

# 展馆岗位职责有哪些 规划馆展馆人员岗位职责(优秀5篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

## 展馆岗位职责有哪些篇一

博物馆讲解员岗位职责及行为规范

讲解员岗位职责：

- 1、坚守工作岗位，不得擅自脱岗，严格遵守各项规章制度，服从管理。
- 2、担负基本陈列及各类临时展览的讲解工作，敬岗爱业，接待观众热情耐心，展览讲解内容准确，观点鲜明，史物结合，表述生动。
- 3、虚心听取观众意见，善于向观众学习，认真解答观众提问。
- 4、加强自身道德修养，虚心好学，努力钻研业务。
- 5、负责展厅的讲解、日常维护工作。

二、讲解员行为规范：

- 1、使用普通话接待观众，说话得体，语言亲切。
- 2、坚持使用文明礼貌用语，不说脏话。
- 3、接待观众耐心周到，实行微笑服务。
- 4、对有残疾智障的观众主动帮助，给予特别关照。
- 5、听取观众批评意见时，态度诚恳，虚心接受。
- 6、着装整洁，朴实大方。

7、仪表端庄、自然，举止文明，精神饱满。

## 博物馆讲解员岗位职责

### 1、博物馆讲解员岗位职责

3、做好博物馆产品陈列等方面的工作，保持产品的摆放整齐、清洁有序；

1、在展厅内对参观者进行展览作品的讲解及引导服务；2、常设展览和特展的接待工作；

1、对博物馆、展厅的日常管理；

1、负责本馆展厅的讲解工作；

6、参与编写讲解稿及有关通俗读物；7、参与展厅安全管理和观众疏导工作；8、参与组织各项社会教育活动；9、参与志愿者的培训与管理；10、完成领导交办的其他工作。

## 讲解员岗位职责

### 一、讲解接待工作要求

一、讲解员应穿着工作服，佩戴工作牌，妆容自然得体；不得染发、留长指甲，不得在明显地方纹身。

二、对待客人要谦虚谨慎，热情待人，微笑服务；树立良好的职业形象。

三、使用普通话接待观众，使用文明礼貌用语，说话得体，语言亲切。

四、讲解员不得私自讲解并收取讲解费，也不得以任何理由向游客索取小费或礼物。五、严格按照景区确定的参观线路

和参观内容进行讲解服务，客人未提要求，不得擅自更改讲解路线、减少讲解内容、缩短讲解时间。

六、讲解接待过程中不得做与讲解接待无关之事，如使用手机、吃零食、与人寒暄、聊天等。

七、讲解接待中要随时保持正确的行姿、站姿和手势，不得弯腰驼背，抓扶或倚靠栏杆，不能将手交叉于胸前，或背于身后，或揣进衣袋。

八、讲解接待中要随时保持和客人的交流；引领客人时，一般走在客人前方右侧一米处，不得将客人置于身后较远位置。

九、讲解员对每一次讲解都必须认真负责，实事求是，不得违背讲解材料，讲解内容不允许有严重的错误。

十、正确对待游客投诉，不得与客人在现场争吵、打架。

十一、讲解结束后无特殊情况（急病、紧急接待等）应在20分钟内须回到客服中心办公室。

## 二、办公室管理办法

一、全体讲解员应自觉保持办公室内卫生，保持个人办公区域内的整洁，为全体同事提供良好有序的学习、休息环境；办公桌须保持干净、整洁，不得摆放与工作无关的物品，如零食、杂志、小说等。

二、个人不得私自拆装办公设施，确保办公设施正常使用；不得改变办公室内的布局，不得私接电源，以免造成安全隐患。

三、无论办公室有没有人，都不得锁门；如办公室无人，个人物品可放在其他办公室，或前台由同事代为看管。

四、办公室内也需穿着景区统一工作服饰，穿皮鞋，不能穿拖鞋或不穿鞋。长发的员工需要把头发扎起来，不得随意散落头发，同时保持妆容自然得体，以应对紧急接待任务。

五、办公室内坐姿应端正，不得出现脚放在桌子上、趴在桌子上等散漫情况。

六、办公室须保持安静，控制交谈、打电话的音量，不得在办公室内聚堆聊天。严禁大声喧哗，嬉闹打闹。

七、办公室内不得吃饭，吃零食，玩游戏，看视频，听音乐。

八、办公室内不得戴耳机，如有确有戴耳机的需求（如打电话），则可以配戴一边耳机，在使用完耳机后应立即摘下。

九、在办公室内不得长时间化妆，如需化妆应在5~10分钟内完成。

十、当有讲解接待任务时，应在10分钟内赶到现场进行讲解接待工作。十一、讲解员每月休息六天，不得包含周六、周日；其中，允许有两个连续休息日，其余的四个休息日，每两个休息日之间至少间隔一个工作日。

十二、每月月底，讲解员需制定下月的休息时间表，并交给客服主管，下个月严格执行考勤制度；如有特殊情况需要临时调整，应至少提前3天告知客服主管；如有事请假，需要至少提前3天告知客服主管。

### 三、奖惩措施

对有下列行为的讲解员，景区将进行表扬、表彰或奖励：

一、为景区争得荣誉的。

二、工作认真积极，对景区有突出贡献的。

三、参加重大讲解接待，受到领导高度肯定和赞扬的。

四、在全国、省、市级等比赛中获得奖项或荣誉称号的。

五、受到游客刁难并受委屈时，保持良好态度，不与游客打骂的。

六、全勤奖（全年基础考核分为满分的）。

七、其它奖项。

对有下列行为的讲解员，景区将进行批评或处罚：

一、在客服中心大声喧哗，嬉闹打闹的，通报批评并罚款500元。

二、在办公室内吃饭、吃零食、玩游戏、看视频，通报批评并罚款300元。

三、办公室未穿着工作服饰，衣衫散乱，坐姿不端庄的，视情况给予批评、通报批评的处罚，并罚款50~300元。

四、办公桌上摆放零食、饮料、杂志、小说，以及其他与工作无关的物品的，视情况通报批评，并处罚款50~300元。

五、在办公室长时间戴耳机给予批评，多次发现给予通报批评并罚款200元。

六、讲解接待过程中，与游客发生冲突，并与游客骂街、打架等，视情况给予批评、通报批评的处罚，并罚款50~200元。

七、考勤方面，多次未按照制定的休息时间休息，并且没有提前通知客服主管，给予批评，并罚款100元。

八、当员工出现三次违规罚款现象，景区直接开除。

## 展馆岗位职责有哪些篇二

服务中心负责展馆内运营工作，为明确服务中心的部门职责及各管理岗工作人员的具体工作职责，特进行以下说明：

### 一、岗位设置及人员编制

其他人员：现场管理员班长、讲解员、现场管理员

### 二、部门职责

服务中心负责展馆来访游客的咨询、引导及会议服务、接待，展馆内卫生清洁及安全巡查工作。具体职责是：

负责为游客提供咨询、引导，安排讲解员为游客提供细致周到的导览及讲解服务；

负责为游客提供所需的必要服务；

负责为来访领导安排会议接待服务；

负责展馆内安全情况巡视检查和管理，维护良好的治安秩序；

负责收集游客的建议、批评和投诉并给予反馈；

负责制订并组织服务中心的管理制度、管理办法和应急预案；

讲解员及管理员的签到考勤管理。

负责保洁相关的其它工作，维护展馆内卫生；

熟悉工作流程，密切配合各部门工作。三、岗位职责

#### （一）服务中心负责人

负责展馆服务中心的全面领导和管理工作；

负责来访领导的会议接待与服务工作；

负责服务中心各项管理体系的构建；

建立健全服务中心管理制度并监督实施；

负责监督检查物业公司中的保洁工作，及时与物业公司的管理人员进行沟通；

负责对物业公司的保洁工作进行培训及考核；

负责编制游客服务指南资料；

负责处理游客重大投诉；

负责定期提报本部门年度工作总结、工作计划；

负责本部门员工考评、培训指导；

指导和督促讲解员及管理員做好对游客的接待服务及导览讲解工作；

负责展馆内讲解员及管理員的绩效考核与培训工作；

负责安排员工专业知识的训练及员工的业绩考核；

检查员工的服务工作流程，确保服务质量；

定期召开工作例会；负责相关部门工作的协调与配合；

遵守公司的规章制度、考勤制度等条款；

完成上级管理领导交待的其它工作。

## （二）服务中心主管

配合协助部长负责服务中心的日常管理工作；

紧急情况预警通知，并及时上报；

负责外来参观人员的讲解及接待工作；

负责日常值班及交接班管理；

负责所有会议服务所需物品的保管，会议接待需要及时取出使用；

负责讲解员及管理員每月考勤签到的记录和管理；

协助做好出/入口处的客流疏导工作；

遵守公司的规章制度、考勤制度等条款；

完成上级领导交待的其它工作。

## （三）服务中心内业

协助部长负责各种文案的撰写及各项活动的策划安排；

文档资料收集整理，建立相关台账及存档管理；

对领导来访参观的接待及会议服务情况做好登记和记录；

规范讲解员、管理員的日常行为，做好相应的考核记录，包括卫生、仪容仪表等；

对讲解员、管理員的考勤情况做好记录；

负责检查、监督、指导讲解员及管理員的工作情况，提出合



理化建议；

对讲解员及管理在馆内发现的问题进行收集和整理，在例会时统一提交；

培训经费的预算与管理；

拓展讲解员、管理员的业务学习范围；

负责安排对讲解员及管理进行定期的专项培训，制定详细、高效、灵活的培训计划；

负责讲解员及管理员的绩效考核管理；

遵守公司的规章制度、考勤制度等条款；

完成上级领导交待的其它工作任务。

#### （四）服务中心现场管理员班长

定时、定点对本工作区域进行巡检，做好巡查记录；

在岗期间站姿要标准，不左顾右盼；

接待领导及访客前提醒管理员换装，并进行检查；

遇到领导、来宾主动打招呼，听到招呼立即上前应答；

随时监督现场管理员的工作状态，组织现场管理员维护馆内秩序；

督导现场管理员工作，检查各自楼层的卫生；

扎实掌握所有学习内容，完成考核内容，注意对所学内容及时更新；

上下班不迟到不早退，按时签到打卡；

遵章守纪，严格执行《服务中心规章制度》等章程；

如遇特殊情况需要请假调休，要及时汇报，并填写报告单。

#### （五）服务中心讲解员

上岗前应自检互检仪容仪表；

早8:30准时到岗，穿工装，佩戴胸牌、领结、领带、头花等；

对讲解稿的全部内能做到完全脱稿背诵；

扎实掌握所有学习内容，完成考核内容，注意对所学内容及  
时更新；

在岗时间内注意礼貌礼节，不能与游客发生争执；

说话时注意语气言词，多用尊称，多征求对方的意见；

讲解时注意站姿、站位，不能随意晃动；

为游客提供优质的讲解服务；

提示游客禁止触摸展品与展板；

如遇客流高峰期，提示游客不要走散；

为游客细心讲解，耐心解答游客所提出的疑问；

服务台内，为旅客提供咨询与引导；

服从上级指令并快速落实；

如遇突发事件时要有序疏散该楼层内的人员。（六）服务中心现场管理员

早8:30准时到岗，穿工装，佩戴胸牌、领结、领带、头花等；

在岗期间站姿要标准，不左顾右盼；

在岗时间内注意礼貌礼节，不能与游客发生争执；

负责自己区域内的卫生；

负责检查自己区域内的物品摆放及是否损坏；

禁止游客破坏展品及展板；

遇到领导、来宾主动打招呼，听到招呼立即上前应答；

如遇游客出现违规行为应及时制止；

服从上级指令并快速落实；

扎实掌握所有学习内容，完成考核内容，注意对所学内容及时更新；

如遇突发事件时，要有序疏散该楼层内的人员；

如遇客流高峰期，提示游客不要走散。

### **展馆岗位职责有哪些篇三**

1、维持大门口的正常次序，保证门岗畅通，确保门控无人员逗留；2、掌握进出小区人员动态，对行为表现可以人员要礼貌查问，发现问题要及时拦阻查处，对晚间进入小区人员要问清情况，方可进入；3、对进出小区的施工人员实行临时出入证管理，在施工人员出示由小区物业发出的临时出入证，

方可进入小区施工；4、认真履行进入登记制度，工作期间禁止串岗、睡岗、脱岗，不得与业主之间发生争执；5、提前10分钟到岗进行交接班；6、做好小区业主和来访客人的接待工作，并做好各类记录工作；7、爱护好小区的公共设施；8、完成公司领导交办的其他工作。

## 巡逻员的岗位职责

## 保洁员岗位职责

1、熟悉清洁卫生操作规程，和保洁标准；2、上班时工作服整洁，并佩戴工牌；3、按时上岗作业；不迟到、不早退、不串岗、不消极怠工；4服从保洁领班的工作安排，认真完成好工作任务；5、遵守公司制定的各项规章制度；6、卫生保洁时，未经许可不得擅自进入业主办公室内，不得向业主索取小费；7、按时，按要求保质保量做好保洁工作；8、负责小区公共区域的保洁工作；9、负责小区各楼层、卫生间的日常保洁工作；10、负责对小区公共区域卫生间等场所的卫生消、杀毒工作；11、负责小区各楼层办公垃圾，卫生间垃圾的收集清运工作；12、负责小区公共区域内照明装置，消防设施等处的保洁工作；13、负责小区公共区域玻璃的保洁和清洗工作；14、认真做好小区公共区域的循环保洁工作；15、认真按卫生保洁标准要求，及区域划分进行工作；16、完成公司领导交办的其他任务。

## 绿化员岗位职责

1、服从绿化带班的工作安排，认真完成好工作任务；2、遵守绿化规则，爱护绿化财产，履行园艺养护服务；3、严格执行绿化养护工作的技术规范要求，按标准作业规程工作，保质保量的完成任务。

## 展馆岗位职责有哪些篇四

1. 及时掌握本区儿童（包括外来儿童）情况，建立新生儿预防接种卡、证，按免疫程序的规定和预防接种工作规范要求，组织开展预防接种工作，实施预防接种的安全注射。
2. 提出疫苗需求计划，建立健全疫苗领发登记，做好疫苗管理。
3. 做好冷链设备的使用、保养工作，建立冷链运转记录。
4. 进行常规接种率报告，针对传染病和预防接种后不良反应或事故进行报告。
5. 开展预防接种工作的健康教育。
6. 收集与预防接种有关的基础资料。
7. 定期对辖区内流动儿童进行调查摸底，建立流动儿童预防接种登记簿，及时发现流动人口中的儿童，并按规定给予接种或补种，消除免疫空白点。对外来儿童接种工作与社区卫生服务工作相结合。对外来儿童家长进行计划免疫知识宣教。
10. 掌握辖区内托幼机构、小学学生预防接种情况，定期查漏补种，杜绝发生因漏种而引发相关传染病的爆发。
11. 参加区疾控中心半年一次对外来流动儿童建卡、建证、接种情况的抽查。

## 展馆岗位职责有哪些篇五

前台接待员岗位职责：

- 1、按照酒店规定自查仪容仪表后按时到岗，认真阅读交接班记录，完成上一班未完成的工作，保证酒店服务的连续性。
- 2、规范、热情、礼貌地帮助客人完成入住登记手续，合理安

排好房间，为客人提供良好服务。

3、做好开房登记时有关客人身份的验证工作，负责检查客人的抵离情况，处理好客人的特殊要求。

4、熟悉酒店的一切服务标准和规程，严格遵守酒店的各项规章制度和服务程序，做好保密工作。

5、熟练掌握总台及各项业务技能要求。

6、随时了解房态，及时与客房部沟通协调，负责ok房、维修房的跟催工作。

7、负责宾客反馈信息的收集、整理。适时了解客人的需求并及时准确地反应到相关部门。

8、掌握一定的销售技巧，努力推销酒店客房及其它服务设施，以获取最好的经济效益。

9、了解当天团队、会议vip及其它重要活动情况。

10、了解客情，做好突发事件的汇报、解决工作。

11、与酒店同事及其它部门保持良好的工作协作关系。

12、按规定清理、保持好辖区卫生。

13、完成好上级交待的其它工作。 礼宾员岗位职责：

1、按照酒店规定自查仪容仪表后按时到岗，认真阅读交接班记录，完成上一班未完成的工作，保证酒店服务的连续性。

2、按规定位置站立，姿势端正。密切注意客人动态，随时准备为客人提供帮助。

- 3、时刻注意前台的召唤。热情为客人带路，敏捷地为客人运送行李，主动为客人介绍酒店的各项服务设施及客房设施。
- 4、客人行李寄存与领取按规定操作，记录表格填写规范、工整。
- 5、熟悉本市标志性建筑及城市道路。熟悉酒店各部门服务内容及营业时间，随时为客人提供问询服务。
- 6、了解vip的姓名、职务、车号及住房等情况，如有特殊情况及时向上级汇报。
- 7、熟练掌握各项工作流程。
- 8、控制好大堂灯光，协助维护好大堂秩序。
- 9、按规定清理、保持好辖区卫生。
- 10、完成好上级交待的其它工作。

#### 总机岗位职责：

- 1、按照酒店规定自查仪容仪表后按时到岗，认真阅读交接班记录，完成上一班未完成的工作，保证酒店服务的连续性。
- 2、迅速、准确地接转每个通过交换台的电话。
- 3、礼貌地回答客人提出的问题，熟悉酒店各部门的服务内容、营业时间、随时提供查询服务。
- 4、了解并牢记vip 的姓名、职务、及房号。
- 5、认真核对叫醒客人的房号、叫醒时间。注意交班后的morning call情况。

- 6、遇到投诉及其它问题时及时向上级汇报。
- 7、熟悉市内常用电话，及酒店各级领导电话号码，未经允许不得私自将酒店领导电话告诉客人。
- 8、处理好电话收费事宜，如有跑帐、漏帐及时手工填写帐单送至收银处入帐。
- 9、按规定清理、保持好辖区卫生。
- 10、完成好上级交待的其它工作。