

ICS 03.080.99  
A 20



# 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  
中国国家标准化管理委员会 发布

订单号: 0125250303150574 防伪编号: 2025-0303-1115-5608-3702 购买单位: 中国文化遗产研究院

中国文化遗产研究院 专用

## 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

中国文化遗产研究院  
 中国文化遗产研究院  
 中国文化遗产研究院

订单号: 0125250303150574 防伪编号: 2025-0303-1115-5608-3702 购买单位: 中国文化遗产研究院

中国文化遗产研究院 专用

## 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。

中国文化遗产研究院 专用

订单号: 0125250303150574 防伪编号: 2025-0303-1115-5608-3702 购买单位: 中国文化遗产研究院

中国文化遗产研究院 专用

# 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
-

## ⚠ 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 36721-2018

中 华 人 民 共 和 国  
国 家 标 准  
博 物 馆 开 放 服 务 规 范  
GB/T 36721—2018

\*

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.org.cn

服务热线: 400-168-0010

2018年9月第一版

\*

书号: 155066·1-60974

版权专有 侵权必究