



中华人民共和国国家标准

GB/T 22528—2023

代替 GB/T 22528—2008

文物保护单位开放服务规范

Specification for the open service of officially protected sites

2023-09-07 发布

2023-09-07 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

| | |
|-----------------|---|
| 前言 | I |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 总体原则 | 2 |
| 5 开放条件 | 2 |
| 6 开放区域 | 2 |
| 7 开放内容 | 2 |
| 8 开放方式 | 2 |
| 9 服务内容 | 3 |
| 10 服务人员 | 4 |
| 11 安全保障 | 4 |
| 12 评价与改进 | 5 |
| 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。

本文件代替 GB/T 22528—2008《文物保护单位开放服务规范》，与 GB/T 22528—2008 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加了“总体原则”一章(见第 4 章)；
- b) 将“开放管理机构应具备的条件”更改为“开放条件”，将 2008 年版的有关内容更改后纳入(见第 5 章,2008 年版的 5.1、5.2、5.3、5.4)；
- c) 将“开放区域”“开放内容”“开放方式”按章分别表述，并列出了各章节的要素内容和相关要求，将 2008 年版的有关内容更改后纳入(见第 6 章、第 7 章、第 8 章,2008 年版的 6.1.1、6.3.2、7.4.2、7.4.3、7.4.4)；
- d) 增加了“服务内容”一章(见第 9 章)；
- e) 将“开放服务人员”更改为“服务人员”，并拓展为一章内容，列出了相关要素，明确了服务人员的类别、工作要求，将 2008 年版的有关内容更改后纳入(见第 10 章,2008 年版的 7.1.1、7.1.2、7.1.4、7.1.6)；
- f) 将“安全”更改为“安全保障”，增加了安全保障的要求，修改了安全防范、消防安全、游客安全、突发事件的应急预案等相关内容(见第 11 章,2008 年版的第 8 章)；
- g) 更改了“开放服务质量的保证与评估、监督”，并将有关内容完善后独立成章(见第 12 章,2008 年版的 7.5.1、7.5.2)。

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国家文物局提出。

本文件由全国文物保护标准化技术委员会(SAC/TC 289)归口。

本文件起草单位：敦煌研究院。

本文件主要起草人：苏伯民、罗华庆、李萍、雷政广、张世军、张帅。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2008 年首次发布为 GB/T 22528—2008；

——本次为第一次修订。

文物保护单位开放服务规范

1 范围

本文件确立了文物保护单位开放服务的总体原则,规定了开放条件、开放区域、开放内容、开放方式、服务内容、服务人员、安全保障、评价与改进要求。

本文件适用于具备开放条件的文物保护单位开放服务工作的管理、服务和评价,其他文物保护单位参照使用。

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/T 10001(所有部分) 公共信息图形符号
- GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
- GB/T 20501(所有部分) 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求
- GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范
- GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分
- GB/T 26365 游览船服务质量要求
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- WW/T 0083 文物保护单位游客承载量评估规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

开放区域 open visiting area

文物保护单位划定的可供游客参观、休憩的空间范围。

3.2

开放服务 open service

文物保护单位为开放活动提供的服务与保障。

3.3

游客承载量 visitor carrying capacity

在保障文物本体、游客安全及参观质量的前提下,文物保护单位开放区域在单位时间内所能容纳的最大游客数量。

3.4

预约制 appointment system

文物保护单位对游客的参观计划实行预先约定的开放制度。