

上海正向数字化技术研究院服务承诺制度

第一条 为进一步加强和规范上海正向数字化技术研究院（以下简称“研究院”）服务承诺工作制度，向社会承诺服务内容和方式，增加研究院社会服务透明度，提高研究院服务质量，提升研究院社会形象，避免造成不良影响，赢得社会一致赞誉，结合研究院实际，特制定本制度。

第二条 研究院总体坚持全心全意为人民服务的宗旨，文明办公、秉公办事、不以权谋私，自觉维护研究院形象，树立加快研究院发展理念、服务至上理念、讲求效率理念、争先创优理念，向合作单位、服务对象以及人民群众作出更高质量的服务承诺，对违诺作出处理或处罚并向社会公开，接受公众监督。

第三条 服务原则

（一）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。研究院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、自律廉洁。通过年度公示等形式公开，杜绝员工以研究院名义谋取个人私利。

第四条 服务内容及质量

（一）根据研究院章程所规定的业务范围向社会组织提供优质公益服务。

（二）严格按照国家法律法规和有关规定、政策及研究院各项要求办理相关业务。

（三）按照各类业务办理规程，向服务对象提供服务指南，公开办理程序，提高工作透明度，接受社会监督。

（四）办理各类业务实行限时办结制度，按照效能要求，在规定或承诺的时限内办理完毕。

（五）接待单位及服务对象来访要做到举止文明、礼貌周到、文明用语，对提出的问题耐心解答，对重大疑难问题做好记录和汇报；要规范服务，不因当事人态度及关系、人情等因数影响服务质量；要做到克己奉公，遵守纪律；说实话、报实情、办实事、求实效。

（六）总结和交流业内同行在服务和管理方面的先进经验，改善不当的服务管理模式，建立高效的服务管理制度。

第五条 服务方式

（一）通过互联网。研究院信息服务主要通过官方网站发布。

（二）通过实地走访。研究院工作人员将定期、不定期地走访合作单位、服务对象，了解掌握合作单位、服务对象的情况，听取合作单位、服务对象的反馈建议。

（三）通过反馈制度。每次活动开展通过填写反馈表或意见函的方式了解服务情况。

（四）通过社交工具。通过电话、网络、邮件等形式进行联系和沟通。服务对象可以通过电话、网络、书信等形式反映需要研究院帮助解决的困难和问题以及业务咨询，也可以通过上述方式进行投诉。

第六条 行诺监督

通过投诉电话等方式，接受对违诺行为的监督和举报；认真受理群众的投诉和举报，及时调查处理，并向当事人反馈。

第七条 服务责任

（一）员工若违反服务承诺制度及研究院各项管理制度，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) 员工被群众举报或被新闻媒体曝光有违反研究院相关规章制度的，经查证属实，给予违纪处分，情节严重者予以开除。

(三) 违反研究院规章制度，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) 研究院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。

(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的，研究院将及时向行政机关进行反映和沟通。属于研究院内部职责范围内的，由研究院进行协调和监督。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。

第八条 附则

(一) 本制度未尽事宜，依据国家有关规定和机构章程的规定办理。

(二) 本制度自研究院理事会审议通过之日起执行。