

对外公开★

秘密

生命绿洲文件

生命绿洲〔2025〕6号

关于发布《北京生命绿洲公益服务中心 服务承诺制度》V1.3的通知

机构各部门：

《北京生命绿洲公益服务中心服务承诺制度》V1.3已于2025年12月30日第四届第10次理事会会议审议通过，现予发布，自2026年1月1日起施行，请认真贯彻执行。2025年5月20日生效实施的《北京生命绿洲公益服务中心服务承诺制度》V1.2（BS-MS-C-ZD-2025-002）同时废止。

北京生命绿洲公益服务中心
二〇二五年十二月三十一日



服
务
承
诺
制
度



北京生命绿洲公益服务中心

服务承诺制度

第一条 目的

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。

第二条 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。

第三条 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。

第四条 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。

第五条 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，公开办理流程，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。

第六条 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。

第七条 承诺监督

通过设立服务承诺投诉电话和举报邮箱等方式，接受对违约行为的监督和举报；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。

第八条 违约处理

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。

第九条 修改制定

本制度经 2025 年 12 月 30 日第四届第 10 次理事会审议通过，自 2026 年 1 月 1 日起生效。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

秘书处

二〇二五年十二月三十日