

深圳市血之缘公益基金会

服务承诺制度

第一章 总则

第一条 为规范深圳市血之缘公益基金会（以下简称“基金会”）的服务行为，提升公益服务质量和公众满意度，增强社会公信力，依据《中华人民共和国慈善法》《基金会管理条例》及本基金会章程，制定本制度。

第二条 本制度适用于基金会在捐赠服务、项目执行、信息公开、志愿者管理及各方沟通等工作中对捐赠人、受益人、合作单位和社会公众的各项服务承诺。

第二章 服务原则

第三条 基金会坚持依法依规、诚信透明、高效专业、持续改进的原则，切实履行服务承诺，自觉接受社会监督。

第三章 对捐赠人的服务承诺

第四条 严格尊重捐赠人意愿，确保捐赠财产使用符合协议约定及公益宗旨。

第五条 捐赠活动结束后5个工作日内，出具符合国家规定的捐赠票据及证书。

第六条 定期向捐赠人反馈捐赠财产使用情况及项目执行进度，每年至少提交一份项目执行摘要报告。



第七条 未经捐赠人同意，不得擅自变更捐赠财产用途。确需变更的，须提前与捐赠人协商并达成书面意见。

第四章 对受益人的服务承诺

第八条 基金会项目评审过程坚持公平、公正、公开原则。

第九条 保护受益人个人信息，未经本人同意，不公开可能识别个人身份的信息。

第五章 信息公开承诺

第十条 严格按照法律法规要求，真实、完整、及时地公开基金会基本信息、募捐情况、项目进展、财务报告等应公开信息。

第十一条 设立专门咨询电话和邮箱，确保公众咨询和质疑在收到后5个工作日内予以回复。

第六章 内部管理承诺

第十二条 优化业务流程，提升管理效率，确保公益项目执行的规范性和时效性。

第十三条 秘书处作为本制度执行的责任部门，应定期组织服务培训，开展服务质量自查。

第十四条 建立服务投诉处理机制。接到投诉后，原则上在5个工作日内调查核实并予以答复。

第七章 监督与评估

第十五条 基金会秘书处每年对服务承诺履行情况进行内部评估，

评估结果向理事会报告；其中涉及廉洁从业、内部自律的事项，由廉洁从业委员会、内部自律委员会分别提出专项评估意见，一并报告理事会。

第十六条 理事会负责对本制度执行情况进行监督，可根据实际情况提出修订建议。

第八章 廉洁从业与内部自律

第十七条 基金会建立廉洁从业机制，设立廉洁从业委员会；建立内部自律机制，设立内部自律委员会。两个委员会在理事会领导下开展工作，秘书处负责日常联络，监事会依法实施监督。两个委员会每年向理事会报告工作，重大廉洁或自律问题可同时向监事会通报。

第八章 附则

第十八条 本制度由深圳市血之缘公益基金会秘书处负责解释。