



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 28227.2—2011

---

## 文化服务质量管理体系实施指南 第2部分：室内博物馆

Guidelines for the implementation of the quality management  
system of cultural service—Part 2: Indoor museum

2011-12-30 发布

2012-05-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 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 质量管理体系 .....	1
5 管理职责 .....	3
6 资源管理 .....	4
7 服务的实现 .....	5
8 测量、分析和改进 .....	10
参考文献 .....	13

## 前 言

GB/T 28227《文化服务质量管理体系实施指南》分为七个部分：

- 第 1 部分：总则；
- 第 2 部分：室内博物馆；
- 第 3 部分：室外博物馆；
- 第 4 部分：音像制品销售和出租；
- 第 5 部分：音像及电子出版物复制；
- 第 6 部分：影院；
- 第 7 部分：剧院。

本部分为 GB/T 28227 的第 2 部分。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、中华社会文化发展基金会、中质协质量保证中心、中国认证认可协会、中国合格评定国家认可中心、周口店北京人遗址博物馆、方圆标志认证集团有限公司、中国出口商品包装研究所。

本部分主要起草人：李涵、刘静、邓镇非、高小龙、任力强、陈志田、赵宗勃、李仁良、杨铭、周湘梅、杨海峰、王世川、李建华、祝燕。

# 文化服务质量管理体系实施指南

## 第2部分：室内博物馆

### 1 范围

GB/T 28227 的本部分给出了室内博物馆质量管理体系、管理职责、资源管理、服务实现以及测量、分析和改进的内容。

本部分对各类室内博物馆规定的要求是通用的,如果本部分的任何要求因博物馆及其服务的特点而不适用时,可以考虑对其进行删减。但删减仅限于本部分第7章中那些不影响室内博物馆提供满足顾客和适用法律法规要求的能力或责任的条款,否则不能声称符合本部分要求。

### 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 19000 质量管理体系 基础和术语(ISO 9000:2005, IDT)

GB/T 19001 质量管理体系 要求(ISO 9001:2008, IDT)

### 3 术语和定义

GB/T 19000 确立的以及下列术语和定义适用于 GB/T 28227 的本部分。

#### 3.1

##### **室内博物馆 indoor museum**

收藏、保护、研究、展示人类活动和自然环境见证物的室内场所。

#### 3.2

##### **藏品 collection**

搜集保藏的自然界和人类文明的见证物。

#### 3.3

##### **博物馆服务 museum service**

与博物馆业务直接相关的服务及配套服务。

注1: 直接相关的服务,如藏品的搜集、宣传、陈列、讲解和售(退)票等。

注2: 配套服务,如纪念品出售、举办讲座等。

### 4 质量管理体系

#### 4.1 总要求

室内博物馆在按 GB/T 19001 建立质量管理体系时,应根据本部分的规定形成文件,加以实施和保持,并持续改进其有效性。包括:

- a) 确定质量管理体系所需的过程及其在室内博物馆的应用;
- b) 确定这些过程的顺序和相互作用;