



中华人民共和国国家标准

GB/T 22528—2023

代替 GB/T 22528—2008

文物保护单位开放服务规范

Specification for the open service of officially protected sites

2023-09-07 发布

2023-09-07 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体原则	2
5 开放条件	2
6 开放区域	2
7 开放内容	2
8 开放方式	2
9 服务内容	3
10 服务人员	4
11 安全保障	4
12 评价与改进	5
参考文献	6

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。

本文件代替 GB/T 22528—2008《文物保护单位开放服务规范》，与 GB/T 22528—2008 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加了“总体原则”一章(见第 4 章)；
- b) 将“开放管理机构应具备的条件”更改为“开放条件”，将 2008 年版的有关内容更改后纳入(见第 5 章,2008 年版的 5.1、5.2、5.3、5.4)；
- c) 将“开放区域”“开放内容”“开放方式”按章分别表述，并列出了各章节的要素内容和相关要求，将 2008 年版的有关内容更改后纳入(见第 6 章、第 7 章、第 8 章,2008 年版的 6.1.1、6.3.2、7.4.2、7.4.3、7.4.4)；
- d) 增加了“服务内容”一章(见第 9 章)；
- e) 将“开放服务人员”更改为“服务人员”，并拓展为一章内容，列出了相关要素，明确了服务人员的类别、工作要求，将 2008 年版的有关内容更改后纳入(见第 10 章,2008 年版的 7.1.1、7.1.2、7.1.4、7.1.6)；
- f) 将“安全”更改为“安全保障”，增加了安全保障的要求，修改了安全防范、消防安全、游客安全、突发事件的应急预案等相关内容(见第 11 章,2008 年版的第 8 章)；
- g) 更改了“开放服务质量的保证与评估、监督”，并将有关内容完善后独立成章(见第 12 章,2008 年版的 7.5.1、7.5.2)。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国国家文物局提出。

本文件由全国文物保护标准化技术委员会(SAC/TC 289)归口。

本文件起草单位：敦煌研究院。

本文件主要起草人：苏伯民、罗华庆、李萍、雷政广、张世军、张帅。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2008 年首次发布为 GB/T 22528—2008；

——本次为第一次修订。

订单号: 0125250303150574 防伪编号: 2025-0303-1115-5605-4821 购买单位: 中国文化遗产研究院

中国文化遗产研究院 专用

文物保护单位开放服务规范

1 范围

本文件确立了文物保护单位开放服务的总体原则,规定了开放条件、开放区域、开放内容、开放方式、服务内容、服务人员、安全保障、评价与改进要求。

本文件适用于具备开放条件的文物保护单位开放服务工作的管理、服务和评价,其他文物保护单位参照使用。

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 10001(所有部分) 公共信息图形符号
- GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
- GB/T 20501(所有部分) 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求
- GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范
- GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分
- GB/T 26365 游览船服务质量要求
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- WW/T 0083 文物保护单位游客承载量评估规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

开放区域 open visiting area

文物保护单位划定的可供游客参观、休憩的空间范围。

3.2

开放服务 open service

文物保护单位为开放活动提供的服务与保障。

3.3

游客承载量 visitor carrying capacity

在保障文物本体、游客安全及参观质量的前提下,文物保护单位开放区域在单位时间内所能容纳的最大游客数量。

3.4

预约制 appointment system

文物保护单位对游客的参观计划实行预先约定的开放制度。

4 总体原则

- 4.1 体现公共文化服务属性,保障公众文化权益,突出均等化、可及性和便利性。
- 4.2 注重阐释和展示文物价值,发挥传承文明、教育人民、服务社会、推动发展的作用。
- 4.3 以保障人员和文物安全为前提,科学评估开放过程对文物的影响,不断提高开放管理水平。

5 开放条件

- 5.1 应具有向游客持续开放的原状文物资源或相关展示内容。
- 5.2 应设有承担开放服务职能的部门和人员。
- 5.3 应制定开放服务政策、管理制度和工作流程。
- 5.4 应配备与开放服务有关的文物保护、陈列展示、标识指引、安全防范、环境卫生、参观通道等方面的基础设施和设备。

6 开放区域

- 6.1 应根据文物价值特征、资源分布及文物保护单位通行条件,合理确定开放区域。
- 6.2 应设计通畅便捷、布局合理的参观线路,宜设置无障碍参观通道或线路。
- 6.3 开放区域内的服务设施应与历史、环境、风貌相协调。
- 6.4 应控制经营活动的服务范围和规模,不应对应文物的价值以及文物保护单位的公共声誉带来贬损,不应过度商业化、娱乐化。
- 6.5 卫生应符合 GB 37487 的规定。

7 开放内容

- 7.1 开放内容应能反映文物保护单位的历史沿革、文物价值、文化内涵、区域特征、自然环境和人文风貌等要素。
- 7.2 宜将文物本体、文物赋存环境、文物考古发掘现场、文物保护修缮现场,以及反映文物保护技术、保护历程的文字、影像、图纸等文献资料确定为开放内容。
- 7.3 宜针对不同的参观对象,提供多样化的开放内容。

8 开放方式

8.1 现场开放

- 8.1.1 应按照 WW/T 0083 规定的方法核定游客承载量。
- 8.1.2 宜根据游客承载量采取分参观时段、分不同参观线路的方法调控游客流量。
- 8.1.3 宜推行参观预约制,提前掌握客流动态,引导错峰参观。
- 8.1.4 宜分别制定淡季、旺季开放政策,鼓励游客淡季参观。
- 8.1.5 文物本体与赋存环境等实物实景无法全面开放展示时,或不具备现场展示条件的文物保护单位(文物损毁严重、规模较小、分布零散),宜开辟专门的陈列展示场所,以文物展、图片展、复原展等方式向游客开放。
- 8.1.6 宜使用先进数字技术丰富展示形式,提升参观体验。

8.1.7 宜举办巡回展览、流动展览,扩大公共文化服务范围。

8.2 线上展示

8.2.1 宜向公众展示文物高清图片、三维影像、音视频作品等数字资源。

8.2.2 宜开展云展览、云考古、云课堂、云培训、云直播等活动。

8.2.3 应设置体验反馈与交流互动渠道。

8.2.4 应对线上展示平台和内容进行运营管理与维护。

9 服务内容

9.1 票务

9.1.1 应在参观现场醒目位置或官方网站公示票务政策、票型、票价等信息,宜设置团体和特殊游客购/取票通道。

9.1.2 有多个参观点的文物保护单位,宜提供单票、套票或联票。

9.1.3 宜建立与预约制相配套的服务平台,提供预约服务(电话、官方网站、官方公众号、官方小程序、官方手机客户端等)。

9.1.4 应向未成年人、残疾人、军人、老年人等特定群体提供门票优惠。

9.2 咨询

9.2.1 应设置咨询台或咨询窗口,提供现场咨询服务。

9.2.2 宜提供电话咨询、网络咨询等远程咨询服务。

9.2.3 宜提供自助信息咨询或查询服务。

9.3 接待

9.3.1 应结合文物保护单位开放特点和开放内容向游客提供自主参观、引导参观或定制参观服务。

9.3.2 宜提供文物保护单位的简介、导览图/册等资料。

9.3.3 宜提供智能导览、互动体验服务。

9.3.4 应为老、弱、病、残、孕等特殊群体开辟绿色通道服务。

9.3.5 宜配置参观所需的文物保护、安全防护、遮阳避雨、紧急避险等设施设备。

9.3.6 宜为游客购买人身意外伤害责任保险。

9.3.7 提供区间/摆渡的车/船等服务的文物保护单位,应对运营单位及其服务人员实行统一管理,设施、设备和服务质量应符合 GB/T 26359、GB/T 26365 的规定。

9.4 讲解

9.4.1 宜提供人工讲解、自助语音等讲解方式。

9.4.2 应建立讲解内容审核制度。

9.4.3 讲解内容应具备准确性、知识性、趣味性,体现学术研究成果,阐释文物蕴含的文化精髓和时代价值。

9.4.4 非本文物保护单位人员(含志愿讲解员)提供讲解服务应遵守文物保护单位管理规定。

9.4.5 宜定期提供公益讲解服务。

9.4.6 宜提供外语讲解服务。

9.5 社会教育

9.5.1 社会教育是开放服务的有效拓展,包括但不限于下列内容:

- a) 为学生提供第二课堂、研学教育、爱国主义教育等教育教学和社会实践活动;
- b) 为专家学者、文化艺术工作者等提供考察学习和学术交流活动;
- c) 为公众提供公益文化讲座和交流活动。

9.5.2 宜提供社会实践岗位及培训。

9.6 信息发布

9.6.1 应向社会公布开放政策、服务内容、票型、票价、参观须知、客流预警、联系方式等信息。必要时转发自然灾害、极端天气、应急疏散、公共卫生等信息。

9.6.2 宜通过官方网站、电视、短信、移动应用等途径,及时向社会公布开放信息。

9.6.3 应在开放区域显著位置公布咨询、投诉、求助、应急救援等服务电话。

9.6.4 宜通过公共广播、语音播报等向游客提供温馨提示、安全提醒、寻人寻物、公益宣传等服务。

9.7 标识指引

9.7.1 应设置全景导览图、线路指引牌、开放内容简介、安全警示牌、游客须知等标识标志。

9.7.2 标识标志、图形符号应符合 GB/T 10001(所有部分)和 GB/T 20501(所有部分)规定的要求。

9.7.3 检票入口应有明显标识。

9.8 配套服务

9.8.1 应合理设置公共卫生间和垃圾箱,外观与周边环境风貌相协调。卫生间设施与管理应符合 GB/T 18973 的要求。

9.8.2 应设置物品寄存处,提供行李寄存、失物招领等服务。

9.8.3 宜配置手机充电设备、饮用水、雨具、轮椅、防寒衣物等便民设施及物品。

9.8.4 宜结合参观线路设置适当的餐饮、购物及休憩设施。餐饮经营单位应按 GB/T 26361 的要求建立完善的管理制度。

9.8.5 宜设置与文物保护单位游客承载量相适应的停车场。

9.8.6 宜设置人工/电子的检票、安检、监控设备。

9.8.7 宜提供与本文物保护单位的文化内涵和价值特征相适宜的书籍、音像制品以及文化创意产品。

9.8.8 宜提供通信及基础网络环境。

10 服务人员

10.1 应配备开放管理、内容讲解、安全保卫、环境保洁、运行保障等岗位的开放服务人员。

10.2 开放服务人员应满足下列要求:

- a) 熟悉岗位职责和服务要求,参加专业技术培训并通过考核;
- b) 掌握文物保护基本知识,具有安全意识和服务技能;
- c) 熟悉开放区域的疏散逃生路线,具备处置突发事件有序疏散游客的能力。

11 安全保障

11.1 应建立健全开放服务安全管理制度,设置安全管理机构,落实安全责任。

- 11.2 应建立针对文物安全、游客安全以及应对自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全等突发事件的应急预案,配备必要的救援及应急物资,并定期组织演练。
- 11.3 应针对节假日、重大活动等旅游高峰期的时段,制定专项开放应急方案。
- 11.4 应与周边公安、消防、交通、医疗、气象等机构建立应急会商和联动机制。
- 11.5 应科学布设安防、消防、防雷等安全措施,保障人员和文物安全。
- 11.6 应对非开放区域和暂停开放的参观点进行物理隔离。
- 11.7 应在可能危及游客安全的场所或险峻地段设置安全防护设施,并明确警示。
- 11.8 应在参观前对游客进行安全提醒或教育,并引导游客安全、有序参观。
- 11.9 应开展日常安全巡查工作,及时处理各类安全事件,消除安全隐患。
- 11.10 应定期对与开放服务相关的安全设施进行检测和维护。

12 评价与改进

- 12.1 应建立针对开放服务全流程的服务监督、意见反馈、投诉受理、舆情监测机制。
- 12.2 每年应至少开展一次游客满意度测评活动,评价开放服务效果,改进开放服务的内容、方式和质量。
- 12.3 应开展日常巡查和监测,及时发现和处置安全隐患,适时、适当调整开放方案。
- 12.4 应建立健全开放服务档案,档案应翔实、全面反映开放服务管理过程。

参 考 文 献

- [1] GB/T 16766—2017 旅游业基础术语
 - [2] GB/T 26355—2010 旅游景区服务指南
 - [3] GB/T 36721—2018 博物馆开放服务规范
 - [4] GB/T 36738—2018 工业旅游景区服务指南
 - [5] 国际古迹遗址理事会中国国家委员会.中国文物古迹保护准则.2015年
-

中国文化遗产研究院 专用

⚠ 版权声明

中国标准在线服务网(www.spc.org.cn)是中国标准出版社委托北京标科网络技术有限公司负责运营销售正版标准资源的网络服务平台,本网站所有标准资源均已获得国内外相关版权方的合法授权。未经授权,严禁任何单位、组织及个人对标准文本进行复制、发行、销售、传播和翻译出版等违法行为。版权所有,违者必究!



购买者: 中国文化遗产研究院
时 间: 2025-03-03
定 价: 29元



GB/T 22528-2023

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
文物保护单位开放服务规范
GB/T 22528—2023

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.spc.net.cn

服务热线: 400-168-0010

2023年9月第一版

*

书号: 155066 · 1-74292

版权专有 侵权必究