

ICS 03.080.30

A 20

# DB11

## 北京市地方标准

DB 11/T 1517—2018

---

### 博物馆服务规范

Specification for service in museum

2018 - 04 - 04 发布

2018 - 05 - 18 实施

北京市质量技术监督局

发布

## 目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 基本要求.....	1
4 服务环境.....	2
5 服务设施设备.....	2
6 服务人员.....	2
7 服务项目与要求.....	2
7.1 展览展示服务.....	2
7.2 咨询服务.....	3
7.3 票务服务.....	3
7.4 导览讲解服务.....	3
7.5 社会教育服务.....	3
8 服务安全.....	4
8.1 安全管理.....	4
8.2 应急预案.....	4
9 服务评价与改进.....	4
9.1 服务质量控制.....	4
9.2 评价方式.....	4
9.3 持续改进.....	5

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由北京市文物局提出。

本标准由北京市文物局归口，并组织实施。

本标准起草单位：北京汽车博物馆

本标准主要起草人：杨蕊、郭俊英、黄雪寅、宋向光、刘井权、满宝璐、孔祥忠、廖胜军、窦立敏、王晓晨