

唐山市地方标准

DB1302/T 536—2021

食品安全志愿服务规范

地方标准信息服务平台

2021-10-21 发布

2021-11-06 实施

唐山市市场监督管理局 发布

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。

本文件由迁安市市场监督管理局提出。

本文件起草单位：迁安市市场监督管理局、迁安市文学艺术界联合会、迁安市文化广电和旅游局。

本文件主要起草人：逯晨曦、宋立文、李瑛、项微、付琪瑛、蔡建侠、刘艳双、杨梅、褚瑞娟、彭红梅、翟跃。

地方标准信息服务平台

食品安全志愿服务规范

1 范围

本文件规定了食品安全志愿服务的总体原则、服务内容和要求、志愿者管理、志愿服务队伍管理、信息管理、志愿服务活动开展和评价与改进等。

本文件适用于食品安全志愿服务提供与管理。

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。

GB/T 40143-2021 志愿服务组织基本规范

MZ/T 148-2020 志愿服务基本术语

3 术语和定义

MZ/T 148-2020界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

食品安全志愿服务

食品安全志愿者、食品安全志愿服务队伍和其他组织自愿、无偿向社会或者他人提供的食品安全方面的公益服务。

3.2

食品安全志愿者

以自己的时间、知识、技能、体力等从事食品安全志愿服务的自然人。

3.3

食品安全志愿服务队伍

经食品安全管理部门同意成立的，以开展食品安全志愿服务为宗旨，在志愿服务信息系统正式注册的团体。

3.4

志愿服务对象

获得志愿服务的人、组织、事务以及环境。

[来源：MZ/T 148-2020，2.11]

3.5

志愿服务记录

食品安全志愿服务队伍记录食品安全志愿者参加志愿服务的信息。

注：记录信息一般包括食品安全志愿者的身份信息、服务技能、服务时间、联系方式以及食品安全志愿服务情况、培训情况、表彰奖励情况、评价情况等。

[来源：MZ/T 148-2020，2.14，有修改]

4 总体原则

4.1 自愿原则

食品安全志愿者自愿加入和退出食品安全志愿服务队伍；食品安全志愿者及食品安全志愿服务队伍自愿提供志愿服务，无违背志愿服务对象意愿单方面提供志愿服务行为。

4.2 无偿原则

食品安全志愿者及食品安全志愿服务队伍以公益性为目标，无偿开展志愿服务活动。

4.3 平等原则

志愿服务开展过程中与志愿服务对象保持平等的志愿服务关系，尊重志愿服务对象人格尊严、个人隐私。

4.4 诚信原则

志愿服务遵守信用，诚信为上，提供与志愿服务有关的真实、准确、完整的信息，诚信履约、承兑现言。

4.5 合法原则

在法定范围内开展志愿服务活动。

5 服务内容及要求

5.1 服务内容

5.1.1 社会监督

5.1.1.1 监督举报食品安全违法行为,可通过电话 12315、来访来函、互联网、12315 手机 APP、微信、支付宝搜索 12315 进行监督举报。

5.1.1.2 参与食品安全监管部门组织的监管开放日活动，帮助志愿服务对象了解食品安全监管工作要点和监管工作流程。

5.1.1.3 通过问卷、现场走访等方式收集市民对食品安全工作的意见和建议。

5.1.2 宣传培训

5.1.2.1 举办食品安全宣传活动，通过发放食品安全宣传手册、张贴宣传标语、设置食品安全知识展板等方式，宣传食品安全知识，提高群众食品安全意识。

5.1.2.2 开展食品安全科普教育，通过张贴宣传画、实物展示、集中宣讲等方式普及食品安全科普知识。

5.1.2.3 举办食品安全知识培训，通过集中讲座、上门讲解等方式培训食品安全法律法规和相关知识。

5.1.2.4 创作食品安全科普、文艺作品。

5.1.3 服务民生与监管

5.1.3.1 举行食品抽检“你点我检”等活动，公众点选最关注、最期盼抽检的食品品种、项目和场所，食品安全志愿服务队伍现场抽样检查，并及时公布抽检结果。

5.1.3.2 开展“社区食品安全社会共治”民生微实事等活动，通过互动游戏、食品安全现场讲解与编印发放食品安全宣传材料相结合的方式，从与社区居民互动的角度出发，开展群众性食品安全专题宣传教育活动。

5.1.3.3 为食品生产经营主体规范化管理提供服务，通过现场交流、咨询问答、现场演示等多种手段，开展食品安全政策、法律法规宣传等服务。

5.1.4 其他食品安全志愿服务活动

宜结合食品安全自身特点和优势，创新服务内容，探索具有行业特色的食品安全志愿服务模式，打造食品安全志愿服务品牌。

5.2 服务要求

5.2.1 服务形象

开展食品安全志愿服务时，宜统一着装，仪态端庄、积极主动、热情周到、用语文明、举止得体，保持良好形象。

5.2.2 服务纪律

食品安全志愿者应遵守以下服务纪律：

服从食品安全志愿服务队伍的指导和安排，履行志愿服务承诺，加强团队合作；

遵守约定服务时间，不无故迟到、早退；

不得以食品安全志愿者身份从事任何以营利为目的或违背社会公德的活动；

尊重志愿服务对象的意愿和隐私等人格权利；

不得泄露食品安全志愿服务活动获悉的依法应当保密的信息。

5.2.3 服务安全

服务过程中应注意保护自身和他人的人身、财产安全。

6 志愿者管理

6.1 志愿者条件

食品安全志愿者应符合 GB/T 40143-2021 中 4.3 的要求。

6.2 志愿者招募

6.2.1 信息发布

可通过面向社会招募和定向招募等渠道，采用现场招募或线上招募的形式，招募食品安全志愿者。

6.2.2 申请

食品安全志愿者应根据招募信息向食品安全志愿服务队伍提出参加志愿服务的申请。

6.2.3 审核

食品安全志愿服务队伍对申请对象的基本情况符合性审核，确定是否接受申请，审核结束后通知志愿者审核结果。

6.2.4 注册

食品安全志愿者应在志愿服务信息系统（河北志愿服务网）进行注册。

6.3 培训

根据志愿服务项目要求，及时对食品安全志愿者进行志愿者通用培训、专业培训和岗位培训。

6.4 保障激励

6.4.1 食品安全志愿服务队伍应为食品安全志愿者从事志愿服务提供必要的工作保障，并在志愿者提供服务过程中给予指导、协调和监督。

6.4.2 食品安全志愿服务队伍安排志愿者参与志愿服务活动，应与志愿者的年龄、知识、技能和身体状况相适应。

6.4.3 食品安全志愿服务队伍安排志愿者参与可能发生人身危险的志愿服务活动前，应就志愿服务的主要内容协商一致并为志愿者购买相应的人身意外伤害保险。

6.4.4 食品安全志愿者、志愿服务队伍、志愿服务对象应按 GB/T 40143-2021 中 6.4.3 中规定的不同的志愿服务情形，签订志愿服务书面协议，明确当事人的权利和义务，约定志愿服务的内容、方式、时间、地点、工作条件和安全保障措施等，维护志愿者、志愿服务队伍和志愿服务对象合法权益。

6.4.5 应建立激励机制，定期开展优秀食品安全志愿服务队伍和优秀食品安全志愿者评选活动，对开展食品安全志愿服务成效显著食品安全志愿者和服务队伍，给予相关荣誉表彰和激励回馈。

7 志愿服务队伍管理

7.1 建立食品安全志愿服务队伍，队伍应符合 GB/T 40143 相关要求。

7.2 食品安全志愿服务队伍应能兼顾活动顺利进行、志愿者个人成长及食品安全志愿服务事业发展，提升食品安全治理能力水平，完善食品安全社会共治格局。

7.3 食品安全志愿服务队伍宜设计统一的 LOGO，并在各类食品安全志愿服务用品上应用，增强志愿者的团队归属感和认同感。

8 信息管理

8.1 志愿服务记录管理

8.1.1 应完整记录食品安全志愿者的培训情况，包括培训的内容、组织者、日期、地点、学时等，并及时归档存放。

8.1.2 服务结束后，食品安全志愿服务队伍应如实填写志愿服务记录，记录信息应至少保存 10 年，并应做好记录信息的保密工作。

8.1.3 食品安全志愿者需要志愿服务记录证明的，志愿服务组织应依据志愿服务记录无偿、如实出具。

8.2 志愿服务档案管理

食品安全志愿者、志愿服务队伍应分类建档，文件分类清晰，宜采用信息化手段进行管理，并注意保密。

9 志愿服务活动开展

9.1 活动筹备

9.1.1 分析社会需求，确定食品安全志愿服务活动，制定食品安全志愿服务活动方案或计划。

9.1.2 活动实施前宜对可能出现的危险或损失、活动关键环节等进行识别分析，制定突发事件应急预案，建立明确的突发事件应急启动机制，并有专门的部门和团队负责应急预案的管理和实施。

9.2 活动实施

9.2.1 应根据食品安全志愿服务内容组织开展食品安全志愿服务活动。

9.2.2 可从企事业单位、社会组织等单位或机构在生产经营活动中可能遇到的各种食品安全问题中予以考虑，结合实际情况组织开展食品安全系列主题活动。

9.2.3 食品安全志愿服务活动宜安排在距离志愿服务对象较近或志愿服务对象抵达方便的区域。

9.3 宣传推广

9.3.1 宜借助社会资源，参加食品企业、社区、食品安全监管部门等各级组织的社会活动，搭建展示平台，不断扩宽食品安全志愿服务领域。

9.3.2 食品安全志愿服务队伍宜依托食品安全志愿者信息数据库，完善食品安全志愿服务信息，为招募食品安全志愿者、发布服务项目信息、加强成员联系、促进服务项目供需对接、展现食品安全志愿者风采和工作成果提供服务平台。

9.3.3 宜依托新闻媒体加强食品安全志愿服务活动的宣传，展现食品安全志愿服务活动风采，吸引社会各界关注，塑造食品安全志愿者整体形象，在社会上营造良好的舆论氛围。

10 评价与改进

10.1 志愿者服务评价

10.1.1 宜建立志愿者服务时间累计和绩效评价制度，推行志愿者信用评价体系。

10.1.2 可根据志愿服务时间、服务绩效等对志愿者进行星级评定，评定指标应按 GB/T 40143-2021 中 6.6.2 的规定。

10.2 活动总结及评价

10.2.1 志愿服务活动结束后，宜收集志愿者和志愿服务对象反馈意见，并对提供的服务进行总结，及时整理归档相关活动材料。

10.2.2 定期将志愿服务情况、活动总结等信息进行公示。

10.2.3 活动结束后宜组织志愿者交流分享体会，总结食品安全志愿服务经验，宣传典型案例、优秀食品安全志愿者事例，提升服务能力。

10.2.4 食品安全志愿服务队伍宜定期对食品安全志愿服务活动组织开展情况及活动达成绩效进行自查评估。

10.3 持续改进

10.3.1 应建立志愿服务投诉平台，畅通投诉渠道。

10.3.2 通过对评估结果和投诉意见等相关信息的收集和分析，采取必要的纠正和预防措施。

10.3.3 应建立持续改进机制，推进食品安全志愿服务体系建设。

参 考 文 献

- [1] 《国务院关于加强食品安全工作的决定》（国发〔2012〕20 号）
 - [2] 《食品安全宣传教育工作纲要》（食安办〔2011〕17号）
 - [3] 《志愿服务条例》（中华人民共和国国务院令第 685 号）
-

地方标准信息服务平台