

ICS 03.200
CCS A 12

DB 14

山 西 省 地 方 标 准

DB 14/T XXXX—2023

文物保护单位开放服务管理规范 石窟寺

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

山西省市场监督管理局 发布

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 总体要求	1
5 开放条件	1
5.1 机构	1
5.2 人员	2
6 开放服务	2
7 开放管理	2
7.1 公告	2
7.2 讲解	2
7.3 宣教	2
7.4 管控	3
7.5 卫生	3
7.6 闭园	3
8 安全管理	3
8.1 核定承载量	3
8.2 游客安全	4
8.3 防护设施	4
8.4 应急预案	4
8.5 消防安全	4
9 评价改进	4

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。

本文件由山西省文物局提出、组织实施和监督检查。

本文件由山西省文物保护标准化技术委员会（SXS/TC 03）归口。

本文件起草单位：云冈研究院、大同市辽金文化艺术博物院、麦斯达夫（大同）标准技术服务有限公司。

本文件主要起草人：崔晓霞、周洁、文莉莉、刘海宾、赵新春、张曼、王超、郑波、王钊柱。

文物保护单位开放服务管理规范 石窟寺

1 范围

本文件规定了石窟寺类文物保护单位开放服务管理的总体要求、开放条件、开放服务、开放管理、安全管理及评价改进。

本文件适用于各级别石窟寺类文物保护单位的开放服务管理工作，依托于石窟寺建立的博物馆的开放服务管理可参照执行。

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 3095 环境空气质量标准
- GB 4053.3 固定式钢梯及平台安全要求 第3部分：工业防护栏杆及钢平台
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB 15763.2 建筑用安全玻璃 第2部分：钢化玻璃
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 22528 文物保护单位开放服务规范
- WW/T 0083 文物保护单位游客承载量评估规范
- XF/T 1463 文物建筑消防安全管理
- DB14/T 1815 旅游景区厕所清洁服务规范

3 术语和定义

GB/T 22528界定的术语和定义适用于本文件。

4 总体要求

- 4.1 应坚持“保护第一、加强管理、挖掘价值、有效利用、让文物活起来”的工作方针。
- 4.2 所有开放服务管理应以石窟寺文物安全、游客人身安全和环境安全为前提。
- 4.3 开放服务管理过程中应选择适宜展示的防护措施和现场管理方式。
- 4.4 应积极提升开放管理水平和服务能力，定期评估并不断提升游客满意度。
- 4.5 应积极借助科技手段提升开放管理时效性。

5 开放条件

5.1 机构

- 5.1.1 应明确石窟寺开放服务管理机构的保护、开放、服务及管理责任。
- 5.1.2 应配备相应的服务人员和管理人员，要求遵守职业道德和职业规范。

- 5.1.3 应根据承载量和石窟寺保存环境要求，制定相应开放政策。
- 5.1.4 应建立石窟病害巡查机制，定期评估石窟开放条件。
- 5.1.5 应建立设施、设备运行、维护、检查制度，定期检查维护；特种设备应由专人操作。
- 5.1.6 应建立长效培训机制，定期培训开放服务人员服务技能、服务意识、安全知识。
- 5.1.7 根据游客需求，宜配备受过专业训练的外语讲解员。
- 5.1.8 应根据岗位建立相应考核制度，考核应充分参考游客评价、投诉、检查等记录，定期组织考核。
- 5.1.9 应建立公众信息平台，包含但不限于官方微信号、官方网站、自媒体等。

5.2 人员

- 5.2.1 应熟练本岗位的服务规范，具有一定的文化素养和业务技能。
- 5.2.2 应具有石窟保护常识、安全风险认知和文明服务意识，能及时正确处理突发事件。
- 5.2.3 应对游客行为进行预判，涉及文物安全隐患应及时提醒、干预，必要时应上报或报警。
- 5.2.4 上岗前应经过岗前培训，培训时长不少于 20 课时，培训内容包含岗位职责要求、规章制度、单位基本运行情况、礼仪知识、仪容仪表、岗位技能、服务意识、消防安全、石窟保护常识、突发事件应变与处理等。
- 5.2.5 考核内容以岗前培训内容为主，考核合格后上岗。

6 开放服务

石窟寺的开放服务应满足GB/T 22528的规定。

7 开放管理

7.1 公告

- 7.1.1 应在公众信息平台、入口处或人流集中区域公告承载量和开放政策，有条件的单位可公示实时参观量。
- 7.1.2 因文物保护工作需要暂停开放的区域，应至少于封闭前 1 日在公众信息平台进行公告，封闭期间应在入口处、人流集中区域、封闭区域进行公告。
- 7.1.3 如出现重大文物险情，应根据险情范围立即停止开放或局部停止开放，并公告。
- 7.1.4 因突发原因需暂停开放的区域或服务，应及时通过公众信息平台、广播、自媒体等手段进行公告，并说明原因；符合开放条件时，应及时发布开放公告。

7.2 讲解

- 7.2.1 应提供充足的讲解人员或电子讲解服务。
- 7.2.2 应提供正向、健康的文化导向，讲解内容应准确、真实、能够阐释石窟价值。
- 7.2.3 应尊重游客的宗教信仰、风俗习惯。
- 7.2.4 应了解游客停留时间、参观需求等，合理安排参观线路、讲解内容。
- 7.2.5 应提前向游客说明石窟寺相关参观要求，引导游客保护文物、文明参观。

7.3 宣教

- 7.3.1 石窟寺的宣传展示应真实、准确、生动地展现石窟价值。
- 7.3.2 宣传弘扬内容包含但不限于石窟寺的历史、艺术、科学价值、社会、文化、事件、人物关系及

其背景。

- 7.3.3 应采用陈列展示、图文展示、数字展示等多种手段宣传、弘扬石窟文化及价值。
- 7.3.4 宜组织开展参与性、互动性、体验性强的宣传教育活动，如研学活动、艺术活动等。
- 7.3.5 宜采用新技术、数字化、科技化手段展示石窟文化价值。
- 7.3.6 应对石窟寺参观须知进行宣传，引导游客主动保护石窟，文明参观。

7.4 管控

- 7.4.1 应在重大节假日、重大接待日增加现场管理人员。
- 7.4.2 应主动引导游客保护文物、爱护环境，文明参观，采取鲜明、柔性的方式提醒游客文明参观。
- 7.4.3 应在游客集中区、石窟区等存在安全隐患的区域，根据区域规模安排相应数量的现场管理人员做好安全提示，引导文明参观。
- 7.4.4 当发生可能危害游客人身安全的群体性事件时应快速引导游客进入安全区域避险，如恶劣天气、自然灾害、山体落石等。
- 7.4.5 应及时制止、文明规劝可能造成不良社会影响的个体性事件，如纠纷、冲突、吸烟等不文明行为等。
- 7.4.6 当发生可能危害石窟安全的个体事件时，应立即制止，严密监控。情节严重或不听规劝时，应立即报警，如吸烟、焚烧等直接或间接破坏石窟的事件。
- 7.4.7 应预判存在隐患的游客行为，及时提醒，包含但不限于携带延长拍摄设备、装有液体的无盖水瓶、雪糕等易融食品、婴儿车、行李箱、遥控设备等较大器械进入洞窟的。

7.5 卫生

- 7.5.1 环境与空气质量应符合 GB 3095 和 GB/T 18883 的有关要求。
- 7.5.2 应制定卫生保洁工作制度，明确不同区域保洁工作规范。
- 7.5.3 保洁作业应在开放前 20min 完成，全天动态保洁，保洁人员应每 30min 进行 1 次巡查和清理。
- 7.5.4 应用小扫帚清理石窟区地面卫生，用镊子夹取石窟本体附近杂物，避免碰触石窟表面。
- 7.5.5 厕所保洁应符合 DB14/T 1815 的要求。
- 7.5.6 保洁作业应不妨碍游客参观。
- 7.5.7 公共休闲设施应保持清洁卫生。
- 7.5.8 垃圾容器应保持外观干净卫生，清洁无异味，垃圾不满溢。
- 7.5.9 防护设施、广告牌、标识标牌等应及时清洁，做到无乱贴乱画，无明显污渍。

7.6 闭园

- 7.6.1 宜通过广播提前 30min 提醒游客闭园时间。
- 7.6.2 应采用柔性方式清场巡查，向游客说明，提醒游客尽快参观。
- 7.6.3 应建立闭园巡查制度，合理设计清场路线，由专人巡查游客遗留情况，并按区域逐渐清空非工作人员。
- 7.6.4 清场时应逐一检查区域内火源情况，并彻底熄灭。
- 7.6.5 应检查服务设施设备、防护设施设备是否完好，电源是否关闭，发现问题及时上报。
- 7.6.6 开启闭园状态下相关安全防护设施，如红外、热成像设备等。

8 安全管理

8.1 核定承载量

- 8.1.1 石窟寺景区管理机构应按照 WW/T 0083 合理测算并设定石窟寺景区游客承载力。
- 8.1.2 承载力测算包括核心开放区、重点开放洞窟、栈道/游步道等区域日承载量和瞬时承载力。
- 8.1.3 应开展承载力管控措施执行情况和效果分析，科学评估旅游开发对石窟寺的安全影响。
- 8.1.4 应根据承载力采取限流措施，包括但不限于预约参观、限时限流参观、定制服务等。
- 8.1.5 石窟寺开放区域、开放内容、开放方式应符合 GB/T 22528 的要求。

8.2 游客安全

- 8.2.1 石窟寺景区宜建设数字博物馆、智慧景区以及虚拟体验等创新展示方式。
- 8.2.2 应合理设计参观路线，设置线路指引标识，避免出现人流交叉现象。
- 8.2.3 对可能危及游客安全的场所，应设置明确的警示标牌和防护设施。
- 8.2.4 非开放区域应设置明显的警示或禁止进入的标志和防护设施。
- 8.2.5 进行窟区、维修等施工区域，应设有明显的施工标志和防护隔离措施。
- 8.2.6 应在偏僻、险峻区域设置救助服务电话公示牌。

8.3 防护设施

- 8.3.1 应在重点石窟保护区域和核心开放区域安装监控设备，有条件的应对石窟区和开放区实施监控全覆盖，建立人防、技防、物防联动管控工作机制。
- 8.3.2 应建立动态监测系统，监测内容包含但不限于洞窟微环境、天气气候、人流量等。
- 8.3.3 应设置保护文物的宣传栏、广告牌、引导标识标牌，标志标识应参照 GB/T 10001.1 要求。
- 8.3.4 应根据石窟壁面、造像设置有效的文物安全防护设施：
 - a) 造像防护，可在距造像 1m 处设置防护栏杆，栏杆高度不低于 0.9m，防护栏杆材质应符合 GB 4053.3 的要求；
 - b) 洞窟内壁面防护，可在距壁面 25cm 处设置防护玻璃，玻璃高度不低于 1.6m，玻璃材质应符合 GB 15763.2 的要求。
- 8.3.5 应根据开放环境设置有效的人身安全防护设施，防护栏杆高度不低于 0.9m，防护栏杆材质应符合 GB 4053.3 要求。
- 8.3.6 在石窟区域内应设置保护文物提示牌，如禁止拍摄、禁止触摸、禁止投掷。

8.4 应急预案

- 8.4.1 应充分考虑可能发生的自然和人为损害，做好人员保障和物资准备，开展应急演练，增强预警响应能力。
- 8.4.2 应建立风险干预处置预案，针对人为或自然因素而构成文物损害、游客人身安全伤害、环境损害的事件应建立分类分级档案。

8.5 消防安全

- 8.5.1 应按照 XF/T 1463 制定本单位消防管理规范，定期对所有人进行消防安全教育、培训和演练。
- 8.5.2 在开放区和其他高火险重点要害场所，应设置禁止烟火的明显标识。
- 8.5.3 石窟寺内所有建筑物及相关设施都应符合 GB 50016 要求。
- 8.5.4 应配备相应数量的灭火器等应急处置设备，各类消防设施、设备的摆放应不影响参观展示。

9 评价改进

- 9.1 应定期评估开放活动对石窟病害造成的影响，及时调整开放政策。

- 9.2 应建立监督检查制度，对开放服务岗位进行定期检查与突击检查相结合的工作机制。
 - 9.3 应定期考核服务人员和管理人员的工作水平，及时组织培训。
 - 9.4 应定期开展游客满意度调查，主动征询游客参观意见建议，及时改进服务管理。
 - 9.5 应不断提升石窟寺管理服务质量，改进管理机制。
-