



中华人民共和国国家标准

GB/TXXXXX—XXXX

乡镇（街道）综合文化站图书室 管理与服 务

Specifications for management and service of township(subdistrict)integrated culture
station library

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

(本草案完成时间：20220328)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总则 2

5 管理 2

 5.1 设置 2

 5.2 经费管理 2

 5.3 人员管理 2

 5.4 设施设备管理 3

 5.5 绩效管理 3

 5.6 档案管理 4

 5.7 安全管理 4

6 服务 4

 6.1 文献服务 4

 6.2 服务效能 4

 6.3 服务宣传 5

 6.4 服务监督与统计 6

参考文献 7

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。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国图书馆标准化技术委员会（SAC/TC 389）归口。

本文件由首都图书馆、广东省立中山图书馆主要起草，浙江图书馆、上海图书馆、深圳市罗湖区图书馆、深圳市福田区图书馆、深圳南山图书馆为参与起草单位。

本文件主要起草人：邓菊英、刘洪辉、陈坚、陈卫东、虞敏、王效良、金晓明、师丽梅、朱淑华、彭杰。

征求意见稿

引 言

根据《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》相关规定,落实《国务院办公厅关于推进基层综合性文化服务中心建设的指导意见》,提升基层公共文化设施建设、管理和服务水平,发挥乡镇(街道)综合文化站图书室作为我国公共图书馆服务基层点的作用,需对乡镇(街道)综合文化站图书室的管理与服务做科学规范和专业指导,以进一步提升乡镇(街道)综合文化站图书室管理服务水平,推进基层公共文化服务体系化、标准化、均等化建设,为公众获取基本文化权益提供保障,特制定本文件。

乡镇（街道）综合文化站图书室 管理与服务

1 范围

本文件对在乡镇（街道）综合文化站中设置的图书室的管理与服务提出规范性要求。

本文件适用于政府在乡镇（街道）一级行政单位新建、改建和扩建的综合文化站图书室。其他服务人口在3万以下的各类图书室或图书馆可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件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，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T 10001.1—2012 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 28007—2011 儿童家具通用技术条件

GB/T 28220—2011 公共图书馆服务规范

GB/T 29182—2012 信息与文献 图书馆绩效指标

GB/T 36719—2018 图书馆视障人士服务规范

JGJ38—2015 图书馆建筑设计规范

WH 0502—1996 公共图书馆建筑防火安全技术标准

WH/T 69 乡镇图书馆统计指南

建标[2008]74号 公共图书馆建设用地指标

建标 108—2008 公共图书馆建设标准

建标 160—2012 乡镇综合文化站建设标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

乡镇（街道）综合文化站图书室 township (subdistrict) integrated culture station library

设立在乡镇（街道）综合文化站中向社会公众免费开放，收集、整理文献信息并提供查询、借阅及相关服务，开展社会教育的小型公共文化设施。

注：以下简称“图书室”。

3.2

服务人口 the population served

乡镇（街道）综合文化站图书室（3.1）所在服务区域的常住人口。

3.3

总馆 main library

在县(区)域内,统筹文献、人力、经费、技术及管理或部分或全部资源,对乡镇(街道)综合文化站图书室(3.1)进行资源调配、服务提供和业务指导的县(区)图书馆。

4 总则

4.1 图书室面向群众的服务宜以公益性、基本性、均等性、便利性为基本原则。本文件是乡镇(街道)综合文化站图书室管理和服务的依据,以及开展各项业务工作的标准。

4.2 图书室规划设置是当地公共图书馆事业发展规划重要内容,需与当地经济社会发展水平相适应。

5 管理

5.1 设置

图书室建设主体是乡镇(街道)或县(区)人民政府。

图书室应制定相应的管理制度,确保设施设备的正常运行,任何单位和个人不得侵占馆舍、馆内设备,或擅自改变其用途。

图书室建筑排水设备、暖通空调、照明系统、消防与安全设备、通讯设备、网络设备等应符合 JGJ 38 和建标 108 等相关标准的规定。

图书室应纳入县(区)级图书馆总分馆管理体系,通过总分馆体系,实现对本地公共文化服务资源的整合,从而发挥统筹功能,提升服务能力。

5.2 经费管理

5.2.1 经费来源

图书室日常运营经费是乡镇(街道)综合文化站经费的部分,应符合所在综合文化站经费管理要求。

上级财政应对图书室的日常管理运营所需经费给予补助,应对革命老区、民族地区、边疆地区的图书室给予重点补助。

5.2.2 经费使用

图书室日常管理运营经费支出主要包括:馆室运行、人员工资、文献购置、阅读推广活动、网络通信、业务培训、设备维护、日常办公费用等方面,可由总馆统一管理使用或参与管理使用。

5.3 人员管理

5.3.1 人员配备

图书室人员配备应符合其功能、图书室面积、馆藏规模、服务范围以及服务人口需求,同时兼顾服务时间和年度读者服务量等因素确定,专兼职人员应不少于3人。

5.3.2 专业要求

图书室工作人员应具备以下专业知识与技能:

——主要负责人应具备初级以上专业技术职务任职资格,或者具有大专以上学历(或者相当于大专

以上文化程度)；

——其他工作人员应具备高中或以上学历，须经过县（区）级以上图书馆专业技术培训，培训课时不少于120学时。

5.3.3 岗位管理

图书室应保持人员队伍的相对稳定，依照“公开、公平、公正”的原则择优聘用，实行岗位责任制。

5.3.4 业务培训

图书室工作人员每年参加业务培训应不少于40学时。

5.3.5 志愿者制度

图书室应导入志愿者服务机制，通过建立有效的招募、甄选和培训制度，逐步建立稳定的志愿者队伍。

5.4 设施设备管理

5.4.1 专业设备

图书室的专业设备包括书架、刊架、报架、书车、阅览桌椅、服务台、书刊防盗设备，有条件的可配备残疾人阅读辅助设备。

儿童阅览区使用的设施设备应符合儿童特点及 GB 28007 的规定。

5.4.2 技术设备

图书室的技术设备包括计算机及相关外部设备、移动阅读设备、自助设备，有条件的可配备残障人士使用设备等。计算机设备数量应保证图书室业务工作及读者数字阅读需求。

5.4.3 网络化建设

图书室应配备与服务相适应的局域网络，具有稳定的互联网接入（包括无线互联网接入）条件。

5.5 绩效管理

5.5.1 计划与总结

图书室应做好年度工作计划和总结工作，并执行总馆制定的中长期发展规划。

5.5.2 统计与评估

图书室应按照 WH/T 69 的要求，做好各项业务统计；同时可参照图书馆专业评估标准，定期进行自评并接受总馆的业务评估，促进办馆效益的逐步提高。

5.5.3 管理效能

图书室应按照 GB/T 29182 规定的绩效指标，定期进行绩效分析，实现读者进馆率、文献流通率、人均借阅量等业务指标的稳步增长。

5.5.4 绩效考核

图书室应建立绩效管理制度，对工作绩效进行年度考核，考核结果可作为续聘、解聘、奖惩的依据。

5.6 档案管理

图书室应建立规范完整的档案制度，对档案材料的收集、整理、传递、查阅、借阅、利用、保存等做出明确规定，按照WH/T 69的要求记录和统计服务内容、过程和成果，保证统计数据的完整和准确。

5.7 安全管理

5.7.1 消防安全

图书室应严格执行WH0502及相关法律法规，建立健全消防安全规章制度，制定应急预案，定期开展安全教育和安全检查，确保文献资源、设施设备及读者的人身财产安全。

5.7.2 信息安全

图书室应加强计算机网络及信息安全管理，做好日常数据备份工作。

5.7.3 隐私保护

图书室应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。

6 服务

6.1 文献服务

6.1.1 图书室的文献资源建设应符合 GB/T 28220 的规定，与本地经济、文化、社会发展及居民需求相适应。其文献资源服务是本地区区域文献资源共建共享体系中的组成部分。

6.1.2 图书室的文献资源按照载体类型可分为印刷型文献和电子文献。图书、期刊、报纸等印刷型文献的入藏应满足服务需求，并逐步增加入藏电子文献的品种和数量。

6.1.3 图书室应积极收集、整理地方文献，开展对本地优秀传统文化的教育和普及工作，少数民族地区应重视少数民族语言文字文献的收集与传播。

6.1.4 图书室文献信息资源组织应便于本地居民使用，馆藏文献资源自行加工或由总馆统编，并通过网络共享总馆的数字资源。

6.1.5 图书室文献应实行开架借阅，文献排架可按照学科或主题等组织，做到架位整齐、标识清晰，书刊排架正确率应不低于 95%。

书刊文献应在到馆后 3 个工作日内上架提供服务，报纸应当天上架提供服务。

6.1.6 图书室应按国家及主管部门有关固定资产管理要求，定期做好馆藏文献的清点、剔旧工作。

6.2 服务效能

6.2.1 服务时间

图书室宜实行错时开放，每周开放时间应不少于42小时。节假日期间可适当调整开放时间。

6.2.2 基本服务

图书室基本服务包括文献借阅、一般性咨询及其他相关公益性服务等。少数民族地区应提供少数民族语言文字文献服务。有条件的图书室可按照 GB/T 36719-2018 的要求提供盲文文献阅览服务。

6.2.3 阅读推广

图书室应从本地实际情况出发，制定阅读推广计划。通过组织书评、图书推荐、知识竞赛、辅导讲座等各类型阅读活动，提升居民阅读兴趣，提高居民阅读能力。

6.2.4 读者活动

图书室应利用馆藏文献资源和地方文化资源，开展以知识传播为目的，内容丰富、形式多样的活动。

6.2.5 流动服务

图书室应通过设立流动站、服务点，配备流通服务车等方式开展巡回流动服务，延伸文献外借服务等。

6.2.6 参考咨询服务

图书室应提供文献咨询服务，解答读者有关阅读方面的问题，指导读者查找书刊资料。有条件的地区可针对读者需求提供专门问题解答、专题信息等服务。

6.2.7 特色服务

图书室应因地制宜向个人、团体、机构提供灵活多样、有针对性的文献信息服务，尤其应关注特殊人群的需求。

6.2.8 远程服务

图书室应利用计算机及互联网等现代化信息技术，开展文献检索、阅读等服务。

6.2.9 业务辅导

图书室应主动为本地基层公共文化服务网点提供业务指导和帮助。

6.3 服务宣传

6.3.1 导引标识

图书室应建立服务导引标识系统，包括位置指引、标牌标识、布局平面图、区域功能标识、架位标识等。根据实际情况设置无障碍服务设施的专用标识。

6.3.2 服务告示

6.3.2.1 告示内容

图书室的服务项目、服务内容、服务时间、服务承诺及服务规则应在馆内外醒目位置以及相应网站向读者公示，其他服务政策和各类服务信息均应通过各种有效途径告知读者，并方便读者查询。

6.3.2.2 闭馆告示

图书室因故暂时闭馆，应向上级管理部门报告并取得同意后，提前3天向读者公告。如遇公共安全等突发事件而需临时闭馆或关闭部分区域、暂停部分服务的，应及时以读者便于获取的方式向读者公告。

6.3.2.3 馆藏宣传

图书室应通过宣传栏、展览、网站、微博、微信等各种方式向公众揭示、推介馆藏资源。

6.3.2.4 业务宣传

图书室应运用各种手段开展服务特色和服务成果的宣传与展示，以扩大图书馆的社会影响，吸引更多居民利用图书馆。

6.4 服务监督与统计

6.4.1 服务监督途径与方法

图书室应在馆舍显著位置设立读者意见箱，公示监督电话，及时处理读者的意见和投诉并落实整改。

6.4.2 读者满意度调查

图书室应每年进行一次读者满意度调查，发放调查表应不少于 100 份，回收率应不低于 80%。乡镇（街道）综合文化站图书室的读者满意度应不低于 85%。

图书室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。

6.4.3 读者需求与行为分析

为提升读者满意度，图书室可根据当地经济、文化、社会发展状况，开展读者群体及其阅读需求变化的调研分析，及时调整和改进服务工作。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国公共图书馆法
 - [2] 中华人民共和国公共文化服务保障法
 - [3] 建标[2008]74号 公共图书馆建设用地指标
 - [4] WH/T73-2016 社区图书馆服务规范
 - [5] 全国第六次县级以上公共图书馆评估定级 县级公共图书馆等级必备条件和评估标准
 - [6] 国家公共文化服务体系示范区创建标准（东部）
 - [7] 国家公共文化服务指导标准（2015-2020年）
 - [8] 国务院办公厅关于推进基层综合性文化服务中心建设的指导意见
 - [9] 关于推进县级文化馆图书馆总分馆制建设的指导意见
 - [10] 关于加快构建现代公共文化服务体系的意见
 - [11] 全国公共图书馆事业发展“十二五”规划
 - [12] “十三五”时期全国公共图书馆事业发展规划
 - [13] “公共电子阅览室建设计划”实施方案
-