



# HERITY

(遗产 + 质量)

文化遗产质量管理国际组织

非政府组织

---

[www.herity.it](http://www.herity.it) - [info@herity.it](mailto:info@herity.it)



## 为什么？

文化遗产需要呵护。保护文化遗产，专家需要支持。市民与游客，可以组成强大的联盟，保护文化遗产，让子孙后代得以继续享用。因此，文化遗产是社会责任

## 谁？

HERITY成立于1994年，是来自27个国家各领域专家共同努力的成果（包括：文化遗产管理、总体质量管理、多种专门学科如考古、建筑、艺术、博物馆学、法律，人类学、保护修复，传播与旅游）。



## 什么？

这一努力的主要成果，便是“HERITY全球评估体系（HGES）”，用于认证古迹、遗址、博物馆、图书馆及档案馆的质量管理水平。

## 如何？

HERITY International国际组织，总部设在意大利。在世界各地都有办事机构，在不少地方建立了国家委员会，实现本地化，丰富业务内容。HERITY的政策发展，是通过推广HGES体系以及著名专业项目进行的，项目包括“Herity大学”，“Herity城市”，“Herity学校”，“超越边界”，以及“知识支持计划”，等。本手册目的在于提供更详细的介绍。



## HERITY认证

HERITY（来自英文单词Heritage+Quality），即文化遗产质量管理国际组织。自1994年诞生，HERITY一直测试其基本准则，直至1998年正式使用。几年之后的2001年，国际论坛认为时机成熟，决定采用这一体系的标准、参数、要求与指数。HERITY也发展起其履行使命的工具：向公众宣传教育遗址、博物馆、古建筑、图书馆或档案馆的价值和保存状况，以传达信息、提供服务为基础，同时又为管理者提供参考和协助，不断完善和提高文化遗产管理质量。2002年组织规范化之后，对实地工作成果及流程规则进行了分析，并开始实行培训策略。今日，HERITY活跃于多个国家，尤其是意大利，在2004年率先实验了HERITY评价体系（HGES）。例如对罗马游客的行为进行观察，罗马是一座艺术之城的典范，文化遗迹及活动都丰富多彩，旅游压力也相当繁重。如今，HERITY体系让全球文化遗产认证成为可能。HGES有助于专家改进对三大关键常见问题影响因素的管理：

- 1 避免文化遗产所在地访客过少；
- 2 降低影响；
- 3 处理二者之间的平衡。

为了更好地描述文化遗产的状况，HERITY从包括居民及游客的公众视角出发，选择四大基本准则：是什么因素，让人欣赏、探访、重游，并/或向他人推荐一个文化遗产地呢？可以概括为：

“到此游览很重要”；

“保存维护状况良好”；

“我领会了其意义”；

“由于提供的良好服务，我得以更进一步欣赏”。



为了让一切一目了然，HERITY设计了一个标志，“箭靶”，代表着价值、保护、沟通、服务各个方面从一到五的各等级。HERITY箭靶，可以比较不同的情况，让公众可以根据自己的需求/信念及兴趣，参考各标准选择自己喜欢的参观目的地。为此，每一个景点都有机会，不受它的名气大小影响。此外，“箭靶”中展示的成绩（对应认证的各项标准），还会包括管理者，HERITY专家，公众以及其它相关单位，反映不同的视角。



## 如何运作

HGES是获得HERITY认证的程序，有效期三年。其基础是对于各层面的概念与数据的研究。首要资源是：

- 1 - 所要检验的文化遗产的拥有者和管理者；
- 2 - HERITY专家；
- 3 - 公众及其他相关单位（例如赞助商，检验机构，专业人士）。

程序首先是从拥有者/管理者的自我评估开始。事实上，没有人比他们更了解各种情况，包括每日面对的成功失败。在此基础上，再加上HERITY团队的意见，团队由3人组成（在更新认证时则为2人），他们都是遗产保护、质量、及待验证的文化遗产专业领域（如考古学）的专家。他们的意见，以搜集资料为基础，尤其是在负责人的帮助下进行的田野调查为基础。这对于公共利益来说，也是一个好机会。在这些数据来源之上，再加上公众理解及其他相关部门的意见。总体评价还包括HERITY进行的抽样调查，如有需要还会出动影子顾客。认证长度为3个月至12个月不等。所有信息都由HERITY进行收集，并在处理之后归还给认证申请单位，此外还会提交认证过程生成的工具和文件，以便申请单位使用。程序完成后，将会为相关单位颁发一个证书、一份技术报告，以及一块箭靶成绩牌。

HERITY箭靶，也会包含在证书上，公众进入景点时可以清楚看到。技术报告则是内部使用的，或可在网上公布，由委托单位自行决定。箭靶的数码图形，则用于后续的制作门票、文件夹、广告折页等。这些文件都由HERITY提供。旅行社提供的常规信息，也可纳入到箭靶评价体系中，可包括产品单张、目录，旅游指南及其它印刷品。





## 成果

HGES自2004年起在意大利采用后，意大利在五年内评估了约200个遗产地（包括罗马的万神殿，奎里纳尔宫，圣天使堡，卡比托利欧博物馆，以及佛罗伦萨的圣十字教堂及新圣母玛利亚教堂），遍及皮埃蒙特、撒丁岛、托斯卡纳、坎帕尼亚等地。不久之后，该体系也开始应用于西班牙、葡萄牙及巴西，同时，国际委员会也在其它国家展开对话（具体在巴林、加拿大、智利、克罗地亚、古巴、捷克、多米尼加共和国、法国、希腊、匈牙利、伊朗、韩国、拉脱维亚、利比亚、立陶宛、马耳他、阿曼、秘鲁、罗马尼亚、沙特阿拉伯、塞内加尔、南非、斯里兰卡、瑞典、土耳其、阿联酋、英国、美国、台湾、荷兰、梵蒂冈、也门、乌兹别克斯坦）。也得到了国际委员会推广这一体系的应用，及国家委员会的启动。HGES可以将现有模式的优点加以整合，因为文化遗产景点的资格认证至关重要。2004年8月24日，正式启动与联合国教科文组织的世界遗产中心的接触，签署了在世界遗产地推广HGES体系的协议。此后，世界遗产中心负责人宣布“HERITY世界遗产地质量管理分析，是对于制定和评估国家及地方保护政策、改善公共服务的一大贡献。”2006年，第30届世界遗产委员会大会向各国160位代表人介绍了HGES在这些景点的首批成果。



2006年召开的第一届HERITY国际会议，是HERITY与跨国组织间合作的又一里程碑。除了与联合国教科文组织世界遗产中心，也与世界旅游组织以及国际文物保护与修复研究中心建立了合作。在HGES认证首次更新之际，在意大利北部30个于2004年率先采用HGES的生态博物馆进行了一次调查，结果显示：

- 1 - 72%的遗产地管理者认为HERITY有助于改善服务质量；
- 2 - 61%的公众由于HERITY提供的信息获得了更高享受；
- 3 - 42%的相关部门在作出决定时使用了HERITY的成果。



## 相关项目

在采用HGES之外，HERITY还推进了其他工作，在公众中宣传文化遗产质量管理的重要性。为此，建立了以下相关项目：

HERITY大学项目，目标在于通过被认可的品牌，满足对未来专家的需求，提高文化遗产管理质量；

HERITY学校项目，目标是鼓励小学、中学、高中学生，将文化遗产视为公共责任，提高其批评能力；

HERITY城市项目，保留HGES体系所在景点，大规模应用于全国各地，希望通过专门的举措，带来更多优势；

HERITY知识支持项目，加入各种背景高层次人士，通过知识支持，支持HERITY的目标。

HERITY赞助项目，通过专业、技术、金融协议，加强扩大HERITY活动，在社会及私人机构之间进行沟通，可以在透明政策的基础上，接收实际及形象的实惠。

HERITY意见项目，目标是举行特殊事件，让公众参与，对文化遗产问题保持高度关注。

HGES的经验定期更新，满足新的需求，确定新的领域，应用于各有关方面，例如文化遗产管理风潮研究。这些项目，名为“超越边界”，是与国际组织合作研发的，包括联合国教科文组织世界遗产中心，联合国世界贸易组织，公共与私人机构和研究中心。例如，建立了以下研究方针：

- HGES应用于历史城区整体；
- HGES应用于文化景观；
- HGES应用于文化遗产保护期间；
- 2050年前的艺术城市旅游景观；
- 虚拟博物馆/景点HGES认证；
- 非物质文化遗产的HGES应用；
- 在风险区和极端情况下HGES的社会应用。



## 为何选用认证新模式

为什么我们需要评估新模式和新类型呢？我们有ISO9000认证及标准。我们有评估体系和TQM模式（EFQM, Malcom Baldrige, Deming）。我们有针对客户的评估体系和模式（“米其林like”）每一个模式都达到其目标，然而并不适用于文化遗产评估。HGES所立足的信念，是文化遗产领域中，只有多目标的模式，最符合各方面的多元性需求。作为文化遗产质量认证中的重要问题，HGES将现有模式的优点结合在一起。在文化遗产区域内，简单采用现有的评估模式，代表着一种不求优化的“办公桌”上的胜利。

为此，HGES模式是由现有模式中获得的经验构成的，但作为一个多面及多目标的体系，体现于：

- 多元化的透视（景点管理者自评；游客评价；外部专家组评价）；
- 多元化的目标（潜在访客信息，景点管理信息，管理/相关部门信息）。



## 优势

- 1) HERITY箭靶体系是一个对于此前基于唯一原则的分类标准的完善。由于是可见的，在国际上易于辨认；
- 2) HERITY等级定期检验，并非如以往体系般“固定”或不可更改的；
- 3) HERITY认证鼓励文物保护、沟通与服务的不断完善；
- 4) HERITY认证，有利于刺激一个行业的竞争力，这种在以往是模糊不清的；
- 5) 评估体系可以提供独立信息，类似其他国际标准。

许多相关部门都可以从HERITY全球评估体系中获益。

- 景点 / 遗产地负责人，为了突出他们的努力，了解他们的工作如何受相关部门理解；
- 政府官员可以对总体情况一目了然，作出决策；
- 旅行社可以了解文化景点的情况，组织行程；
- 公共机构可以知会旅客；
- 所有人可以计划预算，推广景点；
- 银行与其他相关机构，可以检验其经济支持带来的改善效果；
- 旅游指南及出版机构，可以为顾客提供更丰富的产品。



## 如何参加

以下是在一个新国家正常启动HERITY与HGES体系的标准程序：

- 1 - 在HERITY国际机构与相关国家当局之间进行机构联系；
- 2 - 国家当局官方表示兴趣；
- 3 - 在当地组织座谈会，直接向股东说明讨论HERITY系统及其结果，并接受其应用条件。
- 4 - 国家当局官方提议试点项目；
- 5 - HERITY国际准备技术提议
- 6 - 分配必要资金；
- 7 - 评估试点景点，引入HERITY国际的地方观察者；
- 8 - 确定HERITY国家委员会可以倚靠的合作者（例如，非政府组织或基金会）；
- 9 - 创建HERITY国家委员会；跟进（包括培训）。

请注意，在第3、5、8点之后，如果国家当局认为情况不利于推进，可以暂停程序。如果HGES已经在贵国实行，而你们有兴趣采用HGES评估体系，可以直接与HERITY International联系（或国家委员会，如果有的话），并提出官方技术认证申请，注明名字、面积、地址、申请认证文物种类（请提前检验项目至少已实施了20%，景点对公众开放）。



文化遗产是人类的集体记忆

文化遗产是不可再生的资源

文化遗产质量管理应该面向其保护管理及可持续发展

