

北京致诚社会组织矛盾调处与研究中心

塑造品牌与服务社会制度

第一条 为提高本单位的品牌建设，依据国务院《民办非企业单位登记管理暂行条例》和民政部《民政部关于开展民办非企业单位塑造品牌与服务社会活动的通知》（民函〔2013〕107号）的要求，结合本单位章程，制定本制度。

第二条 本单位牢固树立“服务品牌”理念，诚实守信、真情回报社会，完善组织发展规划和品牌塑造计划。

第三条 强化宗旨意识和社会责任意识，加强诚信自律和信息公开，落实服务承诺，提升社会公信力，巩固品牌建设，积极参加社会各项公益性活动。

第四条 大力弘扬优秀文化传统和精神文明建设的道德准则，自觉遵守职业道德规范，爱岗敬业、诚实守信、服务群众、奉献社会、注重信誉，维护社会服务机构良好形象。

第五条 遵守国家的各项法律法规，积极维护市场经济秩序，坚持合作、互助和自律，反对和抵制采取不正当手段进行行业内部竞争。

第六条 不断完善本单位内的诚信自律建设制度，不违反人事、劳动等法律、法规，自觉维护和保障本单位从业人员的合法权益。

第七条 加强规范化建设，制定完善以章程为核心的各项制度，严格按章程规定的宗旨、程序和业务范围依法开展各项活动。

第八条 在办公场所和有关网络、媒体公布服务内容、服务承诺

和收费明细，向社会公开重大事项，接受社会监督。

第九条 本单位提高服务能力，创新服务模式，强化特色服务，增强服务的规范化、精细化、标准化。

第十条 积极回应民生热点问题，针对社会多元需求，提供多样化、专业化、高品质的社会服务。

第十一条 本制度未尽事宜或与国家有关规定不一致的，按国家有关规定执行。

第十二条 本制度由综合管理办公室制定，由理事会批准执行。

第十三条 本制度由理事会负责解释。