深圳市慈航纳生慈善基金会

服务承诺制度

第一条 为规范基金会服务行为，提升服务质量，增强社会公信力，保障服务对象权益，根据国家相关法律法规及基金会章程，特制定本制度。

第二条 本制度适用于基金会所有工作人员、志愿者及合作单位在提供服务过程中应履行的承诺事项。

第三条 基本原则：

1.公益性原则：坚持非营利性，服务社会公共利益。

2.诚信原则：如实公开服务内容，杜绝虚假承诺。

3.责任原则：明确服务标准，落实责任到人。

4.透明原则：主动接受社会监督，定期公开服务进展。

第四条 服务标准承诺

1.严格按照组织宗旨和业务范围开展服务，不超范围经营。

2.制定明确的服务流程、质量标准和时效要求，并向社会公示。

3.提供专业化服务，定期对工作人员及志愿者进行培训。

第五条 服务对象权益承诺

1.尊重服务对象隐私，未经允许不泄露个人信息。

2.平等对待所有服务对象，不因性别、年龄、民族等因

素歧视。

3.建立投诉反馈机制，确保服务对象意见24小时内响应。

第六条 通过官网、公众号等平台公示服务项目、资金使用情况及年度报告；重大事项决策需经理事会审议并向社会说明。

第七条 建立服务档案，记录服务过程及结果。

第八条 公开监督电话及邮箱，接受社会公众质询。

第九条 对未履行承诺的部门或个人，视情节轻重给予批评教育、限期整改或追责；因服务不当造成损失的，依法承担相应责任。

第十条 本制度由基金会理事会负责解释。

第十一条 本制度经基金会一届二次理事会审议通过，自公布之日起实施执行。