

深圳市中国慈展会发展中心

项目服务承诺制度

第一章 总则

第一条 制度目的与依据

为规范深圳市中国慈展会发展中心（以下简称“中心”）各类项目服务行为，提高项目服务质量，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》《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国慈善法》等相关法律法规，结合《深圳市中国慈展会发展中心章程》等规定，特制定本制度。

第二条 适用范围

本制度适用于中心所有工作人员、项目志愿者以及参与项目执行的合作机构和个人。

第二章 核心项目服务承诺

第三条 项目信息公开承诺

中心承诺依法依规公开项目相关信息，包括但不限于：

- 中心项目管理制度、组织机构设置及岗位职责；
- 项目年度工作报告、财务预算、资金收支明细及专项审计报告；
- 项目立项依据、执行进度、阶段性成果及最终成效总结；
- 项目资金筹集、拨付流程及具体使用情况；

4. 捐赠人、受益人信息（依法需要保密的除外）；
6. 其他依法应当公开的信息。

第四条 项目执行承诺

1. 严格按照审批通过的项目计划书执行，确保项目资金专款专用，不得擅自变更项目内容与资金用途。
2. 建立健全项目全流程管理制度，对项目立项、调研、实施、监测、评估等环节进行全程监督，保障项目质量与实施效益。
3. 尊重受益人的尊严和隐私，规范信息采集、存储与使用流程，依法保护受益人的合法权益。
4. 及时向捐赠人、合作机构反馈项目执行动态，向社会公众公示项目关键进展与成果。

第五条 捐赠服务承诺

中心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. 中心承诺建立健全投诉处理机制，及时处理投诉和建议；
2. 中心承诺在收到投诉后，及时进行调查核实；

3. 中心承诺对投诉人的个人信息严格保密。

第三章 项目服务标准和程序

第七条 项目信息公开标准和程序

1. 标准：信息公开应及时、准确、完整，内容真实可追溯，无虚假记载或重大遗漏。
2. 程序：各项目组收集公开信息，指定专人负责信息公开审核，经中心负责人审批后通过官网、微信公众号等渠道发布。

第八条 项目执行标准和程序

1. 标准：项目应符合机构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：项目负责人撰写立项申请书→秘书长办公会研究审定→经办部门采购遴选→授权签订项目合同→费用报销。

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：
捐赠服务：登记捐赠人信息→签署捐赠协议（如需）→开具捐赠票据→按计划执行项目→定期反馈善款使用情况。

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→跟踪整改情况。

第四章 监督与问责

第十一条 内部监督

中心定期检查项目服务承诺落实情况。

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

对未履行项目服务承诺的行为，依法依规追究相关人员责任。

第五章 附则

第十四条 制度解释与修订

本制度由综合事务部负责解释和修订，修订需经中心秘书长办公会审议通过。