

北京市海淀区山水自然保护中心 服务承诺制度（草案）

编制单位：北京市海淀区山水自然保护中心

经第四届理事会第五次会议审议通过

签发日期：2022 年 1 月 2 日

生效日期：2022 年 1 月 2 日



北京市海淀区山水自然保护中心 服务承诺制度

目录

第一章	总则	3
第二章	服务原则	4
第三章	承诺内容	5
第四章	监督机制	6
第五章	违诺处理	7
第六章	附则	8

北京市海淀区山水自然保护中心

服务承诺制度

第一章 总则

第一条 目的与依据。为进一步强化并规范北京市海淀区山水自然保护中心（以下简称“本中心”）的服务工作体系，明确向社会公众承诺服务内容与实施方式，提升社会服务过程的透明度与公众监督效能，优化服务质量以筑牢社会公信力基石，积极塑造并维护本中心的良好社会形象，有效规避任何可能产生负面影响的因素，全力争取社会各界的广泛赞誉与信赖，立足本中心实际运营状况与发展需求，依据国家现行有效的相关法律法规及本中心章程规定，经慎重研究后制定本服务承诺制度。本制度依据国家相关法律法规及本中心章程制定。

第二条 总体要求。本中心坚持全心全意为人民服务的宗旨，致力于自然保护与可持续发展，文明办公、秉公办事、不以权谋私，自觉维护本中心形象。树立服务至上、讲求效率、争先创优的理念，向合作单位、服务对象及人民群众作出高质量的服务承诺，并对违诺行为作出处理或处罚，接受公众监督。

第二章 服务原则

第三条 公平公正。在服务工作中遵守公平、公正的原则，以提高服务水平、效率、公众满意程度、实现生态公平为目标，各项工作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。

第四条 规范务实。服务工作严格遵循国家法律法规及相关政策导向，始终以《北京市海淀区山水自然保护中心章程》《北京市海淀区山水自然保护中心项目管理制度》为服务工作核心管理框架，切实履行自然遗产保护与社区可持续发展双重使命。

第五条 科学专业。服务工作依托科学研究和专业知

识，为自然保护与可持续发展提供专业服务，确保服务内容的科学性和有效性。

第六条 廉洁透明。服务工作坚守廉洁从业底线，严禁任何形式的利益输送、权力寻租或谋取私利行为。资金使用严格遵循《民间非营利组织会计制度》，确保捐赠资金及项目经费专款专用。本中心财务情况通过年度公示制度等形式透明公开，以清风正气护航自然保护事业健康发展。

第七条 持续改进。不断总结和交流公益领域服务和管

理方面先进经验，持续改进服务流程和方法，提高服务质量。

第三章 承诺内容

第八条 项目执行承诺。严格按合作协议及工作计划推进项目，明确时间节点、责任分工及产出标准，确保活动符合生物多样性保护、社区可持续发展等目标。重大计划调整须经资助方书面许可，并同步更新区域负责人、财务部门及运营总监。

第九条 文明服务承诺。服务过程中做到举止文明、礼貌周到、文明用语，科学精神与人文关怀并重，尊重社区当地传统文化与习俗。

第十条 资金管理承诺。严格遵循国家财经法规及《民间非营利组织会计制度》，确保每一笔限定性收入在解除限制前专款专用，精准投向自然保护研究、环保宣传教育、生态规划咨询等核心业务领域；非限定性收入用于支持本中心运营和发展等合法目的。

第十一条 信息公开承诺。严格执行定期在官网、内部管理平台披露项目进展、财务报告及年度工作报告；重大活动、捐赠信息及合作方资质提前公示，捐赠人、志愿者隐私受法律保护，信息查询需获授权。本中心邮箱和电话接受社

会各界提出的合法合规的信息公开要求。

第十二条 合作伙伴管理承诺。严格执行《北京市海淀区山水自然保护中心项目管理制度》中规定的委托/外包合作方管理制度，通过资质初审、内部评审及合同约定，明确双方权责及产出标准。评估赠款类合作伙伴合法性及履约能力。建立失信预警机制，对轻微违规行为限期整改，整改完成前暂停新项目申请。

第四章 监督机制

第十三条 内部监督。本中心设立运营总监牵头、财务部门及区域办公室联合的监督小组，定期抽查项目执行、资金使用及档案留存情况。对诚信典范项目及个人给予表彰，优先推荐参与行业评优及政府合作。

第十四条 外部评估。本中心委托第三方机构每年开展项目审计及满意度调查，结果向捐赠方、监管部门及社会公开。年检、等级评估中纳入诚信建设指标，对失信行为实施降级、列入异常名录等措施。

第十四条 社会监督。本中心通过官网、社交媒体平台等渠道公开业务开展情况、年度报告等信息，运营情况公开透明并接受全社会监督。

第五章 违诺处理

第十五条 轻微违诺处理。轻微违诺指在服务过程中，未能完全履行服务承诺，但尚未对山水自然保护中心的业务活动、声誉或利益造成实质性损害的行为。具体包括轻微延误、小范围疏漏、服务态度轻微不当等情形。对于轻微违反服务承诺制度的行为，给予批评教育，并责令立即改正。

第十六条 严重违诺处理。严重违诺指在服务过程中，严重违反服务承诺，对山水自然保护中心或公益领域的业务活动、声誉或利益造成实质性损害的行为。具体包括重大项目延误或失败、环保宣传误导、严重违反组织管理原则、违反公序良俗、严重失信行为等情形。对于严重违反服务承诺制度的行为，视情节轻重，给予警告、记过、降职、开除等处分。给当事人造成损失的，涉事方协商予以赔偿。

第十七条 法律追究。对于违反中国法律法规且涉嫌犯罪的违诺行为，本中心将依法向有权管辖的司法机关报告，并积极配合开展调查取证工作，确保涉嫌犯罪行为依照刑事和民事诉讼程序受到法律追诉，切实维护自然保护领域法治秩序与社会公共利益。

第六章 附则

第十八条 制度合法。本制度与国家法律法规相抵触的，以国家法律法规为准。

第十九条 制度解释。本中心运营内控团队具有本制度的最终解释权。

第二十条 制度修订。本制度可根据实际情况进行修订，修订后的制度需经理事会审议通过后生效。

第二十一条 执行日期。本制度经第四届第五次理事会通过并执行。