ICS 01.040.03

CCS A 10.19

|  |
| --- |
|  |

DB4110000

许昌市地方标准

DB 4110/T ××××—××××

|  |
| --- |
|  |

许昌市图书馆服务规范

（征求意见高）

|  |
| --- |
|  |
|  |

×××× -××-××发布

××××-××-××实施

许昌市市场监督管理局 发布

目 录

目 录

[前 言 I](#_Toc86141298)

[引 言 III](#_Toc86141299)

[1 范围 1](#_Toc86141300)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc86141301)

[3 术语和定义 1](#_Toc86141302)

[4 总则 2](#_Toc86141303)

[5 服务条件 2](#_Toc86141304)

[6 服务能力 3](#_Toc86141305)

[7 服务监督 5](#_Toc86141306)

[8 组织建设 5](#_Toc86141307)

[9 日常管理 5](#_Toc86141308)

前  言

本标准按照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。

本标准由许昌市文化广电和旅游局提出并归口。

本标准起草单位：上海格物文化发展研究院。

本标准主要起草人：符湘林、来其发、赵全宜、郝 玉、张可睿、刘 阳、汪 菲、朱冰清、胡晶晶。

本标准为首次发布。

引  言

本标准制定的主要目的是保持“国家公共文化服务体系示范区”的示范性和示范区创新活力。标准力求按照国家“十四五”时期公共图书馆服务创新目标，全面适应新时代群众的文化阅读需求，丰富图书馆建设的重要内容，践行社会主义核心价值观，规范图书馆服务行为，活跃城乡居民文化生活，提升公共文化服务效能，引领时代风尚，构筑社会主义核心价值观新高地。

本标准是公共图书馆服务条件，服务能力，服务监督的基本要求，是图书馆公共文化服务创新发展的重要依据。

许昌市公共图书馆服务标准

1 范围

本标准确立了公共图书馆公共文化建设和服务必须具备的三个要素：一是“服务条件”，包括政府应提供的设施保障、人员保障、资金保障等；二是“服务能力”，包括公益性服务单位按照《中华人民共和国公共文化服务保障法》《中华人民共和国公共图书馆法》的规定开展工作，图书馆服务创新等；三是“服务监督”标准，包括评估与监督，监督图书馆服务质量、服务创新、群众满意度等。

本标准适用于许昌市县两级公共图书馆的服务管理。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建设的图书馆（室）参照执行。

2 规范性引用文件

下列标准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。

建标108-2008 公共图书馆建设标准

建标[2008]74号 公共图书馆建设用地指标

GB/T28220-2011（所有部分）公共图书馆规范

《中华人民共和国公共文化服务保障法》

《中华人民共和国公共图书馆法》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 公共文化服务

公共文化服务是由政府主导、社会力量参与，以满足全体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。

3.2 公共图书馆

公共图书馆是公共文化服务体系建设的一项重要内容。由各级人民政府投资兴办、或由社会力量捐资兴办的向社会公众免费开放的图书馆,是具有文献信息资源收集、整理、存储、传播、研究和服务等功能的公益性公共文化与社会教育设施。

3.3 全民阅读

“全民阅读”活动是党的十八大作出的一项重要战略部署，“全民阅读”是公共文化服务的一项重要内容，是贯彻落实《全民阅读促进条例》的重要举措，通过“全民阅读”活动，保障公民的基本阅读权利，提高公民的思想道德素质和科学文化素质，培育和践行社会主义核心价值观，传承中华优秀传统文化，推动社会文明程度显著提高。

3.4 图书馆数字服务

图书馆数字服务指以计算机、互联网以及数字化视频信息采集、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、3D等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 图书馆流动服务

图书馆流动服务，是为远离[公共图书馆](https://baike.baidu.com/item/%E5%9B%BE%E4%B9%A6%E9%A6%86/345742" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%B5%81%E5%8A%A8%E5%9B%BE%E4%B9%A6%E9%A6%86%E6%9C%8D%E5%8A%A1/_blank)不便于到馆的读者及潜在读者提供的馆外阅读、文化服务。汽车公共图书馆是[流动公共图书馆](https://baike.baidu.com/item/%E6%B5%81%E5%8A%A8%E5%9B%BE%E4%B9%A6%E9%A6%86/7353542" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%B5%81%E5%8A%A8%E5%9B%BE%E4%B9%A6%E9%A6%86%E6%9C%8D%E5%8A%A1/_blank)服务的重要方式之一，它又称流动图书车，一般用装有[书架](https://baike.baidu.com/item/%E4%B9%A6%E6%9E%B6" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%B5%81%E5%8A%A8%E5%9B%BE%E4%B9%A6%E9%A6%86%E6%9C%8D%E5%8A%A1/_blank)和借[书桌](https://baike.baidu.com/item/%E4%B9%A6%E6%A1%8C" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%B5%81%E5%8A%A8%E5%9B%BE%E4%B9%A6%E9%A6%86%E6%9C%8D%E5%8A%A1/_blank)等设备的[汽车](https://baike.baidu.com/item/%E6%B1%BD%E8%BD%A6" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%B5%81%E5%8A%A8%E5%9B%BE%E4%B9%A6%E9%A6%86%E6%9C%8D%E5%8A%A1/_blank)，将公共图书馆的部分文献资源送到场馆服务覆盖不到的区域，供读者阅览。

4 总则

4.1 图书馆是公共文化服务体系的重要组成部分。图书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,促进图书馆事业全面协调可持续发展。

4.2 图书馆服务应坚持公益性、基本性、均等性和便利性的原则,图书馆应结合“全民阅读”活动、城市书房建设、农家书屋等公共活动空间开展特色阅读活动。

4.3 图书馆的服务对象包括所有公众。应注意满足未成年人、老年人，残障人士等特殊群体的阅读需求。

4.4 县级图书馆应按照国家要求开展图书馆总分馆制建设。

4.5 图书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 严格贯彻落实中央、省委和市委的决策部署，规范图书馆的公共服务，提升公共文化服务效能，高质量推进图书馆事业的健康发展。

4.7 图书馆服务除执行本标准规范外，还应遵守其它国家标准。

5 服务条件

5.1 服务环境

5.1.1 公共图书馆设施建设应达到部颁二级以上标准。

5.1.2 公共图书馆改建、扩建和新建馆舍应纳入地方公共设施建设规划，具体标准按《公共图书馆建设用地指标》和《公共图书馆建设标准》执行。

5.1.3 公共图书馆应开展“智慧阅读空间”建设工程，并纳入公共文化服务管理体系。

5.1.4 公共图书馆应开展数字服务。

5.1.5 公共图书馆应设置无障碍专用通道。

5.1.6 公共图书馆应按照创建全国文明城市、国家园林城市，国家卫生城市的创建指标要求进行运营管理，公共图书馆馆舍内外环境优美，整洁卫生，管理制度清晰，功能分区科学合理，引导服务标识明确，书报刊整理上架及时，营造宾至如归的阅读环境。

5.2 标识

5.2.1 图书馆范围区域应在主体建筑外设立明显的单位标识和导向标识。

5.2.2 图书馆入口处应设置场所布局图，应在醒目位置设置服务导向标识。

5.2.3 图书馆各楼层、活动厅室、功能用房等应设有醒目的服务标识，标示清晰。

5.2.4 图书馆各消防通道应有醒目标识和应急疏散指示牌。

5.3 设备

5.3.1 公共图书馆应配备一定数量的计算机供读者使用。各级政府应支持公共图书馆配备与经济和技术发展水平相适应的信息技术设备。所需计算机数量应参考GB/T28220-2011公共图书馆规范。

5.3.2 公共图书馆阅览室的信息点设置应不少于阅览座位的30%,电子阅览室的信息点设置应多于阅览座位数。

5.3.3 公共图书馆应提高数字化服务能力，设置电子阅览室，提供集互联网及政务信息查询、网络通讯、休闲娱乐及培训于一体的综合服务。

5.3.4 公共图书馆应围绕数字技术的创新发展和新时代群众文化需求，创新建设“沉浸式”数字文化服务新场景。

5.3.5 公共图书馆应配备至少1台流动服务车或以社会化方式配置流动服务设备，开展常态化阅读流动服务活动，每年下基层的流动服务次数不低于50次/馆。

5.4 文献资源

5.4.1 公共图书馆藏书量、中心城区人均占有图书量、 阅读量、到馆率、借阅率等五项指标应达到或高于国家第四批示范区创建验收标准和最近一次示范区督查评估标准。

5.4.2 公共图书馆应按照国家“十四五”文化和旅游发展规划，国家“十四五”公共文化专项规划要求，构建互联互通的公共图书馆数字服务平台，支持数字阅读产品开发和数字资源存储技术运用。

5.4.3 公共图书馆可用数字资源应在20TB以上。

5.4.4 公共图书馆应围绕三国文化、红色文化等当地特色文化资源，建设不同形式、特色鲜明的专题阅读区域**。**

5.4.5公共图书馆应建立党建图书馆或党建图书阅览专区，提供党性学习资料阅览借阅。

5.4.6 公共图书馆应加强对地方文献的征集，形成具有地方特色的馆藏体系或专藏系列。

5.5 人员

5.5.1 公共图书馆服务人员应满足以下要求：

——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读者,尊重和维护读者隐私；

——挂牌上岗,热忱并努力为读者提供准确全面的信息服务。

5.5.2 公共图书馆的人员应按照实际服务需求进行合理配置，其中专业技术人员不得少于70%，行政人员、工勤人员不得高于17%和13%。

5.5.3 公共图书馆配置人员不能满足服务需求时，可采取政府购买服务的方式，向社会公开招聘服务人员，以满足服务需求。

5.5.4 公共图书馆应定时对图书管理人员开展业务技能培训工作，每年不少于2次。市县级图书馆工作人员每年培训时间不少于15天，乡镇街道、村社区图书室工作人员每年培训时间不少于5天。

5.5.5 公共图书馆可向社会招募文化志愿者，开展阅读服务工作。

5.6 资金

5.6.1 公共图书馆保障资金应列入政府财政预算，逐年递增。

5.6.2 地方财政应保障图书馆免费开放资金和运行经费。（可以和上一条合并）

5.6.3 公共图书馆在承担政府组织的重大文化活动或传统节日活动时，财政部门应安排专项文化活动经费，保障基层文化活动的正常进行。

6 服务能力

6.1 管理制度

6.1.1 公共图书馆工作人员应遵守《中国公共图书馆职业道德准则》《中国图书馆员职业道德准则(试行)》。

6.1.2 应按照《河南省公共图书馆考评办法》，规范公共图书馆工作人员的服务行为，形成规范化的服务形象。

6.1.3 应根据文化部《文化志愿服务管理办法》，制订《许昌市公共图书馆行业文化志愿服务管理制度》，建设一支参与广泛、内容丰富、形式多样、机制健全的文化志愿服务队伍。

6.2 服务公示

6.2.1 公共图书馆服务项目、服务内容、服务时间、服务地点等信息要素应进行公示。

6.2.2 公共图书馆免费开放，应通过公共图书馆网站、公众号和场馆公示牌等形式，向全社会进行公示，公示位置和标识应醒目，内容更新应及时。

6.2.3 因故需暂时闭馆，应经上级文化行政主管部门同意后，提前一周向读者公告(特殊情况除外)。

6.3 基本服务

6.3.1 公共图书馆设施免费开放，基本服务项目健全。应提供一些基本的免费服务，如免费停车、免费开水供应、免费存包、免费医药、免费老花镜借用、免费自习室等等。

6.3.2 公共图书馆应开展特色项目服务，服务的内容及方式更加方便群众。如设立图书漂流站、实现图书资源分馆+社会组织+家庭藏书的聚合服务模式等，提供优质服务方式。

6.3.3 公共图书馆应做好对各类特色图书室的指导服务工作。

6.3.4 公共图书馆的基本服务应包括为读者免费提供多语种、多载体的文献借阅服务。

6.3.5 公共图书馆应加强古籍保护工作，开设古籍阅览室，为读者提供古籍文献阅览、古籍文献资料查询等服务。

6.3.6 将“农家书屋”纳入图书馆总分馆管理范围。

6.3.7 公共图书馆应加强对特色文化乡镇，特色文化村、文化中心户等服务群体的服务指导工作，适时提供公共文化产品和服务。

6.3.8 公共图书馆应大力发展云展览、云阅读、云视听，推动公共图书馆服务走上“云端”、进入“指尖”。

6.4 特色服务

6.4.1 公共图书馆应设置综合服务台，提供读者阅读咨询、办理借阅证、志愿服务、失物招领、意见征集等服务。

6.4.2 公共图书馆应提供母婴室服务、盲人阅读专区等特色服务。做好特色服务日常管理、设施维护、清洁消毒等工作。

6.4.3 公共图书馆应建设为老年人、儿童、残疾人等特殊群体服务的服务区域，配备相应的服务设施设备。

6.4.4 应开设少儿借阅室，提供未成年人心理咨询服务，集“借、阅、藏、咨询、导读”于一体，开展爱国主义教育等活动。开设亲子阅览室，开展亲子阅读、幼儿朗诵会等亲子活动。

6.4.5 应设置地方文献室，广泛征集地方文献，提供地方志、行业志、地方及行业年鉴、地方主要会议文献、各种统计资料及具有浓郁地方特色的文艺作品等地方出版物查询、阅览服务。

6.5 活动

6.5.1 公共图书馆应开展以提高公民科学文化素质为目的的培训活动，开展形式多样的图书阅读宣传推介活动，举办报告会、讲座、展览、学术交流等活动，开展读者活动次数每年不少于40次。

6.5.2 公共图书馆可根据当地情况设置各类阅读空间，举办国学讲座、传统文化课程、国学展览等活动，宣传普及国学知识，传承优秀传统文化，每年不少于3次。进行传统文化体验，经典诵读、国学普及、礼乐教育、道德实践和传统艺术学习，传承优秀传统文化。

6.5.3 公共图书馆应积极开展全民阅读活动，积极培育领读者、阅读推广人、阅读活动组织。组织开展丰富多彩的阅读推广活动，加强与读者互动。

6.5.4 公共图书馆应围绕三国文化、红色文化、乡村文化等地方文化特色，打造以阅读为主题的文化品牌活动，活跃城乡文化生活。

7 服务监督

7.1 图书馆应按照“国家公共文化服务体系示范区创建标准”“国家公共文化服务体系示范区创新发展管理办法”“国家公共文化服务体系示范区公共文化服务体系绩效评价指标”“国家公共文化服务体系示范区创新发展过程管理评价指标”要求，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 图书馆服务效能评估应每半年进行一次， 评估成果应进行公示，接受群众监督并应用于年度目标考核体系。

7.3 图书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900%。

8 组织建设

8.1 市级公共图书馆应负责指导县级（市、区）公共图书馆业务管理工作。

8.2 市县两级公共图书馆应制定年度工作计划，包括人才培训、创新研究等工作。

9 日常管理

9.1 应建立完善的图书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、绩效评估等相关制度。

9.2 市级图书馆服务管理要实行法人理事会管理制度，县级图书馆服务管理创新开可根据实际情况进行探索实践。

9.3 图书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。