

“职业技能岗位等级培训”系列丛书

王绥枝 主编

中 级

插花员培训考试教程



“职业技能岗位等级培训”系列丛书

北京市园林局 主编



中级插花员培训考试教程

王绥枝 主编

中国林业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中级插花员培训考试教程 / 王绥枝 主编. — 北京: 中国林业出版社, 2006.7
(职业技能岗位等级培训系列丛书)

ISBN 7-5038-4380-2

I . 中... II . 王... III . 插花 — 装饰美术 — 技术培训 — 教材 IV . J525.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 040015 号

中国林业出版社 · 环境景观与园林园艺图书出版中心

电话: 66176967 66189512 传真: 66176967

出版 中国林业出版社 (100009 北京西城区德内大街刘海胡同 7 号)

E-mail: cfphz@public.bta.net.cn 电话: 66176967

发行 新华书店北京发行所

印刷 中国科学院印刷厂

版次 2006 年 7 月第 1 版

印次 2006 年 7 月第 1 次

开本 889mm × 1194mm 1/16

印张 6.75

字数 228 千字

定价 39.80 元

凡本书出现缺页、倒页、脱页等质量问题, 请向出版社图书营销中心调换。

版权所有 侵权必究

编委会

“职业技能岗位等级培训”系列丛书

主 任：王仁凯

副主任：王凤江 郭晓梅

委 员（按姓氏笔画排序）：

于学彬	马 玉	王鹏训	古润泽	刘兴起	刘 英	刘 岱
刘宝军	孙鲁杰	杨志华	李炜民	李铁成	张东林	张兰年
张金国	张济和	郑西平	赵淑敏	徐 佳	彭晓玲	蒋桂兰
韩英俊	强 健	廉国钊				

中级插花员培训考试教程

主 编：王绥枝

副主编：赵淑敏

主 审：朱秀珍 虞佩珍

编 委（按姓氏笔画排序）：

李海波 吴 静 林绍光 胡玉琴 姜振鹏 谢万里

序

随着我国产业结构调整以及市场经济体制的不断发展,为建立统一、开放、竞争、有序的劳动力市场,我国广泛开展了行业领域内的职业技能岗位培训和鉴定工作。开展此项工作,有利于促进劳动力资源的合理配置,调动职工学习技术的积极性,从而提高职业队伍素质,促进经济发展。

为了促进园林绿化事业的发展,适应社会对园林行业专业技能人才的需求,加强园林绿化系统各行业的劳动管理,满足各地园林绿化职业培训、鉴定工作的实际需要,我们在《园林工人技术等级培训教材》的基础上,组织原编者、园林专家、学者进行了重新修订,出版了“职业技能岗位等级培训”系列丛书。这套丛书包括园林绿化与育苗工(初级、中级、高级)、花卉工(初级、中级、高级)、插花员(初级、中级、高级)、观赏动物饲养工(初级、中级、高级)、游船驾驶员、导游员6类工种,共计16种图书。它全面、系统地阐述了各类工种专业知识和操作技术,介绍了现代园林专业知识和新技术岗位规范,提升了教材的理论与实践知识水平,同时增加了简明易懂的操作规程说明,便于职工在技术岗位工作中学习和运用。它还从强化培养操作技能、掌握一门实用技术的角度出发,较好地展现了各类职业当前最新的实用知识与操作技术,对于提高从业人员基本素质、掌握各类职业的核心内容与方法有直接的帮助和指导作用。

组织出版这套系列丛书的目的是为了全面满足职业人员对园林行业专业技术知识的需要,完善职业技能岗位培训工作。因此,它不仅是园林职工岗位等级培训人员和升级考试人员的应读教材,而且也是职业培训工作人员的有效参考书。

这套系列丛书的编写工作,得到了园林行业相关单位的大力支持,在此向每一位参与系列丛书编写审阅与修订工作的专家、学者致以深深的感谢!

北京市园林局
“职业技能岗位等级培训”丛书编委会

前言

中国是东方插花艺术的发源地，并在历史上有过辉煌的一页。由于历史的原因，我国插花艺术产生了较大的历史断层，直到 20 世纪 80 年代末随着我国改革开放插花艺术开始复苏。在 90 年代随着经济的繁荣、市场的需求，花店及花卉市场如雨后春笋遍及我国各大中城市，花店业的从业人员迅速增多，与此同时，各种不同的插花培训班层出不穷。此时插花花艺事业得到了迅速的发展。但是由于从业人员基础不一、培训的标准不同，使得这一职业没有一个统一的职业标准和规范的培训教材。为了规范插花花艺职业的技能标准，提高从业人员的专业素质，中国劳动社会保障部制定并颁布了《插花员国家职业标准》。本书是按照《插花员国家职业标准》，并结合多年从事插花花艺培训及插花花艺实践工作的经验和各方面的相关知识撰写成的。

本书突出了适应技能培训的特色，以岗位技能的需求为出发点，采用模块化的编写方式，主要内容分为基础知识部分，包括插花员的职业道德、相关的法律法规、常见的花材类别、插花花艺类别及色彩与花卉学基本知识；专业知识包括接待、服务的礼仪规范，礼仪常用花材的名称及花语、花材识别，插花构思设计、插花制法及插花作品的养护与陈列等。

为了便于读者掌握本教材的要点内容，每章附有模拟试题及答案，全书最后附有知识考核模拟试卷和技能考核试卷，用于检验、巩固所学知识和技能。基础知识部分内容涵盖了《标准》的基本要求，技能部分的章节内容与《标准》的职业技能和“工作内容”相对应，而工作内容又包括了技能要求和相关知识。

本书由王绥枝编写第一章第一节，马宪红、王惠敏、苏革编写第二节；赵淑敏编写第二章第一节、第二节，王绥枝编写第三节，王绥枝、姜振鹏编写第四节；林绍光编写第三章；王绥枝编写第四章；赵淑敏编写第五章；王绥枝编写第六章；吴静编写第七章；胡玉琴、王绥枝编写第八章；王绥枝编写第九章。作品由王绥枝、胡玉琴、吴静、李海波制作，摄影：吴静，绘图：谢万里。

本书具有很强的实用性和可操作性。适用于中级插花员的培训，是插花花艺这一职业技能考试人员的必读教材，也是从事此行业职工的有效参考书。本书对于规范插花花艺职业的技能标准、提高本职业的专业水平起着重要作用，同时对于推动插花花艺这一行业的发展，并使这一行业逐渐与国际接轨有着重要的意义。由于时间急迫，不足之处请予以指正。

目 录

序

前言

第一部分 基础知识

第一章 职业道德与相关法律法规

第一节 职业道德 2

一、职业道德的基本知识 2

二、插花员职业守则 4

三、插花员岗位规范 4

第二节 相关法律法规 5

一、消费者权益保护法 5

二、城市绿化法规 6

模拟测试题 8

模拟测试题答案 8

第二章 花卉学基础知识

第一节 植物学基本概念 10

一、形形色色的植物世界 10

二、花卉的含义和范围 10

第二节 常见花材的类别 18

一、插花花材的定义 18

二、插花花材的分类 18

第三节 插花花艺类别 20

一、依用途分类 20

二、依插花容器分类 20

三、依花材质地分类 21

四、依艺术风格分类 21

五、依创作理念分类 21

第四节 色 彩 22

一、色彩的形成 22

二、色彩的性质 22

三、色彩的感觉 23

四、插花花艺的色彩设计 23

模拟测试题 24

模拟测试题答案 25

第三章 鲜切花质量标准及病虫害

第一节 鲜切花质量标准 27

一、基本概念 27

二、质量分级 27

三、检测方法 33

第二节 常见鲜切花病虫害识别及防治 34

一、叶部病虫害 34

二、茎部病虫害 37

三、花部病虫害 38

第三节 植物检疫 38

一、植物检疫的概念 38

二、植物检疫的特点 38

三、植物检疫法规 38

四、植物检疫报批程序 38

五、花卉检疫的主要对象 39

模拟测试题 39

模拟测试题答案 39

第二部分 专业知识

第四章 接 待

第一节 接待服务 41

一、服 务 41

二、礼仪插花中常用的花色和花型 41

三、常用插花英语 30 句 42

第二节 解答咨询 43

一、鲜花、干花、人造花材的特点 43

二、插花作品价格核算 44

三、不同国家和地区的用花习俗 48

四、国内外用花庆祝的节日 48

五、世界部分国家国花及中国市花 48

模拟测试题 51

模拟测试题答案 51

第五章 花材识别

第一节 草本花卉 53

一、一、二年生草本 53

二、多年生草本	53	二、祝贺庆典花篮	74
第二节 木本花卉	56	三、礼品花篮	74
一、乔木类	56	四、花篮装饰	74
二、灌木类	56	第三节 不对称式花束的制作与包装	74
模拟测试题	57	一、单面观花束	74
模拟测试题答案	57	二、四面观花束	74
第六章 设计		三、丝带花的制作	75
第一节 构思	59	第四节 婚礼花饰制作	76
一、构思的概念	59	一、新娘花饰	76
二、插花构思的基本方法	59	二、花车制作	77
第二节 构图	62	第五节 丧礼花饰	78
一、影响构图的因素	62	一、制作方法一	78
二、构图的原理	62	二、制作方法二	78
三、构图的基本形式	65	三、制作方法三	78
模拟测试题	66	模拟测试题	79
模拟测试题答案	66	模拟测试题答案	79
第三部分 技能操作		第九章 养护管理与陈设	
第七章 准备		第一节 养护	81
第一节 选材	68	一、鲜切花作品的养护	81
一、各种场合用花	68	二、干花作品的养护	82
二、其他场合花饰花材的选择	69	三、人造花部分作品的养护	82
第二节 花材的整理与加工	69	第二节 陈设	83
一、干花花材的整理与加工技巧	69	一、鲜切花作品的陈设	83
二、干花的固定方法	69	二、干花作品的陈设	83
三、人造花的整理、加工技巧与固定方法	70	三、人造花作品的陈设	84
模拟测试题	70	模拟测试题	84
模拟测试题答案	70	模拟测试题答案	84
第八章 制作		模拟测试卷 A	85
第一节 不对称式钵花的制作	72	模拟测试卷 A 答案	88
一、不对称式钵花的特点	72	模拟测试卷 B	89
二、不对称式钵花制作	72	模拟测试卷 B 答案	92
第二节 不对称式花篮的制作	73	中级插花员操作技能考核标准	93
一、生日花篮的制作	73	插花员国家职业标准	95
		参考文献	100

第一部分 基础知识

第一章 职业道德与相关法律法规



本章提要：主要介绍了职业道德的基本知识和职业守则，以及相关的法律法规。

学习目的：掌握有关职业道德的基本定义和职业守则，以及相关的法律法规，具备应有的职业素养。

第一节 职业道德

一、职业道德的基本知识

(一) 职业

1. 职业的内涵

职业是人们在社会中所从事的作为主要生活来源的工作,通常又称为工作岗位。每一种职业都是社会分工的一个部分。如教师、警察、司机、会计等。从个人角度看,职业则是劳动者在社会生活中所扮演的各种不同的角色。所以他们都为社会承担着一一定的义务和责任,并因此获得相应的报酬。

职业不仅是人们谋生的手段,而且是为社会做贡献的岗位,是实现人生价值的舞台。其中谋生是基础,实现价值是追求,奉献是目的。

2. 职业的特性

(1) 专业性:一个人要从事某一种职业,就必须具备专门的知识,能力和特定的职业道德。例如,插花员就必须掌握插花方面的专业知识和实际操作及管理等方面的技能,以及精益求精的工作态度。随着社会的发展、科技的进步、劳动专业化程度的提高,职业的专业性也就越来越强。

(2) 多样性:随着社会的进步,社会分工越来越细,职业种类越来越多,职业差别也越来越大,呈现出多样性的特点。特别是在知识经济的推动下,我国的产业结构将发生重大的变化,因此会产生许多新的行业,增加许多新职业。

(3) 技术性:每一种职业都有一定的技术含量或技术规范要求。如厨师,在刀工火候上都有一定的技术要求和操作规范。作为插花员也是同样的道理,需要对本行业的专业知识和技能进行专门的学习与训练。随着职业的科学含量越来越高,在从事某一职业前必须针对某一特定的职业进行专业的知识教育和技能培训。

(4) 时代性:随着时代的发展、新职业不断产生,原有的职业也获得新的时代内容,同时某些职业也将会消失。如在 20 世纪以后,出现了 IT 业、家政服务业、足疗、美甲业等,而原来的机械打字机操作员、铅字工等已经或者趋于消失。原来的农民、教师、会计等传统职业,其劳动的科技含量也越来越高。

总之,职业除了上述特点之外,还有社会性、经济性和稳定性等特点。

(二) 职业道德

1. 道德的含义

道德是调节个人与自我、他人、社会和自然界之间关系的行为规范的总和,是靠社会舆论、传统习惯、

教育和内心信念来维持的。它既是人们行为应当遵循的原则和标准,又是对人们思想和行为进行评价的标准。

2. 职业道德的含义

职业道德是指所有从业人员在职业活动中应该遵循的道德行为准则,它包括了从业人员与服务对象,职业与职工、职业与职业之间的关系。它既是对各行业人员在各自的职业活动中的行为要求,同时又是这个行业对社会应承担的道德责任和义务。

随着社会的发展,社会分工也在不断的发展,而且专业化的程度也越来越强,所以整个社会对从业人员的职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风的要求越来越高。对于从业人员来说,加强职业道德建设是提高从业人员的整体素质,建设成一支有理想、有道德、有文化、有纪律、有技能的从业人员专业队伍的内在要求。

3. 职业道德的特点

职业道德与一般道德有着紧密联系,但它又与一般道德有着自己的特点。

(1) 行业性:职业道德是与人们选择的职业紧密相关的,一定的职业道德一般只适用于特定的职业活动领域,带有各自不同的个性特征。它往往只能约束从事该职业的人员,以及他们在职业活动中所发生的行为,有着鲜明的行业特性。例如教师要遵守严谨治学、一丝不苟、诲人不倦的职业道德。

(2) 广泛性:职业道德是职业活动的直接产物,因此职业活动是人类最基本的实践活动之一。一个社会是由千千万万种职业组成,只要有职业活动就会体现一定的职业道德,它比一般道德更能直接、全面地反映一个社会的道德水准和道德风貌。随着社会文明的不断提高,各个行业(职业)都涌现出了大批的先进人物和团体,他们为全社会树立了职业道德的典范。例如,司法战线上的于得水、公交战线的李素丽、领导干部的楷模孔繁森以及济南交警支队等。

(3) 实用性:职业道德是根据职业活动的具体情况,对人们在职业活动中的行为提出了具体要求,一般用条例、章程、守则、制度、公约等以简明的形式做出规定。这些规定具有很强的针对性和可操作性,既简便易行又便于从业人员理解和执行,同时又便于群众和上级机关的监督和检查。

(4) 时代性:由于职业活动是代代相传的,所以在不同的时代职业道德有着它的连续性和共性。但是由于事物随着时代的发展而不断产生变化,因此职业道德也是在随着时代的发展而变化的。可以说职业道德在一定程度上反映了当时整个社会的道德现状,表现出当时社会道德的普遍道德要求,具有道德的时代特征。同时随着经济的发展和科技的进步,不断诞生了很多新的行业,新行业的职业道德规范也将随之应运而生。例如插花花艺这一职业就是随着时代的发

展、经济的繁荣和社会文明程度的提高而从原来的花卉行业中分离出来的一门职业。对于新出现的这门职业也应设立与其职业特点相适应的职业道德规范。

（三）职业道德的核心和基本原则

1. 为人民服务是职业道德的核心

为人民服务是一切以人民的利益为最高准则，所做的一切都要向人民负责。

（1）为人民服务是职业道德的核心，是社会主义职业道德区别和优于其他社会形态职业道德的显著标志。因为人民群众是物质财富和精神财富的创造者，同时也是享有财富的主人，理应接受优质服务。因此各行业应把自己的顾客视为“上帝”。对于插花这一行业也不例外。

（2）为人民服务体现了“我为人人，人人为我”的社会主义的人际关系本质。

在我们的社会里，每个从业人员都在各自的岗位上在相互服务的情况下生活着，人人都是服务对象而人人又在为他人服务。如农民到医院就诊，希望医务人员对他讲医务道德。反之医务人员希望农民生产出绿色食品，也希望农民对他讲农民所应遵循的职业道德。因此，我们每个社会公民既有服务于人民的义务，又有享受服务的权利。

（3）为人民服务贯穿于职业道德的各条基本规范中。《中共中央关于加强社会主义精神文明建设若干重要问题的决议》中指出：大力倡导爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的职业道德。以上这些是在职业生活中将为人民服务的要求具体化，并把为人民服务的精神贯穿于职业生活。

“爱岗敬业”是为人民服务精神的具体体现；“诚实守信”是为人民服务思想的前提；“办事公道”是为人民服务必不可少的要求；“服务群众”是为人民服务精神在职业生活中的具体化，表明了职业生活的目的；“奉献社会”是为人民服务实践的归宿。

2. 职业道德的基本原则

职业道德的基本原则是将国家、集体、个人利益相结合起来的集体主义。坚持这样的原则，最重要的是摆正国家、集体、个人三者之间的正确关系。

（1）个人利益服从集体利益，局部利益服从全局利益。

（2）合理的兼顾集体利益和个人利益，在市场经济体制下求得共同发展。

（3）坚持集体主义，反对个人主义，抵制行业不正之风。在坚持集体主义的同时，妥善处理好各种利益之间的关系，最大限度调动各方面的积极性。

（四）职业道德规范

职业道德规范是所从事职业生活的人们必须遵

守的基本职业行为准则。

我国现阶段各行业普遍适用的职业道德规范是爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。

1. 爱岗敬业

爱岗敬业是职业道德的基本规范。爱岗就是热爱自己的工作岗位，敬业是为人民服务精神的具体化，是指从业人员尽职尽责、一丝不苟的行为以及在职业生活中表现出来的兢兢业业的事业心和忘我的精神，是从业者敬重他人、敬重自己的具体表现。应做到：树立正确的职业价值观，培养职业情感；刻苦钻研业务，掌握先进的知识和技能；勤奋工作，尽职尽责。

2. 诚实守信

诚实守信，即从业者在履行职责时要诚实劳动，讲究信誉。要求每个职业劳动者做到实事求是、信守承诺，对工作精益求精。应做到：诚信无欺，信守合同，讲究质量。

3. 办事公道

办事公道是社会主义职业道德的重要规范，要求从业人员在处理职业关系，从事职业活动中要做到公正公平、正义。具体要求是：秉公办事、不徇私情、办事不偏不倚。

4. 服务群众

服务群众是指全心全意地为人民服务，一切以人民利益为出发点和归宿。从业者不论从事什么职业，身处何种岗位和地位，都要忠诚地服务于广大人民群众。基本要求是：热爱人民群众，增强服务意识，提高服务质量，改善服务态度。

5. 奉献社会

奉献社会是一种忘我无私的精神，是指从业人员要把自己的全部智慧和力量投入到为社会、为集体、为他人的服务之中。它是职业道德的最高境界是每个从业者的最终目标，是各行各业都必须遵守的职业道德的基本规范。

（五）插花员职业道德规范

由于各行业的工作性质、社会责任、服务对象和服务手段不同，决定了它对职业道德规范有不同的要求。因为每一个行业都有自己不同的职业活动的特点。

插花员所从事的工作就是用自己所学的知识和技能为社会、为百姓创造美，提供精神上的享受。也就是说插花员根据顾客的需要将各种花材（鲜花、干花、人造花）经过巧妙的艺术构思和技术加工，将其组合成一件精美的花卉艺术品，用于装饰环境，美化生活，传递情感。这就是插花员所从事的这个行业的职业特点。根据插花员这一职业特点，要求其所应遵守的职业道德应为爱岗敬业、诚实守信、买卖公平、货真价实、技艺娴熟、精益求精、平等待客、热情礼貌。

二、插花员职业守则

(一) 爱岗敬业, 讲文明, 懂礼貌, 热情为人民服务

爱岗敬业就是把自己的全部心血和精力用到工作岗位上去, 把自己的职业当成自己生命的一部分尽职尽责地做好。“干一行爱一行”, 要精通业务, 对不同的顾客提出的不同要求应尽量满足, 用自己掌握的知识与技能最大可能为顾客服务好。

文明礼貌、热情待客是插花员必须遵守的职业守则。文明礼貌主要指插花员的衣冠整洁、谈吐文雅、使用敬语等内容。插花员的精神面貌代表了企业形象。谈吐文雅不说脏话, 在接待服务中, 礼貌用语不离口, 顾客进门用文明语言主动打招呼, 在服务过程中做到落落大方, 以礼相待。通过插花员的接待使顾客对花店留下一个良好的印象, 这也是给企业创造的无形价值。如果顾客进店无人接待, 会使顾客尴尬和不满。

热情待客, 主要是指平等待人, 关心尊重和助人为乐。具体指不应欺穷爱富, 对顾客消费标准的高与低都应一视同仁。无论是购买一枝花还是定做一个大花篮, 插花员都应热情周到地为顾客服务好, 当好顾客的参谋。树立顾客第一、讲求信誉等良好的职业道德。

(二) 忠于职守

忠于职守就是把自己职责范围内的事做好, 按照质量标准 and 规范要求完成好所承担的任务, 按照顾客的要求做好每一件插花作品。在工作中, 不敷衍了事, 不偷懒耍滑, 不违反纪律。对工作要认真负责, 以高度的责任感服务好每位顾客。插花员还应保持谦虚谨慎的工作态度, 对顾客提出的批评意见应本着“有则改之, 无则加勉”的态度, 认真听取, 虚心接受, 及时改正。绝不能对顾客提出的批评或建议持反感态度, 更不能与顾客发生口角。时刻记住顾客即是“上帝”。

(三) 遵纪守法, 维护消费者权益

纪律一般用规章制度的形式公布于众, 例如: 劳动纪律, 服务纪律, 职工守则, 操作规范, 操作程序, 岗位职责, 以及企业各项规定。

法律则是全国人民代表大会通过并颁布的命令, 要求全体公民必须遵守, 如有违反其中条款的就要受到制裁。为了维护消费者权益, 国家制定了《消费者权益保护法》。

遵纪守法, 是对每一个公民的普通要求, 是衡量职业道德好坏的重要标志。认真贯彻政府法律条文是插花员的职责, 也是履行职业道德义务和职业道德责任的重要体现。插花员必须树立国家、社会、他人(消费者)利益第一的观念。

(四) 讲究质量, 注重信誉

质量是各行各业的生命。在充满竞争的市场经济体制下, 各行各业要树立强烈的质量意识, 把讲究质量放在第一位。在生产或服务中讲究质量, 以质量求生存, 以质量求发展。每个插花员要树立质量第一的观念。首先要把好花材的质量关, 然后是花艺作品的质量关, 特别是鲜花制品。花材一定要选择新鲜无病虫害的。凡是不新鲜的花材绝不能用, 若为了降低销售价, 选用了一些不太新鲜的花材, 应对顾客加以说明, 不能以次充好。

注重信誉, 就是要诚信无欺、诚实, 讲信誉, 不欺诈。在商品交易中, 要货真价实, 即质量、数量、品牌、款式等都要符合相应要求, 要合理定价, 明码标价, 不能采用欺骗手段, 牟取暴利。插花员要向被服务者提供真实服务信息, 提供符合规格的服务, 合理收费。反对、杜绝各种各样的欺骗服务对象的职业行为。

(五) 努力学习, 勤奋钻研, 精益求精

插花员所从事的插花花艺工作, 它既是一门艺术又是一门技术。为了不断提高自己的专业水平和操作技能, 就得不断学习, 刻苦钻研。首先必须参加专业的花艺培训班, 或花艺学校的学习。认真学习研究相关的理论, 不断提高文化水平和美学修养, 善于观察生活, 观察大自然, 启迪创作灵感。勤于实践多动手, 不断吸收国内外同行的先进经验, 使自己的操作技法更加灵活、熟练。在创作过程中, 无论是构思还是插制都要做到一丝不苟。作品完成后要认真检查是否符合质量标准及顾客的要求。

在精益求精的基础上, 插花员还应不断学习, 不断创新, 要让自己的花艺水平不断跟上时代的发展, 做到与时俱进。

三、插花员岗位规范

以下是根据插花员应遵守的职业道德规范并结合本行业的特点, 形成了可操作性的具体行为, 有助于插花员以此为依据来规范自己的职业行为, 在本职岗位上脚踏实地的以自己的行为做好服务于群众的每一件事。

1. 营业前的准备规范

(1) 插花员应在花店开门前半小时上岗, 认真打扫花店卫生, 保持花店整洁, 并应着装整齐, 做好迎客准备。

(2) 确保花店内的商品丰满, 陈列有序, 并做到物签相符。

(3) 鲜切花每天换水做到无异味。

(4) 保证单据齐备, 并备有零金。

2. 营业中的接待规范

(1) 插花员应举止端庄, 礼貌待客。在售货过程中应做到以诚相待, 讲求信誉。

(2) 熟悉花材名称及特性, 以娴熟的技艺快速完成作品, 保证花材及作品的质量。

(3) 对作品的包装要令客户满意, 并做到收付快捷, 减少顾客等候时间。

3. 营业后的行为规范

(1) 下班后, 插花员应归整货物, 清扫卫生, 保养花艺作品。

(2) 应做好交接班工作, 避免出现遗漏现象。

(3) 做好安全防范工作, 清除隐患。

第二节 相关法律法规

一、消费者权益保护法

(一) 消费者的权利

1. 安全权

消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身财产安全不受损害的权利。

2. 知情权

消费者享有知悉购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。

3. 选择权

消费者享有自主选择商品和接受服务的权利。

4. 公平交易权

消费者在购买商品或者接受服务时, 有权得到质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件, 有权拒绝经营者的强制行为。

5. 求偿权

消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害时, 享有依法获得赔偿的权利。

6. 结社权

消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会团体的权利。

7. 获取知识权

消费者享有获得有关消费和消费权益保护方面的知识的权利。

8. 受尊重权

消费者在购买、使用商品和接受服务时, 享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。

9. 监督权

消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。有权检举、控告侵害消费者权益的行为和国家机关及其工作人员。

(二) 国家对明码标价的规定

(1) 商品的明码标价应按国家的定价、国家指导价、市场调查价 3 种价格形式分别采用红、蓝、黄 3 色价格标签。尚不具备条件的地区, 经省、自治区、直辖市物价部门同意, 可暂用一色标签。服务收费项目应设收费项目价目表。价格标签、价目表一律使用阿拉伯数码标明人民币金额。

(2) 实行明码标价制度的单位和个体工商户必须做到价签价目齐全、标签准确、字迹清晰、一货一签、摆放醒目, 价格变动应及时更换。

(3) 产地批发 (含批发销售产品的生产企业) 销售商品的销货发票或调拨单, 除填写实际批发价格外, 必须注明该商品当地的出厂价格或收购价格。

(4) 零售商业 (含信托商店和展销会) 和个体工商户的商品价格标签应包括品名、货号、规格、等级、计量单位、零售价格等主要内容; 有条件的地区还可标明批发 (进货) 价格或批零 (进销) 差率。

(5) 旅店 (含宾馆、饭店、招待所等)、饮食店、理发店、浴室、交通运输单位 (含出租汽车及非机动车)、邮电营业单位、医疗单位、影剧院及其他娱乐场所、旅游点、公园、体育比赛场所、修理及服务单位、印刷厂、存车厂点, 其他有偿服务单位或场所, 均须在其经营场所的醒目位置公布其收费项目明细价格表。

(6) 进入生产资料交易市场的商品, 除应标明其品名、规格、计量单位和销售价格以外, 对国家规定有最高限价的商品, 交易市场应在醒目位置公布最高限价。

(7) 收购农副产品和废旧货物的单位及个体工商户, 必须在收购点公布收购价目标, 标明产品名称、规格、等级、计量单位和收购价格。

(8) 农副产品批发市场的产品应实行明码标价。必要时市场管理部门可在市场醒目位置公布主要产品的批发价目表。

(9) 农贸市场按规定允许上市的农副产品, 由买卖双方议价成交; 有固定摊位的, 也应实行明码标价。

(三) 侵权行为

侵权行为是指不法侵害他人财产或人身财产权利的行为。主要包括以下几项:

(1) 存在致害人给受害人造成财产或人身损失的客观事实。

(2) 造成损害的行为具有违法性质。

(3) 侵权行为与损害事实具有因果关系。

(4) 致害人主观上具有故意或过失的心理状态。

(四) 欺诈消费者行为

(1) 销售掺杂、掺假、以假充真、以次充好的商品的。

(2) 采取虚假或者其他不正当手段使销售的商品分量不足的。

(3) 销售“处理品”、“残次品”、“等外品”等商品而谎称是正品的。

(4) 以虚假的“清仓价”、“甩卖价”、“最低价”“优惠价”或者其他欺骗性价格表示销售商品的。

(5) 以虚假的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品的。

(6) 不以自己的真实名称和标记销售商品。

(7) 采取雇用他人等方式进行欺骗性的销售诱导的。

(8) 作虚假的现场演示和说明的。

(9) 利用广播、电视、电影、报刊等大众传播媒介对商品作虚假宣传的。

(10) 骗取消费者预付款的。

(11) 利用邮购销售骗取价款而不提供或者不按照约定条件提供商品的。

(12) 以虚假的“有奖销售”、“还本销售”等方式销售商品的。

(13) 以其他虚假或者不正当手段欺骗消费者的行为。

(五) 价格欺诈行为

1. 模糊价格

指故意用模糊语言、文字、计量单位等表示价格的行为，且往往带有强买强卖性质。

2. 两套价格

指经营者对同种商品或服务使用标签或价目表，以低价招徕顾客，以高价结算的行为。

3. 虚假报价

指谎称降价而实际上没有降价的行为。

4. 价外加价

指在标明商品和服务价之外，再次收取不预先声明的房间使用费、空调费、座位费、服务费等不合理的费用。

二、城市绿化法规

城市绿化法规有广义和狭义之分。狭义的城市绿化法规是指1992年5月20日国务院通过和发布，自1992年8月1日起施行的《城市绿化条例》。而广义的城市绿化法是指《城市绿化条例》和宪法、法律、行政法规、地方性法规、规章等规范性文件中有关城市绿化规范的总称。城市绿化法规是城市绿化管理体制、规划、建设、保护和管理的基本准则。

制、规划、建设、保护和管理的基本准则。

(一) 城市绿地分类

根据绿地的性质和作用，城市绿地大致可以分为以下几类：

- (1) 公共绿地；
- (2) 居住区绿地；
- (3) 单位附属绿地；
- (4) 防护绿地；
- (5) 生产绿地；
- (6) 风景林地。

(二) 城市绿化规划指标

我国城市绿化规划指标包括人均公共绿地面积、城市绿化覆盖率和城市绿地率等。

1. 人均公共绿地面积指标

人均公共绿地面积，是指城市中每个居民平均占有公共绿地的面积。

计算公式：人均公共绿地面积（m²）= 城市公共绿地面积 ÷ 城市非农业人口

2. 城市绿化覆盖率指标

城市绿化覆盖率是指城市绿化覆盖面积占城市面积的比率。

计算公式：城市绿化覆盖率（%）= 城市内全部绿化种植垂直投影面积 ÷ 城市面积 × 100%

3. 城市绿地率指标

城市绿地率是指城市各类绿地总面积占城市面积的比率。

计算公式：城市绿地率（%）= 城市绿地总面积 ÷ 城市总面积 × 100%

(三) 城市绿化的保护管理

1. 城市绿地的保护管理

城市的公共绿地、风景林地、防护绿地、行道树及干道绿化带的绿化，由城市人民政府城市绿化行政主管部门管理；各单位管界内的防护绿地的绿化，由该单位管理；居住区绿地的绿化，由城市人民政府城市绿化行政主管部门根据实际情况确定的单位管理；城市苗圃、草圃和花圃等，由其经营单位管理。

2. 古树名木的保护管理

(1) 古树名木的概念：根据《城市古树名木保护管理办法》的规定，古树是指树龄在100年以上的树木；名木是指国内外稀有的以及具有历史价值和纪念意义、重要科研价值的树木。其中树龄在300年以上或者特别珍贵稀有、具有重要历史价值和纪念意义以及具有重要科研价值的古树名木，为一级古树名木；其余为二级古树名木。

(2) 古树名木的管理部门: 对古树名木的管理实行分级分部门管理的体制。国务院建设行政主管部门负责全国城市古树名木的保护管理工作; 省、自治区、直辖市人民政府及其建设行政主管部门负责本行政区域内的城市古树名木保护管理工作; 城市人民政府及其园林绿化行政主管部门负责本行政区域内古树名木的保护管理工作。

(3) 古树名木保护管理原则: 古树名木保护管理工作实行专业养护部门保护管理和单位、个人保护管理相结合的原则。

(4) 古树名木的保护管理措施:

①建立古树名木的确认、备案和档案制度。

②设立古树名木价值说明和保护标志。

③制定养护管理方案, 落实养护管理责任制。

④实行建设工程对古树名木的避让、保护措施。

⑤严禁砍伐和擅自移植古树名木, 严格特殊情况下的移植批准程序。任何单位和个人不得以任何理由、任何方式砍伐和擅自移植古树名木。对于因大型工程建设等特殊情况确需移植古树名木的, 移植单位在移植前必须制定移植方案, 确保移植地点、移植方法等符合古树名木的生长要求, 确保移植方案切实可行。移植一级古树名木的, 应报经省、自治区建设行政主管部门审核, 并报省、自治区人民政府批准; 确需移植二级古树名木的, 应当经城市绿化行政主管部门和建设行政主管部门审查同意后, 报省、自治区建设行政主管部门批准; 直辖市确需移植一、二级古树名木的, 由城市园林绿化行政主管部门审核, 报城市人民政府批准。移植所需费用, 由移植单位承担。

⑥城市园林绿化行政主管部门应当加强对城市古树名木的监督管理和技术指导, 积极组织开展对古树名木的科学研究, 推广应用科研成果, 普及保护知识, 提高保护和管理水平。

⑦城市人民政府应当每年划出一定比例的资金用于城市古树名木的保护管理。

3. 城市公共绿地内商业、服务经营活动的管理

原则上公共绿地内的商业服务经营由城市园林绿化行政主管部门统一领导、规划、建设和管理。在公共绿地内独立经营的商业、服务摊点的经营者首先应向所在公共绿地的管理单位提出申请, 说明其经营的内容、方式、规模、地点、摊位形式和需要公共绿地管理单位提供的条件等, 由公共绿地管理单位签署意见, 报请城市绿化行政主管部门审批。经审批同意后, 经营者还必须依法向工商行政管理部门申请营业执照, 始为合法经营。经营者在经营期间必须遵守公共绿地和工商行政管理的各项规章制度, 服从公共绿地管理人员的管理, 禁止流动叫卖。

(四) 违反城市绿化法规的法律责任

1. 违法建设施工的行为及法律责任

违法建设施工的法律责任包括行政责任和民事责任。城市绿化行政主管部门根据违法建设、施工单位的违法程度, 分别对其给予停止施工、限期改正或者采取其他补救措施 (缴纳绿化延误费、罚款、重新委托或指定施工单位等)。违法建设施工单位的民事责任, 是指违法建设施工单位因其违法建设施工行为给设计单位造成经济或信誉上的损失时所应承担的赔偿损失责任。

2. 损坏花草、树木及绿化设施的行为及法律责任

对行为人有上述违法行为、未构成犯罪的, 由城市绿化行政主管部门或其授权单位责令停止侵害, 可以并处罚款; 造成损失的, 依法承担赔偿责任; 对应当给予治安管理处罚的, 由公安机关依法处罚。

损坏城市花草树木及城市绿化设施的行为, 数额较大或者有其他严重情节的, 可构成故意毁坏财物罪, 处3年以下有期徒刑或者罚金; 数额巨大或者有其他特别严重情节的, 处3年以上7年以下有期徒刑。

擅自砍伐城市树木, 情节严重的, 可构成盗伐林木罪、滥伐林木罪; 违法采伐、毁坏古树名木的, 构成非法采伐、毁坏古树名木罪, 均可依法追究刑事责任。

3. 擅自占用城市绿化用地的行为及法律责任

对擅自占用城市绿化用地的行为, 由城市绿化行政主管部门责令其退还、恢复原状, 可以并处罚款; 造成损失的, 应当依法赔偿损失。情节严重的, 可构成非法批准征用、占用土地罪, 处3年以上7年以下有期徒刑。

4. 擅自在城市公共绿地内开设商业、服务摊点和不服从公共绿地管理单位对商业、服务摊点管理的行为及法律责任

对擅自在城市公共绿地内开设商业、服务摊点的行为人, 由城市绿化行政主管部门或其授权单位责令其限期迁出或者拆除, 可以并处罚款; 造成损失的, 应当承担赔偿责任。对于不服从公共绿地管理单位对商业、服务摊点管理的行为, 由城市绿化行政主管部门或其授权的单位给予警告, 可以并处罚款; 情节严重的, 由城市园林绿化行政主管部门取消其设点申请批准文件, 并可以提请工商行政管理部门吊销其营业执照。

5. 城市绿化行政主管部门和城市绿地管理单位的工作人员玩忽职守、滥用职权和徇私舞弊的行为及法律责任

城市绿化行政主管部门和城市绿地管理单位的

工作人员玩忽职守、滥用职权和徇私舞弊的行为,属于渎职行为。对此直接责任人员或者单位负责人,依法由其所在单位或者上级主管机关给予行政处分;构成犯罪的依法追究刑事责任。

6. 城市绿地管理单位的民事侵权行为及法律责任

城市绿地管理单位因自身过失管理不善,使其管理范围内的树木和相关设施给他人造成人身(或财产)损害的,依据《民法通则》第119条、第126条的规定,由所有人或管理人对受害人依法承担侵权民事赔偿责任。

模拟测试题

一、判断题

1. 职业道德是所有插花员在职业活动中应该遵守的行为准则。()
2. 职业道德规范就是行业职业道德规范。()
3. 职业道德是根据职业活动的具体情况,对人们在职业活动中的行为提出的具体要求。()
4. 插花员所从事的工作就是为社会,为百姓创作美,提供精神上的享受。()
5. 行业职业道德规范是爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。()
6. 消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身财产安全不受损害的权利。()
7. 如遇大型工程建设需要,需砍伐古树的,不用申报,可直接砍伐。()
8. 损坏花草树木、绿化设施的不用承担法律责任。()
9. 人均公共绿地面积是指城市中每个居民平均占有公共绿地的面积。()
10. 侵权行为是指不法侵害他人财产或人身财产权利的行为。()
11. 古树名木保护管理工作实行专业养护部门保护管理和单位、个人保护管理相结合的原则。()

二、单项选择题

1. 《城市绿化条例》是____年8月1日开始实施的。
A. 1982年 B. 1992年
C. 1998年 D. 2000年

2. 根据《城市古树名木保护管理办法》的规定,古树是指树龄在____以上的树木。

- A. 20年 B. 50年
C. 100年 D. 200年

三、多项选择题

1. 根据绿地的性质和作用,城市绿地大致可以分为____。
A. 公共绿地 B. 居住区绿地
C. 单位附属绿地 D. 防护绿地
E. 生产绿地 F. 风景绿地
2. 实行明码标价制度的单位和个体工商户必须做到价签____。
A. 价目齐全 B. 标签标准
C. 字迹清晰 D. 一货一签
E. 摆放醒目 F. 价格变动

模拟测试题答案

一、判断题

1. √ 2. √ 3. √ 4. √ 5. √
6. √ 7. × 8. × 9. √ 10. √
11. √

二、单项选择题

1. B 2. C

三、多项选择题

1. ABCDEF 2. ABCDEF

第二章 花卉学基础知识



本章提要：植物是插花花材的主要来源。主要介绍植物体根、茎、叶、花和果实的形态结构和特征。

学习目的：了解花材的类别，掌握花材的形态特征，能够根据花艺制作的需要正确地识别和选择花材。