

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 44

广东省地方标准

DB 44/T XXXX—XXXX

自然教育讲解服务规范

Service specification of interpretation of nature education

(送审稿)

本稿完成日期：2023 年 4 月

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

广东省市场监督管理局 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 讲解人员 2

5 讲解内容 3

6 讲解过程 4

7 档案管理 5

附录 A（资料性） 自然资源讲解内容分类表..... 6

附录 B（资料性） 人文资源讲解内容分类表..... 7

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。

本文件由广东省林业局提出。

本文件由广东省林业标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：广东省林业科学研究院、华南师范大学、中国科学院华南植物园。

本文件主要起草人：魏丹、黄向、陈红锋、邓鉴锋、张中瑞、丁晓纲、杨海燕、陶贝贝、邓景月

自然教育讲解服务规范

1 范围

本文件规定了自然教育讲解人员、讲解内容、讲解过程、档案管理等要求。

本文件适用于自然教育场所向公众提供的讲解服务的人员设置、组织、评估，其他机构、组织可参照执行。

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 15624.1 服务标准化工作指南 第1部分：总则
- GB/T 15971 导游服务规范
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
- LB/T 054 研学旅行服务规范
- DB22/T 3376 导游讲解词规范
- DB1410 / T 093 旅游景区讲解员管理规范
- DB3301/T 0200 科普教育基地管理与服务规范
- DB4105/T 180 文旅讲解员管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

自然教育 nature education

以自然环境为背景，通过观察、体验、感悟自然中的资源、现象、发展过程，引导公众亲近自然、了解自然、保护自然，促进人与自然是和谐共生的实践活动。

3.2

自然教育场所 place for nature education

持续开展自然教育课程活动的场地。

3.3

自然教育讲解人员 nature education interpreter

经委派、安排或授权，为自然教育参与者提供讲解服务的专职或兼职人员，主要包括自然教育导师、辅助讲解人员。

3.4

自然教育访客 nature education visitors

以自然教育和自然游憩为目的，在自然教育场所体验自导式或向导式自然教育课程活动的人员。

3.5

自然教育讲解词 commentary

自然教育讲解人员在引导访客开展自然教育课程活动的过程中，能够体现讲解客体文化，易于为访客接受的解说内容。

3.6

自然教育讲解资源 nature education explains resources

自然教育场所内，可用于自然教育讲解主题内容的相关解说信息。

4 讲解人员

4.1 基本素质

需具备以下基本素质：

- a) 具有良好的思想品德和政治素养，遵守社会公德与法律法规；
- b) 具有良好的职业道德和素养；
- c) 具备良好的身体和心理素质；
- d) 具有良好的自然科学知识储备；
- e) 具备较强的语言表达和沟通能力，掌握基本的接待礼仪与解说技巧；
- f) 具有良好的组织协调能力和应变能力；
- g) 具备安全应急处置的能力。具体需符合 DB4105/T 180 的有关规定。

4.2 从业条件

需至少符合下列条件之一：

- a) 接受过自然教育相关专业技能培训并通过考核的人员；
- b) 具有相关专业背景的教学科研人员或中级技术职称及以上的人员；
- c) 长期从事自然教育工作的一线人员；
- d) 符合自然教育特殊岗位需要的人员。

4.3 人员配备

可遵从以下几点：

- a) 自然教育场所宜根据季节、节假日等时间的不同及访客实际需求配备讲解员，其数量与访客接待规模相适应，具体参照 LB/T 054 执行；
- b) 讲解员有一定学历，有能熟练掌握外语的讲解员以满足境外访客的需求，每个自然教育场所至少配备一名英语讲解员；
- c) 自然教育场所根据本地自然教育及经济发展水平等方面的情况，招募具有一定专业知识且有志于从事自然教育讲解事业的志愿者，加入讲解人员队伍。

4.4 人员培训

需遵循如下几点：

- a) 对讲解人员进行系统培训，培训内容包括自然科普知识、安全应急处理能力、职业道德、法律法规及操作技能等；
- b) 开展讲解人员认证体系建设，积极推进自然教育人才培养方案、课程体系、教学过程、资格职称等方面的衔接工作；
- c) 可参考 DB1410 / T 093 执行。

4.5 考核评估

包括以下内容：

- a) 以访客反馈为重要依据，对本基地或合作机构开展的讲解服务进行定期的服务质量评估，并对评估中存在的问题进行改进与完善；
- b) 邀请自然教育管理部门和行业组织、第三方（评价机构、新闻媒体等）对讲解服务进行评价；
- c) 依照访客满意度、工作态度、投诉情况、遵守各项规章制度等情况，有计划地对自然教育讲解人员进行月、半年和全年考核等，评价结果分为：优秀、合格、不合格三个档次，做到奖惩结合；
- d) 建立现场和网上意见反馈渠道，征求访客对讲解工作的意见和建议，接受投诉。相关部门接到意见和建议后认真分析，反馈给自然教育讲解管理机构，推动讲解工作的改进和提高。具体应符合 GB/T 15624.1 的有关规定。

5 讲解内容

5.1 讲解目标

5.1.1 知识传播

通过讲解、体验让访客了解自然教育场所内的自然和人文资源，包括资源种类、特点、生长环境、用途等，传播自然和人文知识。

5.1.2 技能传授

通过讲解及动手体验，让访客了解或掌握一些技能，包括动手能力、自然探索技能、生存技能、艺术创作等。

5.1.3 意识培养

通过引导公众多感官感受自然，建立与自然的联结，探索自然与生命的关联；通过历史文化的浸染为讲解受众提供精神支撑和丰厚文化滋养，培养民族精神；通过讲解引导访客树立正确的生态价值观，增强生态文明意识，提升生态审美能力，促进人与自然的和谐发展。

5.2 讲解要求

可采取但不限于以下方法方式：

- a) 讲解语言简繁适度，用词文明、通俗易懂、吐字清晰，生动并富有感染力；
- b) 依据讲解内容，适时适度使用指示动作，动作规范、简洁，做到眼到、口到、手到；
- c) 讲解过程中适当采用信息化设备辅助讲解；
- d) 根据访客年龄和需求特点，选择恰当的讲解表达方式；
- e) 安排并控制好讲解时间，以免影响访客的原有行程；
- f) 在时间允许的情况下，与访客有适度的问答互动；

- g) 讲解中注重自身言行，遵循平等沟通的原则，虚心听取访客的不同意见和表达，回答问题要耐心、和气、诚恳；不冷落、顶撞或轰赶访客；不与访客发生争执或矛盾；
- h) 引导和鼓励讲解员配置研发讲解辅助设备。

5.3 讲解词

需符合以下要求：

- a) 讲解词以科学性、真实性、准确性为原则；
- b) 讲解词结构清晰，框架和主体内容宜提前邀请专家做好科学审定；
- c) 讲解词体现知识性强、内容丰富、生动有趣的特征。使用专业术语时需注意访客对象，宜以通俗易懂、生动形象的语言进行补充解释；
- d) 讲解词如引用他人研究成果，应在解说中说明。具体可参考 DB22/T 3376 的有关规定。

5.4 讲解资源

自然教育讲解资源包括自然资源、人文资源，其中自然资源主要包括生态系统、生物资源、水文资源、地质地貌、气象气候、天文天象等，讲解内容参见附录A；人文资源主要包括语言文字、民风民俗、历史遗址、思想观念、科学技术、国家权益等，讲解内容参见附录B。

5.5 讲解语言

5.5.1 以中文普通话为通用的讲解语言。

5.5.2 位于方言或少数民族语言使用地区，宜根据访客情况提供普通话、方言、少数民族语言等多类型讲解服务。

5.5.3 宜根据访客情况提供外语讲解服务。

6 讲解过程

6.1 讲解前

6.1.1 讲解安排

自然教育讲解统筹安排讲解时间、场次及人员，结合场域特色、访客需求制定解说主旨及活动方案，提前进行线路安排及勘察，以及布置好讲解场地、调试好专业设备。

6.1.2 准备工作

应提前做好以下准备：

- a) 好备课工作，熟悉讲解对象特点、讲解内容和讲解线路；
- b) 与讲解对象提前沟通注意事项及主要流程；
- c) 准备好课程活动资料，调试好相关设备；
- d) 讲解人员统一穿着适合户外活动的制服；
- e) 佩戴好工作证件，上有讲解员姓名标识，仪容仪表应符合 GB/T 15971 中的规定；
- f) 访客将自己的自然名写在标牌上并佩戴好标牌。

6.1.3 安全保障

包括但不限于以下内容：

- a) 提前了解活动当天的天气和活动路线情况，提醒访客带好户外装备并做好天气变化的预防工作；
- b) 自然教育管理方制定好安全保障方案及户外风险应急预案，做好应急安全保障工作；
- c) 课程或者活动组织方安排专门的安全保障人员，并提前购买场地和人员的相关保险。

6.2 讲解中

包括但不限于以下内容：

- a) 讲解人员组织访客集合，向访客说明注意事项，并提醒访客保管好自己的贵重物品；
- b) 提醒本次课程活动安排，包括活动时长、主要体验路线，以及活动结束后集合的时间和地点等；
- c) 活动过程中，讲解人员始终与访客一起活动，并注意随时清点人数，以防访客（尤其是儿童）走失；
- d) 活动需避开存在安全隐患的地区，随时提醒访客注意安全（尤其是在可能发生跌落、碰头等情况的地带）；
- e) 需乘车（船）时，讲解人员需提醒访客注意相关安全事项；
- f) 发生安全事故时应冷静妥善处理，在积极帮助其他访客疏散的同时，快速通知相关部门前来救助；
- g) 在讲解进程中若发生意外情况，需及时联络有关部门，以期尽快得到妥善处理或解决；
- h) 对访客的建议和意见，需礼貌地感谢，并视其必要性及时加以改进或事后如实向有关部门反映。

6.3 讲解后

包括但不限于以下内容：

- a) 应符合 LB/T 014 中的规定，诚恳征求访客对本次讲解工作的意见和建议，或根据需求发放和回收访客问卷表；
- b) 及时填写《工作日志》或规定的有关工作记录；
- c) 总结活动经验，针对活动中存在的薄弱环节、访客的意见和建议进行总结反思，加以改进，不断提升讲解服务质量；
- d) 如有特殊情况，及时向相关部门如实反映；
- e) 可按照 DB3301/T 0200 进行自我评估。

7 档案管理

自然教育需建立讲解服务档案，内容包括管理制度、人员档案、讲解活动的内容、时间、活动照片、工作日志、工作总结、访客反馈、绩效评估等。

附 录 A

(资料性)

自然资源讲解内容分类表

类型	主要讲解内容
生态系统	1) 生态系统的类型，如森林、海洋、湿地三大生态系统； 2) 生态系统的组成； 3) 生态系统的演进； 4) 生态系统的物质循环和能量流动； 5) 生态系统的作用、提供的生态产品及其价值等。
生物资源	1) 具有区域代表性的动植物、微生物； 2) 濒危、稀少或被列为区域保护的动植物、微生物； 3) 区域生物多样性； 4) 动植物、微生物之间的关系、动植物、微生物与区域环境的关系； 5) 食物链的形成和改变； 6) 人类对动植物、微生物资源的保护和开发利用； 7) 物种、生态以及遗传多样性。
水文资源	1) 水文循环与水资源的形成； 2) 水与生态系统（水的作用）； 3) 水与人类社会（水的作用、人类对水资源的利用和影响、水资源安全与国家安全； 4) 水环境/水生态的保护、治理和修复等。
地质地貌	1) 具有区域代表性的地质地貌； 2) 区域地质地貌的成因； 3) 地质地貌演变的物理化现象和物理化过程等； 4) 区域地质地貌对生物与生态系统演化的影响。
气象气候	1) 气象，包括风云雷电等大气中的物理现象和物理过程； 2) 气候要素，包括光照、气温、降水、风力等； 3) 气象和气候的类型、特征和成因等； 4) 气象和气候对生态系统和人类生产生活的影响； 5) 当地几种常见的云与天气的关系。
天文天象	1) 天体的分布、运动、位置、状态、结构； 2) 天体的组成、性质及起源和演化等； 3) 天体运动带来的视觉美景，例如流星雨、星云、日出、日落等； 4) 当地夜空常见的几种星体。

附 录 B

(资料性)

人文资源讲解内容分类表

类型	主要讲解内容
语言文字类	1) 以区域特色的语言文字的源流、演变作为讲解主题； 2) 以区域特色的语言文字的类别作为讲解主题； 3) 以区域特色的语言文字的基本特点作为讲解主题； 4) 以对该区域特色语言文字的保护等作为讲解主题； 5) 以区域特色的语言文字的影响作为讲解主题； 6) 以文字和语言间的区别与联系作为讲解主题；
民风民俗类	1) 以中国传统文学、戏剧、诗歌、乐器文化作为讲解主题； 2) 以中国传统节日作为讲解主题； 3) 以中国医药医学文化作为讲解主题； 4) 以中国古代神话传说作为讲解主题； 5) 以区域特色的宗教文化作为讲解主题； 1) 以区域特色的民间工艺作为讲解主题； 2) 以区域特色的民族体育文化作为讲解主题； 3) 以区域特色的衣冠服饰、饮食厨艺作为讲解主题； 4) 以当地特色的地域文化作为讲解主题。
历史遗迹类	1) 以文物保护单位作为讲解主题，如古代遗址、古代墓葬、古建筑及历史纪念建筑物、石窟、石刻、革命遗址和革命纪念建筑物； 2) 以地域特色的建筑文化作为讲解主题，如传统民居和传统村落； 3) 以历史文化遗存对人类的作用作为讲解主题； 4) 以人们对待历史文化遗存的保护行为作为讲解主题。
思想观念类	1) 以中西方的某个或多个思想流派的起源、发展、典籍、代表人物、思想主张、重要影响等作为讲解主题； 2) 以中华民族传统美德作为讲解主题，如优秀的民族品质、优良的民族精神、崇高的民族气节、高尚的民族情感以及良好的民族习惯。
科学技术类	1) 以国内外在人类基因、航空航天、深海技术、生命医药等方面的发展与成就作为讲解主题； 2) 以科学技术在社会进步、经济发展、军事政治上的影响力作为讲解主题； 3) 以国内外著名的科学家及相关事迹作为讲解主题。
国家权益类	1) 以国内或国际对海洋生态环境保护的内容作为讲解主题； 2) 以国土维权的内容作为讲解主题； 3) 以森林防火的内容作为讲解主题； 4) 以动植物保护的内容作为讲解主题。