

《“城市啄木鸟”行动志愿服务规范》

编制说明

团标起草组

二〇二五年五月

一、工作简况

（一）任务来源

根据 2025 年全国标准化工作要点，大力推动实施标准化战略，持续深化标准化工作改革，加强标准体系建设，提升引领高质量发展的能力。依据《中华人民共和国标准化法》，以及《团体标准管理规定》相关规定，中国中小商业企业协会决定立项并联合成都市温江区人民政府天府街道办事处等相关单位共同制定《“城市啄木鸟”行动志愿服务规范》团体标准。于 2025 年 4 月 3 日，中国中小商业企业协会发布了《“城市啄木鸟”行动志愿服务规范》团体标准立项通知，正式立项。为与城市化进程匹配，需要制定“城市啄木鸟”行动志愿服务规范标准，对服务内容、服务过程进行管理，推广“城市啄木鸟”行动。

（二）编制背景及目的

城市是我国经济、政治、文化、社会等方面活动的中心，在党和国家工作全局中具有举足轻重的地位。习近平总书记指出：“推进国家治理体系和治理能力现代化，必须抓好城市治理体系和治理能力现代化。”截至 2024 年末，我国城镇常住人口为 93267 万人，常住人口城镇化率已达 66.16%，城市治理的成效直接关系到人民群众的获得感、幸福感、安全感，也直接关系到国家治理体系和治理能力现代化水平。

成都市温江区天府街道“城市啄木鸟”行动自 2023 年 3 月启动以来，已累计开展行动 22 轮，参与人员超 3.2 万人次，建档处置“民生小事”7000 余个，建档销号管理问题 8000 余个。目前，天府街道“一家亲·城市啄木鸟”第 23 轮专项行动正在筹备中。经过多轮深入实施，“城市啄木鸟”行动已经积累了丰富的经验，并逐步形成了一套较为成熟的运作机制。

“城市啄木鸟”行动从最初的探索阶段到如今的全面推进，行动始终坚持党建引领，充分发挥街道党工委的组织优势，成立专门工作专班进行统筹调度，每月专题部署，确保行动的高效开展。通过街道、社区两级党员干部的带头示范，动员了区级部门、企业员工、院校师生、居民等多方力量参与，形成了一个广泛的“城市啄木鸟”志愿者队伍，参与人数已经超 3.2 万人次，且持续扩大。这种广泛的社会动员，不仅保证了行动的顺利推进，还营造了全民共建共享的社会氛围。

“城市啄木鸟”行动不仅在志愿服务模式上实现了创新，还在实际操作中积累了宝贵的经验，形成了可持续发展的长效机制。随着行动的不断深入，其操作性、执行力和群众参与度都得到显著提升，已经逐渐成为城市治理中不可或缺的力量，推动了城市环境的持续改善和社会治理的创新发展。

（三）编制过程

1、项目立项阶段

“城市啄木鸟”行动的出现，正是基于当前城市治理过程中日益突出的问题。随着城市化进程的不断加快，尤其是在拆迁空地、在建工地、自建房等特殊区域，城市管理的难度不断加大。这些区域由于管理薄弱、设施不完善，容易成为垃圾堆积、环境脏乱、治安隐患等问题的集中地，严重影响居民的生活质量和城市的整体形象。“城市啄木鸟”行动应运而生，作为一种志愿服务行动，旨在通过广泛动员社会力量，参与到城市治理薄弱区域的环境整治、排查和宣传工作中。志愿者们不仅帮助清理环境，还通过宣传提高居民的安全意识，进一步增强社区小区的凝聚力和自治能力。“城市啄木鸟”行动在促进城市环境质量提升、增强居民安全感、推动城市治理创新等方面起到了重要作用。

随着城市化进程的加速，城市问题逐渐多样化，影响城市形象、居民生活质量，城市治理模式也需要不断演变以适应新的社会需求。为深入贯彻城市治理的决策部署，全面排查、整治与宣传安全与环境问题，进一步提升城乡环境品质，增强居民安全意识，确保居民区安全、干净、有序。因此，需要制定《“城市啄木鸟”行动志愿服务规范》来规范服务机制，推动城市环境治理的创新发展。

目前，无“城市啄木鸟”行动志愿服务规范标准，有 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》、DJG330113/T 004-2025《大型活动城市志愿服务管理规范》、DB3501/T 027-2024《海峡两岸共通 社区志愿服务规程》、DB62/T 4921-2024《长征国家文化公园（甘肃段）旅游志愿者服务规范》、DB13/T 5957-2024《大型赛会活动志愿服务管理规范》、DB3301/T 0138-2018《志愿服务组织管理规范》、DB14/T 2929-2023《旅游景区志愿服务管理规范》、DB50/T 1472-2023《儿童福利机构志愿服务规范》、DB3201/T 1162-2023《新时代文明实践食品安全志愿服务活动规范》、DB11/T 2132-2023《养老志愿服务管理规范》、DB51/T 3097-2023《大型赛会志愿服务管理规范》、DJG330523/T 001-2021《科技志愿服务管理规范》、DJG330483/T 067-2021《为老志愿服务管理规范》、DB50/T 1354-2023《大型赛会活动志愿服务管理规范》、DB5223/T 25-2021《新市民居住区社会工作和志愿服务规范》、DB11/T 1816-2021《大型活动志愿者服务规范》、DB3311/T 71-2017《城市道路交通文明劝导志愿服务规范》、DB42/T 1568-2020《社区志愿服务管理规范》、DB34/T 3504-2019《社区志愿服务规范》、DB3205/T 1001-2020《志愿者 志愿服务分类和积分管理指南》、DB15/T 1788-2020《社区志愿服务规范》、DB43/T 1444-2018《志愿服务组织等级划分与评定》、T/UNP

36-2023《志愿者助老服务积分管理指南》、T/NSQC 1-2022《志愿服务规范》、T/CDWJSG 4-2019《温江区社区发展治理规范 第4部分：志愿服务》等志愿服务相关的标准，但其内容均不适用于由成都市温江区人民政府天府街道办事处建立的城市治理常态机制。

《“城市啄木鸟”行动志愿服务规范》团体标准的制定将结合成都市温江区人民政府天府街道办事处行动开展经验总结，提出规范化的要求。

成都市温江区人民政府天府街道办事处向中国中小商业企业协会提交了《“城市啄木鸟”行动志愿服务规范》团体标准的制订申请，并于2025年4月3日正式立项。

《“城市啄木鸟”行动志愿服务规范》团体标准的发布实施，能有效指导“城市啄木鸟”行动志愿服务的开展，有利于提高城市治理水平，确保居民区安全、干净、有序，提升居民幸福指数。对相关服务机制的创新具有重要意义。

2、理论研究阶段

标准起草组成立伊始就“城市啄木鸟”行动志愿服务过程了深入的调查研究，同时广泛搜集相关标准资料，进行了大量的研究分析、资料查证工作，确定了标准的制定原则，结合现有实际应用经验，为标准的起草奠定了基础。

标准起草组进一步研究了“城市啄木鸟”行动志愿服务规范的机制，明确了服务要求，为标准的具体起草指明方向。

3、标准起草阶段

在理论研究基础上，起草组在标准编制过程中充分借鉴已有的理论研究和实践成果，经过数次修改，形成了《“城市啄木鸟”行动志愿服务规范》标准草案稿。形成标准草案稿之后，起草组召开了多次

专家研讨会，从标准框架、标准起草等角度广泛征求多方意见，从理论完善和实际应用方面提升标准的适用性和实用性。经过理论研究和方法验证，明确和规范“城市啄木鸟”行动志愿服务规范的技术要求。起草组形成了《“城市啄木鸟”行动志愿服务规范》（征求意见稿）。

4、征求意见阶段

拟定于 2025 年 5 月，标准由中国中小商业企业协会标准化工作委员会通过全国团体标准信息平台面向全社会进行公开征求意见。同时由标准编制小组进行定向征求意见。

（四）主要起草单位及起草人所做的工作

1. 主要起草单位

中国中小商业企业协会、成都市温江区人民政府天府街道办事处等多家单位的专家成立了规范起草小组，开展标准的编制工作。经工作组的不懈努力，在 2025 年 5 月，完成了标准征求意见稿的编写工作。

2、广泛收集相关资料

在广泛调研、查阅和研究国际标准、国家标准、行业标准的基础上，形成本标准征求意见稿。本标准的制定引用的标准如下：

MZ/T 148 志愿服务基本术语

二、标准编制原则和主要内容

（一）标准制定原则

本标准依据相关行业标准，标准编制遵循“前瞻性、实用性、统一性、规范性”的原则，注重标准的可操作性，严格按照 GB/T 1.1 最新版本的要求进行编写。

（二）标准主要技术内容

本标准征求意见稿包括 11 个部分，主要内容如下：

1、范围

介绍本文件的主要内容以及本文件所适用的领域。

2、规范性引用文件

列出了本文件引用的标准文件。

3、术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4、原则

“城市啄木鸟”行动志愿服务的原则包括多方参与、需求导向、因地制宜、资源诚信和公益性质。

5、组织管理

对组织建设、组织方式、组织人员作出规定。

6、志愿者管理

对志愿者的条件、招募、注册、培训和权益保障、表彰激励作出规定。

7、行动范围及方式

“城市啄木鸟”行动可单独组织开展，也可与其他街道（乡镇）活动结合开展，其他活动如企业赋能等。

给出了专项行动的示例。

8、行动要求

对行动的形象、纪律、安全做出规定。

9、行动流程

包括需求收集、制定方案、行动实施、信息公布、成果展示做出规定。

10、问题处理

给出了对行动过程中发现的问题的汇总方式、处理方式、整改时

限与监督的要求。

11、监督、评估与改进

对行动的监督、评估与改进作出规定。

(三) 主要试验（或验证）情况分析

结合国内外的行业测试和企业内部管控项目进行试验验证。

(四) 标准中涉及专利的情况

不涉及。

(五) 预期达到的效益（经济、效益、生态等），对产业发展的作用的情况

保障“城市啄木鸟”行动志愿服务的健康发展，形成服务机制并进行推广应用。

(六) 在标准体系中的位置，与现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别是强制性标准的协调性

符合现行相关法律、法规、规章及相关标准，与强制性标准协调一致。

(七) 重大分歧意见的处理经过和依据

无。

(八) 标准性质的建议说明

本标准为团体标准，供社会各界自愿使用。

(九) 贯彻标准的要求和措施建议

无。

(十) 废止现行相关标准的建议

本标准为首次发布。

(十一) 其他应予说明的事项

无。

《“城市啄木鸟”行动志愿服务规范》起草组

2025年5月29日