

# 郑州市园林局

## 关于印发《郑州市园林局公园广场管理规范》的通知

局属各单位，机关各处室：

现将《郑州市园林局公园广场管理规范》印发你们，请结合实际，认真贯彻执行。

2014年1月17日

## 郑州市园林局公园广场管理规范

### 第一章 总 则

1.1 为进一步用省五星级公园和国家重点公园标准规范公园广场的服务行为，提高公园广场管理和服务水平，依据住建部《关于进一步加强公园建设管理意见》（以下简称《意见》）、《全国动物园发展纲要》、《国家重点公园管理办法》、《河南省公园星级划分与评定标准》、《郑州市园林绿化建设管理条例》等，制定本规范。

1.2 本规范适用于局属各公园（含动物园、植物园，下

同)广场。所有一线岗位园林职工均应按此规范执行,其他各工种应树立服务意识,参照本规范执行。

1.3 公园广场管理者应转变思想观念,强化责任意识,创新工作机制,通过新的管理理念和制度措施,促进园林绿化建设管理水平的整体提升。

1.4 公园广场要制定总体规划,并按照总体规划对园内基础设施等进行升级改造,逐步完善、提升园区功能。

1.5 公园广场要注重景观建设,提高园林艺术水平,结合实际,扎实开展整治提升活动,真正实现思想观念、认识水平的提升;管理机制、管理手段的提升;技术水平、人员素质的提升;绿化效果、景观效果的提升。

1.6 公园广场要挖掘文化底蕴,突出文化特色,打造文化品牌,提升文化品位。

1.7 公园广场要建立和推行网格化管理体系,通过网格化管理,明晰责任、重心下移,真正使公园广场管理做到“横到边、纵到底、全覆盖、无缝隙”。

1.8 公园广场要树立产业理念,转变追求单一生态效益的观念,发挥园林的经济效益。

1.9 服务管理的总体要求是“主动、热情、耐心、周到”。

1.10 各公园广场可依据此规范制定和细化岗位服务规范及标准,并督促职工执行。

## 第二章 服务管理

## **2.1 门区管理**

2.1.1 公园广场（除开放性公园广场外）应当每日开放，因故不能开放的，经上级主管部门批准后提前公示。

2.1.2 门区服务岗位工作人员要统一服装，持证上岗。做到举止端庄、语言文明，耐心解答游人询问，及时疏导游人。

2.1.3 出入口区域秩序良好，各种通行车辆严格按照管理规定，做到定线出入、定点存放，停车场有标识并划有标准的停车位、行车走向指示。门区周围无占卦、算命等封建迷信活动，无发放广告及擅自兜售物品行为。

## **2.2 票券管理**

2.2.1 门票印制要符合国家有关法律、法规规定，门票价格要经物价部门审定。

2.2.2 售票公园要严格执行国家、省、市各项门票优惠政策。

2.2.3 出售的票种、票价应当在售票处明示。售票员唱收唱付，票款当面点清。严禁出现出售回笼票及其它违反财经纪律的行为。

2.2.4 公园管理部门、财务、审计部门应定期或不定期对票务工作进行检查和抽查。

## **2.3 房屋管理**

2.3.1 公园广场管理机构应当对公园广场内的房屋和设施根据其实际使用情况制定修缮和维护计划，保证房屋和

设施处于良好的使用状态。

2.3.2 园区内房屋主要用于为游人服务，如展览、陈设、售验票、提供餐饮等，后勤用房不得设在主要游览区内。

2.3.3 租用房屋应当遵守公园广场的各项管理规定，不得从事与公园广场功能不相符及影响游人游览的活动。

2.3.4 出租房屋合同要由局法律顾问审定，报局长办公会研究同意后执行。

2.3.5 公园广场管理机构应当加强出租房屋的管理，定期检查外租房屋，发现问题应当及时责成租用方限期整改。

## **2.4 服务设施管理**

2.4.1 公园广场管理机构应按照公园广场总体规划编制园区服务设施设置规划，规划应符合国家相关标准要求，与景观相协调，布局合理，在数量和功能上满足游客要求。

2.4.2 公园广场管理机构应严格按照编制的园区服务设施设置规划进行管理，对不符合规划要求的，严格整改，达到规划要求。

2.4.3 园林建筑和各类公共设施外观完好，功能齐全，构建完整无损，设施的样式、风格应当与自身景观、历史、文化特点相协调。

2.4.4 能为特殊人群（老人、儿童、残疾人等）提供便利服务，设有残疾人无障碍通道、老年人手推车等设施设备。

2.4.5 园内应备有公园广场简介（导游图）及导游牌示等。简介（导游图）应标明进出口、道路系统、景点分布和

介绍、服务设施、咨询投诉点、安全游园温馨提示、医疗救护点（含附近医疗点）等内容。导游牌示要美观实用、文字准确、位置合理，与公园整体景观风格相协调。使用的标识与符号应与国家发布的统一标准相符，文字采用中英文双语形式。

2.4.6 园区应加强植物标示管理，设置显示植物名称、习性等的标识牌。

## **2.5 基础设施改造管理**

2.5.1 在公园广场内进行基础设施改造工程，要进行公示，说明工程概况、改造内容、投资规模、施工单位、项目经理、工期、监督电话等内容，以便接受社会监督。

2.5.2 改造工程必须保证开工手续齐备，资料完整；施工过程中有专人现场负责和监理，各种签证齐全；有施工方案、施工进度计划；有各项工程竣工图和验收报告，且达优良工程。

2.5.3 改造工程施工过程中要文明施工，不得破坏公园广场景观、植被及各类设施，不得影响游人游览安全。施工现场周边应当进行围挡，并与公园广场景观相协调。对可能影响游人游览安全的，应当设置安全警示标志，并在工程险要处采取有效的安全保障措施，施工结束后要恢复原貌。

## **第三章 商业运营管理**

3.1 严格执行住建部《意见》关于确保公园属性的规定，

严禁任何与公园公益性及服务游人宗旨相违背的经营行为；  
严禁在公园内设立为少数人服务的会所、高档餐馆、茶楼等；  
严禁利用“园中园”等变相经营；禁止将政府投资建设的公园资产转由企业经营、将公园作为旅游景点进行经营开发。

3.2 对于违反住建部《意见》规定或与《意见》要求不符的，制定整改计划，限期改正。

3.3 严禁违规增添游乐康体设施设备以及将公园内亭、台、楼、阁等园林建筑以租赁、承包、买断等形式转交营利性组织或个人经营。

3.4 本单位职工不得在自己所在公园广场从事一切商业（包括游乐项目）经营活动。

3.5 公园广场内商业经营点的布局应当符合公园广场总体规划和园区服务设施设置规划，其形式、规模、体量、位置要与公园广场景观相协调，并保证经营摊点的经营不超出规定的经营范围。不得随意增设临时商业点。

3.6 新建、改扩建商业经营用房应当按照相关程序报有关部门批准，建成后须经有关部门验收合格后方可营业。

3.7 各商业经营点应建立健全和落实各项管理制度，明确各岗位的责任人员、责任内容和安全责任制。

3.8 各商业经营点应严格按照工商部门核准的经营范围经营，经营许可证、卫生许可证等要在显著位置明示。

3.9 严禁非法经营，禁止在门窗外、门窗上悬挂商品招徕游客，禁止悬挂、张贴、摆放商业广告，严禁使用高功率

用电器，无占用绿地、道路经营现象。

3.10 商业服务人员应持有健康证，按照规定着装、佩证，无假冒伪劣商品，做到文明经商、礼貌待客。

3.11 商业从业人员应当进行岗前培训，未经业务培训和安全生产培训，考试不合格的人员不得上岗。

3.12 各商业经营点应严格按照公示的营业时间营业，如遇特殊情况改变营业时间，应提前告知。

3.13 严格落实进货验收制度和索证索票制度，严把商品进货渠道和质量关。严格执行国家物价政策，所售商品必须全部明码标价，一货一签。

3.14 餐饮经营必须严格按照食品卫生的有关法律法规的要求定期检查，配备消毒设施，严格消毒制度，无使用对环境造成污染的一次性餐具，餐饮服务符合国家食品卫生的规定。

## 第四章 游乐设施管理

### 4.1 游乐设施设置管理

4.1.1 游乐设施设置应当符合公园广场总体规划。

4.1.2 公园广场游乐设施要统一规划，控制规模。规划方案需报局批准，并按照批准的方案设置。

4.1.3 严格控制设置新的游乐项目，确需设置的，要开展安全风险评估，严格审查和公示，必要时组织论证和听证，经局长办公会研究决定。游乐项目一经批准，必须严格按照

批准的方案实施，不能随意变更项目的形式和内容。

4.1.4 严格规范游乐设施经营合同，新签订的合同期限应和游乐设施的使用期限相一致。所有经营合同内容需先征求局法律顾问意见，经局长办公会研究同意，方能签订。

4.1.5 现有游乐设施经营合同到期后，不符合公园总体规划的，应结束合同，撤除设施；需要继续经营的，应重新签订经营合同。

## **4.2 游乐设施服务管理**

4.2.1 公园广场游乐设施的操作人员必须经专业培训，特殊岗位要依法取得作业资质，持证上岗。定期对设备进行检查和维修保养，严格遵守操作规程。

4.2.2 游乐项目工作人员必须持证上岗，统一着装，执行岗位规范，礼貌待客，文明服务。

4.2.3 游乐设施工作人员必须定期对游乐设施进行检查检修，建立每日运行日志和维修保养日志，确保安全运营。

4.2.4 公园广场邀请专业安检部门定期不定期对游乐设施进行检查，凡安检不达标的，立即关停，确保各种游乐设施安全运行。

## **第五章 园容和卫生管理**

### **5.1 环境卫生管理**

5.1.1 公园广场应做到定时清扫，全天保洁。小型公园、广场、游园，在早上 6:00 之前清扫完毕；面积较大的公园在早上 8:00-9:30 进行清扫；非开放性公园开园之前清扫完毕。



晨练高峰及其他时间不得进行大范围扬尘的清扫工作。

5.1.2 对树挂、电杆及墙上标语广告及时清理，加强日常保洁；非主干道和非主要游览区应经常清扫，做到无卫生死角。园内垃圾要随扫随清，垃圾箱、桶外观要干净整洁，垃圾随时清理，做到不外溢，无异味。

5.1.3 禁止在公园广场内焚烧树叶、荒草、废弃物等生产垃圾和生活垃圾。生产垃圾和生活垃圾应及时清运到指定地点，并应按规定进行喷药处理，消灭蚊蝇等滋生的场所。

5.1.4 雨雪后应当及时清扫园路。公园广场内禁止使用化学除雪剂。

5.1.5 保持园区安静的游览环境，噪声不得超过环境保护部门规定的标准。

## **5.2 厕所管理**

5.2.1 公园广场厕所应达到《郑州市城市环境卫生管理条例》规定的管理标准。

5.2.2 厕所保洁要有专人负责，定期喷洒卫生药剂，所有厕所冲水、盥洗、通风设备运行正常，无破损。做到园内厕所洁净、无堵塞、无污迹、无蝇、无蛆、无粪便外溢、干净、明亮，地面无积水，保持室内无异味，无污垢，垃圾日产日清。

5.2.3 厕所门窗、灯具、大小便器、扶手等公共设施应当齐备完好。厕所内严禁堆放杂物和垃圾，清洁工具和用品不能外露。

## 第六章 绿地养护管理

6.1 以植物造景为主，做到植物配置科学、协调，植物群落层次丰富，色彩鲜艳，景观优美，园林艺术性强。

6.2 植物生长旺盛，枝叶健壮，叶色鲜艳；草坪、地被整齐美观；花卉适时开放，花色正常。

6.3 根据植物生长情况，合理进行松土施肥。每年秋冬季和春季施用基肥，生长旺盛季节追施速效肥。对园内植物适时浇灌和排灌，保持土壤中的有效水分，确保植物生长良好。

6.4 定期对植物开展修剪工作，绿篱修剪达到线条圆润、曲线流畅、横平竖直，宽窄适宜；草坪修剪达到标准统一、整齐美观、切边齐整；乔灌木根据植物生长及开花特性，适当修剪，路边植物不得影响游人行走。

6.5 及时剪除植物枯枝败叶，清扫落叶和清除水生植物残枝枯叶，以免影响景观及植物生长，同时根据天气情况及病虫害发生规律对园内的植物进行病虫害防治工作。

6.6 公园广场根据自身情况制定补植补栽计划，对园区缺株断垄植物、黄土裸露地块等及时进行补植，园内死树及树桩应及时进行清挖补栽。

6.7 古树名木保护符合《城市古树名木保护管理办法》（建城〔2000〕192号）和《郑州市古树名木保护管理办法》（郑州市人民政府令〔2005〕第145号）规定，采取科学、有效保护和复壮措施，设立有效保护范围，标志牌设置规范。

## 第七章 水体管理

### 7.1 水体管理

7.1.1 公园广场应当加强与有关部门的协调与沟通，保证水体的正常水位，维护水体的景观效果。

7.1.2 公园广场应当加强水面保洁，并积极配合环保、水务等部门对水质进行定期监测，水质应达到《景观娱乐用水水质标准》（GB12941-91）要求，无异味，无漂浮物。

7.1.3 园区产生的所有废弃物均不得进入景观水体。其水体出现污染、水华等现象，管理部门应当积极协同有关部门采取有效措施进行治疗，无法有效治理的应及时向上级主管部门和当地环保部门报告。

7.1.4 保护水质，可以利用水体养殖鱼、鸭等动物，但应科学论证，控制规模，作好疫病防治等工作。

7.1.5 结合实际，在水体内种植水生植物，提升水体自然景观。

7.1.6 水岸应设立安全警示及提示标志，禁止游人游泳及钓鱼（经批准经营的钓鱼项目除外）。

7.1.7 利用水体进行的经营项目，要按照“安全第一、服务群众、保护景观”的原则进行。各种项目的设置应当符合公园总体规划，与公园整体景观风格相协调，并要符合水质保护的要求。

### 7.2 游船管理

7.2.1 游船服务所用船只需经过相关部门批准。

7.2.2 游船工作人员应经过培训，持证上岗。维修人员要熟悉船只情况，遵守操作规程，坚持检修制度，确保船况良好。服务人员要着装整齐，语言文明，及时提醒疏导游客，保持良好乘船秩序。售验票人员要严守物价和票务制度，准确计时，耐心解答游客询问。

7.2.3 码头和船只上配备救生用品，设置经公园统一设计的安全提示标牌或文字，售票处配备船种和票价的说明牌。

7.2.4 设立救生艇和其他救生抢险设备，如救生衣、救生圈等，船只运营开放期间要进行巡逻，保证安全。

## 第八章 公园广场活动管理

8.1 公园广场举办活动应当符合公园广场的性质和功能，坚持健康、文明的原则，不得损害公园广场绿化和环境质量。

8.2 举办各类活动，由公园管理机构根据申请单位的活动方案填写《郑州市临时占用公园、绿地广场、游园举办活动审批表》，报市园林局批准。

8.3 严格禁止占用公园广场举办占用面积大、活动时间长、严重影响群众游园的大型商业性展销、促销活动。

8.4 严格控制企业占用公园广场举办产品推介、销售等一般性商业活动。各公园广场管理单位要严格把关，对园区环境秩序影响较大，与公园广场性质、功能及文化无关的活

动，原则上不予受理；其它活动可酌情考虑，按程序报批。

8.5 占用公园广场组织公益性活动的，如社会福利、慈善事业，弘扬社会正气、促进精神文明的文化体育活动等，公园广场应予以支持。

8.6 举办活动前，公园广场要与活动举办方签订协议，明确安全职责、活动内容、禁止事项、违约责任等。活动期间，要加强管理，维持园区秩序，做好卫生保洁工作，配合活动的正常开展。同时要制定安全预案，确保活动安全。

8.7 活动举办方应保证活动内容及形式符合法律法规的规定，严格按照协议内容开展活动。若出现违反协议及公园广场管理规定的行为时，管理单位应立即责令其停止活动。

8.8 公园广场应及时发现、劝阻园区内的大型民间集会，必要时及时上报辖区办事处和公安派出所，防止发生政治性事件。

## 第九章 动物管理

9.1 严格按照《全国动物园发展纲要》和《关于进一步加强动物园管理的意见》规范动物园管理，促进动物园健康、可持续发展。

9.2 坚持维护动物生存健康，营造展出动物栖息地特征的原则，突出生态化、自然化理念，努力营造“动物、环境、游人”三位一体、和谐共处的生态游园环境。

9.3 开展野生动物综合保护和科学研究，利用各种方式向群众、特别是青少年进行科普教育和环境保护宣传，最大限度的发挥动物园的社会公益事业功能。

9.4 制定动物繁育规划，有计划地科学繁育动物特别是珍稀动物，适度扩大动物种群。

9.5 切实保障动物福利，保证动物健康，要保质保量供应适合动物食性的饲料；建设适合动物生活习性、安全卫生、利于操作管理的笼舍，配备必要的防暑御寒设施；严禁动物表演，避免让动物受到惊扰和刺激。

9.6 动物笼舍和展览区卫生干净，环境生态自然。动物笼舍内的粪便及时清理，展出动物按时向游客开放展出。

9.7 加强兽医院建设，采取必要的疾病预防和救治措施，为动物提供必要的医疗保障，妥善处理死亡动物的尸体。

9.8 加强动物档案管理，做好动物谱系工作。登记、整理出完整的动物谱系资料，依据动物园行业的种群发展规划，制定动物园的动物种群发展计划。

9.9 制定日常安全管理工作制度，完善安全警示标识等设置，及时检查维护园内设备设施，及时维修损坏、破旧笼舍，确保动物和游客人身安全。

9.10 制定动物逃逸、伤人等突发事件及重大动物疫情等突发事件的应急预案，建立应急救援队伍，应急救援设备及相关工具齐全，定期组织模拟演练。

9.11 严格规范动物引进、交流、交换、出售程序。

9.12 加强对引进、交流、交换途中动物的饲养管理，

防止动物脱笼和受到伤害。

9.13 禁止食用、非法销售野生动物及其产品；禁止将动物展区、动物场馆场地或园内动物以租赁、承包、买断等形式转交给营利性组织或个人经营。

9.14 加强对游人的管理，及时劝阻游人在动物展区内的惊扰动物行为，闭园后禁止进行动物展区内干扰动物的各种活动。

## 第十章 安全生产管理

10.1 安全生产管理应当以人为本，坚持安全第一、预防为主、综合治理的方针。

10.2 建立健全安全生产组织，加强领导，强化责任，明确职责。

10.3 严格落实安全生产领导责任制及安全生产“一岗双责”制，行政领导对安全生产工作负总责，分管领导具体负责，真正使安全生产责任制落到实处。

10.4 建立完善安全生产规章制度。结合本单位实际，制定科学完善、符合规律、操作性强的安全生产规章制度。包括：安全生产例会制度；安全生产月报制度；隐患的排查与治理制度；安全生产应急预案及应急救援制度；安全生产检查制度；安全生产责任追究制度；领导干部挂牌包案督办安全隐患制度等。

10.5 定期开展安全隐患排查，在节假日、重大活动前组织专项安全检查自查，及时消除事故隐患。

10.6 制定安全管理制度和应急预案，配备专职或兼职的安全管理人员，每年至少组织一次综合应急救援预案演练或者专项应急救援预案演练。遇有紧急情况或者突发事件，公园管理机构应当按照应急预案采取相应措施，并及时向主管部门报告。

10.7 按照有关规定做好园区防风、防雷、防火等安全工作。公园内应当合理设置消防水源和消防设施，保证消防通道畅通。有条件的公园广场应当设置应急指挥中心，加强应对重大灾难的防控能力。

10.8 采取多种形式，开展安全生产法律、法规和安全生产知识的宣传教育培训工作，增强全体人员的安全生产意识以及事故预防、自救互救能力。

10.9 建立健全动植物防控机制，严防动物脱笼、伤人和非正常死亡现象及植物园温室名贵植物死亡现象发生。

10.10 实行安全生产一票否决制，对发生安全生产责任事故的单位，年终考评时取消评优评先资格。

## 第十一章 投诉受理

11.1 公园广场要建立投诉受理的工作机制，明确本单位各部门的工作职责，对于有效的游客投诉，要在规定的时间内交由主管部门处理，并及时将结果反馈给游客。

11.2 投诉受理要体现公开、公正的原则，实行首问负责制。接到投诉的部门要负责将游客投诉及时转送到主管部



门，不得拖延推诿。

11.3 公园广场管理部门要在显要位置公布咨询、投诉电话，有条件的要设立意见本、投诉信箱。

11.4 投诉记录齐全完整，处理率 100%。记录内容包括：投诉人、投诉方式、投诉内容、受理人、受理时间、处理结果、回复时间等。

11.5 定期征询游客意见，对于征询上来的意见和建议要及时整理汇总。游客意见征询和处理情况，要向游客进行公示。

## 第十二章 检查考评

12.1 公园广场的检查考评，按《郑州市园林绿化管理五级五星总提升活动竞赛考评办法》执行。