

北京为华而教公益发展中心 投诉反馈管理制度

为确保北京为华而教公益发展中心（以下简称“本中心”）工作的公平、公正、透明，规范地进行公益服务，特制定本中心投诉反馈管理制度如下：

第一，对于本中心接受到的外部问询和投诉时，实行首问责任制度。

1、首问责任制是指服务对象本中心办事或来电咨询、举报、投诉、查询等有关事项时，首位接待或受理的员工应承担解答、办理、转交或引导责任的制度。

2、首问责任人在接待服务对象时，应文明礼貌，热情大方，充分体现公益责任第一和助人为乐的精神风貌。服务对象询问责任人姓名和职务时，应如实告知本人的姓名和职务。

3、任何部门和单位及有关人员来电联系事项，反映情况或举报的，首问责任人应将来电内容、来电人姓名、联系电话做好记录并递交分管同事处理；来电咨询的，首问责任人对属于本业务范围内的，应认真回答；属于其他业务范围的，应将联系方式告知对方或者告知对方自己会转交给其它相关业务部门和具体联系人进行妥善处理和回应。

4、首问责任人职责范围的事宜，要认真听取对方的陈述，耐心解答对方的询问。对能办理的事项应当场或在规定时限内办理；对手续不完备的，要一次性告知需补充的资料；对一时办理不了的，要说明原

因。

5、不属于首问责任人职责范围内的事宜，要主动告知办理该事项的责任部门和责任人或直接引导服务对象到承办人处。

6、不属于中心职责范围内的事宜，首问责任人应热情说明原因，并尽可能帮助其寻找相关承办部门。

7、首问责任人本人不能解答或办理的，严禁以“不知道或办不了”为由一推了之。首问责任人当时确因公务繁忙，无法履行首问职责的，应予解释说明，并委托他人接待。

8、凡首问责任人因服务态度差，服务质量低，有单位和成员反映投诉的，一经查实，责令其做出书面检查和道歉，并根据后果的严重程度进行相应的处理。

第二， 每年本中心定期主动邀请反馈意见，请服务对象提出宝贵意见。

1、每次培训或者重要活动结束的时候，本中心的相关工作人员都必须在 24 小时内发出反馈问卷或者组织座谈，请参与的受益对象匿名填写或者直接表达反馈意见；

2、每年 8 月份，面向所有收益对象即我们的项目成员老师进行项目经理的匿名评估，通过线上问卷的方式获得对于当年度项目经理的反馈意见。

3、通过对于以上数据的对比和分析，及时复盘优点和弱点，每年进行相关的项目优化和改进。

第三， 对于本中心接受到的每一个投诉反馈或者举报，都要及时沟通和善后。

- 1、对凡留下投诉举报人姓名、联系电话或地址的，应在接到投诉举报后三个工作日内给予答复，确因特殊原因无法在规定时限内答复的，需在三个工作日内向投诉举报当事人做好解释沟通工作。
- 2、对于不愿留下姓名和联系方式的投诉举报，应在三个工作日内调查处理完毕后，并将处理结果以书面形式备案，以便投诉当事人打电话查询。
- 3、经调查确认是被投诉人个人责任的，在对被投诉人做出相应处理后，还应安排被投诉人向投诉人致歉。
- 4、经调查确认是被投诉部门责任的，在本中心做出相应处理后，相关部门应派人向投诉人致歉，并做好善后处理工作。
- 5、对经调查确认为投诉人误解所致的投诉问题，也必须向投诉人做好解释和澄清工作，要耐心谦和，不得粗暴反驳。
- 6、对个别反映人蛮横无理的要求、不文明的举止，尽可能采取说服教育的方法，对说服解释无效的，可直接与保安或公安部门联系采取必要的自我防卫措施。

第四， 对于实名提出投诉或者举报的人员实行保密和保护制度。

- 1、 投诉或者举报是实名举报的，需要有非相关的专人负责处理。信件由专人拆阅，见面交流需要在不泄密的条件下进行，不得有无关人员在场。专人工作人员不得在工作之外的场合谈论投

- 诉或举报中涉及保密的信息。
- 2、 本中心的负责人即主任的联系方式公开，所以如果被投诉或举报的人涉及本中心的资深工作人员以及投诉事件涉及比较严重的情况，投诉人或举报人可以选择直接向本中心主任进行投诉或举报；
 - 3、 如果被检举控告的对象是本中心主任，则投诉或举报人可以选择直接联系理事会。理事会会按照以上第 1 点所述安排相关的理事专人处理，并进行相应的保密工作。
 - 4、 和被检举控告对象是处理投诉和反馈的工作人员亲属、本人，或近亲属与被检举、控告问题有利害关系的处理投诉和反馈工作人员，应主动报告本中心主任，申请回避。投诉和举报人要求承办人员回避的，本中心应当及时做出调查并及时做出是否同意回避的决定。
 - 5、 本中心向有关部分和领导反映情况提供信息，要根据情况严格处理各种手续，防止有关保密的内容在传递过程中泄密，或提供给不该提供的对象。
 - 6、 要切实保护投诉和举报人。与实名投诉或举报人联系要采取恰当的方式，了解合适案件线索必须在不暴露投诉人或举报人的身份的情况下进行。对投诉和举报的有关情况不得泄露外传，未经投诉或举报人同意，不得公开他或她的姓名和单位。需要邮寄受理告知书或者反馈处理结果的，不得使用标有检查机关或者显示和举报反馈相关信息的字样的信封。

本制度经中心理事会于 2014 年 10 月通过后执行，于 2019 年 11 月通过优化修订。