

T/GXAS

团 体 标 准

T/GXAS 338—2022

桂林红色文化讲解员服务规范

Service standards for red culture guide in Guilin

2022 - 06 - 27 发布

2022 - 07 - 03 实施

广西标准化协会 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 基本要求 1

5 仪容仪表要求 2

6 讲解员服务规范 2

参考文献 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。

本文件由桂林市文化广电和旅游局、桂林市红色旅游协会提出。

本文件由桂林市红色旅游协会归口并宣贯。

本文件起草单位：广西旅游科学研究所、广西标准化协会、桂林旅游学院、桂林市红色旅游协会。

本文件主要起草人：梁业章、唐德彪、林选妙、丁玲、潘芝境、黄林华、周声发、黄大东。

桂林红色文化讲解员服务规范

1 范围

本文件界定了桂林红色文化讲解员服务的术语和定义，规定了桂林红色文化讲解员的基本要求、仪容仪表要求、讲解服务规范的要求。

本文件适用于桂林市的行政区域内红色文化讲解员服务要求，其他行政区域可参考执行。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

红色文化 red culture

指在中国共产党领导下的人民群众，在新民主主义和社会主义建设、改革进程中，以马克思主义先进思想为指导，继承中华优秀传统文化，借鉴世界优秀文化，吸纳社会实践成果，形成的正面的、积极的、先进的社会文化。

3.2

红色文化讲解员 red culture guide

以革命、建设、改革的各个历史时期所遗存的纪念地、标志物为载体，从事或受红色文化遗址、景区、纪念馆等管理单位委派或安排，为参观者提供讲解及相关教育服务的专业人员（以下简称“讲解员”）。

4 基本要求

4.1 基本素质要求

- 4.1.1 热爱祖国，拥护社会主义核心价值观。有积极向上的政治观、世界观、人生观、价值观、道德观、法治观等。
- 4.1.2 维护国家和民族尊严，热爱红色文化工作，身心健康、忠于职守。
- 4.1.3 有良好的观察能力、组织能力、表达能力、沟通能力。
- 4.1.4 耐心细致地解答参观者提出的问题。
- 4.1.5 时刻把握时代主题，更好地发挥精神文明宣传作用。
- 4.1.6 普通话水平达到《普通话水平测试等级标准(试行)》二级乙等及以上标准。
- 4.1.7 需掌握普通话和英语两种及以上的语言。

4.2 专业素质要求

- 4.2.1 熟悉红色文化遗址、景区、纪念馆等载体的基本情况，具有一定的红色文化知识的积累，掌握相关的背景知识。
- 4.2.2 胜任红色文化遗址、景区、纪念馆等载体的讲解工作。
- 4.2.3 具有良好的观众组织能力、协调能力，能独立处理工作中发生的问题，能与观众建立良好的互动关系。
- 4.2.4 能够胜任一般性的社会教育工作，完成单一性的社会教育活动的相关工作。
- 4.2.5 每年应参加文化和旅游行政部门组织的讲解员业务能力培训不少于1次，且通过考核。

4.3 其他素质要求

4.3.1 消防知识

应熟悉掌握消火栓、灭火器和应急通道的位置，熟练使用消防器材，具备组织疏散逃生、应对突发事件的能力。

4.3.2 应急救援知识

应掌握应急救援基本常识、触电急救知识、创伤救护知识、火灾急救知识、中毒及中暑急救知识等。

4.3.3 特殊人群服务知识

熟悉对特殊参观者（老人、孕妇、幼儿、残障人士等）服务内容。

5 仪容仪表要求

- 5.1 应着统一工作服，佩戴工作牌，服装整洁。
- 5.2 男士不留胡须，头发整洁，不染彩发，发角不盖过耳部及后衣领。
- 5.3 女士发型应束于脑后或挽成发髻，化淡妆。
- 5.4 不留长指甲，不涂深色或鲜艳的指甲油。
- 5.5 不可佩戴过多及过于夸张的首饰。
- 5.6 言谈举止应文明稳重，自然大方。
- 5.7 讲解活动中可适度使用肢体语言，且应避免无关的小动作。
- 5.8 工作过程中始终做到情绪饱满。

6 讲解员服务规范

6.1 讲解前期要求

- 6.1.1 讲解员应查阅核实所接待参观团队或参观者的接待计划及相关资料，熟悉该参观团队或参观者的总体情况，包括但不限于：停留时间、行程安排、有无特殊要求等细节。
- 6.1.2 检查仪器设备等讲解工具是否正常。
- 6.1.3 明确讲解接待顺序，在讲解服务台迎接等候客人，并主动微笑向客人问好。
- 6.1.4 宜向参观者发放智能语音设备，并告知使用方法。
- 6.1.5 提前了解历史遗迹、历史事件及历史人物的相关事件等。

6.2 讲解服务要求

- 6.2.1 尊重历史、不夸大历史扭曲历史，讲解内容不与革命、建设、改革时期的史料相违背。
- 6.2.2 讲解的音量适度、语速适中，注意使用文明用语、礼貌敬语。
- 6.2.3 讲解员宜根据参观团队性质灵活调整讲解内容的侧重点，详略得当。
- 6.2.4 合理把控每场次的讲解时间，按规定的参观路线及参观内容进行讲解，不应擅自终止讲解、缩短参观者的参观时间或减少参观内容。
- 6.2.5 讲解员应尊重参观者的风俗习惯及宗教信仰。
- 6.2.6 讲解服务中要随时保持正确的行姿、站姿和手势，注意与客人之间的距离，忌过远或过近。
- 6.2.7 讲解过程中不应做与导游、讲解无关之事，包括但不限于：使用手机、吃零食、与人寒暄、聊天等。
- 6.2.8 不得以明示或暗示的方式向参观者索要礼物或小费。
- 6.2.9 与参观者产生矛盾时，要技巧化解；若参观者言语过分，要避免争执，避免事态扩大。

6.3 讲解结束要求

- 6.3.1 应征求参观者对本次讲解工作的意见和建议。

- 6.3.2 及时回收智能语音设备。
- 6.3.3 热情地向参观者道别在参观者离开之后方可离开。

6.4 其他服务要求

- 6.4.1 提前了解红色文化遗址、景区、纪念馆等载体当天的天气情况。
- 6.4.2 提醒参观者注意安全，尽量避开存在安全隐患的地区。
- 6.4.3 接班人员做好设备设施等未尽事宜的交接工作。
- 6.4.4 熟练掌握场馆内外设施设备的使用方法。



参 考 文 献

- [1] GB/T 25600-2010 博物馆讲解员资质划分
 - [2] WS/T 698 新冠肺炎疫情期间重点场所和单位卫生防护指南
 - [3] DB5132/T 75—2022 熊猫级旅游景区讲解员等级的划分与评定
 - [4] DB4105/T 180—2021 文旅讲解员管理规范
 - [5] DB1410/T 093—2019 旅游景区讲解员管理规范
 - [6] DB35/T 1062—2010 屏南白水洋鸳鸯溪景区旅游服务 讲解员服务规范
 - [7] DB13/T 2109 西柏坡红色文化景区服务规范
 - [8] DB13/T 2110 狼牙山红色文化景区服务规范
 - [9] 20076323-T-453 博物馆讲解员资质划分
-

中华人民共和国团体标准
桂林红色文化讲解员服务规范
T/GXAS 338—2022
广西标准化协会统一印制
版权专有 侵权必究