

团 体 标 准

T/ JSSES XXXX—XXXX

生态文明教育实践基地运营管理指南

Guideline of operation and maintenance for ecological civilization
education practice bases

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

江苏省环境科学学会 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 运营原则	1
4.1 科学性	1
4.2 教育性	1
4.3 开放性	2
4.4 安全性	2
5 管理制度	2
6 机构与人员	2
7 运营设施	2
8 服务要求	3
8.1 基本要求	3
8.2 服务形式	3
8.3 服务流程	3
8.4 讲解服务	5
8.5 信息服务	5
8.6 寄存服务	5
8.7 购物服务	5
8.8 餐饮服务	5
9 安全要求	5
9.1 日常安全	5
9.2 活动安全	6
9.3 应急安全	6
10 卫生要求	6
11 服务评价与改进	6
11.1 服务监督	6
11.2 服务评价	6
11.3 服务改进	6
附 录 A （资料性） 生态文明教育实践基地来访信息记录表	7
附 录 B （资料性） 生态文明教育实践基地活动满意度调查表	8

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。本文件发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省环境科学学会提出并归口。

本文件起草单位：江苏省环境保护宣传教育中心、江苏省环保联合会、南京市凤凰花园城小学。

本文件主要起草人：俞栋梁、华晓皓、胡琛、李媛媛、范圣楠、葛舒、张震、许建华、周露露、刘萍、陈刘露、李巍、周玉静、赵丹。

生态文明教育实践基地运营管理指南

1 范围

本文件规定了生态文明教育实践基地的术语和定义、运营原则、管理制度、机构与人员、运营设施、服务要求、安全要求、卫生要求及服务评价与改进。

本文件适用于各级生态文明教育实践基地的运营管理。

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 2894 安全标志及其使用导则
GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB/T 15565.2 图形符号术语第2部分：标志及导向系统
GB/T 19039 顾客满意度测评通则
GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则
GB 37487-2019 公共场所卫生管理规范
GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
GA 654 人员密集场所消防安全管理

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 生态文明教育实践 practice of ecological civilization education

有目的、有计划地传播本区域环境保护、生态建设等专业知识，形成可感知、可互动、可应用，有教育效果的活动。

3.2 生态文明教育实践基地 ecological civilization education practice base

以场馆场所、环保设施、生态示范产业等为依托，具有面向公众开展生态文明教育实践功能的载体。

4 运营原则

4.1 科学性

应科学传播生态文明理念、反映生态环境科学原理及技术应用，各类展览展示、实践教育活动内容应准确无误。

4.2 教育性

结合自身优势和不同受众群体的特点，提供丰富多样的生态文明教育实践服务，向公众传递生态文明理念和知识。

4.3 开放性

坚持共建共享理念，向公众开放，与周边社区、学校、科研机构、企事业单位、各类社会组织等建立合作关系，提供生态环境志愿服务，促进当地经济社会可持续发展。

4.4 安全性

应根据国家有关法律、行政法规和有关文件要求，树立安全运营理念，保障公众生命财产安全。

5 管理制度

- 5.1 建立管理体系，制定年度工作计划。
- 5.2 制定人员管理制度，明确人员组成、培训、生态环境志愿者选拔等内容。
- 5.3 制定经费管理制度，明确将教育实践基地运营管理经费列入年度预算，确保资金安全使用。
- 5.4 制定运营设施的使用和管理制度，确保设备设施正常运行。
- 5.5 制定服务规范，明确服务内容和形式、服务时间、服务流程和要求等。
- 5.6 制定安全管理制度，内容应涵盖消防安全、设备设施安全、信息安全、应急安全等。
- 5.7 建立服务评价和改进制度，提升运营管理水平。

6 机构与人员

- 6.1 建立常设工作部门，负责生态文明教育实践基地的运营管理，协调、组织和实施各类生态文明教育实践活动。
- 6.2 加强专兼职人员的培训，提升人员综合素质和业务能力。
- 6.3 人员配置应合理规范，包括但不限于以下人员：
 - a) 管理人员：负责综合管理工作，包括教育实践活动的协调、组织，设备设施日常管理以及工作人员的培训、考核等；
 - b) 项目专员：负责生态文明实践教学教程的开发、活动策划和组织实施等；
 - c) 讲解人员：负责提供讲解服务；
 - d) 生态环境志愿者：协助实践活动的组织实施。

7 运营设施

- 7.1 生态文明教育实践基地应对不同年龄段、不同群体的受众安排不同的运营设施。
- 7.2 运营设施类型见表 1，设备设施应定期检查、更新和补充，满足运营要求。

表1 生态文明教育实践基地运营设施类型

类别	设施
信息设施	公共信息标志 ^a (指示标志、导览标志等，应符合GB/T 10001.1 和GB/T 15565.2)、广播中心等；网站、微信公众号等信息发布平台 ^a
教育设施	展板、知识手册、多媒体展示及互动设备、实物模型、知识查询系统等
解说设施	讲解器 ^a 、展品标识牌 ^a 、电子解说系统、多媒体导览系统或流媒体导览系统等
安全设施 ^a	消防器材、监控设备、应急广播、应急照明、疏散通道、疏散指示标志（应符合GB2894和GB13495.1）、安全检测仪器等
卫生设施	普通卫生间 ^a 、第三卫生间、垃圾收集设施
医疗救助设施	急救箱 ^a 、医务中心
特殊人群设施	无障碍通道、扶手等无障碍设施，母婴室或母婴中心等
购物场所	文创产品购物点、超市等
餐饮场所	餐桌、餐椅等
停车场所	机动车及非机动车辆停放场所
^a 必需设施，其他设施可选择配置。	

8 服务要求

8.1 基本要求

- 8.1.1 生态文明教育实践基地开放信息和相关活动信息等应提前通过网站、微信公众号或其他便于公众获取信息的渠道向社会公开，并开设预约渠道。
- 8.1.2 根据自身接待能力设置每日参观人数峰值和实时参观人数峰值，科学控制参观者流量。
- 8.1.3 不能正常接受公众参观时应提前向社会公告，并向本基地命名部门备案。
- 8.1.4 可提供线上和线下两种生态文明教育实践服务。
- 8.1.5 根据不同年龄段、不同群体的特点，制定不同的教程、解说词等实践教育内容。
- 8.1.6 可与生态环境部门、科学技术协会等部门协作，确保各类展览展示内容、生态文明教育教程、宣传品及讲解词等准确无误，严格遵守“三审三校”制度。
- 8.1.7 在环境日、国际生物多样性保护日等重大环保纪念日应主动免费对外开放；

8.2 服务形式

8.2.1 生态文明教育展览展示

应符合以下要求：

- a) 不同类型的生态文明教育实践基地设置合理、专用的参观通道和路线；
- b) 注重展品设计，展品具备科普性、趣味性与互动性；
- c) 注重展示形式的创新，综合采用多种展示形式；
- d) 内容定期更新。

8.2.2 生态文明教育实践活动

基于自身优势、特色，围绕年度工作重点，组织以下教育实践活动：

- a) 生态文明思想宣讲；
- b) 专题讲座；
- c) 科学实验、生态观测；
- d) 生态环境知识竞赛；
- e) 生态文明志愿服务活动。

8.3 服务流程

可按照“活动准备、预约登记、活动实施、总结反馈”四个阶段组织实施，具体程序见图1（常年向公众开放的生态文明教育实践基地可根据实际情况调整）。

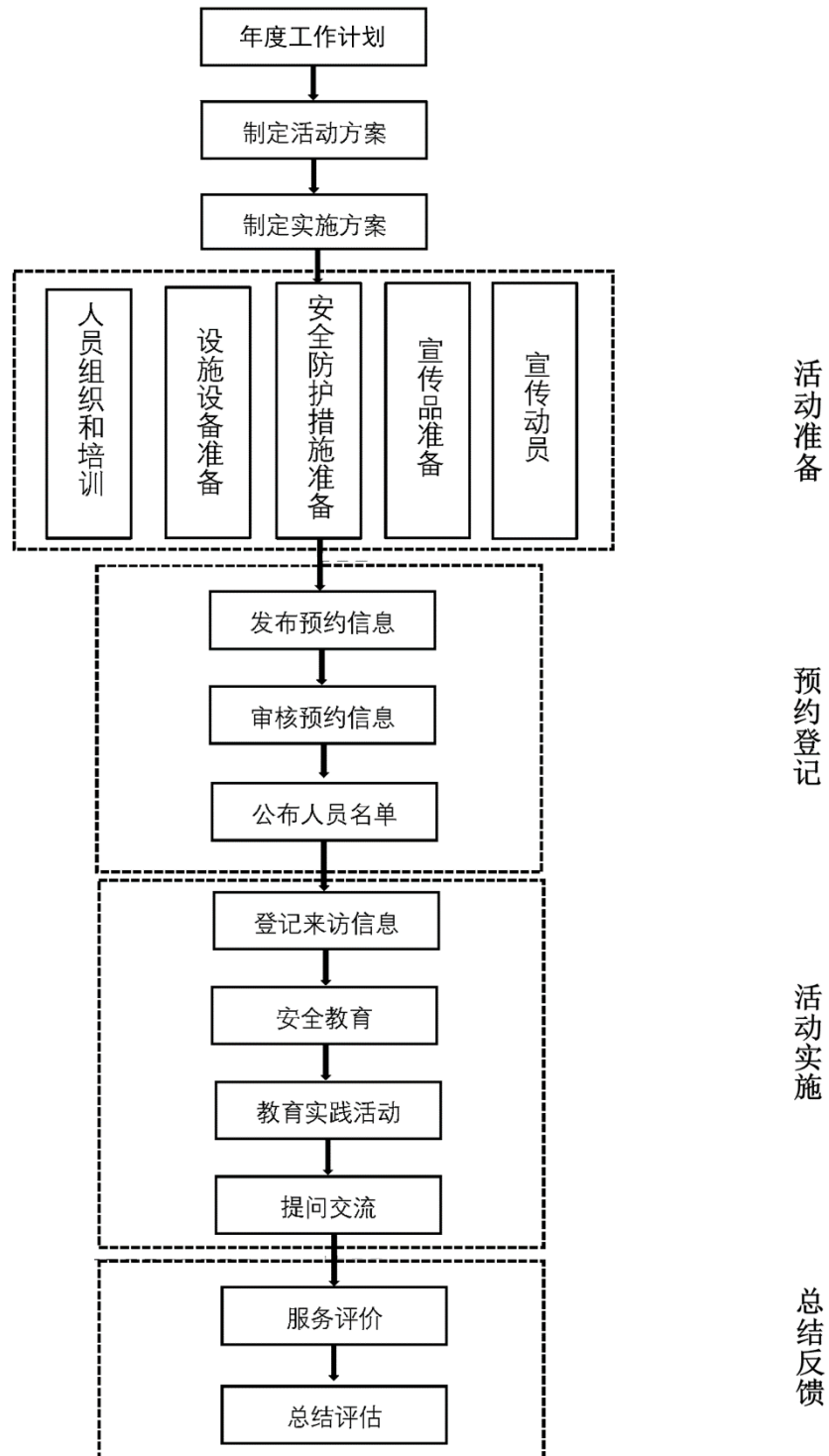


图1 生态文明教育实践基地服务流程图

8.4 讲解服务

8.4.1 可提供电子导览服务，导览设备的数量和放置位置应合理，便于观众操作和使用。

8.4.2 人工讲解应符合以下要求：

- a) 针对不同群体提供相适应的讲解服务；
- b) 讲解员普通话达二级甲等以上，着装统一规范；
- c) 讲解应准确、流畅、生动，能够与参观者进行有效的交流和互动；
- d) 宜邀请生态环境科普专家、先进人物开展专题科普讲解和生态文明故事宣讲，扩大教育实践活动的说服力、影响力和感染力。

8.5 信息服务

8.5.1 充分利用新媒体，结合传统媒体，形成线上线下宣传渠道，方便公众及时了解相关信息。

8.5.2 提供宣传册、视音频、导游图等信息资料，各类资料应品种齐全、文字规范、内容丰富并及时更新。

8.5.3 应加强信息化建设，通过网站、微信公众号等新媒体平台，为公众提供便捷的线上预约服务。

8.5.4 生态文明教育实践基地内通信和网络信号应实现全覆盖。

8.6 寄存服务

8.6.1 宜提供物品免费寄存服务。

8.6.2 提供寄存服务的生态文明教育实践基地应符合以下要求：

- a) 对寄存的物品进行安全检查，不存放易燃、易爆及易腐蚀性化学物品和国家明令禁止的物品；
- b) 参观者凭有效证件办理寄存手续；
- c) 物品寄存处严禁闲杂人员随意进出，并注意防火、防盗。

8.7 购物服务

8.7.1 提供商品销售的生态文明教育实践基地，商品应包含符合教育实践基地主题相关的文创产品，定价合理。

8.8 餐饮服务

8.8.1 提供餐饮服务的生态文明教育实践基地应符合以下要求：

- a) 餐食和饮品的卫生符合相关标准及法律法规的要求；
- b) 餐饮服务人员持有效健康证明上岗，且每年定期健康体检；
- c) 服务人员及时收拾餐具、清洁桌面，保持餐厅卫生，方便就餐；
- d) 服务人员诚信待客，明码标价，出具服务凭证或正式发票。

9 安全要求

9.1 日常安全

9.1.1 应配备数量充足的安全管理人员。

9.1.2 按照 GA 654 的规定加强消防安全管理。

9.1.3 定期对服务设备设施进行巡查，发现问题及时检修，对具有潜在危险的设备设施应张贴警示标识及安全提醒标语。

9.1.4 加强用电、用气、用水安全管理。

9.1.5 实施 24 小时的安全监控管理，配备专人值班。

9.2 活动安全

- 9.2.1 配备安检设备，加强入场安检，确保无易燃易爆物品、有毒有害危险品及各类刀具等管制器具入场馆。
- 9.2.2 应对参观者进行安全培训，必要时应当发放安全防护工具如口罩、安全帽等。
- 9.2.3 生态文明教育实践基地要做好保密措施，防止泄漏涉密信息、商业机密及自主知识产权等信息。

9.3 应急安全

- 9.3.1 根据基地实际情况，制定自然灾害、公共卫生、设备设施故障等事件的应急预案。应急预案应符合 GB/T 29639 的要求，内容应包括：事件定义、事件分级、报告程序、应急指挥、通信联络、应急设备的储备及处置措施等内容。
- 9.3.2 根据应急预案，配备相应物资储备。
- 9.3.3 定期组织专兼职工作人员开展应急预案的学习、培训，熟练掌握应急预案内容。
- 9.3.4 每年应至少开展一次应急演练，结束后应对演练效果进行评审分析，并及时修订应急预案。
- 9.3.5 发生突发事件时，及时组织救援，根据事件等级启动相应等级的应急预案

10 卫生要求

- 10.1 生态文明教育实践基地的卫生指标应符合 GB 37488 的要求。
- 10.2 室内场所的通风换气、空调设施应分别符合 GB 37487-2019 中 4.4、4.5 的规定。
- 10.3 工作人员卫生应符合 GB 37487-2019 中第 6 章的规定。
- 10.4 应做好场馆场所内及户外实践教学区的保洁工作，垃圾应及时清扫，确保无堆积、无污染，并符合垃圾分类要求。
- 10.5 在突发公共卫生安全事件时，及时上报相关情况并配合做好应急处置工作。

11 服务评价与改进

11.1 服务监督

- 11.1.1 应通过意见簿、公开的投诉电话、小程序等形式接受公众监督，并对相关投诉建议记录存档，调查情况进行分析，提出改进措施并实施改进。
- 11.1.2 应主动接受相关管理部门的检查，并做好相关整改工作。

11.2 服务评价

- 11.2.1 应建立内部评价机制，对活动效果、讲解质量等内容进行评价。
- 11.2.2 应开展公众评价，公众评价包含以下形式：
 - a) 开展公众满意度测评，可根据 GB/T 19039 开展；
 - b) 活动结束后对公众进行回访，收集公众意见和建议；
 - c) 根据满意度测评，定期做好相关信息的整理和分析工作，作为服务评价的结果。

11.3 服务改进

- 11.3.1 应基于服务评价的结果，确定服务改进的目标和措施，不断完善改进服务质量。
- 11.3.2 定期与不同类型、不同区域的基地开展交流，学习先进经验，提升运营管理水平。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/00714400044010004>