

T/XJZJXH

团 体 标 准

T/XJZJXH FW10002.3—2025

“新疆品质”特色服务技术规范 博物馆开 放服务

"Xinjiang Quality" Featured service technical specification for Museum service

2025 - 12 - 30 发布

2025 - 12 - 31 实施

目 次

前 言	III
引 言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务要求	2
4.1 服务基础要求	2
4.2 通用要求	2
4.2.1 总则	2
4.2.2 开放公告	2
4.2.3 票务服务	3
4.2.4 咨询服务	3
4.2.5 开放服务	3
4.2.6 讲解服务	3
4.2.7 社会教育	4
4.2.8 广播服务	4
4.2.9 安全服务	4
4.2.10 保洁服务	4
4.2.11 经营服务	5
4.2.12 其他服务	5
4.3 特性化服务要求	5
5 管理要求	5
5.1 基础管理要求	5
5.1.1 通用要求	5
5.1.2 服务管理	6
5.2 特性化管理要求	7
5.2.1 服务质量管理	7
5.2.2 特性化服务管理	7
5.3 可持续发展	7

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由新疆维吾尔自治区质量检验检测协会提出并归口。

本文件起草单位：方圆标志认证集团有限公司、方圆标志认证集团新疆有限公司、新疆维吾尔自治区质量基础发展研究院、哈密市博物馆、新疆维吾尔自治区质量检验检测协会、新疆维吾尔自治区市场监督管理评价中心。

本文件起草人：王洁、刘琪、李海峻、赵琦、王晋启、程亚军、管兰娟、罗融、张慧娟、杨钦凯、刘晓、石基蕊、吴彪、蒋天卓。

本文件首次制定。

本文件实施应用中的疑问、修改意见和建议，请咨询新疆维吾尔自治区质量检验检测协会。联系电话：0991-2207183，邮编：830063。

引 言

“新疆品质”区域公共品牌是对新疆维吾尔自治区的文化价值、物质价值、机制价值、品牌价值等有效提炼和有机整合的区域公共品牌，旨在通过政府推动的“新疆品质”区域公共品牌建设工程（简称“新疆品质”）开展实施，以联盟认证形式，对符合认证标准、技术规范的地方特色服务业开展自愿性认证，形成集质量、标准、服务、信誉、效益为一体，市场和社会公认的区域公共品牌。

“新疆品质”系列团体标准是根据“新品工程”要求，围绕“标准引领，以质取胜”的基本原则，由新疆维吾尔自治区市场监督管理局引导行业专家、行业协会和企业等共同组织编制的一套体现绿色、健康和安全管理理念的技术规范文件。“新疆品质”系列团体标准作为开展“新疆品质”自愿性认证的依据，以新疆维吾尔自治区区域特色产品和优势产业为重点，通过管理过程要求和核心技术指标，推动企业提升内部管理水平，实现产品品质提升，提高新疆高品质产品的市场竞争力。

“新疆品质”系列团体标准是在对比分析了国内外技术指标参数的基础上，采用过程控制和持续改进的管理理念方法，融合编制的一套包括基于管理要素的通用技术要求及基于行业特点的具体领域技术规范的系列标准，该套系列文件设计如下：第一层级为T/XJZJXH FW10001.1—2023《“新疆品质”区域公共品牌通用要求 服务业》，第二层级为T/XJZJXH FW10002.3—2025《“新疆品质”特色服务技术规范 博物馆开放服务》，第一层级、第二层级文件应配套使用。

“新疆品质”特色服务技术规范 博物馆开放服务

1 范围

本文件规定了“新疆品质”博物馆开放服务的服务要求、管理要求的要求。
本文件适用于新疆维吾尔自治区区域内博物馆的自我评价和外部第三方认证。

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。

GB 2894 安全色和安全标志
GB 3095 环境空气质量标准
GB 37487 公共场所卫生管理规范
GB/T 16571 博物馆和文物保护单位安全防范系统要求
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB/T 22528 文物保护单位开放服务规范
GB/T 23863 博物馆照明设计规范
GB/T 30234 文物展品标牌
GB/T 36721 博物馆开放服务规范
WW/T 0125 文物建筑防火设计规范
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，经登记管理机关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（游客）承载力 audience (tourist) carrying capacity

在保障展品、观众（游客）安全及服务质量的前提下，博物馆开放区域在单位时间内所能承受的最大观众（游客）数量。

3.4

文化遗产 cultural heritage

是历史留给人类的财富。从存在形态上分为物质文化遗产（有形文化遗产）和非物质文化遗产（无形文化遗产）。物质文化遗产是具有历史、艺术和科学价值的文物；非物质文化遗产是指各种以非物质形态存在的、与群众生活密切相关且世代相承的传统文化。

3.5

博物馆社会服务 museum social service

是博物馆以教育、科研、咨询及旅游为核心，面向公众开展的综合性服务，旨在践行其公益性宗旨。

3.6

代表性文创产品 representative cultural and creative products

博物馆依托本馆藏品种、展览文化元素，在评估周期内自主研发、具有独立品牌价值并投放市场，取得良好社会、经济效益的一项标志性文创产品或系列产品。

3.7

线上数字化体验产品 online digital experience product

博物馆依托互联网以及微博、微信、网络视频平台等新媒体形式，针对网络受众推出的云展览、云讲解、云教育（云课程）、短视频、高清直播、虚拟展厅、沉浸式体验等具有知识性、教育性、互动性的网络应用程序、内容产品或线上活动。

4 服务要求

4.1 服务基础要求

4.1.1 博物馆应着力于促进博物馆事业发展，发挥博物馆功能，满足公民精神文化需求，以提高公民思想道德和科学文化素质为目的，向服务对象提供具有新疆特色及本馆特色的陈列展览、教育传播等公共文化服务。

4.1.2 博物馆应识别和分析各类服务对象的需求和期望，结合馆藏展品的特点及所在地域独特的历史、文化、科学等遗存与研究发现，策划并实施博物馆开放服务，主要包括：

- a) 藏品及研究成果的陈列展览，包括实物、图片、视频及数字化展示等；
- b) 科学、准确、生动的文字说明和讲解服务；
- c) 与地域特色和藏品内涵相关的文化创意设计、产品和服务；
- d) 文化（含展品）交流、研学、科研合作；
- e) 与新疆特色、地域文化相结合的旅游开放、实景体验等服务。

4.1.3 博物馆面向公民和社会公众开放，主要服务对象包括：

- a) 普通观众或游客，自发来博物馆游览与参观的普通服务对象，包括个人、家庭及小型团队；
- b) 团体顾客，由政府机关、企事业单位、社会团体等组织参观和来访的团体或团队；
- c) 访问学者，以进修和研修为目的与博物馆接洽并进行参观、学习、研究的人员；
- d) 其他来访或参观者。

4.2 通用要求

4.2.1 总则

博物馆应按照GB/T 22528《文物保护单位开放服务规范》、GB/T 36721《博物馆开放服务规范》有关要求配备与接待规模相适应的陈列展览、社会教育等资源及观众（游客）服务基础设施。

4.2.2 开放公告

4.2.2.1 博物馆应通过媒体、互联网、公众号、现场公告等方式，向社会公众公告具体开放时间及进馆参观规则与要求，且应在国家法定节假日和学校寒暑假期间开放，如因特殊情况需闭馆或调整开放方案，应提前公示。

4.2.2.2 博物馆应在现场明显的位置公布开放公告，除现场公告以外，应至少采用媒体、互联网、公众号等其中一种渠道发布开放公告，确保社会公众可获取开放信息。

4.2.2.3 博物馆应发布开放公告，开放公告信息应包括：

- a) 博物馆基本信息，如场馆名称、地理位置等；
- b) 陈列展览的主题和特色；
- c) 开放时间；
- d) 票务信息或参观规则，如预约参观；

- e) 参观注意事项;
- f) 如需购票,说明购票渠道或方式;
- g) 如有游客承载量限制,说明参观名额限额;
- h) 博物馆认为必要的其他信息。

4.2.3 票务服务

4.2.3.1 国家鼓励博物馆免费向公众开放,非文物建筑及遗址类公共博物馆应向城乡居民免费开放,未实行免费开放的,其门票、收费的项目和标准按照国家有关规定执行。

4.2.3.2 博物馆现场售票或互联网等方式售票的,应提前公布票务信息,包括:

- a) 票务政策;
- b) 门票种类和介绍;
- c) 门票价格;
- d) 购票程序或方法,包括支付方式;
- e) 退、改票政策或说明;
- f) 优惠政策和条件等。

4.2.3.3 博物馆免费开放的,应公布说明是否需要预约及所需证件类型,明确禁止事项和特殊服务说明,如禁止宠物入内、提供免费寄存等。

4.2.3.4 博物馆应考虑淡旺季、限流管理、安全保障等因素,对本馆观众(游客)承载量做出合理测算和管控措施,以避免人流拥堵,确保参观质量,管控措施可包括:

- a) 实行限流与预约机制;
- b) 实行客流动态调控;
- c) 建立应急机制和措施。

4.2.3.5 博物馆陈列展览的主题和内容不适宜未成年人的,博物馆不得接纳未成年人进入场馆参观。

4.2.4 咨询服务

4.2.4.1 博物馆应提供电话、互联网、公众号等多种渠道的咨询服务,并对外公布咨询方式。

4.2.4.2 应在开放区域明显位置设置定点咨询服务,人流量较大时宜设置流动咨询点。

4.2.4.3 鼓励博物馆提高信息化建设水平,为观众(游客)提供自助查询、自助导览等服务。

4.2.5 开放服务

4.2.5.1 博物馆应做好秩序维护,确保售票(领票)、验票、进场(馆)、参观秩序,及时做好观众(游客)的疏导工作。

4.2.5.2 博物馆应根据本馆的藏品特点,策划并举办基本陈列、特别展览、藏品交流展等,在开放服务之前应预告展览信息。

4.2.5.3 博物馆应为观众(游客)提供优质、周到、热情的服务,包括:

- a) 提供详细的参观指南和展品信息,使观众(游客)能够准确理解展品的文化、历史背景、艺术特征和价值;
- b) 提供专业、礼貌、负责的导览服务,根据观众(游客)的需求提供相应的讲解服务;
- c) 提供充足的休息、参观时间,提供舒适、优美的环境和氛围;
- d) 提供安全、便捷的基础服务设施和项目,如卫生间;
- e) 提供学习和交流的机会,如专业解答、互动式体验、声像展示等;
- f) 为残障人士提供便利的服务设施和项目,如无障碍设施。

4.2.6 讲解服务

4.2.6.1 博物馆应对观众(游客)提供人工讲解,且宜配备语音导览等自助服务,如需收费应公示收费标准。

4.2.6.2 博物馆应配备高素质、稳定的讲解员队伍,根据展品及相关研究成果制定科学、准确、生动的讲解词,定期对讲解员开展培训工作,培训内容应包括:

- a) 相关的文化、历史、科学等知识;
- b) 展品的讲解词;

c) 服务礼仪规范等。

4.2.6.3 讲解员应主动热情接待观众（游客）并提供讲解服务，应确保：

- a) 根据展品的特点和不同参观群体的参观目的，做到因人施讲；
- b) 对于团体观众（游客），行进过程中，讲解员应注意前后照应，避免游客掉队走失；
- c) 讲解员带队时，遇有障碍路段或存在安全隐患的区域，应及时做好安全提示。

4.2.6.4 鼓励博物馆提高信息化、智能化水平，提供适宜的电子讲解设备或自助式讲解服务设施，并提供详细、明确的使用说明。

4.2.6.5 外籍观众（游客）占比较高的，宜提供两种（含）以上语言的讲解服务，必要时针对特殊观众群体提供专门的讲解服务。

4.2.7 社会教育

4.2.7.1 博物馆应根据自身特点和条件，开展形式多样、生动活泼的社会教育项目，如专题讲座、中小学教育、社区教育等，如需收费应公示收费标准。

4.2.7.2 博物馆应配备从事社会教育的人员，制定社会教育工作实施计划和方案，结合本馆特色有针对性地开展社会教育活动，解读和传播历史、文化、科学等知识，传承和弘扬优秀文化，主要包括：

- a) 馆内设有社会教育服务区，根据观众（游客）的需求组织开展社会教育活动；
- b) 与教育部门或其他单位联系和共建，开展针对性的社会教育活动；
- c) 推进博物馆进校园、进社区、进乡村等活动，服务不同观众群体；
- d) 有计划的组织开展巡展、展品交流、文化交流等活动。

4.2.7.3 博物馆宜建立由社会人员构成的志愿服务队伍等群众组织，以拓展社会教育服务，鼓励博物馆利用互联网、数字化、信息化等现代信息技术提供社会教育服务。

4.2.8 广播服务

4.2.8.1 博物馆应配备公共广播服务，确保：

- a) 多点式分布，覆盖博物馆全域；
- b) 广播内容包括但不限于：背景音乐、参观须知、导览服务、安全提示、寻人寻物、紧急通知等。

4.2.8.2 公共广播服务设施设备应确保声场覆盖陈列展览区、藏品库房、行政区域、售票验票等区域，确保信息传递效率 and 安全性。

4.2.8.3 博物馆开放期间，公共广播服务应配备专门人员负责值守，并建立有效的信息传递渠道和方法，确保信息传递及时、准确。

4.2.9 安全服务

4.2.9.1 博物馆应建立开放服务相关的安全制度，明确安全主体责任，依据 GB 2894《安全色和安全标志》有关要求配备齐全、醒目、规范的安全标志。

4.2.9.2 应按照 GB/T 16571《博物馆和文物保护单位安全防范系统要求》落实相关安全防范要求，针对文物建筑按照 WW/T 0125《文物建筑防火设计规范》有关规定落实消防要求，同时应系统识别、评估博物馆管理运行和公共文化服务活动有关的重大风险和可能的突发事件，建立有效的控制措施以及必要的应急预案。

4.2.9.3 应按照 GB/T 22239《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》落实互联网、移动互联网、物联网、大数据、云计算等有关的安全保护措施。

4.2.9.4 应配备安全保卫人员在开放区域进行巡视，配备消防设施设备并定期检查。

4.2.9.5 应建立巡查制度，定期对服务设施设备进行巡查和维护并排查隐患，确保其正常安全运行。在检修期间影响观众（游客）明示，并采取必要的安全警示和隔离措施。

4.2.9.6 应维护现场参观秩序，宜对入馆参观的观众（游客）进行安全检查，以保障展品及观众安全，同时对观众（游客）携带的限制物品建立保管、处理制度。

4.2.10 保洁服务

4.2.10.1 博物馆应提供适宜的卫生保洁服务,确保环境与空气质量符合 GB 3095《环境空气质量标准》、GB/T 18883《室内空气质量标准》的有关要求,卫生质量符合 GB 37487《公共场所卫生管理规范》的有关要求。

4.2.10.2 应保持博物馆参观、游览环境整洁,无污水污物,各种设施设备无污垢,无异味。

4.2.10.3 公共卫生间应及时清扫保洁,定期消毒,做到无积水、无积垢、无异味,手下水系统、洗手设施、机械排风设施应定期维护,保证正常使用,同时应确保:

- a) 布局合理,数量充足,标志醒目规范;
- b) 有足够厕位,男女厕位比例合理;
- c) 宜设立无障碍厕位、家庭卫生间等。

4.2.11 经营服务

4.2.11.1 博物馆宜为观众(游客)提供文化产品、文化创意产品销售服务,产品应体现本馆特色。

4.2.11.2 博物馆提供文化产品、文化创意产品销售服务的,应确保:

- a) 销售区域与开放参观区域区分离,具有明确标识并明示经营许可;
- b) 所售产品明码标价,做到消费秩序井然、无不诚信经营;
- c) 提供现金支付、刷卡支付、网络支付等多种收费方式。

4.2.11.3 博物馆宜根据周边市场环境和观众(游客)的需求和期望,提供餐饮、接送(摆渡)等其他必要的经营服务。

4.2.11.4 应合理安排保洁服务,博物馆开放期间保洁服务工作不应妨碍观众(游客)参观。

4.2.12 其他服务

4.2.12.1 提供寄存服务以及遗失物品登记、查询服务,并建立相应的物品管理制度。

4.2.12.2 现场条件允许并确保安全的前提下,宜提供停车服务,建立相应的车辆进出管理制度。

4.2.12.3 宜提供轮椅、童车等租赁服务,并建立相应的管理制度。

4.2.12.4 宜提供急救药箱、医护救援等服务。

4.2.12.5 宜建设母婴室、第三人卫生间。

4.3 特性化服务要求

4.3.1 博物馆应结合展品资源、展品特点、地域特色等,策划、设计并提供特色化服务。特色化服务包括但不限于:

- a) 新疆特有的代表性文物(包括可移动文物和不可移动文物)开发的特色体验项目及其衍生服务项目,如历史遗迹体验和参观游览;
- b) 依托新疆独特历史和文化、自然条件、特色资源等策划并开发的特色藏品陈列展览和衍生服务项目,如当地独有的文化、藏品和资源展览;
- c) 具有新疆特色、地域特色,并依托特色化和代表性藏品和资源开发的文化创意设计、产品和服务,如个性化签章、文创产品售卖;
- d) 提供正常开放服务以外的其他特色服务,包括但不限于:延时开放与应急服务、主题活动与教育互动、智能服务与人文关怀。

4.3.2 博物馆在提供特色化文化创意设计、产品和服务时,应挖掘和承载特色文化精髓,结合文化内涵与顾客需求,做好创意策划、IP授权、供应链管理、市场推广等工作。

5 管理要求

5.1 基础管理要求

5.1.1 通用要求

5.1.1.1 博物馆的设立、变更与终止应符合国家及行业现行有关法律、法规和相关标准的要求,博物馆的设立、开放服务应体现公共文化服务的特性,应按照 GB/T 23863《博物馆照明设计规范》、JGJ 66《博物馆建筑设计规范》的有关要求设计博物馆开放区域,配备与接待规模相适应的服务设施设备。

5.1.1.2 博物馆应建立健全法人治理结构并有效运行，明确办馆宗旨，宜制定并发布本馆的使命、愿景、价值观等核心理念文化，贯彻到全体员工，并影响到本馆的服务对象、供方、合作伙伴及其他相关方。

5.1.1.3 博物馆开展公共文化服务，应以优秀文化丰富公共文化服务供给，促进文化事业繁荣发展，以满足公民基本文化需求、提升文化自信为主要目的，并实现以下功能：

- a) 文化遗产与保护；
- b) 文化教育与普及；
- c) 文化交流与融合；
- d) 文化创新与推广。

5.1.1.4 应有正式制定或批准的博物馆制度和工作计划。

5.1.1.5 应有博物馆品牌标志并有效运用，制定并实施博物馆及本馆品牌建设、发展和宣传计划，采取措施提高博物馆的知名度、美誉度和社会影响力。

5.1.1.6 应制定各岗位接待服务流程和要求，持续提高满足服务对象需求和期望的能力，提高工作质量和服务水平，增强服务对象满意。

5.1.2 服务管理

5.1.2.1 陈列和展览管理

5.1.2.1.1 博物馆举办展览应当遵守相关审批程序，确保展览内容的合法性和合规性。

5.1.2.1.2 宜考虑本馆的藏品特点、新疆特色和地域文化，按照 WW/T 0088《博物馆展览内容设计规范》、WW/T《博物馆陈列展览形式设计与施工规范》、GB/T 30234《文物展品标牌》等有关标准和规范策划、设计和布展。

5.1.2.1.3 当根据本馆藏品特点设立常设展览，展示收藏的代表性文物和藏品，宜利用数字技术进行展示和传播，提高文物和藏品的可普及性和影响力。

5.1.2.1.4 可以根据需要举办临时展览，展示特定主题或时期的文物和藏品，鼓励博物馆之间的藏品交流与巡回展览。

5.1.2.1.5 应采取有效措施，并对观众（游客）进行管理，防止观众（游客）的行为对文物和藏品造成损害。

5.1.2.2 人员管理

5.1.2.2.1 博物馆应考虑管理运行、接待规模以及服务对象的需求和期望，确定并配备所需的人员，服务接待部门应配备专职人员，人员数量与接待规模相适应。

5.1.2.2.2 应明确服务岗位任职要求，应定期接受健康检查，体检合格后方可上岗工作。

5.1.2.2.3 应策划并开展相关专业领域、开放服务及应对突发事件等方面的培训，确保工作和服务人员熟悉工作流程及服务要求，并确保人员能力满足岗位要求，国家规定应持证上岗的工作人员应取得相应的职业资格证书。宜投保公众责任险等相关保险。

5.1.2.2.4 宜明确服务礼仪和规范，工作期间应讲普通话，服务人员着装应统一规范、整洁合体，佩戴统一的工作标识（标牌）。

5.1.2.2.5 服务态度应热情周到，使用文明用语，能够主动为观众（游客）提供服务，咨询台等岗位的人员应至少掌握一门外语并可进行简单对话。

5.1.2.2.6 宜落实“首问责任制”，服务对象有服务需求时接触到的第一位工作人员，应能够提供服务或给予解决方式的答复。

5.1.2.2.7 所有工作人员应主动维护文明参观的秩序，发现不文明的参观行为应及时、礼貌的制止，当个人无法应对或处理时应及时告知相关负责人。

5.1.2.3 设施和设备管理

5.1.2.3.1 应根据管理运行和开放服务的需求，并考虑服务对象的需求和期望，确定并提供所需的设施和设备，建立设施、设备管理制度和台账，并为设施、设备的使用和运行提供适宜的环境或外部条件。

5.1.2.3.2 应建立设施、设备的预防性和故障性维护保养制度，定期巡视、维护和检修，确保设施设备性能完好、运行正常、安全可靠。应确保网络运行快速、便捷，个人信息不被第三方窃取。

5.1.2.3.3 应按 GB/T 16571《博物馆和文物保护单位安全防范系统要求》有关规定配备和维护安全技术防范有关的设施和设备（如视频监控）。

5.1.2.3.4 特种设备应在投入使用前通过国家有关部门的质量与安全检测，应在运行过程中按规定进行年检和例行检修，保留详细的检修记录。

5.1.2.3.5 宜配备残疾人、老年人和其他有无障碍需求的人自主安全使用的设施、设备。

5.1.2.4 信息和知识管理

5.1.2.4.1 应识别博物馆管理运行和开放服务有关的重要信息和知识，包括但不限于：

- a) 相关的法律、法规和其他要求；
- b) 博物馆开放信息；
- c) 讲解词、导览信息；
- d) 服务对象有关的信息等。

5.1.2.4.2 应确保开放服务有关的信息完整、准确并及时予以更新和发布，与服务对象及公安部门、医疗机构等重要相关方建立畅通、快捷、安全的信息传递和沟通渠道。

5.1.2.4.3 应有效的管理博物馆的知识资产，将知识集成化、显性化，促进知识资产的不断增值。

5.1.2.4.4 应建立符合行业特点及业务需求的信息系统，开展信息化系统运维，确保信息系统软硬件的可靠性、安全性和易用性。

5.2 特性化管理要求

5.2.1 服务质量管理

5.2.1.1 应以服务对象的需求和期望为导向，不断改进服务流程和要求，创新服务方法和模式，持续提高服务水平，满足公众日益提高的文化服务需求和个性化要求，不断增强服务对象的满意程度。

5.2.1.2 应全面梳理开放服务全过程，识别、确定关键过程及过程要求和绩效目标，设计和优化关键服务过程，建立并完善开放服务管理制度和岗位规范，确保并提高服务过程的质量和效率。

5.2.1.3 针对博物馆所选择的任何影响服务符合性的外部供方提供的过程、产品和服务，应确保对其实施管控，确保持续满足服务要求。

5.2.1.4 应对开放服务质量进行评价，采用有效方法监测服务过程，分析、评价服务过程绩效，包括但不限于：

- a) 自我检查和评价；
- b) 服务对象满意度调查与分析评价；
- c) 相关方监督评价；
- d) 第三方认证机构评价。

5.2.1.5 应建立投诉管理制度，及时解决来自公众及服务对象的意见、抱怨和投诉，统计投诉处理对投诉处理结果进行跟踪，提升公众及服务对象的满意度。

5.2.1.6 应对监测、分析和评价发现的不合格，包括来自投诉的不合格，采取措施控制和纠正不合格，不断改进工作和服务质量。

5.2.2 特性化服务管理

5.2.2.1 提供的特性化服务应基于办馆宗旨和公共文化服务的健康发展，融合本馆特色并有利于本馆发展规划的实现，促进品牌建设与发展。

5.2.2.2 应按照主管部门要求，对需备案或登记的特色化服务进行备案或登记，并遵照相关法律、法规和主管部门颁布的有关要求执行。

5.2.2.3 应针对特色化服务建立必要的管理制度、工作规范、安全保障措施和应急预案，向服务对象进行公示或提供相关培训。

5.3 可持续发展

5.3.1 应全面梳理开放服务全过程，识别、确定关键过程及过程要求和绩效目标，设计和优化关键服务过程，建立并完善开放服务管理制度和岗位规范，确保并提高服务过程的质量和效率。

5.3.2 宜采用大数据、人工智能等新技术、新方法，拓展文物保护、研究及文化传播的新方式，进一

步深度挖掘文化内涵，增强服务对象的体验感。

5.3.3 博物馆应基于文化资产和社会教育功能，传承文化遗产并积极向社会公众传播知识，通过文化力量影响社会，引导和推动社会正能量的传播。应全面梳理开放服务全过程，识别、确定关键过程及过程要求和绩效目标，设计和优化关键服务过程，建立并完善开放服务管理制度和岗位规范，确保并提高服务过程的质量和效率。

全国团体标准信息平台

