



捐赠人信访工作制度

第一章 总则

第一条 本制度旨在规范化处理捐赠人信访，提高信访处理的有效性和效率，提高捐赠人满意度，并帮助本单位发现问题并改进服务质量。

第二条 捐赠人信访定义

捐赠人信访是指捐赠人对接受其捐赠的机构或组织提供的服务、使用其捐赠的经过等存在不满或质疑，并就此向该机构或组织提出意见或要求的行为。

第二章 信访渠道及反馈

第三条 捐赠人可通过电话、邮件、互联网公募平台反馈通道等途径进行信访，需提供详细的信访信息和证据，例如：交易记录、支付截图、相关证明文件等。

第四条 收到信访后，相关工作人员需在 1 个工作日内对信访信息进行确认，并登记信访人的姓名、联系方式、信访时间、信访内容等相关信息，同时将信访信息转至相关部门处理，以便后续跟进和处理。

第五条 信访处理部门需在收到信访信息后 5 个工作日内完成对信访信息的调查核实和处理，并及时向捐赠人反馈处理结果。

若因特殊情况无法在规定时间内处理完毕，需向捐赠人说明原因并提出解决方案和预计处理完成时间。

第三章 信访处理原则

第六条 信访处理应遵循如下原则

- 耐心接待：**对捐赠人的信访礼貌接待，耐心倾听捐赠人的不满和抱怨。
- 及时处理：**对捐赠人的信访及时进行处理，不拖延。
- 公平公正：**对捐赠人的信访处理要公平公正，不偏袒，不区别对待。
- 高效反馈：**对捐赠人的信访处理高效反馈，尽快将处理结果通知捐赠人。
- 信息保密：**对捐赠人的信访信息和个人信息严格保密，严禁向无关人员泄露捐赠人隐私。



第四章 针对信访不实的情形

第七条 信访处理部门应全面、准确地了解捐赠人的信访内容、原因和背景，了解事实真相，并调查信访是否属实。如果信访不属实，应分析原因，明确责任归属，并采取相应的纠正措施。

第八条 如果调查结果表明信访不实，信访处理部门应及时向捐赠人反馈结果，澄清事实真相，并解释情况。同时，应加强与捐赠人的沟通，增强双方的互信和理解。

第九条 对于不实信访，如有必要应将调查结果和处理过程向社会公开透明，以增强公众的信任，降低舆情风险。

第五章 针对互联网筹款中退款申请处理的细则

第十条 对于通过邮件或互联网公募平台反馈通道等线上途径收到的退款诉求，信访处理部门应在3个工作日内按照基本回复话术参考做统一回复(附件1)；对于通过电话途径接收到的信访，信访处理部门应引导其将详细的信访信息和证据通过邮件形式发送到基金会专用邮箱，并在3个工作日内按照基本回复话术参考做统一回复。

第十一条 信访处理部门应核实相关信息的真实性，包括但不限于捐赠人的身份信息、捐赠记录、订单信息、退款原因、报警回执或立案证明等。

第十二条 信访处理部门应审核退款请求的合理性，有以下情形的，在取得相关证明资料后，需积极配合进行退款流程，根据实际情况退还全部或部分款项，不应有所遗漏或者超出范围：

1. 提供司法机关侦破案件后的执行性司法文书或者法院起诉后的相关法律文书；
2. 提供主管部门出具的要求退款的文书；
3. 其他经决定同意退款的情形。

前款所述之外的情形暂不具备退款条件，应与捐赠人沟通，解释原因并取得他们的理解。

第十三条 进行退款流程时，应选择原路退款的形式，将款项退回捐赠人打款的账户。如第三方平台不支持原路退款，应通过银行向捐赠人本人的储蓄卡账户转账来完成退款。



第六章 总结改进

第十四条 对于收到的信访建档存放，过程和结果材料按时间或类别整理归档。

第十五条 每一起信访处理案例，都应及时总结经验教训，发现不足之处，并不断改进处理流程，提高整个退款处理过程的效率和可靠性。

第七章 附则

第十六条 本制度于 2024 年 4 月 12 日经第三届理事会第六次会议审议通过。

第十七条 本制度由浙江省北京师范大学南湖附属学校教育基金会理事会负责解释。



附件 1：基本回复话术参考

尊敬的捐赠人，

您好！首先感谢您对我们的关注和支持，您的捐赠使我们有能力继续执行我们的公益项目，帮助了那些需要帮助的人们。我们理解您可能对退款有疑问或需求，以下是我们对此的说明。

基于公益捐赠的特殊性，在法律上，公益机构不能随意退还捐赠，因为这可能会影响到项目的运行和服务的提供。（《中华人民共和国民法典》第六百五十八条的规定，赠与人在赠与财产的权利转移之前可以撤销赠与。但是，经过公证的赠与合同或者依法不得撤销的具有救灾、扶贫、助残等公益、道德义务性质的赠与合同，不适用前款规定。）因此您的捐赠目前暂不具备退回的条件，但请您放心，您的捐赠对于我们的工作至关重要，我们承诺您的每一分捐赠都将按照捐赠人意愿以及公募平台发起项目所明确的用途用于慈善事业，用于最有需要的地方。

我们真诚地希望您能够理解并支持我们的决定，同时，我们提醒您警惕一些虚假信息，不要相信“刷单返佣金”、“捐赠返现”、“公益抽奖”等网络诈骗行为，以免造成不必要的损失。本基金会也多次通过公微网站等平台发布警示，如您遇到上述涉嫌网络诈骗等情形，建议您及时收集相关证据，并向属地公安机关报案，并且在取得并提供司法机关侦破案件后的执行性司法文书或者法院起诉后的相关法律文书，我们会协助您进行办理退款。

本基金会在支付宝、腾讯等公益平台发起的公募项目，均严格按照国家相关法律法规。对本基金会的合法性，您可以在中国社会组织政务服务平台等国家官方平台进行核实查验以及基金会官网、公微进行了解，也欢迎您监督和提出宝贵的意见建议。此外，如您还有其他特殊情况或需要进一步了解，请随时与我们联系。

最后，我们再次感谢您的反馈和支持，期待与您一起为公益事业贡献力量。

祝您生活愉快！



附件 2：互联网筹款项目退款所需材料清单

- 1、捐赠记录截图
- 2、交易订单号
- 3、退款申请（需签字捺印，模板见附件 3）
- 4、身份证正反面复印件
- 5、承诺书（需签字捺印，模板见附件 4）
- 6、持身份证和承诺书的清晰半身照
- 7、立案证明或受案回执
- 8、公安机关盖章的情况证明
- 9、其他按需提供的材料，如困难家庭情况证明、重大疾病治疗证明等（如有）

以上材料确认完成后，退款申请和承诺书需原件寄回。



浙江省北京师范大学南湖附属学校教育基金会

Zhejiang Foundation of Nanhu School Affiliated to Beijing Normal University

附件 3：退款申请模板

退款申请

本人_____, 身份证号: _____, 于_____年____月____日
通过支付宝公益平台向浙江省北京师范大学南湖附属学校教育基金会_____
项目捐款_____元(人民币大写: _____), 捐赠订单号为: _____,
系涉诈被骗捐赠, 现放弃履行捐赠义务, 希望贵基金会可以返还捐款_____元
(人民币大写: _____), 给贵方带来不便, 敬请谅解, 谢谢。

本人承诺, 退款后, 不开具捐赠票据进行税款抵扣, 如有违反, 本人将承担
相应责任, 浙江省北京师范大学南湖附属学校教育基金会保留相应追究权利。

注: 本证明用于慈善机构办理退款, 不涉及传销、诈骗等违法犯罪行为, 如
有涉及, 慈善机构将保有追溯权利。

申请人签名捺印:

联系电话:

日期:



浙江省北京师范大学南湖附属学校教育基金会

Zhejiang Foundation of Nanhu School Affiliated to Beijing Normal University

附件 4：承诺书模板

承诺书

浙江省北京师范大学南湖附属学校教育基金会:

关于本人涉诈捐赠资金退款申请，现郑重承诺如下：

1. 本人已充分知晓贵基金会是浙江省合法合规的慈善组织，贵会在（相应互联网公募平台）平台的项目《 》（公开募捐备案号： ）是由国家批准的公募项目。

2. 本人充分理解贵会的此次退款是基于人道主义精神，对涉诈被骗当事人的同情以及全民反诈工作的需要，同时与公募项目中的合作机构和（项目受益方）沟通并取得他们的谅解后，所做出的决定。

3. 本人承诺此次申请退回的涉诈捐赠资金,属于在被诈骗分子诱导过程中未兑现返利而遭受的损失部分,而非已经获得返利的金额。

4. 此次申请涉诈捐赠资金退回后，本人不会因为款项的退回而放弃配合公安机关办案的公民义务，并将提高个人反诈意识，以保障自身的合法权益。

5. 该涉诈捐赠资金退回后,已获得或可获得的该笔捐赠的荣誉证书承诺不做为个人的捐赠荣誉和证明(并不得使用),对可获得的捐赠票据不进行个人所得税抵扣的使用。我将严格遵守相关法律法规和道德规范,不利用退款行为获取不正当利益,如有违反,愿意承担相应法律和经济责任。

6. 我将严格遵守相关法律法规和公民义务，慎重处置本次涉诈捐赠资金退回的相关资料，以防止不法分子再次利用这些资料进行诈骗活动，误导公众，侵害他人的合法权益。

7. 如此次涉诈捐赠资金退回后，本人再次与贵基金会之间发生捐赠行为，将被视为本人的真实捐赠意愿，如再发生类似情况，我将遵守相关法律法规，自行承担相应的法律和经济责任，不再提出相应的申请主张。

我们将共同努力，推动全民反诈和慈善事业的发展，共同营造一个诚信、和谐、安宁的社会环境。

特此承诺！

承诺人：（签名捺印）

日期: