

深圳市恒晖公益基金会服务承诺制度

第一章 总则

第一条 为规范公益基金会服务行为，提高服务质量，维护捐赠人、受益人和社会公众的合法权益，根据《中华人民共和国慈善法》《基金会管理条例》等法律法规，制定本制度。

第二条 本制度适用于本基金会所有工作人员、志愿者以及与基金会合作的其他机构和个人。

第二章 服务承诺

第三条 信息公开承诺

本基金会承诺依法依规公开相关信息，包括但不限于：

1. 基金会章程、组织机构、管理制度；
2. 年度工作报告、财务报告、审计报告；
3. 项目进展、资金使用情况；
4. 捐赠人、受益人信息（依法需要保密的除外）；
5. 其他依法应当公开的信息。

第四条 项目执行承诺

1. 本基金会承诺严格按照项目计划书执行项目，确保项目资金专款专用，并及时向捐赠人和社会公众反馈项目进展和成果；

2. 本基金会承诺建立健全项目管理制度，对项目立项、执行、评估等环节进行全程监督，确保项目质量和效益；
3. 本基金会承诺尊重受益人的尊严和隐私，保护受益人的合法权益。

第五条 捐赠服务承诺

本基金会承诺为捐赠人提供便捷、高效的捐赠服务，包括但不限于：

1. 提供便利的捐赠渠道；
2. 及时开具捐赠票据；
3. 定期向捐赠人反馈捐赠资金使用情况；
4. 尊重捐赠人的捐赠意愿。

第六条 投诉处理承诺

1. 本基金会承诺建立健全投诉处理机制，及时处理投诉和建议；
2. 本基金会承诺在收到投诉后，及时进行调查核实；
3. 本基金会承诺对投诉人的个人信息严格保密。

第三章 服务标准和程序

第七条 信息公开标准和程序

1. 标准：信息公开应及时、准确、完整。
2. 程序各部门收集公开信息，由专人负责信息公开审核，经秘书长审批后通过官网、微信公众号、慈善中国等渠道发布。

第八条 项目执行标准和程序

1. 标准：项目应符合基金会业务范围且具有可执行性；项目严格按照计划执行，确保质量和成效。
2. 程序：项目经理撰写立项申请书→项目小组审核→秘书长/理事长审批→理事会审批（如需）。

第九条 捐赠服务标准和程序

1. 标准：捐赠服务应便捷、高效、透明。
2. 程序：登记捐赠人信息→签署捐赠协议（如需）→开具捐赠票据→反馈善款使用情况。

第十条 投诉处理标准和程序

1. 标准：投诉处理应及时、公正、保密。
2. 程序：登记投诉信息→组织调查核实→提出处理意见并反馈。

第四章 监督与问责

第十一条 内部监督：基金会定期检查服务承诺落实情况。

第十二条 外部监督：接受社会公众、媒体、政府部门的监督。

第十三条 问责机制：对未履行服务承诺的行为，依法依规追究相关人员责任。

第五章 附则

第十四条 本制度由基金会秘书处负责解释和修订，经基金

会第二届理事会第 7 次会议审议通过，自公布之日起实施执行。