

ICS 01.040.03

CCS A 10.19

DB4110

许 昌 市 地 方 标 准

DB4110/T 46—2022

文化馆管理服务规范

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

为提高文化馆服务质量，保持文化馆高质量建设发展，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。

本文件是文化馆服务条件、服务能力、服务监督、组织建设、日常管理的基本要求，是文化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

文化馆管理服务规范

1 范围

本文件确立了文化馆的术语和定义、总则、服务条件、服务能力、服务监督、服务建设和日常管理。

本文件适用于许昌市、县两级文化馆的管理服务。

许昌市、县两级工人文化宫、青少年宫、妇女儿童活动中心、科技馆等群众文化服务机构及社会力量举办的群众文化活动参照执行。

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。

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 50763 无障碍设计规范

JGJ/T 41 文化馆建筑设计规范

JGJ/T 136 文化馆建设标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

文化馆

市、县两级人民政府设立的、以组织群众文化活动、开展文化艺术教育培训、艺术创作和基层群众文化辅导为主要职能的公益性文化事业机构。

3.2

免费开放

为实现其工作职能，加强基层公共文化服务，文化馆实现无障碍、零门槛进入，公共空间设施场地实行免费开放，所提供的基本服务项目全部免费。

3.3

文化馆服务

文化馆根据服务职能开展的一系列旨在服务群众的文化活动，包括设施建设、经费保障、服务创新、绩效评估等在内的与服务相关的活动建设。

3.4

数字文化服务

以计算机、互联网、以及数字化信息采集、处理、存储和传输技术的文化的数字化共享。它是依托各公共组织与个体文化资源，利用 VR、AR 等 3D 数字技术以及互联网、大数据平台等实现文化传播的时空普及与内容升级，具备创新性、体验性、互动性的文化服务与共享模式。

3.5

流动服务

文化馆流动服务,是为远离地区或不便于到馆的群众提供的馆外文化服务。文化馆流动服务主要是开展送文化到乡村、社区、军营、校园及其他特殊群体集中的地方,文化馆流动服务以满足群众文化需求为目的,服务形式根据群众需求而定。

4 总则

- 4.1 文化馆是公共文化服务体系的重要组成部分。文化馆应采取各种有效措施履行其职能,不断提高服务能力,提升服务质量,促进文化馆事业高质量发展。
- 4.2 文化馆服务要坚持公益性、基本性、均等性和便利性的原则,文化馆应结合城乡文化广场、法制文化广场、公园绿地等公共活动空间开展文化活动。
- 4.3 文化馆的服务对象包括所有公众。应注意开展少年儿童、残障人士、老年人、城市低收入者、进城务工者、农村和边远地区等特殊群体的文化需求。
- 4.4 县级文化馆应按照国家要求开展文化馆总分馆制建设。
- 4.5 文化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。
- 4.6 文化馆服务应以人民为中心,保障人民群众基本文化权益,满足人民群众基本文化需求,规范文化馆的公共服务,提升文化馆服务效能,高质量推进各项工作。

5 服务条件

5.1 服务环境

- 5.1.1 文化馆的选址宜以方便使用、安全环保为原则,应选址在人口集聚、位置适中、交通便捷、环境及地质条件良好的地点,以便于为公众开展公共文化服务。
- 5.1.2 文化馆馆舍的建筑面积应根据其服务人口确定,可参照《文化馆建设用地指标》和《文化馆建设标准》执行,指标应达到部颁二级以上(含二级)标准。
- 5.1.3 文化馆的功能用房包括:群众活动用房、业务用房、管理用房和辅助用房。各类功能用房的使用面积比例可参照《文化馆建设标准》执行。
- 5.1.4 文化馆建筑的总平面布局应达到功能组织合理、动静分区明确、空间构成紧凑、日照通风良好。群众活动用房应包含:门厅、展览陈列用房、报告厅、排演场所、文化教室、计算机与网络教室(数字文化服务空间)、多媒体视听教室、舞蹈排练室、琴房、美术书法教室、图书阅览室等。
- 5.1.5 文化馆应分别设置音乐、舞蹈、戏曲、书法,美术、摄影、文学、非物质文化遗产等活动的排练、演出和培训场地,具备开展群众文化活动和作品创作的基本条件。
- 5.1.6 文化馆流动舞台车等设施设备应当开展常态化文化馆流动服务。
- 5.1.7 文化馆馆舍内外应设有无障碍设施,可参照 GB 50763 执行。
- 5.1.8 群众文化活动用房使用面积比例应不低于 76 %。
- 5.1.9 文化馆应设有室外文化广场。

5.2 标识

- 5.2.1 文化馆范围区域应在主体建筑设立明显的单位标识和导向标识。
- 5.2.2 文化馆入口处应设置场所布局图,应在醒目位置设置服务导向。
- 5.2.3 文化馆各楼层、活动厅室、功能用房等应设有醒目的服务标识。
- 5.2.4 文化馆应设置无障碍设施,并设置专用标识。
- 5.2.5 文化馆应保证消防设施完好,消防应急通道畅通,各通道应有明显的指引牌和应急指示牌。

5.3 设备

- 5.3.1 文化馆应配备计算机、照相机、摄像机、音乐制作设备以及网络设备、数字文化服务设备等。
- 5.3.2 文化馆应配备适合广场和室内舞台演出的灯光、音响等基本设备。
- 5.3.3 文化馆应配备包括绘画、书法、雕塑、非物质文化遗产在内展品的挂置、展示灯光等布展设备及相关系统。
- 5.3.4 文化馆应配备多媒体投影演示、视听播放、课桌椅、电教设备、远程培训等能满足培训活动所需的设备。
- 5.3.5 文化馆应配备流动文化车等流动文化设备。
- 5.3.6 文化馆根据当地文化特色和群众文化需求宜配备表演艺术、视觉艺术、民间工艺等开展艺术活动所需的相关设备,宜配备活动舞台、流动展览、娱乐器材、电影放映等设备。

5.4 环境要求

- 5.4.1 文化馆服务场所环境应做到整洁美观,室内舒适干净。室外活动场地应符合公共文化设施的环境要求。
- 5.4.2 环境布置应体现地方特色和文化传统。
- 5.4.3 室内公共场所环境、空气等要求应按 GB/T18883 执行。

5.5 人员

- 5.5.1 文化馆应根据建筑面积、使用功能、活动场地数量和实际工作量,从人民群众需求出发合理安排工作人员。
- 5.5.2 文化馆服务人员应做到:
 - 着装整齐、仪态端庄、用语文明、微笑服务、主动服务、热情服务;
 - 受过专业训练、具备良好的职业道德,在服务工作中应平等对待所有公众,尊重和维护读者隐私;
 - 挂牌上岗,服务热情,努力为群众提供准确高质量的信息。
- 5.5.3 文化馆应配备与其工作职责相适应的专业技术人员和管理人员。文化馆应配置音乐、戏剧、舞蹈、美术等文化艺术专业技术人员。
- 5.5.4 文化馆应为基层提供人员培训、艺术创作、技术指导等服务项目,按照有关文件规定,每年组织专业工作人员参加 5 天以上的业务培训、组织有关人员参加 50 h 以上网上学习培训。
- 5.5.5 市级文化馆属业务骨干深入农村和社区开展培训、辅导,人均每年不应少于 30 天。县级文化馆属业务骨干深入农村和社区开展培训、辅导,人均每年不应少于 20 天。
- 5.5.6 文化馆应定期组织相关工作人员定期参加调研与理论研究,每年不少于 2 次。
- 5.5.7 市文化馆和县区文化馆应根据工作需要和资源情况,分别建设 3 支~5 支的馆办文化团队,并经常组织开展丰富多彩的展演活动。对馆办文艺团队的组织建设和活动开展情况,应定期组织检查评估。
- 5.5.8 文化馆应导入志愿者服务机制,吸引社会文化艺术人才和社会公众参与文化馆志愿服务。根据《许昌市文化志愿服务管理办法》加强文化志愿者队伍建设。

5.6 资金

- 5.6.1 文化馆年度文化活动经费,包括人员经费、事业经费、重点文化活动经费、免费开放政府配套经费等等,应列入政府资金预算。
- 5.6.2 文化馆应根据每年的重点文化活动和规模的实际情况,作出文化活动经费的专项报告,政府财政部门应当单独列支。
- 5.6.3 政府应为管辖的文化馆分馆配备相应工作人员或提供人员保障资金,保障文化馆分馆服务人员满足服务需求。

6 服务能

6.1 管理制度

6.1.1 文化馆应制定和健全安全管理制度以及各项紧急应对预案和措施。

6.1.2 文化馆应明确工作人员职责，切实做好日常管理、设施维护、清洁消毒等工作，确保专室专用，保证设施正常使用、整洁卫生。

6.2 服务公示

6.2.1 文化馆应通过文化馆网站、公众号和场馆公示牌等形式，向全社会公示文化馆服务项目、服务内容、服务时间、服务地点等信息要素。公示位置和标识应醒目，内容更新应及时。

6.2.2 文化馆因维修等原因需要暂时闭馆，应经上级文化行政主管部门报备后，提前3天公告，特殊情况地震、暴雨、雷电等自然灾害应及时停止服务并发布公告。

6.3 基本服务

6.3.1 文化馆应结合本地实际，制定本地文化活动计划并组织实施。

6.3.2 县级文化馆应当在人口居住相对集中的乡镇（街道）、社区、新建居民小区，可根据资源情况，努力建设具有当地文化特色的文化分馆，以满足群众文化需求。

6.3.3 文化馆应立足当地特色文化资源如红色文化、三国文化、钧瓷文化、烟草文化、花木文化、中医药文化、非物质文化遗产，建设不同类型、内容丰富的数字文化资源库。

6.3.4 文化馆应围绕新时代文化工作的创新特点，开展创新服务，如流动服务、阵地服务、数字化服务、文化和旅游消费新场景等等。

6.3.6 文化馆应加强对地方特色文化文献资料的管理及运用。

6.3.7 文化馆、乡镇综合文化站应当与新时代文明实践中心深度融合，完善和拓展基层综合文化服务中心服务功能。

6.3.8 文化馆创新服务可结合老旧小区和厂房改造等，打造一批“小而美”的文化驿站、农村文化礼堂、文化广场等城乡新型公共文化空间。

6.3.9 文化馆应加强群众性文化活动品牌建设，支持、扶持具有地域特色的文化活动品牌，在品牌设计、人才培养、技术指导等方面提供全方位服务。

6.3.10 文化馆应围绕乡村振兴战略，创新文化服务方式，丰富文化内涵，根据群众需求，建设一乡一品、一镇一品、一街一品的特色文化分馆。建设乡村振兴示范样板，如“文化小镇”“特色文化村”“特色文化社区”等特色文化示范样板。

6.3.11 文化馆应当根据群众需求，运用现代科技智慧化产品赋能，建设一批“小而全”的公共文化服务空间，提供新型文化服务。

6.4 数字化服务

6.4.1 文化馆数字服务的基本服务功能应贴近时代需要和群众文化需求，打造数字化服务空间，建设城乡文化活动数字服务新场景。

6.4.2 文化馆应按照文旅部文化馆数字化建设要求和标准，努力提升数字化服务水平。建立面向人民群众的基层数字化平台，通过门户网站、APP客户端、微信公众号、微博平台等，推送线上线下的数字化文化服务。

6.4.3 文化馆应创新数字化服务方式，运用现代信息技术，建设数字文化体验新场景，开展云展览、云阅读、云视听，推动文化馆服务走上“云端”、进入“指尖”。

6.5 活动

6.5.1 文化馆应承担群众需要，提供各类文化服务活动，组织群众开展各类文化交流活动，指导群众文

艺团队建设、培育基层文化品牌和人才，提供具有时代特色、地域特色、优秀文化特色，群众耳熟能详，喜闻乐见的文化活动。

6.5.2 文化馆应开展面向各类群体的文化艺术活动，包括残疾人、老年人、留守儿童、外来务工人员等。

6.5.3 市级文化馆组织各类文化展演、展示、展览、集中培训等活动，活动时间每年应不少于 200 天。

6.5.4 文化馆应建立不同类别的馆办文化团队，充分展示文化活力和文化影响力。馆办文化团队应形成特色文化品牌，开展常态化培训、辅导、文化演出、志愿服务等文化服务活动。

6.5.5 市级文化馆每年建设基层文化活动服务示范点不少于 10 个。

6.5.6 市级文化馆应每年组织流动演出 12 场/馆以上，流动展览 10 场/馆以上。

6.5.7 县级文化馆应开展面向各类群体的文化艺术活动，组织各类文化展演、展示、展览、集中培训等活动每年应不少于 160 天。

6.5.8 县级文化馆应建立馆办文化团队，形成特色文化品牌，开展常态化培训、辅导、文化演出、志愿服务等文化服务活动。每年建设基层文化活动服务示范点不少于 6 个。每个文化活动服务示范点每年组织活动不应少于 1 次。

6.5.9 县级文化馆应每年组织流动文化演出 10 场以上。

6.5.10 县级文化馆应加强对县域内文化活动、文艺创作、文艺辅导、送戏下乡、队伍培训以及演出器材设备调配等方面的资源统筹，充分运用资源优势，活跃城乡文化生活。

7 服务监督

7.1 文化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 文化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 文化馆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

8.1 文化馆应负责管辖区域的年度群众文化工作计划、文化志愿服务组织、相关部门群众文化活动的指导、群众文化活动创新研究和数字化服务创新发展。

8.2 市级文化馆应履行相应职能，承担整个服务体系中活动协调、业务支持、人才培养、艺术创作、创新研究和数字化服务等职能。

9 日常管理

9.1 应建立完善的文化馆服务体系管理制度和协调机制，健全调查研究、工作例会、法人治理、绩效评估、年度计划和年报等相关制度。

9.2 文化馆管理制度应关注服务保障、服务供给、服务创新、服务效能等方面的创新服务制度建设。