

深圳市足球协会服务承诺制度

一、服务承诺内容

（一）基础服务承诺

信息公开透明：通过协会官网、微信公众号等平台，及时公开年度工作计划、财务收支、赛事安排、会员权益、办事流程等信息（重要信息更新不超过3个工作日），接受社会监督。

咨询响应高效：设立服务电话（0755-83240300）、邮箱（shenzhen-fa@foxmail.com）及线下窗口（深圳市光明区公明街道李松荫社区深圳市青少年足球训练基地），对会员及公众的咨询类问题，工作日9:30-18:00内即时回复；非紧急事项48小时内反馈初步意见。

会员权益保障：严格履行《会员管理办法》，保障会员单位在赛事参与、资源对接、培训名额等方面的优先权；对困难俱乐部（如青少年培训机构）提供适当减免会费、技术指导等帮扶。

（二）专业服务承诺

赛事组织规范：承办的市级及以上赛事（如市运会足球赛、深圳城市足球联赛），提前1个月公布竞赛规程，赛程安排合理（避免密集冲突），场地设施符合安全标准（赛前完成检查并公示），裁判选派公开透明（通过选派或综合评估确定），赛后1个工作日内在线上发布赛事报告。

培训赋能精准：针对不同群体（青少年球员、基层教练、俱乐部管理人员）制定年度培训计划，培训内容贴合实际需

求（如青少年心理辅导、教练员技战术更新、俱乐部运营合规），培训师资具备国家级或国际级资质，培训后发放认证证书并提供后续咨询支持。

人才培养优先：建立深圳足球人才库（覆盖青少年苗子、潜力教练、裁判员），为优秀人才提供优先参赛、进修推荐、职业发展对接等服务；每年举办选拔活动，对入选者给予训练支持。

（三）权益维护承诺

纠纷调解公正：对球员与俱乐部、球迷与赛事方、会员单位之间的矛盾，提供调解服务，自受理之日起15个工作日内出具调解方案；调解失败时协助引导通过仲裁或法律途径解决。

投诉处理闭环：开通线上平台等，对投诉类问题（如赛事组织漏洞、服务态度差、违规行为未处理），48小时内启动调查，10个工作日内反馈处理结果；重大投诉（涉及多人利益或社会关注）召开专题会议研究，结果向社会公示。

公益服务惠民：每年组织不少于6场公益足球活动（如公益足球课、体验赛、学校捐赠器材），联合医疗机构为青少年球员提供身体检测、运动损伤筛查。

二、承诺保障程序

计划编制《协会服务手册》，明确各项服务的受理条件、办理时限、责任人及反馈方式（示例：赛事报名-提交材料→3个工作日内审核→通过后24小时内发送确认函）；推行“首问负责制”（首个接待人员全程跟进直至问题解决）。

三、监督评价

内部监督：协会监事每季度对服务承诺落实情况进行抽查（重点检查赛事组织、会员投诉处理等高频事项），形成监督报告提交理事会审议。

外部评价：通过问卷调查（每年面向会员单位、参赛球员、观众发放）、第三方评估（委托专业机构对服务满意度评分），收集改进建议；服务满意度低于80%的事项，限期整改并公开说明。

奖惩机制：对践诺表现突出的部门或个人（如赛事组织零投诉、培训效果显著），在年度考核中予以表彰；对未履行承诺的责任人（如拖延回复咨询、调解超期），约谈提醒。