

ICS

T/GXDSL

团 体 标 准

T/GXDSL —2026

博物馆志愿者服务与管理规范

Code for Museum Volunteer Service and Management

(工作组讨论稿)

(本草案完成时间：2026 - 5 - 6)

2026 - - 发布

2026 - - 实施

广西电子商务企业联合会 发布

目 次

前 言	II
1 引言	1
2 范围	1
3 规范性引用文件	1
4 术语和定义	2
4.1 志愿服务	2
4.2 博物馆志愿者	2
4.3 志愿服务工时	2
5 组织管理	2
5.1 管理机构职责	2
5.2 管理制度	3
6 招募与选拔	3
6.1 招募原则	3
6.2 基本条件	3
6.3 选拔流程	4
7 培训与上岗	4
7.1 培训体系	4
7.2 考核与上岗	5
8 服务要求	5
8.1 服务岗位分类	5
8.2 服务规范	5
8.3 服务终止	6
9 考核与激励	6
9.1 考核周期	6
9.2 考核等级	6
9.3 激励措施	6
10 权利与保障	7
10.1 志愿者权利	7
10.2 安全保障	7
11 数字化管理	7
11.1 信息化平台	7
11.2 数据管理	7

前 言

本文件依据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。

本文件由广西产学研科学研究院提出。

本文件由广西电子商务企业联合会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

博物馆志愿者服务与管理规范

1 引言

为深入贯彻落实《中华人民共和国公共文化服务保障法》《博物馆条例》《志愿服务条例》等法律法规要求，严格落实《国家标准化发展纲要》中关于提升公共服务标准化、规范化水平的部署，全面推动我国博物馆志愿服务工作向规范化、专业化、常态化、高质量方向发展，特制定本文件。本文件作为博物馆志愿者工作的核心指导规范，明确了志愿者招募、培训、服务、考核、激励等全流程工作标准，旨在为各级各类博物馆开展志愿服务管理工作提供科学、系统、可落地的依据，切实保障志愿者与博物馆双方合法权益，进一步提升博物馆公共文化服务效能，充分发挥博物馆传承中华优秀传统文化、弘扬社会主义核心价值观、服务社会公众的重要作用。

2 范围

明确了博物馆志愿者服务与管理的核心原则、基本要求，涵盖组织管理、招募与选拔、培训与上岗、服务要求、考核与激励、退出机制、权利与保障、数字化管理等全环节具体规范。适用于广西产学研科学研究院及全国各级各类博物馆，包括国有博物馆、非国有博物馆、行业博物馆的志愿者服务与管理工作。纪念馆、美术馆等其他文博单位开展志愿者服务与管理工作，可参照本文件执行。

3 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中规范性引用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（包括所有修改单）适用于本文件。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号第1部分：通用符号

GB/T 28227.1-2011 文化服务质量管理体系实施指南第1部分：总则

GB/T 36721-2018 博物馆开放服务规范

MZ/T 148-2020 志愿服务基本术语

MZ/T 149-2020 志愿服务组织基本要求

WW/T 0092-2018 博物馆工作规范

DB14/T 2650—2023 博物馆志愿者管理规范

DB21/T 3906-2023 博物馆志愿者管理规范

4 术语和定义

GB/T 36721-2018、MZ/T 148-2020 界定的术语和定义适用于本文件，同时补充下列术语和定义，作为本文件执行的核心依据。

4.1 志愿服务

志愿者、志愿服务组织及其他相关组织，基于自愿、无偿原则，向社会公众或特定群体提供的公益服务，是推进公共文化服务均等化、提升社会文明程度的重要载体。

4.2 博物馆志愿者

在博物馆完成注册登记，不以物质报酬为目的，基于良知、信念和社会责任，自愿利用自身知识、技能和空余时间，为博物馆运营管理、观众服务、文化传播等工作提供公益服务，并严格接受博物馆统一管理的个人。

[注：全日制在校学生参与博物馆志愿服务，应严格遵循国家相关法律法规及学校管理规定，原则上年龄不低于14周岁，确保志愿服务与学业发展相协调。]

4.3 志愿服务工时

志愿者实际参与博物馆公益服务的时间，以小时为基本计算单位，主要分为直接服务工时和间接服务工时两类。其中，直接服务工时包括展厅讲解、观众咨询引导、教育活动协助等面向公众的一线服务时间；间接服务工时包括后台文案整理、资料翻译、文物保护辅助、档案管理等后台支撑服务时间。

5 组织管理

5.1 管理机构职责

5.1.1 各级各类博物馆应建立健全志愿者管理组织体系，成立“志愿者工作委员会”或指定专门的“志愿者管理办公室”（以下统称“管理机构”），由博物馆分管副馆长牵头负责，明确岗位职责，配备专职管理人员不少于1名，确保志愿服务管理工作有序推进。

5.1.2 管理机构作为志愿者工作的统筹协调部门，负责制定志愿者发展中长期规划、年度工作计划及经费预算，统筹推进全馆志愿服务的组织、实施、监督与评估，协调解决志愿服务过程中的各类问题，推动志愿服务与博物馆核心业务深度融合。

5.1.3 建立健全志愿者自我管理机制，可根据实际情况设立“志愿者管理委员会”或“志愿队长”制度，鼓励志愿者参与自我管理、民主协商，充分调动志愿者的积极性、主动性和创造性，形成“博物馆统筹、志愿者自治”的良性管理格局。

5.2 管理制度

5.2.1 博物馆应制定书面的《志愿者章程》或《志愿者服务手册》，作为志愿者服务与管理的核心依据，内容需全面涵盖组织架构、岗位职责、服务流程、考勤制度、奖惩办法、应急预案等关键内容，确保志愿者工作有章可循、有规可依。

5.2.2 建立志愿者档案管理制度，实行“一人一档一码”管理，同步建立纸质档案和电子档案，详细记录志愿者的个人信息、服务时长、培训情况、考核结果、奖惩记录等内容，档案保存期限不少于志愿者终止服务后3年，确保档案信息的完整性、规范性和可追溯性。

5.2.3 落实志愿者安全保障责任，为所有参与志愿服务的志愿者购买服务期间的人身意外伤害保险，确保每次服务均能全程覆盖，保费纳入博物馆年度经费预算，保障额度建议不低于20万元/人，切实降低志愿者服务风险。

6 招募与选拔

6.1 招募原则

坚持“公开招募、自愿报名、择优录取、定岗服务”的核心原则，面向社会开展常态化招募，同时每年集中组织1-2次大规模招募，确保志愿者队伍的稳定性和流动性，保障各岗位志愿服务需求得到有效满足。

6.2 基本条件

6.2.1 年龄要求：成人志愿者年龄范围为18周岁至65周岁，对于具备特殊专业技能的专家型志愿者，年龄可放宽至70周岁；少年志愿者年龄范围为10周岁至17周岁，参与志愿服务需由法定监护人签署知情同意书，明确监护责任。

6.2.2 健康要求：身体健康，无传染性疾病、严重心脑血管疾病等不适宜从事志愿服务的疾病，能够胜任每周至少1次、每次不少于2.5小时（不含通勤时间）的志愿服务强度，确保服务期间能够正常履行岗位职责。

6.2.3 文化要求：成人志愿者应具备高中或同等学力及以上文化水平；讲解类志愿者需具备大专及以上学历文化水平，具备一定的文化素养和语言表达能力，能够准确传递博物馆文化内涵。

6.2.4 素质要求：热爱文博事业，认同博物馆公益服务理念，自觉遵守博物馆各项规章制度；普通话标准，达到二级甲等及以上水平或同等语言表达能力，具备良好的沟通协调能力、团队协作精神和奉献精神，责任心强、作风严谨。

6.3 选拔流程

6.3.1 信息发布：通过博物馆官方网站、微信公众号、微博等官方平台，以及合作媒体、社区、高校等渠道发布招募公告，明确招募岗位、招募条件、报名方式、选拔流程及时间安排，公告期不少于15个工作日，确保招募信息公开透明、广泛覆盖。

6.3.2 资格初审：管理机构在报名截止后7个工作日内，完成对报名人员的简历筛选和资格审核，重点核查报名人员的年龄、学历、健康状况、服务意向等是否符合招募要求，确定进入面试考核的人员名单。

6.3.3 面试考核：采取情景模拟、现场提问、技能展示等多种方式开展面试考核，重点考察报名人员的语言表达能力、应变处理能力、服务意识、文化素养及岗位适配度，面试合格率建议控制在40%-60%，确保选拔出的志愿者具备良好的综合素质。

6.3.4 名单公示：拟录取志愿者名单在博物馆官方平台公示5个工作日，公示期间接受社会监督和异议反馈，对公示无异议的人员，纳入培训环节；对有异议的人员，经核实后依法依规处理。

7 培训与上岗

7.1 培训体系

构建“基础培训—岗位培训—提升培训”三级常态化培训体系，确保志愿者具备开展志愿服务所需的知识和技能，培训总时长不少于24学时（每学时45分钟），实现培训全覆盖、常态化、专业化。

7.1.1 基础培训（8学时）：核心内容包括博物馆发展概况、馆藏文物基本情况、志愿者章程及管理制度、服务礼仪规范、应急救护（CPR及AED使用）、消防逃生知识等，帮助志愿者快速了解博物馆工作流程和志愿服务基本要求，岗前考核合格分数线设定为80分（百分制），考核不合格者需重新参加培训。

7.1.2 岗位培训（12学时）：根据志愿者分配的岗位类型开展针对性培训，其中讲解类岗位重点开展讲解词背诵（需完成不少于3000字的讲解底稿考核）、讲解技巧培训；导览咨询类岗位重点开展引导流程、设备使用培训；教育活动类岗位重点开展活动组织、沟通技巧培训，确保志愿者能够熟练胜

任岗位工作。

7.1.3 提升培训（4学时/年）：每年定期组织志愿者开展业务讲座、文博专业知识更新培训、行业交流学习等活动，邀请文博领域专家、优秀志愿者分享经验，不断提升志愿者的专业素养和服务水平，推动志愿者队伍能力建设。

7.2 考核与上岗

7.2.1 志愿者完成三级培训并通过全部考核后，进入见习期，见习期期限为1至3个月，具体时长根据岗位需求和志愿者实际表现确定。

7.2.2 见习期内，志愿者需完成规定的服务任务，其中服务时长不少于20小时或服务批次不少于10批次，由带教老师进行全程指导，帮助志愿者熟悉岗位流程、提升服务能力。

7.2.3 见习期满后，由带教老师及管理机构对志愿者的服务态度、服务质量、岗位适配度等进行综合评定，评定合格者颁发《志愿者服务证》及工牌，正式上岗开展志愿服务；评定不合格者，可延长见习期或取消志愿者资格。

8 服务要求

8.1 服务岗位分类

8.1.1 导览咨询岗：主要负责博物馆大厅引导、参观秩序维护、轮椅及童车租借、票务协助、观众咨询解答等工作，为观众提供便捷、贴心的基础服务，保障参观秩序有序。

8.1.2 讲解服务岗：主要负责展厅定点讲解或全程讲解工作，讲解内容需严格基于最新考古成果及学术研究结论，准确率达到100%，严禁随意编造、篡改讲解内容，确保文化传播的准确性和严肃性。

8.1.3 教育活动岗：协助博物馆策划、组织和执行社会教育活动、冬夏令营、学术讲座等各类活动，负责现场支持、参与者引导、活动记录等工作，助力博物馆文化传播普及。

8.1.4 专业服务岗：涵盖文物摄影、文本翻译、文物保护修复协助、档案整理、新媒体运营等专业领域，从事该岗位的志愿者需具备相应的职业资格证书或专业技能，能够为博物馆专业工作提供支撑。

8.2 服务规范

8.2.1 仪容仪表：在岗期间需统一穿着志愿者马甲、佩戴工牌，保持仪容整洁、得体；男士不蓄长发、不留胡须，女士长发需束起，不涂彩色指甲油、不化浓妆，展现志愿者良好的精神风貌。

8.2.2 考勤制度：实行严格的签到、签退制度，可采用纸质签到表或电子打卡方式记录服务时间；志愿者因故不能按时到岗的，需提前24小时向管理机构请假，无故缺勤2次及以上者，取消当年评优资格，情节严重的予以劝退。

8.2.3 服务频次：在册志愿者年度基础服务时长不应低于 60 小时，月均服务时长不应低于 5 小时；寒暑假、法定节假日及博物馆重大活动期间，应根据工作需求增加服务频次，确保志愿服务覆盖重点时段。

8.3 服务终止

志愿者出现下列情况之一的，视为自动终止志愿服务或由博物馆予以劝退，取消其志愿者资格，收回《志愿者服务证》及相关物料，更新志愿者档案：一是连续 3 个月无故未参加任何志愿服务且未向管理机构说明理由的；二是年度服务时长低于 40 小时，未达到基础服务要求的；三是利用志愿者身份从事营销、传销、推销等违背公益宗旨的活动，损害博物馆形象的；四是发表不当言论、实施不当行为，对博物馆声誉造成严重损害的；五是违反博物馆规章制度，经提醒教育后仍不改正的。

9 考核与激励

9.1 考核周期

建立“季度小结+年度考核”的常态化考核机制，每季度对志愿者服务情况进行小结，及时发现问题、督促改进；每年 11 月至 12 月开展年度评优考核，全面评估志愿者年度服务表现，考核结果作为激励、续聘、劝退的核心依据。

9.2 考核等级

年度考核实行百分制，根据考核得分分为三个等级，其中优秀等级（90 分及以上），评选比例不超过在册志愿者总数的 20%；合格等级（60 分至 89 分），为志愿者年度考核基本合格标准；不合格等级（60 分以下），视为未达到志愿服务要求。考核主要涵盖四个核心维度，具体如下：服务时长权重占 40%，以年度基础服务 60 小时为基准，每增加 10 小时加 1 分，加分上不封顶；服务质量权重占 30%，主要考核观众满意度、讲解抽检合格率、投诉情况等指标；培训参与权重占 15%，考核志愿者参加年度提升培训的出勤率及考核成绩；综合表现权重占 15%，重点考核志愿者的团队协作能力、活动配合度及特殊贡献等情况。

9.3 激励措施

9.3.1 建立星级志愿者评定制度，根据志愿者累计服务时长及综合表现，评定不同星级，实现激励常态化：一星志愿者，要求累计服务满 100 小时且年度考核合格；二星志愿者，要求累计服务满 300 小时；三星志愿者，要求累计服务满 600 小时；四星志愿者，要求累计服务满 1000 小时；五星志愿者，要求累计服务满 1500 小时且获得省级及以上相关荣誉或作出重大贡献。

9.3.2 完善物质激励与精神激励相结合的激励体系，切实增强志愿者的归属感和荣誉感：物质激励

方面，为志愿者提供免费停车、餐饮补助（建议标准为15元/班次）、免费参观博物馆特展、优先参加学术讲座等福利；精神激励方面，每年评选“十佳志愿者”“金牌讲解志愿者”等荣誉称号，颁发荣誉证书及奖品，并在博物馆官网、大厅光荣榜等平台进行公示表彰；同时，将志愿者服务时长准确录入“志愿中国”或“桂志愿”等全国及地方志愿服务信息系统，保障志愿者享受国家规定的信用激励、升学就业优惠等相关政策。

10 权利与保障

10.1 志愿者权利

10.1.1 志愿者有权获得博物馆提供的符合安全要求的服务条件，包括志愿者休息室、饮用水、必要的防护设施等，保障志愿服务期间的基本需求。

10.1.2 志愿者有权对博物馆志愿服务工作的组织管理、培训安排、服务流程等提出批评和建议，博物馆管理机构应及时受理、核实并反馈处理意见。

10.1.3 志愿者有权自愿申请退出志愿服务，退出前应提前30日以书面形式通知博物馆管理机构，并归还《志愿者服务证》、工牌等相关物料，博物馆应及时办理退出手续，更新志愿者档案。

10.2 安全保障

10.2.1 博物馆应建立健全志愿者服务突发事件应急预案，明确应急处置流程、责任分工，每年组织不少于2次的应急演练，提升志愿者应对火灾、突发疾病、观众冲突等突发事件的处置能力。

10.2.2 针对从事大型活动秩序维护、馆外志愿服务等高风险服务的志愿者，博物馆应提供额外的安全防护装备，明确安全注意事项，降低服务风险。

10.2.3 志愿者在服务过程中发生人身损害的，博物馆应依据《中华人民共和国民法典》及人身意外伤害保险条款，先行垫付救治费用，并积极协助志愿者办理保险理赔手续，依法保障志愿者的合法权益。

11 数字化管理

11.1 信息化平台

为提升志愿者管理效率，推动志愿服务数字化转型，建议各级博物馆使用统一的志愿服务信息平台（如“志愿云”系统），实现志愿者服务时长实时记录、排班自动提醒、服务日志电子化、考核数据自动化统计等功能，提升管理的精细化、智能化水平。

11.2 数据管理

11.2.1 建立志愿服务数据管理制度，对志愿者个人信息、服务时长、培训记录、考核结果等各类数据进行规范管理，数据保留期限不少于3年，确保数据的完整性、安全性和可追溯性。

11.2.2 实行志愿服务数据定期分析发布制度，每季度发布志愿服务数据报告，重点分析志愿者服务时长、各岗位服务饱和度、观众反馈意见等内容，为博物馆志愿者管理决策、岗位优化、服务提升提供科学的数据支撑，推动志愿服务高质量发展。
