

北京市志善社区服务发展中心

服务承诺制度

为进一步提高北京市志善社区服务发展中心（以下简称“志善”）的服务水平，树立良好的社会形象，避免造成不良影响，赢得社会一致赞誉，结合志善实际，特制定本制度。

一、总体要求

坚持“以服务对象为中心”的服务宗旨，秉承服务的公益性、善款专款专用，志善向捐赠人/团队/企业、服务对象以及社会公众作出更高质量的服务承诺，对违诺作出处理或处罚并向社会公开，接受公众监督。

二、服务原则

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

（二）务实高效。志善开展对外服务时严格按照志善章程和规章制度开展，严格执行国家的相关法规和政策；对捐赠方、服务对象的工作，承诺向社会公开法律依据、服务方式、服务内容、收费标准等，严格按照规定开展各项业务活动。

（三）自律廉洁。透明公开志善财务情况，通过年度报告、审计报告等形式公开，杜绝谋取个人私利。

三、服务责任

（一）全体员工若违反服务承诺制度及志善各项管理制度，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。



（二）全体员工被群众举报或被新闻媒体曝光有违反志善相关规章制度的，经查证属实，给予违纪处分，情节严重者予以开除。

（三）违反志善规章制度，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。

（四）志善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。

（五）根据捐赠方、服务对象反映意见和建议，属行政机关职权范围内的，志善将及时向行政机关进行反映和沟通。属志善内部职责范围内的，由志善进行协调和监督。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。

四、承诺服务内容

（一）严格按照国家法律法规和有关规定、政策及机构业务范围开展公益服务。

（二）按照志善公益项目的服务规范，向服务对象提供服务指南，公开服务内容和方式，提高工作透明度，接受社会监督。

（三）服务项目，按照服务内容，在公示的项目内容规定或承诺的时限和范围内提供服务。

（四）对捐赠人捐助的善款，定向捐赠的善款承诺专款专用，并定期公示使用情况。并及时向捐赠人提供服务反馈。

（五）对于捐赠人的非定向捐赠，承诺用于机构的公益事业推动和人员赋能建设上，并定期想捐赠人提供反馈。

（六）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。

五、承诺服务方式



志善主要通过提供专业服务活动、物质资助（资金、物品）、第三方合作等方式开展项目服务，具体如下：

（一）通过实地走访，组织线下社会康复课堂、融合活动。为心智障碍儿童提供社会融合公益服务；志善将相关内容在志善官方网站和互联网平台公布。

（二）通过个案走访评估，为情绪障碍青少年及家庭提供小组及个案的陪伴服务。志善将相关内容在志善官方网站和互联网平台公布。

（三）通过赋能，公益活动参与方式，为志愿者及家庭提供公益培训服务。志善将相关内容在志善官方网站和互联网平台公布。

（四）通过提供临时住宿及心理陪伴，为异地大病儿童家庭提供公益帮助。

（五）通过反馈制度。每次公益活动开展通过填写反馈表或一对一沟通的方式了解服务情况。

（六）通过社交工具。通过电话、网络、邮件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志善帮助解决的困难和问题以及求助服务，也可以通过上述方式进行投诉。投诉电话 01064462433/杨佳音。

六、行诺监督

通过设立服务承诺投诉电话和举报箱或举办群众接待日活动等方式，接受对违诺行为的监督和举报；认真受理群众的投诉和举报，及时调查处理，并向当事人反馈。投诉电话 01064462433/杨佳音。

七、违诺处理



违反承诺服务制度的行为，要从行政、法律、经济等方面作出处罚规定，并严格执行。给当事人造成损失的，要按承诺的标准予以赔偿。

（一）志善服务人员在提供服务时举止不文明、态度不和蔼的，给予批评教育；态度粗暴，与来访者发生争吵的，给予诫勉教育并责令其向当事人赔礼道歉；对情节严重，造成恶劣影响的，根据有关规定追究其相应责任。

（二）在服务过程中，对于申报事项有明确规定需要补充完善的内容，没有一次性告知的，或对条件具备的申报事项没有按时办理的，或其他违反服务承诺制度的事项，视具体情节，对有关责任人给予批评教育、诫勉教育直至效能告诫。

（三）对于工作中存在故意刁难、以权谋私、吃拿卡要等问题的工作人员，经核查属实后，按照党纪、政纪有关规定处理。

八、修改制定本制度其他未尽之事宜，参照国家相关法律法规及志善章程与相关制度文件执行。本制度经 2022 年 1 月 19 日理事会审议通过后执行。

北京市志善社区服务发展中心

