

深圳市新世纪创业就业促进中心 服务承诺制度

第一章 总则

第一条 为规范深圳市新世纪创业就业促进中心（以下简称“中心”）的服务行为，提高服务质量，提升服务水平，接受社会监督，树立中心良好形象，特制定本制度。

第二条 本制度适用于中心所有面向社会公众、创业者、就业人员及合作单位提供的各项服务。

第三条 中心全体员工应遵循“公开透明、优质高效、诚信守诺、有责必究”的原则，严格履行本服务承诺。

第二章 服务承诺内容

第四条 服务内容公开承诺：

中心向社会公开提供以下主要服务项目（包括但不限于）：

创业政策咨询与指导服务；

创业项目推介与孵化服务；

就业岗位信息发布与匹配服务；

职业技能培训与提升服务；

举办创业讲座、招聘会等公益活动；

其他相关创业就业促进服务。

第五条 服务程序公开承诺：

中心公开各项服务的办理流程，明确各个环节的责任人、办



理时限和衔接方式，确保流程清晰、运转高效。具体各项业务的办理程序在服务中心大厅、官方网站等场所详细公示。

第六条 服务标准公开承诺：

态度标准：工作人员挂牌上岗，仪表端庄，用语文明，接待热情，耐心解答。

时效标准：对咨询类事项，即时答复；对受理的服务事项，在承诺时限内办结（具体时限在各服务项目流程中明确）。

质量标准：确保服务信息准确无误，服务过程规范有序，服务结果达到预期目标。

环境标准：保持服务场所整洁卫生，设施完备，为服务对象提供便利、舒适的环境。

第三章 公开方式与监督投诉

第七条 承诺公开方式：

本制度及详细的服务指南通过以下渠道向社会公开，接受监督：

在中心服务大厅显著位置设置公告栏进行张贴公示；

在中心官方网站（网址：<http://www.szeepc.com/>）进行发布；

通过中心官方微信公众账号（名称：新世纪创业就业促进中心）进行推送宣传；

第八条 监督与投诉：

中心真诚欢迎社会各界的监督。服务对象认为中心工作人员未履行服务承诺的，可向中心进行投诉。

投诉电话：0755-88257786

投诉邮箱：1315614778@qq.com

现场投诉地址：中心服务大厅。

第四章 违诺责任

第九条 凡中心工作人员违反本服务承诺，一经查实，将视情节轻重给予以下处理：

责令向服务对象赔礼道歉；

内部通报批评；

取消当年评优评先资格；

情节严重、造成不良影响的，按中心相关规定予以纪律处分。

第十条 中心对投诉人的信息严格保密，并对投诉事项及时进行调查处理，在5个工作日内向投诉人反馈处理结果。

第五章 附则

第十一条 本制度经中心理事会审议通过后生效。

第十二条 本制度由中心信息部负责解释。

深圳市新世纪创业就业促进中心



新
世
纪
创
业
就
业
促
进
中
心