

DB4110

许 昌 市 地 方 标 准

DB4110/T 26—2021

智慧阅读空间管理服务规范

地方标准信息服务平台

2021-11-30 发布

2022-01-10 实施

许昌市市场监督管理局 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 物业管理 1

 4.1 设施设备管理 2

 4.2 安全保卫 2

 4.3 环境卫生管理 2

5 运营保障 2

6 服务资源 2

 6.1 人力资源 2

 6.2 文献资源 3

7 服务效能 3

 7.1 服务内容 3

 7.2 服务对象 3

 7.3 开放时间 3

 7.4 服务效率 3

8 服务宣传 3

9 服务监督 3

 9.1 意见反馈 4

 9.2 投诉处理 4

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：许昌市质量技术监督检验检测中心、许昌市图书馆、河南省锅炉及压力容器检测研究院许昌分院。

本文件主要起草人：陈卫哲、李中平、陈 猛、刘 琳、张岳飞、刘瑞蓉、刘亚豪。

本文件为首次发布。

地方标准信息服务平台

智慧阅读空间管理服务规范

1 范围

本文件规定了智慧阅读空间的术语和定义、物业管理、运营保障、服务资源、服务效能、服务宣传、服务监督。

本文件适用于许昌市建成区智慧阅读空间。其他智慧阅读空间可参考执行。

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

智慧阅读空间

在人口集中、交通便利，环境相对安静、符合安全、卫生及环保标准的区域，以自助实体图书馆为基础而创建的集图书通借通还、阅读、读者交流、信息查询、志愿服务等功能于一体的自动智能管理阅读服务体。

3.2

服务资源

智慧阅读空间开展服务过程中所需要的物力、财力、人力等各种物质要素，主要包括硬件资源、人力资源、文献资源和经费资源。

3.3

服务效能

智慧阅读空间投入的各项资源在满足读者和用户需求中体现的能力和效率。

3.4

服务宣传

智慧阅读空间形象展示、信息公示、信息检索等活动。

3.5

服务保障

智慧阅读空间正常运行所需的物流配送、设备维护、卫生保洁、安全防范等能力。

3.6

通借通还

智慧阅读空间服务体系内，读者可在提供服务的任意馆自由借还图书，不受地理位置限制，实现文献资源利用效能最大化。

4 物业管理

4.1 设施设备管理

- 4.1.1 智慧阅读空间外观应完好、整洁，无乱贴、乱涂、乱画现象。
- 4.1.2 智慧阅读空间内外部各类标牌、标识、提示语应统一、完整，无破损、褪色现象。
- 4.1.3 智慧阅读空间内书架、桌椅和地板、天花板等各类服务设施设备应能正常使用且外观完好。
- 4.1.4 智慧阅读空间的招牌灯箱、亮化灯、照明灯、应急灯，应能正常运行，外观完好。
- 4.1.5 智慧阅读空间各项公用设备良好，强、弱电网络系统应定期保养，无安全隐患。
- 4.1.6 消防设施设备配备齐全、摆放位置醒目，可随时启用；消防疏散通道应畅通，无火灾等安全隐患。

4.2 安全保卫

- 4.2.1 智慧阅读空间通过远程控制系统对空间内各项设施设备进行管理。
- 4.2.2 智慧阅读空间应制定应急处理方案，保证遇有故障时，维修人员在规定时间内到达现场抢修。
- 4.2.3 制定安保措施。

4.3 环境卫生管理

- 4.3.1 智慧阅读空间内清洁设施配备完善。
- 4.3.2 智慧阅读空间内垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀。
- 4.3.3 智慧阅读空间内外保持清洁，书架、桌椅、各种设施设备整洁无灰尘、无乱贴、乱画现象，室内无纸屑、烟头等废弃物。

5 运营保障

智慧阅读空间运行保障由所在辖区文化管理部门负责：

- a) 卫生保洁、安全防范、常规业务等日常管理工作；
- b) 建立定期巡检制度，按时保质巡检；
- c) 建立应急保障措施，收到故障反馈后，应及时响应，保证设备正常运行。

6 服务资源

6.1 人力资源

- 6.1.1 智慧阅读空间应配备必要的管理人员和设备维护人员（安全人员）。
- 6.1.2 智慧阅读空间管理人员经市图书馆岗前教育培训合格后方能上岗。培训内容包括：
 - a) 智慧阅读空间工作流程、自助借还机操作系统、图书整架、门禁等安防设备常规问题处理等；
 - b) 智慧阅读空间物业管理相关要求，明确管理职责、任务及相关注意事项。
- 6.1.3 管理人员负责：
 - a) 所在阅读空间的日常运行，包括图书上架、下架，书架整理；
 - b) 受理读者的日常咨询、读者意见收集整理；
 - c) 指导读者办理读者证、使用借阅机、查找图书；
 - d) 及时处理读者投诉；
 - e) 维护场馆秩序；
 - f) 接收配送的图书；

- g) 管理指导志愿者；
- h) 阅读空间环境卫生保洁等。
- 6.1.4 设备维护人员（安全人员）负责：
 - a) 智慧阅读空间内自助设备、灯具、空调等设施设备一般故障与维修；
 - b) 智慧阅读空间的安全保卫工作。
- 6.1.5 管理人员应具备良好的职业道德，在读者服务工作中应平等对待所有公众，尊重和维护读者隐私。
- 6.1.6 智慧阅读空间管理人员须挂牌上岗，仪表端庄，文明用语，为读者提供准确全面的信息服务。
- 6.1.7 智慧阅读空间可建立长期有效的志愿者服务机制，吸引更多的公益机构和社会人员加入志愿者队伍。

6.2 文献资源

- 6.2.1 智慧阅读空间应配备不少于 3000 册的纸质图书和不少于 3000 种电子图书、报刊。
- 6.2.2 智慧阅读空间的馆藏结构应根据选址及服务区域内居民生活、阅读习惯进行调整。
- 6.2.3 智慧阅读空间馆藏图书应统一采购、加工及物流配送。智慧阅读空间管理人员负责图书的接收、流转、分类上架。

7 服务效能

7.1 服务内容

智慧阅读空间为读者免费提供文献自助借还服务、阅览服务、阅读推广服务、便民服务及学雷锋志愿服务等。

7.2 服务对象

智慧阅读空间面向社会免费开放，并向社会特殊群体提供均等化服务。

7.3 开放时间

智慧阅读空间每周开放时间不应少于 91 h，特殊情况实时调整开放时间。

7.4 服务效率

- 7.4.1 智慧阅读空间图书、报刊应及时分类、更新、上架。
- 7.4.2 智慧阅读空间每季度统计一次图书外借量、人流量等服务数据。
- 7.4.3 智慧阅读空间应通过宣传报道、开展阅读活动等形式，提升服务效能。

8 服务宣传

- 8.1 智慧阅读空间应在本区域内显著位置向读者公示有关服务范围、服务内容、开放时间、读者须知、办证须知、借阅规则等信息。
- 8.2 如遇突发事件需临时闭馆或关闭部分区域、暂停部分服务的，应及时向读者公告。
- 8.3 智慧阅读空间应通过微信公众号、网站等提供图书检索、信息咨询、需求反馈等服务。

9 服务监督

9.1 意见反馈

智慧阅读空间应在区域内显著位置设立读者交流区，收集读者建议意见、图书荐购等信息。

9.2 投诉处理

9.2.1 智慧空间管理人员应接受服务对象的现场投诉、电话投诉、网上投诉和信函投诉。

9.2.2 智慧空间主管部门应对投诉进行分类受理，并及时答复处理意见。

地方标准信息服务平台