

郑州市园林局文件

郑园林〔2012〕165号

郑州市园林局 关于在公园广场设置“绿城一叶” 志愿服务站点的通知

各区（管委会）园林绿化主管部门，局属各单位：

为进一步弘扬雷锋精神，营造学习雷锋、志愿服务的浓厚氛围，推动学雷锋活动常态化。按照《郑州市“关爱他人、关爱社会、关爱自然”志愿服务活动实施方案》郑文明办〔2012〕44号文件要求，在我市公园、广场、游园绿地设置“绿城一叶”志愿服务站点。现将有关事宜通知如下：

1. 在公园、广场、动物园、游乐园、植物园、游园等重点场所设立“绿城一叶”志愿服务站点，为游园市民群众提供秩序

维护、饮水、应急帮扶、残疾专用工具、园林绿化知识咨询等志愿服务，推动形成文明礼让的社会秩序。

2. 成立文明劝导志愿者队伍，对在公园、广场、动物园、游乐园、植物园、游园绿地等公共场所出现损害树木、攀花折枝、踩踏绿地等不文明行为进行劝阻和纠正。

3. 志愿服务站点由所在单位组织负责运行管理，主要从单位职工中招募组建志愿者队伍，志愿者负责日常管理运行，当班职工（志愿者）负责接受咨询、登记、推介等服务工作。

4. 设立志愿服务阵地有关要求：（1）有相关文件资料；（2）有组织机构；（3）有队伍建设；（4）有志愿者档案；（5）有统一标识（绿城一叶）；（6）有阵地；（7）有活动；（8）有培训；（9）有图片；（10）有报道；（11）有实物；（12）其他。

- 附件：1. 志愿服务站点岗位职责
2. 志愿服务行为规范
3. 志愿服务站点统一标识



二〇一二年七月二十七日

附件 1

志愿服务站点岗位职责

1. 为游园群众提供便利服务，如：提供创可贴、风油精、清凉油等药品服务；提供针线、剪刀、打气筒等简单工具；提供饮水、轮椅等便民服务；提供园林绿化专业咨询服务等。

2. 配合公园广场工作人员引导前来游玩的群众有序排队、等候，维护队伍的良好秩序；宣传游园注意事项，劝阻不文明行为；解答游园群众相关问题，提供附近区域交通、餐饮、住宿、购物等信息。

3. 协助老年人、行动不便人士、残障人士进出游园。

4. 熟练掌握郑州著名景点及著名风味小吃路线，如：河南省博物院、郑州博物馆、二七纪念馆、黄河生态风景名胜区、郑州绿博园、郑州市植物园、萧记烩面、合记烩面等。

附件 2

志愿服务行为规范

一、着装仪表规范

(一) 着装统一。着统一服装。

(二) 仪表整洁。男生不得留长头发、大鬓角、小胡子。女生不得化浓妆，不涂彩色指甲油，不戴耳坠、手链、手镯等饰物。

(三) 佩证规范。志愿者服务须佩戴工作证、袖标或袖带。

二、上岗下岗规范

(四) 做好准备。上岗前要认真做好各项准备工作，要了解、熟悉本岗位的位置、任务、职责和要求，要整理好服装、仪表、工作证件，要携带好喇叭、对讲机等工作用具。

(五) 坚守岗位。提前到达岗位，不得迟到，不得早退。严格坚守岗位，接岗人员未到之前，在岗人员任何情况下都不得擅离职守。

(六) 认真交接。下岗人员要向接岗人员认真交代并介绍游园秩序、有无安全隐患、有无存在特殊困难需要照顾的来宾等情况。

三、岗位行为规范

(七) 文明热情。志愿者在岗位上要神态自然，站姿端正，举止文明，面带微笑。

(八) “四个不准”。志愿者在岗位上不准吸烟、吃东西、嚼

口香糖，不准听随身听和长时间接打手机，不准扎堆聊天、嬉笑打闹、看书看报，不准叉腰、背手、抱肩、插兜和哼歌曲。

四、服务用语规范

（九）语言文明。要自觉使用“您好、请、谢谢、对不起”等文明服务用语。

（十）“六个不讲”。不讲不耐烦的话，不讲训斥的话，不讲质问的话，不讲侮辱的话，不讲讽刺挖苦的话，不讲与现场工作无关的话。

附件 3

Brand vision of LOGO Design | 形象标志设计提案

选定方案：



优众联合设计联盟

主题词：城乡建设 园林 公园广场 活动 通知

郑州市园林局办公室

2012年7月27日印发
