

DB 3303

温州市地方标准

DB 3303/T XXXX—XXXX

生态环境志愿服务组织建设及服务管理规范

Ecological and environmental volunteer organization construction and service
management specification

(征求意见稿)

(本草案完成时间: 20220730)

在提交反馈意见时, 请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 组织建设	1
4.1 机构及人员	1
4.1.1 机构	2
4.1.2 人员	2
4.1.2.1 管理人员	2
4.1.2.2 志愿者	2
4.2 办公基础设施	2
4.3 服务物资	2
4.4 制度建设	2
4.5 工作体系建设	3
4.5.1 服务管理体系	3
4.5.2 服务能力保障体系	3
4.5.3 服务激励体系	3
4.5.4 服务经费保障体系	3
5 服务管理	4
5.1 服务类别	4
5.1.1 生态环境宣传教育和科学普及	4
5.1.2 绿色低碳实践	4
5.1.3 生态环境技术服务	4
5.1.4 生态环境活动交流	4
5.1.5 生态环境监督	4
5.1.6 生态环境公益诉讼	4
5.1.7 其他志愿服务	5
5.2 服务流程	5
5.2.1 志愿服务活动流程	5
5.2.2 志愿服务项目流程	5
5.2.2.1 立项调研	5
5.2.2.2 确定项目	5
5.2.2.3 项目策划	5
5.2.2.4 项目运行	5
5.2.2.5 项目评估	6
5.3 服务要求	6
5.3.1 行为要求	6

5.3.2 其他要求	6
5.4 服务记录	6
6 评价与改进	7
6.1 组织评估	7
6.2 持续改进	7
参考文献	8

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由温州市生态环境局提出并归口。

本文件起草单位：温州市生态环境促进中心、温州市环保志愿者联合会……

本文件主要起草人：章松来、万哲慧……

生态环境志愿服务组织建设及服务管理规范

1 范围

本文件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。
本文件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

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

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 ecological and environmental

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 ecological and environmental volunteer organization

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”）。

注：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。

3.3

志愿服务活动 volunteer activity

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。

[来源：MZ/T 148—2020，2.5]

3.4

志愿服务项目 volunteer project

在一定的周期内，面向特定服务对象或领域开展的，具有明确的服务目标、服务时间、服务内容和服务保障的志愿服务活动。

[来源：MZ/T 148—2020，2.6]

4 组织建设

4.1 机构及人员

4.1.1 机构

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。

4.1.2 人员

4.1.2.1 管理人员

应配备管理人员，可以是专职或兼职，并明确管理人员职责与权限。管理人员应满足下列要求：

- a) 热心生态环境保护公益事业，具有生态环境志愿服务精神；
- b) 熟悉有关生态环境志愿服务的法律、法规和政策；
- c) 具备良好的组织、沟通、协调能力，掌握有关生态环境专业知识及技能；
- d) 尊重服务对象和志愿者；
- e) 参加与生态环境志愿服务、志愿者管理等相关的专业培训。

4.1.2.2 志愿者

应根据志愿服务需求和志愿服务岗位设置情况组织招募志愿者，并明确志愿者职责与权限。志愿者应满足下列要求：

- a) 具备相应民事行为能力，不具有完全民事行为能力人员应在其监护人陪同下或者经其监护人同意，可以参加与其年龄、技能、体力和智力状况相适应的生态环境志愿服务活动；
- b) 热心生态环境保护公益事业，具有生态环境志愿服务精神；
- c) 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；
- d) 具有从事生态环境志愿服务相适应的身体条件；
- e) 具有从事生态环境志愿服务相适应的心理条件；
- f) 能够服从志愿服务组织的工作安排。

4.2 办公基础设施

应具有与工作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 50m²；
- b) 配备信息化设备，包括电脑、打印机等。

4.3 服务物资

4.3.1 应配备能体现志愿者身份、印有生态环境志愿服务标志标识的物品，如马甲、袖标、帽子等。

4.3.2 应配备开展生态环境志愿服务所需的物资，如影音设备、演出服饰、宣讲必备工具等。

4.4 制度建设

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。

4.5 工作体系建设

4.5.1 服务管理体系

应建立服务管理体系，体系建设应包括但不限于下列要求：

- a) 建立全面有效的评估管理体系，定期开展评估；
- b) 建立持续改进体系，推进志愿服务组织诚信体系建设；
- c) 建立应急和风险管理体系；
- d) 建立志愿者权益保护和反馈体系，建立良好的沟通渠道，明确沟通的方式和时机；
- e) 建立投诉处理与改进体系，体系建设应包括但不限于下列要求：
 - 1) 定期评估、处理投诉和意见反馈；
 - 2) 为公众提供投诉处理和意见反馈的程序和渠道；
 - 3) 有专人处理投诉和意见反馈，并完整记录投诉处理信息，包括投诉时间、处置过程、处置结果以及反馈时间等。
- f) 建立志愿者进入与退出体系，体系建设应包括但不限于下列要求：
 - 1) 通过招募、申请审核、注册、培训等流程后，志愿者方可进入志愿服务组织；
 - 2) 建立志愿者退出体系，退出方式及要求见表 1。

表 1 志愿者退出方式及要求

退出方式	退出要求
自主退出	志愿服务组织应根据志愿者自主提出的退出申请，确认信息后，办理退出手续
劝导退出	对于多次无法取得联系、多次无故不参加志愿活动、违反志愿服务组织规章制度等情况的志愿者，应对其进行劝退，办理退出手续
强制退出	对于存在违法行为，弄虚作假、故意或者重大过失造成志愿服务组织声誉受损等情况的志愿者，应解除聘任，取消其资格，办理注销退出手续

4.5.2 服务能力保障体系

应建立服务能力保障体系，体系建设应包括但不限于下列要求：

- a) 建立培训体系，定期开展志愿服务培训工作，并根据特定需求开展针对性的培训；
- b) 建立督导疏导体系，为长期、稳定的志愿者开展督导，或针对志愿者的心理、情绪进行疏导；
- c) 建立保险及补助体系，针对可能发生人身危险的生态环境志愿服务活动，为志愿者购买相应的人身意外伤害保险，为志愿者提供适量的误餐、交通、通讯等补助；
- d) 建立沟通交流平台，如网站、公众号或其他对外媒体社交平台。

4.5.3 服务激励体系

应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。

4.5.4 服务经费保障体系

应建立服务经费保障体系，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

5.1 服务类别

5.1.1 生态环境宣传教育和科学普及

志愿服务组织应围绕减污降碳、污染防治、生态保护、气候变化、绿色发展、绿色低碳生活和消费方式转变等生态文明建设重点工作和公众关心的环境问题，依托各类生态环境宣传教育平台，通过线上线下多种渠道，开展生态环境宣传教育和科学普及，方式包括但不限于：

- a) 开展生态文明思想进家庭、进社区、进学校、进企业、进机关、进乡村等理论宣讲；
- b) 为公民、法人或其他组织提供生态环境相关政策法规宣传、讲解；
- c) 组织重要环保纪念日活动，如在3月12日植树节组织植树造林活动、3月22日世界水日组织开展珍惜水资源生态环境宣讲活动等；
- d) 组织污染防治、生活垃圾分类等生态环境标准宣贯活动；
- e) 开展生态环境设施向公众开放工作；
- f) 开设生态环境公益课堂；
- g) 制作生态环境主题文化作品和宣传品；
- h) 发起绿色倡议；
- i) 举办圆桌对话；
- j) 组织自然观察和体验活动。

5.1.2 绿色低碳实践

志愿服务组织应在各个生态环境领域组织开展不同类型的绿色低碳实践活动，包括组织志愿者开展人居环境维护、绿化美化、自然保育、节能减排、资源循环利用等方面的活动，组织参与绿色生活创建活动。

5.1.3 生态环境技术服务

5.1.3.1 志愿服务组织宜以第三方志愿服务主体参与污染源普查工作。

5.1.3.2 有开展检验检测相关服务的志愿服务组织应提供检验检测能力培训服务，如污染源取样培训、检验设备操作培训、检验流程培训、检验表单设计培训等内容。

5.1.4 生态环境活动交流

志愿服务组织应围绕生态文明、绿色发展、气候变化、生物多样性等重点领域和主题，组织志愿者参与文化交流、民间合作等相关活动。

5.1.5 生态环境监督

志愿服务组织应组织志愿者依法有序参与监督、曝光和举报各类破坏生态环境问题、突发环境事件、环境违法行为及影响公众健康的行为，如倾倒垃圾、直排废水等。

5.1.6 生态环境公益诉讼

针对一些社会公共利益因各类破坏生态环境问题、环境违法行为等而受到侵害、得不到及时保护的情况，志愿服务组织可向司法机关提起公益诉讼。

5.1.7 其他志愿服务

根据社会实际需求或志愿者个人申请，开展的其他志愿服务。

5.2 服务流程

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

5.2.2.1 立项调研

5.2.2.1.1 确定调研内容，调研内容应至少包括生态环境志愿服务的项目需求、必要性和可行性。

5.2.2.1.2 实施调研应重点关注以下问题：

- a) 生态环境志愿服务项目是否满足社会需求，能否界定服务对象的标准和范围；
- b) 生态环境志愿服务项目能否达到所设立的目标，目标群体的总体状况能否得到改善；
- c) 投入产出结果和社会影响；
- d) 项目是否具有可持续性；
- e) 项目是否可复制、可推广；
- f) 项目团队与志愿服务项目的匹配程度等。

5.2.2.1.3 根据调研情况确定需要立项的，应撰写生态环境项目建议书。生态环境项目建议书应涵盖项目概要、社会对生态环境的需求、解决问题方案概述、组织和执行团队介绍、项目目标、实现目标的具体活动及产出、开展项目活动所需要的资源和财务预算、项目风险及其防范措施等。

5.2.2.2 确定项目

生态环境志愿服务项目的确定应符合以下要求：

- a) 符合政策：符合生态环境相关政策引导方向；
- b) 符合组织发展方向：项目应与志愿服务组织的目标、业务范围、使命和宗旨保持一致；
- c) 具备可行性：资源可行性、组织可行性、技术可行性、安全可行性等；
- d) 具备可持续性：财务可持续性、活动可持续性、组织可持续性、技术可持续等；
- e) 具备创新性：项目的创新性可体现在内容新颖、需求创新、解决问题的方法创新等。

5.2.2.3 项目策划

5.2.2.3.1 生态环境志愿服务项目策划应考虑志愿服务组织的人员配备、群众参与、协调能力及各种资源影响。

5.2.2.3.2 生态环境志愿服务项目方案应包含项目概述及目标、项目实施计划、项目主要成果、经费及宣传、项目创新性、风险分析及应对预案等。

5.2.2.3.3 生态环境志愿服务项目实施计划应包括拟开展的具体活动或提供的服务、任务分解及时间进度计划、协调管理机构的组成、参与人员及职责、活动地点、所需物资等。

5.2.2.4 项目运行

5.2.2.4.1 物资管理

物资管理包括但不限于生态环境志愿服务项目实施过程中所需物资的采购及采购进度控制、协调借用、替代、资源的选择等。

5.2.2.4.2 人员分配

5.2.2.4.2.1 依据生态环境志愿服务项目方案对项目各岗位所需的人员进行合理安排，并做好人员储备。

5.2.2.4.2.2 有 GB/T 40143—2021 中 6.4.3 规定情形之一的，志愿服务组织应与志愿者签订志愿服务书面协议，明确服务的内容、时间，约定双方的权力和义务。

5.2.2.4.3 服务进度和现场管理

5.2.2.4.3.1 服务现场管理包括但不限于物资采购进度、活动进度、资金筹措进度及其他工作进度等，可采用定期检查、定期汇报进度等方式进行服务进度和现场管理。

5.2.2.4.3.2 制定并落实志愿者排班计划，根据工作内容安排志愿者轮岗轮休，做好志愿者考勤，出现志愿者上岗异常情况，应与志愿者及时沟通。

5.2.2.4.4 服务质量管理

做好生态环境志愿服务项目质量管理，确定需要控制质量的环节，如志愿服务环节、技术操作环节、设备效率等。

5.2.2.4.5 工作督导

项目组织者应做好志愿者督导工作，对志愿者工作提供及时、有效的指导和帮助。

5.2.2.4.6 应急及风险管理

项目组织者应做好项目运行过程中的应急及风险管理工作，对可能出现的突发状况和风险进行预判并制定应急预案，及时排除安全隐患、化解风险。

5.2.2.5 项目评估

志愿服务组织宜根据志愿服务时间和质量，对项目达成的绩效进行评估确认。

5.3 服务要求

5.3.1 行为要求

5.3.1.1 服务人员态度应温和，宜使用“你好”、“请”、“谢谢”和“再见”等文明用语。

5.3.1.2 应尊重服务对象的人格尊严，未经服务对象本人同意，不公开或泄露其有关信息。

5.3.1.3 不应向服务对象收取或者变相收取报酬，不应以志愿服务名义开展营利性活动。

5.3.2 其他要求

5.3.2.1 志愿服务组织安排志愿者参与可能发生人身危险的志愿服务活动前，应就志愿服务的主要内容协商一致并为志愿者购买相应的人身意外伤害保险。

5.3.2.2 征得志愿者同意后，志愿服务组织可按照统一的信息数据标准，将志愿者个人基本信息、志愿服务情况、培训情况、表彰奖励情况、评价情况等信息录入志愿服务信息系统。

5.3.2.3 志愿服务组织和志愿者在开展志愿服务活动时宜规范使用生态环境志愿服务标志。

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

6.1 组织评估

6.1.1 应实行组织内部日常监管和行业自律，接受行政监管和社会监督。

6.1.2 可采用自评或第三方评价的方式定期对志愿服务组织的办公基础设施、服务物资、制度建设、工作体系建设、服务实施情况等进行评估，具体评价内容见第4章和第5章。

6.2 持续改进

6.2.1 可通过对投诉意见、评估结果等相关信息的收集和分析，采取必要的纠正措施和预防措施。

6.2.2 应对所采取措施的有效性进行跟踪评价，持续改进服务质量。

参 考 文 献

- [1] 《志愿服务条例》（中华人民共和国国务院令685号）
 - [2] 《浙江省志愿服务条例》（浙江省人民代表大会常务委员会公告第3号）
 - [3] 《关于推动生态环境志愿服务发展的指导意见》（环宣教〔2021〕49号）
 - [4] 《浙江省志愿者激励办法（试行）》（浙民慈〔2021〕123号）
-