



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

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

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。

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。