

苏州太湖书院服务承诺制度

第一章 总则

第一条 为了保障苏州太湖书院（以下简称“本机构”）服务对象的合法权益，增加本机构的社会透明度，提高服务质量，根据相关法律法规，结合工作实际，制定以下服务承诺制度。

第二条 服务承诺制度是指根据本机构工作职能要求，向社会和公众作出公开承诺，接受社会监督，承担违诺责任的制度。

第三条 本制度向服务对象告知本机构的服务内容、服务责任、咨询费用、服务获取以及投诉监督等事项。

第四条 本制度适用于课题研究、编辑出版、决策智库、讲座培训、企业咨询、会议会展等业务范围的服务对象。

第二章 服务内容

第五条 本机构注册登记于2012年4月16日，是经苏州市民政局批准成立的民办非企业单位，为非营利性质的社会组织，业务主管单位是苏州市文化广电和旅游局。本机构的业务范围主要包括课题研究、编辑出版、决策智库、讲座培训、企业咨询、会议会展等。

第六条 本机构立足“以一统众，以文促产”发展定位，秉承“自强厚德，求真养正”院训，以国学教育为核心，坚持把马克思主义基本原理与中国实际和中国优秀传统文化相结合，用传统文化中蕴含的哲学理念和工程哲学思维及方法指导解决经济社会发展中的现实难题，促进新时代社会经济文化的繁荣与企业的高质量发展。本机构的

服务内容主要有：

（一）课题研究

主要为政府单位服务，承接各级政府发布的各类课题，研究领域包括但不限于区域经济发展、社会治理、江南文化、生态文明等；

（二）编辑出版

主要为专家、学者提供编辑出版服务，承接内容包括但不限于传统文化研究、工程哲学研究、园林文化研究、文学作品、科普著作等；

（三）决策咨询

主要服务领导科学民主决策，在区域比较研究、典型经验总结、重大问题研究、发展规划制定等方面优势明显；

（四）讲座培训

面向广大青少年、领导干部、企业经营管理者、社会大众开展公益性讲座，讲座内容包括但不限于传统文化、企业经营与管理、职称申报与评审、廉政文化与家风家训教育等；

（五）会议会展

服务高校及各类专业团体，承接会议会展服务，为主办方提供办会办展所需的各种资源；

本机构建有面向社会的“一园一厅八馆”开放式文化学习研究与交流传播基地，提供中小学研学和社会大众参观游览服务。

第三章 服务责任

第七条 保障服务对象知情权。为了方便服务对象获取本机构的相关信息，更好地为广大服务对象服务，本机构会主动公开信息。主

动公开的信息涵盖服务对象的权利和义务、保障措施、投诉建议、服务资讯、获得服务的渠道、收费项目、机构职能、专家团队等非保密信息。

第八条 保障服务对象参与权。服务对象在参与服务的过程中享有参与、表达、建议、监督等方面的权利。

第九条 保障服务对象建议权。服务对象可通过来电、意见簿、电子邮箱、面谈等多种方式，向本机构提出服务改进建议。

第十条 保障服务对象监督权。服务对象有权利通过网络、问卷、访谈、投诉及建议等適切方式对本机构所提供的服务、工作人员及本机构进行评议。

第十一条 保障服务对象隐私权。为保障服务对象隐私不受侵害，本机构会依法做好服务对象个人信息、法人信息、文件资料、各类数据、调研报告、研究成果等资料的保密工作。

第十二条 保障服务对象申诉权。服务对象对本机构提供的服务不满或个人权益受到侵害，可根据机构厘订的程序指引进行投诉。

第十三条 保障服务对象安全权。本机构在服务过程中，服务对象享有人身安全、财产、精神不受侵犯、不受威胁、胁迫、欺诈、勒索的权利。

第四章 咨询费用

第十四条 本机构接受政府委托和购买的各类课题、决策咨询服务，具体费用以政府发布的课题公告为主。

第十五条 本机构未涉及公开收费项目。

第十六条 账户与发票

（一）接受政府委托项目和购买服务

开户名：苏州太湖书院

信用代码：5232050059394265XE

开户行：苏州银行股份有限公司度假区支行

账号：7066601911120108000952

通讯地址：苏州市吴中区胥口镇 灵山路 609 号太湖书院 邮政编码 215000

（二）发票开具

发票内容：服务费

发票类型：增值税普通发票

第五章 服务获取

第十七条 服务对象可通过电话、太湖书院网站、太湖书院微信公众号、太湖书院陶瓷博物馆小程序、书小艺 Suey 视频号等方式获取相关服务资讯。

第十八条 机构联系方式

（一）电话：0512-66563571

（二）邮箱：taihushuyuan@163.com

（三）新媒体账号：“太湖书院”微信公众号、“太湖书院陶瓷博物馆”微信小程序、“书小艺 Suey”视频号

（四）网站：<https://www.taihu.org.cn/>

第六章 投诉监督

第十九条 投诉的范围。服务对象在接受本机构提供的课题研究、编辑出版、决策咨询、讲座培训、会议会展等服务时，对服务质量、服务态度、服务的专业化规范化程度等情况随时进行投诉。

第二十条 投诉的途径。服务对象可通过以下三种途径投诉。

（一）电话投诉：本机构设置投诉电话（0512-66563571），接受广大服务来电投诉。电话投诉受理时，根据来访人意愿，记录投诉人姓名和联系方式或保密匿名、被投诉部门（个人）、投诉事由等内容，详实填写投诉受理记录表，根据“投诉处理流程”及时进行处理。

（二）来访投诉。本机构接受服务对象来访投诉，来访投诉由本机构领导负责接待受理，详细询问投诉人的有关情况，填好投诉记录表、记录好投诉人联系方式、被投诉部门（个人）、投诉事由等内容，填写投诉受理记录表，根据“投诉处理流程”及时进行处理。

（三）来信投诉。本机构接受线上、线下各种形式的来函投诉。服务对象可通过本机构设置的“意见箱”、邮箱（taihushuyuan@163.com）、“苏州太湖书院”微信公众号后台等途径来函来信投诉。受理时要认真阅读来信，并根据来信内容，填写投诉受理记录表，根据“投诉处理流程”及时进行处理。

第二十一条 投诉的处理流程

（一）接受社会投诉、意见、建议和监督，认真聆听，仔细阅读，详细记录。

（二）受理建档，跟进、了解投诉问题的真实情况，请示责任领导后，客观、慎重地处理。

（三）初步电话回复，如有必要及时和相关部门协作展开调查，有关情况在本机构行政会议上通报，并将投诉处理状况电话回复投诉人。

第二十二条 监督与举报。本机构自觉接受社会监督，若存在涉嫌违反社会组织登记管理法律法规的行为或从事非法社会组织活动的行为时，服务对象可向上级主管部门（苏州市民政局、苏州市文化广电和旅游局）投诉举报。

第七章 附则

第二十三条 本制度由太湖书院办公室负责制定和解释，并由太湖书院办公室监督执行。

苏州太湖书院

2021年7月

苏州太湖书院服务对象匿名评价表

评价质量 评价内容	好	较好	一般	差	较差
服务态度					
服务质量					
诚信度					
管理和组织能力					
服务专业化、规范化					
意见或建议					