

# T/GXAS

团 体 标 准

T/GXAS 909—2024

## 中医药文化宣传教育基地(教育科研机构类) 科普服务规范

Specification for science popularization service of traditional Chinese medicine cultural propaganda and education base (research institutions)

2024 - 12 - 19 发布

2024 - 12 - 25 实施

广西标准化协会 发布



# 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 基本要求 .....    | 1  |
| 5 科普内容 .....    | 3  |
| 6 科普形式 .....    | 3  |
| 7 科普服务要求 .....  | 3  |
| 8 安全管理 .....    | 4  |
| 9 服务监督与改进 ..... | 4  |
| 10 档案管理 .....   | 5  |
| 参考文献 .....      | 6  |



## 前 言

本文件参照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。

本文件由广西壮族自治区药用植物园提出、宣贯。

本文件由广西标准化协会归口。

本文件起草单位：广西壮族自治区药用植物园、广西标准化协会、南宁市第十四中学、南宁师范大学附属实验学校、广西壮族自治区中医药研究院、广西中医药大学附属瑞康医院、南宁市天桃实验学校银杉校区、南宁市盘古路小学、南宁市兴宁区金源城卓立小学、南宁市华强路小学、南宁市兴宁区三塘镇中心小学、南宁经济技术开发区第二小学。

本文件主要起草人：樊帆、黄天述、黎宁兰、刘琳、谢宏昭、梁耀丹、尤志慧、覃曼、刘莹、沈瑗瑗、黄林华、范玉琛、陆妃妃、苏凤鸾、罗慨、王刚、王长利、辛志军、颜贵东、杨琴、粟少卿、潘志民、韦正龙、陆燕燕、周月莉、林敏、覃岚、韦桂秋、李春连、胡秋艳、李小年、李园婷、陈壮、覃华芳、宋元博、黄宝菊、罗彩艳、徐梅华、苏艳、韦莹、邓美秋、马晓嫣、晏菲、梁雪莲、邓笑治、吉星云。



# 中医药文化宣传教育基地（教育科研机构类）科普服务规范

## 1 范围

本文件界定了中医药文化宣传教育基地（教育科研机构类）科普服务涉及的术语和定义，规定了中医药文化宣传教育基地（教育科研机构类）科普服务的基本要求、科普内容、科普形式、科普服务要求、安全管理、服务监督与改进以及档案管理的要求。

本文件适用于教育科研机构类中医药文化宣传教育基地（以下简称“基地”）的科普服务等。

## 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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB 37487 公共场所卫生管理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**中医药文化宣传教育基地** traditional Chinese medicine cultural propaganda and education base

对中医药学术与文化发展有较大影响的历史遗迹、文物古迹，或者是有规模、有特色的中医药文化展示场所。

### 3.2

**科普服务** science popularization service

由政府引导、社会力量参与，以提升全民科学素质为主要目的而提供的教育类服务、多媒体传播服务、基础设施服务、活动类服务、支撑服务及其他服务。

[来源：GB/T 41555—2022, 3.2]

## 4 基本要求

### 4.1 基地

4.1.1 应符合《全国中医药文化宣传教育基地管理暂行办法》《全国中医药文化宣传教育基地基本标准（2019版）》的规定。

4.1.2 应具备特色鲜明、内涵丰富的中医药文化展示内容和相应的中医药文化产品。

4.1.3 中医药特色明显、展示内容丰富、形式新颖，相关展品、图片、标志、标牌等所涉及的中医药文化知识以及中医药历史人物及事件内容表述规范、准确。

4.1.4 应设有专门的文化宣传教育工作机构，定期开展中医药文化宣传教育活动。

4.1.5 应设置有基地服务中心，提供信息咨询、导览讲解、宣传展示、投诉处理等设施和服务。

4.1.6 应制定有中医药文化科普活动管理、人员管理、档案管理、投诉处理等制度。

## 4.2 服务人员

### 4.2.1 科普管理人员

- 4.2.1.1 应配备不少于 2 名科普管理人员。
- 4.2.1.2 应具有管理经验及较好的组织协调能力。
- 4.2.1.3 负责中医药文化科普活动的协调、组织、管理等。

### 4.2.2 科普导师

- 4.2.2.1 应配备不少于 2 名科普导师。
- 4.2.2.2 应具有深厚的中医药知识和科技、文化等方面相关知识，有良好的讲授能力。
- 4.2.2.3 应具备不少于 2 年中医药科普相关实践经验。
- 4.2.2.4 负责中医药文化科普授课、讲座和指导科普体验。

### 4.2.3 科普讲解人员

- 4.2.3.1 应配备不少于 2 名科普讲解人员。
- 4.2.3.2 应具备中医药相关专业基础知识，并完成科普讲解人员教育教学、专业知识等相关培训且考核合格。
- 4.2.3.3 负责提供中医药文化科普讲解服务，讲解内容应科学准确，表达应清晰流畅，态度应文明有礼貌。

### 4.2.4 科普志愿者

- 4.2.4.1 应配备不少于 15 名科普志愿者。
- 4.2.4.2 应热心于科普公益事业，有团队合作意识和奉献精神。
- 4.2.4.3 应具备从事中医药文化科普志愿服务工作所要求的科学素养、人文素养、身体素质和职业技能。
- 4.2.4.4 负责协助提供中医药文化科普服务。

## 4.3 场所及设施设备

### 4.3.1 场所

- 4.3.1.1 应具备专门的中医药文化展示或互动体验场地，功能分区应合理，满足中医药文化科普活动需要和教学要求，具有鲜明的主题特色和浓厚的中医药文化科普教育氛围。
- 4.3.1.2 场地设有参观指示牌，展区配备对应的内容文字介绍，展品配备文字说明标签，提供完整的介绍资料，方便服务对象阅读和索取。
- 4.3.1.3 应保持环境整洁、干净卫生，卫生管理应符合 GB 37487 的规定。
- 4.3.1.4 应设有停车场，配备有管理制度、管理人员及相应设施设备。
- 4.3.1.5 参观通行道路应保持畅通，设置有专门的安全应急通道，主要通道和重点部位宜设置 24 h、无死角监控系统，影像资料保存至少 90 d。
- 4.3.1.6 标志标识应明确清晰并符合 GB/T 10001.1 的规定。
- 4.3.1.7 消防安全标志应明确清晰并符合 GB 13495.1 的规定。

### 4.3.2 设施设备

- 4.3.2.1 应配备中医药文化展示所需的科普标识标牌、游览服务设施等。
- 4.3.2.2 应配备开展中医药文化科普活动所需的配套设施，并根据工作需要适时完善、更新。
- 4.3.2.3 宜配备包括但不限于：仪器设备、多媒体互动设备，如：虚拟现实（VR）和增强现实（AR）。

### 4.3.3 网络平台

- 4.3.3.1 应建有专门的网络平台（如网站、微博、微信公众号等），或在主办单位的网络平台上设有中医药文化栏目等，“互联网+科普”传播体系完善，内容更新间隔应不超过 1 个月。
- 4.3.3.2 宜通过视频、文字、图片等形式在网络平台开展中医药文化科普活动。
- 4.3.3.3 网络平台应具备数据处理能力，支持中医药知识在线学习和研究。

- 4.3.3.4 宜提供在线资源库，包括视频讲座、互动课程和电子图书。
- 4.3.3.5 宜引入人工智能辅助教学，提供个性化学习路径和资源。
- 4.3.3.6 宜设立在线问答和论坛区域，鼓励服务对象间的交流和讨论。

## 5 科普内容

- 5.1 中医药在社会、经济、文化、环境等方面的重要作用和影响以及科学家精神。
- 5.2 中医药的基础概念、理论和方法等基础知识。
- 5.3 中医药科技领域的最新成果、技术及其应用。
- 5.4 社会热议的中医药科学话题。
- 5.5 中医药的历史和发展，人类探索中医药科学的过程和成果等。

## 6 科普形式

应根据基地自身的优势、特色，围绕科普内容开展不同形式中医药文化科普活动，宜采用“线上+线下”相结合的形式进行，包括但不限于：

- 科普课堂；
- 科普讲座；
- 科普展览；
- 科普体验活动；
- 科普创作。

## 7 科普服务要求

### 7.1 一般要求

- 7.1.1 每一名科普讲解类服务人员服务不超过 50 名服务对象，每一名科普体验类服务人员服务不超过 25 名服务对象。
- 7.1.2 有关基地内容的讲解，应有基地一致的总体要求，内容的取舍应以科学性和真实性为原则。
- 7.1.3 每年应开展 2 次以上大型科普活动；针对社会热点和公众需求，结合本基地特色，每年应开展 4 次以上专题科普活动。
- 7.1.4 解说词内容应科学、准确、生动形象。
- 7.1.5 应根据服务对象类型、科普环境特点调整服务形式及内容。
- 7.1.6 宜开展“中医药文化进学校”、“中医药文化进社区”、“中医药文化进机关”、“中医药文化下乡村”等基地外科普活动。

### 7.2 不同科普形式要求

#### 7.2.1 科普课堂

- 7.2.1.1 应结合本基地特色，开发中医药及中医药文化特色课程，内容包括但不限于：中医药著名人物及其成就、中医药与传统文化的联系、中医药相关著作、特色中药的功效、特色中药的使用方法、艾灸、推拿等特色中医技法的操作等。
- 7.2.1.2 课堂讲授内容应具备科学性、普及性，通俗易懂，便于受众群体理解和接受，体现中医药文化知识。
- 7.2.1.3 “中医药文化进学校”科普课堂宜注重理论知识的传授和实验操作的指导，“中医药文化进社区”、“中医药文化进机关”、“中医药文化下乡村”科普课堂宜注重实际应用和生活科普知识的普及。
- 7.2.1.4 基地内科普课堂宜提供系统化的教育内容，基地外科普课堂宜提供互动性和趣味性教育内容。

#### 7.2.2 科普讲座

- 7.2.2.1 应定期举办中医药文化科普知识公益讲座，利用全国科普日、世界传统医药日、科技活动周、科普大行动、社会科学普及周等重要活动举办中医药文化主题科普活动。

7.2.2.2 宜邀请知名学者或专家进行二十四节气、中医药传统文化的系列讲座。

7.2.2.3 基地内科普讲座宜注重实地考察和互动体验，基地外科普讲座宜注重科学知识的普及，进行理论讲解和案例分析，积极承担推广科普教育和提升公众科学素养的社会责任，内容选择和传播方式上宜注重普及性和趣味性。

### 7.2.3 科普展览

7.2.3.1 常设展览应符合以下要求：

- a) 注重展品设计，展品展现中医药文化知识，具备趣味性与互动性；
- b) 注重展示形式的创新，综合采用多种展示形式；
- c) 展品符合人性化设计，寓教于乐。

7.2.3.2 临时展览应符合以下要求：

- a) 应紧跟时代发展，围绕当下社会热议的中医药文化科学话题及公众需要；
- b) 展览介绍及展品说明应科学、规范；
- c) 基地内临时展览宜注重展览的系统性和完整性；
- d) “中医药文化进学校”临时展览宜注重教育性和互动性；
- e) “中医药文化进社区”、“中医药文化下乡村”临时展览宜贴近当地居民的日常生活，注重实用性和科学知识的普及；“中医药文化进机关”临时展览宜注重政策宣传和专业性知识的普及。

### 7.2.4 科普体验活动

7.2.4.1 应根据中医药文化设计体验活动，包括但不限于：中药材种植识别、特色中药材标本制作、特色中药辨识应用、艾灸、推拿等特色中医技法实践、药用植物拓染等。

7.2.4.2 应合理划分科普体验区，配备齐全、足量的道具。

7.2.4.3 科普服务人员应提前告知服务对象相关体验活动的注意事项，在现场进行操作演示，指导服务对象正确使用道具，达到预期体验效果。

7.2.4.4 基地内科普体验活动的设计宜系统、深入，利用固定设施和资源。

7.2.4.5 “中医药文化进学校”科普体验活动宜注重教育性和互动性，“中医药文化进社区”、“中医药文化进机关”、“中医药文化下乡村”宜注重普及性和趣味性。

### 7.2.5 科普创作

宜针对中医药文化，创作科普书籍、科普视频、科普文章等作品，并具备数字化呈现方式。

## 8 安全管理

8.1 设立安全管理部门，建立完善的安全管理责任体系、安全监控系统和安全保卫制度。

8.2 建立安全风险提示制度和突发公共事件的应急处理预案，完善安全控制和游客应急救治体系。

8.3 设置医疗点，配备救护人员，救护人员培训合格后持证上岗，且配备必要的急救药品、医疗器械设施，医疗服务制度完善。

## 9 服务监督与改进

### 9.1 投诉处理

9.1.1 应建立投诉制度，在醒目处公示投诉管理部门投诉电话、电子邮件等投诉渠道，保证渠道便捷、畅通，由专人负责，并及时处理、反馈投诉意见，投诉处理按 GB/T 17242 执行。

9.1.2 宜有网络投诉、意见簿等便利投诉方式。

9.1.3 受理投诉应迅速，投诉处理应及时，记录应完整。

### 9.2 持续改进

9.2.1 应建立满意度调查制度，采取问卷调查、放置留言簿等形式定期进行满意度调查(每年 $\geq 2$ 次)。

9.2.2 应建立服务管理制度，对出现的不合格服务进行纠正。

9.2.3 应分析不合格服务的产生原因，制定整改措施，并跟踪整改措施的落实情况。

9.2.4 应通过信息的收集与分析，不断创新服务与管理，持续改进服务质量。

## 10 档案管理

10.1 应指定专人对中医药文化科普服务全过程进行记录并按国家规定年限存档。

10.2 在中医药文化科普服务过程中形成的各种记录应进行汇总、分类、组卷、储存，形成统一的档案资料。

10.3 档案中各项记录的内容应真实、完整。存入档案的资料应包括但不限于以下内容：活动方案或流程表、活动影像、活动记录、活动满意度调查或考核情况、活动反馈和总结。

10.4 应对档案进行电子化管理，并做好备份管理，不应泄露涉及个人隐私的档案资料。



### 参 考 文 献

- [1] GB/T 41555—2022 科普服务分类与代码
  - [2] GB/T 43395—2023 线下科普活动基本要求
  - [3] LB/T 014—2011 旅游景区讲解服务规范
  - [4] 国家中医药管理局办公室关于印发《全国中医药文化宣传教育基地管理暂行办法》及《全国中医药文化宣传教育基地基本标准（2019版）》的通知（国中医药办新函〔2019〕145号）
-

中华人民共和国团体标准  
中医药文化宣传教育基地（教育科研机构类）  
科普服务规范  
T/GXAS 909—2024  
广西标准化协会统一印制  
版权专有 侵权必究