

WH

中华人民共和国文化行业标准

WH/TXXXXX—XXXX

公共图书馆馆外服务场所服务规范

Service specification for service places outside the public library

（征求意见稿）

（本草案完成时间：2022 年 10 月）

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中华人民共和国文化和旅游部 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 基本原则 1

5 服务内容 2

 5.1 基本要求 2

 5.2 基本服务 2

 5.3 拓展服务 3

6 服务管理 3

 6.1 制度管理 3

 6.2 文献资源配置 3

 6.3 业务统计 3

 6.4 安全管理 4

 6.5 宣传推广 4

7 服务保障 4

 7.1 服务场所 4

 7.2 设施设备 4

 7.3 人力资源 4

8 社会参与 5

9 服务评价与改进 5

 9.1 服务监督 5

 9.2 绩效考核 5

 9.3 满意度评价 5

 9.4 服务改进 5

参 考 文 献 6

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。

本文件起草单位：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。

本文件主要起草人：张启林、朱军、吕子刚、张雪梅、尹丽棠、仇杨坪、曹雪梅、王玮、袁晖、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。

引 言

为规范公共图书馆馆外服务场所的服务工作，提升公共图书馆馆外服务场所的服务效能，延伸公共图书馆服务半径，完善公共图书馆总分馆服务体系，制定本文件。

征求意见稿

公共图书馆馆外服务场所服务规范

1 范围

本文件规定了公共图书馆馆外服务场所的术语和定义，并提出了馆外服务场所服务的基本原则、服务内容、服务管理、服务保障、社会参与、服务评价与改进等工作要求。

本文件适用于公共图书馆馆外服务场所。各地可根据本文件调整或细化对各项工作的内容和质量要求，但细化和调整后的工作内容与质量要求应不低于本文件的要求。

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 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 18883-2002 室内空气质量标准
GB 50016 建筑设计防火规范
GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

馆外服务场所 service places outside the public library

由政府或政府与社会力量合作建设，依托各级公共图书馆，利用自动化、智能化设备，开展一体化服务，向社会公众免费开放、提供文献借阅、开展社会教育的场馆型自助图书馆。

3.2

自助图书馆 self-service library

为读者提供文献自助借还、网络服务、学习空间等功能的图书馆。

3.3

一体化服务 unified service

本区域内不同级别、不同规模的公共图书馆（室）按照统一的规范要求，提供的无差异公共文化服务。

3.4

中心图书馆 main library

在一定地域范围内，具有资源、技术及管理优势，在馆外服务场所管理与服务过程中发挥核心主导作用的公共图书馆。

4 基本原则

4.1 政府主导，统筹规划

馆外服务场所属于当地经济、社会发展总体规划和区域图书馆事业发展规划的组成部分，根据服务半径、服务人口、读者需求等因素规划布局建设。

4.2 社会参与，共建共享

鼓励和支持公民、法人和其他组织依法参与馆外服务场所的规划建设、运营管理，推动基层公共图书馆服务体系建设。

4.3 以人为本，提升效能

坚持以人民为中心，通过平等、开放、免费、便捷的服务，保障公众基本文化权益。不断改进服务质量，提升服务效能。

4.4 因地制宜，彰显特色

在空间设计、环境布局、资源建设、活动开展等方面体现区域特征，形成不同主题、各具特色的馆外服务场所。

5 服务内容

5.1 基本要求

5.1.1 服务时间

应根据服务对象、区域环境特点，按有关规定设置相应的开放服务时间，原则上每周开放不少于36小时，鼓励错时开放。国家法定节假日应提供服务，开放时间应提前告知。

5.1.2 服务告示

5.1.2.1 应在馆外服务场所显著位置设置本地区规范统一的名称标牌和相关标识。各类标识符合 GB/T 10001.1 要求。

5.1.2.2 应在馆外服务场所显著位置公示开放时间、服务项目、服务公约、办证方法、借阅规则等信息，公示在线咨询和投诉渠道。

5.2 基本服务

5.2.1 空间服务

提供温馨、舒适、人文、优质的阅读环境，免费为读者提供学习、交流、展示、休闲等空间服务。

5.2.2 借阅服务

应免费为读者提供阅览、借书、还书等流通服务。

5.2.3 咨询服务

通过现场、电话、电子邮件、网上咨询系统等多样化方式，为读者提供业务咨询服务。

5.2.4 互联网服务

免费提供无线网络服务。

5.2.5 阅读推广

通过制定阅读计划、推荐阅读书目、开展阅读活动等方式，开展图书馆阅读服务，促进全民阅读推广。

5.2.6 馆藏揭示

通过网站、微博、微信等渠道向读者推介、揭示馆外服务场所入藏文献和特色馆藏。

5.2.7 特殊人群服务

5.2.7.1 应注重保障特殊群体享受便利、就近的公共文化服务权益，提供无障碍服务，无障碍设计符合 GB 50763 要求。

5.2.7.2 设立未成年人图书专架，有条件的宜设立专门的未成年人服务区域。

5.3 拓展服务

5.3.1 数字服务

宜为读者利用数字资源提供服务。

5.3.2 便民服务

宜设置便民物品箱、移动电话充电设备、志愿服务站点等，为读者提供便民服务。

5.3.3 展览展示

宜根据中心图书馆的资源，举办主题鲜明、内容丰富、形式新颖的展览活动。

5.3.4 融合服务

宜与旅游、科技、教育等其他行业跨界合作、相互赋能、交互驱动、协同发展，向读者提供个性化、多样化的特色服务，提升馆外服务场所服务品质与效能。

5.3.5 智慧服务

利用数字化、智能化、网络化等设备和技術，向读者提供便捷、高效、个性、精准的知识阅读与知识服务，满足读者多样化的公共文化需求。

6 服务管理

6.1 制度管理

6.1.1 应纳入地区一体化公共图书馆服务体系，接受中心图书馆的业务管理，依托中心图书馆服务网络和业务管理平台开展各项服务工作。

6.1.2 中心图书馆应建立馆外服务场所建设与管理制，实行自愿申请和退出机制，通过协议明确图书馆与签约馆外服务场所的权利与义务。

6.1.3 中心图书馆负责制定馆外服务场所考核标准，开展属地馆外服务场所建设指导、业务培训、资源支持、监督管理等工作。

6.2 文献资源配置

6.2.1 纸质文献

6.2.1.1 基本馆藏配置应不少于 3000 册，包括图书、期刊、报纸等文献类型。

6.2.1.2 馆藏纸质文献宜由中心图书馆统一采购、统一分编、统筹调拨。

6.2.2 数字资源

6.2.2.1 应与中心图书馆使用统一的数字资源服务平台。

6.2.2.2 通过计算机网络共享中心图书馆的数字资源，包括：电子图书、电子期刊、电子报纸等其他各种数据库资源。

6.2.3 文献组织

6.2.3.1 文献应按照《中国图书馆分类法》分类排架，开架借阅，保持架位准确整齐。

6.2.3.2 新书配到达后，应在 2 个工作日内上架，期刊应在 2 个工作日内记到上架，报纸当天上架。

6.3 业务统计

应按日、月、年定期做好各类业务数据统计，建立业务档案。

6.4 安全管理

6.4.1 遵循属地为主、分级负责、动态管理的原则。

6.4.2 应建立安全管理制度，制定安全应急预案，投保公众责任险，定期开展安全检查。

6.4.3 做好场馆安全管理和维护工作，应定期消毒，做好防疫、防盗、防尘、防潮、防虫等文献保护工作。

6.4.4 业务系统安全由中心图书馆负责管理、指导和维护。

6.5 宣传推广

各级公共图书馆宜通过自媒体平台（网站、微信、微博等）、宣传资料、新闻媒体、宣传栏等多种渠道进行公共图书馆馆外服务场所项目的宣传。

7 服务保障

7.1 服务场所

7.1.1 选址应遵循普遍均等原则，按服务半径不大于 1.5km 或服务人口不少于 1 万人（常住人口）的标准进行统筹规划、合理布局。

7.1.2 宜位于人口集中、交通便利、环境相对安静、公共配套设施条件良好的区域，附近应有公共卫生间、保安岗亭或派出所。

7.1.3 根据服务目标和场地条件，设置不同规模的馆外服务场所，总使用面积应不少于 80 平方米，阅览坐席不少于 10 座。

7.1.4 外观设计和室内设计宜结合所在区域的地域特色，体现文化建筑的氛围特点。

7.1.5 内部功能区域布局明确，少儿借阅区宜与成人借阅区分开。

7.1.6 宜利用自然通风和天然采光，有防水、防潮、防尘、防有害气体、防阳光直射等措施。保持空气流通、温度适宜。应营造绿色、生态、温馨、舒适的阅读环境。

7.2 设施设备

7.2.1 应统一使用中心图书馆的文献信息管理系统。

7.2.2 应具有稳定安全的互联网接入条件，网络接入带宽不小于 100 兆。通过 VPN 实现与中心图书馆的网络连接。应统一配备无线接入设备。

7.2.3 应配置统一功能和标准的自助图书借还机、RFID 安全防盗门禁，宜配置数字资源借阅设备、馆员工作站、图书消毒机等相关设备。

7.2.4 配置安全监控系统，并与各级公共图书馆安防系统联网。

7.2.5 应根据消防安全相关标准配置相应的消防安全设施和消防安全标识。防火设计符合 GB 50016 要求。灭火器配置应符合 GB 50140 要求。

7.2.6 根据馆外服务场所的布局，合理配置家具设施的位置和数量。同时考虑到老年人和儿童等特殊群体的需求。

7.2.7 宜配置空气质量净化器等相关设备，确保馆外服务场所室内空气质量符合 GB/T 18883-2002 要求。

7.3 人力资源

7.3.1 至少配备 1 名工作人员，负责图书排架、读者咨询、场馆维护等，系统接受过图书馆专业技能

培训，能够熟练操作和使用相关设备，并具备良好的职业道德。

7.3.2 宜就近利用所在地的安保和保洁服务。有条件的宜配备兼职保安、保洁人员，受过专业培训。

7.3.3 宜建立志愿者服务机制，由中心图书馆统一招募、培训志愿者，志愿者应掌握基本的图书馆业务技能与设备操作能力，协助专职工作人员开展服务工作。

8 社会参与

8.1 鼓励引入第三方社会机构参与馆外服务场所的日常运行、图书配送等工作。

8.2 鼓励社会力量参与馆外服务场所志愿服务活动，定期培训，建立志愿服务奖励机制。

8.3 鼓励社会组织和民营机构免费提供场地，实现空间共享。场地使用期至少 5 年及以上。

8.4 鼓励公民、法人和社会组织为馆外服务场所捐赠经费、设施设备等，捐赠的使用应接受社会监督。

9 服务评价与改进

9.1 服务监督

9.1.1 应在显著位置公示读者意见反馈渠道，收集读者意见建议、图书荐购等信息。

9.1.2 应公开读者咨询、投诉联系方式，并在 2 个工作日内予以回复并及时整改。

9.2 绩效考核

9.2.1 应纳入公共图书馆服务绩效考核评估体系，并建立公众参与的绩效考评机制。

9.2.2 考核馆外服务场所服务效能，包括：图书外借量、流通人次、阅读推广活动场次等。

9.3 满意度评价

9.3.1 每年应开展不少于一次的读者需求和满意度调查，调查内容包括：服务环境、文献资源、服务内容、质量等方面。

9.3.2 满意度调查表发放数量应不少于 100 份，回收率应不小于 85 %，满意度应不低于 90 %。

9.3.3 服务效能未达标的馆外服务场所应限期完成整改。

9.4 服务改进

馆外服务场所应根据绩效考核与读者满意度调查结果进行问题分析与服务改进，不断提高服务质量和读者满意度。

参 考 文 献

- [1] GB/T 28220—2011 公共图书馆服务规范
- [2] DB33/T 2011—2016 公共图书馆服务规范
- [3] DB3303/T 010—2018 城市书房服务规范
- [4] WH/T 73-2016 社区图书馆服务规范
- [5] 建标（2008）74 号 公共图书馆建设用地指标
- [6] 建标108—2008 公共图书馆建设标准
- [7] 关于加快构建现代公共文化服务体系的意见中办发[2015]2号
- [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国办发[2015]74号
- [9] 中国图书馆分类法(第五版)