服务承诺制度

第一章 总则

第一条 制定目的

为规范佛山市顺德区安全生产与应急管理协会(以下简称“协会”)服务行为，提升协会专业化、规范化、透明化服务水平，切实履行行业服务、行业自律、行业协调、行业赋能职能，保障会员单位、服务对象及社会公众合法权益，主动接受政府主管部门、行业及社会各界监督，树立安全生产与应急管理行业良好形象，结合本区行业发展实际与协会章程，特制定本制度。

第二条 适用范围

本制度适用于协会所有对外服务工作、日常业务开展、会员服务、行业公益服务、政企对接服务等全部工作场景，覆盖协会全体工作人员及各项服务项目，是协会开展服务工作、接受社会监督、落实服务责任的核心准则。

第三条 服务宗旨

坚持“合规履职、精准服务、务实高效、诚信自律”的服务宗旨，立足顺德区安全生产与应急管理行业发展需求，搭建政府、企业、社会三方沟通桥梁，精准对接企业安全生产、应急管理痛点难点，全力提供专业化、标准化、暖心化服务，助力全区企业筑牢安全防线、提升应急处置能力，赋能区域安全生产形势持续稳定向好。

第四条 基本原则

1. 合法合规原则：严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《社

会团体登记管理条例》等法律法规及行业规范，依法依规开展各项服务工作，杜绝违规服务、违规收费、违规履职行为。

2. 公开透明原则：所有服务内容、服务流程、服务标准、收费依据全面公开，主动接受社会监督，杜绝暗箱操作、隐性服务、差别化服务。

3. 高效务实原则：简化服务流程、压缩办理时限，精准响应服务需求，杜绝推诿扯皮、拖延敷衍，切实提升服务质效。

4. 诚信自律原则：坚守行业底线，恪守职业道德，诚信履职、廉洁服务，自觉维护行业秩序和协会公信力。

5. 公益优先原则：兼顾行业公益属性与市场化服务，普惠服务全覆盖、增值服务专业化，切实保障中小微企业平等享受行业服务资源。

第二章 服务内容

结合顺德区安全生产与应急管理行业特点，协会聚焦政企服务、会员赋能、行业发展、公益科普四大核心板块，开展常态化、专业化服务，具体服务内容如下：

第一条 政企对接与政策服务

1. 政策宣贯解读：及时梳理国家、广东省、顺德区安全生产、应急管理、防灾减灾、消防安全、职业病防治等最新法律法规、政策文件、行业标准，通过专题宣讲、线上推送、线下沙龙等形式，面向全区企业开展免费政策解读服务，打通政策落地“最后一公里”。

2. 政企沟通桥梁：收集汇总会员单位及行业企业在安全生产管理、应急体系建设、隐患整改、资质申报、政策落地等方面的合理诉求、

意见建议，分类梳理后向应急管理、市场监管等政府主管部门反馈，协助推动问题整改和政策优化。

3. 政务辅助服务：协助政府部门开展安全生产专项调研、政策落地评估、行业标准推广等工作，为政府行业监管、决策部署提供真实、有效的行业参考依据。

第二条 行业培训与能力提升服务

1. 常态化培训服务：组织开展安全生产负责人、安全管理人员、特种作业人员、应急救援人员等岗位技能培训、继续教育与能力提升培训，覆盖企业安全管理全岗位、全流程，助力从业人员持证上岗、规范作业。

2. 专项赋能培训：围绕有限空间作业、高处作业、危化品管理、粉尘防爆、消防安全、应急演练、事故隐患排查、双重预防机制建设等重点领域与关键环节，开展专项专题培训、实操演练与案例复盘教学，提升企业精准防控能力。

3. 行业交流赋能：定期组织行业经验交流会、标杆企业观摩、跨区域行业交流活动，推广先进安全生产管理模式、先进技术与典型经验，促进行业安全管理水平整体提升。

第三章 服务流程

第一条 需求受理

1. 受理渠道：协会设立服务热线、服务窗口及线上服务平台，统一受理会员单位及广大企事业单位的服务诉求，主动询问并详细记录服务对象名称、联系方式、具体需求及所需材料，确保诉求入口畅通、

响应及时。

2. 受理审核：对服务对象提出的诉求，核查需求合规性、真实性，对符合服务范围的予以正式受理；对不属于协会服务范围的，耐心告知原因并提供对接指引。

3. 需求分类：对受理的服务需求进行分类归档，区分免费普惠服务、有偿增值服务、紧急应急服务，实行分类台账管理、分级办理。

第二条 服务办理

1. 普通咨询服务：一般性政策咨询、业务答疑、信息查询类需求，即时响应、当场办结；无法当场解答的，1—2 个工作日内核实信息并反馈答复。

2. 培训活动服务：培训报名、活动参与类需求，受理后 1 个工作日内完成审核，同步告知报名结果、培训时间、地点、流程、所需资料，按期组织开展培训及活动，全程做好组织保障。

3. 技术帮扶服务：企业专项技术帮扶、隐患排查、方案指导等需求，在受理后 3 个工作日内对接行业专家，制定专项服务方案，明确服务时间、服务内容、服务方式，按期落地实施服务。

4. 政企诉求服务：企业诉求收集、问题反馈类需求，受理后 5 个工作日内梳理汇总、核实情况，对接相关政府部门提交诉求，全程跟进办理进度。

第三条 结果反馈

1. 单次服务办结后，及时向服务对象反馈办理结果、办结情况、后续注意事项，明确后续对接服务渠道。

2. 政企对接、专项帮扶等长期性服务，定期向服务对象同步工作进度，阶段性工作完成后全面反馈成果。

3. 对未按期办结的服务事项，提前向服务对象说明延期原因及预计办结时间，杜绝无故拖延。

第四条 资料归档

所有服务事项办结后，3 个工作日内完成服务台账、沟通记录、服务成果、反馈凭证等资料整理归档，建立一户一档、一事一档，实现服务全程可追溯、可核查。

第五条 售后回访

定期对服务对象开展回访工作，重点回访技术帮扶、培训服务、诉求办理等重点服务事项，收集服务评价、意见建议，针对存在的问题及时整改优化，持续提升服务质量。

第四章 服务标准

协会严格执行标准化服务规范，明确各类服务的质量标准、时效标准、行为标准，确保服务规范化、专业化、同质化，具体标准如下:

第一条 服务行为标准

1. 工作人员着装整洁、言行文明、态度热情，耐心解答各类咨询，杜绝态度生硬、推诿敷衍、消极怠工等服务乱象。

2. 严格遵守廉洁服务准则，严禁利用职务之便索要财物、接受宴请、谋取私利，严禁违规收费、变相收费、强制服务。

3. 坚守保密原则，严格保护服务对象的企业信息、经营数据、隐患信息、诉求信息等涉密内容，杜绝信息泄露、违规外传。

第二条 服务时效标准

1. 咨询答疑：常规问题即时办结，复杂问题最长不超过 2 个工作日答复。

2. 报名审核：培训、活动报名审核 1 个工作日内完成并反馈结果。

3. 技术帮扶：专项服务方案 3 个工作日内制定完成，常规帮扶 7 个工作日内落地完成，复杂专项服务按需合理提速。

4. 诉求反馈：企业合理诉求 5 个工作日内梳理上报，全程跟进并阶段性反馈进度。

5. 投诉处理：社会投诉、服务异议 3 个工作日内受理核查，7 个工作日内办结反馈。

第三条 服务质量标准

1. 政策服务：解读内容精准、权威，贴合顺德区本地政策要求，无偏差、无错漏，及时同步最新政策动态。

2. 培训服务：课程内容贴合企业实际需求，师资具备行业资质和丰富实操经验，培训流程规范、资料齐全、教学严谨，培训后提供配套答疑指导。

3. 技术服务：专家团队专业合规，隐患排查全面细致、不留死角，整改方案科学可行、贴合企业实际，精准解决企业安全管理痛点问题。

4. 诉求服务：如实收集、客观反馈企业诉求，全程跟进督办，全力协调解决合理问题，做到事事有回应、件件有落实。

第四条 收费服务标准

1. 所有普惠性政策咨询、科普宣传、基础答疑、诉求对接等服务

一律免费，面向全社会开放。

2. 有偿增值服务（专项培训、专家帮扶、技术评审等）严格执行公开公示的收费标准，收费依据合规、价格透明，无隐性收费、乱收费、强制收费情况。

第五章 社会监督机制

为保障服务承诺落地见效，杜绝服务不作为、慢作为、乱作为，协会全面开放社会监督渠道，构建全方位、常态化、透明化的监督体系，主动接受政府、行业、企业及社会公众监督。

第一条 公开监督信息

长期在协会官方网站、官方微信公众号、线下服务窗口公开本服务承诺制度、服务清单、服务流程、服务标准、收费明细、工作人员岗位职责、监督投诉方式，确保所有服务工作公开透明，接受社会各界随时查阅、监督。

第二条 设立多元监督渠道

1. 监督电话：设立专属服务监督投诉热线（0757-82360296），专人负责接听、登记、处理，工作日全程畅通，接受社会各界投诉、意见及建议反馈。

2. 线上监督：开通官网投诉通道、微信公众号留言投诉渠道，全天候接受社会监督反馈。

3. 线下监督：在协会办公场所设置意见箱，接受现场投诉、意见反馈。

第三条 投诉处理规范

1. 专人专岗负责投诉举报、意见建议的登记、核查、处理、回访工作，建立专项监督台账，实现闭环管理。

2. 收到监督投诉后，1 个工作日内完成受理登记，3 个工作日内开展全面核查，7 个工作日内完成问题处理、整改落实，并向投诉人书面或口头反馈处理结果。

3. 对实名投诉、举报，严格做好信息保密工作，保障投诉人合法权益，杜绝打击报复行为。

4. 对投诉反映的服务问题、工作短板，举一反三开展自查整改，完善服务流程，杜绝同类问题重复发生。

第四条 定期公示与述职

1. 每季度梳理服务工作开展情况、投诉处理情况、问题整改情况，在协会公开平台进行公示，接受社会监督。

2. 年度向会员大会、业务主管单位报告服务承诺落实情况、社会监督反馈整改情况，主动接受行业和主管部门评议考核。

3. 定期收集社会各界、会员单位的服务评价和意见建议，持续优化服务流程、提升服务质量。

第六章 责任追究

第一条 追责情形

协会工作人员存在以下情形的，一律启动责任追究:

1. 未按服务流程、服务标准开展工作，拖延服务、敷衍服务、推诿扯皮，造成服务对象投诉的;

2. 服务态度恶劣、违规履职、言行不当，损害协会形象和行业公

信力的;

3. 违规收费、变相收费、强制服务、乱评比、乱培训的;

4. 泄露服务对象涉密信息、企业隐私，造成不良影响或损失的;

5. 对合理诉求、投诉举报置之不理、拖延处理、虚假整改的;

6. 违反法律法规、协会章程及本服务承诺制度的其他违规行为。

第二条 追责方式

根据违规情节轻重，采取批评教育、通报批评、岗位调整、绩效考核扣分、年度评优否决等内部处理方式；情节严重、造成行业不良影响或重大损失的，依规追究相关人员责任；涉嫌违法违纪的，移交相关部门依法处理。

第三条 整改提升

针对责任追究、社会监督发现的问题，建立整改台账，明确整改责任人、整改时限、整改措施，定期开展复盘总结，健全长效服务管理机制，持续规范服务行为。

第七章 附则

第一条 本制度未尽事项按照国家法律法规和本会的章程规定执行。

第二条 本制度经理事会审议通过之日起施行，由理事会负责解释。

佛山市顺德区安全生产与应急管理协会

2025 年 8 月 21 日