

ICS XXX XXX  
CCS XXX

# DB 6101

西 安 市 地 方 标 准

DB 6101/TXXXX—2025

## 科普教育基地服务规范

(征求意见稿)

2024-XX-XX 发布

2024-XX-XX 实施

西安市市场监督管理局 发布

# 目 录

前 言.....	II
引 言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	1
5 服务内容.....	1
6 服务要求.....	2
7 服务保障.....	3
8 持续改进.....	4
附 录 A.....	5
参 考 文 献.....	6

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由西安市科学技术协会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件由西安市科学技术馆负责解释。

本文件首次发布。

本文件在实施中若有疑问或建议，请将咨询或修改建议等信息反馈至下列单位：

单位：

电话：

地址：

邮箱：

## 引 言

为贯彻落实《国务院〈全民科学素质行动规划纲要（2021—2035年）〉》《科技部 中央宣传部 中国科协〈“十四五”国家科学技术普及发展规划〉》《中国科协办公厅〈关于加强科普标准化工作的通知〉》《陕西省贯彻〈全民科学素质行动规划纲要（2021—2035年）〉实施方案》和《西安市贯彻〈全民科学素质行动规划纲要（2021—2035年）〉实施方案》文件精神，规范科普教育基地服务工作，加强科普能力体系建设，助力全民科学素质提升，制定本文件。

# 科普教育基地服务规范

## 1 范围

本文件规定了科普教育基地服务的基本要求、服务对象、服务内容、服务流程、服务要求、服务保障、持续改进的要求。

本文件适用于西安市科普教育基地的服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 10001.1 公共信息图形符号第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号第9部分：无障碍设施符号
- GB 13495.1 消防安全标志第1部分：标志
- GB/T 15565.2 图形符号 术语 第2部分：标志及导向系统
- GB/T 41555-2022 科普服务分类与代码

## 3 术语和定义

GB/T 41555-2022 规定的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

#### 科普

采取公众易于理解、接受和参与的方式普及科技知识、倡导科学方法、传播科学思想和弘扬科学精神的活动。

[来源:GB/T 41555-2022, 3.1]

### 3.2

#### 科普教育基地

本标准所称西安市科普教育基地，是指在本市行政区域内，依托教学、科研、生产和服务等机构，面向社会和公众开放，具有特定科学技术教育、传播与普及功能的场馆、设施或场所。主要包括：科技场馆类、公共场所类、教育科研类、生产设施类和其他向公众开放的具备科普展教功能的机构、场所或设施等。

## 4 基本要求

科普教育基地作为科学知识传播的重要载体，应以普及科学知识、培养公众科学兴趣为目标，其服务规范需遵循以下要求：

- 确保参观者的人身安全；
- 强调科普教育的重要性；
- 鼓励参观者积极参与科普活动；
- 持续提升服务质量和满意度。

## 5 服务内容

5.1 根据科普教育基地的特色，开展科普教育活动，包含但不限于以下活动：

- 群众性科普活动；

- 公益性科普讲座；
- 公益性科普展览；
- 公益性科普培训。

- 5.2 根据需要适时开展科普进社区、学校、企业、部门单位等活动。
- 5.3 根据社区和公众需求，开展临时性科普教育活动，支持社区文化建设。
- 5.4 编印制作具有各科普教育基地特色的科普读物、资料、折页、研学手册等。
- 5.5 应在全国科普日、科技宣传周等重大活动期间，策划开展有特色的科普活动、展览等。

## 6 服务要求

### 6.1 开放天数

- 6.1.1 科技场馆类科普教育基地，宜常年对外开放，并向社会公布开放时间。年开放天数综合性科技馆不少于 260 天，专业科技馆不少于 200 天。在科技之春、全国科普日、科技活动周等大型科普活动期间基地能对公众开放。
- 6.1.2 公共场所类科普教育基地，宜常年向公众开放，年开放天数不少于 300 天，受气候等外在因素影响的基地可酌量减少。
- 6.1.3 教育科研类科普教育基地，科研院所中的博物馆、标本馆、陈列馆、天文台（馆、站）、高校、医院等科普设施全年开放在 90 天以上；实验室、工程中心、技术中心、野外站（台）等研究实验基地全年开放在 30 天以上。
- 6.1.4 生产设施类科普教育基地，企业具有经常接待公众参观的能力，企业生产线年开放日应不少于 50 天，企业室内科技展厅每年开放天数不少于 150 天。在科技之春、全国科普日、科技活动周期间开放，平时每周设开放日，接待有预约的团队参观。
- 6.1.5 其他向公众开放的具备科普展教功能的机构、场所或设施，根据基地自身特点，全年开放时间不少于 30 天。

### 6.2 预约服务

应提供线上或线下预约服务。

### 6.3 讲解服务

- 6.3.1 着装应整洁，并佩戴醒目标识上岗。
- 6.3.2 内容应科学、规范；语言应清楚、流畅和文明礼貌；态度应耐心、细致。
- 6.3.3 接受科普知识培训，具备科学规范的讲解能力，并确保讲解内容的准确性。
- 6.3.4 有条件的，宜配备多语种的数字化讲解服务。

### 6.4 人员要求

- 6.4.1 应加强科普工作队伍建设，积极开展科普相关培训和业务交流活动，提升科普工作者的综合素质和业务能力。
- 6.4.2 公共科普场馆的人员配置应符合相关政策要求，有稳定的科普工作专业队伍，包括但不限于以下人员：
  - 科普管理人员，负责科普展览及科普活动的协调、组织、管理以及科普工作人员的培训、考核等；
  - 专兼职讲解人员，负责提供科普讲解服务；
  - 科普辅导人员，负责科普展览及科普活动的具体实施；

——科普志愿者团队，负责协助科普辅导人员提供科普服务。

## 6.5 活动要求

- 6.5.1 应采取参观、体验、互动等多种形式，广泛开展科普活动。
- 6.5.2 根据自身特点和公众需求，开展针对性强、易被公众接受的特色或专题科普活动。

## 6.6 安全要求

### 6.6.1 日常安全

- 6.6.1.1 安全、消防设施应符合国家和行业的相关规定。
- 6.6.1.2 配备人员对场所及设施进行日常安全管理，发现问题及时检修。
- 6.6.1.3 应加强电源管理，严禁违章用电、擅自乱拉电线等行为。
- 6.6.1.4 安全出口、疏散走道指示标志明显、正确，并保持畅通。

### 6.6.2 应急安全

- 6.6.2.1 应制定突发事件的应急预案。
- 6.6.2.2 应对员工开展应急预案的宣传、培训，使全体员工掌握应急预案内容并履行应急预案规定的岗位职责。
- 6.6.2.3 事故发生后，应分析事故原因，落实整改措施，记录并归档。
- 6.6.2.4 定期进行安全应急演练。

## 6.7 标志标识要求

- 6.7.1 公共区域内的公共信息图形标志应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9、GB 13495.1、GB/T15565.2 的规定。
- 6.7.2 活动场所应有明显的楼层设施分布图、指示牌、引导标志、禁烟标志等。
- 6.7.3 对具有潜在危险的设备设施应张贴警示标识及安全提醒标语。

## 7 服务保障

### 7.1 管理职责

- 7.1.1 实施科普教育基地的日常管理。
- 7.1.2 制定科普工作的长期规划、工作目标和年度计划，将科普工作纳入年度工作目标考核。
- 7.1.3 建立健全开展科普工作的各类制度。
- 7.1.4 配备科普工作专兼职人员，组建科普志愿者队伍，实施科普工作人员的业务培训。
- 7.1.5 按要求上报年度科普工作计划、总结等资料。

### 7.2 制度保障

- 7.2.1 基地应具有健全的管理制度，包括科普活动管理、志愿者管理、档案管理、安全管理、岗位职责等制度，做到分工明确，责任到位。
- 7.2.2 基地应具有安全保障制度和措施；制定详细的安全通道和疏散示意图及标识。

### 7.3 科普活动场所要求

### 7.3.1 室内活动场所

- 7.3.1.1 室内科普场馆应有适当的展示面积，并保持环境整洁、空气流通。
- 7.3.1.2 展品、展项保持良好的完整率。
- 7.3.1.3 宜设立报告影视厅或实验室等活动场所。
- 7.3.1.4 参观通道应保持畅通。

### 7.3.2 室外活动场所

- 7.3.2.1 室外科普场所应具有特色的科普教育氛围，提供展教和实践内容。
- 7.3.2.2 应有明显的特色标志，提供良好的参观条件。
- 7.3.2.3 参观通行道路保持畅通。
- 7.3.2.4 应有符合开放性场所的安全设施。

## 7.4 设施与环境

- 7.4.1 应配备科普活动需要的展品、展架、书籍、音像设备，以及与专业有关的演示设备、模型、展板等相应器材或设施。
- 7.4.2 应有必要的卫生、休息等公共服务设施。
- 7.4.3 做好活动设施的日常维护，保持设施的完好。
- 7.4.4 无障碍设施符合 GB 50763 的规定。
- 7.4.5 服务区域应保持环境整洁、空气流通，活动室内禁烟标识明显。

## 8 持续改进

- 8.1 应设服务投诉点或投诉电话，做好投诉受理与记录，及时处理并反馈。
- 8.2 应建立服务质量控制和改进机制，定期进行服务质量考核，开展观众满意度调查，并填写《观众满意度调查表》（参见附录 A）。



## 参 考 文 献

- [1] GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
  - [2] GB 2894 安全标志及其使用导则
  - [3] GB/T19012 质量管理顾客满意组织投诉处理指南
  - [4] 国务院《全民科学素质行动规划纲要（2021—2035年）》
  - [5] 科技部 中央宣传部 中国科协《“十四五”国家科学技术普及发展规划》
  - [6] 陕西省政府《陕西省贯彻〈全民科学素质行动规划纲要（2021—2035年）〉实施方案》
  - [7] 西安市政府《西安市贯彻〈全民科学素质行动规划纲要（2021—2035年）〉实施方案》
  - [8] 《西安市科普教育基地认定与管理办法》
-