



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 47178—2026

## 科普展教服务提供者基本要求

Basic requirements for science popularization exhibition education service providers

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
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 服务要求 .....	2
5.1 服务通用要求 .....	2
5.2 服务策划 .....	2
5.3 服务实施 .....	2
5.4 服务反馈 .....	2
6 管理要求 .....	2
6.1 组织管理 .....	2
6.2 人员管理 .....	3
6.3 资源管理 .....	3
7 评价与投诉 .....	3
7.1 评价与改进 .....	3
7.2 监督与投诉 .....	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)提出并归口。

本文件起草单位：国机通用机械科技股份有限公司、合肥迅大信息技术有限公司、中国科学技术馆、国家自然博物馆、华中师范大学、黑龙江省科学技术馆、清华大学合肥公共安全研究院、科大讯飞股份有限公司、中国国际科技交流中心、安徽省青少年科技活动中心、上海市建筑装饰工程集团有限公司、中国科学院合肥物质科学研究院、江苏汉博教育培训中心、中国机械工程学会、广州励丰文化科技有限公司、合肥探奥自动化有限公司、山东省标准化研究院、上海智慧圆科普教育设备有限公司、厦门科技馆管理有限公司、合肥通用机械研究院有限公司、辰安云服技术有限公司、江苏华辰教学设备有限公司、柳州市气象局、应急管理部天津消防研究所、中国水利水电科学研究院。

本文件主要起草人：邢金龙、刘国强、李博、樊庆、李璇、张宝武、杨景成、崔鸿、德晓龙、刘卫庄、梁光华、朱友平、方明、林利琴、郑军、韩煜、孙裴兰、周建中、秦承运、郁红萍、梁宇、马世新、李小瓯、袁俊瑞、韩明、姜殿荣、宋文琦、万金红、冯帅将、楚祥龙、姜雨朦、王珊珊、郑其、倪立莹、洪先亮、梁月强、朱海伦、李春。





# 科普展教服务提供者基本要求

## 1 范围

本文件规定了科普展教服务提供者的总体要求,以及服务、管理和评价与投诉的要求。  
本文件适用于为公众提供科普展教服务的事业单位、社会团体和企业等组织机构。

## 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

GB/T 33170.1 大型活动安全要求 第1部分:安全评估

GB/T 41131 科技馆展览教育服务规范

GB/T 43395 线下科普活动基本要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**科普展教服务** science popularization exhibition education services

依托科普展教资源,普及科学技术知识、倡导科学方法、传播科学思想、弘扬科学精神的各类科普教育活动的统称。

### 3.2

**科普展教服务提供者** science popularization exhibition education service provider

具备专职科普展教服务人员,具备科普教育活动的策划和实施能力,能够基于科普展教资源为公众提供科普展教服务的事业单位、社会团体和企业等组织。

## 4 总体要求

4.1 应体现科普展教服务的社会教育和公众服务特性。

4.2 应以提高公民科学素质为目标,引导公众培育科学和理性思维,树立科学的世界观和方法论,养成文明、健康、绿色、环保的科学生活方式,提高劳动、生产、创新创造的技能。

4.3 业务范围或经营范围应与科普展教服务相关。

4.4 应建立规范化的服务流程,宜具备完善的质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系。

4.5 应具备科普展教资源整合利用及科普教育活动策划与实施的能力。

4.6 应具备策划和实施各类科普展教服务所需的专职人员,专职人员应通过培训具备和保持相应的知识和技能。

4.7 应具有科普展教服务经验。

## 5 服务要求

### 5.1 服务通用要求

5.1.1 科普展教服务提供者所提供的服务内容应具有科学性、教育性、普及性和参与性。

5.1.2 科普展教服务提供者应根据不同年龄、不同文化背景以及不同行为能力公众的需求提供针对性、分众化的服务。

### 5.2 服务策划

科普展教服务提供者应：

- a) 分析不同年龄、不同文化背景以及不同行为能力公众的需求,明确服务目标;
- b) 基于科普展教资源等,面向不同服务对象,策划相应科普教育活动;
- c) 制定相应的服务方案,服务方案包括但不限于服务目标、服务对象、服务内容、服务形式、服务实施过程、服务时长、参与服务的相关人员、针对特殊群体(老年人、残障人士和孕妇等)的服务措施和紧急情况下的应急预案等;
- d) 对科普展教服务方案进行内部审核,确保有效满足公众需求、达成服务目标。

### 5.3 服务实施

5.3.1 科普展教服务提供者提供的服务应涵盖准备、宣传、执行、结束等环节,在各环节工作重点分别为：

- 准备环节中督促、检查、确认满足科普教育活动的实施条件;
- 宣传环节中应公开科普教育活动的咨询和参与渠道,并根据科普展教服务的规模、类型及所处阶段等因素,选择适当的宣传途径和方式,扩大影响力;
- 执行环节中接待公众进场,提供现场科普服务与管理;
- 结束环节中组织公众离场,清点回收使用物资,保存科普教育活动资料,清理废弃物,检查关闭现场设施设备。

5.3.2 在服务实施保障方面,科普展教服务提供者应按照 GB/T 43395 配置所需的人员、资金、场地、物料、设备、设施等资源,并确保上述资源满足实施科普展教服务的需求。

5.3.3 在服务安全保障方面,科普展教服务提供者：

- a) 应按照 GB/T 33170.1 对科普展教服务过程和场地进行危险有害因素辨识与管控,确保服务安全;
- b) 应对参与的公众进行安全教育,防止发生意外事故,宜为公众购买公众责任意外险;
- c) 应按照 GB/T 43395 做好应急准备,在紧急情况下启动应急预案,保障公众生命财产安全。

### 5.4 服务反馈

科普展教服务提供者应充分关注公众的服务体验并主动收集反馈意见,及时优化服务方案。

## 6 管理要求

### 6.1 组织管理

6.1.1 应建立和制定清晰的组织架构和明确的职责分工,包括但不限于展教服务部门及人员。

6.1.2 应制定完善的管理体系和规章制度,包括但不限于科普教育活动实施指导文件。

6.1.3 宜建立管理体系的定期评审机制。

## 6.2 人员管理

6.2.1 应拥有一支专职的服务团队,包含实施科普展教服务所需的各类专职人员,人员符合 GB/T 41131 的要求。

6.2.2 应确保所有专职人员具备与其工作相关的核心能力并通过培训与考核保持这些能力,包括但不限于良好的综合科学素养、文字表达能力、语言沟通能力和基本的突发事件处置能力等。

6.2.3 开展科普志愿服务的志愿者应经过培训并通过考核,科普志愿者开展服务时宜有专职人员在场。

6.2.4 宜成立由科学、教育和文化等方面的专家组成的顾问团队,对科普展教服务内容的思想性和科学性等进行指导。

## 6.3 资源管理

6.3.1 应建立资源管理与维护制度,确保资源的有效性与完整性。

6.3.2 应规划并有效利用科普展教资源,并根据服务反馈进行动态评估与优化调整。

## 7 评价与投诉

### 7.1 评价与改进

7.1.1 应对科普展教服务进行内部评价。

7.1.2 宜组织公众对科普展教服务进行评价。

7.1.3 宜邀请第三方机构或专家对科普展教服务进行外部评价。

7.1.4 应根据评价结果制定改进措施和计划,优化服务内容和管理制度,持续提升服务质量与水平。

### 7.2 监督与投诉

7.2.1 应对外公布监督、投诉方式,包括但不限于电话、电子邮箱、官方网站等,主动接受社会监督。

7.2.2 宜设立监督与投诉处理部门或专员,负责处理监督投诉工作。

7.2.3 投诉应按照 GB/T 19012 的要求处理。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求
  - [2] GB/T 25600—2010 博物馆讲解员资质划分
  - [3] GB/T 28222—2011 服务标准编写通则
  - [4] GB/T 36721—2018 博物馆开放服务规范
  - [5] GB/T 41132—2021 科普信息资源唯一标识符
  - [6] GB/T 41555—2022 科普服务分类与代码
- 



