

ICS

DB11

北京市地方标准

DB 11/T XXXX—XXXX

博物馆开放服务规范

Standard of museum service

征求意见稿

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

北京市文物局 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 基本要求	2
5 服务环境	2
6 服务设施设备	2
7 服务人员	3
8 服务要求	3
9 服务安全	4
10 服务记录	5
11 服务评价与改进	5

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由北京市文物局提出。

本标准由北京市文物局归口，并组织实施。

本标准起草单位：北京汽车博物馆

本标准主要起草人：杨蕊、郭俊英、黄雪寅、宋向光、刘井权、吴婧、刘月英、满宝璐、窦立敏、王晓晨、廖胜军

博物馆开放服务规范

1 范围

本标准规定了北京市行政区域内博物馆开放服务的服务范围、基本要求、服务环境、服务设施设备、服务人员、服务要求、服务安全、服务记录、服务评价与改进措施。

本标准适用于北京市国有博物馆和非国有博物馆的开放服务。

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，仅所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。

博物馆条例

LB/T 011-2011 旅游景区游客中心设置与服务规范

DB11/T 473-2007 旅游景区服务质量

GB/T 16868-2009 商品经营服务质量管理规范

GB/T 18883-2002 室内空气质量标准

GB 3096-2008 声环境质量标准

GB/T 19095-2008 生活垃圾分类标准

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 31200 电梯、自动扶梯和自动人行道乘用图形标志及其使用导则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 开放服务

博物馆在开放时间和馆内开放区域为观众提供展览、科普、票务、问询、商品等服务、活动或保障。

3.2 展览服务

博物馆为观众提供的有关展览展示、导览讲解等事项的服务。

3.3 科普服务

博物馆为观众提供的文化传播、教育活动等相适应的科普教育服务。

3.4 票务服务

博物馆为为观众提供的订票、售票、发票及检票等服务。其中订票服务是为除散客以外的，以团体性质预约、且有组织并人数达到一定规模的团体来馆参观所提供的预订服务。

3.5 问询服务

博物馆为观众提供的有关开闭馆信息、参观线路、活动预告、来往交通、宣传资料发放等事项的服务。

3.6 商品服务

博物馆为观众提供的文化衍生产品、纪念品等商品购买的服务。

4 基本要求

- 4.1 博物馆应坚持公益性，确保一定数量的开放时间。
- 4.2 博物馆各项服务应符合国家法律法规和相关标准要求。
- 4.3 博物馆应建立健全各项管理制度，服务流程及标准，明确职责，落实到人。
- 4.4 博物馆应建立安全管理制度和应急预案，安全制度包含但不限于人员安全、藏品/展品安全、设备安全等。
- 4.5 博物馆应建立信息安全工作机制，加强对计算机硬件设施、服务软件、信息网络、参观人信息的管理和维护。
- 4.6 博物馆应根据馆藏特点和研究方向，丰富和扩充藏品的种类和数量；在保障藏品安全的前提下，对其进行科学研究，并尽可能地利用藏品为公众提供服务。
- 4.7 博物馆应在场馆内外醒目位置设立导览图、指引牌、说明牌、参观指南等标识。
- 4.8 博物馆功能区域应划分合理，整体布局规范，易于区分和使用。
- 4.9 博物馆应营造人性化的服务环境，提供规范、便捷、高效、文明的优质服务。
- 4.10 博物馆应为方便特殊群体参观浏览而提供无障碍设施服务。
- 4.11 博物馆应运用先进的信息服务手段，创新服务方式。
- 4.12 博物馆应配备满足各项服务的设施设备。
- 4.13 博物馆应按不同岗位业务需要，合理配备工作人员。
- 4.14 博物馆应设置服务公示牌，明示开放时间、服务范围、服务项目、服务人员、收费标准、监督举报电话等。
- 4.15 博物馆服务人员应参加岗前培训，掌握各项服务必备的业务技能。

5 服务环境

- 5.1 场馆内应保持通风，卫生清洁，无异味，温度适宜，物品摆放整齐。
- 5.2 场馆内空气应符合 GB/T 18883 中的要求。
- 5.3 场馆内噪音应符合 GB 3096-2008 中 2 类标准。
- 5.4 场馆内不同楼层、展厅应设置垃圾箱，垃圾箱标志应符合 GB/T 19095 的规定。
- 5.5 场馆内标志系统应符合 GB/T 15566、GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.9 的有关要求，环境与室内空气质量应符合 GB 3095、GB 3096-2008 和 GB/T 18883 的有关要求。设置的标志应统一、清晰、无破损，使用规范。标志应安装在醒目、没有视线遮挡的位置。

6 服务设施设备

- 6.1 博物馆应根据服务项目、日均观众量配备满足各项服务的设施设备。
- 6.2 博物馆游客服务中心内应配备轮椅、婴儿车、简单药品等设施设备。
- 6.3 博物馆应对各项服务设施设备定期巡查和维护。

6.4 博物馆应设置播报系统、监控系统、消防系统和警报装置等设施。

7 服务人员

- 7.1 服务人员应掌握与岗位需要相适应的政策法规和业务知识。
- 7.2 服务人员应具备与岗位服务要求相适应的服务技巧、沟通协调能力。
- 7.3 服务人员应参加岗前培训和岗中提升，掌握必备的服务技能。
- 7.4 服务人员应对所从事的服务工作负责，履行服务承诺。
- 7.5 服务人员工作期间应按要求着装，按规定佩戴胸卡，服装、配饰应干净平整、规范得体。
- 7.6 服务人员应用语标准，措辞严谨。
- 7.7 服务人员应精神面貌良好，站姿、坐姿规范，仪态端庄、大方。
- 7.8 服务人员应提前到岗，做好服务准备。

8 服务要求

8.1 展览服务

8.1.1 展览展示服务

- 8.1.1.1 博物馆应提供常设展览和临时展览服务。
- 8.1.1.2 展览应按照一定主题、序列和艺术形式组合而成。
- 8.1.1.3 展览主题应具有先进的思想性、科学性、艺术性以及鲜明的时代特色。
- 8.1.1.4 展览应突出馆藏品特色、行业特性和区域特点，体现学术和文化含量。
- 8.1.1.5 展览应便于观众解读。
- 8.1.1.6 展览应配有随展信息公示，可通过户外广告、馆内信息设施，以及互联网新媒体等渠道。
- 8.1.1.7 采用观众调查方式收集展览反馈意见。
- 8.1.1.8 临时展览按项目形成档案和资料，以满足巡展和成果转化再利用需要。

8.1.2 导览讲解服务

- 8.1.2.1 导览讲解服务应由讲解员、自助语音导览机、志愿者及导览手册提供。同时应设立导览牌并制作参观指南免费提供给观众以了解场馆整体展览布局及浏览线路。
- 8.1.2.2 设立电子信息导览或提供手机电子导览，用于公示博物馆常设展览、临时展览、科普教育、文化活动及各项服务事项等内容。
- 8.1.2.3 导览讲解应提供不少于2国语言的服务。
- 8.1.2.4 讲解员应至少提前一天了解接待信息，并根据团队性质（政府接待、行业组织、媒体参访、馆际交流等）制定接待预案，有针对性的提供讲解服务。

8.2 科普服务

8.2.1 应基于自身展览和教育文化资源，设计针对不同年龄、不同知识结构人群的多样化科普教育活动、科普课程、科普展览及图书等服务。

8.2.2 需提前形成策划方案、实施方案及相应的文案资料；做好服务中形成的教案、文案及活动资料的存档。

8.2.3 科普活动或课程的组织者，需随时观察、关注科普活动或课程的整体运行的进度，有效调控，并对科普活动或课程完成度进行总结。

8.2.4 建立健全各类档案，包括相关文件、图片、音像资料等；建立工作汇总表，实时记录服务的人次和活动情况，每次活动后检查相关的教具和设备，按时报送有关工作计划、总结和各项统计数据。

8.3 票务服务

8.3.1 电话订票服务的回复工作要求须在一小时内回复观众；网络订票的回复工作要求工作人员须在半天内回复观众。

8.3.2 售票员应熟练掌握博物馆所有票种分类及售票原则，并严格票务规定进行售票服务，发现问题应及时整改，并向售票组负责人报告。

8.3.3 通过票务服务进行观众数量、性别、年龄、国别等方面的信息统计。

8.3.4 门票销售统计报表记录准确率达到 100%。

8.3.5 票款结算准确率 100%。

8.4 咨询服务

8.4.1 严格按照博物馆标准话术回答观众问询，措辞严谨。

8.4.2 每日开馆前将展区资料展架的宣传册补充齐全；平日（周二至周五）每 2 小时对各层资料展架巡视及补充一次，节假日每 1 小时巡视及补充一次；如遇客流集中时，加强各展区展架巡视，及时补充资料。

8.4.3 重大活动、临展开幕等信息及宣传品应于展览或活动开启前一天摆放至场馆资料展架及一层游客服务中心，方便观众第一时间取阅了解。

8.4.4 每日开馆前 5 分钟，场馆应开始播放开馆广播；闭馆前半小时播放闭馆提示广播，以提醒观众参观时间。

8.5 商品服务

8.5.1 应设有专门的售卖商店（博物馆商店），并在场馆不同楼层或展区设有移动商品售卖点。

8.5.2 购物环境秩序井然，亮照经营，售卖人员可主动向观众介绍博物馆特色衍生品。

8.5.3 所售商品均应明码标价，并提供合理包装，不应强迫观众购买或尾随兜售。无以次充好等不诚信行为。

8.6 质量目标

8.6.1 服务完成率 100%。

8.6.2 服务设备设施完好率 100%。

8.6.3 投诉解决率 100%。

8.6.4 观众满意率达 90%。

9 服务安全

9.1 安全管理

- 9.1.1 应设立安保部门或专职人员，负责场馆日常的安全管理工作。
- 9.1.2 应设置与场所条件相适应的疏散通道、安全出口。通道、出口应保持畅通。
- 9.1.3 应配备消防设施。消防设施应完好、有效。消防设施标志应明显、清晰，符合 GB 2893、GB 2894 的规定。
- 9.1.4 应定期进行消防安全检查，消防设施和监控器材应由专人定期进行维护与保养，灭火和监控系统应处于完好状态。
- 9.1.5 应定期面向全员进行安全教育、消防培训和应急演练，所有员工均应掌握消防知识，熟知消防器材的位置、性能和使用方法。
- 9.1.6 应设有安全检查设备和人员，以保证观众入馆参观安全。
- 9.1.7 服务人员应遵守保密规定，不应泄露或擅自向外散布观众的信息。

9.2 应急预案

- 9.2.1 应急预案应满足统一指挥，分级负责；组织机构健全；人员和物资配备充足；通信畅通；行动迅速、准确等基本要求。应急预案的主要内容应包括：组织机构、人员、物资、事件等级、报告程序、事故处置方法、快速疏散方法、紧急救护措施、现场保护、清理和善后工作等。
- 9.2.2 根据博物馆可能发生的紧急情况或事故抢险要求，建立应急救援处置工作并组织相关训练
- 9.2.3 在编制各级各类应急预案时，应明确预案所需的应急设施、装备和物资；应根据预案的内容形成应急设施、装备和物资清单，明确各类应急物资经常性维护、保养的周期和管理部门、管理人，确保应急物资完好，并在有效的使用期限内。
- 9.2.4 每半年应至少进行一次应急预案的全员培训和演练。

10 服务记录

- 10.1 应对各项服务过程进行记录。
- 10.2 服务过程应保留原始记录。记录应及时、准确、真实、完整。

11 服务评价与改进

11.1 评价方式

- 11.1.1 服务评价应采取内部评价与外部评价相结合的方式。
- 11.1.2 各服务岗位应采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式进行内部评价，内部评价每月不应少于 1 次。
- 11.1.3 应建立服务评价机制，开展公众满意度测评应符合 GB/T 19038-2009 和 GB/T 19039-2009 的有关要求。
- 11.1.4 服务评价内容包括：
 - a) 服务质量；
 - b) 服务提供过程的标准符合性；
 - c) 服务项目、服务人员、数据资料管理；

- d) 服务满意度（通过观众调查体系获取）；
- e) 观众投诉率。

11.2 持续改进

- 11.2.1 应定期征求观众的意见和建议。
 - 11.2.2 应对服务实施全过程控制，及时进行总结。
 - 11.2.3 应根据对服务过程的监督、检查、评价以及投诉内容，制订并实施纠正和预防措施。
 - 11.2.4 应对于征集到的观众意见和建议进行分析，整理汇总形成服务改进计划表，并逐步进行改进完善。
 - 11.2.5 应统计、分析内部评价和外部评价的结果，进行服务的持续改进，追求卓越绩效。
-