

# 深圳市福光公益基金会服务承诺制度

## 第一章 总则

**第一条** 为规范公益基金会服务行为，提高服务质量，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》《基金会管理条例》等法律法规，制定本制度。

**第二条** 按本制度适用于本基金会有所有工作人员、志愿者以及与基金会合作的其他机构和个人。

## 第二章 服务承诺

### 第三条 信息公开承诺

本基金会承诺依法依规公开相关信息，包括但不限于：

- 1.基金会章程、组织机构、管理制度；
- 2.年度工作报告、财务报告、审计报告；
- 3.项目进展、资金使用情况；
- 4.捐赠人、受益人信息（依法需要保密的除外）；
- 5.其他依法应当公开的信息。

### 第四条 项目执行承诺

- 1.本基金会承诺严格按照项目计划书执行项目，确保项目资金专款专用，并及时向捐赠人和社会公众反馈项目进展和成果。
- 2.本基金会承诺建立健全项目管理制度，对项目立项、执行、评估等环

节进行全程监督，确保项目质量和效益。

3.本基金会承诺尊重受益人的尊严和隐私，保护受益人的合法权益。

## **第五条 捐赠服务承诺**

本基金会承诺为捐赠人提供便捷、高效的捐赠服务，包括但不限于：

- 1.提供多种捐赠渠道；
- 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.本基金会承诺建立健全投诉处理机制，及时处理投诉和建议；

2.本基金会承诺在收到投诉后，及时进行调查核实；

3.本基金会承诺对投诉人的个人信息严格保密。

# **第三章 服务标准和程序**

## **第七条 信息公开标准和程序**

1.标准：信息公开应及时、准确、完整。

2.程序各部门收集公开信息，由专人负责信息公开审核，经秘书长审批后通过官网、微信公众号、慈善中国等渠道发布。

## **第八条 项目执行标准和程序**

1.标准：项目应符合基金会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：项目经理撰写立项申请书→项目内控小组审核→秘书长审批→理事会审批（如需）。

### **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：登记捐赠人信息→签署捐赠协议（如需）→开具捐赠票据→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→提出处理意见并反馈。

## **第四章 监督与问责**

**第十二条 内部监督：**基金会定期检查服务承诺落实情况。

**第十三条 外部监督：**接受社会公众、媒体、政府部门的监督。

**第十四条 问责机制：**对未履行服务承诺的行为，依法依规追究相关人员责任。

## **第五章 附则**

**第十五条** 本制度由基金会秘书处负责解释和修订，经基金会理事会审议通过后实施执行。

## 二十四、廉洁自律准则

### 深圳市福光公益基金会廉洁自律准则

**第一条** 为进一步推进深圳市福光公益基金会（以下 简称“本基金”）诚信建设，提升公信力和综合服务能力，推动本基金健康有序发展，根据国家有关政策规定，结合本单位章程和实际情况，特制定本制度。

**第二条** 本制度适用于基金会全体工作人员、理事会成员、监事会成员、志愿者及与基金会有合作关系的其他机构和个人。

#### 第三条 工作人员廉洁自律要求

- 1.遵纪守法，严格遵守国家法律法规和基金会规章制度，不得利用职务之便谋取私利。
- 2.公正履职，在项目审批、资金使用、合作方选择等工作中，坚持公平、公正、公开原则，不得徇私舞弊。
- 3.禁止收受利益，不得接受或索取捐赠人、受益人、合作单位等的礼品、礼金、有价证券或其他不正当利益。
- 4.回避制度，在涉及本人或利害关系人的事项时，应主动申请回避。
- 5.保密义务，严格遵守保密规定，不得泄露基金会未公开的信息。

#### 第四条 理事会、监事（会）廉洁自律要求

- 1.决策透明，理事会、监事会在决策过程中应坚持民主、透明原则，确保决策合法合规。
- 2.利益回避，理事会、监事会成员在涉及自身利益的事项时，应主动回

避并如实披露。

3.监督职责，监事（会）应切实履行监督职责，对基金会的财务、项目执行等情况进行监督，防止腐败行为发生。

#### **第五条 合作单位廉洁自律要求**

1.诚信合作，合作单位应遵守法律法规和合同约定，不得通过不正当手段获取合作机会。

2.禁止贿赂，合作单位不得向基金会工作人员提供任何形式的贿赂或利益输送。

3.接受监督，合作单位应接受基金会的监督，配合审计和检查工作。

#### **第六条 违规行为认定**

1.违反国家法律法规或基金会规章制度的行为。

2.利用职务之便谋取私利的行为。

3.收受或索取不正当利益的行为。

4.其他违反廉洁自律要求的行为。

#### **第七条 处理措施**

1.对轻微违规行为，给予批评教育、责令整改等处理。

2.对严重违规行为，依法依规追究相关人员的责任，包括但不限于：解除劳动合同；追回非法所得；移送司法机关处理；对合作单位的违规行为，终止合作关系，并列入黑名单。

#### **第八条 本制度由基金会秘书处负责解释和修订，经基金会理事会审议**

通过后实施执行。

# 守法廉洁自律承诺书

承诺人: \_\_\_\_\_

职务: \_\_\_\_\_

承诺日期: \_\_\_\_\_

为深入贯彻落实国家法律法规和深圳市福光公益基金会（以下简称“基金会”）廉洁自律制度，维护基金会良好形象，促进公益事业健康发展，本人郑重承诺如下：

## 一、严格遵守法律法规

- 1.严格遵守《中华人民共和国慈善法》《基金会管理条例》等国家法律法规，以及基金会的各项规章制度。
- 2.坚持依法办事，杜绝任何违法违规行为。

## 二、坚持廉洁自律

- 1.不接受或索取捐赠人、受益人、合作单位等的礼品、礼金、有价证券或其他不正当利益。
- 2.不用职务之便谋取私利，不从事任何与基金会利益相冲突活动。
- 3.在项目审批、资金使用、合作方选择等工作中，坚持公平、公正、公开原则，不徇私舞弊。

## 三、履行回避义务

- 1.在涉及本人、亲属或利害关系人的事项时，主动申请回避。

2.如实披露可能影响公正履职的利益关系。

#### 四、严守保密规定

- 1.严格遵守保密规定，不泄露基金会未公开的信息。
- 2.妥善保管基金会文件资料，不擅自复制、传播或用于其他用途。

#### 五、接受监督

- 1.自觉接受基金会内部监督和社会公众监督。
- 2.积极配合基金会的审计和检查工作，如实提供相关资料。

#### 六、责任追究

违反本承诺书内容，愿接受基金会的批评教育、责令整改等处理。

#### 七、其他

- 1.本承诺书自签署之日起生效。
- 2.本承诺书一式两份，基金会和承诺人各执一份，具有同等效力。

承诺人签字: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_