

文化馆服务规范

Cultural center service specifications

2017 - 12 - 26 发布

2018 - 01 - 26 实施

前 言

本规范按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本规范由浙江省文化厅提出并归口。

本规范主要起草单位：浙江省文化馆

本规范主要起草人：裘国樑、王全吉、毛炳聪、钱彬欣

本规范为首次制定。

引 言

文化馆是群众文化的重要阵地。文化馆服务规范是文化馆服务资源、服务能力和服务水平的基本要求，是文化馆公共文化服务绩效评价的重要依据。根据《中华人民共和国公共文化服务保障法》（中华人民共和国主席令60号）和《中共浙江省委办公厅、浙江省人民政府办公厅关于加快构建现代公共文化服务体系的实施意见》（浙委办发〔2015〕46号），结合浙江省文化馆建设和发展的实际情况制定本规范。

本次编制的主要目的是明确文化馆服务职能，丰富服务资源，规范服务行为，提升服务效能，充分发挥文化馆在丰富人民群众精神文化生活，加快构建现代公共文化服务体系中的重要作用。

文化馆服务规范

1 范围

本标准规定了文化馆服务的资源、内容、方式、效能、监督与评价等内容。
本标准适用于浙江省各级人民政府设立的文化馆。

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/T 15566.1-2007 公共信息导向系统设置原则与要求

GB 50016-2014 建筑设计防火规范

GB 50763-2012 无障碍设计规范

JGJ/T 41-2014 文化馆建筑设计规范

JGJ/T 136-2010 文化馆建设标准

3 总则

3.1 文化馆服务应当坚持以社会主义核心价值观为引领，坚持中国特色社会主义文化发展道路，坚持“百花齐放、百家争鸣”的方针，推动中华优秀传统文化创造性转化、创新性发展，继承革命文化，发展社会主义先进文化，更好构筑中国精神、中国价值、中国力量，为人民提供精神指引。

3.2 文化馆服务应以人民为中心，保障人民群众基本文化权益，满足人民群众基本文化需求，丰富人民群众精神文化生活，提升人民群众文化艺术素养，进一步规范文化馆的公共服务，提升文化馆服务效能。

3.3 文化馆服务应以人为本，体现公益性、基本性、均等性、便利性等原则。

3.4 文化馆应坚守社会主义文化阵地，以文艺形式宣传党和国家的各项方针、政策，组织开展群众文化活动、群众文艺辅导培训、群众文艺创作、民间艺术传承保护、群众文化理论研究等活动。

3.5 文化馆的服务对象包括所有公众，应当根据未成年人、老年人、残疾人和流动人口等群体的特点与需求，提供相应的公共文化服务。

3.6 本规范是评估和衡量文化馆服务效能与管理水平的主要依据。

3.7 文化馆的服务与管理除执行本规范的有关规定外，还应符合国家现行的相关文件与规范。

4 设施设备

4.1 馆舍建筑要求

4.1.1 选址

文化馆选址应纳入当地城市规划和相关专项规划。选择在城市文化中心或人口集中、位置适中、交通便利、环境及地质条件良好的地区。

4.1.2 规模

文化馆规模应依据服务人口确定。省、市级人民政府所在地设置大型文化馆，县级人民政府所在地设置中型以上文化馆。大型及中型文化馆规模符合JGJ/T 136-2010相关标准。

4.1.3 总体布局

文化馆总体布局应达到建筑功能合理、动静分区明确、空间构成紧凑、日照通风良好、人流聚散畅通等要求。

4.1.4 建筑安全

4.1.4.1 总则

文化馆建筑应符合JGJ/T 136-2010和JGJ/T 41-2014要求。

4.1.4.2 建筑防火

建筑防火性能应符合GB 50016-2014要求。

4.1.4.3 无障碍通道

应按国家GB 50763-2012要求设计无障碍设施与通道。

4.1.5 功能用房

功能用房包括群众活动用房、业务用房、管理用房和辅助用房等。其中群众活动用房的使用面积比例，不低于总使用面积的77%。

4.1.6 室外场地

室外活动场地的面积，省级文化馆不低于1200平方米，市级文化馆不低于1000平方米，县级文化馆不低于800平方米。

4.1.7 公共信息导向系统

4.1.7.1 总则

文化馆应在主体建筑内外设置公共信息导向标识，标识应符合GB/T 15566.1-2007。

4.1.7.2 统一标识

主体建筑外应设立醒目的文化馆统一标识。

4.1.7.3 范围区域标识

建筑入口处应有范围区域标识。各楼层、功能用房应设有醒目的标识，标示清晰。

4.1.7.4 无障碍通道标识

无障碍通道应设置醒目的标识。

4.1.8 环境要求

4.1.8.1 文化馆服务场所应做到环境整洁美观，室内舒适干净，室外活动场地应符合公共文化设施的环境要求。

4.1.8.2 环境布置应体现当地的地方特色和文化传统。

4.1.9 设施性质

文化馆馆舍及设施应用于公益性文化服务,不得将馆舍及设施用于与公共文化服务无关的商业经营活动。

4.2 服务设备

4.2.1 网络和宽带接入

文化馆应配备网络传输、宽带接入和无线WIFI设备。

4.2.2 数字化设备

应配备计算机、照相机、摄像机等数字化设备。

4.2.3 演出设备

应配备灯光、音响等演出设备。

4.2.4 展览设备

应配备包括美术、书法、摄影等艺术作品的布展设备。

4.2.5 培训设备

应配备多媒体投影演示、视听播放、互联网教学、课桌椅等培训设备。
并应当根据需要配备音乐、舞蹈、戏剧、曲艺、美术、书法、摄影等相关设备。

4.2.6 其他设备

文化馆应当配备艺术档案收集、保存、利用的相关设备。
有条件的文化馆可以配置录音棚、健身娱乐器材、流动舞台车、LED宣传屏等设施设备。

5 服务人员

5.1 总体要求

文化馆工作人员应当爱岗敬业,文明礼貌,积极主动,热情服务。

5.2 学历要求

文化馆应配备学历结构合理的工作人员队伍。省、市两级文化馆新进人员应达到大学本科以上学历。县级文化馆新进人员应达到大学专科人员以上学历。

5.3 人员数量

文化馆工作人员数量的确定,应按照当地人力资源社会保障部门和编委办核准的编制数量,超出部分采用政府购买服务的方式,配齐配全工作人员。

5.4 专业结构

文化馆应配备与其工作职责相适应的管理人员和文学、音乐、舞蹈、戏剧、曲艺、美术、书法、摄影、理论研究、数字化服务等专业技术人员。

5.5 专业配备比例

文化馆专业技术人员的配备比例，省级文化馆专业技术人员占职工总数比例不低于70%，市、县两级文化馆专业技术人员占职工总数比例不低于65%。

5.6 培训教育

文化馆应加强对工作人员的培训教育，每年组织文化馆人员培训班不少于4期。县级以上文化馆工作人员每年参加脱产培训时间不少于15天。

6 公共服务

6.1 基本要求

6.1.1 免费开放

文化馆应实现无障碍、零门槛进入，公共设施应实行免费开放，提供的基本公共文化服务项目免费。

6.1.2 开放时间

文化馆开放时间每周不少于42小时，错时开放时间不少于总开放时间的三分之一。

6.1.3 服务公示

6.1.3.1 公示内容

公示内容应包括文化馆的服务范围、服务内容、服务时间、服务人员、服务承诺等信息及规章制度。

6.1.3.2 公示方式

文化馆应在馆内醒目位置和文化馆网站、微博、微信公众号等平台，向公众公示服务信息。文化馆活动信息应提前一周公示。

6.1.3.3 闭馆告示

文化馆若因故确需暂时闭馆，须经文化行政主管部门同意后，提前一周公告。如遇公共安全等突发事件，须临时闭馆或暂时关闭某些区域、暂停部分服务的，应及时告知公众。

6.2 阵地服务

6.2.1 总则

文化馆应利用馆内场所，组织开展培训讲座、展览展示、文艺赛事、文艺辅导等公共文化服务。

6.2.2 服务内容

文化馆应在馆内开展普及性的培训讲座、展览展示、文艺演出、文艺赛事、文艺辅导、民间艺术保护以及其他公益性公共文化服务。

6.2.3 常设项目

文化馆内常设的基本公共文化服务项目不低于6项。

6.2.4 演出赛事

文化馆每年在馆内组织开展各类群众文化演出赛事活动不少于12次。

6.2.5 艺术展览

文化馆每年在馆内举办艺术展览活动不少于4次。

6.2.6 培训讲座

文化馆每年应在馆内组织公益培训或讲座。省级文化馆每年不少于15次；市、县级文化馆不少于12次。

6.2.7 其它活动

文化馆每年组织群众文艺创作和群众文艺作品推广活动应不少于2次。

文化馆每年组织各类理论研讨活动和文化交流活动应不少于3次。

6.3 团队建设

文化馆应组建馆办文艺团队，省、市级文化馆不少于5个，县级文化馆不少于4个，并定期对馆办文艺团队进行辅导。

6.4 基层服务

6.4.1 总则

文化馆应定期组织下基层讲座、演出、展览等公共文化服务，辅导群众文艺团队，培育基层文化品牌，指导开展基层群众文化活动。

6.4.2 专业技术人员年人均基层服务时间

文化馆专业技术人员年人均深入基层培训、辅导、调研、指导天数：省级文化馆不少于20天，市级文化馆不少于24天，县级文化馆不少于36天。

6.4.3 文艺演出

文化馆每年应组织文艺团队下基层演出，省级文化馆不少于20场（次），市级文化馆不少于30场（次），县级文化馆不少于40场（次）。

6.4.4 艺术展览

文化馆每年应组织下基层展览，省级文化馆不少于15场（次），市级文化馆不少于9场（次），县级文化馆不少于6场（次）。

6.4.5 文艺培训

文化馆每年应面向基层举办各类社会文化艺术培训班（包括老年人、未成年人、外来务工人员等），省级文化馆不少于40期，市、县级文化馆不少于20期。

6.4.6 基地建设

文化馆应在基层建立群众文化辅导基地。省级文化馆不少于15个，市级文化馆不少于9个，县级文化馆不少于6个。每个基地每年组织活动不少于1次。

6.4.7 文化走亲

文化馆应积极参与文化走亲活动。市、县两级文化馆每年参与跨区域文化走亲不少于4次。

6.5 数字服务

6.5.1 总则

文化馆应利用互联网等信息技术手段和载体,开展数字文化馆建设,开展网上艺术展览鉴赏、网络文艺赛事及远程艺术培训和辅导等数字化服务功能。

6.5.2 网站服务

文化馆应建立网站。

文化馆网站应提高原创信息更新量,省级文化馆每月不少于15条,市级文化馆每月不少于8条,县级文化馆每月不少于5条。

6.5.3 新媒体服务

文化馆应充分利用互联网技术,通过微信公众号、微博等新媒体平台,开展公共文化服务。

6.5.4 数字文化服务平台

文化馆应当建设数字文化服务平台,开展网上文化信息服务、艺术鉴赏、艺术展览、文艺比赛、艺术培训和指导,以及利用数字资源开展其他数字文化服务。

6.6 志愿服务组织

6.6.1 志愿者队伍

文化馆应建立文化志愿者队伍。

6.6.2 志愿者培训

文化馆应根据志愿服务需要,对文化志愿者进行必要的培训,每年不少于2期。

6.6.3 服务内容

文化志愿服务主要包括展览展示、培训讲座、文艺演出、文艺辅导,以及其他公益性群众文化服务。

6.6.4 志愿者管理

文化馆应根据当地实际情况,制定文化志愿者的招募、注册、培训、评价、激励等办法,对文化志愿者进行规范管理。

6.7 总分馆服务

县级文化馆应推进文化馆总分馆建设,推动公共文化服务资源向基层延伸。

6.8 文化馆法人治理

各级文化馆应根据实际情况,积极探索文化馆法人治理。

7 安全管理

7.1 安全制度

文化馆应建立健全安全管理制度。

7.2 消防设施

文化馆应在公共文化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。

7.3 安全通道

文化馆应在公共文化活动区域建有安全通道，安全疏散标识明显。

文化馆的剧场、展览厅等人流量大的场所，应设在建筑首层，并设置直接对外的安全出口或应急疏散通道。

文化馆与其他文化设施联合建设的，应相对独立，并设有专用出入口。

7.4 应急预案

文化馆在举行大型群众文化活动时，应事先做好安全预案，并采取相应的安全措施，以应对各种突发事件的发生。

7.5 活动报备

文化馆在举办大型文艺演出、大型艺术展览等活动，应参照国务院和浙江省关于大型群众性活动安全管理的有关规定，向有关部门报备。

8 评估监督

8.1 服务质量评估

文化馆应定期对文化服务质量进行分析评估。鼓励引入第三方评价机制。

8.2 监督途径

文化馆应在显著位置设立意见箱，公开监督电话，开设网上投诉通道，建立馆长接待日，召开公众座谈会，征集公众意见。

8.3 意见处理

文化馆对公众投诉事项和内容，应及时处理并反馈处理结果，改进公共文化服务工作。

8.4 公众满意度调查

文化馆每年应进行不少于一次的公众满意度调查，满意度应不低于80%。

8.5 年报制度

文化馆每年应发布年度服务报告。

参 考 文 献

- [1] GB/T 32939 文化馆服务标准
 - [2] 中华人民共和国公共文化服务保障法（中华人民共和国主席令60号）
 - [3] 文化馆建设用地指标（建标〔2008〕128号）
 - [4] 浙江省文化馆管理办法（浙江省人民政府令262号）
-