

《博物馆开放服务规范》

北京市地方标准编制说明

一、 任务来源，起草单位，协作单位，主要起草人。

任务来源：2016年11月，由北京市文物局申报，北京汽车博物馆承担的《博物馆服务规范》标准，经北京市质量技术监督局审批同意立项，项目编号20171124。

起草单位：北京汽车博物馆

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

二、 制定标准的必要性和意义

目前，全国已经拥有四千多家博物馆，而北京地区的博物馆建设也一直保持着高速发展的态势，按照北京市文物局网上数据，目前北京地区共有备案登记博物馆超过150座，平均每年举办展览400余项，年接待观众超过3000万人次，无论是从质量还是数量来讲都位于全国前列，并与纽约、马德里、柏林、伦敦齐肩，是全球拥有博物馆数量最多的城市之一。北京的博物馆建设在建设人文北京和中国特色世界城市、丰富人民精神文化生活、提高群众思想道德素质、普及全民科学文化知识、促进社会全面进步发展的进程中，发挥着日益重要的作用。

2011年国家文物局下发了《博物馆事业中长期发展规

划纲要 (2011-2020 年) 》的通知。通知中明确指出我国博物馆的专业化品质、社会服务能力、管理水平与时代赋予博物馆的使命尚有不小的距离。博物馆体系结构需要优化，研究能力、科技支撑和专业队伍建设亟待加强；陈列展览和社会服务整体水平不高。必须增强责任感和使命感，进一步明确博物馆事业的方向和目标，以提高质量为核心，加快发展步伐，加强改革创新，激发可持续发展的活力，推动博物馆事业在新的历史起点上科学发展，博物馆的大力发展有利于促进国家文化事业的发展，加强公众精神文明建设。

博物馆的主要职能是依托各自特点开展保管、研究、传播和教育活动，在此基础上，博物馆作为人文教育的窗口，又需要在接待服务、展区服务等方面尽力提供统一便利的服务，使公众能在有限的时间内更快更好的融入到参观中，减少馆与馆之间流程差异所带来的陌生感此外，建立统一的服务规范也将为博物馆之间的馆际交流、相互促进提高提供基础。

博物馆参观服务规范目前在全国各地已经有了不同程度的尝试，并带来了非常积极的效果。如北京市文物局和北京博物馆学会于 2011 年内部指导文件《北京地区博物馆接待服务标准及工作流程 (试行) 》、安徽省于 2012 年颁布了《安徽省博物馆服务标准 (试行) 》、四川省于 2013 年发布了 DB510300/T 19-2013《博物馆服务规范》、江苏省于 2013

年发布了《江苏省公共博物馆服务规范》、上海市于 2015 年实施地方标准 DB31/T 866-2014《博物馆、美术馆服务规范》、无锡市于 2016 年起实施的地方标准 ZDW JT 0078-2015《无锡市公共博物馆服务规范》等。这些标准和规范对博物馆的票务、咨询、讲解、展厅安全、保洁、经营等活动进行了规范，对推进博物馆标准化的工作进行了积极的推动。但目前就博物馆开放服务质量要求及控制标准方面还没有国家标准，也没有行业标准和地方标准参考，造成博物馆在面向公众服务时达到的质量效果存在差异。因此很有必要研制《博物馆开放服务规范》，以促进博物馆规范各项服务、提升服务质量。

中共中央国务院关于《加强公共文化服务体系建设的若干意见》中明确指出，充分发挥现有文化设施的作用。各类公共文化设施要进一步明确服务标准，创新服务方式，为城乡居民提供优质高效、普遍均等的公共文化服务。县级文化馆（站）、图书馆要发挥综合功能，辐射和带动群众性文化活动的开展。博物馆、美术馆、纪念馆、爱国主义教育基地等要尽可能做到免费或优惠向社会开放。推进公共文化设施服务公示制度，在窗口接待、场所引导、资料提供以及内容讲解等方面，创造良好的服务环境，增强吸引力。

三、 工作过程

2014 年 12 月 ,北京汽车博物馆创建成为“国家级服务业

标准化试点单位”，形成博物馆通用基础标准体系、服务提供标准体系、服务保障标准体系及各岗位标准规范。

2015 年承担市级标准化研究项目，完成《旅游企业标准化建设指南》编辑。

2016 年 11 月，本标准作为一类项目、推荐性标准完成标准编制申报工作。

2016 年 12 月至 2017 年 3 月，结合北京汽车博物馆标准梳理成果，通过对首博、鲁迅博物馆等文博单位开放服务内容的梳理，以此为基础，经过不断的讨论-分析-修改标准条文，最终形成标准征求意见稿。

2017 年 3 月 27 日，召开了地标起草专家讨论会，市文物局博物馆处、首都博物馆、北京大学等专家就标准框架、内容及控制要素进行深入探讨和论证，于 8 月下旬形成征求意见稿。

2017 年 9 月 12 日前报送征求意见稿。

2017 年 9 月-10 月，面向全市博物馆征求地标修订意见。

四、制定标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系。

1、制定标准的原则

(1) 遵循国家标准原则

本标准的编制遵循 GB/T 1.1《标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写》的规则编制。

(2) 标准兼容原则

本标准作为地方行业性标准，在制定过程中，需要从长远考虑，尽量和已有的行业相关标准兼容，例如 GB/T 26355-2010 游景区服务指南等。

(3) 可扩展性原则

博物馆开放服务的事项是个不断完善的过程，对于能够达成一定共识的服务事项与内容首先纳入本标准，对于仍存在不确定性、或很难达成一致的，选择恰当的时机在标准后续的修订过程中逐步纳入。

2、 制定标准的依据

中华人民共和国科学技术普及法

中华人民共和国旅游法

中华人民共和国消费者权益保护法

博物馆条例

中国科协科普发展规划（2016-2020年）

博物馆事业中长期发展规划纲要（2011-2020年）

博物馆工作规范（试行版）

加强公共文化服务体系建设的若干意见

《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》

《北京市人民政府关于进一步加强基层公共文化建设的意见》

北京市基层公共文化设施服务规范（试行）

《北京市促进文化创意产业发展的若干政策》

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

GB/T 1.1-2009 标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写

3、与现行法律、法规、标准的关系

目前尚无专门针对博物馆开放服务的国家、行业和地方标准，该标准在编制过程中重点参考了 DB11/T 473-2007 旅游景区服务质量和《北京市基层公共文化设施服务规范（试行）》，并结合北京汽车博物馆在创建国家级服务业标准化示范单位时对于博物馆所有开放服务内容、服务过程及服务质量控制的特点梳理而制定。

五、 主要条款的说明，主要技术指标、参数、实验验证的

论述

本标准的主要条款包括 11 大部分：

第 2 章术语和定义，给出了博物馆开放服务、展览服务、科普服务、票务服务、问询服务和商品服务的内容和范围。

第 3 章基本要求，给出了博物馆开放服务中所有服务事项共同需要遵循的服务原则和基本要求。

第 5 章服务环境，对于博物馆开放服务中需要满足的空气、噪音、标识标志进行了描述。

第 6 章服务设施设备，对于博物馆开放服务中需要具备的设备设施内容、范围及控制要素进行了描述。

第 7 章服务人员，给出了博物馆开放服务人员所需要具备的仪容仪表、服务技能和服务要求。

第 8 章服务要求，对于展览服务、科普服务、票务服务、问询服务和商品服务中各分项服务定义、服务范围和控制要素进行了描述；给出了服务质量目标。

第 9 章服务安全，对博物馆开放服务中人员参观安全、场馆设备设施安全进行了描述，并给出了博物馆应急预案基本要素、管理机制等。

第 10 章服务记录，给出了博物馆各项服务记录要求。

第 11 章服务评价与改进，给出了博物馆评价方法、评价内容及持续改进措施等。

六、 重大意见分歧的处理依据和结果。

本标准在编写过程中无重大意见分歧。

七、 采用国际标准和国外先进标准的，说明采标程度，以及与国内外同类标准水平的对比情况。

本标准未采用国际标准和国外先进标准。

八、 作为推荐性标准或者强制性标准的建议及其理由。

建议本标准作为推荐性标准发布实施。

九、 强制性标准实施的风险点、风险程度、风险防控措施和预案。

本标准为推荐性标准。

十、 实施标准的措施(政策措施/宣贯培训/试点示范/配套资金等)。

北京市文物局作为该标准的行业主管部门，将在该标准发布后通过印发文件、组织培训的方式进行宣贯，配套经费由市文物局向市财政申请专项资金予以支持。

十一、 其他应说明的事项。

无。