

ICS 03.080.30

A 20

备案号:

# DB11

## 北京市地方标准

DB 11/T 1517—2018

---

### 博物馆服务规范

Specification for service in museum

2018 - 04 - 04 发布

2018 - 05 - 18 实施

北京市质量技术监督局

发布

## 目 次

前言.....	11
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 基本要求.....	1
4 服务环境.....	2
5 服务设施设备.....	2
6 服务人员.....	2
7 服务项目与要求.....	2
7.1 展览展示服务.....	2
7.2 咨询服务.....	3
7.3 票务服务.....	3
7.4 导览讲解服务.....	3
7.5 社会教育服务.....	3
8 服务安全.....	4
8.1 安全管理.....	4
8.2 应急预案.....	4
9 服务评价与改进.....	4
9.1 服务质量控制.....	4
9.2 评价方式.....	4
9.3 持续改进.....	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、满宝璐、孔祥忠、廖胜军、窦立敏、王晓晨

# 博物馆服务规范

## 1 范围

本标准规定了北京市行政区域内博物馆服务的基本要求、服务环境、服务设施设备、服务人员、服务项目与要求、服务安全、服务评价与改进。

本标准适用于北京市行政区域内博物馆的服务。

## 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 2893 安全色
- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB 3095 环境空气质量标准
- GB 3096-2008 声环境质量标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号
- 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/T 15566 公共信息导向系统 设置原则与要求
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 16571 博物馆和文物保护单位安全防范系统要求
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 19095 生活垃圾分类标准
- GB/T 23863 博物馆照明设计规范
- 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 50348 安全防范工程技术规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- GA 27 文物系统博物馆风险等级和安全防护级别的规定
- LB/T 034 景区最大承载量核定导则
- JGJ 66 博物馆建筑设计规范

## 3 基本要求

- 3.1 博物馆应建立健全各项管理制度及应急预案，明确职责与要求。
- 3.2 博物馆功能分区应科学合理，易于区分和使用。
- 3.3 博物馆应配备满足服务的设施设备，定期进行巡查和维护。
- 3.4 博物馆应按服务需求，合理配备服务人员。
- 3.5 博物馆应提供规范、便捷、高效、文明的服务，宜运用先进的信息服务手段，公开服务信息。

- 3.6 博物馆应明确公示开放时间、服务项目、服务人员、收费标准、监督举报电话等。
- 3.7 博物馆应根据馆藏开展科学研究，利用藏品为观众提供服务，并形成具有自身特色的文化创意产品。
- 3.8 服务过程中应做好服务相关资料的保存工作，并做好服务记录，记录应准确、完整，字迹清晰，签字确认。

#### 4 服务环境

- 4.1 博物馆建筑设计应符合 JGJ 66 的要求，无障碍设施设计应符合 GB 50763 的要求。
- 4.2 博物馆应在场馆内外醒目位置设立导览系统标识。
- 4.3 博物馆内基础照明应符合 GB/T 23863 的规定。
- 4.4 博物馆场馆公共区域应设有明显标志，场馆内标志系统应符合 GB/T 15566、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 和 GB/T 31200 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。
- 4.5 博物馆场馆环境、室内空气质量及温湿度应符合 GB 3095 、GB 3096 和 GB/T 18883 的有关要求。
- 4.6 博物馆场馆内噪音应符合 GB 3096-2008 中 2 类标准。
- 4.7 博物馆展厅和公共区域应整洁、卫生。
- 4.8 博物馆宜配备与展览特点相匹配的绿色植物。

#### 5 服务设施设备

- 5.1 博物馆应根据服务项目、日均观众量，配备满足各项服务的公共设施设备。
- 5.2 博物馆应配备导览、讲解设施设备。
- 5.3 博物馆应设置播报系统、安防系统、消防系统和警报装置等设施。
- 5.4 博物馆宜配置无障碍通道、母婴室和第三卫生间等无障碍设施。
- 5.5 博物馆公共区域和活动场所应配置休息座椅。
- 5.6 博物馆应配备轮椅、婴儿车等设施设备，宜设置物品寄存区域或设施。
- 5.7 博物馆宜配备相应的医疗急救设施设备及药品。
- 5.8 博物馆应合理设置垃圾箱，垃圾箱标志应符合 GB/T 19095 的规定。

#### 6 服务人员

- 6.1 服务人员应掌握与岗位需要相适应的政策法规和专业知识。
- 6.2 服务人员应参加岗位培训，掌握相应的服务技能。
- 6.3 服务人员应对所从事的服务工作负责，履行服务承诺。
- 6.4 服务人员工作期间应按要求着装、佩戴胸卡，服装、配饰应干净平整、规范得体。
- 6.5 服务人员应仪态端庄、大方，站姿、坐姿规范。
- 6.6 服务人员应使用规范用语。

#### 7 服务项目与要求

##### 7.1 展览展示服务

- 7.1.1 博物馆应按照主题、序列和艺术形式展览展示。
- 7.1.2 博物馆应采用多种展览展示手段，为观众提供生动、趣味的交互式体验方式。
- 7.1.3 展览展示的内容应突出藏品特色，便于观众解读。
- 7.1.4 展览说明应真实准确，文字清晰、通俗易懂。

## 7.2 咨询服务

- 7.2.1 咨询服务包括，但不限于以下内容：
  - a) 博物馆介绍：开放时间、地理位置、交通信息、票务信息、基本陈列信息等。
  - b) 活动信息：临展信息、社教活动、文化活动等。
  - c) 服务项目：咨询解答、投诉处理、物品租借、资料发放、应急处理等。
- 7.2.2 服务形式宜包括电话咨询、现场咨询、网络咨询。
- 7.2.3 咨询服务人员应为具有专业知识的专职或兼职人员或志愿者。
- 7.2.4 博物馆应设置专门咨询区域，配备相应设施设备，陈列展览展示内容的介绍。
- 7.2.5 咨询过程中，咨询人员应主动向观众问好，仔细聆听观众的服务需求，并予以解答。当观众需求不能立即满足时，应留下观众称谓和联系方式，并在 24h 内予以答复。电话咨询，宜做录音。
- 7.2.6 咨询人员应尊重并保护观众隐私，咨询过程中，应关注观众情绪变化，出现异常，应立即停止咨询活动。

## 7.3 票务服务

- 7.3.1 票务服务内容包括，但不限于：订票、售票、取票和验票。
- 7.3.2 票务服务形式包括电话订票、网络订票、现场售票、现场取票和验票。
- 7.3.3 电话订票时，票务人员应根据观众提供的时间和人数，预留相应的票数，并做好记录。当不能满足观众要求时，应与观众协商调整。
- 7.3.4 网络订票时，票务人员应对预约平台上观众的订票信息予以回复，回复时限不应超过 24h。
- 7.3.5 现场取售票时，票务人员应与观众核对订票信息，信息无误后，提供门票凭证。
- 7.3.6 现场验票时，票务人员应使用设备进行确认。

## 7.4 导览讲解服务

- 7.4.1 导览讲解服务应为人工讲解或自助讲解。
- 7.4.2 导览讲解服务应由专兼职讲解员或导览设备提供。
- 7.4.3 讲解员在提供导览讲解服务前应了解观众的数量、职业、服务需求等信息。
- 7.4.4 讲解员在讲解过程中应与观众互动交流，解答观众在参观过程中提出的问题，并提醒观众行进时注意安全。
- 7.4.5 讲解员在讲解过程中应观察观众的情绪变化，如遇突发情况，应立即停止讲解。

## 7.5 社会教育服务

- 7.5.1 社会教育服务包括，但不限于：课程、讲座、活动、情景剧等。
- 7.5.2 社会教育服务由博物馆专职社会教育服务人员或具备相关专业知识的志愿者开展此项服务。
- 7.5.3 博物馆应基于自身展览和教育文化资源，针对不同年龄、不同知识结构人群，开展多样化教育形式。
- 7.5.4 社会教育服务人员应根据教育项目类型和受众情况，形成策划方案和实施方案。
- 7.5.5 社会教育服务过程中，社会教育服务人员应随时观察、关注服务对象的参与和体验情况，并根据受众接受程度有效调控。

7.5.6 社会教育人员应收集服务对象的参与感受和意见建议，以便提高服务品质。

## 8 服务安全

### 8.1 安全管理

- 8.1.1 博物馆应配置专职安全管理人员，宜设立专职部门负责场馆安全管理工作。
- 8.1.2 博物馆安全制度应包括但不限于人员安全、藏品/展品安全、消防安全、设备安全、服务风险等。
- 8.1.3 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、观众信息的管理和维护。
- 8.1.4 博物馆应设置安全疏散通道、安全出口并保持畅通，露天开放展区应设置安全警示标识。
- 8.1.5 博物馆应设置安检通道，配备满足服务的安检人员和设施。
- 8.1.6 博物馆应维持好公共活动场所秩序，引导观众有序参观，检查消除各类安全隐患。
- 8.1.7 博物馆应配置消防设施。消防设施应定期维护，保持完好、有效。消防设施标志应明显、清晰，符合 GB 2893、GB 2894、GB 13495.1 和 GB 15630 的规定。
- 8.1.8 博物馆应定期进行安全检查和安全教育、消防培训、网络安全培训和应急演练，员工应掌握安全基本知识并具备现场应急处置能力。
- 8.1.9 博物馆应设置安全防范系统，并符合 GB/T 16571、GB 50348、GA 27 的要求。
- 8.1.10 博物馆工作人员应遵守保密规定，不应泄露或擅自向外散布观众的个人信息。

### 8.2 应急预案

- 8.2.1 博物馆应针对可能出现的服务风险、系统和设备故障、公共安全、火灾、雨雪天气、自然灾害等方面制定应急预案。
- 8.2.2 应急预案应包括，但不限于：火灾、防恐、防汛、大客流、舆情、活动等各类突发事件。
- 8.2.3 博物馆应采用定量与定性、理论与经验相结合的方法核定最大承载量、瞬时承载量和日承载量，核定原则和方法符合 LB/T 034 的规定。

## 9 服务评价与改进

### 9.1 服务质量控制

- 9.1.1 博物馆应配备专（兼）职服务质量控制人员，对服务提供的过程依据本标准第 7 章的相关要求进行考核。
- 9.1.2 博物馆应制定服务质量控制方案、检查程序和要求，对服务现场和记录进行检查或抽查，做好记录。
- 9.1.3 博物馆应每月对服务质量指标进行数据统计，对不合格项进行分析，查找原因，制定整改措施，对不合格项进行完善，并复查。

### 9.2 评价方式

- 9.2.1 博物馆应建立服务评价机制。
- 9.2.2 博物馆服务评价应采取日常检查、定期核查、不定期抽查、专项督查等方式，宜每月开展 1 次。
- 9.2.3 服务评价内容包括：
  - a) 服务质量；
  - b) 服务提供过程执行标准的符合性；

- c) 服务项目、服务人员、数据资料管理;
- d) 观众投诉率。

9.2.4 博物馆服务满意度可通过观众调查体系获取,每半年不应少于1次满意度测评。

### 9.3 持续改进

9.3.1 博物馆应定期征求观众的意见和建议,并进行分析、整理、汇总,形成服务改进方案。

9.3.2 博物馆服务改进方案应包括以下内容:

- a) 对不符合标准要求的服务项目实施改进,并对改进情况进行跟踪;
- b) 对观众进行回访,听取观众对处理结果或后续工作的意见或建议;
- c) 分析服务行为与管理规范的符合性和有效性,适时修订服务要求;
- d) 形成改进机制与预防措施。

9.3.3 博物馆应建立投诉处理机制,设立投诉处理机构或配备专门受理投诉人员,并公布投诉电话。

9.3.4 博物馆投诉处理程序:

- a) 接到观众投诉时,应做好投诉事由及投诉人信息的记录;
- b) 对于投诉事项不能当时回复观众时,应在8h内调查核实情况,并以电话或邮件形式回复观众投诉处理意见;
- c) 涉及法律问题的,依照法定程序处理。

9.3.5 博物馆宜建立激励机制,提高服务和管理水平。

---