潮州市公共资源交易中心产权交易服务承诺制度

第一条 为加强产权交易效能建设，切实转变工作作风，增强服务意识，提高办事效率，保证服务质量，结合中心实际，制定本制度。

第二条 服务承诺制度是指产权交易在遵守有关法律法规和政策的基础上，向监管部门和服务对象作出的关于服务项目的内容、程序、时限以及服务标准等事项的公开承诺，并采取有效措施保障承诺事项的落实，自觉接受群众监督的制度。

第三条 服务承诺制度要求全体工作人员在履行职责时必须遵纪守法，增强服务意识和责任意识，克已奉公，廉洁自律，坚持勤政、廉洁、高效、务实的工作作风。

第四条 服务承诺的主要内容及措施

（一）维护市场公平、公正。严格执行国家、省、市法律法规和政策有关规定，规范公共资源交易行为，杜绝内幕交易，严禁幕后操作，打击围标、串标等违法违规行为；

（二）推行政务公开。将服务事项的内容、程序、时限以及标准等通过中心网站、公告栏等渠道向社会公开，增强公共资源交易的透明度，方便社会监督；

（三）简化办事程序，缩短办事时限。按照科学高效的原则，在依法依规的基础上，简化业务程序，最大限度方便服务对象。实行限时办结制度，按照效能的要求，在规定或承诺的时限内办完业务，并告知服务对象。实行一次性告知制度，向服务对象一次性告知办事的政策依据、办事程序及必备资料；具备办理条件后，在规定或承诺的时限内尽快办理。同时注意创新工作方法，缩短办事时限，提高办事

效率；

（四）在日常工作中做到佩证上岗、着装整洁、举止文明、态度友好、服务热情，对服务对象做到一视同仁，对提出的问题要耐心解答，对重要问题、疑难问题要做好记录并及时向领导汇报；

（五）工作人员要按时上下班，不迟到不早退，若经办人员外出、请假或临时离开岗位，应委托其他人或由分管领导安排其他人代办，保证该岗位上班时间始终有人在岗；

（六）对于特殊或重大事项，需进行研究或请示有关领导、有关部门才能办理的，进行延时服务、预约服务；

（七）加强勤政廉政建设，完善监督制约机制，拓宽监督渠道，自觉接受社会监督。

第五条 服务承诺制度的管理

（一）服务承诺制度落实工作由各岗位负责人负责，检查和监督工作由各分管领导负责；

（二）设立投诉电话（2393317）和投诉信箱（czechan@163.com），认真受理各种投诉；

（三）对服务对象投诉的问题认真调查处理，并将处理结果及时向投诉人反馈；

第六条 违反服务承诺制度的惩处

对违反服务承诺的行为，如举止不文明、没有限时办理业务、没有一次性告知服务对象的，经查实确属承办人主观原因造成违诺的，按照违诺次数和造成的后果视不同情况予以处理，情节严重的，除对当事人效能告诫外，要写出违诺原因及改正意见，必要时予以通报批评。