

ICS 03.080.01
CCS A 20

DB3303

温 州 市 地 方 标 准

DB3303/T 047—2022

生态环境志愿服务组织建设及服务规范

2022-11-25 发布

2023-01-01 实施

温州市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
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
4.2 设施设备及物资	2
4.3 制度建设	2
4.4 经费保障	2
5 服务要求	2
5.1 服务内容和方式	2
5.2 项目服务流程	3
5.2.1 项目服务流程图	3
5.2.2 调研	3
5.2.3 方案制订	3
5.2.4 项目实施	4
5.2.5 宣传	4
5.2.6 项目效果评估	4
5.3 服务记录	4
6 评价与改进	4
附录 A (资料性) 志愿者退出方式及要求	5
附录 B (规范性) 项目服务流程图	6
参考文献	7

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、温州市龙湾区环境监测站、温州佳合标准化信息技术事务所、温州市质量技术促进会、中国计量大学、浙江省长三角环境科技研究院、龙港市自然资源与规划建设局。

本文件主要起草人：章松来、万哲慧、卓步胜、周洛嫣、徐婷婷、王颖盈、施海柔、金爱蝶、虞爱娜、卢海慧、虞伟、张新学。

生态环境志愿服务组织建设及服务规范

1 范围

本文件规定了生态环境志愿服务组织的组织建设、服务要求及评价与改进。

本文件适用于依法设立的生态环境志愿服务组织，其他从事生态环境志愿服务的社会组织可参照执行。

注：在不引起混淆的情况下，本文件中的“生态环境志愿服务组织”简称为“志愿组织”。

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 志愿服务基本术语

3 术语和定义

MZ/T 148界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

生态环境志愿服务组织

以开展生态环境志愿服务为宗旨的非营利性组织。

4 组织建设

4.1 机构及人员

4.1.1 应根据志愿组织开展的业务或服务范围对组织进行机构设置，应设置保证组织正常运行的管理、财务等岗位，并明确相应职责与权限。

4.1.2 担任管理岗位的人员应满足下列要求：

- a) 具有良好的思想政治觉悟及生态文明素养，能自觉遵守国家法律法规；
- 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) 熟悉有关生态环境志愿服务的法律、法规和政策；
- d) 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；
- e) 尊重服务对象和志愿者。

4.1.3 担任财务岗位中出纳和会计岗位的人员不应为同一位，会计岗位人员应持会计职业水平证书。

4.1.4 应依据志愿服务需求招募志愿者，志愿者应满足下列要求：

- a) 具有良好的思想政治觉悟及生态文明素养，能自觉遵守国家法律法规；

- b) 具有相应民事行为能力，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；
- c) 热心生态环境保护公益事业，具有生态环境志愿服务精神；
- d) 具备参加生态环境志愿服务所需要的能力和素质。

4.2 设施设备及物资

- 4.2.1 志愿组织办公场所的面积宜不小于 30 m²，应配备办公桌椅、电脑、打印机等必要的办公设备。
- 4.2.2 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。
- 4.2.3 应配备开展生态环境志愿服务所需的物资，如宣传物资、后勤物资、应急物资等。

4.3 制度建设

- 4.3.1 应建立满足开展组织建设与服务需求的相关制度并实施。
- 4.3.2 制度按管理对象不同可分为组织管理、人员管理、财务管理、服务项目管理、信息管理，具体制度及内容见表 1。

表1 制度

序号	制度分类	制度名称	主要内容
1	组织管理	组织内部议事决策	决策原则、决策范围、决策程序、执行程序等
2	人员管理	工作人员管理	人员聘用、培训、岗位调整、离职、考勤等
3		志愿者	志愿者招募、审核、注册、权利和义务、培训、退出（包括退出方式及要求，具体见附录A）、督导疏导等
4	财务管理	财务管理	财务收入、财务支出、财务核查、责任认定等
5	服务管理	服务项目管理	服务内容及方式、项目服务流程（包括调研、方案制订、项目实施、宣传、项目效果评估）、服务记录等
6		应急和安全管理	风险分类、应急程序、预防措施、保险等
7		服务评价和激励	服务评价方式（可采用星级评价方式）、激励方式（包括但不限于典型宣传、荣誉表彰、优先享受相关服务）
8		投诉处理与改进	投诉意见的反馈渠道、投诉处理程序、投诉处理要求、改进要求等
9	信息管理	文件档案管理	文件档案储存、查阅管理、文件盒编号要求、电子文档目录管理、信息公示要求、档案移交要求等
10		志愿服务记录信息管理	管理范围、管理方式等
11		信息化平台管理	网站、微信公众号等信息交流和发布平台的管理、发布流程等

4.4 经费保障

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、收取会费等。

5 服务要求

5.1 服务内容和方式

志愿组织开展服务时宜采用项目形式，按服务类别可分为生态环境宣传教育和实践、生态环境技术提供、生态环境监督、生态环境公益诉讼等服务，服务内容和方式应符合表2的要求。

表2 服务内容和方式

序号	服务类别	服务内容和方式
1	生态环境宣传教育和实践	<p>志愿组织应围绕减污降碳、生物多样性、气候变化、绿色生产生活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积极发动并开展生态环境宣传教育，扩大生态环境社会实践参与活动范围、领域，服务内容和参与方式包括但不限于：</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 组织重要环保纪念日活动，包括环境日、植树节、全国低碳日、国际生物多样性日等； b) 开展生态文明宣传进家庭、进社区、进学校、进企业、进机关、进乡村等活动； c) 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； d) 组织开展生态环境教育活动； e) 制作生态环境主题文化作品和宣传品； f) 组织自然观察和体验活动； g) 组织绿色低碳实践活动，包括绿色出行、节水节电等； h) 组织生态环境交流活动； i) 组织环保设施向公众开放活动。
2	生态环境技术提供	<p>包括但不限于：</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 承接各类生态环境保护创建工作，如生态文明教育基地、零污染村、低（零）碳村等创建服务； b) 开展环境评价、检测、治理等技术服务。
3	生态环境监督	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。
4	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，志愿组织可向司法机关提起公益诉讼。

5.2 项目服务流程

5.2.1 项目服务流程图

项目服务流程见附录B中图B.1。

5.2.2 调研

以社会对生态环境的需求为重点，结合本组织实际并综合分析所能链接社会资源等方面，开展调研活动，方式可包括：

- a) 网络手段；
- b) 线下宣讲、交流等。

5.2.3 方案制订

根据调研情况确定生态环境志愿服务项目后，应制订生态环境志愿服务项目方案。方案应涵盖项目概述、目标、实施计划、主要成果、经费、宣传、风险分析及应对预案等。

5.2.4 项目实施

5.2.4.1 依据生态环境志愿服务项目方案准备所需物资，可采用购买、租用、借用等方式进行。

5.2.4.2 依据生态环境志愿服务项目方案配备所需工作人员和招募志愿者，有 GB/T 40143—2021 中 6.4.3 规定情形之一的，志愿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。工作人员和志愿者提供服务时，应符合下列要求：

- a) 行为礼仪规范，文明礼貌，用语规范；
- b) 使用服务对象易懂的语言，语气语调符合受众对象接受服务的特点；
- c) 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；
- d) 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。

5.2.4.3 组织者应制定并落实工作人员与志愿者排班计划，根据作品内容安排工作人员与志愿者轮岗轮休，做好考勤和督导工作，对工作人员与志愿者工作提供及时、有效的指导和帮助。

5.2.4.4 组织者应做好项目运行过程中的应急及风险管理，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。

5.2.4.5 组织者可采用定期检查、定期汇报进度等方式把控服务进度。

5.2.4.6 组织者应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。

5.2.5 宣传

开展生态环境志愿服务项目时，应通过报纸、电视、微信公众号等方式进行宣传。

5.2.6 项目效果评估

志愿组织宜根据志愿服务时间和质量、人员，对项目效果进行评估确认。

5.3 服务记录

5.3.1 志愿组织每次开展服务后应及时建立服务记录台账，台账内容包括但不限于服务合同或者协议、服务方案、影音资料、服务评估报告等。

5.3.2 其他服务记录应符合 GB/T 40143—2021 中 6.5 的规定。

6 评价与改进

6.1 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。

6.2 可采用自评或第三方评价的方式定期对志愿组织的设施设备及物资、制度建设、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。

6.3 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。

6.4 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。

附录 A
(资料性)
志愿者退出方式及要求

志愿者退出方式及要求见表 A.1。

表A.1 志愿者退出方式及要求

退出方式	退出要求
主动退出	志愿组织应依据志愿者主动提出的退出申请，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

附录 B
(规范性)
项目服务流程图

B.1 项目服务流程见图 B.1。



图 B.1 项目服务流程图

参 考 文 献

- [1] 《志愿服务条例》（中华人民共和国国务院令第685号）
 - [2] 《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）
 - [3] 《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）
 - [4] 《浙江省志愿者激励办法（试行）》（浙民慈〔2021〕123号）
-