

T/WXBDA

无锡市大数据协会团体标准

T/WXBDA 015—2025

人工智能科普场馆导览服务规范

Standards for guided tours in science popularization venues

2025 - 11 - 10 发布

2025 - 12 - 11 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 导览员要求	1
5 服务设施与设备	2
6 服务流程	2
7 服务质量控制与评估	3

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。

本文件牵头单位：昆山周庄鸿峰生命奥秘博物馆有限公司。

本文件参与单位：苏州创联知识产权代理有限公司、昆山康德文化传播有限公司。

本文件主要起草人：周秉则、张健、刘晨阳。

人工智能科普场馆导览服务规范

1 范围

本文件规定了科普场馆导览服务的导览员要求、服务设施与设备、服务流程、服务质量控制与评估。本文件适用于科普场馆的导览服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 导览员要求

4.1 专业知识

4.1.1 导览服务人员应具备丰富的科学知识，涵盖自然科学、技术科学、社会科学等多个领域，熟悉场馆内各类展品所涉及的科学原理、历史发展、应用现状等内容。定期参加科学知识培训与学习活动，关注科学技术前沿动态，不断更新知识体系，提高专业素养。

4.1.2 应了解场馆历史、发展规划、功能布局、展览设置、活动安排等信息，能够准确、全面地向观众介绍场馆基本情况。熟悉场馆内各类设施设备的使用方法、注意事项，可为观众提供相关指导与帮助。

4.2 讲解技能

4.2.1 应具备良好的语言表达能力，能够清晰、流畅、生动地讲解科普知识，运用恰当的词汇、语调、节奏，吸引观众注意力。

4.2.2 应善于与观众沟通交流，能够根据观众反馈及时调整讲解内容与方式，营造良好的互动氛围。掌握倾听技巧，认真听取观众问题与意见，给予积极回应。具备处理突发情况的沟通能力，如观众提问超出知识范围、现场出现争议等，能够妥善应对，化解矛盾。

4.2.3 应熟练掌握多种讲解方法，根据不同展览内容与观众需求，灵活选择合适的讲解方法，提高讲解效果。能够运用多媒体工具辅助讲解，如 PPT、视频、音频等，增强讲解的直观性与趣味性。

4.3 职业素养

4.3.1 应树立以观众为中心的服务理念，热情、主动、耐心、细致地为观众提供服务。保持微笑，态度和蔼可亲，积极解决观众遇到的问题，努力提升观众满意度。

4.3.2 应对工作认真负责，严格遵守工作纪律与操作规范，确保导览服务质量。讲解过程中不得随意离岗、串岗，不得敷衍了事、应付观众。对讲解内容的准确性、完整性负责，避免传播错误信息。

4.3.3 应保持良好形象气质，着装整洁、得体，符合场馆工作环境要求。举止文明、大方，言行符合职业规范。注重个人卫生，保持良好的精神状态，展现科普场馆工作人员的良好风貌。

4.4 培训与考核

4.4.1 新入职导览服务人员应参加系统的入职培训，培训内容包括科普知识、讲解技巧、服务规范、安全知识、应急处理等方面。培训时间不少于 36 h，通过理论学习、现场观摩、模拟讲解等方式，使新员工尽快熟悉工作岗位要求，掌握基本工作技能。

4.4.2 定期组织在职导览服务人员参加业务培训，更新知识结构，提升业务能力。培训内容根据实际工作需要与行业发展动态确定，如邀请专家进行科学知识讲座、开展讲解技巧提升培训、组织服务案例分析研讨等。

4.4.3 建立科学合理的考核评估机制，定期对导览服务人员进行考核。考核内容包括专业知识、讲解技能、服务态度、工作业绩等方面，考核方式采用笔试、现场讲解、观众评价、工作表现评估等多种形式相结合。根据考核结果，对表现优秀的员工给予表彰与奖励，对不达标的员工进行针对性培训或调整岗位，激励员工不断提升服务水平。

5 服务设施与设备

5.1 导览标识系统

5.1.1 在场馆周边、入口处设置明显的场馆标识，包括场馆名称、标志、开放时间、联系电话等信息，便于观众识别与查找。场馆内部各区域、展厅、通道设置清晰的指示标识，引导观众前往不同功能区域。

5.1.2 为每件展品配备详细的标识牌，标识牌内容包括展品名称、科学原理、操作方法、注意事项等信息。标识牌文字表述应准确、简洁、明了，采用多种语言对照（如中文、英文等），满足不同观众需求。对于重要展品或复杂展品，可设置二维码，观众通过扫码可获取更详细的图文、视频介绍资料。

5.2 多媒体导览设备

5.2.1 开发建设电子导览系统，包括手机 APP、微信小程序、自助导览终端等。电子导览系统应具备场馆地图导航、展品介绍、语音讲解、展览预告、活动报名等功能，为观众提供个性化、便捷的导览服务。系统界面设计应简洁美观、操作方便，讲解语音清晰、生动，支持多种语言切换。

5.2.2 在展厅内合理设置多媒体展示设备，如 LED 显示屏、触摸查询一体机、投影仪等，用于播放科普视频、图片、动画等资料，丰富展览展示形式，增强观众参观体验。多媒体展示设备应定期维护保养，确保正常运行，播放内容应定期更新，保持时效性与吸引力。

5.3 休息与服务设施

5.3.1 在场馆内设置足够数量的休息区域，配备舒适的座椅、茶几等设施，为观众提供休息场所。休息区域应分布合理，避免影响观众正常参观路线，同时保持环境整洁、安静。

5.3.2 根据场馆规模与观众需求，设置相应的餐饮服务设施，如餐厅、咖啡馆、小吃亭等。餐饮服务设施应提供卫生、安全、多样化的食品与饮品选择，价格合理，符合相关食品安全法规要求。餐饮区域应保持环境整洁，加强通风换气，确保食品安全与用餐环境舒适。

5.3.3 设立科普商店或纪念品销售区域，提供与场馆展览内容相关的科普书籍、文具、玩具、纪念品等商品。商品应具有一定的科普价值与文化特色，价格明码标价。购物服务人员应热情服务，为观众提供购物咨询与帮助。

5.4 安全设施

5.4.1 场馆内应按照相关消防法规要求，配备齐全的消防设施，如火灾自动报警系统、消火栓系统、自动喷水灭火系统、灭火器、应急照明与疏散指示标志等。消防设施应定期维护保养、检测，确保完好有效。制定完善的消防安全制度与应急预案，定期组织员工与观众进行消防安全培训与演练，提高火灾应急处置能力。

5.4.2 对于具有一定危险性的展品或体验项目，应设置完善的安全防护设施，如防护栏、安全带、安全网等，并在显著位置张贴安全警示标识，告知观众注意事项与操作规范。加强对安全防护设施的日常检查与维护，确保其防护性能可靠。

6 服务流程

6.1 观众接待

6.1.1 导览服务人员提前到达工作岗位，检查工作区域卫生、设备设施是否正常运行，准备好讲解资料、导览工具等物品。整理个人仪容仪表，以良好的精神状态迎接观众。

6.1.2 在观众入场时，导览服务人员应热情迎接，引导观众有序入场。在入口处向观众发放场馆导览手册、活动宣传单页等资料，简要介绍场馆基本情况、展览内容与当日活动安排。对于团队观众，与团队负责人沟通协调，确定参观路线与讲解时间。

6.2 讲解服务流程

6.2.1 按照预定讲解时间，在指定地点集合观众，进行开场介绍。开场介绍内容包括讲解员自我介绍、讲解主题、参观路线、注意事项等，引导观众对本次讲解活动形成初步了解，激发观众兴趣。

6.2.2 带领观众按照预定路线依次参观各展厅，在讲解过程中，根据展品特点与观众反应，灵活运用讲解方法，详细介绍展品科学原理、历史背景、应用价值等内容。鼓励观众提问、互动，及时解答观众疑问，引导观众深入思考。在每个展厅讲解结束后，适当留出时间让观众自由参观、体验展品。

6.2.3 参观结束后，在出口处进行总结性讲解，回顾本次参观的重点内容，强调科学知识及启示。征求观众对讲解服务的意见与建议，感谢观众参观，并欢迎观众再次光临。

6.3 咨询服务流程

6.3.1 咨询服务人员在咨询台随时准备接待观众咨询，当观众前来咨询时，应主动问候，热情服务，引导观众清晰表达问题。

6.3.2 认真倾听观众问题，对于能够当场解答的问题，应迅速、准确地给予解答；对于需要查阅资料或进一步核实的问题，告知观众稍等片刻，查阅相关资料后给予答复；对于无法解答的问题，诚恳向观众说明情况，并引导观众寻求其他途径解决问题，如联系相关部门、查阅专业书籍等。

6.3.3 在咨询服务过程中，对于观众提出的重要意见与建议，应认真记录，包括观众姓名、联系方式、问题内容、建议措施等信息。定期对咨询记录进行整理分析，将观众反馈意见及时上报给相关部门，为场馆改进服务提供参考依据。

6.4 特殊人群服务流程

6.4.1 当接待特殊人群（如残障人士、老年人、儿童等）时，导览服务人员应首先与特殊人群本人或其陪同人员进行沟通，了解其身体状况、知识水平、兴趣爱好、特殊需求等信息，对其参观需求进行评估。

6.4.2 根据需求评估结果，为特殊人群制定个性化服务方案。服务方案应包括参观路线调整、讲解内容与方式优化、特殊服务措施安排等内容。例如，为视力障碍者安排专人全程陪同讲解，调整参观路线避开复杂地形；为儿童设计亲子互动式讲解内容，增加趣味性体验环节。

6.4.3 按照服务方案为特殊人群提供服务，在服务过程中密切关注特殊人群反应，及时调整服务方式与节奏，确保服务质量与安全。服务结束后，征求特殊人群及其陪同人员对服务的意见与建议，对服务效果进行评估总结，为今后服务类似人群积累经验。

7 服务质量控制与评估

7.1 服务质量监督

通过设置意见箱、开展问卷调查、在线评价、电话回访等方式，广泛收集观众对导览服务的意见与建议。在馆内显著位置公布意见反馈渠道与方式，鼓励观众积极参与服务质量监督。对观众反馈的问题与建议进行分类整理、分析研究，将整改措施与结果及时反馈给观众，形成服务质量监督的闭环管理。

7.2 服务质量评估指标体系

7.2.1 通过问卷调查、在线评价等方式，了解观众对导览服务的整体满意度。设定满意度评价指标权重，计算观众满意度综合得分，作为衡量导览服务质量的重要指标。

7.2.2 评估导览服务在接待观众、解答咨询、引导参观等方面的效率。例如，统计观众咨询问题平均解答时间、团队观众从入场到开始讲解的等待时间、观众参观平均耗时等指标，分析服务流程中存在的效率瓶颈问题，采取针对性措施加以优化，提高服务效率。

7.2.3 对导览服务过程中的安全管理工作进行评估，包括安全设施设备完好率、安全制度执行情况、安全事故发生率等指标。确保导览服务在安全的前提下开展，为观众提供安全可靠的参观环境。

7.3 持续改进

7.3.1 定期对服务质量监督与评估结果进行分析总结，找出导览服务中存在的主要问题与薄弱环节。针对存在的问题，组织相关人员进行深入分析，查找原因，制定切实可行的整改措施。明确整改责任部

门、责任人与整改期限，确保问题得到有效解决。

7.3.2 根据观众需求变化、行业发展趋势以及服务质量评估反馈，积极推进导览服务优化与创新。不断丰富讲解内容，更新讲解方式，拓展服务领域，提升服务水平。鼓励导览服务人员提出创新想法与建议，对在服务创新方面表现突出的人员给予表彰与奖励，营造良好的服务创新氛围。

7.3.3 将服务质量评估结果与员工培训、职业发展相结合。针对员工在服务质量方面存在的不足，有针对性地开展培训活动，提升员工业务能力与综合素质。建立员工职业发展规划，为表现优秀、服务质量高的员工提供晋升机会与发展空间，激励员工不断追求卓越服务，为科普场馆导览服务持续改进提供人才保障。