

深圳市瑞鹏公益基金会

服务承诺制度

第一章 总则

第一条 为提高深圳市瑞鹏公益基金会（以下简称“基金会”）服务质量和效率，提升基金会的社会形象，本基金会特制定本服务承诺制度。

第二条 本基金会承诺以诚信、公正、高效为原则，为捐赠者、受益人及社会公众提供优质服务。

第三条 基金会将严格遵守相关法律法规，确保服务的合法性、合规性和透明度。

第二章 服务原则

第四条 公平公正。在服务工作中遵守公开、公平、公正、便民的原则，以提高服务效率和公众满意程度为目标，各项工作均自觉接受社会和公众的监督；服务对象一视同仁，杜绝偏袒或歧视现象发生。

第五条 务实高效。基金会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。

第六条 自律廉洁。透明公开基金会财务情况，通过年度公示、官网披露等形式公开，杜绝以基金会名义谋取个人私利。

第三章 服务责任

第七条 基金会员工若违反服务承诺制度及基金会各项管理制度，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。

第八条 基金会员工被群众举报或被新闻媒体曝光有违反基金会相关规章制度的，经查证属实，给予违纪处分，情节严重者予以开除。

第九条 违反基金会规章制度，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。

第十条 基金会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。

第十一条 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，

基金会将及时向行政机关进行反映和沟通。属基金会内部职责范围内的，由基金会进行协调和监督。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。

第四章 服务反馈与投诉处理

第十二条 基金会将设立服务反馈渠道，接受捐赠者和受益人的意见和建议，并及时回应。

第十三条 对于投诉，基金会将及时调查核实并处理，确保捐赠者和受益人的合法权益。

第五章 附则

第十四条 本制度经 2026 年 6 月 1 日第三届理事会第十次会议审议通过生效。