

DB3304

嘉兴市地方标准规范

DB3304/T 032—2017

公共图书馆中心馆-总分馆服务体系 建设管理规范

2017-5-15 发布

2017-6-15 实施

嘉兴市质量技术监督局

发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由嘉兴市文化广电新闻出版局提出并归口。

本标准的起草单位为：嘉兴市文化广电新闻出版局、浙江省标准化研究院。

本标准的起草人为：陈云飞、章明丽、刘靖、王显成、陆爱斌、应珊婷。

本标准为首次发布。

公共图书馆中心馆-总分馆服务体系建设管理规范

1 范围

本标准规定了公共图书馆中心馆-总分馆服务体系的建设原则、体系架构与功能、设施建设、资源建设与服务提供、运行管理、服务效能、保障等要求。

本标准适用于公共图书馆中心馆-总分馆服务体系的建设、服务、运行与管理。

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，仅所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、美术馆、展览馆卫生标准

建标 108 公共图书馆建设标准

DB3304/T 031 城乡基本公共文化服务规范

JGJ 38 图书馆建筑设计规范

WH 0502 公共图书馆建筑防火安全技术标准

DB33/T 2011 公共图书馆服务规范

《公共图书馆建设用地指标》 建标[2008]74号

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

由各级人民政府投资兴办、或由社会力量兴办的向社会公众开放的图书馆。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。

3.2

公共图书馆服务体系

一个国家或地区的公共图书馆独立或通过合作方式提供的图书馆服务的总和。

3.3

公共图书馆“中心馆—总分馆”服务体系

以市级公共图书馆为中心，总分馆体系、联盟馆体系以及广泛的社会联合与合作，共同构成公共图书馆中心馆—总分馆服务体系。

3.4

总分馆

以县域为基本单元形成总分馆。总馆功能由各县级公共图书馆承担，分馆包括镇级分馆、村级分馆，流通站、24小时自助图书馆及汽车流动图书馆等是总分馆的组成部分。

3.5

联盟馆

与市域内公共图书馆有服务协作、合作关系的各级各类图书馆。

3.6

文化有约

以“共享和均等”为理念，以“资讯便捷、双向互动和零距离参与”为目标，运用互联网思维建立的统一服务和管理的公共文化互联网服务平台。

3.7

服务效能

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。

3.8

区域服务人口数

各级公共图书馆所在行政区域的常住人口数。

3.9

有效持证读者

一年内有过图书借阅、活动参与、网站登录等行为的持证读者。

3.10

有效持证读者率

有效持证读者人数占区域服务人口数的比例。

3.11

普通图书

扣除保存本、大部书、工具书、参考外借、古籍等特殊类型文献后，用于普通外借的书刊文献。

4 建设原则

4.1 政府主导、统筹规划

各级政府是建设公共图书馆服务体系的责任主体，提出总体规划，设定建设标准，推进相关工作。

4.2 多级投入、集中管理

在一个总分馆体系内分馆建设和运行保障经费由各级政府分担，总馆集中管理；分馆馆长由总馆下派，一般工作人员按照总馆要求由镇级配备或通过政府购买公共文化服务岗位的机制解决。

4.3 资源共享、服务创新

统一服务标准，文献通借通还，数字资源联合采购，阅读活动区域联动；拓展服务空间，丰富服务内容，创新服务手段，打造服务品牌。

5 体系架构与功能

5.1 体系架构

5.1.1 以各县域为基本单元，构建总分馆体系。

5.1.2 以市级公共图书馆为中心，联合县域总分馆体系，联盟馆体系以及社会联合与合作，构建全市范围内城乡一体、功能健全、服务规范、优质高效的公共图书馆中心馆-总分馆服务体系。

5.2 功能

5.2.1 中心馆

中心馆功能由市级公共图书馆承担，主要职责如下，详见附录 A：

- a) 指导与协调全市公共图书馆事业建设和发展；
- b) 指导与支持全市公共图书馆业务建设和运行；
- c) 组织与协调全市公共图书馆人员培训和队伍建设；
- d) 指导与统筹全市公共图书馆服务创新实践和研究；
- e) 统筹全市图书馆数字资源建设与服务；
- f) 考核总馆管理与服务绩效。

5.2.2 总馆

总馆功能由各县级公共图书馆承担，主要职责如下：

- a) 编制本地区公共图书馆总分馆服务体系建设规划；
- b) 整合县域内的公共阅读资源，统一文献资源的采购、加工、配置、实行通借通还；
- c) 统一服务规范与业务标准；
- d) 打造全民阅读品牌，开展区域性阅读活动联动；
- e) 指导、监督和支持分馆运行与服务；
- f) 下派分馆馆长，培训业务人员；
- g) 考核分馆、流通站管理与服务绩效。

5.2.3 分馆

5.2.3.1 镇级分馆

依托镇（街道）综合文化站或独立设置镇级分馆。按照总馆制定的服务规范，面向公众开展服务，提供与总馆水平相当的基本服务。

5.2.3.2 村级分馆

在服务人口5000 人以上的村（社区），依托村（社区）文化活动中心（文化礼堂）设置村级分馆。按照总馆制定的服务规范，面向公众开展服务。

5.2.3.3 流通站

在5000 人以下的村（社区），依托村（社区）文化活动中心（文化礼堂）设置图书流通站，把农家书屋纳入总分馆服务体系。鼓励具备条件的学校、科研机构、企业等的图书馆（室）、职工书屋、文化室等根据自身职能特点，在自愿原则下成为流通站，按照总馆统一要求提供延伸服务。

5.2.3.4 24 小时自助图书馆

在城市街区及人流密集的公共场所、商业设施、交通枢纽规划设置24 小时自助图书馆。按照统一标准提供服务。

5.2.3.5 汽车流动图书馆

中心馆、总馆配备流动服务车，定线、定点、定时开展图书流动服务。

5.2.4 联盟馆

5.2.4.1 区域联盟馆

中心馆牵头，本区域总分馆体系、高校、科研机构、中小学、企业等图书馆形成联盟馆，可实现纸质资源馆际互借，数字资源共建共享，以统一的平台提供数字服务。

5.2.4.2 跨区域联盟馆

中心馆牵头，长三角地区知识导航站、国家科技图书文献中心、浙江省图书馆等形成跨区域联盟馆，通过统一的平台服务本地区用户。

5.2.5 社会资源整合（社会联合与合作）

以公共图书馆“中心馆—总分馆”服务体系为依托，整合自上而下的政府重大文化惠民工程和其他社会力量提供的资源，以图书馆行业的专业化管理与服务或共同合作的方式提升资源的社会效用，节约管理成本，优化资源配置。

6 设施建设

6.1 总体要求

6.1.1 统筹考虑行政区域、人口分布、服务半径、文化传统等因素，按照城乡一体、全面覆盖、方便利用的原则，对辖区内公共图书馆的设置区位、建设用地、周边环境、交通保障等进行统一规划，采用新建、改建、租赁、整合等多种方式，形成公共图书馆设施网络。选址应符合建标 108 的要求，设施数量达到平均每 3 万人拥有一个图书馆。

6.1.2 总分馆体系内各级公共图书馆使用统一的服务标识，并纳入路标、路牌、公共交通等标志系统。

6.1.3 鼓励企业、社会组织和其他社会力量，依法依规有序参与分馆、流通站、24 小时自助图书馆建设。

6.2 中心馆

6.2.1 承担中心馆功能的公共图书馆，用地面积和建筑规模适当高于《公共图书馆建设用地指标》（建标[2008]74号）和建标 108。建筑面积不低于 20000 平方米，绿地率宜为 30%~35%。

6.2.2 承担中心馆功能的公共图书馆的设计、建设及卫生、安全要求应分别符合 JGJ 38、建标 108、GB 9669 和 WH 0502 的要求。

6.2.3 设施配置应符合 DB33/T 2011 的要求，并配备能提供数字资源服务和远程服务的设施。

6.3 总馆

6.3.1 承担总馆功能的公共图书馆，用地面积和建筑规模适当高于《公共图书馆建设用地指标》（建标[2008]74号）和建标 108。建筑面积不低于 10000 平方米。

6.3.2 承担总馆功能的公共图书馆的设计、建设及卫生、安全要求应分别符合 JGJ 38、建标 108、GB 9669 和 WH 0502 的要求。

6.3.3 设施配置应符合 DB33/T 2011 的要求，并配备能提供数字资源服务和远程服务的设施。

6.4 分馆

6.4.1 镇级分馆建筑面积不低于 500 平方米，中心镇或面积人口较大的镇（街道）应增加建筑面积；宜配备自助借还设备、监控设备、数字资源一体机、数字阅读终端等数字化管理、服务相关设备，设施设备配置应符合 DB33/T 2011 的要求，应建有标准配置的公共电子阅览室或文化共享工程基层服务点及少儿活动空间。

6.4.2 村级分馆建筑面积不低于 100 平方米，村级分馆设施设备配置应符合 DB33/T 2011 的要求。村级分馆应建有标准配置的公共电子阅览室或文化共享工程基层服务点。

6.4.3 流通站建筑面积不低于 35 平方米，资源由总馆统一配置，统一标识，宜利用手机终端实现一卡通行、通借通还。

6.5 自助服务设施与流动服务设施

6.5.1 县级人民政府应当根据当地实际情况，在人员流动量较大的公共场所、务工人员较为集中的区域以及留守妇女儿童较为集中的农村地区，配备必要设施，采取多种形式，提供便利可及的公共阅读服务。

6.5.2 馆外公共领域的 24 小时自助图书馆面积应在 150 平方米以上，应配备自助借还设备、监控设备、数字资源一体机、数字阅读终端、一键报警等数字化管理、服务相关设备。

6.5.3 中心馆、总馆应根据实际制定汽车流动图书馆流动服务的线路和布点规划。

7 资源建设与服务提供

7.1 文献资源

7.1.1 中心馆、总馆应制定馆藏发展规划、明确相关标准规范，建立规模合理、结构优化、适应需求的现代图书馆馆藏体系。中心馆应推进区域文献信息资源统筹协调，区域内数字资源共建共享。

7.1.2 公共图书馆中心馆-总分馆服务体系人均占有藏书 1.5 册以上，人均年增新书不少于 0.1 册；数字资源总量达到 80 TB 以上，推进新媒体终端适用资源建设。

7.1.3 镇级分馆报刊数量不少于 120 种，村（社区）分馆报刊数量不少于 30 种。

7.1.4 建立地方文献征集体系，中心馆、总馆应完整、系统收集与保存地方文献，开发、建设地方文献数据库。

7.2 服务提供

- 7.2.1 应遵循“读者第一、服务至上”的服务理念，制定相应服务礼仪规范，从着装、仪容仪表、行为规范、文明用语等方面制定服务礼仪内容。注重图书馆空间打造，馆内环境优美，文化氛围浓厚，卫生应符合 GB 9669 要求，为读者提供专业、舒适的图书馆服务。
- 7.2.2 应考虑公众的基本文化需求和多样化文化需求，推动公共图书馆服务向优质服务转变，实现标准化和个性化服务的有机统一。
- 7.2.3 公共图书馆公共空间设施免费开放，基本文化服务项目健全并免费提供。
- 7.2.4 中心馆、总馆是面向公众提供服务的区域公共图书馆，提供书刊借阅、参考咨询、政府信息服务、阅读推广、读者活动、讲座展览、数字服务、特殊人群服务、少儿服务、馆际互借与文献传递、读者培训等基本服务项目。应提供区域联动服务，促进全民阅读。
- 7.2.5 分馆面向公众提供书刊借阅、阅读推广、读者活动（包括讲座、展览、培训等）、少儿服务（包括亲子阅读等）、共享工程（公共电子阅览）、政府信息服务等基本服务项目，鼓励有条件的分馆提供针对视障人群的服务项目。
- 7.2.6 各级图书馆应依托互联网技术，通过“数字图书馆”、“文化有约”等平台，短信、微信、微博等方式，手机、电脑、电视等终端，提供公共数字文化服务。
- 7.2.7 各级图书馆应提升面向地方经济社会发展提供精准服务的能力和新技术应用、数字化服务水平。
- 7.2.8 各级图书馆应有固定的开放时间，国家法定节假日、公休日应当对外开放。中心馆、总馆每周开放时间不少于 72 小时；镇级分馆每周开放时间不少于 48 小时；村级分馆每周开放时间不少于 30 小时；流通站每周开放时间不少于 22 小时。节假日开放时间可调节，应因地制宜，鼓励晚上开放、错时开放。
- 7.2.9 各级图书馆应将服务范围、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信息在馆内醒目位置和网站的相关栏目向读者公示，其他各类服务政策及服务导引应方便读者获知。因故须暂时闭馆，应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。

8 运行管理

8.1 制度与协调机制

- 8.1.1 中心馆-总分馆服务体系应建立完善的运行管理制度和协调机制，包括市长联席会议、市县两级文化主管部门分管局长例会，中心馆-总馆馆长例会、分馆工作协调会等协调机制，解决全市公共图书馆中心馆-总分馆服务体系建设中的问题。
- 8.1.2 中心馆-总分馆服务体系的中心馆、总馆应健全法人治理结构，建立理事会制度。
- 8.1.3 建立相关协会的行业领导和监督机制，发挥行业自律、行业代表、行业指导、行业协作、行业评价等作用。
- 8.1.4 有条件的地方可探索引入社会专业机构，采取委托管理、购买服务或连锁运营等方式，通过专业化、科学化管理做好读者服务工作。
- 8.1.5 建立群众满意度调查制度。根据基本公共文化服务实际提供和运行情况，建立绩效评价体系。

8.2 日常管理一般要求

- 8.2.1 中心馆应建立嘉兴市公共图书馆中心馆-总分馆服务体系管理信息系统。
- 8.2.2 公共图书馆应当依法保护和使使用户信息，未经用户同意，不得擅自向第三方披露或者泄露。
- 8.2.3 公共图书馆不得将馆内场地提供给第三方举办与公共图书馆功能和服务无关的商业性活动。

8.2.4 各级公共图书馆应建立资产统计报告制度、服务开展情况年报制度，做到内容和数据真实齐全，定期进行统计与分析，妥善保存各类统计报表和分析报告。

8.2.5 公共图书馆应建立公众需求反馈机制，在馆舍明显位置设立读者意见箱(簿)，公开监督电话，开展问卷调查，开设网上投诉通道，组建社会监督员队伍，定期召开读者座谈会，听取意见，改进服务，在5个工作日内回复读者意见并整改落实。

8.3 安全管理

8.3.1 各级图书馆应建立健全安全管理制度。

8.3.2 各级图书馆应在公共活动区域配备一定数量的消防器材，定期进行检修和维护，消防栓、灭火器等消防器材均应处于完好状态。

8.3.3 各级图书馆应在公共活动区域建有安全通道，安全疏散标识明显。

8.3.4 各级图书馆在举行大型读者活动时，应事先做好安全预案，按规定向有关部门报备。

9 服务效能

中心馆-总分馆服务体系应不断提升服务效能，效能指标详见附录B。

10 保障要求

10.1 人员保障

10.1.1 服务体系从业人员与服务人口比例至少为1:10000。

10.1.2 应建设一支与中心馆-总分馆服务体系相适应的专业人员队伍。中心馆、总馆新进事业编制人员应达到大学本科(含)以上学历。分馆新进岗位合同工编制人员应达到大学专科(含)以上学历。

10.1.3 镇级分馆馆长纳入总馆编制，由总馆下派。每新建1个镇级分馆，总馆宜新增1个至2个编制用于下派分馆馆长和总馆新增业务所需。每个镇级分馆除总馆下派馆长外，另由当地配备不少于2名工作人员，由总馆集中管理。

10.1.4 村级分馆工作人员应由政府购买公共文化服务岗位，由镇(街道)招聘，总馆统一培训、考核合格后上岗。

10.1.5 图书流通站应配备1名专(兼)职图书管理人员，总馆统一培训。

10.1.6 中心馆-总分馆服务体系应建立从业人员培训制度。中心馆、总馆工作人员每年参加脱产培训时间不少于15天；镇、村两级分馆工作人员每年参加集中培训时间不少于5天(40个学时)；流通站(农家书屋)兼职工作人员每年参加培训不少于1次。

10.1.7 中心馆-总分馆服务体系应建立志愿者招募、培训、派遣、管理、评估、激励机制。发展壮大专业志愿者队伍，培育专业志愿服务组织。

10.1.8 服务体系从业人员可根据本人的学历条件、任职年限、工作业绩和业务水平等申报相应的专业技术资格。

10.2 经费保障

10.2.1 中心馆-总分馆服务体系应建立完善的经费保障制度。

10.2.2 县域内分馆建设和运行保障经费应由县、镇两级政府分担，市本级分馆建设和运行保障经费应由市、区、镇三级政府分担，总馆统筹使用。数字资源采购经费由市、县两级财政分担，中心馆统筹使用。

10.2.3 流通站、24 小时自助图书馆、汽车流动图书馆运行和管理经费，按“谁设置，谁负担”的原则，由相应总馆所在地财政或单位及社会力量负担。

附 录 A
(规范性附录)
嘉兴市图书馆中心馆职能表

A.1 嘉兴市图书馆中心馆职能见表A.1。

表A.1 嘉兴市图书馆中心馆职能表

序号	主要职责	分项
1	指导与协调全市公共图书馆事业建设和发展	<ol style="list-style-type: none"> 1. 编制《嘉兴市公共图书馆事业发展规划》; 2. 制定全市公共图书馆服务规范; 3. 编制全市公共图书馆资源、项目、服务提供的指导目录; 4. 策划、组织全市性全民阅读活动; 5. 培育、打造全市性全民阅读品牌; 6. 培育社会阅读组织; 7. 指导协调联盟馆以及其他社会力量开展公共阅读活动。
2	指导与支持全市公共图书馆业务建设和运行	<ol style="list-style-type: none"> 1. 对全市公共图书馆业务活动提供指导; 2. 对全市公共图书馆开展业务活动所需要的资源、技术、服务提供支持; 3. 对联盟馆及其他社会力量开展全民阅读活动提供业务支持。
3	组织与协调全市公共图书馆人员培训和队伍建设	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重点组织开展总馆馆长及业务骨干、分馆馆长、师资及业务骨干的示范性培训; 2. 建立和实施全市公共图书馆从业人员培训的考核、管理制度; 3. 制定志愿者招募、培训、管理、考核、激励办法; 4. 制定镇、村级分馆公益岗位人员招聘、录用、培训、管理制度。
4	指导与统筹全市公共图书馆服务创新实践和研究	<ol style="list-style-type: none"> 1. 对全市公共图书馆创新实践与服务品牌建设进行指导、总结与推广; 2. 统筹规划和指导全市公共图书馆开展群众阅读需求调研与服务创新研究; 3. 挖掘地方特色文献资源, 传承地方优秀文化, 创新服务内容; 4. 组织全市创新研究课题的征集、发布、申报、评审、立项、管理; 5. 组织开展学术研讨活动。
5	统筹全市图书馆数字资源建设与服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 统筹使用全市有关部门数字资源采购经费; 2. 实施全市图书馆数字资源联合采购; 3. 统筹全市地方文献数字资源建设; 4. 建设统一的全民阅读数字化服务平台; 5. 建立全市公共图书馆管理信息系统; 6. 推动新设备、新媒体、新技术在图书馆服务应用。
6	考核总馆管理与服务绩效	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立绩效评价体系, 每年对县域总分馆进行评估考核; 2. 宜委托第三方机构开展评估, 并将评估经果予以公示。

附 录 B
(规范性附录)

嘉兴市公共图书馆中心馆—总分馆服务体系服务效能指标

B.1 嘉兴市公共图书馆中心馆—总分馆服务体系服务效能指标见表B.1。

表 B.1 嘉兴市公共图书馆中心馆—总分馆服务体系服务效能指标表

指标项目	2020 年指标
1. 市民公共图书馆借阅证持证率	嘉兴市民卡开通公共图书馆借阅功能，实现市民持证率 100%。
2. 有效持证读者率	30%
3. 人均书刊文献外借册次	1.5 册次
4. 人均到馆次数	4 次以上
5. 普通图书流通率	100%以上
6. 人均数字图书馆点击次数	4 次以上
7. 手持移动图书馆访问人次	100 万人次
8. 公共图书馆全民阅读活动场次	10000 场次
9. 公共图书馆全民阅读活动参与人数	2015-2020 年期间，到馆参与活动人数每年定比增长 15%以上。
10. 读者满意度	达到 95%以上

参 考 文 献

1. 《中华人民共和国公共文化服务保障法》
 2. 《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）
 3. 《关于推进县级文化馆图书馆总分馆制建设的指导意见》（文公共发[2016]38号）
 4. 《国家基本公共文化服务指导标准(2015-2020)》
 5. 关于印发《嘉兴市公共图书馆中心馆-总分馆服务体系标准》的通知(嘉文[2015]43号)
-