

中华人民共和国文化行业标准

WH/T 98—2022

公共美术馆服务规范

Service specification of public art museum

浙江文旅标准

2022-12-27 发布

2023-3-27 实施

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 基本要求	1
5 服务设施	1
6 服务资源	2
7 服务内容	2
7.1 开放服务	2
7.2 展览服务	2
7.3 教育服务	2
7.4 信息服务	3
7.5 其他服务	3
8 服务管理	3
8.1 安全管理	3
8.2 人员管理	3
8.3 质量管理	3
附录 A（资料性） 公共美术馆用房设置表	4
参考文献	6

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。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出并归口。

本文件起草单位：浙江美术馆、中国博物馆协会美术馆专业委员会。

本文件主要起草人：杜群、安远远、李雯、金琳琳、邵晓峰、王聪丛、童晓岚、胡超。

浙江文旅标技委

公共美术馆服务规范

1 范围

本文件确立了公共美术馆服务的基本要求,规定了服务设施、服务资源、服务内容、服务管理的要求。

本文件适用于经县级以上人民政府批准设立的公共美术馆,以及提供公共美术服务的其他公共文化机构。经属地民政部门批准设立的非国有美术馆可参照使用。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分:总则

GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定

GB/T 30240.1 公共服务领域英文译写规范 第1部分:通则

GB/T 30240.4 公共服务领域英文译写规范 第4部分:文化娱乐

GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共美术馆 **public art museum**

不以营利为目的,具有收藏、展览、研究、公共教育和服务功能,向公众开放的公益性美术馆。

注:包括国有美术馆和非国有美术馆。

4 基本要求

4.1 具备独立法人资格,或为合法批准设立的内设机构,其负责人能够接受委托主持各项工作。

4.2 体现公共文化服务的属性,提供公共文化服务设施,开放公共空间,免费或优惠提供基本文化服务。

4.3 保障观众人身安全和展品安全,场馆最大承载量和实时在馆人数应予以公示。

4.4 设有专门的服务接待部门,并配备与接待规模相适应的专职服务人员。

4.5 对老年人、未成年人、残障人士等特殊群体以及现役军人、退伍军人给予优先优待。

4.6 开放收取费用的,应公示付费服务项目和收费标准,每月定期向特殊群体免费开放。

5 服务设施

5.1 选址应符合所在区域规划及相关专项规划要求。

- 5.2 场馆新建、重建、改建或扩建应符合建筑及安全要求。
- 5.3 建筑用房项目及设置可参照附录 A。
- 5.4 无障碍设施设计应符合 GB 50763 的要求,无障碍通道应保持畅通。
- 5.5 图形符号和导向系统设置应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 15566.1 的规定,公共信息英文译写应符合 GB/T 30240.1 和 GB/T 30240.4 的规定。
- 5.6 不得以租赁、转让等形式改变展厅及主要场地的公共文化设施属性。

6 服务资源

- 6.1 藏品应具有历史、文化、艺术价值和地域特色。
- 6.2 应在保护并合理利用藏品的前提下,不断丰富服务资源。
- 6.3 应建立与馆藏状况相适应的藏品数据库,藏品档案记录规范,可参与数字化藏品资源共建共享。
- 6.4 公共美术馆可利用相关协会和联盟组织拓展文化合作领域,实现服务资源共享。

7 服务内容

7.1 开放服务

- 7.1.1 应有固定的开放时间,可根据特殊情况延长开放时间。
- 7.1.2 国家法定节假日应对外开放,应与公众的工作、学习及休闲时间相协调。
- 7.1.3 每天开放时间应不少于 8 小时,市级以上公共美术馆每年开放时间应不少于 10 个月。
- 7.1.4 应设置服务中心(点),提供信息咨询服务,合理配置服务人员,建立首问责任制。
- 7.1.5 应合理设置馆内公众休憩区,宜利用馆区范围内的绿化环境营造室外休憩空间。
- 7.1.6 应提供入馆参观的在线预约和入馆核验服务。

7.2 展览服务

- 7.2.1 应根据本馆特色,举办主题鲜明的展览。
- 7.2.2 展品应以原件为主;使用复制品或仿制品应明示,宜以文献资料形式出现。
- 7.2.3 宜根据本馆藏品特点,开设基本陈列或长期陈列展。
- 7.2.4 应采取多种合作模式,根据重要节日、纪念日或重大事件举办展览。
- 7.2.5 宜整合数字展览活动资源,运用多种呈现方式,举办线上展览活动。
- 7.2.6 展览应体现学术水平,提升公众艺术修养和审美能力。
- 7.2.7 应提供科学、规范的展览介绍,展品标志及文字说明准确、明晰。
- 7.2.8 应确保展线流畅,参观路线布设合理。

7.3 教育服务

- 7.3.1 应充分利用服务资源,为不同观众群体制订相应的美育计划,形式包括但不限于讲座、互动体验等。
- 7.3.2 应有计划地向公众开展文明观展的宣传教育。
- 7.3.3 应为观众提供人工讲解或数字导览服务。
- 7.3.4 应自建或共建志愿者队伍,并定期对志愿者进行专业培训。
- 7.3.5 市级以上公共美术馆应有“美术馆之友”等群众组织,定期开展活动。
注:美术馆之友是由美术馆志愿者、观众群体、支持美术馆发展的单位等构成的群众组织。
- 7.3.6 应开展公共教育活动,服务对象包括但不限于学校、企业、社区、乡镇等。
- 7.3.7 可独立或以合作的形式为青少年提供研学活动。

7.3.8 可建立教育资源共享平台,为学校教师提供美育或研究支持。

7.4 信息服务

7.4.1 市级以上公共美术馆应建立门户网站,省级以上应提供两种以上语言服务。

7.4.2 市级以上公共美术馆宜建立自媒体平台,多渠道提供信息服务。

7.4.3 应开展展览、教育活动、藏品利用、便民措施等信息。

7.4.4 涉外展览项目应提供两种以上的语言服务。

7.4.5 公共区域和活动体验区应有移动通信、无线网络全覆盖。

7.4.6 暂时闭馆,应提前一周向公众公告。

7.4.7 如因突发事件须临时闭馆或关闭部分区域、暂停部分服务,应及时向社会公告。

7.4.8 现场和电话咨询应即时回复,其他方式咨询应在2个工作日内回复。

7.5 其他服务

7.5.1 宜整合利用公共交通和周边资源为观众出行和进入提供便利。

7.5.2 宜提供免费饮用水、行李寄存、轮椅童车租借等服务。

7.5.3 宜配备急救箱,可提供急救协助。

7.5.4 宜提供失物登记、查询服务。

7.5.5 宜提供休闲餐饮以及文创产品展示、体验、销售等服务。

7.5.6 公共厕所清洁卫生、设施齐全,可参考 GB/T 18973 的要求。

8 服务管理

8.1 安全管理

8.1.1 应有完善的安全管理制度和责任追究制,以及突发事件应急预案。

8.1.2 应定期组织安全培训,配备安全检查设备及安全引导员。

8.1.3 应进行入馆安全检查,限制携带物品和相关保管处理制度应予以公示。

8.1.4 安全标志及其使用应符合 GB 2894 的规定。

8.1.5 应定期进行服务设施设备巡查,设施设备检修期间,应向观众明示。

8.1.6 应定期对安防、消防、安检设施设备进行维护保养,保证其正常安全运行。

8.1.7 可为观众和志愿者办理相关保险,保险类型包括但不限于公众责任险、文化综合险、人身意外险。

8.2 人员管理

8.2.1 应建立服务人员聘任、考核、培训、晋升机制。

8.2.2 应开展服务知识、突发事件应对等方面的岗位培训;需持证上岗的服务人员应取得相应的资格证书。

8.2.3 服务人员应统一着装,佩戴工牌;态度热情友好、用语文明,讲普通话。

8.2.4 服务中心(点)的服务人员宜掌握一门外语,能够简单交流。

8.2.5 服务人员应准时上岗,不应无故缺岗。

8.3 质量管理

8.3.1 应建立健全服务质量管理制度和改进机制。

8.3.2 应运用统计分析数据或报告指导各项工作。

8.3.3 应多渠道受理观众意见或投诉,公布投诉电话或邮箱,现场投诉点标志明确。

8.3.4 应对投诉分类处理,及时反馈。

8.3.5 定期开展观众满意度调查,做好记录,每年不少于1次。

附 录 A
(资料性)
公共美术馆用房设置表

表 A.1 给出了公共美术馆用房设置表。

表 A.1 公共美术馆用房设置表

功能	项目构成	主要内容	省级	市级	县级	备注
展览用房	固定陈列展厅	展示有固定主题、内容、展品（主要是馆藏作品）的长期展览空间	应设	应设	宜设	净高不宜小于4m（已建成场馆除外）；分间面积应满足展陈内容（或展项）完整性、展品布展及展线长度的要求，并应满足展陈设计适度调整的需要
	临时展厅	适时更换展品、短期展示的空间	应设	应设	应设	应能独立开放、布展、撤展；净高不宜小于4m（已建成场馆除外）；分间面积不宜小于200m ²
	备展区	用于准备布置展览的中转空间，储存和保管展览所用展具、工具等器具的空间	应设	宜设	宜设	
藏品库房	藏品库房	存放各类藏品的专设空间	应设	应设	应设	每间库房应单独设门，且不应设套间；体积较大或重量大于500kg的藏品库房宜设于地面层；屋面防水等级应为Ⅰ级；开间或柱网尺寸不宜小于6m；净高不宜小于3.5m（已建成场馆除外）；每间库房不宜小于80m ²
	珍品库房	存放各类具有较高历史、艺术价值的一级藏品及保密性藏品、经济价格贵重藏品的专设藏品库房	宜设	宜设	可设	屋面防水等级应为Ⅰ级；净高不宜小于3.5m
	装卸区	用于装卸藏品的空间	应设	宜设	宜设	若设置装卸平台，应满足设备和工艺设计要求
	接收区	对藏品箱、包进行开箱、拆包、清点登记的空间	应设	宜设	宜设	宜设于地面层
	临时存放区	为暂时存放已提陈出库待使用、外展，或是已使用、外展待入库的藏品而专设的空间	应设	宜设	可设	
技术与维修用房	实验室	运用现代科学技术手段对藏品进行科学分析、预防性保护和进行实验的专设空间	宜设	宜设	可设	宜靠近藏品库房；根据设备和工艺要求进行设计；每间面积宜为20m ² —30m ²
	修复室	运用修复工艺及新型设备对藏品进行科学检测修复的专设空间	应设	宜设	可设	宜靠近藏品库房；书画装裱和修复室不应有直接日晒，应采光充足、均匀，应有供吊挂、装裱书画的较大墙面，并宜设置空调系统；油画修复室的平面尺寸、净高、电源通风系统和专业照明等应根据设备和工艺要求进行设计
	摄影室	对藏品进行拍照摄影的专设空间	应设	宜设	可设	宜靠近藏品库房；应考虑藏品的防护要求，避免灯光产生的热量及紫外线危害藏品
	消毒室	用熏蒸、冷冻、低氧等化学或物理方法对藏品进行杀虫、灭菌的专设空间	宜设	可设	可设	熏蒸区应密闭，并应设滤毒装置和独立机械通风系统；墙面、顶棚及楼地面应易于清洁
	观摩研究室	用于美术馆工作人员和专业人士对藏品进行观摩和研究的专设空间	应设	宜设	宜设	宜靠近藏品库房；宜为北向，并应有良好的照明

表 A.1 公共美术馆用房设置表（续）

功能	项目构成	主要内容	省级	市级	县级	备注
公共教育与交流用房	图书阅览室	面对公众提供图书阅览功能的空间	宜设	宜设	可设	
	多媒体中心	向公众提供多媒体服务的空间	宜设	宜设	可设	
	多功能厅	具备举行类似的多功能演讲等开放性功能的多功能空间	应设	宜设	可设	当此空间兼有礼仪性、新闻发布会等功能时，其空间尺度、设施和设备容量、疏散安全等应满足使用要求，并宜有独立的出入口
	教育活动空间	用于为不同观众群体提供教育活动的空间	应设	宜设	可设	
	服务中心	用于提供公众问询以及寄存行李功能的空间	应设	应设	应设	宜靠近建筑的公众主入口
	交流接待室	用于提供专业人员或贵宾交流接待的空间	应设	应设	宜设	
	志愿者服务站	用于提供志愿者学习、交流的空间	应设	宜设	可设	
	休闲综合服务区	用于为公众提供休闲和服务的活动空间	应设	可设	可设	可用于进行艺术衍生品、艺术书籍售卖活动、为公众提供餐饮服务的休闲空间
管理用房	行政办公室	工作人员办公空间	应设	应设	应设	
	物业管理用房	用于物业管理的办公等功能的空间	应设	可设	可设	
	资料档案室	用于美术馆工作人员阅览和存放各类图书资料档案的空间	应设	宜设	可设	
	安保监控室	用于进行安保监控工作、放置安保监控设备的空间	应设	应设	应设	宜设在建筑首层
辅助用房		服务于公共美术馆功能的特定空间，主要包括设备用房、附属设施用房等	应设	应设	应设	根据设备和工艺要求进行设计

参 考 文 献

- [1] 全国重点美术馆评估办法（修订稿）
 - [2] 全国重点美术馆评估标准
-

浙江文旅标技委