

ICS 01.040.03

CCS A 10.19

DB4110

许 昌 市 地 方 标 准

DB4110/T 45—2022

图书馆总分馆制管理服务规范

地方标准信息服务平台

2022-06-15 发布

2022-07-01 实施

许昌市市场监督管理局 发布

目 次

前 言 II

引 言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总则 1

5 服务条件 2

6 服务能力 2

7 服务监督 3

8 组织建设 3

9 日常管理 3

地方标准信息服务平台

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。

本文件由许昌市文化广电和旅游局提出并归口。

本文件起草单位：许昌市文化广电和旅游局、河南省检验检测研究院集团有限公司、许昌市图书馆、上海格物文化发展研究院。

本文件主要起草人：张宏阳、岳希忠、陈猛、张帆、符湘林、来其发、赵全宜、郝玉、张可睿、刘阳、汪菲、朱冰清、胡晶晶。

本文件为首次发布。

地方标准信息服务平台

引 言

为提高图书馆总分馆服务质量，保持图书馆高质量建设发展，活跃城乡居民文化生活，制定本文件。

本文件的主要目的在于保持公共文化服务创新活力，全面适应新时代群众的文化需求，提升公共文化服务效能，构筑社会主义核心价值观新高地。

本文件是图书馆总分馆服务条件、服务能力、服务监督、组织建设、日常管理的基本要求，是图书馆总分馆公共文化服务创新发展的重要依据。

地方标准信息服务平台

图书馆总分馆制管理服务规范

1 范围

本文件确立了图书馆总分馆制的术语和定义、总则、服务条件、服务能力、服务监督、组织建设和日常管理。

本文件适用于许昌市公共图书馆总分馆制的服务管理。

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，注明日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；没有标注日期的引用文件，其最新版本适用于本文件。

WH/T 89 公共图书馆总分馆业务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

中心馆

市级图书馆。

3.2

总馆

县（市、区）图书馆。

3.3

分馆

乡镇（街道）综合文化站、村（社区）基层服务点（文化礼堂）等。

3.4

公共文化服务

由政府主导、社会力量参与，以满足公民基本文化需求为主要目的而提供的公共文化设施、文化产品、文化活动以及其他相关服务。

4 总则

4.1 图书馆总分馆应采取各种有效措施履行其职能，不断提高服务能力、改进服务质量，促进图书馆总分馆制事业全面创新发展。

4.2 图书馆总分馆服务应坚持公益性、基本性、均等性和便利性的原则，结合群众不断增长的文化需求，创新服务方式，充分满足群众文化需求，增强群众获得感、幸福感。

4.3 图书馆总分馆的服务对象应包括所有公众。应注意满足残障人士、老年人、未成年人等特殊群体的阅读需求。

4.4 图书馆总分馆应全面融入乡村振兴战略，助力乡村文化振兴战略的实施。

4.5 图书馆总分馆应规范公共服务，提升公共文化服务效能，助力建设美好家园。

5 服务条件

5.1 中心馆

中心馆负责指导县级总馆、分馆业务工作，负责对区域内图书馆行业业务培训、场馆建设、品牌创新、服务创新、重点文化节日的活动等提供指导。

5.2 总分馆

总分馆建设应根据服务区域的社会经济发展情况，结合人员分布，群众文化需求，文化资源状况，按照服务基层，服务群众，便捷服务的原则，在乡镇综合文化中心，党政机关、军营、企业、学校等人员相对密集的地方建设图书馆分馆，履行图书馆分馆服务职能。

6 服务能力

6.1 服务环境

6.1.1 中心馆、总馆应达到国家规定的二级以上（含二级）馆建设标准。分馆馆舍建筑面积应不低于 40 m²。

6.1.2 中心馆、总馆、分馆应保持馆舍内外环境清洁，主体建筑应设立明显的单位标识和导向标识，各厅室应设有醒目的标识。

6.1.3 中心馆、总馆和分馆应按照国家有关规定实行免费开放，总馆每周免费开放时间应不少于 56 h，错时开放、延迟开放时间不少于 18.6 h。

6.1.4 中心馆、总馆和分馆应在醒目位置设置公示栏。通过网站、公众号和场馆公示牌等形式，向全社会进行服务项目、服务内容、服务时间、服务地点等信息要素的公示，内容更新及时。

6.1.5 中心馆、总馆和分馆应实现 WIFI 全覆盖，使群众能够便捷享受数字文化服务。

6.2 基本服务

6.2.1 中心馆、总馆应按照国家标准或相关规范开展服务活动，围绕国家文化和旅游发展规划、公共文化专项规划的任务，结合本地实际，开展文化服务活动。

6.2.2 总馆应为分馆提供人员培训、产品供给、技术指导等全方位服务。

6.2.3 总分馆应按照群众的文化需求提供公共文化服务产品，应为服务区域内群众提供菜（订）单服务，满足菜（订）单服务的时间不超过 48 h。

6.2.4 各个乡镇街道和具备条件的居民小区、公共场所应设置图书馆分馆。鼓励具备条件的学校、科研机构、企业等的图书馆（室）、职工书屋、文化室等根据自身职能特点，可在自愿原则下成为县级图书馆分馆。分馆应有 3000 册以上的藏书数量。

6.2.5 总馆与分馆之间应实现通借通还，提升公共文化数字化服务能力。

6.2.6 总分馆应建立群众文化需求反馈机制，通过网上云平台、意见箱、场馆征求意见表等形式，及时收集群众个性化文化需求，并迅速回应。满足群众需要的文化服务时间一般不超过 48 h。

6.2.7 总馆应具备盲人读书服务功能。分馆应配备信息化终端设备，供群众网上查阅图书、资料、办理网上便民服务事宜等等。

6.2.8 城市阅读空间作为分馆应有不少于 50 m²的使用面积，配备不少于 3000 册图书（含电子书）。

6.2.9 分馆应根据当地的文化资源禀赋和群众需求，因地制宜，积极开展多种形式、多种内容的培训。

6.2.10 分馆应围绕党的中心工作和基层建设，乡村振兴战略等主题，每月至少组织 1 场专题读书分享等

阅读推广活动。

6.3 特色服务

- 6.3.1 中心馆应根据党委政府的中心工作开展公共文化创新服务活动。
- 6.3.2 总馆指导分馆特色文化活动，根据地方特色文化资源，开展不同内容，不同类型的特色文化服务建设和特色文化服务品牌创建。
- 6.3.3 总分馆应实现图书资源分馆+社会组织+家庭藏书的聚合服务模式，提供最优质的服务方式。
- 6.3.4 总分馆应设置地方文献特色服务专区。

6.4 人员

- 6.4.1 每个分馆应配备至少1名固定的工作人员、2名文化志愿服务工作人员。
- 6.4.2 总馆应选派思想政治素质好，业务能力强的专业技术人员指导图书馆分馆业务工作。
- 6.4.3 总馆应当需根据《河南省志愿服务条例》要求，建设一支人数不少于20人的文化志愿者队伍，指导、推动分馆、服务点文化志愿者队伍建设。
- 6.4.4 总馆每年应组织对分馆工作人员的业务培训时间不少于5天。
- 6.4.5 分馆管理人员参加各类业务讲座、培训活动，每年应不少于3次。
- 6.4.6 总馆应指导各分馆分别培养2名~3名阅读推广人。
- 6.4.7 总馆组织分馆、服务点开展送文化下乡活动和下基层文化培训辅导活动，每年应不少于12次。

6.5 经费

- 6.5.1 中心馆免费开放经费应当按照国家要求落实，年度服务管理费用应逐年递增。
- 6.5.2 总馆免费开放资金和运营保障经费应列入县级政府年度一般性财政预算。乡镇（街道）分馆服务管理经费应当列入乡镇政府资金保障范围。
- 6.5.3 图书馆总分馆在县域内联合组织开展重大文化活动，政府应根据实际需要保障专项活动经费。
- 6.6.4 图书馆总分馆应重视多元投入，积极引导社会资本、民间资本等参与公共文化服务体系建设，参与总分馆建设。

7 服务监督

- 7.1 总分馆服务效能应围绕公共文化高质量发展、创新服务、数字化服务、品牌服务、群众满意度等重点指标，开展效能评估工作。
- 7.2 总分馆服务效能评估应每半年进行1次，评估结果应进行公示，接受群众监督并应用于年度目标考核体系。
- 7.3 总分馆服务效能评估应积极引入社会第三方开展公众满意度测评，满意度应不低于90%。

8 组织建设

总馆和分馆是统一整体，共同构成一个地区图书馆服务群，其业务指导必须集中于总馆，以保证工作流程的统一顺畅，保证服务水平和质量显著提高。

9 日常管理

- 9.1 总分馆制应当实行统一服务标识，统一发布平台，统一服务标准，统一辅导标准，统一效能评估管理机制。
- 9.2 应建立总分馆管理制度。实施“市级中心馆—县级总馆—乡镇分馆”分级管理制度，研究制定总分馆运行中文化服务供给、服务创新、服务效能等方面的管理方式，探索基层公共文化创新服务模式。

9.3 应建立图书馆总分馆工作绩效考评制度。

地方标准信息服务平台