



深圳经济特区社会工作院 服务承诺制度



保密须知

本文件属本院机密，所有权属于本院方，其所涉及的内容和资料只限于本院使用：

- (1) 不得将本文件全部和/或部分地予以复制、传递给他人、影印、泄露或散布给他人；
- (2) 应该像对待自己的机密资料一样的态度对待本文件所提供的所有资料信息。

深圳经济特区社会工作院 服务承诺制度

为规范本院服务行为，提升服务质量和效率，增强服务透明度，树立良好社会形象，根据《深圳经济特区社会工作院章程》及国家有关民办非企业单位管理的法律法规，结合本院人才培养、知识产品、示范项目、咨询研究等业务实际，制定本制度。

一、指导思想

坚持“以服务对象为中心、以专业品质为保障、以公开透明为准则”的服务理念，弘扬社会工作专业价值，通过向社会和服务对象作出明确的服务承诺并严格履行，不断提升本院服务的规范化、专业化和人性化水平。

二、适用范围

本制度适用于本院各部门及全体工作人员在开展培训教育、知识产品开发、示范项目实施、咨询服务及对外合作等各类服务活动中的承诺与管理。

三、服务承诺内容

1、宗旨承诺：严格遵守国家法律法规和本院章程，坚持非营利原则，围绕章程规定的宗旨和业务范围开展活动，

不从事与宗旨无关的活动。

2、质量承诺：严格执行本院项目质量管理规定和培训管理制度，保证师资、课程、教材及服务流程的专业水准；示范项目按约定的服务指标、进度和标准组织实施，确保服务成效。

3、时效承诺：对学员报名、咨询、证书办理等事项实行限时办理给与及时答复；对服务对象的合理需求及时响应，不推诿、不拖延。

4、信息公开承诺：按本院项目信息公开制度，及时、真实、完整地公开项目情况及年度工作报告等，自觉接受社会监督。

5、服务态度承诺：工作人员文明服务、礼貌待人，尊重服务对象的合法权益。

6、保密承诺：严格保护服务信息，对咨询、委托业务中知悉的商业秘密严格保密。

7、廉洁承诺：工作人员不利用职务便利谋取私利，恪守职业道德和诚信自律要求。

8、安全承诺：落实培训安全管理制度和安全管理要求，保障学员及服务对象在培训、活动期间的人身与财产安全。

四、承诺履行与监督



1、各部门负责人对本部门服务承诺履行情况负直接责任，将承诺履行纳入员工绩效考核内容。

2、行政中心负责服务承诺履行的日常监督检查，配合定期检查和年度自查评估。

3、本院设立投诉渠道（电话、公众号），并向服务对象公开。

4、自觉接受民政等登记管理机关、业务主管单位、捐赠资助方及社会公众对本院服务承诺履行情况的监督。

五、违诺处理

因违诺引发投诉、舆情或造成不良社会影响的，按本院舆情管理制度处理；经调查属部门管理不到位的，追究相关部门负责人的管理责任；属工作人员个人行为的，追究其个人责任；属制度设计或资源保障不足所致的，由 PMC 研究改进措施。处理决定应当经 PMC 审议后作出，并书面告知被处理人，被处理人可申诉。

六、附则

1、本制度未尽事宜，按国家有关法律法规及本院相关制度执行。

2、本制度经第三届六次理事会审议通过，由行政中心负责解释。原有相关规定与本制度不一致的，以本制度为准。