

深圳市半导体行业协会

服务承诺书

为规范深圳市半导体行业协会（以下简称“深半协”）服务行为，提高服务质量和效率，增强服务透明度，保障会员及相关单位的合法权益，促进行业健康发展，深半协特向会员、行业及社会公众作出如下服务承诺：

一、服务内容承诺

（一）政策服务

1. 及时收集、整理、发布国家及地方有关半导体与集成电路产业的法律法规、政策文件。

2. 为会员单位提供政策解读、咨询服务，协助会员单位争取政策支持。

3. 代表行业向政府部门反映会员诉求，参与政策制定调研。

（二）信息服务

1. 建立行业信息平台，定期发布行业资讯、市场分析等信息。

2. 编撰行业报告，为会员提供专业资讯。

3. 组织行业数据统计与分析，为会员决策提供参考。

（三）技术服务

1. 组织技术交流、研讨活动，促进技术创新与合作。

2. 协助会员单位开展技术攻关、成果转化。

3. 推广先进技术和标准，提升行业技术水平。

（四）市场服务

1. 组织会员参加专业展会、市场推广活动。

2. 搭建供需对接平台，促进会员间业务合作。

3. 开展市场调研，为会员拓展市场提供支持。

（五）人才服务

1. 开展全市集成电路专业工程技术人才副高级及以下级别职称评审工作。

2. 组织行业人才培养、交流活动。

3. 搭建人才供需平台，组织校企招聘活动，协助会员单位引进专业人才。

（六）交流合作

1. 组织行业内部及跨行业交流活动。

2. 建立与国内外相关协会、机构的合作关系。

3. 举办行业峰会、论坛等行业交流活动。

（七）维权服务

1. 为会员单位提供法律咨询和维权支持。

2. 协助处理知识产权纠纷、不正当竞争等问题。

3. 维护行业公平竞争秩序。

二、服务程序承诺

（一）咨询服务程序

1. 会员可通过电话、邮件或来访等方式提出咨询。

2. 一般咨询事项，工作人员在1个工作日内予以答

复。

3. 复杂咨询事项，在 15 个工作日内给予初步回应，并告知预计解决时间。

（二）申请服务程序

1. 会员提交入会服务申请时，工作人员明确告知所需提交的材料及相应的申请要求。

2. 收到完整申请材料后，在 30 个工作日内完成审核并给予答复。

3. 需提交协会会议审议的事项，在审核通过后 15 个工作日内安排上会。

4. 投诉处理程序

5. 设立专门电话和邮箱投诉渠道，收到投诉后，在 7 个工作日内予以登记并告知投诉人；复杂投诉事项一般在 30 个工作日内处理完毕并反馈结果；如遇特殊情况，可结合实际适当延长处理时限，并向投诉人说明理由。

（三）活动组织程序

1. 协会活动提前发布通知，明确活动时间、地点、内容及参与方式。

2. 活动报名截止后，在 5 个工作日内确认参与名单。

三、服务标准承诺

（一）服务态度标准

1. 坚持热情、礼貌、耐心的服务态度。

2. 对服务对象一视同仁，不歧视、不刁难。

3. 用语文明规范，举止得体大方。

（二）服务效率标准

1. 严格按照服务程序规定的时限办理各项业务。
2. 紧急事项优先处理，确保及时响应。
3. 定期对服务效率进行评估和改进。

（三）服务质量标准

1. 提供的信息和数据准确、权威、及时。
2. 组织的活动具有专业性和实效性。
3. 各项服务符合行业规范和协会章程要求。

（四）服务公开标准

1. 服务内容、程序等信息通过协会官网等渠道公开。
2. 重要事项决策过程公开透明。
3. 年度工作报告、财务收支情况等定期公开。

（五）廉洁服务标准

1. 严格遵守廉洁自律规定，不以权谋私，不利用职务之便谋取不正当利益。
2. 不从事与协会宗旨相违背的活动。

四、监督与责任承诺

（一）监督机制

1. 公开监督电话和邮箱，接受会员和社会公众的监督。
2. 定期开展会员满意度调查，认真听取会员意见和建议。

（二）违约处理

1. 对于违反服务承诺的行为，一经查实，视情节轻重对相关责任人进行处理。
2. 对会员造成损失的，按照有关规定承担相应责任。
3. 重大违约事件向会员代表大会报告，并向社会公开处理结果。

（三）改进机制

1. 定期对服务承诺履行情况进行评估，发现问题及时整改。
2. 根据行业发展和会员需求，适时修订完善服务承诺相关内容。
3. 不断创新服务方式，提升服务水平。

本承诺书自发布之日起生效，特此公示。

深圳市半导体行业协会

2024年3月29日

