我國社會行政機關應有型態之建議論見彙編，162～167，台北：中華社會行政學會出版。
- 葉肅科（2006）澳洲社會福利行政體系新趨勢，社區發展季刊（113），114～126。
- Commonwealth of Australia, (2005) Giving Australia: Research on Philanthropy in Australia. Canberra: Australia Government Department of Family and Community Services.
- Johns, G. (2004) “Charities Reform in Australia”, *Agenda*, 11(4): 293-306.
- Leat, D. (2004) “What Do Australian Foundations Do—Who Knows and Who Cares?” *Australian Journal of Public Administration*, 63(2): 96-105.