

常州敞开公园公共服务体系建设研究

Study on the Construction of the Public Park Service System of in Changzhou

戚维平
Qi Weiping

文章编号: 1000-0283 (2020) 02-0054-05
DOI: 10.12193/j.laing.2020.02.0054.010
中图分类号: TU986
文献标识码: A
收稿日期: 2019-12-16
修回日期: 2019-12-24

摘要

常州园林局围绕“让公园为更多人提供更好的服务”的总体目标,进一步健全完善敞开公园管理体制机制,积极探索以“基本服务、特色景观服务、公益服务、文化服务、特色服务”为主要内容的敞开公园公共服务体系和标准化要求研究,努力打造常州敞开公园管理的升级版。敞开公园管理服务标准化试点项目是实现公园公共服务体系的重要基础工作,涉及植物养护、园容保洁、安全秩序、设施维护、经营服务等5个子课题,同时采用一线员工参与标准编制和标准信息化操作方式,确保标准的可操作性。

关键词

敞开公园;管理体制;建设;研究

Abstract

Changzhou Garden Bureau around the "let the park to provide better services for more people" overall goal, further improve the open park management system mechanism, and actively explore "basic services, featured landscape services, public welfare services, cultural services, characteristic services" as the main content of the open park public service system and standardization requirements research, Efforts to build Changzhou Open Park Management upgrade. Opening park management service standardization pilot project is an important foundation work to realize the public service system of the park, involving plant maintenance, garden cleaning, safety order, facility maintenance, operation services and other five sub-topics, while using the first-line staff to participate in standard preparation and standard information operation mode, to ensure the operability of the standard.

Key words

opening park; management system; construction; research

戚维平
1970年生/男/江苏常州人/硕士/常州市城市管理局(市园林局)园林管理处处长,高级工程师/从事城市风景园林建设研究(江苏常州312022)

随着公园事业的快速发展和公园的敞开开放,公园与人民群众的生活生产已息息相关,以公众满意为价值取向的城市建设管理模式逐渐形成,其所具有的生态改善、文化教育、经济服务等功能日益显现。常州市作为江苏省内第一个全面实现城市公园免费开放的地级市,在公园免费开放政策的执行过程中表现出了鲜明的自身特色,切实加强了敞开公园的管理工作,提升公共服务功能,彰显公益效应。本文通过对常州敞开公园公共服务体系和标准化要求的分析研究,提取成功经验,分析存在问题,为常州及其他城市今后的公园敞开和管理工作提供借鉴和参照。



1. 红梅公园

1 常州市区公园概述

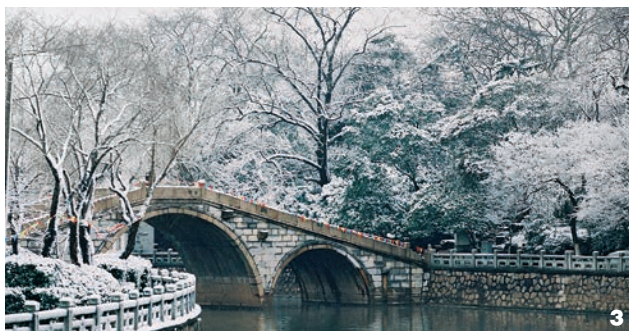
公园一般是指政府修建并经营的作为自然观赏区和供公众休息游玩的公共区域，供公众游览、观光、休憩、开展科学文化及锻炼身体等活动，有较完善的设施和良好的绿化环境的公共绿地^[1]。20世纪末，常州市区仅有9个公园，且均为收费公园，与市民入园需求存在很大差距。至21世纪初，随着经济实力的进一步增强，常州的公园建设逐渐成为一项重要的民生工程，公园事业得到快速发展^[2]。2008年，常州市区公园数达到50余座，并率先在省内实现市政类公园的全面敞开开放，同时，公园日常基础管理工作及时跟上，基本满足城市居民就近入园游憩锻炼的需求。随着人民群众生活水平的提高，对入园方便性和游园获得感均提出更高要求。常州市按照“公园绿地十分钟服务圈”标准进一步加快公园绿地建设，至2018年底，市区公园达88座，且实行全面敞开，进一步提升了市民的入园便捷度；针对提升市民游园获得感，及时调整公园管理思路，在注重公园日常基础管理的基础上（1.0版本），提出并推行公园的进一步管理模式（2.0版本），即全面加强敞开公园基础服务体系、园林景观服务体系、公益服务体系、文化服务体系、特色服务体系等五大公园公共服务体系建设，进一步提升敞开公园的功能品质，提升市民游园获得感和幸福感，彰显敞开公园公益效应，努力打造“精美园林、文化园林、智慧园林、幸福园林”（图1）。

2 敞开公园公共服务体系建设研究

我国在城市敞开公园管理体制上已有不少城市取得成功，如珠海于2002年免费开放市属全部公园，成为全国首个市级公园全部免费的城市^[3]；北京现有免费公园已占注册公园总数的绝对数量，且新增公园绿地原则上都实行免费开放^[4]；上海截至2017年末，全市公园总量达243座，而收费公园仅18座^[5]，城市公园的免费开放率达92.6%。现阶段公园城市的突出特点是，提升生态价值，努力打造新的增长极，而全面敞开的模式，有效避免了个别免费公园由于游客量过大而造成的压力。随着这种城市建设新模式的发展，常州城市公园管理也逐步调整升级并发展成为新的管理体制理念。

2.1 城市公园敞开管理现状研究（1.0版本）

2002年，以常州人民公园敞开改建为起点，全面启动以“还绿于民”的敞开公园建设工程，至2008年东坡公园敞开改建开放，率先实现市政类公园的全面开放。2009年“常州市敞开公园建设管理体制创新”获“中国人居环境范例奖”。这一阶段，主要解决城市公园匮乏与人民群众迫切需求之间的矛盾。公园事业正处在大建设期，公园的管理主要是解决环境整洁、秩序良好、植物养护等日常基础性管理工作，确保游客有一个良好的游园环境。随着敞开公园的次第建成，园方通过增加人手、加强培训、严格考核等措施，切实加强公园



2. 圩墩遗址公园的桃花源
3. 东坡公园的雪景

“保洁”“保安”和“保绿”等基础工作，以适应公园敞开后游客急剧增多、管理压力日益增加的新变化。

2.2 基于公园城市目标的敞开公园管理探索 (2.0 版本)

随着城市绿化事业的持续发展，常州90座敞开公园均匀分布在城市各个区域，“园中建城、城中有园、城园相融、人城和谐”的公园城市形态正在形成。根据公园城市新理念，常州积极树立公园平台思维，切实加快敞开公园五大公共服务体系建设，使敞开公园成为提升市民获得感、幸福感和传播城市主流文化的新平台。

2.2.1 基础服务体系标准化建设

标准化管理公园日常的基础服务事项。即植物养护（“保绿”）、环境卫生（“保洁”）、秩序管理（“保安”）、设施维护（“保修”）、经营服务（“保服”）等公园“五保”基础服务业务的标准化和操作规范化，为公园高质量发展提供良好的基础环境。通过标准体系建设，形成生产服务成本固化、指标体系强化、规范服务流程化的可复制推广机制。

启动开展敞开公园标准化管理。2018年4月，“常州市敞开公园管理服务标准化试点”项目被国家标准委批准为国家社会化管理服务标准化试点项目；5月由常州市园林局实施的“敞开公园管理服务标准”获批江苏省地方标准编制项目；2019年，全面梳理公园绿化养护、环境卫生、游园秩序、设施维护、经营服务等主要业务和后勤保障，编制127项规范标准；研发标准信息化管理系统，开展标准的全面宣贯，形成制度完善、规范高效、信息完备、评价便捷的标准化体系；

同时提升管理和服务，实现全市敞开公园的统一标准化管理，使广大市民关注的热点、难点问题落到实处；制定出台了《常州市公园名录管理办法》，全面开展全市公园名录普查，为下一步以点带面，示范推广标准化管理，筑牢公园公共服务体系打下基础。

2.2.2 园林景观服务体系精品化建设

在公园基础服务体系标准化管理的基础上，营建精美的植物小品、饰景小品、休息小品、照明小品和服务性小品、展示性小品等园林小品，努力营造公园标志性景观，提升公园景观服务品质。通过以园林小品为主的园林景观服务建设，为市民游园提供更高层次的景观享受。

(1) 切实树立“园艺是公园的亮点”理念，以打造“精美园林”为目标，编制《常州市重点公园园艺发展规划》，进一步明确公园园林景观的发展方向 and 具体项目，建立相应的人才工作室，培养行业工匠，推进形成了一批如人民公园的“根流溪涧”“禅意小景”“花漾树池”等创意微景观；圩墩公园的“桃花源”景区（图2）、东坡公园的紫藤长廊、荆川公园的杜鹃小径、青枫公园的芳香花径、红梅公园的笔架山等精品园林景观。

(2) 着力营建公园标志性景观，全面增强公园文化识别性，不仅依托大型标识建设，打造公园文化“大符号”，而且也依托小微景观小品，打造公园文化“小符号”，使每个公园成为公园城市的“盆景”（图3）。

2.2.3 公益服务体系平台化建设

充分利用敞开公园资源和社会资源，积极创建线上线下

平台,引领市民加入公园公益互动活动,实现公园社会综合治理新体系,促进敞开公园公益效应的最大化,提升市民参与感、获得感和幸福感。

(1) 通过筹建园林发展专家委员会和公园市民管理委员会,探索敞开公园从单一的专业管理向社会综合治理转变。目前各重点公园均已建立“市民园长”等市民管理委员会组织,为市民和社会各界参与公园管理建立渠道,公园的人性化服务、社会化管理水平得到进一步提升。

(2) 通过建立统一和各具体特色的公园活动平台,引导社会大众参与公园各项活动。统一平台如“常州公园义工”“流动的园艺中心”“花艺讲堂”等,各具特色的公园互动平台如红梅公园的“园艺工作室”、青枫公园的“枫彩工作室”、圩墩遗址公园的“第二课堂”、人民公园和东坡公园的“绿色志愿者进社区”、紫荆公园的“我爱市花义工队”、指导站的“啄木鸟义工队”等,一大批线上线下市民互动活动平台的建立,极大地丰富了广大市民群众的业余文化生活,提升了他们的获得感和幸福感,也外延了公园和园林工作者的价值,进一步激发了园林工作者的工作热情。“公园敞开为大家,管好公园靠大家”的意识日益深入人心。

2.2.4 文化服务体系融合化建设

促进公园文化与城市主流文化相互融合,使公园固有的人文、植物等文化得到更大范围的传播,同时积极配合其他相关部门和社会组织,在公园落地相关文化项目,培育品牌文化活动,丰富广大市民业余文化生活,陶冶市民高尚的道德情操,使公园成为传播社会正能量、促进社会主义精神文明建设的重要阵地。

从每个公园自身资源出发,挖掘其所具有的人文文化和花卉植物文化,创新式打造“常州市民赏花月历系列花展”的品牌活动。自2008年红梅公园举办首届常州市梅花节以来,到2019年已形成了红梅公园的梅花、圩墩公园的桃花、荆川公园的海棠、东坡公园的牡丹、凤凰公园的杜鹃、紫荆公园的月季、圩墩公园的鸢尾、人民公园的绣球、荷园的荷花、西林公园的桂花、光伏公园的芒草、青枫公园的色叶菊花等十二大花展品牌和青枫公园春季游园会、东坡公园和圩墩公园的中秋游园会、红梅公园的国庆游园会等四大园事活动,活动总时长超过240天,特色花卉品种达2500余个,致使“常州人一年四季都在赶花集的路上”,“花意生活”正成为常州市民的新时尚。

2.2.5 特色服务体系专业化建设

针对各个层次市民需求,结合公园各自特点,打造公园特色服务内容,使公园公共服务能满足不同年龄、不同专业人群的需求,最大限度地提升敞开公园服务大众的效应。

(1) 在充分调研的基础上,根据常州市每个公园的特点,结合市民需求,引入社会力量和资金,定位和推进公园特色服务。如红梅公园定位为地方历史文化主题公园、青枫公园定位为健康体育主题公园、东坡公园打造成书画摄影艺术主题公园、荆川公园定位为爱国主义教育主题公园、蔷薇园突出感知体验和心理抚慰,打造常州首个感官公园等。

(2) 联营创建。2019年青枫公园与市区体育部门合作,共建智能健身步道和一站式科学健身指导站,全面建成了健康体育主题公园;荆川公园结合常州名人文化,与市相关部门共同打造爱国主义教育主题公园。同时,充分利用公园空间,积极引入社会资源,先后在青枫公园和红梅公园建成了两个园艺中心,引导花意生活,吸引更多市民入园体验,让敞开公园融入每个常州市民的生活。

3 建设成效分析

3.1 让更多人享受更好服务

传统收费的公园封闭管理,使公园里绿树成荫的优美环境、可玩的游乐设施、可赏的珍稀动物,加上一个门票的坎,让人望而却步,入园者大多为儿童以及陪同者。公园免费敞开,改善了环境,取消了门票,入园的主要目的转变为游憩锻炼,入园者大多是老年人和儿童,部分服务功能的缺失已不能满足和吸引更多的人入园。公共服务体系的建设,针对不同层次、不同年龄的需求提供了相应的服务。标准化基础服务和精品化园林景观体系,使游园环境更优美;公益服务体系的建设打通了市民参与公益活动的渠道;文化服务体系使广大市民的业余文化生活更为丰富;特色服务体系更为各层次各年龄的市民找到适合自己的品位。随着以公园公共服务体系为主体的敞开公园管理2.0版的推行,常州城市公园的人气正越来越旺,据统计光2019年花展就吸引了400余万人次入园。

3.2 让全社会共建共治共享城市公园

传统的公园实行的是有主体的自我管理模式,延续的是管理与被管理理念,管理者和游客呈现一种对立态势,因此造成设施损坏严重,管理压力很大,管理成效难以提升。实施



4. 紫荆公园景观

敞开免费开放，随着公园入园人数的猛增，加剧了公园管理者的压力。但随着公园新型管理理念的推行实施，逐步建立起公园平台化管理思维，把市民和社会各界引入到公园的管理工作中，管理者和游客逐步转变为服务与被服务关系。公益活动平台的建立，让他们在感受和理解公园的日常管理工作内容，培养起爱绿护绿爱公园的意识。同时公园社会综合治理新模式建立后，筹建了公园市民管理委员会和园林发展专家委员会，一方面让市民直接参与公园日常工作，形成社会共识新局面；另一方面引入社会力量，参与公园服务项目建设模式的建立，既解决了公园的发展资金问题，又增加了新的特色服务项目，全社会共建共治共享的新局面正在形成。

3.3 让新时代公园事业高质量持续发展

公园公共服务体系的建立，提升了公园功能品质，丰富了市民游园体验，充分体现了公园管理者的价值，管理的积极性和成效也得到了明显提升。公园与城市、游客与公园、市民与管理者更为和谐，进一步彰显了“大众乐园”的公园公益效应。在最新的江苏省公众生态环境满意度调查中，常州市环境绿化情况满意率以91.8的高分位居全省第一。

4 结论

4.1 公园事业的发展是广大市民的需求

习近平新时代中国特色社会主义思想指出，当前我国的主要矛盾已转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾^[6]。表现在公园事业的发展上，就是广大市民的需

求已从对公园数量的迫切需求，转化为对入园更为便捷和能够获得更多高品质服务的迫切需求。发展的不平衡就需要有关部门按照“公园绿地服务十分钟服务圈”要求进一步加快公园的建设；发展的不充分就是要求进一步丰富公园服务内容，建立适应新时代人民群众需求的高品质公园公共服务体系。

4.2 五大公园公共服务体系是提升公园功能品质的重要举措

基础服务体系涵盖了公园的日常基础管理工作，是公园为民服务的基础保证；园林景观体系是公园最为专业的业务内容，是公园亮点，满足人民群众游园观赏需求的首要举措（图4）；公益服务体系是满足市民参与公园活动，提升市民获得感和幸福感，引导市民提升爱绿护绿意识的重要举措；文化服务体系是陶冶市民高尚情操，满足市民日益提升的审美需求的重要内容；特色服务体系是发挥公园特色资源优势，满足和吸引不同层次市民入园赏玩的重要措施。通过这五大公共服务体系建设，可以极大满足市民游园需求，提升敞开公园的功能品质。

4.3 敞开公园公共服务体系建设是一项持续发展的工作

公园公共服务的内容立足于市民游园的需求，随着市民对美好生活向往需求的不断发展，必然导致对公园公共服务内容和服务形式需求的不断变化；公园公共服务依托于具体的技术措施，技术的变革会带来服务内容和方式的调整和变革，这就需要时刻用创新变革的思路来坚持不懈地做下去，确保公园公共服务体系建设跟上时代发展的步伐，从而促进公园事业实现可持续发展。■

参考文献

- [1] 公园设计规范[M]. 北京: 中国建筑工业出版社, 2009, 06.
- [2] 宋子千. 景区应该免费开放吗[J]. 桂林旅游高等专科学校学报, 2003, 14(5): 27-31.
- [3] 刘锋. 珠海: 全国首个市属公园免费开放的城市[EB/OL]. <http://www.people.com.cn/GB/shenghuo/76/123/20020421/714101.html>, 2002-04-21.
- [4] 王海燕, 刘丽莉. 北京: 七成公园免费向市民开放[N]. 北京日报, 2007-02-09(7).
- [5] 2018上海绿化市容年鉴[M]. 上海: 上海文化出版社, 2018, 12.
- [6] 王超善, 冯磊东. 长三角地区大学生绿色消费现状及对策研究[J]. 浙江工贸职业技术学院学报, 2018(4): 82-85.

2020 中国(上海)首届 园林景观全产业链展览会

2020年3月8-10日
上海跨国采购会展中心(上海市光复西路2739号)



园景人为您带来一场万人大会，与您共建园林景观生态系统，促进行业交流合作共赢！

同期举办：

第二届景观大师论坛

第三届地产景观高峰论坛

第二届地产景观大奖园匠杯颁奖典礼

材料说

主 办 单 位：园景人俱乐部、园匠杯组委会、园林景观大会组委会

支 持 单 位：园景人全网络平台

组 织 单 位：上海林道文化传播有限公司

合 作 媒 体：(排名不分先后)《园林》杂志、中国花卉报、网易园林、现代园林、园林吧、花木易购、

筑龙园林景观、中国园林网、ARChina建筑中国、建筑学院、设计从跑步开始、理想邦、景观设计的小学徒、芦苇植物等

联 系 方 式：联系人：吴先生

电话：15801703609 / 15021293879

E-Mail: 779797552@qq.com



(展览会官方微信)

欲了解更多展览会信息请登录：<http://www.cnlandscaper.com>