

ICS 03.080

CCS A 16

# DB 2306

## 黑龙江省大庆市地方标准

DB 2306/T 040—2021

代替 DB 2306/T 040-2013

### 博物馆接待服务标准及工作流程

地方标准信息服务平台

2021 - 12 - 13 发布

2022 - 01 - 12 实施

大庆市市场监督管理局 发布



## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 接待服务 .....	1
4.1 预约登记岗位 .....	1
4.2 票务管理岗位 .....	3
4.3 安全检查岗位 .....	4
4.4 咨询服务岗位 .....	5
4.5 物品寄存岗位 .....	6
4.6 贵宾室服务岗位 .....	8
4.7 投诉接待岗位 .....	9
4.8 物品租借岗位 .....	10
4.9 讲解服务岗位 .....	12
5 后勤服务 .....	13
5.1 展厅服务岗位 .....	13
5.2 音像播放岗位 .....	14
5.3 卫生保洁岗位 .....	16
5.4 电梯管理岗位 .....	17
5.5 设备维护岗位 .....	18
6 营销服务 .....	20
6.1 总则 .....	20
6.2 营销服务工作流程 .....	20
6.3 营销服务工作流程图 .....	20
6.4 营销主管 .....	21
6.5 销售服务 .....	21
7 接待礼仪 .....	21
7.1 仪表礼仪 .....	21
7.2 仪态礼仪 .....	22
7.3 交际礼仪 .....	23