

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 129-2021

公共科普场馆运营规范

Operation specification of public science popularization venues

地方标准信息服务平台

2021 - 12 - 15 发布

2021 - 12 - 31 实施

广州市市场监督管理局 发 布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020给出的规则起草。

本文件由广州市科学技术局提出并归口。

本文件起草单位：广东科学中心、广州市科学技术交流馆有限公司、广州市番禺质量技术监督检测所。

本文件主要起草人：朱才毅、周静、李周文婷、谢彩虹、杨玉娟、吴晶平、缪承杜、幸芳。

地方标准信息服务平台

公共科普场馆运营规范

1 范围

本文件规定了公共科普场馆运营的术语和定义、运营原则、机构与人员、管理制度、场所与设施、服务要求、安全要求、卫生要求及服务评价与改进。

本文件适用于广州市公共科普场馆的运营管理和运营服务。

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 2894 安全标志及其使用导则
GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB/T 19039 顾客满意度测评通则
GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则
GB/T 32844-2016 科普资源分类与代码
GB 37487-2019 公共场所卫生管理规范
GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
GA 654 人员密集场所消防安全管理

3 术语和定义

GB/T 32844-2016界定的及以下术语和定义适用于本文件。

3.1

科普 science popularization

采取公众易于理解、接受、参与的方式，弘扬科学精神、普及科学知识、倡导科学方法、传播科学思想的活动。

[来源：GB/T 32844—2016，2.1，有修改]

3.2

科普场馆 science popularization venues

由政府、企事业单位或其他社会组织建立，以建筑物及附属物作为科普展示场地，采取实物展示、情景模拟等形象化手段，向公众弘扬科学精神、普及科学知识、倡导科学方法、传播科学思想的场所。

3.3

公共科普场馆 public science popularization venues

面向社会公众开放的科普场馆。

4 运营原则

4.1 科学性

公共科普场馆应反映科学原理及技术应用，弘扬科学精神，普及科学知识，传播科学思想，倡导科学方法。

4.2 教育性

公共科普场馆应以展示、教育、交流、研究、服务为主要功能，通过科普展览、主题教育活动、科普讲座、探究实验和学术交流等，对公众进行科普教育。

4.3 主题性

公共科普场馆应根据自身特点，以科学知识为中心设置场馆及科普活动的主题。综合性科普场馆的主题设置应兼顾科学哲理、科学原理以及科技应用，专题性科普场馆应围绕目标群体，突出专业领域，更系统、更深入、更全面开展内容研发设计。

4.4 公益性

公共科普场馆是国家公共文化服务体系的重要组成部分，应当积极履行社会责任，多渠道策划和组织丰富多彩的原创性科普教育活动，为公众体验科普提供条件。

4.5 互动性

公共科普场馆应以参与、体验、互动性、趣味性的展品展项及辅助性展示手段，通过说明、阐述、问答、引导、启发等形式，让公众在互动中感受科学魅力，在体验中激发兴趣，在探索中树立科学精神，在思考中启迪科学智慧。

4.6 安全性

公共科普场馆应树立安全发展理念，弘扬生命至上、安全第一思想，保障人民群众生命安全和身体健康。

5 机构与人员

5.1 公共科普场馆应有常设科普工作部门，负责科普场馆运营管理，协调、组织和实施各种科普活动。

5.2 公共科普场馆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。

5.3 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：

- a) 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；
- b) 专兼职讲解人员，负责提供科普讲解服务；
- c) 科普辅导人员，负责科普展览及科普活动的具体实施；
- d) 科普志愿者团队，负责协助科普辅导人员提供科普服务。

6 管理制度

- 6.1 公共科普场馆应建立健全科普场馆管理体系，明确科普业务管理流程，制定科普工作规划和科普工作计划等内容。
- 6.2 公共科普场馆应制定科普人员管理制度，明确科普工作人员的组成、培训、选拔和晋升等。
- 6.3 公共科普场馆应建立健全经费管理制度，明确将科普经费列入单位年度预算以及专款专用等要求。
- 6.4 公共科普场馆应制定设备设施的使用和管理制度，应涵盖基础设施和科普设施。
- 6.5 公共科普场馆应制定服务规范，明确开放时间、服务流程和规范、票务管理、信息管理、销售管理、餐饮管理等内容。
- 6.6 公共科普场馆应建立健全安全管理制度，内容应涵盖消防安全、设备设施安全、治安安全、电源安全、信息安全、食品安全、应急安全以及安全检查等。
- 6.7 公共科普场馆应建立健全卫生管理制度。
- 6.8 公共科普场馆应建立服务评价改进制度，明确服务评价、投诉处理、服务改进等内容。

7 场所与设施

7.1 场馆主体

- 7.1.1 公共科普场馆功能布局应合理，满足运营需求。
- 7.1.2 政府投资建设的公共科普场馆建筑面积宜不少于 5 000 平方米，高校、科研机构、企业等开放的公共科普场馆建筑面积宜不少于 300 平方米。

7.2 场所、设施类型

公共科普场馆的场所、设施类型见表1。设备设施应定期检查、更新和补充，满足运营要求，其中科普设施的完好率不应低于80%。

表1 公共科普场馆场所、设施类型

类别	场所、设施
科普设施	科普展厅 ^a 、多媒体展示互动设备 ^a 、实物模型或虚拟器具、知识查询系统、科普影院等
解说设施	讲解器 ^a 、展品标识牌、电子解说系统、多媒体导览系统或流媒体导览系统等
信息设施	公共信息标志 ^a (指示标志、导览标志等，应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2)，广播中心，信息中心等
特殊人群设施	无障碍通道、扶手等无障碍设施、母婴室、母婴中心等
医疗救助设施	急救箱 ^a 、医务中心等
安全设施 ^a	消防器材、监控设备、应急广播、应急照明、疏散通道、疏散指示标志（应符合 GB 2894 和 GB 13495.1）、安全检测仪器等
卫生设施	普通卫生间 ^a 、垃圾桶 ^a 、第三卫生间等
购物场所	文创产品购物点、超市等
餐饮场所	餐桌、餐椅等
^a 为必需设施。其他为建议设施，各场馆可根据需求选择配置。	

8 服务要求

8.1 基本要求

8.1.1 公共科普场馆的相关活动和开放信息包括开放时间、活动内容、优惠措施、参观制度等应通过网站、微信公众号或其他便于公众获取信息的渠道向社会公开。

8.1.2 公共科普场馆的开放时间应符合以下规定：

- a) 政府投资建设的场馆每周开放应不少于 5 天、每周不少于 40 小时；
- b) 高校、科研机构、企业等开放的场馆每年开放时间应不少于 100 天。

8.1.3 场馆不能正常开放时应提前向社会公告。闭馆期间，各场馆可根据实际需要开展线上科普活动。

8.1.4 广州市科技开放日、省级或国家级的类似活动开展期间，场馆应免费开放。

8.2 科普服务

8.2.1 科普展览

8.2.1.1 常设展览应符合以下要求：

- a) 应注重展品设计，展品应具备知识性、趣味性与互动性；
- b) 应注重展示形式的创新，综合采用多种展示形式；
- c) 展品应符合人性化设计，寓教于乐，体验效果应明显；
- d) 展览内容应定期更新改造，年更新改造率不宜低于 10%。

8.2.1.2 临时展览应符合以下要求：

- a) 应紧跟时代发展，紧贴科技前沿，围绕公众需要，不断推陈出新；
- b) 应做好展览规划，内容应涵盖：展览主题、展示手法、展项创意方案、展览面积、展览分区、展示平面图、人流动线图、展示环境设计图、展览概算、展览时间、地点等。

8.2.1.3 展览介绍及展品说明应科学、规范，展品的基本陈列说明宜增设外文，并对生僻字提供中文拼音。

8.2.1.4 展品使用复制品、仿制品时应明示，有引用时应标明出处。

8.2.1.5 对可触碰的公共展品应进行定期消毒。

8.2.2 科普活动

8.2.2.1 公共科普场馆应基于本馆优势、特色，围绕年度科普重点，结合科技主管部门年度科技活动周策划，积极组织以下科普活动（包括但不限于）：

- a) 科普讲座；
- b) 科普竞赛；
- c) 科普交流与合作；
- d) 其他形式的科普活动。

8.2.2.2 公共科普场馆应积极整合社会资源，加强对外合作，建立与中小学校、社区、农村和企业等对接机制，开展各种形式多样的科普活动，打造科普活动品牌。

8.2.2.3 政府投资建设的场馆每年应至少举办 12 场科普活动，或者全年活动参与人数达 2 000 人次；其他场馆每年应至少举办 4 场科普活动，或者全年活动参与人数达 1 000 人次。

8.2.2.4 科普活动的开展应符合以下要求：

- a) 科普活动开展前，应进行活动策划，策划内容应包括活动主题、活动目的、活动内容、组织机构、活动方案等内容；
- b) 科普活动主题应符合观众的年龄层次、文化水平、知识结构；传播正能量，符合社会主义核心价值观；

- c) 科普活动应做好活动安全措施，活动现场应配备足够的人员维持现场纪律，户外青少年科普活动宜购买人身意外伤害险；
- d) 科普活动结束后应对效果进行评价，形式可采取调查问卷、电话回访、反馈表等方式；
- e) 科普活动结束后应形成活动记录，活动记录应至少包含：策划方案、活动相关资料、现场照片，效果评价材料等，活动记录应至少保存 3 年。

8.2.3 科普讲解

8.2.3.1 公共科普场馆应提供电子导览或人工讲解等科普讲解服务，如需收费应公示收费标准。

8.2.3.2 电子导览服务应为公众提供多语种、全面、准确的信息，导览设备的数量和安放位置应合理，便于观众操作和使用。

8.2.3.3 人工讲解应符合以下要求：

- a) 讲解应准确、流畅、生动；
- b) 做好讲解与引导参观的有机结合，在展示知识的基础上进行拓展和思考；
- c) 针对不同群体采用不同的讲解方式和方法；
- d) 讲解过程中积极邀请观众参与互动。

8.2.3.4 讲解员应着装规范，专职讲解员的能力资质还应符合以下要求：

- a) 具有大专及以上学历；
- b) 普通话达二级乙等标准；
- c) 通过科普讲解的专业上岗培训，熟悉展品展项的科学知识、操作方法和运行原理；
- d) 有较强的语言表达能力，较高的文化素养和专业知识；
- e) 具有较好的应变能力和组织协调能力；
- f) 持有效的健康证明。

8.2.3.5 讲解词应符合以下要求：

- a) 以展品展项为基础，内容应服从服务于展品展项；
- b) 遵循方便理解的原则，针对不同观众分类撰写不同的讲解词；
- c) 避免使用生僻字。

8.3 配套服务

8.3.1 票务服务

8.3.1.1 免费开放的公共科普场馆应提供预约参观服务。

8.3.1.2 收费场馆应明示票价，并提供自媒体平台购票、合作第三方购票、窗口购票等多种购票渠道，推进全网络购票，并为军人、残疾人、65 岁以上老人等特殊人群提供帮助和优先购票等服务。

8.3.1.3 公共科普场馆应维护好售票、检票秩序，做好公众疏导工作。

8.3.1.4 公共科普场馆应根据自身情况设置每日参观人数峰值和实时参观人数峰值要求，控制人流量。

8.3.1.5 人流高峰时期应及时提示当日门票所剩额度。

8.3.2 信息服务

8.3.2.1 公共科普场馆应注重宣传，充分利用新媒体，结合传统媒体，形成线上线下宣传渠道，方便公众及时了解科普信息。

8.3.2.2 公共科普场馆应提供宣传册、宣传单张、科普音像制品、导游图等信息资料，资料应品种齐全、文字规范、内容丰富并及时更新。

8.3.2.3 公共科普场馆应加强科普信息化建设，建立网站、微信公众号等自媒体平台，为公众提供便捷的线上服务。

8.3.2.4 公共科普场馆应实现通信和网络信号全覆盖。

8.3.3 寄存服务

8.3.3.1 公共科普场馆宜为参观者提供物品免费寄存服务，营造舒适便利的参观环境。

8.3.3.2 提供寄存服务的公共科普场馆应符合以下要求：

- a) 应对寄存的物品进行安全检查，不得存放易燃、易爆及易腐蚀性化学物品和国家明令禁止的物品；
- b) 物品寄存应实行实名登记，参观者应凭有效证件办理寄存手续；
- c) 物品寄存处应严禁闲杂人员随意进出，并注意防火、防盗、防鼠及防虫。

8.3.4 投诉处理服务

8.3.4.1 公共科普场馆应在显眼位置设立投诉接待处、投诉箱或投诉簿，公开投诉电话，并有专人受理投诉。

8.3.4.2 接到投诉后，应在 24 小时内回复，十个工作日内反馈处理结果，对不满意处理结果的，应积极协调处理。

8.3.4.3 投诉处理办结率应不低于 95%。

8.3.4.4 公共科普场馆应建立投诉档案，档案记录应实事求是，保持完整，并至少保存 3 年。

8.3.5 销售服务

8.3.5.1 提供商品销售的公共科普场馆，商品应包含符合场馆主题的科普文创产品。

8.3.5.2 商品定价应合理。

8.3.6 餐饮服务

提供餐饮服务的公共科普场馆应符合以下要求：

- a) 餐食和饮品的卫生应符合相关标准及法律法规的要求；
- b) 餐饮服务人员应持有效健康证明上岗，且每年定期健康体检；
- c) 服务人员应及时收拾餐具、清洁桌面，保持餐厅卫生，方便就餐；
- d) 服务人员应诚信待客，明码标价，出具服务凭证或正式发票。

9 安全要求

9.1 日常安全

9.1.1 公共科普场馆应设立安全管理机构或部门，明确安全岗位职责，配备数量充足的安全管理人员。

9.1.2 公共科普场馆应按照 GA 654 的规定加强消防安全管理。

9.1.3 公共科普场馆应定期对服务设施设备进行巡查，发现问题及时检修，对具有潜在危险的设施设备应张贴警示标识及安全提醒标语。

9.1.4 公共科普场馆应加强电源管理，严禁违章用电、擅自乱拉电线等行为。

9.1.5 公共科普场馆应实施 24 小时的安全监控管理。

9.1.6 公共科普场馆应加强入场安检，确保无易燃易爆物品、有毒有害危险品及各类刀具等管制器具进入场馆。

9.1.7 公共科普场馆应严格管理和控制易燃、易爆和化学危险品，对必需的易燃、易爆和化学危险品应在规定区域内存放，并有专人看管。

9.2 应急安全

9.2.1 公共科普场馆应制定有关自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全、设备设施突发故障等突发事件的应急预案。应急预案应符合 GB/T 29639 的要求，内容应包括：突发事件定义、事件分级、报告程序、应急指挥、通信联络、应急设备的储备及处置措施等内容。

9.2.2 公共科普场馆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。

9.2.3 公共科普场馆每年应至少开展一次应急演练，应急演练结束后应对演练效果进行评审分析，并根据分析结果及时修订应急预案。

9.2.4 发生突发事件时，公共科普场馆应及时组织救援，根据事故等级启动相应等级的应急预案。

9.2.5 事故发生后，公共科普场馆应分析事故原因，落实整改措施，记录并归档。

10 卫生要求

10.1 公共科普场馆的卫生指标应符合 GB 37488 的要求。

10.2 公共科普场馆的通风换气、空调设施应分别符合 GB 37487-2019 中 4.4、4.5 的规定。

10.3 公共科普场馆从业人员卫生应符合 GB 37487-2019 中第 6 章的规定。

10.4 公共科普场馆应做好保洁工作，垃圾应及时清扫，确保无堆积、无污染，并符合垃圾分类要求。在突发公共卫生安全事件时，应按照政府指引做好清洁与消毒工作。

11 服务评价与改进

11.1 服务评价

11.1.1 公共科普场馆应建立内部评价机制，对活动效果、展览效果、讲解质量等内容进行评价。

11.1.2 公共科普场馆应定期开展公众评价，公众评价包含以下形式：

- a) 开展公众满意度测评，可根据 GB/T 19039 开展；
- b) 活动结束后对公众进行回访，收集公众意见和建议。

11.1.3 公共科普场馆应对内部评价、公众评价及投诉处理数据进行统计分析，作为服务评价的依据。

11.2 服务改进

11.2.1 公共科普场馆应基于服务评价的结果，确定服务改进的目标和措施，不断完善改进服务质量。

11.2.2 公共科普场馆宜定期邀请国内外相关领域的专家前来讲学，或走访相关知名场馆，学习先进经验，改进服务质量。