|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 点击此处添加ICS号 |
| CCS  | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
|  4108 |

焦作市地方标准

DB 4108/T XXXX—2024

博物馆讲解员服务规范

点击此处添加标准名称的英文译名

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

焦作市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc179535726)

[1 范围 1](#_Toc179535727)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc179535728)

[3 术语和定义 1](#_Toc179535729)

[4 讲解员队伍建设 1](#_Toc179535730)

[5 讲解服务流程 4](#_Toc179535731)

[6 讲解服务考核 4](#_Toc179535732)

[7 讲解服务质量管理与监督 4](#_Toc179535733)

1. 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（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、讲解员队伍建设、讲解员服务流程、讲解员服务考核、讲解员服务质量管理与监督等。

本文件适用于焦作市区域博物馆讲解员服务。

* 1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

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。

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。

志愿者

指在不计物质报酬的情况下，基于道义、信念、良知、同情心和责任，为改进社会而提供服务，贡献个人的时间及精力和个人技术特长的人和人群。

讲解员服务

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

* 1. 讲解员队伍建设
		1. 讲解员应具备的基本条件

遵守宪法和法律，品行良好。

身体健康，无传染性疾病。

仪容仪表端庄，形象气质较好。

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。

爱岗敬业，团结同志，吃苦耐劳，甘于奉献。

* + 1. 讲解员应具备的专业素质和能力

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。

熟悉焦作地方特色文化，诸如覃怀、野王、河内、山阳、怀州、怀庆等古城古镇的历史；司马懿、韩愈、李商隐、许衡、朱载堉、曹谨、宋学义等历史名人；邘国故城、山阳故城、天宁寺三圣塔、妙乐寺塔、百家岩寺塔、慈胜寺、嘉应观、青天河摩崖、窄涧谷太平寺石窟、汉代陶仓楼等名胜古迹。

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。

掌握一定的讲解技巧和方法。

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

具有一定的语言表达能力

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

具有一定的互动与沟通能力

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

具有一定的应变能力

1. 能冷静应对现场突发情况，并及时采取相应措施。
2. 能根据情况适时调整讲解内容与节奏。
3. 不断总结经验和教训，提升应变能力。
	* 1. 讲解员招聘

制定招聘计划，并报相关人事行政部门核准。计划内容包括招聘的岗位及条件、招聘的时间、招聘人员的数量、采用的招聘方式等。

发布招聘信息。招聘信息应当载明博物馆情况简介、招聘的岗位、招聘人员数量及待遇；应聘人员条件；招聘办法；考试、考核的时间（时限）、内容、范围；报名方法等需要说明的事项。

受理应聘人员的申请，对资格条件进行审查。博物馆或组织招聘的部门应对应聘人员的资格条件进行审查，确定符合条件的人员。

考试与考核

1. 考试内容应为博物馆讲解岗位所必需的专业知识、业务能力和工作技能。
2. 考试可采取笔试、面试等多种方式。
3. 由博物馆自行组织，也可以由其主管部门文化广电和旅游局或政府人事行政部门统一组织。
4. 对于具有高级[专业技术职务](https://baike.so.com/doc/198893-210264.html)或博士学位的人员，可以采取直接考核的方式招聘。
5. 对通过考试的应聘人员，博物馆应组织对其思想政治表现、道德品质、业务能力、工作实绩等情况进行考核，并对应聘人员资格条件进行复查。

身体检查。对通过复试人员按规定进行体检，检查各项指标应符合相应的健康标准。

根据考试、考核和体检结果，确定拟聘人员。

公示招聘结果。对拟聘人员应在适当范围进行公示，公示期一般为7至15日。

签订聘用合同，办理聘用手续。对公示期满无异议者，按照干部人事管理权限的规定报批或备案，然后由博物馆法定代表人或者其委托人与受聘人员签订聘用合同，确立人事关系。

新招聘的讲解员按规定实行试用期制度。试用期包括在聘用合同期限内。试用期满合格的，予以正式聘用；不合格的，取消聘用。

招聘工作要做到信息公开、过程公开、结果公开，接受社会及有关部门的监督。

* + 1. 讲解员岗前培训

制定切实可行的培训方案和计划，并予以实施，以提升讲解员的讲解水平。

培训老师由专家及高级讲解员担任。

培训方式可采取理论教学、案例分析和实践操作相结合的方式进行。

培训内容

1. 文物博物馆相关法律法规、博物馆基础理论。
2. 焦作地区特色文化，包括焦作历史沿革、历史名人、名胜古迹等。
3. 讲解稿的撰写。
4. 讲解技巧和方法。
5. 人际交流沟通、突发事件应对策略。

培训课程结束后进行考核，考核内容以培训内容为主，侧重讲解词的编写、讲解技巧和焦作地方特色文化。考核通过者，方可上岗讲解。

* + 1. 讲解员岗位职责

遵守《中华人民共和国文物保护法》和《中华人民共和国博物馆条例》，以及博物馆各项规章制度。

熟悉焦作地区特色文化。

依据文物及陈列展览材料，撰写出集知识性、艺术性、趣味性于一体的讲解词，并报馆里评审通过。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。

在岗期间应统一着装，佩戴工作牌，妆容自然得体。

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。

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。

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。

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。

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。

要尊重观众的风俗习惯和宗教信仰。

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。

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。

讲解结束后，要及时总结经验和教训，对讲解服务过程中出现的新情况、新问题，要积极反映，并提出合理化建议。

* 1. 讲解服务流程
		1. 准备工作

按照4.5.3要求，熟悉所讲文物、展览内容，完成讲解词的编撰和试讲。

按照4.5.4要求，完成着装、佩戴工作牌及仪容规范准备工作。

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。

讲解员应提前10min到达讲解或约定的地点等候。

将随身携带的手机调至静音状态。

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。

* + 1. 讲解服务

要按照4.5.5—4.5.12要求，规范讲解服务行为，圆满完成讲解服务任务。

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。

做好讲解记录、总结、问题反映和处理工作。

* 1. 讲解服务考核
		1. 组建讲解服务考评领导小组，制定科学合理、切实可行的考核办法。
		2. 考核小组由业务主管领导、相关部门负责人及副高级以上职称专家组成。
		3. 考核内容宜包括焦作特色文化掌握熟练程度、讲解词撰写质量、讲解水平、服务态度、观众评价等方面。
		4. 考核结果一般划分为优秀、良好、合格、不合格四个等次。
		5. 宜建立配套激励机制，将考核等次作为年度评先、优秀的重要依据，与绩效工资、职称评定等实现联动。
	2. 讲解服务质量管理与监督
		1. 宜建立讲解员讲解服务评价机制和讲解服务质量管理体系。
		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。
		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。
		4. 建立讲解服务投诉机制，及时妥善地处理投诉。设置投诉意见箱，公开投诉电话和邮箱。
		5. 记录完整的投诉档案，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