

深圳市万益蓝公益基金会服务承诺及违诺 责任追究制度



第一章 总则

第一条 为加强本基金会诚信自律建设，提升服务质量和公信力，规范服务行为，强化违诺责任追究，保障捐赠人、受益人及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》《社会组织信用信息管理办法》及本基金会章程，结合本基金会实际，制定本制度。

第二条 本制度适用于本基金会全体工作人员（含理事及专职工作人员）在履行服务承诺过程中发生的服务行为及违诺行为的责任追究。

第三条 本基金会服务承诺及违诺责任追究遵循以下原则：

（一）依法合规原则。严格遵守国家法律法规，在章程规定的宗旨和业务范围内开展服务活动；

（二）诚实守信原则。恪守公益宗旨，信守承诺，不弄虚作假，不欺骗公众；

（三）公开透明原则。主动公开服务内容、服务标准、办理流程等信息，确保服务全过程可追溯、可监督；

（四）过罚相当原则。根据违诺行为的性质、情节和危害程度，确定相应的责任追究方式；

（五）教育与惩处相结合原则。坚持惩戒与教育相结合，注重预防和纠正。

第二章 服务承诺内容

第四条 本基金会向社会作出以下服务承诺：

（一）依法活动承诺。严格按照核准的章程开展活动，在章程规定的业务范围内规范运作，不超出业务范围开展活动。

（二）公益属性承诺。坚持非营利性原则，所有资产及收入仅用于符合本基



金会宗旨的公益慈善活动，不侵占、不挪用、不私分。

（三）服务质量承诺。保证所提供的服务符合国家法律法规和行业标准，确保服务过程规范、服务效果可评估。

（四）财务管理承诺。严格执行《民间非营利组织会计制度》，经费来源和资金使用符合规定，定期公布财务信息。

（五）信息公开承诺。依法依规公开相关信息，保障捐赠人、受益人及社会公众的知情权。

（六）投诉处理承诺。建立投诉处理机制，对服务对象的投诉和建议及时回应、妥善处理。

第三章 服务程序的公开

第五条 本基金会服务程序包括以下环节：

（一）服务启动。根据年度工作计划或捐赠人意愿，确定服务项目和服务对象。

（二）服务实施。按照项目方案组织开展服务活动，确保服务过程合法合规。

（三）服务监督。建立服务过程监督机制，确保服务按照承诺的标准和质量执行。

（四）服务评估。对服务效果进行评估，形成评估报告。

（五）服务反馈。向捐赠人、受益人及社会公众反馈服务情况。

第六条 本基金会通过以下方式公开服务程序：

（一）在民政部门统一信息平台公开；

（二）在本基金会官方网站公开；

（三）在本基金会官方微信公众号公开；

（四）在办公场所信息公开展板公开；

（五）通过年度工作报告向社会公开。

第四章 服务标准的公开

第七条 本基金会服务标准包括：

（一）项目执行标准。公益项目按照立项方案和预算执行，确保项目目标的实现。

（二）资金使用标准。项目资金专款专用，按照财务管理制度规范使用。

（三）信息公开标准。按照本基金会《信息公开制度》规定的时限和内容，真实、完整、及时公开信息。

（四）投诉处理标准。一般投诉在 7 个工作日内回复，复杂投诉在 15 个工作日内回复。

（五）服务响应标准。对捐赠人、受益人的咨询和诉求，在 5 个工作日内予以回应。

第八条 本基金会服务标准通过以下方式向社会公开：

（一）在本基金会官方网站和微信公众号发布；

（二）在办公场所信息开展板展示；

（三）在年度工作报告中说明；

（四）在民政部门统一信息平台公开。

第五章 接受社会监督

第九条 本基金会主动接受以下监督：

（一）登记管理机关、业务主管单位的监督指导；

（二）监事的内部监督；

（三）捐赠人、受益人及社会公众的社会监督；

（四）新闻媒体的舆论监督。

第十条 本基金会设立以下监督渠道：

（一）监督电话：0755-86537276；

（二）通讯地址：深圳市南山区粤海街道大冲社区科发路华润置地大厦 D 座 22 楼。

第十一条 本基金会对社会监督中发现的问题，应当及时核实、整改，并在15个工作日内向监督人反馈处理结果。

第六章 违诺责任追究

第十二条 本基金会工作人员有下列违诺行为之一的，应当追究责任：

（一）违反依法活动承诺的：

超出章程规定的业务范围开展活动的；

从事营利性经营活动或变相营利活动的；

从事危害国家安全和公共利益活动的。

（二）违反公益属性承诺的：

侵占、挪用、私分基金会资产的；

将基金会资产用于不符合宗旨和业务范围的其他用途的。

（三）违反服务质量承诺的：

提供服务不符合约定标准或质量要求的；

服务过程中损害服务对象合法权益的；

服务态度恶劣，造成不良社会影响的。

（四）违反财务管理承诺的：

在会计凭证、会计账簿、财务会计报告中弄虚作假的；

违反财务审批程序，越权审批的；

设立账外账或私设“小金库”的。

（五）违反信息公开承诺的：

未按规定时限公开信息的；

公开信息存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏的；

泄露国家秘密、商业秘密或个人隐私的。

（六）违反投诉处理承诺的：

对投诉不予受理或拖延处理的；

对投诉人打击报复的。

（七）其他违反服务承诺的行为。

第十三条 根据违诺行为的性质和情节，对责任人采取以下追究方式：

（一）通报批评。适用于情节较轻、造成一定不良影响的行为。在一定范围内通报批评，并记录在案。

（二）警告处分。适用于情节较重、造成不良社会影响的行为。给予警告处分，并责令限期整改。

（三）辞退或解聘。适用于情节严重、造成重大损失或恶劣影响的行为。对工作人员予以辞退；对理事提请理事会罢免或解聘。

（四）移送司法机关。适用于涉嫌犯罪的行为。依法移送司法机关处理。

第十四条 违诺责任追究按照以下程序进行：

（一）发现与受理。通过内部检查、外部投诉、审计监督等途径发现违诺行为后，由秘书处统一受理并登记。

（二）调查核实。由秘书处会同相关部门对违诺行为进行调查，收集证据，听取责任人的陈述和申辩，形成调查报告。

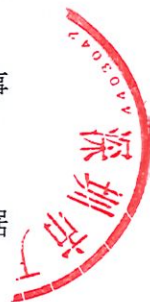
（三）审议决定。根据调查结果，由秘书长办公会提出处理意见；涉及理事的，提请理事会审议决定。

（四）送达告知。将处理决定书面送达责任人，告知其违诺事实、处理依据和处理结果。

（五）执行与归档。处理决定生效后，由秘书处负责执行，并将相关材料归档保存。

第十五条 责任追究决定应当自发现违诺行为之日起 30 个工作日内作出；情况复杂的，经秘书长批准可延长 30 个工作日。

第十六条 责任人对处理决定不服的，可在收到处理决定之日起 10 个工作日内向理事会提出申诉。理事会应在收到申诉之日起 20 个工作日内作出复议决定。



第十七条 违诺责任追究结果按以下要求公开：

- （一）内部公开。处理决定应在本基金会内部通报，警示全体工作人员。
- （二）向相关方通报。涉及捐赠人、受益人权益的，应向受影响的相关方通报处理结果。
- （三）向社会公开。情节严重、造成较大社会影响的，应在民政部门统一信息平台及本基金会官方网站向社会公开处理结果。

第七章 附则

第十八条 本制度未尽事宜，依据国家有关规定和本基金会章程办理。

第十九条 本制度解释权属于本基金会理事会。

第二十条 本制度经本基金会第二届理事会第三次会议审议通过，自 2026 年 1 月 31 日起实施执行。