团体标准

T/CPMI XXXX-XXXX

博物馆物业服务规范

Specification for museum property service

（征求意见稿）

xxxx-xx-xx发布 xxxx-xx-xx实施

中国物业管理协会 发布

目 次

[前 言 3](#_Toc11090)

[1 范围 4](#_Toc29676)

[2 规范性引用文件 4](#_Toc25598)

[3 术语和定义 5](#_Toc5848)

[4 管理要求 5](#_Toc4878)

[4.1 一般要求 5](#_Toc18000)

[4.2 人员管理 5](#_Toc16971)

[4.3 档案管理 6](#_Toc9411)

[4.4 信息与沟通管理 6](#_Toc29455)

[4.5 安全防范与应急管理 6](#_Toc31809)

[4.6 物业服务专业供应商管理 7](#_Toc17628)

[5 服务要求 7](#_Toc15658)

[5.1 观众服务 7](#_Toc8654)

[5.1.1 咨询服务 7](#_Toc32614)

[5.1.2 票务服务 7](#_Toc10120)

[5.1.3 讲解服务 7](#_Toc533)

[5.1.4 互动体验服务 8](#_Toc30851)

[5.1.5 寄存服务 8](#_Toc17956)

[5.1.6 司梯服务 8](#_Toc16626)

[5.1.7 便民服务 8](#_Toc553)

[5.1.8 团队参观服务 8](#_Toc21390)

[5.1.9 活动保障服务 9](#_Toc25199)

[5.1.10 特殊时段服务 9](#_Toc9742)

[5.1.11 观众投诉处理 9](#_Toc24095)

[5.2 房屋及设施设备管理 9](#_Toc29206)

[5.2.1 房屋本体管理 9](#_Toc29408)

[5.2.2 共用设施管理 10](#_Toc9952)

[5.2.3 共用设备管理 10](#_Toc25204)

[5.2.4 设备管理 10](#_Toc30960)

[5.2.5 能源管理 14](#_Toc10760)

[5.2.6 布展施工管理 14](#_Toc2183)

[5.3 环境管理 15](#_Toc26977)

[5.3.1 保洁管理 15](#_Toc7362)

[5.3.2 展品展项清洁 15](#_Toc24581)

[5.3.3 高空清洁 15](#_Toc8315)

[5.3.4 消杀管理 16](#_Toc6413)

[5.3.5 绿化管理 16](#_Toc14184)

[5.3.6 垃圾管理 16](#_Toc25170)

[5.4 秩序维护服务 16](#_Toc13587)

[5.4.1 停车引导服务 16](#_Toc20994)

[5.4.2 物品出入管理 17](#_Toc19606)

[5.4.3 安全检查管理 17](#_Toc30180)

[5.4.4 展区管理 17](#_Toc18250)

[5.4.5 客流高峰管理 18](#_Toc25053)

[5.4.6 消防管理 18](#_Toc16831)

[5.4.7 安防管理 18](#_Toc16242)

[5.5 应急处置 18](#_Toc20042)

[5.5.1 应急队伍建设 18](#_Toc19766)

[5.5.2 应急预案的编制与演练 19](#_Toc1556)

[5.5.3 应急物资配置 19](#_Toc2313)

[5.5.4 应急宣教与培训 19](#_Toc19504)

[5.5.5 突发事件处置 19](#_Toc24724)

[6 评价改进要求 19](#_Toc1039)

[6.1 服务评价 19](#_Toc18716)

[6.2 持续改进 20](#_Toc14121)

[参考文献 21](#_Toc4697)

# 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。

本文件由中国物业管理协会标准化建设专业委员会提出并归口。

本文件起草单位：北京首开城市运营服务集团有限公司、北京博物馆学会、故宫博物院、中国铁道博物馆、首都博物馆、北京市规划展览馆、北京汽车博物馆。

本文件主要起草人：

本文件主要审查人：

本文件为首次发布。

博物馆物业服务规范

# 1 范围

本文件规定了博物馆物业的管理要求、服务要求和评价改进要求。

本文件适用于博物馆物业的管理及其服务活动。

# 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 3096 声环境质量标准

GB/T 3608 高处作业分级规定

GB 9669 图书馆、博物馆、美术馆、展览馆卫生标准

GB/T 10001 公共信息图形符号

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 23331 能源管理体系—要求及使用指南

GB 25201 建筑消防设施维护管理

GB 25506 消防控制室通用技术要求

GB/T 31989 高压电力用户用电安全

GB 50016 建筑设计防火规范

GB/T 50050 工业循环冷却水处理设计规范

GB 50194 建设工程施工现场供用电安全规范

GB 50210 建筑装饰工程施工及验收规范

GB 50243 通风与空调工程施工质量验收规范

GB 50273 锅炉安装工程施工及验收标准

GB 50300 建筑工程施工质量验收统一标准

GB 50365 空调通风系统运行管理标准

CJJ/T 287 园林绿化养护标准

GA 503 建筑消防设施检测技术规程

JGJ 46 施工现场临时用电安全技术规范

JGJ 190 建筑工程检测试验技术管理规范

TSG 08 特种设备使用管理规则

TSG G0001 锅炉安全技术监察规程

TSG T5002 电梯维护保养规则

WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范

T/CPMI 014 物业管理术语

# 3 术语和定义

T/CPMI 014中界定的以及下列术语和定义适用本文件。

**3.1**

**博物馆 Museum**

博物馆是集收藏、研究、陈列、教育、交流于一体的综合性文化场所。

**3.2**

**博物馆物业服务 Property service for museum**

物业服务组织依照合同约定，为博物馆提供观众服务、房屋及设施设备管理、环境管理、秩序维护、应急处置等服务的相关活动。

# 4 管理要求

## 4.1 一般要求

物业服务组织应建立健全质量管理体系。

## 4.2 人员管理

4.2.1 物业服务组织应建立健全人事管理制度。

4.2.2 应明确从业人员岗位职责和技能要求。

4.2.3 对有持证上岗要求的岗位，从业人员应持有效期内的上岗证书。

4.2.4 应对新入职员工进行培训，考核合格后上岗。

4.2.5应制定培训计划，开展持续培训教育，培训内容宜涵盖专业知识、技能提升、服务态度和安全保密要求等。

4.2.6 应建立绩效评估制度和激励制度。

## 4.3 档案管理

4.3.1 物业服务组织应建立健全档案管理制度。

4.3.2 档案应按照其内容、性质、形式、保存期限等进行分类。

4.3.3 档案应完整保存，有序存放，便于检索和查询。

4.3.4 借阅档案应履行借阅手续。

4.3.5 应执行档案保密制度。

4.3.6 宜利用信息技术手段，实现档案数字信息化管理。

## 4.4 信息与沟通管理

4.4.1 物业服务组织应建立健全业主沟通制度。

4.4.2 应定期进行业主满意度调查或业主走访，分析服务改进项，制定整改措施，持续改进服务质量。

4.4.3 应定期收集整理观众留言，分析服务改进项，制定整改措施，持续改进服务质量。

## 4.5 安全防范与应急管理

4.5.1 物业服务组织应建立健全全员安全生产责任制。

4.5.2 应定期检查和维护安全设施设备。

4.5.3 应建立健全安全检查制度，开展安全隐患排查治理。

4.5.4 应建立健全应急管理体系。

4.5.5 应策划并实施安全防范培训与应急演练。

## 4.6 物业服务专业供应商管理

4.6.1 物业服务组织应建立健全供应商管理制度。

4.6.2 应制定明确的选择标准，通过对潜在物业服务专业供应商的资质、信誉、服务质量和服务能力等进行评价，选择合格供应商。

4.6.3 应建立健全供应商的服务质量监督检查制度，对供应商的服务质量进行检查和评估，及时处理问题并持续改进服务专业供应商的服务质量。

# 5 服务要求

## 5.1 观众服务

### 咨询服务

5.1.1.1 物品摆放应整齐有序，文件资料应分类存放。

5.1.1.2 应提供现场咨询、电话咨询等多种咨询服务，并保留服务记录。

5.1.1.3 当观众需求不能及时满足时，应留下观众信息，并在24h内予以答复。

### 票务服务

5.1.2.1 票务服务包括电话订票、网络订票、现场售检票。

5.1.2.2 应根据票种标准，核实购票人员信息，完成售检票。

5.1.2.3 应熟练操作票务系统，记录当日票务数据。

5.1.2.4 票务系统及设备出现故障应立即处置、上报。

5.1.2.5 应维护售检票秩序，引导观众有序入馆。

### 讲解服务

5.1.3.1 讲解内容应以事实为依据，描述展品信息。

5.1.3.2 讲解服务宜包括自助讲解、定时讲解、预约讲解等形式。

5.1.3.3 讲解过程中应引导随行观众有序参观。

5.1.3.4 讲解员应持有普通话等级证书。

### 互动体验服务

5.1.4.1 应维护现场秩序，指导观众正确操作互动设备。

5.1.4.2 收费体验项目应包含售检票服务。

5.1.4.3 发现互动设备隐患应进行处置、上报。

5.1.4.4 当日互动体验服务数据应准确记录。

### 寄存服务

5.1.5.1 服务人员应熟练操作寄存设备。

5.1.5.2 开馆前、闭馆后应对寄存设备进行检查。

5.1.5.3 观众采取人工寄存方式，服务人员应协助观众填写记录。

5.1.5.4 寄存区域应设置寄存须知。

5.1.5.5 闭馆后应对寄存区域进行检查，对遗留物品清点登记，等待观众认领。

### 司梯服务

5.1.6.1 司梯服务人员应经过专业电梯安全培训。

5.1.6.2 电梯应保持卫生整洁，玻璃镜面、不锈钢表面无手印、灰尘。

5.1.6.3 客流高峰时应引导观众使用扶梯或选择步行梯。

### 便民服务

5.1.7.1 在游客服务中心周边应设置便民服务点，提供轮椅、婴儿车、便民药品、针线包等便民用品。

5.1.7.2 便民服务用品应保持干净、整齐，无缺失、无损坏。

5.1.7.3 每日应对便民设施、用品进行巡查，及时补充物资，损坏物品及时更换。

5.1.7.4 应掌握便民服务设施与用品的使用方法。

### 团队参观服务

5.1.8.1 应提前了解团队的基本信息，包括团队名称、入馆时间、团队规模和服务需求等。

5.1.8.2 应按照参观路线，引导团队有序入馆、离馆。

### 活动保障服务

5.1.9.1 根据主办方活动需求制定活动保障服务方案。

5.1.9.2 活动现场应整洁有序，照明、音响、视频、空调等系统运行正常。

5.1.9.3 活动开始前应对会场、外围环境、设施设备进行巡查。

5.1.9.4 活动结束后应清点物资、清扫场地、关闭设施设备。

### 特殊时段服务

5.1.10.1 应根据客流高峰时段特点制定节假日、寒暑假服务保障方案。

5.1.10.2 应根据博物馆延时开放时段服务要求，制定延时服务保障方案。

### 观众投诉处理

5.1.11.1 投诉处理应符合GB/T 17242 的有关要求。

5.1.11.2 应提供现场投诉、电话投诉等多种投诉渠道。

5.1.11.3 现场投诉，宜将投诉者带离参观区域。

5.1.11.4 调查处理后，宜及时回访。

## 5.2 房屋及设施设备管理

### 房屋本体管理

5.2.1.1 应制定房屋本体维护修缮方案。

5.2.1.2 应建立健全房屋本体巡检维护制度。

5.2.1.3 每年雨季前，应委托专业机构对房屋本体进行一次防雷装置安全性能检测。

5.2.1.4 应定期对以下服务场所和设施设备相关安全标识进行检查和维护：

——危及人身安全区域的天台、喷泉、游泳池、景观水体等场所的禁止标识和警告标识；

——门禁门、防火门、管井门、消防通道门等位置的指令标识和提示标识；

——直梯、扶梯、自动门、护栏、展柜等位置的警告标识和提示标识。

5.2.1.5 应对房屋产权、竣工验收、使用说明、房屋装修、维保记录等档案进行存档。

### 共用设施管理

5.2.2.1 道路、场地、坡道、台阶等地面应平整、外观整洁。

5.2.2.2 参观引导标识、道路交通标识、无障碍标识应清晰准确。

5.2.2.3 路面井盖、雨水口篦子、地灯、减速带等设施应无缺损、无丢失、无松动，安全警示标识清晰。

5.2.2.4 观众休息区桌椅、饮水设施等共用部位附加设施应安装牢固。

5.2.2.5 旗杆、景观水体等设施应具有正常使用功能。

### 共用设备管理

5.2.3.1 应建立健全设备台账、设备档案卡、设备标识卡、设备维修及保养记录，实现设备全生命周期管理。

5.2.3.2 应制定设备运行方案、维修维护方案，实施并形成相关记录。

5.2.3.3 应根据设备实际运行特点，制定设备操作规程。

5.2.3.4 在设备维修、保养和检测时，宜选择闭馆时段进行。

### 设备管理

#### **设备机房管理**

5.2.4.1.1 设备机房门口应有机房类别及安全标识，应设置挡鼠板。

5.2.4.1.2 设备机房门窗、锁具应完好、有效，有防虫、防鼠消杀装置，配电柜检修区域应设置绝缘橡胶垫。

5.2.4.1.3 设备机房应环境整洁、无杂物、无积尘、无渗漏，温湿度应符合设备运行要求。

5.2.4.1.4 应对设备机房内的消防器材、通风设施和应急照明进行检查。

5.2.4.1.5 设备机房内阀门开关、监测仪表应设置状态标识及提示标识。

5.2.4.1.6 设备机房内应公示机房管理制度、特种作业操作证、岗位职责、设备操作规程及应急预案。

#### **供配电系统管理**

5.2.4.2.1 变配电站运行值班人员配备应执行GB/T 31989的要求。

5.2.4.2.2 应按照GB 50194的要求对供配电系统进行管理、运行及维护。

5.2.4.2.3 供电线路应可靠接地、运行正常、电压稳定。

5.2.4.2.4 应定期对博物馆内基础照明、展区效果照明、楼体照明和室外照明进行巡检，发现损坏及时修复。

5.2.4.2.5 应对观众可接触的电气设备设置禁止标识或警示标识。

5.2.4.2.6 应定期对应急电源进行测试，柴油发电机的供电时间应满足消防系统运行的需要，供电时间不得少于120 min，EPS应急电源持续供电时间不得少于90 min。

5.2.4.2.7 在计划性停电前应通知业主及相关方，非计划性停电应快速处置或启用应急电源，并做好应急事件处理及上报工作。

#### **弱电系统管理**

5.2.4.3.1 视频监控系统运行应正常，图像调取及录像存储功能应正常。

5.2.4.3.2 出入口控制系统运行应正常，道闸安装应稳固，起落平稳，识别准确；各部位门锁安装应牢固、开闭灵活，出入记录存储及调取应正常。

5.2.4.3.3 电子巡更系统运行应正常，手持巡更器外观及功能应正常，巡更数据存储及调取应正常。

5.2.4.3.4 入侵报警系统运行应正常，周界报警设备区域应无遮挡，报警记录存储及调取应正常。

5.2.4.3.5 楼宇自控系统运行应正常，DDC控制器、末端传感器、执行器监控应正常，系统预设逻辑关系可正常运行，各设备运行趋势记录、故障记录、传感器数据、执行器数据存储及调取应正常。

5.2.4.3.6 综合布线系统运行应正常，面板端口及楼层集线设备标识应清晰、线路整齐线标完整，机柜现场点位对照表信息应与实际相符。

5.2.4.3.7 一卡通系统运行应正常，末端读卡设备功能应正常，数据存储及调取应正常。

5.2.4.3.8 紧急对讲系统运行应正常，对讲主机图像及语音应清晰，分机地址描述应与现场实际名称相符。

5.2.4.3.9 机房集成监控系统运行应正常，机房内视频监控设备、温湿度探测设备、电量采集设备、空调监测设备、远程通信报警设备等功能应正常。

5.2.4.3.10 会议及多媒体系统运行应正常，话筒拾音设备、场地扩声设备、图像显示设备、会议监控设备、集中控制设备等功能应正常。

#### **给水排水系统管理**

5.2.4.4.1 给水管道水压应稳定，满足正常使用。

5.2.4.4.2 排水、排污管道应通畅，排污设备运行应正常。

5.2.4.4.3 设备名称与运行状态、管道流向、覆盖区域标识应与现场实际相符。

5.2.4.4.4 应定期检查生活泵、气压罐、排污泵、水池水箱、管道阀门等设施设备。

5.2.4.4.5 应定期检查公共卫生间、无障碍卫生间、管道井内的上下水管道、阀门、减压阀，集水坑、污水坑、室内外排水沟渠（井）、雨水虹吸管道等设施设备。

5.2.4.4.6 应定期委托第三方清掏化粪池。

5.2.4.4.7 计划性停水应提前通知业主及相关方，非计划性停水应快速处置或启用备用水源，并做好应急事件处理及上报工作。

#### **空调系统管理**

5.2.4.5.1 空调通风系统运行应符合GB 50365的要求。

5.2.4.5.2 公共场所集中空调通风系统卫生应符合WS 394的要求。

5.2.4.5.3 冷却水处理应符合GB/T 50050的要求。

5.2.4.5.4 空调机房值班人员应持有效的特种设备操作证上岗。

#### **消防系统管理**

5.2.4.6.1 消防自动报警系统、消防水系统、气体灭火系统运行应正常。

5.2.4.6.2 消防设施平面图、火警疏散示意图应设置在公共部位的显著位置。

5.2.4.6.3 消防系统各设施设备使用说明应清晰，宜用图文粘贴在显著位置。

5.2.4.6.4 消防正压送风、防排烟系统运行应正常，风压、风量应符合GB 50016的要求。

5.2.4.6.5 消防疏散指示灯工作应正常，断路测试应正常，消防应急照明和灯光疏散指示标识的备用电源连续供电时间应符合GB 50016的要求。

5.2.4.6.6 消防设施巡查应符合GB 25201的要求。

5.2.4.6.7 消防设备检测应符合GA 503的要求。

#### **景观水体系统管理**

5.2.4.7.1 景观水体周围应设置安全警示标识，危险区域应设置物理隔离装置。

5.2.4.7.2 景观水体电控系统应设置漏电保护装置，凸出设施设备应设置安全防护装置。

5.2.4.7.3 景观水体水源应定期补充更换，水量消耗宜定期记录分析，发现数量消耗异常应及时查找原因并处理。

#### **景观照明系统管理**

5.2.4.8.1 景观照明运行周期应根据业主要求制定平日模式、假日模式及重大节日模式运行方案。

5.2.4.8.2 景观照明系统宜设置手动开关功能，远程控制失效时可作为应急方案执行。

5.2.4.8.3 景观照明系统在夜间开启时和关闭后应现场巡查确认，并做好相关记录。

#### **陈列展览系统管理**

5.2.4.9.1 陈列展览投影设备应根据光源寿命定期更换、过滤装置应定期除尘；动作捕捉设备应定期校准，乘坐体验设备应定期调整和检修操控装置。

5.2.4.9.2 陈列展览集中控制系统应独立内网运行，主机与各节点控制器通讯正常，设备开关及远程调控正常。

5.2.4.9.3 陈列展览出现集控系统故障，可手动独立启动各节点设备。

#### **特种设备管理**

5.2.4.10.1 应建立健全特种设备安全管理制度，制定相应的操作规程、建立特种设备台账及技术档案。

5.2.4.10.2 应配备相应的安全管理人员和作业人员，建立人员管理台账，开展安全与培训教育，留存培训记录。

5.2.4.10.3 锅炉运行应符合TSG G0001的要求。

5.2.4.10.4 电梯使用应符合TSG 08的要求。

5.2.4.10.5 电梯维保应符合TSG T5002的要求。

5.2.4.10.6 应制定特种设备事故应急专项预案并进行应急演练。

#### **充电设施设备管理**

5.2.4.11.1 应对充电设备、配套设施进行巡视检查。

5.2.4.11.2 对充电设施设备使用中存在的问题，应及时向管理单位报修。

#### **设施设备专项维保管理**

5.2.4.12.1 应对设施设备维保单位专项维保资质、维保人员技能证书进行检查。

5.2.4.12.2 维保期内，维保单位应提供维保实施计划，维保人员应遵守物业服务组织管理并承担相应的安全责任。

5.2.4.12.3 应监督维保单位维保过程，应按照合同约定的维保内容及标准完成维保工作。

5.2.4.12.4 维保结束，维保单位应出具维保过程记录或维修记录，物业服务组织与维保人员应签字确认。

### 能源管理

5.2.5.1 物业服务组织应依据GB/T 23331相关要求开展能源管理。

5.2.5.2 应合理调控设备运行时间，应根据空间环境、温湿度、风向风力等制定节能降耗措施。

5.2.5.3 应制订能源运行方案，完善节能降耗措施。

5.2.5.4 应建立能源消耗台账，统计分析能源消耗数据。

### 布展施工管理

5.2.6.1 布展施工应满足GB 50210、GB 50300、JGJ 46、JGJ 190相关要求。

5.2.6.2 应对布展施工人员职业资格证进行检查，对施工人员进行安全交底培训。

5.2.6.3 应对布展施工区域开展日常安全巡查工作，发现异常情况及时处置、上报。

5.2.6.4 不得将消防器材挪作他用，搭建物及展品不得阻挡消防设施，不得占用消防通道。

5.2.6.5 布展施工区域内如需动火作业（明火、电焊、气焊），必须通过事前申报，经批准领取动火证，动火区域应设置灭火设施及防火分隔措施，方可施工。

5.2.6.6 应与布展施工企业签订施工管理协议，并书面告知布展施工的禁止行为及注意事项。

## 5.3 环境管理

### 保洁管理

5.3.1.1 应制定并公示保洁服务标准，明确作业频次和质量要求，宜覆盖下列区域：

——外围、天台等室外区域；

——宣传橱窗、休闲桌椅、指示牌、地灯、标识、灯杆、雕塑、垃圾桶等公共设施；

——天然水体、景观水体和相关设施；

——展览大厅、公共通道、安全通道、科普区、活动厅、休息区等博物馆内公共区域；

——公共卫生间；

——藏品库房区。

5.3.1.2 保洁作业现场宜摆放警示标识。

5.3.1.3 保洁服务工作不应妨碍观众参观。

5.3.1.4 保洁库房物料及工具应合理规划、摆放整齐。

5.3.1.5 遇雨雪等特殊天气，应及时清扫外围区域。

5.3.1.6 应依据合同约定进行石材类、木质类、地毯类、金属类、皮质类等特殊材质的专项清洁服务。

### 展品展项清洁

5.3.2.1 应在每日开馆前完成展品展项卫生清洁。

5.3.2.2 展品展项清洁应遵循由上至下、由内至外的顺序逐项进行。

5.3.2.3 展品展项清洁过程中应正确使用防护用品和用具。

5.3.2.4 展品展项清洁完毕后应撤离防护物品和用具。

### 高空清洁

5.3.3.1 高空作业应符合 GB/T 3608 的有关要求。

5.3.3.2 从业人员应持有高处作业操作证。

5.3.3.3 高空作业前应进行作业交底，熟悉工作环境及安全风险。

5.3.3.4 高空作业前应设置专职安全员，负责高空清洁作业安全管理。

5.3.3.5 高空作业应佩戴安全帽、安全绳等防护用品进行作业。

### 消杀管理

5.3.4.1 应制定公共卫生事件防控应急预案。

5.3.4.2 应定期对公共区域、卫生间、电梯间、垃圾存放点等部位实施消毒作业并记录。

5.3.4.3 消杀工作应提前告知，避免影响办公、参观秩序。

5.3.4.4 消杀区域应张贴警示标识，避免误触或误食。

5.3.4.5 从业人员应确保手部清洁，着工作服、佩戴口罩及手套，按照消毒剂说明书比例正确配置消毒剂，将消毒剂放于指定位置。

5.3.4.6 消杀阶段，应根据需求对重点区域或设施进行针对性消杀，消杀过程中应保持通风换气；消杀结束后，应将使用过的工具和物品进行清理和归位。

5.3.4.7 应记录消杀时间、区域、使用工具及消毒剂投放等信息，存档备查。

### 绿化管理

5.3.5.1 绿化养护应符合CJJ/T 287的有关要求。

5.3.5.2 绿化养护计划，应包括养护内容、方法、质量标准、养护频次等内容。

5.3.5.3 应做好浇水、抹叶、除尘、修剪、清除杂物等日常性绿化养护工作，留存记录。

### 垃圾管理

5.3.6.1 应定期巡视垃圾桶状态，及时收集，避免垃圾溢出。

5.3.6.2 应每天定时收集整理各区域垃圾，送至外围回收站进行分类。

5.3.6.3 应布设分类投放点和暂存点，配置分类收集容器、分类指引牌。

5.3.6.4 不同类别的垃圾收集容器应无交叉混合使用。

5.3.6.5 垃圾清运及转运时，应遮挡及防护，地面无散落垃圾。

## 5.4 秩序维护服务

### 停车引导服务

5.4.1.1 应设置醒目标识，应对博物馆参观须知进行公示。

5.4.1.2 应24h值岗，非开放时段应对进出人员进行管控。

5.4.1.3 应设置引导标识，对车辆行驶路线、停放区域实施引导管理。

5.4.1.4 停车场（库）应公示管理规定及收费标准，宜支持多种快捷支付模式。

5.4.1.5 应对停车场（库）进行安全巡视管理。

5.4.1.6 引导及参观标识应按GB/T 10001执行。

### 物品出入管理

5.4.2.1 进入博物馆的物品应进行检查，危险品严禁入馆。

5.4.2.2 离馆物品必须携带审批完成的物品出门单，根据实际情况核实后离馆。

5.4.2.3 应对入馆、出馆物品进行如实登记，留存物品出门单。

### 安全检查管理

5.4.3.1 应对入馆观众及随身物品进行安全检查。

5.4.3.2 应对打火机、水果刀等妨碍公共安全的限带品实行寄存管理，观众离馆时归还。

5.4.3.3 每日开馆、闭馆期间应对安全检查设备进行运行状态检查。

5.4.3.4 应每季度对安检员进行一次辐射剂量安全检测。

### 展区管理

5.4.4.1 应按照博物馆建筑展区分布，设置展区秩序维护岗位。

5.4.4.2 正式开馆前30min应进行开馆检查，检查内容应包括展区服务设施、展区照明、展示设备等情况。

5.4.4.3 应保障展区内参观通道、消防通道畅通，维护展区参观秩序。

5.4.4.4 应及时提醒或制止观众的不文明参观行为。

5.4.4.5 闭馆检查，应采取由上至下、由内至外的清场原则，检查内容应包括滞留人员、遗留物品、电源关闭等情况。

5.4.4.6 应根据现场实际情况设置闭馆期间展区巡更路线，巡更检查频率展区不应少于3次，治安防范重点区域每2h不应少于1次。

5.4.4.7 巡更期间发现异常情况，应及时上报，启动现场处置。

### 客流高峰管理

5.4.5.1 应依据博物馆观众承载量，在客流高峰时段采取限流管理。

5.4.5.2 限流措施应包含限流公示牌、限流等候区，等候区域宜设置在外部开放空间。

5.4.5.3 独立展厅应单独建立观众承载量信息，客流高峰时段应单向客流引导。

### 消防管理

5.4.6.1 应建立健全全员消防安全责任制。

5.4.6.2 消防控制室管理应符合GB 25201的有关要求。

5.4.6.3 火灾应急处置程序应符合GB 25506的有关要求。

5.4.6.4 每日应对信息机房、档案室、配电室等重点部位进行防火巡查，并建立检查记录。

5.4.6.5 每月应进行一次防火检查，并建立检查记录。

5.4.6.6 每月应检查一次灭火器、消火栓等消防设施，并建立检查记录。

### 安防管理

5.4.7.1 安防控制室必须实行24h专人值班制度。

5.4.7.2 应保障监控安防设施设备的正常运行，不得私自中断、删除、复制系统录像资料。

5.4.7.3 应确保监控系统能有效监控重点区域，监控录像保留时间应不少于30天。

5.4.7.4 根据开馆、闭馆时间启动（关闭）入侵报警系统，重点区域应24h开启，触发报警后应及时调动就近人员进行现场检查确认。

5.4.7.5 展区对讲、电梯应急对讲报警系统应在触发后及时接起，并完成报警处置。

5.4.7.6 应根据建设布局对全馆封闭空间建立管理台账，对空间钥匙实施备存管理。

5.4.7.7 应定期检查备存房间钥匙及房间状态，房间内不得存放易燃易爆危险品。

5.4.7.8 领取、归还备用房间钥匙，应如实登记，因紧急情况进入闭锁房间，应保证双人共同进入。

## 5.5 应急处置

### 应急队伍建设

5.5.1.1 应组建专（兼）职应急队伍。

5.5.1.2 应对应急队伍开展培训、应急演练。

5.5.1.3 应建立健全应急管理制度、机构和职责。

### 应急预案的编制与演练

5.5.2.1 应根据突发事件类型，制定相应的应急预案。

5.5.2.2 应定期对博物馆各类应急预案进行演练、评估及调整。

5.5.2.3 应急预案演练工作的实施应包含演练计划、演练过程、演练总结，演练总结应包括对演练过程和应急预案的评估与改进。

### 应急物资配置

5.5.3.1 应根据突发事件类型，设置相应的应急物资。

5.5.3.2 应对各类应急物资建立管理台账，定期实施巡检、养护，过期物资应及时报废更新。

### 应急宣教与培训

5.5.4.1 应建立健全安全宣教管理制度。

5.5.4.2 应定期开展安全应急知识培训。

5.5.4.3 从业人员应掌握应急救援、应急疏散及初期火灾扑救能力。

5.5.4.4 应建立安全宣传栏，定期更新宣传教育主题及宣传语。

### 突发事件处置

5.5.5.1 突发事件发生后，应采取相应措施，配合博物馆、属地职能部门开展事故处置、事故调查，恢复现场秩序。

5.5.5.2 突发事件处置结束后，应对事故的处置过程进行记录、总结。

# 6 评价改进要求

## 6.1 服务评价

6.1.1 物业服务组织应建立健全服务评价制度，实施服务效果评估。

6.1.2 物业服务组织应保留服务评价记录，保存年限应符合档案管理要求。

6.1.3 评价方法宜包括以下内容：

——业主评价：包括业主满意度/率调查、业主走访等，每年至少开展1次；

——观众评价：包括观众现场留言和网络评价；

——组织自评：包括内部质量检查与审核，每年至少开展1次；

——第三方评价：包括认证机构的评审、行业组织的评优评先等。

## 6.2 持续改进

6.2.1 物业服务组织应对服务评价结果进行分析，对不符合项予以纠正、跟踪、复查。

6.2.2 物业服务组织应审视物业服务提供流程与业主/观众的反馈评价，制订改进计划并实施。

# 参考文献

1. GB/T 16571 博物馆和文物保护单位安全防范系统要求
2. GB/T 25660 博物馆讲解员资质划分
3. GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
4. GB/T 32939 文化馆服务标准
5. GB/T 36721 博物馆开放服务规范
6. LB/T 014 旅游景区讲解服务规范