

# 《生态环境志愿服务组织建设及服务管理规范》

## 温州市地方标准编制说明（征求意见稿）

### 一、项目背景

#### （一）全市现状

2020年，中共中央办公厅国务院办公厅印发《关于构建现代环境治理体系的指导意见》中指出：到2025年建立健全环境治理的领导责任体系、企业责任体系、全民行动体系、监管体系、市场体系、信用体系、法律法规政策体系，落实各类主体责任，提高市场主体和公众参与的积极性，形成导向清晰、决策科学、执行有力、激励有效、多元参与、良性互动的环境治理体系。文件重点提出要健全环境治理全民行动体系，强化社会监督、发挥各类社会团体作用和提高公民环保素养。在现代环境治理体系中，生态环境志愿组织（以下简称“志愿组织”）是不可或缺的重要参与力量，对推动生态环境实现持续性好转有着不可替代的作用。

经过二十余年的发展，目前温州共有120余家环保社会组织，35000多名环保志愿者，其中，在民政部门登记注册的有30家、在社区备案登记管理的有70家、高校环保社团有20多家。

#### （二）国内外、省内外现行相关法律、法规和标准情况及其与之关系

##### 1、与现行相关法律、法规的关系

现行法律法规及政策文件有：《志愿服务条例》《浙江省志愿服务条例》、《关于推动生态环境志愿服务发展的指导意见》、《浙江省志愿者激励办法（试行）》。以上四份文件对本标准的制订提供了

基本依据，同时结合温州市生态环境志愿服务组织服务的现状及未来发展趋势，明确组织建设、服务管理及评价与改进的要求，旨在为生态环保志愿服务组织开展活动时提供一份指导性的技术性文件。

## 2、国内外标准情况

国外无与关于生态环保志愿服务组织的的相关现行标准。

现有国内标准情况：

GB/T 40143-2021 志愿服务组织基本规范

MZ/T 148-2020 志愿服务基本术语

MZ/T 061-2015 志愿服务信息系统基本规范

DB33/T 2188 大型赛会志愿服务岗位规范

DB33/T 2262-2020 旅游志愿者服务规范

DB33/T 2308-2021 文化志愿服务管理规范

但上述标准均不是专门针对生态环境志愿服务组织建设及服务管理的相关标准，如 GB/T 40143-2021 是适用于所有志愿服务组织的运行和管理，服务范围较为笼统，无专门针对生态环保志愿服务组织应开展的哪些具体服务，无法指导志愿服务组织开展生态环境保护工作，适用性不强。而浙江省地方标准均为其他类型社会服务组织，暂无关于生态环境志愿组织相关的地方标准。

### （三）拟解决的主要问题

近年来，温州市高度重视志愿服务组织的培育扶持和管理引导工作，是全省乃至全国志愿服务组织最活跃地区之一。志愿服务组织在生态环境宣传教育、实践体验和监督管理等方面发挥了重要作用，成

为政府开展生态环境保护工作的重要力量。但由于志愿服务组织较为松散、专业知识不足等问题，志愿服务组织的发展与生态环境保护事业发展还存在较大差距。主要表现为：志愿服务组织松散；专业素质不高；服务内容单一，参与深度有待提升。

综上，为提升管理效率、提高志愿者专业素质、保证服务内容多样性及深入性，本标准从组织建设、服务管理、评价与改进三方面入手，深入和细化人员专业性要求、服务内容、退出机制等内容，旨在有效引导志愿者充分发挥保护生态环境的能动力，让更多的志愿服务组织开展切实有效的服务，发挥管理延伸作用，引领广大的生态环境志愿组织深度参与生态环境保护事业。

#### **（四）对政府监管、行业规范、产业发展所起的支撑作用**

从整个温州地区来看，志愿服务组织在数量和活跃度上都处于全国领先水平，有必要收集和总结符合温州当地地域特色和人文特色的服务内容，研制一份志愿服务组织在开展服务时的指导性技术文件，发挥管理延伸作用，引领广大的生态环境志愿服务组织深度参与生态环境保护事业。该标准的制定实施可为政府监管部门提供明确监管依据，也为生态环境志愿服务组织提供操作性强、规范化的指导依据。

## **二、工作简况**

### **（一）任务来源**

温州市生态环境局提出立项申请，经温州市市场监督管理局组织相关人员就项目进行论证，通过并印发了《关于下达 2022 年第一批温州市地方标准制定计划的函》（温市监函〔2022〕14 号），立项

名称为《生态环境志愿服务组织建设及服务管理规范》。

## （二）协作单位

温州市生态环境局、温州生态环境促进中心、温州市环保志愿者联合会、温州佳合标准化信息技术事务所.....

## （三）主要工作过程

1、2021年10月-2021年12月。梳理现有政策文件，确定标准研制思路与方向，进行项目前期调研，初步形成标准内容框架及标准研制计划。

2、2022年1月-2021年5月。编写标准草案、地方标准项目申报书，向温州市市场监督管理局提交立项申请材料，后续根据专家审查意见对标准草案及申报书进行完善，再次提交申请后参加立项论证答辩并通过论证。

3、2022年6月中上旬。确定起草组名单及参与研讨会人员名单，结合立项论证的结论及专家意见，完善标准草案并编写编制说明。

4、2022年6月22日。邀请市生态环境局、市治水办、团市委、市标准化科学研究院、市质量技术监督科学研究院、市质量促进会相关单位领导专家以及永嘉县绿色环保志愿者协会、瑞安市民间河长协会、平阳县环保志愿者协会、乐清市环保公益协会、南塘大妈护河队等社会组织（协会）负责人，召开标准研讨会，会上主要提出以下意见：

a) 标准名称建议增加“保护”二字，即“生态环境保护志愿服务组织.....”（经标准研制工作组讨论，决定标准名称在评审会再

提出修改，前期先不做改动）；

b) 建议增加服务组织的培训、组织打造项目的相关内容；

c) “电子档案管理应符合 GB/T 39784 的规定，纸质档案管理应符合 DA/T 31 的规定”，行标、国标档案管理要求过于专业，志愿服务组织可能达不到，表述需要再完善；

d) 管理人员的培训时长需考虑实际情况，培训时长应不少于 40 学时/年可能达不到；

e) 组织建设的内容框架建议再调整，；

f) 志愿者任职资格建议不要有年龄、学历上的门槛；

g) 志愿服务数字化平台不要限定于省级，不要明确是哪一级；

h) 授予“生态环境志愿者”荣誉称号的表述需要再修改完善，因为目前志愿者本身就是生态环境志愿者，可以“先进”，“优秀”或者“最美”这样的词；

i) “服务提供”改为“服务管理”；

j) 服务内容概念范畴要明确，是否有交叉。各项服务内容标题应该相对要大一点；

k) 志愿组织应提供检验检测能力培训服务，专业性较强，是否需放宽；

l) 建议增加公益诉讼内容；

m) “评价与改进”规定应符合 GB/T 40143—2021 中第 8 章的规定，但 GB/T 40143—2021 是有规范性和资料性的，标准高，是否改写。

5、2022年7月中上旬。根据研讨会专家意见和讨论结果，修改标准及标准编制说明，形成征求意见稿，材料提交至温州市市场监督管理局审核。

6、2022年7月下旬-2022年8月下旬。征求意见稿审核通过后，在官网上发布征求意见，同时通过微信、邮件、电话等方式向利益相关方定向征求意见，按要求征求意见的时间为1个月。

7、2022年8月下旬-2022年9月初。汇总各相关方的意见回复，起草组内部进行讨论，确定意见是否采纳，并对不采纳的意见进行回复，再次修改完善标准及编制说明，形成标准送审稿。

8、2022年9月中上旬。整理汇总标准送审资料，确定拟推荐的评审专家名单（一般为9位），材料提交报温州市市场监督管理局审核。

9、2022年9月下旬。送审材料审核通过后，温州市市场监督管理局协调、确定会议时间及地点，邀请专家参会，召开标准评审会。

10、2022年10月中上旬。起草组就评审结论对标准进行讨论和修改，形成报批稿，评审专家最终确认后，材料提交报温州市市场监督管理局申请报批。

11、2022年10月下旬-2022年11月。标准报批稿公示，等待标准发布。

#### （四）主要起草人及其所做的工作

万哲慧、章松来（主要起草人/协调标准研制过程的各项活动）、

金爱蝶……

二、详述地方标准编制的原则、主要技术内容确定的论据；地方标准修订项目还应当列出和原标准主要差异情况

### （一）地方标准编制的原则

标准研制工作组遵循标准“统一性、协调性、适用性、一致性、规范性”的编制原则，参考了《志愿服务条例》、《浙江省志愿服务条例》、《关于推动生态环境志愿服务发展的指导意见》、《浙江省志愿者激励办法（试行）》等相关法律法规及政策文件，结合温州市生态环境志愿服务组织服务的现状及未来发展趋势进行编制。

### （二）主要技术内容确定的论据

#### 1、范围

本标准规定了生态环境志愿服务组织的组织建设、服务管理及评价与改进。

本标准适用于生态环境志愿服务组织的建设及服务管理。

#### 2、规范性引用文件

本标准引用以下规范性文件：

GB/T 40143—2021 志愿服务组织基本规范

MZ/T 148—2020 志愿服务基本术语

#### 3、术语和定义

MZ/T 148—2020 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

##### 3.1 生态环境（详见标准文本 3.1）

生态环境是“由生态关系组成的环境”的简称，是指影响人类生

存与发展的水资源、土地资源、生物资源以及气候资源数量与质量的总称，是关系到社会和经济持续发展的复合生态系统。

### **3.2 生态环境志愿服务组织（详见标准文本 3.2）**

该定义是参考 MZ/T 148—2020 中 4.1 “志愿服务组织”定义和结合生态环境志愿服务的特点进行明确的，即生态环境志愿服务组织是指依法成立，以开展生态环境志愿服务为宗旨的非营利性组织（以下简称“志愿服务组织”），志愿服务组织可以采取社会团体、社会服务机构、基金会等组织形式。

### **3.2 志愿服务活动（详见标准文本 3.3）**

该定义是参考 MZ/T 148—2020 中 2.5 “志愿服务活动”定义进行明确的，即志愿者、志愿服务组织和其他组织开展或参与的志愿服务行为。

### **3.4 志愿服务项目（详见标准文本 3.4）**

该定义是结合 MZ/T 148—2020 中 4.1 “志愿服务组织”定义进行明确的，即志愿服务组织指依法成立，以开展志愿服务为宗旨的非营利性组织。志愿服务组织可以采取社会团体、社会服务机构、基金会等组织形式。

## **4、组织建设**

### **4.1 机构及人员（详见标准文本 4.1）**

组织建设的首要建议要求为机构的设置及人员的配备，本标准中规定应根据组织的特点、工作需要等划分行政管理部门和业务部门，并明确部门职责；人员则是分为管理人员和志愿者两类，管理人员可

以是专职或兼职，其资格条件参考 GB/T 40143-2021 中 4.2 的要求，其中需明确为生态环境相关的能力、培训等，志愿者则应根据志愿服务需求和志愿服务岗位设置情况组织招募，招募的要求则是结合 GB/T 40143-2021 中 4.3、《志愿服务条例》和《浙江省志愿服务条例》中队志愿者的规定进行明确的，其中较为重要的一条为：应具备与其从事的生态环境志愿服务相适应的知识、技能等，如环保讲师志愿者应具有较强的策划、组织、协调能力，宜具有讲师资格证；巡河活动志愿者宜获得民间河长聘书，对生态环境志愿者的知识、技能要求还是比较高的。

#### 4.2 办公基础设施（详见标准文本 4.2）

稳定的办公场地及配套设施能让环保志愿者积极参与环保工作，本标准规定具有与其业务或工作范围相适应的办公条件，包括但不限于：

- a) 具有固定办公场所，办公场所面积应不小于 50m<sup>2</sup>；
- b) 配备信息化设备，包括电脑、打印机等。

#### 4.3 服务物资（详见标准文本 4.3）

志愿组织开展志愿服务时，需配备相应的物资及统一标志标识，并宜为参与志愿组织的志愿者提供餐饮、交通等补贴，在经费筹集方面，可通过政府经费支持、社会资金募集、创新奖项申请等渠道进行筹集，以确保志愿服务的顺利开展。

#### 4.4 制度建设（详见标准文本 4.4）

制度是规范志愿组织运行、志愿者服务的有效方式，应建立满足

开展组织建设与服务管理需求的相关制度并实施，制度包括但不限于：

- a) 组织内部议事决策制度；
- b) 日常管理制度；
- c) 人事管理制度；
- d) 财务管理制度；
- e) 志愿者和志愿服务项目管理制度；
- f) 志愿服务记录信息管理制度；
- g) 文件档案管理制度；
- h) 安全管理制度。

以上制度参考 GB/T 40143-2021 中第 5 章的制度管理相关内容。

#### 4.5 工作体系建设（详见标准文本 4.5）

工作体系也是组织建设的重要建设内容之一，本标准主要建设的机制有服务管理体系、服务能力保障体系、服务激励体系、服务经费保障体系，来为后续服务的开展提供体系保障。其中服务管理体系包括评估管理体系、持续改进体系、应急和风险管理体系、志愿者权益保护和反馈体系、投诉处理与改进体系、志愿者进入与退出体系的建设要求；服务能力保障体系包括培训体系、督导疏导体系、保险及补助体系、沟通交流平台的建设要求；服务激励体系建立以精神激励为主的生态环境志愿服务评价和激励体系，通过服务评价、星级认定、典型宣传、荣誉表彰、优先享受相关服务等方式激励志愿者。其中志愿者星级评定可根据志愿服务时间、服务绩效等进行，一星级、二星级、三星级、四星级、五星级志愿者的累计志愿服务时间分别不宜少

于 100h、300h、600h、1000h 和 1500h；服务经费保障体系规定了可通过多种渠道筹集生态环境志愿服务所需的经费，如承接公共服务项目、参加公益创业和公益创投、申请创新奖项、政府补贴与社会捐赠等。

## **5、服务管理（详见标准文本第 5 章）**

### **5.1 服务类别（详见标准文本 5.1）**

为更好的宣传生态环境保护知识及其重要性，努力引导人们树立生态环境保护意识、普及并进一步树立尊重自然、顺应自然、保护自然的生态文明理念。本标准依据《关于推动生态环境志愿服务发展的指导意见》中“三、丰富内容形式”要求和温州市现有志愿组织的服务内容，对服务内容做了总结归纳，包括生态环境宣传教育和科学普及、绿色低碳实践、生态环境技术服务、生态环境活动交流、生态环境监督、生态环境公益诉讼、其他志愿服务。

### **5.2 服务流程（详见标准文本 5.2）**

#### **5.2.1 志愿服务活动流程（详见标准文本 5.2.1）**

志愿服务活动流程应符合 GB/T 40143—2021 中 7.2 的规定。

#### **5.2.2 志愿服务项目流程（详见标准文本 5.2.2）**

为使生态环境保护工作扎实推进，进一步健全完善生态环境保护监管体系，强化管理责任，全面提升生态环境保护志愿者及组织工作水平，为建立和完善生态环境志愿服务组织，增强服务理念，让服务项目更加有可行性、可持续性、创新性、可操作性等。本标准结合温州市现有志愿组织的志愿服务项目流程，对生态环境志愿服务项目流

程做出了总结归纳，包括立项调研、确定项目、项目策划、项目运行、项目评估，其中项目运行包括物资管理、人员分配、服务进度和现场管理、服务质量管理、工作督导、应急及风险管理。

### 5.3 服务要求（详见标准文本 5.3）

为提高生态环境保护志愿者及组织的素质和文化水平，本标准规定了志愿者在服务过程中服务行为及其他要求，包括使用文明用语、尊重服务对象，不泄露其有关信息、不收取报酬、使用志愿服务标识等。

### 5.4 服务记录（详见标准文本 5.4）

服务记录应符合 GB/T 40143—2021 中 6.5 的规定。

## 6、评价与改进（详见标准文本第 6 章）

进一步推动生态环境志愿服务工作，促进生态环境志愿服务规范化、常态化，加快形成人与自然和谐发展的现代化建设新格局，本标准参考 GB/T 40143—2021 中第 8 章，明确了组织评估、持续改进的要求，其中组织评估的内容区别于 GB/T 40143—2021 中第 8 章的要求，结合温州志愿服务组织的实际情况和标准内容要求，评估内容为办公基础设施、服务物资、制度建设、工作体系建设、服务实施情况等，具体评价内容见第 4 章和第 5 章。

### （三）地方标准修订项目还应当列出和原标准主要差异情况

本标准为首次制订，无此项内容。

## 四、重大意见分歧的处理依据和结果

本标准无重大意见分歧。

## 五、该地方标准与有关国家标准、行业标准、省地方标准的关系

暂无专门适用于生态环境志愿服务组织的的相关国家标准、行业标准、省地方标准。

## 六、预期的社会效益及贯彻实施标准的日期、要求、措施等建议

### （一）预期的社会效益

本标准的制定对推动生态环境实现持续性好转有着不可替代的作用。对温州市积极探讨环保组织在生态环境保护中的作用和困难，并提出破题之策。高效的发动社会各界和群众共同关心、支持、参与和监督生态环境保护和治理，提高全民的生态环境保护意识意义重大，为完成现代环境治理体系建设的总目标提供可复制、可推广的成功实践。同时，本标准是全省、乃至全国范围内首个提出生态环境志愿服务组织的地方性标准，标准经发布实施后，还可向全省进行推广。

### （二）贯彻实施标准的日期、要求、措施等建议

本标准计划于2022年10月完成报批。标准发布实施后，后续由温州市生态环境局牵头单位，开展全市区域内生态环境志愿组织工作规范的标准化建设和达标工作。

## 七、其他应当说明的事项

无。

《生态环境志愿服务组织建设及服务管理规范》标准研制工作组

2022年7月30日