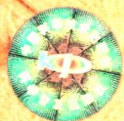


公园漫步

景长顺

著



中国科学技术出版社

公园漫步

谨献给关心、支持、热爱
公园事业的朋友们！

景长顺 著

中国科学技术出版社

· 北京 ·



图书在版编目 (CIP) 数据

公园漫步 / 景长顺著. —北京: 中国科学技术出版社,
2006.7
ISBN 7-5046-4452-8

I. 公... II. 景... III. ①公园—建设—北京市
②园林—绿化—北京市 IV. TU986.621

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 085572 号

自 2006 年 4 月起本社图书封面均贴有防伪标志, 未贴防伪标志的为盗版图书。

中国科学技术出版社出版

北京海淀区中关村南大街 16 号 邮政编码: 100081

电话: 010-62103210 传真: 010-62183872

<http://www.kjpbooks.com.cn>

科学普及出版社发行部发行

北京长宁印刷有限公司印刷

开本: 787 毫米×1092 毫米 1/16 印张: 15.25 字数: 360 千字

2006 年 8 月第 1 版 2006 年 8 月第 1 次印刷

印数: 1-1000 册 定价: 36.00 元

(凡购买本社的图书, 如有缺页、倒页、脱页者, 本社发行部负责调换)



【序言】

北京市的公园建设以及全市的园林绿化事业，改革开放以来获得了长足发展。长期在北京市园林部门工作的景长顺先生，对公园怀有深厚的感情，每每为北京新增一个公园而兴奋，每每为哪个公园有什么新举措而激动。通过细心观察，潜心研究，不断积累，以多年的心血编写出版了《公园漫步》一书。他比喻自己的作品为“蝉语”，怕夏日吵得人家睡不好觉，讨人心烦意乱。但是，作为一名普通的园林工作者，经过长期的不懈努力，写成这样一本书，我认为这确实是难能可贵的。

“公园”可以说是从“私园”发展而来的，随着英国产业革命的胜利，封建制度的消亡，昔日的皇家宫苑及一些贵族私园逐渐被迫开放。1835年英国伦敦的海德皇家猎苑首先向公众开放，之后才出现了我们今天所说的“公园”。北京的皇家园林和坛庙园林如颐和园、社稷坛（现中山公园）等，也于20世纪初叶向公众开放。而真正通过规划设计而建造的公园，当首推美国纽约市于1858年开始建设的中央公园。我国的公园，以自然山水为主要特色，在国际上独树一帜，有着深远的影响。随着城市化进程的加快，以及创建园林城市等活动的深入开展，我国的公园建设也进入了新的阶段。

既然称“公园”，其性质也就属于社会公益事业。在城市中，它发挥着绿化美化城市环境，改善城市生态条件；供群众参观游览、休闲娱乐；普及科学知识，培育精神文明；以及作为抵御地震等灾害的庇护所等方面功能。而要发挥好这些功能，除了精心搞好公园的规划设计之外，很重要的是要搞好公园的管理。在公园的建设和管理中，都应当充分考虑它的社会性、公益性。

当前，论述公园规划设计、造园手法、园林艺术方面的书刊，在不断增多，而探讨公园管理方面的书籍还不是很多。希望通过该书的出版，能引起同行对公园管理的进一步关注。更希望通过公园规划、建设、管理水平的不断提高，出现更多更好的公园，使人们漫步于公园时，享受到更加优美的自然环境，更加多彩的园林艺术，更加丰富的文化内涵。

柳尚华

中国公园协会会长

目录

北京市公园建设与管理计划(草案) /P30

唱响三部曲 打造精品公园 /P78

盛世兴园——北京市公园事业发展驶入快车道 /P74

北京六年再建公园800多 /P72

首都名园如何恢复原有风貌 /P70

附：北京市公园条例 /P63

《北京市公园条例》解读 /P55

——人大常委会审议《北京市公园条例》DVD汇报解说词 /P52

人民需要公园 公园需要立法

附：维斯康辛州管理条例 /P51

奥林匹克森林公园管理规划概要 /P48

和谐社会之花 /P45

注重生态的北京园林绿化 /P40

北京市公园绿地协会会徽及释义 /P39

中国城市公园管理与发展研讨会取得八项重要成果 /P36

北京市公园的发展历史与现状 /P27

游览参观点价值「三维评价法」 /P15

追求完美 创造和谐 /P10

公园心路

蝉语 /P6

序 /P3

《天坛公园行业目标管理手册》序 /P200

《天坛文化论丛》前言 /P199

《甘泉报》创刊词 /P198

附：恢复祈年殿历史原貌的具体计划 /P195

关于祈年殿恢复祭祀陈设筹备祭天文化博物馆的汇报提纲 /P192

特色就是生命力——试论园林三个效益的关系及发展 /P189

七五期间天坛公园发展规划初探 /P184

师法自然 注重生态的天坛园林管理 /P181

天坛思想解放的实践与思考 /P177

天坛公园发展战略思考 /P174

内坛外园 天坛腾飞的选择 /P173

附：「文物保护」议(摘录) /P172

「内坛外园」再论 /P167

「内坛外园」论 /P164

天坛情结

巴黎有个公园节——赴欧洲考察报告 /P159

大珠小珠落玉盘——赴泰新港园林考察报告 /P154

兰花的国度——赴菲律宾兰展考察报告 /P153

文载 /P150

枯枝成趣 /P149

眼光 /P148

公园漫步

煤层上的鲜花/P146

香江野生动物园印象/P145

九龙窠游记/P143

追求完美/P141

天坛管理关系重大/P137

附：北京市公园分级管理标准/P129

——关于加强公园行业管理问题的调研/P126

公园分级管理势在必行

了解游客的需求/P120

——中国风景名胜行业可持续发展道路研讨会情况汇报/P119

风景名胜资源不能上市

北京风景名胜事业的发展与展望/P114

学习颐和园创建文明公园行业活动的决定/P113

附二：北京市园林局关于开展学习李素丽同志

创建文明公园行业活动的意见/P110

附一：北京市园林局关于开展优化发展环境

北京市创建文明公园行业的实践/P106

追求完美是文化建园的最高境界/P104

文化建园的理论思考/P99

文化建园的哲学思考/P95

迎接新世纪的挑战全面提高北京市公园行业管理水平/P91

——略论北京市公园在大园林中的地位和作用/P82

北京市公园发展管窥

公园，一年我爱你365天/P242

余音/P241

中国祭天文化宝库——北京天坛/P224

《天坛》画册前言/P223

致《北京日报》的一封信/P222

一封没有发出的信/P220

致金人庆副市长的信/P219

天坛人——议向颐和园学习/P218

意见与建议/P217

575周年纪念/P216

管理水平的高下是一面镜子——谈处理好建设与管理的关系/P215

「石座」效应/P214

12+15：1/P213

蜡烛的风格/P212

找问题、想问题、解决问题/P211

天坛管理历经三个阶段/P210

要有差距意识——论向颐和园学习/P209

天坛解放45周年成就展前言/P208

草的「革命」/P207

新时期探索新方法/P203

天坛十五年/P202

《天坛公园规章制度汇编》序/P201

前言

【蝉语】

2001年7月26日晚偶得

“山路乱蝉吟，声隐茂林修竹”。夏日，我走过一片树林，一群季鸟（蝉）在拼命的嘶叫，好不让人心烦。季鸟，这是北京的土话，在我们山东老家叫“蚰螬”，俗称“知了”，其学名蝉或蚱蝉，属昆虫纲，半翅目，同翅亚目，蝉科。夏日鸣声甚大，幼虫栖于土中几年乃至十几年，吮吸树根汁液，它能从地下自个儿掏个洞爬出来，变成有翅的成虫，其蜕壳可作药用。但是不知为什么，它使我想起了中国的一句俗语：林子大了，什么鸟都有。这是一句带有贬义的话，大概也有生物多样性的道理吧。但不知这话里边是不是包括季鸟（当然季鸟并不是鸟）。不知为什么，我突然觉得我很像园林中的一只季鸟。

园林是艺术的科学，或曰科学的艺术。有高深的学问。在园林行业中有许多设计师、规划师、工程师、专家和学者，为园林的兴旺发展辛勤耕耘，把每座城市打扮得一天比一天美丽。而我从事园林工作不过是半路出家，从1975年起就在公园里混，养过花、种过树、当过讲解员、干过政工、做过管理工作等，从工人到园长到公园处长。是个典型的万金油。但是值得自豪的是：我恋上了公园事业。无论在北京，还是到外埠，无论是在国内，还是在国外，逛公园几乎成了我的一种癖好。抓住一切可能的机会争取看更多的公园，是一件使我感到很快乐的事。在别的方面我没有资格说长道短，也不敢和专家学者比，如果说逛公园，我可以自我吹嘘一番。上中学时，天坛公园就是我经常去温书、游玩和参加国防俱乐部活动的地方（学收发电报）。蒿草遍野，砖路斑驳，翠树蓝瓦，古坛神韵，给我留下了永远磨灭不了的印象。后来，我在天坛工作了将近18年，是在我一生中工作时间最长的一段经历，从工人到干部，先后担任过党委副书记、副园长、党委书记、园长等职务，可以说是我人生中最辉煌（如果一个干普通事的普通人也能这样说的话）的一段时光，它使我魂牵梦萦，到现在离开天坛五六年了，做梦时还经常是天坛的故事。也许正因为有了这样一段经历，所以从1996年起我当上了北京市园林局公园处处长，使我有更多的机会接触公园，更是对公园产生了深厚的感情，我每每为北京新增一个公园而兴奋，每每为哪个公园有什么新举措而激动，新闻中公园的故事必看，书报中公园的文章必读，好像公园就是我的身躯，就是我的灵魂。

我有幸从事公园工作，是我的福分，也是我的造化，逛公园不仅是我的工作，也是我的爱好。我曾在朝阳区由杨树奇局长、谭英科长陪同，两天“逛过”19个公园，当然是走马观花，但我感到骄傲，这也许能破吉尼斯纪录呢！造访罗马，临走还剩半天，还非要求司机驱车几十公里陪我们去逛了一趟戴斯泰别墅公园。人家说我们逛公园有“瘾”。确实，

公园漫步

到日本考察十多天，几乎天天就是逛公园。每当我走进公园，总要长长的吸一口气，立刻忘却了一切烦扰，去赏花，去观景，与大自然交流，心中生出无限的乐趣。精神立刻焕发了，进入了一种新的境界——“畅”（flow）。据美国心理学家奇森特·米哈伊说，这是人们进入自我实现的状态时所感受的一种极兴奋的喜悦心情。类似马斯洛提出的顶峰经验——即处于最佳状态的时刻，感到敬畏、强烈的幸福、狂喜、完美或欣慰的时刻。

我爱公园，不仅因为它是我的职责，更重要的是它是那样的美，那样的具有魅力。自1858年世界上有公园（美国中央公园）始，140多年以来，公园成了世界上城市不可或缺的机体，成了市民生活的一部分。它奉献给人们的不仅是新鲜的空气，美丽的景色，公园里还蕴藏着生命的真谛、长寿的秘诀、知识的宝藏和创造的希望。人们在公园里，无论是游览参观，还是娱乐休闲，无论是赏景观花，还是闲坐静想，无论是老人还是幼童，人人都会从中获得裨益。或健身强体，或赏心悦目，或体验境界，或感悟人生。它是一片净土，也是一块圣地。据有关人士调查，在现代的社会中，城市中生活而没有去过公园的人几乎是没有的。而现代城市中的公园已成为居民不可或缺的生活“必需品”。真不敢想象，城市中如果没有公园，会是什么样子。

我在公园工作期间，曾利用工作或闲暇时间拿起笔写过一些随笔、感想、议论文之类的小东西，也写过几篇论文，把我“逛公园”的经历记录下来，话脑海肤浅之认识，舒胸中激荡之情怀。这些小文有的见诸报端刊末，有的纯粹是为自我欣赏而作，但有一条，这些都是我的真情实感的流露。在朋友的鼓励下，我把我的这些小文集聚起来汇成小册子，献给我的同事们和我心爱的事业——公园，共同分享在公园中的快乐！

不过话又说回来，充其量，我也就这点本事——只不过是通過逛公园逛出的胡思乱想而已，如果说我是林中什么“鸟”的话，我自信可称得上是一只“季鸟（蝉）”，虽然季鸟不起眼，夏日，趴在树上吱吱鸣叫，吵得让人睡不好觉，让人心烦意乱，但毕竟这是它的歌。“素缕高嘶，半生赢得风和露。槐朝柳暮，占断青青树。”它依附大树，藏于森林，天天做着美丽的梦，也挺有几分惬意的。唐朝虞世南有诗赞曰：“垂缕饮清露，流响出疏桐；居高声自远，非是藉秋风。”我忽然又想到了有名的两句诗，“蝉噪林逾静，鸟鸣山更幽。”或许我的这些小文似如夏日蝉噪，虽比不上那林中的画眉、百灵什么的能歌善哨，但如果能使林愈静、山更幽的话，或许那就是我祈盼的一种境界吧！

壹

公园心路

【题记】

为的是证明狂风的力量。
我尽情的呐喊，

为的是吐出沁人的芳香。
我费力的喘息，

为您把炎炎的烈日遮挡。
当我长成绿叶挂满枝头，

抽出嫩芽点燃春光。
吮吸着大地的营养，



落叶

——
《叶》

积蓄着生命的力量。
化成灰，化成泥，

我悠然飘落地上
当人们赞美春华秋实的时候，

而我也决不会怅惘。
人们颂扬大树的伟岸，

而我丝毫也不会感伤。
人们惊叹鲜花的美丽，

追求完美 创造和谐

“啊！真是太美了，它像北京这顶皇冠上的一颗明珠，璀璨夺目，熠熠生辉。”这是1998年联合国教科文组织世界文化遗产考察专家罗兰·席尔瓦先生参观颐和园之后动情地啧啧赞叹。也许，这也是许多外国朋友对北京的赞美。是的，颐和园是北京169个公园、26个风景名胜区和众多人文景观的优秀代表，也是北京的重要象征。

北京，作为中华人民共和国的首都和著名的历史文化名城，这里不仅保存着弥足珍贵的胜迹，数不清的文物，而且气度非凡的皇家园林与新建的现代化公园风景区相映生辉，融溶在高楼大厦之中，点缀在红墙黄瓦之间，构成一幅妩媚和谐、生机勃勃的古都图画，令国人为之骄傲，也让许多外国人感慨叹服。每一个忙碌在这片土地上的人们，无不从内心生发出激动和自豪，同时，也深切体味到肩上担子的重大。因为新的历史责任——迎接2008年奥运会的任务正摆在我们面前，我们需要用美丽的花、热烈的心、微笑的脸，去拥抱着来自五湖四海的朋友，这是一个多么神圣而光荣的使命啊！

公园风景区行业的员工是实现“绿色奥运、科技奥运、人文奥运”理念的生力军，同时也是落实科学发展观、构建和谐社会的实践者，我们每个员工都应当：

具备“世界眼光，一流标准，追求完美，创造和谐”的行业素养；
坚持“规划立园，文化建园，科技兴园，依法管园”的行业理念；
树立“游客至上，热情周到，顾全大局，注意细节”的行业作风；
实践“注重生态，营造景观，传承文化，打造精品”的行业道德；
展示“优美环境，优良秩序，优质服务，优秀文化”的行业精神。

让世界通过我们的窗口了解北京，了解中国，为成功举办一届有特色的、高水平的奥运会作出我们应有的贡献。

（一）优美环境

公园风景区应当实践“注重生态，营造景观，传承文化，打造精品”的行业道德，建设和管理公园风景区应当以保护生态景观元素、创造优美的绿色环境为基本任务，为游客为奥运会营造清新、整洁、美观的环境。

植物配置应当符合生态景观的要求，提倡适地适树和复层结构，有条件的地方要实行自然地被和草坪相结合，建设收集利用天水系统和节能型绿地结构，为鸟类提供觅食植物和饮水器具等，创造鸟类和昆虫繁衍生息的环境。花坛、花带应当精心设计、栽培，提倡多种宿根花卉。

主要游览区应当执行特级绿地养护质量标准，其他地区应不低于一级绿地养护质量标准。应采用生物防治技术，喷药施肥应当避让游客。除造成安全隐患的落叶堆积需清除外，应当保留秋景，提倡落叶归根；除主要道路、桥梁、坡道、险段需扫雪外，应当给游客留下观赏拍照雪景的机会，必要处设立警示牌，提示游客注意安全。公园风景区内禁止使用化学除雪剂。

古树名木是活文物，也是古都北京的一张名片，应当重点保护，科学养护管理。对有景观价值的枯枝死树要采取保全措施。

应当保持水体景观的生态性、观赏性和功能性，保持水面清洁，水质应当符合《景观娱乐用水水质标准》，并保持一定水位。

景观建筑和设施，应当按照规划和规范设置，讲求艺术性和实用性的统一。要精心设计，精心施工，讲求品位，注重特色，外观应当保持完好美观，达到整体的和谐。不得张

挂广告、标语。

施工现场设立的围挡应当注意美观,精品公园的施工现场应当采用景观围挡。

道路广场的铺装、改造,在注重景观的同时,应当充分考虑其集水、透水、透气功能,讲求景观效果和生态效果的统一,不应追求豪华气派。

商业网点的设置应当能够按照批准的公园风景区规划进行,形式、规模、体量、位置要与公园风景区景观相协调,不得在主要景观区设置。不得随意增设临时网点。大、中型公园风景区出入口50米范围内严格控制设置商业、服务业摊点。

应当加强保洁,做到“六不见”^注、“八不乱”^注。提倡丢掉大扫帚,必要的清扫应当做到不扬尘、不影响游客活动,要杜绝“逐客土”(指扫地扬尘)现象。

厕所应当达二类以上标准,做到“三有四无一同”^注。

在公园风景区内禁止焚烧树枝树叶、荒草、垃圾和其他杂物;生产垃圾和生活垃圾应及时清运,垃圾楼、垃圾站应保持清洁,防止蚊蝇孳生。

公园风景区的环境建设管理应当注意细节,细节体现素质,细节决定成败。在申奥期间,奥申委工作者为了把工作做的完美,连在大会上发言的官员的眼镜如何戴法都考虑得很周到,以树立我方官员的良好形象,申奥的成功就是由千千万万个细节的完美所造就的。天坛公园的保洁员手中有六件宝:背桶、扫把、抹布、刷子、夹子、镊子等。镊子干什么用?是用来捡火柴棍使用的。他们的理念是,在游览区范围内不能见到火柴棍。试想,一个公园风景区连一根火柴棍都看不见,还会有果皮、纸屑吗?这就叫过细工作。据一位去过韩国的教授观察,那里的公园风景区员工手中有一个类似牙刷似的小工具,是用来刷墙根、墙角的。试想连墙根、墙角、犄角旮旯都刷得洁净如初,还担心大面上不干净吗?

(二) 优良秩序

公园风景区应当为游客创造良好的安全秩序。游客到公园风景区内参观游览,一个重要的动机就是去放松身心,远离紧张的工作和城市喧嚣的环境。为游客创造一个安全、安静、秩序良好的环境,是公园风景区行业员工义不容辞的责任。

水、电、气、热等市政设施应当隐蔽设置,不得危及游客人身及财产安全。

建筑、小品、山石、驳岸、道路、广场、桥梁、码头、栏杆、植物、花坛、雕塑等景观设施应当牢固可靠,危险处应有警示标志,隐患应当及时排除。

游客中心、休息场所、饮水台、园椅、园灯、厕所、果皮箱等服务设施,应符合规范要求,舒适美观、安全和谐,并应为残疾人提供便利。

温室、水族馆、图书馆、陈列室、影剧院、纪念馆、游泳池、田径场、球场、舞场、健身场等文化体育设施,应当符合安全卫生和技术标准,有安全保障措施,便于游客集散。

游乐设施应当符合国家技术标准,经有关部门验收、年检合格方可运营。游乐项目应当有安全须知。历史名园内禁止设置大型游乐设施。

公园风景区应当配备安全消防设施,并保持其良好状态。重要的公园风景区应当建立电视监控系统。

餐厅、小卖部、旅馆、饭店、野餐场等商业设施应当按特殊行业要求经营,保证游客食宿安全。

管理处、仓库、车库、料场、垃圾楼(站)、井盖等管理设施应当隐蔽设置,其作业运行不得影响游客的正常游览活动。

经批准举办大型活动搭建的舞台等临时设施不得影响公园景观。应当创造安全、安静的环境,音响、广播等音量不得超过50分贝。及时排除易折落伤人的树木及枝杈。车辆应当严格控制,除老年人、残疾人、儿童使用的手摇、手推轮椅车和儿童车辆外,其他车

辆未经允许不得入园。经允许在公园风景区内行驶的车辆应当限时、限线、限速，公园风景区应当有安全方案和应急预案。举办大型活动时，要建立制度，落实责任，排除隐患，杜绝事故；加强集中路段、出入口、狭窄通道等重要节点游客的疏导，必要时采取单行、封闭等措施。

公园风景区内的餐饮网点应当有卫生许可证，并按照食品卫生的有关法律法规要求定期检查，严格消毒制度，不得出售假冒伪劣商品及腐烂变质的食品和饮料，不得销售裸露散装食品和炸烤肉食类食品。

护园执法人员应当依法制止追逐游客兜售物品、乞讨、算命、赌博、玩火、放爆竹等影响游览秩序的行为；应当文明执法，采取恰当的方式妥善处理一般游客的违章行为，防止矛盾激化。

公园风景区的各项设施都应当体现以人为本的思想。青年湖等公园在厕所内安装了应急电铃按钮，一旦游客突发疾病，一按电铃，就会有工作人员立即赶去。香山公园针对山路台阶上下界限不分明，登山易发生意外的问题，在香炉峰至玉华岫主干道的主要台阶上画黄线500余处，提示游客安全登山。在画黄线的第二天，市委书记刘淇在登山途中称赞说：“公园这种以人为本的服务理念，值得推广。”公园还在打药前张贴打药路线图，提醒游客绕道而行；下雪后及时清扫山路，张贴登山路线图，表明清扫后的山道，引导游客安全登山。这些做法充分体现了游客至上的理念。

（三）优质服务

公园风景区服务人员的行为举止往往能给游客留下深刻的印象，因此应当坚持实施“进园第一印象工程”，做到持证上岗，统一着装，挂牌服务，微笑迎客，举止端庄、主动热情、语言文明、耐心答询，以良好形象做好工作。服务人员应熟悉、掌握公园风景区有关情况，严格执行岗位规范，严格遵守外事纪律。



殿堂及展室服务人员应当熟知本展室内陈列品的数量、品种、摆放位置及完好状况,做好日常防火、防盗、防尘及维护秩序的工作。应当根据需要或定时讲解服务,定时讲解服务应明示讲解时间。

公园风景区出售的票种、票价、特殊人群入园的减免优惠政策应当在售票处明示。对物价部门批准的各项收费标准,应严格执行,需调整或新添售票项目时须按程序报批。

公园风景区应当对开闭园时间、园内活动、改变开放时间等特殊事件提前公示,不得损害游客利益。

商业网点应当按照工商部门核准的经营范围经营。经营许可证、卫生许可证等应在显著位置明示。商业摊点进店经营,禁止在门窗外悬挂商品或商业广告。

公园风景区应当设立投诉机制,发挥游客中心的作用。在及时妥善地解决游客问题的同时,解决公园风景区自身存在的问题,不断提高公园风景区的服务水平。

优质服务的实现是规范(Normal)、机制(Cultivate)、训练(Training)和情商(EQ)共同作用的结果,达到最佳状态——升华(Sublimation)。

用公式表示为: $(N + C + T) \times EQ = S$ 。

“没有规矩,不成方圆”,要有规范。一张笑脸,一句敬语,就能拉近和游客的距离。这不仅需要自身觉悟,而且要有规范,需要训练,让每个服务人员都知道如何开口,如何使自己脸上的微笑肌发挥作用,在老师指导下,千百次的训练,达到考试合格上岗。同时,也要靠良好的机制去制约,比如上海的出租车,是国内服务最好的,他们的规范要求是:车内座椅套和头靠套必须每日一换,保持洁净卫生。车内不准吸烟、不得让客人听不爱听的音乐,如果没有良好的机制,这些要求就可能会落空。但他们采取了两项措施:一是将规范要求张贴在车内明显处让顾客监督;二是座椅套和头靠套都由公司统一印上了“星期几”的字样,这种机制逼着你不得不按照规范去做。另外,司机都经过培训,有一套统一的宣传上海建设成就的解说词,客人一上车,司机一开口,必定说的是对上海的赞美话,如果瞎侃,或出现不规范的行为,乘客提出投诉,司机就可能面临下岗的危机。这就是机制的作用。

情商是和智商(IQ)相对应的概念,它是美国哈佛大学教授丹尼尔·格尔提出来的。他认为情商(EQ)是人的一种重要生存能力,是挖掘人的情感潜能、运用情感能力影响人们生活、工作和人生未来的关键因素。一个人的成功是80%的情商+20%的智商。情商是实现规范的自觉动力。服务人员应当具有高度的事业心和责任感,珍惜所在岗位,把工作视为与世界交流的平台,把自己视为世界认知北京的窗口,把自身素质当作中国北京的形象展示。一上岗就要进入状态,用热情和笑脸、用激情去工作。优质服务的最高境界是游客的满足和满意。

要树立大服务的观念,公园风景区的一切工作,要从管理型向服务型转变,不断研究满足游客求知、求乐、求美、求奇、求健的要求的途径和措施。作为公园风景区的员工,无论是什么工种,“进了公园风景区门都是服务人”,即使你是饭店的厨师、办公室的打字员,你也有可能接触到游客,也许会遇到游客问路,也许会有游客问你公园风景区情况。奥运会期间,一些高台阶地方,如祈年殿、佛香阁,不能建坡道的,还要同以往一样,组织各岗位的青壮年男职工给残疾人抬轮椅,这时,每个人都成了一线的工作人员。

(四) 优秀文化

文化建园是公园风景区建设管理的灵魂,是一流标准的重要体现,公园风景区应当注重提高职工的文化素养,深入挖掘自身的文化内涵,提升建设和管理的文化品位,提高陈设、展览、文化活动的水平。

公园风景区的规划设计应当传承中国优秀的园林文化,借鉴、吸收国外园林有益的理

念和形式,“古为今用,洋为中用”,以生态学原理为依据,按照适用、美观、经济的原则,创造时代精品;应当按照高水平、高标准的要求,交由具有规划设计资质的单位承担。

文物景观的修缮、改造等活动应当经过专家科学论证,遵循保持原状、恢复原貌的原则,延伸历史文化。精心设计,精心施工,防止建设性破坏。

公园风景区的建设和管理应当符合本单位的文化定位,继承优秀文化,不断发展和创新。加强科研和科普工作,引进先进技术和管理经验,推广科学的管理方法。

公园风景区内的展览应当讲求特色和文化品位,向游客展示和宣传文物文化及科学知识。

举办文化活动应坚持高档次、高水平、高品位,内容要健康文明,与公园风景区的历史文化相结合,与群众的优势需求相结合,主题鲜明、特色突出,有艺术性、趣味性和知识性。

公园风景区应当根据需要设立示意图、简介、游客须知、游览指示牌、标志牌、说明牌、禁例牌和警示牌等,中英(外)文对照,文字图形规范,整洁完备,注重品位,讲求文明、特色与和谐,不宜过多过乱。如,香山公园的牌示倡导文明游园,不断改进和提高,近十年中已经六次更新牌示内容,从文明提示、科学实用、诗词文化、道德宣传、绿色奥运到构建和谐公园,牌示的内容来自游客的意见和建议,具有很强的亲和力。比如:“游客提示您:山水之乐,美在和谐”;“挥挥手告别香山,不带走一片红叶”。

公园风景区的票券设计应当与景观和文化内容相协调,讲究艺术效果,利于游客留存纪念。广告图案文字不得有宣传封建迷信、烟、酒、黄色以及其他国家法令法规禁止的内容。

公园风景区旅游产品应当充分利用奥运商机,针对不同文化与消费层次的中外游客需求,精心设计并制作出具有本园文化特色的旅游产品。在具有深厚文化内涵的公园与风景区内,不得经营与公园风景区特色无关、与游客基本需求无关、低品位、低档次的旅游商品。公园风景区内的宾馆、饭店客房,应配有介绍北京、介绍奥运和介绍本公园风景区的书籍和导览图册。

要培养高雅的审美情趣,公园风景区行业应当编写员工文化素质培训书刊读物,举办多种形式的学习培训活动,不断提高员工的文化素养。公园风景区内的一切设施和活动要经过精心构思和设计,精心建设和营造,追求完美,创造和谐。英国前首相撒切尔夫人说过:“英国可以没有首相,但不能没有设计师。”我们每一个公园风景区的员工,都应当学一点美学知识,都应当成为一名高明的设计师。

“优美环境,优良秩序,优质服务,优秀文化”是我们的行业精神,这种精神将激励我们对完美的不懈追求,这是一个不断深化的过程,缺陷和不足是永远存在的,我们要用世界眼光通过不断的揭示发展过程中存在的缺陷和不足,谋求改进与工作水平的提高,才有可能达到完美和谐,才有可能实现一流标准的目标。我们所说的一流标准,应当是奥运会所要求的经过努力达到的最高水平。

2008年北京奥运会正向我们走来,我们要以“更高、更快、更强”的奥林匹克精神做好各项工作,发挥公园风景区行业的优势,展现公园风景区行业的服务风采,“走生态之路,建和谐园林,从点滴做起,圆奥运梦想”!

(奥运会北京市公园风景名胜区行业服务规范读本)

注:

六不见:不见果皮核;不见各种包装纸,废弃物;不见乱扔的烟头;不见随地吐痰及痰迹;不见水面漂浮废弃物;不见室内残破痕迹(包括破设施、破门脸、破棚轩亭阁、破牌示)。

八不乱:不乱搭建;不乱设摊点;不乱堆放杂物;不乱放生产工具和卫生、生活用品;不乱设牌示;不乱张贴通知广告;不乱拉绳挂物;不乱设各种不规格的设施。

三有四无一同:冲厕、洗手有水,夜间照明有灯,星级厕所所有卫生纸、洗手液;无蝇蛆、无恶味、地面无积液、无乱写乱划;与公园风景区开放时间同步。

游览参观点价值“三维评价法”

——游览参观点价值评价研究

1 问题的提出。

1.1 随着经济的发展,社会的进步和人们文化素养的提高,以及人们闲暇时间的增加,游览参观点的数量呈上升的趋势,其门票价格存在相互攀比,提价频繁,价格水平高低悬殊,日益成为人们关注的焦点和热点问题。而游览参观点的价格确定缺乏科学的依据,主观因素较多,不适应经济发展水平的要求,没有恰当地反映其价值。因此,有必要对游览参观点的价值进行专题研究。为其价格的制定,提供理论和政策的支持。

1.2 研究的目标。确定不同游览参观点的比价关系;对游览参观点的价值构成进行分级评价;价值构成进行分级评价的内容及标准。

1.3 研究的方法。以北京故宫等20个游览参观点为基础,采取收集资料、综合分析、实地调查、横向比较、座谈讨论、逻辑演绎的方法,找出科学地、具有可操作性地游览参观点的价值的评方法。

2 游览参观点价值评价的现状。

2.1 游览参观点定义。游览参观点是指具有自然因素、人文因素并有普遍社会意义,可供人们游览参观的地方。包括公园、风景名胜区、博物馆、展览馆、纪念地、自然山水、城镇、街巷等。

2.2 游览参观点的共同特点是:一是多样性,其形态千差万别;二是有用性,游览参观点都存有一定的价值;三是社会性,可供人游览参观,是人们求知、求乐、求美、求奇等活动的重要场所。

2.3 游览参观点价值的一般描述

游览参观点各有不同,其价值构成也各有不同。从总体上说它具有生态价值、景观价值、历史价值、文化价值、科研价值、政治价值、教育价值、旅游价值、体验价值、服务价值等。而且价值问题常常还需要在对比中考虑其稀缺性的价值问题、考虑珍贵性的价值问题、考虑其体验过程中的愉悦性的价值问题、考虑其消费过程中的满意性的价值问题,这些常常要考虑的问题和自身价值结合在一起,实际上就是自身价值和市场价值的综合。也有人把游览参观点的价值分为有形价值和无形价值等。

2.4 游览参观点的价值是一个很难确定的变数。多年来,许多专家学者做了大量的探索,企图找出一个比较恰当的方法,以衡量其价值。主要是定性分析和定量分析。特别是北京市发改委2003年《北京游览参观点门票价格专家论证报告》,提供了进一步研究的基础。

2.4.1 以游入量作为分级的依据,对游览参观点市场需求分级评价其价值,(如表1)。

表1 游览参观点市场需求分级表(万人/年)

一级	二级	三级	四级	五级
600万人 以上	400万人~ 600万人	200万人~ 400万人	100万人~ 200万人	100万人 以下
故宫博物院	颐和园	北京动物园	北京植物园	长陵
	八达岭	北海公园	雍和宫	昭陵
	天坛公园	景山公园	陶然亭公园	神路
		香山公园	玉渊潭公园	劳动人民文化宫
		定陵博物馆	中山公园	
		天安门城楼	紫竹院公园	

2.4.2 运用专家评判的方法给予赋值量化, 评价游览参观点的价值, (如表2)。

表2 游览参观点的价值专家评价表

名称	历史文化价值	审美价值	科研价值	生态价值	舒适满意度价值	市场价值	总体印象	合计
颐和园	14.8	14.8	13.8	14.8	14.8	14.7	9.8	97.5
故宫	15	15	15	11.8	14.6	15	9.9	96.3
天坛	14.8	14.6	14	14.6	14.2	13.7	9.6	95.5
北海	12.6	14.4	14	14.6	14.5	12.6	9.5	92.2
八达岭	14.8	13.8	13	13.4	13.5	14	9.0	91.5
香山	11.8	14.6	13.6	15	14.3	11.6	9.4	90.3
北京植物园	10	15	14.9	15	14	11	8.8	88.7
十三陵	13.8	12.8	13.4	13.8	12.6	12.2	9.7	88.3
天安门	14.7	13.9	13.8	11.6	13	12	9.4	88.0
动物园	10	12.7	15	14	13	12.9	8.6	86.2
中山公园	12.2	13.7	11.6	13.8	12.5	12.1	9.8	84.7
雍和宫	13.6	13.4	14.2	9.8	12.2	11.8	9.5	84.5
景山	12.2	13.2	11.2	14.9	13.9	9.8	8.6	83.8
陶然亭	10.2	12.7	10	14.7	13.7	9.2	8.7	79.2
劳动人民文化宫	12.4	11.8	12.4	11.6	12.4	8.6	8.6	77.8
紫竹院	8.6	12.4	11	14.4	13.2	8.4	7.8	75.8
玉渊潭	9	11	10	14	13.4	8.4	7.6	73.3

2.4.3 依据国际、国家及地方权威机构认可、认证情况确定其价值, (如表3)。

表3 游览参观点权威机构认定等级表

世界级	国家级		市级
A	B、C、E、H、I、J、K		D、F、G
故宫博物院	天安门城楼	香山公园	玉渊潭公园
八达岭长城	劳动人民文化宫	中山公园	紫竹院公园
颐和园	北京植物园	雍和宫	
天坛公园	北京动物园	陶然亭公园	
	景山公园	定陵博物馆	
	北海公园		
	十三陵(神路、长陵、昭陵、定陵)		

注: 以上字母代表意义如下:

A. 世界自然和文化遗产单位; B. 国家重点风景名胜; C. 国家重点文物保护单位; D. 市级文物保护单位;
E. 国家AAAA级景区; F. 国家AAA级景区; G. 市级精品公园; H. 全国风景名胜示范区单位;
I. ISO9000 质量管理认证; J. ISO14000 环境管理认证; K. ISO18000 安全管理认证。

2.4.4 对资源进行分类, 然后再通过比较进行进一步的价值评估。

2.4.4.1 以资源和环境为介质进行分类。比如空气、水、森林、园林、文物, 就是不同的介质, 这种分类比较容易理解。

2.4.4.2 根据资源和环境服务所产生的影响进行分类。比如: 对人类的健康的影响, 既包括增进人类健康, 也包括一些坏的冲击; 给人以视觉上的美感, 精神上的愉悦或加强人的学习能力; 影响生物的稳定性和多样性等等。

2.4.4.3 根据资源和环境服务所依赖的经济路径进行分类。有的资源和服务是通过市场体系进行的; 有的资源和服务则不能通过市场表现出来, 比如对一些资源所付出的货币化价值, 并不依赖于对这些资源当前的使用情况, 付出是为了将这些资源遗传给自己的继承人或后人, 或者是出于对资源保护的使命和责任感, 以及将来的使用保留一份选择的愿望。