



中华人民共和国国家标准

GB/T 47179—2026

科普教育基地服务基本要求

Basic requirements for science popularization education base service

2026-02-27 发布

2026-09-01 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
引言	IV
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	2
5 科普活动服务	2
6 科普辅导服务	3
7 科普信息服务	4
8 保障服务	5
9 配套服务	5
10 科普服务人员	7
11 服务质量改进提升	7
参考文献	9

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：中国水利水电科学研究院、中国科学技术馆、北京市科学技术协会、科技导报社、中国科普研究所、中国标准化研究院、中国水利学会、中国农业科学院、中国林业科学研究院、合肥通用机械研究院有限公司、北京市应急管理科学技术研究院。

本文件主要起草人：万金红、裴媛媛、李昕、高宏斌、张祥宏、雷添杰、刘守华、刘扬、马灵玉、冯杰、邢金龙、苑晓、刘琦、刘彧、高昂、刘宝印、李璇、刘友强、张英、马明新、王秀锦。

引 言

科学普及,是面向社会公众普及科学技术知识、倡导科学方法、传播科学思想、弘扬科学精神的活动,对于提升国民科学素质具有重要意义。作为科普工作的重要阵地,科普教育基地依托科技、教育、文化、农业、自然资源、旅游等领域科普资源面向社会和公众开放,在我国科学技术教育、传播与普及方面发挥着关键作用。科普教育基地提供的优质科普服务能够激发公众对科学的兴趣,培养公众的科学思维 and 创新能力,促进公众对科学知识的理解与应用。随着我国科普事业的蓬勃发展,科普教育基地的数量不断增加,类型日益丰富,提供的科普服务日益多样。亟待制定规范科普教育基地服务的标准化文件,以规范科普教育基地提供的科普活动服务、科普辅导服务、科普信息服务等。

为规范科普教育基地提供的科普服务,提高科普服务质量,满足公众日益增长的科普需求,助力构建覆盖全民、普惠共享的现代科普服务体系,特制订本文件。

科普教育基地服务基本要求

1 范围

本文件提出了科普教育基地服务的总体要求,规定了科普活动服务、科普辅导服务、科普信息服务、保障服务、配套服务、科普服务人员和服务质量改进提升要求。

本文件适用于科普教育基地提供的科普服务。

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 安全色和安全标志
- GB 3095 环境空气质量标准
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 3097 海水水质标准
- GB 3838 地表水环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志
- GB/T 17217 公共厕所卫生规范
- GB/T 17242 投诉处理规范
- GB/T 20647.3—2006 社区服务指南 第3部分:文化、教育、体育服务
- GB/T 33170(所有部分) 大型活动安全要求 
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理
- GB/T 42421—2023 数字科普资源质量要求
- GB/T 43395 线下科普活动基本要求
- GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

科普教育基地 science popularization education base

以提高全民科学素质为目的,面向社会和公众开放的具有科学技术教育、传播与普及功能的场所或机构。

3.2

科普服务 science popularization service

由政府引导、社会力量参与,以提高全民科学素质为主要目的而提供的教育类服务、多媒体传播服务、基础设施服务、活动类服务、支撑服务及其他相关服务。

注:本文件中科普教育基地面向社会公众提供科普服务包括科普活动服务、科普辅导服务、科普信息服务,以及保障服务和配套服务等。

[来源:GB/T 41555—2022,3.2,有修改]

3.3

科普资源 science popularization resource

用于普及科学技术知识、倡导科学方法、传播科学思想、弘扬科学精神的实物资源和数字资源。

注:本文件所指的科普资源包括 GB/T 32844 提供的实物科普资源和数字科普资源,以及科学装置、自然景观、生产过程、技术工艺表现形式等。

[来源:GB/T 32844—2025,3.1,有修改]

3.4

科普活动 science popularization activities

为促进科学技术社会扩散和公众分享,提高公众科学素质,而面向社会公众开展的普及科技知识、倡导科学方法、传播科学思想、弘扬科学精神的各类活动。

3.5

科普服务人员 science popularization service staff

面向公众提供科普服务的人员。

注: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。

4 总体要求

- 4.1 应具有固定服务场所和明确管理机构,能够独立组织实施科普活动,提供公众满意的科普服务。
- 4.2 应以提高公众科学素质为目标,通过高质量的科普服务引导公众崇尚科学精神,树立科学思想,掌握科学方法,了解科技知识,提升公众分析判断事物和解决问题的能力。
- 4.3 应制定科普服务宗旨,设立科普服务质量目标,制定实现目标的方法与路径。
- 4.4 应长期或定期面向公众开放,并公告开放时间。长期开放的,每年服务公众天数不少于 200 天,遇特殊情况应提前公示;定期开放的,应至少提前 7 个工作日公告开放时段、开放科普资源内容等信息。
- 4.5 应合理使用科普资源,提供形式多样、内容丰富、无障碍的科普服务。
- 4.6 应具有完善的科普知识产权保护机制。
- 4.7 应配备具有科技知识和科普技能的科普服务人员,具备高效健全的人员管理规章制度。
- 4.8 应制定公众文明行为引导规范,引导公众文明参观体验互动,及时发现并制止破坏科普资源行为。
- 4.9 定期开展科普活动进企业、进农村、进社区、进学校、进家庭等社会化科普活动。
- 4.10 应信守对社会和公众的服务承诺,组织有效的服务培训,强化科普服务人员服务意识。

5 科普活动服务

5.1 活动设置

5.1.1 依据 GB/T 41555—2022 提出科普活动类型,结合科普教育基地特点、科技热点等,合理安排、科学设计、组织实施各类科普活动,并定期更新科普活动内容。常见的科普活动类型与推荐更新时限可参

照表 1 的规定执行。

表 1 常见科普活动类型与推荐更新时限

类型	推荐更新年限	类型	推荐更新年限
互动体验(实验)类	3年~5年	宣讲交流类	适时
教育培训类	1年~2年	竞赛类	1年
演艺类	2年~3年	其他类	适时

5.1.2 科普活动的推荐更新年限可根据科普教育基地的类型和资源特性适当调整,如企业类、科研类基地可结合项目周期缩短更新频率。

5.2 活动设计

5.2.1 内容丰富、形式多样、科学准确、通俗易懂,符合 GB/T 43395 的要求。

5.2.2 宜结合参与者年龄阶段、知识层次、身体状况、心智状态等特点,充分利用各类科普资源等,将科学精神和科学家精神、传统文化等内容融入科普活动中,形成开放式、多元化的科普活动体系。

5.2.3 制定科普活动方案,明确科普活动的基本情况、服务对象、知识技能体系、注意事项,以及必要的应急预案等。

5.2.4 在全国科普月、科技活动周、相关专题纪念年月日等重大活动期间,应策划开展有特色的科普活动、科普展览等。

5.3 活动组织实施

5.3.1 科普活动的基本流程宜包括以下环节:

- 明确科普活动主题;
- 制定科普活动方案,应包括突发事件应急措施;
- 发布科普活动信息;
- 组织实施科普活动;
- 总结归档科普活动资料。

5.3.2 活动前,活动实施者应履行告知义务,确认责任,并向活动参与者介绍注意事项,提示参与者服从服务人员安排等;对于特殊人群,应主动告知不宜参加活动的禁忌症;对于未成年人参与者,需要获得监护人的同意;若活动存在一定风险,应在活动前向参与者充分告知风险、安全注意事项等。

5.3.3 活动过程中,活动实施者应保持良好的健康状态,实时关注活动的全过程,适时提醒参与者注意安全、爱护设备设施、保护环境等事项。

5.3.4 活动结束后,活动实施者宜进行活动宣传报道,涉及肖像权和个人信息时应遵守有关规定并征得同意。宜收集活动参与者和社会公众反馈,总结活动成效,相关资料整理归档。

5.3.5 对于具有一定风险的互动性、体验性的科普活动宜安排专业人员进行全程跟踪、现场指导。

6 科普辅导服务

6.1 注重普及科学知识、科学方法、科学精神和科学家精神,增强公众科技自立自强信念。

6.2 应兼顾公众的年龄、心智状态等差异性合理设置辅导内容。

6.3 逻辑结构清晰、框架合理,语言科学、准确、简洁,通俗易懂,言简意赅。

6.4 宜结合公众需求,统筹辅导服务时间、场次和人员配置,可根据公众流量提供定时或不定时公益辅导;可根据公众要求提供专业辅导、志愿者辅导或专家辅导。

6.5 宜采用数字化多媒体辅导解说手段,为公众提供便捷的科普音频、视频等辅导服务。科普音频、视频的质量应满足 GB/T 42421—2023 的要求,其中科普视频的清晰度宜达到高清或高清以上。

6.6 辅导服务结束后开展以下工作:

- a) 宜征求公众对科普辅导的意见或建议;
- b) 可组织公众分享学习体验或心得体会;
- c) 感谢公众的参与和配合,礼貌告别。

7 科普信息服务

7.1 科普咨询服务

7.1.1 宜设置规模合适、布局合理、功能完备、人员齐备的公众服务中心,提供线下科普咨询服务。常见的线下科普咨询服务包括但不限于:

- 科普相关的法律、法规和政策等咨询;
- 科普活动安排等信息;
- 导览、讲解等;
- 科普图书、报刊、文献借阅服务;
- 专题咨询服务;
- 注意事项提醒;
- 其他常见的问题和解决方案。

7.1.2 可通过电话、电子邮件、信函等方式提供科普咨询服务。

7.1.3 提供科普知识宣传册页、信息指南等可供公众带走的科普信息印刷品。

7.1.4 宜在重要科普资源旁设置图文解说牌。

7.2 科普信息化服务

7.2.1 宜开通官方门户网站、公众号或客户端等智慧信息服务平台,面向公众提供包括并不限于以下服务:

- 地理位置、开放时间、预约讲解、门票预约/预定、联系方式等基本信息发布服务;
- 科学知识、科普活动、互动体验项目、数字化科普资源展示等科普信息发布服务;
- 科普音视频点播直播、智能讲解、内容浏览、状态查询等服务;
- 线上科普互动体验服务;
- 科普信息推送服务;
- 定制化、个性化线上科普服务;
- 支持智能手机等智能移动终端设备的科普资源讲解、活动预约等自助服务;
- 科普数字人等智慧服务;
- 其他科普信息化服务。

7.2.2 宜设置多点触摸互动设备、全息投影、虚拟现实(VR)、增强现实(AR)等设施设备,创建虚拟全景、数字展厅、虚拟体验场景等。

7.2.3 宜提供智能语言导览、二维码导览、虚拟讲解、云讲解等智慧服务,便于公众通过智能手机等移动设备获取科普信息。

7.2.4 信息化服务设备设施的网络安全、系统安全等应满足有关标准规范要求,并保留好记录。

8 保障服务

8.1 设备设施要求

8.1.1 应布置合理,满足 GB 50763 无障碍设计要求。

8.1.2 应运行良好,设备设施安全质量要求应符合相关标准规范的规定,并配备“注意事项”信息活页。

8.1.3 设备设施使用前,应进行质量与安全检查;在使用中,应定期检查维护并做好记录。若出现损坏,应及时维修。

8.2 场地环境要求

8.2.1 开放区域地表水体质量应常年达到 GB 3838 规定的Ⅳ类及以上标准,滨海科普教育基地开放海域海水水质应满足 GB 3097 的要求。

8.2.2 空气质量应满足 GB 3095 规定的一类环境空气功能区质量要求。提供餐饮服务的科普教育基地,厨房应有油烟净化处理措施。

8.2.3 噪音平均值应满足 GB 3096 的相关要求。

8.2.4 有温湿度、粉(烟)尘、噪声控制等措施,且运行效果良好。大型维护、养护、修缮施工等工作应做到防尘防噪和美化遮挡。

8.2.5 空间色彩环境应满足审美要求,减少视觉疲劳。

8.2.6 开放区域电磁辐射等应满足有关标准规范的要求。

9 配套服务

9.1 交通服务

9.1.1 宜有良好的外部交通环境,保证公共交通可达性。

9.1.2 提供停车服务的科普教育基地,宜使用智慧停车管理系统或简易信息化车辆管理系统。

9.1.3 提供室外科普服务的场所,宜结合科普资源合理设计通行道路、停靠点和相关设施,避免拥堵,并做好人车分流,确保内部通行安全。

9.1.4 科普教育基地内提供的交通工具,宜安全、绿色环保、舒适整洁,涂装和造型宜体现科普教育基地的主题和特点。

9.2 票务服务

应向公众提供票证须知。免费开放的科普教育基地实行凭身份信息的票务预约、领取、查验制度;收费的科普教育基地实行凭身份信息的票务预约、预定、购票、退票和检票服务。

注:相关票证注明营业时间、服务项目、公众须知等内容。

9.3 导览标识

9.3.1 应在科普教育基地出入口处设置全景图、科普资源简介、公众须知、导览信息、紧急救援电话和注意事项等标识和信息,在科普教育基地出入口、售票处、服务中心、洗手间、科普资源点、餐饮点、存包处等关键位置设置醒目的导引标识。

9.3.2 提供夜间科普服务的,应设置满足低照度情况公众引导和疏散需求的夜间导引标识。

9.3.3 标识的设计和设置应符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB 13495.1 的要求,做到规范、醒目。

9.3.4 科普信息标识应包括资源名称、原理与内容、操作(使用)说明、参与体验感受及拓展知识等。

9.3.5 导引标识应包括名称、所在地点、方位、距离长度等内容。

9.3.6 标识系统应满足视觉障碍人士使用需求,宜设置盲文或语音提示等。

9.4 流量管控服务

宜实施公众流量管控措施,设置日(场次)、瞬时公众接待上限,实时监控、准确统计公众流量,适时启动公众流量控制措施。

注:常见的流量控制措施有日(场次)门票限量发售、放慢门票发售或人员安检速度、人员分流与疏导等。

9.5 安全服务

9.5.1 应配备专职安全管理人员或设立安全管理部门,负责日常安全管理工作,并建立完善的安全监控和保卫系统,以确保科普教育基地内公众的人身和财产安全。

9.5.2 应建立预防洪涝灾害、地质灾害、气象灾害、火灾以及拥挤和踩踏等突发性危险事件的应急管理体系,并制定针对重要节假日、大型活动、突发事件的安全预案,并定期开展应急演练。

9.5.3 科普教育基地内有潜在风险的位置应设置醒目的警示标识,配备必要的防护设施;不准许进入的位置,应设置醒目的“禁止进入”标识,宜安排专人值守;开放夜间参观的场所,应配备有夜间照明设施。

9.5.4 应在醒目位置设置规范的消防标识,定期检查消防设施、疏散通道和安全出口,保证消防设施完好,消防通道畅通。科普教育基地的消防安全措施应符合 GB/T 40248 的要求。

9.5.5 科普教育基地工作人员应有计划、有重点地开展安全知识培训和演练。

9.5.6 举办大型群体性、人员密集型科普活动时,除满足上述安全要求外,还应按照:

——GB/T 33170(所有部分)的相关要求进行整体安全管控;

——GB/T 40248 的相关要求进行消防安全管理。

9.6 卫生保洁

9.6.1 应建立健全卫生责任制度,应有专人负责保洁工作,并定期组织卫生检查。

9.6.2 开放区域、设备设施的卫生及管理应符合 GB 37487 的规定。

9.6.3 应实行垃圾分类管理。垃圾桶(箱)应设置合理,定期清理。

9.6.4 公共厕所设置应符合 GB/T 17217 的规定;宜设置无障碍厕位、婴儿看护设施、适老化设施等;应配备完好的冲水、盥洗、通风设备等,或使用免水冲生态厕所。厕所应免费开放,并有专人管理。

9.7 医疗服务

9.7.1 开放区域应定期进行环境清洁或消毒,预防传染性疾病的产生与传播。

9.7.2 应配备包含预防中暑和止血、消炎、止痛等药品和器材的保健箱,宜配备有自动体外除颤仪(AED)等急救设备。有条件的科普教育基地宜设立医务室,并配备医护人员。

9.7.3 宜与当地的急救中心、医院建立联系和紧急救援机制。

9.8 其他配套服务

9.8.1 设立遗失物招领处,提供规范的登记、保管、认领全流程遗失物招领服务。

9.8.2 宜提供邮政明信片、纪念币、纪念戳服务。

9.8.3 提供现金与线上支付等多种支付方式服务。

- 9.8.4 提供小件物品寄存服务。
- 9.8.5 应提供移动设备充电服务。
- 9.8.6 应提供盲文导览服务、手语咨询服务等助老、助幼、助残、助孕、助急等特殊化、人性化、无障碍服务。
- 9.8.7 宜根据基地特点,制作并传播高质量的科普图文、视频、书籍、课程等科普资源。
- 9.8.8 提供餐饮、住宿服务的科普教育基地应证照齐全、合法经营,生活饮用水质量应符合 GB 5749 的规定,食品来源、加工、销售应符合有关标准规范要求。

10 科普服务人员

10.1 基本要求

- 10.1.1 遵守职业道德和岗位规范,尊重公众的风俗习惯和信仰,维护公众合法权益。
- 10.1.2 具备从事科学普及工作的基本素养、知识储备和爱岗敬业的精神。
注: 志愿者具有良好的社会奉献精神,并热心科普公益活动、志愿从事科普服务工作。志愿者优先选择科技工作者、教育工作者、大学生和热心科普事业的社会人士。
- 10.1.3 承担文明参观引导职责,将文明告知、文明提醒、文明规劝落实到位。
- 10.1.4 具备良好的沟通、应变能力,能够及时、妥善地为公众解决问题。
- 10.1.5 身心健康,无职业禁忌症。

10.2 仪表举止

- 10.2.1 提倡微笑服务,应具备热情、主动、诚恳、耐心、细致的服务态度和服务意识。
- 10.2.2 在岗期间应仪表整洁,按规定着装,佩戴工作标志。
- 10.2.3 服务行为应符合 GB/T 20647.3—2006 中教育服务人员和文化服务人员的要求。

10.3 服务语言

文明规范用语。使用普通话提供科普服务,可提供外语、方言、民族语言等接待服务,语言发音清晰准确。

注: 辅导员普通话水平达到二级甲等及以上;提供涉外服务的科普教育基地提供 1 种及以上外语服务。

10.4 业务技能

- 10.4.1 熟练掌握岗位所需的专业知识和技能,取得相应的资格证书后持证上岗。
- 10.4.2 在上岗前进行系统化的科普服务知识和技能培训,具备科普辅导、科普活动策划组织与实施、互动答疑、展品等科普资源维护等专业能力。
注: 技能培训包括但不限于沟通表达、礼仪规范、老幼病残孕群体服务、AED 使用、科普设备维修保养等。
- 10.4.3 掌握基本的应急安全处理方法,能够提供基本的应急处置服务。

11 服务质量改进提升

- 11.1 建立投诉监督制度,主动接受社会监督,宜设置意见箱、意见簿、投诉电话、投诉邮箱、网络投诉地址等多种渠道,听取社会各界意见和建议。
- 11.2 安排专职人员负责投诉处理,按照 GB/T 17242 的规定及时处理、反馈投诉意见,及时通报相关业务部门,并按照要求做好投诉档案管理。

- 11.3 建立科普服务质量管理体系,根据 GB/T 36733 的内容对服务效果和服务质量进行评价。
- 11.4 完善公众满意度调查制度,根据 GB/T 31174 的内容开展满意度调查。
- 11.5 根据服务质量评价结果和公众满意度调查结果,提出科普教育基地科普服务改进措施,持续改进服务质量。



参 考 文 献

- [1] GB 8408—2018 大型游乐设施安全规范
 - [2] GB 8978—1996 污水综合排放标准
 - [3] GB/T 16767—2010 游乐园(场)服务质量
 - [4] GB/T 26354—2025 旅游信息咨询服务
 - [5] GB/T 31174—2014 国民休闲满意度调查与评价
 - [6] GB/T 32844—2025 科普资源分类与代码
 - [7] GB/T 36733 服务质量评价通则
 - [8] GB/T 41555—2022 科普服务分类与代码
 - [9] GB/T 44315—2024 科技馆展品设计通用要求
 - [10] QX/T 578—2020 气象科普教育基地创建规范
 - [11] LY/T 2251—2014 林业科普基地评选规范
 - [12] LY/T 3420—2024 国家林草科普基地评价规范
 - [13] 中华人民共和国科学技术普及法(中华人民共和国主席令第 43 号,2024)
 - [14] 国务院关于印发全民科学素质行动规划纲要(2021—2035 年)的通知(国发〔2021〕9 号)
 - [15] 科技部 中央宣传部 中国科协关于印发《“十四五”国家科学技术普及发展规划》的通知(国科发才〔2022〕212 号)
 - [16] 中国科协关于印发《中国科协科普发展规划(2021—2025 年)》的通知(科协发普字〔2021〕52 号)
 - [17] 中国科协. 全国科普教育基地创建与认定管理办法. 2021.
 - [18] 国家卫生健康委办公厅关于印发公共场所自动体外除颤器配置指南(试行)的通知(国卫办医函〔2021〕602 号)
-