

DB15

内蒙古自治区地方标准

DB15/T 4033—2025

博物馆教育服务规范

Specification for museum education service

2025-05-16 发布

2025-06-16 实施

目 次

前言 II

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 2

5 服务内容与要求 2

 5.1 讲解和学术讲座 2

 5.2 博物馆课程 2

 5.3 博物馆研学 3

 5.4 博物馆教育活动 3

 5.5 博物馆师资培训 3

6 人员要求 4

 6.1 基本要求 4

 6.2 业务培训 4

 6.3 考核评价 4

7 服务质量评估与提升 4

 7.1 服务质量评估 4

 7.2 投诉处理与改进 5

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。

本文件由内蒙古自治区文物局提出。

本文件由内蒙古自治区文化和旅游标准化技术委员会（SAM/TC 44）归口。

本文件起草单位：内蒙古自治区文物局、内蒙古博物院。

本文件主要起草人：王世英、刘艳春、郑承燕、乌兰托娅、张亚强、石瑛、谢司宇、贲刘、刘弘轩。

博物馆教育服务规范

1 范围

本文件规定了博物馆教育服务的基本要求、服务内容与要求、人员要求、服务质量评估与提升等。本文件适用于博物馆教育服务。

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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
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 16571 博物馆和文物保护单位安全防范系统要求
LB/T 054 研学旅行服务规范
LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范
WW/T 0111 博物馆公共安全应急管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

博物馆教育服务 museum education service

依托博物馆资源，有目的、有计划、有组织地为社会公众提供教学活动的过程。

3.2

博物馆讲解 museum explanation

以博物馆展览陈列为主要内容，针对不同观众群体，因人施讲，为社会公众讲解展览及文物的历史背景、文化内涵。

3.3

博物馆课程 museum courses

围绕博物馆藏品特点，以实物为基础，由博物馆教育人员实施的科学化、体系化的跨学科课程。

3.4

博物馆研学 museum study

利用博物馆教育资源，为社会公众的研究性学习提供支持的教育教学活动。

4 基本要求

- 4.1 应坚持以人为本，文化惠民，坚持以铸牢中华民族共同体意识为工作主线，传承和弘扬中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化、新时代中国特色社会主义文化，着力培育社会主义核心价值观。
- 4.2 应根据建馆宗旨，利用博物馆藏品、展览、专家等教育资源策划活动方案和课程教案。
- 4.3 应根据受众年龄结构、认知特点及文化需求，提供分众化服务；针对特殊人群提供差异化服务。
- 4.4 应制定满足博物馆教育服务要求的安全预案，明确安全责任。应按照 GB/T 16571 和 WW/T 0111 实施。
- 4.5 应配备教育专员、教育场地、设施设备及专项经费。教育专员应统一着装上岗。
- 4.6 教育服务区域应设有明显标识。标识应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9、GB/T 15566.1 的相应规定。
- 4.7 应公示教育服务项目、活动时间、活动场所、收费标准、监督举报电话等。
- 4.8 应建立教育服务评价机制。
- 4.9 可采用数字技术建立教育项目资源库，推出线上教育服务。
- 4.10 应做好博物馆教育服务的推广宣传工作。
- 4.11 应做好博物馆教育服务相关资料的档案管理。

5 服务内容与要求

5.1 讲解和学术讲座

- 5.1.1 讲解分为公益讲解、收费讲解；人工讲解、智能讲解等。
- 5.1.2 讲解应根据受众年龄层次、文化需求特点，提供不同的讲解方式。
- 5.1.3 学术讲座应根据与展览内容相关的主题，由行业内的专家面向社会大众开展科普宣讲。
- 5.1.4 讲解词、学术讲座应提前备案，防控意识形态风险。
- 5.1.5 应根据受众需求和时间，确定讲解和讲座内容。
- 5.1.6 根据讲解和讲座内容确定是否需要实物展示或艺术展演。
- 5.1.7 做好宣传推广、观众预约等前期准备。
- 5.1.8 可以是线上、线下两种途径，可单独实施，也可同时组织。
- 5.1.9 当发生突发情况时，按应急预案执行。

5.2 博物馆课程

- 5.2.1 课程设计按内容分类，可分为历史类、自然科技类、艺术类、人文类等课程，各类别细分不同课程。
- 5.2.2 实施场地包括馆内、馆外。宣传推广途径分为线上、线下。
- 5.2.3 应由博物馆教育人员主导实施课程讲授，也可与学校协商一致，实行“双师授课”。
- 5.2.4 应借助实物、图片等史实材料，开展以“物”基础的博物馆课程教育。
- 5.2.5 应根据受众需求和博物馆资源，确定教育主题，形成科学、完整的课程体系。
- 5.2.6 应根据博物馆教育使命和学生发展核心素养需要，确定课程实施方案，包括教育目标、教育对

象、教具（道具）准备、教学过程、评估等内容。

5.2.7 教学过程应包括导入、探究、解释、迁移和评价等环节。

5.2.8 应做好人员培训、教材教具、宣传推广、组织招募和试教等前期准备工作。

5.2.9 在与学校共同开展博物馆课程时，应与合作学校签订服务协议和安全责任书。

5.2.10 教学情境应与教育主题和内容相关联，且符合受众的认知特点。

5.2.11 现场执行时应遵循直观性、动静交替、面向全体等教育教学原则。

5.2.12 教学方式和方法应具有启发性，激发学习兴趣，调动学习者积极性和主动性。

5.2.13 当发生突发情况时应按应急预案执行。

5.2.14 应做好教学过程的影像记录。

5.3 博物馆研学

5.3.1 应与学校研学旅行相衔接，可包括自然科技类、历史类、人文类等多种类型的研学课程与线路。

5.3.2 研学课程、线路或教育内容应由博物馆联合学校或第三方机构共同开发。

5.3.3 应借助实物、实景、实地，通过观察、分析、比较和讨论等方法，培养学生发现问题、提出问题和解决问题的能力。

5.3.4 应根据受众需求和博物馆资源，确定研学主题，规划研学课程与线路。

5.3.5 应对合作的第三方机构资质进行核实，应取得与研学相关的业务经营资质，连续三年无安全事故和重大质量投诉，设有研学部门和研学导师的企业或组织。

5.3.6 应与合作的第三方机构签订服务协议和安全责任书。

5.3.7 研学课程的教学方式和方法应具有启发性，激发学习兴趣，调动研学者积极性和主动性。

5.3.8 研学旅游指导师和安全员与研学者的人数配比宜不低于 1:20，应按照 LB/T 054 的规定。未成年人研学团队中，师生比例应在此基础上相应提高。

5.3.9 当发生突发情况时应按应急预案执行。

5.3.10 应做好研学过程的影像记录。

5.4 博物馆教育活动

5.4.1 以博物馆主导开发的教育教学活动，依托本馆文物资源和地区文化资源，包括但不限于非遗工坊、操作实验、艺术表演、绘画摄影、知识竞赛、寻宝探秘等内容。

5.4.2 可分为线上、线下两种传播途径。

5.4.3 应由博物馆教育人员主导策划、组织、实施，并按照指定的评估细则进行评估、整改。也可与第三方合作开发。

5.4.4 应按照“科学性、可持续性、可重复性”三大原则策划开展博物馆教育活动。

5.4.5 应根据受众需求和博物馆资源，确定教育活动主题和内容。

5.4.6 应根据教育活动主题，确定实施方案，包括教育活动目标、对象、道具准备、活动过程、评估等内容。

5.4.7 在与重大节假日、纪念日开展博物馆教育活动时，应提前开展活动宣传预热，同时准备应急预案。

5.4.8 教育活动形式应多元化，提高参与积极性和体验感。

5.4.9 当发生突发情况时应按应急预案执行。

5.4.10 应做好活动过程的影像记录。

5.5 博物馆师资培训

5.5.1 培训对象可包括学校教师、旅行社导游和志愿者等博物馆文化传播者。

5.5.2 宜通过专家讲课、主题研讨、实践体验等方式，使博物馆文化传播者了解展陈内容，掌握展览讲解、课程研发实施等技能。

5.5.3 宜建立师资培训考核机制，使其具备相应的博物馆文化传播能力。

6 人员要求

6.1 基本要求

6.1.1 讲解员指主要从事博物馆陈列展览讲解及相关教育服务工作的专业人员。

6.1.2 博物馆专职教育人员是指面向博物馆的不同观众群体，围绕博物馆自身资源，策划、组织、实施有针对性的教育活动的专业人员。

6.1.3 思想品德良好，无犯罪记录，遵守国家法律法规，遵守《中国文物、博物馆工作职业道德准则》，热爱博物馆事业和博物馆教育工作，热心为观众服务。

6.1.4 教育人员应清晰地掌握不同教育对象的特点，熟知历史、人文、音乐、美术、自然、生物、科学技术、语文、物理、化学等各类知识普及内容，具备良好的教育技能，善于使用听觉的、视觉的、运动知觉的以及触觉的各类教育手段。

6.1.5 应具有一定的语言表达能力，良好的心理素质及沟通能力，教育活动策划及实施能力，讲稿撰写能力，应用现代化设备的能力，相关的知识储备及学习能力。

6.1.6 身心健康，仪表端正，视觉和听觉良好。

6.1.7 普通话水平测试一般达到二级甲等以上（少数民族地区和方言复杂地区可适当降低标准）。有一定的有声语言、态势语言、书面语言的表达基础。

6.1.8 应了解与本馆业务相关的基础知识和常识，社会科学基本常识，自然和艺术基本知识，博物馆学基本知识，教育学基本知识，博物馆藏品、陈列展览、安全保卫基础知识；应掌握时事常识，我国文物工作的有关方针及政策和语言表达基础知识；应具备礼仪常识，工作中符合礼仪的规范要求，了解民族禁忌常识。

6.1.9 应经过专业的职业培训、考核，合格方能上岗服务。

6.2 业务培训

6.2.1 应制定业务培训方案，实施培训计划，并评估培训效果。

6.2.2 培训老师宜具备中级及以上职称，非遗传承人不受职称限制。

6.2.3 培训内容宜包括文博相关专业理论和技能学习。

6.2.4 培训方式宜包括专家讲座、观摩示范、实践指导和参观学习等。

6.3 考核评价

6.3.1 应建立业务考核制度和激励机制。

6.3.2 考核内容应包括专业理论和职业技能等方面。

6.3.3 考核结果宜设优、良、合格和不合格四个等级。

7 服务质量评估与提升

7.1 服务质量评估

7.1.1 应建立教育服务评估管理机制，针对不同的教育项目制定相应的评估方案。

7.1.2 宜通过自我评估和他人评估等方式，从操作性、推广性和效益性等方面开展评估。

- 7.1.3 应设置意见簿、问卷调查、访谈或线上互动等评估渠道。
- 7.1.4 评估结果宜设优、良、合格、不合格四个等级。
- 7.1.5 应定期征询博物馆教育服务的意见和建议，对合理化建议应及时吸纳并改进。

7.2 投诉处理与改进

- 7.2.1 应建立投诉处理机制，公开监督投诉电话和邮箱。
 - 7.2.2 应及时处理投诉意见，坚持首问责任制。
 - 7.2.3 首问责任人在提供服务的过程中，应严格按照相关制度规定、规范、标准执行。
 - 7.2.4 应按照 LB/T 063 实施。
-