



中华人民共和国国家标准

GB/T 36721—2018

博物馆开放服务规范

Specification for museum audience service

2018-09-28 发布

2019-04-01 实施

国家市场监督管理总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	2
5 开放基本条件	2
6 工作人员要求	2
7 票务服务	2
8 咨询服务	2
9 展览服务	3
10 教育服务	3
11 安全服务	3
12 保洁服务	3
13 经营服务	3
14 其他服务	4
15 服务质量管理	4
参考文献	5

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家文物局提出。

本标准由全国文物保护标准化技术委员会(SAC/TC 289)归口。

本标准起草单位：湖南省博物馆。

本标准主要起草人：陈建明、刘小豹、吴镛、黄志华、王晓曦。



博物馆开放服务规范

1 范围

本标准规定了博物馆开放服务的总则、开放基本条件、工作人员要求、票务服务及各类服务、服务质量管理的基本内容和要求。

本标准适用于全国各类博物馆的开放服务。依托于文物保护单位建立的博物馆的开放服务可参照本标准执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 2894 安全标志及其使用导则

GB 3095 环境空气质量标准

GB 9669 图书馆、博物馆、美术馆、展览馆卫生标准

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/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 23863 博物馆照明设计规范

GB/T 28227.2 文化服务质量管理体系实施指南 第2部分:室内博物馆

GB/T 28227.3 文化服务质量管理体系实施指南 第3部分:室外博物馆

JGJ 66 博物馆建筑设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

博物馆 **museum**

以教育、研究和欣赏为目的,收藏、保护并向公众展示人类活动和自然环境的见证物,经登记管理机构依法登记的非营利组织。

3.2

博物馆开放服务 **museum audience service**

博物馆在开放时间和开放区域内给观众提供的票务、咨询、展览、教育、安全、保洁、经营等活动或保障。

3.3

观众承载量 **visitor carrying capacity**

在保障展品及观众安全的前提下,博物馆开放区域在单位时间内所能承受的最大观众数量。

4 总则

- 4.1 博物馆开放服务应体现公共文化服务的特性。
- 4.2 博物馆开放服务应在保护并合理利用藏品的前提下,为观众提供高质量的展览和相关教育服务。
- 4.3 博物馆应保障观众参观安全。
- 4.4 博物馆应对老年人、未成年人、残疾人、低收入群众等特殊群体给予关怀。
- 4.5 博物馆应尽可能确保一定数量的开放时间,在国家法定节假日和学校寒暑假期间,博物馆应当开放。
- 4.6 博物馆应公示开放时间和参观须知,如因特殊情况需闭馆或调整开放方案,应提前公示。

5 开放基本条件

- 5.1 应按照 GB/T 23863 和 JGJ 66 的有关要求设计博物馆开放区域,配备与接待规模相适应的观众服务设施设备。
- 5.2 应具有适宜于对观众开放的展览。
- 5.3 应设有专门的服务接待部门,并配备专职人员,人员数量应与接待规模相适应。
- 5.4 应配备与接待规模相适应的安防、消防设施设备,以确保文物安全和观众人身安全。

6 工作人员要求

- 6.1 上岗前应经过开放服务专业知识、应对突发事件等方面的岗位培训;国家规定需持证上岗的工作人员应取得相应的资格证书。
- 6.2 应每年接受健康检查,体检合格后方可上岗。
- 6.3 着装应统一规范,整洁合体,佩戴统一的工作标识。
- 6.4 工作期间应讲普通话。
- 6.5 咨询台等岗位的人员应至少掌握一门外语进行简单对话。
- 6.6 服务态度热情、周到,使用文明用语,并主动为观众提供服务。
- 6.7 发现观众不文明的参观行为,应及时、礼貌地制止。
- 6.8 观众有服务需求时所接触到的第一位工作人员,应尽自己所能给观众提供服务或给予解决问题方式的答复。

7 票务服务

- 7.1 应制定方便观众参观的票务管理办法,并进行公示。
- 7.2 宜建立参观预约制度以控制观众承载量,并提供预约服务。
- 7.3 宜为团体、特殊人群等提供快捷方便的票务服务。
- 7.4 应维护好领票(售票)、验票秩序,做好观众的疏导工作。
- 7.5 确有必要时,应及时告知观众当日门票所剩额度。

8 咨询服务

- 8.1 应提供电话、网络等多种咨询服务,对外公布咨询方式。

8.2 应在开放区域设置定点咨询服务,人流量较大时宜设置流动咨询点。

8.3 宜为观众提供自助查询服务。

9 展览服务

9.1 根据本馆的办馆宗旨和藏品特点,举办多种形式的展览,包括基本陈列、特别展览等。

9.2 应提前预告展览信息。

9.3 展品以原件为主,使用复制品、仿制品应明示。

9.4 应为观众设置标识明确的参观线路。

9.5 应提供科学、规范的展览介绍及展品说明;基本陈列说明宜增设外文。

10 教育服务

10.1 应为观众提供教育服务信息。

10.2 应为观众提供人工讲解或语音导览服务,如需收费应公示收费标准。

10.3 应根据自身特点、条件,开展形式多样、生动活泼的教育项目,包括专题讲座、论坛、中小学教育项目、家庭教育项目、社区教育项目等。如需收费应公示收费标准。

10.4 宜建立由社会人员构成的博物馆志愿者队伍、“博物馆之友”等群众组织,以拓展教育服务。

10.5 应利用网络等现代信息技术提供教育服务。

11 安全服务

11.1 应建立与博物馆开放服务相关的安全制度和责任追究制。

11.2 观众入馆时,宜进行安全检查,以保障展品及观众安全;对观众携带的限制物品,应建立保管、处理制度,并予以公示。

11.3 应配备安全保卫人员在开放区域进行巡视。

11.4 安全标志应齐全、醒目、规范,并符合 GB 2894 和 GB 13495.1 的有关要求。

11.5 应定期对观众服务设施设备进行巡查,并建立巡查制度,发现问题及时检修,保证其正常安全运行。在检修期间,应向观众进行明示。

11.6 宜为观众购买人身意外伤害险。

11.7 应制定突发事件应急预案。

12 保洁服务

12.1 环境与空气质量应符合 GB 3095 和 GB/T 18883 的有关要求。

12.2 卫生质量应符合 GB 9669 的有关要求。

12.3 保洁服务工作不应妨碍观众参观。

13 经营服务

13.1 宜为观众提供文化产品销售服务,产品应体现本馆特色。

13.2 宜为观众提供餐饮服务。



14 其他服务

- 14.1 宜为观众提供停车服务,并建立相应的车辆进出管理制度。
- 14.2 应为观众提供寄存服务,并建立相应的物品管理制度。
- 14.3 宜为观众提供轮椅、童车等租借服务,并建立相应的管理制度。
- 14.4 宜为观众提供急救药箱服务。
- 14.5 应为观众提供遗失物品登记、查询服务,并建立相应的物品管理制度。

15 服务质量管理

- 15.1 应制定各岗位接待服务流程及要求,宜按照 GB/T 28227.2 和 GB/T 28227.3 建立服务质量管理体系。
- 15.2 应建立开放服务投诉机制,及时、妥善地处理投诉,投诉档案记录完整,投诉处理应符合 GB/T 17242 的有关要求。
- 15.3 应利用互联网、观众留言、观众调查等方式,广泛征求观众意见或建议。



参 考 文 献

- [1] GB/T 17775—2003 旅游区(点)质量等级的划分与评定
- [2] GB/T 22528—2008 文物保护单位开放服务规范
- [3] 中华人民共和国文物保护法,2015年4月24日第十二届全国人民代表大会常务委员会第十四次会议修改
- [4] 中华人民共和国突发事件应对法,全国人大十届二十九次会议于2007年8月30日通过,自2007年11月1日起施行
- [5] 中华人民共和国食品安全法,2009年2月28日通过,自2009年6月1日起施行
- [6] 突发公共卫生事件应急条例,中华人民共和国国务院令 第376号,2003年5月7日
- [7] 中华人民共和国文物保护法实施条例,中华人民共和国国务院令 第377号,2003年5月13日公布,自2003年7月1日起施行
- [8] 博物馆条例,中华人民共和国国务院令 第659号,2015年3月20日起施行
- [9] 国家文物局,中国文物、博物馆工作者职业道德准则(修订版),2012年7月4日
- [10] 国家文物局,博物馆评估暂行标准,文物博发〔2008〕06号
- [11] 国家文物局,关于发布《国家文物局突发事件应急工作管理办法》的通知,文物办发〔2003〕87号,2003年11月21日
- [12] 国家文物事业管理局颁发,文物工作人员守则,1981年4月28日
- [13] 全国博物馆评估办法(试行)
- [14] 餐饮业食品卫生管理办法,中华人民共和国卫生部令(第10号),1999年12月21日部务会通过,2000年6月1日起施行
- [15] 旅游景区质量等级评定管理办法,国家旅游局令 第23号,2005年8月5日