

DB64

宁夏回族自治区地方标准

DB 64/ T 1165—2016

湿地博物馆管理与运营规范

地方标准信息服务平台

2016-08-16 发布

2016-08-16 实施

宁夏回族自治区质量技术监督局 发布

前 言

本标准是按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》编写的。

本标准由宁夏回族自治区旅游局提出并归口。

本标准起草单位：宁夏沙湖旅游股份有限公司沙湖旅游分公司、石嘴山市市场监督管理局、石嘴山市旅游局。

本标准主要起草人：姚志强、毕思斌、吴发勇、吴学庆、康婕、杨巧英、刘爱香、王新文、马静。

地方标准信息服务平台

地方标准信息服务平台

湿地博物馆管理与运营规范

1 范围

本标准规定了湿地博物馆管理与运营规范的术语和定义、总则、藏品与设备设施管理、安全管理、卫生与环境、管理与服务、监督与考核。

本标准适用于宁夏湖泊湿地博物馆的管理与运营。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 安全标志及其使用导则

GB 9664 文化娱乐场所卫生标准

GB/T 10001.1-2012 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2-2006 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

《博物馆条例》 中华人民共和国国务院令第659号

《湿地保护管理规定》 国家林业局令第32号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

湿地博物馆

收藏、陈列、研究湖泊湿地特有的植物、动物标本等实物，经相关部门批准，以湿地展览为主线，为公众提供湿地知识普及、鸟类博览、休闲观光的服务场所。

4 总则

科学管理，规范运营，保护湿地，科普教育，持续发展。

5 藏品与设备设施管理

5.1 藏品管理

按照《博物馆条例》要求，制定藏品、藏品资料使用、标本管理、库房管理等制度。

5.2 设备设施管理

5.2.1 设备设施按照《博物馆条例》要求配置。

5.2.2 播音室、咨询台、监控系统、消防等设施投入使用前，通过相关部门检查验收。

5.2.3 建立设备设施管理和维护保养等制度。

5.2.4 为特殊人群提供无障碍通道及相关设施。

5.2.5 游览线路

游览线路应根据建筑要求实地勘察设计，符合安全标准，并与馆内外环境及游客容量相匹配。在禁止通行处和非工作人员参观处设警示牌和防护栏或警戒带。

5.2.6 休憩设施

5.2.6.1 设置与接待游客容量相适应休憩场地，馆内外有供游客休息的座椅。

5.2.6.2 休息区应适用季节气候、不同人群需要，能遮阳、避雨。

5.2.6.3 座椅的色调、色彩、重量、造型与馆内环境、场地主体设施相协调。

5.2.7 信息指示标志、安全标志、引导标牌

5.2.7.1 设置信息指示标志，信息指示标志符合 GB/T 10001.1-2012 的要求。

5.2.7.2 在明显位置设立安全游览线路指示图及安全疏散通道标志，在易发生危险的区域或地段设置安全标志。安全标志符合 GB 2894 的要求。

5.2.7.3 在博物馆周边醒目位置设立游览图、引导标牌。

5.2.7.4 指示牌、引导牌、说明牌的内容符合 GB/T 10001.2-2006 的要求。

6 安全管理

6.1 安全机构

成立安全管理机构，配备专（兼）职安全管理人员，制定安全管理办法，明确各岗位安全职责，定期开展安全教育培训及安全检查，做好安全检查记录。

6.2 安全制度

建立安全管理制度，制定应急救援预案、游客参观须知和工作人员行为准则。

6.3 安全员管理

配备符合要求的安全人员，并取得相关部门颁发的证书。

6.4 安全措施

6.4.1 运营设备由专业维修保养人员定期检查、维护和保养，更换的配件必须符合质量要求。

6.4.2 管理人员、维修人员及安全员如实记录《工作日志》和《安全检查记录》。

6.4.3 定期对馆内全体员工进行安全培训及考核。

6.4.4 场馆需配备必要的通信保障工具，通信联络畅通有效。

6.4.5 场馆工作人员做好旅游高峰期馆内秩序的维护疏导工作，确保游客人身财产安全。

6.4.6 凡遇馆内停电或装修维护，须有应急应变措施，造成无法进行游览时，应停运并及时对外公告。

6.4.7 定期对工作人员开展消防培训及实操演练。

6.4.8 馆内配置相应的救护设备和急救药品，保持安全有效。

6.5 安全行为准则

- 6.5.1 工作人员不得酒后上岗。
- 6.5.2 禁止非馆内工作人员对馆内设施设备的调试和使用。
- 6.5.3 播音室定时播放游客参观须知和注意事项。
- 6.5.4 游览过程中如遇特殊情况或突发疾病应及时与工作人员联系，使游客能够得到及时、正确的救治。
- 6.5.5 工作人员有序安排游客游览，并严格遵守《湿地博物馆参观须知》。

6.6 安全救援

6.6.1 总则

应有预案、组织有方法、救援有队伍、联动有机制、善后有措施。

6.6.2 组织保障

成立安全应急救援领导小组，负责防范和配合相关部门处理安全事故。

6.6.3 具体措施

- 6.6.3.1 领导小组接到安全事故报告后，立即启动应急救援预案，按职责分工采取措施组织救援，并做好记录。
- 6.6.3.2 定期组织安全救援预案演练，每年至少 1 次。

7 卫生与环境

- 7.1 建立卫生检查制度，及时检查，详实记录。
- 7.2 场馆内配套设施设备、游览区域及周围环境卫生整洁，场所卫生符合 GB 9664 的规定。
- 7.3 馆内醒目位置粘贴禁烟标识。

8 管理与服务

8.1 管理

建立健全管理机构，明确岗位职责，完善规章制度。

- 8.1.1 按照《博物馆条例》和《湿地保护管理规定》等相关规定，制定工作制度、工作流程和岗位职责。
- 8.1.2 制定工作人员行为准则。
- 8.1.3 馆内管理、讲解和维修保养等人员，应接受相关部门组织的专业技能培训和考核，具备一定的服务管理、讲解咨询、维护保养和实际操作等技能，取得相关部门颁发的证书后方可上岗。
- 8.1.4 场馆各岗位工作人员应参加质量、营销、安全、导游、卫生、环保等知识的培训学习。

8.2 服务

严格按照服务标准化体系运行，保证服务质量。

- 8.2.1 着装整洁。仪容仪表符合旅游服务业职业要求。
- 8.2.2 使用普通话。语言文明礼貌、简明、通俗、清晰。
- 8.2.3 礼貌待客、微笑服务、热情亲切、诚恳友好、耐心周到、主动服务。对客人不分种族、国籍、民族、宗教信仰、贫富、亲疏，一视同仁，以礼待人。尊重游客的民族习惯和宗教信仰。

8.2.4 熟练掌握博物馆安全知识、岗位业务知识和技能和服务技能。

9 监督与考核

9.1 监督

9.1.1 建立服务监督机制和考核体系。

9.1.2 设立专门的监督投诉部门和专职人员，在醒目位置放置游客意见簿，公开监督电话，定期收集分析游客意见，进行服务改进。

9.1.3 认真及时地处理游客投诉，并反馈处理意见。

9.2 考核

按照企业规定的考核办法进行考核。

地方标准信息服务平台