



团 体 标 准

T/CMES 00007—2023

科普展教服务提供者基本要求

Basic requirements for science popularization exhibition and
education service providers

2023-09-26 发布

2023-10-25 实施

中国机械工程学会 发 布
中国标准出版社 出 版

中国机械工程学会(英文简称 CMES)是具备开展国内、国际标准化活动资质的全国性社会团体。制定中国机械工程学会团体标准,以满足企业需要和市场需求,推动机械工业创新发展,是中国机械工程学会团体标准的工作内容之一。中国境内的团体和个人,均可提出制修订中国机械工程学会团体标准的建议并参与有关工作。

中国机械工程学会团体标准按《中国机械工程学会标准化管理办法》进行制定和管理。

中国机械工程学会团体标准草案经向社会公开征求意见,并得到参加审定会议的 3/4 以上的专家、成员的投票赞同,方可作为中国机械工程学会团体标准予以发布。

在本文件实施过程中,如发现需要修改或补充之处,请将意见和有关资料寄给中国机械工程学会,以便修订时参考。

本标准版权为中国机械工程学会所有。除了用于国家法律或事先得到中国机械工程学会正式许可外,不许以任何形式复制、传播该标准或用于其他商业目的。

中国机械工程学会地址:北京市海淀区首体南路 9 号主语国际 4 座 11 层

邮政编码:100048 电话:010-68799027 传真:010-68799050

网址:www.cmes.org 联系人:袁俊瑞 电子信箱:yuanjr@cmes.org

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 资格要求 2

5 服务要求 2

 5.1 服务需求确定 2

 5.2 服务设计 2

 5.3 服务提供 2

6 管理要求 3

 6.1 管理的基本要求 3

 6.2 战略和业务管理 3

 6.3 管理评审 3

 6.4 预防和纠正措施 3

 6.5 财务和风险管理 3

 6.6 人力资源管理 3

 6.7 沟通管理(内部/外部) 4

 6.8 资源分配 4

 6.9 内部审核 4

 6.10 利益相关方的反馈 4

7 服务评价 5

 7.1 服务满意度评价 5

 7.2 评价指标 5

 7.3 监督与投诉 5

附录 A (资料性) 业务策划的内容 6

附录 B (资料性) 管理体系评审信息 7

附录 C (资料性) 预防和纠正措施 8

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。

本文件由全国科普服务标准化技术委员会(SAC/TC 568)提出。

本文件由中国机械工程学会归口。

本文件起草单位：合肥通用机械研究院有限公司、合肥迅大信息技术有限公司、中国科学技术馆、辰安云服技术有限公司、科大讯飞股份有限公司、合肥探奥自动化有限公司、上海市建筑装饰工程集团有限公司、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、东南大学、合肥通用环境控制技术有限责任公司、广州励丰文化科技股份有限公司、江苏华辰教育设备有限公司。

本文件主要起草人：邢金龙、刘国强、樊庆、王珊珊、朱友平、方明、陆俊、韩煜、马世新、郁红萍、周建中、吉胜旺、梁宇、韩明、李小瓯、楚祥龙、姜雨朦、梁月强、倪立莹、洪在银、张少磊。

引 言

本文件旨在为实施和评价高质量的科普展教服务提供一个通用模式,为服务提供者及其所服务的科普机构提供关于科普展教服务的设计、开发和交付的普遍参考。本文件使用术语“科普展教”而非术语“培训”,意在引导对科普展教服务结果的关注和对科普展教服务交付方式多样性的重视。

本文件重点对科普展教服务提供者的能力做了规定。这些规定能帮助客户选择能够满足自身需要和期望的科普展教服务提供者,也能用来作为评价科普展教服务提供者服务能力的依据。

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基本要求。

注：如果科普展教服务提供者隶属于某一组织，该组织还提供科普展教服务之外的其他产品（商品和服务），在这种情况下本文件仅适用于其中提供科普展教服务的部门。

本文件适用于科普展教服务提供者的管理与评价，能够自行为公众提供科普展教服务的科普机构可参照执行。

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—2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

科普 science popularization

采取公众易于直观理解、接受、参与的方式，弘扬科学精神、普及科学知识、倡导科学方法、传播科学思想的活动。

[来源：GB/T 41132—2021, 3.1]

3.2

科普机构 institutions of science popularization

直接面向社会公众无偿提供科普服务的各类公益科普单位。

示例：公益科普单位包括但不限于科技馆、科学中心、科技博物馆、青少年科技活动中心、科研机构科普展厅、高校及中小学素质教育基地、社区科普活动室。

3.3

科普展教服务 science popularization exhibition and education services

基于科学教育理念，依托科普展览内容，开设科普课程，举办科普活动，使公众尤其是青少年激发探究兴趣、了解科学知识、掌握科学方法而进行的各类科普教育活动。

示例：科普教育活动包括但不限于科普讲座、科普讲解、科普表演、科普实验、科普调查、科普考察、科普实践、科普研学、科普影音、科普应用程序、数字化展览。

3.4

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

具有专业化展教服务人员，具备科普展教课程、展教活动的研发和实施能力，能够为各类科普机构提供科普展教服务的组织。