|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 点击此处添加ICS号 |
| CCS | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
| 35 |

福建省地方标准

DB35/TXXXX—XXXX

综合类气象科普基地服务导则

Service guideline for comprehensive meteorological science popularization base

（本草案完成时间：2023.2.9）

XXXX-XX-XX发布

XXXX-XX-XX实施

福建省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc126792992)

[1 范围 3](#_Toc126792993)

[2 规范性引用文件 3](#_Toc126792994)

[3 术语和定义 3](#_Toc126792995)

[3.1 综合类气象科普基地 3](#_Toc126792996)

[4 服务场所与设施 3](#_Toc126792997)

[4.1 科普场所 3](#_Toc126792998)

[4.2 服务设施 4](#_Toc126792999)

[5 服务人员 4](#_Toc126793000)

[5.1 管理人员 4](#_Toc126793001)

[5.2 讲解人员 4](#_Toc126793002)

[5.3 科普志愿者 4](#_Toc126793003)

[6 服务提供 4](#_Toc126793004)

[6.1 参观体验 5](#_Toc126793005)

[6.2 科普教育 5](#_Toc126793006)

[6.3 科普研发 5](#_Toc126793007)

[6.4 购物 5](#_Toc126793008)

[6.5 休闲娱乐 6](#_Toc126793009)

[7 服务保障 6](#_Toc126793010)

[7.1 服务运营管理 6](#_Toc126793011)

[7.2 安全管理 6](#_Toc126793012)

[8 服务评价与改进 6](#_Toc126793013)

[8.1 服务评价 6](#_Toc126793014)

[8.2 服务改进 7](#_Toc126793015)

[参考文献 8](#_Toc126793016)

1. 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。

本文件由福建省气象标准化技术委员会（SAFJ/TC 17）提出并归口。

本文件起草单位：厦门市气象服务中心。

本文件主要起草人：王美娜、金丰军、杨秀敏、苏卫东、张黎东、蓝巧玲、江帆、吴陈锋、祁旭、焦阳、胡雅君、吴珠妹。

综合类气象科普基地服务导则

* 1. 范围

本文件规定了综合类气象科普基地服务的服务场所与设施、服务人员、服务提供、服务保障、服务评价与改进。

本文件适用于综合类气象科普基地的服务。

* 1. 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 3095 环境空气质量标准

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 18883 室内空气质量标准

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* + 1. 综合类气象科普基地comprehensive meteorological science popularization base

独立兴建或联合社会力量共建形成的具有气象科普展示与教育功能的科技、文化、教育类公共活动场所或气象业务、科研、教育（大学）机构。

* 1. 服务场所与设施
		1. 科普场所
			1. 公共综合类，如常年向社会公众开放的气象科普展区、气象科普馆、气象科普广场、气象公园等。
			2. 专业综合类，如重大节日面向有组织集体参观开放的业务工作区，包括但不限于气象台（站）、观测场（站）、雷达站、实验室、陈列室、科研中心、野外观测站、试验站、预报会商大厅、多功能会议厅、预警信息发布中心、气象融媒体中心、电视天气预报制作和播报室等。
			3. 应环境整洁舒适，绿化及卫生达标。环境与空气质量应符合GB 3095和GB/T 18883的有关要求，并保持空气流通和参观通道畅通。
		2. 服务设施
			1. 具有面积不少于100平方米的固定气象科普活动场所。
			2. 公共综合类科普场所应配备与气象专业知识有关的演示设备、模型、展板、说明牌、宣传栏等相应科普器材或设施，并根据气象科技前沿发展和社会热点定期更新扩展内容。
			3. 专业综合类科普场所应结合本单位实际特点，结合工作流程、仪器设备性能、服务产品、观测产品等制作相应展示展板、说明牌、宣传栏，有条件的可利用多媒体大屏幕投放图文、视音频等科普产品，并根据本单位最新业务成果、国内外科技前沿发展，及时更新扩展内容。
			4. 应有参观人员休息区，并配备座椅、急救箱和常用药品、老花镜、纸笔等便民物品。
			5. 宜提供观众导览设施设备。
			6. 有条件的科普场所可以为参观人员提供餐饮服务。
	2. 服务人员
		1. 管理人员
			1. 负责科普场馆所的日常管理、设施维护、材料报送、档案及科普活动的协调、组织、管理以及科普工作人员的培训、考核等。
			2. 应熟练掌握场所内所有设施的主要性能、操控流程和可提供的服务项目，并根据需要定期参加学习培训，提升设备维护能力和管理水平。
		2. 讲解人员

负责运用科学、生动的语言和其它辅助表达方式，将知识传递给观众。

具备从事气象科普服务工作所要求的人文素养以及专业知识和服务技能。熟悉讲解工作流程，熟练掌握讲解内容，定期进行考核、培训。经培训合格后方可上岗。

认真对待工作，不断创新和学习，用专业的态度向参观人员普及气象科普知识，提高全民气象灾害防御意识和能力。

* + 1. 科普志愿者

负责协助管理人员、讲解人员提供科普服务。

年龄在18至65周岁（原则上不超过此范围，如有气象专业背景适当放宽）的学生、在职或者自由职业人士，身心健康，热情开朗。

能使用普通话与规范用语，有较好的表达能力。

热心社会公益事业，具有奉献精神和责任感，愿意利用自己的业余时间为公众提供服务。

遵守科普基地的各项规章制度。经培训合格后方可上岗。

以自然年为单位，全年服务时间不少于64小时，当年服务时间当年有效，不累加至次年。

* 1. 服务提供
		1. 参观体验
			1. 公共综合类、专业综合类科普场所应根据自身特色，建立、完善的科普展示空间，从不同侧重点展示气象科技、业务、服务和文化发展，并提供现场讲解服务。
			2. 气象参观体验区应突出通俗易懂的展示内容，以观众容易理解的形式展示深奥原理，加深用户的参观体验。
			3. 配备气象参观体验区服务工作人员应掌握接待服务基本知识，文明礼貌、服务热情。
			4. 气象参观体验区，能提供天气气候、气象卫星、雷达、电视天气预报制作、人工影响天气、公共气象服务、大气探测、气象科学实验等相关的参观体验活动。
			5. 应有专属人员团队负责对气象参观体验区的整体规划、展区布置、展品展项设计、讲解词撰写、导览路线设计、日常管理等工作。
		2. 科普教育
			1. 根据气象科普基地的自身特色，面向青少年特别是在校学生、农民、城镇劳动者、领导干部和公务员等重点人群，开展科普活动，包括：群众性科普活动、公益性科普讲座、公益性科普展览、其他科普教育等。
			2. 应联合学校、企业、科研机构等社会力量共建具有气象科普展示、教育功能的活动场所，积极开展社会化气象科普活动。
			3. 以本单位特色科普资源为基础，组织青少年科技夏（冬）令营，或承接青少年科普研学、社会实践、专业实习、科普考察交流等活动。
			4. 世界气象日、气象科技活动周、防灾减灾日、全国科普日等重要时间节点常态化开展主题气象科普活动。
			5. 充分利用科普场所的科普设施、媒体、广播、网络等开展科普宣传，积极普及应对气候变化、生态文明建设、天气气候、气象防灾减灾等气象科学知识，科学准确、通俗生动；展示形式应生动形象、图文并茂，围绕防灾减灾，加强针对气象预报预警信息的科学解析、标准的宣贯解读和防灾避险知识的宣传，提升全民防灾避灾救灾的意识和能力。
		3. 科普研发
			1. 成立科普专家团队，面向气象部门、气象学会理事单位及会员单位组建，邀请一批热心气象科普且具有专业技术特长的专家，组成科普专家团队。
			2. 结合本地天气气候特点及科普基地工作实际，并围绕前沿气象科学进展和社会热点，组织开展科普创作。
			3. 开发科普教材、课件PPT、科普视频、音频、微信小程序、展教品（科普宣传品、文创产品）、图书、影视作品等。
		4. 购物
			1. 应有统一管理、秩序良好的购物区域，在售商品宜有基地或当地特色。
			2. 应有服务人员向参观人员介绍在售商品的功能用途、存储注意事项等信息。
			3. 应提供电子及现金支付方式。
			4. 综合类气象科普基地相关在售商品和服务应明码标价、准确计量、公平交易，并提供质量保证。
		5. 休闲娱乐
			1. 应有效利用场所内的展项设施开发气象主播秀、答题、互动游戏、天气主题摄影、观察日记、宝贝画天气等休闲娱乐项目。
			2. 宜提供气象研学、旅游观光、学生实践、团建拓展、亲子娱乐等活动。
	2. 服务保障
		1. 服务运营管理
			1. 应制定科学的发展规划和完善的管理制度，实现对气象科普基地制度化、规范化管理，促进气象科普基地的可持续发展。
			2. 年度科普经费列入预算并保障到位。
			3. 应制定人员培训计划，定期组织或参加相关培训，培训不合格不得上岗。
			4. 应在场所的明显位置公布服务时间、服务项目、服务内容等信息。
		2. 安全管理
			1. 应配备消防器材、监控设备、应急照明、疏散通道、疏散指示标志（应符合GB2894和GB10001.1、GB13495.1）等。
			2. 安全、消防设施应符合国家和行业的相关规定，并按安全设施及消防产品检测要求进行检测、更新、维护。
			3. 履行运营主体的安全责任，安全制度健全，安全责任落实。
			4. 定期进行安全应急演练。
			5. 配备人员对场所及展品设施进行日常安全管理，每月至少开展一次全面的安全检查。
			6. 安全出口、疏散走道指示标志明显、正确，并保持畅通。
	3. 服务评价与改进
		1. 服务评价
			1. 应设服务投诉点或投诉电话，做好投诉受理与记录，及时处理并反馈。
			2. 应建立内部评价机制，对科普活动效果、讲座效果、展览效果、讲解质量、研学课程、文创产品等进行评价。
			3. 活动后即应面对服务对象开展公众评价，收集公众意见和建议。
			4. 应对内部评价、公众评价及投诉处理数据进行统计分析，作为服务评价依据。
		2. 服务改进
			1. 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。
			2. 宜定期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。

参考文献

［1］GB/T 1.1-2020 标准化工作导则

［2］QX/T 578-2020 气象科普教育基地创建规范

［3］福建省气象局，福建省科学技术厅.福建省气象科普基地管理办法（试行）：闽气发﹝2021﹞62号［Z］，2021

［4］DB 3301/T 0200-2018 科普教育基地管理与服务规范

［5］DB 1310/T 226-2020 热带植物馆科普研发基地服务规范

［6］DB 4401/T 129-2021 公共科普场馆运营规范

［7］DB 1410/T 111-2020 防震减灾科普教育基地管理要求

