

DB 4108

焦 作 市 地 方 标 准

DB 4108/T 15—2024

博物馆讲解员服务规范

2024 - 11 - 19 发布

2024 - 12 - 19 实施

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 讲解员应具备的基本条件和专业能力 1

5 讲解服务流程 2

6 其他服务 3

7 讲解员服务评价与改进 3

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。

本文件由焦作市文化广电和旅游局提出。

本文件由焦作市文化广电和旅游局归口。

本文件起草单位：沁阳市文物保护中心（沁阳市博物馆）。

本文件主要起草人：张红军、任静雯、宋婷、庞红琳、左莉、董佩。

博物馆讲解员服务规范

1 范围

本文件规定了博物馆讲解员服务的术语和定义、讲解员应具备的基本条件和专业能力、讲解服务流程、其他服务、讲解员服务评价与改进等。

本文件适用于焦作市辖区内博物馆讲解员服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

博物馆

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。

3.2

讲解员

是在博物馆从事对文物、陈列展览进行讲论、解释工作的人员，是博物馆的形象代言人，是联系观众的桥梁和纽带，担负着宣传、教育和组织引导观众的职能。

3.3

讲解服务

指讲解员对文物、陈列展览所蕴含的知识信息进行选择、提炼，运用语言艺术和讲解技能，通过宣讲和解释，有针对性地传递给参观者的过程。

4 讲解员应具备的基本条件和专业能力

4.1 基本条件

- 4.1.1 遵守宪法和法律，品行良好。
- 4.1.2 身体健康，无传染性疾病。
- 4.1.3 仪容仪表端庄，形象气质较好。
- 4.1.4 大专以上文化程度，普通话二级甲等以上，语言组织表达能力强。
- 4.1.5 爱岗敬业，团结同志，吃苦耐劳，甘于奉献。

4.2 专业素质和能力

- 4.2.1 学习并掌握文物、博物馆专业知识，以及与讲解工作相关的历史学、教育学、心理学等知识。
- 4.2.2 熟悉焦作地方特色文化文物资源。
- 4.2.3 能根据文物、陈列展览内容提炼、编写讲解词，文字流畅，通俗易懂，尽量少用或不用生僻难

懂的字词。

4.2.4 掌握一定的讲解技巧和方法。

- 引人入胜的开场设计。
- 逻辑清晰的讲解流程。
- 生动有趣的故事化叙述。

4.2.5 具有一定的语言表达能力

- 语言表达逻辑严密，条理清晰，详略得当，用词准确。
- 能将学术语言转化为通俗易懂的大众语言。
- 能通过语言传情达意。
- 语音、语调、语速、停顿、重音等调控恰当。

4.2.6 具有一定的互动与沟通能力

- 能组织引导观众文明有序参观。
- 能激发观众兴趣与参与度。
- 能有效回应观众提问与异议。
- 能利用媒体与道具，增强互动效果。
- 能在讲解过程中始终保持情绪稳定与专注。

4.2.7 具有一定的应变能力

- 能冷静应对现场突发情况，并及时采取相应措施。
- 能根据情况适时调整讲解内容与节奏。
- 不断总结经验教训，提升应变能力。

5 讲解服务流程

5.1 准备工作

- 5.1.1 熟悉所讲文物、展览内容，完成讲解词的编撰和试讲。讲解词要遵循主题鲜明、脉络清晰、史物结合、言之有据、对象明确、程度适宜、简明扼要、生动有趣的原则，把握所讲文物、陈列展览的历史价值、科学价值、文化（文物）价值、时代价值等。
- 5.1.2 完成着装、佩戴工作牌及仪容规范准备工作。着装应统一规范，整洁合体，佩戴统一的工作标识。男讲解员不留长发。女讲解员不染彩发，饰淡妆。
- 5.1.3 根据观众类型、数量、服务环境等因素，选择使用适当的讲解设备，并检查设备状态。
- 5.1.4 应提前 10min 到达讲解或约定的地点等候。
- 5.1.5 将随身携带的手机调至静音状态。
- 5.1.6 若使用自助讲解服务，应提前检查自助导览设备，确保其能正常使用。

5.2 讲解服务

- 5.2.1 除观众特殊要求外，须用普通话讲解，音量适度、语速适中，注意使用礼貌敬语。
- 5.2.2 正常情况下，应按照馆里确定的参观路线和参观内容进行讲解，不得擅自更改讲解路线，减少讲解内容，缩短讲解时间。若遇突发情况，可按应急预案适时调整讲解内容、讲解方式和讲解时间。
- 5.2.3 引领客人时，一般走在客人右前方 1m—1.5m 处，严禁将客人置于身后较远位置。
- 5.2.4 讲解时，要精神饱满，专心致志，时刻保持正确的行姿、站姿和手势。
- 5.2.5 讲解服务过程中，不做与讲解无关之事，如接打手机、吃零食、与人聊天等。
- 5.2.6 要尊重观众的风俗习惯和宗教信仰。

- 5.2.7 讲解服务过程中，要始终保持谦虚谨慎的态度，注重与观众的沟通和交流，认真回应观众的问题和异议，虚心听取观众的意见和建议，善于向观众学习。
- 5.2.8 要廉洁自律，不得私自讲解并收取讲解费，也不得以任何理由向观众索要小费或礼物。
- 5.2.9 讲解服务结束时，要诚恳征求观众对本次讲解服务的意见和建议，并表示感谢，热情与观众道别。
- 5.2.10 做好讲解记录、总结、问题反映和处理工作。

6 其他服务

- 6.1 配合安全保卫人员维持观众参观秩序，发现观众有不文明的参观行为，应及时、礼貌地制止，确保文物安全和观众安全。
- 6.2 配合咨询服务人员做好观众咨询工作。
- 6.3 熟练掌握停电、火灾、观众伤病等各种突发事件应急预案，做好讲解服务过程中突发事件的应对处置工作。

7 讲解员服务评价与改进

- 7.1 宜建立讲解员服务评价机制和讲解服务质量管理体系。
 - 7.2 评价内容可包括讲解服务工作流程、规章制度、讲解内容、讲解形式、讲解员仪容仪表等。
 - 7.3 评价方法可采取线上和线下相结合，利用观众留言、调查问卷、热线电话等方式，广泛征集观众意见和建议。
 - 7.4 建立讲解服务投诉机制，设置投诉意见箱，公开投诉电话和邮箱，及时妥善地处理投诉。投诉档案记录完整，包括投诉人姓名、联系方式、投诉时间、投诉内容、处理措施与结果、处理完毕时间、投诉人意见等。
-