

天津市文化广播影视局文件

津文广规〔2017〕1号

天津市文化广播影视局关于印发 天津市博物馆服务标准的通知

各区文化广播电视局（文化和旅游局），各博物馆：

为促进我市博物馆服务的标准化、规范化，增强公共文化服务能力，根据《中华人民共和国文物保护法》、《博物馆条例》等法律法规和有关规定，结合我市实际，市文化广播影视局制定了《天津市博物馆服务标准》，现印发给你们，请遵照执行。

2017年1月6日

（此件主动公开）

天津市博物馆服务标准

一、总 则

1.1 为适应博物馆免费开放工作的需要，促进我市博物馆服务的标准化、规范化，增强公共文化服务能力，更好地保障人民群众基本文化权益，提高民族素质，充分发挥博物馆的宣传教育功能，根据《博物馆条例》、《博物馆管理办法》、《公共文化体育设施条例》，中宣部、财政部、文化部、国家文物局《关于全国博物馆、纪念馆免费开放的通知》等有关规定，结合我市博物馆事业现状和发展趋势，制定《天津市博物馆服务标准》。

1.2 博物馆是指以教育、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，经登记管理机关依法登记的非营利组织。

1.3 本《标准》内指称的博物馆包括文物行政部门及其他行政部门、国有企事业单位所属的国有博物馆和在民政部门正式登记的非国有博物馆。

1.4 本标准适用于天津市辖区内的博物馆。

二、服务设施与环境

2.1 博物馆作为公共文化服务机构，其馆舍要用于公益性文化服务，不得以拍卖、租赁等任何形式改变其场地和设施用途。

2.2 按规定纳入免费开放的博物馆，其陈列展厅、博物馆宣传廊等公共空间设施场地，应免费向观众开放。其他博物馆应将宣传廊等公共空间场地免费向观众开放。

2.3 博物馆应当有醒目的馆名牌，门厅内有楼层设施分布图，通道有明确的指引牌；在醒目位置设置公示牌，公示内容包括免费项目、开放时间、便民措施等各类服务信息，文字和标识符合规范。

2.4 博物馆应设有宣传橱窗或专栏，内容应当定期更新。

2.5 博物馆应当设立无障碍设施，方便残疾人进出，通道保持畅通。利用不可移动文物为馆舍的博物馆可根据实际情况酌情处理。

2.6 博物馆内各服务区域应当保持环境整洁，定期消毒，保持公共卫生间清洁、无异味。博物馆为无烟区，应有明显禁烟标识。

三、服务对象和开放时间

3.1 尚未实行免费开放的博物馆，应对未成年人、成年学生、教师、老年人、残疾人和军人等实行免费或者其他优惠。

3.2 博物馆开放时间应当与公众的工作、学习及休闲时间相协调。国有博物馆每年开放时间应在 300 天以上，非国有博物馆每年开放时间应在 240 天以上。节假日期间基本文化服务项目应正常开放。

3.3 博物馆若因故需暂时闭馆，应提前 7 日向公众公告。遇公共安全等突发事件需临时闭馆，应及时告知公众。

3.4 博物馆对其举办的临时展览应当加强宣传。已经宣传的临时展览因故取消或者改期举办的，应当及时公告。

四、服务内容和方式

4.1 博物馆应根据办馆宗旨，结合本馆特点开展形式多样、

生动活泼的社会教育和服务活动，积极参与社区文化建设。

4.2 博物馆应根据本馆性质和藏品特色，举办主题鲜明、具有特色的基本陈列。同时根据社区和公众要求，经常举办临时展览，每年应不少于 2 个。

4.3 博物馆应积极开展送展览进校园、部队、企业、社区和农村等活动，每年不少于 3 次。

4.4 博物馆应根据馆藏特色和研究成果，举办相关文物知识讲座，主动接受社会各界咨询。

4.5 博物馆应当根据观众要求提供相应讲解服务，因人施讲。上岗讲解要规范着装，佩戴标志牌，讲解内容准确，口齿清楚、语言流畅、举止大方。各博物馆应当积极招募博物馆志愿者为观众进行讲解等服务。有条件的博物馆应为观众提供语音导览服务。

4.6 博物馆应编印博物馆介绍和相关陈展介绍等信息资料，并积极创办馆办刊物，加强对文物鉴赏等群众活动的指导交流。

4.7 博物馆应开展数字化服务。逐步建立本馆网站及微信公众号等宣传平台，提供馆藏文物和陈列展览等情况介绍，相关内容应及时更新。

4.8 博物馆应当设立咨询服务窗口，解答群众提问，提供免费存包等便民服务。

五、服务管理与监督

5.1 博物馆工作人员须着装整齐，挂牌上岗，举止端庄，使用普通话，文明用语。

5.2 工作人员应维持好公共活动场所秩序，主动引导观众有序参观。因故离岗时须设立提示牌或由其他工作人员替岗。

5.3 博物馆应当建立、健全安全管理制度，消防设施完好，消防通道畅通，标识明显；免费开放的博物馆应逐步实行安检制度；各类设备要定期检修，保证运行安全；举办各项活动要有应急预案和措施，确保安全有序。

5.4 博物馆应在显著位置设立意见箱，公开监督电话及公共电子邮箱。对群众的意见或投诉要认真研究、及时回复，不断改善服务，提高服务质量。

5.5 博物馆应利用观众留言本、观众调查表等方式，定期或不定期进行观众意见调查，征求观众意见或建议，并及时反馈。

5.6 博物馆每年至少应自行或委托相关机构进行一次观众满意率调查，满意率不低于 80%。满意率低于 80%的应当及时整改。

六、附 则

6.1 本标准可作为制定我市博物馆运行考评标准的依据。

6.2 本标准有效期为 2017 年 1 月 30 日至 2021 年 1 月 30 日。