

国家标准《公共图书馆服务规范》征求意见稿

修订说明

一、工作简况

1、任务来源

《公共图书馆服务规范》（GB/T28220-2011）（以下简称：《规范》）的修订工作是由国家市场监督管理总局标准技术管理司委托下达，全国图书馆标准化技术委员会和上海图书馆（上海科学技术情报研究所）作为受托方的 2019 年度国家标准修订项目计划。项目计划号 20194447-T-357，归口管理单位为全国图书馆标准化技术委员会，牵头研制单位为上海图书馆（上海科学技术情报研究所）。

2、主要工作过程

2.1、预研阶段（2018 年 2 月至 8 月）：

经全国图书馆标准化技术委员会委托，上海图书馆（上海科学技术情报研究所）（以下简称：上海图书馆）作为现行《规范》制订主要起草单位启动标准修订的预研工作。2018 年 2 月底，《规范》修订工作启动，组建《规范》修订工作小组（以下简称：工作小组）。工作小组由上海图书馆陈超馆长任组长，上海图书馆研究室主任马春、上海图书馆协调辅导处处长葛菁担任副组长，组员包括上海市图书馆学会秘书长、《图书馆杂志》常务副主编金晓明，《上海文化年鉴》编辑部主任周玉红，公共文化服务体系研究专家华东师范大学教授金武刚，上海图书馆研究室研究馆员陈顺忠、副研究馆员曲蕴，上海图书馆东馆筹建办馆员樊佳怡，上海市图书馆行业协会馆员张晓文。为了使修订工作能兼顾到东、南、中、西部等各经济区域图书馆的发展水平，充分考虑省级、市级以及县级图书馆发展，起草合作单

位除 2011 版的 2 家（浙江图书馆、长春市图书馆）外，又新增甘肃省图书馆、广州市图书馆 2 家，共 4 家公共图书馆参与起草工作。

2018 年 3 月至 4 月，工作小组深入开展文献调研，期间访谈了现行《规范》制订的主要起草和组织者王世伟教授，了解标准制订过程和遇到的焦点问题以及修订工作中应关注的切入点。同时，工作小组还对同期进行的《公共图书馆业务规范》编制项目组就该项目的组成、性质、进展、规划、难点等情况进行了解。根据第一阶段的访谈和文献调研，工作小组汇总各方意见形成《规范》修改意见初稿。

2018 年 4 月至 5 月，工作小组将《规范》修改意见初稿向 4 家合作起草单位进行首轮意见征询。《规范》修改意见初稿以表格形式，逐条标注，包括原章条号、原条款内容、修订内容、修订依据及合作馆意见反馈等栏目。4 家合作馆对于此项修订工作给予了高度重视和积极反馈，各馆围绕着意见征询表以函询、规范修订专题座谈会等各种形式组织好对本区域内各级公共图书馆调研和意见征询，及时将各专家意见汇总并完成《规范》修订情况征询表，各地专家在反馈意见中提出了宝贵建议和研究思路。根据首轮合作馆的回复意见，工作小组将首轮意见征询的回复汇总后提交王世伟、吴建中、巫志南、范并思、金武刚、司颖等上海地区专家作进一步征询。

2018 年 5 月至 8 月，工作小组共收到各类建议 160 余条，并对现行《规范》文本逐条审核，召开了两次专题研讨会，于 8 月中旬形成《规范》修订审议稿后再次发送至四家合作馆和上海地区专家作第二轮意见征询。第二轮意见征询反馈中，各合作馆及上海地区专家对《规范》修订审议稿内容达成一致。

2.2、正式研究阶段（2020 年 2 月至 6 月）：

受新冠肺炎疫情影响，2020 年 4 月，国家市场监督管理总局标

准技术管理司和全国图书馆标准化技术委员会、上海图书馆（上海科学技术情报研究所）正式签订标准修订项目协议书。4月21日，工作小组召开会议，研究推进修订工作，鉴于2018年预研阶段已取得了良好的工作基础，会议明确在前期《规范》修订审议稿的基础上，着重补充2019年后国家及各地相关立法和标准制定情况的文献调研并适时补充进修订稿中；其次，考虑到新冠肺炎疫情影响，建议增加新形势下图书馆公共卫生等有关内容。随后，工作小组按照分工对《规范》文本进行逐一核实、补充。6月9日，工作小组再次召开会议，会议邀请全国图书馆标准化技术委员会副主任委员、上海图书馆副馆长周德明和上海图书馆副馆长刘炜参加会议，工作小组按照分工对《规范》文本建议修订内容进行了逐一交流汇报，与会专家提出了意见建议。6月16日，修订稿统稿完成，发送4家合作起草单位和巫志南、王世伟、金武刚等上海地区专家征求意见建议，利用一周时间汇总各方意见后，6月下旬向全国图书馆标准化技术委员会提交规范修订稿及编制说明。

二、修订原则和修订主要内容

1、修订原则

标准化是现代化图书馆科学管理的一个重要手段，是提高图书馆工作水平的重要因素之一，也是图书馆实现数字化、现代化转型的必要前提。近年来，随着《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》先后颁布并实施、第六次全国县级以上公共图书馆评估工作的推进，都对公共图书馆管理、服务、业务等多角度提出了标准化的要求。《公共图书馆服务规范》在全新的发展形势下需要进一步修订完善，特别在数字服务、总分馆建设、法人治理

结构改革、地方文献资源建设等方面需要进一步加强。修订中，工作小组通过走访图书馆专家、考察各级公共图书馆等方式，广泛听取各方意见建议。此次修订遵循了契合性、前瞻性和操作性三个原则。

1.1、契合性

《规范》修订内容及修订过程应遵循《中华人民共和国文化服务保障法》、《中华人民共和国公共图书馆法》等法律、法规。

1.2、前瞻性

在现行法律法规框架内，《规范》修订要兼顾国内外公共图书馆服务发展新趋势、新动向，补充必要的前瞻性内容，但不宜随意超越或过度超前。

1.3、操作性

《规范》修订是与图书馆服务密切相关且需要将内容、指标进行具体化规定，相关指标严格参照《公共图书馆评估指标》等标准，以体现规范的操作性。

2、修订主要内容

（见附表）

三、主要试验（或验证）的分析

无

四、采取国际标准和国外先进标准的程度，以及与国际、国外同类标准水平的对比情况，或与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况

《规范》的修订引用了一系列与公共图书馆服务相关的国家标准、行业标准，如：

GB/T10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 13191-2009/ISO2789:2006 信息与文献 图书馆统计

GB/T 35660.1 信息与文献 图书馆射频识别（RFID） 第1部分：
数据元素及实施通用指南

GB 9669 图书馆、博物馆、展览馆卫生标准

GB 37487-2019 公共场所卫生管理规范

GB 37488-2019 公共场所卫生指标及限值要求

GB/T 36719-2018 图书馆视障人士服务规范

GB/T 39720-2018 公共图书馆少年儿童服务规范

WH/T 47-2012 图书馆数字资源统计规范

WH/T 70.1-2015 公共图书馆评估指标第1部分：省级图书馆

WH/T 70.2-2015 公共图书馆评估指标第2部分：市级图书馆

WH/T 70.3-2015 公共图书馆评估指标第3部分：县级图书馆

WH/T 71 图书馆参考咨询服务规范

WH/T 76 流动图书车车载装置通用技术条件

WH/T 87.1-2019 公共图书馆业务规范 第1部分：省级公共图书馆规范

WH/T 87.2-2019 公共图书馆业务规范 第2部分：市级公共图书馆规范

WH/T 87.3-2019 公共图书馆业务规范 第3部分：县级公共图书馆规范

JGJ38 图书馆建筑设计规范

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

规范修订期间，起草组经过了大量文献调研。其中对国内外公共图书馆服务标准进行对比研究，主要是以美国、英国、澳大利亚等国为主要研究对象，对其指标项的设立、有具体指标值的则研究该值与我国现行指标的差距，是否需要调整等进行仔细的研究和探讨；研读国际图联公共图书馆服务发展指南、发展规划等报告，跟踪国内外关于图书馆服务方面的最新理念和举措，以便补充必要的前瞻性内容；收集《公共图书馆服务规范》2011 年 12 月 30 日发布以来国内应用情况反馈等以及我国的《公共图书馆评估指标》系列标准。通过上述基础工作，贯彻遵循《公共图书馆法》的准则，从实际运行情况出发，充分考虑到国情和各地区发展的不平衡，对本规范的指标设立进行了增删与合并，对具体指标值做了适当调整。详见附件条款修订一览表。

五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

《规范》的修订内容及修订过程遵循了《中华人民共和国文化服务保障法》、《中华人民共和国公共图书馆法》等法律、法规，与强制性国家标准没有冲突。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

目前，没有分歧意见。

七、国家标准作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议

现行《公共图书馆服务规范》（GB/T28220-2011）为推荐性国家标准。修订版也将延续为推荐性国家标准。

八、贯彻国家标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法等内容）

建议标准实施后由全国图书馆标准化技术委员会牵头组织对各级公共图书馆宣讲，以使各级公共图书馆能对《规范》修订内容了解，助推标准的贯彻实施。

九、废止现行有关标准的建议

由于此次《规范》为修订版，所以建议此标准审核通过并开始实施之日，废止现行《规范》（GB/T28220-2011）。

十、其他应予说明的事项

无

附件：《公共图书馆服务规范》修订条款一览表

标准起草组

2020年6月24日

附件

《公共图书馆服务规范》条款修订一览表

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
1 范围	本标准规定了图书馆服务资源、服务效能、服务宣传、服务监督与反馈等内容。	1 范围	本标准规定了图书馆服务资源、服务效能、服务宣传、服务监督与评价等内容。	与规范第 8 部分“服务监督与评价”对应。	
	本标准适用于县（市）级以上公共图书馆。街道、乡镇级公共图书馆以及社区、乡镇级公共图书馆以及社区、乡村和社会力量办的各类公共图书馆基层服务点参照执行。		本标准适用于县（市）级以上公共图书馆。街道、乡镇和社会力量设立各类公共图书馆以及社区、乡村和社会力量设立的各类公共图书馆基层服务点参照执行。	考虑新形势下社会力量举办的各类公共图书馆。	
2 规范性引用文件	下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。	2 规范性引用文件	无修订		

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
	GB/T10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号		修订为：GB/T10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号	根据 GB/T1001.1 的2012年 修订，作相 应的修改	
	GB/T13191 信息与文献 图书馆统计 (GB/T 13191-2009, ISO2789:2006, IDT)		无修订		
	原无		新增为：GB/T 35660.1 信息与文献 图书馆射频识别(RFID) 第1部 分：数据元素及实施通用指南	《公共图书 馆法》第八 条国家鼓励 和支持发挥 科技在公共 图书馆建 设、管理和 服务中的作 用，推动运 用现代信息 技术和传播 技术，提高	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				公共图书馆的服务效能。	
	原无		新增为：GB9669 图书馆、博物馆、展览馆卫生标准	与本《规范》第5条中涉及的馆舍的章条配套	
	原无		GB37487-2019 公共场所卫生管理规范	与本《规范》第5条中涉及馆舍的章条配套	
	原无		GB37488-2019 公共场所卫生指标及限值要求	同上	
	原无		GB/T36719-2018 图书馆视障人士服务规范	同上	
	原无		GB/T39720-2018 公共图书馆少年儿童服务规范	同上	
	原无		新增为：WH/T47-2012 图书馆数字资源统计规范	与本《规范》第5-6条中所涉及数字资源的章条	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				配套	
	原无		新增为：WH/T 70.1-2015 公共图书馆评估指标第1部分：省级图书馆	与本《规范》第5-8条中所涉及到的指标配套	
	原无		新增为：WH/T 70.2-2015 公共图书馆评估指标第2部分：市级图书馆	与本《规范》第5-8条中所涉及到的指标配套	
	原无		新增为：WH/T 70.3-2015 公共图书馆评估指标第3部分：县级图书馆	与本《规范》第5-8条中所涉及到的指标配套	
	原无		新增为：WH/T 71 图书馆参考咨询服务规范	与本《规范》第6条服务效能中的参考咨询服务配套	
	原无		新增为：WH/T 76 流动图书车车载装置通用技术条件	与本《规范》第6条服务效能中的流	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				动服务配套	
	原无		WH/T 87.1-2019 公共图书馆业务规范 第1部分：省级公共图书馆规范	与本《规范》第5-8条中所涉及到的指标配套	
	原无		WH/T 87.2-2019 公共图书馆业务规范 第2部分：市级公共图书馆规范	同上	
	原无		WH/T 87.3-2019 公共图书馆业务规范 第3部分：县级公共图书馆规范	同上	
	建标 108-2008 公共图书馆建设标准		无修订		
	建标【2008】74号 公共图书馆建设用地指标		无修订		
3 术语和定义	下列术语和定义适用于本文件。				
3.1 公共图书馆 (public library)	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开放的图书馆	3.1 公共图书馆 (public library)	修订为：向社会公众免费开放，收集、整理、保存文献信息并提供查	《公共图书馆法》第二	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
	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。	library)	询、借阅及相关服务，开展社会教育的公共文化设施。分政府举办和社会力量举办两类。	条 本法所称公共图书馆，是指向社会公众免费开放，收集、整理、保存文献信息并提供查询、借阅及相关服务，开展社会教育的公共文化设施。 《公共图书馆法释义》一书 P23 公共图书馆分类中：根据《公共图书馆法》第四	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				条，公共图书馆分为两类，一类是政府举办的，另一类是社会力量举办的。	
3.2 公共图书馆服务(public library service)	公共图书馆通过各类资源和自身专业能力满足公众日益增长的对知识、信息及相关文化活动需求的工作。		修订为： 公共图书馆（3,1）通过各类资源和自身专业能力满足社会公众日益增长的对知识、信息及相关文化活动需求的工作。	对公众、大众等遵循《公共图书馆法》统一为社会公众。根据术语定义规范在术语定义的文本中已经定义过的需要标出出处。	
3.3 服务资源（service）	公共图书馆在开展服务过程中所拥有的物力、财力、人力等各种物质要素，	3.3服务资源（service）	修订为： 公共图书馆（3,1）在开	1、用“设施设备”替换	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
resources)	主要包含了硬件资源、人力资源、文献资源和经费资源。	resources)	展服务过程中所拥有的物力、财力、人力等各种物质要素，主要包含了设施设备、人力资源、文献信息等。	“硬件资源”，在遵循《公共图书馆法》的同时，与公共图书馆评估指标一致。 2、因据参加2011版《规范》编写人员告知定搞时涉及具体的经费资源部分均被删除，因此稳妥起见删除“经费资源”，以“等”替代。 3、用“文献	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				信息”替代“文献资源”与《公共图书馆法》的提法保持一致。同上。	
3.4 服务效能 (service efficiency)	公共图书馆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。		修订为：公共图书馆(3,1)投入的各项资源在满足社会公众需求中体现的能力和效率。	读者和用户统一为社会公众，前后表述一致。同上。	
3.5 区域服务人口数 (regional service population)	各级公共图书馆所在行政区域的常住人口数。		修订为：各级公共图书馆(3,1)所在行政区域的常住人口数。	同 3.2	
3.6 呈缴本 (legal deposit copy)	根据有关法律或法令规定，出版单位根据法律规定，免费向法律指定的图书馆所缴存的出版物。	修订为：3.6 交存出版物 (legal deposit copy)	修订为：出版单位按照国家有关规定向国家图书馆和所在地省级公共图书馆(3.1)交存的正式出版物。	《公共图书馆法》第二十六条：出版单位应当按照国家有	与《公共图书馆法》第二十六条一致

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				关规定向国家图书馆和所在地省级公共图书馆交存正式出版物。同 3.2	
	原无	新增：3.7 读者（reader）	修订为：[WH/T 87.1-2019, 定义 3.29]	[WH/T 87.1-2019, 定义 3.29] 中有定义，直接引用。	
	原无	新增：3.8 读者信息（reader Information）	读者信息包括图书馆保存的读者个人信息和借阅信息。个人信息是指能够识别个人身份以及其他可能涉及读者隐私的信息；借阅信息是指读者借阅馆藏文献信息和使用图书馆场所及各类服务的相关信息。	为公共图书馆服务领域的专业用语，且其他图书馆相关标准中无此定义。	
3.7 文献提供（document	图书馆或其他文献收藏机构根据读者要求，利用互联网、电子邮件、邮递等	修订为：3.9 文献提供	修订为：图书馆或其他文献收藏机构根据读者要求，利用互联网、电	同 3.2	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
supply)	方式为本地或异地的读者直接提供所需原文献和复制文献的服务形式，也可称文献传递。	(document supply)	子邮件、邮递等方式为本地或异地的读者直接提供所需原文献和复制文献的服务形式，也可称文献传递。		
4 总则		4 总则			
4.1	公共图书馆是公共文化服务体系的重要组成部分。公共图书馆服务规划应体现出公益性、基本性、均等性和便利性。	4.1	修订为：公共图书馆应当坚持社会主义先进文化前进方向，坚持以人民为中心，坚持以社会主义核心价值观为引领， 树立安全发展理念，彰显公共文化治理能力 。公共图书馆是公共文化服务体系的重要组成部分， 应当将推动、引导、服务全民阅读作为重要任务 。公共图书馆服务规划应体现出公益性、基本性、均等性和便利性， 按照平等、开放、共享的要求 向社会公众提供服务。	《公共图书馆法》第三条：公共图书馆是社会主义公共文化服务体系的重要组成部分，应当将推动、引导、服务全民阅读作为重要任务。公共图书馆应当坚持社会主义先进	与《公共图书馆法》第三条全民阅读及第三十三条的文字一致，且《规范》的修订应强调公共图书馆的发展方针和核心价值观导向。

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				文化前进方向，坚持以人民为中心，坚持以社会主义核心价值观为引领，传承发展中华优秀传统文化，继承革命文化，发展社会主义先进文化。 第三十三条：公共图书馆应当按照平等、开放、共享的要求向社会公众提供服务。	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				1、习近平总书记在十九大报告中强调指出：“树立安全发展理念，弘扬生命至上、安全第一的思想，健全公共安全体系，完善安全生产责任制，坚决遏制重特大安全事故，提升防灾减灾救灾能力。” 2、十九届四中全会中关于治理体系建设	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				的内容。3、参考《上海市健全公共卫生应急管理体系的若干意见》的指导思想中“彰显社会主义制度优越性的超大城市公共卫生安全治理之路。”	
4.2	公共图书馆服务应体现以人为本的原则，通过就近、便捷、可选择、温馨的服务，不断改进服务质理，统筹兼顾服务资源、服务效能、服务宣传、服务监督与反馈，促进服务的全面协调可持续发展。	4.2	修订为：公共图书馆服务应体现以人为本的原则，通过就近、便捷、可选择、温馨、安全的服务，不断改进服务质理，统筹兼顾服务资源、服务效能、服务宣传、服务监督与反馈，促进服务的全面协调可持续发展。	增加“安全”二字，依据同上。	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
4.3	公共图书馆对象包括所有公众。应当注意培养少年儿童阅读习惯，并努力满足残疾人、老年人、进城务工者、农村和偏远地区的公众等的特殊需求。	4.3	修订为： 公共图书馆服务对象包括所有 社会公众 。应当注重培养少年儿童的阅读习惯，并努力满足残疾人、老年人、进城务工者、农村和偏远地区 社会公众 等的特殊需求。	对公众、大众等遵循《公共图书馆法》统一为社会公众	
原无		新增：4.4	修订为： 公共图书馆应当妥善保护读者的个人信息、借阅信息以及其他可能涉及读者隐私的信息，不得出售或者以其他方式非法向他人提供。	对应《公共图书馆法》第四十三条的内容，读者、读者信息通过术语和定义方式说明清楚。	
原无		新增：4.5	因地制宜建设和完善公共图书馆总分馆服务体系。建立公共图书馆总分馆服务体系坚持政府主导，鼓励社会参与。 县级人民政府应当建立符合当地特点的以县级公共图书馆为总馆，乡镇（街道）综合文化站、村（社区）图书室等为分馆或者基层服务	《公共图书馆法》第三十一条：县级人民政府应当因地制宜建立符合当地特点的以县级公共	整合了《公共图书馆法》第三十一条中关于总分馆至的说法及国务院《关于推进县级文化

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
			点的总分馆制，具体包括：整合阅读资源，实行总馆主导下的文献资源统一采购、统一编目、统一配送、统一服务政策和标准，通借通还；依托数字化和网络化，利用国家公共数字文化工程和资源，打造县域公共数字文化服务平台；。加强总馆对分馆的业务指导和资源调配，实现人员统一培训。 省级公共图书馆应当负责协助制定本省公共图书馆总分馆建设规划和实施方案，承担本省市、县总分馆体系建设中的指导作用，构建本省数据库和信息资源共享中心。市级公共图书馆应当在上级公共图书馆总分馆建设规划框架下，积极探索建设城乡一体化公共图书馆服务体系，因地制宜地建立起多种模式的总分馆制。在国家跨区域发展规划范畴内的城市公共图书馆应当加强跨区域联动，探索建设	图书馆为总馆，乡镇(街道)综合文化站、村(社区)图书室等为分馆或者基层服务点的总分馆制，完善数字化、网络化服务体系和配送体系，实现通借通还，促进公共图书馆服务向城乡基层延伸。总馆应当加强对分馆和基层服务点的业务	馆图书馆总分馆制建设的指导意见》，2016年12月中的内容，更加全面。同时将现行《规范》6.1.6 总分馆服务归入此项

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
			跨区域公共图书馆服务体系，实现公共图书馆城市阅读一卡通和资源共享。	指导。 国务院2016年12月发文《关于推进县级文化馆图书馆总分馆制建设的指导意见》四、主要措施 (二)明确功能与运行机制。通过县级文化馆总分馆制，整合县域内群众文化艺术资源，加强对县域内文化活动、文艺创作、	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				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统筹。通过县级图书馆总分馆制，整合县域内的公共阅读资源，实行总馆主导下的文献资源统一采购、统一编目、统一配送、通借通还和人员的统一培训。总馆对分馆的管理	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				重在业务指导和资源调配。分馆按照总馆的工作安排和服务标准，面向基层群众提供与总馆水平相当的基本服务。有条件的地方可以探索总馆统一管理或参与管理各分馆人财物。 且考虑现状省市级也有可能建立总分馆。参考图书馆法释	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				义 P94-95、国家构建公共文化服务体系意见、近年来我国图书馆总分馆制建设的学术论文及国家跨区域一体化发展规划纲要内容修改。	
原无		新增：4.6	公共图书馆应积极尝试科技创新的实践应用，发挥科技在公共图书馆建设、管理和服务中的作用，推动运用现代信息技术和传播技术，提高公共图书馆的服务效能。	《公共图书馆法》第八条：国家鼓励和支持发挥科技在公共图书馆建设、管理和服务中的作	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				用，推动运用现代信息技术和传播技术，提高公共图书馆的服务效能。	
原无		新增：4.7	鼓励和支持在公共图书馆领域开展国际交流与合作，促进公共图书馆国际间文化交流与合作；鼓励公共图书馆与其他类型图书馆的交流与合作，开展区域图书馆联合服务，提高公共图书馆的服务效能。	《公共图书馆法》第九条：国家鼓励和支持在公共图书馆领域开展国际交流与合作；第三十条：公共图书馆应当加强馆际交流与合作。国家支持公共	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				图书馆开展联合采购、联合编目、联合服务，实现文献信息的共建共享，促进文献信息的有效利用。	
4.4	公共图书馆的服务与管理除执行本标准的有关规定外，还应符合相关的国家标准和规范。	修订为：4.8	内容无修改		
5 服务资源					
5.1 硬件资源		修订为：5.1 设施设备		与《公共图书馆法》和《文化行业标准 公共图书馆评估指标 WH/T	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				70 系列标准》的提法保持一致。	
5.1.1 馆舍建筑指标	公共图书馆设置布局遵循 普遍均等 原则，选址要考虑 服务半径、服务人口 等因素，并按建标【2008】74号《公共图书馆建设用地指标》执行。 服务人口 是指公共图书馆服务范围内的常住人口。		修订为： 公共图书馆设置布局遵循 普遍均等、因地制宜 原则，选址要考虑 人口数量、人口分布、环境和交通条件 等因素，并按建标[2008]74号《公共图书馆建设用地指标》执行。	参考《公共图书馆法》第十三条“县级以上地方人民政府应当根据本行政区域内人口数量、人口分布、环境和交通条件等因素，因地制宜确定公共图书馆的数量、规模、结构和分布……。”	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				服务人口在 3.5 区域服务人口数中已有解释，故此处删去。	
	为了保证读者阅览空间和图书馆为读者服务能力，总建筑面积、阅览室用房使用面积的比例、总阅览座位数应按建标 108-2008《公共图书馆建设标准》执行。并为残障读者的无障碍服务提供必要的服务设施。		修订为：为了保证读者阅览空间和相应服务能力，总建筑面积、阅览室用房使用面积的比例、总阅览座位数应按建标 108-2008《公共图书馆建设标准》执行。并为老年读者、残障读者提供必要的无障碍设施设备和服务等。	参考《公共图书馆法》第三十四条“政府设立的公共图书馆应当考虑老年人、残疾人等群体的特点，积极创造条件，提供适合其需要的文献信息、无障碍设施设备和服务	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				等。” 另鉴于人口老龄化趋势严峻，应强调老年人服务。	
5.1.2 建筑功能总体布局	公共图书馆建筑功能总体布局应遵循以读者服务为中心，与图书馆的管理方式和服务手段相适应，做到分区明确、布局合理、流线通畅、安全节能、朝向和通风良好。		修订为： 公共图书馆建筑功能总体布局应遵循以读者服务为中心，与 不断发展的 图书馆的管理方式和服务手段相适应，做到分区明确、布局合理、流线通畅。 建筑应采用节能低碳的绿色生态设计，并配备必要的安全保障设施和卫生防护、清洁消毒设备。	参考《JGJ 38-2015 图书馆建筑设计规范》 《GB9669-1996 图书馆、博物馆、美术馆、展览馆卫生标准》《公共场所卫生管理规范 GB37487-2019》等，随	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				着新一代信息技术等发展，图书馆管理方式和服务手段与时俱进，故拟加上“不断发展的”；“天然采光和自然通风”仅是绿色生态的例举，但举不胜举；同时以“节能低碳”一并概括。	
	少年儿童阅览区应与成人阅览区分开，宜设置单独的出入口，有条件的可设室外少年儿童活动场地。视障阅览室宜设在图书馆本体建筑与社会公共通道之		修订为： 少年儿童阅览区应与成人阅览区分开，宜设置单独的出入口， 安全防范设置完备 ，有条件的可设室外少年儿童活动场地 或少	响应《公共图书馆法》对少儿服务和无障碍服	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
	间的平行层。		儿分级阅读服务空间、母婴服务区。 视障阅览室宜设在图书馆本体建筑与社会公共通道之间的平行层，并与盲文书库相连通。当阅览区设置老年人及残障读者的专用座席时，应设置在管理台附近，便于就近服务。	务的更高要求，对原文字进行补充。新增少儿分级服务内容。参考《GB/T 36720-2018 公共图书馆少年儿童服务规范》，补充安全防护和母婴服务设施。参考《JGJ 38-2015 图书馆建筑设计规范》《GB/T36719-2018 图书馆视障人	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明																						
				士服务规范》对无障碍服务进行补充。																							
5.1.3 电子信息设备																											
5.1.3.1 计算机	公共图书馆应配备一定数量的计算机专供读者使用。图书馆应配备与经济和技术发展水平相适应的信息技术设备。所需计算机数量见表1 <table><caption>表1 公共图书馆计算机设备配置及用途指标</caption><tr><th>等级</th><th>计算机总数量 (台)</th><th>其中:国家馆用计算机数量 (台)</th><th>读者用机中 OPAC 计算机数量 (台)</th></tr><tr><td>省级馆</td><td>200 以上</td><td>80 以上</td><td>32 以上</td></tr><tr><td>市级馆</td><td>80 以上</td><td>32 以上</td><td>8 以上</td></tr><tr><td>县级馆</td><td>35 以上</td><td>8 以上</td><td>4 以上</td></tr></table> 注1:省级馆包含省(自治区、直辖市)、副省级市(计划单列市)级图书馆;市级馆包含地(市、地区、盟、州)级图书馆;县级馆包含县(市)级图书馆。 注2: OPAC Online Public Access Catalogue 联机公共检索目录。	等级	计算机总数量 (台)	其中:国家馆用计算机数量 (台)	读者用机中 OPAC 计算机数量 (台)	省级馆	200 以上	80 以上	32 以上	市级馆	80 以上	32 以上	8 以上	县级馆	35 以上	8 以上	4 以上	5.1.3.1 电子终端设备 公共图书馆应配备与经济和技术发展水平相适应的信息技术设备。有条件的可提供支持数字阅读、数字服务的新型软硬件设备。公共图书馆应配备一定数量的电子终端设备专供读者使用。所需电子终端设备数量见表1。 表1 公共图书馆电子终端设备配置指标 <table><tr><th>等级</th><th>读者用电子终端设备数量(台)</th></tr><tr><td>省级馆</td><td>200 以上</td></tr><tr><td>市级馆</td><td>80 以上</td></tr><tr><td>县级馆</td><td>35 以上</td></tr></table> 注1:省级馆包含省(自治区、直辖市)、副省级市(计划单列市)级图书馆;市级馆包含地(市、地区、盟、州)级图书馆;县级馆包含县(市)级图书馆。	等级	读者用电子终端设备数量(台)	省级馆	200 以上	市级 馆	80 以上	县级馆	35 以上	图书馆读者用电子信息设备不只有计算机,故改为电子终端设备。当前,数字化应用和服务已在图书馆界普及,故增加数字服务设施相关文字。此外,读者用机均
等级	计算机总数量 (台)	其中:国家馆用计算机数量 (台)	读者用机中 OPAC 计算机数量 (台)																								
省级馆	200 以上	80 以上	32 以上																								
市级馆	80 以上	32 以上	8 以上																								
县级馆	35 以上	8 以上	4 以上																								
等级	读者用电子终端设备数量(台)																										
省级馆	200 以上																										
市级 馆	80 以上																										
县级馆	35 以上																										

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明																
				可 查 询 OPAC，无需另设，故取消 OPAC 用机数量指标。计算机总数也相应取消。																	
5.1.3.2 网络与宽带接入	公共图书馆网络与宽带接入，是为读者提供网络信息服务的基础。网络与带宽接入指标见表 2 		修订为：公共图书馆网络与宽带接入，是为读者提供网络信息服务的基础。网络与带宽接入指标见表 2。 表 2 网络与带宽接入指标 <table> <tr> <th>等级</th> <th>互联网接口</th> <th>局域网主干</th> <th>局域网分支</th> </tr> <tr> <td>省级馆</td> <td>≥300 兆</td> <td>≥1000 兆</td> <td>≥100 兆</td> </tr> <tr> <td>市级馆</td> <td>≥20 兆</td> <td>≥1000 兆</td> <td>≥100 兆</td> </tr> <tr> <td>县级馆</td> <td>≥10 兆</td> <td>≥100 兆</td> <td>≥100 兆</td> </tr> </table>	等级	互联网接口	局域网主干	局域网分支	省级馆	≥300 兆	≥1000 兆	≥100 兆	市级馆	≥20 兆	≥1000 兆	≥100 兆	县级馆	≥10 兆	≥100 兆	≥100 兆	原互联网接口指标已不能满足当前需求，此处基于全国各地各级图书馆的实际对相关指标进行调整。	
等级	互联网接口	局域网主干	局域网分支																		
省级馆	≥300 兆	≥1000 兆	≥100 兆																		
市级馆	≥20 兆	≥1000 兆	≥100 兆																		
县级馆	≥10 兆	≥100 兆	≥100 兆																		
5.1.3.3 信息节点	信息节点指在馆内与局域网或互联网连接的计算机网络接口，阅览室的信息点设置应不少于阅览座位的 30%，电子		修订为：信息节点指在馆内与局域网或互联网连接的计算机网络接口，阅览室的信息点设置应不少于	无线网络服务现已在各级公共图书																	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明								
	阅览室的信息点设置应多于阅览室座位数。有条件的可提供互联网无线网络接入服务。		阅览座位的 30%，电子阅览室的信息点设置应多于阅览室座位数。读者服务区应提供互联网无线网络接入服务。无线网络接入指标见表 3。 表 3 互联网无线网络接入指标 <table><tr><th>等级</th><th>读者服务区无线网覆盖范围</th></tr><tr><td>省级馆</td><td>100%</td></tr><tr><td>市级馆</td><td>≥75%</td></tr><tr><td>县级馆</td><td>≥50%</td></tr></table>	等级	读者服务区无线网覆盖范围	省级馆	100%	市级馆	≥75%	县级馆	≥50%	馆普及；此处基于全国各级图书馆的实际情况设置具体指标值。	
等级	读者服务区无线网覆盖范围												
省级馆	100%												
市级馆	≥75%												
县级馆	≥50%												
5.2 人力资源													
5.2.1 人员要求	公共图书馆工作人员应受过专业培训、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。工作人员须挂牌上岗，仪表端庄，使用文明用语，热忱并努力为读者提供准确全面的信息 服务 。		修订为： 公共图书馆工作人员应受过专业培训、具备良好的职业道德，在读者服务工作中应平等对待所有 社会公众 ，尊重和维护读者隐私。工作人员须 统一着装 ，挂牌上岗，仪表端庄，使用文明用语，热忱并努力为读者提供准确 周到 的	使用“社会公众”以保证前后文一致。									

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
			服务。		
5.2.2 人员配备	公共图书馆应配备数量适宜的工作人员。具有相关学科背景的专业技术人员应占工作人员的 75%以上，少数民族自治地区公共图书馆要配备熟悉少数民族语言文字的专业技术人员。		修订为：公共图书馆应当根据其功能、馆藏规模、馆舍面积、服务范围及服务人口等因素配备相应的工作人员。公共图书馆工作人员应当具备相应的专业知识与技能，专业技术人员应占在编人员的 75%以上，少数民族自治地区公共图书馆要配备熟悉少数民族语言文字的专业技术人员。	参考《公共图书馆法》第十九条“公共图书馆应当根据其功能、馆藏规模、馆舍面积、服务范围及服务人口等因素配备相应的工作人员。公共图书馆工作人员应当具备相应的专业知识与技能……。”	
	公共图书馆专业技术人员是指符合下列条件之一并从事相关业务工作的人		无修订		

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
	员：				
	-具有助理馆员等各类初级及以上专业技术职务任职资格；		无修订		
	-具有图书馆学专业（或图书情报专业）专科或以上学历；		修订为：-具有图书情报及相关专业专科或以上学历；	查“中华人民共和国学科分类与代码简表《国家标准GBT 13745-2009》”，一级学科为“图书馆、情报与文献学”；查2020年版教育部专业目录为“图书情报与档案管理”。因提法不一，故	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				用“图书情报及相关专业”较宜。	
	-非图书馆学专业（或图书情报专业）专科或以上学历，须经过省级以上学会（协会）、图书馆、大学院系举办的图书馆学专业（或图书情报专业）课程培训，培训课时不少于 320 学时并成绩合格。		修订为：-非图书情报及相关专业专科或以上学历，须经过省级以上学会（协会）、图书馆、大学院系举办的图书情报及相关专业课程培训，培训课时不少于 320 学时并成绩合格。	同上	
5.2.3 人员数量	公共图书馆工作人员数量的确定，应以所在区域服务人口数为依据。每服务人口 10000 人~25000 人应配备 1 名工作人员。各级公共图书馆所需的人员数量的配备，还应兼顾服务时间，馆舍规模、馆藏资源数量、年度读者服务量等因素。		修订为：公共图书馆工作人员数量的确定，应以图书馆功能、馆藏规模、馆舍面积、服务范围及服务人口等因素为依据。每服务人口 10000 人~20000 人应配备 1 名工作人员。	参考《公共图书馆法》第十九条“公共图书馆应当根据其功能、馆藏规模、馆舍面积、服务范围及服务人口等因素配备相应	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				的工作人员。” 据统计，2018年全国“万人均拥有图书馆员”数0.4人，其中最高为上海0.87人，接近1。因此，将标准调整为每服务人口10000人～20000人配1名员工较为合适。	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
5.2.4 教育培训	公共图书馆应坚持实施针对全体工作人员的教育培训计划。年度工作计划中应提供保障员工受培训教育的安排。		修订为： 公共图书馆应坚持实施针对全体工作人员的教育培训计划。年度工作计划中应提供保障员工接受培训教育的安排。 员工年人均参与教育培训学时数不低于 70 学时/人。	按照图书馆评估指标要求，员工年人均参与培训学时数 70 学时/人。	
5.2.5 志愿者队伍	公共图书馆应导入志愿者服务机制，吸引更多图书馆工作人员和社会公众加入志愿者队伍。		修订为： 公共图书馆应导入志愿者服务机制， 鼓励、动员和组织公民参与公共图书馆志愿服务。	参考《公共图书馆法》第四十六条“国家鼓励公民参与公共图书馆志愿服务。县级以上人民政府文化主管部门应当对公共图书馆志愿服务给予必要的指导和支持。”	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
5.3 文献资源		修订为：5.3 文献信息资源		“文献资源”改为“文献信息”，与《公共图书馆法》保持一致。下同。	
5.3.1 馆藏文献		修订为：5.3.1 馆藏文献信息			
5.3.1.1 文献采集原则	馆藏文献资源建设应遵循以下原则：	修订为：5.3.1.1 文献信息采集原则	无修订		
	-与日增长的读者需求和本地区经济、文化与社会事业发展相适应；		无修订		
	-与本馆文献资源建设规划、采集方针及服务功能相匹配；		无修订		
	-有利于形成资源体系和特色；		无修订		

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
	-有利于促进区域文献资源共建共享；		无修订		
	-有利于积淀与丰富历史文献；		无修订		
			新增为：-有利于保存和传承地方文化；	参考《公共图书馆法》第二十四条“……政府设立的公共图书馆还应当系统收集地方文献信息，保存和传承地方文化。”	
	-与国家知识产权保护等法律法规的要求相一致。		无修订		
5.3.1.2 馆藏文献	馆藏文献包括印刷型文献、电子文献、缩微文献等。公共图书馆应在确保印刷型文献入藏的基础上，逐步增加电子文	修 订 为： 5.3.1.2 馆藏文献信息总	馆藏文献信息包括图书报刊、音像制品、缩微制品、数字资源等。公共图书馆应逐步加强数字资源建设及数字产品开发，建立线上线下	参考《公共图书馆法》第二条“……前款	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
总量	献的品种和数量，并根据当地读者和居住的外籍人员的需求，积极配置相应的外文文献。	量	相结合的文献信息共享平台。	规定的文献信息包括图书报刊、音像制品、缩微制品、数字资源等。” 参考《公共图书馆法》第四十条“国家构建标准统一、互联互通的公共图书馆数字服务网络，支持数字阅读产品开发和数字资源保存技术研究，推动公共图书	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				馆利用数字化、网络技术向社会公众提供便捷服务。政府设立的公共图书馆应当加强数字资源建设、配备相应的设施设备，建立线上线下相结合的文献信息共享平台，为社会公众提供优质服务。”	
	馆藏 印刷文献 以物理单元数量统计。应采用国家标准 图书馆统计 GB/T 13191 中建议统计的方式计算。省级馆、 地级		修订为：馆藏文献信息资源 以物理单元数量统计。应采用国家标准图书馆统计 GB/T 13191 中建议统	馆藏入藏总量的统计不只包括印刷	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
	馆、县级馆的入藏总量分别应达到 135 万册、24 万册、4.5 万册 以上，省、地、县级馆年新增藏量分别应达每百人 1.7、1、0.6 册 以上。		计的方式计算。省级馆、 市级馆 、县级馆的入藏总量分别应达到 150 万册/件、24 万册/件、5 万册/件 以上，省、 市 、县级馆年新增藏量分别应达每百人 2、1、0.6 册/件 以上。	型文献。参考《文化行业标准 公共图书馆评估指标 WH/T 70 系列标准》中文献资源总藏量的基本指标值，省级馆为 150 万册/件。同时结合全国各市县实际情况调整入藏总量指标。 按目前图书均价 50 元、人均购书费	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				1 元计，省级馆年新增藏量可调整为 2 册；因全国各地区间差异较大，故市县级馆保持不变。	
	馆藏电子文献包括电子图书、电子报刊、视听资料等，电子文献的统计，应采用国家标准 图书馆统计 GB/T 13191 中建议统计的方式计算。省级馆、地级馆、县级馆的年入藏量分别应达到 9000 种、500 种、100 种以上。		修订为：馆藏数字资源包括图书馆本地拥有的和获得一定期限使用权的数据库和数字文献。数字资源馆藏量可通过其所占用物理存储空间的容量统计，应采用文化行业标准 图书馆数字资源统计规范 WH/T 47-2012 中建议统计的方式计算。	数字资源定义参考《文化行业标准 图书馆数字资源统计规范 WH/T 47-2012》。	
5.3.1.3 少数民族语言文献	少数民族集聚地区的各级公共图书馆应承担地区少数民族文字文献资料的收藏和服务的职能。其他地区各级公共		修订为：少数民族集聚地区的各级公共图书馆应承担地区少数民族文字文献信息资料的收藏和服务的职能。其他地区各级公共图书馆		

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
	图书馆也应收藏与本地少数民族状况相适应的少数民族语言文献。		也应收藏与本地少数民族状况相适应的少数民族语言文献 信息 。		
5.3.2 呈缴本	省级公共图书馆负有依法接受所在省（市）出版机构 呈缴出版物 和保存地方文献版本的职能。 呈缴本 征集的品种、数量应达到地方正式出版物的 70%以上。	修 订 为： 5.3.2 交 存 出版物	国家图书馆负有依法接受出版单位交存正式出版物的职能；省级公共图书馆负有依法接受所在地出版单位交存正式出版物的职能。交存出版物征集的品种、数量应达到地方正式出版物的 70%以上。	参考《公共图书馆法》第二十六条“出版单位应当按照国家有关规定向国家图书馆和所在地省级公共图书馆交存正式出版物。”	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
5.3.3 政府出版物	公共图书馆应承担当地政府出版物的征集、保存与服务职能，设置政府信息公开查阅点，并做好服务工作。		公共图书馆应承担当地政府出版物的征集、保存与服务职能，设置政府信息公开查阅点，为社会公众获取政府信息提供便利。	参考《中华人民共和国政府信息公开条例》第十六条“各级人民政府应当在国家档案馆、公共图书馆设置政府信息查阅场所，并配备相应的设施、设备，为公民、法人或者其他组织获取政府信息提供便利。”	
6 服务效能		6 服务效能			

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
6.1 服务能力		6.1 服务能力			
6.1.1 服务时间	公共图书馆应有固定的开放时间， 双休日应对外开放 。其中省级馆每周开放时间不少于 64 小时；地级馆每周开放时间不少于 60 小时；县级馆每周开放时间不少于 56 小时。各级独立建制的少年儿童图书馆每周开放时间不少于 40 小时。	6.1.1 服务时间	修订为： 公共图书馆应有固定的开放时间， 在公休日应当开放，在国家法定节假日应有开放时间 。其中省级馆每周开放时间不少于 64 小时； 市级馆 每周开放时间不少于 60 小时；县级馆每周开放时间不少于 56 小时。各级独立建制的少年儿童图书馆每周开放时间不少于 40 小时。 有条件的公共图书馆应提供 24 小时服务。	1、《公共图书馆法》第三十八条：公共图书馆在公休日应当开放，在国家法定节假日应当有开放时间。 2、自助图书馆应用广泛，鼓励公共图书馆提供 24 小时服务。	
6.1.2 基本服务	公共图书馆的基本服务是保障和满足公众的基本文化需求的服务， 包括为读者免费提供多语种、多种载体的文献的借阅服务和一般性的咨询服务 ，组织各	6.1.2 基本服务	修订为： 公共图书馆的基本服务是保障和满足公众的基本文化需求的服务， 包括向读者免费提供文献信息查询和借阅，免费开放阅览	《公共图书馆法》第三十三条：公共图书馆应	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
	类读者活动以及其他公益性服务。		室、自习室等公共空间设施场地，免费开展公益性讲座、阅读推广、培训、展览及提供国家规定的其他免费服务项目。 公共图书馆应制定突发公共卫生紧急事件等各类应急预案，积极采取措施，保证基本服务的有序开展。	当免费向社会公众提供下列服务： （一）文献信息查询、借阅；（二）阅览室、自习室等公共空间设施场地开放； （三）公益性讲座、阅读推广、培训、展览； （四）国家规定的其他免费服务项目。 第十五条 设立公共图书馆应当具	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				备下列条件：（六）安全保障设施、制度及应急预案。	
6.1.3 流动服务	公共图书馆应通过流动站、流动车等形式，将文献外借服务和其他图书馆服务向社区、村镇等延伸，定期开展巡回流动服务。	6.1.3 流动服务	修订为：公共图书馆应通过流动站、流动车等形式，将图书馆基本服务向馆外延伸。	馆外服务点无法穷尽，故精简内容。	
原无		新增：6.1.4 自助服务	公共图书馆应通过自助服务设施，提供自助办证、自助查询、自助借还等便捷服务。	《公共图书馆法》第三十九条：政府设立的公共图书馆应当通过流动服务设施、自助服务设施等为社会公众提供便捷服务。智能化、自	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				主化是图书馆服务的发展趋势，故新增此条。	
6.1.4 远程服务	公共图书馆应利用互联网、手机等信息技术手段和载体，开展不受时空限制的网上书目检索、参考咨询、文献提供等远程网络信息服务。	修 订 为： 6.1.5 数字服务	公共图书馆应利用大数据、云计算、人工智能、互联网、移动终端等信息技术手段和载体，开展线下与线上的文献信息的查询与借阅、阅读推广、参考咨询、文献提供、信息发布等服务，逐步实现公共图书馆服务的数字化、网络化、智能化。	1、改为广义的概念：“数字服务”： 《公共图书馆法》第四十条“国家构建……的公共图书馆数字服务网络”；《公共文化服务保障法》第十五条“……形成场馆服务、流动服务和数字服务相	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				结合的公共文化设施网络”。 2、改为“移动终端”：扩大“载体”的外延，补充大数据、云计算、人工智能等。 3、加上“线下与线上”，可更具体地体现图书馆的全域服务和远程服务； 4、增加服务的具体内容和目标，为公共图书馆	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				在大数据智能时代的发展留出空间，智能化是一个重要发展方向。	
6.1.5 个性化服务	公共图书馆可为个人、企事业单位及政府部门提供多样化的、灵活的、有针对性的服务。	修 订 为： 6.1.6 个性化服务	公共图书馆应根据自身条件，为个人、企事业单位及国家机关提供多样化的、灵活的、有针对性的服务。	《公共图书馆法》第三十五条：政府设立的公共图书馆应当根据自身条件，为国家机关制定法律、法规、政策和开展有关问题研究，提供文献信息和相关咨询服务。	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
6.1.6 总分馆服务	公共图书馆应在政府主导、多级投入、集中分层管理、资源共享的原则下，建立普遍均等的公共图书馆服务体系，因地制宜地开展形式多样的总分馆服务，形成统一的机构标识，统一的业务规范，建立便捷的通借通还文献分拣传递物流体系，提升同一地区公共图书馆系统的整体形象和服务能力。	删除，关于“总分馆制服务”的内容归入《规范》修订稿总则新增4.5条		原文重在规范服务（服务方式和服务要求），故移入“总则”并根据《公共图书馆法》作修订，更有利于总分馆体系化建设。	
6.2. 服务效率		6.2. 服务效率			
6.2.1 文献加工处理时间	公共图书馆需根据不同类型（如印刷型、电子、缩微等）、不同来源（如购买、受赠、交换等）的文献资源特点和服务要求，优化文献加工处理流程，缩短文献加工处理周期，提高文献加工处理效率。	6.2.1 文献加工处理时间	修订为： 公共图书馆需根据不同类型（如 图书报刊、音像制品、缩微制品、数字资源 等）、不同来源（如购买、受赠、交换等）的 文献信息 特点和服务要求，优化文献加工处理流程，缩短文献加工处理周期，提高文献加工处理效率。	与《规范》其他修订统一。	
	文献加工处理时间以文献到馆至文献		文献加工处理时间以文献到馆至	与《规范》	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
	上架（或上线）服务的时间间隔计。其中，报纸到馆当天上架服务，期刊到馆2个工作日内上架服务，省级馆、地级馆及县级馆分别在图书到馆20、15、7个工作日内上架服务。		文献上架（或上线）服务的时间间隔计。其中，报纸到馆当天上架服务，期刊到馆2个工作日内上架服务，图书到馆分别按省级馆、市级馆及县级馆在20、15、7个工作日内上架服务。	其他修订统一，主语统一。	
6.2.2 闭架文献获取时间		合并并修订为：6.2.2 服务响应时间		设综合指标。	合并现行《规范》中原6.2.2、6.2.7、6.2.8
	闭架文献获取时间以读者递交调阅单到读者获取文献之间的间隔时间计。	6.2.2.1 闭架文献获取时间	闭架文献获取时间以读者递交调阅单到读者获取文献之间的时间间隔计。		
	闭架文献提供不超过30分钟，外围书库文献提供不超过2个工作日。古籍等特种文献，另按相关规定执行。		现场闭架文献提供一般不超过30分钟，外围书库文献提供不超过2个工作日。古籍等特种文献，另按相关规定执行。	作更精准的限定。	
原无		新增：6.2.2.2 馆际互借响应	馆际互借响应时间以收到图书馆文献请求至回复图书馆之间的时间计。境内服务响应时间不超过2	业内一般认为境内馆际互借与文献	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
		时间	个工作日。	提供的响应时间相同。	
6.2.7 文献提供响应时间	文献提供响应时间以收到读者文献请求至回复读者之间的时间计。响应时间不超过2个工作日，并告知读者文献获取的具体时间。	修 订 为： 6.2.2.3 文献提供响应时间	文献提供响应时间以收到读者文献请求至回复读者之间的时间计。响应时间不超过2个工作日，并告知读者文献获取的具体时间。		
6.2.8 参考咨询响应时间	公共图书馆需提供多样化的文献咨询服务方式，有效缩短文献咨询的响应时间。多样化的文献咨询服务方式包括现场、电话、信件、传真、电子邮件、网上实时、短信等。 响应时间是以收到读者咨询提问至回复读者之间的时间计。现场、电话、网上实时咨询需在服务时间内当即回复读者，其他方式的咨询服务的响应不超过2个工作日。	修 订 为： 6.2.2.4 参考咨询响应时间	参考咨询响应时间以收到读者咨询提问至回复读者之间的时间计。现场、电话、网上实时咨询需在服务时间内当即回复读者，其它方式的咨询服务的响应时间不超过2个工作日。	精简内容。	
6.2.3 开架图书排架正确率	开架图书提倡按中国图书分类法分类号顺序排列整齐。省级馆、地级馆及县级馆的开架图书排架正确率分别不低于96%、95%、94%。	6.2.3开架图书排架正确率	修订为：省级馆、市级馆及县级馆的开架图书排架正确率分别不低于96%、95%、94%，具有智能定位功能的开架区域除外。	1、与《规范》其他修订统一。 2、中图法作	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				为排架依据不具有唯一性。 3、无需对智能书架作排架正确率要求	
6.2.4 馆藏外借量		合并并修订为：6.2.4 馆藏使用量	公共图书馆应适时合理调整外借文献范围、册数、借期等流通规则，积极推广数字资源服务，促进馆藏使用量逐年增长。	设定综合指标，兼顾操作性与科学性，引领馆藏文献利用率的提升。	合并现行《规范》中原 6.2.4、6.2.5、6.2.6
	馆藏外借量以外借文献册数计。 公共图书馆应合理调整外借文献范围、外借文献册数、借期等流通规则，保持馆藏外借量逐年增长。	修 订 为： 6.2.4.1 馆藏外借量	馆藏外借量以统计期内外借文献册数计。	改为计算方式的表述。	
6.2.5 人均借阅量	公共图书馆应分别根据有效持证读者和服务人口的总数，计算已外借文献量（册）占有效持证读者总数和服务人口总数的比例，以反映流通馆藏对有效持	修 订 为： 6.2.4.2 人均外借量	人均外借量为统计期内馆藏外借量与有效持证读者总数或服务人口总数的比值。		

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
	证读者的服务使用情况。 公共图书馆应适时调整外借册数、借期等流通规则，并制定有针对性的服务策略，逐步提高人均借阅量。				
6.2.6 电子文献使用量	电子文献使用量由数据库检索量、全文下载量组成。	修 订 为： 6.2.4.3 数字资源使用量	数字资源使用量由通过局域网、互联网、数字电视、移动通讯等方式的访问量、检索量、下载量等组成。	1、《图书馆数字资源统计规范 4.3 数字资源服务统计指标》：“局域网用户、互联网用户、数字电视用户、移动通讯用户”。 2、《文化行业标准 公共图书馆评估指标 WH/T 70 系	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				列》中 A4.6 “数字资源服务”：“综合考查数据库的访问量、检索量和下载量等内容”。	
原无		新增：6.2.5 阅读推广活动量	公共图书馆应积极开展面向社会公众的阅读指导、读书交流、演讲诵读、图书互换共享等活动，促进阅读推广活动量逐年增长。	1、《公共图书馆法》第三条：公共图书馆是社会主义公共文化服务体系的重要组成部分，应当将推动、引导、服务全民阅读作为重要任务。	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				为引导和鼓励公共图书馆开展全民阅读推广服务，新增此条。 2、《公共图书馆法》第三十六条：公共图书馆应当通过开展阅读指导、读书交流、演讲诵读、图书互换共享等活动，推广全民阅读。 3、设定综合指标，促进全民阅读推	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				广。	
原无		新增： 6.2.5.1 活动场次	活动场次为本馆独立或与外机构联合在馆内或馆外举办的阅读推广活动的次数。		
原无		新增： 6.2.5.2 活动参加人次	活动参加人次为参加前项所述阅读推广活动的人次。		
原无		新增： 6.2.5.3 活动参与度	活动参与度为统计期内阅读推广活动参加人次与有效持证读者总数或服务人口总数的比值。		
7 服务宣传					
7.1 导引标识					
7.1.1 方位区域标识	公共图书馆导引标识系统应使用标准化的文字和图形建立，公共信息标识应采用国家标准GB/T 10001.1《标识用公共信息图形符号 第一部分：通用符号》，根据需求可采用双语或多语言对照。	7.1.1 方位区域标识	修订为： 公共图书馆导引标识系统应使用标准化的文字和图形建立，公共信息标识应采用国家标准GB/T 10001.1《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》，根据需求可采用双语或多语言对照。	此处依据国家标准GB/T 10001.1的名称改变而作相应的修订。	现行《规范》引用的图形符号标准当时为GB/T10001.1-2006《标志用公共信

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
					息图形符号第 1 部分：通用符号》；截至目前，现行标准 GB/T10001.1-2012 《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》。尽管现行《规范》中引用只有前面的标准号而不写具体年份，且在“2 规范性引用文件”中已注明“凡是不注日期的引

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
					用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。”但因为该国标不同现行版本的名称发生改变，因此此处作相应的修订。
	公共图书馆应在主体建筑外竖立明显的导向标识。		无修订		
	公共图书馆入口处应标明区域划分，如阅览区域、活动区域、办公区域等，以方便读者到达目标区域。		无修订		
	公共图书馆应在每一楼层设立醒目的		无修订		

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
	布局功能标识。				
7.1.2 文献排架标识	公共图书馆应在阅览区和书库设置文献排架标识。	7.1.2 文献排架标识	无修订		
7.1.3 无障碍标识	公共图书馆应设置无障碍设施的专用标识。	7.1.3 无障碍标识	无修订		
7.2 服务告示					
7.2.1 告示内容和方式	公共图书馆的服务范围、服务内容、 服务时间 、服务公约、读者须知、 借阅(使用)规则 、服务承诺等基本服务政策应在馆内醒目位置和图书馆网站的相关栏目向读者公示，其他服务政策及各类服务信息等应通过各种途径方便读者获取。	7.2.1 告示内容和方式	修订为：公共图书馆应建立健全管理制度和服务规范，建立资产统计公开制度和服务开展情况的年报制度。 公共图书馆的服务范围、服务内容、 开放时间 、服务公约、读者须知、 借阅规则 、服务承诺等基本服务政策应在馆内醒目位置和图书馆网站的相关栏目向读者公示，其他服务政策及各类服务信息等应通过各种途径方便读者获取。	依据《公共图书馆法》和《公共文化服务保障法》及有关专家意见修订。	
7.2.2 闭馆告示	因故须暂时闭馆，须提前一周向读者公	7.2.2 闭馆	无修订		

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
	告。	告示			
	如遇公共安全、网络安全等突发事件须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。		无修订		
7.3 馆藏揭示	公共图书馆应借助 计算机管理与书目检索系统 ，将纸质、电子和缩微等不同载体的馆藏文献目录向公众揭示，提供题名、著者、主题等基本检索途径，方便读者查询。	7.3 馆藏揭示	修订为： 公共图书馆应借助 互联网、移动终端等信息技术手段和载体 ，将图书报刊、音像制品、缩微制品、数字资源等不同载体的馆藏文献目录向 社会公众 揭示，提供题名、著者、主题等基本检索途径，方便读者查询。	依据专家意见并与修订中的规范其他章节内容保持一致而修订	
	公共图书馆还应通过网站、宣传资料、专题展览等形式，向公众推介、揭示最新入藏的文献和特色馆藏。		修订为： 公共图书馆还应通过网站、宣传资料、专题展览等形式，向 社会公众 推介、揭示最新入藏的文献和特色馆藏。	与修订中的规范其他章节内容保持一致	
7.4 活动推广	公共图书馆应通过媒体、网站、宣传资料、宣传栏及 各种现代化通信手段 等形式，邀请、吸引读者的参与和互动。	修订为： 7.4 宣传推广	公共图书馆应通过媒体、网站、宣传资料、宣传栏及 其他现代化手段 ，加强对外宣传和推广，提升图书馆的社会影响力，吸引社会公众利用图书馆的资源和服务。	依据专家修订意见并与《第六次公共图书馆评估标准》中	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				有关表述一致	
8 服务监督与反馈		修订为：服务监督与评价			
8.1 监督途径和方法	公共图书馆应在馆舍显著位置设立读者意见箱（簿），公开监督电话，开设网上投诉通道，建立馆长接待日制度，组建社会监督员队伍，定期召开读者座谈会。认真对待并正确处理来自读者的意见或投诉，在五个工作日内回复并整改落实。	8.1 监督与评价	公共图书馆应完善服务质量监测体系，研究制定公众满意度指标，探索建立服务效能第三方评价机制，建立群众评价和反馈机制。 公共图书馆应在馆舍显著位置设立读者意见箱（簿），公开监督电话，开设网上投诉通道，建立馆长接待日制度，组建社会监督员队伍，定期召开读者座谈会。认真对待并正确处理来自读者的意见或投诉，在五个工作日内回复并整改落实。	增加《公共图书馆法》、《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》有关要求与内容。	
8.2 读者满意度调查	读者满意度调查表中读者对图书馆满意度的选项为“满意”、“基本满意”和“不满意”三项。读者满意度以参与	8.2 公众满意度调查	公众满意度调查表中公众对图书馆满意度的选项为“满意”、“基本满意”和“不满意”三项。满意	《公共图书馆法》中公共图书馆的服务对象是	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
	问卷调查的读者中选择“基本满意”和“满意”的人数占调查总人数的比例计。各级公共图书馆的读者满意度应在85%（含）以上。		度以参与问卷调查的公众中选择“基本满意”和“满意”的人数占调查总人数的比例计。各级公共图书馆的公众满意度应在85%（含）以上。	社会公众。	
	公共图书馆每年应进行一次读者满意度调查，可自行或委托相关机构向馆内读者随机发放读者满意度调查表。调查表发放数量， 省、地、县级图书馆 分别不少于500、300、100份，回收率不低于80%。		公共图书馆每年应进行一次公众满意度调查，可自行或委托相关机构向公众随机发放满意度调查表。调查表发放数量， 省、市、县级图书馆 分别不少于500、300、100份，回收率不低于80%。	《第六次公共图书馆评估标准》将图书馆分为三大类：省级图书馆， 市级图书馆 ，县级图书馆； 经向图书馆标准化委员会咨询后，反馈为先统一为“省、 市 、县级图	

原章条编号	原条款内容	拟修订章条编号	拟修订条款内容	修订依据	说明
				书馆”； 考虑抽样科学性，读者也包括网络读者等非到馆读者，故将原来的“馆内读者”调整为“读者”。	
	公共图书馆应对回收的读者满意度调查表进行分析，针对薄弱环节提出整改意见。调查数据应系统整理，建档保存。		公共图书馆应对回收的公众满意度调查表进行分析，针对薄弱环节提出整改意见。调查数据应系统整理，建档保存。 公共图书馆还可在线进行综合与专题的公众满意度调查。	同上；采纳专家建议。	

说明：

《中华人民共和国公共图书馆法》上表简称：《公共图书馆法》

《中华人民共和国公共图书馆法释义》上表简称：《公共图书馆法释义》

《公共图书馆服务规范》上表简称：《规范》

《第六次全国县级以上公共图书馆评估定级标准》上表简称：《第六次公共图书馆评估标准》

上表中红字标注为修订部分