

上海百特教育咨询中心 服务承诺制度

本制度经 2022 年 12 月 6 日第三届理事会第八次会议审议通过，并报送员工大会，从 2023 年 1 月 1 日开始执行。

服务承诺制度

第一章 总则

第一条 为了加强对上海百特教育咨询中心（以下简称“百特”）公益项目的培育发展和有效管理，结合实际情况，制定了上海百特教育咨询中心承诺服务制度。

第二条 服务原则

（一） 公平公正。在服务工作中遵守公开、公平、公正的原则，以提高服务水平、效率和公众满意程度为目标，各项工作要自觉接受社会和公众的监督，对服务对象一视同仁，杜绝偏袒或歧视现象发生。

（二） 务实高效。百特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。

（三） 自律廉洁。透明公开百特财务情况，通过年度公示制度等形式公开，杜绝以百特名义谋取个人私利。

第三条 服务内容及方式

(一) 提供研发及课程服务。根据项目资方、利益相关方需要，结合项目实际情况，提供研发服务，进行儿童青少年财经素养教育及教师成长相关的课程、活动。

(二) 提供教师培训服务。向教师提供适应其发展阶段的教师培训、专题工作坊、课程和活动设计、行业交流等专业支持，帮助教师在课堂和班级管理中运用多种方法实现儿童青少年财经素养教育课程和活动。

(三) 提供社区服务。根据项目资方、利益相关方需要，结合项目实际情况，订制社区体验馆项目，并为社区 NGO 提供财商活动包及能力建设支持，激发社区活力。

(四) 提供平台支持服务。根据项目资方、利益相关方需要，结合项目实际情况，开展平台化搭建服务，包括倡导性会议、沙龙、研讨会以及全国项目实施交流活动，供合作伙伴参与学习。

(五) 提供公益服务。百特将主动承担社会责任，在项目服务过程中，促进资源多方整合，以加强员工志愿服务精神导向，积极响应党和政府的号召，为志愿者提供反哺服务，为弱势群体提供公益服务，为政府建言献策，进一步完善百特服务框架，形成人人爱公益的机构文化氛围。

第四条 服务规范

(一) 根据项目需求，配备具有相应资质的工作人员。政府委托管理的托管项目或其他有特殊需要的，在明显位置放置服务人员岗位名单公示。

(二) 按照服务流程进行规范工作，工作人员定期进行业务工作培训，不断提升服务能力。

(三) 建立健全信息公开机制。信息公开内容包括民办非企业登记证书、税务登记证书、收费许可证、经登记管理机关核准的章程、接受和使用捐赠、资助的有关情况等，采取上墙或者网站等其它形式进行公开。

(四) 建立健全投诉受理机制。针对服务对象的投诉情况展开受理服务，具体可参见《上海百特教育咨询中心投诉受理管理指引》。对投诉处理情况及时进行记录，并按要求进行公示。

(五) 建立健全应急事件处理机制。针对火灾、食品安全、极端天气、人身意外事件等突发事件进行应急处理预案及处理，并按季度发布应急情况声明。

第五条 承诺服务效果

(一) 重视服务对象的满意程度，提升百特服务质量。根据项目服务需求，积极开展满意度抽查。针对工作人员服务态度、服务内容、

服务时间、服务专业性等方面进行满意度评估。

(二) 完善服务监督机制，落实利益相关方的评价权。根据项目服务需求，百特将开展利益相关方的服务测评，完善项目内控机制；注重收集百特员工、理事会、监事会等内部群体评价权及登记管理机关、业务主管部门、新闻媒体等的外部评价情况，对必要的内容开展定期公示，主动接受社会各界监督。

(三) 树立百特的公益形象，促进社会效应的进一步提高。认真开展项目各项要求，提升公益服务的整体效益，及时收集、汇总有关部门的表彰或奖励；充分运用百特微信公众号、网站、合作方的微信公众号、网站等平台，积极在市级、区级、街镇级各类平台上进行新闻投稿，年新闻发布率不低于服务总量的 30%，提升社会公众的知晓度。

第六条 服务责任

(一) 全体员工若违反本制度及上海百特教育咨询中心各项管理制度，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。

(二) 全体员工被群众举报或被新闻媒体曝光有违反上海百特教育咨询中心相关规章制度的，经查证属实，给予违纪处分，情节严重者予以开除。

(三) 违反上海百特教育咨询中心规章制度，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。

(四) 上海百特教育咨询中心接受并积极配合主管单位和相关部门的监督。

(五) 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，上海百特教育咨询中心将及时向行政机关进行反映和沟通。属上海百特教育咨询中心内部职责范围内的，由上海百特教育咨询中心进行协调和监督。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。

第七条 修改制定

(一) 本制度其他未尽之事宜，参照国家相关法规及上海百特教育咨询中心章程与相关制度文件执行。本制度修改需经理事会会议通过。