

城市生活垃圾处理设施向公众开放工作指南（试行）
（征求意见稿）

环境保护部
二零一七年十一月

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	9
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垃圾处理设施的工作指导。

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。

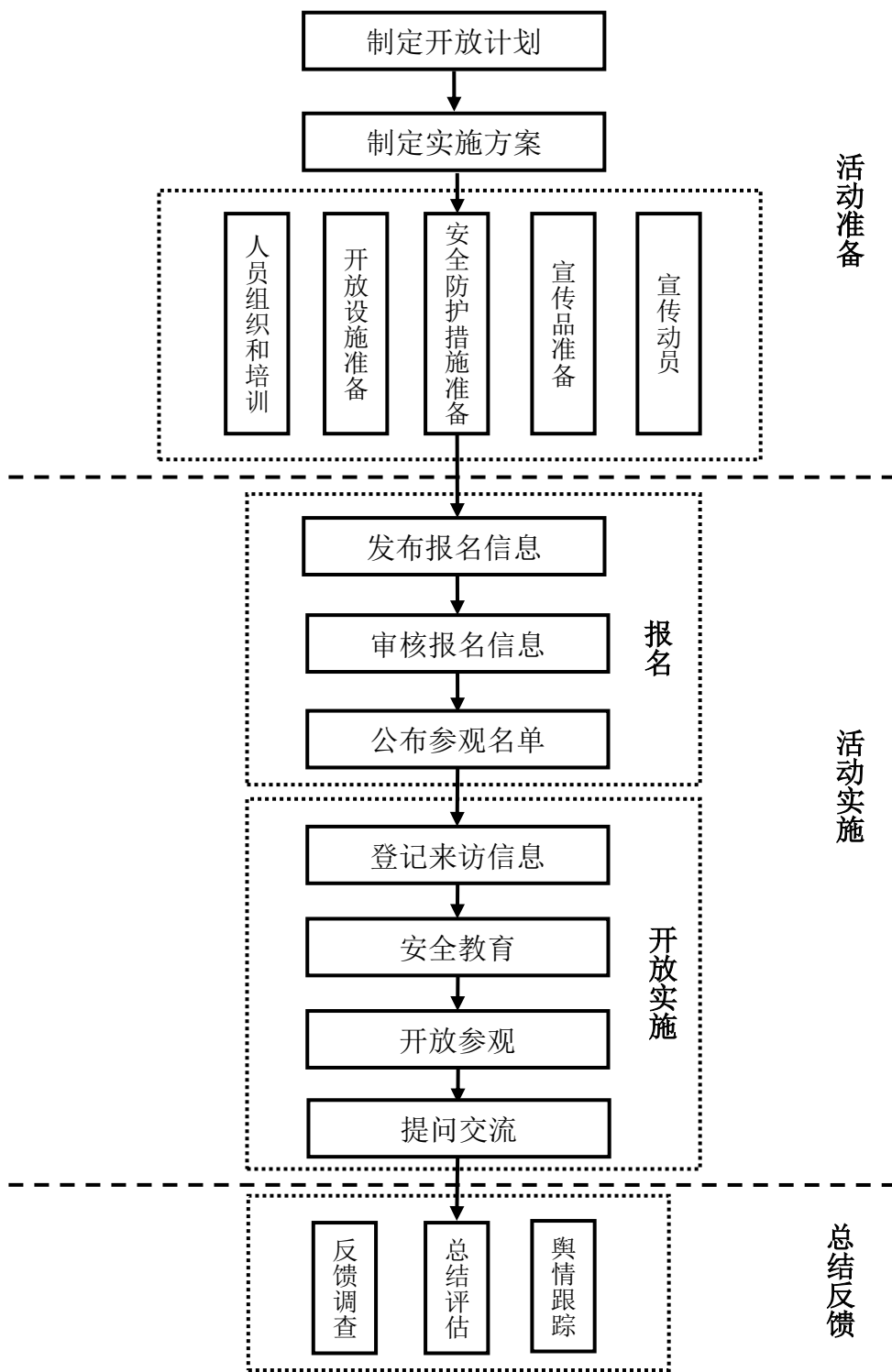


图 1 开放流程图

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，应至少提前一周在网站、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，其发布信息时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，建立“国家—省—市”三级城市生活垃圾处理设施分级制度，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。