

ICS 01.140.20

A 14



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 28220-202X

## 公共图书馆服务规范

(征求意见稿)

2020-6-24

20XX-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施

国家市场监管总局

国家标准化管理委员会 发布

# 目 次

前言 .....	I
引言 .....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1-2
4 总则.....	2-3
5 服务资源.....	3-5
6 服务效能.....	6-7
7 服务宣传.....	8
8 服务监督与反馈.....	9

征求意见稿

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则修订。

本标准由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本标准由全国图书馆标准化技术委员会（SAC/TC 389）归口。

本标准主要起草单位：上海图书馆（上海科学技术情报研究所）。

本标准参与起草单位：甘肃省图书馆、浙江图书馆、广州图书馆、长春市图书馆、上海市图书馆行业协会。

本标准主要起草人：陈超、马春、周玉红、金晓明、葛菁、金武刚、陈顺忠、曲蕴、樊佳怡、陈军、胡东、方家忠、谢群。

征求意见

## 引 言

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、业务等标准化提出更高的要求。

《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。对此,我们对《公共图书馆服务标准》(GB/T28220-2011)进行修订。

本标准是检验公共图书馆服务效能与管理的尺度,是评估公共图书馆服务水平的依据。

征求意见

# 公共图书馆服务规范

## 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。

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各类公共图书馆基层服务点参照执行。

## 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。

GB 9669 图书馆、博物馆、展览馆卫生标准

GB/T 10001.1 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/T 36719-2018 图书馆视障人士服务规范

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 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

## 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

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，分政府举办和社会力量举办两类。

### 3.2

#### 公共图书馆服务 public library service

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。

### 3.3

#### 服务资源 service resources

公共图书馆（3.1）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，主要包含了设施设备、人力资源、文献信息等。

### 3.4

#### 服务效能 service efficiency

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。

### 3.5

#### 区域服务人口数 regional service population

各级公共图书馆（3.1）所在行政区域的常住人口数。

### 3.6

#### 交存出版物 legal deposit copy

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。

### 3.7

#### 读者 reader

图书馆的服务对象。

[WH/T 87.1-2019, 定义3.29]

### 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。

### 3.9

#### 文献提供 document supply

图书馆或其他文献收藏机构根据读者（3.7）要求，利用互联网、电子邮件、邮递等方式为本地或异地的读者（3.7）直接提供所需原本文献和复制文献的服务形式，也可称文献传递。

## 4 总则

4.1 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。

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、安全的服务，不断改进服务质量，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。

4.3 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。

4.4 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。

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。

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。

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。

4.8 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。

## 5 服务资源

### 5.1 设施设备

#### 5.1.1 馆舍建筑指标

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，并应按建标[2008]74号《公共图书馆建设用地指标》执行。

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和服务等。

### 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。

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。

### 5.1.3 电子信息设备

#### 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

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

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。

#### 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。

表2 公共图书馆网络与带宽接入指标

等级	互联网接口	局域网主干	局域网分支
省级馆	≥500 兆	≥1000 兆	≥100 兆
市级馆	≥50 兆	≥1000 兆	≥100 兆
县级馆	≥20 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%,电子阅览室的信息点设置应多于阅览座位数。有条件的可提供互联网无线网络接入服务。互联网无线网络接入指标见表3。

表3 互联网无线网络接入指标

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训练、具备良好的职业道德,在读者服务工作中应平等对待所有的社会公众,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服务。

### 5.2.2 人员配备

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。

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;
- 具有图书情报及相关专业专科或以上学历;
- 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。

### 5.2.3 人员数量

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。

### 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。

### 5.2.5 志愿者队伍

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。

## 5.3 文献信息资源

### 5.3.1 馆藏文献信息

#### 5.3.1.1 文献信息采集原则

馆藏文献信息资源建设应遵循以下原则：

- 与日益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；
- 与本馆文献信息资源建设规划、采集方针及服务功能相匹配；
- 有利于形成资源体系和特色；
- 有利于促进区域文献信息资源共建共享；
- 有利于积淀与丰富历史文献信息；
- 有利于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。

### 5.3.1.2 馆藏文献信息总量

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，建立线上线下相结合的文献信息共享平台。

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。

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。

### 5.3.1.3 少数民族语言文献信息

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 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。

### 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，为社会公众获取政府信息提供便利。

## 6 服务效能

### 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，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。

#### 6.1.2 基本服务

公共图书馆的基本服务是保障和满足社会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。

### 6.1.3 流动服务

公共图书馆应通过流动站、流动车等形式,将图书馆基本服务向馆外延伸。

### 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。

### 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。

### 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。

## 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、交存等)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。

文献加工处理时间以文献到馆至文献上架(或上线)服务的间隔时间计。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。

### 6.2.2 服务响应时间

#### 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间隔时间计。

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。古籍等特殊文献,另按相关规定执行。

#### 6.2.2.2 馆际互借响应时间

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间隔时间计。境内服务响应时间不超过2个工作日。

#### 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间隔时间计。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。

#### 6.2.2.4 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间隔时间计。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。

### 6.2.3 开架图书排架正确率

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。

### 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。

#### 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。

#### 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。

#### 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。

### 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。

#### 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次数。

#### 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。

#### 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

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。

公共图书馆应在主体建筑外竖立明显的导向标识。

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。

公共图书馆应在每一楼层设立醒目的布局功能标识。

#### 7.1.1 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 无障碍标识

公共图书馆应设置无障碍设施的专用标识。

### 7.2 服务告示

#### 7.2.1 告示内容和方式

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。

#### 7.2.2 闭馆告示

因故须暂时闭馆，须提前一周向读者公告。

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。

### 7.3 馆藏揭示

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。

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。

### 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。

## 8 服务监督与评价

### 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。

### 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。

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%。

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。

---

征求意见箱