

附件 4

城市生活垃圾处理设施向公众开放工作指南
(试行)

环境保护部
住房城乡建设部
2017年12月

目录

前言.....	1
1 适用范围.....	2
2 总体要求.....	2
2.1 开放种类.....	2
2.2 开放内容.....	2
2.3 开放基本条件.....	3
2.4 开放形式.....	3
2.5 开放工作程序.....	4
3 具体要求.....	6
3.1 开放计划.....	6
3.2 活动准备.....	6
3.3 活动实施.....	8
3.4 总结反馈.....	9
3.5 保密要求.....	9
3.6 异常情况处理.....	10
4 设施开放的管理.....	10

前言

为贯彻《中华人民共和国环境保护法》和中华人民共和国环境保护部、中华人民共和国住房和城乡建设部联合印发的《关于推进环保设施和城市污水处理设施向公众开放的指导意见》(以下简称《指导意见》),保障人民群众的知情权和监督权,指导城市生活垃圾处理设施向公众开放工作,制定本指南。

本指南规定了城市生活垃圾处理设施向公众开放的种类、内容、形式、具体要求和管理等内容。

本指南为首次发布。

本指南由环境保护部宣传教育司组织制订。

本指南主要起草单位:大连市环境宣传教育中心、大连泰达环保有限公司。

本指南自发布之日起试行。

本指南由环境保护部、住房城乡建设部解释。

城市生活垃圾处理设施向公众开放工作指南（试行）

1 适用范围

本指南规定了城市生活垃圾处理设施向公众开放的种类、内容、形式、具体要求和管理等内容。

本指南适用于城市生活垃圾焚烧发电厂向公众开放的工作指导。

2 总体要求

2.1 开放种类

可对公众开放的城市生活垃圾处理设施包括中央控制室、焚烧设施、烟气净化设施、发电设施、垃圾吊控制室、渗滤液处理设施、烟气排放公众显示屏等。除此之外，还应有渗滤液、飞灰、炉渣等样品的展示。

2.2 开放内容

开放的内容包括生活垃圾焚烧发电技术特点、生活垃圾焚烧发电工艺流程、各类设施工作原理、控制二噁英排放的有效方法、控制污染物排放的有效方法、控制恶臭排放的有效方法、以及公众显示屏中烟气排放和焚烧炉运行工况的实时数据，落实“装、树、联”。

针对不同的公众群体，可以选择不同的开放内容。

开放内容应根据城市生活垃圾处理技术进步的情况不断更新。

2.3 开放基本条件

2.3.1 开放单位应具备本指南规定的全部或部分设施种类，且设施运行正常。

2.3.2 开放单位应具备保障参观者安全的相关设施，确保参观过程的安全，并对参观者进行安全教育。

2.3.3 开放单位应配备设施开放的宣传材料；应有规划合理的参观路线及路线标识或指引；应具备对参观者进行展示的显示设备等设施；可配备与参观者交流互动的会议室。

2.3.4 开放单位应有专（兼）职的讲解员，讲解员应经过本单位培训并通过考核，开放单位可建立讲解员定期培训机制。

2.4 开放形式

2.4.1 设施场所的开放

例行开放以参观讲解为主，开放单位可以采取现场观摩、对话交流、政策咨询、知识讲座、座谈会议等形式开展城市生活垃圾处理设施开放活动，可以开发图书资料、影像、公益广告、模型、展板、沙盘、概况图、仪器设备运行流程图、动漫等产品向公众普及环保知识。

对于不同群体应设计不同的讲解内容和展示形式，如对中小學生，讲解内容应生动形象、浅显易懂，可以采取动漫资料或影像等活泼形式进行展示；对于专业人群，讲解内容应科学严谨、规范专业，可以采用技术讲座的形式；对于环境影响的相关方，讲解内容应深入浅出，科普为主，可以采用座谈会的形式，答疑解惑。

开放单位还可以集体组织的形式，邀请人大代表、政协委员、专家学者、社会组织、媒体代表、学生、企业员工等社会各界人士参与开放活动。

2.4.2 其他开放形式

开放单位应不断创新开放形式，利用媒体、网站、微信、微博等平台主动向社会进行信息公开和设施开放，还可以采用进社区、进广场、进校园等形式，主动宣传和普及环保知识，提高社会公众的环保意识。

2.5 开放工作程序

城市生活垃圾处理设施向公众开放的工作程序分为活动准备、活动实施和总结反馈三个阶段，详见图 1。

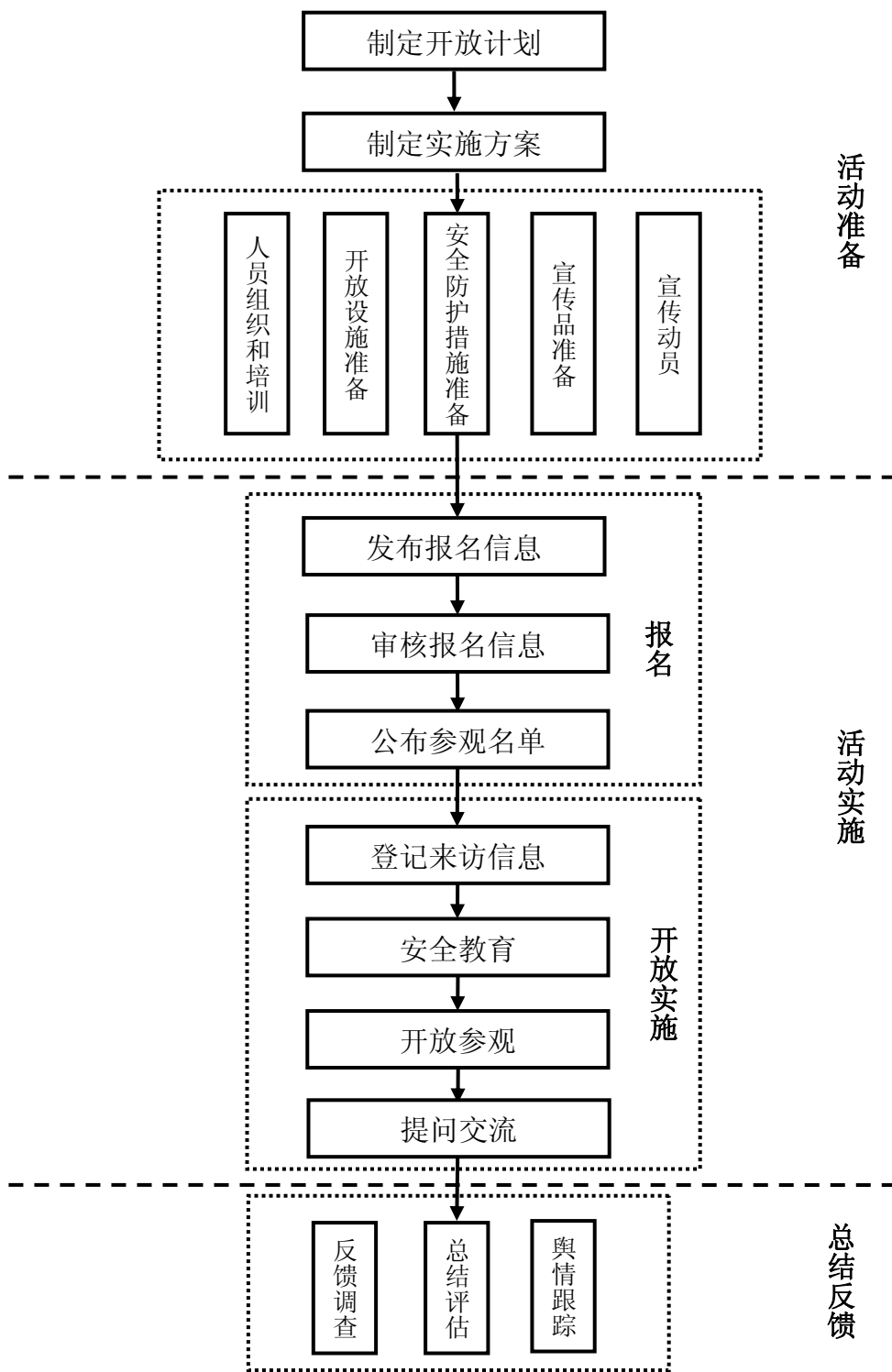


图 1 开放流程图

3 具体要求

3.1 开放计划

3.1.1 根据《指导意见》的要求，开放单位应制定年度设施开放计划，报送主管部门并抄送环保部门，每两个月应至少组织开展一次开放活动。有条件的开放单位可以适当增加开放的频次，并区分常规类、专题类等开放类别。

3.1.2 计划中应包含：确定开放具体时间，包括报名信息发布时间、报名截止时间、正式参观时间等；确定开放内容，包括开放设施名称、数量、简介、功能、作用等；确定接待规格，包括接待范围、接待能力、接待频次、接待参观时长等；拟定接待计划，包括讲解及摄影摄像人员分工、场地布置、参观路线、便民设施等；拟定前期宣传计划：监测（检测）单位可利用官方网站、微博、微信等渠道进行宣传，也可由政府环保部门、社会团体等机构牵头联系媒体进行开放活动宣传；拟定应急计划，如预约参观人数较多时应适当增加开放次数，制定突发事件安全应急预案等。

3.2 活动准备

开放单位需完成以下准备工作：人员组织和培训、开放设施准备、安全防护措施准备、宣传品准备和宣传动员。

3.2.1 人员组织和培训

根据接待计划确定讲解员、引导员、摄影摄像人员数量，开放单位应对讲解员、引导员和摄影摄像人员进行培训和现场演练，讲解员

需经本单位考核合格后方可上岗。

3.2.2 开放设施准备

开放的城市生活垃圾处理设施要确保运转正常，并且排除运行中可能出现的安全隐患，城市生活垃圾处理设施的监控数据应真实准确。

3.2.3 安全防护措施准备

开放单位应做好现场防护措施，保证参观者在活动中的安全。开放的垃圾处理设施现场应设置安全警示、危险源标识、安全出口、安全警戒带等。开放单位应在危险区域加装防护栏，采用地面引导线指示参观者在安全区域活动。开放单位还需根据实际情况准备口罩、安全帽等安全防护用具。

3.2.4 宣传品准备

开放单位应制作系列宣传品：制作宣传手册适当配发给参观者；录制宣传视频，现场播放或通过政府网站、媒体等信息平台推送；制作仪器设备、点位布设模型，在展示厅向公众展示；充分利用开放单位已有的宣传设备，如大屏幕等，播放宣传影像。

3.2.5 宣传动员

各地环保部门要提前做好宣传动员，利用网站、媒体等信息平台，提前公布开放时间、地点、内容、报名方式、行程路线等信息。在电视、广播、报刊、网站、微博、微信等平台 and 渠道宣传报道公众开放工作情况。发挥环保志愿者的积极性，对环保公众开放工作进行宣传

动员。鼓励参观人员通过自媒体发表参观体验和感受，扩大环保公众开放活动的社会影响力，吸引更多公众参与。

3.3 活动实施

3.3.1 报名

城市生活垃圾处理设施的开放一般采用报名预约的方式，公众开放活动前，开放单位应组织好报名工作，在网站、媒体等信息平台上公布活动时间、内容、地点、参观路线、参观要求以及报名方式、报名开始和截止时间、可接待的人数、报名需填写的信息等内容。

开放单位应要求个人或团体在预约时如实填写来访人员信息表，同时对来访人员信息进行审核，对于提供资料不全或资料虚假的人员，开放单位可以拒绝其参观申请。

开放单位根据审核情况及自身接待能力确定最终的参观名单，并在网站、媒体等信息平台上公布。对于通过信息审核的人员，开放单位应将开放日程安排通过微信、短信或电话进行告知。

3.3.2 开放实施

公众来访当日，开放单位应填写来访信息登记表，用于记录公众来访信息。

参观前，开放单位应对来访者进行安全教育，必要时签订安全承诺书，明确安全责任。明确来访者参观过程中应遵守的规则，不可妨碍设施正常运行。

组织参观时，开放单位应安排相关人员进行参观的组织引导，如发放参观证、安全检查、指引、维持秩序、保证安全等，发放必要的

安全防护用具如安全帽、防护服、口罩等。

现场参观结束后应设立提问交流环节，为参观者现场答疑解惑。

3.4 总结反馈

3.4.1 反馈调查

开放单位应采取问卷、微信留言、邮件等形式进行开放活动效果反馈，虚心接受社会公众的意见，不断改进与提高，使城市生活垃圾处理设施开放活动得以持续有效地开展。

3.4.2 总结评估

开放单位应对公众开放工作情况进行总结评估，提炼经验，查找问题，整理保存相关材料，将开放活动照片及总结报送主管部门并抄送环保部门。

3.4.3 舆情跟踪

在开放活动之后，开放单位应积极关注公众对开放活动的反应，主动做好舆情引导工作。

3.5 保密要求

3.5.1 当涉及商业机密或自主知识产权信息时，开放单位可以设置屏障遮挡，用示意图、原理图等形式代替，并说明情况；不宜拍照、录像的部分，需设立标识并说明情况。

3.5.2 当媒体或非营利组织参观时，开放单位应进行告知，其发布信息应以开放单位确认的信息、数据为准，不得泄露开放单位涉及商业机密或自主知识产权的信息。

3.6 异常情况处理

3.6.1 仪器（设备）发生故障或信息显示错误时，应在故障仪器（设备）旁设立明显标识，提示仪器故障或信息错误。

3.6.2 因行程安排冲突时，开放单位应提前规划，采取错峰、错时等方式，妥善解决问题，尽量不要取消既定的计划安排。如遇突发情况不具备开放条件时，开放单位应及时向公众说明情况，并公布下次预计可开放的时间。

3.6.3 开放时如遇到紧急情况，开放单位应按照单位应急预案立即组织参观者安全撤离，及时向公众公开情况说明及解决措施。参观中如果发生安全事故，应立即启动安全事故应急预案，并保证参观者的人身安全。事后进行事故调查，并公布调查结果。

3.6.4 开放单位应向公众明确，未成年人和老年人需要在监护人的陪同下参观。

3.6.5 开放单位应有舆情应对预案，妥善应对设施公开过程中产生的不利舆情。

3.6.6 如有参观人员在参观过程中提出额外的参观要求，开放单位应在能够保证安全的前提下，做好相应的防护措施组织公众参观。

4 设施开放的管理

4.1 开放单位主管部门应加强对城市生活垃圾处理设施公开的管理，明确开放单位向公众公开的主体责任。加强对开放单位的检查和考核，并将情况向社会公开。

- 4.2 环境保护部门应搭建社会公众、志愿者和开放单位交流沟通的平台，积极引导社会公众参观城市生活垃圾处理设施，鼓励社会公众、志愿者参与城市生活垃圾处理设施公开的义务讲解和其他工作。
- 4.3 开放单位应配备专门的管理人员负责相关开放设施的公开工作，建立健全岗位责任制，制定参观制度及管理规定。
- 4.4 开放单位应在每年做预算时，提前预留相应预算，确保开放活动能够扎实、长期开放。
- 4.5 开放单位应对开放的相关设施和场所进行定期巡查，发现设施存在故障或隐患的，应及时进行维修。