

湖南省龙越和平公益发展中心 服务满意度测评制度

为提升湖南省龙越和平公益发展中心服务(以下简称“中心”)质量,加强对中心所开展项目的监督、管理工作,结合《湖南省龙越和平公益发展中心服务承诺制度》要求,对中心所开展的各个项目进行服务满意度测评。为保障中心服务满意度测评工作的相关原则,特制订本制度,具体内容如下:

第一章 总则

第一条 为规范中心满意度评测工作,提升服务质量与公众认可度,特制定本制度。

第二条 本制度适用于本中心组织内部及其对外提供的所有服务项目的满意度评测。

第三条 满意度评测应遵循客观性、全面性、匿名性和可操作性的原则,确保评测结果真实反映各方意见。

第二章 评测目的与原则

第四条 评测目的:

(一)了解服务对象、合作伙伴、捐赠者、志愿者及公众对中心工作的满意度。

(二)识别服务中存在的问题与不足,为改进提供依据。

(三) 提升中心的公信力和可持续发展能力。

第五条 评测原则：

(一) 确保评测过程的公正、公平与透明。

(二) 评测内容应覆盖服务全过程，包括服务内容、质量、态度、沟通等多个方面。

(三) 保护评测参与者的隐私，确保反馈的真实性。

(四) 评测指标具体、可量化，便于操作与分析。

第三章 评测对象与范围

第六条 评测对象包括但不限于：

(一) 直接受益于中心服务的个人或群体（服务对象）。

(二) 与中心合作的社会组织、领域爱好群体、企业等（合作伙伴）。

(三) 为中心提供资金或物资支持的个人或组织（捐赠者）。

(四) 参与中心组织活动的志愿者群体（志愿者）。

第七条 评测范围应全面覆盖中心所提供的各项服务及其相关环节。

第四章 评测指标体系

第八条 设计科学合理的评测指标体系，包括但不限于：

(一) 服务内容与质量：服务的针对性、专业性、效果等。

(二) 服务态度与沟通：工作人员的服务态度、响应速度、



沟通效率等。

（三）透明度与公信力：信息公开程度、财务报告透明度、项目执行透明度等。

（四）可持续发展能力：资源筹集、财务管理、人才队伍建设等。

（五）社会影响力：解决社会问题、推动社会进步的贡献与影响。

第五章 评测方法与工具

第九条 采用多种评测方法与工具相结合的方式进行评估，包括但不限于问卷调查及数据分析与监测的方式。

第六章 评测流程

第十条 评测流程包括：

（一）准备阶段：制定评测计划，设计评测工具，培训评测人员。

（二）数据收集：按照既定方案收集评测数据，确保数据真实有效。

（三）数据处理与分析：对收集到的数据进行整理、分析，提炼关键信息。

（四）报告撰写与反馈：编写评测报告，向中心管理层及相关方反馈评测结果，提出改进建议。



(五)持续改进：根据评测结果，制定改进措施，并跟踪实施效果，形成闭环管理。

第七章 激励机制与问责制度

第十一条 建立激励机制，对在评测中表现优异的部门或个人给予表彰奖励，激发工作积极性。

第十二条 实施问责制度，对评测中暴露出的问题进行问责，确保评测结果得到有效利用，推动组织持续改进。

第八章 附则

第十三条 本制度自发布之日起实施，解释权归中心所有。

第十四条 随着工作实践的发展，本制度将适时进行修订和完善。

湖南省龙越和平公益发展中心

2023年3月17日

