



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 38584—2020

---

## 公园服务基本要求

Basic requirement of service for park

2020-03-31 发布

2021-02-01 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 总体原则 ..... 2

5 一般要求 ..... 2

6 分类 ..... 5

7 评估 ..... 7

参考文献..... 8

库七七 www.kq9w.com 提供下载



# 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国住房和城乡建设部提出。

本标准由全国城镇风景园林标准化技术委员会(SAC/TC 449)归口。

本标准起草单位:北京市公园管理中心、北京市园林科学研究院、中国公园协会、北京市公园绿地协会、上海市公园管理事务中心、沈阳市园林绿化管护与城市建设综合执法中心、陕西省西安市城市管理和综合执法局、厦门市市政园林局、北京市颐和园管理处、北京动物园、北京市天坛公园管理处、北京市植物园。

本标准主要起草人:姚士才、许超、王茜、郭珺琪、王忠海、李炜民、王鹏训、李延明、丛日晨、宋利培、孟雪松、李亮、景长顺、魏曙明、朱虹霞、张春涛、蔡丰、郭和平、王伟军、贺然、李秀君、唐启全、姚楚怡、白首同、陈进勇。



库七七 www.kq9w.com 提供下载

# 公园服务基本要求

## 1 范围

本标准规定了公园服务的总体原则、一般要求、分类、评估要求。  
本标准适用于向公众开放的综合公园、专类公园、社区公园及游园，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 3096 声环境质量标准
- GB 3838 地表水环境质量标准
- GB 8408 大型游乐设施安全规范
- GB/T 17217 城市公共厕所卫生标准
- GB/T 51168 城市古树名木养护和复壮工程技术规范
- GB 51192 公园设计规范
- CJJ 267 动物园设计规范
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
- 城市湿地公园设计导则(建办城[2017]63号)

## 3 术语和定义

下列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。

### 3.2

**综合公园 comprehensive park**

内容设置丰富，适合开展各类户外活动，具有完善的游憩和配套管理服务设施的公园。

### 3.3

**专类公园 specific park**

具有特定内容或形式，有相应的游憩和服务设施的公园。

注：具体包括：动物园、植物园、历史名园、遗址公园、游乐公园、园博园、城市森林公园、城市湿地公园等。

### 3.4

**社区公园 neighborhood park**

用地独立，具有基本的游憩和服务设施，主要为一定社区范围内居民就近开展日常休闲活动服务的公园。

### 3.5

#### 游园 garden

除综合公园、社区公园、专类公园等各种公园外,用地独立,规模较小,形状多样,与城市街景衔接,可供居民进入,具有一定游憩功能的公园。

### 3.6

#### 城市湿地公园 urban wetland park

在城市规划区范围内,以保护城市湿地资源为目的,兼具科普教育、科学研究、休闲游览等功能的公园。

### 3.7

#### 城市森林公园 urban forest park

在城市规划区范围内,以保护城市森林生态系统为前提,兼具科普教育、科学研究、休闲游览等功能的公园。

## 4 总体原则

4.1 公园服务工作应以民为本,以服务游客为宗旨,以自然和谐为目标,注重地域文化和地域景观特色的保护与发展。

4.2 公园应加强安全管理,保障游客和公园安全。

4.3 公园应以为公众提供智慧服务为发展方向,可运用大数据云计算、移动互联网、信息智能终端等新一代信息技术,对服务过程进行数字化表达、智能化控制和管理,为公园精准服务和高效管理提供科学决策依据。

4.4 公园应保持环境整洁优美,设施完善。应根据公园类型及规模健全各项服务功能。

4.5 公园管理机构应明确职能,制定符合公园功能定位、规模现状等的服务管理制度。各项服务工作的监督与检查机制应完善。

4.6 公园各岗位工作人员应做到仪表整洁、语言文明、待人礼貌、着装规范、持证上岗。应根据其岗位要求,定期进行文化素养、岗位职责、专业技能等方面的教育培训。

4.7 公园应加强对老年、儿童、残障人士等特殊群体的接待与服务。

## 5 一般要求

### 5.1 环境

5.1.1 公园环境质量应包括景观品质、绿地养护质量、园容卫生质量和噪声控制等内容。

5.1.2 景观品质要求如下:

- a) 地形地势应美观,空间组织有序,视线导向合理;
- b) 植物景观应优美,配置合理;
- c) 园路分级设置应符合公园规模要求,铺装应平整美观;
- d) 水体形式、形态、平面及立体尺度应与环境相协调,驳岸应完整美观;
- e) 园林建筑应经济适用,美观安全,景观功能与使用功能协调,外观与环境协调;
- f) 景观小品立意及文化特色应突出。

5.1.3 绿地养护质量要求如下:

- a) 树木应树形优美,树冠完整,植株生长良好,修剪及病虫害防治及时,无明显缺株和枯枝死叉,无明显有害生物危害状;应加强古树名木及大树的保护和养护管理工作,其中古树名木的养护应符合 GB/T 51168 的规定;

- b) 花卉应株(丛)形美观,花色正常,生长良好,残花及枯死株修剪及时,生长季节无明显缺株、倒伏现象,无明显有害生物危害状;
- c) 草坪应修剪及时,高度一致,生长良好,无明显斑秃和有害生物危害状;
- d) 地被植物应做到同种(品种)、同一地段规格一致,生长良好,覆盖度高,无明显斑秃和有害生物危害状;
- e) 水生(湿生)植物应生长良好,无明显有害生物危害状;
- f) 竹类应林相完整,更新及时,无明显死竹、枯竹、破损竹和有害生物危害状。

#### 5.1.4 园容卫生质量要求如下:

- a) 园路、铺装应干净,无垃圾;
- b) 绿地内应无明显垃圾及杂物;
- c) 水体应无异味,水面应无废弃漂浮物;景观用水水质应达到 GB 3838 水域功能Ⅳ类的质量标准;游客接触的景观用水水质应达到 GB 3838 水域功能Ⅲ类的质量标准;
- d) 各类设施设备应外观干净、整洁;
- e) 厕所应干净、无异味,地面无积水,各项卫生管理指标应符合 GB/T 17217 的规定;
- f) 垃圾应分类管理,随产随清或日产日清。

#### 5.1.5 噪声控制应符合 GB 3096 的规定。

### 5.2 设施

5.2.1 公园应合理设置符合其功能需求的服务设施、游憩设施、管理设施。设施的设定应符合 GB 51192 的规定。遇重大节日、文化活动等特殊情况下应增设临时性设施。

5.2.2 服务设施应设置自行车存放处、标识、垃圾箱、园灯等非建筑类设施。公园陆地面积不小于 2 hm<sup>2</sup> 时,应设置厕所等建筑类服务设施。

5.2.3 游憩设施应设置休息座椅、活动场等非建筑类设施。公园陆地面积不小于 2 hm<sup>2</sup> 时,应设置棚架;公园陆地面积不小于 5 hm<sup>2</sup> 时,应设置亭、廊、厅、榭等建筑类设施。

5.2.4 管理设施应设置雨水控制利用设施。公园陆地面积不小于 2 hm<sup>2</sup> 时,应设置安保监控室。公园陆地面积大于 10 hm<sup>2</sup> 时,应设置广播室。

5.2.5 公园应加强对园内各项设施的检查、检测、维护、维修,保证各项设施正常使用并符合相关部门的技术安全规范:

- a) 各项设施应完好无损,应消除结构、装修和设施的安全隐患;各类管线设施应保持完整、安全;
- b) 活动场、园路等铺装面应防滑,损坏部分应及时修补,消除安全隐患;
- c) 雨水控制利用设施应确保设施完整无损,运行正常;外露的检查井、进水口、给水口、喷灌等应随时保持清洁、完整无损,寒冷地区冬季应采取防冻裂保护措施;
- d) 园灯照明设施设备应有足够照度,无带电裸露部位;
- e) 标识牌应确保构件完整,指示清晰明显,对破损的标识牌应及时修补或更换;应确保安全警示标志位于明显位置;
- f) 应保持休息座椅坐靠舒适、稳固,无损坏;维修、油漆未干时,应设置醒目的警示标志;
- g) 安保监控设施应确保设施完整无损,运行正常。

### 5.3 人员

5.3.1 公园应根据服务岗位需要,合理设置服务人员。

5.3.2 各岗位服务人员应符合下列要求:

- a) 职业道德良好,爱岗敬业,文明有礼,语言表达规范;
- b) 具备必要的专业素质,熟悉相关的法律、法规、规定和本本职工作的管理规范及服务标准,熟练掌

握本岗位专业知识、作业规范和服务技能；

- c) 熟知园内各类应急事件处置方案、公园概况及各游览区域基本情况,熟知园内休息、娱乐、公厕、安全等与游客相关设施的位置；
- d) 保护游客合法权益,尊重游客民族习俗、生活习惯。

#### 5.4 服务时间

5.4.1 公园应公示开放时间和服务时间。

5.4.2 公园开放时间和服务时间发生变化时,应提前 10 个工作日向公众公示。

#### 5.5 咨询与投诉

5.5.1 公园应建立游客咨询与投诉服务机制,可设置咨询服务点,举办征询意见活动,或搭建网站、电话、电子邮箱等向游客提供多种咨询、投诉平台。

5.5.2 公园应及时、准确地向游客提供相关咨询信息。游客投诉应在规定的时间内处理。

#### 5.6 安全管理

5.6.1 公园安全保卫工作应实行法人负责制,建立完善的安全保卫制度。为应对自然灾害和突发事件应建立应急预案,并配备相应的安全保卫人员和安防设施。应加强重点防范部位和贵重物品、危险物品的安全管理。应定期组织安全检查,及时发现和消除安全隐患。

5.6.2 公园消防安全工作应严格执行相关国家标准的规定,建立健全消防安全制度,开展消防宣传和演习。根据公园规模及需要配备消防设备、器具和火警监控系统,设置消防通道并保持畅通。消防设施的完好率应达到 100%。

5.6.3 公园用电应严格执行相关国家标准的规定,严禁违章用电,保证用电安全。

5.6.4 公园严禁在绿地、古建筑等重点区域内存放易燃易爆等物品。必需的易燃、易爆和化学危险品应在规定区域内存放,并应设置必要的安全隔离带和警示标识。

5.6.5 发生故障和正在维护的设施应有明显的禁止使用标识。植物病虫害防治过程中,对挂果树木喷药后应进行警示说明。公园内有施工工程时,对可能影响游客游览安全的地方应设置安全警示标志,并应在工程险要处采取有效的安全保障措施。

5.6.6 公园内连续植被面积大于 100 hm<sup>2</sup> 时,应有防火安全应急方案。

5.6.7 园路在地形险要的地段应设置安全防护设施。

#### 5.7 票务

售票公园应公示售票方式。实行现场售、换票的公园,其售票处或换票处应设在显著位置,有明显标识,明示相关信息。

#### 5.8 导览、讲解

5.8.1 公园广播导览应覆盖全园,宜配置信息化智能导览服务系统。

5.8.2 讲解服务质量应符合 LB/T 014 的规定。

#### 5.9 文化活动

公园可定期或不定期举办特色文化活动,活动内容应健康、文明、丰富多样,满足不同人群需要。活动举办应符合相关部门的规定。

#### 5.10 科普文教

公园应注重各类科学知识的普及,可针对不同人群进行科普展,内容应丰富、有特色。可向公众提



供综合教育实践平台。

### 5.11 商业经营

公园可根据景点分布和顾客需求设置商业经营点,经营证件应合法齐全,商品、食品符合国家相关标准的规定。

## 6 分类

### 6.1 综合公园

6.1.1 应功能齐全,布局合理,环境优美,地形丰富,植物组群类型丰富、种类多样,季相变化丰富,生态稳定性好。

6.1.2 应设置游览、休闲、健身、儿童游戏、运动、科普等多种设施,满足不同人群的需求。

6.1.3 公园陆地面积不小于 10 hm<sup>2</sup> 时,应设置管理办公室、广播室;公园陆地面积不小于 20 hm<sup>2</sup> 时,应设置游客服务中心、垃圾中转站;公园陆地面积不小于 50 hm<sup>2</sup> 时,应设置医疗救助站、绿色垃圾处理站;也可根据公园实际情况,增设售票房、餐厅、茶座、咖啡厅、小卖部、宣传栏、饮水器、游戏健身器材、码头、围墙、围栏、应急避险设施等。

6.1.4 应具备无线通信能力,实现接收手机信号,移动通信顺畅,可提供无线网络覆盖。

6.1.5 宜在满足游客基本需求的基础上,提高游客服务体验,对服务、管理、养护过程进行数字化表达、智能化控制和管理,实现与游客互感、互知、互动。

6.1.6 可通过公园电子信息屏、多媒体触摸屏系统、门户网站、手机应用程序、微信公众号、微博账号等多个渠道推送游园信息。信息内容可包括公园简介、游园须知、乘车路线、电子地图、活动预告、游客量信息、出行提示、公园服务电话、虚拟导览等服务。

6.1.7 宜采用全球定位系统、二维码技术构建智能解说系统。

6.1.8 应实现咨询和投诉的即时处置和反馈。

6.1.9 视频监控应全覆盖,重要地段应采用高清摄像头。

6.1.10 公园主路等重要场所应安装报警柱等求助设施,报警柱宜集成音视频报警、视频监控和广播喊话等功能。

6.1.11 宜根据游客观赏、健身、科普等不同需求提供个性化游园路径方案。

6.1.12 人流量较大的公园宜设置智能厕所,可通过智能手机、多媒体触摸屏等各类智能终端查询厕所位置及实时使用状态,实现厕所内部智能维护。

6.1.13 遇有主要节假日及活动等重点时期,随时掌握和合理控制入园的人流量,应确保维持安全正常的游览秩序。

6.1.14 照明设备宜通过自主感光、定时、声控或智能终端远程控制等方式,实现对不同区域景观照明的智能控制。园内主要道路、出入口、河湖水面等危险地段、警示标识等应有完好的照明设备。

6.1.15 非游泳区、非滑冰区、防火区、禁烟区应设置明显的禁止标识。

6.1.16 承担应急避险功能的公园应合理设置应急避险标识和设施,相应场地、设施的设置,应以城市综合防灾要求、公园的安全条件和资源保护价值要求为依据,确保出现灾情时及时开放、功能完好。

### 6.2 专类公园

6.2.1 在满足基本游憩服务外,应根据其特定主题内容提出具体要求。专类公园面积不小于 10 hm<sup>2</sup> 时,应同时符合综合公园服务要求。

6.2.2 专类公园应包括动物园、植物园、历史名园、遗址公园、游乐园、园博园、城市森林公园、城市湿



地公园等。

6.2.3 动物园服务要求如下：

- a) 动物园应有适合动物生活的环境,供游客参观、休息、科普的设施,安全、卫生隔离的设施和绿带,后勤保障设施;面积宜大于 20 hm<sup>2</sup>,其中专类动物园面积宜大于 5 hm<sup>2</sup>;
- b) 用地比例、动物安全防护设施及各项常规设施的设置应符合 CJJ 267 的规定;
- c) 应做到功能分区明确,布置合理,保障动物福利,满足安全、观赏、科普及饲养管理要求;
- d) 动物应种类丰富多样,总体数量大,生长状况良好;
- e) 讲解及科普展示信息应准确丰富,内容体现科学性、趣味性、易读性;
- f) 应定期防疫和消毒。

6.2.4 植物园服务要求如下：

- a) 植物园应创造适于多种植物生长的环境条件,应有体现本园特色的科普展览区和研究实验区;面积宜大于 40 hm<sup>2</sup>,其中专类植物园面积宜大于 2 hm<sup>2</sup>;
- b) 园内应功能分区明确,布置合理;
- c) 植物种类应丰富多样,生长势良好,植物专类展示主题特色突出;
- d) 讲解及科普展示信息应准确丰富,内容体现科学性、趣味性、易读性。

6.2.5 历史名园服务要求如下：

- a) 历史名园的内容应具有历史原真性,并体现传统造园艺术;
- b) 历史名园应设置与游客量相匹配的管理建筑和厕所;
- c) 历史资源(文物及周边环境)保护措施应完善,风险防范机制健全,文物及空间格局保护现状良好;
- d) 应在保护历史资源的基础上,完善各项设施;在延续公园历史风貌的基础上,完善园林景观;充分利用移动互联网、信息智能终端等新一代信息技术,提供智能化服务;
- e) 应加强文物监测,可利用卫星遥感等技术对公园进行监管;
- f) 古建筑应安装应力应变传感器,实现建筑形变监测、风险评估;
- g) 应合理利用历史文物开展陈展、文化宣传;历史文化宣传展示内容丰富,方式有特色;
- h) 宜借助地理信息系统、虚拟现实和多媒体等技术,展示公园历史景观风貌、区域原始自然风貌、历史变迁等内容,提升游园体验;
- i) 宜运用三维全景实景增强显示技术、三维建模仿真技术、360°/720°实景照片或视频技术建成虚拟公园,实现虚拟游园;
- j) 应有完善的解说系统及专业讲解人员;可配置多语种售票、导览系统,便于国际文化交流。

6.2.6 遗址公园服务要求如下：

- a) 遗址保护措施应完善,风险防范机制健全,文物及空间格局保护现状良好;
- b) 应加强文物监测,可利用卫星遥感等技术对公园进行监管;
- c) 宜采用监控、射频识别等技术对古树名木进行监测;
- d) 遗址的文化宣传展示应内容丰富,方式有特色,有完善的解说系统及专业讲解人员。

6.2.7 游乐园服务要求如下：

- a) 大型游乐设施等特种设备的管理应符合国家相关法律法规的规定,其他游乐设施的使用管理应符合 GB 8408 的规定;
- b) 游艺项目、游乐设施应种类多样,贴合主题,满足不同人群需求;
- c) 应明确游乐设施设备使用人群限制条件。

6.2.8 园博园服务要求如下：

- a) 园博园即中国国际园林博览会园,园博园作为城市公园绿地的部分应不小于 50 hm<sup>2</sup>;
- b) 园博园展示内容应在充分利用新理念、新方式、新技术、新材料展现城市现代化建设成果的同

时,满足人民群众日常娱乐、健身、休闲等美好生活需求;

- c) 日常运维服务管理机构应具有较强的举办大型国际活动的经验及组织保障水平,维护园内良好秩序,防止发生各类事故。

#### 6.2.9 城市森林公园服务要求如下:

- a) 城市森林公园的总体布局、功能分区及植物景观设计等应注重自然生态平衡与景观资源保护;
- b) 主要游览区域游憩功能应多样化,满足不同人群需要;
- c) 景区规划应利于组织游览,便于安全管理。

#### 6.2.10 城市湿地公园服务要求如下:

- a) 城市湿地公园各项设施的设置应符合《城市湿地公园设计导则》的规定;
- b) 应在不破坏湿地自然良性演替的前提下,在场地生态敏感性相对较低的区域,为游客提供与湿地相关的科普、展示、体验、游憩等服务及设施;
- c) 可在生态缓冲区适当设立人行及自行车游线,必要的停留点及科普教育设施等;
- d) 可在综合服务与管理区适当安排人行、自行车、环保型水上交通等不同游线,并设立相应的服务设施及停留点。

### 6.3 社区公园

6.3.1 应根据使用人群的需求,侧重儿童及老年人的日常游憩需要,适当增加游戏健身器材、休息座椅等设施的配备及日常维护等。

6.3.2 应设置无障碍设施,确保无障碍游览路线畅通,设施完好无损。

### 6.4 游园

6.4.1 应根据其功能定位,营造符合主体功效的植物景观,与城市街景相融合,丰富林下空间。

6.4.2 应提供适当的健身、休憩设施及场地。

6.4.3 应加强夜间照明管理,为游客创造和谐、安全的空间。

## 7 评估

7.1 公园应建立完善的服务质量管理体系,对服务效果和服务效率进行评估。

7.2 应建立完善的游客意见反馈体系,定期组织游客满意度测评。

7.3 应根据评估结果和投诉意见确定服务改进目标并落实。

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
- [2] GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号
- [3] GB 50137 城市用地分类与规划建设用地标准
- [4] GB/T 51046 国家森林公园设计规范
- [5] CJJ/T 85—2017 城市绿地分类标准
- [6] 中华人民共和国文物保护法
- [7] 中华人民共和国食品安全法
- [8] 中华人民共和国食品卫生法
- [9] 中华人民共和国消防法
- [10] 中华人民共和国安全生产法
- [11] 中华人民共和国电力法
- [12] 特种设备安全监察条例(中华人民共和国国务院令 第549号)
- [13] 城市湿地公园管理办法(建城〔2017〕222号)
- [14] 中国国际园林博览会管理办法(建城〔2019〕79号)
- [15] 城市古树名木保护管理办法(建城〔2000〕192号)
- [16] 城市动物园管理规定(中华人民共和国建设部令 第105号)
- [17] 国家考古遗址公园管理办法(试行)(文物保发〔2009〕44号)