

ICS  
P

CHSLA

# 中国风景园林学会团体标准

T/CHSLA×××××—××××

## 国家公园解说系统标准

Standard for Interpretation System of National Parks

(征求意见稿)

××××-××-××发布

××××-××-××实施

中国风景园林学会

发布

## 目 次

前 言.....	3
引 言.....	4
1 范围.....	5
2 规范性引用文件.....	5
3 术语和定义.....	5
4 解说规划和管理.....	8
5 解说硬件设施.....	11
6 解说人员.....	15
7 解说媒介.....	18
8 解说内容与项目.....	21
9 教育活动设计.....	23
10 解说系统评价.....	25
附录 A 国家公园解说系统专家评价表.....	28
附录 B 国家公园解说系统游客评价表.....	30

# 前 言

本标准按照 GB/1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国风景园林学会提出。

本标准由中国风景园林学会标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：北京师范大学

中国城市建设研究院

新奥集团新绎旅游公司

中国环境科学研究院

中国国际工程咨询公司

北京林业大学

神农架国家公园管理局（试点）

本标准主要起草人：

## 引 言

为更好地贯彻《建立国家公园体制总体方案》和国家有关规定，加强国家公园（及试点）的规范化管理，规范国家公园的解说系统，建设基于现代服务理念，科学的、完善的解说系统，提高管理效率，特制定本标准。

# 国家公园解说系统标准

## 1 范围

本标准规定了国家公园解说系统的解说规划和管理、解说硬件设施、解说人员、解说媒介、解说内容与项目、教育活动设计、解说系统评价工作要求。

本标准适用于国家公园（及试点）解说系统规划与设计的编制与审批，以及国家公园解说系统的建设与管理工

## 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）适用于本标准。

GB/T 2893.1 图形符号安全色和安全标志第1部分：工作场所和公共区域中安全标志的设计原则

GB5768.1 道路交通标志和标线第1部分：总则

GB5768.2 道路交通标志和标线第2部分：道路交通标志

GB/T 15566.1 公共信息导向系统设置原则与要求第1部分：总则

GB/T 20501.1 公共信息导向系统要素的设计原则与要求第1部分：图形标志及相关要素

CJJ/T 171 风景园林标志标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

**解说**

### 3.1.1

#### **解说**

解说是一种融教育、信息传递、管理为一体的交流服务过程，凭借原始事物以及游客自身经历，借助各种媒体，通过激励、交流、引导和娱乐等方式揭示当地景物的意义和相互关系，进而培养人们对遗产、资源及环境保护的道德、行为和价值观。

### 3.1.2

#### **解说类型及要素**

从解说系统为游客提供信息服务的方式来分析，可以分为向导式解说和自导式解说两类。

#### **向导式解说**

向导式解说亦称人员解说，以具有能动性的专门解说人员向游客进行主动的、动态的信息传导为主要表达方式。它的最大特点是双向沟通，能够回答游客提出的各种各样的问题，可以因人而异提供个性化服务。向导式解说是由受过良好的专业训练和系统培训的解说人员向游客进行主动的、动态的信息传导，其优点在于解说信息量大，能适时地双向沟通，回答游憩过程中游客提出的各种问题，并有针对性地提供互动式服务。

#### **自导式解说**

自导式解说是由书面材料、标准公共信息图形符号、语音等无生命设施、设备向游客提供静态的、被动和内容相对固定的信息服务。它的形式多样，包括标识牌示、解说手册、导游图、语音解说、录像带、幻灯片等，其中牌示是最主要的表达方式。

## 3.2

### 解说服务

解说服务的提供通过人员解说或非人员解说两种途径来实现，人员解说借助于解说员来完成，非人员解说是借助于各类解说设备和设施来完成。一般国家公园解说目标的达成需要人员解说和非人员解说两种途径共同使用完成

## 3.3

### 解说系统

综合运用各种媒体和表达方式，使特定信息传播并到达游客，帮助游客了解解说对象有关事物的性质和特点，达到“资源、游客、社区和管理部门之间的相互沟通，并实现服务和教育的基本功能，解说的受益对象是广大的受众，受众又通过解说信息和服务来认知、了解解说对象，这四个方面也就是解说系统的构成要素。本标准中国国家公园解说系统指解说对象为国家公园的解说系统。

## 3.4

### 解说信息

利用媒介传达给游客的一切事物状态、特征和变化的反映。本标准中解说信息特指国家公园有关的事物。

## 3.5

### 游客中心

游客中心是国家公园集宣传教育、服务咨询、旅游接待等综合功能于一体，具有一定面积建筑和环境的服务区域。也是国家公园设立的为游客提供信息、咨询、游程安排、讲解、教育、休息等设施和服务功能的专门场所。

## 3.6

## 导览手册

导览手册是对国家公园内所有旅游资源(包括自然和人文景观)和公园交通、食宿和购物等信息皆有介绍的折叠纸片或小册子,是游客短时间内了解国家公园游览路线等信息的有效途径。

### 3.7

## 特殊群众

包括老人、学龄前儿童、残障人士、国际游客等。

### 3.8

## 社区参与

社区参与是指社区居民作为社区管理的客体,更作为社区管理的主体,参加社区各种事务的行为。

## 4 解说规划和管理

### 4.1 解说系统规划与编制

4.1.1 国家公园解说系统规划应符合国家公园总体规划。

#### 4.1.2 调研资料

4.1.2.1 包括资料准备、人员准备、设备仪器准备等。

4.1.2.2 根据指定目标编制国家公园解说系统调查问卷,开展现状调查和分析。

调查范围包括国家公园管理者、游客、及有关专业人士。

#### 4.1.3 文件要求

4.1.3.1 国家公园解说系统规划成果应包括说明书(含附件)、规划图纸二个部



分。

4.1.3.2 规划说明书应分析现状、规划目标和规划内容说明。国家公园解说系统现状调查报告、游客满意度调查报告、国家公园管理者和社区访谈报告、各种调查表及调查数据、规划工作组织程序等可作为规划说明书的附件。

4.1.3.3 规划设计主要图纸应符合表 1 的规定。

表 1 规划设计主要图纸一览表

序号	图纸名称	主要内容	比例尺
1	国家公园综合现状图	参考国家公园总体规划的综合现状图内容确定	1: 5000-1: 50000
2	解说设施现状分布图	各类解说设施的现状分布（位置、数量）	1: 2000-1: 5000
3	解说系统规划图	各类解说设施的规划位置、数量	1: 2000-1: 5000
4	分期建设规划图	分期确定各类解说设施的建设时序并确定其空间位置	1: 1000
5	游客中心单体设计图	按建筑设计方案阶段要求，包括：总平面、立面、剖面、效果等图纸	1:500-1:100
6	国家公园标识标牌设计图	所有解说系统中标识标牌的设计示意图	比例不限
7	其他图纸	能够说明规划设计意图的其他图纸	比例不限

4.1.4 规划内容概况

4.1.4.1 国家公园基本情况，包括国家公园地理位置、自然条件、社会经济条件、社会经济状况、交通状况、历史沿革、资源特色及发展现状。

4.1.4.2 规划范围、规划期限、规划目标、规划原则和指导思想以及规划依据的说明。

4.1.4.3 现状及存在的问题，包括对国家公园游客中心的位置、建筑风格、容量、现有设施、人员等的调查统计，对国家公园标识标牌的数量、材质、分布、内容的调查统计，对国家公园各类印刷品和音像出版物的类型、数量、内容的统计和对其他解说展示方式的合理性和有效性，以及各类解说内容的信息量、准确性、科学性、艺术性进行分析和评价。

4.1.5 根据国家公园现状和特点，选择解说方式和技术手段。并针对各项解说内容，对每一种解说方式的开发要求进行详细说明，对于优先开发的方式进行重点说明。

4.1.6 解说信息的选择，明确国家公园环境教育活动、解说词编写等内容要求、语言表达要求。

4.1.7 对国家公园解说中的各类设施进行规划布置，并提出数量、技术指标、方案设计和施工建设等要求。

4.1.8 确定分期建设规划，明确建设项目。

4.1.9 对国家公园系统建设提出估算，包括各种展示方式的投资额，各规划建设阶段的投资额。

4.1.10 明确国家公园系统建设、管理保障措施等。

## 4.2 解说系统管理

国家公园应设立解说系统管理办公室，承担解说人员的管理、解说设施的管理、解说材料的管理等职能。

4.2.1 解说人员管理：国家公园应选择合格专业的专职解说人员或经过培训符合标准的社区居民与志愿者；优化解说人员薪酬结构，就是要实行公对公佣金制度，进一步约定专职导游的基本工资、回佣等，并签订合同加以明确；按专职解说人员、社区参与解说人员、志愿者解说人员分别设立管理机制的评估标准。

4.2.2 解说设施管理：国家公园应每月检查解说设施运营情况，确保无损坏。

4.2.3 解说材料管理：国家公园应每年对解说材料进行更新，对解说重点、解说内容、解说对象进行再研究。

## **5 解说硬件设施**

### **5.1 解说中心**

5.1.1 解说中心应设置在国家公园的入口，或景点集中、游客便于到达的区域，可与游客中心合并设置。

5.1.2 国家公园可根据需要设置一个或多个解说中心，可分为综合或专题解说中心。

5.1.3 国家公园可依托互联网，设置虚拟解说中心。

5.1.4 解说中心的规模、内容、配套设施应与国家公园的游客量及导览服务需求相匹配。解说中心应设置无障碍设施。

5.1.5 解说中心宜包含信息咨询、展陈、多媒体设备、讲解服务等功能，各功能

的主要服务内容应符合下列规定：

- a) 信息咨询的内容应包括国家公园概况、景点、游览线路、服务设施和救助设施等，咨询形式可分为解说员解答和自助查询；
- b) 展陈内容应包括国家公园的发展演变、资源特点及保护意义等，展陈对象可以模型、图片、标本和实物为主；
- c) 多媒体设备是国家公园信息展示的一种补充形式，可包括电影、数字多功能光盘（DVD）、幻灯片、投影灯、虚拟现实（VR）、增强现实（AR）和混合现实（MR）等；
- d) 讲解服务应分为解说员解说和便携式电子导游机解说。

**5.1.6** 解说中心可向游客提供国家公园出版物，包括导览手册、科普读物、多媒体出版物。

**5.1.7** 解说中心宜通过统筹安排解说员及解说设施实现解说功能。

## **5.2 解说设施**

**5.2.1** 标牌设计和设置应规范、系统、醒目、清晰、协调、安全、环保、艺术，并应符合下列规定：

- a) 标牌的要素设计应符合 GB/T 20501.1 和 GB/T 2893.1 的要求；
- b) 应保证标牌系统内部信息的连续性、设置位置的规律性和内容的一致性；
- c) 标牌在所设置的环境中应醒目，应设置在易于发现的位置，并应避免被其他固定物体遮挡；标牌应保证有足够的照明或使用内置光源；
- d) 标牌中文字、平面示意图与其背景应有足够的对比度；应保证文字、平面示意图在细节之间的区分，并应清晰表现文字及平面示意图之间的相互关系；
- e) 在标牌设计和设置的整个系统中，表示相同含义的文字、平面示意图或说明应相同；

标牌的设计应与所处环境相协调；

- f) 标牌设置后，应保证安全性；
- g) 标牌制作宜环保、耐损耗，并宜以当地材料为主；
- h) 标牌的形式应具有审美价值。

**5.2.2** 标牌的信息应准确、科学、完整、简明，内容表达层次分明、重点突出，并应符合下列规定：

- a) 导向牌的信息宜包括国家公园、景点和服务设施等布局、交通方向、路径和距离等内容；宜使用标志或平面示意图表达为主；
- b) 安全标志牌应使用安全色和安全标志传递安全信息。

**5.2.3** 标牌的文字使用应符合下列规定：

- a) 应首选中文，当文字语言种类为一种以上时可使用中文和英文，在少数民族自治地区内应同时使用相应的少数民族文字，要保证翻译质量；
- b) 编号或序号宜使用阿拉伯数字、大写拉丁字母或阿拉伯数字与大写拉丁字母组合的形式表示。

**5.2.4** 标牌的基本标志应符合 CJJ/T 171 的规定。

**5.2.5** 标牌的平面示意图应包括图名、底图、位置信息和(或)导向信息、指北针、比例尺、游客观察位置、图例等。

**5.2.6** 标牌的设置方式可采用附着式、悬挂式、柱式、台式和框架式等。绘有平面图的台式标牌设置的方向应与实际方位一致。

**5.2.7** 标牌设置高度应符合 GB/T 15566.1 的规定。

**5.2.8** 标牌的设置位置应符合下列规定：

- a) 国家公园概况解说牌应设置在国家公园入口处，景点、游线解说牌应设置在景点、

游线旁或者观赏点，管理措施解说牌应设置在重要游览道路两侧、重要服务设施周边或者需要提醒游客注意的区域内；

b) 导向牌应设置在国家公园入口或者游客集中分布的区域。在道路上所有需要做出方向选择的节点、分岔口等均应设置导向牌。当路线很长时，应在适当的间隔设置导向牌。车辆与行人的导向牌宜分别设置。在服务设施周边及附近主要路口处应设置服务设施导向牌；

c) 安全标志牌应独立、醒目地设置在所需场所；

d) 标牌位置应经过环境审查，不影响国家公园资源保护。

**5.2.9** 国家公园内的交通标志牌应符合 GB5768.1 和 GB5768.2 的规定。

**5.2.10** 国家公园宜为盲人提供盲文标牌。

**5.2.11** 电子设备解说内容及形式应与环境协调，将清晰度、时长、音量等调至最佳，有介绍、吸引和引导等作用。

**5.2.12** 电子设备设置应符合下列规定：

a) 显示屏和触摸屏宜设置在国家公园重要入口，解说中心，重要服务设施附近或内部；

b) 显示屏和触摸屏的设置应保持解说信息显示清晰，避免阳光直射和出现视觉盲区；

c) 显示屏和触摸屏在室外设置，应位于避雷有效区域内，应有完善的避雷设施或在安置时做好接雷地网；

d) 触摸屏宜按 1200mm~1300mm 和 700mm~800mm 两种高度设置，两种触摸屏宜相邻设置，分别适合成年人，儿童和乘坐轮椅的人使用；

e) 手动按键式电子导游机宜用于小范围内景点集中的国家公园；自动触发式电子导游机宜用于面积大、景点分散、游览线路多的国家公园；

f) 电子设备应适量，并选择节能设备，避免造成不必要的浪费。

## 6 解说人员

6.1 解说人员资格认证：解说人员宜由国家公园培训、资格认证后为公众服务，宜定期接受培训和考核。

6.2 解说人员构成：学校团体中的教师、学生等志愿者以及当地社区居民可经国家公园统一培训后担任。

### 6.3 解说人员知识能力

6.3.1 解说人员科学知识能力应符合下列规定：

a. 应具备一定的地理学、生物学、教育学、心理学、文学、美学等知识，提高自身科学素养；

b. 应熟悉解说线路及解说地点的基本情况，同时应了解国家公园及其所在地区的基本情况，尽可能回答公众提出的每个与国家公园相关的问题；

c. 可适当地参与与国家公园相关的科学研究工作，了解与国家公园相关的科学研究的进展，以助于更科学地讲解国家公园的相关内容。

6.3.2 安全知识：解说员应具备一定安全急救知识，应定期接受培训和考核，不断更新安全知识。

### 6.4 解说人员专业能力

6.4.1 解说人员解说能力应符合下列规定：

a) 应根据公众不同的需求，有针对性地进行解说，对讲解的内容可适度增减，不应呆板背念；

b) 宜根据国家公园的实际条件和公众的实际需求，定期设计、开发与国家公园相关的、针对不同年龄层次的解说项目。

6.4.2 解说人员组织能力应符合下列规定：

- a) 应具备户外安全技能和应变能力；
- b) 宜具备一定的团队协作和管理能力。

#### 6.4.2 解说人员交流能力应符合下列规定：

- a) 应发音标准，语言生动，富有表达力，并与公众有一定互动；
- b) 在服务过程中应保持热情、积极的态度，真诚、耐心地对待公众。

#### 6.4.3 解说人员语言能力应符合下列规定：

- a) 基本语言应为普通话，宜兼顾其他国际通用语种；
- b) 普通话讲解应达到国家普通话等级考试二级甲等以上水平；
- c) 普通话讲解的语速宜控制在 180 字/min~240 字/min 之间。其他语言的讲解语速可

参照普通话相似语速要求：

- d) 外语讲解应达到国家相关机构认证的中级或相当于中级以上水平。

#### 6.4.4 解说人员解说服务应符合下列规定：

- a) 国家公园宜为残疾人提供特殊的解说服务；
- b) 解说人员应宜发自内心地热爱解说工作，热爱自然，热爱户外活动，具备较好的环境保护意识，并在服务过程中从行动上保护自然、保护环境。

### 6.5 社区参与

6.5.1 国家公园应通过各种媒体宣传，提高社区参与主体对国家公园的建立意义、发展目标、法规条例等内容的正确认识，形成良好的舆论氛围，激发社区的参与热情。

6.5.2 国家公园应对社区参与解说人员进行社区文化培训，提升参与主体的认知水平，挖掘和激发其潜在的地方和文化自豪感，培养其解说素养。



6.5.3 国家公园应对社区参与解说人员进行解说素养培训，提升普通话水平、表达能力等素养。

6.5.4 社区参与解说人员可穿着当地特色服饰等进行解说。

6.6.5 社区参与解说人员可加入旅游解说规划的制定、确定和执行中。

## 6.6 志愿者参与

6.6.1 国家公园应规范志愿者录用体系。

6.6.2 志愿者招募不应考虑种族、信仰、年龄、性别、国家、残疾等。志愿者不可由公园工作人员充当。

6.6.3 国家公园应进行广泛宣传、扩大影响，加强志愿者解说队伍组建力度。

6.6.4 国家公园应建立健全培训制度，提供人力保障。邀请相关专业人士和专家、学者、领导担任志愿者培训导师；采用灵活多样的培训方式，如举办培训班、介绍经验、分析案例、观摩案例等；将初级培训、进阶培训、高阶培训结合起来，建立健全志愿者专门培训基地。

6.6.5 国家公园应对志愿者进行建章立制和规范管理，保证志愿者解说团队的健康发展。

6.6.6 国家公园应完善自然解说员志愿者解说预约制度，确定解说的内容范围、解说的预约时间、解说的收费/免费项目等内容。

6.6.7 解说志愿者可根据自身和其他志愿者预约情况来确定下个月的服务时间

以及服务项目，每个志愿者都应有一个明确的行动指南和行为规范；

**6.6.8** 国家公园宜完善自然解说员志愿者的奖励和惩罚制度，量化管理制度有利于调动志愿者的积极性。

**6.6.9** 国家公园可定期举办自然解说志愿者联谊、观摩、座谈会等活动，促进志愿者之间的情谊及凝聚向心力，以建立良好的志愿者管理体制。

## **7 解说媒介**

国家公园主要解说媒介应包括导览手册、解说牌、多媒体设备、纸质出版物、多媒体出版物等。

### **7.1 导览手册**

**7.1.1** 导览手册宜便于游客携带和随时查阅，应使用不易损毁的材质的纸品，且不会对年龄较小的游客产生使用安全问题。

**7.1.2** 内容上应包括国家公园平面图、路径图和对主要景点的文字简介，宜多使用图片和简单精确的文字向游客提供国家公园概况信息，宜涵盖国家公园游览管理信息。

**7.1.3** 导览手册应集成介绍、定位、导向和警示的功能，应在游览导图中标出国家公园内的环境敏感区或危险地段，并提醒游客注意安全、不要误入。

**7.1.4** 导览手册**语言**宜适合各年龄段的游客，可做成中英双语，便于外国来访游客正确理解导览手册并依据手册进行游览，应特别要注意路线图和景点分布图的内容和比例规范。

7.1.5 导览手册宜设计精美，耐于使用和收藏。

7.1.6 导览手册应在国家公园入口处或游客中心等这些游客必经之地(显著区域)提供给游客自取，可允许游客免费带回家收藏。

7.1.7 导览手册应及时更新，国家公园设施的内容和位置不会是永久一成不变的，要根据国家公园内设施的变化及时更新导览手册，以免使来访游客产生误解。

7.1.8 导览手册中应注明国家公园相关人员的联系方式，给游客提供可以向国家公园提出反馈和建议的有效路径。

## 7.2 解说牌

7.2.1 解说牌的解说信息宜包括国家公园概况，景点的价值、特色和成因，游览管理的注意事项等内容；宜以文字表达为主。

7.2.2 标牌内容应在保证科学的前提下，融入教育内容且带有趣味性，增加互动体验。

7.2.3 解说牌应统一设计规格，并与整体景观协调，不要过分突兀。

## 7.3 多媒体设备

7.3.1 显示屏应主要用来介绍国家公园概况、景点特色，发布实时信息(天气预报、游人量等)。

7.3.2 触摸屏应供游客自助查询国家公园概况、景点、服务设施、国家公园规划与管理、旅游商品等信息，参与虚拟漫游。

7.3.3 便携式电子导游机可分为手动按键式和自动触发式，应提供交通导引、景点信息解说等。

7.3.4 应通过灯光照明突出标牌、展览物等。

7.3.5 可提供广播播放国家公园概况、景点特色、科普知识，迎宾曲、求助指示

等。

**7.3.6** 宜提供 3D 设备帮助游客多视角、更全面的了解国家公园。

**7.3.7** 宜提供交互体验设备实现多感官信息传递，供游客进行更丰富的体验活动。

## **7.4 纸质出版物**

**7.4.1** 国家公园科普读物应符合下列规定：

- a) 应兼顾科学性和普及性；
- b) 应包括国家公园内部的自然资源和历史文化等信息的详细介绍；
- c) 应用最简明的语言解释复杂的科学理论；
- d) 宜针对各个公园的特色资源，针对不同群体创作不同样式以满足各类需求。

**7.4.2** 学龄前儿童科普读物应科学性、故事性和形象性紧密结合，既有严密的逻辑，确保科学的正确性及权威性，又有文学的发散思维，吸引儿童读者，避免教科书式的说教，同时兼具艺术的形象性，视觉上能夺人眼球。

**7.4.3** 中小学生科普读物应以讲知识、讲理论的形式，注重科普内容的前沿性与领域的广泛性。

**7.4.4** 面向大众群体的科普读物宜语言通俗易懂，重视公众对自然科学和人文历史的兴趣和需求。

**7.4.5** 纸质出版物应充分了解公众需求，基于公众对国家公园的认识和看法进行设计。

**7.4.6** 纸质出版物纸质宜轻薄，便于公众携带、传阅。

## **7.5 多媒体出版物**

**7.5.1** 多媒体出版物应包括国家公园的基本信息介绍，应比纸质读物更加丰富详

尽，应条理清晰，让游客快速检索到想要的信息。

**7.5.2 多媒体出版物内容宜包括：**园区信息（国家公园自然资源和传统文化等介绍）、外部交通信息（自驾和公共交通方式）、餐饮住宿（包括国家公园内部和周边食宿）、购票及问询等基础信息、导游平面图、景点解说、游览路线等导游攻略信息、生态科普、专题讲座和户外拓展等主题活动项目信息等。

**7.5.3 园区简介：**应有文字介绍，宜通过 3D 宣传片展示。

**7.5.4 交通信息：**应提供地铁和路面公交的详细信息，以方便游客出行。

**7.5.5 国家公园官方的网站、APP 和微信公众号**应实现游客公众和国家公园之间的交互功能，购票、退票、预定餐饮住宿、询问具体信息等操作应在平台上有效实现和得到及时回复。

**7.5.6 主题活动项目信息**应提前在平台上予以公布，宜对活动内容、适宜参加人群和提前准备建议等信息做出说明。

## **8 解说内容与项目**

### **8.1 一般规定**

**8.1.1 解说信息**应真实，融入科学性、知识性、通俗性、艺术性、互动性、趣味性，突出国家公园的自然生态资源特色及其所在地区的文化特色，应具有科学教育功能。

**8.1.2 解说信息设计**应考虑不同访客的年龄、职业和文化等特点，应具有可选择性。

**8.1.3 解说信息设计**应以提高公众保护自然生态系统的意识为主，帮助公众亲近自然、认识自然、热爱自然、享受自然。

8.1.4 解说信息应优先向公众呈现真实的被解说对象。若条件不允许，可选择标本、模型、视频、彩色图片等进行呈现。

## 8.2 解说信息

8.2.1 国家公园概况介绍应包括国家公园的名称、标志、地理位置、发展历史、设立目的、规划布局、主要保护对象等。

8.2.2 动植物资源解说信息应包括动植物的分布范围、特征及野外识别方法、科学价值及保护情况。

8.2.3 地质地貌景观解说信息应包括景观所处的位置、分布范围、形成过程、主要特征及野外识别方法、可能存在的自然灾害及避险方法、审美引导等。

8.2.4 自然现象解说信息应包括现象的阐述、形成原因、形成过程、观察引导或审美引导等。

8.2.5 文化资源的解说信息应包括其形成的背景、分布、保护现状等。

8.2.6 服务信息应包括国家公园内部及周边的基本信息，包括交通、食宿、购物、医疗、邮政、报警灯设施的分布、厕所的分布、垃圾箱分布等。

8.2.7 游览管理信息可包括对公众的游览建议、安全警示和环保要求，并应依据管理信息的提示可分为提醒、劝解和警告。

## 8.3 解说教育项目

8.3.1 针对中小学生的解说教育项目应符合下列规定：

- a) 应保证解说内容和方式具备严格的科学性和规范性，传达正确的价值观念；
- b) 应适用于不同水平层次的学生，有针对性地设计和实施；

c) 应有别于日常学校教育而又与之充分联系, 通过解说展示公园真实的情况和事实, 引导和启发学生思考;

d) 应包含学生体验部分, 杜绝信息灌输式的解说方式。

### **8.3.2 针对大众的解说教育项目应符合下列规定:**

a) 应向大众普及国家公园内涵, 传递环境警示和服务信息, 避免不正确的游憩方式, 降低对资源的消耗, 实现国家公园的可持续发展;

b) 应摒弃以奇山异水吸引眼球、以传说逸事娱乐大众的低层次解说方式, 充分利用公园资源向大众传播地理、历史、生物等多元化、科学性的知识;

c) 应加强对解说受众的研究, 针对不同的受众提供差异性的解说内容和解说方法;

d) 应通过解说展示公园真实的情况和事实, 激发兴趣, 引发思考, 使每个人在解说教育的影响下得到各自独特的感受和观点。

### **8.3.3 针对特殊群众的解说教育项目要求:**

a) 应考虑特殊群众的需求, 通过专门化的解说方式和辅助设施, 帮助他们克服活动、沟通等方面的障碍, 充分享受解说服务;

b) 解说教育项目开展前, 应当充分考虑各类突发事件, 做好应急预案。

## **9 教育活动设计**

### **9.1 教育活动设计原则**

**9.1.1** 应始终以保护国家公园的自然生态环境为前提。

**9.1.2** 应不影响国家公园的正常运营。

**9.1.3** 应考虑不同访客的年龄、职业和文化等特点, 考虑国家公园的实际情况, 活动应较为全面丰富, 可行性高并具有可选择性。

**9.1.4** 应保证活动的安全性和价值性。

## **9.2 教育活动的目的**

9.2.1 应以加深访客对公园的了解为基本目的。

9.2.2 学习目的：可实现学习动植物、地质地貌、地理景观等知识的目的，树立保护国家公园的意识，产生热爱尊重自然的情感。

9.2.3 娱乐目的：可实现使访客放松、营造恰当的氛围、调节气氛的目的。

## **9.3 教育活动主题**

9.3.1 应与国家公园主题相符。

9.3.2 应尽量与公园内的动植物、地质地貌、地理景观等紧密联系，应从认识生物、感受风景、探索神秘奇观等主题进行设计。

## **9.4 教育活动地点及方式**

9.4.1 地点可以是户外，也可以是室内场所。

9.4.2 户外教育活动的方式可借助公园内已有设施进行，也可根据活动内容自备相应的工具和材料。

9.4.3 户外教育活动应根据活动主题选择安全合适的场所，地点应能容纳相应的活动人数。

9.4.4 室内教育活动可以参观及体验为主，应注意引导和安全。

## **9.5 教育活动的参与人员**

9.5.1 教育活动进行时，应有国家公园的工作人员在场，对活动进行协助引导和安全管理。

9.5.2 教育活动可由工作人员进行组织领导，也可由访客自主组队进行，自主进行的活动需要有相应的解说牌进行引导。

9.5.3 教育活动应控制参与人数，应有单人参与的活动和多人参与的活动，也应



为不同年龄阶段的访客设计相应活动。

## 9.6 其他建议

9.6.1 不同目的的活动应注意把控开始时间和时长，恰当的时间和时长能提高活动效果。

9.6.2 活动可与解说相结合，由解说员引导组织，在新的解说前或总结时进行适当的活动。

## 10 解说系统评价

### 10.1 解说系统评价内容

10.1.1 对解说设施的评价：应包括国家公园解说设施的数量、功能、建设等（本标准第4章）。

10.1.2 对解说员的评价：应包括国家公园解说员的配置数量、讲解水平等（本标准第5章）。

10.1.3 对解说媒介的评价：应包括国家公园是否设置导览手册以及内容是否符合本标准的要求等。（本标准第6章）。

10.1.4 对解说内容的评价：应包括解说内容是否全面、科学、准确、重点突出等，解说教育项目是否符合本标准的要求（本标准第7章）。

10.1.5 对解说系统的综合评价：应包括在国家公园游客高峰时段，解说系统是否满足基本要求。

### 10.2 解说系统评价方式

10.2.1 解说质量评价应包括对于国家公园解说系统的设置和效果给予的综合评价。宜采用专家评价和游客评价相结合的评价方法，并且对国家公园系统等级的评判需要做到一年一评。

10.2.2 专家评价可通过专家调查统计完成。专家评价表的设计应符合本标准附录 A 的规定，评价过程应邀请本行业和相关领域的专家进行评分，并按照专家评分总和相加除以总人数得出平均值，即得分结果，每次调查专家人数不应少于 5 人。

10.2.3 游客评价可通过游客调查统计完成。游客评价表的设计应符合本标准附录 B 的规定，游客评价过程应随机选择游客填写调查问卷，调查对象需要男女老少分布均匀，并根据调查统计结果按照加权平均公式计算得出游客评价得分结果，每次调查人数不应少于 300 人。

10.2.4 应将专家评价得分与游客评价得分相加，得到综合评分，并确定国家公园的解说系统等级。

国家公园解说系统评价得分=专家评价得分(权重占 60%)+游客评价得分(权重占 40%)。

10.2.5 国家公园解说系统评价可分为五个等级，各等级得分值域应为：

- 1 五星级解说系统，得分值域为 90 分~100 分；
- 2 四星级解说系统，得分值域为 80 分~89 分；
- 3 三星级解说系统，得分值域为 70 分~79 分；
- 4 二星级解说系统，得分值域为 60 分~69 分；
- 5 一星级解说系统，得分值域为 60 分及以下。



## 附录 A 国家公园解说系统专家评价表

（规范性附录）

国家公园解说系统专家评价表

分类	评价项目	评分（满分 10 分）	平均分	权重	得分	
解说信息	数量适宜			15		
	信息质量符合本标准要求					
解说人员	配备数量适宜			10		
	讲解质量符合本标准要求					
解说中心	是否设置			5		
	设置符合本标准要求					
解说出版物	导览手册	是否设置		7		
		设置符合本标准要求				
	科普读物	是否设置				
		设置符合本标准要求				
	多媒体出版物	是否设置				
		设置符合本标准要求				
解说设施	解说牌	数量适宜		10		
		设置符合本标准要求				

	多媒体解说设 施	是否设置				
		设置符合本标准要求				
	解说教育项目	是否设置			5	
		设置符合本标准要求				
	综合解说	综合解说效果			8	
	合计				60	

## 附录 B 国家公园解说系统游客评价表

(规范性附录)

国家公园解说系统游客评价表

分类	评价项目	评分 (10 分为非常满意, 1 分为非常不满意)	平均分	权重分值	得分
解说 信息	信息表达清晰准确、切合主题			10	
	表达语言 (文字) 生动有趣				
	具有教育功能				
解说 人员	所提供的信息能够满足游客需求			5	
	语速恰当, 普通话标准				
	为游客提供周到热情的服务				
解说 中心	设置位置恰当, 与环境协调			5	
	功能完善, 方便游客使用				
解说	方便获取			5	

出版物	包含国家公园所有相关信息				
	设计精美，会收藏纪念	10987654321			
解说设施	类型丰富，与环境相协调	10987654321		5	
	数量适宜，方便游客使用	10987654321			
	设置位置恰当	10987654321			
	功能完善，无破损	10987654321			
	内容是最新的且准确的	10987654321			
解说教育项目	针对不同年龄段的人群的解说教育项目	10987654321			
	项目起到了教育的目的	10987654321			
综合效果	综合解说效果	10987654321		10	

合计			40	
----	--	--	----	--