

服

务



制

度



北京生命绿洲公益服务中心

服务承诺制度

为进一步加强和规范北京生命绿洲公益服务中心（以下简称“机构”）承诺服务工作制度，向社会承诺服务内容和方式，增加机构社会服务透明度，提高机构服务质量，提升机构社会形象，避免造成不良影响，赢得社会一致赞誉，结合机构实际发展情况，特制订本制度。

一、总体要求

严格遵守《民办非企业单位登记管理暂行条例》中华人民共和国国务院令第 251 号和其它法律法规，依照核准的章程开展活动，自觉接受业务主管部门、登记管理机关的管理和社会各界的监督，遵纪守法，遵章守纪。坚持全心全意为人民服务的宗旨，文明办公、秉公办事、不以权谋私，自觉维护机构形象，树立机构发展理念、服务至上理念、讲求效率理念、争先创优理念，向合作单位、服务对象以及人民群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，各项工作要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。机构开展对外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、办事程序、收费标准和办理时限, 严格按照对外公告的规定办理。

(三) 自律廉洁。透明公开机构财务情况, 通过年度公示制度等形式公开, 杜绝以机构名义谋取个人私利。

三、服务责任

(一) 全体员工若违反服务承诺制度及机构各项管理制度, 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机构相关规章制度的, 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。

(四) 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。

(五) 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。

四、主要内容

(一) 严格按照国家法律法规和有关规定、政策及机构各项要求办理相关业务。

(二) 按照各类业务办理规程,向服务对象提供服务指南,公开办理程序,提高工作透明度,接受社会监督。

(三) 办理各类业务实行限时办结制度,按照效能要求,在规定或承诺的时限内办理完毕。

(四) 对于需要进一步补充完善资料方可办理的事项,承办人应当一次性告知所补资料内容,待补齐有关资料且具备办理条件后,在规定或承诺的时限内办理完毕。

(五) 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,对重大疑难问题做好记录和汇报;要规范服务,不因当事人态度及关系、人情等因素影响服务质量;要做到克己奉公,遵守纪律;说实话、报实情、办实事、求实效。

(六) 经办人员外出,应委托或由主管领导安排其他同志代理其业务,并负责转达。正常上班时间,坚守工作岗位,能办的马上就办。重大或紧急事项需研究或请示后才能办理的,实行预约服务、延期服务。

(七) 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。

(八) 指导机构各部门实施品牌战略,做大做强机构品牌推广,宣传推介机构优质社会服务;做好患者援助相关工作,针对社会组织发展方针、政策及行业发展规划提出可行性建议,促进公益行业的全面、协调、可持续发展。

五、服务方式

（一）通过互联网+。机构信息服务主要通过中心官方网站发布，中心将相关内容在网站公示。

（二）通过实地走访。机构工作人员将定期、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。

（三）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。

（四）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中心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。

六、承诺监督

通过设立服务承诺投诉电话和举报邮箱等方式，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。

七、违诺处理

本机构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）经办人员在办理业务时举止不文明、态度不和蔼的，给予批评教育；态度粗暴，与服务对象发生争吵的，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)在办理业务过程中,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

本制度经第四届第3次理事会审议通过后生效。其他未尽之事宜,参照国家相关法律法规及机构章程与相关制度文件执行。本制度修改需经理事会会议通过。

北京生命绿洲公益服务中心

二〇二五年五月二十日

