

上海真爱梦想公益发展中心服务承诺制度

为进一步加强和规范上海真爱梦想公益发展中心（以下简称“发展中心”）服务承诺工作制度，向社会承诺服务内容和方式，增加发展中心社会服务透明度，提高发展中心服务质量，提升发展中心社会形象，避免造成不良影响，赢得社会一致赞誉，结合发展中心实际，特制定本制度。

一、总则

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，自觉维护发展中心形象，树立加快发展中心发展理念、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）孩子第一。在服务工作中严格遵循以孩子的全面发展为第一的原则，当发现损害孩子利益时，积极行动，有效补救。当面对错综复杂环境和艰难选择时，以孩子成长为第一，兼顾客户满意和服务者利益。

（二）积极行动。发展中心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、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）公开透明。通过年度公示等形式公开发布发展中心各项信息，杜绝员工以机构名义谋取个人私利，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。

三、服务内容及质量

（一）根据本机构章程所规定的业务范围向社会组织提供优质公益服务。

（二）严格按照国家法律法规和有关规定、政策及发展中心各项要求办理相关业务。

（三）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。

（四）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。

（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）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。

四、服务方式

（一）通过互联网。发展中心信息服务主要通过 VOT 客服电话、梦想盒子微信公众号和网站发布，并接受各地梦想中心用户业务咨询。

（二）通过实地走访。发展中心工作人员（尤其大区经理）将定期、不定期地走访全国梦想中心学校和社区及其服务对象，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、邮件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发展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。

五、行诺监督

通过投诉电话等方式，接受对违诺行为的监督和举报；认真受理各项投诉和举报，及时调查处理，并向当事人反馈。

六、服务责任

（一）员工若违反服务承诺制度及发展中心各项管理制度，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）员工被服务对象举报或被新闻媒体曝光有违反发展中心相关规章制度的，经查证属实，给予违纪处分，情节严重者予以开除。

（三）违反发展中心规章制度，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）发展中心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，发展中心将及时向行政机关进行反映和沟通。属于发展中心内部职责范围内的，由发展中心进行协调和监督。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。

七、附则

本制度未尽事宜，依据国家有关规定和机构章程的规定办理。