



中华人民共和国国家标准

GB/T 22528—2008

文物保护单位开放服务规范

Criterion of open services of officially protected sites

www.docin.com

2008-11-03 发布

2009-02-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

前 言

本标准由中华人民共和国国家文物局提出。

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:敦煌研究院。

本标准主要起草人:王旭东、樊锦诗、王进玉、陈港泉、李萍、马学礼、宋子贞、罗瑶。

www.docin.com

引 言

为贯彻《中华人民共和国文物保护法》，适应当前我国旅游产业突飞猛进的发展状况，在有效保护、加强管理的前提下，充分发挥文物保护单位的社会教育作用、历史借鉴作用和科学研究作用，弘扬我国的优秀传统文化和文物价值，传播有益于社会进步的思想道德、历史和先进文化科技知识，解决文物保护与开放的矛盾，特制定本规范。

www.docin.com

文物保护单位开放服务规范

1 范围

本标准规定了文物保护单位开放服务中所涉及的术语和定义、总则、开放管理机构应具备的基本条件、开放、开放服务、安全等内容。

本标准适用于全国各级开放文物保护单位的服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB 2894—1996 安全标志(neq ISO 3864:1984)

GB 3095—1996 环境空气质量标准

GB 9669—1996 图书馆、博物馆、美术馆、展览馆卫生标准

GB 13495—1992 消防安全标志(neq ISO 6309:1987)

GB/T 15624.1—2003 服务标准化工作指南 第1部分:总则

GB/T 16571—1996 文物系统博物馆安全防范工程设计规范

GB/T 18883—2002 室内空气质量标准

GB/T 19004.2—1994 质量管理和质量体系要素 第2部分:服务指南(idt ISO 9004-2:1991, IDT)

GB 50016—2006 建筑设计防火规范

GB 50348—2004 安全防范工程技术规范

GA 27—2002 文博系统博物馆风险等级和安全防护级别的规定

GA/T 75—1994 安全防范工程程序与要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

文物保护单位 **officially protected site**

具有历史、艺术、科学价值的古文化遗址、古墓葬、古建筑、石窟寺、石刻、壁画、近代现代重要史迹和代表性建筑等不可移动文物,经各级人民政府确定成为文物保护单位。

3.2

文物保护单位级别 **the grade of officially protected site**

文物保护单位根据其所保护的不可移动文物的历史、艺术、科学价值,分为全国重点文物保护单位,省级文物保护单位,市、县级文物保护单位三个级别。

3.3

保护范围 **protected area**

文物保护单位的保护范围,是指对文物保护单位本体及周围一定范围实施重点保护的区域。应当根据文物保护单位的类别、规模、内容以及周围环境的历史和现实情况合理划定,并在文物保护单位本体之外保持一定的安全距离,确保文物保护单位的真实性和完整性。

3.4

建设控制地带 buffer zone

文物保护单位的建设控制地带,是指在文物保护单位的保护范围外,为保护文物保护单位的安全、环境、历史风貌,对建设项目加以限制的区域。应当根据文物保护单位的类别、规模、内容,以及周围环境的历史和现实情况合理划定。经省、自治区、直辖市人民政府批准,不同级别的单位由相应文物行政主管部门会同城乡规划行政主管部门划定并公布。

3.5

文物单体 individual heritage

文物保护单位的一类组成部分,以独立形式存在的文物个体。

3.6

展陈 exhibition

开放的文物保护单位,为真实地展示其自身的历史形象,恰当地使用多种艺术与技术手段和导游方案,准确地向公众阐释其价值。

3.7

参观点 visiting sight

文物保护单位开放区内的文物单体或规定向公众开放的区域。

3.8

游客服务中心 visitor center

开放的文物保护单位设立的为游客提供票务、信息、咨询、讲解、邮政、休息等游览设施和服务功能的专门场所。

3.9

游客承载量 visitor carrying capacity

是指在文物本体及其背景环境文物不受威胁与破坏的前提下,文物保护单位开放区在某一时段内,其所能承受的游客数量。

3.10

讲解员 interpreter

文物保护单位管理机构内专门从事引导参观、讲解本单位开放内容的服务人员。

3.11

管理人员 administration staff

文物保护单位管理机构内从事组织、协调游客管理事务,承担文物安全的工作人员。

3.12

突发事件 emergency events

本标准所界定的突发事件,一是指文物保护单位损毁、破坏、被盗的事件。二是指因自然灾害、事故灾难、公共卫生和社会安全等引发的突发公共事件。

4 总则

4.1 文物保护单位开放服务应坚持“保护为主、抢救第一、合理利用、加强管理”的工作方针。

4.2 所有的开放服务活动必须在保护好文物的前提下进行。

4.3 开放服务应以展示文物价值为主要内容,给公众留下难忘的参观经历。

5 开放管理机构应具备的基本条件

5.1 开放管理机构应设有专门的服务接待部门,配备专职人员。

5.2 应设有专门的文物保护单位专门机构,配备专职保卫人员。

- 5.3 应配备与开放服务相适应的文物保护设施和设备。
- 5.4 应具有适宜于对游客开放的内容和与之相适应的展示手段。
- 5.5 对因人为或自然因素而构成文物损害的潜在威胁已采用了相应的防护措施。
- 5.6 文物保护单位由多个机构管理的,应明确各机构之间的职责和协调方式。
- 5.7 文物保护单位管理机构应在符合本单位文物保护的前提下,制定开放服务的质量方针和目标,并组织实施。

6 开放

6.1 开放区域

- 6.1.1 应根据文物保护单位的级别、性质、特点、游客承载量确定开放区域。
- 6.1.2 开放活动对文物保护单位保护范围及其环境景观造成潜在威胁的区域不应开放。

6.2 开放内容

应展示文物保护单位的历史、艺术、科学价值。除特殊情况外,不得在文物保护单位展示与文物性质无关的内容。

6.3 开放方式

- 6.3.1 应根据文物保护单位的性质、特点和条件,采用人工讲解、语音导览和自由参观的方式进行。讲解内容应按照文物的价值编写,科学、准确、通俗,兼具知识性和趣味性。
- 6.3.2 应根据文物本体及景观的特点,精心设计合理的开放路线供游客参观。
- 6.3.3 应有整个文物保护单位的综合性介绍,文物保护单位整体与单体的解释宜设置中、英文简介。
- 6.3.4 需要通过遗址博物馆展陈的文物保护单位,应不断探索最有效的展陈形式,恰当地使用多种展示手段,准确、生动地向公众阐释文物价值。

7 开放服务

7.1 开放服务人员

- 7.1.1 应配备讲解员和管理人员,讲解员和管理人员应遵守职业道德和职业规范。
- 7.1.2 讲解员应具备以下工作能力:应熟练掌握本岗位的服务规范,熟悉文物保护单位的价值和文物保护基础知识;具有一定的文化素养和业务技能;具备较好的语言表达能力,普通话应达到规定的要求,少数民族地区讲解员还应具备使用当地少数民族语言讲解的能力。
- 7.1.3 根据游客需求,宜配备受过专业训练的外语讲解员。
- 7.1.4 讲解员、管理人员应穿着工作服或指定的服装,佩戴统一制作的工作牌。
- 7.1.5 文物保护单位的参观、讲解应由本单位的讲解员承担。非本单位人员引导参观、讲解的,应遵守文物保护单位开放参观及其讲解内容的规定和要求。
- 7.1.6 管理人员应熟练掌握本岗位的服务规范,具备较好的语言表达能力,普通话应达到规定的要求。

7.2 接待服务

- 7.2.1 文物保护单位对外开放时为满足公众的需要提供的接待服务,其服务质量应符合 GB/T 15624.1—2003的有关要求。
- 7.2.2 开放区应设出入口,其设置位置应合理,方便公众购票和咨询。售、收票处应有遮阳避雨措施和一米线等设施。其形式、规模应与文物环境风貌协调。
- 7.2.3 开放区域应公开服务项目和服务价格。设置分参观点售票的单位,应分别设置单一门票或套票,由游客自主选择购买。
- 7.2.4 游客服务中心位置合理,规模适度,设施齐全,功能完善。
- 7.2.5 宜建立游客预约制以控制游客承载量。
- 7.2.6 出入口、售票处、主要参观点等场所,宜设置宣传文物本体的导游全景图、导览图、参观须知、参

观点介绍牌、游览范围等。

7.2.7 应设置小件物品寄存处。

7.2.8 门票的背面可印有参观须知、游览路线,或专门提供相关印刷品。

7.2.9 开放区内游览(参观)路线布局合理、顺畅。应为残疾人提供特殊服务。

7.2.10 应向符合国家规定享受免费或优惠待遇的公众提供相应的优惠开放服务。

7.2.11 宜向游客提供与文物保护单位相关的出版物和音像制品供其选购。

7.2.12 不准拍摄或限制拍摄的文物保护单位开放参观点及馆藏文物,应设立中英文说明和相应的警示标志。

7.2.13 应建立开放服务投诉机制,及时、妥善地处理投诉,投诉档案记录完整。

7.3 开放服务人员的培训

7.3.1 应建立开放服务人员的培训机制。

7.3.2 特殊工作人员上岗前应进行必要的素质和技能检查、培训,国家规定应持证上岗的工作人员应取得相应的证书。

7.4 参观环境

7.4.1 文物开放区内为公众服务的各项设施,应符合国家关于文物保护、环境保护的规定,不能造成环境污染和其他公害,不能对文物保护单位的景观造成不良影响。

7.4.2 文物开放区内的各项营业性服务场所及从业人员应实施统一、规范管理,定点经营。

7.4.3 文物开放区内的环境空气质量应符合 GB 3095—1996 一类区、二类区标准。室内空气质量应符合 GB/T 18883—2002 中的“化学性”、“生物性”、“放射性”的规定。噪声值不应高于 60 dB。卫生标准应符合 GB 9669—1996 的规定。

7.4.4 应科学监测、控制文物保护单位的游客承载量。

7.5 开放服务质量的保证与评估、监督

7.5.1 文物保护单位管理机构应按 GB/T 19004.2—1994 建立服务质量保证体系。

7.5.2 应开展游客调查项目,向游客发放并回收具有一定调查目的的“游客调查表”,并使其制度化。

8 安全

8.1 安全防范

8.1.1 符合 GB 50348—2004、GB/T 16571—1996、GA 27—2002、GA/T 75—1994 的有关规定。

8.1.2 安全标志符合 GB 2894—1996 的规定,标识应齐全、醒目、规范。

8.2 消防安全

8.2.1 应按照《中华人民共和国消防法》、公安部《机关团体企事业单位消防安全管理规定》等法规及标准,制定本部门消防管理规范,定期对所有工作人员进行消防安全教育、培训和演练。

8.2.2 在文物保护单位其开放区和其他高火险重点要害场所,应设置禁止烟火的明显标志。

8.2.3 消防安全标志应符合 GB 13495—1992 的规定,标识应齐全、醒目、规范。

8.2.4 文物保护单位依法修建的所有建筑物、构筑物及有关设施,都应符合 GB 50016—2006 的防火规范。

8.2.5 各类消防器具、设备等设施的摆放,既方便使用又不影响文物的展陈。

8.3 游客安全

8.3.1 文物保护单位管理机构必须制定与游客有关的安全制度,建立责任追究制。

8.3.2 在文物保护单位开放区及其建设控制地带,要严格禁止可能造成重大安全事故的活动。

8.3.3 对可能危及游客人身、财物安全的场所,应向游客做出真实说明和明确的警示,设置安全标志和方便游客参观的设施。险峻地段应有专人负责安全提示,引导游客活动。

8.3.4 在游客集中和有安全隐患、偏僻、分散的参观点,应设有流动的安全保卫人员,其数量应与参观

区域规模及性质相适应。

8.3.5 对文物开放区游客不能进入的地段、场所,应设置警示、禁止进入标志和防护设施。进行文物维修等施工的地段和场所,应设有明显的施工标志,并有有效的防护隔离措施。

8.3.6 有条件的单位应当设有救护站,配备救护人员。

8.4 突发事件的应急预案

应建立游客安全、文物安全以及自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全等突发事件的应急预案,当突发事件发生时,立即启动相应的应急预案。

www.docin.com

参 考 文 献

1 标准类:

- [1] GB 3096—93 城市区域环境噪声标准
- [2] GB 3838 地表水环境质量标准
- [3] GB 5749—1985 生活饮用水卫生标准
- [4] GB 5768—1999 道路交通标志和标线(旅游区标志)
- [5] GB/T 6583—1994 质量管理和质量保证 术语(ISO 8402:1994 IDT)
- [6] GB 8978—1996 污水综合排放标准
- [7] GB 10001.1—2000 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号(ISO 7001:1990 NEQ)
- [8] GB 10001.2—2000 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游设施与服务符号
- [9] GB/T 15565 图形符号 术语
- [10] GB/T 16766—1997 旅游服务基础术语
- [11] GB/T 19000—2000 质量管理体系 基础和术语(ISO 9000:2000 IDT)
- [12] LB/T 004—1997 旅行社国内旅游服务质量要求

2 文件类:

- [1] 《中华人民共和国文物保护法》(2002年版),2002年10月28日,第76号主席令公布。
- [2] 《中华人民共和国文物保护法实施条例》,中华人民共和国国务院令 第377号,2003年5月13日公布,自2003年7月1日起施行。
- [3] 《长城保护条例》,[中华人民共和国国务院令(第476号)],2006年12月1日起施行。
- [4] 《中国文物古迹保护准则》,国际古迹遗址理事会中国国家委员会2000年10月发布。
- [5] 《世界文化遗产保护管理办法》公布实施,文化部令(第41号),2006年11月14日公布施行。
- [6] 《国际文化旅游宪章》,古迹遗址国际理事会(ICOMOS)、国际文化旅游委员会,2002年12月发布。
- [7] 《中国公民国内旅游文明行为公约》,中央文明办、国家旅游局,2006年10月2日。
- [8] 《中华人民共和国残疾人保障法》,1990年12月28日第七届全国人民代表大会常务委员第十七次会议通过。
- [9] 《文物拍摄管理暂行办法》,国家文物局,2001年6月7日公布。
- [10] 《文化部、国家文物局关于公共文化设施向未成年人等社会群体免费开放的通知》,2004年3月19日发布,自2004年5月1日起施行。
- [11] 《中国文物、博物馆工作者职业道德准则》,国家文物局2001年12月10日修订。
- [12] 《中华人民共和国环境保护法》,第七届全国人民代表大会常务委员第十一次会议于1989年12月26日通过,自公布之日施行。
- [13] 《博物馆安全保卫工作规定》,公安部、文化部联合制定,1985年1月25日,国家文物局文物字[85]第59号通知。
- [14] 《风景名胜区安全管理标准》,建设部建城(1995)159号。
- [15] 《中华人民共和国消防法》,1998年4月29日发布
- [16] 《古建筑消防管理规则》,文化部、公安部联合制定,1984年3月12日施行。
- [17] 《突发公共卫生事件应急条例》,中华人民共和国国务院令(第376号),2003年5月9日公布。

[18] 《国家文物局关于发布《国家文物局突发事件应急工作管理办法》的通知》，文物办发[2003]87号,2003年11月21日。

[19] 《中华人民共和国突发事件应对法》，第十届全国人大第二十九次会议通过，自2007年11月1日起施行。

www.docin.com

中华人民共和国
国家标准
文物保护单位开放服务规范
GB/T 22528—2008

*

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 13 千字
2009年1月第一版 2009年1月第一次印刷

*

书号: 155066·1-35489 定价 14.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68533533



GB/T 22528-2008