

厦门市园林植物园国家5A级旅游景区创建整改任务清单

建设类												
序号	项目分类	子序号	工程分类	项目内容	整改要求	完成时间	牵头部门/单位	配合部门/单位	影响程度	备注		
1	道路系统提升	1	通景道路景观风貌整治工程	1、南门通景道路提升：重点提升龙虎山路——景区南门（涉及支一路、规划A、规划B、规划4号路）	1、道路改造、景观提升、三线入地、道路周边环境整治及建筑风貌提升	2021/8/31	思明区政府		必扣分项			
					2、龙虎山路（路西）上李公交站前南移约100米，按20mX2.5m面积预留站台（目前公交站处于龙虎山路进入南门游客中心的入口，易产生拥堵） （1）协调公路局硬化站台区域 （2）市交警支队评估新站点位置合理性	2021/8/31	市交通局	市交警支队				
					3、店招店牌整改	2021/8/31	思明区政府					
						2、西门通景道路提升：重点提升万石山隧道出入口、成功大道-景区西门沿线道路环境	万石山隧道出入口景观提升（增加景观标志物）、成功大道-景区西门沿线道路环境整治（卫生环境、交通秩序）	2020/12/31	市交通局	思明区政府 市交警支队	提升项	后续详细对接
		2	景区内部道路提升工程	1、新建南门游客中心至万石路3km车行道道路建设 2、东门-西山园道路主题化改造 3、景区道路系统改造（西门—雨林世界—多肉植物区—西山园—南山门） 4、景区道路修缮 5、交通组织提升	1、6m沥青路面、双向两车道、保证不能有游客步行进入 或7-7.5m沥青路面、双向两车道+人行步道 2、增设两个平台，一个花园	2021/7/31	市市政园林局-植物园		必扣分项			
					打造成面向爬山、徒步等运动爱好者的主题健身步道、道路的标牌、标线进行主题化设计	2021/4/30	市市政园林局-植物园		提升项			
					不小于6m沥青路面车行道、增设人行步道	2020/12/31	市市政园林局-植物园		扣分项	未实现人车分流必扣分；若交通组织混乱、存在重大安全隐患可一票否决		
					危险地段增设护栏、破损道路修缮、错乱道路改线或封闭处理	2020/12/31	市市政园林局-植物园		扣分项			
					对景区内游客组织及交通组织进行梳理	2020/12/31	市市政园林局-植物园		扣分项			
		3	景区站点改造工程	1、景区站点改造（改造涉及南门、南洋杉草坪站、西山园、雨林区、多肉区、文工团站点，取消国防园站点） 2、文工团站点建设涉及协调军管土地。（具体后续对接）	1、园区内设三级站：一级站1个，为南门游客中心，是有发班权的首末站，满足车辆停放(20个车位)、车辆调度、充电、保洁、检修、保养维护等功能；二级站为西门南洋杉草坪、西山园站结合道路和空间条件建设，进行规范的站点设计，如港湾化停车区、往返双向人流进行渠化、可遮阳避雨的候车篷、站牌等；三级站为临时停靠点，若无空间进行港湾化停车区、往返双向人流进行渠化、可遮阳避雨的候车篷、站牌等，则设立站牌即可。同一区域两侧的站点间隔距离不少于12米；遮雨棚的选址，既要满足游客的习惯，也要遵循空间关系；统一园区内部所有站点的视觉系统和休息设施。	2020/10/31	市市政园林局-植物园		扣分项			
							市退役军人局					
4	景区采购项目	1、景区车、商务车采购	配置20辆中巴车，车辆规格为8500m*2450m*3365m。种类上增加3-4辆六座商务车，满足定制旅游的需求	2021/7/31	市市政园林局-植物园		提升项	若采购新能源车辆，需对接好车辆停车场建设工程，配充电设备				
5	旅游专线开通项目	1、开通旅游专线	开通厦门机场、火车站、码头等集散点至景区西门或南门的旅游专线，或结合现有城市旅游观光线路增设站点，站点结合附近公交站点设立即可	2021/7/31	市文旅局	市交通局	扣分项					

2	游客中心改造提升	6	主（南门）游客中心建设工程	1、新建南门游客中心	实现票务、交通集散，游客组织、智慧景区管理、行政办公等功能，建筑面积达到1200平方米	2021/7/31	市市政园林局-植物园		必扣分项	
		7	二级（西门）游客中心改造提升工程	1、西门游客中心建筑改造及软装提升	重新进行内部空间布局调整，满足票务、咨询、投诉、医务、休憩、影视播放、母婴室、信息查询、物品寄存等功能	2020/12/31	市市政园林局-植物园		必扣分项	
		8	三级游客咨询点改造提升工程	1、新建雨林区游客咨询点	满足咨询、医疗等功能	2020/12/31	市市政园林局-植物园		扣分项	
				2、改建花卉园、多肉区、西山园、新碑林、科普馆、阳台山、南山门、百花厅、北门、东门游客咨询点	利用现有建筑改造或提升为游客咨询点，进行软装提升及外立面改造	2020/12/31	市市政园林局-植物园		扣分项	
				3、改建五老峰游客咨询点	与五老峰游步道改造、观景平台建设工程一起实施，进行建筑改造及软装提升	2020/12/31	市市政园林局-植物园		扣分项	
3	标识系统提升	9	景区标识系统提升工程	1、外部交通标识	机场、火车站、客运码头、高速出口通往景区道路上安装外部交通标识	2020/7/31	市交警支队	市交通局 市市政园林局 各区政府	必扣分项	
				2、景区全景图、导览图绘制；手绘图规范性修改	根据制图规范绘制修改（参看蜗牛反馈意见联系单）	2020/5/30	市市政园林局-植物园			
				3、景区标识系统设计及安装	包含：场所标识、广告标识、应急导向标识、公共信息导向标识、车辆导向标识、智能导向标识	2020/7/31	市市政园林局-植物园			
				4、老旧标识、临时标识拆除	拆除老旧、临时规范性较差的标识牌	2020/5/30	市市政园林局-植物园			
4	停车场改造提升	10	停车场改造工程	1、新建南门游客中心停车场	实现车辆的停放，增加充电配套服务设施，结合智慧景区纳入停车管理系统	2021/7/31	市市政园林局-植物园		必扣分项	
				2、改造东门、北门入口停车场	规范地面划线及方向指引线、结合智慧景区纳入停车管理系统	2020/12/31	市市政园林局-植物园		扣分项	
5	卫生设施提升	11	旅游厕所改造工程	1、新建南门、山茶园厕所、松杉园厕所	南门、松杉园厕所按照AAA级旅游厕所标准建设；山茶园入口厕所按照AA级旅游厕所标准建设	2020/10/31	市市政园林局-植物园		一票否决	
				2、改造百花厅、藤本区入口、西山园（A、B）、国防园厕所	按照AAA级旅游厕所标准进行设施更换（门板、纸盒、挂衣钩、垃圾桶、无障碍扶手、冲水方式等）、文化氛围营造	2020/12/31	市市政园林局-植物园			
				3、改建雨林区、文工团、花卉园、棕榈岛厕所	雨林区按照AA级旅游厕所标准进行建筑改造、软装提升、设施更换；花卉园、文工团厕所按照AAA级旅游厕所标准进行建筑改造、软装提升、设施更换；棕榈岛厕所按照A级旅游厕所标准进行建筑改造、软装提升、设施更换	2020/12/31	市市政园林局-植物园			
				4、改造北门、九纹群路、太平岩寺（植物园管理的厕所）、藤本区、多肉区（将医务室纳入此工程项一起实施）、东入口停车场厕所、东通道厕所	北门、九纹群路、太平岩寺、藤本区、多肉区、东入口停车场厕所按照A级旅游厕所标准进行软装提升、设施更换；东通道厕所按照AA级准进行软装提升、设施更换	2020/10/31	市市政园林局-植物园			

				5、整改西入口停车场、寺庙厕所（除太平岩寺植物园管理厕所）、科普馆厕所	西入口停车场、其他寺庙厕所不进行工程改造，保持环境卫生及物料补充；科普馆厕所改为员工内部厕所，不对外开放	持续	市市政园林局-植物园 市民宗局			
		12	垃圾桶改造工程	1、景区垃圾桶设计及安装	按照国家及省垃圾分类要求重新设计符合景区文化特色的景区室外、室内的分类垃圾箱	2020/7/31	市市政园林局-植物园		扣分项	
		13	植物垃圾处理场建设工程	1、推进植物垃圾处理场项目	推进植物垃圾处理场项目建设	2020/12/31	市市政园林局-植物园 市退役军人局		提升项	
6	休憩设施提升	14	休憩设施提升工程	1、休憩设施修缮	统一排查景区内休憩设施，对破损的休息座椅进行修缮	2020/10/31	市市政园林局-植物园		扣分项	
				2、休憩设施设计安装	设计或利用自然空间改造符合景区文化特色的主题化、艺术化休憩设施，在游客聚集集散区域、重要景观节点增加游客公共休息设施，如西大门、碑林等，每30分钟游览线路需增设处休憩点，休憩设施需摆放在道路两侧，不可占用游步道。	2020/12/31	市市政园林局-植物园		扣分项	
7	景观节点提升	15	景观节点提升工程	1、专类园区形象提升（涉及雨林区、新碑林入口处、蔷薇园入口滑梯）	节点改造+设置景观地标	2020/12/31	市市政园林局-植物园		提升项	
				2、主题场景打造（涉及花卉园、西山园、文工团区域、多肉区入口、西门游客中心广场、新碑林入口水景、五老峰观景平台）	节点改造+设置景观地标 将花卉园以婚爱主题进行场景的优化设计；西山园要满足植物研究必要的需求，可参照国外好的温室，如邱园、纽约中央公园，在西山园边缘区域确定空间，做好布局，体量，不要在园区的核心区，让游客了解科研的实力，但不影响游客活动。中心区域作为户外场地，可以作为家庭活动，学校户外课堂或约会的不同空间，每个户外空间都可以主题化。将室内空间与户外空间相结合，完善户外空间的活动功能。研究中心可参照辰山植物园的做法，研究中心也是交流中心，讲学中心，也是旅游的部分。将多肉植物区入口打造成为休憩广场；西门入口广场改造要结合地下通道项目进行实施，须建立港湾化的上下客区，保障一辆大巴和两辆小汽车的上下客需求，打造成为具备休憩、集散功能的具有植物园特色的现代化广场 打通五老峰咨询点两侧道路（藤本区-天界寺），并修建休憩平台，拓宽游客集散空间	2021/3/31	市市政园林局-植物园		提升项	西门广场为必扣分项
				3、景区景观环境提升（西入口至万石涵翠沿线景观美化、万石湖沿岸、棕榈植物区裸露土地复绿、蔷薇园水渠沿岸复绿、小桃源堤岸景观美化、新碑林宿舍）	裸露土地复绿、裸露墙体景观美化遮挡、景观小品增设	2020/12/31	市市政园林局-植物园		扣分项	
8	环境综合提升	16	环境综合整治工程	1、管线设施美化遮挡或下地	三线入地、电线杆迁移（雨林区出口管理房等）、水管道及浇灌管道美化遮挡或入地	2021/6/30	铁塔厦门公司 移动厦门分公司 联通厦门分公司 电信厦门分公司 市退役军人局	市市政园林局-植物园	必扣分项	
				2、建筑改造（雨林区管理房、新碑林入口、兰桂亭等危房建筑改造、万石莲寺风貌较差建筑）	统一排查、建筑结构及立面改造	2020/12/31	市市政园林局-植物园	市民宗局	扣分项	
				3、功能性设施景观化处理	室外功能性设施美化遮挡，如空调外机、电箱等	2020/10/31	市市政园林局-植物园		扣分项	
				4、拆除美观性较差的店招店牌、横幅处理	移除现有临时招牌、宣传横幅等	2020/9/30	市市政园林局-植物园		扣分项	
				5、增设排污处理设施	加快西山污水站建设、铺设污水处理管道	2021/8/31	市市政园林局-植物园		扣分项	

9	特殊人群服务提升	17	特殊人群服务项目提升工程	1、无障碍设施提升	无障碍坡道、通道改造（结合厕所及游客中心项目实施）、母婴室建设（结合南门游客中心、西门游客中心建设项目实施）	2020/12/31	市市政园林局-植物园	必扣分项	
				2、无障碍设备采购	统一采购配备轮椅、拐杖、童车等无障碍设备	2021/8/31			
10	商业经营提升	18	商业场所改造提升工程	1、商业场所改造（现有商业场所提升、新增商业场所改造）	现有租赁经营性商业场所综合环境提升（如滴水山房、蔷薇园、棕榈岛、寺庙内商业场所店招、店牌、设施等） 拟设商业场所建筑改造及软装提升（南门游客中心、花卉园2栋欧式建筑、可回收军管房）	2021/3/31	市民宗局 市退役军人局 市市政园林局-植物园	扣分项	
				2、商业策划设计	进行商业策划确定未来商业场所布局、发展方向、经营范围等	2021/3/31			
		19	旅游商品开发设计工程	1、景区旅游商品、旅游纪念品开发设计	打造符合景区特色、厦门特色的旅游商品及旅游纪念品	2021/8/31	市文旅局 市市政园林局-植物园	扣分项	
11	智慧景区提升	20	智慧景区建设工程	1、智慧景区顶层设计	以5A景区标准的要求为基础，结合景区现有的信息化设备和系统，设计出整体达到国内领先世界一流的智慧景区功能架构。功能包括智慧服务（票务与服务预约系统、智能导览及讲解系统、MR/AR现场互动体验系统等）、智慧管理（中央控制平台、管理APP、流量监控系统、信息发布系统、停车场管理系统、车辆调度系统、商业管理系统等）、智慧保护（环境监测系统、局部区域温控湿度控制系统、次生灾害监测系统等）、智慧营销（融媒体平台、电子商务平台等）。硬件的设计以满足系统功能的落地性和控制成本为主要目的。	2020/5/15	市市政园林局-植物园	必扣分项	
				2、智慧景区系统建设	在设计方案通过各方审核后智慧景区建设实施，主要工作包含硬件（如监控等）的现场布点安装、软件的开发调试、人员的基础培训。部分工作需结合其他重大建设项目的进度进行，如南门游客中心指挥中心的建设。确保智慧景区主要功能于2021年9月份前能够投入使用。	2021/8/31			

管理类

序号	项目分类	子序号	工程分类	项目内容	整改要求	完成时间	牵头部门/单位	配合部门/单位	影响程度	备注
1	景区管理	1	vi系统设计	1、景区vi系统设计	明确基本要素（包含标志、标准色、辅助色、标准组合、象征图形、拓展图形、专用字体、禁忌组合、吉祥物等内容）和应用要素（事物用品，如信封、名片、文书袋等；标识标牌、旗帜；交通工具；容器、包装；产品、部件及说明书；建筑、设备；制服、制帽；招贴、广告等）	2020/7/31	市市政园林局-植物园		提升项	
		2	工作手册	1、景区工作手册编制	内容涵盖组织架构、部门职责、岗位职责、工作流程、管理制度、日常管理及记录表单	2020/6/30			必扣分项	
		3	员工服饰	1、景区员工工服、工牌设计生产；商业场所人员围裙设计	结合景区vi系统设计带有景区文化特色的岗位服饰及工牌；景区员工按季节、性别、工种设计不同服饰，商业场所人员（无特色服饰商业经营人员）围裙设计	2020/9/31			必扣分项	
		4	员工培训	1、建立完整的员工培训体系	制定培训计划（明确落实培训机构、预留培训经费、制定培训内容）、培训记录（课程内容、培训材料、参与培训人员、培训时间）、培训总结	2020/10/31			扣分项	
		5	资产管理	1、军管房整改利用	商请有关部队配合对现有闲置部队营房进行改造提升	2020/11/30			市退役军人局 市市政园林局-植物园	必扣分项
		6	票务系统	1、规范门票设计	具有游览简图、咨询、投诉、救援电话、外文翻译等	2020/9/30	市市政园林局-植物园		必扣分项	
				2、设立联票	设立门票+景交车联票	2020/9/30			提升项	
				3、票务与服务预约系统	围绕游客预约、抵达、接待、游览、离开5大流程，结合预约系统，重构游客服务体系（结合智慧景区工程一起实施）	2020/9/30			提升项	2022年5A级旅游景区必须实现预约（国务院发文）
		7	导游服务	1、健全导游人员队伍	配备10-15位常驻导游或讲解员，其中需包含高级导游及讲解员，需设有常驻英文导游2-3位，提前1-2天可预约服务的其他2类语种（除中英外）导游各2名	2021/8/31	市文旅局 市市政园林局-植物园	必扣分项		
				2、实现移动端或触发式自助语音讲解	纳入到智慧景区系统中	2021/8/31	市市政园林局-植物园	扣分项		
				3、制定多种类的导游词	不同场景（通用解说词、政接待解说词、科普研学解说词等）、不同人群（通用、小孩、学者等）	2020/12/31	市市政园林局-植物园	扣分项		

2	游客服务	8	保洁管理	1、健全保洁人员队伍	设置固定岗位（游客中心、主停车场、多肉区、雨林区、厕所等游客主要集散区域）及流动岗位，流动岗需明确清洁路线、频次 人员配置参考：10万平方米以下，配置主管1人，不设班组长；20-50万平方米，配置主管1人，技术员1人，班（组）长2人；50万平方米以上，每增加20万平方米增设班组长1人；保洁人员综合劳动定额每8000-10000平方米，配置1人；	2021/8/31	市市政园林局-植物园		必扣分项	强化保洁人员培训及管理		
		9	医务服务	1、设置专职医务人员	在南门游客中心医务室、多肉区医务室设置专职医务人员	2021/8/31	市市政园林局-植物园		必扣分项	医务室及人员缺失必扣分		
		10	邮政服务	1、开通邮政服务	指导相关单位在景区设立邮政机构，协助出版发行景区特种邮票、纪念封、纪念戳	2021/9/10	市邮政管理局	市市政园林局-植物园	扣分项			
		11	志愿者服务	1、建立常态化的志愿者服务机制	与教育机构、院校合作定期开展志愿者服务活动，在一级二级游客中心设立志愿者固定服务岗	持续	市市政园林局-植物园		扣分项			
		12	安保服务	1、健全安保人员队伍	确定工作职责、工作区域、巡逻力度并结合智慧景区安防情况确定人员定编； 设置固定岗位（游客中心、主停车场、多肉区、雨林区等游客主要集散区域）及流动岗位（危险地段或管理薄弱地段，如碑林、藤本-五老峰-多肉-天界寺游览线路，山茶园区域），流动岗需明确巡更路线、频次，并实现电子巡更打卡；建立安全救援机制。 人员配置参考：30万平方米以下秩序维护管理层人员的配置为主管1人、班长3-4人。30万平方米以上可增加组长一级管理层人员，平均每5万-8万平方米配置组长1人；固定岗秩序维护员每人当值时可监护面积为3500-5000平方米；巡逻秩序维护员每组（两人一组）可监护面积为5万平方米左右；按照国家标准，消防控制中心当值人员不少于2人；停车场出入口设置1人，三班倒；秩序维护综合劳动定额：每2000-2500平方米配置1人。	2021/8/31	市市政园林局-植物园		必扣分项			
		13	定制服务	1、根据定制类产品提供服务	根据定制化产品，如婚纱摄影等提供定制化服务	2021/8/31	市市政园林局-植物园		提升项			
		14	投诉处理	1、建立游客满意度调查机制	调查每年不少于3次，样本总量需达到年游客量的1/1000、做好数据分析及出台改进措施	持续	市市政园林局-植物园		扣分项			
				1、建立游客投诉处理机制	制定投诉处理制度，设置投诉电话、投诉办公室、投诉信箱、意见簿，建立线上投诉处理模块	2021/9/15	市市政园林局-植物园		扣分项			
		15	宣教材料制作	1、编制景区宣教材料	包括导览类、安全宣传类、环保类资料	2020/9/30	市市政园林局-植物园		必扣分项			
		16	停车服务	1、将周边城市停车场纳入游客告知体系	1、 2、	2021/8/30	市市政园林局-植物园		扣分项			
		3	安全管理	17	常备药物及救援设备	1、配备日常药品及救援设备	医务室配备日常药品、急救箱、急救担架、氧气等救护设备；咨询点配备急救箱；配备防蚊虫药物	2021/8/31	市市政园林局-植物园		必扣分项	存在重大安全隐患必扣分，情节严重一票否决
				18	安全宣传	1、加强对景区安全宣传，提高危险宣传力度	通过视频、广播系统、移动终端发布安全宣传信息，并在危险地段设立安全说明或须知，重点地段设立安全广播	2021/8/30	市市政园林局-植物园		必扣分项	
				19	消防管理	1、定期检查消防设施	对景区消防设施进行摸底排查，确保设施未过期符合消防要求，并定期检查	持续	市市政园林局-植物园		必扣分项	
				20	车辆管理	1、加强对景区员工车辆管理	员工车辆禁止在营业时间内景区内行驶、若停在景区内内部需规范停车区域（设在隐蔽位置），整齐停放	2021/3/31	市市政园林局-植物园		必扣分项	
						2、加强部队、寺庙人员车辆管理	部队、寺庙车辆禁止在景区营业时间在景区内内部行驶，且禁止从西门及南门进入景区（部队牌照、执行任务车辆除外）	2021/3/31	市民宗局 市退役军人局	市市政园林局-植物园		
				3、加强对景区内工具车辆的管理	清运车辆需在开园前、闭园后各清运一次，除黄金周、节假日或特殊情况外营业时间尽量不进行作业	2021/3/31	市市政园林局-植物园					

4	市场秩序管理	21	商业管理	1、加强对商业场所环境卫生管理	健全旅游商业场所管理制度，推行有效的商业服务标准（质量、价格、计量、位置、售后）；严格落实“门前三包”制度	2020/7/31	市市政园林局-植物园		扣分项	
				2、规范商业场所商业秩序	取缔乱设摊点，严禁围追兜售，价格欺诈，强买强卖等恶劣行为	2020/7/31	市执法局 市市场监管局	市市政园林局-植物园	一票否决	
				3、加强对商业场所建设管理	对商业场所的建筑、招牌、座椅等色彩、风格、样式进行控制及管理	持续	市市政园林局-植物园	市民宗局	扣分项	
				4、加强食品安全监督管理	加强景区内食品安全监督管理	持续	市市场监管局		一票否决	
				5、加强发票管理	督促景区内各经营单位和个人根据《中华人民共和国发票管理办法》的规定开具发票。	2020/6/30	市税务局	市市政园林局-植物园	扣分项	
				6、景区出入口市场秩序整治	1、取缔景区出入口游摊、黑导、高价商品等现象，协调索道项目禁止在西门集散广场售票、禁止从二道岗入口进入	持续	市文旅局	市公安局 市执法局 市市场监管局 市市政园林局-植物园	一票否决	
					2、查处非法营运、出租车拒载议价等违法违规行为	持续	市交通局			
7、商业场所招商	拟建商业场所招商工作	2021/5/30	市市政园林局-植物园		提升项					
5	资源环境保护管理	22	环境保护	1、加强水环境治理	对湖面、池塘水面定期打捞落叶、游客遗弃的垃圾（如雨林区、新碑林区入口处池塘处）	持续	市市政园林局-植物园		必扣分项	情节严重一票否决
				2、加强生态化举措	严禁使用不可降解的一次性餐具（如一次性不可降解的筷子、泡沫餐盒、塑料袋等）	持续	市市政园林局-植物园		必扣分项	情节严重一票否决
		23	垃圾管理	1、建立垃圾管理制度	建立鼓励游客自行带走垃圾的管理制度，并加强对游客的引导和教育，可考虑设立垃圾银行，鼓励游客参与景区的垃圾回收，维持景区良好游览环境	2020/7/31	市市政园林局-植物园		提升项	
				2、加强对清运垃圾桶的位置管理	将景区内清运垃圾桶隐蔽处理，避免放置在主要游览通道或集散区域	2020/7/31	市市政园林局-植物园		扣分项	
		24	ISO认证	1、ISO认证管理体系认证	环境管理体系、质量管理体系认证	2021/3/31	市市政园林局-植物园		提升项	