DB 3701

济南市地方标准

DB 3701/T XXXXX—XXXX

城市公园国际化服务与运行通用指南

Guideline for internationalized service and operation of city park

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

(本草案完成时间: 2022.11)

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。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

济南市市场监督管理局 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 基本原则	2
4.1 以人为本	2
4.2 多元化	2
4.3 智慧化	2
4.4 绿色低碳	2
5 公园环境与设施	2
5.1 环境	2
5.2 设施	2
6 公园运营	3
6.1 工作人员	3
6.2 运营机制及体系	3
7 公园服务	4
7.1 概述	4
7.2 咨询及票务服务	4
7.3 导览与讲解服务	4
7.4 科普教育服务	4
7.5 便民服务	4
7.6 信息服务	4
7.7 文化服务	5
7.8 志愿服务	5
8 公园安全	5
8.1 安全设施	5
8.2 安全管理	5
8.3 应急管理	5
参考文献	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。

本文件由济南市人民政府外事办公室提出、归口，并组织实施。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

城市公园国际化服务与运行通用指南

1 范围

本文件给出了公园国际化服务与运行的基本原则以及公园环境与设施、运营、服务、安全等方面的内容。

本文件适用于指导城市综合公园和专类公园的国际化服务与运行。

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。

GB/T 10001(所有部分) 公共信息图形符号

GB/T 15566.9—2012 公共信息导向系统 设置原则与要求 第9部分：旅游景区

GB/T 18973—2016 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 19095—2019 生活垃圾分类标志

GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求

GB/T 30240(所有部分) 公共服务领域英文译写规范

GB/T 31383—2015 旅游景区游客中心设置与服务规范

GB/T 31436—2015 节水型卫生洁具

GB/T 35273—2020 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 37228—2018 公共安全 应急管理 突发事件响应要求（ISO 22320:2011，MOD）

GB/T 38584—2020 公园服务基本要求

GB/T 40143—2021 志愿服务组织基本规范

GB 50014—2021 室外排水设计规范

GB 50763—2012 无障碍设计规范

GB/T 51268—2017 绿色照明检测及评价标准

GB 51192—2016 公园设计规范

CJJ 14—2016 城市公共厕所设计标准

LB/T 014 旅游景区讲解服务规范

3 术语和定义

GB/T 38584—2020界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

公园 park

向公众开放、以游憩为主要功能，配备一定游憩和服务设施，兼具改善生态、美化环境、健身娱乐、科普教育、应急避险等功能的绿色共享空间。

[来源：GB/T 38584—2020，3.1]

3.2

城市公园 urban park
城市规划区范围内的公园。

4 基本原则

4.1 以人为本

以服务公众为宗旨，充分考虑游客休憩、健身、娱乐等美好生活需求。

4.2 多元化

充分考虑公众的年龄、性别、民族、国别等实际情况及多元化需求，提供人性化服务与配套设施。

4.3 智慧化

依托大数据、人工智能、区块链等新兴技术，增强公众服务体验，提升公园运行效率。

4.4 绿色低碳

在运营、服务等环节积极贯彻执行国家及地方有关绿色低碳要求，并向公众宣传节能低碳、绿色健康理念。

5 公园环境与设施

5.1 环境

- 5.1.1 公园环境符合 GB/T 38584—2020 相关要求。
- 5.1.2 景观设计注重自然环境、人文环境与地域文化特色相结合。
- 5.1.3 景观小品立意及文化特色突出。
- 5.1.4 植物景观优美，配置合理。

5.2 设施

5.2.1 概述

公园各项设施的配置达到GB/T 38584—2020、GB 51192—2016相关要求，样式、风格与公园景观、历史文化特点相协调。

5.2.2 公共设施

- 5.2.2.1 达到一定面积的公园设立游客服务中心，符合 GB/T 31383—2015 相关要求。
- 5.2.2.2 公园宜设有旅游商品展销区、医务室、母婴室、儿童游乐设施、饮水机等服务设施。
- 5.2.2.3 设有舞台、阅读书屋、展览厅、展览墙、球类运动场地、步道、健身器材等文体设施。
- 5.2.2.4 根据实际情况，配备观光电瓶车、观光自行车、游船等游园交通设施。
- 5.2.2.5 公共卫生间配备无障碍卫生间、第三卫生间等，符合 CJJ 14—2016 的要求，宜达到 GB/T 18973—2016 中的 AAA 等级。
- 5.2.2.6 设有自助售取票机、自动售货机、自助充电宝租借等自助服务设施。
- 5.2.2.7 公园及附近宜设有与公园规模相适应的智能化停车场，设有数量的电动汽车充电设施及配套车位。

5.2.2.8 设有无障碍停车位、方便轮椅通行的坡道等无障碍设施，符合 GB 50763 的要求。

5.2.2.9 宜根据城市综合防灾要求、公园自身条件等，设置应急避险场地和设施。

5.2.3 智能化设施

5.2.3.1 宜配备自助导览系统和终端，实现访客电子查询导游图，引导访客自主确定游览路线，实现自助导游。

5.2.3.2 宜配有 VR 全景游园系统，方便游客线上游园。

5.2.3.3 配备客流量实时监测预警系统。

5.2.3.4 配有智能环境监测系统、能耗监测系统、设备运行监控系统等。

5.2.3.5 宜设有智能厕所，可通过智能手机等智能终端查询厕所位置及实时使用状态。

5.2.3.6 有较大规模停车场的公园宜建设智能停车管理系统，实现对停车位的实时监测及停车空位智能引导。

5.2.4 绿色环保设施

5.2.4.1 配备绿色节能照明设施，符合 GB/T 51268—2017 的要求。

5.2.4.2 配备节水型卫生洁具，符合 GB/T 31436—2015 的要求。

5.2.4.3 景观绿化采用高效节水灌溉设施。

5.2.4.4 配备垃圾分类回收设施，垃圾分类标志符合 GB/T 19095—2019 的要求。

5.2.4.5 重视可回收固体废弃物的回收利用，简化各类旅游商品的包装，提高电子门票的使用比例。

5.2.4.6 宜配备太阳能、地热、可再生水等资源利用设施。

5.2.4.7 设有雨污分流设施，遵循 GB 50014—2021 的要求。建议根据实际情况配备雨水收集利用、中水利用等设施，实现节能减排。

5.2.5 标识标牌

5.2.5.1 公园公共信息导向系统设置遵循 GB/T 15566.9 的要求。

5.2.5.2 公园导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌、安全提示牌、应急避险标识等标识标牌与公园景观环境相协调，宜凸显地方特色，且采用中英双语或多语种形式，并遵循 GB/T 10001（所有部分）的要求，中英双语标识遵循 GB/T 30240（所有部分）的要求。

5.2.5.3 公园的公告、宣传栏、服务手册等宜提供中英双语或多语种版本。

5.2.5.4 公园门户网站、微信公众号、手机应用程序等宜提供中英双语版本。

5.2.5.5 宜安装盲文导览指示牌，方便盲人游园。

6 公园运营

6.1 工作人员

6.1.1 配备与公园规模相适应的工作人员，宜包含具备英语或其他外语沟通能力的涉外服务人员。

6.1.2 工作人员宜经过专业技能、安全、医疗急救常识等方面的培训，涉外服务人员根据工作需要定期接受国际化服务相关培训。

6.2 运营机制及体系

6.2.1 建立公园运营管理体系，制定公园日常管理制度，包括绿化养护管理、环境与卫生管理、设备设施管理和维护、游园秩序管理、安全与应急管理、风险管理等，制定公园运营流程手册。

6.2.2 制定有关环保、节能及倡导绿色游园等方面的规章制度和管理要求。

6.2.3 积极落实国家、省市关于碳中和战略目标、规划及实施计划，开展减排、碳抵消等行动，倡导低碳运营与服务。

6.2.4 制定清晰的服务流程、服务质量标准，明确服务内容、时间、地点、流程、服务质量要求和指标等，并建立咨询投诉和服务质量反馈评价机制。

7 公园服务

7.1 概述

按照GB/T 38584—2020提供相关服务，并提供本文件中7.2至7.9中的相关服务。

7.2 咨询及票务服务

7.2.1 通过门户网站、微信公众号、微博账号、手机应用程序、电话或服务台等多种方式为游客提供信息咨询解答和投诉受理服务，并提供中英文等多语种服务。

7.2.2 提供在线预约服务，售票公园提供在线购票、退票服务。

7.3 导览与讲解服务

7.3.1 醒目位置展示游览区域全景导游图，准确表示主要项目景点、服务设施等。

7.3.2 提供导游讲解和智能导览服务，讲解服务质量符合LB/T 014的规定，宜提供外语导游服务。

7.3.3 制作和发放宣传手册，方便游客游览。

7.4 科普教育服务

7.4.1 定期开展科普宣传、生态文明教育等活动，多途径传递尊重自然、生态平衡、可持续发展等相关信息。

7.4.2 通过挂牌或插牌对植物进行科普展示，挂牌或插牌宜设置二维码，将植物科普知识进行在线延展。

7.4.3 组织开展园林文化、园艺、家庭养花、青少年自然教育等科普教育体验活动。

7.4.4 宜向公众提供综合教育实践平台。

7.5 便民服务

7.5.1 宜提供轮椅租赁、儿童推车租赁、雨伞租赁、失物招领、走失援助、应急药箱等便民服务。

7.5.2 提供简餐、小食品售卖等餐饮服务。

7.5.3 提供旅游商品、旅游纪念品和当地特产的旅游购物服务，旅游购物场所服务质量符合GB/T 26356的相关规定和要求。

7.5.4 提供物品寄存、邮政明信片及邮政投递、纪念币和纪念戳服务。

7.5.5 宜在法定节假日或重要纪念日举行园事活动。

7.6 信息服务

7.6.1 宜提供覆盖公园区域内的无线网络服务。

7.6.2 利用门户网站、微信公众号、微博等信息化手段和工具建立与公众间在线互动、投诉等通道，并实现与12345市民服务热线对接。

7.6.3 通过电子信息屏、门户网站、手机应用程序、微信公众号、微博账号等渠道向游客推送游园信息，信息内容可包括公园（景点）简介、游园须知、服务电话、乘车路线、电子导览图、活动预告、游客量信息、出行提示等。

7.6.4 宜在游客中心、主要景点等区域设置多媒体触控终端，向游客提供自助信息查询服务。

7.7 文化服务

7.7.1 定期开展节庆文化活动、非物质文化遗产宣传展示等活动。

7.7.2 结合城市特色，举办书画展览、民俗展演等特色文化活动。

7.7.3 充分发挥自身优势，积极整合各项资源，针对青少年思维特点和实际需求，开展丰富多样的文化活动，引导青少年传承中华优秀传统文化。

7.7.4 宜通过公园官方网站、新媒体等方式及时向社会及游客发布开展各项文化活动的信息。

7.7.5 宜通过网站、社交平台、新媒体等互联网途径，对城市文化进行传播。

7.7.6 不断挖掘泉水等本地文化特色，积极研发蕴含地方文化特色的文创产品，打造文创空间。

7.8 志愿服务

7.8.1 根据 GB/T 40143—2021 相关要求，建立志愿服务队伍，引导市民积极参与游园文明劝导、环境保护、疏导人群、交通问询、景点导览等公园志愿服务活动，鼓励外籍人士参与。

7.8.2 通过多种渠道发布志愿服务信息。

8 公园安全

8.1 安全设施

8.1.1 配备视频监控、电子巡查、电子围栏、电子门禁等智能安防设施和系统。

8.1.2 配备公共广播系统，实现应急广播、应急指挥等功能。

8.1.3 在公园主路、易出现意外处等安装紧急求助终端，为突遇疾病、受伤、事故等的游客提供紧急救助服务。

8.1.4 根据实际需求，配备救助箱、救生圈、救生绳、救生衣等水上应急救助物资。

8.1.5 配备智能体温测量系统、防疫物资等公共卫生设施和物资。

8.2 安全管理

8.2.1 公园安全管理符合 GB/T 38584—2020 相关要求。

8.2.2 定期对公园消防设施等进行检查，如发现损坏，及时维修或更换。

8.2.3 公园安全监控 24 小时运行，监控录像应保存 90 天以上。

8.2.4 定期对公园公共区域等进行消毒，确保公共卫生安全。

8.2.5 对公园游客个人信息的收集、存储、使用符合 GB/T 35273—2020 要求，确保游客个人信息安全。

8.2.6 通过电子信息屏、多媒体触控终端、公共广播系统、门户网站、手机应用程序、微信公众号、微博账号等途径以文字、图片或视频的形式发布公园安全宣传信息，提高游客游玩的安全意识。

8.2.7 科学确定公园游客承载量，制定并实施客流预警机制和客流控制方案。

8.3 应急管理

8.3.1 公园应急管理遵循 GB/T 37228—2018 的要求。

8.3.2 制定应对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件等突发事件的应急预案，并根据公园实际情况制定专项突发事件的应急预案，包括但不限于火灾事故应急预案、传染病疫情应急预案、踩踏事件应急预案、游乐设施事故应急预案等。应急预案编制科学合理、内容完备，针对性强。

8.3.3 配备应急响应所需设备设施及相关物资，并定期对其检查。

8.3.4 定期组织开展应急培训和应急演练，每半年至少举办一次。

- 8.3.5 发生应急事件后，按规定立即启动相应的应急预案，采取应急措施，并按规定及时报告。
- 8.3.6 应急事件的信息发布及时、准确、客观、全面。
- 8.3.7 应急处置结束后，对原应急预案进行评估和完善。

参 考 文 献

- [1] 《济南市城市公园管理办法》
 - [2] 《济南市公园服务管理规范（试行）》
 - [3] 《关于加强公园（景区）垃圾分类工作的指导意见》（济南市园林和林业绿化局）
 - [4] T/FJFM 002—2018 公园设施维护服务规范
 - [5] DB36/T 1234—2020 智慧景区建设指南
 - [6] PAS 2060:2010 Specification for the demonstration of carbon neutrality
 - [7] ISO 14064-1:2008 Greenhouse gases—Part 1:Specification with guidance at the organization level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals
 - [8] ISO/WD 14068 Greenhouse gas management and related activities—Carbon neutrality
 - [9] 《大型活动碳中和实施指南（试行）》（中国生态环境部）
 - [10] 《城市公园配套服务项目经营管理暂行办法》
 - [11] 《中华人民共和国安全生产法》
 - [12] 《中华人民共和国消防法》
 - [13] 《山东省安全生产条例》
 - [14] 《山东省安全生产风险管控办法》
 - [15] DB14/T 2224—2020 旅游景区节能减排指引
 - [16] DB14/T 2157—2020 5A级旅游景区安全管理规范
 - [17] 《中华人民共和国突发事件应对法》
 - [18] 《突发事件应急预案管理办法》（国办发〔2013〕101号）
 - [19] 《山东省突发事件应急保障条例》
 - [20] 《山东省突发事件应急预案管理办法》
 - [21] 《关于进一步推动文化文物单位文化创意产品开发的若干措施》
-