

城市生活垃圾处理设施向公众开放工作指南

（修订版）

生态环境部
住房和城乡建设部
2024年7月

目 录

前 言	1
1 适用范围	2
2 工作原则	2
3 开放内容	3
3.1 开放点位	3
3.2 讲解内容	3
4 开放条件	4
4.1 建章立制	4
4.2 硬件条件	4
4.3 人员配置	5
5 开放形式	6
5.1 线下开放	6
5.2 线上开放	6
5.3 其他形式	7
6 开放时间	7
6.1 常态开放	7
6.2 主题开放	7
7 开放程序	8
7.1 前期准备	8

7.2	组织实施.....	9
7.3	异常处理.....	10
7.4	总结评估.....	10
8	保障措施	11
8.1	加强组织管理.....	11
8.2	落实安全保障.....	12
8.3	做好保密管理.....	12
8.4	强化宣传引导.....	13

前 言

为贯彻落实党的二十大和全国生态环境保护大会精神，深入宣传习近平生态文明思想，贯彻落实《中华人民共和国环境保护法》、中共中央 国务院《关于深入打好污染防治攻坚战的意见》《关于全面推进美丽中国建设的意见》、原环境保护部联合住房城乡建设部印发的《关于推进环保设施和城市污水垃圾处理设施向公众开放的指导意见》，保障公众的知情权、参与权和监督权，推动行业企业健康、良性、高质量发展，指导和规范城市生活垃圾处理设施向公众开放工作，制定本指南。

本指南为第二次发布。

本指南由生态环境部宣传教育司组织制订。

本指南由生态环境部宣传教育中心牵头编制。

本指南主要参与起草单位：广东省环境保护宣传教育中心、东莞市环保宣传教育中心、中国环境保护集团有限公司、瀚蓝环境股份有限公司、广东东实环境股份有限公司。

本指南自发布之日起实施。

本指南由生态环境部、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

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工作原则、开放内容、开放条件、开放形式、开放时间、开放程序、保障措施等内容。

本指南主要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 工作原则

2.1 突出重点，稳步有序。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入宣传贯彻习近平生态文明思想，紧密围绕深入打好污染防治攻坚战、全面推进美丽中国建设等重点工作领域，统筹推进城市生活垃圾处理设施等向公众开放。

2.2 多方联动，积极创新。充分发挥政府、企业、学校、社会组织以及公众的积极性和创造性，立足实际，结合线上线下等多种开放形式，将开放工作同科技创新、企业发展相融合，不断深化开放活动，提升开放效果。

2.3 保障生产，安全第一。充分考虑生活垃圾处理设施不间断生产运行的特点，充分考虑公众现场参观的安全保障，精心谋划、合理安排向公众开放的点位、路线、时段。

2.4 广泛参与，扩大影响。合理规划开放内容、精心设计参与

方式，鼓励、引导公众积极参与设施开放工作，增强群众获得感，力戒形式主义，务求开放实效，努力营造全民环保的生动局面。积极协调媒体资源，扩大设施开放活动的社会影响力。

3 开放内容

3.1 开放点位

3.1.1 城市生活垃圾处理设施向公众开放点位包括中控室、智慧指挥平台、科普展厅、宣教室、参观通道（走廊），以及其他环境安全、不影响正常生产的区域。

3.1.2 有条件的开放单位，可以设立参观展厅或展馆，生动展现习近平生态文明思想，并包括项目基本情况、企业环评与排污许可证相关情况、生活垃圾管理基本情况、城市功能保障、生产处理流程、工艺技术效能、恶臭气体防逸控制措施、环保宣教等内容。

3.1.3 做好生态环境信息依法公开，落实“装、树、联”工作，向公众公开环保设施烟气排放和焚烧炉运行工况的自动监测数据，推动公众依法、科学、理性、有序参与生态环境保护。

3.1.4 其他公开的信息内容可参照法律法规对企业信息公开相关要求。

3.2 讲解内容

3.2.1 讲解应结合习近平生态文明思想、地方生态文明建设实践等，普及城市生活垃圾处理科学知识 with 法律知识，提升公众生态文明意识，引导公众在衣食住行等方面践行简约适度、绿色低碳的生活方式，推动垃圾分类、源头减量和资源化利用。让公众了解垃圾产生、分类、收集、转运、处理的全过程，引导社会公众转

变消费观念，培养绿色低碳环保生活习惯，促进垃圾源头减量、分类，同时增强公众对生活垃圾处理设施的科学认识和监督意识。

3.2.2 讲解内容应包括开放单位总体情况（如项目处理范围、日处理规模、处理工艺以及按照国家规定应当主动公开的生态环境信息等）和废气排放口及其标识、垃圾储坑系统、焚烧锅炉系统、烟气净化系统、汽轮发电机组系统、垃圾吊控制系统、降噪设施等的工作原理、特点、作用、效果，重点介绍垃圾收集与转运过程、处理原理及工艺流程、焚烧烟气处理标准、垃圾渗滤液回用情况等。可参考生态环境部印发的《环保设施向公众开放讲解员手册》。

3.2.3 针对公众普遍关心的生态环境问题，如处理工艺、处理效果、监测程序、最终去向等，开放单位应抓住重点环节、重点问题，设计针对不同人群关注点的讲解内容、展示形式和互动环节。讲解内容应根据管理和技术进步情况不断更新。

4 开放条件

4.1 建章立制

4.1.1 开放单位应建立并不断健全本单位环保设施向公众开放相关规章制度，推动设施开放工作制度化、规范化、常态化、可持续化。

4.1.2 开放单位应为本单位设施开放相关管理人员、专（兼）职讲解员等建立健全岗位责任制。

4.2 硬件条件

4.2.1 开放单位应具备本指南规定的全部或部分可对参访者进行展示的设施设备，且保持设施设备运行正常。

4.2.2 开放单位应具备保障参访者安全的相关防护设施，现场应划定特定的开放区域，采用地面引导线指示参访者在安全区域活动，不对公众开放的区域设置禁止入内警示、危险源标识、防护栏等，并应根据实际情况准备口罩、防噪耳塞、安全帽等安全防护用具，确保参观过程的安全。

4.2.3 开放单位应科学合理规划参观路线及相关标识标牌，在道路、参观点位等指示牌、标识牌上鼓励运用“环保设施向公众开放”全国统一标识；鼓励在单位大门或重要参观入口等显著位置悬挂“环保设施和城市污水垃圾处理设施向公众开放单位”标识铜牌。

4.2.4 开放单位应具备对参访者进行展示的显示设备等设施，并根据参观规模准备耳麦、话筒等辅助工具。

4.2.5 开放单位应配备与参访者交流互动的空间场所。

4.2.6 有条件的开放单位可以开发相关的模型、展板、沙盘、概况图、仪器设备运行流程图等产品及各类宣传物料向参访者展示。

4.2.7 有条件的开放单位可建设智慧化、数字化展厅，灵活充分运用虚拟现实、增强现实、混合现实等新技术新产品。

4.3 人员配置

4.3.1 开放单位应配备专门的管理人员负责公众开放工作，同时根据实际情况配备一定数量的引导员、安全员以及预约管理人员等。

4.3.2 开放单位应设置专（兼）职讲解员岗位，并建立讲解员定期培训机制。

4.3.3 讲解员应熟悉相关政策法规标准和专业基础知识；具备

良好的思想道德素质和文化综合素质；普通话良好，具备较优的语言表达能力和应变能力。

5 开放形式

5.1 线下开放

5.1.1 现场讲解。线下开放以参观讲解为主，开放单位可以采取讲解导览、现场观摩、专题讲座、交流座谈、政策咨询等形式，开展城市生活垃圾处理设施向公众开放活动。

5.1.2 分众实施。开放单位应结合实际情况，对不同群体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，可以结合动漫资料或影像等活泼形式进行展示，增强体验性和互动性；对于专业人群，讲解内容应科学严谨、规范专业；对于社会公众，讲解内容应深入浅出，科普为主，可结合座谈交流等形式开展，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。

5.2 线上开放

5.2.1 开放单位可选择一种或多种形式进行线上开放。

5.2.2 开放单位可通过互联网向公众实时公开或录制企业生产车间相关工作场景以及污染物排放情况的视频等方式组织线上开放活动，应以线下开放内容及路线为参照，达到近似线下开放活动的效果。

5.2.3 线上开放活动可通过直播、点播、VR 全景等方式开展，渠道可选择各大直播平台、各网页网站端口、微博微信等新媒体推

送平台等，宜请媒体主播和讲解员配合进行介绍。

5.2.4 线上开放活动宜设置线上交流和反馈通道。

5.3 其他形式

5.3.1 有条件的开放单位可打造成研学实践基地、生活垃圾分类宣教基地、生态环境教育基地、生态环境科普基地、“大思政课”实践教学基地等。

5.3.2 有条件的开放单位可在生态环境部门和住房城乡建设（环境卫生）主管部门的指导下，采取合作共建生态文明宣传教育基地的模式，加强与党政机关、企事业单位、人民团体、社会组织的沟通联系，整合资源，增强设施开放工作影响力。

6 开放时间

6.1 常态开放

开放单位应至少每两个月线下开放1次，线上开放视情况开展。根据公众参访需求、开放单位接待能力及开放水平，可逐步增加开放频次。除特定参观群体外，开放活动以社会公众为主。

6.2 主题开放

开放单位在常态开放基础上，宜结合世界湿地日（2月2日）、世界水日（3月22日）、国际无废日（3月30日）、世界地球日（4月22日）、国际生物多样性日（5月22日）、全国科技活动周（每年5月第三周）、六五环境日（6月5日）、世界海洋日（6月8日）、全国低碳日（全国节能宣传周的第三天）、全国生态日（8月15日）、国际保护臭氧层日（9月16日）、世界土壤日（12月5日）等重要时间节点以及其他生态环境保护宣传活动开展时间，设置开放时段，

进行主题开放。原则上须在重要时间节点当天或活动时间区间内开展主题开放活动。鼓励各地生态环境部门负责同志走进环保设施，开展宣传讲解。

省级和地市级生态环境部门，宜在每年六五环境日期间，组织辖区内所有开放单位集中开展开放活动。

7 开放程序

7.1 前期准备

7.1.1 制定计划。开放单位应根据自身情况，于每年 1 月份制定年度设施开放工作计划，按照属地要求报送生态环境部门和住房城乡建设（环境卫生）主管部门。年度设施开放工作计划应包含以下内容：开放时间、开放区域、开放内容、开放形式、人员安排、安全保障、应急预案等。针对主题开放活动，还应明确活动形式、活动地点、活动时长、面向对象、预计取得效果等。

7.1.2 计划更新。开放计划可根据实际需要及时更新和调整。

7.1.3 预约管理。开放单位采用预约方式接待参观。列入生态环境部或授权单位正式名录的开放单位，应依据年度设施开放工作计划，由预约管理人员于年初通过全国统一平台“环保设施向公众开放”小程序，设置和更新开放单位基本信息、全年开放日期等。预约管理人员应综合考虑单位空间容量、安全保障、人员配备等因素，及时受理公众的预约参访信息，对参访信息的真实性、准确性等进行审核后告知审核结果，协助安排参访活动，并在活动结束后及时上传开放数据，确保预约流程顺畅、数据上传及时。

7.1.4 宣传动员。开放单位应通过传统媒体、新媒体等多种平台

宣传设施开放活动，引导公众通过“环保设施向公众开放”小程序预约参观。

7.1.5 研制物料。开放单位应提前设计开发设施开放相关的图书、海报、折页、宣传片、公益广告、动漫、文创产品等宣传产品，应提前制作设施开放相关的内容介绍、预约须知、参观须知、安全须知、参观证等物料，在显著位置张贴“环保设施向公众开放”打卡二维码。相关宣传产品和物料鼓励印有“环保设施向公众开放”标识，在接待大厅等显著位置摆放供赠阅。

7.1.6 检查设施。原则上开放单位应在开放日前一天对开放的设施、安全设备等进行安全检查，要确保处理设施运转正常稳定，生产运行数据要真实准确，并排除运行中可能出现的安全隐患。

7.1.7 配备人员。根据预约参观的人数配备相应的工作人员，包括讲解员、引导员、安全员等。

7.1.8 制定日程。根据预约参观人员情况，合理设计规划开放线路、开放点位和讲解内容等日程安排。因接待能力限制或存在行程安排冲突等无法按原计划接待时，开放单位应提前预判，采取错峰、错时等方式，妥善解决问题，并及时与已预约公众沟通说明，安排重新预约。开放单位尽量不要临时取消既定的计划安排。

7.2 组织实施

7.2.1 行前教育。参观前，开放单位应对参访者核准预约信息并进行安全教育，明确参访者参观过程中应遵守的规则，不可妨碍设施正常运行，并发放参观证和参观安全防护用具等。开放单位可与参访者签订安全承诺书，明确安全责任。开放单位应向参访者告

知参观过程的保密要求。明确未成年人需在成年人陪同下参观。

7.2.2 参观引导。开放单位应根据事先确定的开放区域、开放内容和开放形式等，组织参访者参观，并在过程中及时向参访者科普生态环境保护知识，使开放活动更具成效。参访者应佩戴参观证和参观安全防护用具，参观过程中避免喧哗，防止产生噪声影响他人。开放单位应安排相关人员进行参观的组织引导，做好讲解指引、维持秩序、安全管护、拍照记录等工作。

7.2.3 互动交流。现场参观过程中或结束后可设置提问交流环节，为参访者现场答疑解惑，了解参访者的满意度及对环保设施开放管理的意见建议等。

7.3 异常处理

7.3.1 处理设施发生故障或信息显示错误时，应在故障设施旁设立明显标识，提示设施故障或信息错误。

7.3.2 开放时如遇到紧急情况或安全事故，开放单位应按照应急预案进行处理，将确保人员安全作为基本要求，立即组织参访者安全撤离，并及时向生态环境部门和住房城乡建设（环境卫生）主管部门报告突发情况、采取的措施和处理结果等。事后进行事故调查，并公布调查结果。

7.3.3 参访者应按开放单位规定的参观线路、参观时间等参加开放活动，不能随意更改路线。

7.4 总结评估

7.4.1 意见征集。开放单位宜采取意见簿、问卷调查、现场面谈、微信留言、电子邮箱等形式接受开放活动效果反馈，征集参访

者意见建议，持续改进和提升设施开放质量。

7.4.2 资料管理。开放单位应做好来访人员信息登记、活动文字信息、影像资料整理保存等工作，建立内部档案。列入生态环境部或授权单位正式名录的开放单位应通过“环保设施向公众开放”小程序记录相关信息，在每次活动结束后3个工作日内将活动相关数据上传至小程序平台。

8 保障措施

8.1 加强组织管理

8.1.1 开放单位所在地的省级、市级生态环境部门和住房城乡建设（环境卫生）主管部门应增强联系，共同加强对设施开放工作的组织领导，给予必要的政策或资金支持，加强对开放单位的监督管理、考核检查等，确保开放设施安全、稳定、达标运行，共同指导开放单位做好环保设施向公众开放工作。

8.1.2 各级生态环境部门应做好设施开放牵头负责工作。加强对开放工作的业务指导，建立动态管理机制，搭建设施开放交流平台，采取专题培训、交流座谈、现场观摩等形式提升开放单位业务能力，总结推广先进经验。加强对开放工作的组织领导，积极培育和选树开放工作先进典型，对开放工作突出的单位和个人予以奖励。积极引导社会公众参观。

8.1.3 开放单位应不断完善开放工作管理制度和相关机制。组建工作团队，明确岗位职责、工作流程、档案管理，做好“环保设施向公众开放”小程序的管理维护；做好保密、安全、应急预案；根据年度设施开放工作计划，做好设施开放工作预算；对开放设施

和场所做好定期巡查，发现设施存在故障或隐患的，应及时进行维修。

8.2 落实安全保障

8.2.1 开放单位应制定设施开放安全管理制度，配备安全责任人员，建立责任追究制。

8.2.2 开放单位应配备保障参访者安全的相关设施，确保参观过程的安全。开放区域内，应配备充足、有效的消防、救护、安全监测等设备，并设置合理的安全疏散通道和安全出口，保持随时通畅。对可能危及参访者安全的场所，应设立明显的警示标志，并对危险或禁入区域进行物理隔离。安全标志应清晰、醒目，符合安全标志及其使用导则和消防安全标志的相关规定。

8.2.3 开放单位应对开放设施和相关场所进行定期巡查，发现设施存在故障或隐患的，应及时进行维修。

8.2.4 参观过程中，相关工作人员应维持好场所秩序，引导参访者有序参观和活动，按照既定时间、路线、流程进行参观，不可使参访者随意逗留、单独离队，不得使参访者随意触碰现场设备、电器、仪表、阀门等。因参访者违规导致本人或其他人员受伤，引发设施运行故障或影响设施安全的，对参访者列入黑名单，一段时间内限制其参观环保设施。

8.2.5 开放单位应建立设施开放安全应急预案，并组织演练，当安全事故发生时，立即启动应急预案。

8.3 做好保密管理

8.3.1 当参观地点或内容涉及商业机密或自主知识产权时，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。

8.3.2 开放单位应提前告知参访者，在对外发布参观活动信息前，须与开放单位做好沟通确认，确保信息数据真实准确，不得泄露开放单位的商业机密或自主知识产权内容等。

8.4 强化宣传引导

8.4.1 开放单位应做好开放工作的宣传，丰富宣传内容，拓展宣传渠道。充分利用网站、新媒体、纸媒、电视、电台等平台，公布开放时间、地点、内容、预约方式、行程路线等信息，在重要时间节点加大宣传频次，不断提高城市生活垃圾处理设施向公众开放的社会影响力。

8.4.2 做好舆论引导工作。开放单位应积极关注公众对开放工作的反响，积极解答公众在参观过程中提出的问题和疑惑。如遇突发舆情事件，主动应对、及时回应公众关切，有效引导舆论。

8.4.3 鼓励和引导社会公众，尤其是志愿者、学生参与城市生活垃圾处理设施开放的志愿服务等。