

上海闵行区活力社区服务中心

服务承诺制度

第一条 为进一步加强和规范上海闵行区活力社区服务中心（以下简称：本单位）服务承诺制度，向社会承诺服务内容和质量、服务方式及结果，增加本单位社会服务透明度，提升本单位社会形象，结合本单位实际情况，特制定本制度。

第二条 服务内容和质量。

- (一) 严格按照国家法律法规及本单位各项要求开展相关业务活动。
- (二) 按照各类业务活动流程，向服务对象提供服务指南和程序、有偿服务项目、服务方式、服务质量、服务责任、收费标准等信息，提高工作透明度。
- (三) 提高服务效率，按照服务质量的要求，在规定或承诺的时间内完成服务内容。
- (四) 对服务对象一视同仁，杜绝偏袒或歧视现象发生。
- (五) 接待合作单位、服务对象来访时做到举止文明、礼貌周到，耐心解决提出的问题；规范服务，不因服务对象态度及关系、人情等影响服务质量。
- (六) 透明公开本单位财务情况，通过年度公示制度等形式公开，杜绝以本单位名义谋取个人私利。

第三条 服务方式及结果。

- (一) 通过实地走访。本单位工作人员将定期、不定期地走访合作单位、服务对象，了解掌握服务对象的情况，并听取服务对象的反馈建议。
- (二) 通过线上工具。本单位通过电话、互联网等方式与服务对象沟通。服务对象也可通过同样方式反应需要本单位帮助解决的困难和问题以及业务咨询、投诉反馈等。
- (三) 根据合作单位、服务对象反映意见和建议，本单位应及时沟通并协调改进，保证服务对象对结果满意。

第四条 本单位向社会公开服务承诺，并接受业务主管单位和相关部门、公众、社会各界及新闻媒体的监督。

监督服务联系方式：021-33583558-302（info@vibrant.ngo）

第五条 本制度经2019年2月25日第二届第8次理事会会议表决通过，即日起施行