

共青团深圳市委
深圳市城市管理和综合执法局
深圳市教育局
深圳市民政局
深圳市生态环境局
深圳市住房和建设局
深圳市少工委

文件

深团联发〔2020〕20号

关于印发组建垃圾分类志愿服务队伍的 实施方案的通知

各有关单位：

为规范我市垃圾分类志愿服务队伍建设，推动社会力量积极参与生活垃圾分类工作，提升城市精细化管理水平，深化“志愿者之城”建设，促进社会文明发展，现将《关于组建垃圾分类志愿服务队伍的实施方案》印发给你们，请各单位结合工作实际，认真贯彻执行。

附件 1: 关于组建垃圾分类志愿服务队伍的实施方案

附件 2: 深圳市垃圾分类志愿服务总队管理办法



共青团深圳市委



深圳市城市管理和综合执法局



深圳市教育局



深圳市民政局



深圳市生态环境局



深圳市住房和建设局



深圳市少工委

2020年8月7日

附件 1:

关于组建垃圾分类志愿服务队伍的 实施方案

为深入贯彻习近平总书记关于生活垃圾分类工作重要指示精神，落实《国务院办公厅关于转发国家发展改革委住房城乡建设部生活垃圾分类制度实施方案的通知》（国办发〔2017〕26号）、《住房和城乡建设部等部门关于在全国地级及以上城市全面开展生活垃圾分类工作的通知》（建城〔2019〕56号）、《广东省城市生活垃圾分类实施方案》、《深圳市生活垃圾分类和减量管理办法（市政府令277号）》的精神，规范垃圾分类志愿服务队伍建设，推动社会力量积极参与生活垃圾分类工作，提升城市精细化管理水平，深化“志愿者之城”建设，促进社会文明发展，结合本市实际，特制定本方案。

一、组建意义

（一）开展垃圾分类志愿服务活动，是深入贯彻习近平总书记关于垃圾分类工作重要指示精神，全力支持深圳“率先打造人与自然和谐共生的美丽中国典范”的重要举措

2016年12月21日，习近平总书记主持召开中央财经领导小组会议研究普遍推行垃圾分类制度，强调要形成以法治为基础、政府推动、全民参与、城乡统筹、因地制宜的垃圾分类制度。2019年6月3日，习近平总书记对垃圾分类工作

作出重要指示，强调“推行垃圾分类，关键是要加强科学管理、形成长效机制、推动习惯养成”。

深圳作为“国家可持续发展议程创新示范区”和“中国特色社会主义先行示范区”，在普遍推行垃圾分类制度方面做出示范，既是重大需求，也是历史使命。2017年，深圳发布全国首份《家庭垃圾分类投放指引》。2019年5月，深圳入选全国“无废城市”建设试点。2020年6月23日，《深圳市生活垃圾分类管理条例》经广东省第十三届人民代表大会常务委员会第二十一次会议批准，7月3日由深圳市人大发布，将于9月1日起正式施行。

生活垃圾分类是一项系统的社会工程，开展垃圾分类志愿服务活动，是突出抓好垃圾分类的关键环节，也是全面推进深圳生活垃圾分类工作的迫切需要和重要辅助力量。深圳垃圾分类工作始终坚持社会化和专业化相结合的双轨战略，明确提出“源头充分减量，前端分流分类，末端综合利用”的战略思路。通过着力建设垃圾分类“分流分类、宣传督导和责任落实”等“三个体系”，推动生活垃圾源头减量，实现到末端的全过程治理。

（二）开展垃圾分类志愿服务活动，是深入贯彻习近平总书记关于志愿服务工作的重要指示精神，助力深圳建设“志愿者之城”，推动志愿服务从提供社会服务向参与社会治理、凝聚社会共识转变的重要实践

十九届四中全会提出坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化。2019年8月18

日，中共中央、国务院发布《关于支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区的意见》，提出要加强基层治理，改革创新群团组织、社会力量参与社会治理模式。当前，志愿服务发展进入新时代。以习近平同志为核心的党中央高度重视志愿服务工作，2019年1月17日，习近平总书记在天津视察时强调，各级党委和政府要为志愿服务搭建更多平台，更好发挥志愿服务在社会治理中的积极作用。2019年7月23日，习近平总书记致中国志愿服务联合会第二届会员代表大会的贺信中，再次对志愿服务作出重要指示，充分肯定“志愿服务是社会文明进步的重要标志”。

深圳是全国志愿服务的发源地之一，1989年开始在全国率先探索志愿服务工作。2015年12月5日，深圳市委市政府印发《关于进一步加强“志愿者之城”建设的意见》，提出要继续坚持创新发展、坚持共建共享、坚持质量引领、坚持开放包容，不断提升志愿服务发展质量。当前，深圳正探索建设“志愿者之城”3.0，通过提升志愿服务的专业化、法治化、国际化水平，推动志愿服务从提供社会服务向参与社会治理、凝聚社会共识转变，为深圳各项事业的发展奉献力量。广泛开展垃圾分类志愿服务活动，推进体制机制创新，形成专家指导、专业实施、全程参与、闭环服务新模式，是志愿服务参与社会治理，促进社会治理现代化的重要实践。

二、工作目标

组建垃圾分类志愿服务队伍，积极开展垃圾分类志愿服务活动，动员全社会广泛参与、强化宣传、凝聚共识，坚持

不断改革创新，形成垃圾分类可复制可推广模式。

（一）推动社会参与，补充垃圾分类工作力量

垃圾分类是一项系统工程，全社会的共同参与才是解决问题的重要途径。以公开招募的形式，建立覆盖全市的垃圾分类志愿服务队伍，推动社区、企业、学校、社会组织等多领域参与垃圾分类志愿服务活动，打造垃圾分类志愿服务品牌，大力弘扬志愿服务精神，坚持正向激励、典型引路，培育和宣传垃圾分类志愿服务先进典型。

（二）实施专业参与，提高专业志愿服务效能

探索建立“地方政府+专家学者+社会组织”的专业化志愿服务参与垃圾分类的模式，动员学校、研究机构、企业、社会组织等专业力量积极参与垃圾分类志愿服务工作，在“分类投放、分类收集、分类运输、分类处理”四分体系上提高精细化管理水平，做到“全员发动，全民参与，全域覆盖，全程分类，全面提升”，实现生活垃圾减量化、资源化、无害化。

（三）实现全过程参与，建立志愿服务长效机制

依托“宣教、督导、巡查、传递、反馈”的“五个链条服务模式”，推动志愿服务贯穿整个垃圾分类工作的全过程。借鉴志愿服务U站工作模式，建立垃圾分类志愿服务实体化阵地，构建完善“一区（社区）一工（社工）一志愿（志愿者队伍）”的工作格局，实现志愿者队伍管理规范、活动常态化、志愿服务阵地化的目标。

（四）坚持改革创新，形成可复制可推广模式

不断创新垃圾分类志愿服务的活动载体和参与形式，通过制度设计和实践推广，让专业志愿服务成为推动垃圾分类工作的有效途径：一是坚持专业引领，让“地方政府+专家学者+社会组织”的治理模式逐步得到推广；二是坚持改革创新，在思路、标准、措施上突破常规，为深入推进生态文明治理体系和治理能力现代化提供支撑。

三、工作内容

(一) 建立健全工作机制

1. 志愿服务主体多元化参与

以政府主导、社会广泛参与的方式，构建由政府、企业、学校、社会组织、社区居民等组成的志愿服务网络体系，推动形成多元参与、协同共治新格局。

2. 志愿服务队伍精细化管理

将全市垃圾分类志愿者分为垃圾分类义务监督员、垃圾分类义务督导员、垃圾分类义务宣传员三类，形成分类管理和使用的工作架构，充分发挥志愿者个体的主观能动性。

3. 志愿服务项目专业化开展

实施“一区一工一志愿”的垃圾分类志愿服务工作模式，委派生态环保领域专业社工参与垃圾分类志愿服务项目的指导及管理工作，充分发挥专业社工在志愿服务中的引领作用，以“社工+志愿者”“社工带志愿者”的形式高效开展垃圾分类志愿服务工作。

(二) 明确落实责任分工

1. 在深圳市城市管理和综合执法局、共青团深圳市委员

会的支持下，由深圳市义工联合会负责牵头组建“深圳市垃圾分类志愿服务总队”，负责全市垃圾分类志愿服务的统筹、协调、指导工作，合理协调配置全市垃圾分类志愿服务资源。

2. 深圳市城市管理和综合执法局负责指导“深圳市垃圾分类志愿服务总队”开展垃圾分类志愿服务活动，为垃圾分类志愿服务队伍开展活动提供经费、场地等支持，通过政府购买服务的方式委托实施。

3. 共青团深圳市委员会、深圳市少工委负责统筹协调指导市、区、街道等各级垃圾分类志愿者队伍的成员招募、组织领导、日常管理及活动开展等各项工作。

4. 深圳市教育局负责协调学校（包括高校、中学、小学）配合组织各项垃圾分类志愿服务活动、开展系列教育培训。

5. 深圳市民政局负责指导“社工+志愿者”“社工带志愿者”垃圾分类志愿服务工作，指导社工引导、组织、带领志愿者开展各项垃圾分类志愿服务活动。

6. 深圳市住房和建设局负责督促物业服务企业配合志愿者服务队伍开展生活垃圾分类宣教、督导等相关活动。

7. 企业、学校、社会组织等在深圳市垃圾分类志愿服务总队的指导下分别组建垃圾分类志愿服务队，各自负责本单位垃圾分类志愿服务队伍的招募、培训、管理及协调等工作。

（三）拓展规范服务内容

1. 招募管理垃圾分类志愿者

在深圳市城市管理和综合执法局、共青团深圳市委员会的支持下，在深圳市义工联合会下设立“深圳市垃圾分类志

愿服务总队”，在深圳市少先队志愿服务总队下设立“深圳市少年儿童垃圾分类志愿服务队”子项目，并由相关专业社会组织负责招募、指导和管理工作。

2. 推进志愿服务队伍规范化建设

建立完备的队伍识别系统，在增强志愿者文化认同感、提高工作效率的同时，使公众对深圳市垃圾分类志愿服务队产生标准化、差别化的印象和认识，强化志愿服务的示范带动作用。

（1）建立理念识别系统，塑造队伍核心与灵魂。通过服务宗旨、服务目标、团队使命、服务口号、品牌文化以及核心价值观等理念的树立，强化志愿者的使命感与责任感。

（2）建立行为识别系统，制定服务标准与纪律。通过定期开展内部培训，对志愿者的服务态度、服务标准、工作精神、沟通技巧等行为进行统一指导和规范，树立志愿服务队伍形象，提高公众认同感。

（3）建立视觉识别系统，树立直观形象与内涵。通过队伍徽标、主题色、主题字、服装、吉祥物等形象设计的统一与推广，直观展现志愿服务队伍的品牌形象和志愿服务活动的内涵，使公众产生独特记忆，提升志愿服务影响力。

3. 多渠道开展宣教活动

充分利用报纸、电视、电台、新媒体等宣传渠道以及专业知识讲座等活动形式，重点在社区、学校进行垃圾分类知识宣传教育，提升各社区居民、学生的垃圾减量、分类意识和分类认知能力。

(1) 开展社区垃圾分类宣传活动：以社区党群服务中心为依托，在各社区开展垃圾分类知识宣传活动，推动形成公众主动参与的共治机制。

(2) 举办垃圾分类知识专题讲座：邀请垃圾分类领域的专家，为社区居民举办公益性垃圾分类知识讲座，提升社区居民的垃圾减量、分类意识和能力。

(3) 扩大线上宣传力度：依托“志愿深圳”、“深圳义工”等共青团系统微信公众号，以及青年之声等团属媒体阵地和抖音、快手等多种新媒体渠道，发布垃圾分类志愿服务活动信息，传播绿色生态文明理念。

(4) 开展学校垃圾分类宣传活动：联合各中、小学校，开展面向中、小学生的垃圾分类宣传教育活动，通过展位宣传、有奖问答、互动游戏等形式吸引学生的关注与参与，提升学生群体的垃圾分类意识和能力。

(5) 建立青少年手工工作坊，举办“垃圾分类，变废为宝”手工比赛：利用废旧塑料瓶、易拉罐、纸箱、废旧衣物等常见生活废品，充分发挥才智创意，制作生活用品或工艺品，培养青少年实践动手能力，树立保护环境、废旧物品循环利用的环保意识。

4. 开展定时督导工作

在社区设置垃圾分类志愿服务岗，组织志愿者定时定点开展垃圾分类投放督导工作。积极动员各社区内10~14岁中、小学生及家长参与社区垃圾分类督导志愿服务，进一步扩大社会参与，提升督导成效。

5. 开展明查暗访活动

在垃圾分类监管部门的指导和支持下，志愿者协助对前、中、后端全链条相关行业、场所组织开展明查暗访活动，详细查看四分类垃圾桶的使用和垃圾中转站的运行，记录相关人员在垃圾分类过程中的不合规行为以及操作难题，并将明查暗访结果及时反馈给辖区垃圾分类监管部门。

6. 开展课题调研活动

发挥志愿者群体深入基层一线，具有丰富实践经验和一手数据的优势，整合垃圾分类志愿服务队伍中的专家力量，定期围绕垃圾分类热点问题，结合垃圾分类投放、转运、处置的实际工作情况，组织开展专题调研活动并形成调研报告，为监管部门细化工作方案、完善考核机制、调整监管思路和方式提供理论和智力支持。

7. 组织抽检“点选”活动

组织人大代表、政协委员、社区居民、学生、专家学者等在全市范围内“点选”社区、学校和企业，由垃圾分类监管部门根据“点选”结果组织有针对性的抽样检查，形成群众广泛参与的垃圾分类监督联动机制。

8. 培育示范服务品牌

总结自身开展志愿服务的基础、特点和优势，将“深圳市垃圾分类志愿服务总队”打造成为独具特色的志愿服务品牌，通过服务品牌项目评审、扶持、宣传推广等形式，形成示范带动效应。

四、激励和保障机制

（一）建立信息交流平台

鼓励垃圾分类志愿者办理和使用电子义工证。依托“志愿深圳”志愿服务信息管理平台 and “深圳市垃圾分类志愿服务督导预约平台”建立全市垃圾分类志愿者信息数据库，形成各类垃圾分类志愿服务队伍之间的交互式网络管理机制，为招募垃圾分类志愿者、发布服务项目信息、加强成员联系、促进服务项目供需对接、展现志愿者风采及工作成果搭建服务平台。

（二）完善经费保障机制

深圳市城市管理和综合执法局及各有关部门需科学、合理的做好垃圾分类志愿服务活动经费的预算申请及使用，充分发挥政府资金投入的引导作用；建立激励机制，对开展志愿服务活动成效显著的志愿者或组织，给予适当经费激励；鼓励社会力量以赞助或捐赠形式支持垃圾分类志愿服务活动开展，为开展垃圾分类志愿服务提供必要的资金支持。

（三）制定表彰激励制度

深圳市垃圾分类志愿服务总队可按规定参与深圳市义工联合会组织开展的各类义工激励活动。深圳市城市管理和综合执法局、团市委可依据垃圾分类志愿者服务时间和服务成效每年度开展“最美垃圾分类志愿者”“垃圾分类百佳志愿者”“星级垃圾分类志愿者”等评选活动；建立优秀志愿者的推广和展示平台，宣传志愿者的典型事迹，形成示范带动效应，进一步提升垃圾分类志愿服务水平。

（四）丰富宣传引导阵营

在相关政府部门网站、微博、微信等媒体阵地开辟“垃圾分类志愿服务”专栏，充分利用本地电视、广播、报纸等新闻媒体资源，加强对垃圾分类志愿者的宣传，扩大社会关注，提升垃圾分类志愿服务活动影响力，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，为全民参与垃圾分类营造良好氛围。

附件 2:

深圳市垃圾分类志愿服务总队管理办法

一、队伍组建与管理

(一) 志愿者招募

1. 招募对象

垃圾分类志愿者包括团体志愿者和个人志愿者。

团体志愿者招募对象为：有志于参与垃圾分类志愿服务的企业、学校和社会团体。

个人志愿者招募对象为：有志于垃圾分类志愿服务的生态环保从业人员、各行业专业人员、学生和普通市民。

2. 条件要求

(1) 关注垃圾分类，热心公益事业，热爱群众监督工作，具备相关专业知识的人员优先考虑；

(2) 熟悉垃圾分类相关法律、法规、标准和技术规范，具有发现垃圾分类投放、收集、运输、处置隐患及问题的能力；

(3) 具有良好的政治素质和职业道德，客观公正，认真负责，勇于发表意见建议；

(4) 身体健康，年龄在 70 周岁以下；

(5) 有一定的时间和精力，能够坚持在本岗位工作，并按时参加各类垃圾分类志愿活动及保质完成交办的各项任务。

3. 招募程序

通过“志愿深圳”志愿服务信息管理平台公开发布招募信息，采取“线上+线下”等多种灵活招募方式，组建垃圾分类志愿者队伍。具体程序如下：

（1）根据垃圾分类志愿服务工作项目，对垃圾分类志愿服务岗位和人员需求作出规划，明确各类垃圾分类志愿服务岗位职责和技能需求；

（2）多渠道、多形式的发布垃圾分类志愿者招募名额和服务项目的信息；

（3）接受申报和资格审核；

（4）组织考试或考核；

（5）履行注册登记手续；

（6）建立档案。

（二）队伍管理

1. 健全档案

各垃圾分类志愿者使用、管理单位和部门按专业、服务岗位、服务时段等条件实行分类管理，借助“志愿深圳”志愿服务信息管理平台建立健全垃圾分类志愿者及其服务活动档案制度，做好服务时间记录和统计，作为考核和表彰垃圾分类志愿者的依据。

2. 志愿者培训

各垃圾分类志愿者使用、管理单位和部门建立垃圾分类志愿者培训上岗制度，针对志愿者服务岗位的工作技能和工作方法要求开展岗前培训，培训合格后发放服务证件。对经

培训上岗的垃圾分类志愿者，可根据工作需要继续组织开展其他专项培训，促进垃圾分类志愿者不断提升自身素质和垃圾分类专业知识。

二、志愿者权利与义务

(一) 垃圾分类志愿者的权利

1. 参加志愿服务队伍的各项活动和培训，优先获得垃圾分类知识资料；
2. 及时与深圳市城市管理和综合执法局、共青团深圳市委联系，获得帮助解决在开展垃圾分类志愿活动中遇到的困难和问题；
3. 向职能部门了解垃圾分类监管情况，对监管工作提出建议和意见；
4. 对志愿者活动提出建议和意见；
5. 有退出志愿服务组织的自由。

(二) 垃圾分类志愿者的义务

1. 在法律、法规和政策规定的范围内开展垃圾分类志愿服务活动；
2. 完成深圳市城市管理和综合执法局、共青团深圳市委安排的垃圾分类志愿服务工作；
3. 维护志愿服务组织的声誉和形象，注重活动效果；
4. 接受深圳市城市管理和综合执法局、共青团深圳市委的组织领导、日常管理和业务指导。