

ICS 03.080.99
CCS A 16



中华人民共和国国家标准

GB/T 41131—2021

科技馆展览教育服务规范

Specification for exhibition education service of science and technology museum

2021-11-26 发布

2021-11-26 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

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 总体要求	1
5 服务资源	1
5.1 服务设施	1
5.2 服务人员	1
5.3 服务辅助资料	2
6 服务准备	2
6.1 需求与特征分析	2
6.2 服务方案确定	2
6.3 服务宣传	2
7 服务实施	2
7.1 基本要求	2
7.2 服务内容与形式	3
8 投诉与评价	3
8.1 投诉与处置	3
8.2 评价与改进	3
参考文献	4

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。

本文件由中国科学技术协会提出。

本文件由全国科普服务标准化技术委员会(SAC/TC 568)归口。

本文件起草单位：华中师范大学、湖北省科学技术馆、湖北省标准化与质量研究院。

本文件主要起草人：崔鸿、聂海林、鲁曦、黄雁翔、刘念、王梦倩、蒋怒雪、罗秋实、陈琼、郭子葳、温馨扬、雷晨、姜康、杨伊曼、吴巧丽、许岳锋。

科技馆展览教育服务规范

1 范围

本文件规定了科技馆展览教育服务的总体要求、服务资源、服务准备、服务实施、服务投诉与评价。本文件适用于科技馆展览教育服务的组织、实施与评价。其他类型展览的相关服务可参照执行。

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 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

展览教育服务 exhibition education service

科技馆依托馆内展览资源,为观众提供的科学技术教育活动。

4 总体要求

4.1 展览教育服务应体现科技馆的社会教育和公共服务特性。

4.2 展览教育服务应以提高公民科学素质为目标,引导观众崇尚科学精神,树立科学思想,掌握基本科学方法,了解必要科技知识,并促进其分析判断事物和解决实际问题能力的提升。

4.3 应提供科学有趣、参与体验、跨学科融合与多形式互动的展览教育服务。

4.4 展览教育服务应以观众为中心,充分考虑不同年龄、不同文化背景以及不同行为能力等观众的需求。

5 服务资源

5.1 服务设施

5.1.1 应具有常设展览及展览教育辅助设施。

5.1.2 应具有观众咨询服务设施。

5.1.3 应具有与接待观众规模相适应的安防、消防设施设备。

5.1.4 应具有与展览教育服务相关的安全、应急、标识标志。

5.1.5 宜提供观众导览设施设备。

5.2 服务人员

5.2.1 展览教育服务人员包括科技辅导员等专职服务人员和科普志愿者等非专职服务人员,应满足如