

常州市公园管理中心商户管理办法

第一章 总 则

为进一步提升公园服务品质和服务水平，规范经营行为。根据国家相关法律法规，结合常州市公园管理中心(以下简称中心)实际，制定本办法。

第一条 规范性引用文件

《城市绿化条例》

《城市公园配套服务项目经营管理暂行办法》

《国家重点公园管理办法》

《中华人民共和国食品安全法实施条例》

《中华人民共和国消费者权益保护法》

《中华人民共和国安全生产法》

《中华人民共和国环境噪声污染防治法》

《中华人民共和国消防法》

《大型游乐设施安全监察规定》

《江苏省城市绿化管理条例》

《江苏省公园服务规范》（试行）

《江苏省安全生产条例》

《常州市城市绿化条例》

《常州市公园管理办法》

《常州市市级行政事业单位国有资产租赁出借管理暂行办法》

《常州市城市长效综合管理考评标准及扣分细则》

《常州市城市管理局市管公园资产经营管理办法》

《常州市公园管理中心资产经营管理实施办法》

《常州市敞开公园管理服务标准化工作手册》

第二条 本办法适用于中心所属公园内的所有商户，用于规范商户的经营行为。

第三条 商户应服从中心的管理，主动接受公园的检查考核。

第二章 管理细则

第四条 商户应具备的条件及要求

(一) 商户应具备的条件：

1. 合法登记且有效，具有独立承担民事责任能力的企业法人或个体工商户；

2. 企业法人具有良好的商业信誉和健全的企业管理制度，具备与经营配套服务项目相当的经济实力；

3. 个体工商户具有良好的银行资信、财务状况和相应的偿债能力；

4. 具有经营项目所必需的设备、专业人员、专业技术能力和商业经营管理能力；

5. 具有经营该项目的相应资质和安全生产条件;
6. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;
7. 法律、法规规定的其他条件。

(二) 经营过程中不得有下列情形:

1. 设立为少数人服务的会所、高档餐馆、娱乐、接待等场所;
2. 超出合同约定的经营范围; 私自搭建或擅自扩大经营面积;
3. 转租、转让所租赁房屋或场地等;
4. 擅自对配套服务设施进行改造装修或改作其他用途;
5. 危及公共利益、公众安全、发生重大安全事故;
6. 法律、法规及城市公园管理制度禁止的其他行为。

第五条 经营服务管理

(一) 按照市场监督管理部门的要求办理相关证照, 原件或复印件张贴在醒目位置。食品销售、餐饮类须办理卫生许可证、食品流通许可证、健康证等; 游乐类应配备特种设备安全管理员, 安全管理员、作业人员等, 应持证上岗。从事其他类型经营的应及时办理相关证照。服务人员标准化考核合格后, 应持证上岗。

(二) 店招、商(物)品陈列等应与公园景观相协调, 店招内容应报中心审核。经营区域不得放置与经营内容无关的广告宣传, 如广告伞、篷、板等。

(三) 所有商品、收费服务(含游乐项目、游船服务、文化

类服务、停车服务等)均应明码标价。价格上调须提前三个月向市民游客公示,并报相关管理部门备案。政府定价的项目,不得有擅自提价或变相提价等乱收费行为。

(四) 商户所售卖商品的质量、性能、用途、有效期等信息应当真实、全面。所售卖玩具类商品应有相关行业认证。

(五) 不得超范围(指超出划定场地范围或超出合同约定的经营范围)经营。在限定的经营范围内鼓励商户更新商品、开发新品,满足市民的消费需求。游乐场商户如需调整、更换项目须向中心提交调整方案,同意后方可实施。

(六) 商户应在醒目位置公示营业时间,按公示时间营业,每天营业时间原则上不少于8小时。如特殊情况需暂停营业,商户必须提前向公园报备,经公园同意后自行张贴(悬挂)停业告示。

(七) 服务人员仪容仪表干净整洁,穿着统一工作服,使用文明礼貌用语,主动、热情、服务周到。经营食品类的商户应佩戴口罩、帽子、手套等。禁止在园内吸游烟及室内吸烟,禁止在园内饮酒、打牌等不文明行为。

(八) 为保证多种支付手段畅通,微信、支付宝等线上支付收款标识应置于醒目处,不得拒收现金。

(九) 采用预充值模式,须在经营现场张贴公告,卡面醒目位置标注充值卡使用有效期,有效期不能超过合同期限。合同到期前半年,商户须友情提醒消费者及时使用充值卡或办理退款。

(十)经营过程中,商户损坏绿化及公共设施的,应照价赔偿。

(十一)商户应主动规范自身经营行为,在醒目处张贴监督、投诉电话,接受市民监督,理性对待市民投诉,积极配合公园进行调查处理。

(十二)经营过程中,商户需要使用音源(不限于移动音箱等)的,应报所在公园批准,音量控制在60分贝以下。

第六条 环境卫生

(一)店内光线明亮,陈设美观;商品分类陈列整齐、美观、丰满,并讲究陈列艺术;物品堆放井然有序;防尘、防潮、防鼠、防蝇等卫生措施应落实到位;私人物品、卫生工具等应隐蔽摆放,并保持整齐、整洁。

(二)常态化做好经营区域和门前三包环境卫生工作,保证无垃圾杂物、无污水、无油渍、无瓜皮果壳、纸屑、烟蒂;遮阳棚(伞)应规范设置,且整洁无破损。

(三)店外不得随意晾晒、摆放有碍观瞻的杂物。

(四)餐厨废弃物应作统一回收,专业处理,不得乱堆放、乱倾倒。

(五)禁止向园内景观河排放污水、倾倒垃圾,在河内清洗拖把等。

第七条 安全秩序

(一)商户应遵守《中华人民共和国安全生产法》、《江苏

省安全生产条例》相关规定，履行好相应职责，与中心签订《安全生产责任书》，落实安全主体责任，指定现场安全责任人。

（二）商户应每天巡查承租区域，及时发现、排除安全隐患，做好巡查记录。

（三）商户应向公园提供紧急联络人名单，一旦发生突发事件，联络人应快速响应，配合公园妥善处理突发事件及执行相关要求（防疫、防恶劣天气等）。联络人变更应及时通知公园更新。

（四）商户应遵守《中华人民共和国消防法》相关规定，配备足够的消防设施设备、器材。不得擅自破坏或更改消防通道、消防卷帘门等原有消防设施设备，保证消防通道畅通。

（五）禁止使用有安全隐患的电器，不得超负荷用电，规范使用拖线板，施工排电线必须穿管，严禁私拉乱接。

（六）严禁存放易燃易爆物品，除餐饮单位外禁止使用明火。

（七）商户须履行安全生产主体责任，酒店、游乐场、游船项目等商户必须至少每半年自行组织员工开展一次安全培训和应急预案演练，并做好台账记录。所有商户均应积极参加公园组织的安全培训和应急预案演练，不得无故缺席。

（八）游乐场商户应遵守《大型游乐设施安全监察规定》，做好大型游乐设备的登记工作，建立并保存好技术档案，依法管理。认真做好游乐设备的日常检查、维护保养和定期检测等工作。

第八条 房屋装修维修、设施设备等的维修

（一）商户在使用过程中应保证房屋、设施的完好、美观，

发现损坏的应及时维修。

(二) 商户所有装修、维修施工应提前向中心报施工方案，经审核同意后实施，商户应严格按照审核后的方案实施。须报相关管理部门审批的，应在实施前及时办理审批手续。如发现未经批准擅自施工和未及时办理审批手续的，责令立即停工，由此产生的损失由商户自行承担。

(三) 因商户装修或使用不当造成房屋结构受损的，商户除承担全部责任外，并赔偿相应损失。

(四) 商户实际使用的设施设备、物品等的维修由商户负责并承担相关费用。

第九条 入园车辆管理

(一) 商户应提前办理车辆入园手续，按批准线路和时间入园。

(二) 入园车辆随车人员必须服从公园管理和指挥。

(三) 其他要求参照中心入园车辆管理制度。

第三章 处 罚

第十条 考核管理

商户应接受公园考核，《商户考核评分表》附后。

(一) 在公园日常考核中，商户发生扣分情形的，每扣 1 分，扣除合同履行保证金 100 元。

(二) 在合同期内，商户被考核扣分的，将在合同到期退还

合同履行保证金时，从合同履行保证金中扣除考核扣分的相应金额后，余额退还商户。考核扣分金额超出合同履行保证金的，商户应在 5 个工作日内补足超出的金额。

第十一条 合同解除

有下列情形之一的，中心有权解除合同，已交租金和合同履行保证金概不退还，所造成的损失由商户承担。违反法律法规的还应承担相应的法律责任。

（一）设立为少数人服务的会所、高档餐馆、娱乐、接待等场所的；

（二）超出合同约定的经营范围、私自搭建或擅自扩大经营面积，拒绝整改的；

（三）转租、转让所承租房屋或场地的；擅自增加合作项目的，商户自行承担经营风险；

（四）擅自对配套服务设施进行改造装修或改作其他用途的；

（五）危及公共利益、公共安全、发生重大安全事故的；

（六）考核得分低于 80 分的，在规定期限内整改不到位、拒绝整改的或一个年度内二次得分低于 80 分的；

（七）合同中约定的其他解除合同的情形的。

本办法自发文之日起施行。

附件：1. 商户考核评分表

2. 商户考核扣分单

附件 1

商户考核评分表

考核项目	考核内容	考核 分值	存在问 题描述	整改 要求	扣 分
经营服务 管理 (35 分)	按照市场监督管理部门的要求办理相关证照，原件或复印件张贴在醒目位置。食品销售、餐饮类须办理卫生许可证、食品流通许可证、健康证等。游乐场应配备特种设备安全管理员，安全管理员、作业人员，应持证上岗。从事其他类型经营的应及时办理相关证照。证照不齐全，暂停营业。特种设备作业人员无证操作的，暂停营业。服务人员标准化考核合格后，应持证上岗。不亮证经营、不持证上岗的扣 4 分。	4			
	店招、商（物）品陈列等应与公园景观相协调，店招内容应报中心审核。经营区域不得放置与经营内容无关的广告宣传，如广告伞、篷、板等。不符合要求扣 2 分。	2			
	所有商品、收费服务（含游乐项目、游船服务、文化类服务、停车服务等）均应明码标价。未明码标价或乱收费的扣 3 分。	3			
	商户所售卖商品的质量、性能、用途、有效期等信息应当真实、全面。所售玩具类商品应有相关行业认证。发现售卖过期食品，三无产品等行为的，扣 3 分，并立即下架该商品。	3			
	不得超范围（指超出划定场地范围或超出约定经营内容）经营。发现超范围经营的，第一次扣 2 分，第二次双倍扣分，第三次解除合同。	4			
	游乐场商户如需调整、更换项目须向中心提交调整方案，同意后方可实施。未提前申请的，扣 3 分，并立即停工。	3			
	按公示时间营业，营业时间原则上不少于 8 小时。特殊情况需暂停营业，应提前向公园报备，经同意后自行张贴（悬挂）停业告示。擅自停业扣 2 分。	2			
	服务人员仪容仪表干净整洁，穿着统一工作服，使用文明礼貌用语、主动、热情、服务周到。经营食品类商户应佩戴口罩、帽子、手套等。禁止室内吸	6			

	烟及在园内吸游烟，禁止在园内饮酒、打牌等不文明行为。一项不符合要求扣2分。				
	微信、支付宝等线上支付收款标识应置于醒目处，不得拒收现金。拒收现金的扣2分。	2			
	采用预充值模式，经营现场未张贴公告及卡面醒目位置未标注充值卡使用有效期的。扣2分。	2			
	经营过程中，商户损坏绿化及公共设施的，应照价赔偿。扣2分。	2			
	商户未报公园批准使用音源（不限于移动音箱等）的，扣2分。	2			
环境卫生 (15分)	店内光线明亮，陈设美观；商品分类陈列，整齐、美观、丰满，并讲究陈列艺术；物品堆放井然有序；防尘、防潮、防鼠、防蝇等卫生措施应落实到位；私人物品、卫生工具应隐蔽摆放，并保持整齐、整洁。一项不符合要求扣1分。	5			
	常态化做好经营区域和门前三包环境卫生工作，保证无垃圾杂物、无污水、无油渍、无瓜皮果壳、纸屑、烟蒂；遮阳棚（伞）应规范设置，且整洁无破损。一项不符合要求扣1分。	4			
	店外不得随意晾晒、摆放有碍观瞻的杂物。不符合要求的扣2分。	2			
	餐厨废弃物应作统一回收，专业处理。不得乱堆放、乱倾倒。不符合要求的扣2分。	2			
	禁止向园内景观河排放污水、倾倒垃圾，在河内清洗拖把等。不符合要求的扣2分。	2			
安全秩序 (35分)	商户应与中心签订《安全责任书》落实安全主体责任，指定现场安全责任人。未指定安全责任人扣3分。	3			
	安全责任人应每天巡查承租区域，及时发现、排除安全隐患，做好巡查记录。巡查记录不完整、隐患及问题未按时整改的，扣3分。	3			
	商户未提供和及时更新联络人名单、联络人拒绝配合公园处理突发事件及执行相关要求（如防疫、防恶劣天气等）的，一项不符合要求的扣3分。	3			
	商户未按照消防要求配备足够的消防设施设备、器材，设施设备前堆放杂物。擅自破坏或更改消防通道、消防卷帘门等原有消防设施设备，致消防通道不畅通的。一项不符合要求的扣3分。	6			

	使用有安全隐患的电器，超负荷用电，不规范使用拖线板，施工排电线没有穿管。一项不符合要求的扣 2 分。	4			
	严禁存放易燃易爆品。除餐饮单位外擅自使用明火的。一项不符合要求的，扣 2 分。	4			
	商户须履行安全生产主体责任，酒店、游乐场、游船项目等商户自行组织员工开展安全培训和应急预案演练，每年不少于两次，应同时做好演练记录。商户不得无故缺席公园组织的安全培训和应急预案。一项不符合要求扣 3 分。	6			
	游乐场商户应做好大型游乐设备的登记工作，建立并保存好技术档案，依法管理。认真做好游乐设备的日常检查、维修保养和定期检测等工作，做好维保记录。一项不符合要求扣 3 分。	6			
房屋装修 维修 (5 分)	所有装修维修施工应提前将施工方案报中心审核同意。商户应严格按照审核后的方案实施。须报相关管理部门审批的，应在实施前及时办理审批手续。如发现未经批准擅自施工和未及时办理审批手续的，立即停工，扣 3 分。	3			
	考核中，发现商户实际使用的设施设备、物品等需要维修的，商户收到整改通知后，应在 5 日内将维修方案报至所属公园，未在规定时间内上报方案的，扣 2 分。	2			
入园车辆 管理 (5 分)	商户应提前办理车辆入园手续，按批准线路和时间入园。未办理手续擅自入园、未按批准路线和时间要求入园的，一项不符合，扣 3 分。	3			
	入园车辆随车人员必须服从公园管理和指挥。不服从管理和指挥的，扣 2 分。	2			
投诉处理 (5 分)	被投诉到 12345 平台或上级主管部门，经调查是有责投诉的；被媒体曝光产生负面影响的；或被城市长效综合管理平台考核扣分的。每发生一次扣 5 分。	5			

备注：在规定期限内，未整改到位的，双倍扣分。

附件 2

商户考核扣分单

公园名称:

商户名称	存在问题描述	扣分	每分金额（元）	需缴纳金额（元）
			100	
合计:				

商户签名:

考评人:

服务中心主任:

日期: