



接受公众问询答复制度

文件信息

文件名	文件号	类别	密级	执行日期
接受公众问询答复制度		制度	普通	2017-01-16

发行范围

基金会所有员工

版本修订记录

序号	修订版本	描述	修订人	修订日期
1	V1.0	首次发行	李娅	2017-01-16

文件审批记录

流 程	编写人	业务审核	批准人	报送
责任人	李娅	孙二虎	孙二虎	朱娜
签字栏				

接受公众问询答复制度

第一章 总则

第一条 为了进一步提高基金会对社会公众的公信力，接受社会监督进而改善服务技术和管理流程，同时，配合国家法律政策规定的信息透明要求对公开的信息加以解释，基金会依据《基金会管理条例》、配合《北京红心相通公益基金会信息公布办法》（以下简称《信息公布办法》），特制订本制度。

第二条 基金会接受公众问询答复工作必须以提供优质服务、为公众就基金会各项应公开的信息或工作答疑解惑为宗旨，努力提高工作效率，促进基金会与社会公众之间的沟通交流，提高基金会的社会公信力，树立良好的组织形象。

第三条 基金会接受公众问询答复工作主要针对社会公众开展。同时，上级业务主管机构、注册登记机关等其他政府工作人员问询，可参照本制度。

第二章 接受公众问询答复的内容

第四条 基金会接受公众问询答复工作的范围主要指对《信息公布办法》规定的披露内容进行更详细的解释，以及对公众误解、披露错误等情况的解释。根据实际的公众问询情况，可逐步适当拓展受理问询的范围。

第五条 基金会接受公众问询答复工作的主要内容包括但不限于以下事项：

1. 对机构总体信息（包括基金会注册信息、联系方式、年度信息等）的详细解释（如解释机构地址），及说明信息变更的原因等；
2. 对治理信息（包括章程、组织结构、治理层信息、利益相关方等）的详细解释，及说明信息变更的时间、原因等；
3. 对管理和应责力信息（包括管理层信息、内部管理制度等）的详细解释，及说明信息变更的时间、原因等；
4. 对财务信息（包括财务审计报告和关联交易）的详细解释，及说明查看各种表格、财务事务的方法等；
5. 对项目信息的详细解释（如项目申请和退出机制、项目信息公布的渠道等），包括解释公开的项目信息中的遗漏、项目信息变更的时间、原因等；
6. 对筹资信息的详细解释，包括解释公开的项目信息中的遗漏、项目信息变更的时间、原因等；



7. 对基金会管理、行政等工作近况、工作流程、工作负责人的详细说明。

第三章 组织管理

第六条 目前，基金会的各职能部门均接受社会公众问询，由基金会秘书长负责问询答复工作的组织领导，协调相关工作，并由发展部具体做出应答。

第七条 基金会设立电话、传真和电子邮箱，接受社会各界的问询，及时将答复意见反馈给问询人，并做好问询答复相关的登记、存档等工作。基金会中央呼叫系统（包括客户管理）全面统筹和记录所有的咨询和问询电话。

第八条 如遇中央呼叫系统（包括客户管理）的存储信息不全和工作人员无法即时解答的问题，由基金会秘书长就具体问询提出答复意见，再为问询人解答。

第四章 问询答复流程

第九条 基金会各职能部门的工作人员是问询的受理人和回复人，受理问询答复，并在呼叫系统中做好记录工作。

第十条 问询途径主要包括：

1. 电子信箱：hxxt@hongxinxiangtong.org
2. 电话问询：400-919-9591 服务时间：工作日 每天 8: 30-17: 30
3. 传真号码：010-82894998
4. 当面问询：问询人可以到基金会与工作人员直接交流，进行书面或口头问询。
基金会地址：北京市海淀区上地信息路2号国际创业园D栋502室。
具体负责专员：李梦辰。

第十一条 所有问询应保留记录，电话问询保留在呼叫系统中，邮件问询应保留邮件，当面问询应填写问询卡（见附表1、2）。

第十二条 所有问询应当在问询提出的一个工作日内做出回应，如遇答复不能即时给出的情况，也应先给问询人一定的回应，并在收集了秘书长答复意见后及时回应问询人。给出正式答复的时间不得超过5个工作日。

第五章 附则

第十三条 在问询答复工作中，有关部门和人员要树立良好的服务形象。对于造



附表 2 北京红心相通公益基金会问询答复卡

问询单位		问询人	
联系邮箱		电话	
问询内容（可附页）： <div style="text-align: right;">受理人： 年 月 日</div>			
答复内容（可附页）： <div style="text-align: right;">受理人： 年 月 日</div>			
答复意见（秘书长）： <div style="text-align: right;">秘书长： 年 月 日</div>			
最终回复（如无秘书长答复意见，则此项与答复内容一致）： <div style="text-align: right;">受理人： 年 月 日</div>			