深圳市智慧东方公益基金会服务承诺制度

第一章 总则

第一条 承诺宗旨

为规范本机构服务行为，提升服务质量与效率，保障捐赠人、受益人、志愿者及社会公众的合法权益，构建公开、透明、高效、诚信的公信力体系，特制定本服务承诺制度。

第二条 承诺依据

本制度依据《中华人民共和国慈善法》、《公益慈善捐助信息公开指引》等国家相关法律法规、政策要求及机构章程，并结合本机构实际情况制定。

第三条 承诺范围

本制度适用于本机构全体专职员工、兼职人员、管理层及核心志愿者。机构要求所有合作伙伴也应遵循相应的服务标准。

第四条 承诺理念

我们承诺以最真诚的态度、最专业的能力、最规范的运作，致力于创造最大的社会价值，不辜负每一份爱心与信任。

第二章 我们的承诺内容

第五条 对捐赠人（爱心人士/企业）的承诺

1、尊重自主： 充分尊重您的捐赠意愿，严格按照协议或您指定的用途使用捐赠款物。

2、公开透明：

（1）及时反馈： 收到捐赠后，及时提供合规的捐赠凭证。

（2）定期公示： 通过官网、微信公众号、年报等渠道，定期公示捐

（3）赠款物的接收和使用情况，包括项目进展、财务支出及成果报告。

3、可追溯查询： 建立查询系统（或提供查询渠道），保障大额捐赠人可了解资金使用的具体流向和效果。

4、高效规范： 确保捐赠流程简便、合规，善款拨付及时、高效。

5、保护信息： 对您的个人信息严格保密，未经允许绝不泄露或用于任何商业推销目的。

第六条 对受益人（服务对象）的承诺

1、平等尊重： 秉持公平、公正、非歧视的原则，尊重每一位受益人的尊严、隐私和人格独立。

2、专业服务： 提供符合行业标准、科学有效的专业服务，持续提升服务技能与水平。

3、无害原则： 确保我们的援助行动不会对您的人身、心理及社区环境造成任何形式的伤害。

4、反馈渠道： 建立畅通的投诉与反馈机制，认真倾听您的意见，并及时回应您的合理诉求。

第七条 对志愿者的承诺

1、权益保障： 为您购买必要的意外保险，提供基本的工作条件和安

全保障。

2、培训支持： 提供必要的岗前培训和持续的技能指导，确保您能胜任工作并有所收获。

3、尊重认可： 真诚感谢您的无私奉献，客观记录服务时长，并为您提供志愿服务证明或评估。

4、沟通畅通： 建立志愿者与管理层的有效沟通机制，尊重您的意见和建议。

第八条 对社会公众的承诺

1、信息公开： 严格按照“真实、准确、完整、及时”的原则，公开机构章程、管理制度、财务报告、项目动态、年度工作报告等信息。

2、合规运作： 严格遵守国家法律法规，健全内部治理结构，决策科学民主，项目运作规范。

3、节约高效： 厉行节约，严格控制行政管理成本，确保绝大部分资源用于公益项目本身，并追求最大的社会效益。

4、接受社会监督，真诚对待媒体问询和公众质疑。

第三章 实施与保障机制

第九条 责任部门

秘书处负责本制度的推行、监督与考核。

第十条 宣传与告知

通过机构官方网站、宣传资料、服务场所等渠道向社会公开本《服务承诺制度》，并在员工及志愿者入职培训时进行详细解读。

第十一条 监督与反馈渠道

我们设立多种渠道，欢迎各方监督：

服务监督热线：

公众邮箱：

官方微信/微博：

官方网站：

第十二条 考核与改进

1、定期对服务承诺履行情况进行内部评估和客户满意度调查。

2、对收集到的投诉和建议，应在 【5-10】 个工作日内予以响应和回复。

3、根据评估结果和反馈意见，持续修订和完善本制度及服务流程。

第十四条 责任追究

对因个人失职造成的违约行为，机构将视情节轻重对相关责任人进行内部批评教育、通报、直至解除劳动合同等处理。如涉及违法，将依法移交司法机关。

第五章 附则

第十六条 修订与解释

本制度由深圳市智慧东方公益基金会理事会负责解释。

第十七条 生效日期

本制度经第三届第四次理事会审议公布之日起正式生效（2023年1月5日）。