

团 体 标 准

T/GZBZ XX—202X

科普讲解服务规范

Specification for science popularization explanation service

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

广州市标准化协会 发布

目 次

前言	III
引言	V
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 观众分类和讲解方式	2
6 科普讲解员要求	2
6.1 基本从业能力	2
6.2 职业资质	2
6.3 仪容仪表	3
7 科普讲解词要求	3
8 科普讲解服务要求	3
8.1 通用要求	3
8.2 一般导览式讲解要求	4
8.3 表演式讲解要求	4
8.4 科学探究式讲解要求	5
9 服务质量监督与改进	5

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。

本文件由广东科学中心提出。

本文件由广州市标准化协会归口。

本文件起草单位：广东科学中心、广东省科技馆研究会、广州市标准化协会。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX。

引 言

创新是引领发展的第一动力，是建设现代化经济体系的战略支撑，这一历史性变革过程对科普工作提出了新的挑战 and 新的要求。科普讲解是在科普场馆内，使用易于观众理解、接受与参与的方式，围绕单一或多个主题，加工处理科技知识、科学方法、科学思想与科学精神的相关信息，提供具有阐释性与启发性的、以观众为中心并与其个体体验产生关联的基础性非正规教育活动。

本文件的制定将更好地贯彻科普发展理念，满足科普事业快速发展的需要，规范科普讲解服务工作的具体要求。

科普讲解服务规范

1 范围

本文件规定了科普讲解服务的相关术语和定义、总体要求、观众分类和讲解方式、科普讲解员要求、科普讲解词要求、科普讲解服务要求和服务质量监督与改进。

本文件适用于科普基地的科普讲解服务工作，其他科普讲解可参照使用。

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 32844—2016 科普资源分类与代码

3 术语和定义

GB/T 32844—2016 界定的以及下列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，普及科技知识、倡导科学方法、传播科学思想、弘扬科学精神的活动。

[来源：GB/T 32844—2016，2.1]

3.2

科普讲解 science popularization explanation

以展品展项为基础，由科普讲解员运用科学语言和其他辅助表达，将知识传递给公众的一种社会活动。集成了教师、播音、演讲、话剧、表演等专业技术手段，是专业性、知识性和艺术性的高度综合。

3.3

科普讲解员 science popularization lecturer

从事科普知识、科普方法、科普精神讲解及相关教育、服务的专业人员。

3.4

表演式讲解 performance based explanation

以科学知识、科学方法、科学思想、科学精神为基础，配以相应的剧情，通过艺术表演的形式弘扬科学精神、传播科学知识的讲解方式。

4 总体要求

4.1 科普讲解应传播正确的科学知识，包括科学领域的科学数据、科学概念、科学事实、科学定理、科学观点、科学理论或已获得某种承认的科学假说；技术领域的原理知识、设计知识、操作知识、标准知识等。

4.2 应通过科普讲解让公众认识和了解科学精神与方法，帮助公众更好理解科学技术本身，提高科学判断力和运用科学的能力。

4.3 科普讲解应传播对科学理论的构成、提出、进化依据的认识，帮助公众把握科学的本质与精神，提升内在科学素质，增长辨别能力。

4.4 科普讲解应从探索、怀疑、实证、理性等科学精神的不同方面出发，向公众传播探索求真的理性精神、实验取证的求实精神、开拓创新的进取精神、竞争协作的包容精神、执着敬业的献身精神。通过对提炼出来的科学精神内容的传播普及，帮助公众学习、理解、内化科学精神于思想认识深处。

5 观众分类和讲解方式

5.1 科普讲解观众分类见表 1。

表 1 科普讲解观众分类

观众类别	年龄	特点	科普讲解原则
青少年观众	<18岁	求知欲强、注意力不稳定	科学性、趣味性、丰富性
普通观众	≥18岁	成分复杂、社会阅历丰富	科学性、知识性

5.2 科普讲解方式分为一般导览式讲解、表演式讲解和科学探究式讲解 3 种方式。

6 科普讲解员要求

6.1 基本从业能力

科普讲解员应具备以下基本从业能力：

- a) 有较强的语言表达能力，逻辑清晰；
- b) 具有较高的文化素养和广博的知识；
- c) 具有将专业知识通俗化的能力；
- d) 具有良好的沟通协调能力及团队精神。

6.2 职业资质

6.2.1 科普讲解员按照学历和能力不同，分为三个等级：初级科普讲解员、中级科普讲解员和高级科普讲解员。

6.2.2 初级讲解员应具备以下资质：

- a) 大专及以上学历；
- b) 熟悉展馆展项操作及基本原理；
- c) 有健康证。

6.2.3 中级讲解员应具备以下资质：

- a) 大专及以上学历；
- b) 已取得初级讲解员资格或具备相应能力；
- c) 普通话达二级乙等标准；

- d) 能承担相应的科普教育任务；
 - e) 有健康证。
- 6.2.4 高级讲解员应具备以下资质：
- a) 本科及以上学历；
 - b) 已取得中级讲解员资格或具备相应能力；
 - c) 普通话达二级甲等标准；
 - d) 有良好的英文交流能力；
 - e) 熟悉并掌握展馆全程导览讲解任务内容，以及展馆 40%以上的科普教育任务项目；
 - f) 具备展览教育培训和教案开发能力；
 - g) 有健康证。

6.3 仪容仪表

科普讲解员的仪容仪表应符合以下要求。

- a) 形象气质佳：
 - 1) 男性讲解员身高应不低于 1.70 米；
 - 2) 女性讲解员身高应不低于 1.60 米。
- b) 着装整洁、得体：
 - 1) 男性讲解员宜穿西服外套，打领带、穿深色袜子；
 - 2) 女性讲解员应不穿超过膝上 10 厘米的裙子、黑色丝袜及露脚趾的鞋。
- c) 头发应干净整洁，
 - 1) 男性讲解员应不留长发，刘海头发长度不超过眉毛；
 - 2) 女性讲解员应将头发扎起，不披头散发；
- d) 面容保持精神整洁，男性应不留胡须，女性应化淡妆。
- e) 言谈举止应文明稳重，自然而不做作。

7 科普讲解词要求

- 7.1 科普讲解词应以展品为基础，编写语言应服从、服务于展览。
- 7.2 科普讲解词应遵循因人施写的原则，针对不同观众分类撰写不同的讲解词。
- 7.3 科普讲解词应少用书面语和生僻字，减少同音误解，单个句子不应太长。
- 7.4 科普讲解词应注重词汇色彩和语音色彩。

8 科普讲解服务要求

8.1 通用要求

- 8.1.1 讲解员应提前领取讲解设备，并查验设备能否正常使用。
- 8.1.2 讲解员应端庄整洁、妆容得体，且佩戴了上岗标志。
- 8.1.3 讲解员应按照规定时间提前 15 分钟到指定地点等候观众。
- 8.1.4 讲解员应熟悉观众服务的基本知识，包括公共服务、问询指引、应急处理等。
- 8.1.5 讲解员应以礼貌问候语开始，并对观众表示欢迎，营造友好舒适的讲解氛围。
- 8.1.6 讲解过程中应使用文明语言；回答问题应耐心、和气、诚恳；不冷落、顶撞或轰赶观众；不与观众发生争执或矛盾。

- 8.1.7 讲解过程中发生意外情况时，讲解员应及时联络有关部门，尽快妥善处理或解决。
- 8.1.8 讲解活动结束后，讲解员应诚恳征求观众对讲解工作的意见和建议；对观众的批评和建议，讲解员应礼貌地感谢；必要性应及时向单位有关部门反映。
- 8.1.9 讲解员应以礼貌用语结束科普讲解服务，并热情地向观众道别。

8.2 一般导览式讲解要求

8.2.1 准备工作

- 8.2.1.1 应根据不同团体来访需求，确定讲解员。接待青少年观众，应选派有教学经验的讲解员；接待普通观众，应选派中高级讲解员进行有深度、有广度的讲解。
- 8.2.1.2 讲解员应提前熟悉展馆展陈的科学知识、操作方法和运行原理。
- 8.2.1.3 讲解员应做好路线、参观内容的策划，做好与展馆展陈部门的沟通协调工作。

8.2.2 讲解要求

- 8.2.2.1 讲解员应向观众告知参观行程及时间安排，路线安排应不重复。
- 8.2.2.2 讲解员应站在队伍斜前方引导。如有馆方领导陪同，应主动站在陪同领导身边，配合领导进行讲解，不与观众或领导抢词。
- 8.2.2.3 讲解员应在展示知识的基础上有一定的拓展和思考，面对普通观众时应结合生活中的现象，通俗易懂地进行施讲；面对公务接待团体时应结合社会热点、相关政策进行施讲；面对行业内观众时应结合展示手法、设计理念进行施讲。
- 8.2.2.4 讲解应繁简适度，讲解语言应准确易懂；吐字应清晰，并富有感染力。
- 8.2.2.5 讲解应活跃生动，讲解员应做好讲解与引导参观的有机结合。

8.3 表演式讲解要求

8.3.1 准备工作

- 8.3.1.1 基于观众对讲解的认知深度不同，讲解员应对表演式讲解互动环节做好两种或两种以上的表演互动方案。
- 8.3.1.2 讲解员应根据不同表演项目要求确定讲解设备及表演道具。
- 8.3.1.3 讲解员应提前领取讲解设备及表演道具，并查验能否正常使用。
- 8.3.1.4 讲解员应在规定时间前 30 分钟到达表演后台，做好道具准备、暖场等相关表演准备。

8.3.2 讲解要求

- 8.3.2.1 讲解员应准时进行表演式讲解。
- 8.3.2.2 讲解员应按表演项目要求穿着指定服装服饰。
- 8.3.2.3 讲解员应按讲解流程进行讲解，讲解台词规范完整，表演完整无误，不应随意删减表演讲解环节。
- 8.3.2.4 讲解员应站在表演舞台中央，不偏台、不背光，不背对观众。
- 8.3.2.5 表演式讲解应生动、形象，符合角色要求。在理解科学内容的基础上，根据表演剧情抓住角色个性进行讲解。
- 8.3.2.6 表演式讲解应与多媒体配合良好，各环节衔接应流畅。
- 8.3.2.7 讲解员应熟练使用表演道具。
- 8.3.2.8 表演式讲解过程中讲解员应积极邀请观众参与体验项目，配合表演。
- 8.3.2.9 讲解员应把控时间，邀请环节应做到紧凑、合理。

- 8.3.2.10 讲解员应掌控全场，维持现场秩序，并提醒观众注意安全。
- 8.3.2.11 讲解结束后，讲解员应按要求做好表演器材、道具等的清点及归整工作。

8.4 科学探究式讲解要求

8.4.1 准备工作

- 8.4.1.1 讲解员应选好科普讲解内容，讲解内容应以科学知识、科学方法、科学思想、科学精神为主，配合人文、社会知识。
- 8.4.1.2 讲解员应根据观众类别及特点编写科普讲解词，将专业的科学术语转化为通俗易懂、形象生动的语言。
- 8.4.1.3 讲解员应做好科普讲解方式方法及路线策划。
- 8.4.1.4 基于观众对讲解的时间长度、认知深度的不同要求，讲解员应对讲解内容做好两种或两种以上讲解方案的准备。

8.4.2 讲解要求

- 8.4.2.1 科学探究式讲解应分析并提炼展品包含的科学原理。
- 8.4.2.2 科学探究式讲解应准确分析并把握展品核心科学原理与现象间的关系。
- 8.4.2.3 科学探究式讲解应让观众通过体验实现对展品原理的认知。
- 8.4.2.4 科学探究式讲解应设计引导观众进行体验和认知的教学环节。
- 8.4.2.5 科学探究式讲解应设计相应的辅助实验、器材、道具，通过辅助实验、器材、道具产生的现象，使观众通过体验实现认知。
- 8.4.2.6 科学探究式讲解应选择有效的体验方式和手段，引导观众关注和发现最关键的科学现象。

9 服务质量监督与改进

- 9.1 应对外公布科普讲解服务质量监督电话，并采用观众问卷调查、设置意见箱、意见簿和投诉站等方式收集观众意见或建议，对意见或建议进行分析并做详细记录。
- 9.2 应积极配合行政管理部和行业管理部门的监督、检查，对存在问题及时整改。