

★内部资料

广州市海珠区蓝信封留守儿童关爱中心

承诺服务制度

二零二四年一月二十日

一、总则

第一条 为进一步规范机构行为，强化机构服务意识，加强社会服务透明度，提高服务质量，提升社会形象，根据《民政部关于深入开展民办非企业单位信息公开和承诺服务活动工作的意见》，结合本机构实际，特制定本制度。

第二条 总体要求

坚持服务国家、服务社会、服务群众、服务行业的宗旨，在服务内容、服务方式、服务质量、服务责任和收费标准等方面作出的公开承诺。

二、服务原则

第三条 公平公正。在服务工作中遵守公开、公平、公正的原则，以提高服务水平、效率和公众满意程度为目标，各项工作要自觉接受社会公众的监督，对服务对象一视同仁，杜绝偏袒或歧视现象发生。

第四条 务实高效。机构开展服务时严格照章办事，严格执行国家的相关法规和政策；对合作单位、服务对象的工作，承诺向社会公开法律依据、必备手续和收费标准。

第五条 自律廉洁。通过年度公示制度等形式公开机构财务情况，杜绝以蓝信封名义谋取个人私利。

三、服务内容

第六条 严格按照国家法律法规和有关规定以及本机构《章程》开展相关业务。

第七条 按照各类业务开展程序，向服务对象提供服务指南，提高工作透明度，接受社会监督。

第八条 接待单位及服务对象来访要做到举止文明、礼貌周到、文明用语，对提出的问题耐心解答。

第九条 总结和交流业内同行在服务和管理方面的先进经验，改善不当的服务管理模式，建立高效的服务管理制度。

四、服务方式

第十条 通过互联网+。蓝信封信息服务主要通过官网、微信公众号及有关自媒体平台发布；蓝信封将相关内容在适宜的网站公示。

第十一条 通过实地走访。蓝信封工作人员将定期、不定期地走访合作单位、服务对象，了解掌握合作单位、服务对象的情况，听取合作单位、服务对象的反馈建议。

第十二条 通过反馈制度。每次活动开展通过填写反馈表或意见函的方式了解服务情况。

第十三条 通过社交工具。通过电话、网络、书信等形式进行联系和沟通。服务对象可以通过电话、网络、书信等形式反映需要帮助解决的困难和问题以及业务咨询，

也可以通过上述方式进行投诉。

五、服务责任

第十四条 全体员工若违反服务承诺制度及蓝信封各项管理制度，一经查实，视情况予以处分，轻者进行批评教育，严重者予以开除。

第十五条 机构员工被群众举报或被新闻媒体曝光有违反蓝信封相关规章制度的，经查证属实，给予违纪处分，情节严重者予以开除。

第十六条 违反机构规章制度，以权谋私的，坚决予以辞退，构成犯罪的，交由公安机关依法追究其刑事责任。

第十七条 机构向社会公开服务承诺，并接受业务主管单位和相关部门的监督。

第十八条 根据合作单位、服务对象反映意见和建议，属行政机关职权范围内的，机构将及时向行政机关进行反映和沟通。属机构内部职责范围内的，由机构进行协调和监督反映沟通和协调事宜将及时反馈通达至合作单位或服务对象。

六、收费标准

第十九条 根据《财政部、国家计委关于事业单位和社会团体有关收费管理问题的通知》的有关规定，机构的技术咨询、技术服务等收费行为，应按照自愿有偿原则提供服务，收费应作为经营服务性收费由价格主管部门进行管理，收费标准除价格主管部门明确规定实行政府定价或政府指导价以外，均由机构自主确定或与委托人协商确定。

第二十条 收费时要按规定使用税务发票，不应使用行政事业性收费票据。

七、行诺监督

第二十一条 通过公开联系邮箱和举办信息公开日等方式，接受对违诺行为的监督；认真受理社会公众的投诉，及时调查处理，并向当事人反馈。

八、附则

第二十二条 本制度其他未尽之事宜，参照国家相关法律法规及蓝信封章程与相关制度文件执行。

第二十三条 本制度经理事会批准后自颁布之日起执行，修改时亦同。

广州市海珠区蓝信封留守儿童关爱中心

2024年1月20日

