

DB32

江 苏 省 地 方 标 准

DB32/T 5069—2025

红色资源讲解员服务规范

Service specification for red resources narrator

2025-02-21 发布

2025-03-21 实施

江苏省市场监督管理局 发 布
中 国 标 准 出 版 社 出 版

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 素养要求1

 4.1 政治素养1

 4.2 知识储备2

 4.3 业务技能2

 4.4 身心素质3

 4.5 职业形象3

5 讲解服务要求3

 5.1 通用要求3

 5.2 参观游览前服务4

 5.3 参观游览中服务4

 5.4 参观游览结束时服务4

6 突发事件处理要求5

 6.1 自然灾害5

 6.2 消防安全事故5

 6.3 暴恐事件5

 6.4 发表不当言论事件5

 6.5 损坏文物、展品6

 6.6 意外伤害或突发疾病6

7 服务质量评价与改进6

附录 A(资料性) 红色资源类型表7

参考文献8

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。

本文件由江苏省文化和旅游厅提出并组织实施。

本文件由江苏省文化和旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：南京旅游职业学院、周恩来纪念馆。

本文件主要起草人：印伟、吕胜男、张宁、祁素娟、施春生、龚诗昆、倪洁、吕晨璐、仇彦。

红色资源讲解员服务规范

1 范围

本文件规定了红色资源讲解员的素养要求、讲解服务要求、突发事件处理要求以及服务质量评价与改进。

本文件适用于红色资源讲解员为参观游览者提供的讲解及相关服务。

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 15971 导游服务规范
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
- LB/T 055 红色旅游经典景区服务规范
- DB32/T 2873 红色旅游景区(点)服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

红色资源 red resources

中国共产党领导全国各族人民在各历史时期所形成的,具有重要历史价值、纪念意义、教育功能的物质资源和非物质资源。

注:各历史时期包括新民主主义革命时期、社会主义革命和建设时期、改革开放和社会主义现代化建设新时期、中国特色社会主义新时代。

3.2

红色资源讲解员 red resources narrator

受红色资源管理单位委派或安排,为参观游览者提供讲解及相关服务的专职人员和兼职人员。

[来源:LB/T 014—2011,3.2,有修改]

4 素养要求

4.1 政治素养

4.1.1 应拥护中国共产党的路线、方针、政策,坚持唯物史观和正确党史观,尊重历史、敬畏历史,崇尚、学习、捍卫英雄烈士。

4.1.2 应严守党的政治纪律和政治规矩,坚持总体国家安全观,坚定维护社会主义意识形态和文化安全。

4.1.3 应自觉遵纪守法,恪守职业道德,弘扬社会主义主旋律,传递正能量,向参观游览者提供优质的讲解服务。

4.1.4 应热爱红色资源讲解事业,勇于担负传承与弘扬红色文化的责任和使命。

4.2 知识储备

4.2.1 政策法规知识

4.2.1.1 应了解党中央、国务院及有关部门保护、管理和利用红色资源的重大政策,以及江苏贯彻和落实党中央、国务院有关红色资源保护、管理和利用重大决策部署的重要规定。

4.2.1.2 应了解红色资源保护、传承和利用,以及英雄烈士保护、文物保护、爱国主义教育等国家和江苏地方有关法律法规。

4.2.1.3 应了解党史学习教育工作等有关党内法规。

4.2.2 红色资源知识

4.2.2.1 应熟悉与讲解内容相关的各类红色资源。

注:各类红色资源包括不可移动红色物质资源、可移动红色物质资源和红色非物质资源,具体内容详见附录A。

4.2.2.2 宜了解江苏在革命、建设、改革时期和中国特色社会主义新时代形成的各类红色资源。

4.2.2.3 宜了解党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史和中华民族发展史的基本知识,以及中国共产党人精神谱系。

4.2.3 其他知识

4.2.3.1 应掌握常见的防灾、急救等有关知识。

4.2.3.2 应了解与参观游览者相关的心理学知识。

4.2.3.3 宜了解国家重大方针政策、国内外时政动态以及当地经济社会发展情况。

4.3 业务技能

4.3.1 语言能力

4.3.1.1 应符合LB/T 014、LB/T 055规定的语言表达能力要求,达到普通话二级水平,讲解抑扬顿挫,体现轻重缓急,不应带有个人习惯偏好的口头语。

4.3.1.2 应具备良好的沟通能力,能准确、恰当回答参观游览者的问题,并根据不同类型的参观游览者采取相应的沟通方式。

4.3.1.3 宜具备基本的外语表达能力,能准确翻译讲解内容,并针对参观游览者的文化背景和语言习惯进行有效沟通交流。

4.3.2 研究能力

4.3.2.1 应具备资料收集与分析能力,能运用史料库房、图书馆、档案馆等载体和网络搜索引擎、数据库等工具查阅、搜集文献资料,并对相关资料进行整理归纳和有效运用。

4.3.2.2 宜具备讲解词编写能力,能按照LB/T 055的要求编写讲解词。

4.3.2.3 宜具备红色资源展陈文案的编写能力,能协助开展红色资源策展工作。

4.3.2.4 宜具备开展红色资源调研及相关访谈工作的能力,能整理归纳调研资料及访谈内容,并充实展陈与讲解内容。

4.3.2.5 宜具备红色研学课程设计能力,能参与以红色资源为主题的“大思政课”建设。

4.3.3 组织协调能力

4.3.3.1 应具备较强的现场控制能力,能根据参观游览者需要,合理安排和灵活调整讲解时间、讲解路线、讲解内容和讲解风格,并根据现场情况,做好高峰期客流引导与疏导,协调好团队参观游览活动,维持好现场秩序。

4.3.3.2 应具备独立处理常见问题的能力,能热情、耐心、细致、及时地帮助参观游览者解决相关问题。

4.3.3.3 应具备突发事件应急处置能力,能及时准确报告事件发生时间、地点、现场情况等信息,并协助组织参观游览者有序转移、疏散、撤离和开展自救互救。

4.3.4 信息技术应用能力

4.3.4.1 应具备多媒体和互联网运用与展示能力,能熟练操作有关电子展示设备,运用信息化展览陈列和讲解服务设施,为参观游览者提供信息化讲解服务。

4.3.4.2 应具备常规应用软件操作能力,能按照 GB/T 15971 的要求,引导参观游览者使用与讲解服务相关的应用软件。

4.4 身心素质

4.4.1 应符合 LB/T 014 规定的体质要求。

4.4.2 应具有充沛的精力,能承受岗位所需的工作强度。

4.4.3 应具有较强的心理素质和反应能力,能沉着、冷静处理各类突发事件和常见问题。

4.4.4 应具有抗干扰能力,能持续保持高度集中的精神状态。

4.5 职业形象

4.5.1 应按照 DB32/T 2873 的要求穿着工作制服,佩戴表明身份、姓名等信息的工号牌;具有党员身份的,应正确佩戴党员徽章。

4.5.2 应按照 GB/T 15971、LB/T 014 的要求着装,女讲解员套裙长度应及膝。

4.5.3 除现役军人以及依照法律法规和军队有关规定可以穿着军服的人员外,讲解人员不应穿着军服和仿照军服样式、颜色制作的足以使公众视为军服的仿制品。

4.5.4 应发色自然均匀,发型整齐干练;女讲解员妆容应淡雅素净,配饰应简约大方。

4.5.5 应身姿挺拔、举止沉稳,使用规范的手势讲解,指引准确适度。

5 讲解服务要求

5.1 通用要求

5.1.1 应按照 LB/T 014 的要求提供讲解服务。

5.1.2 应符合 4.5 规定的仪容仪表要求。

5.1.3 应做到言谈举止文明谦和、服务态度热情诚恳、精神面貌积极饱满,关注参观游览者需求并积极主动提供针对性服务。

5.1.4 应按照 4.1 的要求,引导参观游览者敬畏红色历史,自觉爱护革命文物,维护英雄烈士尊严。

5.1.5 应提醒参观游览者遵守公共秩序和社会公德,引导其文明参观游览。

5.1.6 应维护参观游览者的人身和财产安全,向参观游览者作出安全说明或警示。

5.1.7 应严格按照约定的参观游览接待方案进行讲解,适时指引参观游览者前往敬献鲜花、留言等活动区域参与相关活动。

5.1.8 应根据参观游览群体的性质或特点,提供差异化讲解服务;宜根据残障人士的不同类别,提供手语讲解、视觉辅助、触摸体验等多样化的辅助讲解服务。

5.1.9 不应诱导、欺骗或胁迫参观游览者消费。

5.2 参观游览前服务

5.2.1 应根据讲解计划和参观游览者的预约要求,确定讲解线路和时长。

5.2.2 应提前了解参观游览者可能关注的相关知识,做好讲解现场应答应变的资料准备,并对已通过有关部门审查的讲解词进行相应的结构调整或内容筛选。

5.2.3 应提前做好讲解设备准备及清洁消毒工作。

5.2.4 应提前检查讲解场所内设施设备运行状况,确认疏散通道、安全出口和医疗急救设备的位置。

5.2.5 应关注天气情况、参观游览者流量等重要信息,提前做好雨具携带等服务准备。

5.2.6 应向参观游览者作简要自我介绍,致欢迎词,并扼要介绍参观游览线路及重点红色资源。

5.2.7 如需发放讲解接收器,应协助参观游览者佩戴,并告知其正确操作方法。

5.2.8 应引导参观游览者有序入场,在通过安全检查区时协助其接受安全检查。

5.2.9 宜向参观游览者提供咨询、投诉、救援等联系方式。

5.3 参观游览中服务

5.3.1 应尊重史实,不应歪曲、丑化、亵渎、否定英雄烈士事迹和精神,不应发表不当言论,不应陈述未经考证的内容。

5.3.2 应科学选取讲解内容,并针对以下群体进行合理调整:

——针对青少年群体,选择符合其兴趣特征、思政教育和德育要求的讲解内容;

——针对中老年群体,根据其相关历史事件的参与经历,增加相应讲解内容;

——针对党员群体,增加党性教育讲解内容;

——针对外国友人群体,根据文化差异增加相关文化背景介绍。

5.3.3 应使用通俗易懂的讲解语言,并通过合适的表达方式与技巧增强讲解感染力。

5.3.4 应根据参观游览者的反映情况以及场地大小、噪声情况、周边环境等,适时调整讲解语速和音量,控制好讲解节奏。

5.3.5 应耐心倾听参观游览者的意见、建议及不同表达,作出科学合理的回复,并及时上报有关情况。

5.3.6 应维护参观游览秩序,避免拥挤、碰撞,防止参观游览者人身和财产损害及文物、展品、设备损坏。

5.3.7 在组织参观游览者参加相关体验活动前,应对所需的设施设备进行操作讲解和安全示范。

5.4 参观游览结束时服务

5.4.1 应简要回顾和总结讲解内容,帮助参观游览者加深对红色资源的理解和记忆。

5.4.2 应及时征集参观游览者的意见与建议。

5.4.3 宜向参观游览者介绍与讲解内容相关的图书、报刊、杂志、官方网络平台等信息。

5.4.4 宜向参观游览者介绍未包含在本次讲解服务之内的参观内容及所在位置,推荐周边可参观游览的红色资源。

5.4.5 如使用讲解接收器,应礼貌收回,并引导参观游览者安全有序离场。

5.4.6 应与参观游览者告别,感谢参观游览者的参与和支持,并目送参观游览者直至其离开视线范围。

6 突发事件处理要求

6.1 自然灾害

当发生自然灾害时,红色资源讲解员应参照 GB/T 15971 的规定,按以下要求处理:

- a) 立即中止讲解服务,及时向单位有关负责人报告,取得先期处理意见;
- b) 根据不同自然灾害可能引起的场馆坍塌、停电、火灾等情况进行风险预警,告知安全防范措施,并提醒参观游览者加强自我保护;
- c) 带领参观游览者前往就近的应急避难场所,保持沉着冷静,并安抚参观游览者情绪;
- d) 参观游览者遭遇人身损害时,及时开展现场急救,并联系医疗机构。

6.2 消防安全事故

当发生消防安全事故时,红色资源讲解员应按以下要求处理:

- a) 迅速按下附近的手动火灾报警按钮,立即拨打“119”电话报火警,并按照对方询问准确描述火灾有关信息;
- b) 及时向单位有关负责人报告,取得指导与帮助;
- c) 保持沉着冷静,有序引导参观游览者按照就近原则沿安全出口撤离,组织参观游览者自救和互救,并安抚参观游览者情绪;
- d) 根据现场情况,组织有灭火能力的人员利用灭火器、室内消火栓等消防设施器材扑救初期火灾、控制火势,并兼顾文物、展品的安全保护。

6.3 暴恐事件

当发生暴恐事件时,红色资源讲解员应按以下要求处理:

- a) 迅速按下附近的一键报警器按钮或拨打“110”电话报警,准确描述事件性质、发生时间和准确位置、可疑人员数量和体貌特征等信息;
- b) 立即向单位有关负责人报告,取得指导与帮助;
- c) 保持镇定冷静,牢记可疑人员体貌特征、衣着打扮、口音等信息,适时向警方反馈;
- d) 配合有关部门及安保人员紧急转移、疏散参观游览者,撤离危险区域,发现参观游览者遭遇人身损害时及时组织自救与互救,并安抚参观游览者情绪;
- e) 提示参观游览者谨慎拍照或录像并不应公开传播。

6.4 发表不当言论事件

当参观游览者发表不当言论时,红色资源讲解员应按以下要求处理:

- a) 立即鲜明地表明立场和态度,并根据实际情况,对不当言论进行正面回应,控制现场事态发展,掌握讲解的主动权;
- b) 向发表不当言论者及现场其他同行参观游览者客观陈述相关历史事件,并提示说明发表不当言论的法律后果;
- c) 稳定发表不当言论者情绪,及时向单位有关负责人报告,并取得指导意见与建议;
- d) 适当调整未完成的讲解内容,增加革命传统教育和爱国主义教育内容安排,引导参观游览者树立正确的历史观、民族观、国家观、文化观。

6.5 损坏文物、展品

当参观游览者刻划、涂污或者以其他方式损坏文物、展品时,红色资源讲解员应按以下要求处理:

- a) 立即制止损坏行为,对有关人员说明损坏文物、展品的严重性和法律后果,引导其文明参观游览;
- b) 及时向单位有关负责人报告,取得指导意见与建议,并按照要求保护事发现场,收集和保留相关证据;
- c) 向其他参观游览者做好解释工作,并继续陪同其完成行程;如不能继续陪同,委托其他讲解员提供讲解服务;
- d) 积极配合有关部门做好文物、展品的修缮工作。

6.6 意外伤害或突发疾病

当参观游览者发生意外伤害或突发疾病时,红色资源讲解员参照 GB/T 15971 的规定,按以下要求处理:

- a) 立即中止讲解服务,迅速通知单位医务室或急救室医务人员;
- b) 视参观游览者伤势或疾病情况,拨打“120”急救电话,并采取心肺复苏、包扎止血等方式或使用自动体外除颤器(AED)等急救设备进行急救处理;
- c) 及时向单位有关负责人报告,取得指导与帮助;
- d) 稳定其他参观游览者情绪,引导具备急救技能的参观游览者参与急救。

7 服务质量评价与改进

7.1 红色资源讲解员应接受红色资源管理单位统一的服务质量考核,并按要求开展自评与互评,参与服务对象满意度评价。

7.2 红色资源讲解员应根据服务质量评价结果以及参观游览者的意见与建议,改进相关服务,并通过参加继续教育培训学习等方式,不断提高自己的政治素养和业务能力。

附 录 A
(资料性)
红色资源类型表

根据《江苏省红色资源保护利用条例》的相关规定,红色资源类型分为不可移动红色物质资源、可移动红色物质资源和红色非物质资源,见表 A.1。

表 A.1 红色资源类型表

红色资源类型	具体内容
不可移动红色物质资源	重要历史事件、战役战斗、会议、机构等有关的旧址、遗址和纪念地、纪念设施,重要人物的故居、旧居、活动地和纪念地、纪念设施,烈士的殉难处、陵园、骨灰堂、墓葬、英名墙和纪念堂馆、碑亭、塔祠、塑像、广场等纪念地、纪念设施,反映奋斗历程、发展成就、伟大精神的代表性建筑物、纪念物或者场所等,以及其他重要的不可移动红色物质资源
可移动红色物质资源	以物质形态存在的具有历史原真性的重要档案、文献、志鉴、手稿、书信、报刊、图书、音像资料、数据载体,以及其他代表性可移动红色物质资源
红色非物质资源	以非物质形态存在的具有重要影响的文学、影视、音乐、舞蹈、戏剧、美术、书法等文艺作品,口述记忆、宣传标语,英雄模范人物和集体的形象、事迹以及人民群众爱国奋斗故事等

参 考 文 献

- [1] GB/T 25600—2010 博物馆讲解员资质划分
 - [2] 国家文物局关于进一步提升博物馆讲解服务工作水平的指导意见(文物博发〔2023〕896号)
 - [3] 国家文物局关于进一步规范革命旧址和纪念场馆讲解服务、缅怀纪念活动的通知(文物革函〔2023〕1060号)
 - [4] 党史学习教育工作条例
 - [5] 中华人民共和国旅游法
 - [6] 中华人民共和国文物保护法
 - [7] 中华人民共和国爱国主义教育法
 - [8] 中华人民共和国英雄烈士保护法
 - [9] 中华人民共和国国家通用语言文字法
 - [10] 中华人民共和国文物保护法实施条例
 - [11] 烈士褒扬条例
 - [12] 江苏省红色资源保护利用条例
 - [13] 江苏省旅游条例
 - [14] 江苏省文物保护条例
 - [15] 江苏省实施《中华人民共和国国家通用语言文字法》办法
-