黑龙江省质量技术监督局 发布

××××-××-××实施

××××-××-××发布

博物馆接待服务规范

（报批稿）

DB23/T XXXX —2018

DB23

黑龙江省地方标准

ICS 03.080.01

A 16

目 次

[前言 II](#_Toc516217974)

[1 范围 1](#_Toc516217975)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc516217976)

[3 术语和定义 1](#_Toc516217977)

[4 票务服务 1](#_Toc516217978)

[5 咨询服务 3](#_Toc516217979)

[6 讲解服务 4](#_Toc516217980)

[7 展厅安全服务 5](#_Toc516217981)

[8 保洁服务 7](#_Toc516217982)

[9 经营服务 8](#_Toc516217983)

[10 其他服务 9](#_Toc516217984)

[11 仪表礼仪 12](#_Toc516217985)

1. 前 言

 本标准按照GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由黑龙江省质量技术监督局提出。

本标准主要起草单位：大庆市博物馆、大庆市文化广电新闻出版局、大庆市市场监督管理局。

本标准主要起草人：刘永卓、赵炜鑫、刘学。

博物馆接待服务规范

* 1. 范围

本标准规定了博物馆接待服务的票务服务、咨询服务、讲解服务、展厅安全服务、保洁服务、经营服务、其他服务和仪表礼仪。

本标准适用于黑龙江省内的博物馆接待服务工作。

* 1. 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 9669 图书馆、博物馆、美术馆、展览馆卫生标准

GB/T 18973－2016 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 25600－2010 博物馆讲解员资质划分

《中国文物、博物馆工作者职业道德准则》（国家文物局）

《普通话水平测试等级标准（试行）》（国家语言文字工作委员会）

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

博物馆讲解员

从事博物馆陈列展览讲解及相关教育、服务的专业人员。

[GB/T 25600－2010，定义3.2]

* 1. 票务服务
		1. 预约登记岗位
			1. 预约登记岗位职责
				1. 负责办理公众来电、网络、信函、现场等各种形式的参观预约。
				2. 负责预约单的填写、报送、留存。
			2. 预约登记岗位工作标准
				1. 态度热情、吐字清晰、讲普通话。
				2. 办理网络、信函等预约要按时。
				3. 准确记录预约内容。`
				4. 按时报送预约单并存档备查。
			3. 预约登记岗位工作流程
				1. 接听电话，查看网络及信函，接待现场预约。
				2. 记录预约需求，告知参观相关事宜。
				3. 记录预约人的身份信息、联系方式、参观需求，并做好保密工作。
				4. 预约信息要按时报送主管部门。
			4. 预约登记岗位工作流程图

预约登记岗位工作流程见图1所示。

预约工作

电话、网络、信函

现场预约

记录、告知、

存档、汇总

报送主管部门

服务结束

1. 预约登记岗位工作流程示意图
	* 1. 票务岗位
			1. 票务岗位职责
				1. 负责票务管理工作。
				2. 负责门票的申请、领取和保管。
				3. 负责门票的发放数据汇总和报送。
				4. 负责设备检查，发现故障及时报修。
			2. 票务岗位工作标准
				1. 熟知门票种类，准确掌握展览信息。
				2. 态度和蔼、工作快捷。
				3. 统计准确无误。
			3. 票务岗位工作流程
				1. 登记观众身份信息。
				2. 发放门票。
				3. 验票、放行。
				4. 统计当日数据，复核、汇总后上报主管部门。
			4. 票务岗位工作流程图

票务岗位工作流程见图2所示。

票务工作

登记、核实观众身份信息

发票

验票、放行

统计汇总

上报

1. 票务岗位工作流程示意图
	1. 咨询服务
		1. 咨询服务岗位职责
			1. 负责解答观众的询问。
			2. 负责收集、整理观众提出的问题、意见、建议，归纳、上报、存档。
			3. 负责宣传资料的领取、发放。
			4. 负责重要信息的传递。
		2. 咨询服务岗位工作标准
			1. 熟悉本馆展览、服务项目资讯，满足观众咨询需求。
			2. 发放宣传资料。
			3. 汇总观众提出的的问题、意见，及时上报。
			4. 语言规范，态度和蔼。
		3. 咨询服务岗位工作流程
			1. 问候观众，接受咨询，给予答复。
			2. 解答不了的问题，征询观众联系方式，查询后回复。
		4. 咨询服务岗位工作流程图

咨询服务岗位工作流程图见图3所示。

服务结束

答复

接受咨询

咨询服务

问候观众

查询后答复

1. 咨询服务岗位工作流程示意图
	1. 讲解服务
		1. 讲解服务岗位职责
			1. 负责为观众提供讲解服务。
			2. 负责观众的组织引导、讲解答疑和一般性问题处理。
			3. 负责收集观众意见、建议。
			4. 参与讲解稿编写。
			5. 参与各项教育活动的策划、组织和实施。
		2. 讲解服务岗位工作标准
			1. 遵守《中国文物、博物馆工作者职业道德准则》，热心为观众服务。
			2. 了解国家文物工作的方针及其有关的政策法规。
			3. 掌握与本馆业务相关的政治、经济、历史、地理、宗教和民俗等方面基本知识，熟悉本馆的陈列内容，熟练讲解各类展览。
			4. 具有良好的沟通能力，与观众形成良好的互动关系。
			5. 仪容仪表得体大方。
			6. 普通话水平达到《普通话水平测试等级标准（试行）》二级乙等及以上标准；
			7. 讲解准确、生动，口齿清晰、语言流畅，满足不同观众讲解需求。
		3. 讲解服务岗位工作流程
			1. 讲解员应提前到场候讲，并掌握不同观众（团体）讲解需求。
			2. 根据预约登记信息，按时讲解，完成各类（团体、定时、临时）讲解工作。
			3. 依据观众需求，并根据需求讲解。
			4. 记录、整理、上报讲解信息。
		4. 讲解服务岗位工作流程图

讲解服务岗位工作流程见图4所示。

临时讲解

团体讲解

定时讲解

讲解服务

等候、问候、组织观众

讲解、答疑

服务结束

记录、整理、上报讲解信息

1. 讲解服务岗位工作流程示意图
	1. 展厅安全服务
		1. 安全检查岗位
			1. 安全检查岗位职责
				1. 负责观众的安全检查。
				2. 负责安检设备的使用和管理。
				3. 负责组织观众安全检查。
				4. 帮助老弱残障观众接受安检。
				5. 紧急情况下，组织疏散观众、保护现场。
			2. 安全检查岗位工作标准
				1. 履行安检职责，做到无一漏检。
				2. 发现问题迅速处理，立即上报。
			3. 安全检查岗位工作流程
				1. 开启检测安检设备，待检。
				2. 组织观众安检。
				3. 实施安检程序。
				4. 发现问题及时处理上报。
			4. 安全检查岗位工作流程图

安全检查岗位工作流程见图5所示。

组织观众接受安检

观众进入展馆

服务结束

处理上报

发现问题

实施安检

安检服务

开启、检测安检设备

1. 安全检查岗位工作流程示意图
	* 1. 展厅秩序服务岗位
			1. 展厅秩序服务岗位职责
				1. 负责展厅秩序维护。
				2. 负责所辖区域展品安全。
				3. 负责开启和关闭展厅通道。
				4. 熟知各类应急预案，如遇突发事件，妥善处理、上报，维护现场秩序、保证观众安全。
			2. 展厅秩序服务岗位工作标准
				1. 巡视检查，如实填写记录。
				2. 工作态度亲切和蔼。
				3. 掌握展览、活动资讯，耐心回答观众提问。
			3. 展厅秩序服务岗位工作流程
				1. 开启展厅通道，填写工作记录。
				2. 巡查展厅、观众安全情况。
				3. 作好闭馆前清场工作。
				4. 关闭展厅参观通道，填写工作记录。
			4. 展厅秩序服务岗位工作流程图

展厅秩序服务岗位工作流程见图6所示。

展厅秩序服务

检查展品情况

巡视观众情况

巡视展厅安全

服务疏导

开启展厅

发现问题及时上报

清场、闭馆

工作记录

1. 展厅秩序服务岗位工作流程示意图
	1. 保洁服务
		1. 保洁服务岗位职责
			1. 负责所辖区域的卫生清扫和保洁。
			2. 负责卫生用品的保管、维护和补充。
		2. 保洁服务岗位工作标准
			1. 保洁卫生应符合GB 9669 的规定。
			2. 认真做好所辖区域日常保洁，保证设备设施干净卫生。
			3. 随时进行卫生巡视，保持环境整洁。
			4. 及时清运垃圾。
			5. 卫生间管理服务质量应符合GB/T 18973－2016中6.1.3.3的通用要求，还应符合GB/T 18973－2016中A级管理服务质量要求。
		3. 卫生保洁岗位工作流程
			1. 领取卫生用品。
			2. 进行卫生清扫。
			3. 保持环境清洁。
		4. 卫生保洁岗位工作流程图

卫生保洁岗位工作流程见图7所示。

领取保洁物品

保持清洁

卫生巡检

服务结束

实施保洁

卫生保洁

1. 卫生保洁岗位工作流程示意图
	1. 经营服务
		1. 经营服务岗位职责
			1. 负责商品的查验、销售服务工作。
			2. 负责商品的数量清点、保管与账目管理。
			3. 负责保持销售商品和环境的卫生与整洁。
			4. 负责商品投诉受理、问题上报和退换货工作。
		2. 经营服务岗位工作标准
			1. 熟悉商品种类、特性。
			2. 销售服务热情周到，不售有质量问题商品。
			3. 环境卫生整洁，商品摆放有序。
			4. 唱收唱付准确，做到账目清晰。
		3. 经营服务岗位工作流程
			1. 掌握商品特性。
			2. 整理货架，清扫卫生。
			3. 介绍、销售商品。
			4. 清点商品、整理账目。
		4. 经营服务岗位工作流程图

经营服务岗位工作流程见图8所示。

介绍商品

整理货架

清扫卫生

经营服务

营销服务

学习掌握商品特性

清点、组织、查验货物

唱收唱付

付货

清点货、款

工作结束

1. 经营服务岗位工作流程示意图
	1. 其他服务
		1. 寄存服务岗位
			1. 物品寄存岗位职责
				1. 负责寄存设备设施的管理和使用。
				2. 负责接收、看管观众存放的物品。
				3. 负责指导观众使用寄存设备。
			2. 物品寄存岗位工作标准
				1. 每日清理寄存设备设施，检查设备设施状况，确保完好。
				2. 核准人工存储寄存凭证，确保存取无误。
				3. 人工存取物品时，轻拿轻放、避免损坏。
				4. 巡视寄存设备设施的运行情况，随时提供服务。
			3. 物品寄存岗位工作流程
				1. 清理寄存处卫生，检查设备设施的状况。
				2. 核准寄存凭证数量。
				3. 办理寄存，付给凭证，提示观众。
				4. 观众提取人工存储的物品，当面复核，收回凭证。
				5. 闭馆检查，发现仍未取走的物品应及时上报处理。
			4. 物品寄存岗位工作流程图

物品寄存岗位工作流程见图9所示。

寄存服务

提醒不存贵重物品

付寄存凭证

放好物品

系好物品凭证

寄存完毕

出现问题及时上报

领取物品

收回凭证

服务结束

1. 物品寄存岗位工作流程示意图
	* 1. 租借服务岗位
			1. 租借服务岗位职责
				1. 负责向观众介绍物品使用方法和租借办法。
				2. 负责办理租借手续。
				3. 负责租借物品的卫生清洁。
				4. 负责租借物品的保管。
				5. 负责检查验收物品归还时的完好状况。
			2. 租借服务岗位工作标准
				1. 做好准备工作，确保物品清洁卫生，状况完好。
				2. 办理租借手续，核准有效证件及押金。
				3. 告知使用和归还办法，提示保存凭证，损坏须按规定赔偿。
				4. 租借账目清楚，手续完备。
			3. 租借服务岗位工作流程
				1. 做好物品租借的准备工作。
				2. 介绍租借物品和租借办法。
				3. 检查租借人证件、收取押金、唱收唱付、验钞并付凭证。
				4. 查验物品完好情况；根据凭证退还押金。
			4. 物品租借岗位工作流程图

物品租借岗位工作流程见图10所示。

租借服务

介绍物品和租借办法

查证件、收押金、付凭证

告知使用和交还办法

物品如有损坏、按规定索赔

凭其小票收取租金

收回设备

服务结束

1. 物品租借岗位工作流程示意图
	1. 仪表礼仪
		1. 着装
			1. 一般要求

着装要讲究合体，整洁，要符合博物馆环境和工作特点。

* + - 1. 男士着装要求
				1. 干净整洁，合体大方、应穿黑色皮鞋。
				2. 西装配穿的衬衣应力求素雅，衣领要平整挺括，下摆应系在裤内。
			2. 女士着装要求
				1. 应穿职业套装、套裙，穿制式黑色皮鞋。
				2. 穿制服、套装，颜色不多于三种。
				3. 着装六不露：胸部、肩部（不穿无袖装）、腰部、背部、脚趾、脚跟。
		1. 仪容
			1. 一般要求

面部卫生、发型、修饰、化妆要符合博物馆工作特点和场合环境。

* + - 1. 仪容要求
				1. 面部清洁，没有汗渍、污渍。
				2. 发型美观大方，男士发长不过耳。女士不梳披肩发、怪发。
				3. 化淡妆，简约、素雅。配饰得当，不超过三件。
				4. 不可过量使用芳香型化妆品。
		1. 举止礼仪
			1. 一般要求

大方得体。

* + - 1. 站姿

挺拔、舒展，给人以积极向上的感觉。

* + - 1. 坐姿
				1. 头正颈直，目光平视；上身正直，下颌微收，双肩打开，手臂自然下垂，应给人以稳重、大方的美感。
				2. 入座、起立要轻柔和缓，不可触碰座椅发出响声。
			2. 行姿
				1. 行姿，应体现人的运动中的体型线条之美。
				2. 目光平视，头正颈直；两臂自然下垂，前后自然摆动。
				3. 身体要平稳，挺胸收腹，不歪肩晃膀。
				4. 跨步均匀，步幅适度。
			3. 手势
				1. 手指自然并拢，手臂伸直，掌心向上，以肘关节为轴自然指示目标。
				2. 要注意力度的大小、时间的长短和速度的快慢。
				3. 神情专注，面带微笑配合语言运用与他人交流。
				4. 了解不同地域国别的手势差异，正确使用各种手势。
		1. 交际礼仪
			1. 一般要求

包括称呼、迎候、介绍、致谢、致歉、告别、握手、拥抱等礼节。

* + - 1. 微笑
				1. 面部肌肉放松，嘴角微微上扬，露出上排六颗牙齿，不发出声音。
				2. 同仪表举止和谐一致，同语言完美结合。
				3. 精神饱满，发自内心，亲切自然。
			2. 握手
				1. 右臂自然向前伸出，上身略向前倾，手指自然并拢，虎口打开。
				2. 面带微笑，注视对方。
				3. 注意伸手的次序，女士、上级、长者、主人应先伸手。
				4. 全掌握手，保持3s～5s。
				5. 不可戴手套握手或握手后用手帕擦手。
				6. 不可用左手，不可交叉握手。
		1. 称谓
			1. 一般称谓

以姓或姓名加同志、先生、夫人、女士、小姐等的名称。

* + - 1. 职务称谓

以姓氏加职务相称。如×局长、×处长、×主任等。

* + - 1. 职业称谓

在所从事职业的前面，可以冠姓名、职称等。如医生、教授、法官、律师以及有博士等学位的人士等。

* + - 1. 特殊人员称谓
				1. 必须了解各国的称呼习惯，正确使用敬称。
				2. 君主国家来宾，按习惯称国王、皇后为“陛下”，称王子、公主、亲王等为“殿下”，对有公、侯、伯、子、男等爵位的人士既可称爵位，也可称“阁下”，有时也称“先生”。
				3. 宗教人员，一般可称宗教职称，或姓名加职称，或职称加先生。有时主教以上的神职人员也称“阁下”。
		1. 礼貌用语
			1. 问候语

常用的有“您好”、“上午好”、“大家好”等。

* + - 1. 欢迎语

常用的有“欢迎光临”、“欢迎参观”、“欢迎指导”等。

* + - 1. 感谢语

常用的有“谢谢”、“非常感谢”、“衷心感谢”等。

* + - 1. 道歉语

常用的有 “对不起”、“实在抱歉”、“请多原谅”等。

* + - 1. 征询语

常用的有 “您需要帮助吗？”、“我能替您做什么？”、“您贵姓？”等。