营商环境服务行业自律公约

# 第一章 总则

为建立营商环境服务行业自律性机制，规范从业者行为，维护公平、公正、依法有序的市场竞争环境，推动行业诚信建设，树立行业新风，促进行业可持续健康发展，根据国家有关政策法律、法规和行业实际，制订本公约。

# 第二章 公约条款

第一条：遵守法律法规 贯彻执行国家有关法律法规、方针政策和规章制度，坚持正确的经营方向，以新发展理念构建新发展格局，推动营商环境服务高质量发展。

第二条：维护客户权益 全力维护客户的权益，设定并执行严格的质量控制流程，提供全面、准确的服务信息，确保完整和高质量的服务交付，确保服务的质量与承诺相符。

第三条：坚持公平公正 始终坚持公平公正，避免不公正的行为，公平对待所有人，使所有参与方能在公正公平的基础上获得应得的权益。

第四条：保障信息安全 遵守所有的数据安全和隐私保护要求，在获取、使用或存储客户信息的过程中，尊重并严格保护客户的个人、商业和政务敏感信息，避免任何可能导致信息泄露或滥用的行为。

第五条：持续学习改进 致力于不断提升自身业务能力和服务水平，通过持续的学习和自我完善，确保在不断变化和发展的市场环境中，以优质、专业的服务满足客户需求，推动持续发展和创新。

第六条：推动开放协作 应致力于推动开放协作，积极分享成功经验与知识，鼓励之间的合作与交流，以提升整个行业的服务质量，创造更加丰富、高效的服务体验。

第七条：树立行业形象 通过自身的优质行为、高效服务和持续改善，展示行业的专业素养，塑造行业的积极和专业形象，传播积极正面的行业信息，增强公众对行业的理解和信任。

第八条：承担社会责任积极承担社会责任，发挥引领和示范作用，持续优化服务，参与各类公益活动，展现积极、正面的社会形象，为经济社会的繁荣稳定做出积极贡献。

# 第三章 公约管理

第九条：中国信息协会营商环境专业委员会是本公约的监管机构，负责对公约的实施执行情况进行监督管理。倡导从事营商环境服务活动的单位和个人自觉遵守本公约，履行本公约，努力营造诚信守法的营商环境服务行业市场环境。

第十条：本公约经中国信息协会营商环境专业委员会组织专家审议通过，自通过之日起执行。

第十一条：本公约解释权属于中国信息协会营商环境专业委员会。

中国信息协会营商环境专业委员会

2023年9月20日