

ICS 点击此处添加 ICS 号
点击此处添加中国标准文献分类号

团 体 标 准

T/CAZG XXX—XXXX

动物园公众教育管理规范

The Specification for management of public education in zoo



目 次

前 言	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 管理.....	1
4.1 总体要求.....	1
4.2 日常管理.....	2
5 职能部门和人员.....	2
5.1 职能部门.....	2
5.2 工作职能.....	2
5.3 人员配备.....	2
5.4 人员培训.....	3
6 场所.....	3
6.1 一般原则与要求.....	3
6.2 科普馆（教育中心）	3
6.3 科普教室.....	3
6.4 科普廊（科普栏）	3
6.5 展区教育区域.....	3
7 说明牌和设施设备.....	4
7.1 说明牌.....	4
7.2 设施.....	4
7.3 设备.....	5
7.4 设施设备维护管理.....	5
8 教育项目与主题活动.....	5
8.1 一般要求.....	5
8.2 教育项目	5
8.3 主题活动.....	6
8.4 教育项目和主题活动实施.....	6
8.5 合作与研究.....	6
9 项目动物管理.....	7
9.1 一般要求.....	7
9.2 制度.....	7
9.3 项目动物.....	7
9.4 参与人员.....	8
9.5 场所管理.....	8
9.6 紧急情况处置.....	9

10	自媒体管理.....	9
10.1	一般原则与要求.....	9
10.2	管理要求.....	9
11	宣传与营销.....	10
11.1	一般原则.....	10
11.2	门票.....	10
11.3	导览图.....	10
11.4	公共媒体的宣传营销.....	11
11.5	危机公关处置.....	11
12	志愿者.....	11
12.1	一般原则与要求.....	11
12.2	志愿者招募与培训.....	11
12.3	志愿者岗位.....	12
12.4	志愿者管理.....	12
12.5	与当地志愿者组织的合作.....	12
13	教育档案管理.....	12
13.1	一般原则.....	12
13.2	教育数据库与资料档案室.....	12
13.3	内容和范围.....	12
13.4	资料的收集.....	13
附 录 A	（资料性附录） 教育设施的设计要点.....	14
附 录 B	（资料性附录） 教育项目和主题活动的设计要点.....	15
附 录 C	（资料性附录） 国内动物园常见部分项目动物清单.....	16
附 录 D	（资料性附录） 项目动物人畜共患病名录的收集.....	17

前 言

本标准按GB/T 1.1-2020给出的规则起草。

本标准由中国动物园协会提出。

本标准由中国动物园协会管理工作委员会标准工作组归口。

本标准主要起草单位：成都动物园、南京红山森林动物园、广州动物园、北京动物园、石家庄动物园、上海动物园、杭州动物园、济南动物园。

本标准主要起草人：胡彦、于泽英、白亚丽、陈足金、张立佩、何倩、黄志宏、夏欣、刘道强、沈志军、陈红卫、蒋国红、周娜、何维光、卢雁平、刘乾宇、夏琪、范晓泽、杜静静。

动物园公众教育管理规范

1 范围

本标准确定了动物园进行公众教育工作的管理要求，规定了动物园公众教育的制度建设、职能部门、人员配置、场所、说明牌、设施设备、项目活动、项目动物、媒介、宣传营销、志愿者、档案等方面的管理要求。

本标准适用于动物园、公园中的动物园，以及有动物展区的公园的公众教育管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 20501.1 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求

GB/T 29625-2013 标志用公共信息图形符号 动物符号

CJJ/T 240-2015 动物园术语标准

CJJ/T 263-2017 动物园管理规范

CJJ 267-2017 动物园设计规范

CJ/T 220-2017 动物观赏导向标志用图形符号

3 术语和定义

CJJ/T 240-2015界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

项目动物 program animal

在公众教育活动中用于直接向公众展示或接触的活体类动物。

3.2

保护行为 conservation behavior

公众采取的任何有利于自然界物种及其自然环境可持续发展的行为。

4 管理

4.1 总体要求

4.1.1 基本原则

公众教育应列入动物园的《事业单位法人证书》的业务范围或《企业法人营业执照》的经营范围内体现。

4.1.2 制度及经费

动物园应在单位管理制度、规划等文件中对公众教育的职能进行明确表述。动物园教育经费应列入单位年度预算，为公众教育提供相应的工作经费。

4.1.3 计划与规划

动物园应制定公众教育年度计划，并有相对应的完成考核指标。工作计划宜将与国家、省、市等地区科协、园林、林业和草原等部系统的科普教育计划相结合，相应活动中应以传递科普知识，激发公众的积极情感，赋予公众保护行动的能力为目标。

动物园宜制定公众教育中长期规划，保障动物园公众教育的长远发展。

4.1.4 目标考核

动物园应将公众教育纳入单位年度目标考核体系。按照CJJ/T 263的分级标准，大型动物园每年应开展公众教育活动最少15次，中型动物园开展活动至少10次，小型动物园开展活动至少5次。

4.2 日常管理

4.2.1 内容策划

动物教育内容应包含知识、情感和保护行为要素，向公众传递正确的科学知识，促使公众认识到人与动物之间的情感联系，激励公众改变他们的态度和行为，从而达到保护自然的目的。

公众教育应与行业的科学研究、物种保护、种群管理、疫病防治、动物福利、展区设计等日常工作相结合，从公众教育的角度进行策划融合。

动物园宜扩大教育内容范围，策划开发与学校教育课程、社会学习相关的，发挥动物园特有资源的教育内容。

4.2.2 计划落实

动物园应将年度公众教育工作计划按阶段落实完成，并进行分阶段考核。

5 职能部门和人员

5.1 职能部门

动物园应有进行公众教育及相关工作的常设部门或行使同等职能的部门。

5.2 工作职能

职能部门的工作职责应包括如下内容：

- a) 负责组织制定公众教育中长期工作规划和年度工作计划，并组织实施；
- b) 为来访公众策划设计并组织开展各类教育项目，并参与展区、说明牌和展区解说的策划、设计和开发；
- c) 参与本单位宣传营销、危机公关处置、与公众教育相关设施的设计、游客投诉等工作，组织进行游客提问、问卷调查等，并收集教育案例和问题；
- d) 拓展与不同机构、领域的合作，如街道社区、博物馆、科技馆、自然教育中心等，与中小学、高等院校、其他保护组织和政府机构开展合作项目等；
- e) 组织相关人员进行公众教育专业培训，包括本部门、讲解人员、志愿者等专业培训；
- f) 参与收集公众教育的相关图文、视频资料等；
- g) 对科普教育场所、自媒体进行日常管理和运行。

5.3 人员配备

动物园应配备正式专兼职公众教育人员，负责实施动物园公众教育计划，大型动物园应不少于10名专兼职人员，中型动物园应不少于5名专兼职人员，小型动物园应至少配备1名工作人员。

5.4 人员培训

专兼职人员应进行岗前、继续教育专业培训，培训可在本单位内进行，或参与相关机构的培训。每人应至少5年参加一次相关专业培训。

培训内容包括对公众教育人员言论与行为方面的要求，至少包括对待动物、公众应采取的正确态度和行为要求。

6 场所

6.1 一般原则与要求

动物园应利用多种不同的场所进行公众教育活动，例如科普馆（教育中心）、教室，以及展区内外、饲养繁殖场、兽医院、实验室、标本展示室、园区等特定场地。以上场所的建造和使用应满足相关建筑安全标准和特定场所的管理规定。

6.2 科普馆（教育中心）

动物园应按CJJ 267-2017的3.5要求建设科普馆或教育中心等综合性场馆，布局分工明确，功能合理，馆内道路畅通，路线便捷。科普馆（教育中心）宜包括如下功能区：

- a) 报告厅或多功能厅：可容纳100-300人。该场所也可在动物园其他建筑内实现该功能；
- b) 科普教室：可容纳10-50人之间的若干间教室；
- c) 主题展览区：可包括长期展览区和临时展览区两种类型，长期展览宜选择科普基础知识、历史发展、本单位特色等内容相对固定的，能够长期进行公众教育的内容。临时展览宜选择时效性较强、租借、合作等形式进行的展览；
- d) 项目动物饲养区：应根据饲养物种的种类，按CJJ 267的要求建设，该场所也可在动物园其他建筑内实现该功能；
- e) 教具储备室：应具备放置教具的柜子或架子。

6.3 科普教室

没有科普馆或教育中心的动物园应配备能够容纳10-50人的若干间教室，有科普馆或教育中心的动物园宜在其他的区域建设科普教室。

6.4 科普廊（科普栏）

动物园宜选择游客较集中或专门的区域建设科普廊或科普栏。

6.5 展区教育区域

动物园应选择部分展区设置教育区域。教育区域的设置可选择不同的类型：

- a) 解说站：用于开展针对游客教育解说的区域，面积和场地应适合10-20人的聚集。大型动物园应有不少于5个（处），中型动物园应不少于3个（处），小型动物园应不少于1个（处）；
注1：名称也可以是保护站、志愿者工作站等。
注2：解说说明牌可标明解说时间和内容，解说人员可由志愿者、饲养员或专职教员等经过培训的人员构成。
- b) 展览区：用于展板式宣传教育的区域。可选择室内参观区或室外参观线路两侧设置。内容可选择本展区物种的生物学知识、保护信息、个体信息、相关文化历史知识、实物、用具、

后台工作模型展示等。大型动物园应有不少于10个（处），中型动物园应不少于6个（处），小型动物园应不少于2个（处）；

c) 互动体验区：用于设置游客可亲自参与体验的教育设施区域。

7 说明牌和设施设备

7.1 说明牌

7.1.1 一般要求

动物园应为每个展区展出的物种配备说明牌。说明牌内容应符合以下要求：

- a) 野生动物保护的伦理道德与《中国动物园协会动物园道德规范和动物福利公约》的要求保持一致；
- b) 没有非法野生动物贸易和食用野生动物的内容；
- c) 所有物种的说明牌或其他科普设施内容出自同一分类系统及相关资料，宜标明出处；
- d) 不提供有明显争议的关于动物分类、演化关系等的信息。

7.1.2 内容

说明牌应以现有的科学研究成果为基础，在最新科学研究结果公布后，应在1年内更新修正相应信息，并应包括如下内容：

- a) 中文名、学名（拉丁名）、英文名；
- b) 物种的生物学基本特征及自然分布区域；
- c) 动物的保护级别或濒危状态。

其他可选择的内容：

- a) 物种图片：图片与物种名称应保持一致；
- b) 物种的自然史、演化关系、生态学信息、主要行为特征、环境威胁，以及与人类的关系等；
- c) 圈养动物福利，保护现状和成就；
- d) 展区物种个体信息：呼名、年龄、个体信息、家庭组成、繁殖情况等；
- e) 鼓励游客采取保护行为，如自觉抵制非法野生动物及制品贸易，抵制食用野生动物等；
- f) 与物种有关的文化、宗教或其他内容。

注：有些历史、文化和宗教内容中与食用动物有关，应注重历史条件下的情况表述，与现代保护理念相区别。

7.1.3 设计与维护

说明牌设计和维护的要点如下：

- a) 说明牌的设计和安装前后宜进行评估，确保传递的图文信息有效适宜；
- b) 园内所有说明牌和教育设施设备的制作材料应体现环保和可持续发展的原则；
- c) 说明牌可以是单独一块，也可以是一系列共同组成；
- d) 物种的说明牌应悬挂在与展出物种相一致的展出地点；
- e) 设计和安装应严格遵循安全管理相关规定，应便于游客阅读；
- f) 说明牌的日常清洁和维修应明确责任部门和人员，保持说明牌清洁、安全、完整、字迹清晰。牌示出现脱落、松动等情况应在2天内完成修复，出现损坏应在2周内完成修复，字迹不清的应在1月内完成更换或修复。

7.2 设施

7.2.1 一般要求

动物园应在园区不同区域设置教育设施，如在游客参观路线两侧、游客中心、休闲区、展区内、科普教室、科普馆、餐饮场所等地。不同的区域应选择相适合的设施类型，如雕塑、互动设施、展板展牌等。选择设施应考虑如下因素：

- a) 安全性：材料、安装、位置，以及与游客互动的安全性；
- b) 功能性：满足不同区域设置教育设施的目的，如参观、驻足休息、休闲娱乐、观看等功能。

7.2.2 设施建设

在不同区域教育设施建设要点如下：

- a) 宜选择不同类型的互动设施，如手动学习设施、触摸屏、主题体验屋、科学原理体验装置、穿戴装置、雕塑等，应与设置区域的功能相对应；
- b) 宜选择展板数量不等、主题明确的各类展板式展览。

互动设施、雕塑、展板展牌设计要点见附录A

7.3 设备

动物园应为公众教育工作提供必要的教育设备，包括自导式解说设备、固定解说设备、视频播放、声音播放等。

注：自导式解说设备是指教育活动中，有可自行佩戴的耳机、讲解器，及展区声控播放设备等。

7.4 设施设备维护管理

动物园应建立完善教育设施设备的检查、维修、更新等管理制度，并按制度执行。制度内容应包括如下要点：

- a) 教育设施设备的检查、维修、更新频次和完成时间期限、负责部门；
- b) 教育设施设备的出库、消毒的要求；
- c) 教育设施的设计和安装的技术规范，避免可能出现的失误，确保设施设计的安全性和科学性，兼顾设施的观赏性、娱乐性。

8 教育项目与主题活动

8.1 一般要求

动物园应为公众提供不同类型的教育项目和主题活动，为公众参与动物园的学习和活动提供服务。动物园应参与协会每年组织的主题活动。

注：教育项目主要是指一系列组成的、可重复进行和推广的教育项目，如夏令营、进校园、动物课堂等项目。主题活动主要是指有特定主题要求的教育活动，主题活动可成为年度教育活动，如爱鸟周活动、地球日活动等。实际工作中两类教育形式是相互融合的。

8.2 教育项目

动物园应每年举办的各类教育项目，大型动物园不少于5项，中型动物园不少于3项，小型动物园不少于1项。动物园可选择的教育项目类型包括：

- a) 进校园、社区类；
- b) 夏令营（冬令营）；
- c) 动物课堂；
- d) 展区讲解站；
- e) 在线视频教育；
- f) 中小学课程实习；

- g) 大学生专业实习；
- h) 团体参观体验；
- i) 自然探索类；
- j) 其他。

8.3 主题活动

动物园应每年举办的各类主题活动，大型动物园不少于3项，中型动物园不少于2项，小型动物园不少于1项。动物园可选择的主题活动类型包括：

- a) 爱鸟周；
- b) 科技周；
- c) 生物多样性保护日；
- d) 科普日；
- e) 世界地球日；
- f) 动物主题活动，如老虎日、猩猩日等；
- g) 其他。

8.4 教育项目和主题活动实施

应根据年度计划组织实施选定的项目和活动。教育项目和主题活动的实施宜形成“教育项目和主题活动实施——效果反馈——改进——再次实施”不断提升的工作途径。

具体实施应满足如下要求：

- a) 提前制定工作方案，明确各工作事项的内容、责任人、完成时间、安全保障，明确信息沟通途径，以及意外情况的备选方案等；
- b) 应按照协会团体标准《动物园动物安全管理规范》对活动规模管理的要求，进行报备和人员配置；
- c) 及时解决已实施项目存在的问题，落实改进的要点；
- d) 使用项目动物时与饲养管理部门确认动物的健康状况；
- e) 工作方案事前的预期演练，线路查看，备选方案实施条件等；
- f) 对参加举办活动涉及到的人员安全问题进行评估，并针对问题，制定对策，包括安全提醒、增加管理人员、购买保险等手段；
- g) 每个教育项目和主题活动进行期间和结束后应进行项目总结和评估。

教育项目和主题活动设计要点见附录B。

8.5 合作与研究

动物园应与政府相关机构、高校、保护组织、自然保护区、中小学校等机构进行合作，共同开展公众教育项目合作与研究，动物园与其合作、研究的内容可有如下选择：

- a) 应利用动物园资源，与中小学合作开发学生综合素质教育项目，并组织实施；
- b) 宜承办政府相关部门主办的各类科普教育工作和主题活动；
- c) 宜与高校合作，开发大学生实习项目，志愿者项目，以及合作研究项目；
- d) 宜与自然保护区、国家公园等机构进行合作，资源互补，完善充实教育内容；
- e) 可与保护组织合作开展主题活动，利用各自的资源优势，扩大公众影响范围；
- f) 可与合作伙伴在社会科学、游客评估，及理解自然价值方面开展研究工作；
- g) 可与研究机构合作共同创建基于动物园环境下的游客行为改变社会行为营销模式，并在公众教育活动中运用。

注：开展合作项目时，注意资源、信息安全，执行国家有关保密工作的政策和法规。

9 项目动物管理

9.1 一般要求

使用项目动物的一般要求应包括：

- a) 目的性：为增加保护教育的效果，强化人与动物之间的情感联系；
- b) 安全性：保障参与人员的安全，以及保障动物的福利和安全；
- c) 健康性：预防人兽共患病的传播。

9.2 制度

动物园应提供一系列为避免人员与动物直接接触而可能带来的人兽共患疾病传染风险、以及保障安全的管理制度和实施方案。相关文件应包括：

- a) 按照《动物园动物安全管理规范》的要求，制定本动物园的人畜共患病防控制度、安全应急预案，并每年进行演练、评估和修订；
- b) 根据本动物园项目动物种类，制定使用管理规范，内容应包括预防手段、兽医解决方案、卫生措施、消毒方案等，并每年完善相关内容；
- c) 制定相关工作人员培训方案，内容应包括人员要求、培训期限和频次、人员医疗保障要求、操作技巧，以及违规处理等；
- d) 项目动物的清单，说明每种动物的接触方式和场所、教育目标、管理计划、饲养要求等，其中教育目标只限于获取知识、增强环保意识、增强对动物的同理心、树立动物园正面形象等方面；
- e) 包含使用项目动物的教育项目和主题活动，应在工作方案中明确项目动物的操作程序，包括出现异常情况，如应激反应、疼痛、咬伤、逃脱等的处理方案；
- f) 项目动物饲养使用情况记录档案，包括动物获取、检疫、饲养兽医部门许可书面意见、项目动物使用日志，以及免疫记录等。其项目动物使用日志应准确记录项目动物每日饲养、活动、动物行为、出现问题等内容。

9.3 项目动物

9.3.1 项目动物来源

应选择动物园中经过检疫的、没有人兽共患病的动物作为项目动物。一般选择原则是：

- a) 动物来源合法；
- b) 动物的习性和个体性格适合充当项目动物；
- c) 现有的饲养条件能够满足项目动物的需要；
- d) 饲养技术和健康管理相对成熟；
- e) 可以传达保护信息；
- f) 种群管理计划认可该个体成为项目动物。

国内动物园日常使用的项目部分动物清单见附录C。

9.3.2 饲养管理

应按团体标准《动物园动物饲养管理规范》进行项目动物的饲养管理。

应按CJJ/T 263的要求，每年动物园兽医对饲养的项目动物提出针对人畜共患病预防需进行的检疫、测试、免疫接种、驱虫等要求，并实施。项目动物人畜共患病名录收集见附录D。

9.3.3 活动管理

项目动物参与互动项目的管理应符合下列要求：

- a) 项目动物在训练合格后，经兽医和饲养管理部门书面许可方可用于公众教育活动，患病动物不参与互动活动；
- b) 针对参加互动的项目动物，明确休息和活动时段；
- c) 互动期间应随时评估动物的精神和身体状况，出现异常，应马上停止互动活动。

9.4 参与人员

9.4.1 保护措施

在公众与项目动物接触时，应全程满足人和动物的福利需要。应采取如下保护措施：

- a) 操控项目动物的工作人员应无任何可能人传给动物的疾病，操作人员需进行常规体检和预防接种，包括：结核病测试、常规粪便菌群检查，并注射主动型破伤风疫苗等；
- b) 操控项目动物的人员应为受过专业训练的工作人员或志愿者；
- c) 在公众近距离的观察和接触项目动物时，除授课教员外，现场还应配备1-2名受过训练的工组人员全程管理项目动物与公众的互动过程；
- d) 工作人员应着工作服，操作期间不应佩戴耳环、首饰等含有微小零件且易摘除的物品，不宜使用香水、风油精等有特殊气味的日用品。短发或盘发，避免长发和辫子外露；
- e) 在使用项目动物之前，操控人员应认真向听众解释防疫措施和消毒原理，要求参与者触摸动物前和后均洗手；
- f) 传染病高危人群、免疫力低下的人员不应参与动物接触活动；
- g) 接触过程中出现动物排粪情况，马上处置粪便，避免使公众接触到动物粪便及动物泄殖腔或肛门。

9.4.2 行为要求

在接触动物区内，以及活动期间，动物园应在醒目位置提示或由工作人员提示对公众的行为要求：

- a) 严禁饮食、吸烟；
- b) 禁止大声喧哗；
- c) 公众接触项目动物要听取工作人员的安排和指令；
- d) 对项目动物的态度要尊重友好；
- e) 接触过动物前后按标准要求洗手。

工作人员行为要求如下：

- a) 在展示项目动物时，工作人员应采用适宜的姿势把握动物，并解释相关动物福利和关爱动物个体的要求；
- b) 操作人员应本着对动物尊重的态度进行各项操作和讲说，内容包括动物保护信息。

9.5 场所管理

9.5.1 场所

应在下列场所与项目动物接触：

- a) 动物园中项目动物所处的展馆区域，如能进行飞翔展示，与游客互动落在手套上、手指触摸、或拍照的鸟类展示场等；
- b) 儿童动物园，以及专门的接触区；
- c) 饲养后台特定的区域；
- d) 科普教室；

- e) 学校和社区（适合进校园社区的、无保护级别的项目动物）。

9.5.2 设施与用品

与项目动物接触的场所应提供如下设施和用品：

- 配备洗手设施，确保与动物接触后能够马上洗手，或配备消毒湿纸巾或手部清洁剂；
- 供放置项目动物的台子，其平面应利于日常清洁和消毒。

9.6 紧急情况处置

在与动物接触的过程中遇到紧急情况的处理要点如下：

- 在教育活动中如有项目动物不适和不配合等情况，工作人员应立即停止使用并解释原因；
- 发生应申报的传染病病例，马上报告当地主管行政部门；
- 发生受伤事件，马上就医接种相关免疫疫苗；

10 自媒体管理

10.1 一般原则与要求

10.1.1 媒体形式

动物园应建立必要的传播自媒体，根据动物园规模大小，选择建立合适的传播媒体形式，具体形式可参照表1。

表1 不同规模动物园自媒体形式建设

动物园规模	公共广播	网站	微信公众号 官方微博	短视频注册	杂志期刊及 印刷品	出版物
大型	●	●	●	○	○	○
中型	●	●	●	○	—	—
小型	●	○	○	○	—	—

注：“●”表示应建，“○”表示宜建，“—”表示可建

10.1.2 内容

动物园官方网站、官方微博、官方微信公众号及其他以动物园官方注册的自媒体上输出内容应基于科学事实，真实反映本单位的情况；与动物园的核心宗旨相一致，不应出现与社会主义核心价值观矛盾的内容。

动物园应按照国家相关政策，包括《国家网络管理规范》、《网络短视频管理规范》、《网络短视频内容审核标准细则》等文件要求，发布相关内容。

10.2 管理要求

10.2.1 公共广播

动物园应建设覆盖全园的公共广播，其建设与维护应符合CJJ/T 263和CJJ 267的要求。动物园宜将即将进行的展区讲解站、教育项目、主题活动、安全信息等内容通过公共广播发布。

10.2.2 网站

动物园应将本单位重要信息放置在官网上，便于游客能随时查阅。内容宜包括：单位介绍、园区游览、物种保护成就、新闻栏、精彩活动、教育项目、捐款赞助、志愿者服务、预定购票、反馈意见等。日常维护要点如下：

- a) 每月至少更新1次;
- b) 已经发生变更的内容应在1个月内进行变更;
- c) 游客投诉及反馈意见应在15日内回复。

10.2.3 微信公众号 / 官方微博 / 新型自媒体

动物园宜将本单位各类活动信息、工作状况等易与公众互动的信息,通过微信公众号 / 官方微博等进行发布,其日常管理要点如下:

- a) 定期更新相关内容,每月至少更新2次,避免长期内容空置;
- b) 避免在游客留言区发生不利于动物园的争论;
- c) 发生舆情事件时,谨慎发布信息。

10.2.4 杂志期刊及印刷品

动物园如编辑杂志期刊或印刷物,应根据杂志种类,明确阅读对象和推广途径。杂志期刊及印刷品的管理要点如下:

- a) 宜提供电子版,可于动物园网站上发布;
- b) 宜不断扩大交流和征稿范围,提高期刊质量,逐步强化行业、或社会公众影响力。

11 宣传与营销

11.1 一般原则

动物园进行宣传与营销的原则应为:

- a) 树立宣传动物园积极的社会影响;
- b) 保障促进动物园的正常经营和运行;
- c) 用科学的、符合保护理念的内容,激发公众参与自然保护的意识;
- d) 维护良好的社区关系;
- e) 内容真实准确,不掩盖失误或不足;
- f) 解决公关危机。

注:动物园宣传营销中应避免使用不科学的“噱头”吸引、误导公众,如“狮虎兽”、“三腿兽”等。

11.2 门票

动物园应设计适合本单位情况的实物门票和电子门票,内容设计应考虑的要点点如下:

- a) 门票价格及类型;
- b) 动物园名称及徽标;
- c) 简化的导览图;
- d) 游览范围;
- e) 检票标识;
- f) 安全提示;
- g) 紧急电话;
- h) 有效期。

针对有保留意义的门票,宜考虑增加当地和动物园的历史文化元素、物种保护的成就等。

注:游客购买门票,即和动物园形成了合约关系,应尽可能在门票上明确游客的权益和义务,如不投喂动物,不能进入的危险区域,以起到合约提示保障安全的作用。

11.3 导览图

动物园应按照本单位的导览系统设计实物导览图或电子导览图。导览图中的图形标示可采用GB/T 29625或CJ/T220标准。导览图宜制作为覆膜略防水式，折叠后的大小宜放在口袋中。

内容设计可考虑的要点如下：

- a) 园区总体布局、展区位置；
- b) 参观线路推荐，包括可能需要的时长；
- c) 导游服务；
- d) 讲解站、教育项目、主题活动的地点、时间；
- e) 高光景点（网红打卡点）；
- f) 互动活动区位置；
- g) 增值服务项目；
- h) 餐饮、礼品点、卫生间；
- i) 游览服务电话、紧急电话
- j) 商业广告。

注：动物园应按照GB/T 20501.1的要求设计建设园区导览系统。图形标示可采用GB/T 29625或CJ/T220标准。

11.4 公共媒体的宣传营销

动物园应利用公共媒体宣传动物园，为动物园树立良好的社会形象。

动物园可利用新展区建设、饲养后台探索、动物繁殖、征名活动、丰容活动等设计教育产品，在公共媒体上进行宣传，吸引公众近距离了解动物园，建立动物园与公众之间的情感纽带。

11.5 危机公关处置

动物园应建立危机公关的管理制度，明确日常负责舆情监督的职能部门，处置程序、应对途径等内容。对待发生的舆情危机，处置的原则是及时关注、正向引导、改进工作、良性沟通。

可考虑采用如下方式：

- a) 当发生任何公众对动物园饲养管理、展出方式、动物福利等问题产生质疑或误解时，相关部门可利用微信公众号、微博等发文，利用教育方法及时消除舆论危机；
- b) 发布正确的、真实的、科学的信息，对不确定的信息，谨言慎行；
- c) 对确实存在的问题尽快进行改进；
- d) 针对动物园中易产生问题的区域或工作，开发设计专类的公众教育公关项目，通过公众的亲自体验，消除偏见与误解，增加与公众进行直接沟通的机会。

12 志愿者

12.1 一般原则与要求

动物园如使用志愿者为其进行相关工作，应建立相关管理制度。制度内容应包括：志愿者管理工作的职能部门，招募途径、培训方式及内容、登记形式、服务协议签订、管理程序、工作岗位及安排、考核、安全保障、权利与义务、服务期限、证书发放等内容。

12.2 志愿者招募与培训

动物园应按制度组织招募本单位的志愿者人员，通过基础培训考核，才能成为正式的志愿者。其中培训的内容应包括如下内容：

- a) 安全基本知识；
- b) 工作纪律；
- c) 相关基础知识，包括与动物园员工等同的员工礼仪、秩序维护、投诉处理、道路指示等；

d) 其他。

12.3 志愿者岗位

宜为志愿者分配动物园中服务型等岗位工作。动物园如需志愿者参与更专业的工作，如参与讲解类、教育活动设计、动物饲养、或其他专业工作，应满足团体标准《动物园动物安全管理规范》、《动物园动物饲养管理规范》对岗位的管理要求，并在已通过基础培训的基础上进行相关专业培训，同时符合从事相关专业的身体健康要求。

12.4 志愿者管理

动物园管理志愿者的要点应包括：

- a) 由专门人员进行志愿者管理，建立志愿者档案和服务日志；
- b) 为志愿者提供本单位纸质的安全工作手册（或等同作用文件）和志愿者工作管理制度等文件；
- c) 依据志愿者个人特长和专业能力分配岗位工作；
- d) 对志愿者进行工作考核，如采用打卡制和游客打分、动物园员工打分的方法相结合等形式；
- e) 设立积分制，鼓励志愿者持续服务；
- f) 为志愿者出具志愿工作证明文件，对考评优秀的志愿者进行表彰；
- g) 对不合格志愿者解除服务关系；
- h) 应为所有在编志愿者购买保险并以协议书的形式告知志愿者。

12.5 与当地志愿者组织的合作

动物园宜与当地的志愿者组织开展合作，扩大动物园志愿者工作的影响力。合作工作的其他途径还包括：

- a) 宜将志愿者纳入当地精神文明办或相关部门的志愿者管理体系；
- b) 动物园之间可开展志愿者项目合作，为共同教育项目或媒体话题发起创造条件；
- c) 可鼓励动物园志愿者与其他环境保护志愿者组织或NGO组织开展动物保护，生态调查、当地物种多样性基础性调查等合作，促进动物园保护工作的发展。

13 教育档案管理

13.1 一般原则

动物园应建立有关的公众教育档案管理制度，明确档案收集范围、流程、档案保存、备份、查阅、销毁，以及档案管理职能部门等内容。

注：动物园教育、宣传的档案资料，一是可帮助后续人员进行专业学习；二是它们是园史 / 园志等书籍撰写的重要参考资料。

13.2 教育数据库与资料档案室

动物园应根据资料性质，建立教育档案室（柜）或建立电子档案数据库，应指定专人管理档案，建立档案清单。动物园宜定期公布资料清单，便于动物园各部门工作人员查阅。

13.3 内容和范围

动物园档案收集的范围宜包括下列各项的纸质、实物和电子资料：

- a) 本园的公众教育发展规范、工作计划、项目策划方案、项目总结评估、相关资料、出版物、相关书籍、印刷品、视频音频、照片、图片、视频等；
- b) 不同时期各类门票、导游图、广告设计图等；

- c) 动物园合作公司设计的稿件；
- d) 外购、赠送的科研、科普等相关书籍；
- e) 国内外其他动物园、保护机构和组织等的相关书籍和资料。

13.4 资料的收集

每一个项目结束后，相关教育档案应由相关部门主动提交给档案管理人员，并在移交清单上签字确认。提交的档案资料还应包括教育项目和主题活动实施的照片、视频，教育总结报告，效果评估分析报告等电子或纸质档案。

应在日常工作中注意收集、追溯本动物园的历史资料和信息，并及时收集整理归档。

附 录 A
(资料性附录)
教育设施的设计要点

A.1 互动设施

互动设施设计要点如下：

- a) 宜采用经济适用、宜维修的设计方案；
- b) 应满足游客参与体验的安全需要，如攀爬保护、是否有年龄限定，旋转设施对于四肢和手指的保护、避免尖角等物体；
- c) 设施可容纳人数的限定和提示。

A.2 雕塑

雕塑设计要点如下：

- a) 用于儿童攀爬玩耍的雕塑,其高度应不大于50 cm，表面光滑，没有易于钩挂衣服、头发的突出物，没有不易人体四肢出入的结构，应铺装较柔软地面，避免因地面石头石子引起的伤害；
- b) 高于50 cm的大中型雕塑应防止游客攀爬，可设置围栏，或标识告知游客。如专门为摄影、游客体验设置的大中型雕塑，可设计攀爬结构，应设置安全警示标识。

A.3 展板展牌

设展板站牌计要点如下：

- a) 展览内容是长期性的，可选择较坚固、美观、有保留价值的材料建成；
- b) 展览内容是临时性的，或年度更换的，可选择较经济的、宜拆卸的环保材料。

附 录 B
(资料性附录)
教育项目和主题活动的设计要点

教育项目和主题活动设计要点包括：

- a) 关注中国本土物种的保护教育内容，体现动物园在生态文明教育中的作用；
- b) 致力于提高人们对生物多样性丧失的认识，将气候变化等生态话题于教学和解说中体现；将人们与自然联系起来，鼓励可持续的生活行为，如节约用水、节约自然资源等行为；
- c) 利用普及知识的机会，激发听众与野生动物和自然环境产生积极的情感联结，给听众提供审视自身环境价值观的机会；
- d) 融入引导公众抵制滥用野生动物，尤其引导公众拒绝食用野生动物；
- e) 项目设计前宜通过调查对受众的需求有透彻的了解，并据此提供满足这些需求的项目；
- f) 宜进行日常性的创新和拓展，了解新的学科并运用到教育项目设计中；
- g) 宜自始至终进行可行性和有效性评估，并根据评估对项目进行修改和完善以适宜教学目标；
- h) 评估既要评估参与者的满意度，还要评估项目的影响力，如与保护相关的知识、态度和对行为的影响结果。

附 录 C
(资料性附录)
国内动物园常见部分项目动物清单

表B.1给出了国内动物园常见项目动物清单。这些项目动物仅包括能被工作人员持握，与公众进行接触互动的爬行动物、鸟类、小型哺乳动物等。实际工作中，按照项目动物选择原则（合法、安全、传达保护信息）可扩大应用范围。

表 C.1 国内动物园常见部分项目动物清单

动物种类	保护信息	接触方式
面包虫	作为动物饲料。动物园为园内动物配备专业食谱，请勿随意投喂。	持握、触摸、展示
蟋蟀	作为动物饲料。动物园为园内动物配备专业食谱，请勿随意投喂。	展示
巴西龟	防止外来物种入侵，勿随意放生	触摸、展示
缅甸陆龟	受华盛顿公约(CITES)保护，大部分陆龟不能私人饲养	持握、触摸、展示
鬃狮蜥	饲养宠物需要爱心、耐心、恒心，做合格的宠物主人	触摸、展示
绿鬣蜥	饲养宠物需要爱心、耐心、恒心，做合格的宠物主人	触摸、展示
玉米蛇	扩展到蛇类，不吃野生蛇类	触摸、展示
鸡尾鹦鹉	国内可合法饲养的鹦鹉只有3种，不饲养受法律保护的鸟类	持握、触摸、展示
鸮	猛禽的救助；所有的猛禽受法律保护，不饲养受法律保护的鸟类	持握、触摸、展示
企鹅	动物行为训练是动物福利的内容之一	触摸、展示
垂耳兔	培养同理心，遗传多样性的重要性	持握、触摸、展示
毛丝鼠	人工养殖的毛丝鼠很多，野生的却濒临灭绝。保护野生动物更要保护其栖息地。	持握、触摸、展示
刺猬	对本土野生动物的保护意识：不打扰、不捕捉，科学救助	触摸、展示
赤腹松鼠	对本土野生动物的保护意识：不打扰、不捕捉，科学救助	触摸、展示

注：以下情形不应选择作为项目动物：

- a) 从野外捕获个体，根据物种种类，检疫期持续时间没有超过3个月-6个月之间的动物个体；
- b) 臭鼬、狐狸、浣熊、蝙蝠、水貂、果子狸、穿山甲等风险较大的物种；
- c) 灵长类动物、翼手目动物；
- d) 六月龄以上、没有经过结核病、布鲁氏菌病、钩端螺旋体病测试的小型反刍动物，包括侏儒山羊、绵羊、矮牛、美洲驼等；
- e) 患有疥螨兼容病变、传染性红斑病、贝氏立克次体（Q热病），以及疫区来的小型反刍动物；
- f) 带有隐孢子虫菌和其他感染原生物的犊牛；
- g) 带有琼斯疾病（结核分枝杆菌）的山羊；
- h) 患有胃肠道小袋纤毛虫感染、细菌性疾病、丹毒丝菌感染（钻石皮肤病），并没有接种过疫苗的猪类；
- i) 患有汉坦病毒感染、沙门氏菌感染、兔热病感染的啮齿类动物、兔形目动物；
- j) 带有蛇螨和舌型虫的爬行动物；
- k) 带有衣原体病、寄生虫病、禽结核的鸟类；
- l) 其他患病动物。

附 录 D (资料性附录)

项目动物人畜共患病名录的收集

项目动物人畜共患病的名录可从以下途径获取：

- a) 根据《中华人民共和国动物防疫法》有关规定，农业农村部会同卫生部组织制定了《人畜共患传染病名录》（http://www.moa.gov.cn/nybg/2009/derq/201806/t20180606_6151208.htm）自发布之日起已施行；
- b) 政府负责公众卫生的部门获取人畜共患病的名录和详细资料，并不断更新；
- c) 从兽医学杂志，以及相关最新研究中获得人畜共患病的案例。

表D.1是北美动物园水族馆协会（AZA）动物园常见项目动物的种类和人畜共患病列表。

表D.1 北美动物园水族馆协会（AZA）动物园常见项目动物的种类和人畜共患病列表

物种	人畜共患病	可能采取的措施	防护措施
爬行动物 两栖动物	沙门氏菌感染	使用抗生素	1、避免接触动物及它们接触过的物体表面； 2、接触后立刻洗手。
	胃肠道细菌感染	同上	同上。
	革兰氏阴性细菌感染		同上。
鸟类	衣原体病		
	寄生虫病		
	禽流感		
	禽结核		1、避免与免疫力低下的人群接触； 2、避免接触已感染的禽类。
哺乳动物	狂犬病	接种狂犬病疫苗 (狗、猫、雪貂、 羊、马、牛)	
	皮肤真菌病		1、接触后立刻洗手； 2、认真评估接触风险。
小型反刍动物	结核病		不选择作为项目动物。
	布鲁氏菌病		
	钩端螺旋体病		
	疥螨兼容		
	传染性红斑病		
	隐孢子虫病		
	原生物感染		
	贝氏立克次体（Q热病）		
	琼斯疾病（结核分枝杆菌）		
猪	胃肠道小袋纤毛虫感染		不选择作为项目动物。
	细菌性疾病	接种疫苗	
	丹毒丝菌感染（钻石皮肤病）	接种疫苗	
啮齿类动物	咬人伤害		尽量避免。
兔形目动物	汉坦病毒感染		考虑传染的风险。

	沙门氏菌感染		
	兔热病感染		
鱼类、水生动物	非典型分枝杆菌感染		接触动物和水箱中的水后，应立刻洗手。
	弧菌感染		
	红斑丹毒丝菌感染		
	革兰氏阴性细菌感染		
