

ICS 03
A 00

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 88—2013

公园服务规范

Service specification for public park

2013 – 12 – 30 发布

2014 – 01 – 01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务时间与区域要求.....	1
5 服务机构与人员要求.....	2
6 设施要求.....	2
7 服务内容与要求.....	2

前 言

本文件按照GB/T 1.1 - 2009给出的规则起草。

本文件由深圳市公园管理中心提出。

本文件由深圳市城市管理局归口。

本文件主要起草单位：深圳市公园管理中心，深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：杨晓冰，赖燕玲，唐永琼，叶丽敏，朱毅，徐萍，李宗怀，谢佐桂，邹卓辉，钟子杰，邱诗雅，杨乐超，吕勇，刘彬彬，高瑞鑫，何茜，李睿。

引 言

为提升深圳市公园服务水平，规范服务行为，保障游客的合法权益，充分发挥公园的各项功能，根据有关法律法规、标准，结合深圳市实际情况，制定本文件。

公园服务规范

1 范围

本文件规定了公园服务时间与区域要求、服务机构与人员要求、设施要求、服务内容与要求。本文件适用于由政府投资建设并设有专门管理机构的公园，其他公园可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 3838 - 2002 地表水环境质量标准
GB 16153 - 1996 饭馆（餐厅）卫生标准
GB/T 26365 - 2010 游览船服务质量要求
GB 50763 - 2012 无障碍设计规范
CJJ 48 - 1992 公园设计规范
SZDB/Z 1 - 2005 特种设备使用和管理安全要求及评价
SZDB/Z 77 - 2013 公园标识系统建设规范
SZDB/Z 80 - 2013 综合公园建设规范
SZDB/Z 81 - 2013 综合公园管养维护要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公园 Public Park

具有改善生态、美化环境、科普教育、游览休憩、健身娱乐、防灾避险等功能，向公众开放的场所。

3.2

游客服务中心 Tourist Service Centre

公园内为游客提供游览信息、咨询和便利服务的专门场所。

4 服务时间与区域要求

4.1 服务时间

各公园应明确开放或服务时间，并在入口处、售票处、游客服务中心等位置进行公告。

4.2 服务区域

各公园应明确开放服务区域，不对外开放的区域应设置明显提示标志。

5 服务机构与人员要求

5.1 服务机构

- 5.1.1 应坚持以人为本、诚信服务、文明经营的服务理念。
- 5.1.2 应制定符合公园特点、满足游客需求的服务目标并组织实施。
- 5.1.3 应制定完善的服务程序、服务标准、服务监督与考核机制并组织实施。
- 5.1.4 应定期组织工作人员进行教育培训，并有相应的记录。

5.2 服务人员

- 5.2.1 应接受职业素养、岗位职责、专业技能等方面的教育培训。
- 5.2.2 应持证上岗、规范着装、举止文明，熟悉公园相关情况，耐心解答游客询问。

6 设施要求

- 6.1 公园设施设置应符合 CJJ 48 - 1992 的规定，综合公园还应符合 SZDB/Z 80 - 2013 的规定。
- 6.2 无障碍设施设置应符合 GB 50763 - 2012 的规定。
- 6.3 应定期检查、维护，保持完好整洁，纪念性建（构）筑物、古建筑、历史遗迹应保持原有风貌。
- 6.4 有文物的公园，应配备专职或兼职文保人员，文物管理按有关规定执行。

7 服务内容与要求

7.1 服务内容

公园应提供综合服务，公共秩序维护服务，园容和卫生服务，文体活动服务，导览及公共信息服务，无障碍服务，公共停车服务，投诉与咨询服务，安全与应急服务，部分公园还应提供商业网点服务，场馆经营和服务，售、检票服务，游乐项目服务。

7.2 综合服务

- 7.2.1 宜在公园主入口附近或游客活动集中的区域设立游客服务中心，为游客提供综合服务。
- 7.2.2 应配备与游客接待量相匹配的在岗工作人员，正常开放日每天应开放 8~10 个小时。
- 7.2.3 应提供以下便利服务：
 - 导览和相关宣传介绍资料；
 - 轮椅和雨伞借用；
 - 应急电话；
 - 便民药箱；
 - 针线包；
 - 咨询投诉受理；
 - 失物招领；
 - 人员走失援助。

7.2.4 宜提供以下便利服务：

- 无线上网热点；
- 多媒体触摸屏、电子显示屏、影视播放等多种形式提供导览服务和宣传介绍；
- 中英文双语服务。

7.3 公共秩序维护服务

7.3.1 应建立公共秩序巡逻制度，重点地段和部分时段以及有特殊情况时，应加强巡逻，发现异常情况及时处理和报告。

7.3.2 应及时对制造噪音、携带犬类（导盲犬除外）入园等影响游园环境的行为进行劝阻。

7.4 园容和卫生服务

7.4.1 应每日清扫保洁，保持园区整洁、干净，无卫生死角。园内垃圾应及时清运，日产日清，对公园内的垃圾中转站应定期进行消杀处理。

7.4.2 园内植物应保持生长繁茂，配置合理，合理修剪，无明显病虫害。枯枝死树应及时清理，台风期间应加强台风前梳理和台风后的清理工作。

7.4.3 厕所开放时间应与公园开放时间同步。厕所保洁应有专人负责，外观整洁无污渍，定期喷洒卫生药剂。宜免费提供厕纸、洗手液。

7.4.4 应保持水面清洁，定期进行水质监测，保持水体无异味，无漂浮物，保持景观效果，水质应符合 GB 3838 - 2002 的要求。

7.4.5 有人工饲养动物的公园应做好动物的卫生防疫工作。

7.4.6 综合公园园容和卫生服务还应符合 SZDB/Z 81 - 2013 的要求。

7.5 文体活动服务

7.5.1 公园内举办文体活动应遵循“谁主办、谁负责”的安全管理原则。

7.5.2 公园内的文体活动应符合公园功能和定位，活动内容健康、文明，并且坚持公益性原则。

7.5.3 公园以出租场地、联合举办或协办等形式参与举办大型文体活动的，应与合作单位签订协议，并在协议书中明确合作各方的责任和义务。

7.5.4 在公园内举办的大型群众性活动应符合国令（第 505 号）《大型群众性活动安全管理条例》的规定。

7.5.5 群众性活动参与人数大于或等于 200 人的，应在活动前五个工作日将拟办请示、活动方案、安全保卫方案、应急突发预案等相关材料报主管部门审批，并在活动前将审批结果提交公园管理机构。

7.5.6 公园内举办大型文体活动应符合以下要求：

- 成立专门管理小组，负责整个活动的安全管理和组织开展，管理小组应架构合理，分工明确，责任到人；
- 确定最大游客容量，制定服务接待方案，落实岗位责任，规范工作人员行为，确保服务质量；
- 明确游客投诉接待部门和负责人，游客投诉应及时妥善解决；
- 狭窄或易堵地段应设立单行线或派专人疏导，超出最大游客容量应立即采取有效措施，确保安全正常的游览秩序；
- 维护好园容环境，加强卫生保洁工作，垃圾随时清理，活动结束后及时恢复园容环境；
- 加强值班工作，严格信息报送和请示报告制度，值班人员应熟悉突发事件的处置预案。

7.6 导览及公共信息服务

7.6.1 宜提供人工、设备相结合的多种形式的导览服务。

7.6.2 宜在入口处、售票处、游客服务中心、主要景点等人流密集区域提供广播及电子显示屏服务，滚动公告公园综合服务信息。

7.6.3 应建设科学合理、美观实用的标识系统，标识系统整体规划、标牌设置、要素设计、维护保养应符合 SZDB/Z 77 - 2013 的规定，各节点应设置以下类型的标牌：

- 公园出入口处，应设置总体平面示意图或导游图、公园介绍牌、游园须知牌；
- 园区内主干道交叉路口处，应设置导向标志、分区域的局部平面示意图；
- 公园主要景点处，应设置景观介绍牌、游览须知牌、导向标志、局部平面示意图；
- 公园主要游乐设施处，应设置游乐设施介绍牌、游客须知牌、导向标志、局部平面示意图，对于收费的游乐设施，应设置收费须知牌；
- 公园主要集会广场处，应设置导向标志、局部平面示意图。

7.6.4 应建立具有公共信息服务功能的媒介或设施，如网站、微博、微信、宣传栏等，及时、准确公开便民信息。

7.6.5 公共信息内容宜包括公园概况、新闻动态、便民服务、咨询投诉、文化活动、科普知识等，宜设置英语版本。

7.7 公共停车服务

7.7.1 停车场地应平整、防滑、标线清晰，配备照明和消防设施，科学合理设置出入口与停车场(库)规模。

7.7.2 公园停车场入口处应设置须知规范牌，公示停车场(库)开放时间、停车须知，停车场(库)停车实行收费的应在醒目位置公示收费依据和标准。

7.8 投诉与咨询服务

7.8.1 应设置固定投诉咨询电话，在游客服务中心及其他合适的地点应设置投诉信箱。可在导游图、门票、标识标牌、便携式印刷品等载体上公布投诉电话、电子邮箱、投诉地址等投诉渠道。

7.8.2 应制定投诉处理程序，明确受理部门，公开投诉处理程序和时限，投诉处理应及时、有效，并将处理结果反馈给投诉方。

7.8.3 应完整详实记录游客投诉信息，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。

7.8.4 应通过电话、网络、媒体、活动、座谈、满意度测评等方式征询游客意见，对于收集的意见和建议应及时整理并处理，意见征询活动每年不少于一次。

7.9 安全与应急服务

7.9.1 公园管理机构应与园内商业网点、服务单位等签订安全生产责任书。

7.9.2 公园管理机构应购买园区公众责任险，宣传警示游览安全风险，并对游览范围内因管理不当和设施故障引发的安全事故负责。

7.9.3 应制定消防、卫生、特种设备、气象灾害等突发事件应急预案，并定期组织演练，遇突发安全事件，公园管理机构应迅速响应，及时启动应急预案，将游客疏导到安全区域。

7.9.4 应做好消防工作，确保消防通道畅通，按规定配备和设置消防设施(备)，通过消防设计审核、消防验收及消防安全检查。

7.9.5 应加强公园内所销售食品的安全检查，从事食品制作、销售的组织应取得食品安全管理部门颁发的许可证并在规定的范围内开展经营活动，饭馆(餐厅)卫生条件应符合 GB 16153 - 1996 的要求。

7.9.6 应建立特种设备管理制度，依法向行政主管部门登记特种设备信息，其使用和管理应符合 SZDB/Z 1 - 2005 的要求。

7.9.7 游乐设施应严格按照操作规程操作，设置安全应急通道，运行前应进行安全日检，并制定相应的突发事件应急预案。

7.9.8 应做好台风、雷电、暴雨等气象灾害应对工作，在台风黄色、橙色、红色预警信号及暴雨红色预警信号期间应采取闭园措施，并对已入园游客进行疏导。

7.9.9 在游客集中区域等容易发生安全事故的位置，应设置安全防护设施和规范醒目的安全警示标识。

7.9.10 公园内宜设置视频监控系统。

7.9.11 游船、游艇等水上游乐项目应设置专用码头，定期进行安全检查，制定救生保护措施。

7.9.12 在公园内进行工程施工的，应采取有效的安全保障措施，施工现场用地范围的周边应进行围挡，围挡设置高度不低于 1.8 米，与公园景观相协调，并设置安全警示标识。

7.9.13 园内游览车辆应取得厂内机动车行驶证，应定期检查和及时维修，确保外观整洁、车况良好。车辆驾驶员应持证驾驶、礼让游客，行驶速度不得超过 15 公里/小时。

7.9.14 接待游客超出公园游客容量时，应采取限制游客入园等措施，及时疏导游客，避免拥挤或引发意外事故。

7.9.15 应建立紧急救援服务联络机制，加强与公安、医疗系统和民政部门或民间专业救援队伍的联动，协助相关部门提供游客突发和紧急安全救援服务。

7.9.16 游客在公园区突发疾病、摔伤和不适等情况，公园在协助拨打紧急救助电话后，须尽快疏导游客，疏通道路和通道，提供辅助服务，方便专业救助队伍的抵达和救援。

7.10 商业网点服务

7.10.1 商业网点应证照齐全，各证照在显著位置明示。

7.10.2 应在显著位置注明营业时间，因特殊情况需改变营业时间，应提前进行告示。

7.10.3 不得越线经营，严格执行“门前三包”。

7.10.4 严格执行国家物价政策，所售商品应明码标价，做到价签价目齐全、标价字迹清晰、货签对位、标示醒目，价格变动时应及时更换。

7.11 场馆经营与服务

7.11.1 公园内设置的文化、艺术、游憩等对外经营场所，应面向所有游客开放，公园正常开放时，每天应开放 8~10 个小时。公园内不应建设或者将现有场地和设施改建为为少数人服务的会所、高档餐馆等。

7.11.2 宜提供茶水、餐饮等服务，但应明确经营的范围，且需要提供符合游客大众化消费需求的产品，明码实价。

7.11.3 公园内的体育场馆和文娱设施应对外开放，日常管理此类设施时可收取适当费用，但价格不应超过周边同类型场所和设施，且应指定部分场地或时段免费开放。

7.12 售、检票服务

7.12.1 售票处设置应方便游客购票，窗口的数量应与游客接待量相匹配，团队和散客售票窗口宜分开设置。

7.12.2 售票处应公示票价、优惠政策、购票须知、营业时间、项目介绍、设施开放信息等。

7.12.3 工作人员应熟悉票券的价格和使用方法，售票时应规范、快捷、准确，唱收唱付。

7.12.4 售票处宜设置电子显示屏、公告栏、身高标尺、排队隔栏与遮阳避雨等设施。

7.12.5 票证应印有购票及游园须知、咨询、投诉和应急救援的联系方式。

7.12.6 检票口应设有醒目的入口标志、身高标尺、安全提示、游览须知。

7.12.7 工作人员应提示游客出示票证，对不符合条件的游客做好解释劝导工作，遇客流高峰期，应做好游客疏导工作。

7.13 游乐项目服务

7.13.1 公园的各项游乐服务项目设置应符合相关标准和规范，须法定许可并手续完备。

7.13.2 应根据游客量在游乐项目处设置排队等候区域，并配备遮阳避雨、排队隔栏、临时休息座椅等设施。

7.13.3 遇客流高峰期，需长时间等候时，应做好游客疏导工作。

7.13.4 工作人员应向游客介绍项目操作方法及有关注意事项，劝说并阻止不符合条件者参与。

7.13.5 工作人员应严格执行游乐设施操作规范，安全、准确地对设备进行操作。

7.13.6 游乐设施开始运行前，工作人员应告知游客安全注意事项，指导帮助游客正确使用游乐设施和安全装置。

7.13.7 游乐设施运行过程中，应配备专人进行现场管理，工作人员应密切关注游客动态，适时提醒游客注意安全事项，及时纠正游客不符合安全规范的行为；出现突发情况时，应立即停止运行，做好解释并提供帮助。

7.13.8 游乐设施运行结束后，工作人员应指导帮助游客打开安全装置，并提醒游客取回自己的行李物品从出口处离开，对身体出现不良反应的游客应主动提供帮助。

7.13.9 临近游乐设施停止运营时，工作人员应实行截流等办法疏散游客，并做好解释工作。

7.13.10 游览船服务应符合 GB/T 26365 - 2010 的要求。
