ICS 03.080.01

CCS A 12

DB21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB21/ XXXX—2023

博物馆志愿者服务与管理规范

Standard of volunteer service and management in museum

（征求意见稿）

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 实施

辽宁省市场监督管理局　发布

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。

本文件由辽宁省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：辽宁省博物馆。

本文件主要起草人：董宝厚、林利、樊荣、柳旭。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：沈阳市皇姑区北陵大街45-11号，联系电话：024-24842505。

本文件起草单位通讯地址：沈阳市浑南区智慧三街157号，联系电话：024-23205102。

博物馆志愿者服务与管理规范

1 范围

本文件规定了博物馆志愿者服务与管理的基本要求、工作职责、权利和义务、岗位设置、志愿者招募、日常管理和信息化管理等内容。

本文件适用于博物馆志愿者的服务活动及相关管理。

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。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

博物馆志愿者 volunteers

根据博物馆实际需要，自愿参加博物馆一项或几项工作，无偿为博物馆提供服务，并使自身某方面的价值得以实现的社会个体或群体。

4 基本要求

4.1 应具有奉献精神，热爱公益事业，自愿无偿为社会公众服务。

4.2 应具有文物和博物馆的基础知识，热爱文博事业。

4.3 应具有一定的普通话基础，品貌端正，身心健康，吐字清晰。

4.4 应具有正确的历史观、民族观、国家观和文化观，自觉维护国家和民族尊严。

4.5 热爱中国共产党，自觉遵守国家法律、法规及相关规章制度。

5 工作职责

5.1 应以弘扬中华民族的优秀文化遗产、传播人类先进文化为己任，讲好“中国故事”。

5.2 应自觉维护博物馆志愿者的形象，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神。

5.3 应负责博物馆的基本陈列、专题陈列以及各类临时展览的讲解、咨询和引导等工作。

5.4 应协助维持展览期间观众参观及其它重大活动的秩序，营造良好的参观环境。

5.5 应参加博物馆举办的各种宣传教育活动，如策划、组织或参加送展进学校、进乡村、进社区等活动，以及“雷锋纪念日”“国际志愿者日”等活动。

5.6　应做好博物馆临分配的其它临时性工作。

6　权利和义务

6.1　权利

6.1.1　参加志愿服务活动。
6.1.2　接受与志愿服务有关的知识和业务培训。
6.1.3　对志愿服务工作提出意见和建议。
6.1.4　申请退出志愿者。
6.1.5　相关法律、法规、政策所赋予的权利。

6.2　义务

6.2.1　应参加博物馆举办的各类培训活动，不断提高志愿服务技能和水平。
6.2.2　应服从管理、参加博物馆组织的各项社会教育活动，按时按量地完成各项志愿服务工作，传播志愿服务理念。
6.2.3　应自觉推荐博物馆精彩展览，传播中国的悠久历史和灿烂文化，帮助大家树立文化自信。
6.2.4　应自觉维护博物馆和志愿者的形象，不以志愿者身份从事任何以赢利为目的或违背社会公德的活动。
6.2.5　应自觉保守在博物馆志愿服务过程中获悉的国家秘密、商业秘密、个人隐私或者其他依法受保护的信息。
6.2.6　应履行相关法律、法规及博物馆规定的其它义务。

7　岗位设置

7.1　讲解服务岗

承担各类展览的讲解接待工作，参加录制各类讲解视频、音频等展览宣传工作，负责讲解词和通俗读物的编撰工作。

7.2　咨询服务岗

为观众答疑解惑，营造良好的参观环境，引导观众更好地参观。协助维持展览期间观众秩序及其它重大活动的秩序。

8　志愿者招募

8.1　信息发布与面试

8.1.1　根据工作需要确定招募人数、报名条件、报名时间等相关内容，撰写招募文案，在博物馆官方网站等媒体发布招募信息，相关报名表格参见附录 A。
8.1.2　工作人员根据报名信息进行初审。根据初审合格者人数确定面试时间、地点、内容等相关细节，通知初审合格者参加面试。
8.1.3　面试结束后，工作人员应在 7 个工作日内在官方网站等媒体上公布面试合格者名单，并通知面试合格者。面试不合格者不再另行通知。

8.2 培训与综合测评

8.2.1 对面试合格者应进行博物馆志愿者各项规章制度培训，开展讲解礼仪与技巧、志愿精神分享、拓展训练等业务培训。
8.2.2 应发放展览相关资料，明确讲解考核日期、考核标准等信息。
8.2.3 如期开展考核工作，应提前 1-7 天通知面试合格者进行考核报名。
8.2.4 应按考核人数确定考核时间，至少提前一天通知本人。
8.2.5 考核老师应由博物馆专家、专业讲解员、优秀志愿者等担任，宜为 2 名考核老师。
8.2.6 考核时，讲解内容应录音存档。结束后，考核老师现场点评其讲解的优点和缺点。考核结束后 1-3 个工作日内通知本人考核结果。
8.2.7 考核合格者注册成为临展志愿者，领取临展工作证，上岗工作。考核不合格者，再次准备，申请第二次考核，仍不合格，应视为不能胜任博物馆志愿者工作，自动退出。
8.2.8 临展志愿者在完成临展讲解任务，且综合测评合格后，应转为正式志愿者。综合测评不合格者，视为自动退出。
8.2.9 应举行志愿者宣誓仪式，更换正式志愿者工作证，完成注册工作，上岗服务。

9 日常监督与管理

9.1 志愿者管理流程

志愿者全流程管理参见附录B。

9.2 预约服务与现场签到

9.2.1 应根据工作需要制定志愿者服务时间表。
9.2.2 应鼓励志愿者在规定时间内预约服务时间，人工预约或电子预约均可。未预约的志愿者当天现场填写志愿服务时间。
9.2.3 志愿者应在签到后，开始志愿服务。讲解服务和咨询服务时间应方便观众查阅。服务结束后，志愿者填写离馆时间，工作人员应记录存档。

9.3 志愿服务要求

9.3.1 志愿者注册期为一年，应制定志愿者年度服务要求，每年完成任务者应重新认证，未完成者自动退出。
9.3.2 志愿者如因故不能完成志愿服务，应提前向负责人请假。
9.3.3 志愿者服务时应携带本人工作证，不迟到，不早退，不擅自离岗。
9.3.4 志愿者服务时不得处理私人事务，不奔跑，不喧哗，不接受任何馈赠。
9.3.5 志愿者服务时，应使用普通话和规范用语，热情接待，热诚服务，耐心周到，端庄大方。
9.3.6 志愿者完成签到，未完成讲解或其他工作而无故外出，此次服务时间应计为 0 min，且通告批评。
9.3.7 每场讲解，志愿者应提前到展厅入口处等待并准时开始讲解。每场讲解时间 30 min-60 min，最长时间不应超过 90 min。
9.3.8 讲解时间开始后,展厅内没有观众,志愿者也不得离开,应在展厅内等待 30 min，遇到观众随时开始讲解。
9.3.9 应通过展厅巡视、抽查、不定期考核和业务交流活动等方式对志愿者服务质量进行监督和检查。讲解内容不符合相应标准或服务质量有明显下降，应重新参加考核。

9.3.10　志愿者服务时，手机应调至无声，不得接打电话，不收取任何费用。
9.3.11　博物馆有权使用担任志愿者期间志愿服务时的肖像使用权，拍摄照片、视频、音频等用于馆方媒体宣传。
9.3.12　不得将志愿者服务经历用于营利性行为宣传，未经允许使用，博物馆有权追究其法律责任。
9.3.13　志愿者因个人原因请长假，应填写请假条，博物馆保留志愿者注册资格 12 个月，超过时间视为自动退出。

9.4　培训与考核

9.4.1　志愿者应参加博物馆举办的各类历史文化讲座、志愿服务礼仪、拓展训练、考察学习等业务培训，不断提高志愿服务水平。
9.4.2　志愿者应考核合格后上岗服务。
9.4.3　讲解服务应完成相应讲解场次任务后申请下一展览。
9.4.4　考核应由馆内专家、专业讲解员、志愿者考官等开展，宜为 2 名考核老师，讲解内容应录音存档。
9.4.5　志愿者应通过考核后参加展览讲解、送展进校园、社区和乡村等社会教育活动及其他临时工作。

9.5　志愿者福利

9.5.1　表现优异的志愿者可参加馆际交流、考察学习等活动，优先参加博物馆举办的各类文化讲座。
9.5.2　应对志愿者的表现和工作成绩进行反馈。
9.5.3　应为学生志愿者提供实习证明。

9.6　激励和表彰

9.6.1　应根据志愿者讲解场次、服务时间、服务表现等综合情况评选优秀志愿者。
9.6.2　应组织年度工作总结大会等活动，表彰年度优秀志愿者，调动志愿者工作积极性，增进志愿者荣誉心和自豪感。
9.6.3　志愿者年龄达到 70 周岁将不再参与志愿服务工作，连续志愿服务 5 年及以上者，应授予其“博物馆荣誉志愿者” 称号并为终身制，享受志愿者各项福利待遇。
9.6.4　推荐博物馆组织开展“志愿者万里行”活动，带领优秀志愿者到其他博物馆、文化遗址等地考察学习，弘扬志愿精神。

9.7　团队文化建设

9.7.1　设计具有本馆特色的志愿服务标志标识。
9.7.2　应配备能体现志愿者身份、印有志愿服务标志标识的物品，包括工作证、马甲、绶带等。
9.7.3　应配备开展志愿服务所需的物品，包括扩音器、指示牌、休息室、签到表等。
9.7.4　应组织开展拓展训练、竞赛讲解等活动，增强团队凝聚力和向心力。
9.7.5　应制作宣传印刷品展示志愿者风采，包括志愿者手册、杂志、报纸、册页等。
9.7.6　应制作歌曲，宣传家乡历史文化，弘扬志愿精神。

9.8　退出

9.8.1　自愿退出

志愿者个人自愿退出，应至少提前一周提出书面申请，经同意后方可退出。

9.8.2　馆内劝退

志愿者出现下列情况之一的，应予以劝退：
——无正当理由不服从志愿服务工作安排；
——身体健康原因无法完成讲解工作；
——不遵守纪律，影响服务效果，对志愿者服务造成不良影响；
——以志愿者的名义从事赢利性或非法活动。

10 证实方法

10.1 服务信息化

10.1.1 通过小程序、app 等应用程序实现志愿服务信息化。志愿者可线上预约服务时间、申请考核、志愿服务时间等数据，可记录和统计线上申报各项社会教育活动等功能。
10.1.2 观众可线上了解博物馆志愿者讲解、服务、活动的时间，合理安排参观。

10.2 资料管理

10.2.1 应建立志愿者手册，建立个人档案，包括基本信息、志愿服务情况、培训与考核情况、表彰奖励等情况，应确保资料完整、规范。
10.2.2 应做好志愿服务活动相关文件、照片、视频、音频等信息并保存。
10.2.3 应做好申报材料、荣誉证书、合同协议等重要文件的登记、存档工作。

10.3 评价改进

10.3.1 应定期分析志愿者的数量、年龄层次、性别比例、专业特长等信息，掌握志愿者情况变化。
10.3.2 应定期通过现场访谈、问卷调查等方式，掌握观众参观需求、志愿者服务需求、志愿服务效果、存在问题等信息。
10.3.3 应建立健全的规章制度，不断改进志愿者各项工作，提高工作效率。

附　录　A
（资料性）
辽宁省博物馆志愿者报名表

A.1　辽宁省博物馆志愿者报名表见下表。

表 A.1　辽宁省博物馆志愿者报名表

<table>
<tr><td>姓 名</td><td></td><td>性 别</td><td></td><td>民 族</td><td></td><td rowspan="3">照
片
（一寸）</td></tr>
<tr><td>出 生
年 月</td><td></td><td>政 治
面 貌</td><td></td><td>籍 贯</td><td></td></tr>
<tr><td>学 历</td><td></td><td>身 高</td><td></td><td>毕 业
时 间</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">毕业院校（系）专业</td><td colspan="3" rowspan="2"></td><td rowspan="2">本人联系
方式</td><td>电 话</td><td></td></tr>
<tr><td>邮 箱</td><td></td></tr>
<tr><td>工作单位</td><td colspan="3"></td><td>特长</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>家庭住址</td><td colspan="3"></td><td>邮编</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>身份证号</td><td colspan="3"></td><td>婚 否</td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>时　　间</td><td>学 习 及 工 作 经 历</td><td>职务职称</td></tr>
<tr><td>年　月至　年　月</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>年　月至　年　月</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>年　月至　年　月</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>年　月至　年　月</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>获奖情况或其它证书</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>诚信承诺</td><td colspan="2">本人保证以上填写的内容真实有效。
签名：
年　月　日</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="3">拟服务时间</td><td></td><td>周二</td><td>周三</td><td>周四</td><td>周五</td><td>周六</td><td>周日</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>上午</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>下午</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

注：1、必须实事求是填写本表。

2、“学习及工作经历”自高中开始，依时间顺序详细填写。

3、表内所列项目，要全部填写，不留空白，如无该项情况，亦写“无”。

4、如有其它问题，需说明时，可另纸附上。

A.2　辽宁省博物馆学生志愿者报名表见下表。

表 A.2　辽宁省博物馆学生志愿者报名表

<table>
<tr><td>姓 名</td><td></td><td>性 别</td><td></td><td>民 族</td><td></td><td rowspan="3">照
片
（一寸）</td></tr>
<tr><td>出 生
年 月</td><td></td><td>政 治
面 貌</td><td></td><td>籍 贯</td><td></td></tr>
<tr><td>学 历</td><td></td><td>身 高</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">在读院校（系）专业</td><td colspan="3" rowspan="2"></td><td rowspan="2">本人联系方式</td><td>电 话</td><td></td></tr>
<tr><td>邮 箱</td><td></td></tr>
<tr><td>特 长</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>家庭住址</td><td colspan="3"></td><td>邮编</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>身份证号</td><td colspan="6"></td></tr>
</table>

时　　间	学 习 及 工 作 经 历（自小学起）

<table>
<tr><td>获奖情况或
其它证书</td><td colspan="8"></td></tr>
<tr><td>诚信承诺</td><td colspan="8">本人保证以上填写的内容真实有效。　　签名：　　年　　月　　日</td></tr>
<tr><td rowspan="3">拟服务时间</td><td></td><td>周二</td><td>周三</td><td>周四</td><td>周五</td><td>周六</td><td>周日</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>上午</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>下午</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

注：1、必须实事求是填写本表。

2、“学习及工作经历”自小学开始，依时间顺序详细填写。

3、表内所列项目，要全部填写，不留空白，如无该项情况，亦写“无”。

4、如有其它问题，需说明时，可另纸附上。

A.3　辽宁省博物馆志愿者登记表见下表。

表 A.3　辽宁省博物馆志愿者登记表

<table>
<tr><td>姓 名</td><td></td><td>性 别</td><td></td><td rowspan="4">照
片
（二寸）</td></tr>
<tr><td>出生年月</td><td></td><td>政 治
面 貌</td><td></td></tr>
<tr><td>民 族</td><td></td><td>籍 贯</td><td></td></tr>
<tr><td>学 历</td><td></td><td>身 高</td><td></td></tr>
<tr><td>毕业院校（系）专业</td><td colspan="2"></td><td>毕业
时间</td><td></td></tr>
<tr><td>联系电话</td><td colspan="2"></td><td>邮 箱</td><td></td></tr>
<tr><td>工作单位</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>特　长</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>家庭住址</td><td colspan="2"></td><td>邮编</td><td></td></tr>
<tr><td>身份证号</td><td colspan="2"></td><td>婚 否</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">时　　间</td><td colspan="2">学 习 及 工 作 经 历</td><td>职务职称</td></tr>
<tr><td colspan="2">年 月至　年　月</td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">年 月至　年　月</td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">年 月至　年　月</td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">年 月至　年　月</td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td>获奖情况或其它证书</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>

A.4　辽宁省博物馆志愿者服务时间登记表见下表。

表 A.4　辽宁省博物馆志愿者服务时间登记表

日期	序号	姓名	展　厅	到馆时间	离馆时间	服务时间	服务场次

附　录　B
（资料性）
志愿者服务管理规范流程图

志愿者服务管理规范流程见下图。

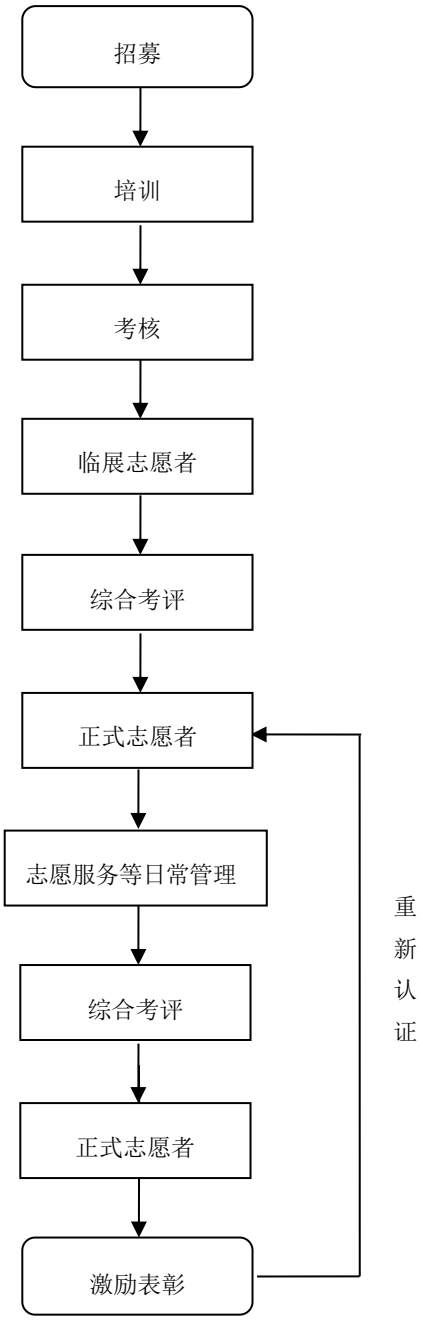

图 B.1　志愿者服务管理规范流程图