

T/CASME

团 体 标 准

T/CASME XXX—2025

“城市啄木鸟”行动志愿服务规范

Specification of volunteer service for the "Urban Woodpecker" action

（征求意见稿）

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。

2025 – XX – XX 发布

2025 – XX – XX 实施

中国中小商业企业协会 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 原则 1

5 组织管理 1

6 志愿者管理 2

7 行动范围及方式 2

8 行动要求 3

9 行动流程 3

10 问题处理 4

11 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……

本文件主要起草人：……

“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”行动志愿服务的原则、组织管理、志愿者管理、行动范围、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，其他行政部门可参照执行。

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、电力通讯、水环境、安全生产等进行常态化监督与闭环治理的公众参与机制。

4 原则

“城市啄木鸟”行动遵循以下原则：

- a) 多方参与：凝聚街道（乡镇）、社会、群众和企业多方力量；
- b) 需求导向：以人为本、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 组织建设

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，对发现的问题及处理方式和处理结果进行记录，问题台账参见附录A。

5.2 组织方式

“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。

5.3 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 志愿者管理

6.1 志愿者条件

机关企事业单位职工、基干民兵、企业员工、院校师生、市民群众等均可申请成为“城市啄木鸟”行动志愿者。

6.2 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。

6.3 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。

6.4 培训

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。

6.5 权益保障

- 6.5.1 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。
- 6.5.2 可根据参与的行动需要，为志愿者办理相应的保险。
- 6.5.3 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。
- 6.5.4 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。

6.6 表彰激励

- 6.6.1 应建立表彰考核机制，设置“最佳”奖项，如“最佳问题发现奖”“最佳问题整改奖”“最佳工作建议奖”“最佳宣传动员奖”“最佳组织实施奖”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。
- 6.6.2 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。
- 6.6.3 宜建立志愿者公益积分等制度，给予志愿者行动回馈。
- 6.6.4 宜每季度开展“最佳案例”，视情况对内或对外发布。

7 行动范围及方式

7.1 “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。

7.2 “城市啄木鸟”专项行动包括但不限于：

- 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：管网管线无序、电箱破损、飞线充电、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) 安全生产检查：红绿灯不亮、道路指示牌倾斜或破损、消防器材缺失或过期、废品回收站防火措施等；
- g) 食品安全检查：检查餐饮店营业执照、员工健康证等。

8 行动要求

8.1 行动形象

“城市啄木鸟”行动时应仪表端庄、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。

8.3 行动安全

“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。

9 行动流程

9.1 需求收集

通过专题调研、走访慰问、座谈交流等方式，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。

9.2 制定方案

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) 风险与安全的应对措施（如涉及人身安全的保险等），及其他相关注意事项。

9.3 行动实施

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) 利用随手拍照记录问题、上报问题情况及地点；
- b) 徒步城乡、巡街巡院、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，处理力所能及的问题隐患，对问题处理前后分别拍照并上报。

9.4 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、处理情况进行汇总公示，针对未及时解决的问题应给出处理方案和时间。

9.5 成果展示

9.5.1 展示形式

展示形式包括但不限于：

- a) 线上平台：通过官方微信公众号、微博、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，或通过本地媒体（如报纸、电视台）进行深度报道，扩大社会知晓度。

9.5.2 展示内容

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 问题处理

10.1 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，形成问题台账。针对现场已处理的问题应做标记，无法现场解决的问题再单独汇总形成待解决的问题台账，按10.2、10.3处理。

10.2 处理方式

10.2.1 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。

10.2.2 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。

10.2.3 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。

10.3 整改时限与监督

10.3.1 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。

10.3.2 针对市政基础设施、电力通讯、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。

11 监督、评估与改进

11.1 监督、评估

11.1.1 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。

11.1.2 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。

11.1.3 应建立“城市啄木鸟”行动投诉平台，畅通投诉渠道。

11.2 持续改进

11.2.1 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。

11.2.2 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			
.....			