



团 体 标 准

T/CASME 2039—2025

“城市啄木鸟”行动志愿服务规范

Specification of volunteer service for “the Urban Woodpecker”
action

2025-08-01 发布

2025-09-01 实施

中国中小商业企业协会 发 布
中国标准出版社 出 版

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 总体要求	1
5 组织管理	1
6 行动内容	2
7 志愿者管理	2
8 行动要求	3
9 行动流程	3
10 监督、评估与改进	5
附录A(资料性) “城市啄木鸟”行动问题台账	6
附录B(资料性) 问题记录表	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。

本文件由成都市温江区人民政府天府街道办事处提出。

本文件由中国中小商业企业协会归口。

本文件起草单位：成都市温江区人民政府天府街道办事处、中国共产主义青年团成都市温江区天府街道工作委员会、成都市温江区天府街道总工会、成都市温江区天府街道志愿服务协会、成都市温江区天府街道社区社会组织联合会、成都至和社区发展与治理促进中心、成都市仁怀社会工作服务中心、成都市温江区善晨社会工作服务中心。

本文件主要起草人：张伟强、孙浩、张涵铃、徐亮、丁富强、普永、郭迟、袁洪刚、陈强、刘国栋、张宇。

“城市啄木鸟”行动志愿服务规范

1 范围

本文件规定了“城市啄木鸟”行动志愿服务的总体要求、组织管理、行动内容、志愿者管理、行动要求、行动流程、监督、评估与改进。

本文件适用于街道(乡镇)“城市啄木鸟”行动志愿服务的管理与“城市啄木鸟”行动的开展,其他行政部门参照执行。

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。

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

“城市啄木鸟”行动 **“the Urban Woodpecker” action**

对城市管理中的环境卫生、市政基础设施、市容秩序、电力通信、水环境、公共安全等进行监督与闭环治理的公众参与方式。

4 总体要求

“城市啄木鸟”行动遵循以下要求:

- a) 政府主导、多方参与:凝聚街道(乡镇)、社会组织、公众和企业多方力量;
- b) 需求导向:以城市治理为主要需求,服务居民,考虑各类人群的多元化需求;
- c) 因地制宜:立足街道(乡镇)发展实际,发挥当地优势;
- d) 自愿诚信:尊重志愿者加入和退出的自由,遵守信用,按行动方案组织开展;
- e) 公益性质:符合社会公共利益,不以营利为目的,强调非经济价值取向。

5 组织管理

5.1 机制建设

5.1.1 应建立以街道(乡镇)为平台、公众为支撑的联动“城市啄木鸟”行动机制。

5.1.2 应建立“城市啄木鸟”行动组织管理、志愿者管理、安全管理、文件管理、行动记录管理等制度,行动记录信息应至少保存 5 年。

5.1.3 应建立问题台账制度,对发现的问题及整改结果进行记录,问题台账参见附录 A。

5.2 组织方式

5.2.1 “城市啄木鸟”行动由街道(乡镇)发起,各科室轮流组织,在相同时段内由各社区自行实施。

5.2.2 “城市啄木鸟”行动可单独组织开展,也可与企业赋能等其他街道(乡镇)活动开展。

5.3 组织人员

组织人员应符合下列要求:

- a) 热心社会公益事业,具有志愿服务精神;
- b) 熟悉有关志愿服务的法律、法规和政策;
- c) 具备良好的组织、沟通、协调能力,掌握有关专业知识及技能。

6 行动内容

“城市啄木鸟”专项行动内容包括但不限于:

- a) 环境卫生整治:道路街巷垃圾堆积、垃圾桶满溢未清运、卫生死角杂物乱堆、小广告张贴等;
- b) 市政基础设施维护:路灯损坏、井盖缺失或破损、道路路面坑洼、人行道地砖松动翘起、公共座椅损坏、红绿灯不亮、道路指示牌倾斜或破损等;
- c) 市容秩序维护:占道经营、摊点乱摆、违规搭建雨棚广告牌、车辆乱停放等;
- d) 电力通讯检查:电箱破损、飞线充电、违规拉设缆线等;
- e) 水环境维护:河道脏污、沟渠垃圾积存、沟渠杂草丛生等;
- f) 公共安全:消防器材缺失或过期、废品回收站防火措施不完善、电动车入户充电、楼道停放等;
- g) 食品安全检查:协助检查餐饮店营业执照、员工健康证等。

7 志愿者管理

7.1 志愿者条件

7.1.1 机关企事业单位职工、基层干部、企业员工、社团组织成员、院校师生等均可申请成为“城市啄木鸟”行动志愿者。

7.1.2 未成年人申请成为“城市啄木鸟”行动志愿者,应征得监护人同意。

7.2 招募

通过现场、网络平台等方式公布“城市啄木鸟”行动时间、地点、内容、志愿者条件和数量、报名方式、行动过程中可能发生的风险及可提供的保障等信息,根据报名情况确定招募的志愿者。

7.3 注册

引导志愿者在指定的网络平台进行注册,开展“城市啄木鸟”行动前应确认志愿者已注册。

7.4 培训指导

7.4.1 应根据行动方案要求,对志愿者进行“城市啄木鸟”行动内容、行动方式等培训,培训方式包括但不限于宣讲、现场示范等。

7.4.2 应在“城市啄木鸟”行动过程中给予志愿者指导,并进行协调、监督。

7.5 行动纪律

“城市啄木鸟”行动过程中,志愿者应遵守以下纪律:

- a) 服从组织者的指导和安排,履行志愿服务承诺;
- b) 遵守约定的行动时间,不无故迟到、早退;
- c) 不索取任何形式的报酬;
- d) 不泄露行动过程中获悉的依法应当保密的信息。

7.6 权益保障

7.6.1 应根据志愿者的年龄、知识、技能和身体状况等安排志愿者参与“城市啄木鸟”行动中的项目。

7.6.2 可根据参与的行动需要,为志愿者办理相应的保险。

7.6.3 应根据“城市啄木鸟”行动方案提供必要条件,解决志愿者在行动过程中遇到的困难,维护志愿者权益。

7.6.4 宜建立志愿者公益积分等制度,给予志愿者行动回馈。

7.7 表彰激励

7.7.1 应建立表彰考核机制,设置“最佳”奖项,如“最佳问题发现奖”“最佳工作建议奖”“最佳宣传动员奖”等,对“城市啄木鸟”行动过程中表现优异的志愿者给予荣誉表彰,可在网络平台公示。

7.7.2 应建立对发现、上报重大安全隐患的奖励机制,给予相关奖励。

7.7.3 宜每季度推出“最佳案例”的分享,视情况对内或对外发布。

8 行动要求

8.1 志愿者形象

“城市啄木鸟”行动时,志愿者应仪表端庄、穿戴整洁、佩戴标识(徽章)、待人真诚,可设计“城市啄木鸟”行动专属标识。

8.2 行动安全

8.2.1 “城市啄木鸟”行动过程中应注意保护自身和他人的人身、财产安全。

8.2.2 “城市啄木鸟”行动过程中若出现安全事故,应立即向“城市啄木鸟”行动负责人上报,上报内容包括但不限于事故发生时间、具体地点、涉及人员、事故类型、已采取的处置措施及现场概况。

9 行动流程

9.1 需求收集

组织者通过专题调研、走访慰问、座谈交流、线上问卷等方式,广泛听取市民、企业和“两代表一委员”等的意见建议收集改进措施,结合 12345 市民热线和现场问题反馈,识别并记录存在的问题,问题记录表参见附录 B。

注:“两代表一委员”指辖区各级党代表、人大代表和政协委员。

9.2 制定方案

组织者根据收集的意见制定“城市啄木鸟”行动方案,包括但不限于以下内容:

- a) 行动目标、内容、要求、时间、地点、参与对象(包括组织者、志愿者)、经费使用等事宜;
- b) 行动进度安排、记录和宣传的策划;
- c) 组织者、志愿者的责任;
- d) 行动带来的社会影响力、可持续性和可推广性等示范效应;
- e) 潜在风险及应对措施(如涉及人身安全的保险等),以及其他相关注意事项。

9.3 行动实施

组织者根据行动方案组织志愿者安全、有序地开展“城市啄木鸟”行动,实施方式包括但不限于:

- a) 拍照及视频记录问题、上报问题情况及地点;
- b) 徒步或骑行街道(乡镇)、街道或小区巡逻、上楼入户,面对面、实地发现问题并上报;
- c) 开展文明劝导、安全宣传,问题处理前后分别拍照并上报。

9.4 问题处理

9.4.1 问题汇总

街道(乡镇)及时对“城市啄木鸟”行动过程中发现的问题进行汇总,无法现场解决的问题单独汇总形成待解决的问题台账,按 9.4.2、9.4.3 处理,并给出处理方案和时间。

9.4.2 处理方式

9.4.2.1 街道(乡镇)通过“统筹派单、分级处置、多方联动”实现问题闭环管理。

9.4.2.2 针对环境卫生、市容秩序等可由社区自主解决的问题,街道(乡镇)及时监督解决。

9.4.2.3 针对市政基础设施、电力通讯、水环境、安全生产等需多部门协同的问题,由街道(乡镇)牵头,由各负责部门认领问题,明确责任单位、责任人、解决时限。

9.4.3 整改时限与监督

9.4.3.1 针对环境卫生、市容秩序等问题,当天反馈处理结果及现场处理前后照片,由街道(乡镇)核实处理结果。

9.4.3.2 针对市政基础设施、电力通信、水环境、安全生产等问题,由街道(乡镇)持续跟进督促解决,直至问题彻底解决。

9.5 信息公布

“城市啄木鸟”行动结束后,组织者应针对行动过程中发现的问题、处理情况、需要持续跟踪监督的事项进行汇总公示。

9.6 成果展示

9.6.1 展示形式

成果展示形式包括但不限于:

- a) 线上平台:通过官方公众号、短视频平台等发布行动总结图文、短视频,动态呈现问题发现与解决过程、志愿者风采及典型案例;
- b) 线下载体:利用社区公告栏、商圈电子屏、小区公示牌等张贴行动成果海报、问题整改前后对比图,直观展现治理成效;
- c) 专题活动:定期举办成果发布会、经验分享会,邀请志愿者、居民代表、企业及媒体参与,现场展

示行动数据、优秀案例及市民反馈；

- d) 长效宣传:将行动成果纳入街道(乡镇)年度工作报告、文明创建成果汇编,或通过媒体(如报纸、电视台)进行深度报道,扩大社会知晓度。

9.6.2 展示内容

成果展示内容包括但不限于:

- a) 基础数据:行动参与人数、行动覆盖区域、发现问题总数、已解决问题数量及整改完成率;
- b) 典型案例:具有代表性的问题处理案例(如重难点隐患整改、多方协同治理事例);
- c) 志愿者风采:优秀志愿者事迹、表彰名单及公益积分排名,志愿者服务剪影、心得感悟;
- d) 社会反馈:居民的正面评价,或志愿者、企业及社区的感谢函、锦旗等。

10 监督、评估与改进

10.1 监督、评估

10.1.1 应建立评估管理机制,实行内部日常监管,接受主管部门和社会监督。

10.1.2 可采用自评或第三方评价的方式定期对“城市啄木鸟”行动的基础条件、行动能力、行动机制、问题解决效果等进行评估。

10.1.3 应建立“城市啄木鸟”行动投诉平台,畅通投诉渠道。

10.2 持续改进

10.2.1 应对投诉意见、评估结果等相关信息进行收集和分析,采取纠正措施和预防措施。投诉意见应在5个工作日内处理并答复。

10.2.2 应建立持续改进机制,对所采取措施的有效性进行跟踪评价,持续改进“城市啄木鸟”行动质量。

附 录 A

(资料性)

“城市啄木鸟”行动问题台账

“城市啄木鸟”行动问题台账见表 A.1。

表 A.1 “城市啄木鸟”行动问题台账

序号	所属社区	点位地址	问题类型	存在问题	责任单位	整改目标	整改时限	整改措施	整改状态	备注
1										
2										
3										
4										
……										

附 录 B
(资料性)
问题记录表

问题记录表见表B.1。

表 B.1 问题记录表

序号	所属社区	重点点位地址	具体问题
1			
2			
3			
4			
.....			

中国中小商业企业协会
团体标准
“城市啄木鸟”行动志愿服务规范
T/CASME 2039—2025

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 00 字数 00 千字
2025年12月第1版 2025年12月第1次印刷

*

书号:155066·5-19278 定价 00.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68510107



T/CASME 2039-2025