

ICS 03.080
A16

DB3308

衢州市地方标准规范

DB 3308/T 029—2016

流动文化服务和管理规范

2016 - 02 - 18 发布

2016 - 03 - 18 实施

衢州市质量技术监督局 发布

前 言

本标准按GB/T 1.1《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的规定起草。

本标准附录A、附录B均为资料性附录。

本标准由衢州市文化广电新闻出版局提出。

本标准由衢州市文化广电新闻出版局归口。

本规范主要起草单位：衢州市文化广电新闻出版局、浙江大学城市学院。

本规范主要起草人：陈政、阮可、陆冰凌、郑美娟。

流动文化服务和管理规范

1 范围

本规范规定了流动文化服务的术语和定义、目标、原则、组织管理、服务内容、服务要求、服务管理、服务评价等。

本规范适用于衢州市行政区域内流动文化服务的开展。

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。

文化部《关于加强流动文化服务工作的意见》（文公共发【2014】21号）

中共衢州市委 衢州市人民政府《关于加强流动文化服务建设的若干意见》（衢委发【2014】14号）

衢州市文化广电新闻出版局《关于做好流动文化服务工作的实施办法》（衢市文广新发【2014】25号）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本规范。

3.1 流动文化服务

以城乡基层特别是老少边穷地区群众为主要服务对象，以公益为目标，通过配送演出、图书、培训讲座、展览展示、电影等文化活动，健全流动服务网点，推进城乡文化一体化发展的公共文化服务。流动文化服务是现代公共文化服务体系的重要组成部分。

3.2 流动文化加油站

衢州市打造的流动文化服务品牌。“流动”是服务的形式，“文化”是服务的内容，“加油”体现流动文化服务在致力于保障基层群众基本文化权益、繁荣群众文化、实现“精神富有”和传播“正能量”方面发挥的作用。

3.3 流动文化服务模式

以“四有”为服务基本要求、“四式”为服务基本方式，乡镇（街道）综合文化站、村（社区）文化活动中心、农村文化礼堂等为服务网点，“5+X”为流动服务载体，流动文化网络平台为供需对接平台的流动文化服务模式。

“四有”即：有场所、有活动、有队伍、有机制。

“四式”即：公益式、直通式、多元式、播种式。

“5+X”模式即：流动大篷车、流动图书馆、流动文化馆、流动博物馆、流动电影院为基本的服务载体，流动少年宫、96811流动图书馆等为补充的服务载体。

3.4 流动文化服务点

能承接组织开展流动演出、图书阅览、培训讲座、展览展示、电影放映等活动的室内、室外空间，包括乡镇（街道）综合文化站、村（社区）文化活动中心、农村学校、文化礼堂、城乡文化公园及经有关部门认定的场所。

3.5 流动文化服务组织

市、县两级建立的流动文化服务中心，开展流动文化服务活动的公共图书馆、文化馆、公共博物馆、青少年宫（活动中心）、工人文化宫、国有剧团等；以公益为目标参与公共文化服务的各类社会力量和组织。

3.6 流动文化服务车

是指用于流动文化服务活动的演出车、图书车、展览车及其他辅助用车等。

3.7 流动文化大篷车

以市、县大篷车演出团体为依托，通过舞台车的形式为基层群众提供歌曲、舞蹈、小品等形式的巡回文艺演出。

3.8 流动电影院

以电影放映车为载体，为基层群众提供免费的送电影巡回放映服务。

3.9 流动文化馆

以市、县文化馆为依托，组织专业人员，为农村、社区、校园、军营开展美术、文学、舞蹈、声乐、戏曲等巡回培训辅导。

3.10 流动图书馆

以市、县图书馆为依托，以流动图书车为主要形式，开展文献资源借阅、公益性讲座与咨询、展板展览和科技电影播放等巡回服务。

3.11 流动博物馆

以市、县博物馆为依托，为基层群众开展展板展示、多媒体互动、文物普及宣讲和咨询等巡回服务。

4 服务目标、原则和对象

4.1 目标

满足人民群众基本文化需求，促进基本公共文化服务均等化。

4.2 原则

坚持公益性、基本性、均等性、便利性。

4.3 对象

全市范围的乡镇（街道）、农村（社区）等城乡居民，重点是偏远山区的农民、外来务工人员、中小学在校学生、军营以及城市低保户、社会福利院、敬（养）老院、残障人士等社会群体。

5 组织管理

5.1 总则

突出政府责任，加强统筹协调，以健全基层流动文化服务设施网点为基础，以城乡基层特别是老少边穷地区群众为服务对象，通过流动文化服务方式，下沉文化资源，精准配送，实现公共文化服务全覆盖，推进城乡文化一体化发展，保障群众基本文化权益。

5.2 管理机构

5.2.1 组织机构

市、县应建立相应的流动文化服务领导机构，负责本区域内流动文化服务工作的开展。

5.2.2 协调机构

各地文广新局负责本区域内流动文化服务项目的计划、实施、协调工作，其他部门按照职责做好相应的工作。

5.2.3 执行机构

执行机构应履行以下职责：

- a) 制订全市流动文化服务活动规划以及计划；
- b) 开展本级的流动文化服务；
- c) 负责本区域文化走亲，每年不少于 5 场；
- d) 协调、引导相关部门、有关单位、社会组织、社会力量开展流动文化服务；
- e) 建设流动文化加油站网络平台”；
- f) 建立流动文化服务项目库；
- g) 对流动文化服务人员开展培训；
- h) 每年度统计全市流动文化活动情况，开展绩效评估；
- i) 组织优秀流动文化服务团队和个人评定，并开展表彰活动；
- j) 对全区域流动文化服务点统一标识；
- k) 负责市本级流动文化服务点建设和管理；
- l) 负责流动文化服务活动经费的管理。

市级部门还应指导县级开展流动文化服务。

5.3 流动文化服务管理

5.3.1 组织

流动文化服务机构应做好年度活动计划和方案，方案内容包含活动项目、时间、地点、场地设置、人员要求、安全、应急预案等。

5.3.2 培训

流动文化服务中心应定期开展培训，包括服务基本理念、专业服务知识、相关技能、安全知识等内容培训；县级以上公共文化机构从业人员每年参加脱产培训时间不少于 15 天；乡镇（街道）、村（社区）基层文化专兼职人员每年参加集中培训时间不少于 5 天。大型流动文化服务活动开展前，组织者应对相关人员进行相应培训。

5.3.3 实施

流动文化服务活动前相关接洽人员应勘察场地，综合考虑活动聚集承受、设施安全、交通疏散、天气情况等因素。大型流动文化活动方案应按规定报相关部门审批同意；

流动文化服务活动应有统一标识，如徽章、服装、旗子、横幅等；活动结束后，应进行总结与评价。

5.3.4 台账

实施单位应及时收集流动文化服务的包括方案、计划、照片和媒体报道等相关资料。

6 服务场所

6.1 流动文化服务提供需有固定的场所，流动大篷车服务场所道路能方便车辆进出，有场地可供舞台车展开（面积90平方米以上），并可容纳200人以上观看演出；流动图书馆服务面积需要30平方米以上；开展流动文化服务的各类场所应符合相应的场地面积、安全等要求。

7 服务设施与设备

7.1 配置要求

7.1.1 应配备在服务期间所使用的设施与设备，包括但不限于：

——基本服务设施：包括电源、引导标牌、消防安全标志等信息、安全服务设施；

——特定服务设施：

a) 流动大篷车展开后可搭建成90平方米以上的舞台，并配有灯光、音响等成套设备，以此为流动舞台开展巡回演出；

b) 流动图书馆车厢内应配备必要的书柜、柜台，装有照明、通风设备等，配有装有图书馆管理软件的手提电脑，配备图书打包工具；

c) 流动文化馆车应配备音响等相关设备，用于开展现场培训辅导；

d) 流动电影院应购置现代化流动电影放映车，随车配备数字电影流动放映系统（dMs）、服务器存储、播放、投影仪以及音箱等设备。

7.1.2 相关设施设备的采购应符合相关国家、行业强制性标准的要求。

8 人员

8.1 人员配置

流动文化服务机构应明确一名负责人，并配备数量适宜的服务人员；流动文化服务点应明确一名联络人员。

8.2 岗位要求

8.2.1 服务负责人

负责制定流动文化服务的年度计划，根据收集的群众需求，统筹安排服务的项目、时间和地点；负责对工作人员和文化联络员的管理；负责处理群众的投诉和意见建议等；负责服务质量的监督和整改工作。

8.2.2 工作人员

应爱岗敬业，具有良好的服务意识，具备良好的职业道德，具有相应的专业素养和专业技能。

8.2.2.1 文化联络员

应具有良好的组织能力和沟通能力，主动与流动文化服务管理人员开展协调、沟通工作。

9 服务形式与内容

9.1 流动大篷车

以流动舞台车为载体，以文艺小分队形式开展巡回演出，免费为农民群众提供送戏下乡服务；并建立“流动剧院”数字网络服务平台，供农民群众挑选自己喜爱的表演节目。

9.2 流动电影院

以流动电影放映车为载体，组建电影服务小分队，定制“电影大棚”，利用固定设施和室内场所，配合开展政策法规、精神文明建设等主题教育公益宣传活动，深入基层巡回放映影片，丰富基层群众的精神文化生活。

为农村群众提供数字电影放映服务，合理调整放映结构，其中每年国产新片（院线上映不超过两年）比例不少于1/3。

为中小学生每学期提供2部爱国主义教育影片。

9.3 流动文化馆

组织、策划群众文化活动，开展文化艺术辅导和培训，开展数字文化服务和农民工文化服务，建立“数字文化馆”网站，发展文化俱乐部。

根据群众需要，通过政府采购等方式，平均每年为每个乡镇（街道）送地方戏曲等文艺演出5场以上。

9.4 流动图书馆

设立流动点、现场临时借阅点以及送书上门等服务并开展公益性讲座与咨询活动。

市、县（市、区）公共图书馆每年组织送书下乡不少于1万册次；县级公共图书馆对乡镇图书分馆每年流通不少于4次。

9.5 流动博物馆

以“图文展示+媒体播放+讲解员同步讲解”为形式展示馆藏珍贵文化艺术作品藏品，开展博物馆网络信息化服务和历史文化知识的传播和交流。每年举办公益培训或讲座不少于6次。

9.6 服务人员要求

服务人员应符合以下要求：

- a) 具备良好的职业道德，遵守岗位规范；
- b) 具备相应的专业知识；
- c) 掌握本岗位所需应急事件处理方法；
- d) 会讲普通话；
- e) 态度热情，耐心，礼貌待人；
- f) 着装整洁，佩戴统一的徽章或服务证；
- g) 不得索要或接收礼品和有价礼卡、礼券，不接受高消费娱乐活动。

9.7 服务流程

流动文化服务应符合以下基本流程：

- a) 文化联络员根据网上的活动安排每月调查和收集群众需求两次并上报负责人；

- b) 文化站主要负责人根据联络员收集到的信息统筹制定和实施年度计划，并提前发布信息；
- c) 文化联络员根据群众需求预约相关文化活动；
- d) 管理人员对接服务需求，研究制定服务方案，将活动的时间地点以及内容及时反馈给文化联络员；
- e) 活动安排落实到各个岗位，工作人员协助活动开展；
- f) 联络员做好活动记录登记；
- g) 总结归档。

10 管理要求

10.1 制度要求

10.1.1 人员绩效考评

应建立完善的岗位制度，对于服务人员的出勤、工作态度应进行全面考核，对于表现优秀者实行奖励，对违反有关纪律者按规定给予处理。

10.1.2 服务资源收集、采购、保管

流动文化服务所需资源的收集、采购和保管应建立相应制度，保证流动文化的顺利开展和实施。

10.1.3 设施、设备管理

流动文化服务的相关设备设施应登记造册，由专人负责管理和日常维护。

10.1.4 消防安全管理

确保消防安全设施完好有效，疏散指示标志应醒目、无遮拦，疏散通道、疏散楼梯、安全出口应保持通畅；公共区域的外窗不应设置障碍物；常闭式防火门保持常闭状态。

10.1.5 监督检查

流动文化服务中心设置人员负责受理意见或建议，对服务质量进行监督检查，及时反馈相关意见和建议，要求服务单位在规定时间内整改，服务单位应于接收意见或建议后5个工作日内予以整改并回复。

流动文化服务中心应做好检查台账工作。

10.1.6 责任追究

对各岗位人员由于故意或过失、不履行或不真实履行职责、不执行或拖延办理决议事项，不办理或拖延交办工作，以致影响到工作和服务进程甚至造成人身财产安全损害情况，设置责任追究制度。

10.1.8 其他要求

各市县文化责任单位应根据相关要求和单位实际，制定其他必要的规章制度。

10.2 安全与应急

10.2.1 应符合 GA 654《人员密集场所消防安全管理》、GA 27《文物系统博物馆风险等级和安全防护级别的规定》等要求。

10.2.2 固定场所应设置疏散通道、安全出口、消防车通道、救护车通道、应急广播、应急照明等应急设施；流动文化服务点应有应急措施，配有显著、醒目的疏散指示标志，标志应符合 GB 2894 和 GB 13495 的规定。

10.2.3 按规定配置消防设施和器材，设置消防安全标志，并配备消防安全管理员，定期对消防设施和器材进行检查和维护保养，加强对易燃易爆物品、灯光、电线等物品的安全管理，确保消防安全。

11.2.4 针对活动制定公共卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案，建立执行和监督机制。

10.3 卫生要求

服务场所的空气质量、噪声、通风等卫生要求应符合 GB 9664《文化娱乐场所卫生标准》、GB 9669《图书馆、博物馆、美术馆、展览馆卫生标准》的相关要求。设施、设备的运营应保障不污染周边的环境和卫生。设施、设备的操作、管理和维修人员应持证上岗。

10.4 档案管理

建立流动文化服务档案，每次服务都要有完整的活动记录和台账资料，包括文字、图片、影音文件等，除做好实物保存资料外，相关资料需上传网络服务平台。

11 监督与考核

11.1 机构及其职责

各流动文化服务管理机构应明确以下职责：

- a) 负责流动文化服务质量的监管；
- b) 负责处理各类意见、建议、投诉；
- c) 负责督查、考核等工作。

11.2 考核

11.2.1 考核时间

每年1月底前对上一年度的流动文化服务工作进行考核。

11.2.2 考核内容

考核内容应包括：

- a) 群众满意度；
- b) 开展服务频率及覆盖率。

11.2.3 考核方式

通过走访座谈、实地查看以及查阅会议纪要及有关资料等方式对各服务单位进行考核。

11.2.4 考核结果

考核结果作为评优评先依据。

附录 A
(资料性附录)

台账

A.1 流动大篷车相关台账

表 A.1.1 衢州市流动大篷车流动服务登记表

衢州市流动大篷车流动服务登记表

演出时间				演出地点			
演出节目				演出时长 (小时)			
参演人数			带队人 (负责人)		联系电话		
			演员 代表		联系电话		
有无文化 志愿者 参与	有		文化志愿 者参与 人数		志愿者 代表一		联系 电话
	无				志愿者 代表二		联系 电话
接受服务单位(组织)			负责人		职务		联系 电话
其他服务内容 (如培训、辅导、表演)							
服务效果 (现场照片附贴本表反面)			覆盖区域 面积(平方米)		观众人次 (人)		
群众满意度调查 (现场随机抽查20人统计)			非常满意()人; 比较满意()人; 一般()人; 不太满意()人; 不满意()人				
征求群众意见情况			1. 2. 3.				
接受单位对服务评价						(签章)	年 月 日
记录人						(签章)	年 月 日

表 A. 1. 2 流动大篷车服务满意度调查表

流动大篷车服务满意度调查表

序号	年龄	性别	满意度				
			非常满意	比较满意	一般	不太满意	不满意
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

A.2 流动电影院相关台账

表 A.2 流动电影院放映活动联系单

流动电影院放映活动联系单

放映单位名称		解码卡号	
联系人		联系电话	
放映场所名称 (包括乡镇、行政村、学校、 厂矿企业等)			
放映影片节目	1、 2、		
放映时间	年 月 日 时		
实际观众人数	(人)	放映场次	(场)
放映场所 (包括乡镇、行政村、学校、厂矿企业等) 确认意见(盖章)	年 月	文化主管部门确认意见(盖章)	年 月

A.3 流动文化馆相关台账

表 A.3.1 文化馆流动服务登记表

衢州市文化馆流动文化服务记录表

服务时间			服务时间					
服务项目名称			服务时长 (小时)					
服务带头人 (负责人)	姓名		工作单位 及职务		学历			
	出生年月		爱好特长		联系电话			
参与服务人数			服务 代表一		联系电话			
			服务 代表二		联系电话			
有无文化志愿者参 与	有		文化志愿 者参与 人数		志愿者 代表一		联系电 话	
	无				志愿者 代表二		联系电 话	
接受服务单位(组织)			负责人		职务		联系电 话	
			联系人		职务		联系电 话	
流动服务具体内容								
服务效果			覆盖区域 面积(平米)		受益人次 (人)			
群众满意度调查(现场随机抽查 20 人统计)			非常满意(人); 比较满意(人); 一般(人); 不太满意(人); 不满 意(人);					
征求群众意见情况			1. 2. 3.					
接受单位对服务评价			(签章) 年 月 日					
记录人			(签字) 年 月 日					

表 A. 3. 2 文化结亲活动登记表

文化结亲活动登记表

结亲干部姓名		出生年月		职称		政治面貌	
结亲乡镇(街道)		地址		联系人		联系电话	
帮扶村(社区)				累计帮扶时间(天)			
结亲帮扶内容							
服务项目进展情况							
工作中存在的困难和问题							
下一步策划活动内容							
建立基层文艺团队名称及人数							
举办培训(讲座)内容							
有无相关课题研究(如有,请写出课题名称及课题则成员名单)							
接受服务单位故责任及单位盖章		(负责人签名)		(单位盖章)		年 月 日	

A.4 流动博物馆相关台账

表 A.4 流动博物馆巡展情况登记表

衢州市流动博物馆巡展情况登记表

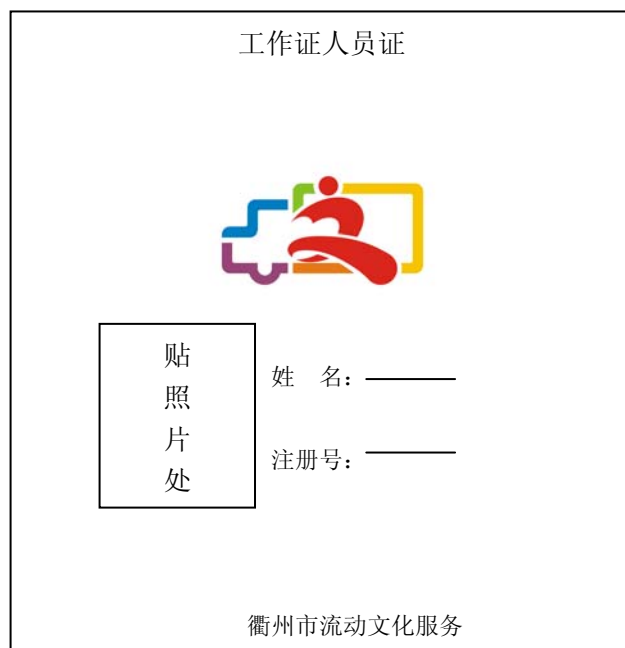
展出地点		展览内容	
组织管理人员		联系电话	
展出日期		参观人数	
展览宣传报道	(提供展览展出期间相关电视台、报纸、网站等每日报道资料以及照片)		
观众意见	请简要收集观众对展览的意见及检阅： 1. 2. 3.		
单位评价	请简要提供展览展出现场单位对该展览的评价： <p style="text-align: right;">(所在巡展单位负责人签字并盖章) 年 月 日</p>		
备注	1. 每个展出地点要确保一定的时间和实效；2. 本表须经展出地点的单位盖章后有效；3. 请各巡展单位完成本区巡展任务后，将本表及展览展出照片、媒体报道资料等汇总后寄报给衢州市博物馆汪萍同志（地址：衢州市博物馆，邮编：324000，邮箱：1922044419@qq.com）		

附录 B
(资料性附录)

流动文化服务 logo、徽章和证书



图B.1 流动文化服务 logo、徽章



图B.2 流动文化服务工作人员证(样板)