

# 深圳市嘉园公益基金会

## 服务承诺制度

为了提高深圳市嘉园公益基金会（以下简称“基金会”）的服务质量，更好地为政府和社会服务，树立文明服务的形象，特制定以下规范和标准。

### 一、服务态度

- 礼貌待人:**基金会工作人员应以礼貌、谦逊的态度对待每一位服务对象，展现专业性和亲和力。
- 热情周到:**提供热情、细致的服务，确保服务对象的需求得到充分关注和满足。

### 二、服务时限

- 严格遵守约定:**认真执行与服务对象约定的工作内容，确保按时按质完成。
- 合同规定时限:**严格按照合同或协议规定的时限办结各项委托业务，不无故拖延。

### 三、服务原则

- 公平公正:**在服务过程中，坚持公平、公正的原则，确保所有服务对象受到平等对待。
- 客观规范:**遵循客观事实，遵循行业规范和标准，确保服务的专业性和规范性。
- 务实高效:**注重实效，提高服务效率，确保服务对象的需求得到及时、有效的满足。

### 四、服务标准

- 依法依规:**严格遵守国家法律法规和相关政策规定，确保服务的合法性和合规性。
- 流程规范:**制定并执行规范的服务流程，确保服务的规范化和标准化。
- 报告真实:**出具的各类报告应真实、准确、完整，不得虚假夸大或隐瞒事实。
- 如期出具报告:**按照合同或协议规定的时间节点，如期出具相关报告，不因主观原因延误。
- 合理收费:**严格按照合同金额收取服务费用，不巧立名目、多收取费用，确保收费

## 五、服务纪律

1. 廉洁自律:不接受服务对象的任何宴请或礼品，保持清正廉洁的作风。
2. 不拖延办理:不借故拖延办理服务事项，确保服务的高效性。
3. 不越权行事:严格遵守工作程序和权限范围，不越权行事或违反规定。
4. 保守秘密:对服务过程中涉及的敏感信息和机密资料，严格保密，不泄露给任何无关人员。

## 六、其他承诺

1. 积极承担社会责任:基金会应积极履行社会责任，支持公益事业，推动社会进步。
2. 公开透明:主动公开相关信息，接受社会各界的监督，确保基金会的公信力和透明度。

通过以上服务承诺制度的制定和执行，基金会可以进一步提升服务质量和效率，增强社会公信力和影响力，为政府和社会提供更加优质、高效的服务。

## 七、附则

1. 本制度从理事会通过之日起执行。长负责解释、修订。
2. 本制度从理事会通过之日起执行。