



安徽童蒙助学服务中心

服务承诺制度

为贯彻落实十九大关于社会组织改革创新精神，践行《中华人民共和国慈善法》，适应慈善事业发展的新形势，实现机构可持续发展，树立起现代社会组织的良好形象，结合本单位的实际情况，制定本制度。

一、依法开展活动。

遵守国家法律、法规和有关政策，严格按照业务主管单位、登记管理机关核准的章程开展活动，不超越章程规定的业务范围。

二、完善管理制度

完善各项制度建设，优化组织管理、项目管理、财务管理，提升工作团队、志愿者团队专业能力，向全国优秀慈善组织看齐，促使组织运作朝着更加规范、稳健、有力方向发展。

二、规范自身行为

加强内部管理，规范工作人员在业务活动开展过程中的行为，遵循自觉、自律、自主基本原则。

1、对外交往方面

学生：平等姿态，注重引导、疏导、启发，不灌输个人成见，注意辩证分析与正面引导；

老师：充分尊重，以工作为主，不涉及私人事宜；

家长：善于聆听，获取孩子学习、生活、成长相关的有效信息，恰当给予建议；

资助方：以工作需要为主，不涉及其它事宜；

公益组织：公平、公正，坚持自身原则，尊重他人选择；

政府：以相关法律、规章制度为标准。

2、走访回访

走访回访：以完成工作为第一要务，从简、从便，不走形式，不允许接受任



何赠品，不给老师、学校添麻烦；

差旅就餐：遵循不浪费原则，不允许碗中有剩余饭菜，从简，注重形象。

3、日常工作

工作要求：弹性工作时间、环境，有重要工作任务时，随时随地处理完成；

时间观念：严格要求，精确到分；当期任务，当期完成。

4、隐私保护

办公资料：童蒙办公资料，未经批准，不允许拷贝或发送给其它非工作相关的个人或第三方；

学生信息：学生本人、家庭等涉及隐私的，不允许向任何非相关方透露、发布；

捐赠方信息：未经资助方同意，不得对外透露任何私人信息；

三、加强行业自律

1、加强慈善组织行业自律，推进标准化建设，树立品牌形象，建立服务社会理念，提高社会公信力。

2、规范从业人员的职业行为，增强诚信和守法意识。

3、根据慈善组织监督评估标准、社会组织评估指标，完善组织建设。

四、推进信息公开

主动向社会公开公益项目实施进展、组织发展动态、财务收支情况、审计报告、年度工作报告等信息。

及时向业务主管部门、登记管理机关和相关部门报告重大事项和涉外活动，自觉接受监督，遵纪守法。

做好官网、公众号、头条号等平台建设与维护，及时更新组织动态。

五、开展诚信服务

积极拓展诚信服务内容，创新诚信服务方式，不断提升诚信服务能力；积极承担社会责任，多行善举，共同促进乡村振兴。



六、畅通投诉渠道

利用日常山区走访回访机会，深入服务对象，广泛开展调查研究，了解服务对象实际需求，帮助解决实际问题。

畅通投诉渠道，及时接收服务对象、捐赠人、理事、志愿者、公众等意见反馈并处理。

七、建立有效反馈

定期向业务主管单位、登记管理机关反馈组织工作年报、财务报告、审计报告等信息。

及时向资助方、服务对象、公众等反馈公益项目进展与效果评估情况。

涉及投诉处理信息反馈，遵循调查全面、处理公允、反馈及时原则。

八、附则

本制度解释权归安徽童蒙助学服务中心，自公布之日起施行，根据执行情况及时更新。

安徽童蒙助学服务中心