附件5：

北京市“垃圾分类桶前值守行动”志愿者工作指引

垃圾分类是社会文明的重要体现，开展垃圾分类志愿服务，是提高市民对垃圾分类的认识，培养良好生活习惯的有效方式。实施“垃圾分类桶前值守行动”更是做好源头分类的有效途径，是提高垃圾分类效果的重要措施。为做好“桶前值守”志愿服务工作，发挥广大志愿者的积极性，结合社区（村）垃圾分类志愿服务工作实际，特制定本指引，提供简单明了的操作规范。

一、工作目标

深刻学习领会习近平总书记关于垃圾分类工作的重要指示精神，进一步推动垃圾分类与疫情防控有机结合，通过“看桶”“守桶”“护桶”，有效劝导居民开展垃圾分类，推动社区垃圾分类习惯养成，在居住小区掀起“宣贯条例、垃圾分类、构建城市文明、社会文明、生态文明新风尚”的新高潮。

1. 服务内容

**1.看桶：**开展“桶边”宣传。对有条件的社区和有需求的居民发放宣传页，通过现场分类的形式，向居民讲解垃圾分类的基本常识和分类方法。

**2.守桶：**开展“桶边”指导。监督小区居民和环卫运输人员正确进行垃圾分类。对错误分类和投放的居民进行再宣传、再指导，现场指导居民进行重新分类和正确投放。

**3.护桶：**开展“桶边”清洁。结合“爱国卫生运动”、“城市清洁日”及“周末卫生大扫除”，配合做好桶边环境清洁，对在垃圾桶周边乱丢的垃圾及时进行清理。

三、工作要求

**1.参加岗前培训**

志愿者要认真参与“桶前值守”志愿服务培训，学习垃圾分类知识、“桶前值守”操作规范以及安全防护知识等。

**2.佩戴身份标识**

志愿服务工作期间，要按社区要求穿着志愿者服装，或佩戴志愿者标识，必要时可携带志愿服务手册等资料，方便更好地进行志愿服务工作。

**3.遵守服务时间**

志愿者应该严格遵守“桶前值守”时间，自觉做到不迟到、不早退。因病、因事无法上岗必须提前告知志愿服务负责人。

**4.履行岗位职责**

志愿者要熟知垃圾分类投放标准，认真、负责指导居民进行垃圾分类投放，对熟人、邻居的监督不得放松，做到坚守岗位、恪尽职守。

**5.提供文明服务**

志愿者在服务过程中，要积极主动、用语文明、举止得体，对配合工作的居民表示感谢，对没有进行垃圾分类投放的居民要耐心讲解，如遇不能解决的问题要及时告知志愿服务负责人，避免因不恰当的表达造成志愿者与居民之间的矛盾。

四、注意事项

**1.尊重社区居民隐私**

要尊重居民的隐私，对不配合工作，不按照规定投放垃圾的居民，不得随意公开对方姓名及其他隐私，不得随意与他人谈论其不规范的行为。

**2.避免与社区居民发生冲突**

志愿服务中要文明有礼，不卑不亢，对非常不配合的居民可以记录其行为，帮助其进行二次分拣，服务结束后向志愿服务负责人进行反馈，避免与居民发生语言和肢体冲突。

**3.做好安全防护**

志愿者参与服务时应佩戴口罩，勤洗手，保持良好卫生习惯，根据防控要求采取符合要求的防护措施。要注意作息饮食科学，避免过度疲劳，提高免疫力，在保证自身安全的情况下参与志愿服务。如出现发热、干咳、乏力等症状及时自我隔离、就医，不得带病上岗、长时间高负荷服务。

**4.做好经验总结与提炼**

 志愿者要不断总结和提炼服务过程中好的经验和做法，与其他志愿者分享经验，对如何做好“桶边值守”和促进居民垃圾分类习惯养成建言献策，不断提升志愿服务品质，推动垃圾分类志愿服务工作顺利开展。

**5.常见问题和处理办法**

关注“志愿北京”网站、小程序和微信公众号，学习垃圾分类通用培训、专业培训和岗位培训课程。



垃圾分类知识培训