

北京市志善社区服务发展中心

服务满意度测评制度

北京市志善社区服务发展中心（下称“志善”）为了保证服务承诺的有效实现，服务内容的落地，制定了服务满意度测评制度，旨在评估受助人、志愿者及捐赠人对志善提供的服务的满意程度，并通过数据分析和改进措施来优化公益服务。志善将保护受助人、志愿者及捐赠人评价数据的保密性和安全性，并积极鼓励受助人、志愿者及捐赠人参与评价。

一、目的和范围

1. 目的

志善希望不断改进和提升志善的公益服务水平，以更好地满足受助人、志愿者及捐赠人的需求和期望。

2. 范围

本测评制度适用于所有接受我们服务的受助人、志愿者和捐赠人，包括但不限于个人、企业、团队等。

二、测评方式

1. 评价表

我们将通过定期发送电子评价表的方式，邀请受助人、志愿者和捐赠人对志善进行评价。评价将包括多个维度的问题，对方需要根据实际情况给出相应的评分和意见。

2. 直接反馈

我们也将通过服务结束后的直接面谈，邀请受助人、志愿者和捐赠人对志善进行口头评价。



三、测评内容

1. 服务质量

受助人、志愿者及捐赠人将对志善开展的公益相关内容进行评价，包括但不限于服务态度、响应速度、问题解决能力、专业水平等方面。对方需要根据实际体验，给出相应的评分和意见。

2. 服务效果

受助人、志愿者及捐赠人将评估志善的公益服务产生的实际效果，包括但不限于解决问题的能力、提供的解决方案的可行性和适用性等方面。对方需要根据实际体验，给出相应的评分和意见。

3. 服务创新

受助人、志愿者及捐赠人将评估志善在公益服务过程中是否展现创新能力，并是否提供了符合对方需求的新服务方式和内容。对方需要根据实际情况，给出相应的评分和意见。

4. 服务价值

受助人、志愿者及捐赠人将评估志善的公益服务是否合规合理，包括公益性、性价比等因素。对方需要根据实际体验，给出相应的评分和意见。

四、数据分析和改进措施

1. 数据分析

志善将定期对受助人、志愿者及捐赠人的评价数据进行综合分析，以了解受助人、志愿者及捐赠人的需求和期望，找出存在的问题和改进的空间。

2. 改进措施



基于数据分析的结果，志善将制定相应的改进措施，以优化公益服务方式和内容。改进措施可能包括但不限于修改流程、加强培训、改进技术、增加服务的多样性等。

3. 反馈和沟通

志善将定期向受助人、志愿者及捐赠人反馈改进措施的实施情况，并积极与对方沟通，以确保受助人、志愿者及捐赠人对改进措施的满意度。

五、保密与保护

志善将确保受助人、志愿者及捐赠人提供的评价数据的保密性和安全性，并严格遵守相关的法律法规。志善将采取合理的技术和组织措施，以预防未经授权的访问、使用、泄露或破坏。

六、审议

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

