

文化和旅游行业标准

《公共图书馆馆外服务场所服务规范》

编制说明

一、工作简况

(一) 任务来源

根据《文化和旅游部科技司关于批准 2021 年第一批文化和旅游行业标准计划项目立项的通知》(科教函〔2021〕19 号),本标准立项编号为 WH2021-04,标准名称为“公共图书馆馆外服务场所服务规范”,标准性质为文化和旅游行业标准。本标准由全国图书馆标准化技术委员会(SAC/TC 389)归口管理。

(二) 协作单位

温州市图书馆、扬州市图书馆、洛阳市图书馆、重庆市渝北区图书馆、深圳市盐田区图书馆。

(三) 主要工作过程

1. 成立标准编制起草组

2021 年 9 月,温州市图书馆、扬州市图书馆、洛阳市图书馆、重庆市渝北区图书馆、深圳市盐田区图书馆成立了由起草单位分管领导、职能处室负责人和相关人员组成的标准编制起草组,明确工作分工、工作进度安排、总体要求。

2. 材料收集与实地调研

2021 年 10 月-2021 年 12 月,标准编制起草组收集整理了公共图书馆相关政策文件,现有国家、行业及地方标准,

以及相关文献资料，并开展实地调研，为标准框架的明确及公共图书馆馆外服务场所建设、运行管理等方面的技术要求提供了基础素材。同时，以起草单位所在的东、中、西部城市为代表，对全国公共图书馆馆外服务场所建设与服务情况开展了调研。

3. 形成标准草案

2022年1月-2022年7月，在材料收集整理和实地调研的基础上，标准编制起草组确定了标准框架，包括范围、规范性引用文件、术语和定义、基本原则、服务内容、服务管理、服务保障、社会参与、服务评价与改进9个章节。经过与成员单位的多次讨论、修改、综合优化，形成了标准草案。为确保标准语句的精练、严谨，经与浙江省图书馆、浙江省标准化研究院等多位专家进行多次研讨后，标准编制起草组对标准语言表述做进一步斟酌修改。

4. 提交图标委审查形成标准征求意见稿

2022年8-10月，标准编制起草组内部对标准草案的内容进行审核斟酌修改，成员单位提出多条建设性意见，并对草案初稿的文本内容、体系框架、定义等达成共识，进一步修改完善形成标准草案定稿，提交图标委秘书处进行审核，经秘书处审核后形成标准征求意见稿、编制说明等征求意见文件，由图标委正式发函，组织开展业界征求意见工作。

（四）主要起草人及其所做的工作

本标准由温州市图书馆、扬州市图书馆、洛阳市图书馆、重庆市渝北区图书馆、深圳市盐田区图书馆共同起草。

主要成员：张启林、朱军、吕子刚、张雪梅、尹丽棠、仇杨坪、曹雪梅、袁晖、王玮、张亚、陈群、毛薇洁、赵于惠、田平、张洁、周艳君、张谱、何珍、陈叶利、陈敏、刘俏、李星光、何柳莹。

所做的工作：

张启林：负责规划馆外服务场所服务规范项目，统筹开展标准相关研讨会，落实项目经费，推进项目开展，搭建标准框架，编写标准草案，研讨标准条款的可操作性，并参与标准的全部修改过程，对标准提出建设性修改意见，并完善标准文本。

朱军：统筹开展标准相关研讨会，梳理扬州市馆外服务场所的建设工作经验，构建标准框架，编写标准草案，研讨标准条款的可操作性，并参与标准的全部修改过程，对标准提出建设性修改意见，并完善标准文本。

吕子刚：标准编写工作指导、审核。收集并向编委会提供洛阳市图书馆城市书房建设资料，提供细则建议，参与标准文本编写讨论。

张雪梅：参与标准编写讨论，并对“服务保障”的“服务场所”、“人员配置”提出修改意见。

尹丽棠：统筹、指导标准的定义与内容。指导、审定标准初稿的修改意见。

仇杨坪：负责馆外服务场所服务规范项目实施，收集整理馆外服务场所各项资料，归纳整理相关标准，提炼总结，参与标准的全部修改过程。

曹雪梅：负责参与标准文本架构、规范文本、编制说明、自查报告的初稿编写及修订工作，具体负责《服务管理》章节的草拟。

王玮：收集整理馆外服务场所各项设备设施的数据资料，归纳整理出适用于标准的部分，提炼总结，编写互联网服务、数字推广、智慧服务、设施设备等条款，参与标准的全部修改过程。

袁晖：归纳整理馆外服务场所的合作共建协议内容，总结建设过程中遇到的问题，列出社会化合作建设所需规范的内容，参与编写了社会参与以及服务评价等条款。

张亚：协调、对接。收集并向编委会提供洛阳市图书馆城市书房建设资料，提供细则建议，参与标准文本编写讨论。

陈群：收集并向编委会提供渝北区图书馆城市书房建设资料，参与标准编写讨论。

毛薇洁：联系相关标准行业专家，征求相关部门意见，调研有关标准，为标准的起草提供理论依据；参与编写总则、服务内容、服务管理、服务保障、社会参与、服务评价与改进等条款，并参与标准的全部修改过程。

赵于惠：收集国内相关标准，负责收集整理各方面的意见，整合成标准文本，负责修改标准文本和起草编制说明初稿。

田平：联系相关标准行业专家，征求相关部门意见，对有关标准进行调研，为标准的起草提供理论依据；参与编写

服务管理、人员管理、安全管理等条款。参与标准的全部修改过程。

张洁：收集相关国标行标资料，参与编写服务提供内容条款，参与标准的全部修改过程，汇总条款修改内容，配合温州馆的各项对接工作。

周艳君：收集并向编委会提供洛阳市图书馆城市书房建设资料，提供细则建议，参与标准文本编写讨论。

张谱：收集并向编委会提供洛阳市图书馆城市书房建设资料，提供细则建议，参与标准文本编写讨论。

何珍：收集并向编委会提供渝北区图书馆城市书房建设资料，参与标准编写讨论。

陈叶利：收集并向编委会提供渝北区图书馆城市书房建设资料，参与标准编写讨论。

陈敏、刘俏、李星光、何柳莹：对标准相关的定义和内容框架提供参考资料和意见。对标准的初稿提出修改和完善意见。

二、标准编制原则和确定标准主要内容及依据来源

（一）标准编制原则

1. 导向性原则。结合公共图书馆馆外服务场所服务工作中存在的问题和特点，设计服务规范，使公共图书馆馆外服务场所管理与服务标准化、正规化，保证公共图书馆馆外服务场所服务工作符合读者以及管理人员的实际需求。

2. 完整性原则。制定的服务规范，全面地、系统地反映、再现和涵盖全国公共图书馆馆外服务场所的服务工作要领。

3. 协调性原则。制定的标准，符合国家质量监督检验检疫总局发布的《公共图书馆服务规范》的相关要求，不违背公共图书馆的服务规范，不互相矛盾。

4. 简明性原则。制定的标准，内容简洁明了，层次合理清晰，语词精炼准确。

（二） 标准主要内容及依据来源

1. 主要架构

以公共图书馆馆外服务场所的建设与服务为主线确立标准的主体框架，包含术语和定义、基本原则、服务内容、服务管理、服务保障、社会参与、服务评价与改进等九章节内容。

2. 主要内容

（1）标准界定了“馆外服务场所”“自助图书馆”“一体化服务”“中心图书馆”术语的基本概念，明确了“馆外服务场所”的服务范围，并明确了标准起草的基本原则。

（2）为提供更好的服务体验，标准对公共图书馆馆外服务场所的服务内容、服务管理提出了要求。

（3）结合公共图书馆馆外服务场所选址建设、设施设备、人力资源等要求标准规定了服务保障的内容与要求。

（4）为鼓励和支持社会力量参与建设公共图书馆馆外服务场所，标准规定了社会参与的内容与要求。

（5）为推动和改进公共图书馆馆外服务场所服务质量，标准合理设置服务监督、绩效考核、满意度评价、服务改进等内容。

3. 编制依据

标准依据《中华人民共和国标准化法》、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》要求制订。同时各章节依据以下文件和标准：

(1) 第3章术语和定义。

参考了《社区图书馆服务规范》(WH/T 73-2016)相关内容。

(2) 第4章基本原则。

依据《公共文化服务保障法》《公共图书馆法》相关要求，《社区图书馆服务规范》(WH/T 73-2016)、《城市书房服务规范》(DB3303/T 2181-2019)相关内容，由标准编制起草组拟定。

(3) 第5章服务内容、第6章服务管理。

参考《公共图书馆服务规范》(GB/T 28220-2011)、《公共图书馆服务规范》(DB33/T 2011—2016)、《社区图书馆服务规范》(WH/T 73-2016)、《城市书房服务规范》(DB3303/T 2181-2019)以及标准后部分参考文献相关内容，由标准编制起草组拟定。

(4) 第7章服务保障。

依据《公共图书馆建设标准》(建标 108-2008)、《图书馆建筑设计规范》(JGJ 38-1999)、《公共图书馆建筑用地指标》(建标〔2008〕74号)相关要求，《城市书房服务规范》(DB3303/T 2181-2019)相关内容，由标准编制起草组拟定。

(5) 第8章社会参与。

依据《公共文化服务保障法》《公共图书馆法》相关要求，由标准编制起草组拟定。

三、主要试验（或验证）的分析报告、相关技术和经济影响论证

无。

四、采用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

未采用国际标准。目前没有涉及馆外服务场所的国际标准。

五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准与现行法律、法规和强制性国家标准协调一致。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

无。

七、标准作为强制性标准或推荐性标准的建议

建议本标准作为推荐性标准。

八、贯彻实施标准的要求、措施等建议

于本标准发布后实施前，面向标准的各相关方开展标准宣贯工作。

建议该标准自发布之日起 24 个月内开始实施。

九、废止现行有关标准的建议

无。

十、其它应当说明的事项

无。

《公共图书馆馆外服务场所服务规范》编制起草组

2022 年 10 月 14 日